



佛教慈濟慈善事業基金會

2015

永續報告書

Buddhist Tzu Chi Foundation
Sustainability Report



2015年佛教慈濟慈善事業基金會 永續報告書

目 錄

關於本報告書	4
創辦人的話	6
第一章 大愛之道廣披寰宇・慈濟五十	9
慈濟簡介	9
慈濟會徽	12
核心理念與價值	13
行願五十 步步踏實	14
組織治理	16
行政管理	17
走過半世紀 邁向永續	17
組織人力	19
慈濟人行為準則	21
職工工作規則	21
聚小愛化大愛	22
捐募作業	22
徵信作業	22
善款運用，讓愛匯流	24
年度捐款收入及經費使用情形	24
合作夥伴	26
第二章 戒為制度 愛為管理	29
職工關懷與發展	29
職工結構	29
人才招募	31
薪酬制度	32
人才培育、職涯發展	33



友善工作環境	36
環境友善	38
低碳建築概念導入	40
節約能資源措施	40
資源回收措施	41
第三章 對外溝通 以誠以情	43
公益關注者鑑別	44
公益關注者溝通管道	45
申訴管道	48
外部公益關注者申訴	48
內部職工申訴	48
重大性議題鑑別	48
重大性議題矩陣圖	49
重大性議題回應	50
社會關心議題	53
慈濟內湖社會福利園區計畫案 感恩社會關注	53
慈濟三義茶園生態復育 友善耕種	55
慈濟中壢園區改善缺失 遵法申請	56
慈濟美國總會投資爭議 惕勵改善	57
第四章 恆持初心 誠信互動	59
愛的傳遞	59
從竹筒歲月到國際NGO	59
教富濟貧 濟貧教富	59
社會倡議 行動實踐	60
服務社區—志工社區化，落實福利社區	61
人口老化—關懷長者 設置關懷據點	63
急難災害—推動「人道援助」研發	65
尊重生命—帶動「三捐一體」運動	67

守護健康—完善東部醫療品質	71
醫護教育—改善地域人才失衡	74
清淨在源頭—全球暖化，生活減碳	75
糧食危機—八分飽，兩分助人好	79
第五章 專案持續 在地接力	83
扶困救助·新芽助學	85
人道關懷·災難援助	90
福利服務·健康身心靈	101
社區關懷·落實在地化	105
接引志工·培育與培力	110
第六章 長情之路古往今來	115
附錄：	116
年度回顧	116
榮耀與肯定	116
倡議相關記事	119
GRI內容索引表	121
第三方查證說明書	127

關於本報告書

歡迎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，本報告書是本會為實踐非營利組織永續發展，及善盡對社會與環境的責任，所發行的第一本永續報告書。

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

報告書期間與範圍

本報告書內容主要以慈濟於2015年1月1日至2015年12月31日在組織治理、環境、社會三大面向所作的承諾與成果。考量到績效資訊的可比較性，部分統計資料將往前涵蓋1996年，部分基本資料將更新到2016年4月30日。

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。

所涵蓋的組織邊界以「佛教慈濟慈善事業基金會」臺灣地區為主，尚未涵蓋海外地區或其他志業體，往後將逐步擴大報告書之邊界，讓慈濟四大志業資訊揭露能更臻完整。

未來，每年將發行前一年度之報告書，於慈濟官方網站發布。

報告書撰寫原則

本報告書編輯架構係參照撰寫內容架構、全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative)第四代永續報告指南(Global Reporting Initiative, GRI G4)，及G4非營利組織行業補充指南(GRI G4 NGO Sector Disclosures)，依循「核心選項揭露」方式予以編製。

〔註〕：公益關注者

本報告書中所提之「公益關注者」即為GRI G4永續性報告指南中所指之「利害關係人(Stakeholders)」。

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中度保證等級，及GRI G4「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 秘書處

電話：03-856-0136

聯絡我們：<http://tcit.tzuchi.net/CCISWeb/page/Guest.html>

地址：970花蓮縣花蓮市中央路三段703號



創辦人的話

慈濟五十年，人間半世紀，從1970年臺灣困窘的時代，開始濟貧教富的慈善工作。當時會員每月捐款五元、十元，不影響生活，卻舉手之間就能做好事。一如現在，許多慈濟會員每天存下3.3元、10元，每月就能存下一百元、三百元，匯入功德海，平時濟貧，急難時也能即時發揮救人的功能。

從竹筒歲月，到遍布寰宇的志工身影，慈悲化為印記，喜捨寫成歷史，大愛足跡不停歇，誠正信實未曾離。

在資訊與出版尚不發達的年代，即勉力出版《慈濟月刊》與《慈濟道侶》，除作為社會大眾徵信外，也報導救人與被救的感人事蹟。隨著科技發達，慈濟增加廣播頻道、建置全球資訊網、設立大愛電視臺，日日發布訊息，也公告各項年度專案，以昭公信。

祥和平安的世間，少不了「誠」，2014年歲末祝福證嚴以「誠之情誼人間祥兆，教之愍實造福富足」，勉勵全球慈濟人以誠以情、六度萬行，無論面對何等境界，總是心寬念純，步步踏實付出，以身作則帶動人行善造福，讓人間有祥瑞之兆、祥和之氣。

看見世間苦難，就看見菩薩身影；每當臺灣社會發生重大意外災難，慈濟志工總是迅速動員，秉持「人傷我痛，人苦我悲」的精神付

出，給予受災者、家屬、救難者生活支持與心靈膚慰，讓災難造成的傷害降到最低，使社會維持安和、平靜。無論道路如何崎嶇，都堅守志向、堅定道心，在坎坷路上，也能走出平坦康莊大道。

近年來只要國際間發生大災難，全球慈濟人就地募心募愛，就連貧困的非洲本土志工也不缺席；只要有心，就能突破困難，點點滴滴的捐款，都是無私助人的大愛。慈濟人在海內外賑災，皆把握重點、直接原則，以恭敬、溫柔的態度，親手奉上苦難人最需要的物資，也傳達誠懇而溫暖的愛。

全球人共同生活在天地之間，不分國籍、宗教、種族，要用無限開闊的愛心包容。慈濟人出於使命感，在全球各地援助苦難、利益大地人群，一路走來，五十年如一日；海內外慈濟人所做的一切，得到全球各國許多肯定，榮耀皆歸屬臺灣。

2015年初，有許多公益關注者，透過各種管道表達關懷與指導，慈濟都虛心聽納、嚴肅面對、誠懇回應。其實溝通平臺從來都是開啟的，但為展現組織優化的決心，我們撰寫臺灣第一本公益慈善組織的「社會責任永續報告書」，以GRI G4核心選項之確信來檢視，誠願透過第三方認證；讓大眾了解，共同攜手為淨化人心、祥和社會而努力。

2015年歲末祝福證嚴以「大愛之道廣披寰宇，長情之路古往今來」與全球慈濟人互勉。五十年來，慈濟慈善足跡已走過九十四個國家地區；要延續菩薩長情之路不斷，就要再接再厲，讓大愛環繞全世界，幫助天下苦難人離苦得樂。

宗教的本懷是「人生的宗旨、生活的教育」。世間正信的宗教，都在教人廣愛天下；只要天下人都能敞開心胸、以愛互動，就不會再有人禍衝突；有感恩心才能真誠愛人，且能付出力量幫助人。

慈濟志業不論職工、志工，「以戒為制度、以愛為管理」，彼此合心、和氣、互愛、協力，志為社會人群付出。人人心寬念純，和氣互動，才能成就團隊真、善、美；人人發宏願，同行菩薩道，才能造福更多人群，使天下無災難。

釋證嚴



第一章

大愛之道廣披寰宇・慈濟五十

慈濟簡介

1966年 證嚴上人於臺灣花蓮，以克己、克勤、克儉、克難的精神，創立「佛教克難慈濟功德會」，初期與5位弟子，每人每天增產一雙嬰兒鞋，30位家庭主婦每天省下五毛錢，投入竹筒裡，開展「竹筒歲月」救急扶困的慈善工作。

1980年為籌建醫院，依法向前臺灣省政府社會處申請並正式登記成立「財團法人臺灣省佛教慈濟慈善事業基金會」（簡稱「佛教慈濟慈善事業基金會」）；1994年改隸內政部，並更名為「財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會」，逐步展開慈善、醫療、教育、人文四大志業。另，推動國際賑災、骨髓捐贈、社區志工〔註〕、環境保護，此八項志業同時並進，稱為「一步八法印」。

〔註〕：1996年，賀伯強烈颱風侵襲臺灣，造成臺灣重大災情。1997年，證嚴上人鑒於救災、救急必須就近，故改變志工以原有人脈連結的組織模式，推展「社區化」，發揮「親幫親、鄰幫鄰」，讓厝邊鄰里得到及時關懷。

基本資料

組織名稱	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會
設立許可日期	民國69年1月17日
設立許可字號	六九社五字第二三三五號
登記字號	104證他字第57號
目的事業內容	辦理社會福利、公益等事業

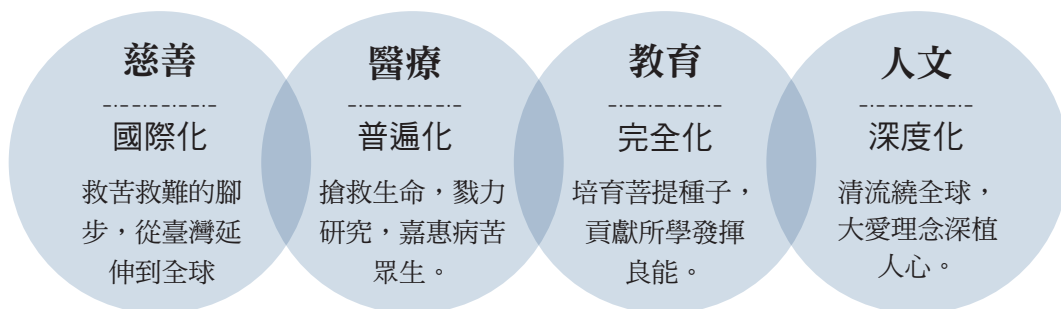


以佛法為依歸、以慈善為核心，因應志業發展需求，陸續分別成立獨立法人，遵循政府法令，分別成立慈濟醫療法人、慈濟教育法人及慈濟傳播人文志業基金會，各自歸屬不同主管機關輔導監督。

秉持「自力更生，就地取材」原則，慈濟志工遍佈在56個國家及地區，人道關懷援助的足跡遍及94國，相關志業推動與財務運作，均依當地法令規定辦理。

2016年本會正式邁入第五十年，從立足臺灣本土的慈善團體，發展為國際性慈善組織，慈濟一本初衷堅守「慈悲喜捨」與「誠正信實」的核心理念與價值。





慈濟全球慈善關懷遍及94個國家/地區，但是海外慈善會務係各自獨立運作，故本報告各項指標的數據，僅限於臺灣的佛教慈濟慈善事業基金會之組織邊界。

慈濟會徽

慈濟會徽隨著志工腳步飄揚海內外。

證嚴上人期許慈濟人要入群處眾，勤行八正道，以「人傷我痛、人苦我悲」的精神，擁抱天下蒼生。〔慈濟會徽整體為蓮花意象，其「花果並生」意即慈濟團體中時時下種、開花，日日花開見果。〕



法船：

代表慈航普渡。

八瓣花瓣：

代表慈濟人時時依八正道而行。

(八正道：正見、正思惟、正語、正業、正命、正精進、正念、正定，八種盡離邪非法之正法。)

商標管理

隨著慈善、醫療、教育、人文等四大志業，在全球會務推動之需求，基金會建立全球商標登記、商標監看及商標權利維護等作業。為求事權統一、效率迅速、專業確實，委請專利商標事務所，代理各項商標申請與防護的作業。

自1998年開始，在中國大陸進行商標登記。2010年起陸續獲得大陸「馳名商標」認定；社會大眾對「馳名商標」賦予一定的信賴，不僅可以避免搶註情形，更有助於保護基金會形象。

核心理念與價值

本會秉承佛陀「無緣大慈、同體大悲」之信念，從事「濟貧教富」、「教富濟貧」之志業。

- 我們的使命，「為佛教、為眾生」。
- 我們的理想，以「慈、悲、喜、捨」之心，拔苦予樂。
- 我們的方法，以「理事圓融」之智慧，力邀天下善士，同耕一方福田。
- 我們的精神，以「誠、正、信、實」推動志業。
- 我們的願景，祈願人心淨化、社會祥和、天下無災無難。

我們的願景

方法、核心價值、慈善工作的實踐

人道關懷 · 災難救助

我們在緊急災難的援助，秉持直接、重點、尊重、務實、即時的原則，評估災難的主觀、客觀因素，規劃短中長期援助與重建。

福利服務 · 成長身心靈

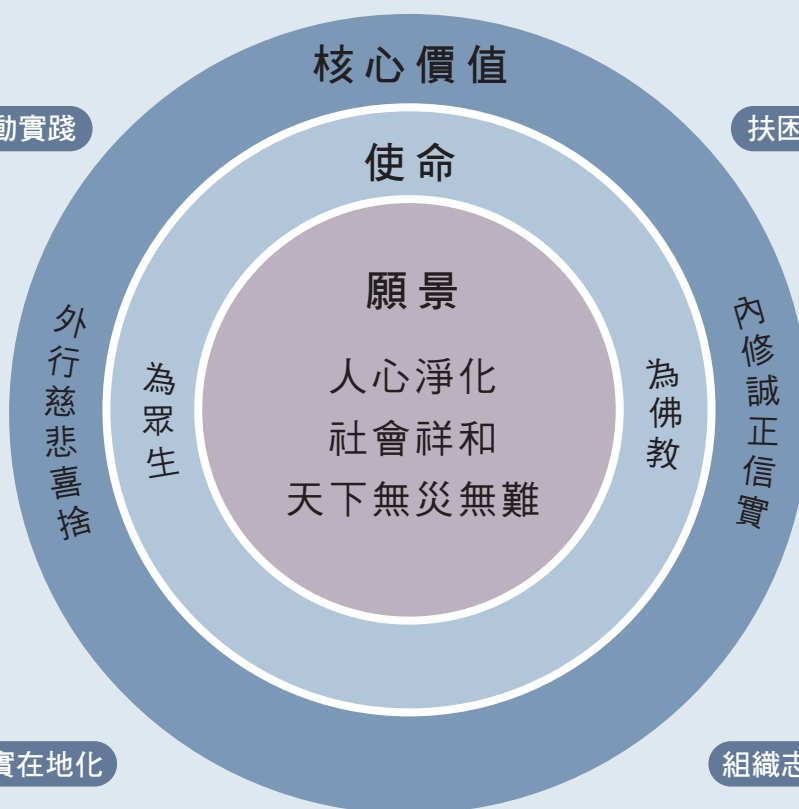
我們關懷社會的層面，秉持需求層次論，規劃多元方案協助兒童、青少年、長者，學習愛與歸屬、尊嚴，及自我實現。

社會倡議 · 行動實踐

因應社會環境變遷與需要，我們提出具體計畫，並以實際行動「對的事，做就對了」，穩步踏實回應社會需要，無論是「福利社區化」、「長者關懷」緊扣社會需要。

扶困救助 · 新芽助學

我們對於經濟生活相對貧困者，提供短中長期的扶助，全人、全家、全程的陪伴，輔導心富，自立脫貧。我們尤其重視教育脫貧的目標，因此提供完整獎助學計畫。



社區關懷 · 落實在地化

慈善工作，必須落實社區才能就近；從社區志工招募、帶動社區參與、規劃服務方案、與社區資源合作，並發覺隱於社區的社會邊緣人，社區關懷發展符合社區期待。

組織志工 · 培育與培力

「付出無所求，還要說感恩」，為志工學習的目標。我們的志工不分貧富、年齡、學歷，以平等心在團體中學習「感恩、尊重、愛」，多元化志工活動參與，發揮長才，肯定並重現生命價值。

行願五十 步步踏實

任何事都是從一個決心、一粒種子開始。證嚴上人期勉慈濟人分秒不空過，步步踏實做；五十年來慈濟四大志業、八大法印，已然成為「利他」行動的堅強守護。而一切轉動的軸心，在於慈善的一念初衷；因為深耕慈善，發現「因病而貧、貧病相依」；為守護健康、膚慰病苦，所以創設醫院，啟動醫療志業；為培育良醫、良護人才，所以辦學，推動教育志業；為分享志工美善的精神，創造社會愛的循環，提升倫理教育，所以推展人文志業。這些都是以佛教慈濟慈善事業基金會為根基，透過募款所逐步建立起來的。

悠悠歲月，雖然與時間賽跑，但每個步伐堅定踏實，四大志業的行善腳步不曾停歇，志業發展更與社會發展脈動緊緊相扣，契入社會需求。

第一個十年，臺灣社會國民所得僅221美元，上人以一介緇衣，秉持「為佛教，為眾生」的志節，在僻遠的花蓮靠著五毛、十元的點滴累積，展開慈善工作。

第二個十年，臺灣經濟快速起飛，但慈濟救助的對象卻不斷增加，究其因正是「貧因病起，病由貧生」。上人愍念花東醫療資源缺乏，於艱困中開展醫療志業，故先成立佛教慈濟慈善事業基金會，後於各界踴躍捐資下，籌建花蓮慈濟醫院。



1966 ~ 1975

美援終止
慈善扎根

1976 ~ 1985

經濟起飛
愛如泉湧

1986 ~ 1995

守護生命
健康磐石

第三個十年，醫院雖已落成，但地處花東邊陲，醫護人才多不肯東來，故上人早在籌畫建院之初，就已規劃興辦學校；慈濟護專與醫學院的陸續成立，為慈濟教育志業奠定紮實的基礎，所需的經費迄今每年營運不足的財務需求，也都是由佛教慈濟慈善事業基金會來支援。

第四個十年，隨著大環境的變化，社會風氣走向浮華，倫理道德不斷下墜，上人思及提升心靈品質，提倡人文素養，擴大人文志業的承擔，肩負「淨化人心」永恆不移的使命。此時期成立了慈濟傳播人文志業基金會，創建大愛臺，財源亦來自佛教慈濟慈善事業基金會。

第五個十年，上人提醒莫忘初衷，回歸慈濟創辦之初的「竹筒歲月」精神，期許慈濟人能做中學、做中覺，知行合一。

慈濟四大志業以「宗教情操」，共扶世事；能搶救生命、增長慧命、淨化人心，將生命淨化成慧命，世間才能平和，社會才不會亂序。

慈濟志業的推動，過程難免坎坷辛苦；但上人願大志堅，以砥礪心面對各方建言，以感恩心面對鼓勵支持，與全球慈濟人共知、共識、共行，讓「辛苦」變成名副其實的「幸福」，期待為世世代代創造真實的幸福。



1996 ~ 2005

延續慧命
社區互協

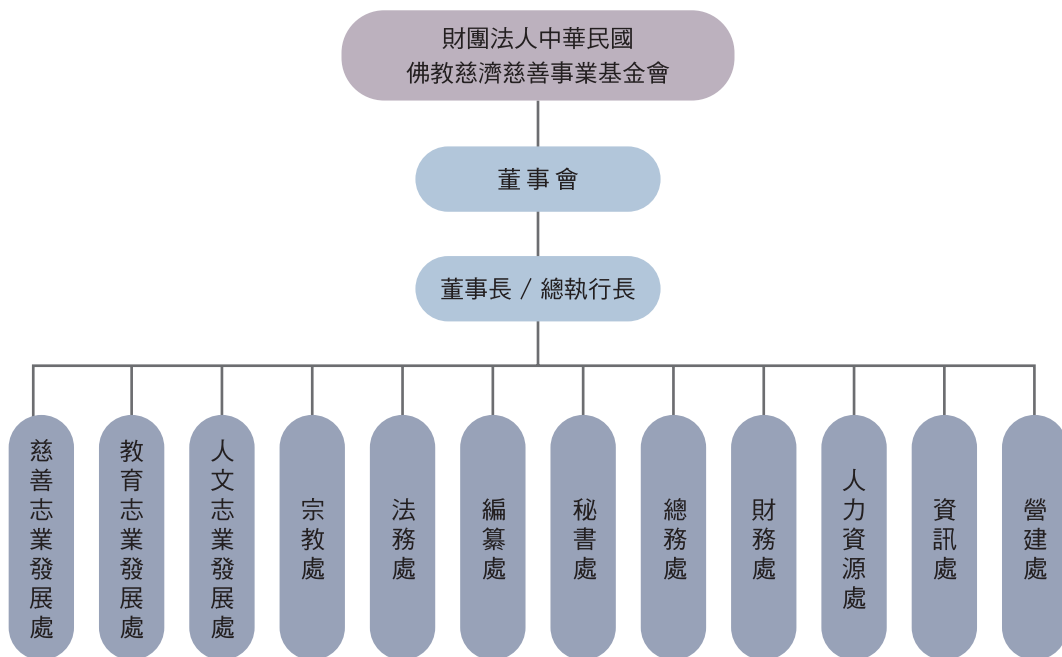
2006 ~ 2016

傳承法脈
弘揚宗門

組織治理

本報告所揭露之資訊，係以臺灣佛教慈濟慈善事業基金會為組織邊界。本會在衛生福利部的監督下，依「社會福利業務財團法人設立許可及監督要點」之規定，由董事會監督基金會運作，做為組織治理的基礎。

佛教慈濟慈善事業基金會組織架構圖



功能與執掌

本會組織共計有12處，各處職責明確，依其職掌，以「專業分工」、「人文合心」，各司其職，合和互協。各處除推動會務，承擔全球志工運作及行政後盾的功能外，亦負責跨志業體的協調聯繫工作。

宗教處，為本會志工管理與服務單位。舉凡志工組織運作，志工教育訓練、志工關懷等，均由宗教處以「高度自治」、「低度管理」陪伴，並輔導志工進行慈善急難、長期、專案等業務。

營建處，為本會慈善及人道援助之各項硬體建設單位。舉凡緊急救援，如莫拉克風災災後重建、平日照顧戶〔註〕住屋修繕，及推動福利社區所需據點的營建等。

〔註〕：感恩戶(照顧戶)

尊重每個生命個體，對於長期接受濟助的家庭稱為「感恩戶」或「照顧戶」，感恩讓志工有機會照顧他們。慈濟志工每月定期探訪弱勢家庭，提供必要的協助。

慈善志業發展處，為本會推動慈善人道救援工作的重要業務單位，負責個案管理、急難救助、賑災計畫、社區方案等推動。

人文志業發展處，負責各項慈善工作文史記錄。

教育志業發展處，扮演本會與教育志業體之間，橫向連結行政資源與支援的功能。

慈濟慈善事業基金會不僅扮演扶困濟貧、急難救援等慈善工作，更是慈濟醫療、教育、傳播人文等法人發展的後盾。

行政管理

本會工作目標管理，除各處主管建立內部控制外，每月召開行政主管會議，及不定期專案會議，檢討目標執行進度及追蹤改善事項。另外，每季透過資訊系統績效回報機制，由各處檢核、分析工作目標執行差異，檢討改善計畫。

本會向來恪遵主管機關「衛生福利部」規範之相關法令：《民法》、〈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〉、〈公益勸募條例〉、〈內政部辦理宗教團體興辦公益慈善及社會教化事業獎勵要點〉；2015年針對上述法令，無任何違反之情事。

另，全臺環保站因為志工在操作資源回收及分類過程，產生的噪音及現有空地環境未完善整理共3件；會所消防安全檢查不合規定共2件；施作及營造未依規定施工共10件，均依縣市政府來函，完成限期改善及遵循法令。

走過半世紀 邁向永續

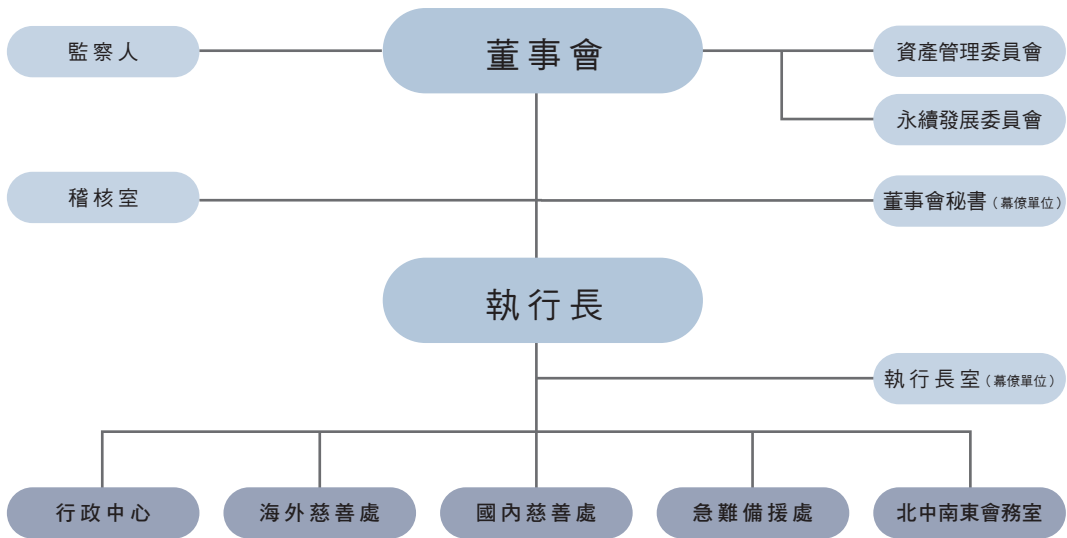
隨著慈濟邁入五十年，因應時代變遷、政府組織改造及志業全球化，本會將持續秉持「為佛教、為眾生」的使命，進行組織優化，為實踐證嚴上人「人心淨化，社會祥和，天下無災難」的願景而努力，也為下一個五十年奠定永續發展的磐石。

此次組織優化的重點為強化董事會治理及提升基金會行政管理效能。

在強化董事會治理方面，2015年第十一屆第十二次董事會通過慈濟慈善基金會捐助章程修訂，除董事席次增為十一席至十五席外，並加入認同慈濟理念、具宗教情懷，慈善關懷及國際宏觀之社會熱心人士為董事；另增設監察人一至三席，具法律、財會或治理等經驗，以更專業客觀的角度，提升決策品質，並有效發揮監督功能。

董事會設立功能性委員會，包括「永續發展委員會」及「資產管理委員會」，以制定相關政策與制度，並能深入討論有關永續發展及資產管理之議案，確保議案均經過審慎規畫、決策，並監督實際執行情形。

佛教慈濟慈善事業基金會治理組織架構圖(規劃)



為落實慈善志業在地化、人道救援國際化，本會結合政府及其他相關慈善機構的力量，推動多元服務方案，解決社會及環境問題；另外，為加強與國際組織合作，建立全球性網絡。本會積極調整組織架構，強化內稽、內控制度，提升行政管理效能。

在願景、使命及核心價值下，將從組織架構、規章制度、作業流程與系統運作各構面與時俱進，務使治理策略能貫徹落實行政效能。

組織人力

會務推動主事務所設址臺灣花蓮，全臺設立分支會，分支會為本會慈善工作推動的重要據點，以落實在地化服務。

基金會評估社區發展之需求，以慈善為基礎作為設置分支會之依據，並設有國內分支機構設置辦法、評估表。

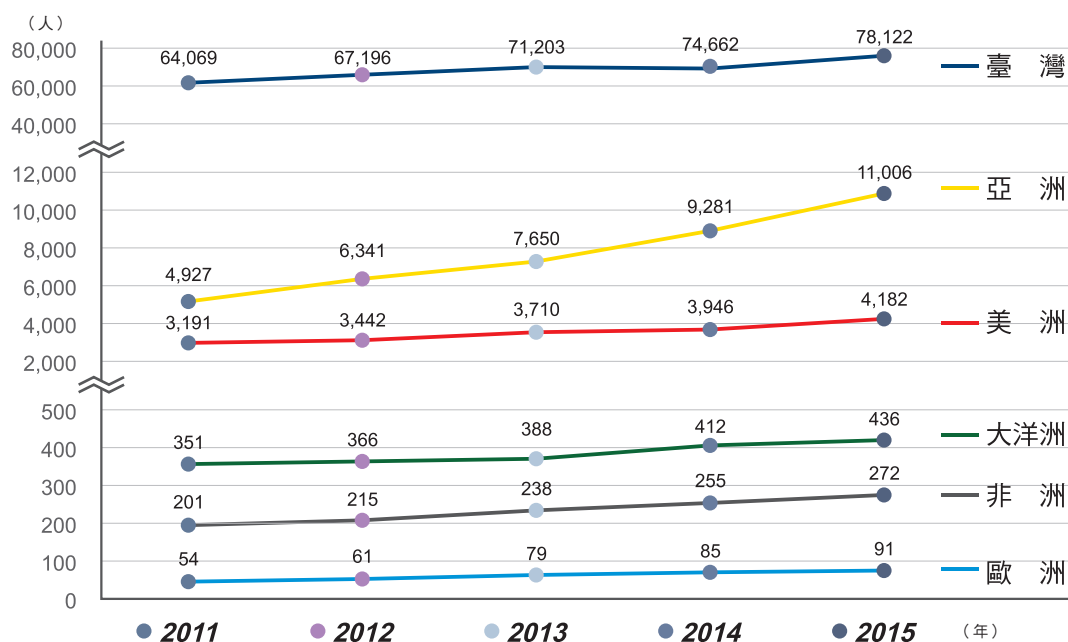
慈善會務全球推動，人力運用來自兩大軸線相輔相成，職工以專業知能緊密連結志工，讓志工發揮良能，共同推動慈善工作，大幅降低人事成本。



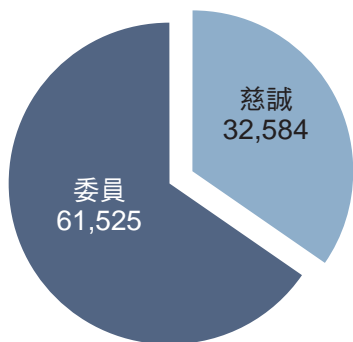
志工

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

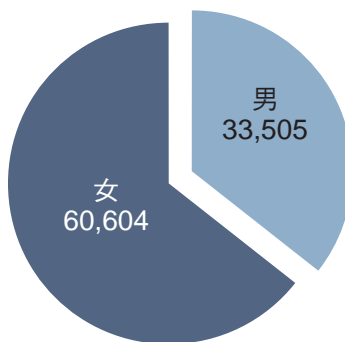
志工近五年人數統計



委員慈誠累積人數



志工性別累積人數



慈濟委員：

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

慈誠：

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

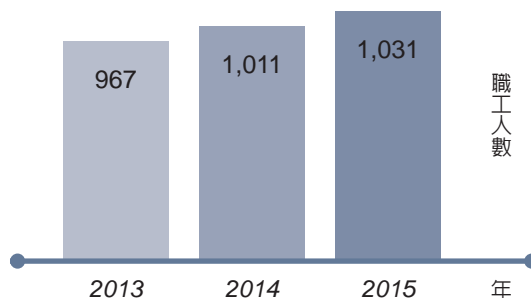
〔註1〕：立體琉璃同心圓：

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

職工

「以戒為制度，用愛為管理」是基金會職工自我管理的精神，並以「布施、愛語、利行、同事」四攝法，在志業體內落實同事度，營造「感恩、尊重、愛」的人文環境。

職工近三年成長趨勢



慈濟人行為準則

慈濟人依循十戒，做為組織中個人與團體的行為規範。前五項為佛教五大根本戒律，後五項則是因應現代社會發展，所提出的行為準則。



職工工作規則

本會職工恪遵「誠正信實」的精神，戮力達成社會大眾的期待。於1998年訂定「佛教慈濟基金會工作規則」，本規則為職工執行工作最高行為準則，人力資源處透過各種管道，讓職工確實充分了解，各單位主管負責關懷與輔導，如有違反該規則之情事，提交人事評議委員會，由委員會依組織規程議處，並視情節輕重予以處置。工作規則明定懲處舞弊貪腐行為，制定防範機制。針對反貪腐行為，所有職工依工作規則，於平日及訓練課程中加強宣導；新進職工於到職日特別說明。本年度職工無任何舞弊貪腐行為。

〔註2〕：四法「四門」，四合一：

隨著慈濟志工增加，為建構社區服務關懷網絡，及架構志工組織運作機制，在各地區建立「四合一」的志工組織。

1. 合心「總持門」，總一切法，持一切善。
2. 和氣「和合門」，和聖賢心，合菩薩道。
3. 互愛「觀懷門」，內觀自在心，懷抱眾生苦。
4. 協力「力行門」，力持諸善法，行遍人間道。

四合一，無大小、無科層階級；合心組，回到鄰里和社區，一樣要配合協力組之指揮調度，出席勤務、慈善服務及協助活動等。

聚小愛化大愛

證嚴上人說：「人多、力大、福就大。」希望人人「一日一善念」的實際行動，讓善念不間斷，積小錢也可以行大善。

捐募作業

· 「一般善款」：

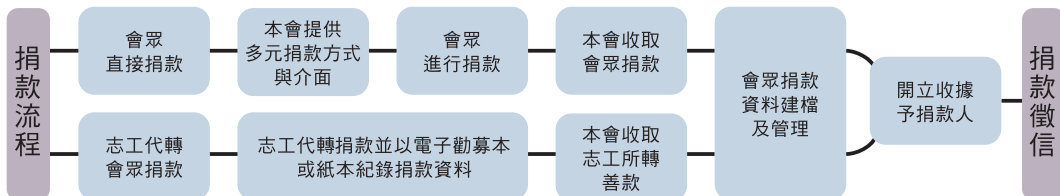
本會長期推動「竹筒歲月」五毛錢也能救人，「涓滴成河、粒米成籬」，會眾的愛心力量，成就慈濟志業。

「竹筒歲月」的精神，期待引導富者不吝捐錢濟貧，也啟發貧者隨分隨力布施，聚小愛化大愛精神已深入臺灣人心。

· 「專案募款」：

遇有重大災難，經由本會「防災協調總指揮中心」確認啟動專案需求後，再向主管機關申請「募款活動專案」，經主管機關核定展開專案募款，並對外公告捐款事宜，除登錄、核對捐款者之資料，也同步開立捐款收據。專案結餘款項依相關法令規定，向主管機關申請，使用於同類目的之範圍。例如八八風災專案剩餘款項，依上述原則，已使用於屏東、臺東、花蓮和高雄等減災希望工程。

為能讓更多公益關注者，能即時且方便的支持慈濟理念，本會提供多元捐款管道，如電匯、ATM、劃撥、定期定額轉帳、X卡、QR code、信用卡等方式，亦可直接至設有財務服務據點之分會捐款，或將捐款交由慈濟志工轉交，讓公益關注者的愛心得以匯流，發揮最大效益。本會捐款作業流程可參考下圖。



徵信作業

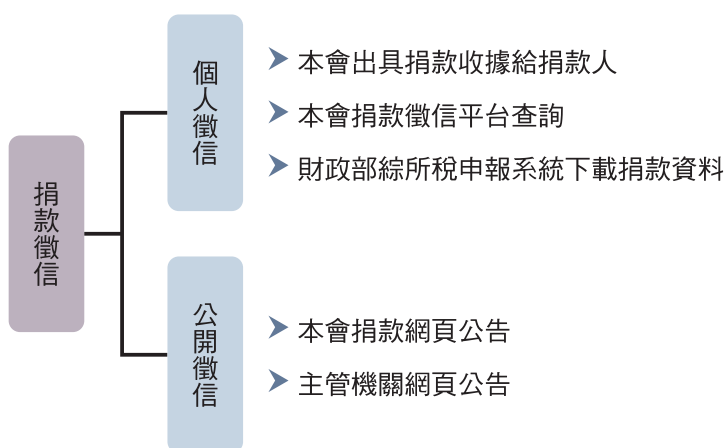
捐款徵信作業含公開徵信、個人徵信。所有捐款及捐募工具皆需經本會認證，所有捐款皆開立收據，並於慈濟網頁上徵信個人捐贈，且隨時接受捐款者來電查詢捐款。本會捐款查詢管道如圖所示。

一、公開徵信：

- 捐款網頁定期更新資料，包括當年度及前一年度之捐款人姓名、捐款金額、捐款日期及捐款用途。
- 主管機關於專案計畫執行完竣結案後，於公益勸募管理系統網頁上公告捐款人資料。

二、個人徵信

- 出具捐款收據給捐款人。
- 捐款人可透過本會捐款徵信平臺，依會員號及手機認證碼查詢個人捐款。
- 捐款人可透過財政部個人綜所稅申報系統，下載個人捐款資料。



本會網頁公告捐款資料，民眾亦可依會員號及手機認證碼至本會網頁查詢個人捐款。請參考網頁：<https://tcit2.tzuchi.net/DonationCreditInfoWeb/>

捐款徵信說明

親愛的會員大德，平安吉祥！

您慈悲長期以來對慈濟志願的護持，
您的愛心，幫助了無數貧困無助的家庭，給與安心的依靠。

近50年來，慈濟一衣如雪，珍惜資源之愛，並秉持誠正信實原則，
對於每一筆善款皆依捐款者意願正確記錄並開立收據，亦作公益徵信。

在此誠上最誠摯的感恩。

線上可查詢 2015年01月-2016年01月 八快捐款資料，
由於資料量大，故從查詢上列期間以外之捐款資料，
請洽 [服務專線](#)，感恩您的理解。

- 瀏覽2015年01月-2016年01月所有捐款者明細，請按 **捐款徵信**
- 查詢個人捐款明細，請按 **個人捐款查詢**
- 瀏覽2015年01月-2016年01月物品捐贈收據之明細，請按 **物品捐贈徵信**

本網站建議使用：IE10+，Google Chrome

善款運用 讓愛匯流

本會為使所有善款得以妥善使用，資源適度分配，本會皆於每年9月編列預算，經董事會審查後，報主管機關後執行，並定期辦理績效分析。出納會計作業需依據採購辦法、支出請款辦法等核決權限辦理。本會收支運用嚴謹，除外聘會計師審計外，並接受主管機關指派會計師對專案和一般財務之審計。

年度捐款收入及經費使用情形

2015年，在社會善心民眾護持下，捐助的金額有63億餘元，從捐款類別分析，個人小額捐款人次逾九成，說明本會長期推動「竹筒歲月」，聚小愛化大愛的精神已深入臺灣人心。基於尊重捐款者個人隱私及個資法限制，則不適宜公開名單。

2015年捐助收入統計

	收入來源	捐贈人次	捐款金額(NT)
個人	100元以下	14,318,119	1,279,756,246
	101~500元	6,194,218	1,554,430,636
	501元以上	1,505,500	3,105,173,219
企業		1,088	185,289,385
非營利法人		134	246,082,532
小計		22,019,059	6,370,732,018

本會之捐助善款是以啟發愛心、促進社會循環為核心價值，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。

2015年度收入及經費使用情形

單位：新臺幣

項目	國內慈善	國際慈善	其他	合計
經費收入				
捐助收入	4,423,493,648	1,947,238,370		6,370,732,018
財務收入			403,996,309	403,996,309
其他收入			395,261,057	395,261,057
經費收入合計	4,423,493,648	1,947,238,370	799,257,366	7,169,989,384
經費支出				
社會救助	838,850,236	216,261,455		1,055,111,691
急難救助	448,444,613	345,273,685		793,718,298
獎助學金	222,501,859			222,501,859
兒童福利	103,125,153			103,125,153
青少年福利	803,935,079	3,990,134		807,925,213
福利社區	1,418,253,787	2,941,320		1,421,195,107
志願服務	151,278,550			151,278,550
醫療濟助	150,850,034			150,850,034
其他社會福利	138,726,338			138,726,338
業務發展基金	100,000,000	1,300,000,000		1,400,000,000
總合庶務費			668,749,698	668,749,698
經費支出合計	4,375,965,649	1,868,466,594	668,749,698	6,913,181,941
佔總支出比率	63%	27%	10%	100%
本年度結餘	47,527,999	78,771,776	130,507,668	256,807,443

說明：

一、國內慈善用途：推展國內濟貧、急難救助、災後及減災重建、福利社區、環保站、社區關懷中心等相關建設。

國際慈善用途：推展國際賑災、災後重建、人道救援、相關建設等。

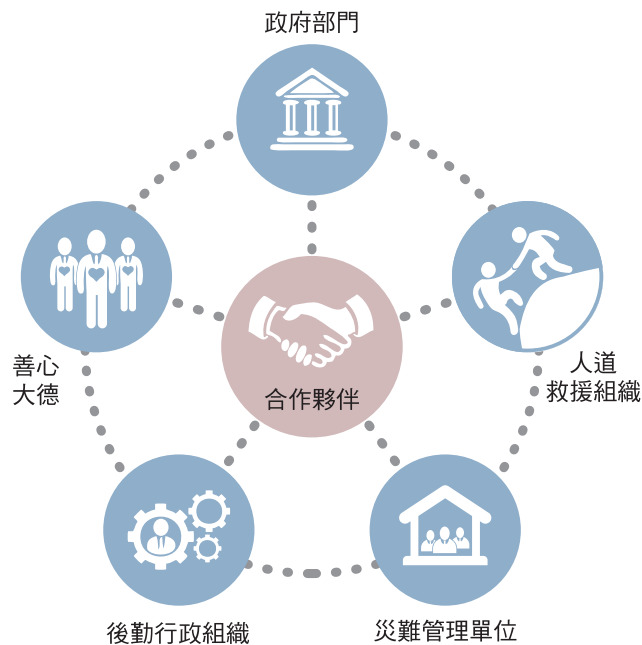
二、依「衛福部審查社會福利業務財團法人設立許可及監督要點」第14點之規定設立：財團法人就當年度各項收入，得視業務實際需要，經董事會決議，報請本部核准後，提撥收入總金額百分之二十以下之業務發展基金或準備金，並列為提列（撥）年度之支出。

前項業務發展基金或準備金應專戶存儲，非經董事會通過，報請本部核准，不得動支。

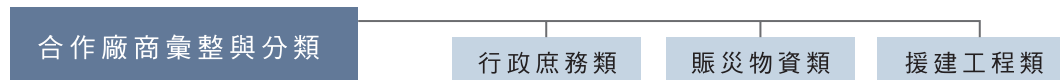
三、各業務項目之執行成果，敬請參閱本會網頁「104年度服務成果暨收支報告」，網址：tw.tzuchi.org/financial。

合作夥伴

「天下米一人吃不完，天下事一人做不完」，本會重視與其他慈善公益組織或團體的合作關係，廣邀天下善士，共同成就慈善人道救援工作。我們的夥伴包含政府部門、國際人道救援團體、災難管理單位及慈善行政資源組織，更重要的夥伴為來自十方各行各業，長期護持慈濟志業者。共同合作人道救援、社會倡議、國際人士交流與體驗、緊急救援、防災救災應變、災後重建，及推動福利服務、社會救助、家庭社會倫理議題、宗教活動、社區關懷據點等。



為把握慈善救災工作的時效性與即時性，感恩各合作廠商的合心協力，購置所需之濟助物資，及各項人道救援配備，迅速完成救助、救援的任務。合作廠商經過彙整分為三類，並分類管理。



彙整分類皆依據以下辦法

- 採購管理辦法
- 臺灣地區工程招標、合約訂定及保證辦法。

 合作夥伴	單 位
 政府部門	內政部、衛生福利部、行政院農委會、外交部各司處、NGO國際事務會、環保署、交通部民航局、國防部、警政署、消防署、各縣市政府等
 人道救援組織	<ul style="list-style-type: none"> • 聯合國難民署(UHCR) • 自由城天主教明愛會(Caritas Freetown) • 希利國際賑災基金會(Healey Internation Relief Foundation) • 美國全球人道救援組織(InterAction) • 美國聯邦救助指揮總署(FEMA, Federal Emergency Management Agency) • 紅十字會各地分會
 災難管理單位	<ul style="list-style-type: none"> • 財團法人國家實驗研究院國家太空中心 • 行政法人國家災害防救科技中心 • 財團法人工業技術研究院
 慈善後勤 行政資源單位	<ul style="list-style-type: none"> • 通訊： <ul style="list-style-type: none"> 軟鑄通信科技有限公司(Softfoundry International Pte Ltd) 中華電信股份有限公司(Chunghwa Telecom) 臺灣大哥大股份有限公司(Taiwanmobile) 亞太電信股份有限公司(Asia Pacific Telecom) • 系統： <ul style="list-style-type: none"> 國際商業機器股份有限公司(IBM, International Business Machines Corporation)、 華碩電腦股份有限公司 (ASUSTeK Computer Inc) • 行善捐款： <ul style="list-style-type: none"> 中國信託商業銀行股份有限公司(CTBC Bank Co., Ltd.) (蓮花信用卡)
 善心大德	<ul style="list-style-type: none"> • 會員 • 專家學者 • 社團組織 • 實業家〔註〕 • 士農工商各行業

本會職工嚴守「誠正信實」的核心理念，在採購政策下，對於合作廠商的信譽甚為重視，並以公平、客觀公正的原則，與合作廠商建立美善的夥伴關係，在相關合約中也明訂雙方不得有任何饋贈等不當行為。合作廠商的資訊，已建立完整的檔案管理，未來將執行合作廠商考核制度。

〔註〕：實業家

士農工商業卓越有成的人，不僅是推動經濟繁榮，也是帶動社會安樂重要的成員，更為天地人間帶來祥和順。簡言之，即實質且腳踏實地利益人群、做公益、互相激勵的富中貴人。



第二章

戒為制度 愛為管理

職工關懷與發展

職工與志工是慈濟推動慈善志業的兩大資源，職志合一是慈悲與智慧相輔相成的力量結合，是志業順利推展的重要保證。本會管理的核心精神—「以戒為制度，以愛為管理」，並以此做為激勵與肯定人性的基礎，激發職工「以志工的精神，承擔志業的使命」，做為志業永續發展的重要基石。

職工結構

截至2015年12月底，本會職工人數為1,031人，男女比例為35：65。全臺東、北、中、南各區皆有職工據點服務。依據僱用契約類型，正式職工人力占99.5%。本會提供包容、友善、鼓勵參與，及人才發揮的環境，各面向統計資料如下表。

2013~2015年職工多元化人數及比例

		2013年		2014年		2015年		
		人數	比例	人數	比例	人數	比例	
性別	男	348	35.99%	359	35.51%	360	34.92%	
	女	619	64.01%	652	64.49%	671	65.08%	
	總數	967	100.00%	1,011	100.00%	1,031	100.00%	
契約類型	正式員工	男	348	35.99%	354	35.01%	358	34.72%
		女	610	63.08%	643	63.60%	668	64.79%
	非正式員工	男	0	0.00%	5	0.50%	2	0.20%
		女	9	0.93%	9	0.89%	3	0.29%
多樣性指標	外國籍	菲律賓	1		1		1	
		新加坡	3		3		3	
		馬來西亞	9		9		9	
	總職工佔比			1.34%		1.29%		1.26%
	少數族群	原住民	11		12		13	
		新住民	1		1		1	
		身心障礙者	11		12		14	
總職工佔比			2.38%		2.47%		2.72%	

2013~2015年職工人數及年齡層比例

	2013年		2014年		2015年							
	人數	比例	人數	比例	人數	比例						
30歲以下	30	3.10%	107	11.07%	32	3.17%	105	10.39%	37	3.59%	122	11.83%
30~50歲	211	21.82%	420	43.43%	206	20.37%	446	44.11%	195	18.91%	433	42.00%
50歲以上	107	11.07%	92	9.51%	121	11.97%	101	9.99%	128	12.42%	116	11.25%

2013~2015年主管職人數及男女比例

	2013年		2014年		2015年							
	人數	比例	人數	比例	人數	比例						
處(室)級	31	3.21%	35	3.62%	32	3.17%	35	3.46%	33	3.20%	36	3.49%
組(股)級	103	10.65%	151	15.62%	113	11.18%	174	17.21%	115	11.15%	189	18.33%

說明：高階主管階層皆為臺灣國籍。

2013~2015年新進職工人數及年齡層比例

	2013年		2014年		2015年							
	人數	比例	人數	比例	人數	比例						
30歲以下	13	1.34%	30	3.10%	17	1.76%	39	4.03%	12	1.24%	32	3.31%
30~50歲	15	1.55%	33	3.41%	22	2.28%	46	4.76%	15	1.55%	42	4.34%
50歲以上	2	0.21%	5	0.52%	3	0.31%	2	0.21%	8	0.83%	6	0.62%

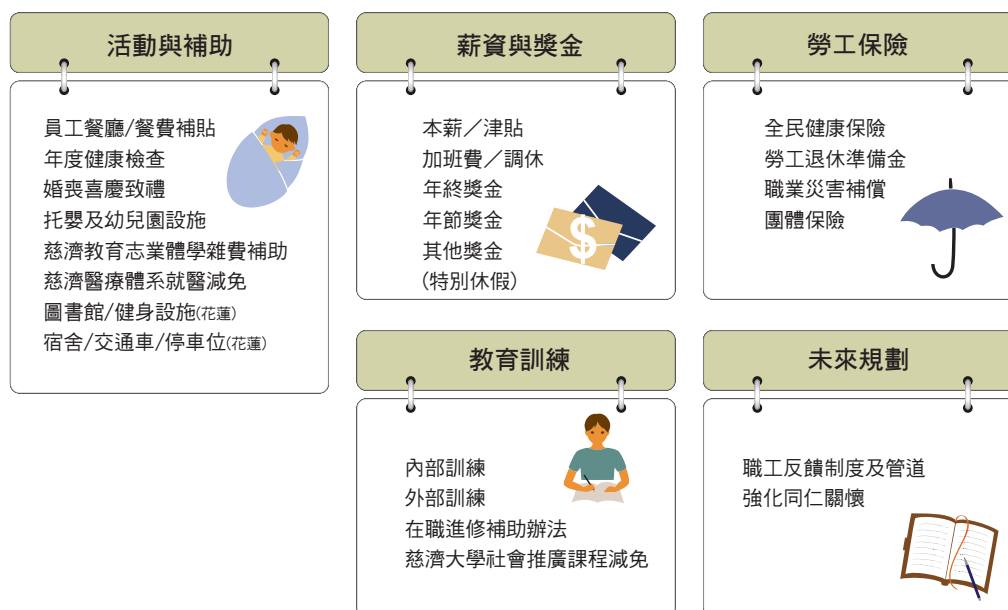
2013~2015年離職員工人數及年齡層比例

	2013年		2014年		2015年	
	人數	比例	人數	比例	人數	比例
30歲以下	7	0.72%	14	1.45%	7	0.72%
30~50歲	12	1.24%	29	3.00%	15	1.55%
50歲以上	7	0.72%	6	0.62%	1	0.10%

人才招募

本會恪遵勞動法令聘僱職工，以聘任當地人員為主，透過公開遴選程序，不分性別、年齡、信仰、種族，禁止僱用童工。僱用之職工以品德、能力、經驗、學識、體格適合於所任職務之工作為原則，並經權責主管面試或考試合格程序審查核可，通知辦理報到後方為僱用。

職工福利



薪酬制度

本會薪資制度遵照主管機關的規定，基於「珍惜涓滴」理念，參考其他慈善組織及相關職系市場薪酬水準，訂定合理之薪酬標準，並依能力、學歷、工作經驗及專業知識決定其薪資，且起薪與獎酬不因性別、宗教、政治、婚姻狀況等而有所不同。

本會男性及女性職工基本薪資比例，以同職等比較為1:1，與當地基本薪資比例則為1.26：1，皆優於法令規定。為保障職工基本生活水平，每二~三年會檢視當地基本工資，及物價水準漲幅，適時調整基本薪資。

薪資結構特色如下：

- 依承擔不同職務的專業技能，核給專業津貼及證照加給。
- 依年度績效表現，核發薪資晉級加薪。
- 依勞動相關法規，辦理相關福利、撫卹、退休等事宜外，亦發給三節禮金、婚喪慰賀金…等。
- 訂定考核及特殊職務之不同獎金制度，落實激勵及公平獎賞。

2013~2015年職工子女學雜費補助金額及人數統計



- 訂定晉升及教育訓練制度，重視職工職涯發展，並符合組織發展之需要。
- 餐費補助：全面提供素食餐飲，並貼補職工餐費。
- 職工子女學雜費減免：鼓勵職工子女就讀本會創辦的教育志業，並補助學雜費。
- 健康檢查：每年為職工辦理健康檢查，並辦理健康講座。
- 就醫優免：職工至慈濟所屬醫療院所就醫，享有折扣福利。

各項保險及退休制度：

- 勞保/健保/勞退保險：本會依法為全體職工投保勞、健保，並按月依「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」。於2005年6月30日(含)前到職職工，享有舊制退休金年資；職工自2005年7月1日起自由選擇為新制退休金資格者，享有新制退休金年資。
- 團體保險/旅行平安險：除了上述各項保險外，亦提供團體險，為每位職工投保意外、重大疾病、癌症各項險種及海外旅行平安險之保障。

2013~2015年職工健康檢查人數統計

單位：人

年度	東區	北區	中區	南區	合計
2013年	242	124	55	100	521
2014年	170	120	71	105	466
2015年	269	126	73	113	581



人才培育、職涯發展

本會人才培育以永續發展為目標，強調使命承擔及願景管理，以培養人才、落實人文為核心精神，尤其對於基金會核心價值—「誠正信實」的工作理念，融入各類訓練課程。

另外，重視職工的職涯發展，教育訓練的課程提供管理及專業雙軌的學習，及藉由層級別教育訓練及多元學習方式，輔以輪調、專案、在職進修等歷練，讓職工保持學習趨動力。

一、教育訓練規劃



- 共識課程：包含認識組織、規章、制度、熟悉工作技能。
- 職能別專業訓練：因應各職能之專業性需求，及兼顧多元發展訓練。
- 管理才能訓練：儲備及充實各層主管管理及專業技能，提昇管理績效。
- 自我啟發訓練：依個人職務之需求，鼓勵職工進修。
- 人才培育層級訓練

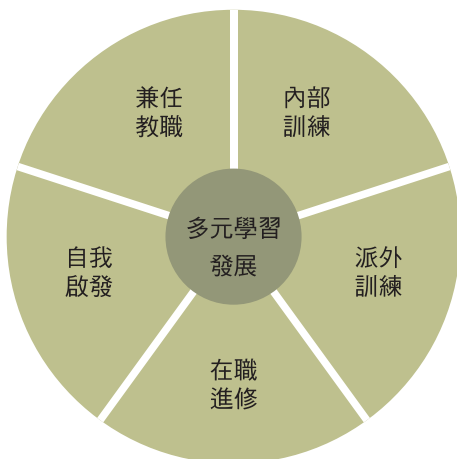
基層人才養成：包含獎助生、師徒制專案及見實習生制

基層人才培育：共識類及慈濟人文課程

內部講師訓練：導師制及輔導員訓練

基層、中階、高階主管培育訓練

二、多元學習發展



本會提供開放且多元的學習方式，各處可依其業務特性安排職工在職或派外訓練；另針對表現優秀的職工，獎助在職進修，學成返回服務，同時為組織培育高階人才。

為評核及提升職工的服務績效，訂定〈基金會同仁考績辦法〉，並作為聘用、晉升、調降、獎勵、晉俸等依據。

2015年職工教育訓練時數統計表

單位：小時

	性別	管理類	職能類	共識類	自我啟發類
職工	男	778	1,236	10,974	304
	女	1,638	2,600	23,088	639
	總計	2,416	3,836	34,062	943
主管	男	118	188	1,669	44
	女	180	286	2,537	67
	總計	298	474	4,206	111

考核制度不分階層、性別，每年均定期接受績效考核之評比，績效評核每年評定兩次，分年中考核及年底考核，並以五階等第評核，作為拔擢人才之參考。2015年，除新進未滿三個月職工（3%）及考評期間離職職工（2.1%）外，全體職工皆接受績效考核，考核成果評比如下：

性別	優等			甲等			乙等			丙等			總計		
	男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計
合計	21	52	73	237	422	659	90	153	243	2	1	3	350	628	978
百分比	28.8%	71.2%	7.5%	36%	64%	67.4%	37%	63%	24.8%	66.7%	33.3%	0.3%	35.8%	64.2%	100%

負責評核的主管，明定必須嚴守客觀超然、不得循情浮濫及嚴守秘密，如有不公或舞弊情事，得依規定懲處，以確保職工的權益。



友善工作環境

本會以「感恩、尊重、愛」的核心價值，從六大構面建立友善工作環境。



基金會〈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…」。

為讓女性職工安心投入職場，於高雄、臺南、大林及花蓮四個地區，設有托嬰幼兒中心。為孕育健康的下一代，凡家中有哺乳期嬰幼兒的職工，基金會提供哺乳空間與時間，設置具隱密、安全、親善的哺乳室；另，經常舉辦健康促進講座、健康諮詢、定期健康檢查。

基金會極為重視職業安全及高風險職務，除定期舉辦職業安全衛生教育訓練，對於操作特殊機械或設備之職工，亦依其機械或設備操作專業性，安排在職訓練或派外訓練，以確保職工安全與健康。基金會訂定〈職業災害處理準則〉，以降低職災對職工之傷害。

2015年育嬰留職停薪及回任狀況

本會重視符合育嬰需求之職工權益，依據「兩性工作平等法」給予育嬰假，並於屆滿前積極詢問職工回任意願。2015年符合申請資格者38人，實際提出育嬰留停申請人數為15人，其中男性職工申請1件。

育嬰留職停薪及回任統計

項目	男性	女性	總計
2015年符合育嬰假資格人數(A)	10	28	38
2015年實際申請人數(B)	1	14	15
申請率(B/A)	10%	50%	39%
2015年預計應復職人數(C)	1	15	16
2015年原應復職且實際復職人數(D)	1	15	15
回任率(D/C)	100%	100%	100%
2014年育嬰留職停薪復職人(E)	-	6	6
2014年復職持續工作一年(F)	-	6	6
留任率(F/E)	-	100%	100%

2015年勞安衛績效

基金會依據「勞動基準法」之規定，給予因職業災害而受傷職工全薪之公傷假。2015年職災案件計17件，多數為上下班途中之交通事故，未來會加強交通安全宣導。

職工是我們重要的資產，建立友善健康的工作環境，是基金會的重要目標，未來將推動友善工作環境認證。

勞安衛績效指標

各項指標	工傷率(IR) ¹	職業病率(ODR) ²	誤工率(LDR) ³	缺勤率(AR) ⁴	死亡數 ⁵
男	1.37	0	11.32	101.01	0
女	1.76	0	21.77	227.22	0

1. GRI 工傷引致損失工時比率 (IR)= 工傷事故總計 / 工作總時數 × 200,000*(*)：指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名僱員的比率)

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 × 200,000*(*)：指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名僱員的比率)

3. GRI 誤工率 (LDR)= 誤工天數 / 工作總天數 × 25,000*(*)：指按照每年 50 個星期，每星期 5 個工天計，每 100 名僱員的比率。誤工天數為因職工因工傷或職業病等造成無法工作的天數)

4. GRI 缺勤率 (AR)= 缺勤天數 / 工作總天數 × 25,000*(*)：指按照每年 50 個星期，每星期 5 個工天計，每 100 名僱員的比率。缺勤天數為所有因職工無能力工作造成的缺勤，如病假，但不包括事先允許的假期，如產假等)

5. 死亡數為因工傷亡的職工數。

環境友善

極端氣候已是不可逆轉的事實，氣候災難層出不窮，氣候難民因應而生，進而使本會對於低碳綠能及節能的推動，不遺餘力。

「氣候難民」（Climate Refugee）早在 2002年聯合國跨政府氣候變遷因應小組（IPCC, Intergovernmental Panel on Climate Change）的報告中正式出現。2007年IPCC進一步釐清，氣候難民與其他自然災害造成的難民不同，氣候變遷是全球性現象，所謂的氣候變遷難民是指因受到氣候變遷影響，造成海平面上升、極端氣候事件、乾旱或水資源缺乏等原因，導致人類居住環境變化，被迫須立刻或即將離開居住地的人。在本會近年來全球重大災害救難過程中，見證了氣候難民的悲苦，世人應引以為鑑，共同致力改善全球暖化的問題。

2009年8月8日，莫拉克風災襲臺，降下3,060毫米的驚人雨量。至少造成681人死亡、18人失蹤，是臺灣氣象史上傷亡最慘重的颱風。在莫拉克風災的重建，我們提出讓「山林安養生息」的具體作為，以「離災不離村」原則，以節能、綠色材料興建永久屋社區，並輔導住民在地就業，協助開發文創與小農商品，藉此希望讓受創山林能夠有機會養息，穩定水土。



2013年，世紀強颱「海燕」登陸菲律賓，重創中部沿海城市，超過萬人往生。其中，獨魯萬市（Tacloban）幾乎全毀。該市有三分之一房舍為木造，七分之一為茅草屋頂。慈濟在獨魯萬的重建著重綠能、減碳，因此，選擇遠離海岸地區的土地，興建簡易屋規劃通風設計，建材使用可回收的PP瓦楞板及金屬骨架材料，並於屋頂架設儲電功能的太陽能板，室內裝置使用LED燈光，讓災民可以平安渡過重建期；另，推動以工代賑計畫，自助人助，讓遷置的居民也能習得一技之長，加速培養未來重建與應變災害能力。

對抗全球暖化與氣候變遷是一項大工程，本會從節能減碳做起，帶動會員、志工及各界一起投入減碳行動。



低碳建築概念導入

本會極為關注建物的綠能措施，於2013年申請加入臺灣區低碳建築聯盟 LCBA(Low Carbon Building Alliance) 取得入會會員資格，該聯盟以發展低碳設計、低碳技術、低碳產品、低碳管理的產品策略，建構臺灣低碳建築產業鏈為目標，加入聯盟共同推動環境友善的建築。

在環境友善的建築工法上，除了持續多年來的節能措施，如自然通風採光、雨水回收及滴水鏈、連鎖磚、熱水熱泵的設計與運用。另，因應臺灣季節變化，夏季雨水流失，冬季缺水嚴重，水資源不平衡，本會於2013年起迄今，致力於研發霧水攔截技術，補霧網的設計未來如果可行，也可運用於人道援助。



節約能資源措施

本會總部設在花蓮，慈濟靜思堂除了是職工辦公處所、全球慈濟志工訓練中心，更是全球訪賓參觀、交流慈濟志業發展的重要據點。以2015年計，就有來自全球59個國家／地區貴賓到訪。因此，落實節能措施，在在是我們持續努力的課題。



照明

依照使用頻率制定汰換階段，從鎢絲燈泡到節能燈泡、從T8燈管到T5燈管；依使用情境設定照明迴路，區域與獨立照明開關並用；全面裝置消防照明LED指示燈。





空調

依活動需要，以人工與自動交叉控制各區域啟動空調、24小時恆溫控制區域，改採獨立空調，減少冰水主機負荷。



節水措施

茶水間與廁所水龍頭全面加裝節水閥、兩段式抽水馬桶、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。

靜思堂用電，除了營運的基本使用外，更隨著活動場地次數、人數及性質而有所變動。雖致力持續推行節能之各項措施，但以2015年而言，用電度數仍較2014年增加了4%。在2015年第一季發現用電偏高後，即加強節能改善措施，如減少活動時大門開啟之次數與時間，爾後用電狀況隨即改善；活動場地的使用前加強用電節能控管。

年度	2013年	2014年	2015年
總用電量(度)	4,952,639	4,909,400	5,051,400
總用水量(噸)	18,293	14,442	9,932

※統計數值以花蓮慈濟志業園區為基準(包括靜思堂、同心圓宿舍區、竹軒等)，不含各分會。水資源使用以自來水為主；靜思堂及同心圓餐廳沖廁及澆灌則使用地下水，因用途眾多無法計量。



電子化措施

- 行政作業已邁入電子化，各項公文、表單等作業流程透過電子化，減少用紙量。
- 全球會務推動，已建置視訊會議、節費電話，提升行政效率與效能。

資源回收措施

- 落實資源回收、垃圾減量：隨身攜帶環保餐具，不使用一次性餐具，職工每日親自參與資源回收與垃圾減量。
- 落實廢棄物分類：以花蓮靜思堂為例，將廢棄物分為一般垃圾、回收資源以及廚餘三類。資源回收品項包含：硬塑膠、牛奶瓶、寶特瓶、玻璃瓶、鐵罐、鋁罐、塑膠袋、電池、紙類、廚餘等。



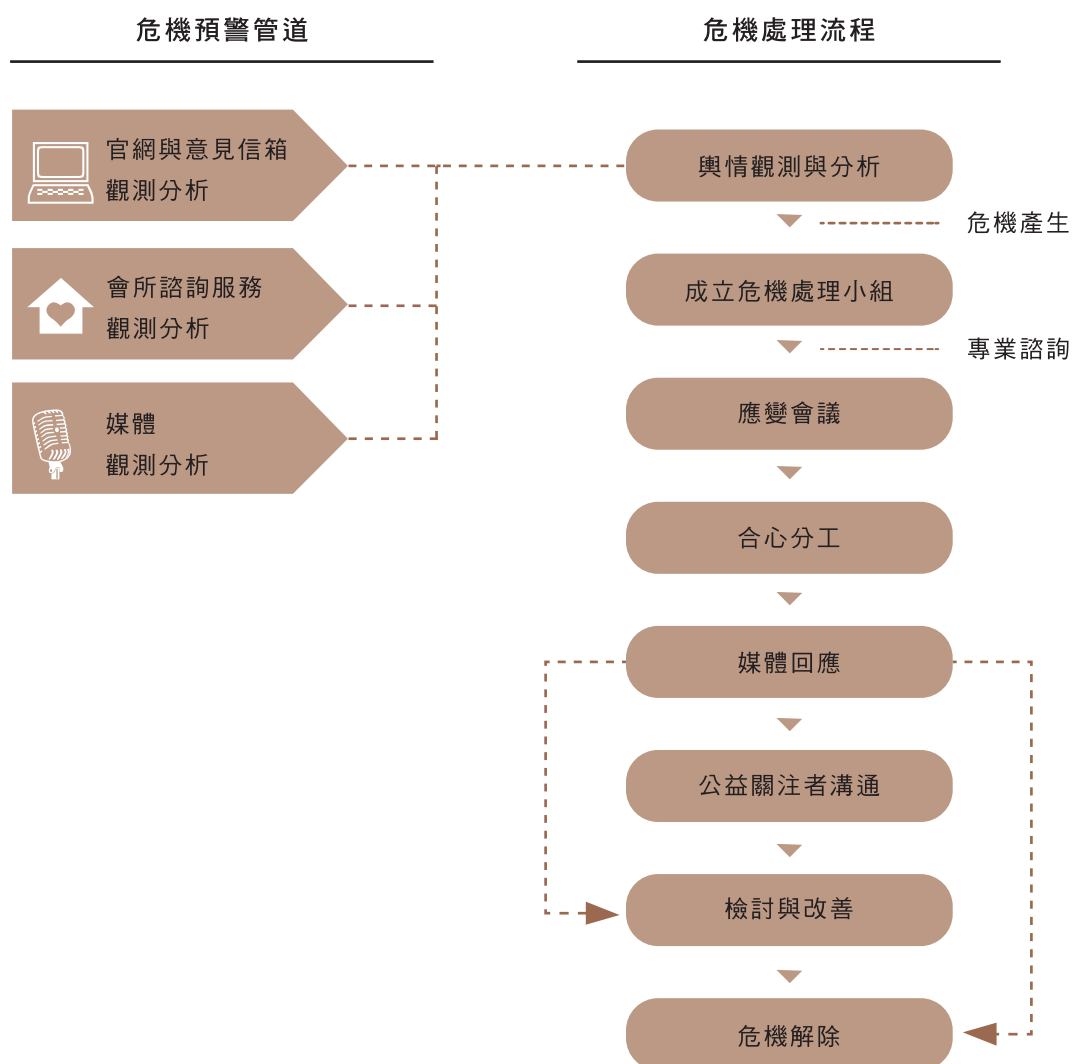


第三章

對外溝通 以誠以情

隨著組織擴展，時間、空間、人與人之間的立體化，社會環境的多樣化，慈善工作領域的多元化，與社會及公益關注者的互動關係更加緊密，對於外界意見，我們除了感恩之外，更以戒慎虔誠的態度面對，不足之處將加強內、外部溝通，積極管理與改善。

基金會危機處理分「平日預警管理」與「緊急事件處理」兩個界面。平日，依常態性職責落實危機預警機制；面對危機事件，則依相關作業流程，啟動任務編組，以功能團隊應變。



公益關注者鑑別

2015年是慈濟啟動「組織優化」、「財務透明」及「社會責任永續」三大目標的元年。3月因慈濟內湖園區案引起社會關注，加速我們優化的腳步，以回應社會各界的期待與建言，及更符合國際NGO的規格與高標準。

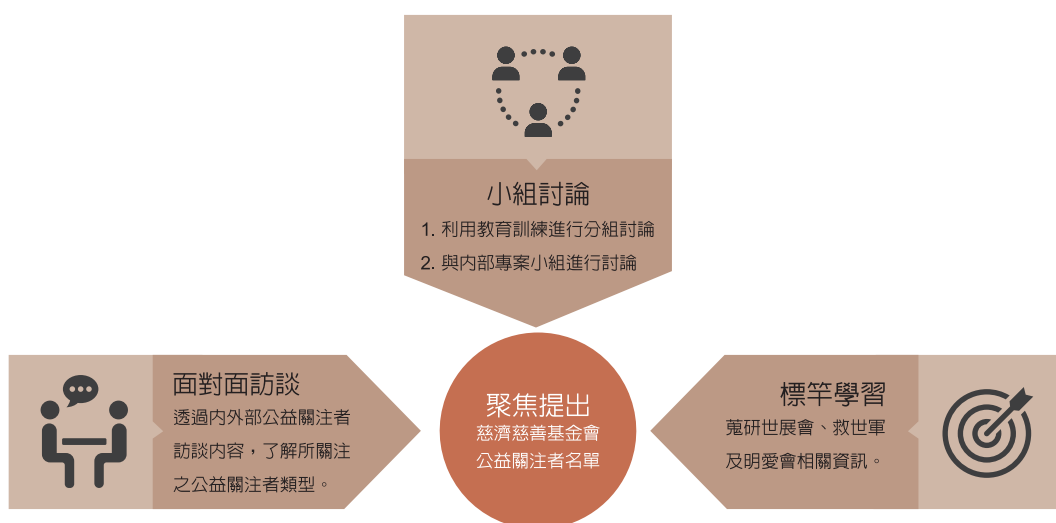
為了加速及確實上述三大目標的推行，由基金會組成專案指導委員會，監督各項工作之規劃與實行。

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

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

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

公益關注者鑑別流程



公益關注者



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	重要關切議題	溝通管道	頻率
1  受捐助者 (含社區弱勢族群、 居家關懷戶〔註〕、 急難救助對象等)	善款應用	居家訪視	不定期
	回饋及關懷機制	媒體(大眾、社群、通訊)	隨時
	急難救助	電話	隨時
	慈善效益與成果	諮詢	隨時
	組織形象	網路信箱	隨時
	捐款來源	參與活動	不定期
		例行發送活動	每月1次
2  資助者 (本會推動各項慈 善工作之捐贈者)	組織形象	捐贈收據	不定期
	善款應用	年報	每年1次
	資訊揭露公開透明	參與活動	不定期
	對外溝通	微信	隨時
	捐款來源	電話	隨時
	慈善效益與成果	網路信箱	隨時
	爭議處理	基金會官網 拜訪	隨時 不定期

〔註〕：居家關懷戶

在長期訪視的家庭中，部分需要精神撫慰、家庭的支持者，諸如獨居長者、身心障礙者、新移民家庭等等，慈濟志工定期以探訪陪伴、電話問安等方式，如家人般關懷及膚慰，並視需求提供即時的協助。

公益關注者	重要關切議題	溝通管道	頻率
3-1  會員〔註〕 （本會推動各項慈善工作之捐款者）	組織形象	拜訪	不定期
	資訊揭露公開透明	捐款收據	每月/年1次
	會員關係聯繫與維護	徵信	隨時
	捐款來源	參與活動	不定期
	善款應用	基金會官網	隨時
	慈善效益與成果	網路信箱	隨時
	對外溝通	媒體(大眾、社群、通訊) 雜誌刊物	隨時 每月1次
3-2  志工	組織形象	參與活動	不定期
	資訊揭露公開透明	簡訊	不定期
	會員關係聯繫與維護	會議	不定期
	捐款來源	信件	隨時
	善款應用	網路信箱	隨時
	慈善效益與成果	專線電話	隨時
	對外溝通	媒體(大眾、社群、通訊) 基金會官網 雜誌刊物	隨時 隨時 每月1次
		教育訓練 年報	不定期 每年1次
4  媒體	資訊揭露公開透明	新聞稿	每季45則/一年180則
	對外溝通	記者會	一年15至20場
	爭議處理	媒體(大眾、社群、通訊)	每日2-5則
	資產開發與管理	基金會官網	隨時
	善款應用	雜誌刊物	每月出刊
	危機處理與風險因應 慈善效益與成果	年報	每年1次
5  主管機關	法令遵循	會議	不定期
	資訊揭露公開透明	拜訪	不定期
	慈善效益與成果	公文函	不定期
	資產開發與管理	參與聯繫會報	每年2次（預決算）
	善款應用	參與教育訓練	不定期
	組織治理	參與公聽會	不定期
	急難救助制度	實地查核 年報	不定期 每年1次

〔註〕：會員
定期或不定期捐款參與善行，即是慈濟之會員。

公益關注者	重要關切議題	溝通管道	頻率
6 	協力廠商 (合作廠商、承包商)	法令遵循	不定期
		組織永續發展	不定期
		組織形象	隨時
		組織治理	隨時
		資訊揭露公開透明	隨時
7 	學界	合約	不定期
		會議	不定期
		電話	隨時
		信件	隨時
		網路信箱	隨時
		參與活動	不定期
		資訊揭露公開透明	年報
	善款應用	年鑑	每年1次
	慈善效益與成果	研討活動/論壇	不定期
	對外溝通	交流	不定期
	組織形象	參訪	不定期
	公眾議題倡議	問卷與訪談	不定期
	核心價值與理念	基金會官網	隨時
		參與活動	不定期
8 	一般大眾	年報	每年1次
		網路信箱	隨時
		電話	隨時
		基金會官網	隨時
		雜誌刊物	每月出刊
		參與活動	不定期
		媒體(大眾、社群、通訊)	不定期
		拜訪	不定期
9 	職工	教育訓練	不定期
		意見信箱	隨時
		專線電話	隨時
		新進面談	隨時
		績效面談	不定期
		內外部網站	不定期
		會議	不定期
		信件	不定期
	線上問卷	不定期	
	參與活動	不定期	
10 	其他志業體	會議	定期每週1次
		內外部網站	不定期
		信件	不定期
		電話	不定期
		參與活動	不定期
		法令遵循	
	對外溝通		

申訴管道

外部公益關注者申訴

我們取之社會，用之社會，設立多元溝通管道與傾聽互動，重視社會的建議與意見。針對外部意見反映，本會設置三個管道—直接諮詢、電話專線、官網專區提供服務，並特別於全臺多處會所設置諮詢服務處，舉凡需求服務或意見反映皆可面對面溝通與服務，對於意見反映，建立處理流程與時效管理監督機制，逾時件則會於系統中持續追蹤，負責部門定期進行資料分析、陳報與檢討改善。

2015年，在官網意見信箱，共收到1,560件，依其重要性前四項分述如下：

首先，反映社會大眾的愛心捐輸意願，詢問如何支持與參與慈濟志業的比例占24%，我們感恩各界肯定，參與愛心善行。

其次，是針對上半年基金會新聞事件的建議、抒發及肯定，比例占20%；無論建議或肯定，我們皆內省與積極改善。

其三，求援信件占14%，接到後即時啟動關懷機制。

其四，投訴志工行為不良、服務品質不佳、制度缺失改善建議、環保擾民等問題占5%。

基金會透過作業流程監控，即時反映、改善及回應。

內部職工申訴

基金會為保障職工權益，加強意見溝通，增進組織和諧，建立申訴管道，定期舉辦勞資會議，建立申訴準則。對於職工意見反映，設有專線電話及職工信箱，建立基金會與職工雙方良善的溝通環境。2015年無申訴事件。

重大性議題鑑別

慈濟在重大性議題鑑別上，除內部職工面對面訪談外，亦同時參考新聞媒體報導資料、其他非營利組織標竿比較及GRI G4非營利組織補充指南等，以聚焦瞭解公益關注者關注的議題，彙集出二十三項重大性議題。

專案指導委員會下的團隊成員再透過問卷調查，將每一項議題依照「對公益關注者重要的程度」，以及「對慈濟重要的程度」兩個軸線進行系統性分析，並進一步參考專案指導委員會的看法，將各議題依據高、中、低衝擊程度三個等級繪製了一

份重大性議題矩陣，並篩選出矩陣中右上角四個深色區塊，共十六項重大性議題作為本報告書優先揭露內容的依據。

重大性議題鑑別流程

蒐集清單	調查公益關注者 關注議題	重大考量面 鑑別及排序	審查與討論
彙整 二十三項議題	發放 重大性議題問卷	排序 重大性議題九宮格	決定 優先揭露的十六項 重大性議題
重大性議題來源 <ul style="list-style-type: none"> 面對面訪談 新聞媒體 標竿學習 GRI G4指南 	問卷調查辨別重要性 專案指導委員會下之團隊成員針對「對公益關注者重要的程度」，以及「對慈濟重要的程度」給予等級不同的評分	重大性議題排序 分析每個議題對於公益關注者的關注程度與對組織營運影響的程度，將各類重大性議題依照重要性排列成九宮格矩陣	聚焦提出 重大性議題矩陣 <ul style="list-style-type: none"> 分析結果經過專案指導委員會確認後，決定優先揭露的重大性議題 確認該議題之影響與重要性排序，並確認管理方針揭露(DMA)及揭露內容

重大性議題矩陣圖



重大性議題回應

根據重大性議題矩陣，對慈濟之衝擊性最高且公益關注者高度關注的議題，多集中在目前社會大眾最關心的相關議題，包括「資訊揭露公開透明」、「善款應用」、「慈善效益與成果」、「危機處理與風險因應」、「捐款來源」、「組織形象」、「對外溝通」、「爭議處理」及「志工培育及管理」等。

此外，「法令遵循」及「公眾議題倡議」雖然在鑑別後對慈濟的衝擊性較低，但確實也是目前社會關注的議題，有鑑於此，本年度報告書將針對上述議題所涵蓋的內容進行詳實及重點揭露。

其他如「會員關係聯繫與維護」、「人才培訓」、「回饋與關懷機制」及「世代傳承」相關議題，由於對公益關注者的影響，及慈濟的衝擊性較低，故本報告書中僅部分揭露其管理績效及內容。

我們感恩各界的建言，邁向下一個五十年，將持續秉持誠正信實之志，公開透明之初衷，積極調整資訊揭露機制，回應社會大眾及各公益關注者對基金會的期待。

有關基金會重大性議題與GRI G4指南重大考量面、報告書章節之對應表如下：

重大性議題		組織邊界					GRI G4 重大考量面	回應 頁碼
		內		外				
重大性	議題	總會	分會	合作夥伴	受捐助者 ／資助者	社區與環境		
重大性議題	危機處理與風險因應	■	■		■	■	一般標準揭露： 組織概況	43
	組織永續發展	■	■	■	■		一般標準揭露： 策略及分析	6、17
	組織治理	■	■	■	■		一般標準揭露： 治理	16
	組織優化	■	■				一般標準揭露： 治理	17~18

重大性議題		組織邊界					GRI G4 重大考量面	回應 頁碼
		內		外				
重大性	議題	總會	分會	合作夥伴	受捐助者 ／資助者	社區與環境		
	資訊揭露 公開透明	■	■	■	■		一般標準揭露： 組織概況 經濟：經濟績效、間 接經濟衝擊、 資源分配、募款	9~21 22~25
	善款應用	■	■		■		經濟：經濟績效、間 接經濟衝擊、 資源分配、募款	22~25
	慈善效益 與成果	■	■		■		經濟：經濟績效、間 接經濟衝擊、 資源分配、募款	22~25
	善款來源	■	■		■		經濟：經濟績效、 間接經濟衝擊、 資源分配、募款	22~25
	資產開發 與管理	■	■		■	■	經濟： 社會責任投資	17、53
	組織形象	■	■		■	■	一般標準揭露： 倫理與誠信 勞動：勞雇關係、職 工多元與平等機會 人權：不歧視 社會：反貪腐	12、21、 31~32、 27
	金融商品 管理與應用	■	■		■		經濟： 社會責任投資	17、57
	核心價值 與理念	■	■				一般標準揭露： 策略及分析、 倫理與誠信	6、13、21
	爭議處理	■	■		■	■	環境、社會、產品責 任：申訴機制 人權：當地社區	48

重大性議題		組織邊界					GRI G4 重大考量面	回應 頁碼
		內		外				
重大性	議題	總會	分會	合作夥伴	受捐助者 ／資助者	社區與環境		
	對外溝通	■	■		■	■	產品責任： 行銷溝通 產品責任： 反饋，投訴和行動	17、48
	急難救助 制度	■	■		■	■	產品責任： 受影響的公益關注者 參與、公眾意識和主 張、協調	90~100
	志工培育 及管理	■	■				勞動：職業健康與安 全、訓練與教育 產品責任：受影響的 公益關注者參與、性 別和多樣性	101~113
非 重 大 性 議 題	會員關係 聯繫與維護	■	■		■		勞動：勞工實務問題 申訴機制 產品責任：反饋，投 訴和行動	48
	人才培訓	■	■				勞動：訓練與教育 產品責任：受影響的 公益關注者參與	33~35
	公眾議題 倡議	■	■		■	■	產品責任： 公眾意識和主張、協 調	60~81
	回饋與 關懷機制	■	■		■	■	產品責任： 反饋，投訴和行動	48、83
	法令遵循	■	■	■			環境、社會、產品責 任：法規遵循	17
	世代傳承	■	■				一般標準揭露： 治理勞動：訓練與 教育	33~35 115

社會關心議題

慈濟內湖社會福利園區計畫案 感恩社會關注

2015年3月16日下午三點半，本會在花蓮召開記者會，宣布「內湖都市計畫變更案」撤案聲明，讓近幾年來備受社會關注的聲浪，隨著撤案止息。

基金會向內政部提出內湖興辦計畫，經1997年獲內政部原則同意後，開始著力各項行政程序，證實園區不在自然保護區、沒有環境敏感因子等，且獲臺北市都市計畫審查委員專業查核與認定，歷經19年的努力，感恩各界的關心與指導，而基金會一本初衷，期盼這片土地活化、打造生態景觀園區。綜觀引起社會關心的重要關鍵議題有三項：

· 暫定保護區之疑—

1970年間，臺北市內湖地區許多土地因屬尚無都市計畫地區，並無較精確之地形圖（萬分之一地形圖），而被劃編為「暫行指定為保護區」，並非屬在深山曠野的景觀生態保護區。由於都市發展，內湖「暫行指定為保護區」陸續變更為住宅區使用。慈濟為符合法規規章，興建與提供社區一處環保、人文、教育的社區園地，需依法申請保護區變更，以符使用之目的；依法辦理的申請變更引來誤解，始料未及。



慈濟內湖園區

· 環境敏感地帶之憂 —

為釐清內湖園區之環境因子，由中央、地方及民間顧問公司共18個專業單位查核，共同結論：園區內不是土石流潛勢溪流、不是山坡地查定為加強保育地範圍，不在野生動物保護區或野生動物重要棲息環境範圍內，亦不是水庫集水區、也非國有林地及保安林地，開發範圍內亦無斷層存在，亦非順向坡，園區既不屬天然災害敏感區位，亦非生態敏感區位、文化景觀敏感區位或資源生產敏感區位，且已獲臺北市都市計畫審查委員專業查核與認定，並非未經審慎評估。

· 排水恐造成社區淹水之慮 —

內湖區於1997年溫妮颱風和2001年納莉颱風時淹水，大湖清淤之後，公部門興建大湖閘門、聯外道路滯洪池、康寧抽水站、明溝、箱涵、沉砂池，2007年以後未再淹水。園區排水、滯洪、防洪採高於法規標準，百年重現期距降雨強度（法規標準為：50年重現期距降雨強度），滯洪量、沉砂量、排水筒均高於法規需求50%。

以誠與情溝通與互動

· 地方座談

內湖園區變更案，自2011年起持續與當地社區居民、專業人士及社會大眾等積極溝通。在社區居民部分，於2011年2月至11月，在內湖區、明湖社區、東湖社區、大湖國小舉辦超過10場社區茶會。

另外，也分別於2012年11月、12月配合社區居民，在內湖區大湖國小、慈濟內湖園區舉行4場「規劃案地方說明會」，廣邀各界人士與會，傾聽地方意見，努力說明與溝通。

· 地方說明

我們主動拜會社區居民、各界賢達人士等人，進行公開的溝通與說明，雖然彼此的意見不見得完全一致，也展現最大的誠意，向地方人士溝通說明。

· 學者溝通

我們邀請專家學者前來內湖園區實地了解，包含臺大地質系教授陳文山、臺大城鄉研究所所長黃麗玲、教授陳玉峰、臺北大學教授廖本全等。

· 環保人士溝通

基金會邀請環保專家前來內湖園區實地了解，包括立法委員也是環保人士張曉風、公民監督國會聯盟理事長施信民、主婦聯盟董事長陳曼麗、行政院環保署署長沈世宏、土木技師公會全國聯合會理事長余烈、臺北市礦業技師公會理事長蔡穗、綠黨潘翰聲先生，逐一澄清疑慮也向環保人士請益。

本著「祥和社會」的願景，希望內湖都市計畫變更案在社會關心人士「憂未解」、「疑未離」、「慮未除」的前提下，先行撤案，未來將配合市政府整體規劃，擴大公民參與，落實園區生態、復育、環保教育等功能。

慈濟三義茶園生態復育 友善耕種

慈濟園區位於苗栗縣三義鄉間，日據時期，日本三井紅茶公司種植茶樹；光復後茶農為了產量，大量使用化學肥料，地力受損；慈濟接手後照顧這片受傷的土地，採取「友善耕種」，維持自然界的平衡，並於三年前開始接受輔導，預計2016年將取得有機認證。

園區佔地216公頃，其中20公頃種植茶樹，日據時期，種植黃柑、金萱、青心、四季春等茶樹。茶園的丘陵地屬於旱作區，不似水田大量的水來沈澱、溶解有毒物質；農藥、除草劑長年累積在土壤裏，土中的微生物無法生存，失去養分的土壤愈來愈硬，無法生養作物，農民就撒更多的化肥，日復一日，只是讓收穫漸少，茶葉的品質也愈來愈差。



因緣流轉，茶園由臺灣農林公司的佃農轉手給慈濟照顧。為了維護生態，慈濟志工不使用化學肥料，也不用農藥及除草劑。志工以自己製作的有機酵素，利用果皮與黑糖浸泡而成的酵素代替肥料，經實驗後，受傷而硬實的土地，在酵素幫忙下變得鬆軟，不但能吸收水分和養分，茶樹的生長也愈來愈好。幾年之後，土地又健康了，開始培育友善環境的茶樹。

現在的茶園，經常出現各種飛禽，連習慣於水田或溼地牛背鷺也來棲息。為了讓鳥有水喝，志工還蓄了兩池子的水，守護大地一切生物。

這片經歷了日據時期、臺灣農林公司、佃農的受傷土地，在慈濟志工用心培育下，有了新的生命力。

慈濟中壢園區改善缺失 遵法申請

中壢園區內違建之鐵皮建物，因我們管理疏失，2015年3月中旬引發外界爭議。事發後，我們在第一時間拆除搭建之鐵皮屋；部分合法建物積極申請變更計畫，同時更自我要求必須遵法。

· 慈濟中壢園區緣起

因應地方需求，推動社區志工、社區服務、環境保護，整體規劃興建「慈濟慈善志業中心中壢園區」，2009年1月8日經內政部發函(內授中社字第0970701813號)「原則同意」我們之興辦事業計畫，並提出申辦事宜。

申辦期間，因為需要一處遮風避雨的場地，志工搭建臨時性的鐵皮屋及棚架，以利整理資源回收及存放相關回收瓶罐。

· 有關土地變更進度

慈濟中壢園區位於中壢市東南側，北側臨接環中東路與中原大學相望，東鄰金鋒二街及鏡泊湖社區，南側及西側為農田。其中，計畫範圍橫跨「中壢平鎮都市擴大修訂計畫」及「中壢(龍岡地區)都市計畫」，現行土地使用分區均為農業區，經桃園市都委會通過後，報內政部都市計畫委員會審議中。

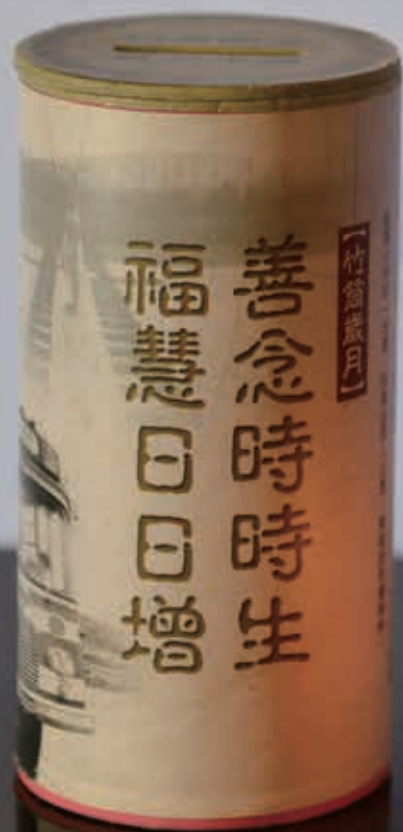
對於管理失當引起社會關注，我們深切檢討，感恩各界的指導。基金會將一本初衷，期盼慈濟中壢園區未來經審查機關核可通過開發後，延續活化地方、耕耘社區之初衷。

慈濟美國總會投資爭議 惕勵改善

針對慈濟美國總會投資標的遭質疑，美國總會副執行長葛濟捨於2015年3月17日特地返臺召開記者會進行澄清，發表美國總會持有基金說明，及表明已於2010年剔除不適宜之投資標的，未來亦將嚴守把關、慎選投資標的，以符合慈善組織理念。

- 慈濟美國總會是在美國註冊登記，具有稅法501(C)3免稅資格的非營利組織，其財務運作獨立於臺灣的佛教慈濟慈善事業基金會。
- 美國總會善款來自當地募集，非由臺灣本會提供。為使資產保值以利永續發展，比照美國各大慈善基金會之作法，將部分資產進行投資規劃。
- 慈濟美國總會董事會下設投資管理委員會，委託投資公司執行投資管理，標的為保值穩健之定存、債券、基金，並不直接買賣股票。
- 為求保守穩健，美國總會之投資管理委員會自我規範，投資之基金是以「標普500指數」的公司(美國股票市場五百大交易量之公司)為投資標的，以保值慈善資產為唯一目的，委由專業經理人進行操作。對於基金中不符責任投資的投資標的，美國總會在發現後，早已於2010年向投資公司表明剔除，現在並無投資航空類、菸草類標的。

而位於臺灣的佛教慈濟慈善事業基金會，並無上列之情事，將此再次澄清。



第四章

恆持初心 誠信互動

愛的傳遞

慈濟推動慈善工作，因應社會需求及時代變遷，而有不同的方法與展現；但是五十年來慈善實踐的理念——「尊重生命，肯定人性，慈悲等觀」，一脈相承，亙古不變；本於人道精神，延續著「以善為寶」的信念，將大愛灑向全球。

從竹筒歲月到國際NGO

慈濟歷經五十年的淬鍊與實踐，服務層面由慈善濟貧出發，開展出醫療、教育、人文、國際賑災、骨髓捐贈、環保、社區志工等八大志業；服務區域從臺灣東部一隅，拓展至全球56個國家地區。「竹筒歲月」聚沙成塔、眾志成城，引發善的效應、愛的循環，帶動「行善不是有錢人的專利，而是有心人的付出」精神。進而，影響臺灣社會「零錢捐款」的風氣，見證臺灣「以愛、以善為寶」的社會價值。

教富濟貧 濟貧教富

「教富濟貧」、「濟貧教富」是推動慈善志業的兩大轉動軸心。「教富濟貧」是引導富者從濟貧中開發心靈財富；鼓勵事業有成者，除了財富之外，還要付出心力去幫助貧困者，成為「富中之富」的人生，也能善盡企業社會責任。

在臺灣，半導體業的先鋒，也是矽統科技與華泰電子科技董事長杜俊元，是事業有成的企業家。1988年太太楊美瑛因為了解慈濟的理念與志業，加入慈濟志工行列。兩年後，在太太耐心引導下，杜俊元也隨之走入慈濟。

幾次參與海外賑災，杜俊元深刻感受人間苦難，也改變了看事情的角度；1995年後，他不僅陸續將資產捐出做慈善公益，更身體力行，十年如一日，彎下腰，放下身段，每日清早擔任掃街志工。近年莫拉克風災、高雄氣爆關懷，他也全力投入。

在海外，1994年9月28日慈濟印尼分會正式成立。而印尼慈濟志業的發展，乃由一群當地臺商夫人，秉持著慈濟海外分支會設立原則「自力更生，就地取材」，將濟弱扶困的慈善志業在當地開枝展葉。

例如：劉素美以一位家庭主婦的身份，用愛感動了印尼金光集團創辦人黃奕聰及兒子黃榮年一同付出，並陸續帶動當地企業家如郭再源等，做志工見苦知福，讓慈濟四大志業在印尼扎根。2007年8月成立印尼大愛電視臺；2011年7月印尼慈濟學校正式開學，進行中文、印尼文和英文三語教學，為培育品學兼優印尼年輕一代盡心力；印尼慈濟醫院於2015年6月正式動土，守護當地民眾健康。

「濟貧教富」是鼓舞受幫助者自我肯定、心靈富足，可以翻轉手心向下，成為「貧中之富」的助人者。無論是「教富濟貧」或「濟貧教富」兩者在不同的時間、空間，及社會環境下，均深具社會教化之功能。

社會倡議 行動實踐

倡議是慈善工作推動的方法之一，主要目的是為社會相對弱勢或社會發展脈絡需要，提出有效解決問題的方法，並呼籲社會參與及提供政策參考。

我們在社會倡議的議題推動，經過完整的社會、環境、經濟評估後，以實踐力——「做就對了」落實，如學者所言是「寧靜的社會運動」。



• 服務社區—志工社區化，落實福利社區

議題	當時社會背景	慈濟基金會倡議
服務社區	1996年內政部制訂「推動社會福利社區化實施要點」。	志工社區化，落實福利社區： 1996年起，基金會開始推動「志工社區化，服務在地化」。

志工社區化，「就近」才能「救急」，是社區服務的要素。

證嚴上人推動志工社區化計畫，落實社區服務的就近性、即時性與在地化。一方是我們以民間團體力量，由下而上推動社區服務，另一端是政府由上而下訂定政策，推動福利社區化目標。社區工作，上下交會目標相融，慈濟與政府結合，默默在社區推動各項福利服務，至今邁入第二十年。

慈濟志工社區化的精神，以社區為基礎，建立志工組織運作模式，深入社區發揮「親幫親、鄰幫鄰」的互助精神，共同關心社區，提升社區倫理，一步一腳印帶動社區多元參與，形成福利社區關懷網絡。



自慈濟啟動社區志工計畫，逐步落實福利社區至今，2015年在臺灣慈濟社區志工商長為1966年的10.27倍，而慈濟社區會所，因應志工成長及社區福利服務需求的多元化與多樣化而設置，也提供社區「安定」、「安心」的避風港，增加為1966年的4.37倍，反映出社區志工推動各項服務的需要性。

基金會推動志工社區化、服務在地化的腳步，不僅落實在臺灣，更將核心理念推展到全球。對於歐美國家而言，「福利社區化」是1960-1970年代開始重視社區工作的延續。慈濟在全球推動「在地化的服務」，尊重各個國家的宗教信仰、種族、生活習慣、民情風俗，帶動社區志工，啟發當地「自助助人」的精神，二十年來，全球據點為1966年的25.63倍，志工為11.74倍。



在南非，信奉基督教的當地慈濟祖魯族志工，可以從自己癩癩的口袋中掏出最後一點零錢，幫助更需要的人，陸續跟進做志工的本土族人超過6,000位。多年來，他們關懷部落中的愛滋病患、照顧愛滋孤兒，把慈濟慈善服務的精神在當地生根。

1999年土耳其發生大地震，當地臺商胡光中投書臺灣媒體專欄《救援土耳其，臺灣在哪裡？》當時人道援助東歐科索沃難民營的慈濟賑災團隊，正苦無管道深入災區，胡光中因投書而牽起穆斯林與慈濟之間的慈善行動，至今土耳其當地雖仍無佛教徒志工，但卻帶動當地穆斯林的志工投入關懷敘利亞難民。2016年土耳其官方前來臺灣與慈濟簽訂難民學校與義診所合作意向書。

約旦陳秋華早年因從軍習武關係，受邀約旦王室訓練跆拳道，也將此項武術運動發展至全國。1998年從已故的約旦慈濟志工林慧真接下負責人的棒子，所幸有當年國師(國家跆拳道總教頭)的人脈，投入游牧民族、伊拉克與敘利亞難民營關懷行動，甚至帶著信奉天主教的巴勒斯坦人與伊斯蘭教的阿拉伯人一起參加發放，受證成為正式志工。

基金會推動全球志工在地化、服務社區化，不分種族、信仰、地域，見證心存善念，人性美善。

• 人口老化—關懷長者，設置關懷據點

議題	當時社會背景	慈濟基金會倡議
人口老化	<p>1993年，臺灣六十五歲以上老年人口，占總人口比例7%以上。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1999年，比例攀升至8.4%。 • 1993年2月正式進入「高齡化社會」。 • 行政院經濟建設委員會推估臺灣將在2017年達到14%，成為「高齡社會」。 	<p>關懷長者 設置關懷據點：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1966年基金會個案照顧已開始重視獨居長者的關懷。 • 1990年慈濟推動環保志業，依環保志工年齡分析，65歲以上長者居多，占40%，環保站成為長者社會參與的「心」樂園；慈濟據點重視長者福利服務。 • 2015年基金會進一步與行政院衛生福利部合作，逐步於全臺設立「社區關懷據點」。

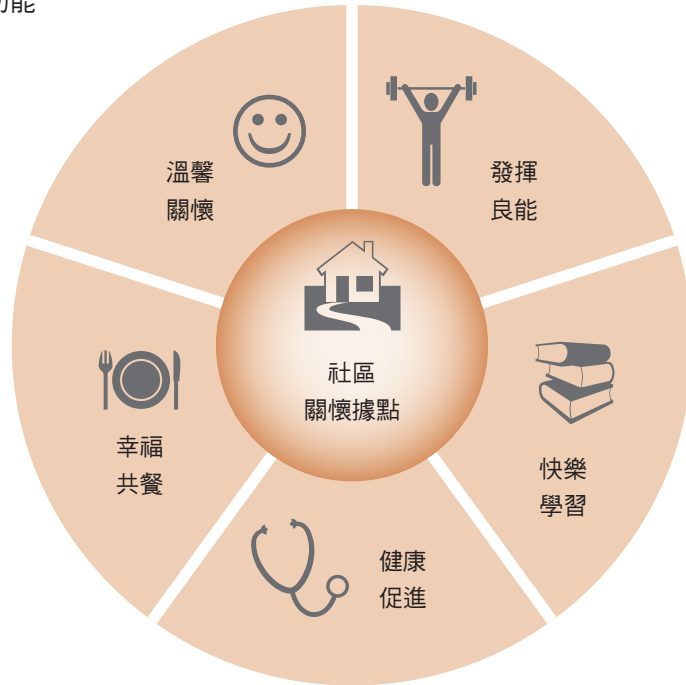
老人群聚是未來社會不可避免的現象，對社會未來發展具有關鍵性影響。證嚴上人提出：「老來有三好，經驗豐富好，健康長壽好，走入社會當志工更好。」慈濟鼓勵長者社會參與、投入志工行列。如慈濟受證的環保志工〔註〕中，許多深受憂鬱症所苦的長者，在環保站藉著人際互動，建立自信，找到生活、生命的意義，走出幽谷。



〔註〕：受證環保志工：

自1990年8月23日證嚴上人提出「用鼓掌的雙手做環保」，自此，志工力行環保，守護大地。證嚴上人亦將之為「草根菩提」，因為環保志工為淨化地球無怨無悔付出，就像草根牢牢抓住土地、保護大地一樣，這是一股覺有情的力量。而在環保站付出一年以上，並遵守慈濟十戒，即可受證成為慈濟的環保志工。

社區關懷據點功能



大林慈濟醫院神經內科主任曹汝龍從醫學的角度觀察：「老年人腦部機能退化，失智症是醫學無法控制的難題，『做環保』要處理的事情雖然簡單，但是需用心、專注。長者投入等於訓練他們用心及注意力，這是在家中無法進行。」鼓勵長者做環保，等於為他們撐起柱子，透過手腦並用延緩退化。

2015年6月立法院三讀通過「長期照護服務法」，預計兩年後生效實施。政府所提出的長照法照護對象為失能、失智的長者，慈濟陸續依會所及環保站所在地設置社區關懷據點，除提前預防長者健康問題外，更是透過社會參與與服務，提升銀髮族快樂迎接、經營「老有所用」的人生價值。25年來發揮初級預防功能，延緩人口老化所衍生的問題，讓銀髮族「贏」得健康與人生。

未來將在全臺設置社區關懷據點，關懷無依長者，帶動長者走入人群，藉由環保工作強化社會參與、樂活學習、幸福共餐、健康促進等，以「預防照護」與「健康促進」為導向，提供長者肯定自我。



• 急難災害 — 推動「人道援助」研發

議題	當時社會背景	慈濟基金會倡議
急難災害	全球重大災難頻傳，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 1999年臺灣九二一大地震。 • 2004年印尼亞齊南亞海嘯。 • 2008年汶川地震、緬甸納吉斯風災。 • 2009年臺灣莫拉克風災。 • 2010年海地震災。 • 2011年日本福島地震、海嘯與核災複合式災難。 • 2013年海燕颱風。 • 2015年尼泊爾地震，人道關懷工作推動刻不容緩。 	推動「人道援助」研發： <ul style="list-style-type: none"> • 從1969年臺灣艾爾西颱風賑災起始，到1991年開展國際賑災，慈濟累積各類賑災經驗，逐步瞭解受災者最迫切的需求。 • 秉持環保理念，研發各式利於救災之物資，以協助提高慈濟賑災效率，同時達備災效能。

慈濟人道救援研發，就是為因應「備災」與「賑災」而來。

九二一大地震時，中臺灣受災嚴重，在無水、無電的情況下，賑災第一個必須面對的問題是解決災民生物資所需。證嚴上人一念悲心起，希望能在食、衣、住、行等各方面，給予最及時又最貼近災民所需的協助，並希望在志工進行膚慰工作時，同時守護志工安全。因此，基金會結合臺灣實業家志工，成立「慈濟國際人道援助會」，以自身的專業與資源，積極貢獻投入研發人道援助設備。各項研發秉持「人傷我痛、人苦我悲」的精神，以「同理心」設計，一次次的討論與修改，證嚴上人也都親自試用。而研發及產製各類賑災物資時，講究品質，更重視環保，相關研發物資材料選用、生產製造及運輸過程，同時考量降低對環境的衝擊。研發物資之應用，透過平日實作訓練課程，讓志工熟捻操作，以因應急難救援啟動之備。



項目	研發特色與應用
 <p>食</p>	<p>1. 研發「香積飯〔註〕」，保有原本米飯的營養，只要有乾淨水即能沖泡食用。</p> <p>2. 行動廚房：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2001年完成第一臺行動廚房並取名為「大愛餐車」，內容配備有炒鍋、湯鍋、飯鍋、調理臺等，但車上空間有限，僅能容納四人煮食。 • 2013年，再次改良將廚房模組能脫離車體，獨立成為一個箱體，以任何一部3.5噸貨車載運為原則；研發的第二代行動廚房，供餐快速，能於三小時內供應900人份四菜一湯的熱食，同時配備太陽能系統，提供夜間煮食之照明。
 <p>水</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 與工研院合作開發之淨水設備(淨水法船、淨水雨傘等救災設備)，為水患災區設計之淨水器船隻，能就地抽取災區濁水，經過淨化系統外加活性碳過濾及紫外線殺菌後產生淨水，一天可製造生飲水五噸，同時產生150公升熱水，可方便香積飯製作，一小時可立即供應300份熱食。 • 因應災區在野地或水上環境，淨水法船本體可浮航於水患災區，加裝輪子利於「水陸兩用」，增加機動性，大幅提升救災效率。
 <p>衣</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 由慈濟環保志工仔細回收分類的PET寶特瓶，再製成環保賑災毛毯，能讓災民驅風避寒。 • 環保賑災毛毯融入環保理念，降低環境衝擊。
 <p>住</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 多功能福慧床及折疊桌椅，重量輕搬運方便，且使用時不需任何技術及工具，十秒鐘即可展開，廣泛用於全球賑災工作。 • 簡易屋是災後重建最佳中繼屋，能使災民在漫長重建過程中得以喘息。 • 簡易屋研發，符合環保與人性化設計，重量減輕、組合方便、兼顧運送便利性、民生基本用水與用電等。
 <p>救災配備</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 研發太陽能LED帽、太陽能LED拉桿後背包等，透過太陽能板，即時充電、提供緊急用電，完成賑災行動。 • 防穿刺神奇白布鞋承受112公斤以下，以防被鐵釘、鋼釘穿刺，提升賑災人員安全。

〔註〕：香積飯

「香」是芬芳馨馨，「積」是因緣積聚，傳遞人情的溫暖，「香積飯」是由靜思精舍常住眾研發而成，在國內外救災工作中皆發揮極大的功能。災難發生時，於缺乏能源的克難環境中賑災，需要運送方便、不必烹煮，又兼具衛生、安全與營養的糧食，香積飯完全符合需求，即使用冷開水也能沖泡，成為災民及救災人員最佳的能量補充來源。

• 尊重生命 — 帶動「三捐一體」運動

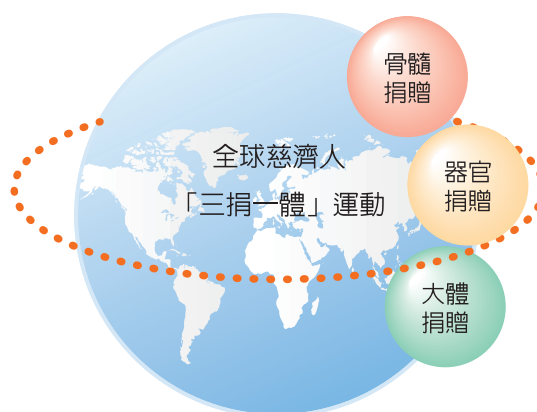
議題	當時社會背景	慈濟基金會倡議
尊重生命	<p>「往生後保留全屍、入土為安」的觀念，在器官捐贈及醫學教育解剖課程之大體取得不易。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1987年，「人體器官移植條例」公布實施，擴大需要器官移植患者之福利與保障，但骨髓捐贈受限三等親之內。 • 1988年3月11日衛生署公布「人體器官移植條例施行細則」，腦死病患之器官捐贈合法化。 • 1992年9月15日政府發行器官捐贈卡，帶動國人器捐風氣；衛生署決定修正器官移植條例，放寬骨髓移植三等親限制。 • 1993年5月18日立法院宣布通過「人體器官移植條例」修正案，廢除骨髓捐贈三等親限制。 	<p>帶動「三捐一體」運動：</p> <p>結合醫療及教育志業、慈濟志工推動「器官捐贈、大體捐贈及骨髓捐贈」，延續生命的積極意義。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1987年2月11日「財團法人器官移植策進基金會」董事長等一行人拜訪，希望證嚴上人呼籲慈濟會員踴躍捐輸，並指定花蓮慈濟醫院為東部聯絡中心。 • 1993年10月，慈濟基金會臺灣地區骨髓捐贈資料中心成立。 • 10月24日慈濟第一場骨髓捐贈驗血活動在彰化八卦山展開。 • 1995年慈濟首例大體捐贈，開捐贈遺體之風，也開創慈濟大體老師（無語良師）〔註〕獨特人文。

〔註〕：大體老師

指往生後捐出軀體供醫學教學及醫療模擬使用者，其捨身之偉大行誼，對醫學教育，有莫大的貢獻，又其行誼為世人師法，因此敬稱為「大體老師」。再者，大體老師不以語言教學，而以身軀為教材，也敬稱「無語良師」。

證嚴上人開示：「生命只有使用權，沒有所有權。」

帶動全球慈濟人「器官捐贈、骨髓捐贈、大體捐贈」——「三捐一體」的運動，從臺灣出發進而影響國際。骨髓與器官捐贈，挽救無數生命；大體捐贈則提升醫學教育及醫療人文。



骨髓捐贈 40萬個希望

1992年，罹患血癌的旅美留學生溫文玲，因美國及日本骨髓資料庫找不到合適骨髓，返國推動非親屬造血幹細胞移植合法化。1993年元月，她拜見證嚴上人，請慈濟協助血液病患，建構臺灣骨髓資料庫。

同年5月，立法院通過「人體器官移植條例」修正案，廢除骨髓捐贈限於三等親內的限制。衛生署召開「骨髓捐贈資料庫」專案會議，建議由慈濟承擔臺灣骨髓資料庫建立與運作，因此開啟骨髓捐贈因緣。

傳統觀念誤解骨髓捐贈為「抽龍骨髓」，捐髓意願不高。慈濟宣導「救人一命，無損己身」後，於1993年10月慈濟基金會正式成立「骨髓捐贈資料中心」，志工展開全臺造血幹細胞捐贈驗血活動，「髓」緣布施大開風氣，2015年底累計402,876人志願捐髓者。

骨髓與週邊血移植	幹細胞移植	臍帶血移植
<p>4,160人</p> <p>(國內1,564例、 海外29個國家 2,596例)</p>	<p>骨髓幹細胞移植</p> <p>17例</p> <p>週邊幹細胞移植</p> <p>358例</p>	<p>臍帶血移植案例共11國</p> <p>96例</p> <p>已出庫臍帶血</p> <p>113袋</p>

1. 統計資料截至2015年底
2. 統計資料每月更新於慈濟骨髓幹細胞中心(官網)，路徑：關於中心>統計資料







器官捐贈 遺愛溫暖人間

長久以來，國人有死後保存全屍的觀念，「器官捐贈」始終不容易被接受與實行。雖然，臺灣的移植醫學技術領先亞洲，媲美歐美先進國家，但器官捐贈風氣不如歐美。1985年基金會募款建院之初，本著「身軀遲早會敗壞，何不在它還有用時候布施出來幫助別人呢？」同步呼籲「器官捐贈」。

據2015年器官捐贈移植登錄中心統計，仍有8,630人正等候器官移植的機會。為此，慈濟志工持續推動器官捐贈簽卡活動，以2015年為例，在花蓮、大林和臺北慈濟醫院共舉辦器捐簽卡活動超過48場次，已有1,615人簽屬器官捐贈同意書。

慈濟醫療志業於1997年在花蓮完成首例腎臟移植；2003年完成肝臟移植，截至2015年底，花蓮、大林和臺北慈濟醫院已經完成282例眼角膜移植、205例腎臟移植、65例肝臟移植，以及12例心臟移植手術。

器官移植人數統計

區域/器官類別	 心臟	 肝臟	 腎臟	 眼角膜	小計
花蓮(1995-2015年)	-	36	142	237	415
臺北(2007-2015年)	12	2	28	22	64
大林(2001-2015年)	-	27	35	23	85
總計	12	65	205	282	564



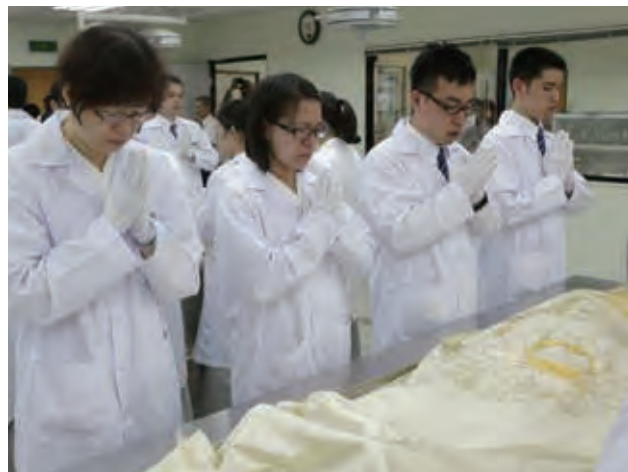
大體捐贈 樹立人文禮儀

1994年，基金會創設慈濟醫學院的同時，發現大體來源不多，當時，其他各大醫學院學生解剖課程學習的大體多為路倒身亡、或身分不詳的無名氏，往往50名學生上解剖學時，只使用一具大體，影響學習品質。為提升解剖教學品質與醫療人文素養，志工在全臺呼籲「大體捐贈」。

慈濟大學敬稱捐贈大體者為「無語良師」，醫學與人文的結合，引起國際重視。2009年4月22日曾獲普利茲國際事務報導獎的Ian Johnson（譯伊恩·強生），在紐約《華爾街日報》世界新聞版，寫著：「詩詞與眼淚-感恩無語良師的讚頌，臺灣醫學生與捐贈者家屬結合起來，扭轉傳統遺體捐贈上的阻力。」(Poems and Tears for 'Silent Mentors' Spark a Surge of Cadavers in Taiwan) 提供美國醫學院類似的人文儀式。

醫學生除了學習醫學知識，也重視人文教育。啟用大體前，先拜訪大體老師的家屬、清掃火葬場、正式啟用儀式，課程結束後，舉辦感恩會、送靈、入龕典禮。無語良師不只是一具冰冷的身體，而是一位「身」教的良師。

慈濟大學模擬醫學中心曾國藩主任指出，「無語良師」大體捐贈者是利他典範，是「生死教育」，是醫療解剖人文教學制度。慈濟尊重生命、醫病醫心的慈悲思想，由無語良師醫學教育擴及社會倡議的器捐與造血幹細胞捐贈風氣；慈濟對臺灣醫學進展，與關懷生命的點滴貢獻，帶動鄰近泰國、新加坡、大陸、印尼、馬來西亞、緬甸、捷克、波蘭、澳洲、日本、菲律賓等10個國家23所大學，紛紛派人前來觀摩學習，亦引起國際媒體與學者重視。如：馬來亞大



學成立的模擬訓練中心，不管是在硬體還是人文教育上，也都取經自慈濟大學。

2008年9月10日基金會再次資助慈濟大學，創建全球唯一融合人文課程的全人模擬醫學中心，擁有八個手術臺的模擬手術室，提供醫學生及醫師進階學習課程，也成為各國模擬醫學教學觀摩的學習平臺。

2010年開始，與臺灣各醫學會合作，包括臺灣外傷醫學會、臺灣耳鼻喉科醫學會、臺灣泌尿科醫學會、臺灣尿失禁防治協會、臺灣婦女泌尿暨骨盆醫學會、臺灣骨科醫學會、臺灣脊椎外科醫學會、臺灣婦產科內視鏡微創醫學會、臺灣顱底外科醫學會、臺灣大腸直腸外科醫學會、亞洲泌尿科醫學會，計11個醫學會，共同交流學習各項術式課程。

無語良師，改變國人往生後「入土為安」、「保留全屍」的觀念，更願將身體奉獻給醫學教育，拓寬生命的價值，讓生命更具深度。如今，大體捐贈與教學人文已在全球蔚啟風氣之先。

• 守護健康—完善東部醫療品質

議題	當時社會背景	慈濟基金會倡議
守護健康	<ul style="list-style-type: none"> 花東地區醫療資源嚴重不足，花東重病民眾需外送至北部就醫，因路途遙遠，致死率上升。 1986年8月29日行政院衛生署決議取消住院保證金，並於12月9日通函全國各公私立醫院。 1987年元旦起全國實施取消保證金制度。 	<p>完善東部醫療品質：</p> <ul style="list-style-type: none"> 基金會於個案訪視歸納出「因病而貧，因貧而病」等社會問題。 1986年8月17日花蓮慈濟醫院啟業，同步推動「病房不分等級，住院不須保證金」的新措施，嘉惠東部民眾，也為醫界帶來新氣象。 花蓮、玉里、關山醫院連成一線守護東部居民健康。

花東地區長期以來醫療資源匱乏，慈濟以「搶救生命，守護健康」為使命，興建醫院，就近、救急地照護偏遠地區鄉親。

根據花蓮慈濟醫學中心統計資料顯示，2012-2014年院內十大死因致死率逐年下降，不僅解決東部醫療不足的問題，也成為東部重症病患的重點後送醫院，肩負起花東地區守護生命的磐石。

根據統計，在臺灣平均每30分鐘就有1人死於心臟疾病，對於急重症患者的治

療，是分秒必爭的賽跑。花蓮醫學中心於1993年5月成立心導管室；為了搶救急性心肌梗塞患者，成立24小時任務編組的救心團隊，已完成18,000多例心導管手術。

除了搶救生命之外，亦深入社區推動健康促進。2011年慈濟醫學中心獲WHO健康促進醫院國際認證，社區醫學部更統整癌症醫學中心、預防醫學中心、社區醫學中心、行政等相關資源，積極推動社區健康營造，並與基金會慈善社區服務緊密連結，提供花東鄉親全面的預防與照護。

慈濟醫療志業，1986年在基金會資助下，從花蓮起步，當時，醫師不到十位，護士僅有八十人，隨著時日發展，已在東部樹立醫療典範，守護臺灣東部民眾；嘉義大林、臺北、臺中慈濟醫院陸續啟用後，於西部奠立推展慈濟醫療人文的基礎。



各院區於醫療專業上分別取得醫學中心、教學醫院，陸續通過國際認證，如國內健康檢查品質認證、ISO國際品質認證、SNQ國家品質標章，並與慈濟國際人醫接軌，守護社區。

花蓮慈濟醫院於2011年榮獲臺灣百大品牌的肯定，2002年升格為東臺灣地區唯一的醫學中心，2001年成為臺灣第一家通過「ISO9001：2000」國際品質驗證的醫學中心，更是臺灣首例獲得標竿獎榮譽的醫療機構。

精湛的醫術及人醫仁德，隨著基金會國際化的腳步與醫療志業合作，海外疑難重症相繼來臺就醫，同時花蓮慈濟醫院以國際級的醫療水準，設立國際醫療服務中心專責服務。另外，透過基金會，醫療志業也建立「海峽兩岸醫療轉介平臺」，嘉惠更多的病人。

目前花蓮慈濟醫院醫療團隊已完成包括肝臟相連、尾椎相連等兩對菲律賓連體嬰分割，以及來自印尼罹患巨大型齒莖質瘤切除、臉部巨大及顱底骨纖維性再生不良腫瘤切除個案、象腿手術治療、深部腦刺激術等國際醫療個案經驗。

來自中國大陸廈門罹患嚴重僵直性脊椎炎，身體蜷曲二百度，經過手術後成功矯正一百八十度的楊曉東，以及罹患全球不到二十例的罕見疾病「先天性雙膝反曲」的陳團治；甚至有遠從荷蘭的病患跨海求醫，接受膝關節置換術；罹患排尿障礙的澳洲病患，透過網路找到花蓮慈濟醫院的泌尿科主任郭漢崇，並接受注射肉毒桿菌毒素改善排尿異常的症狀。全人、全程的國際醫療服務，深獲國內外肯定。

「貧病相依」是基金會深入慈善工作的觀察與體認，從義診所到以「尊重生命」為核心價值的醫療志業推展，醫療與慈善密不可分，「守護健康」也成為慈善工作最務實的資源與後盾。

• 醫護教育—改善地域人才失衡

議題	當時社會背景	慈濟基金會倡議
<p>醫護教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> 原住民少女被賣問題嚴重，花蓮縣警察局亦設有防制雛妓專案小組。 花東護理人員普遍不足。 <p>「關懷山地系列—落難的天使 《華視》1993/5/26 劉英欽 林勳裕 花蓮報導</p> <p>花蓮陸續傳出山地少女失蹤事件，據花蓮縣警局防制雛妓專案小組統計，到82年4月底止，16歲以下失蹤少女人口達116人，原住民佔96%，荳蔻年華的少女一旦失蹤，淪落火坑的機率也特別高。被騙賣身的阿美族少女阿蘭，就是典型的例子。」</p>	<p>改善地域人才失衡：</p> <ul style="list-style-type: none"> 1989年慈濟護專開學，並開設原住民專班。 提供原住民專班學生於就學期間之獎助學金，習一技之長。 提供花東少女就學及就業機會。

1989年9月17日慈濟基金會創設了東部第一所護理專科學校〔註1〕，1990年首屆招生，這是慈濟教育志業推展的第一步。1989年10月25日基金會志工成立的「懿德母姊會」亦為創舉，由慈濟委員擔任「懿德母姊」，成為師長之外的第二重關懷輔導機制，同學們在關愛中學習如何愛人。

1994年慈濟醫學院〔註2〕設立、招生，不只充實東部醫護人力，亦為社會培養許多術德兼備、心懷慈悲的人才。

為落實護專創校的精神，照顧原住民青少年，免於因家境問題，就學中斷，基金會與護專積極向教育部申請設立五年制的原住民專班，1996年教育部核准，首屆原住民專班生招生，學生學雜費、住宿費、書籍費、服裝費等全免，由基金會資助，不但學雜費、膳宿費全免，學生每個月還有生活補助金，畢業後即能進入慈濟醫療體系服務就業。專班的設立，幫助原住民學子就學，至今已經嘉惠了8,870人次的原住民學生。

「只有在鄉下、偏鄉，你才可以看到真正的『全人護理』，因為從腳趾頭，到掉髮的問題全都需要關照。」古花妹是慈濟護專第二屆畢業生，她居住於臺東縣海端鄉，發揮醫護的良才，照護族人的健康，目前任職於關山慈院護理部。

〔註1〕：慈濟護專於1999年升格為「慈濟技術學院」，2015年改為「慈濟科技大學」。

〔註2〕：慈濟醫學院於2000年改制為慈濟大學。

古花妹說部落裡的老人，往往不是真的來看病，他們只是想與醫生對話、互動，並且希望能被關心。因此，醫護人員除聆聽他們的心聲，有時該給予的不只是醫療，還需要慈善的關懷。像古花妹這樣畢業後投入原鄉、偏鄉服務的學生，已逾三成。

而慈濟醫學教育，著重人文品格的涵養，培養有愛心、肯犧牲奉獻的良醫。20年來，慈濟大學醫學院培育出4,000多名各類醫療人才，歷年證照考照通過率遠高於全國平均值。

2014年，慈濟教育志業圓滿二十五年，「修慧養德·再創輝煌」是慈濟教育志業走過四分之一世紀，邁向新的里程碑目標，並且一本初衷，以「尊重生命、肯定人性」、「品德教育、生活教育、全人教育」為目標，為社會作育英才。



• 清淨在源頭—全球暖化，生活減碳

議題	當時社會背景	慈濟基金會倡議
清淨 在源頭	<p>1982年起，各縣市陸續出現垃圾過量，無法處理的情形。</p> <p>「中壢垃圾風暴 蔓延北縣苗栗」 《中國時報》1997.05.29</p> <p>桃園縣中壢市垃圾大戰愈演愈烈已進入第廿九天，風暴持續增壓，且波及臺北縣市及苗栗縣等地。大街小巷垃圾發出的惡臭讓人無法再忍受…</p>	<p>全球暖化 生活減碳：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1990年8月23日證嚴上人受邀至臺中新民工商（現為新民高中）演講，並勉眾用鼓掌的雙手做環保。 • 持續推動「垃圾分類 資源回收」、環保五化、「清平致福 簡樸生活」、「環保精質化 清淨在源頭」、帶動年輕人「環保站 打卡讚」，用按讚的雙手做環保。

環境議題是二十一世紀人類面臨嚴峻的考驗因應社會環境的轉化，有不同階段的倡議與行動。

社會脈動	西元年	慈濟基金會的倡議
1982年各縣市陸續出現垃圾過量，無法處理的情形—垃圾大戰。	1990年	推動「垃圾分類・資源回收」
2000年政府開始提倡資源回收，但民眾認知與接受度有限。	2005年	環保五化「年輕化、生活化、知識化、家庭化、心靈化」
2007年至2008年間爆發全球金融危機。	2008年	帶動「清平致福・簡樸生活」運動
中國乾旱、巴基斯坦洪災、以及臺灣八八水災，災難皆因水而起。	2010年	提出「環保精質化・清淨在源頭」運動
全球暖化災難頻傳	2012年	帶動年輕人「環保站・打卡讚」，用按讚的雙手做環保。

第一階段：1990年，推動「垃圾分類 資源回收」行動

1990年證嚴上人呼籲「用鼓掌的雙手做環保」後，第一位環保志工是臺中的楊順苓；第一個環保站在高雄八卦寮，以自家客廳開始，全臺環保站及環保志工展開護地球行動，力行垃圾分類、資源回收。

第二階段：2005年，提出環保五化

「垃圾分類、資源回收」推動後，為落實於家庭及個人，慈濟提出「環保五化」，將環保深化於生活之中。



年輕化	生活化	知識化	家庭化	心靈化
做環保不是老年人的專利，更需要年輕人的體力。鼓勵年輕投入環保行列。	慈濟志工隨身帶生活三寶—環保碗、環保杯、環保筷，帶動社會風氣。	環境保護成為全民課程，慈濟環保教育站做學校戶外教學場域。	垃圾分類、資源回收從家庭做起，志工扮演鄰里宣導種子。	推動身、口、意環保，「口說好話、身行好事、心發好願」。

第三階段：2008年，帶動「清平致福・簡樸生活」運動

資源回收是環保工作的末端工程，垃圾減量要從生活心靈等上游工程做起。2008年證嚴上人提出「清平致福、簡樸生活」的觀念，降低對外在物質的追求，回歸勤勞少欲的傳統美德。生活以勤儉為本，力行節能減碳；提升個人內在修養，培養平淡、平實的心境，以知足、簡單為幸福基調，從外在的環保做到心靈的環保。從有形的環保場域，到無形的修心道場，推動改變環境、轉變心境。

第四階段：2010年，提出「環保精質化・清淨在源頭」運動

2010年環保推動二十年，慈濟志工帶動臺灣的環保意識，環保的質與量成果不斐。更進一步提出「精質化」，從源頭做起—清淨在源頭。宣導少用、拒用塑膠製品。此外，提醒民眾在回收瓶瓶罐罐前，用少許清水回沖，做好回收物的清潔，從源頭管制減少後端作業，減少資源浪費。

為減輕環境的負擔，2014年證嚴上人提出「忍痛教育」，期望環保志工以實際的行動拒收沒有分類的垃圾與資源，社區志工加強家戶宣導，從源頭防止浪費物資、丟棄物品，人人節約惜物，才是清淨在源頭。



萬法歸源 減碳排放

慈濟在全球計有十多個國家地區，設置五百多個環保站，一萬多個社區環保點，總計超過十萬位環保志工；而在臺灣，超過三百個環保站，八千多個社區環保點，總計超過八萬位環保志工，以行動投入守護地球的行列。自1995年至2015年，臺灣紙類回收總重量1,274,114,874公斤，相當於挽救25,482,297棵20年生的大樹。（50公斤的回收紙相當於一棵20年的大樹計算）

環保站為慈濟社區道場之一，大部分皆由社區大德無償提供，為集中資源回收物的場所，也開放給大眾了解慈濟、了解環保，進而力行環保。

環保點則為社區中認同慈濟環保理念的人，在慈濟志工的帶動下，在自家或附近適當的地點，定點、定時收集資源回收物資，再送往慈濟環保站延續物命。

環保志工在社區推動環保志業，從自身生活做起，清淨在源頭，減少碳足跡，如：自備環保碗筷、以自行車或推車收集資源回收物，落實垃圾減量5R〔註〕原則，降低對環境的衝擊。

慈濟環保站不僅僅是社區資源回收教育的宣導推動站，更是一個多功能的社區服務站，環保志工的組成多是社區中的長者，慈濟基金會結合慈濟大學、慈濟醫院及

環保站服務 功能類型	資源分類回收		環保教育	志工體驗
	學生服務教育	老人輕安居		弱勢照護
安(療)養機構 接軌		惜愛物站	簡易維修站	血壓測量
醫療輔具提借	延慧書庫	失智症篩檢		供餐

〔註〕：5R垃圾減量之五項原則—

Reduce(減量)：減少丟棄之垃圾量 Reuse(再利用)：重複使用容器或產品
Repair(再修護)：重視維修保養，延長物品使用壽命
Refuse(拒絕使用)：拒用無環保觀念產品 Recycle(回收再生)：回收使用再生產品

專家學者規劃長者樂齡學堂，內容兼具健康檢測、健康促進與長者社會參與，正是符合政府所推動的關懷據點概念，具有完整架構，提供在地化的長者陪伴與關懷。

1990年，國人對於資源回收觀念尚未普遍，慈濟自此開始宣導推動資源回收。1997年10月環保署推動資源回收四合一計畫，當時從事資源回收者仍屬少數，當年度慈濟總回收占全國回收量的30%，其餘70%則為縣市政府清潔隊回收。自1998年至2014年全國回收總量成長26倍，這是政府、民眾、回收業者及NGO共同的努力。根據統計，以2012年至2014年為例，慈濟在全國資源回收總量中僅占3%，其中意含著「資源回收」已成為全民運動，而慈濟環保志業隱於社區默默扮演身行帶動的角色，功不可沒。

● 糧食危機—八分飽，兩分助人好

議題	當時社會背景	慈濟基金會倡議
糧食危機	<ul style="list-style-type: none"> • 聯合國糧農組織發布2006年世界「農業收成預計和糧食現狀」報告顯示，由於天災人禍的影響，全球面臨巨大的糧食危機，有40個國家急需國際糧食援助。 • 全球糧食2010年起大幅漲價，民生負擔加重，多國人民上街抗議，加上極端氣候導致農作歉收、糧價飆升。 • 2011年10月26日聯合國人口基金會發布，全球人口將於10月31日突破七十億。 • 根據聯合國糧農組織（FAO）於2011年的統計，全球飢餓人口仍高達8.7億人，平均每6秒就有1名兒童死於飢餓或營養不良。 	<p>八分飽 兩分助人好：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2008年起，證嚴上人正式呼籲正視糧食危機，惜福愛物，更要「惜糧」。 • 2011年慈濟基金會籲請人人響應「八分飽，兩分助人」，既可以保健康，又能行善。



志工推動各種「撲滿」，例如：菜撲滿，鼓勵家庭主婦省下兩成買菜錢，外食族少點一道菜；水、電撲滿則是提倡節水省電；緬甸的農民每餐煮飯前，先抓一把米放入甕內存糧助人，則是米撲滿。「八分飽·兩分助人好」從臺灣發起，在世界響應。

基金會長期推動「素食」，無疑是最好的減碳、抗暖對策，也是尊重生命、護生的良方，更是降低環境衝擊的力行之道。

2010年 一天五善

2010年基金會推動環保廿周年，推廣一系列「素素平安吉祥圓滿」活動，邀請各機關團體共同響應素食體驗，落實茹素護地球行動。

提倡簡樸·回歸自然的「一天五善、力行減碳」行動，於當年同步響應6月5日的世界環境日，透過「五省運動」，包含省水一「點」靈、省電一「度」讚、省油一「升」輕、省時一「寸」金、省錢一「路」發，希望大家能「一日五省、五省一身」，每日力行環保又健身，並呼籲所有關注地球永續發展的機關團體與社會大眾共同響應。

2011年 素一素，水懺齋戒

2011年2月，基金會舉辦《慈悲三昧水懺》經藏演繹，分別在花蓮、高雄、臺北、臺中、彰化等五地進行26場演繹，參與演繹的3萬人，人人發願茹素108天，30萬觀眾也人人齋戒一天，相當於每人每餐減少碳排放量至少減碳7,700噸。同年4月14日基金會四大志業體發起「414、素一素」齋戒護地球、茹素宣誓行動，帶動全省各地民眾茹素108天，獲得各單位響應。

2015年倡導「111，全球茹素日」運動

2015年在法國巴黎舉行的「聯合國氣候變遷會議COP21」，慈濟獲主辦單位邀請出席參加會議，會後有感於全球氣候變遷導致影響環境等因素，基金會四大志業體結合慈濟美國總會，共同發起「111，全球茹素日」運動，邀請民眾加入網頁連署，響應「全球茹素、從我開始」。同時，於2016年1月11日舉辦正式起跑宣傳運動記者會，期許社會大眾，人人傳送訊息給111位好友，共同響應茹素救地球，以環保署公布每人一餐不吃肉，可減碳780公克為標準，若連署目標達到1,110萬人同時茹素1日，就相當於於超過1萬5千座大安森林公園〔註〕一日的二氧化碳吸收量。

〔註〕：換算林務局公布大安森林公園面積25.894公頃；1人茹素1日所節省的碳排放量：2.34Kg(1餐780g) (素食生活網-資料來源-環保署)；每座大安森林公園一年吸收171公噸CO₂e。

心寬是善，念純是美，心寬念純就是美善，就能令人歡喜。我們多年來，心繫眾生，一念真誠，以行動關心社會，普獲社會認同，一步一腳印，一生無量，共同成就美善運動。





第五章

專案持續 在地接力

慈濟慈善工作的實踐，從服務與福利兩大面向出發，秉持佛教慈濟慈善基金會的使命感與願景，關懷的內容涵蓋經濟、社會與環境面三個領域的社會問題。

從1966年第一個長者個案關懷開始，即因應個案個人或家庭的需求，給予全方位的關懷，提供長期生活濟助、醫療補助、房屋修繕、短期急難補助甚至喪葬協助；爾後，隨著社會結構改變、經濟形態轉變，延伸出以心靈關懷為主，物資及短期經濟補助為輔的「居家關懷」方式，及社區各類急難救助；因應人口增加、社區特質及需求，適時推動各類慈善專案，讓孩子安心就學，讓老者有所依靠，凝聚「鄰幫鄰，親幫親」的力量，達到「志工社區化，服務在地化」的理念。

又因氣候變遷，加上臺灣海島地形的特質，颱風關懷成為每年夏秋兩季最重要救援工作之一，延續歷年短、中、長期的關懷行動，建立「即時、務實、重點、感恩、尊重」的急難賑災模式，走在最前，也做到最後；從臺灣到全球94個國家/地區，本著人道精神，跨越種族、宗教、政治的藩籬，不分年齡、性別、種族、宗教信仰，以「生命平等觀」、「相互依存觀」開展關懷行動。

各項方案的執行，以PDCA（Plan-Do-Check-Action）做規劃、執行、檢查與推動之成效管理，及問題改善，並堅持慈濟最初的信念，只要眼睛看得到，腳走得到，就以觀世音菩薩聞聲救苦的精神，親手遍布施。同時，珍惜十方涓滴善款避免浪費，對於各項慈善服務工作能審慎評估，建立嚴謹的管理機制，展現「最少資源，最大效應」的慈善工作效率與效能。

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
<ul style="list-style-type: none"> 扶困救助，全人、全家、全程陪伴 清寒助學 新芽勵學 菁英育學 	<ul style="list-style-type: none"> 急難救助 重大災難短期救援，中期、長期復健與重建 減災希望工程推動 人道援助物資研發 	<ul style="list-style-type: none"> 兒童成長及親子關係關懷 青少年身心靈成長陪伴 長者福利服務方案推動 	<ul style="list-style-type: none"> 社區成長學習 社區健康促進 社區諮詢關懷 社區環保帶動 社區人文推廣 社區弱勢關懷 	<ul style="list-style-type: none"> 志工組織與運作 志工招募與培訓 志工成長知識學習 志工關懷

慈善的實踐

2015年臺灣慈濟志工投入6,804,142人次於各項慈善服務。

志工自費自假、自掏腰包投入各項慈善工作，若換算隱性價值，總計3,982,464,313元〔註〕。此高達39億的社會資本，是一股穩定社會善的力量，我們感恩志工們的無私與善行。



〔註〕：計算基礎

- 以當年度物價、平均油價及基本時薪加總計算；年度投入志工人次 X 每人每次以新臺幣585.3元計算。
- 參考2015年基本時薪為120元、誤餐費80元(消費者物價指數下跌0.31%)、95無鉛汽油每公升價格為25.3元(平均油價)、志工人次計算以4小時為1人次。

扶困救助・新芽助學

我們對於家庭經濟相對貧困者，建立完善個案管理，提供短、中、長期的扶助，規劃全人、全家、全程的陪伴。尤其重視教育脫貧，同時提供助學補助、獎助學金。

- 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。

從個案問題分析，及評估當前社會環境之所需，將致力於：

- 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〔註〕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。



〔註〕：人醫會

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兩次義診，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），全球有四十個服務據點，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。

扶困救助——濟貧脫困，心靈致福

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。

項目	2014年	2015年	成長數
長期濟助(戶)	7,440	10,015	2,575
居家關懷(戶)	14,629	16,318	1,689
急難補助(件)	12,296	16,888	4,592
助學補助(件)	5,626	8,668	3,042
新芽獎學金(件)	6,844	9,025	2,181
房屋修繕(戶)	144	296	152



服務對象	服務內容
<ul style="list-style-type: none"> ● 不分國籍、種族 ● 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 長期濟助 ● 居家關懷 ● 醫療補助 ● 助學補助 ● 短期急難補助 ● 環境改善

房屋修繕 量身打造

曾先生患小兒麻痺，下肢萎縮，長年以塑膠布包裹臀部在地面拖行移動，平時以改裝機車兜售金紙維生，與印尼籍妻子育有兩名就讀小學的兒子。妻子因語言表達及溝通能力不佳，偶爾做零工，一家人都依賴曾先生打工及政府補助生活維生。

老舊的三合院住家，沒有無障礙設施，讓身障的曾先生難以行動，加上走廊屋瓦崩塌，屋內隨處可見門窗地板損壞，環境陰暗髒亂，居住品質差，慈濟志工走入關懷後，隨即協助修繕並添購家具，讓曾先生一家人安穩身心過日子。



長期陪伴 圓夢人生

2015年8月24日在慈濟臺中分會舉辦「彩繪生命－慈善聯合美展」，六位創作者都是慈濟長期關懷的對象，有車禍癱瘓的口足畫家，也有先天失聰，或是罕病癱瘓截肢的創作者，他們克服肢體障礙，創作出充滿生命力的作品。



李先生小學三年級開始學鋼琴，15歲那年血管畸形瘤找上他，進出醫院成了家常便飯。發病八個月後，需依靠拐杖輔助行走，30歲後需靠輪椅代步，44歲時手臂因腫瘤而進行截肢，他說：「沒有慈濟的幫忙，這些作品是不會出現在這裡的。雖然我行動不便，又少了一隻手，可是很感恩我還能呼吸，因為這表示我還可以繪畫、還能閱讀。」

無獨有偶，就讀大學四年級的林同學，念書、工讀之餘，最喜歡畫畫，尤其擅長用麥克筆臨摹水彩、國畫。畢業前夕，最大的心願就是舉辦個人畫展，告慰因肝病

過世的父親，也期望憂鬱病情嚴重的母親能走出陰霾。但因非科班出身，家庭經濟也無法負擔開畫展的費用，慈濟志工瞭解她的孝心，搭起橋梁，兩週內協助場地、畫框及佈展等事項。母親節當天，以「給天國爸爸的禮物」為題，在臺鐵新左營站二樓大廳開展圓夢。

新芽助學——安心就學，肯定自我

慈濟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。

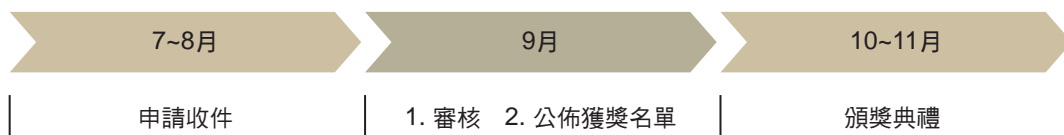


經過家訪評估後，針對就學相關費用負擔有困難家庭予以立即性補助，落實追蹤制度，關懷學生課業、家庭適應、居家環境，陪伴共同成長。

獎項與申請流程

獎項：

學業成績優良符合條件者	成績或行為表現進步，可予鼓勵者	認真向學，努力不懈，學期全勤者	孝順長輩、友愛兄弟姐妹，可做為他人學習楷模者	在社區服務、各項競賽等項目，有特殊表者



對象

慈濟基金會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。

慈濟新芽獎學金辦理，除了鼓勵學生課業成績外，更鼓勵在各領域優秀表現者，設立的獎項含括學習領域獎、孝悌獎、進步獎、全勤獎、特殊表現獎。2007年在花蓮首次試辦，如今已從花蓮擴展到全臺；2015年共舉行31場頒獎，9,025名學子獲獎。

新芽獎學金網站請參考：<http://www.tzuchi.org.tw/NewShootsScholarship/>

返母校當老師，這是奇蹟！

曾經是新芽獎學金得主的宋先生，2015年回到花蓮縣新城國中母校擔任實習老師，他的導師說：「這是一個奇蹟！」成長於單親家庭，國小二年級時，因為成績優秀得到獎學金，自此他把「賺」獎學金當成讀書目標。

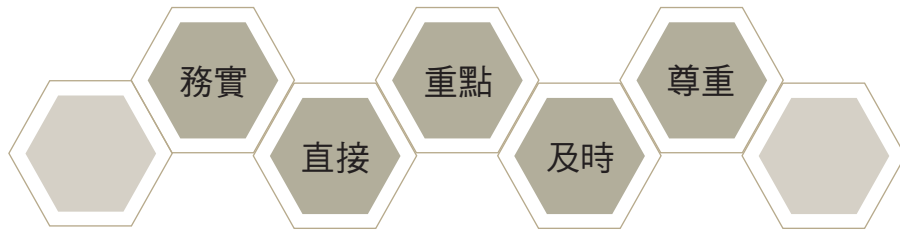
高中時，志工開始長期陪伴及經濟支持，讓他心無旁騖一路完成大學學業。儘管成長過程辛苦，他沒有自暴自棄，他說：「很感謝慈濟的幫助，我也要把慈濟這分大愛給我的學生，讓我可以幫助更多人。」

目前宋先生也考上研究所公費生，未來想為原住民部落教育盡心力。花蓮場次頒獎典禮上，他以自身經驗鼓勵現場六百多位得獎者：「雖然成長背景相對於其他人沒有那麼好，但我相信付出努力、用心，就能走出自己一片天。」

新芽獎學金得獎，是肯定、是自信的提升，是努力的目標…。



人道關懷・災難援助



我們在緊急災難的援助，秉持「直接、重點、務實、及時、尊重」原則，運用科學方法評估災害的主觀、客觀因素，規劃短中長期援助與重建。

- 因應貧窮的國家地區，「送糧」應急，即時解飢餓之危。
- 全球暖化造成的災害，啟動「緊急救援」、「安頓關懷」、「復建重建」三階段的評估與援助。
- 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。
- 與非政府組織合作，提供醫療器材及民生物資，減少瘟疫發生地區之生命損傷。
- 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。

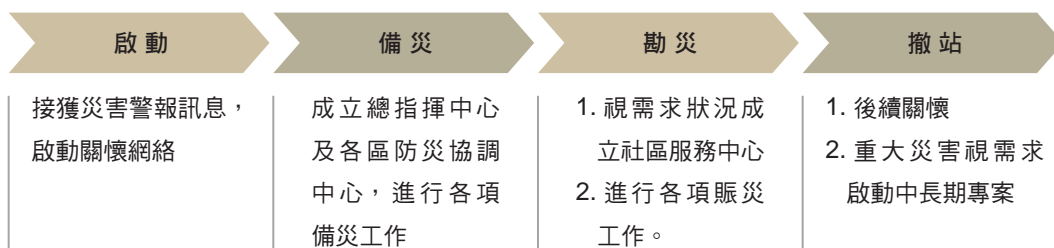
我們深切體會，緊急救援、人道關懷，不分種族、信仰、膚色，相同的理念「愛」是一條共通的道路，抱持「感恩、尊重、愛」的信念，建構大愛地球村。

- 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。

在國內若有大型災害發生，我們依據《慈濟防災協調運作作業流程》與協調中心組織架構，立即於花蓮本會成立防災總指揮中心、及社區防災協調中心，志工快速就位，提供各類生活物資、熱食供應、膚慰陪伴、應急金發放、義診、環境清理及其他必要之協助。此外，對於應急金發放，依本會發放標準及原則，將每份應急金親送至受災戶手上，並依受災戶實際需要，評估列入中長期個案關懷。

2015年慈濟在臺灣的人道關懷與災難援助上，投入了「復興航空空難」、「八仙塵爆意外」、「蘇迪勒風災」等急難救助；國外則投入了「敘利亞難民援助」、「獅子山伊波拉疫情援助」、「農委會大米發放」等援助，合計受益7,362,209人次。

慈濟防災協調運作作業流程圖



在臺灣的急難援助則有375件，含括火災、風災、水災、空難、重大船難、重大車禍、一般意外等，從消防車聲、新聞報導、網路訊息等，慈濟志工「聞聲」串起關懷的網絡，急難階段關懷8,858戶次，也為這一片土地，累積善的存款及愛的能量。

復興航空墜河空難 慈濟做救援後盾

2015年2月4日復興航空GE235班次墜毀於基隆河南港段，共造成61位傷亡，此意外事件共動員臺灣、金門及廈門慈濟志工，提供救難人員及空難傷亡家屬熱食、飲品、毛毯、圍巾等，並至事故現場、各家醫院、兩岸機場、殯儀館等地陪伴空難家屬，提供家屬溫暖的依靠。

當救難人員展開救援時，志工在現場設立「服務站」，作為救援的後盾。潛水人員配戴重裝備潛入水中救援，加上強烈冷氣團來襲，對於救難人員體力及耐力是很大的考驗，尤其水溫約攝氏兩、三度，二十分鐘就得上岸替換人員，以免失溫。



志工搬來汽化爐讓搜救人員上岸即可取暖，志工也如媽媽般，隨即為他們蓋上慈濟毛毯保溫，端來熱騰騰的食物來補充體力。臺北市義勇消防總隊中隊長李先生表示，「上岸後有沐浴機沖澡回溫，有慈濟毛毯保溫，有熱食補給體力，大家的愛心讓悲情降低。」

蘇迪勒颱風重創 熱食、清掃、祝福金安身心

中央氣象局於2015年8月6日下午發布海上颱風警報，影響全臺的可能性非常高。為防範未然，本會於5日下午13點30分即成立防災協調總指揮中心，進行各項備災工作。6日上午11點30分，各地慈濟會所陸續成立防災協調中心，密切留意颱風動向，盤點、備妥各項救援物資，並關心住在山區及低窪地區的感恩戶。

8日4時40分左右，蘇迪勒颱風中心由花蓮秀林鄉登陸，宜蘭縣部份村落、新北市新店、烏來、三峽、桃園市復興等區域，發生淹水、溪洪溢流、或土石流災情，各地志工隨即瞭解災情，展開清掃及提供熱食、訪視發放等關懷行動。

「我真的不敢相信，洪水瞬間就從門口右邊衝入，就像《白蛇傳》裡的水淹金山寺一般，迅速竄入一樓、地下一樓、二樓……」在烏來經營溫泉會館許先生敘述著8月8日晚上受災的情景與惶恐。

累積豐富急難救援經驗的志工，同樣於第一時間內啟動社區關懷網，實地勘災，同時致上應急金、提供熱食、生活急需用品等，累計關懷983戶次，提供熱食15,442份，發放471份祝福金。新北市三峽、新店、烏來等區多處因土石流淤積，亦同步展開家園清掃。

苗栗啟新國中校長龔任俠對於慈濟風災救援感受深刻，他說蘇迪勒颱風重創校園，校樹倒塌近三十棵，看到媒體報導「藍天白雲」穿梭烏來災區，輾轉聯絡到慈濟大甲聯絡處。

項目	援助數據
祝福金	50 份
毛毯	1,179 條
圍巾	3,016 條
暖暖包	8,978 個
熱餐飲	33,298 份



志工前來會勘兩天後，清晨五點，大型吊卡車，還有近二十位志工進入校園，迅速展開校園清理。前後兩次清理，近七十位志工結合全校師生一同進行。

龔校長對於這一切所感受的是：一、專業、熟練。二、機具設備充足。三、動員力強。四、膽識十足、心思細膩；無論登高、踏樹、懸空、鋸樹、修枝、出力，連學校的花圃，都能夠修剪成長崎蛋糕方塊。五、不分彼此、分工合作。六、笑容滿面。七、續航力夠、火力全開。八、任何發號司令都聽從幹部的合心領導。九、不擔心後勤支援，中餐自備；湯麵、湯碗、筷子、辣椒醬、水果、包子、點心，一應俱全。被救災，還要被請客。十、更讓我感動的是不用道謝、不需回報、不需費用。

八仙塵爆意外 愛膚傷迎陽光

2015年6月27日晚間8時40分，新北市八仙樂園發生粉塵爆炸，造成499人受傷，15人往生的意外。逾80位慈濟志工及職工於當晚隨即抵達八仙樂園現場支援，啟動醫院關懷、送上祝福金應急。

由於現場傷患太多，救護車不足，消防人員請慈濟志工幫忙用生理食鹽水減輕患者疼痛；待傷患送醫後，留下清理現場，同時也送上麵包給工作人員食用。

6月27日晚間10點14分，一位傷者家屬載著受傷的女兒前往臺北慈濟醫院求診。隨後醫院便接獲通報，將有多位傷患送抵；晚上11點6分救護車送來第一位病人，院方立即啟動大量傷患模式及調床機制。共有120多位醫護同仁迅速回到醫院，加入救急行列。

隨後，依傷者與家屬需求，提供熱食、水果、點心及各項物資，如福慧床、環保毛毯、營養及照護耗材等。



為減緩復健的辛苦，本會結合陽光基金會著手研發透氣及涼感壓力衣，目前材質已有初步成果，研發團隊也將持續改良臻至完善。

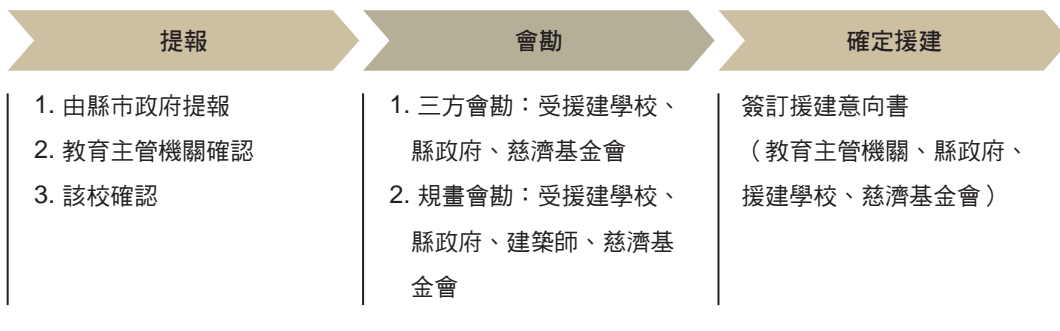
八仙塵爆救援統計

項目	援助數據	項目	援助數據
訪視關懷	8,576 戶次	祝福金	423 份
餐飲/熱食	21,944 人次	長期關懷	270 戶
短期急難補助	24 件	喪葬補助	10 件
醫療補助	20 件	助學補助	12 件

減災希望工程 營造安全校園

關心孩子的教育，自2009年莫拉克風災侵臺後，接連著臺灣強降雨威力及多起地震，造成全臺老舊學校安全堪慮，求援整建。學校為避災重要處所，本會為學子就學安全考量，評估協助援建。

2014年10月起，陸續為屏東縣5所、高雄市1所、花蓮縣6所、臺東縣9所中小學之老舊危樓進行減災希望工程；包含改建校舍、體育館、教室、餐廳等，讓學校師生有個安心的上課場所。

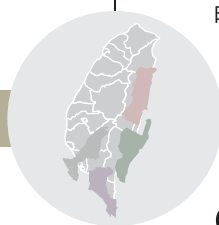


對象

1. 莫拉克風災受災縣市
2. 偏鄉與原鄉
3. 無法編入政府校園重建年度計畫，但安全堪慮的學校
4. 列入社區防(避)災處所

21所減災希望工程學校

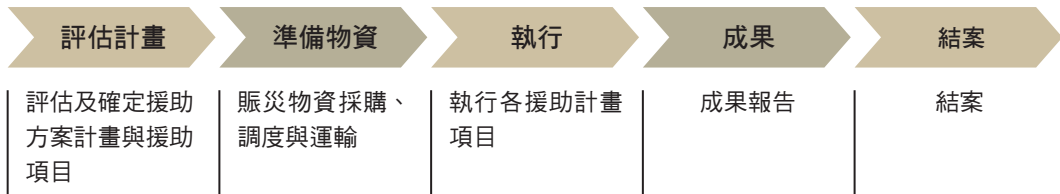
高雄市	花蓮縣
<p>1 校 共 11 班</p> <p>260 個受惠學生</p> <p>杉林國中</p>	<p>6 校 共 189 班</p> <p>4,970 個受惠學生</p> <p>國風國中、玉里國中、化仁國中、明義國小、佳民國小、中原國小</p>
屏東縣	臺東縣
<p>5 校 共 121 班</p> <p>3,345 個受惠學生</p> <p>高泰國中、里港國中、公正國中、內埔國中、枋寮高中</p>	<p>9 校 共 101 班</p> <p>2,277 個受惠學生</p> <p>建和國小、復興國小、馬蘭國小、康樂國小、鹿野國小、光明國小、關山國中、桃源國中、知本國中</p>



國際慈善援助

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。

國際賑災及扶困專案作業流程圖



援助項目

糧食、生活物資與補助、教育、醫療、水資源、衛生、援建等。

農委會大米 善盡地球村成員責任

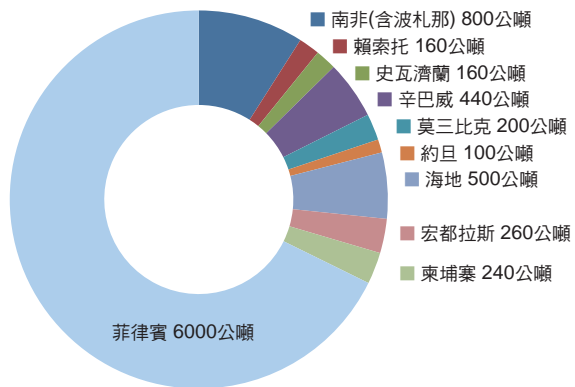
綜觀世界，目前仍有數億人口飽受飢荒之苦，世界糧食計畫署也呼籲各國提供糧食，伸出援手。

臺灣政府亦善盡地球村成員的責任，於2002年訂定「糧食人道援外作業要點」，每年提撥公糧食米，供政府機關及民間慈善公益團體申辦糧食援助。計畫開辦以來，本會每年申請大米發放援助貧窮國家，確實訪查需求，親手發放。2015年共核撥8,860公噸，援助10個國家，援助國家如下。



海燕風災之後，是慈濟踏上菲律賓中部馳援的開始。2015年9月中旬，陸續在獨魯萬、奧莫克、帕洛和塔瑙安鎮等地發放臺灣愛心米。在塔瑙安鎮，10月本該迎來豐收季，卻受到聖嬰攪局，而援助的大米解了居民困境，居民艾絲翠拉說：「真的感謝慈濟志工來看我們過得如何，我們日子真的好苦。」雖縮衣節食過生活，很多人卻能大方與左鄰右舍分享領到的臺灣大米。

提索（Tirso Abaraacos）協助慈濟志工在帕洛發放白米後，扛著兩袋米回家，立即分送給親友和工人，他說：「我想學習慈濟，施比受更有福。」



2015年援助各國大米數量

除了援助菲律賓大米，也為當地開設庇護工廠與職訓班，培養電腦、裁縫、美髮、秘書、牙科助理等一技之長，透過自己的能力，自立自強改善生活。

援助獅子山 情牽萬里

伊波拉是最致命、也最難控制的瘟疫，2013年底於西非爆發後，已在疫情最嚴重的三個國家—幾內亞、賴比瑞亞和獅子山，造成超過一萬零八百人往生，也讓成千上萬孩子成為孤兒。

慈濟重點鎖定疫情最嚴重的獅子山共和國賑濟，而Stephen Fomba在那土生土長，於2014年從美國返鄉加入慈濟志工的行列。3月，慈濟與美國希利基金會及自由城天主教明愛會合作，三天內進行九場救濟物資的發放，為補充醫院病床之不足，提供福慧床、賑災環保毛毯協助，另外，提供快速即食的香積飯，解決220位孤兒飢餓之苦。

2015年，臺灣、美國、菲律賓、馬來西亞慈濟志工，共同響應第二波援助行動「跨越一萬三千公里的愛—非洲獅子山共和國募衣活動」。在菲律賓開設製鞋廠的錢小進立刻另闢生產線，專門為獅子山製造他們所需要的鞋子；馬來西亞實業家也從他的鞋廠倉庫，整理出一萬多雙鞋子，慈濟中小學也熱烈響應。而臺灣各地志工則在靜思堂裡將衣物按照性別、大小分類，缺扣子縫補上，縐折的燙平它，滿滿的感恩、尊重、愛心與衣物一一裝上貨櫃送往獅子山共和國。



尼泊爾強震 大愛馳援

2015年4月25日，尼泊爾發生芮氏規模7.8極淺層地震，距離震央僅77公里的首都「加德滿都」首當其衝，古蹟、房舍90%建築被夷平。

4月26日基金會成立賑災協調中心，準備災區最需要的可攜式多功能折疊「福慧床」、快速沖泡的「香積飯」、環保毛毯等。27日慈濟勘災醫療團從臺灣出發，

醫療與勘災併行，首梯即取得該國「健康與人口衛生部」所核發的醫療准證。爾後，持續進行義診及在當地醫院為骨折患者進行手術，進行熱食、急難物資發放、提供快速收容災民的帳篷及學生就學用品，並推動以工代賑，協助災區重建等。

11梯次賑災團急難階段工作結束後，邁入中長期援助階段，援建的158間簡易教室已趨完成，學童得以安心上課；後續規劃援建419間簡易屋，安定災民身心，重啟生活。



我們在尼泊爾不只是關照受災鄉親，同時帶動自立互助，在志工陪伴下，已逾80位在地志工延續「助人」精神。

日存一把米 緬甸居民愛傳揚

緬甸2008年因為「納吉斯風災」，慈濟展開「稻種援助計畫」，2014年分別為克引色村克引色中學、四秉滾村四秉滾村中學、諛密達區礁公瑟基中學等十二所農村學校，進行校舍援建工程，改善緬甸農村的環境；2015年洪水摧毀的農田達84萬英畝，仰光省長來信求援稻種，共進行2梯次發放，計2萬5千多戶受益。

大規模的稻種發放，讓居民原本陷入困頓的日子得以解脫，啟發當地農民「日存一把米」行善，其中達那秉村農民烏丁屯，五年如一日，每天煮飯前存一把米助人，後來很多村民也學著他存米，成為固定的米會員，等累積一定的份量後，都會交給慈濟再去幫助需要的人。

烏丁屯更對著稻米說好話，使得稻田年年豐收，不但改善經濟狀況，2014年更捐出一畝的收成稻米，2015年也加入慈濟志工培訓，他說：「福種（慈濟緬甸賑災發放的優良穀種，被當地農民稱為福種）是要把這份福傳下去，讓農民彼此鼓勵更有力量。」



敘利亞難民援助 大愛無國界

自2012年起，慈濟在約旦及土耳其已展開對敘利亞難民的關懷。依實際情況提供難民各種援助，包含糧食、生活物資、毛毯、學用品、貧困個案援助、就學補助等。

在約旦，2012年啟動「緊急救援」，於臺灣發起「舊衣送愛到敘利亞」，送出18萬8千件冬衣、6,300件毛毯，及進行糧食、物資、就學用品等發放。

2013年2月「長期多管齊下」援助，補助冬季瓦斯燃料費、生活、助學、醫療等，並提供孕婦生育及幼兒品生活必需品。2012年至2015年12月，慈濟在約旦為難民提供的援助項目如下表。

【援助約旦】2012年10月至2015年12月

援助期間	項目	援助數據
緊急救援 2012年10月～ 2013年1月	臺灣發起「舊衣送愛到敘利亞」	188,000 件冬衣
		6,300 條毛毯
	糧食、物資、就學用品等發放	7,447 戶
	冬季瓦斯燃料費補助	561 戶
長期多管齊下 2013年2月～ 12月	重傷療養中心的傷患，補助醫療及生活費	359 人
	孕婦生育補助及嬰幼兒生活品補助	180 人
	貧困難民家庭生活費補助 就學用品補助、個案學雜費補助	436 戶
長期多管齊下 2014年1月～ 2015年12月	長期個案關懷與援助： 針對約旦邊境南薩市與首都安曼之難民，給予長期生活金與購物券等補助外，並依個案需要提供醫療、教育及急難生活所需之援助	3,280 戶 514 人

如今每月關懷已是約旦慈濟志工固定的行程，並發放物資——米、糖、馬豆、茶、食油、芝士、洗衣粉、消毒用品及補助金，就算難民居住處遷移，志工依然能循線關懷，如家人一般。

在土耳其，由於難民中孩童占大多數，2015年元月23日土耳其慈濟志工協助敘利亞籍教授主麻，於蘇丹加濟市成立「滿納海中小學」(Menahel，也譯作「湧泉學校」)，為土耳其第一所半公立敘利亞中小學，並爭取到學生未來能獲得敘利亞與土耳其官方學歷證明。



2015年由土耳其政府提供校園、由敘利亞老師授課、由慈濟補助助學金的學校，共1,738位孩童重返校園接受教育，2016年再增一所，超過2,000位孩童可以安心上學去。

關心難民家庭生活需求，10月16日從臺灣出發的關懷團二十三人，前往土耳其結合當地志工辦理大型發放，同時至滿納海中小學發放学用品、玩具等物資，走訪52戶難民家庭。

生計對於難民而言，無疑是最重要的問題，雖然土耳其政府通融，但沒有正式身分找工作不易，就算找到了工作，沒有保險、工時超長、隨時會被辭退。跟著丈夫流亡的敘利亞婦女，只能在家中做手工。

其中法娣瑪(Fatima)在敘利亞是有名的縫紉師，逃難到土耳其後，為了維持生計，熱心召集敘利亞婦女到她家教授縫紉技巧。由於沒有器材，只能純手工一針一線勾出一雙雙鞋與衣服。她們一天只賺5塊土幣(約臺幣60元)，有了機器一天可賺得100土幣(臺幣1,140元)。

法娣瑪表示：「我們有縫紉技術，若有機器就能自力更生。」慈濟志工訪視後，即刻購買縫紉機。在逃難過後，有三年未碰過機器的法娣瑪，踏上縫紉機，立即能熟練地操作，甚至開心親吻，她喜極而泣說：「我要從這臺機器開始，重新把家建立起來。」



如敘利亞籍主麻教授所說：「『愛』可以造一棟大房子，容納千萬人、上億人，不分種族、國籍，人人快樂生活其中。」

【援助土耳其】2014年9月至2015年12月

項目	援助數據	項目	援助數據
大型發放(糧食)	共六場次， 8,827 戶次	冬季燃料補助	1,357 戶次
大型發放(毛毯)	10,000 條	教育助學	10,638 人次
每月貧戶補助	2,638 戶次	以工代賑	472 人次

福利服務・健康身心靈

臺灣社會面臨少子化、異質化、老人化三大挑戰，將衝擊社會、經濟及家庭結構的改變，慈濟非常重視這些趨勢。對於社會關懷層面，秉持需求層次論，規劃多元方案，協助兒童、青少年、老人，學習愛與歸屬、尊嚴及自我實現。

- 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。



類別	項目	受益服務狀況	
長者關懷	獨居長者關懷〔註〕	19,410 人次	
	幸福共餐/樂齡學習關懷	51,146 人次	
	居家安全修繕	456 戶	
兒童服務	大愛媽媽成長教室	54 班	2,841,755 人次
	親子成長班	107 班	117,700 人次
青少年服務	文教營隊	74 梯次	10,336 人
	慈少、慈籃	58 班	114,256 人次
	慈青	142 所大專院校	22,104 人次

〔註〕：獨居長者關懷數據，為承接臺北市、高雄市獨居長輩關懷成果。

因應不同年齡層的身心靈健康需求，我們致力於：

- 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。

老來是寶，健康活力好

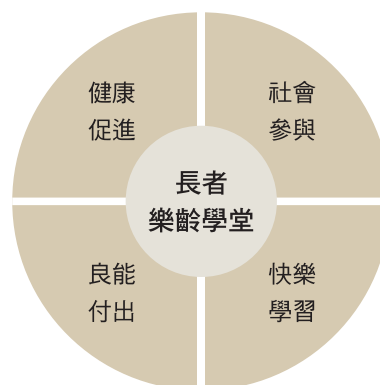
推動居家安全改善計畫，針對原鄉、偏鄉部落、都市老舊社區進行居家安全觀念宣導，並針對經濟貧困家庭之長者或行動不便身障者進行「居家安全改善」施作，透過浴廁扶手、地板防滑防跌、無障礙坡道等或老舊廁所修繕，減少意外事故。

2015年全臺居家安全觀念宣導，共關懷1,295戶，實際施作456戶。其中，自2011年起在花東地區逐村推動「長者居家安全改善服務專案」，共走訪2,122戶，為1,036戶進行居家安全改善。



幸福的約定

我們於2014年底開始，在花東原鄉、偏鄉地區與村里辦公室或社區發展協會合作，於部落社區設置長者幸福共餐據點，至今成立14個長者幸福共餐據點，各據點除提供長者營養蔬食，亦同時推動長者樂齡學堂等健康促進活動，增進長者人際互動。聚會時間到了，老人家們開心來到定點，說說唱唱，談著共同的回憶也彼此關心。



身體健康的爺爺奶奶，發現能做的事仍很多，搖身變成主動協助志工，幫忙量血壓、一起挑菜等，感受老有所用的歡喜。王阿嬤看到慈濟志工的付出，有感而發：「每天不是看電視，就是給電視看，吃飽睡，睡飽吃，時間過得好慢。」所以她決定一起當個快樂志工。

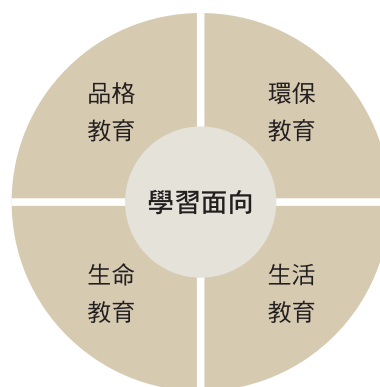
大愛媽媽說故事 提升孩子創造力

故事，是孩子想像的橋梁；好的故事能引發孩子思考，具潛移默化之效。著眼於此，於2002年成立「大愛媽媽成長教室」，藉由課程讓大人重新啟發說演故事的技巧，也互相觀摩學習，爾後進入校園，透過生動活潑的方式，或口述、或手偶劇等多元方式講述故事，用同理心作伴，提升孩子的想像力、創造力，提升人文素養、倫理道德。

大愛媽媽成長教室課程元素



晨光時間學習面向



親子同樂 樂為孩子的模

來自菲律賓的黃玉華，在職場是長官倚重的部屬；在家庭是兒女眼中的惡魔，嚴厲的管教，只為擺脫外界對於外配不擅教養的偏見。

為此，她吃盡苦頭卻也一籌莫展，親子關係漸行漸遠。六年前，她陪著孩子參與慈濟社區親子成長班，瞭解到「父母是孩子的模」，只有自己做好榜樣，孩子才能有樣學樣。

黃玉華用心修復親子關係，而媽媽改變，兒子也變得有禮，讓她真正體會到家庭和諧才是幸福的根源，也帶著先生全家一起參與。



同理心互動 同儕之愛舞青春

蔡冷涓出生時因為缺氧而導致腦性麻痺，個性內向，少與人互動。就讀大學後，參加「慈濟大專青年社」，與社長曾昱媻成為室友。兩人如同手足般，不論在生活上、參加社團活動上，總能看到昱媻與冷涓的身影，潛移默化中也改變了冷涓的飲食習慣。冷涓坦言，多吃素後，原本這裡痛那裡痛的毛病都改善了，昱媻也成為冷涓最親愛的「姊姊」，在慈濟大家庭中所感受到的愛，讓冷涓年輕的生命更加亮麗。



十年薰習不放棄 少年心飛揚

小時參加兒童成長班，長大參加慈青社，現在的古富宇是快樂的青年志工。富宇出生時，因腦部暫時缺氧，造成學習遲緩，求學之路走得辛苦。媽媽為了他到處求神問卜，跑道場為孩子誦經，甚至聽聞哪間學校有「感覺統合學」專業課程，就幫他轉學。

媽媽擔憂的心有增無減，甚至每天哭泣，慈濟志工一句：「媽媽不快樂，孩子也不會快樂。」點醒了媽媽，在志工介紹下讓古富宇參加慈濟兒童成長班及親子班。在母愛的陪伴，與長達十多年的靜思語教學薰陶下，培養了古富宇善解、包容、知足、感恩的人格特質，助人變成了母子倆最快樂的事。

社區關懷・落實在地化

慈善工作，必須落實社區才能就近關懷。發展社區工作，更發現隱於社區，需要關懷的社會邊緣人。從志工招募、帶動參與、規劃服務方案、與社區資源合作，符合社區需求與期待。

- 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。

為了持續推動在地化的慈善服務，我們將致力於：

- 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。

結構性社會問題	制度性問題	偏差行為
人口問題 貧窮問題 老人問題 身心障礙	就學與就業 健康照顧（燒燙傷等） 環境保護	遊民、更生人、藥物濫用問題 家庭問題（單親、隔代教養等） 疾病問題（失智、憂鬱等） 自殺問題

2015年持續以社區會所為起點，著重社區服務增能、推動社區培力方案，因應社區的個別需求差異，讓弱勢族群找到肯定與尊嚴。

項目	受益數據
健康促進	74,024 人次受益
諮詢關懷、互動	1,090,996 人
環保帶動	18,042,596 人次受益
人文推廣	357,653 人次受益
弱勢關懷	138,668 人次受益
全臺9縣市，設置12處社會教育推廣中心	2015年開設1,435 班， 24,876 人次受益

社區多元服務

社區服務對象廣泛，隱於社區的偏差行為及弱勢族群，如：賭博、酗酒、吸毒、藥物成癮、更生人、遊民、街友、獄友輔導等更需要陪伴，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，若需慈善協助時，則回歸本會慈善機制，進行訪視評估。

三婚三離，家暴男痛改前非

楊震祺23年來嗜酒、嗜賭、疑心病重，火爆脾氣長期帶給太太家暴陰影，太太只得不斷地申請家庭保護，子女也飽受精神折磨，因而三婚三離。

2011年母親節前夕，楊震祺故技重施，小兒子為了保護媽媽，曾想與父親同歸於盡。這一次太太不再隱忍，堅定告訴他：「除非你穿上慈濟制服，否則一切免談！」於是楊震祺報名志工培訓，期待以實際行動挽回太太的心，無奈太太早已心灰意冷。

鬱悶的他在酒精作祟下燒炭自殺，獲救後住院。期間，慈濟志工常到病榻前關懷，讓他心境逐漸轉變。一次訪貧過程他深受震撼，因為看到一位老阿嬤照顧兩名智障兒，一家人貧、病、殘，但仍須為生活而努力。因此，開啟他關懷弱勢家庭、陪伴獨居長者的志工之路。



2008年，因工作意外，脊椎裝入四顆鋼珠、兩塊鋼板與兩隻鋼釘，更能深刻體會脊椎受傷者能做的工作並不多，於是他轉而擔任高雄市復康巴士駕駛，接送行動不便的輪椅族。

2012年內政部將楊震祺三婚三離的歷程，及投入志工的故事拍攝成宣導影片，分享預防家庭暴力的方法。小兒子也感受到父親的改變，在父親節傳來簡訊：「親愛的爸爸，我相信您會越來越好，越來越平順。」

機構關懷 讓愛進門來

慈濟志工與慈濟醫療志業以及慈濟人醫會合作，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。

慈濟志工走入監獄，疼惜不慎誤入歧途的人，以佛法啟發善良本性。曾經是更生人的慈濟志工告訴學員：「當初我也和你們一樣坐在臺下。只要你願意，我們絕對不放手！」

慈濟志工應機教化，如母親節，安排受刑人為母親奉茶、洗腳和叩首，感恩父母教養恩惠。經過長期陪伴，其中阿元回歸社區做小生意，更是每日頂禮奉茶父母逾二年。高雄氣爆時，阿濱也將祝福的心透過畫佛像義賣、捐郵票，將這份祝福透過志工傳遞。志工真誠的關懷，點滴的付出，讓他們更堅定改變向善的決心。出獄後，兩人加入更生人關懷團隊。現在阿元已成為豆花店老闆，阿濱則為麵包師傅。

2015年全臺社區機構服務

機構	所數
長者關懷機構	287 所
身心障礙機構	70 所
矯正機構	29 所
育幼機構	13 所
遊民機構	5 所



堅定心念，歹子變菩薩

曾經，十年的青春歲月全浪費在監獄裡，高肇良以自身的故事，成為反毒宣導的活教材！

四年級就染上菸癮、國中跟著染上毒癮，高肇良從此走上不歸路，家裡常收到法院傳票，一次次掛號信都讓媽媽的心緊繃，而爸爸罹患血癌時說過：

「如果我死了，最不希望看到的是你戴著手銬腳鐐回來看我。」而戴著手銬腳鐐回家奔喪正是高肇良這輩子最大的遺憾，當時姪子的一句話：「叔叔，你為什麼要當壞人？」至今仍深烙在高肇良心中。

高肇良服刑中接觸到慈濟書籍，進而反省自己，出獄後發願要洗心革面。2012年完成培訓，受證時，證嚴上人輕輕的一句話：「你要度人，不可以被人度喔！」重重印記在心理，現在姪子看到他會說：「叔叔現在是慈濟人。」



社區參與 參與社區

本會與慈濟大學合作，於全臺九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，內容包含語言、人文、藝術、生活應用、體能以及學分班等，提供豐富的課程，落實終身學習的理念；2015年總共開設1,435個班，24,876位學員。另，各社區也開辦巧藝坊、茶道、花道班等多元化課程，提供社區民眾參與，豐富生活。



共譜「畫題」 91歲媽媽當同學

91歲的金花阿嬤參加「樸實藝術」課程，於2015年4月開畫展。

金花阿嬤三歲時生了一場大病，經治療無效，腳失去力量，變成小兒麻痺。結婚後，先生對她很好；2013年先生過



世，失去六十幾年來的靠山，阿嬤陷入憂鬱，加上腰部疼痛不能久坐，阿嬤幾乎足不出戶。雖然有兒媳們照顧，生活起居無慮，但仍高興不起來。

女兒在慈濟活動中，聽過「樸實藝術」課程對長輩的影響，提議母親去上課，兩人也成了討論作畫的對象。不能久坐的阿嬤，因有老師的鼓勵和同學的掌聲，越畫越有成就。阿嬤在畫畫中轉換心境，身體的病痛與心理的憂慮消失了，重展笑顏。

暖暖四寶 分工合作剛剛好

基隆暖暖環保站，有四位加起來三百二十歲的環保志工，連彩霞、張玉英、蘇張雲、柯鴛鴦，情同姊妹，做環保二十年了，是基隆市暖暖環保站的寶。

張玉英透過媒體認識慈濟，1994年，當時65歲的她在自家設置環保站，自此資源回收的身影穿梭在基隆八堵各個角落，甚至徒步遠至七堵。搬家八堵後，天天到環保站報到。年漸長，女兒將她接到了樹林中照顧，但一心掛念暖暖環保站，天未亮就在女兒的陪同下前往山佳火車站，搭上往基隆的頭班車，開始她一天的行程。

連彩霞比玉英還早做環保，因為先生往生走不出喪夫傷痛，經過慈濟志工接引下投入環保回收，將自家一樓的車庫當環保站。柯鴛鴦住家離暖暖環保站最近，紅色的頭巾是她的招牌，患有巴金森氏症，手部不停地抖動不聽使喚，鴛鴦說：「做會員三十年，做環保二十年了。」縱使病症對生活造成不便，心念依然堅持。

張雲則是一家四人做環保，由二兒子以摩托車分三趟接送。因大兒子發生意外以致脊椎受損，成為慈濟關懷對象，在慈濟志工的接引下做環保。二兒子因要照顧患有精神疾病的妻子無法工作，志工也關懷一家人，現在全家也加入環保志工行列。

雖然歷經數次人工膝關節手術仍未見好轉，無法久蹲，但張雲則不以為苦，做志工一定到。

四個平均八十歲的阿嬤志工，人老心不老，克服種種困難做環保，讓人見到他們時，總忍不住歡喜讚歎。



銀髮福氣站 顧健康交朋友

2015年年底全國65歲以上人口比例占12.51%，在花蓮玉里鎮卻高達18.85%，為了守護玉里鎮居民健康，玉里慈濟醫院與志工結合，2005年起分別在玉里靜思堂以及三民國小成立了銀髮福氣站，身、心、靈的關懷面面俱到，讓老人家們顧健康又交到很多好朋友。

高齡80多歲的阿美阿嬤脾氣不好，剛到福氣站時不笑也不講話，志工發現後她走路會發抖，提醒她去就診，才發現得了帕金森氏症，經過治療並動作復健，身體慢慢恢復。阿嬤說：「我以前很『恰』，愛跟先生吵架，不愛笑，來了福氣站以後，變『乖』了。」放下了不開心的情緒，阿嬤連長年的胃病都好了，習慣做環保當作復健，不知覺中拐杖也放下了，能走能跳。

90多歲的張阿嬤獨居，平常在家總是看電視或拿著佛珠誦經，只有初一、十五會走出家門拜拜，但有了福氣站生活也變得多采多姿。在這裡每個活動，都有志工親手製作專屬道具，老人家們一起笑笑鬧鬧「逗嘴鼓」，再加志工分享的靜思語，阿公阿嬤們很喜歡來參與。負責帶動的慈濟志工楊招治說：「每一位長輩的經驗，人生的體驗，加上靜思語故事，他們的體會會更多，聽了心情更開朗。」

接引志工・培育與培力

「付出無所求，還要說感恩。」慈濟志工不分財富、年齡、學歷，以平等心在團體中學習「感恩、尊重、愛」，多元化志工活動參與，發揮長才，肯定生命價值，落實「做中學」、「學中覺」的精神。

- 我們關懷志工的身心靈健康。
- 我們尊重志工興趣、專長，規劃多元化的志工參與，提供各式的學習課程。
- 我們重視志工自我成長與肯定。
- 我們將「誠正信實」的理念，融入志工教育訓練課程。

志工是推動慈善服務重要推手，從服務中對生命的愛惜和尊重，是本會非常重視的無形資產，我們將致力推動：

- 「慈悲等觀・人人協力」，把握付出機會、實踐生命平等觀及生命敬重觀。
- 「人人慈善・見苦知福」，帶動投入慈善訪視關懷，見苦知福再造福。
- 以「合心、和氣、互愛、協力」的精義，加強志工團隊治理、運作的功能與良能。
- 以「一生無量」的精神，用生命感動生命，接引更多人投入志工行列。



因志工人數眾多，過往無依性別統計，故以總人數呈現

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	協助各項活動之財務經費預算整理、申請、結報等事宜。	帳務管理等。
人事	於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、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。	課程規畫與推動。
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。

功能組	學習目標	學習內容
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導、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。	課程規畫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。

志工關懷

志工是推動志業運轉的主要動力與推力。本會嚴守政府法令，依「志願服務法」第16條「志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險……。」之精神，我們照顧志工身心健康，感恩志工長期付出。

對於志工的生活經濟安全，也主動關懷協助。自2008年起至2015年12月關懷狀況如下：

項目	累積提報數	已結案	持續關懷
經濟型人數	428	275	153
非經濟型人數	1,287	747	540

2015年各項補助如下：

項目	生活補助	助學補助	醫療補助	喪葬補助	看護補助	其他	合計
人次	1,042	72	37	12	79	8	1,250

健檢關懷

為照顧志工健康，提供健檢服務，並建立追蹤機制，受益人次如下：

年 度	2014年	2015年
一般健檢(人)	8,219	5,700
心腦健檢(人)	352	215
年長志工健檢(人)	1,981	1,582
致電關懷(人)	1,387	1,096



第六章

長情之路古往今來

慈濟世界的真與美來自於善，只要能將無私的愛淋漓盡致發揮出來，就是善。世界上善良的人很多，只是沒有整合在一起，慈濟就是將天下的有心人集合起來。

臺灣無以為寶，以善、以愛為寶；慈濟所有的志工，展現毅力、勇氣，用大愛去包容、付出，把對自己親人的愛，擴大到每個角落。不論受助者多老或住的地方多髒亂，都用真愛去擁抱、清理；不只是在臺灣如此，擴展到全球也一樣。

有些人說：「我也很想這樣做，但是卻有無力感。」其實有心就不難，只要是為社會、為人群，該做的就要做。靜思語說：「做該做的是智慧，做不該做的是愚癡。」

五十年前，花蓮的情景有一點凋零，雖然山海都很漂亮，可是青壯年不斷外移，人口總是在萎縮。因為這樣，慈善救濟所看到的是病與窮，因病而貧，貧病相生，共成連體，為廣庇貧病，所以籌設建院。

從慈善而醫療，是一樁非常艱鉅的工程，佛陀說：「入我門不貧，出我門不富。」只要虔誠、無私、無欺，有信、有願、有力，很多的困境，都能走過來。

因為有醫療而有教育，為改善臺灣東部地區少女就學就業，暨醫護人才不足的問題，慈濟開始啟建教育志業。回顧護專創校開學典禮，第一屆招生一百零七人，可是來慶祝開學典禮的，卻有二萬多人，只要有心，就能完成一樁困難，卻殊勝的工作。

美善需要傳播分享，才能為人間寫歷史，為大愛作見證，人文志業承擔起撥亂反正的清流責任。還有環境保護、骨髓捐贈、社區志工、國際賑災等，所有的倡議與行動，都與社會脈動、國際變化緊密相連。

四大志業一條心，慈航普度在人間，是所有慈濟人的使命。慈濟五十年，用愛寸寸鋪路殷勤走過來，假如不是一念誠正信實，很難維持下去。用慈悲心，做天下事，我們說到做到；但社會不斷在變，我們要繼續地鋪路下去，分分長情古往今來，還要從過去永續到未來。

傳承靜思法脈，就要開闊心胸，適應社會的語言，為未來無數五十年合和互協；弘揚慈濟宗門，應該發心立願志行菩薩道，不斷地傳承給年輕的一代。

半世紀過去了，慈濟要能永續地傳承，不只發生苦難時，慈濟一直都在；還要與時而新、應時而行、不變初衷，持續致力於「淨化人心、祥和社會、天下無災難」的悲心大願。



附錄：

年度回顧

榮耀與肯定

日期	項目	照片
2015-02	榮獲首屆「最具公益影響力中華寺院獎」。獎項是由兩岸四地(中國、臺灣、香港、澳門)攜手舉辦，超過一千家團體，經過六個月的推薦、評審、社會公示，選出五十餘家在文化、公益、國際等最具影響力的中華寺院。表揚會中，揭櫫「慈濟以身體力行，慈悲喜捨精神，推動佛教人間化，抒寫慈悲為懷，濟世救人的佛教慈善之典範。」	
2015-03	榮獲馬來西亞「更好的馬來西亞基金會」(Better Malaysia Foundation)肯定，頒贈「2015年度人物獎」予臺灣佛教慈濟基金會創辦人證嚴法師，讚揚對社會的貢獻。	
2015-04	榮獲「影響世界華人大獎」。獎項是由中國鳳凰衛視和鳳凰網發起，聯合海內外數十家知名華文媒體和機構共同主辦「世界因你而美麗—影響世界華人盛典」，頒獎典禮於北京清華大學舉行。「證嚴法師暨慈濟基金會」獲頒「影響世界華人大獎」。肯定證嚴法師暨慈濟基金會50年來慈善志業遍及全球的慈悲善行。	

日期	項目	照片
2015-05	<p>榮獲「義大利榮譽市民」。義大利菲納爾艾密利亞（Finale Emilia）市政府為感謝慈濟志工，在三年前(2012年5月)強震後，為該市受災鄉親長時間投入關懷與付出，特地頒予證嚴上人「榮譽市民」的殊榮，同時感恩歐洲各國慈濟志工多年的投入與付出。</p>	
2015-10	<p>榮獲「泰國納里宣大學榮譽博士」。泰國納里宣大學（Naresuan University）頒發「社會發展榮譽博士」學位予證嚴上人，推崇上人「為佛教、為眾生」的願行及慈悲喜捨的精神，帶領全球慈濟人為苦難眾生的付出與貢獻。</p>	
2015-10	<p>由聯合國提撥基金成立的「卡達 (KAKHTAH DRR) 研究獎學金」，乃專為人道救援相關學術研究及實務研討設立，慈濟基金會被聯合國遴選為該獎學金命名的國際NGO組織之一。(該獎學金之命名取自2個單位和2位人士，其中T代表慈濟)。</p>	
2015-11	<p>榮獲「馬來西亞拿督斯里」受封肯定。馬來西亞檳州元首華誕日，特頒發勳銜，冊封證嚴上人為拿督斯里，這項殊榮是州元首頒賜的最高封銜，肯定二十餘年來，慈濟志工在馬來西亞的付出。</p>	

日期	項目	照片
「慈濟日」	<ul style="list-style-type: none"> • 每年5月第二個星期日： 美國內華達州拉斯維加斯市 菲律賓雅眉省淡描戈市 菲律賓馬利僅那市 美國北加州聖塔羅莎市 • 每年6月最後一個星期三： 澳洲布里斯本市 科帕羅塞比亞特殊教育學校 • 每年7月第二個星期日： 澳洲布里斯本市瑪特醫院 • 每年8月21日： 澳洲伊普斯威治市 • 每年8月26日： 菲律賓三寶顏市 • 每年9月臺灣文化節期間： 加拿大卑斯省溫哥華市 • 每年10月第一個星期日： 香港沙田醫院 • 每年11月第二個星期日： 澳洲布里斯本市瑪特醫院 	 

倡議相關記事

本會推動慈善工作從臺灣為起點擴展全球，對於人權尊重、環境氣候重視、國際難民實質關懷，在踏實、務實的經驗中，獲得政府、聯合國及其他國際NGO肯定，獲邀共同合作及經驗分享。

月份	2015年度重要記事
一月	<ul style="list-style-type: none"> 慈濟美國總會獲得「美國國務院人口、難民與移民事務局」專案基金，配合聯合國難民署與泰國分會合作，為泰國境內難民義診服務。
二月	<ul style="list-style-type: none"> 慈濟美國總會於美國紐約參與聯合國會議(UN Commission for Social Development (CSocD53))討論社會發展永續經營模式。
三月	<ul style="list-style-type: none"> 慈濟關心西非伊波拉病毒疫情，與希利國際賑災基金會合作簽署備忘錄，展開關懷行動。 美國慈濟志工代表慈濟基金會於美國紐約參與聯合國第五十九屆婦女地位委員會大會。並於座談會中發表增進婦女權益與平等，降低貧窮問題之見解與經驗。
五月	<ul style="list-style-type: none"> 「佛恩・親恩・眾生恩」浴佛大典於全球舉辦38個國家地區舉行，計舉辦388場，逾25萬4千人參加。 美國慈濟志工代表慈濟基金會於美國紐約參與聯合國「後2015年聯合國發展議程」商討NGO的角色及定位。
六月	<ul style="list-style-type: none"> 美國慈濟志工代表慈濟基金會於華府參與美國國際志工行動協會(InterAction)全球志工年會，分享慈濟在環保生態、永續發展與賑災科技中的創新與努力。
七月	<ul style="list-style-type: none"> 美國慈濟志工代表慈濟基金會於日內瓦參與聯合國難民署非政府組織年度會議(UNHCR-NGO Annual Consultations)，探討「尋求難民解決方案」—為中東難民尋求解決之道。
八月	<ul style="list-style-type: none"> 慈濟環保志業推動圓滿25年。 慈濟在全臺舉辦「以愛膚慰・迎向陽光」祈福會，為臺灣祈福、世界祈安。

月份	2015年度重要記事
九月	<ul style="list-style-type: none"> • 慈濟與衛生福利部合作推動社區關懷據點，正式掛牌，共同關懷社區及長者。
十月	<ul style="list-style-type: none"> • 共同響應「世界骨髓捐贈者日」，慈濟基金會與慈濟骨髓幹細胞中心同步參與全球首屆骨髓捐贈者日活動。 • 美國慈濟志工代表慈濟基金會於美國猶他州參與全球宗教會議，慈濟以佛教所創的基金會在場分享「敬天愛地聚福緣」、「與地球共生息」理念與實踐。
十一月	<ul style="list-style-type: none"> • 慈濟2015年海內外志工受證分梯展開，共計5,468 位志工受證，發願承擔「為佛教、為眾生」的志業。
十二月	<ul style="list-style-type: none"> • 慈濟參與2015年聯合國巴黎氣候變遷高峰會議（COP21），會議進行中舉辦四場記者會、座談會及現場電視訪談會，會場中慈濟參展區，逾105國家代表造訪環保教育宣導，而慈濟發起的111(2016年1月11日) 茹素不殺生運動，獲得逾1111位自願者發願參加。

GRI內容索引表

指標內容	章節	頁碼
策略與分析		
G4-1 組織最高決策者對永續性議題的聲明及回應議題的策略	創辦人的話	6
組織概況		
G4-3 組織名稱	第一章：慈濟簡介	9
G4-4 主要品牌、產品與服務	第一章：慈濟簡介 第一章：核心理念與價值	9 13
G4-5 組織總部所在位置	第一章：慈濟簡介	9
G4-6 組織營運所在的國家數量及國家名	第一章：慈濟簡介	9
G4-7 所有權的性質與法律形式	第一章：慈濟簡介	9
G4-8 組織所提供服務的市場	第一章：慈濟簡介	9
G4-9 說明組織規模	第一章：慈濟簡介 第一章：組織人力 第一章：聚小愛化大愛	9 19 22
G4-10 按雇用類型、僱用合約及僱用地區畫分的員工總數	第一章：組織人力 第二章：職工結構	19、29 志工功能多元，且具跨類別服務，訓練方是含理論及實務課程，並從做中學，落實於社區，服務跨類別，且功能多元，故無分別羅列統計
G4-11 受集體協商協定保障之總員工比例	無工會	NA
G4-12 描述組織的供應鏈情況	第一章：合作夥伴	26
G4-13 報告期間內有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	第一章：走過半世紀 邁向永續	17
G4-14 組織是否具有因應相關之預警方針或原則	第三章：對外溝通 以誠以情	43
G4-15 經組織簽署認可，而由外部所開發的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	第四章：社會倡議 行動實踐	60-79
G4-16 組織參與的公協會和國家或國際性倡議組織的會員資格	第一章：合作夥伴 第二章：低碳建築概念導入	26 40

指標內容	章節	頁碼
鑑別重大考量面與邊界		
G4-17	合併年報中的相關組織	關於報告書 4
G4-18	界定報告內容與考量面邊界的流程	第三章：重大性議題鑑別流程 49
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	第三章：重大性議題矩陣圖 49
G4-20	針對每個重大考量面，組織內部在考量面上的邊界	第三章：重大性議題回應 50
G4-21	針對每個重大考量面，組織外部在考量面上的邊界	第三章：重大性議題回應 50
G4-22	對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	無，因本報告書為首次發行 NA
G4-23	和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的重大改變	無，因本報告書為首次發行 NA
利害關係人議合		
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	第三章：公益關注者鑑別 44
G4-25	鑑別與選擇利害關係人的方式	第三章：公益關注者鑑別流程 44
G4-26	與利害關係人議合的方式、形式及頻率	第三章：公益關注者溝通管道 45
G4-27	利害關係人所提出之關鍵議題與關注事項及組織的回應	第三章：公益關注者溝通管道 45 第三章：重大性議題回應 50 第三章：社會關心議題 53-57
報告書基本資料		
G4-28	所提供資訊的報告期間	關於報告書 4
G4-29	上一次報告的日期	今年為首本報告書 4
G4-30	報告週期	關於本報告書 4
G4-31	聯絡資訊	關於本報告書 4
G4-32	GRI揭露指標、遵循的的依據以及外部聲明書	關於本報告書 4
G4-33	組織為報告取得外部查證的政策與做法	關於本報告書 4
治理		
G4-34	組織的治理結構	第一章：組織治理 16
倫理與誠信		
G4-56	組織之價值、原則、標準和行為規範	第一章：核心理念與價值 13 第一章：慈濟人行為準則、職工工作規則 21

考量面	指標內容	章節	頁碼	
經濟面				
經濟績效	DMA			
	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	第一章：年度捐款收入及經費使用情形	24
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	第二章：各項保險及退休制度	33
市場形象 (Market Presence)	DMA		第二章：薪酬制度	32
	G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	第二章：薪酬制度	32
	G4-EC6	在重要營運據點僱用當地居民為高階管理階層的比例	第二章：職工結構	29
間接經濟衝擊 (Indirect Economics Impact)	DMA		第五章：專案持續 在地接力	83~110
	G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	第五章：專案持續 在地接力	83~110
	G4-EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	第五章：專案持續 在地接力	83~110
資源分配 Resource Allocation	DMA	追蹤資源的運用，以確保資金用於捐助者的預期目的	第一章：聚小變化大愛	22
社會責任投資 Socially responsible investment	無指標	追蹤資源的運用，以確保資金用於捐助者的預期目的	第五章：專案持續 在地接力	83~110
募款 Ethical Fundraising	DMA		第一章：捐募作業	22
	NGO8	資金按類別來源和五個最大的捐助者和他們貢獻的貨幣價值	第一章：年度捐款收入及經費使用情形	24
環境面				
能源 (Energy)	DMA		第二章：節約能源措施	40
	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	第二章：節約能源措施	40
水 (Water)	DMA		第二章：節約能源措施	40
	G4-EN8	依來源劃分的總取水量	第二章：節約能源措施	40
生物多樣性 (Biodiversity)	DMA		第三章：社會關心議題	53
	G4-EN11	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其他高生物多樣性價值的地區	第三章：社會關心議題	53
產品及服務 (Products and Service)	DMA		第二章：低碳建築概念導入	40
	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	第二章：低碳建築概念導入 第四章：急難災害-推動「人道援助」研發 第四章：清淨在源頭-全球暖化 生活減碳	39 65 75~79
	DMA		第一章：行政管理	17
法規遵循 (Compilation)	G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	第一章：行政管理	17 2015年無相關罰款

考量面	指標內容	章節	頁碼
環境面			
環境問題申訴機制 (Environmental Grievance Mechanisms)	DMA	第一章：行政管理	17
	G4-EN34	經由正式申訴機制立案、處理和解決的環境衝擊申訴之數量	2015年無相關情事發生
勞動實務與尊嚴勞動			
勞雇關係 (Employment)	DMA	第二章：薪酬制度	32
	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	第二章：職工結構 29
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	第二章：薪酬制度 32
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	第二章：友善工作環境 36
職業健康與安全 (Occupational Health and Safety)	DMA	說明對於嚴重的疾病，計畫相關協助志願者是否涉及其教育和培訓，輔導，預防和風險控制措施或治療。	第二章：薪酬制度 32 第二章：友善工作環境 36 第五章：健檢關懷 113
	G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	第二章：友善工作環境 36
訓練與教育 (Training and Education)	DMA	第二章：人才培育、職涯發展 第五章：接引志工、培育與培力	33 110
	G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	第二章：多元學習發展 34 第五章：志工養成 111
	G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	第二章：多元學習發展 34
員工多元化與平等機會 (Diversity and Equal Opportunity)	DMA	第二章：人才招募	31
	G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	第二章：職工結構 29
女男同酬 (Equal Remuneration for Women and Men)	DMA	第二章：薪酬制度	32
	G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例	第二章：薪酬制度 32
勞工實務問題申訴機制 (Labor Practices Grievance Mechanisms)	DMA	員工反饋和投訴的機制及解決辦法。	第二章：友善工作環境 36 第三章：內部職工申訴 48
	G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	2015年無相關情事發生

考量面	指標內容	章節	頁碼
人權			
不歧視 (Non-discrimination)	DMA	第二章：人才招募	31
	G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	2015年無相關情事發生
人權申訴機制 (Human Rights Grievance Mechanisms)	DMA	第三章：外部公益關注者申訴	48
	G4-HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量	2015年無相關情事發生
社會			
反貪腐 (Anti-corruption)	DMA	第一章：職工工作規則	21
		第一章：合作夥伴	26
	G4-SO4	第一章：職工工作規則	21
		第一章：合作夥伴	26
		第五章：接引志工·培育與培力	110
G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	2015年無相關情事發生	
法規遵循 (Compliance)	DMA	第一章：行政管理	17
	G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	第一章：行政管理 17
社會衝擊問題申訴機制 (Grievance Mechanisms for Impacts on Society)	DMA	第三章：外部公益關注者申訴	48
	G4-SO11	經由正式申訴機制立案、處理和解決的社會衝擊申訴之數量	第三章：外部公益關注者申訴 48

考量面	指標內容	章節	頁碼
產品責任			
產品與服務標示 (Product and Service Labeling)	DMA	第三章：外部公益關注者申訴	48
	G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	2015年無相關情事發生
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	第三章：外部公益關注者申訴 48
行銷溝通 (Marketing Communications)	DMA	第一章：行政管理	17
	G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	2015年無相關情事發生
	NGO10	募款與行銷溝通實踐的遵循標準	第一章：行政管理 第一章：捐募作業 17 22
法規遵循 (Compliance)	DMA	第一章：行政管理	17
	G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	2015年無相關罰款
受影響的公益關注參與	DMA	受影響的利害關係人/團體在設計，實施，監督和參與評估政策和計劃的流程 第五章：專案持續 在地接力 第五章：知識學習	89-137 135
反饋，投訴和行動	DMA	針對計劃和政策的反饋和申訴機制，包括在有違反政策的情事發生後，會透過什麼反饋和申訴機制來決定該採取什麼行動 第三章：申訴管道 第五章：專案持續 在地接力	89-137 135
監測，評估和學習	DMA	計劃的監測、評估、學習系統（包括評量計劃的成效與影響），從而導致改變計畫，以及這些改變的實施是如何被傳遞溝通的 第五章：專案持續 在地接力	135
性別和多樣性	DMA	衡量將性別和多樣性納入方案設計和實施，以及監控、評估和學習之週期 第五章：專案持續 在地接力	135
公眾意識和主張	DMA	制定、溝通、實施和主張立場改變的流程，與公共宣傳活動 第四章：社會倡議 行動實踐	60
協調	DMA	將組織外活動或因素納入考量並加以協調的流程 第四章：社會倡議 行動實踐	60
		第五章：專案持續 在地接力	135



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S INDEPENDENT ASSURANCE STATEMENT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE BUDDHIST COMPASSION RELIEF TZU CHI FOUNDATION'S 2015 CORPORATE SUSTAINABILITY REPORT

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Buddhist Compassion Relief Tzu Chi Foundation (hereinafter referred to as TZU CHI) to conduct an independent assurance of the Corporate Sustainability Report (hereinafter referred to as CSR Report) of 2015. The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables contained in this report.

The information in the TZU CHI's CSR Report of 2015 and its presentation are the responsibility of the superintendents, CSR committee and the management of TZU CHI. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the TZU CHI's CSR Report of 2015. Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of assurance set out below with the intention to inform all TZU CHI's stakeholders.

The SGS Group has developed a set of protocols for the Assurance of Sustainability Reports based on current best practice guidance provided in the Global Reporting Initiative (hereinafter referred to as GRI) Sustainability Reporting Guidelines and the AA1000 Assurance Standard (2008). These protocols follow differing options for Assurance depending the reporting history and capabilities of the Reporting Organization.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a high level of scrutiny for TZU CHI and moderate level of scrutiny for applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report ;
- evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008);
- evaluation of the report against the GRI Sustainability Reporting Guidelines (G4 2013).

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

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

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

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

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within TZU CHI's CSR Report of 2015 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of TZU CHI sustainability activities in 01/01/2015 to 12/31/2015.

The assurance team is of the opinion that the report can be used by the Reporting Organization's Stakeholders. We believe that the organization has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. The report is the first to be assured by an independent assurance team and TZU CHI has taken a bold step by offering the report to evaluation against both GRI G4 guidelines and the AA1000 Assurance standard. This shows a deserved confidence in their reporting process.

In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI G4 Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1, Moderate level assurance.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

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

Materiality

TZU CHI has established appropriate processes for determining issues that are material to the organization. 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. For future reporting, TZU CHI may consider strengthening sustainability impacts of organization in more details.

Responsiveness

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback. Future reporting would benefit from more reporting on the results of stakeholder feedback from this report.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, TZU CHI's CSR Report of 2015, is adequately in line with the GRI G4 Core Option. The material aspects 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 aspects and boundaries, and stakeholder engagement, G4-17 to G4-27, are correctly located in content index and report. Disclosures on Management Approach components, such as goals and targets, specific actions taken to achieve the expected results, may be further enhanced, and disclosures on EN5, EN15, LA5, and HR4 as well as the supply chain management of the SSD aspects are encouraged in future reports.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



Dennis Yang, Chief Operating Officer
Taipei, Taiwan
15 June, 2016
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8



慈悲濟世
喜捨永續