

# 廣納社團熱忱推動全縣志願服務工作

## ——宜蘭縣志願服務推展經驗談

《蘇麗瓊·祝珊珊·簡曉娟·石婉麗》

### 一、前言

近幾年宜蘭縣社會福利工作的推展，均以結合民間既有之公益社團為主體，也因爲蘭陽地區特殊的環境因素，諸如資源不及都會地區豐盈、人口的高齡化（老年人口的增加）：：：等，如何廣納民間資源乃爲本府推動社會福利工作之重要導向。

宜蘭縣政府自民國六十八年推行社會工作制度以來，即由各鄉鎮市社工員輔導各鄉鎮成立志願服務隊或於各社區中組成志願服務團隊，此爲本縣推展志願服務工作之始。即至七十九年爲因應社會福利工作之轉型，本府遂將社工員依鄉鎮市輔導協調之方式改以輔導志工組織成立志願服務團體，以利整體之規劃與輔導。同時爲整合本縣社會資源，採因勢利導原則，協調輔導已在從事社會服務的公益團體納入整體志願服務的推動，以使資源再分配運用，期各志願服務團體能充分發揮功能，節省人力、財力，以能顯現各志願服務團體特有的服務方式，提昇專屬服務項目之工作知能等；於八十一年度邀請縣內各社會

福利機構與各服務代表團體召開「志願服務團體與機構聯繫會報」，會中並達成採機構與團體供需調配之任務編組方式提供服務，藉以展現志願服務團體之自主性並可整合志願服務資源與聯繫。

八十三年度爲擴大志願服務參與層面，帶動志願服務風氣，激發本縣民衆參與之意願與認識，宜蘭縣政府結合縣內消防、環保、文化、綠美化、觀光等單位之志工，辦理全縣「志工大會師」。活動除表揚優秀志工，並辦理志願服務團體成果展等，藉由服務成果照片及服務統計等資料，以公開之展覽方式讓全縣之民衆認識各團體，以達全面性宣示志願服務工作之目標。目前本縣志願服務人員約有三萬多人，如縣警察局的義警大隊、義勇消防隊、愛心媽媽交通服務隊、環保局的環保義工、縣婦女會的婦女志工、文化中心的文化志工、地方法院的榮譽觀護人、民政單位所轄之寺廟志工、農業局的綠美化志工、建設局親水公園義務解說員、救國團系統的志工及社會福利工作系統的志工等，在全縣的人口比率中，十五人即有一人爲志願服務人員，雖較歐美各國比率稍低，但對本縣各項工作之推展已發揮很大的力量，

也奠下本縣推動「廣結志工拓展社會福利工作——祥和計畫」之良好基礎。

## 二、現況

內政部在八十五年度訂頒之「廣結志工拓展社會福利工作——祥和計畫」，規畫了志願服務大隊組織系統，更有助於本縣志願服務工作之推展整合。為使本縣志願服務工作之推展朝向有計畫、有步驟、有目標循序漸進的統籌整點，本縣響應此一政策目標有系統的將現有之各服務團體按隊別編組納入縣大隊，並於八十五年五月十五日成立志願服務大隊，為本縣志願服務工作之推展開啓新里程。目前共有二十八隊，其中屬已立案社團計八隊，屬社區發展協會附屬之團隊有七隊，附屬於立案社會福利機構團隊計五隊，學生社團一隊，餘則隸屬本府老人諮詢中心志工團隊或擔任老人保護工作志工團隊等；尤其對於若干未立案之團隊為利輔導管理並保障志工之權益，本府則依其服務特性，分別納入各志工團隊。基本上皆在其原有組織架構中，以既有之計畫及參與全縣志願服務團隊納入整體服務工作，茲就其特色分析如後：

### (一)各志願服務隊在整體目標之下維持高度自主性：

本縣之各志願服務隊在八十五年度除全力配合本縣推動之重大方案的志願服務工作如：宜蘭二百年之「水、綠、健康」、「國際划船邀請賽」、「國際童玩藝術節」等活動，為兒童、殘障者提供輪椅租借與服務諮詢等服務，同時也配合本縣之聯合勸募之義賣活動等。但

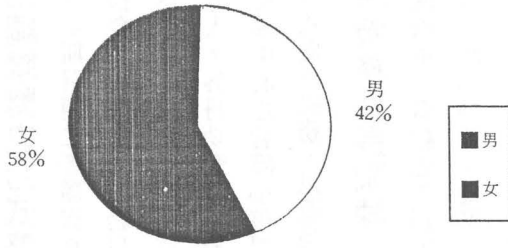
各志願服務隊也各有自己之服務方針及年度計畫，各隊之服務提供皆獲得很高的評價，如白米社區志願服務團在參加全縣社區綠美化競賽獲得優等，外丹功愛心小組、歡笑之友會等團體當選全省志願服務績優團體，蘭心婦女聯盟每年定期為不幸婦女及殘障者開辦二度就業輔導班、殘障職訓班；陽光之友會為縣內低收入戶獨居老人提供居家服務及辦理各項敬老活動；宏基愛心協會之每位志工為本縣各福利機構之專任理髮師，宜蘭縣生命線傾聽縣內迷惘者之心聲與提供諮商等，處處呈現各志願服務的獨特性。

### (二)志願服務社區化：

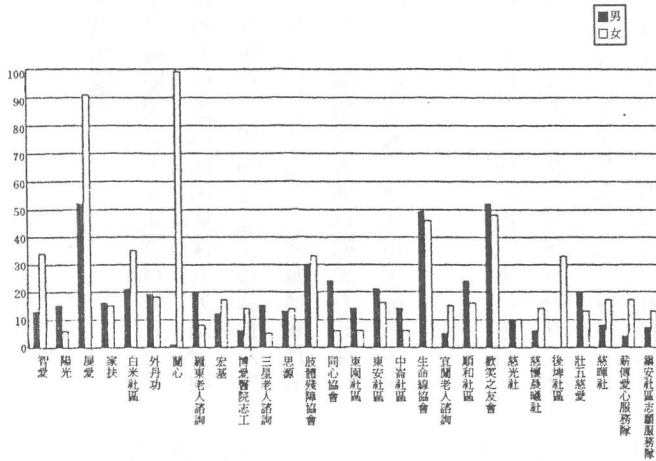
本縣志願服務團隊除一般人民團體組隊之社團外，尚有社會福利機構、醫院等組成之團隊，此外，更結合了鄉鎮市社區長壽俱樂部成立老人諮詢服務處，採社區區域性服務，讓長者於居住活動範圍內即可提供服務與獲得服務，另鼓勵社區成立志願服務團，共同參與社區總體營造工作，由關心自己的社區與居民做起；目前本縣已成立五所諮詢服務中心及七個社區志願服務團，諮詢中心提供老人免費乘車請款事宜、協辦長青學苑課程、各項社會福利資源諮詢等服務，社區志願服務團協助社區綠美化、環保工作、社區媽媽教室等活動之協助。目前五所諮詢服務中心義工正配合縣府規畫的長青學苑分別在各中心推廣辦理，課程內容如高齡者生活福祉、藥膳保健、銀髮歌唱、高齡者健康保健、老人槌球及園藝栽培等，以落實社會福利社區化。

### (三)廣結志願服務網絡建立志願服務大隊組織系統：

圖一：宜蘭縣參與志願服務人員性別分布情形

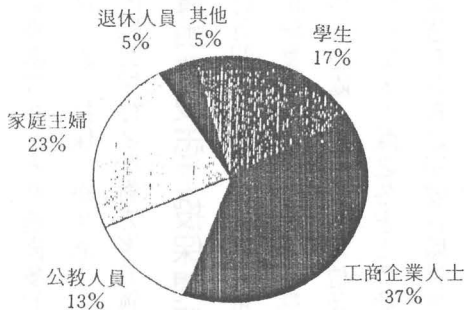


圖二：宜蘭縣各志願服務團隊人數分布情形

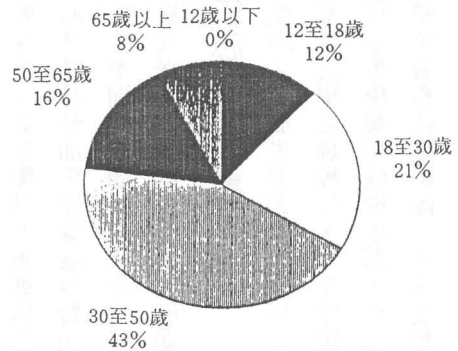


宜蘭縣志願服務大隊人事組織，設大隊長一人、幹事一人、副大隊長三人、組訓組、輔導組、行政組之組長各一人、志願服務隊及邀聘顧問，另大隊得按志願服務之區域性、功能性或其他要件設置中隊，本縣之顧問邀請縣內十二鄉鎮市長擔任，賦予招募志工推動「廣結志工拓展社會福利工作—祥和計畫」之任務，全面發掘鄉鎮市之人士投入志願服務工作，目前已有礁溪、蘇澳二鄉鎮已規畫籌組十五隊，其他鄉鎮也在募集籌組中，本縣除鼓勵團體加入，亦歡迎未加入任何團體之志工滿二十人以上者之隊伍加入，另大隊得按志願服務之區域性、功能性或其他要件設置中隊。（志工組織分工圖詳如圖一—六）

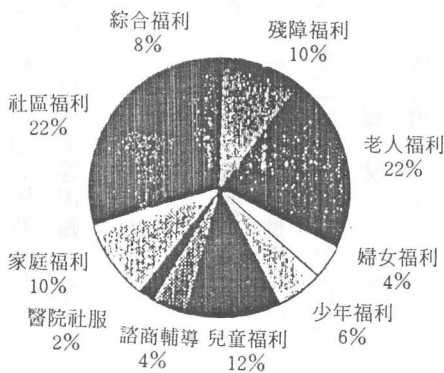
圖五：宜蘭縣參與志願服務人員職業別百分比



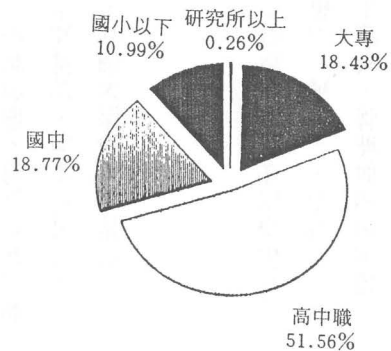
圖三：宜蘭縣參與志願服務人員年齡分布情形



圖六：宜蘭縣參與志願服務類別百分比



圖四：宜蘭縣參與志願服務人員教育程度百分比



#### (四)以協調聯繫之方式整合服務資源：

透過定期召開之志願服務團體與機構協調會，以協調聯繫之方式整合服務資源，如居家服務以服務團體之位置以溪南與溪北分區分組之方式為全縣之低收入戶獨居老人提供服務，如陽光之友會服務溪南之居家老人；外丹功愛心小組服務溪北之居家老人；智愛服務隊為蘭陽智能發展中心之智障小孩提供服務等，團體與機構以協調方式採一對一之方式提供服務，以避免服務資源的重複浪費，詳如供需配合表。

#### (五)志願服務專長訓練：

本縣除依「廣結志工拓展社會福利工作—祥和計畫」中之教育訓練規定辦理認知訓練、進階訓練，另針對專業服務工作施以特殊之教育訓練，如老人諮詢志工、居家服務志工、老人保護志工、小尖兵成長營及殘障早期療育等志工專業在職訓練，並特別辦理志工幹部訓練之培養領導人才。

#### (六)共同參與政策會議：

本縣之大隊會議在組織章程中除明定：大隊長、副大隊長、組成會議外，並將各中隊長一併納入，主要在強化各中隊長的區域性管理，促使各項重大會議決策及各隊之建議事項等之溝通輸送管道順暢。

### 二、遭遇困難與因應之道

在推動志願服務工作過程中，由於本府以輔導協調既有之社會服務團隊為基本，政府在協調方面必須投入相當的人力與時間，也因為長期的投注輔導，開拓各社團不同領域的服務模式，在（機構與社團

的）供需協調方面並未遭遇極多的問題與困難，遭遇的困難反呈現在經費不足、志工投保、學生志工的流失及因環境因素等困難，其主要遭遇之困難與採行之應對方案分述如下：

#### (一)經費困難及志工投保問題：

本府有關志工之平安保險是依據臺灣省社會福利志願服務工作人員平安保險實施要點規定辦理，縣府可依規定為所屬志工投保，該項保險費由社會處、志工所屬單位及志工各負擔三分之一，本府因經費拮据亦無法加入大隊之各志工負擔三分之一的保費，又本縣志願服務不同體系皆有各自之平安保險補助額度，如教育體系之愛心媽媽、環保體系的環保志工與本府社福體系的志工保險皆不相同。

為解決本府社福志工縣志工之平安保險事宜，本府對參與專案服務之志工及參與本府辦理活動的志工，以專案性或短期性方式為志工投保平安保險，並鼓勵其他志願服務隊自行規劃辦理。另針對教育體系的愛心媽媽其參加平安保險保費由政府全額補助，與本府社福志工之補助額度不同等問題，未來之保險制度，其龐大保險費用是否需由政府代為投保，乃是亟待釐清的問題。

#### (二)學生志工的問題：

學生志工之流失率大，本縣學生志工多數為高中職在學學生及外縣市至本縣就學之專校生，學生常因學業壓力（補習）、至外縣市就學或專校學生學業完成後返鄉，而造成學生流失，管理與運用困難，故未將學校服務社團納隊。然為使學生志工不致流失，本府採以鼓勵學校社團機動性參與志願服務活動，及運用學生之課間休假時間配合

辦理活動，如本府於青年節辦理青少年兒童福利之宣導活動，本府即與宜蘭農專學生活動中心之社團合作辦理該項系列宣導活動，並於活動前先與學生社團代表開會討論；於山地鄉之學校成立小尖兵——村落聯絡員，以國中學生通報有關雛妓或兒童保護案件，又於特殊之大型活動結合學校志工，如：辦理耶誕舞會請學校童軍協助秩序維護或協助義賣活動等，以臨時性、機動性方式提供服務，並以此方式鼓勵其他團體以此方式與學校社團結合，如提供學生課輔之社團可結合學校社團學生為志工，以避免志工之流失。

### (三)師資問題：

縣內無相關社會學系之大專院校，且本縣之對外交通不甚便利，延聘講師較難，又志願服務志工五十歲以上佔百分之六十七，較習慣方言，特別需具有雙語能力之講師，諸多因素造成本縣之志願服務講師並不充足。為解決師資問題，目前本府辦理之認知訓練課程，均請資深社工員擔任講師，且志工目前所受之訓練多與社會福利服務相關，由資深社工員擔任講師，可提供實務上與經驗上之知能，頗能獲得良好之效果。另一方面對資深志工幹部加以訓練培養，並拓展資源結合各團體及學校延聘優良之師資，以培訓及資源結合之方式建立師資網。

## 四、建議

內政部在訂頒之「廣結志工拓展社會福利工作——祥和計畫」中明確規範了組織系統，為志願服務制度建立了統籌整合的方向，然因各

縣市政府的人力、物力極具差異性，如何結合民間資源，使志願服務制度的建立合理、健全，建議在以下三方面作一考量，分述如後：

### (一)建立志工平安保險合理制度：

目前不同領域之保險制度有所不同，建請中央對志工之保險能統籌規畫訂定保險制度，以求不同領域之保險制度統一化，且面對日益蓬勃發展之志願服務工作所成長之志工數，應如何合理的訂定保險負擔比率，是由政府財源配合全面負擔或由團體志工自行負擔，請中央訂定合理制度。

### (二)建立全省之志願服務網絡系統：

各縣市之志願服務工作之推展與特色皆不同，希望建立一套健全網絡系統，讓各縣市、團體或志工間能相互聯繫，共同分享彼此的經驗，同時亦可建立各志工專長檔案，以助志工人力銀行之建立。

### (三)建請培養志願服務種子師資：

因應志願服務潮流，參與志願服務之風氣越來越盛，相關訓練需求日漸增加，縣市面臨師資普遍缺乏，為解決師資不足之窘境，建請中央規畫統籌培養志願服務種子師資。

## 五未來展望

志願服務工作的推展是未來世界潮流，是先進國家社會成長的指標，藉此鼓勵民衆參與公共事務是永續經營的項目，志願服務工作一直為本縣努力推展之重點，未來本縣將朝下列方向繼續推展志願服務工作：

### (一) 加強辦理志工聯誼促進志工經驗交流：

除定期辦理新進志工組訓、志工在職訓練、志工授證、表揚等經常性活動外，加強辦理各項聯誼活動，如辦理志願服務隊評鑑獎勵優秀之志願服務團體、志工聯歡活動、志願服務團體觀摩等活動，以促進志工經驗交流並建立志工間的情誼。

### (二) 擴大服務對象類別與服務內容：

本縣目前成立之廿八隊志願服務隊，各隊服務項目包含祥和計畫中所列之各項服務項目，但依其類別統計其中以提供老人及社區服務，皆佔百分之二十之比率偏高，而部分服務項目如婦女服務僅佔百分之四、醫療佔百分之二皆偏低，需有更多的志工投入這些服務比率較低之服務行列，將加強醫療、婦女等福利服務之宣導，以吸引更多的志工加入，方能擴大服務層面，未來仍以整合強化各志工之服務知能，並鼓勵尚未加入大隊之志工，共同參與服務，擴大服務對象類別與服務內容。

### (三) 建立志願服務網絡形成社區支持系統：

本縣之志願服務團體強化其專屬性，但各項志願服務工作仍應落實於社區，建立社區服務系統，團體間可互通資訊轉介個案，建立志願服務團體間之通報相互支援網絡，使社區居民可藉由連繫網獲得完整之協助與服務。

### (四) 建立志願服務行政組織，達成志願服務工作體系：

本縣志願服務團體仍隱藏著很大的服務潛能有待開發，透過組訓

組系統的志工招募、編隊、資料管理；輔導組妥善的任務分配、輔導考核、團康聯誼；行政組的健全文書、庶務、會計、出納管理，有系統的開發整合各隊資源。希透過整合確實發揮組訓組、輔導組、行政組三組之功能，以期建立本縣志願服務工作之體系。

### (五) 建立福利需求通報網絡：

本縣各志願服務隊之志工分布於全縣各鄉鎮市村里等各角落，但目前志工服務導向皆偏以集中行動，且以團體之工作目標為服務方向，尙未能發揮志工個別性之功能，預定未來規畫福利服務需求通報系統，讓志工能主動於居所附近主動發掘特殊社會福利需求者，能隨時向有關單位通報，如鄰居發生火災之通報、貧困家庭發生經濟危機，或家庭主要經濟者傷亡急需社會救助等急難事件之緊急事件等，當案件隨時發生時可由志工即時將案件向政府、相關福利機構或團體通報，可馬上為案主提供妥善之安排與照顧。

(本文作者任職於宜蘭縣政府社會科)