

永續報告書



佛教慈濟慈善事業基金會

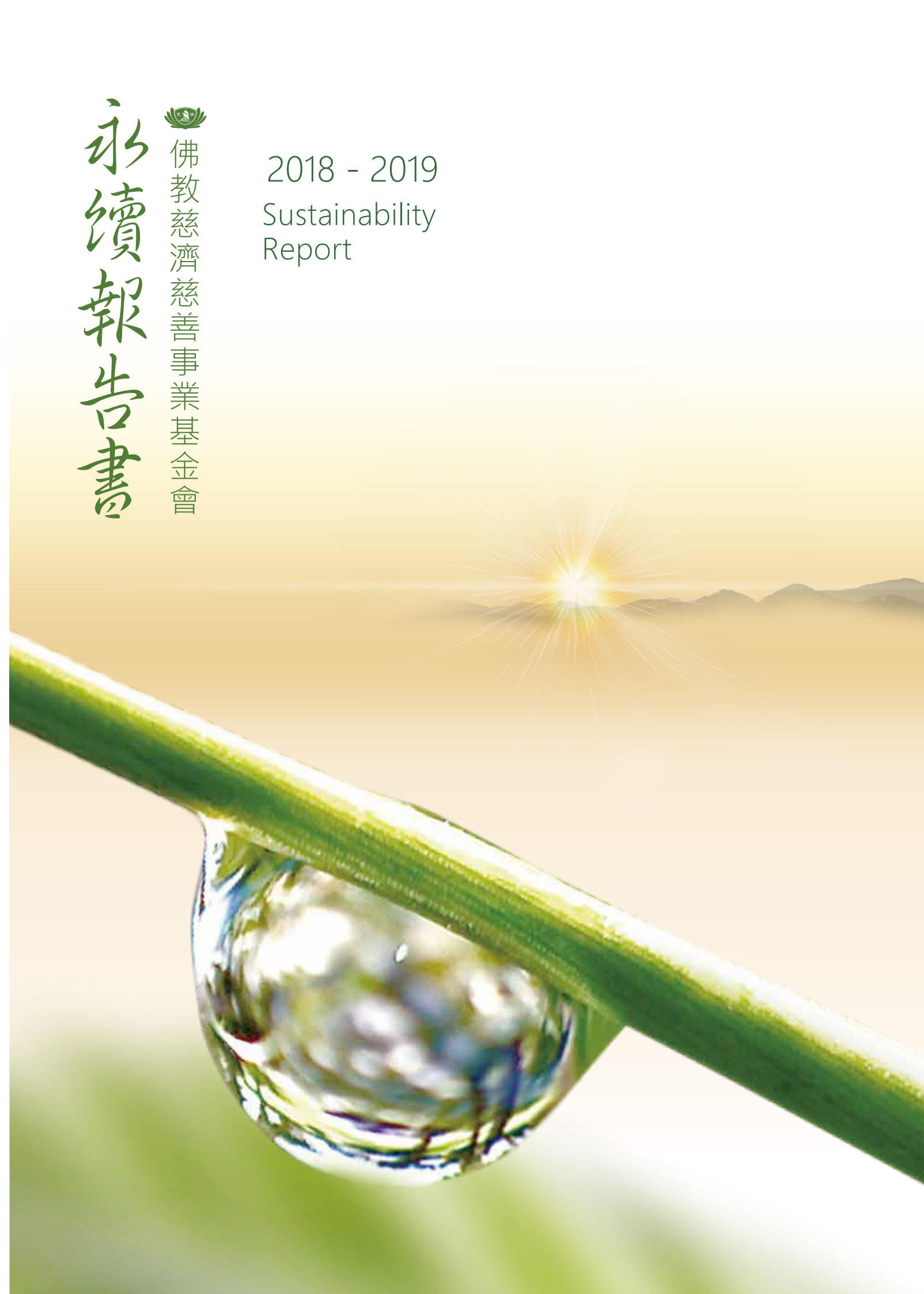
2018 - 2019
Sustainability
Report



佛教慈濟慈善事業基金會
TAIWAN BUDDHIST TZU CHI FOUNDATION

財團法人中華民國 佛教慈濟慈善事業基金會
電話：03-826-6779

永續發展意見信箱：tzuchi@tzuchi.org.tw
970花蓮縣 花蓮市 中央路三段 703 號



目錄 Contents

<http://www.tzuchi.org.tw>



關於本報告書	P.2
創辦人的話	P.4
執行長的話	P.6
齊心防疫篇 - 全球共伴造福行善	P.8
第一章 慈悲濟世・莫忘初衷	P.14
將「來不及」轉為「來得及」	P.16
慈濟商標 慈善指標	P.17
1.1 組織概況	P.17
1.2 永續治理	P.26
1.3 風險管理	P.31
1.4 法規遵循與資訊安全	P.41
1.5 財務狀況	P.42
第二章 共善同行・以誠以情	P.44
2.1 關注主題分析	P.47
2.2 公益關注者分析	P.50
第三章 愛的循環・善種綿延	P.64
社會影響力評估：以板橋靜思堂為例	P.66
3.1 扶困救助・新芽助學	P.68
3.2 人道關懷・災難援助	P.72
3.3 福利服務・健康身心靈	P.74
3.4 社區關懷・落實在地化	P.76
3.5 接引職志工・培育與培力	P.80
第四章 友善環境・環境永續	P.92
4.1 環保 30 全球行動	P.95
結語：誠正信實為大地・慈悲喜捨為和風	P.104
附錄：相關圖表與數據	P.105
附錄：榮耀與肯定	P.107
附錄：GRI 內容索引	P.110
附錄：第三方查證聲明書	P.114

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 3 本永續報告書。

慈濟以負責嚴謹的態度，就公益關注者¹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 1 本永續報告書，2018 年 10 月出版第 2 本永續報告書，本報告書為第 3 本，報告書期間為 2018 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，於 2020 年 8 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 3 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 2020 年 6 月 30 日。

預計未來每 2 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 100 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，僅限於臺灣佛教慈濟慈善事業基金會之組織邊界，然，環境數據若涉及區域性，如用水量、用電量、廢棄物量等資訊，因慈濟於全臺分布據點（分會、靜思堂、聯絡處等）眾多，數據蒐研不易，現依其重要性與特殊性，先以花蓮志業園區、臺北分會、臺中分會、彰化分會、臺南分會、高雄分會、桃園分會與屏東分會等 7 個分會及板橋靜思堂、三重靜思堂為數據統計邊界。

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。

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：03-826-6779
- 永續發展意見信箱：
tzuchicsr@tzuchi.org.tw
- 地址：970 花蓮縣花蓮市中央路三段 703 號

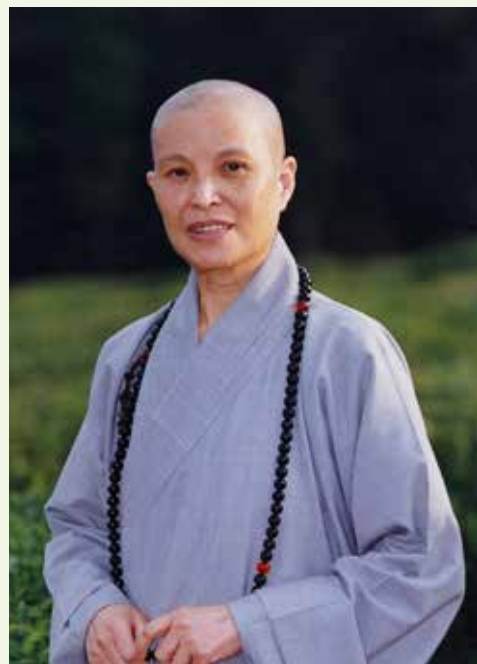


¹本報告書中所提之「公益關注者」即為 GRI 準則中所指之「利害關係人 (stakeholders)」。

創辦人的話

生命無始終

足踏經道信願行



走過半世紀，每一秒鐘都令人無悔！半世紀前的那一念，成立了克難功德會，其間不知歷經多少坎坷，感恩慈濟人長時間以來，點點滴滴、重重疊疊的力量鋪平慈濟人間路，不斷接引、帶前顧後，一路走來，隊伍浩蕩長，慈善足跡已走過百個國家地區。師父很感安慰，大家啟發愛心，發揮力量在人間，一起成就了慈善、醫療、教育、人文四大志業。

粽串為喻 提綱挈領

慈濟是佛教，所屬的宗門是慈濟宗，方向就是「為佛教，為眾生」；要讓人人談起慈濟，就很清楚慈濟是屬於慈濟宗門。慈濟人不一定是佛教徒，這是很難得的，但是慈濟人要了解法脈宗門，組織架構一定要梳理清楚，才能提綱挈領，世代延傳而不會散亂脫序。

過去對慈濟人說「四法四門四合一」，現在拿「粽串」來譬喻，不論有幾法幾門，都歸向法脈的總綱領。一串粽子有佐料、米和粽葉，都要用繩子綁起來。如果一粒一粒米是會員，委員就是粽葉，米和佐料無法隔離；委員在社區招募會員、勸募愛心，就像粽葉蒐集米糧、佐料，把點點滴滴的社會資源蒐集起來包好；要把粽子包得好，總要有方法，方法來自系統，行事要有規章、守法則。常說3人成眾，就像綁粽的繩子是由3股棉線編在一起，若能串聯得好，一條條棉繩梳理得清楚，歸向同一個繩結，無論這串粽子怎麼擺放，甚至在蒸煮時翻滾堆疊，只要從繩結提起來，仍然是脈絡清楚的一整串粽串。

這是「三合一」，也是「三加一」——如同合和互協的組隊架構，要讓和氣、互愛、協力合起來，就需要合心把繩結束好不鬆散，如此才能有承擔重任的韌力。

慈善、醫療、教育、人文各有綱領，要好好地傳承法脈宗門綱領。最重要的是，粽葉不要放鬆，米不要漏；過去如何募款？如何帶人？如何見人莫忘說慈濟？大家要把初發心的時代撿回來。希望大家可以透過手機、電話多呼喚，跟會員多互動，每天寫一句好話、「一指積善」給所有的會員，可能會員又會回來。

「菩薩所緣，緣苦眾生」，既然發心立願行菩薩道，就要走入人群度眾生，而且要結合一群志同道合的人，借力使力，共同發揮菩薩願力。相信合群的人愈多，發揮的良能愈大，就能對社會產生愈大的影響力。



依止靜思 傳承法脈

我從幾10年前就開始鋪路，一開始便以法脈的精神推行宗門的志業，由精舍當粽頭，執行長辦公室當粽結，從粽結把粽繩束緊、綁好，下方一條條粽繩梳理清楚不打結，就可以綁起一顆顆粽子。若是四大志業的每一個行政系統，都能把粽繩編好、梳理好，把繩結綁好，整體就能運作順暢，結構也會很穩固。無論時間過了多久，只要系統脈絡清楚，法脈宗門的精神力量就能永遠存在。

精舍有32位清修士受證，篤定了人生方向，立誓要「印證法源，依止靜思；傳承法脈，恆立宗門」。師父在，人人都是法脈宗門的第一代，有傳承法脈宗門的責任；菩薩道長遠，每一位都要做永續的傳法人。師父從創立慈濟開始，就已經用《法華經》鋪路；現在要很明確地向大家說，不只是鋪小路，而是要開大道。不斷地向前鋪路、開道，就要信、願、行——立信還要立願，並且起身力行。

慈濟人常說：「要生生世世跟師父走。」現在就要「足踏經道信願行」，走在經上、菩薩道上，用信、願、行走過來。每一位慈濟人都要知道志業起源，守護、鞏固法脈精神，只要法脈存在，而且健全傳承，慈濟志業的無私大愛就能完整地長久延續。

大愛相伴 永續發展

人人要「戒慎虔誠」，時時「敬天愛地」。虔誠，不是求佛保佑，而是深心發願，明是非、養悲心，調整心態，改善環境與生態。如果人人敬天愛地、凝聚善念，以實際行動愛護萬物，用心用愛守護環境，築出穩固的人心堤防，就是防範災難的良方。

大自然有氣流——氣流不調，會引發風災水患；人心也有氣流——若彼此對立、爭執不休，惡氣流會帶來災禍與紛擾。我相信，人的心靈與大自然的氣候能相互感應——只要人人心中有一股清流，有一分敬畏天地的戒慎，真正對大自然生起尊重敬愛之心；一念善就是一分清流，凝聚善念、發揮善行，一股股清流匯聚，就能產生「福氣」，推開災難的氣流。

那麼，如何減緩「溫室效應」？唯有仰賴人的「心室效應」——人與人之間以「和」相待，互助、互愛、感恩及尊重，匯聚善念、把握分秒行善，就能締造平安與祥和，這世界就會很美、很溫馨；如此才是真正的人類和地球永續發展之道。

釋證嚴

執行長的話

《2018-2019 年慈濟慈善事業基金會永續報告書》，是我們經國際認證的第 3 本報告書，感恩您的關心與期待，在這 2 年中，我們將全球會員的愛心善念，結合職志工的身體力行，帶向國際發聲，積極參與聯合國 NGO 平臺會議，發揮清流的社會影響力；我們看重年輕人的創意與行動力，廣邀他們參與本會專為年青人所舉辦的「放大視野、想向未來」計畫，發揮他們的創意來投入公益慈善事業；當然，我們不曾忘記身為慈濟人的初衷，持續走入社區，深耕慈善服務，善盡證嚴法師創立慈濟「為佛教、為眾生」的使命。



在付梓之際，全球正籠罩著 COVID-19 的危機之中，在這攸關性命的此刻，慈濟當然沒有缺席，帶著全球會員的愛心，動員全球各地慈濟人，送出防疫物資總數超過 2,020 萬件，至今已援助 71 個國家地區，規劃進行中的還有 15 個國家地區，合計將援助 86 個國家地區。

此時，全球疫情尚未降緩，確診人數近千萬人，往生人數近 51 萬人，面對此波疫情，人類如何找出健康永續之道？全球暖化以及「氣候急難」的情勢，日益嚴峻，每年、每月的平均溫度屢創新高，各地水、旱災等災難訊息層出不窮；還有全球的貧困與饑荒問題，加上諸多地緣政治的貿易衝突、軍事對峙不斷，面對各種人為和天然的災難威脅實在令人擔憂，但是並不是沒有解決或減緩的方案。

這解決之道，就是慈濟人一直堅持的信念—「環保、蔬食、節能、無塑」的推廣與力行。我們深信有更多人在這 4 項領域的投入，可以降低病毒感染、紓緩全球暖化，達到「防疫、防災」之效，人類社會得以永續發展。

近年來我們更致力於「防災、減災」的預防災害工作，為提升防賑災即時援助能力，加強防災韌性、推動災防教育，與國家災害防救科技中心、中央氣象局、國家實驗研究院及國家地震工程研究中心、臺北市立大學簽約建立防災合作機制；並與國立科學工藝博物館及各縣市政府合作，舉行防災教育特展，提升民眾與學生防災意識。因為我們堅信「預防勝於治療」，希望以戒慎虔誠的防災教育推廣，共同守護地球，降低人類與環境災害。

腦神經科學經研究發現，「感恩」可以改變大腦迴路，讓人更快樂；美國心理協會 (APA) 與 Journal of Health Psychology 發表的研究報告也顯示，當注意力放在感恩的感受上時，確實能夠對身體有具體的影響，包含：提升睡眠品質、減低焦慮與憂鬱、減少發炎反應、與降低心臟疾病等。對應至投入社會服務的慈濟志工身上，我們都可以感受到志工付出的快樂、心理健康與滿足，在他們的笑容與滿足上印證感恩的力量。

也因為這份無形的感恩能量，再加上慈濟志工特色：「無償、自費、自假、自禮、自捐」，慈濟為臺灣和全球永續發展投入許多的貢獻。為了能接近精準的方式，瞭解志工付出的愛心價值相應的社會效益與影響力，經安侯建業 (KPMG) 輔導，我們以 2018 年板橋靜思堂的慈善行動為範疇，以志工「無所求付出」為計算基礎，推動的公益活動總體社會影響力 SROI (Social Return On Investment; 社會投資報酬率) 值高達 50.37，意即慈濟所投入的 1 分成本，因為志工無償付出，總體產生超過 50 倍的社會 (經濟) 影響力。

以 2018-2019 年而言，慈濟志工投入社會服務逾 3,600 萬人次、服務逾 5,100 萬人次，以政府所規定的最低基本工資計算，所產生的經濟價值貢獻逾新臺幣 236 億元，雖無法反應在財務報表上，但這些都為全球帶來無以計量的安定力量。

這與白宮國土安全局信仰和機會倡議主任凱文·史密斯 (Kevin Smith) 參與 2019 年《慈濟全球論壇》後，於聯合國《安全與常態預防機制論壇》盛讚「最好的管理，是證

嚴法師以愛為管理，用自律的方式，帶動社區的寧靜安詳的力量，佛教用愛撫平傷痛，人性之美」，有同樣的意涵。

尊重生命是本會慈善志業的本質，不論時間、空間、或在人與人之間，只要是攸關生存、生活、生命等存在價值，能直接服務關懷的國家地區，我們從不輕易放棄關懷的即時性。所幸，多年來，因慈善救助之故，與多國政府單位、慈善組織成為合作夥伴，正因為我們知道在這條道路上，我們並不孤寂，所以我們仍難行能行，亦步亦趨的前進。

面對嚴峻的未來，我們雖憂心，卻不退縮，感恩您對我們的信任與期待，更感恩在全球的善行與馳援中最大的後盾 - 全球會員，因為有您，讓我們可以專注於各項慈善服務，深化慈善服務品質。面對各方的期待，我們將以「邁向永續」為最終目標，為人類永續、地球永續而努力。

顏博文



齊心防疫篇 - 全球共伴造福行善

2019 至 2020 年新型冠狀病毒 (COVID-19) 全球擴散，造成 200 多個國家地區近千萬人感染確診，近 51 萬人 (截止至 6 月底的資料) 往生，在這期間，各國紛紛進行封城鎖國，許多工廠商家無法營業，對全球經濟衝擊甚鉅。這一波世界性大災疫中，我們依然沒有缺席，全球的志工發揮在地力量與各國家地區募集防疫物資，投入防疫關懷，證嚴法師亦呼籲「全球共伴・造福行善」行動，凝聚眾人愛心，用慈悲膚慰世間苦難。



截至 2020 年 6 月 30 日，我們在全球防疫行動：

- 防疫物資馳援 **71** 個國家地區、規劃進行中 **15** 個國家地區，合計將援助 **86** 個國家地區。
- 提供防疫物資總計超過 **2020** 萬件，包含：**超過 1029 萬** 個醫療口罩、798 萬支以上的防疫手套、**113 萬件以上防護隔離衣 / 帽**、41 萬個以上的面罩護目鏡、22 萬個以上布口罩，以及若干的消毒酒精、安心祝福包、福慧床、素食健康餐點等，我們預計將再提供超過 300 萬件的防疫物資。
- 依照國家個別亟需，另外還有送出防疫物資：**呼吸器、額溫槍、試劑、保暖衣物、環保毛毯、福慧珍粥、香積飯、香積麵、霧化機等。**

防疫目標與 3 大階段

防疫的短中長期目標：



發揮急難救助功能
擇定「重點」國家地區，「直接」運送防疫物資，以「尊重」態度發送，讓防疫物資「及時」、「精準」到位，發揮防疫救人功能。

發揮安心膚慰功能
針對受影響的國家地區，提供「安心祝福包」，透過政府系統將祝福與物資，提供給受到隔離、檢疫的民眾，以及第一線救治病患與防治疫情的醫療等相關防疫單位。

發揮防疫減災功能
與政府醫療防疫單位合作，透過社區志工系統與媒體通路，包含大愛電視、廣播、網頁、臉書等，進行防疫衛教推廣，以達到「預防勝於治療」、「防疫勝於救疾」的目標。

安生紓困計畫
此波疫情影響是全面性的，我們啟動愛心防護網，回溯已結案之照顧之感恩戶與照顧戶，適時再行開案提供物資援助、經濟補助等，度過疫情影響的經濟生計衝擊。

安學教育計畫
孩子的教育不間斷，是我們長期以來堅持的，針對受影響家庭孩童的受教權，提供助學等教育支持。

提倡「尊重生命」價值
啟發帶動慈悲心念，提倡健康蔬食，善護萬物生命，促進身體、萬物大地與心靈健康。

讓防疫行動成為生活日常
透過防疫教育、媒體網路、防疫推廣等，讓防疫內化為日常的習慣與行為，方能永保安康。



齊心防疫組織與 5 大職責

2020 年 1 月，新型冠狀病毒剛爆發之初，雖仍在春節期間，然而花蓮本會已成立「全球齊心防疫總指揮中心」，隨時關心全球疫情，形成決策，調度全球物資，執行防疫行動。全球齊心防疫總

指揮中心由執行長顏博文為召集人，設有協調組、行政組、物資組、媒體組等功能單位，各司其職，相互合作，每日早上 9 點準時匯報全球資訊，以適時提供決策。

全球齊心防疫總指揮中心的 5 大職責如下：



齊心防疫 7 項策略



大哉教育・全球疫災後的更好未來

COVID-19 自 2019 年影響至 2020 年，當疫情來臨之際，人人都深受影響，除了造成有形的生命傷亡和經濟影響之外，更加劇了人心隔離、人性衝突的危機。此時，身為宗教型的全球性慈善機構，我們自省確立目標：



建立更完善的慈善防疫運作制度及作業規範

建立防疫慈善等級啟動機制，讓本會及全球各分支機構在不同的防疫啟動相關運作，以促進未來防疫行動更順暢。

建立更完備的慈善防疫公衛教育

慈善志業結合醫療、教育、人文志業以及相關防疫專業單位，共同合作將防疫觀念與運作，納為每年全球志工教育訓練課程並定期舉辦科普教育推廣講座與活動，提升社會防疫認知與落實行動。

建立更有系統的慈善防疫物資準備

將相關防疫物資正式列入全球必備防災防疫品項，並進行「流動性備存」管理。並在全球建立總倉、分倉，以及全球運輸合作夥伴系統。

建立與推廣更健康的防疫健康飲食觀念推廣

將尊重生命的蔬食推廣，以系統性、全面性、有效性的策略方式，提升社會蔬食人口比例，促進身體健康，降低疫情再度發生的機會。

建立全面的全球慈善合作機制

建立與全球慈善機構及宗教組織的合作機制，讓防疫援助與關懷行動更為有效而精準；讓價值倡導與理念教育更具有全球的影響力。

創辦人證嚴法師愷示：「如此大災難也是大哉教育！讓人們再度學習彼此間的尊重與謙遜。」

量化成果

防疫物資已經送達 71 個國家地區，預計再援助 15 個國家地區，合計預計援助 86 個國家地區。





01 慈悲濟世 莫忘初衷

慈悲濟世·莫忘初衷

臺灣座落在太平洋上的蕞爾小島，一群用心、用愛、有共同目標齊步為幫助苦難的人，隨著全球的大環境與社會的更迭，應著社會、人間的需要，從臺灣東部開始布下善種子，展開四大志業，將慈濟慈善種子散佈推向國際。



將「來不及」轉為「來得及」

世間總是苦難偏多。天災人禍，讓人悲痛的恐怕是絕望、驚恐、無助、失神，尤其，能等到救援的往往遠少於等不到的…

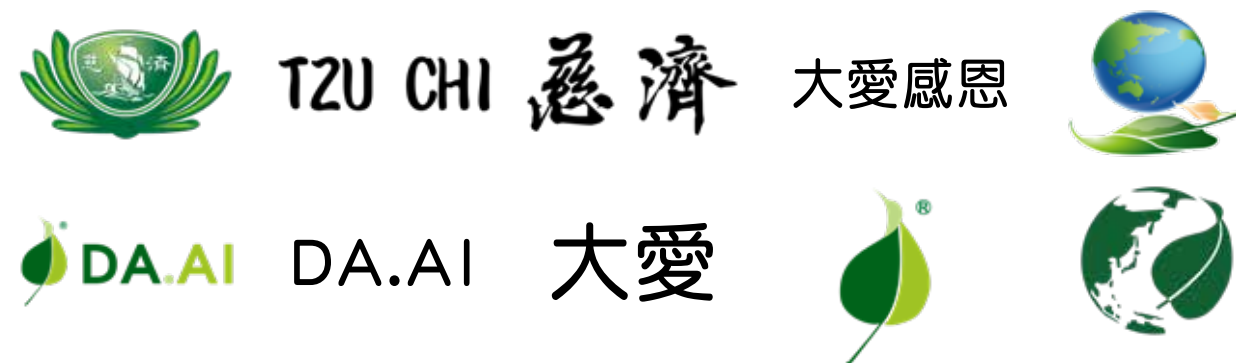
「來不及」是慈濟半世紀以來最刻骨銘心的感受，面對無常災劫，措手不及，來不及救、來不及伸出援手，眼看著生命在一秒中消失，「是時間來不及」、「空間來不及」這樣的巨大壓力，成就了慈濟近半世紀，始終如一的行善之路。

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 16 日
設立許可字號	六九社五字第二二三五號
登記字號	登記字號：109 證他字第 000021 號
目的事業內容	辦理社會福利、公益等事業

慈濟商標 慈善指標

慈濟慈善服務遍佈全球，背後最大的支持是全球的會員，隨之而來的責任與承擔，我們絲毫不敢鬆懈，為此，戮力將「慈濟」能成為國際性慈善商標與標的，商標制度健全與完善，方能從在地，連結國際、鏈結未來每一次的慈善行動；讓慈濟商標成為全球慈善指標。

「慈濟」、「Tzu Chi」、「大愛」、「DAAI」等核心商標，我們在各志業發展國家註冊，截至 2019 年底，總計橫跨全球五大洲 43 個國家，登記 800 多個志業推動品項，建構慈濟慈善服務國際化識別。



1.1 組織概況

四大志業

慈善援助，讓生命有尊嚴

1999 年的 9 月 21 日，石破天驚的 102 秒，是臺灣民眾最深刻的「來不及」，短短 30 秒的上下跳動，不只是一個來不及，而是如潮湧至的千百個「來不及」，因為深知來不及，這股由下而上的草根力量，第一時間從家裡出發，至社區服務鄉里的，就是這群自動編組、自動補位、自動服務的慈濟志工，默默扮演著安定社區與溫暖社會的力量，而這僅是諸多急難救援時，慈濟志工的縮影。

有人說，看到慈濟志工的身影就有安心的感受。事實上，我們也是當地社區的一份子，也有可能同時受災，但我們深知，以愛與善聚福，愛心人多福氣才會大。

儘管時代脈動與社會情勢不斷轉變，但我們的核心精神，從教富濟貧到濟貧教富的內涵不曾改變。我們重視的不只是援助，更在乎啟發人性善的良能，讓人人願意盡一己之力幫助貧困，讓受助者走出生命的幽谷。

「在最黑暗的角落，點一盞燈；在最淒寒的路上，生一堆火。」慈濟慈善志業的源頭，源自於超過半世紀證嚴法師的一念悲心，法師以宗教家的實踐精神帶領下，以佛教精神中「無緣大慈，同體大悲」的清淨大愛為基礎，將「佛法生活化」、「菩薩人間化」；使佛教的教義，具體落實到人間、社會、生活中，將佛教教義中「慈悲喜捨」的精神，透過力行實踐的過程，濟世利他。

● 慈善志業：慈濟慈善從臺灣出發，邁向國際

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。

2003年，我們以「臺灣佛教慈濟基金會」之名，正式成為聯合國新聞部非政府組織聯繫單位(The Committee on NGO of the Department of Public Information)一員。同年，臺灣實業家志工成立「慈濟國際人道援助會」(Tzu Chi International Humanitarian Aid Association, TIHAA)，以系統化的後勤行政與研發團隊，提升賑災工作效能。2010年7月，正式成為聯合國經濟社會理事會非政府組織特別諮詢地位之會員，並與聯合國難民署 (UNHCR) 合作，援助難民。

2018年9月獲准加入聯合國信仰組織評議會，信仰組織代表的發言更受到肯定與重視。聯合國環境保護署認可慈濟落實環保行動，2019年1月聯合國環境署特授予「觀察員」身份，讓我們可於重要會議中為環境保護發聲；這些都是慈濟邁向國際化的足跡，也是佛教精神理念在國際社會被看見的重要里程碑，讓臺灣以愛以善做為軟實力外交。

自始至終，我們以「誠正信實」的態度對捐款者負責，對慈善工作，不僅是施與受之間的儀式，而是出自至誠的關懷實地了解需求。這種「感恩尊重愛」的關懷模式，從臺灣開始推廣到全世界，形於外的情源自一顆誠懇的心。截至2020年5月10日，援助腳步遍及全球104個國家地區，全球有近9萬名經過培訓的志工，帶著社會大眾的信任，在所屬國度裡行善，將榮耀回歸臺灣。



● 醫療志業：人醫關懷，讓生命有品質

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。

慈濟以生命平等的理念，初始設義診所，進而創立醫院，不收醫療保證金，並成立國際慈濟人醫會，至2019年止全球共建立37個醫療單位；同步推動「醫療志工」，與醫護團隊做到全程、全人、全家、全隊之「四全」照顧，達到「身心靈」統合療護目標。

「國際慈濟人醫會」(Tzu Chi International Medical Association, TIMA)，於2000年召開首屆年會，讓有愛心、想回饋社會的醫護人員得以貢獻所長，也讓醫療網絡延伸到各個需要的地方。人醫會不僅具備專業的醫事人員，志工的參與也使得服務項目和範圍較一般義診更廣，包含醫院、洗腎中心、義診中心等功能。全球各服務據點成員，不分種族與信仰，平日在居住地服務，遇有重大災難，各國成員就近或跨國緊急支援，正因為如此，義診行動讓貧病無望者或初見世界的小嬰孩重獲新生。服務項目因各國民情法令而有不同，以臺灣為例，定期定點巡迴偏遠山區及離島，並為遊民、獨居長者、清寒戶等義診及居家往診關懷。而醫療匱乏的如菲律賓，義診人數動輒數千。擁有數個醫療服務據點的美國，則在義診之外，著重醫療諮詢、健康講座，以臺灣為例，2019年於全臺7家醫療網共計舉辦7,799社區醫療場次，服務近23萬人次。

各地規模人力或有不同，但不忍貧病受苦的悲心，則無差別。慈濟醫療支援在全球連成一座緊密的醫療網，跨國合心協力為搶救生命而努力，截至2019年底，全球共有50國家地區14,755位人醫會志工，累積16,656場次義診，受益達3,221,582人次。



● 教育志業：人才培育，讓生命有希望

慈濟教育志業的長遠目標在於，透過學校、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。此與聯合國永續發展目標之「確保高品質教育」的理念相符。

80年代證嚴法師為花東原住民子女著想，期望透過教育為他們另闢專業之路，同時為社會培養人才，1989年設立慈濟護專為東部醫學教育立下里程碑後，陸續建立了幼稚園、小學、中學、大學、研究所之全程、全面、全人的「完全化教育」，並於海內外設立幼兒園、小學、中學，開展社會教育推廣，落實活到老，學到老的社會教育。

我們也將社會服務的志工理念應用於教育之中，以2019年為例，臺灣慈濟志業的學子，服務學習活動場次達1,008場，學生投入19,222人次，服務達65,354人次，包含長者關懷、兒童課輔、身心障礙、環保等服務內容，培養見苦知福之心性。

校園裡，也有教育功能團隊志工於全臺校園利用晨間時間，藉由生活故事與靜思語等，引領孩子體驗、省思及生活實踐，重視地球環境保護，與培養良好品格及行為，2019年全臺共辦理82,849場次，互動達2,096,211人次。

另外，慈濟大學以「尊重生命」為出發點，提倡「發揮生命使用權」，帶動國內醫學界遺體捐贈風氣。「無語良師」是我們對大體捐贈者的敬稱，感恩他們默默無私奉獻醫療教育，授予醫學生無限啟迪，善行銘記在許多人心中，化作醫者的反思與承諾，截至2020年5月4日止，大體捐贈志願捐贈達39,904人。



● 人文志業：人文提升，讓生命有內涵

慈濟在全球推動人文觀念與環境保護，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」等目標一致。

每個人的思想、行為、習慣、個性的累積，都足以影響一個社會的命運，這就是社會人文。人文素養必須靠社會整體力量來成就，人與環境的關係，人與社會的關係，人與人的關係，相對重要，這是由下而上的淬煉，讓社會整體向上提升的基礎。

傳播力，無遠弗屆，透過傳播的力量，影響社會人心，進而達到淨化社會。而「報真導正」更是人文志業所有同仁的新聞倫理守則，選材上除了慈濟會務推動狀況外，也關注族群土地，將本土觀點與國際視野結合，並以公共利益與普世價值並重，為人類留歷史，為時代做見證。

這一股媒體的清流，源自於證嚴法師自1990年呼籲「以鼓掌的雙手做環保」，鼓勵大家以雙手守護地球，也將這份對大地的守護，挹注人文志業，讓「垃圾變黃金，黃金變愛心；愛心化清流，清流繞全球。」2019年共有112,016位環保志工以行動守護地球。



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

關鍵成果

2018年9月21日成為 聯合國信仰組織評議會委員代表

2019年1月9日取得 聯合國環境署觀察員身份

全球慈善關懷



職工教育訓練



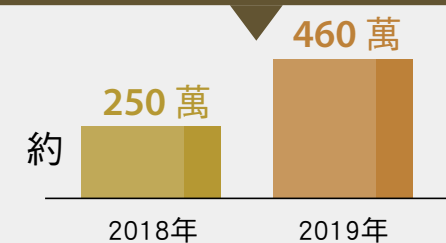
志工投入服務人次

約 36,000,000

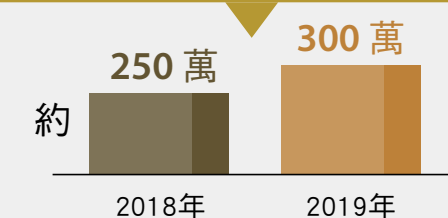
獎助學金 受益/服務人次

約 2.5 萬 /2018年
約 2.0 萬 /2019年

扶困救助 受益/服務人次



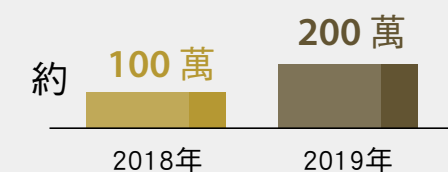
急難救助 受益/服務人次



兒少福利 受益/服務人次

約 260 萬 /2018年
約 50 萬 /2019年

老人福利 受益/服務人次



慈善永續願景與策略

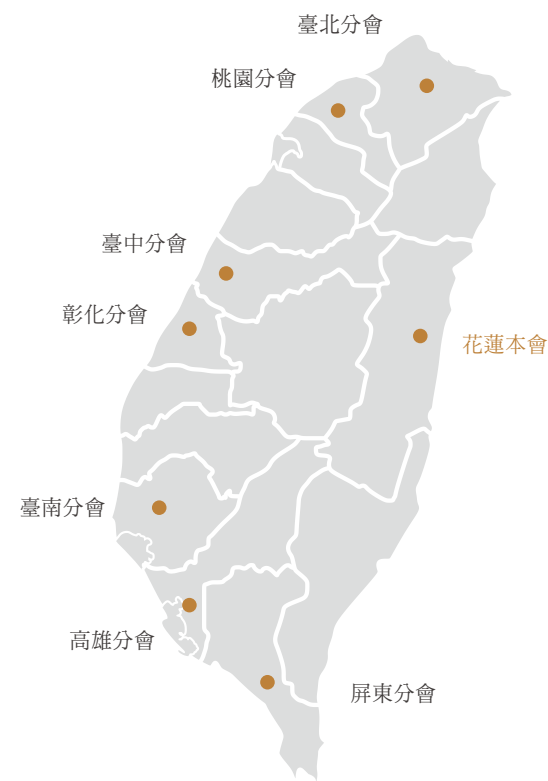


慈善策略主軸	慈善策略面向	短期目標	中長期目標	2018/2019 成果 / 亮點
人心淨化	扶困救助 新芽助學	濟貧扶困、 自立脫貧	擴大全球信仰 組織聯結與正 向影響力	<ul style="list-style-type: none"> 建構社區安全防護網，弱勢家庭關懷，2018 年 1,728,896 人次受益，2019 年 1,004,119 人次受益 2019 年首次冬令發放以「慈善物資卡」替代物資發放 弱勢家庭學子多元教育支持力（助學補助、新芽獎學金、人才培育、營隊、成長班、課輔），例如：豐田國中足球隊關懷
	接引職志 工培育與培力	傳承人才建 立與新世代 接引	接引青年，培 育人材，建立 制度，傳承典 範	<ul style="list-style-type: none"> 「青年雲湧」專案：慈青聯誼、公益計畫、青年揚善建立；成立慈濟國際青年會 TIYA
社會祥和	福利服務 健康身心靈	推動高齡化 與少子化因 應策略	加強靜思堂功 能為社區關 懷、心靈成 長、防賑災及 社會推廣教育 的友善道場	<ul style="list-style-type: none"> 2018 年成立長照推展中心；開辦第一個提供「長照 ABC 一條龍服務」的據點，當年度在全臺共設有 A 級 13 處、B 級 15 處、C 級 31 處，以及社區關懷據點 345 點 2019 年首家日照中心成立建構完整長照服務；年度設立 31A 整合型服務中心、18B 居家長照機構、4B 日照機構、96C 社區巷弄長照站及 121 處社區關懷據點
	社區關懷 落實在地化	建構慈悲社 區關懷網絡	落實「安穩家 園，美善社 區」計劃	<ul style="list-style-type: none"> 第四年資助臺灣盲人重建院的「丙級按摩養成班」，2019 年所有學員皆考上丙級按摩證照，考照率 100% 壽量寶藏高齡社會忘齡付出 二手輔具惜福共享 社區機構關懷
天下 無災無難	人道關懷 災難援助	推動全球防 災、永續發 展-辦理莫 忘那一年大 災難、大教 育與慈濟論 述	提高防災意 識，倡議韌 性社區，降 低災難衝 擊	2018 年在臺灣： <ul style="list-style-type: none"> 全年度 292 件災後援助，共動員志工 24,944 人次，關懷鄉親 12,797 戶次 以「防災、減災、備災、救災、應變、復原」等 6 大緊急救援面向，啟動複合式災難之防賑災策略 援建苗栗 4 所、花蓮 1 所減災希望工程 援建臺東愛國蒲 47 戶大愛屋 2019 年在臺灣： <ul style="list-style-type: none"> 建立韌性社區、強化第二線救災工作 與政府、民間專業機構簽訂合作備忘錄，提升防賑災專業。慈濟第一個「防備災教育中心」苗栗園區啟用
				2018 年在海外： <ul style="list-style-type: none"> 慈善足跡走入寮國（水患援助與慈善濟貧） 滿納海國際學校 2018 年 11 月 26 日揭牌啟用，11 月 27 日獲美國教育認證機構 2019 年在海外： <ul style="list-style-type: none"> 伊代氣旋援助非洲三國 緬甸水患發放善用科技、加速發放行動，稻種發放逾 4,294 噸、受益近 5 萬戶 厄瓜多卡諾亞鎮教堂重建（2016 年地震重建）
環保三十 環球落實	倡議全球環 保行動，辦 理環保三十	推動蔬食、無 塑，減緩氣 候變遷	<ul style="list-style-type: none"> 2019 年環保推動 19 個國家地區，全球 112,016 個受證環保志工 建置「做環保、顧健康」慈濟雲端健康關懷系統 	

善心種子 遍佈全球

組織人力 分工不分心

我們在會務推動主事務所設址於臺灣花蓮，同時落實慈善在地化服務設置分會，全臺設立分支會所，主要包括：花蓮本會、臺北分會、板橋靜思堂、三重靜思堂、桃園分會、臺中分會、彰化分會、臺南分會、高雄分會、屏東分會，2019 年底職工人數 992 人。我們的慈善會務於全球運行，人力則以志工與職工相輔相成，相互合作，職工以專業連結志工，志工則發揮良能，共同推動慈善工作，大幅降低人事成本。



全臺分會分布

- 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

安定溫暖的大愛力量

四大齊步 四大合一

慈濟從慈善關懷，到籌建醫院、學校、人文志業，逐步邁進成為國際型 NGO，其慈善、醫療、教育、人文四大志業的目標，設立之初即已確立；四大志業的具體開展—慈善國際化、醫療普遍化、教育完全化、人文深度化，是一步一腳印所邁出來的，至 2005 年已完備。

綜觀慈濟四大志業，慈善、醫療、教育與人文，各有專精，相互合作，齊步前進，展望未來，將臺灣至高無價的「軟實力」與「暖實力」，向全球拓展慈善藍海。

一生無量，無量從一生。志工從臺灣拓展到全球。愛心無秒差，志工在全球用愛接力，日以繼夜、日落愛不落。讓藍天白雲的身影，在國際間最需要的地區，成為一股安定、溫暖的力量，而國際間慈濟大愛的定位，更是臺灣的價值與人文底蘊。



全球慈善關懷國家地區

* 全球共計 100 國家地區
* 資料統計至 2019 年 12 月 31 日



亞洲地區 (31)

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	寮國
俄羅斯	

非洲地區 (19)

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
史瓦帝尼	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	馬拉威
尚比亞	

歐洲地區 (21)

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	

大洋洲地區 (7)

巴布亞新幾內亞
馬紹爾共和國
密克羅尼亞西
澳洲
索羅門群島
紐西蘭
美屬薩摩亞

美洲地區 (22)

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
秘魯	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	美屬波多黎各

1.2 永續治理

組織治理

在衛生福利部的監督下，依「衛生福利部審查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，作為組織治理的基礎。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，傳承靜思法脈，弘揚慈濟宗門之使命。

董事會治理均依法令規章召開會議，審議相關重要事項。董事組成係以認同慈濟理念、具有宗教情懷、慈善關懷及國際宏觀；並設具財會或治理等經驗之監察人，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。

本會自 2016 年 6 月 30 日第 11 屆第 18 次董事會議選聘第 12 屆董監事。董事成員為 15 名，其中有 4 名為外部董事；監事 2 名，唯其中 1 位監事因個人因素於 2019 年 5 月請辭，故監事現為 1 名。董事及監察人聘任皆依相關法令及本會捐章規定辦理，董監事任期 4 年一任，廣納社會賢達，共計 16 位，其中女性佔 10 位，男性 6 位；以年齡層來分，50 歲以上佔 8 成；主要考量專業能力，更重視其個人品德，成員分別具有慈善社會福利

實務經驗、產官學專業背景，監察人為會計師；於 2020 年 6 月 29 日聘任第 13 屆新任董監事。

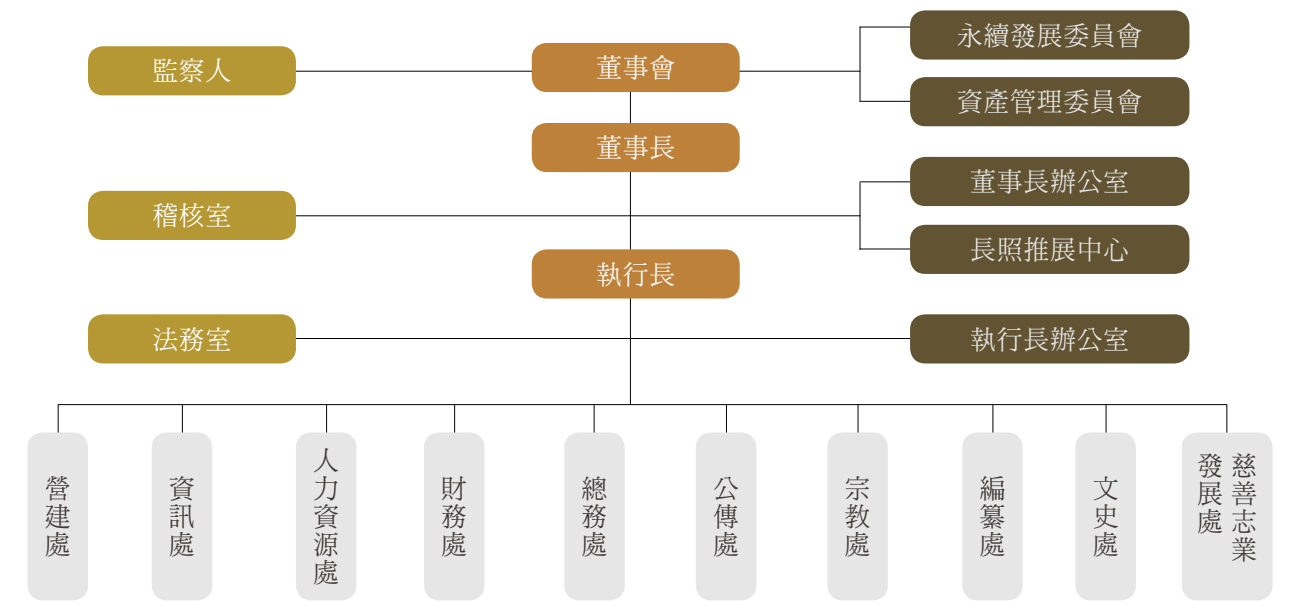
董事會的治理首重監督，以促進組織治理並實質發揮對管理層級的指導及監督功能，除讓社會大眾的善款得到最佳的運用外，更強調遵循當地法令規定、資訊揭露透明、誠信清廉、永續發展與經營等。為了善盡監督責任，董事會轄下亦設置「永續發展委員會」和「資產管理委員會」二個功能性委員會，針對永續發展策略及重大議題與資產管理政策與處理，其中，資產管理委員會 2018-2019 年共計召開 4 次會議，永續發展委員會則不定期進行委員會內的溝通，確保議案均經過審慎規劃及決策，並監督實際執行情形。

董事會定期聽取業務報告，直接與管理會務團隊溝通擬定策略，適時敦促管理團隊調整，2018 至 2019 年共召開 9 次會議，重要討論事項包括：依財團法人法規定完備本會內部控制與稽核制度；援建防災減災希望學校及大愛永久屋、為海外推動國際慈善會務設立 8 個海外分事務所；面對氣候變遷，天災人禍頻傳，以及人口結構的改變、貧富差距等問題，救急、扶困等援助多元且急迫，設置「全球共善·救拔苦難」專戶。同時，因應高齡化社會需求，經董事會決議，2018 年於董事會下設置「長照推展中心」，透過專業整合性的長照服務模式，於全臺各縣市設置長照機構，同時結合慈濟醫療志業提供「醫養結合」的長照服務，讓長者再顯生命價值。



圖說 (由左至右): 劉銘達副執行長、劉效成副執行長、顏博文執行長、張宗義副執行長、熊士民副執行長

組織架構



慈濟慈善事業基金會 現行運作組織圖 (20200629 奉核)

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，綜理基金會相關會務；由 2010 年即進入慈濟基金會負責人力資源管理主任劉效成，自 2016 年 10 月聘為副執行長，主責行政業務，並在組織優化、內稽內控與人力資源管理上著力至深。而為了讓職權更加明確，並快速面對國際變化，針對海外的慈善業務，增聘 3 位副執行長。

熊士民原為美國德州慈濟分會之副執行長，自 1992 年起即承擔本會於海外分支會的重要職務，曾任美國休士頓人文學校校長、美國德州分會執行長及副執行長。張宗義原為慈濟美國紐約分會

執行長，在 2017 年經歷人生重要手術，而這次生命考驗並沒有將他擊倒，反而更加確立投入志業的決心，15 年的分會執行長成果豐碩，擔任副執行長後，主要承擔本會與聯合國及全球 NGO 組織的合作橋樑，進行跨國連結，並協助整合相關慈善策略及資源。劉銘達原為馬來西亞優秀創業的臺商實業家，在因緣際會下，將重心轉為志業，2001 年投入慈善志業成為「全職志工」，曾擔任慈濟馬六甲分會及新加坡分會執行長。

3 位副執行長投入慈濟慈善基金會後，副執行長張宗義主要承擔臺灣慈善會務發展策略及整合跨處、跨國慈善資源，同時擬國際論述，以達聯合國認證，能見度提高；副執行長熊士民則聚焦宗教處各項會務推動和海內外志工聯繫與慈善業務，同時，負責督導海內外志工組織發展與辦公室運作，與海外分支機構治理與發展；副執行長劉銘達，則主要關懷東南亞國家會務並推動重要援助專案。

執行長顏博文力到任後充分授權，依專案性質和專業交付副執行長擔任專案召集人，以 2020 年而言，該年度為慈濟推動環保 30 年，此重要專案，即為副執行長熊士民擔任召集人，而在財務、資訊、組織優化、內稽內控、資產管理制度、大數據分析及人才培力等奠定基金會重要基石之專案，則派由副執行長劉效成承擔負責；以慈善為核心與廣邀社區民眾至各分支聯絡處之專案，則由副執行長張宗義帶領團隊共同運行。

組織管理與優化

因應詭譎多變的環境，我們將「永續」作為最重要的課題，優化組織讓運作更有效率是我們持續努力的方向，為確實反應內外部環境調整與變化，自 2016 年設立「執行長辦公室」後，並下設「不動產企劃組」與「專案企劃組」，除執行長辦公室外，我們亦增設董事長辦公室。

董事長辦公室，主要協助志業體間統籌規劃、各處室聯繫，並系統性的處理各式文書資料處理與歸檔、簽核文件整理及發送，並負責追蹤執行狀況，溝通協調會議安排相關事項及追蹤決議事項進度。

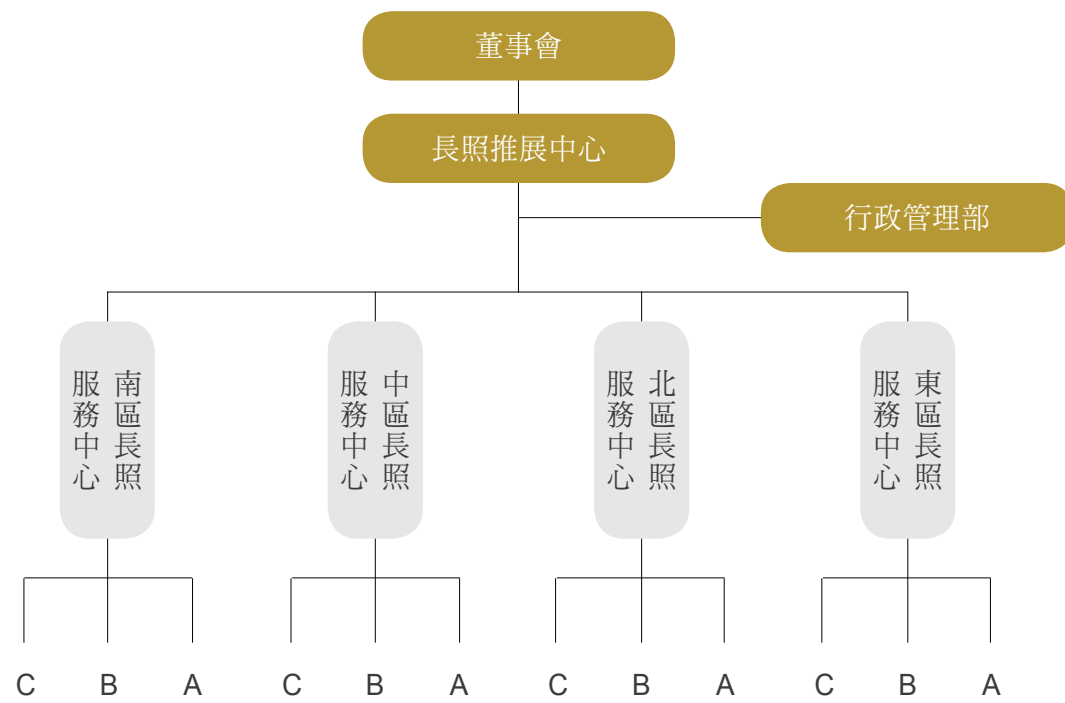
不動產企劃組，主要負責規劃國內、外不動產管理政策，執行資產活化業務，強化資產管理，提升運用效益；而專案企劃組則主要聚焦規劃與協調策略性發展計劃，並執行年度性之重大專案，同時與中央地方機關團體，建立多元合作機制，推動組織永續之發展。

在資訊統整與應用上，為了讓 50 餘年累積下來的經驗與初級資料做更佳的应用，我們更進一步以資訊處專業同仁為核心，成立 AI 中心，並下設「人

工智慧組」和「大數據組」，除建立、維運人工智慧基礎運算平台外，也藉由統整業務管理資料，進行探勘、分析及預測，做為改善流程及提昇效率之參考，另外，也能即時提供正確、多面向的數據分析供管理階層決策。

此外，我們也在慈善志業發展處新成立災防組，讓防賑災相關事宜，更朝向系統化、組織性的統籌，除了研擬與執行辦法外，也著重在防賑災人才培養、運作平臺建構與協調，更重要的是，慈悲科技產品應用與知識庫建立。

我們正視社會邁入高齡化，積極推展長者服務，於董事會下設置「長照推展中心」，由董事林碧玉擔任總召集人，顧問莊淑婷擔任副召集人，透過專業整合性的長照服務，結合慈濟醫療志業提供「醫養結合」的長照服務，預計於全臺各縣市設置長照機構，讓長者再顯生命價值，目前已於臺中、苗栗、高雄設置成立居家長照機構。醫養結合是將現代醫療服務技術與養老保障模式結合，實現了「有病治病、無病療養」的養老保障模式創新，它同時考慮了長者的養老與醫療需求，符合現代老年人「醫養共需」的基本生活需求。



慈濟慈善事業基金會 長照推展中心組織圖

各階層落實本身的職責，以實踐建立風險管理各防線。



行政優化 內稽內控

為了與國際並進，在安侯建業會計事務所（KPMG）輔導下，我們研討臺灣跨國管理的非營利組織，並與內外部公益關注者進行訪談，訪談各級主管並分析相關資料，辨識基金會流程風險及評估流程控制有效性以提出改善建議。

自 2015 年後，慈濟推動內部控制與稽核制度，逐步導入內控及內稽制度，以優化內控流程，增修訂符合控制重點之作業辦法，下一步將推動內部稽核功能，建立完整稽核制度，提升行政管理效能。

在降低風險的目標下，建置內部稽核職能、內部稽核完整作業流程並編製內部稽核工作手冊，盤點後將內控制度分類為 12 項，並分階段陸續完備，透過設計標準化控制活動，每年定期檢視，持續優化，合理確保會務與財務之運作過程均有效管理，讓慈濟的精神與大愛永續。

基金會內控制度	
募心募款循環	不動產及設備循環
慈善會務循環	策略與預算管理循環
志工會務循環	財務報導循環
採購及付款循環	電腦化資訊循環
人力資源循環	資金管理循環
營建設計施工循環	其他管理控制制度

內部控制

2018 年至 2019 年間，在財務作業方面，已完成並持續優化募心募款、財務報導、預算管理及資金管理等面向，為確保每一分捐款都流入十方匯聚的功德海，我們因應電子化作業，優化捐款作業辦法、會員資料登錄、捐款諮詢作業、專案募款作業、捐款徵信作業、實物受贈作業等內控作業；落實每一項支出皆有憑有證，除了會計師查核之外，我們執行預算執行控管、差異分析、並優化採購與付款循環等內控作業；另，本會為全球性慈善組織，我們遵守「洗錢防制法」規範並接受查核。期望透過共同作業，讓同仁檢視工作流程，提昇效率培養稽核團隊專業技能。

慈善服務為本會核心業務，本會從關懷臺灣本土出發，跨越國界、政治、種族、宗教，發展為具國際宏觀視野的人道關懷團體。依據社工、同仁多年實務運作經驗、參考社會環境變遷需求，並融入內部稽核發現之改善建議，優化作業流程，並完成慈善關懷扶助辦法作業辦法及各項補助之作業細則，獎學、助學金作業、因應長者關懷之社區關懷據點運作內控作業辦法。

全球天災人禍日益頻繁，我們以「重點、直接、即時、務實、尊重與感恩」為原則，以六安，從「安心、安身、安生、安學、安居、山林安養生息」，提供有形的協助及膚慰陪伴，發揮「臺灣的愛心軟實力」，共同打造「以愛以善為寶」的臺灣之光。故，我們編列災害救助相關內控作業辦法，例如總指揮中心運作、援建專案等內控作業。氣候變遷多元救災之故，2020 年則增編國內急難救援及海外急難救援從防賑災、急難救助到重建完



整之內控作業。而海外相關志業推動與財務運作，均遵循當地法令規定辦理，或申請登記註冊永續發展。

啟發人人的愛心善念，更是本會持續努力的，尤其志工是我們推動慈善業務的重要的資源之一。社區會所功能多樣，平日可以做為慈善工作推動、志工專業技能培育，災害發生時可以隨即成立防災協調的中心，故我們成立「不動產小組」，完成不動產取得評估、取得及處分、會所管理等作業辦法，2020年將持續優化不動產維護與管理、營建設計施工等內控作業，結合業務運作讓會所發揮功能與良能，確保提供符合慈善工作需求、安全、合法的會所空間，同時修訂優化志工會務循環內控作業，讓志工安心投入各項志業推動。

在行政運作與人事管理亦是重要的一環，故從人力資源循環、電腦化資訊循環、管理控制制度等做內部控制，例如：任用管理、同仁獎懲管理、職務代理人制度、系統開發、通訊安全、資訊運作安全管理、印信管理等面向做內部控制。

2018年至2019年透過內控種子教育訓練、工作坊實務課程演練，及全體同仁連線課程等方式，培養內稽內控種子人員，並由各單位同仁完成業務相關內控文件，務實執行。2020年亦會成立「內控小組」，成員包含核決主管、法遵、財務及行政各類成員，進行內控作業指導與審議，持續優化人資、財務、慈善會務等領域之內控作業文件。

在內部控制教育訓練上，除各單位內控小組窗口、三階文件作業辦法撰寫人員，廣邀各處室有興趣學習的同仁共同學習。透過內控作業制訂，避免重工，並讓資訊一致，以作為未來導入系統的前置工作，包含CRM、ERP及大數據等，同時，透過內控文件作業制訂，同時培養各處室中生代人才。

在內控作業教育訓練，於2019年舉辦3次教育訓練課程，一次是針對書面內部控制導讀、三階作業辦法撰寫實務，67位各處內控種子同仁與會，同時透過全台視訊會議，將「內部控制-你我應知的事」凝聚同仁共識，此外，也透過各處內控窗口共識會，檢視與討論內控作業工作。另外，也參與衛福部開立之相關課程社福法人會計制度、內部控制及內部稽核實務等相關課程。

內部稽核

慈濟以循序漸進之方式，針對各處室內控作業主要撰寫人員，及基金會預計培育成員進行階段性訓練及實務內稽運作。我們於2018年8月舉辦了內稽內控工作坊，共有93位不同處室的同仁共同參與，而工作坊核心內容包含風險辨識、風險評估、風險回應及瞭解本會內部稽核定義：「內部稽核為獨立、客觀之確認性服務及諮詢服務，用以增加價值及改善本會之會務運作」。

除了工作坊，我們亦在2018年11月至12月進行進階的內稽種子培訓及內部稽核，透過內稽的學習，同仁思考應再次優化自己處室內的內控文件，讓慈善工作流程可以更完善。在本次的培訓，主要以「採購循環」及「慈善會務循環之個案關懷作業及獎助學金作業」為稽核項目；以確認各項實際作業是否與規範相符，並藉由查核過程提出流程優化相關建議。

根據「財團法人法」，本會應制定內部稽核制度，爰此本會參考國際內部稽核協會之「國際專業實務架構」(IPPF)、國內稽核實務、本會組織及實務運作訂立稽核制度，並於2019年完成「稽核制度」書面資料。



1.3 風險管理

風險類別與因應措施

以下是我們辨識出之4大風險類別，而各風險皆有相對應的因應措施：

法遵風險

因應國內外日益嚴謹的相關法令規範，身為國際性的慈善組織，密切關注相關法規法令，研擬風險辨識，擬定可能應對的方針與方法，佐以教育訓練，強化行政單位與志工團隊的認知，避免觸法，以促進組織的永續性發展。

地緣政治風險

人道救援必須堅守「純粹的人道精神」，人道援助是不分宗教、性別、種族、膚色，更不會區分政治立場。因此在全球訊息快速傳播的資訊時代中，如何讓各國各地的慈濟分支機構、行政同仁以及志工團隊，均能堅守此項原則，避免因為政治因素造成慈善推動的衝擊，就需要不斷進行內部與外部的溝通和交流，促進理解，減少誤會，才能讓人道援助行動順利開展。

風險類別	風險影響面向	風險因應策略與措施
法遵風險	因國內外相關法令日趨嚴峻，如我國財團法人法與反洗錢防制法的通過，基金會的組織管理上，會造成一定程度衝擊	<ul style="list-style-type: none"> 風險發生部位辨識 強化教育訓練 資訊透明程度提升
地緣政治風險	不同區域、政治、文化不同，對於基金會慈善推廣與在地經營會造成一定的衝擊	<ul style="list-style-type: none"> 慈善活動以人道精神為本，不涉及地緣、區域、政治、宗教、種族等敏感議題 強化溝通與交流
人力資源風險	面對會員與志工高齡化，對於基金會慈善作業與財務上會造成一定程度衝擊	<ul style="list-style-type: none"> 提升青年參與 強化職志工關懷 2019成立慈濟國際青年會
環境與氣候變遷風險	全球極端氣候與環境的改變，使得重大災難發生機率提升，對於基金會慈善作業與財務上會造成一定程度衝擊	<ul style="list-style-type: none"> 辦理慈濟全球論壇發揮影響力 持續參與聯合國氣候公約大會 環境相關倡議、環境教育宣導 成立防災組 防災設施設備研發 防救災人員培訓

人力資源風險

不可諱言，本會志工平均年齡逐漸升高，因而在承擔慈善推動、募心募款等各方面的能量必會受到影響。爰此，我們已積極與年輕世代以「投入社會服務」的角度溝通，2020年進一步成立「慈濟國際青年會，TIYA」，接引全球青年人加入，以多元化、彈性化、創新化等方式，達到「青銀共善」的目標。

環境與氣候變遷風險

氣候急難，對於環境風險的敏銳度和防災與救災能量的提升，我們以「在地化」發揮當地能量，以「全球化」期望散發全球影響力。以舉辦《慈濟全球論壇》、參與聯合國重大會議等，透過倡議將環保理念與行動，發揮在地的行動力，與全球的理念推廣。在此同時，組織內亦成立防災組，於志工系統建立防災士與急難救助人員的培訓計畫，研發防災設備與物資，推動防災科普教育等，為「預防慈善」、「減災調適」與「韌性社區」而努力。

氣候變遷風險挑戰與因應

驚世災難 警世覺悟

人類對地球的破壞已超乎大自然所能承受，惟有人類的深刻反省、疼惜萬物大自然、降低自己的物欲，地球才能永續，人類也才能免於氣候災難所苦。
—證嚴法師

策略方針	永續目標	行動成果 2018-2019 年	目標 2020-2021 年
<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立完整災害防備與因應制度 2. 落實並加速人才培育 3. 強化防賑災設備 4. 建立防災社區運作及教育推廣模式 5. 強化與專業單位合作，提升專業能力 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 強化氣候變遷對策 2. 落實環境永續發展 3. 建立全球夥伴關係 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重大災害援助 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 如：0206 花蓮地震、0823 熱帶低壓水災、1021 鐵路事故、南方澳斷橋事件等，以及颱風備災關懷(丹娜絲、白鹿、利奇馬等颱風) 2. 急難事件關懷 (含社區火災、車禍等) <ul style="list-style-type: none"> ▪ 共 540 件急難事件關懷，共動員志工 31,824 人次，關懷鄉親 14,212 戶次、急難補助 1,215 戶數 3. 減災希望工程學校援建 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 苗栗 4 所學校、花蓮 1 所學校 4. 原鄉部落離災援建 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 臺東愛國蒲部落 47 戶大愛屋 5. 設置災防專責組織，以及由會務核心同仁到第一線防災志工之人才培育教育訓練 6. 培育出 263 名具政府防災士資格之同仁 / 志工 7. 合作共善 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 與氣象局、NCDR、國家地震研究中心、科工館等專業機構簽訂合作備忘錄，提昇防賑災專業 8. 成立首座慈濟「防備災教育中心」(地點：苗栗) 9. 辦理防災教育展與防災宣導 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 「莫忘那一年」防災教育展，全臺 15 場 ▪ 學國防災教育巡迴展：10 所中小學，共 10,819 人次參觀 ▪ 辦理國家級展覽「防災 DNA」(地點：花蓮) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立完整的慈濟災害援助模式與論述 2. 完成防災士培訓機構，培育並強化社區災害防備與因應能量 3. 推動以「安穩家園、美善社區」為主軸的社區防災網絡 4. 強化災害援助慈悲科技設備之發展與運用 5. 加強與防救災相關專業機構單位合作關係，提升災害防備與援助能力



氣候變遷帶來的衝擊與危機

全球暖化加劇，造成極端天氣的出現頻率及機率不斷提高；根據世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）於 2020 年 1 月所發佈的全球風險報告，2020 年不論以風險發生可能性或是風險產生的衝擊程度而言，前 10 大風險中就有 5 項屬於環境風險，分別是「極端氣候」、「氣候行動失敗」、「天然災害」、「人為環境災害」以及「生物多樣性損失」；尤其是「極端天氣事件」已連續 4 年在風險發生的可能性列為首位。

2016 年 12 月，部分國家政府和科學家發表了「氣候緊急 (Climate Emergency) 狀態聲明」，旨在承認人類處於氣候緊急狀態，並引發各國政府關注；截至 2020 年 2 月 23 日止，全球有來自 28 個國家的 1,400 多個地方政府發表了氣候緊急狀態聲明；另一方面，《牛津詞典》更選擇「氣候緊急情況」作為 2019 年的年度詞彙，並將其定義為：「因應氣候變遷所帶來潛在不可逆的環境變化，而必須採取緊急行動以降低或遏止氣候變遷的情況」，這些聲明發表在在都顯示了人類面臨越來越嚴峻的氣候變遷風險。

2019 年 9 月，澳洲入夏後氣溫升高，加上乾燥的氣候，遭遇數 10 年來最嚴重野火，大片森林被燒毀，延燒多月的天災，蔓延速度十分驚人，在澳洲東部及南部地區，大火燒毀逾 1,000 萬公頃土地，至少奪走 33 條人命，估計有 10 億隻動物死亡，並且摧毀逾 2,500 棟房屋。這場危機造成雪梨等大城數週籠罩在煙霧之中，使得城鎮聯外道路中斷。大火過後，澳洲在 2020 年元月中旬下起 30 年來最大降雨，雖然撲滅了最大的火勢，野火所造成的焚毀面積已經達到 1.5 個臺灣。

環顧全球暖化加劇，極端天氣的出現頻率及機率不斷提高，如同前述所提，全球人類無法忽視氣候變遷帶來的災害。臺灣位處於西太平洋亞熱帶颱風路徑要衝所在，每年遭受颱風、西南氣流、梅雨鋒面、東北季風及夏季熱對流豪雨等致災性天氣系統侵襲頻繁，加上氣候變遷因素，導致災害的破壞力與傷害也遽增。此外，臺灣位處歐亞大陸板塊與菲律賓海板塊的碰撞點上，地震頻繁；根據中央氣象局的觀測資料統計顯示，臺灣地區平均每年逾 22,000 次地震，其中約有 500 次有感地震，造成房屋倒塌、橋毀路斷、坡地崩塌等災情。臺灣每年面臨這些常態性的災害衝擊，造成許多的生命與財產的損失，若能讓人民了解這些災害的特性，並學習基本的備災、應災知識，就能降低災害的風險以及損失。

慈濟面對氣候變遷衝擊之因應策略

全球大小災難頻仍，身處在臺灣的我們，必須做好「與災難的安全距離」。慈濟從各大小災中不斷救災，不忍因無常而看見人間的悲苦，透過減災達到防災與避災之際，也積極從經驗中找到更好的動力。

慈濟透過防賑災業務專責組織建立，持續穩定推動防賑災會務，於全臺 4 大區建立社區防備災教育中心，將防備災教育推廣深入社區，不僅讓社區居民對災害有更近一步的瞭解，進而能依據社區災害風險屬性，推動相對應的防備災工作。從歷史重大災害的反思中，進一步強化公部門與民間團體的能量整合，建立更密切的交流與資源共享機制。進行防災種子及志工的教育訓練，共同推動社區防災教育以及社區防備災工作之規劃與推展。

1. 重點與目標

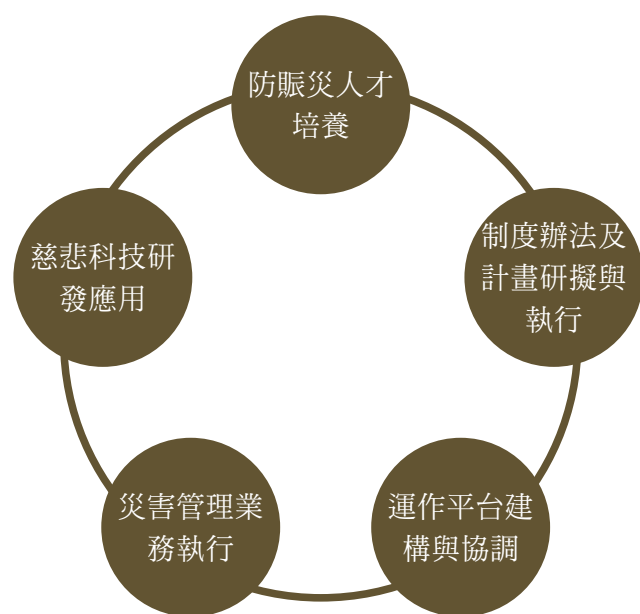
在每一次的賑災行動中專注於受災民眾的需求，運用科技的創新，從第一線的賑災現場發覺需求，秉持「慈悲」人道精神，持續加強「慈悲科技」發展與運用推廣，應用於災害援助工作，透過科技尋求問題的解決，以因應無常災害來臨時的不時之需。於全臺慈濟會所設置「賑災熱食供應中心」、「備災物資庫房」建構完整備災後勤系統，以因應災害發生時之賑災需求。災害援助是國人對本會最深刻的印象，為本會重要之慈善業務之一。於 2019 年設立防賑災專責單位，逐步整合、執行各項災害防備與復原重建工作，期讓災防業務更提升品質與動能。

2. 具體行動與規劃

組織設置與人才培育

1. 設立災防業務專責組織

於慈發處設立防賑災專責單位「災防組」，讓執行防賑災相關事宜更系統化，災防組的業務內容包含研擬制度與執行計畫外、建構與協調運作平台、培養防賑災人才、執行災害管理業務，以及研發、應用慈悲科技產品與建立知識庫。



2. 教育訓練

除了成立專責組織之外，慈濟更有鑒於氣候災難的複雜與多元性，必須有效將過去慈濟救災相關知識與經驗傳承，強化災防人員的人才培育，2019 年針對本會總指揮中心成員、分會慈發處與宗教處同仁共辦理 5 場次教育訓練課程，共計 123 人參與，教育訓練之內容包含 NCDR 圖資平臺、Ragic 行政操作、跨處室防災協調會議等；此外，針對合心協調中心成員、和氣防災協調中心成員等志工，亦辦理了 4 場次教育訓練課程，共計 359 人參與，強調由慈濟會務核心到第一線的防災志工，都能提升防災意識，落實執行。相關成果如下：

本會總指揮中心教育訓練



NCDR 圖資平台



Ragic 行政操作

全臺慈發處、宗教處跨處室防災協調會議

-Ragic 行政操作



大北區



大南區



大中區

全臺合心防災協調中心教育訓練

-Ragic 行政操作



大中區



大北區



大南區



臺南區
防災協調運作研習

3. 防災士培育

自然災害頻傳，加以社會結構變遷導致災害類型複雜化，世界各國均朝深化自助、互助及公助機制努力，其中首重自助、互助。自主防災措施均需有核心參與者來落實自主防災經營能力，建立由下而上的永續運作機制。政府希望藉由培育眾多防災士，成為民間自主防救災工作的種子，協助推廣災防工作。



防災士角色任務

平時：受過防災士培訓後，具備防災基本知識技能，可自主協助家庭、社區及工作場所推動防災活動。

災時：在政府救援到達前，進行初期滅火救助、避難疏散、災情查通報等災害應變措施。

災後：參與避難收容及災民照顧，並協助地方政府組織復原重建。

2019 年起，政府在各縣市辦理防災士推廣培訓課程，同時輔導民間機構團體開班培訓，務期韌性社區、民間企業、工廠、長照機構、身心障礙友善服務場所、高層建築物等均設置防災士，讓自主防災機制逐步深耕茁壯。慈濟為加強社區防災觀念、居家防災安全教育宣導，亦規劃於 2020 年成立防災士培訓機構，以期提升慈濟人對災害的防備及應變能力。

本會取得防災士資格總人數：263 人。(含 7 位同仁)

縣市	人數	縣市	人數
基隆市	2	嘉義市	3
臺北市	60(含 3 位同仁)	雲林縣	6(含 1 位同仁)
新北市	101(含 3 位同仁)	嘉義縣	2
桃園市	52	臺南市	12
新竹縣	2	屏東縣	6
新竹市	1	花蓮縣	6
彰化縣	5	臺東縣	1
南投縣	4	總計	263

防賑災資訊系統

為整合氣象等防賑災情資，本會與國家災害防救科技中心(NCDR)合作，開發「慈濟防賑災情資網」，運用 NCDR 已整合政府 10 餘單位之氣象、水力、交通等情資，協助本會規劃各項防備災與賑災工作。另為提升防賑災行政管理能量，本會運用 Ragic (Excel 式企業雲端資料庫) 開發「防賑災協調系統」。

防賑災資訊

慈濟防賑災情資網 (NCDR)

防賑災協調系統 (Ragic)

慈悲科技

■ 慈悲科技研發

2018年02月06日23:50花蓮發生芮氏規模6.2淺層地震，本會第一時間於重災區現場提供關懷服務，成為搜救人員與災民眾要的后盾。在政府開設的2個災民收容安置中心設置服務中心，並提供福慧床供災民與搜救人員睡眠與休息使用。

收容安置中心現場聚集大量災民，然而24小時的安置讓災民在隱私上並沒有受到很好的尊重與關切，因此在本次賑災後，本會為回應此需求，故透過與靜思人文合作，研發「淨斯福慧環保隔屏」，提升災民在收容安置時的隱私。「淨斯福慧環保隔屏」已於2019年完成研發，除做空間區隔外，材質為回收塑料，並具有阻燃效果。預計2020年採購並於全臺配製，納入賑災物資管理。



■ 慈悲科技展演

中央政府每年921國家防災日前後均會舉辦國家防災日大規模震災消防演練，本會由2017年起應邀參加，展演慈悲科技。



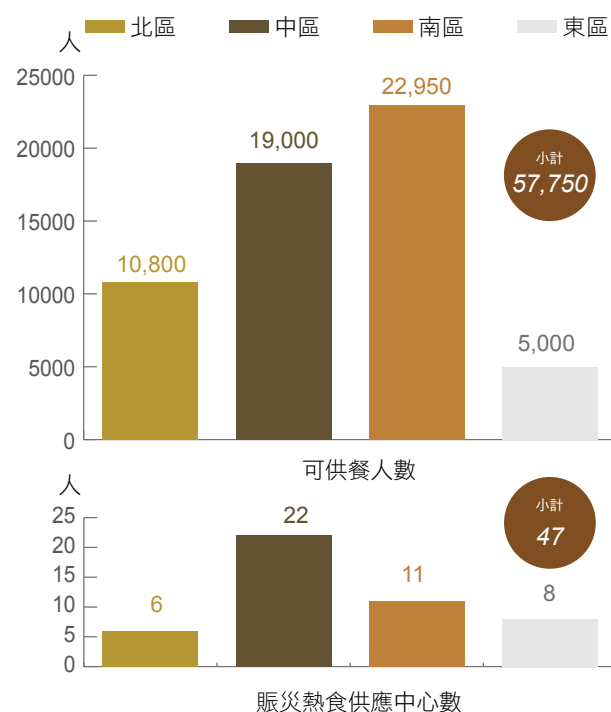
「備災物資庫房」設置

為因應災害發生時之賑災物資緊急需求，於全臺北、中、南、東四區之合宜會所規劃設置「備災物資庫房」，備存賑災物資。截至2019年底共規劃設置48點。(其中關渡志業園區、西屯東大園區、大里共修處等3處園區(會所)待完工後設置)



「賑災熱食供應中心」設置

重大災害發生時，許多災民、搜救與警消人員第一時間拿到的溫暖餐食常常是本會所提供的。為因應災害發生時之餐食、茶水緊急需求，於全臺北、中、南、東四區之合宜會所規劃設置「賑災熱食供應中心」。截至2019年底共設置47個「賑災熱食供應中心」，每餐可供57,750人份。

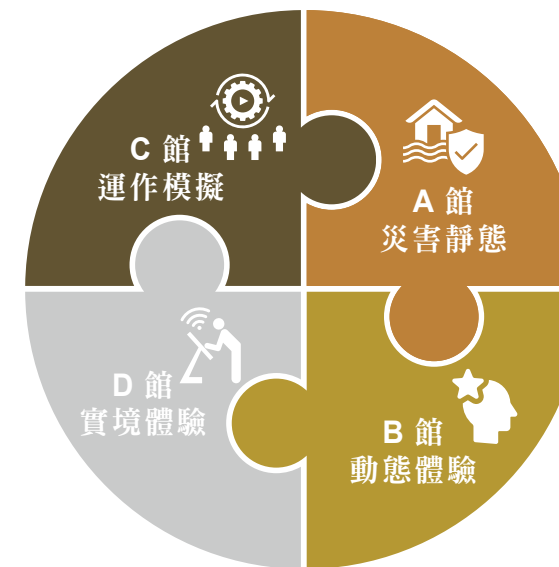


C 館：運作模擬

- C-1 實際模擬區
- C-2 功能研討區

D 館：實境體驗

- D-1 服務中心
- D-2 安置區
- D-3 課輔區



防備災教育中心各館設置圖

A 館：災害靜態

- A-1 災害觀念佈展區
- A-2 科普教育區

B 館：動態體驗

- B-1 互動體驗區
- B-2 科普教育區

「防備災教育中心」設置

2019年7月12日於苗栗園區設置全臺首座「慈濟防備災教育中心」，設施包含：防備災科普知識館、互動體驗區、防災協調運作研習教室、安置中心運作模擬教室，以及戶外的慈悲科技展示區。「防備災教育中心」扮演防災備災教育，以及慈悲科技展演與災害管理演訓等功能之重要基地，對內培植、對外接引，活化社區道場接引社區人間菩薩良能。防備災教育中心的設置，更將防救災教育向下扎根，樹立官方與民間合作典範。本會成立全國首座防救災教育中心，以強調防救災教育工作的重要性，期許在官方和民間密切合作下，未來的防救災工作更到位，可大幅減輕災損和人員傷亡。

防備災教育中心共設置4個館區，分別展演各種防備災功能，如上圖示：

減災希望工程

臺灣校舍老舊問題由來已久，甚至被列為危險建築也依舊使用；教育部從2009年即啟動「加速中小老舊校舍及相關設備補強整建計畫」，檢核全臺國中小學建物，並每年提撥數10億，補強或改建耐震係數不足的校舍。當時認定需改善的8千多棟校舍中，在計畫推動7年後，仍有近5千棟無法獲得經費；連首善之都臺北市至今仍有校舍尚未完成補強，遑論其他資源不足的鄉鎮。

近年來極端氣候、地震活躍，本會以多年救災經驗考量，要在災害發生前將災情減到最低，因此

從2014年起，在屏東、高雄、臺東、花蓮、苗栗展開「減災希望工程」，讓堅固的校舍不僅讓師生安全、讓家長安心，也能成為社區居民庇護所。

2019年共完成啟用3所學校減災希望工程，分別是花蓮三民國中、苗栗後龍國中、苗栗造橋國中。

A. 花蓮三民國中
啟用日：
2019/10/05(六)

B. 苗栗後龍國中
啟用日：
2019/10/26(六)

C. 苗栗造橋國中
啟用日：
2019/11/02(六)

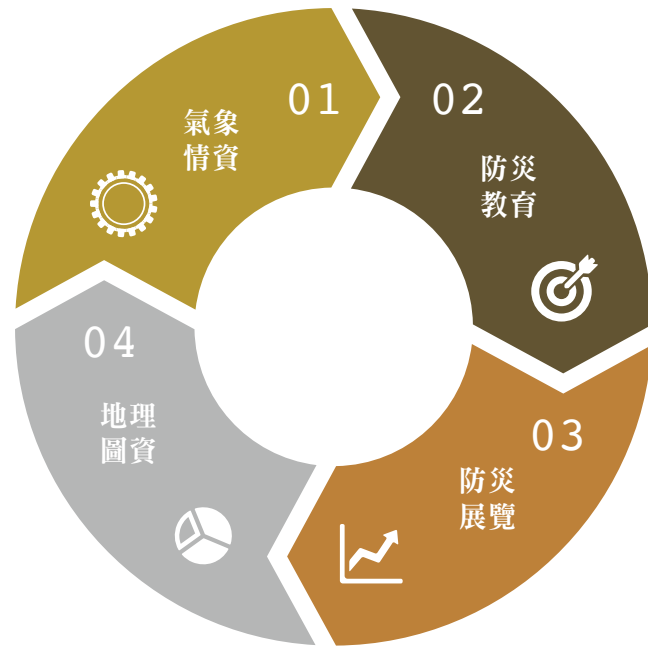
3. 防災共善與推展

跨組織合作

為推動本會各項防賑災工作，提升本會防救災專業。特與國家災害防救科技中心、中央氣象局、國家地震工程研究中心、國家科學工藝博物館以及地方政府簽訂合作備忘錄促進合作交流。



跨組織防災資源交流



防災教育展

▪ 防災教育特展

2019年5月12日起於花蓮靜思堂首場，展出「莫忘那一年」防災教育特展，回顧20年前921大地震，當年全臺、全球愛心動起來，彼此互助、細膩感人的人性之美，並喚起社會大眾從災難體悟人生無常，對身處地震島的認知，以及啟發人與環境的省思、對災難的省思與積極正面的作為。

▪ 北區學園防災教育巡迴展

北區志工團隊運用在北區舉辦的「防災教育特展」素材文宣，於2019年10月起，以行動方式入校園，將防災教育直接帶到校園，讓學子得以直接經驗、學習。短短2~3個月已到10所中小學，共10,819人次參觀。後續已排定到2020年4月底。



災難醫療隊聯合演練

本會應花蓮縣衛生局邀請參加於2019年10月15-17日舉辦之「108年東區北區災難醫療隊聯合演練」協助後勤支援，提供福慧床、福慧桌椅、太陽能LED燈、茶水、熱食，以及傷病患與家屬心靈膚慰工作。

參與演練之團隊包含花蓮縣衛生局、臺東縣衛生局、嘉義市衛生局、臺南市立安南醫院、衛生福利部北區五支災難醫療隊，以發生7級地震造成重大災情為背景，測試跨縣市災難醫療隊支援模式。

防災士培訓合作辦理

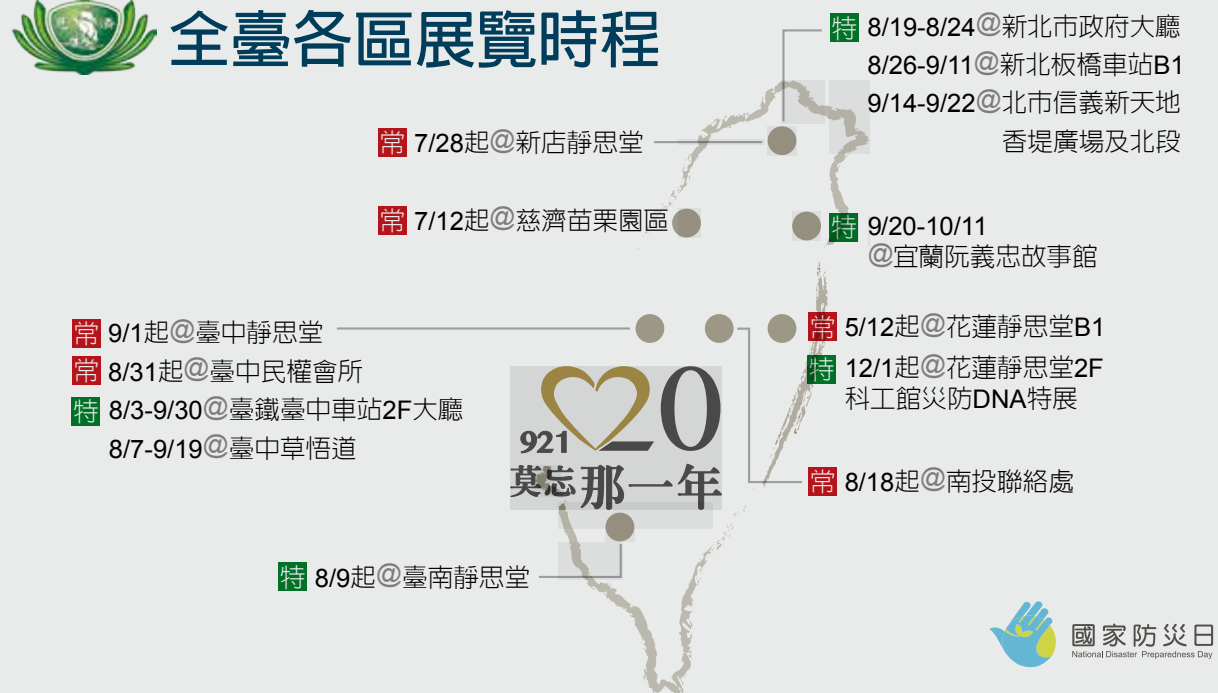
本會與新北市消防局於11月28、29日兩天假雙和靜思堂辦理了全臺最大的一場防災士培訓課程，是公部門與民間合作共同推動防災深耕成功的案例，也是活化社區道場的務實作法。

▪ 喚醒防災 DNA 特展

「喚醒防災 DNA 特展」為行政院 921 震災 20 週年暨莫拉克風災 10 週年紀念之主題特展之一，由國立科學工藝博物館策畫，透過「防災觀念建構、災防科技學習、防災作為行動」為宗旨進行設計規劃，並以寓教於樂方式，引領民眾獲得全面性之災防新知，且提醒普羅大眾對災害之敏感度與激起大災害來臨前之工作準備。

本會與科工館合作，於花蓮靜思堂展出，這也是本會首次與公部門合作的國家級展覽，運用科技以寓教於樂的方式，兼具災防科技教育與防災應變作為學習之綜合型防災教育展。

全臺各區展覽時程





2020 年開創與展望

聯合國的警告，地球生態系統正走向了『關鍵臨界點』，本於佛陀慈悲濟世的精神，基於人道救援的使命，我們呼籲人人一起會合，發揮一分力量，在全球災難偏多的世代中，平時抱著有備無患、戒慎虔誠的心情，平安的時刻時時感恩，一旦有災難發生，立即將救難物資送抵災難現場、需要的災民手中。更希望共同推動防災與減災策略計畫，讓災難降到最低，讓人人平安、天下無災無難。

因此，針對氣候急難，我們在 2020 年的展望：

- 📍 申請防災士培訓機構的認證，共同培育更多防災人才，促進韌性社區的建立。
- 📍 建立防災與救災合作共善機制，建立全民防救災網絡。
- 📍 積極進行慈悲科技研發，增強防救災科技能量。
- 📍 大力推動環保與蔬食減碳，減緩氣候危機，促進人類平安與地球永續。

1.4 法規遵循與資訊安全

法規遵循

本會隸屬衛生福利部所轄，各項慈善作為均按該部所訂相關法令進行，為促進組織治理及管理人員瞭解法令，以落實「誠正信實」核心價值，本會於「財團法人法」公布施行後，即配合修正章程及制定「誠信經營規範」等多項內規，同時不定期舉辦財團法人法研修說明會，以符主管機關之指導及教育各志業同仁如何運作。

「誠正信實」是本會一路走來所堅持的，每位同仁於到職時，除了必修這方面的課程外，工作規則、平日及教育課程中也持續強化理念，務求內化至工作與自身，隨法令的發佈，本會在 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（2018-2019 年）未發生任何職工舞弊貪腐行為。

在風險管理方面，為讓十方會眾的善款得到妥當的運用，避免各界善心資助受到不法分子詐騙，本會訂有反資恐及洗錢防制相關行政措施及檢核機制，並於內部進行各種宣導，促使會務推動及財務金流以符合洗錢防制法相關規定；此外本會尚有辦理契約製作、性別工作平等法、文件 ISO 作業、職志工車禍事件處理法令及實務等教育訓練課程，參與人數合計 300 多人次，從主管到基層同仁均踴躍參加，提升遵法意識。

除實體教育訓練外，本會不定期透過《法規新知電子報》、《慈濟基金會員工網》及《慈濟基金會員工社群通訊群組》推播等傳播平台，宣導最新慈善、稅務、個人資料保護、洗錢防制及消防安全相關法令及重大社會法律案例，完成即時的法遵教育，合計 30 多篇，讓法遵能更加生活化。

自 2018 年至 2019 年間，本會收到行政機關行文有關建築安全、環境保護、消防安全、廢棄物清理等有違相關法令缺失等計 31 件，均依來函建議進行改善以遵法規。

資訊保護

我們在全球的善行與馳援，最大的後盾來自於全球的捐款會員，因此，會員的個人資料保護，是本會長久以來重要且重視的要項之一。合法蒐集、處理及運用個人資料更是我們一貫的堅持，在內控制度訂有「個人資料安全維護辦法」及個人資料風險管理相關措施，以進行個資盤點及風險評估並留存相關資料，避免造成個人資料管理不當及遺漏。同時規劃個人資料保護管理之小組人員，不定期舉辦志工及員工之相關個資教育訓練，個人資料管理自主檢查，對於個人資料之竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏，訂定安全維護機制，避免個資外洩及資料不適當使用，維護十方會眾之個資安全。

本會依循 ISO 27001 程序流程控管，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，我們將善款勸募登記作業全面電子化，上傳、下載會員及捐款資料，均需通過晶片卡及密碼驗證 2 道程序管控，個資也以去識別化的方式呈現，也將勸募更加行動化，提供電子支付，除讓金流快速入帳外，也降低持有與遺失的風險。考量到勸募者忘記帳號或密碼的難處，提供多元登入方式，使用 QRcode 或一次性密碼方便快捷登入系統。

我們也針對職志工強化資訊安全方面的課程，於全臺主要分支會所舉辦資訊安全宣導課程，2018-2019 年總計辦理 7 場次資安教育訓練，受益人次 977 人；並與慈濟科技大學合作，於 2018-2019 年進行 2 場次網路釣魚社交工程演練，透過資安教育訓練與社交工程實際演練提升資訊安全為概念，強化個人密碼複雜度，防範社交工程手法，並注重個資保護。

2018-2019 年資訊安全宣導課程

對象	場次	受益人數
同仁	5	499
志工	2	478

1.5 財務狀況

本會委託安侯建業聯合會計師事務所查核簽證 2019 年度之財務報表，經會計師查核後，於 2020 年 5 月 14 日出具「無保留意見」之查核意見如下：

財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會 2019 年及 2018 年 12 月 31 日之資產負債表，暨 2019 年及 2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日之收支餘絀表、淨值變動表及現金流量表，以及財務報告附註（包括重大會計政策彙總），業經本會計師查核竣事。

依本會計師之意見，上開財務報告在所有重大方面係依照全國性社會福利財團法人會計處理及財務報告編製準則暨財團法人中華民國會計研究發展基金會所公開之各號企業會計準則公報及其解釋編製，足以允當表達財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會 2019 年及 2018 年 12 月 31 日之財務狀況，暨 2019 年及 2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日之財務績效及現金流量。

2019 年度及 2018 年度收入及其經費使用情形

單位：新臺幣元

項目	2019 年度	2018 年度
經費收入		
捐贈收入	5,853,160,257	5,161,376,691
財務收入	541,573,734	479,851,716
附屬作業組織收入	164,090,969	81,435,214
其他收入	211,645,187	457,811,886
經費收入合計	6,770,470,147	6,180,475,507
經費支出		
社會救助	1,544,862,701	1,346,709,182
災害救助	1,008,274,814	510,202,783
獎助學金	365,508,877	381,675,517
兒少福利	732,551,978	317,665,493
老人福利	338,782,793	47,795,779
福利社區	43,968,366	1,059,801,517
志願服務	171,421,221	230,659,697
教育志業	711,224,075	861,797,813
附屬作業組織支出	174,461,844	74,677,292
行政管理支出	372,397,177	428,291,199
其他支出	764,674,242	260,948,911
經費支出合計	6,228,128,088	5,520,225,183
本年度結餘	542,342,059	660,250,324

1、經費收入說明：

▪ 捐贈收入—來自慈善、國際、專案收入

本會之捐助善款是以啟發愛心促進社會善循環為核心價值，鼓勵已受證之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。

捐助收入依捐助人統計資訊如下：

	項目	人次	金額
2019 年	個人 100 元以下	8,659,057	775,013,103
	101 元~500 元	3,763,038	971,067,965
	501 元以上	1,169,807	3,774,175,435
	企業	89,077	291,628,975
	非營利法人	1,259	41,274,779
	合計	13,682,238	5,853,160,257
2018 年	個人 100 元以下	8,492,429	801,649,327
	101 元~500 元	3,864,175	991,819,468
	501 元以上	1,105,953	2,806,965,586
	企業	89,188	552,152,724
	非營利法人	211	8,789,586
	合計	13,551,956	5,161,376,691

- 附屬作業組織收入—慈濟大愛幼兒園、托嬰中心、長照機構收入
- 其他收入—外幣匯兌損益及銷售貨物或勞務收入

2、經費支出說明

- 本會業務支出之項目係依會計師簽證報告之功能費用表分類
- 業務項目說明（各業務項目之執行成果，敬請參閱本會網頁）：

業務項目	說明
社會救助	因應社會人口結構改變、社區特質及社會環境變遷的關懷需求，推動各項服務方案，包含提供短、中、長期的經濟支持、居家關懷、醫療補助、健康促進及社區發展之社區及偏鄉扶困脫貧；並擴及國內重要援建、社福機構合作濟助等，同時援助國際間飢餓、失學、失怙兒童及貧困家庭。
獎助學金	推動「助學」、「獎學」與「特殊專才培育」方案，改善就學問題，鼓勵弱勢家庭孩子正向學習，為社會培育人才。
災害救助	秉持「人道關懷」之精神，以「直接、重點、即時、務實、尊重」為原則，以「安身、安心、安居、安學、安生、安養山林」為目標，連結專業與志工團隊力量，「走在最前，做到最後」。同時，研發救援所需之食、衣、住、行等之各類賑災物資與裝備；遇有國際重大災難，基於「人道關懷」精神，積極進行跨國界援助，呼籲全球善款支援、人力互補及物資互通，進行國際急難之人道救援及災後中長期重建工作，跨越宗教、種族、國界，膚慰受難的災民。
兒少福利	提供經濟弱勢家庭學子之課業輔導與早餐補助，同時推動青年公益發展、人才培育、青少年心靈成長計畫，及花蓮苗栗老舊學校之減災希望工程援建。
老人福利	為長者打造居家安全環境，尤其針對獨居長者、兩老相依者的安全。因應高齡化，強化長照服務推展，包含建置長照中心、日間失智預防與照顧服務、獨居長者關懷、社區關懷據點等。
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，新移民關懷等，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，進行產學合作，並透過國際交流拓展視野。

- 附屬作業組織支出—慈濟大愛幼兒園、托嬰中心、長照機構支出
- 其他支出—外幣匯兌損益及銷售貨物或勞務成本



3、2019 年度收支含「全球共善 救拔苦難」專案，收支報表如下，執行成果敬請參閱本會網頁

「全球共善 救拔苦難」募得款及使用情形

核准文號：衛部教字第 1081367661 號

募款期間：自 2019 年 5 月 15 日至 2019 年 12 月 31 日

執行期間：自 2019 年 5 月 15 日至 2020 年 6 月 30 日

項目	金額
募款總收入	
捐贈收入	75,096,054
利息收入	11,655
募款總收入合計	75,107,709
勸募活動之必要支出	
勸募雜支	6,945
募款淨收入	75,100,764
支出	
長期全方位慈善援助 - 臺灣	58,060,764
長期全方位慈善援助 - 海外	14,485,984
支出合計	72,546,748
結餘	2,554,016

02 共善同行

以誠以情

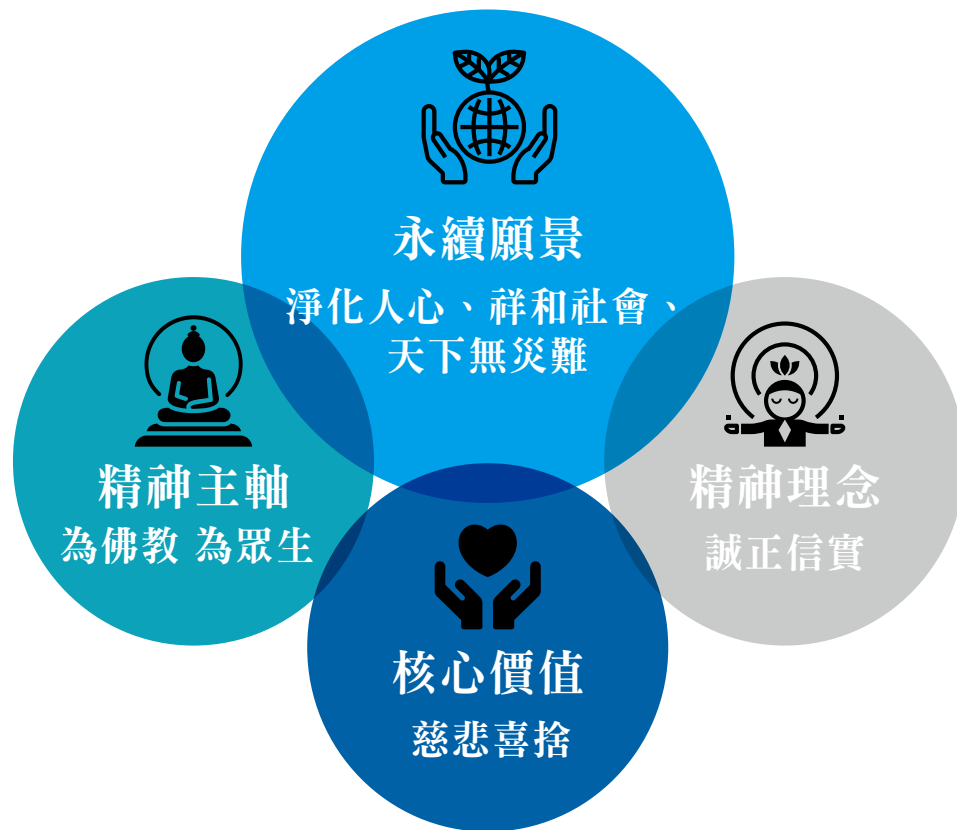
卍
靜思精舍

共善同行·以誠以情

全球經濟、人類社會與地球環境，到底要如何才能真正的永續發展？

面對臺灣和全球永續發展，如何善用我們的核心能力，戮力為社會帶來更多的正向價值與影響力，邁向永續發展，是我們持續關注的議題。因此，我們將持續推動如下方針，結合中央相關部會、縣市政府、專業學術機構、企業團體與全球共善夥伴等，共同解決人類所面對重大危機，以符合臺灣永續發展核心目標及聯合國永續發展 17 項指標（UN SDGs）。

我們的社會責任政策：



我們的行動開展：

- 強化永續發展執行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。
- 持續與中央及地方政府與專業學術研究單位建立合作關係，共同研發防賑災科技與推廣防賑災教育。
- 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。



2.1 關注主題分析

慈濟在關注主題鑑別上，透過問卷方式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以及過往關注意題等，於本年度報告書中提出 12 項關注主題，並與公益關注者持續溝通。

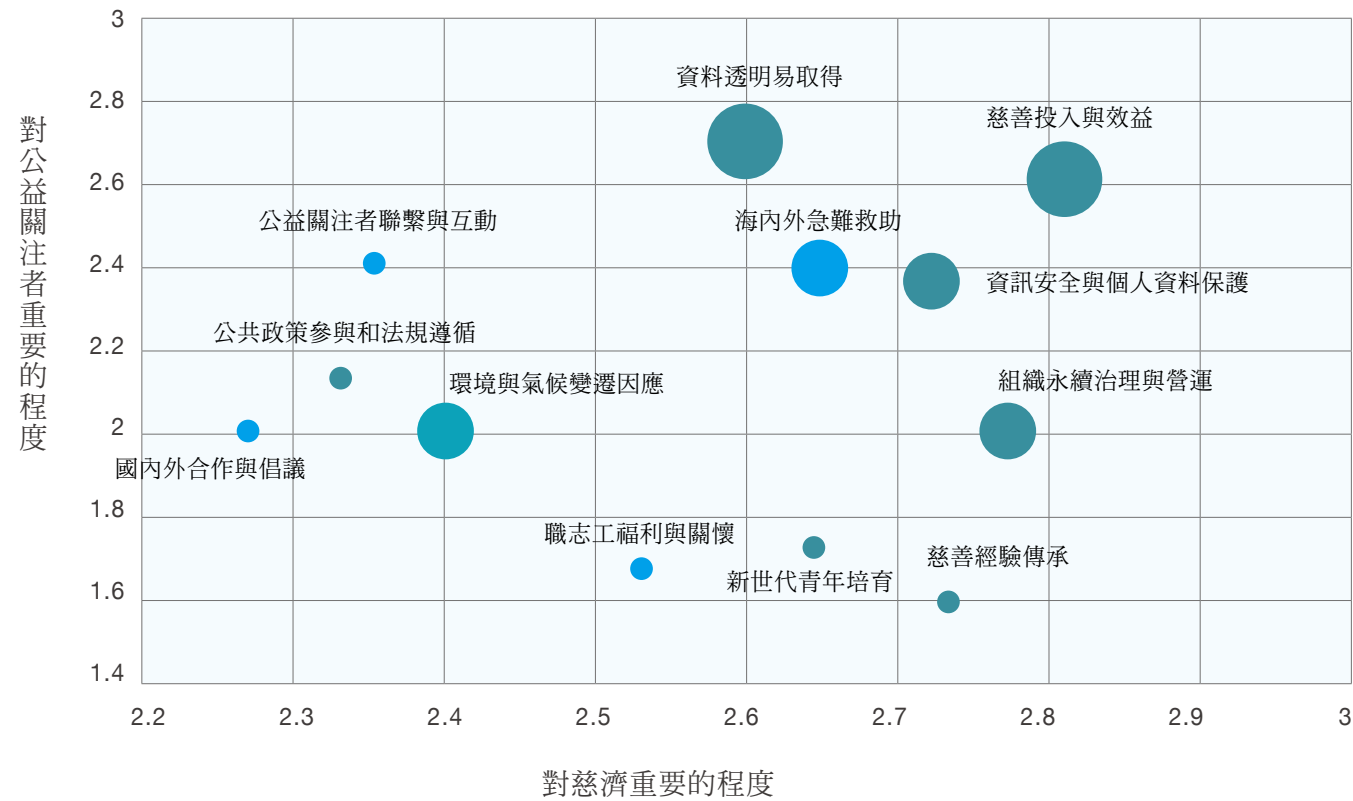
透過表單蒐集職工與志工回饋，將每一項主題依照「對公益關注者重要的程度」，以及「對慈濟基金會重要的程度」兩個軸線進行系統性分析，並進一步參考高階管理者意見，將各主題依據高、中、低衝擊程度 3 個等級繪製矩陣，並篩選出矩陣中最右上角的深色區塊，共 5 項重點關注主題作為本報告書優先揭露內容的依據。

關注主題鑑別流程



蒐集清單	調查公益關注者關注主題	重大考量面鑑別及排序	審查與討論
彙整 12 項主題	發放關注主題問卷	排序關注主題 9 宮格	決定優先揭露的 5 項重點關注主題
關注主題來源 <ul style="list-style-type: none"> 公益關注者回饋 新聞媒體 標竿學習 過往關注主題 	問卷調查辨別重要性 透過表單蒐集職工與志工回饋，根據各主題「對公益關注者重要的程度」、「對慈濟重要的程度」以及「慈濟基金會於環境、社會與治理面向造成衝擊的程度」給予等級不同的評分	關注主題排序 分析每個主題對於公益關注者的關注程度與對組織管理影響的程度，將各類關注主題依照重要性排列成 9 宮格矩陣	聚焦提出關注主題矩陣 <ul style="list-style-type: none"> 分析結果經執行長確認後，決定優先揭露的重大關注議題 確認該主題之影響與重要性排序，並確認管理方針揭露及揭露內容

關注主題矩陣圖



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面向，包括「慈善投入與效益」、「資訊透明易取得」、「海內外急難救助」、「資訊安全與個人資料保護」與「組織永續治理與營運」，以上 5 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，「公益關注者聯繫與互動」、「公共政策參與和法規遵循」、「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，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	直接發生於慈濟基金會	組織邊界			GRI 準則 對應主題	回應 章節
		透過與慈濟基金會商業關係發生	透過與慈濟基金會其他間接關係發生			
		慈濟基金會	合作夥伴	四大志業體		
慈善投入與效益	■		■	■	GRI 201：經濟績效 GRI 203：間接的經濟衝擊	第一章 第三章 第四章
資訊透明易取得	■				GRI 201：經濟績效 GRI 204：採購實務 GRI 302：能源 GRI 303：水 GRI 306：廢汗水和廢棄物 GRI 418：客戶隱私	第一章 第二章 第三章 第四章
海內外急難救助	■	■	■	■	GRI 203：間接的經濟衝擊	第三章 第四章
資訊安全與個人資料保護	■				GRI 418：客戶隱私	第一章
組織永續治理與營運	■	■	■	■	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	第一章 第三章 附錄： 相關圖表 與數據

2.2 公益關注者分析

公益關注者鑑別

本會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 10 個類別。

公益關注者溝通管道

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：

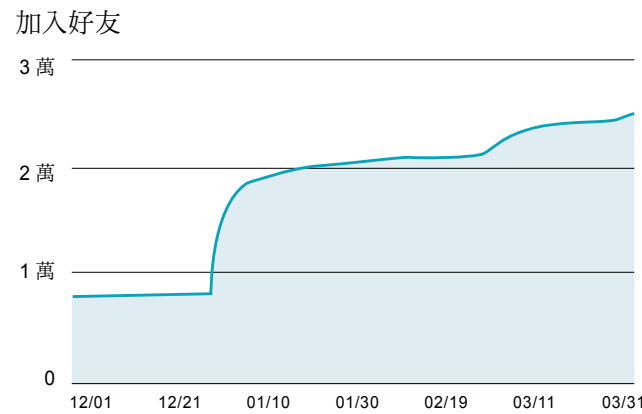
公益關注者	關注主題	溝通管道	頻率
 <p>1 受捐助者 (含社區弱勢族群、照顧戶、居家關懷戶、急難救助對象等)</p>	資料透明易取得 (如：慈濟慈善關懷項目、資源取得管道等) 公益關注者聯繫與互動 海內外急難救助 慈善投入與效益 資訊安全與個人資料保護	居家訪視 媒體(大眾、社群、通訊) 電話 諮詢 網路信箱 參與活動 例行發送活動	不定期 隨時 隨時 隨時 隨時 不定期 每月 1 次
 <p>2 會員 (本會推動各項慈善工作之捐款者)</p>	資料透明易取得(如：慈濟業務成果、財務狀況等) 公益關注者聯繫與互動 慈善投入與效益 資訊安全與個人資料保護	拜訪 捐款收據 徵信 參與活動 基金會官網 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
 <p>3 志工</p>	資料透明易取得(如：慈濟業務成果) 公益關注者聯繫與互動 慈善投入與效益 資訊安全與個人資料保護 慈善經驗傳承 新世代青年培育 職志工福利與關懷	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

公益關注者	關注主題	溝通管道	頻率
 <p>4 媒體</p>	資料透明易取得(如：慈濟業務成果、財務狀況等) 公益關注者聯繫與互動 慈善投入與效益	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
 <p>5 主管機關</p>	公共政策參與與法規遵循 資料透明易取得(如：慈濟業務成果、財務狀況等) 慈善投入與效益 海內外急難救助	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 每年 1 次
 <p>6 協力廠商 (合作廠商、承包商)</p>	公共政策參與與法規遵循 組織永續治理與營運 資料透明易取得(如：慈濟營運狀況)	合約 會議 電話 信件 網路信箱 參與活動 年報	不定期 不定期 隨時 隨時 隨時 不定期 每年 1 次
 <p>7 學界</p>	資料透明易取得(如：慈濟業務成果) 慈善投入與效益 組織永續治理與營運 國內外合作與倡議	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 年報	每年 1 次 每年 1 次 不定期 不定期 不定期 隨時 不定期 每年 1 次
 <p>8 一般大眾</p>	公益關注者聯繫與互動 慈善投入與效益 資訊透明易取得(如：慈濟業務成果、財務狀況等)	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	隨時 隨時 隨時 每月出刊 不定期 不定期 不定期
 <p>9 職工</p>	組織永續治理與營運 慈善經驗傳承 新世代青年培育 資訊安全與個人資料保護 職志工福利與關懷	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 不定期 隨時 隨時 不定期 不定期 不定期
 <p>10 其他志業體</p>	組織永續治理與營運 環境與氣候變遷因應 公共政策參與與法規遵循 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	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 2016 年初的「慈濟慈善基金會」官方 LINE@ 帳號，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。

順應行動科技時代，慈濟基金會 2019 年初推出「一指積善共聚福緣·一念成功歡喜功德」，透過民眾常用的行動通訊軟體，不只慈濟資訊一手包，更可以捐出愛心、招募志工，善用科技，隨時行善。



註：2018/12/01 加入好友 8,514 人、2019/03/31 加入好友 25,097 人

2018 年 5 月，我們進一步成立自媒體《TCnews 慈善新聞網》，透過數位媒體媒介特性，向社會大眾傳遞慈善醫療、慈善人文、急難關懷等資訊。有效統整慈濟人的關懷行動，提供即時、連續且完整呈現連續性之慈善行動，增加大眾對慈濟的認識，強化與外部媒體友好關係，營造互助加乘效益。



TCnews 慈善新聞網
www.tcnews.com.tw/

發展期程

<p>聚焦美善</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 時事關懷 ▪ 數位媒體媒介特性 ▪ 完整呈現連續性之慈善行動
<p>專題企畫</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ young 善人物 ▪ 環保減碳 ▪ 蔬食推廣 ▪ 醫療健康 ▪ 教育校園 ▪ 人文藝術
<p>跨域合作</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 鳳凰網佛教 ▪ 臺灣導報 ▪ 臺灣文教週報 ▪ HiNet 生活誌 ▪ match 生活網 ▪ PChome 新聞 ▪ sina 新浪新聞 ▪ yahoo 新聞 ▪ yam 蕃新聞
<p>人才培育</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 培育地方新聞志工 ▪ 提升新聞時效性 ▪ 增強自製新聞內容 ▪ 提供新聞志工發揮的平台



製作多項專題報導，內容包含 young 善人物、環保減碳、蔬食推廣等。結合四大志業資源，向社會大眾傳遞醫療健康、教育校園、人文藝術等資訊。



培育地方新聞志工，秉持慈濟志工「走在最前，做到最後」的精神，提升新聞時效性、增強自製新聞內容、提供新聞志工發揮的平台。

經過 1 年多的致力調整與豐富平臺內涵，《TCnews 慈善新聞網》每月平均約 6 萬瀏覽人次，每日平均發稿則數由第 1 年 4 則，2019 年增加至 6 則新聞傳遞無國界，2019 年總計發稿 2,322 則。



聚焦慈善新聞、慈善活動為主體，以時事關懷、報真導正為己責，透過數位媒體媒介特性，完整呈現連續性之慈善行動。

因應媒體需求彙整政府公家機關、四大志業新聞資訊，提供合作媒體取得新聞稿、圖片、影音檔以利報導，並達互惠提升點閱次數。



影響力



● 臺灣導報 - 921 地震廿週年專題報導

● 臺灣導報 - 新增「靜思法語」專欄

● TCnews 新聞登上 Yahoo 首頁熱門新聞

● 台電邀請 TCnews 刊登淨山新聞

除此之外，《TCnews 慈善新聞網》臉書粉絲專頁，2018-2019 年直播總計 123 次 (含與大愛台合作)，舉凡本會年度大型活動，如：精舍過年、浴佛大典、花蓮防災教育特展、吉祥月孝親祈福會、法脈宗門營等。

數位思維轉變

當民眾接收訊息的管道不斷變換，慈濟基金會也因應潮流，除了透過慈濟全球資訊網公開訊息，也加強了 Facebook 粉絲專頁的應用。

慈濟全球資訊網是慈濟基金會與會員、社會大眾乃至志工傳達慈濟理念與行動的網站平台。2018 年 7 月，慈濟全球資訊網為了提升網站資訊的安全性而進行改版，以展現慈濟形象意涵為新網站設計主旋律，水墨渲染出的灰色基調，如同慈濟中庸以及不斷擺渡眾生反黑皈白的心靈淨化之旅。

改版後的慈濟全球資訊網，順應時代，達成「適應性網站」，隨讀者使用不同手持裝置進行瀏覽，皆能達成舒適便利的瀏覽體驗。同時著重於慈濟服務功能的呈現，並整合慈濟四大八法的繁複訊息，化繁為簡地有序呈現，讓原本不瞭解慈濟的網路用戶能輕易找到訊息。

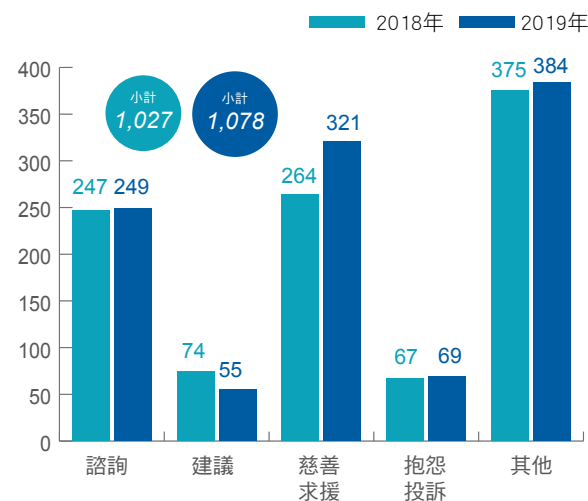
相較於有需求的民眾可以在全球資訊網找到相關訊息，慈濟基金會 Facebook 粉絲專頁應用社

群推播能力強的特性，在急難事件中，發揮了傳播訊息的功能。例如 2018 年 2 月 6 日，花蓮發生大地震，慈濟基金會臉書隨即發佈訊息，傳達慈濟震災總指揮中心成立，公布開放位於花蓮的慈濟全球志工寮房，提供鄉親入住、避難。慈濟基金會長年關注、援助臺灣社會重大急難事故，2019 年 10 月 1 日宜蘭南方澳大橋斷裂事故，基金會臉書刊登訊息致哀，並公開慈濟志工援助動態，觸及 16 萬 8 千人，同則訊息有 1,817 則留言同表哀悼或祝福，以及 852 次分享。這顯示了民眾利用臉書瞭解慈濟基金會的救災援助或公益關懷的行動。

此外，臉書粉絲專頁也肩負慈濟對外溝通的管道之一，每月約發 10 則訊息，除了民眾遭遇急難事件留言求助，慈濟基金會臉書粉絲專頁也主動串連慈濟志業體臉書帳號，以及與其他 NGO 或政府單位臉書相互留言、打氣，為社會美善搭建友誼的橋樑。

雙向交流園地

本會於官網上開闢意見信箱，讓社會大眾可以提出意見、建議或是求援提報等，做為基金會互動及推動參與的參考。2018 年至 2019 年分別收到 1027 與 1078，總計 2,105 件來函。整體而言，來件數最多的為慈善求援 (含國內/外) 佔 27.8%，第二為諮詢，例如詢問慈濟其他志業相關訊息，如醫療或教育等，佔 23.6%；第三為投訴、抱怨，佔 6.5%，其他類中，電子報訂閱服務約佔 14%；本會也透過作業流程監控，即時反映、改善及回應。

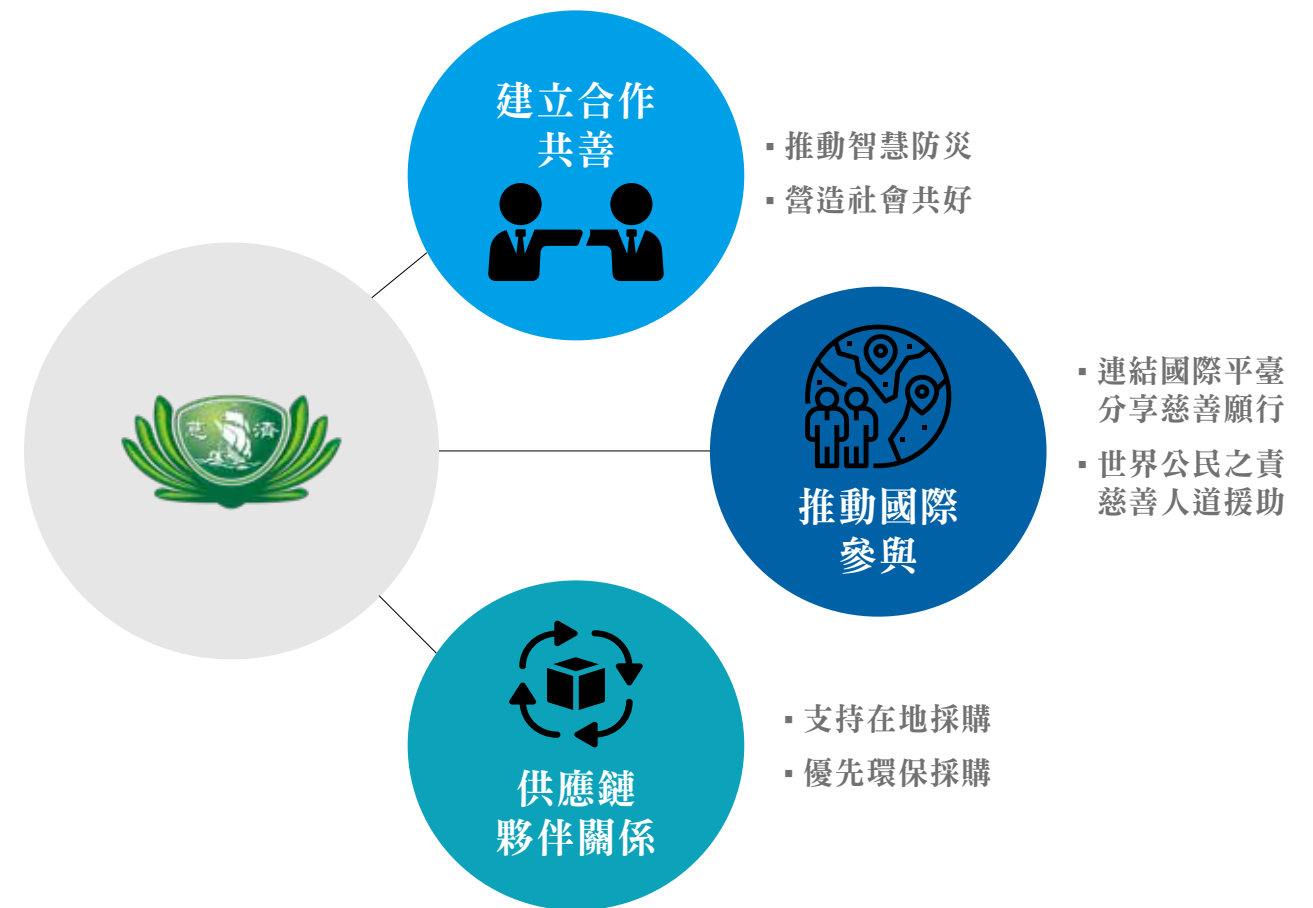


註：官網意見信箱網址：
<https://tcit.tzuchi.net/CCISWeb/page/Guest.html>

合作夥伴

於落實慈善策略各面向，我們重視與合作夥伴關係，期待共知、共識與共同攜手就經濟、環境及社會等層面發揮影響力，擴大正向能量，持續朝向永續邁進。

我們的策略行動方針：



供應商管理與採購

- 將環境、勞工、人權、社會衝擊等永續發展指標作為篩選與評鑑供應商之考量項目之一，鼓勵供應商簽訂相關承諾書，以提升在地供應商之核心能力、保障在地基層勞工權益，遵循從業道德規範與行為標準。
- 秉持社會永續性原則，落實採購在地化，支持在地供應商之發展，帶動當地經濟發展。
- 善盡環境保護之責，於行政庶務用品與賑災急難物資之採買，以符合環保標章，具環保綠色產品概念或製程為優先考量。



策略方針

建立合作共善：打造安穩家園、宜居生活。
進行國際合作：促進雙向交流，爭取慈濟論述國際認證。

永續目標

- 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，積極拓展與各領域專業機構組織建立合作夥伴關係。
- 連結國際平臺，提升慈善影響力。

行動成果
2018-2020 年 4 月

- 與 8 個中央部會及學術機構簽訂合作備忘錄。
- 與 6 個地方政府簽訂合作備忘錄。
- 2018-2019 年參與聯合國 38 場重要主流會議。

目標 2020-2021 年

- 持續深化既有合作關係。
- 深入與聯合國既有計劃之合作，舉辦國際救災認證課程。

證嚴法師愷示「驚世的災難，要有警世的覺悟！」臺灣四面環海，位處地震帶易有風災、震災，又因熱帶低氣壓引起的風災、水災，讓我們從人道救援經驗中，累積並延伸出慈善賑災模式。

除平日防災物資準備，災害來時，視規模成立慈濟防災協調總指揮中心、各縣市防災協調中心，配合政府部門成立災害應變中心的需求，快速反

應提供及時救難賑災協助，並視狀況與需求，規劃與完善扶貧脫困之工程，為此，我們積極拓展與各領域專業機構組織建立合作夥伴關係。

合作共善 智慧防災

我們與中央部會及政府與及學術機構簽署合作備忘錄，截至 2020 年 4 月底共與 8 個單位簽署。



組織名稱	合作項目與簽約日	合作內容
國家災害防救科技中心	災害情資網平臺合作 2019/04/16	本會與國家災害防救科技中心簽訂災防科技合作協議，以平臺系統整合中央部會災情資料與應用資訊，善用科技、結合網路，提供防災、備災、賑災情資上的管理與研判需求，以提升民間防救災能量，為社會大眾的生活環境安全把關。
臺北市立大學市政管理學院	擘劃環境永續發展 2019/04/30	本會與臺北市立大學市政管理學院簽署合作備忘錄，就生態園區與建築環境設計等層面，攜手共創友善社區與環境，針對建教產學交流，借鏡學院在土地利用、建築空間、綠能環保等專業學識攜手合作。
交通部中央氣象局	掌握天機防救災有依據 2019/07/12	與中央氣象局簽訂「防賑災氣象運用及教育推廣」合作備忘錄，盼透過氣象觀測系統的氣象資訊，與公部門攜手進行防賑災的整備、應變、復原、復建，加強雙邊交流。
國研院國震中心	防賑經驗多國研討分享 2019/09/16	與國研院國震中心在防賑災科技研究、科普教育及人文交流展開合作。慈濟以 921 地震為例分享災後各階段的賑災及重建模式，並由此主軸延伸發表防災、減災等相關議題。
高雄國立科學工藝博物館	防災教育推廣合作 2019/12/05	與科工館合作共同推廣科普防災教育，以動態互動展覽模式向社會大眾推廣寓教於樂的學習。
臺北科技大學	災區重建研發環保建材 2020/03/11	與臺北科技大學攜手合作，將新創技術能量與救災經驗結合，以加速重建腳步並發展在地資源利用的雙贏策略。透過雙方資源交流，建立兼顧經濟效益與環境友善的永續工程技術，期許成就「化災區為宜居」的願景。
行政院環保署	共推環保好生活 2020/03/18	與行政院環保署攜手合作，共同促進環境教育、節能減碳生活行動、資源分類回收、循環經濟、垃圾減量、健康蔬食等，推廣「清淨在源頭」的理念，以及「簡約好生活」期許人人落實環保、愛護地球。
經濟部水利署	共推災害防救 2020/04/17	與水利署合作自 2016 年的 Qwater 淨水設備提供給慈濟運用開始，至今合作關係持續深化，就災害防救教育、資訊交流、援助設備提供或研發等事項合作，透過政府與民間攜手合作，強化災害防範觀念教育及宣導，加速災時、災後搶險救災援助。

合作共善 社會共好

政府與民間共同發揮慈善防災的能量，將可促進效率與效能，為此，我們陸續與各縣市政府簽署合作共善備忘錄，共同為促進與推廣環保生態教育；建立慈善關懷、公益人文及防救災共同努力，藉此發揮正向能量，截至 2020 年 4 月，包括：

苗栗縣政府 2019/09/04	
臺南市政府 2020/01/12	
嘉義縣政府 2020/02/25	
彰化縣政府 2020/03/12	
嘉義市政府 2020/03/25	
臺北市府 2020/04/09	

慈濟攜手縣市政府 共同打造宜居城市

打造幸福、健康、永續、充滿愛心的宜居城市，是我們近年來與各縣市政府合作與努力的方向，為慈善防災、環保生態，合作共善持續推動。

2020 年起，我們深化慈善關懷面向，推動「安穩家園、美善社區」專案，共同為獨居長者及弱勢家庭進行居家安全改善、長者照顧、愛心共餐、貧童助學以及其他社會慈善需求等協助。希望透過慈善關懷、防災教育、救災合作、生態環保、公益人文等面向的跨界合作，讓人人都能發揮互愛、共好的精神，並且能夠帶動社區，使社區、鄰里、社會及國家，都能因為美善的循環而共好。

國際參與 善護寰宇

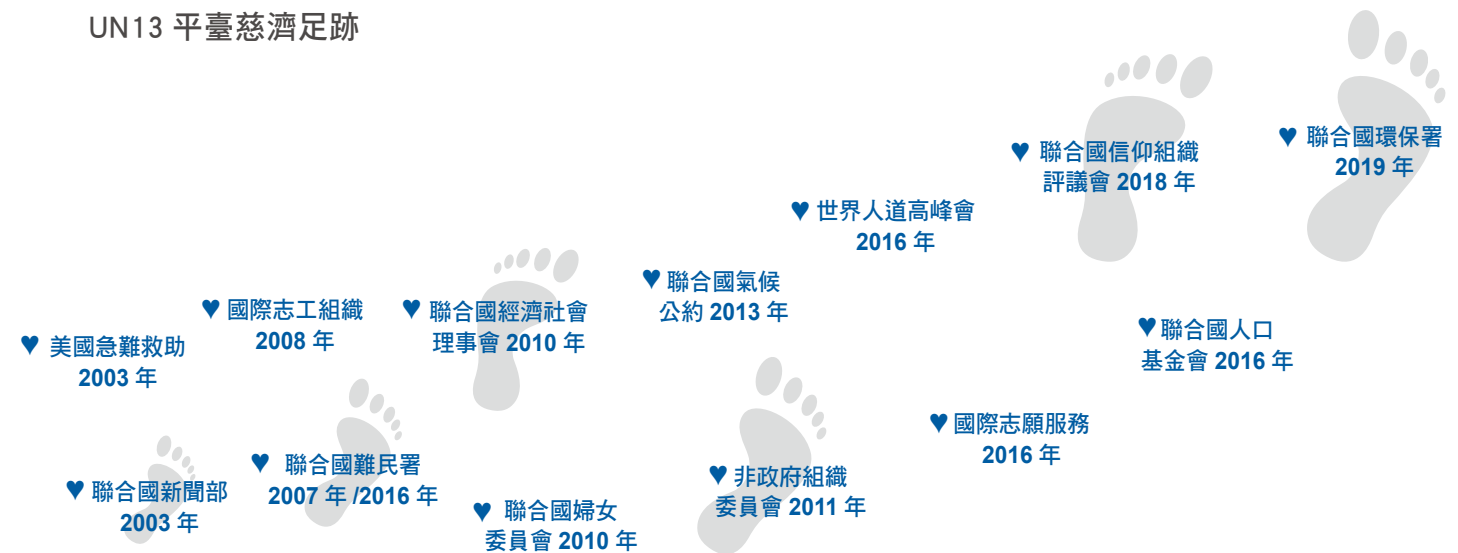
聯合國 2019 年度報告指出，當前種種人類危機中，地球暖化、極端氣候對生存構成的威脅最為嚴重；平均每年有 3.5 億人受到與氣候變化有關的災害影響，生物多樣性正在喪失，糧食不足、貧困問題愈演愈烈。此外，武裝衝突和暴力活動繼續戕害生命、摧毀社區，有將近 1.42 億人需要人道援助。

2019 年 9 月聯合國大會中，聯合國祕書長古特雷斯（Antonio Guterres）表示：「世界所面臨的嚴峻挑戰，無法由任何會員國或組織憑一己之力解決，唯有群策群力。」聯合國體解到必須調整組織運作方式，不只仰賴政府間的協調，還要廣邀多方合作夥伴的共同協力，提供專業知識與技術，並在社會各個層面發揮功能，進而將影響力擴大到全世界。

環視全球四大不調，氣候災難發生之嚴重性與影響範圍日趨增大，從每次災難中，汲取寶貴賑災經驗，並關注全球防救災重大議題。慈濟參與聯合國相關事務，即是在組織平臺上跟不同國家和組織分享經驗與建言，也在世界各地參與推動各項永續發展的計畫，一起為人類的福祉而努力。



UN13 平臺慈濟足跡



2018年我們受邀參加21場聯合國相關主流會議，2019年參加17場主要會議，分享我們於全球跨越種族、宗教、國家等各項慈善工作。另，獲得聯合國信仰組織評議會 (United Nations Faith Advisory Council) 及聯合國環保署 (United Nations Environment Program) 之肯定獲准加入，為全球慈善願行注入更多力量。

組織名稱	慈濟於該組織的身分與取得身分的時間	合作內容
聯合國信仰組織評議會 (United Nations Faith Advisory Council)	本會於2018年9月21日成為聯合國信仰組織評議會的委員代表	慈濟自2010年成為「聯合國經濟及社會理事會非政府組織的特殊諮詢委員」(NGO in Special Consultative Status with ECOSOC)，開始參與國際會議，並與聯合國難民署 (UNHCR) 合作，為難民尋求庇護和救濟。為此，經審核，慈濟獲得聯合國信仰組織評議會代表一職。本會人道救援不分國家、宗教，更與其他宗教團體「大愛共伴」進行慈善關懷，從國際專注焦點包含氣候變遷問題、環保，以及人口老化問題，慈濟用實際行動投入，獲得與會宗教信仰組織肯定。氣候變遷與人口高齡化等是國際共同需要面對的問題，期盼未來透過聯合國信仰組織代表身份，持續宣揚宗教情懷的大愛精神及行動，帶動共知、共識，與共行。
聯合國環境署 (United Nations Environment Program)	本會於2019年1月9日取得聯合國環境署觀察員身份	聯合國環境署認可慈濟落實環保行動，特核予「觀察員」之身份，讓我們可於大會、重要會議中為環境保護發聲，可取得聯合國環境署會議訊息，以觀察員身份出席相關重要及公共會議，其工作內容包括： 1、以非政府組織角度，提供有效的環境保護落實方案，並且邀約政府或非政府組織互相合作及進行環境保護計畫。 2、於大會時，提出環保相關之政策影響並且呼籲聯合國採取對於環保的有效行動。
Japan Voluntary Organizations Active in Disaster (JVOAD)	慈濟日本分會於2019年7月24日加入 JVOAD 平台，成為正式會員團體	JVOAD 為日本頗具規模之團體，因該單位將日本之信仰與民間救難團體相互整合，並透過政府通知，進行相關救災分配。目前有27個中大型機構加入，包括日本明愛會、日本紅十字會、日本全國社會福祉協會、日本地震救災協會等。未來可提升與 JVOAD 之會員團體互動交流，亦可參與救災、災後之復原行動。



連結國際平臺 分享慈善願行

我們藉由參與國際重要會議，分享我們在全球的慈善足跡，啟發更多人投入善行，共同成就慈善人道救援工作，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前進。

慈善足跡	時間與地點	合作內容
第62屆聯合國婦女地位委員會	2018年3月12日-3月23日 美國紐約	此大會是全球首要促進性別平等及賦予婦女權利之跨政府組織，該年度以主張兩性平等、鄉村婦女及女童賦權問題為報告主題。慈濟於大會上發表主題「提升偏鄉婦女在氣候變遷可扮演之角色」，內容包含「佛教慈濟在社區推動環保平臺」、「賦予婦女深耕社區重新肯定自我」，以慈濟在非洲、亞洲、中南美洲等建校興學，提供就學接受教育的機會等。
國際志願服務機構協會年度大會 (International Council of Voluntary Agencies)	2018年3月20日 瑞士日內瓦	由非政府組織成的全球網絡，其使命是通過集體和獨立地影響政策實踐，使人道主義行動更具原則性和有效性。
美國國際志工行動協會	2018年6月11日-6月13日 美國華府	此大會是全球讓政府、非政府、私部門聯合國機構等，互動與討論國際議題解決方法的平台。
聯合國難民署年度大會	2018年6月27日-6月29日 瑞士日內瓦	加強難民保護法、提升難民生活機能、尋求對外機構合作。
第67屆聯合國全球傳播部非政府組織全球峰會	2018年8月22日-8月23日 美國紐約	該峰會目標是為全球議題找出全球解決方案，慈濟由聯合國專案組成員、慈大慈科大聯合國專案實習生、德國志工、紐約志工以及紐約慈青共同參與大會會議，並主辦「共同的地球，共同的責任」的會外論壇及展示區，邀請其他組織一同分享如何為地球盡心盡力。
世界宗教議會 (The 2018 Parliament of the World's Religions)	2018年10月31日-11月7日 加拿大多倫多	慈濟在論壇進行發表，論述慈濟是以實質的環保行動回應氣候變遷問題，以實例印證理念獲與會者肯定。另，舉辦「基於信仰的角度針對氣候變遷採取具有道德觀念的行動」的會外論壇。
赴梵蒂岡交流	2018年9月12日 梵蒂岡	慈濟前往梵蒂岡宗教交談委員會，與其他宗教團體、非營利組織組成跨宗教團隊，分享跨宗教的慈善交流。
全球氣候行動峰會 (Global Climate Action Summit)	2018年9月13日-9月14日 美國三藩市	提升世界永續發展及氣候行動，慈濟代表與會，並主辦會外論壇，亦受邀為全球氣候行動峰會進行多宗教祈禱。
第69屆聯合國難民署執行委員會年度會議	2018年10月1日-10月5日 瑞士日內瓦	慈濟基金會以觀察員身分受邀參與該會議，與會者共同呼籲國際應就難民問題進行「更富同情心和人道的對話」。負責難民事務的人員呼籲國際社會共同承擔責任，為難民和提供庇護的東道國提供更為有力、有效的幫助。
第24屆氣候變遷大會	2018年12月3日-12月14日 波蘭卡托維茲	議題為「一起改變」，各國政府代表於減碳排放，就「巴黎氣候協定」施行細則達成共識，為全球共行環保，又邁進一步。6個國家地區的慈濟代表在會議期間透過舉辦記者會、研討會及活動現場擺攤方式，分享慈濟的環保實踐。
聯合國第4屆環境署大會	2019年3月10日-3月15日 肯亞奈洛比	慈濟在地球信仰聯盟工作坊分享環保作為與環保科技，除了落實生活行動，更將回收的垃圾賦予新生命，獲得與會代表的熱烈回饋。

慈善足跡	時間與地點	合作內容
第 6 屆全球風險減災會議	2019 年 5 月 13 日 - 5 月 17 日 瑞士日內瓦	旨在聚焦並展示全球通過實施災害風險管理和風險引導型發展投資，帶來的經濟、社會、環境等多個維度的產出和回報。
國際明愛會大會	2019 年 5 月 22 日 - 5 月 24 日 梵蒂岡	主題為「一個人的家庭，世界共同的家園」，會議分成兩個主軸，對內的幹部會議，對外進行跨宗教互動。國際明愛會表示，希望加深與慈濟在社區服務之運作，特別是蔬食推廣，也希望可以向慈濟學習。
聯合國難民署與 NGO 年度諮詢會議	2019 年 7 月 3 日 - 7 月 5 日 瑞士日內瓦	主題為《更好的共同合作》，慈濟分享慈濟在各地對於國際難民援助之作法，以及非洲伊代氣旋協助受災者等內容。
聯合國永續發展目標高階政治論壇	2019 年 7 月 9 日 - 7 月 18 日 美國紐約	主題為《人類賦權並確保包容與平等》，探討國與國之間，以及國家內部的不平等日益加劇，喚起國際關注，落實永續發展目標。
聯合國亞太氣候週	2019 年 9 月 2 日 - 9 月 6 日 泰國曼谷	來自 59 個國家，1,700 位代表與會共同檢視目前各國的防災策略以及各個非政府組織的最佳落實方案。
第 5 屆聯合國遷移組織 (IOM) 及歐洲地區非政府組織協會 (ICVA) 會議	2019 年 10 月 29 日 - 10 月 30 日 土耳其伊斯坦堡	主要討論中東地區 18 個國家難民專案扶困計畫。其中就利亞難民所面臨考驗、日後規劃、社會資源分配、男女教育平等機會、財務補助、非營利組織彼此間公平、透明，由上至下，從內到外，從平面媒體到社群媒體等，過去 2 年專案成效及未來 3 年方向的發展，有更深一層的討論。
第 25 屆聯合國氣候變遷大會 COP25	2019 年 12 月 2 日 - 12 月 12 日 西班牙馬德里	慈濟以觀察員身分出席為期 2 週的大會，除了發表面對氣候引起的疾病、災害，慈濟更在人道援助中啟發受助者的愛心，更將容易被廢棄的塑料、紡織品、紙容器等，創造「零廢」的循環經濟，獲得各國代表認同。

供應商管理與採購

供應商管理

自 2017 年起推動供應商管理，於每年年底定期對供應商進行評鑑與考核，依價格、品質、交貨期及配合度進行評核，對既有互動之供應商，若有不足之處則要求提出改善計畫，並協助輔導及評估未來採購合作之參考。2018 年供應商考核評估廠商共 315 家，2019 年 262 家，考核結果全數符合及格 60 分以上。

為善盡社會責任，在誠信經營、推動環境永續發展及維護基本人權等，將環境、勞工、人權、社會衝擊等永續發展指標作為篩選與評鑑供應商之考量項目之一，以提升在地供應商之核心能力、保障在地基層勞工權益，遵循從業道德規範與行為標準，鼓勵供應商簽訂相關承諾書，本會現有之合作供應商，已簽訂承諾書者計 154 家，項目如下：



勞工人權

禁用童工、不強迫勞動、不得有危害勞工權利之情事等。



環境永續

建立具體環保節能政策及措施、有效落實環境永續發展等。



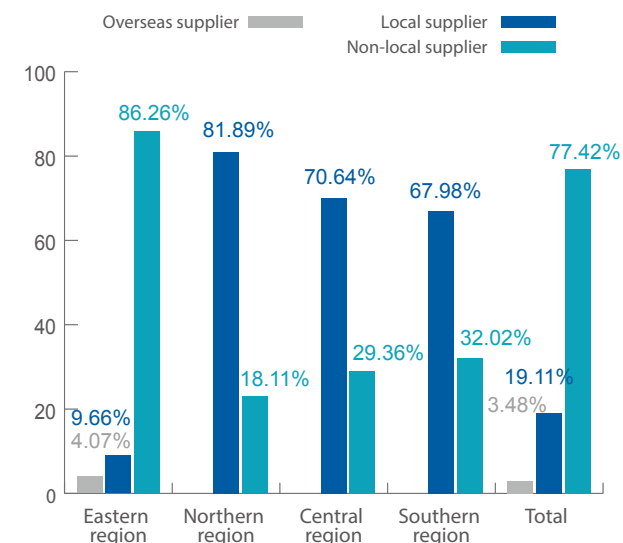
道德規範

誠信經營、各項營運符合國家及區域之法令等。

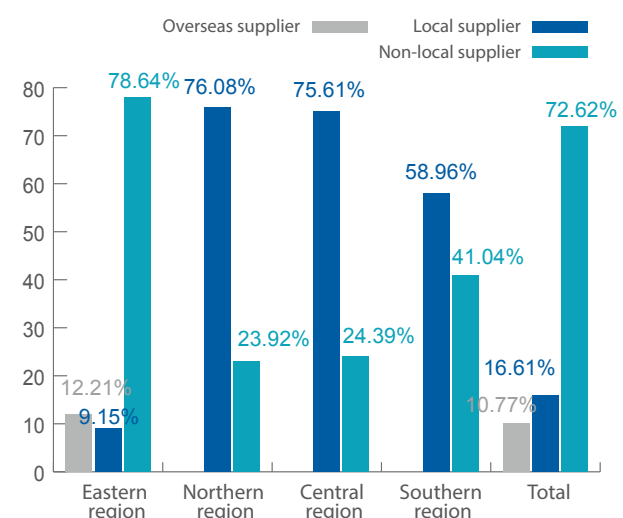
在地採購

秉持社會責任永續原則，希望推動當地經濟發展，落實採購在地化，支持在地供應商之發展，優先採購臺灣在地供應商，並依北、中、南、東交貨地點分區採購，降低貨物運送過程中所產生的碳足跡，以 2019 年度為例，供應商採購金額比例為 96.52% (國內)、3.48% (國外)。

2018 年全臺採購供應商採購金額百分比統計表



2019 年全臺採購供應商採購金額百分比統計表



註 1：東區包含宜蘭、花蓮、臺東，北區包含新竹以北至臺北、新北、基隆，中區包含苗栗以南至嘉義、南投，南區包含臺南、高雄、屏東

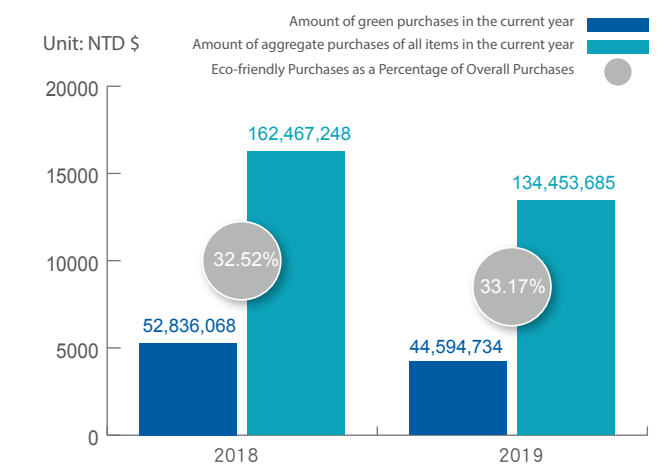
註 2：東區因地理位置因素及在地供應商較少，導致在地供應商比例較低

環保採購

隨著氣候變遷的速度加遽，環保的腳步更是不能鬆懈，我們除了持續推動環保節能概念外，於行政庶務用品與賑災急難物資之採買品項，以節約能源、符合環保標章，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產品，或對環境及人類健康具最小傷害性之清潔用品等，除了降低環境汙染物之排放，亦減輕天然資源之使用依賴。

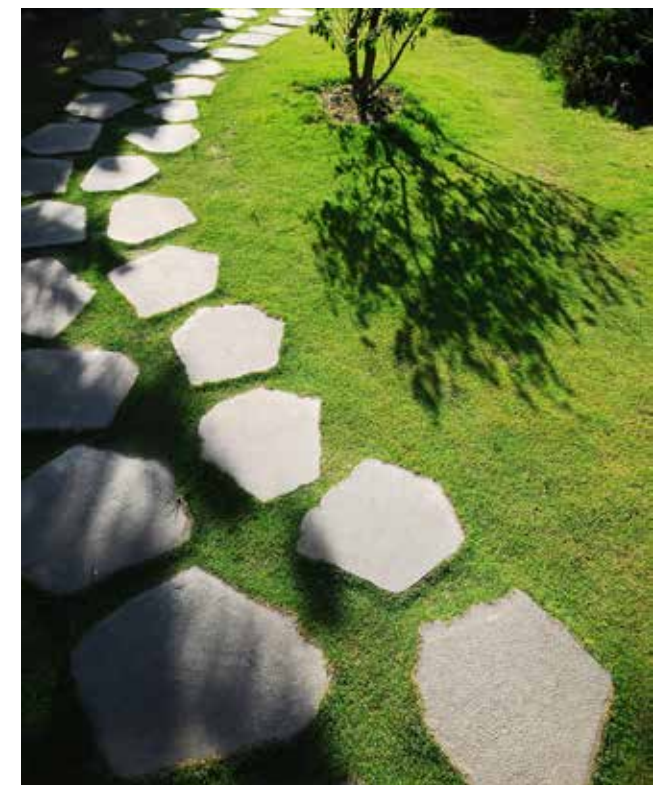
環保採購佔整體採購比例

2018-2019 年環保採購佔整體採購比例



* 計算公式：

當年度綠色採購金額 / 當年度總品項採購總金額





03 愛的循環

善種綿延

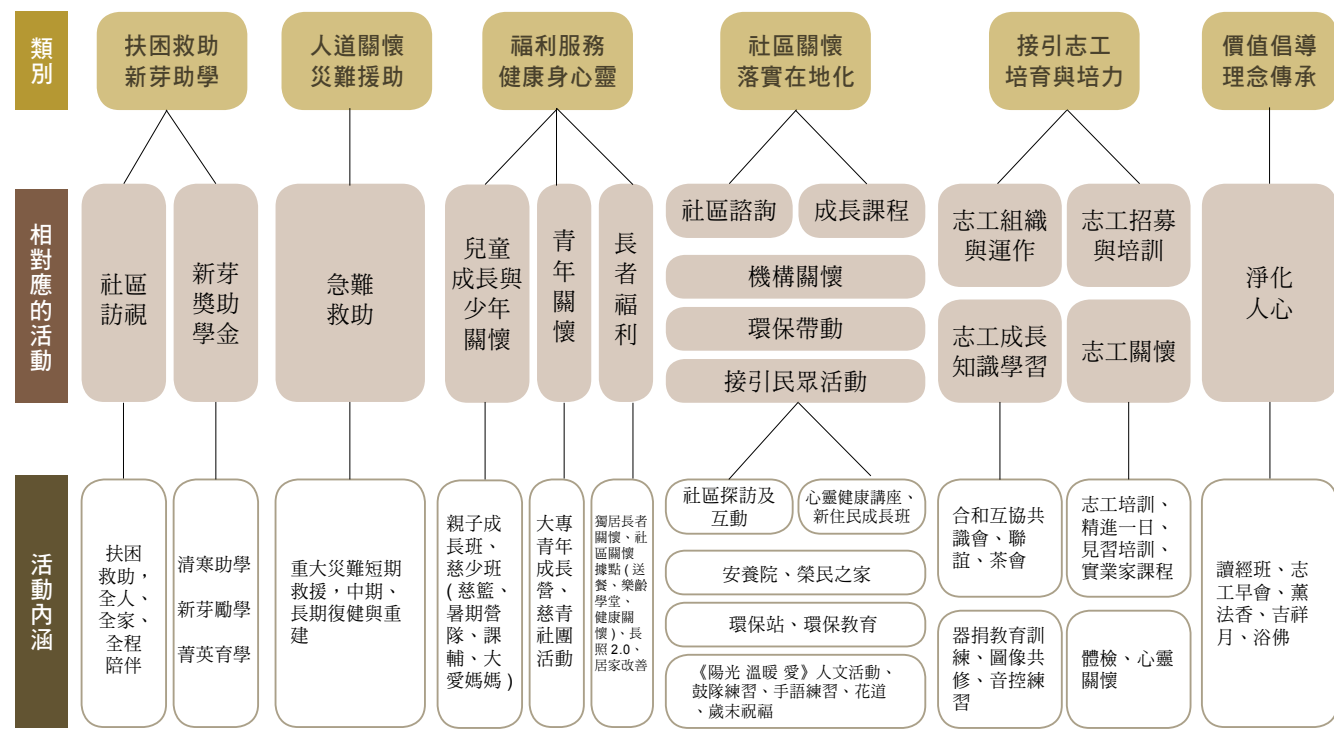
愛的循環 · 善種綿延

社會影響力評估：以板橋靜思堂為例

我們運用社會影響力評估 (Social Return on Investment, SROI) 作為投入社會參與的衡量機制，特於 2019 年委請 KPMG 安侯永續發展顧問公司協助進行公益社會影響力 (Social Return on Investment, SROI) 分析，以 2018 年「板橋靜思堂」為專案評估範圍，運用社會投資報酬衡量機制，鑒察靜思堂培植的送愛關懷團隊的影響力，發揮讓周遭孤苦無依民眾得到照顧的功能；並於急難來臨時不待動員，就能及時伸援。

板橋靜思堂為第一個導入社會影響力評估制度的社區道場，於 2019 年 12 月發表《慈濟慈善基金會板橋靜思堂社會影響力評估》報告，評估範圍分別為扶困救助新芽助學、人道關懷災難援助、福利服務健康身心靈、社區關懷落實在地化、接引志工培育與培力、價值倡導理念傳承。報告以參與者的角度分享社區關懷啟動善循環的在地實踐。

慈濟板橋靜思堂 2018 年活動分類



我們盤點板橋地區既有的「地、產、人」的資源優勢，確立地方既有的獨特性與核心價值外，板橋靜思堂不僅是慈濟人共修聚會的場所，建立宏觀的思維，其中寬廣的空間與多功能設計，讓生活、科技與慈善連結，發揮更大的整合性概念，發展出人性化的智慧生活慈善生態系。

首先，透過盤點與調查，蒐研板橋靜思堂 2018 年度所辦理的各項活動，並進行分類，多次與基金會相關單位同仁進行會議討論，確立納入計算之活動、活動分類方式以及對應之公益關注者，並正式於板橋靜思堂進行啟動會議，邀請相關職志工參與，了解未來專案推動方式。板橋靜思堂透過 225 份有效問卷

調查收集以及相關單位資源投放調查表，收集各類活動的投入、產出、成果與影響，建立影響範圍地圖，評估計算各類活動所帶來的改變成果，以資料庫、研究文獻、公開資料搜尋並建立該項改變的財務代理指標。問卷發送的對象為參與板橋靜思堂舉辦活動的公益關注者，發放問卷公益關注者類別如下表格說明。

板橋靜思堂 6 大活動公益關注者

活動類別	扶困救助新芽助學	人道關懷災難援助	福利服務健康身心靈	社區關懷落實在地化	接引志工培育與培力	價值倡導理念傳承
公益關注者類別	志工					
	職工			社區居民		
	關懷戶	受助戶	村里長	社區居民		
	學子		兒童少年	參訪團體		
			大專學生	回收商		
			長者	安養院		
			榮民之家			

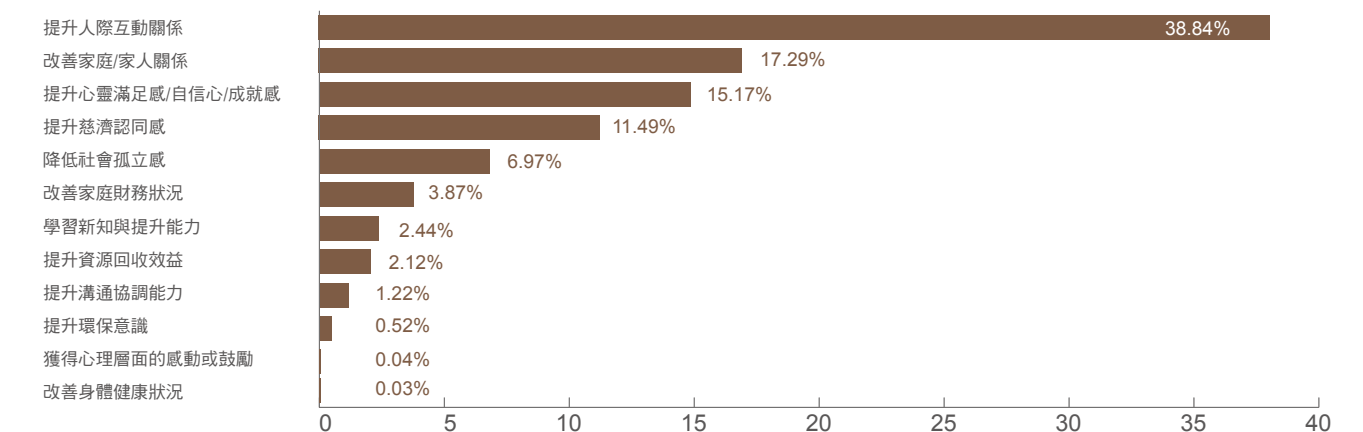
評估分析結果顯示「板橋靜思堂」推動的公益活動總體 SROI 值為 8.5 (2018-2020 年間)，意即針對所投入的 1 塊錢成本，將產生 8.5 元的社會影響力。從評估結果中觀察到，社區志工的投入可說為創造社區道場社會影響力的重要關鍵，透過志工無私的投入，為社區道場及在地社區創造出極大的影響力。若以數字來說話，如果將社區志工們無私且大愛的參與以時間成本來衡量，社區志工為社區道場創造出 5.9 倍以上的社會影響力。

慈濟「板橋靜思堂」專案分析結果一覽

分析結果	淨投入現值 (2018-2020) (元)	淨成果現值 (2018-2020) (元)	SROI 值
慈濟「板橋靜思堂」專案的整體結果	\$135,012,844	\$1,149,154,619	8.5

以社區道場帶來的社會影響力而言，2018 年的 6 大類活動中，主要為公益關注者帶來的社會影響力為「提升人際互動關係」、「改善家庭間關係」以及「提升心靈滿足感、自信心或成就感」。由此可見，靜思堂作為社區道場對於慈濟人及附近社區居民而言帶來莫大的人際間以及家庭之間的重大影響與改變。未來針對計算出之成果，找出好還要更好的契機，回饋於 6 大類活動中，實現衡量、管理並創造極大化價值的利基。

6 大活動效益百分比



3.1 扶困救助·新芽助學

我們對於經濟生活貧困者，提供短、中、長期的扶助，期盼達成輔導心富、自立脫貧，其中，尤以教育脫貧為重，透過獎助學金、課後輔導、營隊活動等連結學校教育、家庭教育建立支持網絡，讓所需學子無後顧之憂地成長。

慈善關懷服務，主要採「個案」工作方法，並依個別化需求，提供長期濟助、居家關懷、醫療補助、助學補助、短期急難補助與環境改善等，由社工與志工團隊合作，擬定個案關懷計畫，並輔以服務方案，落實「全人、全家、全程」的關懷。個案服務的過程中，定期家訪評估及追蹤，給予最適切的協助，並於結案前進行結案評估及輔導，直至個案能自立。

我們對於弱勢家庭學子關懷，透過助學補助、新芽獎學金、課業輔導、營隊活動等，結合學校教育、家庭教育，建立支持網絡。每學期開學前，主動關心家庭子女及社會各界提報就學有困難的學子。經過家訪評估後，針對就學相關費用負擔有困難家庭予以立即性補助，落實追蹤制度，關懷學生課業、家庭適應、居家環境，陪伴共同成長。新芽獎學金辦理，除了鼓勵學生課業成績外，更鼓勵在各領域優秀表現者，設立的獎項包括學習領域獎、孝悌獎、進步獎、全勤獎、特殊表現獎。

扶困救助·新芽助學內容包含：

- 提供基本生活安全無虞的環境，積極輔導脫貧
- 辦理發放、節慶關懷、往診等多元服務
- 改善長者居住環境，減少長者跌倒意外發生
- 以教育脫貧為目標，設置「獎學」、「助學」、「勵學」培植方案
- 促進健康生活習慣，成立自助團體「茶友會」，以工作坊帶領，用以茶代酒改變行為模式，漸次改變酗酒習慣

- 提升自我肯定，翻轉手心，自助人助
- 全面評估與改善長期關懷家庭之居住環境
- 建立多元個案通報管道，尤其致力於社會弱勢族群的關懷
- 人口老化獨居長者增多，與醫療志業及人醫會²合作，建立「居家往診」機制
- 教育脫貧，輔導建立「學涯」、「職涯」無縫接軌

扶困救助·新芽助學服務對象為：

- 年老無依無謀生能力者
- 家庭功能不健全、且子女均年幼或就學中，缺乏經濟能力者
- 家庭成員因傷、病、亡等意外事故致家庭生活困厄者
- 家庭遭天然災害，致生活成困者
- 長期照顧戶及居家關懷戶之就學子女；依照學齡分為國小組、國中組、高中組、大專組

2018-2019 統計資料

業務項目	2018 受益 / 服務人次	2018 志工投入 人次
社會救助	2,494,710	1,835,781
獎助學金	25,598	57,922
合計	2,520,308	1,893,703
業務項目	2019 受益 / 服務人次	2019 志工投入 人次
社會救助	4,631,649	2,056,023
獎助學金	20,236	46,000
合計	4,651,885	2,102,023
2018 和 2019 年 合計	7,172,193	3,995,726

² 濟貧救急，發現貧病相依，本會於 1972 年在花蓮成立義診所，由當時花蓮醫院幾位醫師和護士，以志工身份每週固定 2 次義診，並不定期下鄉巡迴義診。1986 年花蓮慈濟綜合醫院落成啟業，義診所完成階段性任務，慈濟醫院承接偏遠地區的義診服務；全臺各地慈濟醫院相繼設立，偏遠地區的義診服務，幅員擴及全臺。1996 年，繼而成立「國際慈濟人醫會」（TIMA, Tzuchi International Medical Association），全球有 40 個服務據點，平時在居住地依各地特性做義診、往診及居家關懷，發生緊急重大災難事件時，即時發揮跨國支援效能。

2018-2019 相關事件

慈濟臺南課輔澆灌希望與未來

蜷縮蝸牛 緩步迎朝陽

目前就讀臺南慈濟高中的阿宏，2013 年是名個性內向害羞的小三男童，父親中風，喪失部分語言能力，陸籍母親選擇離異，遠走桃園謀生，雖每個月提供生活費，住在附近的姑姑亦不定期關心，卻是杯水車薪，而阿宏唯一傾訴對象與玩伴，是他養在居家頂樓的 1 箱蝸牛。

燦爛的童年卻像活在脆弱蝸殼裡的阿宏，被慈濟志工鄰居發現，通報本會社工，經訪視評估，開啟長情陪伴阿宏父子旅程。志工藉由蝸牛牽線，和孩子逐步建立對話，發現阿宏課業進度落後，因而邀集成功大學慈青，成立成大課輔班，家庭陪伴延伸開展希望。

阿宏在大哥哥們的陪伴下，逐漸展露笑顏；學業穩定進步；孝親感恩活動，向父親奉茶表達親恩；課輔班戶外教學，融入活動完成闖關任務。6 年來，阿宏獲頒 4 次新芽獎學金，小學畢業就讀慈濟國中，後直升高中部，他變得有自信、有笑容、有禮貌。驚人之變是，向來不愛寫作的他，揮灑筆墨，榮獲作文佳作，爸爸亦受影響就此戒菸。

知識化愛 用希望種出希望

阿宏的轉變，僅僅是課輔班的一個案例，而像阿宏需要被拉一把的孩童，並非僅在偏鄉，更多是家中遭逢變故，存在隱晦角落。慈濟臺南分會為幫助更多個案孩童擺脫貧困迴圈，除原有的成大課輔班持續運作外，2019 年 3 月，仁德靜思堂再開辦臺南分會課輔班，從初期教聯會志工到現階段慈青擔任課輔老師，期透過年齡相仿的大學生志工陪伴及課業教學輔導，創造學習樂趣，並讓孩子在經濟窘困中仍能感到信任、依靠。



陸高幹女甘為布農婦 翻轉生命成居服員

杉林大愛園區的 50 歲單親住民陳小巧，是大陸福建的高幹家庭千金，因心性好玩不愛念書，學歷僅國中畢業。2002 年，從小到大沒吃過苦的她，透過介紹遠嫁高雄那瑪夏區，成為布農族媳婦，苦難試煉開始接踵而來。婚後沒幾年光景，丈夫健康因過度操勞出問題，她家事一把抓、照顧年邁生病的公公、跟丈夫一同到工地工作分擔家計。莫拉克風災摧毀家園，一家 5 口被安置在軍方營區，陳小巧仍是向娘家報喜不報憂，堅持為愛留在臺灣，無奈丈夫狀況惡化住院，陳小巧為專心照料先生，忍痛將兩名女兒委託社會局安置後，自己跟么子也生病了。

骨肉暫分離、拖著病體照顧先生與幼子，加上經濟跟心理壓力，無處宣洩的陳小巧正在病房想自殺，3 名在醫院關懷的慈濟師姊恰巧進來，及時安撫讓她打消輕生念頭，隨後協助先生轉院洗腎、幫忙照顧兒子、建造杉林大愛園區，提供全家安身立命的新家園。志工溫暖扶持讓她深受感動。後來，陳小巧在丈夫的支持下，參加慈濟志工培訓，2011 年授證慈濟委員，相濡以沫的先生 3 年後因病去世。

陳小巧堅持將資源留給更需要的人，主動向我們提出停止經濟補助，志工心疼她，陪伴關懷依舊不間斷；為母則強的她，做板模工、清潔工、導覽員，獨力扶養 3 名子女。考量偏鄉高齡人口需要照顧，陳小巧 2017 年參加照顧服務員班，目前從事居家照顧服務員，既能照顧子女還能兼顧志工服務。

自述人生前半段是從天堂深陷拔不出雙腳的爛泥沼，生命最無助黑暗時，慈濟點亮腳前那盞燈，拋出救命繩，將她拉回岸上。陳小巧說，「人最怕自己懶，所以要時時鞭策自己；而人心是填不滿的洞，欲望起貪念，蠶食鯨吞光明人性，所以不求大富大貴但求平安。」



12 年扶困助學 林家四姊弟獲總統教育獎

嘉義聯絡處 2008 年開始濟助嘉義縣太保市林姓低收入戶，由於林家就學學子眾多，為落實「全人、全家、全程」關懷理念，12 年來提供 6 次助學補助，讓 5 名就學孩子無後顧之憂。林家姊弟儘管身世悲苦卻互相扶持，且課業力爭上游，5 名就學子女分別自 2012 年起多次獲頒新芽獎學金，當中 4 人更先後獲得總統教育獎肯定，貧困家庭出 4 傑實屬難得。

大姊林佩貞因早產，器官與視力神經發育不全，視力逐年退化，8 歲開始在臺中私立惠明盲校住宿讀書，靠著學豎笛走出喪母打擊。佩貞身為長女為貼補家用，努力考取按摩丙級技術士技能檢定及 3 張街頭藝人證照，自詡「恩典豎笛手」，放假在夜市表演，正向樂觀面對人生考驗，獲邀公益演出及生命教育音樂分享講座，激勵感動許多學生，4 度獲新芽獎學金，2018 年更獲頒總統教育獎，2020 年獲周大觀全球熱愛生命獎章。

老二姿綺是林家首位獲總統教育獎的孩子。因大姊佩貞視力退化，姿綺姊代母職，外婆跟舅舅外出擺攤，她就負責照顧 5 名弟妹。體型瘦小的她卻在體育項目角力展現驚人之舉，曾獲全國角力錦標賽亞軍，2014 年獲總統教育獎，榮獲 3 次新芽獎學金的她，為協助家中經濟曾半工半讀學編織，高中畢業後至彰化學 3D 製圖，目前已回歸就學。

老三玄斌 2019 年獲總統教育獎，和二姐姿綺一樣為幫家裡減輕負擔，國中選擇就讀體育班，在角力競技上表現不凡，自 2016 年起連續 4 年獲頒新芽獎學金特殊表現獎，2018 年獲選臺灣角力公開賽國家代表選手，並靠著優異表現，以繁星計畫錄取國立臺東大學體育系，而後又考上臺灣體育運動大學，期盼未來代表臺灣，參加奧運角力比賽贏獎牌。

老四佑弦 2020 年獲總統教育獎，兄弟姊妹中第 4 位獲此殊獎。佑弦從小學業成績不佳，以哥哥姐姐為榜樣，小學跟哥哥玄斌練角力，下很大工夫的他，連續 2 年獲選國家代表隊，高三的他雖然能以傑出表現保送體育大學，但獨立懂事的選擇就讀軍校，目前已通過體檢和智力測驗。



排行老五的秀宜乖巧聽話，自認沒有體育細胞，目前就讀高中一年級的她，自 2013 年起，6 次獲頒新芽獎學金，其中，2013 年與 2017 年為全勤獎，其餘 4 次皆為學習領域獎。

由於林家人口眾多，租屋處空間以及經濟條件受限，志工數次協助搬家、建構廚房、紗門修補、多次更新洗衣機及冰箱等家電、透過修繕進行隔間，讓青春期的姊弟們有獨立空間，此外，教導居家基本整潔維護，藉由社工與志工協力陪伴關懷與實質幫助，提升孩子們的自信心與成就感，改善家庭財務與環境狀況，並得以教育擺脫貧困，未來手心翻轉回饋社會。



新芽小巨人孫翊倫 獲總統教育獎

我們於 1996 年成立之初，既提供貧困家庭就學孩童上學用品與制服，並提供助學金。透過訪視志工發現，許多照顧戶與居家關懷戶的孩子，不因經濟與各項環境條件而限制其潛能發展，甚至在不同領域有優異表現，值得表揚以茲鼓勵，見證其奮發向上的努力。為提高弱勢家庭孩童就學意願，激勵其學習興趣與提升成就感，讓每位受照顧的學童，都能像一顆種子順利發芽茁壯成大樹，並為社會奉獻大愛與關懷的人才，故以「新芽」為名，2007 年率先於花蓮試辦新芽獎學金，頒發對象為慈濟照顧戶與居家關懷戶的孩子，爾後擴展至全臺。

高雄居家關懷戶孩童孫翊倫，出生時疑似基因突變，罹患類似俗稱玻璃娃娃的先天成骨不全症導致雙腳變形，醫生研判存活機率不高，翊倫爸媽為救活兒子，花了 3 年時間求助全臺各大醫院甚至中研院，孫母甚至辭掉工作，分秒小心照料兒子。

逐漸長大的翊倫除智力正常外，全身都是病，四肢瘦小如皮包骨，脊椎嚴重變形像駝背，必須依靠輔具才能走路。由於全臺找不到類似案例，無法判定翊倫罹患罕見疾病，除身障補助外，許多補助都無法申請，龐大醫療與復健等費用幾乎吃掉做建築工人的父親大半薪水。2011 年，接獲鄰居通報前往關懷訪視，將孫家列為居家關懷戶，訪視志工定期前往關懷，期間 2 次急難生活補助、1 次輔具補助。

因為全臺灣沒有 1 位醫師願意為翊倫開刀，或許知道自己的生命隨時熄滅，翊倫比同齡甚至年長孩子懂事體貼。為了活下去，3 歲參加身障游泳班，每天藉此復健擴張胸腔發育，因而游出興趣與好成績，全國與地方縣市身障游泳屢次獲獎。此外，學業成績名列前茅的翊倫希望走跟其他人不一樣的道路，期盼未來當名臺灣語文教授，低年級開始鑽研閩南語，2019 年獲高雄市閩南語朗讀第 1 名，面對人群演說毫不怯場，一開口就攝住人心。

孫翊倫不畏環境艱難或疾病痛苦，熱愛生命與突破先天身體障礙限制，勇氣與毅力成為勵志典範，2018 年獲蔡英文總統接見，2018、2019 連續 2 年獲新芽獎學金學習領域獎，被稱為「生命小泳士」的翊倫，2020 年獲選總統教育獎。



3.2 人道關懷・災難援助

我們秉持「直接、重點、尊重、務實、及時」的原則於海內外災難提供急難救助，並運用科學方法評估災害之主觀、客觀因素，規劃短中長期援助和重建。我們深切體會緊急救援、人道關懷，不分種族、信仰、膚色，期盼抱持「感恩、尊重、愛」的信念，建構大愛地球村。

若發生大型國內災害，依據《慈濟防災協調運作作業流程》與協調中心組織架構，於花蓮本會成立防災總指揮中心及社區防災協調中心。職工與志工合力提供各類生活物資、熱食供應、撫慰陪伴、應急金發放、環境清理、義診及其他必要之協助予受災戶，協助他們有能力回復生活。

針對國際慈善救援，定期掌握國際災訊，完善調控賑災物資，以「安心、安身、安居、安生」為目標，希冀藉由國際急難援助與中長期扶困方案，讓貧者離苦脫困、飢寒者得溫飽、病者得醫、少者學之、老者安之。帶動當地鄉親，共同付出、重建家園，落實推動「取之當地、用之當地」的慈善永續發展模式。

人道關懷・災難援助包含：

- 因應貧窮的國家地區，「送糧」應急，即時解飢餓之危
- 防災、備災、減災，亦是災害援助重要環節
- 提供難民潮的人道關懷，與各地政府或組織合作，提供民生物資、醫療義診、教育資源
- 為減少瘟疫發生地區之生命損傷，與非政府組織合作，提供醫療器材及民生物資
- 研發急難救助所需之物資，以克服時間、空間、人與人之間多層面考量，貼近災民需求
- 持續與國際人道救援組織與科研機構合作
- 持續研發「因時」、「因地」、「因不同災害面向」的人道救援物資
- 持續關注「地球暖化」議題，以應變可能發生的災難
- 因時因地制宜，「以工代賑」、「以工供糧」為方法，提升災區復原力量

人道關懷・災難援助服務對象為：

- 國內外受災戶，關懷公私救災團體、災區範圍社區居民安心關懷
- 資源缺乏的貧者、飢寒者、難民

2018-2019 統計資料

業務項目	2018 受益 / 服務人次	2018 志工投入 人次
急難救助	2,461,661	68,689
合計	2,461,661	68,689

業務項目	2019 受益 / 服務人次	2019 志工投入 人次
急難救助	2,984,224	117,968
合計	2,984,224	117,968

2018 和 2019 年 合計	5,445,885	186,657
------------------	-----------	---------

2018-2019 相關事件

普悠瑪鐵路出軌事故 新馬車站緊急救援

2018年10月21日，臺鐵發生20餘年來罕見的火車出軌事故。新北市樹林至臺東的臺鐵普悠瑪6432次列車，行經蘇澳新馬車站出軌翻覆造成人員傷亡，頓時寧靜的車站人聲鼎沸，軍警消及救難人員自各地趕來，搶救受困的乘客。出軌意外也使得雙線列車受阻，工程人員盡速將翻覆的車廂吊離，才能恢復交通，大型機具嘎嘎作響，徹夜無休。

這是一場十萬火急的大營救，火車相撞時，現場一片混亂，搶救工作隨即展開。羅東聯絡處第一時間，分別在新馬車站候車室及鐵道旁設置服務中心，24小時提供麵包、熱食、薑母茶等，為救難人員補充能量，也準備了福慧椅及毛毯，讓現場人員累了可以暫時喘息。

列車事故發生時，花蓮慈院泌尿科醫師李政霖、一般外科醫師何靜淳當時是坐在第1節車箱。

當列車停止後他便起身關心同車廂的乘客，等列車長打開車門疏散，他連同何靜淳離開車廂後，開始在現場協助做檢傷分類，待醫療器具到位後協助包紮。而花蓮慈院名譽院長陳英和，恰巧搭乘客運至羅東準備轉臺鐵返回花蓮的路途上，得知蘇澳新馬車站發生火車翻覆，也趕往羅東博愛醫院協助支援，並回電告知，部分傷者是花東居民將啟動轉院回花蓮慈院，請同仁因應後續就醫流程，盡速讓傷者全數就醫，全力救治。

與此同時，鐵道旁服務中心，宜蘭慈濟志工林鴻欽仍在忙碌補充物資。同一時間，在距離事發地點最近的蘇濱路臺北榮總蘇澳分院，趕抵的志工也徹夜留守。醫院啟動「大量傷患機制」，志工關懷傷者、家屬，為罹難者助念；也提供熱粥、薑母茶、生活包，讓受到驚嚇的乘客們能先暖胃。為了不讓罹難者一時無人陪伴，志工暫代家屬在旁守靈；家屬趕到了，志工在旁照應，就怕家屬失去親人、過度悲傷無法自拔。面對親人瞬間離去，難免情緒崩潰，志工就是靜靜坐在旁邊傾聽，再適時遞上1杯熱茶，或給予肩膀依靠。

出軌意外造成18人往生，200餘人輕重傷。從新馬車站到各醫療院所，志工的守護從黑夜到白天，溫暖傳達滿滿的祝福，呵護所有受傷的心靈。



「疫」起馳援 慈濟全球動員

2019年底，中國大陸湖北省武漢市發生嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19，後正名為新型冠狀病毒肺炎，簡稱新冠肺炎)，不到1個月，疫情蔓延至亞洲、美洲、歐洲、大洋洲等國家，全球確診人數截止至6月底突破1,000萬人，死亡人數逾51萬人。我們第一時間成立防疫應變小組，每日監控疫情並擬定因應對策，除配合政府各項防疫政策外，更收到來自不同國家請求物資援助，秉持大愛無國界的人道救援，截至2020年6月30日，捐贈全球防疫物資逾2,020萬件，共計71個國家受益，預計再援助15國並提供300多萬件防疫物資。

各國面對新冠肺炎採取不同防疫措施，但共通性皆為防疫物資短缺，尤以醫療口罩、防護衣、消毒酒精等。臺灣慈濟基金會依據政府相關政策規定，並未從臺灣本地輸出口罩等防疫物資至中國大陸及海外，而是透過海外慈濟志工動員，動員各在地國資源，包含隔離防護用具、醫療口罩、布口罩、茶樹酒精、安心祝福包、福慧床、素食健康餐等，再由當地志工協助送往無法外出的關懷個案手中，以及急需的醫療單位機構，為第一線防疫人員性命安全把關。

截至6月底，全球共215個國家皆有確認病例，各國慈濟志工為向臺灣慈濟基金會回報當地疫情最新進展，均調整作息透過視訊與花蓮本會防疫應變小組每天跨時區開防疫會報，彙整全球疫情。援助各國防疫行動仍持續進行中，此外，自2020年2月3日發起「全球祈禱 蔬食齋戒 同心行動 消弭疫災」，臺灣時間每日下午1:30邀請民眾共同凝聚善念，天天祈禱、日日齋戒。



3.3 福利服務 · 健康身心靈



臺灣社會面臨少子化、異質化、老人化的 3 大挑戰，將衝擊社會、經濟及家庭結構的改變，我們於關懷社會的層面，秉持需求層次論，透過多元方案協助不同年齡層之對象，學習愛與歸屬、尊嚴和自我實現來回應社會現況。

福利服務 · 健康身心靈包含：

- 推動大愛媽媽成長教室，協助學校豐富「晨光時間」內涵，協助提升兒童人文素養及親子關係
- 重視虛擬社會對青少年的影響，舉辦青少年相關活動，致力引導青少年走入人群，關懷社會與建立人際關係
- 因應人口老化，規劃多元服務方案，結合環保站設立「社區關懷據點」，並結合慈濟醫療志業、慈濟人醫會，提供老人預防醫學健康促進關懷，長照推廣中心 ABC 據點推動
- 提供親子共學課程，加強「親子互動，家庭融合」，推動人文素養與品格教育
- 規劃社團活動，帶動「體驗學習、環境學習、同儕學習」的團體動力，拓展帶動青少年生命學習
- 推動「老來三好——經驗豐富好、健康長壽好、走入社會當志工更好」方案，鼓勵長者社會參與，投入社區多元服務與活動、促進健康，降低社會醫療成本與負擔

福利服務 · 健康身心靈服務對象為：

- 兒童與兒童家庭 · 少年與少年家庭
- 青年與青年家庭 · 長者與長者家庭

2018-2019 統計資料

業務項目	2018 受益 / 服務人次	2018 志工投入 人次
兒少福利	2,607,354	353,308
老人福利	1,062,582	102,108
合計	3,669,936	455,416
業務項目	2019 受益 / 服務人次	2019 志工投入 人次
兒少福利	505,768	316,884
老人福利	2,033,275	12,579,216
合計	2,539,043	12,896,100
2018 和 2019 年 合計	6,208,979	13,351,516

2018-2019 相關事件

從慈青到職工

慈濟基金會自 1992 年成立「慈濟大專青年聯誼會」後，全臺大專院校紛紛成立「慈濟青年社」(簡稱慈青社)，帶動大專青年投身社會公益志願工作，並以學長學弟制，傳承救助弱勢的利他理念。直至今日，無數萬計的慈濟青年步出校園後，仍秉持慈、悲、喜、捨之精神，持續身體力行積極參與見習培訓，受證慈濟委員或慈誠，其中不乏回歸慈濟四大志業體工作，以專業知能結合志工行動力(職志合一)，於職場、社區落實環保、訪視關懷、醫療等服務，為推動大學社會責任(University Social Responsibility)盡一己之力。

從慈青轉為基金會同仁的賴郁文，從小學音樂，高中蓄長髮組搖滾樂團，大學原想玩 4 年音樂，但大 1 下學期某天在校園遇到國中同學，邀約他假日去安養機構當志工。賴郁文幫一位爺爺餵食時，突然對方握住他的手，情緒激動看著他，希望他能常常來探望，當下賴郁文感受到志工的價值與意義，開始反思「人生這 1 趟為何而來？」他最終選擇暫別樂團，加入慈青社投身公益，參與機構關懷和課輔志工後，決然將利己夢想轉彎，擴展至眾人利益。大 2 開始到就讀研究所期間，參加 4 次「川愛志工隊」，

前往四川關懷當地中小學學生並分享慈濟人文。

擔任志工服務他人，自己是最大的受益者。透過系統性、組織性的社團活動與慈青成長營隊，賴郁文體悟「施比受更有福」這 6 個字，擔任志工獲得的快樂，比在舞台上演奏樂器、贏得掌聲的快樂更踏實，他在生活中更懂得察覺別人的真實需求，儘管總會出現不同挑戰與任務，反而幫助他不斷修正與跨越舒適圈，逐漸改變脾氣與負面想法，開拓視野擁有不一樣的人生觀。堅持與真誠感染周遭，父母從不認同到成為慈濟會員；同儕從無肉不歡到長期茹素。

慈善志業永續發展需要傳承與年輕化，我們諳知邀年輕人共行各項社福服務，需以年輕人的語彙與數據，更需提供國際觀視野與願景。賴郁文進入基金會任職後，負責青年專案，除陪伴慈青前往海外進行國際人文教育交流外，執行青年公益計畫「Fun 大視野想向未來—青年創新推動計畫」，透過競賽活動與營隊體驗，讓更多年輕人得以運用慈濟資源，發揮創意與影響力；學習正向思考，健康身心靈；正確認識慈濟，關注氣候暖化、環境變遷、生態環保、防救災等議題，進而付出行動。



慈濟教聯會志工王萬泉 獨輪車關懷偏鄉學童

我們於 1992 年 7 月 23-24 日在花蓮靜思堂舉行「慈濟教師聯誼會」(簡稱教聯會)成立大會，志工為一群滿懷善心和愛心的教師以及社教機構、學術研究機構專業人員所組成，以「研討慈濟人文精神，融入教學活動中；淨化校園，祥和社會」為宗旨，證嚴法師致詞期許 1,400 餘名教師以「菩薩的智慧」和「媽媽的愛心」，在校園播下美善的種子。

赴美深造 認識慈濟

現年 75 歲的慈濟教聯會高雄教師志工王萬泉，過去是國立高雄應用大學機械系教師，年輕時赴美於東北密蘇里州立大學(1995 年改名為杜魯門州立大學)深造，期間從當地媒體報導得知故鄉有一群身著藍天白雲服裝的志工，為慈濟功德會志工，其身影穿梭於臺灣社會各個暗角，決定學成返國後造訪花蓮靜思精舍。1994 年，返國任教的王萬泉收到同為教育工作者的慈濟志工鄭鳳娥給予的「大專教授營」簡章，因而加入慈濟教師志工行列，開始接觸慈濟的教育人文。

921 災區校園陪伴習獨輪車

王萬泉後來退休，計畫舉家移民美國，但 2001 年美國發生 911 恐攻事件，震驚全球，讓他打消移民計畫，決定留下來，並以 56 歲高齡，遠赴南投中寮鄉永康國小，向積極推廣校園獨輪車運動的校長洪聰明拜師學藝，學會獨輪車的王萬泉大力推廣，足跡遍及南部 7 縣市校園，甚至跨海至金門推廣，盼以獨輪車為 921 災後重建完成的校園，展開孩子心靈荒漠的希望工程。

2009 年莫拉克風災重創南臺灣，王萬泉與高雄區教聯會在和春技術學院，帶領安置於該校的桃源鄉 5 校近 200 位國中小學童打拳、認識音符、揉紙黏土，為孩子課業輔導與人文團康的帶動等身心輔導，陪伴小朋友度過災後離鄉安置的求學日子。

隔年(2010 年)2 月農曆年前夕，於高雄杉林大愛園區第 1 批永久屋如期完工，為後備部鳳雄營區、陸軍工兵學校、陸軍官校、陸軍砲指部仁美營區、美濃退輔會高雄農場等 5 個安置中心的受災民眾建造新家園。同年 5 月，教聯會在杉林大愛園區成立獨輪車社團，由王萬泉指導小朋友騎獨輪車，當孩子們坐上獨輪車快樂騎乘時，得到眾人讚賞，成就感、榮譽感與潛在能力很快的被啟發出來，一掃原本失去家園的恐懼與低迷情緒。

王萬泉日前從高雄市搬回旗山老家，平時除個案訪視、關心社區的長期照顧戶與獨居長者外，獨輪車老頑童每週定期前往志玄文教基金會岡山終身學習教育中心與高雄市杉林區上平國小、臺南市左鎮區光榮國小、南化區玉山國小教授獨輪車，以獨輪車運動關懷偏鄉學童。

3.4 社區關懷·落實在地化

我們相信慈善工作需落實社區才能就近，以社區志工招募、帶動社區參與、規劃服務方案、與社區資源合作，發展社區工作，更發覺隱身於社區中的社會邊緣人，期盼讓弱勢族群找到肯定和尊嚴。

社區服務對象廣泛，隱於社區的偏差行為及弱勢族群非常需要陪伴，讓他們找回自信，回歸社會體制。我們也與慈濟醫療團隊合作，走進全臺身心障礙及安養機構關懷，並提供往診服務，同時，志工與慈濟醫療志業和慈濟人醫會合作，定期前往身心障礙學校、安養中心及獄所、警消等機構進行關懷，提供往診服務守護健康，關懷行動數年來如一日未曾停歇。

我們與慈濟大學合作，於全臺 9 個縣市設立社會教育推廣中心，提供多元化課程讓社區民眾學習，落實終身學習的理念。另外，各社區也開辦多元化課程，提供社區民眾參與，豐富生活。

社區關懷·落實在地化包含：

- 我們以「社區」為運作單位，組織在地志工，建構社區互助網
- 志工深入社區，探訪、互動、評估社區需求，啟動社區動能
- 帶動「敦親睦鄰、里仁為美」之社區互助精神；平日關懷建立默契，災難互助及時伸援
- 持續推動「親幫親，鄰幫鄰」，讓社區自助、互助，服務社區
- 健全「社區關懷提報機制」，落實社區服務即時性、貼近性
- 協助「社區增能」，著重在地志工培力，以「社區一家親」為願景目標

社區關懷·落實在地化服務對象為：

- 社區居民
- 新住民
- 弱勢族群，包含獨居老人、更生人、街民、街友、獄友、身心障礙者等

2018-2019 統計資料

業務項目	2018 受益 / 服務人次	2018 志工投入 人次
福利社區	18,968,088	15,629,571
合計	18,968,088	15,629,571
業務項目	2019 受益 / 服務人次	2019 志工投入 人次
福利社區	1,020,495	629,112
合計	1,020,495	629,112
2018 和 2019 年 合計	19,988,583	16,258,683

2018-2019 相關事件

慈濟岡山「蕙質蘭心」新住民成長班

行政院主計處 2020 年 1 月 15 日公布內政部一份統計資料，2019 年國人結婚為 13.2 萬對，其中，與外籍人士結婚為 2.1 萬對，較前 1 年增加 2.2%，在臺外籍配偶人數突破 55 萬人 (2019 年 6 月底統計人數為 54.9 萬人)，顯示新住民已在臺灣人口結構佔有重要一席。

學者研究臺灣跨國婚姻於 1980 年代中期，基於傳宗接代卻找不到結婚對象的未婚男性日趨增加，開始透過婚姻仲介迎娶大陸籍或東南亞外籍女性。然而，文化差異、語言隔閡與風俗民情不同造成外籍配偶適應不良，衍生許多家庭甚至社會問題，如同表面寧靜，實際卻不斷累積爆發能量的活火山。

慈濟善盡非政府組織 (NGO) 使命，投入新住民關懷追溯 2002 年，當時高雄縣志工於沿海鄉鎮進行校園人文帶動與家訪時，意外發現外配比例偏高，其生活適應與子女教養問題嚴重，與社工討論後，隨即展開 2 年的漫長家訪，彙整資料進行分析與研議解決方案。

率先擁抱地球村 蕙質蘭心愛灑人間

2004 年，我們創全臺之先，開辦「蕙質蘭心」外籍配偶成長班。由於成效卓越且外籍配偶與其家庭問題具體改善，不僅高雄縣市政府社會局高度關注，為此，慈濟於 2007 年 5 月 8 日舉辦「蕙質蘭心—外籍配偶成長班」成果觀摩展，各縣市政府相關社政局處與民間團體前來汲取經驗，針對新住民開辦相關課程在各地遍地開花，政府更將外籍配偶與新住民 2 代議題納為重要施政之一。

培養技能 踏實築夢

因多位外籍學員順利投入職場就業，抑或子女升學就學陪伴等時間無法兼顧，課程一度暫停辦理，直到 2018 年 4 月，因應社會多元發展與新住民職能增進需求重新啟動，辦理「蕙質蘭心新住民職訓檢定專班」，開設「美容證照班」，敦聘勞委會美容丙級、乙級證照命題委員擔任授課師資，傳授美容相關技能。隔年 4 月，11 名學員通過美容丙級檢定取得證照。

從人本關懷正視社會組成最基礎亦最重要的人口結構、家庭結構，以系統性、階段性、滾動式發展多元性的新住民服務；以斯土斯民、族群融合，戮力改善大眾對外籍配偶的漠視與歧視，尊重新臺灣之子的母親；志為新住民在臺灣第 2 個家與培養技能的後援部隊，強化生存能力、縮短適應不良、語言隔閡衍生的親子、婆媳乃至經濟問題；延續走在最前，做到最後精神，從心理、健康、教養、價值與認知方面，疼惜與陪伴關懷離鄉背井的新住民，使其安心安身自在，產生認同歸屬感，從自利進而利他。



「愛地球加速行動」鳳榮鄉親環保行動鏈關心社區

今年年初以來，雖然全球關心新冠病毒疫情，並全民總動員在防疫；但有關環境生態議題，極端氣候引發的災難愈益頻繁劇烈，糧食危機、水資源匱乏等問題，在在威脅整個地球生態失衡，做環保不只是善行，而是攸關人類未來的關鍵抉擇。

2019 年 12 月在西班牙馬德里舉行的全球氣候變遷會議，依據聯合國碳排放差距報告顯示，要讓全球暖化控制在 2 度 C 甚至 1.5 度 C 以內，已離目標非常遙遠。這對日以繼夜在社區角落不斷以雙手做資源回收再生利用的環保志工而言，是一項既無奈又不能氣餒的課題，因為他們知道用雙手可以讓「廢容器回收再利用，可以達到減碳效益。」另外，「臺灣 1 年廢容器回收，約等於千座大安森林公園吸碳量。」因此，這群環保志工仍以雙手日以繼夜做回收分類，認為這是可以為地球盡一份公民的責任。

在花蓮縣鳳林鎮與萬榮鄉，村里、部落有一群環保達人，他們不分族群、不分信仰、不分貧富，以共同的信念—「用雙手愛地球」，並把資源回收以「化整為各一，再彙各一為整」的方式在部落落實，原住民的部落連結性很強，這樣的做法，從 1996 年已從萬榮鄉萬榮村擴展到其他部落。

推手姆姆與撒網月華

萬榮鄉是花蓮縣內 3 大地原住民鄉之一，鄉內的萬榮村有位人人尊稱「姆姆」的布農阿嬤楊玉梅，是虔誠的天主教徒，也是部落推動資源回收的重要推手。她年輕時曾在教會擔任傳教士，佈道 30 多年，每個星期的佈道，讓她與族人間建立很好的信任關係。她經常與族人分享「耶穌的誕生是要成就我們的好靈魂，教我們做好事。」在她認識阿美族的慈濟環保志工林月華，認同環保回收的理念後，其以身作則，每天上午及下午推著回收車，以傳教士的精神，沿途順勢教導族人回收資源，那時她 70 歲了。走過 11 年相同的部落小徑，做同樣的事，她很高興的說，「一點一滴看到族人的改變，回收物變多了，垃圾變少了。」她 3 年前中風，雖經過復健後手腳已不那麼俐落，但她仍堅定環保的使命，「我沒放棄耶穌給我的任務。」

她換一種方式推動環保回收。她騎著電動車，沿著原有的回收路徑，鼓勵族人在自家的牆腳、在工具間的一角、在曬穀廣場的一隅，讓慈濟志工能掛上回收袋，將回收物分類好，志工則定期來部落收集，後送慈濟鳳林環保站整理。在只有 330 戶 (2020 年 3 月戶政統計) 的萬榮村，就設有 70 個左右的回收小據點，平均每 4.7 戶就設 1 個。志工林月華說：「萬榮村撒網廣設回收據點後，資源回收量成長 1.5 倍。這個經驗，目前已複製遍及西林村、見晴村、明利村、馬太鞍及大加汗等部落。」

社區居民從「大地共生」到「社區共善」

資源回收對「大地」的守護行動中，衍生另一層任務，就是對「人」的關心。這些環保據點把社區的資源網絡串連起來，成為左鄰右舍需求通報站，志工化身為社區慈善小尖兵，將部落間有經濟、醫療等需求的家庭，後送到提列需求援助；而這 70 個小據點，其中有 15 個是長期關懷的家庭，他們雖然經濟需要被關照，但卻在社區中發揮守護大地及關心社區大小事的角色，讓有需求的家庭在家裡就能享受到整個社區的資源，有任何需要在小據點就可以完成需求，這是肯定自我、關心社區、疼惜環境的社區共善、共好的行動力。

賴阿嬤在社會資源的協助下，獨力扶養孫女，經濟生活艱辛，志工月華曾經勸導她將回收物變賣貼補家用，但她仍堅持將資源回收後送慈濟環保站，並說，「這是我唯一可以回饋社會的方式。」因此，堅持至今。

放射狀的回收渠道，連結據點到環保站的運作

資源回收單線是不成面的，而從點到面串連的是運輸線。林月華等志工銜接各部落的運輸線共有 16 條，這是回收物匯流的渠道。為了保持暢通，高齡 70 的月華，每星期依據排定的路線圖，開著 2.75 噸的回收車，穿梭在部落間。為了搬運袋袋回收物，她練了一身功夫，如何將回收物省力甩上車、如何堆疊到捆綁，多年來她已摸索出專業智慧，女人當男人用，是個環保女中豪傑，也是部落鄉親口中的好師姊。

環保站的回收物必須分工、分類，才能變黃金，是項任務則是由一群鳳林在地志工接力執行。環保站並訂定每周星期二及星期五為社區環保日，鼓勵社區民眾加入分類，為大地盡一分心力。

家住鳳信里的志工金枝，自小罹患小兒麻痺，每天要騎 30 分鐘電動車到環保站，連彎腰都感吃力的她，做環保已 7 年了，她說：「我就是愛地球，只要手腳能動，拐一拐，也能做。」另外，莊連成從北部移居鳳林慢城定居，本想過著悠閒的退休生活，沒想到踏進環保站後，「一發不可收拾」，「發」是「發心風雨無阻做環保。」

一路走來，點線面串起的環保行動鏈，不僅創造了資源再生，且讓部落人情更濃郁。在部落，雖然飲酒問題仍普遍存在，但值得肯定的是，社區不再髒亂。月華謙虛的說：「自己沒有唸過多少書，沒想到可以影響這麼多人。我會的只有這些，我也只懂這些。」罹患紅斑性狼瘡的她，多年來「痛痛做」的帶動環保風，令人敬佩。

這群龐大社區志工群，把「善行」當「日常」的事，關心社區大小事，他們「隨時」穿梭在社區，「隨處」關照社區人，「隨機」應變社區關懷模式。證嚴法師積極倡議「壽量寶藏」行動，為逐漸邁入老年化的臺灣社會，帶來積極正面的效應。

保護地球 – 從「來不及」已到了「做不及」

鳳榮地區的市井小民，串起環保行動鏈，用雙手「友善地球」，呼籲大家「愛地球加速行動」。每個人都有在故鄉終老的權力，如果能夠瞭解原住民的風土民情，所提供的照顧資源與服務，就不再侷限身體健康，連同心理，甚至文化都能永續保存在美麗的家鄉中，為子孫留一片淨土成為滋潤的養分，有更多貼近土地與人性的可能。



3.5 接引職志工・培育與培力

管理政策

我們對「人才發展」的願景，以創辦人證嚴法師心中理想的人才，為宗門傳承法脈，培育具品德情操與高度專業，能以真誠的心認真做事，勇於使命承擔，落實慈濟人文的核心精神。



✔ 人才培育 永續利基

- 以核心價值內修「誠正信實」，外行「慈悲喜捨」
- 透過多元類別訓練課程，提升核心共識職能及願景管理



✔ 志同道合 職志合一

- 鼓勵職志合一，同心為志業投入，為活絡組織及培育人才傳承
- 將友善勞資職場列為優先，建構以感恩、尊重、愛的工作環境



2018-2019 年數據成果：

- 📍 2018-2019 年職工健康檢查共 1,314 人
- 📍 2018-2019 年職工教育訓練時數，平均 43 小時 / 人
- 📍 女性主管（組 / 股級以上）比例佔總主管數，2018 年和 2019 年分別為 59.9% 和 61.4%，皆高於男性
- 📍 鼓勵職工子女就讀本會創辦的學校，提供學雜費補助，2018-2019 年補助 307 人次
- 📍 提供職工、眷屬於本會設立之醫療體系享有就醫減免，2019 年達 1,433 人次
- 📍 工作場所供應素食餐點，提供餐費補助
- 📍 因應氣候變遷，重新設計職工制服，並關注職場環境



人才培育 永續利基

我們對「人才發展」的願景，以創辦人證嚴法師心中理想的人才，為宗門傳承法脈，培育具品德情操、品學兼優的高度專業，能以真誠的心認真做事。勇於使命承擔，落實慈濟人文的核心精神；以核心價值內修「誠正信實」，外行「慈悲喜捨」的理念，透過多元類別訓練課程，提升核心共識職能及願景管理，傳承法脈弘揚宗門，培育永續人才。

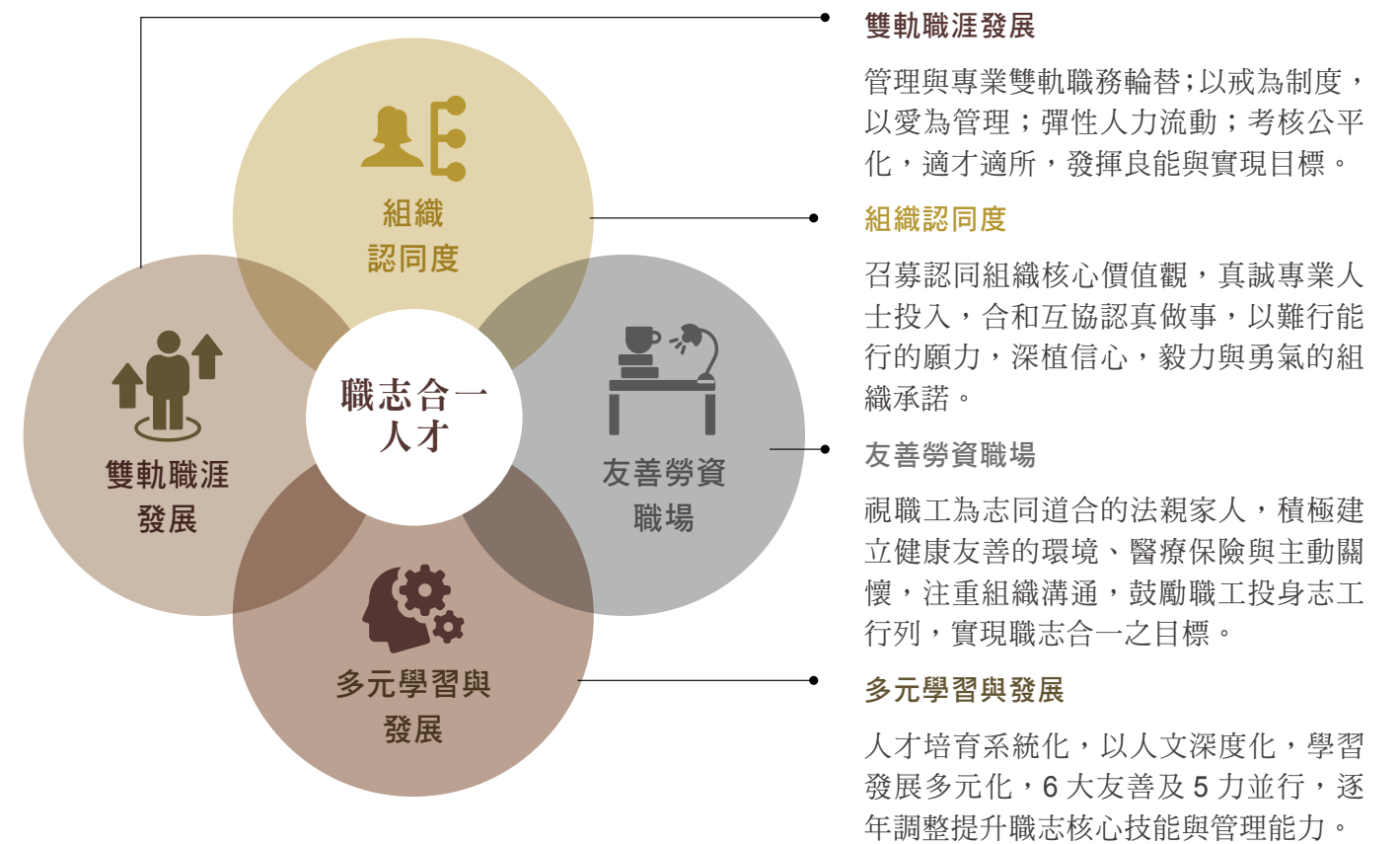
志同道合 職志合一

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，將友善勞資職場列為優先，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。



2019 年花蓮區職工發揮職志合一精神，利用下班時間向附近商店募心募愛，推廣慈濟「竹筒歲月」理念，鼓勵店家與顧客能夠「點滴行善造福」、「善念累積」，讓我們的社會更為溫馨。截至 2020 年 4 月底已募集超過 240 家愛心商店。



職工人力結構

2018 年年底本會職工人數為 989 人，2019 年年底為 992 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 59%-62%。2018 年和 2019 年男女平均薪資比為 1:0.9，因營建單位男性同仁居多，而營建單位薪資相較其他職務的薪資較高，故男性平均薪資略高。高階主管即為室級主管以上，2018 年高階主管有 54 人，非本國籍為馬來西亞 1 人

(1.9%)，2019 年高階主管為 62 人，非本國籍為馬來西亞 2 人(3.2%)，顯示高階主管的聘任幾乎為在地員工。另依據僱用契約類型，正式職工人力 2018 年 98.18%、2019 年占 97.58%。職工的流動率呈現平穩趨勢，在 2018-2019 年期間，新進人員比例分別為 9.91% 與 9.58%；離職人員比例為 11.63% 與 13.00%。

2017-2019 年職工人數年齡層比例

項目		2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年	
年齡層	30歲以下	男	27	28	26	2.81%	2.83%	2.62%
		女	86	84	78	8.95%	8.49%	7.86%
	30-50歲	男	165	167	165	17.17%	16.89%	16.63%
		女	429	431	421	44.64%	43.58%	42.44%
	50歲以上	男	128	135	139	13.32%	13.65%	14.01%
		女	126	144	163	13.11%	14.56%	16.43%
合計		961	989	992	100.00%	100.00%	100.00%	

2017-2019 年主管職人數男女比例

項目		2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年	
管理階層	處(室)級	男	22	27	30	6.40%	7.46%	8.04%
		女	27	27	32	7.85%	7.46%	8.58%
	組(股)級	男	110	118	114	31.98%	32.60%	30.56%
		女	185	190	197	53.78%	52.49%	52.82%
合計		344	362	373	100.00%	100.00%	100.00%	

註：管理階層定義指的是處組級以上的同仁

2017-2019 年新進職工人數及百分比

類別	性別	2017年		2018年		2019年	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例
30歲以下	男	15	55.56%	9	32.14%	12	46.15%
	女	31	36.05%	29	34.52%	32	41.03%
30-50歲	男	16	9.70%	14	8.38%	7	4.24%
	女	49	11.42%	29	6.73%	31	7.36%
50歲以上	男	14	10.94%	8	5.93%	4	2.88%
	女	9	7.14%	9	6.25%	9	5.52%
新進總人數 / 新進率		134	13.94%	98	9.91%	95	9.58%

註 1：新進職工人數比例 = 該類別及性別的新進人數 / 當年度該類別及對應性別的職工人數

註 2：新進率 = 當年度新進總人數 / 當年度總職工人數

2017-2019 年離職職工人數及百分比

類別	性別	2017年		2018年		2019年	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例
30歲以下	男	8	29.63%	9	32.14%	8	30.77%
	女	23	26.74%	23	27.38%	37	47.44%
30-50歲	男	15	9.09%	8	4.79%	13	7.88%
	女	44	10.26%	34	7.89%	38	9.03%
50歲以上	男	19	14.84%	25	18.52%	19	13.67%
	女	17	13.49%	16	11.11%	14	8.59%
離職總人數 / 離職率		126	13.11%	115	11.63%	129	13.00%

註 1：離職職工人數比例 = 該類別及性別的離職人數 / 當年度該類別及對應性別的職工人數

註 2：離職率 = 當年度離職總人數 / 當年度總職工人數

與時俱進 在職訓練

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。2018-2019 年總教育時數達 85,620 小時，換算成個人年均教育時數，2018 年為 46 小時，2019 年則為 41 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。於 2019 年 4 月起，每月固定舉辦 1 次「慈善講堂」全臺連線，邀請各專業領域賢達人士分享社會最新趨勢。例：臺大社工系教授馮燕、懶人包設計老師林長揚...等。倘若同仁對分享主題有興趣，則將會進一步辦理工作坊，深入探討運用在會務上。2018-2019 年職工共參加 268 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

依各處室管理之需求，針對所需進行管理工作坊，結合實務，使所學能立即運用在實際管理上。包含：從專業走向管理、承上啟下帶人學、精實管理...等。2018-2019 年共舉辦 23 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。

值得一提的是，自 2020 年 4 月推出線上學習，使同仁能不受空間及時間進行線上學習，除固定直播有每日晨會及每週一會務分享外，讓同仁無時差的同步了解最新訊息，也陸續推出其他課程讓同仁學習。亦結合外部學習資源，讓同仁除了在專業上更精實，亦能跨領域學習，隨時充電，提昇工作品質。

績效考核

適時檢視工作績效及設定適切之工作目標，將有效提升職工的專業與技能，發展成為高績效之組織，本會採 SMART 原則為基礎，確立年度及個人工作目標，以本會〈同仁績效管理辦法〉訂定評核制度，提升職工的專業能力與知識技能，做為晉升、調降、獎勵、晉俸、訓練之依據。

年度考核制度不分階層、性別，所有職工每年定期接受 2 次績效考核之評比，績效評核分「年中考核」及「年底考核」，並以比例分配之 5 階等第，作為拔擢人才、訓練及發展之參考。同時，日常工作檢核上，隨時提供職工在會務上的協助，並配合完整的教育訓練政策，以提供個人職務上所需的知識技能，達到目標方向正確，進而實現本會之組織願景。每年定期召開人事評議委員會，評議年度績效成果及檢討評核制度，督促各單位主管針對高績效職工，共同規劃個人及單位之「績效發展計劃」(IDP)；輔導低績效職工，共同面對問題建立有效且務實之「績效改善計劃」(PIP)，以為本會培養及教育人才之重要措施。2018 年，除新進未滿 3 個月職工 (14 人、1.5%)、考評期間離職職工 (8 人、0.8%) 及當年度因留職停薪在職未滿 3 個月職工 (5 人、0.5%) 外，共 97.2% 職工接受年度績效考核。2019 年，除新

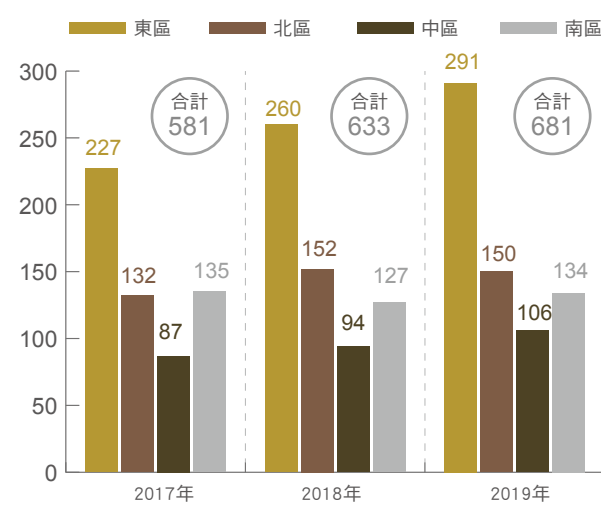
進未滿 3 個月職工 (26 人、2.7%)、考評期間離職職工 (8 人、0.8%) 及當年度因留職停薪在職未滿 3 個月職工 (3 人、0.3%) 外，共 96.2% 職工接受年度績效考核。

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。近年來，我們更加關心同仁健康，增加了許多健檢項目，提供未滿 40 歲職工每 2 年健康檢查，40 歲以上職工每年健康檢查，自 2018 年起，年滿 45 歲以上職工增加健檢項目 (每 3 年做一次)，內容包括：癌胚抗原腸癌檢查 (CEA)、前列腺特異抗原 (PSA)、乳癌篩檢 (CA153)、女性生殖器官腫瘤標誌 (CA125)、靜態心電圖 (EKG)、腹部超音波；自 2019 年起，年滿 45 歲以上職工增加低劑量肺部電腦斷層掃描 (每 3 年做一次)，健檢結束後，提醒同仁依照健檢報告醫囑回診。

在 2019 年有 8 位同仁因接受低劑量肺部電腦斷層掃描檢查後發現癌腫瘤，因而更加深我們維護同仁健康的決心。為此，我們針對在 2019 年員工健檢統計數字後發現，體脂肪 (BMI) 過高者近 43%，血脂肪異常者近 53%，為促進同仁健康，提早預防疾病，於 2020 年 3 月起舉辦【減重比賽】與【走路里程 PK 賽】，走路里程共計有 15 隊 71 人參加，減重比賽則有 8 隊 33 人參加，期望透過例行每日的運動，強化同仁的健康。

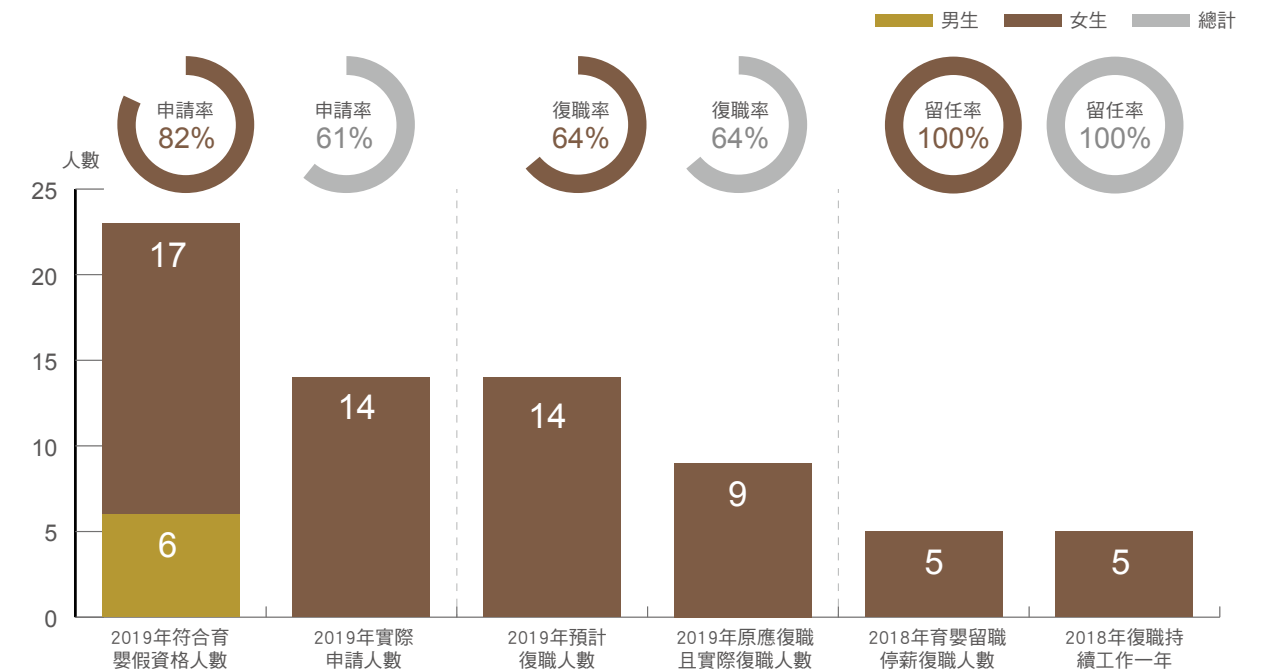
2017-2019 年職工健康檢查人數統計



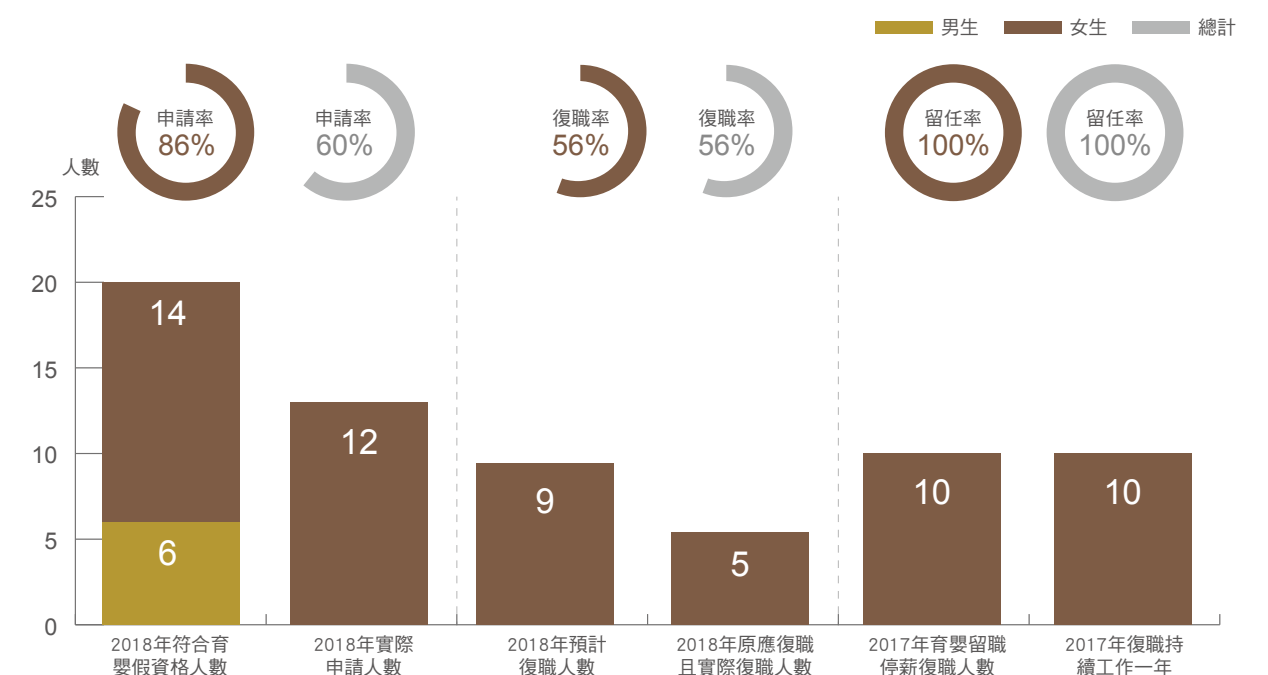
註：東區包含宜蘭、花蓮、臺東，北區包含基隆、新北、臺北、桃園、新竹，中區包含苗栗、臺中、南投、彰化，南區包含雲林、嘉義、臺南、高雄、屏東

我們亦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。2018 年符合申請資格者 20 人，實際提出育嬰留停申請人數為 12 人，皆為女性；2019 年符合申請資格者 23 人，實際提出育嬰留停申請人數為 14 人，申請者皆為女性。

2019 年育嬰留停







2018 年育嬰留停



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 2018-2019 年職災案件總計 8 件，皆為員工，無其他工作者，直接承包商無發生任何職災案件，前述所稱 8 件案件中，其中 2 件以「跌倒」為主，6 件為上下班途中之交通事故，已進行環境改善、交通安全宣導及相關職業安全衛生教育課程，讓職業災害案件及嚴重程度均能下降。為推動健康安全的職場，無論是否有發生案件，所有職工皆需參與職業安全衛生教育訓練，2018-2019 年共開設 35 堂職業安全相關教育訓練，包含：交通安全講座、消防演習、職業安全講座等，共累計 1,153 參加人次及 5,147 小時。



 性別平等工作權	<ul style="list-style-type: none"> 〈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	<ul style="list-style-type: none"> 讓職工安心投入職場，花蓮、大林、臺南、高雄、臺北成立大愛幼兒園。 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	<ul style="list-style-type: none"> 我們重視職工健康，提供未滿 40 歲職工每 2 年、40 歲以上職工則每年健康檢查。 2018 年起，年滿 45 歲以上職工增加健檢項目（每 3 年一次），包括：癌胚胎抗原腸癌檢查 (CEA)、前列腺特異抗原 (PSA)、乳癌篩檢 (CA153)、女性生殖器官腫瘤標誌 (CA125)、靜態心電圖 (EKG)、腹部超音波。2019 年起，45 歲以上職工增加低劑量肺部電腦斷層掃描（每 3 年一次）。 高雄開辦職工社團活動 - 核心肌群 Foundation Training，藉由運動訓練肌群保護脊椎，調整姿勢，避免日常生活受傷。
 薪資保險與退休金制度	<ul style="list-style-type: none"> 薪資基本薪資比例，男女同職等為 1:1，與當地基本薪資比例為 1.06:1，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」。

感恩尊重愛

職工到職後，即享有慈濟各醫療志業體就醫優待之福利。同仁試用期滿後，範圍更擴及同仁之父母、配偶、子女，2019 年計有 1,433 人可於慈濟設立之醫療體系享有就醫減免。另 2018 年起同仁本人或父母、配偶、子女住院，基金會亦會關懷並致贈慰問禮，讓同仁無後顧之憂為志業服務。針對同仁退休後，我們除於退休前，關懷生活狀況及退休後生活重心，鼓勵退休後參與社區志工活動外，不定期至退休職工家中表達關懷，同時，更借重退休職工經驗或專長，委託或聘請退休職工參與工作，以利經驗傳承、推展業務。

志工培力

慈濟志工以付出及服務人群視為志向，肩負濟貧教富工作與各項志業的推動，具 5 項特色：「無償、自費、自假、自禮、自捐」，並於各地區投入各項慈善賑災工作。在志工教育訓練上，我們培育志工專業知能為主軸，循序漸進地建立服務情操及實務體驗，期待於各項社區服務工作，慈善、醫療、教育等，志工皆有投入的機會，以親幫親鄰幫鄰的精神，落實安穩家園美善社區的理想。

志工教育訓練方案包含：

- 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，更同步推動全球志工研習，交流各國深耕社區之實務經驗。
- 讀書會帶動：
透過社區每周讀書會，分享生活點滴，營造里仁為美及溫馨的社區氛圍，亦推動網路讀書會，提供繁忙族群，心靈舒壓的園地。

志工運作輔導方案包含：

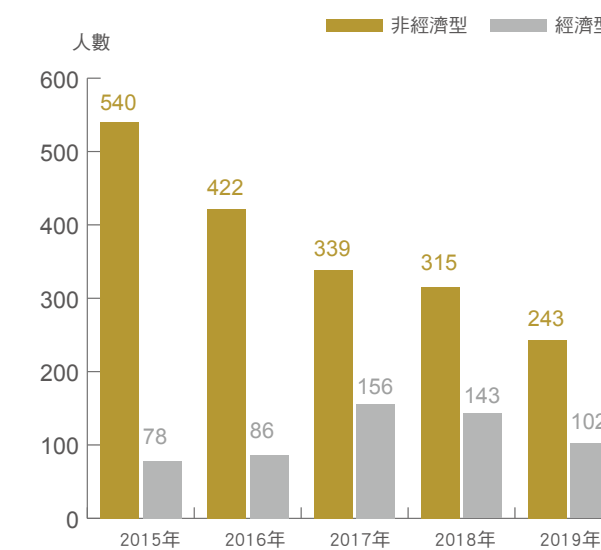
- 運用現代科技，建置志工運作輔助資訊系統、遠距會議及教學，以利資訊即時整合、跨區互相學習交流及文史留存。
- 為符合社會脈動及相關法規，定期修訂志工運作相關辦法。
- 建置全球志工學習資源系統，共享本會定期提供之志工教育訓練課程及社區活動相關資源，以提升教育訓練品質，線上學習無時差。
- 歲末舉辦服務志工受證典禮，提升社會服務能量。

【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、福田、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。

志工關懷

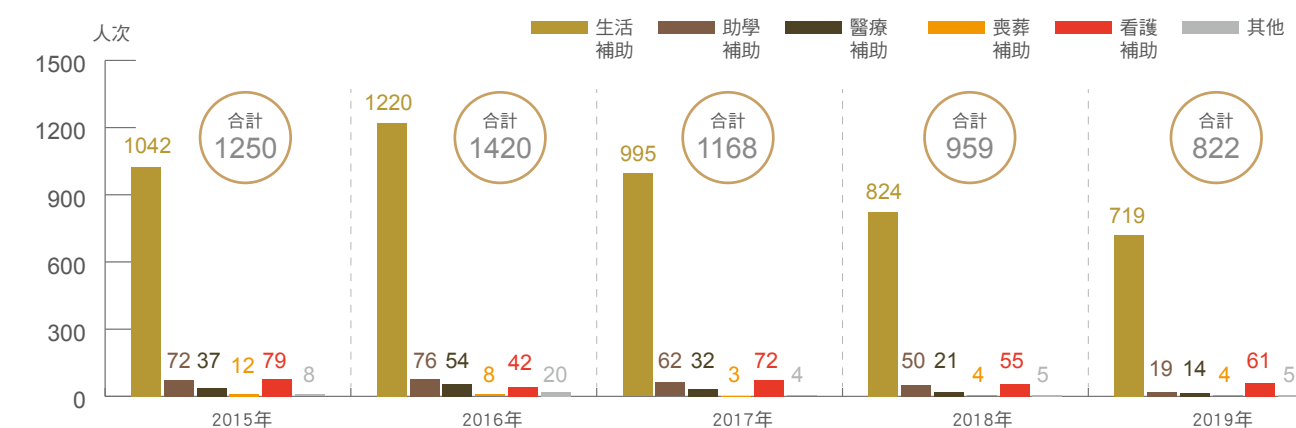
志工是推動志業運轉的主要推手之一，於團體中付出的每一位志工都像一家人，一同用愛付出行動，資深志工，或同行，或後進，皆能彼此相互關心與扶持。遵循衛福部「志願服務法」之精神，辦理各項志工教育及福利方案，為感恩志工長期的付出，基金會對志工遭遇變故或困境時，均以尊重的態度予以協助。2018-2019 年期間，本會關懷志工人數統計如下圖。

2018.01 至 2019.12 期間，關懷人數統計如下：



【註】慈濟志工關懷兼顧心靈與生活等層面，分為經濟型與非經濟型兩大類，經濟型指的是因健康或非自願因素導致生活困難，需經濟協助者；非經濟型指的是由傷病而有情緒或心靈上困擾者，給予精神上的關懷與陪伴者

2018.01 至 2019.12 志工各項補助

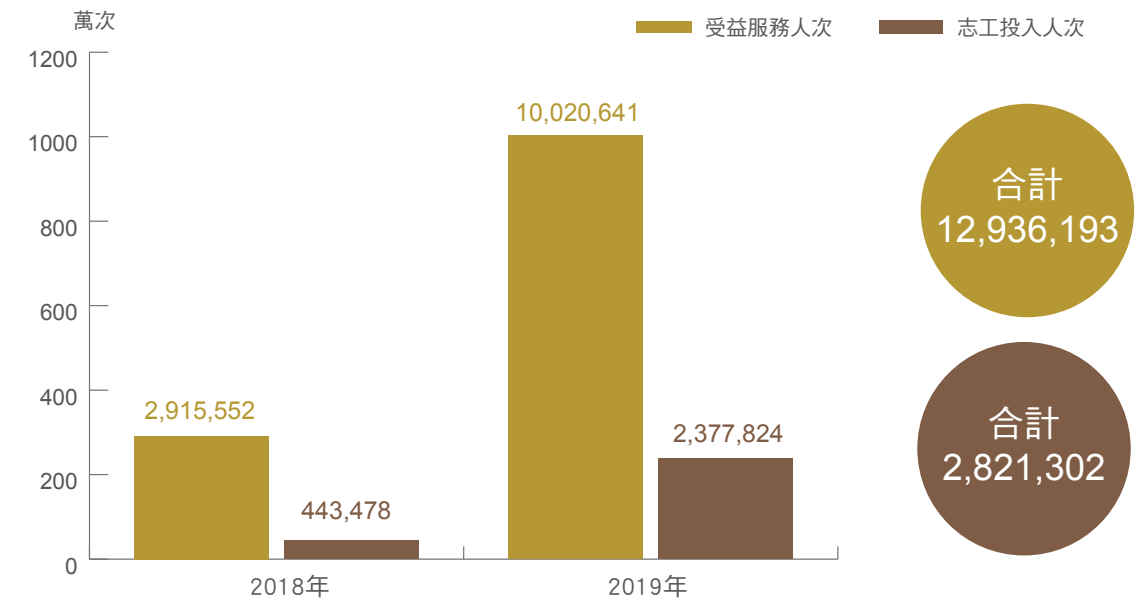


我們守護志工健康，使志工們了解自我健康狀態，以期早期發現症狀或危險因子，並能及早接受治療；更針對受證滿1年以上之志工提供一般健康檢查服務，每3年可以申請複檢一次；對受證滿6年以上之資深志工提供一生一次的心腦健康檢查，以提早發現心臟及腦部潛藏之病變。志工健檢後，本會職工致電關懷65歲以上之受檢志工，除溫馨關懷問候外，進一步了解是否需持續關懷或提醒回診。

志工知識學習內容：

功能組	學習目標	學習內容
 活動	策劃及推動各項活動	活動策劃與進度管理、主持、實作學習
 財務	協助各項活動知財務經費預算整理、申請、結報等事宜	帳務管理等
 人事	活動時協助人員報到與彙整出席資料	資料建檔電腦化操作、個資法等知識
 總務	規劃分會、聯絡處各項庶務輪值工作	物資管理等知識
 視聽	協助視訊連線課程或會議，安排課程錄音和錄影工作	影音操作、視訊操作等課程
 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	交通規範、實作學習
 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	課程規劃與推動
 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	學習執持法器，規劃法脈共修與法器研習
 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，新聞傳播等相關知識
 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	社會工作與輔導相關專業課程
 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	災難管理及救災相關課程
 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	實作體驗學習
 骨髓關懷	辦理骨髓幹細胞捐贈之教育宣傳、骨髓捐贈驗血活動與捐、受髓者之關懷等	骨髓捐贈相關專業知識，及輔導相關專業技巧
 諮詢	分支會聯絡處之值班、電話或現場諮詢服務、接待導覽	溝通技巧、電話諮詢等相關專業知識
 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	課程規劃及活化教學等相關課程
 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	溝通技巧與人際互動專業課程
 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	寫作技巧、拍攝錄影剪接能力、空間設計等
 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	環境保護、資源分類等相關專業課程
 慈警	規劃辦理慈警會聯誼活動、警消機構關懷活動	溝通技巧、輔導關懷相關專業知識

2018-2019 統計資料



2018-2019 相關事件

在生命快走到盡頭時，遺憾是什麼？

慈濟志工最掛念的是無法繼續陪伴…

慈濟基金會監製的慈善紀錄片《如常》，2019年6月28日在全臺28家戲院上映。並集結12位臺東慈濟志工生命的故事，從成長到加入慈濟、落實慈善訪視等心路歷程，同步發行慈善口述歷史專書《曙光》。

紀錄片「如常」紀錄了用志工生命陪伴生命的溫暖，獨居又失智的美妹阿嬤、在部落想讀護專卻困難重重的雅觀、家境辛苦即將邁入臺大校園的進添，還有許多說不完的人生故事，這是一部雙方相互的陪伴，讓生命一同成長的真實歷程。

其實在被人遺忘的臺東角落，有一群默默的人，默默的向困厄生命搏鬥著……

這是真實的記錄，更是許多慈濟志工的「如常」，因為他們堅信每日如常的付出，是奮不顧身的使命。

《如常》紀錄片上映後，如水滴漣漪般引起廣大迴響，帶領觀眾了解社會角落仍有許多弱勢人們需幫助，也明白慈善陪伴不是一時，而是長久永恆，以生命陪伴生命，才能彰顯出人性美善光輝。

臺南市長黃偉哲為帶動市府團隊培養包容與善念，不僅自掏腰包邀請各局處主管觀看，更促成市政府公務人力發展中心培訓課程中播映該片，

期能藉此強化公務員同理心，進而讓施政更貼近市民期待。

《如常》、《曙光》訴說的雖是臺東慈濟人的日常，卻是全球慈濟人的寫照。慈濟人不論面對什麼情境，還是如常行善的腳步，從中年直到老年，幾10年如1日。大街小巷、深山偏鄉，慈濟志工必親訪案家了解需求，提供最適切幫助，有人陪伴案家長達數10年，看著案主離世、孩子長大，鏗而不捨，永不放棄。





吸毒到毒品防制 高肇良從監獄到總統府

我們重視每位志工身心靈健康與知能增進，每年針對慈善服務與志工承擔之功能，規劃相關研習課程與營隊活動。此外，志工彼此間相互扶持，以慈濟人文帶動社區親幫親、鄰幫鄰與機構關懷，不僅志工獲得助人的成就感，延續熱忱外，許多被關懷者因而生命翻轉，進而加入志工行列回饋社會。

現年 46 歲的慈濟彰化反毒教化志工高肇良，國中時期因同學慫恿而接觸毒品，16 歲被學校退學後，北上至臺北沙發工廠工作，月薪 10 多萬全拿去買毒品，18 歲因吸食安非他命被逮，入監服刑 4 個月，往後至 35 歲的人生黃金歲月，高肇良因為毒品、竊盜 5 進 5 出監獄，更多次被父親趕出家門，像流浪動物一樣露宿街頭乞討。

高肇良在第 5 次發監服刑前夕，因吸毒後騎車發生重大車禍，造成氣管破裂、四肢骨折，雖經搶救、氣切後撿回一命，治療 2 個半月後入獄服刑。就在服刑期間，父親因罹患急性血癌過世，他手腳扣著厚重鐵鍊從雲林監獄返家奔喪，喪父之痛讓他立志洗心革面，出獄後要做有意義的事。

高肇良想起逮捕他的警察勸他「出獄後去當慈濟志工，好好做人吧！」話語，遂開始閱讀宗教書籍，當他讀到慈濟《十個更生人》一書時，被書中慈濟志工蔡天勝的故事撼動，出獄前寫了 2 封信給蔡天勝，表達希望出獄後，也能成為慈濟志工。

高肇良出獄後第 3 天，蔡天勝帶著幾位慈濟志工到他家，鼓勵他加入志工的行列，他反問自己有權利做慈濟嗎？蔡天勝告訴他：「做慈濟

不是有錢人的權力，是有心人的權利。」受激勵的高肇良為多做志工服務，隻身到臺中工作，下班放假就做社區志工。找到人生方向的高肇良在志工見習培訓期間，當著證嚴法師的面發願投入反毒工作，2011 年底如願受證慈濟委員與慈誠，並在慈濟找到生命與志工服務道路上，相知共行的心靈伴侶。

高肇良戒毒成功，積極投入毒品防制教育，配合教育部防治學生藥物濫用宣導與法務部矯正署毒品防治教化，不斷調整宣導內容與分享方式，每年設定年度目標，將數據進行量化統計，10 年來走遍全臺校園與監獄，已分享超過 1000 場，總計向逾 33 萬人宣導反毒，陸續帶動 40 多名更生人投入志工行列，其中，3 人受證慈濟慈誠、1 人受證慈濟環保志工以及 1 名反毒宣導老師受證慈濟委員。從吸毒到反毒，從更生人到慈濟志工，高肇良翻轉自己跟他人生命，讓他 2015 年獲頒「旭青獎」，一路從監獄走進總統府的道路，直至今日，高肇良每一天、每一步依舊戰戰兢兢。

母接引子做志工 陳得榮行孝到行善

我們為解決志工高齡化問題，近年來積極培育年輕志工，希冀佛法與慈善「年輕化」。2016 年於慈濟 50 周年之際，20 位青年創立「靜思鼓隊」，以鐘鼓演繹「勤行頌」，爾後於社區以鼓會友，帶動更多青年加入志工行列，目前全臺約有千名鼓兒，當中有人過去與慈濟毫無關係，係因參加鼓隊後，對慈濟有更深入認識進而認同慈善理念，遂報名志工見習培訓，陸續受證慈濟委員與慈誠。

八年級的「靜思鼓隊」臺南鼓兒陳得榮，2017 年底，22 歲受證慈濟志工。陳得榮小學時父母離異，和弟弟被爺爺奶奶從臺北蘆洲接回雲林鄉下住，受社會資助的隔代教養歲月，直到國中畢業後，隻身到臺南跟母親相依為命才終結，靠著半工半讀念完國立成功大學附設高級工業職業進修學校機械製圖科。

陳母早期在北部從事清潔工作結識慈濟志工，經常利用假日空閒帶著陳得榮兄弟到環保站做

資源回收，並且為全家成為會員，因此陳得榮從領到第一筆薪水開始，每月固定拿錢請媽媽幫忙繳納善款。

2015 年，慈濟因為內湖環保站，面臨前所未有的危機，陳母始終找不到收款的慈濟志工，從安南區一路找到東區才得以繼續繳交功德款，負責收善款的東區志工鼓勵陳母見習培訓，當時入伍當兵的陳得榮受網路影響，對慈濟有許多質疑，但母親總是談論見習培訓所見所聞種種感動，他為探究真實性遂報名志工見習。

實際參與志願服務，陳得榮發現做得要死要活也沒人拍，哪來人云亦云的作秀？母親受證慈濟委員時所穿的旗袍，以及自己的慈誠制服都是善心大德結緣，何來制服要 100 萬？從此對網路流傳的許多訊息不再照單全收，甚至看到有人散播不實謠言，會伸張正義筆戰網友。

超有自己想法的陳得榮自述認定以慈濟作為服務人群的平臺，不是因為宗教信仰，而是慈濟專門做沒人要做的事，甚至做到最後的往往只剩慈濟人。尤其培訓期間某天假日，他跟著人醫會到南化關山偏遠山區義診，並且幫 1 名滿臉鬍鬚的獨居長者居家清掃，看著行動不便的老爺爺住在毫無訊號的簡陋瓦厝，散發刺鼻霉味的屋內鼠輩肆虐，志工們不嫌髒亂惡臭的清理每個角落，親切陪伴老人家話家常，讓他想起自己的爺爺奶奶，因而更加堅定自己的選擇。

從事機械製圖員的陳得榮特別享受服務人群與長者互動的感覺，親子成長班、慈善訪視跟機構關懷樂此不疲，喜歡被人關注的他，站在靜思鼓隊正中央總是專注演出，這也讓他認識女友曾宥榕，如同當年母親帶動他投入慈濟志工行列，女友在他的鼓勵下已完成見習，目前進行志工培訓。



洪郁萱用生命演繹《命運交響曲》

志工是臺灣社會重要的資源，我們以人為本，更視志工為家人。全球慈濟委員、慈誠人數逾 10 萬人，臺灣佔 8 成。為激發志工持續燃燒服務熱情，每年舉辦不同專業知能之研習課程與營隊活動，各地志工透過分享交流，將感動轉化為動力；將新知落實社區服務；將孝道與善念傳承世代，當中不乏過去是慈濟照顧陪伴的個案，從體悟生命無常到自我肯定，受助翻轉為助人，延續用生命感動生命，騰寫一本又一本的勵志人生故事。

2018 年底受證慈濟委員的洪郁萱，父母都是慈濟志工，但從小習琴的她跟其他年輕人一樣排斥慈濟，加上爸媽經常外出參與各種服務活動，她就必須顧雜貨店，親子口角不斷，加深她對慈濟的反感度。直到研究所一年級暑假，爸爸硬是拉著她參加花蓮慈青營隊，看著所有人甘之如飴的付出，洪郁萱才逐漸改觀。研究所畢業前的最後一學期，洪郁萱忙出國比賽、畢展，期間經歷奶奶過世，雖順利取得學位，但密集操勞讓她某天刷牙發生牙齦出血，全身開始大面積瘀青，就醫檢查診斷為急性白血病，當天住院進行化療與尋求骨髓移植配對，無奈親人配型不吻合。洪郁萱向天祈求，只要能繼續活下去，往後人生會做更多善事。2011 年，完成第 3 次化療後，洪郁萱終於等到吻合的配型並成功完成造血幹細胞移植。

走過生死交關的洪郁萱，體悟世事無常，唯有把握當下，讓重生的生命活得更豐富更有意義。空閒時，跟著父母到環保站做環保，後來報名慈濟志工見習培訓，發願要完成千場骨髓捐贈分享，因此受證慈濟委員後，選擇加入慈濟骨捐關懷小組，擔任骨捐志工，週休假日投入社區親子成長班、個案訪視與骨捐活動，寒暑假則前往大林慈濟醫院作醫療志工。從事國小音樂代課老師的洪郁萱目前除已完成 20 多場骨捐分享，也會與學校同事分享投入志工的所見所聞，邀請響應骨捐驗血建檔與幫助貧苦家庭。洪郁萱自述從父母與其他慈濟志工身上看見「歡喜付出無所求」；從訪視助貧體認「見苦知福」及增養「同理心」，期許未來能做名全職志工。

04 友善環境

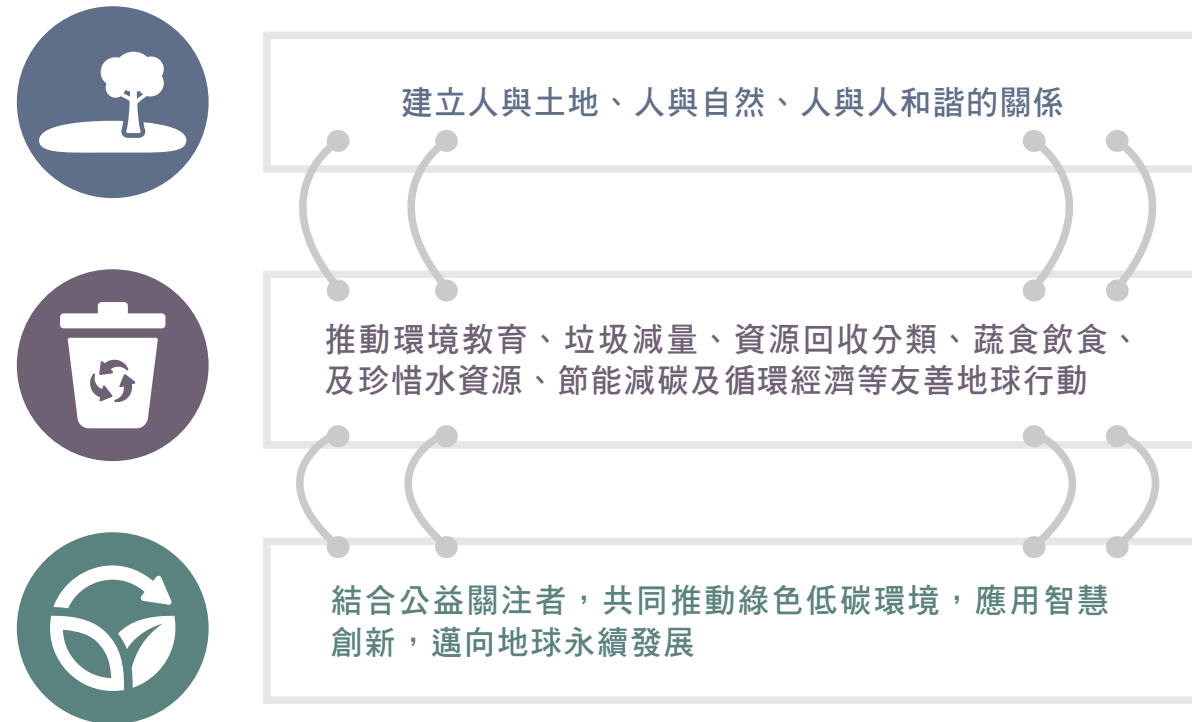
環境永續



友善環境 · 環境永續

管理政策

面對全球環境危機，減緩地球暖化、減少環境污染，我們推動：



策略方針	<p>大地環保</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 身行環保，保護生態，作大地的農夫 ▪ 朝向低碳、健康、永續的方向發展 <p>心靈環保</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 知福、惜福、及時造福，作心地的農夫
永續目標	人人用心照護大地與心地，才能平安與地球共生息
行動成果 2018-2019 年	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 環保回收總重：162,427,817 公斤 ▪ 蔬食推廣 111 世界蔬醒日運動目前共有將近 200 個國家地區、超過 111 萬人響應 ▪ 參訪環保站：共 2,187 團數 /110,412 參訪人次 ▪ 至機關學校環保宣導：3,277 場次 /195,335 接觸人次
目標 2020-2021 年	展開《環保 30• 全球行動》環保深耕教育宣導，推動清淨在源頭、簡約好生活

環保 30 全球行動

環保緣起



30 年前，證嚴法師提到「用鼓掌的雙手做環保」，一句關鍵的談話，從一雙手開始，到千萬雙手，開啟慈濟推動環保守護大地的信願行。環保志工化腐朽為神奇的信念，一個個低頭彎腰的身影，在垃圾堆裡成就了環保回收天地，鋪出一條環保康莊大道，帶動全球守護大地。

Environmental Protection

大地環保

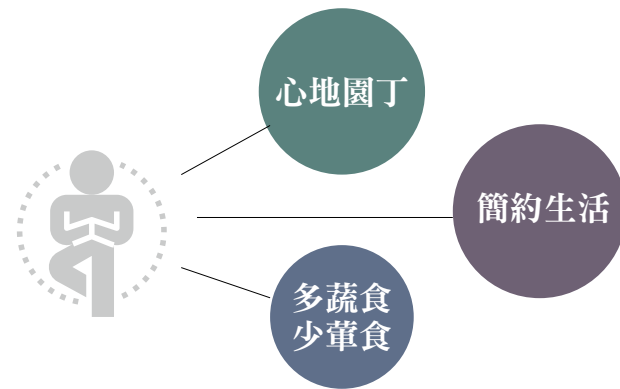
證嚴法師提醒世人，地球資源有限，要愛惜物命，全球慈濟環保志工對地球盡心盡力，細心回收分類，讓塑膠製品能重複再利用，成為救人的毛毯，造福人間。

累積至 2019 年 12 月 31 日寶特瓶回收製成的毛毯援助海內外達 1,172,518 條（43 個國家）

- ✓ 1 條環保毛毯 = 70 支 600cc 寶特瓶
- ✓ 117 萬條毛毯 = 8,190 萬支寶特瓶 = 37,080 棟 101 大樓的高度

心靈環保

從大地環保到身心靈環保，我們倡導健康飲食，多吃蔬果，少葷食，力行「簡約」生活，減少「碳足跡」，將環保意識落實日常生活中，常存對大地的疼惜之心，減緩地球暖化的危機。



環保實踐

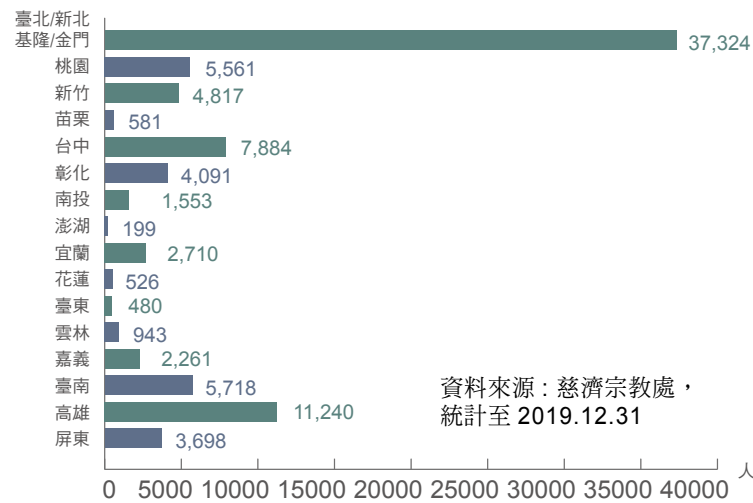
30 年的環保大願行，由點到線到面，2019 年底，慈濟全臺環保志工近 9 萬人、環保教育站 273 座、環保回收點 8,536 處。遍佈全球 19 個國家地區，全球超過 10 萬名環保志工、上萬個環保教育站及環保點，為愛護地球環境而無私付出，讓有限的資源，提升了分類的產值，創造出資源回收軟實力與清淨大地的善效應，啟動了一個善的循環。

慈濟環保在臺灣

8,536 個
環保點

273 個
環保教育站

89,585
位環保志工



環保清流繞全球

19 個
國家地區

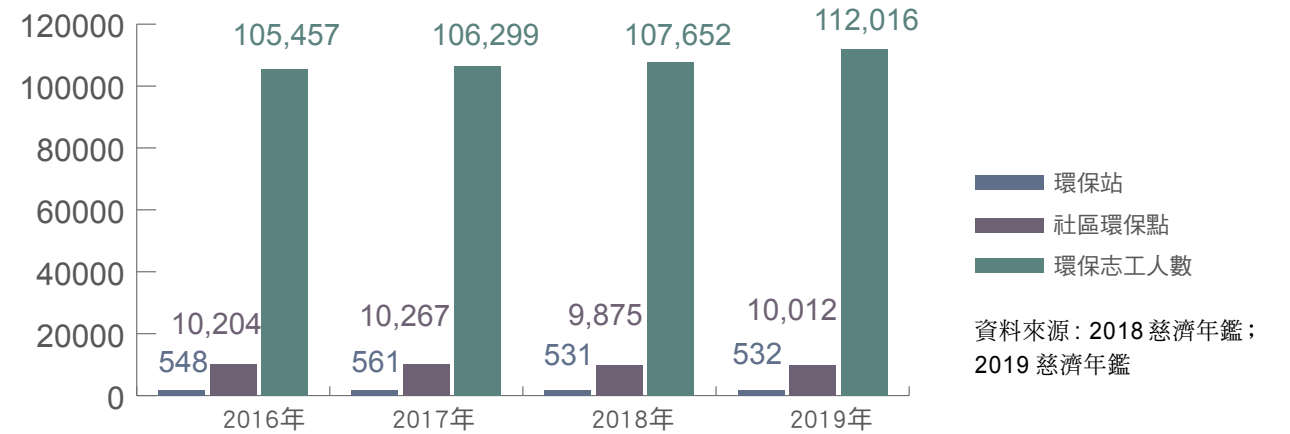
10,012 個
環保點

532 個
環保教育站

112,016 位
環保志工



各地環保教育站成為守護大地、一生無量的淨化大地與淨心福田，小從 3 歲幼兒園到百歲人瑞，不分男女老幼同一信念與心願的投入環保志工行列，成為勤耕環保回收福田的守護大地園丁。



以下提供 2018 年和 2019 年慈濟於全臺進行各類資源回收之重量，以說明各項回收之成果。

慈濟臺灣各類資源回收總重量	2018	2019
寶特瓶總重量	3,701,556	3,803,635
紙類總重量	37,786,123	39,553,633
塑膠總重量	6,558,468	6,424,653
鐵類總重量	7,723,355	8,044,999
鋁類總重量	913,021	903,437
廢五金總重量	718,237	561,482
舊衣物總重量	3,982,642	3,851,664
玻璃瓶類總重量	11,832,557	11,151,187
銅類總重量	307,218	294,832
鋁箔包總重量	2,219,118	2,598,649
白鐵總重量	281,113	290,709
塑膠袋總重量	3,949,909	3,689,890
電池總重量	174,405	187,199
其他	448,890	475,236
回收總重量 (公斤)	80,596,612	81,831,205

30 年來，慈濟的環保理念從臺灣出發擴展到世界，環保回收的成就成為「共行共善」的「臺灣之光」，有關循環經濟或環境保護議題，每年不分政府或私人團體單位，接待來自世界 5 大洲訪賓，慈濟環保園區均是指定參訪的重要指標，臺灣政府與教育單位，已將前往慈濟體驗環保回收列為「在職」與學校戶外教學環境教育的指定地點。

環保教育宣導	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	
環保站參訪	團數	1,469	1,332	996	1,191
	人次	57,958	69,031	48,710	61,702
學校 / 機構 宣導	場數	1,511	1,661	1,861	1,416
	人次	119,615	100,350	111,733	83,602

環保推廣

減塑行動

根據環保署統計，2018年國人在購物中就使用了152億個塑膠袋，平均每人每年使用660個，若以每個塑膠袋3.55克計算，一整年共產生了高達5萬3960公噸的塑膠垃圾，但回收量只有約5,148公噸，回收率不到一成。

2018年5月新竹區慈濟志工推廣「減塑」環保觀念，使用1千多個回收塑膠袋黏貼製成一座五彩繽紛包子般的泡泡球體，直徑8公尺、高4公尺，這泡泡站想法，來自於「都市酵母」及西班牙Basurama團隊泡泡站的構想，希望傳達減塑行動，教育民眾「不要亂丟塑膠袋」。

2019年浴佛大典為響應環保，各地慈濟志工發揮巧思，用回收而來的塑膠垃圾製成可重複使用的裝置藝術。花蓮浴佛台用3千多個寶特瓶製作的水立方、地球造型。水立方象徵「水是大生命」，呼籲人人惜水如金。布置在水立方一旁的鯨魚、北極熊、企鵝等造型動物，外層用回收報紙製成紙漿塑形，內裏則用回收的塑膠廢棄物填充，藉此希望大家正視海洋廢棄物，進而減塑。另外如環保康乃馨、蓮花、菩提樹、地球、冰山等裝置藝術，展現地球上除了人類，還有更多萬物，提醒民眾對地球之母的疼惜與感恩，與地球共生息。

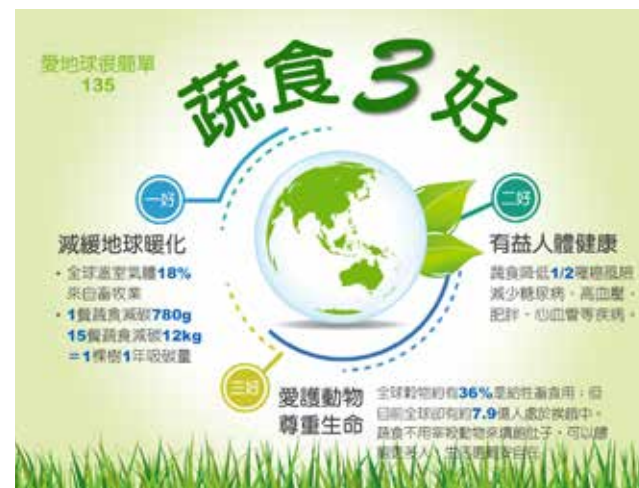
2020年臺中舉行的臺灣燈會，慈濟燈區以「延續與地球共生息、大愛環保」為主題，使用8千多個寶特瓶，打造裝置藝術作品，展現永續地球的理念。展區的地板也以榮獲2019年德國「綠色產品獎」(Green Product Award)、用廢棄紡織品製成的環保塑木鋪設，其強度及抗紫外線、日曬等功能，更適合作為室外地板，可代替木頭，減少砍伐樹木，讓資源循環利用，也減輕大地的負擔。



蔬食運動

2019年4月21日在大安森林公園舉辦「蔬食無痕野餐日」活動，廣邀社會大眾將日常生活中「蔬食健康」、「環保無塑」、「物種保護」付諸於行動，一起手牽手、愛地球。

吃素不再只是初一、十五，更不是老人家的事，一群年輕人利用暑假及農曆七月吉祥月，從北部、南部到中部，發起「蔬喜派對 萬獸無憂」活動，推動蔬醒茹素，成為時下年輕人共善、共行的好事。2019年慈濟的年輕志工發揮巧思，互相邀約推動蔬喜派對讓萬獸無憂，更從網路號召素食粉絲共襄盛舉，農曆七月的傳統普渡，變成一場熱鬧的推動素食祈福會，分別於全臺各地舉辦「蔬喜派對·萬獸無憂—七月吉祥月」，向社會大眾推廣「七月吉祥月」，用歡喜心、感恩心、清淨心面對農曆七月，用茹素環保的實際行動，希望帶給有情眾生可以萬「獸」無憂，還能環保救地球。活動來自各界茹素的「素人」們，用自身經驗廣邀大眾一起「素素看(試試看)」、「素一素(試一試)」，茹素一點也不難。



淨山淨海

臺灣慈濟志工除了每日的環保資源回收，志工於各縣市結合當地社區投入環保宣導或參與掃街、淨山、淨灘等活動，廣邀大眾一同打造一個乾淨的地球。

在北部地區，慈濟志工在各鄉鎮舉辦環保宣導活動。2018年4月7日響應中和區景南里淨山活動，為蜿蜒山路上的景新公園階梯，撿起被路人丟棄的塑膠袋、寶特瓶。

在中部地區，將近5百位的彰化慈濟青少年成長班，2018年4月8日結合芳苑鄉公所、海巡署岸巡大隊等當地團體，在王功漁港舉辦淨灘活動，共清出1,101公斤垃圾、21.4公斤寶特瓶、5公斤塑膠袋、165公斤可回收物。

2019年3月10日結合彰化地區社團及實業家，以及近800位慈濟志工、慈少及慈濟家庭家屬，年紀從最小3歲到最大80歲環保志工，共約1,100人於彰化漢寶濕地舉行「大手牽小手，齊心護海洋」淨灘活動，在千人千手手護清淨海灘的淨灘行動後，共清出超過3公噸以上的垃圾及可回收物。

在雲嘉地區，慈濟志工結合大甲媽祖過境，宣導環保的觀念垃圾不落地、少用免洗碗筷等理念，也放置資源回收區，分別寫著鋁罐類、利樂包、紙類、塑膠類、保特瓶及玻璃類。

2020年的第一天清晨，海內外10個國家地區，近500名慈濟志工與青年學子齊聚花蓮七星潭，展開「2020愛曙光，護海洋」活動，為慈濟環保30揭開序幕，以淨灘行動展現守護環境的決心；最後共清出170袋，總重373.2公斤的垃圾。

環保願行 國際倡議

慈濟人不但用行動愛地球，更站上世界舞台宣說「清淨在源頭」的環保理念、「與地球共生息」的意義。慈濟基金會美國總會在2019年1月9日正式成為聯合國環境署觀察員，可出席各項重要會議，並與國際環保專業人士連結與交流。

2019年「臺灣循環經濟高峰會」，聯合國環境總署來臺灣參訪，慈濟環保站成為聯合國環境總署訪賓參訪的指定參訪區之一。

2019年COP25共有近200個國家、25,000名代表出席，我們以觀察員身分出席為期2週的大會，除了發表面對氣候引起的疾病、災害，在人道援助中啟發受助者的愛心，更將容易被廢棄的塑料、紡織品、紙容器等，創造「零廢」的循環經濟，獲得各國代表認同。

慈濟四大志業有許多「寶」，慈濟環保志業從回收、分類、造粒、抽紗、紡織、銷售等多道流程，形成一個「環保紗」的供應鏈，而這也是目前全世界都很重視的「循環經濟」(Circular Economy)。

慈濟的環保，已創造完整的經濟循環，不但期待將環保理念，透過產品推展出去，讓大家更重視這分價值；而環保回收所得經費，再挹注大愛臺製播美善訊息、電視節目傳播全球，很多人因此被感動，也願意來做環保志工。因此，慈濟環保除了「經濟循環」，再延伸出「精神循環」；兩個循環加起來，形成如數學「無限大∞」符號，生生不息、鼓勵更多人來響應、力行環保。

慈濟環保一條龍 – 兩個循環



慈濟的環保倡議接軌國際，是逾半世紀的慈善努力與經驗累積，期待對世界發揮更大正向的影響力。這些年來，聯合國或國際組織舉辦大會，也會邀請我們參與、主持、發表，或展示環保、國際賑災等成果，期待透過國際平臺，將每一份善心願力，都能普及全球，讓世界看見臺灣愛心的光芒，見證人性的美善，也期許能發揮更大的世界清流影響力！

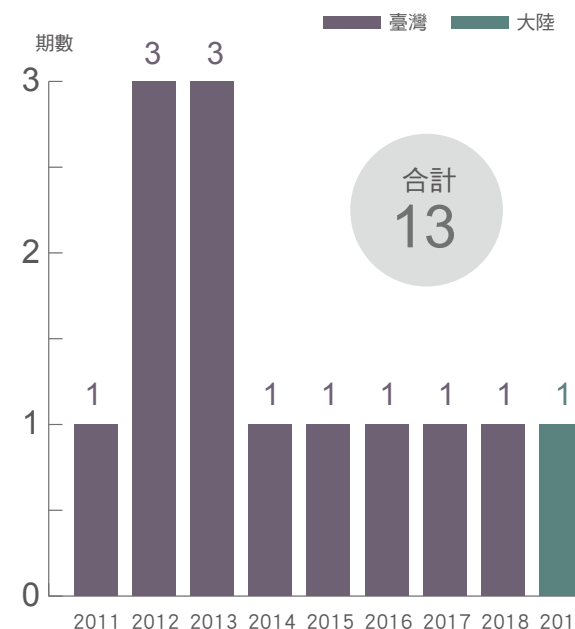
環境保護不只是口號，而是拯救地球的普世價值，走入慈濟環保 30 年，這 30 年來，用鼓掌的雙手，啟動了一個善的循環；30 年來，環保志工廣行無量義，環保理念深植人心那是一個善的循環，是守護大地的願力，更是改變環境、減緩生態惡化的導正行動力。



環境教育

師資培育

慈濟環境教育師資培育，自 2011 年起至 2019 年，已累積共舉辦 13 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 1,215 位 (男 285 人 / 女 930 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)。

高雄靜思堂取得「環境教育設施場所」認證

歷經 2 年多籌備，高雄靜思堂在 2019 年 12 月 12 日即通過行政院環保署「環境教育設施場所」認證，位於高雄市河堤南路的靜思堂，除了慈濟的慈善、醫療、教育、人文的四大志業展覽之外，在環境教育上更規劃了 3 個環境教育館，有「氣候變遷館」、「低碳生活館」及「慈悲科技館」，能夠讓學生及民眾充份了解與自身息息相關的環保議題。

高雄靜思堂緊鄰運河與河堤公園，是由一所老舊的夾板工廠變身而成，從廣場到建築物本身，都是綠建築與省水省電的環保工法打造，大愛廣場地面以連鎖磚堆砌而成、將雨水集中、把可用的水儲存起來，一點一滴都不浪費。

在「氣候變遷館」，能了解與關心氣候變遷影響地球的事實；在「低碳生活館」則以互動的方式，學習如何從日常生活中改變自己，實踐「低碳生活」；「慈悲科技館」可以看到多年來，慈濟在國內外許多災難當中，為賑災行動所研發出各種的救災工具及設備，這些救災利器稱為「慈悲科技」，慈悲科技也回收寶特瓶再製為衣物、生活用品，不只製程低碳，更能協助救援工作，也在平日生活創造環保善循環。



2020 年，慈濟走入「環保 30 年」的里程碑，我們呼籲社會大眾要以「慈悲行動」對治全球氣候變遷，用「智慧創新」邁向地球永續發展。唯有共知、共識、共行，實踐「清淨在源頭、簡樸過生活」，才能讓「環境更美好，人心更幸福」。慈濟人在彎腰做環保，帶動社區左鄰右舍一起做的同時，也持續著力將減廢、減碳的生活理念以及確實可行的做法，傳達給世界各地，努力落實社會環境教育。



環保節能·環境永續

從大地環保到心靈環保，慈濟倡導環保意識落實日常生活，深印在思想觀念中，常存對大地的疼惜之心，為降低溫室效應，證嚴法師遂呼籲大眾生活中減少「碳足跡」，倡行「簡約」的生活，亦是我們持續努力推動的重點。

各地靜思堂作為志工教育訓練中心、志業交流發展及社區互動重要據點，落實節約能源資源行動；慈濟除收集花蓮志業園區相關環境數據外，亦盤點臺北、臺中、彰化、臺南、高雄、桃園與屏東等 7 個分會及板橋、三重靜思堂等建物用電與樓地板數據，計算平均建物耗能於 2018-2019 年皆維持於 17-18（度/平方公尺）之間，低於政府公布之一般建物標準。

各地分會與靜思堂用電，除了營運基本使用外，隨著場地大小、辦理活動頻率、人數及性質而有所變動。以上述為例，就 2019 年而言，用電度數皆較 2018 年增加，主要原因多是地方合作增加，例如社區長者關懷據點、辦理人文講座等，進而提高場地使用率；未來將加強節能改善措施，活動場地使用則加強分區用電節能控管。

2017-2019 年用電量（度）

用電量 / 年度	2017 年	2018 年	2019 年
臺北分會	345,920	986,000	1,373,800
臺中分會	905,160	937,680	974,760
彰化分會	334,324	321,660	309,060
臺南分會	771,000	783,120	728,400
高雄分會	1,142,280	1,262,040	1,437,360
花蓮志業園區	4,923,800	4,928,200	4,928,800
板橋靜思堂	685,489	693,095	701,253
三重靜思堂	662,880	730,320	737,440
桃園分會	572,640	590,760	597,780
屏東分會	71,876	69,433	70,202
合計	10,415,369	11,302,308	11,858,855

照明：



- 依照使用頻率制定汰換階段，以三重靜思堂福慧廳為例，從 T5 燈管更換為 T8 燈管，在相同的燈管數量下，約能減少 35.71% 的電量，整年省下 4,029.6 度電和省下 16,118.4 元的電費
- 較不常使用之空間安裝感應式燈具
- 依使用情境設定照明迴路，區域與獨立照明開關並用

節水：



- 水龍頭全面加裝節水水波器、安裝節能噴水頭噴出水霧狀以達到省水效果，以臺北分會（新店靜思堂）B1 齋堂洗碗區為例，若同時 31 個水龍頭開啟 10 秒，安裝節水水波器後可以減少 62,000 公克的水量
- 兩段式抽水馬桶、更換省水增壓蓮蓬頭
- 維修管理採線上登錄修繕系統，追蹤修繕進度，減少水資源浪費

2017-2019 年平均建物耗能（度 / 平方公尺）

平均耗能	2017 年	2018 年	2019 年
臺北分會	83.2	25.4	35.4
臺中分會	21.7	22.5	23.3
彰化分會	12.3	11.8	11.4
臺南分會	23.7	24.1	22.4
高雄分會	24.9	27.6	31.4
花蓮志業園區	11.7	11.8	11.8
板橋靜思堂	35.7	36.1	36.6
三重靜思堂	28.8	31.7	32.0
桃園分會	35.1	36.2	36.7
屏東分會	379.1	366.2	370.3
平均值	16.6	17.0	17.9

註 1：平均建物耗能 = 年用電量 / 樓地板面積

註 2：平均值的計算方式 = 10 個建物年用電量加總 / 10 個建物總樓地板面積

2017-2019 年用水量（度）

用水量	2017 年	2018 年	2019 年
臺北分會	6,070	14,283	21,101
臺中分會	5,913	17,150	16,706
彰化分會	3,759	3,068	2,613
臺南分會	7,619	7,974	7,790
高雄分會	8,876	10,183	8,348
花蓮志業園區	12,133	4,242	5,212
板橋靜思堂	10,637	11,551	12,243
三重靜思堂	9,506	9,447	7,914
桃園分會	3,591	2,977	3,647
屏東分會	-	-	-
合計	68,104	80,875	85,574

2017-2019 年一般事業廢棄物總量（公斤）

一般事業廢棄物總量	2017 年	2018 年	2019 年
臺北分會	-	8,572	8,720
臺中分會	137,861	143,314	165,979
彰化分會	9,000	7,370	7,000
臺南分會	17,970	18,878	18,345
高雄分會	75,760	110,800	110,800
花蓮志業園區	4,310	10,456	12,689
板橋靜思堂	18,000	17,500	16,690
三重靜思堂	1,769,341	1,717,124	1,625,374
桃園分會	8,812	8,422	8,067
屏東分會	-	-	11,715
合計	2,048,459	2,043,695	1,972,690



註 1：屏東分會以使用地下水為主，因用途眾多無法計量

註 2：2017 年臺中分會有部分使用地下水作為沖刷水，而後的年度轉向自來水使用

註 1：一般事業廢棄物總量為回收處理一般事業廢棄物總量和焚化處理一般事業廢棄物總量的加總

註 2：2017 年臺北分會（大安靜思堂）無一般事業廢棄物

註 3：屏東分會未統計 2017 年和 2018 年一般事業廢棄物總量，所列之 2019 年一般事業廢棄物總量以 2020 年數據回推

說明：

2017 年臺北分會地址為大安靜思堂，2018 年起臺北分會地址搬遷至新店靜思堂。

花蓮慈濟志業園區包括靜思堂、全球寮房、集會堂等。



結語 /

誠正信實為大地 慈悲喜捨為和風

走過 2018 和 2019 年，全球的氣候災難、環境問題、人道危機、天災人禍等，人類所面臨的挑戰更加嚴峻，尤其全球性新型冠狀病毒（COVID-19）疫情，更讓我們深刻體會天蓋之下，地載之上，同為一家人，都是生命共同體。

全人類如何才能共同邁向健康、平安的永續發展之道，這些儼然是必須面對且刻不容緩的關鍵課題。

秉持創辦人證嚴法師「為佛教、為眾生」的精神，面對全球永續發展，依止「慈悲喜捨」的核心價值、「誠正信實」的精神理念，努力往「淨化人心、祥和社會、天下無災難」的三大願景邁進！

更重要的是，以「慈善、醫療、教育、人文」的四大志業合而為一系統，以「直接、重點、尊重、務實、及時」五大原則，以「安心、安身、安生、安學、安居、山林安養生息」六安模式，擬定以解決問題為導向的策略與方案，並結合全球共善，共同解決人類所面對重大危機，而我們 50 多年來做的一切，對照聯合國永續發展 17 項指標即是相符。



我們期待：

- ✔ 以積極「防災減災」策略，降低天災所帶來的傷害與影響。
- ✔ 以無形「淨化人心」作為，消弭人禍所帶來的衝突與不安。
- ✔ 以全面「造福行善」計畫，消除貧窮與飢餓所帶來的動盪。
- ✔ 以環保「清淨源頭」理念，緩解資源耗費與促進永續發展。
- ✔ 以推動「尊重生命」價值，減少殺掠動物疼惜萬物之生命。

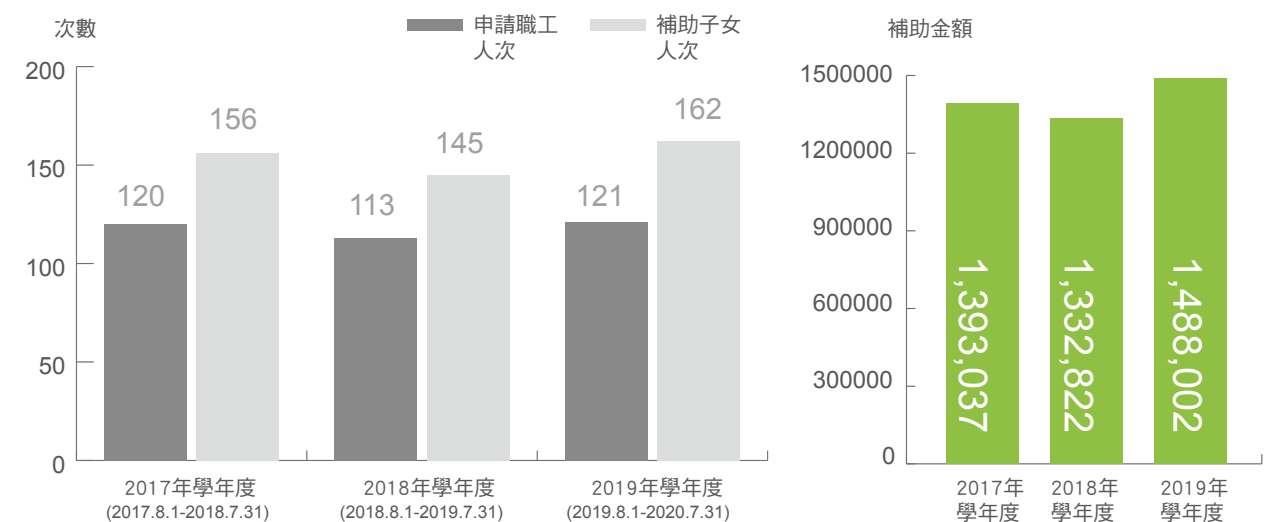
面對嚴峻的未來，我們雖憂心，卻不退縮，多年來，因慈善救助與全球政府單位、慈善組織成為合作夥伴邁向未來，我們將以「慈濟精神與價值」為核心，依循「組織制度」持續精進，為人道精神以及慈悲濟世理念的永續發展而努力，共同邁向人類幸福、健康、平安之康莊世界。

附錄 / 相關圖表與數據

2018-2019 年職工多元化人數及比例

項目				2017 年	2018 年	2019 年
性別	男	人數		320	339	330
		占比		33.30%	34.28%	33.27%
	女	人數		641	650	662
		占比		66.70%	65.72%	66.73%
總數				961	989	992
契約類型	正式員工	男	人數	316	336	326
			占比	32.88%	33.97%	32.86%
		女	人數	634	635	642
			占比	65.97%	64.21%	64.72%
	非正式員工	男	人數	4	3	4
			占比	0.42%	0.30%	0.40%
		女	人數	7	15	20
			占比	0.73%	1.52%	2.02%
多樣性指標	菲律賓			1	1	1
	新加坡			2	3	3
	馬來西亞			11	13	13
	外國籍			14	17	17
	少數族群	原住民		12	12	16
		新住民		1	1	0
		身心障礙者		12	15	11
* 外國籍、少數族群男女佐證資料				* 人數、百分比		
* 非正式職工定義：簽「定期契約」的屬非正式員工。						

2017-2019 年職工子女學雜費補助統計



2017-2019 年職工教育訓練統計表

項目			2017 年		2018 年		2019 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	同仁	男	1,086	6	247	1	213	1
		女	3,022	7	843	2	254	1
		總數	4,108	7	1090	2	467	1
	主管	男	762	6	929	6	563	4
		女	1,608	8	1986	9	1055	5
		總數	2,370	7	2915	8	1618	4
職能類	同仁	男	1,455	8	791	4	1041	6
		女	4,411	10	4804	11	4270	10
		總數	5,866	10	5595	9	5311	9
	主管	男	326	2	712	5	988	7
		女	1,295	6	2550	12	2207	10
		總數	1,621	5	3262	9	3195	9
共識類	同仁	男	2,662	14	2458	13	2430	13
		女	8,503	20	7378	17	7501	17
		總數	11,165	18	9836	16	9931	16
	主管	男	884	7	2428	17	2517	17
		女	1,991	9	4240	20	4672	20
		總數	2,875	8	6668	18	7189	20
自我啟發類	同仁	男	4,843	26	2489	13	1777	10
		女	8,421	20	4812	11	4682	11
		總數	13,264	21	7301	12	6459	10
	主管	男	911	7	2881	20	1822	13
		女	3,622	17	5460	25	4622	21
		總數	4,533	13	8341	23	6444	17

2017-2019 年勞安衛績效

指標	2017 年		2018 年		2019 年	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
工傷率 (IR) ¹	1.53	1.60	0.3	0	0	0.15
職業病率 (ODR) ²	0	0	0	0	0	0
誤工率 (LDR) ³	109.15	21.26	9.48	0	0	0.61
缺勤率 (AR) ⁴	0.79	1.25	0.7%	1.2	0.7%	1.5%
死亡數 ⁵	0	0	0	0	0	0

註：

1. GRI 工傷引致損失工時比率 (IR) = 工傷事故總計 / 工作總時數 x 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。)
2. 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 x 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。)
3. GRI 損工率 / 誤工率 (LDR) = (失能傷害的總損失日數 / 工作總時數) x 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。)
4. GRI 缺勤率 (AR)(含事、病假) = (總缺勤日數 / 總工作人天數) x 100%
5. 死亡數為因工傷亡的職工數。

附錄 / 榮耀與肯定

2018.03.12

◎ 慈濟基金會 12 至 23 日參加「第 62 屆聯合國婦女地位委員會」，並於 13 日以「提升偏鄉婦女在氣候變遷可扮演之角色」為主題，舉辦周邊會議，與人權組織、非營利機構等與會者交流，21 至 23 日受邀列席高峰會議，聆聽各國代表報告參與分組討論。



2018.06.27

◎ 2018 年聯合國難民署與非政府組織年會 27 至 29 日在瑞士日內瓦召開，慈濟基金會分享慈濟全球難民關懷足跡，承擔「National Systems Strengthening」分論壇協調員一職。



2018.08.22

◎ 慈濟基金會 22、23 日參加在美國紐約聯合國總部舉行的第 67 屆聯合國公共資訊部門暨非政府組織會議 (The 67th UN DPI/NGO Conference)，由美國、德國慈濟志工代表出席，23 日主辦一場周邊論壇，發表「與地球共生息」、「清淨在源頭」的環保理念。

2018.09.21

◎ 慈濟基金會獲得聯合國信仰組織評議會 (United Nations Faith Advisory Council) 認證成為該會成員，任期一年。該會當日在美國紐約正式成立，擔負連接世界宗教團體，致力緩解氣候變遷問題、提升種族及宗教和諧等之推動，成員資格認證審核嚴格，本次共 17 個宗教代表從 500 個團體中脫穎而出，慈濟為其中之一，亦是唯一佛教團體代表。

2018.10.03

◎ 美國紅十字會在北加州矽谷蒙塔佛莊園 (Villa Montalvo) 舉辦 2018 年英雄獎 (2018 Hero Award) 頒獎晚宴。慈濟基金會獲頒國際人道獎 (International Humanitarian)。



2018.11.07

- ◎ 慈濟基金會榮獲泰國國家發展楷模研究所 (Nation-Building Institute) 頒發「國家發展楷模終身成就獎：國際民眾部門 (Nation-Building Lifetime Achievement Award : People Sector-International)」。



2018.12.03

- ◎ 聯合國氣候變化框架公約第 24 次締約國會議 (UNFCCC COP24)，2 至 14 日在波蘭卡托維茲 (Katowice) 舉行。慈濟基金會參與多場周邊會議、召開 10 場記者會、設攤推廣慈濟環保志業及慈悲科技產品，並與其他組織團體進行交流。



2019.01.09

- ◎ 慈濟基金會獲得聯合國環境署 (UNEP) 肯定，取得非政府組織觀察員身分，可出席相關重要及公共會議，並可提出書面建言或發表相關計畫。



2019.03.11

- ◎ 聯合國環境署 (UN Environment Programme) 於 11 至 15 日在肯亞首都奈洛比，召開第 4 屆聯合國環境大會 (UNEA)。慈濟基金會參與各場會議、主持一場周邊會議，並代表佛教出席地球信仰聯盟會議，同時設攤展示慈濟環保品，推廣「垃圾變黃金」、「清淨在源頭」等環保理念。

2019.04.17

- ◎ 厄瓜多曼納比省 (Manabi) 聖塔安娜縣 (Santa Ana) 頒贈感謝獎牌予慈濟基金會，感謝慈濟協助該市復健中心援建。

2019.05.24

- ◎ 臺灣非洲經貿協會於信義區寒舍艾麗酒店舉辦「國際非洲日」時，慈濟基金會受邀出席，並因慈濟非洲伊代氣旋慈善賑災獲得表揚。



2019.06.05

- ◎ 慈濟基金會參與 2018 年第 6432 次普悠瑪列車出軌翻車事故援助，獲邀出席臺灣鐵路局鐵路節大會接受表揚。



2019.07.03

- ◎ 2019 年聯合國難民署與非政府組織年會於 3 至 5 日在瑞士日內瓦召開，主題為「更好的共同合作」。慈濟基金會了解全球難民現況，與聯合國難民署代表、各國 NGO 進行交流，分享慈濟在全球援助難民的狀況，尋找共同合作的契機。



2019.09.16

- ◎ 慈濟基金會榮獲葡萄牙唐迪拉市 (Tondela) 市政府頒發「慈善與利他主義勳章 (Medalha de Valor e Altruismo)」，感恩慈濟 2017 年起持續陪伴當地林火受災家庭。

2019.09.19

- ◎ 慈濟基金會與中研院、中央大學、慈濟大學、聯合報系願景工程等合作，於 19、20 日在臺北慈濟新店靜思堂舉辦「第 5 屆慈濟論壇」，以天然災害之防災、救災、減災至人類與地球的永續發展為主軸，來自美國、日本、印度等 10 個國家地區專家、學者參與交流研討。



2019.12.03

- ◎ 慈濟基金會出席 3 至 13 日在西班牙舉行的「聯合國氣候變化框架公約第 25 次締約國會議 (UNFCCC COP25)」，除參與周邊會議、設攤推廣慈濟環保及淨斯人間科技產品、與其他團體交流外，並召開 6 場記者會、主辦一場分論壇，倡導蔬食環保、低碳生活等理念。

附錄 / GRI 內容索引

GRI 準則指標	揭露項目	對應章節 / 對應章節中的小節	頁碼
一般揭露 (核心選項會以 * 標示)			
組織概況			
102-1	組織的名稱 *	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 - 將「來不及」轉為「來得及」	16
		第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 - 慈濟商標	17
102-2	活動、品牌、產品與服務 *	慈善指標 第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.1 組織概況 第三章 / 愛的循環 • 善種綿延	19 66-91
102-3	總部位置 *	關於本報告書 第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.1 組織概況	3 24
102-4	營運活動地點 *	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.1 組織概況	24-25
102-5	所有權與法律形式 *	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 - 將「來不及」轉為「來得及」	16
102-6	提供服務的市場 *	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.1 組織概況	17-19、24-25
		第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.1 組織概況	17-19、24-25
102-7	組織規模 *	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.5 財務狀況 第三章 / 愛的循環 • 善種綿延	42-43 66-91
102-8	員工與其他工作者的資訊 *	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.1 組織概況 第三章 / 愛的循環 • 善種綿延 -3.5 接引職志工 • 培育與培力 附錄：相關圖表與數據	24 81-82 105
102-9	供應鏈 *	第二章 / 共善同行 • 以誠以情 -2.2 公益關注者分析	55-56、62-63
102-10	組織與其供應鏈的重大改變 *	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.1 組織概況 第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.2 永續治理 第二章 / 共善同行 • 以誠以情 -2.2 公益關注者分析	17-19、24-25 26-28 55-56、62-63
102-11	預警原則或方針 *	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.2 永續治理 第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.3 風險管理	26、29-30 31-40
102-12	外部倡議 *	第二章 / 共善同行 • 以誠以情 -2.2 公益關注者分析 第三章 / 愛的循環 • 善種綿延 第四章 / 友善環境 • 環境永續	55-63 66-91 94-103
102-13	公協會的會員資格 *	第二章 / 共善同行 • 以誠以情 -2.2 公益關注者分析	56-62
策略			
102-14	決策者的聲明 *	創辦人的話 執行長的話	4-5 6-7
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.3 風險管理	31-40
倫理與誠信			
102-16	價值、原則、標準及行為規範 *	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.1 組織概況	17-19、22-25

GRI 102:
一般揭露

GRI 準則指標	揭露項目	對應章節 / 對應章節中的小節	頁碼
102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	第二章 / 共善同行 • 以誠以情 -2.2 公益關注者分析	50-54
治理			
102-18	治理結構 *	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.2 永續治理	26-28
102-19	授予權責	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.2 永續治理	26-28
102-20	高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.2 永續治理	26-28
102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.2 永續治理 第二章 / 共善同行 • 以誠以情 -2.2 公益關注者分析	26-28 50-54
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.2 永續治理	26-28
102-23	最高治理單位的主席	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.2 永續治理	26-28
102-24	最高治理單位的提名與遴選	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.2 永續治理	26-28
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.2 永續治理	26-28
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.2 永續治理 第二章 / 共善同行 • 以誠以情 -2.1 關注主題分析	26-28 47
利害關係人溝通			
102-40	利害關係人團體 *	第二章 / 共善同行 • 以誠以情 -2.2 公益關注者分析	50-51
102-41	團體協約 *	* 註：無工會	
102-42	鑑別與選擇利害關係人 *	第二章 / 共善同行 • 以誠以情 -2.2 公益關注者分析	50-51
102-43	與利害關係人溝通的方針 *	第二章 / 共善同行 • 以誠以情 -2.2 公益關注者分析	50-51
102-44	提出之關鍵主題與關注事項 *	第二章 / 共善同行 • 以誠以情 -2.1 關注主題分析	47-49
報導實務			
102-45	合併財務報表中所包含的實體 *	關於本報告書	3
102-46	界定報告書內容與主題邊界 *	關於本報告書 第二章 / 共善同行 • 以誠以情 -2.1 關注主題分析	3 47-49
102-47	重大主題表列 *	第二章 / 共善同行 • 以誠以情 -2.1 關注主題分析	47-49
102-48	資訊重編 *	* 註：本次無資訊重編	
102-49	報導改變 *	關於本報告書 第二章 / 共善同行 • 以誠以情 -2.1 關注主題分析	3 47-49
102-50	報導期間 *	關於本報告書	3
102-51	上一次報告書的日期 *	關於本報告書	3

GRI 102:
一般揭露

GRI 準則指標	揭露項目	對應章節 / 對應章節中的小節	頁碼
GRI 102: 一般揭露	102-52 報導週期 *	關於本報告書	3
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人 *	關於本報告書	3
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告 *	關於本報告書	3
	102-55 GRI 內容索引 *	附錄：GRI 內容索引	110-113
	102-56 外部保證 / 確信 *	第三方查證聲明書	114-115
管理方針			
GR1 103: 管理方針	103-1 解釋重大主題及其邊界	第二章 / 共善同行 • 以誠以情 -2.1 關注主題分析	47-49
	103-2 管理方針及其要素	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷	16-43
		第二章 / 共善同行 • 以誠以情	46-63
第三章 / 愛的循環 • 善種綿延 第四章 / 友善環境 • 環境永續		66-91 94-103	
103-3 管理方針的評估	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷	16-43	
	第二章 / 共善同行 • 以誠以情	46-63	
	第三章 / 愛的循環 • 善種綿延 第四章 / 友善環境 • 環境永續	66-91 94-103	
重點關注主題			
慈善投入與效益			
GR1 201: 經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.5 財務狀況	42-43
	201-3 定義福利計劃義務與其它退休計畫	第三章 / 愛的循環 • 善種綿延 -3.5 接引職志工 • 培育與培力	86
GR1 203: 間接的經濟衝擊	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展衝擊	第三章 / 愛的循環 • 善種綿延 第四章 / 友善環境 • 環境永續	66-91 94-103
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	第三章 / 愛的循環 • 善種綿延 第四章 / 友善環境 • 環境永續	66-91 94-103
資訊透明易取得			
GR1 201: 經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.5 財務狀況	42-43
	201-3 定義福利計劃義務與其它退休計畫	第三章 / 愛的循環 • 善種綿延 -3.5 接引職志工 • 培育與培力	86
GR1 204: 採購實務	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	第二章 / 共善同行 • 以誠以情 -2.2 公益關注者分析	63
GR1 302: 能源	302-1 組織內部能源消耗量	第四章 / 友善環境 • 環境永續	102
	302-3 能源密集度	第四章 / 友善環境 • 環境永續	102
	302-4 減少能源消耗	第四章 / 友善環境 • 環境永續	102
GR1 303: 水	303-1 依來源劃分的取水量	第四章 / 友善環境 • 環境永續	103
GR1 306: 廢汙水和廢棄物	306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物	第四章 / 友善環境 • 環境永續	103

GRI 準則指標	揭露項目	對應章節 / 對應章節中的小節	頁碼
GRI 418: 客戶隱私	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.4 法規遵循與資訊安全	41
海內外急難救助			
GR1 203: 間接的經濟衝擊	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展衝擊	第三章 / 愛的循環 • 善種綿延 第四章 / 友善環境 • 環境永續	66-91 94-103
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	第三章 / 愛的循環 • 善種綿延 第四章 / 友善環境 • 環境永續	66-91 94-103
資訊安全與個人資料保護			
GRI 418: 客戶隱私	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.4 法規遵循與資訊安全	41
組織永續治理與營運			
GR1 202: 市場地位	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	第三章 / 愛的循環 • 善種綿延 -3.5 接引職志工 • 培育與培力	86
	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	第三章 / 愛的循環 • 善種綿延 -3.5 接引職志工 • 培育與培力	81-82
GR1 205: 反貪腐	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.4 法規遵循與資訊安全	41
GRI 401: 勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	第三章 / 愛的循環 • 善種綿延 -3.5 接引職志工 • 培育與培力	81-82
	401-2 提供給全職員工的福利	第三章 / 愛的循環 • 善種綿延 -3.5 接引職志工 • 培育與培力 附錄：相關圖表與數據	80-81、83-86 105-106
	401-3 育嬰假	第三章 / 愛的循環 • 善種綿延 -3.5 接引職志工 • 培育與培力	85-86
GRI 403: 職業安全衛生	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	第三章 / 愛的循環 • 善種綿延 -3.5 接引職志工 • 培育與培力 附錄：相關圖表與數據	84、86 106
		第三章 / 愛的循環 • 善種綿延 -3.5 接引職志工 • 培育與培力 附錄：相關圖表與數據	83-84 106
GR1 404: 訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	第三章 / 愛的循環 • 善種綿延 -3.5 接引職志工 • 培育與培力 附錄：相關圖表與數據	81-82 106
GRI 405: 員工多元化與平等機會	405-1 治理單位與員工的多元化	第一章 / 慈悲濟世 • 莫忘初衷 -1.2 永續治理 第三章 / 愛的循環 • 善種綿延 -3.5 接引職志工 • 培育與培力 附錄：相關圖表與數據	26 81-82 105
		第三章 / 愛的循環 • 善種綿延 -3.5 接引職志工 • 培育與培力	81



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE BUDDHIST COMPASSION RELIEF TZU CHI FOUNDATION'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2018-2019

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 Social Responsibility Report for 2018-2019 (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 the report presented during on-site verification (2020/06/16~2020/07/09). SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements.

The information in the TZU CHI's CSR Report of 2018-2019 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 2018-2019.

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 requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with.

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 and Social Return on Investment assessments (SROI) have 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, RBA, 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 2018-2019 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of TZU CHI sustainability activities in 01/01/2018 to 12/31/2019.

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 commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, CSR experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns.

Materiality

TZU CHI has established processes for determining issues that are material to the business. 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 CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, TZU CHI's CSR Report of 2018-2019, 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. The general disclosures belong to Comprehensive Option and specific disclosures for non-material topics reported voluntarily by the organization are not within the scope of this assurance. For GRI 403, the organization is expected to be responsible for volunteers' occupational health and safety since their work is controlled by the organization. It is recommended to compile volunteers' occupational health and safety performance in future reporting. In addition, when reporting on goals for each material topic, the expected results are suggested to be set, if applicable, with quantitative objectives. More descriptions about the performance against goals, including key successes and shortcomings, and specific actions aimed at improving performance are encouraged.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

David Huang
Senior Director
Taipei, Taiwan
30 July, 2020
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8