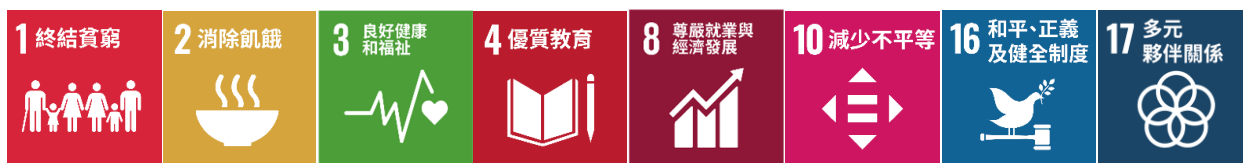




114 年工作報告
社團法人台灣微客公益行動協會



地 址：新北市板橋區文化路一段 266 號 12 樓之 1
電 話：02-3322-5103
傳 真：02-3322-6103

目錄

壹、	組織簡介.....	3
貳、	服務範圍和對象.....	3
參、	服務內容.....	4
肆、	資源投入.....	6
伍、	服務成果.....	7
陸、	效益評估.....	22
柒、	服務模式的建構與擴散.....	27
捌、	對應聯合國永續發展目標（SDGs）.....	28
玖、	國際交流.....	29
拾、	推廣倡議.....	29

壹、組織簡介

社團法人台灣微客公益行動協會，成立於 2012 年 4 月 21 日，符合財務透明、募款誠信、服務效率、良善治理之規範，是依內政部主管機關設立之註冊公益組織，且為 The International Forum for Volunteering in Development (簡稱 Forum)、International Association for Volunteer Effort (簡稱 IAVE)、台灣公益團體自律聯盟等，正式會員。「微客」源於自創詞"Waker"，代表覺醒者，希望能透過微小的力量為這個世界帶來正向能量，而在服務的同時，啟發需要幫助的弱勢族群，讓他們成為社區自覺/自決的關鍵點。

微客投入海內外國際弱勢兒童人道關懷服務多年，在與各國 NPO 合作服務的過程中，我們了解到食物和遊戲是孩子們最基本的需求，而受教育是脫離貧窮的唯一方法，在服務的同時導入「被愛」的元素，更是讓孩子們奮發向上的最大鼓勵。因此微客的服務核心是「兒童陪伴」，幫助貧困或偏鄉地區的弱勢兒童獲得見識的機會及資源的支持。透過建立海內外國際志工的招訓用管系統，擴大服務規模與效益，並以弱勢兒少為核心、以家庭為起始、以社區為場域，在陪伴孩童成長的同時，也致力於啟發弱勢社區自覺，讓社區賦權自立，進而有意識地發展出自決能力，從而為兒童創造一個更完善的照顧與成長環境。

貳、服務範圍和服務對象

微客致力深入全球不同的弱勢兒少議題，並以區域（國家）結合議題為服務主軸，依照服務地點為海外或台灣為分野，執行「國際人道關懷」和「國內偏鄉陪伴」兩大主軸的系統。國際人道關懷服務系統涵蓋 8 個國家 11 個服務據點，國內偏鄉陪伴服務則涵蓋 5 縣 6 鄉 36 村（見下表）。

國際人道關懷服務

國家	地區	服務據點	兒少處境
蒙古國	Ulaanbaatar	Morin Davaa	草原貧童
	Erdenet	Govil	
尼泊爾	Lalitpur	Bhardev	山區農村貧童
	Lalitpur	Nallu	
	Gorkha	Keureni	
印度	Rajasthan	Virat Nagar	童工、街童
泰國	清萊	滿樂福	華裔和少數民族二代
柬埔寨	Siem Reap	Puok	社區貧童
菲律賓	Cebu	Pilipog	孤兒、移工二代
肯亞	Antananarivo	Sspv	農村貧童
多哥	Lomé	Lomé	農村貧童

國內偏鄉陪伴服務

縣市	鄉鎮	服務據點	涵蓋村里	教育部 114 學年度 偏遠程度分級
新竹縣	新埔鎮	照門	照門里、鹿鳴里 1 至 5 鄰、巨埔里	非山非市
雲林縣	林內鄉	烏麻	九芎村、林茂村、烏塗村、重興村、烏麻村、湖本村	非山非市
		九芎		
	口湖鄉	成龍	梧南村、梧北村、成龍村、水井村、後	偏遠

		梧南	厝村、湖口村、台子村	
屏東縣	內埔鄉	水門	水門村、隘寮村、黎明村、榮華村、三地村、大社村、德文村、達來村	非山非市
花蓮縣	壽豐鄉	豐山	鹽寮村、豐裡村、豐坪村、米棧村、豐山村、樹湖村、壽豐村、光榮村、共和村	偏遠
		壽豐		
台東縣	長濱鄉	長濱	長濱村、忠勇村、三間村	偏遠

服務對象以兒少為主，社區為輔，依照不同國家的社經文化背景，服務對象會有不同的處境，包含經濟弱勢、原住民二代、新住民二代、華裔和少數民族二代、移工二代、貧童、童工、孤兒、愛滋病兒、戒毒青少年等，總體而言 **85%為 7-12 歲兒童，15%為 13-16 歲青少年**。

深入台灣服務對象的家庭社背景來說，其 85%為中等和中低收入家庭，只有少數為低收入戶家庭，然而 90%的孩子來自單親、隔代教養、旁系親屬照顧或者為新住民二代，儘管在生活溫飽上或許沒有緊急的問題，但在日常陪伴和家庭支持上卻有相當的需要。依據衛福部 111 年《兒童及少年生活狀況調查》，台灣目前面臨著多元家庭結構帶來的挑戰，其中包括雙親或單親家庭在職場上面臨的高工作負荷與長時間的工作，這導致了許多家庭在日常照顧和情感支持上的不足，統計上指出台灣學齡兒家庭的雙薪比率為 74%，而微客服務對象家庭的雙薪或單親全職比率高達 95%。由於親屬工作繁重，甚至需長時間於外縣市工作，因此孩童多由其他照顧者代為看顧，但即使 41%的孩子家中有媽媽（服務對象的家庭留守者多為母職）、34%的孩子家中由祖父母照顧，經調查顯示，75.7%的兒少表示家中「沒有」能夠有效指導他們功課的人，這顯示出較為顯著的照顧缺口。

另外，來自於新住民或原住民二代家庭的孩子，面臨著額外的文化適應和語言挑戰，而移工子女和留守孩童則常常缺乏長期的家庭陪伴和情感支持。這些孩童的學習環境受到家庭結構和照顧資源不足的影響，缺乏穩定的學業支持，進而可能影響他們的學習動機和未來的發展機會。

參、服務內容

微客的服務以「**兒少為核心、家庭為輔助、社區為場域**」為設計概念，並秉持「陪伴不中斷」的精神，推動學期間與寒暑期多項線上與實體服務計畫共構，以接力賽的方式全年度陪伴孩子們成長。

國際人道關懷服務

執行時段	形式	計畫名稱	計畫內容
全年度	遠距	蒲公英飛信計畫	透過交換明信片，孩子們能跨越時間與地理的界限，與台灣及海外的志工建立連結。這不僅促進跨文化交流、拓展視野，還能啟發孩子們表達自我、培養書寫興趣，進而提升學習動力。
學期間 每年 4-6 月和 9-11 月	遠距	國際數位學伴計畫	微客與服務據點合作建立數位學習的環境，透過電腦視訊，在國際數位學伴志工的陪伴下，讓非洲的兒少除了拓廣視野之外，也能從中學習新知識或技能，進而發掘自己的特長
寒暑期 每年 1-4 月	實體	國際梯隊服務計畫	每年寒暑期，微客依照服務據點之需求，招募、訓練及帶領志工們進入社區和學校，以接力賽的

和 6-10 月			形式連續進行數次 5 天到 12 天的梯隊服務，進行孩童陪伴、文化交流、社區建設、喘息服務等工作。
----------	--	--	---

國內偏鄉陪伴服務

執行時段	形式	計畫名稱	計畫內容
學期間 每年 3-6 月和 10-1 月	遠距	台灣數位學伴計畫	微客與服務據點合作建立數位學習的環境，在學期間安排台灣及海外的志工進行線上服務，協助孩子們多元學習，同時傾聽孩子們的心聲、了解生活中的需求，讓數位陪伴帶來跨界的溫暖與力量。
學期間 每年 2-6 月和 9-1 月	實體	曙光課後學習計畫	為了讓花東的孩子們下課後有個安心學習的場所，微客與服務據點合作成立陪讀班，並與東華大學攜手合作，提供穩定的志工資源，除了協助孩子們完成課業，也規劃課外活動，讓孩子們能有多元的學習環境。
每年 1-2 次	實體	微愛而走服務計畫	每年，微客舉辦盛大的跨據點共遊，邀請全台灣和海外的孩子們參加音樂會、旅行等不同主題的活動，讓孩子們在歡樂中收穫寶貴的回憶，並建立起新友誼，跨域交流與成長。
寒暑期 每年 1-2 月和 7-8 月	實體	台灣梯隊服務計畫	每年寒暑期，微客依照服務據點之需求，招募、訓練及帶領志工們進入社區和學校，以接力賽的形式連續進行數次 5 天到 12 天的梯隊服務，進行孩童陪伴、文化交流、社區建設、喘息服務等工作。

在寒暑期，微客依據服務據點的實際需求，組織來自全台各地的志工，執行台灣與海外梯隊服務計畫。每梯次為期 5 至 12 天，志工深入當地學校與社區，展開兒少陪伴、文化交流、社區建設與喘息服務等實體行動。不僅填補資源缺口，更在互動中傳遞溫暖與希望，讓服務對象與志工彼此成長。在台灣梯隊服務計畫中，還特別執行「親子共好家庭專案」，透過共學活動與體驗式互動，促進親子關係發展，讓家庭成為孩子最堅強的支持。在學期間，微客透過數位科技延伸陪伴觸角，執行「台灣數位學伴計畫」與「國際數位學伴計畫」，由志工每週穩定進行線上視訊，陪伴孩子課業學習、傾聽生活點滴，並提供情緒支持，讓遠距的服務依然充滿連結與力量。此外，與國立東華大學攜手推動的「曙光課後學習計畫」，則在花東地區提供學期間課後照顧與學習支持，結合大學生志工與專業輔導資源，建立具陪伴感的課後環境，補足偏鄉教育資源。

「微愛而走服務計畫」則是一年一度的跨據點共遊行動，微客邀請來自全台與國際服務據點的孩子與志工們一同參與音樂會、旅行、科學體驗等主題活動，促進彼此交流與友誼，讓孩子們有機會走出家鄉、拓展眼界。而從 2023 年起，微客先是走到了花蓮，然後在 2024 年走到了雲林，甚至還遠渡重洋到了蒙古國，2025 年則走到了台北。「蒲公英飛信計畫」跨越時間與地理的距離，透過手寫的明信片，建立台灣與海外孩童與志工之間的筆友關係。在文字往來中培養同理心與表達力，

開啟跨文化理解的對話。在社區層面，微客與當地協力者合作，依據點需求進行物資募集或基礎建設工作，如安裝暖氣、油漆粉刷、河堤建構、圖書館整理等，為孩子打造更安全、有愛、有尊嚴的成長環境。

而實務上，微客以**補充性團體工作**為執行各項服務計畫的方式，主要包含以下類型：

- 一、學習支持型團體：如課後輔導、數位學習、主題學習，提升兒少學習動機與自信。
- 二、心理情緒支持型團體：透過團體遊戲與活動，協助兒少表達感受、建立正向人際互動。
- 三、生活技能培力型團體：如理財、飲食、健康習慣主題活動，培養自我照顧與日常生活管理能力。

藉由定期陪伴、活動設計與生活支持，提供兒少一個穩定且具有信任感的成長環境，並透過志工與社區協力者的參與，建立長期互動關係，強化在地支持網絡，各計畫執行流程見下表。

時段	學期間計畫	寒暑假計畫
周期	每周一次課後	每次至少一周
學習模式	遠距學習	混成學習
執行方式	補充性的團體工作	
執行流程		

肆、 114 年資源投入

在人力的投入上，微客的專職人員扮演資源連結的角色，以各服務據點的個別化需求為原則，透過志工訓練確保服務倫理和品質，同時輔以志工多元化的技能和專業知識，規劃整體服務策略。在志工人力的招募上，微客廣泛地向全台 302 所高中職以及 144 所大專院校進行宣傳，同時也與大專院校以及企業進行專案合作，確保志工人力能穩定地提供。

人力	
平均正職員工	8 人
微客一般志工	504 人
微客引導員志工	64 人

微客服務據點社區協力者	21 人
-------------	------

合作單位	
各級學校	4 家
企業	2 家
台灣民間非營利組織或非政府組織	6 家
國際非營利組織或非政府組織	5 家

國際人道關懷服務		
服務計畫	計畫執行次數	計畫執行時數
國際梯隊服務計畫	共 19 梯次	1320 小時
國際數位學伴計畫	共 1 學期	9 小時
蒲公英飛信計畫	420 封明信片	-

國內偏鄉陪伴服務		
服務計畫	計畫執行次數	計畫執行時數
台灣梯隊服務計畫	共 13 梯次	712 小時
台灣數位學伴計畫	共 2 學期	17 小時
曙光課後學習計畫	共 2 學期	592 小時
微愛而走服務計畫	共 1 場	24 小時

家庭與社區支持	
親子共好家庭專案	1 個梯次
物資捐贈	54 種品項（果醬、餅乾、書包等）

伍、服務成果

一、各服務計畫受益人數

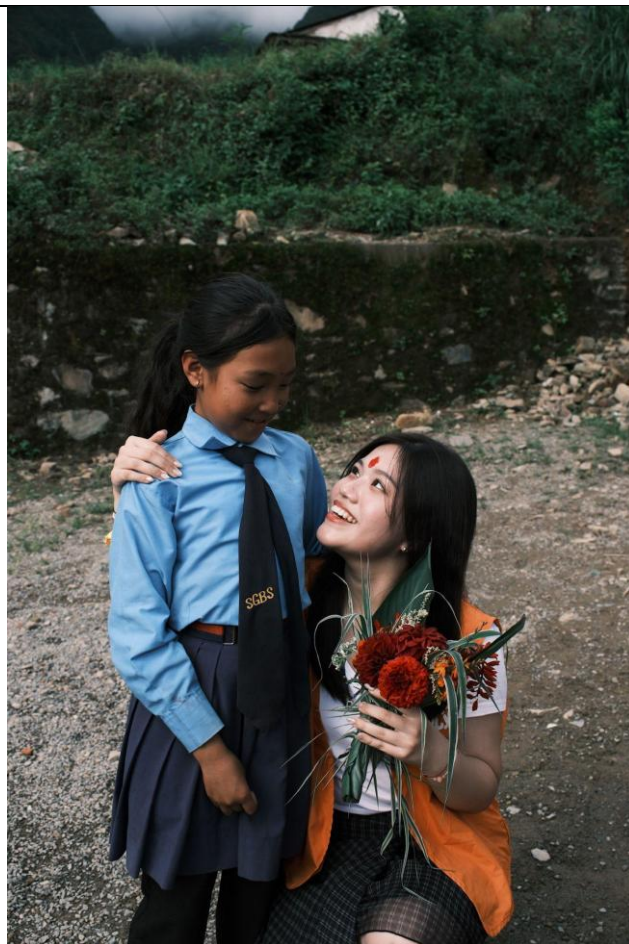
國際人道關懷服務			國內偏鄉陪伴服務		
服務計畫	受益人數	受益人次	服務計畫	受益人數	受益人次
國際梯隊服務計畫	1125 人	75536 人次	台灣梯隊服務計畫	420 人	22976 人次
國際數位學伴計畫	7 人	63 人次	台灣數位學伴計畫	11 人	187 人次
蒲公英飛信計畫	35 人	-	曙光課後學習計畫	90 人	18588 人次
總計	1167 人	75599 人次	微愛而走服務計畫	34 人	816 人次
			總計	555 人	42567 人次

二、各服務計畫成果照片

國際人道關懷服務

服務計畫	照片
	
國際梯隊服務計畫 蒙古國	

國際梯隊服務計畫
尼泊爾



國際梯隊服務計畫
印度



國際梯隊服務計畫
泰國



國際梯隊服務計畫
柬埔寨



國際梯隊服務計畫
菲律賓



The figure consists of two screenshots of a Google Meet interface, showing a virtual meeting in progress.

Top Screenshot:

- Meeting Title:** I-TING WANG (分享螢幕畫面)
- Time:** 下午4:34 | bsr-fjny-fly
- Main Content:** A presentation slide titled "I-TING WANG" featuring a drawing of the Taipei 101 tower and five questions:
 - Q1. What is your name and nickname?
 - Q2. How old are you and what grade are you currently in?
 - Q3. Which city are you from?
 - Q4. What specialties or food does your city have?
 - Q5. What are your hobbies?
- Participants:** A video feed on the right shows students in a classroom setting, identified as "Westlands School".

Bottom Screenshot:

- Meeting Title:** I-TING WANG (分享螢幕畫面)
- Time:** 下午5:11 | bsr-fjny-fly
- Main Content:** A presentation slide with a yellow background, featuring the text "See you! 再見 Zài jiàn" and "Hope you like today's talk, catch you next week." It also includes a drawing of a hot air balloon and a star.
- Participants:** A grid of video feeds on the right shows multiple participants, including:
 - Visa Oshwal Primary
 - I-TING WANG
 - Westlands School
 - Samanta
 - Katya
 - 社團法人台灣僑務公益行動協會 (Taiwan Education Service Center)
 - Kari Lin
 - Samanta

64.
 I am in Canton, sleeping
 In Truman room, like another one.
 I want a lot of friends here and
 they help me to know the language.
 What's your School life? Is the first
 year of school? I hope you enjoy your
 School life. Last week, my teacher
 showed me a lot of things you can do. I like
 the first teacher. *Paula L.*

服務計畫	照片
台灣梯隊服務計畫 雲林縣	

台灣梯隊服務計畫
屏東縣



台灣梯隊服務計畫
花蓮縣





台灣梯隊服務計畫
台東縣

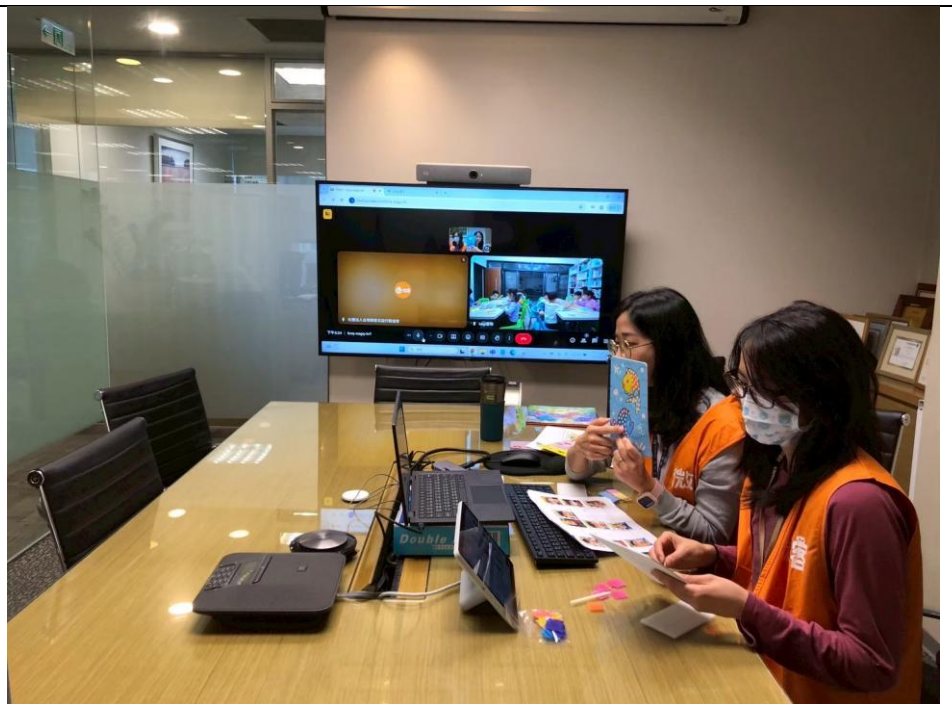
微愛而走服務計畫



曙光課後陪讀計畫



台灣數位學伴計畫



物資捐贈-果醬
台灣花蓮豐山



物資捐贈-書包
蒙古國 Erdenet



陸、 效益評估

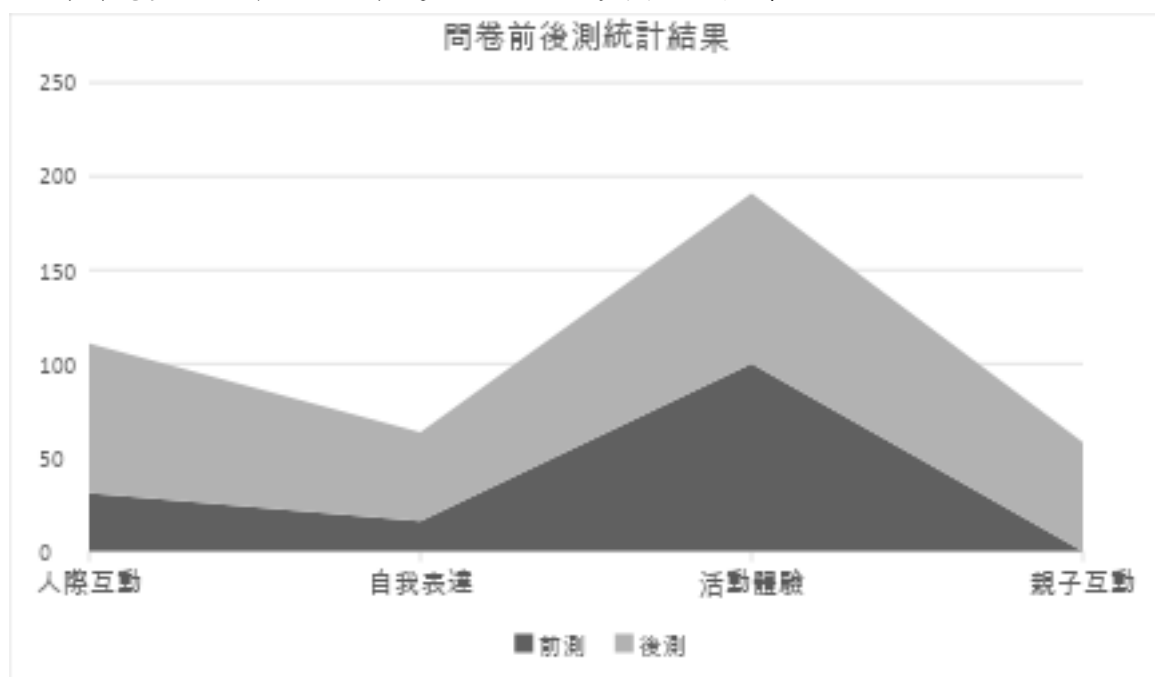
一、對直接服務對象的影響

114 年，微客透過「國際服務人才培育學院」培力 568 名志工，結合寒暑期梯隊與學期間計畫的「接力式服務」及一對一人力投入模式，服務約 1722 名弱勢兒少，涵蓋約 572 個家庭。並確保超過九成的孩子能獲得全年度「陪伴不中斷」的穩定支持，有效彌補因家庭與社區資源有限所導致的社會連結匱乏。而志工作為補充親職功能的團體性支持，在長期穩定的互動中協助孩子建構「正向童年經驗（PCEs）」，從建立安全感與自信心出發，進而累積表達及學習能力，為其在人際互動、自我管理與面對挑戰的長期發展奠定正向基礎。

以國小年齡的孩童來說，平均 75% 的孩子從小一持續參與至小六，這種高黏著度的「接力陪伴」有效建立了核心的人際安全感：透過前後測問卷，低年級孩童對志工的**信任指標**高達 4.89 分，中高年級的**同儕認同感**亦成長至 4.27 分。而對國中年齡的孩童而言，服務已深度融入在地社群文化，暑期活動甚至成為新生重要的「入學儀式」。在服務現場，往往能觀察到孩子們從最初的警惕，轉變為與志工主動互動、擁抱，「黃衣人」已成為他們生命中具有象徵意義的陪伴者。這種穩定的關係直接帶動了內在賦能，使孩童的**自我表達意願**提升 0.87 分（達 4.47 分）。透過長期的人際連結，弱勢兒少不僅獲得跨越生活圈的資訊與視野，更逐步累積支持成長的社會資本，為未來的學習與社會參與奠定堅實基礎。

以微客在台灣新竹的服務據點照門為例，約服務 35 位的國小一到六孩童，80% 的孩子均首次接觸微客的服務。

在參與活動後，經前後測發現，孩童在人際互動、自我表達及活動滿意度三個面向皆具正向影響。人際互動方面，孩童對於與同儕及志工互動原即抱持高度期待，活動後亦顯示其期待獲得滿足，反映服務有助於促進正向社交參與；自我表達方面，部分孩童原先較為羞怯，活動後在表達意願、自信心與分享能力上皆有所提升，尤其中高年級學生進步更為明顯，顯示活動對自我表達能力具實質促進效果；活動設計方面，多元課程內容有效回應孩童對新體驗、知識學習與快樂參與的期待。家長回饋亦指出，孩子返家後更願意主動分享活動內容，與人互動更為積極，親子交流有所增加，顯示本次服務對兒童之人際互動、表達能力及正向參與經驗具有整體助益。



而依照不同服務計畫，服務兒少依據上述指標則具體表現出不同的改變樣貌，見下表說明。

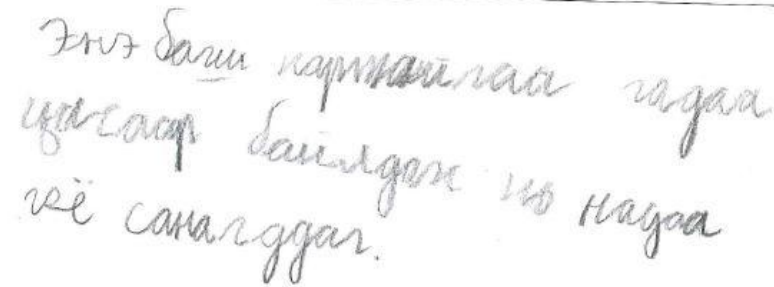
國際人道關懷服務

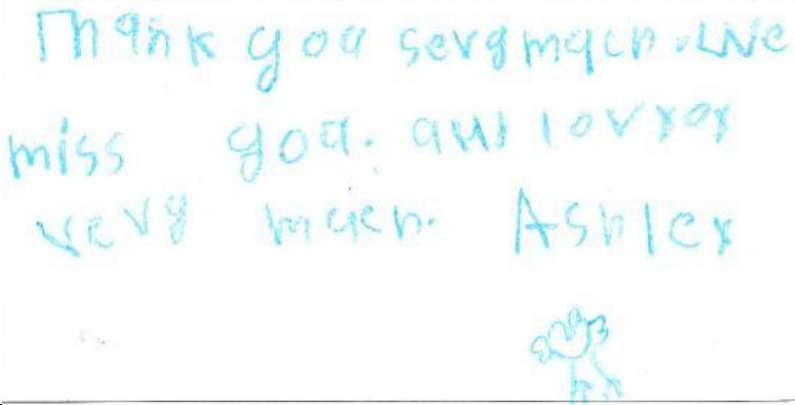
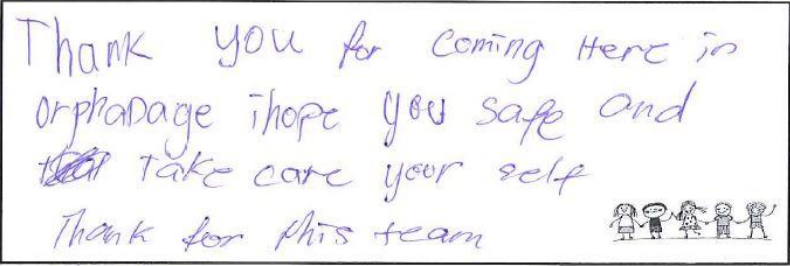
服務計畫	服務對象改變
國際梯隊服務計畫	1. 與當地 NGO 建立長期夥伴關係，推動社區教育及文化交流。 2. 志工回饋平均滿意度達 9 成，表示能深化跨文化理解及人道服務能力。 3. 服務據點老師指出，國際志工有助於提升孩童教育參與率與生活規律。
國際數位學伴計畫	1. 增進偏遠地區孩童的數位接觸頻率與外語溝通機會。 2. 執行過程中收集到孩童自評，顯示其信心與好奇心提升。 3. 志工反映：透過遠距教學，更理解國際服務挑戰與意義。
蒲公英飛信計畫	1. 對象來信中有近 7 成表達正向情感與自我成長反思。 2. 中英文信件訓練孩子們的語文能力與情感表達。 3. 志工回饋：信件往來幫助其理解海外弱勢兒少處境，提升同理心。

國內偏鄉陪伴服務

服務計畫	服務對象改變
台灣梯隊服務計畫	1. 有效提升孩童自信心、受關懷的感受以及心理安全感、學習動機 2. 服務據點老師反映：服務後學生上課專注力與表達力提升。 3. 超過 8 成的志工表示參與服務有增進自身的陪伴與溝通技巧。
台灣數位學伴計畫	1. 超過 8 成的孩子們持續完成至少一學期活動，家長回饋孩子學習與時間管理能力改善。 2. 服務據點老師回饋孩子們在課堂參與度有所提升。 3. 志工反映與孩子的長期互動中，更能理解教育落差並強化責任感。
曙光課後學習計畫	1. 有效填補偏鄉孩子學習資源不足，平均每位孩子完成至少兩種學習活動。 2. 服務據點老師表示，孩子們的行為穩定性與情緒表達能力提升。 3. 本計畫提升服務兒少的家長對於參與孩子們學習狀況的意願。
微愛而走服務計畫	1. 孩子們反應活動帶來強烈的滿足感與珍貴回憶，有助於拓展生活視野。 2. 服務據點老師回饋，活動後孩子們同儕間關係更緊密，學習動機亦提升。 3. 志工反映與孩子們共遊過程中能建立信任感與觀察兒少需求。

二、質化問卷回饋

回饋對象	回饋內容
蒙古國服務據點兒少	16. In the program, which activities do you like the most? Please "draw" or "write" it down in the box to share with us. 

尼泊爾服務據點兒少	18. Is there anything else that you would want to say to us ? You can either draw or write it down in the box. 
印度服務據點兒少	Is there anything else that you would want to say to us ? You can either draw or write it down in the box. 
泰國服務據點兒少	18. 你想對哥哥姐姐說甚麼話呢？請寫下來或是畫畫與我們分享喔！ 言謝謝老師們這幾天的陪伴 遇見你們很開心!! 祝福你們身體健康,天天快樂 我要女子讀書
菲律賓服務據點兒少	6. Is there anything else that you would want to say to us ? You can either draw or write it down in the box.  I Hope everyone would Comeback again!!!

多哥服務據點兒少	Je les remercie de nous avoir appris beaucoup de choses sur leurs culturesoup de choses sur leurs cultures 我感謝他們讓我們了解了他們豐富的文化。
----------	---

回饋對象	回饋內容
台灣服務據點兒少 新竹縣	12. 你想對哥哥姐姐說甚麼話呢？請寫下來或是畫畫與我們分享喔！ 希望你們下次可以再來我們學校，這次的活動很好玩。
台灣服務據點兒少 雲林縣	18. 你想對哥哥姐姐說甚麼話呢？請寫下來或是畫畫與我們分享喔！ 謝謝你、妳們陪我們玩我很喜歡這次的活動希望你、妳們下次在來謝謝你、妳們
台灣服務據點兒少 花蓮縣	18. 你想對哥哥姐姐說甚麼話呢？請寫下來或是畫畫與我們分享喔！ 謝謝你們這幾天的陪伴，我長大以後也要加人微客！
台灣服務據點兒少 台東縣	7. 你想對哥哥姐姐說甚麼話呢？請寫下來或是畫畫與我們分享喔！ 希望你們長長回來也平安。

三、對其他利害關係人的影響

微客的服務不僅影響兒少，也為家庭、志工及社區帶來正向改變。量化結果顯示，兒少家長對微客服務的滿意度達 4.53 分（滿分 5 分），顯示家長對服務計畫的高度認同；在服務過程中，家長的喘息程度達 8.7 分（滿分 10 分），服務據點教師的喘息程度為 8.5 分（滿分 10 分），顯示志工陪伴能有效減輕長期照顧者的壓力。

在志工層面，約 85% 的人為首次參與志願服務，而在服務後有超過九成的人願意再次投入不分議題的志願服務，且 82.8% 的志工願意向身邊的人分享服務經驗，顯示服務能有效促進社會參與並擴大公益影響力。

長期服務也逐漸在社區中形成正向循環。例如 6 年前在新竹縣湖口鄉參與微客服務的孩子，在符合年齡資格後報名志工，前往雲林陪伴下一代的孩子，這樣的角色轉換展現了社會資本搭建的有效性，讓志工、家庭與社區共同形成支持網絡，持續陪伴更多弱勢兒少成長。

回饋對象	回饋內容
尼泊爾服務據點 服務兒少家長	Keep doing such program to uplift the children. It was very excellent program and thank you for this all.
尼泊爾服務據點 服務兒少家長	केहि ह यो ठि के वच्चाहरूलाई खुसी पार्ने कोहीन कोहि उर केखावा आर केहि न केहि सिक्छन् यस्तो सिकाएर जान्छन् तपाईंले पनि यसरी न सिकाएर पनि तपाईंले पनि यसरी न सिक्छुहुन्छ। यसरी न यहाँको १ थोटी खोली कोही केस जुन हेखावा उपाय हामीले वच्चाहरूलाई यसरी शिक्षा दिन सिल्छु छि १. भन्ने कुवा हो त्यो न हो हामी वच्चाको आनन्द वा हो भनेर। 中文翻譯：一如往常，來自各國的外國朋友來到這裡，教導我們的孩子新知。你們也是這樣來幫助我們的。對孩子未來的希望而言，你們每年來一次，給予教導，我們深深感謝。
台灣服務據點 服務兒少家長	9. 孩子回家後，有沒有讓您覺得他有收穫或改變的地方？請舉例分享。 孩子回家後會主動分享今日的活動，並拿作品做說明，有上課之內容，充滿滿滿的開心與愉悅。
台灣服務據點 服務兒少家長	9. 孩子回家後，有沒有讓您覺得他有收穫或改變的地方？請舉例分享。 有收穫。孩子回家後，變得話更多，喜歡和我分享事情，變得更開朗樂觀。
尼泊服務志工 心得節錄	與孩子們相處的過程中，我學會了耐心和包容。教學過程中，孩子們有時不專心，或對新知識感到害怕和困惑，但我學會了用鼓勵和表揚取代責備。漸漸地，孩子們開始主動提問，甚至在課後模仿我教的內容，這種成就感讓我感到無比快樂。教育的核心不僅是知識傳授，更是啟發孩子的思考能力和自信心。
印度服務志工 心得節錄	記得有個孩子叫 Shivam，他之前是一名街友，沒有家也沒有家人，只能在街上乞討，生活的很辛苦，之後才被送到 Bal Ashram，我最記得的是一開始從他口中說出：“no home, no father, no mother, no family.”，到最後他說出“I have father, mother(他還說創辦人夫婦的名子), and many brother, it's change my life”最後他說一句 I

	in there be happy，當他說出他的故事時是笑著跟我們說的，從他身上可以看到生活在這裡的快樂喜悅。
台灣新竹服務志工 心得節錄	記得第二天的中午他和另一位小朋友吵架了，在氣頭上的他到處踢東西把垃圾桶打翻了，還嚇哭了另一位妹妹，接著氣沖沖的自己跑到樓下去，擔心的我緊接著追了上去，一開始他一直往樓下跑不怎麼想理我好不容易追到他後他就擺出了要打我的姿勢想嚇跑我，經過我慢慢地和講話後，他終於願意和我到樓梯間談談，我們兩個一起坐在樓梯間，我問他發生什麼事了還在生氣的他不肯跟我說，所以我們就坐著聊聊天，聊到一半的時候他突然自己跟我說發生什麼事了，我們也一起想辦法解決，還一起打勾勾作了約定，其實在他跟我說發生什麼事的時候我心裡其實滿滿的感動，事後在隊員的口中知道了他的經歷後，內心也是滿滿的心疼，更能理解為什麼他生氣時會有如此的反應了，接著後面幾天的他也有更聽話了。

柒、服務模式的建構與擴散

大規模服務的落實和擴展，有賴於微客引導員訓練計畫和微客志工訓練計畫所培育之微客引導員和志工，確保志工都能進行有效地陪伴，並採用「1 位引導員可帶領 20 位志工，陪伴無數個孩子」的模式，最大化人力資源，實現「1→20→∞」的服務能量擴展。114 年則投入下表的培訓資源：

訓練課程	場次	培訓人數
微客志工訓練-必修	3 場	246 人
微客志工訓練-選修	2 場	
微客引導員訓練-必修	7 場	146 人
微客引導員訓練-選修	1 場	
微客志工說明會	12 場	200 人
總計	25 場	592 人

除服務兒少外，參與服務的志工在個人成長與社會責任感方面亦有所提升。透過參與活動設計、現場帶領、事後反思回饋，依據評估，**志工在實務中培養的「團隊合作能力」、「和孩子互動的技巧」、「數位學習知識技巧掌握度」都有顯著成長**。特別是多數志工為高中職及大專院校學生，與服務對象年齡相近、語言與文化接近，更能以孩子熟悉的方式互動與表達，形成自然親近的互信關係。這樣的同溫層互動不僅有助於提升教學成效，也讓志工在陪伴中獲得自我價值的肯定，並願意投入下一次的社會服務，進一步發展成為具備社會行動力的青年公民。

在專業認可方面，微客連續三年獲得聯合勸募協會的支持，這不僅是對我們工作的高度肯定，也為微客的持續服務提供了穩定的資源保障，讓我們能專注於擴大服務範圍和提升服務品質，最重要的是提升服務的專業度。

除了制度與人力運作設計，微客的服務模式亦高度依賴橫向的資源整合。協會近年成功串聯全台 21 所大專院校，建立穩定志工培訓與人才流動管道；同時，與社區協會、鄉鎮公所及地方社福單位合作，整合空間、物資、人力與在地知識，形成具有在地適應性與社區信任基礎的合作網絡。這樣的「學界＋民間＋社區」三軸整合策略，使微客能在各服務據點快速建立關係、精準投入資源，並持續拓展影響力。

微客的服務模式不僅強調持續陪伴，更致力於制度化、標準化的服務設計，使每一位志工與合作夥伴都能進入清晰且可複製的運作流程。透過引導員培力機制、資源整合平台與模組化課程設計，微客的經驗已逐步形成一套可在不同場域推廣的服務藍圖。此模式不僅有效提升服務品質，也建立了可持續、可擴散的社區陪伴網絡，為更多脆弱兒少創造長期正向的支持系統。

捌、 對應聯合國永續發展目標（SDGs）

微客的服務計畫在概念上以兒少為核心，執行上以補充性的團體工作方式在整年度的不同時段，以社區為單位執行服務，因此服務計畫通常包含四種類型的參與者：台灣志工、當地社區志工、當地社區家庭、當地社區兒少，這也顯示每項服務計畫都涵蓋了以下七項聯合國永續發展目標（SDGs）。

SDGs	說明
SDG 1 終結貧窮	微客的服務對象主要為弱勢兒少，尤其是國際上發展中的國家（如印度、尼泊爾、蒙古等）與台灣的偏遠地區，而透過提供穩定的心理陪伴和基礎教育、數位學習機會和生活支持，微客幫助孩子們突破貧困的困境，提升未來自立的能力。
SDG 2 消除飢餓	微客在服務計畫中確保所有參與的兒少都能享有一日三餐，保障其溫飽，並且不對食物收取任何費用，這不僅保障了孩子們的生理需求，也使他們能夠更安心的學習和成長。
SDG 3 健康與福祉	微客最為重視的便是孩子們的心理健康與福祉。透過「陪伴不中斷」的服務模式，微客提供穩定的情感支持和社會關懷，增進孩子們的情緒穩定與心理健康，進一步促進其整體福祉。
SDG 4 優質教育	無論是海外或台灣的服務據點，微客均提供了多樣化的服務計畫，在執行上則運用多元的學習資源和平台，確保服務兒少能夠獲得平等的教育機會，提升他們的學業表現和綜合能力。
SDG 8 合適的工作及經濟成長	微客的服務不僅限於直接的兒少關懷和照護，還包括推動當地社區發展，而志工前往當地服務亦能提升地方的經濟收入，並創造了合適的工作機會，例如司機、廚娘、小賣鋪等等。
SDG 10 減少不平等	微客致力於縮小社會差距，尤其是幫助來自偏遠地區的弱勢兒少。通過提供各種服務計畫，如數位學伴和學習支援，微客幫助服務兒少跨越教育和生活的障礙，實現社會的公平與包容。
SDG 16 和平與正義	微客透過長期陪伴與關係建立，使兒少感受支持與尊重，降低暴力與忽視風險；同時促進志工與社會大眾之反思與行動，強化對兒少保護與公平正義之重視。
SDG 17 多元夥伴關係	微客與國內外的多個當地 NPO/NGO 建立合作夥伴關係，包括安置機構、學校、非政府組織、當地社區，同時也大量培訓和組織志工團隊，攜手推動持續性的服務。這些夥伴關係不僅提升了服務的覆蓋範圍，也讓更多社會資源集中於改善弱勢群體的生活。

玖、 國際交流

在 2025 年 9 月 14 日至 18 日，本會代表團赴柬埔寨暹粒參加 2025 國際志願者聯合組織年度會議（IVCO），本次會議由志願服務發展國際論壇（FORUM）主辦，讓來自 51 個國家的政府和非政府組織，包括 VSO、Peace Corps、Habitat for Humanity、JICA、KOICA 等國際單位，以及超過 80 個國際志工組織的專家學者、政策制定者和志願者領袖認識台灣在國際志願服務上的成果和影響力。

微客作為 FORUM 唯一的台灣會員，亦是亞洲少數成員之一，更有三位同仁受邀上台發表專題演講，此次參與格外具代表意義。透過與來自五大洲的國際組織深入交流，本會拓展志願服務多元視野與跨國合作契機，並將於 2026 年推動結合歐洲或非洲國際志工與台灣青年的創新服務計畫，持續為弱勢兒少提供更具效能與影響力的陪伴與支持。

日期： 9/14 地點： 柬埔寨暹粒 說明： 微客在會議中和參與者對談	
日期： 9/18 地點： 柬埔寨暹粒 說明： 與其他參與者合照	

拾、推廣倡議

微客長期致力於兩大領域：一是回應弱勢兒少的多重需求，二是推動志工的社會參與，透過制度化設計與實踐，展現出公民行動的力量。

一、弱勢兒少議題的推動策略

微客以「兒少為核心、家庭為輔助、社區為場域」為設計原則，聚焦海內外的偏鄉地區、單親、新住民二代及隔代教養等族群，透過長期陪伴與多元支持，回應其學習、心理、生活等面向的需求。服務內容包括實體的課後輔導、數位素養培力、心理情緒支持及親子共好活動等，並結合跨國服務

據點的實務經驗，強調在地回應與國際視野並進。透過實際服務行動，深化公眾對兒少權益、教育不平等與資源分配議題的認識與參與。

二、志工社會參與的推動策略

微客以青年為主體，建立從基礎參與到進階引導的多層次志工參與路徑，涵蓋一日志工、短期志工、長期志工、探勘隊志工、台灣和海外志工與引導員系統。透過制度化的訓練課程，如 DISC 性格分析、服務倫理與團隊帶領技巧，培養志工的自我覺察與社會責任。且為降低參與門檻並擴大觸及範圍，微客定期舉辦實體與線上說明會，一年總共 12 場，提供潛在志工清楚了解服務內容與參與方式的機會，並藉由互動回饋促進認同與行動意願，同時也主動走入大專院校，以學校或社團為單位進行專案合作，讓更多青年能在熟悉的場域中實踐公共參與。此外，透過經營自媒體和第三方平台，微客持續推動公共對話，使志工不僅是服務者，更是參與改變的行動者。