

衛生福利部 函

地址：115204 臺北市南港區忠孝東路6段
488號

聯絡人：郭玟玟

聯絡電話：(02)8590-6617

傳真：(02)8590-6065

電子郵件：sawwk@mohw.gov.tw



受文者：嘉義縣政府

發文日期：中華民國113年4月18日

發文字號：衛部救字第1131361323號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明二 (A21000000I_1131361323_doc1_Attach1.pdf)

主旨：有關強化宣傳志工申訴管道及資訊公開透明案，請查
照。

說明：

- 一、志願服務法第4條第3項規定：「各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理……。」；同法第7條規定：「志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員。前項志願服務計畫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。志願服務運用者應於運用前，檢具志願服務計畫及立案登記證書影本，送主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備案……。」
- 二、有關立法委員邱志偉國會辦公室關切某民間社福單位之志工服務，請本部加強督導志願服務運用單位，避免志工遭濫用，並宣導志工申訴機制（如附件）。
- 三、請主管機關及各級目的事業主管機關務必依志願服務法相



嘉義縣政府

收文:113/04/18



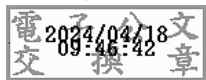
1130098898

有附件

關規定宣達志工相關權利、義務，請所轄志願服務運用單位訂定志工申訴方式及管道，並加強宣導，以提供志工就運用單位志工管理措施表達意見之機會，維護志工權益。

正本：行政院各部會行總處署(中央銀行、中央選舉委員會、公平交易委員會、金融監督管理委員會、國立故宮博物院、國家通訊傳播委員會、衛生福利部除外)、各直轄市及各縣(市)政府

副本：



裝

訂



線

兒盟遭控查核不力致濫用志工 社家署：提醒志工蒐集多元資訊



立委邱志偉今在立院召開記者會指出，兒福聯盟因訪視、查核不確實，導致志工疑似為非弱勢家庭提供免費家教。（邱志偉辦公室提供）

2024/04/11 15:01

〔記者李文馨／台北報導〕兒福聯盟再爆爭議，立委邱志偉今（11）日在立院召開記者會指出，兒福聯盟因訪視、查核不確實，導致志工疑似為非弱勢家庭提供免費家教，呼籲衛福部應徹底稽查兒福聯盟相關機制，避免濫用志工事件再次發生；衛福部社家署回應，社工評估確實有時候會偏重訪視家庭成員，會透過教育訓練提醒社工訪談評估應蒐集多元資訊，了解個案是否符合資格。

邱志偉接獲前兒盟志工投訴，該匿名前志工指出，某次前往北市北投區某大樓提供免費家教，發先該家庭父母自費讓小孩學習鋼琴，卻使用兒盟免費資源替小孩補習，「小孩的琴藝甚佳，學習鋼琴的補習費用也不便宜，家教資源應該用在需要的家庭身上，而非排擠弱勢資源。」；志工更透漏，該名家長還私下向兒盟社工打聽，有無其他免費補助的可申請，事後向社工反應此事，卻遭冷淡回應。

邱志偉質疑，社家署自2017年起針對兒少及家庭社區支持服務方案，近8年來提供地方政府及民間團體超過6億元的補助，且補助金額逐年遞增，今年補助金額更高達1億5千萬，但兒少悲劇卻不斷發生且資源遭濫用，又無足夠的監督機制；他呼籲衛福部主管機關在提供補助的同時，一定要盡到監督的角色，而非錢發下去就不用追蹤。

對於兒盟志工遭濫用，邱志偉向衛福部提出三點訴求：第一，增強學齡兒童到校訪視次數及教育單位交流，確保脆弱家庭案主資格未遭濫用；第二，加強督導用人機關管理，以避免志工遭濫用；第三強化宣傳志工申訴管道、資訊公開透明，盼能透過多方面監督、公開透明的申訴，讓社工及志工的資源能夠妥善分配。

衛福部社家署科長陳昭帆回應，確實有注意到社工在評估家庭狀況上，有時候會偏重訪視家庭成員，若能透過學校、鄰里長的交流，多元了解這個家庭的資訊，將能幫助社工做更正確的評估及判斷，未來將持續透過教育訓練、業務會議向社福中心的社工叮嚀、提醒與引導，往後進行訪視時要蒐集多元資訊。

衛福部社工司科長林雅雯坦言，依照志願服務法，兒福聯盟在辦理志工招募、訓練及輔導，需提報主管機關及目的主管機關備查，志願服務的運用單位也應當指定專人來督導志工，並提供志工申訴的管道，若志工反映無法獲得妥適處理才會向目的主管機關申訴。針對今日記者會訴求，社工司將持續宣導並加強申訴機制。