



行政院第3570次會議



# 志工深化 榮耀臺灣

## 全國志願服務推動成效與展望

衛生福利部

報告人：社會救助及社工司李司長美珍

106年10月5日



# 簡報大綱



壹、前言

貳、臺灣志願服務參與分析

參、志願服務政策推動情形

肆、志願服務工作挑戰與策進作為

伍、結語

6



# 壹、前言

- 志願服務係國際潮流，也是衡量國家進步指標之一，各國政府莫不重視志工。
- 志工是臺灣重要的社會資產與人力資源，**面對高齡化與少子女化，志工人力的開發與永續**，益形重要。
- 世界衛生組織(WHO)提出**活躍老化(active aging)政策架構**，建議高齡者擔任志工是持續參與社會、經濟、文化、及公民事務很好的選擇。





## ➤ 志願服務法

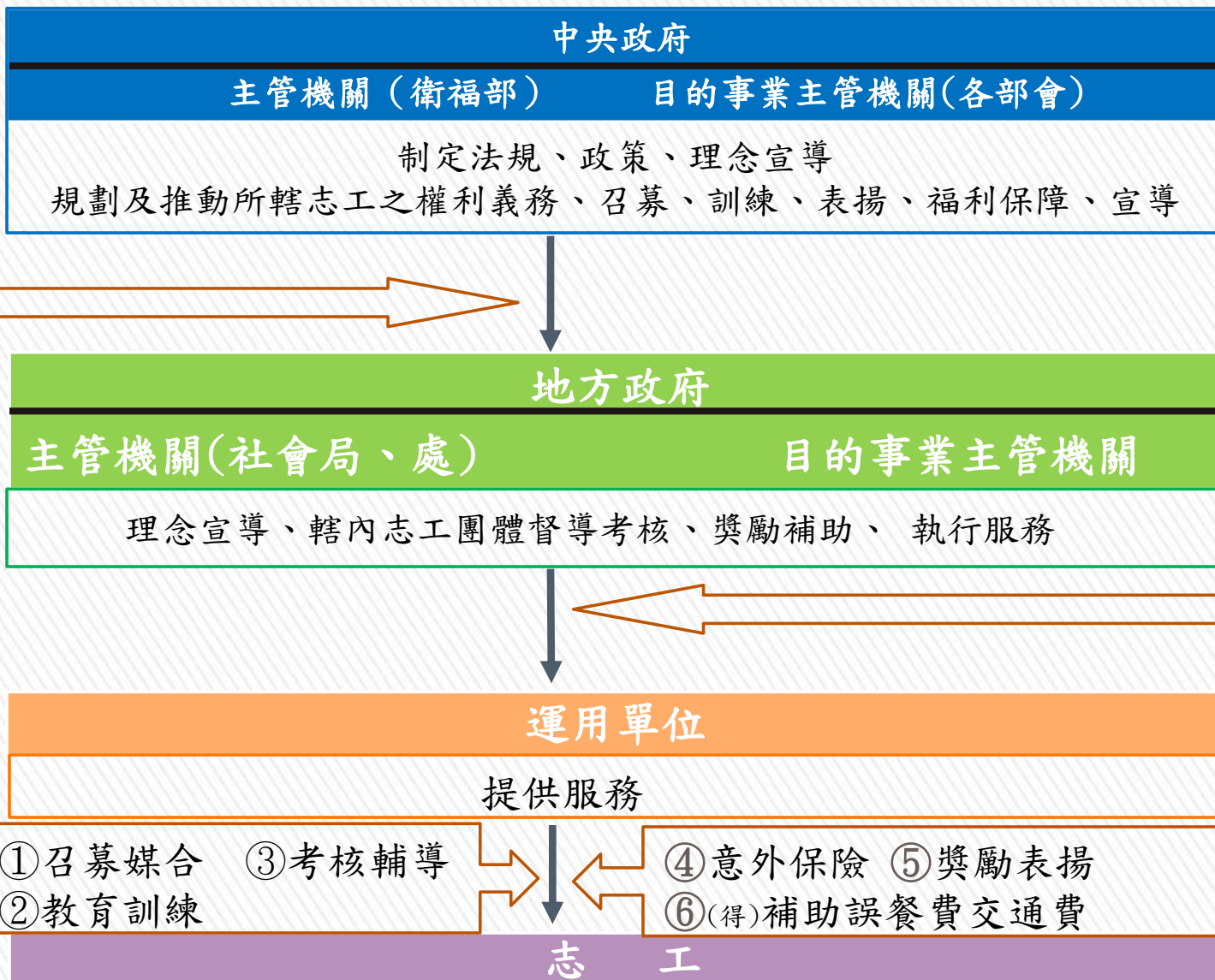
(民國90年1月20日公布施行，102年、103年部分條文修正)

- **各目的事業之志工**，其**權利義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利保障、宣導與申訴**，由**各級主管機關**及**各目的事業主管機關**主管規劃推動。  
(§4)





# 壹、前言



- ① 督導考核
- ② 獎勵表揚
- ③ 聯繫會報
- ④ (得)經費補助

- ① 計畫備案
- ② 督導考核
- ③ 成果備查
- ④ 獎勵表揚

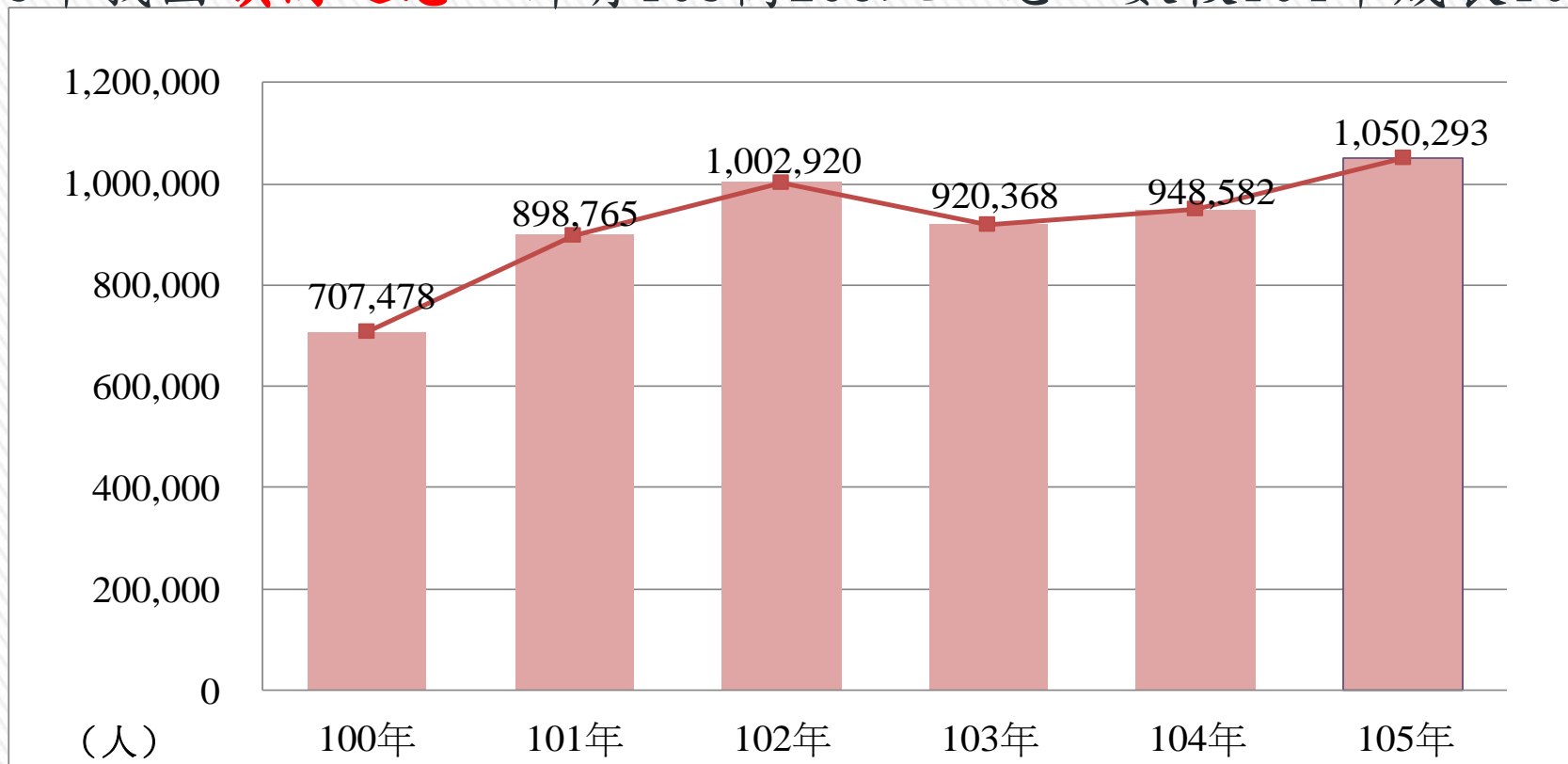


# 貳、臺灣志願服務參與分析



## 一、我國志願服務人數

105年我國**領冊之志工**計有105萬293人，志工數較104年成長10.7%。

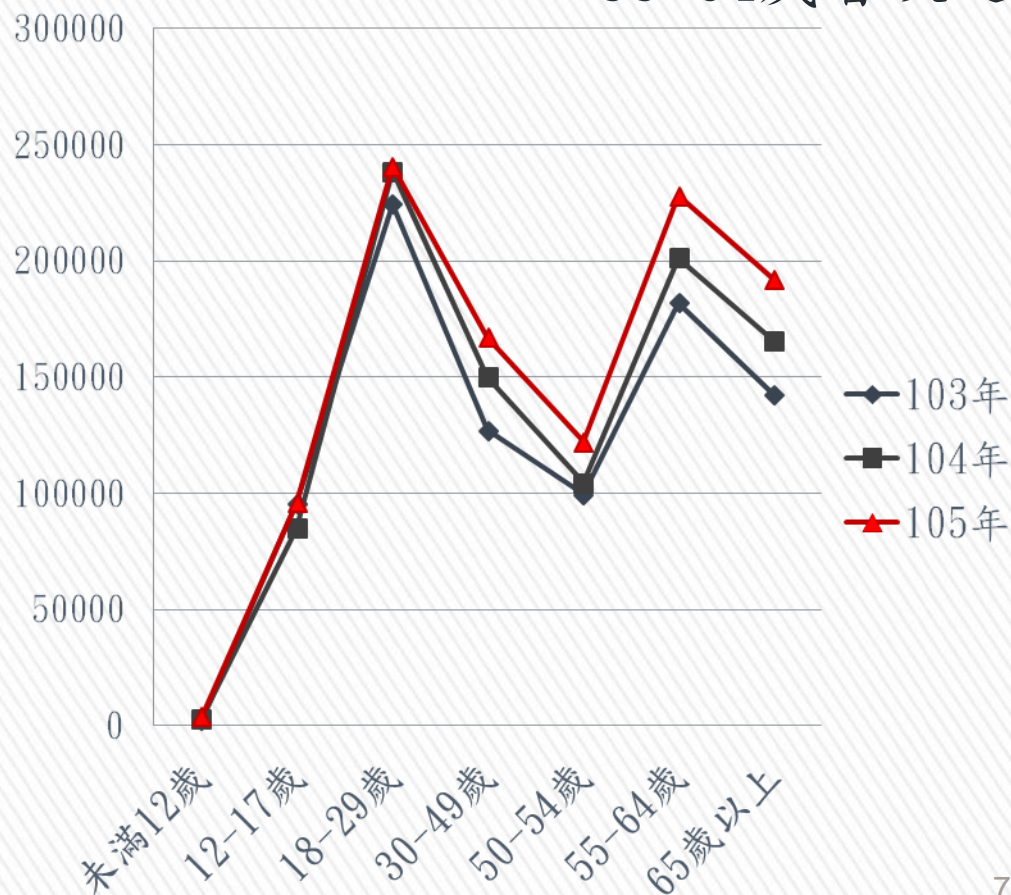
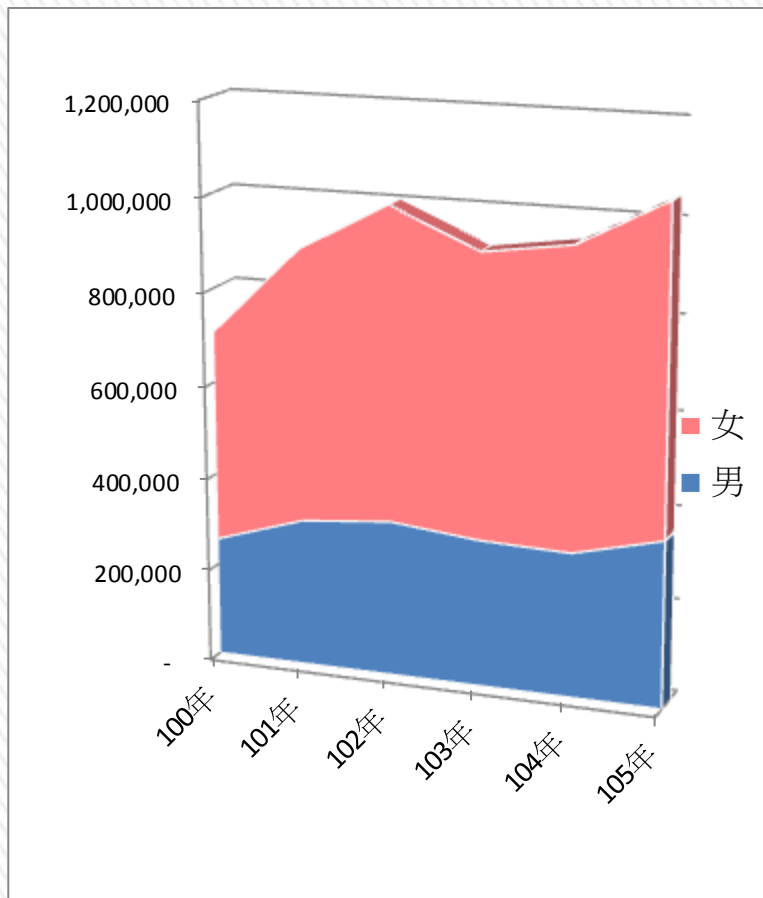


註：領冊志工係指依志願服務法規定接受基礎及特殊訓練，領有志願服務紀錄冊者。

# 貳、臺灣志願服務參與分析

## 二、我國志工性別及年齡分布情形

- ◆ 女性志工人數約為男性之**2倍**
- ◆ 志工以**18-29歲**最多，  
55-64歲者次之



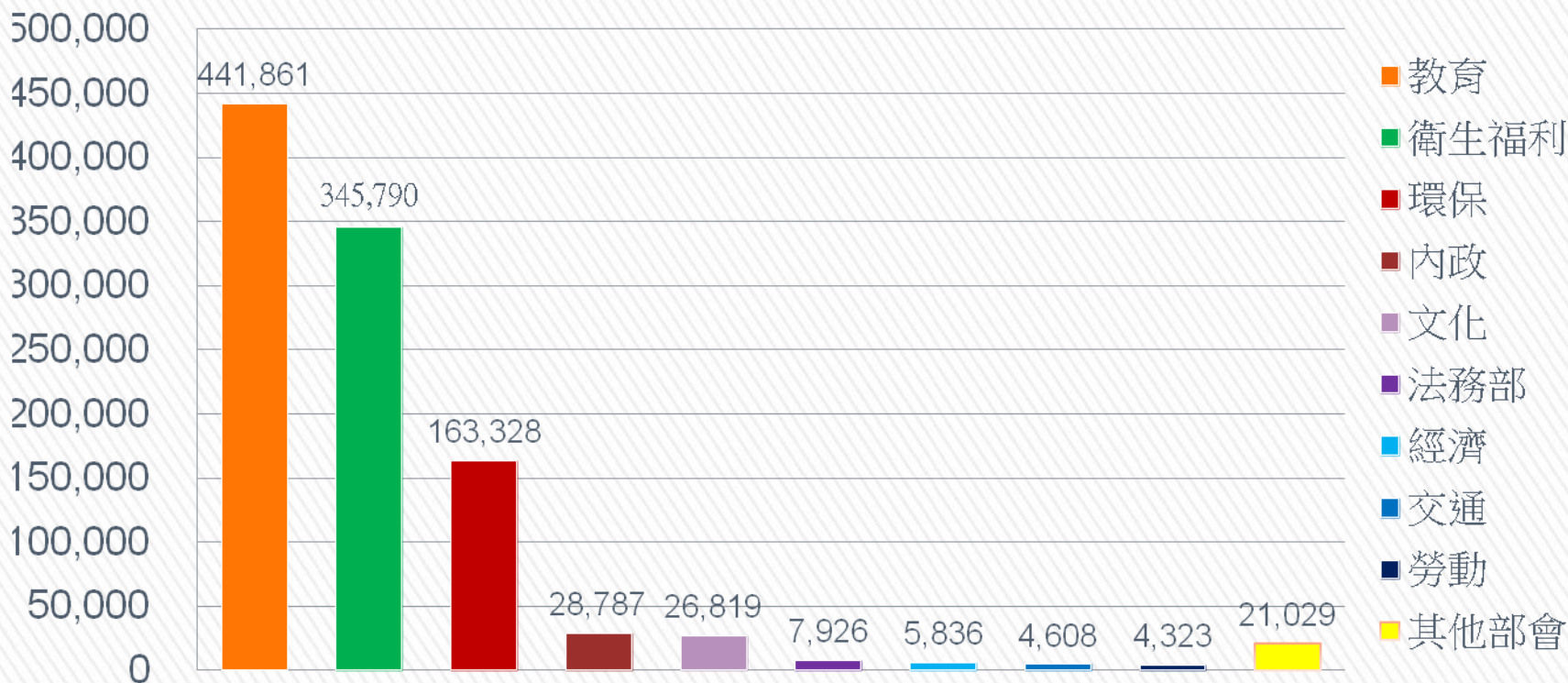


# 貳、臺灣志願服務參與分析



## 三、我國各領域志工人數分析

志工人數以**教育類**44萬1,861人**最多**，**衛生福利類**34萬5,790人**次之**，**環保類**16萬3,328人居**第3**。



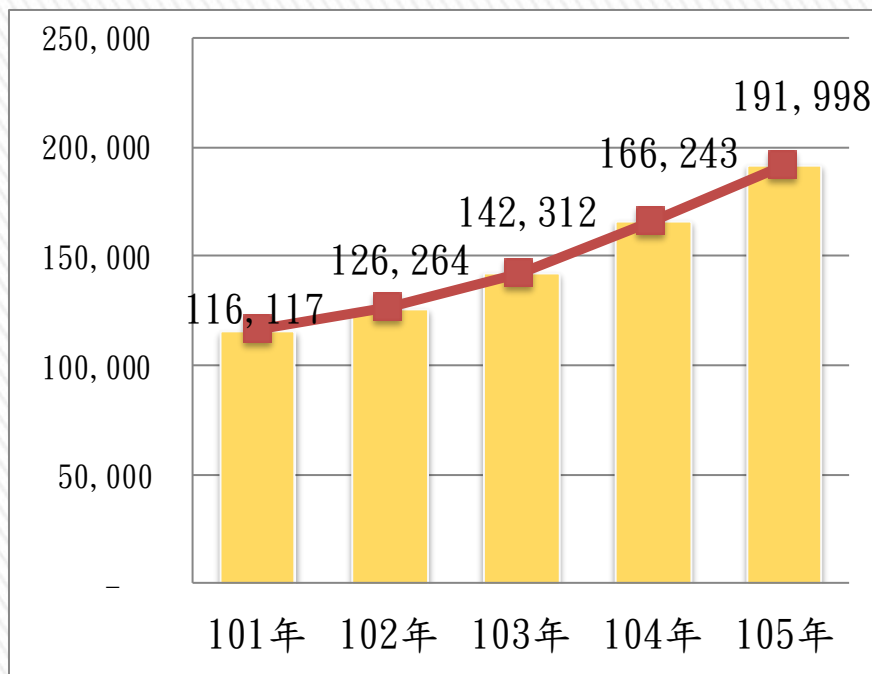
註：義勇警察、義勇交通警察、義勇消防等成員適用民防法、消防法等未適用志願服務法，故不計入志工之統計。



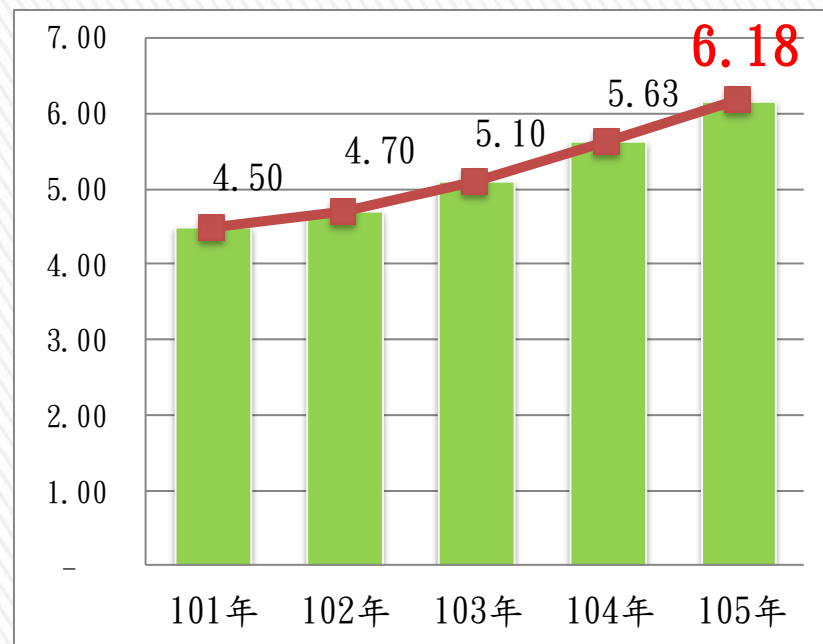
# 貳、臺灣志願服務參與分析

## 四、長者投入志願服務人數及比率

105年65歲以上志工**19萬1,998人**，較104年增加2萬5,755人(成長15.5%)；占全國65歲以上人口數**6.18%**，較104年成長0.55%。



65歲以上志工人數



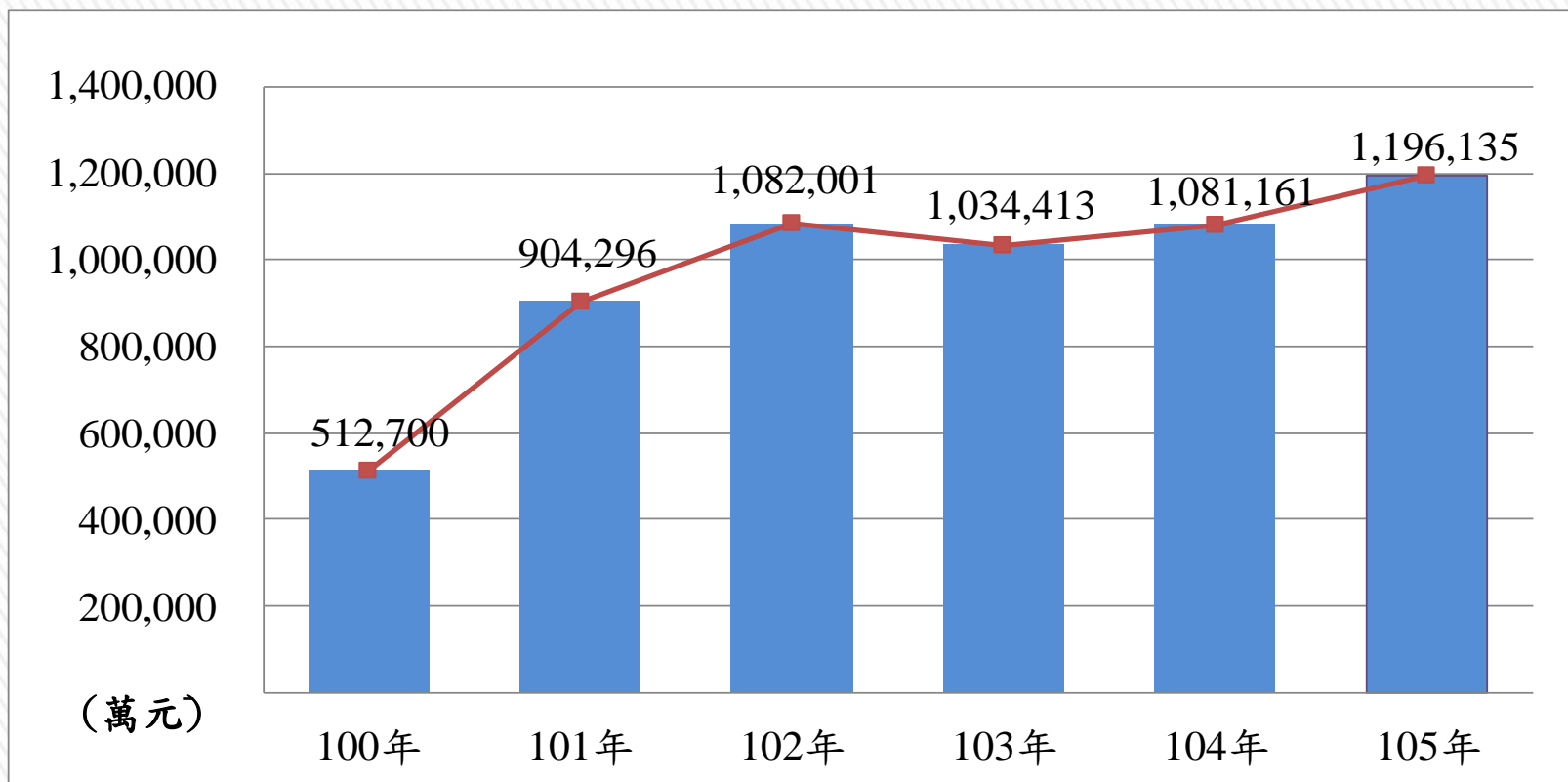
65歲以上之志工占  
65歲以上人口比例

# 貳、臺灣志願服務參與分析

## 五、志工產值與GDP比較

105年領冊志工服務時數9,493餘萬小時，產值達**119億6,135萬元**，占GDP的**0.699%**，約等同提供**4萬5,640位**專職人力。

志工服務產值



註: 志工產值計算，係依據當年基本工資時薪推估，105年每小時以126元計。



## 貳、臺灣志願服務參與分析

### 六、志願服務參與率跨國比較

- 依據本部106年近期完成之全國志願服務調查結果顯示，全國15歲以上受訪民眾中曾經參加志願服務工作者占22.8%\*，較往年數據比較\*\*，呈上升趨勢。
- 與他國相較，僅略低於美國(24.9%\*\*\*)及日本(26.3%\*\*\*\*)之志願服務參與率。

資料來源：

\*衛生福利部志願服務調查研究，2017，係指我國15歲以上民眾參與公益等服務之比率(含未領冊者)。

\*\*內政部國民生活狀況調查，2006-2008。

\*\*\*資料來源為美國勞動部U. S. Department of Labor, Volunteering in the United States, 2015。

\*\*\*\*資料來源為日本總務廳統計局，社會生活基本調查，平成23年(2011)。

# 參、志願服務政策推動情形

## 一、人力資源管理

招募  
媒合

教育  
訓練

運用  
管理

考核  
獎勵

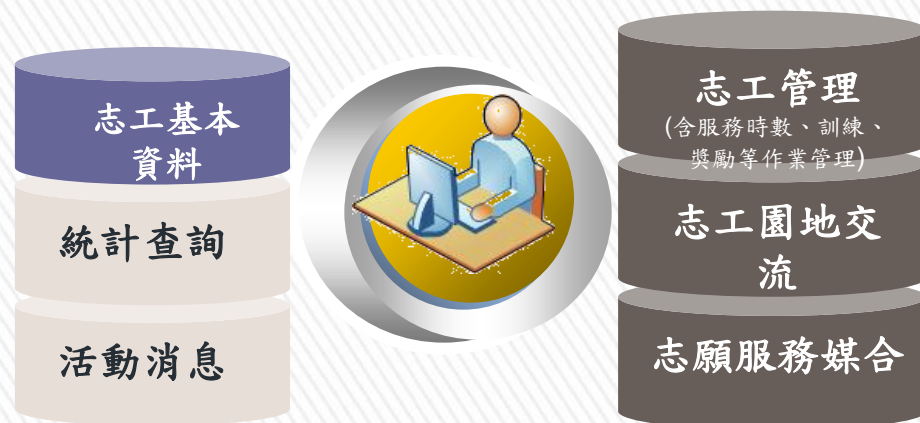
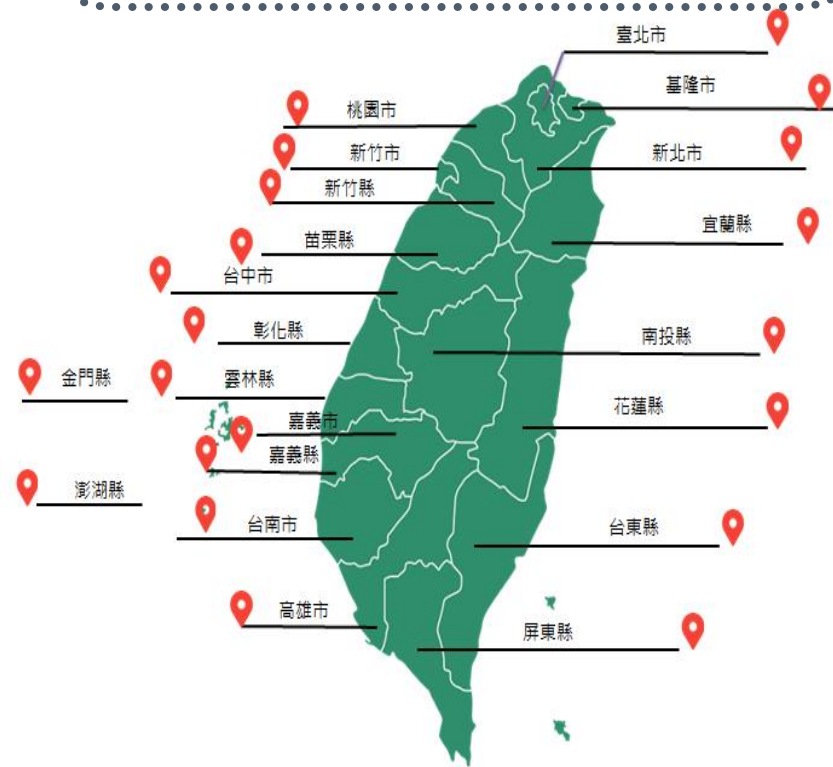




# 參、志願服務政策推動情形

## 一、人力資源管理 (一) 招募媒合

1. 各縣市設立志願服務推廣中心計有21個



2. 建置全國志願服務資訊整合系統

3. 提供志工招募、媒合、服務諮詢培力推廣等功能

# 參、志願服務政策推動情形

## 一、人力資源管理 (二) 教育訓練



### 研習培育 強化知能

- 志願服務基礎、特殊訓練
- 培育種子師資
- 志工幹部培訓（成長、領導等訓練）

### 線上 學習

- 提供多元學習管道，自101年起運用台北E大線上學習網，辦理志願服務課程。



# 參、志願服務政策推動情形

## 一、人力資源管理 (三) 運用管理

### 督導管理

- 專人督導
- 帶人帶心
- 自主管理
- 定期考核
- 聯繫會議

### 促進措施

- 志工意外事故保險，共同供應契約，投保年齡不受限。
- 發給績效證明書，供升學、就業
- 榮譽卡（可免費進入公立風景區、文教設施等計158處）
- 得補助交通及誤餐費

# 參、志願服務政策推動情形

## 一、人力資源管理

### (四) 獎勵表揚與國際交流

#### 獎勵表揚

##### 政府部門

- 績優志工(金、銀、銅牌獎)
- 績優志工團隊
- 績優志工家庭等

##### 民間

- 金駝獎
- 菁耆獎
- 保德信青少年志工



#### 國際交流

1. 國外志工來台服務、交流
2. 志工赴海外服務
3. 參與國際志工組織、研討會
4. 響應國際志工日  
全球青年服務日



# 參、志願服務政策推動情形

## 二、目前積極推動之工作

### (一) 高齡志工

鼓勵高齡者  
參與志願服  
務推動計畫

#### ● 目標

提升高齡者參與  
志願服務之量能  
提高其自我價值

#### ● 實施期程

106年1月至107  
年12月

#### ● 辦理方式

- ✓ 本部自行辦理
- ✓ 補助縣市政府民間辦理：106年計補助15縣市

## 計畫重點內容

### 成立高齡志工服務團隊

退休長者志工服務  
高齡志工兒少服務  
長者陪伴

### 耆蹟達人服務

鼓勵長者傳承專業經驗  
提供代間互動及專長服務

### 志工人力銀行

推動老人關懷服務  
建構互助服務網絡：100個互助點、  
224案(106.6)



# 參、志願服務政策推動情形

從單軌助人到雙軌互助

第1階段  
(1995~2005年)  
志工人力銀行-  
遠距服務交換

第2階段  
(2006年)  
時間貨幣-  
近距離的互助



第3階段  
(2009年~)  
全國互助連線中心

•生活處處有人幫



# 參、志願服務政策推動情形

## 二、目前積極推動之工作

### (二) 青年志工一起來，提升社會關懷意識

內政部役政署  
推動替代役男  
公益服務

青年志工  
一起來

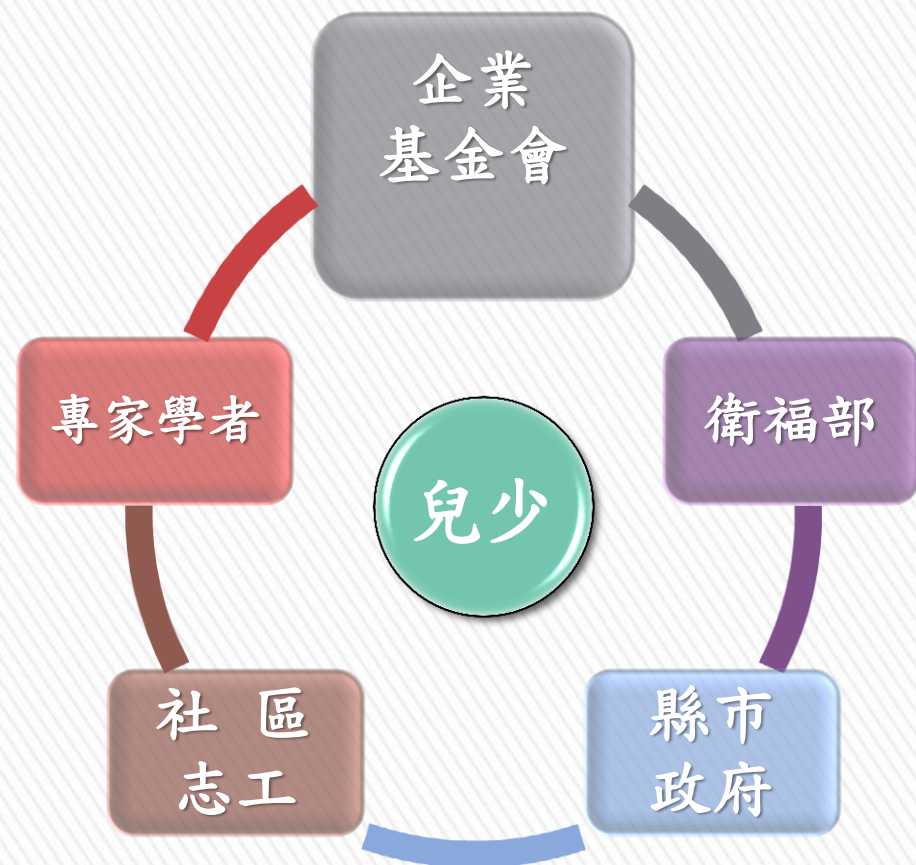
教育部於全國  
設置16家青年  
志工中心建構  
在地組織自組  
團隊活動

# 參、志願服務政策推動情形

## 二、目前積極推動之工作

### (三) 結合企業推動兒少社區陪伴扎根計畫

➤ 建構五位一體的合作網絡，結合社區力量，培育在地志工、物力及財力資源，保障孩子能免於貧富不均或疏於照顧的影響，幫助孩子在安全、健康的環境下成長，並懂得回饋、認同所生長的社區，最終達到社區永續發展的成果。





# 肆、志願服務工作挑戰與策進作為



## 一、挑戰：

- 志工運用單位之**志工年齡老化**，年輕志工招募不易。
- **青少年、中壯年志工**參與志願服務人數**成長有限**，亟待相關部會、企業協力共同開發。
- 面對高齡社會到來，高齡人口參與志工雖有成長，但**高齡志工參與率**，仍有提升空間。
- 我國對**志工之定義較為狹義**，國際指標及發展兼顧**彈性**，爰有必要檢討現行志願服務制度，促進參與。
- 志願服務推動需**匯聚各方力量**，回應多元需求，亟待**相關部會共同投入與重視**。



# 肆、志願服務工作挑戰與策進作為

## 二、策進作為：

### (一)完備志願服務制度，建構公民社會

- **政府角色調整**：面對資訊、科技日新月異之社會趨勢，政府角色有必要予以檢討，由規劃管制轉為**使能者**，俾釋放志工能量，服務可以彈性、多樣化，打造友善的制度、環境。
- **擴大部會參與**：結合部會共同推動，落實督導地方目的事業主管機關，以擴大志願服務推動。
- **檢討志願服務法規**：本部將邀集相關部會及地方政府通盤檢討，以符合社會發展，以因勢利導，善用志工人力資源，**以落實公民社會精神**。



# 肆、志願服務工作挑戰與策進作為

## 二、策進作為：

### (二) 倡導志願服務理念，形塑正向善的循環

- 盤點志工人力供需。
- 培力運用單位之量能。
- 強化參與志願服務激勵措施。
- 以競賽型機制強化、驅動各級政府及相關單位重視志願服務之推展。
- **行銷志願服務價值**：廣為宣導志工團體或個人服務感人事蹟，彰顯志工服務所帶來社會價值，促進**正向力量的循環**。



# 肆、志願服務工作挑戰與策進作為

## 二、策進作為：

### (三)強化志工人力資源培育，便捷志工媒合與管理

- 精進志願服務資訊系統功能：提供友善管理與使用介面，使資訊傳遞、供需媒合、資源整合更為便捷、有效，發揮人力運用效益。
- 賡續補助運用單位辦理志工訓練，並廣為結合民間資源，就近提供志工成長管道。
- 檢討志工認定門檻：檢討基礎及特殊訓練課程規定，以廣納民眾參與。



# 肆、志願服務工作挑戰與策進作為

## 二、策進作為：

### (四) 開發青少年志工與企業志工，提升 志工量能

- 本部將協請教育部等相關部會，就青少年參與志願服務，配合服務學習課程，研議鼓勵措施。
- 各縣市政府盤點各社福機構、團體服務需求，運用各地志工推廣中心，加強與高中(職)學校聯繫，拓展青少年志工。
- 本部將協同經濟部等相關部會，結合企業社會責任理念，以國內500大企業為目標，並由國營企業為示範，推動企業志工理念，建構平台，媒合服務機會，以員工服務體驗，擴大企業志工參與。



# 肆、志願服務工作挑戰與策進作為



## 二、策進作為：

### (五) 活化高齡志工，發展五合一之新型服務模式

- **擴充長者志願服務機會**：結合各地社區關懷據點、樂齡學習中心、長青俱樂部、長照2.0各類社區服務據點、老人會等社區組織，發展結合**服務、健康、休閒、樂活、心靈五合一之服務模式**。
- **打造有利長者志願服務的友善環境**：針對高齡志工身心狀況，予以工作調整或服務項目再設計，協助高齡志工持續服務。
- **加強宣導高齡志工正面形象**：選拔高齡志工典範鼓勵各運用單位進用高齡志工。

## (六)持續國際交流，以服務榮耀臺灣

- 臺灣志工積極參與國際志工服務活動，是國人引以為傲的軟實力。配合2015年聯合國通過2030永續發展議程的永續發展目標(SDGs)，鼓勵志工投入，善盡全球公民責任。
- 引介國際新趨勢，導引志工團體，以社會投資、社會企業理念，透過專業策略培力團體，達到社區自立、永續的志工行動，開展志願服務新境界。





## 伍、結語

- 志願服務是公民社會的基石，展現人類高貴的情操。
- 政府、企業、民間、社區、家庭攜手推動，讓志願服務的價值發光發熱，朝「**志工深化、榮耀臺灣**」願景邁進！



### 志願服務的價值





簡報結束  
謝謝聆聽