

# 台北縣推行志願服務工作概況

林寶珠

## 一、前言

本縣志願服務自民國七十三年推展迄今，已屆十三載，由於受到社會大眾的熱烈支持與參與，志願服務的觀念與作法，已逐漸蔚為一股風氣，成為人人可參與的一項社會運動。因應當前社會結構急遽變遷及社會問題不斷湧現，政府各項福利措施呈多元化，民衆對社會福利需求更殷切，需透過整合社會資源，結合民間人力、物力、財力資源以補政府福利不足之處，本縣特重視此項工作，於七十九年成立志願服務中心，專責辦理志願服務專案工作。

## 二、現況概述

本縣積極推展志願服務工作，除統整原

有之志願服務資源外，並擴大宣導志願服務理念，吸引更多有志從事服務之志工，並提昇志願服務人員素質、健全及開發志願服務團體，並於八十二年十月輔導成立本縣志願服務協會，協助推動志願服務工作，八十四年七月因應內政部推動全國志願服務祥和計畫，建立全國性志願服務網絡及志願服務人力銀行，並將各類型之社會福利機構之志工納入祥和計畫體系中，截至目前志願服務隊已有四十三隊登記備案，志工超過二千三百人，茲將志工團之基本資料，服務成果及本縣推行志願服務各項成果表列於後：

### (一)台北縣志願服務人員基本資料及服務成果分析表

項目	八十四年		八十五年			
	人數	比例	人數	比例		
合計	1456	100%	1859	100%		
女	1085	75%	1396	75%		
男	371	25%	463	25%		
性別	年齡					合計
	12歲—17歲	18歲—29歲	30歲—49歲	50歲—64歲	65歲以上	
女	22	149	732	332	161	1396
男	0	52	259	64	88	463
合計						
人數	教育程度					
8	研究所					
394	大學					
481	高中(職)					
976	國中以下					

4. 職業

職業別	人數
工商界人士	286
公教人員	129
退休人員	28
家庭主婦	459
學生	82
其他	875

5. 服務年資

年資	人數
一年以下	1219
一年至未滿三年	359
三年至未滿五年	93
五年至未滿十年	134
十年以上	54

6. 訓練情況

訓練項目	時數	人數
職前訓練	850	101
在職訓練	2520	331
合計	3370	432

7. 服務成果

服務項目	85年 時數	85年 人次	84年 時數	84年 人次
殘障服務	12817	487	6616	330
老人服務	17716	607	14840	489
婦女服務	2359	124	1315	71
兒童服務	3228	202	2366	133
諮詢輔導	3831	147	3247	122
醫院服務	5211	252	8494	343
社區服務	6120	360	5274	311
青少年服務	3120	200	1076	82
綜合性服務	26642	845	18363	808
合計	81044	3224	61591	2689

※(以上各項資料除標明時間外，皆以85年12月為基準)

(二)台北縣八十五年度推行志願服務工作成果

工作項目	工作內容	成果統計
一、志願服務人員招募及組訓	(一)志工招募 (二)辦理志工職前訓練 (三)辦理志工初階訓練 (四)辦理志工進階訓練 (五)辦理志願服務團幹部訓練	一一六三人/四次 三四〇人/三次 一四〇人/一次 六〇人/一次 一五〇人/一次
二、志願服務團體之輔導	(一)輔導志願服務隊擬訂年度工作計畫 (二)參與志工隊月會 (三)辦理志工幹部檢討會	三十六隊 二十二次 二十五人/二次
三、志願服務人員例行業務	(一)辦志工平安保險 (二)頒、換發志願服務登錄證 (三)頒發志工服務證 (四)發放志工車馬費暨誤餐費 (五)辦理年度志工表揚大會	一一四二人/二次 二六二六人/四次 四五〇人 五九六、八三〇元 一次
四、建立社會資源網絡	選拔績優志工團體 資深銀、銅、智、仁、勇項獎章 新進志工授證 授證團體	六〇人 一八隊 一六五人 四〇五人 八隊
	(一)辦理社會福利聯繫會報 (二)編印台北縣社會資源手冊 (三)辦理北區志願服務座談會 (四)運用社會資源	一次/一〇〇人 一次/二〇〇〇冊 一次/五〇人 五五一、九〇〇元

五志工資料資源 網絡之電腦化	(一)志工基本資料建檔 (二)定期修正及增加志工資料及服務時數建檔 (三)志願服務系統軟體維護及系統修改	一五〇〇筆 二〇〇〇一人／四次 經費辦理
六志願服務宣導 工作	(一)召開北縣志願服務策進委員會 (二)印製志願服務簡介 (三)推薦績優志工及團體接受省府表揚 (四)辦理志願服務專題討論 (五)辦理種子志工一日善活動 (六)志工祥和大會師 (七)辦理歡樂一家親活動 (八)志工服務宣導	四次／四十人 一次／三〇〇〇人 二團／六人 六次 二五〇人／一次 二〇〇人／一次 五〇〇〇人／一次 一五八〇人／一〇次
七推動志願服務 祥和計畫	(一)辦理祥和計畫說明會 (二)響應祥和計畫志工組隊 (三)志工聯繫會報 (四)發放志工背心	二三五人／二場 三十五隊／一八二四人 五一〇人／一四次 九八五件／一次

### 三、推展志願服務之特色

為響應台灣省政府推行志願服務工作實施計畫，民國七十三年始於各鄉鎮市成立志願服務團，依各地方不同之需求，從事各項服務，本縣幅員遼闊，城鄉差異大，就生活型態、人口結構及地理環境：：：等方面觀之，不同地區之服務需求不同，服務項目及方式

亦不同，所以本縣在推展志願服務工作之特色可歸類為幾項，分述如後：

(一)成立志願服務中心：由專任社工員辦理志願服務相關業務，從志工招募、組訓、授證、獎勵等一貫作業，並編列固定預算推動各項工作。

(二)實施制度化管埋：於八十四年始將全

縣志工資料輸入電腦，建立完整的志工檔案資料，實施制度化管埋。

(三)志願服務團組隊方式：於七十三年已成立各鄉鎮市志願服務團，多年發展的結果，部分團隊皆更加茁壯，亦有部分團隊自然流失，八十四年內政部推動全國志願服務祥和計畫規定，每二十人即可組成一隊，本縣情況較特殊，大部分團隊皆以原有團體登記，新組織者，才以祥和計畫方式組隊，所以團隊人數差異極大，有二〇〇〇人者（如板橋團），有十五人者（如樹林忠孝志願服務隊）。

(四)組訓方式：自八十四年起本縣志願服務人員認知訓練，晉階訓練皆委託本縣志願服務協會辦理，本府則專辦幹部訓練及因應特殊服務項目所需之專業性質之訓練。

(五)發揮志願服務大隊功能：建立分區輔導制度，透過定期會議或辦理活動時，強化志工之服務理念，以提昇服務品質，並落實委員任務編組，對本縣志願服務工作的實際運作發揮引導、監督之功能。

(六)結合傳播媒體、宣導志願服務工作：  
1. 運用廣播資源開闢志工園地，讓志工

分享服務心得，並宣導服務的人生觀。

2. 與平面媒體結合，深度報導各團個案服務之績效，以喚起社會大眾對弱勢族群之關心，並瞭解志願服務的意義，吸引有志之士加入服務行列。

## 四本縣各志願服務隊服務內容

### (一) 老人服務：

1. 居家服務：在全縣八個鄉鎮市運用志工辦理居家老人服務，協助獨居低收入戶老人處理家事及陪同就醫等服務。

2. 辦理安養堂友善服務：結合志工人力每月定期至安養堂慰問堂民、了解堂民生活狀況，發現問題，並協助清理堂民居住環境。

3. 辦理安養堂巡迴就醫服務：協助安養堂堂民就醫。

4. 協助辦理老人休閒聯誼活動：如重陽敬老系列活動園遊會、金婚禮讚、生涯規劃講座等。

(二) 遊民服務：寒冬送暖遊民查訪工作，並認養本縣遊民收容所不定期至遊民收容所內慰問及協助遊民沐浴、清潔等工作。

(三) 殘障服務：對縣內殘障團體定期輔導，並舉辦各種活動以促進殘障者身心健康，定期至殘障機構作定點服務，如啓智中心、兒童發展中心、愛心教養院等。

(四) 青少年服務：辦理青少年活動，如演唱會、雷射舞會、冬夏令營、園遊會、跳蚤市場及各項競賽活動，以及中輟生之輔導等。

(五) 婦女服務：辦理婦女關懷專線提供諮詢服務，及其他婦女福利活動。

(六) 諮詢服務：提供電話諮詢如生命線，服務台定點諮詢服務，如行政機構服務台等。

(七) 醫療機構服務：各醫療院所成立了志願服務隊，協助醫院之掛號、諮詢、引導、送病歷、推書、病房慰訪等服務工作。

(八) 其他服務：因發生重大事故，主動參與服務工作，如八十四年發生之板橋瓦斯氣爆案，志工即發揮極大的功能，八十五年韋恩風災，志工亦參與救災行列。

## 五、遭遇之困難

本縣志願服務工作，雖已邁向制度化管理，唯因各團隊異質性高，組織發展之成熟

度之不同，在輔導過程中無法以統一標準達成品質管制，大部分業務常需逐一協調、溝通，以輔助其正常發展，由於本中心於八十五年七月開始人力精簡，使團隊輔導無法深入，造成嚴重落差，在推動工作的過程中所遭遇的困難可歸納為四點：

(一) 各服務團隊異質性高，造成管理上的困難。

(二) 經費短絀：雖本府有編列固定預算，只能用於全縣性活動及制度管理上，各團隊活動經費皆自籌。

(三) 人力不足：中心的人力原配置五名社員工，一名督導員，目前則精簡為配置二名社員工，一名督導員，人力明顯不足。

(四) 電腦系統之軟體設計不夠完善，維修不易，且上級所訂之報表格式未統一，在實際操作使用上造成極大的困擾。

## 六、如何克服困難

(一) 團隊之輔導：結合各團特色及志願服務大隊委員之興趣專長，籌組講師團，於定期會議、活動時，積極主動的參與以發掘各

團之困難，協助解決其問題，並加強專業技巧訓練及服務理念之建立，以提昇服務品質及健全團隊制度。

(二)經費籌措方面：結合社會福利團體及地方資源（如鄉鎮市公所補助，議員配合款等）配合辦理活動，並以計畫爭取經費補助，以服務績效獲得信任與肯定，使得大部分團隊皆能在穩定中成長。

(三)人力運用方面：因人力不足，所以將重點著重在團隊幹部訓練，協助團隊組織制度化，充分發揮志願服務大隊之能，落實分區輔導工作，與各團建立良好的關係，做為中心與團隊溝通的橋樑。

(四)電腦系統管理方面：因電腦常故障影響作業，因此系統屬內政部委託電腦公司設計之套裝軟體，牽涉到專利權，除原設計公司外，其他公司只能硬體維修，對軟體無法作修正，因本縣之志工資料已完全電腦化，此項帶給工作人員極大的困擾亦影響工作的正常運作，目前尚無解決之方法，日後內政部若有更新設計時，請考慮各報表的統整性，並簡化操作程序，使本縣各團隊亦能同步實

施電腦化管理。

## 七、未來展望

本縣推動志願服務工作已有十三年之歷程，由最初各鄉鎮市各自為政，到今日粗具組織的規模，建立制度化的電腦管理，歸功於志工們熱烈的參與和各志工督導的成功帶領各志願服務團外，長官們給予的支持與肯定，是激勵我們努力向前的動力，在未來，志願服務更是推動社會福利工作不可或缺的環。回顧過去，展望未來，為使志願服務的工作能夠薪火相傳，邁向高品質，專業化的福利服務，今後更應努力的重點為：

(一)加強志工團隊評鑑工作：建立團隊評鑑制度，年終定期辦理評鑑，以激發各團的榮譽心，並辦理觀摩，讓各團透過彼此交流的機會，學習他團之長處，加強不足之處。

(二)加強志工進階團體幹部之組訓：建立志工正確的服務理念，藉以凝聚志工團之向心力，增進團隊穩定力，由幹部負起組織教育之任務，亦提供志工個人自我成長的機會。

(三)建立資源轉介制度：加強輔導本縣未

登記備案之志願服務團體，加入祥和計畫體系，並整合縣內各項資源，建立完善的資源轉介制度。

(四)加強宣導志願服務工作：將印製志願服務工作手冊，將志工服務守則、訓練、授證、晉階、獎勵、福利及本縣相關社會資源編印成冊，分送本縣志工，人手一冊，以建立志工正確的服務理念，達到教育與宣導之目的。

願以上各項計畫能在各界熱心公益的同道者、協調和諧的共同努力之下順利完成，著見績效，期本縣志願服務能由於大家誠心奉獻，由點點的星火連成萬丈的光芒，綿延不斷，並將民衆參與社會福利與貢獻志願服務的風氣，在我們的社會蔚成一股潮流。

（本文作者現任台北縣政府志願服務中心  
社工督導）