

臺北市政府社會局

推行 志願 服務 工作 報告

—— 雲 瓊 林 ——

服務與福利是邁向均富、安和社會途徑的一體二面，也可說是將社會福利工作由政府、民間合力來促成的媒介。民間志願服務愈好，福利經費就愈省，民衆參與人數愈多，社會就愈感溫暖。

志願服務工作，雖是個人本濟世的胸懷，以其有餘助人不足，對社會提供精神或物質的力量，致力於改造或促進的服務，但熱情並不能保證服務內容的適切，精力充沛亦無法添補工作方法不足的遺憾。因此，若要志願服務工作持久有效，則應先從意見的溝通、建立組織架構、充實服務內容、訓練工作技巧、激發興趣號召參與等入手，始能獲得社會羣衆的認識、同情、支持與響應。

年來北市社會局在遵循中央「加強結合民間力量，推展社會福利」之政策下，特擬訂「臺北市政府社會局加強結合民間力量推展社會福利實施計畫」及其實施注意事項，成立「工作小組」，本三項原則號召民衆擴大參與社會福利措施：

- (1) 榮譽歸於提供資源者，并尊重贊助者之意願；
- (2) 收支帳目保證分明，經費由贊助者自付或核銷；
- (3) 活動過程與成果代爲彙整；

對於志願服務工作之推動，在蔡局長漢賢領導全體同仁努力下，已稍具規模，主要的工作成果有：

一、意念的溝通：編印「志願服務工作手冊」志願服務單頁簡介、捐資鼓勵獎勵條文摘錄，舉辦「志願服務工作研討會」，從意念的灌輸，案例介紹與工作流程加強建立共識，期能提高志願服務人員之工作意境。

二、建立組織架構：訂定「臺北市政府社會局推展志願服務實施原則」，對於志願服務員之甄選、訓練、實習、服務，均有規定明確之工作方向，並建立授證制度，確立服務品質，對服務認真負責具有績效者則予公開頒獎表揚。本年十月十六日在本市松山綜合社會福利服務中心舉行了第一梯次之志願服務人員授證表揚暨聯歡大會，在已有二百四十餘人參與是項工作，選出十二名優秀人員接受表揚，從其事例，無論在學學生、家庭主婦、醫師均能按自己「性之所近，興之所在」人人均可參與奉獻時間，才華服務幼少老邁。

另結合民間資源推動工作小組在社會局陳主任祕書武雄之領導下，為期有效運用社會資源，引導其配合社會福利施政措施提供服務，特責成各社會工作員就社區民衆的需要，服務民衆之體悟，研擬各種不同實例彙訂成冊，提供各社團作選擇參採之用，以期擴大服務與宣導效果。

實施以來深受各公益社團及熱心人士的支持與響應，其中又以本市松山綜合社會福利服務中心，經由社會資源的運用，設立長安獅子廳、白聖廳、聖靈廳、志願服務廳及金駝廳，當可謂最具體有效的結合社會資源推展社會福利的示範所在。

三、充實服務內容：志願服務工作之內容本是「其大無外，其小無內」，為了因應都市社會的變遷，志願服務工作的內容必須隨之改變，傳統的施茶、施粥、施衣、施藥之作法已式微，代之而起的不是實物的救濟，而是整合科際創新服務項目，例如婚姻諮詢、法律指導，給予信心的恢復，技藝的傳授等，在在均能增加志願服務範疇的深度與廣度。以社會局所訂之志願服務實施原則內，主要之服務內容包括：①家事服務，②醫療服務，③課後照顧，④文書服務，⑤運動康樂及班隊服務，⑥友善訪問，⑦器材場地管理與維護，⑧藝術服務。兼具物質的濟助與精神的關懷。

四、訓練工作技巧：為確保受服務者之福利，參加志願服務的人員不論其學經歷、聲望，必須虛懷若谷，參加社會局舉辦之研討會，從講課、座談、研討、參觀、會議、實習等不同方式來增長自己的見聞與技術。社會局對於志願服務人員更透過專案社會工作員對其實施個別與團體輔導方式，來增強其參與動機，增長自我了解，提昇工作知能，在不斷改進中力求工作之完美。

五、激發興趣，號召參與：志願服務工作之推展，應鼓勵與獎勵並進，給予精神上的榮譽，激發其「為善最樂，助人最樂」的開闊胸懷，見之實際，創新的作法有：

為激勵表現優良服務於社會福利機構之工作人員暨志願服務人員，宏揚社會工作精神，提昇服務品質，以促進社會福利工作之發展，社會局特於七十三年結合社會資源設置「金駝獎」，取諸駝駝耐勞負重之意，凡臺北市各公私立社會福利服務機構及民間社團服務滿三年以上之專任工作人員或志願服務人員具有優良事蹟或特殊貢獻，足為社會福利工作楷模者，經推荐得為候選人（年齡、性別、學歷、國籍不拘）。經由公平、嚴格之初、複、決審選出實至名歸者約二十名，配合行憲紀念日公開頒獎表揚，激勵其工作士氣。

社會局副局長張秀卿女士更是以身作則，在忙碌公餘之暇，犧牲星期六、日與家人團聚時間，立意完成「慈愛的約定親職教育專題巡迴演講」，以本市托兒所、青少年之家長為講演對象，並解答在管教子女所遇之疑問，期能提高本市親職教育水準，服務以來反應熱烈，臺視「為善常樂」節目為其所感，更錄製專輯，擴大響應。

風潮所及，已然蔚為社會風氣，證之實例，社會局在遵奉許市長指示「應積極鼓勵民間參與加強志願服務，以普及落實本市的社會福利工作」下，特於本年八月廿四日舉辦「我愛臺北共同推動市政建設座談會」，計有百餘人民團體負責人參加，與會人員對於許市長之呼籲，大家一起來參與市政，建立美麗的臺北市，均能表示熱烈的支持，於是會中即有：臺北市長安獅子會捐獻東區老人文康活動中心長安廳、臺北市中藥公會捐贈老人福利經費、南門獅子會、聖靈寺今能法師、新光人壽保險股份有限公司等響應捐獻，以實際行動參與市政。

以上所述，其服務內容不問是扶助幼少、關懷貧病，服務老殘，甚且進而保護勞工，乃是民族傳統仁人愛物文化的弘揚，若能加強政府與民衆併肩，個人與羣衆一體，同心協力，惠澤大眾，定能擴大社會福利績效，促使我們明天比今天充實，未來比現在更進步。（作者為臺北市府社會局祕書）