

NALC

志工活動（人力時間銀行）

協調者 指導手冊



1994年 4月20日 制定

2006年 11月15日 改訂

特定非営利活動法人

NIPPON • ACTIVE LIFE • CLUB

## 前言

NIPPON • ACTIVE LIFE • CLUB (NALC) 志工是以建立豐富人生為目標

將主旨以及志向相同的人聚集起來成立社團，即是，這些人得以活動的場所。重要的是，這是社團會員的每一個人都能夠充分豐富活動的場所。不僅是進行活動，同時也能成為互相幫助彼此豐富地生存下去的組織。參加志工活動者，都是想讓人生能夠更豐富的人，而將這些想要從事志工的人聚集在一起，這就是NALC。

透過志工活動，個人能夠建造豐富的人生，這些想法以及行動是一個非常自然的開始。進行活動的同時，能夠結交朋友、學習、獲得技藝、健康、解決自我困擾的問題，這些都是非常自然的感受。事實上，從抱持著貧困情緒的人身上，就只能靠貧乏的活動生活下去。這對於沒有仔細思考就想為對方提供豐富生活的場所、不知生活豐富性的人而言，是難以做到的。或許這也是『富足時代』的活動中最困難的一面。

首先，自己要體會豐富性的滋味，當這種滋味也務必想分享出去讓人知道時，真正的活動就開始了。

生存價值、工作價值，是由行動而帶來價值的。  
光只是等待，絕對不是生存之道。  
由行動而產生的生存價值、工作價值，能夠帶來真正的幸福感。

## 志工應有的心理準備 8 項目

- (1) 只要努力付出，就能從對方身上獲得喜悅。這種喜悅會成爲自我喜悅、也和人生的充實感有關。因此，志工要爲自己而付出。
- (2) 不是以付出的心情，而是以獲得收穫的感恩之心去竭盡全力。
- (3) 要時常站在對方的立場而去盡力。
- (4) 需準時赴約，約定好的工作也需盡力負責完成。
- (5) 務必要保守對方的隱私。
- (6) 持續將會成爲一股力量。無須勉強，做自己做得到的事情、在做得到的時間裡，量力而爲，快樂地完成。
- (7) 爲了不要造成對方的困擾，也需要確實維持自己的健康。
- (8) 志工並不特別、是一般而普通的。因此，並非特定專家或有錢人的樂捐布施，任何人都能輕易加入志工行列。

## 目次

前言	1
何謂以建立豐富人生為目標的 NALC 志工	1
志工應有的心理準備 8 項目	2
第 1 章 協調者	4
1 NALC 的協調者	4
2 協調者的角色責任	4
3 推展協調者業務時	5
4 協調者心得	6
第 2 章 志工活動(人力時間銀行)的營運	7
1 推展志工業務的營運步驟	7
2 志工活動(人力時間銀行)的營運步驟	8
步驟 0 準備(登錄)	8
步驟 1 詢問、利用接待	9
步驟 2 協調	10
步驟 3 實施的決定	11
步驟 4 初次同行訪問	12
步驟 5 提供委託與利用通知	13
步驟 6 志工提供活動	14
步驟 7 登錄、統計、報告	15
步驟 8 營運捐贈金的明細與委託匯款	16
步驟 9 人力時間銀行帳本、手冊	17
步驟 10 反省、檢討	18
3 志工活動的相關事務處理	19

## 第 1 章 協調者

### 1 NALC 的協調者

(1) 一般而言，協調者是指「為了將社會需求透過社會資源和人的組織化來達成所需目的，而進行調整聯絡的人」。

(2) NALC 的協調者活動，是能夠影響「志工的利用以及提供」的非常重要的工作。當有眾多會員參加「互助」活動時，志工提供的內容當然也會多樣化。因此，協調活動是沒有任何因循標準可言的。

(3) 會員進行利用以及提供時，利用志工的會員（利用者）與提供志工的會員（提供者）必須心意相通、相互欣喜，建築在“幫助人”與“被幫助”的關係上。這就是協調者的角色責任。為使之以身為會員為榮，重視利用者與提供者的心情來進行協調，可說是最基本的任務。

### 2 協調者的角色責任

#### (1) 確實掌握利用者的要求與希望

對於在何種情況下、需要做何種支援，都要清楚地掌握，並檢討能力所及的支援方法。難以判斷時，請與營運委員商量，切勿獨斷而行。

#### (2) 申請利用時，絕對不可掛斷電話

必須在進行訪問、把握現狀之後加以判斷。當據點無法提供援助時，請介紹行政單位、民間福利機構、志工團體（收費、免費）等援助單位。因此，平常就必須調查社會資源（後述）。將此結合成為“套裝服務”，為委託志工服務者提供援助。

#### (3) 選擇提供者（仲介）—符合需求者—

對於志工的委託，該選擇具有何種程度技術的人、什麼樣性格的人、什麼能力的人比較好？需仔細判斷，選擇並派遣能夠因應委託事項的人。

#### (4) 因應會員的洽詢

因應想參加活動者的體力、能力、技術、活動可能時間帶等的洽詢，或是獎勵各種講座的參與聽講，對於會員能在適當領域中進行參與活動而給予獎勵。

### (5) 針對非會員

「會員互助」。清楚告知志工的援助是「入會為條件」。說明 NALC 的旨趣、獲得贊同、使其入會。再加上要站在利用者的立場，確實且親切地說明其提供的內容。特別是越難以傳達的事項越要詳細傳達，努力避免雙方產生誤會。

## 3 推展協調者業務時

### (1) 熟知會員

能夠熟知會員的人，最適合當協調者。

經常檢討『志工提供以及利用登錄票』事項。在每年定期總會時，對據點的所有會員提出『志工提供以及利用登錄票』（標準樣式Ⅲ-5）並整理（活動覽表等），對於因應所需將會方便許多。

### (2) 關懷公共服務

將協調者的角色責任以及心理準備與服務活動相結合，為了利用者一人，將多數的公共服務（照護保險）和民間志工團體（互助團體等）做服務性的結合，提供所需援助。

### (3) 熟知社會資源

熟知下列所謂的社會資源項目，也是非常重要的。

- ①公共服務；照護保險、日常服務、日常照顧、短期居留等、
- ②地理；據點辦公室的位置、道路交通機構、鄰近的地理、社會設施、醫院、
- ③時間；預定、期間、日期、行程、
- ④人才；能夠動員的人才、全國網絡、
- ⑤資訊方法；資訊收集、傳達方式、經過紀錄、鄰居、醫生、
- ⑥確保安全；事故發生前的對策、志工保險、活動保險、
- ⑦教育方法；培育家事照護者的實習課程、其他各種學習課程等、

### (4) 站在利用者的立場

「組成多樣性的個別服務」。

## 4 協調者心得

### (1) 初次必須隨同提供者進行訪問

－ 容易因為小事情而發生問題－

### (2) 告知會員不可進行協調者決定以外的事情

－ 在提供者遵守規定之下，活動才能繼續－

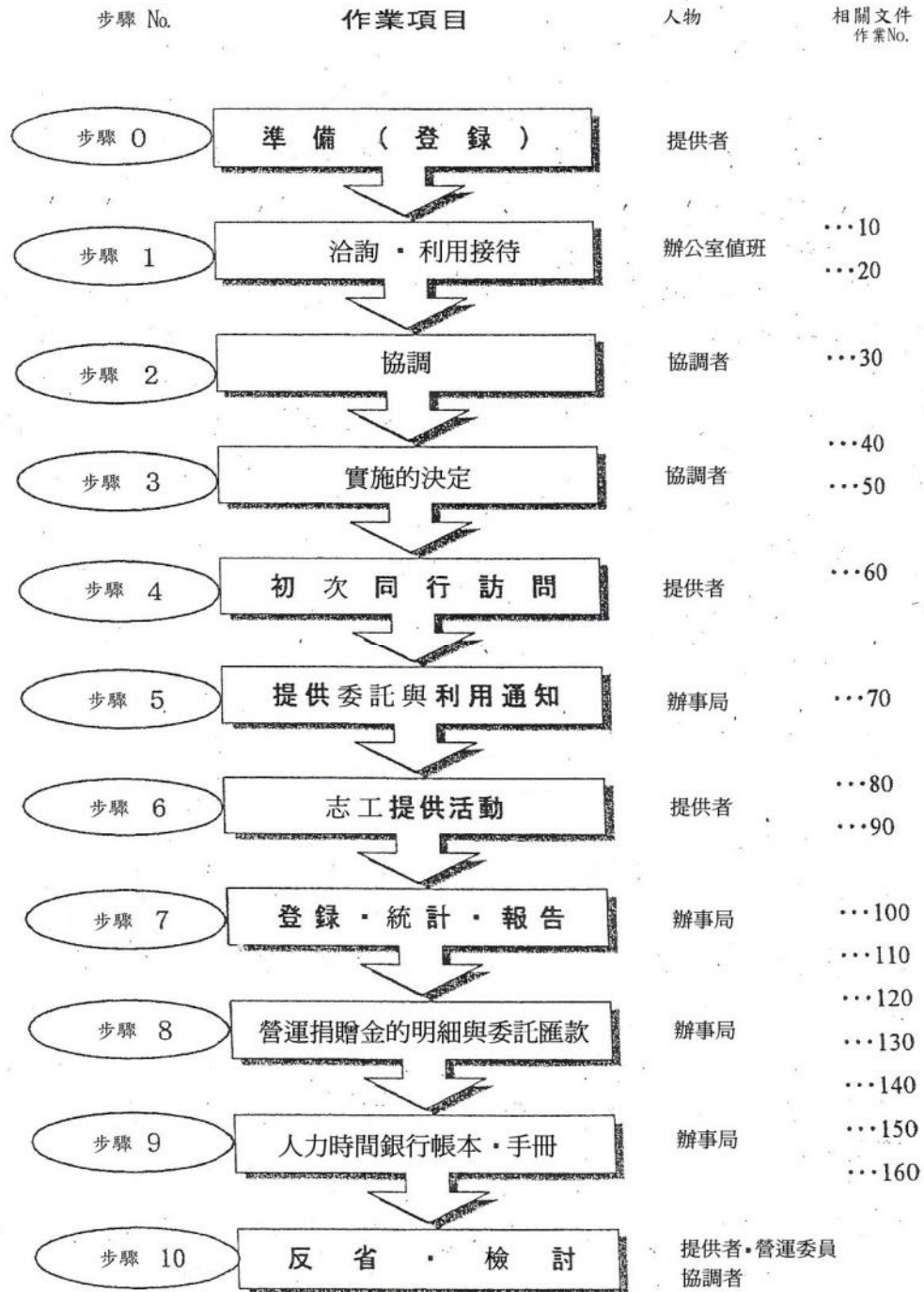
- (3) 與活動提供者的緊急聯絡有無問題？
  - 請思考當狀況發生時能夠立即處理的兩階段聯絡方法 -
- (4) 在據點定期會議中檢討案例
  - 對今後的活動會有很大的幫助 -

協調者是  
提供者，利用者雙方的  
接受陳請處，志工活動的潤滑油  
最少需要每個月一次的協調

## 第 2 章 志工活動（人力時間銀行）的營運

### 1 推展志工業務的營運步驟





## 2 志工活動（人力時間銀行）的營運步驟

### 步驟0 準備（登錄）

人物；提供者、協調者

地點：辦事處

#### （1）志工活動登錄

①藉由『志工提供以及利用登錄票』（以下稱爲『登錄票』）進行志工可能會負責的內容、星期、時間帶等的登錄。

#### （2）一覽表的製成

整理各提供者所登錄的『登錄票』、

①志工內容別

②可能活動的星期、時間帶別

③地區別

等製作於一覽表，提供志工提供者查詢。

#### （3）更新

①要求新入會者提出『登錄票』。

②要求所有的會員每年提出一次『登錄票』並更新。

#### 【相關文件】

- 「志工提供以及利用登錄票」[標準樣式Ⅲ-5]
- 「志工提供以及利用登錄一覽表」[樣式 不拘]

## 步驟1 接洽

人物：辦公室值班者、協調者

地點：辦事處

### (1) 志工委託以及電話洽詢

- ①在電話裡取得概略資訊。
- ②接受洽詢時需溫和地應對，一邊擔任傾聽者的角色、一邊正確地掌握正確資訊。
- ③整體掌握利用者資訊，同時掌握真正的需求。
- ④確認其為會員或非會員。

### (2) 引導

- ①既使覺得是志工做不來的事情，也需與營運委員商量，切務自行判斷。當有難以自行判斷的情況時，先聽取案件之後擱置，與協調者和辦事處、營運委員商量，之後再針對問題回答。另外，也可考慮將其介紹至他處。
- ②將委託內容記載於『資訊卡- 利用關係』之中，並聯絡協調者。
- ③不限於電話的洽詢，如有志工委託項目，也可透過『資訊卡- 利用關係』與協調者聯絡。
- ④依據洽詢內容而以書類文件方式回答。
- ⑤將已洽詢過的紀錄記載於『志工利用洽詢簿』之中。

#### 【相關文件・帳票】

- 「資訊卡- 利用關係」[參考樣式 I -1]
- 「志工利用洽詢簿」[參考樣式 I -2]
- 「有關NALC的志工利用」[參考樣式 I -3]
- 筆記

## 步驟 2 協調

人物；協調者

地點：利用者住家

註：面試的對象為利用者與被提供者；利用者與被提供者不限於同一人。

### (1) 訪問、面試

- ①面試時，盡量早點出門。（在電話中決定訪問日期）
- ②詢問志工內容、希望、條件等。  
根據『協調紀錄』的項目，記入洽詢利用內容等。並依照內容的不同而利用『利用者檢查表附錄 1、附錄 2』。（調整志工內容）
- ③檢討是否能夠利用公共服務。（調查其他的援助者）
- ④正確地傳達並使其理解有關居民互助團體「做得到」與「做不到」的事項。
- ⑤依照內容的不同，可將問題另行商量再回答。

### (2) 志工利用申請

在『志工利用申請書』中提出申請。

- ①確認志工內容。
- ②在同意書中用印。
- ③填寫緊急聯絡人。
- ④將影本交給利用者。（也可擇日再交付）
- ⑤將『志工利用申請書』帶回，向辦事處提出申請。

### (3) 製作協調紀錄

- ①製作『協調紀錄』，向事務處提出。
- ②根據『協調紀錄』的提出，而給予人力時間預付點數 1 點。
- ③持有『協調紀錄』的（影本）。

註：志工服務開始之後，以志工內容、條件等的變更為準，而協調時則以此步驟為準。

#### 【相關文件・帳票】

- 「協調紀錄」[標準樣式 I -4]
- 「利用者檢查表」[協調紀錄/附錄 1][參考樣式 I -4 附錄 1]
- 「利用者檢查表」[協調紀錄/附錄 2][參考樣式 I -4 附錄 2]
- 「志工利用申請書」[標準樣式 I -5]

### 步驟 3 實施的決定

人物；辦公室值班者、協調者

地點：辦事處

(1) 決定志工服務實施的可能性。

- ①依照內容的不同，由兩人以上的營運委員等進行判斷。
- ②正確地傳達並使其理解有關居民互助團體「做得到」與「做不到」的事項。
- ③如有無法援助的內容，即加以婉拒。

(2) 活動計畫的製成

- ①建立符合需求的計畫。
- ②包含緊急時的交代重要因素，繼續利用志工時，將編制小組、由相關人員擔任。
- ③目標是期許能提昇自立與生活品質。

(3) 提供者的選擇與可否參與活動的判斷【折衝】

根據『志工提供利用登錄票（一覽表）』等，將提供者的適當性加入考量。

- ①參考過去實績、紀錄等。（不偏好特定人士）
- ②也需注意利用者與提供者住家的遠近。
- ③與候補的提供者取得聯絡，獲得參加活動的承諾。

萬一這次無法當提供者，請告知下次可擔任提供者。特別是第一次體驗者，直到真正擔任提供者為止，都會抱持強烈的希望。

(4) 決定（內定）

- ①決定提供者之後，向利用者傳達內容、取得確認。也需聯絡辦事處。
- ②確認提供者加入『志工保險』。  
未加入時，需趕緊辦理加入手續，加入後才開始提供服務。
- ③將決定事項記載於『協調紀錄』。

#### 【相關文件・帳票】

- 「協調紀錄」[標準樣式 I -4]
- 「志工提供以及利用登錄票」[標準樣式 III -5]
- 志工保險相關文件

#### 步驟 4 初次同行訪問

人物：協調者、提供者

地點：利用者（被提供者）住家

##### （1）志工的確認

- ①利用者（被提供者）、提供者、協調者需確認志工服務內容。
- ②再次確認志工服務的日期、星期、時間。
- ③有關利用者的”營運捐贈金額的捐贈事項”也應先行取得了解。

##### （2）需不需要通知

- ①此時，將根據『有關 NALC 的志工利用』的每一項目進行說明，預防誤會。
- ②繼續進行活動時，需確認是否需要每次都通知（包含方法）。

##### （3）提供者的決定

- ①同行訪問介紹後，如果利用者或提供者有任何一方提出異議，無須勉強，請再次選定提供者。回到步驟 3。
- ②三者（利用者、提供者、協調者）無異議後，即決定。
- ③利用者無法指名特定會員。

##### （4）協調紀錄

- ①將同行日、決定事項記載於『協調紀錄』之中，蓋確認章之後，向辦事處提出。

以此紀錄為基礎，製成『志工利用通知，提供委託，活動報告』書，當成志工活動的憑據。

- ②根據『協調紀錄』的提出，而給予時間人力預付點數 1 點。

##### 【相關文件、帳票】

- 有關「NALC 的志工利用」[參考樣式 I -3]
- 「協調紀錄」[標準樣式 I -4]
- 「志工利用通知，提供委託，活動報告」[標準樣式 I -6]

## 步驟 5 志工的委託與通知

人物；辦事處、協調者

地點：辦事處

### (1) 志工提供委託

- ①活動開始前，交付『志工利用通知，提供委託，活動報告』給提供者（以郵寄或各種方式），委託其從事志工活動。
- ②活動繼續時，（由辦事處）在每月月底委託下個月的活動。
- ③辦事處留存影本。

### (2) 志工利用通知

- ①有需要的話，將以『志工利用通知，提供委託，活動報告』的影本通知訪問日（提供日）
- 註：爲了進行確認，先決定要不要通知。

### (3) 協調後的處理

- ① 記載於『協調紀錄』的事後處理欄之中，向辦事處提出。

### (4) 活動預定紀錄

- ①辦事處根據『志工利用通知，提供委託，活動報告』的影本，而將利用者、預定活動日、提供者、預定活動時間記載於『☆年☆月度志工利用狀況』之中，由辦公室值班者檢查，並放置於辦公室的固定位置。

#### 【相關文件・帳票】

- 「志工利用通知、提供委託、活動報告」[標準樣式 I -6]
- 『☆年☆月度志工利用狀況』 [標準樣式 I -7]
- 「協調紀錄」[標準樣式 I -4]

## 步驟 6 志工提供活動

人物；提供者

地點：被提供者住家

★可將初次同行訪問與志工活動設定為同時開始。

★請提供者攜帶印章（認印）與會員證。

### （1）被提供者住宅、到達確認的聯絡

☎首先，向被提供者借室內電話，打電話給辦事處，告知「已到達，志工已進入住家」。

### （2）志工活動

①請以「§3.6 志工提供者的心理準備」為依據，提供志工服務。

②不做協調者指示之外的事情。

因為可能會讓其他提供者感到困擾，所以要有心理準備。如有不得已的情況產生時，請事後聯絡協調者，再次進行協調。

### （3）志工活動結束

①活動後，將活動時間等全部記載於『志工利用通知，提供委託，活動報告』之中。

②利用者或被提供者蓋確認章（告知其接受了志工服務的提供）。

----往後營運捐贈金之明細所需 ----

③收取交通費時，別忘了蓋收取印章。

④提供者將聯絡事項紀錄並蓋確認章，向協調者報告有關志工服務上的問題點等，並向辦事處提出。

#### 【相關文件・帳票】

- 「志工利用通知，提供委託，活動報告」[標準樣式 I -6]
- 「有關「NALC 的志工利用」[參考樣式 I -3]



## 步驟 7 登錄、報告

人物；辦事處

地點：辦事處

### 步驟 7 為活動結果的事務處理作業

(1) 活動結果的登錄『☆年☆月度志工利用狀況表』

①根據『志工利用通知，提供委託，活動報告』的提出，而紀錄於『☆年☆月度志工利用狀況表』之中。

②此『☆年☆月度志工利用狀況表』需登記所有關於辦公室值班者、協調者、生活督導建議者、研習會講師等獲得時間人力銀行的賦與認可的事項。

註：「提供」欄之中也包含研習會講師。「事項」欄之中也包含自家辦事處。

③依照下列之【相關文件・帳票】加以紀錄。

註：被賦與人力時間銀行委託時，需具備保證文件。

(2) 活動結果的統計、報告『☆年☆月度營運捐贈金明細、匯款一覽表』

①也將利用者所持有的人力時間預付點數的利用情況加以紀錄。

②將所有賦與的時間人力預付點數、營運捐贈金加以紀錄。(也包含研習會講師、生活督導建議者)

#### 【相關文件・帳票】

- 『☆年☆月度活動狀況表』 [標準樣式 I -8]
- 『☆年☆月度營運捐贈金明細、匯款一覽表』 [標準樣式 II -1]
- 『☆年☆月度志工利用狀況』 [標準樣式 I -7]
- 「協調紀錄」 [標準樣式 I -4]
- 講師研習會紀錄（參加費明細） [標準樣式 I -9]
- 「志工利用通知，提供委託，活動報告」 [標準樣式 I -6]
- 辦公室值班者日誌（紀錄筆記）
- 生活督導建議者活動報告 [本部的聯絡所]

## 步驟 8 營運捐贈金的明細與委託匯款

人物：辦事局

地點：辦事處

援助志工的營運捐贈金的明細通知以及匯款委託業務係根據據點的內容、狀況、環境等，由擔當者直接收領、郵政劃撥制等，由於因據點的不同而異，此步驟 8 為標準的郵政劃撥制的場合。

### (1) 營運捐贈金的明細

- ①每月月底結算，從下個月月初發送明細給利用者。  
附帶『有關志工活動營運捐贈金的委託與交通費』以及『志工利用通知，提供委託，活動報告』的影本。
- ②另外，可將金額、匯款人姓名住址記載於郵局的『匯款處理單』、一同寄出。
- ③由於收據為轉帳資料，將不發行。

### (2) 營運捐贈金的回收

- ①匯款完成之後，郵局將以『匯款處理單』的影本做入賬通知。
- ②每次入賬，都需在『☆年☆月度營運捐贈金明細、匯款一覽表』的”入賬日”欄裡記載入賬日期。

#### 【相關文件・帳票】

- 「志工利用通知，提供委託，活動報告」[標準樣式 I -6]
- 「有關志工活動營運捐贈金的委託與交通費」[標準樣式 II -2]
- 『☆年☆月度營運捐贈金明細・匯款一覽表』[標準樣式 II -1]
- 郵局的『匯款處理單』

## 步驟9 人力時間銀行帳本手冊

人物：辦事處、據點代表

地點：辦事處

以人力時間銀行指導手冊為依據

### (1) 登錄於人力時間銀行帳本中

- ①這是最重要的文件，處理時請特別注意。
- ②將『☆年☆月度活動狀況表』的情況記於『人力時間銀行帳本』之中。請注意轉錄時不可登記錯誤。
- ③在「摘要欄」中登記大分類項目（人力時間銀行指導手冊”志工的詳細內容”）。
- ④由據點代表蓋「確認章」。
- ⑤每月一次，將每次的內容整理（登記）。

### (2) 人力時間銀行手冊的登記

- ①這『人力時間銀行手冊』的紀錄係根據『人力時間銀行帳本』的轉記。請注意轉錄時不可登記錯誤。
- ②因為登記項目與『人力時間銀行帳本』相同，因而根據帳本內容，每次以月合計進行轉錄。
- ③由據點代表蓋「確認章」。
- ④『人力時間銀行手冊』的登記，可在方便與提供者洽談的時機中進行。

#### 【相關文件・帳票】

- 『☆年☆月度活動狀況表』 [標準樣式 I -8]
- 『NALC 人力時間銀行帳本』 [標準樣式 II -3]
- 人力時間銀行

## 步驟 10 檢討會

人物；提供者、協調者、營運委員

地點：會議室

### (1) 案例檢討會

- ①爲了利用者與提供者能維持「良好關係」，使其了解這是組織的後援場合。
- ②這是可將案例客觀檢視的訓練場合
- ③這是大家集思廣益的場合。然而，可能會成爲侵犯隱私的場合，請多加注意。

### (2) 活動需求的發掘

- ①以體驗爲根據，大家一起發掘活動需求並加以實行，這也是有樂趣之處。

#### 【相關文件・帳票】

- 『☆年☆月度活動狀況表』 [標準樣式 I -8]

### 3 志工活動的相關事務處理

爲了讓志工活動順利進行，會員的管理以及最低限度的所需事務處理，是不可欠缺的。希望能透過交代而實施辦事處的營運，無論何時或任何人看到之後都能清楚明瞭。

另外，需進行各據點的共通管理。

#### 【辦事處需具備的資料】

- (1) 會規（定款、細則）、各指導手冊、NALC 會員名簿、全國據點簿
- (2) 各據點的「NALC 據點營運規則」、營運委員名單、事業計畫。
- (3) 入會指引（小手冊）、【範本】人力時間銀行手冊
- (4) 入會申請書
- (5) 贊助會員申請書

#### 【事務管理帳本】

- (1) 據點會員名簿（名簿一覽表）
- (2) 志工活動登錄票
- (3) 『NALC 人力時間銀行帳本』 [標準樣式 II -3]

#### 【事務處理帳票】

- (1) 志工服務開始關係文件  
『人力時間銀行制度；種類相關步驟表』…參照
- (2) 志工服務明細相關文件  
『人力時間銀行制度；種類相關步驟表』…參照

#### 【其他】

- (1) 現金出納帳、入帳傳票、出帳傳票
- (2) 辦公室值班者筆記
- (3) 信封、便條紙、其他事務用品消耗品

#### 【對本部的定例提出文件】

- (1) 人力時間預付點數，奉獻活動點數報告書（標準樣式 II -4）
- (2) 活動據點諸事項變更申請書
- (3) 會員帳本記載事項變更申請書
- (4) 活動據點會計報告
- (5) 活動據點年次總會議案書
- (6) 青少年、中年會員貼紙點數報告書
- (7) 活動據點會報