



2025

桃園志工故事集

Taoyuan's Volunteer Story



目錄

Contents

- 1** 志工像是大溪木藝生態博物館的陽光、空氣與水 01
- 2** 桃園市蘆竹地政事務所的志工故事：那些最溫柔的第一線 04
- 3** 八德國小溫暖的守護者：志工與孩子共織的校園日常 07
- 4** 林口長庚醫院志工：月夜中最溫柔的星光 10
- 5** 讓弱勢不再孤單：護國宮愛心基金會的溫柔行動力 13

- 6** 從一次重病到攜手服務：銀髮志工星光照亮桃園市政府地方稅務局 16
- 7** 傳承與創新並進：桃園市政府民政局孔廟忠烈祠志工隊的多元力量 19
- 8** 整潔街道的幕後推手：桃園市政府環境管理處打造友善志工環境 22
- 9** 高齡快樂進行式：龍潭石門社區發展協會讓志工找到人生的舞台 25
- 10** 攜手志工同行，伊甸基金會桃園分事務所深耕在地服務 28

志工像是大溪木藝生態博物館的陽光、空氣與水

桃園市立大溪木藝生態博物館施惠淇館員表示：「志工就像陽光、空氣和水，是我們習以為常卻不能缺少的存在。」這些志工不僅提供導覽服務、執行推廣活動，也深入了解在地故事、分享歷史記憶。他們的存在，讓木博館不只是靜態展示空間，更是一個充滿生氣的文化社群。



(圖一) 志工於木藝小學堂推廣活動引導民眾認識木藝匠師的工具

刊物《一本大溪》，志工成了文化與城市的記憶交會點

木博館志工，不乏來自各行各業的在地居民。他們有的是退休老師、店家老闆，也有導覽員及家庭主婦。當這些人成為館內的公共服務者，一個地區的記憶與情感，也悄悄地被串聯起來。

館刊《一本大溪》，正是志工故事與地方歷史的交會之處。許多內容都由志工受訪、提供資料、引薦人脈。他們不只是服務人力，更是文化知識的傳播者，是這座城市的民間記憶守護人。



(圖二) 志工於博物館園區執行假日定時導覽

自發共學社團，木博館多元參與的志工文化

受到國立自然科學博物館的啟發，木博館的志工幹部自發性創立社團，成為志工彼此間貢獻專長、共學互助的平台。社團分為手作、走讀、絲竹樂團與舞蹈團四類，由志工擔任講師，開放給志工與館員參與。

手作教授布製品、種子吊飾及小木器等生活工藝品，還會運用博物館大型活動撤下的羅馬旗做為材料，環保又獨特；走讀由志工擔任導覽員，帶領大家走訪全臺文化場館與自然景點；絲竹樂團邀請志工及國樂老師教學，定期團練並在志工表揚餐會上演出；舞蹈團則由志工擔任講師，同樣在志工表揚餐會演出。

這些社團活動不只是興趣延伸，更是志工發揮長才、彼此交流、聯繫情感的紐帶。

自由認班、家庭共好，打造彈性志工獎勵制度

木博館志工隊採「自由認班制」，志工只需在一年內累積達標的時數即可。此外，為了感謝志工背後的家庭支持，達成兩倍達標時數的志工，可邀請一名親友一同參與志工參訪及表揚餐會，以此獎勵志工。

施惠淇館員告訴我們：「志願服務不只是志工個人的付出，同時是志工家人對志工的支持。」正因秉持這樣的理念，木博館成為一個溫暖的環境。

軍人退役不退場，夫妻志工合力做公益

王昆讓與李慧珠兩人至今已在木博館度過九年志工生活，更一起榮獲績優志工家庭獎。王昆讓原本擔任職業軍人，軍職退役後轉任民間公司，決定以兼職的方式工作，並將多出來的時間投入志工服務。他表示：「以前受過社會很多幫助，現在想回饋，也順便邀太太一起參與。」

夫妻同行，讓志工這條路變得更豐富有趣。他們一起面對各式各樣的挑戰，也累積滿滿的回憶。李慧珠笑著表示：「只要身體允許，我們會一直做下去。」



(圖三) 志工於李騰芳古宅執行假日定時導覽



(圖四) 志工社團手做小木器

志工讓博物館有了生氣， 打造持續學習的日常

大溪木藝生態博物館的每一次換展，對志工而言是深入理解在地文化的機會。「只要身體允許，我們就會繼續。」這是一位資深志工對退休生活的回應。對他們來說，成為木博館的一份子並非某個階段的安排，而是自然延伸的生活節奏。志工不僅讓場館運作得更順暢，也成為遊客與在地文化之間的橋樑。

因志工的存在，木博館成為一座有生命力且豐沛的場館，在人與地方之間，持續產生連結與共鳴。



桃園市蘆竹地政事務所的志工故事： 那些最溫柔的第一線

桃園市蘆竹地政事務所，有一群在櫃台和等候區間默默穿梭的志工。除了協助辦理手續，他們用親切的笑容和耐心陪伴，讓每個前來的民眾都多了一份安心。



(圖一) 蘆竹地政事務所志工隊用親切的笑容和耐心陪伴洽公民眾

專業與溫度並行的蘆竹地政服務

蘆竹地政事務所位於桃園市蘆竹區，服務範圍涵蓋蘆竹、大園等地區，主要業務包括土地登記、地籍測量、地價查估及不動產資訊查詢等，肩負著地籍管理與服務市民的重要角色。

蘆竹地政事務所志工隊成立於 90 年 1 月間，目前共有約 50 名成員，平均年齡為 63 歲，依服務內容分為「專業志工」與「一般志工」兩類。專業志工多具地政士資格，無論是現職或退休人員，皆運用其專業知識，協助民眾解答地政相關問題；而一般志工則秉持熱忱，經志願服務教育訓練合格後上線服務，日常工作涵蓋場所指引、文件影印、表單填寫及叫車服務等，是行政運作中不可或缺的重要夥伴。無論是初次來訪的長者，還是急需協助的民眾，他們總能適時伸出援手，帶來安心與溫暖。

為持續精進服務品質，蘆竹地政事務所也定期辦理各項志工培訓課程，包含新進人員訓練、在職進修與志工座談會，期望每位志工都能在服務中持續成長、成為值得信賴的協力夥伴。志工隊的存在，不僅延伸了服務的觸角，更為地政事務所注入了溫暖與人情味。



(圖二) 游李玉珍志工隊長為民眾諮詢

長期投入悟出志願服務的價值

「身為志工，最重要的是——你準備好了嗎？」

服務 24 年的游李玉珍志工隊長這麼說。投入地政志工以來，最大的收穫是學會用同理心傾聽、換位思考。從協助民眾解決問題的每一次互動中，她不只培養了溝通與應變的能力，更在那些「安心的眼神」中，感受到志願服務最真實的價值。

她記得，有一次一位長者帶著權狀前來諮詢過戶手續，看得出來他相當焦急、不安。游李玉珍志工隊長一邊幫他整理資料，一邊解說流程與申請書填寫方式。對方頻頻點頭，臨走前甚至說：「這幾天我一直睡不好，現在終於放心了。」

那一刻，她深刻感受到，志工的價值不只是把流程說清楚，更是讓人在繁複程序中感受到陪伴與支持。當民眾不再手足無措，能一步步完成申辦，她也因此更堅定了自己的初衷——用溫暖與專業，讓公共服務變得更有溫度。



(圖三) 呂春松與李俊媛夫妻參加 113 年績優志工家庭表揚活動

從洽公民眾到績優志工， 夫妻檔攜手服務 18 年

原本只是前來辦理土地相關手續的呂春松志工，因為一次親切的服務經驗，開啟了與志工隊的緣分。當時他收到公文，對流程毫無頭緒，前往蘆竹地政事務所詢問時，服務台人員不但耐心引導，還主動協助填表與文件整理，讓他順利完成申辦。他感動地說：「那次的經驗讓我印象很好，也開始思考，自己是否也能為別人提供這樣的幫助。」

後來，他不僅自己加入志工隊，也邀請退休的妻子李俊媛一同投入。夫妻倆以穩定熱忱的態度投入服務，至今已默默耕耘 18 年，並於 113 年獲頒「績優志工家庭獎」。每月定期值班的他們，協助引導洽公民眾、提供流程說明，盼讓每位來訪者都能安心完成手續。

從曾經的被服務者，轉變為主動付出的服務者，呂春松與李俊媛的故事，不只是個人的生命轉折，更是志願精神最溫暖的詮釋。他們或許不是正式編制的一員，卻以笑容、引導與傾聽，成為民眾記憶中最安心的力量，也為公部門注入了難能可貴的人情味。



(圖四) 志工在職訓練

八德國小溫暖的守護者：志工與孩子共織的校園日常

桃園市八德區八德國民小學志工隊於 92 年成立，從最初只有交通導護，一路發展出環保、圖書館、學習輔導等多元服務。目前約有 130 名成員，主要由媽媽們、學生家屬與鄰近社區居民組成。這種多元的背景，讓志工隊充滿活力，志工隊於 112 年獲得績優志工團隊獎。談及榮耀時，隊長方臆璇說：「這不是屬於我個人的奉獻，而是整個團隊齊心努力的結果。」。從大女兒入學起加入志工隊至今，方臆璇已累積近 30 年服務年資，親力親為參與並陪伴團隊的運作。



(圖一) 劉茂群、前校長吳玉琦一同演出戲劇《我們這一班》

良好的溝通機制是志工最堅實的後盾

在八德國小，志工不是孤軍奮戰。學校積極地鼓勵志工參與由桃園市政府舉辦的訓練課程，同時學校老師也會為志工上課，教授辨識情緒與突發狀況處理的知識。針對新進志工，隊長會親自帶領，並由組長與資深志工協助指導。「確保每位成員都能順利上手」是志工隊不變的堅持。

流暢的溝通模式是校方與志工合作愉快的關鍵。每學期的志工大會，是大家交流與凝聚情感的時刻，日常透過 LINE 群組聯絡，資訊得以及時傳遞問題也能快速解決。無論是制服、用具、建議，校長與主任都樂意聆聽並給予反饋。八德國小與志工間緊密的網絡，帶給志工滿滿的安心與歸屬感——在這裡，沒有人是局外人。



(圖二) 志工們演出戲劇《招牌張的七十歲生日》

從舞台到宣導：志工戲劇團讓教育更有感

八德國小志工隊的一大亮點，是結合創意與教育的「戲劇團」。團隊初次挑戰戲劇，是改編繪本《招牌張的七十歲生日》，將繪本中的角色與情節搬上舞台。每年演出後，隊長會特地將影片製作成光碟留存，珍藏這些動人的點滴。當時的校長和主任熱情參與，與志工一同演出，為孩子們帶來歡笑與啟發。從那之後這份熱情並未止步，志工隊更將其延伸至校園宣導，以生動的戲劇傳遞交通安全、視力保健等重要議題。



(圖三) 辛苦維護上放學的交通導護志工

當時八德國小提供一個特別的「小書包」作為「書香獎」的獎勵，以鼓勵小朋友多閱讀課外讀物，並完成學習心得單。這個小書包是一位退休老師的手寫設計，數量稀少十分珍貴。小書包乘載著不僅是對志工團隊的感謝，也是對於那段演出時光的紀念。

以永續發展為前提，投入教育志工

展望未來，方臆琬志工隊長強調「順其自然，慢慢來就好」，以永續發展為目標努力。隊長坦言，只要現有的志工都能將工作做好，並積極支援參與，就已經足夠了。

此外，團隊也鼓勵志工向外延伸，多參加校外課程與服務，提升自己，也提升服務的廣度。八德國小志工隊用實際行動，為校園注入了源源不絕的愛與生命力。

孩子畢業了，但志願服務沒有畢業

多數志工投入服務的契機是在孩子入學後，但即便孩子已畢業，仍堅守崗位，除了志工隊長方臆琬外，王瑞慧、陳惠珊與游靖雯也是如此。三人皆在圖書館擔任說故事志工，各自也跨足故事劇團、學習輔導志工等多個領域。「志工服務是我結交朋友、豐富生活的方式」王瑞慧笑著分享。

校園裡的少數男性，一句「辛苦了」是他最大的動力



(圖四) 說故事志工於大樹講堂說故事

身為隊裡少數的男性，吳維泰聽說學校環保志工經常需要整理回收物，苦力活少不了，更是肩負起這項重任，每一句孩子們口中「辛苦了」總能讓他的疲憊煙消雲散。兼任導護志工的他也呼籲，在學校周邊騎車或開車務必注意安全，並遵照交通警察的指揮，希望留給學童一個安全的環境。



林口長庚醫院志工：月夜中最溫柔的星光

林口長庚紀念醫院志工隊創立於 70 年，源於王永慶先生對營造善良社會的遠見與投入的決心，初期以大專學生為主，後擴展至社會人士。目前約有 500 名志工，分為社會志工與大專志工，協助就醫指引、兒童陪伴、病友關懷及社區健康服務。志工隊設有隊長、副隊長及各職責組長等幹部群，確保排班與人力能妥善調度，及志願服務運作得以順利進行，使志工成為醫院邁向全人關懷、人本醫療的過程中，相當重要的一環。



(圖一) 幸運草兒童劇團帶動跳與病童互動

幸運草兒童劇團：在孩童生命中種下快樂的種子

這些溫暖的星光，在兒童關懷服務中格外閃耀。由大專志工組成的「幸運草兒童劇團」，正是醫院病童眼中的魔法使者。從劇本、排練到道具，全部由志工親手打造。他們透過小劇場的演出、闖關遊戲的互動，將醫療知識化為生動有趣的故事，寓教於樂。

兒童關懷服務的活動裡，一名志工穿上刷牙的道具服，帶著孩子唱跳，孩子們笑聲不斷，暫時忘卻了苦澀的藥味與病痛。除此之外林口長庚特有的百坪共融遊戲場，也是由大專志工陪伴孩童玩耍，讓每位生病的孩子都能平等地享受童年的權利與快樂。



志願服務碰上職場：企業志工一同點亮醫療現場

當受助者的需求逐漸增加，醫院也開始思考如何讓更多人投入志願服務。林口長庚醫院推展出企業志工合作模式，像南山人壽即募集一群員工，以每週輪替排班制，讓員工輪流參與服務，在維持工作與生活平衡的同時，也穩定地支援醫院的服務需求。

醫院更進一步規劃志工的「專長導入」，讓擅長攝影、語言、資訊等志工在各自領域中發揮長才，使有專長的退休人員在志願服務場域繼續發光發熱，讓光芒點亮不同角落。

走進志願服務現場：受助家屬到熱心志工的心路歷程

志工的光，不只灑落在病童身上，也悄悄照進一位家屬的心中。蔡芬郁志工隊長因公公婆婆住院時曾受志工協助，種下了回饋社會的念頭。「我也想成為那個，在別人需要時出現的人。」

身為榮譽志工隊長，除了親自服務，她也需協調小組運作、負責排班與培訓新進志工。「最辛苦的就是找代班，真的不容易，但我們是一個團隊，總會有人願意伸出手幫忙。」當責任壓在肩上時，她也從一次次的協調互助中，體會到「一起撐起來」的溫暖。



(圖二) 協助民眾進行數位同意書簽署



(圖三) 春節關懷活動至門診區發喜糖



(圖四) 與台中榮總志工隊進行院際交流

洗腎室裡的志工故事：「不要強求」背後是母親無聲的堅強

在協助他人的過程中，有些片段特別令人動容。蔡芬郁志工隊長回憶，曾在洗腎室遇見一位帶著年幼兒子前來的母親。她低聲說：「我早已有三個女兒，沒想到這個小兒子...竟要一輩子洗腎。」語氣平靜卻藏不住心碎與無奈。「人啊...不要強求」母親反覆地說著，那不是放棄，而是身在懊悔之中卻堅持下去的精神，一種柔中帶剛的力量。

蔡芬郁沒有多言，只是日復一日地傾聽陪伴。五年後，那位孩子成功換腎。母親含淚感謝志工的陪伴。那一刻蔡芬郁明白，自己的陪伴也照亮了一顆心。

林口長庚紀念醫院志工隊以多元服務與創新模式，成為醫療團隊重要後援力量。從幸運草兒童劇團帶給病童歡笑，再到企業志工模式吸引更多青年參與，院方持續努力拓展志願服務。此外，也曾與台中榮總志工隊進行院際交流，擴增志工們的服務新視野，打造一個志工與病人共好的雙贏溫暖環境。

讓弱勢不再孤單：護國宮愛心基金會的溫柔行動力

財團法人桃園市護國宮愛心基金會自 83 年起推動志願服務，承襲護國宮關懷眾生的信念，致力於推動社會公益、照顧弱勢族群、扶助貧困家庭，並積極參與長者關懷、青少年教育、急難救助等社會服務。於 96 年率全縣之先設立關懷據點，108 年轉型為巷弄長照站，每週提供 10 個時段服務，是在地服務績效優良，長輩最信賴的長照據點。

童心蓮心會打造慢飛天使的烏托邦

每年 4 月，護國宮愛心基金會，總會迎來最熱鬧也最溫馨的一天——童心蓮心關懷弱勢族群園遊會。連續舉辦超過 33 年的活動，是專為桃園市境內啟智教養院與身心障礙機構的院生打造，結合了老師、家長參與，一年一度的相聚，除了讓師友們分享教學經驗、家長們交換心得，亦是院生們歡欣鼓舞的日子。

才藝競賽表演與闖關遊戲，是院生們最期待參與展現的，舞台上賣力精湛的表演，看得出平日用心的演練，和爭取好成績的榮譽心。洪連慶總幹事提到：「我們舉辦活動的目的，是希望讓弱勢族群也能被大眾所看見與重視並給予關懷。」他也坦言每年舉辦活動很辛苦，今年就租用了 23 部遊覽車接送院童們，與近 70 位志工參與活動服務。但 30 多年來累積的信任與情誼，讓每一次的相聚都成為與院生們的歡樂嘉年華。



(圖一) 童心蓮心 - 關懷弱勢族群園遊會

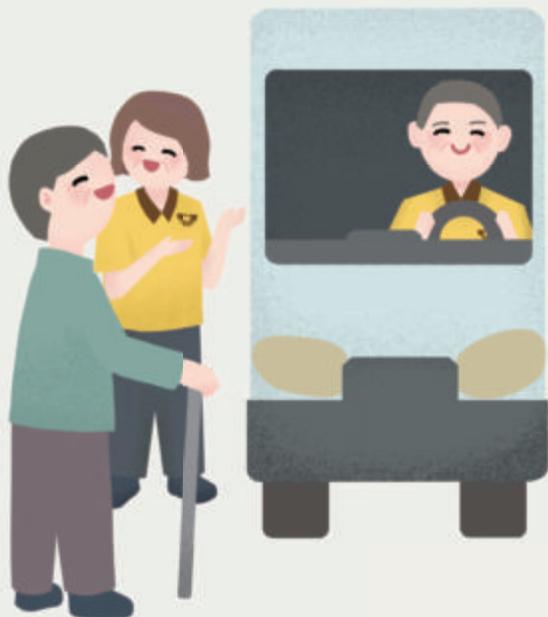
專屬低收孩子的暑假夏令營

對許多低收家庭的孩子來說，暑假不代表旅行或玩樂，而是更長的孤單時光。護國宮愛心基金會設計了一場為他們量身打造的夏令營——以玩樂為主、教育為輔，結合高中與大學生志工領隊，陪伴他們探索世界。

「每年快結束時，總是有孩子抱著我們哭，捨不得回家。」活動組長簡秀美心疼地表示。「因為這裡的世界，和他們平常經歷的太不一樣。」從防災教育館到陶博館，再到臺北市立兒童新樂園，一連串的行程背後，是對孩子內心的修補與呵護。那幾天的相處，也許是孩童一整年最愉悅安心的時刻，夏令營為孩子提供一個能保有童真的天地。



(圖二) 數碼寶貝低收入戶兒童夏令營



長輩總想逃？護國宮用娃娃車與行軍床化解巷弄長照站難題

在推動社區據點轉型成巷弄長照站的過程中，洪連慶總幹事發現下午時段長者因習慣午睡，會想返家，返家後就不會再次回到據點參加下午的活動，導致人數銳減。洪連慶笑著提出護國宮的特點：「護國宮位於田中央，我們提供像『娃娃車』一樣的接送服務，讓長者一旦來到據點就不好回家。」

雖然是以玩笑的方式提起，但是為解決午休問

題，基金會也特別添購行軍床，讓據點成為「舒服的午後休息站」。從接送到返家，讓長者安心，家屬放心。

此外，長輩也分享，據點提供的優質課程，促進腦部活化，享受輕鬆愉快的運動，都是吸引他們前來的動力。



(圖三) 護國宮愛心基金會 - 關懷據點巷弄長照站

無為而治的管理藝術

談到如何推動志願服務團隊這麼多年，洪連慶認為，關鍵是「無為而治」的管理態度。他說：「不強加太多約束是相處融洽的關鍵。」基金會相信，志工的參與應該來自內心的喜歡與投入，只有在這種情況下，彼此才能感受到這份心意。112年績優志工家庭獎得主簡永照與李美麗夫妻也分享：「在相互尊重的環境下，服務起來也達到事半功倍的效果。」

日常的細節更體現這種尊重與鼓勵。簡秀美活動組長提到，他們總是鼓勵長者自己做力所能及的事情，例如吃完飯自己洗碗、幫忙掃地等。這些看似微小的舉動，卻能讓長輩從中感受到「我還有用」的自信與尊嚴。甚而讓有些長者從被服務轉向主動服務，增加其社會參與的成就感。



(圖四) 桃園市護國宮愛心基金志工在職教育訓練

護國宮愛心基金會將信仰的力量延伸至生活的角落，30年來持續推動志工服務，透過活動與陪伴，為弱勢族群打造出一處溫暖、有尊嚴的生活場域，在最需要幫助的地方，點亮一盞又一盞希望的燈。

從一次重病到攜手服務：銀髮志工星光 照亮桃園市政府地方稅務局

在看似冷峻嚴肅的稅務辦公大樓裡，總有幾位銀髮志工靜靜守候。他們不僅是協助填寫表單的人，也是在服務現場中靜靜發光的溫暖存在。憑著歲月累積出的耐心與細膩，他們解說、引導、協助，一句溫柔的提醒、一個安定的眼神，就化解了民眾的困惑與不安。



(圖一) 桃園市政府地方稅務局志工特殊教育訓練

提供專業與溫度，銀髮志工撐起第一線

桃園市政府地方稅務局肩負全市稅務徵收與管理的重要任務，除了依法課稅外，也積極推廣納稅教育與便民措施，透過智慧化服務平台與親切的窗口服務，協助市民能更輕鬆、透明的完成各項稅務流程。他們不僅是稅收的守門員，更是推動城市永續發展的重要夥伴。

在繁忙的稅務大廳中，有一群熟練又親切的銀髮志工默默穿梭。他們來自地稅局志工隊，多數是65歲以上的長者，熟悉制度又富有耐心，是服務現場最穩定可靠的力量。總局志工隊由20名成員組成，其中19人皆為高齡志工，他們在引導民眾洽公、協助檢查應備證件是否齊全、輔導民眾填寫各項申請書表及協助租稅宣導活動等服務中，展現出兼具專業與溫度的力量。

用制度與溫度打造最穩定的志工服務網

為提升整體服務品質，地稅局亦建置一套完整的志工支持與評核機制，不僅提供友善的服務環境與資源、完整的教育訓練，也會依志工的出勤情形、服務表現、服務精神與團隊合作等指標每季進行評核，並於次年初依全年綜合表現遴選「績優志工」，給予公開表揚。

制度化的肯定與回饋，成為鼓舞士氣、促進專業的關鍵推手。其中，112 年獲得「績優志工家庭獎」的楊厚銘志工分享道：「每次協助民眾解決稅務疑問時，不僅感受到對方的感謝，也從中獲得成就與滿足，激勵我持續投入志願服務。我相信，哪怕是一點小小的幫助，都能為社會注入正能量，同時也提升自己解決問題的能力。」



(圖二) 志工服務禮儀訓練

攜手走過病痛，也一起走進服務現場

而在這些志工當中，有一段關於陪伴與回饋社會的動人經歷，來自胡淑嬌志工與她的先生楊厚銘。

成為志工是出於自願，不求回報，卻能從中獲得豐富的精神糧食。胡淑嬌志工分享，一次偶然的機會，讓她踏入志願服務的行列。在持續服務的過程中，能與其他人互動交流，不僅帶來快樂，也讓她開拓視野，使志願服務成為她願意終身投入的工作。

她的先生在 92 年從職場退休後，夫妻倆開始享受退休生活，不料有一天先生突然身體不適，生了一場大病，住院治療長達三個多月才康復出院。她對先生說：「老天爺很厚愛我

們，你一定要出來當志工，回饋社會。」於是，她帶著先生一同踏上志願服務的旅程。

夫妻倆攜手服務、彼此相伴，這段特殊的經歷成為他們共同成長與回饋社會的重要方式。服務的過程讓他們更關注社會，並意識到自身的責任與使命。他們也深刻感受到，自己擁有幫助他人的能力，而這份付出帶來了滿足與成就感。



(圖三) 績優志工家庭獎獲獎者值勤照片



(圖四) 志工教導小志工如何引導民眾

傳承與創新並進：桃園市政府民政局孔廟忠烈祠志工隊的多元力量

在桃園市的歷史文化場域中，有一群用心栽種文化種子的志工，正以熱忱與專業，撐起導覽、教學與文化推廣的多重使命。他們不只是導覽員，更是文化的橋樑、教育的傳承者與現場服務的支柱。他們的身影，穿梭在孔廟與忠烈祠間，在城市書寫下一頁頁溫暖篇章。



(圖一) 忠烈祠、孔廟志工導覽

多組分工精密協作，制度與文化兼顧

桃園市政府民政局孔廟忠烈祠志工隊共由 66 位志工組成，依照職能共分為六大組別，分工明確、協同合作。包括導覽組、諮詢組、活動組、雅舞組、教學組與行政組。導覽與諮詢組為最前線，負責接待來訪民眾與提供解說服務；教學組負責環境教育課程教學與推廣。雅舞組專責雅樂舞表演，體現儒家文化之美；活動組組成大龍貓劇團演出，藉由繪本劇場吸引親子族群；行政組默默支援所有組別，處理文書與流程管理，成為團隊穩定運作的重要推手。

在管理制度上，志工隊建構了完整的幹部架構，每個組別設有組長與副組長，全隊再由隊長與副隊長領導，強化上下溝通與跨組整合。確保每項任務有人承接、能量穩定。在組務會議、幹部會議及志工大會的三層會議制度下，實現資訊透明與共識凝聚。志工培訓也不馬虎，除了基礎訓練課程外，也安排進階導覽解說技巧、雅樂舞培訓、環境教育、志工團體凝聚等課程，並鼓勵志工跨組參與、彼此支援。透過這些制度與學習支持，讓志工在文化傳承之路上，更有自信與使命感。



(圖二) 雅樂舞表演



從繪本走入現場，大龍貓劇團 打造親子共學的魔法時光

大龍貓劇團是桃園孔廟志工隊中的一顆亮眼星星，獨特之處在於劇本多以繪本為基礎改編，讓表演更貼近親子觀眾的生活經驗與情感連結。劇團成員自發成立劇團，多半為諮詢組的志工爺爺奶奶，各自發揮所長，充分展現志工多元力量，將繪本中的故事情節轉化為生動活潑的現場演出。

在虎頭山與孔廟間的地緣優勢下，假日常有大量親子來訪，劇團的表演成為園區中的一

大亮點。演出內容結合在地文化、歷史元素與環保理念，不僅娛樂性高，更富有教育意義。志工們以自身對故事的理解，搭配簡易道具與肢體語言，讓孩子在歡笑中學習、在互動中感受文化的溫度。



(圖三) 大龍貓劇團演出

在服務中成長，志工故事交織人情與溫度

志工在服務中實現人生的轉折與蛻變。像是志工隊長葉劉志光，曾因一次導覽被贈與民眾所創作的漫畫作品，讓他感受到被肯定，也堅定了持續服務的信念。而副隊長程千珍也在一次志工大會中，大膽策畫雅舞組與全隊的團體凝聚課程，帶領隊員跳秋祭舞蹈，讓雅舞夥伴擔任教學者，感受到被看見的價值。

活動組組長郭貴珠說「讓別人快樂是慈悲，讓自己快樂是智慧」、行政組組長黃治喬說「志願服務讓我理解文化傳承並非口號，而是透過實踐深化的公共參與行動。」這些正是長期在志願服務裡最真實的寫照。他們從服務中獲得充實與療癒，也相信每一次投入都是對社會、對自己最溫柔的耕耘。

面對未來，志工隊不僅持續推動新血招募與制度調整，也希望深化跨組合作，強化文化教育的深度與廣度，讓更多人看見屬於桃園這座城市的文化韻味與人情風景。



(圖四) 志工隊大合照

整潔街道的幕後推手：桃園市政府環境管理處打造友善志工環境

桃園市政府環境管理處下的志工隊規模龐大，截至 114 年初共成立 501 隊志工小隊，集結近 33,000 位志工，相當等於全國環保志工中，每 10 位就有 1 位來自桃園，比例在全國名列前茅。組長羅奕晟提到如此龐大的志工數必須配合分層管理，由各區中隊統籌，形成穩定的合作模式。無數個清晨，志工們在熟悉的街區，用一把掃帚、一雙手，默默維護著環境整潔，也在日常中重新定義了自己的退休生活。



(圖二) 桃園區中原里環保志工小隊環境清潔日 - 登革熱宣導

不只是清掃而是一場信任接力賽

「最大的挑戰，是如何建置整個組織的架構、規範以及管理運用。」辦事員郭逸宸語氣平實卻透露出推動過程的繁複。桃園市環保志工系統龐大，管理一個多人組織沒有捷徑，一切都是從每個社區與環節慢慢建立起來的合作機制。早期並無統一的組織架構，是在桃園市升格後，歷經許多人的努力，才慢慢制定出組織章程，乃至於出勤運作、補助核銷、系統資料建置等完整的作業流程，其中也經歷不少的討論與修改，才有至今社區居民對環境維護的參與規模。

除了平時的投入，志工隊每年也會參與由市府舉辦的環保志工群英會。各區志工精神抖擻地集合相聚，場面十分熱鬧，更在去年全國賽中斬獲四隊皆特優的佳績，十分不容易。群英會競賽也讓志工在爭奪名次之餘，增進彼此的默契，並培育環保相關知識。

成為引路人：高齡志工的數位學習之路

在志工隊中，高齡志工不在少數。對此環境管理處帶來溫柔且實際的支持，「我們會多加關照高齡志工朋友。」郭逸宸表示。部分長輩對手機與網路操作不熟，因此會安排專人協助說明課程操作「就像教自己家中的長輩一樣，一步步來。」疫情期間，原本實體授課轉為線上進行，對許多年長志工而言，就連使用手機與操作電腦都是陌生的挑戰。工作人員耐心陪伴，在他們身旁慢慢引導操作，螢幕前的長者終於露出一抹安心的微笑。

時代在變化，科技化是未來的趨勢，如今課程已轉為線上 24 小時全天開放，雖然看似便利，但對於年長志工卻是一種挑戰，桃園市政府環境管理處表示將持續提供輔導與協助，讓年長志工依然能與時俱進，安穩地在志願服務中發揮力量。

一句童言，讓辛苦變得值得

「當我們能看著一條街道從髒亂變得整潔舒適，就會非常有成就感。」中原里志工副隊長楊秋金分享，持續投入志願服務的理由其實如此簡單。她相信，只要靠著自己的力量，與志工夥伴們攜手，就能一步步維護社區的整潔與美好。

有時候一句孩童的真心話，就是支持志工走下去的力量。楊秋金回憶起，有一次在打掃時，遠處的小學生看到他們，主動小跑步來跟他們一同打掃，並看著她們說：「我要像你們一樣愛地球。」這句話讓她感十分溫暖，看著小學生笨拙但熱情的幫忙，楊秋金心想一切的付出都值得了。



(圖二) 龜山區文化里環保志工小隊街道清掃工作



(圖三) 蘆竹區順興里環保志工小隊街道清掃工作

從退休到環保志工翻轉人生節奏

退休後的日子，或許讓許多人感到迷惘，但對楊秋金而言，卻是另一段精彩生活的開始。「擔任志工後，我找回了自己的價值。」她感性地說。在服務的過程中，她結交了一群志同道合的朋友，笑聲與關心成為每日的動力。那是一種發自內心的踏實與快樂「只要還有能力，我會一直做下去。」

楊秋金也觀察到，現今志工年齡層偏高，她鼓勵年輕人可以加入他們的行列，多付出一些「當看到社會因為你而變得更好，那種力量會讓你想一直走下去。」



(圖四) 大園區菓林里環保志工小隊街道清掃工作



(圖五) 中壢區仁德里環保志工小隊康芮颱風災後復原

一支掃把一雙手，志工成為社區維護最溫柔而堅定的支援。從清晨掃街到一句孩童暖心的話語，這些點滴都成為這群人持續在街上服務的動力。他們不只維護環境，更用行動寫下高齡志工退休後的新轉機。



(圖六) 桃園區中原里環保志工小隊街道清掃工作



高齡快樂進行式：龍潭石門社區發展協會讓志工找到人生的舞台

「我們希望社區裡的志工是來服務人的，不是被照顧的。」桃園市龍潭區石門社區發展協會理事長唐淑英這句話，聽來溫和，卻道出這個高齡社區中，一場默默進行的文化轉型，這裡不只是據點服務的場域，更是一個讓人重新定位自己、重拾身分與價值的空間，在少子化、高齡化並行下的社會，這裡有一群平均 76 歲的志工，提出了社區共老、世代間共融的行動答案。



(圖一) 理事長唐淑英親手製作生日賀卡，讓協會所有人都感受到被祝福的溫度

從報到、廚房、園藝、健康促進、攝影與茶藝到行政組，每位志工都能選擇自己感興趣的領域，大型活動前另設行前會議，讓每一場社區活動都成為自我實踐的契機，這裡沒有服從安排的志工，只有自己選擇的參與者，正如理事長唐淑英所說：「我們不是在管理人，而是陪他們找到自己還能發光的位置。」



(圖二) 廚房組志工們用心備餐，從菜市場到灶腳，處處是對長者健康的關懷與守護

志工不是人力補位，而是生活的主人

石門社區的志工管理，跳脫了協助者的角色定位，而是建構出一個「人人能貢獻、人人能被看見」的舞台，志工隊長邱素蓮以軍校背景的嚴謹思維，搭配對人的細膩觀察，協助社區建構出一套兼具彈性與歸屬感的分組制度。



(圖三) 協會定期邀請理髮師進行義剪，讓長者不只身體照護，也感受外在整潔與自信

當長者也能成為老師，服務就走向知識傳承

理事長唐淑英始終堅持，志工不能只是執行任務，更要有機會自我成長，她與團隊近年來設計了許多能讓高齡者轉化角色的課程——如節氣大富翁、香包手作、爺奶學堂等，讓志工不只是來參加，而是來教人、來傳承。

例如：香包課程中，參與者可學習植物知識、編織技巧與日常應用，並親手設計香料配方與月桃繩索，這些技能過去或許只是家庭智慧，如今則透過課程、分享與活動，重新獲得文化價值，「每個人都有可以教的東西，年紀大了也一樣。」協會讓每位志工不只是貢獻勞力，而是帶著故事與記憶，成為社區裡的生活老師。

績優家庭志工代表林慶麟說：「人生以服務為目的，是我這一生最深刻的體會。」他從青年時期就受到啟蒙，一路走過職場與家庭，如今在協會中教授書法與攝影，也用日常的穩定參與，告訴大家：服務，是一種選擇，也是一種生活態度。



從上校到志工心境轉變，生活重新出發

「以前在軍中是茶來伸手、飯來張口，現在我要自己去端茶遞水、服務人。」76歲的蕭耀宗語帶笑意地說，他曾是上校退役，從組織環保志工與守望相助隊，到照顧病後搬進石門社區的妻子管玉清——管姊，這段身分轉變的過程，也是一種生命觀的鬆動與重構。

他把過去的部隊訓練、領導能力帶入社區，如今是協會的迎賓、開場、茶水志工，也是溫和的講師與支持者，他說：「長輩來協會不是消磨時間，而是來過他們一週最重要的生活儀式。」這樣的轉身，也映照了許多退休者的生命提問：在退休階段，我的價值從哪裡來？而志工，可以是這個問題的答案。

三代同行，從癌後重生到志工家庭

石門的故事，不只有個人轉化，也有家庭的共同參與，蕭耀宗的太太管姊比他更早投入志工工作，罹患癌症與高血壓後，因搬來石門休養而接觸社區，「我本來以為身體只能走下坡，但後來發現，快樂真的可以治癒很多事。」她說。

從女兒小學三年級就開始參與交通導護，至今依然持續投入服務，「有次我們祖孫一起交管，被人拍照說『這畫面太可愛』，我覺得，那就是最真實的傳承。」因為做得開心，也影響了身體健康，「我以前罹患癌症，現在連紅字都沒有！」她笑說志工不只是付出，更是讓自己開朗、有精神、每天都過得很有意義。

除此之外，另一對夫妻志工林慶麟與廖雲碧更在 112 年獲選桃園市績優志工家庭獎，展現出石門社區不只適合居住，更適合家庭一起當志工。



(圖四) 石門社區志工帶領長者參加區公所迎古董踩街活動，在歡樂與參與中實踐世代共融

石門社區是一個願意傾聽、調整、讓每個人都有機會參與的地方，在這裡，志工制度是一種社群文化的建立；活動設計也不只是娛樂，而是讓人重新被看見的過程，高齡並不可怕，怕的是社會沒有給他們角色與舞台，而石門社區告訴我們：只要一個地方願意放慢腳步，就能讓更多人，重新在生活裡站穩腳步。

攜手志工同行，伊甸基金會桃園分事務所深耕在地服務

財團法人伊甸社會福利基金會，服務對象涵蓋身心障礙者、弱勢家庭與長者，並致力於推動友善與平等的社會環境，母會在全台各地皆有服務據點，而桃園市分事務所則長期深耕在地，持續推動多元服務。基金會知道，一個單位的力量有限，而志工的加入，正是推動服務的關鍵助力，多年來，不只建構起專業服務體系，還透過完善的志工制度，讓社會大眾有機會以行動實踐關懷。



(圖一) 志工輕旅行，到坪林陪伴長者共度悠閒時光，點滴關懷溫暖每一顆心

因為有志工，服務得以完整

伊甸基金會在全台有超過一百二十個據點，現有穩定服務志工約 7 百人，年齡層從二十多歲到七十歲不等，組成相當多元，這些志工在各自的崗位上發揮所長，有人協助行政庶務，有人陪伴身心障礙朋友參與活動，也有人投入社區的宣導與陪伴服務。



伊甸基金會志工發展處志工招訓中心組長沈念慈分享到：「志工對我們來說，不是外援，而是團隊的一部分，他們的熱情與創意，常常讓服務有了新的可能。」無論是活動場地的布置、方案執行的協助，或是陪伴個案時展現的耐心，志工都讓服務更加完整，對桃園分事務所而言，每一位志工都是推動單位持續前進的力量。



(圖二) 家長與志工在水稻田裡的互動充滿歡笑，記錄下桃園早療中心親子間難忘的溫馨時刻

在完善的培訓機制中成長，讓愛延續

伊甸基金會非常重視志工的支持與培力，新進志工在加入前會先參與基礎訓練，了解服務精神與安全須知；之後，依服務內容再安排進階課程，讓志工能掌握更實際的技巧。其中最具特色的便是「陪伴視障者」的專業訓練，如何引導視障朋友上下車、如何正確開門避免碰撞，都是需要學習的細節。有了這些訓練，志工不僅能保障服務對象的安全，也能在過程中獲得成就感與專業自信。

「我們希望志工在服務的同時，也能感受到自己是在成長的」組長沈念慈強調。單位定期舉辦交流活動，讓志工們彼此分享經驗與心得，建立歸屬感。同時，社工與承辦人也會持續關心志工的狀況，成為最堅實的後盾，這樣的機制讓志工不會感覺自己是單打獨鬥，而是有一群夥伴並肩作戰。

平凡中的堅持，最動人的力量

績優志工林伯憲投入志願服務已有多年，他坦言一開始只是想「試試看」，沒想到卻在服務的過程中找到了使命感，林伯憲說：「我最難忘的一次，是在活動結束後，一位孩子很真誠地對我說謝謝，那一刻我覺得，再多的辛苦都是值得的。」

除了服務孩子，他也在社區陪伴身心障礙者，有時候服務對象情緒不穩，需要耐心引導，他便透過觀察與傾聽慢慢累積經驗。他分享：「其實志工不是去解決問題，而是去陪伴。當對方覺得有人願意在身邊，那就是最大的支持。」得知自己獲得 112 年績優志工家庭獎時，林伯憲既驚訝又感動，他說這份榮譽並不是屬於他個人的，而是屬於所有投入的志工們，他

常用「千里之行始於足下」來提醒自己：志願服務不在於做了多大的事，而是能不能持續走在這條路上。



(圖三) 2024 十大志工表揚大會，績優志工林伯憲（左三）與夥伴們共同見證努力的成果

展望未來，邀桃園青年共織希望藍圖

展望未來，伊甸基金會桃園市分事務所希望能吸引更多年輕世代的參與，讓志工隊伍在專長上更加多元，無論是資訊科技、影音製作或是藝術陪伴，都能成為服務的一環。「每一個人的專長都有機會在這裡發揮」沈念慈說。

同時，單位也持續規劃跨機構合作，與學校、社區組織建立連結，讓志願服務更貼近在地需求，組長沈念慈補充：「我們希望讓志工感受到，自己的付出是被需要的，也是被肯定的。只要大家願意一起努力，桃園就能更好。」



(圖四) 年度志工旅遊，至南投中寮與長輩們歡唱卡拉 OK，凝聚夥伴間的情誼

每一份善意都值得被看見，每一份付出都能化為推動社會前進的力量。未來，財團法人伊甸社會福利基金會桃園市分事務所將持續與志工攜手同行，讓愛與關懷在桃園這片土地上持續擴散，為更多需要的人帶來希望。

版權頁

發行單位：桃園市政府社會局

發行人：陳寶民

執行單位：桃園市志願服務推廣中心
(由蜂湧數位商店承辦)

地址：桃園市桃園區縣府路1號

電話：(03)3322-101

網站：<https://vsty.tycg.gov.tw/>

總編輯：詹尹州

編輯：邱羿慈

設計排版：林星羽

出版日期：2025年11月





桃園市志願服務推廣中心
桃園市中壢區 中山路138號5樓

桃園志工故事集

