

填寫參考範例

友善高齡 志願同行 高齡志工服務再設計方案 基本資料與方案內容

方案性質 (請擇一 勾選)	☒ 績效組 (已執行之方案) ☐ 創新組 (尚在規劃構想中之方案)	
項目	填寫內容	說明
參選單位 基本資料	單位名稱：國立臺灣歷史博物館 地址：台南市安南區長和路一段 250 號 成立時間：民國 年 月 日 志工人數： 人 高齡志工人數： 人	高齡志工係指年滿 65 歲之志工。
提案單位 代表	姓名：○○○ 職稱：志工隊隊長 電話：06-3568889 e-mail:xxx@gmail.com	
方案名稱	「叫賣臺灣味」高齡志工生活經驗交流	
服務類別	☐ 社會福利 ☐ 衛生保健 ☒ 教育文化 ☐ 環境保護 ☐ 其他 (請說明)：	
方案理念	現今民眾已被科技產品主導，生活在資訊充斥的年代，往往讓自己失去方向，也產生對過去生活經驗的遺忘與歷史的疏離。本方案希望藉由高齡志工分享昔日生活經驗及時代記憶，透過與民眾互動過程，勾起觀眾的回憶，引導觀眾進行生活經驗的交流。並且鼓勵兒少世代認識父祖輩過去生活經驗，產生歷史連結，增進世代交流。	包含釐清問題、需求評估與規劃構想等。
方案目標	一、以博物館、志工與觀眾共同參與的理念，蒐集與分享生活記憶為目標的文化交流活動。 二、以古早「喝玲瓏・賣雜細」的方式，透過賣貨郎招攬生意的叫賣聲和商品，介紹過去生活背後的故事。 三、以輕鬆活潑的方式和時代記憶結合，在紀錄與傳承記憶的過程，鼓勵兒少群體去認識父、祖輩生活經驗，增加世代之間的交流。	

服務內容	一、 調查、蒐集承載世代記憶的物件及相關故事，配合作為活動載體的雜細擔形式，編寫活動的腳本。 二、 培訓執行活動之高齡志工，以腳本作為基礎資料及活動架構，鼓勵志工腳本之外，以物件吸引觀眾，介紹自己故事與經驗，不斷充實活動內容。 三、 從活動中與觀眾互動，並蒐集、傳遞志工所述及觀眾回饋的時代記憶與故事，並帶領引導志工共同發想，開發更多新鮮的議題。 四、 高齡志工擔任活動主要的執行者，分享志工生活體驗、時代記憶，並透過物件勾起觀眾的回憶，引導觀眾進行生活經驗的交流。 五、 對於兒少群體思考適合的表達方式，以引起其興趣。 六、 可設計一些簡單的問題，答對觀眾給予小禮物，以吸引觀眾參與。	包含服務細部執行方式。
因應高齡志工之服務內容再設計及改善調整方式	一、 設置固定賣貨郎攤位，每個貨品都有固定位置，並且不要過多，以免造成攤位擺設的混亂。 二、 值班之高齡志工皆需經過訓練與演練，以熟悉腳本內容與介紹方式。 三、 安排高齡志工座椅，在無觀眾時可以坐著，避免長時間站立。 四、 每一班值班時間原則上為 2 小時，以免時間過長產生疲憊感，影響服務品質。 五、 每班人數至少 2 人，可以有混齡志工同時服務，以減輕高齡志工工作負擔。	
具體成效	一、 建構以志工為主體，以蒐集、傳遞記憶為目的，且能透過志工團隊共同研議，發展、擴充活動內容。 二、 透過活動的執行，促進高齡志工回顧自身經驗，找回過去的記憶。 三、 鼓勵兒少團體共同參與，開啟歷史意識，促進世代交流。	
配套措施	一、 針對活動腳本架構經過志工隊討論確認，不同年齡層的觀眾發展出不同的腳本與活動執行方式。 二、 培訓活動帶領的志工，對於高齡志工依據其身心狀況，加以評估，安排其適合的服務方式。	包含輔導及退場機制

	三、 志工督導隨時至現場瞭解活動進行狀況，並隨時支援，如有不符方案規劃構想或執行狀況有異常者，給予適時提醒與輔導。	
成功關鍵	一、 活動籌劃時即依據高齡志工擁有豐富經驗且樂於分享的特質，進行活動設計，並確實達到預期效果。 二、 透過賣貨郎招攬生意的叫賣聲和商品，介紹過去生活背後的故事，勾起塵封記憶的手法頗有成效。	
其他注意事項	活動場所的觀眾人數不同時段差異頗大，需要依據狀況做彈性調整與人員調配，以免現場人數過多時，呈現混亂情形。	

※本案例參考改寫至衛生福利部（2018）《高齡志工多元服務手冊》，p.79，「運用中高齡者豐富生活經歷，傳承珍貴時代記憶」之案例。