基隆市111年度志願服務社會福利暨綜合類志願服務運用單位

評鑑報告

基隆市政府　編印

中華民國111年7月

基隆市111年度志願服務社會福利暨綜合類運用單位評鑑報告

目　　錄

壹、評鑑作業規劃與執行……1

一、 訂頒評鑑計畫……1

二、 辦理評鑑工作坊……1

三、 評鑑進行方式……1

四、 成績評定及獎勵……2

貳、評鑑結果……3

一、111年社福暨綜合類評鑑獎勵名單……3

二、111年社福暨綜合類評鑑參與名單……4

參、複審評論及建議事項……6

肆、綜合建議事項……16

壹、 評鑑作業規劃與執行

一、頒定評鑑計畫

為激勵本市各社會福利類綜合類志願服務運用單位有效推展志願服務業務，落實志願服務法定事項，保障志工服務權益，充分運用志工人力及連結社會資源，以提升志願服務品質與績效，依志願服務法第 19 條規定頒定「基隆市 111 年度社會福利暨綜合類志願服務運用單位評鑑實施計畫」。為鼓勵各運用單位積極參與，本次評鑑不分組評比，並增列獎勵名額至 12 名，屬「公部門」之運用單位如獲選進入複審(上限為 4 單位)。

二、辦理評鑑工作坊

為鼓勵本市各社會福利類綜合類志願服務運用單位積極參與評鑑，本市志願服務推廣中心配合本次評鑑辦理 2 場次評鑑精進工作坊，協助志願服務運用單位瞭解評鑑辦理之宗旨目標和各項指標內容，便利其完成評鑑資料之彙整準備作業，以提升單位自主參與評鑑之意願，讓受評單位未來在精進、拓展志願服務工作業務上更有具體之目標方向。本次評鑑共有 32 個運用單位參與，較往年增加不少，評鑑精進工作坊確實發揮很好的輔助效果。

三、評鑑進行方式

依據「基隆市 111 年度社會福利暨綜合類志願服務運用單位評鑑實施計畫」分 3 階段：

(一)第 1 階段－「自評」：由受評單位就評鑑項目給予自評分數（填寫自評表），並依實際執行情形提報書面報告。

(二)第 2 階段－「初審」：本府社會處業務單位就受評單位提供之

書面資料進行評分，選出前12名進入複審。

(三)第3階段－「複審」：複審訂於111年7月15日假本市志願服務推廣中心辦理，邀請實踐大學社會工作學系石泱副教授、中華民國志願服務協會劉香梅顧問及台北市志願服務推廣中心張家明主任擔任委員。

四、成績評定及獎勵

(一)依評鑑成績分為以下三個等第：

1. 特優：複審成績排名第1、2名者，頒發獎狀1幀及柒仟元獎勵金。
2. 優等：複審成績排名第3、4、5名者，頒發獎狀1幀及伍仟元獎勵金。
3. 甲等：複審成績排名第6、7、8、9、10、11、12名者，頒發獎狀1幀及參仟元獎勵金。

(二)為感謝各運用單位共同協力完善志願服務工作，提升基隆市志願服務之品質與量能，特頒發感謝狀予所有參與評鑑的運用單位。

貳、 評鑑結果

111 年社福暨綜合類評鑑獎勵名單

等第	運用單位
特優	基隆市家庭福利服務中心(社工科)
	基隆市暖暖區過港社區發展協會
優等	基隆市政府社會處老人福利科
	基隆市安樂區五福社區發展協會
	財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會基隆分事務所
甲等	基隆市暖暖區公所
	基隆市信義區仁壽社區發展協會
	基隆市婦幼福利服務中心(婦救科)
	基隆市信義區智慧社區發展協會
	基隆市安樂區永康社區發展協會
	大壯觀願景發展協會
	基隆市代天宮

111 年社福暨綜合類評鑑參與清冊

序號	運用單位
1	大壯觀願景發展協會
2	安樂區五福社區發展協會
3	信義區仁壽社區發展協會
4	基隆市駱駝志工協會
5	中山區西華社區發展協會
6	中華民國紅十字會台灣省基隆市支會
7	信義區智慧社區發展協會
8	安樂區永康社區發展協會
9	基隆市全民志工協會
10	台灣喜信家庭關懷協會
11	暖暖區碇祥社區發展協會
12	代天宮
13	安樂區七賢社區發展協會
14	財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會基隆分事務所
15	財團法人中華基督教碇內浸信會
16	基隆市志願服務協會

17	基隆市救國團
18	基隆市天籟藝文協會
19	基隆市城上城發展協會
20	社團法人基隆市生命線協會
21	暖暖區過港社區發展協會
22	義昭社區發展協會
23	中正區社寮社區發展協會

序號	運用單位(公部門)
1	安樂區公所
2	中正區公所
3	信義區公所
4	暖暖區公所
5	中山區公所
6	社會處老人福利科
7	基隆市家庭福利服務中心
8	基隆市婦幼福利服務中心
9	國際家庭服務中心

參、 複審建議事項

序號	運用單位	評 論 及 建 議 事 項
1	暖暖區公所	劉香梅委員： 1. 訂定完整的年度志願服務工作計畫，將年度重點工作與例行業務並列於年度計畫中。 2. 社會資源(包括：人力、物力、財力及其他等)連結係指：運用單位自辦活動連結「單位外部」的資源，而非指單位內部的資源；並儘可能提供量化數據、受益(或參加)人次，以展現連結成果。 3. 訂定志工考核相關規定或辦法，包括：考核指標(項目)及配分、不適任志工輔導及退場機制、志工考核表；且每年至少應辦理 1 次志工考核，以作為續聘、獎勵、輔導及退場之依據。 4. 加強發展多元志願服務，並說明各類志工人數及受益人次，以展現推動成效。 5. 加強推動具特色與創新之志願服務措施或方案，並說明參與服務之志工人數及受益人次，以展現推動成效。 石泱委員： 1. 志工隊的人數計算建議應在同時間點上做計算，另外，志工隊人數有下降及高齡化趨勢，建議能及早做因應。 2. 建議可以針對來洽公民眾進行服務品質滿意度看法。 張家明委員： 1. 運用計畫應每年調整，每年皆可擬定不同的目標，並提供每年簽核紀錄。

		2. 志工隊仍應辦理幹部或志工會議作為工作內容的討論，不應僅有聯誼。 3. 志工考核的標準化，未來也可以建構退場或志工輔導機制。 4. 少了圖書館志工，如何強化志工人數可能要有所準備。
2	社會處老人福利科	劉香梅委員： 1.每年度居家老人服務隊實施計畫應有重點工作項目、特色或創新服務。 2.居家老人服務隊實施要點應定期檢視修正。 3.加強發展多元志願服務，並說明各類志工人數及受益人次，以展現推動成效。 4.持續推動具特色與創新之志願服務措施或方案。 石泱委員： 1. 社區資源連結應寫出在服務提供上與那些外單位合作搭配，合作單位與合作的內容也要寫出來。 2. 高齡志工的運用人次計算方式有誤，高齡志工如有 97 人，運用人次應會高於此數值。 張家明委員： 1. 志工的在職訓練可以多強化專業服務隊。 2. 針對獨老可以利用志工力量多開發不同的創意服務。 3. 因為志工離職所以考核人數與志工人數不同。 4. 有要求志工離職要事先申請(離職申請書)

3	基隆市家庭福利服務中心(社工科)	劉香梅委員： 1.每年度志願服務人員執行計畫應有重點工作項目、特色或創新服務。 2.應說明連結社會資源(包括：人力、物力、財力及其他等)內容；並儘可能提供量化數據、受益(或參加)人次，以展現連結成果。 3.雖有檢附志工服務考核佐證資料，但仍應於書面報告內簡要說明：考核指標(項目)及配分、過程及結果；並附志工考核表樣式。 4.加強發展多元志願服務，並說明各類志工人數及受益人次，以展現推動成效。 5.加強推動具特色與創新之志願服務措施或方案，並說明參與服務之志工人數及受益人次，以展現推動成效。 石泱委員： 1. 在志願服務預算編列部分應依年度和預算使用項目(非來源)進行編列及呈現。 2. 四個館的服務時數差異極大，宜針對不同館別進行服務時數分析。 張家明委員： 1. 戲劇宣導志工相當有特色。 2. 志工協助宣導影片拍攝。 3. 有提供高齡志工彈性值班時間
4	基隆市婦幼福利服務中心(婦幼及救助科)	劉香梅委員： 1.每年度志工隊實施計畫應有重點工作項目、特色或創新服務；另志工隊服務規定亦應定期檢視修正。 2.應說明連結3個同濟會資源(包括：人力、物力、財力及其他等)辦理活動情形；並儘可能

		提供量化數據、受益(或參加)人次，以展現連結成果。 3. 志工考核表內應有綜合建議或志工督導意見，並訂定不適任志工輔導及退場機制。 4. 加強發展多元志願服務，並說明各類志工人數及受益人次，以展現推動成效。 5. 加強推動具特色與創新之志願服務措施或方案，並說明參與服務之志工人數及受益人次，以展現推動成效。 石泱委員： 1. 資料整理與呈現應依評鑑指標做文字說明和描述，另外佐證資料是參考的附件，而非所有的資料都是佐證資料。 2. 社區資源連結係指與外單位的合作上的內容，而非辦理什麼活動，故應呈現外單位提供何種協助或內容。 張家明委員： 1. 資料需要做說明。 2. 提供假日親子 DIY 服務。 3. 長期發行志工刊物。
5	台灣兒童暨家庭扶助基金會基隆分事務所	劉香梅委員： 1. 訂定完整的年度志願服務工作計畫，將年度重點工作與例行業務並列於年度計畫中。 2. 社會資源(包括：人力、物力、財力及其他等)連結應儘可能提供量化數據、受益(或參加)人次，以展現連結成果。 3. 訂定志工考核相關規定或辦法，包括：考核指標(項目)及配分、不適任志工輔導及退場機制、志工考核表；且每年至少應辦理 1 次

		志工考核，以作為續聘、獎勵、輔導及退場之依據。 4.加強發展多元志願服務，並說明各類志工人數及受益人次，以展現推動成效。 5.加強推動具特色與創新之志願服務措施或方案，並說明參與服務之志工人數及受益人次，以展現推動成效。 石泱委員： 1. 志工人數從 109 年到 110 年減少 31 人，建議分析離隊原因及未來的因應策略， 2. 社區資源連結應以資源單位為主，非以活動項目為主，寫出資源連結單位提供何種內容(人力、物力、財力)。 張家明委員： 1. 至少應以基隆分事務所擬定年度計畫。 2. 有結合富邦企業志工。 3. 使用青年志工進行課輔。 4. 每季有志工督導會議。
6	暖暖區過港社區發展協會	劉香梅委員： 1.訂定完整的年度志願服務工作計畫，將年度重點工作與例行業務並列於年度計畫中。 2.應說明連結社會資源(包括：人力、物力、財力及其他等)辦理活動日期;並儘可能提供量化數據、受益(或參加)人次，以展現連結成果。 3.訂定不適任志工輔導及退場機制；且每年至少應辦理 1 次志工考核。 4.持續發展多元志願服務，並說明各類志工人數及受益人次，以展現推動成效。

		5. 持續推動具特色與創新之志願服務措施或方案，並說明參與服務之志工人數及受益人次，以展現推動成效。 石泱委員： 1. 建議志願服務證能印製精美一些，以增加識別效果。 2. 志工保險人數和投保率計算有誤，宜更正。 3. 年度考核志工人數與年度志工人數有落差？篩選標準為何？ 張家明委員： 1. 有章程變更歷程。 2. 工作計畫清楚。 3. 有多元的志工在職訓練。 4. 缺少志工退場機制的設計與條文。
7	大壯觀願景發展協會	劉香梅委員： 1. 訂定完整的年度志願服務工作計畫，將年度重點工作與例行業務並列於年度計畫中。 2. 提高志願服務紀錄冊領冊率。 3. 社會資源(包括：人力、物力、財力及其他等)連結應儘可能提供量化數據、受益(或參加)人次，以展現連結成果。 4. 訂定志工考核相關規定或辦法，包括：考核指標(項目)及配分、不適任志工輔導及退場機制、志工考核表；且每年至少應辦理 1 次志工考核，以作為續聘、獎勵、輔導及退場之依據。 5. 加強發展多元志願服務，並說明各類志工人數及受益人次，以展現推動成效。

		6.加強推動具特色與創新之志願服務措施或方案，並說明參與服務之志工人數及受益人次，以展現推動成效。 石泱委員： 1. 領冊率太低，宜積極改善。 2. 志工隊應有預算編列及經費支出。 張家明委員： 1. 領冊率偏低。 2. 社會資源連結相當多樣。 3. 有多元多樣的志工類型。 4. 自辦在職訓練的主要目的是強化志工專業知能。
8	安樂區五福社區發展協會	劉香梅委員： 1.每年度志願服務工作計畫應有重點工作項目、特色或創新服務。 2.社會資源(包括：人力、物力、財力及其他等)連結應儘可能提供量化數據、受益(或參加)人次，以展現連結成果。 3.應訂定不適任志工輔導及退場機制，並有志工考核表。 4.加強發展多元志願服務，並說明各類志工人數及受益人次，以展現推動成效。 5.加強推動具特色與創新之志願服務措施或方案，並說明參與服務之志工人數及受益人次，以展現推動成效。 石泱委員： 1. 領冊率可再加強提升。 2. 年度工作計畫應針對下一年度的工作重點做修正，不宜每年都相同。

		3. 建議未來能招募更多新的志工加入。 張家明委員： 1. 由志工編輯社區刊物且能持續，值得鼓勵。 2. 多元志工可多加由社區開拓。
9	信義區仁壽社區發展協會	劉香梅委員： 1.每年度志願服務工作計畫應有重點工作項目、特色或創新服務。 2.社會資源(包括：人力、物力、財力及其他等)連結應儘可能提供量化數據、受益(或參加)人次，以展現連結成果。 3.應訂定不適任志工輔導及退場機制，並有志工考核表。 4.加強發展多元志願服務，並說明各類志工人數及受益人次，以展現推動成效。 5.加強推動具特色與創新之志願服務措施或方案，並說明參與服務之志工人數及受益人次，以展現推動成效。 石泱委員： 1. 領冊率可再加強提升。 2. 受疫情影響，志工總服務時數驟減，宜有因應策略。 3. 組織架構圖應是志工隊之架構，而非社區發展協會。 張家明委員： 1. 缺少年度計畫目標。 2. 推動的水電、植栽與烘焙志工相當有特色。 3. 積極推動多元的志工專長。
10	信義區智慧社區發展協會	劉香梅委員：

		1.訂定完整的年度志願服務工作計畫，將年度重點工作與例行業務並列於年度計畫中。 2.應依法為全體志工辦理意外事故保險。 3.加強社會資源(包括：人力、物力、財力及其他等)連結,並儘可能提供量化數據、受益(或參加)人次，以展現連結成果。 4.加強發展多元志願服務，並說明各類志工人數及受益人次，以展現推動成效。 5.加強推動具特色與創新之志願服務措施或方案,並說明參與服務之志工人數及受益人次,以展現推動成效。 石泱委員： 1. 志工隊的組織架溝圖非社區發展協會的組織圖。 2. 志工投保率宜提高至100%。 3. 志願服務應有預算編列。 張家明委員： 1. 有建立退場機制。 2. 有每個月固定的志工聚會。 3. 應擬定每年度的工作計畫。
11	安樂區永康社區發展協會	劉香梅委員： 1.訂定完整的年度志願服務工作計畫，將年度重點工作與例行業務並列於年度計畫中。 2.持續加強社會資源(包括：人力、物力、財力及其他等)連結，並儘可能提供量化數據、受益(或參加)人次，以展現連結成果。 3.應有志工考核表。 4.持續發展多元志願服務，並說明各類志工人數及受益人次，以展現推動成效。

		5.持續推動具特色與創新之志願服務措施或方案，並說明參與服務之志工人數及受益人次，以展現推動成效。 石泱委員： 1. 志工隊的人力分工詳細，但要注意職務代理制度及經驗傳承工作。 張家明委員： 1. 組織架構清楚，但似乎沒有落實運作。 2. 針對高齡志工的特殊措施，有一對一共同服務機制，但沒有具體的成效說明。
12	基隆市代天宮	劉香梅委員： 1.訂定完整的年度志願服務工作計畫，將年度重點工作與例行業務並列於年度計畫中。 2.提高志願服務紀錄冊領冊率及志工投保率。 3.社會資源(包括：人力、物力、財力及其他等)連結係指：運用單位自辦活動連結「單位外部」的資源，而非指單位內部的資源；並儘可能提供量化數據、受益(或參加)人次，以展現連結成果。 4.訂定志工考核相關規定或辦法，包括：考核指標(項目)及配分、不適任志工輔導及退場機制、志工考核表；且每年至少應辦理 1 次志工考核，以作為續聘、獎勵、輔導及退場之依據。 5.持續發展多元志願服務，並說明各類志工人數及受益人次，以展現推動成效。 6.持續推動具特色與創新之志願服務措施或方案，並說明參與服務之志工人數及受益人次，以展現推動成效。 石泱委員：

		1. 領冊率跟投保率都偏低，宜加強改善。 2. 志工服務考核透過 LINE 聊天室方式進行，宜再斟酌。 張家明委員： 1. 保險率跟領冊率不高，應再加強。 2. 沒看到 110 年自辦的在職訓練。 3. Line 的諮詢跟考核不一樣,考核須更結構化的評選。 4. 多元志工跟志工分組要做區分。 5. 應擬定每年度的工作計畫。

肆、 **綜合建議事項**

評鑑委員提出應該給所有參與評鑑的單位建議，下面是針對所有參與評鑑單位的綜合建議事項。

一、「為志工投保是單位的責任，而領冊是志工的義務」單位一定要保，但也要讓志工清楚，志工也有義務要完成訓練，領到志願服務手冊，才能成就保險受理及有出險需求時的必要條件。

二、各運用單位要釐清運用計畫與工作計畫之差異，訂定完整的年度志願服務工作計畫,將年度重點工作與例行業務並列於年度計畫中。

三、社區資源連結應以資源單位為主，非以活動項目為主，寫出資源連結單位提供何種內容(人力、物力、財力)， 並儘可能提供量化數據、受益(或參加)人次，以展現連結成果。

四、資料整理與呈現應依評鑑指標做文字說明和描述，佐證資料是參考的附件，不可喧賓奪主。

五、訂定志工考核相關規定或辦法，包括：考核指標(項目)及配分、不適任志工輔導及退場機制、志工考核表；且每年至少應辦理 1 次志工考核，以作為續聘、獎勵、輔導及退場之依據。

六、針對志願服務運用單位的組織架構部分，應以志工隊為核心來建構，並注意人力分工、職務代理及經驗傳承等細節。

七、要加強推動具特色與創新之志願服務措施或方案，另外透過平時紀錄參與服務之志工人數及受益人次，才能具體展現推動成效。

八、各運用單位得結合單位特色製發「志願服務證」，惟內容應包括志願服務標誌、志工姓名、照片、發給服務證之單位、編號等。