



專題統計分析

113 年新北市政府工務局志願服務情形 統計分析

工務局公寓大廈管理科 林芳瑜



新北市政府工務局
Public Works Department,
New Taipei City Government

新北市政府工務局

中華民國 113 年 11 月

目次

一、推動本府政策願景.....	1
(一)以「數位及口碑行銷」策略推動「發展多元創新志工-高齡志工」政策願景.....	2
(二)以「專業覓才連結公會團體夥伴」策略推動「發展多元創新志工-企業志工」政策願景.....	3
(三)以「專業用才性別平衡」策略推動「發展多元創新志工-男性志工」政策願景....	3
(四)以「善用本府志願服務數位平台」策略「落實智能城市」政策願景.....	4
二、本局志願服務發展成果.....	4
(一)本局志願服務組織架構.....	4
(二)本局志願服務內容簡介.....	5
(三)本局志願服務發展成果分析.....	6

113 年新北市政府工務局志願服務情形統計分析

新北市政府工務局

本局志願服務隊依「志願服務法」自 104 年規劃成立，宗旨為結合社會民間資源，善用志工多元的背景，協助推動業務及宣導政令，並提供市民更完善、親民的優質服務。

本局志願服務隊目前除一般性志工臨櫃為民服務，持續橫向推廣志工勤務多元化及縱向推廣專業志工服務，讓本局志工業務發展兼具廣度及深度。106 年成立「行動工務局」志工隊前進偏鄉駐點服務，結合彩繪列車，打造新北市「零死角」建管行政服務。107 年建置「公寓大廈種子教師諮詢」專業志工團隊連結內政部國土管理署公寓大廈諮詢種子教師資源，對於調解、物管、法律各有其專業領域，可提供市民適切的專業諮詢服務。107 年本局二級機關違章建築拆除大隊成立志工臨櫃服務。108 年成立「建築師專業志工諮詢」連結新北市建築師公會之專業建築師資源，提供市民有關變更使用執照、居家修繕等建築物管理專業諮詢。109 年本局使用管理科成立臨櫃志工為民服務，親切接待洽公市民。

至 113 年 9 月止，本局志工人數及服務時數等指標皆大幅成長，志工人數編制員額至 65 位(較 104 年成立時增加 160%)，服務時數最高增加 4,574%。本府推動志願服務為配合衛生福利部施政計畫，並符合時代發展趨勢，113 年度以「發展多元創新志工方案」、「拓展志工服務量能」、「推廣高齡者靈性照顧服務」為推動志願服務工作三大主軸提供「安定服務」。本局致力於推動前揭政策願景，並持續推廣志願服務內容之廣度與深度，以下分別就推動前揭政策願景、本局志願服務發展成果等進一步分析說明。(資料統計區間自 104 年 1 月 1 日至 113 年 9 月 30 日止)

一、推動本府政策願景

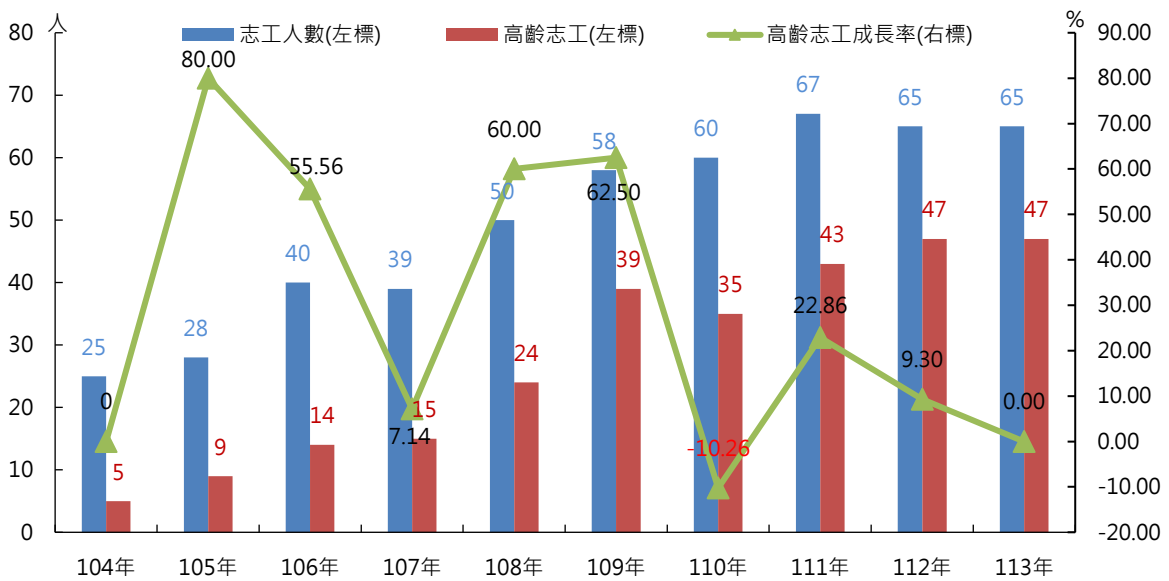
本府推動志願服務為配合衛生福利部施政計畫，並符合時代發展趨勢，113 年度以「發展多元創新志工方案」、「拓展志工服務量能」、「推廣高齡者靈性照顧服務」為推動志願服務工作三大主軸提供「安定服務」，本局致力於推動前揭政策願景分別採取實施策略：

- 1、數位及口碑行銷：透過網頁、本局志工 LINE 群組等數位行銷及凝聚本局志工家庭向心力，鼓勵本局志工推薦同儕加入本局溫暖的志工家庭口碑行銷方式，讓高齡者知悉參與管道，鼓勵健康長者投入志願服務。
- 2、專業覓才連結公會團體夥伴：本局透過連結新北市建築師公會之民間團體組織合作，善用私部門之專業人力資源，透過這樣的策略性覓才，有效運用私部門豐沛之專業團體人力資源。
- 3、專業用才性別平衡：觀察櫃臺服務志工以女性志工為主力，為減少男、女志工性別參與人力資源失衡問題，本局透過連結內政部營建署公寓大廈種子教師資源、與新北市建築師公會之民間團體組織合作，善用私部門之專業人力資源，同時，前揭專業人力資源環境本身具男性為主力之特性，透過這樣的策略性覓才，本局志工團隊獲得性別平衡之實益，有效提升男性參與志願服務。
- 4、善用本府志願服務數位平台，落實智能城市：辦理本府志願服務各項活動及志願服務

勤務、學習及活動等數位資訊登載，落實本府志願服務智能城市願景。

(一)以「數位及口碑行銷」策略推動「發展多元創新志工-高齡志工」政策願景

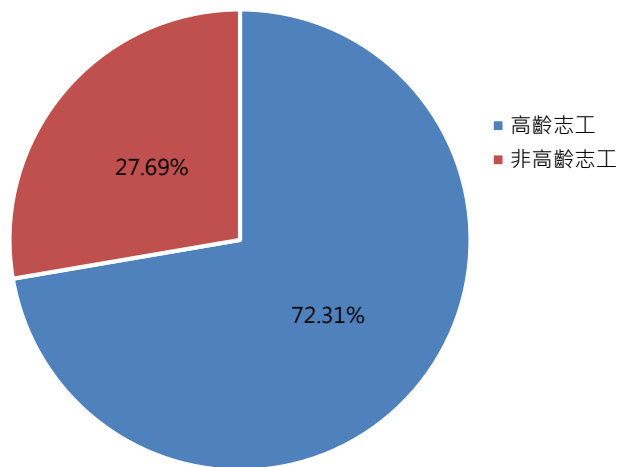
為配合衛福部推動高齡者參與志願服務施政目標，鼓勵健康長者投入志願服務，本局以「數位及口碑行銷」策略透過網頁、本局志工 LINE 群組、本局志工推薦等行銷方式，讓高齡者知悉參與管道。截至 113 年 10 月止，本局高齡志工已達約 72.31%(47 人/65 人=72.31%)，以本局櫃檯服務、活動支援服務等第一線面對民眾服務為高齡志工服務內容規劃，作為服務市民的親善大使為運用管理方向，推動高齡志工發展分析統計如圖一、二：



圖一 各年度高齡志工人數成長趨勢圖

資料來源：本局公寓大廈管理科。

附註：資料期間為 104 年 1 月 1 日至 113 年 9 月 30 日止。

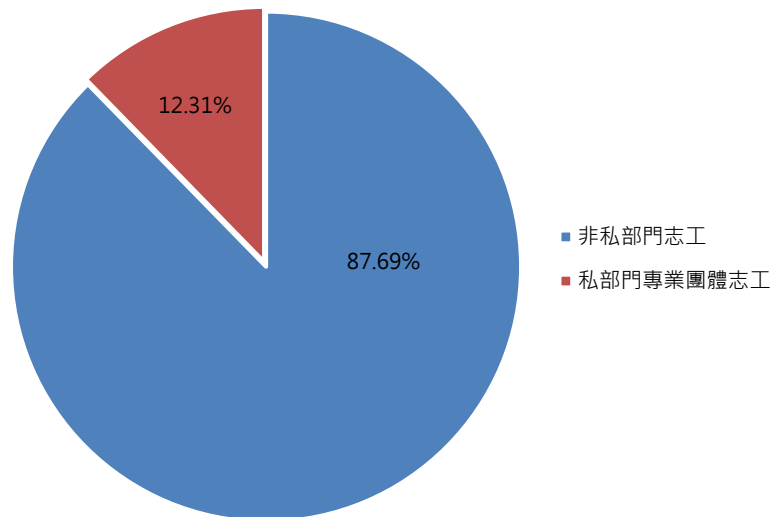


圖二 高齡志工比率圖

資料來源：本局公寓大廈管理科。

(二)以「專業覓才連結公會團體夥伴」策略推動「發展多元創新志工-企業志工」政策願景

本局以「專業覓才連結公會團體夥伴」的實施策略推動本府「連結企業夥伴」之政策願景。本局於 108 年成立「建築師專業志工諮詢」連結新北市建築師公會之專業建築師資源，透過公私協力的運作模式，有效善用民間團體的專業資源，提供市民有關變更使用執照、居家修繕等建築物管理專業諮詢。目前「建築師專業志工諮詢」組織編制有 8 人，私部門專業團體志工目前占本局志工比率為 12.31%(8 人/65 人=12.31%)(圖三)：



圖三 私部門專業團體志工比率圖

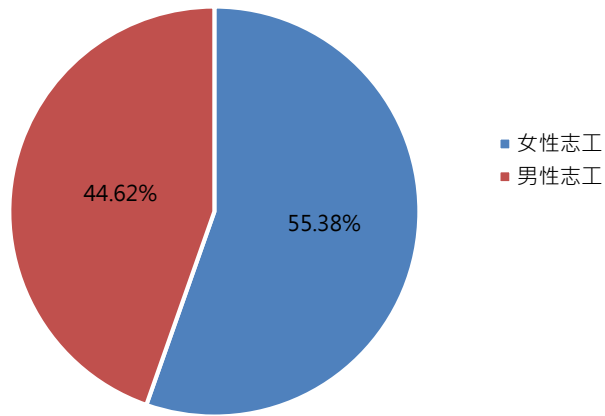
資料來源：本局公寓大廈管理科。

附註：資料日期為 113 年 9 月 30 日。

(三)以「專業用才性別平衡」策略推動「發展多元創新志工-男性志工」政策願景

本市志願服務參與者呈現顯著性別差異，截至 112 年 6 月底，本市志工總人數 18 萬 3,590 人當中，男性志工 4 萬 8,597 人占 26.47%、女性志工 13 萬 4,993 人占 73.53%，服務參與者呈現顯著性別差異。為提升男性參與，落實性別主流化精神融入業務推動，以建立去性別化服務價值為跨局處合作重點，藉由志工訓練、管理、運用、宣導及設計服務內容等進行規劃，增強社會大眾對於男性參與志願服務之正面印象，鼓勵男性參與以減少性別落差。

本局以「專業用才性別平衡」結合本局深化志願服務策略，陸續於 107 年建置「公寓大廈種子教師諮詢」專業志工團隊連結內政部國土管理署公寓大廈諮詢種子教師資源，對於調解、物管、法律各有其專業領域，可提供市民適切的專業諮詢服務，前揭師資增添了 7 名男性專業志工人力資源。復於 108 年成立「建築師專業志工諮詢」連結新北市建築師公會之專業建築師資源，提供市民有關變更使用執照、居家修繕等建築物管理專業諮詢，續增添 8 名男性專業志工人力資源。本局推動志工減少性別落差已具成果，113 年度男、女性別志工比率分別為男性 44.62%(29 人/65 人=44.62%)、女性 55.38%(36 人/65 人=55.38%)，男、女志工性別差異為 10.76 個百分點(圖四)：



圖四 男性及女性志工比率圖

資料來源：本局公寓大廈管理科。

附註：資料日期為 113 年 9 月 30 日。

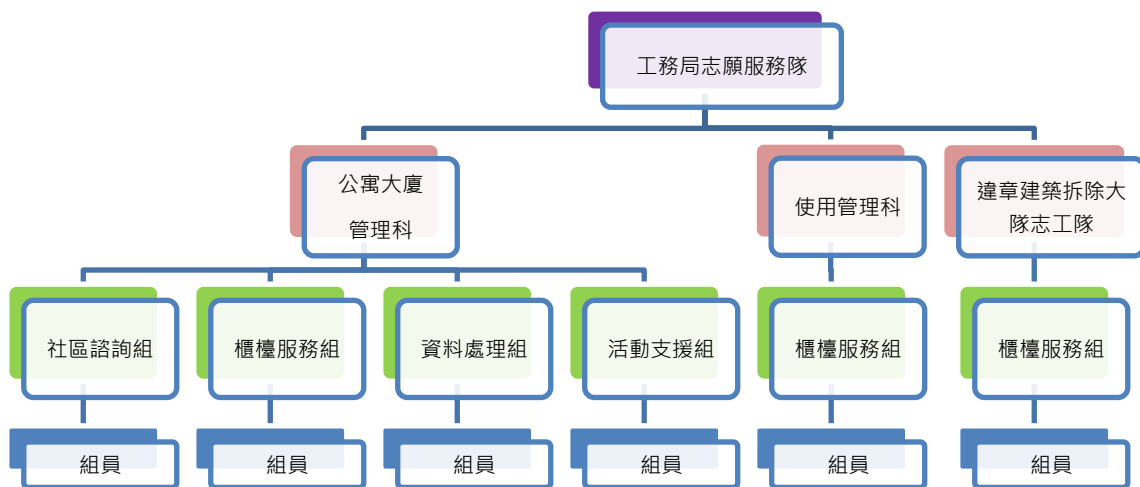
(四)以「善用本府志願服務數位平台」策略「落實智能城市」政策願景

本局以「善用本府志願服務數位平台」落實本府智能城市之政策願景，本局辦理志願服務各項勤務、學習及活動等數位資訊悉依本府相關規定登載於衛生福利部志願服務資訊整合系統、新北市志願服務推廣中心等數位平臺，落實本府志願服務智能城市願景。

二、本局志願服務發展成果

本局志願服務隊依「志願服務法」自 104 年規劃成立，宗旨為結合社會民間資源，善用志工多元的背景，協助推動業務及宣導政令，並提供市民更完善、親民的優質服務。本局志願服務隊目前除一般性志工臨櫃為民服務，持續橫向推廣志工勤務多元化及縱向推廣專業志工服務，讓本局志工業務發展兼具廣度及深度，本局志願服務組織架構、志願服務內容類型、歷年志願服務發展成果統計分析，分別說明如下：

(一)本局志願服務組織架構



圖五 本局志願服務組織架構

資料來源：本局公寓大廈管理科。

(二) 本局志願服務內容簡介

志願服務隊藉由市民參與本局對一般民眾的公共服務，擔任行政助手的角色，促成市民參與公部門施政服務的雙向交流，同時善用民間資源輔助政府施政，提昇本局為民服務品質，並建構一個開放性的公共服務平臺，激勵市民參與服務人群的公共利益價值觀，並豐富公部門行政資源多元化之使命。本局志願服務內容類型計有：櫃臺引導服務、公寓大廈種子教師諮詢服務、建築師專業志工諮詢服務、行動工務局偏鄉駐點服務、市政活動支援勤務、文書資料處理等 6 種志工服務內容類型，分別說明如下：



圖六 本局志願服務內容

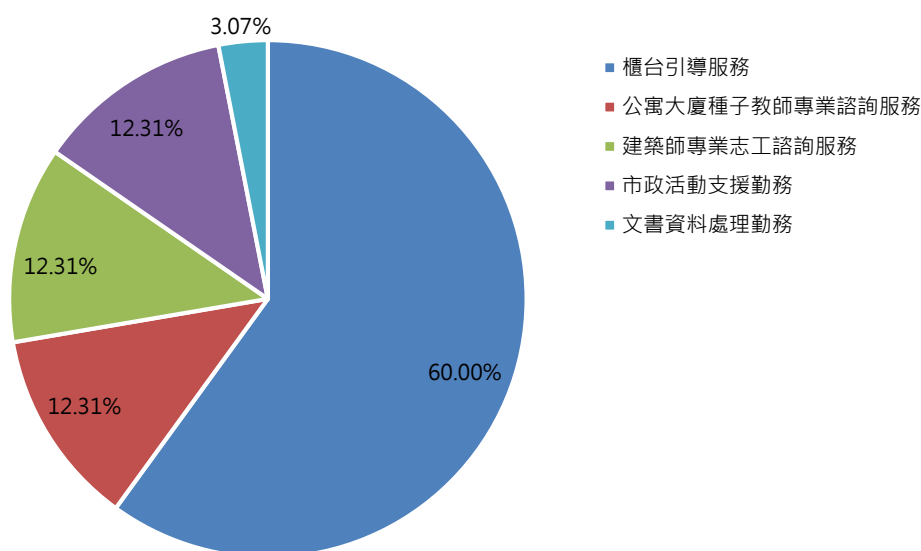
資料來源：本局公寓大廈管理科。

表一 本局志工服務內容類型分析

類型	志工人數(人)	比率(%)
櫃台引導服務	39	60.00
公寓大廈種子教師專業諮詢服務	8	12.31
建築師專業志工諮詢服務	8	12.31
市政活動支援勤務	8	12.31
文書資料處理勤務	2	3.07
合計	65	100.00
專案志工(行動工務局)·不列入占比	8	

資料來源：本局公寓大廈管理科。

附註：資料期間為 113 年 9 月 30 日。



圖七 志工服務內容類型分析圖

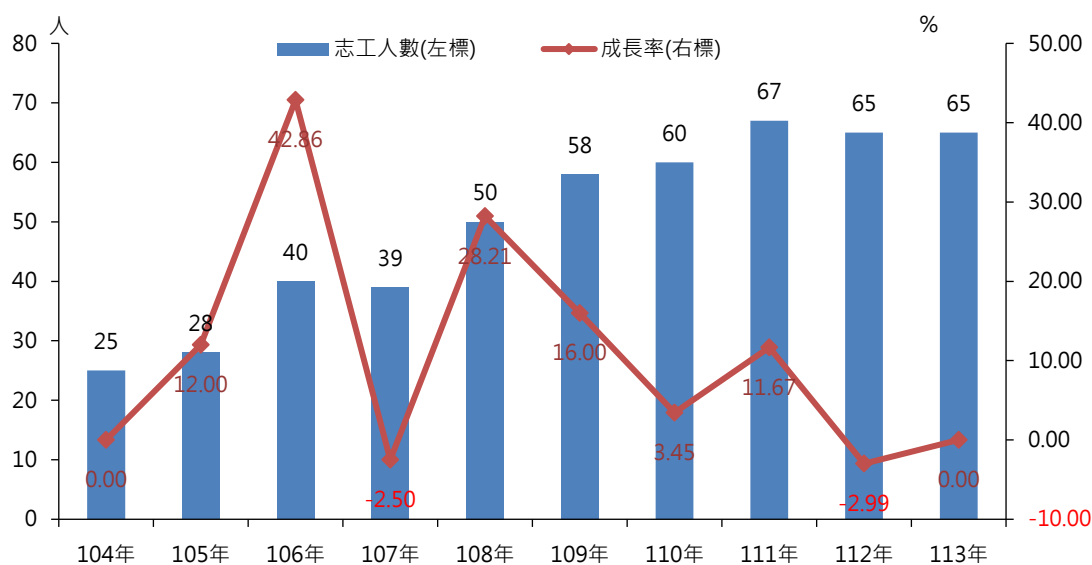
資料來源：工務局公寓大廈管理科。

附註：資料期間為 113 年 9 月 30 日。

(三)本局志願服務發展成果分析

本局至 113 年 9 月止，志工人數及服務時數等指標皆大幅成長，志工人數編制員額至 65 位，較 104 年成立時(25 人)增幅 160%，服務時數最高(111 年 6,781 小時)與最低(104 年 70 小時)增幅 9,587.14%。目前各類勤務佔比分別為櫃台服務志工 39 人占 60.00%、公寓大廈種子教師專業志工 8 人占 12.31%、建築師專業志工 8 人占 12.31%、市政活動支援志工 8 人占 12.31%、文書資料處理志工 2 人占 3.07%(圖八、圖九)。

1、本局各年度志工人力

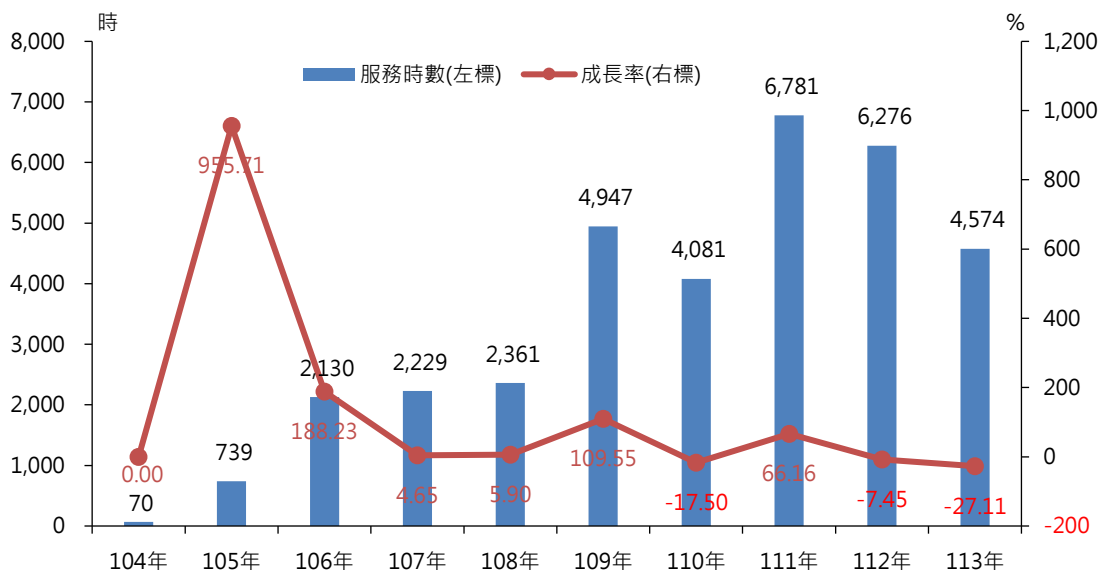


圖八 本局各年度志工人數

資料來源：本局公寓大廈管理科。

附註：資料期間為 104 年 1 月 1 日至 113 年 9 月 30 日。

2、本局志工各年服務時數



圖九 各年度志工服務時數及成長率統計圖

資料來源：本局公寓大廈管理科。

附註：資料期間為 104 年 1 月 1 日至 113 年 9 月 30 日。