



佛教慈濟基金會
BUDDHIST TZU CHI FOUNDATION



2016-2017

永續報告書

Sustainability Report

目錄

關於本報告書	1
創辦人的話	2
執行長的話	4

第一章 慈悲濟世·恆持初衷	10
法脈精神 宗門實踐	12
慈濟簡介 理念開展	13

第二章 組織治理·永續承諾	20
組織治理 行政管理	22
法規遵循 資訊保護	26
募心募愛 成就大愛	27
氣候變遷 思危應變	31
青銀共創 慈善心量	35

第三章 大愛共伴·誠信共行	38
關注主題鑑別	40
公益關注者鑑別	43
美善傳遞 積極溝通	46
合作夥伴	50

第四章 寸步鋪路·善愛循環	56
友善希望	59
友善生命	66
友善社區	70
友善環境	76
友善地球	81
友善國際	86

第五章 以誠以情·利他萬行	100
職工關懷與培力	103
志工關懷與培力	111
節能減碳 環境永續	124

第六章	128
感恩尊重生命愛·和敬無諍共福緣	

附錄：相關統計資料	132
榮耀與肯定	138
GRI 內容索引	140
第三方查證說明書	143



關於本報告書

感恩閱讀財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會（以下簡稱本會）永續報告書，本報告書為實踐非營利組織永續發展，及善盡對社會與環境的責任，發行的第二本永續報告書。

慈濟以負責嚴謹的態度，就公益關注者^[註]最為關切與對本會慈善推展有重大影響的議題，檢視及揭露相關的因應策略、做法及成果。同時，本報告書也將作為與公益關注者溝通的重要媒介，希望藉由內、外部公益關注者的指導與建議，持續邁向永續發展的方向。

報告書期間與範圍

慈濟於 2016 年 8 月出版第一本永續報告書，本報告書為第二本，報告書期間為 2016 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日，於 2018 年 10 月發行，同時備有中、英文版公告於慈濟永續專區網頁，內容主要呈現組織治理、環境、社會三大面向所作的承諾與成果。考量資訊的即時性，部分資料將更新到 2018 年 8 月 1 日。

預計未來每兩年為一週期出版永續報告書，呈現各永續面向，相對應的管理方針之精進策略與執行成效，以達永續發展之目標。

財務績效及人事相關資訊來自國際財務報導準則，係經會計師簽證後公開發表資訊。

慈濟全球慈善關懷遍及 95 個國家 / 地區，但是海外慈善會務係各自獨立運作，故本報告各項指標的數據，僅限於臺灣的佛教慈濟慈善事業基金會之組織邊界。

報告書撰寫原則

本報告書編輯架構係依循全球永續性標準理事會（GSSB）之 GRI 永續性報導準則（GRI Standards，簡稱 GRI 準則），遵循「核心選項揭露」方式予以編製。

報告書確信

本報告書委託臺灣檢驗科技（股）公司 SGS-Taiwan Ltd. 根據 AA1000AS 保證標準，確認符合 AA1000 Type1 Moderate 第一類型中度保證等級，及 GRI Standards 「核心選項」揭露之國際原則，其獨立保證意見聲明書亦公開發表於本報告書中附錄。

[註]：本報告書中所提之「公益關注者」即為 GRI 準則中所指之「利害關係人 (stakeholders)」。

聯絡我們

財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會

電話 | 03-856-0136

意見信箱 | <http://tcit.tzuchi.net/CCISWeb/page/Guest.html>

地址 | 970 花蓮縣花蓮市中央路三段 703 號

慈濟基金會官網 | www.tzuchi.org.tw

慈濟基金會永續專區 | www.tzuchi.org.tw/CSR/



創辦人的話



法脈宗門 善愛永續

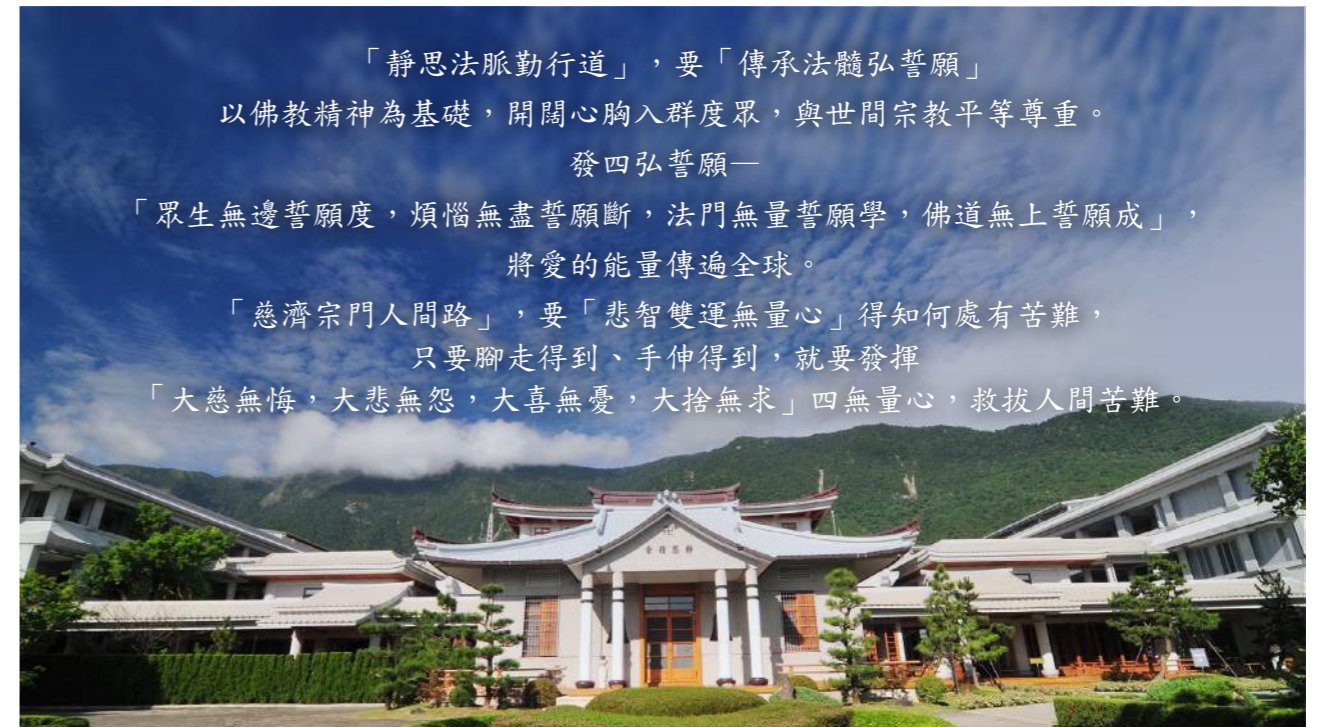
慈濟從臺灣起步，逾五十二年的慈濟路，聞聲救苦、及時解難，不僅付出無所求，還化為內心永恆的感恩。也將臺灣的愛與善，這股軟實力帶到國際間，在全球近百個國家地區投入慈善救濟，目前已在五十七個國家地區扎根，穩定發展慈濟志業，撒播愛的種子，讓人人看見臺灣的慈善形象。

「為佛教，為眾生」，慈濟秉持初心行願超過半世紀，從遙遠的空間、長久的時間，在人與人間啟發清淨無染的心念，分分用愛鋪路，寸寸牽繫長情，一路走來迄今，直到無邊際的未來。

氣候變遷，地水火風交相襲來，全球無一倖免；慈濟志業是為救助天下苦難眾生而創立，除了物資的給予，還有心靈的撫慰，以期『淨化人心、祥和社會、祈求天下無災無難』，這是一條永無止盡的菩薩道，需要恆長的時間，凝聚大眾心力代代接棒來做。為了永續經營，走過無量無數的五十年，期待人間終成淨土，必得以佛法為依歸，傳承法脈；法脈綿延後世、淨化無明人心；宗門造福人群、庇護天下眾生。

人間沒有永恆的人生，但只要法脈宗門永續，志業就能永恆不輟。法脈宗門要優質永續，除了人人以佛心為己心、師志為己志以外，還要立四弘誓願作為心靈的方向，持四無量心走入人群，內修誠正信實、外行慈悲喜捨，身體力行法脈宗門。

期勉人人秉持初心，共同傳承靜思法脈、弘揚慈濟宗門。靜思法脈、慈濟宗門，是支持四大志業、推動四大志業的基石；法脈的繼承人、宗門的接班人，一定要負起維護四大志業的責任。



「靜思法脈勤行道」，要「傳承法髓弘誓願」
以佛教精神為基礎，開闊心胸入群度眾，與世間宗教平等尊重。
發四弘誓願—
「眾生無邊誓願度，煩惱無盡誓願斷，法門無量誓願學，佛道無上誓願成」，
將愛的能量傳遍全球。
「慈濟宗門人間路」，要「悲智雙運無量心」得知何處有苦難，
只要腳走得到、手伸得到，就要發揮
「大慈無悔，大悲無怨，大喜無憂，大捨無求」四無量心，救拔人間苦難。

宏觀天下，當下此刻仍有多少苦難人在水深火熱中？慈濟人在滾滾紅塵中看盡人間疾苦，覺悟人間苦難偏多，警惕人生無常，更能體會「天長，恆時覺有情；地大，藏育無量愛」；我們要感恩、回饋、還要奉獻心中那分永恆不變的愛，人人所走過的路、踏過的足跡，無不希望引導出無限的長情、培育出無量的大愛，帶動天下人擔當天下事；少數人無法成就愛的能量，唯有多數人會合起來才能天長地久。

慈濟以佛教精神為宗旨，但在慈濟團體中，一樣尊重許多信仰不同的人，大家共同的心念就是「愛」，在世界各地落實付出愛心、推廣善的理念。期待以愛帶動更多人，啟發本具善性，只要人人起心動念都是善、是愛，心靈有共同的平臺，時常相互祝福、行善造福，大愛廣披寰宇，相信我們的社會自然能夠祥和，天下就能平安。

慈濟在克難中邁開志業初步，五十二年來步步踏實，累積經驗與作法。以慈悲喜捨的入世行動，如今慈善足跡已遍及寰宇，四大志業也穩定發展、利益社會人群，感恩所有慈濟人與志業體同仁長年累月的付出。

慈濟人是應社會所需而投入入世的志業，志業要永續發展，行事方法就要應時代變化而調整，但是精神原則一定要堅持，本質不能改變。人人皆有與佛同等的本性，慈濟人發自善良本性甘願付出，行動才能永續。期待人人發心如初，讓慈濟志業優質永續，為天下無災無難、社會祥和、淨化人心持續不懈的努力。

釋證嚴

執行長的話



感恩各界對我們的期待與護持，《2016-2017年慈濟慈善事業基金會永續報告書》是我們第二本編制經國際認證的社會責任永續報告書，距離上次發佈至今已逾兩年，這段期間中，我們除了強化組織體質外，更貫徹兩年前對您的承諾：「組織優化」、「資訊透明」及「社會責任永續」三大目標；面對所有的公益關注者，我們絲毫不曾懈怠，除了持續以「六大友善」為願景，為社會及環境永續發展努力外，更進一步推動慈濟論述國際認證，朝著全球宗教慈善團體典範邁進，讓全世界都看到慈濟人以愛為寶，讓以臺灣出發的慈善組織—「佛教慈濟基金會」，慈善的足跡走遍天下各個有需要的角落。

2015年9月聯合國永續發展高峰會，為對治全球難以解決的氣候變遷、貧窮飢餓、環境生態等問題，制訂了17項永續發展目標（SDGs），隔年5月，慈濟隨即於《願景白皮書》發佈時，以「六個友善」擬定願景目標及實施計畫，善盡地球公民之責，為人類與地球的永續發展盡一份力。

除了慈善服務環繞六大友善外，也強化與公益關注者友善溝通與互動；感恩政府給予各項的行政服務，讓業務推動時更臻完善；社會大眾與媒體的關注與指導，讓我們謹守初衷不曾懈怠；職志工與會員無私的付出，更是我們前進的動力；2016年起，我們提供了更開放的溝通管道、用心傾聽外界的聲音，兩年之間共收到了2,248件的信件，做為我們行動的參考，當中約有23.67%為慈善求援信件，比起前一個年度高出了近20%，感恩社會大眾提供訊息，讓我們得以快速援助外，最重要的是這種「溝通力」，讓人人不分地點、時間隨手可提報個案，人人隨手做好事，即時又迅速。

慈濟走過逾半個世紀，時間不斷推演，但慈善的需求卻不曾消滅；以2017年為例，全球氣候變遷造成的天災，財務與人命的損失再次破紀錄，依據德國慕尼黑再保集團調查資料顯示，2017年因天災損失，超過三千億美金（不包括未保險的損失）；在在削弱全球過去發展的成果，值得深思的是，當中影響最深的還是貧困弱勢者，這與我們長期致力推動的慈善服務與急難救助息息相關，更進一步深刻的體認，外界對我們的期待與需求與日俱增，因此，我們將持續以「善實力」盡地球公民責任，不分國家、種族、宗教與政治信仰，至今人道救援的國家地區達95國。

我們更「以人為本」的慈濟人文精神，落實到每一個需要關懷的人、家庭與社會。以臺灣來說，2016-2017年間，平均一年約有26-27萬戶次的家庭為我們的長期濟助與居家關懷。不僅是經濟上的支援，還佐以心靈上的扶助，協助重建家庭功能，如遇到需要醫療或教育照護時，慈濟四大志業體與志工功能團體則全力扶助，因為，我們深信柔軟是一股堅強的力量，也唯有「暖實力」才能深入每個人的心，讓「暖」轉為前進的力量，度過後續的難關。

慈濟從環境、土地與人身上學習，自1990年推動環保運動後，近年以「清淨在源頭」的核心思維貫徹，自1995年至2017年止，回收紙類總重約當挽救27百萬棵20年生大樹，這也許僅是杯水車薪，但我們深信透過讓大眾「見苦知福」及「做中學、學中覺」的身體力行，進而內化至心靈提升的人心淨化，才能長保大乾坤的風調雨順。

我們深刻體認氣候變遷與資源不足的嚴重，因此我們從「循環經濟」的概念出發將回收的寶特瓶再製成環保毛毯、衣物等，為緩和溫室效應直接做出

貢獻，從2006至2017年止，全球共使用了約100萬條毛毯，惠及至少240萬名災民；在國際間，我們與志同道合的組織建立合作夥伴關係，慈濟志工遍佈57個國家地區，這些累積下來的智慧資糧，我們將與國際分享—推動慈濟論述與國際認證。

我們透過學術的交流與中央研究院與臺灣大學，及其他高水準的國際性研究機構，針對慈善難民關懷、環保在社區推動所帶動的影響，以及無語良師這三個議題與國際對話，發散至哈佛大學、牛津大學等世界排名百大的學術機構進行研究，謙卑的將這些經驗與全球分享，以「軟實力」綻放臺灣愛與善的光芒。

值得一提的是，全球慈濟志工投入慈濟慈善服務時，都是「完全無償、交通食宿自費、自行請假」，這兩年共計投入約1600萬人次，產生超過100億新臺幣的社會福利經濟效益，這是慈濟志工所存下的公益財；因為，我們深知捐款背後所隱含的是信任，更是所有會員對慈善服務的期待，而這些都是督促我們朝著永續邁進的「愛驅力」。

我們以「溝通力」、「善實力」、「軟實力」、「暖實力」、「愛驅力」為軸心，核心價值內修「誠正信實」、外行「慈悲喜捨」更不會改變，所有的努力都指向同一個目標，即是一永續發展，也唯有永續發展目標的達成，才不辜負您的期待與信任，感恩各界先進不吝惠賜意見與指教，這些都是促使我們往更好的方向前進，慈濟走過半個世紀，我們以繼往開來、承先啟後的胸襟，如臨深淵、如履薄冰的謹慎，邁向永續之路。

願博文

慈濟呼應聯合國永續發展目標



四大志業—— 慈善 醫療 教育 人文

亮點績效

<p>全球志工分布 57個 國家/地區</p>	<p>全球慈善關懷 95個 國家/地區</p>	<p>全球受證志工 約10萬人</p>	<p>志工投入服務人次 約1千6百萬</p> <p>- 2016-2017 合計 - - 臺灣地區 - - 未含環保志工 -</p> <p>說明： 志工投入以 每4小時1人次計算</p>
<p>志工教育訓練 約31萬人次</p> <p>- 2016-2017年合計 - - 臺灣地區 - - 僅含見習、培訓等志工精進課程 -</p>	<p>職工教育訓練 約9.4萬小時</p> <p>- 2016-2017年合計 -</p>	<p>弱勢家庭關懷扶助 約38.9萬戶次 / 2016年 約39.7萬戶次 / 2017年</p>	<p>弱勢家庭獎助學 約2.1萬人次 / 2016年 約2.8萬人次 / 2017年</p>
<p>長者關懷受益人次 約2百萬 / 2016年 約2百萬 / 2017年</p>	<p>援建26所減災希望工程 15戶永久屋 (桃園合流部落)</p> <p>- 以上永久屋僅列出2017年底完工者 -</p>		

數據統計期間：2016.1.1-2017.12.31

各章節與 SDGs 之對應

以聯合國之 17 項永續發展目標做為慈善策略的實踐架構，期待創造永續慈善價值，實現對所有公益關注者之永續發展承諾。

 關於本報告書 創辦人的話 執行長的話	1 消除貧窮	2 消除飢餓	3 健康與福祉	4 教育品質	5 性別平等	6 淨水與衛生	7 可負擔能源		8 就業與經濟成長	9 工業、創新與基礎設施	10 減少不平等	11 永續城市	12 責任消費與生產	13 氣候行動	14 海洋生態	15 陸地生態	16 和平與正義制度	17 全球夥伴
 宗門實踐 理念開展	1 消除貧窮	2 消除飢餓	3 健康與福祉	4 教育品質	5 性別平等	6 淨水與衛生	7 可負擔能源		8 就業與經濟成長	9 工業、創新與基礎設施	10 減少不平等	11 永續城市	12 責任消費與生產	13 氣候行動	14 海洋生態	15 陸地生態	16 和平與正義制度	17 全球夥伴
 治理管理 法規遵循 資訊保護 募心募愛 氣候調適 青銀共創	1 消除貧窮	2 消除飢餓	3 健康與福祉	4 教育品質	5 性別平等	6 淨水與衛生	7 可負擔能源		8 就業與經濟成長	9 工業、創新與基礎設施	10 減少不平等	11 永續城市	12 責任消費與生產	13 氣候行動	14 海洋生態	15 陸地生態	16 和平與正義制度	17 全球夥伴
 關注議題鑑別 關注者鑑別 美善傳遞 合作夥伴	1 消除貧窮	2 消除飢餓	3 健康與福祉	4 教育品質	5 性別平等	6 淨水與衛生	7 可負擔能源		8 就業與經濟成長	9 工業、創新與基礎設施	10 減少不平等	11 永續城市	12 責任消費與生產	13 氣候行動	14 海洋生態	15 陸地生態	16 和平與正義制度	17 全球夥伴
 友善生命 友善希望 友善社區 友善環境 友善地球 友善國際	1 消除貧窮	2 消除飢餓	3 健康與福祉	4 教育品質	5 性別平等	6 淨水與衛生	7 可負擔能源		8 就業與經濟成長	9 工業、創新與基礎設施	10 減少不平等	11 永續城市	12 責任消費與生產	13 氣候行動	14 海洋生態	15 陸地生態	16 和平與正義制度	17 全球夥伴
 職工關懷培力 志工關懷培力 節能減碳	1 消除貧窮	2 消除飢餓	3 健康與福祉	4 教育品質	5 性別平等	6 淨水與衛生	7 可負擔能源		8 就業與經濟成長	9 工業、創新與基礎設施	10 減少不平等	11 永續城市	12 責任消費與生產	13 氣候行動	14 海洋生態	15 陸地生態	16 和平與正義制度	17 全球夥伴

第一章

慈悲濟世 · 恆持初衷

■ 慈善守護眾生

慈濟的慈善志業與聯合國 SDGs 之「終結貧窮與饑餓、改善民生、促進永續經濟發展」等目標相呼應，根據慈善志業在地化原則，就貧窮和民生問題，推動多元化扶貧脫困計畫，與政府及其他相關慈善機構合作，共同努力創造平安富足社會。

■ 醫療守護生命

慈濟醫療志業推展與聯合國 SDGs 之「確保健康與促進生命福祉」的目標相符，面對全球人口與健康問題，慈濟從身、心、靈三個面向，提供醫療照護、推動促進健康、建置社區關懷據點，努力為偏遠、貧困及易受災地區之民眾，全面提升生命與健康品質。

■ 教育守護慧命

慈濟教育志業的長遠目標在於，期待透過學校系統、社會推廣與社區志工系統的推動，提升優質教育、促進人性平等、提倡尊重生命的價值，以及肯定人性的尊嚴，將全球永續發展的理念深植於人人心中。此與聯合國永續發展目標之「確保高品質教育」的理念，完全相符。

■ 人文守護道德

慈濟推動人文觀念與環境保護，期待建立人與土地、人與自然、人與人的友善和諧關係，並針對氣候變遷、環境災難等，加強推動垃圾減量、資源回收、循環經濟等，與全球合作夥伴，共同創造和平與正義、環保與永續的世界地球村。此與聯合國推動永續性的「能源發展、經濟發展、生態發展、和平正義、全球合作」等目標，完全一致。

第一章 慈悲濟世·恆持初衷

慈濟脈動 與世界同步

慈濟不只是一個慈善組織，更是一個「有法」的團體，慈濟的法是「人間菩薩道」，看見人間疾苦，就有人間菩薩及時出現。證嚴法師常說：「經者，道也；道者，路也。」經就是道，道就是理，要將道理當路走；學佛必定要開拓行走的道路，將菩薩的精神落實於日常生活中。

逾半世紀以來，證嚴法師引導慈濟人，抬頭開道，低頭鋪路，開出了「靜思法脈勤行道」，鋪成了「慈濟宗門人間路」，條條道路落實社會、通達國際。

靜思法脈是「為佛教」，內修清淨心，以「誠心誓願度眾生，正心誓願斷煩惱，信心誓願學法門，實心誓願成佛道」四弘誓願，荷擔如來家業。

慈濟宗門是「為眾生」，外行入人群，以「大慈無悔愛無量，大悲無怨願無量，大喜無憂樂無量，大捨無求恩無量」四無量心，濟度天下蒼生。



與眾生同悲同喜

慈濟四大志業，所推動的事務，與現實人間密切相關。證嚴法師說：「人間需要慈善，我們在各方面做得很細膩；人間需要醫療，我們將醫療做得很普遍；人間需要教育，我們照顧好年輕人的慧命；人間需要人文，人文是四大志業的精華，我們『報真導正』，傳真實法，不流俗。」

慈善、醫療、教育、人文環環相扣，雖有不同的良能，卻是四大一體，應時所需、應世而設、應心教化。發展至國際賑災、骨髓捐贈、環境保護、社區志工，都是在大慈善的概念下，一一成就。

綜觀全球人類社會發展，各國普遍面臨幾項重大議題：貧窮與人口、社區弱勢、環境生態與氣候變遷，以及全球化的發展趨勢所帶來的新衝擊等。為解決此全球性的重大問題，2015年9月25日聯合國發布了2030年的十七項世界永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），包含貧窮、飢餓、醫療、教育、衛生、福利、環境、氣候、和平與合作等。

慈濟四大志業和八大法印的推動方向與願景目標，始於證嚴法師一念心，卻與聯合國的永續發展目標相符，印證此心同、此理同。期待繼續透過在地深耕和全球合作，共同為人類創造祥和平安的世界地球村。

慈善守護眾生

慈濟的慈善志業與聯合國 SDGs 之「終結貧窮與饑餓、改善民生、促進永續經濟發展」等目標相呼應，根據慈善志業在地化原則，就貧窮和民生問題，推動多元化之扶貧脫困計畫，與政府及其他相關慈善機構合作，共同努力創造平安富足社會。

佛法不離人群，菩薩不離眾生；眾生的苦有很多種，有物質缺乏的苦、災難的苦、心靈空虛的苦，也有身體缺陷的苦，都要對機下藥。

證嚴法師開闢慈善志業的方向，有兩大類，一是「教富濟貧」，一是「濟貧教富」，使富者施之，能得福而樂；貧者受之，能得救而安。

1966年「佛教克難慈濟功德會」成立，從三十個家庭主婦，以日投五毛錢的竹筒歲月開始，第一個月就幫助一位八十多歲，大陸來臺灣的林曾菩薩，直到她終老。在政府尚未提倡「長照」之前，

時光遷移、初心不變——志工推車畫面，不只留下歷史見證，也呼應早年證嚴法師帶領志工下鄉訪視時的精神——「度過困難，使命必達」。



左圖／1970年12月，證嚴法師與志工下鄉訪貧，途中因溪水暴漲，遊覽車陷入溪中，大家不顧天寒水冷合力推車。
右圖／2016年12月，慈濟志工前往約旦舉辦義診及發放活動，遊覽車回程途中因大雨深陷泥潭。

醫療守護生命

慈濟全球醫療志業推展與聯合國 SDGs 之「確保健康與促進生命福祉」的目標相符，面對全球人口與健康問題，慈濟從身、心、靈三個面向，提供醫療照護、推動促進健康、建置社區關懷據點，努力為偏遠、貧困及易受災地區之民眾，全面提升生命與健康品質。

這一切緣起於慈善，救貧濟苦持續了幾年，證嚴法師覺得很困惑，怎麼愈救愈多？追究個案來源，發現大多數是因病而貧。一個家庭禁不起一個久病的人，若要消滅貧窮，防貧的根本只有一項，就是救病。

臺灣東部，醫療始終匱乏，三更半夜翻山越嶺，只為醫治親人的生命；1972 年「慈濟功德會附設貧民施醫義診所」在花蓮仁愛街成立，為慈濟醫療志業肇始。但義診所不敷救病所需，要掘一口能湧泉的井。證嚴法師於 1979 年發起在花蓮籌建醫院，這在當時是在很大膽的想法—沒有人、沒有錢，只憑著一股不忍眾生受病苦的意志，蓋醫院成為艱鉅的承擔。



1986 年花蓮慈濟醫院創辦，乃至後來的醫療網、人醫會、海內外義診，都是以「守護生命、守護健康、守護愛」的悲心大願，為解決貧病而設。證嚴法師說：「人間苦難多，眾苦莫過於病苦；慈濟建立醫療志業，就是為眾生拔除苦難。生命平等，不只為有錢人做，對窮困的病患，也是抱著虔誠、無私、無分別的愛去付出。」

教育守護慧命

臺灣東部不只缺醫療，也缺教育，慈濟醫院設立後，如何培育具有良知良能的醫護人才，以視病猶親的態度來照顧病患，成為刻不容緩的使命。1989 年「慈濟護理專科學校」創校（現為慈濟科技大學），1994 年「慈濟醫學院」創校（現為慈濟大學），到 2000 年慈濟大學附設中小學，從幼教到高教，除知識、專業教育之外，更落實生活教育、生命教育、人文教育、品格教育，為教育注入完整的內涵。

教育不只在校園裡，教育要落實在廣大的社會群眾裡，才能啟發良知、發揮良能。在證嚴法師的觀念中，宗教就是人生宗旨、生活教育。修行為了甚麼？學佛為了甚麼？來慈濟又為了甚麼？



菩薩所緣，緣苦眾生。來慈濟就是為了行菩薩道，為了愛人、助人、救人。但如何做到海內外信念一致、步伐齊整？就需要教育。

有人問證嚴法師：「國際間這麼多慈濟人，每一國的慈濟人，氣質都這麼好，您如何管理？」證嚴法師說：「最好是自我管理。慈濟這麼多人，只能以戒為制度，以愛為管理。若人人守戒，就懂得自愛；自愛的人，就會守規則，若天下人都能守戒，都能自愛，人間就會祥和。」

慈濟教育志業的長遠目標在於，期待透過學校系統、社會推廣與社區志工系統的推動，提升優質教育、促進人性平等、提倡尊重生命的價值，以及肯定人性的尊嚴，將全球永續發展的理念深植於人人心中。此與聯合國永續發展目標之「確保高品質教育」的理念，完全相符。

人文守護道德

慈善起步後，如何以誠正信實對社會大眾負責？1967 年，《慈濟月刊》創刊，不僅報導好人好事，傳揚人性的美善，也作捐款徵信及救濟個案的見證。

證嚴法師說：「決不浪費一字一行，說些無益於人、無利於世的話；也決不違背創刊的主旨與用意，去做些無關潛移默化、無關慈悲濟世的事。」爾後，廣播節目、電視媒體陸續開辦，始終秉持「報真導正」的信念。

2018 年大愛台成立 20 週年，證嚴法師期許大愛台「為時代做見證，為人間寫歷史」，讓大家可以「共知天下事，共識污染源，共行淨人心」。

1990 年證嚴法師呼籲「以鼓掌的雙手做環保」，開啟全球慈濟人投入環境保護的大門，比 1997 年《聯合國氣候變化綱要公約的京都議定書》，還要早 7 年。而環保以資源回收所得，護持大愛台的清流美善傳播，更是化腐朽為神奇的典範。

慈濟在全球推動人文觀念與環境保護，期待建立人與土地、人與自然、人與人的友善和諧關係，並針對氣候變遷、環境災難等，加強推動垃圾減量、資源回收、循環經濟等，希望從全球的合作夥伴，共同努力創造充滿和平與正義、環保與永續的世界地球村。此與聯合國推動永續性的「能源發展、經濟發展、生態發展、和平正義、全球合作」等目標，完全一致。

法脈已傳 宗門已立

慈濟人，為佛教，要將法脈傳下去；為眾生，要廣開宗門走入人群。菩薩道不是空中漫步，要用心腳步、寸寸經營；每一步都是關鍵，只要心念正確，都會成就無量因緣。

靜思精舍是全球慈濟人共同的家，也是所有家人最堅實的後盾，沒有靜思法脈的思想緣起，就無從產生慈濟宗門的事相。慈濟人依循 證嚴法師「為佛教、為眾生」的信念，發願「不為自己求安樂，只願眾生得離苦」，力行「對的事情，做就對了」。

世人總喜歡求福報，證嚴法師翻轉世代觀念，將人心引導到「見苦知福」、「知福、惜福、再造福」、「福從做中得歡喜，慧從善解得自在」的高度。證嚴法師說：「福不是用求的，是用做的；修福，要從自己做中得來。發心做事，行善就是福；身無掛礙，常保歡喜就是慧。」修行要廣結好緣，在人群中多付出，還要常常培養歡喜自在的智慧。

世間種種，最後終必成空，事件成為歷史，建築成為古蹟，唯有法，遍十方亙古而常新。證嚴

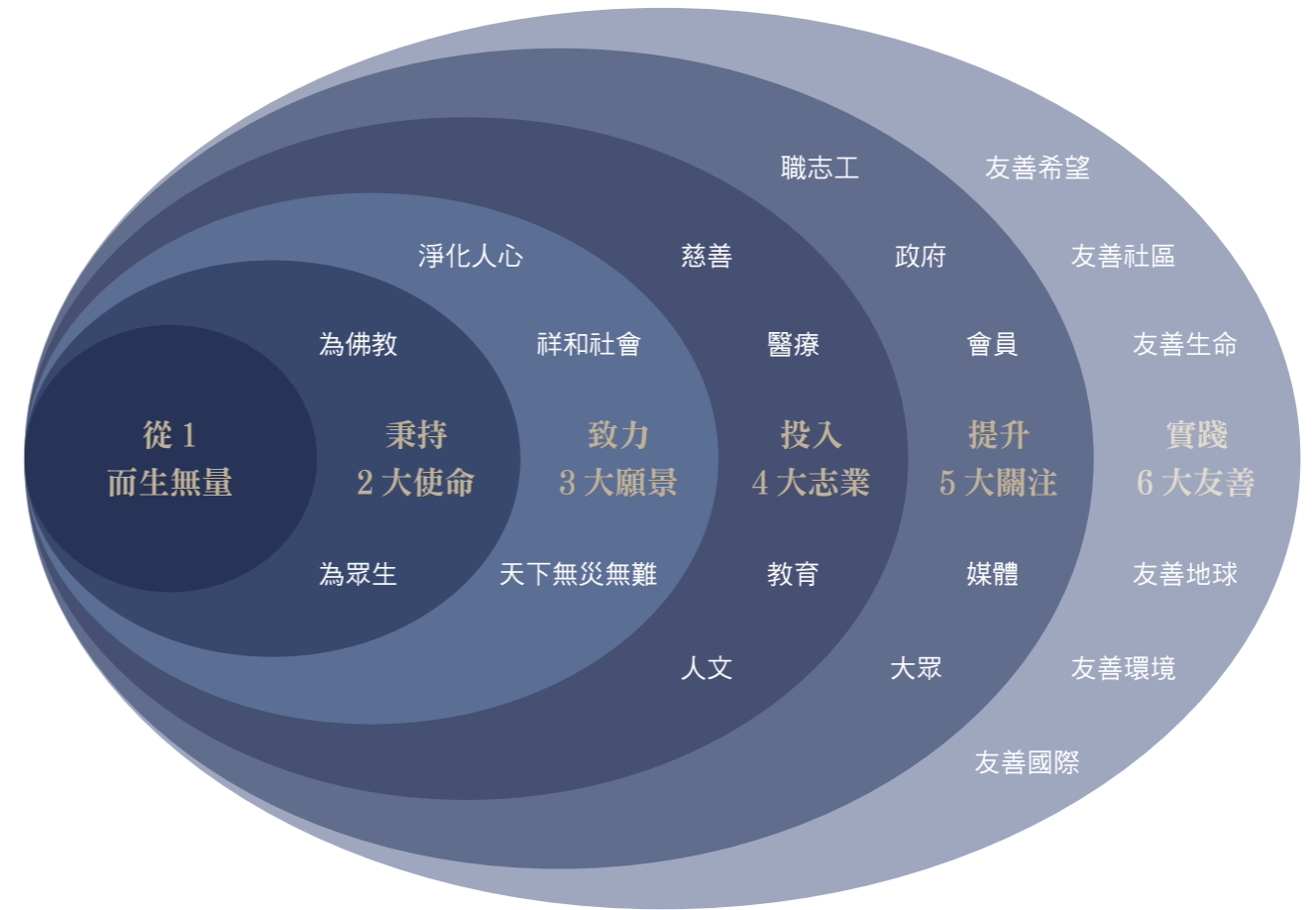
法師所開示的法髓，字字句句都要以「行」來見證；唯有堅持，才能天長地久。慈濟人以法入心、以法入行，常懷「膚慰人間，擁抱蒼生」的悲心。如父母之於子女，菩薩之於眾生；不忍地球受毀傷、心疼蒼生多苦難，人人用愛心去膚慰，付出無所求，還要說感恩。

為達到慈濟願景以及聯合國永續發展目標，我們提出四個重點，作為推動的方向：

- 一、樹立以「宗教情懷」為核心的全球慈善系統
- 二、樹立以「身體力行」為價值的永續發展模式
- 三、樹立以「人人參與」為重點的慈善援助特色
- 四、樹立以「啟發愛心」為目標的慈善循環結構

不論面對怎樣的困境，都能堅定傳法髓、弘誓願，以「合心、和氣、互愛、協力」共同度過，朝向「人心淨化、社會祥和，天下無災無難」的目標邁進。

我們的願景、使命與慈善實踐



組織介紹

組織名稱	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會
設立許可日期	民國 69 年 1 月 17 日
設立許可字號	六九社五字第 2235 號
登記字號	106 證他字第 91 號
目的事業內容	辦理社會福利、公益等事業



全球慈善關懷國家地區足跡遍及 95 國家及地區

相關志業推動與財務運作，均依當地法令規定辦理。（統計截至 2017 年底）



亞洲（29 國家 / 地區）	
臺灣	阿富汗
孟加拉	土耳其
菲律賓	日本
中國大陸	東帝汶
香港	伊拉克
外蒙古	伊朗
朝鮮	汶萊
馬來西亞	斯里蘭卡
越南	巴基斯坦
印尼	新加坡
尼泊爾	緬甸
泰國	韓國
柬埔寨	敘利亞
約旦	以色列
印度	

非洲（17 國家 / 地區）	
衣索比亞	塞內加爾
盧安達	聖多美普林西比
幾內亞比索	坦尚尼亞
史瓦濟蘭	莫三比克
甘比亞	辛巴威
南非	波札那
賴索托	獅子山共和國
象牙海岸	納米比亞
賴比瑞亞	

大洋洲（7 國家 / 地區）
巴布亞新幾內亞
馬紹爾共和國
密克羅尼西亞
澳洲
索羅門群島
紐西蘭
美屬薩摩亞

歐洲（21 國家 / 地區）	
科索沃	瑞典
亞塞拜然	瑞士
車臣	比利時
烏克蘭	西班牙
英國	法國
奧地利	德國
捷克	愛爾蘭
義大利	挪威
荷蘭	波士尼亞
丹麥	塞爾維亞
葡萄牙	

美洲（21 國家 / 地區）	
美國	薩爾瓦多
加拿大	哥倫比亞
墨西哥	巴拉圭
巴西	委內瑞拉
阿根廷	哥斯大黎加
祕魯	荷屬聖馬丁
海地	玻利維亞
宏都拉斯	智利
多明尼加	多明尼克
尼加拉瓜	厄瓜多
瓜地馬拉	

第二章

組織治理 · 永續承諾

因應時代變遷及志業全球化，我們成立五十年之時，已著手進行組織優化，建立內稽內控，提昇單位協調溝通力，促進內部管理之有效性，作為奠定未來永續發展之磐石。

長期累積豐厚的賑災濟助經驗與救援能量，我們將持續與國際團體協同合作交流，共同關注氣候變遷所帶來的嚴峻考驗。

我們看重現代青年的活力與創意，提供年輕人資源媒合及建構多元學習平臺，讓青年投身公益並關注慈善議題，使慈濟成為年輕人接觸公益的橋樑。

面臨高齡化社會，證嚴法師以「壽量寶藏」的意涵，鼓勵長者覺性永恆壽無量，以忘年態度與年輕心態、精神投入社會服務，充分展現生命的能量。

第二章 組織治理 · 永續承諾



11 永續城市 促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性

- 推廣長者參與社會服務 - 壽量寶藏。
- 支持青年投身社會公益，創造資源媒合及建構多元學習平台 - 新青年心曙光。



13 氣候行動 採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響

- 積極建立全球賑災物資物流管理。
- 積極發展有效備災救災措施 - 慈悲科技研發，如環保毛毯、福慧床椅、行動廚房、香積飯等。



17 全球夥伴 強化永續發展執行方法及活化永續發展全球夥伴關係

- 持續優化組織治理與管理，如導入功能性委員會與執行內稽內控。
- 於國際平台分享賑災經驗 - 慈濟論述國際認證。

組織治理 行政管理

組織治理與運作

因應內外部環境改變需求及志業全球化發展，本會已進行組織優化與運作調整，以奠定未來永續發展的磐石。

在衛生福利部的監督下，依「社會福利業務財團法人設立許可及監督要點」之規定，由董事會監督基金會運作，做為組織治理的基礎。董事會是組織最高的治理機構，對外代表機構，董事成員以高度自律及審慎態度行使職權，以及按照相關法令、本會章程宗旨執行職務，落實創辦人理念，以傳承靜思法脈，弘揚慈濟宗門之使命。

董事會治理方面，均依法令規章召開會議，審議相關重要事項；監察人則具有法律、財會等經驗，以專業客觀的角度給予適切的建議，提升董事會議決策品質，發揮有效的監督功能。

為強化董事會效能，本會於 2015 年 5 月 22 日第 11 屆第 12 次董事會議修訂捐助章程部份條文，增

修內容為：修正本法人捐助人名稱、董事名額及任期、增設監察人制度及其職權等。並 2016 年 6 月 30 日第 11 屆第 18 次董事會議選聘第 12 屆董事，董事成員共 15 名，其中 4 名為社會賢達獨立董事，以及選聘獨立監事 2 名。董事及監察人遴聘皆依相關法令及本會捐章規定辦理，廣納社會賢達，其中女性佔 10 位，男性 7 位；以年齡層來分，50 歲以上佔 8 成；主要考量專業能力，更重視其個人在道德行為，成員分別具有社會福利實務經驗、包含產官學背景的專業人士，監察人為專業會計師。

董事會的治理首重監督，以促進組織治理並實質發揮對管理層級的指導及監督功能，除讓社會大眾的善款得到最佳的運用外，更強調遵循當地法令規定、資訊揭露透明、誠信清廉、永續發展與經營等，於 2016 年 8 月 28 日第 12 屆第 2 次董監事會議通過，董事會設置功能委員會，分別為「永續發展委員會」及「資產管理委員會」。

董事會亦定期聽取業務報告，直接與管理團隊溝通，建議後擬定策略，在需要時敦促管理團隊調整，自 2016 年起至 2017 年止，共召開 11 次會議，包含援助興建防災、減災希望學校及大愛永久屋等；面臨臺灣高齡化社會，我們與慈濟醫療志業合作，讓長者再顯生命價值。

董事會設置之「永續發展委員會」與「資產管理委員會」，為永續發展與資產管理等方向及策略，進行相關議案深入討論，訂定適切政策與制度，確保議案均經過審慎規畫、決策，並監督實際執行情形。

為了善盡監督責任，董事會成員依其專業進入功能性委員會，在資產管理委員會，自 2016 年起至 2017 年止，共召開 4 次會議，15 項議案進行討論，11 項決議呈董事會提案審議、3 項為報告案、1 項保留於 2018 年討論；針對資產相關包括受贈、運用、管理與處分進行活化資產發揮良能之處理策略原則擬議。未來對於花蓮慈濟園區的運用進行討論與規劃，為符合社會福利事業的應用，我們仍將一秉初衷，建設契合區域性之社會福利、醫院、學校等設施，以提供完善的服務與關懷。

同時，為協助志業之永續發展及風險管理之因應，更設立的永續發展委員會，於 2016 至 2017 年止，召開 4 次會議，6 項議案討論，3 項決議呈董事會提案審議或專案報告，其中重大議題如募心募款作業、財團法人法影響與因應等，以深廣格局，進行永續策略之討論。

組織架構

為了促進與優化組織運作，並確實反應內外部環境調整與變化，我們於 2016 年增設「執行長辦公室」，依循本會願景目標，結合慈濟四大志業、慈濟志工、全球會員與大眾的愛心能量，發揮綜理、擬定短中長期慈善志業發展策略之責，以達到慈善志業永續之目標。

執行長辦公室之任務包含：執行董事會之決議、擬定策略方針、規劃年度計畫、跨處室各項志業工作規劃與推動，建立與聯合國及全球性慈善機構之合作關係等。同時，評估衡量社會發展與遵循法令規範，針對行政之管理機制進行優化，例如：建立內稽內控制度、優化行政流程與品質，樹立管理制度與會議效能、完備標準工作規範及年度計畫審核



與預算編審績效等，並確保妥善運用有形和無形資產資源，以發揮慈善工作效益及社會責任。

2017 年 7 月敦聘從聯華電子執行長退休的顏博文為本會執行長，顏執行長於聯電服務 31 年，以「永續發展」為核心價值，帶領聯電成為全球半導體業的領導廠商之一。顏執行長個人曾獲頒國家十大傑出經理人獎項，並於 2016 年獲國際間半導體產業對領導人最高榮譽「SEMI 永續製造傑出領袖獎」，這些過去的績效與經驗，顯示顏執行長是具有高度管理知識與技能的專業經理人。

過去，顏執行長在科技職場上發揮專業提昇企業對於社會與環境的責任，因緣際會從海外接觸到慈濟，進而加入慈濟，公餘之時也積極參與慈濟志工活動，與慈濟是志同道合的夥伴與家人，

擁有共同的願景與契合的價值觀，故職場退休後，便專心投入慈濟，而在執行長辦公室成立之時，接下慈濟基金會執行長一職，盼能實踐創辦人證嚴法師「淨化人心、祥和社會、天下無災難」的三好願，以「溝通力」、「善實力」、「軟實力」、「暖實力」、「愛驅力」，面對所有慈濟的公益關注者，帶領慈濟致力展開「組織永續、慈善永續、愛心永續」之各項永續策略。

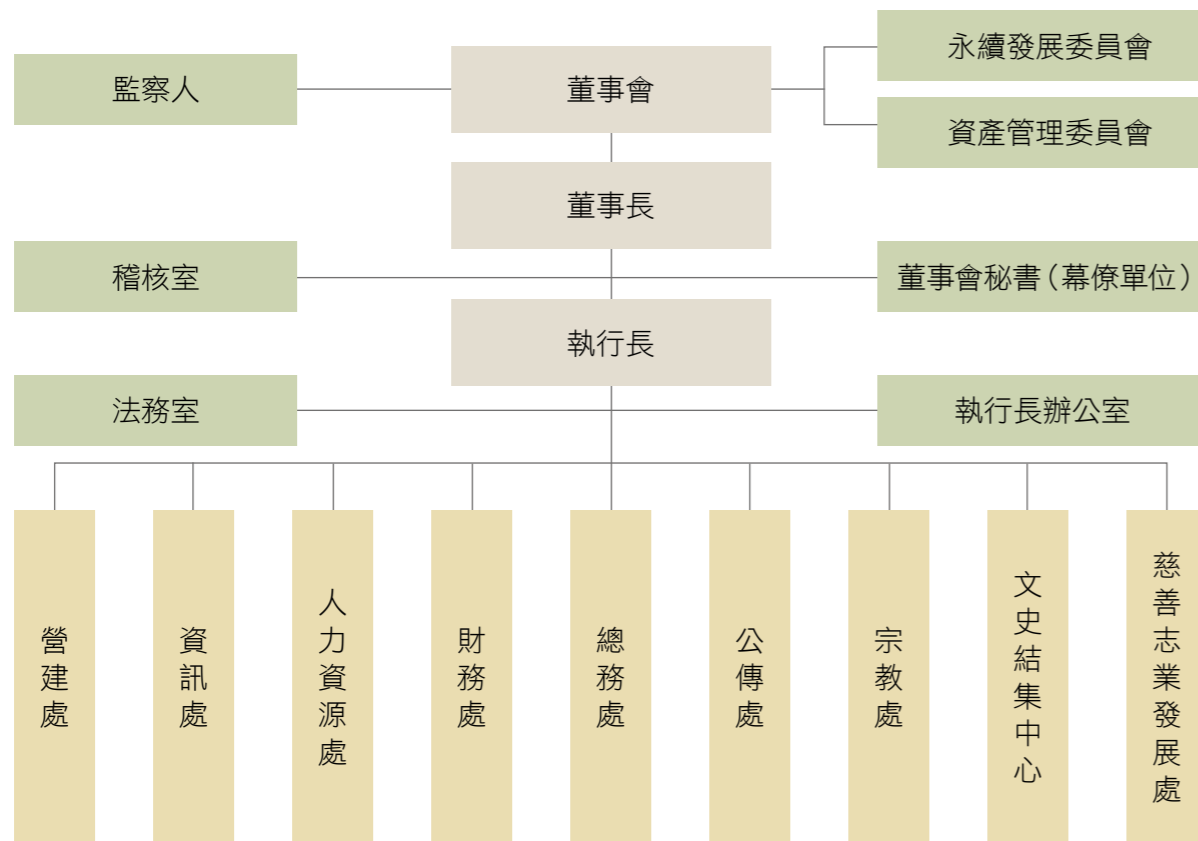
鑑於慈濟慈善基金會會務繁重，除了仰賴執行長的管理專業外，更需要服務於慈濟基金會的副執行長劉效成的協助，副執行長原服務於 IBM，自 2010 年進入慈濟基金會，負責人力資源管理領域，2016 年 10 月聘為副執行長，為基金會組織優化與內稽內控相關業務著力至深，建立永續的基石。

會務推動主事務所設於臺灣花蓮，為落實在地化服務設置分會，其包括：花蓮本會、臺北分會、桃園分會、臺中分會、彰化分會、臺南分會、高雄分會、屏東分會。

分會分布圖



組織架構圖



註：「文史結集中心為編纂處與文發處」。

內稽內控

為有效控管風險，確保本會進行急難救災與公益慈善之效果與效率，本會自 2015 年起推動內部控制與稽核制度建立，同年 5 月啟動專案，分階段導入內控及內稽制度，優化內控流程，增修訂符合控制重點之作業辦法，並且推動內部稽核功能，建立完整稽核制度，提升行政管理效能。

為了確保在執行相關業務與內部控制時能持續有效運作，持續監督的程序融入組織例行性作業，第一階段新修訂共計 82 份辦法，已完成修訂且已公告實施之辦法共 73 份，討論中之辦法共 9 份將繼續修訂進而實施。

以採購與供應商管理作業為例，2015 年強化與檢討修訂過去的內控制度，於採購流程進行查核，落實採購作業管理，實施專業分層負責，以確保採購品質，符合使用單位需求；並調整核決權限表，簡化行政作業流程，以提高效率與功能；同時實施採購合約廠商考核機制，依「廠商資料庫」及「廠商交貨報表」之記錄，列為次年合作之依據。依此於 2017 年 1 月《採購管理辦法》修訂，更名《物資採購細則》，並新增《供應商管理作業》，藉以提昇內部控管，補強採購作業。

對本會而言，組織內的內稽內控須與時俱進，故自 2018 年起進行內控種子培育，及內稽人才養成，並透過實作與各項 SOP、標準作業的建立，為組織優化及永續經營建立堅固根基。

法規遵循 資訊保護

我們的核心價值即是「誠正信實」，依工作規則與平日及訓練課程中加強宣導，2018 年 4 月安排「洗錢防制暨反資恐與非營利組織有關法令與實務」課程；在採購契約中，亦明定不得有任何不當利益之交換，違反規定者，得以終止或解除契約，於本次報告年度 (2016-2017 年) 並未發生任何職工舞弊貪腐行為。

為因應法規的修訂與法令判解持續改變，使讓同仁知法守法，法務處自 2015 年起不定期發行「法務電子報」，內容包含生活日常的法律知識，與本會及其他志業體相關最新法規訊息、行政函釋等，截至 2018 年 6 月底共發刊 30 篇，同時也不定時透過內部教育訓練分享交流課程包括：個人資料保護法、性別工作平等法、契約製作與管理、著作權法、大陸志願服務條例、大陸境外非政府組織境內活動管理法、財團法人法草案、洗錢防制及反資恐及法規制作實務等教育研習，提升本會服務品質及風險控管，參與人次 350。

在法規遵循部分，2016 年計 17 項，2017 年有 25 項疏失；其中空地環境整潔項目類 2016 年 1 項，2017 年 7 項；會所使用或安檢相關項目類 2016 年計 9 項，2017 年 11 項；因施作及營造施工等相關項目類 2016 年計 5 項，2017 年有 7 項；勞檢類 2016 年計 2 項，2017 年無；以上事項均依當地縣市政府來函建議以及符合法規完備改善。

機密資訊保護

慈濟推動慈善工作，募集來自各地會員的愛心，而這些會員個人資料的管理與保護，亦是我們最重視的要項之一，為善盡會員個人資料管理，我們將前端善款勸募之登記作業電子化，上傳、下載會員及捐款資料，均需通過晶片卡及密碼驗證兩道程序管控，同時個資一律以去識別化的方式呈現。

後端我們依循 ISO27001 程序流程進行資料控管，避免未授權者存取資訊，同時規範依其職務區隔、資訊機密分級管理、存取控制管理、實體及環境安全管理、通訊安全作業管理、開發及維護管理分層管控，以達最佳保護管理。

為此，本會針對職工於全臺主要分支會所，舉辦資訊安全宣導課程，2016-2017 年總計辦理 10 場次資安教育訓練，受益人次達 982 人；本會亦同步為志工舉辦 2 場次資訊安全課程，以宣導提升資訊安全為概念，強化個人密碼複雜度，防範社交軟體濫用，並注重基金會個資保護。2017 年與慈濟科技大學合作，進行網路釣魚資安測試計畫，於當年年底進行資安軟體教育訓練，已於 2018 年第一季開始執行。

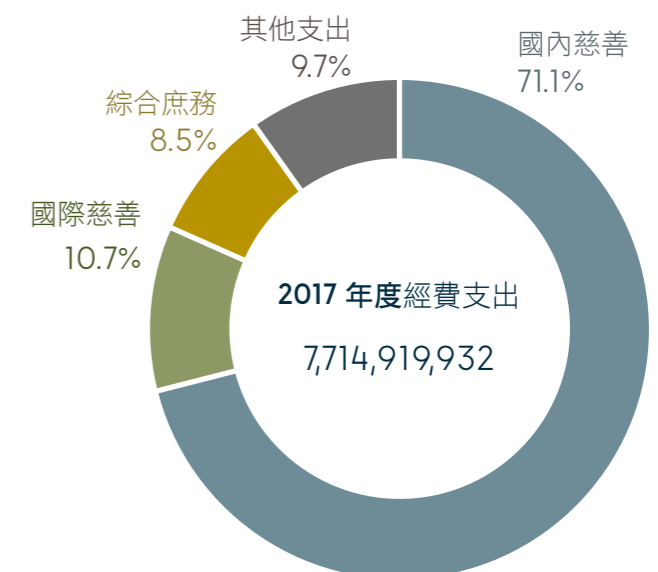
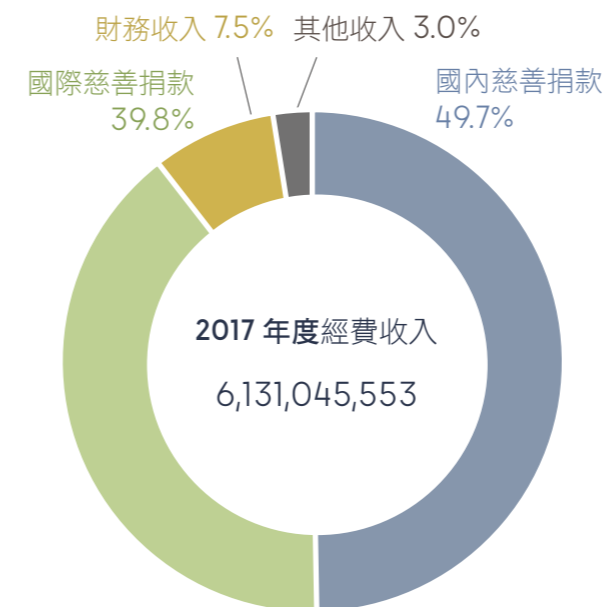
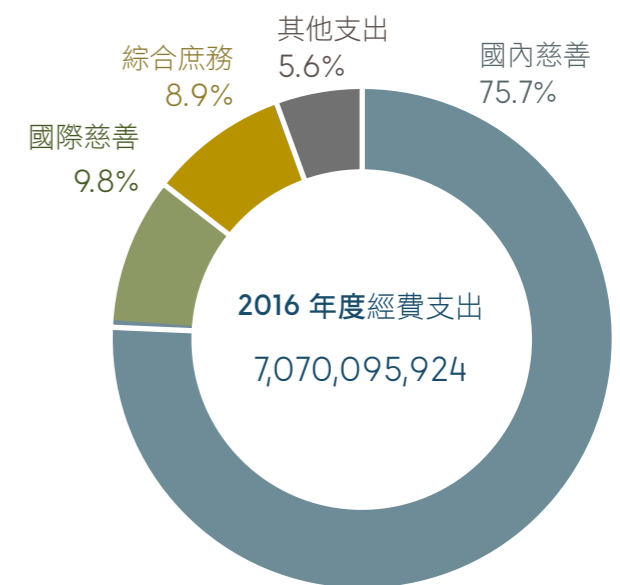
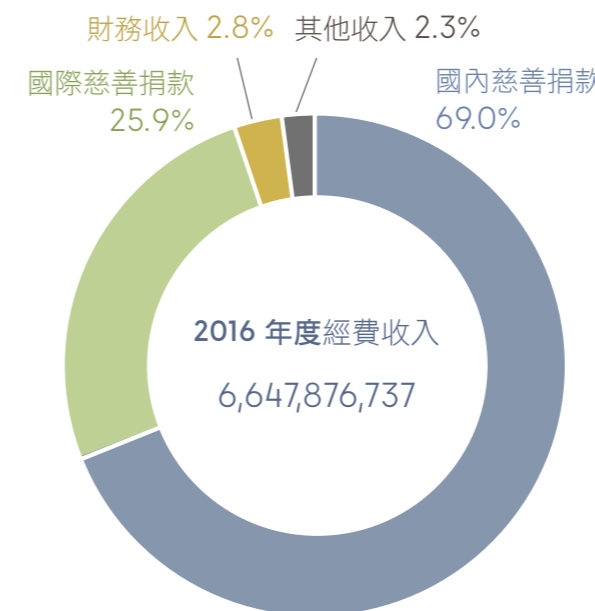
資訊安全宣導課程

年度	辦理場次	受益人數
2016	5	574
2017	5	408
總計	10	982

募心募愛 成就大愛

本會之捐助善款是以啟發愛心、促進社會良善循環為核心價值，鼓勵慈濟委員定期拜訪會員傳遞愛的理念，分享慈濟志業現況並募集愛心。

在社會善心民眾護持下，2016 年捐助的金額有 63 億餘元，2017 年則有 54 億餘元，個人小額捐款人次逾九成，說明本會長期推動「竹筒歲月」，聚小愛化大愛的精神已轉換成為生活的一種態度。



單位：新臺幣元

2016 年捐助收入統計

單位：新臺幣元

收入來源		捐贈人次	捐贈金額
個人	100 元以下	10,649,942	968,240,589
	101 元 ~500 元	4,553,329	1,164,400,456
	501 元以上	1,223,574	3,869,597,288
企業		93,820	211,569,004
非營利法人		438	94,244,724
合計		16,521,103	6,308,052,061

2016 年度收入及經費使用情形

單位：新臺幣元

項目	國內慈善捐款	國際慈善捐款	其他	合計
經費收入				
捐助收入	4,585,235,345	1,722,816,716		6,308,052,061
財務收入			187,074,738	187,074,738
其他收入			152,749,938	152,749,938
經費收入合計	4,585,235,345	1,722,816,716	339,824,676	6,647,876,737
經費支出				
社會救助	1,094,076,109	65,530,777		1,159,606,887
急難救助	902,831,180	304,051,361		1,206,882,541
獎助學金	292,716,689			292,716,689
兒童福利	43,402,168			43,402,168
青少年福利	29,941,430	16,052,367		45,993,797
老人福利	18,643,361			18,643,361
福利社區	1,612,152,992	-		1,612,152,992
志願服務	252,544,709	1,415,256		253,959,964
業務發展基金		300,000,000		300,000,000
教育志業	1,103,568,195			1,103,568,195
綜合庶務費		8,949,030	629,835,173	638,784,203
其他支出			394,385,127	394,385,127
經費支出合計	5,349,876,833	695,998,791	1,024,220,300	7,070,095,924
本年度結餘	-764,641,488	1,026,817,925	-684,395,624	-422,219,187

2017 年捐助收入統計

單位：新臺幣元

收入來源		捐贈人次	捐贈金額
個人	100 元以下	9,695,599	976,964,871
	101 元 ~500 元	4,195,999	1,072,891,471
	501 元以上	1,176,934	3,407,080,670
企業		20,851	21,852,742
非營利法人		240	8,995,869
合計		15,089,623	5,487,785,623

2017 年度收入及經費使用情形

單位：新臺幣元

項目	國內慈善捐款	國際慈善捐款	其他	合計
經費收入				
捐助收入	3,048,052,167	2,439,733,456		5,487,785,623
財務收入			461,885,935	461,885,935
其他收入			181,373,995	181,373,995
經費收入合計	3,048,052,167	2,439,733,456	643,259,930	6,131,045,553
經費支出				
社會救助	1,204,842,136	53,155,572		1,257,997,708
急難救助	672,473,192	705,444,616		1,377,917,808
獎助學金	380,421,340			380,421,340
兒童福利	15,944,626			15,944,626
青少年福利	28,098,764	32,022,859		60,121,623
老人福利	39,859,077			39,859,077
福利社區	2,078,307,518	29,342,778		2,107,650,296
志願服務	211,382,186	868,509		212,250,695
教育志業	854,365,824			854,365,824
綜合庶務費			658,294,399	658,294,399
其他支出			750,096,536	750,096,536
經費支出合計	5,485,694,663	820,834,334	1,408,390,935	7,714,919,932
本年度結餘	-2,437,642,496	1,618,899,122	-765,131,005	-1,583,874,379

註：各經費項目的涵蓋內容說明於後頁。

一、業務項目說明：

服務項目	慈善重點摘要
社會救助	主要協助經濟弱勢家庭重建功能，以個案個別化協助重建輔導與陪伴，如：就業就醫、房屋修繕、心靈重建、親子關係等；同時服務範圍也延伸至國內援建與社福機構合作濟助等。
獎助學金	以教育脫貧為目標，以獎學、助學、勵學、菁學為培植方向。
急難救助	以「人道關懷」的精神，以「直接、重點、尊重」為原則，在災害發生的第一時間即時關懷，並陪伴到最後。如遇重大災難，則啟動短中長期的重建計畫，以「安生、安心、安身」為目標，協助完成災後重建。
兒童福利	針對經濟弱勢家庭的兒童給予課業輔導與早餐補助，同時強化社區兒童人文素養的育成，以及生活環境的教育，花東地區國小廁所援建等。
青少年福利	針對經濟弱勢家庭的青少年給予課業輔導與早餐補助，亦透過相關計畫與補助，鼓勵並帶動青少年關注公益事務，高屏花東減災希望工程援建。
老人福利	社區關懷據點的設立，並為長者打造居家安全環境，尤其針對獨居長者的安全尤為重視。
福利社區	慈善服務必須就近才能救急，使其扎根社區深耕慈善；依社區之人緣、地緣與脈絡需求，發展個別需求的慈善服務，例如：社區機構與原偏鄉慈善服務、社區健康義診、往診等健康促進服務，同時為社區記下慈善足跡。
志願服務	協助志工進行慈善服務時之各項培力訓練，以及關懷志工身心靈健康等。
教育志業	資助慈濟教育志業，提升教師教研專業成長、發展與學術交流，並透過國際交流拓展視野。

二、各業務項目之執行成果，敬請參閱本會網頁「105 年度成果暨收支報告」與「106 年度成果暨收支報告」，網址：<http://tw.tzuchi.org/financial>

三、國內慈善用途：推展國內濟貧、急難救助、災後及減災重建、福利社區、環保站、社區關懷中心等相關建設，並資助教育志業、醫療志業及辦理人文志業。

國際慈善用途：推展國際賑災、災後重建、人道救援、相關建設等。

四、綜合庶務費包括稅金、水電與人事費等。

五、2017 年度其他支出含匯率因素等。

六、依「衛福部審查社會福利業務財團法人設立許可及監督要點」第 14 點之規定設立：財團法人就當年度各項收入，得視業務實際需要，經董事會決議，報請本部核准後，提撥收入總金額百分之二十以下之業務發展基金或準備金，並列為提列（撥）年度之支出。前項業務發展基金或準備金應專戶存儲，非經董事會通過，報請本部核准，不得動支。2016 年度提撥國際慈善業務發展基金 3 億元。

氣候變遷 思危應變

危機－極端氣候與全球災難

全球因極端氣候所導致的災難，從 1995 至 2015 年的 20 年全球內達 6,500 件，佔全球所發生各項災難總數之 90%，不只導致 41 億人次受災，更奪走 60 萬 5 千條生命。

根據聯合國國際減災策略組織 (UNISDR) 之報告指出，過去 20 年 (1995-2015) 全球各國受氣候變遷所導致的災害次數前 5 名排名最高依次為美國 (472 次)、中國 (441 次)、印度 (288 次)、菲律賓 (274 次)、印尼 (163 次)，詳如下圖。

受到熱帶氣旋威脅的人口 90% 分布在亞洲，預估 2030 年將增至 1 億 2 千 6 百萬人，在北印度洋區域發生的熱帶氣旋佔全世界的 15%，死亡人數卻佔全世界的 86%。

2017 年 8 月四級颶風哈維 (Harvey) 兩度登陸美國德州，使該區一週之內傾洩逾一年平均雨量，為美國有史以來帶來最多降雨量的熱帶氣旋。每年 9 至 12 月為美國加州林火發生的高峰期。2017 年 10 月，在強勁風勢及乾燥天氣助長下，北加州林火從零星的幾個起火點不斷擴大，超過十萬人被迫撤離，為加州有史以來生命、財產損失最嚴重的林火事件。

而 2013 年 11 月侵襲菲律賓的海燕 (Haiyan) 熱帶氣旋，是當年全球最強的熱帶氣旋，受災人口超過 1 千 3 百萬、死亡人數超過 6 千人。國際媒體紛紛大篇幅報導，並引起聯合國氣候變遷大會討論，出席會議的菲律賓首席代表薩諾 (Naderev Sano) 表示，「我的國家所受的災難，是極端氣候的結果，氣候危機十分嚴峻。」

1995-2015 年全球各國受氣候變遷所導致的災害次數



轉機一
慈濟賑災經驗與聯合國災害風險應對措施

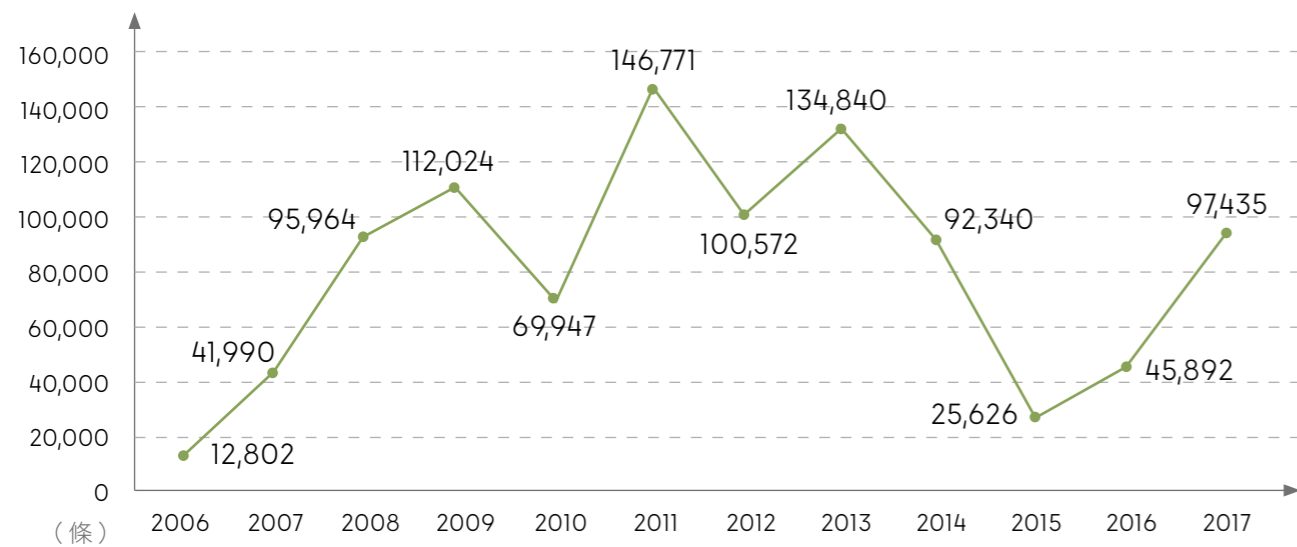
氣候變遷造成世界各地天災頻傳，對生態環境與人類生活影響甚鉅。慈濟長期關注氣候變遷議題，本著人道關懷理念，慈濟因地制宜投入災後援助行列。慈濟慈善足跡從臺灣走向世界各角落，累積豐厚的賑災濟助經驗。除了急難發生後的相關緊急協助外，也以「以工代賑」進行災區清理，在中長期賑災計畫中，施以大愛村及公共設施援建工程（醫療站、學校等），以達到民生恢復的最終目標。

能這樣快速應變，主要是慈濟志工在從事慈善服務時，同時關照到社會貧困族群及其健康的情況，藉此降低未來風險，過程中注重援建工程之堅固與安全，更進一步仔細探討降低災害風險的解決方法、路徑和框架，進而做好充分的備災與救災，以及因應防災和災後援建之需求。

2003 年慈濟國際人道援助會成立後，面對強度日益增加的「極端氣候」災害，積極發展有效的備災和救災措施，同時結合社會各方專才，以慈悲心結合科技研發出以人為本的救災物資及設備，如環保毛毯、福慧床、香積飯、功能俱全的行動廚房、行動淨水設備、人性化設計及快速組裝的簡易屋。

以環保毛毯為例，我們以「循環經濟」為概念，由志工回收寶特瓶再循環製造毛毯，不只達到節能減碳、直接為緩和全球氣候變遷做出貢獻；從 2006 年至 2017 年，10 年以來，在全球各地總共使用了逾 100 萬條毛毯，惠及至少 240 萬名災民。

環保賑災毛毯年度別統計表



註：環保毛毯數量資料來源為臺灣慈濟總倉出貨數。

以菲律賓海燕風災為例
從 2013 至 2016 慈濟賑災援助包括：

- 香積飯熱食供應超過 41 萬份（總重達 35 公噸）
- 環保毛毯 7 萬 5 千條、福慧床（折疊床）1 萬 9112 張
- 援建簡易教室及教室修繕 443 間供學生及時恢復上課
- 緊急醫療服務 9 千人次
- 以工代賑清掃家園廢墟及街道近 30 萬人次
- 設立兩個大愛村，總共援建 1840 間簡易屋

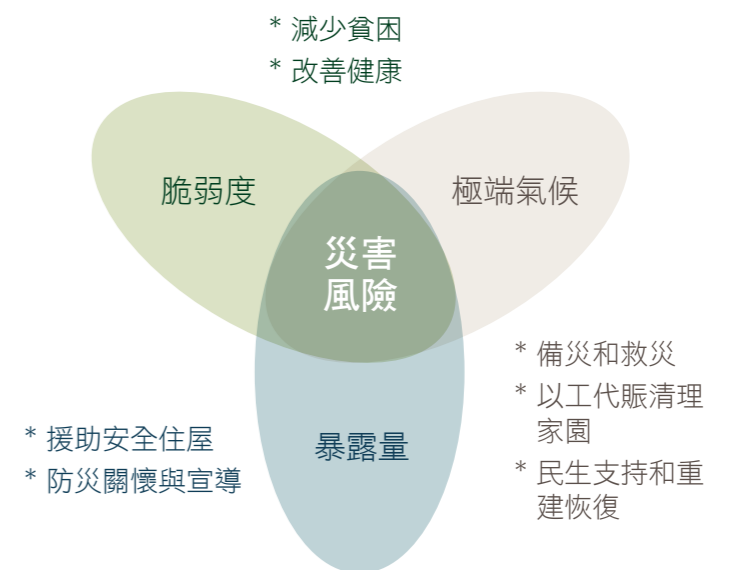


氣候變遷災害風險與慈濟人道援助

在面對極端氣候影響下，慈濟針對災害風險管理措施，重視提昇備災救災能力，災害發生後採取迅速的民生支持與清理重建等；改善災區環境脆弱度，如從減少貧困與改善居民健康著手；降低其暴露量，如提供援建工程的安全居住與強調防災宣導等；同時也應災區實際需求，規劃短中長期之多元援助計畫。

呼應聯合國氣候變遷災害風險措施，慈濟積極建立全球賑災物資的物流管理，為全球賑災物資倉庫做規劃及佈局。由於極端氣候對基礎設施之破壞日趨顯著，例如：在道路龜裂、鐵軌扭曲、機場淹沒等，特別在沿海地區風暴潮帶來的洪水，對碼頭、貨運村、倉儲區和貨物影響甚鉅，更甚至擾亂供應鏈和運輸。因此，我們以臺灣做為全球賑災物資的主要備災倉儲，恐怕在面對災難發生後物資無法及時送到災區，有鑑於此，我們已針對賑災的倉儲管理於全球據點進行準備。

氣候變遷所導致的災害風險之變因
與減災備災應對措施



資料來源：聯合國「政府間氣候變化專門委員會」(Intergovernmental Panel on Climate Change, 簡稱 IPCC) SREX 特別報告

說明：聯合國「政府間氣候變化專門委員會」(Intergovernmental Panel on Climate Change, 簡稱 IPCC) 針對「氣候變化、極端天氣和極端氣候事件」所發布之《管理極端事件和災害風險，推進氣候變化適應特別報告》(SREX, Managing the Risks of Extreme Events and Disasters to Advance Climate Change Adaptation) 中指出：氣候變遷所導致的災害風險是否升高，是由三個關鍵因素相互作用所導致，其中除了日趨嚴重之「極端氣候」，更取決於遭受極端氣候侵襲的災民之「暴露量」(Exposure)及「脆弱程度」(Vulnerability)。暴露量是指人類生命及其生計、環境服務及資源、基礎建設、或經濟、社會、及文化資產處於有可能受到不利影響的地方。而脆弱度則是易受到不利影響的傾向與素質。

星號：為慈濟面對災害風險採取相關減災備災應對措施。

聯合國氣候變遷災害風險措施

風險接受閥值				
降低風險		管理剩餘風險和不確定		
降低脆弱度	減輕危險和暴露度	風險轉移和風險分擔	有效的備災和救災	提高應對意外事件的能力
<ul style="list-style-type: none"> * 減少貧困 * 改善健康情況 · 加強獲取服務和生產設施的能力 · 生計多樣化 · 增強對政策決定的影響 · 提升社區安全 	<ul style="list-style-type: none"> · 風險管理進入發展主流 * 建築規範和改造 · 防禦設施和環境緩衝帶 · 土地利用規劃 · 流域及其他生態系統管理 · 促使個人參與減輕暴露度行動的激勵機制 	<ul style="list-style-type: none"> · 互惠基金和儲備基金 · 金融保險 · 社會關係網和社會資本 · 其他形式的風險轉移 	<ul style="list-style-type: none"> * 預警和通信 · 疏散規劃 * 人道主義救災物資 * 災害民生支持和恢復 	<ul style="list-style-type: none"> · 決策的靈活性 · 自適應學習和管理 · 完善知識和技能 · 隨著時間推移的系統轉型

資料來源：聯合國「政府間氣候變化專門委員會」(Intergovernmental Panel on Climate Change, 簡稱 IPCC) SREX 特別報告

* 星號：為慈濟降低災害風險致力推動之要項

青銀共創 慈善心量



壽量寶藏 老有所用

近年社會大眾開始意識到臺灣邁入高齡社會之議題，但早在 1966 年我們就開始關注到獨居長者的關懷，據 2015 年的資料顯示約莫有 40% 為 65 歲以上的長者，投入慈濟環保站，而這也成為民眾投入社會服務的據點，成為社區長者生活中的一部份。

證嚴法師於 2018 年 1 月行腳時見到許多上了年紀的慈濟志工，雖然面容與身形看見了歲月的痕跡，但卻依然堅持投入志工為社會付出，法師不禁有感而發，提出「壽量寶藏」的概念，請志工把人生的前五十年存起來，這樣八、九十歲的長者，也能用三、四十歲的壯年人心境與心情投入與付出。

證嚴法師以自己為例，在「壽量寶藏」的概念下，現在是三十出頭，這個年紀正是當年創立慈濟功德會的第二年，不同的是，現在依著五十年的人生經驗，以「三十而立」的精神與心態，繼續為祥和社會而努力。

「壽量寶藏」是提醒大家不要被有形的壽量所障礙，要重新組織年齡的精神能量，人人都有用不盡的智慧力量，轉換心智，以忘年的態度與年輕的心

態和精神投入社會行善，繼續發揮正能量。人人存入「壽量寶藏」的是無量智慧，而不是有限的數字；充分展現精神能量忽略歲數，做就對了。

出生於 1916 年(民國 5 年)的資深慈濟志工王成枝，人稱「後山土地公」，是慈濟第一位男眾委員，也是早年籌建慈濟醫院的大力支持者。從那時起，他行善的腳步沒有停過，他不識字，也不會騎腳踏車、機車，更不會開車，全靠一雙腳，全臺灣走透透，每一個月從花蓮出發，繞了臺灣一圈回來，交了會員的名單再出發；臺東玉里地區早期許多個案，也是他每天在街上巡走，有人向他提報，他就去訪視。今年已經一百零四歲，身體還很硬朗，現在還是一樣天天背著包包走路出門收功德善款，腳步踏遍全臺四十幾年，四十多年來如一日。

在慈濟裡的高齡志工，身體健康、思慮清晰，人人更顯得朝氣蓬勃，充分發揮生命良能，因為都在呼應證嚴法師提倡的「壽量寶藏」。



新青年 心曙光

我們看重現代青年人的活力與創意，期望藉由他們的視野看世界，為公益「孵化」，提供年輕人所需要的支持與舞臺，讓青年投身公益並關注慈善議題，藉此讓「慈濟」成為年輕人接觸公益的橋樑，專家與學者共同投入，創造資源媒合及建構多元學習平臺，藉由「創意」讓世界變得更好，達到雙贏、共好之目標，也期望藉由年輕人的動力，讓組織更加活化。

全國第一屆青年公益實踐計畫，號召青年解決看見的「社會議題」，從 245 組決選出十組將計畫付出於實現。

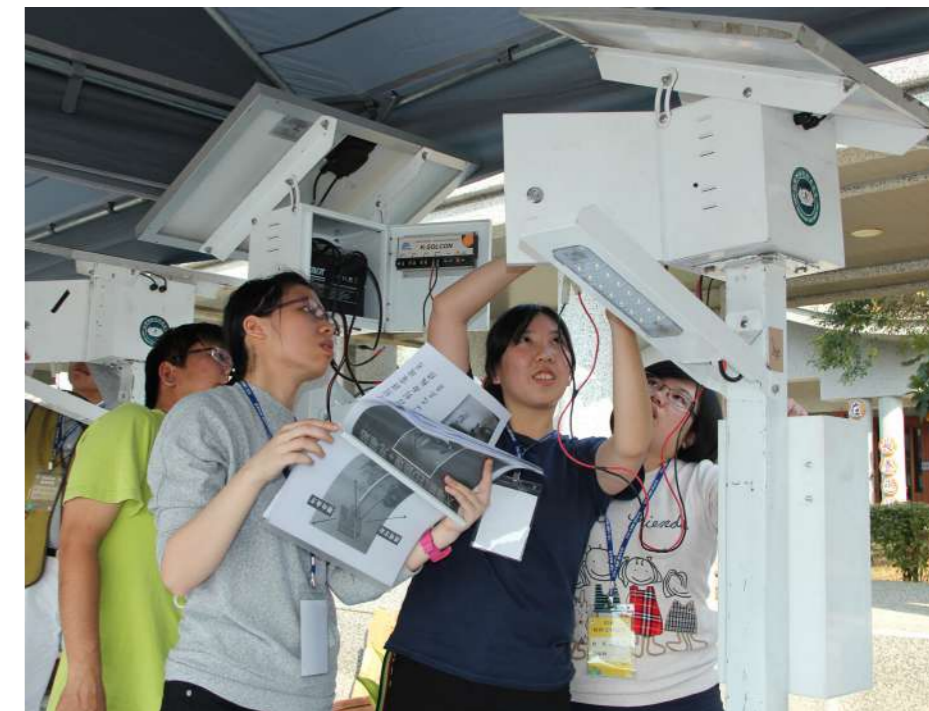
「幸福食間」隊長曾佳偉分享：這次計畫除了感謝慈濟對年輕人的支持外，更讓他顛覆對慈濟的印象，感受到慈濟的年輕化與活力。



在第一屆慈悲科技創新競賽中，第一名的「防針扎安全針具」是慈濟科技大學護理系學生從臨床實習中發想的，由於針扎大多發生在抽血和更換針頭，如在注射針筒加裝連動桿，只有在注射時針頭才會伸出，拔針後針頭自動沒入塑膠套筒內，就不會外露扎人。且針筒設置斜面、加快護理師從藥瓶抽出藥劑的效率，更可以一針多用，稀釋抽藥與注射。



第二屆「防救災體驗營」邀請相關領域的專家，實地操作、傳遞正確的救災知識。防患於未然，投入救災行動，需要兼顧專業與慈悲，事前的演練訓練非常重要，板橋致理科技大學賴昱亘，從學員的身份轉為工作人員，起因於花蓮 0206 地震時，投入後勤慈善服務，到受災戶做家訪時，看到一樣的天災，不同的家庭確有不同的災況，進而提醒自己，「帶給正的能量及好的方向，讓人有溫暖的感覺」。





第三章 大愛共伴 · 誠信共行

■ 我們持續改善與公益關注者之溝通，透過各式溝通管道與內外部友善連結。

■ 透過社群媒體平臺無遠弗屆的傳播力量，以即時生動的資訊方式，讓求援通報與美善訊息超越時間、空間的距離，以零秒差地方式傳遞出去。

■ 本會重視與其他組織之合作關係，快速反應即時提供救難賑災協助，完善扶貧脫困之工程，積極與國際人士及團體交流，共同成就慈善人道救援工作。

第三章 大愛共伴 · 誠信共行

17 全球夥伴



強化永續發展執行方法及活化永續發展全球夥伴關係

- 持續與國際人道救援組織建立夥伴關係，如塞爾維亞難民委員會與約旦哈希米慈善組織。
- 與政府及學術研究單位建立合作關係，共同研發防賑災資訊平台。
- 發展多元溝通的社群平台，提升與公益關注者之連結與互動。

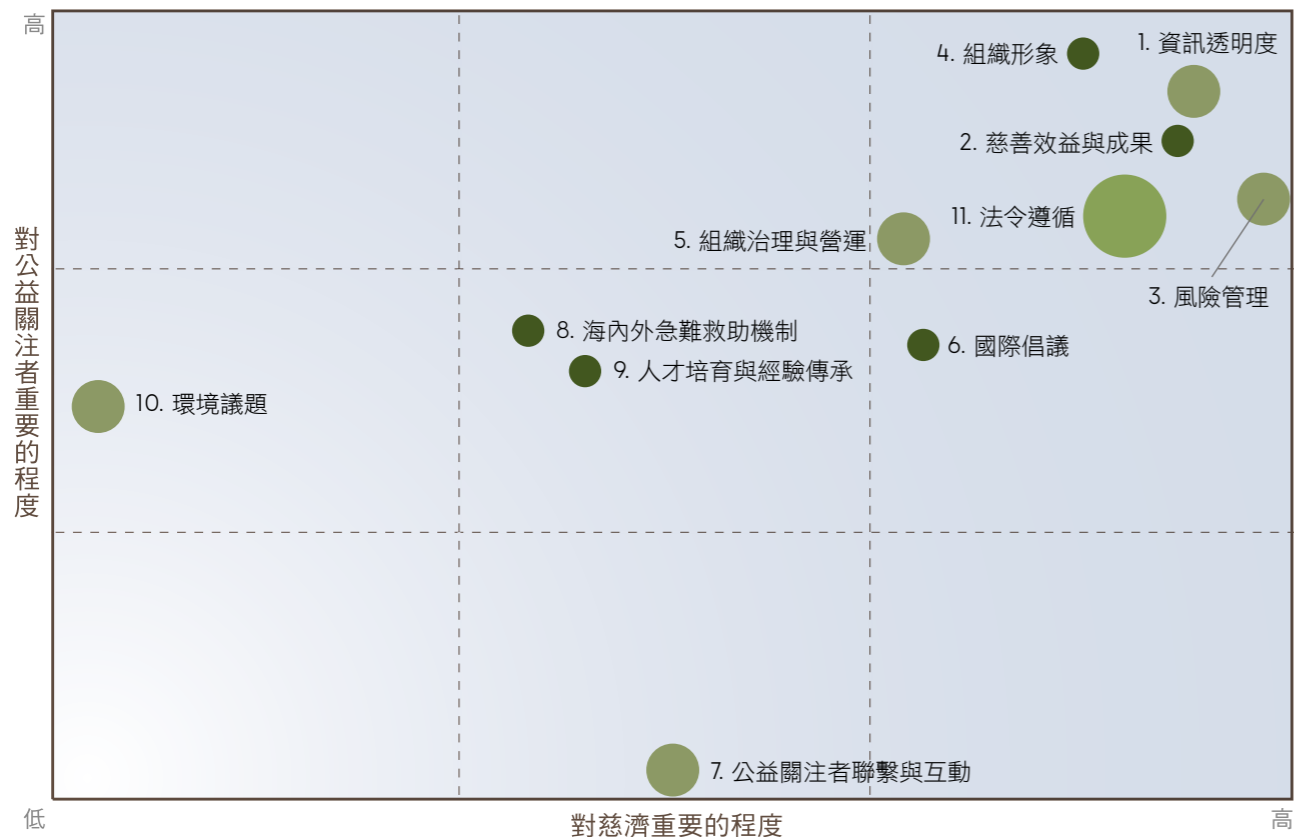
關注主題鑑別

慈濟在關注主題鑑別上，透過公益關注者工作坊蒐集職工與志工意見，亦同時參考新聞媒體報導資料、其他非營利組織標竿比較等，以聚焦瞭解公益關注者關注的主題，匯集出 11 項關注主題。

於公益關注者工作坊中透過表單蒐集職工與志工回饋，將每一項主題依照「對公益關注者重要

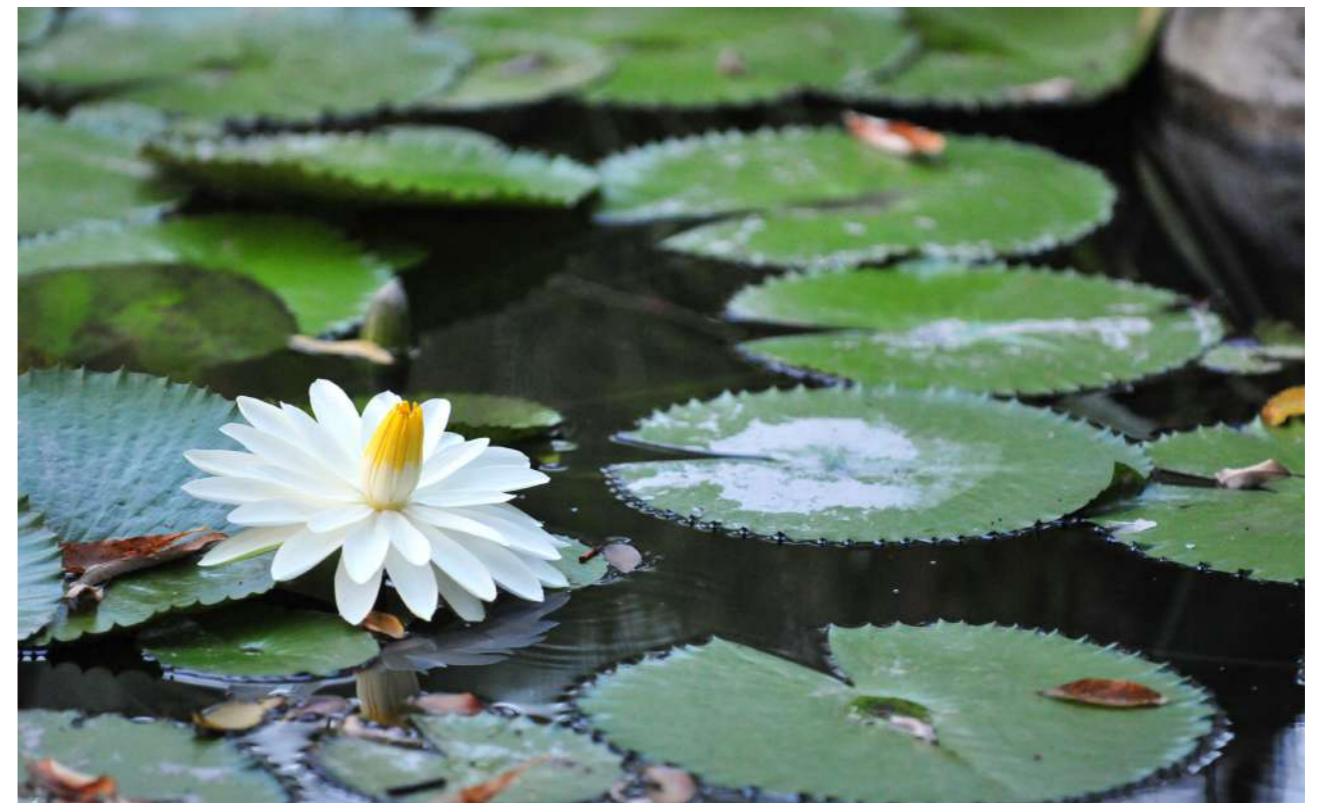
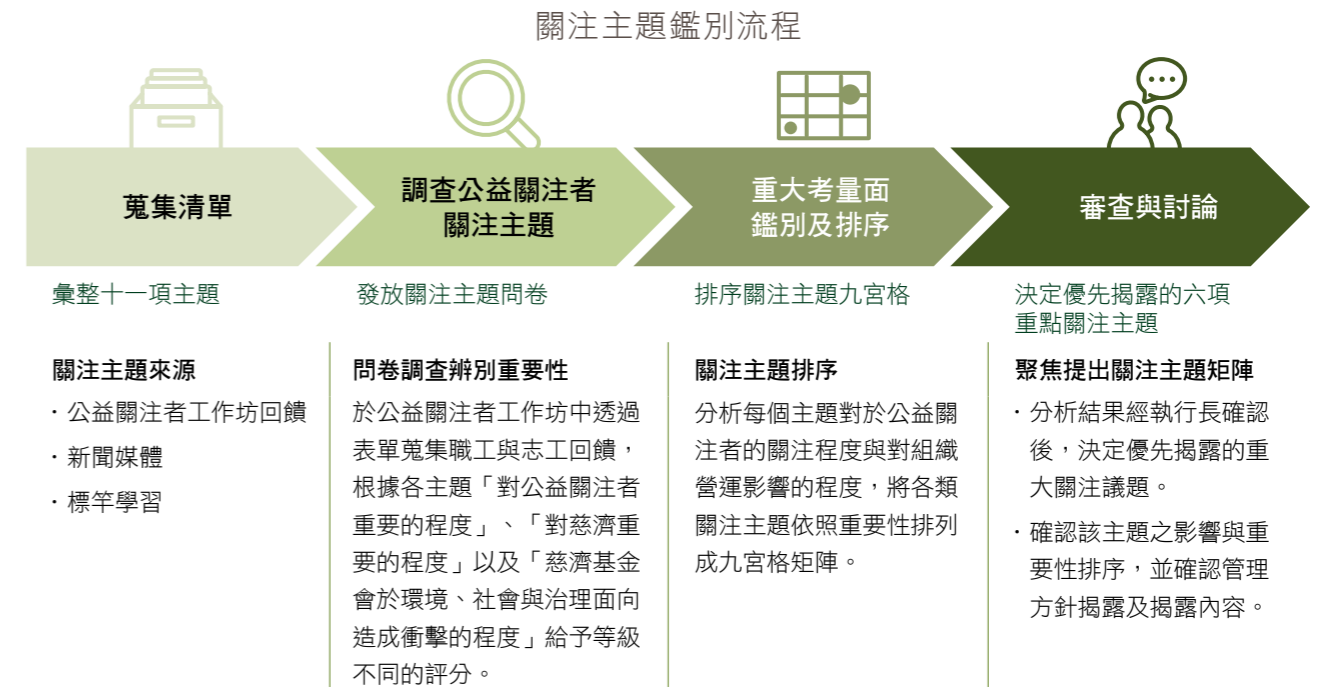
的程度」，以及「對慈濟基金會重要的程度」兩個軸線進行系統性分析，並進一步參考執行長看法，將各主題依據高、中、低衝擊程度三個等級繪製了一份關注主題矩陣，並篩選出矩陣中最右上角的深色區塊，共 6 項重點關注主題，做為本報告書優先揭露內容的依據。

關注主題矩陣圖



註／泡泡大小代表慈濟基金會營運對經濟、環境和社會的衝擊程度

鑑別流程



關注主題回應

根據關注主題矩陣，對慈濟之衝擊性最高且公益關注者高度關注的主題，多集中在目前社會大眾最關心的相關主題，包括「資訊透明度」、「慈善效益與成果」、「風險管理」、「組織形象」、「組織治理與營運」、「法令遵循」，以上 6 項重點關注主題為本年度報告書的重大性揭露範疇，將針對上述主題所涵蓋的內容依 GRI 準則之要求進行揭露。

此外，「環境議題」、「公益關注者聯繫與互動」、「國際倡議」、「海內外急難救助機制」

及「人才培育與經驗傳承」雖然在鑑別後對慈濟的衝擊性為中等，但確實也是目前社會關注的主題，有鑑於此，本年度報告書將針對上述主題所涵蓋的內容適度地揭露其管理績效及內容。

我們感恩各界的建言，將持續秉持誠正信實之志，公開透明之初衷，積極調整資訊揭露機制，回應社會大眾及各公益關注者對基金會的期待。

有關基金會關注主題與 GRI 準則主題、報告書章節之對應表如下：

關注主題與章節對應

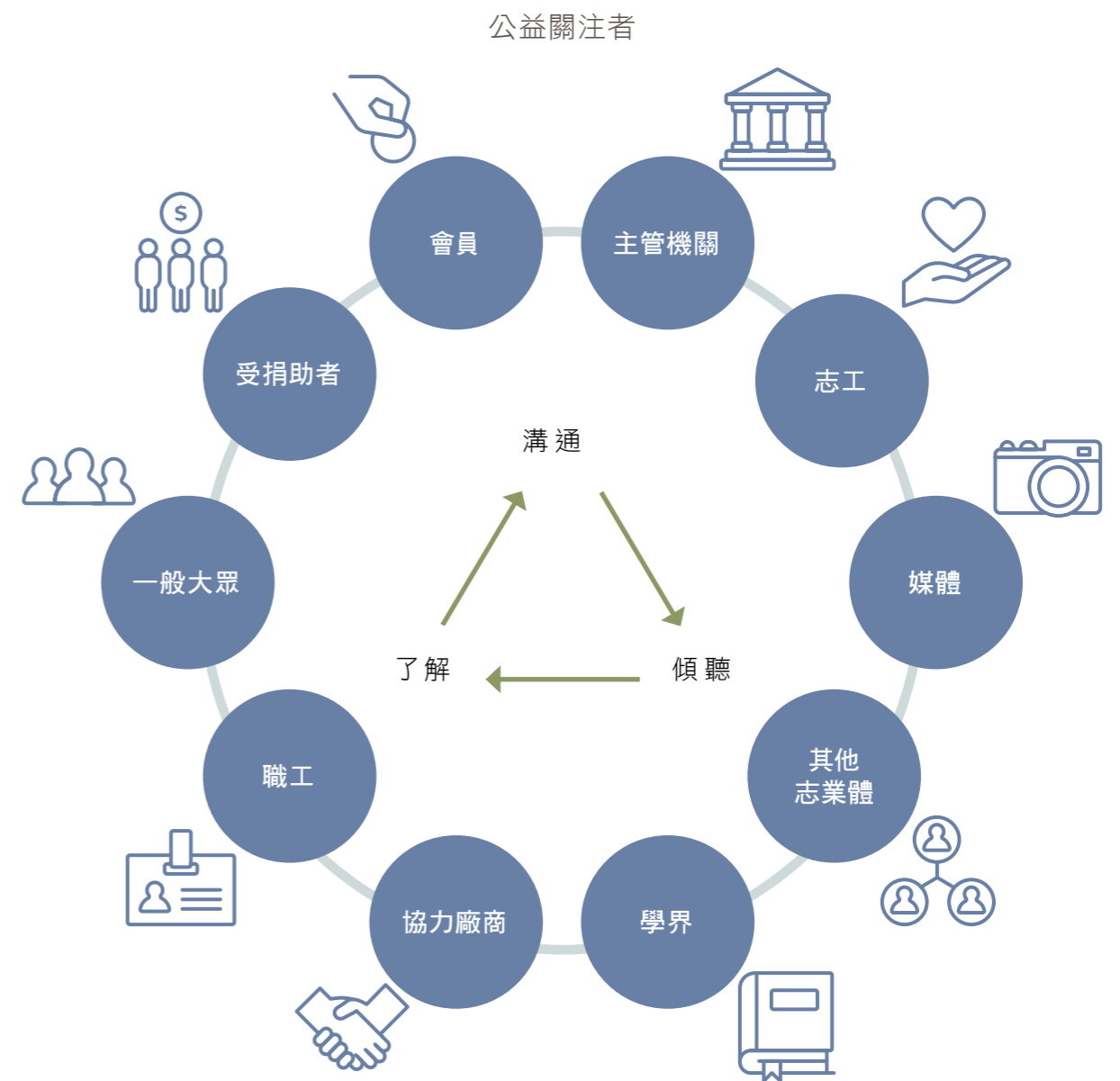
關注主題	組織邊界				GRI 準則對應主題	回應頁碼
	直接發生於慈濟基金會	透過慈善服務與慈濟基金會建立關係	透過慈善服務與慈濟基金會間接建立關係			
	慈濟基金會	合作夥伴	四大志業體			
重點關注主題	資訊透明度	☑			GRI 201: 經濟績效 GRI 204: 採購實務 GRI 302: 能源 GRI 303: 水 GRI 418: 客戶隱私	27 52 124 124 26
	慈善效益與成果	☑		☑	GRI 203: 間接經濟衝擊	56
	風險管理	☑			GRI 205: 反貪腐 GRI 307: 有關環境保護的法規遵循 GRI 419: 社會經濟法規遵循	26 26 26
	組織形象	☑	☑	☑	GRI 205: 反貪腐	26
	組織治理與營運	☑	☑	☑	GRI 202: 市場地位 GRI 205: 反貪腐 GRI 401: 勞雇關係 GRI 403: 職業安全衛生 GRI 404: 訓練與教育 GRI 405: 員工多元化與平等機會	102 26 108 108 105 132
法令遵循	☑	☑		GRI 307: 有關環境保護的法規遵循 GRI 419: 社會經濟法規遵循	26 26	

公益關注者鑑別

我們透過揭露永續資訊的過程，審視組織運作的方式，並隨時檢討修正運作。更期望透過發行永續報告書，向所有關心慈濟的公益關注者與社會大眾，傳遞本會推動及實踐慈善、急難救助與環保的成果。

符合公益關注者對於永續資訊的期待，是我們撰寫報告書的基礎，希望透過與公益關注者溝通，傾聽了解不同公益關注者的需求與訴求，促進良好的雙向溝通。

慈濟就所屬核心業務可能接觸或影響的公益關注者，透過面對面訪談、小組討論，與其他非營利組織標竿學習進行辨識與分類後，歸納出我們的公益關注者主要為受捐助者、會員、志工、媒體、主管機關、學界、一般大眾、協力廠商、職工、其他志業體共十個類別。



我們設立了多元管道與公益關注者溝通，其頻率及所關心議題如下：

公益關注者溝通管道

公益關注者	關注主題	溝通管道	頻率
1 受捐助者 含社區弱勢族群、照顧戶、居家關懷戶、急難救助對象等 	資訊透明度 公益關注者聯繫與互動 急難救助 慈善效益與成果 組織形象	居家訪視 媒體（大眾、社群、通訊） 電話 諮詢 網路信箱 參與活動 例行發放活動	不定期 隨時 隨時 隨時 隨時 不定期 每月1次
2 會員 本會推動各項慈善工作之捐款者 	組織形象 資訊透明度 公益關注者聯繫與互動 慈善效益與成果	拜訪 捐款收據 徵信 參與活動 基金會官網 網路信箱 媒體（大眾、社群、通訊） 雜誌刊物 會員專線電話	不定期 每月/年1次 隨時 不定期 隨時 隨時 隨時 每月1次 隨時
3 志工 	組織形象 資訊透明度 公益關注者聯繫與互動 慈善效益與成果	參與活動 簡訊 會議 信件 網路信箱 媒體（大眾、社群、通訊） 基金會官網 雜誌刊物 教育訓練 年報	不定期 不定期 不定期 隨時 隨時 隨時 隨時 每月1次 不定期 隨時
4 媒體 	資訊透明度 公益關注者聯繫與互動 風險管理 慈善效益與成果	新聞稿 記者會 媒體（大眾、社群、通訊） 基金會官網 雜誌刊物 年報	隨時 不定期 隨時 隨時 每月出刊 每年1次
5 主管機關 	法令遵循 資訊透明度 慈善效益與成果 組織治理與營運 急難救助制度	會議 拜訪 公文函 參與聯繫會報 參與教育訓練 參與公聽會 實地查核 年報	不定期 不定期 不定期 每年2次 不定期 不定期 不定期 不定期 每年1次

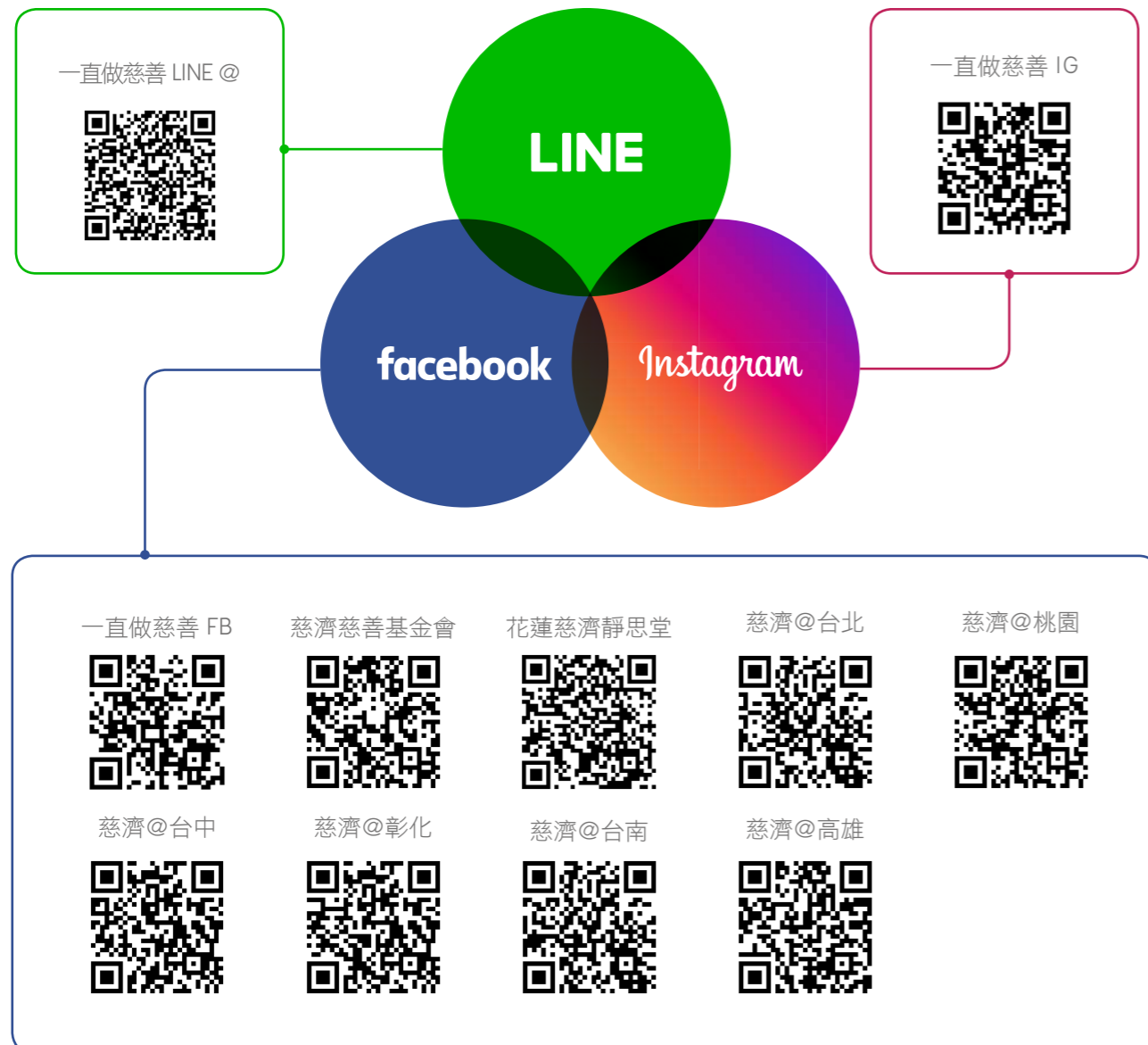
公益關注者	關注主題	溝通管道	頻率
6 協力廠商 合作廠商、承包商 	法令遵循 組織治理與營運 組織形象 資訊透明度	合約 會議 電話 信件 網路信箱 參與活動	不定期 不定期 隨時 隨時 隨時 不定期
7 學界 	資訊透明度 慈善效益與成果 組織治理與營運 組織形象 國際倡議	年報 年鑑 研討活動/論壇 交流 參訪 問卷與訪談 基金會官網 參與活動	每年1次 每年1次 不定期 不定期 不定期 不定期 隨時 不定期
8 一般大眾 	公益關注者聯繫與互動 組織形象 慈善效益與成果 資訊透明度	年報 網路信箱 電話 基金會官網 雜誌刊物 參與活動 媒體（大眾、社群、通訊） 拜訪	每年1次 隨時 隨時 隨時 每月出刊 不定期 不定期 不定期
9 職工 	組織治理與營運 組織形象 人才培育與經驗傳承	教育訓練 意見信箱 專線電話 新進面談 績效面談 內外部網站 會議 信件 線上問卷 參與活動	不定期 隨時 隨時 隨時 不定期 不定期 不定期 不定期 不定期 不定期
10 其他志業體 	組織治理與營運 組織形象 風險管理 法令遵循 公益關注者聯繫與互動	會議 內外部網站 信件 電話 參與活動	定期每週1次 不定期 不定期 不定期 不定期

美善傳遞 積極溝通

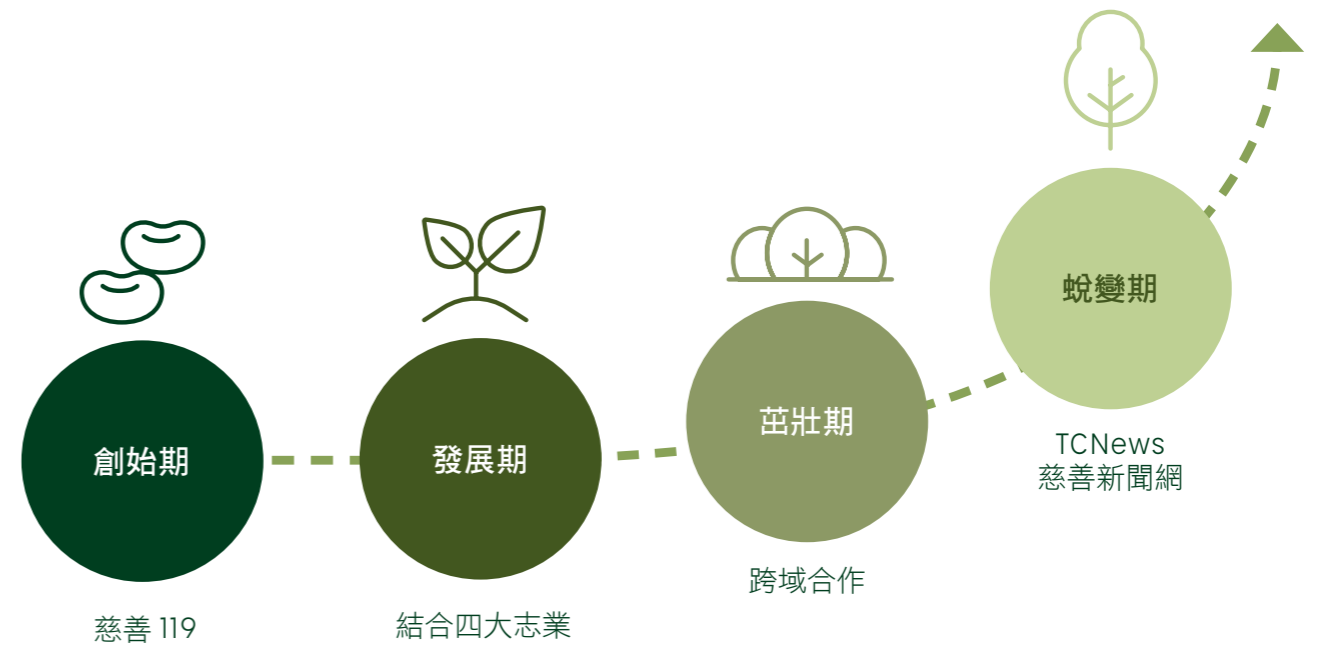
隨著媒體的日新月異，社群媒體已成為現代民眾獲得資訊的主要通路之一，成立於 2010 年 11 月的慈濟基金會臉書，內容著重於慈善與急難救助事件發布、慈濟全球動態訊息報導、理念傳達、與慈濟活動直播、以及民眾諮詢轉介與處理分享等。隨著志工組織在地蓬勃發展，臺灣各地臉書陸續成立，由各區志工獨立維護互動。

2016 年初，我們進一步成立 LINE @、IG，強化溝通之外，更以即時生動的資訊方式對外分享，以「傳出去、找回來、善接引、守得住」的美善理念，讓求援通報超越時間、空間的距離，以零秒差地方式傳揚出去。

慈濟社群媒體平台



發展期程～ LINE@ 一直做慈善



創始期：人人做慈善、慈善 119

讓有愛心樂於助人的民眾，有更便利、直接的通報管道，慈善 LINE 起來，期許平臺朝向「慈善 119」的願景前進；同時，也廣邀群友投稿豐富平臺內容，內容包含：社區慈善工作、素食食譜等。





發展期

提供慈善、健康、教育與人文訊息，並以 LINE @與群友雙向互動，了解好友特性、製作健康新知 Q&A 等，讓群友攝取更多元的資訊，同時，優化「人人做慈善、慈善 119」的通報流程，即時回覆予通報者。



茁壯期

與公私部門合作，提供民眾「知」的訊息，同時，也增加實體互動，如：在 2018 年前夕，藉「感恩快遞」傳遞「新春祝福禮」743 份祝福送到家，同時，分析群友人口統計變數相關資料，提供更適切的内容。



蛻變期

2018 年 5 月 13 日自媒體「TCNews 慈善新聞網」正式上線，單篇點閱最高次數達 6,786 人次，除將我們的訊息整合外，更進一步的將外界媒體報導於該平臺露出，達互惠點閱次數。



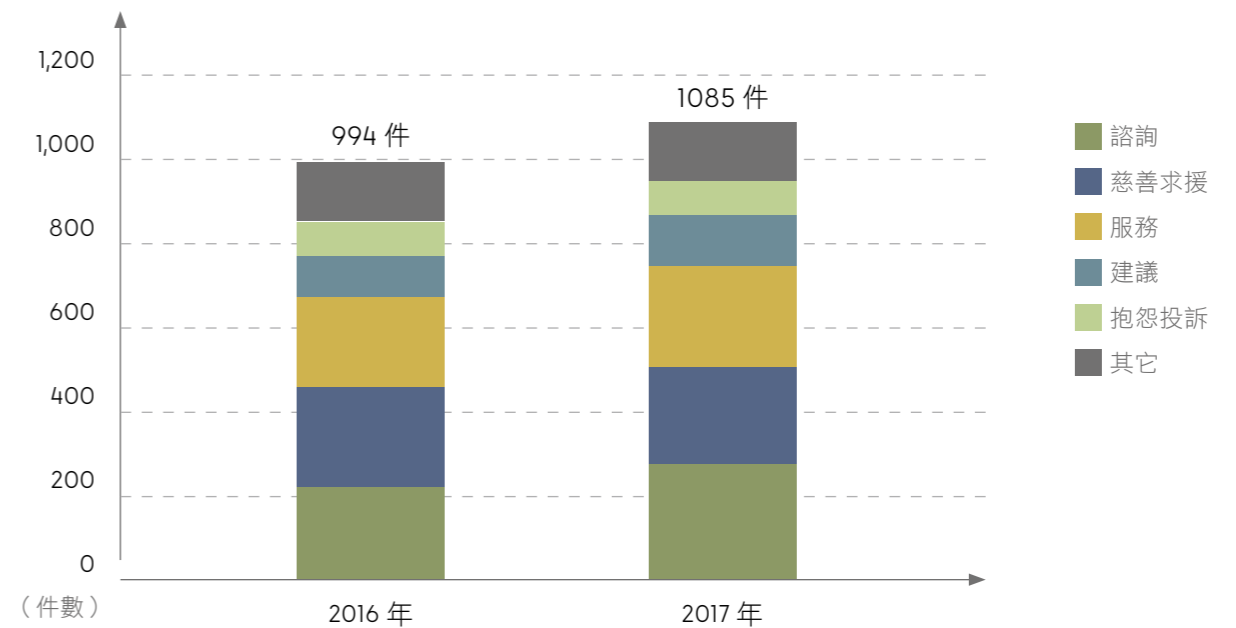
經過兩年的致力調整與豐富平臺內涵，一直做慈善 LINE@ 平臺已累積超過三萬的粉絲，每日平均兩則訊息傳遞無國界，除了美善訊息外，網友也可在平臺上詢問互動。從 2016 年開臺期的單日最高瀏覽數 24,811 人次，到 2018 年 711,177 人次，成長比高達 28 倍，足可見其美善傳揚成效。

除此之外，本會也著手建立合理的數據評估模式，透過網路大數據的輿情分析，提升本會對外部環境的掌握程度，提供更多大眾需要的資訊，達成創意溝通的目標。

雙向交流園地

另外，官網上也開闢意見信箱，讓社會大眾可以提出意見、建議或是求援提報等；2016 年至 2017 年在官網意見信箱分別收到 994 件與 1085 件，總計 2,079 件來函。整體而言，來件數最多的為諮詢類別，含詢問慈濟其他志業相關訊息，如醫療或教育等，佔 23.9%；第二為慈善求援(含國內/外)佔 21.4%；第三為服務類別(含增/退訂電子報與收據詢問)佔 21%；其他類別佔 15%(包括尋求合作參訪交流等)；建議事項佔 11%；我們也透過作業流程監控，即時反映、改善及回應。

官網意見信箱來函類別





2016 年 6 月 22 日

《一直做慈善 感恩有您》共同協助罹癌清寒生

5 月下旬經社區民眾提報，因年初發生車禍，右肩診斷出惡性骨肉腫瘤的何同學亟需幫助，慈濟志工隨即前往關懷，並給予經濟協助，同時建立起何同學、醫院社工與本會三方的溝通平臺，目前何同學已獲得適切的幫助，慈濟志工將持續關心適時協助。

6 月 20 日經媒體報導引發社會關注，何同學將展開另一階段的化療，班上同學為何同學祈福，校方透過教育部成立教育儲蓄專戶，慈濟志工也為他與家人打氣，未來，慈濟志工將持續陪伴何同學一家人。

新聞報導：

【罹惡性骨肉瘤 少年右臂腫大如球】<http://www.daai.tv/daai-web/news/content.php?id=978461>

感恩【一直做慈善】好友 May Ju Lin 通報

邀請您~與我們一直做慈善

內部職工溝通與交流

基金會為保障職工權益，加強意見溝通，增進組織和諧，對於職工意見反映，設有專線電話及職工信箱，建立基金會與職工雙方良善的溝通環境。2016-2017 年間無相關申訴情事。

我們重視職工意見，自 2017 年 11 月起，執行長與職工進行面對面溝通交流，於全臺共進行 5 場溫馨座談，所蒐集的回饋建議事項歸納為六大類，其中最關注的可分為 6 大項，包括主管管理風格、人事制度、資訊系統、辦公環境、財務相關、政策制度面等議題，後續列為進行討論改善，營造更友善的職場環境。

合作夥伴

環視全球四大不調遽變，氣候災難發生之嚴重性與影響範圍日趨增大，從一次次災難中，汲取寶貴賑災經驗，並關注全球防救災重大議題，發揮最大能量。

為更快速反應提供及時救難賑災協助，與完善扶貧脫困之工程，我們重視與其他慈善公益組織或急難救助團體的合作關係，廣邀各行各業賢達人士；從物資的發放到身心靈的膚慰，從短期的急難救助，到中長期的安心、安身、安生工程，我們的夥伴包含臺灣與海外，橫跨公部門與民間企業與團體，並積極推動與國際人士交流與體驗，以達共知共識與共行，共同成就慈善人道救援工作。

合作夥伴 單位



政府部門

內政部、衛生福利部、行政院農委會、外交部各司處、NGO 國際事務會、環保署、水利署、交通部民航局、國防部、警政署、消防署、各縣市政府等



人道救援組織

- 聯合國難民署 (UNHCR)
- 自由城天主教明愛會 (Caritas Freetown)
- 希利國際賑災基金會 (Healey International Relief Foundation)
- 美國全球人道救援組織 (InterAction)
- 美國聯邦救助指揮總署 (FEMA, Federal Emergency Management Agency)
- 紅十字會各地分會
- 全美急難救助志工組織 (NVOD)
- 澳洲難民中心 (MDA)
- 國際支援團體組織 (ICVA)
- 塞爾維亞難民委員會 (Commissariat for Refugees and Migration)
- 約旦哈希米慈善組織 (Jordan Hashemite Charity Organization)



減災合作單位

- 財團法人國家實驗研究院國家太空中心
- 行政法人國家災害防救科技中心
- 財團法人工業技術研究院
- 健行科技大學
- 國防大學理工學院



慈善後勤行政資源單位

- 通訊：中華電信股份有限公司 (Chunghwa Telecom)、臺灣大哥大股份有限公司 (Taiwan Mobile)、亞太電信股份有限公司 (Asia Pacific Telecom)、互動資通股份有限公司 (EVERY8D Co., Ltd.)
- 系統：國際商業機器股份有限公司 (IBM, International Business Machines Corporation)、華碩電腦股份有限公司 (ASUSTeK Computer Inc.)
- 行善捐款：中國信託商業銀行股份有限公司 (CTBC Bank Co., Ltd.) / 信用卡 - 蓮花卡



善心大德

- 會員
- 專家學者
- 社團組織
- 實業家
- 士農工商各行業

供應商管理

《供應商管理作業》自 2017 年 1 月 10 日奉核公佈實施，明定供應商評鑑與考核，所有廠商每年底考核乙次，依據其品質、交期與配合度記錄等，列為次年合作依據。對於已往來的供應商，若有不足之處均依供應商管理作業要求改善，並做為協助輔導及後續採購物資分配之參考。2017 年供應商考核評估之廠商共 327 家，考核結果全數符合及格六十分以上。

2016 年全臺採購供應商百分比統計表

地區	海外供應商	在地供應商	非在地供應商	小計
花蓮 (482 件)	-	12.45% (60 件)	87.55% (422 件)	100%
北區 (285 件)	-	72.98% (208 件)	27.02% (77 件)	100%
中區 (229 件)	-	84.28% (193 件)	15.72% (36 件)	100%
南區 (133 件)	-	72.93% (97 件)	27.07% (36 件)	100%
小計 (1129 件)	-	49.42% (558 件)	50.58% (571 件)	100%

註：原則是優先採用臺灣廠商，供應商比例為 100%（國內）。製表日：2018.08.21。

2017 年全臺採購供應商百分比統計表

地區	海外供應商	在地供應商	非在地供應商	小計
花蓮 (911 件)	0.55% (5 件)	21.30% (194 件)	78.15% (712 件)	100%
北區 (233 件)	-	75.97% (177 件)	24.03% (56 件)	100%
中區 (268 件)	-	63.43% (170 件)	36.57% (98 件)	100%
南區 (174 件)	-	62.64% (109 件)	37.36% (65 件)	100%
小計 (1586 件)	0.32% (5 件)	40.98% (650 件)	58.70% (931 件)	100%

註：原則是優先採用臺灣廠商，供應商比例為 99.68%（國內）、0.32%（國外）。製表日：2018.08.21。
全臺主要採購作業由總務處執行，多優先選擇當區供應商，惟花蓮地區在地供應商相對較少，因此西部廠商（即非在地供應商）的供貨比例相對較在地供應商為高。

在地採購

針對大宗物資、合約品項採購簽訂年度契約，統一由本會處理，其餘採購案件依北、中、南、東交貨地點分區採購，同時規範所有採購案件回報同一系統以利歸檔。

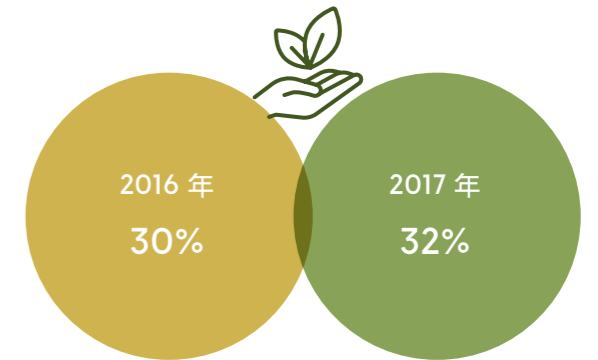
我們優先採購臺灣在地供應商，更以本地企業為優先，善盡社會責任，更減少碳足跡。以 2017 年度為例，供應商比例為 99.68%（國內）、0.32%（國外）。

環保採購

善盡地球公民責任，落實環境與自然資源之重視，也是我們長久以來堅持，於採購物資器材設備等，以節約能源、符合環保標章，環保回收材質為優先考量。

在行政庶務用品與賑災急難物資之採買品項，以降低環境汙染物之排放，或減輕天然資源之使用依賴，具環保綠色產品概念或製程為優先考量，例如選擇回收材質再製的產品，或對環境及人類健康有最小的傷害性之清潔用品等。

環保採購佔整體採購比例



計算公式：
當年度環保品項採購總金額 / 當年度總品項採購總金額

公益採購

我們感恩在慈善公益的路上不寂寞，以實際行動支持非營利團體，選購庇護工廠或社福團體所製作與販售的商品，給我們長期關心的家庭，作

為端午或中秋等年節禮盒，以慈善公益採購消費，營造善與愛的循環。平均向一家社福團體採購金額由 2016 年至 2017 年提升 34%。

單位：新臺幣元

	合作機構	公益金額	平均公益金額 (= 金額 / 合作機構)
2016	46	\$12,561,814	\$273,083
2017	47	\$17,240,616	\$366,822



防救災跨平臺合作

近年，溫室效應所引起之環境災害事件層出不窮，且程度及範圍屢增不減；極端氣候造成的人命傷亡、財產損失、糧食危機不斷攀升。2009年8月6日至8月10日莫拉克颱風侵襲臺灣所帶來的雨量，打破臺灣氣象史諸多降雨紀錄。極端氣候帶給臺灣一場難以磨滅的災難，島內多處水患、坍崩與土石之慘劇。

面對全球性災難頻傳，證嚴法師期許慈濟志工除了平時要做好減災及防備災工作；面對災難，賑災行動要做到「跑在最前，做到最後」。然而，賑災人員的安全更是我們最為關心的。有鑑於此，我們善用科技，期望建構全球性且跨平臺的防救災圖資系統，整合現有空間科學技術 3S：GPS（全球定位系統）、RS（遙感探測）及 GIS（地理資訊系統），以滿足慈濟防災、備災、賑災情資上的管理與研判之需求。

而這樣的想法，我們終於落地實踐，自 2017 年 3 月起與國防大學理工學院、國家災害防救科技中心 (NCDR) 接洽，希望以產學合作方式建立合作關係，共同研製防賑災工作所需的資訊平臺。同時，也與健行科技大學合作無人載具的教育訓練計畫。

與國防大學合作開發「慈濟防賑災資訊系統」

我們與國防大學理工學院正式簽立合作合約，自 2017 年 7 月 1 日起進行「慈濟防賑災資訊系統」之研發，截至 2018 年 6 月，我們已完成第一階段開發，便於運用於各型災害事件之災害空間圖資的管理，讓指揮中心團隊透過系統圖資平臺，快速掌握災情的影響範圍及程度，以俾更精確的關懷行動之規劃。

以 2018 年 2 月 6 日發生的花蓮地震為例，透過這個資訊圖資平台可標示受災程度，這樣一來，則可作為後續關懷之物資準備、優先順序與家訪路線規劃評估參考。



運用圖資平臺進行災區受災範圍及程度顯示

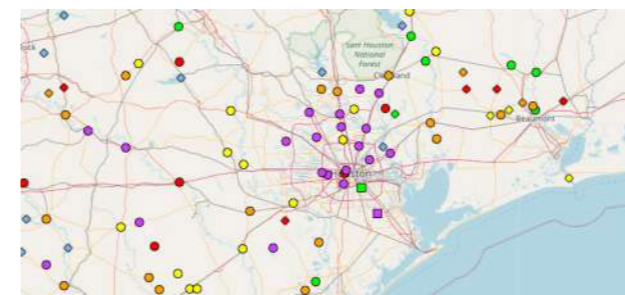


與國家災害防救科技中心 (NCDR) 合作「慈濟防災情資網」研發

國家災害防救中心 (NCDR) 是行政法人機構，負責防災國家型科技計畫運作，並加強技術移轉與落實應用相關工作，對我國災害防救工作推動，具有重要之影響。感恩 NCDR 更進一步研製出更符合慈濟防賑災工作所需。

「慈濟防災情資網」具有主系統、後臺管理系統、災害情資網三種操作模式，可依災害的屬性設定，取得災害圖資模式。NCDR 資訊系統整合了中央氣象局、水利署、內政部等單位所提供的災害氣象，可運用在颱風、豪雨、土石流、淹水、地震等災害事件的災訊。在空間地理圖資上，也具備有衛星、正射、OSM 等多元電子地圖，在受災潛勢的評估與災害防備工作、防災物資預置等之運用有相當的助益。

以 2017 年美國德州洪災發生時，我們透過 NCDR 情資網可以立即取得德州休士頓附近受災區的分布圖，以利作為本會進行災情範圍及程度的評估 (如下圖)。



慈濟防災情資網提供德州洪災災區的分布圖

與健行科技大學合作無人載具教育訓練

不可預知的災區環境，可能會讓志工勘災承受相當程度的風險。因此，透過無人載具科技的工具，協助志工在進入災區前，即能先了解災區的環境，災區範圍大小及對房舍等所造成的損害程度，絕對是勘災工作的第一步，爰此，我們也辦理了無人機基礎訓練課程，2017 年參加教育訓練課程者人數有 50 人。



2017.9.1~3 健行在健行科技大學辦理無人機飛行教育訓練



2017.9.1~3 健行在慈濟中壢園區辦理無人機圖資處理課程



第四章

寸步鋪路 · 善愛循環

我們的六大願景目標—友善希望、友善生命、友善社區、友善環境、友善地球及友善國際，與聯合國 17 項 SDGs 永續發展目標緊密相扣，展現我們身為地球公民與國際 NGO 組織之具體貢獻。在既有不變核心价值之下，共知、共識且攜手共行。

友善希望

秉持慈善在地化，從教育、健康、心靈持續推動扶貧脫困之方案。

友善生命

從身心靈三方向，促進長者健康、建置關懷據點、扶持弱勢家庭。

友善社區

建立社區全人關懷系統，帶動人人互助，共同營造永續發展社區。

友善環境

推動環境教育、提倡節能減碳，結合環保團體推動綠色永續環境。

友善地球

研發救災設備、推動減災工程及防災教育，並建置災害資訊平臺。

友善國際

參與國際平臺活動與倡議推廣，結合全球愛心資源進行跨界援助。

第四章 寸步鋪路·善愛循環

普濟群生 永續發展

隨著全球化腳步，讓臺灣和世界各國普遍面臨幾項重大議題：貧窮與人口、社區弱勢、環境生態與氣候變遷，以及全球化的發展趨勢所帶來的新衝擊等。為解決上述全球性的重大問題，2015年9月25日聯合國發布了2030年17項世界永續發展目標(Sustainable development Goals, SDGs)，其中包含貧窮、飢餓、醫療、教育、衛生、福利、環境、氣候、和平與合作等。

慈濟從慈善開始，因應社會需求與環境變遷，進而發展出四大志業八大法印。針對全球所面臨的社

會、環境與經濟問題，做為世界公民一份子，連結聯合國17項永續發展目標，及本會願景白皮書之六大願景目標—友善希望、友善生命、友善社區、友善環境、友善地球及友善國際，也讓公益關注者（註）瞭解我們對全球永續發展目標的具體貢獻。慈濟在既有不變核心價值之下，奠定永續發展的磐石，共知、共識且攜手共行，為「淨化人心、祥和社會、天下無災無難」願景共同努力。

註：本報告書中所提之「公益關注者」即為GRI準則中所指之「利害關係人(stakeholders)」。

友善希望



依著慈善在地化原則，就貧窮問題推動扶貧脫困，與政府及其他相關慈善機構多元合作，特別在偏差行為和社區弱勢等層面，擬定教育、健康、心靈等脫貧方案，共同努力創造和諧社會。

半個世紀前貧病相依

半個世紀後面臨個案多樣性及心貧議題

慈善的脈絡常都是社會變遷的前哨站，在在反應社會的現況。半個世紀前，慈濟開始投入濟貧慈善工作，證嚴法師觀察家庭經濟型態，多半是貧病相依；而在早期的臺灣社會，家庭及其家族鄰里間向來守望相助相互扶持，半個世紀後，因應社會變遷，家庭型態朝多元發展，加上少子化與人口老化問題，使得家庭提供的支持系統與因應能力逐漸式微，而慈濟關懷家庭型態也呈現多樣性，以2018年7月為例，從慈濟每月長期關懷家庭逾23,400戶進行分析，在家庭支持力相對較薄弱，單親家庭占25.98%、單人家庭14.23%（含單

人與單身家庭）、獨居長者家庭12.27%，皆高於臺灣家庭型態百分比（依主計處數字比較），而從扶助口數分析，兒童占19.75%、青少年15.35%、老人14.27%、而在成年工作人口群中有11.21%罹患身心障礙、11%罹患疾病，我們關懷扶助對象多屬相對弱勢的族群居多。

從2016年至2017年逾31,000件提報個案中，感恩社會大眾對我們的信任，將慈濟當作是慈善服務的後盾，約莫22.38%為自行求援，24.16%為鄰居親友或村里長提報；16.14%為職志工提報，

依據內政部對於家庭型態定義／

家庭型態分類	定義說明
單親家庭	只由父親或母親及其未婚子女所組成的家庭。
核心家庭	由夫妻和其未婚子女組成的家庭，又稱小家庭。
折衷家庭	夫妻與父母及未婚子女組成，又稱三代家庭或主幹家庭，使家中老人及幼兒可以受到照顧。三代家庭有分兩種：三代同堂-祖父母、父母與子女同住一起；三代同鄰-祖父母、父母與子女比鄰而居（例如住在附近或同一棟）。
隔代家庭	祖父母或外祖父母與其孫子女同住所組成的，亦稱祖孫家庭。
獨居老人家庭	已滿65歲老人或兩老獨居皆定義獨居老人家庭，含括因子女未同住照顧或棄養，而形成老人及兩老獨居。
單人家庭	未達65歲，因離婚、分居、喪偶等因素而獨居。
單身家庭	未達65歲，未有法定認定之婚姻關係而獨居。
同居家庭	無正式婚姻關係，有固定兩性關係。

17.12%來自政府機構、4.61%來自教育機構，可見我們慈善服務已透過各地分支聯絡處承擔起社區守護的網絡，並與政府及民間網絡連結，適時給予弱勢家庭經濟支持與多元化服務，協助家庭穩定其生活，以期為補綴社會安全體系的缺漏盡一分力。

「安貧」、「脫貧」、「利他行為」

身為宗教慈善團體，依著「教富濟貧」、「濟貧教富」之精神理念，在濟貧扶困工作上，除了提供維持基本生活保障，協助自立，更重要是帶動利他行為與態度，期望帶動個案從安貧、脫貧至成為翻轉人生、手心向下之人。弱勢家庭各面向需求彼此環環相扣，如飲食與居住影響健康，健康影響就業，就業影響經濟，經濟影響教育與健康，教育影響心靈…等，我們扶困對象含括整個家庭，透過全人、全家、全面、全程關懷陪伴模式及多面向照顧，依著訪視工作中看見的需求做全面性的關懷，並適時挹注心靈層面與支持的力量，陪伴這些個案轉念，走過生命的幽谷。

人人做慈善，及時解苦難

慈善工作的鐵三角即是案主、訪視人員、社工。案主是受助者，志工是個案評估、關懷、補助的主力，我們志工群來自社會不同階層，每人的生活經驗與社會歷練不盡相同，組成團隊關懷，讓服務更多元、即時、彈性、然有時也會因志工個人價值觀

而影響案家資源的多寡，因此我們不斷透過教育訓練、個案研討、會議共識、以期克服「主觀」的看法，融入大家的意見，成為「客觀」的共識，消除自心無明成見，共同付出，大家能處處相互補位學習，傳承經驗。社工則承擔個案管理角色，除平日給予志工在個案評估與輔導專業的建議，協助志工特殊個案處理，提供志工資訊與連結資源、教育訓練，給予志工訪視行政上的協助，更要在志工遇到挫折、困惑時，適時地提供不同的思考角度。

我們著手於個案問題分析、評估當前社會環境需求，以建立多元個案通報管道，致力於社會弱勢族群的關懷，全面評估與改善長期關懷家庭的居住環境；更因應人口老化、獨居長者增多，與慈濟醫療志業及人醫會合作，建立「居家往診」機制，共同守護社區長者健康。

慈濟「新芽獎學金」自2007年開始從花蓮舉辦後，逐年擴辦至全臺各地，甚至含括離島澎湖、金門的學子們，截至2017年為止，全臺累計逾五萬名學子受惠。鼓舞這群在逆境中的學子們，能用心向學、積極學習、提升自信。獎學金取名為「新芽」，是將每位學生形容為一顆顆發芽的種子，在善心大眾的滋養下奮發向上，縱使在逆境之下，也能積極向學，以期日後成為一棵棵綠葉成蔭的大樹，可讓人在樹下乘涼，為社會奉獻所長，為人間造福。

全臺各地慈濟志工除了落實社區服務，亦走入各類機構互動與關懷，含身心障礙學校機構、安養養護機構、獄政輔導警政機構等；依機構之屬性，規畫適合的服務與互動，如彰化和美實驗學校每週末返家、返校時，協助使用輪椅的大孩子們進站上下火車；慈濟人醫會志工定期前往各地創世基金會，為長期臥床的植物人提供洗牙服務等。

慈善在地化才能第一時間瞭解需求

因貧，所以扶貧、脫困，與政府及其他慈善機構多元合作，在偏差行為和社區弱勢等層面，擬定教育、健康、心靈等脫貧方案，共同努力創造和諧社會。

關懷弱勢家庭——我們以「全人、全家、全程」關懷模式，走入社區，走進家庭；以親自家訪、個案研討、定期追蹤、彈性調整評估協助內容。

長期關懷一個案工作方法



愛的推手任務 十數年未曾間斷

2003年，彰化慈濟志工至和美實驗學校關懷時，得知學生返家返校時所遇困境，於是著手為這群孩子們規劃「愛的推手」任務。

和美實驗學校曾是專收身心障礙生的特教學校，於2004年轉型招收體育班學生，2006年再轉型為綜合高中。目前仍以多重障礙的學生居多，而搭乘火車返家時進站、過月臺是一大考驗。

這群身障孩子，每週末回家時，過往透過老師、站務人員及鐵路志工協助仍顯得力不從心。自2004年5月開始，慈濟志工即投入協助學生返家、返校的上下火車任務，除了減輕學校教職員負擔，也更從容的讓孩子安全返家。

彰化火車站於2012年10月啟用無障礙電梯；同時因孩子返家車班不同，志工常需要服務至晚間七點左右，臺鐵也貼心安排一節專屬車廂，提供南下與北上各一班列車讓孩子們能更早返抵家門。從2004年至今，慈濟志工愛的推手任務，依然每週在彰化車站繼續執行，守護這群學子平安回家及返校任務。



病人無法走出來 那就由我們走進去 慈濟人醫會志工機構醫療服務

證嚴法師愷示，醫師不僅要看病人的「病」，還要膚慰病人的心，其實非常忙碌，當現在很多人重視放假休閒時，還有這群人醫會的醫護志工願意利用自己的假日，發揮愛心上山下鄉為走不出來的苦難人進行義診及衛教，實在令人敬佩，感恩人醫會志工人人有志一同、用愛心來付出，以實際行動「守護生命、守護健康、守護愛」。

「便利就醫」對許多人來說，或許是稀鬆平常之事，但仍有一群無法接受完整醫療服務的人，如：長期臥床的植物人、啟智教養院的院生、收容所裡的收容人等，因為身體不便等因素無法外出就診，此時慈濟人醫會志工則主動走入機構中提供相關醫療服務。

慈濟人醫會以「醫病、醫人、醫心」為宗旨，是由一群富有愛心的醫護人員所組成的醫療團隊，不僅走入醫療資源缺乏的偏鄉提供醫療服務，也落實社區於社區關懷，共同守護鄉親健康。此外，考量仍有部分無法自行前往醫療院所就醫者，人醫會亦規畫將醫療服務範圍延伸至教養機構院生、植物人及收容所收容人等，為各地區編織完整的醫療守護網。

以臺灣來說，長期臥床的植物人維持口腔清潔已非易事，更遑論刷牙等進階的口腔清潔，為服務此類民眾，慈濟人醫會志工走入全臺多處教養機構、創世基金會等，為行動不便的院生或植物人患者提供牙科義診服務。

其中桃園殘障教養機構偏多，院生就醫於時間、交通多處不便，常出現就醫無門的窘境；因此人醫會每半年就會進行牙科義診，同時宣導口腔衛教；另，對於長期臥床的植物人來說，維持口腔健康實非易事，於全臺多處設有植物人安養院的創世社會福利基金會，也是我們提供醫療服務的對象之一。

從2004年開始，進行屏東啟智教養院的醫療援助計畫，院生們從無法照顧自己牙齒又排斥就醫，經過志工長年陪伴，醫病關係昇華為朋友，院生來看病就像看朋友一樣，大大改善院生的口腔疾

病。至2008年，又加入眼科及皮膚科服務，2009年更針對8名患有B型肝炎帶原，但無法配合至醫院就診之院生，再增加腹部超音波檢查，以及後續追蹤治療。

2004年新竹慈濟人醫會志工即開始至靖廬（當時隸屬於警政署）進行義診服務長達兩年，之後因人事調整（主管機關由警政署改為內政部移民署）及收容對象異動，顧及戒護措施與保護志工安全，因此中斷義診關懷活動；2009年7月，考量收容人健康照護問題，移民署主動邀請人醫會前往進行義診服務及關懷。2009年，中區慈濟人醫會志工走入移民署南投收容所為收容人進行義診、義剪，透過醫療照護與身心膚慰，解除收容人的病痛。除了每月定期義診、義剪外，志工們更利用時間進行素食教學與直接的關懷，感動眾多收容人，讓他們返國後，能將大愛種子持續撒播。

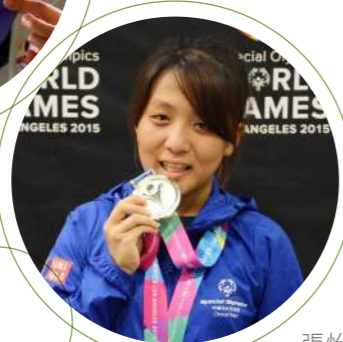


夜市人生助力 突破逆境展新姿

現就讀國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所的小婷，從小與相依為命的母親在夜市擺攤營生，幾次因家庭因素暫時失學，她從未放棄自己，在家裡最困苦之際，慈濟志工適時走入關懷，除了物質的提供，更有精神的陪伴與鼓勵，讓她更珍惜現有的一切，除了課業上積極學習外，也考取電腦相關證照讓自己多一項專長。這段「夜市人生」的成長、逆境求學過程，讓她將吃苦當吃補，從就讀排名較為後段的高職學校，一路脫胎換骨到推甄至政大攻讀碩士學位；求學期間更是半工半讀、自力更生，努力以優異學業成績爭取校內外各項獎學金。

小婷深刻體悟「施比受更有福」的道理，常善用課餘閒暇，以回饋社會之心，承擔起付出無所求的快樂志工，甚至在臺北市世大運期間，與慈濟志工一起擔任推廣志工；亦也曾於北投社福中心擔任弱勢課輔志工，參加慈濟新芽課輔老師，為弱勢家庭學子盡一己之力，讓更多幼苗翻轉人生，延續這份「新芽」力量。

小婷



張怡玟

不畏身體障礙

張怡玟以直排輪滑向世界與未來

怡玟的父親是視障歌手，靠著按摩、歌唱表演養家，怡玟因為小時候腦膜炎發燒，導致左前腦萎縮嚴重影響記憶與學習能力，導致嚴重學習障礙，求學之路倍感艱辛，2015 年接觸了直排輪，未受過直排輪正規訓練的他一舉拿下直排輪全國冠軍，彷彿為他的人生開啟一扇窗，溜進特奧資格賽，在專業教練訓練下，怡玟更於 2015 年 7 月代表臺灣在特奧的直排輪項目，拿下競速 100 公尺雙人金牌以及 300 公尺個人銅牌。然 2016 年怡玟的父母發生了嚴重的車禍意外，二人在醫院治療好長一段時間，怡玟除了要面對如此重大的打擊，更要努力做弟弟的模範，慈濟志工看到了怡玟面對艱困環境仍能向上的精神，頒給新芽獎學金予以鼓勵。

這樣的案例深藏在社會之中並非特例，為扶助弱勢家庭，慈濟基金會每學期提供助學金，使其安心就學，讓他們以正向、樂觀的態度，積極向上的堅韌勇氣找到自己的專長後，先茁壯自己日後回饋社會。

除新芽獎學金外，慈濟也透過各類助學金補助、課輔服務以及為照顧戶及居家關懷戶子女舉辦暑期營隊等，編織綿密的關懷網絡，陪伴社會上單親、隔代教養或是新移民經濟有困難的家庭，讓孩子們安心上學、端正品格，讓弱勢家庭有脫貧的希望。

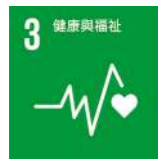
2016 年弱勢家庭重點服務項目與受益人次



2017 年弱勢家庭重點服務項目與受益人次



友善生命



因應時代需求，依不同族群、社會議題，結合多元志工文化，慈濟發展不同慈善服務方案，藉由志工自主性的與社區互動，讓鄰里皆能得到最及時的關懷與幫助，凝聚社區民眾的情感、建立各社區間相互聯誼救援網路。針對人口與健康問題，由身、心、靈三個面向出發，促進長者健康、建置社區關懷據點、扶持高風險與弱勢家庭，提升生命品質。

關懷長者

與當地鄰里合作建置關懷據點、提供健康促進活動，建立社區預防失智網絡，舉辦鄰里掃街活動、幸福共餐、記憶保養班等活動，鼓勵長者走出家門與同伴相聚，積極投入參與社區事務，讓社區孤老長者生命得到力量，而透過課程引導帶動，亦期盼延緩長者失智的機會，為長者的身心健康作把關。

關懷弱勢

從家庭濟助到心靈關懷，扶持安頓身心，持續追蹤關懷，協助與帶動住處環境改善，包括環境整理、房屋修繕及其他必要安全設備等。

我們重視的不只是救濟、援助的成效，更在乎啟發人性善的良能—「教富濟貧」，使富者因施而樂，學習付出愛心濟助貧困，找到生命的意義；「濟貧教富」，啟發貧困者富有愛的心懷，走出生命的幽谷，讓越來越多的人願意盡一己之力，且能在付出中自我成長。

社區關懷活躍老化 以愛為伴守護生命

2018年4月臺灣成為高齡社會，預計八年後老年人口將超過20%，亦即相當於每5人就有1名老人，屆時臺灣將與日本都將成為超高齡社會的一員。大多數長者或行動不便者索居在家中，與社會鮮少互動，因而成為社會所疏忽的弱勢族群。

依衛生福利部委託臺灣失智症協會進行之失智流行病學調查結果，以及內政部2017年12月人口統計資料估算：臺灣65歲以上老人約320萬人，其中輕微認知障礙(MCI)近60萬人，佔18.32%；失智症人口約26萬人，佔7.93%。也就是說65歲以上的老人每12人即有1位失智者，而80歲以上的老人則每5人即有1位失智者。

慈濟社區關懷據點，因應各個社區不同的需求，漸漸發展出各自的特色與志工團隊。不管是活躍老化、樂活學習、幸福共餐或各樣的共同學習課程，讓健康長者活絡筋骨、擴大生活圈；以在地老化，延緩老化，早期介入，早期治療，醫療為後盾的社區照護。大林慈濟醫院神經內科曹汶龍主任表示，「我們想做的，就是幫老人找回活力、創造新的記憶、找到新的寄託。」

慈濟基金會落實社區關懷，結合社區志工，以在地人服務在地長者，回應社會需求與政府長照政策，藉由社區凝聚、互相扶持、關懷機制，減緩長者老化，讓長者有尊嚴生活品質，安老終年，建立老有所安提升價值，營造出一個溫馨、祥和的大家庭。

在地關懷 健康促進

2016年6月全臺人口老化指數嘉義縣為最高，65歲以上的長輩占全縣人口數17%，遠高於全國平均值，雲林縣次之。大林慈濟醫院就診病患高

達四成是65歲以上長者，長者愈多，代表潛在的失智症患者也多。

失智症不會直接導致死亡，目前無特效藥，僅能靠加速神經傳導的藥物，但早期發現治療可讓病人生活品質好些。

大林慈濟醫院曹汶龍主任意識到長輩們退化或老化的嚴重問題，促使2012年9月創立失智症中心翌年起醫療團隊深入社區進行衛教講座，希望提高民眾對失智症的認知，並為長者們做極早期失智症篩檢量表(AD-8)，找出早期患者，給予治療、陪伴，從源頭守護他們的明日記憶，並建立早期失智症長者的社區照護模式。

2014年起，慈濟基金會邀請曹汶龍失智症中心團隊，將這項慈善服務擴及社區關懷據點與環保站的長者，為此培訓種子志工，為老者進行失智篩檢，進而家訪，如遇異常則轉介就醫，逐步把社區照護據點建置出來。

截至2017年底團隊於彰雲嘉南高五縣市鄉鎮社區成立14個「記憶保養班」，透過非藥物療法的課程，融合動、靜態的活動，如音樂、運動、唱歌、烹飪、手工藝等課程，讓長輩手腦腳併用，鍛鍊他們的「體適能」、「腦適能」及「心適能」，活化左右腦，提昇活力與記憶力，為長輩延緩失

智症狀。而每個社區據點，也依班上成員狀態呈現各自的發展特色。

團隊更持續研發適切課程，近來流行的桌遊教材也融入課程之中，依長者認知功能不同區分難易度，且遊戲內容簡單，志工或家屬都可輕易上手，讓失智長者除了藥物治療外，更多了陪伴延緩失智症狀。

「眼看著父親的記憶與認知功能一天一天的退化，內心的驚恐真是無法言喻。」慈濟人醫會醫師林榮威提起罹患失智症的父親，神情充滿不捨。

2017年2月，林榮威醫師至大林慈濟醫院接受講習，在團隊、社區關懷協會與慈濟志工努力下，老人記憶班開課了。身為醫師的專業理性告訴他「失智無藥治癒」，但能靠著生活照護和非藥物療法來減緩認知、記憶、肢體功能的退化，也算是可以減輕家屬的負擔，更是記憶保養班最大的期望。

失智長者如果在家無所事事、無聊過日，缺乏多元互動，只會加速老化而致失能失智。出來上課，增加人際互動，有事情、有目標了，漸漸的就盼著要來上課。正如曹汶龍主任說：「『盼』是失智長者生活的驅動力。」



林榮威醫師的專業知道父親退化減緩，明顯感受到長者們的進步和笑容，身為病友家屬更能感同身受，為社區的失智長者，創造友善的空間，他期許自己能為社區長者帶來更好的服務，讓家屬得以喘息、紓壓。

每個人一生中，終究要面對「老」和「死」的課題，透過這樣的社區慈善服務，讓晚輩提前修習人生課題，培養出在地志工，一起關心社區長者，為他們顧健康，正是「不獨親其親，不獨子其子」的具體事證。

慈濟的社區關懷據點以「預防照護」與「健康促進」為導向，讓長者重獲尊嚴，肯定自我，再創生命價值。更重要的是「永續」，關懷生命守護健康，各類型的關懷據點，持續地深耕社區在地服務，如種子開花，撒遍各地。

社區環保站 生命花園

我們的環保站散落在各鄰里，如同長者社區花園，透過環保照顧大地也耕耘心靈，28年來發展綿密的回收後端處理機制，和各種加值發明，更為重要的是，除了環境教育功能外，更兼具社會救助與關懷機制，甚至如同有長者日托中心的「社會照護」功能。

只要走進環保站，可以看到社區民眾的身影，隨著時段的不同聚落的年齡層也有所不同，當晚輩上班後，長者的身影就跟著鮮明起來，藉由環保達到運動活絡筋骨，透過人群互動話家常，重新找到自己的定位，在身心靈上皆有顯著的改善與提升，從環保找到生命的價值。

年輕時為家庭事業打拼，年長了還持續為大地付出，並藉由社會投入，繼續善用自己的智慧與經驗，繼續為社會發揮生命大用，「天天來去環保站」換得更健康的身體，更勝於「天天在家看電視」，甚至有民眾分享因為加入環保的行列而找到人生的意義，從環保實踐中找到生命的新價值。

老的、少的、生病的、失親的……
在彎腰實做中，激發潛能保護大地，
重新發現自我價值，
打開心門，找到「被接受」的感覺，
再度跟社會接軌……

慈濟第一個環保教育站—高雄縣仁武鄉八卦寮慈濟環保站，陳清雲是環保站的第一位志工，長期受失眠與多種病痛之苦，在開始投入環保工作後，有天竟發現自己能一覺到天亮，從此惱人的失眠不藥而癒。

慈濟全臺各區社區關懷據點合作夥伴統計

合作起始年	2014	2015	2016	2017	總計
家數	3	4	10	68	85

彥佑是環保站得力助手。2014年彥佑在媽媽陪伴下到環保站，雖身心發展遲緩、學習力較慢，各方面反應也不如常人，但努力聽著慈濟志工的導引，用心且勤奮地學習，遇到不會的就發問，也不怕做錯，見了人就笑嘻嘻，這樣的孩子若要投入職場謀生，需要付出比一般人更多的努力，但更需要身旁人的關心與耐心陪伴，而環保站正提供這樣的功能，可以自然的學習溝通與大家互動。

阿嬌與阿嬪是塑膠分類區最佳搭檔。婚後，阿嬪一直在家相夫教子，直至一年多前先生往生，阿嬪生活失去依靠，原患有高血壓和糖尿病，同時服用抗憂鬱藥物，與女兒同住時，女兒還勸阿嬪至就業輔導中心找份工作，但中年、過去亦無工作經驗，找工作並非易事，輾轉經人介紹前來環保站，抱持著試試看的想法，沒想到就這樣在環保站黏住了。

阿嬪開心分享：「做環保當運動，中午用完午餐還可以再打個餐盒回去當晚餐，賺到快樂，身體還越來越健康。」阿嬪剛到環保站時，是胖胖的身材，現在也越來越結實。現在醫生說降血糖和憂鬱症藥物都可減半服用。

彎腰呈九十度駝背的老太太，是醫生的母親。前陣子，醫生兒子將她送到安養院，老太太不願意，偷跑離開安養院，而走入環保站，雖然行動不良於行，每天有看護人員陪伴著在環保站活動，老太太說：「要多做一點，現在做一天就是賺一天，要努力活動，才不會又被兒子送進養老院。」

八卦寮環保站，此起彼落的工作聲，突然似有默契的嘎然而止，大家放下手上工作，走向休息用餐區。午餐時刻，大家聚在一塊邊用餐閒話家常，點滴的互動與陪伴，似一家人在彼此的生命花園中留下可掬的芬芳。





友善社區



透過社區全人關懷系統，健全通報機制；協助中低收入家庭，打造「安居」生活環境；帶動人人參與慈善，互助增能，營造永續發展社區。時時日日，透過鄰里間友善的人際交流與互動，將小小的善點滴匯聚，讓這股漣漪漸漸擴散至整個家庭、社區。

慈濟志工在社區中，主動關心社區學子求學是否遭遇困難，鄰里居民是否經濟窘困，關心鄰居、經營社區，期許成為守護社區的前哨站；從人與

人之間的互動，點滴累積匯聚成一股社區中愛的力量，逐漸建構社區間互相聯誼救援網路，甚至延伸關懷至社區其他機關團體。

社區服務對象廣泛，如社區中偏差行為者及弱勢族群，如：賭博、酗酒、吸毒、藥物成癮、更生人、遊民、街友、獄友輔導等，更需要輔導與陪伴，讓他們重新找回自信，回歸社會體制。我們也與慈濟醫療團隊合作，走入全臺身心障礙機構及安養機構關懷，定期提供往診服務，若需要慈善協助時，則回歸本會慈善機制，進行訪視評估。

透過慈善服務推展，深入瞭解社會層面、角落，透過人與人之間的互動，進而鼓勵人人共同投入、參與和實踐，洞察社會脈動，因應現今社會需要，協助社區增能，著重在地志工培力，將大愛落實於鄰里社區，實現社區一家親的願景目標。

友善人際—用愛付出，用法度化

時時日日，透過友善人際互動，
將小小的善點滴匯聚，
讓這股漣漪漸漸擴散至整個家庭、社區。

1998 年 5 月起，我們與臺北市社會局合作認養全市 11 個行政區，目前關懷人數近 1100 名，這些獨居長者大多經由鄰里長、衛生所、警員或熱心民眾提報，經社會局社工員電訪、家訪後，將有服務需求者委由民間慈善團體協助，而慈濟正是其中一個單位。

慈濟志工吳心心是投入慈善服務志工之一，於臺北大安區、信義區獨居長者關懷中，曾有一個月探訪 34 位獨居長者的紀錄，也顯示仍有許多需關懷的長者，支持吳心心持續服務的力量，源自於這份信念……

吳心心於 18 歲那年父母因長年不睦而離異，爾後於關懷獨居長者反倒像在「享受親情」。獨居長者和貧病個案不同，經濟幫助非優先，關懷及陪伴就醫的服務才是長者所需，在服務中也彌補她生命中對家人的那份缺憾。

當年齡漸老、世界變小，不知不覺中老得會像孩子，外人不易親近。吳心心和這些爺爺奶奶很有默契，想念時互通電話，不吝於向對方表達關心。長者出門一趟不容易，留心陪伴長者散步，避免跌倒，聲聲叮嚀室內照明亮度、屋子亂了也會順手幫忙。長者的微笑就是志工最大的回饋，關懷他們不是負擔，他們彌補了吳心心生命的缺憾，從這些長者的身上，吳心心像是看見了父親的影子，對他的憤怒與不解，亦隨著時光流逝而沖淡甚至化解。

長者隨著時間逐漸凋零，但關懷社區的慈善服務卻持續著，吳心心也曾幫助住在百貨公司對面樹下的長輩，跟著鄰居、家人和會員為他打造住家、關心健康；人間的貧病苦難隱藏在各個角落，



而慈濟志工探視關懷的對象，有遠在荒僻山區或偏遠海角之處，也有隱身於大都市中；只要知道苦難人身在何地，聞聲救苦的人間菩薩就能行履該地，這種「友善人際」的精神成為每位慈濟志工的特質，也深深的植入社區之中。

友善家庭— 慈悲行善福滿門，智慧處世德傳家

百善孝為先，「孝」是在感恩中含存著愛，不只是愛自己的家庭、鄉里，而能拓展至社會。慈濟志工以孝為傳家寶，從自己做起，實踐在家中，以身作則、孝悌傳家，就能起帶動作用，為子女樹立行善、行孝的典範，讓家庭和樂融融。

保有赤子之心的阿嬤，耳聰目明，容光煥發，笑容滿面，記性好。兒子林金福說：「媽媽百歲，臺中慈濟醫院幫媽媽裝假牙，現在還可以吃芭樂、蘋果」。「家有一老如有一寶！媽媽能長住家中，讓我們有孝順的機會。家族兄弟多，相互友愛，不計較！」「媽媽一生寬宏大量，年輕時孝順公婆，妯娌間也能謙讓，不比較、不計較，是親戚中長壽又健康的長者！」

媳婦陳世嫻也稱讚婆婆性情好，印象中不曾罵過人，對媳婦多有疼愛，婆婆以身作則，是全家人的模範，四、五代來，都是以孝傳家。林金福的小兒子林信至分享，看著父母對阿嬤如此照顧與關心，這些都能成為孩子的好榜樣。

另一個友善家庭，是位於馬來西亞的華人家族，老中青三代共 18 位家族成員，過去他們一直思考如何延續家族情感，後來以「共同投入慈濟慈善服務」為共同目標後，不但家族幸福，也能回饋社會。

家族分隔馬來西亞各地，李權嬌、李權英姊妹倆人開始投入慈濟相關活動，邀約家族成員相繼

投入，漸漸發現這是能延續家訓與家族幸福的平臺。整個家族分別在各類志工功能服務，家族有了共同的方向，將幸福延續、把愛傳出去。

慈濟志工從「友善人際」開始做起，進而於家中實踐做到「友善家庭」，再將這份善傳遞至社區，期待人人從自心開始改變，懷抱慈悲和智慧，朝著光明、正確的方向前進，「慈悲行善福滿門，智慧處世德傳家」，造福積德，讓家庭幸福、社會祥和。

友善社區— 慈善協助是社會脈動的前哨站

慈濟志工，透過友善人際的關懷，成為安定社區的力量，進而成為守護社區的前哨站，慈濟透過慈善服務推展，深入瞭解社會層面、角落，透過人與人之間的互動，進而鼓勵共同投入、參與和實踐，因應現今社會需要，將適切的慈善服務落實到鄰里社區。

邦域別異，告別家鄉親人，孤身遠渡重洋到陌生國土組織家庭，從大陸、越南、印尼等東南亞國家，遠嫁來臺的新時代移民女性，至今已逾五十萬人，她們以堅韌的生命力，克服文化、語言、生活習慣差異的衝擊，孕育著新一代臺灣之子，在這座島嶼落地生根。

據內政部 2017 年底統計資料顯示，臺灣新住民總人數約 53 萬人，約佔全臺總人口數 2%，為臺灣第五大族群。新住民異籍婚姻遇到的問題，如文化認同、社會適應、語言障礙與孩子教養等，其中生活文化、語言溝通之差距，造成媳婦與公婆、先生的互動產生困難等；在文化交界中，母親無法教育孩子中文，這群「新臺灣之子」於入學後語言溝通能力較弱，面臨學習上的困難。

隨著社會變遷，移入人口逐日增多，面對不同的語言與文化適應問題，成為需要關心的族群。2003 年開始，證嚴法師即鼓勵各地慈濟志工，於社區中關懷新住民配偶，全臺慈濟社區據點，針對新移民開設許多成長課程，如「外籍媽媽親子成長班」、「蕙質蘭心婆婆媽媽親子成長班」等，幫助新住民媽媽們融入臺灣生活、語言溝通，了解臺灣生活風俗、改善家庭氣氛外，進而安住身心，啟發愛家及教育孩子的觀念。

2017 年我們於各地慈濟靜思堂開設新住民專案補助課程，於北中南三區共計 6 個學習中心，分別為蘆洲、桃園、臺中、彰化、嘉義及岡山，共開設 14 班，561 人受益，其中 74.15% 為成人參與。成長班讓他們與家人有良好的互動並融入臺灣生活文化，慈濟志工也成為他們身心靈的依靠，使之感受「人親土地香」。

以彰化縣為例，新住民人數達 2 萬 2 千多人，佔全臺新住民人數 4.3%；依國籍分析，依序為大陸籍（大陸地區含港澳）12,320 人、越南籍 6,864 人、印尼籍 1,738 人，其中又以非陸籍之新住民語言與文字溝通為最需面對的問題。

此人口統計趨勢，真實反映於社區慈善服務中，為讓新住民能快速融入臺灣生活，彰化靜思堂內設的終身學習活動中心，至今已開設四期的「新住民蕙質蘭心課程」，截至 2017 年 6 月 30 日第三期課程為止，已服務 78 位、共計 113 人次的新住民姊妹，其中越南籍占 87.18%，可見需求甚切。透過越南華僑文彩燕的分享與帶動，也開始帶動新住民姐妹一同參與學習課程。

文彩燕家境寬裕，學識也相當不錯，曾是當地國小老師，具有相當社經地位，因與先生自由戀愛後至臺灣落地生根，自小讀古文，在閱讀文字、

語言溝通全不成問題，用字遣詞不亞於臺灣民眾，但因說話腔調與外貌之故，到臺灣生活後受到種種不平等對待。

在兒子一歲多時，醫生見他是新住民，因而拒絕說明病情，讓兒子在醫病關係資訊不對等的狀況下，讓孩子多挨了一次手術。文彩燕分享，若醫生願意和我說明孩子的病況，我有能力去蒐集相關訊息和資料，甚至請教其他醫生的建議；在生活中所遇到的批評與不平等對待，讓文彩燕既生氣又難過，不過正因如此，讓他決心開展一連串幫助新住民的積極行動。

兒子罹患「神經母細胞瘤」，住院、開刀、檢查成家常便飯，家裡僅依靠先生收入實在捉襟見肘，為了補貼家用，藉由地利之便，遂經營越南食品雜貨行，將「家鄉味」也能讓異地遊子解饞，期望這家店讓鄉親有聚會凝聚情感之處，聊聊家鄉事，一解思鄉之苦。原來希望新住民姊妹能到店採購，增加互動交流，後來發現姊妹們大多是家庭的勞動者，仍需負擔家庭經濟、肩負照顧公婆小孩，文彩燕夫妻接觸許多新住民，因深知異地生活之苦，更藉由送貨過程與姊妹們聊天抒發情緒，也結交不少異鄉好友。



新住民姊妹的異地婚姻，當飛機落地臺灣，面臨到的困境接踵而來，第一個困境就是語言障礙，越南語和臺灣的語言並無相通，為此衍生的問題層出不窮。語言不通姊妹們只能從表情和語氣猜測說話內容，有時閩南語語氣較重，聽起來像是吵架或指責，這都會讓姊妹們產生疑慮或猜疑；若這時先生未給予適時安撫，時間久了就成為難以再解釋的誤會。

閱讀障礙就算受過再高的教育都無用武之地，無法指導孩子功課，家境好將孩子送到安親班減少學習落差；但在生活常規上，本應是父母和教師相互合作，將成長阻力化為助力，但言語的隔閡，讓親師之間的溝通只能處於被動或無法表達的窘境。新臺灣之子來自這麼多國，老師無法全部瞭解，這也讓師生之間缺少親近感，挑起孩子的敏感神經，種下不安。

彩燕自小接觸佛法，有持續佈施的習慣，來臺灣後先生鼓勵他收看大愛電視節目，看到國內外照顧貧病與人道救援工作，內心期望能幫助更多的人。自此，彩燕跟慈濟有了新的連結，看到《跪羊圖》歌詞提到「多少浮雲遊子夢，奔波前程遠鄉里。父母倚窗扉，苦盼子女的消息。多少風霜的堆積，雙親容顏已漸老。莫到懺悔時，未能報答父母恩。」想到無法常侍父母左右，連倒杯茶都成癡想；因而將父母對他的人生祝福轉化成行動，開始投入教育志工的行列，協助慈濟兒童精進班及社區志工的服務；將他過去以為行善轉為實際助人的力量。

彩燕能說國語、臺語、粵語、越南語四種語言，也可閱讀越南語、繁體字，古道熱腸的他常常幫助姊妹居中溝通與協調，更發現除語言的隔閡外，尚有「子女教養觀念、家庭地位、家庭經濟、價

值觀認同、人身自由」等，這是接觸近兩百位新住民身上所發現的狀況。為移轉姊妹們的注意力，彩燕邀請他們帶著孩子投入環保活動，這股行善的力量也延伸至新住民姊妹與家鄉，哪裡需要幫忙，就立即關懷與協助，用善的力量將彼此的心緊緊相繫；但這仍是緣木求魚，為了徹底解決這個問題，文彩燕和慈濟志工討論，唯有學會共同的語言，才有可能改變，自 2016 年開始於彰化開辦「新住民蕙質蘭心課程」。為兼顧姊妹家庭與工作，特地選定週六晚上七點到九點，一小時學ㄅㄆㄇ開始，另外也學習臺灣風俗、持家、理財及餐食準備等實用性課程。

如果孩子有助學需求，也透過此給予慈善協助，來臺 16 年的陳秀蘭，本期待夫唱婦隨地快樂生活，但隨著三名子女相繼出世、長大、求學，經濟壓力隨之而來，屋漏偏逢連夜雨，三年多前丈夫右耳後側長出腫塊是鼻咽癌第三期。所幸慈濟志工鍾富美和文彩燕協助先生後續就醫。

治療期間，陳秀蘭的丈夫越來越容易疲憊，進一步檢查肝臟有 17 公分腫瘤，醫師研判鼻咽癌移轉到肝臟。「孩子還這麼小，人生的路那麼長。」陳秀蘭紅著眼眶說，還好鍾富美與文彩燕經常鼓勵，教她搭火車、填寫醫療表格等瑣事，幫助她獨立，也讓她知道「有許多人支撐」，未來的路並不孤單。文彩燕分享，「我們嫁到臺灣，這裏(慈濟)就是我們的娘家，可以依靠、學習成長，希望所有的姊妹無論從哪來，都能來慈濟學習，因為我們幫助人，家人也會學著。」

2016 年



兒少成長教育

723,608 人次受益
及 25 個大專服務隊

- 兒童與青少年暑期營隊活動
- 社區親子成長班
- 青少年成長班
- 大專青年成長營隊活動
- 大專青年醫院志工服務
- 大愛媽媽校園說故事
- 校園品德教育推動
- 大專院校服務性社團補助



社區關懷與發展

3,182,043 人次受益

- 街友關懷
- 新住民關懷
- 原鄉、偏鄉社區營造
- 原鄉以茶代酒健康促進
- 慈善農業推動
- 社區服務中心建置與維護
- 監獄關懷

2017 年



兒少成長教育

3,673,828 人次受益

- 青少年慈善創新服務
- 兒童與青少年暑期營隊活動
- 青少年成長班
- 大專青年成長營隊活動
- 大專青年醫院志工服務
- 大愛媽媽校園說故事
- 校園品德教育推動
- 大專院校服務性社團補助



社區關懷與發展

4,506,055 人次受益

- 街友關懷
- 新住民關懷
- 原鄉、偏鄉社區營造
- 原鄉以茶代酒健康促進
- 慈善農業推動
- 社區服務中心建置與維護
- 矯正機構關懷
- 社區深耕推動

友善環境



建立人與土地、人與自然、人與人的友善和諧關係。針對水資源、空氣污染、垃圾等環境問題，推動環境教育、資源分類、垃圾減量、節能減碳等，並結合環保團體共同推動綠色永續環境。

災難頻繁，為建立人與土地、人與自然、人與人的友善和諧關係。針對水資源、空氣污染、垃圾等環境問題，慈濟推動環境教育、資源分類、垃圾減量、節能減碳等，並結合有志之士共同推動綠色永續環境。

環保首重行動實踐，響應政府機關及公益團體倡議，透過多次淨山活動，喚起人人環保意識，匯聚眾人力量，透過日常的身體力行，與大地萬物共生息，讓大地逐漸恢復生機、讓地球永續。

減災節能從自我做起、人人身體力行珍惜資源，省水省電，落實環保友善行動。慈濟亦積極推動茹素行動，以「111 世界蔬醒日」，邀請民眾加入網頁連署，呼籲每年元月十一日全球響應茹素，蔬食是改善氣候變遷最有效的方式之一，呼籲透

過每人在餐桌上微小的改變，就可以改善世界。慈濟發起「111 世界蔬醒日」連署，在一年內超過一百一十一萬人上網聯署響應蔬食，2018 年「111 世界蔬醒日」運動也創下了亮麗的成績，共有將近二百個國家地區、超過一百一十一萬人響應，展現海島地形的臺灣對全球暖化採取積極行動，在聯合國平臺發表，爭取參與國家之認同。呼籲每個人、每一天、每一餐茹素行動，減少肉食需求，降低牲畜飼養數量，有效降低溫室氣體排放量。

減少碳足跡是永續環境的希望，來自「做，就對了！」的每一個當下；環保行動中每一滴流下的汗水，終究不會白費。將「來不及」化為「來得及」，從臺灣起步乃至全球，化為人與自然共存共榮的淨土！

全球環保場域與志工人數

類型	2016 年	2017 年
環保站	548	561
社區環保點	10,204	10,267
環保志工人數	105,457	106,299

友善環境 — 共行護生 地球永續

1990 年資源分類回收觀念尚未普遍時，我們已經開始宣導並推動資源回收，直至 1997 年 10 月環保署推動資源回收四合一計畫，才開始統計相關回收數字；與環保署回收數字比對，發現 1997 年慈濟回收量佔全臺回收量的 30%，之後比例逐年下降，2002 年下降至 10%，2008 年更下降至 5%，自 2011 年至今 2014 年皆為 3%；可推估資源回收的風氣，在公私立機構帶動下已成為民眾生活習慣。

除了全臺各地社區民眾或志工自發性設立環保點外，我們更體認到唯有「教育」、「從小做起」才能紮根環保理念，因此環保站的功能，也逐漸轉化成為具有環保教育功能之據點，教育社區民眾從學習資源分類，落實環保行動於自身生活中。

高雄慈濟志工陳清雲 1992 年提供位於八卦寮的自家三合院做為社區中的環保站，這些年不僅為垃圾減量做出貢獻，也建立一套完整而細緻的處理模式。

陳清雲發現，環保站當中塑膠袋占量最多，這與統計結果吻合，臺灣人每年用掉 180 億個塑膠袋，平均每人每天至少用 2 個；塑膠分解不易，在海岸污染生態，對環境傷害的嚴重性不可忽視，在當時，紙類、鐵鋁罐回收已廣為人知，但大部分人並不知道塑膠袋也能回收；垃圾袋相當蓬鬆，付出的勞力、時間與收益不成比例，是「白了工」的事情，於是她踏出第一步，接收從工廠、賣場以及家戶收集而來的塑膠袋，更在與回收業者溝通的過程中，知道回收業者要的是乾淨的料，意思就是沒有貼膠布、油墨，這種就是價錢最好的 PE，得到這樣的資訊後，陳清雲趕緊跟志工們進行更細部的分類處理，最後終於做到合乎回收商的品質要求。

值得一提的是，環保志工的 effort 獲得中山大學的青睞，1999 年將環境教育課程的學習場域，指定至八卦寮環保站，使該場地順勢成為慈濟第一

「蔬食」一餐可減碳 780 公克（約 0.8 公斤）^{註一}，15 餐（5 天）蔬食就可減碳約 12 公斤，相當於一棵樹 365 天的吸碳量 12 公斤^{註二}。如果我們不想將氣候災難留給下一代，「蔬食」是減緩全球暖化最有效率的方法。

註一：資料來源環保署

註二：資料來源環境品質文教基金會



個環保教育站；之後樹德科技大學更將環境教育課程列為大學一年級必修課，一樣可以在八卦寮環保站進行學習，環保教育站的模式漸漸拓展到全臺、全球。

體認到從源頭減量才能夠有效解決垃圾的問題，因此 2008 年推動「清平致福，簡樸生活」，2010 年進一步呼籲「環保精質化，清淨在源頭」的理念，擴大社會影響力。資源回收概念，不僅深植臺灣，也成為國際學習的典範。

從最初的筭路藍縷，到幾顆種子志工熱心奔走，落實環保的紮根工作，讓環保成為一種知識後，融入家家戶戶，成為一種習慣，加深地球公民的責任感。以回收 50 公斤的紙類相當於一棵生長 20 年的樹木來算，自 1995 年至 2017 年，回收紙類總重逾 27 百萬棵大樹。

從垃圾大戰 到觀音淨山

2017 年 4 月到 9 月期間，新北市八里區觀音山，沉積近四十年的垃圾瀑布，就在觀音山揸水隊志工、企業團體和慈濟志工的共同努力下，投入超過二千人次的志工投入，經過四次淨山，讓美麗的觀音山除汙及呼吸，終於清理出相當 4 個標準游泳池面積大小、7,250 包、總重約 26 公噸的垃圾，終於還給青山綠水原來的樣貌。

在華碩文教基金會、觀音山揸水隊、八里五股地方社區環保團隊、山友、慈濟志工共同努力下，觀音山第一波一百多人，到第四次八百多人，年齡從 4 歲到 92 歲，讓原本預估要花上 5 至 8 年時間才能清理完畢，至 2017 年 9 月 10 日，大區塊的「垃圾瀑布群」幾乎已清除乾淨，正式宣告還給觀音山初步的友善環境，民眾共同具體的行動，守護大地、守護清淨家園。

這 4 次的大型淨山活動，志工以不二次傷害大地的方式，用回收的肥料袋、大型米袋承裝垃圾，並以人群接力的方式，將垃圾運出林木間，整齊放置步道，志工再一袋袋運下山。

過程中也有許多前來登山的山友響應，人人背著垃圾下山，再空手上山繼續背；也有人站在定點，結成人龍將一包包垃圾傳遞下山。窄窄的階梯步道，人數之多，都在付出。

各界志工秉持單純一念心，共同守護山林，還原山林清淨面貌。愛惜環境是每個人的責任，慈濟志工透過一次次的淨山活動，除接引及帶動民眾清出垃圾、讓山林恢復清淨原貌外，更盼帶動眾生疼惜地球、愛護大地的意識，並反思如何能再更進一步減塑、減碳，與如何減少垃圾、延長物命。期盼匯聚眾人的力量，人人透過日常的身體力行，讓地球永續，與大地萬物共生息。

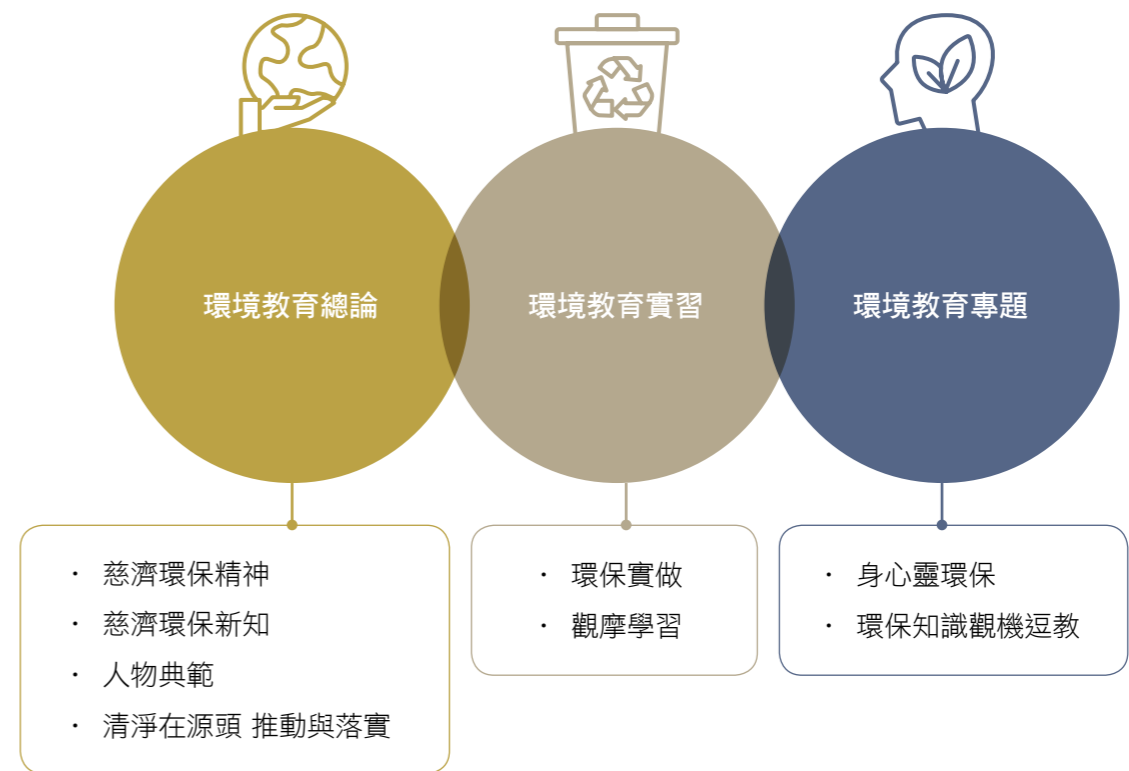


環境教育 師資培育

除了環保運動持續進行外，我們也深刻的體認到唯有「教育」才能生根在家庭、學校之中，慈濟環境教育師資培育，自 2011 年起至 2017 年，已累積共舉辦 11 期，這些師資也承擔環保教育站、校園或機關團體推動環保的講師。

目前完成內部講師培訓課程共有 1,042 位 (男 247 人 / 女 795 人)，在環保站，或是前往學校機關等，向民眾宣導如何落實全方位的環保 (心靈環保、身體環保、大地環保)。

環境教育師資培育課程主軸，共分三大類，如下圖：



環境教育師資培育期數

年	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	合計
期數	1	3	3	1	1	1	1	11

環保教育推廣統計

環保教育宣導		2016 年	2017 年
環保站參訪	團數	1,469	1,332
	人次	57,958	69,031
學校 / 機構宣導	場數	1,511	1,661
	人次	119,615	100,350



友善地球

 6 淨水與衛生	 9 工業、創新基礎設施	 11 永續城市	 13 氣候行動
---	---	---	---

針對氣候變遷、環境災難等，除了加強推動土地保育、生態復育等行動之外，更提升救災設備，包含慈悲科技賑災物資研發；在各地推動減災工程及防災教育，並建置災害救援資訊平臺，降低災害衝擊。

「減災工程」並非因災難而重建，是為了減災、防災而建，除「教育不能等」的因素之外，當災難來臨時，學校多半化身成為社區的避難所，因此，此項工程刻不容緩，自 2014 年起，於全臺各縣市陸續展開減災希望工程，於高雄、屏東、臺東、花蓮與苗栗等地，共援建 26 所學校，透過校舍援建，兼顧安全環保、文化與機能。

針對氣候變遷、環境災難等，除了加強推動土地保育、生態復育等行動之外，更提升救災設備，包含慈悲科技賑災物資研發；在各地推動減災工程及防災教育，並建置災害救援資訊平臺，降低災害衝擊。

減災希望工程 讓朗朗讀書聲及笑語迴盪在安全校園中

九二一大地震造成嚴重傷亡，也震出了全臺校園裡校舍老舊的嚴重問題，在當時教育部民間認養災區中小學重建計畫中，慈濟除了接受教育部

委託設計監造的學校外，也認養數十所學校的重建工程，稱其為「希望工程」。

證嚴法師秉持著教育工作不能等。若復建時間拖得太長，學生心收不回來，教育也會出現斷層。當年我們全臺共認養 51 所中小學，並以鋼構、綠化、通風作為希望工程建築三原則，打造安全穩固的校園。

2009 年莫拉克重建工作告一段落後，同樣發現校舍老舊問題，2014 年起，陸續於屏東、高雄、臺東、花蓮、苗栗共 26 所學校進行校舍更新援建工程，以朝著防災、減災的目標來規畫這些校園重建工作，故稱「減災希望工程」，期間已陸續完工啟用，嘉惠學子預計超過 14,000 人。

減災希望工程，不是因為災難而重建，而是為了減災防災而重建，進行設計時，以整體校區地形地貌進行考量規畫，輔以綠建材、良好通風採光的建物、連鎖磚、雨水回收系統等，具備健康永續、節



能環保、動線連貫、多元使用、創意空間、無障礙環境等特色，更加強綠化美化工作，增加綠色植物覆蓋率與地面透水率，營造適合學生健康成長，且富有生機的校園環境，讓環境與教育合一。

透過新校舍的援建，兼顧安全、環保、文化與機能的多重目標，除為偏鄉學子提供良善的學習環境外，也可作為社區避難所，達到守護地區師生及居民的安全。

2013-2016 年莫拉克專案援建及慈善減災希望工程

26 所減災希望工程學校，共 571 班、受惠學生 14,795 人



慈悲科技救災助力 及時膚慰安身心

位處地震帶上，讓臺灣面臨許多天然災害的考驗，幾十年來，慈濟在一次次的災難中，汲取寶貴賑災經驗，因應賑災需求，進而研發出相對應的救難物品與設備。

為因應全球天災地變的災變現場，「慈濟國際人道援助會」以環保理念與臺灣工研院合作，研發多項創新救援物資、落實災害防治功能，將慈悲科技化為具體行動，以慈悲結合科技、智慧與人文兼具的賑災設備，內容可含括至食衣住行各項中，如行動廚房、簡易屋、太陽能運用及淨水設備、福慧床、香積飯等；因時、因地於國內外災區，加強援助者及受援者的人身安全，以進行防災、減災及賑災的援助需求。

慈悲科技—福慧床研發與應用

2010 年印度河流域暴雨成災，淹沒了巴基斯坦五分之一的國土面積，導致兩千人喪生，兩千萬人流離失所。慈濟志工進行勘災時發現一對失去家當的父母，用幾根木條撐起一塊布，勉強湊出有遮蓋的小地方，讓女嬰夏娜安身。「受災居民真苦，再讓他睡地上的積水中，情何以堪。」受災者無床可睡的苦痛連大人都受不了，更何況未滿月的嬰兒？

夏娜的處境適時的反映出災後需要的不只是毛毯及糧食，迫使慈濟加快「簡易組合式睡床」的研發。初始由美國慈濟志工張義朗為援助海地地震災情而設計，材質採用 PP 塑膠瓦楞板，不怕泥水浸泡又容易清潔，床組總重約二十公斤，一個人就能搬運，因而嘉惠了數萬巴基斯坦民眾。

慈濟志工蔡昇倫為英國醫療建築碩士學位，進一步著手進行研發，檢視市售的各式床具，及逐漸摸索出一套「多功能摺疊平臺」方案，並特地選用食品級的 PP 塑膠打造床板，材質與使用者的皮膚接觸後不會刺激，經過三年修改，終於在 2013 年推出成熟、可量產的第三版成品重量 15 公

斤，承重 150 公斤，尺寸、強度都符合單人床的標準，摺疊之後約是「一個皮箱」的大小，運送、收納都非常方便。

「福慧床」在海燕風災展現了大量運輸的優勢。當時他留在臺灣，檢視包裝、運輸、通關等作業，一個四十呎標準貨櫃，可以裝五百張福慧床，如果是市售的鐵床，可能只能裝幾十張。

菲律賓鄉親們得到福慧床後感恩的提到，「如果沒有這張床，我們就得在屋裏睡，但裏面很熱……」雙腳先天畸形的婦人奧菲利亞，聊起了災後遷居的生活點滴。臨時屋十分窄小又通風不佳，奧菲利亞與稚子難耐燥熱，索性把福慧床搬到屋外，乘著清涼晚風睡覺。

「白天做生意時把它當椅子坐，晚上就全部展開當床睡。」在家門口賣零食的康瑟森說道。前來訪視的慈濟人，看到曾經徬徨無助的鄉親，因為各方的援助、慈悲科技的巧思，重拾正常生活展開笑顏，也感染這分歡喜。

慈悲科技—壓力衣研發合作

2015 年八仙塵爆意外後，某次在關渡慈濟志業園區，證嚴法師與傷友們談話間，看到他們不時搔抓包覆著壓力衣的身體，似乎奇癢難耐；法師隨即與大愛感恩科技公司研發團隊提出改良布料的構想，希望讓傷友穿上舒適而不悶熱的壓力衣。

同年，慈濟基金會、大愛感恩科技公司、陽光基金會及國智經編四方共同合作，進行具高壓力值、涼感、吸溼、透氣、高活動性等機能的「新型壓力布」研發。由國智經編公司負責布料開發製造、大愛感恩科技設計布料規格及科學縮率打版、陽光基金會負責打版製作並與大愛感恩科技共同進行傷友臨床實驗，期間慈濟志工協助量測、紀錄，經八仙傷友試穿、提供修改建議，歷時一年半，於 2017 年 6 月對外正式發表第十代具備「三高」訴求的壓力布料，高彈力、高壓力值加速傷疤復原；高活動性，有益於傷友復健；3 高舒適性，涼感、透氣、舒適快乾（兼具醫療及復健活動需求），事後證明，的確大幅舒緩傷友的不適。



壓力布更榮獲 2018 年泰國 IPITEX 國際發明展金牌獎肯定。



友善國際

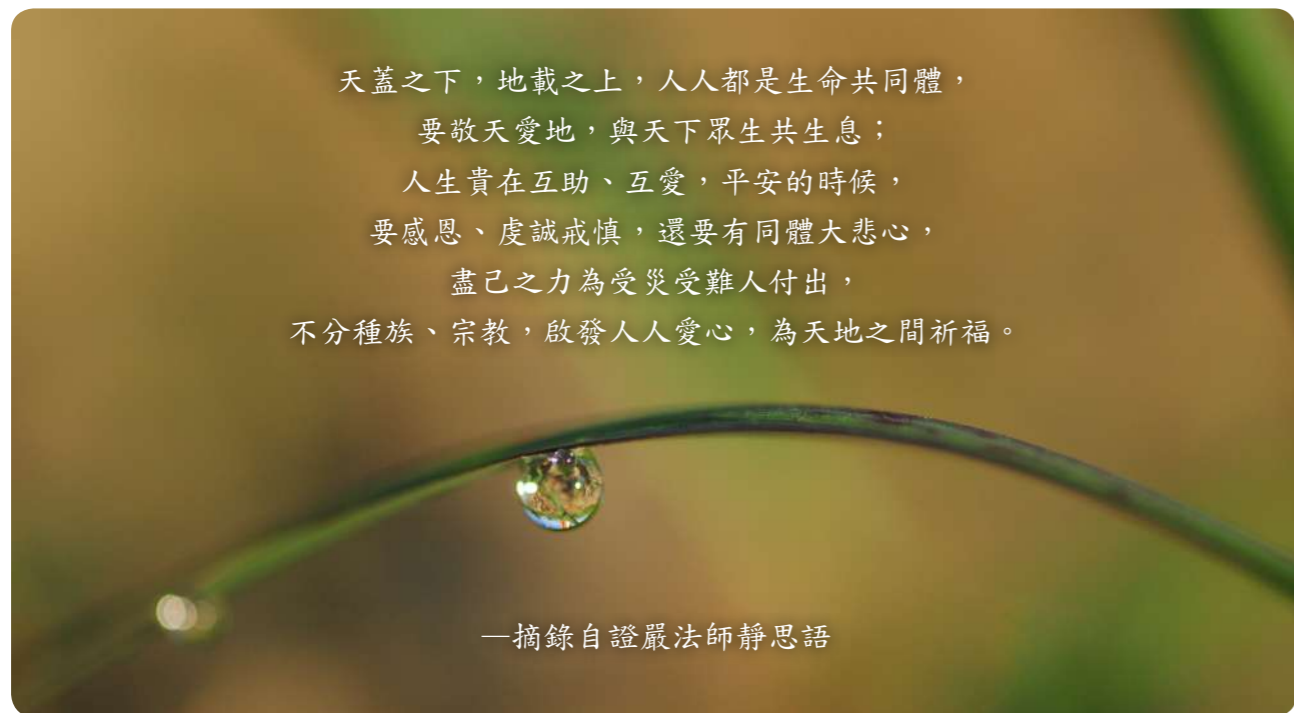


慈濟是聯合國 NGO 成員之一，為善盡國際社會責任，針對重大國際災難、傳染病、難民議題等，將建立全球性網絡，與聯合國、國際非政府組織、海外慈濟人、當地政府與機構等合作，結合全球愛心資源進行人道援助、環境保護、社會發展之倡議與活動。遇有國際重大災難，慈濟志工在遵循臺灣以及各國的法令規定下，積極進行跨國界援助，呼籲全球善款支援、人力互補和物資互通。

證嚴法師將「為佛教、為眾生」的理念，化為「拔苦予樂」的具體行動；以大愛為核心價值跨出臺灣，跨越政治、種族、宗教、國界、膚色等限制，發展為具國際宏觀視野的全方位人道關懷，為世界上因天災人禍不幸遭受災難者，提供幫助與關懷，展現臺灣的「愛心存款」。救援行動橫跨歐、美、亞、非、大洋洲等五大洲，在 2003 年獲聯合國肯定，成為國際非政府組織（NGO）慈善團體的一員。

海外慈濟志工若發現當地或鄰近地區貧窮或急難時，落實推動「取之於當地、用之於當地」的慈善永續發展模式，以就地取材展開濟助，帶動當地鄉親共同付出、重建家園。

「災民是一時的災難，不是一世的落難。」爰此，我們更在意後續是否有人可以接續急難後的恢復，因此人道救援，除當地志工與志同道合的臺商外，我們也積極邀請當地的民眾共同為自己的家鄉盡力，因而開枝散葉，讓慈濟志工換成善的種子，深植在當地，以「取之於當地、用之於當地」，由當地募款當地使用，在該國發揮濟貧扶弱、救助急難，同時，當天災來臨時，一股快速投入的救援力量，發揮「物資有限，愛心無限」的援助精神，依循「直接、重點、尊重、務實、感恩、及時」的原則，就地取材展開濟助行動。



天蓋之下，地載之上，人人都是生命共同體，
要敬天愛地，與天下眾生共生息；
人生貴在互助、互愛，平安的時候，
要感恩、虔誠戒慎，還要有同體大悲心，
盡己之力為受災受難人付出，
不分種族、宗教，啟發人人愛心，為天地之間祈福。

—摘錄自證嚴法師靜思語

國際事務參與—慈悲大愛·共伴同行

我們以世界公民之責、永續發展為導向，將善實力的發揮效應，以「慈悲濟世之精神」串起更多國家及夥伴團體的理念與行動，提升臺灣於國際社會之認同度，讓慈悲的行動實踐往永續發展路上前進。

近十年來，慈濟基金會積極參與國際主流平臺，進行慈善交流分享。

聯合國婦女大會 南非志工肯定自我

1992 年，儘管南非街頭充斥著騷動不安，但我們的慈善腳步毅然踏入，從關懷老人院、孤兒院直到現在不曾停歇，此刻，儘管面對比 27 年前更嚴峻的治安與暴力問題，腳步依然堅定。

種族隔離、社會的不平等，仍有 40% 以上人口生活在貧窮線下，其中又以黑人居多。1993 年，我們開始走入黑人社區，隔年，我們更深入祖魯



來源：2017 年報資料

族社區，透過教育和職訓，讓地位低落的婦女脫離貧窮循環，重拾自信，自愛愛人，陪伴其他婦女走出不幸的陰影，並照顧愛滋病患，被聯合國婦女大會視為楷模，特地邀請他們登上聯合國殿堂，與大眾經驗分享。

葛蕾蒂絲和鐸拉蕾以慈濟志工身份站上國際舞臺，在 2011 年第 55 屆聯合國婦女大會的「透過教育和職訓，讓女性脫離貧窮循環」座談會中，用簡單的英語與影片，說明如何透過製作、販賣手工飾品、衣服，自立之餘也改善家庭經濟，扭轉祖魯族女性的社會地位。同時照顧五千多位愛滋遺孤、下鄉關懷愛滋病患，志工不但走出自己傷痛人生，為自己的鄉親服務。葛蕾蒂絲登上國際殿堂，面對專業人士毫不畏懼，秉持著「做所說、說所做」的精神，葛蕾蒂絲提及「以自己與慈濟為榮，也感謝慈濟所做的一切！」

自此慈濟每年皆會參與聯合國婦女地位委員會大會，於 2017 年第 61 屆大會，以「女性 - 職業培

訓的典範」為主題，舉辦討論會，與其他人權組織、非營利機構等與會者進行交流。

非洲大陸從最初在地臺商志工的帶動，20 多年發展至今，慢慢地轉為由「貧中之富」的本土志工，那顆顆都是荒漠上的珍珠，在非洲共 8 個國家、17 個點，發揮克難精神，從慈善發放、新芽教育、機構關懷、急難救助，跨國遍灑大愛。

聯合國世界人道主義峰會

戰亂衝突與氣候變遷所帶來的災難，導致全球有六千萬人無家可歸，超過一億三千萬人需援助。2016 年 5 月 23 日、24 日在土耳其伊斯坦堡全球第一屆聯合國世界人道主義峰會，全球 150 幾個國家地區的領袖，以及非營利組織等 6 千多人共襄盛舉，慈濟也獲邀參加，更是圓桌特別會議的唯一佛教團體，讓聯合國開始意識到宗教精神的大愛，是人道救援的核心思想，全球不同團體，將力量結合，貢獻一己之力。



梵蒂岡宗教對談

證嚴法師開示：「期待天下人，宗教的愛，仁愛、博愛、大愛、大慈悲的情，融合在一起，總是虔誠地為天下來祈禱，來帶動，這都是我們的目標。」

我們重視與各宗教的交流，天主教教宗方濟各將 2016 年訂為天主教「慈悲聖年」，期盼與不同宗教代表，就全球經濟、生態、與人道救援，進行交流。慈濟基金會也受邀出席，由慈濟志工范德祿博士（Rudolf Pfaff）等四人代表，於義大利時間 11 月 3 日至梵蒂岡與教宗會晤；同年舉辦國際學生論壇時，這是第一次邀請非天主教團體參與，慈濟亦沒有缺席。

梵蒂岡教廷促進全人類發展部 2017 年 4 月 2 日連續三天，以《人類整體發展》為題舉行國際研討會，全球與會者逾三百五十人，大多為天主教代表。慈濟基金會亦受邀參加，由慈濟醫療志業執行長林俊龍發表，慈濟以佛教的精神秉持平等心，在投入全球急難援助，及多個收容難民國家

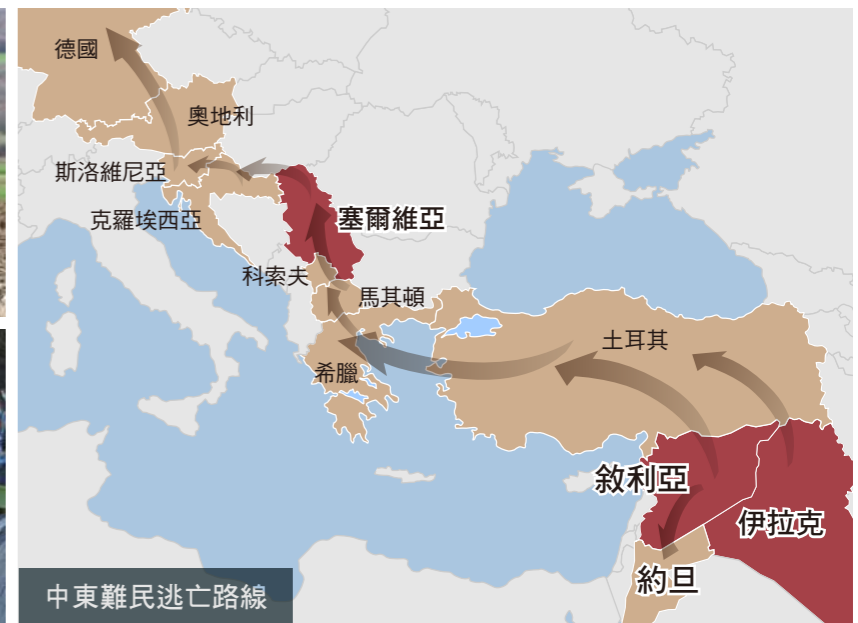
進行人道援助，提供物資發放、經濟補助、教育興學、與醫療義診等。

國際難民援助—戰火連天·用愛膚觸

慈濟對難民關懷始於 1979 年，為在澎湖的越南難民發放，至今關懷超過十個國家難民，從生活急難補助、醫療援助，到教育助學，從事難民援助與關懷至今不輟。

聯合國全球難民報告指出，2016 年全球難民總數高達 6,560 萬人，約為全球每 113 個人中有 1 人流離遷徙或成為難民，而全球難民危機最嚴重的國家是敘利亞，2011 年爆發內戰後，逃往國外的人數 550 萬，國內流離失所人數 650 萬，這 1,200 萬人占該國總人口近三分之二。

證嚴法師愷示：「苦難的人走不出來，有福的人就要走進去。」匯聚全球慈濟志工的愛心能量，這條「難民之路」在不同國家的慈濟志工能力所及之處，為難民提供物資與心靈的扶助。



約旦

荒漠大愛 長情之路 相約緣敘 無界之善

約旦慈濟分會以 9 名受證志工人力，長年致力本土貧戶的慈善訪視、醫療補助等工作。敘利亞內戰發生後，2012 年約旦政府與聯合國難民署合作，在兩國邊界成立 8 個難民收容站，其中札塔里（Zaatari）難民營已成為全球第 2 大的難民營。

2012 年 10 月，臺灣將愛與善透過「舊衣送愛到敘利亞」，開啟對敘利亞難民的長期關懷行動，我們與阿爾塔卡富慈善組織（Al-Takaful Charitable Society）合作，由該組織提供名單、場地，讓慈濟志工直接發放物資給難民。2012 年 11、12 月在邊城南薩為散居在該市的難民提供生活用品與食物；在此同時，亦進行慈善關懷，針對亟需濟助的難民家庭，列為長期照顧戶，以此模式也延伸至安曼的難民。

2014 年 11 月，聯合國難民署因經費之故，取消難民醫療援助，所有慈善組織團體紛紛撤出，慈濟卻毅然挺進，為敘利亞難民啟動大規模義診及發放行動，2016 年 12 月底成行的義診發放團包含內外科、牙科、腎臟科、心臟科、腸胃科醫師、藥師及志工一行共 35 人，攜帶超過 500 公斤的藥品及藥材，十天行程，五場義診、四場發放，及兩場歲末祝福活動，隨著 2016 年的尾聲，圓滿此次義診醫療服務、發放食物、禦寒外套及文具用品的人道援助善行。

土耳其

星月之下 愛無國界 安住身心 盡展笑顏

土耳其在聯合國難民署統計中，300 萬難民是收容最多敘利亞難民的國家，約占土耳其總人口 3.5%，對土耳其內政、經濟、社會安全帶來巨大

的挑戰。逃亡讓這群難民一無所有，一身的本事卻毫無用武之地，只能行乞或淪為廉價黑工。老闆雇用好控制、無抵抗能力的學齡孩童，而他們也成了維持家計的主力。

敘利亞籍主麻（Cuma）教授原任教於敘利亞大學，逃難到土耳其，一心想為處境艱難的同胞做事；因緣際會下，2014 年慈濟志工胡光中與周如意等人，與主麻教授合作，以首都伊斯坦堡附近的蘇丹加濟市（Sultangazi）作為主要援助區域，除慈善服務外，亦將關懷範圍擴大至難民孩童教育，與當地政府合作，協助當地敘利亞學齡孩童就學問題，用教育消弭孩子心中的恐懼，用愛種在孩子心中。

慈濟助學計畫自 2015 年展開，其教育範圍涵蓋小學至高中，慈濟也提供生活補助金，敘利亞孩童紛紛從工廠、街頭被找回，背起書包重返校園，圓滿 3,600 位難民學童的求學夢想。後續於 2017 年於當地租用一棟全新大樓，做為新的助學空間，為敘利亞孩童提供更為完整的教育與人文帶動。循著這樣的援助教育模式，聯合國自 2015 年 10 月起，開始為在土耳其的敘利亞學童辦學，已經有超過 30 萬名敘利亞難民學童得以接受教育，迎向希望的未來。

在此同時，慈濟同步關注難民的健康，設立義診中心，邀請敘國難民具有醫護專業人士，讓他們持續發揮長才，駐診醫師卡薩（Kasa）曾為敘國醫院院長，他提到：「雖然都是醫生的身份，但是，服務人群讓我有『人』的感覺。」恢復醫師身分對他無比重要，即使每日看診十小時，身體雖勞累，心情卻愉快，全年服務病患達 104,982 人次。

難民中繼國塞爾維亞，我們給予衣糧；於 2016 年初 -2017 年底期間，發放 16,830 套衣物，及香積飯 3,385 公斤等援助物資。

印尼

難民希望之家 青年人的曙光

印尼當地金光集團負責人，也同為慈濟志工，考量青年們未來發展性，於 2017 年 2 月提供援助資金設立希望之家，再依興趣學習謀生技能後，規劃後續實習的機會；「希望之家」提供難民青年吃住，提供語言（英文、印尼文）、電腦技術、機器、水電、烹飪及理髮等課程教學，同時顧及健康，也為他們安排運動時間；這樣的安排也獲得聯合國難民署的重視，亞洲區代表奧利弗（Oliver）親自拜訪「希望之家」表示，這群年輕人的生活比在自己國家更安穩，對他們非常有幫助；同時，印尼慈濟分會與聯合國難民署（UNHCR）於 2017 年起合作，為更貼近服務需求，讓慈濟人醫會更準確的提供醫療服務，由耶穌會提供的難民基本資料，每半年為阿富汗國際難民舉辦義診。



聯合國難民署亞洲區代表奧利弗（Oliver）（右二）帶著翻譯員（右三）來瞭解孩子們的生活情況



ماهی را هر وقت از آب بگیرى، تازه است

Maahee-raa har waqt az aab biggereee, taaza ast

- Zarbul Masalha

“Everyone has the possibility for a fresh start and a good life, even if they have suffered greatly”

- Afghan Proverbs

雖然曾經有過嚴重遭遇，每個人都有機會重新開始、過好的生活 - 阿富汗諺語



泰國

2014 年慈濟泰國分會、慈濟美國總會與美國國務院簽訂合作備忘錄，自 2015 年 1 月起於曼谷慈濟會所，每月為難民舉辦一次「社區醫療服務」活動。除了廣邀當地醫院參與義診，安排免費接駁車接送難民到義診現場，並結合 ThaiHarvest-SOS 食物銀行，進行食物發放。2017 年 9 月，慈濟泰國分會在會所內設立永久性診間，於每個月第一、三個週六提供預約制的常態性義診，讓難民就診不受限於一個月一次的大型義診。若發現需要轉診大醫院的個案，慈濟也會資助難民到醫院就診的部分費用，另外，針對特別貧困的難民，會列入慈濟個案，除了安排志工家訪，也會每月給予補助。

馬來西亞

UNHCR 駐馬辦事處與慈濟吉隆坡分會於 2005 年簽署備忘錄，展開長期難民援助合作計畫，內容包括生活物資補助、醫療義診及醫療補助個案轉介等。

2007 年 9 月 19 日，UNHCR 和慈濟洽談，針對緬甸洛興雅族及伊斯蘭穆斯林難民籌辦「難民兒童基本學前教育計畫」，並自 2008 年 1 月起陸續在當地難民聚集的社區設立「UNHCR 暨慈濟教育中心」。此項計畫最終目的是希望失學孩童能掌握讀、寫、算及數種語言的基本知識。同時，以備有朝一日，UNHCR 向大馬政府爭取到接受緬甸洛興雅族，及其他伊斯蘭穆斯林難民的適學兒童入讀當地正規學校，學童能夠掌握基本知識。

另外，由 UNHCR 轉介的醫療補助或家庭經濟困難個案，多是洗腎患者或愛滋病友，慈濟自 2010 年 3 月執行「難民特殊醫療援助專案」，接案後會派人家庭訪視，瞭解難民需求後，視狀況每月撥款支付醫療費用、或短期經濟補助。

國際災難，十方馳援

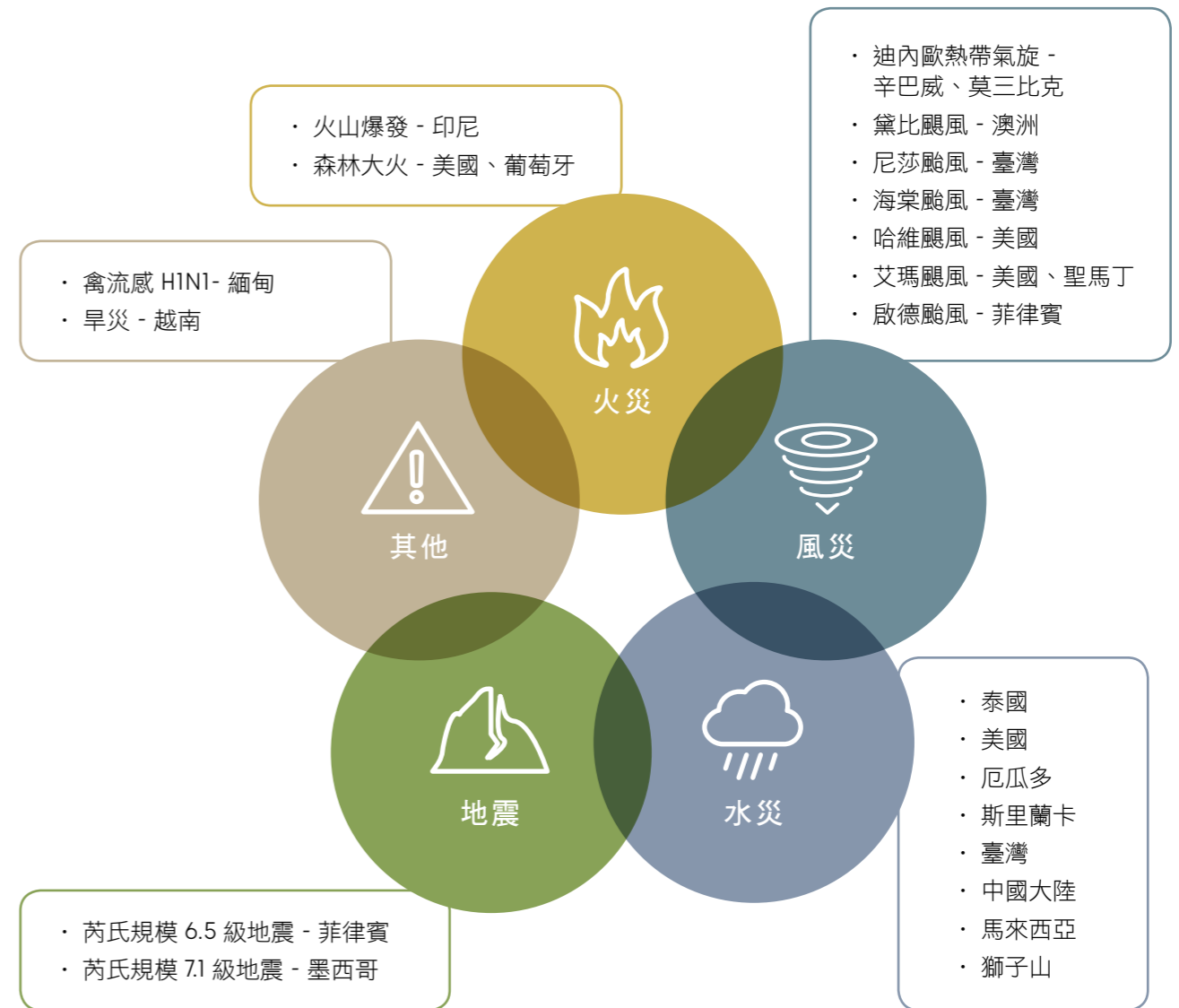
2016 年聯合國國際減災策略署 (UNISDR) 資料顯示，2015 年全球因天然災害往生超過約 22,000 人，近億人受到影響。其中，洪患、旱災等與天氣及氣候有關的自然災害，舉凡 2016 年至 2017 年期間，各種因氣候變遷加劇，各種天災發生頻率愈來愈多，造成的生命財物損失更是難以估計，我們善盡地球公民的責任，不缺席人道援助的慈善服務。

地大不調

厄瓜多強震 以工代賑生信心

南美洲國家厄瓜多，2016 年 4 月中旬發生芮氏規模 7.8 強震，影響範圍擴及該國西海岸數百公里，是 30 多年來最嚴重的震災。慈濟志工由美國、智利、阿根廷及巴拉圭等國就近動員馳援，在當地臺商及臺灣駐厄瓜多代表處多方協助下，展開急難援助。

2017 年全球氣候災難 慈濟人關懷行動



沿海城鎮多數以觀光為主要經濟來源，在震後形同廢墟，許多居民因此失業，慈濟分別於曼塔、維和港、佩德納萊斯、卡諾亞及哈瑪等地推動以工代賑，帶動受災地區鄉親超過 34,000 人次親身投入復原家園清掃街道，並提供每人每天 15 美元為代賑金，讓他們能暫時維持生活。災民在震後有了第一份收入，可支應家庭日常所需，也有原本經營小本生意的鄉親將代賑金作為重新營業的資金，生活得以逐漸恢復，展現重生力量。

2016 年 7 月下旬，慈濟志工再次前往厄瓜多，為災民發放 1,500 多張淨斯多功能福慧床（折疊床）及 5,000 多條毛毯，幫助至少 1,500 戶。慈濟兩度於該國進行急難援助，總計動員 700 多人次志工接力投入災區，陪伴災民親手一步步恢復市容。

證嚴法師深知堅定的信仰能增強信心與力量，而卡諾亞教堂是當地民眾的精神泉源，慈濟秉持著尊重的恭敬心，帶動鄉親合力恢復信仰中心。2017 年 3 月舉行卡諾亞教堂動土儀式，由天主教總主教親自主持動土。強震後，慈濟志工看見當地的需要，除了第一時間援助，更長期關懷陪伴，讓當地居民在受助之餘，將愛化為行動，啟發了善念，讓愛循環。

墨西哥援助，大愛傳千里

墨西哥普埃布拉州（Puebla）於當地時間 2017 年 9 月 19 日發生規模 7.1 強震，地震造成整個墨

西哥估計近 9 萬人受災。1 億多的人口居住在由湖地填土的房屋，超過 500 公里的災區，面積廣泛，屋毀地崩，許多人家園全毀。

震後來自臺灣、美國等地的慈濟志工於荷呼特拉、德拉奇與特拉瓦克等地勘災，深入社區建立災民名冊，挨家挨戶複查，細心造冊補助；與展開本土志工培訓作業，不少災民感受到慈濟志工人助人的願力，也願意在災區付出自己的力量，投入服務鄉親，推動以工代賑，各就其位同心協力恢復家園。不同於以往，慈濟勘災團採駐地勘災，關懷觸角延伸到社區，始終沒有離開。

最讓志工深受感動的，是來自當地志工培訓者彼菲克多的分享，「一開始發生時（地震）我們就來了，如果這是有需要幫助，那麼我們就在這裡。不管是順境或逆境，我們都會這麼做，這經驗就是只要有愛，就能做到很多事，你不能用恨在世界上生存。」

德拉奇市市長 Enrique Alonso:「感恩慈濟，提醒我們要關心周圍的人，從慈濟人的言行中，讓我們想成為更好的人。」市長表示，他很榮幸能認識慈濟，第一天接觸勘災團隊，感受最深的就是「良知」。因此，市長在致詞中呼籲市民，去除有害的、惡的，對他人要誠懇、尊敬，希望德拉奇市成為一個有愛的城市。



2017 年 12 月至 2018 年 1 月截止，由來自 12 國 100 多位志工愛的接力，在墨西哥 6 個地區進行 10 場發放，共援助 10,848 戶、10 次義診，共 5,000 多人接受義診。

- 特拉瓦市市長將宣布 12 月 7 日為「慈濟日」
- 霍奇米科市將每年 9 月訂為「慈濟月」
- 札卡特派市長將 12 月 12 日聖母日當天，宣布 12 月為「慈濟月」。聖母日是當地至為重要的節日，代表著期待兩個宗教的結合。
- 德拉奇市將與札卡特派市同步宣布 12 月為「慈濟月」。

風大不調

美國哈維風災 現值卡送祝福

四級颶風哈維（Harvey）路徑迂迴，美國時間 2017 年 8 月 25 日及 30 日兩次登陸，磅礴雨勢重創德州，短短數日下足了一整年份的雨量，休士頓成了水鄉澤國，沿海城鎮一片狼籍。

全美慈濟傾力相援，於美國當地發起募心募愛，以虔誠祈福的心推動齋戒，在此同時，全球慈濟志工遙遙響應，同步發起關懷行動，具有豐富國際賑災經驗的志工們直接前往休士頓，結合當地志工展開援助工作，針對前線救難的警消人員、受災民眾獻上一份溫暖，發放現值卡、物資並提供義診。

美國哈維風災援助

 現值卡發放 30 場	 發放 12,781 戶 嘉惠 38,247 人
 毛毯 8,639 條	 香積飯 5,505 袋
 醫療包 441 包	 義診 4 場 嘉惠 890 人次

水大不調

獅子山大水成災 舉國齊哀悼

2017 年 8 月獅子山因豪雨引發土石流，造成近 500 人死亡，上千人流離失所，慈濟空運及海運援助物資，與當地慈善團體自由城明愛會、希利基金會及蘭頤基金會合作，號召志工供應熱食，也提供環保碗和湯匙各 4,000 個、毛毯 4,000 條，供應熱食給遭受水患的受災戶，讓黑暗的獅子山，看見希望的光芒。



火大不調

加拿大亞伯達省林火

加拿大亞伯達省麥克默里堡 2016 年 5 月初發生森林大火，延燒面積約為臺灣面積六分之一，近 10 萬人在夜間氣溫僅 4 度時，1 小時內緊急撤離家園，是該省有史以來最大規模疏散行動，在有限的時間內離開家園，需要的是保暖的物品。



加拿大幾乎所有的慈濟志工都投入調集各方物資，在愛明頓急難救助協會設置的物資集散中心接力駐守，將毛毯、毛巾、枕頭等物品給撤離民眾；臺灣慈濟本會亦趕製 4,000 多條加厚型毛毯，分批空運至加拿大協助救災。隨著林火逐漸被控制，當地政府讓災民自 6 月起返家，總計 15 天慈濟賑災團隊駐點期間共幫助 13,234 人次。



2016 年海外援助



海外扶困濟助

956,874 人次受益

- 貧困家庭經濟扶助
- 糧食與生活物資發放
- 急難補助
- 醫療個案關懷
- 義診
- 以工代賑
- 永久屋興建與房屋修繕
- 獎助學金及就學物品發放
- 乾淨飲水設備設置提供



海外急難救助

2,088,424 人次受益

1. 國際難民關懷

- 敘利亞難民援助：土耳其、約旦、塞爾維亞、馬來西亞。

2. 天然災害救助

- 地震關懷：墨西哥、義大利
- 颶風關懷：美國哈維颶風
- 水患關懷：莫三比克、辛巴威、南非、厄瓜多、獅子山共和國
- 火災關懷：葡萄牙

3. 臺灣農委會大米援助計畫



慈濟基金會願景白皮書
<https://goo.gl/KUEpxw>



慈濟基金會官方網站
<http://www.tzuchi.org/tw/>



慈濟基金會成果報告書 2016
<http://tw.tzuchi.org/financial/2016financial/>



慈濟基金會成果報告書 2017
<http://tw.tzuchi.org/financial/2017financial/>



2017 年海外援助



國際災害救助方案

31,739 戶 / 1,584,963 人次受益

援建 1,901 間組合屋

- 宏都拉斯、獅子山疫情扶困援助
- 臺灣農委會大米援助計畫
- 敘利亞難民援助計畫
- 天然災害救助：
 - 尼泊爾地震援助計畫
 - 厄瓜多地震援助
 - 菲律賓海燕颱風中長期援建
 - 斯里蘭卡、法國、塞爾維亞水患援助
 - 加拿大森林大火物資發放
 - 緬甸水患稻種發放扶困計畫



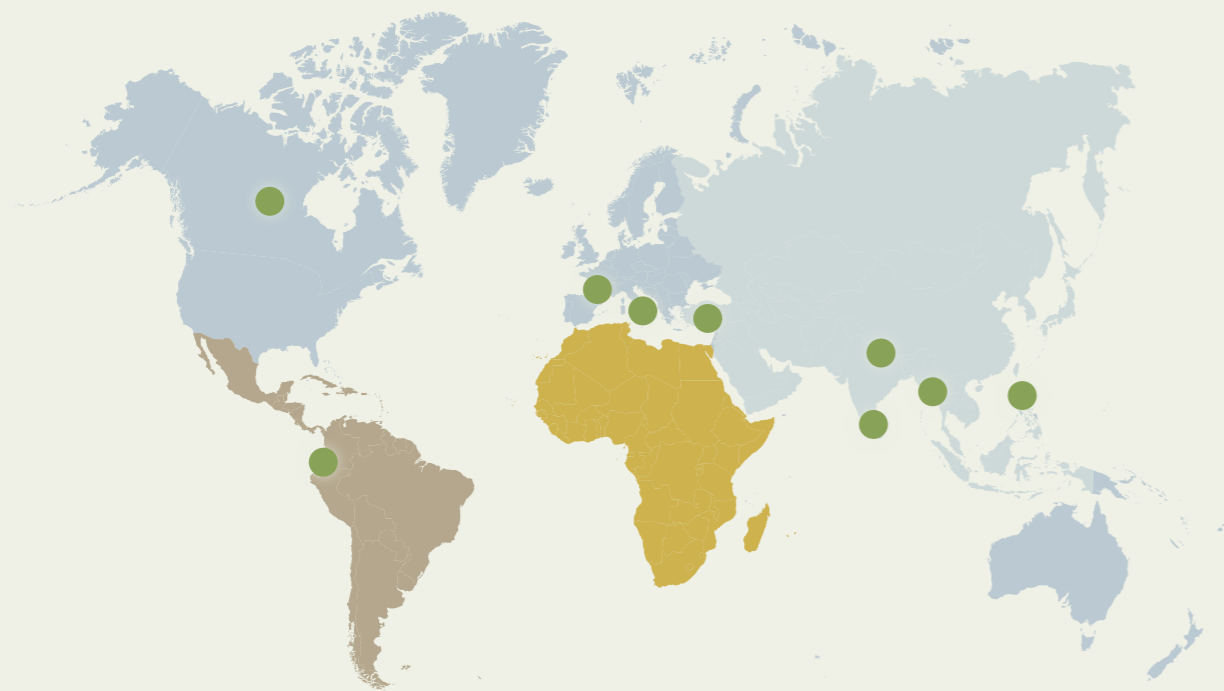
海外低收入戶濟助方案

693,644 戶次 /

1,370,916 人次受益

援助多國含 ■ 中南美洲 ■ 非洲 ■ 亞洲

- 急難補助
- 醫療義診
- 以工代賑
- 貧困家庭經濟扶助
- 糧食與生活物資發放
- 永久屋興建與房屋修繕
- 獎助學金及就學物品發放
- 乾淨飲水設備設置提供



2016-2017 年大米發放



2016 年大米發放

合計大米 7,640 公噸
受惠戶次 256,547 戶次



2017 年大米發放

合計大米 6,320 公噸
受惠國家 13 國

洲別	國家	大米 (公噸)	受惠戶次
非洲	南非	780	60,581
	賴索托	200	19,880
	史瓦濟蘭	160	11,900
	辛巴威	200	20,328
	莫三比克	160	11,672
	波札那	20	2,164
	獅子山	200	8,542
	東埔寨	600	15,065
	菲律賓	4,400	53,669
	緬甸	200	4,669
亞洲	柬埔寨	2,080	-
	菲律賓	-	-
	海地	600	40,269
美洲	聖馬丁	20	1,787
	約旦	100	6,021
中東	約旦	100	-



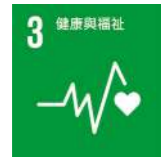
第五章

以誠以情 · 利他萬行

我們重視人才培育，依職別設計教育訓練，提供管理及專業雙軌學習，建構幸福健康與安全的職場，鼓勵職工保持學習趨動力及生活樂趣，實現自我價值。

慈濟志工以付出及服務人群為志向，投入各項社區服務工作；以靜思法脈為精神主軸，透過培育課程，提昇專業知能、重視實務體驗，守護志工身心靈健康。

第五章 以誠以情·利他萬行



確保健康及促進各年齡層的福祉

職志工健康是推動志業穩固基石，方能執行利益眾生之事。

- 職工健康檢查 2016-2017 年，共 1,092 人。
- 志工（一般/心腦）健康檢查 2016-2017 年，共 17,164 人。



確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習

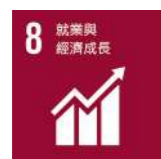
多元教育訓練課程，能凝聚共識、提昇專業、充實技能，以達到培育人才傳承之目標。

- 職工教育訓練時數 2016-2017 年：平均 48 小時/人
- 志工教育訓練時數 2016-2017 年：平均 49 小時/人次
- * 說明：志工在此僅指受證的慈誠委員每月精進日課程。



實現性別平等，並賦予婦女權力

- 職工男女薪資比為 1:1；女性主管（組/股級以上）比例佔整體職工數，於 2016 年和 2017 年分別為 20.6% 與 22%，皆高於男性 13.2% 與 13.7%。
- 志工團體中有三分之二為女性，積極鼓勵投入社會公益服務人群。



促進包容且永續的經濟成長，達到全面且有生產力的就業，讓每一個人都有一份好工作

- 鼓勵職工子女就讀本會創辦的學校，提供學雜費補助。
- 提供職工於本會設立之醫療體系享有就醫減免。
- 工作場所供應素食餐點，提供餐費補助。



採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響

- 援建工程多採節能減碳環保設計。
- 積極推廣環境教育，申請環境教育場所認證。



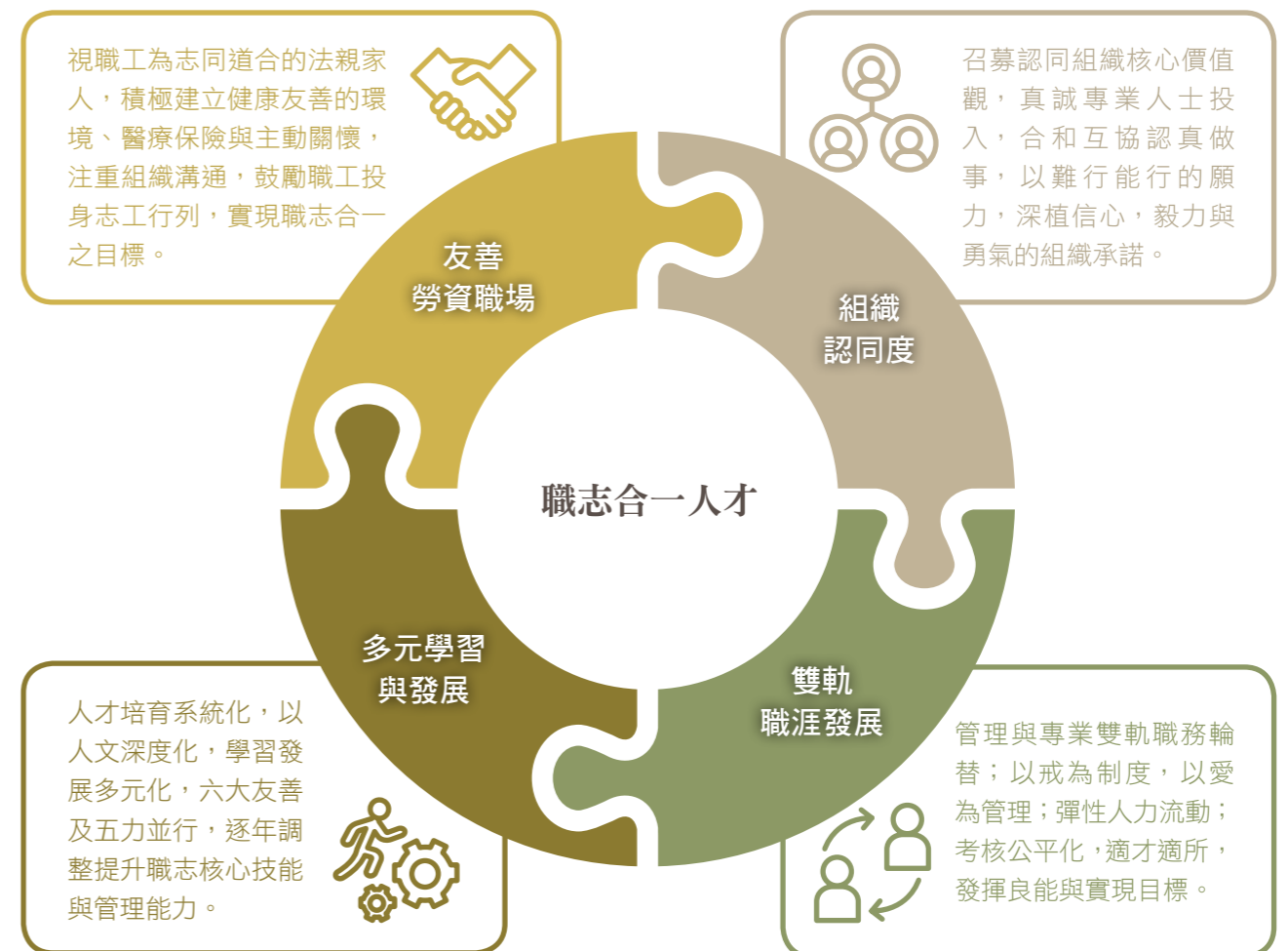
促進和平且包容的社會，以落實永續發展；提供司法管道給所有人；在所有階層建立有效的、負責的且包容的制度

- 2016-2017 年無發生職工申訴案件。

志同道合：職工培力與關懷

我們鼓勵職志合一，讓職工與志工同心為志業投入，為活絡組織培育及人才傳承，遵循方針策略，友善勞資職場是最基本的，進一步展開人才培力與關懷計畫，期許職工在工作生活中學習藉事練心，隨處修心的處世態度；以感恩、尊重、愛的環境為滋養，提出組織認同、雙軌職涯發展、多元學習與發展。

在相關人資制度設計理念上，以「平等」為基本原則，不因性別或族群而有所差異，給予安全與健康的工作環境與福利條件；同時配合組織發展及組織人力規劃之需要，尊重職工職涯發展，設計各類教育訓練課程，以提供管理及專業雙軌制學習，藉由層級別內（外）部教育訓練、工作輪調、專案負責、善用資訊高科技、參與核心共識活動，及在職進修等多元學習與發展；盡量滿足職業志業合一，讓職工實現自我價值的願望，保持學習趨動力及生活樂趣。



以人為本 培養永續人才

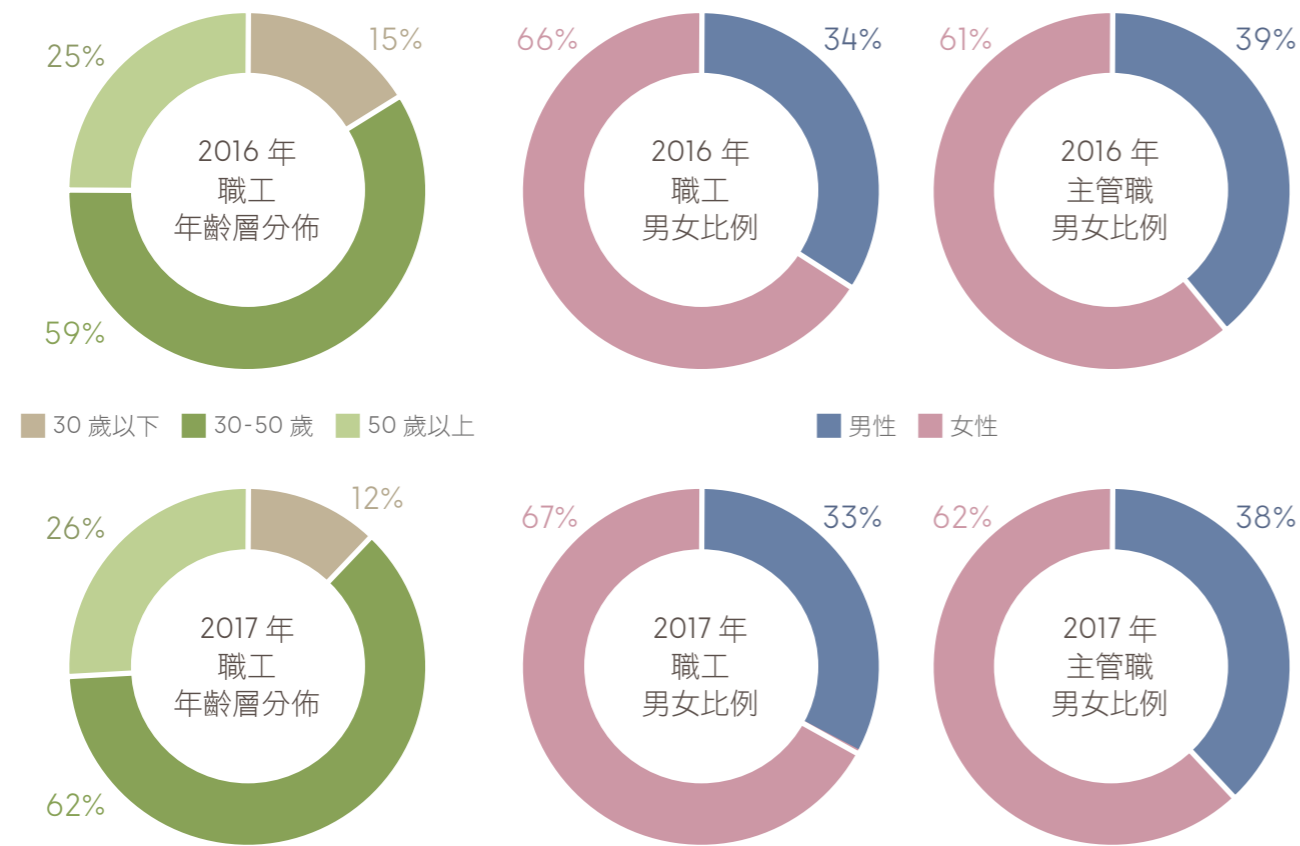
人是組織最重要的資產，職工與志工更是慈濟志業重要的推動力之一。在人才培育與發展的願景上，我們依循證嚴法師心目中對志業推動的人才理想：具品德情操、專業知能，以真誠的心認真做事，勇於承擔使命，認同慈濟人文精神理念，同時內修「誠正信實」，外行「慈悲喜捨」，傳承法脈弘揚宗門培育永續人才。



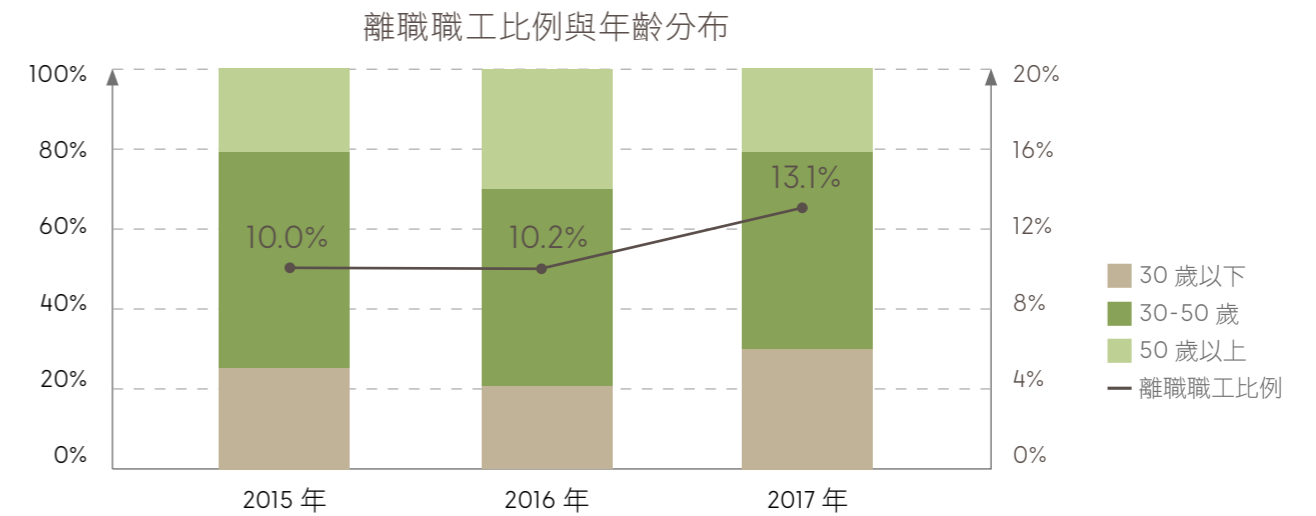
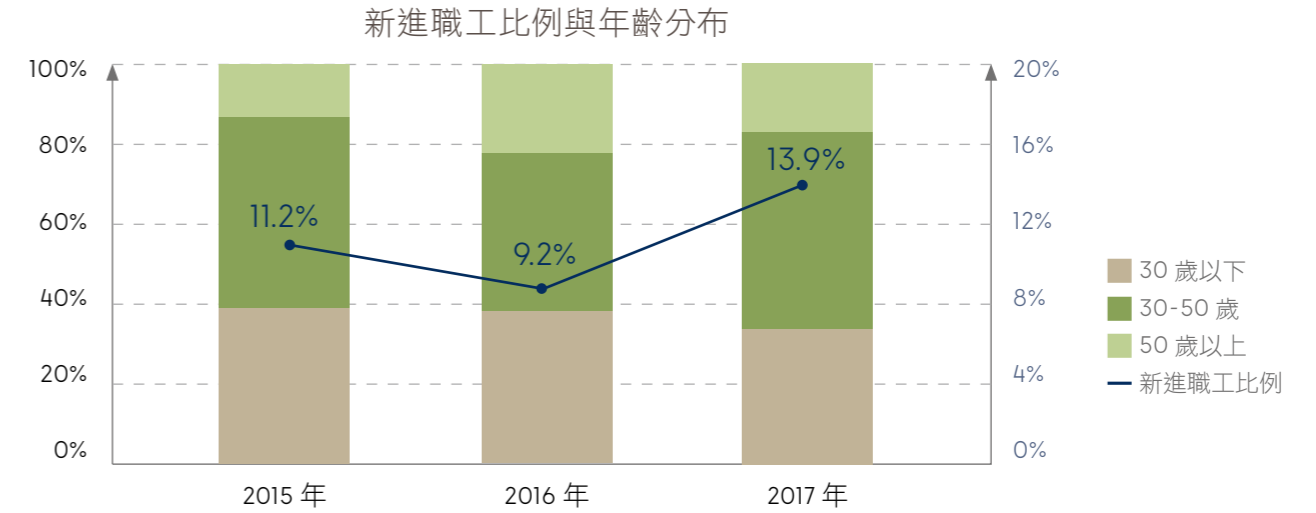
職工人力結構

2016 年年底本會職工人數為 986 人，2017 年年底為 961 人，半數以上為 30-50 歲之間。女性員工佔整體員工數 66% - 67%；主管職中屬於女性比例達 61% - 62%。另依據僱用契約類型，正式職工人力占 98.85%，可見在職場上我們對性別上並無差異。

職工的流動率呈現平穩趨勢，在 2016 年 -2017 年期間，新進人員比例分別為 9.2% 與 13.9%；離職人員比例為 10.2% 與 13.1%；其中新進人員 30 歲以下者佔 3 成以上，而離職人員中最低為 30 歲以下僅 2 成多，顯示組織逐漸邁向年輕化。



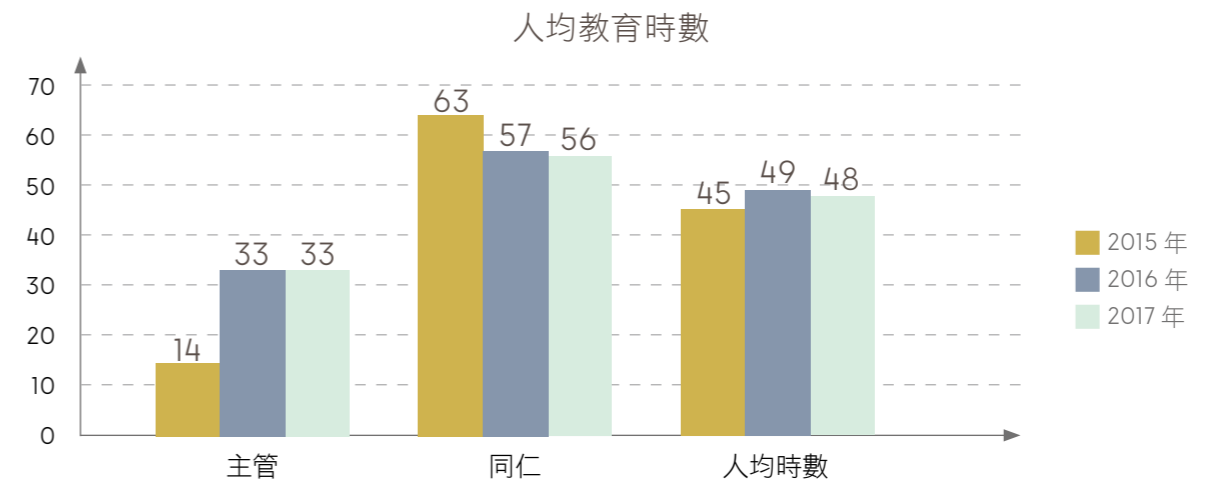
職工類型	2016 年			2017 年		
	男	女	合計	男	女	合計
正式職工	98.2%	98.3%	98.3%	98.8%	98.9%	98.9%
非正式職工	1.8%	1.7%	1.7%	1.3%	1.1%	1.1%



人才培力發展

我們的教育訓練重點在於培育人才傳承，透過教育訓練凝聚彼此的共識、提昇專業技巧、充實管理技能，以達到培育人才傳承之目標。2016-2017

年總教育時數達 9.4 萬小時，換算成個人年均教育時數，2016 年為 49 小時，2017 年則為 48 小時。



學習發展方向

協助組織及職工成長，以適應環境變化及組織優化之需求。



共識課程：法脈宗門傳承

以「人文深度化」理念為出發，藉由訓練及活動，使職工做中學，學中覺，提升對組織核心價值與願景的認同。



管理職能訓練：管理組織及職工

落實「以戒為制度，用愛來管理」，增進各層級主管及職工管理素養，並形塑感恩、尊重、愛的環境，以激勵職工投入與承諾。



專業職能訓練：人才實力養成

以「人才培育化」為出發，強化各職系發展專業能力，確保高素養的人才實力。



自我啟發：學習多元及自主

提供多元學習課程，與學校合作提供學費折扣，鼓勵職工自主學習，及知識分享與傳承。

職工發展方向

激勵職工潛能，以感恩、尊重、愛的友善職場，促使職工成長及自我實現。



職志合一

提供友善職場，以期職工投入過程中，藉事會理，身心靈同步成長落實在組織內自我實現之理念。



人員流動性

職缺公開化，尊重職工意願及組織發展需求，促進內部（含志業體）人才流動。



雙軌發展制

建立多元及完整的人才發展架構及配套，提供職工適才適所的發展環境。

教育訓練課程簡要說明如下：

- 核心共識課程：
 - 建立本會核心職能，提高職工對組織認同度，培養內修「誠正信實」，外行「慈悲喜捨」，以「知足、感恩、善解、包容」建立彼此互信關係，以「合心、和氣、互愛、協力」凝聚向心力，共同實踐組織願景及目標。
- 通識類課程：
 - 依勞基法、管理辦法制度、職業安全及環境衛生、個資法令、資訊系統等相關共通性基礎訓練。
- 新人及專業訓練：
 - 依新進人員、專業（案）職能及特殊職能之專業性需求，並兼顧多元性發展訓練。包含：社服專業知能研習、緊急救援暨災害管理相關研討會…等。2016-2017 年共舉辦 117 梯次職能專業訓練（包含內部及派外訓練）。
- 自我啟發訓練：
 - 依個人職涯發展，鼓勵職工在職進修，如參與外界講座、研習，充實自我，吸收外界最新訊息，結合現行工作內容，開創新格局。
- 管理才能訓練：
 - 儲備養成各階層管理才能之基礎、中階及高階主管訓練、內部講師、師徒引導方式等訓練以提昇管理績效。包含：TCA 部屬培育及人才發展、問題分析與解決、內稽內控教育訓練…等。2016-2017 年共舉辦 45 梯次管理才能教育訓練。
- 領導策略才能養成：
 - 未來規劃新增高階策略領導課程：兼具領導與管理才能培育計劃，以連結「法脈宗門核心共識營」理念，弘揚宗門之高階領導人才培育。

我們亦與教育志業體系有獎助生合作專案及見實習生制度，讓學生在求學階段能累積工作經驗，進入職場後，能快速適應且上手。

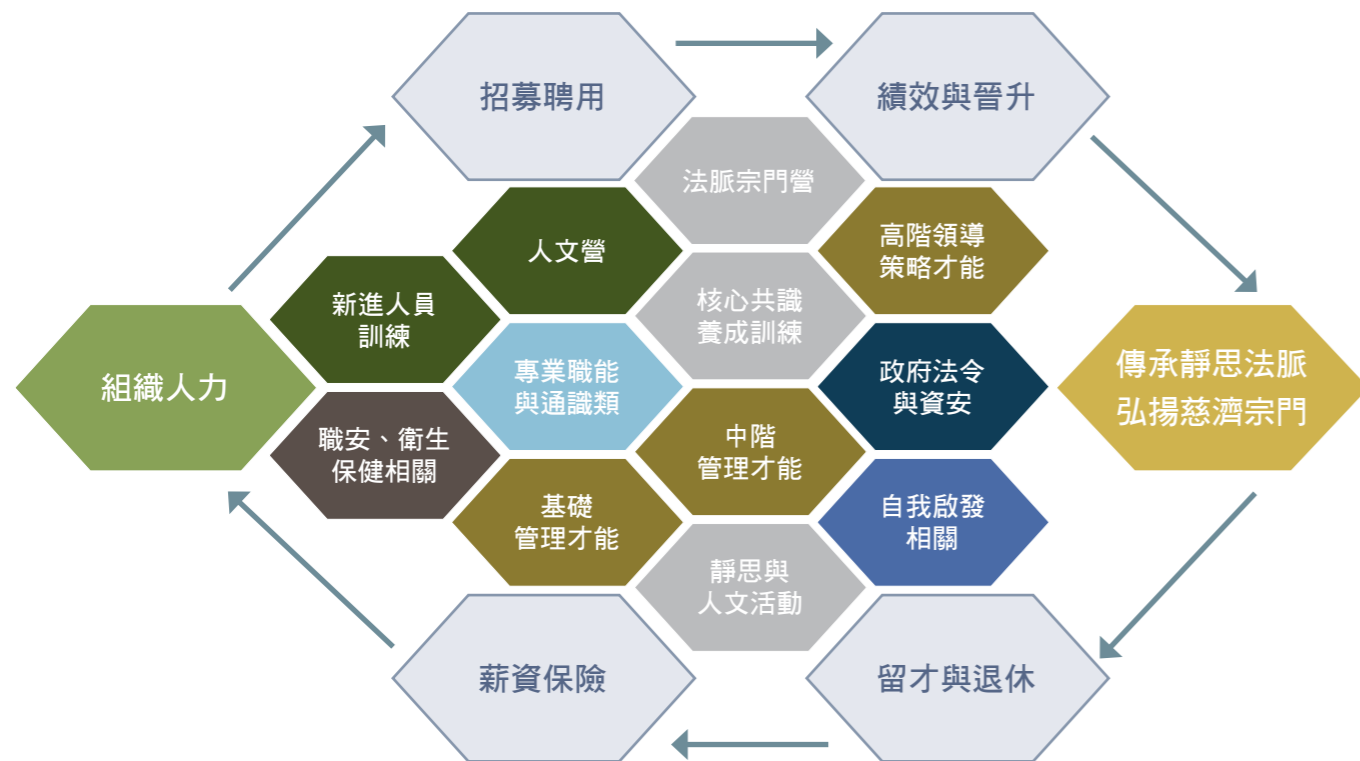


績效考核

為檢視年度之工作績效及設定適切之工作目標，並有效提升職工的專業與技能，訂定〈基金會職工考績辦法〉，以作為晉升、調降、獎勵、晉俸、訓練等依據。考核制度不分階層、性別，每年均定期接受績效考核之評比，績效評核每年評定兩次，分年中考核及年底考核，並以五階等第評核，作為拔擢人才、訓練發展之參考。

績效管理制度以提升職工績效表現，發展成為高績效之組織為目的。本會於平日的工作檢核，隨時提供職工在會務上的協助，配合完整的教育訓練政策，提供個人職務上所需的知識技能，進而達到績效成果實現本會目標。各單位主管輔導低績效職工共同檢討過去，建立有效且務實之績效改善方案（PIP），相互鼓勵向上發展。

2017 年，除新進未滿三個月職工 (28 人、2.9%)、考評期間離職職工 (13 人、1.3%) 及當年度因留職停薪在職未滿三個月職工 (3 人、0.3%) 外，全體職工皆接受績效考核。



安全健康職場

本會以「感恩、尊重、愛」的理念，建構安全健康幸福的工作環境。

本會重視符合育嬰需求之職工權益，依據「兩性工作平等法」給予育嬰假，並於屆滿前積極詢問職工回任意願。2017 年符合申請資格者 59 人，實際提出育嬰留停申請人數為 12 人，皆為女性。

我們依據「勞動基準法」規定，給予因職業災害而受傷職工全薪之公傷假。統計 2016-2017 年職災案件各 15 件，從公傷假原因分析，多數為上下班途中之交通事故，於 2018 年已規劃交通安全宣導及相關職業安全教育課程，讓職業災害案件及嚴重程度均能下降。

性別平等工作權



- 〈工作規則〉中明定「為維護性別工作平等及人格尊嚴，嚴禁工作場所之性騷擾或性侵害行為。防治及申訴處理則依性別工作平等法相關規定辦理…」。
- 重視符合育嬰需求之職工權益，依據「兩性工作平等法」給予育嬰假。

幸福職場



- 讓職工安心投入職場，繼花蓮、大林、臺南及高雄之後，臺北也於新店靜思堂成立大愛幼兒園，於 2016 年 9 月正式招生。
- 於全臺主要分會皆設有哺乳室。
- 鼓勵職工子女就讀本會創辦的學校，提供學雜費補助。
- 鼓勵素食，工作場所供應素食餐點，提供餐費補助。
- 提供職工於本會設立之醫療體系享有就醫減免。

照顧職工健康



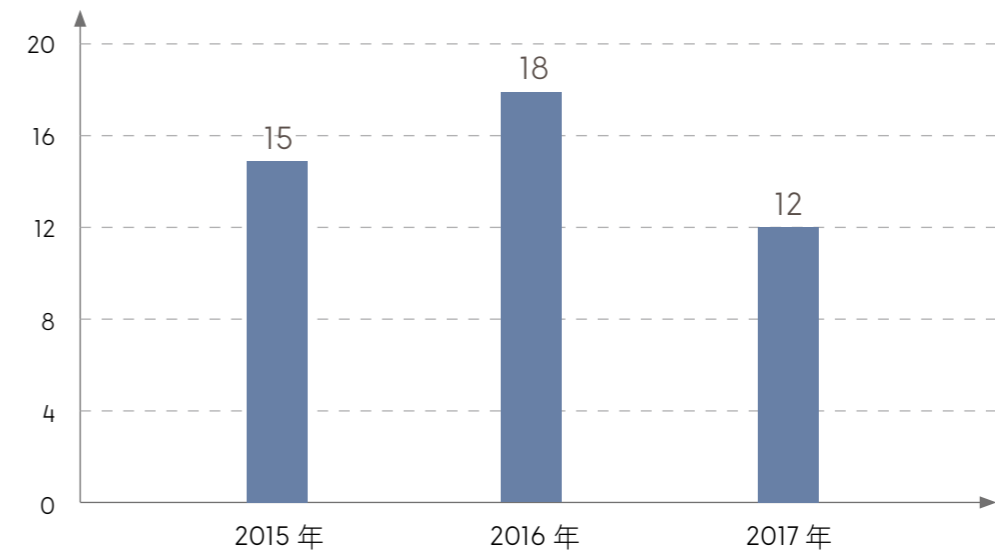
- 我們尤為重視職工健康，每年提供職工健康檢查。
- 自 2018 年起，也為年齡 45 歲以上之職工增加健檢項目（之後為每三年做一次），內容包括：癌胚抗原 CEA 腸癌檢查、乳癌篩檢、女性生殖器官腫瘤標誌、前列腺特異抗原 PSA、靜態心電圖、腹部超音波。

薪資保險與退休金制度

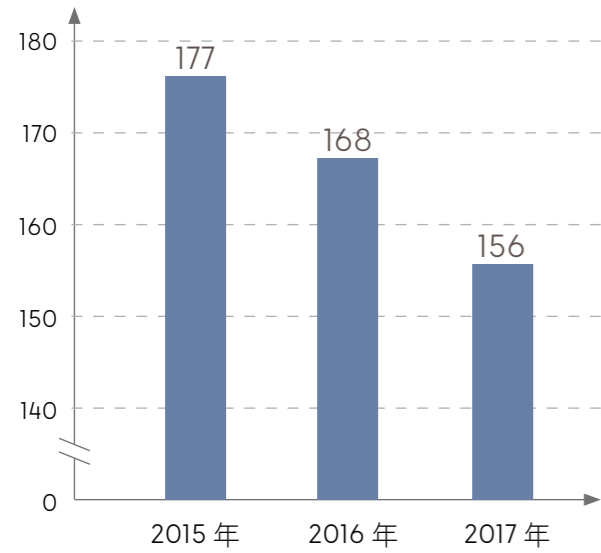


- 在薪資基本薪資比例上，男女同職等為 1:1，與當地基本薪資比例為 1.15:1，優於法令規定。
- 遵循法令，職工皆享有勞、健保與團保。
- 按月依「勞動基準法」提撥 15% 舊制退休金入「臺灣銀行信託部退休金專戶」，或依「勞工退休金條例」提撥 6% 新制退休金入「勞工退休金個人專戶」。

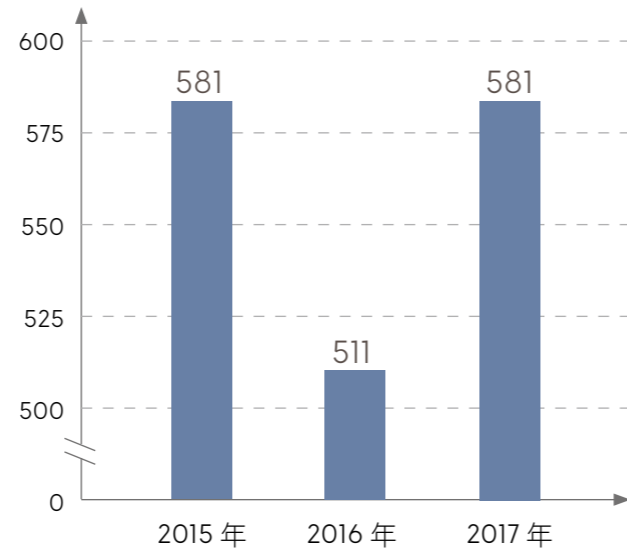
職工申請育嬰假人數



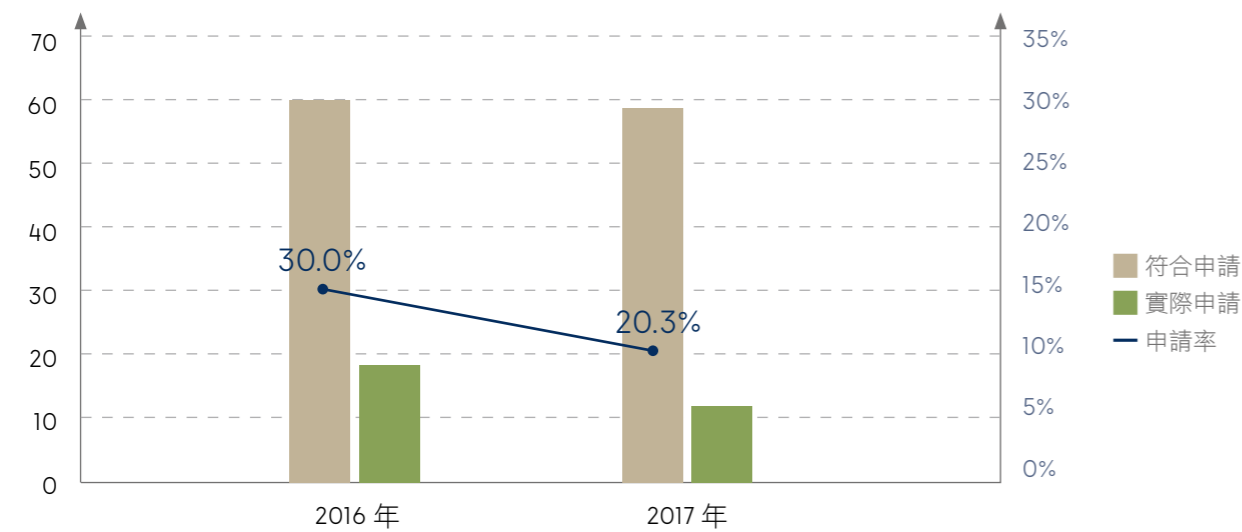
職工子女學雜費補助人數



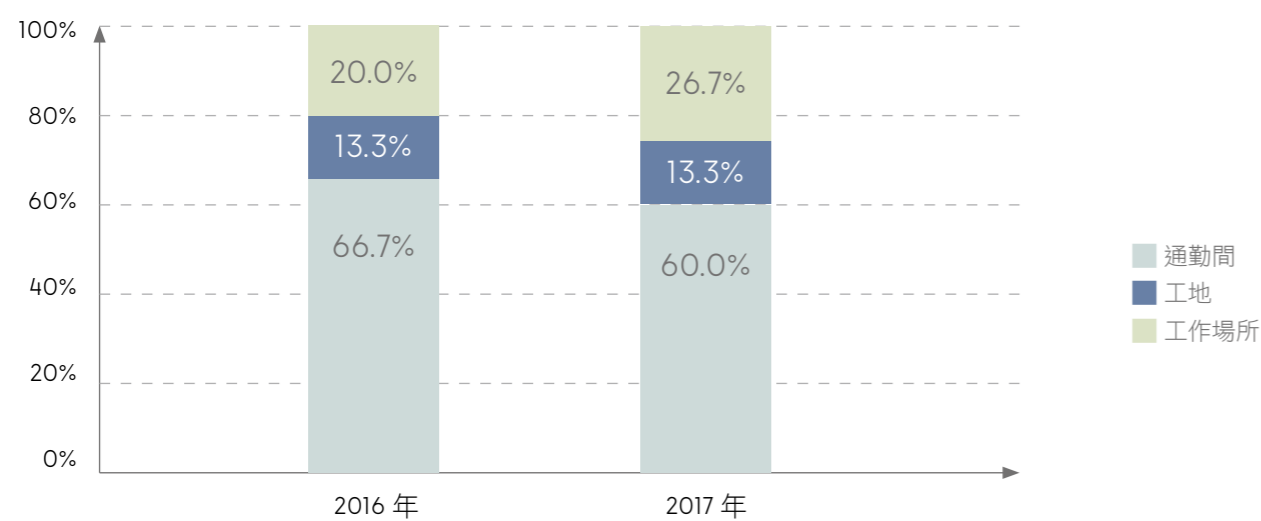
職工健檢人數



育嬰留職停薪人數統計



職災案件統計



社會參與：志工培力與關懷

慈濟志工運作，自 2003 年起，以「立體琉璃同心圓^{註1}」為組織精神，推動「四法四門四合一^{註2}」理念；志工組織以落實社區為基礎，以縣市行政區域為輔，以「合心」、「和氣」、「互愛」、「協力」為架構，組成四合一組隊。

志工人數

全球委員慈誠累積人數(志工)	2015年	2016年	2017年
臺灣	77,749	79,488	81,108
亞洲	10,706	12,664	14,271
美洲	4,103	4,316	4,476
大洋洲	431	452	472
非洲	274	334	365
歐洲	101	109	116
總數	93,384	97,363	100,808

志工類別與性別一覽

志工類別	人數	志工性別	人數
委員 ^{註3}	67,051	女	49,945
慈誠 ^{註4}	33,757	男	32,684
總數	100,808	總計	82,629

* 統計截至 2017/12/31

* 說明：委員多數為女性，其中部分慈誠身份者，亦同時為委員身分，一人具兩種身分別。

註／

1. 立體琉璃同心圓

「琉璃」代表人人具有清淨、透徹的本性，「同心圓」象徵每個人與圓心的距離相等。整個組織宛如一透明清澈立體圓球，無上下之別，無左右之分，一視同仁。人人謹守本分、彼此互愛、勤於溝通、善於協力，合力圓滿達成各項任務。

2. 四法「四門」，四合一

隨著慈濟志工增加，為建構社區服務關懷網絡，及架構志工組織運作機制，在各地區建立「四合一」的志工組織。1. 合心「總持門」，總一切法，持一切善。2. 和氣「和合門」，和聖賢心，合菩薩道。3. 互愛「觀懷門」，內觀自在心，懷抱眾生苦。4. 協力「力行門」，力持諸善法，行遍人間道。四合一，無大小、無科層階級；合心組，回到鄰里和社區，一樣要配合協力組之指揮調度，出席勤務、慈善服務及協助活動等。

3. 慈濟委員

指完成委員見習、培訓之志工，除了認同慈悲濟世理念，並具備：一、有正知正見，無不良嗜好。二、能撥出時間從事濟貧教富的工作。三、能有「以佛心為己心，以師志為己志」的志願，投入慈濟志業工作、拔苦予樂。四、遵守誠正信實的工作精神，恪遵慈濟十戒的志工。

4. 慈誠

指參加見習、培訓後的男眾志工，願意信守慈濟十戒，參加社會服務。「慈」即予樂；服務人群，即讓受服務者，心感歡喜、圓滿；「誠」即誠懇；守戒律，扮好賢夫良父，並發自內心的意願。

志工培力

慈濟志工是以付出及服務人群視為志向，「自費自假、自掏腰包」、「付出還要說感恩」。在志工訓練上，則以志工培育、專業服務知能為主軸，以循序漸近的方式，建立服務情操及實務體驗，期在各項社區服務工作，不論慈善、醫療、教育等皆有機會投入，落實不同功能面向^註，同時更守護志工人身心靈的健康，強化志工安全教育。

一、志工教育訓練方案

(一) 志工之招募及培育：依見習、培訓辦理初階、進階教育訓練課程，強化志工核心知能、人文素養、專業技能，同時亦推動全球志工研習，交流各國深耕社區的實務經驗。

(二) 讀書會帶動：帶動社區每周讀書會，分享生活點滴，營造里仁為美及溫馨的社區氛圍，另外也推動網路讀書會，提供繁忙的族群，心靈舒壓的園地。

二、志工運作輔導方案

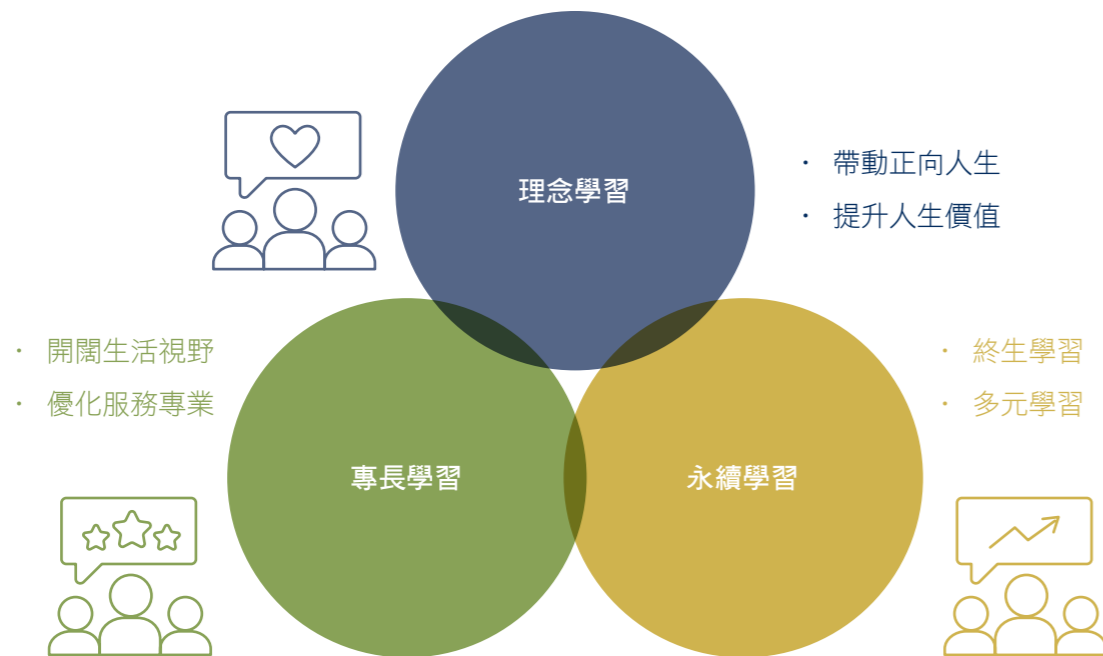
(一) 運用現代科技，建置志工運作輔助資訊系統、遠距會議及教學，以利資訊即時整合、跨區互相學習交流及文史留存。

(二) 為符合社會脈動及相關法規，定期修訂志工運作相關辦法。

(三) 建置全球志工學習資源系統，共享本會定期提供之志工教育訓練課程及社區活動相關資源，以提升教育訓練品質，線上學習無時差。

(四) 歲末舉辦服務志工受證典禮，提升社會服務能量。

註／因志工個人時間、能力與興趣各不相同，但在同一志願服務的精神下，慈濟志工可投入於社區志工組隊運作、社區關懷與接引，或活動、財務、人事、總務、視聽、福緣、交通、培育、精進、公傳、訪視、急難、人醫會、骨髓關懷、慈院志工、諮詢、教育團隊、人文團隊、人文真善美、環保、慈警等各不同面向的學習。志工參與教育訓練時，相關餐費及交通費皆由志工自行支付。



2016-2017 年志工教育訓練統計表 (2016/1/1~2017/12/31)

單位：人次

類別	說明	頻率	男	女	總計	每人整年課程時數
見習 志工 課程	以靜態與體驗式課程融入志願服務理念。	1. 每年一期，課程自 3 月~10 月，全年共有 8 次課程。 2. 每月一次課程，一次約 4 至 6 小時，平均 5 小時，一期共 40 小時。	13,600	33,392	46,992	40
培訓 志工 課程	強化志工專業知能與慈善理念，以出世精神，行入世志業。	1. 理念課程一年 8 次，每次 8 小時，共 64 小時；8 小時以兩人次計算。 2. 另外每年一次的 3 天 2 夜營隊，共 27 小時。	24,775	53,934	78,709	91
受證 志工 課程	以「一生無量」的精神，用生命感動生命，接引更多人投入志工行列。	1. 精進日半日 5 小時計，精進一日 8 小時計。 2. 一年 5 次精進半日、3 次精進一日。 3. 男女概算方式：男約佔三分之一，女約佔三分之二。	61,701	125,272	186,973	49

志工關懷

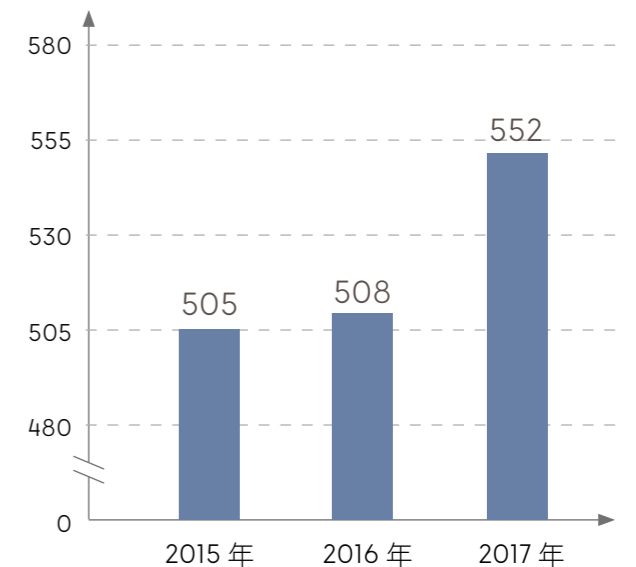
志工是推動志業運轉的主要動力與推力，慈濟志工於團體中用愛付出，每一位志工都像一家人，不論是過去鋪路的資深志工，或同行、後進者，皆相互關心、照料，有困難時更需彼此扶持，因此，慈濟大家庭的志工關懷是永恆持續的、是即時溫馨的。

基金會遵循衛福部「志願服務法」之精神，辦理各項志工教育及福利方案，為感恩志工長期無所求的付出；基金會對志工遭遇變故或困境時，均以尊重的態度予以協助。2015-2017 年期間，本會關懷志工人數統計如右圖。

2015-2017 年期間，基金會提供志工各項關懷補助人次如下表：

年度	生活補助	助學補助	醫療補助	喪葬補助	看護補助	其他	合計
2015 年	1,042	72	37	12	79	8	1,250
2016 年	1,220	76	54	8	42	20	1,420
2017 年	995	62	32	3	72	4	1,168

關懷人數



同時，為守護志工健康，並使其了解個人健康狀況，以發現早期的症狀或危險因子，並及早接受治療；故針對受證滿一年以上之志工提供一般健康檢查服務，每三年可以申請複檢一次；也針對受證滿六年以上之資深志工提供一生一次的心腦健康檢查，以提早發現心臟及腦部潛藏之病變。志工健檢後，本會職工並致電關懷 65 歲以上之受檢志工，除了溫馨關懷之外，並了解是否需進一步關懷或提醒志工回診。

2015-2017 年期間，志工健檢受益及電話關懷人次如下表格。

年度	一般健檢	心腦健檢	年長志工健檢	致電關懷
2015 年	5,700	215	1,582	1,096
2016 年	7,790	388	2,048	2,345
2017 年	8,494	492	2,345	1,899

長者志工健檢後電話關懷 大愛共伴有情天

















「嘟嘟…」法親關懷組職工打了幾次電話給慈濟志工郭秀枝，但總是無法接通，內心總是焦急，於是拜託同住附近的志工楊雯淇前去探望後，瞭解肝腎肺和經常性頭痛都需要追蹤，但因為子女都忙於工作，因此，雯淇就自告奮勇陪同回診。

一路從臺南搭車到嘉義的大林慈濟醫院看診，耐心的幫忙掛號、看各科的門診、拿藥等，這是慈濟志工的法親情誼，更是我們對長期付出投入慈善服務的長者志工關心。

而這樣的關懷，我們都會在長者志工健檢後，由職工撥電話進一步瞭解，同時協助後續的接力關懷。



志工知識學習內容

功能組	職責說明
 訪視	協助規劃辦理慈善訪視教育訓練，並進行慈善訪視工作、紀錄及討論分享。
 急難	推動急難災害發生時之自我保護與基本求生概念；大型災害發生時，協助防災協調中心人員等第二線支援作業。
 環保	以愛護地球疼惜大地的心身體力行做環保、資源分類，並學習用心推動、宣導慈濟環保精神理念，讓更多的人能了解慈濟環保志業。
 諮詢	分支會聯絡處之值班、電話或現場諮詢服務、接待導覽。
 精進	法親生死之事關懷與聯誼，以及大體捐贈會務及家屬之關懷。
 培育	搭配本會及四大志業，進行慈濟志工（委員慈誠）養成規劃與推動，自社區志工、見習、培訓、受證後之精進、幹部人才教育訓練等工作。
 公傳	與公私機構、媒體記者互動，提供慈濟訊息、新聞資料。學習交流與互動技巧，讓外界更了解慈濟。
 人文真善美	協助與支援社區與志業體之活動紀錄，及社區大藏經、活動文宣、多媒體、海報看板等之建立、設計、製作。
 骨捐關懷	辦理骨髓幹細胞捐贈之教育宣導、骨髓捐贈驗血活動與捐、受贈者之關懷等。
 慈警	規劃辦理慈警會聯誼活動、警消機構關懷活動。
 活動	策劃及推動各項活動。
 總務	規劃分會、聯絡處各項庶務輪值工作。
 視聽	協助視訊連線課程或會議，安排課程錄音、錄影工作。
 交通	協助各項活動時之票務、保險事宜，並且規劃停車位、車輛動線、人員行的安全及秩序維護。
 財務	協助各項活動之財務經費預算整理、申請、結報等事宜。
 人事	於活動時協助人員報到與彙整出席資料。
 人醫會	帶動社區義診、往診、衛教活動，並與社區慈善訪視關懷結合，提供個案健康關懷。
 教育團隊	教育團隊志工組成多元，包括教師聯誼會、慈青聯誼會、慈少班、慈籃、兒童親子成長班、大愛媽媽以及社教推廣志工。辦理活動與會議，旨在協助推廣及執行社會教育之課程或活動。
 人文團隊	推廣人文，並接引具有外語、書法、繪畫、音樂、歌唱等專業能力或興趣之善士加入。

訪視志工

慈濟善款運用秉持「誠正信實」，各方善款的運用則希望一元發揮大於一元的效果，在「社工有限，苦難四處」的情況下，慈濟志工承擔訪視的責任更顯得重要，志工也為社區中的一份子，發揮「熱心雞婆的精神」，藉著對鄰居的瞭解，提供「直接、重點、務實」的協助，更能「合情、合理、合宜」給予幫助，而這端賴訪視工作的落實。

在最黑暗的角落點一盞燈，
慈悲智慧的化身；
在最淒寒的路上生一堆火，
因緣感恩與死生。
但願眾生得離苦，廣庇天下盡歡顏，
我們不知道偉大是什麼，我們只知道，
飽滿的稻穗，無染的愛……
我們不知道遼闊是什麼，
我們只知道，灑一滴甘露，粒米成籬；
我們不知道永恆是什麼，
我們只知道，飲一杯智慧的水，
覺天地之廣闊。
人間悲苦無數，人間淚水無數，
為人間拭去悲苦的淚水，
替眾生溫暖的外衣，
點一盞燈，生一堆火。

～節錄〈慈濟人〉歌詞

從善門入·見苦知福

隨著社會的變遷，「苦」的源頭不只是經濟問題，有時是來自心靈的迷失，故慈濟志工深入社區關懷需要的家庭，用愛陪伴，以智慧關懷，希冀在每個需要關懷的家庭，以不同的角色及時補位，讓社會處處充滿溫暖。

證嚴法師曾愷示：「每位慈濟志工進慈濟門都要學習訪視，透過訪視去理解人世間各種疾苦，見苦知福方能勤行菩薩道於人群中。」人間苦難猶如一部經典，是無量法門，貼近方能有所穫、才能有所省思。

端看慈濟的各項慈善服務或急難服務，從訪查、發放到追蹤都由慈濟志工親自進行，並與社工員共同評估，必要時，藉由政府及其他專業團體，此刻慈濟志工更需善用智慧，鼓勵受助者走出貧窮陰影，進而自立更生，期望情況改善後，轉而成為助人之人。

訪視人文·經驗傳承

訪視教育訓練培養學習人文精神及實踐方法，課程採取漸進式學習，定期辦理訪視研習、慈善個案研討、訪視會議等，學習助人技巧，傳承資深志工訪視經驗，落實慈善工作深度與廣度；藉由訪視技巧、同理心關懷等基礎課程，乃至社區整體關懷、急難關懷等實務學習，讓志工團隊能綜合運用所習技巧，實際走入社會暗角聞聲救苦，給予最即時的幫助。

訪視經驗的傳承透過課程傳達是不足的，尚須慈濟志工之間發揮母雞帶小雞的精神，「實際探查、個案討論」方能養成一位訪視志工，訪視教育訓練課程規劃，更是引導學員們從個案求助、社工評估、實地訪視、訪視小組會議，直至決定是否幫助個案的整個訪視流程，皆安排說明、演練及經驗分享；透過雙向互動交流，讓學員對於訪視工作建立應有的正確態度與做法，提醒學員在陪伴個案家庭時，除了同理心和關懷陪伴之外，更要具備智慧判斷力，以此作為新進志工日後進行訪視工作時，在實務上的參考與應用，期盼落實社區關懷與陪伴。

訪視志工·深耕社區

慈善工作的型態，隨著社會的進步和多元化而更形豐富。許多富有者在從事濟貧工作的同時，心底潛藏的悲憫之愛、助人之忱也跟著被啟發出來，使他們的愛心得到落實的力量；除了長期關心照

顧戶，帶給他們物質和精神的膚慰外；一些隱藏於社會一角的仁愛之家、獄政機關、身心障礙收容機構也受到慈濟志工的關懷眷顧。定期的探訪，以活潑生動的手語教唱、親切溫柔的按摩餵食、感人的現身分享或帶動環保資源回收，溫暖了他們淒苦的心田，化落寞的暗角為一方清淨的福田。

力行慈善·讓愛延續

「不把個案當成個案、不把病人當成病人；人與人的相遇都是緣分，要把握相處的機會。」近二十年的訪視經驗，慈濟志工詹美英在訪視過程中看過太多無奈和感傷，而回頭看看自己人生中的挫折與困境，他學會心寬念純，並珍惜自己的福分。

過去，慈濟志工詹美英在家中扮演好人媳、好子女的角色，卻因婆婆和母親的逝世，讓他對於生命感到悵然若失，而「移情」作用讓他能化小愛為大愛，一腳踏入了慈善訪視和臨終關懷領域，關懷獨孤病苦的人。



2016-2017 年臺灣總計舉辦 3,128 場次慈善訪視研習及會議

共計 113,235 人次志工參與

2016 年／辦理 1510 場次、54,457 人次志工參與

2017 年／辦理 1618 場次、58,778 人次志工參與



熱情有理、智慧小錦囊

- 任何的關懷都應該先徵得當事人同意，這就是尊重；由於每個人都是獨立的個體，心靈受傷雖然需要慰藉，但如果獨立較為個性的，需要的是安靜的空間，這時，志工的當務之急，反而是密切注意他們的身體狀況，在體力不支時，撐起那份強而有力的後盾，給於適當的照顧。
- 在關懷個案時，先聽取個案本身想如何解決問題，而不是滔滔不絕抒發己見，因為，傾聽是最好的情緒釋放和膚慰。
- 避免讓愛和給予幫助的急切心情，取代了原本的家庭功能。



1998年高雄市社會局與慈濟合作關懷獨居長者計畫，詹美英便開始隨著資深志工吳肅雄學習如何訪視，而看著令人既心疼又難過的一個個家庭，更讓他提起正念，持續投入學習訪視方法，希冀能盡己所能做好慈善關懷的工作。

爾後，詹美英萌生對臨終關懷的興趣，除了閱讀相關著作，亦參與志工課程，積極學習累積該領域專業知識。一年後，於每週挪出半天時間，在社區附近的高雄醫學大學附設中和紀念醫院擔任醫院志工，關懷臨終病患，至今逾十年。

曾經和醫療團隊一同陪伴一位生命僅剩三個月、放心不下七歲稚子的癌末父親，詹美英鼓勵他利用錄影、信件等方式，如同書寫家書一般，留下珍貴話語陪伴孩子每個成長階段，讓患者透過影音文字與孩子互動，期盼減少他對於未來的遺憾；更在患者情緒瀕臨潰堤之時，適時給予獨處的空間和情感的支持。

有感於生命的凋零，每次當詹美英在進入病房關心病患之前，會先前往醫院禮拜堂（佛堂）禮佛誦經回向給病患，祈願他們能減輕病痛、輕安自在；更把握每次與病患談話互動的機會，引導病患和家屬們試著做出道歉、道謝、道愛、道別的「四道」過程。

慈善工作是慈濟志工的本份事，有突發的、緊急的、有長期的居家關懷，也有新提報的個案等。每一個個案情況不盡相同，詹美英只要騎著機車穿梭在社區大街小巷，資深的訪視經驗能讓他經過某條道路或巷弄，即能道出哪個區域住著哪一位個案，發生了些什麼故事；看見某間醫院，又能提及某一位個案曾住院或往生的歷程，個案家人現在狀況是如何……。

訪視志工詹美英將關懷對象當朋友，更為個案家庭拍攝照片製成相簿，在訪視時與個案家庭一起回憶，為彼此拉近距離。

投入社區慈善工作，看著每個角落都有不同的個案故事與回憶，體悟生命當中許多貧病苦難，詹美英更珍惜自己的幸福，慶幸自己當個有能力付出的人。

點滴付出·守護一念心

人生百態，慈善工作不容易，六十六歲的慈濟志工周守一，投入慈善工作超過十五年，在點滴付出中，看見艱苦人真正的需要，給予最適當的幫助，祕訣無他，同理心而已；一如年幼時曾獲得家扶中心補助，那份所感受的關懷與溫暖，令他難忘。

六十多年前，周守一的父親突然撒手人寰，留下孱弱多病的母親，獨力撫養四個孩子；家中雖有田地，但拉拔孩子成長已不容易，只好將農地租給他人耕作，並倚靠他們收成後抵租地的糧食度日。周守一在家中排行老三，兩個姊姊一個弟弟；姊姊們國小畢業後到紡織廠工作貼補家用，原本周守一也應該和姊姊們一樣，但當時老師認為他成績好，沒升學很可惜，故三天兩頭到家中拜訪，這才說服了母親。

「鄉下地方能念到國小就差不多了，只有我念完初中。」周守一沒有辜負老師的期待，第一年依靠家扶中心提供就學補助外，之後年年拿學校獎學金，減輕家中支付學費的壓力；然而，學費並非一筆小數目，雖然姊姊們疼愛他，希望他努力念書，經濟壓力由姊姊們設法處理；但在母親堅決反對之下，周守一只讀到二年級便休學工作。當時的年代，鄉下仍保有「女子無才便是德」的觀念，有機會能念書已實屬幸運。

周守一的母親喜歡布施，除了施捨錢糧給貧苦人士，每當鄉下舉辦廟會之時，總會吸引許多乞丐到村中來乞討，看到這些人晚上在路邊打地鋪，母親總會將他們請進家中，烹煮熱食讓他們能暖暖身；更清出家門前廊提供留宿過夜，免去他們餐風露宿之苦。

「記得有位阿伯每次到家裡，都說母親是他的大恩人，在他潦倒窮困的時候，分享米糧給他們家吃。」縱使家中經濟並不寬裕，但母親的身教，也影響周守一從小開始就喜歡幫助別人；而家扶中心的陪伴，更是讓他感受到被關懷，迄今內心依然感謝，因此當他有穩定收入後，除了定期捐款給家扶中心外，也認養孩童，希望幫助與他有同樣處境的孩子。

回想第一次訪視時，周守一才剛踏入漆黑屋子滿室穢臭，資深志工如如不動，他只好趕緊接著尿壺拿到水溝倒掉；志工們不畏髒臭，替個案打掃環境、洗淨身體，看著個案的笑容，揮手期待著志工們下次再來，讓周守一對訪視有了不同的體悟，也下定決心向資深志工學習。

臺南訪視志工周守一與慈濟志工團隊陪伴阿才超過三年，期間除了協助申請急難補助、低收入戶證明，亦發覺阿才與家人間似乎有些心結無法化解；因此志工們開始慢慢引導阿才，學習著對醫護人員道感恩，對家人道感恩，這才逐漸地化解彼此心中的心結。而阿才的兒子在志工的陪伴之下，參加夏令營等活動，個性也從封閉逐漸走向開朗。

周守一說自己的名字很貼切，就是守護進入慈濟的一念心，用單純心把握因緣做好事，用健康的身體去付出。

慈善訪視即是聞聲救苦，把眾生的苦當成自己的苦，用愛鋪路讓受苦的人離苦得樂；用尊重與感恩的心去透視貧病殘的基本要求，協助弱勢家庭早日紓困自立，讓受助者日後也能翻轉手心，成為一個有能力助人的人，在社會上啟動善的循環。訪視志工團隊在踏實的步伐中，體認苦難的示現，進而知福、惜福，造再福。

證嚴法師開示，「人人都有能力幫助人，人人都具有潛在的本能，只要你願意發心，沒有做不到的事。受助者的心靈經過慈濟志工的輔導，引導至正確的人生方向，逐漸心開意解，甘願做也能發心立願，在力量有餘之際，還能幫助別人。」



人文真善美志工

我們是人文真善美，願用素像恆持剎那，
願以筆耕恭畫蓮容，深耕人文見證生命。

我們是人文真善美
願將身心至誠奉獻，總持妙法劇像傳頌，分享喜悅傳遞溫情。

～節錄〈人文真善美之歌〉歌詞

佛陀入滅前，對弟子的提問回答：「你們每個人都要發心，把我說過的話結集成經典，流傳於人間，如要取信於人，就用『如是我聞』吧！」
「如是我聞」作為經典的開頭，除了強調經典的真實性之外，佛經裡還有一個特色，就是先說時、地、人、事，然後才開始記載經典。「如是我聞」也正說明了經典所說的經過是確有其事的，其情其景，歷歷在目。

在這裡有一群志工，本著這樣的精神，自費購買攝影器材，記錄社區的慈善工作，將所有的慈善足跡詳實記錄，我們稱為「人文真善美」。

人文真善美志工，藉由文字、圖像、影音的紀錄，為時代樹立「人品典範」，讓真善美「文史流芳」；期待發揮「報『真』導『正』」的精神，讓清流成為主流。

慈濟創辦後，證嚴法師率弟子陸續編撰出版平面刊物，《慈濟月刊》、《慈濟道侶半月刊》、《慈濟道侶叢書》等，將十方大德所捐輸的款項和用途，定期據實發布、徵信之外，同時也載錄濟助美善事。

經過近三十年的修正與整合，「人文真善美」這個功能組，現在以影音文字同時呈現。「筆耕隊」詳實記載慈濟志業的發展脈動，闡揚慈濟精

神，發揮文化工作的影響力，並肩負彙整慈濟歷史的重責大任；而為了協助慈濟大愛電視臺節目製作，「慈濟影視映像志工聯誼會」於 1996 年成立，全臺各地影視志工自備器材、學習影像拍攝與後製作業。

隨著科技的演進，記錄方式也與時俱進地將圖、文、影音結合，將社區慈善從點連結到線，擴及到面，2003 年筆耕隊、映聯會、攝影社以及文宣功能進行整編，並由慈濟基金會人文志業發展處（簡稱文發處）於同年在全臺開辦第一屆「文化三合一培訓通識課程」，廣招各地慈濟志工，投入於採訪撰稿、拍照及影視領域，為全方位培訓志工的專業技能開啟嶄新的一頁。

2006 年證嚴法師進一步慈示不只是「文、圖、影三合一」，更應該「人、事、理三合一」，臻而求真、求善、求美，達到「真善美三合一」，因此將「文化三合一」更名為「人文真善美」，期許在全球各地留下慈濟志工以「真」誠的心，從事「善」良的事蹟，展露人性之「美」的動人故事。

專業培育·記錄美善

人文真善美從記錄社區慈善開始做起，證嚴法師說：「人文清流典範要靠幕後英雄，專業志工有限，只要用心就是專業。」

承擔人文真善美的志工們多為非專業人士，志工自費自備器材，2003 年起文發處安排人文真善美相關的培訓課程，以慈濟人文與專業技巧的養成同時並進，區分成通識課程、基礎課程及進階課程。以系統方式為他們編排系列專業課程，自 2004 年起每兩年舉辦一次，至 2016 年止共舉辦 8 屆，授課時數達 1,258 小時，上課人數累計 17,532 人。

授課內容從人物採訪、文稿寫作、平面攝影、影片企劃、後製剪輯、及專題製作等概念與技能，以及傳播專業倫理、慈濟人文精神等知識面的教授。課程講師多為新聞傳播相關專家，甚至得獎無數的導演。除了傳播專業知識外，同時也分享多年來所累積的作品與實戰經驗，讓真善美志工從中學習相關技能與知識，瞭解其工作內容及所扮演的角色，進而投入在此功能中發揮良能。

人文真善美志工完整的養成週期至少需時 2 至 3 年，透過課堂學習、彼此切磋教學相長，從「免學費，保證從不會學到會」，到「用心即是專業，有心就不難」，志工從不會學到會的成長過程，其經驗彙編成教材、志工講師養成以及教學資源平臺的建置等，都成為志工培訓資源，並分享至海外培育在地的人文真善美，共計全球超過 6,000 位人文真善美志工。

蔣克端 全年無休的 7-11

接到任務，從不推託，一起出班的志工最常聽到「蔣爸」說的：「我不識英文字、我不懂 ABC，但是你們要的畫面我會拍回來。」滿頭白髮，皮膚黝黑的蔣爸，經常可看他提著笨重的攝影機，穿梭在人群中，永遠在找尋最佳的鏡頭，為慈濟留下最真實的歷史。

1936 年出生的「蔣爸」，65 歲報名大愛臺的錄影課程，第一期課程為期三個月，他形容是「鴨仔聽雷」。

第二期上課前，隨班志工將相關資料給他，蔣爸一心一意想學會攝影，他努力地重複背誦資料，上課時，雖然還是聽不懂，但他認真用雙眼盯牢老師的示範，直接看實物暗記操作程序，終於通過考試。

蔣爸說：「我 65 歲才學錄影，專業術語不懂，英文不懂，我就寫中文貼標籤來克服，上了四個月的錄影課程，同班同學最多了，別人順利過關，我留級了好幾次，只要有心就不難。」之後，又擔任隊輔跟著學員上了兩期的課，終於漸漸了解攝影的技巧。

人文真善美養成課程

- 一. 媒體與傳播概念課程：為基礎課程及相關概念資訊的累積。
- 二. 三合一採編概念實作：為實務運作，參與社區勤務出班與每月編採共修實務探討。
- 三. 編採實務進階課程：進階課程階段學員，同時搭配各大型營隊或是海外勤務出班，厚植慈濟人文。
- 四. 參與或執行各類專題、專案，累積企劃的實作經驗。



對自己的作品不滿意，他從看《探索》頻道及卡通電視畫面等，計算幾秒換一次場景、鏡頭遠近的擷取、景深的效果等等，幾乎是土法煉鋼，憑自己的視覺體悟出一番功夫。

十多年累積下來錄影、剪輯都能上手，他鼓勵後進只要肯用心、有恆心，誰來學，都可以學會。對有心想學習錄影的新進志工，不單是仔細教導說明，還會讓他們直接操作機器、實地演練，再就錄製的畫面做比較教學，讓初學者更明白何為鏡位，清楚每個按鍵的作用，如何編排故事，用畫面來說故事。

蔣爸把錄影機當成修行的法器，他常笑說自己好使喚，日也出班，晚也出班，如同「7-11」永不休息。全年無休的蔣爸，為別人記錄精采的故事，也為自己留下美麗的人生藏經。

詹大為 40 歲還在學ㄅㄆㄇ

股海萬重波，財富來來去去，壓力之下，健康亮起紅燈。五十歲以後他「轉行」，敲 1234 數字鍵盤的指頭，改敲起ㄅㄆㄇ，把時光投資在記錄人間美善事。

年輕時在證券公司當營業員的詹大為，每天盯著盤面的數字，想盡辦法為自己和客戶多賺一些錢；然而事與願違，1994 年底，他被倒了上百萬元，辛苦賺來的錢討不回來，一時之間無法接受這事實，情緒頓時陷入低潮。



1995 年走到慈濟的會所，表明想捐善款，也開始參與慈濟，被邀約做會議記錄與文宣工作，在那電腦仍未普及的年代，每週有三天，詹大為一下班就到公司隔鄰的電腦補習班上課，也開始幫忙做紀錄。

土生土長於彰化縣永靖鄉，詹大為說話有著特殊的「永靖腔」，發音不標準，打字成了考驗，於是透過ㄅㄆㄇ錄音帶重新學習，跟著正在讀幼稚園的孩子一起唸，慢慢地克服中文打字的障礙。

旅居美國十二年的弟弟，1996 年回臺省親時，帶了一部小型錄影機回來。「好喔！慈濟有活動時，就可以用來錄影。」在社區承擔文書和文宣的功能，直覺就是拿來錄活動。但要怎麼錄？錄下來後又要怎麼處理？要怎樣製作才能成為可播出的新聞？完全外行的詹大為一聽到有新聞製作的研習營，馬上就報名參加。經過兩天一夜的研習，總算學到一些錄影概念，也學會了撰寫新聞稿。

「……員林環保志工聯誼……，詹大為彰化報導。」一次在外頭用餐時，無意間從新聞報導中聽到自己的名字，讓他高興了好一陣子！

40 歲出頭當上證券分公司的負責人，業績蒸蒸日上，身體卻是節節衰退，50 歲那年決定退休，當一個快樂的全職志工，專注在人文真善美的領域，把握當下，恆持剎那，優遊於記錄慈善足跡。



2016-2017 年 人文真善美重要成果



協助出版書籍

協助出版 4 本《佛法西行》、《重生》、《敘愛》、《慈濟宗門的普世價值》



留下經典照片

提供圖檔供人文志業中心月刊、出版、網站運用



協助大愛電視臺新聞報導

11,220 則新聞是來自全球真善美志工提供的影片（全球包含臺灣、馬來西亞、菲律賓、印尼、大陸... 等地區）。平均一天中有 15,369 則新聞是由真善美志工提供的影片素材所編輯製作的。



大愛電視臺節目

1. 見證節目主題故事（半集 24 分鐘），人文真善美志工提供至少 20 支作品。
2. 議題性（整集 48 分鐘），人文真善美志工提供至少 100 支作品。
3. 人間菩薩共 505 集：260 集 / 2016 年；245 集 / 2017 年。



節能減碳 環境永續

在環保議題上，慈濟積極走入人群呼籲環保愛地球外，落實節能減碳於日常生活中更是不遺餘力。

環境教育

體現一友善環保工法

位在高雄的慈濟靜思堂包含前面的公園與綠地，總佔地 1 萬多坪，在建築設計上使用了許多環保工法。主建物前的廣場空地鋪設連鎖磚，不但可以散地熱，還可以讓雨水滲透入地底涵養水份。建築物兩旁的水池，也蘊含環保設計理念，池邊一朵一朵的蓮花從瓦片底下的排水道順勢接下來，具接收雨水的功能，回收的雨水，經過沉澱過濾後作為水池與廁所用之水。

靜思堂建物內部，當初設計挑高大廳，以及兩邊牆面上下都裝了窗戶，即便是炎熱夏日，涼風徐徐吹入，自動產生空氣對流，特別通風。

我們亦深刻的瞭解環境教育的重要性，高雄慈濟靜思堂於 2017 年 10 月正式向環保署提出申請「環境教育設施場所認證」，積極回應政府所制定的「環境教育法」。

在高雄靜思堂內設有三個主題館：氣候變遷館、低碳生活館與慈悲科技館。所呈現之內容進行環境教育，讓人人對氣候暖化有進一步的了解，體認目前嚴峻的環境危機，進而改變我們的觀念與思維，更重要的是，希望帶出有效的行動，珍愛我們的地球，發揮環境教育功能。同時也增加與社區民眾互動機會，友善社區，活化社區道場。

環境節能

省水省電隨手作

每年各地靜思堂隨著活動次數、活動內容性質及參與人數，而致能源使用有所變動，但省水省電隨手隨處做，已是一種生活態度。以全臺六個主要分會靜思堂為例，平均建物用電能耗於 2015-2017 年皆維持於 15-16 (度/m²) 之間，遠低於政府所公佈之一般建物標準。

空調控制

以花蓮靜思堂為例，調整內部空調運作時間及溫度(設定 27 度)，原設定時間上午 6 時 30 分至晚間 9 時，變更為上午 7 時至晚間 7 時(由 2016 年 1

月 25 日開始施行)。一天即可省下 150 分鐘用電，一年約可省 54,750 分鐘，扣除掉營隊期間的需求，粗估一年約可省 647.5 小時。

照明改善

以花蓮靜思堂為例，地下室機械停車場為需維持 24 小時照明安全，將原來使用的日光燈替換為省電燈泡，並調整燈座總數，在不影響安全使用前提下，每日可省下 2584W。

慈濟援建學校皆採用節能減碳設備

慈濟援建學校皆採用節能減碳設備，如：高效能節能燈具(T5、LED 燈)、省水馬桶、龍頭、雨水回收設備、免水便斗、節能空調設備(螺旋式冰水主機、變頻式分離式冷氣機)。

電子化措施

為減少紙張用量，設計將付費書籍以電子書的形式提供會眾閱讀，2016-2017 年總計下載 46,745 本次的電子書。

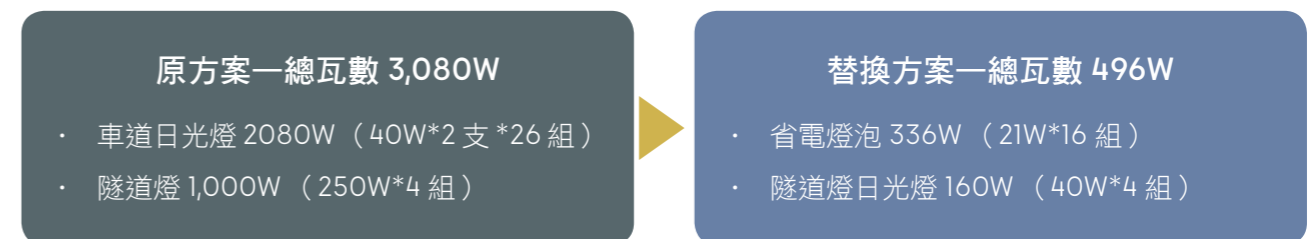


2015-2017 年水電使用量

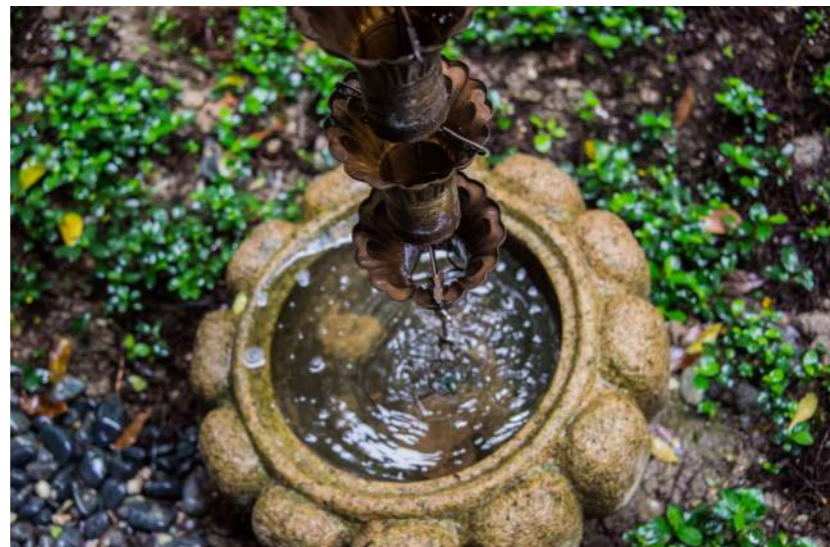
	2015 年	2016 年	2017 年
用電量 (度)			
台北分會	374,640	359,920	345,920
台中分會	812,848	937,440	905,160
彰化分會	336,365	390,614	334,324
台南分會	738,160	809,400	771,000
高雄分會	1,140,240	1,257,046	1,142,280
花蓮志業園區 *	5,051,400	5,202,200	4,923,800
合計	8,453,653	8,956,620	8,422,484
平均能耗 (度 / m²)			
台北分會	84	81	78
台中分會	19	22	22
彰化分會	12	14	12
台南分會	23	25	24
高雄分會	25	27	25
花蓮志業園區 *	12	12	12
合計	15	16	15
用水量 (度)			
台北分會	6,162	6,968	6,070
台中分會	4,379	9,991	5,913
彰化分會	3,228	3,995	3,759
台南分會	6,196	7,143	7,619
高雄分會	7,828	8,580	8,876
花蓮志業園區 *	9,932	11,655	12,133
合計	37,725	48,332	44,370

* 平均能耗為年用電量除以總樓地板面積
* 花蓮慈濟志業園區包括靜思堂、同心園宿舍區、竹軒等。水資源使用以自來水為主；靜思堂及同心園餐廳沖廁及澆灌則使用地下水，因用途眾多無法計量。

花蓮靜思堂照明改善方案



變更後，每日節省 2584W (3080W-496W)



我們可以用一分鐘說環保
卻必須用一輩子做環保
才能瞭解
人與自然間的共存關係
與對生命的謙卑

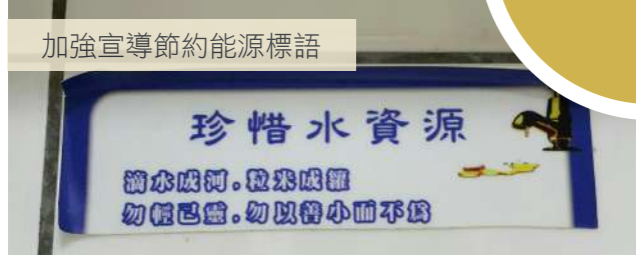


於水箱內放置含砂之寶特瓶，減少水箱蓄水量



鼓勵勤走樓梯！省電又顧健康

隨手省水省電



加強宣導節約能源標語



加強宣導節約能源標語



逐步汰換老舊燈管，改為 LED 燈或 T5 省電燈管

改善照明



於戶外裝設太陽能照明設備



使用太陽能熱水器

節能設備

環境改善

行動一廚餘變綠意

彰化分會自 2016 年 12 月啟動菜葉果皮有機堆肥處理，落實垃圾減量。經過九個月的努力經營後，志工也開始進行社區家戶參與計畫，主動發起「把

堆肥桶帶回家」，從 2017 年 8 月購入堆肥桶 60 桶，供社區於家中進行菜葉果皮堆肥，落實全面環保。

堆肥作業的施行，到底成就了什麼？


環保角度

它，帶來大幅的 **垃圾減量**

彰化靜思堂自推動迄今成果：
菜葉果皮垃圾零排出
2016/12/09-2018/06/15

垃圾共減量 **11,200** 公升
堆肥封桶（每桶 80 公升）**140** 桶
液肥產出（每桶 6,000c.c.）**357** 桶
固肥產出（每包約 3 公斤）**76** 包

垃圾減量 5R 原則／

- Reduce 減少丟棄之垃圾量
- Recycle 回收使用再生產品
- Refuse 拒用無環保觀念產品
- Repair 重視維修保養，延長物品使用壽命
- Reuse 重複使用容器或產品


宗教角度

同時，改變一個 **業的循環**

從此不再是：
食物產生的菜葉果皮廚餘
↓
用廚餘養肥豬
↓
滿足人類的口慾


利益角度

衍生的 **附加價值**

- 通廁除沼氣
- 清潔水槽
- 灌溉花草
- 蔬菜肥料

人人合心協力推環保，環境永續你我他！

彰化靜思堂在荒瘠硬土上，以靜思堂製作堆肥所產生的固肥試種蕃薯葉也大成功！



報告師兄您製作的有機肥竟然可以讓玫瑰花變色而且耐久都不凋謝，已經開了二十幾天了，一般玫瑰花都開兩三天就落土了。我覺得師兄您很優秀耶！把彰化靜思堂的家守護得井井有條，也帶領大家更落實環保分類，有您真好。



第六章

感恩尊重生命愛 · 和敬無諍共福緣



第六章 感恩尊重生命愛 · 和敬無諍共福緣

面對全球日益懸殊的貧富問題、因氣候變遷導致越來越極端的天災問題、人心失調戰亂頻繁導致的全球難民和流民問題、生態失調所引起的環保問題等等，這都是證嚴法師憂心掛慮的「來不及」！

基於「人傷我痛、人苦我悲」的心懷，我們堅持走在「尊重生命、肯定人性、大愛無國界」的慈悲道路上。因此，我們會努力：

以付出無所求的精神，在全球推動永續性的慈善援助計畫，讓貧者與災民能離苦得樂。更進一步要推動「預防性」的慈善方案，以達到「防災、減災、備災」的目標。

以慈善運作為核心，加上醫療、教育、人文、環保、社區志工等系統，四大融合為一體，共同為全人類和世界提供永續性的關懷與服務。

以鼓勵人人親自落實參與助人行動，讓慈善精神深入人心；唯有透過人人參與，才是慈善永續之關鍵。

隨著《2016-2017 年永續報告書》付梓之際，我們再次虛心審視，致力達成：

更重要的是，仍持續以「六大友善」，回應聯合國全球永續發展目標 SDGs，展現國際慈善組織風範，善盡國際公民責任。

如同我們於《願景白皮書》所提及的，

- 以誠以情擬定「願景與目標」；
- 以信心勵行「聆聽與自省」；
- 以毅力邁向「優化與永續」；
- 以勇氣肩負「責任與承擔」；

未來，我們堅定以「靜思法脈、慈濟宗門」的理念，讓正信的佛法，導引慈善發展的正确方向，並樹立人類共同體的生命價值觀，讓慈悲之路，永續生生不息，以達成本會創辦人證嚴法師所期待之願景：「淨化人心、祥和社會、天下無災無難」。

環境永續，持續慈善採購、綠色採購等對全球友善之處。

管理永續，持續內稽內控與健全執行長辦公室各項功能。

組織永續，持續提升青年參與公益事務與長者社會服務。

愛心永續，持續面對慈善收支與業務執行的平衡發展。



附錄：相關統計資料

1. 2015-2017 年職工多元化人數及比例

項目		2015 年	2016 年	2017 年		
性別	男	人數	360	335	320	
		占比	34.92%	33.98%	33.30%	
	女	人數	671	651	641	
		占比	65.08%	66.02%	66.70%	
總數		1031	986	961		
契約類型	正式職工	男	人數	358	329	316
			占比	34.72%	33.37%	32.88%
		女	人數	668	640	634
			占比	64.79%	64.91%	65.97%
	非正式職工	男	人數	2	6	4
			占比	0.20%	0.61%	0.42%
		女	人數	3	11	4
			占比	0.29%	1.11%	0.73%
多樣性指標	外籍職工	菲律賓	1	1	1	
		新加坡	3	2	2	
		馬來西亞	9	11	11	
		占比	1.26%	1.42%	1.47%	
	少數族群	原住民	13	11	12	
		新住民	1	1	1	
		身心障礙者	14	14	12	
		占比	2.72%	2.64%	2.60%	

註：非正式職工定義：簽「定期契約」的都屬非正式員工



2. 2015-2017 年職工人數年齡層比例

項目		2015 年	2016 年	2017 年	
年齡層	30 歲以下	男	3.59%	3.55%	2.81%
		女	11.83%	11.77%	8.95%
	30-50 歲	男	18.91%	17.34%	17.17%
		女	42.00%	41.89%	44.64%
	50 歲以上	男	12.42%	13.08%	13.32%
		女	11.25%	12.37%	13.11%

3. 2015-2017 年主管職人數男女比例

項目		2015 年	2016 年	2017 年	
管理階層	處(室)級	男	3.20%	2.33%	2.29%
		女	3.49%	2.84%	2.81%
	組(股)級	男	11.15%	10.85%	11.45%
		女	18.33%	17.75%	19.25%

註：高階主管階層(室級以上主管)皆為本國籍。

4. 2015-2017 年新進職工人數及百分比

項目		2015 年		2016 年		2017 年		
		人數	比例	人數	比例	人數	比例	
新進職工	30 歲以下	男	12	1.24%	9	0.91%	15	1.56%
		女	32	3.31%	25	2.54%	31	3.23%
		總數	44	4.55%	34	3.45%	46	4.79%
	30-50 歲	男	15	1.55%	9	0.91%	16	1.66%
		女	42	4.34%	28	2.84%	49	5.10%
		總數	57	5.89%	37	3.75%	65	6.76%
50 歲以上	男	8	0.83%	10	1.01%	14	1.46%	
	女	6	0.62%	10	1.01%	9	0.94%	
	總數	14	1.45%	20	2.03%	23	2.39%	

註：新進人數比例 = 新進人數 / 當年度總職工數

5. 2015-2017 年離職職工人數及百分比



項目	2015 年		2016 年		2017 年	
	人數	比例	人數	比例	人數	比例
30 歲以下	男	10 1.03%	9 0.91%	8 0.83%		
	女	16 1.65%	12 1.22%	23 2.39%		
	總數	26 2.69%	21 2.13%	31 3.23%		
30-50 歲	男	17 1.76%	13 1.32%	15 1.56%		
	女	38 3.93%	37 3.75%	44 4.58%		
	總數	55 5.69%	50 5.07%	59 6.14%		
50 歲以上	男	13 1.34%	15 1.52%	19 1.98%		
	女	9 0.93%	15 1.52%	17 1.77%		
	總數	22 2.28%	30 3.04%	36 3.75%		

註：離職職工人數比例 = 離職人數 / 當年度總職工數

6. 2015-2017 年職工子女學雜費補助統計



年度	申請職工人次	補助子女人次	補助金額 (元)
2015 年學年度 (2015.8.1-2016.7.31)	140	177	\$ 1,621,476
2016 年學年度 (2016.8.1-2017.7.31)	124	168	\$ 1,493,396
2017 年學年度 (2017.8.1-2018.7.31)	120	156	\$ 1,393,037

7. 2015-2017 年職工健康檢查人數統計



年度 / 人數	東區	北區	中區	南區	合計
2015 年	269	126	73	113	581
2016 年	189	131	69	122	511
2017 年	227	132	87	135	581

8. 2015-2017 年職工教育訓練統計表



項目	2015 年		2016 年		2017 年	
	總時數	平均時數	總時數	平均時數	總時數	平均時數
管理類	職工	男	778 4	1,961 10	1,086 6	
		女	1,638 4	4,148 9	3,022 7	
		總數	2,416 4	6,109 9	4,107 7	
	主管	男	118 1	743 6	762 6	
		女	180 1	1,472 7	1,608 8	
		總數	298 1	2,215 7	2,370 7	
總數		2,714 3	8,323 8	6,477 7		
職能類	職工	男	1,236 6	1,659 8	1,455 8	
		女	2,600 6	4,064 9	4,411 10	
		總數	3,836 6	5,723 9	5,866 10	
	主管	男	188 1	479 4	326 2	
		女	286 1	945 5	1,295 6	
		總數	474 1	1,424 4	1,621 5	
總數		4,310 4	7,146 7	7,486 8		
共識類	職工	男	10,974 52	2,994 15	2,662 14	
		女	23,088 52	8,596 19	8,503 20	
		總數	34,062 52	11,590 18	11,165 18	
	主管	男	1,669 11	644 5	884 7	
		女	2,537 11	1,763 9	1,991 9	
		總數	4,206 11	2,407 7	2,875 8	
總數		38,268 37	13,997 14	14,040 15		
自我啟發類	職工	男	304 1	5,480 27	4,843 26	
		女	639 1	8,393 19	8,421 20	
		總數	943 1	13,873 21	13,264 21	
	主管	男	44 0	891 7	911 7	
		女	67 0	4,052 20	3,622 17	
		總數	111 0	4,943 15	4,533 13	
總數		1,054 1	18,815 19	17,797 19		



9. 2016-2017 年育嬰留職停薪及回任統計

項目	2016 年			2017 年		
	男性	女性	總計	男性	女性	總計
當年度符合育嬰假資格人數 (A)	14	46	60	14	45	59
當年度實際申請人數 (B)	1	17	18	0	12	12
申請率 (B/A)	7%	37%	30%	0%	27%	20%
當年度預計應復職人數 (C)	1	12	13	-	14	14
當年度原應復職且實際復職人數 (D)	1	6	7	-	10	10
回任率 (D/C)	100%	50%	54%	-	71%	71%
前一年度育嬰留職停薪復職人數 (E)	1	10	11	1	6	7
前一年度復職持續工作一年 (F)	1	9	10	1	6	7
留任率 (F/E)	-	90%	91%	-	100%	100%

註：因 2015 年同步調整其計算基礎，相關數據已進行修正。



10. 2016-2017 年勞安衛績效

指標	2016 年		2017 年	
	男性	女性	男性	女性
工傷率 (IR) ¹	1.88	1.47	1.53	1.60
職業病率 (ODR) ²	0	0	0	0
誤工率 (LDR) ³	54.56	7.87	109.15	21.26
缺勤率 (AR) ⁴	0.91	1.13	0.79	1.25
死亡數 ⁵	0	0	0	0

註：

- GRI 工傷引致損失工時比率 (IR) = 工傷事故總計 / 工作總時數 × 200,000
(指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名雇員的比率。)
- GRI 職業病引致損失工時比率 (ODR) = 職業病事件總計 / 工作總時數 × 200,000
(指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名雇員的比率。)
- GRI 損工率 / 誤工率 (LDR) = (失能傷害的總損失日數 / 工作總時數) × 200,000
(指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名雇員的比率。)
- GRI 缺勤率 (AR)(含事、病假) = (總缺勤日數 / 總工作人天數) × 100%
- 死亡數為因工傷亡的職工數。



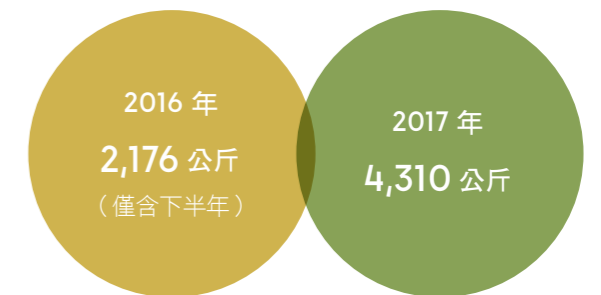
11. 廢棄物處理措施

廢棄物之處理，以花蓮靜思堂為例，職工每日參與進行分類，分為一般垃圾、可回收資源與廚餘三大類。可回收之資源品項包含硬塑膠、寶特瓶、玻璃瓶、塑膠、鐵鋁罐、電池、紙類等，進行分類後，送至環保站。

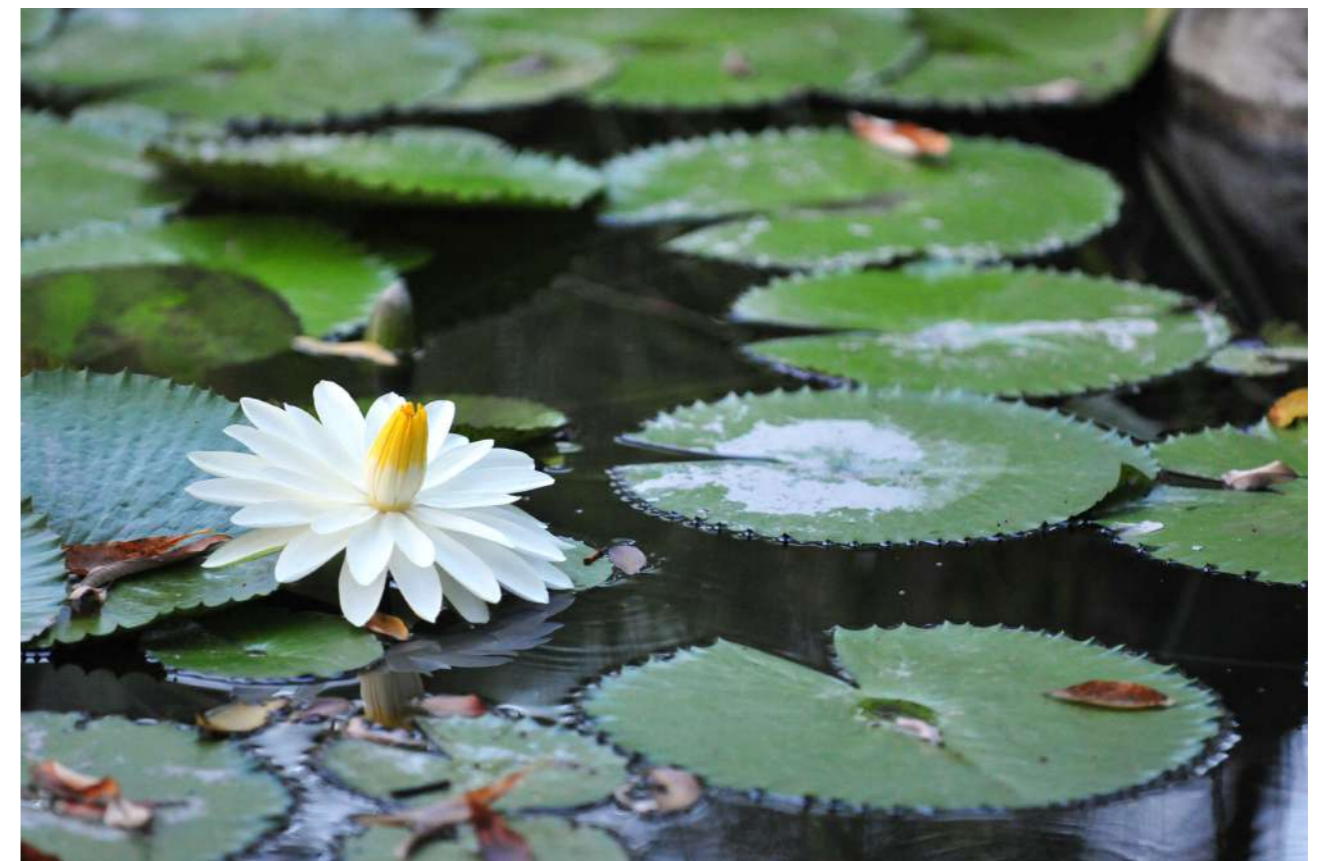
基於垃圾不落地之原則，不可回收之廢棄物，委由環保清理事業公司清運處理，不任意放置。委外清除廢棄物，大多為洗手間衛生紙及大愛幼兒園紙尿布，不會有可回收之物資。(計算、以 2016 年 1 月至 6 月委由花蓮市公所清潔隊處理清運，無清運公斤數，自 2016 年下半年轉由委外廠商

處理廢棄物，開始提供清運重量。(一立方垃圾子車大約可承放 100 公斤之廢棄物)

2016 年 7 月 -2017 年 12 月委由六德環保清理事業處理清運，統計如下圖。



註：此數量統計僅含花蓮志業園區



榮耀與肯定



世界人道主義峰會 慈濟唯一佛教代表

2016年5月23日、24日，聯合國首次舉辦的世界人道主義峰會。慈濟基金會受邀與會，是唯一的佛教團體。

土耳其伊斯坦堡的會議，來自全球一百五十個國家地區，六千多名代表參與，共同思索改善人道主義救援的方法。在特別會議中，我們透過影片分享目前全球在各地關懷歐洲難民的足跡，並且展示福慧床等慈悲科技研發物品。



梵蒂岡教廷 邀約宗教代表交流

2016-2018年間，梵蒂岡教廷邀請各國宗教代表與教宗方濟各會晤，就全球經濟、生態、與人道救援，進行多次交流。2018年本會由執行長顏博文代表參與。



廣博大愛 共同願景

梵蒂岡「促進整體人類發展部」部長涂克森樞機主教 (Peter Card. Turkson)，於2017年9月30日專程抵達花蓮拜訪慈濟，代表教宗向慈濟證嚴法師表達致意，並對環境保護等進行交流，期盼能建立「跨宗教合作」的機制。



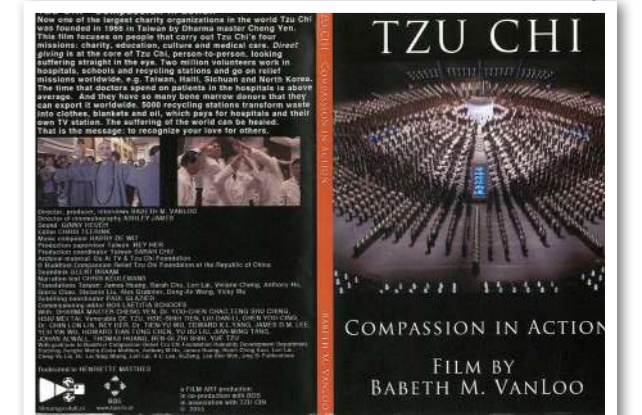
第四屆慈濟論壇 慈濟立宗門

2016年10月1日、2日，在新店靜思堂舉行第四屆慈濟論壇。論壇由慈濟大學、慈濟科技大學與慈濟基金會聯合舉辦，廣邀全球知名宗教、哲學、與非營利組織等學者專家蒞臨參與，針對論壇主題「佛教普世性與慈濟宗門的開展」，探討層面涵蓋「宗教學、管理學及全球化」，進而開展出「慈善志業、漢傳佛教、菩薩道、組織運作、理念弘揚」等內容，共同為佛教對當前社會的貢獻與價值，提出智慧與慈悲的論述。



慈濟紀錄片在歐洲與美國上映

荷蘭佛教電視創辦人之一導演范露 (Babeth VanLoo) 來臺灣拍攝慈濟紀錄片《Tzu Chi: Doing Good in the World》(中文譯名為：慈濟行善天下)，2015年6月21日紀錄片在荷蘭公共電視播出六十分鐘電視版，同年並在歐洲佛教影展播出九十分鐘電影版，讓歐洲民眾更認識慈濟。紀錄片更於2017年6月4日在美國洛杉磯比佛利山莊的Writer's Guild 戲院首映，這是慈濟的紀錄片第一次在美國戲院上映。透過導演的詮釋將慈濟人文美善，更進一步介紹給西方社會，並把佛教濟世精神傳播的更廣。



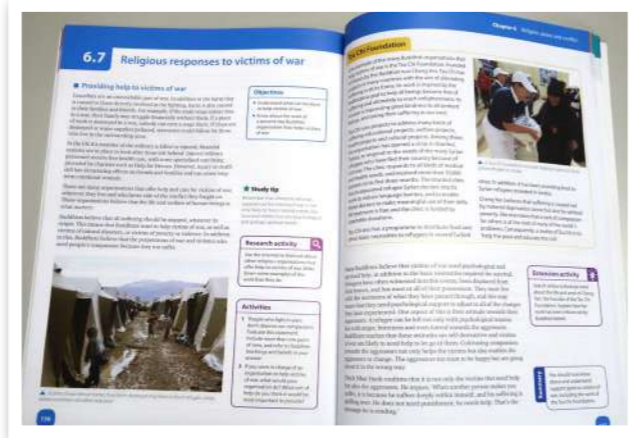
亞洲週刊封面人物與專題報導

亞洲週刊於2017年10月22日以證嚴法師為封面人物進行《慈濟傳奇國際化—從臺灣影響全球》專題報導(繁簡體版)。報導以慈濟從關懷臺灣本土出發，發展為具國際宏觀視野的全方位人道關懷組織，慈濟全球性的救援行動，愛的足跡橫跨歐、美、亞、非、大洋洲等五大洲。專題內容並整理了證嚴法師關於慈善、醫療、教育、人文與人心淨化的重要思想與志工人文實踐。



慈濟助難民 寫入牛津大學教科書

2016年10月15日，英國牛津大學出版社出版的AQA GCSE 宗教研究教科書《宗教研究：佛教介紹》(GCSE Religious Studies for AQA A: Buddhism)，正式列入慈濟在土耳其及塞爾維亞關懷敘利亞難民的事蹟，該教科書講述：在戰爭中，慈濟如何把佛陀的教法付諸實際行動，幫助流離在各國的敘利亞與中東國家難民。



G R I 內容索引

揭露項目	揭露章節	頁碼
GRI 準則 / GRI 102：一般揭露 2016		
102-1 組織名稱	慈悲濟世·恆持初衷 - 基本資料	12-17
102-2 活動、品牌、產品與服務	慈悲濟世·恆持初衷	12-19
102-3 總部位置	組織治理·永續承諾 - 組織架構	22-25
102-4 營運據點	慈悲濟世·恆持初衷 - 基本資料	12-19
102-5 所有權與法律形式	慈悲濟世·恆持初衷 - 基本資料	12-17, 26
102-6 提供服務的市場	慈悲濟世·恆持初衷 - 基本資料	12-19
102-7 組織規模	慈悲濟世·恆持初衷 - 基本資料	12-19
	組織治理·永續承諾 - 組織架構 組織治理·永續承諾 - 募心募愛 成就大愛	22-24 27-30
102-8 員工與其他工作者的資訊	以誠以情·利他萬行	102-110
	附錄：相關統計資料	132-136
102-9 供應鏈	大愛共伴·誠信共行 - 合作夥伴	50-51
102-10 組織與其供應鏈的重大改變	組織治理·永續承諾	22-24
	大愛共伴·誠信共行 - 合作夥伴	52-53
102-11 預警原則或方針	組織治理·永續承諾	22-24
102-12 外部倡議	寸步鋪路·善愛循環	56-99
102-13 公協會的會員資格	大愛共伴·誠信共行 - 合作夥伴	50-51
102-14 決策者的聲明	創辦人的話	2-3
	執行長的話	4-5
102-16 價值、原則、標準及行為規範	慈悲濟世·恆持初衷	10-19
102-18 治理結構	組織治理·永續承諾	22-24
102-40 利害關係人團體	大愛共伴·誠信共行	40-45
102-41 團體協約	無工會	-
102-42 鑑別與選擇利害關係人	大愛共伴·誠信共行	40
102-43 與利害關係人溝通的方針	大愛共伴·誠信共行	40
102-44 提出之關鍵主題與關注事項	大愛共伴·誠信共行	40
102-45 合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書	1
102-46 界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書	1
	大愛共伴·誠信共行	40-45
102-47 重大主題表列	大愛共伴·誠信共行	40-45
102-48 資訊重編	關於本報告書	1
102-49 報導改變	關於本報告書	1

揭露項目	揭露章節	頁碼
102-50 報導期間	關於本報告書	1
102-51 上一次報告書的日期	關於本報告書	1
102-52 報導週期	關於本報告書	1
102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	1
102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	1
102-55 GRI 內容索引	GRI 內容索引	140-142
102-56 外部保證 / 確信	第三方查證說明書	143-144
GRI 準則 / GRI 103：管理方針 2016		
103-1 解釋重大主題及其邊界	大愛共伴·誠信共行	40-45
	慈悲濟世·恆持初衷 組織治理·永續承諾	12 22
103-2 管理方針及其要素	大愛共伴·誠信共行	40
	寸步鋪路·善愛循環	58
	以誠以情·利他萬行	102
	感恩尊重生命愛·和敬無諍共福緣	130
103-3 管理方針的評估	慈悲濟世·恆持初衷	16
	組織治理·永續承諾	22
	大愛共伴·誠信共行 寸步鋪路·善愛循環	41-42 65, 60, 75, 80, 82, 97-99
	以誠以情·利他萬行 感恩尊重生命愛·和敬無諍共福緣	103 131
特定主題清單 / 經濟面向		
GRI 201：經濟績效 2016		
201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	組織治理·永續承諾 - 募心募愛 成就大愛	27-30
201-3 定義福利計劃義務與其它退休計畫	以誠以情·利他萬行 - 志同道合：職工培力與關懷	109-110
GRI 202：市場地位 2016		
202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	以誠以情·利他萬行 - 志同道合：職工培力與關懷	102-103, 109
202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	附錄：相關統計資料	133
GRI 203：間接經濟衝擊 2016		
203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	寸步鋪路·善愛循環	56-99
203-2 顯著的間接經濟衝擊	寸步鋪路·善愛循環	56-99

揭露項目	揭露章節	頁碼
GRI 204：採購實務 2016		
204-1 來自當地供應商的採購支出比例	大愛共伴·誠信共行·合作夥伴	52-53
GRI 205：反貪腐 2016		
205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	組織治理·永續承諾·法規遵循 資訊保護	26
特定主題清單／環境面向		
GRI 302：能源 2016		
302-1 組織內部的能源消耗量	以誠以情·利他萬行·節能減碳 環境永續	124-127
302-3 能源密集度	以誠以情·利他萬行·節能減碳 環境永續	124-127
302-4 減少能源消耗	以誠以情·利他萬行·節能減碳 環境永續	124-127
GRI 303：水 2016		
303-1 依來源劃分的取水量	以誠以情·利他萬行·節能減碳 環境永續	124-127
GRI 307：有關環境保護的法規遵循 2016		
307-1 違反環保法規	組織治理·永續承諾·法規遵循 資訊保護	26
特定主題清單／社會面向		
GRI 401：勞雇關係 2016		
401-1 新進員工和離職員工	附錄：相關統計資料	132-134
401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	以誠以情·利他萬行·志同道合：職工培力與關懷 附錄：相關統計資料	108-110 132-136
401-3 育嬰假	附錄：相關統計資料	109-110, 136
GRI 403：職業安全衛生 2016		
403-2 傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	附錄：相關統計資料	108, 110, 136
GRI 404：訓練與教育 2016		
404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	以誠以情·利他萬行·志同道合：職工培力與關懷 附錄：相關統計資料	105-107 135
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016		
405-1 治理單位與員工的多元化	組織治理·永續承諾 附錄：相關統計資料	22-24 132
405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	以誠以情·利他萬行·志同道合：職工培力與關懷	109
GRI 418：客戶隱私 2016		
418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2016 年與 2017 年無相關事件發生	26
GRI 419：社會經濟法規遵循 2016		
419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	組織治理·永續承諾·法規遵循 資訊保護	26

第三方查證說明書



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE BUDDHIST COMPASSION RELIEF TZU CHI FOUNDATION'S CORPORATE SUSTAINABILITY REPORT FOR 2016-2017

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Buddhist Compassion Relief Tzu Chi Foundation (hereinafter referred to as TZU CHI) to conduct an independent assurance of the Corporate Sustainability Report for 2016-2017 (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in this report.

The information in the TZU CHI's CSR Report of 2016-2017 and its presentation are the responsibility of the management of TZU CHI. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in TZU CHI's CSR Report of 2016-2017.

Our responsibility is to express an opinion on the report content within the scope of verification with the intention to inform all TZU CHI's stakeholders.

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

This report has been assured using our protocols for:

- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008) at a moderate level of scrutiny; and
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (2016)

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification, quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from TZU CHI, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, EICC, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within TZU CHI's CSR Report of 2016~2017 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of TZU CHI sustainability activities in 01/01/2016 to 12/31/2017.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI Standards in accordance with Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1, Moderate level assurance.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

TZU CHI has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, volunteers, investors, suppliers, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, TZU CHI may proactively consider having more direct two-ways involvement of stakeholders during future engagement.

Materiality

TZU CHI has established effective processes for determining issues that are material to its activities. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

Responsiveness

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS (2016) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, TZU CHI's CSR Report of 2016~2017, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, it is recommended to have more descriptions of TZU CHI's involvement with the impacts for each material topic (103-1), and how efforts were given to mitigate the impacts and the effectiveness of the result on management approach (103-2, 103-3). When reporting on goals and targets for each material topic, the expected results are suggested to be set, if applicable, with quantitative objectives.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



David Huang, Director
Taipei, Taiwan
25 September, 2018
WWW.SGS.COM





佛教慈濟基金會
BUDDHIST TZU CHI FOUNDATION