



新北市 心服務

新北市政府數位志工



新北走透透


數位 e 服務



目錄



  序 1

  計畫目的 3

  本年度成果統計 5

  志工團隊專題 7

  領隊介紹 43





  志工介紹 59

  溫馨小故事 69

  服務經驗 79

  志工活動花絮 89

  數位志工手冊 93



序



有沒有一種工作，賺取的不是薪資，而是賺取更多的幸福人生以及交到更多的朋友？

新北市政府持續與多所北區大專院校進行合作計畫，鼓勵各大專院校師生發揮資訊專長，組成數位志工團隊，至新北市偏遠地區辦理資訊營隊，深入鄰里、民間組織中辦理資訊教學活動，提升當地居民之資訊能力就是這樣一份工作。

依據行政院研考會對於臺灣地區各縣市資訊化程度的調查顯示，新北市家戶電腦擁有率為 92.1%，家戶連網率為 88%，個人網路使用率



為 77%，新北市雖分居全國各縣市第二位或第三位，這個數字卻也顯示出新北市有超過一百萬以上的民眾因為年齡、教育或其他因素至今沒有機會接觸電腦及網路，這個數字比全國 26 縣市中 17 個縣市的人口數還要多，大約占了全國數位落差總人數六分之一。

我們都知道，資訊的流通是發展競爭力所不可或缺的條件，「資、通訊」則是資訊流通的最快管道，「資、通訊」科技發展與一國之整體競爭力息息相關，有助促進社會經濟均衡發展。



由於電腦與網路科技的高度發展，已快速拉大知識取得、財富累積以及社會地位差距的現象；現在資訊素養與資訊應用能力成為現代人必備的基本能力，只要能掌握及運用資訊及網路，便能進一步改善生活素質與社經環境，所以使用電腦機會的多寡及運用資訊科技能力的高低，將成為主宰貧富差距的力量。如果每個人在使用資訊科技的機會有所不同，就會衍生出社會不公平的現象，所以如何縮短數位落差，成為近年來數位學習關注的焦點。

為協助市民走進資訊應用的大門，消弭新北市數位落差、推動數位知識經濟，我們透過來自於各大專院校的優秀志工團隊到偏遠鄉鎮服務，並舉辦活動協助年長者及學子學習，扶助社經地位、教育程度較低以及身障等的弱勢團體來學習利用數位科技。

在今年數位志工成果展上，我們看到來自於各大專院校的9個數位志工團隊，分別在貢寮、石碇、淡水、金山、泰山、板橋等地默默的為地方服務，這些大孩子的無私參與、愛心熱情的關懷，讓更多人感受到資通訊帶來的便利，甚至開啟了他們幸福的人生。



計畫目的



● 增加數位學習機會：

增加過去因為經濟、教育、年齡或是其他種種原因的民眾未能接觸到學習電腦的機會，提升其個人及新北市整體數位競爭力。

● 增加數位接取機會：

增加因為經濟因素沒有能力購置電腦的學童、地方鄉親或外來民眾可以利用圖書館或公共區域使用無線上網或公共電腦機會，逐步打造新北市成為無線數位環境的城市。

計畫預期效益



- 開辦新北市民免費電腦課程，在課程的設計上，分為基礎班及進階班，使得課程內容更符合民眾的需要，另外，政府因應數位化的發展趨勢，許多政府之服務皆已於網路上供民眾諮詢及申辦，電腦及網路是資訊取得的重要媒介，讓新北市民學會上網使用這些便民之措施，增加民眾取得資訊之多元管道。
- 設置行動電腦教室，與本府行動服務隊配合，並結合民間資源與義工，深入到各鄉鎮社區，提供主動與便利的資訊教育與服務。
- 建立數位希望據點，提供偏鄉、弱勢地區民眾借用公共服務筆記型電腦及無線上網之網路環境，縮短城鄉間之數位落差，讓新北市 e 起來，讓原本 M 型資訊化的曲線趨緩為常態分配曲線。
- 推廣及行銷計畫採媒體報導、記者會及創意活動交錯運用原則，透過平面、電子和網路媒體之強力宣傳效果，達到在最短時間內獲取最大資訊傳播效果，並藉由創意活動之舉辦，號召具有不同程度數位能力之新北市民參加，以爭取對縮短數位落差政策計畫的認同，並提高學習意願，擴大整體綜效。



志工服務項目

	志工服務項目類別
一	服務型軟體設計
二	銀髮族健腦活動
三	國小資訊營隊活動
四	民眾資訊素養培養
五	地方特色文化推廣
六	推動環境生態保育

志工服務人數及時數

項目	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	
服務時數	927	763	1384	636	1169	1082	811	6772	
服務時數	志願服務	22	18	19	17	20	21	8	125
	出隊服務	1	3	4	2	4	3	6	23
服務人次	91	122	189	170	73	206	70	921	
被服務人次	120	231	148	170	52	260	242	1223	



淡水潤泰社區資訊銀髮專班

前言



透過新北市數位志工服務計畫，推廣「活到老學到老」終生學習的觀念，以潤泰社區銀髮專班為服務對象，淡江大學資管系學生為執行單位，透過資訊相關諮詢與教學服務，增進銀髮族對資訊的基本知識與相關應用，提升銀髮族的資訊素

養，改善銀髮族因時代變遷所造成與現代社會的隔閡，同時減少城鄉間一般民眾的數位資訊落差。



志工團隊資料

學校名稱：淡江大學
領隊姓名：戴敏育老師
志工人數：21 人
服務對象：潤泰社區銀髮族
服務時數：160 小時

實施內容

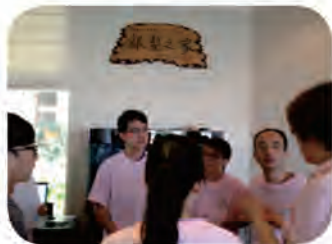
潤泰銀髮專班依長者需求的不同，提供個人化的服務。

基礎的電腦教學

對電腦完全不熟悉，但有興趣的年長者，從最簡單的電腦開關機教起，滑鼠、鍵盤、手寫板等電腦設備的使用方式，到電腦的桌面內容介紹，漸進式的方式讓長輩習慣新的事物。簡單的軟體操作對於有電腦基礎的長輩，開始進入簡單的通訊軟體、文書編輯軟體教學。對於時下流行網站有興趣的長輩，也會帶領到例如 youtube、facebook 等網站註冊與瀏覽。

平板電腦教學

近年來開始盛行的平板也列入教學內容，教學上著重在對於平板的介面操作或是實用的 APP 功能介紹。而平板電腦多數有照相的功能，如何將拍好的照片分享給親友也是長輩們非常感興趣的課程。



志工團隊專題



服務效益

淡水地區銀髮長者民眾數位教導
促使都會區關懷城鄉數位落差議題





福連浮潛 High (海) 翻天

前言



卯澳地區是台灣少數存有的漁村，福連國小稱之海洋的學校。本團隊與貢寮區福連國小面談後，發現彼此對環境有共同的責任感，遂協同該校老師進行當地田野調查，並製作電子書為當地發展數位行銷模式，經分析

得知該地擁有豐富魚貝類、潮間帶…等生態圈，著手研究分類數位記錄該區豐富之生態環境，並可供該校學生、遊客於教育與地方特色增添色彩、海洋記憶。



志工團隊資料

學校名稱：致理技術學院
領隊姓名：陳明郁老師
志工人數：54 人
服務對象：福連國民小學
服務時數：1718 小時

實施內容

利用電子書上架，使更多人了解福連國小與卯澳地區生態環境與文化特色，並可透過貢寮音樂季、福隆沙雕節吸引觀光客前往當地旅遊，並加強環境生態教育與發展地方文化特色。結合學校科技志工、實務專題製作、服務學習等課程，讓志工團隊成員都能從中學習與檢討，達成服務成效。另外，也參與相類似培訓課程（生態教育、資訊教育課程）或志願服務，將所學精華與看到缺失加以改進，使得進行新北市數位志工得以順利與精進。



志工團隊專題



服務效益

導入偏遠地區小學電子書數位化教學。
協助偏遠地區發展區域特色與環境保育。
協助國小學童資訊教育與文化推廣。





「致同道和」兒童快樂學習夏令營

前言

女青年服務社一向以實際付出服務行動為服務精神主軸，透過實際走訪、服務與訪問，讓偏遠地區孩子或是弱勢族群的民眾，可以感受到被人服務的熱忱與快樂。



志工團隊資料

學校名稱：致理技術學院
領隊姓名：李秀琪老師
志工人數：40 人
服務對象：金山區國小孩童
服務時數：616 小時

實施內容

此次的服務，將課程帶入環保意識課程，教導小朋友利用廢棄物將筆袋以及寶特瓶變成為可再次利用的物品，不僅回收利用也美化廢棄物；兩性平等課程，教導小朋友待人處世以及性別平等的重要觀念；反霸凌課程，將現在新聞上最常發生的例子以戲劇演出以及影片分享帶入課程，給予孩童正確的申訴管道以及應對方法；電腦是我的好朋友，利用 movie maker 簡單教學，教導小朋友將自己的照片編成一部影片；割稻體驗，結合小朋友以及附近居民一同服務，體驗粒粒皆辛苦的當地割稻文化。



志工團隊專題



服務效益

偏遠地區國小學童與民眾數位教導
協助發展偏遠地區之區域特點呈現





板橋銀髮族數位活化推廣

前言

以服務學習為服務精神主軸，讓學生志工做中學、學中做，透過實際走訪、服務與推廣、訪問，進而希望學生志工也能將服務學習的態度，融入在平日的日常生活當中、更加珍惜都會區的數位資源使用與數位資源應



用服務。



志工團隊資料

學校名稱：致理技術學院
領隊姓名：余蓓欣老師
志工人數：85 人
服務對象：板橋區銀髮族
服務時數：785 小時

實施內容

銀髮族健腦活動：

藉由銀髮族健腦活動軟體的發表與推廣服務，讓社會能夠重視銀髮族可能面臨失智症的問題。

縮短年齡所造成的數位落差：

實際以據點服務推廣，或是社區課程學習的方式，讓當地銀髮族等民眾可以直接學習到數位 e 化使用。



志工團隊專題



服務效益

銀髮族健腦軟體推廣服務
縮短年齡所造成的數位使用落差





明志勤奮牛



前言

本志工團隊組織及各項活動行程由全體成員共同規劃與安排，以團隊合作與志願服務的精神來達成目標。參與志願服務的成員能親身貢獻所學於社會，體驗與瞭解志願服務之意義。成員們除了從服務過程中加強自身資訊專業，也可藉由教學相長增廣見聞與經驗。此外，在組成團隊與投入志願服務過程中，成員們亦能學習到統籌規畫、獨立作業與合作執行之經驗與能力，以達自我成長。



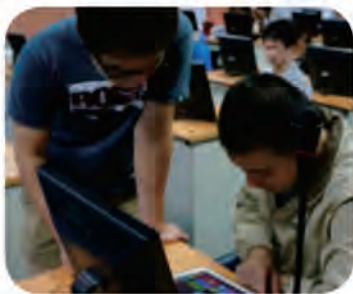
志工團隊資料

學校名稱：明志科技大學
領隊姓名：李政其老師
志工人數：37 人
服務對象：泰山區據點
服務時數：428 小時

實施內容

本志工團隊分工及各項活動行程均由成員共同討論、規劃與安排，以團隊合作與志願服務的精神來達成目標。

1. 提供銀髮族與新住民所需之資訊服務，藉由資訊課程與個別指導增進資訊知識與應用。
2. 傳達資訊科技新知及應用，促進民眾善用資訊設備、網路服務與資源。
3. 增進民眾資訊安全觀念，宣傳個人資料保護重要性，及提升民眾資訊素養。
4. 提供資訊諮詢與技術服務，協助民眾解決資訊問題。
5. 拍攝泰山區文化古蹟——明志書院介紹影片，透過社群與影音網站來宣傳地方文化特色。



志工團隊專題



服務效益

民眾資訊素養能力培訓
地方文化宣傳





翡翠山城 文藝石碇

前言



本團隊擁有良好的組織與制度，所有參與成員皆具耐心與專業知識。

本團隊成立位置即位於石碇區，本校可用資源及資訊豐富，大學生帶小學生，服務更便利。希望透過本校與石碇區之間的緊密關係，進一

步進行資源整合與分享，讓社區民眾及石碇數位學習機會中心，皆能享有我們所提供的專業服務與資訊，使社區及校園服務學習皆有正面的成長。



志工團隊資料

學校名稱：中國科技大學
領隊姓名：李瑞翔老師
志工人數：42 人
服務對象：石碇區
服務時數：701 小時

實施內容

1. 文史生態調查：去當地走訪日本軍官俱樂部、煤礦文化…等，紀錄以前人生活的型態，並結合資料跟民眾的敘述，將文化以更有興趣的資料方式永久保存下來。
2. 微電影紀錄：以心靈層面的角度來紀錄一趟旅行，並運用地方故事、活動、鄰居、店鋪當作題材。
3. 網頁製作，結合 QR 數位資訊與木作看板：縮短當地的數位落差，教當地的店家做網頁行銷並把石碇發揚光大，利用當地例如木頭等素材製作解說介紹牌，在介紹牌上使用 QR 連結便可讓去石碇觀光的遊客更了解當地環境。
4. 小小農夫生態復育：勘查地形，由專業的業師指導與解說當地的生態情況，可以做螢火蟲復育和小小清道夫的工作，進行螢火蟲第二水池挖掘，除此之外還可以動手種樹，減少地球的負荷。



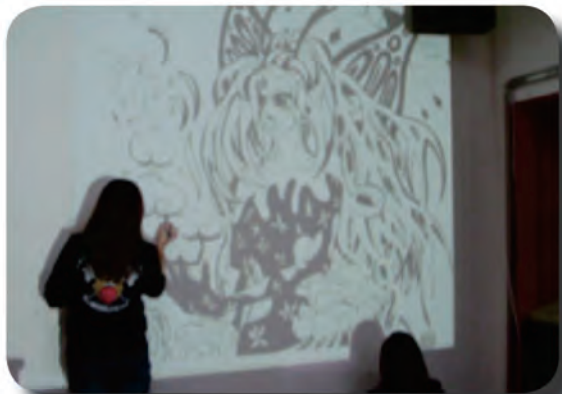
志工團隊專題



服務效益

促使都會區關懷城鄉數位落差議題
協助發展偏遠地區之區域特點呈現





數位好幫手

前言



承襲馬偕博士所說：寧可燒盡，不使腐蝕 (Rather burn out than rust out) 的名言，希望以資訊管理技術對於皇冠海岸地區的永續發展、地方風俗、社區營造、觀光發展盡一份

心力。團隊希望透過與地區廠商和社區的互動，能夠貢獻自己所學並自我成長。



志工團隊資料

學校名稱：真理大學
領隊姓名：李沿儒老師
志工人數：92 人
服務對象：皇冠海岸地區
服務時數：1188 小時

實施內容

1. 城鄉數位落差調查：安排實際走訪藝術家、店主和地方耆老，去進行城鄉數位需求與使用的調查，讓受訪民眾與學生感受到政府對於城鄉數位落差之重視。
2. 網路資訊分享：本團隊透過 GOOGLE、YAHOO、FACEBOOK 等方式，宣傳皇冠海岸地區之地方特色。
3. 教育推廣：實際以資訊營隊或是課程學習的方式，讓當地民眾可以直接學習到數位 e 化使用。
4. 導入 APP 發展區域亮點：結合社區力量，如社區發展協會、工作室來發掘地方特色，開發 APP 讓 e 化工作快速進入數位行動化時代。



志工團隊專題



服務效益

協助皇冠海岸地區店家資訊整合
偏遠地區銀髮族與民眾平板數位體驗
協助發展偏遠地區之區域亮點呈現
促使社會重視多元價值，關懷城鄉落差議題





銀髮族 e 起來健腦

前言



藉由訓練志工從旁協助加強失智症患者自我肯定和自信心、由本計畫訓練志工從旁鼓勵失智症患者感受被支持的力量並且維持失智症患者正常化的溝通能力。同時藉由本計畫訓練志工從旁協助延緩失智症患者記憶與行為的衰退、維持患者腦細胞不間斷的處於活化的狀態，並且訓練志工從旁協助讓社會大眾瞭解並重視何謂失智症，以及如何預防、治療與照護。



志工團隊資料

學校名稱：致理技術學院
領隊姓名：張慧老師
志工人數：42 人
服務對象：仁濟安老所
服務時數：606 小時

實施內容

本團隊希望利用電腦遊戲軟體系統的便利性，來刺激每個人的記憶及認知功能，以達到幫助延緩失智症的發病；同時本計畫的益智遊戲，利用醫護人員會採用的治療失智症患者的蒙特梭利活動遊戲模式活化人類腦部海馬區塊。現階段失智症被大眾忽略不被重視，也希望能藉由此系統的應用，在專業組織與相關醫療院所共同努力之下，建置階段性的推廣計畫，讓更多人認識失智症，更可以挽救退化的記憶。



志工團隊專題



服務效益

以「遊戲模式」提供失智症患者反覆使用，以確保失智症患者的「認知能力」延緩退化。





台北海院資訊服務社

前言



新北市雙溪區，雖然位處於新北市內，雖有鐵路經過（台鐵雙溪站），但是對外交通網絡並不發達，多為山路，有些地方為水源保護區，發展略為受限，雖然早期人口數與當時的板橋相當，但是現在人口數已遠不

如現在的板橋區，在各項的基礎建設資源條件上，各類資源不充裕，取得資源之成本效益相對不具經濟效果，因緣際會的到雙溪，了解雙溪的地理位置與附近的狀況，才了解到城鄉之間的差距相當嚴重，開啟了為雙溪服務的契端。



志工團隊資料

學校名稱：台北海洋技術學院
領隊姓名：邱棋鴻老師
志工人數：18 人
服務對象：雙溪區民眾與兒童
服務時數：402 小時

實施內容

本社團主要是以服務雙溪地區民眾與兒童，有關電腦方面相關知識，民眾部分偏重於電腦的操作與使用技巧，因為雙溪區要學習電腦相關技能，需到瑞芳甚至基隆地區學習，交通相當不便，至於兒童部分，雙溪地區並無都市地區的才藝班之類的提供兒童課外補充的場所，所以提供一些電腦相關知識與智財權的概念，進而縮短城鄉落差。



志工團隊專題



服務效益

教導雙溪民眾基礎及進階的電腦操作及資訊相關知識
提供電腦設備教導學童學習電腦硬體組裝技巧





領 隊 介 紹

淡江大學資訊管理學系

戴敏育 老師

潤泰社區資訊銀髮專班－淡江資管數位志工團

我很榮幸可以在 2012 年持續參與淡江大學資訊管理系與新北市政府數位志工服務計畫、帶領同學們共同參與「潤泰社區資訊銀髮專班」這個有意義的服務學習。

淡江大學資管系在專業服務學習課程「資訊數位服務」(Information Service)裡，結合「課程」與「服務」內涵的課程設計目標，主要協助學生應用課堂所學來增進自我服務與反思能力。

透過學生組成服務團隊，本著專業態度與服務精神，在授課教師的帶領下，一起服務學校附近地區，並增加學生應用資訊科技解決實務問題之能力。

看到淡江大學資管系的同學們在參與新北市數位志工服務專題的過程中，充份展現服務熱忱與團隊合作的精神，個人覺得非常感動，因為同學們在參與新北市數位志工的過程中，已經逐漸體會到「在他人的需要裡，看見自己的責任」。

志工人數：21 人

服務對象：淡水潤泰社區長者

服務時數：160 小時

.....



領 隊 介 紹

致理技術學院商務科技管理系

陳明郁 老師

專題名稱：福連浮潛 High (海) 翻天

陳明郁老師在 98 學年度於致理技術學院商管系開設「科技志工」服務學習課程，與「台北縣縮短數位落差計畫辦公室」合作，指導學生參與數位據點定點服務與行動車巡迴服務，服務成效深獲肯定。

協助「100 年度新北市免費電腦課程專案計畫辦公室」到商管系日夜間部舉辦行政助理與課程助理招募說明會，並推薦日夜間部優秀學生與畢業校友參與專案計畫行政助理與專案助理任務。

持續在致理技術學院商管系推展「科技志工」等服務學習相關課程，指導學生參與偏鄉地區特色數位行銷志工服務活動。

與本校休閒遊憩管理系、通識教育中心合作，協助新北市特色場域申請環境教育設施場所認證，推廣環境教育人員認證，結合環境教育與導覽解說，推動相關志工服務培訓活動。

志工人數：54 人

服務對象：新北市貢寮區福連國民小學

服務時數：1718 小時



領 隊 介 紹

致理技術學院課外活動指導組

李秀琪 老師

專題名稱：「致同道和」兒童快樂學習夏令營

我們是致理技術學院服務性的社團－女青年聯誼會，於民國1983年成立，至今已經有29年的歷史，我們將服務做得越來越大越來越廣，不僅服務國小孩童，也有舉辦校內的大型國小營，以及到偏遠地區做服務（宜蘭、金山）。

除了到老人院替老人服務之外，也參加過許多校外研習，以及校內的社團培訓課程，每年校慶以及母親節也結合自閉兒協會，幫忙義賣香皂，也與TNR動物保護協會合作，協助流浪狗的收容，先前的日本大地震，我們也在校內以及校外替日本賑災募款。

那麼多元化的服務，都來自於每位社員最真誠的心，歡喜做、甘願受，夥伴間就是有共同的目標、默契以及做服務的心，才能讓我們的社團持續運作如此長久。我們希望將服務這塊結合現在的E時代，故組成了YWCA快樂服務學習志工團，希望藉由這次新北市政府給予我們的機會，將電腦方面的專長，用來幫助偏遠地區的孩童，提升資訊素養。

志工人數：40 人

服務對象：新北市市民

服務時數：616 小時

秀琪老師就職於致理技術學院課外活動指導組，同時也是我們的社團—女青年聯誼會的指導老師，在此次活動前中後，都給予我們最大的鼓勵以及支持。

當我們遇見困難，他總是可以給我們解惑給我們幫助，在活動進行中，也陪伴我們一同前往，給我們前進的動力：)

儘管老師多麼的繁忙，他總是不厭其煩的關心我們，幫助我們，和我們一起共同付出共同努力，謝謝您！



領 隊 介 紹

致理技術學院服務學習中心

余蓓欣 老師

專題名稱：板橋銀髮族數位活化推廣

不論是在鄉村還是都會區，人口老化、少子化都是我國近年來所直接會面臨到的重大社會問題，因此重視人口老化所引起的銀髮族失智症、年齡造成的數位落差（老年人比較少使用電腦）等問題，成為迫切之急。

本校服務學習中心一直與板橋地區關係良好，希望先以板橋地區做為推廣銀髮族健腦活動的示範，未來能夠透過將數位化的服務，協助老人健腦、減少失智症的狀況發生。並將活動推展到新北市其他偏遠地區。

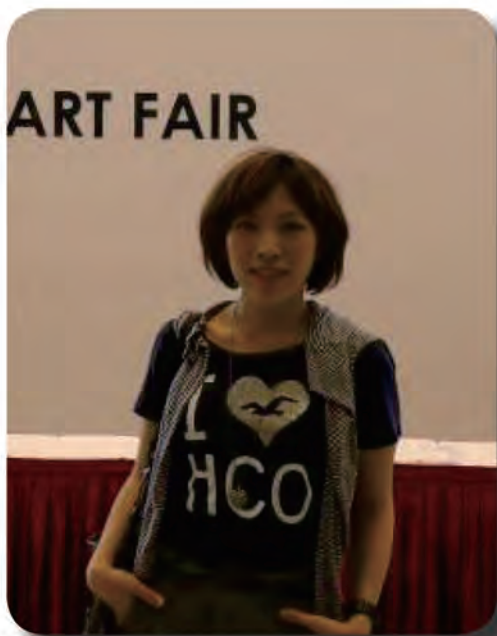
我們秉持著以服務學習為服務精神主軸，讓學生做中學、學中做，透過實際走訪、服務與推廣、訪問，進而希望學生也能將服務學習的態度，融入在平日的日常生活當中、對都會區的數位資源更加地珍惜及有效應用。

志工人數：85 人

服務對象：板橋區銀髮族

服務時數：785 小時

.....



領 隊 介 紹

明志科技大學

李政其 老師

專題名稱：泰山資訊素養提升及在地文化推廣

本校資訊志工團已成立兩年，這期間獲得劉祖華校長與電算中心黃植振處長支持，由電算中心同仁規劃及辦理資訊志工教育訓練，培養志工資訊領域能量，讓資訊志工在校內從事資訊領域服務工作，內容包含協助資訊活動辦理、資訊講桌維護、協助教學行政單位電腦文書作業以及學生宿舍電腦及網路維修等。

我們秉持明志創辦人王永慶先生取之於社會，回饋於社會之精神，今年資訊志工特別以『走出校園，在地回饋』為軸，讓學生親身貢獻所學於社會，體驗與瞭解志願服務之意義。團員除了從服務過程中加強自身資訊專業，也可藉由教學相長增廣見聞，以及培養團隊合作之精神，以達自我成長。

今年活動規劃主題為民眾資訊素養提升以及在地文化推廣，我們每個月利用週末期間辦理活動，而在活動辦理前，志工伙伴需要投入許多心力於課程內容準備，以期課程順利進行。整個過程雖然辛苦，但是每一位民眾的感謝讓志工感到快樂。特別的是，在活動課程中，銀髮族孜孜以求，學而不怠之精神，讓志工學生留下深刻印象，這也是我們意外的收穫。

志工人數：37 人

服務對象：泰山區民眾

服務時數：428 小時

最後，我還是要表達謝意，感謝新北市政府提出對地區民眾以及學生非常有助益的計畫，謝謝泰山區公所、圖書館與數位希望據點協助活動訊息公告，最後特別感謝我們這一群志工夥伴—欣怡、登登、士豪、晃瑋、李翊、冠文、若綺、慶淳、雅雯辛苦付出及明志科大同仁對於數位志工計畫之支持。



領 隊 介 紹

中國科技大學多媒體設計系

李瑞翔 老師

專題名稱：翡翠山城 文藝石碇

本年度參加新北市數位志工的推動行列，可以前溯到99學年度加入教育部資訊志工計畫，這一年多來，一頭栽下去後，團隊的活動就像接力一樣，幾位認真同學帶頭，老師在後面鼓勵，大家便勇往直前，一路挺進……。

若非有服務熱誠或團隊情誼支撐，要一直維持長時間的志願服務並不容易。而且，難能可貴是，我們的同學，有的來自遠途的三峽、土城，有的也需要工讀、就貸等等，有的甚至還參加其他志服團體的服務，但是大家都不改熱情，讓服務成為一種生活、態度和習慣。

我們的團隊以中國科技大學數位多媒體設計系為班底，所服務的主要對象為石碇鄉親。團隊主要成員約10人，同學利用課餘的時間出隊，平均一個月至少一次，並且將服務成果蒐集起來做為石碇關懷的主題。

團隊服務的內容，包含社區產業行銷協助，地方文史、生態的數位典藏，地方活動的協助等等。今年八月起，經由文山報導蕭惠月小姐的引介，我們接觸了白永傳基金會在石碇圖書館推動大家來寫生命故事的活動，也開啟協助鄉親將生命故事數位典藏的計畫。

志工人數：42 人

服務對象：石碇地區民眾

服務時數：701 小時

目前的工作，對團隊本身或對石碇鄉親而言，尚在奠基與萌芽階段，若能讓同學免除打工奔波辛勞，多投入開創性的服務，並由服務中磨練專業能力，必能更有成效。感謝這半年多來，小馬、乙平、筱筑、小花…等人的一路相挺，希望能逐步做出一些成果，為地方留下一頁美好的記憶。



領 隊 介 紹

真理大學資訊管理學系

李沿儒 老師

專題名稱：皇冠海岸智慧城鄉服務團

李沿儒老師目前真理大學資訊管理學系主任及副教授、新北市真理低碳中心主任、皇冠海岸永續發展與創新服務研究中心主任，時常受邀分享有關服務創新、志願服務等議題，也擔任淡水鎮商圈文化發展協會副總幹事。

過去五年來每年投入 60 天以上於志願服務工作，前後共獲得教育部全國傑出志工團隊金質獎（2010）、教育部全國傑出志工團隊產業行銷組銀質獎（2011、2012）、新北市數位志工團隊佳作、團隊佈置、紀錄片等獎項、在校內也獲得真理大學教學績優教師（2010）、真理大學通識教育績優教師（2010）。

此外在學術研究上，目前在國內外已發表超過 100 篇著作，也是真理大學研究傑出獎（2010、2011、2012），也是國科會獎勵特殊優秀人才措施的獎勵對象；也致力於帶領學生參與產學研究上，過去五年與工研院、資策會、中衛中心、中國生產力中心、仁寶電腦、台灣客服、宇軒資訊、新北市政府、經濟部、商業司等單位有超過 20 個合作案，也是真理大學產學研究獎（2010-2011）的得主。組成的學生團隊超過 30 組，並有 200 人以上入圍全國各項競賽。

志工人數：92 人

服務對象：皇冠海岸地區

服務時數：1188 小時



領 隊 介 紹

致理技術學院資訊管理系

張 慧 老師

專題名稱：銀髮族 e 起來健腦

張慧老師自 2007 年起即開始進行有關失智症患者延緩記憶的研究，並且獲得國科會 2012 年專題計畫經費補助進行失智症相關議題的研究。

也因而當張慧老師在知道新北市政府數位志工計畫活動後，即召募九位具有專業資訊技術，同時也擁有熱心服務精神的資管系日四技三年 A 班的同學一起參與該計畫。

該志工團隊計畫以「遊戲模式」提供失智症患者反覆使用，以確保失智症患者的「認知能力」延緩退化。利用電腦遊戲軟體系統的便利性，刺激每個人的記憶及認知功能，以達到幫助延緩失智症的發病。

領隊張慧老師規劃設計了該志工團隊具體的六大服務項目：服務型遊戲軟體起草、服務型遊戲軟體設計、銀髮族健腦活動實驗、銀髮族健腦活動訓練、銀髮族健腦活動推廣與服務計畫之綜合檢討等。

藉由該遊戲系統的應用，在專業組織與相關醫療院所共同努力之下，該團隊建置了階段性的推廣計畫，讓更多人認識失智症，更可以挽救退化的記憶。

志工人數：42 人

服務對象：台灣失智症協會

服務時數：606 小時

我是「e 起來健腦服務團隊」的領隊老師，張慧；目前是致理技術學院資訊管理系副教授，兼圖書館主任。我熱愛生命，喜歡幫助他人；因此我常常在課程講授中期勉年輕人能夠關心公益服務弱勢。

也因為機緣引導，我感受到失智症患者與其家屬的辛苦。感謝新北市政府心服務數位志工計畫給予我們這個機會深化我們服務成效。

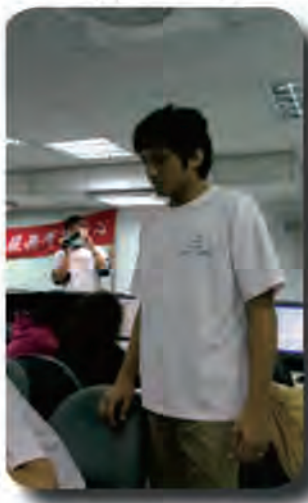


志工介紹

志工感言

陳旭

學校名稱：致理技術學院
團隊名稱：致理服務學習團
服務項目：銀髮族數位活化推廣



今年我參與了致理服務學習團，擔任縮短數位落差的志工，我之前都是在大型活動擔任助教，這次有機會可以試試看不一樣的服務內容。我參與了學校的團隊，跟以往不一樣的是，我在團隊裡是一個老師的角色，從什麼都不太會，到會規劃自己上課，到自我反思成長，一步一步都感謝老師的指導，我們指導老師非常細心的教導我，讓我在教課時可以應對各位長輩。

在從事縮短數位落差服務時，好多爸爸媽媽都是抱著想學電腦的心情而前來學習，本身學習意願非常的高，但是電腦對他們來說還是有一定的困難度。但是沒關係！細心與關心他們會是他們最好的助手！當我在教課時，好多狀況會發生，但都非常有趣，用最簡單的方式讓他們學習電腦，讓他們不要以為電腦是很難的機器，需要將心比心的去教長輩，他們學習得開心、我們也感到有成就。



在這過程中，我們團隊各個志工都與長輩有良好的互動關係，我們教長輩們使用電腦，長輩們教我們人生歷練，雙方的學習在這個志工活動裡變得更有意義，我也在這個活動裡學著如何當一名領導者，使我自己在這方面有了很大的成長，尤其是我常常做錯事或者做不好的時候，我們的指導老師跟領隊老師都會適時的給我們一些建言及鼓勵，讓我在志工服務上一點一滴的成長。

參加了這次的數位志工成果發表會，讓新北市看見我們志工的認真、努力，也看到其他團隊的成果，使我覺得在服務他人的這方面有更多的方法及經驗，服務社會大眾是非常有意義的一件事，我們希望將此活動推廣出去，讓社會更美好，幫助更多需要被幫助的人。



志工介紹

志工感言

陳韋仁

學校名稱：致理技術學院

團隊名稱：e 起來健腦服務團隊

服務項目：銀髮族 e 起來健腦



這次服務的經驗，讓我感受到其實老人家都喜歡有人陪，要多與他們互動，讓我想到了我小時候與奶奶一起玩樂的時候真的很棒，我學習到了要珍惜，家中親人都要珍惜，有這份親情很難得，這次活動讓我學習到很多，其實與老人家互動不難，要多關心他們。我們在服務的過程中，有遇到玩套圈圈的活動中，有些爺爺可能太久沒玩或是不會玩，導致一直都無法套中目標，我們當下就請爺爺奶奶加油，多鼓勵他們，多給他們機會，直至爺爺套進為止，才不會讓爺爺失望，最後他們都成功地套進了，也非常的開心。

透過這樣的學習，我發現不管是任何人，都需要被關心的，多鼓勵他人，多給別人一些機會，一定會做得更好的呢！我希望有機會能夠再做志工，幫助許多需要幫助的人，不管是失智老人…等等，什麼都好，我們都得盡我們最大的努力去幫助需要被我們幫助的人，回饋社會也是幫助自己成長唷！



志工介紹

志工感言

史登宇

學校名稱：明志科技大學

團隊名稱：明志科大數位志工團

服務項目：活動規畫與課程講授



明志科技大學數位志工團，在今年主要是每個月辦理資訊課程，讓新北市泰山區的民眾報名參加，我們透過泰山區公所、新北市立圖書館宣傳資訊課程的資訊，目前每個月上課人數將近30人左右，這讓擔任講師的我非常有成就感，因為每次上完課後，學員們總是很感謝我們可以辦理這樣的課程，讓他們學習到很多東西。

其實學東西就是如此，在學習的時候，我們是去記憶我們學習中每一張畫面，而在之後的生活中，若是碰到類似的東西，大腦則會去找尋這些畫面，雖然無法完全熟悉當初學習時的動作，但是會有一些的印象，透過這些印象，去拼湊出自己的操作步驟，來將這些新東西重現在我們自己的大腦中，因此明志科大將會持續地辦理下去，希望泰山民眾可以擁有這少許的印象，讓他們可以應用在生活上。



志工介紹

志工感言

丁情如

學校名稱：致理技術學院
團隊名稱：e 起來健腦服務團隊
服務項目：銀髮族 e 起來健腦



大家好！我是丁情如，致理技術學院資訊管理系大四的轉學生，謝謝新北市政府舉辦的活動，也謝謝許多師長的協助、陪伴與鼓勵，給予我們這一次服務的機會。

過程中我們使用我們所學所長，來幫助長者們，且與失智症長者和家屬一起互動，我們所學習到的，已經不只有我們預期的學術上的知識，我們更學會了如何與爺爺奶奶們互動、如何舉辦活動、活動前準備事項的重要性

以及最重要的「陪伴」，爺爺奶奶們看到我們的到來，已經給他們帶來莫大的喜悅，我們陪他們聊天和玩遊戲，雖然只是簡單的套圈圈和賓果，他們也開心的笑滿顏，這讓努力準備的我們更加的有信心也了解付出所得到的收穫不是三言兩語能訴說的。



每位參與活動的長者，帶著愉快的笑容，不斷重複著「謝謝你們」、「你們甚麼時候會再來？」，讓我發現他們需要的只是陪伴，我們只是花短短的時間，他們卻期待了很久、開心了很久，這對他們而言，是美麗的禮物。

活動的過程中，有許多不可預期的事情，爺爺奶奶們玩起遊戲也像個孩子，擔心自己輸掉，會努力的爭取著勝利，彼此加油的努力聲、得分後的歡呼聲都讓參與的長者們更加的興致高昂，也讓我們的活動更加順利。



志工介紹

志工感言

胡佩慈

學校名稱：致理技術學院

團隊名稱：YWCA 快樂服務學習志工團

服務項目：致同道和之海洋世界 FUN 夏令營



第一次我到三和國小去服務當地的小朋友，在團隊中我擔任小護士，為受傷的小朋友擦藥、包紮，心裡抱著小朋友都不會有受傷的機會，因為曾經在自己學校辦的兒童營服務過，所以認為小朋友都會好好照顧自己沒那麼容易就受傷了。

但事實不是這樣的，三和國小的小朋友真的是一天到晚都在受傷，不管大傷、小傷都有，因為他們天天都在學校跑、跳、碰，受傷對他們來說好像已經是習以為常的小事了，傷口再大他們還是覺得無所謂，而我卻覺得他們的傷口好痛好痛。

當了一次的小護士其實印象很深，小朋友有著他們對這些事情的樂觀，就算受傷也不會大聲嚷嚷是誰的錯、是誰害我的…我想也許是因為他們生活在一個很純樸的環境，所以對任何事情都不會斤斤計較，擦完藥後又能活蹦亂跳的跑去玩了，真的非常活潑好動和在城市裡的小朋友真的很不一樣呢。

服務老人院時，我第一次去只是擔任志工的一員，服務老人家並且和他們互動、唱歌和聊天…等，第二次我擔任負責策劃活動的人，我了解到要設計一個讓老人家滿意的活動真的很不簡單，要考慮到行動不便、會疲倦需要休息…等，這樣種種的設計都需要再三考慮才行，萬一在活動當天，自己所設計的內容不可行時需要用哪種方案替換都是一件很難的事，但是我克服了，我和我堅強的夥伴們完成了這個小活動，雖然只是小活動，但心裡卻很滿足，因為這是我第一次擔任總召並且能夠和夥伴一起完成的活動，真的很棒。



溫馨小故事

學校名稱：淡江大學
領隊姓名：戴敏育老師
志工：鍾耀賢
服務對象：潤泰社區銀髮族

這是我第一次做社工這樣的工作，很新鮮也讓我學習到了很多課本上學不到的東西。最開心的是能把自己所會的知識教會別人，雖然我也只會些皮毛但是還是很開心有這樣的機會。接下來我就分享一下我在這幾個月裡的趣事吧。

這短短的3個月裡我經常都是為幾個爺爺奶奶們服務，最讓我印象深刻的就是900號房的林爺爺，他是我第一次服務就指定要我為他服務的爺爺，他跟林奶奶為人非常親切而且又很好相處，每次我到那我都去他們家服務，而且為他們服務最開心的原因之一是感覺很溫暖，因為每次到他們家林奶奶就會親切的問我吃早餐了沒啊？他知道我們那麼早起一定沒吃早餐就為我準備了一份簡簡單單的早餐。

林爺爺他會和我分享他到我的祖國馬來西亞玩的經驗還有他到中國大陸旅遊的事情，分享他和家人的照片還有他所拍的風景照。

而且他也無私的跟我分享了他的人生心路旅程，也跟我分享及探討健康方面的問題，跟他們相處仿佛就好像跟自己的爺爺奶奶相處，雖然我從小就沒見過自己的爺爺但是跟林爺爺相處后我隱隱約約的感覺到如果我爺爺在應該也會這樣的跟我們和諧相處。

我很開心在林爺爺林奶奶家找到一絲絲家的感覺，好讓我減少對家鄉的思念。



溫馨小故事

學校名稱：致理技術學院
領隊姓名：李秀琪老師
志工：洪立沂
服務對象：金山區孩童

在服務的過程中和被服務的老人家還有小朋友學習了很多，不是說服務別人的人就是一個很了不起的人，而是說能夠從自己身上發揮多少力量去幫助身邊需要幫忙的人，服務本身就是一個很偉大卻又神聖的事情，但是對我這個才剛接觸服務不久的小志工，就連百分之一都還不到，但是在服務的過程中能夠讓這些人感受到一點點的溫暖，我都覺得這是一件很棒的事情。

服務說起來很簡單，做起來卻好難，沒有真正實際去服務是絕對不能了解服務完那種滿足又感動的心情，服務小朋友或是老人家這些看似很簡單，平凡的事情真正做到的人又有多少呢？

服務中有些小朋友剛開始會很不習慣有我們這些大學生在，他們會有點害羞不敢回答我們任何問題，但是相處的時間越久之後，他們漸漸的喜歡和我們分享他們的心事、家裡的事或是學校老師和同學的事，任何事情都會滔滔不絕的說，他們很開心在暑假我們能到他們學校和他們一起玩遊戲，陪他們度過。

在收回小朋友的前測、後測表後，發現有好多小朋友寫著：「大哥哥、大姐姐你們下次一定要再來喔!!」還有寫著「謝謝哥哥、姐姐在這幾天的照顧…」句句都讓我們感動萬分、裝載著滿滿美好的回憶回家。



溫馨小故事



學校名稱：明志科技大學
領隊姓名：李政其老師
志工：史登宇
服務對象：泰山區民眾

明志科大數位志工團自6月起，已舉辦4次資訊課程，其中有一位學員讓我們印象深刻，她是李芝嫻小姐。由於她未學習過相關資訊課程，資訊能力較為不足，因此課堂中只要遇到問題，她就會舉手詢問志工。雖然她發問的次數很多，但是志工從不覺得疲累，和她互動時總是輕鬆又愉快，全是因為我們被她強烈的熱情與學習欲望感動。她說：「學習這些東西是為了我的寶貝孫子，我想要把他（她）的樣子拍下來，讓我可以再電腦或平板電腦看到他（她）。」她的這一句話點醒了我們：原來學習的態度是與「有沒有目標」有著絕對地關連，當目標出現時自然就有學習動力。

上個月聽說李阿姨9月就要回到美國，6月到9月是她在台灣的日子，換句話說，從6月明志科大數位志工團開始舉辦資訊課程時，李阿姨就從未錯過任何一場課程。想到這裡，志工團不禁感動，也因此才會配合李阿姨的行程，變動9月的活動計畫，只希望能讓阿姨多帶點資訊能力回到美國含飴弄孫。9月份活動結束時，李阿姨說：「明年一定會再繼續參加明志科大所辦理的資訊課程！」李阿姨很感謝有此免費的資訊課程，而我們更是高興遇到李阿姨，這對於首次對外服務的明志科大數位志工團來說，是一個莫大的鼓勵，也是一個好的開始。



溫馨小故事



學校名稱：致理技術學院
領隊姓名：張慧老師
志工：丁情如
服務對象：台灣失智症協會

有一位爺爺，不太了解賓果遊戲的規則，努力的撕下每一個數字，一旁的志工老師說「伯伯，你少一個數字了，我幫你貼回去！」，同樣的遊戲規則，志工老師嘗試換個方式與長者們溝通互動，爺爺也開心的接受，活動也順利的進行，讓我又學到了，一句話，換個方式表達，可以讓事情更加圓融、順利，讓更多人能欣然接受這一切。

透過這次的經驗，讓我學習到在人與人相處的過程中，如何更加地圓融、在處理事情的完整性方面，也更加地迅速恰當，而對於未來面對種種不同的環境條件時，也可以更好、更完善地達成設定好的目標。

我也希望隨著時間的醞釀，將這種服務人群的信念，從心裡面發揮出來，能夠感染更多人，也能夠讓這個社會充滿更多和諧的精神與力量。



溫馨小故事



學校名稱：台北海洋技術學院
領隊姓名：邱棋鴻老師
志工：邱馨儀
服務對象：雙溪區民眾與兒童

在大家都在努力的打掃環境時候與佈置活動場地之餘，突然來了一位不速之客，在裝著從學校帶來的一些活動材料的紙箱上，竟然飛來一個小蜻蜓，直挺挺的立在那邊，透過那兩個大大的眼睛環視著活動場地四周，似乎在檢閱環境是否有打掃好、是否有佈置好，老師就趁機把他拍起來，真是一個小可愛，在差不多佈置好，小蜻蜓就不在現場了，似乎很滿意現場的佈置。

第一次帶活動，而且還是年齡層跨越這樣大的，尤其是面對小一小二的學生，都不太知道怎樣面對他們，很擔心不知道要如何與他們對談，但是牡丹國小的小朋友展現他們的天真與熱忱，在活動相處上面就不會很尷尬。

在活動的進行中，發現有一個學生相當的認真，其他同學在跟其他同學討論時，只見他努力的把可以代表小組的精神隊旗完成，真是佩服他的精神，值得學習。在電腦硬體裝修活動時，教育基金會的黃小姐相當認真的講解，小朋友聽得很專心，也非常的有興趣，看到每個學生都很努力的學習，不論男女，也都是自己動手操作，本來以為女生會比較不會動手，但是活動下來，女生也是會自己動手，甚至會自己要求說要自己作一次，看到大家都很認真的學習，想到之前在學校上課，都沒有這樣認真，有點汗顏。



服務經驗

羅盛洲

服務經驗

● 學校名稱：淡江大學

● 團隊名稱：潤泰社區資訊銀髮專班

● 服務項目：銀髮族數位活化推廣



做義工是一種訓練，也是一種學習。我在這裡學到了很多在別處學不到的道理。在這個越來越冷漠的世界中，幫助他人卻為我生命中帶來了不一的核心價值。

在這三個月中，雖然服務期間不長，但卻很充實。在服務過程中完全沒有感到有壓力的存在，相反能輕鬆跟長者們談著過這數小時的學習電腦應用時間。

經了解後發現長者們每個都是高等學歷或外國留學回國的人……

他們隨著時間流逝，學習上亦需一步一步用筆紙抄下，令我明白到活到老學到老的真正意思，年輕人吸收快，應趁著黃金歲月趕緊補強，否則會被時代淘汰。

特別是在這資訊發達的年頭，有著強烈學習的心便會找到人生價值，然而不論是他們學習與家人溝通的方法 (SKYPE)，還是我們的經濟，會計或是統計等。這一切切的知識雖未必在職場上發揮，但也肯定為未知的未來作出第一步的準備或個人的武器。



服務老人院時，我心裡是覺得很難受的，因為現代人真的太忙碌了，忙碌到無法陪伴家中的老人家，我們這些晚輩們都不能好好把握孝順他們的時間，反而把時間浪費在不重要的事情上，要是有一天長輩們無法再繼續待在我們身邊時，我們才意識到他們對我們來說有多麼的重要。

在服務完老人院之後，我更加珍惜我的家人、我的朋友，所有對我重要的人，都很珍惜和他們相處的每一分每一秒。

有些老人覺得我們這群年輕人真的很有愛心，會在閒暇時間時陪陪他們，帶一些小活動讓他們能動動筋骨，他們很開心我們能到老人院和他們互動，陪他們度過無聊的一個下午。

老人院的負責人也說，看到我們這些年輕人這樣的服務她給我們一個90分以上的分數，而且很感動，還希望每個月都能過來做這樣的服務，讓阿公阿嬤能愉快的度過每一天。



作為下次課程改善之憑據。獲得學員肯定，是志工投入課程準備及教授辛苦之餘，最感欣慰之處，因此讓我們更有信心來規劃日後資訊課程。

明志科大數位志工團除了成立成員內部臉書作為志工連繫平台外，我們也於7月正式成立志工團對外臉書，我們將課程內容、上課歷程、最新課程等資訊發布於此處，藉由社群網站作為宣傳，讓網友能夠了解志工團運作與整體成效。



這次的服務經驗帶給我的收穫就是：其實帶活動不難，只要事前認真的規劃準備。這也讓我想到了以前我阿嬤也是失智症患者，但我卻沒有好好的體諒她；我學習到了老人其實非常需要關愛；即使他表現的不需要但是內心是非常缺乏的；對我來說我那天也很開心，因為連我自己也掉入遊戲之中，對我來說是一個很重要的學習經驗。

我想以後如果有類似帶遊戲活動經驗，我也不會害怕，因為我誠心希望參與者能夠獲得最大的快樂及成效；我能回饋的就是給予對方快樂、讓他們沒有負擔地獲得成效。經過這一次我學習到需要更有耐心地對待所有人事物，當你用心之後所得到的結果是甜美的，當然自己也會因為充滿自信而成長、快樂。



服務經驗
翁茂策

● 學校名稱：台北海洋技術學院
● 團隊名稱：台北海院資訊服務社
● 服務項目：電腦軟硬體教學



牡丹國小是一個美麗又可愛的小學校，初次進入這所學校時，我相當訝異驚奇，這座學校只有三棟建築物，全校總共只有七個班，所以可想而知，一個年級一個班，但除此之外這座學校也相當貼心，為當地的居民再附設一間托兒所，也就是多出來的那第七個班，而全校學生總數大約不到三十五人，比起其他有規模的小學來說，這間學校真的好小好小。

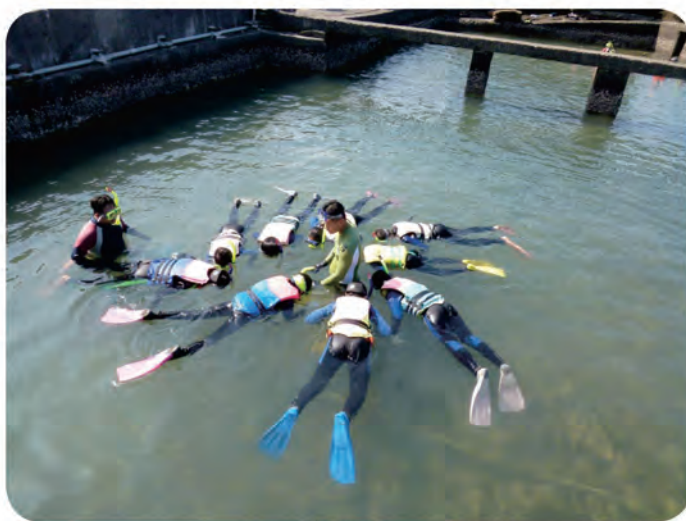
當活動開始，小朋友因學校主任廣播後，陸續進入會場後，大哥哥大姊姊們無不緊張跟興奮，看見小朋友開開心心的模樣，心裡面也感到很高興，可以說他們的的笑容就是我們堅持下去的原動力，而第一間服務學校的講師，是來自於教育基金會的黃小姐，在此

也要感謝新北市政府提供我們許多教學活動上的建議，當講師進場後，小朋友們各個都非常踴躍且投入的上課，為了要輔導在旁的小朋友，我們也是非常的認真聽課，在帶領活動之際，又可以學到另外的新知識。

在這間學校裡，師生相處融洽，校長都認識每位同學，而在校園裡的活動可以說是非常的豐富且親民的，當地民眾在工作之餘還會前來學校參加學校的社團，在這次的活動之後，我體會到要給小朋友上課，還真不是一件容易的事情，但經過這番體驗後，我學到了許多，也期望下次能帶給小朋友們更精采的課程。



志工活動花絮



浮潛夏令營 - 教練教導學員浮潛技術



數位志工與民眾一起歡樂互動



宣傳影片拍攝 - 志工團隊活力洋溢



民眾對電腦課程表現出高度興趣



志工活動花絮



活動現場民眾踴躍參與



新北市政府 101 年度數位志工成果發表會



志工服務人人誇



新北市政府數位志工手冊

新北市政府數位志工手冊（以下簡稱本手冊）目的係在提供新北市政府數位志工團隊（以下簡稱團隊）從事服務活動時相關安全注意事項，以確保學生從事志工服務之工作安全與品質。本手冊適用於新北市政府補助之數位志工團隊服務案及其所舉辦之各項服務活動。

一、宣言

我們願意在未來的日子，努力地以熱情與專業，為新北市需要數位服務的學童與民眾，帶來最豐富的數位資源與知識，讓他們不再因為數位資源的落差，喪失學習的機會與未來。

我們願意號召更多人的力量，共同為創造別人的幸福而努力，讓我們學習珍惜幸福，分享幸福。

我們願意更積極努力地付出，因為我們知道，我們的努力，會讓新北市的未來產生改變，也會讓台灣的未來產生改變。

二、活動安全

（一）、服務實施前

1. 數位志工團隊應於服務活動實施三日前辦妥下列申請手續，送請家長、學校教官、指導老師（或學校主管人員）核可後，方可成行：

1-1. 數位服務出隊申請表：含活動內容、安全規範查核等，需經學校主管、團隊領隊核可簽章。

1-2 數位服務出隊人員名冊：所有出隊人員資料建檔，以便校方與團隊間的聯繫工作。(表 4-2)

1-3 數位服務出隊前置紀錄表：記錄出隊前相關資訊，如所搭乘之交通工具、住宿地點等。

所搭乘之交通工具、住宿地點等。

1-4. 數位服務出隊切結書（適用於服務時間連續達 2 天以上，且於校外過夜之服務活動）：表示志工本身願意遵循此規範行使義務與權利，如有一切不合宜之行為，願意擔負後果與責任。

2. 需備妥簡單急救藥品及求生設備，並應指派專人負責保管，以備緊急之需。

3. 團隊經費應該由專人負責規劃管理，禁止非必要借貸行為。

4. 活動出發前，需事先告知學校指導老師或教官（或主管人員）、家長有關服務地點、服務單位聯絡電話、服務志工人員名單以及聯絡電話。

5. 出隊前若因天候等因素使活動可能導致危險時，應延期舉辦或取消活動。

(二)、服務實施中

1. 活動不應安排於危險地區與有安全顧慮之地點進行。

2. 如遇發布颱風等重大天災警報，應立即終止活動。如無法立即返家/校，應與學校、指導老師或教官、家長聯絡，使學校與家長瞭解所處位置與狀況，以便提供必要協助。

3. 遇有緊急情況可就近撥電話向 110、119 緊急救難中心求援，或手機直撥 112 尋求緊急救助，或就近之高中職、大專校院軍訓室、教育部校安中心(02)3343-7855、3343-7856 求援，並立即告知學校支援，以及通知家長。



4. 於服務過程中發生意外事故或有發生意外事故之可能時，應立即向服務單位以及學校回報，使學校能立即協助學生處理意外事件，讓學生獲得妥善之照料，並撰寫「數位志工服務安全事故記錄」。
5. 服務期間，若身體發生不適，應知會領隊與服務單位，若身體狀況有安全之虞，應立即停止參與服務活動，並告知家長與學校。
6. 志工服務期間，禁止任何不良或有違公序良俗的行為，如抽煙、賭博、喝酒、鬥毆等違反志工形象之情事。
7. 避免志工成員單獨前往服務單位執行團隊計畫，尤其是女性。
8. 志工應避免與被服務對象的肢體接觸，若遇騷擾、侵犯，需立即告知領隊，並會知服務單位。
9. 禁止與被服務對象有私下的財務往來，避免不必要的糾紛。

(三)、服務實施後

1. 服務活動若是於假期（如寒假、暑假）間舉辦，活動結束後若無重大事務，應立即返家或告知家長活動後之行蹤。
2. 服務活動結束，應避免與服務對象進行個別或私下接觸與聚會。若有後續聚會活動，應以團隊方式進行。

三、交通安全

(一)、服務實施前

1. 參與志工意外保險：確認參加的志工人員均已完成志工意外保險投保程序，意外險新台幣一百萬元，傷害醫療險三萬元。詳細保障內容，請參考保險合約。
2. 繳交車輛租賃合約書（適用於服務地點為市區以外及離

校區 10 公里以上之服務活動)：需向合法公司租賃車輛，並繳交有雙方簽章之車輛租賃合約書正本一份、駕駛執照影本、汽車行照影本、汽車運輸業營業執照影本。

(二)、服務實施中、後

1. 若服務地點可藉由大眾運輸工具抵達，應避免自行騎乘機車前往。若確有騎乘機車前往之必要時，應遵守交通規則及注意安全。
2. 搭乘汽車前往服務地點時，應以租用合法之遊覽車為主。領隊教師或志工團隊領隊應逐一檢查遊覽車外觀與車況，檢視、了解駕駛人員及各項安全設施；並進一步確定是否為營業用遊覽車、遊覽車牌照號碼、遊覽車駕駛是否與所簽合約書相同、胎壓是否正常(不可過高或不足)、確認是否有備胎、擋風與四週門窗玻璃是否有龜裂、車內是否配備消防用滅火器、車窗擊破器、安全門是否可徒手開啟、安全門通道是否淨空、駕駛人員精神狀態是否良好等。(可參考教育部「學校辦理校外教學活動租用車輛應行注意事項」)
3. 活動中若有搭乘租用小艇之可能時，應事先考量其必要性與安全性，並經家長事先之簽署認可。搭乘船舶時，應注意船舶勿超載，緊急逃生設施與裝備之位置，以及航行前緊急逃生說明示。

四、住宿安全

(一)、服務實施前

瞭解所住宿地點之合法性、安全性與逃生路徑。



(二)、服務實施中

1. 活動期間投宿之飯店或露營場地，必需是交通部與地方政府檢查認定之合格公共場所。住宿前並應事先瞭解與查看緊急逃生路線與裝置設備（例如：緊急事故逃生圖、逃生緩降梯、滅火器…等）。
2. 活動期間若投宿服務單位所提供之住所或校舍，應特別注意自身安全，須瞭解住宿環境，並熟悉逃生路徑。必要時並應設置「安全組」值班注意人身與財物安全。
3. 服務結束後的自由時間，志工應盡量待在住宿地點，如需外出，要注意報備動作與自身安全。
4. 若發生影響安全事故，除適當自救外，應同時聯絡領隊及家長求援。

(三)、服務實施後

離開住處前確認是否有所遺漏的物件或行李。

五、餐飲安全

(一)、服務實施前

1. 了解自身飲食習慣（有無過敏）。
2. 依志工團員個人體質自行攜帶醫藥用品。
3. 準備公用醫藥（急救）箱（可向學校衛保單位商借，並注意是否過期）。

(二)、服務實施中、後

1. 避免點用容易敗壞或產生過敏的食物。
2. 注意用水與餐具之衛生與清潔。
3. 注意食物保存方式與時間。
4. 瞭解餐廳緊急逃生路線與設備。

5. 不貿然食用野生動植物。
6. 若食物中毒，迅速送醫並通報領隊、校方及家長，保留剩餘食品、嘔吐、排泄物，供鑑別處理。

六、服務評量流程

(一)、服務實施前

1. 事先瞭解服務對象，取得受服務對象合作同意。
2. 每月確實事先提出服務規劃行程。
3. 參與出隊服務需填具出隊申請表、出隊前置紀錄表、出隊切結書。
4. 上「新北市政府數位志工營運網站」的幸福存摺確認完成登入。

(二)、每次活動服務實施中、後

1. 依照計畫認真進行服務，接受團隊領隊與督導人員指導，並於服務活動結束後，填寫新北市政府數位服務紀錄表與志工反思日誌，當月月底前以電子檔掃描送交團隊領隊，並統一由團隊領隊填具服務紀錄月報表回報督導單位。
2. 各團隊需在當月上「新北市政府數位志工營運網站」完成幸福存摺的服務紀錄表填寫，如工作內容和心得等。團隊領隊需要至營運網站的幸福存摺評量該月志工的活動內容。督導單位會至營運網站的幸福存摺評量該月志工的活動內容。
3. 志工參與志願服務應拍照留下活動紀錄方便期末作成果彙整，並按實際活動狀況填具安全事故紀錄表。
4. 參與志願服務的志工，每月應接受督導單位舉辦的特殊訓練課程以提升服務素養。



5. 志工在進行服務期間，可自行整理溫馨小故事並檢附照片，由團隊領隊呈報督導單位，督導單位將擇優協助發佈於新聞稿，並做為優秀志工選拔表揚之參考。
6. 志工經特殊訓練課程受訓達 12 小時之後，可委由督導單位向社會局申請志願服務紀錄冊，每個月底彙整後統一呈報。
7. 團隊領隊可於全期活動結束前，自行推薦團隊內優秀志工，檢具相關優秀服務證明，由團隊領隊選送給督導單位參加優秀志工選拔，並於期末年度志工服務成果冊中揭露表揚。

(三)、全期活動結束後

1. 填寫新北市政府數位志工期末反思回饋單(附表 4-8)，於 11 月底送交團隊領隊呈報督導單位。
2. 11 月底前，以各志工團隊為單位，事先彙整該年度服務內容成果(質化與量化)、領隊老師介紹、志工感言、團隊溫馨小故事與服務成果照片，刊載於年度志工服務成果冊。
3. 全期活動結束後，由督導單位統計志工與團隊之服務時數，給予志工服務績效證明。

註：如志工如遇突發狀況，需要事先跟團隊請假，團隊需安排相關代理人員完成活動，並預先呈報給新北市政府數位志工營運中心(因需事先辦理保險)，並告知被服務對象。

