

推展志願服務業務概況與未來之展望

劉淑喜

壹、前言

志願組織的發展是二十一世紀已開發國家的主體之一，此外，推動志願服務亦是一種世界潮流，聯合國宣布公元二〇〇一年為「國際志工年」，顯示志願服務在當代議題的重要性。推動志願服務工作在世界先進國家已行之有年，許多國家都透過立法或頒定政策來落實志願服務工作之推動。如日本早在一九四七年就有保障志工的「民生委員法」；美國在一九七三年制定「國內志願服務法」(Domestic Volunteer Service Act)；一九九〇年訂立「全國暨社區服務法」(National and Community Service Act)；荷蘭於一九七九年頒定「全國志願服務政策」；西班牙於一九九六年制定「志願服務法」；我國的「志願服務法」亦在二〇〇一年元月四日經立法院三讀通過，並於同年一月二十日經總統公布施行，為我國推展志願服務工作邁向另一新的里程碑。

近年來，志願服務工作已在我國蓬勃發展，除了民間有志願服務組織，在政府方面，中央部會與各級政府單位均有所屬的志

工，如社政單位之社福志工、文建體系之文化義工、環保體系之環保義工、警政體系之義警義消、教育體系之學校義工、衛生體系之醫院志工、司法體系之榮譽觀護人、勞工體系之勞動志工……等，每一領域都幾乎大量運用志願服務人員協助推展業務，提昇服務品質。由此可知，結合民間資源，協助政府推動各項社會政策，是時代潮流之所趨，而推廣志願服務，擴大社會參與，更是拓展社會福利工作及增進社會祥和不可或缺的要素。因此，為順應此趨勢，如何充分建立志願服務制度，已是刻不容緩的事情。

貳、祥和計畫的內涵

為激勵社會大眾秉持「施比受更有福，予比取更快樂」之理念，發揮「助人最樂，服務最榮」之精神，踴躍投入志願服務行列，內政部早於民國七十一年即輔導各縣市政府運用志願服務人員推展社會福利工作，另為健全志願服務發展，整合多元分歧的志工組織，並鼓勵社會大眾踴躍參加志願服務行列，於八十四年六月訂頒「廣結志工拓展社會福利工作——祥和計畫」，以期在有步驟、有

目標的完善制度下，使我國志願服務工作能達成下列四大目標：

- 一、激勵民眾參與，擴大志願服務範疇。
 - 二、整合民間資源，建立志願服務網絡。
 - 三、落實政策推展，研訂志願服務法規。
 - 四、塑造服務文化，健全志願服務制度。
- 祥和計畫之主要內涵與作法如下：

一、任務編組：打破機構各自為政的局面，分別成立志願服務隊、志願服務大隊及志願服務指導小組。其中志願服務隊係由認同並響應「祥和計畫」之有志之士組成，凡二十人以上即可組織一志願服務隊，惟各志願服務隊務必附屬於機關、機構或團體始得成立；志願服務大隊則由各直轄市及縣市政府分別輔導成立，負責轄區內各志願服務隊之協調聯繫，以由點而面連成完整的網絡。

二、教育訓練：共分四階段訓練，分別為認知訓練、進階訓練、成長訓練及領導訓練。每一訓練階段都有其基本課程及時數，係採有計畫、有步驟、有方法，有目標循序漸進的方式進行。

三、服務項目：協助社政機關、福利機構或團體及醫療院所推展身心障礙、老人、婦女、少年、兒童福利服務、諮商輔導服務、醫院社會服務、家庭福利服務、社區福利服務等。

四、實施方式：頒授「志願服務隊隊旗」、製發「志工服務證」、「志願服務記錄證」、「志工背心」、頒發「志願服務隊幹部聘書」訂定「志願服務週」、設「志工人力銀行」。

五、獎勵：個人獎勵方面，頒授「志願服務獎章」及舉辦志願服務楷模「金駝獎」；團體方面經評鑑成績優良者，予以獎勵並公開

表揚。

六、經費：推展志願服務工作所需經費由各級政府分別編列預算支應，並結合社會資源辦理。

祥和計畫自頒布實施後，獲得各界熱烈迴響，結合社會潛在人力，如家庭主婦、大專青年學生、勞工朋友、公教人員、退休人員及其他專門技術人員等共同參與社會服務工作。目前我國參與社會福利服務之「祥和計畫」志工團體計有八百二十餘隊，志工人數計四萬五千餘人，服務時數達四百四十萬三千五百九十小時，平均每人每週服務一、八八小時，相當於提供二千零一十六人之專職人力（內政部統計處八十八年底統計資料），對於提昇社會福利服務品質，頗有助益。未來凡有心投入志願服務工作之有志之士均可循適當的管道熱烈參與。

參、工作內容及成果

為落實新政府「志工臺灣」的施政理念，內政部在志願服務工作上做了多項努力，分為以下各項簡述：

一、健全志願服務法制：行政程序法公布施行後，各級政府須有法律依據與授權，方可訂定相關法規命令，因此志願服務法立法有其迫切性。為研擬一部符合我國國情，又切合社會發展需要的志願服務法，內政部於北、中、南、東舉辦分區研討會，邀集相關部會、縣市政府、學者專家及志工團體代表座談，以廣徵各界意見，參考研擬完成志願服務法草案，旋復四次邀請相關部會、縣市政府、志工團體代表及專家學者研商修正，完成草案內容。另為因應

政府組織再造，省府組織調適，配合修訂志願服務有關法規，如祥和計畫業於八十九年七月十一日修訂實施。

二、落實地方志願服務組織：輔導地方政府整合地方志願服務團隊，以服務代替管理，以理念號召參與，將林林總總之志願服務團體、隊伍、組織，以「隊—大隊」之名稱加以統整，並藉由扁平化組織予以整合、連結，進而共同推展服務。

三、整合地區志願服務資源：志願服務係民眾本著對社會關懷與服務熱忱發起，而政府應扮演輔助之角色，故積極輔導民間志願服務團體及人員，結合成立志願服務協會。目前計有台北市、高雄市、台北縣、桃園縣、新竹縣、苗栗縣、台中縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、台南縣、高雄縣、屏東縣、台東縣、基隆市、新竹市、台中市、台南市等十九個縣市已有志願服務協會組織，對於整合地方資源，推動志願服務工作，頗有助益。

四、建立志願服務識別系統：為塑造志工形象與榮譽，增進認同與歸屬感，並使志願服務能深入人心，融入國人生活，內政部訂頒有志願服務標誌、歌曲、旗幟、背心：等，期藉由劃一的識別系統，加強志工凝聚力，並深化服務理念於日常生活之中。

五、辦理志願服務業務評鑑：為輔助地方政府開拓志願服務領域，發展地方服務特色，八十八年下半年及八十九年度於七至九月間邀請專家學者分赴各縣市政府辦理志願服務績效評鑑工作。透過書面考核、實地訪查、意見交換與座談等方式，瞭解地方推展困境，並提供具體建言，以作為縣市或民間團隊改進之參考，及指引國內志願服務工作之政策及實務取向，提昇服務績效。

六、落實激勵措施，發揮見賢思齊之效果：為激勵志工服務士氣，表彰其善行義舉，補助地方政府及民間志工團隊辦理志工研習訓練、獎勵表揚及觀摩聯誼等活動，藉以增加志工服務知能及情誼，並激勵社會大眾踴躍投入服務行列。如八十八年下半年及八十九年補助中華民國志願服務協會辦理志願服務—金駝獎、志願服務獎章、十大志工媽媽楷模及十大績優志工團隊等表揚活動。

七、強化志工知能，提昇服務品質：補助各縣市政府及各志工團隊辦理志工教育訓練，訓練內容除志工認知、進階、成長、領導等共同課程外，並視服務需要辦理各項專業訓練。八十八年訓練時數計四十三萬四千四百四十小時，訓練人次計八萬七千八百五十三人次。

八、增進志工福祉，辦理志工平安保險業務：為增進志工福祉，防範其於服務中發生意外事故，對於每週服務三小時，或全年服務達一百五十小時之志工予以補助投保志工平安保險。該保險保額為新臺幣一百萬元，保險項目包括死亡及殘廢兩項，八十八年志工投保人數計一萬四千四百四十九人次。

九、提昇志工管理效能，建置志願服務資訊管理系统：（於 <http://vol.moi.gov.tw>），輔導各地方政府及志工團隊運用資訊設備及網路管理所屬志工及進行資訊交換與理念交流，以期逐步建立志工人力銀行之目標。內政部並於八十八年下半年及八十九年度辦理志願服務資訊管理系统研習班計八梯次，受訓人數達一百六十人。

十、運用各種傳播媒體及管道，加強宣導志願服務理念：宣導志願服務理念，本部除製作宣導短片於電視臺播出外，並製發志願服

務宣導品，如宣導單張、環保袋；等，藉以增進社會大眾對志願服務之認知。

士健全志工服務時數登錄：為健全志工服務時數登錄制度，內政部於七十八年訂頒「志願服務記錄證申請暨使用須知」，輔導縣市政府及各志工團隊積極申請核發、登錄，以作為日後獎勵表揚之參據。

士建構志願服務網絡，強化資訊交流：目前臺灣的志願服務蓬勃發展，成為政府及企業部門以外的「第三部門」，為使其發揮整體效益，強化橫向聯繫，建立協調整合機制，補助各縣市設置志願服務推廣中心，目前已有台北市、高雄市、桃園縣、彰化縣、澎湖縣等地已有志願服務推廣中心。

肆、問題檢討

儘管志願服務在國內已蔚為風氣，但是對於人力、財力等資源的結合與開發仍有待努力。根據我國行政院主計處「八十八年台灣地區國民生活狀況調查」之資料顯示，我國年滿二十歲以上的國民於過去一年中，曾參與社會公益活動者的比例為百分之二十五點六（英、美等國家在百分之五十以上），所從事之社會服務工作以捐贈財物為多，公益慈善及宗教團體活動居次，調查結果顯示，我國國民奉獻愛心與實際參與志願服務仍未普及，綜其原因，國內推展志願服務工作的困難與限制有以下幾點：

一、民衆理念認知不清：現代社會由於個人主義掛帥，人與人之間的相處不似傳統社會的明朗單純，因此志願服務的推展，有其限

制，未來如何加強宣導，建立民衆對志願服務的共識，踴躍投入志願服務行列，是亟須努力的方向。

二、經費不足：內政部雖然每年編列預算推展志願服務業務，然而面對廣大群眾的要求，仍嫌不足，而地方編列之預算更是微乎其微。因此，各級政府往往有心推動卻窒礙難行，因此政府單位除應增列年度預算外，更應積極開發民間資源共同辦理，以落實志願服務工作的推廣。

三、專業人力不足：目前地方均缺乏專人辦理志願服務業務，而且社政業務年年擴展，承辦人員經常須兼辦或支援各項業務，服務品質難免受到影響。而且國內目前在大專院校開設「志願服務」相關課程並不普遍，因此對志願服務的了解大多是靠平日服務累積的心得，或是參考坊間各種相關課程所得到的知識，因此要彌補專業人力的不足，健全的教育訓練與專案委託民間機構辦理是可行的因應之道。

四、志願服務缺乏統整組織：雖然志願服務是出於自由意志，志願付出的服務行為，但仍要經由良好團體關係的建立，以持續其服務行為。雖然目前地方上已有志願服務協會及相關機構的設立，但因功能彰顯不一，導致志願服務工作十分零散，缺乏統整組織，因此，有必要透過定期召開聯繫會報，維繫志工之間的情感，與增進團隊之間的溝通與友誼，並整合服務資源，避免資源的重複浪費。

伍、未來展望

未來在志願服務推展上將朝下列方向努力：

一、建立志願服務子法及相關配套措施：志願服務漸已蔚為風氣，我國的「志願服務法」已在二〇〇一年元月四日經立法院三讀通過，並於同年一月二十日經總統公布實施，該法立法重點計有（一）明訂志願服務立法目的；（二）明訂志願服務主管機關及目的事業主管機關應有之專責組織；（三）明訂志工訓練與督導制度；（四）明訂志工應有之福利與保障；（五）明訂志工應有之義務如：遵守倫理及單位規章等；（六）明訂志願服務經費。為有效落實該法之執行，將於該法公布實施三個月內，整合相關部會意見訂定志願服務法相關子法如教育訓練之基礎課程、志工倫理守則、志願服務證之管理辦法等，據以實施。

二、提昇志願服務品質：

（一）加強志工教育訓練，建立完善的教育訓練課程，本部目前已有「祥和計畫」之推展，其課程之安排是由淺入深，循序漸進以培養志工專業知能。未來，將依志願服務法之規定，整合相關部會及地方之意見，訂定志工基礎訓練及特殊訓練課程，以提昇志願服務工作品質。另外，將針對志工督導人員提供繼續教育與在職訓練，以提昇服務品質與內涵並擴大服務範疇。

（二）擴大編印志工專業訓練教材以供各級政府或民間團體辦理教育訓練之參考。

（三）依志願服務法之規定，定期辦理推展志願服務之機關及志願服務團隊之評鑑，以提昇志願服務之工作績效與品質。

三、推動志願服務資訊網絡：志願服務是民眾出於自由意志對社會之付出行為，為有效運用這股人力資源，應借重電腦及資訊網絡

加以管理，將志工基本資料妥為儲存，建立「志工人力銀行」，妥為處理媒合的工作，使志願服務的供給面與需求面相互呼應，以避免人力資源重複浪費，使有限的人力資源發揮最大的效用。

四、宣導志願服務理念：配合二〇〇一年國際志工的來臨，將參考國際志工年的四個目標——增強認識志願服務、促進使用志願服務、建構志願服務網絡及倡導志願服務，加強擴大辦理慶祝及宣導活動，並補助民間團體辦理國際志工年系列活動。此外並加強辦理志願服務法之宣導，以促進社會大眾對志願服務之認識，激勵服務士氣，建立正確的服務人生觀，從而塑造志願服務文化，以發揚志願服務美德，提昇國民生活素質，落實陳總統「志工臺灣」之施政理念。

（本文作者為內政部社會司社會發展科科員）