

提昇與持續

祥和計畫推展志願服務得獎縣市執行概況

林勝義
萬育維

志願服務工作在祥和計畫推動之前就已經有各種團體默默在做，對於政府推動社會福利工作有相當的助益和貢獻，從每年選拔出來的熱心公益人士和團體的事蹟當中更可以看出社會溫馨祥和的一面。爲了讓這股清流更深入人心，影響社會也帶動社會運動，內政部社會司前後花了近三個月的時間與評鑑小組拜訪台灣地區二十四個縣市了解祥和計畫運作的情形，分別就祥和計畫宣導績效暨志願服務隊組隊情形、志願服務教育訓練、志願服務推廣活動、志工人員福利聯誼、志願服務記錄證核發之使用、志工人員獎勵表揚、志願服務創新計畫之辦理成效等七個層面進行評分，選出前五名。事實上，是希望借由評鑑，爲國內的志願服務工作再加一把勁，使其朝向整體性和系統性的方向發展。以下將得獎五個縣市當中的第二名到第五名的資料整理如後（得到第一名的宜蘭縣及高雄市已另有專文介紹），這不僅肯定和感謝他們過去的努力，更希望能給各縣市一個相互學習的機會。

苗栗縣推展祥和計畫現況

基於參與志願服務可以抒發個人奉獻的心願，亦可以拓展生活的領域，進而爲社會福利助一臂之力，於是縣政府於民國七十三年六月三十日開始招募志工，以推展居家老人、青少年及勞工服務爲主要項目，並邀請縣內賢達人士成立志願服務策進委員會。惟有鑑於志願服務應以人民團體，自動自發、自主推動爲方向，而於八十年輔導成立志願服務協會。

八十三年是本縣志願服務另一里程碑，基於歷次全縣公益慈善社團會報，發現縣內的社團已非常活絡，可以整合社團的模式，走出以往只侷限於縣府招募志工的狹窄性，故推動社團認養當地低收入戶的方案，獲得社團熱烈回應。另也結合各社團彼此或共同推動某項公益活動，相互支援，讓志願服務的面拓及全縣。當然這當中，仍有許多的困境，仍待工作夥伴共同努力克服。

一、執行概況

(一) 祥和計畫的宣導及組隊情形

輔導成立苗栗縣志願服務大隊，透過辦理祥和計畫宣導說明會邀集本縣各公私立慈善社團負責人參加，並敦請內政部社會司黃鈴翔專員專題演講詳細說明，及印製宣傳單張手冊的方式，鼓勵社團加入。截自八十六年六月三十日為止，共一、一〇名志工加入祥和計畫，分屬三十六個志願服務隊，設置大隊長一人及各分區大隊長三人，並於八十六年一月二十八日舉辦「八十五年度社福志工祥和大會師」活動，以授旗典禮和志工趣味競賽等活動來增加志工對志願服務的認同，當大共有三十四隊志願服務隊，七百多名志工熱烈參與，顯見各志願服務隊對祥和計畫的支持和認同。

(二) 志願服務的教育訓練

縣政府研訂之志工教育訓練計畫包括基礎課程之志願服務認知訓練與進階訓練及依縣內志工特殊需求之社福法令研習與學生志工社會服務暨團康知能研習活動。除了依相關規定排定課程外，更以分組討論的方式，讓所有參訓的學員透過小組討論分享服務經驗，並達成志工聯誼的功能。

(三) 志願服務的推廣活動

為宣導志願服務，縣府印製「志願服務基本概念」、「志願

服務工作手冊」、「志願服務楷模表揚大會特刊」等文宣資料分贈縣民大眾，並於相關活動邀請各新聞媒體採訪，藉著傳播媒體作動態的宣導，讓大眾對志願服務有更深刻的認識。

(四) 志工人員福利聯誼辦理成效

縣府每年度定期舉辦全縣志工聯誼活動，並積極規劃平安保險、表揚績優志願服務人員、補助志工交通津貼，同時結合志工在職訓練辦理各項聯誼活動。

(五) 志願服務記錄證核發及使用情形

全縣按規定核發記錄證共一千一百一十位，並運用電腦建檔，同時確實抽查各社團登錄情形，了解登錄問題，並擬妥登錄原則以供各社團作登錄參考，使登錄標準有所依循，並達到全縣統一及公平。同時透過登錄，縣府依各項志工基本資料進行統計分析，以進一步了解本縣志願服務人員的基本特質。

(六) 志工人員獎勵表揚

為獎勵本縣志願服務人員及團體，縣府於八十二年度起訂定各項選拔要點，每年定期舉辦志願服務表揚大會。本縣制定的各項獎項比照省府的績優、愛心、博愛及仁愛獎外，另加頒長青獎及青年獎，以鼓勵縣內退休人員及青年學子參加志願服務。評選分初選及決賽，分別邀請政府及民間單位的代表詳加審查。在八十五年度本縣所推薦的績優團體及個人，亦在省府表揚中榮獲良好的表現。

(七) 志願服務之創新計畫

本縣針對縣內政府低收入戶提出「送愛心服務到家」的創新服務方案，此方案結合民間社團將愛心與溫暖送達低收入戶家庭。各區社團的志工按月定期訪視低收入戶，給予生活輔導及心理支持，並且定期籌辦團體活動，給予低收入戶家庭文化刺激，進而提升其生活品質。

爲了能提供更完善的服務，縣府定期針對加入送愛心服務到家方案的社團志工舉辦各項在職訓練及工作檢討會，並且申請內政部獎助，輔導社團辦理各項低收入戶聯誼活動，八十五年度共舉辦十二場次，志工反應良好。

爲解決志工在服務過程中所遭遇的困難及問題，縣府各責任鄉鎮社工員定期與社團志工召開工作檢討會，同時配合查驗志工的訪視記錄表及定期督導，了解各社團服務的情形，並幫助志工解決問題獲得成長。

二、主要特色及優點

(一) 多方結合社會資源，輔導各志願服務隊辦理各項相關的志願服務活動，積極投入社會福利服務工作。

(二) 重視志願服務人員教育訓練，依祥和計畫實施認知訓練、進階訓練，並辦理社福法令、訪談技巧等特殊需求訓練研習營，將聯誼與訓練結合，使訓練多元化。

(三) 善用志願服務聯繫會報、書面刊物、文宣及大眾傳播媒體

宣導及推廣志願服務。

(四) 定期辦理志工聯誼活動，重視志願服務人員的福利、獎勵工作。

(五) 確實依規定核發及抽驗志願服務記錄證，並綜合各志願服務隊對登錄上的貽誤及問題，擬訂一份記錄證時數登錄規則，建立統一公平的標準。

(六) 將志工基本資料以電腦建檔，並加以統計分析，作爲規劃各項相關福利及工作參考。

(七) 定期舉辦志願服務楷模表揚，並增設長青獎及青年獎以鼓勵退休人士及青年學子加入志願服務工作。

(八) 推行「送愛心服務到家」方案，充分結合民間社團的力量，以社區化的方式提供低收入戶生活輔導及文化刺激。

省政府社會處推展祥和計畫現況

台灣省政府社會處推展志願服務，首先於七十一年訂定「台灣省推行志願服務實施要點」，各縣市志願服務策進委員會據以成立，成爲縣市推動志願服務業務之中樞。民國七十三年、七十五年、七十六年分別訂定「台灣省優秀志願服務人員獎勵規定事項」、「台灣省加強推行志願服務實施方案」、「台灣省社會福利志願服務工作人員平安保險實施要點」，以提昇民衆參與志願服務意願，對志願服務工作之制度化頗有助益，實施以來，惟鑒於「策委會」屬官方性質，無法充分彰顯功能，應轉型爲民間組

織，運用民間團體力量來推展志願服務工作，方能擴大服務績效，乃於七十九年訂頒「台灣省推行志願服務方案」，輔導各縣市成立志願服務協會，目前計有台北縣等十四個縣市成立志願服務協會，積極協助縣市政府推展志願服務工作。

一、執行概況

(一)志願服務教育訓練辦理成效

辦理八十五年度志願服務工作幹部及業務人員研習會，研習對象包括各縣市政府或縣市民間志願服務團體，本省志願服務隊、省級慈善團體、省立醫療院所志願服務志工幹部等計二一一人，並均依規定製發結業證書，且爲了解志工訓練績效，課後並辦理學員意見調查，作爲日後課程安排、講座聘請等之參考，另編訂有志願服務法令彙編及志願服務工作手冊提供縣市政府及志願服務團體推展志願服務工作之參考，此外，補助彰化縣肢體殘障協會等十六個單位辦理志工研習訓練活動，補助金額計八十九萬五千元整。

(二)志願服務推廣活動

1. 以行銷策略爲法，製作志願服務宣導影帶、錄音帶、海報、徽章、環保袋等分贈社會大眾及志願服務團體使用，同時，訂定志願服務標誌、歌曲、守則，以建立志願服務識別系統，而爲宣導志願服務工作，協助民眾獲取本省志願服務資訊，配合國際網路之規劃作業，研擬志願服務國際資訊架構。

2. 結合傳播媒體辦理志願服務活動如與民生報辦徵文活動、台灣新生報合辦心得寫作比賽，與中視合辦愛心募款活動，主動發掘善心人士事蹟，提供報紙刊出，並結合台灣省崇兩文教基金會、中國廣播公司等單位辦理「協助脊髓損傷者站起來」愛心義賣活動，募得一千五百餘萬元等。

3. 爲鼓勵大專院校學生服務性社團參與志願服務，每年定期補助寒、暑假服務隊之出隊活動經費暨平時定時、定點之服務，提供服務類別計有兒童、青少年、婦女、社區等各項福利服務，八十五年度計補助師範大學等十一所大專院校學生服務性社團計三十八個團隊前往山地、偏遠地區服務，同時，鼓勵台灣省慈心協會、台灣省仁光愛心協會等省級慈善團體服務苗栗縣泰安鄉、南庄鄉、屏東縣山地門、霧台鄉、獅子鄉、南投縣仁愛鄉、台中縣和平鄉等山地社區，計提供二千六百餘小時，受益人數計九百十五人。並捐贈財物總計五十一萬八千四百六十九元，此外更輔導各縣市政府、志願服務團體配合內政部「祥和計畫」之推動共同推展志願服務工作，八十五年度計獲獎助新台幣七百八十二萬三千八百九十元。

4. 辦理「經濟發展與婦女家庭地位之研究」，邀請台灣大學伊教授慶春主持，並將研究結果提供各界作爲推動婦女福利之參考。

5. 爲增進志工經驗之交流與情誼，輔導縣市政府、民間志願服務團體發行志工刊物或通訊，八十五年度計補助新竹市志願服

務協會新台幣一萬二千元發行「志願服務報導」。

(三) 志工人員獎勵表揚辦理成效

八十四年八月二十八日辦理「台灣省政府十步芳草光輝錄」第十三輯登錄人士頒獎典禮，由省長宋楚瑜親臨主持頒獎，「十步芳草光輝錄」之文章皆以溫馨、文藝之筆法鋪登錄人士之事蹟，俾使該書具可讀性。該書每輯計印製一千冊分送各志願服務團體、社福機構及圖書館等，俾其善行義舉得以廣為流傳誦揚，在平時獎勵上印製萬用卡，逢志工生日或婚喪喜慶由該處寄發或請所屬團隊代為轉發，適時表達關心之意。

二、主要特色與優點

(一) 建立台灣志願服務識別系統

台灣省以企業行銷之觀念，建立一套志願服務識別系統，包括公開甄選志願服務標誌、佳句等供民眾識別，以強化宣導推廣效果，製作志願服務宣導歌曲——春天的太陽，供志工吟唱，為志願服務造勢，訂定志願服務工作人員守則，規範志工作為，以確保服務品質，而其志願服務工作標誌由於深具意涵，獲內政部採用訂頒全國志願服務標誌，於台灣地區普遍推廣。

(二) 輔導各縣市成立志願服務協會

志願服務係民眾本著對社會關懷與服務熱忱發起，因此來自民間充沛的社會資源是其推動主體，而政府應扮演輔助之角色，

積極鼓勵各縣市政府依人民團體法將縣市政府名集成之志願服務策進委員會轉型為志願服務協會。目前台灣省計有台北縣、桃園縣、苗栗縣、台中縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、台南縣、高雄縣、屏東縣、基隆市、新竹市、台南市、台中市等十四個縣市已有志願服務協會組織，協助當地政府推展各項社會福利及志願服務工作。

具體而言，其優點包括：

(一) 宣導活動多彩多姿，除了海報、文宣競賽之外，並配合獎勵表揚將優良事蹟廣為宣傳。

(二) 鼓勵大專學生參與志願服務，運用原有的山服、慈幼……等服務性社團的力量，擴及偏遠地區和鄉鎮，落實祥和社會的精神。

(三) 自民國七十一年至今在有限的資源中仍每年編列志願服務經費，以八十五年為例，經費的編列散見於「推展志願服務」、「結合民力擴大福利服務」、「辦理志願服務人員平安保險」等項目，總計八百九十萬元，經費預算比例佔總預算一·三%，對於民間辦理志願服務工作是相當大的鼓舞。

雲林縣推展祥和計畫現況

雲林縣自七十二年一月開始試辦志願服務業務，組訓志工六十名，服務重點為低收入兒童生活輔導及老人在宅服務。至七十五年，擴及團體志願服務，成立四湖婦女志願服務隊及荊桐鄉埔

尾長青志願服務隊。七十六年至七十八年，擴大招募志工計二十五人，協助推展兒童、婦女、家庭、老人、殘障、社區服務及急難救助。七十九年，依據「台灣省推行志願服務方案」，將志願服務內容分類規劃，八十三年十月，輔導成立志願服務協會，八十五年依據內政部訂頒的「祥和計畫」，籌組志願服務隊四十二隊，志工人數一二〇〇人，並依服務對象區分為老人、兒童、少年、殘障、社區、醫院等隊，由各志工隊隸屬單位依其需求提供適切服務。

一、執行概況

(一)祥和計畫的宣導及組隊情形

輔導成立雲林縣志願服務大隊，協助本縣推展志願服務工作，設大隊長一名，副大隊長兩名，至八十六年一月共有一二三四名志工加入祥和計畫，分屬四十一個大隊。縣府並利用志願服務大隊成立大會時，宣導祥和計畫的意義、目的及實施策略，以凝聚共識，致力推展志願服務，促進社會福利。

(二)志願服務的教育訓練

八十五年二月八日，在縣政府大禮堂辦理志工在職訓練，計四七五人參加。八十五年九月二十二日在本縣虎尾國小辦理志工認知訓練，計有六一八人參加，並頒發結業證書。此外，本縣各志願服務隊再依其服務性質及類別，不定期辦理各項志工職前、在職講習及志願服務工作研討會。

(三)志願服務的推廣活動

本縣將志工類別區分為托兒所志工、長青志工、福利機構志工，於各隊推廣辦理活動時，縣府社工員均前往輔導。譬如，紅十字會的志工義賣、捐血、急救訓練，生命線協會的在職講習，家扶中心的園遊會，老人會的志工研討會，志願服務協會舉行聯繫會報時，均藉機宣導與推廣。同時，為廣結志工，推展社會福利工作，乃依各隊志工人數分配志工背心八七〇件，以便從事服務時使用。

(四)志工人員的福利聯誼

本縣依「台灣省社會福利志願服務工作人員平安保險實施要點」，辦理志工平安保險，八十五年度計五九二人投保，投保率為五〇%，保費負擔依規定由省府、縣府及志工各佔三分之一，八十六年申請保險賠共四件。至於志工聯誼方面，長青志工除配合端午節、中秋節、重陽節等節慶聚會聯誼外，並由縣境二十鄉鎮市老人會輪流辦理聯誼會或長青槌球賽時聯誼。托兒所志工常藉社區媽媽教室活動時，協辦會務兼聯誼。福利機構志工則配合其服務區域，經常辦理慶生會、卡拉OK歌唱、炕窯等聯誼活動，以達到寓服務於娛樂之目的。

(五)志願服務記錄證核發及使用情形

至八十六年一月底，本縣志願服務記錄證已核發一一三四本。記錄證之填寫係由各志工按季依服務項目填寫，定期交由執行

單位負責人查閱並統計，或由所屬團隊隊長保管並按各志工服務時數、項目登錄並核章。本府每半年函請各志願服務隊依志工記錄證登錄概況填報服務成果，縣府則不定時抽檢記錄證登錄情況，以確實負起督導之責，並提供登錄諮詢服務。同時，本縣依志工服務時數之不同，分別向內政部申請核發志願服務證書，計六七五份，作為志工獎勵依據。

(六) 志工人員的獎勵表揚

本縣秉持公平、公正原則，辦理志工人員表揚，八十年度表揚九人，八十一年度個人十五人，團體三隊；八十二年度個人十八人，團體六隊；八十三年度個人三十六人，團體七隊；八十五年個人三十二人獲得表揚。同時，本縣並推薦績優志工參加相關團體的表揚，包括省府、吳尊賢基金會、中華民國志工協會金駝獎。

(七) 志願服務的創新計畫

本縣為因應志願服務對象與區域之不同，將志願服務團隊加以分類，主要包括：鄉鎮市公所志願服務隊、鄉鎮市老人會長青志願服務隊、生命線志願服務隊、紅十字會雲林縣支會志願服務隊、家扶中心志願服務隊、公私立醫院志願服務隊、啓智協會志願服務隊、復健青年協進會志願服務隊、脊髓損傷者協會志願服務隊、雲林縣志願服務協會志願服務隊，分別提供老人、殘障者、青少年、社區、患病民衆等服務。

一一、主要特色及優點

(一) 以志願服務作為政府推展社會福利的潛在資源：例如長青志工提供老人會會務推展及會館之維護，各鄉鎮市公所志工協助托兒所人力之不足，提供社區媽媽教室及親職教育之推廣，福利機構志工提供殘障、醫院之服務，家務員提供居家老人服務等，分布于縣境各地之志工，蔚為推展社會福利的重要資源。

(二) 結合志願服務資源辦理志工福利：本縣志願服務經費不足，難以編列志工福利經費，全縣僅有的福利即志工平安保險和有限的活動經費，幸結合本縣老人福利服務經費，並於八十年至八十四年申請內政部獎助，使歷年來志工之講習、表揚、研討活動，得以推展，並製作志工背心及拍攝志願服務宣導影片。

(三) 以電腦加強志工管理：本縣於八十四年獲得內政部獎助志願服務資訊網路系統，設置電腦兩部，作為加強志工人力管理之用。

(四) 社工與志工密切結合：本縣志願服務協會於八十三年十月十八日成立，即由社工員輔導，使其得以配合縣府推展志願服務工作，使本縣之志願服務組織趨於健全，有效凝聚結合民間團體及志工人力資源，積極參與志願服務，使其功能得以淋漓盡致的發揮。

(本文作者：林勝義現任臺灣師大社教系教授；萬育維現任陽明大學衛生福利研究所教授)