

臺北市政府社會局推展志願服務現況

高昭美

前言

臺北市政府社會局自民國七十三年起即開始招募志願服務人員，推展志願服務業務，發展至今已十七個寒暑，目前本局已有二十九個附屬單位，包括設置於各行政區的社會福利服務中心、平價住宅、老人服務中心、婦女中心、廣慈博愛院及浩然敬老院、陽明教養院、老人自費安養中心、早期療育中心……等機構，均擁有自行招募的志願服務團，志工總人數約有五八三名。

這些志工夥伴與本局派駐於基層的社工同仁並肩工作，協助本局社會福利服務工作的推展與輸送，工作內容計有：低收入戶關

懷訪視、兒童課業輔導、老人與身心障礙者居家照顧、獨居老人電話問安、文書行政服務、電話諮詢、活動支援、場地器材管理、專線協談……等服務。以八十九年為例，本局志工提供服務總次數一〇二三五次，總服務時數為二五五三四小時，績效卓越。

概括而言，本局長久以來志願服務主要的業務範圍有下列五個方向：

- 一、建立本局志願服務制度。
- 二、配合內政部「廣結志工拓展社會福利工作—祥和計畫」，結合公、私部門的志願服務團（隊）整合社會資源。
- 三、負責臺北市政府「擴大辦理志（義）工參與市政工作實施方案」中之志（義）工

年度統一招募宣導活動與辦理「金鑽獎」優良志（義）工暨團隊表揚活動。

- 四、志願服務資訊化。
- 五、結合民間資源，開創志願服務創新業務。

自八十八年七月陳皎眉局長上任以來，對於志願服務業務更積極地期望能在既有的基礎上發展出更有效率、更多元化的工作模式與發展方向。尤其是陳局長上任不滿三個月，臺灣地區就發生了九二一集集大地震，這個百年來最大災變讓國人飽受驚嚇，亦使許多家庭在一夕之間失去至親一無所有。九二一的救災工作在在考驗著執政單位資源整合與最短時間的動員能力，也嚴格的衝擊著

我們所建構的既有制度。如何有效的整合、連結人力、物力、財力等資源，使其發揮最大的效能，成為本局推展志願服務最重要的課題與省思。經過九二一災變的洗禮，本局在推展志願服務業務上作了許多調整與努力，在此願將本局這一年半以來推動志願服務創新方案的一些工作心得與大家分享。

「政府有限·民力無窮」 臺北福利聯合國

在臺北市整個九二一救災過程中我們看到了民間熱力的釋放，社會福利團體、企業界、學術界、醫療單位；等大量的人力、物力、財力迅速的投入賑災救援工作，然而這些資源由於缺乏一個聯結的管道，而導致使用效益減損。為使民間志願服務團體所投入之龐大人力、財力、物力等資源發揮最大效能，本局秉持著「資源整合」及「全民參與」的兩大理念，希望藉由本局以行動取向之方案，結合活力無窮的民間企業、各大專院校、醫院及民間志願服務團體建構一個互助

關懷的福利社會。

八十八年十二月十七日本局與民間企業、各大專院校、醫院及民間團體等四十二個單位正式結盟為「臺北福利聯合國」，期能建構一個永續性社會福利輸送網絡，運用此一服務網絡機制，彌補社會長期性資源不足，更可機動性的針對需要協助的弱勢族

群，發展服務方案，提供必要的協助，讓政府與民間充分合作。

「臺北福利聯合國」理念獲得民間企業、各大專院校、醫院及民間志願服務團體等單位廣大的迴響，截至八十九年止本局和結盟單位針對兒、少、老、婦女、身心障礙者、低收入戶等之需求共推動了四十五個方案，其中較具特色及成果的方案有：

一、和美國安泰人壽台灣分公司合作安泰咖啡小站，將收入捐款作為發展社會福利方案之用。

二、和寶來證券集團合作低收入戶家庭發展帳戶，鼓勵低收入戶儲蓄，迅速累積財富。

三、國寶人壽保險公司提供本局第一線直接服務社員工一百萬意外險及三十萬意外醫療險。

四、純青社會福利基金會贊助學生社團服務經費，以提供社會服務。

五、和麗星郵輪合作台北人圓夢之旅，提供本市弱勢族群四個梯次免費搭乘寶瓶星號三天兩夜遊日本石垣島之機會。



「臺北福利聯合國」運作至今已一年，結盟單位已由原有的四十二個增加至八十個單位，合作對象亦再增加基金會，共為五類。九十年代將和合作伙伴推展的重要方案計有：

一、提供本市獨居長者手機，建構現有緊急救援系統之外第二聯絡管道。

二、推動身心障礙者生存年金保障及信託制度。

三、大專院校服務性社團推動「大手牽小手」關懷社區弱勢兒童少年。

四、為低收入戶單親戶長或生計維持者投保一百萬意外險，讓其無後顧之憂並保障其子女生活。

「臺北福利聯合國」長期發展目標是期待讓所有的資源能有效連結，並能發展社會福利平台網絡，搭載數位、互動式的聯結模式，讓全民可以直接從網絡中尋找到可以合作結盟的資源，成為並肩前行的盟友。

整合民間資源辦理「臺北市獨居老人照顧方案」

臺灣在邁入高齡化社會的歷程中，愈來愈多長者在自願或非自願的因素下，單獨在社區生活，成為「獨居長者」。獨居生活或也自由愜意，但因意外事件頻傳，尤其於八十七年二月二十四日發生在本市獨居長者死亡多日無人知曉事件後，老人獨居所衍生之相關議題頗成各方焦點，也更凸顯獨居長者在關懷照顧、生活安全等需求上的迫切性，對此政府部門也正積極建構完善的獨居長者照顧服務網絡，俾便長者能在社區中自由、安全、尊嚴的生活。

在「臺北市獨居老人照顧方案」中，除邀集民政局、衛生局、消防局、警察局等相關局處，研議獨居老人照顧對策外，並主動發函各民間團體、宗教團體共六十一個單位，結合民間志願服務團（隊）志工認養鄰里老人，提供關懷訪視、電話問安社區活動及送餐服務。截至八十九年止，共結合含慈濟基金會等三十九個民間團體，一、七二七名志工認養其中四三三三個里之獨居長者。本局也將持續結合民間單位繼續加入獨居長者

認養工作，期望本市獨居長者能在志工協助下安全尊嚴的於社區中生活。

「愛心無限·護照隨行」 臺北市民愛心護照





台北市政府志(義)工親善大使(無尾熊哈雷與派翠克)揭曉暨抽獎記者會

本局鑒於長期性定點定時服務志工人力
的短缺，運用機動性高的短期志工將成爲趨
勢，於公元二〇〇〇年發行「臺北市民愛心
護照」，以倡導「無私」、「不求回報」的行
善理念，強調任何人都可以從事愛心活動，
呼籲忙碌的現代人利用空閒時間，以更創新
的方式「不定時不定點」的投入志願服務工

作。讓參與各項愛心活動的市民皆能自行保
存愛心活動的紀錄，一方面作爲市民自己珍
貴的紀錄，一方面也可作爲日後他人回饋的
基礎。

爲了吸引年輕的族群從事愛心活動，本
局規定凡設籍、居住、工作、就學於臺北市
十歲以上的民眾，並期許在公元二〇〇〇年
願意付出時間、心力財力等投入愛心活動
者，都可申請愛心護照。申請者只要填具申
請表，並許一個「我在公元二〇〇〇年參與
愛心活動的承諾」，就可以獲得一本「臺北市
民愛心護照二〇〇〇年珍藏版」，持有此護照
者於公元二〇〇〇年十二月三十一日前可免
費進入臺北市立動物園遊園。

配合本護照的發行，本局特舉辦「愛心
無限 護照隨行」臺北市民愛心護照二〇〇〇
年珍藏版頒發大會。會中我們安排了原住民
的歌舞拉開大會序幕，由馬市長親臨主持並
頒發愛心護照給願意於公元二〇〇〇年付出
時間、心力投入愛心服務的各行各業（如：
演藝人員、警察、計程車司機、醫護人員
；）、各種族群（如：原住民、旅台的外籍人

士；）、各年齡層（退休老人、小學生、家庭
主婦、身心殘障人士；）等十名代表，並由
代表們一一說出他們在公元二〇〇〇年從事
愛心活動的期許與承諾，最後與會代表們與
市長、局長一一擊掌（Give me ten）以示遵
守承諾。

本活動經由媒體的報導，引起臺北市民
廣大的迴響，二千本的愛心護照也如期地被
臺北市民申請發送完畢，其中也不乏外縣市
的市民，透過傳真、E-MAIL、電話詢問，希
望也能申請「臺北市民愛心護照」，爲本活動
平添了許多溫馨的活動花絮。

「網路新都·無遠弗界」 市民愛心網

由於網際網路的發達，二十一世紀儼然
是一個資訊化的e時代。馬市長在其競選市
長的期間，提出要將臺北市建設成一個網路
新都，並不是一個競選口號，而是一項深思
熟慮的承諾與行動計畫。爲了達成這個目
標，市府團隊建構了「市民九大生活網」，提

供市民包括生命財產安全保障、愛心和關懷的傳送、就醫診療線上諮詢與掛號、福利服務資訊整合、終身學習、文化休閒、交通旅遊、社區服務和工商服務；等九大生活領域的網路服務。依據市長網路新都的施政理想，我們藉由網路科技的功能設計了市民愛心網。

照顧市民，提供臺北市民各項福利服務，原本就是政府責任，除了政府提供的福利服務之外，民間也有許多的慈善團體、慈善基金會，或各種民間組織提供許多服務，一起致力於協助處於各種困境的弱勢民眾。那些有餘力且有志於服務人群的市民，往往缺乏可以發揮他們專長和愛心的服務管道。

因此，如何匯集民眾的愛心及讓有意願從事志願服務的民眾能瞭解目前有那些公益團體是其可信賴可參與的，為本網建置首要工作。

拜資訊化社會，電腦科技發明之賜，可以運用網路的魅力與快速，讓市民能迅速獲得相關資訊，讓參與投入志願服務的理念可以具體實踐。臺北市民愛心服務網在本局承

辦同仁共同努力下將於九十年的四月正式啓用，關於市民愛心服務網的建置，本局將朝台灣最大愛心與公益活動入口網站的目標邁進，希望能統

整愛心與公益活動的各項訊息與內容，包括志願服務、勸募活動或愛心公益相關活動訊息的整合。網站的內容規劃有：「愛心人力銀行」，市民想要擔任志（義）工從事志願服務工作，而政府單位或民間立案的非營利組織想要招募志（義）工，可藉由愛心服務網



台北市府第四屆金鑽獎優良志（義）工暨團隊表揚大會



進行媒合，縮短招募行政流程；「愛心家族」，呈現政府單位或民間立案的非營利組織運用志（義）工的現況；「愛心一點通」，匯集勸募與志願服務的相關法令、文獻；「發行人愛心電子報」，將迅速提供市民參與志願服務之管道與資訊。

透過市民愛心網可以得知各種合法的勸募活動或愛心公益活動訊息，提供臺北市市民貢獻人力、物力、財力及捐血、器官捐贈等愛心服務之管道。藉此結合政府與民間資源，期待將臺北市建立成爲一個「有愛無礙」二十一世紀的活力新都市。

結語

除了上述的志願服務創新方案外，本局對於推展志願服務的既有政策也不敢稍有懈怠，在建立本局志願服務制度方面，八十八年十一月間，本局第二次修訂「臺北市推展志願服務要點」，使得臺北市政府各局處在運用志（義）工及推展志願服務業務時有一共同的法源依據，對於志（義）工的招募、教育訓練、發聘、登錄、督導、考評、獎懲、保險及慰問補助事宜，均有基本的規範。

本局也積極配合內政部辦理「廣結志工拓展社會福利工作—祥和計畫」，結合公、私部門的志願服務團（隊）整合社會資源，目前已有政府暨民間團體所屬的九十四個志願

服務團體加入「祥和計畫」臺北市志願服務大隊，志（義）工總人數爲六〇七六人。

另外，在辦理臺北市政府「擴大辦理志（義）工參與市政工作實施方案」中之志（義）工的年度統一招募宣導與「金鑽獎」優良志（義）工暨團隊表揚活動部分。因八十九年度盛逢難得的千禧年，本局特別構思以「新世紀、心動力、新夥伴」爲招募主題，爲了增加招募活動的趣味性，特聘請台北市立動物園無尾熊哈雷與派翠克擔任公元二〇〇〇年臺北市政府志（義）工親善大使，並辦理「志工親善大使市民有獎徵答活動」，以吸引更多市民的注意與支持，造成宣導風潮。此外「金鑽獎」優良志（義）工暨團隊表揚活動，截至八十九年爲止已辦理了四屆，已成爲市府優良志（義）工競相爭取的最高榮譽。

美國研究趨勢的專家波普康(Fairis Popcorn)曾經預言，美國人未來將出現一種自我犧牲的新道德，會有越來越多的美國人投入志願服務工作。根據統計，現在美國每兩名成年人中，就有一個人每週至少抽出三

時的時間從事志願服務的工作，我們身爲地球村的一員，也將會邁向同樣的世界趨勢！

二〇〇一年國際志工年，我們也期許臺北市志願服務願景能以先進國家市民參與程度爲標竿，我們相信城市有愛，理想國度就在不遠處！

（本文作者爲臺北市政府社會局志願服務業務承辦人）