

幸福宜居城市-淺談志願服務人力 運用

研究機關：臺中市中興地政事務所 單位：第四課

研究人員：課員 楊滄婷

研究期間：104年4月1日至104年8月31日

中華民國 104 年 8 月 31 日

目錄

第一章 研究緣起與目的	
壹、研究緣起	3
貳、研究目的	
一、整合及提升志願服務.....	4
二、志工銀行機制的建立.....	7
第二章 研究方法與過程	
壹、先進國家志願服務政策與措施探討及比較分析.....	8
一、美國.....	8
二、加拿大.....	13
三、澳洲.....	14
四、日本.....	15
貳、「志工銀行」各國實施經驗	
一、美國.....	19
二、日本.....	19
三、香港.....	20
四、智利.....	20

參、國內經驗.....	20
肆、「志工銀行」方案之實施策	
一、說明如何加入志工銀行.....	22
二、規定加入團隊之權利與義務.....	23
三、服務時數儲存.....	24
四、時數提領.....	24
第三章 研究發現與建議	
壹、臺中市志願服務所面臨的問題.....	25
貳、對現行志願服務提出建議.....	26
參、未來推動方向.....	27
第四章 結論- 邁向幸福志工首都.....	28
參考文獻.....	29

第一章 研究緣起與目的

壹、研究緣起

臺中市是極富有人情味以及愛心的美麗城市，不僅氣候宜人，心性善良亦散發出熱心助人的能量，臺中市目前志願服務登錄人數約 8 萬人，若能透過組織化的整合管理，必能凝結更大力量，本研究報告將探究凝結此能量的統整方式，在「施」與「受」的角色互換中感受服務者與受惠者實質溫度，亦即市府所推動「志工時間銀行制度」，當本制度健全後，未來不論是服務或是被服務都可以將時數儲值，就像存款簿般記錄，付出服務就存入時數、使用服務就提領時數，就像以前的農業社會一樣，有人要收成了整個村來幫忙，互助合作，志工銀行正式步入軌道後，志工自己服務完別人，家裡有老人需要照顧，就可以提領時數，找志工照顧家裡長者，找回助人及互助的美好，讓臺中市成為名符其實的愛心城市。

志願服務工作是一種自發性、利他情操；不求私利、懷抱著社會責任感與公益心，自發從事所服務人群與社會的活動。這種利他助人的行為已成為 21 世紀的一股重要潮流及趨勢。社會快速的變遷，由於社會問題日益嚴重、社會需求日漸增加，必須借重民間機構與團體的力量投入，協助政府共同處理社會問題，另一方面，第三部門地位的提昇，志願主義興起的趨勢，提供人民實際參與社會服務的機會，同時也共同分擔社會責任。民眾可以參與的志願服務層面廣泛，包括健康、教育、福利及文化等公共及私人機構、組織與機關等均可參與服務。因此，志願服務也可說是一群不支薪的人，他們基於對社會的關懷，而在自願、不求回報及善用餘暇的理念下，期待藉由實際行動的參與提供服務，以實踐自我理想與責任、推展民間機構與團體的服務工作，並協助政府因應社會問題與需求。

當前世界許多國家的政府與民間團體已積極推動志願服務工作，以增進民眾的社會參與和互助，培養關懷他人與公共事務的態度，進而達成社會的和諧與成長。政府機關推展志願服務主要係受到公民社會(civil society)相關理念的影響，在公民社會裡，政府的存在是為了服務人民，但民眾有參與公共事務的權利，政府應該提供參與的機會。為此，政府可以透過志願服務的參與，使得公共事務的供給更貼近民眾的需求，亦可藉由志工的

服務，使政府的施政能落實到社會的各角落，從而提高公共事務效能，促進社會公益。這也即是何以志願服務受到重視的原因。

志工銀行(時間銀行)起源於 1980 年代的美國，由艾德加(Edgar Cahn)在華盛頓創立。時間銀行提供的是一個機制，來建立或實施一個合作性的社區，即人們存下服務社區的時間，當他們有需要時，亦可提領出來。是以，志工銀行(時間銀行)打破過去傳統上單方面的慷慨贈與，變成雙方互相幫助，從「你需要我」，變成「我們需要彼此」的互助。透過志工服務，把陌生人變成朋友，讓社會更溫馨，增進社會的信任和網絡，累積社會資本。

貳、研究目的

一、整合及提升志願服務品質

(一)就主管機關而言

志願服務法第 2 章明文規定，志願服務主管機關為臺中市政府，目前志工人數已達 8 萬餘人，原本成立兩區志願服務推廣中心，第一區志願服務推廣中心由朝陽科技大學承接，負責辦理原台中市轄區的部分；第二區志願服務推廣中心由臺中縣生命線協會承接，負責辦理原台中縣轄區的部分，2012 年再予整併為臺中市志願服務推廣中心，由朝陽科技大學承接臺中市志願服務推廣中心秉承市政府社會局之督導，為臺中市志願服務業務進行全方位之規劃，並扮演志工、機構、社區及政府部門間的橋樑，透過志願服務人力供需之媒合與培訓，與志願服務之多元諮商輔導及宣導等措施，強化志工組織之運作能量與精進發展，增進志工學習成長與激勵，擴大市民志願服務之參與。

1.強化志願服務推廣中心之功能：

志願服務推廣中心係針對臺中市志願服務業務進行全方位之規畫，透過志願服務人力需求之媒合與培訓、強化志工組織之平行互動與凝聚力、志工激勵與獎勵、以需求為導向針對臺中市志願服務進行全方位之管理，並扮演志工、機構、社區及政府部門間的橋樑，以擴大市民志願服務之參與，目前志工人數已達 8

萬餘人，該中心以更為積極的行動辦理宣導活動，藉以召集各界人士投入志願服務，共同關懷弱勢團體，實踐林市長「志工首都」施政理念，讓大家看見「臺中最美的風景是人」。

2. 重視社工專業人才的培植：

社會工作已是一門專業，社會福利業務亦需具有專業的知能，非一般行政人員可以勝任。即使是志願服務，雖然從事服務者都是志工，非專業人，但擬定志願服務政策、發展方向與推動業務的人員，卻需要社工專業。因此，社政人員的任用應以社工背景出身者為主，才能建立專業的社會福利制度，更符合民眾所需。

(二)就各目的事業主管機關而言

志願服務法第2章明文規定，各目的事業主管機關權責包括：(1)主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴的規劃及辦理；(2)設置專責人員；(3)召開志願服務會報；(4)對運用單位應加強聯繫輔導，並給予必要的協助。

1、落實推動志願服務的相關法規：

各目的事業主管機關對志願服務的相關法規規定不一，故應更新製訂各目的事業機關志工管理要點、獎勵表揚、特殊訓練、招募、權利、義務、招募等等，讓運用單位有所遵循。

2、訂定完善的年度計畫：

各目的事業主管機關推動志願服務每年應備有完善的年度計畫，對於計畫的撰擬應有完善的輔導機制，讓運用單位可以清楚的知道計畫及預算編列間的相關性，知道如何依據計畫去編列合宜的預算，以達到實際效益及提升志願服務品質。

3、鼓勵運用單位增加辦理特殊訓練之次數及時數：

由於臺中市幅員廣大，統一辦理特殊訓練供鄰近單位資源共享是節省

行政資源的最佳方式，亦是輔導志工儘快取得紀錄冊的最速途徑。

4、獎勵、輔導民間專業團體、公會成立志工隊：

獎勵專業團體如律師公會、美髮公會、地政士公會、建築師公會等等專業團體投入志願服務行列，至各相關領域之運用單位服務，解決專業志工之不足，提升運用單位為民服務品質及提高本身知能度，達成雙贏與社會責任。

5、依都市特色開發多元服務方式：

各目的事業主管機關應加強彼此之間合作，共同開創新的服務項目。例如：在都市地區開辦觀光導覽志工，未來可結合文化局開辦一日文化之旅，與科博館、國美館合作辦理；另企業志工制度僅止於資源連結，可以開發一日志工體驗或有系統的企業志工服務計畫。

(三)就志工運用單位而言

1、應訂定志願服務人員工作手冊

志願服務法第三條定義「志願服務運用單位」為運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體。志願服務運用單位之職責有志工招募、依計畫運用志工、辦理教育訓練、提供符合安全及衛生之適當環境及提供志工必要之資訊...等，志願服務計畫則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。因此，任何一個志願服務運用單位均應訂定志願服務人員工作手冊（或志工服務手冊），手冊內容可介紹志願服務運用單位概況，如立案宗旨、服務對象、服務相關法規，以及各機構志願服務工作之相關規定、志工的權利與義務等，可作為志工參與服務之規範。

2、訂定志工隊組織架構、妥善分工

志工隊首須訂定明確的組織章程和服務規則，依據志工隊組織章程之規定集會，推選合適的領導幹部，安排行事計畫和經費預算。志工隊的組織架構可依據運用單位的特質加以規劃，但不論如何分組均應成立「行政組」，以利志工隊相關資料的彙整，行政組之工作包含如下：

- (1) 協助整理志工資料、電腦輸入。
- (2) 計算志工服務時數並登錄。

- (3) 協助蒐集意見及建議事項之整理。
- (4) 登記每班應到及未到人次。
- (5) 負責各項活動聯絡事宜。
- (6) 協助機動支援調派事宜。
- (7) 臨時交辦事項。

3、年度活動及早規劃、發揮團隊自主精神

志工團隊可按照需要，舉辦各類有益於團體的活動，如服務活動，訓練研習，和用以增進成員間情感的郊遊、餐會等聯誼活動，但在這些活動中，仍應以配合運用單位之服務活動為主軸，以其他活動為輔助，因為藉由實際的服務活動，才能得到真正的成長，即使身為忙碌的行政幹部，最好也都能參與實際的服務活動，在服務中學習。志工能提供的服務項目很多，主要應看運用單位和服務對象的需要而定，如關懷訪視、家訪、家務處理、課業輔導、協助就醫、接聽電話，行政工作等都是。

4、加強志工成員間之聯繫和向心力

志工隊可設置聯絡網、聯絡簿，發行刊物、簡訊、通訊錄，定期集會或經常性的電話聯繫，使團體成員間建立穩固的情感；透過志工成員對團體事務的瞭解和熟悉，可感受到參與和受重視，而認同機構的服務目標。志工隊組織運作初期特別辛苦，要經營志工隊上軌道，可能要花上一兩年的時間，特別要建立志工招募、訓練、服務的常規，宜逐步發展出一套運用表單，並建立資料檔案，另外也要積極培訓幹部，讓幹部都能發揮功能。整個過程相當辛苦，但等運作制度及幹部漸上軌道，一些行政協調的任務可循序漸進的完成。

二、志工銀行機制的建立

透過志工銀行的推動，倡導個人提供服務的同時，可促使更多人投入志願服務行列，讓服務誘發更多社會資源、福利服務等對弱勢群體的挹注，展現社會互助之良善精神及價值。

第二章 研究方法與過程

壹、先進國家志願服務政策與措施探討及比較分析

志願工作發展除法制化之建立外，團隊或機構組織間的協調、合作與整合以建立服務網絡，妥善分配與運用資源亦是制度建立與強化過程中應關注之議題，以下謹就「法制或政策」以及「組織及方案」兩大面向描繪各國志願服務之樣貌。

一、美國

(一) 法制或政策：

美國志願服務的精神源於利他精神，這樣的利他精神主要源於殖民時期，大家在社區中互相幫助急難者的傳統，這樣的傳統流傳至今，已使服務社區與國家這樣的精神成為美國文化的重要特徵，特別在九一一恐怖攻擊事件後，美國總統布希大力提倡志願服務，設置了「美國自由志願軍」(USA FreedomCorps)計畫，由總統直接統轄，期待藉由志願服務以提高美國民眾向心力。以下簡略介紹美國近年來志願服務體制的變遷與相關法案(張英陣，2003)。

1、全國與社區服務組織 (Corporation for National and Community Service)：

在2002年之前，全美的志願服務由「全國與社區服務組織」負責統籌規劃，「全國與社區服務組織」是一個獨立的聯邦組織，是因1993年所通過的「全國與社區服務信託法案」(National and Community Service Trust Act)而設立。這個組織所統籌的各項志願服務與社區服務方案，主要根源於「1973年志願服務法案」(Domestic Volunteer Service Act)與「1990年全國與社區服務法案」(National and Community Service Act)。「全國與社區服務組織」亦需補助各地非營利組織執行相關方案，其統籌的計畫目前主要有三大項：

(1) 美國志願服務軍 (AmeriCorps Grants)：

計畫成立於1993年，是全國性的服務體系。參與者必須為年滿17歲的公民，統籌全美數百個志願服務方案。該計畫設有網站提供教育、公共安全及環境方面的志願服務機會，民眾可上網報名參與招募。除網路外，全

美各地也設立分會辦公室，處理當地事務。該計畫主要的工作項目包括：補助各地非營利組織辦理志願服務經費，與宗教性或社區組織進行方案合作，以解決美國貧窮問題。參與此計畫的所有志願服務者可得到基本生活費用，有些並提供住屋服務。

(2) 長者志願服務軍 (Senior Corps)：

該計畫旨在滿足各社區老年人的需求，主要包括「寄養祖父母方案」(Foster Grandparent Program)、「老人陪伴服務方案」(Senior Companion Program)以及「退休老人志工方案」(Retired and Senior Volunteer Program)等三項方案。「退休老人志工方案」主要媒介有意願參與志願服務的老年人在當地社區服務，同時提供網路查詢志願服務機會；「老人陪伴服務方案」是透過老年志工提供居家照顧予有此需求的民眾；「寄養祖父母方案」則是透過老人志工來輔導有特殊需求的兒童及青少年，如遭受虐待、疏忽的兒童或身體障礙兒童。

(3) 服務與學習 (Learn and Serve America)：

本計畫於1990年設立，主要補助學校、社區機構的服務學習方案。旨在透過參與服務的過程，讓學生學習與發展技能，同時增加學生的公民教育與學業能力。美國在法令上規定，學生參與社區服務，對其日後就學選校有所幫助，社會人士也可依其對社區服務的績效得到就職機關的認可而增加其就職機率。

2、美國自由志願軍 (USA Freedom Corps)

美國在遭逢911 恐怖攻擊事件後，布希總統為團結民心，保障國土安全，乃透過志願服務以提倡服務精神與公民義務。布希總統於2002 年1 月於白宮設置「美國自由志願軍」計畫，由總統直接管轄，號召美國民眾投身志願服務，希望達到每位美國公民終身的志願服務時數達4,000 小時或2年的目標。該計畫包含三大項子計畫：

(1) 成立「公民志願軍」(Citizen Corps) 計畫，美國民眾可參與保障國土安全工作，例如參與恐怖分子資訊交流偵測與防禦系統。

(2) 承接原有的志願服務方案，將原有「全國與社區服務組織」以及其下的「美國志願服務軍」與「長者志願服務軍計畫」納入管轄並予以擴大。預計招募25,000 名美國志願服務軍，100,000 名長者志願

服務軍，從事各項志願服務工作。

- (3) 成立「和平工作團」(Peace Corps)，其工作重點有：青少年工作、公園與開放空間(parks and open spaces)、健康社區(healthy communities)以及家園安全(homelandsecurity)。自2003年開始，為獎勵民眾參與上述三項志願服務，「美國自由志願軍計畫」設有「總統志願服務獎」以獎勵投身志願服務的個人、企業或社區組織。
- 除了上述兩個主要的志願服務體制外，美國志願服務相關法案

分述如下：

1、志願服務法案(Domestic Volunteer Service Act)：

於1973年制定，並針對社會環境等之變遷加以配合修正，其間在1976、1979、1983、1986、1989、1999年逐年加以修正以順應時代之需要，這是美國最早通過的志願服務相關法案，這個法案主要的特色為：宣示美國的志願服務政策，設立前述的「全國與社區服務組織」，統籌處理各項志願服務計畫，對志願服務者招募、甄選、派置與福利補助等事項予以明文、標準化的規定。

2、志工保護法案(Volunteer Protection Act)：

於1997年美國總統柯林頓任內通過，旨在保障參與志願服務的志願服務者的權益，以及規範在非營利組織及政府機關內發生的志願服務行為，藉此鼓勵民眾參與志願服務，減少民眾因志願服務而涉入法律訴訟的擔心與疑慮。綜觀此法，其核心內涵包括對從事志願服務者權益的保障、對運用志願服務者的非營利組織或政府機關的保障，以及明定哪些人不適合擔任志願服務者。

3、志工組織安全法案(Volunteer Organization Safety Act)：

此法最主要的重點在於獲得志願服務者的指紋資料前，暫時授權給聯邦調查局進行姓名調查，尤其是在兒童、老人、身心障礙機構的志願服務者。

4、公民服務法案(Citizen Service Act)：

為提倡服務精神，美國總統布希提請美國國會於2002年通過公民服務法案，增修「志願服務法案」與「全國與社區服務信託法案」之內容，並調整「全國與社區服務組織」的功能，規劃其五年內需發展的計畫。

(二) 組織及方案：

1、國家志工中心—「光明基金會」：

若要提到國家志工中心的操作，首推美國「光明基金會」所發展的志工中心國家網絡（The Volunteer Center National Network），是先進國家國家志工中心操作中具有最健全的制度與施行模式。光明基金會於1991年合併「國家志工中心」後正式成為提供全國各地方志工中心資源的組織，早期根據「志工中心發展計畫」提供各地成立志工中心的經費，以加強各地志工中心的工作能力，研發設立社區聯絡網的模式，

推廣地方的志願服務。光明基金會透過地方志工中心的設立與執行，有效協助社區解決嚴重的社會問題，也以此激勵每年上百萬人次投入志願服務的工作，光明基金會為志工中心設下的願景即是動員所有人力資源，以最具創意的方式解決社區問題，光明基金會以此理念在美國境內成功建立了一個擁有350地方志工中心的龐大網絡，為維繫網絡的有效運作，光明基金會發展出以下工作重點：

- (1) 建置地方志工中心聯繫網及資料庫。
- (2) 提供成立志工中心的諮詢及技術指導。
- (3) 提供企業、非營利組織、學校、政府及特殊族群發展志工團隊所需之管理訓練及方案規劃諮詢。
- (4) 分享組織資源，如付費網路服務、圖書檢索、獎助金申等。
- (5) 採取整合式的志工招募計畫。
- (6) 建立整合性的志工表揚活動。
- (7) 推動志願服務整體媒體宣導計畫。
- (8) 成為企業、非營利組織、社區、學校、政府、宗教團體等跨領域族群交流與行動的連結平台。
- (9) 參與政策與議題倡導的發起。
- (10) 教育決策者及各領域領袖對志願服務的認知。
- (11) 發展志工管理的研究與評估認證技術。
- (12) 舉辦全國性志工指標性會議。
- (13) 發展全國社區可依循之方案或計畫。

透過以上的工作，提供地方志工中心推動志願服務所需的有形或無形資源，由於層層網絡的密切聯繫，讓國家在經費預算的提供及政策制定上能站在社區的觀點來思考，也由於需求與供應能維持在同一脈絡上，讓光明基金會成功地扮演美國國家志願服務的推廣者及連結者，光明基金會共有約100 名的工作人員進行服務，以聯邦政府的補助款為主要來源，約佔每年歲收的50%（黃淑芬，2006）。

2、美國志工團：

在美國之全國與社區服務財團法人支援下，美國之志工服務方案（Volunteers in Service to America）提供全國性之志工服務，該方案已存在超過40 年之歷史，專門協助地方社區之貧困民眾，計有6,000 個會員分佈在全國數百個非營利之社會機關與公立機關服務，從事掃除文盲，改進衛生保健服務、創立小企業、增進貧民住宅機會、教導貧困社區居民使用現代化電腦網路尋找工作及進修。所從事之志工範圍包括了地方社區之社會經濟問題、環境改善、為地方社區促進經濟發展、提供教育機會、從事衛生保健服務、辦理慈善活動、倡言公共政策、連結現代化資訊體系，以及其他社會服務工作等。

3、資深公民團（Senior Corps）與退休老人志工方案（The Retired and Senior Volunteer Program）：

在美國全國與社區服務財團法人支持下，資深公民團經營一個全國性網路方案，連結超過五十萬志工（大多是55 歲以上的人），來提供個人服務以滿足擴大社區之各種需要。其所經營之三大方案為一退休老人志工方案(R.S.V.P.)、義祖父母志工(Foster Grand Parents)以及老伴方案(Senior Companions)。退休老人志工方案（R.S.V.P.）係為資深公民團旗下的方案之一，是一個全國性的服務網絡，提供機會給予年長美國人應用其一生經驗以滿足社區生活需要，他們分佈在全國許多種類之非營利組織、公共機關以及宗教信仰社團，其服務活動包括：輔導不良少年、組織守望相助方案、協助衛生單位測驗社區之水質不受污染、對於新移民提供英語教學服務、對於社區之弱小企業提供管理技術，並提供緊急社會服務。在2001 年會計年度，大約提供480,000 志工，給予大約65,000 個地方組織與機構。聯邦政府編列預算給予志工安全保險、交通津貼以及機關管理費用（李宗

派，2005）。

二、加拿大

(一) 法制或政策：

2001 年加拿大政府頒布一套「志願工作法」來詮釋他們的志工使命與支持志願服務，政府提供一種適當環境與機會使社會組織與他們的志工，可以彼此討論如何從事有效之志願服務。

(二) 組織或方案：

加拿大志工服務中心（Volunteer Center）—全加拿大有兩百多個大型之志工服務中心分佈在全國各大城市，這些志工服務中心提供志工管理訓練與諮詢，提升志願意識與促進志願服務力量，鼓勵人們從事志工服務，提供資訊，提供機會給予志工並且表揚與頒獎給志工。志工中心之業務包括協調全國非營利組織或社團培養及發展社區之志工主義，其中心會員涵蓋了志工、志工組織或志工服務之機關組織，橫跨非營利性與公共領域之人類服務、社會服務、保健服務、教育服務、藝術與娛樂，以及自然生態保護等不同行門以補政府公共服務之不足，政府為其主要經費來源的提供者，主要任務與活動包括：

1、倡導志願主義與志工精神：

提供志願主義之消息與志願服務之機會，舉辦表彰、表揚優秀志工之活動。

2、地方社區有效運用志工服務能力之建構：

透過志工方案之管理諮商、志工訓練，以及志工資源之介紹，使地方志工增加服務能力。志工中心幫助志願服務領域之組織及有關之社團與志工個人從事招募、管理與如何留用志工之講習訓練。

3、在志工議題上提供領導方向：

提供領導與代言，尤其是有關全國之志願主義與志工方案，志工中心經常擔任社區志願運動之召集人，擔任社會運動催化劑之角色。志工中心之業務運作係透過地方參與、協調各種社團、組織、政府、學校與社區領袖，來辨識社區之各種需要，動員志工之參與興趣。

4、連結人民從事志願服務機會：

透過招募及轉介志工到社區機構，志工中心提供人民許多各種不同機

會為社區服務，包括了對特殊人口或少數民族之服務，為人類服務機構提供志工招募及轉介，並訓練志工經營管理志工之直接服務。志工中心擔任「服務訊息交換所」之角色，仲介志工與社區機構連結在一起，甚至鼓勵新來移民參與志工服務（李宗派，2005）。加拿大志工中心提供設立志工中心所需的技術與諮詢而成為志工中心的共主，最主要是以經費、知識及方案的支持作為與地方志工中心連結的基礎。志工加拿大提供一個以社區服務為主的地方志工網絡與國家志工政策連結的中介角色，透過計畫提供縝密設計的志工方案給社區組織，並給予經費支持進行方案執行，這些組織透過良好的志工方案得以吸引志工加入。政府經費的支持佔94%的比例（黃淑芬，2006）。

三、澳洲

(一) 法制或政策：

澳洲並無「志願服務法」，一切志願服務均依據志願服務計畫或服務方案實施。澳洲自中央聯邦、省（州）到地方社區性的，分級設立志工中心，強調「高度自主、低度管理」，重視個別需求，鼓勵資源結盟，是澳洲推行志願服務的政策特色。澳洲政府簡化補助經費申請與核銷程序與表單，鼓勵地方組織結盟互助、資源共享，培養人民公民意識及社區歸屬感（台北縣志願服務協會，2008）。

(二) 組織或方案：

國家志工中心—志工澳洲：是代表政府對外溝通協調之平台，充分扮演政府與民間推動志願服務連結的角色，並代表民間組織向政府爭取預算。「志工澳洲」為澳洲志願服務最高的國家級組織，由政府編列預算委請具有公信力的民間志願服務團體經營，其發展模式秉持其前身澳洲志願服務委員會（Australian Council for Volunteering）的角色，主要是在呈現志工多元的觀點與需求，促使志願服務行動成為澳洲持續性的一種社會、文化及經濟價值。1997年澳洲志願服務委員會更名為「志工澳洲」，並獲得聯邦政府的資金補助，然而當時只限制是只有州立志工中心(state volunteer centers)可以成為會員，此舉也正式開啟志工澳洲正式與社區組織連線的新局，而能在全澳洲落實國家志工中心網絡經營的脈絡。「志工澳洲」的職責彈性且廣泛，由上層政策倡導遊說、志工管理訓練諮詢、國際

交流到基礎直接投入社區志工方案皆有。「志工澳洲」與地方志工網絡及社區組織維繫最大優勢在於提供先進的志工管理與訓練技術，藉由志工培訓專業機構國家志工技能中心（National Volunteer Skills Center）為各地志工組織培訓優秀志工管理人才，除此之外也為志工組織專業從業人員提供研究智，讓連結的志工組織及志工中心獲得全面志工管理能量提升的支持系統。經費來源部分以政府經費支持比例佔87%（黃淑芬，2006）。志工澳洲的服務項目包括（台北縣志願服務協會，2008）：

- 1、公佈國家志願服務發展現況與政策。
- 2、建立非營利組織建構志工團隊的國家標準。
- 3、建置志工媒合網站。
- 4、志工人才培訓與訓練：建立志工培訓專業機構—國家志工技能中心，除對該單位施以必要之訓練外，並支援其他志工中心及民間組織辦理各項訓練，以期各單位所遴用之各類志工均能致力提升服務品質；另也為各地志工組織培訓優秀志工管理人才。
- 5、發展企業志工計畫：提供企業各項關於企業志工計畫的諮詢服務，提供非營利組織各項建議，增進非營利組織招募企業志工的能力以及創新各項企業志工方案。
- 6、推展失業者參與有給職志願服務。
- 7、與志工專家學者建立志願服務研究機制。
- 8、推廣國家志工週及國際志工日。辦理志工表揚活動。
- 9、舉辦志工論壇，讓志工或志工組織發表意見及經驗交流。
- 10、發展募款管理機制，建立志工信託募款及經費贊助志工方案。
- 11、發行志願服務期刊；建立志願服務圖書館網絡系統。
- 12、建置統一的媒體窗口。

四、日本

（一）法制或政策：

日本在1945年敗戰不久就已有「志願服務」活動與使用「志願服務」的名詞出現，尤其屬於青年層的「志願服務」活動之登場而打開了日本志願服務之始。到了1962年設立「慈善銀行」（即為支助社會福利慈善事

業的銀行)及主管志願服務對機關的成立時,才使志願服務真正普及到全國各地。到了1990年,因長壽社會的到來,健康而想參加志願服務的老人越來越多,尤其以志願服務作為其生涯的老人日益增加,因此頒訂「志願服務振興法」,真正建立了志願服務制度,這也是促進日本志願服務活動興盛之因。有鑑於近年來社會福利、國際互助合作、社區營造等各種領域中,以志工活動為首之社會團體所作之社會貢獻活動日形重要。

1995年阪神大地震時,志工團體參與甚多,深獲好評。政府與民間已體會到非營利組織與民間之志願社團對整個國家發展有莫大貢獻與影響力。有鑑於此,日本於1998年制訂「特定非營利活動促進法」,以積極支持民間志願服務。同年12月1日起施行。該法總則中即明白指出,日本所指稱的非營組織(或稱志願服務組織)是指從事特定非營利活動的法人團體,以及人民出於志願性質而進行社會貢獻活動的團體,同時,這些團體必須以增進社會公益為目的。而這個法律也是目前日本判定哪些團體為非營利組織,可以招募、進用志願服務者的重要依據(張英陣,2003)。

在此法制化環境下,志工活動對日本未來確立更具活力,更安定之社會,發揮極重要功能,該法建立了使用志工之環境,以促進自主自律之民間公益部門與政府行政部門以及民間營利部門同步發展,並仿效美國以簡便、迅速之程序,賦予市民資格,以促進特定非營利活動之健全發展,各級政府也依此法以支援志願服務政策為契機大力推動志願服務事業(江亮演,2001;李宗派,2005)。

(二)組織或方案(江亮演,2001;李宗派,2005):

1、志工組織:

日本的「社會福祉法人社會福祉協議會」(National Council of Social Welfare)是日本最早開始促進志願團體發展的一個介於政府與民間組織間的組織,也是推動、整合全國性志願服務工作最積極的組織。該會自西元1951年起便開始推動志願服務的活動,也積極的促成志願服務中心的建立。目前全國從都、道、府、縣以及特別指定都市,90%以上的市區町村都設有志願服務中心。透過這樣的志願服務中心,使得全國性的志願服務網絡得以蓬勃發展。「全國社會福祉協議會」下設「全國志願服務活動振興中心」,經由此中心的運作來促進全國的志願服務活動。

近年來，日本之志願主義精神大幅提升，表現在非營利組織之國內與國際活動上，非政府機構與志願服務社團超過數千個之多，從傳統衛生醫療、老人保健、教育訓練。宗教服務、社區發展、生態保護到國際援助等方案種類繁多。根據經濟規劃局1996年估計，日本有八萬五千多個非營利組織，全國提供志願服務，由照顧老人到環境保護。

非營利組織機構之最終目標為促進全國之社會福利服務，大約有41%之非營利性志願服務係著重在社會福利服務之老人照顧，這些機構活動以在宅服務居多，包括：個人與社區之老人服務，提供個人之洗澡服務、餐食服務，尤其是殘疾臥床之老人或單身獨居之老人，另有編排盲用點字書報，提供聽障老人手語服務等。有志工社團提供交通服務、居家服務，以及陪同老人到市場購買日常用品醫療檢查等服務。

2、重要方案：

人力時間銀行制度2：該制度在日本運作已有35年的歷史，面對人口老化加速、平均壽命延長，家庭規模縮小、女性勞動參與率提高及家庭角色定義改變的趨勢，隨社會變遷，人們對於傳統家庭成員及社區可提供的照顧功能逐漸失去信任，因而更加願意投入人力時間銀行。

人力時間銀行扮演補充長期照護保險制度不足的角色，鼓勵老人扮演照顧者。推行此制度頗具規模的組織為日本活力生活俱樂部（Nippon Active Life Club，簡稱ALC），是一個老年人為了自己的生活意義和健康，從事無償的互助社會與志願服務的非營利組織，以保持自立、終身工作，其所推動的「時間預託制度」已具規模並在日本逐步推廣。以「自立·奉獻·互助」為模式，用會員的經驗、技能、能力，來為社會貢獻力量，14年來，已經在日本設立了130個活動據點，會員數高達26,500人，最具特色是會員平均年齡高達65歲，夫妻檔約70%。該組織以博愛互助交流為主、用會員相互扶持的志工精神制度，以有場所可以使用時為原則限制。制度內容與特色如下：

(1) 運作原則：

以本身的經歷、特殊技能作互相交流，展開到宅看護支援的志工服務。對需要服務的會員，提出需要的服務，對於提出這個服務的志工，可用這個時間為點數存在NALC組織的人力時間銀行紀錄檔案中，當自己也

需要被幫忙時，範圍在配偶、雙親、子女（限平日不接受照護，就無法正常生活子女為主），可以從在NALC組織的人力時間預付點數保管紀錄點數中扣除，來接受志工服務，並活用這個制度。此外，「人力時間銀行制度」並不只是針對高層年齡者才可使用，因突發事件急須幫忙時（如餵貓、狗飼料、散步、看家、花草的澆水、鋤草、聽人家的問題並幫忙解決等）亦可申請服務，以加強同組織內互助的精神。

志工活動全數以時間為單位做等價的評價，將時間化為點數，對志進行對價。志工的提供活動時間以一小時為單位，每一小時給予一點人力時間預付點數。

(2) 志工主要的服務內容：

包括：家庭內外的工作援助與精神支援、家事援助、日常生活照顧及喘息照顧（respitecare）等。

(3) 服務流程：

打算接受志工服務的會員需透過「志工利用申請書」，至活動據點申請服。當活動據點得知有志工利用申請時，協調者將進行利用者（被提供者）以及提供者之間的協調，根據「志工利用通知、提供指示、活動報告書」而通知該利用者，同時委託提供者進行志工服務。

(4) 利用者的費用負擔：

保有人力時間預付點數的利用者，可藉由使用相當於利用時間的點數（付出）而利用志工服務。而沒有人力時間預付點數的利用者雖然是以從事某些志工服務提供而使用人力時間預付點數，並接受志工服務的利用，但是當沒有點數而接受志工服務的場合時，需與協調者充分洽談，即可接受志工服務的提供。另外，當有活動據點營運費用的壓力時，可能會對活動據點內有意願的會員進行營運費用的捐贈，前述的志工服務利用者將視為拜託捐贈」的有意願會員的對象。至於交通費等實際費用，由利用者負擔。而志工除了交通費以外不可接受任何報酬。

(5) 時數利用方式多元：

為了促進地區經濟的繁華，也可利用人力時間銀行制度。活動範圍以企、商店街、自營業者等開會決定後，利用人力時間銀行制度而進行購買美容、理髮、食品等用品或服務，或者是進行泡溫泉、三溫暖、按摩、健

康體育運動等活動時，皆可以用人力時間銀行制度換算成點數來做折扣。這個項目所使用的點數皆視為企業、商店街、自營業者捐贈給NALC組織的點數。就有限資料顯示，先進國家志願服務內涵多元化，志願工作者服務領域廣泛，日本人力時間銀行是運用志工人力於老人照顧服務最具特色之制度。

分析美國、加拿大、澳洲及日本先進國家志願服務政策與相關措施或方案計畫，雖因歷史傳統及國情不同而有相異之發展，但仍可歸納出幾項策推動之共同方向：

一、致力於中央與地方志願服務之有效整合，透過國家級及區域性志工組織之成立，建立全國性志願服務網絡，由國家志工中心或全國性志工組織以經費、方案、知識與技術之支持作為志工網絡連結的基礎，並以政府補助為主要經費來源。

二、致力於多元與創新服務方案之推動，如強化企業與社區間的連結互動，發展企業志工計畫；因應高齡化社會，運用健康老人資源提供志工服務等。

貳、「志工銀行」各國實施經驗

（一）美國：服務積點方案（Service Credits Program）

1974年，威斯康辛州實施的「工作交換（Work Exchange）」方案，是最早結合了傳統的志願主義、以物易物、合作交換理念。

1980年代中期，哥倫比亞特區的法律學校教授，Edgar Cahn 改善且積極的推動服務積點（Service Credits）的概念～「時間貨幣（Time Dollar）」，進而創造服務積點的網絡。

1985年，密蘇里州展開一個全州系統的方案，老人志工服務銀行（Older Volunteer Service Bank），提供服務的志工，將依其服務的時數給予「點數（credits）」，而累積的點數可作為申請己身照顧或給予指定的受益者（beneficiaries）的依據。

目前，由 Robert Wood Johnson 基金會所贊助的 Maryland 大學的老人中心提供技術協助和服務積點計畫，有將近 70 個計畫在 30 州中實行。

（二）日本：時間預託制度

日本目前推展的是「時間預託制度」，是將世代傳承的互助功能制度

化的一種體制。為確保積點付現的信用，將服務時數換算成現金存提，即是領時數若大於儲存的時數時，即須以現金付費，或初使用服務者亦須付費，若未使用或未使用完畢，可將剩餘時間換算成金額，辦理退費。

（三）香港：時分券

以「時分券」作為社區中的交換媒介，促進居民，尤其是弱勢社群的服務及物品交換，並透過互相幫助，一同重建地區經濟，解決資源不足的問題。由管理委員會負責管理，各會員付出勞動力，賺取同等時間的時分，然後透過使用時分券，換取所需的服務及物品。截至 2008 年，參與計劃會員數目已超過 1,008 人，物品交換包括有機菜、傢俱、玩具、眼鏡、衣服、麵包等，而服務交換亦包括剪髮、中醫、維修等。

（四）智利：服務支票

智利的非營利組織推動「服務支票」方案，讓經濟弱勢的居民可以用自己的專長換取需要的服務，為了鼓勵大家善用「時間銀行」，每張支票的使用期限只有 1 個月。由於在首都聖地牙哥實施效果不錯，工作人員計畫推廣到全國各地。

叁、國內經驗

志願服務領域已不僅是單純的由志工針對需求者的個別性服務，而是擴大服務方式與範疇，透過制度的運作，使需求者有更多的服務選擇，社會服務方案也有更多的輸送管道。除各國在運用志願服務上，有上述類似「時間銀行」或互助制度的實施，台灣在此一領域也有推動經驗：

（一）弘道老人文教基金會：志工連線（民國 84 年）

弘道老人文教基金會所辦理的志工連線業務是參考日本全國志工連線辦法，登錄服務時數，以便將來年老獲得回饋或交換服務他地親人。事實上，弘道老人文教基金會所推動的服務記點服務，主要仍以獎勵為目的。

- 1.台灣最早實行類似人力時間銀行服務模式者。
- 2.經費：基金會募款，補助志工站。
- 3.服務範圍：台北市、台北縣、基隆市、桃園縣、新竹、苗栗、台中市、台中縣、彰化、嘉義、台南、高雄、屏東、恆春。
- 4.服務積點，以獎勵為目的。
- 5.發行「互助券」的時間貨幣，面額共計分為三種，為「60 分鐘」、「30

分鐘」與「10分鐘」。採行雙向會員制，會員必須提出需求，亦提供服務，促成「受助（你幫我）、助人（我幫你）」，發揚「互助」精神。

（二）老五老文教基金會：人力時間銀行（民國87年）

民國八十四年埔里鎮社區總體營造研發組召集人，提出五老五寶平安健康社區營造企畫案。並於八十五年元月選擇在志工凝聚力較強的埔里蜈蚣社區率先試辦。其中，強調「自助、互助」文化復興方法之「長期照護人力時間銀行家員互助制度之建立」亦於焉形成。其於民國87年開始規劃實施，目前積極推行人力時間銀行方案，鼓勵民間志工團體參與。

（三）台北市衛生局：天使銀行愛心存摺（民國88年）

臺北市政府衛生局推出的「天使人力銀行」從87年底開始，在北投區即有六個里示範實施性質類似的「人力時間銀行」，會員已有百人以上。民國88年成立的天使人力銀行總行設在臺北市信義區衛生所一樓，即衛生局的長期照護中心，設置之初，已有六、七十位基本成員，以女性居多，年齡從二十歲到五十歲都有。服務項目包含身體照顧與社區關懷。身體照顧服務含協助沐浴、更衣、進食、服藥、肢體活動、上下床、輔助工具使用等；社區關懷是安排幼兒、幼稚園學生訪視長期照護機構，以帶給機構收容人更多歡笑。其具備的特色如下：

1. 志工服務滿三百小時以後，或至少服務滿兩年後，才具備提領資格。
2. 初期提領對象以本人為主
3. 志工需接受至少十二小時的訓練，包括社會資源運用、簡易復健、簡易急救等訓練。
4. 未來目標在臺北市十二個行政區都能成立分行，每個分行將以招募一百位志工為目標。

（四）社團法人台灣障礙者就業服務協會：台灣時間銀行

台灣時間銀行是由社團法人台灣障礙者就業服務協會擴張跨域服務倡議設立。成立台灣時間銀行委員會推展業務工作。

1. 台灣時間銀行是促進人人工作平等機會與媒合時間運用之機制服務平台。
2. 會員皆以本身的經歷、技能、專長作為互助交流，提供會員間交換服務。
3. 在個人需要時，可即時提領所儲蓄的服務時間轉換成個人所需要的各項

服務。

4.在平時儲存時間信用點（時間貨幣），需要時可用來交換他人服務或協助。

四、從國內外經驗看「志工銀行」之推動

由於秉持著志願服務不求回報的精神，多數志工在提供服務的同時，並非以累積服務時數、換取酬賞或服務為目的，因而在方案的推行上，產生累積龐大的服務時數，卻無人願意交換或使用服務的情況，以至於無法達到方案的執行或設計當時之用意及目的。

肆、志工銀行方案之實施策略

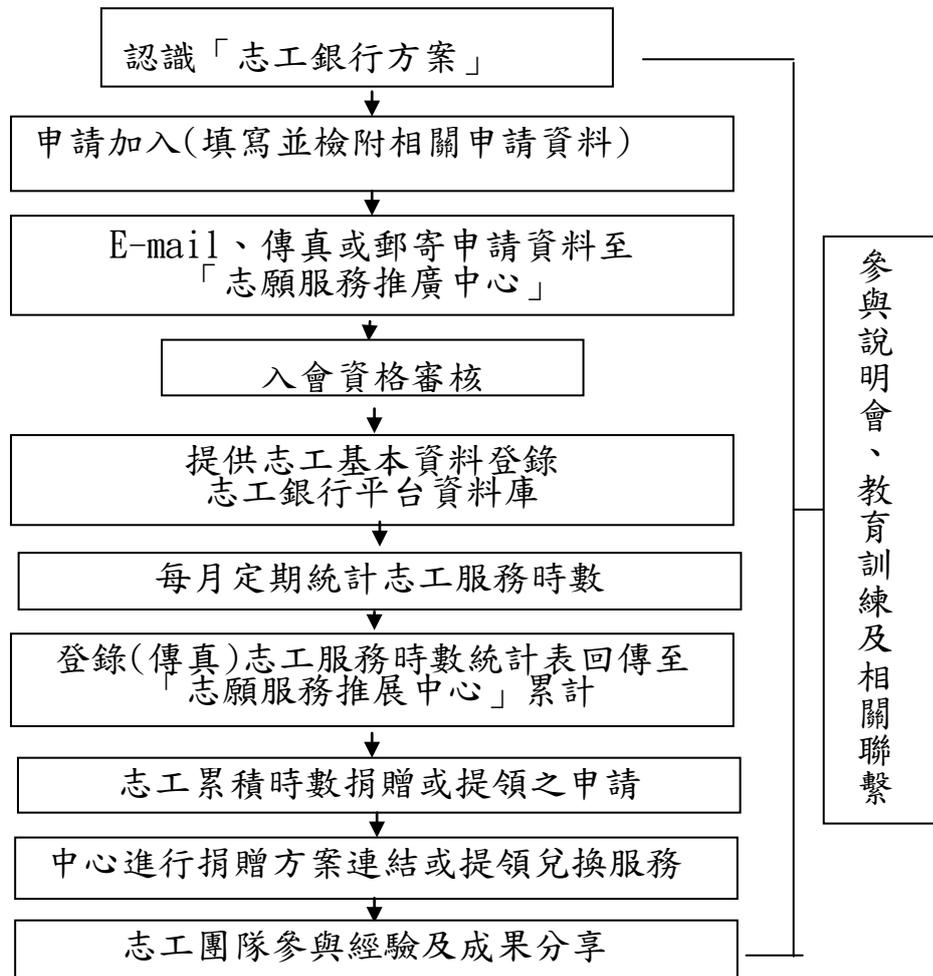
（一）說明如何加入志工銀行

1. 參與對象：採申請制，凡符合下列資格之志工團隊，皆可申請加入，以志工團隊為申請加入的單位。

（1）本市備案（查）之志願服務團隊。

（2）本市轄內立案人民團體、機關、學校，組織管理健全，設有專人管理志工隊運作，志願服務計畫經市府核可者。

2. 志工銀行流程



(二) 規定加入團隊之權利義務

1. 權利

- (1) 志工累積服務時數可以捐贈或個人使用方式提領，捐贈時數者可依個人意願選擇企業捐贈、服務方案捐贈或名人志工方案。
- (2) 欲提領個人使用者，可依個人意願選擇需要之服務（提領原則與相關條件，依服務釋出單位、機關的規定辦理）。

2. 義務

- (1) 志工團隊負責所屬志工服務時數認證、登錄以及服務品質的管理。
- (2) 志工團隊督導每月按時統計志工服務時數，並回傳統計資料。
- (3) 協助所屬志工服務時數的提領(捐贈、個人使用)。

- (4) 派員參與相關志工教育訓練。
- (5) 派員參與志工銀行召開相關協調會議。

(三)服務時數儲存

1. 以志願服務團隊加入志工銀行後開始累積服務時數。
2. 鼓勵團隊踴躍參與志工銀行，並將服務的時數捐贈出來促使更多市民投入志願服務工作。

(四)時數提領

1. 提領方式：

- (1) 捐贈：志願服務之精神係以不求報酬為目的，為避免服務本質流失，並促使更多人投入志願服務行列，提領方式將鼓勵志工及團隊「捐贈」服務時數，讓服務誘發更多社會資源、福利服務等對弱勢對象的挹注。
- (2) 個人使用：志工將所累積的服務時數轉換成個人需要之服務。

2. 提領內容：

(1) 捐贈：

- ① 服務方案捐贈：志工捐贈服務時數累積達 5,000 小時，由志工銀行協助將服務時數轉換成另一種服務方案提供給有需求者，包含：
 - a. 學生服務學習方案：結合學生提供 1 場次公益團體表演活動或從事社會福利相關工作。
- ② 名人志工方案
 - a. 志工捐贈服務時數累積達 1 萬小時。
 - b. 邀請藝人、作家、運動明星等名人出席公益活動，擔任一日志工。
- ③ 企業捐贈方案
 - a. 志工捐贈服務時數累積達 30 萬小時。
 - b. 由企業提供福利服務方案經費之贊助，同一福利服務方案之總經費可由數家企業同時贊助。

第三章、研究發現與建議

壹、筆者所見臺中市志願服務所面對的問題

一、志工是義務不支領酬勞，所以各運用志工單位往往對轄內志工難以絕對要求，許多人總認為志願服務就是一群有愛心、有熱心的人共襄盛舉來作善事罷了。高興做就來，不高興就散，再者，志工夥伴大都較為年長，對於未符管理規範之服務，成了管理者溝通能力的考驗，因此「志工管理」的方法與技巧應當成一門重要的課題探究。

二、志工銀行的理念與當前實施中的榮譽卡制度似有重疊

志工銀行的理念與現行的榮譽卡制度都是利己的回饋行為，「申請志願服務榮譽卡作業指引」略以「志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者……得向地方主管機關申請志願服務榮譽卡」，榮譽卡之使用目前計有 135 處休閒場所提供免門票入園入館之優惠，「臺中市政府 104 年度志願服務實施計畫」略以「年度主題 三、推行換工/服務時數儲值制度化(一)……儲值服務時數換取服務，鼓勵社區依照各地特色發展換工內容，包括以供換宿換餐換服務等各項內容，將換工之互助制度化形成本是特色……」，因兩種制度的回饋理念類似，未來正式推行時應明確劃定分野，或整併合一，以免流於疊床架屋之嫌。

三、志工終身學習的觀念再強化

臺中市政府地政局暨所屬各地政事務所志願服務紀錄冊申請規定注意事項略以「……應檢附：1 吋照片兩張、志願服務基礎訓練 12 小時及地政類特殊訓練證書 12 小時正反面影本……」，亦即志工取得志願服務紀錄冊最基本教育訓練時數為志願服務基礎訓練 12 小時及地政類特殊訓練證書 12 小時，部分志工取得了紀錄冊，就不再積極參與特殊訓練課程，究竟缺乏誘因或者課程主題未符期望值，管理者應該再探究原因，並深化轄內志工活到老學到老的終身學習目標。

貳、對現行志願服務提出建議

一、應制定編列志工預算占單位總預算之最低百分比例

當局制定「臺中市志工質量倍增計畫」，目的為結合社會熱心公益人士，積極參與地政志願服務工作，發揮助人最樂、服務最榮之精神，惟各單位志工增加倘預算未依比例成長，辦理各項獎勵活動難免產生捉襟見肘之窘境，建議各單位於編列年度預算時應考量單位總預算。

二、設置專責人員管理服務所轄志工

目前各單位負責志工管理相關業務皆屬兼辦性質，由於志工管理行政事務繁雜，舉凡新進志工執勤前教育訓練、計算志工服務時數並登錄、辦理座談會、志工執勤之服務品質、紀錄冊及榮譽卡之核發、整理各種獎勵志工之競賽、關懷了解志工之心理狀態、聯誼活動之安排……諸如此類行政事項耗時耗力，宜設置專責人員負責方能達到細緻即時之管理品質。

三、志願服務納入公務員終身學習：

臺中市政府推動公務員終身學習實施要點第五點規定略以，各機關公務人員參與學習機關所開設之學習課程，於本年9月底前應全部達到每人最低學習時數40小時(數位學習5小時，業務相關學習20小時)之規定。試想本市公務人員若能揭竿而行，將志願服務納入公務員終身學習範籌，更能擴大生活體驗範圍、理解社會現實況狀、惜福知福感恩，於本身、家庭、工作、社會等皆極有助益及意義，更能發揚志願服務精神。如今年第一區志願服務推廣中心舉辦-「一日志工體驗營」及第二區志願服務推廣中心辦理-「一日志工體驗營-淨山活動或老人關懷活動」更能突顯大臺中市為一樂活、愛心城市。以下為與本所志工參加立達啓能訓練中心「一日志工體驗營」及「一日志工體驗營-淨山活動或老人關懷活動」現場實況，獲得滿滿的寶貴體驗。

四、推行「學生志工」，將「志願服務」納入授課教材：

學生是國家的棟樑及希望，是志願服務愛的種子，透過學校帶領從事

志願服務工作，一方面型塑德性培養、塑造優良品格、凝聚團隊精神、發揮「人飢己飢，人溺己溺」的情操；另一方面減少沉溺電腦遊戲中、參與不良活動及幫派、避免「事不關己、自私自利」不正確觀念的養成，所謂「十萬青年，十萬顆愛心」，將是推動「大臺中志願服務」達成「愛心城市」之的基石。

叁、未來推動方向

依據方案發展規畫與上述之推動限制，未來推動方向包括：

一、開發與蒐集捐贈方案之資源供給者與需求者名單，以便往後服務需求與資源供給之媒合：

加入「志工銀行」之團隊累積捐贈時數達一定標準時，如服務學習5千小時，即媒合學校社團或學生志工進行公益服務活動；名人志工1萬小時，媒合名人公益演唱或代言活動；企業捐贈30萬小時，媒合企業捐贈服務方案經費等。因此計畫未來陸續蒐集可提供服務之學校、社團、企業，以及可服務之機構、活動。

二、鼓勵市府各局處之志工團隊扮演示範性角色，加入「志工銀行」方案：

鼓勵臺中市政府各局處單位之志工團隊，能發揮帶領作用，率先加入「志工銀行」，並以主管機關之角色，鼓勵轄下各志工團隊申請加入，以提高團隊加入意願。

三、加強於各會議或研習場合，宣導「志工銀行」方案：

在各志工團隊代表出席參與之各種會議或研習活動中，宣導「志工銀行」方案，以增進各團隊對方案之認識，進而提高加入意願。

四、加速資訊平台之建置，以提升各團隊業務承辦人之作業效率：

透過資訊平台之建置，增進各志工團隊業務承辦人作業的便利性，以減輕其工作負擔，促進加入意願之提升。

五、加強宣導與鼓勵志工捐贈時數，以達成方案規劃之目的：

鼓勵團隊採取「團體捐贈」方式，使時數能夠在累積之後有效被運用，對弱勢族群之服務能夠因此延伸，運用單位也藉由「團體捐贈」減少作業流程，提升便利性。」

第四章、結論 – 邁向幸福愛心的志工首都

臺中市一直以來積極的推廣志願服務工作，志願服務是民主社會中公民參與社會的最佳途徑，期盼藉由市府與市民的力量積極推展各項福利服務，滿足市民的福利需求，運用在地化服務逐步達成志工首都的願景。我們應鼓勵周遭的人共同關心公共事務；並透過志願服務各種活動的辦理，凝聚團隊之精神，以呈現臺中市為溫馨、樂活之愛心城市，期能將志願服務之理念弘揚光大。

參考文獻：

1. 新北市志願服務推廣中心。新北市 100 年推動「志工銀行」方案之實施現況
2. 賴兩陽(2011)。結合志工力量建設樂活安居城市。溫新台中志願服務半年刊第一期
3. 溫馨台中志願服務半年刊 2015 第 9 期
4. 林麗華(2011)。談大臺中如何整合及提升愛的力量-志工之探討
5. 陳馨馨(2010)。志願服務發展趨勢
6. <http://www.society.taichung.gov.tw>臺中市政府社會局全球資訊網-志願服務中心
7. <http://www.society.taichung.gov.tw/Volunteer>臺中市志願服務推廣中心
8. <http://vol.moi.gov.tw>內政部志願服務資訊網

