

# 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

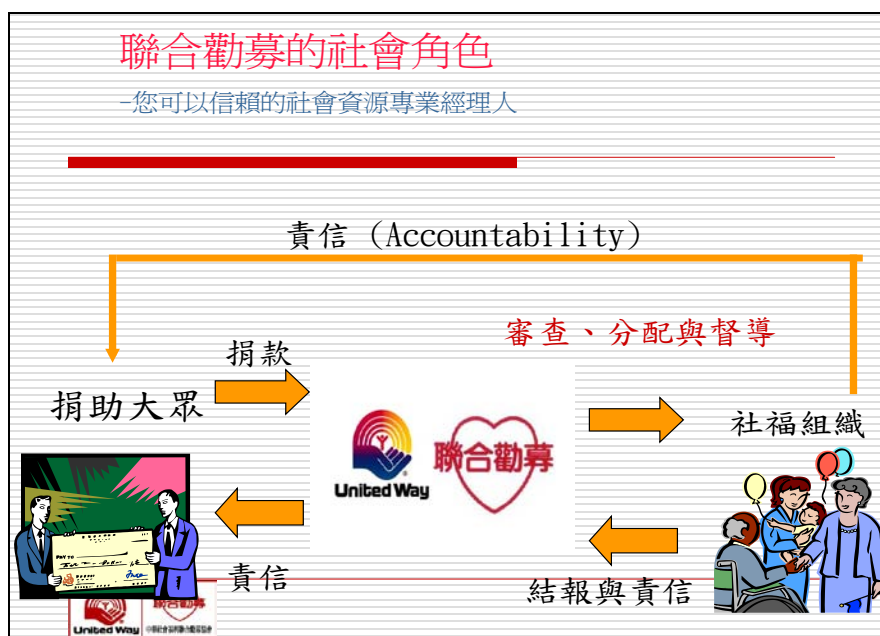
## 聯合勸募的概念

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 on the left and the Chinese United Way logo (聯合勸募) on the right, both with their respective names in English and Chinese.

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

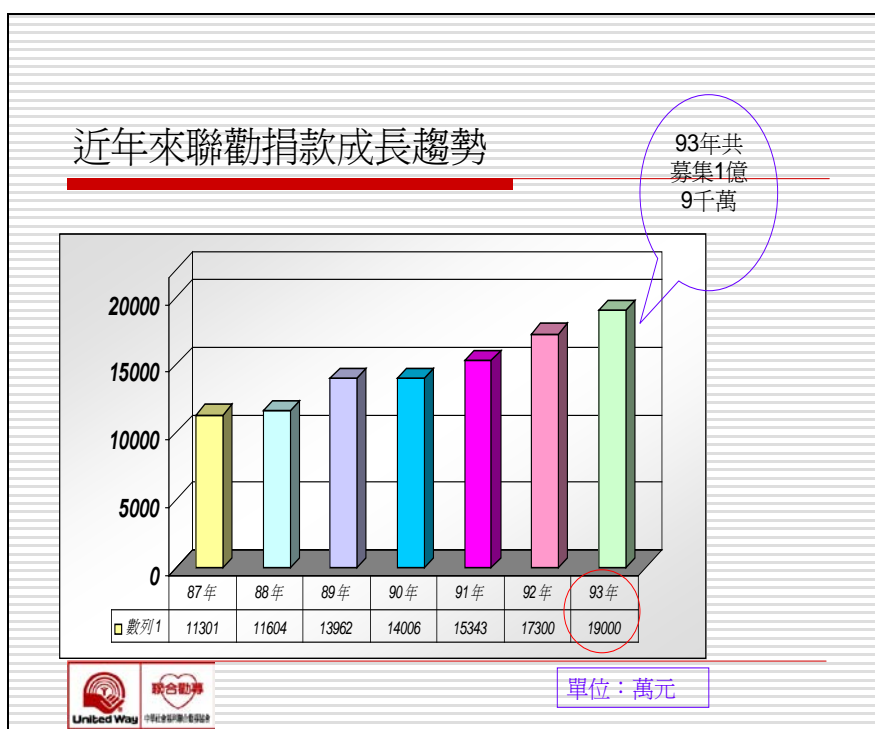
- 募集善款將近15億
- 補助了遍及台灣3587件服務計畫
- 捐款人超過七十八萬人次
- 物資捐贈近4億元



投影片 7



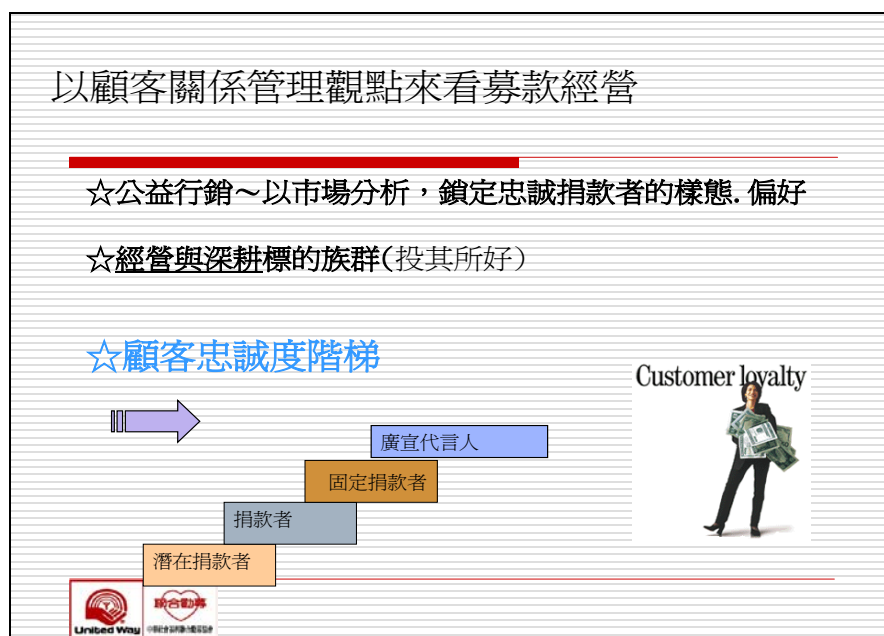
投影片 8



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 title '組織資訊化與網路募款' (Organization Digitalization and Online Fundraising) underlined in red. Below it is the subtitle '因應網際網路時代的變革與創新' (Responding to Changes and Innovation in the Internet Age). An illustration on the right shows 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' (United Way).

投影片 12

## 發展NPO資訊化背景

全球E化環境分析

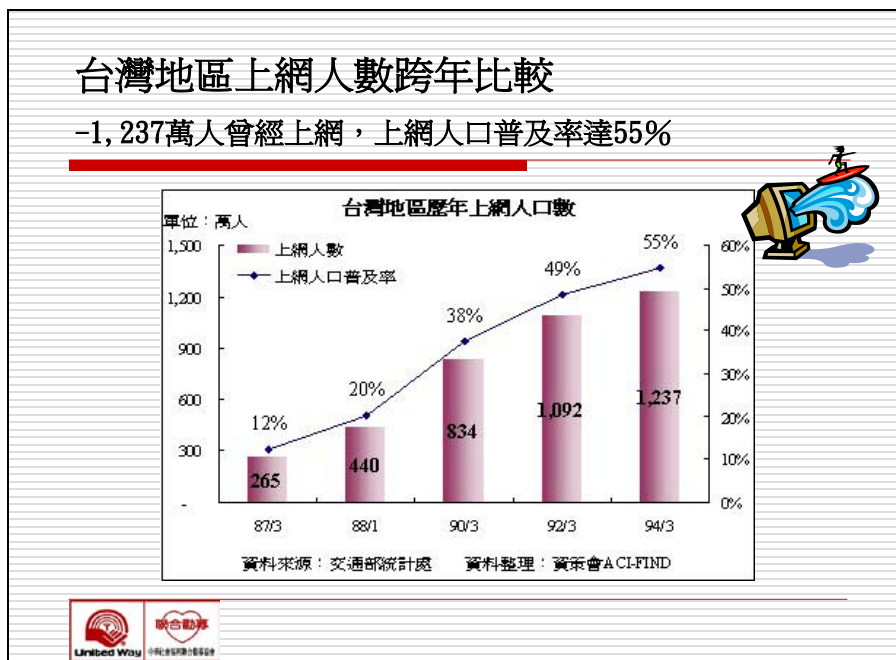


The slide features a title '發展NPO資訊化背景' (Background of NPO Digitalization) underlined in red. Below it is the subtitle '全球E化環境分析' (Global E-environment Analysis). An illustration on the right shows a person hugging a globe. In the bottom left corner, there are two logos: the United Way logo and the Chinese text '聯合勸募' (United Way).

投影片 13

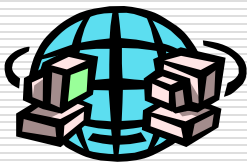


投影片 14



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)

---

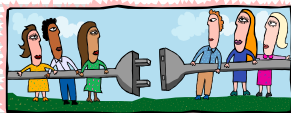




投影片 19

## 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

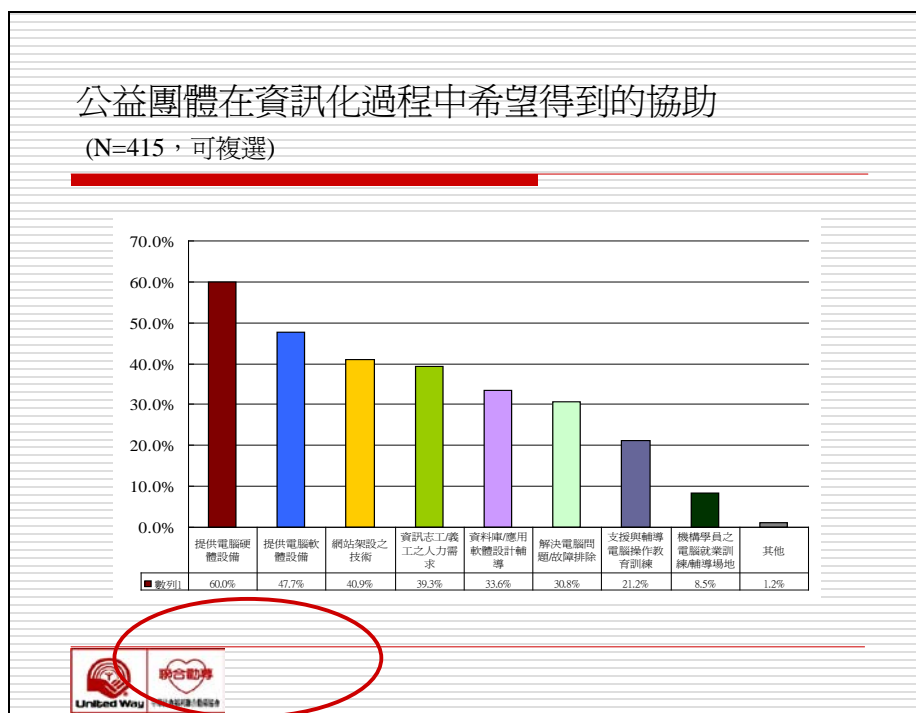
## 台灣公益團體資訊化 -線上募款與徵信

- 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
完成年度效績	80
機構簡介	114

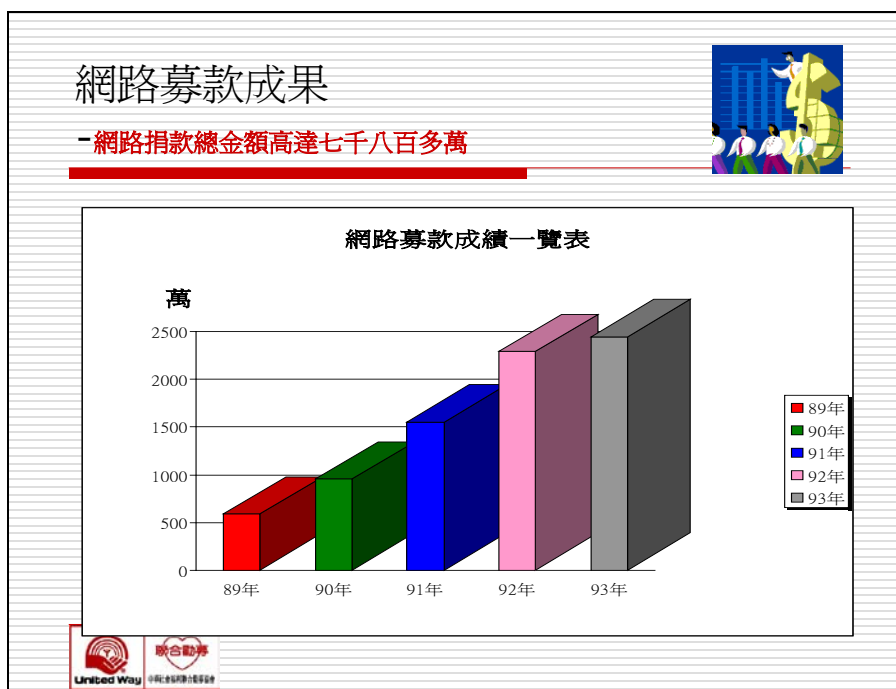
投影片 21



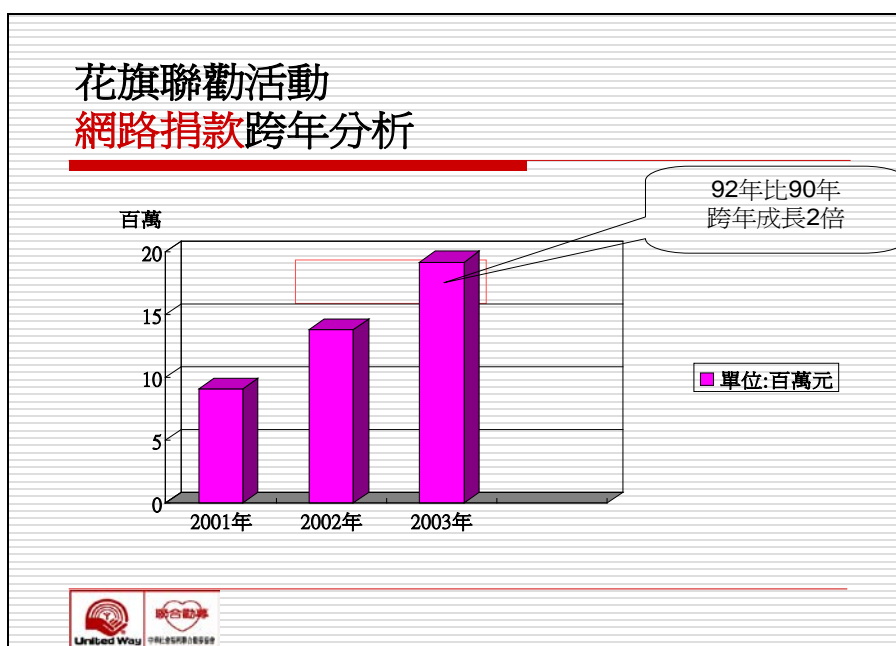
投影片 22



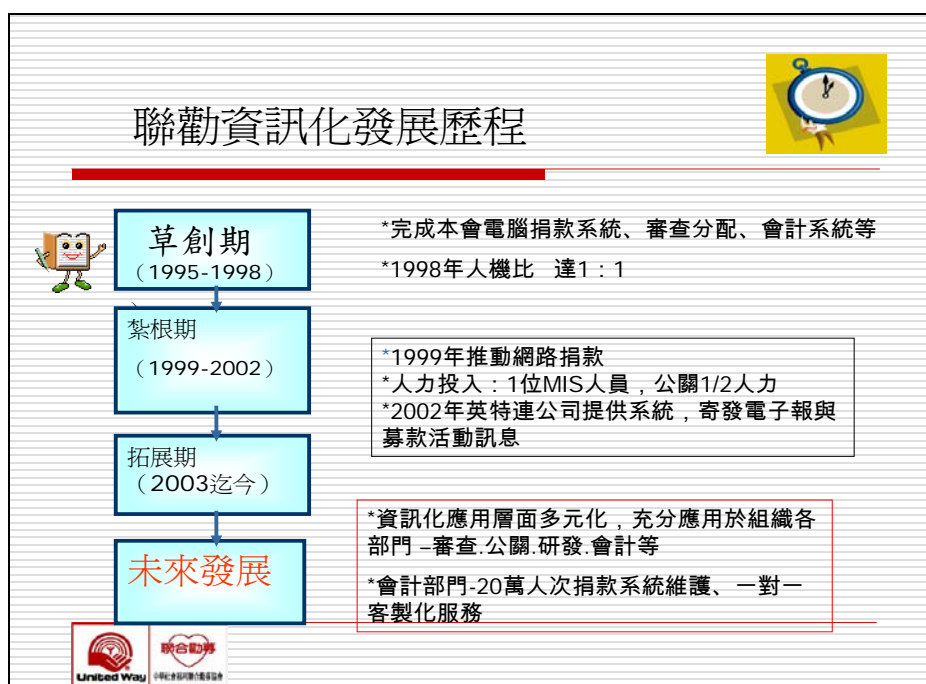
投影片 23



投影片 24




投影片 25





投影片 26

### 聯勸的發展基礎

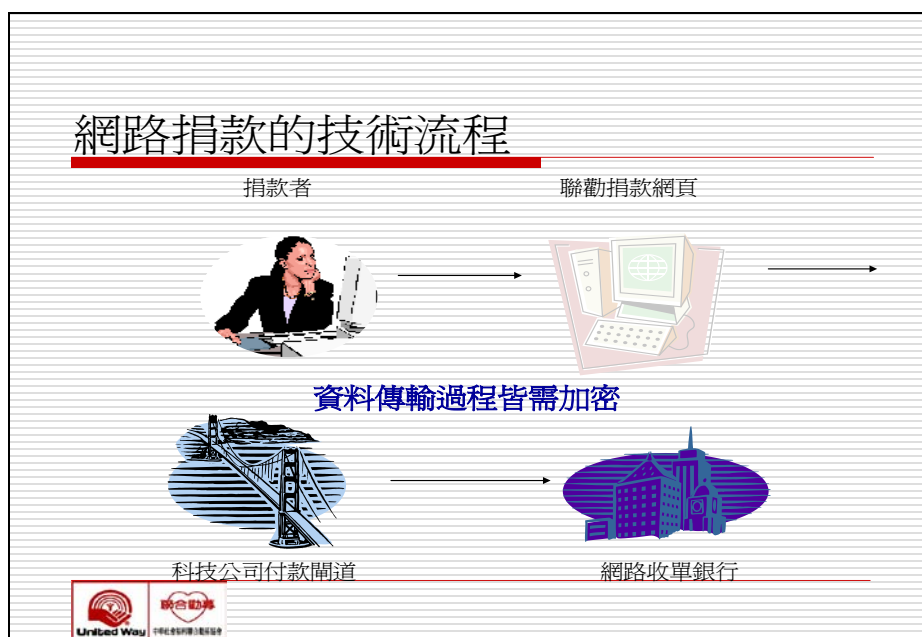
- ☐ 捐款者高度E化
  - 高達90.6%曾上網
  - 天天上網者佔42.1%
- ☐ 90.6%網友擁有電子信箱
- ☐ 46%網友曾上網購物或捐款



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

---



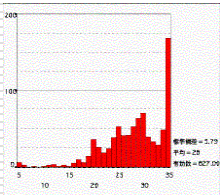


投影片 36

### 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：

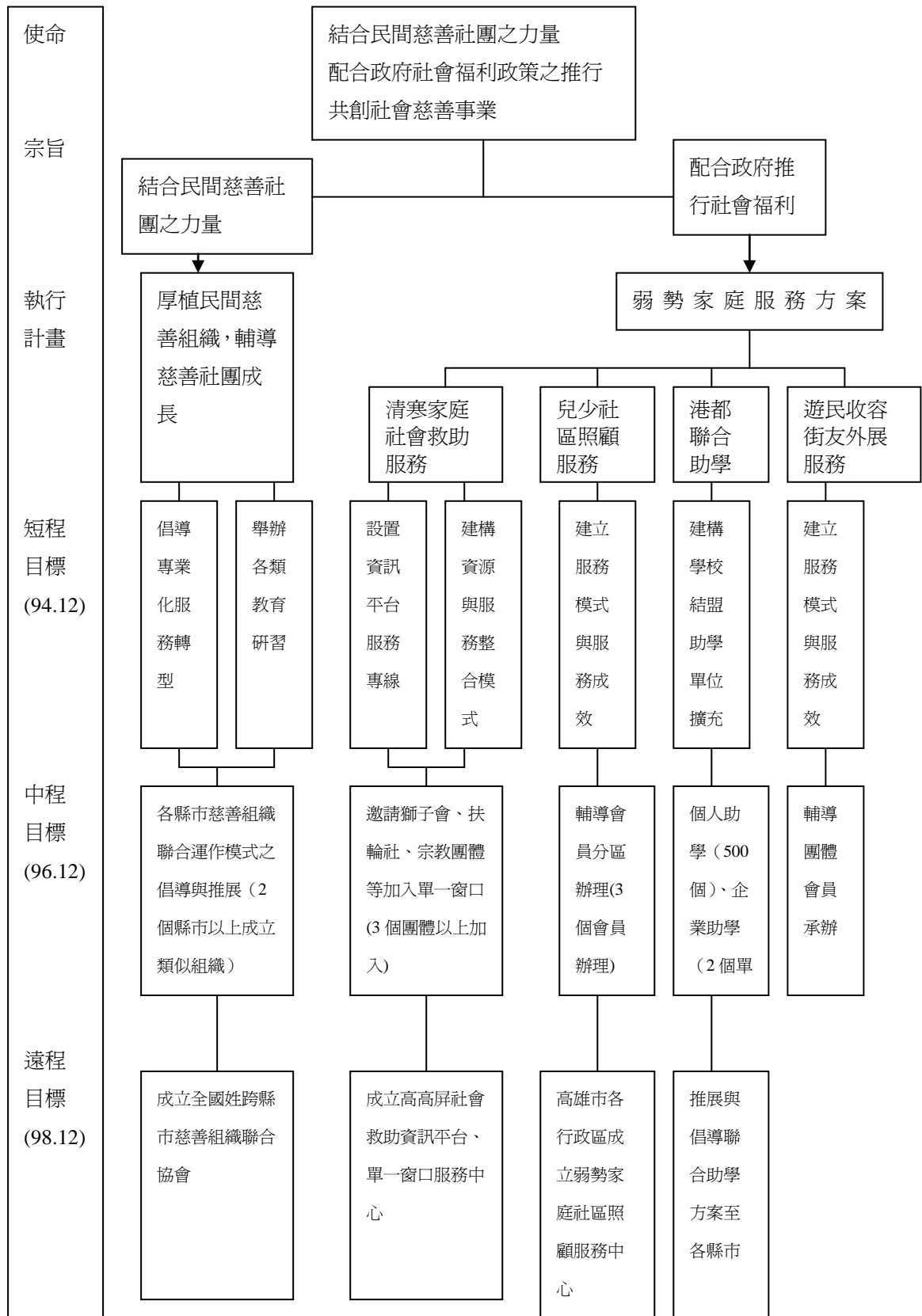
因應社會變遷需求，提供多元性、連續性服務供給、標準化個案管理流程、建置資訊化個案管理系統、專業技術取向及聘用專業人員，此外，獲得聯合勸募協會、內政部兒童局及社會局專業人員人事費之補助、公設民營及方案委託，其專業化程度漸獲社會認定。

##### 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。

