**新竹市110年度志願服務目的事業主管機關聯繫會報**

**暨評鑑說明會紀錄**

1. 會報時間：110年3月2日(星期二）14:00
2. 會報地點：新竹市衛生社福大樓7樓第二會議室(本市中央路241號7樓)
3. 主席：社會處魏幸雯副處長 紀錄：廖羽忻

四、 出席人員：詳如簽到表

五、 上次會議決議事項執行報告

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 案次 | 案由 | 會議決議 | 單位 | 後續辦理情形 | 列管意見 |
| 一 | 因應中央志願服務績效評鑑及各項媒體施政指標，請各局處積極辦理志願服務基礎訓練及各類別特殊訓練，提高本市各類志工領冊率達60%。 | 1.教育處會後與本處業務承辦人及志推中心討論改善措施。2.環保局今日請假未到，主席裁示業務承辦人會後聯繫並討論本案。 | 環保局教育處 | 1. 環保局志工領冊率12.7%、教育處志工領冊率23.5%，仍尚未達60%。
2. 請上述兩局處提出改善方針並續予追蹤。
 | 請教育處及環保局訂定年度目標，並函復業務單位，並以列入後續列管。 |
| 二 | 有關「2021台灣燈會新竹市」志工招募，提請討論。 | 請各目的事業主管機關協助該屬志工團隊進行團體報名。 | 各目的事業主管機關 | 本府以防疫優先，停辦本次台灣燈會。 | 解除列管 |

六、報告事項：

(一)主管機關(社會處)109年下半年推行志願服務業務報告(附件1)。

(二)各目的事業主管機關109年下半年推行志願服務業務報告(附件2)。

 (三)新竹市志願服務推廣中心109年下半年成果報告及110年上半年業務及活動說明(附件3)

七、提案討論：

案 由：有關本市110年度推展志願服務工作評鑑指標說明暨衛生福利部110年度志願服務評鑑計畫及準備資料1案，提請討論。

說 明：

(一)檢附本市110年度推展志願服務工作評鑑計畫供參(附件4)。

(二)衛生福利部預計於110年6月至本府進行社福考核(志願服務)，需各目的事業主管機關配合之事項，將另以mail或開行前會議通知。

 辦 法：請於110年3月12日(星期五)下午5時前繳交評鑑書面報告資料。

 決 議：照案通過。

八、臨時動議：無。

九、主席綜合裁示：

(一)感謝各局處對志願服務業務的付出，請繼續協助推動並一同為目的事業評鑑及社福考核努力。

(二)依上次會議決議事項列管意見，請教育處及環保局訂定志工領冊率年度目標後函復業管單位(社會處)，並列入後續列管。

十、散會：14時50分。

附件1

主管機關（社會處）業務報告

壹、本府志願服務概況（統計時間：至109年下半年）

本市志願服務各目的事業主管機關相關數據資料，截至目前計有13個志願服務目的事業主管機關，343個志願服務隊、17,685位志工。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 目的事業 | 志工隊數 | 志工人數 | 領冊人數 | 領冊率 | 保險人數 | 保險率 |
| 社會 | 137 | 6,530 | 5,841 | 89.4% | 5,972 | 91.5% |
| 教育 | 52 | 3,799 | 1,069 | 23.5% | 371 | 16.1% |
| 勞政 | 1 | 70 | 70 | 100.0% | 70 | 100.0% |
| 城銷 | 1 | 22 | 22 | 100.0% | 22 | 100.0% |
| 產發 | 2 | 156 | 109 | 69.9% | 156 | 100.0% |
| 民政 | 7 | 112 | 112 | 100.0% | 112 | 100.0% |
| 政風 | 1 | 36 | 35 | 97.2% | 36 | 100.0% |
| 環保 | 118 | 5,102 | 648 | 12.7% | 5,102 | 100.0% |
| 文化 | 4 | 790 | 750 | 94.9% | 747 | 94.6% |
| 稅務 | 1 | 34 | 34 | 100.0% | 34 | 100.0% |
| 警政 | 7 | 161 | 161 | 100.0% | 161 | 100.0% |
| 衛生 | 11 | 798 | 733 | 92% | 798 | 100.0% |
| 行政 | 1 | 24 | 24 | 100.0% | 24 | 100.0% |
| 總計 | 343 | 17,685 | 9,608 | 54.43% | 13,605 | 76.93% |

1. 業務執行情形：
2. 辦理全市性志工基礎訓練計3場次，參訓人數合計359人參加。
3. 109年12月6日辦理國際志工日宣導暨嘉年華會，活動參與人數3,232人，共102個志工團隊參加，青銀有約45個團隊205人參與。
4. 109年12月11日辦理109年績優志工表揚活動，表揚獎項分為「全國志願服務獎」、「衛生福利志願服務獎」、「績優志工獎」共計236位、活力千歲志工授證5組 、社區關懷據點志工個人獎71位、志願服務績優團隊3組。

4. 辦理「2021台灣燈會新竹市」志工招募及教育訓練。

※業務聯絡人

|  |  |
| --- | --- |
| 姓 名 | **廖羽忻、楊蕓駿** |
| 電 話 | 03-5352386分機303、302 |
| 傳 真 | 03-5351509 |
| 電子信箱 | 010322@ems.hccg.gov.tw、021004@ems.hccg.gov.tw |

附件2

目的事業主管機關（社會處）業務報告

（時間：109年7月至109年12月底止）

1. 志願服務團隊編組情形（包含隊數、志工人數）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 類別 | 隊數 | 人數 | 服務內容 |
| 社福類志願服務隊 | 137 | 6,530 | 提供兒童青少年、婦女、身心障礙、老人、諮商輔導、家庭等各項福利綜合福利 |
| 合計 | 137 | 6,530 |  |

貳、推展志願服務工作情形：

一、紀錄冊核發情形：領冊人數5,841人，領冊率89.4%。

二、志願服務會報及相關聯繫協調會議辦理情形：109年11月23日辦理109年度社會福利類志願服務第2次聯繫會報，55個單位、98人參加。

 三、志工教育訓練辦理情形（含辦理場次及參與人數等）：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 基礎訓練特殊訓練 | 7場次/807人次 | 1.於07/16、08/22、10/31辦理基礎訓練計3場次，參訓人數合計359人。2.於07/17、07/18、09/19、11/14辦理特殊訓練計3場次，參訓人數合計448人。3.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。 |
| 高齡志工基礎、特殊訓練 | 6場次/231人次 | 1.08/01、11/18、12/12辦理基礎訓練3場，112人參加。2.08/02、12/13、12/23辦理特殊訓練3場，119人參加。3.每場問卷調查顯示師資滿意度皆達8成，知識提升度達亦超過8成以上。 |
| 成長訓練 | 1場次/69人次 | 1.10/24辦理成長訓練1場次，69人參加。2.每場問卷調查顯示師資滿意度皆達9成，知識提升度亦超過9成以上。 |
| 領導訓練 | 1場次/66人次 | 1.11/07辦理領導訓練1場，66人參加。2.每場問卷調查顯示師資滿意度皆達8成，知識提升度達亦超過8成以上。 |
| 督導訓練 | 1場次/73人次 | 1.11/28辦理督導訓練1場，73人參加。2.每場問卷調查顯示師資滿意度皆達8成，知識提升度達亦超過8成以上。 |
| 衛生福利部志願服務資訊整合系統操作研習 | 3場次/75人次 | 1.10/16、10/18辦理3場次，75人參加。2.運用單位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 |

四、志願服務運用單位評鑑辦理情形：共計7個社福類志願運用單位參與「新竹市109年社會福利類志願服務運用單位評鑑」，預計於109年11月17日評選，並於12月11日辦理公開表揚。

 五、志願服務獎勵辦法訂定及辦理情形：訂有「新竹市志願服務獎勵辦法」、

「新竹市績優志願服務人員表揚辦法」，於109年12月6日辦理國際志工日，並於12月11日辦理志工表揚。

六、志工福利辦理情形（含投保人數及保險額度）：辦理機關志工團體傷害報險(300萬元)，保險人數5,972人。

七、志願服務工作創新項目及作為：辦理「新竹市政府因應新冠肺炎防疫志工運用計畫」，自109年3月2日起陸續提供40間藥局志工媒合，並累計提供3,225服務人次。

參、遭遇之困難與處理方針：無。

肆、需各目的事業主管單位互相配合之事務：無。

伍、工作計畫表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 工作項目 | 時間 | 內容 |
| 辦理各式教育訓練 | 110/1-6月 | 基礎訓練、社福類特殊訓練、成長訓練、高齡志工教育訓練 |
| 志工媒合座談會 | 110/06/01 | 建構具體合作共識與機制，建立資源共享共榮的夥伴關係 |
| 社福類志願服務運用單位聯繫會報 | 110/06 | 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。 |
| 巡迴訪視-運用單位 | 6月，計2場次 | 邀請志願服務學者專家家提供客製化的諮詢輔導服務 |

※業務聯絡人

|  |  |
| --- | --- |
| 姓 名 | **廖羽忻、楊蕓駿** |
| 電 話 | 03-5352386分機303、302 |
| 傳 真 | 03-5351509 |
| 電子信箱 | 010322@ems.hccg.gov.tw、021004@ems.hccg.gov.tw |

目的事業主管機關（教育處）業務報告

（時間：109年7月至109年12月底止）

1. 志願服務團隊編組情形（包含隊數、志工人數）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 類別 | 隊數 | 人數 | 服務內容 |
| 教育類 | 52 | 3799 | 圖書管理、交通導護、資源回收服務、校務服務 |
| 合計 | 52 | 3799 |  |

貳、推展志願服務工作情形：

1. 紀錄冊核發情形：1,069本
2. 志願服務會報及相關聯繫協調會議辦理情形（含辦理日期及次數等）：
3. 志工教育訓練辦理情形（含辦理場次及參與人數等）：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 類別 | 訓練名稱 | 辦理單位 | 辦理日期 | 課程名稱 | 時數 | 參加人數 |
| 基礎訓練 | 志工基礎教育訓練 | 臺北e大線上學習網站 |  | 志工基礎教育訓練 | 6 | 32 |
| 故事志工培訓 | 關東國小 | 109.09 | 圖書館志工說明會 | 6 | 45 |
| 特殊訓練 | 新竹市109年度「春暉志工」特殊教育訓練 | 校外生活輔導會 | 109.11.26 | 新竹市109年度「春暉志工」特殊教育訓練 | 4 | 40 |
| 成長訓練 | 新竹市109年度春暉志工成長課程 | 校外生活輔導會 | 109.08.20-21 | 新竹市109年度春暉志工成長課程 | 24 | 100 |
| 在職訓練 | 說故事志工 | 高峰國小 | 不定期 | 說故事志工培訓 | 不定 | 6 |
| 說故事志工培訓 | 舊社國小 | 109.12.21109.12.28110.1.4 | 說故事志工培訓 | 6 | 15 |
| 生命教育志工在職訓練 | 北門國小生命教育團體 | 每周二上午9-10:30 | 生命教育志工在職訓練 | 60 | 12 |
| 家庭教育志工研習 | 家庭教育中心 | 109.1.6~109.12.4 | 家庭教育志工研習 | 136 | 632 |
| 合計 |  |  |  |  | 242 | 882 |

1. 志願服務運用單位評鑑辦理情形：

 校外生活輔導會於109年12月16日規劃110新竹志工實施計畫

1. 志願服務獎勵辦法訂定及辦理情形（若訂有獎勵辦法請附上）：

(一)訂有新竹市中小學推展志工制度實施原則、服務及獎勵說明，並明訂表揚之依據

1.資深服務獎：已完成基礎訓練之志工連續服務滿三年以上，且累計服務達一定時數，經機關推薦得公開表揚。

2.特殊貢獻獎：已完成基礎訓練之志工當年度服務達一定時數，且服務態度良好、主動、積極，有具體之優良事蹟者，經機關推薦得公開表揚。

(二)針對本市中小學109年度國民中小學交通導護志工，於109年7月22-23日辦理「交通導護人員安全防護教育研習暨績優交通導護人員表揚、導護人員勤務工作要領研習活動」。

(三) 志工服務年資滿三年，且服務時數達三百小時以上者，可申請核發志願服務榮譽卡。

1. 志工福利辦理情形（含投保人數及保險額度）：

保險人數371人，保險公司名稱：新光產物保險、明台產物保險，保障內容：意外身故、失能保險金 傷害醫療保險金（實支實付），每人每年保費：380。

1. 志願服務工作創新項目及作為：

(一)發展多元志願服務

本市家庭教育中心發展家庭教育志工人力資源系統，計有諮詢志工、代間推廣與婚姻推廣志工等計有95位，不僅支援跨縣市北區家庭教育諮詢專線服務外，更學習精進服務技巧，以團隊經營模式定期聚會研討，以落實服務知能，為本市市民提供多元的親職、婚姻、代間等家庭教育推展。

(二) 結合樂齡學習中心，推動高齡教育志工老師，發展社區文化特色，各中心依其產業、文化、生態等在地發展特性，建立樂齡學習中心主軸特色課程。

1.北區樂齡學習中心

(1)自主學習團體:辦理西點與烘焙、茶道、生命繪本研習班等課程。

(2)成立烹飪志工隊，為日托長者、社區獨居長者提供供餐服務，發展在地美食成效卓著。

2.香山區樂齡學習中心

(1)地方特色興趣研習班計畫:課程內容針對長輩學習興趣作編排，如歌唱樂活課、動動手、腦不老創意DIY、柔力球運動、排舞健康課程、綜合媒材創作、美麗無痕DIY刮痧舒壓等課程，結合實務演練及操作課程增進長輩學習動機。

(2)樂齡輕鬆go-精彩慢活活動計畫：火車~腳踏車之旅台中泰安派出所賞櫻去，讓長輩能學會搭乘公共交通工具出遊。

(3)樂齡志工中有銀髮族諮詢師、營養保健師等4名，規劃退休後長者樂活及成功老化、老人失智等。

3.東區樂齡學習中心

(1)教師教學研討會：邀請高齡教師參與社區貢獻服務，以落實高齡者參與志願服務。

(2)樂齡講堂：建立一開放式公民再教育平台，透過大家的共同努力，促成廣泛的智慧與經驗的激盪、傳承甚至促成公民社會的再生！

(3)樂齡學習服務課程：原始點鬆筋學習服務、元極舞學習服務、桌球班自主辦理學習服務、打擊樂團至社區貢獻服務等。

參、遭遇之困難與處理方針：無

肆、需各目的事業主管單位互相配合之事務：無

伍、工作計畫表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 工作項目 | 時間 | 地點 | 內容 |
| 志工家長/媽媽 | 7-12月 | 學校 | 園藝整理、圖書館書籍借閱、學生輔導、圖書館志工、愛心義賣、晨讀時間、健康中心志工、入班說故事/陪讀、協助食農教育推展、校慶活動志工、防疫志工 |
| 輔導志工 | 7-12月 | 學校 | 維護學生上下學安全、協助圖書館借還書 |
| (交通)導護志工 | 7-12月 | 學校 | 協助孩童上下學 |
| 同濟會 | 7-12月 | 學校 | 清寒學生物資捐助、捐贈導護志工背心及外套 |
| 風信子故事團 | 7-12月 | 學校 | 入班說故事 |
| 晨光故事志工 | 7-12月 | 學校 | 於晨光時間入班說故事 |
| 生命教育團體、故事志工 | 7-12月 | 學校 | 協助生命教育課程及活動推廣、入班進行生命教育繪本引導 |
| 課輔志工 | 7-12月 | 學校 | 協助學習成就落後的孩子學習 |
| 新竹市義警大隊女子分隊、新竹市民防大隊 | 7-12月 | 學校 | 協助上學交通導護、維護學生安全 |
| 社區營造 | 7-12月 | 學校 | 協助校本課程實施及發展 |
| 報讀志工 | 7-12月 | 學校 | 協助資源班學生於評量考試過程報讀 |
| 力量媽媽 | 7-12月 | 學校 | 協助隘米包裝設計課程 |
| 特教志工 | 7-12月 | 學校 | 協助課業學習較慢的孩子 |
| 大學生特教志工 | 7-12月 | 學校 | 交大同學協助特教課後班課輔及陪伴 |
| 環保志工 | 7-12月 | 學校 | 協助校園環境整理 |

※業務聯絡人

|  |  |
| --- | --- |
| 姓 名 | **邱莉綺** |
| 電 話 | 03-5216121#275 |
| 傳 真 | 03-5264559 |
| 電子信箱 | 05322@ems.hcch.gov.tw |

目的事業主管機關（勞工處）業務報告

（時間：109年7月至109年12月底止）

1. 志願服務團隊編組情形（包含隊數、志工人數）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 類別 | 隊數 | 人數 | 服務內容 |
|  |  |  |  |
| 新竹市勞工志願服務隊 | 1 | 70 | 於勞工處、勞工育樂中心、勞工服務中心提供服務台輪值與諮詢服務，並協助訪視及慰問職業災害勞工、電話關懷訪問職災勞工及協助本府辦理各項活動。 |
| 合計 | 1 | 70 |  |

貳、推展志願服務工作情形：

一、紀錄冊核發情形：領冊人數70人，領冊率100%。

 二、志願服務會報及相關聯繫協調會議辦理情形：

 109年9月30日假本市勞工育樂中心2樓大禮堂輔導辦理第10屆第2次勞工志願服務隊員大會，共計志工51人參加。

 三、109年7-12月志工服勤狀況及服務成果：

 1.擔任勞工處、勞工育樂中心及勞工服務中心服務台值班人員，共計352人次，志工服務對象人數統計3,325人。

 2.109年7月29日協助擔任「勞保宣導會」服務工作人員，計3人。

 3.109年8月14日協助擔任「勞動基準法令研習會」服務工作人員，計2人。

 4.109年8月26日協助擔任「職工福利業務宣導會」服務工作人員，計3人。

 四、志工福利辦理情形：

已辦理109年勞工志工平安保險共計70人。

※業務聯絡人

|  |  |
| --- | --- |
| 姓 名 | 賈美華 |
| 電 話 | 03-5324900#31 |
| 傳 真 | 03-5319427 |
| 電子信箱 | 01043@ems.hccg.gov.tw |

目的事業主管機關（城銷處）業務報告

（時間：109年7月至109年12月底止）

1. 志願服務團隊編組情形（包含隊數、志工人數）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 類別 | 隊數 | 人數 | 服務內容 |
|  | 1 | 22 | 一、結合各項大型宣導活動志願服務：109年10月1日至10日參與2021台灣設計展，支援10位志工，服務343小時。二、結合新竹火車站旅遊服務中心提供旅遊諮詢服務，每週六日上午9:00~13:00、下午13:00~17:00，各安排1位志工服務，109年1月至10月總計服務162梯次、648小時。三、其他導覽服務(機關學校申請導覽)：7月22日新竹市東園國小、10月16日新竹市三民國小、11月12日新竹國小、11月19日新竹國小、12月11日屏東縣來義鄉公所，總計服務5場次、10小時。 |
| 合計 | 1 | 22 |  |

貳、推展志願服務工作情形：

一、紀錄冊核發情形：100%

二、志願服務會報及相關聯繫協調會議辦理情形（含辦理日期及次數等）：召開志工隊隊務會議：

(一)109年10月26日召開109年第2次隊務會議。

三、志工教育訓練辦理情形（含辦理場次及參與人數等）：無。

四、志願服務運用單位評鑑辦理情形：無

五、志願服務獎勵辦法訂定及辦理情形（若訂有獎勵辦法請附上）：無

六、志工福利辦理情形（含投保人數及保險額度）：投保人數22人

七、志願服務工作創新項目及作為：防疫期間於旅遊服務中心，擺設防疫宣導立牌、提供口罩給值班人員、提供自動感應酒精消毒機供旅客使用、增設防疫用透明隔板。

參、遭遇之困難與處理方針：自2月起新型冠狀病毒流行期間，民眾參與新竹市舊城小旅行導覽意願低，且配合中央流行疫情指揮中心，避免集會群聚感染，自3月底暫停新竹市舊城小旅行導覽服務。

肆、需各目的事業主管單位互相配合之事務：無

伍、工作計畫表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 工作項目 | 時間 | 地點 | 內容 |
| 110年第1次隊務會議 | 110年1月 | 新竹市 | 討論隊務事項 |
| 110年第2次隊務會議 | 110年4月 | 新竹市 | 討論隊務事項 |
| 110年第3次隊務會議 | 110年7月 | 新竹市 | 討論隊務事項 |
| 110年第4次隊務會議 | 110年10月 | 新竹市 | 討論隊務事項 |
| 兒童藝術節志工招募 | 110年4月 | 新竹市 | 參與兒童藝術節志工支援 |

※業務聯絡人

|  |  |
| --- | --- |
| 姓 名 | **王怡文** |
| 電 話 | 03-5216121 分機416 |
| 傳 真 | 03-5266021 |
| 電子信箱 | 010364@ems.hccg.gov.tw |

目的事業主管機關（產業發展處）業務報告

（時間：109年7月至109年12月底止）

1. 志願服務團隊編組情形（包含隊數、志工人數）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 類別 | 隊數 | 人數 | 服務內容 |
| 產業發展處生態保育科生態保育志工 | 1 | 45 | 生態保育、解說、宣導及野生動物保育推廣 |
| 新竹市動物園志工 | 1 | 111 | 園區導覽、遊客引導及服務中心諮詢。 |
| 合計 | 1 | 156 |  |

貳、推展志願服務工作情形：

一、紀錄冊核發情形：截至109年12月底志願服務人員156人，領有志願服務紀錄冊109人。

 二、志願服務會報及相關聯繫協調會議辦理情形（含辦理日期及次數等）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 109年2月27日 | 109年第一次隊務會議 | 1.遴選志工正、副隊長。2.討論年度觀摩研習地點。 |
| 2 | 109年7月17日 | 109年第二次隊務會議 | 研討執行排班原則。 |

。

 三、志工教育訓練辦理情形（含辦理場次及參與人數等）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 109年10月24-26日 | 生態志工觀摩研習 | 參加人數：20人 |
| 2 | 109/10/31-109/11/30 | 動物園服務志工培訓 | 參加人數：26人 |
| 3 | 109/06/13-109/07/05 | 動物園志工進階訓練 | 參加人數：36人 |

四、志願服務運用單位評鑑辦理情形：

 五、志願服務獎勵辦法訂定及辦理情形（若訂有獎勵辦法請附上）：有(詳新竹市生態保育志工隊服務計畫)。

六、志工福利辦理情形（含投保人數及保險額度）：

生態志工：投保人數45人，每人每年保費48元。

動物園志工：園區公共意外險。

七、志願服務工作創新項目及作為：無

參、遭遇之困難與處理方針：無

肆、需各目的事業主管單位互相配合之事務：無

伍、工作計畫表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 工作項目 | 時間 | 地點 | 內容 |
| 1 | 109.1.1-109.12.31 | 新竹香山濕地 | 導覽、解說、保育政策宣導、紅樹林整治宣導、生態解說、清除紅樹林幼苗 |
| 2. | 109.1.1-109.12.31 | 新竹市動物園 | 園區導覽、遊客引導及服務中心諮詢。 |

※業務聯絡人

|  |  |
| --- | --- |
| 姓 名 | **王嘉偉** |
| 電 話 | 03-5216121#480 |
| 傳 真 | 03-5242070 |
| 電子信箱 | 010303@ems.hccg.gov.tw |

目的事業主管機關（民政處）業務報告

（時間：109年7月至109年12月底止）

1. 志願服務團隊編組情形（包含隊數、志工人數）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 類別 | 隊數 | 人數 | 服務內容 |
| 戶政--東區戶政事務所志工隊 | 1 | 14 | 協助維護民眾等候區及高齡友善服務櫃檯環境整潔事宜。 |
| 戶政--北區戶政事務所志工隊 | 1 | 14 | 引導民眾抽號取牌並協助申辦各項登記。 |
| 戶政--香山戶政事務所志工隊 | 1 | 12 | 協助服務台提供簡易戶政諮詢服務。 |
| 民政--東區公所志工服務隊 | 1 | 20 | 扶助殘障、老弱人士辦理櫃台服務各項登記。 |
| 民政--北區區公所志工隊 | 1 | 11 | 提供民眾簡易諮詢服務、輔導民眾填寫書表。 |
| 民政--香山區公所行政志工隊 | 1 | 21 | 綜合服務。 |
| 民政--新竹市生命紀念園區志工隊 | 1 | 20 | 喪親支持及設施引導。 |
| 合計 | 7 | 112 |  |

貳、推展志願服務工作情形：

一、紀錄冊核發情形： 100%

 二、志願服務會報及相關聯繫協調會議辦理情形（含辦理日期及次數等）：

 民政處：民政聯繫會報109年2月19日參加人數10人。民政第二次聯

 繫會報109年12月28日參加人數11人

 東戶：1.109年9月29日辦理1場次志工業務座談會。2. 109年12月

 25日辦理1場次109年聯繫會報。

 北戶：109年12月8日辦理志願服務聯繫會報暨年終感恩聯誼活動。

 香戶：109年12月18日辦理109年度志工歲末聯繫會報 ，參加人數

 12人。

 東區：志工歲末聯誼聚餐:109年12月30日歲末餐敘暨聯繫會報，參

 加人數17人。

 北區：109年12月21日辦理109年度志願服務聯繫會議，參與人數

 11人。

 香山區：109年10月19日召開第二次會員大會員17人。

 殯葬所：109年7月24日辦理1次志工服務經驗交流會報活動，共18

 人參加，對於未來即將開辦樹葬區之服務，志工提出問題進行了解。

 三、志工教育訓練辦理情形（含辦理場次及參與人數等）：

 民政處：109年9月19日辦理戶政業務教育訓練，參與人數：29人

 東戶：109年9月19日辦理1場次志工教育訓練，參與人數10人。

 北戶：1.109年9月19日辦理戶政業務教育訓練，參加人數6人；2.109

 年11月4日辦理手做實用-辦公小物創作課程，參加人數7人。

 香戶：109年9月19日辦理109年戶政業務教育訓練(姓名條例法規

 及實務解析)，參與人數12人。

 東區：109年8月20日東區民防團109年度常年訓練（含公所志工教

 育訓練），參加人數18人。109年9月20日志工及員工中秋佳

 節聯歡活動。

 香山區：109年10月19日會員大會；10月19-20日參訪觀摩共17人

 次。

 殯葬所：109年7月24日辦理志工教育訓練觀摩活動，計18人參加，

 參訪新北市櫻花陵園環保自葬區。

四、志願服務運用單位評鑑辦理情形：

 兩年一次配合中央主管機關，評鑑方式採書面審查及實地訪視。

 五、志願服務獎勵辦法訂定及辦理情形（若訂有獎勵辦法請附上）：

 志願服務工作連續滿二年，服務時數累計達八百小時以上，成效良好，或對於志願服務工作具有特殊貢獻，且最近三年未獲同一獎勵者。(如附件)。本府於公開場合頒發獎狀，以資鼓勵。109年度戶政績優志工人員東區戶政：胡天、北區戶政：戴鳳嬌及香山戶政：吳淑碧。於109年9月19日接收本處績優志工表揚。殯葬管理所：109年度報送本所

 志工參與內政業務志願服務申請獎勵：計有7人共獲得金銀銅質獎章

 。並由殯葬所所長於所務會議公開表揚。

六、志工福利辦理情形（含投保人數及保險額度）：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 區別 | 人數 | 保險額度 |
| 東戶 | 14 | 投保人數為14人，明台產物保險股份有限公司意外300萬、傷害醫療（實支實付）3萬元，意外住院日額2000元。 |
| 北戶 | 14 | 投保人數為14人，保險額度：團體傷害保險300萬元、傷害醫療（實支實付）3萬元及傷害醫療（日額型）2,000元。 |
| 香戶 | 12 | 投保人數為12人，保險額度：團體傷害保險300萬元、傷害醫療（實支實付）3萬元及傷害醫療（日額型）2,000元。 |
| 東區 | 20 | 投保人數為19人，保險額度300萬、實支付型3萬醫療及醫療日金額2,000元。(有1名志工已另有投保) |
| 北區 | 11 | 投保人數為11名皆投保團體傷害保險（保險金額300萬元）。 |
| 香山區 | 21 | 投保人數為21人，國泰世紀產物保險股份公司投保團體保險。一般意外身故失能保險1百萬元，實支實付型傷害醫療保險3萬元，住院日額型傷害醫療保險1,000元。 |
| 殯葬所 | 20 | 投保人數為20人，為本所志工辦理保險，每一個人失能或死亡新台幣300萬元，每次實支實付傷害醫療保險金限額30,000元，傷害醫療保險金日額每日新台幣2,000/90天。 |

七、志願服務工作創新項目及作為：

 1.推動高齡者參與志願服務：

 辦理環保自然葬設施觀摩，讓高齡志工不避諱認識面臨各種

 的階段，勇敢面對始能讓生命更加坦然，真實認識始能殯葬

 自主，殯葬自主幫助生命自主，開辦此類學習，足為其他縣

 市高齡志工學習推廣。

 2.辦理青年學生志工體驗日活動，使青年學生志工進一步瞭解

 戶政工作流程。

 3.提升服務品質執行計畫，內含服務人員及便民措施滿意度調查：

 問卷顯示洽公民眾對於該所服務台人員(含志工)服務態度最滿

 意。109年度服務人員及便民措施的滿意度調查：

 4.多元服務：針對年長者設立高齡友善櫃台，並提供老花眼鏡給需

 要者使用。針對親子洽公民眾規劃兒童遊憩區及哺乳室，並提供

 兒童餐搖椅給年幼嬰孩使用。

參、遭遇之困難與處理方針：

|  |  |
| --- | --- |
| 遭遇之困難 | 處理方針 |
| 志願服務人力多臨遲暮之年，大部分以滿足家庭及個人需要為優先，也連帶影響志工人力穩定發展。 | 1. 以愛心服務為出發點的志願服務，使洽公民眾有賓至如歸的感覺，有助提升本所為民服務品質，並滿足志工愛的需求(馬斯洛需求層次理論)。
2. 提供退休人員傳承社會歷練的舞台，為地方貢獻所學所知。
 |

肆、需各目的事業主管單位互相配合之事務：

 資源共享，不定時舉辦成長活動，讓志工們可以相互觀摩、教學相長，並

 且更認識各所各項服務以及社福資訊，以為民眾提供更完整的資訊。

伍、工作計畫表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 工作項目 | 時間 | 地點 | 內容 |
| 志工業務座談會 | 110年5月 | 東戶 | 志工業務座談會含端午聯誼活動 |
| 防疫工作 | 110年1月-疫情結束 | 公所 | 協助公所量測民眾額溫實名登記 |
| 事務工作 | 110年1-2月 | 公所 | 辦理志工保險、推薦志工表揚 |
| 教育訓練 | 110年3-6月 | 公所 | 教育訓練暨聯繫會報 |
| 聯繫會報 | 110年12月 | 公所會議室 | 志願服務聯繫會報 |

※業務聯絡人

|  |  |
| --- | --- |
| 姓 名 | **邱宜惠** |
| 電 話 | 03-5216121-236 |
| 傳 真 | 03-5214703 |
| 電子信箱 | 02258@ems.hccg.gov.tw |

目的事業主管機關（政風處）業務報告

（時間：109年7月至109年12月底止）

1. 志願服務團隊編組情形（包含隊數、志工人數）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 類別 | 隊數 | 人數 | 服務內容 |
| 新竹市政府政風處廉政志工隊 | 1 | 36 | 深入社區及學校，透過反貪宣導活動，推廣廉潔觀念並協助辦理路平督工作業。 |
| 合計 | 1 | 36 |  |

貳、推展志願服務工作情形：

一、紀錄冊核發情形：35人已核發。

二、志願服務會報及相關聯繫協調會議辦理情形（含辦理日期及次數等）：無

三、志工教育訓練辦理情形（含辦理場次及參與人數等）：1場次，總計25人參與，本次訓練業於110年11月5日辦理完畢，分別安排「故事腳本創意寫作實務(臺灣鯨讚)」、「造型汽球教學技巧」及「志工分享心得」等課程。

四、志願服務運用單位評鑑辦理情形：無

五、志願服務獎勵辦法訂定及辦理情形（若訂有獎勵辦法請附上）：無

六、志工福利辦理情形（含投保人數及保險額度）：36人已投保，【保額-新臺幣300萬元+意外醫療給付-新臺幣3萬元+住院治療-日額新臺幣2仟元(最高90天)(一年期)】

七、志願服務工作創新項目及作為：為創意推展廉政工作及擺脫傳統教條式宣導，本年度講習特別邀請徐仕達講師蒞臨以海洋生物為造型主題，辦理造型氣球教學，過程中除能激發廉政志工手作創意學習，往後於校園宣導活動中亦得善用所學技能，培育本市學童廉潔觀念及海洋保育意識。

參、遭遇之困難與處理方針：今年度考量新冠肺炎疫情，自三月開始暫停路平督工等廉政工作，故無辦理獎勵措施。

肆、需各目的事業主管單位互相配合之事務：無

伍、工作計畫表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 工作項目 | 時間 | 地點 | 內容 |
| 校園宣導 | 110上半年 | 本市國小 | 進行廉政繪本宣導，預計辦理10場。 |

※業務聯絡人

|  |  |
| --- | --- |
| 姓 名 | **陳秀芬** |
| 電 話 | 03-5216121#593 |
| 傳 真 | 03-5247310 |
| 電子信箱 | 010256@ems.hccg.gov.tw |

目的事業主管機關（新竹市環境保護局）業務報告

（時間：109年7月至109年12月底止）

1. 志願服務團隊編組情形（包含隊數、志工人數）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 類別 | 隊數 | 人數 | 服務內容 |
| 環保類 | 118 | 5102 | 環境清掃維護 |
| 合計 |  |  |  |

貳、推展志願服務工作情形：

一、紀錄冊核發情形：下半年核發7男4女，共11本 ；
 核發率=核發總數/志工總數= (648 / 5102)\*100%=12.7%

二、志願服務會報及相關聯繫協調會議辦理情形（含辦理日期及次數等）：

 辦理環保志工聯繫協調會議1場次（109年8月18日）。

三、志工教育訓練辦理情形（含辦理場次及參與人數等）：

 辦理新竹市志願服務人員環境類特殊訓練1場次，共105人參與。

四、志願服務運用單位評鑑辦理情形：

五、志願服務獎勵辦法訂定及辦理情形（若訂有獎勵辦法請附上）：

依據本局「109年度新竹市績優環保志工隊暨績優環保志工遴選計畫」遴選出本市15隊績優志工隊及30位績優志工人員，並於109年12月5日辦理「109年度環保績優人員、單位聯合頒獎活動」予以公開表揚。

六、志工福利辦理情形（含投保人數及保險額度）：

投保人數為5102人，保險額度如下列：

每一個體傷或死亡：50萬元；每一事故體傷或死亡：250萬元；每一事故財物損失：50萬元；保險期間內最高責任：500萬元；每一事故自負額：5000元

七、志願服務工作創新項目及作為：

參、遭遇之困難與處理方針：

肆、需各目的事業主管單位互相配合之事務：

※業務聯絡人

|  |  |
| --- | --- |
| 姓 名 | **黃順吉** |
| 電 話 | 03-5368920#1004 |
| 傳 真 | 03-5368894 |
| 電子信箱 | 61199@ems.hccg.gov.tw |

目的事業主管機關（文化局）業務報告

（時間：109年7月至109年12月底止）

1. 志願服務團隊編組情形（包含隊數、志工人數）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 類別 | 隊數 | 人數 | 服務內容 |
| 文化類（新竹市風動竹塹文化協會導覽志工隊） | 1 | 54 | 進行南寮文化深度導覽與解說 |
| 文化類（辛志平校長故居志工隊） | 1 | 27 | 辛志平校長故居日常開館服務 |
| 文化類（文化局志工服務隊） | 1 | 432 | 1. 文化局所轄館廳日常開館服務
2. 支援新竹市各項文化藝文活動
 |
| 文化類（新竹市文化義工協會志工隊） | 1 | 277 | 1. 辦理文化義工進修聯誼及福利。
2. 協助各文化、工藝及慈善單位活動推行。
 |
| 合計 |  | 790 |  |

貳、推展志願服務工作情形：

一、紀錄冊核發情形： 94.9 ％ 請以百分比填寫

（一）總人數：790

（二）擁有紀錄冊人數：750

 二、志願服務會報及相關聯繫協調會議辦理情形（含辦理日期及次數等）：

|  |
| --- |
| 目的事業主管機關：新竹市文化局 |
| 序號 | 會議時間 | 會議名稱 | 主持人 | 決議辦理情形追蹤 |
| 1 | 108.04.17 | 文化局志工業務聯繫會報 | 黃竫蕙局長 | 1. 公布〈新竹市推行文化志願服務實施計畫〉。
2. 鼓勵運用單位利用衛福部志工資訊管理平台操作，登錄所屬志工受訓及執勤時數紀錄，保障志工權益。
3. 運用單位如支援新竹市政府或新竹市文化局辦理之大型節慶文化活動，提供志願服務；文化局得為運用單位所屬領有紀錄冊之志工，辦理年度團體傷害保險。
 |
| 目的事業主管機關：新竹市文化局 |
| 序號 | 會議時間 | 會議名稱 | 主持人 | 決議辦理情形追蹤 |
| 1 | 109.11.16 | 109年志願服務業務聯繫會報 | 李欣耀副局長 | （一）請文化類志工團隊配合志願服務法規定，輔導所管志工、並向文化局申請志工紀錄冊，取得文化志工身分。（二）請風動志工隊、辛志平校長故居志工隊斟酌制定團隊之志工獎勵措施（包含獎勵標準及獎勵方式）。 |

 三、志工教育訓練辦理情形（含辦理場次及參與人數等）：

 （一）文化局志工隊

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 編號 | 訓練名稱 | 辦理日期 | 課程名稱 | 時數 | 參加人數 |
|  | 109年度新竹市「玻璃工藝博物館」及「影像博物館」志工專業培訓 | 109.07.13 | 影像博物館-電影製作與典藏 | 2 | 22 |
|  | 同上 | 109.07.20 | 玻璃工藝博物館-玻璃藝術與典藏 | 2 | 42 |
|  | 同上 | 109.07.27 | 博物館接待培訓與藝術導覽鑑賞⼊門 | 3 | 35 |
|  | 同上 | 109.07.27 | 用身體語言來說故事 | 3 | 31 |
|  | 同上 | 109.08.03 | 導覽技巧學習 | 3 | 35 |
|  | 同上 | 109.08.10 | ⽂化近用理論 | 2 | 31 |
|  | 同上 | 109.08.17 | 文化近用實戰篇 - 博物館科技 | 2 | 28 |
|  | 同上 | 109.11.15 | 文化近用、友善平權服務推動見習 | 10 | 55 |
|  | 演藝廳劇場營運升級-劇場台前幕後培訓 | 109.07.05 | 劇場服務面面觀／吳佳恬 | 3 | 2 |
|  | 同上 | 109.07.05 | 劇場服務通不通？／吳佳恬 | 3 | 4 |
|  | 同上 | 109.07.12 | 劇場服務衝衝衝／吳佳恬 | 3 | 3 |
|  | 同上 | 109.07.12 | 讓你比台上的演員更耀眼，成為觀眾心中的最佳女主角／張義宗 | 3 | 5 |
|  | 新竹市美術館專題導覽培訓 | 109.07.15 | YOU ARE ME培訓課程 | 2 | 19 |
|  | 玻工館培訓課程 | 109.08.12 | 109年度新竹市玻璃工藝博物館金玻獎志工培訓 | 4 | 90 |
|  | 新竹241藝術空間專題導覽培訓 | 109.08.21 | 藝想獸譜─故宮x新竹241新媒體藝術展導覽培訓課程 | 4 | 34 |
|  | 玻工館培訓課程 | 109.10.28 | 透明的秩序－許文龍玻璃藝術創作展暨矽心晶瑩－大專院校師生聯展 | 2.5 | 38 |
|  | 新竹市美術館專題導覽培訓 | 109.10.21 | 新竹擺態 培訓課程 | 2 | 5 |
|  | 新竹241藝術空間專題導覽培訓 | 109.11.09 | 「城市轉藝器」導覽培訓課程 | 4 | 30 |
|  | 新竹市美術館專題導覽培訓 | 109.12.14 | 新竹擺態 培訓課程 | 2 | 7 |
| 共計19場516人次 |

 （二）風動志工隊

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 課程內容 | 參與人數 | 講師 |
| 109/10/05 | 海洋生態探索解說教學設計 | 25 | 鄭清海 |
| 109/10/12 | 海濱植物認識 | 23 | 唐光佑 |
| 109/10/26上午 | 討海人的世界經驗分享 | 20 | 彭峰家 |
| 109/10/26下午 | 深度旅遊養成導覽體驗設計 | 20 | 李俊憲 |
| 共計4場88人次 |

 （三）辛公館志工隊：新加入志工不定期培訓。

四、志願服務運用單位評鑑辦理情形：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 計畫名稱 | 活動日期 | 參與人數 | 推動志願服務業務之具體內容 |
|
| 第27屆全國績優文化志工表揚獎勵活動 | 109.11.05 | 6人 | 1.第27屆全國績優文化志工銀質獎（1名）。2.第27屆全國績優文化志工銅質獎（2名）。 |
| 109年度「全國績優志工團隊頒獎典禮」 | 109.12.05 | 13人 | 本局獲獎金牌獎2名、銀牌獎3名、銅牌獎19名及團體獎榮譽。金牌獎得主及團體獎參加頒獎典禮。 |
| 109年新竹市績優志工表揚 | 109.12.11 | 30人 | 本局獲福部績優志工金牌獎2名、銀牌獎3名、銅牌獎19名。本局獲市府績優志工5名。 |

 五、志願服務獎勵辦法訂定及辦理情形（若訂有獎勵辦法請附上）：

 （一）文化局志工隊訂定管理規範（詳附件）。

（二）風動志工隊：每年有參與導覽服務之志工，皆可於在觀摩活動中獲得旅遊補助。

（三）辛公館志工隊：1.值勤誤餐費100元、2.值勤十次提供免費早午餐兌換券乙份。

六、志工福利辦理情形（含投保人數及保險額度）：

截至109年12月底志願服務人員790人（A），其中被保險者741人（B），

保險公司名稱：兆豐產物保險有限公司

保障內容：1.第一、二、三類，無年齡限制。每人最高理賠金額新臺幣 3 00 萬元、2.(1)意外 醫療給付 新臺幣 3 萬元(2)意外住院治療 日額新臺幣 2 仟元最高 90 天、3.一年期

每人每年保費：53元

計算：（B ÷ A）\*100＝　93.7 ％

未達100%原因：（請簡要說明）文化局轄下所管風動志工隊，屬任務型服務隊，志工有差勤任務時，運用單位會投保活動意外險作為權益保障。

七、志願服務工作創新項目及作為：

（一）風動志工隊：在導覽過程中引用風動竹塹文化協會自行編輯的繪本故事圖說、帶入志工團自行研發的竹筏及捕蟹籠diy。

（二）文化局志工隊：

1、友善高齡志工：志工隊內有50%以上高齡志工，在職務安排上，優先安排高齡志工之值勤。

2、積極投入公益活動：每年固定參與愛心義賣活動，募集物資並將義賣所得捐贈弱勢團體。

3、新竹市文化局成立導覽組，整合原有志工凡有志於導覽服務，集中培訓並設置場館定時導覽服務，讓導覽組志工有發揮舞台。同時於109年配合新竹市立動物園重新開園，推出為時近1個月的假日新竹公園文史導覽服務，獲許多參訪民眾肯定。

參、遭遇之困難與處理方針：

肆、需各目的事業主管單位互相配合之事務：

伍、工作計畫表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 工作項目 | 時間 | 地點 | 內容 |
| 文化局志工隊戶外研習 | 109.10.21109.10.24 | 新北市千島湖、台北市鐵道部園區博物館 | 透過戶外導覽過程，學習導覽技巧及觀摩不同場域之志工服務內容，藉以增進實務經驗及專業知能。 |
| 文化類志工業務聯繫會報 | 109.12 | 文化局 | 透過聯繫會議，溝通文化志工管理議題。 |
| 文化局志工隊隊員大會 | 109.12 | 市府大禮堂 | 1. 志工與文化局主管齊聚一堂，聯絡感情並提對大隊管理提出相關建議。
2. 榮退志工贈禮儀式、資深獎志工頒獎儀式、授證志工儀式。
 |
| 資深獎志工頒獎 | 109.12 | 同上 | 併入隊員大會流程。 |
| 國際志工日 | 109.12 | 新竹高商 | 參加年度志工盛事，凝聚團隊向心力。 |

※業務聯絡人

|  |  |
| --- | --- |
| 姓 名 | **林曉玟** |
| 電 話 | 5319756分機222 |
| 傳 真 | 5324834 |
| 電子信箱 | 50013@ems.hccg.gov.tw |

目的事業主管機關（稅務局）業務報告

（時間：109年7月至109年12月底止）

1. 志願服務團隊編組情形（包含隊數、志工人數）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 類別 | 隊數 | 人數 | 服務內容 |
| 稅務 | 1 | 34 | 協助稅務諮詢、為民服務、租稅宣導、藝文走廊及圖書中心業務等。 |

貳、推展志願服務工作情形：

一、紀錄冊核發情形：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **志工人數** | **志願服務紀錄冊人數** | **占全體志工比率** |
| 34 | 34 | 100﹪ |

 二、志願服務會報及相關聯繫協調會議辦理情形（含辦理日期及次數等）：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **辦理日期** | **辦理次數** | **會議名稱** |
| 109.10.21 | 1 | 109年第1次志工座談會 |

 三、志工教育訓練辦理情形（含辦理場次及參與人數等）：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **辦理日期** | **辦理次數** | **課程名稱** |
| 109.10.21 | 1 | 109年第1次志工教育訓練 |

 四、志願服務運用單位評鑑辦理情形：

本局轄下只有1隊志工服務隊，同時扮演目的事業主管機關和運用單位之雙重身份。

 五、志願服務獎勵辦法訂定及辦理情形（若訂有獎勵辦法請附上）：

1.志願服務獎勵作業辦理情形：已訂於本局志願服務計畫

(1)志工服務年資滿1年，服務時數達150小時以上者，得向本局申請核發志願服務績效證明書。

(2)志工服務年資滿3年，服務時數達300小時以上者，得檢具一吋半身照片二張、服務紀錄冊影本及相關證明文件向新竹市政府申請志願服務榮譽卡。

(3)稅務績優志工：服務時數1,200小時以上，具有優異服務事蹟，檢具稅捐稽徵機關核發之志願服務績效證明書向財政部推薦，獲選者可領取金質徽章及得獎證書。

(4)優良志工表揚：為激勵本局志願服務人員，宏揚互助關懷之精神，服務滿3年，服務時數300小時以上者，從中選取時數最多表現優異者2名，於每年稅務節慶祝會中頒發紀念獎牌暨紀念品。凡經本局表揚之績優志願服務人員，3年內不得再接受表揚。期限屆滿後，志工得依據上開規定重新接受表揚，惟其服務年資及服務時數不得重複計算。

2.每年評選2位優良志工，於稅務節慶祝茶會公開表揚外，並配合相關單位推薦優良志工。

六、志工福利辦理情形（含投保人數及保險額度）：

|  |  |
| --- | --- |
| **投保人數** | **保險額度** |
| 34 | 150萬(醫療3萬、住院每日1,500元) |

 七、志願服務工作創新項目及作為：

1.首創設置監理自助櫃檯，志工引導民眾自行補單繳費好便利

「公路監理服務自助櫃臺」提供多元簡易監理服務，可報名路考、繳交汽燃費、違規罰款、增設通訊地址、變更車（駕）籍地址、查詢監理業務、法規以及補印使用牌照稅稅單等多項便利服務，跨機關合作可減少鄉親們往返各機關之間，就可辦妥各項業務。

 2.設置專櫃推廣雲端發票、行動支付，宣導志工推廣效果一級棒

工欲善其事必先利其器，希望民眾儲存雲端發票、使用行動支付，創新召募宣導志工，於全功能櫃臺設置「輔導申辦手機條碼暨行動支付專櫃」，主動出擊熱情招呼洽公民眾，向民眾推廣手機條碼索取雲端發票，具有自動對、領獎好處，並輔導民眾下載行動支付APP結合手機條碼，讓使用上更具便利性以及環保愛地球，鼓勵民眾申辦。

3.國、地稅結合訓練，活動、講習、便民服務措施 國稅地方稅合作最有感

本局負責地方稅相關業務，6~8樓為國稅局，藉著與國稅局合署辦公，無論是宣導活動、教育講習或是便民服務措施，均會互相結合辦理，舉凡學校租稅教育、納稅義務人講習、過年前的寫春聯、元宵節的抽福袋、稅務節的仲夏藝文季等各項稅務局主辦的重大宣導或講習場合，均會邀請國稅局設攤配合辦理，而稅務局項講習會的教材、文宣、有獎徵答題目等，均會宣導國稅業務。

參、遭遇之困難與處理方針：

|  |  |
| --- | --- |
| **困境** | **處理方針** |
| 新進宣導志工佔全部宣導志工40%，導致民眾尋問新進宣導志工雲端發票業務時，志工也不知所云。 | 將招聘社會經驗豐富，具有電腦專長，讓具有電腦基本操作技巧的志工發揮其專長，可獲得再次自我肯定，並於志工稅務講習、座談會教學如何操作雲端發票手機應用程式的操作，並且教導如何民眾的疑問。且積極招募熱情積極、對雲端發票宣導特別有興趣的親友好友，參與我們的宣導志工行列。 |

肆、需各目的事業主管單位互相配合之事務：無

伍、工作計畫表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 工作項目 | 時間 | 地點 | 內容 |
| 為民服務訓練實施計畫 | 一、志工稅務講習暨座談會3、10月各辦理2次二、為民服務講習10月辦理1次 | 本局 | 導入服務新觀念、新作法，強化同仁與志工同理心之服務態度，培養主動出擊、積極服務精神，塑造優質稅務服務典範，並提升志工稅務法令知識，落實走動式服務，適時協助納稅民眾順利洽辦業務。 |
| 為民服務問卷調查實施計畫 | 9月辦理1次 | 本局 | 為提高問卷調查之信度與廣度，自104年起委請台灣趨勢公司辦理電話問卷調查，同時也將志工服務的滿意度列入問卷調查項目，俾便了解民眾對本局便民服務措施的需求及滿意度，作為往後服務方針制訂、改善之參考，提升為民服務品質並加強宣導成效。 |
| 推動以載具索取電子發票暨便民服務實施計畫 | 每日 | 本局 | 為推廣民眾使用載具索取電子發票及捐贈發票，並使民眾瞭解本局便民服務措施，設置「輔導申辦手機條碼專區」櫃臺，由宣導志工輔導民眾申辦共通性載具-手機條碼，儲存電子發票以取代索取紙本發票，期使能達到節能減碳、愛護地球之目標。 |

※業務聯絡人

|  |  |
| --- | --- |
| 姓 名 | **潘哲宏** |
| 電 話 | (03)5225161 |
| 傳 真 | (03)5247018 |
| 電子信箱 | 21384@ems.hccg.gov.tw |

目的事業主管機關（新竹市警察局）業務報告

（時間：109年7月至109年12月底止）

1. 志願服務團隊編組情形（包含隊數、志工人數）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 類別 | 隊數 | 人數 | 服務內容 |
| 新竹市警察局 | 7 | 161 | 民眾接待、引導、諮詢、協助犯罪預防宣導、輔導活動 |
| 合計 | 7 | 161 |  |

貳、推展志願服務工作情形：

一、紀錄冊核發情形： 161冊。

 二、志願服務會報及相關聯繫協調會議辦理情形（含辦理日期及次數等）：

 109年9月18日辦理本局109年警察志工在職暨特殊訓練1次(4小時)。

 三、志工教育訓練辦理情形（含辦理場次及參與人數等）：1場次、115人。

四、志願服務運用單位評鑑辦理情形：無。

 五、志願服務獎勵辦法訂定及辦理情形（若訂有獎勵辦法請附上）：無。

六、志工福利辦理情形（含投保人數及保險額度）：投保161人，辦理志工意外團體保險每人保費53元(失能或死亡300萬元、傷害醫療保險3萬元、傷害醫療保險金日額2,000元/90天)。

七、志願服務工作創新項目及作為：無。

參、遭遇之困難與處理方針：無。

肆、需各目的事業主管單位互相配合之事務：無。

伍、工作計畫表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 工作項目 | 時間 | 地點 | 內容 |
| 校園反毒天使培訓營活動計畫 | 109年7月17日08時至16時 | 本局三樓大禮堂 | 藉宣導活動培育校園反毒天使，提升少年學子反毒意識，並將正確反毒觀念於校園中推動，以維護學生就學權益，打造乾淨的校園學習環境。 |
| 竹風扇暑快樂作文研習營活動計畫書 | 109年7月22、24、29、31日至8月5日，每週1~2次(上課時間：08時30分至11時30分) | 新竹市立虎林國中 | 基於「預防犯罪於先」之觀念，整合政府及社會資源，強化兒童及青少年法治觀念及守法意願。 |
| 暑期青春專案射箭育樂營 | 109年7月27日至31日16時30分至18時 | 國立新竹高商射箭場 | 提倡青少年在暑期從事正當活動，充實假期生活，建立運動興趣，增進運動技巧，藉由比賽進而培養運動家精神，以防制青少年於暑假期間發生違法(規)行為，並於活動中融入犯罪預防相關宣導。 |
| 新竹市警察局109年度警察志工在職特殊訓練實施計畫 | 109年9月18日08時至12時 | 本局三樓大禮堂 | 本局109年度警察志工在職暨特殊訓練 |
| 新竹市109年「新世代、築夢想、誓反毒」青少年飆舞競賽暨全民國防教育嘉年華會活動計畫 | 109年9月30日10時至16時 | 遠東巨城購物中心1樓廣場 | 藉由辦理展現青春活力之熱舞及各項表演，激發青少年蓬勃朝氣與發揚團隊精神，鼓勵學生從事正當休閒運動，並於活動中融入以「防制少年涉毒及販毒、防制少年被吸收加入幫派、防制少年參與詐欺集團、防制少年被利用從事色情行業」宣導，強化青少年自我保護意識，珍愛自己遠離毒害，以預防偏差行為及被害，擴大宣導成效。 |
| 新竹市少年輔導委員會第24期少年輔導志工及員警教育訓練 | 109年11月14日8時至18時 | 內灣天人岩屋 | 1.參訪從事輔導偏差行為少年之民間團體，透過機構參訪及輔導實務經驗分享，增進志工隊於輔實務工作之了解，以利專業輔導之能提升。2.社會企業之認識及了解，與青少年輔導之運用。3.輔導經驗之交流分享：機構分享對青少年關懷陪伴及圓夢計畫之執行及過程。4.輔導員自我認識：輔導志工具備有輔導員特質、自我成長、自我豐富之機制及理性思考、探索事理之能力，並有瞭解及接納差異之能力、尊重與疼惜的能力。 |

※業務聯絡人

|  |  |
| --- | --- |
| 姓 名 | **羅程隆** |
| 電 話 | 03-5235444 |
| 傳 真 | 5241345 |
| 電子信箱 | 412148@ems.hccg.gov.tw |

**目的事業主管機關（衛生局）業務報告**

**（時間：109年7月至109年12月底止）**

1. **志願服務團隊編組情形（包含隊數、志工人數）：**

| 衛生保健類志工隊 | 隊數 | 人數 | 服務內容 |
| --- | --- | --- | --- |
| 東區衛生所 | 1 | 19 | 測量體溫、門診引導、協助翻譯。 |
| 北區衛生所 | 1 | 25 | 1. 協助門診民眾填寫預防注射評估表、兒童發展評估表。
2. 協助慢性病門診、營養門診填寫資料及測量血壓。
3. 協助門診四大癌症篩檢活動。
4. 保健諮詢服務及本所動線指引。
5. 配合本所宣導活動及臨時交辦事項。
6. 協助社區辦理登革熱病媒蚊密度調查及宣導民眾落實清除孳生源。
7. 協助量測體溫、手部消毒及洽公民眾實名制登記。
8. 假日篩檢活動。
 |
| 香山衛生所 | 1 | 21 | 門診服務、衛生教育宣導、活動支援、因應口罩實名制政策，衛生所動員志工協助口罩分裝、販賣現場引導、發放號碼牌、維持秩序、協助量測體溫、手部消毒等。 |
| 國民健康科 | 1 | 33 | 癌症篩檢服務、失智友善天使、無菸環境宣導。 |
| 食品藥物科 | 1 | 3 | 監看電視食品、藥物違規廣告。協助辦理衛生講習課程。 |
| 長期照顧科 | 1 | 10 | 1. 協助單一窗口服務台運作：包括民眾接待、簡易諮詢、路線引導等。
2. 協助中心行政庶務工作：如文件、資料與文宣品整理。
3. 支援社區關懷與宣導活動：配合長期照顧社區關懷與宣導活動，提供機動人力支援。
 |
| 安心家園反毒志工隊 | 1 | 18 | 配合毒品危害防制宣導及相關課程、藥癮者關懷輔導等。 |
| 國立台灣大學醫學院附設醫院新竹分院 | 1 | 210 | 1. 醫療服務：協助病患就醫過程更省時順利，提昇醫院對病患的服務，提供走動式服務、門診量血壓、代辦掛號、批價、領藥及住院手續，路線指引、醫療諮詢、電話諮詢、輪椅借用、扶持老弱、陪伴就醫、推送檢查等服務。
2. 多元服務：除協助醫療流程的服務外，更加強多元的服務，照顧不同族群的需求，如氣球志工、音樂志工、舞蹈志工、癌友團體服務、社區弱勢關懷服務、器官捐贈宣導活動等。
 |
| 國軍新竹地區醫院附設民眾診療服務處 | 1 | 120 | 1. 院內各單位文書、文件填寫及送件。
2. 接電話、掛號、電話轉接、友善病患協助輪椅借用、陪同看診。
3. 社區失智據點活動協助。
 |
| 新竹國泰綜合醫院 | 1 | 69 | 1. 服務台及藥局組:就診、探訪方向指引、提供行動不便之就醫者攙扶、輪椅接送、整體就醫流程的陪伴。
2. 門診組:就診、探訪方向指引、整體就醫流程的陪伴、協助初診及複診民眾量血壓、身高、體重及過敏史、兒科登記處協助量身高、體重及耳溫等。
3. 急診組: 協助患者檢傷就醫、訪客方向指引、關懷病患、協助護理站處理交辦事項。
4. 復健組:協助推送病患、協助維護病患安全、陪伴及增強病患復健意願。
5. 病歷組: 協助病歷資料傳送及病歷室處理交辦事宜。
6. 癌篩組:主動邀約病人做四癌篩檢、協助填寫癌篩資料、推廣健康存摺。
7. 病房組:關懷本院住病病患，並協助填寫老人憂鬱量表、陪伴無家屬之病患做檢查或至各樓層病房、陪伴及增強病患復健意願。
8. 放射線科:引導病患進行報到及更衣，維持檢查動線順暢、安撫病患及家屬檢查前焦慮之心情、單位臨時交辦之事項。
9. 開刀房:引導病患進行報到及更衣，維持動線順暢、安撫病患及家屬等待焦慮之心情、方向指引。
 |
| 新竹馬偕紀念醫院 | 1 | 270 | 協助民眾就醫指引、輪椅推送、諮詢服務及病房訪視。 |
| 衛生保健類志願服務團隊合計 | 11隊 | 志工總人數798人 |

1. **推展志願服務工作情形**：
2. **紀錄冊核發情形：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 志工運用單位 | 領冊人數(A) | 志工總人數(B) | 領冊率（A/B\*100％） |
| 衛生局(所)共7隊 | 127 | 129 | 98% |
| 本市醫院共4隊 | 606 | 669 | 91% |
| 衛生保健類合計 | 733 | 798 | 92% |

1. **志願服務會報及相關聯繫協調會議辦理情形（含辦理日期及次數等）：**

 因新冠肺炎疫情，本局下半年無辦理志願服務相關聯繫協調會議。

1. **下半年志工教育訓練辦理情形（含辦理場次及參與人數等）：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 辦理單位 | 課程名稱 | 日期 | 人數 |
| 新竹市衛生局 | 衛生保健實務訓練實務訓練第一梯 | 109.09.18 | 25 |
| 衛生保健實務訓練實務訓練第二梯 | 109.09.25 | 25 |
| 衛生保健特殊訓練第一梯 | 109.07.22 | 64 |
| 衛生保健特殊訓練第二梯 | 109.07.24 | 39 |
| 生活機能探訪2.0基礎課程第一梯 | 109.09.04 | 15 |
| 生活機能探訪2.0基礎課程第二梯 | 109.09.09 | 19 |
| 生活機能探訪2.0基礎課程第三梯 | 109.09.16 | 15 |
| 生活機能探訪2.0進階課程第一梯 | 109.11.12 | 19 |
| 生活機能探訪2.0進階課程第二梯 | 109.11.19 | 19 |
| 志工督導訓練第一梯次 | 109.08.26 | 25 |
| 志工督導訓練第二梯次 | 109.09.01 | 28 |
| 志工督導訓練第三梯次 | 109.09.03 | 15 |
| 安心家園反毒志工隊 | 認識新興毒品。 | 109.07.27 | 10 |
| 陪伴行志工教育訓練-心理輔導與賦歸社會實務分享 | 109.10.12 | 5 |
| 藥癮者司法處遇制度。(假釋、緩刑、緩起訴) | 109.11.27 | 10 |
| 長期照顧科 | 失智症社區友善天使系列教育訓練第一場 | 109.08.24 | 15 |
| 失智症社區友善天使系列教育訓練第二場 | 109.09.23 | 15 |
| 失智症社區友善天使系列教育訓練第三場 | 109.11.10 | 15 |
| 國民健康科 | 動動手腳不失智樂活防疫新生活。 | 109.08.04 | 15 |
| 娛樂業者法律講習。 | 109.11.05 | 15 |
| 國立台灣大學醫學院附設醫院新竹分院 | 擁抱失智-共創友善環境 | 109.07.24 | 185 |
| 疾病風暴中安頓身心 | 109.08.22 | 3 |
| 新竹馬偕紀念醫院 | 新志工職前訓練(含：馬偕精神、院內感染與防治措施、贊助會簡介及院內資源介紹、志工倫理、同理心、志工實習說明及經驗分享、推床輪椅使用) | 109.10.24 | 5 |
| 安寧療護與病人自主權利法實務 | 109.11.3 | 125 |
| 認識失智症及失智症長照資源介紹 | 109.12.2 | 107 |
| 合計 | 下半年教育訓練共計25場次 | 參與人數：833人 |

1. **志願服務運用單位評鑑辦理情形：**

 志願服務評鑑109年因疫情影響，改採運用單位自評方式進行考核，由本局審核後辦理志願服務獎勵，經本局審核通過後，計有績優運用單位10組及21位績優志工榮獲商品提貨卷以資獎勵。

1. **志願服務獎勵辦法訂定及辦理情形（若訂有獎勵辦法請附上）：**

| 單位 | 獎勵辦法 | 辦理情形說明 |
| --- | --- | --- |
| 新竹市衛生局 | 新竹市衛生局衛生保健志工獎勵辦法(如附件1)。 | 1. 每年舉辦志工運用單位評鑑及志工表揚大會。
2. 109年提報衛福部核定：
3. 志願服務獎勵：

金牌獎：9位志工。銀牌獎：9位志工。銅牌獎：16位志工。1. 衛生福利志願服務獎勵

金質獎：24位志工。銀質獎：23位志工。銅質獎：19位志工。1. 109年本局衛生保健志願服務獎勵核定獲獎：
2. 績優運用單位10組。
3. 績優志工21位。
 |
| 國民健康科 | 109年健康促進志工獎勵活動計畫 | 如附件2。 |
| 北區衛生所 | 全勤志工獎項、招募志工獎、教育訓練全勤獎。 | 1. 為鼓勵志工多參與相關活動，及鼓勵招募親朋好友參與志願服務行列，設立獎勵。
2. 每季辦理志工教育訓練，每次皆出席志工給予全勤獎獎勵。
 |
| 新竹國泰綜合醫院 | 1. 服務績優表揚
2. 全勤獎
 | 1. 有具體優良服務事蹟，堪為愛心服務團之表率，由本院辦理公開獎勵儀式，並推薦相關單位表揚。
2. 全年服務時數達144小時以上、每月至少服務乙次。
 |
| 新竹馬偕紀念醫院 | 贊助會志工獎勵規範 | 如附件3。 |
| 國立台灣大學醫學院附設醫院新竹分院 | 台大醫院新竹分院志願服務要點-獎勵辦法 | 如附件4。 |

1. **志工福利辦理情形（含投保人數及保險額度）：**
2. 志工保險

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 單位 | 志工投保人數 | 保險額度(人) |
| 新竹市衛生局及三區衛生所 | 129 | 300萬意外險 |
| 新竹國泰綜合醫院 | 69 | 200萬意外險 |
| 新竹馬偕紀念醫院 | 270 | 24小時30萬意外險 |
| 國立台灣大學醫學院附設醫院新竹分院 | 210 | 300萬意外險 |
| 國軍新竹地區醫院附設民眾診療服務處 | 120 | 300萬意外險 |

備註說明：

1. 志工團體意外險300/200萬保障內容為值勤期間(包含前後2小時交通時間)。
2. 新竹馬偕紀念醫院志工團體意外險30萬保障內容為全年24小時。
3. 志工福利

| 單位 | 志工福利措施 |
| --- | --- |
| 新竹市衛生局及三區衛生所 | 1. 提供志工意外保險及服務時數。
2. 每年辦理志工參訪或其他福利活動。
3. 發放志工證，免費參與各項志工培訓課程。
4. 提報衛生福利部績優志工獎勵。
5. 辦理志工表揚大會及餐敘。
6. 長照組志工值班即享有誤餐券一張。
7. 免費參與教育訓練課程或成長與紓壓活動。
8. 本市三區衛生所提供志工流感疫苗免費接種。
9. 香山衛生所辦理志工業務檢討餐會、年終尾牙或春酒聯歡活動乙次。
10. 提供聯合報辦理公益演唱會門票。
 |
| 新竹國泰綜合醫院 | 1. 提供服務時段之餐盒。
2. 生日禮物。
3. 秋季健行活動。
4. 二場教育訓練(含茶點)。
5. 年度聚餐活動。
6. 志工意外保險。
7. 就醫優待。
8. 年度流感疫苗施打
9. 年度胸部X光檢查。
10. 志工置物櫃。
11. 員工機車停車場使用。
12. 國泰家庭日。
 |
| 新竹馬偕紀念醫院 | 1. 服務滿3小時即發放60元餐券。
2. 志工團保。
3. 於本院服務滿300小時以上即享掛號費減免優待。
4. 每一年度正式志工得免費施打流感疫苗及胸部x光檢查。
5. 本院正式志工得參加每年度贊助會所辦理之志工旅遊，每人每年補助1000元，服務兩班者最多得補助1500元。
6. 贊助會每年度舉辦兩次各組聚餐聯誼及一次贊助會全體志工聚餐聯誼。
7. 贊助會志工幹部得參加每年舉辦之志工幹部訓練營，其住宿費、餐食費全額由醫院支付。
 |
| 國立台灣大學醫學院附設醫院新竹分院 | 1. 每次服務提貨券1張。
2. 每年辦理一日遊自強活動。
3. 免費流感疫苗注射。
4. 慶生會及參加醫院年終餐會。
5. 志工保險。
6. 參與醫院健康促進活動：如健行等。
 |
| 國軍新竹地區醫院附設民眾診療服務處 | 1. 志工餐會。
2. 志工旅遊。
3. 住院慰問金。
4. 志工大會參加禮卷。
5. 中元節祭品。
6. 婚喪喜慶禮金。
7. 看診減免10％。
 |

1. **志願服務工作創新項目及作為：**

| 單位 | 創新項目及作為 |
| --- | --- |
| 新竹市衛生局及三區衛生所 | 1. 下半年因受新冠肺炎疫情影響，本局所志工投入防疫工作：
2. 成立防疫志工隊配合防疫政策，落實實名制登記及量測體溫及消毒。
3. 成立口罩新竹隊:配合防疫政策協助藥局包口罩。
4. 本局辦理失智症社區友善天使系列教育訓練，以提升志工對長期照顧服務業務之認識及服務品質成效。
5. 強化社區反毒宣導，邀請講師介紹目前氾濫的新興毒品種類及樣貌，讓志工可以適時地轉知給社區民眾知悉及辨識。
 |
| 新竹國泰綜合醫院 | 1. 大家一起傳遞大愛(企業志工)：與富邦人壽合作，在院推廣器官捐贈業務，當日活動簽署人數達60人次。
2. 防疫大家一起來：志願服務工作自3月起全面實施TOCC迄今未間斷，每日志工服務前皆須測量體溫及填寫旅遊史，並致贈防疫隨身寶及護手霜予每位志工，讓志工隨身可消毒清潔，防疫大家一起來。
 |
| 新竹馬偕紀念醫院 | 1. 運用專業志工專長辦理活動：如春聯發放活動、病友活動分享。
2. 配合疫情，徵求自願志工投入醫院後線防疫工作：如防護面罩製作。
3. 部分在職訓練課程視主題開放家屬參加，希望給家屬更加認同家人參與志願服務工作。
 |
| 國立台灣大學醫學院附設醫院新竹分院 | 1. 音樂志工：每星期一到五下午時段均有鋼琴(1-3月)、電子琴音樂志工於醫院大廳演奏優美音樂，讓等候看診的病患精神上有所寄託，忘卻病痛。
2. 舞蹈志工：新竹市政府及新竹市衛生局等單位、醫院、地區活動中心等公益活動參與舞蹈表演。
3. 手工志工：志工發揮長才DIY製作急診用冰袋、小兒約束板等物品提供醫護人員及病人使用。
4. 氣球志工：每月1次兒科病房造型氣球教學與製作活動，今年已進行3次，服務30餘位病童；以及協助醫院課程、活動、記者會等場地佈置3場次。
 |

1. **遭遇之困難與處理方針：**

| **單位** | **下半年遭遇之困難** | **處理方針** |
| --- | --- | --- |
| 長期照顧科 | 本組志工協助單一窗口服務台運作，需大量與民眾接觸以提供服務，疫情期間，部分志工或其家屬期望減少出入公共場所，服務難以持續提供。 | 協助暫時安排減少值班時數並徵求其他志工協助，另於值班時，協助志工量測體溫、提供口罩與酒精消毒，並給予正確防疫衛教，藉此穩定志工服務提供意願。 |
| 北區衛生所 | 高齡長者志工多為65歲以上，身體微恙，在體力方面及視力方面逐漸退化，以致於在書寫面及長時間服務較為吃力。 | 1. 改變高齡長者志工服務內容，針對每位功能性安排合適的工作項目。
2. 引進年輕志工加入志工服務。
 |
| 東區衛生所 | 所內高齡志工與年輕志工在行動、速度及反應上有差異，年輕志工反應較快，在工作中往往也會有些不同意見，在溝通時較易產生誤解。 | 若發生事件由承辦人及護理長中間協調，請年輕志工體諒較年長志工，在安排工作中避免年長及年輕志工衝突的機會。 |
| 香山衛生所 | 1. 高齡志工身體機能與能力下降，服務內容受限。
2. 新知識學習與運用不易，需要較多特殊的培訓，如電腦及手機運用。
3. 須配合家庭作息，假日、夜間的社區活動人力資源有限。
 | 1. 本所將在新竹市志願服務推廣中心招募18-64歲志工，讓更多的民眾走出社會，服務人群。
2. 深入校園招募高中及大學以上青年志工，增加志工隊服務之功能。
3. 在本所官網張貼招募志工相關訊息。
4. 家有一老如有一寶，運用高齡志工專長發掘個人優勢、避開弱點。
5. 高齡志工吸引更多朋友、家人共同參與、一起成長，進一步促成志願服務代代傳承。
 |
| 新竹國泰綜合醫院 | 109年適逢新冠肺炎疫情，志工們對於疫情恐慌，在疫情期間多數志工請假，導致志工服務人數及服務量銳減。 | 1. 積極與主管及院方運用單位溝通，減少志工服務項目，彼此共體時艱。
2. 社服室接受志工請假，承諾不影響全勤等權益，讓志工安心且放心。
 |
| 新竹馬偕紀念醫院 | 志工因新冠肺炎疫情，擔心前來醫院服務會有風險，自2月開始陸續有志工請假。 | 因考量疫情對志工造成的心理壓力， 5月份因疫情逐漸趨緩，考量志工對於恢復值班仍有疑慮，故依志工服務單位分階段恢復值班，且每位志工必須完成復班訓練，課程包含新冠肺炎介紹與感控措施、醫院防疫措施介紹及志工注意事項。 |
| 國立台灣大學醫學院附設醫院新竹分院 | 1. 志工多數較為年長，體力及運用資訊能力較不足。
2. 新冠肺炎疫情，降低民眾到醫院擔任志工服務的意願。
 | 1. 召募並培養較年輕志工，鼓勵協助志工參與行政業務，運用其資訊能力。
2. 下半年重啟志工服務，志工均已回到服務崗位，並於網絡宣導及召募新志工，以提升民眾到醫院擔任志工服務的意願。
 |

1. **需各目的事業主管單位互相配合之事務：**110年原訂辦理台灣燈會，積極配合本市志推中心招募台灣燈會志工。

**伍、下半年工作計畫表**

| 單位 | 工作項目 | 時間 | 地點 | 內容 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 新竹市衛生局 | 衛生保健志願服務特殊訓練(一) | 7月 | 衛生社福大樓 | 1. 長者健康促進-居家安全/友善天使宣導及招募。
2. CPR+AED訓練。
3. 長者用藥安全。
4. 延緩失能營養照護。
5. 失智症精神行為及自殺防治。
 |
| 衛生保健志願服務特殊訓練(二) | 7月 | 衛生社福大樓 | 1. 高齡友善老人保護及受虐長者之辨識。
2. 老人保護之社會安全網及個案分享討論。
3. 友善失智社區/認識失智症及實務分享。
4. 中醫體質養生保健及檢測。
5. 長照2.0服務資源簡介。
6. 失智症長期照護。
7. 友善天使宣導及招募。
 |
| 志工幹部種子培訓共識營 | 東區9月北區8月香山9月 | 東區區公所北區衛生所香山區公所 | 1. 高齡友善八大面向政策說明及推動現況。
2. 活躍老化國際新趨勢及社區規劃師訓練。
3. 團隊角色及團隊合作機制(團隊分組競賽) 。
 |
| 東區衛生所 | 預注門診 | 周一至周五上午 | 東區衛生所 | 測量體溫。 |
| 北區衛生所 | 教育訓練 | 9月 | 北區衛生所 | 傳染病志工教育訓練。 |
| 教育訓練 | 9月 | 國軍新竹地區醫院 | 新竹市衛生保健志願服務工作特殊訓練。 |
| 香山衛生所 | 志工教育訓練 | 7月-12月 | 香山衛生所 | 特殊教育訓練。 |
| 聯繫協調會議 | 7月-12月 | 香山衛生所 | 志工聯繫會議。 |
| 長期照顧科 | 長期照顧組志工聯繫會議與失智症社區友善天使系列教育訓練 | 8月 | 衛生社福大樓 | 1. 109年度年中志工聯繫會議。
2. 辦理失智症紀錄片觀賞暨映後座談。
 |
| 9月 | 衛生社福大樓 | 辦理認識失智症課程。 |
| 11月 | 衛生社福大樓 | 1. 109年度年末志工聯繫會議。
2. 辦理失智者營養照護以及失智者之日常生活照顧課程。
 |
| 國民健康科 | 志工教育訓練 | 8月9月 | 衛生社福大樓 | 動動手腳不失智樂活防疫新生活。 |
| 志工教育訓練 | 9月 | 衛生社福大樓 | 娛樂業者法律講習。 |
| 安心家園反毒志工隊 | 個案管理人員專業訓練 | 7月 | 衛生社福大樓 | 談談毒品防制與成癮治療新知。 |
| 志工教育訓練 | 7月 | 衛生社福大樓 | 認識新興毒品。 |
| 個案管理人員專業訓練 | 8月 | 衛生社福大樓 | 談債務處理法規與債務清償相關流程介紹。 |
| 個案管理人員專業訓練 | 9月 | 衛生社福大樓 | 談緩起訴個案處遇服務與資源連結。 |
| 陪伴型志工訓練 | 10月 | 衛生社福大樓 | 心理輔導與賦歸社會實務分享。 |
| 志工教育訓練 | 11月 | 衛生社福大樓 | 藥癮者司法處遇制度。(假釋、緩刑、緩起訴) |
| 個案管理人員專業訓練 | 11月 | 衛生社福大樓 | 第三、四級毒品個案之特性。 |
| 新竹國泰綜合醫院 | 志工聯繫會議暨教育訓練 | 7月及8月 | 本院 | 辦理醫療專題、服務技能及新興服務訓練。 |
| 意外平安險 | 7月 | 國泰人壽 | 為志工投保意外險。 |
| 年度健行活動 | 9月 | 日月潭國家風景區 | 辦理秋季旅遊活動，增進志工間的感情聯繫及團體凝聚力。 |
| 年度流感疫苗 | 10月 | 本院 | 年度流感疫苗施打。 |
| 生日禮物 | 全年 | 豆油伯 | 慶祝志工生日快樂。 |
| 新竹馬偕紀念醫院 | 志工旅遊 | 8月 | 新社 | 志工一日遊。 |
| 志工在職訓練 | 10月 | 新竹馬偕平安樓13樓 | 邀請知名音樂教授，辦理「漫步音樂百花園」活動，欣賞音樂。 |
| 志工在職訓練 | 11月 | 新竹馬偕平安樓13樓 | 邀請放射腫瘤科醫師主講「預立安寧緩和醫療及病人自主權利法實務」。 |
| 志工工作檢討會 | 11月 | 新竹馬偕平安樓13樓 | 1. 公告醫院近期志工相關事項。
2. 針對各組志工服務問題進行討論。
 |
| 國立台灣大學醫學院附設醫院新竹分院 | 志工大會 | 7月 | 本院六樓多媒體 | 包括表揚績優志工、教育訓練、工作檢討大會及慶生會。 |
| 志工自強活動 | 7月 | 基隆和平島 | 3梯次自強活動。 |
| 教育訓練 | 7月 | 本院六樓多媒體 | 109年第二次特殊教育訓練。 |
| 工作會報 | 9月 | 志推中心 | 新竹市志工團隊工作檢討。 |
| 志工免費流感疫苗注射 | 10月 | 本院 | 志工免費流感疫苗注射。 |
| 志工幹部會議 | 11月 | 本院 | 工作討論。 |
| 國軍新竹地區醫院附設民眾診療服務處 | 教育訓練 | 8月 | 7樓會議室 | 保護性個案教育訓練。 |
| 教育訓練 | 9月 | 7樓會議室 | 教育訓練成長營。 |
| 教育訓練 | 9月 | 7樓會議室 | 物質濫用教育訓練。 |
| 志工大會 | 9月 | 7樓電話教室 | 志工表揚會議。 |
| 志工幹部會議 | 7/8/10月 | 7樓會議室 | 會議。 |

※業務聯絡人

|  |  |
| --- | --- |
| 姓 名 | 林靖慧 |
| 電 話 | 03-535-5191\*291 |
| 傳 真 | 535-5190 |
| 電子信箱 | h71148@hcchb.gov.tw |

目的事業主管機關（行政處）業務報告

（時間：109年7月至109年12月底止）

1. 志願服務團隊編組情形（包含隊數、志工人數）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 類別 | 隊數 | 人數 | 服務內容 |
| 行政處志工隊 | 1 | 24 | 提供民眾諮詢 、洽公指引、 代叫計程車等服務，並協助市府各類宣導工作。 |

貳、推展志願服務工作情形：

一、紀錄冊核發情形：全隊24人，發冊率100%。

 二、志願服務會報及相關聯繫協調會議辦理情形：於12月7日舉辦本處

 志工聯繫會報。

 三、志工教育訓練辦理情形：志工投入本府設計展參與活動訓練。

四、志願服務運用單位評鑑辦理情形：本處配合社會處辦理評鑑。

 五、志願服務獎勵辦法訂定及辦理情形（若訂有獎勵辦法請附上）：109年下半年卓越貢獻獎表揚1人。

六、志工福利辦理情形（含投保人數及保險額度）：全隊24人，投保100%

 (傷害保險300萬元/傷害醫療實支實付3萬元/住院日額2,000元)。

七、志願服務工作創新項目及作為：號召志工投入本府2020台灣設計展、

 2021台灣燈會服務行列;10月19日志工投入監委巡察人民陳情服務工

 作。

參、遭遇之困難與處理方針：無。

肆、需各目的事業主管單位互相配合之事務：無。

伍、工作計畫表:110年1-6月

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 工作項目 | 時間 | 地點 | 內容 |
| 志工聯繫會報 | 6月舉辦 | 本府第二會議室 | 聯繫會報 |
| 上半年志工慶生會 | 6月舉辦 | 本府第二會議室 | 志工慶生 |

※業務聯絡人

|  |  |
| --- | --- |
| 姓 名 | **梁瑞君** |
| 電 話 | 03-5216121分機419 |
| 傳 真 | 03-5247853 |
| 電子信箱 | 02543@ems.hccg.gov.tw |

附件3

新竹市志願服務推廣中心109年7-12月工作成果報告

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 內容 | 日期/數量 | 具體成效 |
| 行政諮詢 | 諮詢服務 | 1975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」818人次最多，其次分別為「志工媒合」412人次、「政令宣導」281人次、「行政諮詢」223人次、「資訊網絡諮詢」159人次、「其他」34人次、「聯繫會報」26人次、「活動諮詢」22人次。 |
| 志願服務紀錄冊 | 7-12月 | 協助民眾申請核發計247人。 |
| 運用單位巡迴訪視 | 16個 | 1.巡迴訪視16個運用單位。2.邀請志願服務學者專家諮詢輔導，實地提供客製化的諮詢輔導服務，透過座談研議志願服務管理、面臨的困境與問題，提供改善與建議未來可以推動及改善的建議與方向。 |
| E化、資訊網絡 | 志工註冊 | 7-12月 | 1.計志工註冊732人、會員註冊163人、單位註冊2個。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 | 7-12月 | 協助41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，56次諮詢服務。 |
| Line官方帳號 | 7-12月 | 1.好友人數： 2,198 ，新加入好友人數： 465 ，發出訊息： 22 ，推播次數： 29,126 2.透過line官方帳號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。 |
| 項目 | 內容 | 日期/數量 | 具體成效 |
| 教育訓練 | 基礎訓練特殊訓練 | 7場次/807人次 | 1.於07/16、08/22、10/31辦理基礎訓練計3場次，參訓人數合計359人。2.於07/17、07/18、09/19、11/14辦理特殊訓練計3場次，參訓人數合計448人。3.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。 |
| 高齡志工基礎、特殊訓練 | 6場次/231人次 | 1.08/01、11/18、12/12辦理基礎訓練3場，112人參加。2.08/02、12/13、12/23辦理特殊訓練3場，119人參加。3.每場問卷調查顯示師資滿意度皆達8成，知識提升度達亦超過8成以上。 |
| 成長訓練 | 1場次/69人次 | 1.10/24辦理成長訓練1場次，69人參加。2.每場問卷調查顯示師資滿意度皆達9成，知識提升度亦超過9成以上。 |
| 領導訓練 | 1場次/66人次 | 1.11/07辦理領導訓練1場，66人參加。2.每場問卷調查顯示師資滿意度皆達8成，知識提升度達亦超過8成以上。 |
| 督導訓練 | 1場次/73人次 | 1.11/28辦理督導訓練1場，73人參加。2.每場問卷調查顯示師資滿意度皆達8成，知識提升度達亦超過8成以上。 |
| 衛生福利部志願服務資訊整合系統操作研習 | 3場次/75人次 | 1.10/16、10/18辦理3場次，75人參加。2.運用單位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 |
| 志工才能訓練 | 志工才能訓練『美的生活設計-園藝及彩妝教學』 | 1場次/33人次 | 1.08/15辦理1場次， 33人參加。2.透過生活中很常接觸的園藝盆栽及日常造型的簡易彩妝，開發每個人的創造力與美感，以及分享個人的審美經驗。藉由帶領者的分享，讓毎個人都有滿滿美的收穫 |
| 活動推廣 | 國際志工日宣導暨大會師活動-績優志願服務人員評審會 | 11/17 | 共計25件送審志願服務績優人員，25人通過審核，榮獲績優志願服務人員殊榮。 |
| 項目 | 內容 | 日期/數量 | 具體成效 |
| 活動推廣 | 國際志工日宣導暨大會師活動籌備會 | 11/23 | 邀請55個單位代表共98人，討論與規劃國際志工日暨大會師活動活動相關事宜。 |
| 國際志工日宣導暨嘉年華會 | 1場次 | 活動參與人數3,232人，各機關、機構、學校、醫院及社區等共102個志工團隊參加，青銀有約45個團隊205人參與，志工才藝表演39個節目，包含舞蹈與合唱團演出。另外，強調團隊合作的趣味競賽共計有65隊參賽，盡自展現團隊熱情與活力。 |
| 會議 | 志願服務工作聯繫會報 | 07/17 | 1.建立各志願服務運用單位彼此間協調聯繫的機會，凝聚服務共識。2.參與人數52個單位共97人，研討2020年台灣設計展志工招募、2021年台灣燈會志工招募及新竹市109年社會福利類志願服務運用單位評鑑相關事宜。 |
| 11/23 | 1.建立各志願服務運用單位彼此間協調聯繫的機會，凝聚服務共識。2.參與人數55個單位共98人，研討109年度國際志工日宣導暨嘉年華會相關事宜。 |
| 教育觀摩 | 連江縣政府 | 10/22 | 1.連江縣志工隊40人至本中心參訪觀摩。2.瞭解本市志願服務運作模式與業務推展情形。 |
| 宜蘭縣社教福利服務發展協會 | 11/18 | 1.宜蘭縣志工隊40人至本中心參訪觀摩。2.瞭解本市志願服務運作模式與業務推展情形。 |
| 配合主管機關交辦事項 | 各目的事業主管機關會議 | 11/23 | 1.瞭解各目的事業主管機關推展志願服務情形及交流工作經驗。2.宣導各目的事業主管機關動員志工隊志工參與燈會志工活動。 |
| 109年績優志工表揚活動 | 12/11 | 1.媒合40位志工協助活動的辦理。2.表揚獎項分為「全國志願服務獎」、「衛生福利志願服務獎」、「績優志工獎」共計236位、活力千歲志工授證5組 、社區關懷據點志工個人獎71位、志願服務績優團隊3組。 |
| 項目 | 內容 | 日期/數量 | 具體成效 |
| 配合主管機關交辦事項 | 2021台灣燈會志工招募 | 687人/3741人次 | 媒合個人191人報名，團體23個單位496人報名，合計687人報名，3741人次 |
| 媒合新竹市藥局防疫志工 | 12個/922人次 | 媒合12家藥局922人次志工協助新竹市藥局各項防疫工作的支援。 |

新竹市志願服務推廣中心110年1-6月推展業務及活動報告：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 工作項目 | 時間 | 內容及說明 | 預期效益 |
| 志願服務宣導活動 | 01/21 | 辦理贈送春聯活動 | 肯定志工奉獻服務，免費贈送年畫或春聯 |
| 高齡志工教育訓練 | 03/12 | 海山社區辦理高齡志工社福類教育訓練 | 提升高齡者樂於加入銀髮志工服務行列，活化社區資源。 |
| 基礎訓練 | 03/20 | 充實志願服務人員服務知能，提昇志願服務人員服務品質。 | 提升新竹市民志願服務紀錄冊領冊率，達全民皆志工。 |
| 社福類特殊訓練 | 03/27 | 充實志願服務人員服務知能，提昇志願服務人員服務品質。 | 提升新竹市民志願服務紀錄冊領冊率，達全民皆志工。 |
| 成長訓練 | 05/15 | 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 |
| 志工媒合座談會 | 06/01 | 建構具體合作共識與機制，建立資源共享共榮的夥伴關係 | 以社區化、客制化、便利性功能為導向，創造更多合作機制 |
| 社福類志願服務運用單位聯繫會報 | 06/29 | 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。 |
| 巡迴訪視-運用單位 | 6月，計2場次 | 邀請志願服務學者專家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。 |

附件4

**新竹市政府110年度目的事業主管機關推展志願服務工作**

**評鑑實施計畫**

110年02月03日核定

一、依據：志願服務法第19條第3、4項規定辦理。

二、目的：瞭解本府各志願服務目的事業主管機關推展志願服務工作之實施概

 況和成效。

三、主辦單位：新竹市政府(以下簡稱本府)

四、評鑑方式

(一)、遴聘志願服務領域之專家學者、資深具實務經驗背景人士2人及本處

主管1名，組成3人之評鑑小組。

 (二)、由評鑑小組就各目的事業主管機關所送之書面資料及現場進行之簡報，

進行書面審查及評分。

五、受評單位：本府推展志願服務工作之目的事業主管機關，包含：教育處、勞工處、產業發展處、城市行銷處、行政處、民政處、政風處、環保局、文化局、稅務局、衛生局、消防局及警察局共計13個單位。

六、計畫期程：110年2月至110年4月底。

 (一)、期程說明

 1.召開評鑑工作說明會：2月25日針對受評單位說明評鑑實施計畫內容。

 2.受評單位送書面資料：3月12日截止收件。

 3.進行現場評鑑及書面審查：3月22日召開評審會議，進行受評單位之現場及書面審查。

 4.評鑑報告編撰及成果公布：4月完成評鑑成果報告，並公布評鑑成績。

 5.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 | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 12月 |
| 簽擬評鑑計畫及經費 | ◎ |  |  |  |  |
| 召開評鑑期前說明會 |  | ◎ |  |  |  |
| 受評單位提交書面資料 |  |  | ◎ |  |  |
| 進行現場簡報及書面審查 |  |  | ◎ |  |  |
| 評鑑報告編撰及成果公布 |  |  |  | ◎ |  |
| 公開表揚 |  |  |  |  | ◎ |

七、評鑑程序

(一)、受評單位按評鑑指標，研提108~109年年度之書面報告，於110年3

月12日前，將書面報告及相關檔案夾，送達本府（社會處）。

(二)、受評單位依受評鑑次序，至現場進行10分鐘簡報，並由評鑑委員與受

評單位進行業務詢答。

(三)、由評鑑小組就受評單位所提報之書面報告及現場簡報等相關資料，加

以審核並召開審查會議，評選出績優單位。

八、評鑑應檢附資料

(一)、評鑑資料以108~109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110年3月12日前，送達本府(社會處)。

九、成績評定及等第

 (一)、評鑑成績達95分以上單位列為特優。

(二)、評鑑成績90分以上未達95分之單位列為優等。

(三)、評鑑成績80分以上未達90分之單位列為甲等。

(四)、評鑑成績70分以上未達80分之單位列為乙等。

十、評鑑結果與輔導

(一)、凡評列特優之單位(1名)，將擇期公開表揚並頒發獎牌1面。

(二)、凡評列優等之單位(3名)，將擇期公開表揚並頒發獎牌1面。

(三)、凡評列乙等以下之單位，將安排專家學者進行巡迴訪視。

十一、評鑑指標：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核項目：考核指標 | 審核依據 | 配分 | 備註說明 |
| 一、志願服務政策規劃及推動：規劃志願服務政策並訂定年度計畫（含中央主管機關重要推動政策項目，如高齡志工、企業志工、多元志工等）  | 1.規劃具體可行之志願服務政策願景及策略：0-3分2.依據政策願景及推動策略訂定年度工作計畫：0-2分 | 5 |  |
| 二、各單位經費預算編列及執行：各單位經費預算編列及執行率(含公務預算或基金經費) | 108、109年度每年經費預算成長率(X)及執行率成長率(Y)或執行率(Z)1.X≧0％及Y≧5％或Z≧90％：6分2.X≧0％及Y≧3％或Z≧85％：5分3.X≧0％及Y≧0％或Z≧80％：4分4.X＜0％及Y≧5％或Z≧90％：3分5.X＜0％及Y≧3％或Z≧85％：2分6.X＜0％及Y≧0％或Z≧80％：1分 | 6 |  |
| 三、志願服務之宣導及資源運用管理：依據志願服務願景及推動策略訂定宣導目標、行銷策略及執行成效；社會資源連結、運用及管理 | 1. 針對所訂定志願服務願景及推動策略訂定宣導目標及行銷策略(以實際提供資料給分)：0-2分
2. 印製宣導資料、刋物或以網路、電子書等宣導方式，並配合各種節慶(如：國際志工日)有效宣導：0-2分
3. 社會資源連結與運用情形:結合民間人力、物力、財力等資源推動業務情形：0-3分
4. 志願服務網絡建構情形:成立志願服務推廣中心聯結相關單位或地方政府與志願服務相關單位聯結推動志願服務業務情形：0-3分
 | 10 |  |
| 四、志願服務聯繫會報辦理成效：目的事業主管機關邀集志願服務運用單位召開志願服務聯繫會報之成效 | 有召開志願服務會報，由副局(處)長(縣市)以上、主任秘書 (直轄市)以上主持，並對建議事項有後續之處理及追蹤列管之目的事業主管機關(B)占全部目的事業主管機關(A)之比率(X)X =B/A\*100%1.X≧80％：10分2.X≧60％：5-9分3.X≧40％：1-4分4.均未由副局(處)長(縣市)以上、主任秘書(直轄市)以上主持會報或未召開志願服務會報：0分 | 10 |  |
| 五、志願服務紀錄冊之發放及管理：服務紀錄冊之發放、查核及志工基本資料建置 | 1.截至109年底志工領有紀錄冊人數占志工總人數比率(X)(1) X≧90%：4分(2) 90%＞X≥80%：3分(3) 80%＞X≥70%：2分(4) 70%＞X≥60%：1分(5) X＜60%：0分2.志工於全國志願服務資訊系統基本資料完整建置比率配2分，達85%以上得滿分，未達85%之得分依其建置比率\*2分計3.主管機關及目的事業主管機關輔導運用單位建置比率配2分，得分依其建置系統帳號比率\*2分計4.輔導並查核志願服務運用單位對志工服務紀錄冊之管理(實地查核或書面查核)，每年至少1次以上，得2分。未進行紀錄冊之管理查核，但於相關場合予以輔導，得1分。未有輔導資料，得0分 | 10 |  |
| 六、志工量能：志工人數成長 | 1. 志工人數每年成長2%以上：6分
2. 志工人數每年成長1%以上未達2%：4分
3. 志工人數每年成長未達1%：2分。
4. 志工人數每年無成長：0分
 | 6 |  |
| 七、志願服務評鑑：(一)辦理運用單位志願服務評鑑成效或辦理志工年度考核 | 1.目的事業主管機關已訂定相關規定及辦理對各志願服務運用單位之評鑑並彙編報告或專輯以為參考，並有具體成效或建議，又有積極改進措施或回應，或邀請專家學者進行志工業務督考及辦理志工年度考核並有考核紀錄：10-12分2.目的事業主管機關已訂定相關規定及辦理對各志願服務運用單位之評鑑並彙編報告或專輯以為參考，並有具體成效或建議，或辦理志工年度考核並有考核紀錄：7-9分3.目的事業主管機關已訂定相關規定及辦理對各志願服務運用單位之評鑑，辦理完竣後未做後續資料整理及追蹤工作：4-6分4.評鑑規定尚未完成，但以擬辦中或規劃邀請專家學者進行志工業務督考及辦理志工年度考核：1-3分5.未辦理對各志願服務運用單位之評鑑：0分 | 12 |  |
| (二)108年評鑑委員建議事項辦理情形 | 1.108年評鑑建議事項均已辦理或完成改善：4分2. 108年評鑑建議事項雖有辦理，但未完全改善：1-3分3.均未辦理並改善：0分 | 4 |  |
| 八、志工教育訓練志工教育訓練規劃與辦理情形 | 1. 基礎及特殊訓練計畫之規劃與執行情形:就轄內須接受教育訓練之志工人數加以調查，並規劃教育訓練之辦理場次、地點、方式、原則等，及縣市辦理教育訓練並輔導志願服務運用單位辦理教育訓練之執行情形：0-2分
2. 其他志工訓練辦理情形:成長訓練、領導訓練及其他在職訓練辦理情形：

成長訓練及領導訓練：1分在職訓練：1分督導訓練：1分 | 5 |  |
| 九、志願服務獎勵及志工保險(一)辦理志願服務表揚獎勵 | 1.對績優志工及團隊辦理表揚獎勵活動：5分2.僅辦理績優志工表揚獎勵，未辦理團隊表揚獎勵活動：3-4分3.未辦理表揚獎勵活動，但於相關場合公開表揚獎勵，或以其他方式獎勵：1-2分4.未有任何獎勵表揚活動或措施：0分 | 5 |  |
| (二)辦理志工保險達成率 | 截至109年底志工保險人數占志工總人數比率(X)1.X≧90%：5分2.90%＞X≥80%：4分3.80%＞X≥70%：3分4.70%＞X≥60%：2分5.X＜60%：0分 | 5 |  |
| 十、志願服務工作具特色、研發與創新作為推動具特色、研發與創新志願服務措施及施行成效 | 1. 發展多元志願服務(除高齡志工，如青年志工、企業志工、家庭志工…等)工作成效：0-6分
2. 以志願服務業務為主體進行調查、研究及評估等研發工作：0-2分
3. 對志願服務工作提出創新工作項目及作為：0-4分
4. 108、109年度新辦項目。
5. 請以創新方案，可持續推動進行之項目為優先。
 | 12 |  |
| 十一、推動高齡志願服務鼓勵長者參與志願服務推動成效 | 1. 擬訂計畫及執行
2. 有訂定鼓勵長者參與志願服務推動計畫，規劃具體可行之服務項目，且有具體執行成效：5分
3. 未訂定鼓勵長者參與志願服務推動計畫，但已規劃服務項目，且有具體執行成效：1-4分

(3)未訂定鼓勵長者參與志願服務推動計畫，且未規劃服務項目：0分2.推動成立高齡志工團隊(高齡者比率占50%以上)。 [得分係以成立高齡志工團隊比率(高齡志工團隊數÷轄內鄉鎮市區數) \*2分，比率超過100%者以100%計]3.高齡志工人數成長情形1. 高齡志工人數每年成長達3%以上：3分
2. 高齡志工人數每年成長達2%以上未達3%：2分
3. 高齡志工人數每年成長達1%以上未達2%：1分

4.高齡志工人數每年成長達未達1%：0 分 | 10 |  |
| 總分 |  | 100 |  |

附表一：自評表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核項目：考核指標 | 審核依據 | 配分 | 自評 | 備註說明 |
| 一、志願服務政策規劃及推動：規劃志願服務政策並訂定年度計畫（含中央主管機關重要推動政策項目，如高齡志工、企業志工、多元志工等）  | 1.規劃具體可行之志願服務政策願景及策略：0-3分2.依據政策願景及推動策略訂定年度工作計畫：0-2分 | 5 |  |  |
| 二、各單位經費預算編列及執行：各單位經費預算編列及執行率(含公務預算或基金經費) | 108、109年度每年經費預算成長率(X)及執行率成長率(Y)或執行率(Z)1.X≧0％及Y≧5％或Z≧90％：6分2.X≧0％及Y≧3％或Z≧85％：5分3.X≧0％及Y≧0％或Z≧80％：4分4.X＜0％及Y≧5％或Z≧90％：3分5.X＜0％及Y≧3％或Z≧85％：2分6.X＜0％及Y≧0％或Z≧80％：1分 | 6 |  |  |
| 三、志願服務之宣導及資源運用管理：依據志願服務願景及推動策略訂定宣導目標、行銷策略及執行成效；社會資源連結、運用及管理 | 1. 針對所訂定志願服務願景及推動策略訂定宣導目標及行銷策略(以實際提供資料給分)：0-2分
2. 印製宣導資料、刋物或以網路、電子書等宣導方式，並配合各種節慶(如：國際志工日)有效宣導：0-2分
3. 社會資源連結與運用情形:結合民間人力、物力、財力等資源推動業務情形：0-3分
4. 志願服務網絡建構情形:成立志願服務推廣中心聯結相關單位或地方政府與志願服務相關單位聯結推動志願服務業務情形：0-3分
 | 10 |  |  |
| 四、志願服務聯繫會報辦理成效：目的事業主管機關邀集志願服務運用單位召開志願服務聯繫會報之成效 | 有召開志願服務會報，由副局(處)長(縣市)以上、主任秘書 (直轄市)以上主持，並對建議事項有後續之處理及追蹤列管之目的事業主管機關(B)占全部目的事業主管機關(A)之比率(X)X =B/A\*100%1.X≧80％：10分2.X≧60％：5-9分3.X≧40％：1-4分4.均未由副局(處)長(縣市)以上、主任秘書(直轄市)以上主持會報或未召開志願服務會報：0分 | 10 |  |  |
| 五、志願服務紀錄冊之發放及管理：服務紀錄冊之發放、查核及志工基本資料建置 | 1.截至109年底志工領有紀錄冊人數占志工總人數比率(X)(1) X≧90%：4分(2) 90%＞X≥80%：3分(3) 80%＞X≥70%：2分(4) 70%＞X≥60%：1分(5) X＜60%：0分2.志工於全國志願服務資訊系統基本資料完整建置比率配2分，達85%以上得滿分，未達85%之得分依其建置比率\*2分計3.主管機關及目的事業主管機關輔導運用單位建置比率配2分，得分依其建置系統帳號比率\*2分計4.輔導並查核志願服務運用單位對志工服務紀錄冊之管理(實地查核或書面查核)，每年至少1次以上，得2分。未進行紀錄冊之管理查核，但於相關場合予以輔導，得1分。未有輔導資料，得0分 | 10 |  |  |
| 六、志工量能：志工人數成長 | 1. 志工人數每年成長2%以上：6分
2. 志工人數每年成長1%以上未達2%：4分
3. 志工人數每年成長未達1%：2分。
4. 志工人數每年無成長：0分
 | 6 |  |  |
| 七、志願服務評鑑：(一)辦理運用單位志願服務評鑑成效或辦理志工年度考核 | 1.目的事業主管機關已訂定相關規定及辦理對各志願服務運用單位之評鑑並彙編報告或專輯以為參考，並有具體成效或建議，又有積極改進措施或回應，或邀請專家學者進行志工業務督考及辦理志工年度考核並有考核紀錄：10-12分2.目的事業主管機關已訂定相關規定及辦理對各志願服務運用單位之評鑑並彙編報告或專輯以為參考，並有具體成效或建議，或辦理志工年度考核並有考核紀錄：7-9分3.目的事業主管機關已訂定相關規定及辦理對各志願服務運用單位之評鑑，辦理完竣後未做後續資料整理及追蹤工作：4-6分4.評鑑規定尚未完成，但以擬辦中或規劃邀請專家學者進行志工業務督考及辦理志工年度考核：1-3分5.未辦理對各志願服務運用單位之評鑑：0分 | 12 |  |  |
| (二)108年評鑑委員建議事項辦理情形 | 1.108年評鑑建議事項均已辦理或完成改善：4分2. 108年評鑑建議事項雖有辦理，但未完全改善：1-3分3.均未辦理並改善：0分 | 4 |  |  |
| 八、志工教育訓練志工教育訓練規劃與辦理情形 | 1. 基礎及特殊訓練計畫之規劃與執行情形:就轄內須接受教育訓練之志工人數加以調查，並規劃教育訓練之辦理場次、地點、方式、原則等，及縣市辦理教育訓練並輔導志願服務運用單位辦理教育訓練之執行情形：0-2分
2. 其他志工訓練辦理情形:成長訓練、領導訓練及其他在職訓練辦理情形：

成長訓練及領導訓練：1分在職訓練：1分督導訓練：1分 | 5 |  |  |
| 九、志願服務獎勵及志工保險(一)辦理志願服務表揚獎勵 | 1.對績優志工及團隊辦理表揚獎勵活動：5分2.僅辦理績優志工表揚獎勵，未辦理團隊表揚獎勵活動：3-4分3.未辦理表揚獎勵活動，但於相關場合公開表揚獎勵，或以其他方式獎勵：1-2分4.未有任何獎勵表揚活動或措施：0分 | 5 |  |  |
| (二)辦理志工保險達成率 | 截至109年底志工保險人數占志工總人數比率(X)1.X≧90%：5分2.90%＞X≥80%：4分3.80%＞X≥70%：3分4.70%＞X≥60%：2分5.X＜60%：0分 | 5 |  |  |
| 十、志願服務工作具特色、研發與創新作為推動具特色、研發與創新志願服務措 施及施行成效 | 1. 發展多元志願服務(除高齡志工，如青年志工、企業志工、家庭志工…等)工作成效：0-6分
2. 以志願服務業務為主體進行調查、研究及評估等研發工作：0-2分
3. 對志願服務工作提出創新工作項目及作為：0-4分
4. 108、109年度新辦項目。
5. 請以創新方案，可持續推動進行之項目為優先。
 | 12 |  |  |
| 十一、推動高齡志願服務鼓勵長者參與志願服務推動成效 | 1. 擬訂計畫及執行
2. 有訂定鼓勵長者參與志願服務推動計畫，規劃具體可行之服務項目，且有具體執行成效：5分
3. 未訂定鼓勵長者參與志願服務推動計畫，但已規劃服務項目，且有具體執行成效：1-4分

(3)未訂定鼓勵長者參與志願服務推動計畫，且未規劃服務項目：0分2.推動成立高齡志工團隊(高齡者比率占50%以上)。 [得分係以成立高齡志工團隊比率(高齡志工團隊數÷轄內鄉鎮市區數) \*2分，比率超過100%者以100%計]3.高齡志工人數成長情形1. 高齡志工人數每年成長達3%以上：3分
2. 高齡志工人數每年成長達2%以上未達3%：2分
3. 高齡志工人數每年成長達1%以上未達2%：1分

4.高齡志工人數每年成長達未達1%：0 分 | 10 |  |  |
| 總分 |  | 100 |  |  |

填表人： 單位主管：

附表二

新竹市 108 年度目的事業主管機關志工基本概況表

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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（Qpportunity） |
|  |  |
| **W-**劣勢（Weakness） | **T-**威脅（Threat） |
|  |  |

新竹市 109 年度目的事業主管機關志工基本概況表

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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（Qpportunity） |
|  |  |
| **W-**劣勢（Weakness） | **T-**威脅（Threat） |
|  |  |