

臺北市府創意提案會報提案表

提案類別	☐ 創意點子獎： ☒ 市政金頭腦獎
提案年度	103 年
提案單位	☒ 團隊提案：教育局-大同區樂齡學習中心
提案人員	主要提案人：陳慧俐 貢獻度：30%(臺北市立圖書館大同分館主任) 參與提案人： 林秀雲 貢獻度：30%(臺北市立圖書館大同分館辦事員) 邱國光 貢獻度：20%(大同區樂齡學習中心自主旅行小組志工隊長) 許瑞雲 貢獻度：20%(大同區樂齡學習中心自主旅行小組志工副隊長)
提案範圍	一、有關本府重要市政計畫、市政白皮書、市長政見及重大政策等之改進革新事項。 二、有關各機關為民服務品質之改進革新事項。
提案名稱	旅遊真人書-樂齡・學習・easy go
提案緣起	我國自 82 年起邁入高齡化社會以來，65 歲以上老人所占比率持續攀升，根據臺北市府主計處統計，截至 102 年底，臺北市老年人口比率已達 13.5%，邁入高齡化社會，拜資訊科技及醫療技術大幅進步，人類壽命不斷向後延長，且高齡人口出現提早退休趨勢，他們有更多時間可以運用，旅遊通常成為高齡者退休後生涯規劃的首選，且根據交通部觀光局統計，臺灣 60 歲以上高齡者 102 年出國旅遊為 1,471,564 人次，比率佔該年齡層總人口為 36.17%，較 97 年成長 7.58%，更比十年前成長 15.73%。 市府推動學習型城市計劃中倡導終身學習，鼓勵高齡者退而不休持續參加活動，旅遊可以增廣見聞，開拓個人視野，讓學習變得生動有趣，對於高齡者來說，旅遊融入學習是寓教於樂的良好方式。臺北市立圖書館大同分館自 99 年以來接受中央及市府補助成立大同區樂齡學習中心，以 55 歲以上高齡者為服務對象，開辦五大類型課程，總場次近 1000 場，服務總人數高達 3 萬人次。其中由志工於 100 年 9 月 9 日成立自助旅遊小組(附件一：自助旅遊小組介紹)，該小組成立至今，走遍大臺北地區知名景點，除達到體健增能目的，更培養學員彼此默契。102 年及 103 年完成樂齡壯遊之舉，為期 30 多天深度自助旅遊，足跡遠至新疆、內蒙、山東、華北等大陸地區，並每年規劃樂齡壯遊路線，挑戰自己旅遊的里程碑。由於他們皆是旅遊愛好者，自助旅遊經驗豐富且樂於分享旅遊體驗，遂有「旅遊真人書-樂齡・學習・easy go」創意源起，期望結合旅遊與學習，整合高齡旅遊學習一系列活動，利用真人面對面交流及網路分享平

	台，以「長者陪伴長者」、「長者服務長者」方式，成為高齡者旅遊學習樂園。 旅遊學習不僅可增進高齡者身心健康、社交人際能力，其於旅遊中獲得的自我實現及滿足感，可豐富高齡者的精神生活，期藉此「旅遊真人書-樂齡·學習·easy go」提案達到活躍老化之目的，使高齡者追求身心健康，並鼓勵高齡者自主參與，貢獻所長，以提升本市為高齡者心中的友善之都。
實 施 方 法、過程及 投入成本	一、 旅遊融入學習元素，提升快樂 對於高齡者來說，從職場退休後重新回歸生活，是另一個嶄新的開始，市府鼓勵高齡者繼續社會參與、終身學習，而旅遊是高齡者喜愛的休閒活動之一，學習融入旅遊便是良好方案，學習不分時間、不分地點、不分年齡、不分型式，自主規劃旅遊行程，蒐集各方面旅遊資訊，設計獨樹一格的旅遊方案，是一種學習；於旅程中接受外在新刺激、開拓個人視野，是一種學習；分享旅遊體驗予他人所獲得的成就感及樂趣是一種學習；期待高齡者旅遊時不再是走馬看花，也不再是被動地接受旅行社已安排好的行程，中心提供園地供高齡者分享，諮詢，融入學習深化高齡者旅遊系列活動，因此統整提出「旅遊真人書-樂齡·學習·easy go」專案。所謂「行萬里路勝讀萬卷書」，鼓勵長者踏出步伐享受旅行中的樂趣、成就感、自我實現，除達到獨樂，藉由分享更能達到眾樂，期此專案能更深入及全面性打造學習型城市及高齡友善之都。 二、「旅遊真人書-樂齡·學習·easy go」專案規劃 大同區樂齡學習中心於 100 年 9 月 9 日成立自助旅遊小組。特別的是在成立三年間由學員自行規劃兩次大型樂齡壯遊，為期 30 至 42 天的自助旅遊(附件二：樂齡壯遊)，活動籌備者受邀至臺北電台分享樂齡壯遊之趣聞，獲得廣大迴響，而「旅遊真人書-樂齡·學習·easy go」專案的構想即源於此，除結合自助旅遊小組中的真人書資源，並統整高齡旅遊學習系列活動，規劃不同的方案內容，包括「非讀 Book - 旅遊真人書」、「樂齡來 Talk - 旅遊交享會」、「樂齡 Love 學習 - 地方文化交流」及「樂齡·學習·easy go 平台」等，服務對象及提供服務者皆以高齡者為主，高齡者服務高齡者較有同理心且會考量高齡者生理狀況，並結合樂齡中心辦理學員證(辦證對象為 55 歲以上，居住臺北市高齡者)方式，採取會員制，以利提供優質服務內容。 (一) 非讀 Book - 旅遊真人書 此旅遊真人書定位在旅遊體驗分享，不主動安排行程，不幫忙訂機票、飯店，也沒有鉅細靡遺的店家住址介紹，不像旅遊書中有提供詳細的旅遊景點、住宿飯店、美食店家介紹，也不像旅行社提

供各式各樣的套裝行程，只要繳一筆錢即可享受出遊，旅遊真人書可貴在於面對面的旅遊體驗分享，沒有華麗的文字包裝，也沒有任何商業性質考量，完全是自己真實的旅遊體驗，例如分享在捷克旅行的小故事，因迷路且語言不通卻感受到當地居民濃濃人情味，挺身相助，或搭乘大陸長程鐵路與當地人民進行文化交流，瞭解當地風土民情等，再者，隨著他們旅遊步伐拓展，可提供更多當地最新旅遊資訊。藉由旅遊行程規畫安排、旅遊情境問題或旅遊趣事分享更能引起高齡者共鳴，從而激發出更好的創意旅遊行程，或能成為共遊夥伴。

1. 旅遊真人書單：目前是由中心志工及自助旅遊小組成員擔任，需有旅遊經歷者並熱忱服務，在書單上列出書名(給自己的書取一個響亮的稱號)、簡介(用兩句話介紹旅遊的心得或想法)及經歷(從民國 100 年起的旅遊經歷，包含旅遊方式、時間天數、國家及地區)，主要提供國外旅遊體驗，目前中心旅遊真人書單約有 15 位(附件三：旅遊真人書單)，由中心志工整理書單歸類於樂齡中心，依據旅遊年份、旅遊方式、旅遊國家城市、新進真人書等進行分類，讓高齡者能善加利用，以滿足個人需求。
2. 出借方式：採預約制，高齡者憑樂齡學員證現場預約，於一週前預約，在樂齡中心開放時間皆可進行交流，高齡者再攜帶樂齡證至樂齡中心進行真人書實體交流，每次交流時間至少一小時，地點即在樂齡中心，交流時由中心值班志工於一旁共同參與，除提供支援外，若有任何違反規定狀況，中心有權停止真人書服務權利(附件四：真人書借閱辦法)。
3. 真人書招募：由於旅遊景點擴及全球，且旅遊資訊不斷更新，中心現有資源無法廣羅，因此中心需持續招募更多有旅遊經驗的高齡者以志願服務方式加入團隊，並鼓勵借閱過真人書的高齡者，能回饋成為中心的真人書，資源生生不息，如此才可永續經營(附件五：真人書服務公約)。

(二) 樂齡來 Talk - 旅遊分享下午茶

除了提供真人書預約服務，本中心亦開闢園地供高齡者分享，於中心視聽室舉行，視聽室有電腦、投影機、麥克風等視聽設備，可供高齡者使用，分享主題為旅遊體驗甘苦談，如紐西蘭旅遊分享、遊輪旅遊分享、大陸地區分享等，以旅遊行程規劃、旅遊照片等，高齡者在分享過程可得到成就感及自信心，並能激發參與者興趣。目前規劃每季一次，於 3 月、6 月、9 月、12 月間各舉行一次，參與對象為樂齡學員，另不定時邀請旅遊達人來交流深度旅遊經驗，以增進樂齡旅遊者技巧。

1. 旅遊交享會主題：由樂齡中心自助旅遊小組於每週五聚會時間時

討論並訂定活動事宜，如時間、主題、分享者，再由中心承辦人統籌，於活動前一個月公布於中心宣傳，主要以新進的旅遊真人書為主，期能提供最新旅遊資訊及旅遊甘苦談，讓參與者體驗真人書最真實地感受。

2. 旅遊達人講座：中心不定時規劃邀請部落客或旅遊書作者以演講形式，吸引更多人參與本活動，達到宣傳之效。

(三) 樂齡 Love 學習 - 地方文化交流方案

透過旅遊參訪方式，進行機構之間交流，由中心規劃一日的旅遊行程，並融入學習元素，高齡者藉此活動可瞭解不同地區風土人情、地方特色，並與其他機構的學員交流，除能結交新朋友，並可與其分享生活旅遊經驗，將有助高齡者擴展人際關係、追求自我成長、學習新知等，再者，機構間也可互相觀摩學習。

目前此種方案規劃以國內同性質的樂齡中心、樂齡大學、社區大學為主，活動對象均為樂齡學員，較能引起雙方共鳴，進而推廣樂齡旅遊學習概念，活動時間以一日為限。

1. 機構交流：由中心主任、承辦人員與自助旅遊小組成員共同討論，再以中心名義與機構洽談，以小團體方式交流，開放樂齡學員參加，並幫忙所有參加者辦理保險，目前規劃每年一次，費用由樂齡補助經費支出。
2. 課程規劃：交流之行程表由雙方機構共同研議，內容需符合高齡者生理、心理需求，不宜過累或過勞，並以安全為最重要考量，課程內容大綱為旅遊學習、機構參訪、文化體驗等項。

(四) 樂齡・學習・easy go 平台

大同區樂齡學習中心已設置一粉絲專頁，放置樂齡活動花絮，自助旅遊小組每週出遊資訊照片已放置於網頁(附件六：粉絲專頁介紹)，中心未來規劃另闢一專屬此專案粉絲專頁，名稱為「樂齡・學習・easy go」，並於其上放置此專案內容資料，包括真人書單、最新訊息、活動報名、活動花絮、旅遊照片等，高齡者可在此留言、討論、分享，粉絲專頁對所有網路使用者公開，加入之粉絲可收到最新訊息，期藉網路科技提供更廣泛且即時的服務。

1. 管理：由中心承辦人員、工讀生、自助旅遊小組帶領人及三位成員擔任主要管理員，管控訊息發佈及回答粉絲問題。
2. 優質旅遊網站推荐：由自助旅遊成員推荐好用的旅遊網站，以供高齡者規劃旅遊活動之參考。

三、過程遭遇之困難點

(一) 就服務理念考量

本中心第一次嘗試旅遊真人書服務，雖然參考國立公共資訊圖書館真人書服務辦法及網路相關資訊，然而對於真人書服務、借閱

	辦法訂定還不臻完善，於實際運作後再加以修正。另高齡者分享旅遊體驗，每個人表達的方式不同，且依據是自助旅遊、半自助旅遊、跟團旅遊等方式，可分享的旅遊深度相異，和預約者的預期心理的落差程度，很難掌控。本中心鼓勵真人書講述時從旅遊多面向探討，同時宣導預約者持同理心，真人書貴在面對面的分享、交流、討論，並不是要尋找一個正確答案。 (二) 就旅遊真人書募集考量 本中心先行招募對象以自助旅遊小組成員及本中心現有樂齡學員為主，期能透過樂齡學員口耳相傳、粉絲專業及機構間推廣，方能逐漸募集旅遊真人書，拓展旅遊真人書的深度或廣度。 (三) 就人力及成本考量 本中心考量困難之處有四，分述如下： 1. 人力：本中心主要以中心主任、承辦人員、工讀生各 1 位，及自助旅遊小組成員(約 12 位)為本專案工作人員，就工作內容分配，恐需增加志工協助相關事宜。 2. 場地費：專案使用之討論旅遊場地及講座場地，由中心提供樂齡學習中心及視聽室使用，不需額外費用，但需事先規劃。 3. 講師費：不定時邀請旅遊名人的講師費，一次 2 小時約 1600 元鐘點費，由中心樂齡補助經費講師費項下支出，但需獲得補助款。 4. 保險費：一年一次之旅遊參訪所需保險費用，由中心樂齡補助經費支出，但需獲得補助款。 (四) 高齡者的資訊落差 「旅遊真人書-樂齡·學習·easy go」專案，為使服務更全面及廣泛，規劃設立「樂齡·學習·easy go」粉絲專頁，而許多高齡者對於此種新興網路科技的使用有障礙，中心未來會於規劃樂齡課程時加入電腦相關課程，讓高齡者可以輕鬆學會使用。
實際執行 (未來預期) 成效	一、實際執行 (一) 現有人力資源運用 臺北市立圖書館大同分館接受教育部及臺北市教育局補助款，成立大同區樂齡學習中心已近 5 年，此專案整合高齡旅遊學習一系列活動，深化原本成立的自助旅遊小組，此專案的實行，中心站在輔助角色，由自助旅遊小組成員及樂齡志工管理真人書單、預約服務、招募旅遊真人書、粉絲專頁、訂定旅遊分享主題等，中心則協助宣傳、場地登記、旅遊講師規劃、機構間交流等行政作業，以及規劃完整的作業流程，以免因中心人事變動，而無法傳承，方得以永續經營。 (二) 現有宣傳管道運用 本專案規劃完成後，再與自助旅遊小組成員及志工開會討論執

	行細節分配，初步將於臺北市立圖書館六個樂齡中心宣傳，印製真人旅遊書海報，並發佈訊息在臺北市樂齡學習網，以達宣傳之效。 二、內部效益 (一) 就臺北市大同區樂齡學習中心 本中心辦理高齡者多樣化課程，辦理學員證即可參與課程活動，辦證資格為居住臺北市，年滿55歲以上的長者，目前學員證辦理人數(統計至6月)已有780人，此專案採取結合樂齡學員證方式，期可增加辦證人數，並鼓勵學員參與其他樂齡中心課程，達到樂齡中心活躍老化目標。 (二) 就臺北市立圖書館 旅遊真人書為近來圖書館的新興服務，目前國內國立公共資訊圖書館已開始試辦真人書服務，而此專案旅遊真人書的推出，可擴大臺北市立圖書館的原有服務內容。 三、外部效益 (一) 推廣市府學習城市計畫 高齡者常受到生理退化的限制因素喪失學習、成長的機會，此專案採寓教於樂的方式，讓高齡者在輕鬆愉快的情境下學習，提升高齡者的興趣，以期更多高齡者加入旅遊學習行列，達到市府推動的學習型城市計畫。 (二) 改變高齡者形象 一般大眾對於高齡者的刻板印象較為負面，認為高齡者就是需要幫助、健康狀況不好、記憶差等，而此專案讓高齡者繼續參與學習，並用自己的旅遊經驗回饋服務，提升高齡者自信心，高齡者不但不會成為社會的負擔，還能貢獻一己之力，贏得大家尊重。 四、預期成效 (一) 拓展高齡者的社交圈 高齡者於退休後，自主時間增多，中心提供園地供高齡者分享旅遊經驗，也規劃旅遊參訪行程，高齡者可在此共同分享聯絡情誼，拓展人際網絡，豐富老年生活。 (二) 生命帶來活力，提升快樂 高齡者希望自己退休後能生活自主，不要仰賴子女，也不要給子女造成負擔，中心藉旅遊學習系列活動提高高齡者學習興趣，鼓勵高齡者勇於走出戶外，繼續學習，使生活不再空虛孤寂，也不會與社會隔閡，學習為退休生活帶來活力，創造樂活人生。
相關附件	附件如內文所列
聯絡窗口	姓名：陳慧俐 電話：25943236 Email：huilichen031116@gmail.com