

# 台北市政府社會局志願服務之 現況與未來展望

台北市政府社會局

## 一、前言

在社會急速變遷下，人類生活日趨複雜，社會問題亦隨之多元化、複雜化，各國政府除了積極建立社會安全體制，加強公共福利外，更致力於規畫社會服務志願工作制度，期能發動社會整體力量，號召全民參與，共同來關心這個社會。台北市政府社會局為結合社會上熱心人士，有力出力，服務社會人群，於民國七十三年首次登報統一招募「志願服務人員」，而開展了本局「結合人力資源，共同推展社福利工作」之序幕。歷年來經來局授證參與服務之志工已有二九六三人次，其中五二三人目前仍持續服務中。

## 二、志工招募與甄選

本局為使社會大眾均參與社會服務之行列，故在志工資格上之限制甚少。只要年滿十六歲，國中畢業，身心成熟，熱心社會服務者均可報名。在招募方式上分定期的統一招募及不定期之個別招募兩種，前者由本局社工室統籌登報招募，凡具前項資格者，均可以通訊、電話、傳真或親自至指定之社福中心報

名，參加甄選。個別招募則針對某一服務類別志工的短缺，或是各單位依實際需要而舉行，如青少年福利服務中心成立之初，招募之青少年類志工，及本局六科為因應「少年關懷專線諮詢服務網絡」之開辦而招募者。此外，為避免遺珠之憾，市民若有餘暇願提供志願服務者，亦可隨時至本局各社會福利服務中心登記，以安排參與訓練及服務。

甄選志願服務員，則由各中心之志工督導和報名者進行一對一的面談。面談的內容包括報名者之基本資料、參與志願服務工作之動機，以往參與服務性社團或社會服務經驗、興趣與專長、希望服務之項目與能提供服務之時間等。面談的目的，是希望透過這個過程，使報名者與本局之間得以充分的溝通，以適才適所，確實做到提供市民參與服務機會，結合政府與民間共同推動社會福利的志願服務理念。

## 三、志工訓練與實習

甄選合格之志工，應接受本局所舉辦之職前訓練及依其服務類別接受在職訓練。職前訓練課程內容以綜合性為主，包括機構功能了解，志願服務基本信念、志願服務員之角色與職責、認識基本的工作技巧等；在職訓練採志工分層

分級訓練方式辦理，以加強志工之服務知能、技巧，為民衆提供更好的服務。對於未曾參與過社會服務的志工來說，職前訓練可協助其邁入社會福利之門檻；就已參與過服務之志工而言，在職訓練可提昇志工之服務品質，並幫助其自我成長。

志工參與職前訓練合格後，除發予結業證書外，並依其「希望服務地區」、興趣與專長，分發至本局各單位實習。實習期間為三個月，應在志工督導或其他社會工作人員之輔導協助下，參與社會福利服務工作。實習期滿，表現良好並經評定合格者，由本局舉行授證儀式，正式聘為「社會工作志願服務員」，聘用期間一年。

#### 四、志工考評與獎勵

為鼓勵志願服務員之士氣，增進工作績效，提高服務品質，除了依其實際工作狀況施於平時考評外，尚有年度考評。考評項目有三：

- (一)工作考評：工作方法、記錄、研究、主動、效率。
  - (二)品德考評：動機、性情、負責、生活。
  - (三)出勤考評：時數、次數、請假、勤惰。
- 志工之考評等第及獎懲，分為以下五等：

(一)優等：年度考評成績在九十分以上者，予以晉級，並得由本局予以獎勵公開表揚之。

(二)甲等：年度考評成績在八十分以上未滿九十分者，予以晉級，並得由本局予以獎勵。

(三)乙等：年度考評成績在七十分以上未滿八十分者，予以晉級。

(四)丙等：年度考評成績在六十分以上未滿七十分者，不予獎懲。

(五)丁等：年度考評成績未達六十分者，予以除名。

志工並得依其服務年資及年度考評分爲三級：

(一)新進志願服務員：參與志願服務工作實習期滿，未滿一年者。

(二)中級志願服務員：參與志願服務工作一年以上未滿三年，年度考評成績列乙等以上者。

(三)資深地願服務員：參與志願服務工作三年以上，年度考評成績連續二年列甲等以上者。

為感謝終年辛勤服務志工，對於遴選為績優志願服務員，除由本局公開儀式表揚外，並推薦有關單位給予表揚。

#### 五、志工授證與聯誼

凡參加本局志願服務行列，實習服務滿三個月並參加職前訓練合格者，由本局舉行儀式頒給志願服務聘書，正式聘為本局志願服務員，一年一聘，對服務成效良好之志工，第二年得予續聘。

為使服務本局之所有志工，彼此有觀摩學習之機會，並加強志願服務人員之服務熱忱，除由各單位不定期辦理各項聯誼活動外，本局每年亦定期舉行大型聯誼活動，期使志工可以聚集一堂，互相認識，交換服務經驗及心得。

#### 六、志工權利與義務

志工所享之權利有：

(一)訓練：參與本局所舉辦之志工各項職前，在職訓練之機會，可幫助志工自我成長，充實服務技巧、知能。

(二)聯誼、表揚、觀摩：提供志工社交機會，結交良朋益友，並滿足個人成就感，使道德情操上有所慰寄。

(三)交通補助費及誤餐費：感謝志工前往服務地點提供服務，凡每週服務四小時以上者，得支領交通費，一次服務四小時以上者得發予誤餐費。

(四)因公傷亡慰問補助：訂有本局志工因公傷亡慰問補助辦法，並逐年編列預算支應，以補償志工因公遭遇意外事故死、殘時所受經濟上損失並藉保障權益，提昇工作士氣。

(五)各項服飾配件：為樹立志工服務形象，建立統一服務標誌，志工得領用背心、領巾、領巾夾、外套、腰包、貼紙、洋傘……等，供服務時穿著，使用。

志工應盡之義務有：

(一)每週提供四小時以上之服務並填寫記錄表格。

(二)在社會工作人員之督導下協助推展服務業務。

(三)遵守中心工作目標與要求。

(四)遵守志工之倫理、守則。

## 七、志工服務項目

本局現有運用志願服務人員之單位計有各社會福利服務中心、婦女福利服務中心、兒童保護中心、殘障福利服務中心、老人文康中心、廣慈博愛院、浩然敬老院、福德平價住宅、托兒所及少年關懷諮詢專線服務等。八十三年度計有新進志工一九〇人，晉升中級志工二二一人，晉升資深志工二二二人，合計五三三人。志工服務之項目如下：

(一)課業輔導：採個別或團體指導方式，由志工到案家或案家子女到社福中心做課業輔導。

(二)關懷訪視：對低收入戶家庭或單身老人定期提供友善關懷訪問，協助社工員掌握個案動態，使案主突發之困難能適時獲得解決。

(三)在宅服務：協助低收入戶單身老人、殘障者或廣慈、浩然等養老院院民家事服務、餵食、沐浴、膳食準備等。

(四)醫藥、護理服務：陪同就醫、協助掛號、領藥或協助復健工作及簡單之護理工作。

(五)文書服務：提供有關美工、海報繪製、書法、攝影、音樂、刊物編輯、文書資料處理、圖書整理、登錄等服務。

(六)櫃台服務：於青少年中心、婦女中心、殘福中心、老人文康中心或一般社會福中心服務台、活動室、閱覽室輪值，工作內容包括：

1. 會員進出登記、私人物品存放。

2. 會員證辦理。

3. 回答中心各項功能與業務之諮詢。

4. 各類器材借用登記與器材維修。

5. 圖書借閱登記與圖書整理。

6. 接聽電話。

(七)活動支援：協助各項團康活動之策畫及執行活動之人力支援。

(八)隨團服務：殘福中心舉辦各種大型活動時，由於與會者大都行動不便，須大量志工支援。

(九)社團、班隊服務：由資深志工協助社工員輔導專案中心之各類社團、班隊及長青學苑有關事務。

(十)托兒所服務：包括幼兒學習區指導，幼兒安全照顧，環境清潔及行政支援。

(十一)替代性服務：協助平價住宅居民代領福保單、診斷證明書、臨時看護費請領清冊、協辦入院出院事宜、代繳水電費、代購物品。

(十二)協談專線服務：包括兒童保護專線、老人文康中心之長春懇談專線、婦女中心之康乃馨專線及少年關懷諮詢專線之協談、接電話。

## 八、志工服務成果

以八十二年一月至十二月志工服務統計為例，本年志工共服務二六〇二〇次，服務時數累計達五四六八八小時。在服務項目方面，次數最多者為專線協談服務、櫃台電話諮詢服務及課業輔導，均超過四〇〇〇餘次；服務時數最多者為櫃台電話服務及專線協談服務，兩者均在一千小時以上，其次為活動方案服務，有六九九八小時。

就服務對象而言，服務次數以對殘障者最多，有九〇八三次，服務時數則以老年最多，有一八二〇三小時。

如將個案服務部分另行抽離統計，本年志工計服務個案數有七一五六個，其中男性二六九三人，女性四四六三人，以年齡層分析，屬青中年最多，其次為老年及少年。個案服務次數合計一〇六五九次，服務內容以支持關懷服務、個別課業輔導及協助調查訪視為主。

## 九、未來展望

志願服務可補政府人力之不足，推而廣之，對社會風氣亦有決定性影響，為落實本市社會福利服務工作，本局今後志願服務推展課題擬界定為下列四項：

- (一)健全本局志願服務分層分級訓練制度
- (二)推動「關懷學苑」，培訓大量志願服人力，提供大家參與服務機會，推廣服務風氣。
- (三)鼓勵相關機構、團體，聯合辦理招募，組訓，強化合作關係。
- (四)健全服務團組織及訓練，充裕其運作經費。

未來志願服務工作要項及具體作法如下：

- (一)建立志願服務人力培養制度
  - 1. 辦理關懷學苑
  - 2. 推動個別服務領域內，相關機構、團體聯合招訓制度。
  - 3. 編訂訓練教材及實驗訓練模式
  - 4. 服務需求調查、評估、彙整
- (二)建立分級訓練制度
  - 1. 規畫分層分級訓練課程
  - 2. 定期辦理訓練
  - 3. 嚴格執行考核、獎懲
- (三)健全志願服務團體組織功能
  - 1. 定期實施幹部訓練
  - 2. 定期辦理聯誼、表揚、觀摩及各種研討會
  - 3. 定期實施志願工作督導在職訓練
  - 4. 各服務團定期聯誼、研討
- (四)提昇志願工作人員成就感，拓延服務生命期
  - 1. 建立各不同領域間志願服務人員流動
  - 2. 提供諮商服務、協助建立個人服務生涯規畫
  - 3. 建立績優人員培訓制度及長程發展計畫
- (五)研究、倡導、推廣
  - 1. 志願服務運作制度實務研究、出版
  - 2. 彙整志工工作成果、出版、發布
  - 3. 製作各種宣傳品
  - 4. 每年定期辦理宣導活動