

# 112年度臺北市政府志願服務工作計畫

112.4

壹、願景：本府推動志願服務係以聯合國永續發展目標（SDGs）為願景，以公私協力、多元夥伴之合作關係，投入各年齡層之健康與福祉事務，以達本市成為永續城鄉之目標，故號召民眾參與公共事務提供輔助性服務，以及投入各類志願服務工作，並設定「提升志願服務參與人數成長率」為目標，特訂定本計畫。

貳、策略(Volunteer-LIFE)：

- 一、樂活(LOHAS)：結合社會安全網，鼓勵企業及高齡、家庭、青年、國際等多元志工成為友善社區種子人員，期望能讓市民參與的理念，具體落實在志願服務的推展工作上，使居民對所生活的城市有強烈的歸屬感及參與感，讓志願服務成為一種生活藝術，提高城市幸福感。
- 二、創新(INNOVATION)：致力推動行政流程簡化及資訊化作業，建置本市志工管理整合平臺，透過簡化行政流程及資訊化作業，減輕業務承辦人員負擔，使志願服務運用單位更願意投入推動與招募志工，相關經驗亦提供衛福部優化志願服務資訊整合系統。
- 三、友善(FRIENDLY)：以本市志願服務推廣中心為單一服務窗口，各運用單位於線上申請備案，統一由志願服務推廣中心初審，依服務內容送各目的事業主管機關複審，就源管理整合本府各目的事業主管機關業務。並透過公私協力，建立志願服務整合、協調之平臺，強化招募、訓練及獎勵表揚等經驗，將志願服務推向制度化、專業化、社區化、整合化目標發展的目標。
- 四、熱忱(ENTHUSIASM)：聯合國永續發展大會指出「人是永續發展的核心」，熱忱是促成永續的動力，辦理各項創新方案及志工體驗，讓市民了解志願服務，產生願景，並且在服務中得到成長及鼓勵，才能保持服務的熱忱不減。

參、依據：志願服務法、志願服務證及服務紀錄冊管理辦法、申請志願服務榮譽卡作業指引等相關法規。

肆、現況分析：

- 一、根據111年統計，本市志工共有1,116隊，9萬4,200人，總服務人次為39,789,027人次，總服務時數為3,895,950.5小時，平均每位志工年度服務時數約達41.35小時，服務領域包含社會福利、為民服務、衛生保健、教育、環保、文化教育、警政治安、消防、

道路交通建設維護等，服務成果相當可觀。

二、本府111年底共有27個一級機關暨12區公所運用志願服務人力（約佔一級機關暨區公所的86.67%），提供市民參與各項公共服務機會。

伍、**實施期程**：自核定日起至112年12月31日止。

陸、**辦理單位**：本府各機關單位。

柒、**工作內容**：

除了本府各局處應落實志願服務法規及配合中央主管機關評鑑指標辦理志願服務業務外，整體志願服務之發展以持續發展志願服務業務資訊化，簡化公私部門相關作業流程，健全運用單位管理、並續推動增加志願服務參與意願之方案為目標，分述如下：

一、**各局處落實志願服務法規及配合中央主管機關評鑑指標辦理下列事項**：

(一) **規劃志願服務發展藍圖並訂定年度計畫**：

1. 結合各局處政策目標及聯合國永續發展目標（SDGs），規劃具體可行之志願服務願景及策略。
2. 依據各局處政策願景及中央主管機關推動志願服務策略訂定年度工作計畫，包含：青年志工、企業志工、家庭志工等招募及培力；多元且創新志願服務方案等。

(二) **編列相關預算**：預算成長或未減少，預算執行率成長5%或執行率達90%以上。

(三) **活化宣導與行銷**：各目的事業主管機關依願景及推動策略訂定志願服務宣導目標及行銷策略，鼓勵創新，並運用各項媒體資源，宣傳志願服務推行成果，並依志願服務法受理民間志願服務運用者申請志願服務計畫備案。

(四) **加強資源連結**：

1. 結合民間人力、物力及財力等社會資源，公私協力，共同推動志願服務。
2. 參與並聯結志願服務推廣中心推動各項活動，強化資源可近性。

(五) **辦理聯繫會報**：

1. 本府主管機關辦理3場全府志願服務聯繫會報，並由副秘書長以上長官主持，以協調各項志願服務業務。
2. 各目的事業主管機關，轄下有2個以上(含)運用單位，邀集

所轄志工運用團隊召開至少1次志願服務聯繫會報，並由主任秘書以上人員主持，強化各運用單位之溝通及聯繫，並對建議事項有後續之處理及追蹤列管。

**(六) 志願服務評鑑：**

1. 各目的事業主管機關訂定評鑑相關規定及辦理對各志願服務運用單位之評鑑並彙編報告或專輯以為參考，分析具體成效或建議，提供積極改進措施或回應。
2. 目的事業主管機關同時為運用單位時，且轄下無其他運用單位者，以自我考核代替評鑑。

**(七) 督導所轄運用單位辦理志工意外保險：**各目的事業主管機關確實督導所轄志工運用單位辦理志工意外事故保險，預計投保率達100%。

**(八) 志願服務紀錄冊之管理：**各目的事業主管機關發放紀錄冊、並確實輔導、查核所轄運用單位對志願服務紀錄冊之管理情形，及志工基本資料完整建置。預計領冊率達95%，並至少辦理1次書面或實地抽驗。

**(九) 獎勵表揚：**各目的事業主管機關辦理績優志工或團隊表揚獎勵活動，以激勵志工及志工團隊之服務士氣。

**(十) 辦理各項志願服務訓練：**

1. 各目的事業主管機關依需求自行辦理或協助志工運用單位辦理志工基礎訓練、特殊訓練及專業相關訓練，提升志工之服務知能及品質。預計由志願服務推廣中心辦理至少10場次基礎訓練、10場次特殊訓練及4場次專業訓練實體課程。
2. 臺北E大網路課程部分開設3堂基礎訓練、社會福利類特殊訓練及10堂專業訓練、成長訓練，預計共3萬人次參訓，以提升志工之服務知能及品質。

**(十一) 志工基本資料建置完善：**各目的事業主管機關應輔導運用單位於全國志願服務資訊系統完整建置志工基本資料，完整建置比率達85%。

**(十二) 各目的事業主管機關依業務特性及需求，推動各項志願服務創新、研發方案：**

1. 發展多元志願服務方案及提出創新工作項目及計畫，如青年志工、企業志工、家庭志工……等。
2. 以志願服務業務為主體進行調查、研究及評估等研發工作。

**二、持續優化本市志工管理整合平臺：**

- (一) 本市志工管理整合平臺已於108年7月正式上線，並持續優化，提供志願服務運用單位線上申請備案、志工服務證、線上簽到退等服務，以建立志工服務時數、教育訓練、保險、獎勵等，協助運用單位志工管理查詢，逐步減少運用單位運用志工之行政工作，建置本市志工資料，促進本市志願服務發展。
- (二) 針對志工管理整合平臺系統優化計畫，廣納各目的事業主管機關及運用單位之建議作為未來修正方向，並針對大型活動志工管理調整優化平臺功能以符合需求。

### 三、增加志願服務參與：

#### (一) 發展「企業志工」：

1. 近年來，企業社會責任（CSR）逐漸受到重視，本市為臺灣的經濟、金融中心，國內外企業總部皆設於此。企業志工是企業支持及鼓勵員工從事志願服務來回饋社會，企業志工的服務有以下特點：能展現社會關懷、激勵員工展現個人才能、提升生命價值、成為補充服務人力，CSR期待企業要「取之社會、用之社會」，達到商業利益與社會、環境永續發展的三贏，創造更多的社會價值。
2. 尋找本市有意參與志願服務之企業，媒合需要協助之服務對象，提供必要之協助，讓企業散播感動力。塑造企業志工典範，帶動其他企業，一起投入社會融合、社區凝聚和改變，創造企業與社會雙贏。
3. 鼓勵本市企業發展企業志工，提供給薪志工服務假、提供志工交通津貼及保險、行前完整的志工訓練、頒發志工證書、針對不同的公益團體之服務需求，用身體力行的方式具體實踐社會責任。

#### (二) 鼓勵高齡者參與志願服務：

1. 推動高齡志工服務方案：辦理高齡志工教育訓練，協助高齡者完成基礎及特殊訓練，取得志願服務紀錄冊。鼓勵在服務據點接受服務的長輩發揮所長，在接受服務的同時，也能分享自身經驗、智慧提供服務回饋社區鄰里。並辦理銀髮志工天使代言人選拔，增加本市銀髮志工服務成果的曝光度。
2. 鼓勵「代間志工」：透過代間培力，賦能長者走出家庭投入志願服務，促進世代連結與融合，鼓勵社會參與，達到活力老化。

**(三) 鼓勵青年參與志願服務：**

1. 青年可透過多元社會參與過程中，培養自身角色定位、人際關係及關懷社會等公民精神，厚實社會的發展力。
2. 鼓勵青年擔任志工：辦理青年志工培訓營，深化服務品質與服務態度。

**(四) 推廣國際志工：**

1. 配合國際志工日，辦理各項慶祝活動。
2. 國際志工分享與宣傳：除了鼓勵大家參與志工之外，也鼓勵志工可以多多進行國際參與活動，串聯臺灣有推動國際參與與國際志工的團體與單位，共同來分享不同的國際志工服務經驗。

**(五) 鼓勵大型活動運用志工：**

鼓勵大型活動運用志工提供輔助性服務，本市大型活動亦納入運用志工審查檢核機制，成長志工人數及運用率。

**四、志願服務單一整合窗口：**

**(一) 以臺北市志願服務推廣中心為本市志願服務單一窗口：**為推動本市志願服務平臺，整合、規劃相關事宜，包括協助辦理本市志工訓練、志願服務團隊諮詢與輔導、宣傳活動(刊物、電子報)、資訊系統規劃建置等，於廣慈社會住宅設置臺北市志願服務推廣中心，作為本市志願服務團隊培力基地，以利本市志願服務發展。

**(二) 辦理志工特色服務方案：**

1. 志工學苑：為了強化志工願意受訓領取志願服務紀錄冊，志願服務推廣中心推出志工特色課程，志工可以憑志願服務紀錄冊來上課，鼓勵志工除了服務之外有更多自我成長的機會，提高志工申請志願服務紀錄冊的動機。
2. 家庭志工、青年志工、企業志工及銀髮志工等多元服務方案。

**(三) 創新與展望：**

1. 促進城市志工交流，邀請績優志工團隊組成城市志工交流團，於聯繫會報時分享服務成果，拓展服務視野、刺激學習及成長。
2. 關注國際間志工之發展趨勢，分享國際志願服務經驗，促進國際志願服務之交流，使本市志願服務之推展貼近國際趨勢脈動，並推動各項志願服務創新、研發方案。
3. 配合高齡化社會及高齡社會白皮書，安排高齡者靈性照顧宣

講，促使高齡志願服務者從服務中感到生命有意義，實現自我價值，並達到成功老化。

4. 整合團體志工與個人志工人力資源，辦理「志造光亮 榮耀臺北—2023台灣燈會在台北」志願服務，提供燈會親善服務，並激勵志工持續投入本市各類志願服務，擴大落實市民參與之目標。

#### 五、志願服務業務管考：

(一) 為協助各局處完成上述事項，社會局持續落實局處輔導機制：

辦理各機關行動支援大隊，依各機關所轄運用單位之數量及組成，業務性質可動員民眾參與的比例多寡，將各機關分為甲、乙、丙3組，依不同屬性給予不同形式之輔導，透過標竿學習、新進承辦人員輔導或行政督導等方式，協助各機關推動志願服務工作。

(二) 除平日由社會局提供業務指導外，112年將辦理：

1. 目的事業主管機關新進承辦人訓練：帶領新進人員了解志願服務法及本市志願服務概況，增進對未來業務可能面臨之挑戰的適應能力。
2. 目的事業主管機關承辦人共識會議：協助本市各目的事業主管機關橫向溝通與了解，邀請各目的事業主管機關的承辦人共同討論臺北市志願服務發展的方向與願景
3. 本府各一級機關推展志願服務工作評鑑：藉由志願服務工作評鑑之辦理，以促進本府各機關推展志願服務之績效，並確保本府轄下各志工運用單位及志工之福祉，爭取衛生福利部社福績效考核佳績。

捌、經費來源：由本府各局處暨區公所自行編列經費支應。

玖、預期效益：

- 一、112年底高齡志工參與率(高齡志工人數/全部志工人數)達21%，另參酌110年遠見天下雜誌評比6都志工人數及平均成長率，6都平均成長率近5%，另比照113年度社福績效考核指標，即112年度志工人數成長率大於2%以上可獲得滿分6分，爰訂立112年本市市民參與志願服務人數較111年成長至少達5%以上為目標。
- 二、透過各項交流、宣導活動，帶動本市全民志工文化，使市民感受本市友善及溫暖並提升市民投入志工服務。

壹拾、獎勵方式：

- 一、全市志工人數成長率達本府訂定目標值80%以上，或本府榮獲衛生福利辦理社會福利績效考核志願服務組達優等以上，由社會局辦理專案敘獎。
- 二、各單位得視年度志願服務成果績效，自行就有功人員辦理敘獎，建議敘獎額度：單位主管嘉獎1次，主辦業務承辦人嘉獎2次。

壹拾壹、 本計畫奉核可後實施，修正時亦同。