

國際社會福利協會中華民國總會

辦理「非營利組織募款分配及運用議題研討會」計畫

一、前言：

隨著社會對福利需求的增加，除了政府部門外，非營利組織在社會中的功能，愈來愈重要，它承接了政府和商業所無法處理的社會問題，致力服務貧病弱勢、推展藝術、保護環境。但是，非營利組織卻缺乏有效的管理機制，外界也很難監督。不管在美國或台灣，都不時有非營利組織經營不善，甚至濫用大眾捐款的案例。(非營利組織，天下文化，2000)

在新世代之中，非營利組織應如何改頭換面，才能回應外界的關切？例如非營利組織如何贏得公眾信任？如何與商業結合、與企業聯盟？企業人士參與非營利組織的管理，應如何發揮專業才能？是本研討會關切這個議題的思考起點與探討範疇。

二、會議主旨：

「募款」這個議題對於台灣的非營利組織是十分重要的，在經費無法順利籌措的狀態下，非營利組織很難提供其處理社會問題的角色；但在強調這個議題的同時，往往很多時候忽略了分配及運用的管理。雖然對民間的機構而言，募款是不容易的，但由於一些新聞事件的披露，令身為非營利組織一份子的我們，深深覺得募來款項的分配、運用及責任的部份，是未來非營利組織在運作過程中應該予以關切的部份，故本研討會希望藉由學理的分析及實務經驗上的分享，更進一步的探討這個議題，希望能集思廣益，提出建言，除供給相關機構或政府部門作為參考外，更希望能在未來形成一良好的公私協力建構關係。

三、指導單位：內政部

四、主辦單位：國際社會福利協會中華民國總會

五、承辦單位：財團法人高雄市私立紅十字會育幼中心慈暉園(高雄縣鳳山市瑞光街81號)。

六、協辦單位：高雄市立成功啟智學校

七、贊助單位：中華民國聯合勸募協會、財團法人祥和社會發展文教基金會

八、會議時間：民國94年12月2日(星期五)

九、會議地點：高雄市立成功啟智學校

高雄市前鎮區復興三路3號(復興路與成功路口)，電話(07)3304624

十、參加對象：預計120名，包含

1. 政府相關單位代表
2. 相關福利服務機構負責人或相關主管人員
3. 大學院校社會工作(福利)相關系所教師及學生
4. 工作人員

十一、進行方式：以專題演講、分組討論及綜合座談方式進行。

十二、會議議程：

議程

時間	活動內容	主持人/專題講師
09：00～09：30	報到	1. 高雄市立成功啟智學校 2. 財團法人高雄市私立紅十字會育幼中心慈暉園
09：30～09：50	開幕式	國際社會福利協會中華民國總會白理事長秀雄 致歡迎詞、貴賓致詞(財團法人高雄市私立紅十字會育幼中心慈暉園王董事長啟文；高雄縣、市長)
09：50～10：10	茶敘	財團法人高雄市私立紅十字會育幼中心慈暉園：舞獅、舞蹈、節奏樂表演
10：10～12：10	1. 主持人引言(15分鐘) 2. 專題演講(1人/40分鐘) 3. 實務經驗報告(2人/各20分鐘) 4. 提問討論(20-25分鐘)	1. 白理事長秀雄 2. 待聘 3. 聯合勸募/聯合立人 4. 白理事長秀雄
12：10～13：30	午餐及休息	1. 高雄市立成功啟智學校 2. 財團法人高雄市私立紅十字會育幼中心慈暉園
13：30～15：00	分組討論	A組 主持人：林玲君院長 引言人：勸募協會代表 B組 主持人：劉鉅棟院長 引言人：聯合立人協會代表
15：00～15：20	茶敘	1. 高雄市立成功啟智學校 2. 財團法人高雄市私立紅十字會育幼中心慈暉園
15：20～16：20	分組結論報告與回應 (綜合座談)	白理事長秀雄
16：30～16：40	閉幕式	國際社會福利協會中華民國總會白理事長秀雄 財團法人高雄市私立紅十字會育幼中心慈暉園王董事長啟文 高雄縣、市長

十三、經費預算

經費概算表					
單位：元					
項目	單位	數量	單價	合計	說明
午餐	人	150	200	30,000	含記者
茶點	人×次×元	120	2×60	14,400	
場地費	式	1	5000	5,000	
場地佈置費	式	1	5,000	5,000	紅布條、盆花、路條指引、海報設計、分組討論教室佈置等
講師鐘點費	人/時	6	1,000	6,000	含專題演講實務經驗報告與分組討論等
		1	1,600	1,600	
講師交通費	人	3	5,000	15,000	核實報銷
印刷費	本	150	20	6,000	與會人員研習手冊印製(含記者)
文具用品	式	1	10,000	10,000	印表機碳粉匣、影印紙等文具用品
郵電費	式	1	5,000	5,000	
總計				98,000	

經費來源：國際社會福利協會中華民國總會伍萬元

其餘費用由財團法人高雄市私立紅十字會育幼中心慈暉園支付。

~議 程~

時間	活動內容	主持人/專題講師
09：00~09：30	報到	財團法人高雄市私立紅十字會育幼中心 慈暉園
09：30~09：50	開幕式	1. 國際社會福利協會中華民國總會 -白理事長秀雄 2 財團法人高雄市私立紅十字會 育幼中心慈暉園-王董事長啟文 3. 貴賓致詞 致歡迎詞
09：50~10：10	茶敘	財團法人高雄市私立紅十字會 育幼中心慈暉園 舞獅、舞蹈、節奏樂表演
10：10~12：00	專題演講	主持人：白理事長秀雄 講座：第一兒童發展中心張主任培士
12：00~13：30	午餐及休息	1. 高雄市立成功啟智學校 2. 財團法人高雄市私立紅十字會育幼中心 慈暉園
13：30~14：30	實務經驗報告	聯合勸募協會/聯合立人協會 (每位各 30 分鐘)
14：30~15：10	分組討論	A 組 主持人：劉鉅棟校長 B 組 主持人：林玲君院長
15：10~15：30	茶敘	
15：30~16：10	分組結論報告 與回應 (綜合座談)	白理事長秀雄 社會局長官
16：10~16：20	閉幕式	1. 國際社會福利協會中華民國總會 -白理事長秀雄 2. 財團法人高雄市私立紅十字會育幼中心 慈暉園-王董事長啟文

專題演講

報告人：第一兒童發展中心張培士主任

談非營利組織的挑戰

一、理念的堅持

二、形象的塑造

三、專業的尊重

四、財務的管理

五、與聯合勸募的互動

實務經驗報告

報告人

中華社會福利聯合勸募協會賴金蓮主任

高雄市慈善團體聯合立人協會蔡錦德執行長

投影片 1

台灣NPO資訊化現況與應用
-以中華社會福利聯合勸募協會為例

賴金蓮 研究發展主任
中華社會福利聯合勸募協會
2005.12



投影片 2

中華社會福利聯合勸募協會簡介



投影片 3

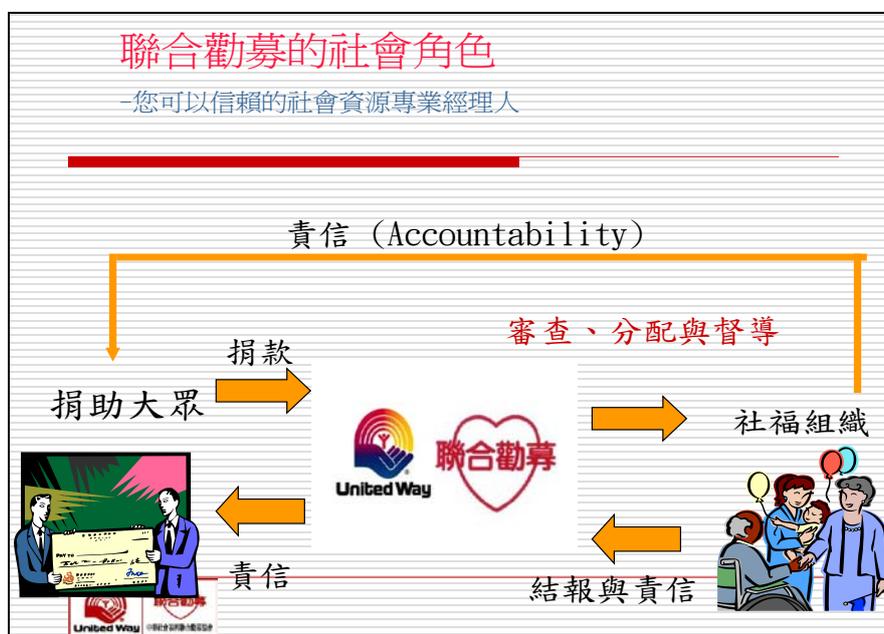
聯合勸募的概念

透過專責募款的機構，有效地集結社會資源，公正合理地分配給社會福利機構，以幫助需要幫助的人。



The slide features the United Way logo and the Chinese text '聯合勸募' (United Way) at the bottom. The main text is enclosed in a grey box.

投影片 4



投影片 5

聯合勸募的功能
-社會資源之專業經理人

- Gifts in Cash (現金捐贈)
☆ 有效募集與分配近 15億善款
- Gifts in Time (志工)
☆ 志工招募-104聯勸志願服務網
- Gifts in Kind (物資捐贈)
☆ 物資捐贈媒合—2002微軟軟體捐贈案
2003趨勢防毒軟體捐贈案
2004 HP 折扣捐贈案



投影片 6

聯合勸募與你、我

成立13年

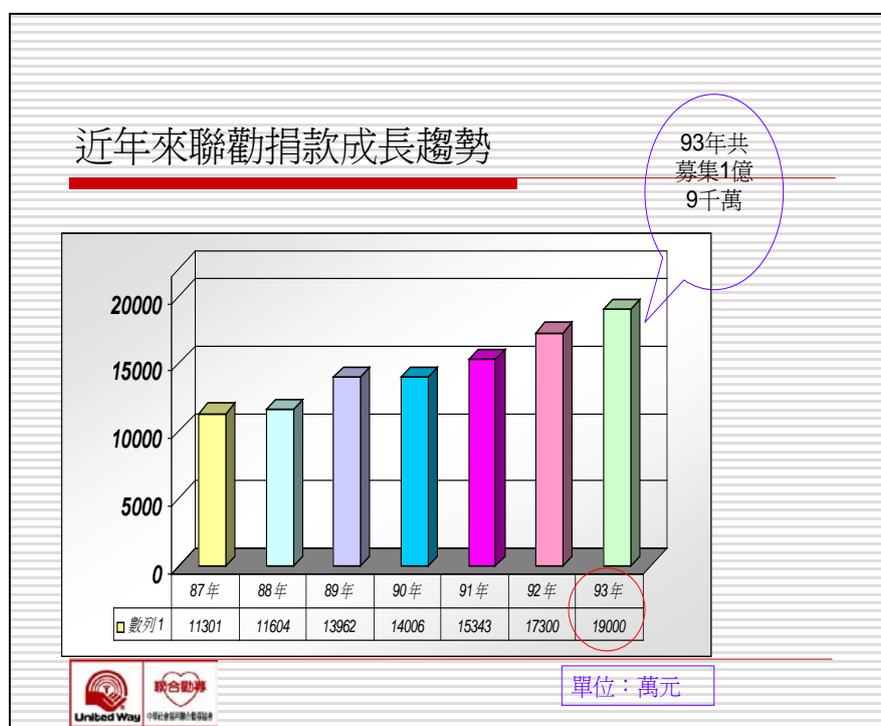
- 募集善款將近15億
- 補助了遍及台灣3587件服務計畫
- 捐款人超過七十八萬人次
- 物資捐贈近4億元



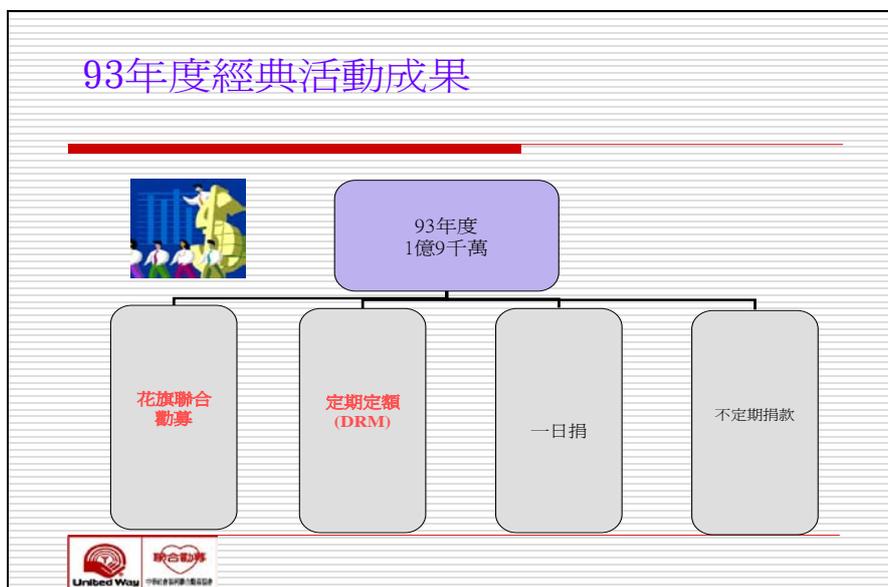
投影片 7



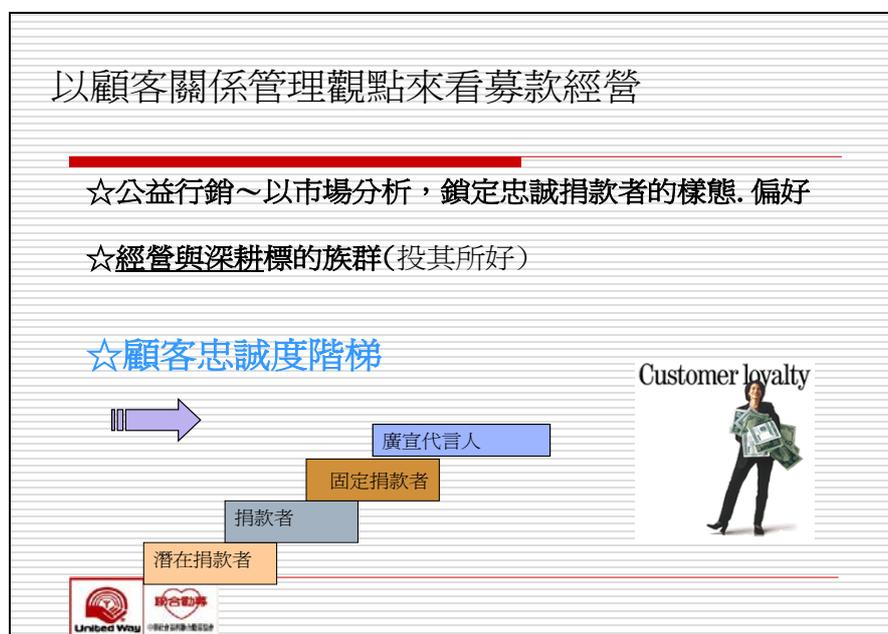
投影片 8



投影片 9



投影片 10



投影片 11

組織資訊化與網路募款

因應網際網路時代的變革與創新



The slide features a white background with a red horizontal line under the title. The text is centered. On the right side, there is a colorful illustration of a laptop with a green banknote emerging from its screen. In the bottom left corner, there are two logos: the United Way logo and the Chinese text '聯合勸募'.

投影片 12

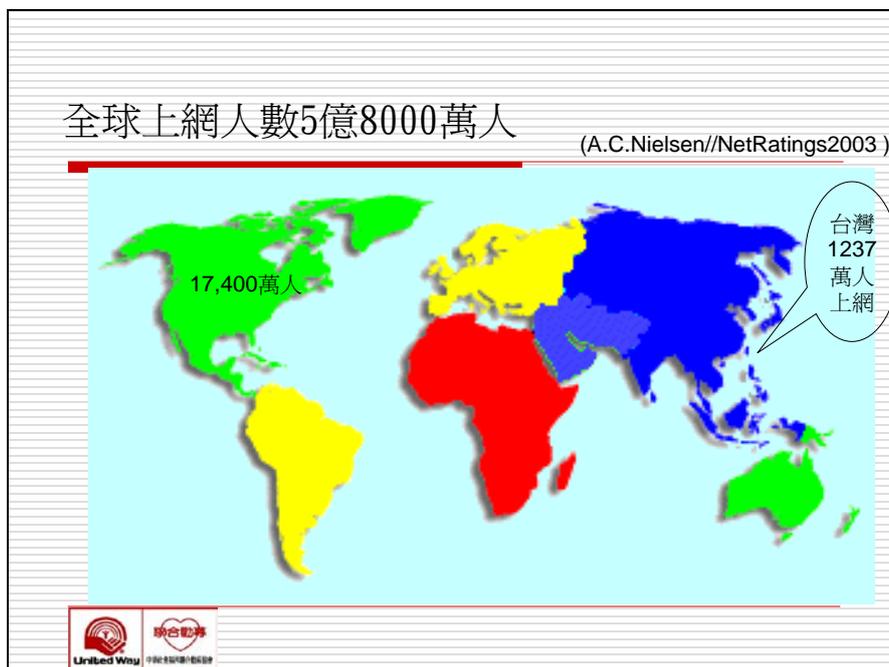
發展NPO資訊化背景

全球E化環境分析

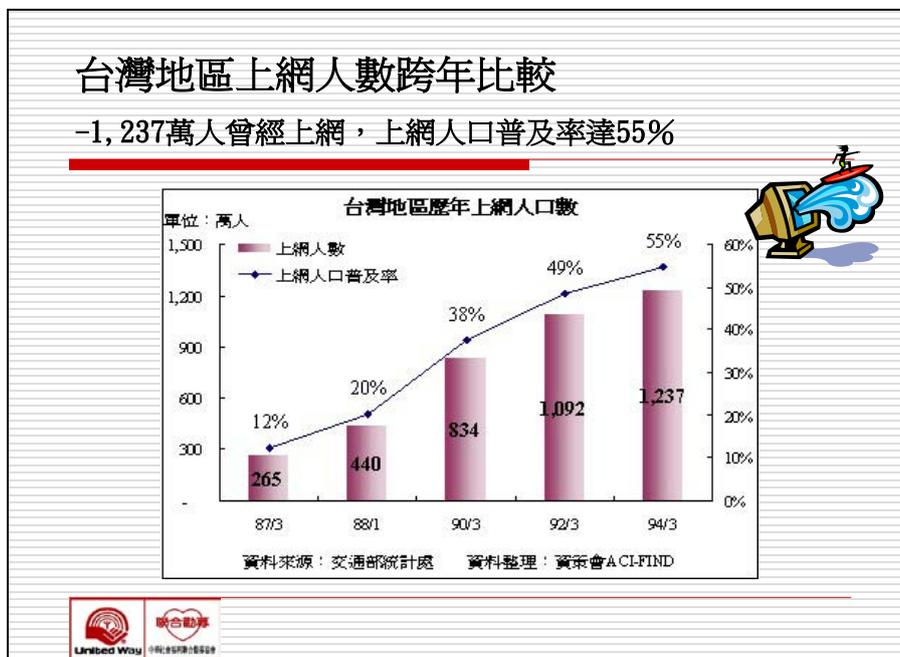


The slide features a white background with a red horizontal line under the title. The text is centered. In the center, there is a cartoon illustration of a person sitting on a globe. In the bottom left corner, there are two logos: the United Way logo and the Chinese text '聯合勸募'.

投影片 13

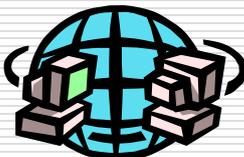


投影片 14



投影片 15

台灣公益團體之資訊化現況



資料來源：聯勸調查 (2005.7)



投影片 16

台灣公益團體 硬體設備

資料來源：聯勸調查 (2005.7)

- 高達99.5%自行具備電腦硬體
- 筆記型電腦: 僅54.2%機構擁有
- 264個受訪組織沒有資訊專員(佔63.6%)
- 僅20.5%編列固定預算以更新電腦硬體設施



投影片 17

台灣公益團體 -網際網路使用

- 高達98.1 %社福團體使用網際網路
- 連線方式：以寬頻連線方式為多
 - ※寬頻（ADSL與CABLE）合計佔92.6%
 - ※採用傳統MODEM（數據機）比率低（2.5%）



投影片 18

台灣公益團體資訊化 -網站經營



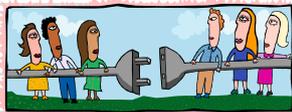
- 已架設網站65.1% (N=270)
 - ↓
 - 自行管理網站居多(77.4%)
- 未來一年內有計劃架設網站的機構佔19% (79個)



投影片 19

資訊化效益

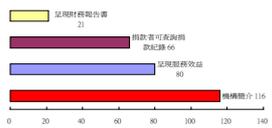
- 第一位「提昇生產力及工作效率」(佔 80.3 %)
- 第二名「有效維護資料」比率佔69%
- 第三名Internet推廣會務及增加曝光率約五成
- 第四名則是檔案歸檔/存查可更簡便，比率佔49.6%



投影片 20

台灣公益團體資訊化 —線上募款與徵信—

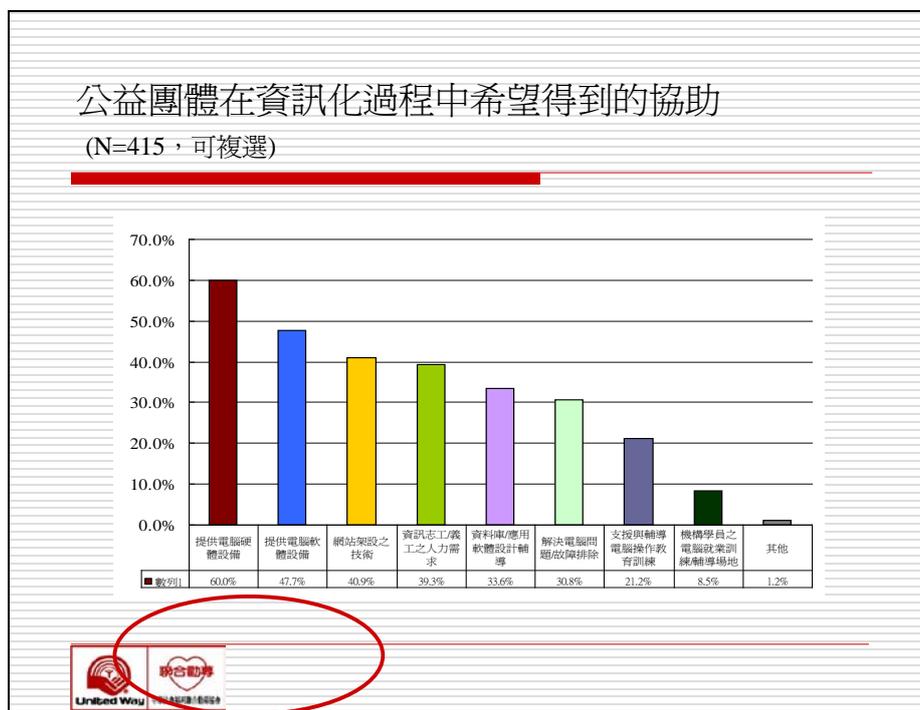
- 共**86**個公益團體經營線上募款
 - ※67個機構可由網站上下載捐款單
 - ※10個機構可使用信用卡線上捐款
- 共**120**個機構提供線上徵信：
網站內容與功能包括—



類別	數量
採用財務報告書	21
捐款者可查詢捐款記錄	69
完成年度徵信	80
機構簡介	114



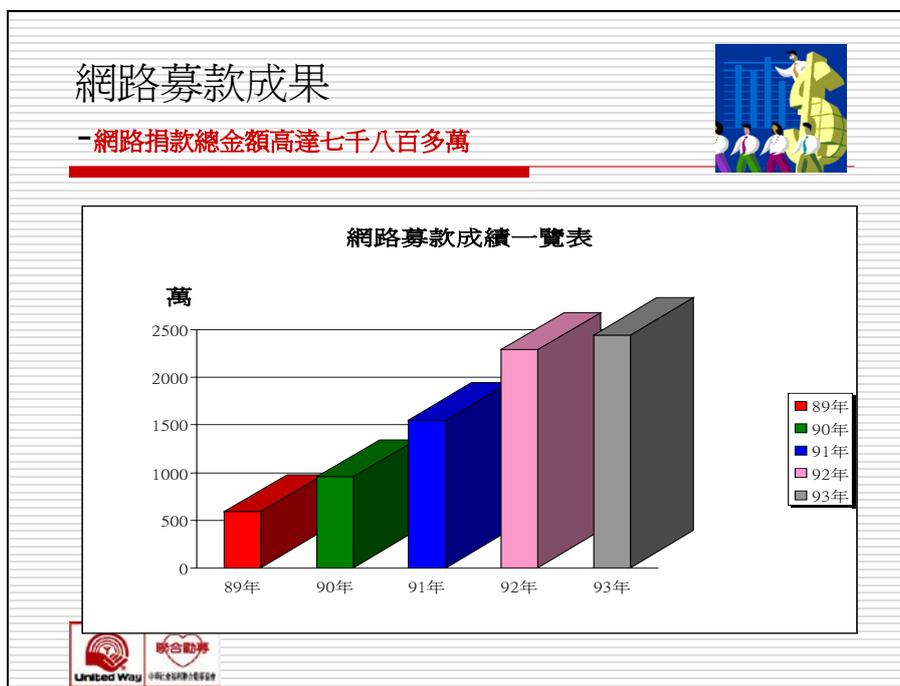
投影片 21



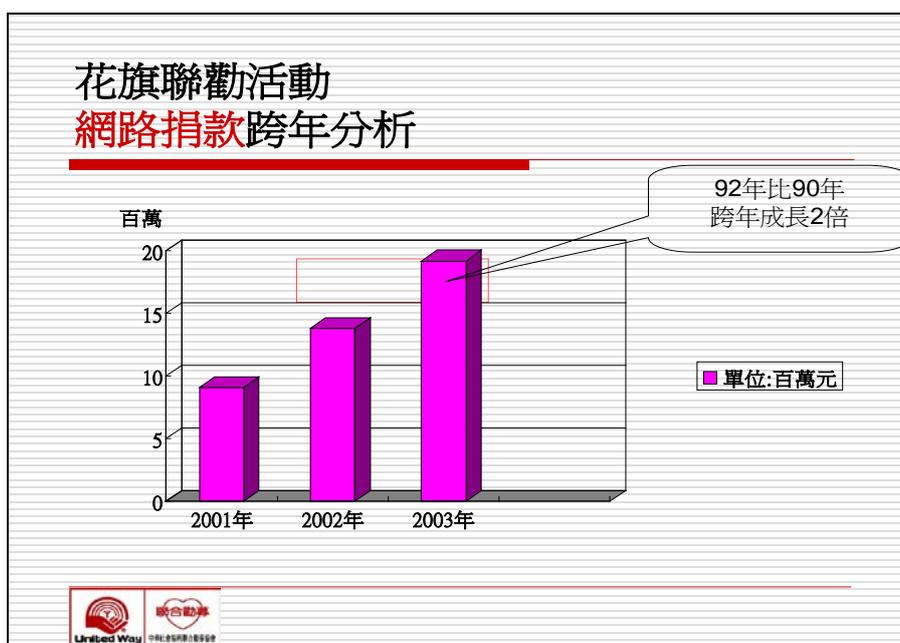
投影片 22



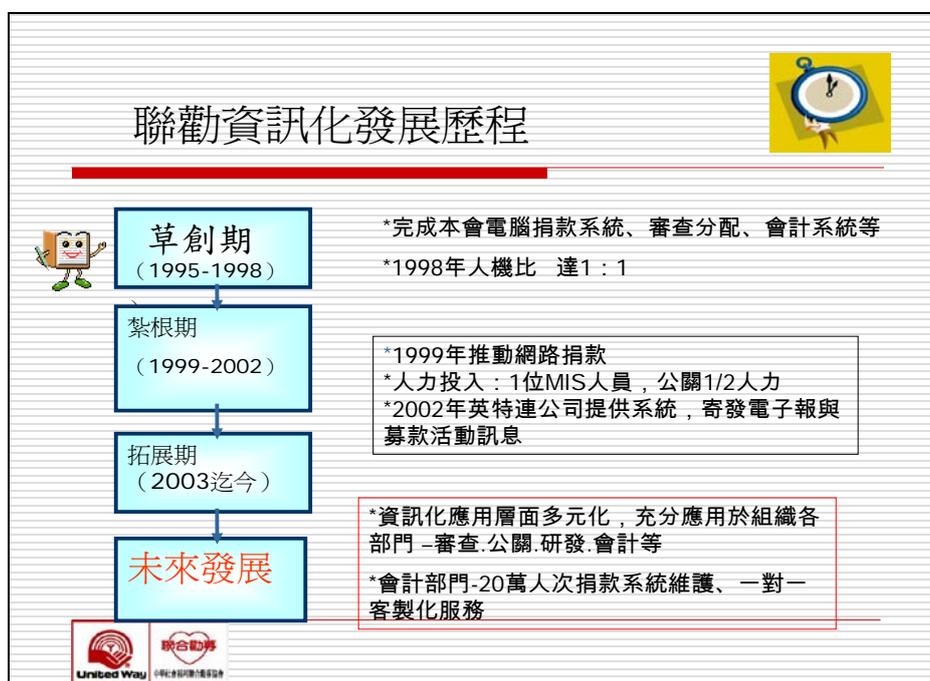
投影片 23



投影片 24



投影片 25



投影片 26

聯勸的發展基礎

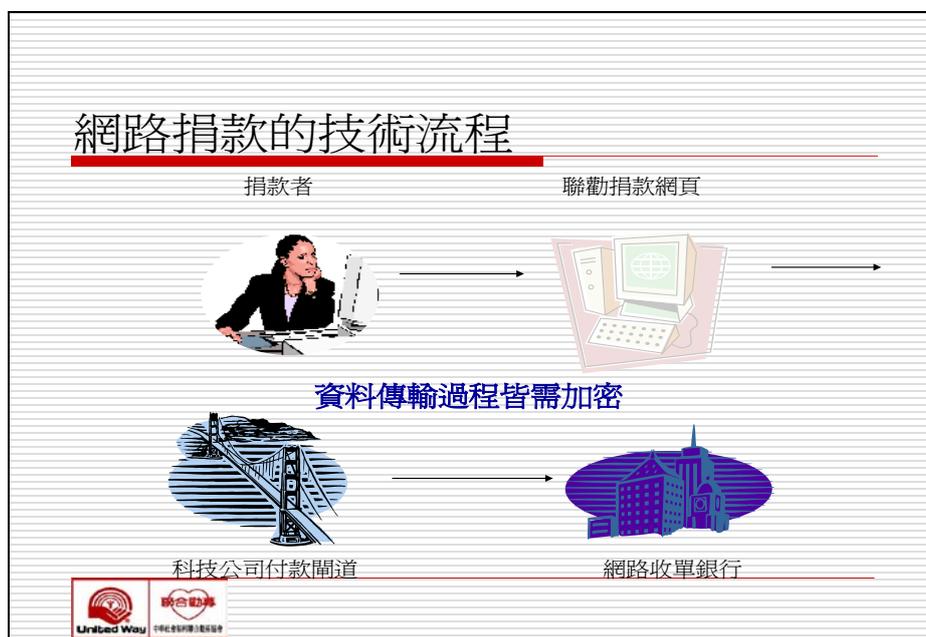
- ☐ 捐款者高度E化
 - 高達90.6%曾上網
 - 天天上網者佔42.1%
- ☐ 90.6%網友擁有電子信箱
- ☐ 46%網友曾上網購物或捐款



資料來源：2003聯勸捐款者行為調查



投影片 27



投影片 28



投影片 29

每月固定發行電子報

- 發行時間:每月一次(每月不超過二次)
- 發行內容:以聯勸服務/最近舉辦的活動/及對捐款者參考的專題報導
- 訂閱人數:近3萬人



投影片 30

電子報設計

聯合勸募eBay拍賣電子報

- eBay拍賣 - 名人暖洋洋義賣活動
- 愛心暖洋洋活動 等您加溫
- 聯勸提供多款電子買卡歡迎使用



名人暖洋洋義賣活動

真情暖  溫馨處處揚 [加入會員 參加競標>>](#)

2002花旗聯合勸募活動

綿延愛心不間斷，何不從你我開始？
將最真切的溫暖給予需要幫助的朋友，讓今年入冬暖洋洋！
馬英九、吳淑珍、陶晶瑩、小S、藍心湄
邀請您一起來獻愛心，玩拍賣！

親切幽默的第一夫人吳淑珍 
始終如一的馬市長 



投影片 31

特定網路活動舉辦

- 慈善電影首映會活動，以電子報行銷短短3天
電影票全部售完



投影片 32

網路募款成功關鍵因素（1）

□ 首重 網路捐款安全機制

- 本會結合中華電信進行安全加密，捐款人
信用卡資料獲得最嚴密的保護



投影片 33

網路募款成功關鍵因素 (2)

□ 建立線上徵信機制

1. 捐款成功時 約5-10分鐘捐款人會收到一封詳列捐款明細的電子郵件

2. 線上徵信



投影片 34

網路募款成功關鍵因素(3)

-與知名入口網站合作



投影片 35

網路募款成功關鍵因素(4)

-VIP 網路捐款人經營

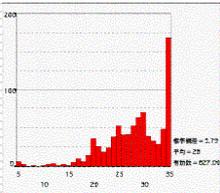


投影片 36

網路募款成功關鍵因素(5)

-市場分析

藉由資料庫分析
瞭解網路捐款人樣態與得知訊息管道



投影片 37

網路募款成功關鍵因素(6) -電子報行銷(加入樂趣的全家庭活動)



投影片 38

THANKS!



慈善組織專業化轉型與募款、責信

一 社團法人高雄市慈善團體聯合協會經驗分享

蔡錦德（高雄市慈善團體聯合協會 執行長）

一、專業化轉型發展歷程與發展計畫

（一）專業化轉型發展歷程

本會成立於民國七十二年，原稱高雄市聯合立人協會，八十年改名高雄市慈善團體聯合立人協會，八十九年改為現名，係由高雄市各民間慈善團體與熱心公益人士，為幫助急需要幫助的急難同胞，在高雄市政府的號召之下，結合了八十多個已、未立案慈善團體組成，組織任務包括厚植民間慈善組織，輔導慈善社團成長、急難民眾之各項救助服務、慈善楷模表揚、政府委辦事業等。近年來，本會為因應社會變遷，積極朝向專業化服務轉型，其主要的面向為：

1. 慈善角色轉型福利服務：

近年來業務已從急難個案經濟補助、慈善救助、舉辦大型社會公益活動演變為以服務某一特定弱勢人口群，如清寒家庭、清寒第二代青少年脫貧、兒少社區照顧、遊民輔導之公設民營業務，聘有專業社工人員，服務方式以提供長期性、連續性之專業服務。

2. 組織人力技術專業化轉型：

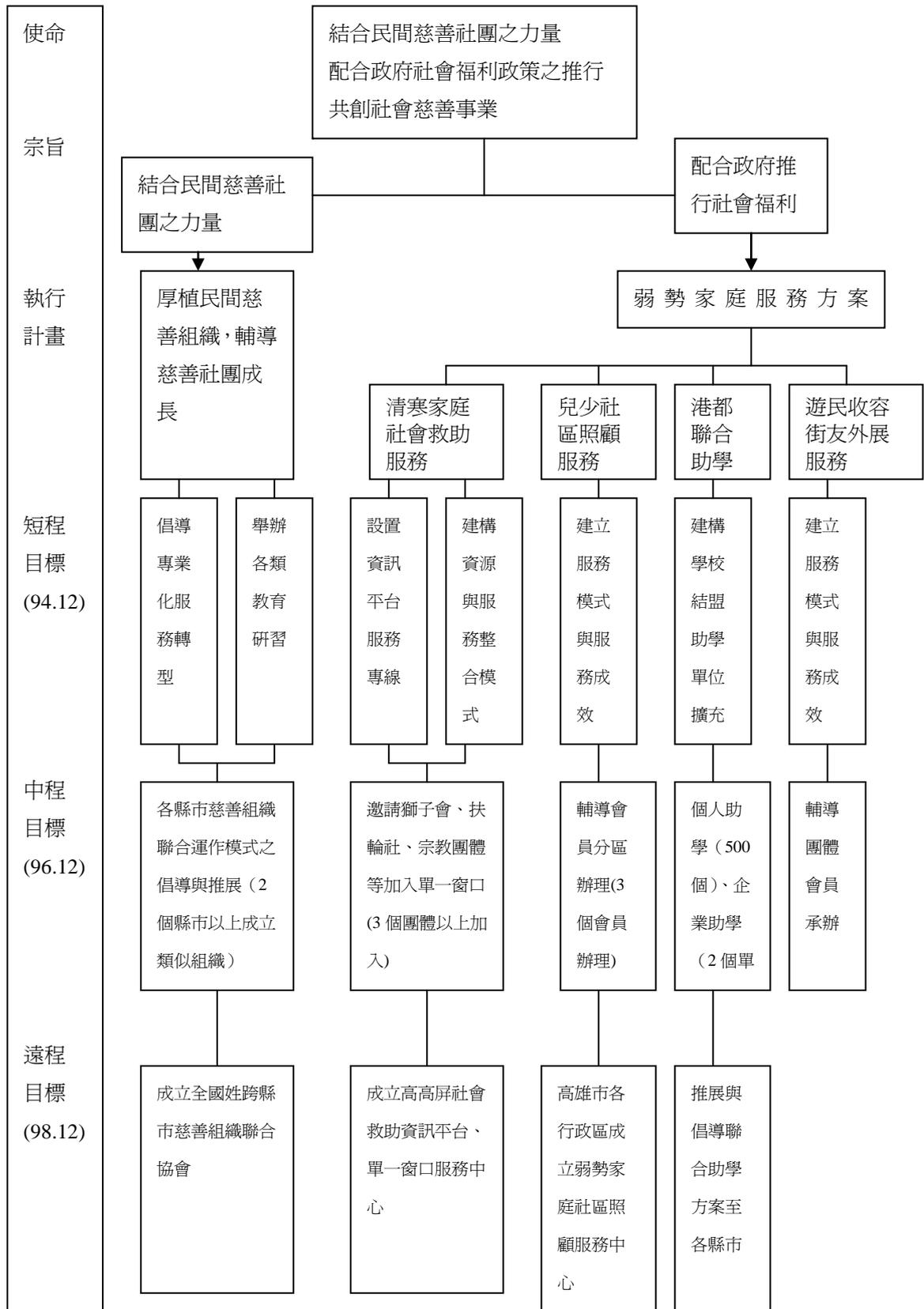
因應社會變遷需求，提供多元性、連續性服務供給、標準化個案管理流程、建置資訊化個案管理系統、專業技術取向及聘用專業人員，此外，獲得聯合勸募協會、內政部兒童局及社會局專業人員人事費之補助、公設民營及方案委託，其專業化程度漸獲社會認定。

3. 績效評估標準化轉型：

早期以個案經濟救助事務性處理為主的個案處理流程，近年來服務對象改變為以特定弱勢人口群為主，隨著服務人口群問題與需求之複雜化，需要提供多元化福利供給下，訂有標準化個案管理流程表，重視問題與需求之專業預估、服務效益之評估，服務輸送內容的多元性，工作人員躍扮演個案管理者的角色，提供需求評估、擬訂處遇計畫、多元的服務輸送、效益評估等角色。

(二) 組織發展計畫

社團法人高雄市慈善團體聯合協會組織短、中、長程發展計畫



二、財務運作結構與募款來源與結構分析

(一) 財務運作結構 (93年)

※人事費：38.8%〔相關部門補助47.4%〕

※辦公費：14.1%

※業務費：46.7%

※購置費：3.4%

(二) 經費來源與結構分析 (93年)

※會費收入：0.9%

※捐助收入：42.3%

〔會員捐助佔25.3%、一般民眾捐款佔14.2%、行政基金佔39.6%〕

註：行政基金由本會理監事捐募

※補助收入：50.6%

※活動收入：4.5%

※利息收入：1%

※雜項收入：0.5%

(三) 捐助收入比較分析 (93年上半年與94年上半年比較分析)

※服務方案倡導民眾認同捐助 60,344 1,434,913

※服務方案連結團體會員捐助 146,000 368,786

※指定個案民眾捐助 0 15,245,613

三、責信

(一) 績效檢核：

請補助或委託承辦之服務方案由內政部兒童局、高雄市政府社會局、中華社會福利聯合勸募協會督導與評鑑。

(二) 捐款徵信：

組織內部會計作業稽核、寄發收據、刊物雜誌刊登、網頁查詢。

(三) 媒體報導：

各服務方案經新聞媒體報導，獲得民眾主動捐款及參與志工服務行列。

(四) 大學社工系至本會實習：

各服務方案獲大學社工系教授肯定，主動安排學生至本會實習。

