**臺南市政府社會局113年社會福利類志願服務績效評鑑書面資料之注意事項**

1. 為避免限制各受評單位發揮空間，及呈現各受評單位推展志願服務之多元性，故本局僅規定書面資料包含項目，並未限制撰寫格式，僅需依據113年社會福利類志願服務績效評鑑指標呈現。
2. 裝訂成冊之評鑑書面資料：依序含**封面**(需含受評單位全銜)、**目錄**、**自評表**、**評鑑書面資料**(依據評鑑指標呈現，並需編「頁碼」，本局另提供範本供參)、**佐證資料**等5大項目。
3. 範本(格式)僅供受評單位參考運用，仍應請各單位依推動志願服務實際情況，依據評鑑指標撰寫評鑑書面資料，倘有不足呈現等情況，請各受評單位逕行修正範本格式。
4. 本次評鑑資料期程為111年1月1日至112年12月31日止。
5. 請將評鑑書面資料暨相關佐證資料裝訂完成**1式5份**，並於**113年8月30日(星期五)前函送本局人民團體科**。

**格式範本**

**封面**

**臺南市政府社會局**

**113年社會福利類志願服務績效評鑑**

**評鑑書面資料**

**單位：ΟΟΟ協會(受評單位全銜)**

**目 錄**

|  |  |
| --- | --- |
| **內容** | **頁碼(P.)** |
| 1. **自評表** | **P.** |
| 1. **評鑑書面資料** 2. **核心指標** 3. **組織運作** 4. **業務執行概況** 5. **資料管理機制** 6. **志工教育訓練** 7. **志願服務紀錄冊及榮譽卡** 8. **志工平安保險** 9. **志工服務績效考核及激勵措施** 10. **結合社會資源** 11. **特色指標**   **三、加分指標** | **P.** |
| **叁、佐證資料** | **P.** |

**壹、臺南市政府社會局社會福利類志願服務評鑑指標**

**自評表**

1. **核心指標(60分)：**

| **評鑑內容** | **評鑑指標** | **單位**  **自評(分)** | **佐證資料**  **頁碼(P.)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **(一)組織運作（4分）** | 1.志願服務導引(2分) |  |  |
| 2.召開志工會議(2分) |  |  |
| **(二)業務執行概況**  **(8分）** | 1.報送志願服務半年概況表(6分) |  |  |
| 2.報送志願服務年度成果報告表(2分) |  |  |
| **(三)資料管理機制**  **(12分)** | 1.志願服務紀錄冊之登錄(2分) |  |  |
| 2.衛生福利部志願服務資訊整合系統基本資料建置(10分) |  |  |
| **(四)志工教育訓練**  **（2分）** | 辦理(或督促志工參與)志工在職訓練(2分) |  |  |
| **(五)志願服務紀錄冊及榮譽卡（5分）** | 1.協助申請志願服務榮譽卡(2分) |  |  |
| 2.志願服務紀錄冊領冊率(3分) |  |  |
| **(六)志工平安保險**  **（10分）** | 志工保險辦理情形(10分) |  |  |
| **(七)志工服務績效考核及激勵措施(15分)** | 1.訂有具體志工考核機制，並進行考核、激勵與表揚 (3分) |  |  |
| 2.訂定與執行「不適任志工之輔導或離場」  (2分) |  |  |
| 3.志工人力維持及成長情形（6分） |  |  |
| 4.志工服務時數成長情形（4分） |  |  |
| **(八)結合社會資源**  **（4分）** | 連結社會資源推動志願服務情形(4分) |  |  |

**二、特色指標(40分)：**考量各運用單位組織與服務內容之多樣性，故設立該特色指標，組別分為「創意/特色、高齡志工、管理」3組，由受評單位擇其優勢，報名單一組別，以呈現該受評單位推展志願服務之特色。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **組別(3擇1)** | **單位自評(分)** | **佐證資料名稱**  **及頁碼(P.)** |
| 1. **□創意/特色組：**係指對志願服務提出具特色工作項目及   作為，或發展多元志願服務，如青年志工、企業志工、家庭志工等成效。   1. **□高齡志工組**：係指推動高齡者參與志願服務，如代間   融合、初老(65-74歲)服務老老等成效。   1. **□管理組：**係指運用單位雖未具以上2組別之推動成   效，惟整體組織運作管理完善。 |  |  |

1. **加分指標(10分)：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **評鑑內容** | **評鑑指標** | **單位**  **自評(分)** | **佐證資料**  **頁碼(P.)** |
| **(一)參與社會局辦理社會福利類志願服務聯繫會報與會情形(4分)** | 聯繫會報上、下半年與會情形(4分) |  |  |
| **(二)高齡者(65歲以上)參與志願服務比例(2分)** | 高齡志工占全隊志工人數比例 |  |  |
| **(三)加入本市社福類災害防救志工團隊(4分)** | 是否加入本市社福類災害防救志工團隊 |  |  |

**貳、評鑑書面資料**

**一、核心指標(60分)：**

**(一)組織運作（4分）**

**1.志願服務導引(2分)：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 編號 | 名稱 | 規範內容 | 佐證資料頁碼(P.) |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |

說明：………

【社會局提醒】

\*指標說明：導引係指受評單位是否規範志工服務項目、內容、志工申訴管道…等，引導志工掌握服務重點。

\*佐證資料：如運用計畫、志工工作手冊、服務流程、工作內容說明等。

**2.召開志工會議(2分)：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 編號 | 會議名稱 | 召開日期 | 辦理地點 | 與會人數 | 佐證資料頁碼(P.) |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |

說明：……

【社會局提醒】

\*指標說明：受評單位是否定期召開志工相關會議，如志工督導會議、幹部會議等。

\*佐證資料：志工會議相關會議記錄等。

**(二)業務執行概況(8分)**

**1.報送志願服務半年概況表(6分)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 編號 | 報表名稱 | 報送方式  (線上/紙本) | 佐證資料  頁碼(P.) |
| 1 | 111年1-6月上半年度志願服務半年概況表 |  |  |
| 2 | 111年7-12月下半年度志願服務半年概況表 |  |  |
| 3 | 112年1-6月上半年度志願服務半年概況表 |  |  |
| 4 | 112年7-12月下半年度志願服務半年概況表 |  |  |

【社會局提醒】

\*指標說明：受評單位是否有定期報送半年度志願服務概況表，共計4表。

\*佐證資料：檢附報送公文及報表資料；若為線上報送之單位則請提供自行留存的報表資料

**2.報送志願服務年度成果報告表(2分)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 編號 | 報表名稱 | 報送方式  (線上/紙本) | 佐證資料  頁碼(P.) |
| 1 | 111年上半年度志願服務半年概況表 |  |  |
| 2 | 112年下半年度志願服務半年概況表 |  |  |

【社會局提醒】

\*指標說明：受評單位是否有按時報送年度成果報告。

\*佐證資料：檢附報送相關公文及年度成果報告表等。

**(三)資料管理機制(14分)**

**1.志願服務紀錄冊之登錄(2分)：**

(1)有無指派專責人員辦理紀錄冊之登錄：

□ 無。

□ 有，登錄人員職稱 與姓名 。

(2)是否定期登錄：

□ 無定期。

□ 有定期，登錄頻率為 (如：每3個月、每半年、1年等)。

(3)登錄情形：

志願服務紀錄冊內頁分為「服務」、「訓練」、「表揚獎勵」、「其他登錄事項」四部分，本單位各部分登錄情形如下：

說明：……

**2.衛生福利部志願服務系統登錄情形(4分)：**

除紙本志工紀錄冊，尚定期於衛生福利志願服務資訊整合系統登錄志工服務、訓練資料

□111年至112年每3個月登錄1次志工服務、訓練資料

□111年至112年每半年登錄1次志工服務、訓練資料。

□採年度登錄志工志工服務、訓練。

□未穩定登錄志工服務時數。

□未登錄衛生福利志願服務資訊整合系統資料。

【社會局提醒】

\*1、2指標說明：受評單位是否依志工服務、訓練、表揚獎勵等情形，定期登錄於志願服務紀錄冊及衛生福利部志願服務系統。

\*佐證資料：志工志願服務紀錄冊內頁影本，以及衛生福利部志願服務整合系統等資料、志工簽到簿、服務時數統計等。

**3. 衛生福利部志願服務資訊整合系統基本資料建置(10分)：**

(1)基本資料

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 面向 | 內容 | 佐證資料頁碼(P.) |
| 志工總人數(A) | 人 |  |
| 志工於全國志願服務資訊系統基本資料完整建置人數(B) | 人 |  |
| 系統完整建置比率(B/A) ×100＝ ％ | ％ |  |

(2)登錄情形：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項目 | 登錄情形  (登錄率計算公式：該項登錄人數/志工總人數) | 佐證資料頁碼(P.) |
| 志工基本資料 | * 登錄率 % * 尚未登錄 |  |
| 教育訓練 | * 登錄率 % * 尚未登錄 |  |
| 服務時數 | * 登錄率 % * 尚未登錄 |  |
| 志工保險 | * 登錄率 % * 尚未登錄 |  |

【社會局提醒】

\*指標說明：受評單位是否登錄志工基本資料、服務時數、志工保險及更新相關資料於衛生福利部志願服務資訊整合系統。

\*佐證資料：該系統登入情形等

**(四)志工教育訓練（2分）**

**辦理(或督促志工參與)志工在職訓練(2分)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 編號 | 名稱 | 訓練日期 | 訓練地點 | 訓練時數 | 參加人數 | 佐證資料頁碼(P.) |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |

【社會局提醒】

\*指標說明：受評單位是否依志工服務內容規劃辦理相關在職訓練，或提供相關訓練資訊，增進志工專業技能，相關在職訓練係含單位自行辦理與輔導志工參加其他單位所辦理課程。

\*佐證資料：辦理在職訓練計畫、資訊轉知紀錄等。

**(五)志願服務紀錄冊及榮譽卡（5分）**

**1.協助申請志願服務榮譽卡(2分)**

本單位於○年度共協助○位志工申請志願服務榮譽卡，詳如下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 編號 | 申請榮譽卡志工姓名 | 佐證資料頁碼(P.) |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |

【社會局提醒】

\*指標說明：受評單位是否協助符合榮譽卡申請條件之志工，申請志願服務榮譽卡。

\*佐證資料：申請志願服務榮譽卡申請單等。

**2.志願服務紀錄冊領冊率(3分)**

(1)截至112年12月底志願服務人員（A） 人，其中領有志願服務紀錄冊者（B）人，領有志願服務紀錄冊比率計算：(B ÷ A)\*100＝ ％ 。

(2)領冊率未達90%以上原因：

【社會局提醒】

\*指標說明：領冊率之計算公式：(領冊志工人數÷志工總人數)×100(以4捨5入算至小數點第1位)。

\*佐證資料：報送「112年7-12月志願服務半年概況表」、「112年志願服務成果報告表」之「領冊情形」、衛生福利部志願服務系統登錄領冊情形等。

**(六)志工平安保險(10分)**

1.截至112年12月底志願服務人員（A） 人，其中被保險者（B） 人，保險率計算：（B ÷ A）\*100＝ ％。

2.保險公司名稱：

3.每人每年保費及保障內容：

4.未達92%以上原因：

【社會局提醒】

\*指標說明：(已保險志工人數÷志工總人數)×100(以4捨5入算至小數點第1位)。

\*佐證資料：檢附檢附年度保險證明(要保書或繳費收據影本)，或單次活動保險保單並附上保險名冊。

**(七)志工服務績效考核與激勵措施(15分)**

**1.訂有具體志工考核機制，並進行考核、激勵與表揚 (3分)：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 編號 | 考核機制名稱 | 內容 | 執行狀況 | 佐證資料頁碼(P.) |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

說明：……

【社會局提醒】

\*指標說明：受評單位是否訂有具體志工考核機制，並依此執行。

\*佐證資料：志工考核機制等。

**2.訂定與執行「不適任志工之輔導或離場」(2分)：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 編號 | 機制名稱 | 內容 | 執行狀況 | 佐證資料頁碼(P.) |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

【社會局提醒】

\*指標說明：受評單位是否訂有具體不適任志工之輔導或離場機制，並依此執行。

\*佐證資料：不適任志工之輔導或離場機制等。

**3.志工人力維持及成長情形（6分）：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 年度 | 志工總人數 | 增減率(%)  (計算公式：該年度志工人數-上年度志工人數/上年度志工人數×100%) | 說明  (請針對志工人數增減之原因，進行說明) | 佐證資料頁碼(P.) |
| 110年 |  | % |  |  |
| 111年 |  | % |  |  |
| 112年 |  | % |  |  |

【社會局提醒】

\*指標說明：志工人數成長率之計算公式：(112年志工人數-111年志工人數)/ 111年志工人數×100(以4捨5入算至小數點第1位)。

\*佐證資料：110-112年之志工名單(冊)、人數統計表、志願服務半年概況表、年度執行成果報告表等。

**4.志工服務時數成長情形（4分）：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 年度 | 志工服務時數 | 增減率(%)  (計算公式：該年度志工服務時數-上年度志工服務時數/上年度志工服務時數×100%) | 說明  (請針對志工服務時數增減之原因，進行說明) | 佐證資料頁碼(P.) |
| 110年 |  | % |  |  |
| 111年 |  | % |  |  |
| 112年 |  | % |  |  |

【社會局提醒】

\*指標說明：志工時數成長率之計算公式：(112年志工服務時數-111年志工服務時數)/ 111年志工服務時數×100(以4捨5入算至小數點第1位)。。

\*佐證資料：108-110年之志工服務時數總表、志願服務半年概況表等、年度執行成果報告表等。

**(六) 結合社會資源（4分）**

**(八)連結社會資源推動志願服務情形(4分)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 編  號 | 方案/計畫名稱 | 合作單位名稱 | 辦理日期 | 方案/計畫內容  (請簡述) | 結合社會資源方式  (人力/物力/財力) | 佐證資料頁碼(P.) |
| 1 | 【範例】  春節愛心關懷活動 | 00會 | 112.1.30 | 與00會合作募得年菜10份，轉由本會志工於春節前夕分送社區獨居長者 | 1. 人力：5名志工 2. 物力：與00會合作募得年菜10份 3. 財力：0 |  |

【社會局提醒】

\*指標說明：受評單位是否連結社會資源執行志願服務，包含人力、物力及財力等。

\*佐證資料：資源網絡圖(表)、結合社會資源推動志願服務成果紀錄等。

**二、特色指標(60分)：**本單位選擇報名下表勾選之組別，呈現推展志願服務特

色。

**(一)組別：**

|  |  |
| --- | --- |
| 報名組別  (擇一組別，並勾選) | 評鑑內容 |
| * **創意/特色組** | 係指對志願服務提出具特色工作項目及作為，或發展多元志願服務，如青年志工、企業志工、家庭志工等成效。 |
| * **高齡志工組** | 係指推動高齡者參與志願服務，如代間融合、初老(65-74歲)服務老老等成效。 |
| * **管理組** | 係指運用單位雖未具以上2組別之推動成效，惟整體組織運作管理完善。 |

**(二) 特色項目之重點概述：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 編號 | 方案/計畫名稱 | 內容概述 | 具體成效  (含質性與量化) | 佐證資料頁碼(P.) |
| 1 |  | (1)志工人數：  (2)服務內容：  … |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |

【社會局提醒】

\*指標說明：各受評單位僅需就報名的組別，進行特色項目之重點概述，及提供相關佐證資料。

\*佐證資料：計畫內容、實施過程、成效等。

**二、加分指標(12分)：**

| **評鑑內容** | **評鑑指標** | **說明** | **檢附**  **佐證資料名稱及頁碼(P.)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. 參與社會局辦理社會福利類志願服務聯繫會報與會情形(4分) | 聯繫會報上、下半年與會情形(4分) | 1. 社會局共召開4次社福類志願服務小隊聯繫會報；受評單位毋須提供佐證文件，由社會局核對出席紀錄。 2. 因故無法與會倘有請假，不影響該項得分。 |  |
| 1. 高齡者(65歲以上)參與志願服務比例   (4分) | 高齡志工占全隊志工人數比例 | 檢附111-112年高齡(65歲以上)志工名冊 |  |
| (三)加入本市社福類災害防救志工團隊(2分) | 是否加入本市社福類災害防救志工團隊 | 毋須提供佐證文件，由社會局核對災防團隊名冊。 |  |

【社會局提醒】

\*指標說明：各受評單位僅需就報名的組別，進行特色項目之重點概述，及提供相關佐證資料。

\*佐證資料：計畫內容、實施過程、成效等。

**叁、佐證資料**