

端午粽香 志工情

●社團法人澎湖縣照顧服務協會／李富美

「阿姨，請問您會包粽子嗎？可否來幫忙，指導小作所學員一起包粽子呢？」接到「照顧服務協會~小型日間作業設施」(小作所)社工的電話，剛好我每年都會與親戚好友一起包粽子，便欣然答應。儘管其實當天服勤完畢後，我還得去趕飛機往高雄，行程如此匆促，但能幫忙是如此快樂，能善用專長，協助小作所的學員，讓他們學習洗粽葉、炒備料、體驗包粽樂趣，這是多麼寓教於樂的活動。

俗話說：「工欲善其事，必先利其器」，服勤的前一天，我仍是不太放心年輕人的準備工作，忍不住致電社工，跟他們確認粽葉買對了嗎？炒米、炒料需不需要先幫忙做呢？雙方叮囑確認了一番，以便活動當日流程能順暢。

翌日，我一大早便到了小作所，準備幫忙洗粽葉。細心的社工特意準備了比一般粽葉更大片的棕色粽葉，比較貴但能讓學員比較好包。小作所學員的速度比我預期的慢很多，居然光洗粽葉，我們就花了一整天。

我自96年起，便在庇護工場擔任志工，本以為自己對於「服務智能障礙者」已駕輕就熟，但今日才知，不同障礙程度的學員，差異性是很大的，服務起來要注意的事項也南轅北轍。澎湖縣政府是依據學員的障礙程度在辦理服務，學員能力由低至高適合的服務依序為：1.二十四小時機構(住在機構的學員可能連基本自理都需要人關照)。2.小作所(小型日間作業設施-學員經訓練或許能進入庇護工場)。3.庇護工場(學員經輔導後有自力更生的工作能力-如澎湖魔豆小舖麵包

、台灣喜憨兒麵包等)。4.支持性就業(輔導學員任職於一般職場)。所以「小作所」學員的能力，常是尚不足以進入庇護工場的。難怪社工在電話中就強調，小作所學員只是「體驗」，對他們而言真正要做出一顆粽子，不是一兩天就學得會的。有了早上的相處經驗，我也體會了社工規劃課程的用意。

到了正式開始包粽活動當天，照顧服務協會的執行長也來參加，我知道他會包粽子，便拉他一起來幫忙。社工和教保老師事先將流程做了適度的簡化和個別化分工。首先，將粽葉捲成甜筒狀，再依序將米、肉、蛋、蝦米香菇等酌量放入，最後再由老師協助能力較好的學員，將粽子整形、綁緊。另外一組學員則負責燒水、設定計時器、將粽子分批煮熟、滴水瀝乾等程序。在過程中學員雖然才10多位，但個性迥異，心性和小孩子一樣坐不住、愛哭、打鬧，讓教保老師光是按撫學員就花上一番工夫，真是佩服教保老師的耐心。

從事志願服務近10年，一直是從事身心障礙者的服務。有時會想，我只是短暫與孩子相處，而孩子的父母卻得長期擔心關照著這些孩子，這條漫漫長路走來艱辛，還真是不能少了政府和服務單位的幫忙和支持。老天爺讓我有機會和這些學員相處，學習他們的單純快樂，並能將自己的空間餘裕和專長貢獻出來，比起在家看電視更有意義。我覺得感恩。



1. 志願服務政策、法令宣導。
2. 活動公告欄：含近期活動預告、上期活動成果剪輯。
3. 經驗分享：志工投稿或承辦人員經驗分享。
4. 其他：含優質電影、書刊、文章推薦、保健常識等。

~歡迎志工踴躍投稿~

補助單位：衛生福利部/澎湖縣政府



發行人/縣長陳光復
總編輯/社會處處長蘇啟昌
副編輯/社會處處長陳韻如
編輯小組/
社會處福利科科長薛皆音
志願服務督導蔡惠卿
志願服務承辦人陳相霖
社團法人澎湖縣照顧服務協會
澎湖縣政府 補助



●環保志工／吳文玄

今年是「城市淨化年」，聽說很多志工活動都是淨灘，我若是海洋，一定希望若能每年都是城市淨化年，日日都是淨灘日，該有多好！

這次的淨灘活動相當有意義，並且讓我學習到許多東西，如海洋介紹，指導員非常認真的介紹，像是海中生物及澎湖地理環境，以及一些海中生態問題，例如水中汙染、輻射汙染、垃圾問題，這些問題都深深困擾著大海，目前因人為因素所製造的垃圾尚無解決辦法並且持續惡化中，會造成這樣的問題起因也正是因為人類，我們人類在享受富裕及便利的生活時，常常忘記大自然的問題，人類為自己利益做事，而忽略了地球，我們真的得到利益或賺到了嗎？還是人類做了最壞的決定，犧牲全地球生物的家來換去自己的便利，這個問題值得省思。如何在開發地球及維持地球樣貌過程中，努力做到平衡，不要一味做傷害地球的事，不要因為我們的好處而傷害了大家的未來，因為地球只有一個，破壞它就什麼都沒有了，做好資源回收，一個小動作就可以讓世界、地球更好。

再來就是淨灘活動這個重頭戲了，我們分組後就開始拿淨灘器材，並且前往淨灘地，一到了沙灘，每個人跟著指導人員非常認真努力地撿垃圾，有的人拿夾子，有的人拿垃圾袋，有的人甚至雙手都是垃圾及袋子，還繼續用夾子撿垃圾，有的人是負責記錄所撿到的垃圾做

一個分類及記錄，連我們所有辛苦帶隊的里拉老師，不分你我，能跟同學多撿一點是一點，每個人盡自己的一份心力為地球做點事，真的可謂是用大愛做小事，雖然我們只是做簡單的小事，但此時大家那份大愛在我個人心中真的太令人感動了，因為這一份精神不是每個人都能體會到的，也不是書中能學到了，有的人甚至一生都無法體認到，所以淨灘這個活動真的讓我成長許多。

這讓我想之前看過一部電影(cars)，是個在一場最重要的比賽時，快到比賽終點的兩人，正在為了當上一名而努力奔馳著，而此時有一人翻車了，照常理說，沒意外的人應該會往繼續終點衝刺，包括我也是這樣想，沒想到此時這個人卻回頭，推著那個摔車受傷的人，一起駛向終點，當他們起走到終點時，全場給了這兩個人最熱烈激情的掌聲，並不是因為有第一名產生，而是這兩個人太偉大了，下面有一句註解，人的一生不再於你贏過超過多少人，而是你的一生幫助過多少人，盡自己的力量去幫助別人，這段話深深烙印在我心目中。經過了淨灘的活動，我的內心又燃起熊熊烈火，我要謝謝辛苦的里拉老師及相關工作人員、同學，你們所做的事，在我心中改變了很大的想法，因為你們讓我學習到太多東西，這些東西不是用言語就能說盡的。

最後我想說一件事，那就是好好愛護我們的地球，做好資源回收、垃圾減量、不要做傷害地球的事。人與人之間的情誼應要更加密切，因為我們都是生活在地球上，大家都算是一家人，當你有能力幫助其他人時，請不要辜負了你的大愛，你的大愛會感動了全世界。期許自己能常常參加淨灘這有意義的活動。





●馬公東文郵局／徐明觀

102年7月突然接到社會處志工朋友的一通電話，告知東文郵局有個清潔員的差事及志工的出缺，徵詢我是否有意願參加？我參與志工服務已有十幾年，郵局這個運用單位沒有機緣接觸，碰巧友人願意推薦，心想機會難得，若再服務不同的族群，好像也很有挑戰性，就答應來試試囉！

八月份開始在東文郵局輪值的第一天，當日穿上郵局最具代表的綠色背心服，背後有明顯的郵局標誌，還有一張獨立的志工書寫桌。首先黃經理為我做環境介紹：1號窗口、2號窗口是服務匯款的櫃台，3號窗口則是處理郵務的專櫃。我看到右側的玻璃櫥窗擺放各式各樣的郵冊和書面的公告事項，玻璃窗下方是民衆的書寫區以及存款單、提款單、匯款單…等等各種單子的置放處，旁邊另有各種壽險的簡介。左側則放置代理販售物品的宣傳單，號碼牌抽取機、補摺機台。上面有媒體電視，公告存款、放款利率…等等的資訊，郵局櫃檯下方尚有多種及近期的宣導海報，這是東文郵局應有盡有之空間的展現。之前，少有機會到東文郵局這裡辦事情，對此環境算是陌生了一些，但很快就進入狀況，大概因為常遊走於各個運用單位，比較容易融入環境的緣故吧！

在還沒來郵局服勤前，我以民衆的身分進入郵局洽公，郵局裡總是聚集許多的民衆，擠得水洩不通，每個人只想快點兒辦完事情趕緊走人，行員要服務很多的民衆，所以處理業務的速度是非常快的，不太會留下什麼印象，除非是資深行員，這是我對郵局的看法。東文郵局的營業地址雖離市中心較遠，但對面是百世多麗花園酒店、附近有元泰大飯店，新店路是東文里、西文里的主要幹道，聚集不少外地人。來局裡辦事的民衆除了附近的居民之外，還有一般的上班族、軍人、外籍漁工、看護，更有英籍、美籍、日本籍…的外國朋友們，也常有從中正路的總局或是中華路六支局特別繞路過來的民衆，因為停車便利之故。經理和行員們親切的服務和民衆熱絡打招呼的樣子，就像是對待自己的家人，民衆就好像是隔壁鄰居常來郵局串門子，行員和客戶之間互動密集、頻繁，熟悉的會多問上幾句，互相關心近況。

東文郵局因當地老人家很多，雖然郵局很貼心的準備各種度數的老花眼鏡提供給民衆使用，但有的老人家視力實在不行，也有些不識字的民衆就更需要有人代為書寫，礙於郵局的規定，行員不方便代為填寫一些單據，尤其是簽名。大部分的外國勞

工（漁工、看護工）不善書寫中文字體，常以紙本或手機圖片提供給志工替其服務。當外國朋友詢問時，我僅能以自己熟悉的單字或關鍵字，比手畫腳的猜測及說明，這樣的經驗有趣極了，此刻竟備感英文程度上的不足，想要開始努力學習英文會話，但只是想想而已。

在服勤期間就會遇到熟人，“啊！你怎麼會在這裡？”或者“喔！你又來了！”常常這樣的問候，我喜歡這樣的問候。民衆說：我要存錢。我回應：存款簿拿來讓我填寫一下。民衆說：我要領錢。我回應：有沒有帶印章？填好提款單就順便核對印鑑章，避免拿錯印章，再幫其蓋好章，可讓民衆減少等候的時間。對於沒帶存摺的民衆，要使用無摺登存的存款單，民衆有時會拿錯存款單。民衆說：我要匯款，請問匯款單要用哪一種？我會回應：要匯給郵局請拿綠色的匯款單，匯給銀行請拿紫色的匯款單，用顏色來區隔所匯款單位之間的差異性，民衆就更清楚作業單據的使用。

東文郵局側門有一台ATM提款機，也是郵差運送包裹的專屬步道，側邊鐵門會在特定的時間開啓或關閉。有一回，某位女士從ATM提款機領完錢後，沒有注意到小鐵門慢慢降下來了（臨大馬路，車聲很吵雜），她一轉身從側門左方要進來，我急忙將她推出去，對方被我這個舉動嚇了一跳，臉色頓時大變而顯現怒容，我也很驚惶的解釋，因為來不及拉她進來，眼見鐵門即將撞擊她的腦袋，因此才這麼做，希望她能諒解我的緊急做法，當然少不了還是被臭罵了一頓，不過幸好沒事，我用聲聲抱歉降低她的驚恐表情，我也感到很無辜。後來每次關閉鐵門時，我就會提醒在ATM提款的民衆，千萬不要站在鐵門底下這個危險的區域，兩眼注視著他們的一舉一動，深怕發生意外。

在郵局服務期間，另得到一個額外的知識，當民衆領錢時未帶存摺、印章，無法臨櫃領錢時也可以用金融卡臨櫃領錢，向櫃台說明另外拿專用的申請書，這種情形通常在ATM提款機臨時故障，尚未修復的取款方式或是不耐久候ATM提款機的排隊，既然是臨櫃，前提是要在上班時段才可以辦理。

當聽到身障人士在外頭喊我的時候，我便知道他（她）的需求，郵局外面設有無障礙專用的步道，可避免上下階梯時之不便，有時民衆只有匯撥、繳費…簡易的事項，我會走到外面代為跑腿，避免他（她）還要下來的困難或者停留過久的不耐煩，代辦完成後，民衆謝聲連連，這種服務的快樂來自於他們的笑容，也慶幸這麼一個小小的協助舉動成就了我。

「助人為快樂之本」是句耳熟能詳的話，別人有需求，我們才付出，是雙方都願意的情況下才會圓滿。礙於郵局志工人力縮編的考量，我在東文郵局的服務於104年12月結束，歷時兩年四個月的時光讓我領略，算是不錯的體驗，留下這段文字供作紀念。



●西衛社區／任光國

馬公市由於人口老化快速，老年人口所佔比例有逐年上升趨勢，為實施縣府「在地志工服務在地社區長者」的理念，使本市復興、長安、中央、啓明、重慶、中興、光復、光明、光榮、朝陽、陽明、重光、西衛、西文、東文、案山、光華、前寮、石泉、菜園、東衛、安宅、興仁及烏坎里等24社區之獨居老人，能享有更適切之支持性服務，我們結合在地志工，辦理老人營養餐食送到長者家中、以及提供獨居老人吃團圓餐的服務。積極結合社區居民（志工）共同來推動、幫忙，在社區關懷據點建置廚房，每日更新菜單，採低鹽低油健康烹飪，讓長者能吃到熱騰騰營養均衡的便當，配合志工送餐到宅服務，促進長者之身心健康、飲食均衡。

馬公市西衛社區於101年起依據老人福利法、社會福利政策綱領暨實施要點、推動社會福利社區化實施要點、湖縣辦理老人營養餐食服務對象審核要點開始辦理老人餐食的服務，其目標在落實老人福利及社會福利服務社區化與發揮志願服務人力資源，積極關懷獨居老人餐食營養，所謂：「服務今日的老人，就是服務明日的自己。」藉著送餐到府的服務，志工每日可以進到長者家中，還可以了解到社區老人生活起居需要、了解長者（尤其是獨居老人）其健康情形。

在志工訓練時，我們總是特別強調送餐志工執行送餐服務時，對長者起居飲食的應有的觀察力和敏感度，志工在送餐時還可以觀察到老人長者的精神、身體健康、用餐份量等情況，若有必要時，主動為其轉介至養護機構，藉著送餐服務，志工們將老人身心狀況確實建立個人檔案，期

能落實政府近年來大力推展的十年長期照顧計畫。在本計畫辦理初期，社區每日提供30餘位長者的餐食服務至今，服務的對象已成長至24個社區，每日提供餐食的服務達到300餘位長者。

這項有益義的活動還獲得社區旅台鄉親（鑫業關懷協會）的認同，自102年起每月贊助社區3萬元老人餐食之福利基金至今。

除了老人送餐服務之外，社區每月也為獨居老人們辦理老人共餐的服務（吃團圓飯、時間為每月的第四周周日中午），邀請獨居長者到社區關懷據點來，一起共餐、聊天、參與據點志工準備的種種活動等。本共餐服務不僅激發了社區居民關懷社區事務，參與對老人之關懷服務，也獲得社區的好鄰居-澎湖科技大學師生們的熱烈參與，共餐時為獨居老人們夾菜、陪長者聊天、唱歌等等……，更能鼓勵社區長者走出家門，加入人群，參加這溫馨熱鬧的共餐活動。

俗云：老吾老以及人之老。社區鄉親志工們、民衆、學生不分彼此，皆以歡喜心對待社區的獨居長者，使獨居老人可以獲得基本生活所需的餐食照應及日常關懷，幫助老人們活得更愉快、更有尊嚴。

