

高雄市政府社會局推展志願服務工作概況

蘇麗瓊
陳文里

壹、前言

聯合國大會於一九九七年十一月決議正式宣佈，公元二〇〇一年是「國際志工年」，呼籲各國政府及民間組織共同慶祝響應，國際社會藉由志工年的訂定，肯定志工無私奉獻精神，並促進志願服務發展的構想，其主要工作目標為：

一、增進社會大眾認識：政府應建立機制提供社會大眾、志願服務組織參與公共事務管道，對志願服務部門對社會的貢獻予以量化陳述，透過大眾媒體宣導志願服務理念，辦理各種獎勵表揚以表彰績優志工及志

願服務團體等方式，增進社會大眾對志願服務的認識與瞭解。

二、促進志願服務實踐：針對不同社會文化背景設計激勵參與志願服務方案，並鼓勵企業認同員工參與志願服務，制定志工培訓方案，增進志工服務知能，提昇志願服務品質，加強志願服務部門管理等，以促進志願服務實踐。

三、服務經驗連結傳播：加強結合志願服務組織，觀摩運用志工績效優良之部門，並透過電視、廣播、報章雜誌、電子媒體等大眾傳播工具，報導志願服務成功經驗及分享案例，提供有意從事推展志願服務部門學習參考。

四、倡導志願服務理念：「志願服務」

係指民眾依自由意志，秉持誠心以知識、能力、經驗、技術、時間等貢獻社會，增進社會公益並承擔共同責任，分享經驗，成長自我，而不以獲取酬勞為目的之各項服務。

高雄市歷年執行志願服務工作也大致秉持這些想法在推動，以下僅就本局推動理念及實施方式就教大家。

貳、本市志願服務工作理念與作法

由於社會型態快速變遷，社會福利工作

範圍廣泛，民眾對福利需求多元化，僅依賴政府人力財力仍嫌不足，為落實社會福利政策，推展社會福利工作，並提昇服務品質，及發揮助人利他情操，政府及民間部門，無不積極招募、訓練志願服務人員，在各社會福利崗位上，為民眾提供服務，諸如各社會福利、醫療衛生、教育文化、警政消防、交通安全、體育休閒、環保生態、司法矯治、消費者保護、稅務戶政等單位，均組織運用志願服務人員，加強為社會大眾服務。

一、普及所屬單位開拓志願服務無限的可能

高雄市政府社會局自民國七十一年十一月起，試辦志願服務工作，招募第一期志願服務人員，提供本市孤苦無依之低收入戶老人在宅服務，由於頗獲各界好評，遂陸續招募志工，開辦身心障礙服務、兒童服務、青少年服務、婦女服務等各項服務領域，甚且普及至殯葬管理所，為往生家屬提供適切服務，十八年來共招募十三期志工，協助社會局推動各項福利服務業務。至八十九年底為止，社會局暨附屬機關為推展志願服務工作，共計組織訓練九個志願服務隊，包含社

會局、兒童福利服務中心、無障礙之家、長青綜合服務中心（二隊）、家庭暴力暨性侵害防治中心、殯葬管理所、仁愛之家、婦女館。總計聘任志工一、四二〇人，八十九年一月至十二月共計總服務時數為一一四、八五七小時，服務遍及各領域，績效深獲各界肯定。

二、強志願服務組織

（一）本市志願服務隊組隊情形

本市參加內政部祥和計畫之志願服務隊，至八十九年十二月底止共計組織八十四個志願服務隊，組織志願服務隊之單位有各社會福利機關（構）、團體、社團法人、基金會、學校、醫院等。目前志工人數總計有六、三四五人，去年一整年從事志願服務總時數近六十萬小時。其中政府部門志願服務隊計有十九隊，志工人數共計二、三八〇人，民間部門志願服務隊計六十五隊，志工人數共計三、九六五人。

（二）成立志願服務大隊

為加強各志願服務團隊之聯繫，本市志願服務團隊除成立志願服務大隊以聯結各志願服務團隊外，社會局並定期舉辦志願服務

機構聯繫會報，溝通工作觀念與做法，共商創新推廣活動並分工執行，每年並配合慶祝國際志願服務日（十二月五日）共同舉辦系列活動，在本市已蔚為特色。

（三）授旗與授證

每年針對新加入志工團隊，於慶祝志願服務推廣月公開活動中，頒授本市各志願服務隊隊旗，並邀請本省市長親自主持授旗儀式，以激勵志願服務精神，活動場面溫馨，志工團隊感到備受重視。另針對本局志願服務績效優良者，每年均辦理續聘授證表揚，會中邀請志工眷屬參與盛會，強化志工之家庭支持其積極服務奉獻的精神。

（四）核發志願服務記錄證

1. 為響應內政部「祥和計畫」，並激勵社會大眾從事志願服務，健全志願服務時數登錄，積極鼓勵本市運用志願服務人員之社會福利機構加入內政部祥和計畫志願服務隊，平時主動針對尚未加入志願服務隊之機構加強聯繫，說明組隊及申請志願服務記錄證辦理方式、志願服務記錄證時數登錄制度，並宣導「志願服務記錄證」一人一證全國適用。

2. 依內政部「祥和計畫」志願服務工作手冊之規定，鼓勵及輔導本市各運用志願服務人員之社會福利機構，組隊加入祥和計畫志願服務隊及申請志願服務記錄證以覈實登錄志工服務時數。本局每次於各機構申請志願服務記錄證時均依規定進入內政部志願服務網系統先行查核每位志工是否已請領，再核發志願服務記錄證。

3. 有關各志願服務記錄證登錄權則交由各社會福利機構志工督導人員負責，志工每次執勤時數均以實際簽到退時間計算，輔導各機構志工督導人員每半年統計每位志工各類服務時數，及覈實登錄於志願服務記錄證上加蓋登錄人職章且將原始簽到退資料留存各機構俾便查核。

4. 平時輔導各運用志工機構覈實登錄記錄證之內容，登錄志工服務項目包含婦女服務、家庭服務、身心障礙服務、醫院服務、社區服務、諮詢服務、綜合服務、支援活動、行政組、在職訓練、出席會議等。

三、加強志工服務信心和信念

為加強志工服務技巧、信心及服務理念，社會局每年度皆訂定本市志工教育訓練

計畫，包括志工學苑及其他在職訓練活動，除本局編列預算外，結合民間團體，擬定各類教育訓練計畫，層轉內政部申請相關補助。本市自八十三年十二月開辦「高雄市志工學苑」，旨在結合社會資源，健全本市志工培訓制度，提昇其服務信心，並隨時針對督導志工提供最佳的服務品質，加強推廣志願服務理念，

(一) 招募

為使欲參加志願服務者得到充分資訊，社會局除提供資訊網頁登載本市各志願服務機構招募志工新聞，以供民眾上網查詢外，社會局暨附屬機關更辦理聯合擴大招募志願服務人員活動，包括舉行記者會、優秀志工現身經驗談，於新光三越、SOGO、漢神百貨公司商圈街道宣導招募志願服務人員，招募績效卓著。

(二) 培訓

本市自八十三年十二月開辦「高雄市志工學苑」，旨在結合社會資源，健全本市志願服務工作人員培訓制度，提昇其服務品質，加強推廣志願服務理念，該學苑由社會局長兼任班主任、副班主任則由委託民間承辦單

位之理事長兼任，下設總幹事乙名，並成立訓練、活動及行政等三組負責學苑各項工作推行。八十九年依「政府採購法」規定，透過上網公開招標方式，委託民間辦理本市「志工學苑」，訓練本市志願服務人員及有意參加志願服務之民眾。辦理內容包含認知訓練、進階訓練、成長訓練、志工督導訓練，並依志工需求增加開設手繪POP研習班，口才編採訓練班、電腦文書處理班、手語訓練班等，每班皆以學員意見問卷調查評估辦理成效，並彙整成果報告作為下年度辦理相關課程參考。本市各志願服務機構亦針對志願服務人員定期辦理各項教育訓練課程，以提昇志願服務品質。

(三) 督導考核

為建立志願服務制度，社會局於七十八年訂定「高雄市政府社會局志願服務人員服務要點」，並於八十四年修正該要點，以建立社會局暨附屬機關志願服務督導制度；該要點針對志工之工作範疇、訓練、督導會議、出勤、福利、請假、考核、解(續)聘及獎勵事項均有明確之規定，其辦理情形如左：

1. 訓練及督導會議：分職前訓練、在職

訓練、幹部會議、志工督導會議等。

2. 出勤：每週至少一次，並應填寫工作記錄表。

3. 福利：出勤酌支交通補助費，參加各項聯誼、任期內婚、喪、喜、慶得酌發禮金或慰問金。

4. 考核及請假：按規定辦理。

5. 解（續）聘：八十八年有二名志工因行為不檢遭社會局予以解聘。

6. 獎勵：社會局視志工服務績效提報志工參選各獎項，如金暉獎、金駝獎、中華民國志願服務獎章、十大志工媽媽表揚、青輔會績優青年志工表揚。

7. 社會局另訂「高雄市政府社會局志願服務工作團組織要點」（八十二年四月十四日訂定）、「高雄市政府社會局志願服務工作團幹部選舉辦法」（八十二年四月十四日訂定、八十八年六月三日修訂）、「高雄市政府社會局志願服務工作團幹部職掌」（八十二年四月十四日訂定）

四、保障志工安心出勤服務

為提供志工出勤時之安全保障，本市辦理志願服務人員平安保險情形：

1. 社會局自八十八年度擬具計畫申請書向內政部申請本市祥和計畫之志願服務人員平安保險費補助款，由於依祥和計畫規定可享受有此福利之志工一年總服務時數需達一五〇小時以上，故實際投保人數為六〇一人，內政部補助二五〇元，志工自付二三〇元。八十八年下半年及八十九年度加保人數為五六九人，經上網公開招標決標價格為四五〇元，保障範圍為一〇〇萬元意外險，由內政部補助二五〇元，志工本人自付二〇〇元，因需自付部分款項投保意願較低。

2. 自七十九年起即為社會局志工辦理志工平安保險，保障範圍為意外險二十萬元，附加二萬元醫療險，保費由社會局負擔三分之二，志工負擔三分之一。八十五年度為加強對志工從事服務時人身之保障，特別簽准將社會局志工納入「高雄市政府所屬員工因公傷亡發給慰問金補充事項」之保障範圍。

3. 政府部門之志願服務人員約二、三〇〇人，自八十八年度起准用行政院頒發之「公教員工因執行職務冒險犯難或執行危險職務致殘廢死亡發給慰問金要點」及「高雄市政府所屬員工因公傷亡發給慰問金補充事項」

相關規定保障志工服務時無後顧之憂。若因公致殘或死亡者最高可獲得新台幣三百萬元之慰問金。依規定不能重複使用公帑投保故未加保內政部補助之平安保險。

為落實第二屆民選市長競選政見「有關婦女福利服務，對於從事義務社會服務工作之婦女，全面提供免費安全保險」，社會局於九十年年度預算中編列婦女志工平安保險經費，全面照顧本市參與志願服務之志工，免再自付其他費用。

五、宣導志願服務理念

每年度社會局皆結合民間資源，積極辦理各種宣導活動，凝聚服務理念並宣導服務理念，例如：辦理南台灣第一屆志工運動大會、園遊會、「志工情 關懷心&獨居老人」、「推廣志願服務，增進民眾福利研討會」等，本市志願服務隊之聯繫會報、志工學苑訓練課程、慶祝國際志工日志願服務推廣月系列活動之各項慶祝大會、志工聯歡會、港都志工尋根之旅、志工之夜電影欣賞活動、「奉獻九九 溫馨九九—海洋首都志願服務人員水上活動」、街頭宣導、祥和慢跑活動、志工趣味競賽、港都換新衣活動、一日傷殘一

日盲體驗活動、新警人類志工生活體驗營、小小志工生活體驗營、志工楷模「金暉獎」表揚活動、高雄二〇〇〇平安關懷晚會志工大會師、南部八縣市社會福利機構聯誼會暨兩岸非營利組織公共事務學術研討會、發行志工護照、志工通訊刊物等方式，並透過電視台、高雄地區電台廣播、報章雜誌等各種新聞媒體報導祥和計畫內容，宣導志願服務理念及相關活動事宜，並作志工楷模人物專訪以激勵社會民眾參與志願服務意願。

六、激勵優秀志願服務人員及團體

本市為表彰績優志願服務工作人員暨社會福利機構工作人員，倡導志願服務無私奉獻精神，發揚社會工作理念與方法，提昇社會服務品質與形象，共同促進社會福利之發展，特訂定「高雄市金暉獎選拔實施計畫」，其對象為本市公私立社會福利機關（構）或團體之社會工作人員、志願服務人員或對社會服務工作具有特殊貢獻者。

本市辦理金暉獎選拔活動，評審程序更須經初審、複審、決審方式為之，以達到公正、公平、公開之辦理原則，其說明如左：

1. 初審：由承辦單位組成初審小組，就

推薦之資料先予初評。

2. 複審：由承辦單位邀請歷屆金暉獎社會服務類得獎人擔任複審委員。

3. 決審：由承辦單位邀請學者專家、實務界及社會公證人士七至十一人組成決審小組。

此外，社會局訂有「高雄市政府社會局志願服務人員服務要點」，對於下列志工得頒發各項獎項鼓勵之：

1. 服務獎：服務熱心全年出勤時數達百分之九十以上，服務成績優良者。

2. 勤習獎：出席在職訓練及工作督導會議達百分之九十，並無遲到早退之情形者。

3. 績優獎：同時達到服務及勤習獎等二項獎勵標準者。

4. 特別獎：其他特殊或優良事蹟殊堪獎勵者。

5. 幹部服務獎：凡擔任志工隊幹部且依時出席幹部會議，積極推動團務者。

6. 榮譽獎：連續服務滿三年、五年、八年、十年、十五年、二十年者。

7. 對於服務事蹟優良之志工得推薦參加各項表揚，如內政部舉辦之「志願服務楷模

—金駝獎」與「志願服務獎章」、十大志工媽媽、行政院青輔會舉辦之績優青年志工獎章選拔活動、「高雄市金暉獎」選拔表揚，本局均依各項選拔表揚標準，及志工之服務情形予以提報。

七、辦理志工福利鼓勵參與

1. 參加本市祥和計畫志願服務隊均製發志工背心，以提供志工服務時穿著。

2. 本市志工學苑或各隊定期辦理志工在職訓練，志工均可參加。社會局暨附屬機關辦理與志工服務有關之訓練課程，專案簽報以公費方式讓志工參訓。

3. 本市部分志願服務隊均視經費編列狀況，依志工出勤次數核發交通補助費。

4. 本市各志願服務隊針對志工住院、本人或直系親屬之婚喪喜慶編列經費預算，並派員到場表達社會局慰問或祝賀之意。

5. 推薦志工參加本市舉辦之「金暉獎」選拔表揚或內政部辦理之「金駝獎」、「十大志工媽媽」、「志願服務獎章」、「青輔會績優青年志工」、「中華民國老五老社區互助獎」表揚等；社會局暨附屬機關志工獲頒中央辦理之各項志願服務獎項，除指派社工員陪同

到場協助辦理報到、獻花、攝影留念外，志工至台北接受表揚之差旅費亦比照公務人員差旅費給付標準請領交通暨膳宿費，若當日來回者給予全額機票票價給付，減輕志工額外負擔。

6. 本市各醫院體系之志願服務隊針對志工人至該院門診者免掛號費。

7. 各隊辦理各項活動，如遇用餐時間均供應志工餐點，另如有紀念品或宣導品亦會發給志工。

8. 社會局於每季志工督導會議時一併辦理志工慶生會，共同慶祝當季壽星生日快樂。

9. 社會局兒童福利服務中心為志工辦理公教人員購物卡，並保留部分寒、暑假活動名額讓志工眷屬優先參與。

10. 本市各社會福利機構設有圖書室者，志工均可借閱書籍。

參、本市志願服務實施領域 與工作內容

本市志願服務內容範圍涵蓋兒童、少

年、婦女、老人、身心障礙、醫院、諮商輔導、社區：：等各福利服務領域，如以加入本市祥和計畫各團隊之服務項目為例，其服務內容分述如下：

1. 身心障礙福利服務：如本市無障礙之家提供之諮詢服務、復健服務、手語翻譯、協助身心障礙者申請輔助器具、免費停車證及申請公益彩券經銷：：等。

2. 老人福利服務：如本市長青綜合服務中心之電話問安服務、送餐服務、諮詢服務、關懷訪視獨居老人、仁愛之家安養家民服務：：等。

3. 婦女福利服務：如本市婦女福利服務中心提供之諮詢服務、不幸婦女關懷慰問、緊急庇護、婦女館各空間服務：：等。

4. 少年福利服務：如本市各青少年福利服務中心親職教育、諮詢服務、活動支援：：等。

5. 兒童福利服務：如低收入戶家庭子女之課業輔導、本市兒童福利服務中心空間服務、活動支援：：等。

6. 諮商輔導服務：如高雄諮商輔導中心張老師、本市生命線協會提供之諮商服務、

轉介服務：：等。

7. 醫院社會服務：如本市大同醫院、民生醫院、婦幼醫院、凱旋醫院、旗津醫院、左營醫院、阮綜合醫院提供之服務台諮詢、圖推服務、病房服務、協助更換健保卡：：等。

8. 家庭福利服務：如本市家庭暴力暨性侵害防治中心提供之諮詢服務、防治宣導、緊急庇護、：：等。

9. 社區福利服務：如長青社區關懷服務隊積極服務本市獨居老人。

10. 綜合福利服務：如本市志願服務協會辦理之志工學苑、本局志工團支援各項活動、九二一賑災物資整理運送及各界捐款收據核對、殯葬管理所之志工提供往生家屬適切服務：：等。

肆、未來展望

社會局推展志願服務工作多年，雖已略具成效，但展望未來，除因應志願服務法之公佈實施，及民眾對社會福利之需求日增，更為積極推展本市之志願服務工作，於八十

一年十二月五日成立全國首座「志願服務推廣中心」，後因該中心所在苓雅青少年福利服務中心辦理公設民營而遷回社工室，為推展本市志願服務工作，讓本市祥和計畫服務團隊有一專屬的服務中心，並提供各隊研習、會議、辦理活動場所，特於八十九年四月份擬定重設本市「志願服務推廣中心」計畫，並向內政部爭取獲補助一一〇萬元改善設施設備，本市將以此中心為據點積極配合祥和計畫推展志願服務事業，除提供本市志願服務團隊辦理大型活動之禮堂，及多功能研習教室外，並派駐兩位資深社會工作人員專責推展本市各項志願服務業務，為了更符合時代趨勢，亦在志願服務工作領域尋求創新。例如：配合聯合國訂二〇〇一年為國際志工人年，特與高屏三縣市、亞太公共事務論壇共同辦理「二〇〇一年志工台灣研討會」激發、管理、永續志工精神」，以推展志願服務理念，營造志願服務城市與社會。為加強宣導並鼓勵民眾投入志願服務工作，發揚志願服務美德，將繼續加強辦理「金暉獎」等選拔活動，以收見賢思齊之效。更規劃調訓辦理志願服務網際網路研習，協助各志願服務

單位以最便捷方式傳遞訊息，增進各志願服務機構資訊與溝通，以建立本市志願服務聯繫網絡。

展望未來，本市志願服務更將朝下列方向努力：

1. 配合志願服務法之公布，聯合本市各目的事業主管機關，積極宣導志願服務理念，印製志願服務文宣品，結合本市志願服務協會積極推動「志工人力銀行」，透過傳播媒體宣導，鼓勵民眾參與志願服務之行列，並結合本市社會福利機構及社團之志願服務組織共同開創服務新局。

2. 鼓勵並媒合青年學子社團投入志願服務行列，培養服務社會正確人生觀，培育志願服務年輕的人力資源力量。以服務社會，蔚為榮譽，以建立清新善良風氣。

3. 加強志工督導及志工培訓，提昇志願服務品質，積極輔導各志願服務團隊增強社會服務功能，擴大參與福利社區化工作，建立社區志願服務支持系統。

4. 強化本市志願服務聯繫會報功能，並積極輔導本市志願服務協會之健全運作，以整合並促進本市志願服務機構資源網絡功

能。

5. 依「志願服務法」規定，訂定本市推展志願服務計畫，協助各機關、團體對志工施以招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其他服務項目。建立本市志願服務工作行政體系。

伍、結語

志願服務精神是人類進步的原動力，從事志願服務工作，帶給個人高度成就喜悅，志願服務人員遍佈各行各業，志願服務更對整個社會民主化、自由化、平等化的推動有莫大貢獻，未來期許本市以創造性、主動性取向推展志願服務，更以「港都情志工愛、志工愛處處在」為精神指標，引導願景營建本市成爲一個「志工城市」。

（本文作者：蘇麗瓊為高雄市政府社會局局長；陳文里為該局社會工作員）