

# 高雄市志願服務人員基本資料及服務成果統計分析

## 壹、前言

### 一、撰研動機：

高雄市本於『市民參與』理念為基礎，自 100 年縣市合併以後，各志願服務運用單位也正式回歸各目的事業主管機關管轄，以達服務多元性及落實各目的事業主管機關之權管角色，廣為推動市民參與志願服務。近年來，伴隨著高齡化趨勢及衛生福利部政策發展，市府也積極推動高齡者及企業人員參與志願服務。為能瞭解高雄市志工服務現況及近年發展趨勢，以作為未來政策推動之依據，將以『高雄市志願服務人員基本資料及服務成果統計』報表為基礎，分析最近 1 年（106 年）參與人口結構及近 5 年（102 年-106 年）志願服務人員參與趨勢。

### 二、撰研目的：

- （一）瞭解高雄市志願服務人員之人口結構及參與服務現況。
- （二）瞭解近 5 年志願服務人員之人口結構及參與服務趨勢。
- （三）探討高雄市未來志願服務推展優勢及方向。

## 貳、各項目統計的意義

一、性別：了解男性及女性參與志願服務狀況。

二、年齡：了解不同年齡區間的志工參與狀況，統計資料中分為『未滿 12 歲』、『12—17 歲』、『18—29 歲』、『30—49 歲』、『50—54 歲』、『55—64 歲』及『65 歲以上』共 7 個區間；後段針對年度趨勢交叉分析的部分為降低資料的複雜程度，分為『未滿 30 歲』、『30—64 歲』及『65 歲以上』共 3 個區間作資料呈現。

三、教育程度：了解不同教育程度的志工參與狀況，分為『研究所及以上』、『大專』、『高中職』及『國中以下』共 4 個層次為分析基礎。

四、職業狀況：了解不同職業別志工參與的狀況，分為『公教人員』、『工商界人士』、『家庭管理』、『學生』、『退休人員』及『其他』。

五、服務年資：了解不同組別服務年資的志工參與狀況，分為『1 年以下』、『1 年以上未滿 3 年』、『3 年以上未滿 5 年』、『5 年以上未滿 10 年』及『10 年以上』。

- 六、服務類別（各局處）：本市各目的事業主管機關（局處）各自代表一項屬性的服務類別，各局處所屬志工需參與的志工特殊訓練也不同，為簡化呈現項目，服務類別即以局處做分析呈現，以了解各局處不同服務類別之志工參與狀況。
- 七、紀錄冊領冊率：志工領取紀錄冊比率代表志工對志願服務體制的認同，以及該服務類別權管機關（局處）對志工管理上的落實，因此了解各服務類別志工的紀錄冊領冊率，能協助了解該類別志工及權管機關對志願服務法推動之積極度。
- 八、平均參訓時數：志工必須完成基礎、特殊訓練方能申領志工紀錄冊，各志願服務運用單位也會針對志工需求辦理在職訓練。一般而言，志工參與訓練多，也代表志工在服務品質上的關注與提升，因此從各服務類別之志工平均參訓時數，可了解各服務類別志工對服務知能的積極度，及服務品質的要求。
- 九、平均服務時數：了解各服務領域（局處）志工總體服務狀況，平均每位志工的服務時數，也代表該服務領域志工的投入服務的狀況。

## 參、106 年度高雄市志願服務人員結構分析

女性參與志願服務人數為 7 萬 5,192 人，男性參與志願服務人數為 3 萬 4,825 人，女性志工人數約為男性志工人數 2 倍多，依男、女性志工之年齡分佈、教育程度、職業別、服務年資及於各服務類別（局處）之參與狀況分析如下：

### 一、志願服務人員性別與年齡關聯性

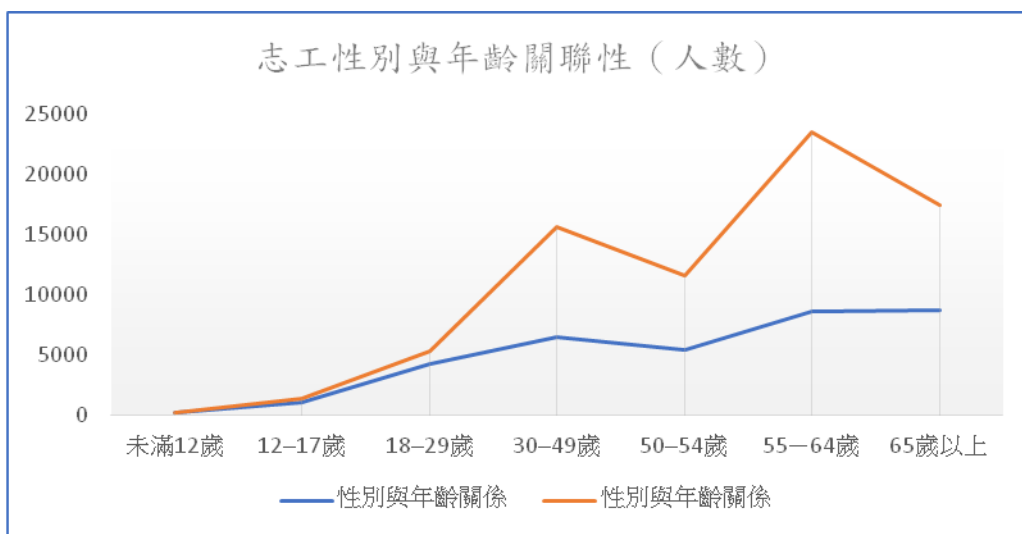
依志工人數年齡結構而言，29 歲以前的男、女性志工數參與狀況差異不大，自 30 歲以後女性參與人數迅速增加，與男性志工拉開明顯距離。

男性參與志工人數總體以『65 歲以上』為最多，女性則以『55-64 歲』間的參與人數最多，『30-49 歲』則為第 2 高，『65 歲以上』參與人數反而呈現下降趨勢【表 1，圖 1】。

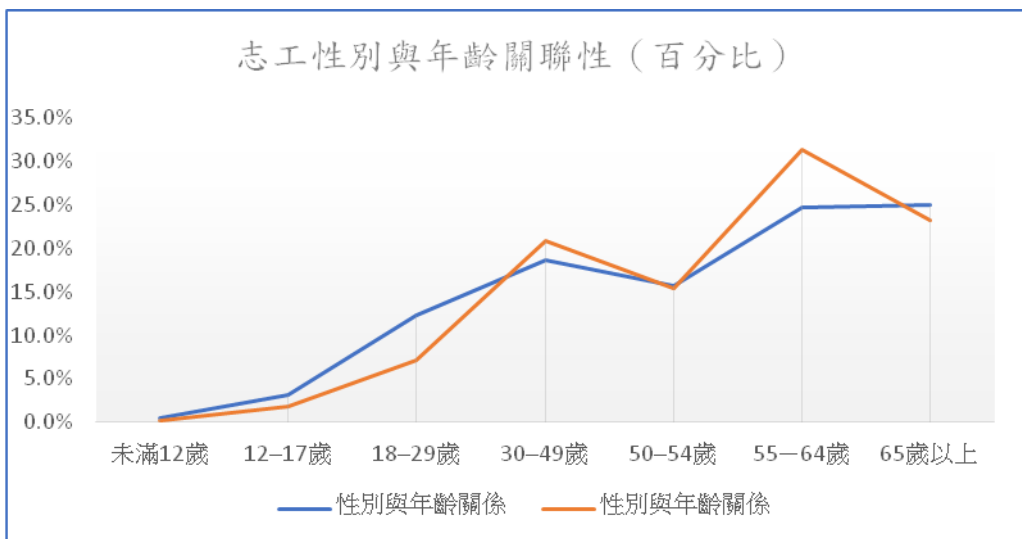
自男、女性別組內百分比【表 1，圖 2】亦可看出如上所述男、女性志工各年齡層之結構趨勢。值得關注的是，女性志工年齡結構百分比中，顯示出女性志工參與比率顯著偏向中高齡，且 30 歲前後志工參與差異甚巨；而男性志工參與比率則較為平均，雖仍以 55 歲以上居多，惟 30 歲以下之青年志工比率亦佔總男性志工 16% 左右，且隨著年齡層逐步增加。

年性 齡別	性別			
	男(人)	男(%)	女(人)	女(%)
未滿 12 歲	182	0.5%	175	0.2%
12-17 歲	1,104	3.2%	1,398	1.9%
18-29 歲	4,265	12.2%	5,352	7.1%
30-49 歲	6,498	18.7%	15,693	20.9%
50-54 歲	5,451	15.7%	11,627	15.5%
55-64 歲	8,619	24.7%	23,539	31.3%
65 歲以上	8,706	25.0%	17,408	23.2%
合計	34,825	100%	75,192	100%

【表 1】各年齡層男女性別志工參與人數及百分比



【圖 1】各年齡層男女性別志工參與人數



【圖 2】各年齡層男女性別志工參與比率

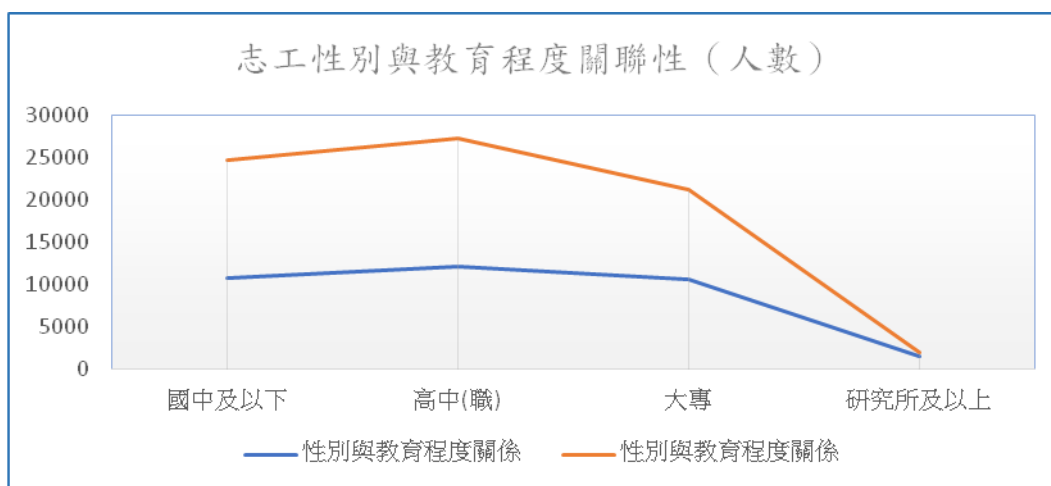
## 二、志願服務人員性別與教育程度關聯性

依教育程度區分，男、女性志工數均以『高中職』程度志工參與最多，『國中及以下』者其次，『研究所及以上』志工數最少【表 2，圖 3】。

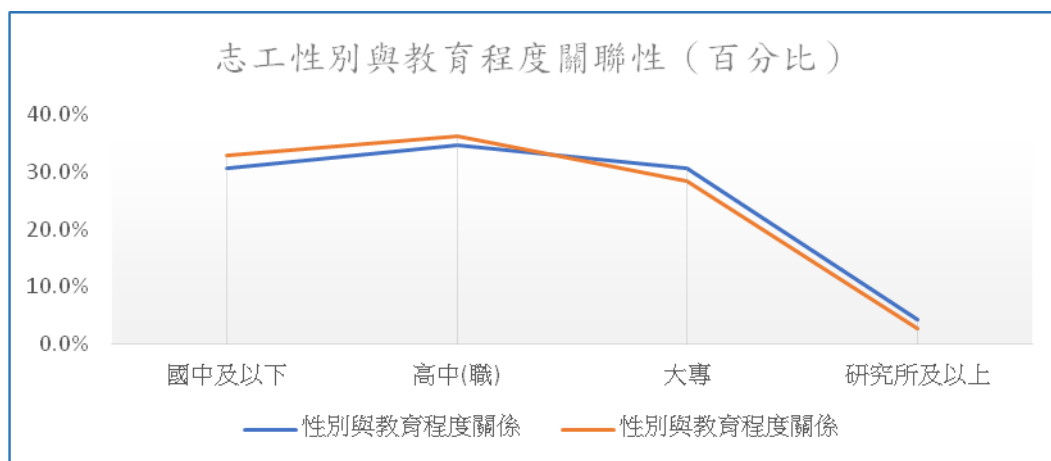
從男、女性別組內百分比看來，卻可以發現，男性志工在『大專』及『研究所及以上』程度相較於女性志工比率略多一些，而『高中職』及『國中以下』程度又較女性志工略比率略低，男性志工教育程度總體來說略高於女性志工【表 2，圖 4】。

教育程度/性別	性別			
	男(人)	男(%)	女(人)	女(%)
國中及以下	10,659	30.6%	24,686	32.8%
高中(職)	12,050	34.6%	27,297	36.3%
大專	10,637	30.5%	21,275	28.3%
研究所及以上	1,479	4.2%	1,934	2.6%
合計	34,825	100%	75,192	100%

【表 2】各教育程度男女性別志工參與人數及百分比



【圖 3】各教育程度男女性別志工參與人數



【圖 4】各教育程度男女性別志工參與比率

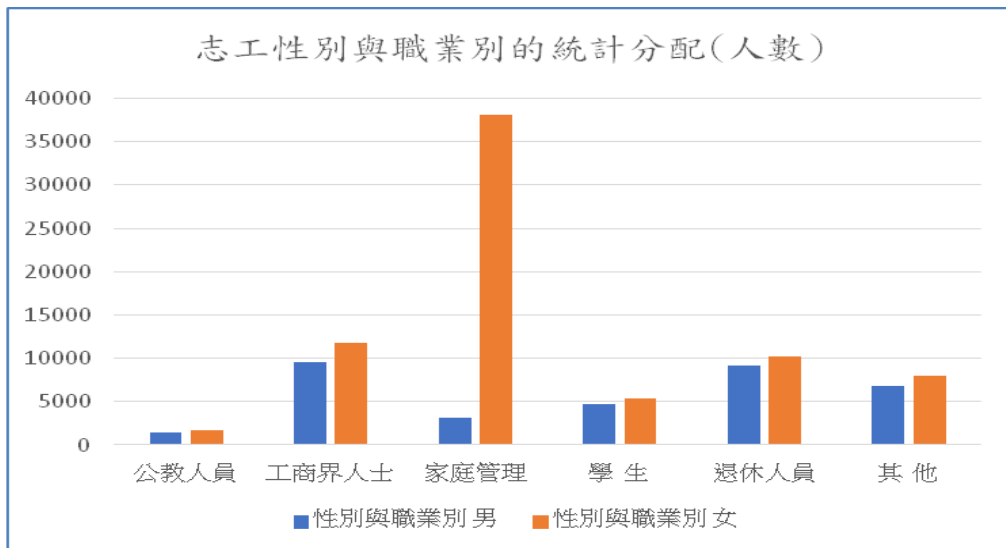
### 三、志願服務人員性別與職業別關聯性

依職業別區分，男性志工以『工商界人士』及『退休人員』為最多，兩者人數不相上下，分別佔男性總志工人數 26%~27%；女性志工『家庭管

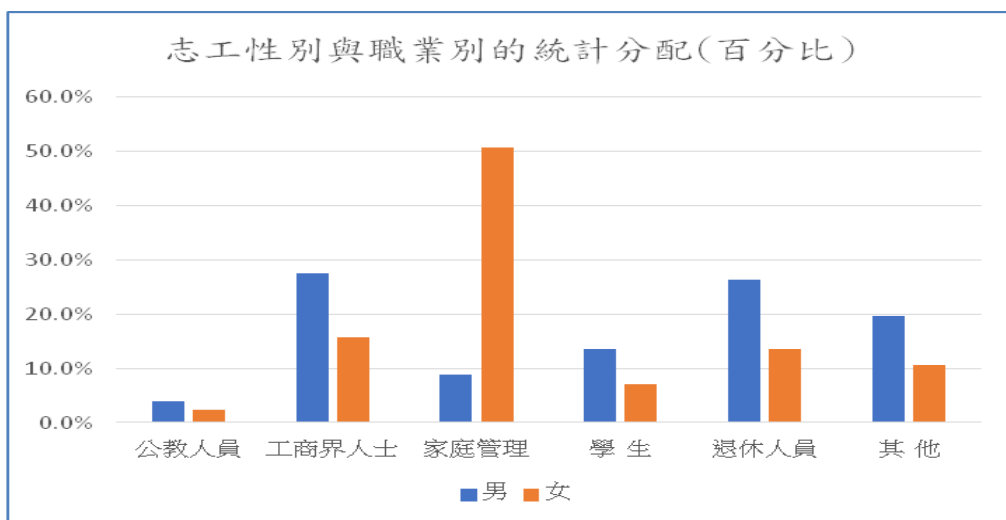
理』最多，佔女性總志工人數的一半以上，其次為『工商界人士』及『退休人員』【表 3，圖 5】【表 3，圖 6】。

職業別/性別	性別			
	男(人)	男(%)	女(人)	女(%)
公教人員	1,375	3.9%	1,749	2.3%
工商界人士	9,560	27.5%	11,786	15.7%
家庭管理	3,102	8.9%	38,088	50.7%
學生	4,739	13.6%	5,381	7.2%
退休人員	9,174	26.3%	10,238	13.6%
其他	6,875	19.7%	7,950	10.6%
合計	34,825	100.0%	75,192	100.0%

【表 3】各職業別男女性別志工參與人數及百分比



【圖 5】各職業別男女性別志工參與人數



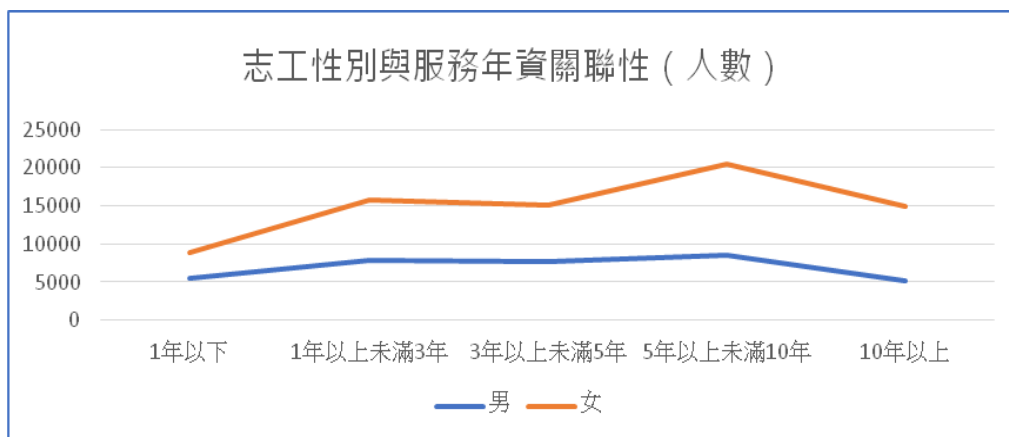
【圖 6】各職業別男女性別志工參與比率

#### 四、志願服務人員性別與服務年資關聯性

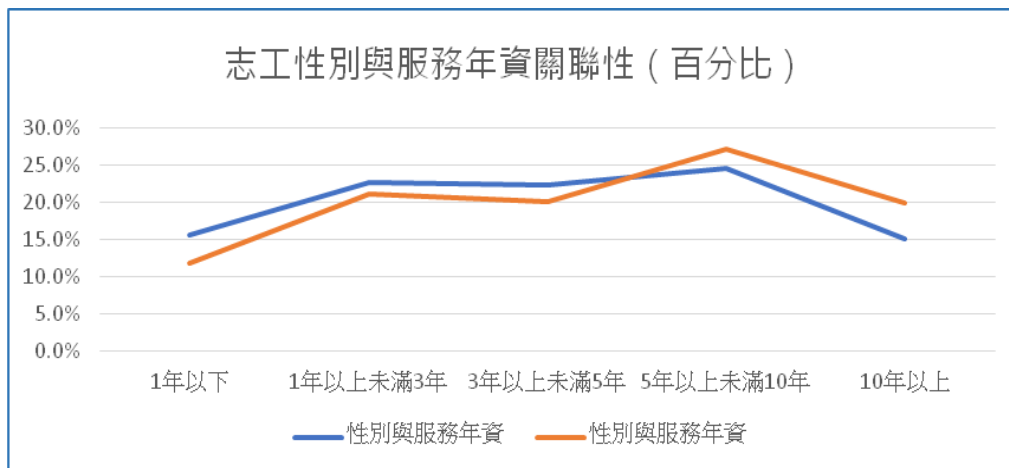
依志工服務年資區分，男、女性差異性不大，最多人數者均坐落於『服務5年以上未滿10年』者，其次為『服務1年以上未滿3年』者【表4，圖7】。值得關注的是，『服務10年以上』之男性志工為總男性志工中比率最低的項目；而『服務10年以上』之女性志工比率相較於男性志工部分高出許多【表4，圖8】。

服務年資/性別	性別			
	男(人)	男(%)	女(人)	女(%)
1年以下	5,433	15.6%	8,898	11.8%
1年以上未滿3年	7,860	22.6%	15,823	21.0%
3年以上未滿5年	7,753	22.3%	15,063	20.0%
5年以上未滿10年	8,561	24.6%	20,410	27.1%
10年以上	5,218	15.0%	14,998	19.9%
合計	34,825	100.0%	75,192	100.0%

【表4】各服務年資男女性別志工參與人數及百分比



【圖7】各服務年資男女性別志工參與人數



【圖8】各服務年資男女性別志工參與比率

## 五、志願服務人員性別與服務類別（各局處）關聯性

各服務類別（局處）的性別參與狀況中，多數仍以女性志工人數為多，然而其中有 3 個局處，分別為警察局、觀光局及農業局的男性志工人數多於女性志工人數，此性別差異可能與該局處之服務內容有關，較能引發男性參與的意願【表 5】。

地政局及消防局的男、女性志工人數比例相近，男、女志工人數各半，兩性參與的情況較為平均；環保局、社會局、勞工局、水利局及工務局的女性志工約為男性志工人數 2 倍左右；餘局處之志工參與狀況，男、女性別差異則較為懸殊【表 6，圖 9】。

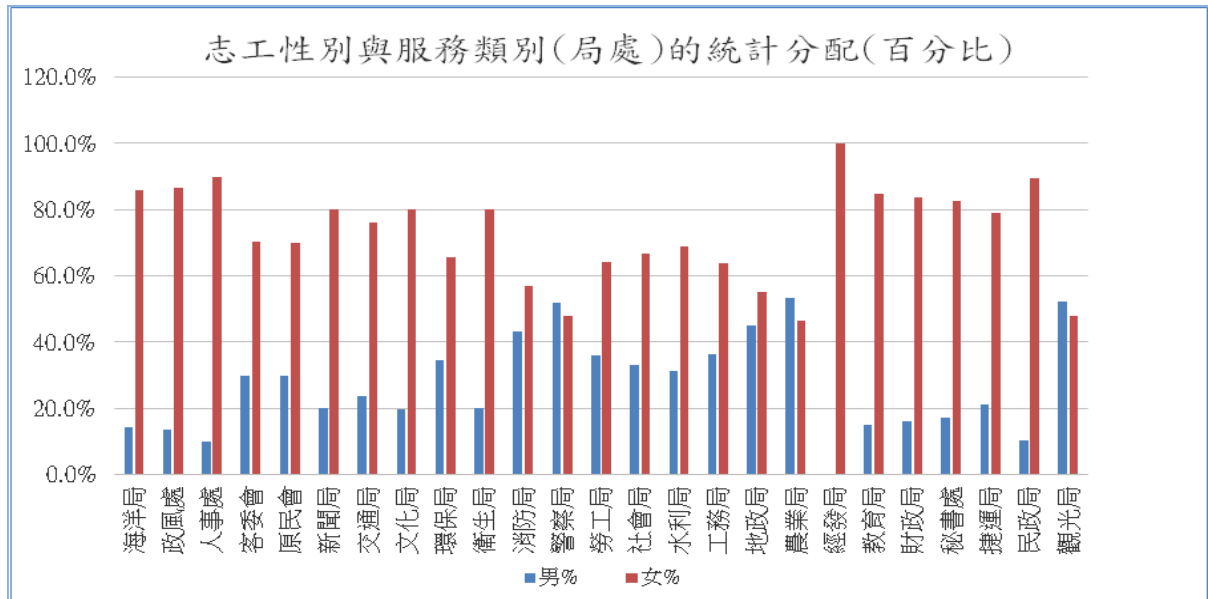
性別/局處	文化局	環保局	社會局	警察局	衛生局	教育局	消防局	勞工局	水利局
男(人)	707	9,595	9,489	9,369	1,300	3,289	114	197	145
女(人)	2,867	18,243	19,101	8,662	5,208	18,511	150	351	319
總合	3,574	27,838	28,590	18,031	6,508	21,800	264	548	464
性別/局處	工務局	地政局	民政局	觀光局	農業局	客委會	原民會	交通局	捷運局
男(人)	148	127	94	94	39	34	15	15	18
女(人)	261	156	802	86	34	80	35	48	67
總合	409	283	896	180	73	114	50	63	85
性別/局處	經發局	新聞局	人事處	海洋局	財政局	政風處	秘書處		
男(人)	0	5	2	1	12	11	5		
女(人)	10	20	18	6	62	71	24		
總合	10	25	20	7	74	82	29		

【表 5】各服務類別(局處)男女性別志工參與人數

性別/局處	文化局	環保局	社會局	警察局	衛生局	教育局	消防局	勞工局	水利局
男(%)	19.8%	34.5%	33.2%	52.0%	20.0%	15.1%	43.2%	35.9%	31.3%
女(%)	80.2%	65.5%	66.8%	48.0%	80.0%	84.9%	56.8%	64.1%	68.8%
性別/局處	工務局	地政局	民政局	觀光局	農業局	客委會	原民會	交通局	捷運局
男(%)	36.2%	44.9%	10.5%	52.2%	53.4%	29.8%	30.0%	23.8%	21.2%
女(%)	63.8%	55.1%	89.5%	47.8%	46.6%	70.2%	70.0%	76.2%	78.8%
性別/局處	經發局	新聞局	人事處	海洋局	財政局	政風處	秘書處		
男(%)	0.0%	20.0%	10.0%	14.3%	16.2%	13.4%	17.2%		
女(%)	100.0%	80.0%	90.0%	85.7%	83.8%	86.6%	82.8%		

【表 6】各服務類別(局處)男女性別志工參與比率





【圖 9】各服務類別(局處)男女性別志工參與比率

## 六、志願服務人員年齡與服務類別（各局處）關聯性

各志願服務類別（各局處）在志工年齡分佈上，多數志工年齡集中於『30-64 歲』之間，即中壯年的志工參與率較高，也是志工人力的主要來源，不過有幾個服務類別(局處)的人口結構值得關注【表 7，表 8，圖 10】：

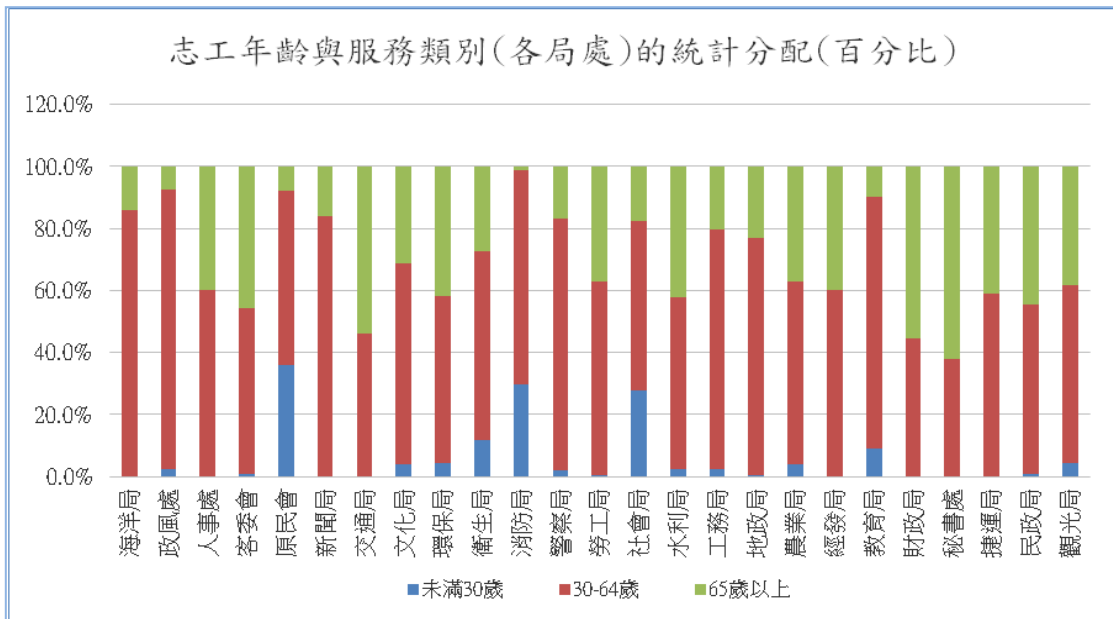
- (一) 交通局、財政局及秘書處雖志工總人數不多，但其結構上反而是『65 歲以上』的高齡志工人數最多。
- (二) 環保局、水利局、民政局、客委會及捷運局雖以『30-64 歲』年齡層的志工比例最高，不過『65 歲以上』的志工比例也近半數，可見這些局處的服務內容也可能是 65 歲以上高齡志工較易於參與的部分。
- (三) 消防局、社會局及原民會於『未滿 30 歲』的志工參與狀況相對於其他局處而言來得高，顯見此 3 個局處在推展未滿 30 歲青年志工參與部分著墨較多。消防局及原民會之『65 歲以上』志工比率非常低，可能其服務內容較需要青壯年人口的投入，高齡者參與上較受到身體狀況的限制。

年齡/局處	文化局	環保局	社會局	警察局	衛生局	教育局	消防局	勞工局	水利局
未滿 30 歲(人)	140	1,188	7,978	340	763	1,926	78	2	11
30-64 歲(人)	2,322	14,984	15,544	14,645	3,955	17,694	183	342	257
65 歲以上(人)	1,112	11,666	5,068	3,046	1,790	2,180	3	204	196
總合	3,574	27,838	28,590	18,031	6,508	21,800	264	548	464
年齡/局處	工務局	地政局	民政局	觀光局	農業局	客委會	原民會	交通局	捷運局
未滿 30 歲(人)	10	1	7	8	3	1	18	0	0
30-64 歲(人)	316	217	491	103	43	61	28	29	50
65 歲以上(人)	83	65	398	69	27	52	4	34	35
總合	409	283	896	180	73	114	50	63	85
年齡/局處	經發局	新聞局	人事處	海洋局	財政局	政風處	秘書處		
未滿 30 歲(人)	0	0	0	0	0	2	0		
30-64 歲(人)	6	21	12	6	33	74	11		
65 歲以上(人)	4	4	8	1	41	6	18		
總合	10	25	20	7	74	82	29		

【表 7】各服務類別(局處)志工參與人數-依年齡層分

性別/局處	文化局	環保局	社會局	警察局	衛生局	教育局	消防局	勞工局	水利局
未滿 30 歲(%)	3.9%	4.3%	27.9%	1.9%	11.7%	8.8%	29.5%	0.4%	2.4%
30-64 歲(%)	65.0%	53.8%	54.4%	81.2%	60.8%	81.2%	69.3%	62.4%	55.4%
65 歲以上(%)	31.1%	41.9%	17.7%	16.9%	27.5%	10.0%	1.1%	37.2%	42.2%
性別/局處	工務局	地政局	民政局	觀光局	農業局	客委會	原民會	交通局	捷運局
未滿 30 歲(%)	2.4%	0.4%	0.8%	4.4%	4.1%	0.9%	36.0%	0.0%	0.0%
30-64 歲(%)	77.3%	76.7%	54.8%	57.2%	58.9%	53.5%	56.0%	46.0%	58.8%
65 歲以上(%)	20.3%	23.0%	44.4%	38.3%	37.0%	45.6%	8.0%	54.0%	41.2%
性別/局處	經發局	新聞局	人事處	海洋局	財政局	政風處	秘書處		
未滿 30 歲(%)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%	0.0%		
30-64 歲(%)	60.0%	84.0%	60.0%	85.7%	44.6%	90.2%	37.9%		
65 歲以上(%)	40.0%	16.0%	40.0%	14.3%	55.4%	7.3%	62.1%		

【表 8】各服務類別(局處)志工參與比率-依年齡層分



【圖 10】各服務類別(局處)志工參與比率-依年齡層分

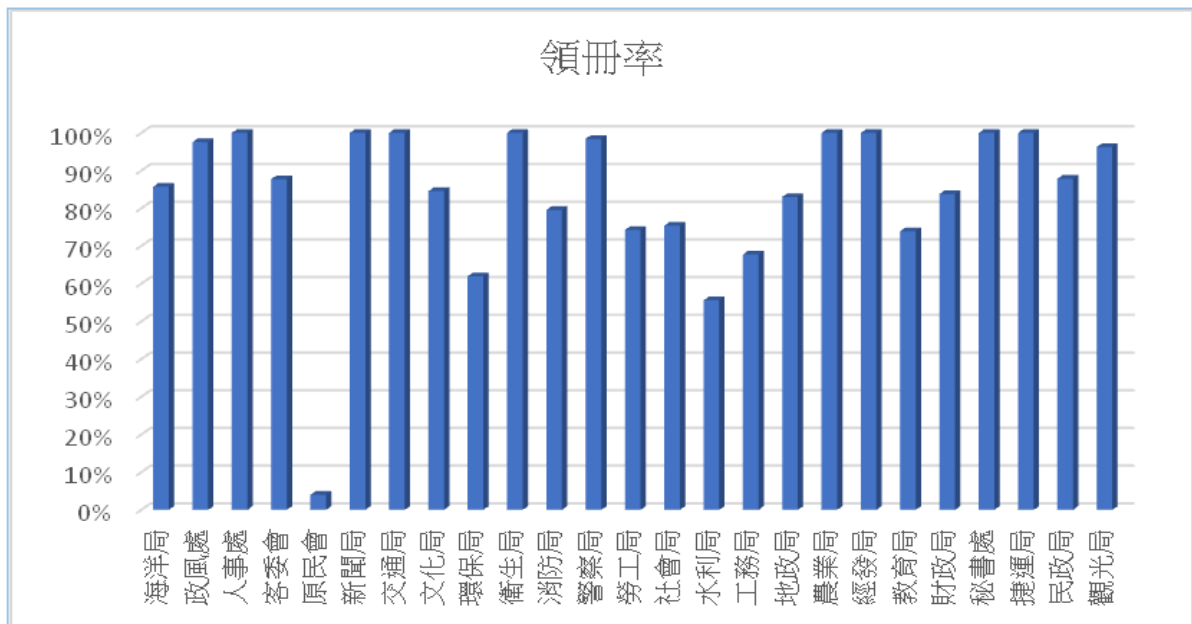
### 七、各服務類別（局處）之志願服務人員記錄冊領取狀況

依據志願服務法規，志工完成基礎及特殊訓練後即可請其所屬志願服務運用單位協助申辦志願服務紀錄冊，申領紀錄冊比率也代表各服務類別之志工對志願服務法規之重視，及該管局處對於志工管理上也較為嚴謹。

由統計表可見，衛生局、農業局、交通局、捷運局、經發局、新聞局及秘書處的志工申領紀錄冊為 100%，全數志工均完成必要之訓練及紀錄冊領取；警察局、觀光局及政風處的志工領冊率也達 90%以上；餘約 10 個局處的志工領冊率座落於 70%至 80%之間；至環保局、水利局及原民會的志工領冊率相對總體而言領冊率較低【表 9，圖 11】。

志工數/局處	文化局	環保局	社會局	警察局	衛生局	教育局	消防局	勞工局	水利局
領冊人數(人)	3,022	17,248	21,556	17,745	6,508	16,112	210	407	258
志工人數(人)	3,574	27,838	28,590	18,031	6,508	21,800	264	548	464
領冊率	84.6%	62.0%	75.4%	98.4%	100.0%	73.9%	79.5%	74.3%	55.6%
志工數/局處	工務局	地政局	民政局	觀光局	農業局	客委會	原民會	交通局	捷運局
領冊人數(人)	277	234	787	180	73	100	2	63	85
志工人數(人)	409	283	896	187	73	114	50	63	85
領冊率	67.7%	82.7%	87.8%	96.3%	100.0%	87.7%	4.0%	100.0%	100.0%
志工數/局處	經發局	新聞局	人事處	海洋局	財政局	政風處	秘書處		
領冊人數(人)	10	25	20	6	62	80	29		
志工人數(人)	10	25	20	7	74	82	29		
領冊率	100.0%	100.0%	100.0%	85.7%	83.8%	97.6%	100.0%		

【表 9】各服務類別(局處)志工紀錄冊領冊率



【圖 11】各服務類別(局處)志工紀錄冊領冊率

#### 八、各服務類別(局處)之志願服務人員教育訓練參與狀況

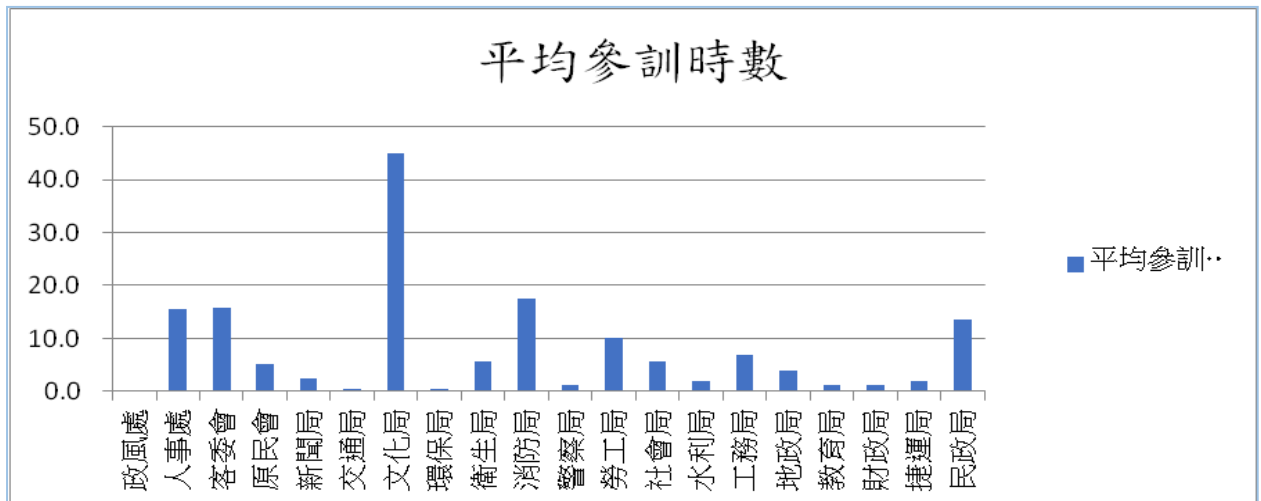
依各服務類別(局處)之志工參與教育訓練(含基礎、特殊及在職訓練等)狀況看來：文化局志工參與教育訓練最為熱烈，106年間平均每人參與訓練時數達45小時；其次為消防局(平均志工訓練時數為17.5小時)、客委會(平均志工訓練時數為15.7小時)及人事處(平均志

工訓練時數為 15.6 小時)；再次為民政局(平均志工訓練時數為 13.5 小時)及勞工局(平均志工訓練時數為 10.1 小時)【表 10，圖 12】。

另有 5 個局處，觀光局、農業局、經發局、海洋局及秘書處志工均 106 年間均未參與任何教育訓練課程。經比較前一題「志工紀錄冊領取率」部分，發現農業局、經發局及秘書處志工 106 年均未參與訓練課程，但紀錄冊領取率達 100%，顯見此 3 局處之志工於 105 至 106 年間均未消長，志工服務穩定度高，惟其志工為積極參與教育訓練或在職進修。

志工數/局處	文化局	環保局	社會局	警察局	衛生局	教育局	消防局	勞工局	水利局
參訓時數(時)	160,802	13,086	158,965	21,648	36,421	27,394	4,634	5,524	903
志工人數(人)	3,574	27,838	28,590	18,031	6,508	21,800	264	548	464
平均參訓時數(時)	45.0	0.5	5.6	1.2	5.6	1.3	17.6	10.1	1.9
志工數/局處	工務局	地政局	民政局	觀光局	農業局	客委會	原民會	交通局	捷運局
參訓時數(時)	2,782	1,083	12,095	0	0	1,793	252	25	174
志工人數(人)	409	283	896	187	73	114	50	63	85
平均參訓時數(時)	6.8	3.8	13.5	0.0	0.0	15.7	5.0	0.4	2.0
志工數/局處	經發局	新聞局	人事處	海洋局	財政局	政風處	秘書處		
參訓時數(時)	0	63	312	0	90	23	0		
志工人數(人)	10	25	20	7	74	82	29		
平均參訓時數(時)	0.0	2.5	15.6	0.0	1.2	0.3	0.0		

【表 10】各服務類別(局處)志工平均參訓時數



【圖 12】各服務類別(局處)志工平均參訓時數

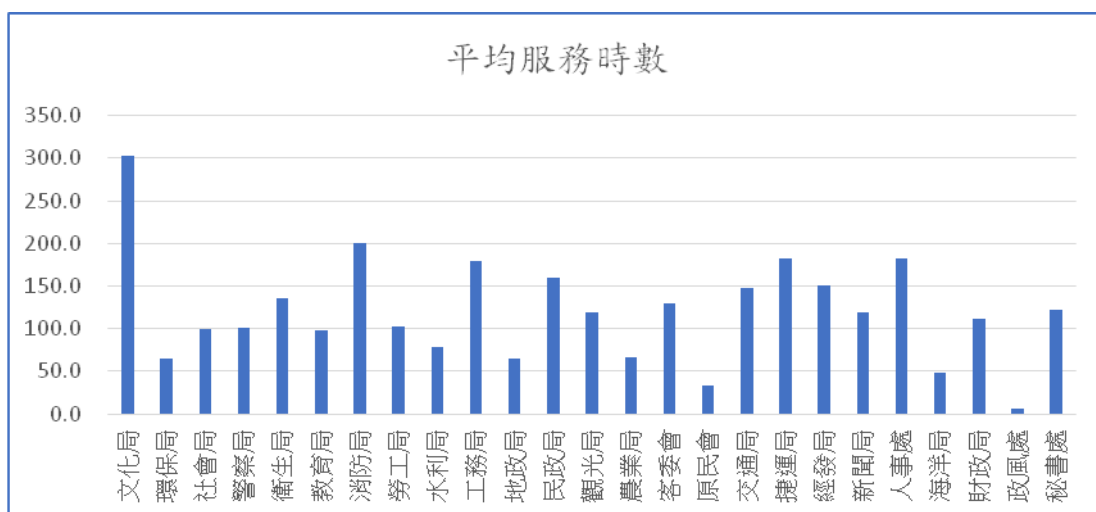
### 九、各服務類別（局處）之志願服務人員平均服務概況

各服務類型之志工平均服務時數中，文化局平均服務時數最高，平均每位志工年度服務時數達 302 小時；其次為消防局，平均每位志工年度服務時數約 200 小時；再次為工務局、民政局、捷運局、經發局及人事處，平均每位志工年度服務時數也多達 150 小時以上【表 11，圖 13】。

值得關注的是，環保局、社會局、警察局、地政局及教育局，志工人數相當多，但其志工年度平均服務時數最多只達 100 小時，顯見志工服務時數並不高。

時數/局處	文化局	環保局	社會局	警察局	衛生局	教育局	消防局	勞工局	水利局
服務時數（時）	1,080,142	1,807,008	2,864,881	1,810,796	881,979	2,149,648	52,744	55,923	36,651
志工人數（人）	3,574	27,838	28,635	18,031	6,508	21,800	264	548	464
平均服務時數（時）	302	65	100	100	136	99	200	102	79
時數/局處	工務局	地政局	民政局	觀光局	農業局	客委會	原民會	交通局	捷運局
服務時數（時）	73,120	18,403	142,470	21,436	4,800	14,820	1,632	21,730	15,469
志工人數（人）	409	283	896	180	73	114	50	147	85
平均服務時數（時）	179	65	159	119	66	130	33	148	182
時數/局處	經發局	新聞局	人事處	海洋局	財政局	政風處	秘書處		
服務時數（時）	1,502	2,979	3,635	334	8,274	469	2,694		
志工人數（人）	10	25	20	7	74	82	22		
平均服務時數（時）	150	119	182	48	112	6	122		

【表 11】各服務類別(局處)志工平均服務時數



【圖 13】各服務類別(局處)志工平均服務時數

#### 肆、近 5 年高雄市志願服務人員參與社會服務趨勢分析

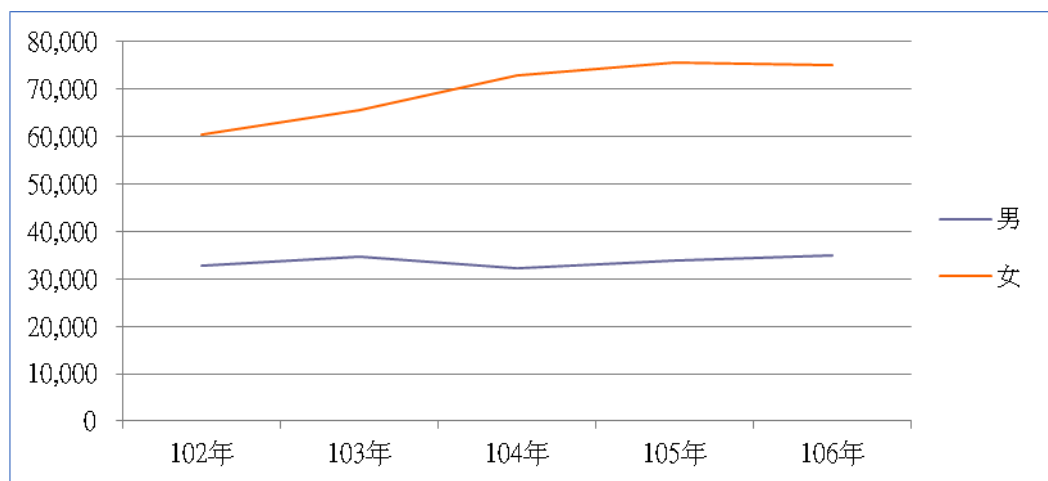
高雄市自 103 年開始志願服務人員數約為 10 萬人之多，經歷了 4 年的消長，自 106 年起志願服務人員數正式超過 11 萬人。以下將分析 102 至 106 年間志願服務人員之結構，以了解志工參與的趨勢，並作為未來可能的發展狀況之預測：

##### 一、近 5 年志願服務人員男女性別參與狀況

102 年至 106 年間，可以看見男性志工的參與狀況於 104 年略為下降，105 年至 106 年又逐步攀升；女性志工 102 年至 104 年間成長快速，104 年之後成長趨緩，5 年間均呈現持續成長的態勢【表 12，圖 14】。

年度/性別	性別				
	男(人)	男(%)	女(人)	女(%)	合計(人)
102 年	32,811	35.1%	60,574	64.9%	93,385
103 年	34,797	34.7%	65,535	65.3%	100,332
104 年	32,296	30.7%	72,842	69.3%	105,138
105 年	33,914	31.0%	75,622	69.0%	109,536
106 年	34,825	31.7%	75,192	68.3%	110,017

【表 12】102 年-106 年男女性志工參與人數



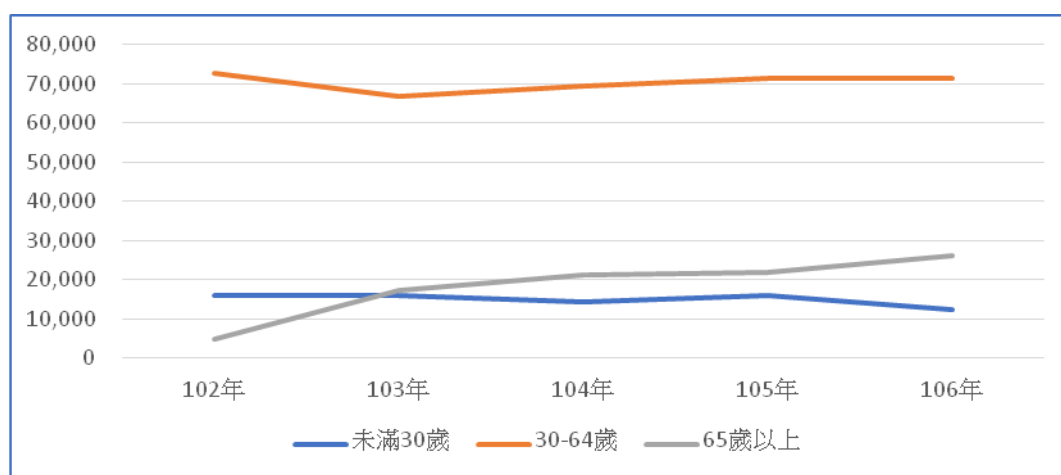
【圖 14】102 年-106 年男女性志工參與人數

## 二、近 5 年志願服務人員各年齡層參與狀況

不同年齡層在 5 年間的志工參與狀況中可見，『30 歲至 64 歲』之志工人數趨於穩定，雖有消長但變動幅度不大；『65 歲以上』志工逐年增加，102 年至 103 年間及 105 年至 106 年間的成長幅度較大，總體而言均呈現成長趨勢；『未滿 30 歲』之志工人數呈現波動狀，隔年增減交錯，總體呈現遞減趨勢【表 13，圖 15】。

年度/ 年齡別	未滿 30 歲		30-64 歲		65 歲以上		合計
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
102 年	15,845	17.0%	72,743	77.9%	4,797	5.1%	93,385
103 年	16,031	16.0%	66,863	66.6%	17,438	17.4%	100,332
104 年	14,404	13.7%	69,545	66.1%	21,189	20.2%	105,138
105 年	16,103	14.7%	71,493	65.3%	21,940	20.0%	109,536
106 年	12,476	11.3%	71,427	64.9%	26,114	23.7%	110,017

【表 13】102 年-106 年各年齡層志工參與人數



【圖 15】102 年-106 年各年齡層志工參與人數

## 三、近 5 年志願服務人員各教育程度參與狀況

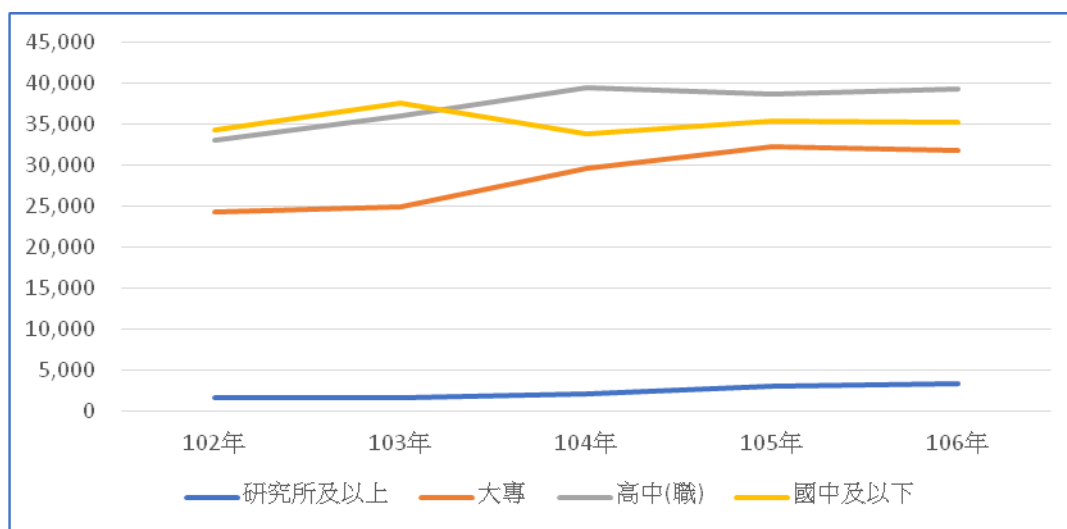
5 年間國中及以下程度的志工人數有緩降的趨勢；高中職程度的志工 102 年至 104 年間上升快速，104 年至 106 年持平；大專程度的志工人數於 103 年至 105 年間成長較多，成長幅度顯而易見；研究所及以上程度的志工則是逐步上升【表 14，圖 16】。



總體而言，研究所及以上、大專及高中職程度的志工，106 年均較 102 年成長許多，雖中間年度略有消減，然總體仍呈現成長趨勢；而國中及以下程度則自 103 年以後呈現下降的趨勢，雖 105 年略微攀升，然 106 年該群組人數依然持續下滑，不似 103 年的高峰。

年度/ 教育程度	研究所及以上		大專		高中(職)		國中及以下		合計
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
102 年	1,625	1.7%	24,353	26.1%	33,051	35.4%	34,356	36.8%	93,385
103 年	1,622	1.6%	24,903	24.8%	36,105	36.0%	37,702	37.6%	100,332
104 年	2,098	2.0%	29,682	28.2%	39,508	37.6%	33,850	32.2%	105,138
105 年	3,040	2.8%	32,250	29.4%	38,723	35.4%	35,523	32.4%	109,536
106 年	3,413	3.1%	31,912	29.0%	39,347	35.8%	35,345	32.1%	110,017

【表 14】102 年-106 年各教育程度志工參與人數



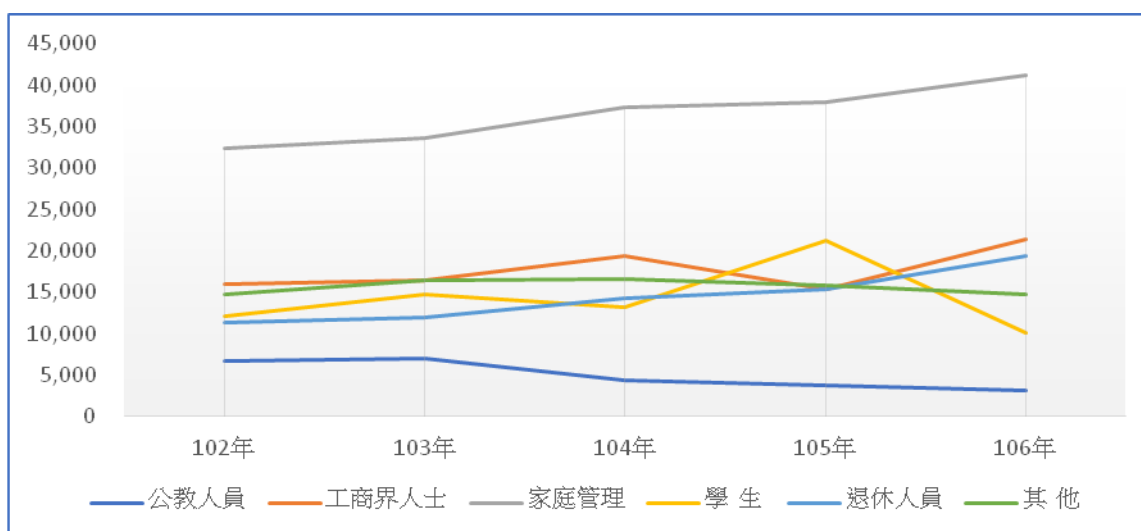
【圖 16】102 年-106 年各教育程度志工參與人數

#### 四、近 5 年志願服務人員各職業別參與狀況

從折線圖中很明顯可以看見不同職業別 5 年間的發展趨勢，『公教人員』自 103 年之後參與人數逐年遞減；『家庭管理』身分的志工每年成長，且均達一定的成長幅度；『工商界人士』消長不定，至 106 年為止，總體仍處於成長趨勢；『學生』浮動比率較大，每年消長均不同，無法看出參與趨勢；『退休人員』則是逐年穩定成長，伴隨著退休潮與人口老化趨勢，退休人員的參與率應仍會持續攀升【表 15，圖 17】。

年度/ 職業別	公教人員		工商界人士		家庭管理	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
102年	6,638	7.1%	15,952	17.1%	32,403	34.7%
103年	7,075	7.1%	16,473	16.4%	33,683	33.6%
104年	4,313	4.1%	19,397	18.4%	37,287	35.5%
105年	3,790	3.5%	15,342	14.0%	37,912	34.6%
106年	3,124	2.8%	21,346	19.4%	41,190	37.4%
年度/ 職業別	學生		退休人員		其他	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
102年	12,183	13.0%	11,419	12.2%	14,790	15.8%
103年	14,724	14.7%	11,942	11.9%	16,435	16.4%
104年	13,195	12.6%	14,320	13.6%	16,626	15.8%
105年	21,242	19.4%	15,354	14.0%	15,896	14.5%
106年	10,120	9.2%	19,412	17.6%	14,825	13.5%

【表 15】102 年-106 年各職業別志工參與人數



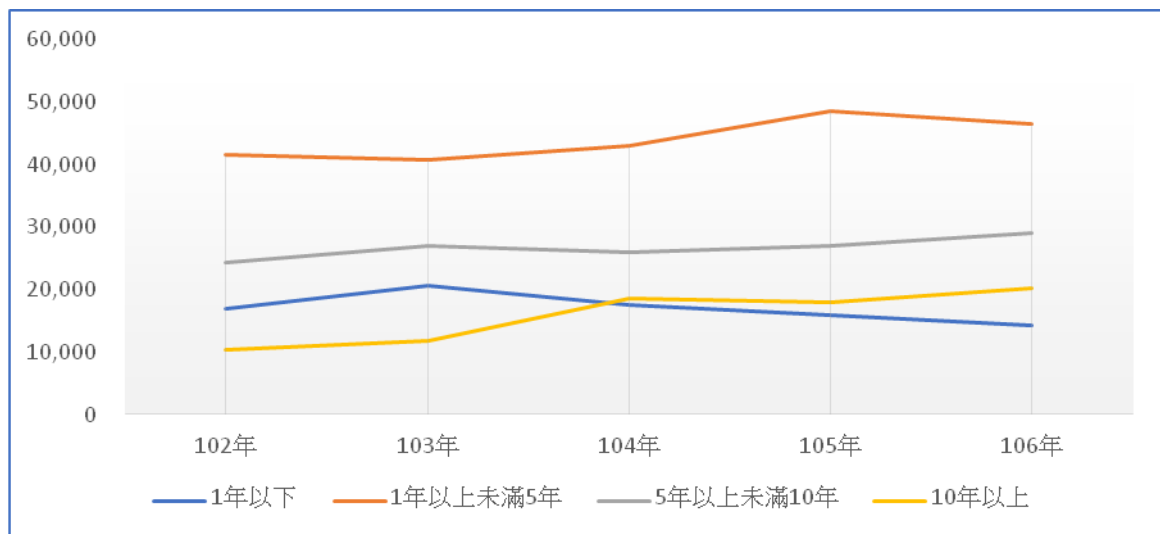
【圖 17】102 年-106 年各職業別志工參與人數

## 五、近 5 年志願服務人員服務年資

服務年資方面各區間的變動程度不大，值得關注的是服務『1 年以下』對照服務『10 年以上』的數值，可以發現服務『1 年以下』的志工人數有逐年遞減的趨勢，而服務『10 年以上』的志工則逐步攀升，此可能隱含的議題在於志工服務的穩定性相對算高，但顯然有老化趨勢，缺乏新血志工的參與【表 16，圖 18】。

年度/ 服務年資	1 年以下		1 年以上未滿 5 年		5 年以上未滿 10 年		10 年以上		合計
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
102 年	16,938	18.1%	41,664	44.6%	24,348	26.1%	10,435	11.2%	93,385
103 年	20,737	20.7%	40,829	40.7%	26,974	26.9%	11,792	11.8%	100,332
104 年	17,535	16.7%	43,024	40.9%	25,965	24.7%	18,614	17.7%	105,138
105 年	15,959	14.6%	48,543	44.3%	27,012	24.7%	18,022	16.5%	109,536
106 年	14,331	13.0%	46,499	42.3%	28,971	26.3%	20,216	18.4%	110,017

【表 16】102 年-106 年各職業別志工參與人數



【圖 18】102 年-106 年各職業別志工參與人數

## 伍、討論與建議

### 一、生命週期的性別差異，對男女性投入志願服務的年齡及年資具影響性。

比對男、女性職業別差異，可以很清楚的看見女性參與志工人數最為突出部分為『家庭管理』，倘不看『家庭管理』帶來的影響，會發現其他職業別和男性參與志工人數其實差異並不大，顯見『家庭管理』是女性志工人數的主要來源。

再比對年齡層與性別的關係，可以發現男、女性參與志工與生命週期可能極為相關，假設以女性『家庭管理』來說，『30-49歲』尚屬兒女幼兒園或小學階段，為增加與孩子間的互動，女性投入志願服務比例相對高一些，尤其在教育單位服務部分，『50-54歲』孩子國高中時期，女性在子女照顧上也投入較多時間，志工參與顯著偏低，『55-64歲』開始漸漸進入空巢期，女性回歸參與志工時間也大增。而男性方面則是隨著年齡增加，志工參與數也逐步提升，中高齡參與顯著較多，可能與職業穩定及退休相關，志工參與較多。

不過在年資差異上，卻發現男性志工在『10年以上』的服務年資中比例最低，也是人數最少的部分，此分析結果對照性別與年齡層關係可預測，或許與女性在『55-64歲』相較於男性志工提早參與志願服務相關，整體累積的服務年資，比起男性退休後才投入志願服務，相對累積較長的服務年資。

總體而言，生命過程中，每個參與志願服務的時間點各有其意義，不論是伴隨孩子的成長過程投入、工作閒餘時間投入、或是退休後的參與，都是人生重要的過程。因此，在志工招募上或於服務計畫的設計上，都可將生命週期的概念思考進去，而在服務宣導方面也可整合各層面的服務內容，以提供不同生命階段的民眾有多元的參與機會。

### 二、鼓勵男性參與志願服務，可自男性認同的場域或有興趣的服務內容中開發需求。

自性別與服務類別的關聯中可以發現警察局、觀光局及農業局的男性志工參與率較高，推測其可能原因在於：警察局給人的印象為陽剛氣息，較能夠吸引男性投入警政服務當中，另也可能其社區巡守的服務時

間經常是夜間或清晨的時間，男性在面對犯罪或危機狀況時，生理結構往往較女性優勢，巡守隊本身在招募上也可能較鼓勵男性參與；觀光局志工隊以導覽為主，屬於知識型的志工服務類型，挑戰性也比較大，男性長期參與職場，對於此種服務內容或許較能帶給他們高度成就感，也可能是興趣因素促使男性參與導覽服務；而農業局部分，究其服務內容，老樹及獼猴志工都具生態維護概念，也屬於知識型的服務型態。另地政局及消防局男女志工人數相當，此2局處均以專長志工著名，參與者都必須接受訓練獲取證照方能參與，亦具高度知識性。

如此觀之，男性參與志願服務可能與自我學習的考量相關，因此多以較高知識性的服務類型為主，未來倘希望鼓勵更多男性參與服務，可呈現出服務過程之價值或可增加自我學習的機會，比起單純的勞動服務更具吸引力。

### 三、顛覆傳統一般對志願服務參與的想像，相較於退休人員，在職者參與志願服務為大宗，顯見推動企業志工有其價值。

一般對於志工的想像，大多認為是有錢有閒的人，如退休人員是參與志願服務的主要人口群，經統計分析結果，卻發現反而是『工商界人士』為數最多，顯然做志工非『有閒』才能做，重點則是在『有心』。因此，增進市民對志工服務的認同感，塑造志願服務的品牌價值，提升大家對於參與志願服務的概念，將會是未來宣導的重點。

另外，此分析結果也支持了企業志工推動的價值，未來除了強調企業形象之外，也可從在職人員高參與率著手，即將原本就會參與服務之員工服務成果，轉為企業的服務績效，對員工及企業都是加分效果。

### 四、志工團隊的型態差異，影響該服務類型志工領取記錄冊比率。

從各服務類別志工領冊率的統計結果中，可以發現人數少（如秘書處、經發局、新聞局、人事處）、機構型（如衛生局、捷運局）及機關自己為運用單位（如農業局、交通局）的志工團隊紀錄冊領冊率較高；而社區型及民間運用單位多的服務類別，如環保局、水利局、工務局等，其整體紀錄冊領冊率偏低。

主要原因可能在於各局處可掌握的程度及志工督導的專職差異，由於執行社區環保、河川巡守及濕地維護多為民間社區型組織，通常社區組織的志工督導亦為志工成員，可能一方面對志工業務較不熟悉，二方面與其他志工同樣的身份之下，較難以對志工成員做嚴格要求，僅能夠儘量鼓勵志工成員完訓領冊。而機構型或機關自己運用的志工團隊，志工督導經常由機構員工擔任，各方面的規則與要求較易於達成。

因此，提升領冊率方面除了以多元參訓方式或鼓勵志工參與之外，或許可以從志工督導或民間組織幹部的觀念形塑為主，增進組織幹部對教育訓練的認同，以提升整體志工成員對訓練及領冊的積極度。

#### **五、針對統計報表的年齡性別分布，應依年代改變而做級距調整，以符合實際需求。**

目前，本市統計報表各項目係依據衛生福利部統計報表設計，年齡層區分為『未滿 12 歲』、『12-17 歲』、『18-29 歲』、『30-49 歲』、『50-54 歲』、『55-64 歲』及『65 歲以上』，發現這幾個級距並無規律，細究各組別年齡差，推測應依據早期社會生活型態而區分，例如早期多數 18 歲高中職畢業即就業、多數 30 歲成家、55 歲始退休等。隨著世代變遷，宜建議調整組別級距使其具規律性，且國人平均餘命增加，亦可增加 65 歲以上的分層，以探討初老與老老參與志願服務之狀況，作為高齡志工推動之參考。

#### **六、推動高齡志工參與，仍應考量各服務類型之性質與需求，並廣為推展合適於高齡者入手之服務內容。**

自 5 年間的統計分析可以發現，伴隨著人口結構老化，65 歲以上志工逐年增加，尤其在 102 年至 103 年間及 105 年至 106 年間呈現兩波大幅度成長，預計在高齡化的趨勢下，高齡志工仍會持續增長。

高齡者參與服務類型（各局處）的比對中，發現交通局、財政局及秘書處的高齡志工為多數，細究其服務內容，此 3 局處的服務主以服務台諮詢服務為主，可能對高齡者而言易於學習的項目；環保局、水利局、民政局及客委會的高齡志工雖非最多，卻也近半數，其中前 3 者志工人數較多，運用單位分佈也廣，對高齡者而言可近性高，至客委會較為特

別，其所屬志工均必須學習客語及客家文化，其高齡者比率高也許與長輩比起年輕一代更加重視客家文化相關。

另外，消防局高齡志工甚少，應與其服務以緊急救護，且所有志工均須獲得護理證照，出勤時間亦多需要體力相關，因此以青壯年志工為大宗。

由上述討論觀之，部分服務領域可能因服務性質或需求而不合適於高齡者參與服務，無法符合當今推動之高齡志工政策。但仍然可以從高齡者參與服務的樣貌，如可近性高、簡單易上手的服務，回歸於各地方所屬行政單位推廣與開發志工服務，提供高齡者多元參與的機會。

#### **七、平均參與教育訓練時數高的志工，應有助於提升志工對服務的認同，增加志工的服務頻率。**

比對平均參訓時數及平均服務時數的統計數據，各服務類型(局處)中，以文化局志工平均年度參訓時數最高，其平均年度服務時數也最高；其次為消防局，其平均年度參訓時數及平均服務時數均居次；餘服務類別中，多數平均參訓時數較多者，其平均服務時數狀況也較佳。雖然無法明確指出兩者密切相關，但由此趨勢亦可推測志工參與訓練時數越多，仍有助於增進志工對服務的認同，投入的服務時間也相對較多。

顯見，倘欲提升志工服務的積極度，教育訓練或許是一個增進其對志工團隊及服務的重要因素，志工運用單位不可輕忽各項成長及在職訓練的必要性。

#### **八、總體而言，本市志願服務參與趨勢顯著趨緩，且呈現志工老化現象，宜考量現行社會結構，提供多元服務方案或短期服務，以增進民眾參與志願服務之概念與行動。**