

行政院及所屬各機關出國報告  
(出國類別：考察)

澳洲青年志工及公共參與現況考察

服務機關：行政院青年輔導委員會

姓名職稱：副主任委員 林辰璋

第三處專員 黃佳婷

派赴國家：澳洲

出國期間：民國 98 年 11 月 9 日至 11 月 15 日

報告日期：民國 99 年 2 月 8 日

## 出國報告審核表

出國報告名稱：		
出國人姓名（2人以上，以1人為代表）	職稱	服務單位
林 辰 璋	副主任委員	行政院青年輔導委員會
出國類別	<input checked="" type="checkbox"/> 考察 <input type="checkbox"/> 進修 <input type="checkbox"/> 研究 <input type="checkbox"/> 實習 <input type="checkbox"/> 其他 _____（例如國際會議、國際比賽、業務接洽等）	
出國期間：98年 11月 9日至 98年 11月 15日		報告繳交日期： 99年 2月 8日
計畫主辦機關審核意見	<input type="checkbox"/> 1.依限繳交出國報告 <input type="checkbox"/> 2.格式完整（本文必須具備「目的」、「過程」、「心得及建議事項」） <input type="checkbox"/> 3.無抄襲相關出國報告 <input type="checkbox"/> 4.內容充實完備 <input type="checkbox"/> 5.建議具參考價值 <input type="checkbox"/> 6.送本機關參考或研辦 <input type="checkbox"/> 7.送上級機關參考 <input type="checkbox"/> 8.退回補正，原因： <input type="checkbox"/> 不符原核定出國計畫 <input type="checkbox"/> 以外文撰寫或僅以所蒐集外文資料為內容 <input type="checkbox"/> 內容空洞簡略或未涵蓋規定要項 <input type="checkbox"/> 抄襲相關出國報告之全部或部分內容 <input type="checkbox"/> 電子檔案未依格式辦理 <input type="checkbox"/> 未於資訊網登錄提要資料及傳送出國報告電子檔 <input type="checkbox"/> 9.本報告除上傳至出國報告資訊網外，將採行之公開發表： <input type="checkbox"/> 辦理本機關出國報告座談會（說明會），與同仁進行知識分享。 <input type="checkbox"/> 於本機關業務會報提出報告 <input type="checkbox"/> 其他 _____ <input type="checkbox"/> 10.其他處理意見及方式：	
審核人	一級單位主管	機關首長或其授權人員

說明：

- 一、各機關可依需要自行增列審核項目內容，出國報告審核完畢本表請自行保存。
- 二、審核作業應儘速完成，以不影響出國人員上傳出國報告至「政府出版資料回應網公務出國報告專區」為原則。

出國報告名稱：澳洲青年志工及公共參與現況考察

出國計畫主辦機關：行政院青年輔導委員會

出國人員姓名/服務機關/單位/職稱/電話：

林辰璋/行政院青年輔導委員會/副主任委員/02-23566116

黃佳婷/行政院青年輔導委員會/第三處專員/02-23566247

出國類別：考察

出國地區：澳洲

出國期間：民國 98 年 11 月 9 日至 11 月 15 日

報告日期：民國 99 年 2 月 8 日

分類號/目：教育文化/青年輔導

關鍵詞：澳洲、青年志工、公共參與

內容摘要：

本次前往澳洲拜訪澳洲教育部(DEEWR)、澳洲環保志工(CVA)以及有機農場週末打工(WWOOF)三個組織，以了解其志工運作模式及政府部門對公共參與推廣之現況，本團考察發現其志工的運作，是從中央到地方，從民間組織到公司企業的全面性網絡，並重視彼此間的夥伴關係，因此志工服務在澳洲可以稱得上是一項「全民運動」；在促進青年參與公共事務方面，澳洲教育部(Department of Education, Employment and Workplace Relations) 是一個從求學至就業的完整服務單位，而青年主管部門(Office for Youth)正是設於其下，未來配合行政院組織改造，青輔會將整併於教育部，應可整合更多資源，持續落實馬總統青年政策，以確保青年的聲音可以獲得充分的反應，此外，亦有許多創新的作法值得參考，本團考察建議如下：

- (一) 青年政策大聯盟可參考 youTHINK live & online 以及青年參與指導委員會組成機制的作法。
- (二) 與國際志工組織合作，選派優秀青志工參與組織實習。
- (三) 鼓勵非營利組織與企業建立夥伴關係。
- (四) 建立志工服務專業認證制度。
- (五) 借鏡 CVA 救災志工運用機制。
- (六) 以信任互助推動志願服務。
- (七) 配合外館參展當地大學博覽會宣導台灣青年旅遊。
- (八) 公務出差旅費日支標準應覈實修正調整。

# 澳洲青年志工及公共參與現況考察

## 目 次

壹、前言.....	1
貳、行程規劃.....	2
參、考察內容.....	4
一、考察 CVA 志工計畫(Georges River) .....	4
二、拜訪澳洲教育部(DEEWR) .....	5
三、拜訪澳洲環保志工組織(CVA) .....	8
四、考察 WWOOF 志工計畫(Dandenong) .....	14
肆、心得及建議.....	16
伍、附件.....	20
一、Conservation Volunteers: Guidelines for Disaster Relief Projects.....	20
二、考察照片 .....	22
三、In Safe Hands---Asafety Management Toolkit for Community Groups in Practical Conservation.....	33
四、The Australian WWOOF Book.....	34

## 壹、前言：

本會自 1997 年起推動青年參與志工服務，並於 2001 年加入國際重要志工服務計畫--「全球青年服務日」(Global Youth Service Day)，與全世界 118 個國家共同推動志願服務，八年來總計推動 9,000 千餘個青年志工團隊、38 萬多名青年，在全國各地進行志工服務活動。為進一步推動青年加入志工的行列，落實馬總統「台灣小飛俠計畫」的青年政策，積極鼓勵青年關心國際社會，關懷本土發展，特成立「區域和平志工團」，召喚青年在台灣與國際間參與扶貧、濟弱、永續發展等志工服務。此外 2009 年 8 月 8 日莫拉克颱風重創南台灣，一夕之間造成許多居民無家可歸，大批青年從各地紛紛響應救災行動，協助災區重建工作，因此，建立更有制度的青年志工系統，已成為刻不容緩之事。

未來國家競爭力取決於年輕人的「公民能力」與「社會態度」，為了讓青年有更多機會參與政策建言，本會近年來積極推動青年參與公共事務，2008 年依據馬總統的青年政策主張籌組「青年政策大聯盟」，透過「青年政策論壇」、「青年團隊政策研發競賽」、「一日首長見習體驗」及「青年政策創意行動實踐」四部曲的活動，並搭配青年政策論壇主持人培訓、青年領袖政策研習營及青年政策大聯盟網路平台運作等配套措施，擴大青年政策建言的機會與管道。惟目前我國青年在政策參與的意願仍然偏低，且各政府部門並無有效的機制與管道與青年對話，因此如何激發青年政策參與的意願，並擴大青年參與的方式與管道，則是本會持續努力的方向。

澳洲環境優美，動植物景觀豐富，每年吸引上千名國際青年前往澳洲從事打工度假或志工服務活動，Conservation Volunteers Australia(CVA)是澳洲當地最著名的環保團體，其志工計畫提供全球人士參與，WWOOF 亦為世界性組織，與 CVA 不同之處在於，該組織下有許多農場，透過加入 WWOOF 組織，以提供食宿吸引青年前往農場服務，若能深入瞭解其推廣經驗與模式，對我國青年志工之發展應有莫大助益。此外，澳洲政府青年部門下設於 DEEWR(類似台灣教育部)，其所推廣之澳洲青年論壇(Australian Youth Forum)，與本會青年政策大聯盟相似，爰安排與該部門交換相關經驗，以促進青年公共參與之交流及發展。

## 貳、行程規劃

第一天：11月9日(一)

台灣(桃園機場); 澳洲(雪梨)	
16:20	桃園國際機場出發 (國泰航空 CX-405)
18:10	抵達香港國際機場
19:05	香港國際機場出發 (國泰航空 CX-111)

第二天：11月10日(二)

雪梨	
07:15	抵達澳洲雪梨機場
09:00-18:00	參觀雪梨市政建設
19:00	拜會澳洲雪梨辦事處李處長宗芬

第三天：11月11日(三)

雪梨; 坎培拉	
10:00-11:00	抵達 CVA 雪梨辦公室
11:00-12:00	CVA - Georges River 計畫參訪 參與人員： 1. Ms. Leonie Winner, Regional Manager, CVA 2. Ms. Leah Davis, Operations Manager, CVA 3. 外交部駐雪梨辦事處吳文齡組長
14:00-16:00	雪梨市政參訪
17:25	自雪梨機場前往坎培拉 (澳洲航空 QF879 班機)
18:20	抵達坎培拉機場
19:00	拜會駐澳代表處林大使松煥

第四天：11月12日(四)

坎培拉	
09:30-12:00	拜訪澳洲青年主管單位(DEEWR) 出席人員：

	<p>1. Ms. Margaret McKinnon, Group Manager, DEEWR</p> <p>2. Ms. Christiana Knapman, DEEWR</p> <p>3. Ms. Wilawan Kanjanapan, DEEWR</p> <p>4. 外交部駐澳大利亞代表處陳啟嘉秘書</p> <p>5. 教育部駐澳大利亞代表處文化組陳俞姣秘書</p> <p>6. 澳洲國家大學研究所蔡依舫同學</p>
14:00-17:00	<p>拜訪澳洲最大的環保非營利組織(CVA)</p> <p>出席人員：</p> <p>1. Ms. Madeline Townsend, CVA 志工會員服務處處長</p> <p>2. 外交部駐澳大利亞代表處陳啟嘉秘書</p> <p>3. 澳洲國家大學研究所蔡依舫同學</p>
17:30-18:30	<p>參觀雪梨國會大廈及各國大使館巡禮</p> <p>參與人員：</p> <p>1. 外交部駐澳大利亞代表處林代表松煥</p> <p>2. 教育部駐澳大利亞代表處文化組遲耀宗組長</p> <p>3. 外交部駐澳大利亞代表處陳啟嘉秘書</p>

第五天：11月13日(五)

坎培拉; 墨爾本	
09:10	自坎培拉機場前往墨爾本 (澳洲航空 QF811 班機)
10:20	抵達墨爾本 Tullamarine 機場
11:00-18:00	<p>1. 參觀墨爾本市政建設</p> <p>2. 拜訪僑務委員會僑務諮詢委員田文光委員</p>
18:30	<p>拜會澳洲墨爾本辦事處嚴處長克明</p> <p>出席人員：</p> <p>1. Mr. Garry Ainsworth, Managing Director, WWOOF</p> <p>2. 澳洲墨爾本辦事處嚴處長克明</p> <p>3. 墨爾本台灣青年協會會長黃裕聖</p> <p>4. 墨爾本大學口譯所張家寧同學</p>

第六天：11月14日(六)

墨爾本	
09:00-16:00	參訪 WWOOF 志工計畫 (Dandenong 志工農場) 參與人員： 1. Mr. Garry Ainsworth, Managing Director, WWOOF 2. Ann Creber, WWOOF's Host 3. 墨爾本大學口譯所張家寧同學
16:30-20:00	參觀墨爾本市政建設 參與人員： 1. 外交部駐墨爾本辦事處徐樹華秘書 2. 僑委會駐墨爾本經濟文化辦事處黃國楠秘書
22:00	前往機場

第七天：11月15日(日)

墨爾本; 台灣	
01:05	澳洲墨爾本機場返回 (國泰航空 CX168)
07:15	抵達香港國際機場
09:20	香港國際機場出發 (國泰航空 CX530)
10:55	抵達桃園國際機場

## 參、考察內容

### 一、考察 CVA 志工計畫(Georges River)

(一) 時間：2009/11/11 AM10:00-12:00

(二) 地點：Georges River, NSW

(三) 參與人員：

1. Ms. Leonie Winner, Regional Manager, CVA
2. Ms. Leah Davis, Operations Manager, CVA
3. 外交部駐雪梨辦事處吳文齡組長

#### (四) 考察摘要：

本日先前往 CVA 位於雪梨之辦公室，由 CVA 地方經理 Ms. Leonie Winner 及當地志工督導人說明計畫辦理情形，由外交部駐雪梨辦事處吳文齡組長陪同並擔任口譯人員。CVA 位於雪梨之辦公地點是一個集合式的非營利組織中心，附近還有其它的非營利組織，有利於組織之間的聯繫與合作，Ms. Leonie Winner 先為我們介紹 CVA 組織概況，之後便前往位於 Georges River 的志工計畫，由該計畫的督導為我們說明辦理的情況。參觀當日正好是當地的志工進行服務，志工們在這項計畫中主要的工作是種植樹苗，並清除有害的雜草。這項計畫的督導是英國人，由於喜愛 CVA 的環保計畫，因此前來澳洲擔任志工督導，他說在寒、暑假期間會有較多的國際志工參與，平日則多由當地的志工(多半是退休人士)協助，因為每天幾乎進行相同的工作(種樹、除草)，有些志工會覺得很無聊，有些志工抱怨雜草太多永遠也除不盡，有些志工抱怨工作量太大體力不堪負荷，因此志工督導說，他經常要鼓舞志工們(尤其是年輕的志工)，並告知他們做這件事情的意義，維持他們服務的熱情。

在 Georges River 考察的過程中，我們發現在河岸邊有個「RIVERKEEPER」(河川巡守員)的標示，Riverkeeper 主要負責 Georges River 河川清潔、大型垃圾的處理(例如：手推車、汽車等)、雜草的清除。1979 年由位於 Georges River 流域的 9 個地方政府共同成立 Georges River Combined Councils Committee Inc.，其願景是維護該河川的生態平衡及河川的品質，讓所有的居民都可以享受河川的生態之美，而「RIVERKEEPER」正是在此願景下所推動的一項計畫，在 Georges River 流域沿岸安排河川巡守員，維持河川的清潔，因此可以發現澳洲從中央到地方，對環境保育的工作都相當重視。

## 二、拜訪澳洲教育部(DEEWR)

(一) 時間：2009/11/12 AM 09:30-12:00

(二) 地點：Canberra

(三) 參與人員：

1. Ms. Margaret McKinnon, Group Manager, DEEWR

2. Ms. Christiana Knapman, DEEWR

3. Ms. Wilawan Kanjanapan, DEEWR

4. 外交部駐澳大利亞代表處陳啟嘉秘書
5. 教育部駐澳大利亞代表處文化組陳俞奴秘書
6. 澳洲國家大學研究所蔡依舫同學

(四) 訪談重點：

拜訪澳洲教育部(DEEWR)負責澳洲青年論壇(Australian Youth Forum)的部門--青年產業技能司，由司長 Ms. Margaret McKinnon、科長 Ms. Christiana Knapman 及 Ms. Wilawan Kanjanapan 出席，並由外交部駐澳大利亞代表處陳啟嘉秘書及教育部駐澳大利亞代表處文化組陳俞奴秘書陪同，澳洲國家大學研究所蔡依舫同學擔任口譯人員。當日由青年產業技能司司長先簡述澳洲教育部主要工作內容後，再針對青年論壇相關議題進行交流。

澳洲青年政策是陸克文總理上任後的施政重點之一，為了解決目前青年所面臨的問題，政府投入許多預算協助青年發展，如 The Nation Building for Recovery Plan 投入 770 億澳幣改善國家公共建設，並藉以提供青年就業機會；The Caring for our Country program 投入 22.5 億澳幣，這項計畫將結合環境的保育及修復；Education Tax Refund 投入 44 億澳幣，只要子女達到入學年齡的家長皆可報銷最高 50% 之教育開支，澳洲政府預計將有 1300 萬個家庭受惠；Youth Allowance 投入 24 億澳幣，協助正在學習、接受培訓或尋找工作的青年，並給予補助。

1. 論壇背景介紹：

2008 年 3 月 17 日青年部部長 Hon Kate Ellis 宣布成立澳洲青年論壇 (AYF) 作為青年(15-24 歲)與政府部門的一個溝通管道，她認為政府的政策會影響到全國人民，因此希望透過辦理青年論壇傾聽青年們的聲音，並捲動青年參與公共政策討論，確保青年觀點受到重視，青年也可以透過網站及實體論壇表達自己的想法，即時反應青年對政府政策的建議或想法，此外，青年也可以自行選擇一個地方(社區、教室或住家)辦理小型論壇，青年所提出的政策與建議將作為政府未來施政的參考。政府除了辦理澳洲青年論壇(AYF)之外，為了可以直接傾聽青年的聲音，並接近青年網路使用習慣，陸克文總理在目前各種流行的青年網絡如 Facebook、Twitter、Flicker、Youtube、Myspace 等建立帳戶，並設置專屬 BLOG，讓青年有機會與總理直接對話。

## 2. 論壇組織運作：

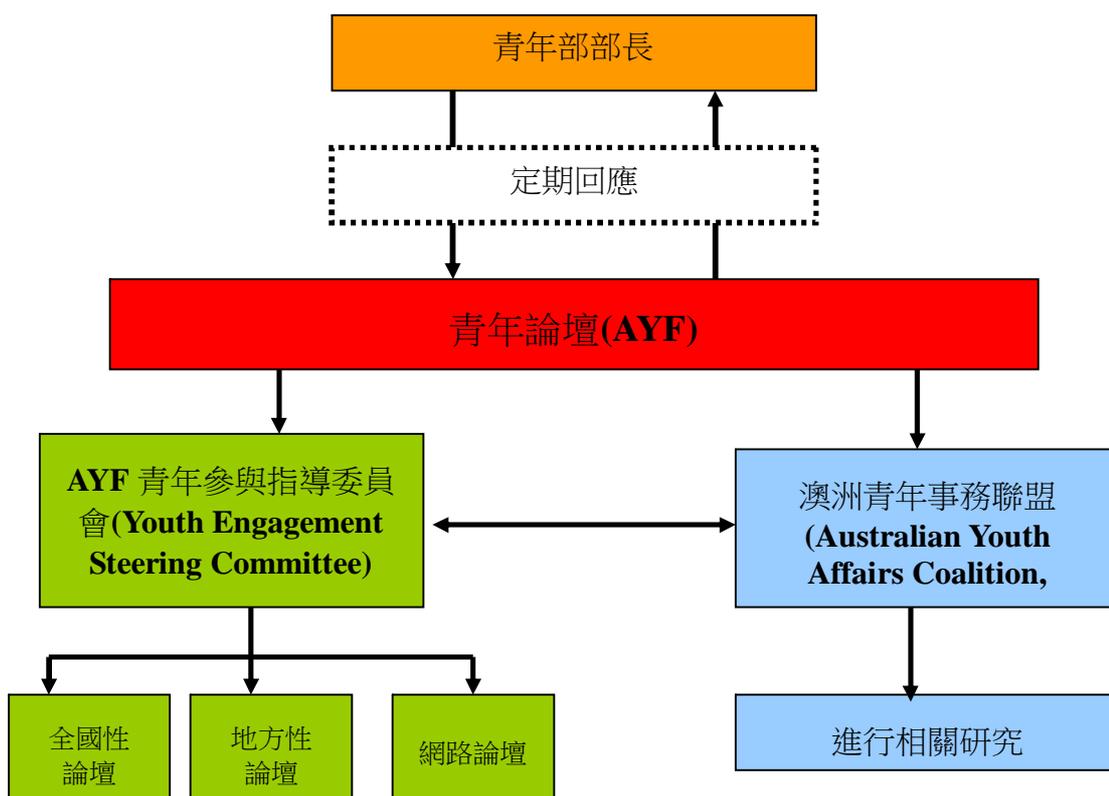
### (1) 澳洲青年事務聯盟(Australian Youth Affairs Coalition, AYAC)

其前身為 1999 年成立的澳洲青年政策與行動聯盟(AYPAC)，2002 年至 2009 年由於財政發生困難，因此改由澳洲政府資助 4 年 160 萬美金，是一個由政府出資並給予多項協助的基金會，目前是澳洲非政府組織青年事務的最高機構，主要工作為：

- 培養青年積極投入公共參與，確保青年聲音可以充分表達。
- 提供青年政策優先發展次序建議，並倡議對青年有益的議題。
- 辦理青年創業與就業楷模的經驗分享，作為青年投入職場的借鏡。

### (2) 青年參與指導委員會(Youth Engagement Steering Committee)

隸屬澳洲青年事務聯盟(AYAC)，青年參與指導委員會由 11 個年輕人組成（6 位代表青年領導組織，4 位獨立青年，以及 1 位 AYAC 的領導人），年齡介於 15 歲至 24 歲，任期 2 年，但其中有 3 名成員任期 4 年。委員會成員充分反映澳洲青年的多種聲音(從鄉村到城市、原住民和非英語背景，以及來自不同地區的新移民)，其主要工作為：提供部長對 AYF 未來發展的願景、青年參與活動意見諮詢，以及有關青少年重大議題建言；等。



圖一：青年論壇(AYF)運作模式

### 3. 論壇辦理情形：

- (1) youTHINK live & online(全國性論壇)：2009 年 11 月 12 日在雪梨辦理現場與線上論壇，全國約有超過 2000 名青年參與這項活動，透過視訊與線上投票，讓所有的青年有機會參與全國性的討論，討論青年關注的三項議題為：「家庭與社區」、「就業與教育」、「看待自己與他人」，青年部長 Hon Kate Ellis 更親自出席並回應青年相關問題。
- (2) youTHINK: Your Say(地方性論壇)：2009 年 6 月 30 日澳洲全國各地有超過 30 個地方辦理 youTHINK: Your Say，約有 1000 多位青年參加，並環繞四項主題進行討論：「青少年無家可歸問題」、「經濟衰退對青少年的影響」、「青少年如何獲得政府服務」、「青少年對法律契約的概念」。
- (3) 網路論壇：根據澳洲政府統計，AYF 網站的討論議題約有 1,000 則回應，而且有超過 90,000 人次的點擊率，青年參與討論的話題多與自身相關，如：教育、工作等，也會探討有關身體意象(body image)一些問題。
- (4) 自組論壇：論壇時間至少 2 小時，主要討論 AYF 所設定的 7 項發展議題：「賦權青年，塑造青年未來」、「支持青年的角色與功能」、「動員青年在社區的影響力」、「網際網絡安全使用」、「加強青年技能，促進青年就業」、「早期預警及管理，協助青年回歸正常生活」、「建立名確的法律概念」，此外由於只要完成註冊程序，並將申請表格回傳到 AYF 秘書處就可以辦理個人自組論壇，因此 AYF 僅提供論壇主持人一些通則性規範，對於自組論壇的辦理不會給予補助，也不會給予相關的培訓。

### 三、拜訪澳洲環保志工組織(CVA)

(一) 時間：2009/11/12 PM 14:00-17:00

(二) 地點：Canberra

(三) 參與人員：

1. Ms. Madeline Townsend，CVA 志工會員服務處執行長

2. 外交部駐澳大利亞代表處陳啟嘉秘書

### 3. 澳洲國家大學研究所蔡依舫同學

#### (四) 訪談重點：

拜訪 Conservation Volunteers(CVA)位於 Canberra 的辦公室，CVA 志工會員服務處執行長 Ms. Madeline Townsend 親自前來坎培拉辦公室簡介澳洲 CVA 發展概況，由外交部駐澳大利亞代表處陳啟嘉秘書陪同，澳洲國家大學研究所蔡依舫同學擔任口譯人員。

#### 1. 背景介紹：

CVA 是澳洲最大的非營利組織環保機構，1982 年在 Ballarat, Victoria 成立「澳洲環保志工信託組織」(Australian Trust for Conservation Volunteers)，2000 年獲聯合國授予「世界環境日獎」(World Environment Day Award)，並列入聯合國全球 500 大榮譽榜，目前澳洲有 21 個辦公室，紐西蘭有 4 個辦公室，全職員工將近有 160 人。CVA 每年約募集了 2 千萬澳幣(約 6 億新台幣)，資金的來源主要為合作夥伴及個人的捐贈，少部分為政府補助及志工參與計畫的費用。

#### 2. 發展計畫及參與方式：

(1) CVA 發展了許多計畫，包含與政府及非政府組織合作之計畫，如 Better Earth(更好的地球), Green Corps(綠色軍團), Heritagecare(遺址保護), Green Gym(綠色健身)及 Action for Climate Change(氣候變遷行動)等，而 The Conservation Experience(環保體驗)與 World Conservation(世界環境保護)是 CVA 提供的獨特計畫，邀請世界各地熱愛大自然及喜愛野外活動的人士，到澳洲各地參與各項環保活動。

(2) 要參與 CVA 環保志工很容易，完全憑青年的興趣自行決定，只要選擇前 3 個有意願的地點、日期，以及計畫開始日期、希望投入計畫的週數(計畫最短 1 週最長 6 週以上)，並繳交計畫費用即可，而 CVA 所提供的膳食與住宿均包含在計畫費用裡，如果不了解什麼樣的計畫比較適合自己，CVA 也會給予建議，但若是所選擇已經額滿，CVA 也會詢問是否更改日期或再選擇其他地區。每個計畫約有 10 名志工，並由 CVA 指派 1 位受過專業訓練的督導人帶領，並指導如何安全使用各類工具及器材。志工服務時間為週一至週五，星期六、日為自由活動時間，可安排個人活動。

(3) 另外，我們也詢問由於環保志工來自世界各處，且年齡分布廣泛，督導人員在帶領志工從事服務工作時是否會發生困難，Ms. Madeline Townsend 說來參與的環保志工，其實都已經知道他們將會遇到來自各地不同的人，所以比較容易接納與自己想法不同的人，而且新的志工對較為資深(年長)的志工也都相當尊敬，因此並沒有發生管理上的問題

### 3. 志工招募：

CVA 每年有超過 10,000 名來自澳洲和紐西蘭的志工進行服務，同時也吸引了超過 2,500 名的國際志工前來澳洲，根據統計約有 27%的國際志工來自美國，22%來自韓國，18%來自英國，而今(2009)年則有 4%的國際志工來自台灣，Ms. Madeline Townsend 說希望未來可以繼續與台灣合作，吸引更多的台灣青年到澳洲擔任環保志工。

(1) CVA 在澳洲各地有許多地方辦公室，而地方辦公室在志工的招募與宣傳上扮演了一個非常重要的角色，因為一個計畫的推展要能成功，必須建立在地方辦公室與當地學校及社區良好的合作基礎上。我們也詢問如何維持志工參與的熱度，Ms. Madeline Townsend 認為這可能與從小的教育及成長環境有關，因為在澳洲志工服務的觀念從很小就開始，而且各地都有志工服務的活動，或許正因如此，澳洲人會覺得長大後從事志工服務是一件很平常的事。

(2) CVA 國際志工招募的幾種方法：

- 隨時更新網站資訊，並維持 CVA 的關鍵字在 google 網站搜尋排名前 10 名。
- 建立網路媒合系統(Corporate Connect, Conservation Connect)提供志工可以依自己的需要與興趣迅速選擇服務地點，而此技術是 CVA 與最大的合作夥伴 TOYOTA 共同合作的成果，TOYOTA 在這個夥伴關係中，提供專業技術與資金的支援。
- 結合「環保志工」與「打工度假」活動，透過旅遊書籍、網站及媒體進行宣傳，每年約有 1,000 多則關於 CVA 的新聞在各大報章雜誌、廣播及電視露出，CVA 現在也透過微網誌(如 Facebook)進行宣傳，Ms. Madeline Townsend 認為透過旅遊及環保刊物的宣傳，可以獲得最大的效果，尤其是曾在澳洲打工度假的國際青年，再次回來當志工的比例相當高。

#### 4. 志工培訓：

(1) 志工培訓：志工培訓在澳洲共分三級，是一項國家認證的專門課程，其資格由澳洲志願服務最高的國家組織 **Volunteering Australia(VA)**及志工培訓專業機構 **National Volunteer Skills Centre(NVSC)**共同制定，志工通過訓練後可獲得證書證明所接受的技能與服務的經驗，而 **CVA** 是唯一可以發給第一級證書的非營利組織。

證書名稱	認證資格	備註
Certificate 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 至少 120 小時 (包含 30 小時的志願服務工作)</li> <li>● 訓練課程包含 4 個核心課程及 2 個選修課程，核心課程為：Be an effective volunteer (成為一個有效的志工) 30 小時、Organise work (組織工作) 10 小時、Follow workplace safety procedures (確認工作環境安全程序) 20 小時、Create client relationship (與服務對象建立關係) 10 小時</li> </ul>	<p>CVA 的選修課程為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Prepare for work (工作準備)</li> <li>(2) Provide basic first aid (提供基本的急救)</li> <li>(3) Support natural area conservation (支持自然區域的保護)</li> <li>(4) Treat weeds (清除雜草)</li> </ul> <p>此外，尚須完成志工日誌，日誌主要記載志工經驗與技能的學習過程</p>
Certificate 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 至少 210 小時 (包含 30 小時的志願服務工作)</li> <li>● 訓練課程包含 5 個核心課程及 4 個選修課程，核心課程為：Be an effective volunteer (成為一個有效的志工) 30 小時、Undertake basic administrative duties (從事</li> </ul>	

	<p>基本行政工作) 15 小時、  <b>Communicate with people accessing the services of the organisation</b> (與服務機構人員溝通) 20 小時、  <b>Follow OHS procedures</b> (確認工作衛生系統流程) 20 小時、  <b>Work with others</b> (與他人共事) 15 小時</p>	
<p>Certificate  3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 至少 280 小時 (包含 30 小時的志願服務工作)</li> <li>● 訓練課程包含 6 個核心課程及 4 個選修課程，核心課程為：  <b>Be an effective volunteer</b> (成為一個有效的志工) 30 小時、  <b>Communicate appropriately with clients and colleagues</b> (與服務對象及共事者溝通) 20 小時、  <b>Participate in workplace safety procedures</b> (參與工作場所安全流程) 20 小時、  <b>Participate in the work environment</b> (參與工作環境) 20 小時、  <b>Work effectively with culturally diverse clients and co-workers</b> (與不同背景的服務對象及同事有效地工作) 40 小時、  <b>Work within a legal and ethical framework</b> (工作合乎法律與倫理) 40 小時</li> </ul>	

(2) 管理人員訓練：CVA 志工管理課程是一個國家認可的訓練課程，訓練的重點主要為志工管理、安全服務以及現場管理，訓練時數至少 300 小時，包含 4 項核心課程及 1 項選修課程，核心課程為 **Implement and monitor the enterprise OHS program** (執行與監督企業健康系統)、**Coordinate**

worksite activities (協調工作地點活動)、Apply the principles and issues of volunteering (志工原則與議題的實施) 及 Develop Teamwork (發展團隊合作)，通過訓練者則授予保育志工管理證書。

(3) 救災訓練：

- Ms. Madeline Townsend 說 CVA 在面對天然災害的救災工作中，首要考量的重點是「安全第一」，雖然有許多志工與媒體會催促 CVA 趕快投入救災的行列，但 Ms. Madeline Townsend 認為如何保護進入災區服務的志工與受災地區的居民才是首要的工作，因此 CVA 建立一個救災制度，他們會先瞭解受災地的情況，再評估志工是否要投入災區進行服務。
- 當評估志工可以進入災區後，CVA 會先跟志工說明當地的情況，並告知相關注意事項，如：進行服務時不要打擾受災居民、支持當地經濟，不要攜帶食物到受災地；等，而這些注意事項雖然屬於內部資料，但 Ms. Madeline Townsend 也非常樂意提供給我們參考(附件二)。

5. 合作夥伴：

- (1) 政府部門：CVA 曾與政府部門合作 Green Corps、Heritagecare 及 Green Gym 等計畫，Green Corps 是澳洲政府自 1996 年開始辦理計畫，提供 17-20 歲的青少年志願工作機會，從事與環保及文化資產保存有關的工作，而 CVA 是第一個承辦的非營利組織，新的 Green Corps 計畫在 2010 年 1 月 1 日開始實施，提供 17-24 歲失業青年工作機會，讓他們參與與環境保育相關的工作，除了技能的學習，失業青年也可以領取工作津貼。但 Ms. Madeline Townsend 認為這項計畫已經失去計畫原有的精神，而且也有可能造成一些問題，如：承辦的非營利組織本身並沒有管理失業者的能力，因此她說 CVA 未來與政府合作方式應會朝向承接與環境保育相關的計畫為主。
- (2) 民間組織與企業：CVA 尋求與民間組織及企業長期合作的關係，已合作的組織有 BHP Billiton、TOYOTA、Shell、National Park、Vodafone、Commonwealth Bank 以及 Rio Tinto，這些合作夥伴提供資金、技術、物資以及人力上的支持，協助 CVA 推廣保育計畫。例如 TOYOTA 合作 Conservation Connect 建立志工媒合機制，與 BHP Billiton 合作 Revive our Wetland Program 保護澳洲特殊的濕地等。

#### 四、考察 WWOOF 志工計畫 (Dandenong)

(一) 時間：2009/11/14 AM 09:00- PM 16:00

(二) 地點：Dandenong, Melbourne

(三) 參與人員：

1. Mr. Garry Ainsworth, Managing Director, WWOOF

2. Ann Creber, WWOOF's Host

3. 墨爾本大學口譯所張家寧同學

(四) 考察摘要：

由澳洲 WWOOF 組織經理 Mr. Garry Ainsworth 開車帶我們參訪 WWOOF 位於 Dandenong 的農場，由於組織距離市區需要約 4 小時車程，往返較為不便，因此在前往農場的路上一併詢問有關澳洲 WWOOF 經營現況，並由墨爾本大學口譯所張家寧同學擔任口譯人員。

1. 背景介紹：

WWOOF 最早於 1971 年發源於英國，原始的含意是 Working Weekend on Organic Farms (有機農場週末打工)，希望透過有機農場的日常工作參與，讓都市人親身體驗農場的生活與工作，並藉此推廣「有機」的概念，爾後逐漸推展至海外，各國也相繼成立 WWOOF 組織，目前全球已有 60 多個國家提供 WWOOF 體驗，包含澳洲、紐西蘭、加拿大、英國、美國、法國、西班牙、奧地利、愛爾蘭、日本及台灣等。

2. 計畫介紹及參與方式：

(1) 計畫介紹：由於 WWOOF 的農場種類繁多，有些屬於商業性質，有些則是認同有機概念的小農場，因此工作內容也包羅萬象，可以是整理花園、除草、堆肥、灌溉、包裝、餵養動物、劈柴、粉刷；等等，每天工作 4 至 6 個小時(不包括用餐及休息時間)，工作一週以上，每週約有一天的休息時間，WWOOF 沒有特別規定工作日或休假日，因此工作項目與生活起居都是由農場主人(WWOOF Host)自行決定，WWOOF 志工並不需要再繳交任何費用給 WWOOF Host，而 WWOOF Host 必須提供免費的食宿給前來農場服務的志工。

(2) 參與方式：如果想參加 WWOOF 必須先透過網路申請該國的 WWOOF 會員並繳交會費(澳洲一年會費約 55 澳幣)，就可以根據 WWOOF 組織所提供的農場名錄自行挑選農場，只要徵得農場主人同意後就可以前往。

### 3. 組織運作：

(1) WWOOF 組織在整個的計畫中，主要扮演著平台的角色，協助 WWOOF Host(農場主人)之間的聯繫與交流，處理 WWOOFers(參與 WWOOF 計畫的志工)與 WWOOF Host 或是 WWOOFers 與他們家長之間的問題，例如曾經有個 WWOOFer 不願意告知家長他到哪間農場工作，組織工作人員就要負責協調與聯繫。目前澳洲 WWOOF 組織的辦公室一共有 5 個職員，主要的工作為 WWOOF 的宣傳、新申請加入 WWOOF 有機農場的評估、WWOOF 網站架設、編印 WWOOF BOOK; 等。

(2) 另外，我們也詢問 WWOOF 組織是否會針對每個農場進行評鑑，Mr. Garry Ainsworth 說除非 WWOOF Host 多次被檢舉經營方式不當，組織才會派員去了解情況，否則在澳洲的 WWOOF 農場太多 (約有 1500 個會員農場)，當申請加入 WWOOF 通過後，WWOOF 組織是不會主動去評鑑每個農場的經營方式。

### 4. 會員管理

由於 WWOOFers 都直接與 WWOOF Host 聯繫，因此組織對有多少人參與 WWOOF 計畫並沒有很精確的統計數字，但根據 Mr. Garry Ainsworth 表示目前已經售出 17,000 本 WWOOF BOOK，因此可推測澳洲 WWOOF 目前應該有 1 萬多名會員。

### 5. 實地參訪

(1) Mr. Garry Ainsworth 當日帶我們前往其中一個他認為辦得最好的 WWOOF 農場，這個農場主要為有機食物、香草、果樹的種植，WWOOF Host 也會製作許多有機食物到市場販售，WWOOFer 在農場主要的工作為清理庭園、去除雜草、餵食動物等。Mr. Garry Ainsworth 說這個農場主人因為待人和善，並曾接待許多國際學生而知名，約有 80 個國際青年曾到訪這個農場，台灣人大概有 4-5 人(其中二人為 Vickey 與 Pinkey)，在這個農場停留最久的是一個韓國學生，曾留在農場 8 個多月，許多學生回國後仍與主人 Ann 保持聯繫，她也非常大方與我們分享，學生在農場工作生活的照片及返國後寄給她的卡片。

(2) 本次參訪中發現 WWOOFer 與 WWOOF Host 的媒合，主要建立在相互信任的關係上，從與 WWOOF Host 連繫之始，到實際抵達農場的這段期間，雙方透過聯繫與溝通來了解對方，並建立互信的基礎。WWOOF Host 只能憑經驗（電話語氣探詢）判定前來的 WWOOFer 是否是真心想來農場學習，而 WWOOFer 也只能從與農場主人的幾次聯繫中，決定是否前往農場服務，因此 WWOOF Host 有可能遇到來農場卻不工作，或是到了約定的時間卻臨時反悔的 WWOOFer，而 WWOOFer 也可能遇到不好的 WWOOF Host，所以「相互信任」是 WWOOF 計畫能持續推動的主要因素。

#### 肆、心得及建議：

本次澳洲參訪的行程，共拜訪了 3 個主要城市(雪梨、坎培拉、墨爾本)，印象最深刻的是澳洲人民對於環境保護的重視，由於澳洲是個低污染的國家，極力避免任何可能危害他們環境的物品進入他們的領土，首先進入海關前需填寫申報單，不可攜帶肉類、蔬果、動物、植物、罐頭、蔬菜、蛋；等物品，而本團考察期間正值 11 月(澳洲屬於春天的季節)，到風景區與野外隨處可見滿天飛舞的蒼蠅，但澳洲人似乎習以為常，並告訴我們不要濫殺蒼蠅，因為蒼蠅也是屬於生態鏈的一環，這是在任何發達國家中比較少見的，也因為他們的努力，所以儘管身處於大都市，仍有機會認識許多不常見的野生動物，也是本次考察的收穫之一，如在雪梨認識黃冠鸚鵡 (Sulphur-crested Cockatoo)、在墨爾本市區公園發現袋貂 (Common Brushtail Possum)、在墨爾本 Dandenong 農場認識來自南美洲的羊駝，這些動物並不怕陌生人，除了羊駝因為氣溫的限制比較適合生長在墨爾本之外，黃冠鸚鵡與袋貂能在市區生活，就可以知道澳洲人對於環境保育的重視。此外，在澳洲凡涉及人力資源的產品，都明顯反應出其對價性，這應該也是澳洲志工如此蓬勃發展的原因之一。

本次前往澳洲拜訪澳洲教育部(DEEWR)、澳洲環保志工(CVA)以及有機農場週末打工(WWOOF)三個組織，以了解其志工運作模式及政府部門對公共參與推廣之現況，本團考察發現其志工的運作，是從中央到地方，從民間組織到公司企業的全面性網絡，並重視彼此間的夥伴關係，因此志工服務在澳洲可以稱得上是一項「全民運動」；在促進青年參與公共事務方面，澳洲教育部(Department of Education,

Employment and Workplace Relations) 是一個從求學至就業的完整服務單位，而青年主管部門(Office for Youth)正是設於其下，未來配合行政院組織改造，青輔會將整併於教育部，應可整合更多資源，持續落實馬總統青年政策，以確保青年的聲音可以獲得充分的反應，此外，亦有許多創新的作法值得參考，茲就考察所見，提出相關建議如下：

(一) 青年政策大聯盟可參考 youTHINK live & online 以及青年參與指導委員會組成機制的作法

澳洲 AYP 自 2008 年開始辦理，部分作法機制與青年政策大聯盟相似，如有類似全國論壇的 youTHINK live & online、地方論壇的 youTHINK : you say，以及類似青年諮詢團的 AYP 青年參與指導委員會。澳洲去(2009)年所辦理的全國論壇 youTHINK live & online，開放線上參與及網路投票的方式，使參與的青年可以不受時間與空間的限制，同時參與論壇活動。我國未來在規劃青年政策論壇時，也可以考慮加強線上參與的規劃，以符合青年網路的習性。此外，AYP 青年參與指導委員會成員，須包含城市、鄉村、原住民、非英語系等不同背景的青年參與，任期 2 年，其中 3 人會留任至下屆，未來青輔會青年諮詢團的遴選可參考澳洲做法，考量青年的代表性及成員的留任制度，讓經驗得以傳承。

(二) 與國際志工組織合作，選派優秀青年志工參與組織實習

CVA 在志工培訓、招募及服務網絡的建立上，以及成功的與其他非營利組織及企業建立夥伴關係，使組織得以持續發展，相當值得我國參考與借鏡，因此若能與 CVA 或其他國際志工組織合作，且在經費許可下，每年選派政府部門志工管理人員、各地優秀青年志工及 NPO 組織經營管理者至各該國際組織學習相關制度與運作模式，除了可以促進國人對志工培訓的重視，對我國志工制度的建立及非營利組織的發展也將會有莫大的助益。

(三) 鼓勵非營利組織與企業建立夥伴關係

CVA 能與企業建立長期的夥伴關係，除了因為其經營能力及訴求的環保議題獲得民眾廣大的迴響之外，企業也認為與其結合更可以提升公司形象。我國除少數較具規模的組織可自關經費來源，多數 NGO 組織仍需依靠政府每年各種計畫的補助款協助營運，若從長遠的角度來看，將不利 NGO 組織的發展，因此未來除了持續與 NGO 合作各項專案計畫之外，也可鼓勵已具規模的非營利組織與企業洽談合作方案，結合相關資源拓展其服務的能量。

#### (四) 建立志工服務專業認證制度

澳洲志工服務制度是由澳洲志願服務最高的國家組織 Volunteering Australia(VA)及志工培訓專業機構 National Volunteer Skills Centre(NVSC)共同制定，澳洲志工需要接受專業課程及實地服務，結訓後再依所認證的資格頒給證書。此外，由於志工服務證書是屬於專業的認證，政府也將其與教育及就業部門相結合，更增加證書的專業性與公信力。澳洲志工專業認證作法，可供我國輔導青年志工發展借鏡參考。

#### (五) 借鏡 CVA 救災志工運用機制

台灣位於歐亞大陸板塊及菲律賓板塊的交界處，因此地震頻仍，加上近年地球暖化造成全球氣候的異常，災害涉及的層面將逐漸擴大(如：水災、風災、旱災；等)，鑒於八八水災重創南台灣，本會已於今(2010)年建立災害應變青年志工運用方案及救災 SOP 流程，在志工投入後續救災的行列中，可再參酌澳洲 CVA 救災制度，如由各地志工中心先進行安全評估，並說明志工可進行之救災服務、以小隊方式投入救災行列(各小隊由督導人率領，並指派工作任務)、行前培訓，務必確保本會青年志工及災區居民之安全。

#### (六) 以信任互助推動志願服務

本次參訪 WWOOF 農場的過程中，發現其計畫運作的成功關鍵，建立在彼此信任的關係上，不僅存在於 WWOOFers 與 WWOOF Host，亦存在於 WWOOF 組織與 WWOOF Host 之間。志工在服務的過程中，透過信任關係的建立，才能真正了解被服務者的需求，尤其是需要與人接觸的志願服務工作或是投入災區的救災服務。此外，WWOOF 之志工操作模式，亦可借鏡為引導志工投入公共服務，透過本會各地青年志工中心作為媒合平台，結合在地網絡，開拓服務機會，如以提供食宿方式，吸引更多有意參與公共服務的青年至當地服務，擴大服務的能量與範圍。

#### (七) 配合外館參展當地大學博覽會宣導台灣青年旅遊

國際主要城市國際旅展一向為各國推動青年旅遊的最佳時機，透過產品的包裝有效引起國際旅客的興趣，並決定前往目標地旅遊。本次參訪過程中，因有機會與外交部及教育部外館人員接觸，他們說本會青年旅遊文宣品製作精美，頗受國際青年好評，因此很快就被索取完畢，若可增加文宣品於外館放置的數量，並協調外館透過當地大學博覽會等時機加以宣導，將可增加青年旅遊在國際學生間之能見度。

#### (八) 公務出差旅費日支標準應覈實修正調整

公務員出差旅費日支數額表係依 92 年 12 月 30 日行政院院授主忠字第 0920008238 號函修正，澳洲每日日支數最高地區為雪梨，約 217 美金(折合台幣約 6,510)，然而因近年 3 年匯率變動較大，澳幣兌美元將近 1 比 1，雪梨住宿一晚每人近 4,550，墨爾本住宿一晚每人約 4,770，若非外館同仁協助接待與交通事宜，恐無法順利完成本次參訪，因此建議主計處檢討調整合理之出差日支數額，以符實情。

伍、附件：



一、

## **Conservation Volunteers: Guidelines for Disaster Relief Projects**

- CVA staff and volunteers are not trained in emergency relief. In all cases, we wait until areas have been declared safe before we take volunteers there
- Identify hazards on damaged sites with expert assistance if required
- Control the health risks with 1) Personal Protective Equipment; and 2) good personal hygiene.
- Personal Protective Equipment may include (but is not limited to) respirators; goggles; Tyvek overalls; heavy duty footwear; gloves; disposal facility for contaminated workwear.
- Personal hygiene should include ready access to washing facilities, ready supply of water, regime of washing before eating
- CVA does not provide specialised equipment or specially trained staff for specific natural disaster relief tasks
- CVA advertises projects accurately to ensure potential volunteers know exactly what to expect if they wish to help
- CVA selects volunteers and staff carefully to ensure they are aware of project activities and fully prepared to assist
- CVA advises all volunteers not to question community members about natural disasters - opening discussions may force them to relive unpleasant memories. It is up to community members to raise discussion of the event if they wish to do so
- CVA advises that volunteers and staff should listen if survivors wish to talk, and take interest in what they say
- CVA advises that volunteers and staff should avoid giving advice or trying to talk people out of their feelings
- Survivors may show anger ; CVA advises that volunteers and staff should avoid taking this personally
- CVA asks volunteers not to take cameras to areas affected by natural disasters. It can be insensitive and hurtful to take pictures of areas where people have been badly affected
- CVA helps with practical tasks. It is essential to explain our actions so that local people know what we are doing, and why
- CVA takes care to make minimal demands on local water supplies
- Where possible, CVA will support local businesses in affected areas by purchasing food and supplies there

## 環保志工：救災計畫指導

- CVA 的工作人員與志工不可在緊急的情況下被訓練，在大部分的情況下，我們都等到該地區被宣布安全後才派遣志工前往。
- 如果有必要將請專家學者協助確認受災地損害情形。
- 使用(1)個人防護裝備及(2)良好的個人衛生習慣，來控制對健康的危害。
- 個人防護裝備可能包括（但不限於此）口罩、護目鏡、Tyvek 連身防護衣、耐用的鞋類、手套、處理污染的工作服。
- 個人的衛生應該包含隨時可取用的清洗設備、準備好的供水、飯前洗手的習慣。
- CVA 並沒有為特定的自然災害救援任務，提供專門的設備或接受過特殊訓練的工作人員。
- CVA 正確地為救災計畫進行宣傳，以確保潛在的志工們可以精確地預期將要發生的事，假如他們願意前來幫忙。
- CVA 挑選志工與工作人員相當謹慎，以確保他們瞭解救災行動，並有充分的準備去災區協助。
- CVA 建議志工們別向受災居民詢問有關自然災害的問題，開放的討論可能會迫使他們重新經歷不愉快的回憶。問題的提出應該取決於受災居民，如果他們希望這麼做的話。
- 假如倖存者需要交談，CVA 建議志工們與工作人員應該傾聽，並對他們所說的感興趣。
- CVA 建議志工們與工作人員應避免給予受災居民建議，或試圖勸導他們說出自己的感受。
- 倖存者可能會顯露憤怒的情緒，CVA 建議志工們與工作人員應避免自行處理這件事。
- CVA 要求志工們別攜帶相機至受災區，受災居民已經歷非常嚴重的打擊，照相的行為是相當遲鈍而且會對災民造成傷害。
- CVA 幫助實際的任務。向當地居民解釋我們的行動是必要的，這樣他們才會知道我們正在做什麼，而且為什麼要做。
- CVA 應該注意當地供水的最低需求。
- 如果可能，CVA 會藉由購買當地食物及生活用品來支持受災地區的經濟。

二、考察照片

日期： 2009/11/10

地點：李宗芬處長辦公室

照片說明：林副主委致贈本會簡介及文宣品予李處長



日期： 2009/11/10

地點：李宗芬處長辦公室

照片說明：與外交部駐雪梨辦事處李宗芬處長、吳文齡組長合影



日期：2009/11/11

地點：Georges River

照片說明：參訪 CVA 志工服務計畫，計畫督導人員正在熱心解說志工參與情形



日期：2009/11/11

地點：Georges River

照片說明：各地前來服務的志工正在除草與植樹



日期：2009/11/11

地點：Georges River

照片說明：與 CVA 工作人員合影



日期：2009/11/11

地點：Marrickville

照片說明：與 CVA 經理 Ms. Leonie Winner 與 Ms. Leah Davis 合影



日期：2009/11/11

地點：Canberra

照片說明：林副主委致贈本會簡介及紀念品予駐澳大利亞代表處林松煥代表



日期：2009/11/12

地點：DEEWR

照片說明：林副主委致贈本會簡介及文宣品予澳洲教育部青年產業及技能司司  
長 Ms. Margaret McKinnon



日期：2009/11/12

地點：Canberra CVA 辦公室

照片說明：CVA 志工會員服務處處長 Ms. Madeline Townsend，介紹 CVA 環保  
志工計畫



日期：2009/11/12

地點：Canberra CVA 辦公室

照片說明：CVA 志工會員服務處處長 Ms. Madeline Townsend，介紹 CVA 環保  
志工計畫



日期：2009/11/12

地點：Canberra CVA 辦公室

照片說明：林副主委贈送區域和平志工團紀念 T-shirt



日期：2009/11/12

地點：Canberra CVA 辦公室

照片說明：林副主委致贈台灣茶葉



日期：2009/11/12

地點：澳洲國會大廈

照片說明：林代表松煥於國會大廈前介紹澳洲政府運作及國際情勢



日期：2009/11/12

地點：澳洲國會大廈

照片說明：參議院



日期：2009/11/14

地點：Dandenong

照片說明：WWOOF 主人 Ann 介紹自己的農場



日期：2009/11/14

地點：Dandenong

照片說明：曾來過 Ann 農場的學生留言



日期：2009/11/14

地點：Dandenong

照片說明：林副主委參訪 WWOOF Host 農場



日期：2009/11/14

地點：Dandenong

照片說明：在農場內的動物--羊駝



日期：2009/11/14

地點：Dandenong

照片說明：來自韓國的 WWOOFER



日期：2009/11/14

地點：Dandenong

照片說明：林副主任致贈區域和平志工團 T-shirt



日期：2009/11/14

地點：Dandenong

照片說明：林副主委與 WWOOF 農場主人合影



日期：2009/11/14

地點：Dandenong

照片說明：參訪結束後於農場屋內合影

