



112 年度 全國績優志工團隊獎 得獎專輯



衛生福利部 編製
中華民國112年11月

112 年度

全國績優志工團隊獎

得獎專輯



目錄

封面

目錄 3

部長序 4~5

一、全國績優志工團隊名冊 6~7

二、全國績優志工團隊優良事蹟 8~82

附錄、112年全國績優志工團隊選拔實施計畫 83~93

封底



部長序

為肯定志工的貢獻，聯合國將每年12月5日訂為「國際志工日」，我國亦於90年1月20日公布施行志願服務法，明定志願服務獎勵及促進措施，以表彰志工服務貢獻，形塑志願服務的社會文化。

據本部統計，截至111年底全國志工達110萬5,061人，相較110年成長6%，志工團隊數也逾2萬餘隊，全年服務時數逾8,913萬餘小時，即使面對疫情威脅，志工們仍勇於付出，樂在服務。

本部為鼓勵運作良好著有績效之志工團隊，喚起社會大眾共同參與，爰定期辦理全國性選拔表揚活動。本次選拔由中央各部會、直轄市、縣（市）政府及本部所屬機關推薦，經嚴格初審後，計有48支團隊參與。又經本部複審及學者專家決審，就志工團隊之組織功能、服務績效、教育訓練、服務倫理與文化、服務特色等面向進行評審，選出25支優秀的志工團隊。



每個獲獎團隊，均實至名歸，不論是在衛生保健、社會福利、教育、文化或生態保育等各個領域都有優良的事蹟，透過志願服務團隊間彼此協力、資源共享，我國志願服務工作將更紮根於社會，為國家、社會注入最溫暖感動的力量。

最後，感謝各中央各部會及直轄市、縣（市）政府的參與及推薦，並對於參與本部複審作業的專家學者，在自身專精、擅長的領域給予許多建議，一併致謝。

部長 **薛瑞元** 謹識

112年11月



112年全國績優志工團隊選拔獲獎名單（計25隊）

名次	主要服務類別	團隊名稱	推薦單位
1	衛生保健	臺中榮民總醫院志願服務工作隊	臺中市政府社會局
2	教育	國立自然科學博物館志工隊	教育部
3	生態保育	農業部林業及自然保育署臺中分署 國家森林志工隊	農業部
4	文化	國立故宮博物院志願服務協會 北部院區分會	國立故宮博物院
5	生態保育	壽山國家自然公園保育解說志工隊	內政部
6	衛生保健	國立臺灣大學醫學院附設醫院 雲林分院志工隊	雲林縣政府
7	衛生保健	臺北市大安區健康服務中心愛心保健 志工隊	臺北市府
8	文化	高雄市立歷史博物館志工隊	高雄市政府
9	社會福利	社團法人彰化縣彰化市忠權社區發展 協會志工隊	彰化縣政府
10	社會福利	社團法人高雄市生命線協會志願服務隊	高雄市政府
11	法務	彰化縣榮譽觀護人協進會志工隊	法務部
12	衛生保健	臺南市立安南醫院委託中國醫藥大學 興建經營志工隊	臺南市政府
13	衛生保健	衛生福利部中央健康保險署 北區業務組顧客服務志工隊	衛生福利部 中央健康保險署

名次	主要服務類別	團隊名稱	推薦單位
14	社會福利	新北市政府社會局 三重社會福利服務中心志願服務隊	新北市政府
15	社會福利	社團法人嘉義縣志願服務協會志工隊	嘉義縣政府
16	交通服務	交通部民用航空局臺北國際航空站 志願服務志工團	交通部
17	交通服務	交通部臺灣鐵路管理局高雄運務段 高雄站志工隊	交通部
18	文化	國家表演藝術中心 衛武營國家藝術文化中心志工隊	文化部
19	社會福利	國軍退除役官兵輔導委員會 臺北市榮民服務處榮欣志工隊	國軍退除役官兵 輔導委員會
20	教育	金湖國民小學志工隊	金門縣政府
21	移民行政	內政部移民署北區事務大隊 臺北市服務站志工隊	內政部
22	勞政	勞動部勞工保險局臺北市辦事處志工隊	勞動部
23	地政	桃園市桃園地政事務所志願服務隊	桃園市政府社會局
24	財稅	臺中市政府地方稅務局沙鹿分局志工隊	臺中市政府社會局
25	觀光	彰化市公所觀光導覽志工隊	彰化縣政府



臺中榮民總醫院 志願服務工作隊

績優志工團隊

成立日期：71年12月6日

隊員人數：531人

主要服務類別：衛生保健

運用單位：臺中榮民總醫院

推薦單位：臺中市政府社會局

臺中榮民總醫院志願服務工作隊計有54個服務據點，每週需要值班志工為604人次；服務內容多元，服務層面普及，更向外拓展至社區及偏鄉。在109年至111年期間，志工隊總服務時數共計28萬2,831小時，曾獲全國性及地方獎勵無數；更榮獲110年及112年度臺中市衛生保健志願服務運用單位績效評鑑第一名，服務績效優異。

每年度訂定「志願服務工作隊業務計畫暨經費預算」，據以推展志願服務。並編製「志工手冊」，內容包括：簡介、志工組織體系與服務職責制度、



» 團隊服務活動-教育訓練

服務工作內容與流程、管理規定、教育訓練及各組服務須知等；且由社工師與志工幹部共同研議，逐年修編，供志工依循規範進行服務標準作業流程，以保持穩定的服務品質。

在院內服務上，病人下車時即有志工接待，由走動服務及生理量測志工接續協助需求病人完成門診；在院外服務上，志工亦輔助醫療團隊走入社區及偏鄉；在特殊服務方面，急診、病房及安寧志工關懷陪伴特殊病人；並有長照服務、器官捐贈宣導志工協助推廣衛生保健政策。近3年志工隊總服務人次高達803萬3,329人次。創新方案包括：鄰近社區高齡獨居長者送餐服務、規劃友善高齡志工之二線後勤服務及安排志工幹部各時段行政值班，至各服務據點提供支援協助。且積極結合與運用社會資源辦理節慶關懷及推動企業志工服務；另邀請新住民擔任專案志工，提供新住民病患翻譯服務。

全體志工都已完成志願服務法規定的基礎與特殊訓練，志願服務紀錄冊領冊率為100%。各服務組別每年至少舉辦1場在職訓練，並配合新舊任志工幹部交接辦理幹部訓練。近3年共計辦理18場次實體



» 團隊服務活動-社區防疫



» 團隊服務活動-偏鄉關懷



» 團隊服務活動-院內防疫

課程；且配合防疫措施，不定期提供合適線上教材，強化志工服務知能與防疫新知。

志工對於服務認同感及持續性皆非常高，服務年資5年以上志工445人，比率高達83.8%即為明證。團隊與運用單位間互動關係良好，每2個月各召開1次志工幹部會議及社工室業務會議，各組每年至少召開1次組務會議，充分達到雙向溝通和意見反映。另團隊內部透過：成立全隊與各組LINE社群、電子佈告欄及交班留言簿傳達資訊。而為了增進彼此間的向心力及情感凝聚，醫院每年辦理志工旅遊及感謝餐會；各組每年也至少辦理1次聯誼活動。

志工隊具完整組織管理、評核等機制，106年及109年榮獲全國醫療院所類醫院醫務管理組「SNQ國家品質標章」肯定。新冠肺炎疫情期間，志工支援社



» 團隊服務活動-關懷活動

區疫苗快打站、快篩陽得來速及防疫面罩製作等服務；並善用退休護理專業志工投入長照服務、器官捐贈宣導及社區篩檢保健服務。另重視網絡志工知能提升，凡辦理全隊在職訓練均邀請苗中彰雲區域之榮欣志工與分院志工參與或運用視訊同步課程，以達資源共享，促進志工團隊共同進步。



» 團隊服務活動-幹部會議

臺中榮民總醫院志工隊以「HOPE」（快樂Happiness、責任Obligation、耐心Patience、熱忱Enthusiasm）為服務核心，多元、優質及友善的服務深獲運用單位及服務對象高度肯定；獲選為「全國績優志工團隊」，實至名歸。



國立自然科學博物館志工隊

績優志工團隊

成立日期：75年1月1日

隊員人數：1,318人

主要服務類別：教育

運用單位：國立自然科學博物館

推薦單位：教育部

志願服務是一項兼具理性與感性、專業與非專業、有益社會與自我成長的工作。這類工作的主要執事者是「人」，但服務所關心的目標對象和願景，則不侷限於個人。也因此，欲落實各類志願服務工作願景的工作方式及運作型態，就呈現出多樣與複雜的形式。複雜多樣是志願服務工作的重要特徵，但這不意謂志願服務是駁雜難分，我們仍舊可從志願服務的生產要素，來檢視志願服務的良窳。本文以下將就「組織功能、教育訓練、服務倫理與文化」等4項志願服務生產要素，及「服務績效、服務特色或特殊貢獻」等2項服務成果，





高中志工



繪本說故事



在職訓練

來簡介今年度榮獲全國績優志工隊（教育類）的「國立自然科學博物館志工隊」。希望透過如上梗概的引介讓大家知曉這個值得肯定，表現出色的優秀志工隊伍。

國立自然科學博物館志工隊（以下簡稱科博館志工隊）成立於75年1月1日，111年志工人數為1,294人、總服務時數為21萬370小時、平均每人服務時數162.6小時、志願服務紀錄冊領冊率與志工投保率皆達100%。團隊每年皆依法提出志願服務計畫與預算，並制定國立自然科學博物館志願服務人力運用辦法等多項組織規範與辦法，以做為志工服務須知、志工權利與義務、志工考評與獎懲、財務與文書管理、工作規範與行政運作等等團隊經營管理之準則。之中較具特色事項為該團隊管理系統資訊化程度高，有益提昇管理效益與效率；再者，志工隊區分營運服務與志工服務，充份落實志工自理與自治的精神。

服務績效方面，科博館志工隊將服務工作依工作屬性區分成觀眾服務、學習推廣、教育輔導、行政支援、標本蒐藏、教育園區等6大區域，每區依場域、時間與入館人數等實際需求來調配志工人數及工

作內容，服務成效佳。特別是透過服務行為專業性／友善性／多元化等措施來提高服務品質，理念良好及實踐結果佳，值得肯定。

現階段科博館志工隊志工皆已依志願服務法規定完成基礎與特殊訓練。比較具特色的是該團隊相當重視志工的自我成長，志工可參加跨區成長訓練，及館內各項研習與活動。以上訓練，除能提高志工本職知能外，亦兼顧志工的需求和興趣，有益團隊留才及服務品質提升。

服務倫理與文化方面，為維繫服務品質、服務認同及永續，科博館志工隊設計了「班長督導制、志工輔導員」的雙軸督導機制，以統合協調服務工作，並提供志工的情緒與工具性支持。另外志工各項聯誼及社團活動，皆有助服務默契、向心力、認同感與組織承諾的培養。

服務特色或特殊貢獻方面，科博館志工隊的服務特色與貢獻表現在創造高齡志工參與環境、追求服務品質、推展企業志工、創造公共服務學習機會等4大類，其中尤以企業志工最具特色，合作廠商包括台積電等多家企業，除引入高素質人力和新的科技知識優化服務品質，這亦讓企業得以盡企業社會責任，值得其它相似單位的借鏡與參酌。

科博館志工隊的優質表現可由以上概述得知，這群志工的積極奉獻，不僅活化博物館的服務現場，更讓科學知識的傳遞更具現代化、多元化與普及化。這是個值得肯定的團隊，足以供其他團隊參酌，臺灣有您們真好。



» 幹部會議



» 全隊聯誼



農業部林業及自然 保育署臺中分署國 家森林志工隊

績優志工團隊

成立日期：民國85年

隊員人數：135人

主要服務類別：生態保育

運用單位：農業部林業及自然
保育署臺中分署

推薦單位：農業部

「農業部林務局東勢林區管理處國家森林志工隊」組成之意旨，係為促使全民認識森林功能及重要性，進而關懷鄉土、愛護山林，並有效運用社會人力資源，以確保森林永續經營，類型包含「國家森林解說宣導志工」及「國家森林調查監測志工」。

組織功能方面，志工隊為有效經營與管理，提升服務品質及行政效能，訂有「志願服務綱要計畫」、「東勢林區管理處國家森林志願服務計畫」、「東勢林區管理處國家森林解說宣導志工運用管理作業要點」及「東勢林區管理處國家森林調查監測志工運用管理作業要點」。



» 109年11月13日 東勢林業文化園區環境教育課程由本處志工導覽解說

所屬志工每年須接受至少**16**小時專業成長訓練課程，年度最低服勤時數，「解說志工」服勤於國家森林遊樂區應達**48**小時、東勢林業文化園區應達**16**小時，僅具東勢林業文化園區服勤資格者，應達**80**小時；「監測志工」則為**48**小時，又志工隊之業務性質特殊，服勤地點常位處偏遠，甚或不易到達，且常有假日出勤之需，另森林盜伐等林政案件巡護較具危險性，管理要點除訂定各項福利外，對於不同任務地點及性質，亦設計具獎勵性質之服勤點數換算標準，以激勵士氣

通過考核成為正式國家森林志工，予以核發志願服務證，並每**5**年更換**1**次，志工隊領冊率為**100%**。為有效控管志工團隊品質、提升服勤績效及團隊之凝聚力，志工隊建立完善之考評及獎懲制度。又為維護志工隊之團隊紀律及服勤品質，訂定志工之退場機制，並建立完備之申復制度。另為利志工隊運作組織化，由全體志工推舉隊長、副隊長，並由渠等遴聘活動組、行政組、資訊組，另依業務屬性，「解說志工」增聘環境教育組，「監測志工」增聘小隊長，各司其職。

服務績效方面，為落實志工隊服務計畫之宗旨，運用單位期透過具教育及研究性質之「解說志工」及現場執行森林保護之「監測志工」相互配合，達成森林永續經營之綜效，志工隊**109**年至**111**年共出勤**6,636**人次，近**4.8**萬小時，績效卓著。

解說志工主要致力於森林育樂場域之環境教育解說服務，讓遊客對於森林生態價值能更深入瞭解，其例行之排班解說服務。調查監測志工係邀集國有林周邊部落、社區加入執行林野監測、巡護及山老鼠盜伐、違規違法案件通報，與民間協力打造綿密的森林保護網，減少林政案件之發生，達到公眾參與及維護國土保安、森林生態資源等重要政策目標。

教育訓練方面，依據中央主管機關「志工基礎教育訓練課程」規定辦理，特殊訓練之實習訓練規劃：完成實習訓練（應含室內、室外課程至少**32**小時）始成為實習志工，實習志工參與實地



» 109年5月15日八仙山清水區清潔-提供遊客舒適及乾淨的休憩空間



» 110年4月17日辦理八仙山鳥類調查-協助建置園區鳥類生態資料庫



» 110年7月26日辦理八仙山蝴蝶調查-協助建置園區蝴蝶生態資料庫

見習應至少4次，完成上開事項通過檢覈才可正式任用。特殊訓練之專業成長訓練規劃，本類別包含室內及室外課程，每年至少應辦理24小時。志工隊每年度規劃辦理之專業成長訓練時數皆遠超過志工管理要點所訂之24小時，由109年之29場近乎倍增至111年之54場，辦理時數由171小時增加為346.5小時，志工平均參訓時數由109年之22小時增加至31小時，執行成果豐碩

服務倫理與文化方面，為建構志願服務之倫理及使命，該志工隊隊員皆簽立志工服務約定書，宣誓維護團隊之榮譽並服從各項約定。並另採購國家森林志工隊專屬制服，設計專屬LOGO，提升整體形象。志工隊致力營造隊員自我實現，盡情發揮所長之空間，並建構團隊合作、榮耀共享之工作氛圍，成功奠定團隊認同感，志工人數穩定，退場者多為家庭或健康因素，109年在勤143人逐年遞減至111年135人，2年度之流失率約5%，穩定的人力，有利隊員長期之經驗累積，提升服務品質

服務特色或特殊貢獻方面，積極推動多方跨域合作，促成運用單位與相關博物館、保育協會簽署合作備忘錄。善加運用志工專長，遊樂區裝置藝術空間美化。在特殊貢獻方面，志工隊致力推廣生物多樣性、瀕危物種及人熊衝突等

保育觀念，除於國內辦理巡迴列車至校園、圖書館、長照據點及部落宣導外，並積極透過各種國際活動，有效將運用單位極其主管機關林務局及之生態保育工作成果與國際相關單位交流分享。

農業部林業及自然保育署臺中分署國家志工隊與運用單位自85年起建立長期之合作關係，經長時間磨合，業建立良好合作模式，雙方奠定穩固的互信基石，運用單位授予志工隊自由發揮的空間，志工隊亦成功營造主動創新、團隊合作、榮耀共享之氛圍，發展為具高度凝聚力之優質團隊，透過與運用單位暢通無礙之溝通管道，彼此相輔相成，建構更加多元之合作模式，創造多贏之綜效，並搭建機關與民眾間良好之溝通橋樑，堪稱最具有活力之志工團隊。



» 111年3月25日進行合歡山山椒魚調查-供管理處做為強化棲地保育管理對策及遊樂區經營管理之參考



» 協助課桌椅維護-提供昔日大雪山林業公司時期課桌椅於樹立未來展館開展展示



國立故宮博物院 志願服務協會 北部院區分會

績優志工團隊

成立日期：78年7月1日

隊員人數：415人

主要服務類別：文化

運用單位：國立故宮博物院

展示服務處

推薦單位：國立故宮博物院

志願服務是一項兼具理性與感性、專業與非專業、有益社會與自我成長的工作。這類工作的主要執事者是「人」，但服務所關心的目標對象和願景，則不侷限於個人。也因此，欲落實各類志願服務工作願景的工作方式及運作型態，就呈現出多樣與複雜的形式。複雜多樣是志願服務工作的重要特徵，但這不意謂志願服務是駁雜難分，我們仍舊可從志願服務的生產要素，來檢視志願服務的良窳。本文以下將就「組織功能、教育訓練、服務倫理與文化」等4項志願服務生產要素，及「服務績效、服務特色或特殊貢獻」等2項服務成果，



》 睽別疫情三年的志工年度餐敘



» 協助身心障礙觸摸導覽活動



» 協助院外教推活動



» 協助春節佈置

來簡介今年度榮獲全國績優志工隊（文化類）的「國立故宮博物院志願服務協會北部院區」。希望透過如上梗概引介讓大家知曉這個值得肯定，表現出色的優秀志工隊伍。

「國立故宮博物院志願服務協會北部院區」（以下簡稱故宮志服北院區）成立於78年7月1日，111年志工人數為415人、總服務時數為3萬5,698小時、平均每人服務時數86小時、志願服務紀錄冊領冊率與志工投保率皆達100%。團隊每年皆依法提出志願服務計畫與預算，並制定國立故宮博物院志工管理作業要點等數項規定，以做為志工服務須知、志工權利與義務、志工考評與獎懲、財務與文書管理、工作規範與行政運作等等團體經營管理之準則。該團隊管理架構與法規制度相當健全；除滿足志願服務法要求外，亦針對博物館服務所需相關事項做服務工作設計與建置，是一優良的志願服務實踐場域。

服務績效方面而言，故宮志服北院區的服務工作有：展場服務、文物導覽、支援服務等3大類。在該館入館受眾服務滿意

度，皆達95%以上。除一般導覽外，志工亦運用數位科技規劃虛實結合的文物推廣活動，更特別的是「跨出博物館的有形疆域，積極參與社會關懷活動」，讓更多民眾可以體會藝術文化，作為值得肯定。

教育訓練方面，目前故宮志服北院區志工皆已依志願服務法規定完成基礎與特殊訓練。比較具特色的是為培養志工本職學能，團隊規劃了許多主題及形式多元化的培訓課程，如：美感教育、博物館學、視障導覽口述影像技巧、身心障礙觀眾服務等課程，藉以提升高志工知能，有益團隊留才及服務品質提升。

服務倫理與文化方面，為維繫服務品質、服務認同及永續，故宮志服北院區強調志工、志工團、館方三方交流互動。除有完整督導機制提供志工情感及工具性支持外，並舉辦志工的各項聯誼與自主學習活動，以培養服務的默契、向心力、認同感與組織承諾。

服務特色或特殊貢獻方面，故宮志服北院區的服務特色與貢獻，以運用ICT創新導覽服務、跨越館界做社區藝文活動等2項最具特色。前者結合現代生活特性，讓多元受眾可藉由傳媒接受高品質的博物館藝術文化美，後者則對文化藝術普及與社區紮根有相當助益，二者皆可做相似單位的借鏡與參酌。

國立故宮博物院志願服務協會北部院區的優質表現可由以上概述得知，透過志工們的積極奉獻，不僅落實美好事物保留傳承的使命，更讓文化藝術社區紮根方式更多元與普及。這是個值得肯定的團隊，足以供其他團隊參酌，國境之北有您們真好。



» 辦理「夏日沙龍」系列講座



» 志工展現多才多藝的面向



壽山國家自然 公園保育解說 志工隊

績優志工團隊

成立日期：101年4月24日

隊員人數：115人

主要服務類別：生態保育

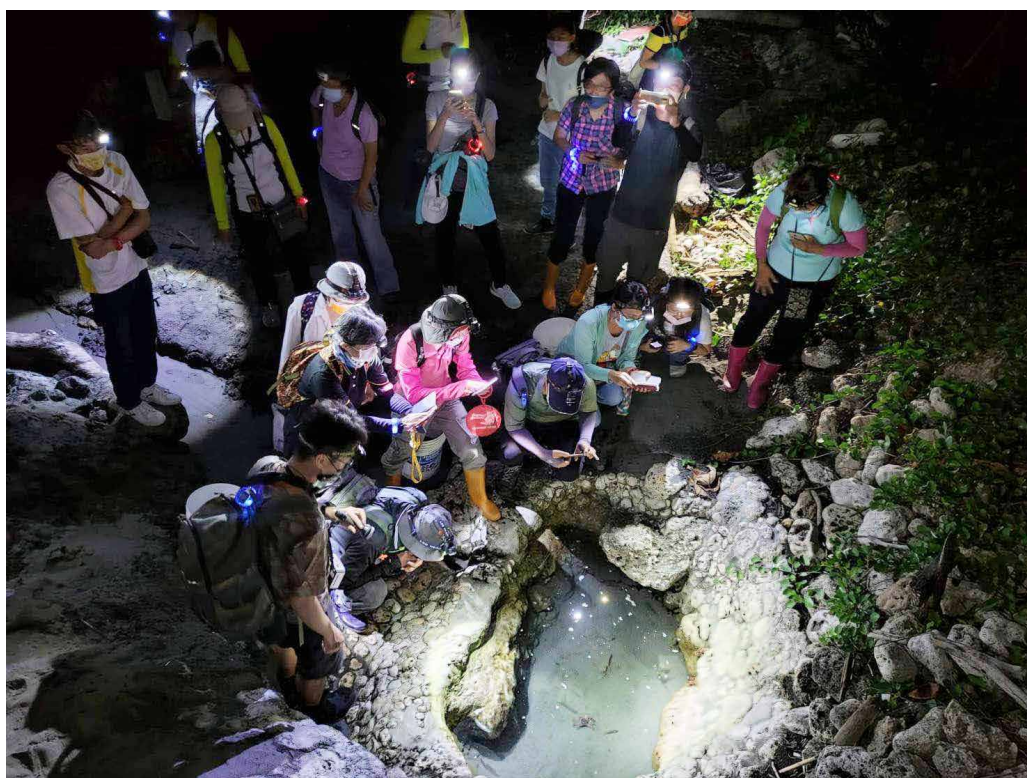
運用單位：內政部國家公園署

國家自然公園管理處

推薦單位：內政部

壽山國家自然公園是臺灣首座國家自然公園，範圍含括壽山、半屏山、大（小）龜山及旗後山，是緊鄰都會區的「淺山」園區，園區範圍內有壯麗巍峨的石灰岩地質風貌、豐富的自然生態資源及歷史悠久的人文史蹟，是高雄市區重要的綠廊帶。壽山國家自然公園自民國101年起招募首批志工，並分別於103年、105年及107年共招募4梯次志工，協助自管處推動執行各項壽山國家自然公園經營管理之工作項目，兼具「保育」及「解說」兩大特色的團隊。

組織功能方面，壽山國家自然公園保育解說志工隊（以下簡稱壽山志工隊），依據相關規定辦理招募及甄選保育解說志工，使更多民眾投身於國家自



》 111年壽山國家自然公園遊客中心主題活動-中秋賞蟹

然公園事務之參與。壽山志工隊之年度工作計畫及執行期程，套用專案管理PDCA模式：Plan（計畫）→Do（執行）→Check（檢核）→Action（改善行動），逐年修訂志工服勤內容。自管處為辦理志工招募、教育訓練、服勤津貼、制服製作及保險…等經費，每年（109年至111年）約編列新臺幣100萬元整。

服務績效方面，壽山志工隊工作內容設計著重於「環境教育」、「解說導覽」、「保育巡查」及「行政支援」4大面向，服務項目又可歸納為「保育勤務」及「解說勤務」2大類型，內容包括：園區保育巡護、物候調查、監測研究、環境設施及步道維護、幼樹養護、外來種移除、協助山域救傷、資料收集登錄及Inaturalist使用、環境教育、解說服務、外語服務、服務臺諮詢、協辦活動、野望影展導讀及擺攤宣導等工作項目。壽山志工隊109年至111年保育解說志工每年服務人次眾多，且服勤時數甚高。經統計109年至111年總服務人次為2萬9,666人；時數為4萬8,663小時。推動的服務多元化，且接受壽山志工隊服務者人數眾多，執行勤務採熱情講述、專業內容及活潑帶領的方式，使依各年齡層及各族群受眾均十分滿意壽山志工隊所給予的服務。

在志工教育訓練中的特殊訓練方面，依據「國家公園志工服務綱要計畫」之規定，自管處對新進志工辦理國家公園總論課程20小時。同時，對於壽山國家自然公園特別規劃以下訓練課程：壽山國家自然公園之介紹、歷史人文、植物與外來種、地質地景、鳥類與動物、臺灣獼猴及解說技巧等課程。受訓完之志工須先經過至少24小時之實習訓練，並通過考核認證後，方取得自管處志工之資格。實習內容包含各項志工勤務，由專業講師或現任正式志工



» 110年到校宣導服務-野望影展導讀



» 111年快閃宣導活動-臺灣獼猴人猴關係主題



» 111年環境教育課程-特別企劃-阿蘭阿嬤的旗後記憶

帶隊。每年不定期辦理專業增能培訓，聘請各領域專業學者講授課程，增進志工解說能力及本職學能，進而提供優質的解說服務予民眾。

服務倫理與文化方面，志工隊101至111年間，總計招募160名志工。後因個人因素及考核未達標準者人數計45人，留隊率達71.8%（115人／160人）。經統計，109年至110年間共減少1名志工，流失率為0.8%，志工離隊原因係因服勤時數未達考核標準；110年至111年間共減少9名志工，流失率為7%，志工離隊原因係因服勤時數未達考核標準、工作因素、身故…等因素。每年均舉



111年石灰岩洞解說導覽巡護

辦2場次志工座談會，會議內容除了業務單位報告、公開表揚、政策宣導及近期活動宣佈等事項外，亦包含綜合座談，由自管處長官及各業務科（室）代表與志工隊成員共同討論服勤情形、園區狀況等，加強志工隊與管處間的合作、對話與溝通。每年定期辦理志聯會會議，並且辦理「志工成長營」經由專業講座、參觀見習等活動，志工們分享專業技能，相互學習，並擴展與其他志工隊的交流。

服務特色或特殊貢獻方面，志工隊為兼具「保育」及「解說」兩大服務特色之團隊，自管處提供多元服務給予往來民眾、學校、企業及機關（構）等，因此以「地方深耕」、「多元服務」及「教育推廣」為主軸作為壽山志工隊服勤項目，豐富且多元、服務地區範圍廣及高雄偏鄉地區、深耕鄰近園區各單位、長期宣導環境保護重要性及長期推廣壽山國家自然公園保育理念等。



在職訓練-認識壽山植物研習

壽山志工隊是自管處與民眾間的橋梁，也是推動保育觀念的播種者，是最可靠的夥伴。位在人口稠密的都會區，深耕地方進行紮根、深入人群則是管理處推廣保育方式的最佳途徑，壽山志工隊夥伴便扮演著觸角延伸的重要角色。



國立臺灣大學 醫學院附設醫院 雲林分院志工隊

績優志工團隊

成立日期：81年9月1日

隊員人數：124人

主要服務類別：衛生保健

運用單位：國立臺灣大學醫學

院附設醫院雲林分院

推薦單位：雲林縣政府

國立臺灣大學醫學院附設醫院雲林分院志工隊依服務項目及內容分為：主動服務組、特殊單位組及醫療支援組共3大組9小組，服務範圍更向外拓展至雲林縣20個鄉鎮市社區。在109年至111年期間，志工隊總服務時數共計4萬8,872小時，曾榮獲110年及112年度雲林縣衛生保健志願服務運用單位評鑑優等，服務績效卓著。

每年度訂定「志願服務計畫」，據以推展志願服務。團隊具有完善的志工管理制度，制定「志願服務工作管理要點」，明訂志工招募、教育訓練、



» 109年志工參加醫院運動會



» 110年志工大會暨慶生會



» 111年度雲林縣政府績優志工暨團隊表揚



» 111年志工共識營

實習、續聘、退出、輔導、考核、獎勵、福利及幹部任用等作業程序與規範，使志工服務有所依循。志工若發生不適任情形，則由志工幹部及志工督導關懷輔導；志工督導於每年度終了後2個月內完成考核，依結果續聘或輔導，以維持志工服務品質。

志工服務遍布院內各角落，讓病患就醫過程更加順利與安適。每年針對到院病患進行志工服務滿意度調查，以作為品質監測及服務檢討改善之依據，近3年平均滿意度皆超過4分以上（滿分為5分）。創新方案包括：跟隨醫院「阿波羅計畫團隊」到社區進行遠距視訊衛教連線，協助長輩進行寶貝機量測等服務，守護社區長輩健康；成立「雲健康志工小組」，與醫療團隊到雲林縣20個鄉鎮市辦理雲健康社區講座，向民眾宣導正確的保健知識及健康政策。另積極結合與運用社會資源辦理節慶關懷、器官捐贈宣導及推動企業志工服務、寒暑假學生公共服務等。

全體志工都已完成志願服務法規定的基礎與特殊訓練，志願服務紀錄冊領冊率為100%。近3年辦理基礎、特殊及在職訓練共

計31場次；並針對特殊組別辦理職前訓練，例如：安寧服務及病房關懷小組之訪視技巧訓練。另疫情期間透過院內TMS教育系統，協助志工學習有關新冠肺炎感染控制及防疫新知。

志工對於服務認同感及持續性皆非常高，服務年資5年以上志工84人比率達67.7%即為明證。團隊與運用單位間互動關係良好，透過社工師會議、志工幹部會議及志工大會，掌握志工服務狀況，即時擬訂策略及改善；並推動志工加入LINE群組，增進訊息宣導、請假及調班之即時性，且與志工約定管理及使用辦法，期使群組訊息交流功能最大化。另辦理志工共識營，培養志工對團隊的認同感及向心力；志工幹部也會隨時關懷志工，促進志工彼此情誼交流。

該院於97年即成立雲林縣唯一安寧志工團隊，志工透過病房訪視及辦理節慶活動，提供病患靈性照顧，幫病患沐浴及更衣，讓病患及家屬感受佳節氣氛，緩和家屬照顧壓力；也積極參與遺族關懷活動，撫慰家屬逝去親人的哀傷。另推動「高齡友善志工服務計畫」，設計適合高齡志工服務方案，提供「初老服務老老」的機會，安排到護理之家演唱與活動，帶動住民同樂。

國立臺灣大學醫學院附設醫院雲林分院志工隊除了嘉惠病患及家屬之外，另積極投入社區預防保健服務；團隊優異的表現，應足以做為衛生保健志工團隊典範。



» 110年安寧病房母親節活動



» 111年雲健康社區講座服務



臺北市大安區 健康服務中心 愛心保健志工隊

績優志工團隊

成立日期：86年6月1日

隊員人數：64人

主要服務類別：衛生保健

運用單位：臺北市大安區健康
服務中心

推薦單位：臺北市政府

臺北市大安區健康服務中心愛心保健志工隊主要服務內容以各項衛生保健及健康促進為主，與健康服務中心共同打造以市民為中心的全人照護健康服務。在109年至111年期間，志工隊總服務時數共計2萬5,637小時，曾榮獲110年度臺北市優良志工團隊「金鑽獎」及111年度臺北市政府衛生局「志工團隊楷模獎」，服務績效良好。

每年度依據衛生局訂定之「志願服務工作計畫」推展志願服務。團隊具有完善的志工管理制度、志工業務流程圖及說明表；並編製「志工服務手冊」，



» 八里天皇宮物資志工溫暖分送長者

載明：志工倫理守則、信念、甄選訓練、實習、聘任、組織架構、幹部職掌、幹部遴聘資格及選舉方式、權利及義務等，使志工服務有所依循。另每年年底針對志工服務態度及差勤狀況進行考評；對於考評不佳的志工予以輔導，若情節重大或屢次規勸仍無法改善，則停止服務或輔導離隊。

志工隊致力於推廣癌症防治、社區篩檢、母乳哺育諮詢、菸害防制及防疫宣導、糖尿病友支持團體、健康體適能、陪伴長者就醫及送餐關懷等服務。透過滿意度問卷調查結果顯示，受訪者對於志工服務非常滿意及滿意比率高達**98%**。**7大創新方案**包括：「第一線抗疫勇士」我服務您放心、「行動關懷我陪您服務」社區作伙不孤獨、學子愛心烘焙暖獨居「疫」起送暖、「疫起防失智」我思故我在、「疫起樂齡動起來」健康生活好**easy**、「菸」消雲散打造無菸環境及蟲蟲危機**out**，服務成效顯著。另透過連結公衛地段護理師、政府機關、里辦公處、醫療體系、學術單位及民間團體等培力合作，共同建構大安區高齡友善資源網絡。

全體志工都已完成志願服務法規定的基礎與特殊訓練，志願服務



» 大安嘉年華會協助推動健走



» 學生製作愛心麵包-志工溫暖分送長者



» 協助長者體適能課程

紀錄冊領冊率為**100%**。近**3**年配合衛生局政策辦理衛生保健（含：癌症防治、**CPR+AED**急救訓練、長者健康促進）、長照關懷、母乳哺育諮詢、菸害防制及防疫等志工教育訓練，共計**50**場次。

志工對於服務認同感及持續性皆非常高，服務年資**5**年以上志工**41**人比率達**62.1%**即為明證。團隊與運用單位間互動關係良好，每**3**個月各召開**1**次志工幹部工作檢討會及志工大會，進行業務檢討、工作心得分享及討論；辦理大型活動召開行前說明會及活動後檢討會。另中心與志工隊聯組**LINE**群組，及時傳遞中心最新活動訊息、重要政策宣導與溝通及志工大會決議事項重要業務訊息分享；透過**E**化除了簡化行政流程、節能減碳及增加志願服務推動效能之外，更能經由群組貼心提醒，增進志工彼此情誼。



» 流感社區設站志工協助報到文書

志工隊協助中心發展在地化高齡志工特色服務方案，透過「**HAPPY-HOUR**」（**Happiness**幸福、**Accomplish**自我實現、**Participation**參與、**Power**力量、**Youth**不老、**Honor**榮耀、**Organization**組織、**Unity**團結、**Rich**技能富足）志願服務願景概念，提升服務品質，強化民眾維護健康識能，共同為市民健康把關。



» 新冠疫情期間-志工協助分裝快篩劑

臺北市大安區健康服務中心愛心保健志工隊紀律嚴謹，認真負責，秉持用心服務理念，參與各項活動均能各司其職全力支援；優異的服務表現，堪稱「績優志工團隊」。



高雄市立歷史博物館志工隊

績優志工團隊

成立日期：87年10月25日

隊員人數：227人

主要服務類別：文化

運用單位：高雄市立歷史博物館

推薦單位：高雄市政府

志願服務是一項兼具理性與感性、專業與非專業、有益社會與自我成長的工作。這類工作的主要執事者是「人」，但服務所關心的目標對象和願景，則不侷限於個人。也因此，欲落實各類志願服務工作願景的工作方式及運作型態，就呈現出多樣與複雜的形式。複雜多樣是志願服務工作的重要特徵，但這不意謂志願服務是駁雜難分，我們仍舊可從志願服務的生產要素，來檢視志願服務的良窳。本文以下將就「組織功能、教育訓練、服務倫理與文化」等4項志願服務生產要素，及「服務績效、服務特色或特殊貢獻」等2項服務成果，來簡介今年度榮獲全國績優志工隊（文化類）的「高雄市立歷史博物館



» 本館與劇團合作辦理志工專業培訓課程



» 志工參與企業活動服務



» 志工專業訓練



» 志工專業訓練

志工隊」（以下簡稱高博館志工隊）。希望透過如上梗概引介讓大家知曉這個值得肯定，表現出色的優秀志工隊伍。

高博館志工隊成立於87年10月25日，111年志工人數為227人、總服務時數為3萬8,502小時、平均每人服務時數170小時、志願服務紀錄冊領冊率與志工投保率皆達100%。團隊每年皆依法提出志願服務計畫與預算，並制定高雄市立歷史博物館志願服務工作人員管理須知等數項規定，以做為志工服務設計、志工權利與義務、志工考評與獎懲、財務與文書管理、工作規範與行政運作等等團體經營管理之準則。如上志工管理事項皆已制度化，其中較特別的是在參與者須經報名／面談／培訓／實習等考核通過才得任用，可見該館對志工的期許與要求，不愧為優良志願參與場域。

高博館志工隊的服務內容有：行政服務、諮詢服務、導覽解說、展場值勤等4類。為瞭解到館者特性，自民國100年起館方做了各國中小學童參與館內活動的調查，此調查有助該館的志願服務設計更貼近受眾所需，朝「培養歷史文化推廣種子」的目的

標邁進。另外，館方亦透過跨館交流、跨領域結合、企業合作方式，跨出博物館有形疆域，實踐立館願景：讓在地生活映象與歷史軌跡傳承遞延。

目前高博館志工隊志工皆已依志願服務法規定完成訓練。較具特色的是為培養志工學能，團隊規劃了多元課程，於109年至111年舉辦了62場專業訓練，藉以提升高志工知能，有益團隊留才及服務品質提升。

為維繫服務品質、服務認同及永續，高博館志工隊在志工、志工團、館方三方上皆有互動設計，並舉辦與志工有關的各項聯誼與自主學習活動。藉由這些活動，讓志工彼此得以在專業上、態度上、情感上相互交換心得，進而培養服務的默契、向心力、認同感與組織承諾。

在服務特色或特殊貢獻方面而言，高博館志工隊的服務特色與貢獻，是以在地視角（志工）傳遞以高雄為基底的人土風情文化。即將這一高雄文史寶庫，透過志工引介，讓多元受眾可以知曉，甚至是心靈踏察高雄之美，具有文化普及與社區紮根的作用，值得有關單位的借鏡與參酌。

高雄市立歷史博物館志工隊的優質表現可由以上概述得知，透過志工們的積極奉獻，不僅將高雄的美好事物傳播開來，更讓歷史文化社區紮根更普及和紮實。這是個值得肯定的團隊，足以供其他團隊參酌，國境之南有您們真好。



» 志工表揚大會



» 志工自強活動



社團法人彰化縣 彰化市忠權社區 發展協會志工隊

績優志工團隊

成立日期：民國87年11月8日

隊員人數：122人

主要服務類別：社會福利

運用單位：社團法人彰化縣彰化
市忠權社區發展協會

推薦單位：彰化縣政府

彰化縣彰化市忠權社區發展協會志工隊成立於民國92年12月，平均每位志工服務時數達124小時，因應社區福利需求提供多元福利服務，有關懷志工隊、守護志工隊、青年志工隊、長照志工組、惜食志工組，將剩食轉為續食，作為社區關懷據點長者及兒少弱勢家庭食用，環保及惜食，創造新價值，著有成效。



» 領航衛福部彰化大旗艦計畫

關懷志工隊分有5條路線分別關懷獨居老人等弱勢家庭，長照志工組於本會成立之忠權社區巷弄長照站設置志工，進行陪伴、課程協助、用餐協助等，服務長輩。環保志工隊也分成5條路線，於社區街道／忠權3D彩繪／忠權健康公園等場所，定期每月1次清潔日。並認養維護公有自強停車場及北極宮公廁之清潔維護，強化環境保護的效能。而淨灘志工隊係認領線西鄉番雅溝出海口，定期每個月1次的淨灘活動。青年志工隊則協助社區行政、臉書專頁管理以及社區活動。守護志工隊則協助社區推動性別暴力社區初級預防，將防暴的觀念散播，連結社區內店家、藥局、診所、學校，簽立守護站合約形成社區守護站。全聯惜食志工隊係每日安排志工至鄰近的全聯領取即期商品後，將食物整理、分裝及保鮮冷凍處理，嘉惠弱勢家庭。導覽解說志工隊則接待參訪觀摩團體，將志



» 辦理衛福部家庭暴力防治初級預防共識營



» 防暴宣講師宣導



» 雙老家庭支持服務活動課程

願服務、社區成果及經驗分享，並協助各種教育推廣活動之參與及支援。可見志工隊因應在地需求而充分結合志工在地共同服務具有績效。

因應社區福利需求提供更多元服務，社區針對服務對象成立關懷志工隊、守護志工隊以及各類型大型活動（節慶、防暴宣導）。此外，響應SDGs指標，社區除環保志工隊維護社區環境外，也成立淨灘志工隊，用行動帶來正面的改變。營造高齡友善社區，成立青年志工隊，增加與長者的互動次數，縮短認知落差，也是社區活動具有創意與創新化，同時強化世代共融的和諧環境。社區成立全聯惜食志工隊將「剩食」轉為「續食」，從全聯即期商品整理後，



防疫疫苗快打站



兒少關懷訪視

作為社區照顧關懷據點長者食用，其將物資創造最大的社會價值外，承辦111年全國社區發展福利社區化觀摩會。

服務績效倍受肯定屢獲獎項表彰，例如：100年榮獲內政部福利社區化評鑑-優等社區、102年榮獲全國環保志工環境知識競賽拼圖第三名、108年榮獲衛福部金卓越社區選拔-卓越社區、111年衛福部社區防暴創意競賽街坊出招全國第一名等。另在社區培力上，也採協力、陪伴的方式，結盟其他社區的福利服務，能更加深入普及，促進彰化縣福利社區化齊步走。具有績效足為楷模。



社團法人高雄市 生命線協會 志願服務隊

績優志工團隊

成立日期：民國60年8月28日

隊員人數：195人

主要服務類別：社會福利

運用單位：社團法人高雄市

生命線協會

推薦單位：高雄市政府

社團法人高雄市生命線協會志願服務隊成立於民國60年8月，平均每位志工服務時數達155小時，主要服務項目：電話協談、社區心理健康維護及預防性服務，1995陪心專線，持續53年不間斷的電話協談服務，是全國生命線接線量及大夜時段服務第一名。每年規劃志工在職訓練，提升專業知能，有效提高服務品質。主動追蹤關懷自殺高風險個案，約有75%都由高自殺危機降為低自殺意念、甚至無自殺意念，因而順利結案，服務著有成效。



» 109年志工大會暨50週年慶



» 109年校園情緒課程



» 111年志工在職訓練團體動力課程



» 111年參加國際志工日上台隊呼

志工接受運用單位訓練有效促進社區心理健康維護及預防性服務，如：社區宣導活動、法院調解、校園宣導、軍警社區講座，毒品防治及心理健康成長團體校園／社區講座，情緒教育及桌遊團體、監所出監前支持團體等，每年超過300場以上的社區學校推廣活動，都是優秀的志工夥伴所共同努力完成。也創新服務方案如：一、杼心園社區據點多元志工的規劃：招募藥癮防制、情緒教育、自殺預防等多元類型志工，投入培心家庭支持團體、生活技能團體帶領。二、家事商談服務：透過協談志工及專業團隊合作，積極因應社區家庭心理健康維護與關係正向促進之使命，最終以專業服務與家庭合作達致維護兒少最佳利益之目標，服務均具有績效。

高雄市生命線協會志工團隊係集合一群有愛心及熱情、且受過專業協談訓練的志工，以自動自發精神相互支援、輪流值班方式，透過電話線守護來電者絕望心

靈，陪伴重新燃起對生命的希望。一天24小時，一年365天，從不打烊，每年接聽超過2萬5千通電話，居全國生命線之冠。

「活著就有希望」，近200名志工堅守這份信念，不僅站在自殺防治第一線，傾聽來電者有苦難對人言的心聲，更化被動為主動，進行自殺高風險個案追蹤關懷服務，並編輯出版專書《不可輕忽的一次性電話協談模式》。志工們自發性透過組織力量加強凝聚力，相互支持關心，減少流失率，並彼此砥礪切磋協談服務知能，每年持續接受在職訓練，增強自己服務的知能，以維持對來電者的服務品質。志工們不僅站在自殺防治第一線，傾聽來電者苦難的心聲，更化被動為主動，進行自殺高風險個案追蹤關懷服務。隨時回應社會趨勢的需求，藉由各種形式的心理健康促進活動，和不同族群民眾面對面接觸，將心理健康元素和珍愛生命理念傳遞給他們，達到自殺防治一級預防和促進社區心理健康的功效，達成生命奉獻生命的最崇高使命，足以作為志願服務團隊之表率。



» 110年大型音樂會戶外擺攤



» 110年終志工慰勞餐會暨頒獎典禮



彰化縣榮譽觀護人協進會志工隊

績優志工團隊

成立日期：74年1月5日

隊員人數：108人

主要服務類別：司法

運用單位：臺灣彰化地方檢察署

推薦單位：法務部

彰化縣榮譽觀護人協進會（以下簡稱協進會）成立已屆38年，協助彰化地方檢察署受保護管束個案輔導監督、櫃台行政、監所教化、急難救助、子女獎助學金專案、緊急安置、修復式司法、物質捐助、設攤宣導及資訊媒體犯罪宣導等柔性司法保護工作，對運用單位助益甚多。

組織功能方面，該會每年召開會員大會1次，於大會時審議並通過年度工作計畫書，內容包括「會議」、「會務活動」、「關懷活動」、「犯罪預防宣導」、「訓練研習」與「聯誼活動」等做為計畫大綱，以明確當年工作詳細項



» 111年11月24日嘉義參訪大合照

目，俾利於執行。年度預算約160萬至170萬，經費收入來自會員會費、理監事職務捐款及顧問捐款。依《檢察機關遴聘榮譽觀護人實施要點》與《榮譽觀護人志願服務獎勵辦法》辦理，由運用單位彰化縣地檢署觀護人室進行考評。榮譽觀護人任期兩年，期滿得續聘。有無故未辦理或遲延辦理由檢察機關排定之事務，年度累計2次以上、個人榮譽觀護人每年參與觀護工作相關之訓練不足12小時，得不予續聘。

服務績效方面，該會榮譽協助接案輔導受保護管束個案，於109年至111年平均每年服務時數為1萬1,458小時，會員平均人數111人，平均每人每年投入103.22小時，得以減輕觀護人室案件壓力，有效減少個案回地檢報到而影響個案正常工作的情況，對個案有前科背景不願在職場曝光，確保人權，助益良多。另協助執行司法保護值櫃行政、「觀護情，年節馨」三節貧困慰問、「觀護情，勵學心」子女獎助學金專案、急難救助與法治教育等預防犯罪宣導活動。

教育訓練方面，依《檢察機關遴聘榮譽觀護人實施要點》規定，可分為基礎訓練、特殊訓練、成長訓練及領導訓練。新進榮譽觀護人需要參加基礎訓練及特殊訓練後，經實務訓練實習合格後，獲聘為榮譽觀護人。成長訓



» 110年1月20日彰監春節懇親



» 110年7月9日抗疫關懷



» 表揚110年度績優榮譽觀護人

練該會與地檢署觀護人室合作規劃相關課程，每年須完成12小時。榮譽觀護人參與訓練課程達77.2%，109年榮譽觀護人參加教育訓練總時數為1,185小時、110年榮譽觀護人參加教育訓練總時數為738小時、111年榮譽觀護人參加教育訓練總時數為1,790小時。

服務倫理與文化方面，彰化縣榮譽觀護人聘任期間為兩年，111年底共計108位，經續聘意願調查後，7位因健康、人生規劃或涉他案不予以續聘外，高達9成榮譽觀護老師深具服務認同感，112年續聘榮譽觀護總計101位。該會與地檢署於111年底共同招募培訓榮譽觀護人達26位，擬於112下半年度遴聘培訓榮譽觀護，共同促進社會安定與祥和。每3個月理、監事會，每年會員大會均是幹部志工晤談、溝通互動的機會，會後餐敘聯繫情誼。每月至少1次的反毒、反賄、司法保護宣導、設攤政令與法治宣導服務，社區處遇會議聯繫等活動都是志工間，志工與觀護人之間互動與互相緊密結合的機會。



» 111年6月6日捐贈彰監口罩800個



» 111年10月9日溪湖反賄選宣導

服務特色或特殊貢獻方面，如社區處遇符合柔性司法，由該會榮譽觀護人的志願服務，協助觀護人輔導每年近350位個案，每人平均負擔3至5位受保護管束案件，義務家庭訪視、參與宣導活動等，為司法保護奉獻。助人工作者少有具備法務與司法性質的特性，榮譽觀護人兼備具有輔導教化的功能，擔任受保護管束人的輔導老師，兼具輔導者、諮詢者、通報者、引導向上向善與監督者角色，協助復歸社會，降低再犯，提昇社會的安定和諧。

協進會榮譽觀護人積極參與，觀護輔導服務，司法保護宣導，預防犯罪，社區處遇等工作，或長期擔任陪伴型志工輔導個案更生人，熱心參與，無私奉獻，出錢出力，深受社會肯定。



臺南市立安南醫院委託中國醫藥大學興建經營志工隊

績優志工團隊

成立日期：102年1月1日

隊員人數：232人

主要服務類別：衛生保健

運用單位：臺南市立安南醫院
——委託中國醫藥大學興建經營

推薦單位：臺南市政府

臺南市立安南醫院（委託中國醫藥大學興建經營）為南臺灣第一間BOT醫院，志工隊服務範圍從院內各服務據點，更向外拓展至社區，服務內容及型式多元且有特色。在109年至111年期間，志工隊總服務時數共計8萬1,985小時，曾經榮獲109年度臺南市政府衛生局衛生保健志願服務業務評鑑第三名，服務績效優良。



» 幼童快樂學急救



» 急救教育推廣社志工前往幼兒園宣導



» 園藝輔助治療



» 烘培課程

為使志工管理制度化，並俾利志工業務承辦人執行志工管理之相關工作，特訂定「志工管理辦法」，對於志工隊組織編制與職責、招募、教育訓練、服務須知、考核、獎懲及退場機制等，均有明確規定；且每年審酌增修之必要。另編製「志工服務手冊」，明訂相關服務規範；院內各運用單位亦提供該單位服務手冊，供志工清楚服務範疇及應遵守之規則。為落實高齡友善服務，設榮退機制，定期評估高齡志工適任與否與不定期關懷高齡志工服勤狀況。

志工隊積極配合醫院願景及發展目標，雖然近3年遇新冠肺炎疫情，但志工隊仍維持200位以上，足見志工認同醫院核心與服務價值。志工除了於院內服務之外，並支援院外校園流感疫苗及新冠肺炎疫苗接種、社區活動課程、社區整合性預防保健服務。另有鑑於急救教育推廣之重要性，醫院特於109年邀請醫師與急救訓練講師培訓急救教育推廣志工；110年創立「急救教育推廣社」，針對鄰近幼兒園進行宣導；111年設計多元性急救教育課程，邀約鄰近學校一同加入急救

教育推廣行列；112年更持續擴展至學校、社區等地點推廣急救教育，規劃快樂學急救一日課程及創辦ABC急救夏令營。

全體志工都已完成志願服務法規定的基礎與特殊訓練，志願服務紀錄冊領冊率為100%。近3年共計辦理40場次教育訓練，包括：特殊、職前及在職訓練，且出席次數列入考核成績；完訓後需完成課程滿意度回饋，志工平均參訓率高達90%以上。另於109年起針對高齡志工辦理社區志工服務小教室，提供長者健康整合式功能評估等課程。

志工對於服務認同感及持續性皆非常高，服務年資5年以上志工170人，比率達73.3%即為明證。團隊與運用單位間互動關係良好，每年定期召開聯繫會議；志工隊每季召開1次幹部聯繫會議及2場次志工大會（併在職訓練，分平日場及假日場），討論隊務及改善方向。另各服務時段設關懷小組長關懷志工服務情形；醫院每年辦理感恩尾牙聚餐，每2年辦理志工隊旅遊，志工小組亦自辦聯誼活動，凝聚志工向心力，增進彼此情誼。

新冠肺炎疫情期間，志工採自願方式輪流支援疫苗接種站，遵循相關感染管制措施，及時採取適當的隔離防護措施。另具有插花及烘焙專長的志工結合社團及企業志工，每月於護理之家辦理豐富多元的活動，讓長者發揮想像力和創意力。

臺南市立安南醫院志工隊主動積極，全力配合醫院陸續增加及多元的服務內容，提供病人及家屬輔助性服務。同時回饋在地人的需要，落實在地服務精神，建立社區健康平台；深耕與紮實的服務，值得肯定嘉許。



» 社區整合性篩檢活動



» 社區整合性篩檢活動



衛生福利部中央 健康保險署北區 業務組顧客服務 志工隊

績優志工團隊

成立日期：90年1月1日

隊員人數：98人

主要服務類別：衛生保健

運用單位：衛生福利部中央健康
保險署北區業務組

推薦單位：衛生福利部中央健
康保險署

衛生福利部中央健康保險署北區業務組顧客服務志工隊服務於第一線，以親切、禮貌及有效率的服務態度，提供民眾健保業務諮詢及分流引導，使洽公現場順暢運行。在109年至111年期間，志工隊總服務時數共計5萬4,055小時，服務績效良好。

北區業務組依據健保署訂定之「志願服務實施要點」推展志願服務。全隊



» 顧客服務志工隊慶生活動暨聯繫會議，增進彼此合作默契

編制有5個服務分隊，分駐於中壢聯合服務中心及桃園、新竹、竹北、苗栗等4個聯絡辦公室；服務範圍涵蓋桃園市、新竹縣市及苗栗縣，約387萬人保險對象。各服務據點設置專責志工督導員，另由科室主管擔任志工督導長，並有完善的志工管理制度；且制定工作項目、服務內容簡表及櫃檯服務禮儀須知，使志工服務有所依循。

近3年志工隊總服務人次達86萬8,275人次，平均每月服務近2萬5,000人次；調查受服務民眾對志工整體滿意度高達85%，顯示民眾對志工服務品質的肯定。志工熱心協助民眾辦理健保卡拍照及下載全民健保快易通APP；110年起更創新數位科技服務LINE Bot，提供民眾客製化AI業務引導及照片傳送服務；志工並引導民眾在等候期間透過「北區聯服Line好友」協助表件填寫、健保卡製作之照片上傳或健保相關業務介紹。統計至111年12月止，志工隊已協助6,487人加入「北區聯服Line好友」；運用LINE Bot上傳製作健保卡之照片共計1萬2,723張，提升「以網路取代馬路」整體行政效率。



» 顧客服務志工隊成立20週年感恩茶會



» 志工重視教育訓練，學習健保新動態



» 顧客服務志工隊走動式服務，協助洽公民眾健保快易通APP宣導

全體志工都已完成志願服務法規定的基礎與特殊訓練，志願服務紀錄冊領冊率為**100%**。近**3**年共計辦理**20**場次教育訓練，以提升志工專業知能；課程內容主要包括：健保政策宣導、強化服務台接待及引導禮儀、標準化臨櫃健保卡申請作業。平均每場次教育訓練志工出席率高達**90%**，課後及時蒐集志工回饋意見，做為日後課程規劃參考。

志工對於服務認同感及持續性皆非常高，服務年資**10**年以上志工**66**人，比率達**67.3%**即為明證。團隊與運用單位間互動關係良好，並定期召開綜合討論會議，重視志工意見反映；且共同討論隊務發展。另不定期由督導員發送「志工傳閱單」，提醒志工值勤最新配合事項；設置志工隊**LINE**群組，溝通無時差，增加志工交流平台；亦辦理聯誼活動，增進志工情誼。

志工為協助推廣全民健保快易通**APP**及數位科技服務**LINE Bot**，積極學習，提升整體行政效率；並以走動的方式尋找需要協助的民眾，提供最適切之



» 顧客服務志工隊協助洽公民眾健保卡照片拍攝、裁切

及時服務；且發放博愛號碼牌予年長者、行動不便、攜帶幼兒及妊娠婦女等，安排快速服務，減少等候時間。志工更發揮濟弱扶傾精神，主動將部分車膳費捐贈健保愛心專戶，幫助無力繳納健保費民眾。

衛生福利部中央健康保險署北區業務組顧客服務志工隊秉持「心的服務、一生照護」的精神提供優質服務。近**3**年新冠肺炎疫情期間，每日服務人次仍維持近**1,200**人次，除了協助健保各項業務正常運作外，並支援量測體溫及手部酒精消毒等防疫措施，志工隊功不可沒。



» COVID-19期間服務不間斷，現場清消健康守護



新北市政府社會局三重社會福利服務中心志願服務隊

績優志工團隊

成立日期：民國87年7月10日

隊員人數：66人

主要服務類別：社會福利

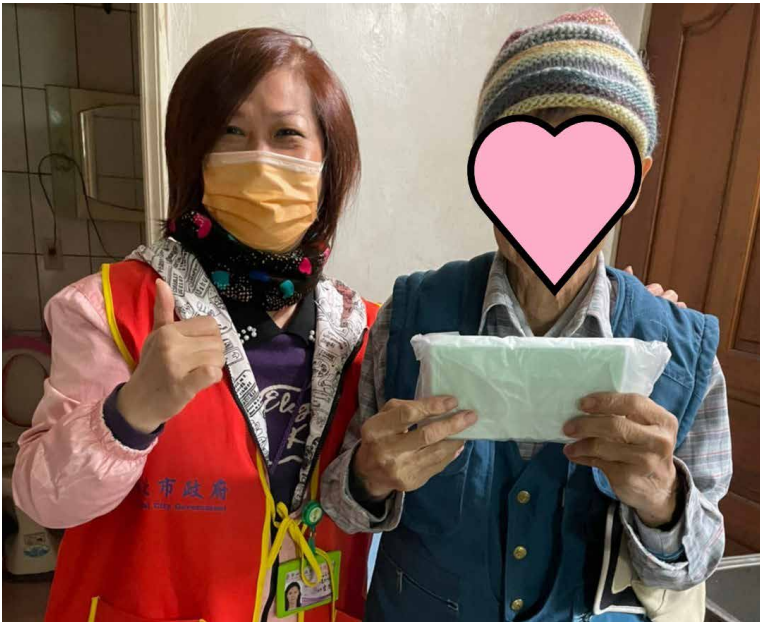
運用單位：新北市政府社會局三重社會福利服務中心

推薦單位：新北市政府社會局

新北市政府社會局三重社會福利服務中心志願服務隊成立於民國87年7月，平均每位志工服務時數達155小時，服務模式分為服務台組、社區關懷組（含獨老服務及溫心天使）及實物銀行組。另外成立防疫志工共同守護獨居長者健康，設立兒童遊戲室，由志工協助定期清潔與消毒，以及支援如親子會面、家長喘息服務，結合志工的編織長才，發起暖心編織活動，編織出團脖、毛背心及手套等愛心公益品，贈予安置之老人及身心障礙者，關懷溫暖入心。秉持著「高度自治，低度管理」原則，舉凡年度計畫、隊務基金管理、活動



» 109年11月14日國際志工日



» 109年志工發送防疫口罩



» 110年機構關懷



» 110年5月7日一日遊

規劃等皆由志工自身高度參與，頗獲在地好評。109年至111年獲得衛福部志願服務獎勵15人、新北市政府志願服務獎勵15人獲獎。

該志工隊因應運用單位需求而創新親子遊戲室：由志工協助定期清潔與消毒，以及支援如親子會面、家長喘息服務，提升脆弱家庭功能。也以編織愛心送暖，結合志工的編織長才，透過志工們的巧手逐年編織出團脖、毛背心及手套等愛心公益品，並至機構將編織品贈予安置之老人及身心障礙者。疫情期間更成立防疫志工：協助獨居長者領取口罩及防疫物資，共同守護獨居老人健康。且持續提供服務台電話關懷服務，並負責門禁防疫措施。

志工廣結與運用社會資源：一、餘裕蔬果惜食志工：配合市府政策與新北市果菜運銷股份有限公司共同推動「餘裕蔬果送愛心計畫」，每周協助分配餘裕蔬果並協助社區關懷據點等單位領菜，再烹飪供老人共餐及獨居老人的餐食，另也於



» 111年發年菜

年節結合年菜及民生物資，志工負責共同分裝及發放轄區弱勢家庭，於年節前關懷著有貢獻。二、成立義剪服務志工該隊與社團法人新北市善悅關懷協會進行跨單位合作，每月1次定點協助街友及獨居長者義剪，嘉惠弱勢民眾功不可沒。

「戀舊、喜新」發展多元服務方案：該隊勇於走出自己的熟悉圈，經由運用單位的安排，多次與民間社團共同參與受訓、聯誼及交流合作，並與民間單位共同辦理公益計畫活動，經由團隊交流，進而檢視自己的優缺點及優劣勢，並利用團隊的才能優勢，不斷創新服務方案，造福更多弱勢民眾。且該志工隊十分關注突破自我的議題，而自109年開始的「COVID-19防疫志工隊」，即是累積多年的服務能量及向心力，激發志工對於志願服務、服務內容及服務熱忱，實踐「志工愛獻、服務無限」精神，更展現了志工隊未來的目標及願景。



» 111年義剪



社團法人嘉義縣 志願服務協會志 工隊

績優志工團隊

成立日期：民國95年1月5日

隊員人數：57人

主要服務類別：社會福利

運用單位：社團法人嘉義縣志
願服務協會

推薦單位：嘉義縣政府

社團法人嘉義縣志願服務協會鑑於嘉義縣志願服務運用的蓬勃發展，於88年籌組成立，並自93年起協助嘉義縣志願服務業務之推展之推廣，承接嘉義縣志願服務推廣中心業務，社團法人嘉義縣志願服務協會志工隊成立於民國95年1月，平均每位志工服務時數達84小時，承辦志願服務推廣中心及協助政府推動遊民服務、性騷擾防治、新住民家庭服務、老人文康車、老人文康休閒巡迴服務車、老人保護巡迴宣導、性侵害防治等社會福利服務。

該志工隊如影隨形，多元發展，有青年志工、婦女志工、高齡志工、達人志工、家庭志工、夫妻志工…等，並隨協會遠征本縣18鄉鎮市，上山、下海及



平地，允文允武，使命必達。因應服務需求創新提出「發展多元志工服務」方案，如：【企度非凡】嘉義縣企業志工推展計畫，型塑社會企業服務回饋典範。推動嘉義縣老人文康車再生服務計畫，提供社區長者之長照巷弄C、老人社區關懷照顧據點服務體驗，增進社區長者之身體能力，保持身心健康，維持長者社會參與機會，使其身心狀況獲得改善提升。另也規劃【耆蹟再現-薪火相傳】嘉義縣高齡志工服務方案，透過古早味米食糕粿技能展演及耆老志工說明會，薪火相傳-青銀共融服務活動，耆老達人志工隊舞蹈組社區巡迴展演服務暨導等活動，鼓勵高齡者一同參與志願服務工作。

【幸福童年、志在我嘉】嘉義縣青年志工服務計畫：結合鄰近大專院校6位服務學習之學生及3位大學社工系實習生，推動青年志工服務方案，連結本縣三和國小，提供16位弱勢家庭及一般家庭之兒童山林生活體驗學習機會，藉以志工理念之推



» 企業志工



» 志工運動大會



» 老人文康車服務



» 宣導活動

廣，提倡助人利他之精神，著有績效。

該會志願服務制度健全，發展多元志工服務方案，提供志工適當的服務機會，發展個人自我實現的需求，成長自己、造福需要的人。該會建構多種溝通管道、LINE群組、臉書、網站等資訊平台，保持各項訊息之暢通，營造高效能團隊。志工成員凝聚

力高，志工人數每年保持一定質量。服務有品質，各項活動之辦理有口皆碑，自成立至今歷經多次評鑑皆為優等團隊及獲得多項獎勵與感謝。

102年12月7日榮獲祥和計畫志願服務運用單位評鑑優等獎。

103年12月17日榮獲中華民國志工總會頒授「全國績優志工團體獎」。

105年、109年榮獲嘉義縣祥和計畫志願服務運用單位評鑑優等獎。



» 宣導活動



交通部民用航空局 臺北國際航空站志 願服務志工團

績優志工團隊

成立日期：民國100年

人數：24人

主要服務類別：交通服務

運用單位：臺北國際航空站

推薦單位：交通部

交通部民用航空局臺北國際航空站志願服務志工團（以下簡稱松山機場志工團）依「旅客為中心」作為設計主軸，藉此透過志工提供「主動式、即時服務及正確指引」，讓機場除有硬體設備的智慧服務外，更能提升有「人」服務的溫度。擔任機場參訪之解說導覽工作，不管是平常日學校團體參訪、偏鄉社福團體參訪或周末在觀景台定時導覽，志工以活潑有趣的方式，進行航廈設施、搭機流程及航空知識解說，對於民航知識的推廣有正面助益。疫情期間參與「松山機場入出國境體驗活動」，讓民眾有機會能來松山機場體驗便捷的出入境流程並進行飛安宣導，受到國內外媒體關注，反應熱烈。



» 松機建築物設計理念解說

組織功能方面，每年舉辦志工座談會，以達交流、傳承經驗及分享心得之目的。為使志工容易辨識，出勤時統一著有「臺北國際航空站」字樣黃色專業服務志工背心及配戴名牌，以高度熱忱、和藹可親的態度提供主動式服務。另會不定時查核志工服務情形，如發現未遵守航空站規範之親切與主動式服務態度，將予以勸導並減班，如無改善即取消志工資格。



» 志工免費導覽航廈解說



» 志工協助健康聲明書發放



» 志工協助防疫相關工作事項

服務績效方面，每日主要工作項目之一，因旅客對機場環境的陌生，以親切且主動的方式精準判斷，協助旅客辦理搭機報到流程，降低旅客因環境陌生而產生的不安全感，平均服務次數每年有1萬5,200次。另每日主要工作項目之二以走動式即時服務，聆聽旅客詢問並正確回答或指引，志工執勤時，尤其對行動不便之旅客，更主動提供服務，平均服務次數每年有1萬9,548次。

配合假日出遊潮，固定每周六及周日下午1點30分辦理一場觀景台導覽，吸引大小航空迷一邊看機坪作業情形，一邊聆聽航空知識解說，一年估計接近100場。在疫情期間停出國旅遊，國際線客運量較疫情前減少72%。自民國109年6月7日國內疫情趨緩全面解封後，舉辦「松山機場出入國境體驗活動」，讓民眾有機會能來松山機場體驗便捷的出入境流程並進行飛安宣導。此活動經官方臉書發布後，受到國內外媒體關注。另為使旅客感受本站無障礙之舒適服務，航廈國際線及國內線入口處設有服務鈴，供需要協助之旅客使用，志工於旅客按鈴同時收到響鈴立即前往詢問，並依現場旅客需求提供即時服

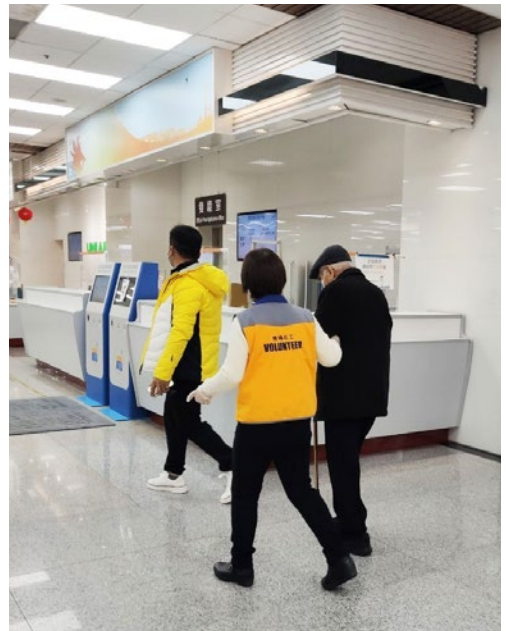
務，平均服務次數每年約**50**次，以降低旅客不便利感。

教育訓練方面，新進人員，經面試錄取者，於試用期需符合相關規定，始予辦理意外事故保險及相關事宜。新進人員皆須實習**6**次（每次**4**小時），實習結束且訓練合格者，始為錄用並正式排班服務。每年教育訓練參加人數達**98%**，教育訓練平均**4**小時，其他基本訓練**2**小時，總計平均訓練時數達**6**小時。志工對於教育訓練到課率與滿意度高，每位新進人員除先由資深志工帶領實習**6**次合格正式上線服務，同時提供「專業服務志工訓練教材」增加工作熟練度，定期辦理教育訓練與實務結合，提升服務品質。

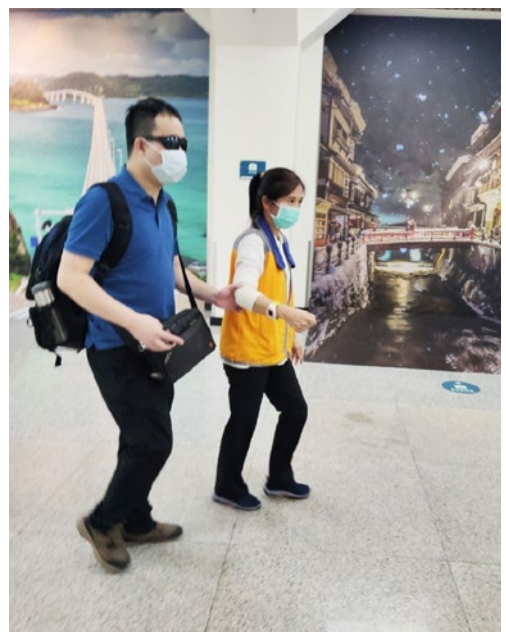
服務倫理與文化方面，志工團隊人數固定**24**位，輪值勤務為固定服務席位及走動式服務，流動率低。志工每日提供服務日報表，每周提供個人服務日誌，並建立**LINE**群組供隨時溝通、協調與待辦事項傳達。

服務特色或特殊貢獻方面，秉持專業的心、同理心、用心、誠意、敬意與耐心服務民眾。接待年齡層與身分背景不同之參訪團，面對不同聽眾，提供不同解說方式導覽服務。投入國際媒體接連報導之創新方案「松山機場搭機體驗活動」運作。疫情期間配合機場運作額外人力支援，協助防疫作業準備，檢驗試劑整理及發放旅客健康聲明書，解決搭機人潮擁塞情況。

松山機場志工團專業、認真且充滿服務熱忱，長期配合機場航班起降時間輪值排班，協助機場分擔旅客諮詢服務，在機場持續引進科技智慧化的潮流下，志工團隊提供定點、走動式面對面服務，對於創造「有溫度的機場體驗」功不可沒。



» 攙扶長者



» 協助視障旅客



交通部臺灣鐵路 管理局高雄運務 段高雄站志工隊

績優志工團隊

成立日期：90年1月1日

隊員人數：23人

主要服務類別：交通服務

運用單位：交通部臺灣鐵路管
理局（高雄運務段
高雄站）

推薦單位：交通部

交通部臺灣鐵路管理局高雄運務段高雄站志工隊（以下簡稱高雄站志工隊）已成立22年，對於高雄火車站的旅客提供周全的服務。高雄站於107年10月14日配合鐵路地下化通車啟用新站，由於車站範圍遼闊，旅客經常需要協助引導，高雄火車站特別設計普悠瑪造型行動服務車，由志工值乘，對旅客提供第一線的服務。此項服務除了立即解決旅客問題，也有效分擔車站旅客服務中心三至四成諮詢業務量，站員能更有效率處理專業服務工作，充分發揮志工的服務功能。



» 志工變身故事媽媽參與親子活動

高雄站志工隊依《交通部臺灣鐵路管理局實施志工要點》訂定高雄站志願服務計畫，主要任務係協助車站辦理第一線旅客諮詢、引導、支援車站活動及其他服務等相關事宜。志工依排班表出勤服務，每年年初統計前1年總出勤時數，達208小時（4小時*52週=208小時）為全勤，於志工聯誼茶會中，由高雄站站長頒發全勤獎狀以資鼓勵。志工係屬無給職，為激勵志工參與志願服務，編列經費酌予補助誤餐費，並直接匯入志工個人帳戶。

服務績效方面，每日上、下午班各2名志工值乘行動服務車，提供旅客服務（諮詢、指引及其他等）。站員輪流用餐時段，由志工支援剪、收票口工作，引導旅客使用自動售票機購票等，每日平均服務人次約300人。高雄站文物室典藏許多珍貴鐵道文物，每週五、六、日及國定假日上、下午各開放3小時供旅客及民眾免費參觀，開放時段由志工駐守並擔任導覽介紹，自108年4月1日開放以來，到訪人數已超過5,000人次，對於交通部臺灣鐵路管理局鐵道文化業務推廣及服務助益大。



» 志工特殊訓練大合照



» 志工展才藝創作高雄車站藏頭詩



» 年度運務段志工研習活動

教育訓練方面，新進志工於報名資料審核通過後，指派資深志工以一對一方式指導。試用期間3個月，試用期滿並通過志工督導考核後，提報為正式志工。平時訓練則邀請志工自由參加，車站每月辦理3梯次勤前教育訓練。年度訓練係配合志工聯誼活動，納入最新業務資訊，提升志工專業知識。

服務倫理與文化方面，除了110年因受新冠肺炎疫情嚴峻及志工個人因素影響流失率達11%之外，其他年度流失率為0%。志工隊成員年齡60歲以上占78%，流動性低，向心力高，新車站啟用後整體環境與設備優，志工對於服務單位高雄站提供之軟硬體、相關服務措施滿意度100%。每年高雄站之員工文康活動均邀請志工參加，志工平均參加比率超過50%。每年下半年由高雄運務段辦理志工研習會，邀請全段志工大會師，進行頒獎、座談及聯誼活動。

服務特色或特殊貢獻方面，高雄站具有外語專長之志工會配戴標示胸牌，供需要協助之外國旅客辨識。109年元月高雄站辦理春節揮毫活動，一對來臺

灣自由行的日籍旅客在日語志工協助下獲得繪有松鶴的特殊春聯，開心的拿著墨水未乾的春聯趕搭捷運往小港機場，為旅途畫上完美句點。

高雄運務段高雄站82年的歲月裡，留下了許許多多的珍貴鐵道文物。每一件文物都承載著一段歷史，都是鐵道歷史的「見證者」和「訴說人」。為了善盡社會責任，見證及傳承臺灣鐵道歷史，該運務段細心保存珍貴文物，設置文物室免費供旅客、民眾及團體參訪。文物室由志工駐守及導覽介紹，開放以來，參訪人數已超過5,000人。志工隊已成為支援車站動、靜態活動的最佳幫手。



» 行動服務車是親子拍照熱點



» 普悠瑪行動服務車提供最前哨服務



國家表演藝術中心 衛武營國家藝術文化 中心志工隊

績優志工團隊

成立日期：108年

隊員人數：55人

主要服務類別：文化

運用單位：國家表演藝術中心衛
武營國家藝術文化中心

推薦單位：文化部

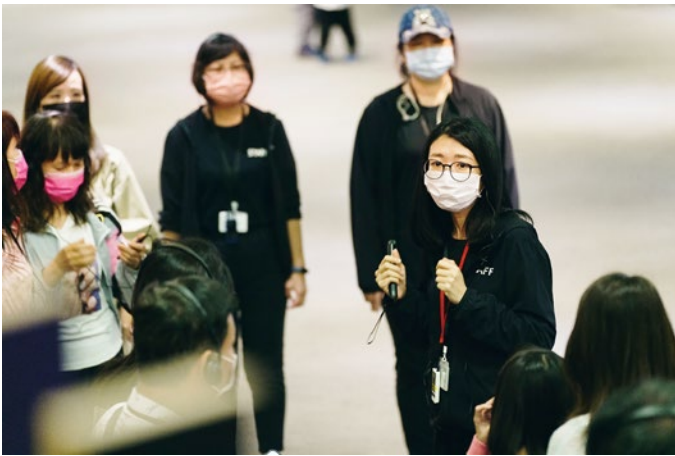
志願服務是一項兼具理性與感性、專業與非專業、有益社會與自我成長的工作。這類工作的主要執事者是「人」，但服務所關心的目標對象和願景，則不侷限於個人。也因此，欲落實各類志願服務工作願景的工作方式及運作型態，就呈現出多樣與複雜的形式。複雜多樣是志願服務工作的重要特徵，但這不意謂志願服務是駁雜難分，我們仍舊可從志願服務的生產要素，來檢視志願服務的良窳。本文以下將就「組織功能、教育訓練、服務倫理與文化」等4項志願服務生產要素，及「服務績效、服務特色或特殊貢獻」等2項服務成果，



》辦理第二季志工大會



» 志工帶領民眾於時光迴廊虛擬實境互動導覽體驗



» 志工為民眾公共空間定時導覽



» 志工音樂廳-廳院導覽

來簡介今年度榮獲全國績優志工隊（文化類）的「衛武營國家藝術文化中心志工隊」。希望透過如上梗概引介讓大家知曉這個值得肯定，表現出色的優秀志工隊伍。

衛武營國家藝術文化中心志工隊成立於107年10月11日，111年志工人數為55人、總服務時數為6,366.5小時、平均每人服務時數115.7小時、志願服務紀錄冊領冊率與志工投保率皆達100%。團隊每年皆依法提出志願服務計畫與預算，並制定國家表演藝術中心衛武營國家藝術文化中心志願服務人員管理要點，以此要點做為志工服務須知、志工權利與義務、志工考評與獎懲、財務與文書管理、工作規範與行政運作等等團隊經營管理之準則。該團隊管理具有高度自治／低度管理的特色；再者，導覽志工涉及若干專業知識，館方亦讓志工參與館內相關活動，以增進服務知能。

衛武營國家藝術文化中心志工隊將服務工作區分成導覽班、服務班、展覽班等三大部分。該館是台灣唯一全年每日提供至少2場導覽服務的文化機構。除一般導覽外，尚有時光迴廊虛擬實境

互動導覽、特色導覽（里長主題導覽、計程車司機主題導覽、大耳朵／大眼睛免費導覽），讓受眾多元及實踐結果佳，值得肯定。

目前衛武營國家藝術文化中心志工隊志工皆已依志願服務法規定完成基礎與特殊訓練。比較具特色的是該團隊相當重視志工的本職學能的培養，有若干具特色的訓練課程，如：即興表演課程、聲音表達課程、歐洲場館實地體驗等，能提升高志工能力，有益團隊留才及服務品質提升。又為維繫服務品質、服務認同及永續，衛武營國家藝術文化中心志工隊強調志工彼此、志工團隊與志工、館方與志工的三重交流機制。並過舉辦志工的各項聯誼活動及自主學習活動，以培養服務的默契、向心力、認同感與組織承諾。

在服務特色或特殊貢獻方面，衛武營國家藝術文化中心志工隊的服務特色與貢獻，以多元導覽與個別化導覽最具特色。如前所述的場館友善計畫等3項外，尚有「高雄市民免費定時導覽」、「志工演出彩排／特別體驗場」等服務項目，對文化藝術普及、導覽服務品質提升皆有貢獻，可做相似單位的借鏡與參酌。

衛武營國家藝術文化中心志工隊的優質表現可由以上概述得知，這群志工的積極奉獻，不僅落實「眾人的藝術中心」的願景，更讓文化藝術社區紮根方式更多元與普及。這是值得肯定的團隊，足以供其他團隊參酌，國境之南有您們真好。



» 志工參與《衛武營-2020年管風琴導覽》於音樂廳向講師劉信宏教授提問



» 志工參與急救人員安全衛生在職教育訓練-【CPR+AED研習證明】考證



國軍退除役官兵 輔導委員會臺北 市榮民服務處榮 欣志工隊

績優志工團隊

成立日期：民國95年1月

隊員人數：201人

主要服務類別：社會福利

運用單位：國軍退除役官兵輔
導委員會臺北市榮
民服務處

推薦單位：國軍退除役官兵輔
導委員會

國軍退除役官兵輔導委員會臺北市榮民服務處榮欣志工隊成立於民國95年，服務迄今已逾17年，平均每位志工服務時數達219小時，並本著「榮民服務榮民」、「榮民在哪裡，服務到哪裡」精神、以「在地化服務特色」、「組織化資源整合」、「在多化服務網絡」，主動提供即時專業服務，在地、熱忱、溫暖的多元服務，充分發揚袍澤大愛精神，協助家外榮民就業、就醫、就養等生活照顧服務及防疫總動員，共同守護榮民健康，著有成效。積極「拓展高齡志工服務」，促進高齡肯定自我價值，實現共好願景。





» 三節慰問

在疫情嚴峻期間，臺北市轄內65歲以上榮民眷多達4萬3千多人，是最需要關心的族群。因為有榮欣志工伙伴在照顧好自己健康之餘，更不間斷地提供即時有感服務，為榮民眷提供最大的服務能量，共同守護榮民眷的健康。也招募與運用高齡志工並拓展高齡志願服務工作，也鼓勵榮欣志工主動認養遺孤，志工服務熱忱不落人後，出錢出力貢獻卓著。

國軍退除役官兵輔導委員會臺北市榮民服務處榮欣志工隊以即時在地的志願服務，如前進退舍辦理愛心送暖活動，針對榮民眷緊急事



» 百歲慶生



» 感動服務

故提供急難救助及慰問、協助年邁獨居榮民眷辦理各項申請…等，以多元服務方式，實際的助人服務行動，提升榮民眷生活品質，充分發揮「助人最樂、服務最榮」的精神，著有績效。

國軍退除役官兵輔導委員會台北市榮民服務處榮欣志工隊協助推廣榮民

眷、志工等專屬的「數位榮福卡」，而該榮福卡是用APP數位平台，可以促使榮民眷食衣住行及娛樂，均可享有優惠，也可以透過該APP傳播獲知國軍退除役官兵輔導委員會相關服務資訊、福利措施…等，增加榮民眷及志工的向心力與凝聚力。



» 關懷訪視



» 醫療協處



金湖國小志工隊

績優志工團隊

成立日期：105年3月20日

隊員人數：73人

主要服務類別：教育

運用單位：金門縣金湖鎮金湖
國民小學

推薦單位：金門縣政府

志願服務是一項兼具理性與感性、專業與非專業、有益社會與自我成長的工作。這類工作的主要執事者是「人」，但服務所關心的目標對象和願景，則不侷限於個人。也因此，欲落實各類志願服務工作願景的工作方式及運作型態，就呈現出多樣與複雜的形式。複雜多樣是志願服務工作的重要特徵，但這不意謂志願服務是駁雜難分，我們仍舊可從志願服務的生產要素，來檢視志願服務的良窳。本文以下將就「組織功能、教育訓練、服務倫理與文化」等4項志願服務生產要素，及「服務績效、服務特色或特殊貢獻」等2項服務成果，來簡介今年度榮獲全國績優志工隊（教育類）的「金門縣金湖國小志工隊」。



» 本隊是一個老中青三代的大家庭，每年固定舉辦聯誼會聯繫情誼



» 本隊是金門縣唯一開設讀經班的志工隊，每年固定在校慶或畢業典禮表演



» 109年高齡志工榮退，於學校畢業典禮公開場合頒獎



» 110志工大會隊長改選全體大合照

希望透過如上梗概的引介讓大家知曉這個值得肯定，表現出色的優秀志工隊伍。

金湖國小志工隊成立於105年3月20日，112年志工人數為73人、111年總服務時數為2,395.5小時、平均每人服務時數32小時、志願服務紀錄冊領冊率與志工投保率皆達100%。團隊每年皆依法提出志願服務計畫與預算，並制定金湖國小志工隊組織運作暨服務準則，以做為志工服務須知、志工權利與義務、志工考評與獎懲、財務與文書管理、工作規範與行政運作等等團隊經營管理之標準。而之中較具特色事項為團隊運作經費除每年由校務基金撥款外，另外家長會也固定捐贈物資與禮券，供志工團使用。

服務績效方面，金湖國小志工隊將服務工作分為圖書組、導護組、環保組、溫媽媽組、故事組、讀經班組、活動組等7項工作類別，每項志願服務工作表現皆良好。特別是全校及校外兩種推廣閱讀，前者更因績效卓越，近2年分別獲得教育部友善校園卓越學校獎、教育部閱讀磐石獎的肯定。

目前金湖國小志工隊志工成員皆已依志願服務法規定完成基礎與特殊訓練。比較具特色的是該團隊每年皆舉辦1次在職暨特殊訓，訓練主題是由志工票擇出（近3年的主題分別為「愛與榜樣，用心理劇來提升親職效能」、熱縮片鑰匙圈創作、手機攝影技巧），除對志工的本職知能有所增益外，此項措施亦兼顧至各個志工的需求與興趣，有益於團隊留才。

金湖國小志工隊為維繫服務品質、服務認同及永續經營，除建置工作協調與督導機制，以統合協調服務工作的穩定性與合宜度外；另外也舉辦志工的各項聯誼活動，以培養服務的默契、向心力、認同感與組織承諾。

就服務特色或特殊貢獻方面而言，金湖國小志工隊的服務特色與貢獻表現在推動地區閱讀風氣、推廣志願服務精神、健全友善學習環境、鼓勵高齡志工參與等4大類，其中尤以閱讀推廣最具特色（包括：全縣學子繪本閱讀推廣、全縣親子論語閱讀推廣、全校SDGs主題閱讀推廣），值得其它相似單位的借鏡與參酌。

金湖國小志工隊成立的時間並不長，但由以上概述可知，這群志工的積極奉獻，已實實在在地落實該團隊自許的格言：「志願服務是最美好的存在，有志願服務的地方，就是天堂！」。這是個值得肯定的團隊，足以供其他團隊參酌，金門有您們真好。



» 溫媽媽組志工隊：安撫幼兒情緒，協助幼兒入學適應



» 志工隊環保組不管是38度的炎夏或是6度的凜冬，每周固定辛苦的整理垃圾場



內政部移民署北 區事務大隊臺北 市服務站志工隊

績優志工團隊

成立日期：92年12月1日

隊員人數：38人

主要服務類別：移民行政

運用單位：內政部移民署北區事
務大隊臺北市服務站

推薦單位：內政部

內政部移民署北區事務大隊臺北市服務站志工隊透過志工積極友善的溫暖問候及協助引導解說，在外來人士心中留下美好印象，進而提升我國國際形象。茲就服務現況，以下針對「組織功能」、「服務績效」、「教育訓練」、「服務倫理與文化」及「服務特色或特殊貢獻」等5大面向敘述之：

組織功能方面，內政部移民署北區事務大隊臺北市服務站於92年成立志工隊，現有志工38人，截至111年12月底，領有服務證及紀錄冊人數占志工總人數比率皆為100%，志工平均服務年資10年。志工組織架構明確，由服務站指



» 參與多元文化活動，化身文化傳播大使

派1人擔任志工督導，負責督辦志工隊各項業務。另設志工隊隊長一職，負責志工間溝通協調與宣達各項規定，任期為3年，每3年召開志工大會選出下一任志工隊隊長與其他幹部。

服務績效方面，志願服務結合通譯人員，增加服務效益，發展出多語化的志願服務型態，讓語言隔閡不再成為障礙。內政部移民署臺北市服務站志工隊服務對象皆為外來人口（包含外國人、無戶籍國民、港澳居民、大陸地區人民及有戶籍國民），基於我國移民法規針對不同人別採取不同法令規範，志工提供諮詢服務時亦需了解案情與適用法規，並適時予以導引及說明。109年至111年止，總共服務13萬7,829人次，共6,000小時之志願服務時數，平均每小時服務約23人次。

志工隊於109年「招募新住民志工」，並聘請其擔任多元文化講師，向其他志工介紹母國文化。另外不僅著重新住民母國文化的認識，也於教育訓練中引進「原住民服飾講座」及「參訪故宮課程」，培養對於我國各項文化之理解，將志工打造成文化傳播大使，深厚志工隊文化底蘊。



» 臺北市服務站志工隊合影



» 協力推動抗疫工作，降低疫情傳播風險－志工協助測量體溫



» 志願服務結合通譯解說（右1印尼通譯），增加服務效益

教育訓練方面，每年規劃2次志工教育訓練課程（共9個小時），課程內容包含「志願服務內涵」、「家庭暴力防治」、「溝通與協調技巧」及「居停留法規介紹」等，另外規劃一堂課與時事接軌或多元文化塑造課程，109年至111年，志工隊共辦理6次志工教育訓練，其中多元文化與時事課程共4堂課，包含「原民服裝文化與穿戴之美」、「從故宮認識我國傳統文化」、「消費糾紛與反詐騙」及「電動自行車政策宣導」，總計教育訓練27小時，總參加人次達254人次。109年至111年起，調查內政部移民署北區事務大隊臺北市服務站志工隊對於教育訓練課程滿意度，針對課程內容及是否有所幫助進行問卷調查，平均滿意度均達95%以上；繼續從事志願服務比例達100%。

服務倫理與文化方面，每3個月針對出勤情形、服務態度、參加訓練、團隊精神等層面進執行考核，109年至111年考核分數皆高達80分以上，臺北市



» 協力公部門政策推動，擴大宣導效能—陸籍志工蘭嵐（位中間）協助電動自行車宣導



» 友善外來人士服務，提升國際形象—志工協助外來人士填寫居留表格

服務站團隊積極與網絡單位齊心成為同心圓，在109年至111年之間由志工督導參與至少10次以上相關教育訓練（如新移民資源整合聯繫會議、責任通報人員聯繫會議、跨文化工作研討會等）。

服務特色或特殊貢獻方面，協力公部門政策推動，擴大宣導效能；協力推動抗疫工作，降低疫情傳播風險。內政部移民署北區事務大隊臺北市服務站志工隊將志願服務朝向多元化、國際化的方向發展，結合駐點通譯人員，發展出多語化的志願服務型態，讓語言隔閡不再成為障礙，外來人士也能體會到志工的服務熱忱。

綜言之，內政部移民署北區事務大隊臺北市服務站志工隊對於外來人士的申請案協助、說明引導、新住民諮詢。志工提供專業與真誠的協助，協助解決問題。向洽公民眾宣導各項政府措施及觀念宣導，擴大宣導效能，提升服務效益。



勞動部勞工保險 局臺北市辦事處 志工隊

績優志工團隊

成立日期：83年3月1日

隊員人數：48人

主要服務類別：勞政

運用單位：勞動部勞工保險局

推薦單位：勞動部

為有效運用社會人力，強化服務功能、增進民眾對勞工保險各項業務之了解，並建立良好社區關係，於民國83年3月1日勞保局局慶日正式成立志工隊（臺北市辦事處志工隊前身），投入協助櫃檯服務行列。以下茲就「組織功能」、「服務績效」、「教育訓練」、「服務倫理與文化」及「服務特色或特殊貢獻」等5大面向進行敘述：

勞動部勞工保險局臺北市辦事處志工隊於民國83年成立志工隊，現有志工48人，全體年齡平均達66.5歲，係為高齡志工團隊，截至111年12月底，領有服務證及紀錄冊人數占志工總人數比率皆為100%。志工隊依洽公需求區分綜



志工尾牙聯歡晚會



» 教育訓練-教導志工使用手機認證方式登入
本局e化服務系統



» 志工協助行動不便人士優先使用愛心櫃檯



» 志工親切地提供民眾所需表格並加以說明

合諮詢、快速列印及快速收件等**3種**櫃檯，為平衡民眾快速服務、減省等待時間需求及團隊特性，安排志工輪班為每日**3班制**輪值。透過志工隊的組織進行民主運作及服務推動。志工隊服務公約要求志工值勤次數每月不得少於**3次**或全年不得少於**36次**，鼓勵志工積極參與定期舉辦之教育訓練及聯誼，以凝聚向心力，強化團隊精神。如無正當理由，連續**2次**教育訓練未參加，將列入控管名單，故出席率達**8成5**以上。

服務績效方面，**109年**迄今已為**26位**服務年資滿**3年**，服務時數達**300小時**以上的志工申辦「志願服務榮譽卡」；近**3年**北辦志工隊有**14位**志工榮獲「衛生福利部」與「勞動部」頒發志願服務績優人員的獎勵。**111年**服務總時數為**13,710小時**，總服務人次為**42萬8,088人次**，平均每位志工服務時數為**286小時**。

因應政策放寬自**111年4月8日**起對於確診**COVID-19**之被保險人進行居家照護期間得依規定請領傷病給付，為避免申辦人潮群聚增加感染風險，透過志工提供防疫意見，建議北辦可成立「確診**COVID-19**勞保傷病給付室外諮詢服務及收件窗口」，北辦自**111年6月**設置專區受理該類案件，民眾如單純遞送確診**COVID-19**

傷病給付申請書，或僅諮詢相關問題時，免於進入辦公場所，即由志工引導至該窗口，加快送件速度，同時達到防疫效果。

教育訓練方面，109年至111年新進志工共訓練27人次。109年至111年受疫情影響，實體訓練場次多數停辦，在勤志工訓練6場次，每場次3小時，另固定每月初及不定時現場召集志工宣達業務最新訊息或注意事項。109年至111年全體志工教育訓練參與比例約為85%。109年至111年每人平均訓練時數共18小時，因故未參與實體訓練的志工須於事後補課（書面或影音檔），教育訓練完成率為100%；教育訓練課程滿意度達98%以上。

服務倫理與文化方面，志工隊之隊員年齡屆於50至75歲之間，平均服務年資近7年，服務年資達5年以上者佔46%，為使志工產生凝聚力及形塑志工文化，志工隊透過正式課程訓練、團體活動、會議及非正式的聚會等進行交流與傳承。

服務特色或特殊貢獻方面，志工隊多數為退休婦女，目前65歲以上的志工約佔75%，每日臨櫃服務案量中，諮詢老年退休權益約為8成，以國民年金、勞保老年給付及新制勞工退休金三大案類為大宗。民眾在排隊等候時可先透過志工協助，志工提供簡易答覆及所需表格，協助民眾先填寫，如遇不識字的長者或不會寫國字的外籍人士或配偶，則主動協助、耐心溝通代填申請書表，大幅提升櫃檯服務的效率。

綜言之，勞動部勞工保險局臺北市辦事處志工隊以精實的教育訓練、資深志工服務經驗傳承、志工隊長領導及隊員們凝聚力與向心力。志工隊展現高度的行動力與榮譽感，誠如志工們的感言，『當志工的初衷就是想燃燒自己照亮別人，在每件小事上兢兢業業地做到盡善盡美』。



» 新冠疫情爆發志工在入口處實施本局相關防疫措施



» 志工協助民眾使用影印機



桃園市 桃園地政事務所 志願服務隊

績優志工團隊

成立日期：90年1月22日

隊員人數：51人

主要服務類別：地政

運用單位：桃園市桃園地政事務所

推薦單位：桃園市政府地政局

桃園市桃園地政事務所志願服務隊，以「智慧桃園，活力地政」為服務願景，提供民眾優質地政服務。以下茲就「組織功能」、「服務績效」、「教育訓練」、「服務倫理與文化」及「服務特色或特殊貢獻」等5大面向進行敘述：

桃園市桃園地政事務所志願服務隊，成立於民國90年1月，現有志工51人，志願服務紀錄冊領冊率100%。為落實政策推行及落實服務，設有一般志工、專業志工、青年志工及高齡志工等。志工隊以志願服務方式，貫徹「用心服務，以客為尊」的服務理念。109年至111年計有20位志工榮獲中央及上級機關獎勵，110年度榮獲桃園市志願服務「績優志工團隊獎」肯定。



» 109年環境教育訓練合照

在志工工作內容設計，包括「協助引導民眾洽辦案件」、「地政專業諮詢服務」以及「假日政令宣導服務」。在「志願服務證及服務紀錄冊之使用管理」，除依循依據志願服務法第9條、第12條規定發給志工「志願服務紀錄冊」及「志工服務證」，並規定志工執勤時須穿著志工隊背心及佩帶志工服務證，以利民眾辨識。同時，結合「E化管理-智慧生活市民卡加值運用」配合桃園市政府推動智慧生活市民卡加值應用推廣計畫，結合志工差勤管理，實施市民卡簽到退機制。

在服務績效方面，志工服務項目包含地政法令諮詢、協助填寫書表、影印及指引…等，以服務人次論之，109年為1萬3,167人次、110年為9,834人次、111年為1萬8,099人次；每小時服務人次也逐年提升，至111年為每小時5.3人；每年節省之人事費用約新臺幣（以下同）32萬元；109至111年合計志工服務時數為8,216小時，人事費用約138萬288元〔168元（111年基本時薪）*8,216小時〕，扣除辦理109年至111年志願服務經費支出41萬7,236元，節省約96萬3,052元（平均1年節省約32萬1,017元）。相關服務績效如下表：



» 109年土地公國際民俗藝術節政令宣導



» 111年志工嘉年華金質獎頒獎活動

桃園市桃園地政事務所志願服務隊服務績效

服務項目	服務績效		
	109年	110年	111年
地政法令諮詢	1,247	625	1,001
地政書表協助填寫	105	59	55
指導辦理土地登記	615	306	509
影印、指引	11,184	8,834	16,494
其他	16	10	40
總服務人次合計	13,167	9,834	18,099
總服務時數	2,956	1,836	3,424
平均每小時服務人次	4.5	5.3	5.3

在服務品質的呈現上，每年辦理為民服務滿意度調查，志工服務平均滿意度如下：109年97%、110年97%、111年99%，顯示民眾對志工之服務品質的肯定。檢視實際服務項目，包括透過線上取號服務，民眾現場等候時間縮短至10分鐘，省時幅度達80.77%，便利性深獲民眾肯定。重新製作高齡／友善窗口服務專區標示，並於112年起於1樓電梯旁設置高齡／友善服務鈴，由1樓志工協助引導，提供肢體障礙、身心障礙及高齡族群使用。

教育訓練方面，「增進志工團隊凝聚力」與「專業知能的增強」為志工訓練的核心，提供各類型的教育訓練課程供志工夥伴參加。在增進志工團隊凝聚力與專業知能增強為志工訓練核心，共計辦理27場教育訓練，參與人數為130人，總時數為348.5小時，其中特殊訓練11場、40人次，時數為104小時，在職訓練16場、90人次，時數為244.5小時，訓練完成後之評估滿意度達99%。



» 111年志工座談會會後留影紀念



» 一般志工引導服務情形



» 專業志工協助填寫書表情形

服務倫理與文化方面，在服務認同感及持續性，從109年至111年的3年間志工保持高度認同感，服務10年以上志工占志工人數3分之1且0流失率。同時，為促進團隊與運用單位之互動關係，辦理志工座談會並建立志工督導制度。同時透過志工LINE群及志工園地，形成志工文化。

在服務特色或特殊貢獻方面，提供多樣化貼心、暖心的優質服務，透過宣導海報、短片及官網、FB及podcast廣播節目等方式，提供多語言志工、專業加值的不動產糾紛調處委員及退休同仁的測量志工。

總體而言，桃園市桃園地政事務所志願服務隊具有健全之組織功能及完備之教育訓練，且向心力與凝聚力強，成員互動交流良好，溝通順暢，具服務熱忱，深獲民眾肯定。透過專業地政志工與一般志工雙軌服務方式，提供地政法令諮詢，保障民眾權益。尤其，志工團隊發展多元、具特色，包含青年志工、暑假小志工及綠美化志工，近年更積極招募專業加值的不動產糾紛調處委員志工及退休同仁的測量志工；實踐以「智慧桃園，活力地政」為服務願景，提供民眾優質地政服務。



臺中市政府 地方稅務局 沙鹿分局志工隊

績優志工團隊

成立日期：91年1月1日

隊員人數：78人

主要服務類別：財稅

運用單位：臺中市政府地方稅務局
沙鹿分局

推薦單位：臺中市政府地方稅務局

臺中市政府地方稅務局沙鹿分局職掌臺中市海線地區8個行政區地方稅稽徵工作，為提供多元創新服務及鼓勵市民投入志願服務行列。以下針對「組織功能」、「服務績效」、「教育訓練」、「服務倫理與文化」及「服務特色或特殊貢獻」等5大面向進行敘述：

臺中市政府地方稅務局沙鹿分局於91年成立志工隊，現有志工78人，截至111年12月底，領有服務證及紀錄冊人數占志工總人數比率皆為100%。志工隊以營造「稅務志工暖暖幫」為團隊目標，對外投入社區傳遞幸福；對內鼓勵參與凝聚力量，打造溫暖人心的品牌概念。同時，以「看見需要，轉動幸福」的服務理念，志工夥伴提供的親切服務「暖實力」提供有感服務。依據志願服務法第7條規定、落實臺中市及總局志願服務願景，以「臺中志工，幸福傳遞



» 110年志工舉辦盛大聯誼慶生會合影



» 110年志工參與南寮登山步道淨山活動



» 111年志工參訪新竹新城社區合影



» 111年志工聯繫會議合影於本分局前廣場

中」為號召，每年滾動檢討訂定「志願服務執行計畫」，並為活躍樂齡、打造多元文化服務「新氣象」訂定「高齡及新住民志工招募及參與志願服務推動計畫」。

志工隊辦理志工隊正、副隊長及小組長幹部選任。正、副隊長負責團隊事務規劃及財務管理；小組長負責各組組員間團隊事務之傳達及彙整，各司其職、分工細膩，藉以迅速建立團隊共識。在維護衛生福利部志願服務資訊系統，新進志工基本資料建檔、離隊志工資料刪除，各類服務時數皆即時更新。尤其採用雙重勾稽服務時數，志工值勤除運用志工服務平台線上簽到退外，另以紙本簽到退作為備份及核對之用。

服務績效方面，109年為5萬885人次、110年為3萬8,055人次、111年為4萬3,202人次；每年節省之人事費用約新臺幣（以下同）45萬元：109至111年合計志工服務時數為8,380小時。相關服務績效如下表。

臺中市政府地方稅務局沙鹿分局志工績效表

單位／人；時；元

年度績效 服務項目	109年		110		111年	
	人次	時數	人次	時數	人次	時數
引導及翻譯	50,586	3,065	36,801	2,227	40,877	2,577
專業諮詢	50	118	63	126	50	100
租稅宣導	180	36	250	50	200	60
社區服務關懷	60	3	941	9	2,075	9
合計	50,885	3,222	38,055	2,412	43,202	2,746
志工人數	72		75		78	
平均服務	707	45	507	32	554	35
節省經費 (註)	509,076		385,920		461,328	

註：每年基本工資*志工服務時數。（109年基本工資每小時158元；110年基本工資每小時160元；111年基本工資每小時168元。）

每年透過問卷調查志工服務滿意度，109年至111年之平均滿意度各為93.06%、98.24%及98.62%，顯示民眾對志工服務品質給予高度肯定。志工隊參與社區服務，募集愛心物資，關懷獨居老人及失依兒童，落實社區互助並實踐社會關懷。志工隊培育稅務宣導先鋒，深入社區協助租稅宣導活動；同時進行跨機關志工交流，促進多元服務，走訪新住民協會及電台招募志工並且與靜

宜大學志工策略聯盟。建置志工隊專屬「緣聚志工暖暖幫」臉書，並於租稅宣導活動時邀請民眾追蹤粉絲專頁，不定期上傳團隊參與公益活動、聚會聯誼及隊員優良事蹟，激勵志工團隊榮譽感，提供永續服務的動力，截至111年底，計有1,644位追蹤者，累積發文154篇。

在教育訓練方面，採「師徒賢拜，傳承服務」就地辦理新進志工實地見習訓練，由資深志工實地帶領學習，熟悉稅務服務內容、服務引導等注意事項，並分享傳承值勤經驗，共同為民眾提供有溫度的服務。為提升志工參與訓練意願，結合「實體」與「視訊」遠距教學方式，讓志工可選擇總局所屬八分局就近參訓。志工教育訓練滿意度極高：平均滿意度為109年98.65%、110年98.99%及111年97.56%。同時，訓練後繼續從事志願服務意願高，志工留任比率為109年100%、110年95.8%及111年96%，顯示志工均給予教育訓練高度評價。

服務倫理與文化方面，在服務認同感上志工續聘意願高達95%以上，展現對志工隊服務的高度認同感。志工服務年資5年以上比率高達63%，其中服務年資10年以上占14%。志工隊除召開工作協調會議及聯繫會議之外，建立志工意見處理機制、落實督導制度，並透過志工正式及非正式活動串聯志工，形塑志工文化。

服務特色或特殊貢獻方面，對外積極實踐「看見需要，轉動幸福」的核心理念；對內積極營造「活躍樂齡，凝聚歸屬」的友善環境。志工隊的5大特色為「跨域合作交流」、「活躍樂齡，傳遞幸福」、「主動關懷，隨時激勵」、「營造大家庭，凝聚向心力」以及「多元學習，服務好品質」。後續持續協助志工夥伴持續學習AI新事物落實志願服務，智慧服務。

綜言之，臺中市政府地方稅務局沙鹿分局志工隊組織明確、運用多元模式落實教育訓練，並以「師徒賢拜，傳承服務」落實志工精神及服務，藉由志工高度凝聚力及與社區串連合作，展現親切熱忱的「暖實力」有感服務。



» 虎年局長親送蘋果祝福志工平平安安



» 109年志工募集物資訪視捐贈獨居老人



彰化市公所 觀光導覽志工隊

績優志工團隊

成立日期：102年7月27日

隊員人數：30人

主要服務類別：觀光

運用單位：彰化市公所觀光導覽
志工隊

推薦單位：彰化縣政府

彰化市公所有效結合社會人力資源，培養熱心公益具服務熱誠之志願服務人員，於民國102年成立「彰化市公所觀光導覽志工隊」，協助彰化市公所推動觀光行銷業務、觀光景點導覽解說、支援各項觀光活動、接待來訪貴賓等，推廣彰化市優質旅遊體驗，促進觀光產業發展，加強國內外遊客對本市各觀光景點、美食及風俗民情的瞭解，提升旅遊品質，發揮志願服務精神。以下茲就「組織功能」、「服務績效」、「教育訓練」、「服務倫理與文化」及「服務特色或特殊貢獻」等5大面向進行敘述：



» 元清觀導覽

組織功能方面，彰化市公所觀光導覽志工隊於現有志工30人，截至111年12月底，領有服務證及紀錄冊人數占志工總人數比率皆為100%。志工組織落實民主化的程序，並且透過有組織的團隊落實服務。

在服務績效方面，志工服務以戶外導覽志願服務、觀光活動服務、貴賓接待服務、其他行政支援服務等為主。109年至111年志工總投入時數為2,900小時，服務受益人數為247萬1,558人（詳見下表）。志工隊具備多位外語導覽解說能力志工，協助彰化市公所貴賓接待：109年2月15日日語導覽接待日本北海道上川郡東神樂日台親善協會19人、111年9月17日支援接待日本津山與彰化扇庫線上連線活動。

彰化市公所觀光導覽志工隊服務績效

年度 \ 項目	志工投入總時數	志工投入總人次	接受服務 受益對象總人次
109年	736	179	77,939
110年	1,091	181	242,287
111年	1,073	204	2,151,332
3年總計	2,900	564	2,471,558

註：111年因辦理扇型車庫百年慶活動，參與活動民眾較多。

教育訓練方面，志工需定期接受在職訓練，且所有訓練課程須全程參與，以充實服務時所需技巧與知能，提供更完善的服務品質；109年至111年訓練時數共計411小時。

服務倫理與文化方面，服務認同感及持續性志工除了身體家庭工作等因素離隊外，均認同服務宗旨繼續從事，其中服務年資9年共15人，服務年資7年共5人，服務年資5年共12人。志工隊同時透過各項的會議、志工督導及聚會，形塑志工文化。

服務特色或特殊貢獻方面，彰化市公所觀光導覽志工隊為走動式戶外觀光導覽服務志工，並招募兼具有英文、日文導覽經驗之志工，服務對象除了在地居民，更遍及全台及海外人士，其年齡層從幼兒到老年人皆有。志工隊依服務

對象的需求提供多元化的服務，以良好的互動及解說方式提供適切的服務。

綜言之，志工隊積極強化整合社會資源，提供優質的服務品質，從在地到國際化的服務節涵蓋其中，團隊持續擴大服務能量，讓彰化走出去、世界走進來！



» 扇形車庫導覽



» 孔廟導覽



» 南瑤宮導覽



» 文學步道導覽



» 小西街導覽

附錄：

112年全國績優志工團隊選拔實施計畫

一、目的：

為落實志願服務法，建立志願服務制度，鼓勵運作良好、著有績效之志工團隊，以激勵士氣，並精進服務品質與效能。

二、依據：志願服務法第19條第2項。

三、主辦單位：衛生福利部（以下簡稱本部）。

四、協辦單位：中央目的事業主管機關、各直轄市、縣（市）政府。

五、參選條件：符合下列各項資格之志工團隊

- （一）111年12月31日前在各機關（構）、學校、法人或政府立案團體成立滿3年以上之志工團隊。
- （二）志工團隊人數達20人以上，且對推動志願服務工作，確有具體優良事蹟者。
- （三）近6年（106年至111年）未曾獲本部獎勵者（獲獎紀錄公告於本部志願服務資訊網／公告區／最新消息，網址：<https://vol.mohw.gov.tw/>）。

六、推薦作業：

- （一）志願服務法所定各中央目的事業主管機關及各直轄市、縣（市）政府均得擇優推薦符合參選條件者，每單位至多可推薦2個團隊。
- （二）為鼓勵企業參與志願服務，請各中央目的事業主管機關、直轄市、縣（市）政府擇優推薦推動志願服務工作確有具體優良事蹟之企業志工團隊參選。
- （三）各中央目的事業主管機關、直轄市、縣（市）政府辦理志工團隊推薦作業，應填具推薦表（如附件1），檢同相關證明文件於7月31日前（以郵戳為憑）函送本部辦理複審。

七、評選項目及程序：

- （一）評選項目：組織功能、服務績效、教育訓練、服務倫理與文化、服務特色或特殊貢獻（如附件2）。

(二) 評選程序：

1. 初審：各中央目的事業主管機關及各直轄市、縣（市）政府於6月30日前受理志工團隊報名，初審後，擇優推薦至多2個團隊，於7月31日前造具名冊（如附件3）連同推薦書表送本部辦理複審。
2. 複審：
 - (1) 由本部敦聘學者專家7人組成複審委員會，就各中央目的事業主管機關、直轄市、縣（市）、本部或本部所屬機關所推薦之志工及志工團隊進行書面審核，選出優良者。
 - (2) 複審成績總分達80分以上者，方具獲選資格。
 - (3) 本部召開複審會議，由複審委員會評定當選志工團隊，至多以25個團隊為原則。

八、獎勵表揚：

- (一) 績優志工團隊：各頒給獎牌1面及獎勵金。
- (二) 得獎團隊名單公布於「衛生福利部志願服務資訊網站」（<https://vol.mohw.gov.tw/>），專函通知，並擇期公開頒獎表揚。

九、附則：

- (一) 請依本計畫所定期程送件，以郵戳為憑，逾期概不受理。
- (二) 推薦資料製作規格：各單位推薦志工團隊請按評選項目檢送推薦表（如附件1）、近3年（自109年1月1日起至111年12月31日止）之書面報告（報告大綱如附件4）、相關佐證資料及資料使用授權同意書（如附件5）各一式10份，並附服務活動照片6張，另附電子檔或USB（內含推薦表、書面報告及活動照片電子檔，以利專輯製作）1份。
- (三) 書面報告請用A4規格紙張，不超過10頁為原則（不含佐證資料），以WORD標楷體16字型，固定行高22pt，橫式繕打；影印文件請以A4規格紙張，文件請裝釘整齊；照片請以4×6格式，並加註照片說明。相關表單可至本部志願服務資訊網站（<http://vol.mohw.gov.tw/>）／公告區／最新消息下載。
- (四) 推薦資料請正式備函掛號寄送至：11558臺北市南港區忠孝東路6段488號社會救助及社工司收，服務電話：（02）85906624（所送資

料及照片概不退還，請自行留底稿）。

（五）績優志工團隊獎勵金，由本部專函通知獲獎團隊之運用單位掣據辦理撥款（請提供匯款存款帳戶）。

（六）績優志工團隊所屬之運用單位，請依規定就有功人員予以敘獎或獎勵。本計畫協辦單位之中央目的事業主管機關、各直轄市、縣（市）政府參與人員，並請優予敘獎。

十、經費來源：本計畫由本部112年度預算支應。

十一、預定工作進度表

工作項目	月別	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
1. 本部函頒實施計畫，請中央部會及地方政府開始受理推薦報名	◎							
2. 中央部會及地方政府受理團隊報名（6/30截止收件）	◎	◎	◎	◎				
3. 中央部會及地方政府完成初審作業（7/20前完成）				◎	◎	◎		
4. 本部接受中央部會及地方政府推薦收件（7/31截止收件）					◎			
5. 本部複審會議（暫訂9月下旬）						◎		
6. 公布獲選名單（10月中旬）							◎	
7. 獎勵金核撥						◎	◎	
8. 編印績優團隊專輯						◎	◎	
9. 頒獎表揚								◎

十二、本計畫經核定後實施，修正時亦同。

附件1

112年全國績優志工團隊推薦表

茲推薦

參加112年全國績優志工團隊選拔，敬請查照。

此致

衛生福利部

推薦單位：

負責人：

(簽章)

地 址：

承辦人：

聯絡電話：

電子信箱：

(請加蓋推薦單位關防)

中 華 民 國

112

年

月

日

參選團隊資料

團隊名稱	(請寫全銜)		團隊人數	人	成立日期	年 月 日
運用單位	(請寫全銜)	地址			承辦人 電話及 電子信箱	
隊長及聯絡人	職稱	姓名	通訊地址			聯絡電話 及行動電話
	隊長					
	團隊聯絡人					
主要服務類別 (擇1勾選)	<input type="checkbox"/> 社會福利 <input type="checkbox"/> 衛生保健 <input type="checkbox"/> 環境保護 <input type="checkbox"/> 生態保育 <input type="checkbox"/> 消防救難 <input type="checkbox"/> 交通服務 <input type="checkbox"/> 教育 <input type="checkbox"/> 文化 <input type="checkbox"/> 經濟 <input type="checkbox"/> 財稅 <input type="checkbox"/> 戶政 <input type="checkbox"/> 民政 <input type="checkbox"/> 警政 <input type="checkbox"/> 地政 <input type="checkbox"/> 役政 <input type="checkbox"/> 司法 <input type="checkbox"/> 法務 <input type="checkbox"/> 體育 <input type="checkbox"/> 科技 <input type="checkbox"/> 消費者保護 <input type="checkbox"/> 外交／國際援助 <input type="checkbox"/> 其他_____ (請說明)					

團隊概況	志工服務年資	合計	1年以下	1年至未滿3年	3年至未滿5年	5年至未滿10年	10年以上	填表說明： 1. 服務年資係以志工在該團隊之年資計算。 2. 「志工人數」以當年12月31日數據為準。 3. 志願服務紀錄冊領冊率之計算：不限推薦單位核發之紀錄冊，若志工所持紀錄冊為其他單位核發亦認定為已領冊。						
		人	人	人	人	人	人							
	年度別 項目	109年		110年		111年								
	總服務時數													
	志工人數													
	平均每人服務時數													
	志願服務紀錄冊領冊率													
	為志工辦理團體保險投保率													
受獎紀錄														
具體服務事蹟或貢獻	請重點摘錄書面報告內容（如報告格式）													
推薦單位審查意見														
初審機關意見	1. 同意推薦。 2. 初審意見：				承辦人核章： 首長核章：									

說明：

1. 受獎紀錄（以縣市或全國性受獎紀錄為主）請註明：受獎日期、頒獎單位、獎勵名稱。
例如：109年衛生福利部「全國績優志工團隊」。
2. 具體服務事蹟或貢獻：請以109至111年間推動志願服務之服務績效、具體服務事蹟或貢獻，請重點摘錄書面報告內容，並以條列方式填寫，600-800字為原則；對事蹟發生之時間、地點、對象及事蹟內容均應具體說明。
3. 本推薦表請一律以WORD檔，標楷體16號字型，A4紙張列印，連同近3年之書面報告、相關佐證資料及「資料使用授權同意書」各1式10份（正本1份，影本9份），資料切勿散裝，以A4大小簡單裝訂整齊，正本資料請附照片6張，照片恕不退還。
4. 「團隊名稱」及「運用單位」均請填寫全銜，以利公文往來、業務聯繫及獎牌製作、獎勵金撥款作業。
5. 本表可至本部志願服務資訊網站（<http://vol.mohw.gov.tw/>）／公告區／最新消息下載。

附件2

112年全國績優志工團隊獎評選項目

一、組織功能（占20分）

- （一）志願服務計畫（包括：志願服務年度工作計畫及經費預算、志工需求評估、工作內容設計等）
- （二）志工服務規則（如：職務說明書、標準工作作業流程等）
- （三）志願服務證及服務紀錄冊之使用管理（含衛生福利部志願服務資訊系統之管理運用）
- （四）志工考評及獎懲（如：對於不適任之志工不予續任之退場機制）
- （五）團隊之組織運作（如：定期會議之召開、幹部之遴選、選任等）
- （六）財務及文書管理（含資訊系統之運用）
- （七）其他

二、服務績效（占40分）

- （一）服務計畫之執行績效（可採服務數量、品質、效率及效益之方式呈現，如：受服務者滿意度調查等）
- （二）創新方案之服務績效
- （三）結合與運用社會資源
- （四）改善服務品質之具體措施及成效

三、教育訓練（占20分）

- （一）訓練計畫（如：志工基礎、特殊、督導或其他在職訓練等）
- （二）訓練規劃及執行情形
- （三）訓練教材或手冊（請檢附樣本乙份）
- （四）訓練具體績效（請以全體志工參與各項訓練之比例及平均訓練時數）
- （五）訓練完成後之評估（如：志工繼續從事志願服務百分比及參與者對課程內容滿意度評估）

四、服務倫理與文化（占10分）

- （一）服務認同感及持續性（如：最近3年志工成長率／流失率【有特殊原因者，可加註說明】、志工滿意度調查結果等）
- （二）團隊與運用單位之互動關係（如：召開工作協調會報之次數、督導制度、志工督導／承辦人學經歷及接受相關訓練情形…等）
- （三）志工間之互動關係（如：各項聯誼活動辦理情形、團隊內部資訊溝通傳達方式…等）

五、服務特色或特殊貢獻（占10分）

附件3

112年全國志願服務績優志工團隊選拔推薦名冊彙整表

初審機關名稱：_____

共 _____ 隊

編號	主要服務類別	團隊名稱	團隊人數	成立日期	運用單位名稱	運用單位地址	承辦人／電話

附件4

績優志工團隊書面報告格式

一、組織功能

- (一) 志願服務計畫
- (二) 志工服務規則
- (三) 志願服務證及服務紀錄冊之使用管理
- (四) 志工考評及獎懲
- (五) 團隊之組織運作
- (六) 財務及文書管理
- (七) 其他

二、服務績效

- (一) 服務計畫之執行績效
- (二) 創新方案之服務績效
- (三) 結合與運用社會資源
- (四) 改善服務品質之具體措施及成效

三、教育訓練

- (一) 訓練計畫
- (二) 訓練規劃及執行情形
- (三) 訓練教材或手冊
- (四) 訓練具體績效
- (五) 訓練完成後之評估

四、服務倫理與文化

- (一) 服務認同感及持續性
- (二) 團隊與運用單位之互動關係
- (三) 志工間之互動關係

五、服務特色或特殊貢獻

附件5

112年全國績優志工團隊選拔志工團隊資料使用授權同意書

本同意書係衛生福利部（以下簡稱本部）依據中華民國「個人資料保護法」與相關法令之規範，說明將如何蒐集、處理及利用112年全國績優志工團隊選拔推薦資料，並妥善保護志工團隊資料；當您簽署本同意書時，表示已閱讀、瞭解相關規定並同意無條件提供志工團隊資料。

一、**基本資料內容**：本部因辦理112年全國績優志工團隊選拔與頒獎活動所需，蒐集志工團隊資料內容說明如下：

個人姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、志願服務運用單位、聯絡方式（通訊或戶籍地址、電話、電子信箱）等，或其他得以直接或間接識別個人的相關資訊。

二、**蒐集資料目的**：僅供本部辦理112年全國績優團隊選拔與頒獎活動等相關業務使用。

三、如未取得志工團隊之同意並簽名蓋章，本部將無法審核所提之推薦相關資料。

四、您已詳閱上述內容，並同意本部於合理範圍內處理及使用或團隊的個人資料，且同意本部留存本同意書，供日後查驗。

立 同 意 書 人：（請團隊隊長簽名並蓋章）

身分證統一編號：

戶 籍 地 址：

中 華 民 國 112 年 月 日

※ 本同意書務必請志工團隊（隊長代表）親自簽署



衛生福利部



官網



FB 粉絲團



Line @



志願服務資訊網