

# 對聯合國推行二〇〇一年國際志願服務年建議的回應

——民間版志願服務白皮書初稿

蔡漢賢

## 壹、前言

在迎向聯合國訂定「二〇〇一年國際志願服務年」之時，國內甫經過志願服務法之際，身為地球村一員的我們，無疑的應該以更積極的態度，來檢討與思考我國志願服務的現況與未來，俾對國際志願服務年及落實志願服務法有所回應。

我們的經濟成長與富裕享譽國際；仁人愛物的文化歷久常新，在面對新世紀到來的同時，希望由經濟發展成果，化作志願服務的動力，國內社會行政學會譯有聯合國「認識二〇〇一年國際志願服務年」小冊，其中載有「增強志願服務、促進運用志工、建構志願服務網絡及開創志願服務新境」的目標，文內所提建議，寓意深遠，如予以省思回應，對我國志願服務有鑑往策來的功效，仍就所提的建議，本耳聞目睹所及，逐項回應，文中詢及你的團體、你的社區、你個人等係以社會行政學會成員為立場作答，黑體字為聯合國原建議問項，加以回應後撰成民間版志願服務白皮書初稿，備供研商定稿之用。

## 貳、釋意與動力

在買國什麼是志願服務傳統團結一致的機制？

回應：仁人愛物的文化傳承，見義勇為的民族習性，融合宗教教義的奉行、社團宗旨的實踐、政府服務策略的推行，擬成了團結一致的機制。見之早期的志願服務，是環繞在有無相助、疾病相扶的宗祠與善堂，此外，民間熱心人士，捐糧輸財，修橋鋪路，施醫施藥，多稱之為「大善人」、「做好事」。迨至近代，有採國民義務勞動、基層民生建設、社區發展等不同作為，提供民眾參與管道，更因自動化與經濟成長，人們有較多餘時、餘財，乃導致工商企業的參與、公益社團、基金會的支持，各就體制與創設宗旨，透過成員愛心的付出，來作自我肯定，服務工作乃能不斷擴展，成為現代人生活的一部分，為志願服務供需作為橋樑的團體和組織，亦相繼成立。

專有名詞：在你們的語言中有「志工」(Volunteer)和「志願服務」(Voluntary Action)的同義字嗎？

回應：傳統所稱「志士仁人」、「好人好事」就是我們語言中對「志工」的別稱，「樂善好施」就是「志願服務」的同義字。近年「志工」、「義工」、「義務工作」並稱，因為各為所本，但以稱志願者較多。理由是志願為所「願為」；義務是所「當為」。願為是引導催促，只要是心之所願、興之所趨，想做就可做；義務是當為，不得推諉。申而言之，是屬於法的約束非做不可，譬納稅，如有違背須受處罰。志願工作是個人本「助人最樂、服務最樂」的意念，為所願為，其本質是積極，予取關係不必對等；義務工作是法令規定人民應負的責任，其本質互動關係仍對等之交換之行為。惟國內亦有團體，因對其成員有期許，責成其視服務為義務，況「義」者為宜也，有所當為該做的意旨，稱「義工」亦難謂絕對不妥，但以「義務工作」稱則確須商榷。又志願服務具有犧牲奉獻、助人榮己之精神，是出自內心所願為的一種志業，況且更蘊含著「志定於前，功成於後」的深遠意義，現已透過志願服務法的通過，建立共識，今後當不致會有意同而詞異的混淆。

依你所見志工是什麼？在你生活社會中的觀念和實務上，是否需要做任何界定區分；又依據二〇〇一國際志願服務年主題，如何界定「志工」？

回應：聯合國的定義是「志願服務者，係一種有組織、有目的、有方法，在調整與增進個人對環境的適應，具志趣

相接近，不計酬勞的人謂之」。筆者以為「志願服務乃個人本濟世胸懷，利他德操，助人豪情，服務壯志，不計名利，不求回饋，志願貢獻自己之有餘，藉以幫助他人之不足，進而致力改造或促進社會的一種服務志業，以求群己關係更融洽，社會福祉更增進」。依據「志願服務年」的觀點，可歸納有下列幾個要項：「民間本質、利他行為、不計酬勞、團隊組織、資源分配、鼓勵獎勵」等，目前我國通過之志願服務法稱：「為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量作最有效之運用：」。

簡單的說，你了解志工哲學動力基礎嗎？

回應：志願服務是心之深處的價值取向，情之極致的意識認同，以及行隨念至產生動力的一種理念；也可以是宗教教義的踐履，是動員人力、物力資源的方法；更是一種人際互動的過程。具體而言，使人們願意去從事志願服務，可以從「利他主義」及「交換互惠」的觀點探討。稱「利他行為」須具有以下三個特質：一為助人的本質即是行為的目的。二為助人者動力源自個人的道德認知，而非基於法定之責任或義務；三為助人者的行動是善意的；再就交換互助觀點來詮釋，當人們互動時會傾向彼此互惠，但並不計較代價與回報，並非狹隘的自利

性交換行為，而是建立在積極服務價值觀來喚起社會大眾的參與。

志願服務及志願服務機構的特質是什麼呢？你是否認為志願服務中止之際即為政治活動開始之時？

回應：志願服務是性之所近與與之所在的利他性自發行爲，志同道合的人，組成團體或機構。協助政府因應社會問題與需求，促成社會良性互動的特質。由於志願服務是一種崇高而又無求的服務人群的工作，雖然有時爲不屑政客所利用，但只要大家有正確的認知，就可以避免志願服務被利用作政治活動的錯誤取向。

在貴國誰來從事志願工作？人口群中的那一群做得較多又那一群較少？

回應：依據「台灣省省民對社會福利措施意向調查報告」指出，約有四分之一的省民會參與志願服務，參與服務主要原因依序爲「可以幫助他人，貢獻社會」、「純粹爲了服務別人」、「做好事、積陰德」、「可結交朋友」、「可以充實自我」；就地區言，其中中部區域的參與程度較高，而南部稍低；就性別言，女性參與較男性高；就年齡、學歷等言，三五一四五歲者、大專以上程度、有配偶者、具專業身分、有宗教信仰、每月平均收入在十萬元以上者，傾向參與志願服務較多。若以服務類別來分，參與志願服務的項目，依序爲「社區守望相

助」，其次是「社會服務」、「交通服務」、「文教服務」、「醫療服務」、「其他服務」等。

在你們社會中，什麼志工對社會品質的影響較大？曾否測量過？

回應：凡是參與利他服務，都可促成社會進步，其中以雪中送炭的福利志工、援助病患的醫療志工最受推崇，尤以高齡、幼少、外籍人士更受喝采，至量算化則多在評鑑時爲之，以工作態度、服務情形及特殊事項加以評定等級，或按服務人次及按服務年資、服務時數、服務項目，作量算貢獻，八十九年中央政府曾有舉辦評鑑。績優人員，則由各主辦單位，各級政府分別以獎狀、獎章、獎品等獎勵之。

志工對你們社會質與量的貢獻是什麼？是否分析過？

回應：推行志願服務就個人言，有心靈改革的功效；就社會言，可補政府施政之所未及，兼又有增加人力、節省經費之利。各單位之統計資料分類不同，以省市政府報告而言，有會動員多少志工者，服務多少人次者，服務多少小時者，標準不一難以作精密之比較分析。參考報章及研究報告所載，台灣地區一千三百萬成年人口中，有三百萬人會做過志工，目前仍在服務者約有一百二十萬人，想做但不知去那裡做志工的有九十五萬人；借每人平均服務的時間偏低，大有擴展的空間。

志工是否有配置取代受雇者的偏差與危機？

回應：學者研究志工與機構專職人員之間的關係，間有發現部分機構專職人員視志工與其具有相等的責任，屬免費勞工，對他們有時過分干擾，無論就團體或機構、非營利性的財團法人、政府單位都有仰賴志工提供服務的必要，但不可以志工取代受雇者，惟經過訓練合格之志工，可補受雇人力不足，提昇服務品質之功能。

志工團體在貴國當局的設立是容易或困難呢？

回應：依照人民團體法及有關法令規定，只要有三十人以上發起，都可依本身意願，組成全國性、省市級及地方志願服務團體，亦可將志工服務團隊依附在已核准之社區組織內，至學生組成之團隊，只需得學校之許可。又政府及社會公益單位設有經費，供服務團隊按程序申請。

你們的團體是隸屬於國家層級的組織嗎？你能有效地使你的見解讓官方了解嗎？

回應：依照人民團體法組成的團體，有全國性、省(市)、縣(市)之分，機關、學校亦可有所屬志願服務組織。如文建會所屬單位之文化義工、環保署所屬之環保義工、警政體系中義警、義消、教育系統之社教義工等，這些組織可以直接向主管單位建議。而內政部及地方政府亦有志願服務體系。內政部對於推行志願服務更是不遺餘力，於八

十四年起擬定「廣結志工推動社會福利工作——祥和計畫」，其目的是希望透過政策之引導建立完整的志願服務制度，以積極態度拓展社會福利工作。

地方或中央政府有正式承認和支持志願組織的主管機關嗎？在貴國政府中由那一部門來管理志工組織呢？

回應：一般而言，中央政府係由內政部輔導，其他目的事業單位也都有所屬志願服務組織，至地方政府則由市縣政府負責，如省市都會公布「台灣省推行志願服務實施要點」及「台北市政府推展志願服務實施要點」等。

貴國或地方政府是否接納志工，認為志工是政府為民衆提供服務的夥伴？

回應：志願服務在工商社會益發顯得重要，政府視之為輔助提昇服務的組織，其類型就對象分有兒童、青少年、老人、殘障、婦女、勞工等。就工作場所分有對家庭、社團、醫院、社區、學校，二者攜手並進，言之為夥伴關係，頗為貼切。

貴國行政當局對志工及志願組織有無認可及協助的法規？由那一個部會負責？

回應：我國志願服務，在中央尚未立法前，行政院有所屬各機關實施志願服務要點，內政部有志願服務記錄證申請暨使用須知等多種，地方政府除可遵行中央行政命令外，亦可依最近通過之自治法、自訂法規。九十一年志願服

務法通過「主管機關在中央為內政部，在直轄市為直轄市政府，在縣〈市〉為縣〈市〉政府」。

貴國有無國家層級的機構，對於在二〇〇一年國際志願服務年中身負重責的志願組織，予以保護或協調的功能？

回應：目前尚未有統一性的國家層級之專設機構，但中央各部會對其業務所屬志工，多有聯繫、輔導、訓練等之支持；民間方面中華民國志願服務協會有「聯繫會報」、「志工論壇」等，均具協調功能。

如果有一套行動準則而是別國志工在自己國內服務所特有的，你認為有無助益？又跨國服務的志工在貴國所遵行的準則，對您是否有助益？

回應：志願服務是一種助人的工作，必需公正無私，才能取得服務對象的信任，達到服務的效果，所以志願服務人員和運用志工單位都需要倫理守則。這守則至少含：自己應有的態度、對服務對象、對同僚、對工作的職責，總求服膺奉行的引以為榮，社會大眾深以為信。又他國到我國或我國到他國服務的志工，亦應本信念，奉行守則，從好形象來爭取服務對象的好印象。並在履行中相互尊重、彼此學習。

在貴國的經驗中，志工機構常達到某一階段或規模後，是否需要兼職或全職員工介入擔負行政及會計工作？

回應：一般志工的服務團體或機構的組織型態，多偏向扁平

化、採功能分工、任務編組的形式。各級政府主管部門依志願服務法應置專職人員辦理相關事宜，民間組織苦於經費，少數機構有兼職人員，大多數均係由志工兼任行政工作。

在志工管理訓練過程中有無志工或支薪的人員從事管理角色？

回應：志工教育與訓練，是志願服務工作中，十分重要的一環。志工訓練可分共同及專長訓練。共同係指志願服務基礎課程，專長科目主要是為達成各團體或機構宗旨所需要的專門知能。舉辦研習時講師支鐘點費，其他工作多係志工自行分配擔任。

對於志工及其組織有無機會將其經驗及實務作業建立服務網絡？

回應：今日之志願服務已由傳統隨喜式的提供轉化為有組織的，它講方法、重技巧、須分工、強調科際或機構功能的整合，在設計得法，透過不同的服務措施，彼此響應，促成志願服務為具廣度、精度、深度的服務，是以建立志願服務制度，完成服務輸送體系，使需扶助者「呼援有處」，願助人者「貢獻有門」，建立服務、轉介、網絡非僅有其必要，且亦日在普遍中。

## 參、社區為基礎的組織及非營利組織

你們村落或郊區是否有男人和女人相互幫忙的傳統，為了大家的利益而共同工作？

回應：志願服務的特質是個人本奉獻的誠意，以己之有餘，助人之不足；不論提供的是精神或物資的服務，其最終目的乃為滿足他人需求，是以有無相貸、疾病相扶持，甚至婚喪的互助，在鄉村中視為理所當然，增添鄰里溫馨調和人際關係，不因經濟社會的發展而減少其重要性。

你們社區在最近幾年曾否因應過重大的危機？乾旱或水災？收成短缺？森林大火？道路阻塞？暴亂或暴動？內戰？流行病？你們如何因應這些狀況呢？是否有些人自願地提供時間或資源去幫助其他人？

回應：近年來因地震、颱風、淹水等而產生重大災變，造成人民財產及生命的損失，特別是八十八年九二一大地震，各級政府除了緊急展開救助外，最值得一提的是宗教團體、公益社團、廣大民眾都能發揮「人饑己饑、人溺己溺」的助人精神。此外國軍弟兄、消防人員以及學校亦發動對災民提供照顧、協助、輔導的角色，使災區能早日恢復原貌。

對於設立發展協會、信用聯盟、合作社、社區中心等，是否有人志願地貢獻他們的技能與知識來處理眾人的事？又是否成功？

回應：志願服務在我國之推展自古有之，見之於史實有家族互

助的「義莊」、糧食互助的社會、人際互助的「鄉約」、經濟互助的「錢會」，以及民間團體的修橋、鋪路、興學、濟貧等，在在都是服務的具體表現，例如嘉邑行善團二十餘年如一日，廣結同好修路搭橋而榮獲菲律賓麥格塞塞社區領導獎，都是弘揚志願服務，眾多實例寫照之一。

貴社區共同完成，成效最佳的工作是那項？

回應：志願服務的多寡正是社區發展榮枯的最好指標，推展志願服務對社區發展主要貢獻有：凝聚社區意識、激發啓迪社區動力、了解社區問題、整合社區資源、滿足社區需求等，最具績效的工作，見之九二一賑災，民間協助學校重建，迅即完成，可為例證。綜合言之，具有以人力開拓物力，物力吸引人力的互動功能。

貴社區有無某位男性或女性，成為志工精神的象徵？

回應：志願服務通常除了標誌，服飾、歌曲、證照等作為服務的象徵外，以傑出人物作為楷模、標竿，亦有意義，不問是熱心公益的宗教領袖、血液、器官捐贈者、蒐集舊衣物轉贈需要者、拾廢物興學的老先生等，都足以讓人見賢思齊、油然而生敬仰之心。

在志工運作中，什麼是成功的最大障礙？缺錢？缺交通工具？長者不贊成？缺乏自信？缺乏意見？缺乏技術？對志行動機疑慮？缺乏官方支持？

回應：志願服務工作推行過程中，最大障礙是意識模糊、動力不足，導致部分民眾有明哲保身、獨善其身的保守心態，於是徘徊猶豫在志願服務境域之外，在加上運作過程中，宣傳不夠深入，策劃人員經驗不足、政府補助薄弱、志工訓練簡略、檢討考核未落實，使得服務工作不是目標不明，便是著力無處。

你所從事的志工活動對於當地的發展深具貢獻且受到下列人士的肯定？首長和長者？當地政府？宗教機關？政治代表？公務人員？政府？你認為誰最能了解當前活動勝過往昔的活動？

回應：「十步芳草」一書中多的是本土事例。比較古今志願服務已漸由宗教的慈悲、施捨變成一種學習、一種參與、一項服務，應運而起的志願團體越來越多樣性與機動性，參加人士亦由信眾、富者、學生推展到婦女、長者、工廠勞動者。工商企業亦以設立基金會方式、贊助研究和提供特定方案來支持志願服務，誠屬日新月盛，參與者多因本身耳聞目見而認同，除了政府主管和服務領導人物，參加者、接受者、旁觀者都是最好的見證人。

在你們社區中什麼事情將有助於激勵志工的善心？較好開會場所？官員的鼓勵？一些像受助事項評估，行政、財政處理的訓練？水泥或其他實物的支持？

回應：介紹利他哲學、弘揚各種宗教教義有助動力的激發與持續是屬於精神面；公開的表揚、資源的提供、運作方式的改進是屬於物質面，二者相輔相成，服務工作自可更上層樓。

你可曾聽過在其他村落或社區團體的成功範例，你想模仿或嘗試嗎？你需要協助取得有關它詳細豐富的資料嗎？你可親赴該地參觀嗎？你想藉由收音機、電視或報紙中來得知更多像這樣成功的範例嗎？

回應：政府主管部門對社區發展、志願服務工作多有年度考評、頒獎後及舉辦觀摩、活動，再加上傳播媒體介紹，自我印行專輯，都可激發「你我也能」的良性競爭。

聯合國大會希望每一個國家均設國家委員會，於二〇〇一年國際志願服務年中鼓勵「志願服務」。你們的團體最希望貴國政府如何做？以確保志願服務受到重視及協助，及使志工的貢獻更受肯定，你們將對委員會提出一些建議嗎？你們團體可以提供新的方法來回饋政府嗎？

回應：根據志願服務過去推行的績效，促使今後更有效發展，針對目前多元化的結構，應該建議政府致力：

一、法制化：中央政府落實志願服務法，以鼓勵與支持為入手，擴大服務範圍，開拓福利、文化、教育、環保、衛生、司法、交通等，以求生活素質全面提升。

二、專精化：配合業務需求，加強訓練，並分階辦理，中央總

其事，以免民間受困於人少財弱。國際間動態與傑出實例，相關資訊介紹，政府宜多加宣介，以求與世界水準同步成長。

三、民主化：志願服務組織，為人民自發性組織，決策、作為當依民主方式，成員感到自己為團體所不可缺，召開工作座談或聯誼性會議，鼓勵提供意見，變被動為主動，新計畫、新方案源源而來，回饋國家、建設社會不求已至。

你們團體是否能為二〇〇一年國際志願服務年舉辦一些活動？

回應：團體發展業務舉辦活動係屬經常性工作，試以社會行政學會為例，宣介聯合國志願服務年、出版志願服務專書，赴市縣、學校、團體宣介服務理念；又如中華民國志願服務協會舉辦「志工論壇」、以「金駝獎」表揚志工人員；各級政府亦在志願服務日前後舉辦大型活動，寓教育於宣導中。深信在志願服務年，必較以往更多采多姿。

## 參、對個人指導原則

所有的志願服務都是基於個人意願所產生的行動；他或她可以決定要不要參與。人類歷史上每一個偉大運動的開創都是出自部分個人或眾人的意願。當每個社會都在進步的同時，仍有許多的個人和團體遭受貧窮、殘障、壓迫、環境的毀損

或其他事件的打擊，不論基於任何理由，如果沒有人願意投入志願服務陣營，貢獻時間、資源和熱忱，二〇〇一國際志願服務年就不會如預期般的成功。因此二〇〇一國際志願服務年希望人們將善意化為行動，許下承諾。

無論目前遭遇何種困難，您是否發現您仍比您生活周遭的人或從電視、收音機報紙上報導不幸的人幸運多了？對於那些不幸的人，我們該不該伸以援手？

回應：的確是的，相較於社會上弱勢及不幸的人，我比他們幸運得多，所以更應該發揮志願服務的精神，以有餘助人不足，對於不幸的人伸出援手。

想想您可以發揮的最大貢獻，什麼是您可以做的？無論您的優點(缺點)是什麼？您都可以為別人做點事。也許您表達流利、善於書籍整理等，您就可以教育或訓練別人。

回應：我想一顆願意服務的心，遠比本身具備那些才能重要，只要是願為就能為，每一個人都能發揮自己的所長。而我本身所學是社會工作，因此我想我可以幫忙志工的規劃訓練、帶領和督導，我也衷心希望其他同胞各本所愛，各盡所能的參與服務。

也許您曾經經歷過病痛、藥癮行為、喪親、受刑人等，能否本著移情作用，對這些人提供諮商服務。

回應：經歷過病痛的人，往往更能同理為疾病所苦的病人和家屬的心情，因此我想會受類似打擊或挫折的人，能夠對



於這類狀況的人提供情緒的支持、鼓勵，心理諮商，以及協助尋找社會資源。

也許您擅長運動，就可以帶領青少年從事這些運動。

回應：在招募志工時，青少年將是一批不可缺少的生力軍，因此可以藉體能活動的方式，來招募、吸引青少年加入志工行列，在運動中學會堅持奮鬥、公平守紀的精神。

也許您有領導天分，能構思方案，因此您可以在此方面協助志願服務組織。

回應：從志工的招募工作開始、篩選、訓練、服務、獎勵等……一連串的過程都需要完整的方案，才能使志工願意並且留在服務的行列中，並能從中得到助人的成就及樂趣，因此服務機構需要一套完整的管理方案。

也許您已從商業或工業生涯中退休，您可以協助這方面有困難的公司。

回應：必須針對該公司經營的困難處有所了解，再提出解決問題的建議方案。

也許您經濟上不需憂慮，可以捐獻金錢給需要的慈善機構。

回應：除了量力之外，時間和人力也是我可以投入的部分。

也許您十分擅長面對一對一的關係，您可以幫助身旁請領救濟金的老人、感染愛滋病(AIDS)的人、中輟生、住院病人、失業青年、身心障礙者或其他有需要的人。

回應：對於較為弱勢的族群，例如，需要救濟金的老人、中輟

生、住院病人等……我可以協助尋找社會資源，以及介紹福利措施，來改善他們的生活，並且增強其社會功能。

您可以決定每週願意投入多少時間於志願服務工作，加入能發揮成效並使您有成就感的活動。

回應：我願意每週至少提供二小時以上來從事志願服務的工作，並且希望能細水長流、持之以恆，藉以真正服務到需要服務的人口群，並從中獲得成長與成就感。

尋找你周圍或國內已存在，對志願服務表現活躍的團體並加入他們，不見得您必須從頭開始，另組新組織。

回應：國內有許多機構例如文教、司法、環保、福利等都擁有志工隊，還有例如醫院也都有自己所屬的志工隊，如榮總、台大醫院等。

隨時留意成功的團體和個人，並嘗試於自己社區中推展類似的服務。

回應：較為成功的團體或個人，基本上多有創意與技巧，因此學習、仿效他們來推展及帶領自己社區志願工作，號召力較強，也將是比較容易招募到志工的因素。

也許在您的社會中原有團結合作的傳統精神，雖然失落或被忽視一段時日，但何妨加以重振，以求呼應目前社會的需要？

回應：社區當中所推展的志願工作，可以先由社區領袖或鄰里

長作為領導者，帶領社區的居民，共同對社區需要改變的地方，例如公共環境整潔的維護，由居民們自發性的服務，不但能凝聚社區意識，同時也是志願服務精神的發揚。

也許您有宣傳、募款或廣告的好點子，願意提供給二〇〇一年國際志願服務年國際委員會。

回應：有鑑於近年來，國際中天災、人禍不斷，因此可以以此作為號召，呼籲全世界各國，在二〇〇一年國際志願服務年，由自己所居的社區、所屬的國家開始展開一些隨伴有康樂性、競賽性、持續性、鄉土性的宣募活動，累積經驗，進而提供其他有需要國家採辦。

您可以鼓勵同學、同事、住所附近的婦女、教友一起開始從事有益他人的活動。

回應：我們除了本身可以加入志願工作，更可以影響身邊的家人、朋友、同學，從事志願服務，告訴他們別遲疑，不是你，還有誰；不是現在，更待何時。

身為一位經驗豐富的中年人或退休人員，您也許能夠說他國語言，您也可以考慮提供一到二年的時間，對世界上其他地區，從事人道、合作開發、提昇人權民主等草根性工作。

回應：志願工作是沒有國界的、也沒有特定的工作內容，因此只要是利他而又有益於人群，都將會是志願工作的服務項目。我國目前對外的志願服務有泰北送炭、海外和平

服務團、工商海外服務團等，有志之士，不乏參與管道。

## 肆、聯合國的國際組織

聯合國的國際組織被邀請來討論，提出可行的方向，並且可用來幫助其他組織國際志願服務年中做一成功的計畫、準備、實行與貫徹的準則。是檢討志願服務其上游或下游的活動範疇，有其必要。

回應：志願服務上游的活動範疇，可以包括國際資訊、服務政策、立法、主管機關、團隊管理、監督，與不同方案的協調與合作。而下游的活動範疇，則包含志願服務的績效評估，志工的表揚及未來發展方向。

考慮哪些特殊活動可在二〇〇一年中執行（在一九九九及二〇〇〇年要有適當的準備），並且標明該年之計畫為提高志願服務活動的參與。

回應：廣泛宣傳國際志願服務年的到來，並將目標設定為「提高志願服務活動的參與度」，網頁的宣傳是一個最方便的新興方法，同時因應這是一個國際性的活動，必須要有各國文字的文宣，諸如影片拍攝、圖集出版、知名人士呼籲等，才能更易於宣傳。考慮可以舉辦的活動包括，探討志願服務的推廣工作，以及各類經由評鑑後優良志工的表揚，和如何支援其他需要志願工作的國家等

檢討一般民主社會中使用者的優先權及程序，並且研究他們所提供之特殊援助，或是針對在開發中及經濟變遷的國家中，有能力及意願協助他們建立志願服務團體及組織。

回應：以我國為例，除了積極參與各國國際事務與組織外，對於發展中國家的協助同樣也是相當用心。基於回饋國際社會的心理，國內許多學有專才的技術人員，包括農業技術、醫療人才、電腦資訊等人員，都有志願前往國外協助各該國的各项發展。顯然國內擁有許多高科技技術，以及回饋的心，並且具備能力、意願幫助其他國家的人。

考慮保障志願服務組織，不論是實質或潛在的貢獻，能否受到主管機構重視，並於二〇〇一年中共同討論。

回應：屬於全國性的志願服務活動，必須有隸屬於中央階層的主管單位，才能較有利於全國性的推展。因此個人認為可以在不同的會議中建議，促使主管機構重視並肯定，宣介服務於各個不同領域的志願服務隊，表彰他們對於國家或特定人口的特殊貢獻。

鼓勵各個國家組織代表積極主動參與今年由聯合國及其他國家所準備的活動。

回應：為使國際志願服務年能發揮其宣導的功能，並受到全世界的關注，應鼓勵各個國家派遣該國績效優良的志願服

務團體代表，共同參與國際志願服務年的活動，並且可以藉此交流各國志願服務的心得與探討所遇到的瓶頸，使得志願服務的推展更順利並且更加國際化。

於二〇〇一年針對國際志願服務年及志願工作之發展，於各主要雜誌上發表論文或專刊。

回應：推展志願服務，宣傳也是很重要的一環，所以可以針對二〇〇一年國際志願服務年的這個主題，在專刊上發表關於各國過去志願服務的工作成果及值得推崇的部分，一方面吸引民眾對於志願服務的關注，一方面對於已經從事志願工作的人員，也具有激勵作用。國內「社區發展」季刊已出版專號，民間團體即將召開對新訂志願服務法檢討建議的會議，也有舉辦跨國性研討與展示會的計畫。

在全球性資料提供給聯合國公共資訊之理念下，各區域宜以地區性或國家性資料提供給聯合國資訊中心，資料內容為你的機構所執行的國內或國際性相關活動方案中志工的貢獻，以書面資料、照片或錄影帶方式呈現。

回應：志願服務的成效展現，可以運用許多的方法，因此各個機構的志願服務隊，應該持續對於其服務的過程做成記錄，可以運用文字的記載，輔以錄影帶、照片，志工本身的心得記錄，及值得表揚和感人的事蹟，以便於志願服務的成效評估，而這將有利機構的管理和取信於大眾。

與社區的訊息，不僅對志工本身是一種鼓勵，對政府主管機關也會有「他能我也能」的良性競爭。

在網路上刊載一些實施志願服務參與的例子，並與二〇〇一國際志願服務年的網址連結。

回應：國內有許多優秀的志願服務隊，例如：嘉邑行義團、慈濟服務隊，所屬志工或是義務幫忙造橋鋪路，或是主動幫忙救災，他們不靠政府，本著自己的力量，哪裡有需要就往哪兒去扶助，義行令人欽佩，成效也頗動人，這些把志願服務精神發揮到淋漓盡致的活動，刊載在網路上，直接間接都有助服務的推展。

協助決定二〇〇一年國際志願服務年藍圖，以規劃全年度相關會議與其他活動來吸引注意力；並且在二〇〇一年國際志願服務年的網路目錄上標示出適當的參加方式。

回應：國際志願服務年的活動，可以邀請各個國家或地區的代表與會，也可邀集國內相關單位研商，由與會者共同決定。首先規劃全年度的相關會議，內容可以包含探討志願服務的推展工作，以及經由評鑑後優良志工的表揚，和如何支援其他需要志願工作的國家等，除此之外，凡是對於志願服務工作有高度興趣者，也可以由網路上來報名參與。

探討工作成員、配偶及退休的工作人員從事志願服務活動的可能性，無論隸屬於組織範疇之下或是不在組織領域之內的

自發性服務。

回應：一般退休人員的年齡由五十五至六十五歲都有，通常五十五歲就從職場退休者，在知能與經濟都屬上層，在體力上從事一般的工作，亦游刃有余，因此這樣的一批人力，如果能夠參與志願服務，將會是志願工作很大的一批人力資源。所以當在招募志工的時候，可以針對這年距的特定人口群來發佈招募的消息，了解特質，開創發展出不同的服務方案，「助人樂己」當可兼而有之。

## 伍、朝向建立國家委員會以下建議

### 可能是有幫助的

在各志願服務組織、國際的非政府組織及社區團體中事前應舉行更深入的延伸性會議，商議內容是：

貴國對於二〇〇一國際志願服務年的四個主要目標，期望能如何實踐？

政府派代表參加這個國家委員會及聯合與政府有關之團體，商議來組成委員會

回應：針對聯合國所定二〇〇一國際志願服務年的四個主要目標：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，我國基於國情和以往推行志願服務成效的檢討，要達到四大目標，必須實踐下列各項：

## 一、增強認識志願服務方面

### (一)加強志願服務教育，瞭解志願服務的意義和價值

依「八十六年國民生活狀況調查報告」顯示，我國參與公益活動人口，大多數是捐贈物(百分之二十四·〇)，而實際參與服務的，以公益慈善和宗教團體最多，佔百分之十二·三，顯然國人對參與志願服務的認知仍不足，多停留在慈善性的參與和道德上的認知，因此本期社區發展季刊出版「志願服務」專號，增進國人對志願服務內涵和功能的認識，強調以自我意願與負責任態度的參與價值，才能擴大服務範疇，走向真正公民參與的社會。

### (二)塑造志願服務文化，號召更多民衆的參與和投入

文化是累積和融合的結果，塑造服務文化可以讓人們將志願服務當作生活的一部分，但要積極推廣，塑造獨特特色的文化，才能吸引更多民衆的投入，建立服務的倫理、制度、手冊製作更是必須，另外，辦理相關志願服務的徵文、徵圖、書法、攝影等甄選活動，都有助志願文化的宣傳和民衆對志願服務的更深層認識。

## 二、促進使用志願服務

### (一)充實服務內容，擴大志願服務範疇

所謂志願服務，並非侷限於協助社會福利工作的福利志工，還包括環保志工、文化志工、導覽志工、學校媽媽志工、義警、義消等等，要發揮志願服務的功能，必須針對實際需要

來決定服務的內涵，以服務對象的滿意度和參與者建議來調整服務的方向，並加以研究發展開拓新的服務方案，求使志願者貢獻有門，求助者呼援有處。

### (二)加強志願服務與社區發展的結合

志願服務過去只重視與機構團體的結合，而忽略地區性的發展，由於社區協會屬人民團體，理監事屬志工性質，志願服務若能與社區發展加強結合，可使志願服務工作在各基層社區普遍展開。

## 三、建構志願服務網絡

### (一)研訂志願服務人力資源供求調節方案

目前政府在志工的招募、甄選、訓練、實習、授證、督導、評鑑、獎懲等已定有相關的作業程序，但對於志願服務人力市場供求調節的整體運作，規劃仍嫌不足，各主辦單位應訂定調節方案。

### (二)建立志願服務電腦資訊檔案

政府應積極整合地方資源，針對國內各種服務資源、活動資料加以蒐集和彙整，建構「志工人力銀行」、「社會資源系統」等服務網路，經資料交換、供需調節；資源流通、轉介服務，讓人力、物力、財力的匯集和服務的輸送更加有計畫、有步驟。

## 四、倡導志願服務

### (一)大眾傳播的強力宣導

利用電視、廣播、報章雜誌強化理念宣導，諸如成功案例的分享、服務體驗的交流、廣告版面的宣傳、宣導短片的播放、政府公開的呼籲等等，都能促進社會大眾服務觀念的普及以及激勵民眾從事志願服務的動機，並化動機為行動；另外，若能將志願服務的宣導與生活實品相結合，像是良心傘、書籤、明信片、公益獎券；等，使志願服務宣導生活化，宣介將更具效果。

## (二)獎勵制度的擴大表揚

針對積極參與志願服務工作的個人或團體，經定期及具體標準的考核，按服務情形、工作態度和特殊事蹟等加以評定，以獎狀、獎章、獎金鼓勵並公開表揚之。

(三)目前我國中央各部會推動志願服務的有：內政部社會司、警政署、消防署、教育部、法務部、環境保護署、青輔會、文建會、勞委會、消費者保護會、經濟部中小企業處等，相關福利志願服務也由各縣市政府或地方自行成立協會推動，像是：中華民國志願服務協會、台北市志願服務協會等，茲值志願服務法通過伊始，政府尚無獨立統籌的單位，但內政部應可先成立一協調性質之策進委員會，邀約各相關部會代表會商。另外，由行政院聯合有關部會、團體代表及學者專家組成「志願服務推廣委員會」，亦為可行之策。

相關國家部長與其他部會成員應加以研討的內容如下：

## 二〇〇一國際志願服務年的目標

政府應以何種方式發起這項活動

國家委員會邀選成員資格及捐資支持事宜  
國家元首及政府應如何支持國際志願服務年及國家委員會收到匯款，用以支付：協助提供持續性諮商  
回應：

一、我國相關部會除理應實踐上述目標以呼應聯合國的建議外，落實「志願服務法」的實施亦為一重要目標。

二、政府應以下列方式激勵全民響應二〇〇一國際志願服務年：

(一)宣傳志願服務的意念

(二)結合社區參與的推動

(三)整合第三部門的力量

(四)鼓勵教育單位的參與

(五)優惠工商企業的投入

三、國家委員會邀選的成員資格應包括政府相關機關、志願服務團體及機構、學者專家、「金駝獎」及志願服務獎章得獎人代表。國家委員會除捐資外，可爭取捐稅優惠、協調價償服務、舉辦義演義賣、辦理志工訓練、配合政府及其他團體推展服務計畫等，最重要的是鼓勵民眾的捐獻，開源節流以求發展。

四、政府為配合二〇〇一國際志願服務年及國人對福利服務需求的增加，主管機關應依法每年編列一定的預算補助，以

擴大志願服務的持續推展。

籌劃地方性和國際性等有關國際志願服務年活動的各項活動方案，其中包括籌措資金或如果必要時尋求贊助和撥款。

回應：國家委員會應建立專戶，以匯集政府補助、民間捐贈、志願服務機構及團體支援、各種基金會及各宗教慈善團體的贊助，作為推動國際志願服務年相關活動的經費來源，另外，可尋求企業、財團組織的贊助或發動聯合勸募以籌財源。

在適當的時候，建議政府評估如何達成二〇〇一國際志願服務年的目標。

回應：評估是為了解過去，策勵未來。志願服務工作的推動，應是長久性、持續性的，政府應該規劃在二〇〇一國際志願服務年結束之前，針對各項活動方案的推展和執行進行評估工作，檢討服務方案是否達成所設定的目標、工作流程是否有須改進的空間、執行人員人力的運用是否得當等等，最重要的是參與志願服務者的迴響和建議，以及接受服務者的滿意程度，另外，針對成效良好的志願服務方案，舉辦成果展示和觀摩競賽，作為我國將來繼續推動志願服務的改進和參考。

委員會將定期提供有關國際志願服務年工作報告，活動及宣傳計畫，以便適時向政府提供建議。

回應：國家委員會是負責全國志願服務推廣的單位，有責任將

相關國際志願服務年的工作報告、活動及宣傳計畫，定期向政府提出報告，除了希望政府在經費上予以補助、瞭解志願服務推展進度和狀況並給予支持外，對於推行活動方案過程中，所遭遇到與政府相關組織可配合的事項，亦可向政府提出要求與建議以期改善。

委員會的成員包括：相關部會代表、研究和訓練的大學代表、商業界和工業界的代表、基金會(財團法人)的代表、主要的非政府組織和社區團體代表和一些具專長的個人代表。

回應：委員會的成員應包含所有共同參與志願服務的代表，指導方案者、研究發展者、投入人力者、捐助資金者、機會提供者和表現優異者的代表，交換不同觀點、相互溝通協調，以利志願服務的推廣。

個人代表之遴選，例如：目前或曾經從事志願服務者(國內或國際性)、退休人員曾任職於公共服務、國外服務、或執行聯合國相關方案成效卓著者。

回應：個人獲志願服務獎勵者，例如：十大志工媽媽楷模、「金駝獎」、「好人好事」得主，以及個人有意願者，都可參加個人代表之遴選，提供經驗及建議。

審慎考慮邀請公共形象卓越之人擔任委員會主席，以促使政府重視國家委員會的建議。

回應：邀請公共形象卓越之人擔任委員會主席，確有促使政府重視建議的幫助，但此人是否具備志願服務相關知識、

實際面的瞭解及參與志願服務的經驗，亦須加以考慮。

協助籌劃一些重要的地方性及和國際性有關國際志願服務年(IYV)的活動，推薦預期可參與國家委員會的成員，可能更密切結合志願服務組織和志願機構，由這些服務性團體和國內、國際性志願服務者共同來推動十二月五日國際志願服務日的活動。

回應：聯合國大會於一九八五年正式宣佈每年的十二月五日為國際志願服務日，國際志願服務日是屬於任何國度內的志工所有，只要曾貢獻過人力、物力、財力、時間者都是，因此，國際志願服務日慶祝的方式就是對從事助人和利他之事蹟予以宣介表揚，例如：清潔環境、捐血液或器官等。

委員會透過二〇〇一國際志願服務年的網路，以連結國際間為此事所做的努力。

回應：委員會透過二〇〇一國際志願服務年的網路，可與不同的參與國家分享彼此的推展成果，參考他國的經驗及優點，相互學習，使我國志願服務工作的推展不只國情化，也呼應國際志願服務方案，邁向國際化。

## 陸、有關民間相關組織

近幾年來工業化國家志工組織日益活躍，工、商業界已了解讓員工從事地方性或國際性志願工作可刺激商機、提高個人

滿足感並促進公共關係。地區性、全國性和世界性的利他服務似乎已成為國際志願服務年的關心議題之一。下列問題有助於反應「還有什麼可由志願服務來達成」及「如何來促成這樣的目標」。

你是否覺得在無損於生產量、服務輸送或產品行銷的前提下，工商業界能夠且應該有更多的社會貢獻遠超過目前所提供的。

回應：台灣近五十年來，經濟發展快速，部分開明業主，本於取之社會用之社會的仁心，積極參與志願服務工作，近年各類基金會的設立即為明顯例子，這類基金會或提供經濟支援；或透過公司及其員工從事志工服務，克盡社會責任；不過，工商業界應該能夠提供較現在更多的社會貢獻，諸如：志願服務與社區發展相互結合、鼓勵退休員工繼續參與志願服務、投入較多的人力資源而非侷限資金的捐助。

在你居住的地方有「聯合志願服務」的例子嗎？你有否經由具此經驗的公司團體得知其對此經驗的感受？

回應：「聯合志願服務」可以建立人力資源、社會資源分類合作使用的管道，長遠而言，建立聯合勸募制度，穩定吸收零散捐款，資助社區公益活動之需要；短期而言，公司行號配合公益團體建立合辦關係，更易完成計畫。

有無公司團體或受僱員工對你居住地的需求提供協



助？

回應：台灣大型公司行號多有針對地區的需求舉辦相關的服務，像是與學校、公益社團合作主辦不同的活動，一般來說，公司團體多有提供經費的贊助，又銀行業有公益信用卡的發行，保險商有少年義工菁英獎的選拔等。

貴國的公司團體有否可能被說服認為「鼓勵員工從事些志願服務是有益處的」？

回應：目前不少公司團體都已體會參加公益能增進商譽、促進員工關係，所以鼓勵員工從事志願服務日有增多。

你知不知道有些工、商界團體已由本國或外國志願服務團體的協助，而解決生產或行銷的問題？

回應：志願服務的倡導被認為可以改善商業組織氣候的策略之一，但是以服務為名而以行銷為實，該不該鼓勵應加商

權；因為熱心公益造成商譽好，而有助行銷，自另當別論。

你有否聽過一些協助工商業界的「進階經營管理服務」工作或聯合國志願組織的UNISTAR及TOKTEN短期志願服務諮詢方案？你想不到得到相關資料？

回應：工商諮詢不乏先例，海外服務團亦有雛形，服務工作原無止境，獲取服務資料，自是期盼與歡迎兼而有之。

在你的國家要做些甚麼活動，以鼓勵和促使退休人員將其知識和技能用在國內外商業、製造業的志願服務工作上？

回應：退休人員中潛藏著大量的人力資源，要想他們將知識、

技術運用於相關的志願服務工作上，應考慮下列幾點：

一、宣傳志願服務價值並使之接納，例如行政院鼓勵退休人員從事服務工作；

二、工商界提供志願服務的機會，並讓退休者知道；

三、考慮時間、地點之方便性與彈性。

你是否希望能獲取與此議題相關的研究和出版物？

回應：希望，在網路上、刊物上多提供訊息。

你是否覺得在你居住的地方辦些相關的討論會是有用的，例如討論工作場所志願服務方案對公司、員工和社區所帶來的利益；討論如何兼顧聯合志願方案的推動又能有共同的目的；或討論在員工中鼓勵提供服務的方法。

回應：政府一直鼓勵企業與企業內員工參與志願服務，除了以減免稅捐的優惠外，在地方辦理相關的研討會，透過社會教育的功能，潛移默化地影響企業界的觀念，不論是上級影響部屬，或是部屬建議長官，都有助提昇企業對

社會責任的認知，加強對志願服務的認識與參與。

你們國家全國性的雇主或職業聯盟是否有興趣於研究聯合志願服務的潛力？

回應：有，例如全國工商組織，都有社會服務、公益捐輸的參與及支持、扶貧救災、熱心公益，給大家留下良好印象。

你是否瞭解到網際網路在推動「實質志願服務工作」上的功用，有些工作是服務提供者可以輕易在線上完成而嘉惠於那

些身心障礙或因故不能離家者身上？

回應：透過網際網路，服務提供已是潮流所趨，關鍵是如何協助需求者懂得運用與獲取。

若你的公司考慮從事「聯合志願服務」或「實質的志願服務工作」，會有那些方法可向政府尋求協助呢？你願意透過這次的二〇〇一國際志願服務年向政府部門要求提供協助嗎？

回應：公司可以配合政府施政，就「聯合志願服務」或「實質的志願服務工作」提出具體計畫，要求政府技術面的指導和經費面的支援。

你是否願意著手用各種方法讓你的管理階層們或屬下員工從事一定比例的國際志願服務年中推動的志願服務活動？你從事那些活動是否已有你自己的想法或想聽聽他人的建議？

回應：在不影響生產量、服務輸送或產銷的情形下，在鼓勵管理階層與員工響應國際志願服務年推動的志願服務活動，而作為社會行政學會成員之一，對本學會率先譯介志願服務年相關資料、出版為供需搭起橋樑的專書、撰寫民間版志願服務白皮書等引以為榮。

## 柒、增進大眾對志願服務的認知與肯定

志願服務者對於社會福利與國家發展上的優異貢獻，是否已被加以記錄？例如：一、對於急難救助、市民保護、提供衛生與社會福利等的貢獻；二、促進所在城鄉的區域發展；

三、衝突的預防與解決；四、提昇對民主與對人權的尊重。

回應：我國已有相當多的人民投入志願服務的行列，服務過程中，除了達到「服務別人，成長自己」的目標外，還可

以使社會大眾意識到志願服務乃是承擔社會責任的一環。因此，記錄志願服務者對社會福利與國家發展的優異貢獻，一方面可據之對表現優異之志願服務者或團體進行獎勵；另一方面可將志願服務者的優異表現，藉由文字或傳播媒體的宣揚，在潛移默化中，使社會大眾瞭解並獲得肯定，進而引發其他民眾參與志願服務。以下就政府部門對志願服務記錄的情形介紹如下：

一、內政部為激勵社會大眾秉持「施比受更有福，予比取更快樂」的理念，希望踴躍投入志願服務行列，規定各志願服務者均可依內政部訂頒之「志願服務記錄證登錄暨使用要點」申請發證，其中第八項第一款有關志願服務內容記錄：說明服務項目應就實際服務內容填寫：如從事殘障服務、老人服務、婦女服務、少年服務、兒童服務、社區服務、家庭服務、諮商輔導、醫院服務、綜合服務、環境保護等活動。又台北市政府社會局有出版志願服務小冊，對感人溫馨事例，記載亦多。

二、行政院青輔會對中華民國青年參與海外地區志願服務實施要點中，對於具有資格的青年志工赴海外參與志願服務，協助受服務國家或地區從事教育輔

導、社區發展、技能訓練、環保衛生、農村發展、青年創業或其他服務項目時，原申請之民間團體必須提出報告，表現績優者，予以獎勵。藉由法規的規範，將志願服務的記錄工作制度化，以明確具體的記錄，輔導弱的，嘉許強的，肯定有利於未來志願服務工作的推展。

在政府、私部門或兩者的聯合的推動下，從事國家性的研究，以便描述或評估志願服務的貢獻。如果你是大學教授、研究機構或政府相關部長，你是否願提出相關研究案？

回應：不問是政府抑或是私部門、大學教授等，都有致力有關志願服務之描述性及評估性質的研究報告。其中較為重要的有行政院委託教授對政府機關運用志工的研究；行政院青輔會於民國八十八年召開第七屆國際志工協會亞太會議與會的報告；亦有八十五年由政府與民間志願服務團體合辦「邁向二十一世紀志願服務會議」，對工作推展與建議進行研討與報告；慈濟醫學暨人文社會學院等，共同於八十九年發表台灣志願服務的現況與發展論文集，對志願服務進行描述性與評估性的研究。

此外，地方政府、大專院校、民間志願服務團體亦分別自行進行對志願服務工作的描述與評估報告，惟尚欠缺由中央機關統籌我國政府與民間志願服務總體性類似白皮書之國家研究報告，每引以為憾。基於我是大學教授之一，所以主動積極，特別是在國際志願服務年到來之

前，提供這份民間版白皮書初稿，作為獻禮之一。

對國家所提出志願服務報告，應該更為深入，它要能指出國家或社會，為促進志願服務未來的貢獻可以做的相關措施。回應：以上所提對志願服務工作描述與評估之研究報告，雖是主辦單位不一，但結論都有助國家或社會促進志願服

務，例如：

- 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，檢討志願服務法規；
- 四、塑造服務文化，健全志願服務制度。

此外，行政院主計處出版「八十八年台灣地區國民生活狀況調查報告」，其中對我國人民對志願服務的認知與從事志願服務工作情形有初步的析介；內政部於八十九年針對志願服務工作人員做統計，類似統計資料，均有助方案規劃、業務推展等提供不可少的統計依據。

上述不同類型的的重要研究，在政府、國家單位或大學等的執行下，近幾年陸續完成，其中尤其以工業化國家為多。你可以達成它嗎？你是否樂意協助從事此工作？

回應：政策是執行行動的指針，也是一套行動計畫。但政策易於推行則有賴於參採各項重要研究報告的結論。可行的政策能激發民眾群起響應，作為民間團體的成員，有責任向政府建議，邀約產、官、學，就有關志願服務的檢討與開拓，作集思廣益的研商，倘因我的協助而完成此

一工作，自當引以為榮。

你的國家是否有發行一份全球性的人類發展報告？這份報告可能是在聯合國發展計畫的協助下完成？志願服務的貢獻與志願服務的行動，對貴國未來全國發展性是否合適？

回應：我國之所以未有直接發行全球性的人類發展報告，乃由於退出聯合國後，與聯合國的呼應相對減少，但是目前各級政府或民間志願服務團體進行個別性的研究報告頗多，尚可補其所未有。自然我們也要檢討推展志願服務的單位各行其事，無法化零為整，發揮整體的力量。因此，呼籲儘快建立起全國性志願服務策進委員會的組織，發行整體性研究報告，增強對國際志願服務的互動與呼應，當係首務之急。

如果上述報告尚未完成，是否可以指定一個特定的部長擔任此責任，來認知並促進志願服務與志願服務行動？是否可以編列相關的預算？

回應：為儘早完成整體性的發展報告，我國應儘速建設專責單位主其事，當然最重要的是當局及其相關幕僚不要保守得只是安於現狀，依循既有，而是要接納福利事業必須政府與民間併肩的潮流，了解志願服務對促進國家發展的積極動能，及早指派政務委員或相關部長，為策進委員會主任委員，負責對相關部門的協調。至經費預算方面，志願服務法已規定直轄市、省(市)、縣(市)志願服務主管機關應為本身及所屬業務單位編列預算，或向地方

勸募基金；中央志願服務行政主管機關，應編列推動志願服務工作之專款，以作為鼓勵地方推動業務及辦理研究訓練之用。

在二〇〇一年志願服務年度，甚至未來，看有哪些方法可以使志願服務受到了解與肯定？是否有些負向的刻板印象被強調呢？

回應：首先，就是否有負向形象存在，使得對志願服務的推展、認知與肯定受到質疑加以處理，然後再提出未來如何促進我國志願服務被大眾認知與肯定的方法。

無可諱言，民眾對志願服務負向刻板印象有理念認知不夠、動力激發困難、項目內容貧乏、政策法制薄弱；以上這些缺失容易造成大眾對志願服務有負面印象。至於要使志願服務受到大眾的肯定與了解，推行的方法為：

一、服務理念宣導生活化：以創新務實的活動設計，將理念融入活動設計中(如路跑活動、成功案例小故事等)，包括推廣、活動、文宣、網路等，另外，不定期召開說明會及研討會，邀集當地政府、民間團體、民眾參與。

二、政策法規訂定明確化：加強落實「志願服務法」，對志願服務者的招募、徵選、訓練、運用、獎勵、福利、組織、預算、守則、督導等加強輔導。

三、教育訓練施行實用化：訂頒志願服務教育訓練課程

準則，確實辦理認知訓練、進階訓練、成長與領導訓練。另針對服務時間稍久者，施以特殊之教育訓練，職前與在職訓練，並特別辦理志工領導人才訓練。

四、志願服務落實社區化：讓民眾就近參與社區工作，由關心自己居住的社區作起，並結合社區內外的資源，如協助社區綠化、環保、媽媽教室等活動等，總求服務內容以受服務者的實際需要來提供，並在志工督導的指導下提昇品質。

五、獎勵表揚擴大化：獎勵表揚制度有助於志願服務的推廣與肯定，因此，獎勵表揚要公信、具體、擴大，一方面可以使志願服務者辛勞獲得鼓勵，增強其參與意願；二方面可藉由獎勵的宣導，使得大眾亦能感受到社會教育的薰陶。

在除弊中興利，要持之以恆，如能在每年十二月第一週配合「國際志願服務日」擴大為「志願服務週」，舉辦活動，注入源頭活水，俾使志願服務蔚為風氣。

為了要禮遇與光榮活躍的志願服務者，針對提供志願服務之個人、團體、地方社團、全國性的非營利組織可以有一年一度的表揚活動。這種表揚也可擴及對於優秀領導、管理（例如報告與會計透明化）、訓練或提昇志願服務之組織的獎

勵。

回應：正式與非正式的激勵措施均能使志願服務工作者增添成就感，並可望更加持續服務。有關獎勵表揚制度的現況為：

全國性的獎勵表揚制度：依內政部「祥和計畫」第八項、及「志願服務記錄證申請暨使用須知」規定，對個人獎勵可以由各志願服務隊向內政部申請核發「服務證明書」、可以申請「志願服務獎章」、可以參加「十大志工媽媽楷模」、「好人好事代表」、「金駝獎」、「大愛獎」的選拔與表揚。

此外，省政府有「金龍獎」、「仁愛獎」；台北市政府有「金鑽獎」；高雄市政府有「金暉獎」；其他縣市亦各有不同之獎勵方式。

為了定位志願服務工作，也為了使志願服務可以被看見，定期出版文章、廣播、電視節目，將可以正式定期、深入描述出志願服務者、志願服務活動與志願服務單位的特色與主題。

回應：為定位志願服務工作，也為了使志願服務能被看見，定期出版文章、廣播、電視節目，將可以深入的描述出志願服務的貢獻自無疑義，以下方式有助於弘揚與推展志願服務工作：一、製作宣導錄影帶；二、定期獎勵與表揚；三、召開有關志願服務之研討會或說明會；四、刊

印志願服務報導。

將志願服務部門引入全國性政策，如衛生、教育、文化、環境等領域的建構中，是很適當的。

回應：將志願服務部門引入全國性政策中應是不爭之議，採「政策整合、服務分立」，由超部會委員會主其事，現有需要者如：

一、行政院暨所屬各機關實施志願服務要點(民國八十五年三月)。

二、內政部「廣結志工拓展社會福利工作——祥和計畫」(民國八十四年六月)。

三、外交部指導財團法人國際合作發展基金會，依其設置條例之規定，成立海外服務工作團，從事海外友我之他國拓展農業、工業、經建、醫療、教育等改良與發展工作。

四、教育部「鼓勵大專院校社團帶動中小學社團發展實施要點」，補助部分大專院校社團進入中小學服務，依「攜手計畫」，由大學院校學生就鄰近中小學進行課業輔導、活動帶領等。

五、法務部有義務觀護人爲保護管束青少年提供輔導服務。

六、衛生署所屬中央健康保險局各分局聯合服務中心設有「蓮心志願服務隊」，爲求診民眾服務。

七、環境保護署諮詢中心設有志工隊爲民服務。

八、勞委會成立勞工志願服務隊，提供勞工服務及社區服務。

九、農委會設有對農漁村青少年之輔導工作；及水土保持教室之義務解說員。

十、文建會訂定表揚文化機構績優義工之相關規定，對各社教館、文化中心等公私立文化機構義工表揚。

十一、青輔會設有志願服務輔導員，提供青少年有關就業、生涯輔導、休閒，並有大專服務性社團及民間團體組成社會服務隊提供各項服務。

此外，故宮博物館、美術館、動物園、國家公園都有義務解說員之設，教育部、台北市政府亦提出國中以上學生必須參與志願服務的計畫等，都是屬於志願服務全國性政策中的一部分。

對於地區有影響力的志願服務者或活動單位，我們可以試圖讓其作更大的承諾，擔負更大、更高層級的責任。例如：訓練新進人員、賦予他擁有針對全國性行政工作之決議權的相關職位等。

回應：可選擇有影響力的志願服務者或組織，由各級政府聘請其擔任福利委員會、志願服務推行委員會等之成員，就其服務之知能與經驗，提作規劃參考。

## 捌、促進志願服務工作的便利性

政黨可以在其宣言中表現其特色與取向；政府則在執政期間，提出關於促進志願服務與服務行動之成長與有效性的承諾。國會則可以在整個會期中適時討論相關的事項，或交由適當的國會委員會來討論。

回應：政黨為樹立形象多有率先提出對志願服務的承諾與規劃，執政黨於執政期間宜將志願服務納入施政的要項；而各在野黨，也應發揮影響力，帶動社會大眾共同投入志願服務。

回顧國民黨為凸顯為民服務的精神，早年有社會服務處，現在仍在活動的民眾服務社，亦在推行服務工作。八十九年民進黨執政後，於十四週年黨慶時提出「民主台灣，進步志工」為年度中心工作。新黨亦提倡社區活動，增進鄰里互動，作為推展志願服務的重點項目。而親民黨亦在政策白皮書中提到以發展體現自我、充滿生命美感的文化，使人間有愛、社會有情、國家有責的理念普遍化，並以服務人群、回饋社會為重點。

國內的公部門與私部門、基金會間的聯盟可以被建立，以保障志願服務工作之財源尋求方式的設計規劃，是被放在更穩定的基礎上。

回應：保障志願服務財源之獲得有較穩定之設計，可由以下數種途徑取得：

一、公部門由各級政府編列預算，接受志願服務單位之

申請，給予獎勵、補助、委託等支持。

二、聯合勸募、基金會接受服務單位之申請，視其設計恰適性、可行性給予補助，並就其評鑑作日後再次補助之依據。

三、准許服務單位依勸募法規籌募經費，為顧及捐贈人意願之尊重，節省人事、場地等支出，採信託基金方式接受委託人從事公益之議定，作為對社會表達愛心善行之行為。國內目前正在推介中。

公務人員在國內或國際間從事志願職務時，給予特別的酬勞或無酬給予假期。

回應：我國公務人員在國內或國際間從事志願服務工作，人事服務手冊中請假規則第四條有相關規定如下：

公務人員有下列各款情事之一者，給予公假：

一、奉派參加政府召集之集會。

二、參加政府機關舉辦之活動，經機關長官核准者。

三、應國內外機關團體邀請，參加與其職務有關之各項會議或活動。

此種規定鼓勵性顯然不夠，但對退休公務人員則鼓勵較多，行政院八十五年函頒行政院暨所屬機關實施志願服務要點，對退休公務人員從事志願服務，同意各機關提供服裝、餐點、交通等之酬謝。

對於商業界或工業界在促進合作性的志願服務行動時，可以

給予行政上的鼓勵，藉以鼓勵員工有意願去參與志願服務，這有助於建立形象，並且使工商企業可以盡其社會責任。

回應：鼓勵工商業界認識志願服務並踴躍參與，實施的方式可藉由捐助產品達成宣傳，策動員工參與各類志願服務提昇形象，政府可在稅制上准予視同費用支出，以鼓勵對社會的貢獻。

他國的經驗是可以被研究、加以援採的。針對某些經核備，且定期提供關於其志願活動內容與收支情況之公開報告的志願服務組織，國家可考慮給予特定的稅賦減免。

回應：對於經政府備案，且定期提供關於其志願活動內容與收支情況有公開報告的志願服務組織，國家可以考慮給予特定的稅賦減免。目前我國財團法人享有稅賦減免的規定，使用房屋及土地稅亦有減免。財政部曾表示，基金會收入一百萬元，其中可能有百分之三十以上涉及政府稅收。而晚近引進的公益信託，法人或受益人亦可以享有稅賦優惠。

有些國家會讓捐款予志願服務之個人或公司，得到相關稅賦減免。

回應：我國相關稅法如綜合所得稅法第十七條有，捐款予志願服務的個人或公司能得到相關稅賦的減免；在一般扣除額中列舉扣除額一項對「捐贈」合於民法總則公益社團及財團之法人、組織或依其他關係法令，經向主管機關

登記或立案成立之教育、文化、公益、慈善機構或團體的捐贈以不超過綜合所得總額百分之二十為限，但有關國防、勞軍之捐贈及對政府之捐獻不在此限。

在營利所得稅法第三十六條(自由捐贈)第二款：除前款規定之捐贈外，凡對於第十一條第四項規定之機關、團體之捐贈，不超過所得額百分之十為限。

此外，財團法人可享有稅賦之減免的規定。而法人所組成的團體(如以公益信託的方式)，亦可以享有稅賦的減免。

國家可以鼓勵廣播、電視公司介紹公共服務的觀念宣導，以支持志願服務為基礎的組織或活動。

回應：志願服務的宣導可透過大眾傳播中廣播、電視、報章雜誌、網路等各種媒體。依據「廣電法」有屬於公共服務節目內容標準及時間分配的規定，並於法規中對於服務觀念宣導節目應予以介紹並獎勵。

建議內政部撥款為志願服務作統一之廣告，或建議政府在電視台增闢宣導志願服務節目，有計畫、有系統的報導績優單位。

需要注意的是，有些國家以看起來符合志願服務設計的種種形式，來提供替代性的選擇。例如針對保護管束的罪犯得提供替代的選擇。

回應：對保護管束的罪犯，國外有以社區處遇的形式取代機構



式的矯治。以我國青少年犯罪為例，依台北市地方法院青少年觀護室人員表示，法院判保護管束之青少年，可接受社區處遇，而其中的活動服務看起來符合替代性的選擇，如參與社區環境維護的服務、老人服務等，當然這是否符合志願服務的精神，仍需再加商榷，但未來有發展的空間。

國家可以將其志工訓練制度委託由志願服務系統處理，並做特殊的分級評比。相關教育工作坊亦可以在志願服務管理中提供，以便提昇志願服務者的訓練。

回應：教育訓練是推動志願服務的重要環節，也唯有透過教育與訓練才能使社區民眾經由學習認知，進而產生對服務工作有興趣、肯持續參與。

由相關教育工作坊可在志願服務管理中提供教育訓練；例如目前一些志工有關社會福利服務相關的訓練，由資深社工師擔任講師，亦可提供實務上與經驗上的知能。

與「志願服務者一同工作」的概念，可以規劃成整體課程的一部分，在某些專業（如社會工作、衛生、教育等）的學校教育過程中就傳授給學生。

回應：將志願服務規劃成整體課程的一部分，目前已有大專院校在通識課程中實施。此外，學生利用寒暑假或課餘時間從事志願服務，如台北市規定國中以上學生每週至少應有社會服務若干小時。

此外將志願服務編入教材，從國小、國中開始灌輸；期望將學生參與志願服務的記錄成爲學生德育之操行成績評量的一項指標，新訂志願服務法具有表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。

服務組織至少應包括一位領薪水的職員，其他則廣召衆多志願服務者。爲了要持續運作，尋覓資金是有必要的。

回應：志願服務的組織雖屬自發性組織，但爲更有效的推廣志願服務工作，健全的組織與充足的人力是需要的，但難以負荷專職人員薪資則是大多服務組織之實情，目前只能以津貼來請志工擔任，並請駐區社工師指導當較可行。

國家可以提供適當比例之物質資源，如水泥、磚瓦、木材等，委託市政或地方組織管理，以便提供立案之社區性志願服務團體申領。

回應：以往政府對社區之獎勵有採實物獎勵，但因與需求易有落差，故又改爲現金獎勵，惟在特別狀況下，例如災害發生，同質災民多了，政府可提供簡易房屋，採以工代賑，不發現金，發實物等生活必需品，鼓勵民眾爲建立家園，賺取設備亦非不可行。

國家可以檢查，在合法團體中服務之志願服務者，是否與一般的支薪工作者一樣，擁有平安保險與社會福利的保障。  
回應：爲了要持續其服務動力，保障個人工作安全，內政部對

志願服務工作者，只要每年超過一百小時，可申請爲其支付平安保險保費；又地方政府爲鼓勵從事志願服務者，尚有提供交通費用補助、舉辦不定期的聯誼活動、志工在工作時間內結婚、喪葬、住院得酌發禮金或慰問金，及邀請參加相關活動，新訂志願服務法有應爲志工辦理意外事故保險，必要時並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。

此外，爲改善目前不同領域保險制度之差異，應建議中央對志工之保險能統籌規劃訂定制度，並增加提供從事特殊志願服務的志工（如遊民輔導）健康檢查等，都有其必要。

## 玖、加強志願服務的網路化

大學或研究機構可以應邀去設計一個全國性的計畫，透過系統化以口語的、書寫的、圖示的、討論的、陳列的及電子溝通網路等方式，建立一個小規模具經濟及社會功能的計畫。

回應：爲期有志或已從事志願服務之人員，能充分了解有關志願服務推展情形，內政部、台北市政府、中華民國志願服務協會等單位均有網路之建立，爲配合志願服務年之到來，各大學應本專長及經驗派員共同設立「二〇〇一年國際志願服務年推展計畫方案」，並以開會討論、問卷調查、資訊發佈於網路上開闢討論區方式，嘉許傑出

人員，表揚績優團隊作爲理論與實務結合的印證，並據以適時修正該推展計畫。

每一個地方社區，每一個鄉鎮，每一個自發性成功發展範例都可受邀指派一個「善談者」——社區中的志工，他可以說出或寫出「我們如何做」。這些善談者可以來自地方的，省的，國家的層級，聚集在一起，交換他們的經驗、技術設計等。在協助者的協助下熟悉如何適當的處理僱用、收入、衝突處理等問題。

回應：志願服務著重在社區中深耕，尤其當前強調「福利社區化」的服務方式，志願服務更應以更多人參與爲首務。因此在基層之鄉鎮市區，可以由推展志願服務績效優異的團隊、曾經獲表揚的傑出人員，以及願獻身志願服務的人員，說道理、舉實例現身說法就志願服務的意義、功能等不同層面來宣介，並吸收在相互觀摩中其他人員長處作自我改進。

□頭上的，以廣播節目及街頭劇（兩者都具有極大的資訊傳播的功能）可有助於宣導「我們如何做」為主題。定期的電視節目可以說明結果和績效，以及行動的過程和技巧。

回應：爲擴大二〇〇一年國際志願服務年在台灣的影響力，並使更多民眾願意投入志願服務的行列，政府可和民間志願服務團體合作，拍攝志願服務公益短片，於電視播放，並邀集民間劇場參與志願服務劇的創作，推出街頭

劇、舞台劇；也可以開闢專談志願服務廣播電視節目，如以往中視的「愛心」，慈濟大愛台的「志工日記」等，再者印製宣傳摺頁、海報放置於公共場所，或於服務相關節日，舉辦活動等，都將有助民眾認識志願服務的眞象。

文字上的，定期的報紙專欄，公共簡訊，學術刊物，小冊子及傳單可以致力於宣揚同樣的主題。

回應：除了上述的作爲外，亦可持續的於各大報章雜誌刊載志願服務相關新聞，並設固定專欄刊載志願服務訊息，回答讀者來函。在專業刊物上，亦可邀請專家就志願服務理念作更進一步闡述。並以徵「佳句」、「佳作」彙集成集，積極宣揚志願服務的理念。

學校，大專及社區中心可以受邀成爲以收集及傳達這些訊息的資源中心。行政部門及大學可以鼓勵致力於贊助國家的電子郵件網路聊天室、佈告欄等。

回應：鼓勵學校、社區活動中心及村里民集會所成爲志願服務資訊交流中繼站，如早年推展鄉村建設的「中心茶園」以口語傳達訊息。如內政部、青輔會等成立網站佈告欄，隨時發佈志願服務活動狀況，亦可設置討論區，以聽取民眾心聲及達成雙方互動。

雙邊及多邊協助機構，基金會和私人公司可以贊助國際的及地方性的工作坊，行動方案，市場及其他類似的活動，使志

工及他們的團體可以交換計畫、技術、經驗，以及呈現他們的成果。這些經驗可以透過一個或更多的主要的全球國際非政府組織（INGOS）傳播，使其被認識，被公開。

回應：結合民間資源，共同贊助與支持志願服務工作，在國內已有增多。如同濟會、獅子會、青商會、扶輪社均爲協助拓展海內外志願服務的前鋒，不止使服務對象受益，更可使國際間了解台灣志願服務的成果，經由和國際志願服務非政府組織經驗、及技術交流，亦可提昇志願服務在台灣的品质。

每個國際性的委員會可以在二〇〇一國際志願服務年期間，紀錄所有國際性的志願服務活動，設立一個網站（Website）。它可以在國內公開列出志工相關的網站表。這個網站可以連接與提供國外對志工有用的資訊。

回應：台灣目前有內政部社會司、台北市政府等成立志願服務網站，彙報政府部門志願服務的執行成效外；行政院青輔會亦設立有網站，可與國內各志工相關網站連結，並與國外志願服務網站連結，從而獲得二〇〇一年國際志願服務年有用資訊給國內使用者。

聯合國、政府機構、大學等可以透過國際網路的設立給予志工團體獎勵，用這個方法公開他們的經驗，以及以這個國際化，全球化的網路特色的方式將他們連接得更密切。

回應：除了現有的予以加強外，還應鼓勵志願服務團體自行設

置網站，可以舉辦「志願服務網站設計大賽」，前幾名績優者，提供獎金，以誘發參賽動機，藉志工團體網站之廣為成立，彼此又網網相連，則志工經驗公開化、國際化目的當可達到。

個別的志工及他們的組織在 IYV2001 網站—<http://www.IYV2001.org> 被鼓勵分享他們的想法

回應：個人志願者，具經驗的分享亦可上網登錄於 IYV2001 網站—<http://www.IYV2001.org>，不因個人參與的心得與貢獻就被漠視；當然整體的成就亦應受重視與被分享。

## 拾、擴大志願服務的獎勵

期望中獎勵活動：

—應該基於志工個別或在團體中此時此刻做了什麼和參與什麼活動。

—強調能力及專業性，以及志工介入的人道精神。

—目的在重視新的要求，使志工所做的工作顯示出特殊的需要。

—由新志工及活動中引出服務的提供。

回應：建立地方與中央表揚的層次，協調金鑽、金暉、金毅、金駝等的功能，再透過獎勵辦法，定期評鑑各類志願服務的績效，並經由公開表揚及頒獎等過程，使志工產生

榮譽感，以彰顯其奉獻心力的美德，並藉此展現人道關懷的精神，由參與、投入、表揚、肯定、再投入的循環過程，引發新志工的服務熱忱，並形成良好之社會風氣。

一般大眾的注意力會從特定活動上移轉，而投注在特殊志工及一般社會的福利上。

回應：志願服務的多元性已是當今潮流之所在，例如環保志工、文化志工、醫療志工、司法志工等。要將社會大眾的目光從他處轉移到特殊志工及一般社會福利之上，必須從深度、廣度入手，例如開創新項目，如安養照顧、器官捐贈以及居家照顧等，同時主動發新聞稿給各新聞媒體，以傳播的力量在潛移默化中號召全面參與。

將貴國志願服務的歷史照片集中展示。

回應：為達宣揚志願服務效果，並了解志願服務一貫脈絡及傳承，可辦理志願服務照片成果回顧展，蒐集自台灣有志願服務工作以來至今重大事件之歷史資料，作一系列展出。

為了 2001 國際志願服務年不妨將所有志工集合起來，從空中拍照如何。

回應：將所有志工集合起來從空中拍照，有他的號召性，也有必須克服的技術面，但洽請攝影、漫畫、作家等社團以圖片文字來作深入的刻畫與描繪，日積月累更是志工的

服務史料的珍貴資料記錄，也不失為另一種可行方式。

如果有知名人士參與二〇〇一國際志願服務，將更具宣傳效果。例如州長、部長及其他政治家、具文化形象者如：演員、歌星、電影名星、流行音樂家、運動員。

回應：知名人物除了因高知名度而有高號召力外，也可造成上行下效的風潮。志願服務年如國家元首肯挺身呼籲、公益形象良好的社會人士群相應，以及影藝人員登高一呼，都可加強宣傳效果，目前已有不少演藝人員，作為不同類別志願服務之代言人。

國家或地方政府，當地社區，鄰里及志願服務組織可以運用二〇〇一國際志願服務年激發創造力、想像力為志工研發出更多創新及值得努力的項目，並加強宣傳這些需求，使能號召足夠志工人力的加入來完成工作。

回應：由中央至基層鄉鎮市區，配合當地志願團體的特性，如文化志工除協助文化團體進行志願服務外，更可以在社區中從事鄉土文化、保護古蹟、傳統藝術等活動，讓文化紮根。特別為因為網路時代來臨，更可請志工組成團體，擔任網路大使，協助志願服務團體有關網路資源之利用、及技術的解答和支援，使眷戀傳統與強調創新兼而有之。

隨這些活動所展示的價值觀，部分宣傳功能應求吸引來自政府、基金會、私人公司及其他來源的新資金或其他的資源，

加以設計並擴大志願服務的範疇及貢獻。

回應：辦理志願服務宣導活動，應廣邀民間企業參與，並應以基金會、民間企業為主要支持者，財力吸引人力，而人力開拓物力、擴大積極參與層面。

一個特殊性的教育計畫也可被設計以延續二〇〇一年以後的活動：例如：一年一次的志工領袖會議、志工領導基礎的書籍、青少年在學校中有機會學習志願服務、一個交流網站、一門大學課程。

回應：為延續二〇〇一年以後的志願服務活動，除了繼續擴大與在大專院校通識學分中開設志願服務課程，並提供志願服務實習環境，讓學生有參與志願的空間外，以後每年可召開一年一度之學生志工領袖會議，設立學生志工交流網站並使志願服務在深耕中紮根，永不止息的延伸。

考慮設立一個國際志工中心，在二〇〇一國際志願服務年後繼續宣導志願服務，並維持推動這項活動，使之具便利性及組織化。

回應：設立國際志工中心，除提供志工應有之世界訊息、諮詢服務、工作技巧、管理領導方法外，更可增進與國外志工交流，在參訪觀摩中，成長與改進，由於志工中心是常設國際性組織，就可成為志工聯繫的據點，提供資訊與服務之便捷自然可以由是而得。

聯合國所訂定每年十二月五日為國際志願服務日，應持續予以推行。

回應：國際志願服務日是國內外所有志工朋友所共有，只要是曾經奉獻過時間、才能、投入心力，提供技術資源、經驗、心得、協助過病痛患者的人，都可以分享這個節日。在這節日中要強調凝塑服務文化，讓周遭親朋好友、同學同事、左右鄰居、凡是曾幫助過別人或是曾受人幫助的人，都可沐浴在助人利他、溫馨感性的氣氛中，也要在這節日中加強舉辦活動與宣揚，但絕不以這一日為限，而是歲歲年年，持之以恆，從而凝成仁人愛物，助人為快樂之本的共識，許我們大家一個「助人的心天天有，關懷的情處處見」的美好境界。

## 拾壹、後記

本文係由 吳雪鈴、張瓊文、陳麗華、王翊瑩、王筱寧撰寫初稿。作為民間版白皮書，有不受約束，沒有壓力，可以自由發揮的優點，在對眾多志願服務者致敬之餘，也檢討服務參與過程中摸索、猶豫、爭議的困惑；服務機構保守、因循、停頓的缺失，深覺這種障礙如果不及早予以克服，勢必會造成服務的質與量遲滯不前、供給與需要二者間落差的擴大，個人以為補救的關鍵，端在如何儘快落實保護與保障兼有的志願服務法，保護是指要對參與者提

供尊嚴、權益、保險、榮譽等誘因；保障是要讓服務對象有選擇機構、隱私得保、不滿可申訴的管道，從而形成互動有倫理、予取皆坦然的崇高性，使不同的利他服務，在愛心洋溢與法制周密下同中有異，各有致力活動的空間；異中有同，稱謂、訓練、運用、保障、獎勵標準相似，使得服務範疇，無窮如天地之大；服務的人潮，不竭如江河之多。但也必須坦然承認，本文資料的蒐集顧慮有未周的地方，深願及早見及官方版的白皮書，在相互比對印證下，必然的對我們志願服務過去、現在與未來可以有更進一步的認識。

（本文作者為臺北、東吳等大學社會工作系教授）