

臺南市政府社會局113年社會福利類志願服務績效評鑑委員建議事項與受評單位回應表

編號	受評單位	評語
1	松柏育樂中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 已訂定並執行志工服務考核、不適任志工輔導及退場機制。 2. 善用高齡志工(15人約占志工總人數65.2%)協助推動老人福利服務。 3. 112年與111年相較，志工人數及服務時數均有成長。 4. 衛生福利部志願服務資訊整合系統完整建置率、志願服務紀錄冊領冊率及志工保險率均達100%。 5. 書面與佐證資料詳實 6. 佐證資料中涉及個資部分,有進行適當遮蓋處理 7. 相關管理規章能與時俱進增修內容 8. 訂定詳細的志工服務導引和流程圖。 9. 有設計志願服務人員考核表，每年12月進行考核。 10. 對於不適任志工，經過面談後解聘。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應檢附完整的111及112年度志願服務計畫。 2. 每年應定期召開志工相關會議。 3. 持續連結社會資源推動志願服務，可依據服務需要積極連結相關社會資源。。 4. 推動具特色與創新之志願服務方案；或發展多元志願服務，例如：青年志工、企業志工、志工家庭等。 5. 可嘗試在現有銀髮暑期營的基礎上，構思以成果發表作為一日服務體驗或是增加青銀共創互助之安排,以期帶動高齡者投入志願服務之意願 6. 除管理實施計畫外,可依整體願景、策略來訂定年度計劃 7. 未來可構思以松柏育樂中心為核心,結合鄰近社區共同合作之類旗艦型長輩健康促進方案 8. 志工成員缺乏50歲以下志工，可鼓勵年輕人參與以便推動青銀人力互助。 9. 特色方案中的高齡志工，除了說明工作內容及服務量之外，應說明服務成效。並規畫其他多元創新服務。

臺南市政府社會局113年社會福利類志願服務績效評鑑委員建議事項與受評單位回應表

編號	受評單位	評語
2	社會局社會工作及家庭福利科	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 志工服務相關管理制度規章大致完備。 2. 特色項目包括：社區長者自我超越成長團體、志工行動劇團、布袋戲劇團宣導及區域守護小衛星等。 3. 110至112年志工人數及服務時數逐年成長。 4. 衛生福利部志願服務資訊整合系統完整建置率及志工保險率均達100%。 5. 志工人數及服務時數逐年增加 6. 落實業務執行概況之彙整與回報 7. 相關管理規章能與時俱進增修內容 8. 訂定詳細的志工櫃服務計畫及各項管理規則。 9. 年度成果報告詳細說明各項服務內容。 10. 辦理再質詢練並作成果分析。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應說明各社會福利服務中心是否都已訂定完整的111及112年度志願服務計畫。 2. 應檢附111年上半年度及112年上、下半年度志願服務概況表。 3. 志願服務紀錄冊領冊率應達100%。 4. 應訂定具體的「不適任志工輔導及退場機制」。 5. 持續連結社會資源推動志願服務，並盡可能有資源(包括：人力、物力、財力或其他等)的量化數據，以展現連結成果。 6. 特色項目應說明受益人次，以展現執行成效。 7. 持續推動具特色與創新之志願服務方案，並說明服務績效；並可發展兒少志工與家庭志工，或發展其他多元志願服務，例如：青年志工、企業志工、志工家庭等。 8. 除各社福中心之志工會議外，宜辦理整體之隊員會議或幹部會議，甚而促進各中心間之志工營運經驗交流 9. 除新豐區外，未見對全體隊員之年度考核及後續輔導作為，宜落實之 10. 未見辦理隊內之志工表揚及推薦參與各級政府表揚活動之彙整，宜補充之 11. 年度成果報告詳細說明各項服務內容，若能再說明服務績效更佳。 12. 建議依據評鑑指標順序在各項指標下說明該表的執行內容與績效。 13. 可將所連結的資源加以分類，必提出未來資源開發策略。

臺南市政府社會局113年社會福利類志願服務績效評鑑委員建議事項與受評單位回應表

編號	受評單位	評語
3	財團法人一貫道崇正基金會	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 致力推廣兒童讀經班；並至社區照顧關懷據點關懷長者，帶動長者學習。 2. 志工在職訓練場次及時數多。 3. 112年與111年相較，志工服務時數大幅度成長。 4. 積極招開各相關志工會議 5. 112年志工服務時數較111年大幅增加 6. 積極連結各單位，合作推動各項公益 7. 111年和112年的年度成果報告均詳細說明所提供的多元服務。 8. 志工組成相當多元，包含各個年齡層。 9. 積極連結社會資源。 10. 特色方案可以凸顯兒少志工的服務與家庭志工的特色。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 雖有檢附志願服務計畫，但仍應檢附完整的111及112年度志願服務計畫。 2. 衛生福利部志願服務資訊整合系統完整建置率、志願服務紀錄冊領冊率及志工保險率應達100%。 3. 應依志願服務法第19條第1項規定，訂定「志工服務考核辦法」(含志工服務考核表)，或於年度志願服務計畫內納入；明訂考核方式、考核指標(項目)、不適任志工輔導及退場機制；每年至少辦理1次。 4. 連結社會資源推動志願服務：主要係指本單位「主辦」，連結與運用「外部單位」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。 5. 特色項目應說明受益人次，以展現執行成效。 6. 持續推動具特色與創新之志願服務方案；或發展多元志願服務，例如：青年志工、企業志工、志工家庭等。 7. 宜透過彈性上課方式，持續提高志工之完訓與領冊率 8. 宜落實資訊整合系統內之各項志工資料登載 9. 除申請榮譽卡及隊內獎勵外，亦可推薦志工參與各級政府之志工獎勵 10. 在職訓練採用網路教學，若能依據志工需求規劃小規模的實體課程更能發揮訓練效果。 11. 積極連結社會資源，可進一步將所使用的資源加以分類並建構資源網絡圖。 12. 各項服務的績效除了說明服務量之外，可再呈現服務成效。

臺南市政府社會局113年社會福利類志願服務績效評鑑委員建議事項與受評單位回應表

編號	受評單位	評語
4	財團法人天使心家族社會福利基金會臺南分事務所	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 落實對發展遲緩或身心障礙者家庭關懷、輔導與照顧。 2. 志工積極主動陪伴、照顧愛奇兒家庭。 3. 發展企業志工。 4. 核心志工互動融洽 5. 落實與目的事業主管機關之聯繫, 定期回報概況表與成果 6. 能逐步運用資訊系統為志工建立線上資料 7. 訂定詳細的志願服務隊服務計畫書。 8. 訂定志工考核機制並進行考核。 9. 連結多項社會資源提供身心障礙者服務。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 雖有檢附志願服務隊服務計畫書，但仍應檢附完整的111及112年度志願服務計畫。 2. 衛生福利部志願服務資訊整合系統完整建置率、志願服務紀錄冊領冊率及志工保險率應達100%。 3. 應提高志工在職訓練參訓率，至少應達80%，可將「志工參訓情形」列入志工服務考核項目。 4. 應依志願服務法第19條第1項規定，訂定「志工服務考核辦法」(含志工服務考核表)，或於年度志願服務計畫內納入；明訂考核方式、考核指標(項目)、不適任志工輔導及退場機制；每年至少辦理1次。 5. 持續連結社會資源推動志願服務。 6. 特色項目應說明具體成效及受益人次。 7. 持續推動具特色與創新之志願服務方案；或發展多元志願服務，例如：高齡志工、青年志工、志工家庭等。 8. 宜將一次性的臨時服務人員，與正式加入志工隊之志工做區隔。(另單次性服務，亦應辦理保險) 9. 除志工激賞會外，可考慮進一步建立一套能更具體給予志工回饋的績效評核制度 10. 透過自評之說明，已自知若干團隊優化方向，或可參考其他友隊經驗，據以推動 11. 有訂定志工考核機制並進行考核，但未提供詳細資料說明。 12. 111年疫情期間為召開志工會，建議可提供學習機會讓志工使用線上會議。 13. 112年下半年登錄系統上志工大量減少，請檢視其中原因。 14. 請依據評鑑指標詳細說明各項指標的執行過程與績效。

臺南市政府社會局113年社會福利類志願服務績效評鑑委員建議事項與受評單位回應表

編號	受評單位	評語
5	財團法人天帝教	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供社區暨家庭關懷服務；並辦理身心靈和諧講座。 2. 連結獅子會、觀護協會及同鄉會共同辦理捐血慈善活動。 3. 112年與111年相較，志工人數減少，服務時數卻大幅度成長。 4. 落實與目的事業主管機關之聯繫，定期回報概況表與成果 5. 能逐步運用資訊系統為志工建立線上資料 6. 能為志工申請榮譽卡 7. 訂定詳細的志工工作手冊。 8. 連結資源辦理捐血活動。 9. 志工保險覆蓋率高，且服務時數大有成長。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應檢附完整的111及112年度志願服務計畫，可參考志願服務法擬定志願服務計畫書。 2. 衛生福利部志願服務資訊整合系統完整建置率、志願服務紀錄冊領冊率及志工保險率應達100%。 3. 每年應辦理志工在職訓練，以精進服務知能，提升服務品質；並提高志工參訓率，至少應達80%，可將「志工參訓情形」列入志工服務考核項目。 4. 雖已訂定「志工管理考核規定」(含退場機制)，但仍應檢附「志工服務考核表」樣張。 5. 持續連結社會資源推動志願服務。 6. 再加強推動具特色與創新之志願服務方案；或發展多元志願服務，例如：青年志工、企業志工、志工家庭等；如志工的成員中工商界人數比例高，或可考慮推動企業志工。。 7. 部分指標未提供作證與說明，宜補充之 8. 宜透過彈性上課方式鼓勵志工完訓並領冊 9. 可參酌友隊營運經驗，落實各項隊務管理 10. 連結資源辦理捐血活動，應可考慮運用資源提供其他服務。 11. 辦理身心靈和諧講座是特色方案，應可擴充延續提供靈性關懷。 12. 建議提供在職訓練讓志工有更多學習成長的機會。

臺南市政府社會局113年社會福利類志願服務績效評鑑委員建議事項與受評單位回應表

編號	受評單位	評語
6	財團法人台南市基督教青年會社會福利慈善事業基金會	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 連結社會資源於附設老人養護中心辦理「愛親像風吹、輕輕飛」工作坊及講座共計76場，受益人次1184人次。 2. 志工協助推動老人福利服務，包括：館室服務、據點活動、共餐服務、關懷訪視及電話問安等。 3. 110至112年志工人數及服務時數逐年成長。 4. 能運用資訊系統為志工建立線上資料 5. 志工人數及服務時數逐年增加 6. 能為志工申請榮譽卡 7. 訂定志工服務隊運用管理實施計畫。 8. 有設計關懷據點志工服務考核表。 9. 特色計畫的內容將被服務的長者轉化成服務提供者。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定志工服務隊運用管理實施計畫，可參考志願服務法擬定年度志願服務計畫書。 2. 每年應按時報送上、下半年志願服務概況表及年度成果報告表。 3. 志願服務紀錄冊領冊率及志工保險率應達100%。 4. 應增加志工在職訓練時數，以精進服務知能，提升服務品質。 5. 「志工考核及離場機制」內容應再充實；可依志願服務法第19條第1項規定，訂定「志工服務考核辦法」(含志工服務考核表)，或於年度志願服務計畫內納入；明訂考核方式、考核指標(項目)、不適任志工輔導及退場機制；每年至少辦理1次。 6. 持續連結社會資源推動志願服務。 7. 連結社會資源與特色項目之說明均只見111年之資料，未見112年之內容，請持續推動具特色與創新之志願服務方案；或發展多元志願服務，例如：青年志工、企業志工、志工家庭等。 8. 宜就志工考核之實際成效，及是否依此進行後續輔導獲表揚，進行說明 9. 有設計關懷據點志工服務考核表，但未說明執行情形。 10. 青年會的志工組成中青年人數偏低，應鼓勵年輕人參與，另當前青年面臨諸多生活的挑戰，應將服務青年的內容納入。 11. 青年會的志工應該不只是關懷據點志工，應可組織整體思考志工的運作。

臺南市政府社會局113年社會福利類志願服務績效評鑑委員建議事項與受評單位回應表

編號	受評單位	評語
7	歸仁區公所	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 善用高齡志工(12人約占志工總人數63.2%)協助公所引導民眾洽公及接聽電話。 2. 112年與111年相較，志工人數及服務時數均有成長。 3. 衛生福利部志願服務資訊整合系統完整建置率、志願服務紀錄冊領冊率及志工保險率均達100%。 4. 能運用資訊系統為志工建立線上資料 5. 落實志工100%領冊與投保 6. 疫情趨緩後，志工服務時數能回升 7. 說明公所志願服務章程。 8. 年度成果報告中詳細說明志工隊提供多元的服務。 9. 志工領冊率和保險覆蓋率均高。 10. 志工服務的內容相當多元。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應檢附完整的111及112年度志願服務計畫。 2. 應依志願服務法第19條第1項規定，訂定「志工服務考核辦法」(含志工服務考核表)，或於年度志願服務計畫內納入；明訂考核方式、考核指標(項目)、不適任志工輔導及退場機制；每年至少辦理1次。(不以「服務時數」為單一的考核指標) 3. 110至112年志工人數維持18、19人，應評估目前志工人數是否已符合實際需求，有無創新服務項目及再招募志工之必要。 4. 加強連結社會資源推動志願服務：主要係指本單位「主辦」，連結與運用「外部單位」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。 5. 推動具特色與創新之志願服務方案；或發展多元志願服務，例如：青年志工、企業志工、志工家庭等。 6. 幾處所載志工人數之數字不同，宜再釐清確認 7. 除服務時數外，可再參酌其他志工管理要素，訂定志工考核辦法 8. 就特色項目所提之”樂齡志工-老服老人不老”，宜說明具體之方案內容 9. 說明公所志願服務章程，也可考慮依據志願服務法擬定年度計畫書。 10. 志工服務的內容相當多元，請依據服務需求提供更多樣性的學習成長機會。 11. 除高齡志工之外，應可推動家庭志工、外語志工等。

臺南市政府社會局113年社會福利類志願服務績效評鑑委員建議事項與受評單位回應表

編號	受評單位	評語
8	財團法人台南市私立佛教觀音村社會福利慈善事業基金會	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 已訂定志工考核績勵實施要點、不適任志工輔導與離場實施要點。 2. 自110年11月至今，每月運用50至60位志工，於愛心廚房製作並發放便當給獨居老人及低收入戶；111及112年共計發放21,587個便當。 3. 積極連結社會資源推動志願服務，包括：捐贈物資給社區弱勢族群。 4. 衛生福利部志願服務資訊整合系統完整建置率達100%。 5. 整體書面資料與佐證說明尚稱詳實 6. 落實與目的事業主管機關之聯繫，定期回報概況表與成果 7. 能運用資訊系統為志工建立線上資料 8. 依據運用單位的宗旨擬定志願服務規範與導引，發揮運用單位的精神理念。 9. 有志工考核激勵實施要點並設計考核表，111和112年均落實執行。 10. 連結各項資源提供物資、義剪、宣導等服務。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應檢附完整的111及112年度志願服務計畫。 2. 志願服務紀錄冊領冊率及志工保險率應達100%。再者，單位為未完訓者另行投保，亦可納入投保比例之計算 3. 每年應辦理志工在職訓練，以精進服務知能，提升服務品質；並提高志工參訓率，至少應達80%，可將「志工參訓情形」列入志工服務考核項目。 4. 110至112年志工人數均維持在67人無成長，應評估目前志工人數是否已符合實際需求，有無創新服務項目及再召募志工之必要。 5. 持續連結社會資源推動志願服務，可將各項所連結的資源分類，並做資源分析作為資源開發之參考。 6. 持續推動具特色與創新之志願服務方案；或發展多元志願服務，例如：青年志工、企業志工、志工家庭等。 7. 部分於111-112未有服務時數之志工，卻在年度考核均獲80分以上成績，宜再確認之 8. 可自辦基礎和特殊訓練提升領冊率，並依據運用單位的宗旨適度調整課程內容將會更符合運用單位的需求。 9. 除了愛心便當之外，應可規劃靈性關懷服務。

臺南市政府社會局113年社會福利類志願服務績效評鑑委員建議事項與受評單位回應表

編號	受評單位	評語
9	財團法人創世社會福利基金會附設台南市私立創世清寒植物人安養院	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 志工協助發票整理、到宅服務、支援活動及二手物交換。 2. 有72位志工定期將台南地區發票箱內的發票回收。 3. 有13位80歲以上高齡志工於發票組服務。 4. 能為志工申請榮譽卡 5. 結合慶生會與志工在職訓練合併辦理 6. 志工保險覆蓋率有所提升。 7. 結合企業資源辦理志願服務。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應檢附完整的111及112年度志願服務計畫。 2. 每年應定期召開志工相關會議。 3. 每年應按時報送年度志願服務成果報告表。(111及112年未按時報送) 4. 衛生福利部志願服務資訊整合系統完整建置率、志願服務紀錄冊領冊率及志工保險率應達100%。 5. 每年應辦理志工在職訓練，以精進服務知能，提升服務品質；並提高志工參訓率，至少應達80%，可將「志工參訓情形」列入志工服務考核項目。 6. 應依志願服務法第19條第1項規定，訂定「志工服務考核辦法」(含志工服務考核表)，或於年度志願服務計畫內納入；明訂考核方式、考核指標(項目)、不適任志工輔導及退場機制；每年至少辦理1次。(不以「服務時數」為單一的考核指標) 7. 112年與111年相較，志工人數或服務時數均大幅度減少，應儘速研議改善方法；可請適時給予志工激勵維繫志工的服務。 8. 加強連結社會資源推動志願服務。 9. 推動具特色與創新之志願服務方案；或發展多元志願服務，例如：青年志工、企業志工、志工家庭等。 10. 部分指標內容未具體說明及提供佐證資料，請依據評鑑指標詳實撰寫報告內容。 11. 宜將全國總會之統計資料與台南分會之資料區隔呈現；承上，宜確認台南分會現有確切志工人數及其領冊與投保狀況 12. 有義工隊組織暨管理辦法說明書，建議更新內容，關於基礎與特殊訓練12小時已不符合目前的運作。

臺南市政府社會局113年社會福利類志願服務績效評鑑委員建議事項與受評單位回應表

編號	受評單位	評語
10	臺南市政府家庭暴力暨性侵害防治中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢附完整的111及112年度志工隊志願服務計畫。 2. 志工服務相關管理制度規章完備。 3. 志工在職訓練場次及時數多。 4. 已訂定並落實執行志工年度評議考核計畫及志工退場機制輔導計畫。 5. 110至112年志工人數及服務時數逐年成長。 6. 積極連結社會資源辦理各項防暴宣導活動。 7. 志工行動話劇宣導團至社區、校園及幼兒園進行防暴自我保護宣導。 8. 衛生福利部志願服務資訊整合系統完整建置率、志願服務紀錄冊領冊率及志工保險率均達100%。 9. 整體書面內容與佐證資料完善 10. 除逐年修訂年度計畫外,並能就相關管理規章與時俱進增修內容 11. 中心主管積極出席參與各項志願服務相關會議與活動 12. 志工運用能掌握志工需求並做工作設計。 13. 年度成果報告詳細說明創新與特色服務。 14. 辦理多元的在職訓練課程,並進行課程評估。 15. 積極連結社會資源。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 志工服務相關管理制度規章應定期檢視修正。 2. 110至112年志工人數維持在26、27人,應評估目前志工人數是否已符合實際需求,有無創新服務項目及再招募志工之必要; 志工穩定性高固然可喜,但亦應重視新進志工之開發,以增志工隊活力與傳承 3. 持續連結社會資源推動志願服務。 4. 可於實施計畫中增列志工申訴制度相關規定 5. 可將新聞媒體之露出或合作納入為社會資源連結之發展規劃 6. 積極連結社會資源,可進一步做資源盤點並提出未來資源開發策略。 7. 提出多項多元創新服務,未來可凸顯家庭志工及兒少志工的 特色; 或發展多元志願服務,例如: 青年志工、企業志工、志工家庭等。 8. 除了友善高齡之特色服務之外,亦可加強青銀人力互助。

臺南市政府社會局113年社會福利類志願服務績效評鑑委員建議事項與受評單位回應表

編號	受評單位	評語
11	大內區公所	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 雖然志工人數不多，但服務項目多元，包括：關懷訪視及電話問安獨居老人，並協助社區防災演練及宣導；另支援避難收容處所物資清點、檢查及物資發放等事宜。 2. 高齡志工占志工總人數54.5%。 3. 衛生福利部志願服務資訊整合系統完整建置率、志願服務紀錄冊領冊率及志工保險率均達100%。 4. 結合志工進行防災宣導與各項備災工作，質與肯定 5. 志工隊人數雖少，但能落實各項法定應辦事項 6. 積極結合各界社會資源，推動區內公益服務 7. 已訂定志工隊組織準則。 8. 志願服務資訊系統建立完整，志工領冊率亦高。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 增加志工在職訓練時數，以精進服務知能，提升服務品質；並提高志工參訓率，至少應達80%，可將「志工參訓情形」列入志工服務考核項目。 2. 除了辦理年度聚餐和贈送小禮物之外，亦可建立志工考核制度；應依志願服務法第19條第1項規定，訂定「志工服務考核辦法」（含志工服務考核表），或於年度志願服務計畫內納入；明訂考核方式、考核指標(項目)、不適任志工輔導及退場機制；每年至少辦理1次。(不以「服務時數」為單一的考核指標) 3. 110至112年志工人數均維持在10人左右，應評估目前志工人數是否已符合實際需求，有無再招募志工之必要。 4. 持續連結社會資源推動志願服務。 5. 除了防災志工之外，應可規畫其他多元志願服務方案，並說明受益人次；或發展多元志願服務，例如：青年志工、企業志工、志工家庭等。 6. 除組織準則外，可參酌當年度重要公共政策推動或宣導事項，制定志工隊之年度計畫(可結合既有之會議及教育訓練計畫書) 7. 可強化志工考核制度之推動，給予志工適切的服務績效回饋 8. 已訂定志工隊組織準則，可與志工共同擬定年度計畫書。 9. 建立資源網絡圖，再進一步說明運用哪些資源。 10. 公所的志願服務可以非常多元，除了老人關懷與防災宣導之外，可徵詢各單位的志願服務需求。

臺南市政府社會局113年社會福利類志願服務績效評鑑委員建議事項與受評單位回應表

編號	受評單位	評語
12	財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會台南市北區分事務所	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 志工協助辦理營隊及親子活動；並配合運用單位各項培力方案之業務執行及行政作業。 2. 連結在地企業及獅子會辦理端午節關懷活動，捐贈物資給扶助家庭。 3. 112年與111年相較，雖然志工人數減少，但服務時數成長18.1%。 4. 落實與目的事業主管機關之聯繫，定期回報概況表與成果 5. 能為志工申請榮譽卡 6. 能透過媒體露出，肯定志工付出暨宣導志願服務 7. 各志工隊都有訂定組織章程、服務守則、服務須知。 8. 連結在企業和非營利組織舉辦節慶活動服務弱勢族群。 9. 運用媒體報導志工聯誼活動暨績優志工表揚。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 衛生福利部志願服務資訊整合系統完整建置率、志願服務紀錄冊領冊率及志工保險率應達100%。 2. 提高志工在職訓練志工參訓率，至少應達80%，可將「志工參訓情形」列入志工服務考核項目。 3. 應依志願服務法第19條第1項規定，訂定「志工服務考核辦法」(含志工服務考核表)，或於年度志願服務計畫內納入；明訂考核方式、考核指標(項目)、不適任志工輔導及退場機制；每年至少辦理1次。(不以「服務時數」為單一的考核指標) 4. 加強連結社會資源推動志願服務；可再詳細說明運用哪些社會資源用於志願服務的提供。。 5. 加強推動具特色與創新之志願服務方案；應可推動家庭志工與兒少志工，或發展多元志願服務，例如：高齡志工、企業志工、志工家庭等。 6. 可強化志工考核制度之推動，給予志工，除服務時數外，適切的服務績效回饋 7. 各志工隊都有訂定組織章程、服務守則、服務須知，亦可擬定志願服務年度計畫。 8. 請提供更多志工學習的機會強化服務知能。

臺南市政府社會局113年社會福利類志願服務績效評鑑委員建議事項與受評單位回應表

編號	受評單位	評語
13	臺南市政府無障礙福利之家	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 編製志工隊服務手冊；並訂定志工服務準則，內含志工考評及獎懲。 2. 志工協助推動各項身心障礙者福利服務；並支援社區服務。 3. 衛生福利部志願服務資訊整合系統完整建置率、志願服務紀錄冊領冊率及志工保險率均達100%。 4. 整體而言，能落實各項法定應辦事項 5. 能運用資訊系統為志工建立線上資料 6. 有擬訂志願服務年度計畫。 7. 志願服務資訊系統資料登錄完整。 8. 有志工考評機制與考核表並落實考核制度。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應檢附完整的111及112年度志願服務計畫，不可僅以行事曆代替，建議依據志願服務法擬定計畫書內容。 2. 每年應辦理志工在職訓練，以精進服務知能，提升服務品質；112年在職訓練僅提供2小時，可因應服務需求給予志工更多學習的機會。 3. 加強連結社會資源推動志願服務，進而擴大服務績效。 4. 可再提高志工會議之出席人數比例 5. 特色指標部分可就單位於組織運作管理之特色，尤其是在前面之各項指標所未提及之處，多予說明！ 6. 身心障礙者有多元的需求除了輔具之外，也可開發其他社會參與的資源。 7. 請掌握多元創新志願服務的趨勢，規劃具有特色的創新服務；加強推動具特色與創新之志願服務方案；或發展多元志願服務，例如：青年志工、企業志工、志工家庭等。

臺南市政府社會局113年社會福利類志願服務績效評鑑委員建議事項與受評單位回應表

編號	受評單位	評語
14	臺南市私立南光高級中學	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定志工社組織章程及志工服務規則。 2. 志工於國小辦理暑期營隊，帶領小學生學習英文、實驗、及他及繪畫等。 3. 志願服務紀錄冊領冊率及志工保險率均達100%。 4. 鼓勵青少年參與志願服務 5. 詳細說明志工隊的服務內容與服務對象。 6. 評鑑書面資料指出志工投保率100%。 7. 學生志工本著服務學習的精神投入值得鼓勵。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應按本次評鑑指標提供書面報告及佐證資料，部分指標之說明欠缺111年之內容與佐證資料；另所載志工服務規則已有多處歷經時空變遷，需進行修訂。(例如：區域和平志工、保德信菁英獎…等)。 2. 應檢附完整的111及112年度志願服務計畫。 3. 衛生福利部志願服務資訊整合系統完整建置率應達100%。 4. 加強連結社會資源推動志願服務；主要係指本單位「主辦」，連結與運用「外部單位」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。 5. 持續推動具特色與創新之志願服務方案。 6. 宜確認運用單位為校級單位而非學生社團，並據以落實各項隊務管理 7. 評鑑書面資料指出志工投保率100%，但未提供佐證資料。 8. 雖有說明志工社的組織章程修訂經過，還請提供組織章程供參考。 9. 雖有說明都錄資訊系統，建議下載資料作為佐證參考。 10. 服務領袖課程是很有意思的訓練，除此外可以考慮提供青銀人互助特色方案。

臺南市政府社會局113年社會福利類志願服務績效評鑑委員建議事項與受評單位回應表

編號	受評單位	評語
15	國立臺南女子高級中學	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定志工運用與管理要點。 2. 志工團組織分工明確。 3. 112年與111年相較，志工人數及服務時數均有成長。 4. 能透過志願服務鼓勵親師合作，職予肯定 5. 設立志工分組與幹部，協助隊務之推動 6. 訂定志工運用與管理要點。 7. 定期召開幹部會議和志工會議。 8. 學生志工團提供多元的服務。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應檢附完整的111及112年度志願服務計畫，不可僅以行事曆代替；並應檢附報送社會局之111及112年度成果報告表。 2. 衛生福利部志願服務資訊整合系統完整建置率、志願服務紀錄冊領冊率及志工保險率應達100%。 3. 應說明志工在職訓練辦理情形。 4. 應依志願服務法第19條第1項規定，訂定「志工服務考核辦法」(含志工服務考核表)，或於年度志願服務計畫內納入；明訂考核方式、考核指標(項目)、不適任志工輔導及退場機制；每年至少辦理1次。(不以「服務時數」為單一的考核指標) 5. 加強連結社會資源推動志願服務：主要係指本單位「主辦」，連結與運用「外部單位」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；可再強化與志願服務目的事業主管機關之互動，或可間接引入更多外界資源 6. 加強推動具特色與創新之志願服務方案；或發展多元志願服務，例如：高齡志工、青年志工、企業志工、志工家庭等，並說明參與服務之志工人數及受益人次，以展現執行成效。 7. 志工運用與管理要點宜經志工大會或校務會議追認之 8. 部分指標之說明與佐證資料欠缺，宜補充之 9. 訂定志工運用與管理要點，但建議學生走出校園提供服務。 10. 定期召開幹部會議和志工會議，惟請落實會議的治理理念，培育民主素養。 11. 學生志工團提供多元的服務，請輔導老師多加協助。 12. 建請志工團接受志願服務推廣中心的輔導。 13. 志工團可發揮創意提供多元的青年志工活動；也可請志工團所有團員邀請家長和家人推廣家庭志工。

臺南市政府社會局113年社會福利類志願服務績效評鑑委員建議事項與受評單位回應表

編號	受評單位	評語
16	衛生福利部臺南教養院	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 善用高齡志工(26人，占志工總人數57.8%)，提供院內及院外社區服務；並傳承服務經驗予青年志工及新進志工，增進社區融合及世代交流。 110至112年志工人數及服務時數逐年成長。 衛生福利部志願服務資訊整合系統完整建置率及志工保險率均達100%。 能由院內服務，外展至社區獨老關懷與世代共融…等特色服務，值予肯定 落實與目的事業主管機關之聯繫，定期回報概況表與成果 能於志工考核後進行後續關懷輔導 訂定詳細的志願服務計畫書、工作說明書和業務工作計畫表。 連結多項社會資源為身心障礙者提供服務。 提供多項具有特色的服務。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 應檢附完整的111及112年度志願服務計畫，不可僅以業務工作計畫表代替。 年度報告雖採線上送資料，建請提供書面資料作為佐證參考，故應檢附111及112年上、下半年志願服務概況表及年度成果報告表。 志願服務紀錄冊領冊率應達100%。 應檢附「志工服務考核表」樣張。 持續連結社會資源推動志願服務；並盡可能說明資源(包括：人力、物力、財力或其他等)量化數據。 加強推動具特色與創新之志願服務方案；或發展多元志願服務，例如：青年志工、企業志工、志工家庭等。 除志工幹部會議外，或可結合聯誼活動或教育訓練之辦理召開志工大會 會議記錄或可呈核予院內主管知悉 可將新聞媒體之露出或合作納入為社會資源連結之發展規劃 志工隊成員年齡偏高，正好可鼓勵服務對象和志工一起推動青銀人力互助；或或可考慮招募對象限定18歲以上，期待鼓勵更多的兒少參與服務。

臺南市政府社會局113年社會福利類志願服務績效評鑑委員建議事項與受評單位回應表

編號	受評單位	評語
17	臺南市安平兒童福利服務中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 編製「志工工作手冊」，內含志願服務人員守則。 2. 訂定志工服務考核及不適任志工離場機制。 3. 112年與111年相較，雖然志工人數減少2人，但服務時數成長22.3%。 4. 落實與目的事業主管機關之聯繫，定期回報概況表與成果 5. 自辦多場志工在職訓練 6. 有詳細的志工招募報名表、志工手冊及志工守則。 7. 志願服務登錄系統建置完整。 8. 提出愛家故事劇團為特色方案。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應檢附完整的111及112年度志願服務計畫；可依據志願服務法之規定，和志工共同擬定志願服務年度計畫。 2. 應每半年於志願服務紀錄冊登錄志工服務時數、教育訓練及表揚獎勵等相關資料。 3. 衛生福利部志願服務資訊整合系統完整建置率、志願服務紀錄冊領冊率及志工保險率應達100%。 4. 提高志工在職訓練高志工參訓率，至少應達80%，可將「志工參訓情形」列入志工服務考核項目。 5. 應檢附「志工服務考核表」樣張。 6. 112年每位志工平均服務時數僅17.5小時偏少，應研議改善方法。 7. 持續連結社會資源推動志願服務。 8. 特色項目(愛家故事劇團)應再詳細說明具體成效(含質性與量化-參與服務之志工人數及受益人次)。 9. 可就特色服務之內容多予說明之；並加強推動具特色與創新之志願服務方案；或發展多元志願服務，例如：高齡志工、青年志工、企業志工、志工家庭等。 10. 除志工幹部會議外，或可結合聯誼活動或教育訓練之辦理召開志工大會 11. 宜就志工領冊率之提升構思可行方法 12. 有詳細的志工招募報名表、志工手冊及志工守則。惟手冊中的志願服務意義之內容可能具有爭議性。 13. 提出愛家故事劇團為特色方案，但未說明其特色及成效。 14. 兒童雖是服務對象，但也可推動兒童志工和家庭志工作為特色計畫。