

志願服務理念與實務

Concept and Practice for Voluntary Service

陳武雄◎著



志願服務理念與實務

Concept and Practice to Voluntary Service

陳武雄◎著



著 者 / 陳武雄

出 版 者 / 揚智文化事業股份有限公司

發 行 人 / 葉忠賢

總 編 輯 / 林新倫

執行編輯 / 晏華璞

登 記 證 / 局版北市業字第 1117 號

地 址 / 台北市新生南路三段 88 號 5 樓之 6

電 話 / (02)2366-0309

傳 真 / (02)2366-0310

E - m a i l / service@ycrc.com.tw

網 址 / <http://www.ycrc.com.tw>

郵撥帳號 / 19735365

戶 名 / 葉忠賢

印 刷 / 偉勵彩色印刷股份有限公司

法律顧問 / 北辰著作權事務所 蕭雄淋律師

初版一刷 / 2004 年 1 月

初版二刷 / 2005 年 3 月

定 價 / 新台幣 450 元

I S B N / 957-818-577-4

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換。

版權所有 翻印必究



自 序

「古早善人造橋鋪路、摩登好人志願服務」，這句話是中華民國志願服務協會於民國八十七年舉辦「志願服務嘉句」徵句比賽，榮獲社會組第一名的一位社會青年所做的詮釋。心領神會，使人深切體悟，致力造橋鋪路者的確是善人，因為他可拉近人間的距離；參與志願服務者也確實是好人，因為他可散佈關懷傳播愛。

吾人常言，政府力量有限，民間資源無窮，此乃意謂著政府任何一項公共事務的推動，如果沒有民間力量的協助支持，絕對不可能克竟事功；而民間資源的匯集唯賴志願服務的有效推廣。近年來，由於社會結構急遽轉型，民眾需求日益殷切；諸如：幼兒托育、少年輔導、婦幼安全、老人照顧、障礙關懷、衛生保健、環境保護、生態保育、緊急救護、消防救難、交通安全、社會治安等議題均引起社會大眾高度重視與關心。面對這些與民眾生活息息相關的問題與衝擊，固有賴政府公權力的有效伸張，但若單憑政府的力量推動，沒有民間資源的密切配合，相信必將事倍功半，績效難顯。於是我們除了要有專職人員的全力以赴外，更要有熱心公益的志工朋友致力各種溫馨服務的提供，以人爲的力量來扭轉社會變遷中的不幸，讓我們的生活環境，在政府與民間的共同努力下，展現「時時有愛、處處溫情」的快樂人間。

志願服務是民眾基於自由意志，秉持「甘願做、歡喜受」的理念，「以己之有餘、助人之不足」的一種崇高志業。亦即志願

服務的重要使命，是要把愛送給需要愛的人，將關懷送給需要關懷的同胞。志願服務的弘揚推廣，固然端賴善心人士抱著憂人之憂、人溺己溺的人生觀熱烈參與，但政府機關及運用單位更應負起應負的責任；也就是說，唯有政府機關、運用單位及志工朋友同心同德，攜手合作；志願服務的助人事業始能在我們的社會紮根實現。二〇〇一年為「國際志工年」，我國恭逢其盛公布施行「志願服務法」，這個法案不但明白揭示志工的權利義務，尤更明文規定政府機關及運用單位應有的職責；足見，志願服務的發皇光大，有賴政府機關政策推動，運用單位克盡職責及志工朋友矢志奉獻。亦即務須政府機關有為，運用單位有責，志工朋友有愛；三者環環相扣，才能使志願服務的崇高志業發揮最大的效能。

最後要特別籲請志工朋友深切體認的是，參與志願服務愛心固然不可無，方法尤更不可缺；因為，助人靠愛心，服務講方法；而服務方法的孕育端賴教育訓練始能有成。就因如此，志願服務法第四條特別規定，政府機關應主管志工教育訓練的規劃及辦理；第九條更規定，志願服務運用單位應對志工辦理教育訓練；且第十四條亦規定，志工應有接受足以擔任所從事工作之教育訓練的權利；另第十五條又規定，參與志願服務運用單位所提供之教育訓練應亦是志工的義務；由此足以看出，教育訓練對志工參與志願服務的重要性及必要性；因為，教育訓練是溝通觀念、分享經驗、激發問題、修正態度、發展技巧及導引服務方向、提昇服務品質的最佳途徑。至於教育訓練是否能夠達到預期的效果？有關政策規劃、需求評估、計畫擬訂、課程設計、講座遴聘、教材準備及經費籌措等應均是影響成敗的關鍵因素，其中尤以講座遴聘及教材準備更為重要。有鑑於此，個人遂將原著《志願服務理念與實務》，參照志願服務法相關規定及志願服務基



礎訓練課程，加以增修、補充，適時持續出版；以期負責推動志願服務的相關人員及致力志願服務的志工朋友，能有一本足作參考的專門用書。

本書得以順利出版，固值欣慰；惟筆者才疏學淺，所知有限；謬誤之處，必定難免；敬祈學者、專家不吝教正。

陳武雄 謹識

九十二年十二月五日



目 錄

自 序	i
第一章 志願服務法規之認識	1
第二章 志願服務的內涵	23
第三章 志願服務面面觀	39
第四章 志願服務哲理	47
第五章 志工的召募、任用與管理	59
第六章 如何辦理志工訓練	73
第七章 志願服務的原則與方法	91
第八章 志願服務的方案設計	103
第九章 志工的角色及任務	115
第十章 志工幹部的領導藝術	129
第十一章 志工督導應有的專業體認	141
第十二章 志工應有的禁忌	155
第十三章 自我了解及自我肯定	167
第十四章 快樂志工就是我	179
第十五章 志工團隊的運作與成長	193
第十六章 民主素養與志工團隊	203
第十七章 志願服務倫理	211
第十八章 社會資源與志願服務	223
第十九章 社會資源的結合與運用	235
第二十章 民間團體與社會資源	245



- 第二十一章 災害應變時民間志願組織之運用 253
- 第二十二章 從九二一震災談推廣志願服務應予重視的議題 269
- 第二十三章 我國志願服務發展之回顧與前瞻——從祥和計畫之推廣談起 281
- 第二十四章 志願服務發展趨勢 295
- 附錄一 志願服務法 314
- 附錄二 志工基礎教育訓練課程 319
- 附錄三 志願服務證及服務紀錄冊管理辦法 320
- 附錄四 志工倫理守則 325
- 附錄五 志工服務績效認證及志願服務績效證明書發給作業規定 326
- 附錄六 志願服務獎勵辦法 328
- 附錄七 志工申請志願服務榮譽卡作業規定 331
- 附錄八 役男申請服替代役辦法部分條文 332
- 附錄九 行政院暨所屬各機關實施志願服務要點 334
- 附錄十 廣結志工拓展社會福利工作——祥和計畫 336
- 附錄十一 廣結志工參與緊急救護工作——鳳凰計畫 342
- 附錄十二 凝結民力參與緊急災害救援工作——睦鄰計畫 346
- 附錄十三 義勇消防組織編組訓練演習服勤辦法 350
- 附錄十四 協助執行災害防救工作民間志願組織認證辦法 355
- 附錄十五 加強勞工志願服務推行要點 357
- 附錄十六 中華民國青年參與國內地區志願服務實施要點 360
- 附錄十七 行政院文化建設委員會表揚文化機關（構）績優義工辦法 363
- 附錄十八 衛生保健志願服務獎勵辦法 365
- 附錄十九 結合環保義工協助環保工作——天使計畫 367
- 附錄二十 廣結勞工推動志願服務工作——敦睦計畫 371



附錄二十一	志工學苑	374
附錄二十二	志願服務團（隊）組織準則（參考範例）	378
附錄二十三	中華民國志願服務楷模「金駝獎」選拔要點	383
附錄二十四	志願服務——志工守則	388
附錄二十五	國際志工年介說	389
附錄二十六	國際志願服務日介說	391
附錄二十七	「二〇〇一國際志工年標誌」圖意說明	393
附錄二十八	「國際志願服務日標誌」圖意說明	394
附錄二十九	「社會福利志願服務標誌」圖意說明	395
附錄三十	「文化義工標誌」圖意說明	396
附錄三十一	「勞工志願服務標誌」圖意說明	397
附錄三十二	「青年志工標誌」圖意說明	398
附錄三十三	「衛生保健志願服務標誌」圖意說明	399
附錄三十四	「科學志工標誌」圖意說明	400
附錄三十五	志願服務歌	401
參考文獻		403

第一章

志願服務法規之認識





一、引言

志願服務是一種自動自發、助人利他，只問付出、不計回報的崇高志業；我國在各項為民服務的領域已大量的運用志願工作者來提供協助，以減輕在服務工作上的投資，並增進在服務民眾上的溫情；可是，志願服務逐漸發展將近二十年來，一直沒有「法」的依據做基礎，致使該項民力運用的重要工作，在發展上難免感到似有所缺或美中不足。二〇〇一年為「國際志工年」，我國恭逢其盛於民國九十年元月四日經立法院三讀通過「志願服務法」，並於同年元月二十日奉總統令公布；這個重要法案的制定，可以說正是政府在「國際志工年」送給全體志工最佳、且最珍貴的禮物。吾人深信，「志願服務法」的制定，應該旨在希望能為志工朋友提供更多的助力及鼓舞；一方面期盼藉以提昇民眾參與志願服務的意願，推動全民共同關懷社會；另一方面更冀望能提昇志工之安全保障，增進志願服務的水準。其中尤以關於「績優志工優先服相關兵役替代役」、「績優志工應予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績」之觀念，應是對於從事志願服務工作者之重要激勵措施。至盼這個法案的公布施行，對於我國志願服務工作的弘揚推廣，能夠在新的世紀邁向新的里程。

二、法案內涵

(一)總則

1.制定目的

志願服務法之制定係為整合社會人力資源，使願意投入志願



服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質。（第1條第1項）

志願服務，依該法之規定。但其他法律另有規定者，從其規定。（第1條第2項）

2.適用範圍

志願服務法之適用範圍為經主管機關或目的事業主管機關，主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫。（第2條第1項）

前項所指之服務計畫不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。（第2條第2項）

3.名詞定義

志願服務法之名詞定義如下（第3條）：

- (1)志願服務：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。
- (2)志願服務者（以下簡稱志工）：對社會提出志願服務者。
- (3)志願服務運用單位：運用志工的機關、機構、學校、法人或經政府立案之團體。

(二)主管機關

1.主管機關及目的事業主管機關

(1)志願服務法所稱主管機關，在中央為內政部，在直轄市為直轄市政府，在縣（市）為縣（市）政府。（第4條第1項）

(2)志願服務法所定事項，涉及各目的事業主管機關職掌者，由各目的事業主管機關辦理。（第4條第2項）



2.各主管機關及各目的事業主管機關之權責

(1)主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理，其權責劃分如下（第4條第3項）：

①主管機關：主管從事社會福利服務、涉及兩個以上目的事業主管機關之服務工作協調及其綜合規劃事項。

②目的事業主管機關：凡主管相關社會服務、教育、輔導文化、科學、體育、消防救難、交通安全、環境保護、衛生保健、合作發展、經濟、研究、志工人力之開發、聯合活動之發展及志願服務之提昇等公眾利益之機關。

(2)應置專業人員：主管機關及目的事業主管機關應置專責人員辦理志願服務相關事宜，其人數得由各級政府及目的事業主管機關視其實際業務需要而定之。（第5條第1項前段）

(3)召開志願服務會報：為整合、規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，得召開志願服務會報。（第5條第1項後段）

(4)加強聯繫輔導及協助：對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導，並給予必要之協助。（第5條第2項）

(三)志願服務運用單位之職責

1.志工招募——志願服務計畫之公告

(1)志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時，應將志願服務計畫公告。（第6條第1項）

(2)集體從事志願服務之公、民營事業團體應與志願服務運用單位簽訂服務協議。（第6條第2項）



2. 志願服務計畫之辦理

- (1) 志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員。
(第7條第1項)
- (2) 前項志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。(第7條第2項)
- (3) 志願服務運用者，應於運用前，檢具志願服務計畫及立案登記證書影本送主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備案，並應於運用結束後二個月內，將志願服務計畫辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查；其運用期間在二年以上者，應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關備查。(第7條第3項)
- (4) 志願服務運用者為各級政府機關、機構、公立學校或志願服務運用者之章程所載存立目的與志願服務相符者免於運用前申請備案。但應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查。
(第7條第4項)
- (5) 志願服務運用者未依上述(3)(4)兩項規定辦理備案或備查時，志願服務計畫目的事業主管機關應不予經費補助，並作為志願服務績效考核之參據。(第7條第5項)

3. 志願服務計畫之核備

主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關受理志願服務計畫備案時，其志願服務計畫與志願服務法或其他法令規定不符者，應即通知志願服務運用單位補正後，再行備案。(第8條)

4. 教育訓練之辦理

- (1) 為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理下列訓練：①基礎訓練；②特殊

訓練。(第9條第1項)

(2)上項之基礎訓練課程由中央主管機關定之。特殊訓練課程由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定。(第9條第2項)有關基礎訓練課程包括：
①志願服務的內涵二小時；②志願服務倫理二小時；③自我了解及自我肯定、快樂志工就是我(二選一)二小時；④志願服務經驗分享二小時；⑤志願服務法規之認識二小時；⑥志願服務發展趨勢二小時。(90.4.24.內政部台(90)內中社字第9〇七四七五〇號函頒「志工基礎教育訓練課程」)

5.服務安全及衛生之確保

志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。(第10條)

6.服務資訊之提供及專責督導之指定

志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。(第11條)

7.志願服務證及服務紀錄冊之發給

志願服務運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊。有關志願服務證及服務紀錄冊之管理辦法，由中央主管機關定之(第12條)。有關「志願服務證及服務紀錄冊管理辦法」，內政部已於民國九十年四月二十日，以內政部台(90)內中社字第9〇七四七七七號函頒布實施。該管理辦法之重要規定為：

- (1)志工完成教育訓練者，志願服務運用單位應發給志願服務證及服務紀錄冊。(管理辦法第2條)
- (2)志願服務證及服務紀錄冊由志工使用及保管，不得轉借、冒用或不當使用；有轉借、冒用或不當使用情事者，志願服務運用單位應予糾正並註記，其服務紀錄不予採計。



(管理辦法第6條)

(3)志願服務運用單位對不適任之志工，得收回服務證，並註銷證號。(管理辦法第10條)

(4)目的事業主管機關得隨時抽檢志願服務證及服務紀錄冊之使用情形。(管理辦法第12條)

8.服務限制

必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。(第13條)

(四)志工之權利及義務

1.志工之權利

志工應有以下之權利(第14條)：

- (1)接受足以擔任所從事工作之教育訓練。
- (2)一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
- (3)依據工作之性質與特點，確保在適當的安全與衛生條件下從事工作。
- (4)獲得從事服務之完整資訊。
- (5)參與所從事之志願服務計畫之擬訂、設計、執行及評估。

2.志工之義務

志工應有以下之義務(第15條第1項)：

- (1)遵守倫理守則之規定。
- (2)遵守志願服務運用單位訂定之規章。
- (3)參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。
- (4)妥善使用志工服務證。
- (5)服務時，應尊重受服務者之權利。
- (6)對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
- (7)拒絕向受服務者收取報酬。

(8)妥善保管志願服務運用單位所提供的可利用資源。

前述所規定之倫理守則，由中央主管機關會商有關機關定之。（第15條第2項）「志工倫理守則」內政部已於九十年四月二十四日，以內政部台(90)內中社字第九〇七四七五〇號函頒實施。

(五)促進志願服務之措施

1. 志工之保險

志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。（第16條）

2. 志願服務績效證明書之發給

(1)志願服務運用單位對於參與服務成績優良之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。（第17條第1項）

(2)上項服務績效之認證及證明書格式，由中央主管機關召集各目的事業主管機關及直轄市、縣（市）政府會商訂之。（第17條第2項）關於此項，內政部已於民國九十年四月二十四日，以內政部台(90)內中社字第九〇七四七五〇號函頒實施「志工服務績效認證及志願服務績效證明書發給作業規定」。依該規定第三點，志工服務年資滿一年，服務時數達一五〇小時以上者，始得向志願服務運用單位申請認證服務績效及發給志願服務績效證明書。

(3)另該規定第六點，志工持志願服務績效證明書申請升學、就業、服相關兵役替代役或其他目的者，應依相關目的事業主管機關法令規定辦理。

3. 資源之使用

各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及