

# 新竹市志願服務推廣中心 1-6 月成果報告

(新竹市政府委託至愛服務協會承辦)

項目	內容	數量	具體成效
行政諮詢	諮詢服務	827 人次	1. 單一窗口提供志願服務理念、人力媒合、教育訓練、活動宣導、業務及法規等諮詢。 2. 「輪值志工」諮詢服務紀錄並分析服務類別：「教育訓練」340 人次最多，其次分別為「志工媒合」148 人次、「行政諮詢」119 人次、「政令宣導」116 人次、「資訊網絡諮詢」72 人次、「其他」20 人次、「活動諮詢」12 人次。
	志願服務紀錄冊	49 人次	協助民眾申請核發計 49 人。
E 化、資訊網絡	志工註冊	245 人次	1. 計志工註冊 75 人、會員註冊 170 人、2 單位註冊。 2. 志工教育訓練及活動皆採 E 化式線上報名。 3. 主動提供已註冊個人及單位志願服務訊息、志工媒合及招募、活動訊息與推廣等。
	衛福部志願服務資訊整合系統	1-5 月	協助 27 個志願服務運用單位解決使用衛生福利部志願服務資訊整合系統的操作問題，47 次諮詢服務。
	Line 官方帳號	1-5 月	1. 好友人數： <u>1,744</u> ，新加入好友人數： <u>20</u> ，發出訊息： <u>15</u> ，推播次數： <u>18,884</u> 2. 透過 line@ 的設置可一次同時發佈訊息給所有有效粉絲，讓民眾接收無時差。 3. 針對個別民眾的問題回答，同時可提供客製化諮詢服務。
教育訓練	基礎訓練	1 場 106 人次	1. 於 3/14 辦理基礎訓練計 1 場次，參訓人數合計 106 人。 2. 每場問卷調查顯示師資滿意度皆達 9 成，知識提升度達亦超過 9 成以上。
教育訓練	幸福推手～校園暖系列-青少年志工倍增計畫	5 場次/ 640 人次	協助曙光女中辦理志工教育訓練 (1) 1/4 辦理基礎訓練，參訓人數 320 人。 (2) 5/26-5/28 辦理 4 場次社福類特殊訓練，參訓人數 320 人。

活動宣導	109 年促進志願服務活動-『金鼠迎春』贈送春聯活動』	01/14	1. 為肯定志工奉獻服務社會的熱忱與精神，1/14 假新竹市衛生社福大樓 7 樓會議室舉辦。 2. 邀請 6 位書畫家現場揮寫及畫春聯，媒合 20 位志工的參與及協助，讓活動能順利開展和福惠志工，共致贈 281 位志工春聯與書畫。
配合主管機關事項	新竹市立動物園志工招募	36 場次/ 160 人次	媒合平日 26 場次 76 人次、假日 10 場次 84 人次志工協助新竹市立動物園各項活動的支援。
	媒合新竹市藥局防疫志工	02/01- 05/31	媒合 41 家藥局 1,360 人次志工，協助本市藥局各項防疫工作的支援。



本會多年協助新竹市政府辦理各項公益活動／上圖為模範父親表揚與林市長合照留影

附件二-2

二、109 年 6-12 月工作計畫報告：

工作項目	時間	內容及說明	預期效益
基礎訓練	7-10 月	充實志願服務人員服務知能，提升志願服務人員服務品質。	提升本市民志願服務紀錄冊領冊率，達全民皆志工。
特殊訓練 (社福類)	7-11 月	強化志工專業知能，充實服務內涵，以帶動服務品質的提升。	提升本市民志願服務紀錄冊領冊率，達全民皆志工。
社福類志願服務運用單位聯繫會報	07/17 11/17	促進各志願服務目的事業主管機關及運用單位的協調聯繫。	透過會議有效交換服務經驗，凝聚服務共識。
志工才能訓練	8 月	園藝治療及彩妝技巧	透過不同形式的才藝才能訓練課程，發展與發掘志工的特質與專長。
衛福部資訊整合系統研習	8/10 月	建置完整性志願服務相關資料，並善加運用該資訊系統相關功能及資訊	提升志願服務運用單位了解衛生福利部志願服務資訊整合系統功能與相關操作。
高齡志工教育訓練	8-11 月	於社區辦理，採彈性的上課方式辦理志工訓練(課程分期進行、每次 1-2 堂課、活潑式教學、用語選擇)	提升高齡者樂於加入銀髮志工服務行列，活化社區資源。
督導訓練 成長訓練 領導訓練	9-11 月	凝聚志工服務共識，強化志工團隊管理之效能，提昇志工服務的品質	提升志工督導或幹部之資訊知識與技能
巡迴訪視-運用單位	7-11 月	邀請志願服務學者專家提供客製化的諮詢輔導服務	協助志工團隊改善問題與規劃未來推動方向及策略。
國際志工日	12/06	展現全市志工及團隊蓬勃朝氣與動能，凝聚旺盛士氣與溫馨力量。	藉本市 3,000 位志工大會師展現志工來自社會各階層之多元化，共同慶祝「國際志工日」，彰顯「人人當志工、處處有志工」

## 新竹市 109 年社會福利類志願服務運用單位評鑑實施計畫

109 年 06 月 19 日核定

壹、依據：志願服務法第 19 條第 3、4 項規定辦理

貳、目的：

一、為了解本市社會福利類志願服務運用單位推展志願服務之實施概況和成效。

二、獎勵評鑑績優之社會福利類志願服務運用單位與承辦志工業務人員。

參、評鑑方式：遴聘志願服務之專家學者、資深具實務經驗背景人士（共 2 人）及本處代表（共 1 人），組成 3 人評鑑小組，進行書面評鑑。

肆、主辦單位：新竹市政府(以下簡稱本府)

伍、受評單位：經主管機關核備，106 年 12 月 31 日前成立之社會福利類志願服務運用單位。

陸、評鑑期程：109 年 7 月至 9 月止。

一、期程說明

（一）遴選評鑑委員：8 月遴選邀請評鑑委員。

（二）受評單位報送書面資料：8 月中旬截止收件。

（三）進行書面審查：9 月召開評審會議，進行受評單位之評鑑。

（四）評鑑報告編撰及成果公布：9 月上旬完成評鑑成果報告，並公布評鑑成績。

（五）敘獎及公開表揚：12 月完成績優單位公開表揚。

二、實施期程甘特圖

評鑑內容進度	7 月	8 月	9 月	12 月
簽擬評鑑計畫及經費	◎			
評鑑說明會		◎		
遴選評鑑委員		◎		
受評單位提交書面資料		◎		
召開評鑑會議進行書面審查			◎	
績優結果公布			◎	
公開表揚				◎

## 柒、評鑑指標

項目	評鑑內容	配分	
管理 宣導 面	組織運作	1. 志工組織圖及分工情形	20
		2. 志願服務年度工作計畫	
		3. 相關會議次數、時間及紀錄	
		4. 法規配合程度和辦理情形	
	招募計畫	1. 志願服務年度計畫規劃辦理情形	10
		2. 志願服務推廣、招募成效	
	教育訓練	1. 志工完成基礎或特殊訓練之人數、比例	10
		2. 其他教育訓練辦理情形及成效	
	督導管理	1. 資料建立及更新情形（各項行政、活動檔案建立及管理情形）	15
		2. 志工工作手冊訂定情形	
		3. 志願服務證、紀錄冊之發放、登錄管理情形與志願服務榮譽卡申請管理情形	
	考核與獎勵	1. 志工督導訓練情形	15
2. 志工考核辦理情形（包含出勤次數、工時考核及服務績效考核等）			
3. 志工福利辦理情形（包含聯誼、聚餐、保險與表揚等）			
績效 面	1. 團隊服務目標達成情形（服務人次、比率等）	10	
	2. 對於本市社會福利之貢獻或服務特色		
	永續經營	社會資源開發、運用及聯結（包含財力、物力、場地設備等）	10
創新面	社會福利創新方案設計與執行成效(例：銀髮志工運用等)	10	

## 捌、評鑑程序

- 一、受評單位按評鑑指標，研提 107-108 年度之書面報告，於 109 年 8 月 20 日前，將書面報告及相關檔案夾，送達本府（社會處）彙整。
- 二、由評鑑小組就受評單位所提報之書面報告及相關資料，加以審核並召開評鑑會議，評審出績優單位。

## 玖、評鑑應檢附資料

- 一、評鑑資料均以 107、108 年之推動成果為準，由各受評單位按評鑑細目先行自評（附表一），並研提志工基本概況表（附表二）及書面報告（請以 A4 紙張，以 word 軟體、14 字型標楷體，固定行高 24pt 橫書繕打）。
- 二、將上開資料及相關資料書夾（1 式 6 份，影印文件亦請用 A4 紙張，與相關文件裝訂整齊），於 109 年 8 月 20 日前，送達本府(社會處)彙整。

拾、成績評定及等第：依評鑑成績排序取優等 1 名、甲等 2 名。

## 拾壹、評鑑結果與獎勵

- 一、凡評列優等之單位（1 名），將擇期公開表揚，頒發獎狀乙面及獎助價值新台幣 30,000 元之設備。
- 二、凡評列甲等之單位（2 名），將擇期公開表揚，頒發獎狀乙面及獎助價值新台幣 10,000 元之設備。

(附表一)新竹市 109 年度社會福利類志願服務工作評鑑 自評表

項目	評鑑內容	配分	自評分數	說明
管理 宣導 面	組織運作	1. 志工組織圖及分工情形	5	
		2. 志願服務年度工作計畫	5	
		3. 相關會議次數、時間及紀錄	5	
		4. 法規配合程度和辦理情形	5	
	招募計畫	1. 志願服務年度計畫規劃辦理情形	5	
		2. 志願服務推廣、招募成效	5	
	教育訓練	1. 志工完成基礎或特殊訓練之人數、比例	5	
		2. 其他教育訓練辦理情形及成效	5	
	督導管理	1. 資料建立及更新情形（各項行政、活動檔案建立及管理情形）	5	
		2. 志工工作手冊訂定情形	5	
		3. 志願服務證、紀錄冊之發放、登錄管理情形與志願服務榮譽卡申請管理情形	5	
	考核與獎勵	1. 志工督導訓練情形	5	
		2. 志工考核辦理情形（包含出勤次數、工時考核及服務績效考核等）	5	
3. 志工福利辦理情形（包含聯誼、聚餐、保險與表揚等）		5		
績效 面	服務績效	1. 團隊服務目標達成情形（服務人次、比率等）	5	
		2. 對於本市社會福利之貢獻或服務特色	5	
	永續經營	社會資源開發、運用及聯結（包含財力、物力、場地設備等）	10	
創新面	社會福利創新方案設計與執行成效（例：銀髮志工運用等）	10		
合計		100		

填表人：

負責人：

(附表二)

新竹市 107 年度 志工基本概況表

單位名稱														
志工服務內容														
志工隊數					志工人數				上年度人數					
志 工 資 本 資 料														
年齡概況	18歲以下		18-29歲		30-49歲		50-64歲		65歲以上					
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女		
教育程度	研究所		大(專)學		高中(職)		國中以下							
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女				
職業別	工商界		公教人員		退休人員		家庭管理		學生		其他			
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女		
志工人數增減分析														
志 工 發 展 SWOT 分 析														
內 部							外 部							
S-優勢 (Strength)							O-機會 (Opportunity)							
W-劣勢 (Weakness)							T-威脅 (Threat)							

新竹市 108 年度 志工基本概況表

單位名稱														
志工服務內容														
志工隊數					志工人數				上年度人數					
志 工 資 本 資 料														
年齡概況	18歲以下		18-29歲		30-49歲		50-64歲		65歲以上					
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女		
教育程度	研究所		大(專)學		高中(職)		國中以下							
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女				
職業別	工商界		公教人員		退休人員		家庭管理		學生		其他			
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女		
志工人數增減分析														
志 工 發 展 SWOT 分 析														
內 部							外 部							
S-優勢 (Strength)							O-機會 (Opportunity)							
W-劣勢 (Weakness)							T-威脅 (Threat)							