



# 志工管理數位轉型之實踐： 導入資訊系統邁向ESG永續發展

臺北市立關渡醫院-委託臺北榮民總醫院經營

黃詩陵<sub>1</sub>/社工組、譚育姍<sub>2</sub>/社工組

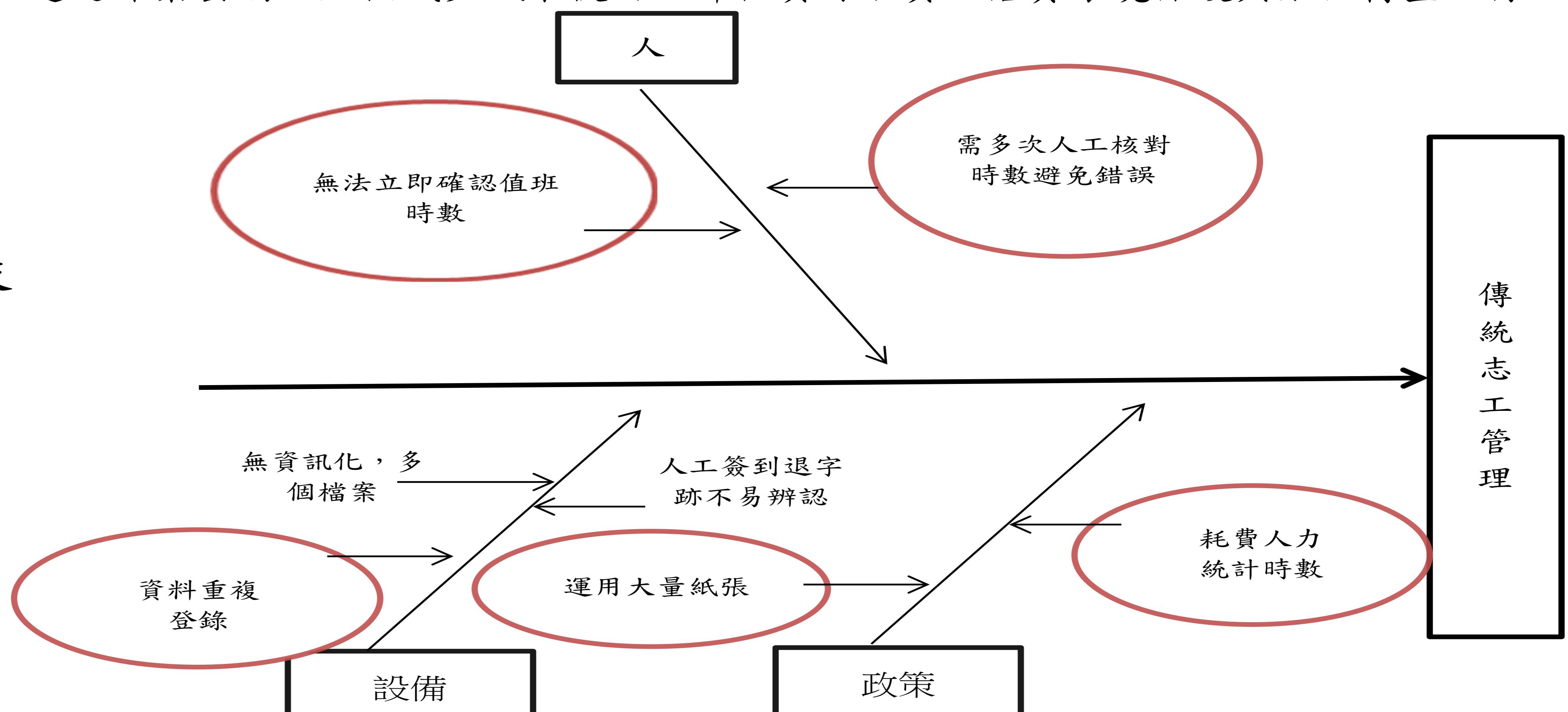
## 前言

本院自民國89年成立志工隊以來，志工人力已由初期的60人逐步增至127人，服務範圍亦由院內延伸至社區。隨著志工服務規模不斷擴大，過去仰賴人工辦理之時數統計、教育訓練紀錄及行政流程，逐漸顯現效率不足與疏漏風險。為提升管理效能，本院於114年3月正式導入「志工資訊化管理系統」，期藉由數位化工具全面優化志工管理流程，不僅提升工作效率，亦確保人事資料之正確性、即時性與完整性。系統導入亦符合ESG永續經營的核心精神，透過作業雲端化大幅減少紙本使用，降低資源浪費，落實環境保護與數位轉型並行之理念，展現責任治理與社會價值的實踐。

## 問題分析改善計畫或方法

問題分析：原有系統受限於功能不足，無法支援更進階的運算與分析，遂多仰賴人工統計。此種作業方式不僅人力需求龐大、耗時費力，亦衍生表單檔案繁雜、內容管理不易等問題，進而導致歷年數據出現不一致或漏填之情形，影響資料正確性與管理效能。

## 改善計畫或方法



### 建構客製化管理系統

- 將資料匯整合併減少重複登錄
- 讓志工可在家查詢服務紀錄

### 提倡ESG全面數位化

- 將紙本簽到退改為數位簽到退。
- 全面數位化減少紙張運用

### 多元教育訓練

- 高齡友善教育訓練
- 提供多元，個別化教學

## 成效

### 一、提升工作效能，減少人工作業負擔：

人工安排班表與查詢志工請假原本每月需耗費約20小時，另行花費約2小時將資料登錄政府志工管理平台，現亦已同步整合，透過系統快速完成，每月可減少約29小時的人工作業時間，顯著提升行政效率。

### 二、ESG全面數位化，減少紙張運用：

過去本單位志工於值勤時，簽到退及請假單皆以紙本作業，每月在簽到退環節需耗費約144張紙張，若全面推動數位化流程，全年即可減少約180張紙張的使用量。

### 三、志工即時性查詢服務時數

傳統志工簽到時數需以人工統計，容易出現誤差，需要等到次月車餐費核定後，志工如今能在值班當天即時確認簽到退紀錄是否正確，若有異常可立即反應與修正，大幅提升行政效率與透明度，並確保志工服務時數的正確性。

### 四、透過教育訓練讓志工熟悉系統提升志工使用滿意度

多元教育訓練讓志工能快速上手，調查結果顯示：有38.8%非常同意、46.9%同意推動數位化措施；整體滿意度方面，43.9%表示非常滿意、44.9%表示滿意。

### 五、志工系統串聯減少重複登錄提升正確性

過往本院檔案系統與志工平台並未相容，志工基本資料、服務時數與教育訓練紀錄，常需重複登錄，運用資訊系統建構與平台串聯，相關資料得以自動整合，大幅減少重複登錄作業，不僅降低錯誤率，也提升行政效率與資料正確性。

## 結論

數位化管理提升了作業效能與正確性，讓管理者能更有效掌握志工隊的運作品質。同時，也鼓勵社區居民走出家門參與志願服務，不僅能減少身心退化，更能投入助人行列。藉由科技輔助與人力結合，志工服務能發揮更大效益。