

參觀新加坡社會服務機構心得

吳信安

一九九四年六月十三日上午六時在高雄市小港國際機場，集合了服務於高雄地區社會福利機構的代表，包括有：高雄市志願服務協會理事長王志雄、立法委員、國際職業婦女協會高雄分會陳秀允會長、高雄市慈善團體聯合立人協會黃錦鴻理事長、高雄縣慈善團體聯合協會黃界堂總幹事、高雄市志願服務協會許惠美總幹事、台中縣大甲婦女會許惠琴會長、高雄市天彰慈善會蔡嘉實理事長、高雄市中船晨曦慈善會林明亮理事長、財團法人佛教慈恩育幼基金會黃奕文總幹事、高雄市基督教家庭服務協會吳慈恩主任、高雄市家庭扶助保姆義工隊郭麗貞社工師、高雄市鳳林觀音慈愛會李坤雄理事長、高雄市慈德親幼協會蔡秋香理事、黃蘇秋美區主任、高雄市生命協會吳信安主任、吳美榮志工副會長、李偉誠志工、李林翠蘭會員、郭天養會員等及來送行的眷屬或朋友。

一行十九人，搭乘剛過名古屋災難的華航班機，乘客只坐一半，空中小姐雖殷勤服務，看來要能賺錢仍需加油。抵達新加坡寬敞舒適的機場，海關官員使用旅客的母語問答，及尊重不必再檢查行李的態度，給人見面的好印象。新加坡國土位於馬來半島最南端，包含新加坡島和其餘五十幾個小島，

總面積約為五百八十平方公里，一般人稱其為「城市國家」。國土雖小，其經濟與政治各方面，卻在東南亞各國中稱得最好。新加坡全部的國土都位於北緯一度線內，距離赤道大約一三七公里，應該是屬於炎熱的熱帶氣候，但因四周環海，有海風調節，所以全年的溫度大約都維持在攝氏二十四度到三十二度之間。環境保護做得好，地方雖小土地貴，卻到處綠樹花草，朝向「花園國家」邁進。

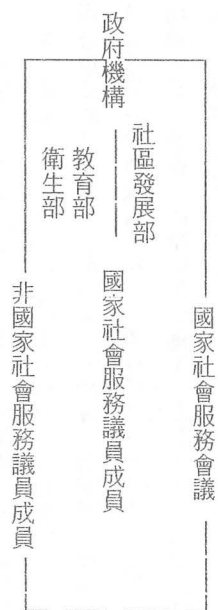
新加坡的人口約三百萬人，佔有百分之七十五以上是華人，馬來人約佔百分之十五其他則是印度人、巴基斯坦人及西方人種等，外來流動人口聽導遊王先生說明大約一百萬人以上。到新加坡，雖然觸目所及大都是華人，卻不是一般海外唐人街的那種煩亂的情況，它有整齊的市容，乾淨的街道，不過最重要的是瀰漫於清潔空氣中，和每一個國民心裡那種奉公守法的精神。甚至今年五月美國青年犯法，克林頓總統求情仍需接受鞭刑，新加坡執法的精神，是個值得去觀摩學習的國家。事實上，已看見許多外國人前往旅遊、觀光、學習、投資和移民。

◎高雄地區社會福利機構代表參觀新加坡國家社會服務議會

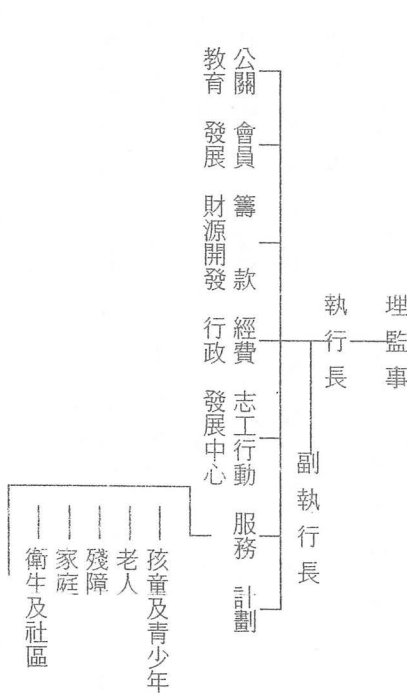


我們高雄地區社會福利機構旅遊考察團，首先正式安排參觀的是新加坡國家社會服務議會(NATIONAL COUNCIL OF SOCIAL SERVICE)位置是在新加坡平安巷十一號 TEL 336-1544 FAX 337-3175 參觀負責人是資訊研究部執行者 Ms. Koh Mui In 熱誠招待茶點，並以流利的英語和華語，用投影片簡介機構標誌、組織、服務宗旨，並接受諮詢，介紹資料重點摘要如下：

◎新加坡國家社會服務提供者(Social Service Providers)



◎新加坡國家社會服務議會 組織圖(Organisation Chart)



◎管理理事會(Board of Management)

- 1. Patron-in-chief: Mr Ong Teng Cheong 王鼎昌總統擔任總會長
President of the Republic of Singapore
- 2. Patron: Mr Abdulla Tarmugi 社區發展部阿布拉杜拉部長擔任照顧
Acting Minister for Community Development
- 3. 指定的理事包括(Appointed Members Include): 會長、榮譽總幹事、

榮譽司庫、社區基金主席、服務委員會主席、服務部門主席（兒童及青少年、殘障人士、老人、家庭、衛生及社區）、社區發展部代表、衛生部代表。

4. 選舉出的理事包括(Elected Members Include)：副會長、正會員組織代表八位、相關會員組織代表二位。

◎發展史(Milestones)

一九五八年新加坡社會服務議會形成；一九六八年國會議案立法通過新加坡社會服務議會是一合法合作團體；一九八三年新加坡社區基金設置；一九九二年國家社會服務議會成立。

◎使命宣言「目的宗旨」(Mission Statement)

我們相信每一個人，有其能力和環境，應有的機會去充份發展潛能，及在社會中過有尊嚴的生活。因此，國家社會服務議會的目標，活動如下：提供、發展和提倡有益和有效的社會服務；鼓勵志願服務工作去因應當前和將來的需求。為做這些，我們與志願服務福利組織、私人部門、社區及政府親密伙伴關係一起工作。

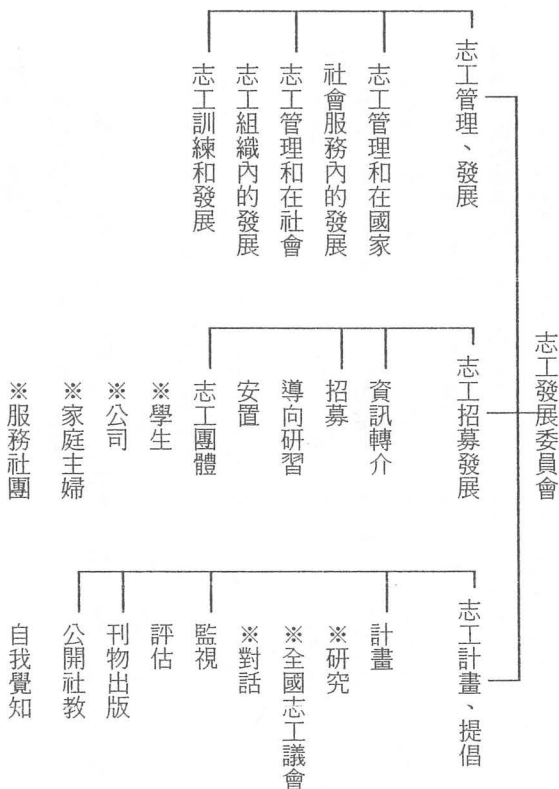
◎國家社會服務協會的目標(Objects of NOSS)

1. 提供領導和方向。
2. 提供觀點意見供政府政策參考。推薦活動方案給政府
3. 建立基本可接受社會服務的準則。
4. 協助政府社會服務計畫的策略。
5. 對社會服務機構提供諮詢和支持服務。
6. 發起節目、方案活動、發展、修整、建立和維持。
7. 鼓勵、協調和研究、評估及實驗性的方案。
8. 籌募經費。
9. 與海內外及國際合作。

許小姐的說明引發大家興趣，有二十分鐘的問答。接著，安排志工行動及發展服務中心(Volunteer Action & Development Center)。已服務七年的社工師，用投影片及資料介紹新加坡志願服務發展的現況。

◎一九九四—一九九五服務架構圖(Service Structure FY94/95)

國家社會服務理事會



◎什麼是志願服務？(WHAT IS VOLUNTEERING?)

- 志願服務不是……
- ※幫助「我自己」
 - ※一般的清潔工作
 - ※保管式的照顧
- 志願服務是……
- ※助人自助
 - ※一連串興奮、趣味、挑戰和有意義的門路

維持提供人力

※慈善工作

社區建設和市民參與

※利益聚集

互相成長

※有太多時間的人

每一個人

※全部生命時間的承諾

短時間，必要，有目標的服務

要參加者可以撥 中心付費電話1800-338 8106 報名登記。目前以學生、家庭主婦、退休人員擔任志工較多。如 IBM 等大企業、建築界、貿易、橡膠、食品、保險、旅館、銀行等行業人士都非常支持，贊助文宣資料印刷費用，及鼓勵員工參加志工訓練行列，甚至聯合舉辦各種人才發展的活動，或慈善義賣，以開發財源，和推展有意義的社會服務工作。

另外，我們也參觀了下列機構，限於時間及相關性，以後有機會再詳細介紹。

新加坡聽障協會 (THE SINGAPORE ASSOCIATION FOR THE DEAF)

TEL 344-8274 FAX 345-7706

智障協進會紅茂橋智障日間活動中心 (ANG MO KIO DAY ACTIVITY CENTER)

TEL 456-4174 FAX 253-7191

東園學校 (TOWNER GARDENS SCHOOL)

TEL 479-5655 FAX 479-0706

綜而言之，經過旅遊參觀考察及當地報紙雜誌資料閱讀討論，了解新加坡國家社會服務是一法治、制度的城市國家福利體系。因為非常重視事前規劃、執行、評估，而且給人印象深刻，有良好人際溝通協調的組織。特別從其免費提供給需要者的語音及文字報告資料簡介中，發現半年或一年的工作

報告撰寫的非常有系統、具體、精簡。其包括有：任務使命、全部組織架構、管理理事會、會長的回顧、各部門報告、都有其計畫及方針、公共關係、公共教育、服務計畫及基金分配、專業化及諮詢服務、基金籌募、經費及行政、志工行動及發展中心，經費分配，特別訪客、職員介紹，主要委員會，基本及贊助會員，分享關懷的單位，捐款及贊助單位。內容可以說是非常豐富又實際，令人讚賞。

此次參觀活動，筆者個人主要的心得是：

一、新加坡國家社會服務議會以國家元首為總會長 (Patron-in-Chief)，表現總統是人民的照顧者，像保護神那樣的在為全體國民服務，謀求福利。

二、由政府教育部、衛生部、社區發展部長等，及民間機構按照類別比例選舉出來的代表為理事會組織成員，其社會地位、聲望、較具公信力、影響力。

三、聘任品德端正、人格健全、學歷、經歷合格、有專業訓練證照，資深且有經驗的專任工作人員，負責規劃協調分配提倡，發展較迅速。

四、充份運用志願義務工作人員，完整規劃、宣傳、甄選、訓練、運用、考核、升遷、獎勵。讓投入者適才適用的，發揮所長。

五、有熱心而瞭解會務的贊助團體及個人，不分黨派、宗教、並有許多大的公司企業的贊助單位，社區應用補助經費充分申請及分配公平。

六、完整把握每一個個案的基本資料、困擾及需求，處置情形，並電腦列檔，實際登記管理，有效輔導、服務、追蹤。

七、針對當前社會需要及個案困擾，舉行社會教育研習及預防教育活動。

而以上這些作法，也可能是使新加坡國家的社會服務，及整個社會經濟、政治、國際地位、聲望等，近年來迅速發展的原因。值得各社會服務機構再繼續前往拜訪交流，深入學習探討研究。

(本文作者現任高雄市生命線主任)