

日本志願服務的現狀與特色

江亮演

志願服務(Volunteer Service)亦稱爲「義工或志工」，是指自動

自發無報酬參與各種社會福利的活動者而言。在公家機關所管理與企業所經營的社會福利事業來說，其是具有重要的地位，因爲義工

(志工)是現代社會所推行社會福利之主要人力來源。在越來越複雜的社會生活環境中，個人愈來愈難適應，其所遭遇的困難及其所發生問題的環境。又政府之行政力量有限，不易全力照顧，須與民間的力量，分工合作，共同爲社會需要服務者提供必要之服務。此種爲他人服務是以人本主義爲基礎，也是屬於個人自由與社會倫理之結合，是以補助政府服務之不足，擴大福利服務工作之能量，以達到社會發展爲目的之活動。所以志願服務是具有下列特質：1.基於意願信念與熱忱，自動自發，自由參與不計報酬活動。2.奉獻時間、精力、財力與物力，只求心安，滿足精神與人格完整。3.屬於自我教育、非專業性與機關行政性。4.爲公共福利之服務，非個人私利之服務。5.主要服務範疇爲家庭、兒童及身心障礙者、老人之福利、教育、衛生健康、康樂、社區發展、住宅、災民、新市鎮開

發及囚犯、宗教信仰以及勞工、低收入國民等。

一、志願服務的起源與發展

(一)西歐

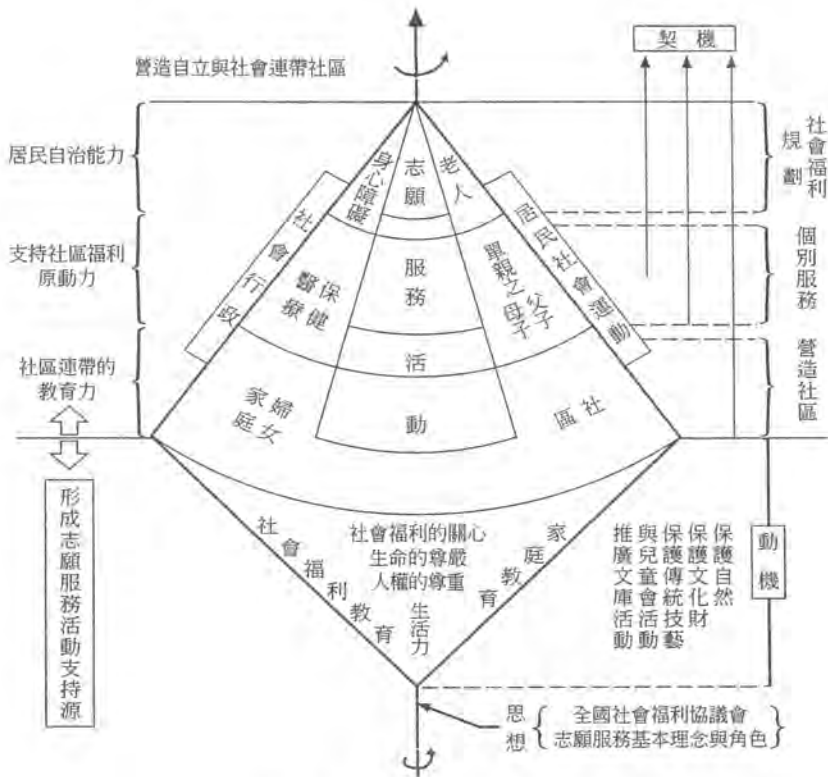
志願(Volunteer)的名詞是源自拉丁語「Voluntas」是「志願」的意思，也是重視「自由志願」的精神。在法語的「Volontaire」最初是指「義勇軍」「志願兵」的人，但後來卻變成表示「喜歡、愛心」(Volontaires)的意義。一八六九年工業革命後的英國倫敦發起「慈善組織協會」運動(charity organization society Movement)，簡稱C.O.S.，但不久又發生「推動社區改造運動」，而把參加此次運動的人稱爲「志願服務者」(Volunteer)。因此，英國至今所指的「志願服務」，不但包括社會福利領域，而且也包括醫療保健、教育文化、消費生活、自然環境保護、國際活動等廣泛的領域。所以英國的「志願服務」是定位在「緩和或改革現代化、工業化所產生的各種社會問題之國民的不滿與抵抗之一種公共福利活動」。不過最近的「志願服務活動」卻傾向於「自己去實踐自身的自立及與他人

的連帶以及創造新的社會之一種活動」的意義之方向去發展。在面臨到少子女、高齡化、資訊化、國際化的社會時，非認識到邁向未來前瞻性課題去推動新的志願服務型態之網路不可。為預防超高齡化、少子女化社會之社會問題，必須努力去強化社區福利，並將其形成為福利社會的重要課題，而以「志願服務」制度作為解決此課題的主要動力。

(二) 日本

日本在一九四五年敗戰不久就已有「志願服務」活動與使用「志願服務」的名詞之出現，尤其屬於青年層的「志願服務」活動之登場而打開了日本志願服務之始。一九四八年在大阪成立「大阪社會事業志願服務協會」，一九五三年全國社會福利協議會舉行「志願服務研討會」才正式決定使用這個「志願服務」(Volunteer)名詞，而一般國民或社會福利界以及社會服務界也都一致使用志願服務此一詞。同時「大兄弟姊妹」(B.B.S.)、「篤志青年社會服務」(V.Y.S.)等的團體，從敗戰後就已有實質(實際)的志願服務活動。到了一九六二年設立「慈善銀行」(即為支助社會福利慈善事業的銀行)及主管志願服務對機關的成立時，才使志願服務真正普及到全國各地。到了一九六五年及一九六七年依據敗戰後一九四五年文部省(教育部)的社會教育行政等法令，組織「青年海外協力隊」、「日本青年服務協會」而擴大到社會福利以外的「志願服務活動」之領域。一九七〇年代屬於女性的團體也開始有涉及到志願服務的活動範疇；同時以各地的公民館為據點推動志願服務活動，更使志願服務普及到各個家庭。到一九七七年全國社會福利協議會除開始以兒

童、學生的志願服務活動作為其重要工作外，在一九七九年東普塞(寮國)發生動亂約有一百萬難民逃到泰國避難時，派遣「志願服務團」參加聯合國志願服務組織(N.V.O)的救難活動。該協議會也在一九八五年舉行「全國青少年志願服務夏令營」活動，訓練貢獻社會的青少年人才。到了一九九〇年企業界為自身的需要也開始關心與貢獻社會而推行「企業志願服務」活動。同年，日本因為長壽社會的到來，健康而想參加志願服務的老人也愈來愈多，尤其以志願服務作為其生涯的老人日益增加，因此頒訂「志願服務振興法」，這也是促進日本志願服務活動興盛之因。一九九一年郵政省(部)開設「國際志願服務貯蓄」制度作為救助亞洲、非洲活動資金。在大阪、神戶、淡路大地震救災時的志願服務活動，更提高國民關懷災民救濟的志願服務動機。因此，日本政府除訂定「特定非營利活動促進法」(N.P.O)之外，其各級政府也依此法以支援志願服務政策為契機大力推動志願服務事業，尤其是積極訓練培養救災人員及各種必須具備的救災器材與配備。一九九二年文部省也對生涯學習審議會提出「不但要自己學習，同時也要把所學的回饋社會，所以講究學習的方法是必要的。因為生涯學習與志願服務活動是有重要而密切的關係」。在經濟企畫廳也於一九九三年發行「平成五年版，國民生活白皮書」，其內容是「豐富的交流、人與人的互動再現」之特刊，其主要目的是促進國民參加社會福利所關的活動，尤其是志願服務的活動。其於一九九四年總理大臣諮詢機關的青少年問題審議會所提出的「青少年育成的基本方向」是促進青少年的志願服務活動，這也是朝向「豐富充實的時代」的具體作法。所以青少年的



日本志願服務活動的結構圖

教育成功是不能缺少社會體驗的志願服務活動。至二〇〇一年的現在，日本的志願服務活動，無論提供服務的輸送者或被服務的接受者，其輸送與接受的管道並無什麼差異，主要是因為老人或身心障礙者是接受被人服務的對象，同時也是輸出提供服務的對象（老人、身心障礙者當義工者越來越多）。所以包括小孩或外國人在

內，相互尊重，彼此雖有差異性，但必須重視有差異才須共同學習、共同教育以及共同成长，而形成友好的共同生活、生存的環境，追求地球村，共同收集、交換運用資訊、共同解決生活所關的社會問題與促進共同的連帶。

不過近年來，日本因為老齡化、少子女化社會的迅速來臨，環境所迫而產生「有酬」的服務，導致志願服務活動的團體變質。所以，日本的「志願服務」制度已面臨到轉換轉型的時期。

二、日本志願服務的結構、性格與角色

(一) 結構

從上圖的日本志願服務活動可知其結構是為營造福利社區、福利社會所關的社區福利體系而成。圖中所表示的社區福利所關的志願服務活動是具有下列三種基本功能即：

1. 追求恢復社區的連帶力與社會教育力，再營造前瞻性的志願服務活動。
2. 遏止社區自立有困難的居民之疏離感，運用必要之手語、點字等等的技術與方法，細密援助居民，使任何人都能適應社區環境所支援的社區福利之志願服務活動。
3. 為了推行營造任何社區環境而有必要理想的社會行政措施與居民活動的方法作為志願服務的後盾，尤其必須檢討營運方式、財政管理以及志願服務推展社區福利所關的計畫等。

從圖的下面向上面來看，即全國社會福利協議會志願服務基本理念與角色，就是培養國民參與志願服務的思想，以保護自然環境，文化財，傳統技藝（能），加強兒童的活動以及推廣文庫活動

的動機，透過家庭教育、社會福利教育，使國民都能關心社會福利，了解生命的尊嚴，而尊重人權；配合社會行政加強居民自治能力、支持社區福利原動力，以及社區連帶的教育力而形成志願服務活動支持源，及配合居民社會運動之社會福利規劃，個別服務與營造社區需求之契機來推動老人、單親家庭、身心障礙、醫療保健、婦女等的家庭福利與社區福利之志願服務活動。

(二) 性格與角色

日本的志願服務活動是具有營造個人自立與社會、社區連帶的自發、自立、自覺與社會性活動之性格與角色即：

1. 志願服務活動是營造主體性的社會、社區，在社會人群中去實現他人比自己更能過著豐富充實的生活之一種活動。

2. 在志願服務活動時必須重視營造社會、社區的創造力與先驅的活動力。

3. 志願服務活動，不僅僅是解決個個具體的問題而已，而且是一波接著又一波而開放的活動。

4. 志願服務活動之契機，雖然是任意，但其活動必須在其日常生活是有計畫並且是連續，不能隨便中止。

5. 志願服務活動是有原則，不可有金錢上的討價現象。

6. 志願服務活動是與社會行政共同合作的一種居民主體性活動。

7. 志願服務活動是一種反映社會行政的活動。

8. 志願服務活動朝向營造社會、社區的方向去努力，所以必須調查居民生活有關問題，喚起關心，提供居民參加活動的契機。

9. 志願服務活動是自由活動，所以必須提供或彌補社會服務制度所沒有或不足的活動。

10. 志願服務活動所具有的各種具體訊息及服務是媒介社會行政與居民之間的工具。

三、日本志願服務的內容

其內容可分為下列二種類：

(一) 直接的志願服務

1. 日常生活的幫助、協助如：飲食、整理房間或打掃、購物等等。

2. 復健如：幫助物理治療（步行訓練等）或工作治療等。

3. 俱樂部活動：

(1) 技術指導、會場準備、整理活動場所等。

(2) 活動協助如：①創造性活動包括手工藝、陶瓷工藝、玩具製造、染織、繪畫、文藝、話劇、戲劇等活動的協助。②學習性活動包括寫字、書法、語文、歷史、插花、茶道、詩詞、歌謠、點字、攝影、宗教活動、保健醫療等的學習協助。③音樂性活動包括民

謠、歌唱、童謠、演奏會，作曲比賽等協助。④體育性活動包括體操、球類運動、游泳、舞蹈、爬山、娛樂趣味性運動、散步、打拳等協助。⑤親近動、植物的活動包括園藝、盆栽、蔬菜水果、飼養動物等的協助。⑥烹飪烘焙包括煮菜、製造糖果麵包等協助。⑦室內活動包括橋牌將棋、圍棋、麻將等的協助。⑧其他如參觀美術館、博物館、水族館、旅遊等的協助。

4. 集會服務如各種集會活動的協助。

(二) 間接服務

1. 生活有關的服務包括協助調理膳食、購物、縫衣洗衣、製造輪椅、義肢等。

2. 環境整理包括打掃環境、油漆、擦洗門窗、修理房子、室內外裝飾、刈草、植樹、種花、公共場所整理等的服務。

3. 事務性工作包括晤談登記、資料統計調查、接聽電話、文書收發、印刷、編輯、校對、影片照片整理、網路上網、圖書管理等之服務。

4. 專門性工作包括醫療保健、心理諮商與治療、教育與訓練、個案工作、團體工作等之服務。

5. 社區活動包括社區營造、社區照顧、社區居民各種活動、社區倫理精神與物質建設等之協助。

6. 其他如捐獻物品或金錢、義賣、募款等公益事業活動之服務。

四、日本志願服務的現狀

(一) 人數與團體數

日本在一九八〇年參加而有登記的人數與團體有一六〇萬餘人，一六〇〇〇個團體。到了一九九三年人數增加為四六九萬餘人，比一九八〇年的一六〇萬人增加二·九倍；團體增加為五六〇〇〇個，比一九八〇的一六〇〇〇個增加三·五倍。一九九四年人數增加至五〇〇萬餘人，比一九八〇年的一六〇萬餘人增加三·一倍；團體增加至六〇七三八個，比一九八〇年的一六〇〇〇個增加

表一 日本志願服務活動人數與團體數的變動表

年	數目	人數 (萬人)	團體數 (個)
1980年		160	16000
1993年		469	56000
1994年		500	60738
1995年		505	63406
1997年		546	79025

資料來源：日本厚生省編「厚生白書」，平成四、七、八、九、十年版。

三·八倍。一九九五年人數增加至五〇五萬餘人，比一九八〇年的一六〇萬人增加三·二倍；團體增加至六三四〇六個，比一九八〇年的一六〇〇〇個增加四·〇倍。一九九七年人數增加至五四六萬餘人，比一九八〇年的一六〇萬人增加三·四倍；團體增加至七九〇二五個，比一九八〇年的一六〇〇〇個增加四·九倍。

(二) 志願服務活動者基本結構 (資料)

1. 性別

依據日本全國社會福利(祉)協議會一九九六年「全國志願服務活動實況調查」資料，參加純粹以志願服務活動為主要目的之團體(主要目的團體)的成員之性別比例男性為百分之十四·九，女性為百分之八十五·一。參加非以志願服務活動為主要目的之志願服務活動之一環的團體(活動一環團體)成員，其性別比例男性為百分之二十五·九，女性為百分之七十四·一，如表二。

2. 年齡

依據日本全國社會福利(祉)協議會一九九〇年的調查資料，全國有登記的志願服務人員(義工)其年齡，以四〇—六十五歲者

為最多，占全部志願服務人員總數的百分之四十二。其次依序為六十五歲以上者占百分之二十九。三，二十歲~四十歲者占百分之十五。七，二十歲以下者占百分之十二。七，如表三。

3. 職業別

依據日本全國社會福利(社)協議會一九九六年
的調查資料，全國有登記的志願服務人員(義工)其
職業，在有職者當中主要目的團體，以全職受雇

人員者最多，占百分之十二。一，其次依序為打
零工者占百分之八。二，自己營業者占百分之
八。一，其他占百分之二。七；作為活動一環團
體，也以全職受雇人員最多，占百分之十三。
一，其次依序為自己營業者占百分之十。〇，打
零工者占百分之八。三，其他占百分之三。八。
在無職者當中主要目的團體，以主婦最多占百分
之四十七。五，其次依序為無回答者占百分之八。〇，退休者占百
分之七。一，國中、高中(職)學生者，占百分之二。六，其他占
百分之二。五，專科、大專院校學生者占百分之一。九；作為活動
一環團體也以主婦最多，占百分之三十四。〇，其次依序為其他占
百分之十一。四，無回答者占百分之七。一，退休者占百分之六。
二，國中、高中(職)學生者占百分之四。八，專科、大專院校學

表二 (單位：%)

	男性	女性
主要目的團體	14.9	85.1
活動一環團體	25.9	74.1

表三 (單位：%)

20歲以下者	12.7
20~40歲者	15.7
40~65歲者	42.3
65歲以上者	29.3

生者占百分之二。三。如表四。

(三) 志願服務活動的推展結構、活動領域 與對象

1. 推展活動結構

依據日本全國社會福利(社)協議會一
九九〇年資料，其活動推展結構，以在宅福
利服務，包括身邊介護協助、飲食服務以及
外出介護、協助服務最多，占百分之二十
四。八，其次依序為體育、教育、文化、包
括體育、運動指導、協助、教育、啓發、學
習、指導、勞動、出演等服務以及文化、傳
承活動者占百分之十六。六，諮商、交流者
占百分之十四。一，社區活動、環境美化、
自然環境保護等者占百分之十三。四，募款
者占百分之九。九，收集活動者占百分之
六。五，製作、創作等者占百分之三。六，
為社會貢獻出勞力者占百分之三。〇，手
語、朗誦、點字服務者占百分之三。〇，醫
療、保健、衛生者占百分之二。七，其他者
占百分之二。七，國際交流者占百分之〇。
八。其詳細情形如表五。

(單位：%)

表四

	有 職				無 職					
	自 營	全職 受雇者	打工者	其 他	主 婦	國中生 高中(職)生	專科生 大專院校生	退休者	其 他	無回答
主要目的團體	8.1	12.1	8.2	1.7	47.5	2.6	1.9	7.1	2.5	8.0
活動一環團體	10.0	13.1	8.3	3.8	34.0	4.8	1.3	6.2	11.4	7.1

2. 活動領域與對象

依據日本全國社會福利（社）協議會一九九六年調查資料，其志願服務領域（複選三項以內），在社會福利活動方面，以高齡老人為對象者，主要目的團體占百分之五十七·七最高，作為活動一環團體占百分之五十八·七也是最高；其次以身心障礙者為對象者，主要目的團體占百分之四十八·七，作為活動一環團體占百分之三十八·五；以兒童為對象者，主要目的團體占百分之十三·六，作為活動一環團體占百分之二〇·二。以一般人為對象如指導體育、運動或娛樂等者主要目的團體占百分之〇·六，作為活動一環團體占百分之二·六。以文化、傳承活動為對象者，主要目的團體占百分之二·七，作為活動一環團體占百分之四·八。以環境保護有關活動為對象者，主要目的團體占百分之八·六，作為活動一環團體占百分之二〇·七。

以國際交流、國際協助活動為對象者，主要目的團體占百分之五，作為活動一環團體占百分之二·五。以社區活動為對象者，主要目的團體占百分之二·九，作為活動一環團體占百分之九·二。以其他活動作為對象者，主要目的團體占百分之十四·八，作為活動一環團體占百分之二〇·〇。無回答者，主要目的團體占百分之二·八。其詳細情形如表六。

五、日本志願服務的特色

日本的志願服務特色雖然很多，但我們可把它歸納為下列幾項：

(一) 有健全志願服務活動結構

日本的志願服務活動是要營造國民自立與社會連帶社區為目的，以居民自治能力、支持社區福利原動力、社區連帶教育力量形成志工（義工）活動支持源，以社會福利教育、家庭教育以及保護自然、文化財、傳統技藝、

表五

(單位：%)

諮商、交流	14.1	手語、朗誦、點字服務	3.0
在宅福利服務	24.8	製作、創作 等等	3.6
身邊介護、協(幫)助		收集活動	6.5
飲食服務		募款活動	9.9
外出介護、協助服務		為社會出勞力活動	3.0
醫療、保健、衛生	2.7	國際交流	0.8
體育、教育、文化	16.6	社區活動、環境美化、自然環境保護 等	13.4
體育、運動指導、協助		其他	1.7
教育、啓發、學習、指導、勞動、出演、服務			
文化、傳承活動			

表六

(單位：%)

	主要目的團體	作為活動一環團體
社會福利活動		
以高齡老人為對象	57.7	58.7
以身心障礙者為對象	48.7	38.5
以兒童為對象	13.6	20.2
以一般人為對象	0.6	2.6
文化、傳承活動	1.7	4.8
環境有關活動為對象	8.6	20.7
國際交流、國際協助	1.5	2.5
社區活動為對象	2.9	9.2
其他	14.8	20.0
無回答	1.7	2.8

文庫之動機，生命尊嚴、人權尊重等等來引起（喚起）國民對社會福利的關心，以社會福利規劃、社會服務以及營造社區為契機，配合社會行政、居民社會運動來推動志願服務活動來照顧社區及家庭的老人、單親家庭，身心障礙者的福利以及國民的醫療保健衛生服務。

(二) 具有明顯而具體的性格與角色

日本的志願服務活動具有營造個人自立與社會、社區連帶的自發、自立、自覺與社會性活動之明顯性格與角色。

(三) 志願服務活動分為直接與間接二種內容

日本的志願服務內容分為日常生活幫助、復健、俱樂部活動以及集會服務等的直接服務與協助調理膳食等生活有關、環境整理、事務性專門性工作、社區活動以及其他服務的間接服務二種。

(四) 參加人數、團體數年年增加

日本在一九四五年敗戰時就已有志工（義工）服務活動與志工名詞。一九四八年成立「大阪社會事業志願服務協會」，一九五三年才正式決定使用「志願服務」名詞，一九七〇年以後才有女性志工團體，一九七七年才鼓勵兒童、學生的志工活動，至一九八〇年時有登記的參加者達一六〇萬餘人，團體達一六〇〇〇個。一九九〇年才有「企業志願服務」、活動與頒訂「志願服務振興法」。從此以後志願服務活動就越來越發展。到一九九七年為止，有登記的參加人數達五、四六萬餘人，比一九八〇年的一六〇萬餘人，在不到一二〇年間，增加三、四倍，而有登記的團體也達七九〇二五個，比一九八〇年的一六〇〇〇個，在不到二十年間，增加四、九倍，可

見其發展是相當迅速。

(五) 參加志願服務者性別、年齡別、職業別

日本志願服務活動的參與者，不管是主要目的團體或作為活動一環團體，均以女性居多，各占百分之八十五、一，百分之七十四、一。而在參加者的年齡別來說是以四十～六十五歲者居多占百分之四十二、三，其次是六十五歲以上者占百分之二十九、三。在職業別方面，不管是主要目的團體或作為活動一環團體均以無職業的主婦居多，各占百分之四十七、五、百分之三十四、〇。由此可見日本的志工是以無職業的四〇～六十五歲婦女為主。也因為如此，所以日本的志工流動率比台灣、美國等的其他國家低。不過日本政府近年來鼓勵各級學校學生參與志工服務，在申請入學、甄選入學均有參考志工經驗，同時各機關及民間企業採用人員時也以志工體驗為依據；尤其大阪、神戶、淡路大地震後學生參與志工活動大增，因此日本未來的志工來源是家庭主婦與學生。

(六) 推展志工活動結構、活動領域與對象

日本推展志工活動結構是以在宅福利服務居多，占百分之二十四、八，其次為體育、教育文化占百分之十六、六，諮商交流占百分之十四、一，社區活動等占百分之十三、四，可見其活動結構仍以社會福利在宅福利服務為主。其次日本志工活動領域與對象，不管是以主要目的團體或作為活動一環團體均以高齡老人為對象，各占百分之五十七、七、五十八、七，以身心障礙者為對象者各占百分之四十八、七、百分之三十八、五，以兒童為對象者，各占百分之十三、六、百分之二十、二等的社會福利活動居絕大多數。可見日

本志願服務活動推展結構，活動領域與對象均以社會福利活動為主。

(七)面臨轉換轉型時期

日本近年來因快速「老齡化」、「少子化」社會的來臨，環境所迫，而產生「有酬」服務，導致志願服務活動的變質，其「志願服務」制度也已面臨到「轉換轉型」的時期，令人嘆息，所以日本將來會形成「有酬」、與「無酬」並行的二類志工制度。

總之，日本的志願服務活動，可以說從一九四五年敗戰以後才開始，不過到一九九〇年頒訂「志願服務振興法」後才真正建立志願服務制度；同時也從以服務弱勢國民的在宅福利服務等的社會福利領域擴大到自然環境的保護、歷史文化環境的保護、教育、文化、體育、娛樂休閒的服務以及社區營造方面的服務。日本的志願服務活動是自由參加，國民的參加也都是在二—三成，不過自從一九九五年大阪、神戶、淡路大地震以後，參加人數大大增加，依二〇〇〇年全國社會福利（社）協議會之調查，已有六成的國民參加志願服務活動行列。在日本政府方面，近年來在各部會（省廳）設立「志願服務連絡協議會」檢討志工活動振興政策，尤其為迎接二十一世紀的高齡化社會，協助偏遠小鄉鎮設置與志工有關的飲食服務或緊急通報系統等設備，以達相互扶助、相互照顧的境界。

（本文作者為長榮管理學院社會工作學系教授兼系主任）

◎參考文獻：

一、中文部分

江亮演著 民國七十七年 老人就業與志願工作之諮商服務台北市

台北市政府社會局 中華民國高齡學學會編印

江亮演、洪德旋、林顯宗、孫碧霞編著 民國八十八年 社會福利與行政 台北縣 國立空中大學出版

社會工作辭典編審委員會編 民國八十九年 社會工作辭典 台北市 內政部社區發展雜誌社印行

二、日文部分

大橋謙策 一九九六 地域福祉論 東京 財團法人 放送大學教育振興會發行

日本厚生省編 一九九七 はせわかり厚生行政 東京 日本厚生省發行

庄司洋子、木下康仁、武川正吾、藤村正之編集 一九九九 福祉社會事典 東京 弘文堂發行

日本厚生省編 厚生白書平成三年版（一九九二）、平成四年版

（一九九二）、平成五年版（一九九三）、平成六年版（一九九四）、平成七年版（一九九五）、平成八年版（一九九六）、平成

九年版（一九九七）、平成十年版（一九九八）、平成十一年版（一九九九）等 東京 財團法人 厚生問題研究會發行