

# 統計應用分析報告

## 臺南市志願服務成果概況分析

臺南市政府社會局

108年8月

## 摘 要

臺南市 105 年至 107 年志工總人數分別為 4 萬 9,058 人、5 萬 5,969 人及 5 萬 8,161 人，因臺南市推動多元及高齡志工等方案，逐年增加志工人數，107 年志工人數較 105 年志工人數成長 18.56%。

臺南市男性志工人數與女性志工人數比例約維持 3:7，參與志工活動仍以女性為主，但對於臺南市男性市民朋友越來越願意投入志願服務的行列，是值得肯定的。

從志工年齡層分析，發現臺南市志工參與志願服務年齡層主要為 55-64 歲及 65 歲以上之中高齡族群，也代表臺南市這幾年推動高齡友善城市之成效。

另外政府部門也積極鼓勵公教人員參與志願服務，針對將退休之公教人員辦理志願服務相關體驗活動，從 105 年至 107 年數據可知，志工數增幅不大，如何吸引更多公教人員加入志工行列，是值得探討的議題。

本文透過數據分析，期盼提供臺南市社會局及各目的事業主管機關推動所轄志工隊健全發展，積極辦理宣導，鼓勵民眾踴躍投入志願服務，讓臺南成為美麗的志工城市。

# 目 錄

壹、前言	1
貳、志願服務人員概況分析	
一、志工人數分析	1
二、志工性別分析	3
三、志工年齡分析	4
四、志工職業別分析	8
五、志工教育程度分析	11
六、志工領有志願服務紀錄冊分析	14
參、志願服務人員與志願服務類別(各局處)關聯性	
一、志工性別與服務類別(各局處)分析	15
二、志工年齡與服務類別(各局處)分析	18
三、各服務類別(局處)志工領有志願服務紀錄冊分析	21
肆、結論與建議	22
伍、參考資料	23

## 壹、前言

依據志願服務法規定，臺南市政府社會局為臺南市志願服務主管機關，志願服務業務均由社會局統籌，依據服務類別可分屬 20 個目的事業主管機關(局處)，服務內容有社會服務、教育、輔導、文化、科學、體育、消防救難、交通安全、環境保護、衛生保健、合作發展、經濟、研究...等公眾利益工作。

為了解臺南市志願服務推動成果及作為未來志願服務方案之規劃，本文藉由 105 年至 107 年「臺南市推展志願服務志工人數及服務成果」等資料，分析近 3 年志願服務人員參與趨勢及各服務類別(各局處)志願服務推動情形。

## 貳、志願服務人員概況分析

### 一、志工人數分析

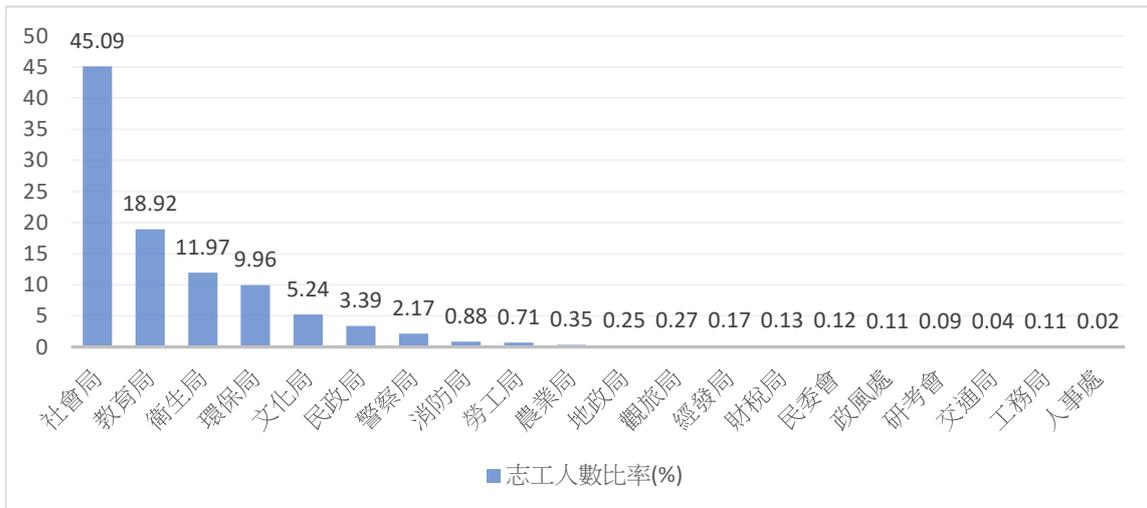
臺南市 105 年至 107 年志工總人數分別為 4 萬 9,058 人、5 萬 5,969 人及 5 萬 8,161 人，因臺南市推動多元及高齡志工等方案，逐年增加志工人數，107 年志工人數較 105 年志工人數成長 18.56%，其中 105 年至 106 年成長 14.09%、106 年至 107 年成長 3.92%，另外由 107 年志工數據分析志工服務類別，則以社會福利類志工(社會局)比率最高(45.09%)、其次為教育類志工(教育局，18.92%)、衛生保健類志工(衛生局，11.97%)及環境保護類志工(環境保護局，9.96%)；各局處志工人數及比率詳見表一及圖一。

表一:105 年至 107 年各局處志工統計人數

單位:人、百分比

年度 局處	105 年		106 年		107 年	
	人數	比率(%)	人數	比率(%)	人數	比率(%)
社會局	20,288	41.35	24,977	44.63	26,226	45.09
教育局	9,135	18.62	11,285	20.16	11,002	18.92
衛生局	6,191	12.62	6,391	11.42	6,962	11.97
環保局	5,804	11.83	5,437	9.71	5,794	9.96
文化局	2,825	5.76	2,867	5.12	3,048	5.24
民政局	1,996	4.07	2,034	3.63	1,974	3.39
警察局	1,138	2.32	1,188	2.12	1,260	2.17
消防局	600	1.22	484	0.86	510	0.88
勞工局	388	0.79	393	0.70	413	0.71
農業局	64	0.13	172	0.31	202	0.35
地政局	141	0.28	152	0.27	148	0.25
觀旅局	108	0.22	150	0.27	158	0.27
經發局	87	0.18	93	0.17	98	0.17
財稅局	72	0.15	74	0.13	78	0.13
民委會	65	0.13	68	0.12	71	0.12
政風處	55	0.11	62	0.11	65	0.11
研考會	47	0.09	50	0.09	51	0.09
交通局	23	0.04	25	0.04	26	0.04
工務局	23	0.04	58	0.10	64	0.11
人事處	8	0.01	9	0.02	11	0.02
總計	49,058		55,969		58,161	

資料來源:105 年至 107 年臺南市推展志願服務志工人數及服務成果統計報表



圖一：107 年志願服務類別(各局處)志工人數參與比率

## 二、志工性別分析

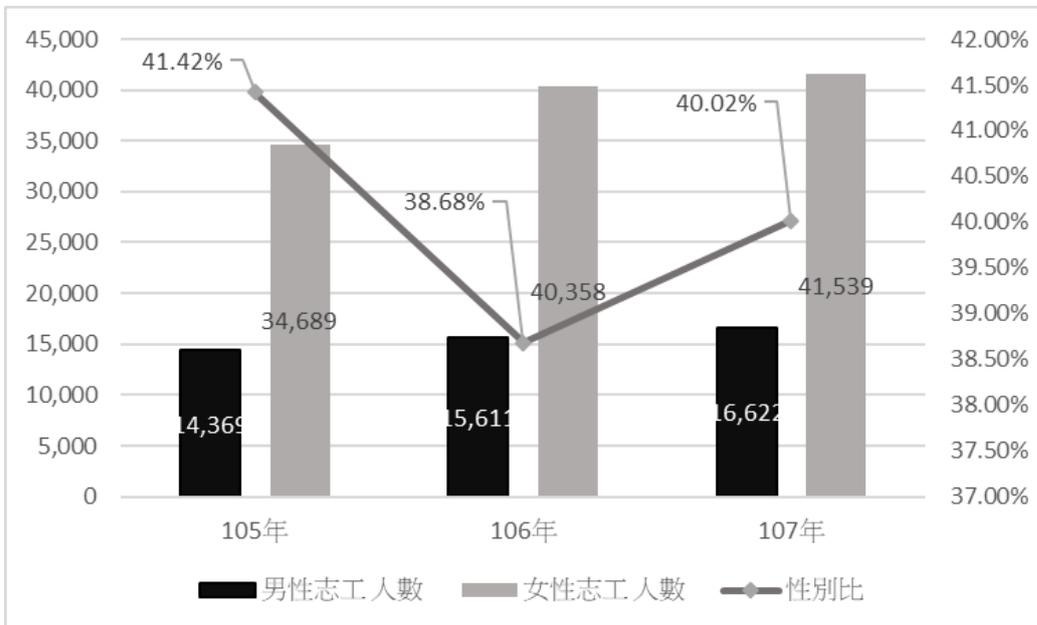
由表一顯示 105 年至 107 年全市志工人數逐年成長，以志工性別人數來看，志工之男女性別人數亦逐年增加，107 年男性志工人數較 105 年男性志工人數成長 15.68%，105 年至 106 年成長 8.64%、106 年至 107 年成長 6.48%，107 年女性志工人數較 105 年女性志工人數成長 18.56%，105 年至 106 年成長 16.34%、106 年至 107 年成長 2.93%；臺南市男性志工人數與女性志工人數比例約維持 3:7(詳表二及圖二)，顯示參與志工活動仍以女性為主，但對於臺南市男性市民朋友越來越願意投入志願服務的行列，是值得肯定的。

表二:全市性別志工人數/比率

單位:人、百分比

		105年	106年	107年
男	人數	14,369	15,611	16,622
	比率(%)	29.29	27.89	28.58
女	人數	34,689	40,358	41,539
	比率(%)	70.71	72.11	71.42
合計	人數	49,058	55,969	58,161
	比率(%)	100	100	100

資料來源:105年至107年臺南市推展志願服務志工人數及服務成果統計報表



圖二:105年至107年性別志工人數及性別比趨勢圖

### 三、志工年齡分析

參與志願服務年齡層主要為 55-64 歲及 65 歲以上之中高齡族群 (詳表三及圖三); 而從年齡與性別兩者分析, 未滿 12 歲及 12-17 歲的參與男、女志工人數比率相近; 但 30 歲以上

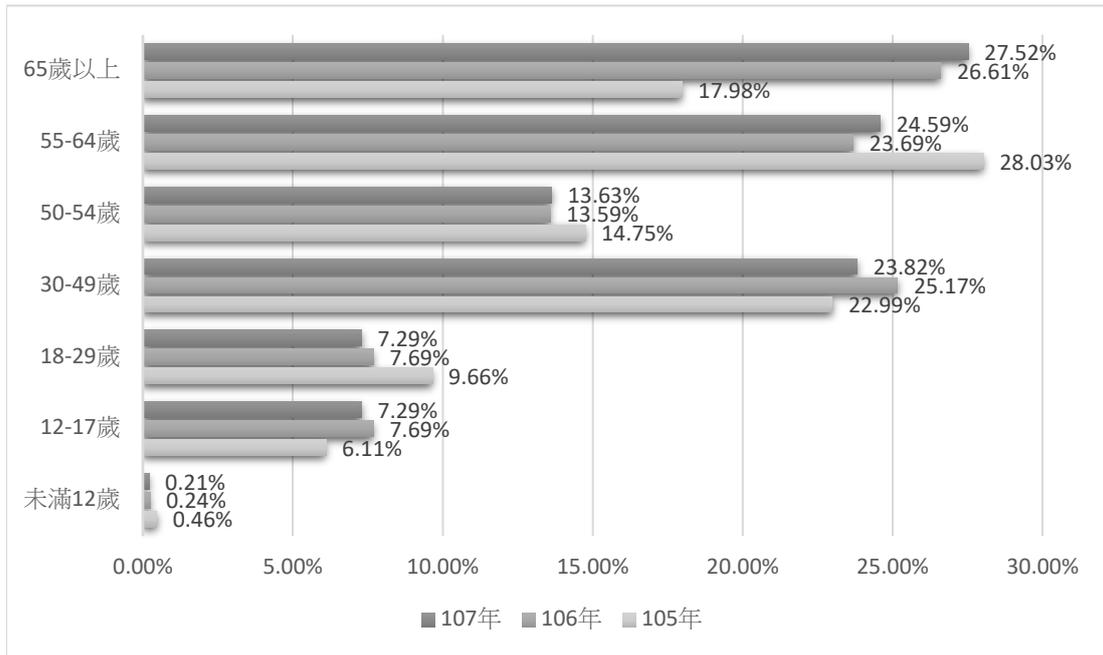
年齡層擔任志工，男女志工人數差距有擴大的趨勢（詳表三及圖四），另外由統計數據顯示，105 年以 55-64 歲女性參與志工人數最多，而 106 及 107 年則以 30-49 歲女性參與志工人數最多，再透過局處提供之統計分析資料發現該年齡層女性志工以教育局最多(詳圖五)，推論是因為有小孩在該校就學的關係，媽媽就近在校當志工，未來可規劃家庭(親子)志工服務方案，及規劃父親志工服務方案，以破除女性為孩童主要照顧者之刻板印象及增加父親照顧孩童之機會。

表三:105 年至 107 年性別志工人數-依年齡層分

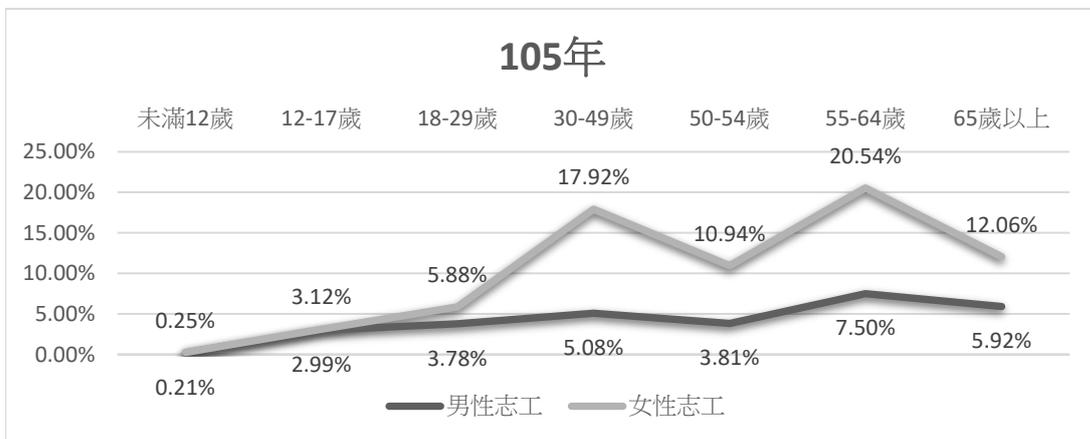
單位:人

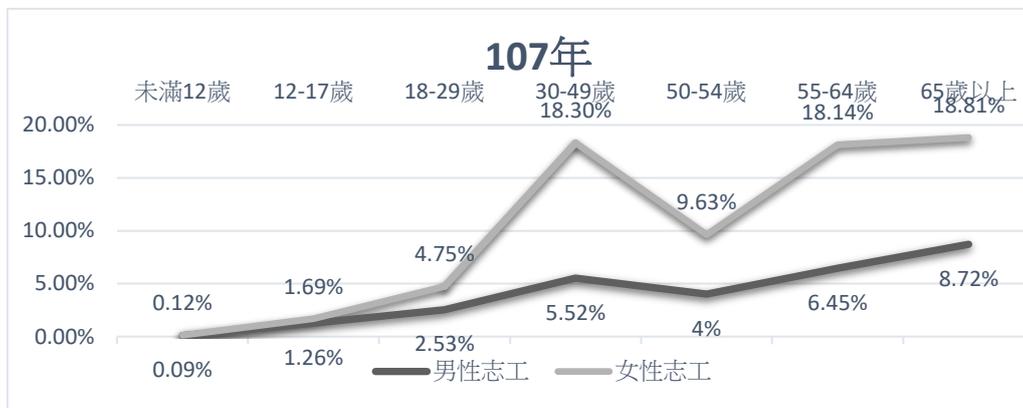
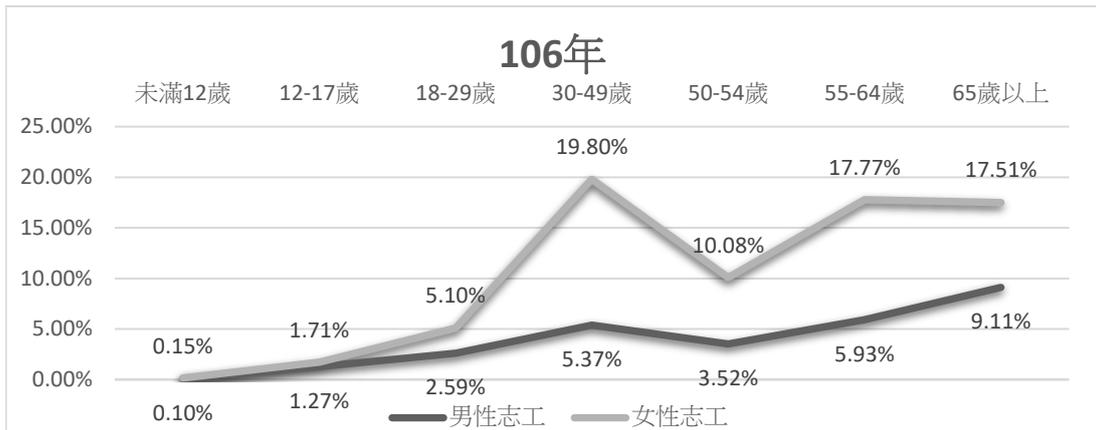
	105 年			106 年			107 年		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
未滿 12 歲	102	125	227	55	82	137	51	69	120
12-17 歲	1,468	1,533	3,001	709	959	1,668	732	981	1,713
18-29 歲	1,854	2,885	4,739	1,449	2,854	4,303	1,474	2,763	4,237
30-49 歲	2,494	8,789	11,283	3,008	<b>11,080</b>	14,088	3,212	10,641	13,853
50-54 歲	1,867	5,368	7,235	1,972	5,639	7,611	2,329	5,599	7,928
55-64 歲	<b>3,678</b>	<b>10,075</b>	13,753	3,321	9,943	13,264	3,754	10,548	14,302
65 歲 以上	2,906	5,914	8,820	<b>5,097</b>	9,801	14,898	<b>5,070</b>	<b>10,938</b>	16,008
合計	14,369	34,689	49,058	15,611	40,358	55,969	16,622	41,539	58,161

資料來源:105 年至 107 年臺南市推展志願服務志工人數及服務成果統計報表

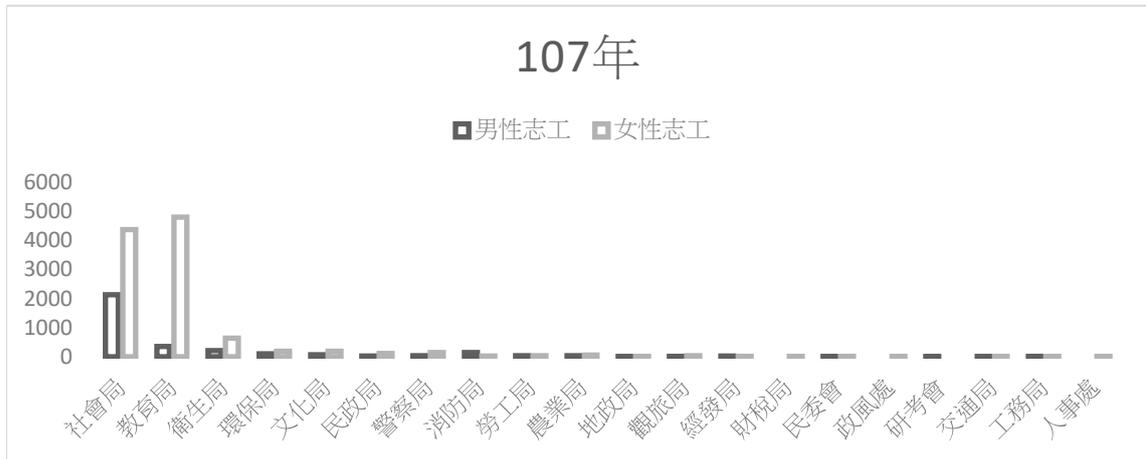


圖三:105 年至 107 年各年齡層志工比率





圖四:105年至107年性別志工比率 - 依年齡層分



圖五:106至107年30-49歲性別志工人數-依服務類別(各局處)分

#### 四、志工職業別分析

就志工職業背景分析，參與志願服務人員多來自家庭管理及退休人員(包含退休公教人員)，且女性參與志願服務大於男性；但由學生的類別來看，男性加入志工人數與女性差距卻不大(詳表四、圖六及圖七)，顯示性別平等精神向下扎根，建議由招募青年志工開始。女性志工人數最多的家庭

管理類別於 105 至 106 年成長 16.25%、106 至 107 年成長 1.45%；而男性參與志願服務則以工商界人士為最多，105 年至 107 年分別成長 14.15%及 0.22%。

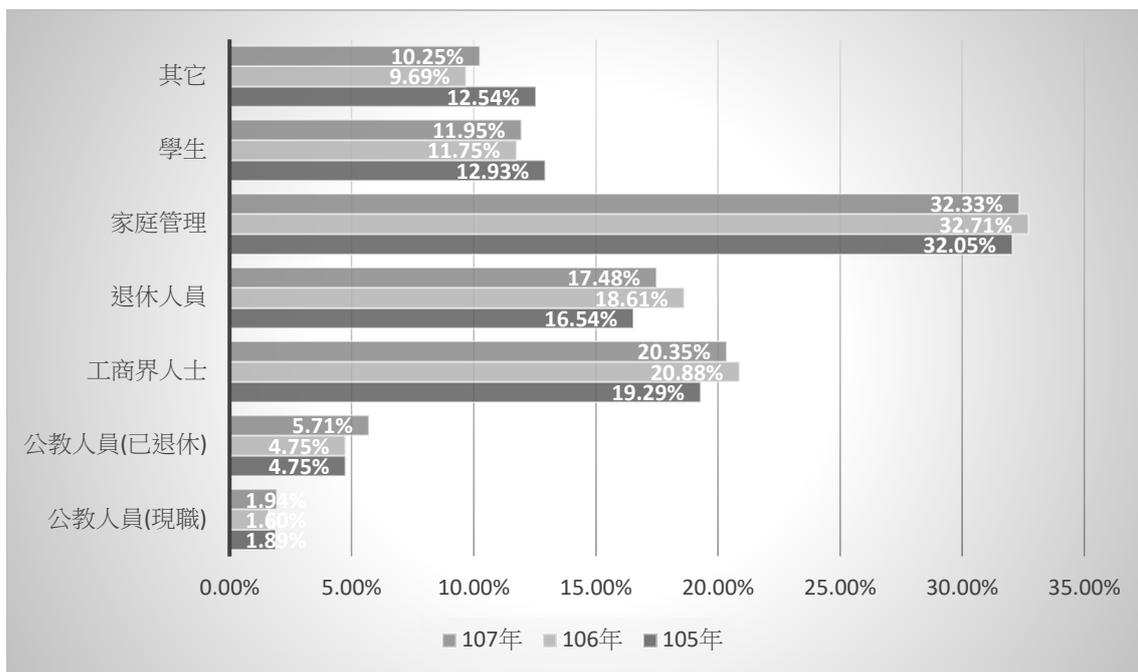
另外近年來政府部門積極鼓勵公教人員參與志願服務，也針對將退休之公教人員辦理志願服務相關體驗活動，從表五發現 105 年至 107 年數據增幅不大，如何吸引更多公教人員加入志工行列，是值得探討的議題。

表四、105 年至 107 年性別志工人數-依職業別分

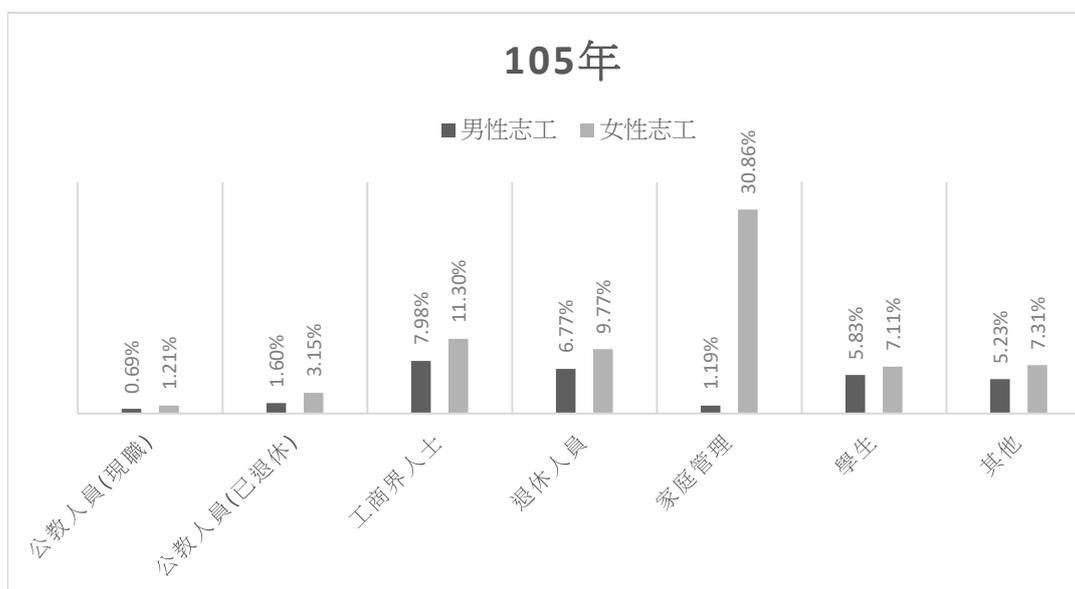
單位:人

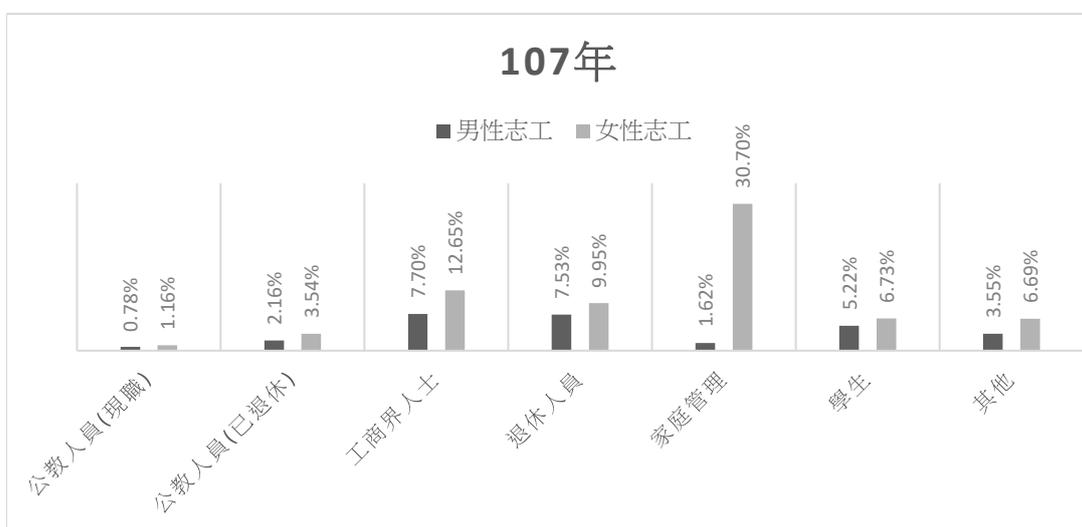
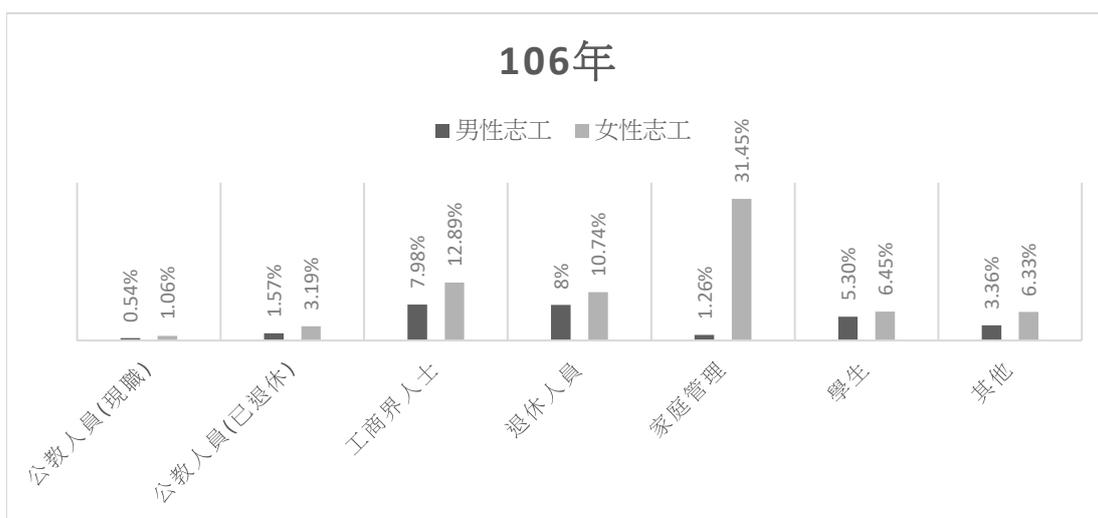
		105 年			106 年			107 年		
		男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
公教人員	現職	337	592	929	304	594	898	453	676	1,129
	已退休	785	1,545	2,330	876	1,785	2,661	1,259	2,061	3,320
工商界人士		3,915	5,546	9,461	4,469	7,215	11,684	4,479	7,356	11,835
退休人員		3,321	4,794	8,115	4,404	6,013	10,417	4,383	5,785	10,168
家庭管理		585	15,140	15,725	707	17,601	18,308	945	17,856	18,801
學生		2,858	3,486	6,344	2,968	3,609	6,577	3,034	3,915	6,949
其他		2,568	3,586	6,154	1,883	3,541	5,424	2,069	3,890	5,959
合計		14,369	34,689	49,058	15,611	40,358	55,969	16,622	58,161	58,161

資料來源:105 年至 107 年臺南市推展志願服務志工人數及服務成果統計報表



圖六:105 年至 107 年各職業別志工人數比率





圖七:105年至107年志工比率-依職業別分

## 五、志工教育程度分析

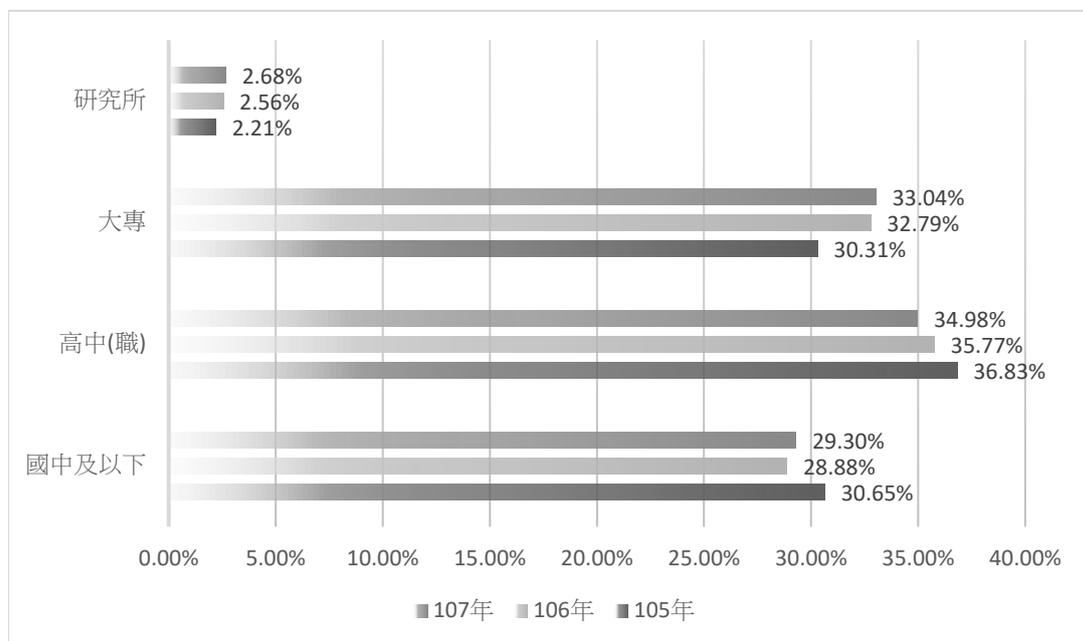
志工教育程度分析，參與志願服務人員教育程度主要集中高中(職)，且不論各個教育程度女性人數均多於男性，105至107年分別成長10.82%及1.61%（詳表五、圖八及圖九）。

表五:105 年至 107 年性別志工人數-依教育程度分

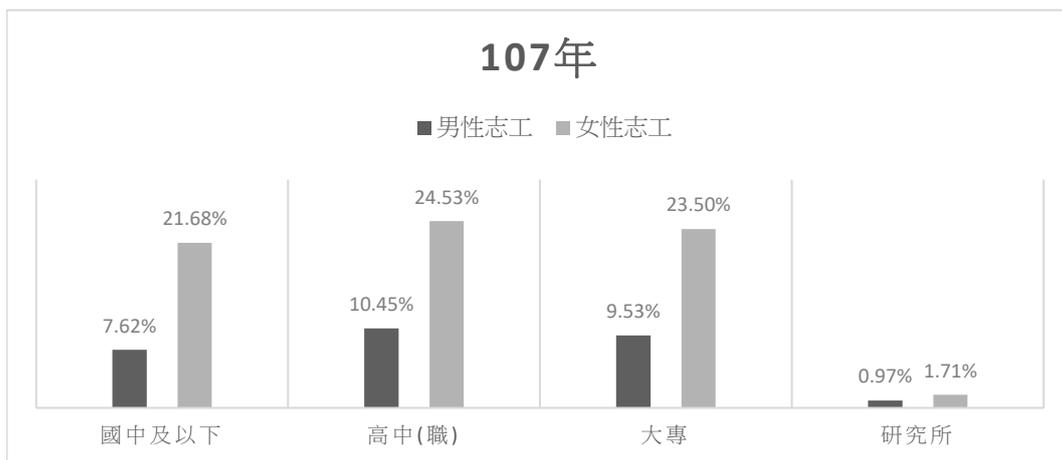
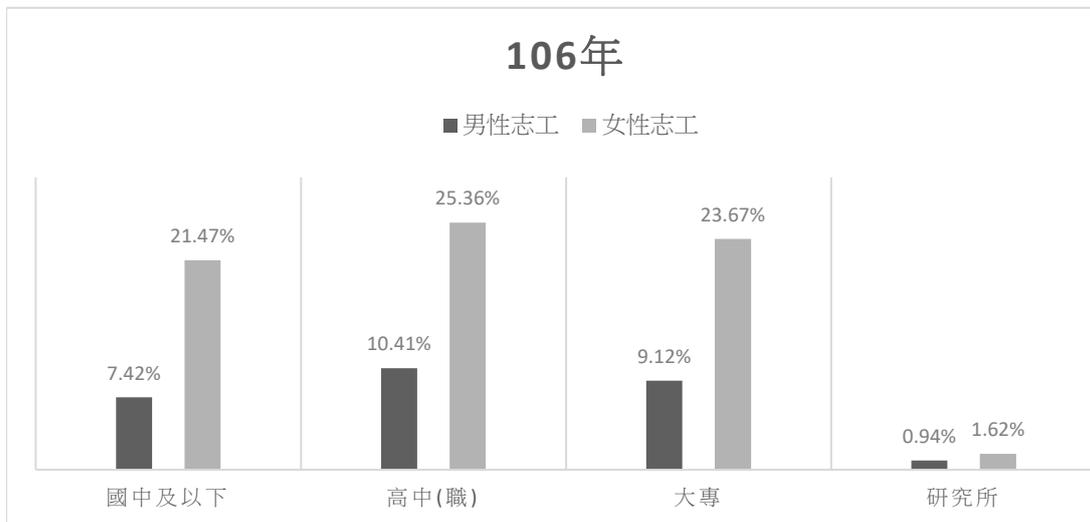
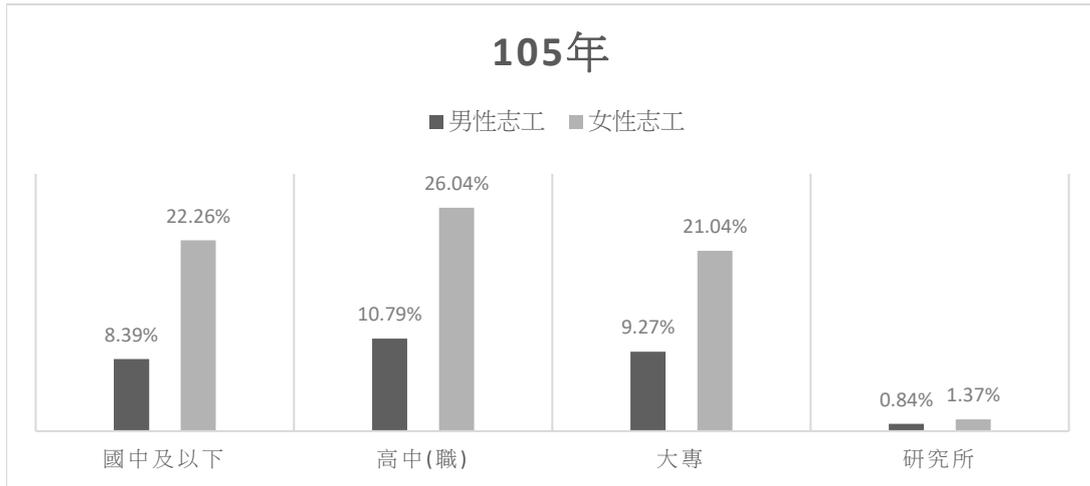
單位:人

	105 年			106 年			107 年		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
國中 及以下	4,117	10,919	15,036	4,151	12,015	16,166	4,433	12,606	17,039
高中 (職)	<b>5,292</b>	<b>12,775</b>	<b>18,067</b>	<b>5,829</b>	<b>14,192</b>	<b>20,021</b>	<b>6,076</b>	<b>14,268</b>	<b>20,344</b>
大專	4,546	10,323	14,869	5,104	13,246	18,350	5,549	13,668	19,217
研究所	414	672	1,086	527	905	1,432	564	997	1,561
合計	14,369	34,689	49,058	15,611	40,358	55,969	16,622	41,539	58,161

資料來源:105 年至 107 年臺南市推展志願服務志工人數及服務成果統計報表



圖八:105 年至 107 年志工教育程度比率



圖九:105 年至 107 年性別志工比率 - 依教育程度分

## 六、志工領有志願服務紀錄冊分析

依據志願服務法第九條規定，志工需接受基礎及特殊訓練後，由志願服務運用單位提出申請志願服務紀錄冊，經統計發現，男性志工除 105 年領有志願服務紀錄冊比率高於當年度女性志工外，男性志工領有志願服務紀錄冊人數逐年降低，但女性志工領有志願服務紀錄冊比率則逐年增高（詳表六），顯示女性志工受訓比率較高；男性志工為何領冊率較低，是否與受訓課程之時間點有關，建議可進一步探討，提高男性志工領冊比率。

表六:105 年至 107 年性別志工領有志願服務紀錄冊統計

單位:人、百分比

	105 年			106 年			107 年		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
領有志願服務紀錄冊人數	12,415	26,716	39,131	11,755	33,056	44,811	12,434	34,605	47,039
志工人數	14,369	34,689	49,058	15,611	40,358	55,969	16,622	41,539	58,161
領有志願服務紀錄比率(%)	86.40	77.02	79.76	75.29	81.91	80.06	74.80	83.31	80.88

資料來源:105 年至 107 年臺南市推展志願服務志工人數及服務成果統計報表

### 參、志願服務人員與服務類別(各局處)關聯性

#### 一、志工性別與服務類別(各局處)分析

從 105 年至 107 年各局處推展志願服務志工人數及服務成果統計數據發現，參與各局處志願服務仍以女性志工為主，惟有消防局及工務局的男性志工人數遠大於女性志工人數，因其服務內容影響男、女志工參與的意願（詳表七）。

依據各服務類別(局處)男女性別志工參與比率數據(表八及圖十)，勞工局、農業局、地政局、經濟發展局及交通局，男女性別參與志工的比率較為平均；消防局及工務局因服務屬性的關係，男女性別差異相當懸殊，以男性志工為主體；其它局處男女志工性別比率，仍是女性大於男性（詳表八及圖十），如何增加男性加入志願服務，為未來在設計志願服務方案時應考量的因素。

表七:105 年至 107 年性別志工人數-依服務類別(各局處)分

單位:人

	105 年			106 年			107 年		
	男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計
社會局	6,725	13,563	20,288	8,717	16,260	24,977	9,222	17,004	26,226
教育局	1,870	7,265	9,135	1,307	9,978	11,285	1,392	9,610	11,002
衛生局	1,343	4,848	6,191	1,417	4,974	6,391	1,631	5,331	6,962
環保局	1,846	3,958	5,804	1,528	3,909	5,437	1,615	4,179	5,794
文化局	853	1,972	2,825	873	1,994	2,867	934	2,114	3,048
民政局	542	1,454	1,996	555	1,479	2,034	537	1,437	1,974
警察局	245	893	1,138	269	919	1,188	280	980	1,260
消防局	<b>520</b>	<b>80</b>	<b>600</b>	<b>400</b>	<b>84</b>	<b>484</b>	<b>419</b>	<b>91</b>	<b>510</b>
勞工局	163	225	388	187	206	393	203	210	413
農業局	20	44	64	65	107	172	86	116	202
地政局	68	73	141	68	84	152	65	83	148
觀旅局	41	67	108	58	92	150	59	99	158
經發局	40	47	87	43	50	93	45	53	98
財政局	10	62	72	11	63	74	12	66	78
民委會	24	41	65	24	44	68	26	45	71
政風處	8	47	55	8	54	62	6	59	65
研考會	14	33	47	15	35	50	15	36	51
交通局	13	10	23	7	18	25	11	15	26
工務局	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>56</b>	<b>2</b>	<b>58</b>	<b>62</b>	<b>2</b>	<b>64</b>
人事處	2	6	8	3	6	9	2	9	11
總計	14,369	34,689	49,058	15,611	40,358	55,969	16,622	41,539	58,161

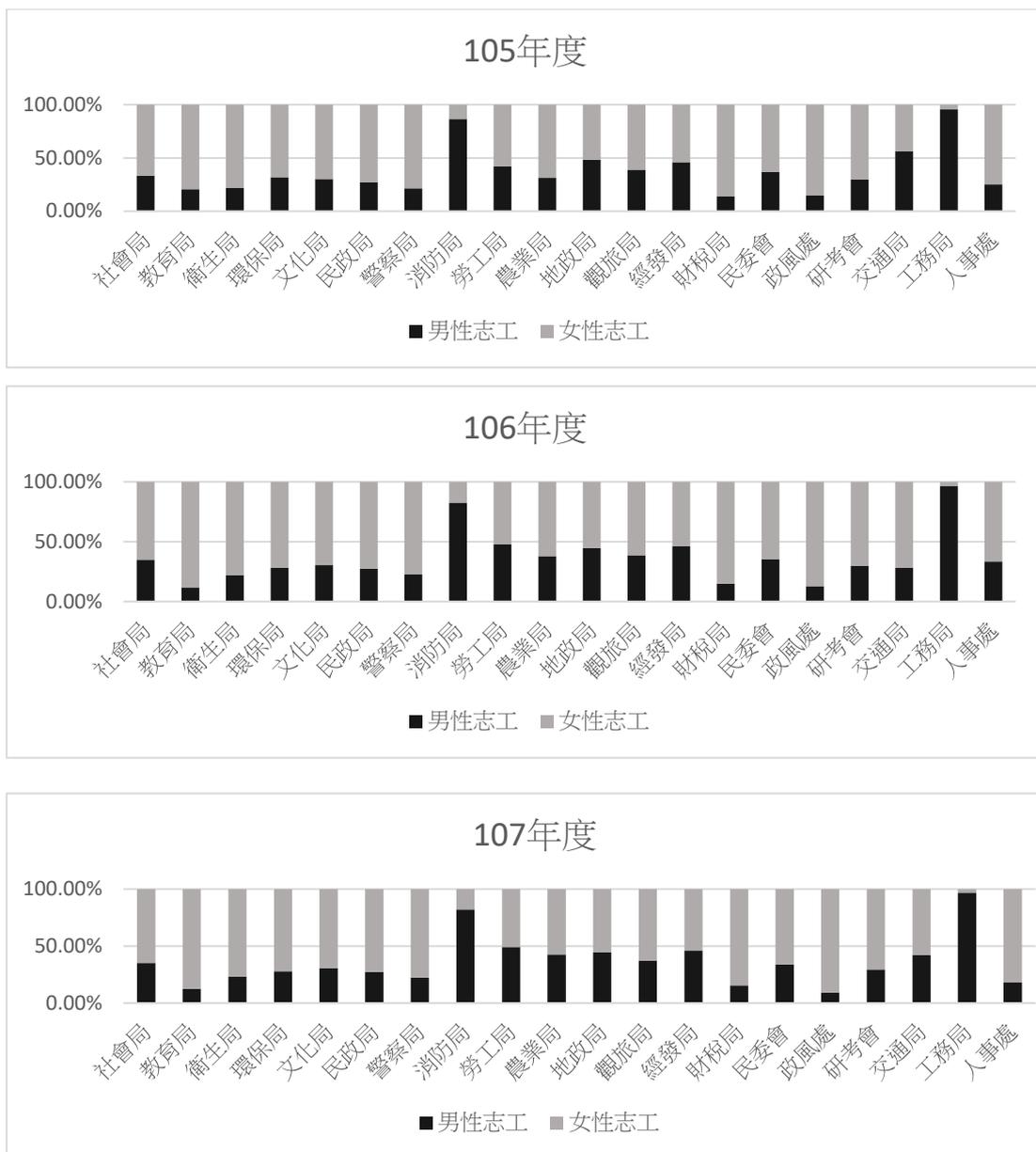
資料來源:105 年至 107 年臺南市推展志願服務志工人數及服務成果統計報表

表八:105 年至 107 年性別志工人數比率-依服務類別(各局處)分

單位:百分比

	105 年		106 年		107 年	
	男	女	男	女	男	女
社會局	33.15	66.85	34.90	65.10	35.16	64.84
教育局	20.47	79.53	11.58	88.42	12.65	87.35
衛生局	21.69	78.31	22.17	77.83	23.43	76.57
環保局	31.81	68.19	28.10	71.90	27.87	72.13
文化局	30.19	69.81	30.45	69.55	30.64	69.36
民政局	27.15	72.85	27.29	72.71	27.20	72.80
警察局	21.53	78.47	22.64	77.36	22.22	77.78
消防局	<b>86.67</b>	<b>13.33</b>	<b>82.64</b>	<b>17.36</b>	<b>82.16</b>	<b>17.84</b>
勞工局	42.01	57.99	47.58	52.42	49.15	50.85
農業局	31.25	68.75	37.79	62.21	42.57	57.43
地政局	48.23	51.77	44.73	55.27	43.92	56.08
觀旅局	37.96	62.04	38.67	61.33	37.34	62.66
經發局	45.98	54.02	46.24	53.76	45.91	54.09
財稅局	13.89	86.11	14.86	85.14	15.38	84.62
民委會	36.92	63.08	35.29	64.71	36.62	63.38
政風處	14.55	85.45	12.90	87.10	9.23	90.77
研考會	29.79	70.21	30.00	70.00	29.41	70.59
交通局	56.52	43.48	28.00	72.00	42.31	57.69
工務局	<b>95.65</b>	<b>4.35</b>	<b>96.55</b>	<b>3.45</b>	<b>96.88</b>	<b>3.12</b>
人事處	25.00	75.00	33.33	66.37	18.18	81.82

資料來源:105 年至 107 年臺南市推展志願服務志工人數及服務成果統計報表



圖十:105 至 107 年志工性別與服務類別(各局處)比率

## 二、志工年齡與服務類別(各局處)分析

106 至 107 年依服務類別(各局處)的年齡分析，多數志工年齡層仍以 30-64 歲為主力，社會局、環保局、財稅局、研考會則以 65 歲以上志工為主，為達到在地服務，設置社區照顧觀據點招募高齡志工及里辦公室成立環保志工，服務內容及地點較符合高齡者需求；另交通局近年結合大專院校辦理公車秘

密客(隨車稽查)方案，所以志工年齡層多落於 18-29 歲(詳表九及表十)。

表九:106 年志工年齡與服務類別(各局處)人數

單位:人

	未滿 12 歲	12-17 歲	18-29 歲	30-49 歲	50-54 歲	55-64 歲	65 歲以上	小計
社會局	84	1,270	3,119	6,439	2,458	4,114	<b>7,493</b>	24,977
教育局	22	150	475	<b>5,444</b>	2,189	2,039	966	11,285
衛生局	9	120	306	840	879	<b>2,338</b>	1,899	6,391
環保局	20	91	93	310	346	1,606	<b>2,971</b>	5,437
文化局	0	0	114	266	912	<b>1,279</b>	296	2,867
民政局	1	4	32	156	314	<b>764</b>	763	2,034
警察局	0	0	29	196	219	<b>509</b>	235	1,188
消防局	0	0	12	170	115	<b>186</b>	1	484
勞工局	0	0	21	72	87	<b>159</b>	54	393
農業局	1	4	26	<b>75</b>	16	32	18	172
地政局	0	0	3	15	14	<b>62</b>	58	152
觀旅局	0	21	<b>56</b>	40	7	16	10	150
經發局	0	0	3	<b>35</b>	21	31	3	93
財稅局	0	0	0	1	5	27	<b>41</b>	74
民委會	0	0	0	5	5	<b>30</b>	28	68
政風處	0	0	0	4	6	<b>38</b>	14	62
研考會	0	0	0	1	5	9	<b>35</b>	50
交通局	0	8	<b>12</b>	2	1	1	1	25
工務局	0	0	2	<b>16</b>	10	19	11	58
人事處	0	0	0	1	2	<b>5</b>	1	9
總計	137	1,668	4,303	14,088	7,611	13,264	14,898	55,969

資料來源:105 年至 107 年臺南市推展志願服務志工人數及服務成果統計報表

表十：107 年志工年齡與服務類別(各局處)人數

單位：人

	未滿 12 歲	12-17 歲	18-29 歲	30-49 歲	50-54 歲	55-64 歲	65 歲以上	小計
社會局	87	1,284	3,353	6,499	2,705	4,554	<b>7,744</b>	26,226
教育局	13	4	179	5,151	2,312	<b>2,330</b>	1,013	11,002
衛生局	3	304	334	849	874	<b>2,457</b>	2,141	6,962
環保局	17	90	96	293	337	1,664	<b>3,297</b>	5,794
文化局	0	0	114	266	918	<b>1,354</b>	396	3,048
民政局	0	3	30	140	311	718	<b>772</b>	1,974
警察局	0	0	18	187	197	<b>553</b>	305	1,260
消防局	0	0	14	169	121	<b>203</b>	3	510
勞工局	0	0	15	75	68	<b>165</b>	90	413
農業局	0	0	36	<b>88</b>	14	40	22	202
地政局	0	0	4	7	13	<b>64</b>	60	148
觀旅局	0	19	28	<b>57</b>	9	35	10	158
經發局	0	0	2	37	17	<b>39</b>	3	98
財稅局	0	0	0	2	5	28	<b>43</b>	78
民委會	0	0	0	5	5	25	<b>36</b>	71
政風處	0	0	1	3	6	<b>35</b>	20	65
研考會	0	0	0	1	4	7	<b>39</b>	51
交通局	0	7	<b>13</b>	2	2	0	2	26
工務局	0	0	0	21	8	<b>24</b>	11	64
人事處	0	0	0	1	2	<b>7</b>	1	11
總計	120	1,713	4,237	13,853	7,928	14,302	16,008	58,161

資料來源：105 年至 107 年臺南市推展志願服務志工人數及服務成果統計報表

### 三、各服務類別(局處)志工領有志願服務紀錄冊分析

依據志願服務法規定，領有志願服務紀錄冊才能登錄服務時數，以保障志工權利，之後才能申請志願服務榮譽卡及各項獎勵，由領冊比率來看僅有環境保護局、財政稅務局及人事處為100%，其它局處則未全部領冊（詳表十一），應探討未領冊原因是因課程辦理不足，導致領有志願服務紀錄冊偏低，或是志工年齡層問題，影響到領有志願服務紀錄冊意願，建議未來可作臺南市全面性志願服務盤點調查參考。

表十一：106年至107年各局處領有志願服務紀錄冊比率

單位：百分比

	106年	107年
社會局	81.49	81.09
教育局	68.60	73.93
衛生局	77.49	73.74
環保局	100	100
文化局	84.58	83.83
民政局	73.59	81.41
警察局	93.18	81.90
消防局	100	99.61
勞工局	75.06	81.11
農業局	40.69	41.58
地政局	77.63	83.11
觀旅局	38.00	64.56
經發局	38.71	61.22
財稅局	100	100
民委會	95.59	92.96

政風處	40.32	61.54
研考會	84.00	84.31
交通局	12.00	65.38
工務局	31.03	79.03
人事處	100	100

資料來源:105 年至 107 年臺南市推展志願服務志工人數及服務成果統計報表

## 肆、結論與建議

從本次分析發現，女性參與志願服務比男性高，如何使志工人數性別平衡發展，也是未來志願服務規劃之一；透過年齡、職業別、服務類別等數據，擬訂志願服務重要推動策略如下：

一、開發高齡志願服務機會：隨著人口老化，社福機構與醫療機構在志工人力活化方面仍有開發空間，中高齡與高齡者志工人力開拓也是國際間關注的議題，招募學生、社區人士、企業員工等都可以加入銀髮志願服務工作團隊，開發老年志工資源，鼓勵健康長者參與投入志願服務工作。

二、隨區域特性規劃與發展地方特色志願服務：持續推動「社區照顧關懷據點」以落實社區化初級預防照護服務為目標，強化專業技術資源挹注並透過評鑑、訓練、獎勵等方式鼓勵民間團體發展符合區域特性的創新性服務。另外協助志願服務團體了解社區需求，建立志工組織及督導體系，並且連結社

區資源讓既有的資源運用在社區服務上，讓服務推動更為順暢。

三、精進多元志工人力，質量俱增：持續輔導社會局及各目的事業主管機關所轄志工隊健全發展，積極辦理宣導，鼓勵民眾踴躍投入志願服務，加強臺南市志願服務推廣中心及網站媒合功能，提升媒合率；考量未來被服務之長者增加，為提升志工知能，辦理性別教育訓練外，也增加實務演練課程，可讓志工思考使用者所需要協助的服務內容(如協助行動不便者有陪同上廁所的需求考量)。

四、建構及強化志願服務相關媒介機構：培植地方性、區域性的志願服務機構，整合政府及民間資源，目前委託民間單位承接「臺南市志願服務推廣中心」，提供一個整合性的志工服務窗口，整合區域志工需求與資源，讓有意願擔任志工之民眾可以輕鬆找到需要的資料。

## 伍、參考資料

105年至107年臺南市推展志願服務志工人數及服務成果統計報表。