

# 台灣省推行志願服務的現況與展望

鄭貴華

## 一、前言

志願服務顧名思義是本濟世胸懷、不計報酬、奉獻知識、能力、經驗、技術、時間及財力等、以服務人群、關懷社會，增進公益的服務。觀諸世界各民主先進國家福利發展狀況，無不將志願服務列為其整體社會福利服務網路中重要的一環，而台灣由於經濟發展的成就，以及民主化的加速推動，社會正處於劇烈的轉型期，民衆一方面對福利服務的冀求日益增加，另一方面參與公共事務的意願和能力也大為提昇，政府加強結合民間力量，激勵啓迪民衆參與志願服務，共同來推展社會福利工作，以彌補政府施政之不足，滿足國人福利需求

，已是時勢所趨。

本省為有效運用社會資源，結合社會服務團體及熱心人士對需要照顧之民衆主動提供服務，自民國七十一年起先後訂定「台灣省推行志願服務實施要點」、「台灣省加強推行志願服務實施方案」，以積極推展志願服務工作。七十九年六月再訂頒「台灣省推行志願服務方案」，作為本省廣續推展志願服務的依據，並揭發本省推展志願服務的四個目標：(一)結合社會資源健全志願服務體系，鼓勵志願服務擴大服務效能(二)暢通志願服務供需管道，有效運用志工人力(三)運用行銷觀念，積極宣導志願服務(四)發揚實驗創新精神，開拓志願服務新領域。各縣市據以推行志願服務工作，實施以來，志工人數逐年激增。志工的參與服務，對擴展本省社會福利範疇，提昇福利服務品質，貢獻至鉅。

## 二、本省推展志願服務現況

本省推展志願服務工作流程如附表。各縣市因地方實際需要、經費、社會資源、志工、志工人力之狀況，運用志工情形稍有不同，但仍大同小異之處，茲簡述如後：

### (一) 志願服務範圍與工作項目：

1. 老人服務：提供居家老人服務，老人福利機構之院內服務，老人文康育樂活動，關懷專線，諮詢輔導等。
2. 兒童服務：提供貧困家庭兒童課業輔導、兒童益智文康及輔導活動、育幼機構之院內服務等。
3. 青少年服務：協助青少年福利中心環境整潔管理、辦理青少年文康育樂及輔導工作。
4. 殘障服務：協助殘障者就業、就學、醫療復健、職業訓練、辦理殘障者文康育樂活動及有關福利事項。
5. 婦女服務：協助辦理婦女福利服務如親子活動、專線輪值、婦女成長團體、親職教育、不幸婦女慰訪等。
6. 社區服務：協助社區辦理生產福利及精神倫理建設活動或社區美化、綠化工作。
7. 急難戶及低收入戶服務：辦理個案訪視服務，金錢或物資協助、課業輔導、醫療、法律服務等。
8. 其他服務：如為醫院病患服務，車站服務台服務，以及協助政府辦理各項福利活動等。

(二) 志工之招募、甄選、組訓、授證：為確保服務品質及受助者權益之保障，各縣市志工均經審慎之公開招募、甄選，選出品德良好、服務熱忱、且適合

從事助人服務者，施予職前訓練，經實習合格後，頒授「志願服務記錄證」而為合格志工。依據志工之專長、興趣加以組訓成各種團隊、分別服務兒童、青少年、老人、婦女、殘障、低收入戶、社區等。部分縣市更進一步結合民間現有志願服務團體，依其成立宗旨分工，協助其發展成為具有特殊功能之志願服務團體。為充實志工服務知能、精進服務品質，各縣市經常辦理在職訓練、觀摩聯誼活動八十二年（上半年）各縣市志願服務單位實施志工職前訓練及在職訓練時數達五萬五千餘小時。省府則定期舉辦「志願服務業務人員研習班」、「志願服務研習班」志工觀摩、聯誼、座談會等，藉以增進服務效能。目前本省從事社會福利服務之志工約有二萬三千餘人，志願服務團體三百多個，每週提供約四萬三千小時協助政府推展各項福利服務工作。

(三) 志工之獎勵與表揚：為激勵志工服務熱忱，提高服務士氣，於七十三年訂頒「台灣省優秀志願服務人員獎勵規定事項」，每年分別由縣市及省府表揚獎勵優秀志工。截至八十二年，省府計表揚「仁愛獎」、「博愛獎」、「愛心獎」、「績優獎」等優秀志工三三二二人，績優志願服務團體一〇二個。八十二年本省志願服務博愛獎得獎人並獲李總統登輝先生接見鼓勵，倍感榮耀。此外，為表彰善行義舉，激勵民衆見賢思齊，省府每年編印「十步芳草光輝錄」，徵錄對象為在本省境內從事公益慈善事業或社會福利服務堪為楷模之個人，將其事蹟彙編成冊，俾廣為流傳。自七十一年實施迄今，「十步芳草光輝錄」已編印十一輯，登錄人數達三四六人，對宏揚志願服務，吸引民衆參與，深具效果。

(四) 志工福利：志工雖不求報酬，惟仍應賦予應有之福利，以激勵參與。為彌補志工遭受意外事故之損害，於七十六年訂頒「台灣省社會福利志願服務工作人員平安保險實施要點」，凡縣市政府甄選、訓練合格之志工，每週從事福利服務時數達三小時以上者，為志工平安保險之被保險人，加保志工可享意外醫療、殘障、死亡等給付。實施以來，累計加保人次為六七四四人，理賠人數

三四人，理賠金額四三二、二〇〇元，對志工之服務及生活，稍盡保障安定作用。此外，各縣市依其財力資源，給予志工交通津貼，誤餐費或相關之優待措施，禮輕情重，可增志工福祉，而無礙服務之崇高性。

(五)為塑造志工形象與榮譽，增進認同及歸屬感，特於七十六年徵選台灣省志願服務標誌（如附二），作為本省推行志願服務工作之精神象徵。該標誌並獲內政部採用作為全國志願服務標誌。另錄製台灣省志願服務宣導歌曲——春天的太陽，供各界廣為吟唱宣導，期藉由優美的旋律傳達服務意念。此外，頒布「台灣省志願服務人員工作守則」，揭櫫志願服務之基本哲理及信念，做為志工道德規範與修己善群的服務圭臬。

(六)輔導各縣市成立志願服務協會：志願服務是民衆本著對社會的懷關及服務熱誠而發起，因此，要為志願服務求取更寬廣的發展空間，必須將志願服務的推動主體由政府轉移到民間，即依人民團體組織法將縣市政府召集成立的志願服務策進委員會輔導轉型為志願服務協會。目前本省已成立志願服務協會之縣市計有台北縣、台中縣、苗栗縣、屏東縣、基隆市、新竹市、台中市、台南市，其他縣市刻正輔導籌組中。

### 三、本省推展志願服務的未來展望

本省志願服務工作在政府與民間的攜手努力推動之下，業已獲致諸多具體成效，但仍有許多困境有待突破，例如資源重複浪費，服務供需失調等。未來將朝下列方向努力：

(一)加強志願服務宣導，激勵參與：國人由於性格普遍保守、內斂，推展志願服務，必須加強宣導工作。應透過電視、廣播、報紙、刊物等大眾傳播媒體強力宣揚志願服務理念及有關訊息，並配合辦理志願服務有關活動，例如：志願服務成果展覽等及其他宣傳措施，俾民衆充分瞭解並樂於參與志願服務。

(二)瞭解社會福利需求，充實服務內容：志願服務要發揮功能，必須使供給與需求達到適當的平衡。應掌握社會福利需求，建立服務需求資料，規畫服務內容，開發新的服務項目。不僅對老、弱、貧、殘等弱勢民衆提供服務，對於適應困難者之協助及提昇一般民衆生活品質的服務，亦應加以前瞻性的規畫，使志願奉獻者貢獻有門，求助者呼援有處。

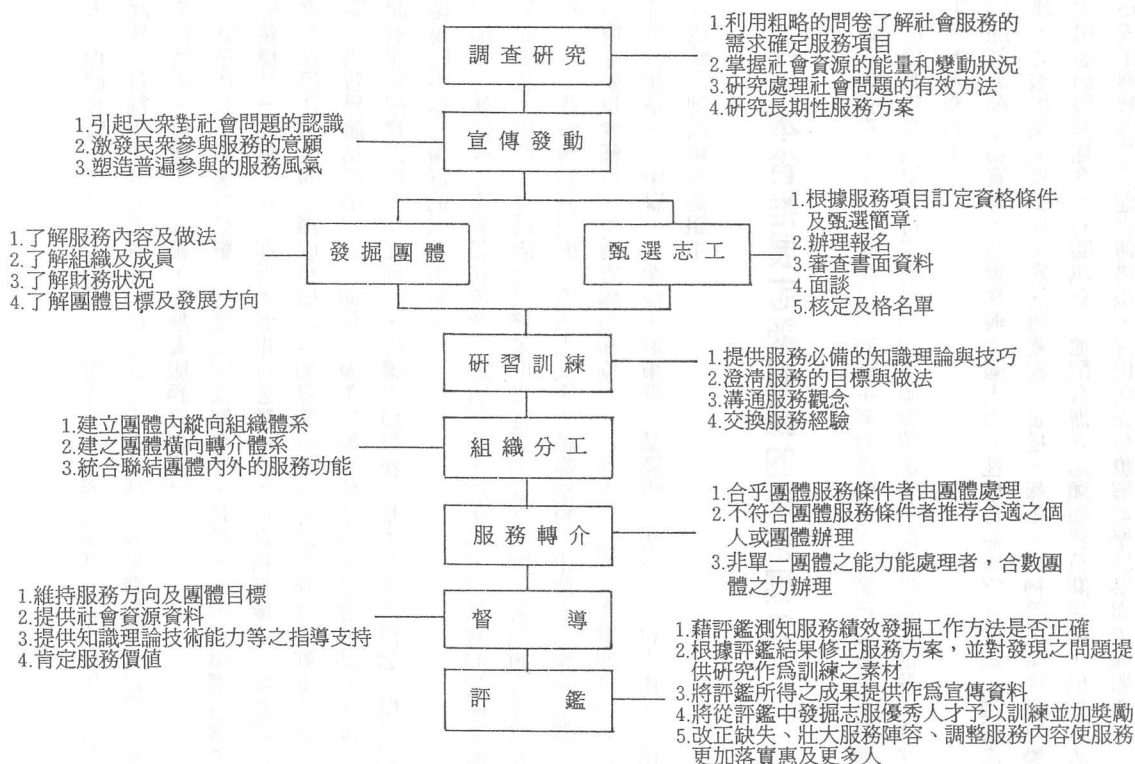
(三)講求推展方法，評估工作績效：為有效推行志願服務，應講究推展方法與服務技巧。可透過志願服務的研習、訓練、座談及志願服務團體間相互觀摩聯誼，以精進工作方法，充實服務知能。對於志願服務的績效應加以評估並檢討改進，以策勵未來，發揮最大服務效能。

(四)結合民間資源，建立聯繫網絡：結合社會資源，期「有錢出錢，有力出力」乃推展志願服務的重要課題，而民間資源的匯集與服務的輸送，有賴供需網絡的建立。政府應輔導民間成立志願服務團體，並建立供需聯絡網，經由資料交換、供需調節、資源流通、轉介服務之運用，使各服務團體的功能彼此連結，有計畫、有步驟地提供服務，滿足民衆福利服務需求。

### 四、結語

社會變遷的結果，使現代的社會福利呈現了積極性、預防性、專業性、整體性及多元性的發展趨勢，也使社會福利事業的興辦成為政府和民衆共同的責任。要發動民間力量並引導民衆參與社會福利服務，必須建立健全的志願服務體系，了解需求、掌握資源、組訓人員、調節供需的過程中，提供品質更好、意境更高的福利措施，使志願服務能在「政府領導、專業策畫、全民動員、普遍參與」的基礎上，開創「人人可參與、處處可展開，時時生作用，物物可貢獻」的境界。

附表一 推展志願服務工作流程



志願服務標誌



（本文作者現任台灣省政府社會處 第一科股長）

附表二

圖案意義：該圖案結構主要是由雙手組合而成，自然的襯托出一顆赤誠的心，表示從事志願服務者皆源自於內心的意願，而雙手更象徵人類服務的熱忱，希望盡一己之力，造衆人之福，合起來看，顯示我們的社會，只要人人參與志願服務工作，即臻溫馨祥和之境。