# 目錄

## 第一部份 組織與運作（含財務狀況）之健全性

壹、組織管理狀況……第 1 頁
貳、現有資源網絡及結合社會資源方法與能力……第 6 頁
參、志願服務推廣中心 108 年擬聘之人力配置……第 10 頁
肆、財務管理狀況……第 10 頁
伍、近十年「張老師」相關獲獎榮譽……第 11 頁

## 第二部分 108 年度臺南市志願服務推廣中心

壹、計畫緣由……第 14 頁
貳、計畫目的……第 16 頁
參、申請單位……第 16 頁
肆、服務對象……第 16 頁
伍、實施期間……第 16 頁
陸、服務場所及時間……第 16 頁
柒、服務內容……第 16 頁
捌、組織專業能力……第 21 頁
玖、服務成本……第 22 頁
拾、預期效益……第 22 頁
拾壹、加值服務……第 24 頁
拾貳、經費概算使用說明……第 25 頁

# 108 年臺南市志願服務推廣中心服務建議書

## 第一部份 組織與運作（含財務狀況）之健全性

### 壹、 組織管理狀況

「張老師」於民國 58 年 11 月 11 日由救國團所創辦，救國團有鑑於社會急遽變遷，青少年問題日漸增加，本著「今日我們為青年服務，明日青年為國家服務」的理念，乃創辦「張老師」，希望結合專家學者及社會的整體力量，以加強推展青少年輔導工作，幫助青少年朋友成長發展。

隨著「張老師」服務工作的不斷成長，服務成效理念以深受社會各界所肯定與認同，加上願以實際行動參與「張老師」的熱心人士日益增加，「張老師」於民國 76 年 10 月 9 日結合專家學者、熱心企業人士成立「財團法人中國青少年輔導基金會」，為青少年提供更多的服務，以擴大社會的影響力，而為了讓社會大眾能更加瞭解本會的內涵，進而協助推展「張老師」業務於 87 年 6 月更名為**財團法人「張老師」基金會**。

**一、組織宗旨：**

配合政府政策，辦理身心輔導、心理諮商、心理治療與心理衛生教育推廣等工作，以加強接受本所服務當事人之生活適應能力，激發其潛能，創造幸福美滿人生，進而促進社會國家之安和樂利為宗旨。

**二、組織任務：**

「張老師」之任務係依總會宗旨，針對當事人需要，規劃辦理各項預防推廣性、公益性、輔導性暨其他心理衛生服務活動，其項目包括：

(一)心理輔導服務

全臺灣十個據點備有輔導專線與晤談室，且有受過嚴格專業

訓練及充滿愛心的義務「張老師」參與服務，透過電話、晤談、函件、轉介等服務方式。

(二)心理衛生教育

透過座談、演講、研習營及團體活動等方式，關心各族群、各年齡層，傳達正確的心理衛生概念。

(三)家庭生活教育

透過研習營、親職講座、親子活動及團體活動等方式，提供青少年及家庭重視親職教育的機會，以建立和諧、美滿、幸福的家庭。

(四)專業研習課程

辦理各項自我探索、自我肯定等潛能開發工作坊及團體，提供自我了解及自我開發的機會。

(五)專業人才培訓

每年辦理義務「張老師」儲備訓練，及各項輔導知能研習會，亦接受相關單位委託辦理訓練，培養輔導人才。

(六)休閒生活教育

辦理寒暑期自強活動，提倡正當的休閒活動及生活教育。

(七)婦女福利服務

每年規劃婦女福利相關活動，針對單親、弱勢婦女辦理支持成長團體、親職教育、人身安全保護宣導。

## 三、「張老師」人力與組織

「張老師」的人力包含：指導委員、諮詢委員、發展委員、專任「張老師」、社工員及義務「張老師」。

(一)指導（諮詢）委員及發展委員

「張老師」邀請有關的學者專家以及教育、社政、醫療等單位有關主管，共同組成指導（諮詢）委員會，輔導、諮詢輔導政策，並督導「張老師」全盤業務的發展；各縣市因應工作需要，

結合社會資源，聘請發展委員。

(二)專任「張老師」

依據基金會總會暨董事會決定青少年輔導工作的政策與原則，專任「張老師」負責各項輔導工作的策劃、推展與執行。皆為國內外大學相關科系或研究所主修心理、社會、社會工作、教育、教育心理、輔導等相關科系畢業，並經過嚴格甄選與訓練後任用。

(三)社工員

為了擴展服務對象，各地「張老師」陸續受各地方政府之委託。承接各地市政府委託案，社工員必需經過職前及在職訓練，以提升處遇能力及增進專業知能。

(四)義務「張老師」

為有效推展輔導工作，特甄選大學院校相關科系高年級學生，以及大學或研究所畢業之社會熱心人士，參與「張老師」服務工作，他們不但具有服務熱誠，且皆經過嚴格且紮實的輔導知能專業訓練。

**四、「張老師」的創舉與特色**

(一)「張老師」是國內第一個，以青少年為主的本土化社會輔導機構。卅年前的社會，尚且是較為單純由農轉工的時代，救國團已預測青少年問題的變化。因此，及早因應成立「張老師」專線。而在當時，輔導在國內也是很陌生的名詞，因為那是個權威時代，重視的是訓導、指導。相對於較尊重青少年人格，強調平等的理念，很多成人難以接受；藉由救國團的推動，青少年輔導才日受重視。

(二)引進諮商輔導的專業知能，帶動諮商輔導的風潮。早期的輔導學者如：宗亮東、鄭心雄、黃堅厚、劉焜輝、張植珊、黃正鵠、吳武典…等都是「張老師」的指導教授。把他們所學傳授給「張

老師」。累計卅年來已有 148,488 人次，參與「張老師」的儲備訓練。加上「張老師」月刊的發行，透過文字傳播、媒體報導。這些力量擴散到台灣各個學校、社會的角落。為青少年注入一股清流和暖流，引領青少年走出苦悶、煩憂和徬徨。

**(三)建立起一套志工訓練的模式和架構，並配合國情加以本土化。使成長團體、心靈成長工作坊、讀書會…等，如雨後春筍般的蓬勃發展，現已成為社會的主流。就如教育部長楊朝祥所期勉的：為輔導奠基，為青年盡力。**

(四)義務「張老師」教育程度最高（大專以上畢業)、訓練最嚴格、時間最長(三階段九個月，至少 200 小時)、錄取率最低(10% ）的志願服務機構。統計全省義張的學歷，碩士佔 18% 、大學佔 72% 、大專佔 10% 。相關科系佔 49 % 。「張老師」堪稱國內品管最嚴，品味最高，品質最佳，品牌最值得信賴的青少年輔導機構。

(五)第一個推動青少年街頭外展服務的機構。民國六十八年，正式成立街頭「張老師」。主動深入彈子房、咖啡廳…等青少年聚集的場所，接近適應不良的青少年，陪伴他們渡過青澀的歲月。誠如青輔會主委李紀珠所肯定的：「張老師」不只是青少年朋友狂狷歲月的導航人，更是他們人生旅程中，永不打烊的加油站。

(六)最早針對適應不良國中生，辦理成長營和團體輔導。民國五十四年在「張老師」未成立以前，救國團即在頭城海水浴場辦理「蘭陽育樂營」，這也是引發「張老師」於民國五十八年十一月成立因素之一。到民國六十五年改為「幼獅育樂營」。八十四年，為更符合時代的變遷和青少年特性，再改為「自我挑戰營」，延續至今。營隊結束後，並有一年的延續輔導，為所有青少年輔導中，最具特色的服務。累計電話、函件、面談服務，也有 102,929 人次，學校訪視 11,117 人次，家庭訪視 13,117 人次，而團體輔

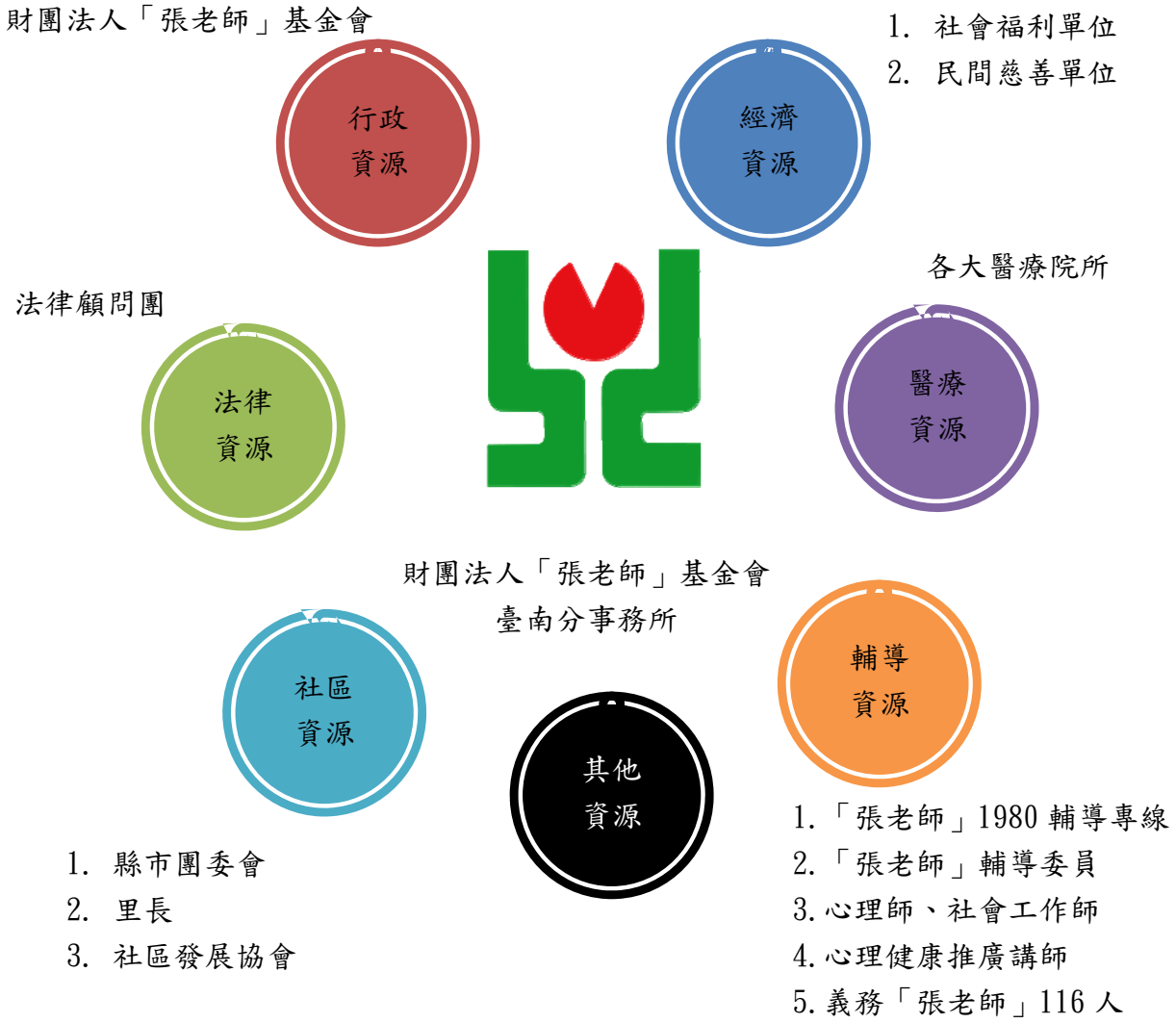
導有 7,039 人次。

**(七)最早建立完整的志工督導制度。助人專業工作的服務品質非常重要。為確保高品質的輔導，「張老師」一開始就建立督導制度。協助教育訓練、專業指導與情緒支持的工作。**

(八)輸出青少年輔導專業知能與經驗。「張老師」四十四年來所累積的知能和專業，不止國內肯定，柴松林教授更譽為第一品牌。連國際華人社會機構也相繼來取經。「張老師」更每年應邀到新加坡少年總會、馬來西亞留台同學會，協助辦理輔導人員訓練與推展青少年團體活動。今年更遠到大陸東莞，協助台達電子公司，建立員工輔導的體系和人員培訓，開展歷史的另一高峰。

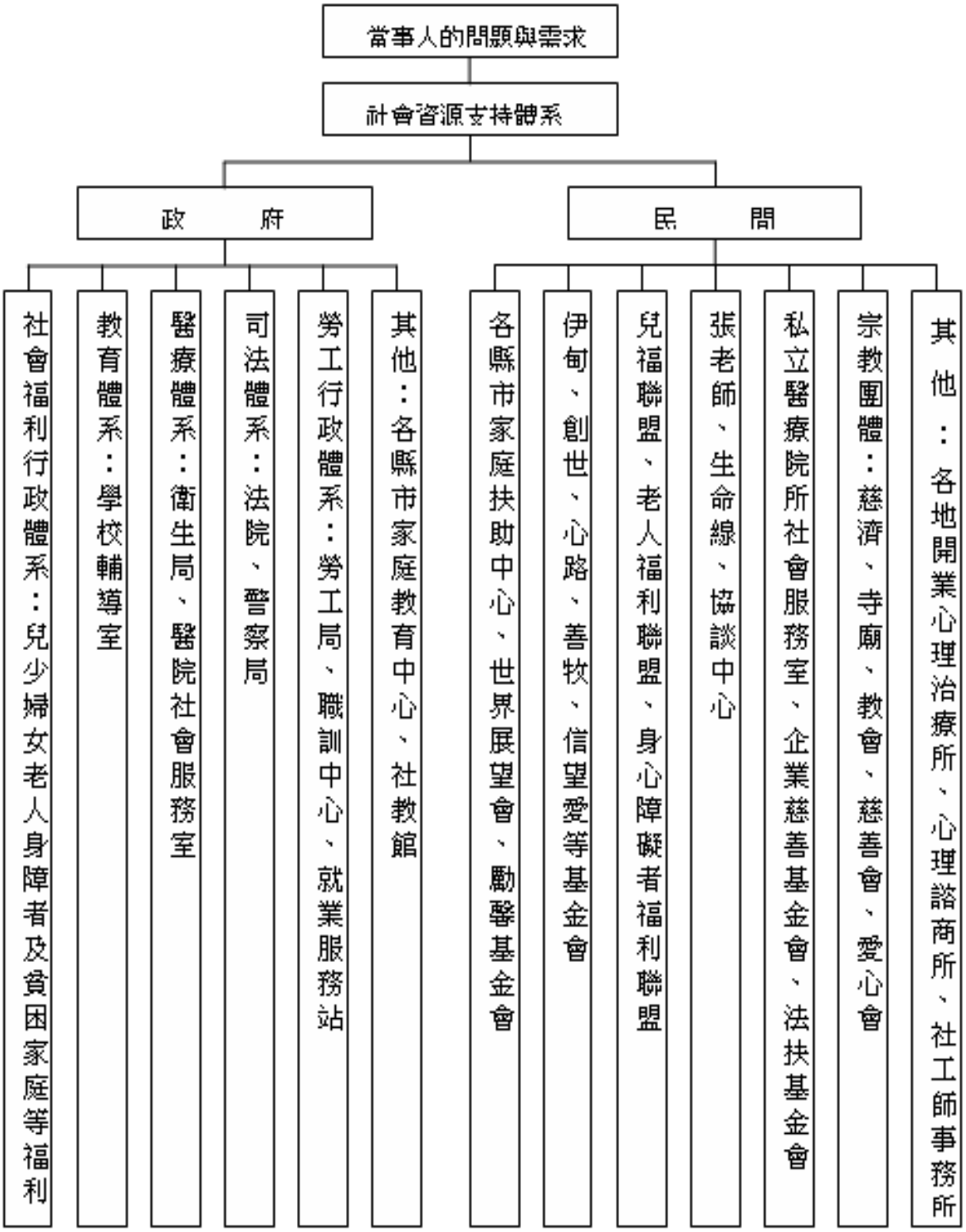
## 貳、現有資源網絡及結合社會資源方法與能力

一、機構現有資源網絡，如下圖：

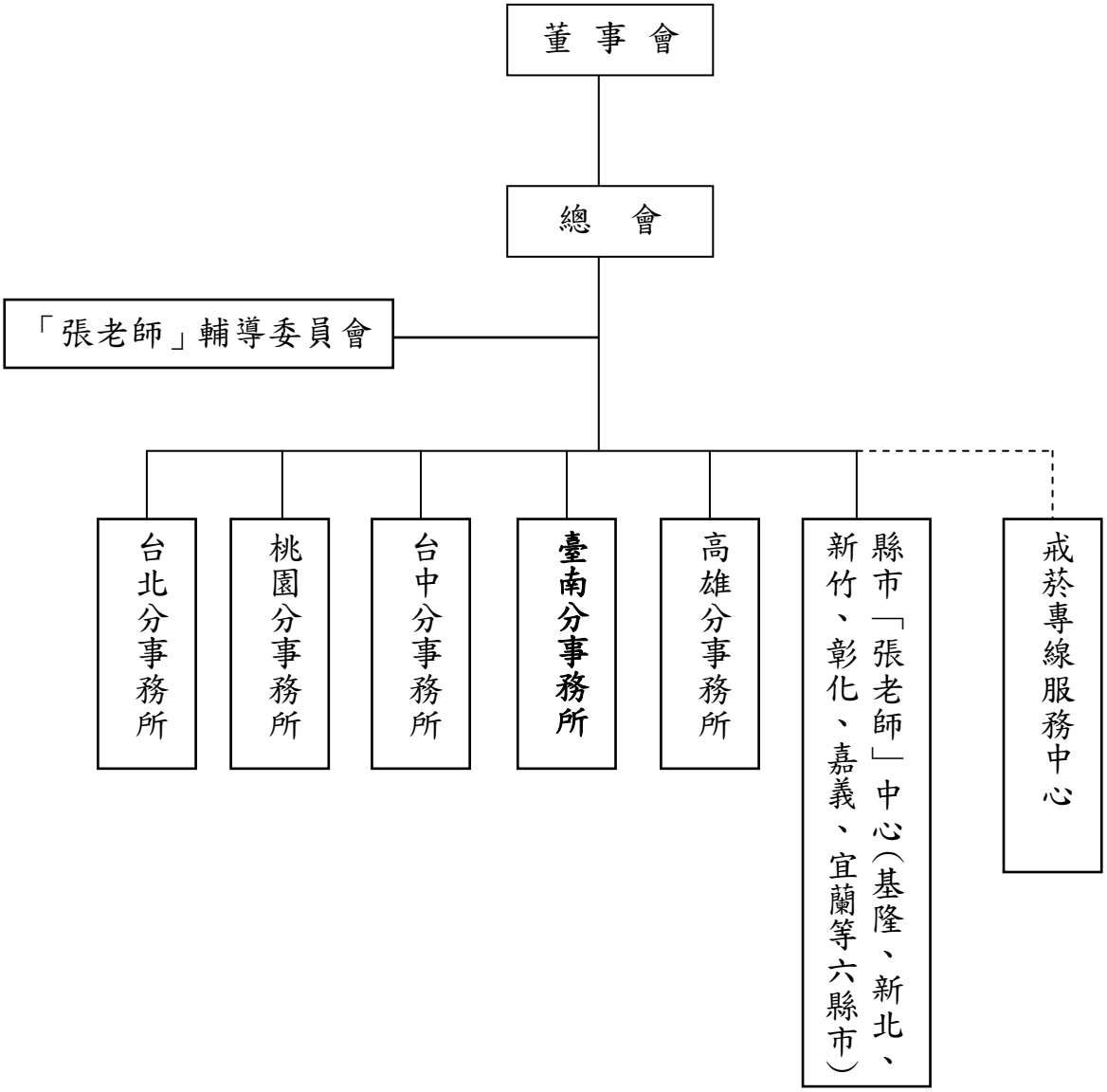


二、結合社會資源方法與能力

依個案的問題與需求，適時提供社會資源；依提供的來源不同，分為政府資源及民間資源，如下圖：



## 三、組織架構圖


董 事 會
總 會
「張老師」輔導委員會
台北分事務所
桃園分事務所
台中分事務所
臺南分事務所
高雄分事務所
縣市「張老師」中心(基隆、新北、新竹、彰化、嘉義、宜蘭等六縣市)
戒菸專線服務中心

## 四、組織人力與配置

### (一)組織人力(專職人員)

| 姓名 | 職稱 | 簡　　歷 |
|---|---|---|
| 何錦玉 | 計畫負責人 | 學歷：南華大學非營利事業管理碩士<br>文化大學青少年兒童福利學系<br>現職：「張老師」基金會臺南分事務所總幹事<br>經歷：「張老師」基金會高雄分事務所總幹事 |
| 徐子婷 | 專任張老師 | 學歷：南華大學應用社會學系碩士<br>現職：「張老師」基金會臺南分事務所組長<br>經歷：兒少性剝削犯罪行為人輔導教育計畫主持人<br>青少年心理健康推廣教育<br>年資：5 年 1 個月 |
| 林盈祥 | 專任張老師 | 學歷：彰化師大輔導與諮商學系<br>現職：「張老師」基金會臺南分事務所助理專員<br>經歷：「張老師」基金會桃園分事務所輔導員<br>臺南分事務所輔導服務<br>年資：10 年 5 個月 |
| 許儷馨 | 專任張老師 | 學歷：台南大學諮商與輔導學系<br>現職：「張老師」基金會臺南分事務所輔導員<br>年資：6 個月 |
| 吳侑庭 | 專任張老師 | 學歷：南華大學應用社會學系<br>現職：「張老師」基金會臺南分事務所輔導員<br>年資：6 個月 |
| 鄭名珈 | 專任張老師 | 學歷：嘉義大學資訊管理學系<br>現職：「張老師」基金會臺南分事務所行政員<br>年資：8 個月 |

| | | |
|---|---|---|
| 岳修承 | 社工督導 | 學歷：嘉南藥理科技大學社工系<br>現職：社工方案督導 |
| 林婉如 | 社工員 | 學歷：東海大學社會工作系<br>現職：社工方案社工員 |

## 參、志願服務推廣中心 108 年擬聘之人力配置：

一、單位主管 1 名(兼任主任)：

負責統管及協調各項業務之執行，進用資格為曾於社會福利服務或志願服務領域單位工作年資 5 年以上，或於社會福利服務或志願服務領域單位擔任主管職務 2 年以上。

二、專案人員 2 名：

進用資格為國內外大學以上社會相關科、系、組、所畢業或符合社會工作師應考資格之相關科系畢業，如無社會工作系所畢業者，需有實務志願服務工作經驗至少 2 年以上者。

## 肆、 財務管理狀況

財團法人「張老師」基金會依照民法暨教育部主管教育事務財團法人設立許可及監督準則組織之。財務資料健全完備，定期呈報內政部與國稅局。總會設有財務處，聘有專職人員負責財務、會計與出納，審查各項活動、經費支出流動，進行請款、報帳與核銷事宜。有嚴謹的財務政策，請款報帳的決行層級與作業流程均有標準作業流程，供工作同仁遵循；並運用線上財務系統，掌握每季核銷情形。歷年收入，除政府補助款外，亦有其他收入來源支應各項服務工作，收支上可達平衡。

## 伍、近十年「張老師」相關獲獎榮譽

### 一、2018 年

(一)臺南分事務所－臺南市政府社會局 107 年社會福利類志願服務績效評鑑甲等獎

(二)桃園分事務所－桃園市政府 107 年度志願服務獎勵績優志工團隊獎

(三)桃園分事務所－桃園市政府 107 年社會福利暨綜合類志願服務運用單位績效評鑑特優等獎

### 二、2017 年

(一)台北分事務所－台北市政府 106 年台北市優良團隊志工金鑽獎

(二)桃園分事務所－106 年桃園市政府績優志工團隊獎

(三)嘉義中心－衛生福利部全國志願服務績優志工團隊

(四)臺南中心－台南市政府志願服務獎勵績優團隊獎

### 三、2016 年

(一)桃園分事務所—桃園市 105 年度社會福利類績優志工團隊甲等

(二)台北分事務所—衛生福利部全國衛生福利志願服務績優志工團隊

(三)嘉義中心—嘉義市 105 年度社會福利類及綜合類志願服務運用單位績效評鑑優等

(四)台中分事務所—臺中市 105 年度家庭暴力相對人關懷輔導服務方案甲等獎

(五)台中分事務所—臺中市 105 年度社會福利類志願服務隊績優單位第四名

四、2015 年

(一)「張老師」基金會—教育部頒發社教公益獎團體獎

(二)高雄分事務所—104 年度青年發展署暑期社區工讀計畫工讀生獲社會福利服務及社會公益組第三名。

五、2014 年

(一)基隆中心—103 年基隆市志願服務運用單位評鑑優等(第二名)

六、2013 年

(一)台北分事務所－榮獲中華民國志工總會 102 年度全國志願服務成果競賽第一名。

(二)台中分事務所－榮獲台中市 102 年度委託民間辦理社會福利服務評鑑甲等。

(三)高雄分事務所－衛生福利部 102 年度全國績優社會福利志工團隊績優團隊

(四)高雄分事務所－中華民國志工總會 102 年度全國志願服務成果分區競賽第三名

(五)高雄分事務所－高雄市政府 102 年度高雄市第 15 屆金暉獎績優團隊

(六)桃園分事務所－桃園縣 102 年度祥和計畫社會福利類志願服務運用單位績效評鑑甲等。

(七)臺南中心－榮獲台南市政府「台南市 102 年度推展家庭教育績優團體」。

七、2011 年

(一)榮獲教育部頒發 100 年度「績優教育基金會」特優獎項。

(二)台北分事務所－榮獲內政部頒發 100 年度「台北市第 15 屆

金鑽獎優良志工團隊」。

(三)榮獲台北市政府頒發 100 年度「台北市社會福利類志願服務運用單位評鑑」績優獎。

八、2010 年

(一)「張老師」基金會榮獲教育部「社會公益獎」團體。

(二)臺南「張老師」榮獲內政部 99 年「暑期保護少年-青春專案」評鑑績優獎項。

(三)嘉義「張老師」榮膺祥和計畫團隊評鑑優等獎。

(四)台中「張老師」榮膺台中市政府祥和計畫團隊評鑑優等獎 。

(五)高雄「張老師」榮獲教育局協助莫拉克颱風災後學校心理輔導工作有功之機關。

# 第二部分 108 年度臺南市志願服務推廣中心

## 壹、計畫緣由

「張老師」成立於民國 58 年，從一張桌子、2 張椅子、一間不到六坪的小辦公室、一支專線電話開始，在各地「張老師」中心運用志工人力(義務「張老師」)，推動青少年輔導工作，並透過 1980 輔導專線推動社區民眾心理健康工作。「張老師」基金會目前約有 1,200 位義務「張老師」穩定提供 1980 輔導專線上服務，並定期至社區、校園等進行心理健康推廣工作，49 年來服務民眾超過 304 萬人次。尤其，臺南「張老師」於民國 63 年 10 月 10 日成立至今已滿 44 年，107 年 2 月升格成立為臺南分事務所，每年約有 110 位義務「張老師」提供個案及心理健康推廣服務，累計服務超過了 100 萬人次。

正因臺南「張老師」在地耕耘 45 年，透過我們每年培訓的志工人力進行服務工作，讓我們看見志工們真正體現志願服務法中對於志願服務的定義「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會公益所為之各項輔助性服務」，而有更多的志願服務團體透過各種方式，如捐贈、實際參與進行服務，無論何種方式皆是實踐「生命共同體」之意義。

近年來，參與志願服務工作者不斷增加，依據衛生福利部統計處資料顯示，自 2011 年，參與志願服務工作者人數為 162,457 人，至 2017 年增加至 288,677 人，增加 177%，志願服務團體數更從 3,008 隊增加至 4,899 隊[1]，顯示台灣民眾對於熱心公益、關心社會的觀念逐漸提升，也發現 65 歲以上參加志願服務工作者人數也逐年增加，至 107 年上半年統計資料為 74,951 人，也是各年齡層人數最多之年齡，因此，在未來志願服務工作中，也須關注銀髮族投入志願服務之現象，尤其近年來衛福部推動「志願服務資訊整合系統」，在政策推行上須思考在社區銀髮族團隊如何使用該系

[1] 衛生福利統計處，地方政府社會處(局)所轄志工按年齡別分，
https://dep.mohw.gov.tw/DOS/cp-2979-14035-113.html

統，如何與未來服務趨勢連結，志願服務推廣中心又該如何協助各小隊落實「E 化工作」。

「張老師」成立 49 年來受到各公私部門的肯定，並特別認同我們在志工人力、公益服務中的努力與成績。「張老師」團隊歷來獲獎成績更是彰顯我們在志願服務工作上的優異表現，並促使我們持續深耕志願服務質量之提升。例如本會近年來台北、桃園、台中及高雄皆獲得部「全國績優社會福利志工團隊」，臺南分事務所更是從 103 年加入市府志工團隊，在地深根積極辦理各項受託業務，包括：志願服務資源盤點、志願服務行銷推廣、志工教育訓練、成立災難社工專業資源團隊等業務，並分別在 106 年榮獲「臺南市志願服務獎勵績優團隊獎」；107 年「社會福利類志願服務績效評鑑甲等獎」。

本會在每一項業務上，本會工作團隊都能盡心投入，認真執行，確實也展現一定成果，且在各項業務上，從摸索、熟悉、到洞察提升更臻完善之可行方向，因此，期待 108 年度承辦志願服務推廣中心之業務，讓臺南市的志願服務工作能推廣並普及，打造在地特色，展現多元樣貌，共創幸福大臺南。

## 貳、計畫目的：

一、藉由經營管理臺南市志願服務推廣中心，提供公、私部門辦理志願服務相關活動，促進本市志願服務團隊之交流與互動。

二、整合本市志願服務教育訓練及相關活動資源，透由網站、電子報等形式，提供志願服務團隊資訊交流平台，便利市民取得志願服務相關資訊，進而鼓勵市民參與志願服務。

三、輔導及培植社會福利類志願服務運用單位之能力，擴大志願服務運用成效。

四、倡導志願服務理念，提供創新志願服務方案，實踐公民參與。

## 參、申請單位：

財團法人「張老師」基金會臺南分事務所

## 肆、服務對象：

本市各目的事業主管機關之志願服務運用單位、社會福利類志願服務運用單位及對志願服務有興趣之市民。

## 伍、實施期間：

自 108 年 1 月 1 日起至 108 年 12 月 31 日。

## 陸、服務場所及時間：

一、服務場所：臺南市社會福利綜合大樓 5 樓辦公室 1 間(臺南市安平區中華西路 2 段 315 號 5 樓)。

二、服務時間：週一至週五上午 8 時 30 分至 12 時 30 分，下午 1 時 30 分至 5 時 30 分。

## 柒、服務內容：

### 一、志工 E 化數據建置及線上核發志願服務榮譽卡

為讓志工服務資料線上登錄及管理，衛生福利部已建置「衛生福利部志願服務資訊整合系統」(以下簡稱資訊整合系統)，志願服務運用單位可 E 化管理志工服務資料，同時響應節能減碳無紙化政策，運用資訊整合系統線上申請志願服務榮譽卡，108

年全市志工登錄資訊整合系統目標如下:

(一)輔導及協助至少 50%之祥和小隊於資訊整合系統上完整建置志工基本資料。

(二)協助輔導志願服務運用單位資訊整合系統帳號及密碼，107年全市志願服務運用單位共計 1,398 隊，至少完成 50%以上之志願服務運用單位具有帳號密碼,俾利後續志工資料之建置。

(三)線上審核及製作志願服務榮譽卡至少 2,000 件。

**二、臺南市志願服務網站及臺南市志願服務推廣中心臉書維護更新及管理**

(一)設置專業團隊維護、更新中英文網站資訊等。本會將設置專人每月維護、更新中英文網站資訊。若逢特別活動或需求時得立即更新，以利提供志願服務工作相關資訊，加強志工資訊流通。

(二)印製相關文宣，鼓勵志願服務運用單位使用志推中心之資源,透過平面、電子網絡宣導志願服務推廣中心之服務內容。

(三)蒐集志願服務相關資訊、網站、照片交流，彙整志願服務現況與成果…等於上下半年各發行 1 期臺南市志願服務電子報，預定寄送 2,000 人次。

(四)彙整本市各志工團隊招募、教育訓練、活動及服務等資訊上架網站，發佈供本市志願服務運用單位及市民參閱，網站瀏覽人次全年至少 100,000 人次。

(五)提供更多國內外志願服務相關之文獻與資訊,以落實志願服務工作推展,志推中心將文獻與資訊置於網絡平台與臺南市志願服務電子報,提供民眾與志工團隊參考學習與進行研究之用。

(六)於網絡平台上提供志願服務相關之表格。供志願服務管理者

仍清楚志願服務工作之管理、評估方法或相關問題等。將相關表格放置網絡平台，必能使志願服務之庶務性工作更趨統一及簡易。

**三、志願服務業務諮詢與管理**

(一)志願服務諮詢專線(06-2986649)，由專職工作人員及結合義務「張老師」人力，並將招募大專生青年志工，於上班時間(09:00-12:30；13:30-17:00)，每時段安排 2 位志工人力，協助值班接聽電話，提供有關志願服務獎勵、紀錄冊及榮譽卡申請作業規定、志工基礎、特殊與其他訓練資訊及如何辦理社會福利類志工隊備案…等常見志願服務相關問題諮詢。

(二)提供志工職前訓練及建立監督機制確保服務品質，志工培訓課程內容如下：

| 課程名稱 | 課程內容 | 時數 |
|---|---|---|
| 法規認識 | 志願服務相關法規說明 | 1 |
| 志願服務 | 志願服務紀錄冊、榮譽卡、獎勵申請規定與介紹 | 2 |
| 願服務資訊整合系統 | 衛生福利志願服務資訊整合系統操作 | 2 |
| 電話禮儀 | 接聽電話應對禮儀訓練 | 1 |

(三)提供衛生福利志願服務資訊整合系統 1 對 1 實務諮詢教學，時間定於每週五下午 2 時至 5 時，運用單位採預約方式進行 1 小時實務教學，以解決系統操作上之問題。

**四、志願服務行銷專案**

(一)編製臺南市志願服務年度專刊電子書或影片，構思主題及編輯大綱，送主管機關審核後召開編輯及審稿會議，完成初稿並核定後製作。

(二)製作志願服務 line 懶人包至少 2 則，採用圖稿，運用病毒式行銷，加深志願服務宣導。配合各種節慶活動有效宣導，

設攤宣導至少 6 次以上，並提供宣導效益評估表。

(三)規劃辦理志願服務行銷方案（如短片宣導、深根教育、結合文創團體規劃國際志工日、體驗活動、主題展示等方式），連結偏鄉地區的社福單位、社區發展協會、社區關懷據點或地方教會之弱勢兒少，協助推展體驗活動，讓青少年了解志願服務意義，激勵青少年加入志願服務團隊。推廣本市志願服務多面向，帶動市民參與志願服務。

(四)依預算法第 62 條之 1 規定有關文宣資料請載明「補助機關名稱」及「廣告」。

**五、志願服務培力專案**

(一)規劃本市整體志工訓練課程，提供志願服務團隊志工教育訓練資源，上下年度至少辦理 1 場次志願服務基礎訓練及 1 場次社會福利志願服務特殊訓練，共計 4 場次 320 人次參與訓練課程。

| 課程名稱 | 時數 |
|---|---|
| 志工基礎訓練課程 | |
| 志願服務內涵及倫理 | 2 |
| 志願服務法規之認識 | 2 |
| 志願服務經驗分享 | 2 |
| 社會福利類志工特殊訓練課程 | |
| 社會福利概述 | 2 |
| 社會資源與志願服務 | 1 |
| 運用單位業務簡介及工作內容說明(含實習) | 2 |
| 綜合討論 | 1 |

(二)針對本市志工、志工督導及志願服務業務人員等對象辦理在職訓練，提供至少 5 場次、200 人次參與訓練研習課程，

課程結束後進行滿意度調查及課程需求調查。

**六、社會福利類志願服務團隊能量提升專案：**

(一)依團隊服務屬性、區域、類型及運作狀況，設定主題性議題於上下半年各辦理 1 場次社會福利類志願服務團隊聯繫會報，提升團隊運作效能。

(二)建置祥和計畫志願服務隊官方 line 群組，透過群組即時提供最新訊息，並提供分區輔導祥和計畫志願服務隊服務及撰寫輔導紀錄，每年 1 月 10 日及 7 月 10 日彙整志願服務統計數據至社會局。

(三)輔導社會福利類志願服務運用單位至少 2 隊參加全國性或全市性績優團隊選拔；每單位至少輔導 3 次及撰寫完整輔導紀錄，並撰寫新聞稿至少 3 則。

**七、協辦事項：**

(一)協助輔導志願服務業務之執行。

(二)協助規劃國際志願服務日志工表揚活動。

(三)主管機關臨時交辦志願服務相關事項。

**八、其餘事項：**

(一)每季提報季報表及服務執行成果。

(二)由社會局定期召開委辦業務會議，本會提案並提出工作報告。

(三)本會得依執行委辦業務需求外聘相關專家學者辦理督導、工作人員在職訓練等，應函知社會局及邀請公私部門相關單位共同參與。如辦理個別督導、團體督導，須撰寫紀錄，於每季送社會局備查。

(四)本會於受託期間應確認相關安全維護及應變措施，工作人員應符專業考量及合法任用，並辦理活動保險事宜。

## 捌、組織專業能力：

### 一、組織人力具專業能力與展現高品質服務

本會向以一定水準之專業能力與高品質服務為人員進用原則，於民國六十三年十月成立臺南「張老師」中心，結合專任「張老師」及義務「張老師」的志工人力資源，推展臺南地區的心理輔導工作，並於103年成立志願服務。何錦玉總幹事深耕社福界三十餘載年，其學術能力與實務經驗等專業能力，足以督促基層員工或志工從事服務輸送，並能增長工作人員專業知識及服務技巧，提升服務品質。目前本會人力配置有總幹事一名、組長一名、企劃員三名、專案計劃社工督導一名、社工員二名，另有專業諮詢委員若干名。

自103年本會加入臺南市志願服務團隊以來，本會人力全心投入，並展現高品質服務，志工所提供的服務內容包含1980電話輔導、晤談、函件輔導、心理健康教育推廣…等，臺南張老師於103年起至106年間，邀請多位志工老師進入校園辦理達150場校園講座，服務逾30,000名青少年學子。同時運用志工人力辦理寒暑假高關懷青少年營隊活動及社區心理健康推廣工作，增進青少及其家庭的心理健康，更定期辦理志工在職訓練，增進志工的專業能力，提升個案服務品質，深受社會肯定。相信108年本會仍秉持服務人群之使命，運用輔導志工的人力－義務「張老師」，協助機構透過1980專線輔導，推動社區民眾心理健康工作精神，以負責任和熱忱之服務態度，參與市府之志願服務業務。

### 二、組織提供社工學生實習教育，兼具理論與實務整合

本會協助實習學生以實際工作整合理論與實務，提供實習機會協助學校完成專業教育，並增進實習學生對於青少年的議題社會工作之了解與體認，並帶領學生實習；臺南市志願服務推廣中心亦是學生實習和研究場域，不但可培植社工後輩，增加中心人力資源，並讓社工專業理論與實務可以整合。

**三、組織力求高品質之服務輸送，建置完善督導機制**

本會在專業服務輸送方面，向來力求良好的服務品質。由於「志願服務推廣中心」是以臺南市 20 個目的事業主管機關轄下之「志願服務運用單位」為服務對象，提供各項志工及志工團隊需求之服務，因此，不論是辦理志工培訓或輔導志工團體，都需要專業且資深督導給予協助。本會秉持「高品質之服務輸送」理念，建置完善之督導機制，由本會之總幹事、督導或組長親自帶領志工，每季一次內部督導，且在必要時，隨時聘請外部之專家學者給予指導，力求確保服務品質。

## 玖、服務成本：

一、社會局專案經費補助：新台幣 2,000,000 元。

二、本會投入：

(一)人力資源：

1. 兼職主任一名。
2. 專業人員二名。
3. 志願服務人力 20 名。
4. 臺南「張老師」輔導委員 37 名。

(二)設備、設施資源

1. 環境設施：行政辦公室一間、個別諮商室二間、團體課程教室兩間、研習教室一間。
2. 器材設備：電腦二台、影印機一台、電話機三具、文具、紙張、檔案夾、檔案櫃等。

## 拾、預期效益：

一、輔導及協助祥和小隊於資訊整合系統完整建置志工基本資料達 50%。

二、完成臺南市志願服務運用單位 700 隊以上之志願服務運用單位具有帳號密碼。

三、線上審核及製作志願服務榮譽卡至少 2,000 件。

四、發行至少 2 期臺南市志願服務電子報，每期寄送 1,000 人次。

五、全年網站瀏覽人次 100,000 人次。

六、製作志願服務 line 懶人包 2 則。

七、配合各種節慶活動有效宣導，設攤宣導至少 6 次以上，服務人次達 2,000 人次。

八、全年辦理 2 場次志願服務基礎訓練及 2 場次社會福利志願服務特殊訓練，共計 4 場次 320 人次參與訓練課程。

九、全年辦理志工、志工督導及各目的事業主管機關志願服務業務人員等 5 場次在職訓練，參與人次達 200 人次以上。

十、強化中心運作效能，提供本市志工及運用單位立即性諮詢窗口，激發跨組織、跨領域之合作，促進志願服務多面向發展。

十一、善用資訊科技傳播媒體，廣泛宣傳本市志願服務訊息及推展成果，多元開發志願服務參與管道，提升市民志願服務參與率，厚植城市進步動力。

十二、培植社會福利類志願服務運用單位之運作量能，發現單位發展潛力，朝在地化服務特色發展。

十三、運用多元專業志工，進行在地特色化服務，實施公益向善。

## 拾壹、加值服務：

**一、招聘青年志工提供志願服務項目：**

(一)招聘青年志工提供服務，加強志願服務參與。

(二)服務項目計有：

1.諮詢專線線上相關議題回覆。

2.提供資訊整合系統使用輔導。

**二、每季請專人策畫製作特色團隊影音報導於網站上露出，以加強擴大宣傳，並吸引更多人加入志工行列。**

**三、提供「張老師」1980 輔導專線資源**

臺南「張老師」1980 輔導專線每年約服務 5,500 人次，可提供穩定、專業之心理輔導資源，可提供志願服務小隊於社區服務時提供有需要之民眾使用。

## 拾貳、經費概算使用說明：

期間：自 108 年 1 月 1 日至 108 年 12 月 31 日止，為期 12 個月。

| 項目 | 單價 | 數量 | 小計 | 備註 |
|---|---|---|---|---|
| 一、人事費 | | | | |
| 專業人員 | 33,000/月 | 13.5 月×2 人 | 891,000 | 含年終 1.5 個月 |
| 公提勞健保勞退 | 6,009/月 | 12 個月×2 人 | 144,216 | ※公提勞保費(單月)：<br>2502 元×2 人<br>※公提健保費(單月)：<br>1,509 元×2 人<br>※公提勞退(單月)：<br>1998 元×2 人 |
| 兼職主任 | 8,000/月 | 12 個月 | 96,000 | |
| 二、服務方案費 | | | | |
| 志願服務整體規劃方案費 | 100,000 | 1 式 | 100,000 | 志願服務亮點展示、大臺南志願服務地圖分析報告、救災專業志工輔導成立等相關活動費用、志工 sop 流程活動費用…等 |
| 網路維護費 | 100,000 | | 100,000 | 網路資訊維護…等相關 |
| 行銷專案費 | 150,000 | | 150,000 | 如:短片宣導費、體驗活動、主題展示、海報展、宣傳…等 |
| 培力專案費 | 120,000 | | 120,000 | 志工在職訓練、志工督導培力、工作坊、研討會、社區宣導講座…等) |
| 志工團隊輔導費 | 195,657 | | 195,657 | 輔導費、觀摩學習、相關活動、督導費及相關事務…等 |

| 三、辦公室事務費 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 辦公室租借費 | 5000 元/月 | 12 個月 | 60,000 | 水電、維修…等相關費用 |
| 文具及消耗性器材費用 | 40,000 元 | 1 式 | 40,000 | 文具、光碟、碳粉及墨水匣、紙張等消耗性用品費用 |
| 郵電費用 | 3,000 元/月 | 12 個月 | 36,000 | 郵資、電話.網路.影印傳真機月租費…等。 |
| 四、交通費 | | | | |
| 交通/油料 | 15,000 元 | 1 式 | 15,000 | 參與外縣市研習訓練、會議等國內交通差旅費用，依「臺南市政府及所屬機關學校國內出差旅費報支要點」核實報支 |
| 伍、行政管理費 | 52,127 元 | 1 式 | 52,127 | |
| 合計 | | | 2,000,000 元 | |