臺中市政府研究發展考核委員會 107 年第 5 次委員會議紀錄

壹、時間：107 年 10 月 17 日(星期三)上午 9 時 30 分

貳、地點：本會 6-1 會議室

參、主席：柳主任委員嘉峰

出席人員：(如附簽到表)

記錄：林怡秀

肆、主席致詞：(略)

伍、本府社會局專題報告「志工首都希望臺中」(略)

陸、各委員建議事項：

葉顧問晉玉：

- 一、在花博志工培訓方面，因志工流動性高，難以掌握志工確實出勤，建議廣招志工，並落實現場培訓或線上學習，操作上應設想各種突發狀況，教導如何招待、指引、處置、安撫，避免面對臨時事故措手不及。
- 二、志工團體反映不清楚志工時間銀行如何換取時數，請思考操作細則，讓志工享有時間銀行的好處，進而有效推廣此政策。
- 三、企業志工之推廣，鼓勵員工利用上班時間服務社會，一方面兼顧社會企業形象，另一方面不具強迫性質，亦可領薪資，員工樂於貢獻，呈現雙贏局面。

賴委員靜嫻：

- 一、小朋友或學生當志工的意義是重大的，在過程中可讓其體驗人生，感受到弱勢者的辛苦，並獲得獎勵或推甄的加分，皆為很好的回饋。
- 二、志工來自不同社會群體、階層，精神層次高但價值觀可能不同，難以管理，建議可預先測試，了解志工能做什麼事或不能做什麼事，將對的人才，用在對的地方，能適得其所，讓其身心靈滿足。
- 三、志工的工作量需妥為分配，若太忙，可能無法負荷，若太閒，則無法產生成就感，應重視其精神層面更勝於技術層面。

李委員長晏：

- 一、臺中市政府推動「HOPE 125 志工首都」，為展現實際推動成效，建議應以具體的數據或事蹟加以說明或展示，建立志工服務人力資源管理平台或人才庫，以凸顯臺中市志工首都的重要意義。例如：志工媒合平台是如何尋求志工的加入？志工服務參與的管道，市民是否充分知悉？媒合成功率有多高？從活動地區、活動類型、志工招募(短期、長期)、志工培訓等項目來呈現臺中市志工媒合平台的成效。
- 二、「志工首都」非口號，市府計畫以三步驟建立志工培力實驗專區等發展中心，整合國內外志工資源，讓民間力量充分發揮，逐步實現志工首都願景。其中志工首都第一步驟是將市立圖書館精武分館改建為「NPO 培力實驗專區」，開放社會企業、志工組織進駐。第二個步驟，則是將西區的聯勤招待所改建為「非營利組織與志工發展中心」(NPO 中心)，作為台灣志工育成、媒合的重要基地。市府的第三個步驟，於霧峰光復新村設置「國際非政府組織中心」(INGO 中心)，吸引國際非政府組織進駐台灣。此三步驟之計畫進度為何？有無面臨困難或有新的作為與創新想法？
- 三、從人力資源管理角度而言，志工服務人力必須關注其晉用、培訓、激勵和維持，如何協調與運用志工和組織專職人員一起完成組織的使命，並滿足志工的服務需求。因此需建立一套志願服務人力資源的規劃、運用與管理的整體系統。
- 四、為讓志工人力永續運用，建議塑造志工服務信念，深入志工心中，宛如宗教團體的團隊志工一樣，不需激勵，而有自發性的奉獻精神。
- 五、社會局在志工首都專案中，側重志工人力的開發與運用，建構完善的志工管理制度，較輕忽志願服務團隊的培力，未落實培力民間組織與志願工作團隊的角色。

翁委員瑞宏：

- 一、社會局的「志工媒合平台」所欲達成的目標為何？臺中有 10 萬餘人志工，但從 2016 年上線至今，媒合人次為 3262 人，服務時數為 1006 小時，如何理解在此尋求服務的志工數量，是否滿意如此結果，還是應檢討背後的問題，例如：並非所有欲參與志工者都知道此平台，尤其年長者更不會使用此平台，如何加強推廣？若平台不具效能，即應檢討存在之必要，或尋求研考或資訊單位的協助。
- 二、所運用策略要思索如何吸納不同性別、年齡者加入，甚至考量結合宗教信仰與文化價值，並且依據不同志工類型來滿足其差異性需求。此外，如何發掘有閒暇時間的市民，並鼓勵其從事志願服務，尤其應重視高齡志工，且設計、提供可滿足其需求的訓練，將已建立的志工檔案資訊化並善用，這是對志工進行永續經營的層面，例如藉由「志工銀行」的建構。
- 三、教育單位與民間團體相繼投入弱勢學童課業輔導的行列，推動各種形式的課後輔導計畫。在偏鄉，師資的流動率高是極為困擾的問題，導致有心推動課輔計畫的人力不易穩定，也使參與者之間的信任關係難以建立。公私部門應可思考如何將部分的「福利使用者」培育成「服務提供者」。例如，在偏鄉的工作機會有限，多數婦女以家務照顧工作為主，或許可以提供誘因而鼓勵婦女在閒餘時間擔任課輔志工，或藉由婦女就業培力方案來雇用接受培力者擔任全職的課後輔導老師。
- 四、志工加入志願服務，其動機為自我成長、增進人際關係、滿足期待、利他參與、打發時間及報酬獎賞等。因此，除了既有的福利措施，如保險、交通補助、餐點、服務證明等，也要針對不同類型的志工來研擬多元獎賞與激勵措施。
- 五、公部門近年特別加強與社會部門的合作，並且倡議民間投入社會福利工作。不過，志願服務工作的人與事應該要加強整合，或許這將會面臨人事與財政上的困難，在政治的考量下，社福經費逐年增加，已對市政其它預算產生排擠，因此，志願

服務要思考如何來增加自主財源。「志願服務推廣中心」應有建制專責人力，但面對全市所有非營利組織、社福團體、社區組織等單位之各種問題與需求，應能夠完善地整合與運用。

- 六、臺中市透過「授權賦能 (empowerment)」的方式交由民間單位來協助推展志願服務。市府仍須持續建構體質良好的公共組織來推動公民參與社會服務，須努力提升民眾的社區意識，培養社區民眾相互關懷，激勵社區民眾關心在地事務，才能集結服務力量。例如，社區中的發展協會或老人共餐，皆可觀察到志工的人力不足，相關活動的辦理可能呈現無人協助處理文書工作、不知如何核銷經費等問題。因此，公部門除了辦理宣導，鼓勵社區住民投入志工，尚須對於志工提供學習途徑，擬定輔導策略，促使增能，以強化社區服務量能。
- 七、在臺灣時間銀行已推動十餘年，多數以志工結合時間銀行之方式進行。但是「存」與「提」的落差太大，多是單向式的付出，而失去互助的意涵，成效不如預期，其後續發展值得評估。時間銀行的觀念超越傳統交換實體之財貨與貨幣的交易，時間銀行讓每個人都有可以貢獻自己的地方。若時間銀行的建構完善，我們可以藉此鼓勵不同世代者加入服務的行列，把服務累積為時間，以留給未來的自己使用，或是轉讓給需要被照顧的親屬使用，時間銀行的服務項目在當下應該會與長照相結合，因此，可藉由時間銀行來充份運用志工的專長，或紓解長照壓力。
- 八、時間銀行的立意良善，但在臺灣始終成效不彰，其原因包括國內多數志工只求付出、不求回報，其服務點數存了卻未用，且未必每個人都認同幣值概念。時間銀行之技術與流程問題應要面對，包括建構數位化的媒合平台、公平與永續的服務交換機制、服務積點過程之記錄等。目前在公部門的主責單位並無此技術的專業人才，若要轉由民間來辦理，須研擬相關法令，包含不同單位發行虛擬貨幣要如何交易與換購、如何繼承及財務信用。

- 九、當時間銀行的概念被推廣，可能要面對社福的施予型態是否會轉型，例如被食物銀行照顧的弱勢者，是否也須提供服務以換取食物，像是擔任社區巡守隊志工，或送餐給獨居老人，這都是可能會面對的情境。若以村里為中心單位，食物銀行為物資分配據點，結合社區組織，包括社區發展協會、基金會等單位，辦理關懷長者或弱勢者的服務，形成所謂的共生網絡運作模式，讓互相支援的組織共同依存在社區，幫助社區走出不同的樣貌。
- 十、舉辦花博是要幫助臺中走向國際，對於花博志工除了適度滿足其動機、需求，也要讓其藉由服務來對花博產生正向情感，凝聚對於城市的認同，進而產生光榮感。成功的花博志工經驗將會有助於城市在未來舉辦更多的大型活動，吸引更多志工參加，也讓臺中成為名副其實的志工首都，更因志工而造就盛會城市。

柒、主席裁示：

- 一、志工時間銀行為林副市長依瑩統籌推動，目前為試辦階段，可另闢專題深入探討。
- 二、志願服務多為地方政府推動，中央政府介入較少，社會局可思考準備說帖，建議中央在法規面或跨縣市協調等議題，加以協助。

捌、臨時動議：(無)

玖、散會(上午 11 時 50 分)