

新北市政府研究發展考核委員會

新北市政府研究發展考核委員會志願服務隊運用人力統計分析

新北市政府研究發展考核委員會



# 新北市政府研究發展考核委員會志願服務隊運用人力統計分析

研究發展考核委員會

## 前言

志願服務係指「非基於義務而試圖幫助他人，且未獲得酬勞或其他實質報酬的任何活動」(Harootyan, 1996)。而我國「志願服務法」第 3 條對於「志願服務」一詞之定義則為「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」。

隨著民主化、全球化以及高齡化時代的來臨，志願服務人力的經營管理逐漸受到公、私部門的重視，各縣市政府運用志願服務人力的情況日趨普遍，政府也強調志願服務人力的開拓及運用，並因應高齡化社會，近年來強調高齡志工的運用與管理，並為強化高齡志工身心靈健康，積極推動高齡者靈性照顧課程。此外，雖然在各界積極推動志願服務下，志願服務運用單位也面臨志工管理上的問題。因此，透過何種方式讓志工瞭解志願服務運用單位的服務需求，並經由適切的教育訓練，以提供有品質之服務，同時也讓志工在服務過程中獲得個人成就感，已成為志工經營管理之重要議題。

## 一、志願服務隊介紹

新北市政府研究發展考核委員會(以下簡稱研考會)志願服務隊，於 92 年 3 月成立，負責市政大樓諮詢、引導、導覽解說等第一線為民服務工作，提供府內各機關簡易業務諮詢、活動訊息諮詢、樓層引導、大樓導覽解說、愛心輪椅及嬰兒車借用等為民服務工作，讓市民可以在進入市政大樓洽公的第一時間，立即接受志工主動、積極、親切的服務。

研考會志願服務隊現有 104 人，以幹部自治方式自行管理，設有隊長、副隊長、活動組長、公關組長及文書組長，另有各班班長協助處理隊務，研考會並設有專人負責志工管理及督導，目前志工每月服務約 6 萬人次，扮演市府與市民互動溝通的重要角色。此外，市政大樓的導覽服務，也由志工協助高中職以下各級學校(含幼兒園)及校外團體的導覽解說，111 年至 113 年共受理 51 個團體參觀，共服務 1,563 人。

## 二、志願服務隊人力運用分析與比較

### (一)志工人數

研考會志工人數近 3 年來因為志工個人生涯規劃或身體因素而陸續有志工離隊，導致人數減少，為因應志工離隊而造成的人力缺口，研考會陸續透過招募新志工來維持服務人力之需求，志工人數統計如圖 1。

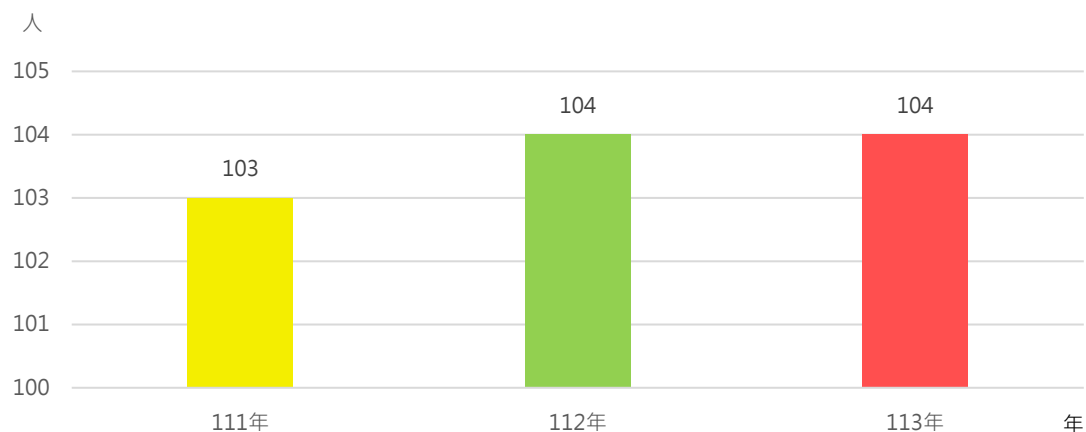


圖 1 研考會志願服務隊 111 年至 113 年志工人數

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

## (二)志工性別

一般社會大眾對於志工的看法，通常是具有愛心、熱心，願意奉獻心力服務他人，且社會文化期待女性具有慈悲、愛心、關懷等特質，因此志願服務工作很自然地與女性產生聯結，例如志工媽媽、導護媽媽等；也因為傳統文化中，男性擔負家計的意識形態造成志工角色性別化的現象，身為家中主要的生計負擔者，經濟活動參與總會優先於志願活動的參與，雖然男性在工作之餘可以安排時間從事社會參與活動，但男性通常將志願服務工作視為是他們就業的替代或補充，因而退休後才是男性投入志工的時機，從早年研考會志願服務隊招募志工時，以女性參與人數較多，造成了現今男性志工比率偏低的情形中，可見一斑。

近年來本府配合衛生福利部推動「縮減志願服務參與者之性別差異」之志願服務政策，以縮短性別差異為目標，在表 1 中可見新北市志願服務人員於 112 年及 113 年性別比率達到 40 以上，而研考會志願服務隊亦透過招募男性志工的方式，逐年縮小志願服務人員的性別落差，從表 2 中可見研考會志願服務隊的性別比在逐年上升中，並可從圖 2 中顯現研考會志願服務隊性別比逐漸追上新北市志願服務人員性別比。

表 1 111 年至 113 年新北市志願服務人員性別人數及性別比統計表

單位：人

| 項目  | 111 年   | 112 年   | 113 年   |
|-----|---------|---------|---------|
| 男性  | 40,056  | 51,230  | 52,216  |
| 女性  | 114,004 | 115,800 | 122,869 |
| 性別比 | 35.14   | 44.24   | 42.50   |

資料來源：衛生福利部及新北市政府社會局

表 2 111 年至 113 年研考會志願服務隊志工性別人數及性別比統計表

單位：人

| 項目  | 111 年 | 112 年 | 113 年 |
|-----|-------|-------|-------|
| 男性  | 18    | 20    | 21    |
| 女性  | 85    | 84    | 83    |
| 性別比 | 21.18 | 23.81 | 25.30 |

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

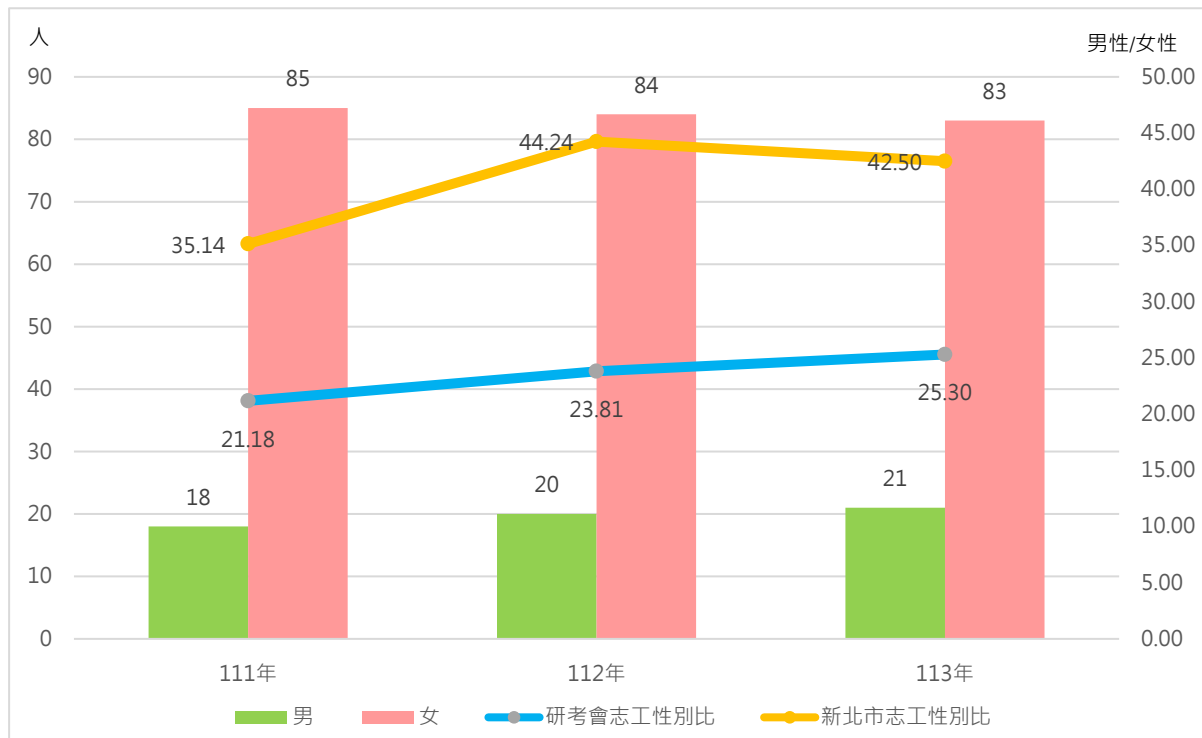


圖 2 111 年至 113 年新北市及研考會志願服務人員性別人數及性別比

資料來源：衛生福利部、新北市政府社會局及研究發展考核委員會

### (三)年資

研考會志願服務人員 113 年總計共 104 人，在表 3 中可見服務年資達 10 年以上者為 20 人、15 年以上為 31 人、20 年以上者為 23 人，其中 20 年以上年資的志工就高達志工總人數的 22.11%，顯示超過 5 分之 1 的志工是從研考會志願服務隊創立以來就服務到現在，此一穩定且長期的服務比例，顯示研考會這個運用單位得到志工們的信任，讓他們願意長久待在同一個服務單位，而志工們也憑藉著團隊凝聚力與共同使命感，能夠相互支持、穩定投入志願服務，持續為社會奉獻心力。

表 3 111 年至 113 年研考會志願服務隊服務年資統計表

單位：人、%

| 年度         | 111 年 |       | 112 年 |       | 113 年 |       |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 20 年以上     | -     | -     | 15    | 14.42 | 23    | 22.11 |
| 15 年至 20 年 | 44    | 42.72 | 28    | 26.92 | 31    | 29.81 |
| 10 年至 15 年 | 28    | 27.19 | 28    | 26.92 | 20    | 19.23 |
| 5 年至 10 年  | 16    | 15.53 | 21    | 20.20 | 17    | 16.35 |
| 1 年至 5 年   | 12    | 11.65 | 9     | 8.65  | 9     | 8.65  |
| 1 年以下      | 3     | 2.91  | 3     | 2.89  | 4     | 3.85  |
| 總人數        | 103   |       | 104   |       | 104   |       |

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

#### (四)年齡

研考會志願服務隊於 92 年 3 月成立，迄今已有 22 餘年，表 3 中顯示 113 年 65 歲到 69 歲的志工有 30 人、70 歲至 79 歲的志工有 52 人、80 歲以上的志工則有 4 位。換言之，研考會志工 65 歲以上者高達 86 人，佔 113 年志工總人數的 82.69%，這是因為民國六、七十年代台灣社會處於經濟起飛狀態，因此有些人在經濟無虞的情況下，很早就投入研考會的志願服務工作，研考會志工服務年資有 20 年以上者多達 23 人，而服務年資 15 年以上的志工也有 31 人，統計服務年資 10 年以上者總共高達 74 人，佔 113 年志工總人數的 71.15%，而交叉比對下，可見服務年資 10 年以上者，年齡也達到 65 歲以上，顯見研考會的志工有七成是從壯年時就加入志願服務工作，因此隨著服務年資的增加，年紀也漸漸增長。

其次，研考會志工是在政府機關上班時間提供服務，而一般上班族礙於固定的工作時間，而無法配合研考會志願服務工作。因此，近年來願意投入研考會志願服務工作者多為退休族群，或是工作時間可自由調配者，因而造成研考會志願服務人員的年齡層偏高，在表 4 中可見 113 年志工年齡在 65 歲以下者僅有 18 人，佔志工總人數的 17.3%，又可從圖 3 及圖 4 中看到 65 歲以下的志工以女性占多數，共有 14 位，佔 65 歲以下志工的 77.78%，顯見 65 歲以下的女性，相較於男性，在離開職場後，願意更早投入志願服務工作。

表 4 111 年至 113 年研考會志願服務人員年齡統計表

單位：人、%

| 年齡<br>年度 | 50-54 歲 |      | 55-64 歲 |       | 65-69 歲 |       | 70-79 歲 |       | 80 歲以上 |      |
|----------|---------|------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|--------|------|
| 111 年    | 3       | 2.91 | 28      | 27.19 | 32      | 31.07 | 36      | 34.95 | 4      | 3.88 |
| 112 年    | 3       | 2.88 | 23      | 22.12 | 32      | 30.77 | 42      | 40.38 | 4      | 3.85 |
| 113 年    | 2       | 1.92 | 16      | 15.38 | 30      | 28.85 | 52      | 50.00 | 4      | 3.85 |

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

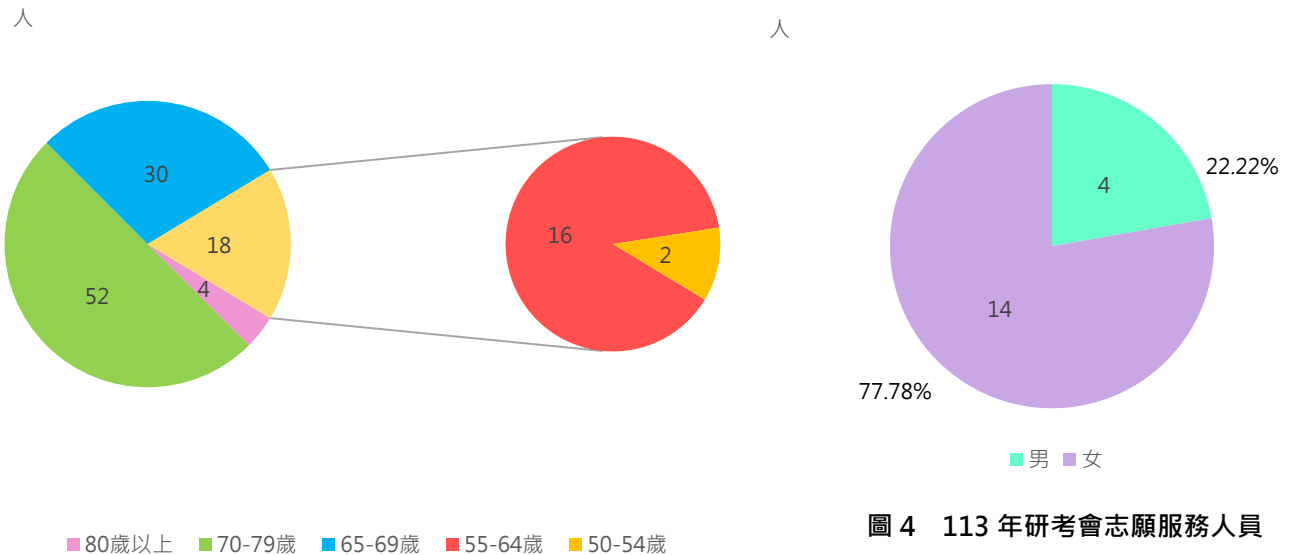


圖 3 113 年研考會志願服務人員年齡統計

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

圖 4 113 年研考會志願服務人員 65 歲以下性別統計與比例

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

### (五)身分別

願意投入志願服務領域的人，不分年齡大小、不論身分類別，只要願意付出、有心力的人，都可以加入志願服務，只是礙於每個人在社會上都有自己的義務必須負擔，例如奉養父母或撫養子女等，導致近年來投入志願服務行列的人，大多數為 60 歲至 65 歲，這個年齡層多數是已經從職場上退休的人，他們經濟自由且子女獨立，有多餘的時間願意來回饋社會。

從圖 5 中可以看見研考會志願服務人員的身分別，113 年研考會志願服務人員以家管人員為最多，佔總人數的 52.88%，其次為退休人員佔 45.2%，工商界人士僅有 2 位，佔 1.92%；由此可見研考會志願服務隊的組成人員與上述相符，幾乎為退休人員及家管人員，佔總數的 98.08%，這是因為他們有充足的時間來分配運用，並願意投入

志願服務工作，共同來為社會盡一份心力。

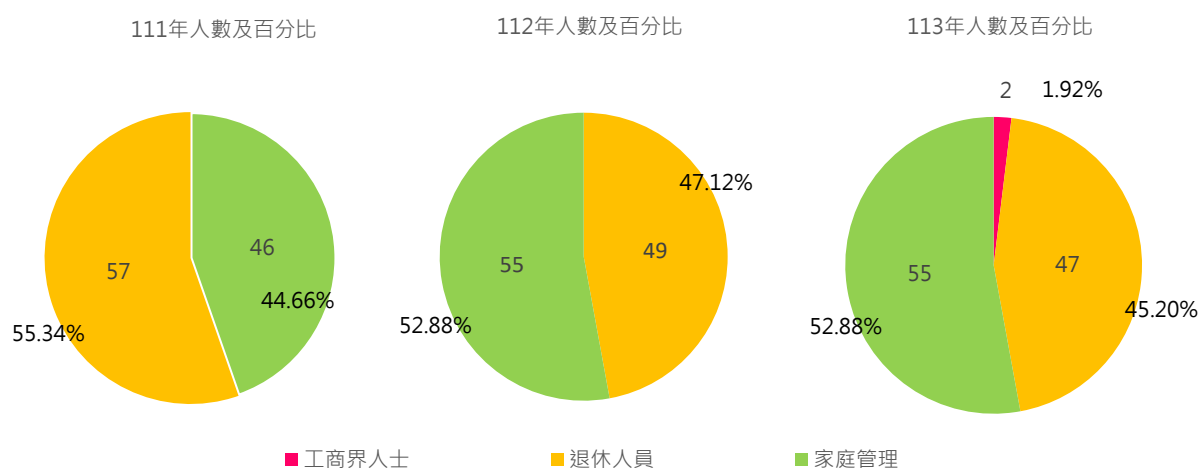


圖 5 111 年至 113 年研考會志願服務人員身分別統計

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

## (六)教育程度

研考會志願服務人員的教育程度統計人數及比例呈現如表 5，113 年研考會志願服務人員的教育程度以高中(職)佔 51.92%為最多，其次為大學(專)的 30.77%，受過高等教育的人員達到 82.69%，而行政院重要性別統計資料庫中，內政部統計全國「十五歲以上人口教育程度」，其中新北市 65 歲以上且高中(職)以上學歷的人口，在 113 年佔新北市 15 歲以上人口的 45.91%，兩相對比之下，可見研考會志願服務人員的教育程度相當高。

表 5 111 年至 113 年研考會志願服務隊教育程度統計表

單位：人、%

| 年度<br>項目 | 111 年 |       | 112 年 |       | 113 年 |       |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 國中及以下    | 21    | 20.39 | 20    | 19.23 | 18    | 17.31 |
| 高中/職     | 52    | 50.49 | 53    | 50.96 | 54    | 51.92 |
| 大學/專     | 29    | 28.15 | 30    | 28.85 | 32    | 30.77 |
| 研究所      | 1     | 0.97  | 1     | 0.96  | -     | -     |
| 總人數      | 103   |       | 104   |       | 104   |       |

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

### (七)教育訓練及滿意度

為了讓研考會志願服務人員瞭解運用單位的服務需求，並因應高齡化社會，近年來除了積極推動各項服務專業知能教育訓練外，還配合衛生福利部政策，強化高齡志工身心靈健康，辦理高齡者靈性照顧或健康意識等課程，除了增進志工專業知能與提升為民服務品質之外，並藉由靈性照顧課程讓志工瞭解靈性照顧概念及關懷技巧，提升志工生命價值及自我肯定。

藉由每年辦理 3 至 4 場次的教育訓練，讓志工溫習服務專業知能及學習新知識外，也在每次教育訓練結束後，請志工填寫課程滿意度調查表，並於課程後分析志工的滿意度，在圖 6 的資料顯示志工的參與人數逐年增加，且對於課程的滿意度都達到 95% 以上，可見志工對於研考會安排的課程都抱持正面肯定的態度，認為可以增加專業知能或增進身心靈健康，而志工參與教育訓練的出席率也是逐年上升。

課程滿意度調查表的分析與統計，除了能夠瞭解志工對於課程的滿意度外，志工也會回饋課程意見，例如建議課程場地及希望學習某類課程等，讓研考會瞭解志工的需求，進而提供更符合條件的課程內容或訓練場地，以鼓勵志工持續投入研考會的志願服務工作。

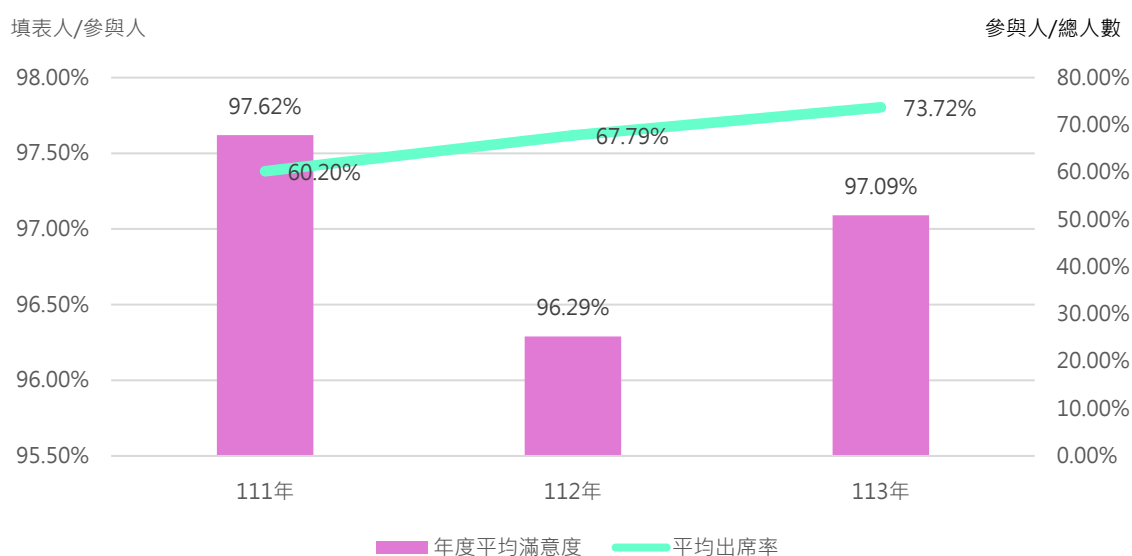


圖 6 111 年至 113 年研考會志願服務隊教育訓練滿意度及出席率

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

### 三、結語

研考會志願服務隊自 92 年成立以來，已經走過 22 個年頭，在本次的統計中可見在 113 年服務年資已有 20 年以上的志工多達 23 人，10 年以上未達 20 年的志工也有 51 人，而服務年資越長代表志工年齡越長，113 年研考會志工 65 歲以上者高達 86 人，佔志工總人數的 82.69%，這也表示研考會志願服務隊屬於高齡志工隊。

其次，在本次的統計中，113 年研考會志願服務隊女性志工為 83 人、男性志工為 21 人，其中女性志工為家庭管理者為 54 人，退休人員為 28 人，家庭管理者佔所有女性志工人數的 65.06%，而男性志工則以退休人員 19 人，佔所有男性志工人數的 90.48%，顯見男性志工多數是從職場退休後，再投入志願服務行列，跟女性志工多數為家庭管理的身分，可以更早加入志願服務行列，呈現明顯的差異性，這與傳統觀念中，男性必須負擔家計的意識形態，有顯著的關係，而這也造成研考會男性志工人數較少的原因。

未來將持續強化志工管理及擴大志工參與，鼓勵現有女性志工的配偶或男性家屬一起參與研考會志願服務的團體活動，例如慶祝國際志工日活動，讓更多人瞭解志願服務的精神，進而推廣志願服務工作；同時也會持續配合志願服務推廣中心辦理之青少年志工活動，增加青年志工參與度，並透過宣導及招募的方式增加男性及青年志工，以逐年提高男性志工比率及降低志工年齡層。另為鼓勵現有高齡志工持續投入研考會志願服務工作，規劃高齡志工服務方案與辦理高齡者靈性照顧課程或健康講座，並定期召開研考會志願服務聯繫會報，達到機關與志工間橫向溝通及雙向交流機會，凝聚團隊向心力。

綜上，志願服務人力的投入與運用，已經成為研考會不可或缺的第一線服務人力，有效緩解研考會人力需求壓力，讓志工成為研考會推動公務的重要夥伴，而研考會亦秉持運用志願服務人力的初衷，以專業且用心的經營志願服務隊，提供志工團體意外保險、教育訓練及其他福利，鼓勵志工持續為社會奉獻心力，並打造更具效率與溫度的服務環境，提升整體為民服務效能與品質。