



# 臺 TAINAN 400 南

## 113 年臺南市 『志工督導訓練』 (初階班)

研習日期：113 年 4 月 25 日(四)

指導單位：臺南市政府社會局

主辦單位：臺南市志願服務推廣中心

(委由社團法人台灣青年社會服務推展協會承接)

# 113 年臺南市「志願服務督導訓練」簡章

## 一、目的：

- (一) 增進志願服務業務承辦人員專業督導管理知能，提升志工團隊服務效益。
- (二) 提升志願服務業務承辦人員對於志願服務法規之認識，以利順利推動志願服務業務。
- (三) 透過訓練課程促進各志工業務承辦人交流互動，建立資源整合網絡。

二、指導單位：臺南市政府社會局

三、主辦單位：臺南市政府志願服務推廣中心

(委由社團法人台灣青年社會服務推展協會辦理)

四、課程地點：社會福利綜合大樓7樓多功能教室

五、參加對象及名額：(1)擔任各局處目的事業主管機關業務承辦人

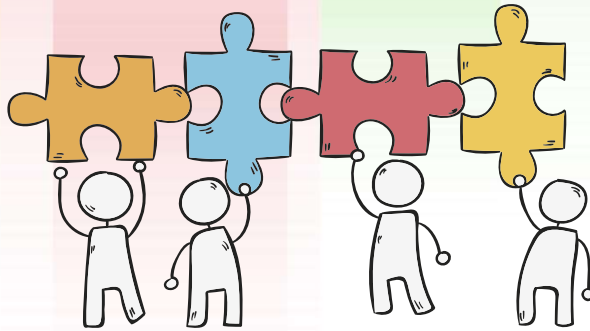
- (2)志工運用單位志願服務承辦人員或督導，且具有衛生福利部志願服務資訊整合系統帳號密碼者，每單位限1名參訓，名額60人，額滿為止。

六、課程日期：(一)初階班：113年4月25日(星期四)08：50-17：10

## 七、課程內容：

時間	內容	講師
08：50-09：10	報到	志推中心
09：10-10：00	志願服務政策說明及討論	臺南市志願服務推廣中心 涂佳榮 社工兼督導
10：00-12：00	志工風險管理	高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系 陳政智 副教授
12：00-13：00	休息	志推中心
13：00-15：00	志願服務法規認識與實務工作	中華社會創新暨公共參與協會 謝東宏 秘書長
15：00-15：10	休息	志推中心
15：10-17：10	各運用單位經驗分享與交流	臺南市志願服務推廣中心 涂佳榮 社工兼督導
17:10	填寫問卷	志推中心

# 臺南市志願服務推廣中心 業務宣導



## 運用單位可註冊徵志工

A screenshot of the Tainan City Volunteer Service Center website. The page features a navigation bar with various menu items: 活動/課程報名 (Activity/Course Registration), 紀錄冊/榮譽卡 (Record Book/Honor Card), 獎勵表揚 (Award Commendation), 我要當志工 (I Want to be a Volunteer), 下載專區 (Download Area), 運用單位 (Apply for Unit), 各局處志工專區 (Special Area for Volunteers of Various Bureaus), and 常見問題 (FAQ). The 'Apply for Unit' button is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there is a large red circular graphic on the left and a banner for the '2024 Taiwan Lantern Festival in Tainan' (2024 台灣燈會在臺南) on the right. The banner includes the text '2024 台灣燈會在臺南' and 'TAIWAN LANTERN FESTIVAL IN TAINAN', along with a 'Lantern Festival Volunteer Special Area' (燈會志工專區) link.

# 志工徵才

The screenshot displays the website's main content area with four volunteer opportunity cards. Each card includes the organization's logo, a title, dates, location, and recruitment status. Navigation arrows are visible on the left and right sides of the card carousel.

活動/課程 報名	紀錄冊 榮譽卡	獎勵表揚	我要當志工	下載專區	運用單位	各局處 志工專區	常見問題
寶仁護理之家歡迎您來陪伴 寶仁大家庭的長輩 2025-01-01 ~ 2025-01-01 歸仁區 招募中 (4/6) 寶仁護理之家	寒假冬令營活動 2024-01-22 ~ 2024-02-07 東區 招募中 (4/4) 台南市雅比斯生命關懷協會	台南市政府社會局北區社福 中心招募志工!! 2024-02-01 ~ 2024-12-31 北區 招募中 (7/10) 臺南市政府北區社會福利服務中心	創世基金會 愛心義工招募 113年02月24日(六)文化中心跳蚤市場招募志工 2024-02-24 ~ 2024-02-24 東區 招募中 (50/50) 創世基金會				

## 志願服務政策說明及討論

臺南市志願服務推廣中心  
涂佳榮 社工督導

# 112.5.18全國志願服務聯繫會報

## 未來工作方向

### 盤整志願服務資源量能，推動志願服務參與

- 運用資源協助或創新分享之方式，透過群體的力量推動志願服務業務，促進民眾參與志願服務。

### 透過多元宣導管道，提高志願服務參與動機

- 透過不同宣傳管道，並運用不同宣導素材，廣為宣導志願服務理念和價值。

### 強化志工人力資源培育，便捷志工媒合與管理

- 補助運用單位辦理志工訓練，評估課程彈性設計及整合資源共享。
- 精進志願服務資訊系統功能，**落實全面線上化目標。**

## 「志願服務法」釋義彙集

15. 問：志願服務獎勵服務時數證明能否統一採用全國志願服務資訊整合系統，以取代影印紀錄冊佐證？（衛福部 102.12.11.衛部救字 1020169942 號函）。

答：前揭申請志願服務獎勵所需志願服務績效證明書，係作為目的事業主管機關受理審查志願服務運用單位提報志工服務績效之依據，為簡化申請作業，建議志願服務運用單位善用本部於 92 年建置之全國志願服務資訊系統，查詢運用單位登錄志工之服務時數後，據以開立志願服務績效證明書，無須影印紀錄冊佐證。

# 「志願服務法」釋義彙集

9. 問：如何依照志願服務法相關規定辦理申領志願服務紀錄冊相關事宜？（內政部 99.3.26 內授中社字第 0990700263 號函）。

答：為維護志工權益，落實志願服務法精神，及利於內政部規劃志願服務政策之參考，各單位應確實依照志願服務法規定辦理下列事項：

- 一、紀錄冊之核發應依志願服務法第 12 條第 1 項及志願服務證及服務紀錄冊管理辦法之規定，必須完成基礎及特殊 2 項訓練後，方可領冊及登錄服務時數，未完成上開 2 項訓練前之服務時數不得追溯採計。
- 二、運用單位應依志願服務法規定辦理志工教育訓練課程，以協助志工依法取得志願服務證及服務紀錄冊，並投入志工行列。
- 三、志工之基本資料及服務成果，應按月登入「內政部全國志願服務資訊網」，嗣後內政部將依據系統之統計數據，作為審查相關獎勵案件之參考。

## 系統全面線上化規劃期程及採行措施

112年

- 盤整系統內單位清冊及層級權限。
- 本部檢視並修正現行相關志願服務規定。

113年

- 主管機關及目的事業主管機關宣導及督促所屬運用單位使用系統。
- 本部持續監測及調校系統。

114年

- 公部門運用單位志工人力及時數管理全面線上化。
- 持續宣導及督促民間運用單位使用系統。

115年

- 系統全面線上化。
- 查核運用單位志願服務資訊整合系統資料登錄情形。
- 社會福利績效實地考核指標有關志願服務資訊整合系統指標達成率應達 100%。

### Q3：領域類別的增刪

#### 系統目前所列領域類別

綜合	民政	戶政	役政	社福	地政
性侵害防治	家暴防治	警政	營建	消防	勞務
兒童	外交	國防	財政	教育	法務
經濟	交通	蒙藏	僑務	主計	人事
新聞	衛生	環保	海洋	大陸	經建
退輔	青輔	原能	國科	研考	農政
文化	勞委	工程	公平	消保	原住民
體育	客家	司法	能源	移民	議事

領域類別原則上以行政院所轄二級機關進行分類，除部分領域類別因組織修編已納入其他部會或改名，逕予修正，將參考直轄市、縣（市）政府組織編制及管理所需，再行整併分類。

## 線上榮譽卡申請

### 113年1月1日起本市全面線上申請

貴單位承辦人您好：

為提升臺南市志願服務e化作業，將配合衛生福利部志願服務整合系統，「榮譽卡申請」預計於113年1月1日起，採全面線上申請。

以下事項請各志願服務單位承辦人先行確認與落實：

請確認貴單位是否有「衛生福利部志願服務整合系統」帳號及密碼，若尚未設置，請向各日的主管機關申請。

請於衛生福利部志願服務整合系統中提供貴單位之志工資料建檔，並建置志工教育訓練含基礎、各類別特異訓練時數及相關服務時數。

臺南市志願服務推廣中心也將於112年2月至12月期間協助宣導，並實施各項協助措施：

- 1. 提供線上申請志願服務榮譽卡之教學影片，放置於「臺南市志願服務網」<https://vt.tainan.gov.tw//榮譽卡/榮譽卡線上申請教學影片>。
- 2. 預計於112年4-11月辦理共12場次「衛福部志願服務資訊整合系統實體教學」，相關資訊及內容請至「臺南市志願服務網」查詢。
- 3. 臺南市志願服務推廣中心亦提供預約現場教學(預約教學地點為志願中心辦公室)，若有此需求請先來電(06-2986649)諮詢及預約。



志工基礎、特殊訓練、服務紀錄冊、志工服務時數、  
志工保險,  
志工運用單位一定要幫忙KEY  
教育訓練課程(基礎、特殊訓練)  
到衛福部志願服務資訊整合系統裡。

## 線上申請志工榮譽卡申請及計算方式調整

### 依據111年衛福部全國志願服務聯繫會報

以「審核日期」與「前張榮譽卡到期日」兩者最晚的時間點的次日，作為有效日期的起始日。(\*\*榮譽卡申請後，於榮譽卡有效日期之前的區間時數都不能做為下一次的有効時數計算\*\*)

若志工過往沒有申請過榮譽卡，則以“審核日期”為有效日期起始日，若過往有申請過，且前一張榮譽卡到期日比審核日期晚，則以“前張榮譽卡到期日”為有效日期起始日。

(若100/01/01~103/12/31申請榮譽卡，審核日為111/04/30，有效日期為111/05/01，則下次申請榮譽卡時，系統區間僅能抓取111/05/01之後的區間有效時數跟時間)



- 113年起不再發 紙本志工榮譽卡。
- 需紙本志工榮譽卡者，可由志工運用單位在衛福部志願服務資訊整合系統列印。
- 志工可自行加入衛福部志願服務資訊網，有個人電子榮譽卡。



## 衛生福利部 志願服務資訊網

請志工可先加入志工會員



可查詢志工個人  
教育訓練、  
服務時數、  
電子榮譽卡

# 衛福部志願服務資訊網- 電子榮譽卡



## 「志願服務法」釋義彙集

10. 問：跨領域服務之志工，如未完成該類別之特殊訓練，該類別之服務時數於「衛生福利部志願服務資訊整合系統」中無法被計算，法令依據為何？（衛福部 103.11.3.衛部救字第 1030128451 號函）。

答：一、依據志願服務法（以下簡稱本法）第 9 條第 1 項規定略以：「……志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：一、基礎訓練。二、特殊訓練。」，第 2 項規定略以：「……第二款訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定。」，合先敘明。

二、爰志工參與志願服務，須先完成基礎及特殊訓練，又特殊訓練乃目的事業主管機關或志願服務運用單位基於志工提供服務所需而訂定，爰各目的事業主管機關或運用單位若各自訂有特殊訓練課程，且規定跨領域服務之志工，須接受該訓練，始得提供服務者，自應從其規定，再予合計其服務時數。

## 服務紀錄冊修正草案

- 紀錄冊得以衛生福利部志願服務資訊整合系統電子紀錄冊方式辦理
- 志願服務運用單位應至志願服務資訊整合系統為志工申請志願服務紀錄冊，並登錄志工基本資料、**上傳基礎訓練及特殊訓練完訓證明**。
- 於中華民國115年1月1日前，民間志願服務運用單位得採紙本方式申請。

## 服務紀錄冊修正草案

- 志願服務運用單位應指定人員將**志工教育訓練課程及時數、服務時數、志工保險、獎勵獎項等個人資料**，登錄於志願服務資訊整合系統。
- 各目的事業主管機關得**隨時抽檢**服務證及紀錄冊之使用及系統登錄情形。

# 服務時數計算方式

以志工基礎及特殊受訓完成日的隔天開始計算服務時數  
 舉例：志工於112年1月5日完成基礎訓練、112年1月10日完成特殊訓練，志工的服務時數計算時間會從112年1月11日起開始計算

訓練日期(起)	訓練日期(迄)	課程名稱	訓練領域
091/09/01	091/09/01	志工基礎教育訓練	教育
091/10/01	091/10/01	教育類志工特殊訓練	教育

目前發冊類別	目前發冊日期	受服務人次	總服務時數
初次	091/10/01	85000	3002小時45分鐘

091/10/01	094/01/30		1700次	420小時0分鐘
-----------	-----------	--	-------	----------

## 衛生福利部 函

地址：115204 臺北市南港區志學東路8段455號  
 聯絡人：郭政政  
 聯絡電話：(02)8590-6617  
 傳真：(02)8590-6965  
 電子郵件：sunw@hoh.gov.tw

受文者：臺南市政府

發文日期：中華民國113年4月18日

發文字號：衛部社字第1131361323號

類別：普通件

密等及解密條件或解密期限

附件：如說明二 (A210000091\_1131361323\_doc1\_Attach1.pdf)

主旨：有關強化宣傳志工申辦管道及資訊公開透明案，請查照。

說明：

- 一、志願服務法第4條第3項規定：「各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理……。」；同法第7條規定：「志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員。前項志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。志願服務運用者應於運用前，檢具志願服務計畫及立案登記證書影本，送主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備案……。」
- 二、有關立法委員邱志偉國會辦公室關切民間社福單位之志工服務，請本部加強督導志願服務運用單位，避免志工遭濫用，並宣導志工申訴機制（如附件）。
- 三、請主管機關及各級目的事業主管機關務必依志願服務法相

第 1 頁，共 3 頁

關規定宜建志工相關權利、義務，請所轄志願服務運用單位訂定志工申訴方式及管道，並加強宣導，以提供志工就運用單位志工管理措施表達意見之機會，維護志工權益。

# 志工風險管理

高雄醫學大學  
醫學社會學與社會工作學系

陳政智

## 前言

服務提供者的「努力」與服務使用者的「期望」之間，始終存有距離，這種「**信心落差**」（confidence gap）危機，形成「**作為愈多，觀感愈壞**」（doing better, felling worse）的弔詭現象。

風險或危機意指發生了  
某種快速巨大的改變，  
沒有轉圜的空間，  
只能**改變自己**去適應它。



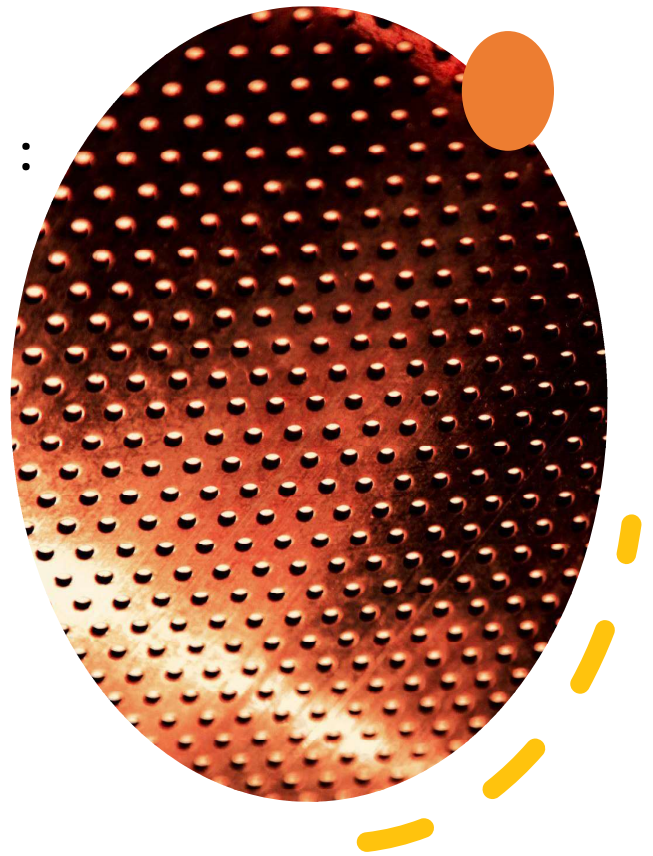
## 不同風險的處理方式

	頻率高	頻率低
損失高	避免高頻率、高損失的事。	頻率低、損失高的事，用保險來減少損失。
損失低	頻率高、損失不大的事，應更新設備、加強管理來控制風險。	偶爾發生的小事故，可以不理會。

# 危機的類型

Lerbinger 將危機區分為：

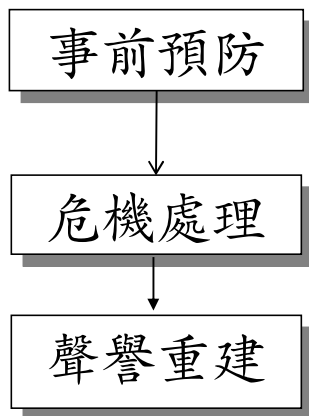
1. 天然危機
2. 科技危機
3. 衝突危機
4. 惡意危機
5. 價值扭曲
6. 欺騙危機
7. 管理不當



## 風險／危機 =

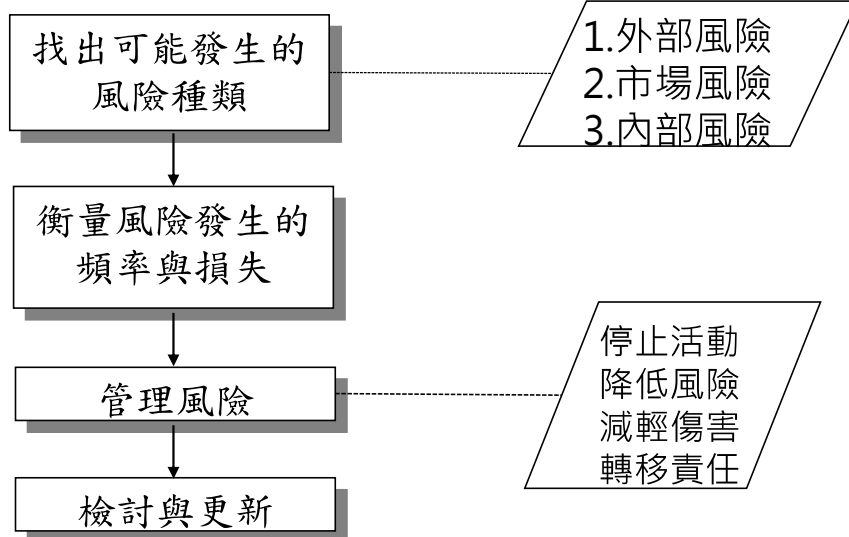
其實這個字根來自於希臘文，意思是**做決定**，它是指在重要的狀況中所做出的關鍵性決定，對將來發展的好壞具有極大的影響。

# 危機管理三階段



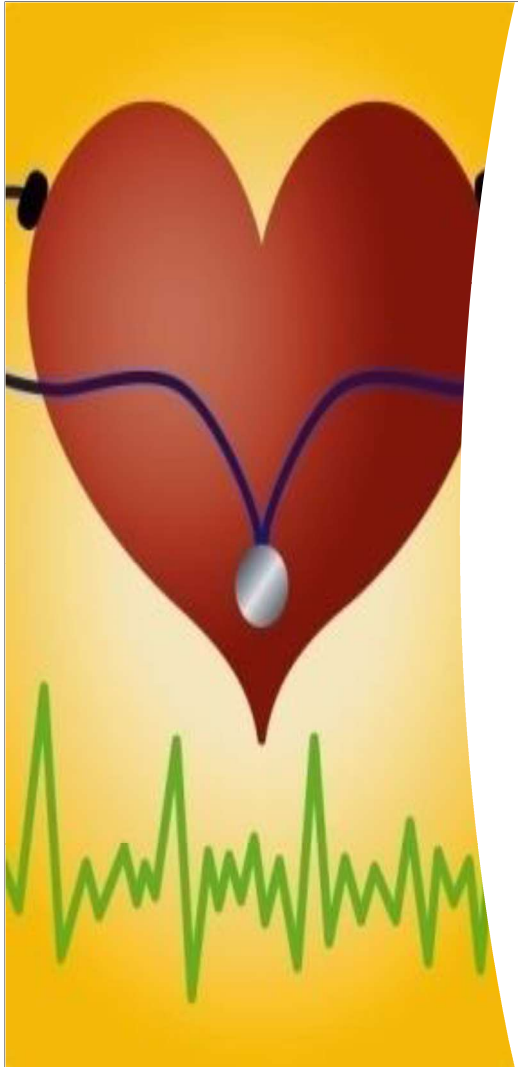
## 危機管理的行動法則

### 風險管理四步驟





在處理危機時，合理地運用溝通管理、媒體管理、組織形象管理等方法可以收到事半功倍的效果。



知情同意是事前溝通；如果發生事情後，**釋出善意，表現誠意，以同理心**儘速與對方溝通與解釋，「**態度決定一切**」，才能把傷害降到最低。

## 每天都可能面臨下列風險：

1. 志工流失
2. 訴訟
3. 預算被刪減
4. 不公平待遇／性騷擾糾紛
5. 媒體負面報導
6. 謠言中傷
7. 服務有瑕疵或品質不佳
8. 在職或離職志工的暴行或恐嚇
9. 辦理活動時，因意外造成人員的傷亡
10. 提供服務時造成別人的損害
11. 高階主管的意外更換
12. 技術的嚴重錯誤
13. 檢調單位的搜索
14. 天災



- 歸納起來，最常見的危機是：人際衝突、人力流失及工作失誤。
- 面對危機時，要先看看自己周遭有何**資源**：長輩、上司、資深同事、在職場經年打滾的親戚朋友都是值得請益的對象，或許他們有遇過類似的職場危機。

# 危機處理的原則

- **即時**：包括迅速了解情況、迅速找出事實真相、迅速提出聲明、迅速做出判斷、迅速控制事態發展。危機處理者應能在「**關鍵的剎那**」認識危機已經降臨，並立即辨認，是何種危機，並確定處理方向。
- **誠實**：把信息公諸於眾，讓公眾即時了解危機事態和組織正在努力、盡職盡責的加以處理的情況；如果隱瞞事實、封鎖消息更會引起新聞界及公眾的猜疑與反感。

- **負責**：公開道歉不見得是件壞事，反而更容易博得媒體和公眾的諒解和欣賞；即使責任不在自己時，也應展現善盡社會責任的良好形象（置公眾利益於後，只是搬石頭砸自己的腳，使組織的危機更加嚴重）。
- **展現同情心**：以誠懇的態度去贏得公眾、以積極的措施去贏得時間，創造妥善處理危機的良好氛圍。
- **訊息一致性**（統一口徑）：盡量不鼓勵媒體與受害者的朋友和家屬或組織的員工接觸。

- **充分揭露**：對事件的背景資料應該有萬全準備，如果不知道問題的答案，老實回答：「我不知道，但我會想辦法盡快查出來」。
- **千萬不要和外介的人爭辯**：如果外界的人提出不合理的要求，禮貌的加以拒絕，並告知原因。採取從外往內看的觀點訂定溝通策略，盡量避免作非正式的回答。

- **與利益相關人進行直接溝通**：除了媒體之外，政府、**員工**、**家屬**、消費者、股東、廠商、供應商等相關人也應納入資訊流通網中，隨時告知他們最新的進展。

- **最糟劇本法**：預想最壞的情況開始，展開計畫。
- 尋求外界客觀**第三者的支持**，例如學者專家，來解釋這個危機。
- 不要急於臆測發生了什麼事，或是損失了多少錢，或者追究責任歸屬。
- **地點**的選擇
- 以**時間**換取空間
- **確定談判節奏**：先讓對方發洩→瞭解對方意圖→詢問對方期待→提出試探性解決方案

- 在家屬被知會前，不要公佈相關的細節。
- 不要保持沈默，因為沈默暗示有過失。
- 避免說出「不予置評」、「不可奉告」的話，這表示我們承認有過失。
- 不要私下發表評論。

- 不要期待一次就解決
- 不要臆測會有那些損失

學習一種面對問題的新觀點，就是把注意力放在探討如何「**解決**」，而不是放在探討「原因」上。以「**可以做什麼讓問題不再繼續下去？**」取代「問題發生的原因是什麼？」



# 個人衝突處理風格量表

你想瞭解自己是如何面對衝突的嗎？請完成下面的問卷，找出你所慣用的衝突處理模式。請在下列題號前填入適當的答案：

非常符合 我的衝突處理方式	符合 我的衝突處理方式	偶而 我會這樣面對衝突	不符合 我的衝突處理方式	非常不符合 我的衝突處理方式
5	4	3	2	1

1. 當面對衝突時，要我克制怒氣還算容易。
2. 當衝突發生時，即使別人的想法和我不同，我還是希望他最好依照我的想法來做。
3. 當面對衝突時，我認為溫柔的言辭更勝堅定的心。
4. 面對衝突時，如果別人打我一下，我會以牙還牙。
5. 面對衝突時，我覺得只要大家理智一點，問題就好解決了。
6. 當發生衝突、爭執時，我常是那個最先閉嘴的人。
7. 我覺得，「權力」通常可以戰勝「權利」。
8. 面對衝突時，我常以婉轉溫和的言辭讓事情更圓滑的處理。
9. 我覺得，凡事「有總比沒有好」。
10. 我認為，「真理」通常只在書上才有，而且不代表多數人的意見。

11. 面對衝突時，我會提議一項折衷方案以打開僵局。
12. 面對衝突時，我常稟持「與其讓敵人逃逸還不如征服敵人」的信念。
13. 面對衝突時，我常覺得應當心懷慈悲，但不一定要寬恕你的敵人。
14. 我覺得，雙方如果公平互惠，根本就不可能會有爭執。
15. 我覺得，任何事都不可能由一人獨力完成的，每人都有某部分貢獻。
16. 通常，如果有人跟我意見不合，我就會乾脆離他遠一點。
17. 我認為，面對衝突就像上場打戰一樣，而這個戰場是屬於那些秉持「必勝」信念的人的。
18. 我覺得，當面對衝突時，說好聽的話，可以得到好處，自己又不會少一塊肉。
19. 我覺得，當面對衝突時，「一報還一報」才是一個公平的遊戲規則。
20. 我覺得，當面對衝突時，只有願意放棄己見的人才會從中得利。

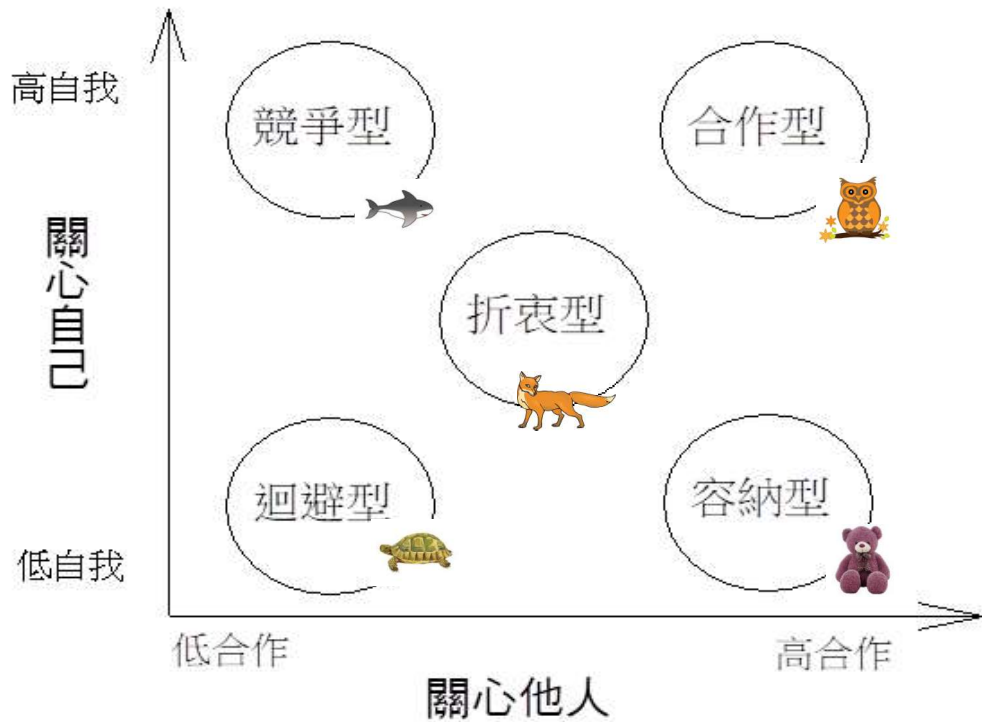
21. 當衝突發生時，通常我都會避開那些好辯者，因為他們只會讓我的日子更悲慘。
22. 其實，我覺得只要自己堅持到底，最後棄甲投降的一定是別人。
23. 面對衝突時，我常以溫柔的言辭來確保和諧的關係。
24. 面對可能的衝突時，我會以送禮來贏得好人情。
25. 對我來說，公開而且坦然面對衝突，是解決衝突的不二法門。
26. 我覺得，與其去處理衝突還不如避免衝突。
27. 面對衝突時，只要你的立場行得正、站得穩，你一定能在這場衝突事件中獲勝得利。
28. 面對衝突時，我覺得，「溫和」比「強勢」更能獲得勝利。
29. 面對衝突時，對我來說，能得到一點自己想要的東西總強過一無所獲。
30. 面對衝突時，我常以率直、誠懇與信任來幫助自己面對一切困難。



31. 對我來說，沒有任何衝突事件會重要到必須為它堅持奮戰。
32. 我認為，面對衝突的結果只有兩種，不是勝利者就是失敗者。
33. 面對衝突時，我覺得「以德報怨」也沒什麼不好。
34. 面對衝突時，只要雙方各退一步，很容易就能達成和解。
35. 當衝突發生時，我認為真理會越辯越明。

### 個人衝突處理風格量表一計分表

1		2		3		4		5	
6		7		8		9		10	
11		12		13		14		15	
16		17		18		19		20	
21		22		23		24		25	
26		27		28		29		30	
31		32		33		34		35	
總計		總計		總計		總計		總計	



Kimlann & Thomas (1975) 處理人際衝突的方式

## 衝突的類型

### • 鯊魚型（競爭）

- ✓ 聽我的、好權力、征服、奮戰到底
- ✓ 競爭型的人具有**攻擊性**，並且**拒絕**與他人**合作**。以追求自己的目標為首要考慮因素，適用情境在特別需要快速與決斷的行動時。

### • 烏龜型（撤退）

- ✓ 克制怒氣、閉嘴、迴避、閃開、被動、不果決，也不會主動與他人合作。
- ✓ 常見的反應方式是冷淡、不發表任何意見。

### • 貓頭鷹型（問題討論）

- ✓ 理性、重視每一個人、不堅持己見、面對。
- ✓ 合作型的人不但關心自己目標的達成，同時，也關心與他人維持良好的人際關係。能夠同理別人的需求，尋求彼此都能接受的衝突解決途徑，使彼此的目標都能達成。

## • 玩具熊型（放棄）

- ✓ 極溫柔、仁慈、委屈、和諧
- ✓ 傾向於忽視或放棄自己的目標，而滿足他人。  
通常較不果決，合作性也較高，他們最常使用的策略是順從。

## • 狐狸型（說服）

- ✓ 折衷型的典型想法是「並非每個人都能完全獲得自己想要的」，「當爭執發生時，你必須放棄一些東西」。因此，折衷型會採取讓步的方式，謀求雙方「還算滿意」的結果。

## 不否定對方的同理反應用語

- 我們可不可以這樣說…
- 你有沒有想過…
- 你有沒有試著換另一種做法…



以理性說服對方  
以感性推動別人



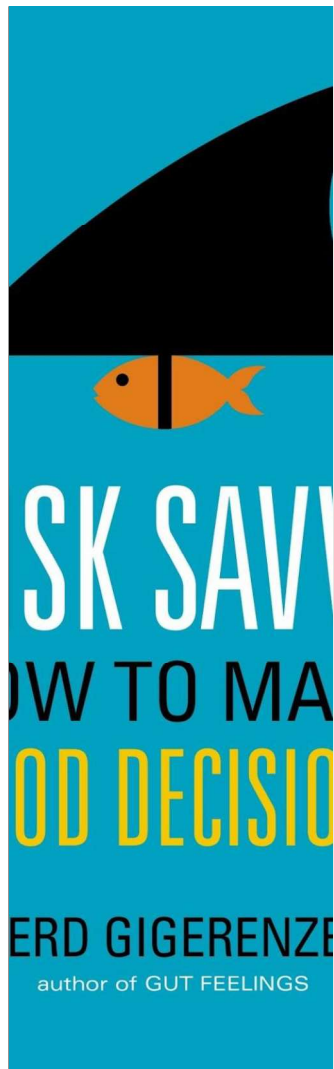


我能做（說）些什麼讓它不一樣…



## 【志工服務可能出現的風險】

1. 沒有幫志工保險，或者沒有幫志工key服務時數到衛福部志願服務系統，導致志工的權利受損
2. 志工單位沒有退場機制導致管理上的糾紛
3. 志工承辦人都認為志工不好管，不願意當承辦人，或無法同理高齡志工
4. 對志工的教育訓練不足，例如性平教育、情感教育，產生情感糾紛
5. 對志工的服務內容、權責不清



6. 一位中高齡志工於服務老人過程，想到自己的未來，產生創傷
7. 志工答應來執班，當天卻忘記了
8. 志工缺乏3C運用能力
9. 志工有小團體或派系
10. 志工挑工作
11. 志工常請假，有自己的事或身體不舒服
12. 志工隊平均年齡提高

### • 缺乏動力或參與度低

解決方法：與志工保持溝通，瞭解他們的需求和興趣，並儘量安排符合其興趣和能力的任務。定期提供回饋和認可，確保志工感到他們的工作受到了重視。

### • 衝突管理

解決方法：建立有效的溝通管道，鼓勵志工之間和管理人員之間的開放對話。當出現衝突時，及時介入，採取調解措施，並確保問題得到妥善解決。

### • 志工安全和責任

解決方法：提供必要的培訓和指導，確保志工瞭解安全規程和行為準則。在需要時提供適當的保險覆蓋範圍，並確保組織有明確的責任界定。

- **任務不明確或目標不清晰**

解決方法：確保為志工提供清晰明確的任務描述和目標，並提供所需的培訓和支援。定期溝通，確保志工理解他們的任務和如何實現組織目標。

- **志工流失**

解決方法：進行離隊原因調查，瞭解志工離開的原因，並嘗試解決問題以減少流失率。同時，積極開展志工招募和保留工作，確保有充足的人員儲備。



**結語**



危機管理的第一步就是肯定危機的存在。  
許多人否認風險存在，  
而以刻意的忽視取代周詳的計畫。  
錯誤是組織營運的一部分。  
雖然每個錯誤都有原創性；  
但我們希望可以應付所有問題，  
而且一個問題只能發生一次。



讓我們貼近服務對象的感受，  
而不是講道理、講規定



避免出現  
防禦性  
控訴性回應

## 不同風險的處理方式

	頻率高	頻率低
損失高		
損失低		

# 志願服務法規認識與 實務工作

謝東宏

1



衛生福利部志願服務資訊網  
想加入志工行列嗎?  
我要當志工

	<a href="#">關於我們</a>	<a href="#">公告區</a>	<a href="#">志願服務知識庫</a>	<a href="#">運用單位查詢</a>	<a href="#">榮譽卡專區</a>	<a href="#">加入志工</a>	<a href="#">志工登入</a>
法規命令	<ul style="list-style-type: none"><li>志願服務法 (民國 103 年 06 月 18 日)</li><li>志願服務獎勵辦法 (民國 103 年 06 月 11 日)</li><li>志願服務證及服務紀錄冊管理辦法 (民國 90 年 04 月 20 日)</li><li>衛生福利志願服務獎勵辦法 (民國 103 年 04 月 23 日)</li><li>內政業務志願服務獎勵辦法 (民國 102 年 12 月 18 日)</li><li>文化業務志願服務獎勵辦法 (民國 102 年 11 月 07 日)</li><li>教育業務志願服務獎勵辦法 (民國 103 年 12 月 05 日)</li><li>勞工志願服務獎勵辦法 (民國 103 年 04 月 01 日)</li><li>行政院消費者保護委員會志願服務獎勵辦法 (民國 90 年 12 月 03 日)</li><li>僑務委員會僑教志願服務獎勵辦法 (民國 98 年 08 月 10 日)</li><li>榮譽觀摩人志願服務獎勵辦法 (民國 101 年 09 月 17 日)</li><li>法院單一窗口聯合服務業務志願服務獎勵辦法 (民國 103 年 06 月 16 日)</li><li>犯罪被害人保護志願服務獎勵辦法 (民國 94 年 10 月 14 日)</li><li>役男申請服替代役辦法 (民國 104 年 06 月 09 日)</li></ul>						
行政規則	<ul style="list-style-type: none"><li>志工基礎教育訓練課程</li><li>社會福利類志工特殊訓練課程</li><li>志工倫理守則</li><li>申請志願服務榮譽卡作業指引</li><li>志工服務績效認證及志願服務績效證明書發給作業規定</li><li>法院辦理招募單一窗口聯合服務業務志願服務工作者作業要點</li><li>外交志願服務計畫</li><li>外交志願服務要點</li><li>祥和計畫—廣結志工拓展社會福利工作</li></ul>						
解釋令	<ul style="list-style-type: none"><li>志願服務法釋義彙集</li></ul>						
其它	<ul style="list-style-type: none"><li>志願服務法規彙編附錄</li><li>志工持志願服務榮譽卡得免費進入之康樂場所、文教設施</li><li>全國法規資料庫</li></ul>						


2



## 志願服務法立法背景

- 聯合國將2001年定為「國際志工年」(International Year of Volunteers)
- 民國89年，前立法委員江綺雯積極推動志願服務法的立法
- 2001年國際志工年，民國90年元月4日立法院三讀通過，同年元月20日奉總統令公布施行。

3



## 促發志願服務法立法的重要影響事件

民國88年921大地震對志願服務法之推動具相當影響性--因志工及社會資源大量湧入災區，但卻無法作有效的協調，造成資源的浪費。

4



## 志願服務法的規範

- 志願服務法強調計畫性、團隊式的服務，非個人做好事，屬狹義的志工。

5



## 志願服務法制定的目的

1. 期盼藉以提昇民眾參與志願服務的意願，推動全民共同關懷社會；
2. 冀望能提昇志工之安全保障，增進志願服務的水準。

6



## 志願服務的定義

民眾出於自由意志，  
非基於個人義務或法律責任，  
秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、  
技術、時間等貢獻社會，  
不以獲取報酬為目的，  
以提高公共事務效能及增進社會公益  
所為之各項輔助性服務。

7



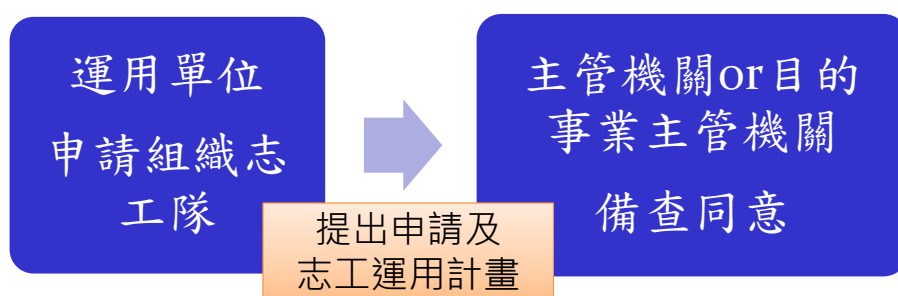
## 志願服務主管機關

- 主管機關： 中央-衛生福利部  
直轄市-直轄市政府  
縣(市)-縣(市)政府
- 目的事業主管機關：  
凡主管相關社會服務、教育、輔導、文  
化、科學、體育、消防救難、交通安全、  
環境保護、衛生保健、合作發展、經濟、  
研究、志工人力之開發、聯合活動之發  
展以及志願服務之提昇等公眾利益工作  
之機關。

8

## 志願服務法適用範圍

- 經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫。
- 服務計畫不包括單純，偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。



## 志願服務運用單位之職責-1

1. 訂定志願服務計畫-包括招募、訓練、管理、運用、輔導、考核
2. 運用前將計畫送交主管機關及該志願服務運用計畫目的事業主管機關備案



## 志願服務運用單位之職責<sup>-2</sup>

3. 運用志工
4. 運用後將志願服務計畫辦理情形函報主管機關及該志願服務運用計畫目的事業主管機關備案

11



## 志願服務運用單位之職責<sup>-3</sup>

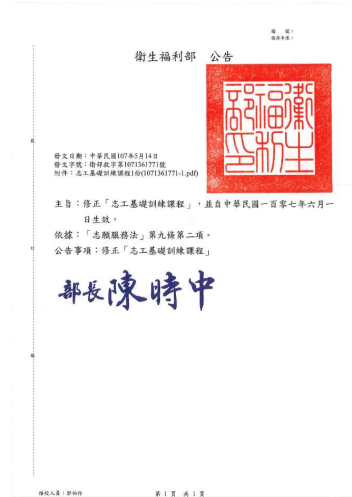
5. 辦理志工教育訓練
6. 提供符合安全及衛生之適當服務環境
7. 指定專人負責督導
8. 發給志願服務證及服務紀錄冊

12



## 志工基礎教育訓練課程

- 一、志願服務內涵及倫理 二小時
  - 二、志願服務法規之認識 二小時
  - 三、志願服務經驗分享 二小時
- 以上共計三課目，六小時。



13

志願服務  
紀錄冊

姓名：  
國民身分證統一編號：  
編號：自111年取消冊號  
發給單位：目的事業主管機關

自112年起衛生福利部不再印發紙本紀錄冊  
114-115年起全國分批改採全線上作業

14



## 志工的權利

- 接受足以擔任所從事工作之教育訓練
- 一視同仁，尊重個案及其他人的自由尊嚴、隱私及宗教信仰
- 依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作
- 獲得從事服務之完整資訊
- 參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行與評估

15



## 志工的義務

- 遵守倫理守則之規定
- 遵守運用單位訂定之規章
- 參與運用單位所提供之教育訓練
- 妥善使用志工服務證
- 服務時，應尊重被服務者的權利
- 對因服務而取得或獲知之訊息保守秘密
- 拒絕向被服務者收取報酬
- 妥善保管運用單位所提供之可用資源

16

## 促進志願服務之措施

1. 福利措施：保險、交通補助、誤餐、特殊保險、服務績效證明（第16、17條）。
2. 應定期考核志願服務者個人及團隊的服務績效（第19條第1項）。
3. 服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得申請志願服務榮譽卡（第20條）。
4. 得優先服相關兵役替代役（第21條）

17



1. 臺灣銀行採購部代理本部辦理「志工意外團體保險」共同供應契約案，契約期間自111年11月6日至113年11月5日。
2. 契約相關資料公布於行政院公共工程委員會「政府電子採購網」【網址為：<http://web.pcc.gov.tw>】，另本案僅得於行政院公共工程委員會「政府電子採購網」訂購。
3. 本採購案分為2組（9項）如下：
  - (1) 第1組為特定傷害保險：執行勤務期間，含往返交通前後各2小時內，共6項：新光產物保險股份有限公司。
  - (2) 第2組為普通傷害保險：全日24小時，共3項：第一產物保險股份有限公司。
4. 本案投保注意事項如下：
  - (1) 被保險人為領有志願服務紀錄冊或完成志願服務法第9條所定教育訓練之志工。
  - (2) 每張保單至少5人以上始受理保險。

18



## 志願服務之法律責任

志工依志願服務運用單位之指示進行服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任（第22條第1項）。但志工有故意或重大過失時，運用單位對之有求償權（第22條第2項）

19




## 法規字號：中華民國一百零二年六月十一日總統 華總一義字第 10200111631 號令

修正公布第 5、18、20 條條文；並增訂第 5-1 條條文

- 第 5 條 主管機關及各目的事業主管機關應置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各主管機關及各目的事業主管機關視其實際業務需要定之。為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，每年至少應召開志願服務聯繫會報一次。對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助。
- 第 5-1 條 中央主管機關應至少每五年舉辦志願服務調查研究，並出版統計報告。

20

- 
- 第 18 條 各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用。
  - 第 20 條 志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。依其他法律規定之民防、義勇警察、義勇交通警察、義勇消防、守望相助、山地義勇警察、災害防救團體及災害防救志願組織編組成員，自本法修正施行後，其服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，準用第一項及第二項規定，予以半價優待。

21



## 志願服務相關法規簡介<sub>1</sub>

### 志願服務證及服務紀錄冊管理辦法(90.4.20)

#### -志願服務證、紀錄冊格式

#### -發證單位

#### -使用及管理

第五條 志願服務運用單位應造具名冊，並檢具志工一吋半身照片二張，向地方目的事業主管機關申請發給紀錄冊，並轉發所屬志工。不屬地方目的事業主管機關之志願服務運用單位，向中央目的事業主管機關申請。前項名冊應記載志工姓名、性別、出生年月日、國民身分證統一編號或護照號碼。

22

## 志願服務時數之計算

內政部 函

機關地址：南投縣中興新村虎山路3號  
聯絡人：蔡麗蓉  
聯絡電話：049-231110  
傳 真：049-231151  
電子信箱：w38@mail.jung.nat.gov.tw

受文者：高雄市政府  
發文日期：中華民國98年4月9日  
發文字號：內授中社字第0980700284號  
送別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：普通  
附件：  
主旨：本部重申有關志工時數追溯及疑義說明，請 查照。

說明：  
一、本部98年12月1日內授中社字第0980700862號暨98年2月12日內授中社字第0980002243號函達。  
二、有關志工時數追溯疑義，本部於98年10月11日台內中社字第0101002713號函釋：「基於法律不溯及既往原則，志願服務法施行前志工服務時數不予採計，惟志工如於本法施行前即於該運用單位從事志願服務工作，志工可於取得志願服務紀錄冊後補行登錄自98年1月22日起之服務時數。」  
三、上開處理原則，係指志工自志願服務法施行前即在運用單位服務，而運用單位應於志願服務法公布後即依規定函報志願服務運用計畫(含服務內容、計畫期限及教育訓練課程等)報目的事業主管機關備查，即志工在運用單位備案之運用計畫期間內完成訓練者，方符合規定予以追溯自該備案後計畫之實施日起至訓練期滿前之時數(例如該計畫實施期間為98年1月22日至98年12月31日止，訓練期間為98年10月1日，原依志願服務法之規定應於98年10月1日即可登錄時數，惟為因應新法施行之過渡期，故可追溯98年1月22日至98年9月30日之時數)。  
四、另本案為維護符合上開規定之志工權益，爰擴張符合規定之志工補登時數期間，延長至98年5月29日止，並非現行完成訓練即可補登時數，併予說明。

正本：臺北市政府、高雄市政府、臺北縣政府、宜蘭縣政府、桃園縣政府、新竹縣政府、苗栗縣政府、臺中縣政府、南投縣政府、彰化縣政府、雲林縣政府、嘉義縣政府、屏東縣政府、花蓮縣政府、台東縣政府、臺東縣政府、基隆市政府、澎湖縣政府、嘉義市政府、臺南市政府、臺南市政府、新竹市政府、彰化市政府、臺中市政府、嘉義市政府、臺南市政府、金門縣政府、連江縣政府。  
副本：本部法規處、社會司(社管發展科)

98.4.15 社局改字第 139 號 閱

部長 江宜樺

務，而運用單位應於志願服務法公布後即依規定函報志願服務運用計畫(含服務內容、計畫期限及教育訓練課程等)報目的事業主管機關備查，即志工在運用單位備案之運用計畫期間內完成訓練者，方符合規定予以追溯自該備案後計畫之實施日起至訓練期滿前之時數(例如該計畫實施期間為98年1月22日至98年12月31日止，訓練期間為98年10月1日，原依志願服務法之規定應於98年10月1日即可登錄時數，惟為因應新法施行之過渡期，故可追溯98年1月22日至98年9月30日之時數)。

- 一、依據內政部98年6月1日內授中社字第0980009286號函辦理。
- 二、新竹縣政府針對志工尚為完成基礎訓練及特殊訓練，即先行於運用單位從事服務工作，其服務時數得否追溯之問題，函請內政部釋疑，該部函復：「依志願服務法第9條及志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第2條立法意旨，民眾須完成基礎訓練及特殊訓練始成為該運用單位之志工。故民眾未完成該2項訓練前，所先行提供之服務，自不能計算為志工服務時數」。準此，志工尚未完成志工基礎訓練、特殊訓練前，所服務之時數，不得計算為志工服務時數，請各局(處、會)並轉知所轄運用單位依函釋規定辦理。

23

## 志願服務獎勵辦法(90.6.21)

- 獎勵標準：服務時數達3,000小時以上
- 獎勵等次：金(8000小時以上)、銀(5000小時以上)、銅(3000小時以上)牌獎

第三條 志工符合前條規定，得填具申請獎勵事蹟表(如附表一)，檢同相關證明文件，於每年七月底前送志願服務運用單位，志願服務運用單位於八月底前送地方目的事業主管機關辦理。不屬地方目的事業主管機關之志願服務運用單位，報由中央目的事業主管機關審查並造冊，送中央主管機關辦理。

24



## 役男申請服替代役辦法

第4條 服替代役之申請資格區分專長資格、志工資格、家庭因素、宗教因素、一般資格

**志工資格:**從事志願服務相關工作滿一年且服務時數達150小時，具有志願服務績效證明書之役男，得優先服該相關類別替代役

25



## 志願服務績效證明書發給作業規定 (新訂定)(自109年8月4日生效)

- 一、為辦理志願服務法第十七條第二項所定事項，特訂定本作業規定。
- 二、志工服務年資滿一年，服務時數達一百五十小時以上者，得向志願服務運用單位申請發給志願服務績效證明書。
- 三、志工因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，應檢附志願服務紀錄冊及相關證明文件向志願服務運用單位提出申請。

26

- 四、志願服務運用單位受理前點申請，經業務相關承辦人、志工督導及負責人覈實審查後，於七日內發給志願服務績效證明書（格式如附件）。
- 五、志願服務運用單位裁併、解散或結束業務時，志工得向承接其業務者或目的事業主管機關申請發給志願服務績效證明書。
- 六、志工持志願服務績效證明書於升學、就業、服兵役(替代役)或其他用途者，應依相關目的事業主管機關法令規定辦理。

27

衛生福利部 令

發文日期：中華民國109年8月4日  
發文字號：衛部教字第1091362638號  
附件：志工服務績效認證及志願服務績效證明書發給作業規定



廢止「志工服務績效認證及志願服務績效證明書發給作業規定」，並自即日生效。

部長陳時中

志願服務績效證明書	
項目	內容
志工 基本資料	中文姓名： <span style="float: right;">(例如：王曉明)</span>
	英文姓名： <span style="float: right;">(例如：WANG, HSIAO-MING)</span>
	出生年月日： 身分證統一編號(或護照號碼)：
服務績效	一、服務起迄期間： <span style="float: right;">(例如：100.03.01-107.12.31)</span>
	二、服務時數： <span style="float: right;">小時 (以0.5小時為最小單位)</span>
	三、服務項目或內容：
	四、特殊績效：
志願服務 運用單位	名稱(全名)：
	(請蓋關防、捺戳或圖記)
發證日期	中 華 民 國      年      月      日

28



## 志工申請志願服務榮譽卡 作業指引

- 申請條件:服務年資滿3年,服務時數滿300個小時以上
- 申請程序:檢附照片、服務紀錄冊影本及相關證明文件
- 有效期限:3年
- 核發單位:由地方主管機關印製發用

29



30



志工運用單位將其志工個人資料、服務、訓練時數等建入「衛生福利部志願服務資訊整合系統」（運用單位登錄後台），志工即可透過「衛生福利部志願服務資訊網」（志工使用介面），可查詢個人服務時數、訓練時數等個人服務相關資料。(網址 <http://vol.moi.gov.tw>)

衛生福利部 志願服務資訊網

關於我們 · 會員專區 · 公告專區 · 志願服務資料庫 · 動態資訊 · 相關查詢

想加入志工行列嗎?

我要當志工

志願服務榮譽卡

姓名：謝東宏  
期限：113.11.30  
編號：E11001242  
發卡單位：高雄市政府

服務紀錄

教育訓練時數 紀錄冊 服務時數 志工保險 其他登錄事項

服務總時數：3567小時0分鐘

登錄單位	服務起訖	服務項目
青少年關懷協會志工中心隊	112.12.01~ 112.12.26	社區服務

## 榮譽卡退件之狀況解惑

時數不足

狀況說明

相關問答

未滿三年

狀況說明

重複申請

狀況說明

缺資料

狀況說明

相關問答

33

## • 志願服務法釋義彙集

【一、志願服務紀錄冊疑義】

【二、訓練課程疑義】

【三、志願服務法適用範圍疑義】

【四、志工招募疑義】

【五、服務時數及年資計算疑義】

【六、榮譽卡疑義】

【七、保險疑義】

【八、志願服務團隊疑義】

【九、其他疑義】

34

10. 問：跨領域服務之志工，如未完成該類別之特殊訓練，該類別之服務時數於「衛生福利部志願服務資訊整合系統」中無法被計算，法令依據為何？（衛福部 103.11.3.衛部教字第 1030128451 號函）<sup>4</sup>

答：一、依據志願服務法（以下簡稱本法）第 9 條第 1 項規定略以：「……志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：一、基礎訓練。二、特殊訓練。」，第 2 項規定略以：「……第二款訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定。」，合先敘明。<sup>4</sup>

二、爰志工參與志願服務，須先完成基礎及特殊訓練，又特殊訓練乃目的事業主管機關或志願服務運用單位基於志工提供服務所需而訂定，爰各目的事業主管機關或運用單位若各自訂有特殊訓練課程，且規定跨領域服務之志工，須接受該訓練，始得提供服務者，自應從其規定，再予合計其服務時數。<sup>4</sup>

35

8. 問：志願服務榮譽卡申請時間時數限制申請規定過於嚴格？（衛福部 103.7.4.衛部教字第 1030117584 號函）

答：一、依據志願服務法第 20 條第 1 項規定略以：「志工服務年資滿 3 年，服務時數達 300 小時以上者，……向地方主管機關申請核發 志願服務榮譽卡。」，合先敘明。

三、為肯定志工辛勞付出及維持榮譽卡核發之尊榮感，爰規定榮譽 卡之核發應具一定之服務年資及時數；又申請志願服務榮譽卡 其計算之時數，尚可併計其他各類之服務時數，故宜鼓勵志工 多參與其他類之志願服務工作，以增加服務時數，俾符規定。

36

## 最後總結： 主管機關權責

1、規劃辦理志工業務	規劃辦理志工招募、訓練、獎勵、福利、保障、宣導與申訴等。(4)
2、設置專責人員	應置專人辦理志願服務事宜。(5)
3、編列預算	應編列預算或結合社會資源，推動志願服務。(23)
4、召開會報	為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目，應召開志願服務會報。(5)
5、聯繫輔導	對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助。(5)
6、績效考核	目的主管機關應對運用單位進行績效考核。(7)

## 運用單位職責

1、訂定計畫及招募志工	依志願服務計畫，運用志工(7)；招募時，應將志願服務計畫公告。(6)
2、定期函報計畫與成果	事前備案，事後備查。(7)
3、辦理志工訓練	應對志工辦理：基礎訓練、特殊訓練。(9)
4、注意服務環境	確保志工在符合安全及衛生之環境下進行服務(10)
5、提供必要訊息	應提供志工必要之資訊。(11)
6、指定專人督導	指定專人負責志願服務之督導。(11)
7、發給服務證及紀錄冊	志工完成訓練者，運用單位應發給志願服務證及服務紀錄冊。(12)

## 運用單位職責(續上頁)

8、辦理志工意外事故保險	應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。(16)
9、發給服務績效證明書	對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。(17)
10、定期考核	定期考核志工個人及團隊之服務績效。(19)
11、代志工申請榮譽卡	志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。(20)
12、對過失行為有法律責任	志工依運用單位指示進行服務，因故意或過失不法侵害他人權利者，運用單位負損害賠償責任。(22)

## 志工的權利

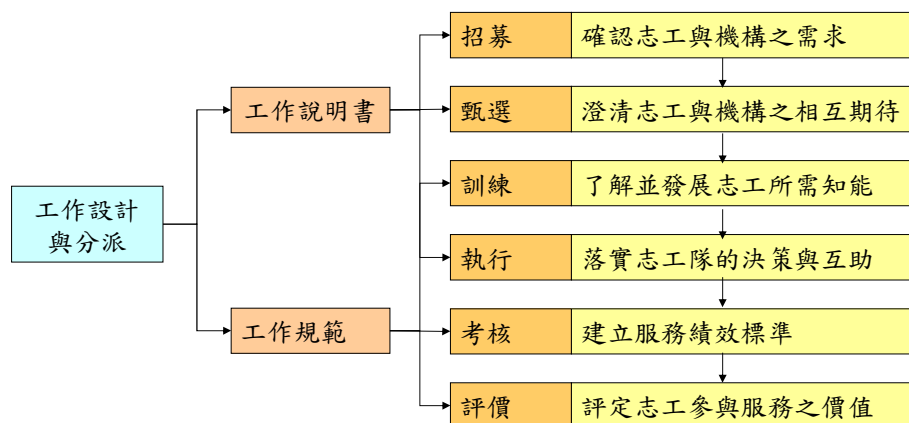
1、接受訓練	接受足以擔任所從事工作之訓練。
2、受到尊重	一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
3、環境適當	依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。
4、獲得資訊	獲得從事服務之完整資訊。
5、參與機會	參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。

## 志工的義務

1、遵守倫理	遵守志工倫理守則之規定。
2、遵守規定	遵守志願服務運用單位訂定之規章。
3、參加訓練	參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。
4、妥用證件	妥善使用志工服務證(識別證)。
5、尊重案主	服務時，應尊重受服務者之權利。
6、保守秘密	對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
7、拒收報酬	拒絕向受服務者收取報酬。
8、珍惜資源	妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。



## 工作設計與分派的內涵



## 建立志願服務業務年度行事曆

月份	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
年度例行事項	【1】函報年度成果統計	【2】函報年度計畫書、辦理情形報告書			【3】第1次志願服務會報		【5】函報上半年成果統計					【3】第2次志願服務會報 【6】提報志工意外事故保險名冊 【7】國際志工日系列活動
政府部門獎勵					【4】市志願服務獎勵							
						【4】(中央)志願服務獎勵						
民間部門獎勵					中華民國志願服務獎章	全國好人好事代表八德獎	模範志願服務家庭獎		中華民國十大艾馨獎			
					高齡志工耆耆獎							
					中華民國志願服務楷模金駝獎							





# 建立單位志工管理工作手冊

## 督導管理篇

- 一、志願服務運用單位輔導與管理.....
  - 運用單位志願服務計畫書範本.....
  - 運用單位志願服務辦理情形報告書範本.....
- 二、辦理志願服務聯繫會報.....
  - 聯繫會報各項範本.....
- 三、志願服務紀錄冊核發與管理.....
  - 紀錄冊查核表範本.....
  - 服務時數證明書範本.....
- 四、志工意外事故保險加退保作業.....

## 113 年志工督導訓練(初階班)參加人員名單

編號	姓名	志工運用單位名稱
1	閻羿斐	衛生福利部新營醫院
2	侯博盛	社團法人臺南市大臺南生命協會
3	洪淑瑛	臺南市麻豆區大埤里辦公處(社區 C 據點)
4	林季溶	臺南市政府警察局婦幼警察隊
5	王瑛琪	臺南市永康區永信國民小學
6	宋湘華	臺南市府東戶政事務所
7	羅雅蓮	經濟發展局商業科
8	陳進騫	台南市永康地政事務所
9	黃聖宏	臺南市政府政風處
10	謝惠娟	社團法人中華亞洲智能健康促進協會
11	洪晴娥	台南市永康戶政事務所
12	康桂蘭	天壇養護
13	林美蘭	台南市南區白雪社區發展協會
14	呂明淑	臺南市永康區公所(行政課)
15	林妮萱	台南市立醫院
16	黃冠霖	臺南市府南戶政事務所
17	楊雅涵	奇美醫療財團法人奇美醫院

18	邱麗夙	社團法人台南市聲暉協進會
19	陳淑慧	台南市博愛菁莪愛心會
20	王姿婷	奇美醫療財團法人柳營奇美醫院社會服務部
21	竇希皓	中華醫事科技大學
22	陳育生	臺南市公共運輸處
23	劉憶瑩	新化區公所
24	吳芊瑩	臺南市麻豆區中興里辦公處
25	鄧志豪	台南市麻豆區麻口里關懷據點
26	陳慧嫻	麻豆區普門仁愛之家醫事 C 據點
27	洪淑玲	台南市鹽水區公所
28	沈靜韓	台南市永康國小
29	李淑真	台南市麻豆區紀安社區發展協會
30	謝佩珊	臺南市立安南醫院委託中國醫藥大學興建經營
31	黃淑清	社區關懷據點新昌里活動中心
32	陳志宏	臺南市榮民服務處
33	薛素萍	臺南市政府財政稅務局
34	呂育先	臺南市美術館
35	高行麗	高雄榮民總醫院臺南分院
36	楊方瑩	社團法人台南市家庭關懷協會

37	蕭立妤	國立臺灣歷史博物館
38	陳勤敏	臺南市輔具資源中心民治區
39	柯伯函	臺南市輔具資源中心
40	向光榮	台南市東光社區發展協會
41	張雅琪	中華安得烈慈善協會台南辦事處
42	蔡岳融	台南市安南區鹿耳社區發展協會
43	陳瑋薇	臺南市柳營區公所
44	蘇郁婷	台南市政府北區社會福利服務中心幸福志工小隊
45	郭佩怡	學甲區公所志願服務隊
46	余承璇	財團法人天主教善牧社會福利基金會附設台南嬰兒之家
47	黃瓊慧	社團法人臺南市性別平等促進會
48	張雅涵	臺南市政府經濟發展局



## 滿意度調查表



臺南市志願服務網



LINE 加入好友



f 粉絲專頁



臺南市志願服務推廣中心

電話：06 - 2986649

傳真：06 - 2984671

地址：臺南市安平區中華西路二段 315 號 5 樓

信箱：volunteer1216@gmail.com

服務時間：每週一 ~ 每週五 早上 8：00-12：00；下午 13：30-17：30