

高雄市政府社會局

推展志願服務工作之現況與展望

許釗涓

隨著我國急遽的政治民主化，高度經濟成長和多元化社會發展，社會福利已成爲國家整體成就的指標，同時隨著社會福利課題的滋生，民衆對福利需求的殷切期盼，以及相伴而來的社會權與福利權的意識高漲，使得社會福利的發展朝向一個嶄新而蓬勃的局面開展，因此落實社會福利政策，推展社會福利工作，一直是政府施政的重點與努力的目標，結合志願服務工作者，整合社會資源，發揮助人利他的情操，以滿足民衆需求爲依歸，更是多元化社會的因應之道。

有鑑於此，高雄市政府社會局（以下簡稱本局）自民國七十一年十一月起開始試辦志願服務工作，招募第一期志工，提供本市孤苦無依之老人在宅服務，由於各界之肯定，遂自民國七十三年起陸續開辦勞工服務、殘障服務、兒童青少年服務、低收入戶家庭服務、老人服務、婦女服務 等各項服務領域，近十三年來共招募十一期志工，志工人數由二十九人擴增爲三百五十餘人，志工團隊由一隊擴增爲六隊，由於志工鼎力支持與協助，使本

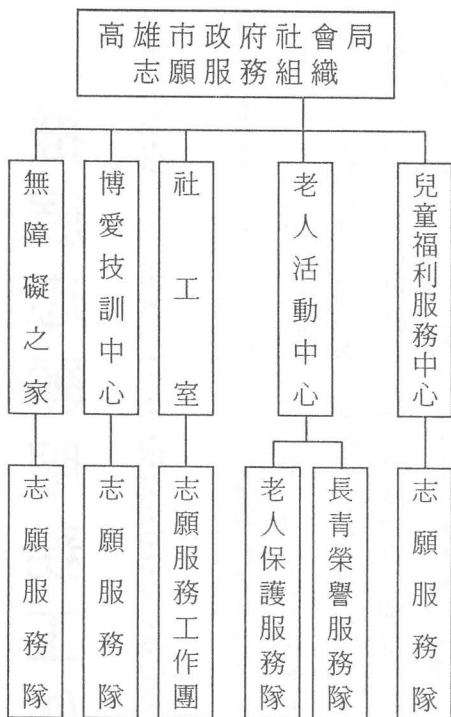
局能順利推動日益繁重的各項福利服務。爲整合志願服務工作，結合民間與政府力量，民國七十九年九月本局積極輔導民間成立本市志願服務協會，以推廣志願服務風氣，復於八十一年十二月成立志願服務推廣中心，志工們終於擁有一個溫馨的家，至此，志願服務工作的領域，更往前邁進一大步。而八十四年七月起內政部積極推展志願服務祥和計畫，本局更負起高雄市志願服務團隊整合連繫與志願服務推展之重責，無論在志工團隊的籌組、訓練、聯繫及推展活動的策劃執行等，高雄市各志願服務團隊普遍均能團結合作，配合制度運作，並適時展現各團隊之特色與本市之創新精神。謹就本局目前推展志願服務工作概況及配合內政部推動祥和計畫執行情形概述於後。

壹、組織架構

爲建立志願服務制度，本局自民國七十三年即陸續訂定「高雄市政府社會局志願服務人員管理要點」、「高雄市政府社會局

志願服務工作團組織要點」、「高雄市政府社會局志願服務工作團幹部選舉辦法」、「高雄市政府社會局志願服務工作團幹部職掌」，據以推展志願服務工作，並針對不合時宜的相關要點陸續修正。

至八十五年度止本局約有志工三五〇人，為有效執行志願服務工作，特將志願服務人員依工作性質分成六個團隊，由社工室、老人活動中心、兒童福利服務中心、博愛技訓中心、無障礙之家……等負責督導管理，每一志願服務團下另有自治組織及幹部協助團務運作，其組織如左圖：



由於各督導單位專職負責督導志工之工作人員有限，志工自治組織的運作，對志願服務團務的推展有極大助益，以本局社工室志工團為例：現有志工一〇五名，設有志工幹部十七人，由

志工選舉產生並分成活動組、訓練組、文宣組、公關組等其各有職掌，由隊長定期召開幹部會議，研討及擬訂志工隊年度工作計畫，並以本局年度工作計畫為主，規畫各項方案，藉由幹部會議強化組織功能推動團務並反應志工間的各项疑慮、凝聚幹部間之情誼，另定期編輯發行志工訊息及編製志工通訊錄，傳達本局志工消息並溝通意見，建立志工與機構間之橋樑，並藉以抒發情感。

貳、服務項目

本局志工概分為八組提供服務，其項目如左表：

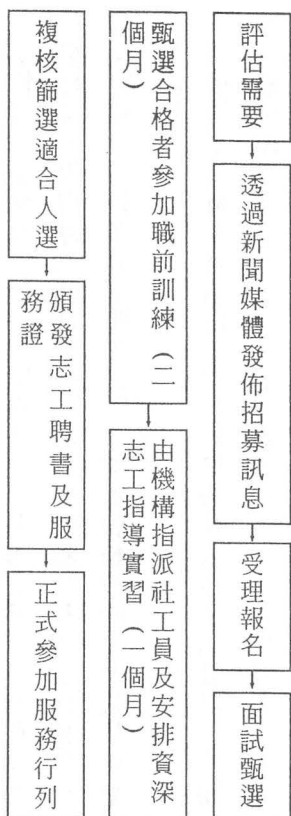
編號	組別	服務項目
1.	家庭服務組	協助本市低收入戶家庭子女生活指導、課業指導、親職教育等。
2.	兒童服務組	協助兒童福利服務中心書籍整理、場地管理、天文氣象解說、文康活動等。
3.	青少年服務組	協助青少年福利服務中心書籍整理、場地管理、文康活動、刊物編輯等。
4.	殘障服務組	(一)協助殘障諮詢中心求助者心理輔導、電話晤談、函件解答、個案訪視輔導等。 (二)協助博愛技訓中心提供諮詢服務、職訓班助理及職訓個案慰訪追蹤，協助聽語障個案溝通等。 (三)協助無障礙之家提供諮詢服務及殘障個案看護服務等。
5.	老人在宅服務組	協助本市孤苦無依老人家事整理、醫療服務、關懷慰問、文書服務、休閒服務等。

8.	7.	6.
志願服務組	婦女服務組	長青榮譽服務組
協助志願服務推廣中心各項行政庶務工作。	協助婦女服務專線輪值、刊物彙編、親子系列活動、不幸婦女慰訪等，並協助婦女福利服務中心空間管理營運。	協助老人活動中心敬老談心專線輪值、推行老人保護工作、慰問訪視老人、協助文康活動之推展、康樂活動表演、託老服務等。

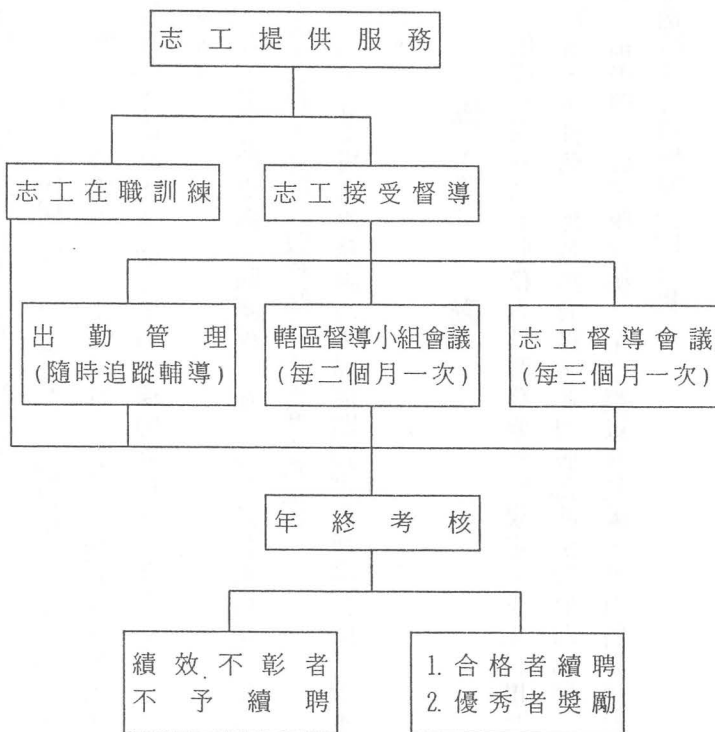
參、招募、訓練、督導與考核

為有效運用人力資源，避免人力浪費，確保服務品質，本局志工招募、訓練、督導、考核方面已建立制度，其流程圖如左

一、志工招募



二、訓練、督導與考核



本局志工招募非採「隨時登記，隨時錄用」方式，而係經過評估後，決定需要人數，再對外徵求，受理報名，經過面試甄選後，再予三個月之職前訓練及實習，經過實習督導評量並測驗合格才正式授予聘書，成為本局志工。

為提昇志工服務品質，增進志工的服務技巧，本局定期舉辦各項訓練、參觀等。以本局社工室志工團為例：八十五年度總計訓練九十四小時，計二、一〇六人次參加。此外，本局設有社工

員一人專責策劃，統籌志工業務，並由轄區或各中心社工員兼任志工督導，定期每三個月召開全體志工督導會議，另有轄區督導小組會議，平均每二個月舉行一次。同時隨時和志工保持聯絡，解決服務之困難與分享服務經驗、增進服務技能，使民衆得到最好的照顧。

依據本局 84.8.24 所修正之「志願服務人員服務要點」規定，志工應依服務組別出（值）勤每週至少一次，凡因故無法提供服務者，應事先請假，值勤時應填寫工作記錄表，出勤時應填寫月報表，並於次月十日前送本局登錄。同時志工每年應接受考核一次，考核合格者，予以續聘，其因特殊事故需長期請假者，應申請暫停服務並繳回服務證；以二個月為限，並得延長一次。志工暫停服務時間超過規定期限，得於暫停服務二年內申請回任，惟需經面試合格後始任用。志工無故未提供服務連續超過二個月以上者，予以解聘。另全年出（值）勤，服務未達七十八小時者、全年出席在職訓練及工作督導會議未達三分之一者（惟有特殊因素者另案辦理）、工作記錄未依時限繳交，經催繳無效者、暫停服務期間達四個月以上者、及其他不適任工作者均不予續聘。

此外，本局因業務需要得聘請臨時志工或民間及學生社團擔任團體志工，聘期以一年為原則，其出勤、訓練、福利等規定另行辦理；表現優良者予公開頒獎表揚。

肆、福利措施

為鼓勵志工持續參與志願服務工作並提昇服務品質，本局提供志工多項福利分述如左：

一、志工出（值）勤得酌支交通補助費，每二小時為一班次，每班次補助交通費六〇元，每月以十次（班）為原則。惟各機構得依業務需要斟酌。

二、得參加各項聯誼活動，另由志工團幹部不定期舉辦旅遊、餐敘等聯誼活動，並邀請志工眷屬參加。

三、志工在任期內結婚、喪葬、住院得酌發禮金或慰問金。

四、已爭取將本局志工納入本府訂頒「高雄市政府所屬員工因公傷亡發給慰問金補充事項」保障範圍，可予服勤志工更深一層保障。

五、不定期舉辦在職訓練，並選派參加相關機構之研習、訓練等活動，以增進服務知能，提昇服務品質。

六、志工可憑服務證向本局借閱圖書以增廣見聞，促進自我成長。

伍、獎勵

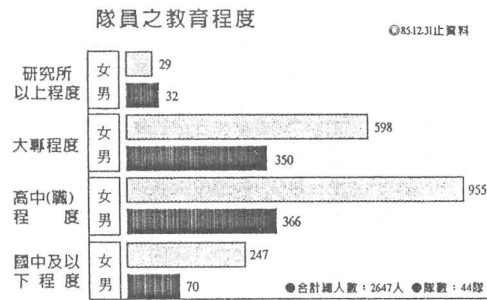
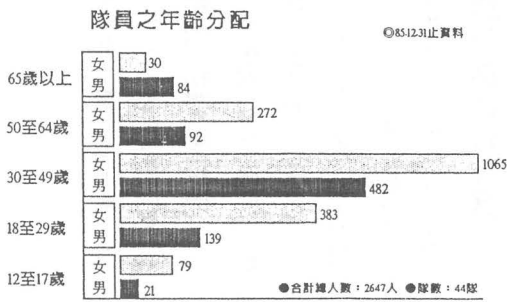
依據本局「志願服務人員服務要點」規定，志工具優良服務事蹟者，予推薦參加各項表揚，並視服務狀況頒發服務獎、勤習獎、績優獎、幹部服務獎、榮譽獎以茲鼓勵，如有特殊優良事蹟並適時頒發特別獎公開表揚。

陸、推動祥和計畫服務成果

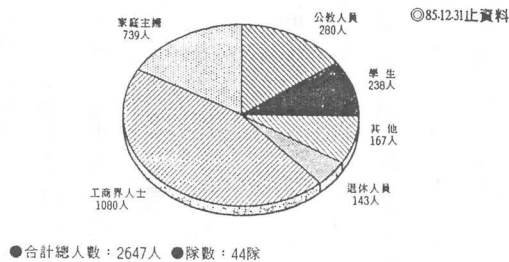
一、祥和計畫宣導績效暨志願服務組隊情形

為配合內政部積極推動「祥和計畫」，本局除派員出席宣導說明會，並層轉「祥和計畫」及「擁抱志工情、弘揚天使心」實施方案及於本市召開說明會鼓勵各社福機構踴躍組隊參加，至八十六年五月底止，共有四十八隊三、二四六名志工已領有志願服務登錄證，各志工隊籌組情形基本資料分析表（如附圖），本市並為全國第一個成立志願服務總隊及辦理祥和計畫志願服務隊授證。此外本局並於八十四年十二月辦理「全國社福志工聯歡晚會」——祥和之夜，及透過志願服務推廣月系列活動，加強宣導志願服務理念，凝聚志工情誼。

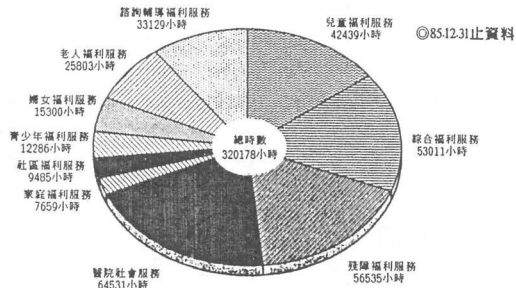
高雄市志願服務隊概況分析圖



隊員之職業



服務項目暨貢獻時數



二、教育訓練辦理成效

為健全志願服務人員培訓制度，提昇志工服務品質，本局於八十二年十二月即委託本市志願服務協會開辦「志工學苑」業務，課程內容目前依祥和計畫規定，計開辦認知訓練、進階訓練、成長訓練、領導訓練等班別，並視志工需要開辦單元訓練班如電腦、口才訓練、編採研習、美工設計等，自八十四年七月一日至八十六年五月底止，計辦理廿四梯次訓練課程，共一、二三人獲頒結業證明書。

三、志願服務團隊整合連繫情形

為加強各志願服務團隊之連繫，本局定期舉辦志願服務連繫會報，溝通工作觀念與作法，共商創新推廣活動並分工執行，每年暑假舉辦

青少年志工生活體驗營及配合慶祝國際志願服務日（十二月五日）舉辦之系列推廣活動即是各團隊合作的成果，在高雄市已蔚為特色。

四、志願服務獎勵表揚

本局對所屬各志工團除定期辦理獎勵表揚外，對全市志工及績優社工人員，並辦有「金暉獎」表揚，於每年國際志願服務日當天隆重表揚，此外並推薦優秀志工參加全國性表揚如：「志願服務獎章」、「金駝獎」、「十大志工媽媽」、「好人好事」代表等，並發行特刊及透過媒體專訪，以表彰志工之善行義舉，以達見賢思齊之效。

五、志願服務創新計畫

因應快速社會變遷，本局近年來陸續推動各項創新工作，以使志願服務工作更上一層樓，如：

(一)八十一年十二月五日成立志願服務推廣中心，免費提供志工研習、會議、辦理活動場所，讓志工伙伴有專屬之活動園地。

(二)八十年起辦理本市志願服務楷模「金暉獎」選拔活動，並兼具全國「金駝獎」選拔的地方初選功能，使志工表揚工作制度化。

(三)八十三年十二月開辦「志工學苑」有計畫地實施志工訓練。

(四)八十三年十一月開辦「志工人力銀行」整合志願服務機構與志願服務人力，促使人力資源有效運用。

(五)八十一年起開始辦理慶祝國際志願服務日，志願服務推廣月系列活動，以創新、整合之理念結合各志工團共同辦理，迄今已舉辦推行志願服務工作聯展、志工趣味競賽、漫畫比賽、徵文比賽、攝影比賽、一日志工生活體驗營、推行志願服務工作成果展、志工山海聯誼

活動、志工大遊行、志工大會師等活動。

(六)八十五年七月辦理「寶貝高雄——新馨人類志工生活體驗營活動」，讓港都青少年度過不一樣的暑期生活，並激發其知福、惜福心，使志願服務的種籽往下紮根。

柒、本市志願服務特色

一、志願服務組織方面

本局推動志願服務制度多年，倍覺結合民間力量、整合資源是當務之急，於是先於七十九年九月成立志願服務協會，復於八十一年十二月成立志願服務推廣中心；此後，本市各項志願服務方案，均以此兩個組織為軸心，由點而面全面展開，志願服務推廣中心以政策為引導方針，志願服務協會將理念化為行動，二者相輔相成凝聚共識，使本市志願服務推廣工作邁向新紀元。

二、志願服務人員訓練方面

為提昇志工服務品質，各社福機構在招募志工時，均施以職前及在職訓練，惟各機構均面臨人力不足、經費拮据之困境；有鑑於此，為協助各機構培訓志工，本局早期即開辦志工研習營、志工觀摩聯誼活動，以充實理念、分享經驗，甚或提供部分經費，酌予補助辦理訓練或輔以申請內政部獎助款。八十三年起更創辦「志工學苑」將課程內容標準統一化、制度化、分階化，本局同仁亦經常義務擔任講師協助民間辦理培訓工作，「志工學苑」的實施，已使本市志工培訓工作制度化。

三、志願服務人員表彰方面

(一)公平公開的表彰獎勵是鼓勵志工持續服務的主要動力，一方面引導正確的價值觀，另一方面可收見賢思齊之效，各單位大都訂有志工人員管理要點，以明文規範志工服務內涵及獎懲辦法，除平日據以考核獎懲外，以本局為例：志工表現特別優異，其善行義舉溫馨感人時，當即刻發佈新聞稿，立即公開宣揚，並協調媒體深入專訪志工本人，撰寫專題報導以擴大揚善之風。

(二)八十年起本市即建立志願服務人員的地區性表揚制度，表揚對象包括優秀的社會行政人員、社會工作（督導）員、社福機構的專職人員、優秀志工、及對社會公益推動不遺餘力有特殊具體善行者，評審作業分初、複、決審三階段，其過程嚴謹，決審團成員涵蓋實務工作者、學術界代表、及社會公正人士、政府機構代表，故其作業之透明化是不容置疑，此項殊榮已成為本市社會福利界同工們競相爭取之最高榮譽，對於志願服務工作之策勵甚具意義。

四、志願服務人員福利聯誼方面

(一)本局自七十八年起即訂定「志工管理要點」，規範志工服務範疇、訓練、考核獎勵福利、聯誼事宜，除例行性辦理機構觀摩聯誼活動、歲末聯歡會、慶生會外，每三個月定期督導會報中，常安排特定主題活動，邀請眷屬參與；例如：志工或眷屬作品展、特殊才藝表演等，內容動靜兼具；另為使家有幼兒之媽媽志工能無後顧之憂，甚至於在督導會議時，另闢才藝教室，由專人協助照顧兒童，此服務方式令志工們感到窩心。

(二)每季發行「志工通訊」、每月發行「志工簡訊」，是志工與志

工及志工與機構間的橋樑，由於掌握志工最新動態而彼此溫馨關懷，並透過定期聚會，機構得以向眷屬表達由衷謝意與欽佩之情，不僅增進家人對志工之認同與支持，一方面由於潛移默化，而塑造出「一人志工，全家志工」之風氣。

(三)有關志工權益保障方面，本局自七十九年起即為志工辦理平安保險，保費由本局分攤三分之二，志工自行負擔三分之一，惟為加強對志工服勤時人身之保障，八十五年度起，業已將本局志工納入本府所訂頒「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，因公致殘或死亡可比照本府員工最高可獲二五〇萬元慰問金，此項保障業已取代平安保險且為本市之先例。

五、志願服務網絡建立方面

由於經濟快速成長，生活富裕化後，民衆已有較多時間與較大意願參與志願服務，整合各項社會資源，建立服務網絡已成共識。

(一)人力方面：

以志願服務協會為據點，推動「志工人力銀行」，提供人力仲介服務，透過電腦媒合調節供需，並輔以「志工學苑」培訓人才，提昇服務品質。

(二)財力方面：

本市有豐富的民間慈善組織、福利機構，如慈善團體聯合立人協會，凝聚民間共識，及港都之愛聯合捐募基金會，協助民間團體部分經費。

(三)物力方面：

辦理大型方案大都結合多個機構合辦俾使物質、設施、設備……等得以分享避免資源浪費。

(四) 協調聯繫方面：

定期辦理本市社會福利機構聯繫會報、婦女保護聯合會報、兒童少年保護聯合會報、志願服務聯繫會報、老人保護會報等，並開放為民服務專線，使資源管道暢通；其就橫斷面而言，凝聚不同領域的服務機構，使服務措施創新化；就縱斷面而言，以人性之關懷深入的服務，使服務內容精緻化，棋盤式的交織，使理念的宣導生活化。

六、志願服務創新方案方面

志願服務的內涵是因應社會之需求，因此「民之所欲，長在我心」是策畫志願服務方案所應有的前瞻性做法，本市自成立志願服務協會後，每年均安排國內、外志願服務機構觀摩活動，除將考察心得做為策畫方案之參考，並考量本市之民風民情加以內化以順應民情，同時每一階段的發展均透過聯誼、訓練、和聯繫會報中，彼此分享經驗經由腦力激盪凝聚共識。

七、志願服務宣導方面

(一) 文宣製作、鼓勵分享：

印製宣介品分送各機關及熱心服務人士，例如T恤、帽子、海報、簡章、紀念小鐘、手電筒、宣傳單張、活動錄影帶 等。

(二) 街頭造勢、凝聚焦點：

藉辦理大型活動設計專題標誌，張貼志願服務標語、噴畫及在人潮多的重要街道懸掛宣導旗幟，辦理遊行、會師、授旗、表揚等大型

活動，引起媒體及社會大眾注目，藉以宣傳理念塑造風氣。

(三) 充實理念、結合資源：

編譯電話協談叢書、彙編社會工作、輔導案例、社會資源手冊，使理論與實務兼具。

(四) 建立標誌、表彰獎勵：

以「金暉」標誌表徵服務的榮耀，藉選拔優秀社會福利工作楷模、志願服務人員楷模、優秀志工團體等，提振服務士氣，掀起市民關心社會，塑造有情有愛的人間淨土。

捌、檢討與建議

一、困難及因應之道

(一) 人力不足

社政業務年年擴充，在人力配置精簡化下，雖已大力運用志願服務人員推動各項方案，惟運用志工仍有其極限，目前本局承辦志願服務業務，雖以配置一名專任社工員綜理全市之志願服務業務，仍感不勝負荷，承辦督導經常需兼半個人力支援各項業務，服務品質難免受到影響，然人力不足之困境幾乎是各單位普遍存在之困難，目前克服之道仍靠業務相關人員勳力以赴，並將專案方面委託民間機構辦理。

(二) 經費不足

本市推展志願服務工作年度預算有限，每年均仰賴內政部獎助款補助，此外辦理大型方案時，尚需結合民間社團共同辦理，惟經費方面仍嫌不足，其因應之道是向企業界募款，惟有於經濟不景氣，募款效果不彰，為順利推展業務除樽節開支、彈性變更活動內容外，積

極開發民間力量共同辦理仍是未來發展方向。

(三)「人力銀行」業務推展有待加強

「人力銀行」為本局創新方案之一，由於人力不足，乃委託本市志願服務協會承辦，惟該會亦欠缺專業人員專職負責，其專業支持方面是協調運用本市之學術機構提供諮詢（例：中山大學、高師大……等），惟有關聘任專業人員之人事費尚無妥善之因應之道，期望民間基金會或內政部能對此創新方案酌予補助專業人事費，俾順利推展業務。另據調查統計結果顯示本市社會福利機構大都期待志工能提供白天全天（非假日）之服務，而志工大多只能提供晚上或星期假日的服務或彈性協助，故未來仍有待開發適合之服務措施以爲因應。

(四)慈善團體亟待整合

本局近年來積極推動社會福利公辦民營化，目前已有三十多項業務委託民間辦理，對於兒童、老人、殘障、婦女等服務對象均已建立服務網絡，惟慈善團體尚應朝專業化努力，透過服務型態的檢視調整服務內容，以社會脈動爲依歸凝聚共識，方可使本市的資源網絡更爲健全。

二、未來展望

本局推展志願服務工作多年，雖已略具成效，但展望未來，因應民衆對社會福利之需求日增，志願服務工作應創新服務方案，擴大服務領域，繼續檢討、精進，並朝下列方向努力：

(一)推展志願服務業務電腦化，建立本局志工個人基本資料、登錄志工服務量，建立本市志願服務記錄證登錄外，目前正與內政部、台

北市志願服務協會及本市志願服務協會共同建立全國志願服務人員資料庫網。

(二)積極宣導志願服務理念，印製志願服務文宣品、積極推動「志工人力銀行」，透過傳播媒體宣導，鼓勵民衆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。

(三)加強志工督導及志工之培訓，提昇志願服務品質，並輔導慈善性志願服務團體轉型，擴大參與福利社區化業務。

(四)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，爭取增加志願服務組織間之志工聯誼與志工之安全保障。

(五)建請中央早日訂頒「志願服務法」，以健全志願服務制度。

玖、結 語

志願服務精神是人類進步的原動力，志願服務人員遍佈各行各業，從事志願服務工作，不僅帶給個人高度的喜悅，同時志願服務對整個社會民主化、自由化、平等化的推動功不可沒，如何以創造性、主動性的取向來促進一個更能令人滿足的社會呢？這股力量便是人人參與志願服務，「港都情志工愛、志工愛處處在」，相信大家共同的努力，將使港都更溫馨、更祥和。

（本文作者現任高雄市政府社會局社工室主任）