

國立自然科學博物館

106年第2次志工幹部會議記錄

一、時間：106年4月8日(日)上午9：30

二、地點：國際會議廳藍廳

三、主席：王夢龍

列席：謝玉鈴、廖淑芬

四、出席：如簽到單

記錄：胡慧明

五、主席致詞

今天的會議討論重點放在4/23志工表揚流程，請各區組發言盡量簡短。

六、業務宣導

1. 科學中心4樓物理世界展區已於3月11、12日進行面試，3月22日進行教育訓練，本次共募集19位新進志工，另有舊志工共40位值第二區域，物理世界展區未來將共有59位志工值勤，謝謝大家協助跟宣傳，讓該區順利進行徵募及營運。已自4/1起正式排班值勤，上午班午餐代金開始發放，請志工夥伴記得簽領。
2. 本年度第二次在職訓練將於4/14(五)下午舉行，13:50-14:00報到，地點：多用途劇場，專題演講主題為《島嶼浮塵-PM2.5特展》策展理念與展示精華，由展示組黃旭副研究員主講，報名至4/9止，請鼓勵夥伴踴躍報名並準時參加。
3. 106年期中志願服務人力需求調查，請各位幹部協助區組輔導員填報增補人數需求，在4月15日前送回志工室統計彙整，以便5月初公告徵募並進行面談進用。
4. 106年度第1次志工幹部會議紀錄已核定，並於官網志工家族公告，歡迎參閱瞭解。
5. 上半年跨區見習共有7人申請，已於3月初進行見習活動，預計4月初見習活動將全部結束，請見習者繳交見習心得，字數600字以上。
6. 新進志工意外險已於4月1日投保生效，依據志願服務法，志工實習期間(3個月)是不需給予保險。但，這次投保作業發現，8個月及12個月的保險費是一樣的，所以，未來志工實習期間會納入投保，讓志工實習期間也有同樣的保障。
7. 敦煌風華再現特展，每天預計徵求志工上午4名、下午4名，共計8名志工，協助期間為4月27日至10月1日，歡迎有興趣志工至志工室報名，其值勤模式以值第二區域為主，不足額部分將對外招募，策展單位預計贈送4張招待券及該展文創商品。

七、前次會議未決事項（執行情形一覽表）

序號	案由	執行情形
1	志工室置物櫃	秘書室表示該項目並無共同供應契約廠商，故，另覓廠商辦理該案，現正選擇樣式中。

八、討論議案

1. 「106年志工表揚會」活動流程及籌備工作，請討論。

隊長 王夢龍

- (1) 請確認表揚會程序、社團表演節目。
- (2) 各任務分工區組請報告準備的情形，有問題也請提出討論。

展館服務 葉景峯

- ◎ 會場佈置由展館服務會負責，共支援人力8-10人，佈置主題配合主持人的構想來安排。

主持人 黃玲華

- (1) 表揚會當天將以茶席賞席的方式呈現，茶席令人靜心、舒心。
- (2) 茶席佈置，在報到處會有簡單素雅的擺席，中間設8張茶席，可以分散人潮，每一席擺設各有主題。植物園會提供會場布置的盆栽，故茶席會以植物為主題呈現。
- (3) 人力方面，報到處需2位人員服務，另需禮賓人員、引導人員，引導來賓入座。
- (4) 報到用捲軸的方式，以麥克筆簽名，在報到處設2張桌子，一張給貴賓、授獎人員，另一張給觀禮人員。
- (5) 請提供佈置所需桌牌、立牌、紅龍柱。
- (6) 建議開場或終曲安排大合唱，喚起大家的精神。細節部分再與工作人員私下討論。

隊長 王夢龍

- (1) 主持人經驗豐富，應該沒有問題。
- (2) 確認植物園、苗圃提供會場佈置盆景沒有問題。

前任隊長 張吉芳

- (1) 前任隊長有3件事情目前還在進行：置物櫃已經開始進行；公佈欄分成志工室公告與志工分享二個部份，正在積極進行。
- (2) 活動制服已完成，樣式感謝劉主任設計。準備了S、L號各5件，M號20件，全部放在志工二樓休息室，需要借用時請到志工室登記。
- (3) 表揚大會之社團表演節目，爵士舞、排舞、手語、陶笛因參與志工重複，故時間宜錯開。另陶藝、編織是否還需佈置？

活動組 程春鳳

- ◎ 陶藝、編織為科博館重要志工社團，表揚大會為年度志工成果發表，可少拿幾樣東西，結合茶席擺設。

主持人 黃玲華

- (1) 陶藝、編織可準備幾樣小東西，結合茶席擺設，請於下週五準備物品，確

認佈置。

- (2) 請演出的社團，提供社團設立初衷、屬性、特別事蹟及演出的時間、曲目，等資料，下週五前提交。

志工室 謝玉鈴

- ◎ 參與演出的5個社團，會後請確認社團表演節目。

隊長 王夢龍

- (1) 確認5個社團表演節目的準備均無問題。
- (2) 接待人員由太空劇場負責，請報告準備情形。

太空劇場 王明秋

- ◎ 目前確定有7位志工會來支援，有9位參加表揚大會，也可以支援，因為第一次做接待工作，要請前輩指導。

隊長 王夢龍

- (1) 接待人員正式報到要提前一點到，立體劇場派觀摩人員2-3人。接待人員均穿著志工背心，以增加辨識度。
- (2) 確認視聽7人，沒問題。
- (3) 各區組確定獲獎者出席名單後，活動組將製作會場座位名條。
- (4) 請各區組長鼓勵獲獎夥伴參加授獎，並鼓勵其他志工參加觀禮，以免場面冷清。
- (5) 社團表演及大會分工經確認均無問題，整個表揚會的程序應該不會再有變化。

九、各區組報告

1. 立體劇場 蘇廣英

- ◎ 有假日班的區組請注意，5/20日及6/3、4日班表有更新。

2. 服務台 崔崇民

- (1) 生命科學廳大門兩側進口、出口標示不是很明顯，常造成單邊進出推擠的情形。建議開館時間兩側門分別放置「入口」、「出口」的標示牌。
- (2) 建議館方慎選立體劇場重播影片，建議選擇觀眾喜歡看的「小動物大世界」之類的影片。

[廣英] 立體劇場影片重播，乃因舊片租約未到期，故會繼續播放至到期日。

3. 展館服務 葉景峯

- (1) 科技往大洋洲階梯走道太暗，請改善。
- (2) 大洋洲展場沙地多腳印，請加裝壓克力板，防止踐踏。
- (3) 小小動物園，在下午時因太陽西曬，反光以致看不清展品，請改善。
- (4) 南島拼板舟處，建議加裝「請勿靠坐」警示牌。

- (5) 水行獎由輔導員推薦，全館計11區組，有19人受推薦，展館服務志工有167人，無人受推薦，不符比例原則，感覺很洩氣，也許我們努力不夠，可否告知推薦條件。

〔淑芬〕

- (1) 水行獎，由各區輔導員於年底考核時註記、推薦，有些輔導員可能客氣或疏忽了，今年底會加強宣導。
- (2) 推薦名單輔導員也會很猶豫，因為真正在服務上貢獻特別多的是在座的各位區組長、幹部，所以輔導員想要推薦的名單和志工室是一樣的，大家可以看到所有的幹部都在推薦名單內。
- (3) 展場導覽獲推薦人數多，乃因館內各項研習、訓練、培訓等活動均由該組志工支援，機動支援也多為展場導覽的志工，故被推薦的志工值勤時數均達123%以上，200-300小時。其他各區組如有遺珠之憾，請輔導員、區組長在下週二下班前還可以遞交。
- (4) 另春節支援5次以上及全年值勤455小時之志工，特別感謝他們為本館的貢獻。

4. 芝麻開門 程春鳳(代)

- ◎ 多位組員身體不適，希望以後一切平安順利。

5. 關懷小組 王儷砮

- (1) 志工室將請病假志工資訊告知關懷小組，關懷小組會在第一時間派員慰問，也會將情況回報志工室。
- (2) 關懷小組關心志工大小事，除關心慰問志工外，也會為志工發聲。我們關懷是出於自然，從關懷志工上交到很多新朋友，覺得很開心。
- (3) 請區組長能即時通報各區志工需要關懷的事項，讓志工都能感受到科博館志工隊愛心。

前隊長 張吉芳

- (1) 感謝儷砮，我們要給她掌聲，我除了六、日可以騰出來以外，其他時間都是儷砮在處理，她真的是很有愛心。
- (2) 關懷小組是在我任內成立，也非常感謝後來陸陸續續很多有愛心志工尤其是區組長加入了，所以我們人數愈來愈多，關懷小組一年開一次會，現在組長是副隊長陳光龍先生，他也非常熱心，副組長仍然是儷砮姐。
- (3) 我們志工有1,500餘人，班長、區組長是首當其衝，他們認識各區志工是最積極的，是最主要的關懷者。

6. 展場導覽 尚志英

- (1) 連續假期的彈性放假日，可否開放空班？現在遇到彈性放假連假4天的機會很多，本組的假日班只有分A/B二班，所以往往連假4天會遇到2天的值勤，而且是間隔一天，又要來值勤，假期幾乎無法安排其他活動。以228連假為

例：2/25(六)、2/26(日)、2/27(一)、2/28(二)，希望彈性放假日2/27(一)可以開放空班。

- (2) 希望圖書館，設置還書箱。圖書館星期六、日是不上班的，星期六、日值勤的志工要還書非常不方便。因為現在借書時都是刷條碼，所以設置還書箱，應該是簡單又有效率的解決方式！
- (3) 最近本區在值勤時常常遇到臨時取消的團體，是否有解決方法？有些團體預約了導覽，可是常常是當天、甚至是進館後才臨時說不聽了！讓人覺得很不受尊重。另外，網路預約的取消期限，目前是設定在預約日的前一天取消就可以。有一些親子團，幾乎每周固定預約，但也常常是前一天的晚上才取消，第二天工作人員來上班後才知道團體不來了，這樣安排好的人力被閒置下來，也妨礙了真正想聽導覽團體的權益。希望館方能有更有效的方式來處理？
- (4) 夥伴在導覽時，有些觀眾會進行錄音、錄影；希望在團體預約時，於官網上註明類似「未徵詢同意請勿對導覽人員錄音、錄影」的提醒。

〔吉芳〕有關問題3，可將取消導覽時限設定為下班前。

〔玉鈴〕有關問題1，之前已就該問題與幾位輔導員討論過，彈性休假開空班會造成現場人力不足，連假大家比較不願意來補班，故，還是維持原來排班方式。

〔素芬〕開空班時現場人力會嚴重不足，展館服務需12人、優惠台3人、服務台7人。去年過年期間嘗試過門口驗票志工以開空班模式處理，結果需不斷補人力，才能因應門口驗票工作。連續假日開空班時志工補班意願不高，如果正常排班（假日班），真的沒辦法來的人請假，可讓其他人補班，或需請假時會用換班的方式，所以人力運用比開空班時好。

7. 製陶演示 張琇惠

◎ 古代中國人展館-製陶演示區，地毯、地板損壞剝落嚴重，請積極處理。

8. 自然學友之家 李香林

- (1) 近來因觀眾來館人數降低，自然學友之家很努力的更新設備以及改進與遊客互動的方式。首先，降低可進入探索的年齡，只要是國小1年級孩童有家長陪同即可入內，請志工在值勤時將此資訊告知遊客。
- (2) 再者，走出館外、服務角度更廣。一直以來我們服務了許多在封閉式的博物館內不方便的身心障礙者，如視障者、聽障者。今年4/23日下午，我們會帶著精障的孩子去鹿港海邊進行貝殼、風、水、海洋的觸摸和體驗活動，擴大他們的觸感和視野。請各位志工在服務時可幫忙宣導，也請大家能提供更具活力、服務更多朋友的方案。
- (3) 感謝儷砒及關懷小組對連姐的關懷。

9. 研究支援 連曾明

- (1) 志工背心要背部才看得到「科博館志工隊」，正面若增加館徽會更完善。
- (2) 志工表揚「水行獎」輔導員推薦部分，是否可增加跨組協助時數之鼓勵？

10. 人類學組 林麗娜

- ◎ 非展示區星期一的值勤，常因館內電路維修停電而無法工作，是否可請志工室提前告知？

11. 地震教育園區 劉清祥

- (1) 本區週五班志工在公園散步跌倒受傷，感謝隊長及關懷小組的關懷，更感謝儷砒姐打電話至市政府發聲，使得該事件受到相關單位的關心、重視，告知可申請國賠。大家可參考本事件過程，在公共設施（公園）內，如因設施不當造成跌倒受傷，可以申請國賠。
- (2) 請大家對自身狀況要有高度警覺，如有胸悶不適，不要認為只是肌肉拉傷，心肌梗塞常常出現在平時無症狀（如高血壓）者身上。

12. 活動組 程春鳳

- (1) 已在群組記事本中開專頁請各組回報志工表揚會出席受獎名單，現有14組回報參加人數66人。未回報名單的區組長請盡快回報，以便編排座位表。
- (2) 資深優秀志工，是否要上台領獎？往例只有列表，並未上台授獎，是否在公布名單時即註明不授獎？
- (3) 主持人提的茶席設計很創新，可以將表揚會佈置成田園風格。
- (4) 4/22日會場佈置加預演。上午社團練習，下午綵排、預演。時間會放在Line群組上，請各社團不要遲到，也不要佔用別人的時間。

主持人 黃玲華

- (1) 每一茶會或活動要依照它的觀眾、屬性、特色去佈席。我想保留一點，不要講太多出來，到時候讓大家驚喜一下。
- (2) 8個茶席我都可以幫忙佈置，而且我在植物園值勤，方便就近將可以利用的植物放在布席中。布席的細節會後再與負責區組人員私下討論。

13. 研訓組 何美津

- (1) 志工表揚活動行程表請志工室發給各社團。請活動組提供社團綵排時間表。編織社、陶藝社會後留下來，商討佈置事宜。
- (2) 近年二胡社碰到瓶頸，2年都沒有看到二胡社的表演。二胡社人數愈來愈少，指導老師有點洩氣，人數少也無法收沒有基礎的社員。

14. 總務組 張燕燕

- (1) 目前比較大比的收支，105年全隊聯誼結餘款收入5萬1千多元，大筆的支出為活動背心30件，支出3萬3千元，惜福基金結餘12萬元左右。
- (2) 關懷小組已整理出從105年到現在為止，曾經關懷過的志工或志工家屬，可能還是會有遺漏的，這只是針對我們關懷小組出去的部分，有的只是區組長自己出去我們並不知道，我們是看到申請經費的申請表才知道的。關懷小組出去沒有支付任何費用，也沒有算志工時數，僅僅是關懷我們自己的志工。我們也沒有任何的經費，如果是跟區組長、隊長一起出去，800元是

由區組那邊支付，請大家見諒。

十、綜合答覆 公服科 段素芬

1. 關於年齡的問題：我們教導高中志工，對現場志工的稱呼，均為大哥、大姊；對工讀生則稱大哥哥、大姐姐。
2. 關於水行獎的推薦：輔導員很難做，每一位志工都是帶著熱情，花上時間志願來服務的；展館服務推薦人數少，因有些人已經領了好幾個獎了，再推薦只是錦上添花；如果推薦人數太多，其他未被推薦的人也很不是滋味。
3. 大家對展館服務的輔導員不熟，因為輪休的關係，服務台點名的人每天在換，大家可以找小段、淑貞。
4. 志工在展場遇到任何問題，都可以指引觀眾到服務台（綜合服務中心及3門服務台）詢問。新志工訓練時著重在展品的介紹，以致對博物館的設施或運作不甚了解。我們希望志工在面對觀眾詢問時，只給他們一個答案：「不好意思！我是不是可以引導您到服務台，我們來問服務台的人，他可以幫你查的比較清楚。」

十一、臨時動議

1. 植物園 李俊賢

- ◎ 關懷小組很用心的去關懷每一位需要關懷的志工夥伴，像媽祖婆一樣，救苦救難，我們都很感動，去年9月，植物園區組長陳昭蓉不明原因高燒住院，關懷小組去關懷，今天利用這個時間來感謝關懷小組的夥伴，謝謝各位！

2. 活動組 程春鳳

- ◎ 下次開會將討論大隊聯誼地點，這一次往北走，建議上午去木柵動物園，下午去有冷氣的地方-新竹玻璃館或鶯歌陶瓷館。有更好的地點，請6月份提出來，我們再做表決。

3. 副隊長 張燕燕

- (1) 辦理志工活動，經費是一個大問題，建議各區組可成立自己的讀書會、旅遊團或者登山隊，可用Line成立自主團體，作各種主題式的聯繫，增進情誼，聯絡感情。
- (2) 今天聽到表揚會主持人玲華茶席的構想，希望大家都能敞開心胸、接納學習，期待有更多新的發想，在經費許可範圍內，期待有一些不一樣的地方。
- (3) 更期待大家鼓勵受獎志工盡量來參加表揚大會，希望能把會場坐滿。

4. 志工室 廖淑芬

- ◎ 建議今年土行獎頒給獎狀及榮譽入館證，獎牌頒給金行獎。
說明：木行獎是全勤獎，100%值勤，在職訓練要參加，火行獎5年1000小時，土行獎10年2000小時，頒發榮譽入館證，土行獎10年後累積5點可得金行三級獎，累積10點則為金行二級，金行一級為15點，志工服務法未修前，資深績優志工不上台，邀請參加典禮。

決議：通過。

十二、主席總結

1. 下次會議時間：106年6月10日(六)上午9:30，第二科學教室。
2. 各區組發現問題除在本會議上提出，也可在群組反應，隊長及志工室會隨時注意，即時處理。
3. 4/22日綵排及佈置，相關的幹部請一起參與，討論改進；並請動員所有夥伴參加表揚大會。

十三、散會 11:40