從志願服務調查
看我國志願發展現況及展望

主辦單位：中華民國志願服務協會／實踐大學

日期：2023.10.19　AM10：00-10：50

地點：實踐大學台北校區圖資大樓 B2 國際會議廳（臺北市中山區大直街 70 號，捷運文湖線「大直」站 1 號出口）

講師：呂朝賢（東海大學社會工作學系教授）

一、志願服務發展現況

摘自衛生福利部（2022）。110 年志願服務調查研究報告

參與狀況(以一般民眾的調查數據呈現)

- 15歲以上民眾具有志願服務參與經驗
  - 25.5%(2022年）〉22.8%(2016年）
- 參與的人口特徵差異
  - 女性(29.4%)高於男性(21.6%)。
  - 「18~未滿25歲」及「15~未滿18歲」參與率最高。
  - 教育程度愈高，參與率愈高。
  - 「無工作者」高於「有工作者」。
  - 東部／離島的參與率最高。
  - 有宗教信仰、有其他社團參與者，參與率較高。
  - 眾中，曾經參加志願服務者

參與狀況（一般民眾）

表 2-1　一般民眾參與志願服務情形

111 年 1 月　　單位：人；%

項目別	總計		沒有參加過	有參加過
	人數	百分比		
105 年調查	**4,479**	**100.0**	**77.2**	**22.8**
110 年調查	**4,475**	**100.0**	**74.5**	**25.5**
性別*				
男	2,202	100.0	78.4	21.6
女	2,273	100.0	70.6	29.4
年齡*				
15~未滿 18 歲	154	100.0	64.2	35.8
18~未滿 25 歲	395	100.0	59.2	40.8
25~未滿 35 歲	695	100.0	70.7	29.3
35~未滿 45 歲	821	100.0	78.8	21.2
45~未滿 55 歲	783	100.0	79.9	20.1
55~未滿 65 歲	763	100.0	75.6	24.4
65~未滿 75 歲	546	100.0	73.9	26.1
75 歲(含以上)	317	100.0	80.5	19.5
教育程度*				
國小及以下	408	100.0	84.9	15.1
國(初)中	338	100.0	80.1	19.9
高中(職)	1,188	100.0	78.5	21.5
專科	532	100.0	77.6	22.4
大學	1,610	100.0	68.2	31.8
研究所及以上	398	100.0	67.8	32.2
工作狀況*				
沒有工作	1,696	100.0	71.0	29.0
有工作	2,779	100.0	76.6	23.4
全日工作	2,376	100.0	77.2	22.8
部分工時工作	403	100.0	73.0	27.0

參與狀況（一般民眾）

居住地區別*				
六都*	3,077	100.0	74.5	25.5
新北市	817	100.0	76.4	23.6
臺北市	416	100.0	74.2	25.8
桃園市	429	100.0	70.8	29.2
臺中市	537	100.0	72.5	27.5
臺南市	359	100.0	80.2	19.8
高雄市	519	100.0	73.2	26.8
非六都	1,398	100.0	74.3	25.7
北部地區	383	100.0	74.7	25.3
中部地區	552	100.0	76.7	23.3
南部地區	323	100.0	72.4	27.6
東部地區	110	100.0	68.5	31.5
離島地區	30	100.0	68.2	31.8
婚姻狀況*				
未婚	1,550	100.0	69.0	31.0
有配偶或同居	2,504	100.0	77.4	22.6
離婚或分居	180	100.0	80.0	20.0
喪偶	241	100.0	75.5	24.5
宗教信仰*				
有宗教信仰	2,089	100.0	72.8	27.2
無宗教信仰	2,386	100.0	75.9	24.1
其他社團參與情形*				
有參加	512	100.0	57.4	42.6
沒有參加	3,963	100.0	76.7	23.3

參與狀況（領冊志工）

表 1-2 領冊志工調查基本資料

項目別	人數	百分比	項目別	人數	百分比
總計	**2,523**	**100.0**	**總計**	**2,523**	**100.0**
性別			**婚姻狀況**		
男	559	22.2	未婚	291	11.5
女	1,964	77.8	有配偶或同居	1,880	74.5
年齡			離婚或分居	99	3.9
未滿 18 歲	19	0.8	喪偶	252	10.0
18~未滿 25 歲	61	2.4	**宗教信仰**		
25~未滿 35 歲	73	2.9	有宗教信仰	1,713	67.9
35~未滿 45 歲	240	9.5	無宗教信仰	810	32.1
45~未滿 55 歲	498	19.7	**個人平均月收入**		
55~未滿 65 歲	817	32.4	未滿 1 萬元	268	10.6
65~未滿 75 歲	687	27.2	1~未滿 3 萬元	622	24.7
75 歲(含以上)	129	5.1	3~未滿 5 萬元	537	21.3
教育程度			5~未滿 7 萬元	222	8.8
國小及以下	217	8.6	7~未滿 10 萬元	73	2.9
國(初)中	295	11.7	10 萬元以上	46	1.8
高中(職)	735	29.1	沒有收入	310	12.3
專科	423	16.8	拒答	444	17.6
大學	659	26.1	**工作狀況**		
研究所及以上	194	7.7	沒有工作	1,342	53.2
			全日工作	653	25.9
			部分工時工作	529	21.0

投入狀況（一般民眾）

- 平均志工年資 5.2 年，每星期平均服務 5.4 小時。
- 每週服務時數以「未滿3小時」(27.4%)、「3~未滿 6 小時」(22.4%)。
- 參與的志願服務類別
  - 「社會福利服務、教育服務、環保服務」最高
  - 但不同年齡層的主要參與類別並不同

投入狀況（比較）

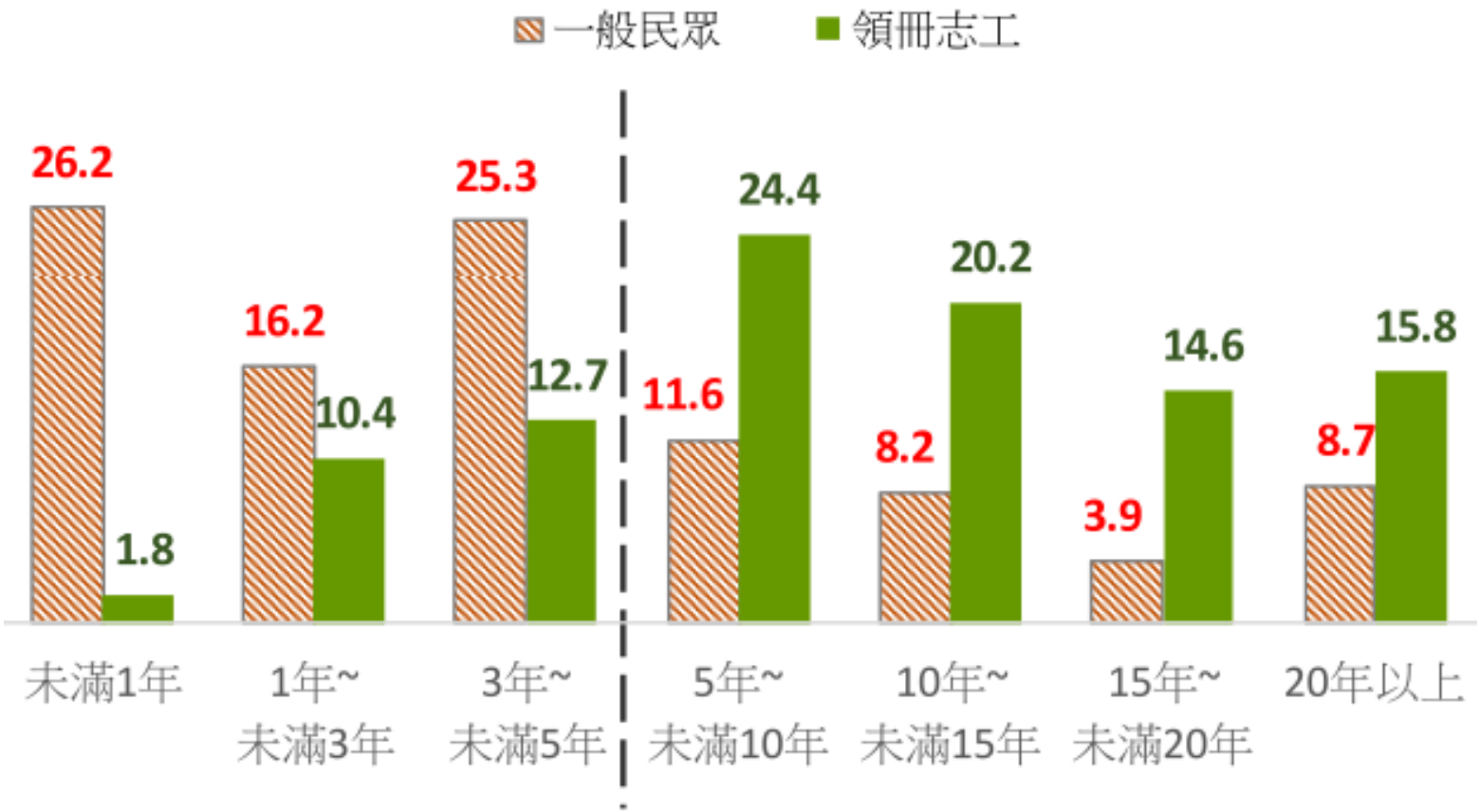

圖 2-1　一般民眾及領冊志工志願服務參與年數之比較

投入狀況（比較）

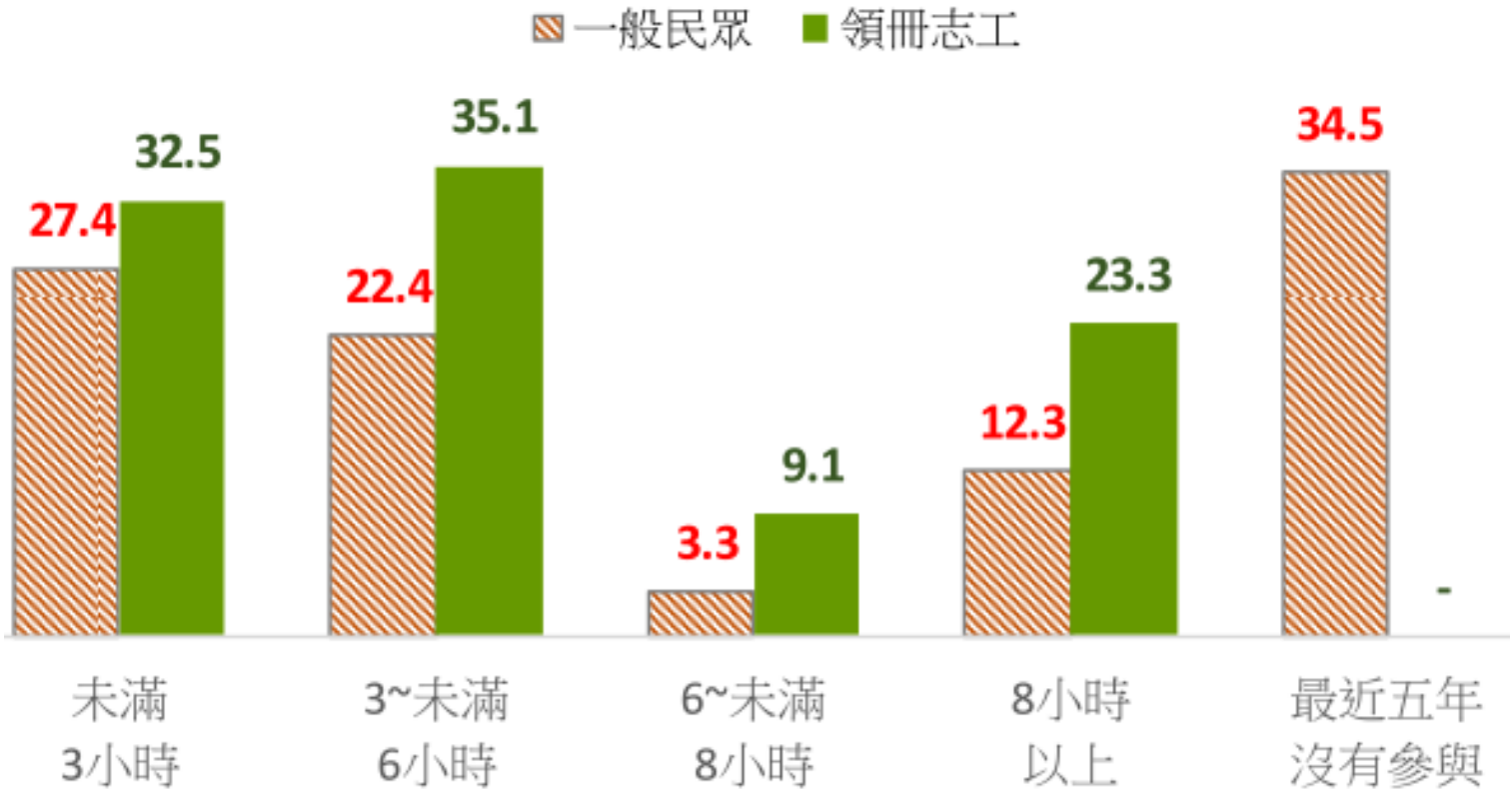

圖 2-2　一般民眾及領冊志工平均每週服務時數之比較

投入狀況（比較）

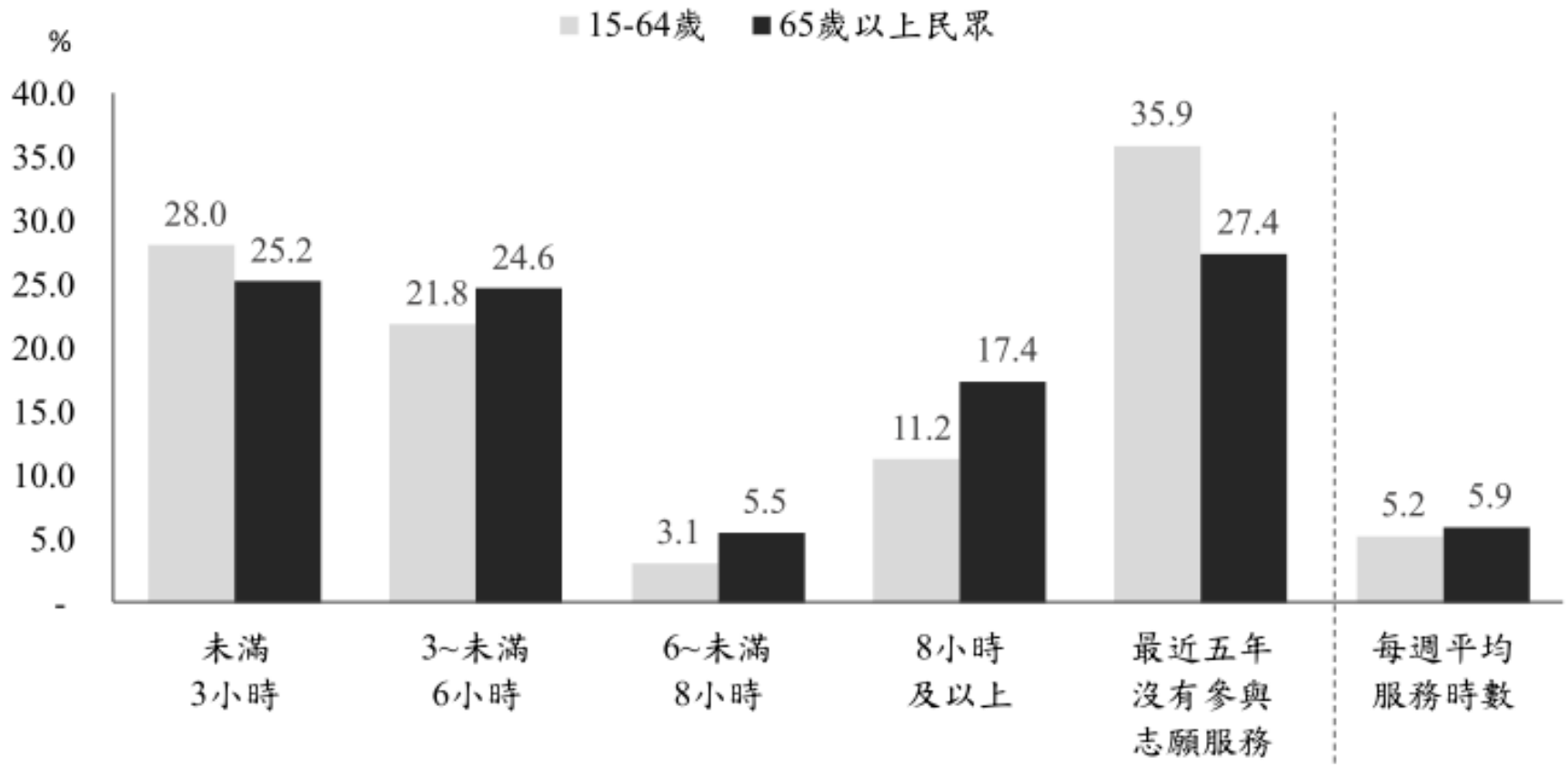

圖 8-2 不同年齡層參與志願服務民眾每週平均服務時數

投入狀況（比較）

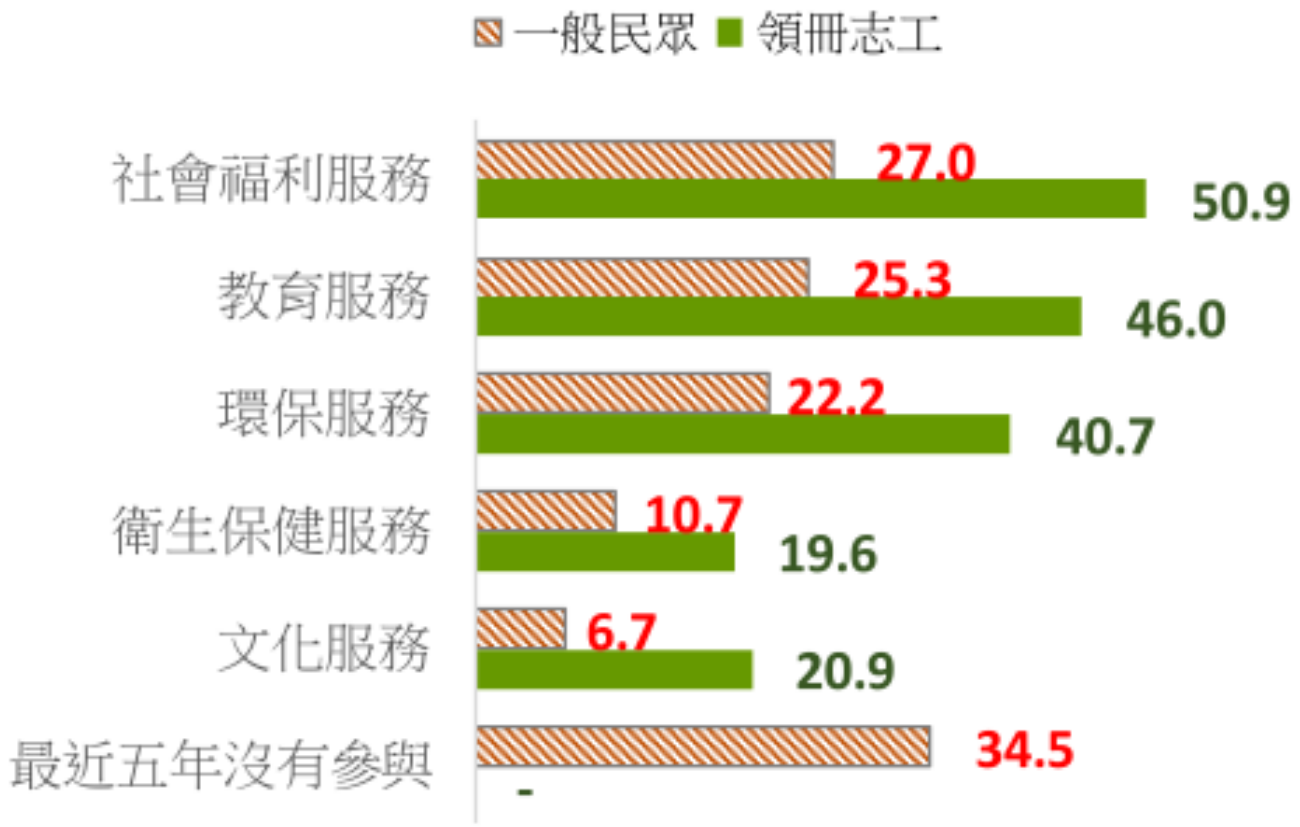

圖 2-3　一般民眾及領冊志工參與服務類型之比較

投入狀況（比較）

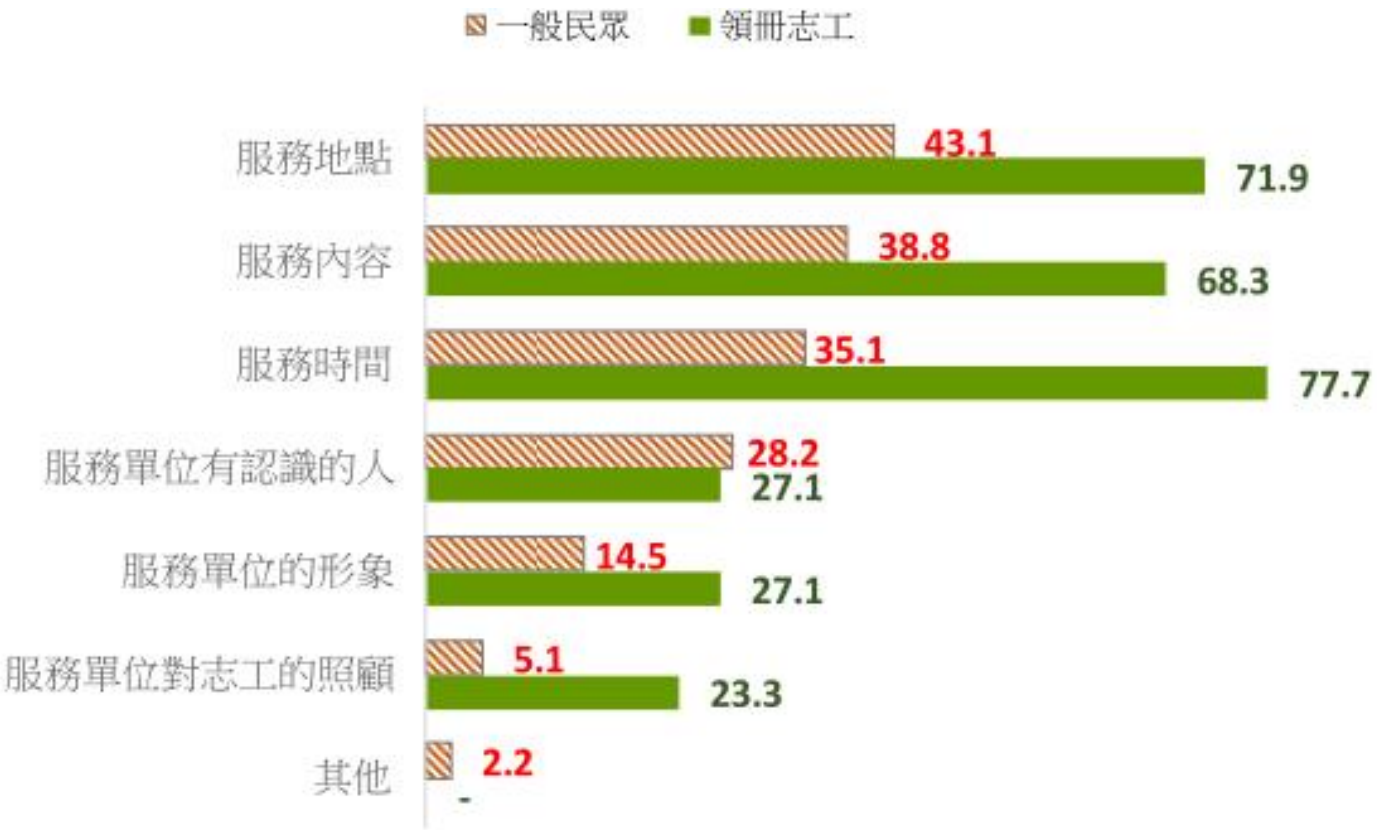

圖 2-4　一般民眾及領冊志工選擇運用單位考量因素之比較

投入狀況（比較）

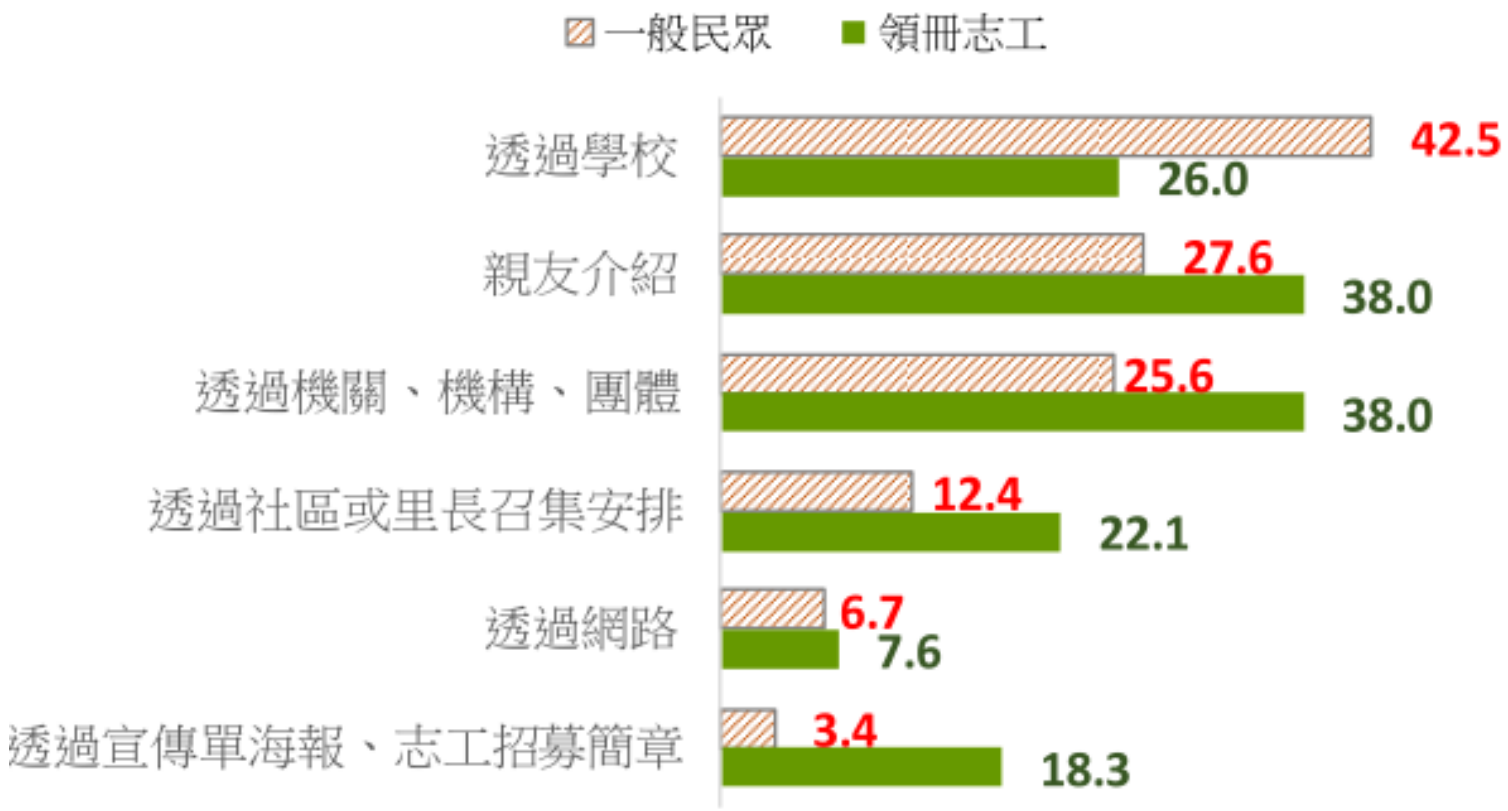

圖 2-5　一般民眾及領冊志工參與志願服務管道之比較

參與障礙

- 訓練障礙
  - 課程時間安排
  - 交通問題
  - 服務單位沒有辦理訓練
- 參與困難
  - 個人專業知識不足
  - 時間無法配合

促進參與的建議

- 增加志工宣導
- 增加志工培訓課程
- 提供交通費、誤餐費
- 23.0%曾參與志願服務的民眾有領取志願服務紀錄冊，77.0%沒有領取。沒有領冊之原因「不知道有志願服務紀錄冊」(36.2%)、「純粹想當志工」(31.3%)、「未發放」(14.8%)。

參與動機（一般民眾）

- 行善助人 (49.6%)、
- 消遣休閒(17.6%)
- 廣結善緣/提升人際關係(16.4%)
- 服務項目符合個人興趣(15.9%)
- 學校服務學習需要時數(15.0%)
- 學習成長(14.9%)

參與動機（領冊志工）

- 學習成長(63.7%)
- 行善助人 (61.6%)、
- 廣結善緣/提升人際關係(50.7%)
- 服務項目符合個人興趣(44.1%)
- 透過參與志願服務肯定自己(43.1%)。

參與類型（一般民眾）

- 社會福利服務(27.0%)
- 教育服務(25.3%)
- 環保服務(22.2%)
- 衛生保健服務(10.7%)

參與類型（領冊志工）

- 社會福利服務(50.9%)
- 教育服務(46.0%)
- 環保服務(40.7%)
- 文化服務(20.9%)
- 衛生保健服務(19.6%)

選擇“運用單位”的理由（一般民眾）

- 服務地點(43.1%)
- 服務內容(38.8%)
- 服務時間(35.1%)
- 服務單位有熟悉或認識的人(28.2%)
- 服務單位的形象(14.5%)

選擇“運用單位”的理由（領冊志工）

- 服務時間(77.7%)
- 服務地點(71.9%)
- 服務內容(68.3%)
- 服務單位有熟悉或認識的人(27.1%)
- 服務單位的形象(27.1%)
- 服務單位對志工的照顧(23.3%)

運用單位的措施與福利（領冊志工）

- 每年辦理志工意外事故保險
- 提供服務單位所需要的教育訓練或講習課程
- 辦理觀摩參訪
- 慶生或聯誼
- 志工工作內容說明及規範
- 確保志工在符合安全及衛生的環境下進行服務
- 主動推薦志工參加績優志工選拔與表揚
- 提供正式管道讓志工表達意見
- 依個人意願或專長安排工作

參與志願服務的收獲（一般民眾、**領冊志工**）

- 提高自己的成就感/榮譽感
- 拓展人生的經驗
- 增進自己的身心健康
- **增加自我成長的機會**
- **認識更多的朋友**
- 更肯定自己對社會的貢獻
- 獲得更多新的知識與技能
- **生活更充實**

參與志願服務的收獲（一般民眾、**領冊志工**）

- 提高自己的成就感/榮譽感
- 拓展人生的經驗
- 增進自己的身心健康
- **增加自我成長的機會**
- **認識更多的朋友**
- 更肯定自己對社會的貢獻
- 獲得更多新的知識與技能
- **生活更充實**

志願服務吸引人的原因（一般民眾、領冊志工）

- 成就感、榮譽感
- 增進身心靈健康
- 認識新朋友
- 打發時間
- 定期教育訓練
- 多元聯誼活動

擔任志工時遭遇的困難（一般民眾、領冊志工）

- 個人專業知識不足
- 時間無法配合
- 人際關係溝通不良
- 服務對象不配合
- 運用單位未依個人意願、專長安排工作
- 志趣不合
- 地點無法配合
- 健康因素
- 運用單位未提供相關福利措施
- 家庭無法配合

未參與志願服務民眾知道志願服務的管道

單位：人；%

項目別	人數	從宣傳單或海報得知	從電視得知	從網路得知	透過學校	透過公司	親友告知	報章雜誌	醫院	其他場所看到志工
105 年調查	2,257	11.5	30.8	20.3	20.2	6.1	25.9	10.9	--	--
110 年調查	2,890	5.0	33.0	22.6	21.5	4.7	31.6	8.2	31.5	21.7

二、社會變遷與志願服務展望

參與志願服務的理由（一）

- 人口轉變，人活得愈來愈老。
- 醫療技術與觀念進步，使人對於人生與日常生活規畫改變。
- 工作型態轉變，人愈來愈早退休，退休後的歲月愈來愈長，互動的關係愈來愈冷漠。
- 家庭型態的改變，老人不再只是在家帶孫，而是有自己的休閒生活。
- 家庭結構改變、社區結構轉變，使得人愈來愈需要參與社會活動來調解日常生活空虛。

志願服參與志願服務的理由（二）

- 社會文化與價值的轉變，志願服務成為一種有價值的活動。
- 人們愈來愈企求有好的生活環境。
- 志願服務工作之機會大增。
- 社會交換的可能性愈來愈多。Ex:時間銀行。
- 全球化的影響。

參與志願服務的理由（三）

- 資訊傳播革命，慈善活動訊息更容易傳遞。
- 政府與聯合國鼓勵志願服務工作。
- 公民社會自主力量興起，使得人們對志願服務之了解更深（訊息、機會及休戚與共），而願意投入。

創新與未來志願服務（1）

- 開發新的志工人力來源（新原料）
  - 新住民、移工（移工淨灘）
  - *志工來源多樣化：除傳統的家庭主婦、學生外，各種職業身份、年齡層、個性與人格特質的人都可能投入志願服務中。如外配志工。
  - *企業／團體／議題導向／家庭／個人／組織團隊志工

創新與未來志願服務(2)

- 以工作分享(work sharing)創造新的志願服務形式（新產品）
  - 同工分做、彈性工時、輪替／新舊傳承
  - 是因應老化社會的一種促進志願服務參與的設計
  - *投入時間（短期、長期、夜間、假日）多元，短期與一次性的志工可會增多。
  - *工作類型或內容多元化，虛擬的與不限時間地點的、與特別群體在一起的志願服務有可能增加。例如：在網路上找尋、轉介、宣傳志願服務工作的機會
  - *轉介型志工可能大幅成長，因為需求與服務類型太多了

創新與未來志願服務(3)

- 媒介／開發／協力組織（新組織）
  - 讓志工可以跨界及合作
  - 志工團體與外部、內部支援體系的連繫愈來愈緊密，以因應不同的需求。
  - 商業性的志工諮詢機構可能興起。
- 提升志願服務工作品質（新品質標準）
  - 工作難度規模多元化，專業與半專業的志願服務可能會增多。志願服務技術多樣化：有些志工所需的技術可能需時時更新。

創新與未來志願服務(4)

- 議題導向、跨界／國、擬境（新市場）
  - 目前透過社群媒體(FB, IG, Line, Twitter……)呈現的訊息即為一例。
  - 透過科技（如網路）做國際間志願服務訊息、人員與資源的交換。
  - 政府、商業組織、非營利組織及社區的互動與連結加深。

未來志願服務規劃

- 開發或設計多元、彈性的志願服務活動。
- 志工媒合系統的建置。
- 志願服務管理機制（招募、訓練、品管）
- 「類」或「跨」助人活動的結合
  - 時間銀行、有薪臨時志工

志願服務的未來功能

- 生涯銜接、自我肯定與定位未來。
- 建立公民社會、形塑休戚與共精神的良好互動方式。
- 人際間的互信、互助的支持網絡的建立、良善社會規範與合作解決問題的集體行動皆可從志願服務活動中培養。
- 一種休閒與回饋社會的活動。

志工的人生觀：如何走出第一步，參與志願服務工作

- 歡喜甘願。
- 投入的原因與目的？
- 志願服務是勞心與勞力的。
- 需用心經營與準備。
- 能捨才能得。

多元／發展

- 多元：5個沒有惟一
  - 品質標準、作業型態、服務方式、參與管道、時空
  - 多樣可服務時間
  - 跨越地理空間
  - 多元可創新的服務項目
  - 不單是勞力，還需有準備（學習後）才可
- 發展
  - 未來、想望、更好

結語

- 志願服務是什麼：
- 好種子
- 需用心灌溉
- 利人利己
- 最直接、最簡單愛這塊土地的方法。