

志願服務績效考評 資料準備技巧

中華民國志願服務協會顧問（前秘書長）

劉香梅

簡報大綱

- 壹、前言
- 貳、績效考評應備資料
- 參、撰寫自評表應把握的原則
- 肆、考評指標說明及資料準備重點
- 伍、編製佐證資料應把握的原則
- 陸、接受績效考評的應對要領
- 柒、結語

壹、前言

一、辦理志願服務績效考評的目的

- (一) 落實實施「志願服務法」
- (二) 建立志願服務制度
- (三) 提升志願服務品質
- (四) 提高志願服務績效
- (五) 輔導志願服務業務

- 二、定期的績效考評，對於一個現代化行政組織至為重要，因為它可瞭解一個行政組織執行公共事務的成效，以作為獎懲的依據；進而可用來決定未來預算的分配及後續改進或輔導的方向。
- 三、依志願服務法第19條第3項規定：各運用單位應接受目的事業主管機關考評。

貳、績效考評應備資料

自評表

- 應有封面、目錄（含頁碼），內頁編頁碼。
- 附件擇重點放入，其餘參閱資料放入佐證資料內。

佐證資料

- 依考評項目依序擺放。
- 應有目錄(含頁碼)，內頁依序編頁碼進行整理，體例一致。

參、自評表撰寫應把握的原則

- 一、了解考評項目及指標含意 → 收集資料 → 資料分類 → 擬訂大綱 → 充實內容 → 檢視修正。
- 二、**要周延完整**：內容應針對各項指標加以說明辦理情形及成效（例如：數據成果呈現，宜有佐證數據）；並多著墨於成果部分。而非僅有計畫敘述，或僅以「詳如佐證資料（附件）」代替。
- 三、**要據實撰述**：除文字敘述外，必要時列表綜合說明。
- 四、**要擇重說明**：「自我評量及說明」內之「自評說明」，分點擇重敘述，並加註「詳如第○至○頁」。
- 五、**要虛心檢討**：評鑑項目所列事項如未辦理，應說明原因及改進措施。

肆、考評指標說明及資料準備重點

一、志願服務政策規劃及推動

(一) 規劃志願服務政策並訂定年度計畫

依據政策願景及推動策略訂定年度工作計畫

(含例行業務及重點工作、宣導目標及行銷

策略)。【檢附：完整年度工作計畫及甘特圖】

(二) 經費預算編列及執行【檢附年度經費預算書】

1. 預算、決算數增減或未成長，都應說明原因。

2. 經費可隨志工人數增加而增加。

3. 執行率減少者，建議可多方發展，以利改善。

每年規劃具體可行之志願服務政策願景及策略

政策願景：平易、溫馨。

- 應以宏觀、全市的觀點提出，對於志願服務未來中、長程的推動構想；可與市長施政願景相結合，擘劃出未來的願景。

推動策略：具體可行。

- 推動策略係指：策略性目標與推動方式（實質作為）。例如：「增進志工專業知能」是策略性目標；「辦理志工教育訓練、宣導研習、觀摩...等」就是推動方式（實質作為）。藉由策略的訂定，才能落實政策願景。

●以500字內簡要說明
推行志願服務政策願景及策略

推動策略表

| 策略性目標 | 推動方式/實質作為 |
|-------|-----------|
| | 1. 2. |
| | |
| | |
| | |
| | |

- **年度計畫**：含中央主管機關重要推動政策項目，如靈性照顧、發展青銀人力、企業志工、多元志工等。
- **撰寫年度計畫的常見缺失**：
 1. 格式應有的**項目疏漏**。
 2. 內容過於**繁雜或簡略**。
 3. 例行公事，缺乏**亮點**。
 4. 項目的**邏輯**順序有誤。
 5. 各年度計畫之間**變化**過大或沒有變化。
 6. 甘特圖部分月份內容**空白**。
- **宣導目標及行銷策略**：可以從已經執行的宣導工作，依照邏輯回推執行面的宣導目標及方向。例如：
強化社區宣導→是讓志工招募增加與擴大參與
使用電子媒介→是讓更多人知道志工的服務績效

○年度(單位名稱)志願服務工作計畫(範例)

一、服務願景

二、推動策略

三、依據

四、目的

五、指導單位

六、辦理單位

七、實施期程：自核定日起至年12月31日止。

八、實施地點

九、宣導目標及行銷策略

十、工作要項（含：例行業務及重點工作之
實施內容或實施方式）

十一、經費概算及來源

十二、預期效益

十三、本計畫奉核可後實施，修正時亦同。

- 以上內容僅供「參考」，不是完全「參照」，不是一成不變，格式可依實際需要加以調整，但原則大致如此；也可參考類似計畫加以撰寫。

經費預決算及執行率一覽表 (新台幣：元)

| 年度 項目 | 110 年度 | 111年度 | | | 112年度 | | | 預算增減數 | |
|-----------------|-----------|-------|-----|-----|-------|-----|-----|--------------|--------------|
| | 預算數 | 預算數 | 決算數 | 執行率 | 預算數 | 決算數 | 執行率 | 111/ 110比 | 112/ 111比 |
| 合計 | | | | | | | | | |
| 1.志願服務宣導 | | | | | | | | | |
| 2.志工教育訓練 | | | | | | | | | |
| 3.志願服務 表揚獎勵 | | | | | | | | | |
| 4.志願服務評鑑 | | | | | | | | | |
| 5.其他 (非1-4項) | | | | | | | | | |

經費預算編列及執行率一覽表

新台幣：元

| 年度 | 預算數 | 預算 增減率 | 決算數 (執行數) | 執行率 |
|-----|-----|-----------|--------------|-----|
| 110 | | | | |
| 111 | | | | |
| 112 | | | | |

增減率： $(\text{當年度}-\text{上一年度})\div\text{上一年度}\times 100=\%$

執行率： $\text{當年度決算數}\div\text{當年度預算數}\times 100=\%$

- 5.其他(不能歸類於1-4項者)：應敘明用途。
- 如有結合其他業務費或地方資源，亦應說明經費來源及金額。

二、志願服務網絡建構

(一) 目的事業主管機關邀集志願服務運用單位
召開志願服務聯繫會報之成效

1. 由主任秘書以上層級主持。
2. 參加人員包括運用單位相關人員。
3. 列表說明針對決議事項之後續處理及追蹤
列管情形。

【佐證資料：召開會報資料及相關文件（如：
開會通知單、會議手冊、簽到冊、會議紀錄等）】

(二) 目的事業主管機關配合社會局志願服務活動
之成效

目的事業主管機關【衛生局】邀集運用單位 召開志願服務聯繫會報成效一覽表

| 會議時間 | 會議名稱 | 主持人 (姓名及 職稱) | 參與 單位數 及人數 | 決議及追蹤 列管事項 (分點敘述) | 決議辦理 情形追蹤 (分點敘述) |
|------------------|------|--------------------|------------------|-------------------------|------------------------|
| 112年 ○月 ○日 | | | ○單位 ○人 | | |
| 112年 ○月 ○日 | | | | | |

運用單位參與衛生局志願服務聯繫會報情形一覽表

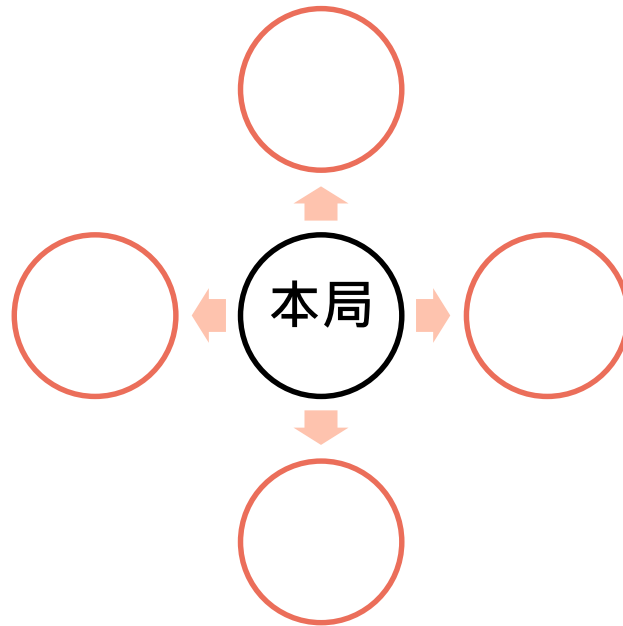
(如未出席，簡要說明原因)

| 會議時間 | 會議名稱 | 出席者姓名 | 職稱 | 決議及追蹤列管事項 (分點敘述) | 配合辦理情形 (分點敘述) |
|------------------|------|-------|----|---------------------|------------------|
| 112年 ○月 ○日 | | | | | |
| 112年 ○月 ○日 | | | | | |

- 善用志願服務**聯繫會報**機制，做為目的事業主管機關與所屬及所轄運用單位之間的溝通平台，並有討論提案，且應有決議及追蹤列管事項、後續辦理情形；另**提高出席率**。
- 會報**內容可多樣化**，包含：座談、討論提案、專題演講、分享等。
- 志願服務相關管理制度規章應定期檢視修正，可列入會報討論。

(三) 社會資源連結與運用

簡要說明與「臺北市志願服務推廣中心」或相關單位（含政府、企業及非營利組織）連結推動志願服務業務情形。



社會資源連結與運用情形一覽表

【需為局內或運用單位**主辦**而連結外部單位資源之活動】

| 序號 | 志願服務活動名稱 | 運用情形及具體推動成效概述 (分點敘述) | 資源種類 (以 量化 方式呈現) | | | |
|----|----------|---|-------------------------|-----------------|--------------|----|
| | | | 人力 (志工人數、專業人士等) | 物力 (列出項目及數量) | 財力 (列出金額) | 其他 |
| 1 | | 1.活動日期： 2.活動地點： 3.活動內容： 4.連結情形： 5.成果：(如服務時數、受益人次) | 本單位： 外單位： | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |

本局及運用單位辦理之志願服務活動共有__場
連結社會資源（含人力、物力、財力或其他），
做為志願服務相關活動之推廣，各項資源連結
與運用**總計**如下：

- (1)人力：(連結之單位名稱、志工或專業人士人數)
- (2)物力：(連結之單位名稱、提供物品內容及數量)
- (3)財力：(連結之單位名稱及金額)
- (4)其他：(連結之單位名稱、提供資源內容及數量)

【佐證資料：活動計畫、成果報告及照片等】

- **加強社會資源連結與運用**：社會資源主要係指「**民間**」或「**單位外部**」資源（包括：人力、物力、財力或其他等），而非指單位內部的資源；並盡可能提供**量化數據**。
- **加強與地方相關單位**（例如：學校、樂齡中心、志願服務推廣中心、青年志工中心及老人會、農會、教會、宮廟、社區發展協會、照顧據點、退休人員協會、企業.....等公私部門）連結推動志願服務。

三、志願服務運用及管理

(一) 志願服務紀錄冊之發放及管理

1. 領冊率係指截至112年12月31日止累計數，數據應與造送衛生局之報表數據應一致。
2. 輔導並查核運用單位對紀錄冊之管理：衛生局應訂定相關輔導措施，每年至少進行1次實地查核（或書面查核）及輔導各運用單位管理情形；並加強與民間運用單位之聯繫及輔導。
3. 領冊率未達100%，簡要說明原因及改進措施。
【佐證資料：抽檢（查核）計畫或作業規定、相關紀錄及實地查核照片等】

志願服務紀錄冊領冊率一覽表

| 年度 | 志工人數 | 領冊人數 | 領冊率(%) |
|-----|------|------|--------|
| 112 | | | |

【佐證資料：紀錄冊封面及內頁登錄樣本】

於衛生福利部志願服務資訊整合系統 志工基本資料完整建置比率一覽表

| 年度 | 志工人數 | 建置人數 | 建置率(%) |
|-----|------|------|--------|
| 112 | | | |

(二) 衛生福利部志願服務資訊整合系統之運用

1. 於衛生福利部志願服務資訊整合系統建置志工基本資料 (含服務時數) 完整建置比率。
2. 建置率以112年12月31日數據為準。
3. 自行設計志工系統之單位，仍須將志工相關資料 (含服務時數) 建置於「衛生福利部志願服務資訊整合系統」。
4. 建置率未達100%，簡要說明原因及改進措施。
【佐證資料：系統建置匯出清單等相關證明資料或系統畫面截圖 (要清晰) 】

(三) 志工教育訓練規劃與辦理情形

1. 基礎及特殊訓練計畫之規劃與執行情形：就轄內須接受教育訓練之志工人數加以調查，並規劃教育訓練之辦理場次、地點、方式、原則等，及辦理教育訓練；並輔導志願服務運用單位辦理教育訓練之執行情形。★備註：應辦理需求調查。
2. 其他志工訓練辦理或參與情形：
 - (1) 成長、領導及在職訓練
 - (2) 志工督導訓練【佐證資料：訓練計畫、DM、手冊或講義、簽到表、課程滿意度問卷調查及統計分析、成果報告及照片等；需求調查問卷、需求分析結果等資料】

訓練計畫： 已訂定，名稱：

未訂定

有調查志願服務運用單位意見，查知112年
須受基礎訓練志工____人、特殊訓練志工
____人、須受在職（成長或領導）訓練志工
____人、其他訓練____人。

未徵詢志工運用單位意見

| 調查日期 | 課程人數 | 基礎訓練人數 | 特殊訓練人數 | 在職(成長或領導)訓練人數 | 其他訓練人數 |
|------|------|--------|--------|---------------|--------|
| | | | | | |
| | | | | | |

自辦或參與各類志願服務教育訓練情形一覽表

| 訓練名稱 | 辦理單位 | 辦理日期 | 課程名稱 | 時數 | 參加人數 | 經費來源 |
|------|------|------|------|----|------|------|
| 基礎訓練 | | | | | | |
| 特殊訓練 | | | | | | |
| 成長訓練 | | | | | | |
| 領導訓練 | | | | | | |
| 在職訓練 | | | | | | |
| 督導訓練 | | | | | | |

- 志工特殊訓練與成長、領導、在職訓練課程應有區隔。
- 志工成長、領導、在職及督導訓練辦理方式可多樣化。
- 如志工基礎或特殊訓練採臺北 E 大、光碟或影片等方式辦理，亦應列表說明參訓情形。
- 如未辦理志工基礎及特殊訓練，應說明原因。
(如：志工皆已領取志願服務紀錄冊)
- 各項教育訓練以**自辦**為原則，並**提高志工參訓率**，至少應達80%；可將「**志工參訓情形**」列入志工考核項目。
- 轉知並鼓勵志工及志工督導參與其他單位辦理之教育訓練、研習，以精進專業知能，提升服務品質。
- 應有**課程滿意度問卷調查及統計分析**，以評估辦理成效；並做為未來辦理教育訓練改進參考。
- 經費來源：例如：政府全額補助、政府部分補助、單位自籌。
- 研議教育訓練資源共享之可行性。

(四) 志工保險覆蓋率

志工意外事故保險投保率一覽表

| 年度 | 志工人數 | 投保人數 | 投保率(%) | 保險公司名稱 | 保障內容 (分點簡要敘述) | 每人每年保費 | 經費來源 |
|-----|------|------|--------|--------|------------------|--------|------|
| 112 | | | | | | | |

【佐證資料：投保名冊及相關資料】

如果投保率未達100%，簡要說明原因及改進措施。
以112年12月31日數據為準。

(五) 志願服務評鑑：衛生局應對運用單位定期辦理志願服務評鑑，並**提高參評率**；運用單位應辦理志工考核：列表說明辦理情形。

【佐證資料：1.衛生局：評鑑相關規定或實施計畫（**含評分表**）、辦理相關資料、成果報告及照片、評鑑成效或**建議**、受評單位**回應**、評鑑報告與專輯等。
2.運用單位：志工考核相關規定（含考核指標及考核表）、不適任志工輔導及退場機制。】

● 志工考核表應有承辦人或相關人員評分，並有承辦人、志工督導、業務主管及負責人核章。

衛生局辦理志願服務績效評鑑成效一覽表

| 評鑑日期 或 期 間 | 評鑑指標 | 評鑑過程 (含受評 單位數量) | 負責 評鑑人員 (姓名及職稱) | 評鑑結果 |
|---------------|------|-----------------------|-----------------------|------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

- 建請衛生局訂定並落實評鑑後續輔導機制

運用單位接受衛生局評鑑建議事項 辦理情形一覽表

| 序 號 | 受評單位 | 建議事項 | 受評單位改進措施或回應作 法(具體成效詳如佐證資料 第○頁至第○頁) |
|--------|------|------|--|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |

【佐證資料：辦理情形或改進措施相關資料】

運用單位辦理志工考核成效一覽表

| 考核日期 或 期 間 | 考核指標 | 考核過程 | 負 責 考 核 人 員 (姓 名 及 職 稱) | 考核結果 |
|---------------|------|------|------------------------------------|------|
| | | | | |
| | | | | |

志願服務法第19條第1項規定：

志願服務運用單位**應**定期考核志工個人
及團隊之服務績效。

- 如未訂定考核指標或未辦理，應說明原因。

(六) 志工人數成長

志工人數成長情形一覽表

| 年 度 | 110 | 111 | 112 |
|-------------|-----|-----|-----|
| 志 工 人 數 | | | |
| 成 長 率 (%) | | | |

- 成長(增減)率：(當年度—上一年度) ÷ 上一年度
x 100 = % ，以當年度**12月31日**數據為準。
- 志工人數如未成長或負成長，簡要說明原因
及改進措施。【佐證資料：111及112 年度
下半年推展志願服務概況表。】

四、志願服務宣導及促進

(一) 志願服務多元宣導方式

1. 印製宣導資料、刊物或以網路、電子書等多元宣導方式。

2. 配合各種節慶(如：國際志工日)有效宣導。

【佐證資料：各項宣導品、刊物、或電子書、網站畫面截圖(要清晰)、宣導活動計畫書、成果資料(照片、成果報告及簽到冊)】

● 加強辦理「志願服務」宣導活動：部分機關及運用單位大多辦理所主管之業務宣導活動，忽略志願服務宣導；應於辦理業務宣導活動的同時，也進行志願服務宣導或志工招募。

宣導方式一覽表

| | | | | |
|-----------------------------------|---|--------|-------|-------|
| 1. 宣導資料 | <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 | 種類：○種 | 名稱： | 宣導內容： |
| 2. 刊物 | <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 | 種類：○種 | 名稱： | 宣導內容： |
| 3. 網路 | <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 | 種類：○種 | 名稱： | 宣導內容： |
| 4. 電子書 | <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 | 種類：○種 | 名稱： | 宣導內容： |
| 5. 廣播 | <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 | 電台名稱： | 廣播日期： | 宣導內容： |
| 6. 電視 | <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 | 電視台名稱： | 播映日期： | 宣導內容： |
| 7. 其他 (如：通訊媒體、報章雜誌、電視牆、跑馬燈...) | <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 | 種類：○種 | 名稱： | 宣導內容： |

各種節慶(如：國際志工日)及相關活動 宣導情形一覽表 (含自行辦理及配合其他單位)

| 序號 | 節慶或活動名稱 | 主辦單位 | 日期 | 地點 | 宣導內容 | 宣導效益 (受益人次) |
|----|---------|------|----|----|------|----------------|
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |

(二) 辦理志願服務表揚獎勵

列表說明自辦及榮獲中央、市府、衛生局及全國性民間團體績優志工、志工家庭、志工團隊等相關獎項表揚獎勵情形。

【佐證資料：志願服務獎勵實施計畫、表揚計畫、獎勵表揚活動手冊、邀請卡、成果報告及照片等。】

自行辦理志願服務表揚獎勵情形一覽表

| 獎項名稱 或表揚獎勵 活動名稱 | 表揚時間 | 表揚地點 | 表揚人數 | 辦理情形 (分點簡要說明) |
|-----------------------|------|------|------|--|
| | | | | 1.目的： 2.評選項目(標準)： 3.評選程序： 4.獎勵內容： |
| | | | | |

●如未自行辦理表揚獎勵，請說明原因。

榮獲其他單位志願服務表揚獎勵情形一覽表

| 獎項名稱 | 主辦單位 | 表揚時間 | 表揚地點 | 獲獎情形 (得獎志工或團隊名稱) |
|------|------|------|------|---------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

【列出中央、市府、衛生局及全國性民間團體獎勵】

五、推動多元創新志願服務作為

(一) 推動多元志願服務措施

發展青銀人力互助、青年志工、企業志工、志工家庭、高齡志工、新住民志工、原住民志工等之工作成效。

●發展多元志願服務是要擴大志工參與，讓更多人加入：

1. **族群參與**，如：高齡者、青年、學生、家庭、企業、新住民、原住民等各族群。

多元：是指**參與族群多元**，而不是**服務項目及服務對象多元**。

2. 多元志工可以從短期服務開始，不一定是常態志工；除擴大參與之外，期待多元志工可轉為常態志工。

【佐證資料：辦理計畫內容、成果報告、活動照片及簽到表等。】

1. 配合高齡社會白皮書，擬訂計畫及執行：
訂定提升高齡者靈性照顧、發展青銀人力互助方案，且有具體成效。

| 志願服務 方案名稱 | 辦理 單位 | 辦理成效 (分點簡要說明， 含高齡志工、青 年志工參加人數) | 志工人數 | | 受益人次 | |
|--------------|----------|---|------|---|------|---|
| | | | 男 | 女 | 男 | 女 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

高齡社會白皮書

政府針對人口高齡化的發展趨勢，於104年頒布「高齡社會白皮書」。又因應高齡社會來臨，回應高齡者之多元需求，行政院於110年9月27日核定修正，揭示自主、自立、共融、永續四大發展願景，並以增進高齡者健康與自主、提升高齡者社會連結、促進世代和諧共融、建構高齡友善及安全環境、及強化社會永續發展為五大政策目標。各部會跨域合作，公私協力，共同創造讓高齡者更健康幸福的和諧、永續社會。

【參考資料：衛生福利部季刊第33期，2022年6月出版】

在五大政策目標之中，與志願服務密切相關的行動策略，列表如下：

| 政策目標 | 行動策略 |
|----------------|--------------------------|
| (一)增進高齡者健康與自主 | 強化高齡者心理健康，提升高齡者靈性照顧。 |
| (二)提升高齡者社會連結 | 鼓勵高齡者參與志願服務。 |
| (三)促進世代和諧共融 | 強化跨世代合作方案，提升青年世代投入高齡者服務。 |
| (四)建構高齡友善及安全環境 | 辦理相關人員所需高齡友善認知的教育訓練。 |
| (五)強化社會永續發展 | 運用高齡人力資源，提升高齡志願服務人力。 |

提升高齡者靈性照顧、發展青銀人力互助方案

，具體執行成效可包括：

- 運用青年志工與高齡志工，提供高齡者：靈性關懷照顧及諮詢服務、日常生活協助、協助生命回顧、陪伴參加(靈性、休閒及宗教)活動、辦理健康促進或衛教宣導活動、轉介專業人員服務；辦理促進高齡者心靈成長(心理健康)的講座或活動、高齡志工心靈健康自我照顧經驗分享等。
- 醫院安寧緩和及臨終關懷。
- 樂齡學苑、長青大學。
- 青銀共融：代間學習、跨域合作。
- 辦理青年志工與高齡志工互助的講座或活動；提供高齡志工靈性關懷及諮詢服務；運用高齡志工協助推動志願服務業務；高齡志工指導新進青年志工等。

提升高齡者靈性照顧、發展青銀人力互助方案 (格式參考範例)

- 一、依據：配合政府實施「高齡社會白皮書」之政策目標，鼓勵高齡者與青年世代參與志願服務，以發展青銀志工人力互助方案，提供高齡者靈性照顧相關服務。
- 二、目標 (可參考「高齡社會白皮書」五大政策目標)
- 三、指導單位
- 四、主辦單位
- 五、協辦單位
- 六、計畫期程：○年○月○日起至○年○月○日止。

- 七、實施地點
- 八、服務對象
- 九、服務內容 (列表說明：服務項目、服務方式、
提供服務者-專業人員及志工、備註)
- 十、經費概算及來源
- 十一、預期效益
- 十二、本計畫奉核可後實施，修正時亦同。

● 規劃及執行方案應把握**7大原則**：
個別、多元、自主、自立、隱私、共融及永續性。

參考資料：林勝義(2023)。運用志工提供高齡者靈性照顧之策略—兼述青銀人力互助方案之規劃及執行。社區發展季刊第182期，頁347至361。台北市：衛生福利部社區發展雜誌社。

2.其他項目工作成效

| 類型 | 志願服務 措施名稱 | 辦理 單位 | 辦理成效 (分點簡要說明) | 志工人數 | | 受益人次 | |
|----------|--------------|----------|------------------|------|---|------|---|
| | | | | 男 | 女 | 男 | 女 |
| 青年 志工 | | | | | | | |
| 學生 志工 | | | | | | | |
| 企業 志工 | | | | | | | |
| 志工 家庭 | | | | | | | |

(二) 推動創新志願服務方案

推動創新志願服務方案：創新項目不限新增計畫或措施，但應對執行方式或內容有所檢討，並依執行情形提出策進作為。

★創新項目不限新增計畫或措施，係指**工作方法創新、開發新的服務項目**等；資料呈現需有具體的創新內容，且所列項目不得包括在其他考評項目已計分者。

●對志願服務工作提出**創新**項目及作為：

111及112年度創新方案或項目。例如：疫情期間在志願服務業務推動方面之因應措施及創新作為。

●雖然創新工作認定不易，但是可從服務過程中，覺得特別或是未執行過的服務，提出具特色與創新之服務項目。

【佐證資料：公文、計畫書及成果照片等資料。】

| 創新 志願服務 方案名稱 | 辦理單位 | 辦理成效 (分點簡要說明) | 志工人數 | | 受益人次 | |
|--------------------|------|------------------|------|---|------|---|
| | | | 男 | 女 | 男 | 女 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

伍、編製佐證資料應把握的原則

- 一、資料要齊全：切勿掛一漏萬。
- 二、目錄要明確：標明資料名稱及頁碼（與內容一致）。
- 三、說明要清楚：把握重點。
- 四、先後要有序：按照考評項目（指標）及細目之先後編輯，並編頁碼。
- 五、體例要一致：紙張大小以A4為原則、直式橫書。
- 六、特色要彰顯：展現服務特色。

- 佐證資料「彙編」：有次序、有條理的加以「彙整編輯」後放入資料簿內，再加上封面、目錄、頁碼及書脊；另用色紙或見出紙、索引片將各評鑑項目加以區隔，才能讓評鑑委員容易審閱；而不是「大雜燴」將資料撿拾在一起。
- 衛生局在佐證資料呈現上必須涵蓋所屬及所轄運用單位（含民間單位）之成果；並且應將資料及成果妥為整合後再予呈現，數據應與自評表一致。

陸、接受績效考評的應對要領

一、業務要熟悉

五、績效要突顯

二、要求要配合

六、創新要展現

三、資料要充實

七、佐證要可考

四、分項要明確

八、查閱要方便

- 自評表內容說明應力求**詳細、完整**，並擇重點放入**附件**。

柒、結語

辦理「志願服務績效考評」的主要目的，是透過推展志願服務之機關及運用單位的**內部自評**，以及志願服務專家學者的**外來考核**，共同**檢討過去，修正現在、策勵未來**，持續提高志願服務績效；各運用單位應接受目的事業主管機關【衛生局】考評。

- 自評表及佐證資料 (附件) 應加目錄 (含頁碼)
，內文亦應編頁碼，以利審閱。
- 自評表及佐證資料，均應按考評項目 (指標)
及細目逐一依序說明。
- 考評資料之準備，務必用心、細心。
- 沒有最好，只有更好；再接再厲，再創服務佳績。
- 若是承辦人異動，請務必做到職務交接 (含相關
資料檔案)，經驗傳承。

※以上所提僅供參考，請斟酌
實際狀況及需要再予調整。