

# 逢甲大學學生報告 ePaper

## 社團法人台中市漢妮之家公益發展協會之研究

The study of Honey Home My Home Association in Taichung

作者：陳宇心、王韡蓓、葉子嘉、王方君、劉芳婷、郭佳昀、張佩婷

系級：合作經濟學系三年級

學號：D0171886、D0129827、D0166862、D0166917、D0171825、D0171961、  
D0171839

開課老師：吳肇展

課程名稱：非營利事業經濟

開課系所：合作經濟學系

開課學年：103 學年度 第 1 學期

## 中文摘要

本報告旨在研究漢妮之家此種地區性非營利組織的特性，以及地區性與全國性非營利組織的差異，經由文獻蒐集與實地訪談等研究方法，分析整理所獲得的資訊，以探討漢妮之家成立的緣由目的、提供的服務、特有的行銷、人力資源與財務策略，以及其策略聯盟。研究結果發現漢妮之家所公布的財務資金運用資訊方面稍嫌不足，易使捐款人產生誤會；行銷推廣方面也較不如全國性非營利組織，以致知名度不高；人力資源方面明顯不足，彰顯人力緊缺的問題。因此，本報告最後針對漢妮之家的行銷、人力與財務三方面策略提出建議，以供該非營利組織提升經營管理能力之參考。

### 關鍵字：

區域性、漢妮之家、獨居長者、非營利組織

## Abstract

This study aims to research the characteristics of regional non-profit organizations (NPO), named Honey Home My Home, as well as the difference between regional and national NPO. Through literature review and research methods such as field interviews, this study analyzes and organizes the data received to explore the purpose of established, services, unique marketing, human resources, financial policies, and strategic alliances regarding the Honey Home My Home. The results show that the information of the finance funds usage announced by Honey Home My Home is not enough. It is easy to make benefactors misunderstand. The aspect of marketing promotion is inferior to than the national nonprofit organization, results in its reputation is not high. The aspect of human resource is obviously not enough that shows the shortage of the manpower. Therefore, this study suggests three strategies, such as marketing, human resource, and financial management, in order to enhance the capacity of management for Honey Home My Home.

### Keyword :

Honey Home My Home 、 Non-Profit Organizations (NPO) 、 Regional 、 Solitary elder

## 目 次

### 壹、緒論

- 一、研究動機----- P. 4
- 二、研究目的----- P. 4

### 貳、社團法人台中市漢妮之家公益發展協會介紹

- 一、成立宗旨----- P. 5
- 二、理念與願景----- P. 5
- 三、組織架構----- P. 6
- 四、服務項目----- P. 7
- 五、區域性非營利組織與全國性非營利組織比較分析 ----- P. 15

### 參、策略規劃

- 一、行銷策略----- P. 16
- 二、人力資源策略----- P. 19
- 三、財務管理策略----- P. 21
- 四、策略聯盟----- P. 30

### 肆、結論與建議

- 一、結論----- P. 31
- 二、建議----- P. 32

### 參考文獻

- 參考文獻----- P. 34

## 壹、緒論

### 一、研究動機

2014年3月份，在因緣際會之下，我們小組中的一位成員佩婷與漢妮之家開始有了連結，並且在漢妮之家擔任課輔志工，直至今日已有半年多的時間。

雖然此位成員僅是漢妮之家的課輔志工而非會員，但仍然有參與到漢妮之家各式各樣的活動，例如參與觀看會員大會，看著會員們投票選出監理事會成員，以及聆聽其他志工們的分享和感恩餐的活動等，對這個立案已有七年之久的漢妮之家也算是有初步的認識與了解。

因為這是她第一次接觸到地區性的非營利組織，並且對此非營利組織的認識還不夠全面，因此想藉由此次機會更進一步地探討、研究和了解漢妮之家這個地區性非營利組織以及地區性與全國性非營利組織的差異，並推廣這個地區性非營利組織，讓更多人知道並了解社團法人台中市漢妮之家發展協會。

### 二、研究目的

藉由漢妮之家了解非營利組織的管理方式

- 研究區域性非營利組織的特性
- 比較區域性非營利組織與全國性非營利組織

## 貳、社團法人台中市漢妮之家公益發展協會介紹

### 一、成立宗旨

以推動社區兒童及青少年身心靈輔導服務暨社區老人服務為宗旨。

十年前，"躺床"服務的開始，漢妮的志工們採用"接力式"排班服務，不過剛開始由於場地(租金)上的問題，所以大家各出資一點來籌措租金。過了兩三年後，運作方面邁向穩定，也聚集志工們的向心力，漢妮決定正式向政府立案，使捐款人更加放心自己捐出的資金流向，並且從社區服務的小團體轉型成為正式的社團法人。

初期以社區志工服務，社區保健活動等項目為主，到後來幫助弱勢的學童，讓新住民或家庭經濟困頓者之子女們也有學習的機會，希望能針對一些弱勢的學生，比方說單親、失親，或是一些新住民的子女，能夠提供一些學業相關的輔導，讓那些孩子們與來幫忙的志工感受到家的溫暖，從排斥到願意，從願意到喜歡，甚至到主動，是此協會的目標。

### 二、理念與願景

一群熱心公益的社區好友，共同結合彼此的好朋友們，大家有錢出錢、有力出力、有時間出時間一起合租一個場地成立漢妮之家。並且會舉辦公益計畫提案競賽以及國際救援等活動來與社會及國際接軌。

透過獨居老人服務、校園種子育成計畫、急難救助專案、經濟困頓家庭協助、社區圖書閱讀中心，來免費提供社區對老人及孩童議題有所需要的民眾。

### 三、組織架構

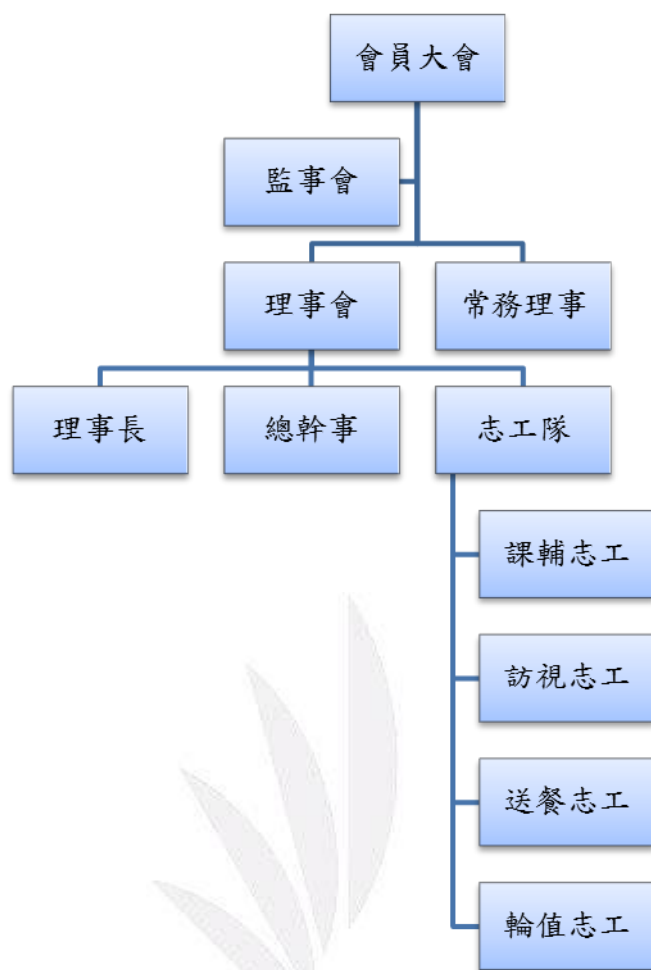


圖 2-1

#### 四、服務項目

##### (一)獨居老人〈台中市西屯區、南屯區〉

臺灣已邁入高齡化社會，六十五歲以上銀髮族人口比例日增，由於政府資源尚無法滿足銀髮族朋友們的社會福利需求，及近年來經濟景氣持續低迷，家庭中的子女們忙著拼經濟、顧小孩，有時候實在沒有餘力照顧長輩，加上諸多外界看不到的許多因素，獨居老人的現象也日益增加，尤其是經濟能力屬弱勢的長輩們，急需社會大眾伸出援手，讓他們活的更有尊嚴、更溫暖。

漢妮之家透過為獨居老人送餐及物資發送服務，在每一個老人身上看到不同的人生故事，他們也引領全體的發心志工們更深刻體悟到生命另一層深遠的意義，讓我們清楚終究有一天我們也將邁入生命的終點，我們也需要一雙溫柔的雙眼、一雙溫暖的手撫慰我們，讓我們明白我們依然被在乎。





### 1. 服務審核流程

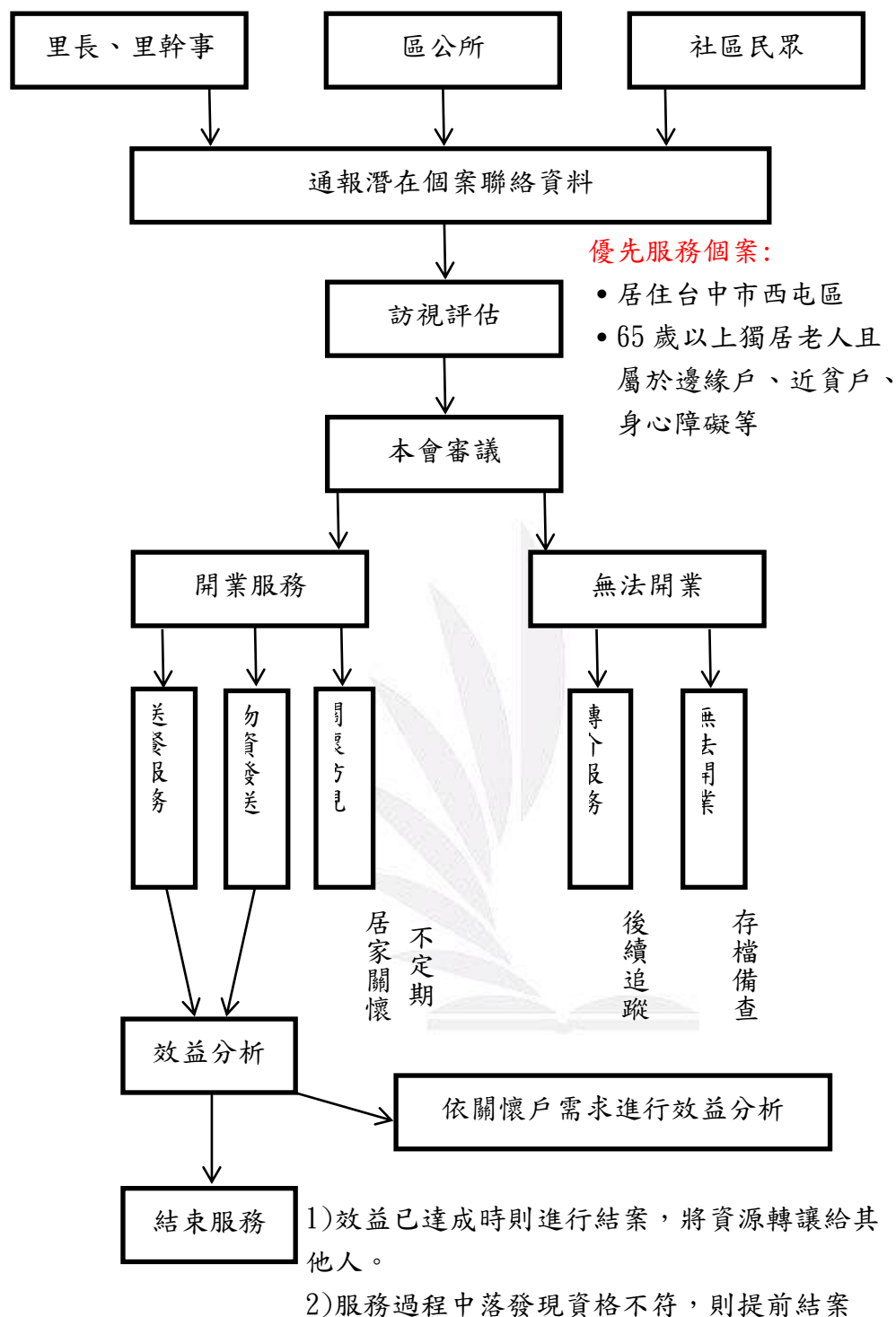


圖 2-2

## 2. 服務項目

- (1) 送餐服務
- (2) 物資扶助
- (3) 居家關懷
- (4) 生活補助
- (5) 急難救助

### 漢妮之家獨居老人服務統計 2012年08月份

核定項目	個案數
送餐服務	12
物資扶助	18
居家關懷	12
生活補助	5
急難救助	3

(個案將依最新情形進行服務項目調整) 統計至2012/08/10

項目	數量
已送出午餐份數	6,637份
已發放物資份數	295份

圖 2-3

### 獨居老人年菜餐盒



圖 2-4

### 歲末餐敘(一對一用餐服務)



(照片經特殊處理) 圖 2-5

### 3. 相關活動

時間	服務/活動
2014 年 1 月	春節發放獨居老人年菜
2013 年 11 月	歲末獨居老人餐敘 千葉火鍋台中市大雅尊爵店，提供優惠價，讓漢妮之家於 11/25 中午邀請獨居長輩們蒞臨，由志工採一對一服務方式陪同用餐。
2013 年 1 月	關懷老人列車
2012 年 12 月	<p><b>【安養機構老人關懷列車】</b> 台中市私立老人田園養護中心是針對獨居老人服務的延伸，藉此也希望更能深入了解漢妮之家曾經關懷的老人，有一天他們被安置到養護中心時，可以繼續為這些邊緣戶提供什麼資源及幫助，它也開啟了另一個學習之旅。</p> <p>探訪方式：每逢雙月的最後一個週日上午，每次探訪人數三人為限，可邀請家中成員，於漢妮之家集合，由秋惠開車至目的地。</p>
<u>2012 年 1 月</u>	獨居老人春節年菜
2012 年 1 月	<b>【寒冬送暖】</b> 為獨居長輩們添購保暖衣
2011 年 1 月	獨居老人春節年菜
2010 年 10 月	<p>敬贈應節禮品，祝福獨居老人中秋節快樂！</p> <p>自 2010 年下半年開始，全面改用不鏽鋼餐盒及保溫杯，希望讓服務的獨居長輩們都能享用到溫熱的午餐。</p>

<p>2009 年 2 月</p>	<p>2/19 開始提供獨居老人送餐服務</p> <p>漢妮之家獨居老人送餐服務</p> <p><b>讓獨居老人有尊嚴、溫暖與健康</b></p>  <p>本會開始提供台中市西屯區內<u>近貧戶</u>、<u>邊緣戶</u>或<u>身心障礙</u>之獨居老人送餐與居家關懷服務！我們需要您的鼎力幫忙，隨時留意社區內是否有潛在個案？請及時通報給我們，本會將安排志工進行訪視評估，以瞭解能提供那些協助。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆送餐服務：星期一至星期五(每週五天·每日午餐)</li><li>◆關懷訪視：不定期居家關懷訪視</li></ul> <p><b>社團法人台中市漢妮之家公益發展協會</b></p> <p>會址：407台中市西屯區中工二路35號2樓</p> <p>服務電話：04-23598836</p> <p>網路部落格：<a href="http://honeyhome2005.blogspot.com/">http://honeyhome2005.blogspot.com/</a></p> <p>電子信箱：<a href="mailto:honeyhome2005@gmail.com">honeyhome2005@gmail.com</a></p> <p>圖 2-6</p>
-------------------	--

## (二) 校園種子育成計畫

因應社會快速變遷，不少有心學習但家庭經濟困頓者或新住民家庭子女、單親或失親者，無法與其他人享有完善的學習資源，因此，自 99 學年度起，與鄰近漢妮之家的安和國中、協和國小等校合作，由學校推薦學生至本會參加校園種子育成計畫，由漢妮之家課業輔導志工老師安排美語學習活動、學校課業輔導、生活教育等多元活動，期能增進受輔導學生們的學習能力，未來長大後，也能夠回饋社會這份力量，傳承這顆愛心種子。

課輔活動時間，志工阿姨會親自料理晚餐，而課輔志工老師會與輔導學生們一同用餐，除利用用餐過程中增進師生互動外，也讓學生們體驗生活教育。除了輔導學生美語課輔、生活課輔外，也開始新增才藝活動、棋藝比賽，藉此活動陶冶身心，期許達到身心靈發展平衡的目標。另外，對於優秀的學童也會頒發漢妮之家獎學金，給予鼓勵。



校園種子育成計畫活動表

時間	服務/活動
2010年9月	啟動「校園種子育成計畫」
2011年1月	校園種子育成計畫-學生們學期結束聚餐
2011年3月	課輔活動近日起新增才藝活動
2011年4月	潤餅DIY製作，享受這個漸漸流失的民俗活動
2011年5月	陶冶課輔學生身心，舉辦2011漢妮盃跳棋比賽
2011年7月	暑假溫馨Party
2011年7月	頒發漢妮之家獎學金
2012年1月	2012春節圍爐活動
2012年1月	【春節東豐自行車之旅】
2012年1月	【心靈彩繪課程】
2012年3月	『包春卷、吃春卷』清明節重要民俗文化活動
2012年4月	2012兒童節，漢妮種子計畫學生們看電影
2012年7月	舉辦課輔志工老師感恩茶會
2012年8月	科博館戶外教學之旅
2012年12月	2012耶誕派對
2013年2月	2013年春節前夕舉辦感恩餐會
2013年8月	2013年漢妮種子課輔學生之暑假活動



	<p>臉部彩繪、國立台中圖書館、圖書館戶外野餐、電影欣賞、國立自然科學博物館、才藝課程 DIY 製作、課輔老師帶領學生親手準備晚餐、益智闖關遊戲</p>
2014 年 1 月	<p>漢妮課輔學生感恩餐會</p>
2014 年 5 月	<p>漢妮種子【尋根之旅啟程】 - 1</p>
2014 年 6 月	<p>漢妮種子【尋根之旅】- 寄往馬來西亞的愛與道歉</p>
2014 年 7 月	<p>尋根之旅-拿起話筒說愛你</p>



圖 2-7

## 五、區域性非營利組織與全國性非營利組織比較分析

-以漢妮之家、弘道老人基金會為例

	區域性非營利組織	全國性非營利組織
服務範圍	較小，針對組織所在區域	較大，分區設據點
服務對象	有區域限制	全國人民
服務項目	符合區域需求	多元多樣化
組織架構	小型且完整	大型且複雜
優勢	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 即時性較佳：能提供具有時效性之服務(例如送餐)</li> <li>✓ 深入了解個人需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 資金與人力資源充裕：能提供大量服務</li> <li>✓ 職工：專業能力較佳</li> </ul>
劣勢	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 資金與人力資源有限</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 即時應變能力較差</li> </ul>
舉例	社團法人台中市漢妮之家公益發展協會	弘道老人福利基金會

### 漢妮之家與弘道老人基金會比較分析

	漢妮之家	弘道老人福利基金會
服務範圍	台中市西屯區、南屯區	台北、新北、台中、彰化、高雄
服務對象	台中市西屯區、南屯區的獨居老人及社區弱勢學生	全國社區老人
服務項目	送餐於獨居老人、輔導弱勢學生和提供餐點	社區老人關懷與照護
發展障礙	人力、物力、資金有限，導致無法擴大服務項目與據點，需要更多資源協助	組織龐大，要全面顧及服務範圍需要相當的人力及資金，在推動計畫上也需較長的準備時間



## 參、策略規劃

### 一、行銷策略

#### (一) 行銷方法

漢妮之家的行銷方法有平面媒體行銷、廣播媒體行銷、網路行銷、口碑流傳行銷、與附近國小和國中合作及與台新銀行公益慈善基金會合作的活動等等。

#### (二) 行銷活動

##### 1. 平面媒體行銷

2013 年中國時報、自由時報、聯合報及蘋果日報都曾報導漢妮之家的公益活動。另外，2014 年 5 月經由中國時報報導「漢妮，愛的印拓拳腳行」公益計畫、及自由時報所報導的「漢妮甄選愛心計畫」，最高獲得十萬元捐助圓夢。



圖 3-1

##### 2. 廣播媒體行銷

警察廣播電臺台中台【幸福蒲公英】廣播節目，由主持人唐薇、鄭晴於 2012 年 12 月下旬冬至前夕親訪漢妮之家進行專訪，節目內容並分為六集已於 2013 年 1 月份對外播出。



圖 3-2

### 3. 網路行銷

透過 youtube 上傳有關漢妮之家的相關活動影片，也利用 facebook 社群網站讓更多人注意到漢妮之家這個組織。



圖 3-3

### 4. 體驗行銷

#### (1) 漢妮，愛的印拓拳腳行

在邁入第二個十年之始，舉辦第一屆公益計畫提案競賽，希望透過這項競賽，號召社會上更多志同道合的夥伴，一起來傳播、分享愛的能量。用創意與執行力，和漢妮之家攜手一起推動更多公益服務工作，共同伸出援手落實對社會的關懷，讓這塊土地更加溫暖。

年滿 18 歲以上之個人或二人以上合組團隊報名參加，限提一項社會公益計畫。透過初選、決選之二階段遴選，最後評選出五個名額，每個名額最高撥付新台幣十萬元資助金。(實際撥付金額依申請者提案計畫內提出之經費運用金額為準，但最高為十萬元)獲得資助金之提案個人或團隊，必須在七個月內將提案計畫執行完成並交付結案報告。



圖 3-4

## (2)台新銀行公益慈善基金會活動

漢妮之家參加「財團法人台新銀行公益慈善基金會」所發起之【您的一票，決定愛的力量】公益計畫網路票選活動。這項活動將由 Facebook 會員以網路投票方式選出心目中最值得支持的公益計畫，由台新銀行基金會捐款執行漢妮之家所提案的計畫。

漢妮之家所提案之公益計畫為「漢妮之家「校園種子育成計畫」」，希望幫助新住民子女或家庭經濟困頓者之國小和國中學生，讓這些學童有機會和其他人一樣學習美語，培養其美語能力。自九十九學年度起，已和台中市安和國中及台中市協和國小合作，由上述學校推薦需幫助學生至本會，由志工老師進行美語課輔活動。

這項計畫需要各界長期支持和捐助，所以參加台新銀行網路票選活動，希望藉此計畫拋磚引玉讓社會大眾能更認識漢妮之家，並且認同與支持他們正在進行的工作。



圖 3-5

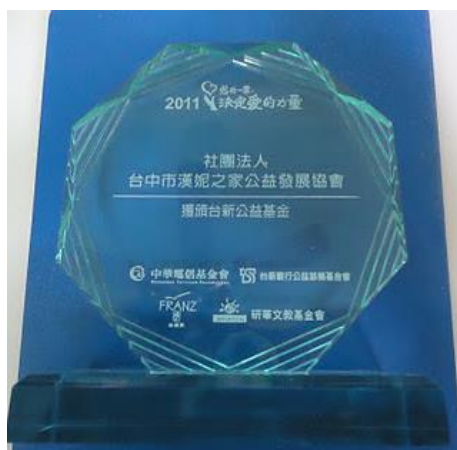


圖 3-6

## 二、人力資源策略

人力資源在非營利組織中是非常重要的存在，組織的運作與使命的達成，以及對物力和財力資源的管理等，都需要人力資源才能運作。而漢妮之家目前只有自願志工，並沒有所謂支薪的職工，不過他們有表示在未來有招募職工的可能性，因此列舉以下幾點來分析該組織的人力資源策略。

### (一)志工的招募方式

#### 1. 網路宣傳

在部落格、批踢踢及臉書等社群網絡放上招募志工的資訊，也在 104 天使志工銀行公布志工相關的訊息。只要將個人資訊 e-mail 至漢妮之家電子信箱，收到簡歷後，漢妮之家的工作人員就會連絡當事人並安排面談事宜。等面談都順利結束後，就可以加入漢妮之家擔任志工，而漢妮之家會配合當事人安排其可輪班的時間來協助幫忙。

(在 104 天使志工網的職缺，皆為『不支薪』的志工職務，期盼每一個人都能伸出雙手，幫幫需要協助的人。)

#### 2. 人力宣傳

主要是靠組織內的志工向親友推廣，號召有心人士盡一己之力回饋社會，幫助更多需要被幫助的人。

#### 3. 立牌宣傳

在漢妮之家的門口，有志工招募的立牌，上面有關於志工招募的相關內容，可以讓路過的人知道漢妮之家有招募志工的訊息，也可以藉機推薦給想當志工的意願者。

### (二)志工的招募內容

※早班輪值志工 08:30-11:30

每週一至週五的上午，每星期至少固定一天(3 小時)於本會輪值。主要負責獨居老人的煮餐及備餐工作，現場服務、電話接聽及依志工手冊執行早班相關工作。



※午班輪值志工 14:00-17:00

每週一至週五的下午，每星期至少固定一天(3小時)於本會輪值。主要負責漢妮種子學生們的煮餐及備餐工作，現場服務、電話接聽及依志工手冊執行午班相關工作。

※晚班輪值志工 19:00-20:30

每週一至週五的晚上，每星期至少固定一天(1.5小時)於本會輪值。主要負責漢妮種子學生們晚餐後的環境清潔整理，現場服務、電話接聽及依志工手冊執行晚班相關工作。

※獨居老人送餐志工 11:00-13:00

每週一至週五的上午，每星期至少固定一天(2小時)自行開車或騎車送餐至長輩家中。歡迎18歲以上具服務熱忱，且領有駕照及自備交通工具者，性別不拘。

※課輔志工老師 (服務時段由本會安排)

每週一至週五的下午，每星期至少固定一天於本會擔任課輔志工老師，依本會課輔志工作業規範，負責課業輔導相關工作。晚餐由課輔志工老師陪同學生們一起用餐，增進彼此情感交流。

### (三)志工的培訓與發展

漢妮之家的每位志工有志工手冊，目前沒有什麼職前培訓，藉由志工的愛心與專長盡可能去幫助受服務的人，無分階級，所有員工都像是一家人。但對於課輔志工的部分，會進行比較嚴格的審查，因為涉及教導學生及與學生接觸的部分，所以需要考量是否合適擔任其職位，以及如何跟學童們培養默契，而後再針對課輔志工擅長的部份分配專業科目的分配。

### 三、財務管理策略

漢妮之家並沒有特別舉辦對外的募款活動，基本上是善心人士與企業會主動捐款或是捐贈物資來提供資源來支持漢妮之家理念。

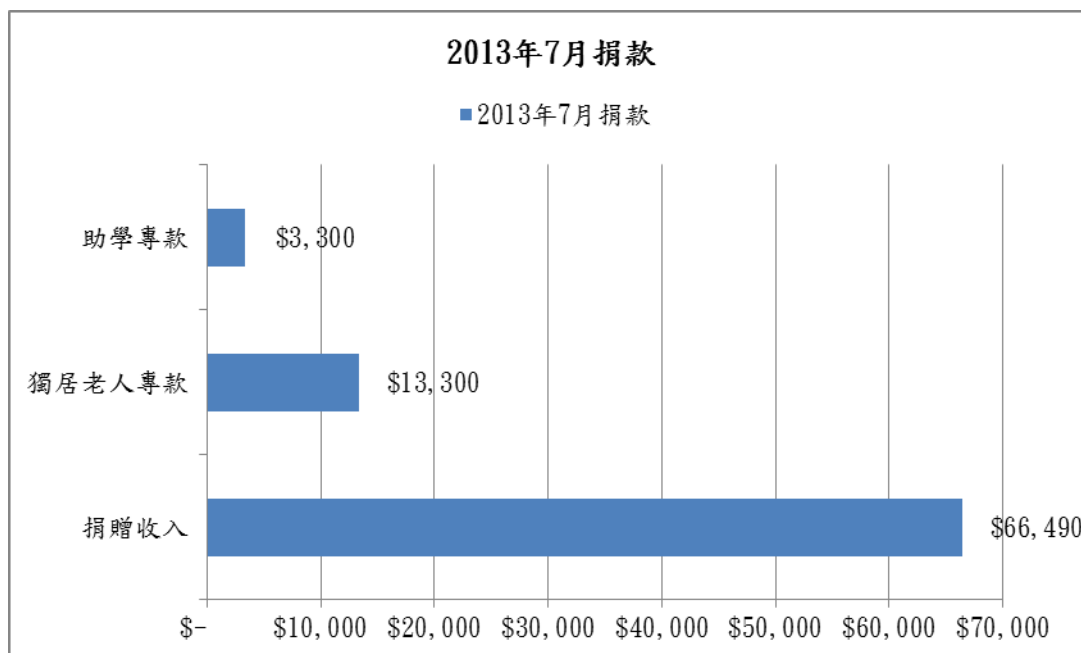
#### (一)經費來源

1. 入會費：
  - a. 個人會員：新台幣貳佰元。
  - b. 團體會員：新台幣壹萬元。
  - c. 贊助會員：新台幣壹佰元。
2. 常年會費：
  - a. 個人會員：每年新台幣參佰元。
  - b. 團體會員：每年新台幣壹萬元。
  - c. 贊助會員：每年新台幣陸佰元。
3. 會員捐款
4. 其他捐款：
  - a. 2012 年，上立汽車股份有限公司捐款 50,000 元，做為推動公益工作之經費使用。
  - b. 2013 年，中華民國不動產代銷經紀商業同業公會全國聯合會捐贈新台幣 10 萬元。
5. 基金及其孳息。
6. 委託收益。
7. 其他收入
  - a. 入選財團法人台新銀行公益慈善基金會舉辦之第三屆【您的一票決定愛的力量】公益提案計畫網路票選活動，10 萬元組。

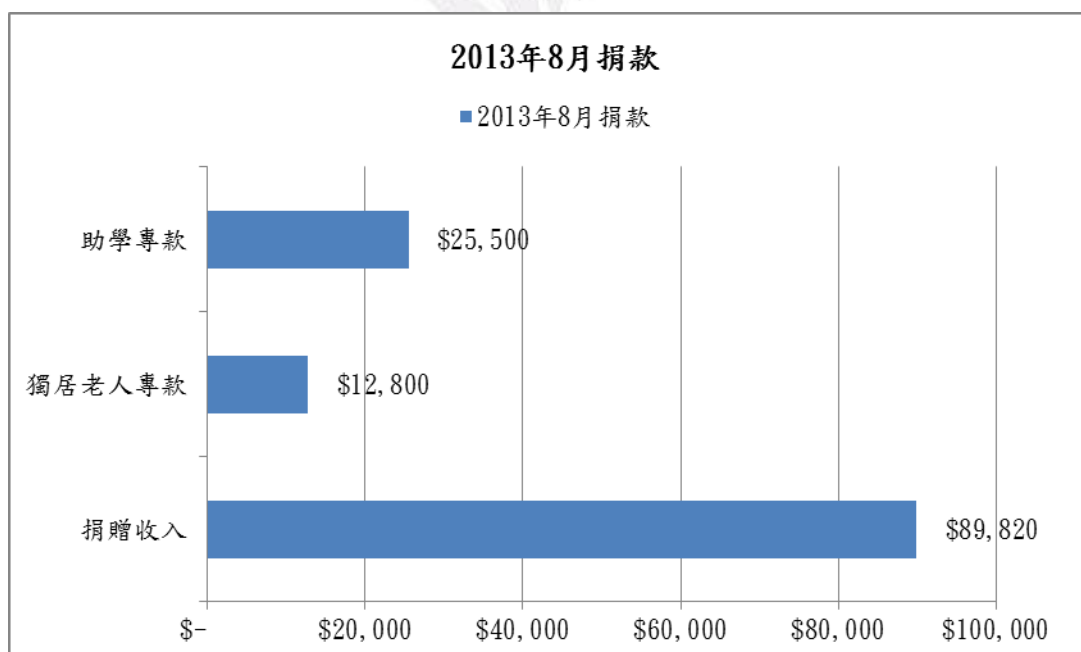
#### (二)經費使用比率

在獨居老人的部分約 60%，校園種子育成計畫約 40%，課輔晚餐(每人約 60 元)、老人送餐服務(每餐約 100 元)。

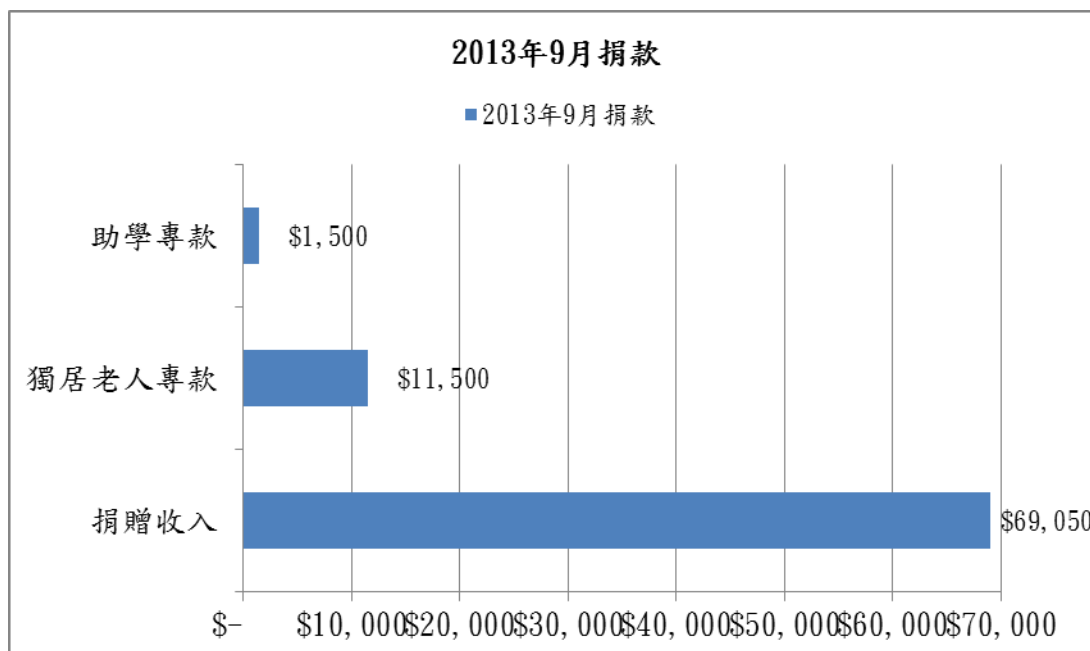
(三)2013年7月至12月捐款類別圖表



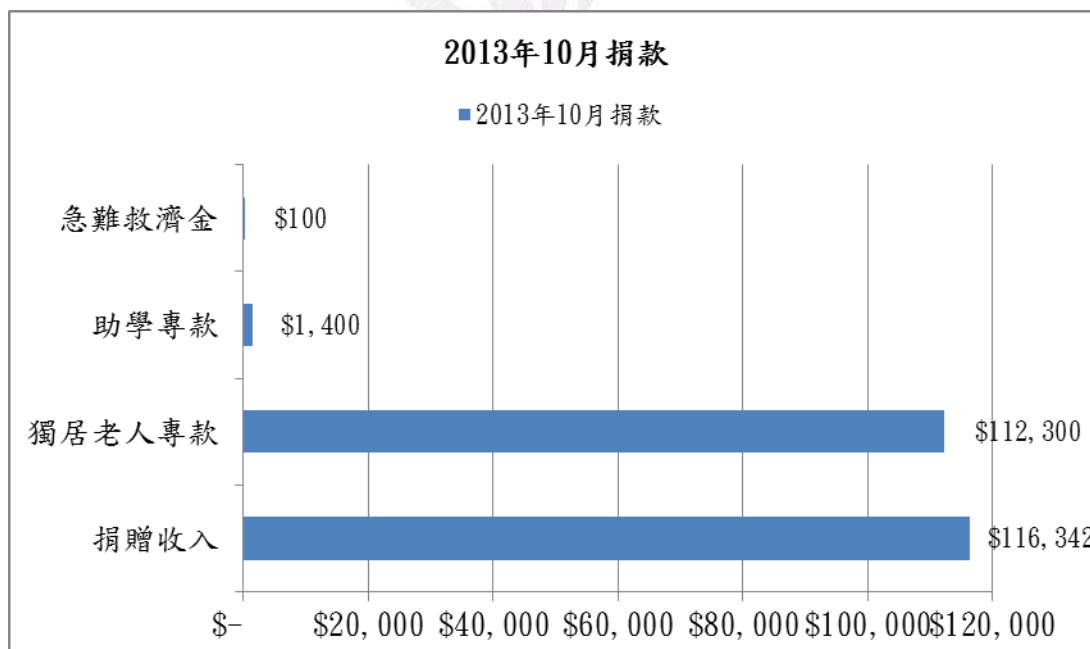
圖表 3-1



圖表 3-2

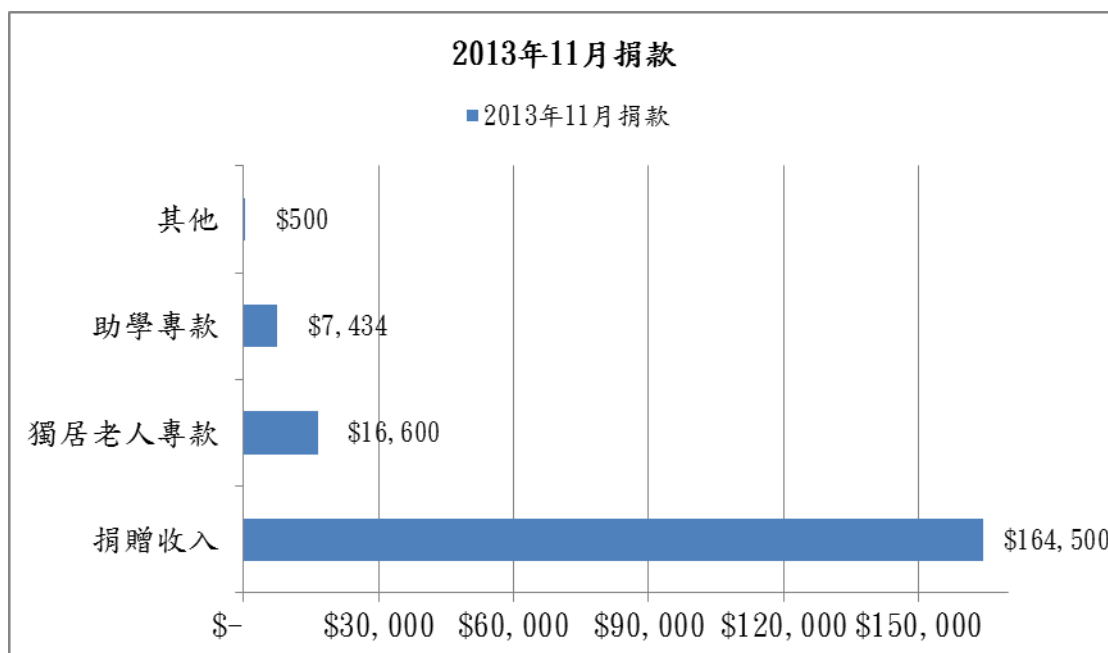


圖表 3-3

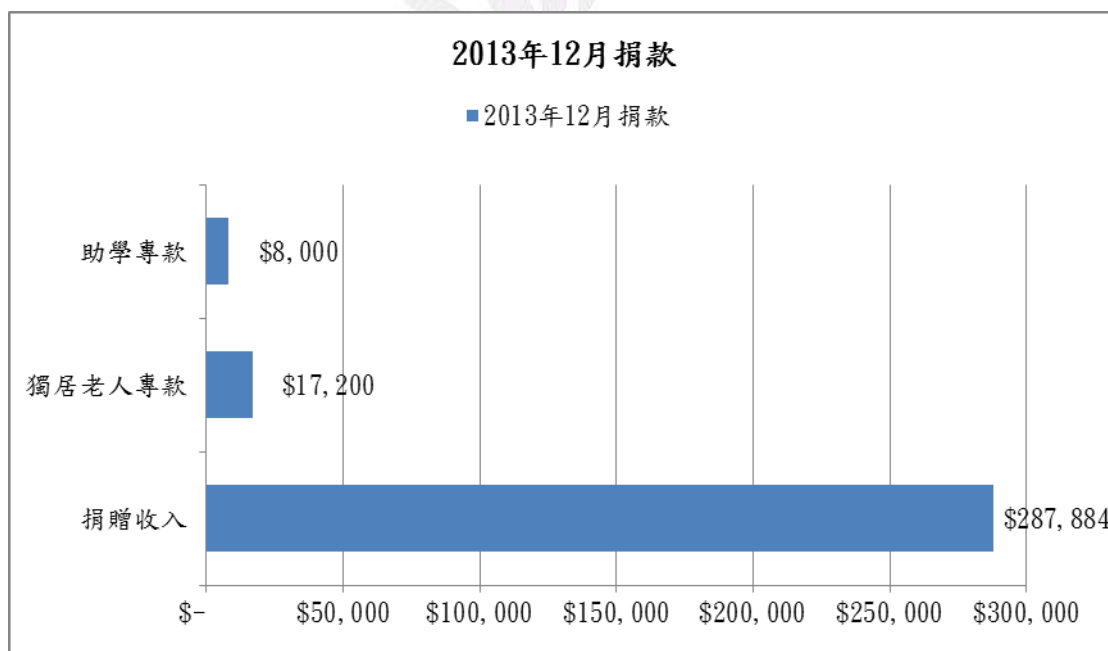


圖表 3-4

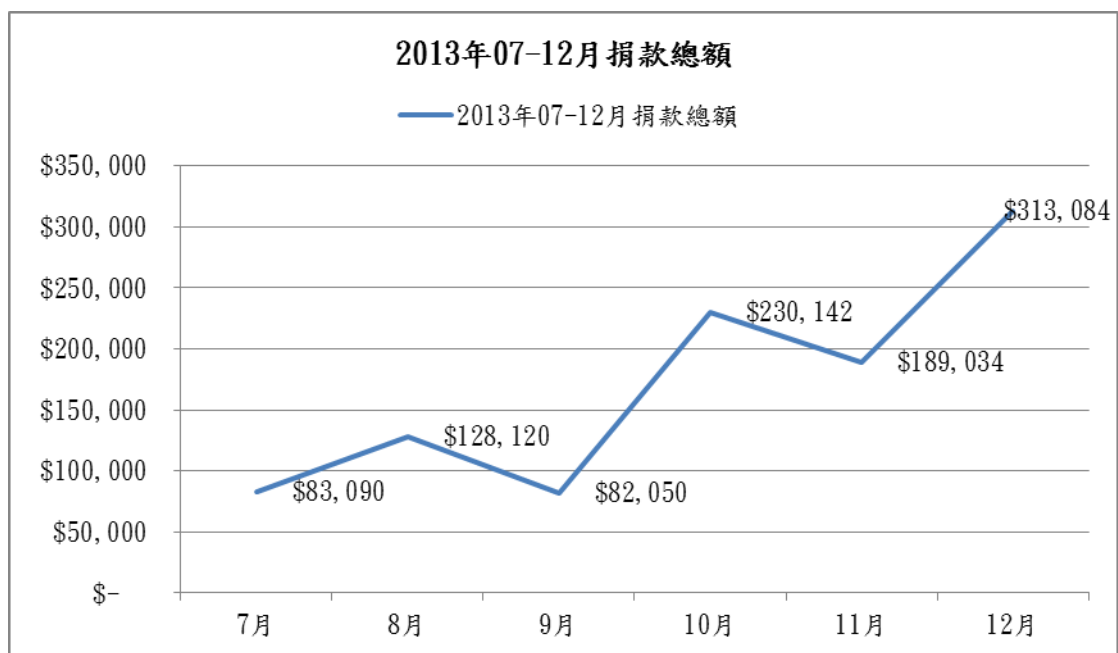




圖表 3-5



圖表 3-6



圖表 3-7



(四)物資捐贈表

捐贈日期	捐贈人/捐贈單位	捐贈物資
06/06	吳珮芬	米1包、南瓜2個、菜1批
06/07	俊豪	白米1包
06/07	邱小燕	白米1包
06/08	謝陳秋桂	南瓜、鳳梨
06/08	小婦人麵館	麵條1批、水餃2包
06/12	俊豪	白米
06/16	宛儒	菜一批
06/20	婷閣家	白米1斗
06/23	黃燕妮	地瓜葉一大袋
06/24	婷閣家	白米1斗
06/24	周秀琴	小黃瓜、胡瓜等一批
06/30	謝淑慧	白米、蛋
07/05	張太太	白米1斗
07/06	侯一凡	白米12kg裝1包
07/06	謝淑慧	白米
07/07	寶香水餃	水餃200顆
07/12	陳美儒	地瓜葉一大袋
07/13	李元永	東瓜、南瓜、葫瓜、長豆
07/14	謝淑慧	白米
07/15	婷閣家	白米1斗
07/15	中科里仁教室	冬瓜3塊
07/19	陳美如	大南瓜3顆、地瓜葉一大袋
07/19	黃月嬌	傳統風味小米酥2包
07/25	黃邱不	香蕉、苦瓜、地瓜葉
07/26	黃月嬌	越南春卷皮一包
07/27	婷閣家	白米1斗
07/31	中科里仁教室	絲瓜2條
08/08	廖正己	海帶芽

圖 3-6

捐贈日期	捐贈人/捐贈單位	捐贈物資
08/08	中里仁教室	梨子、冬瓜*2、玉米*2
08/09	趙尾	胡瓜、南瓜絲、茄子、秋葵、紅風菜
08/09	香小館	水餃
08/10	侯凡	白米15斤一包
08/13	中	苦瓜、絲瓜、高麗菜、青木瓜
08/16	盛房屋工業一路店	麥夫2包、茶包1包、茉香綠茶1盒
08/16	盛房屋工業一路店	板條2包、麥片3包、綠豆3包
08/16	盛房屋工業一路店	紅豆2包、玉米粒6罐、魚罐頭3罐
08/16	盛房屋工業一路店	花生麵筋9罐、6包鹽、2包糖
08/16	盛房屋工業一路店	白米2包、油2瓶、醬油4瓶
08/17	靖	敏豆一包
08/17	婉	過貓、高麗菜
08/22	邱燕	白米一高
08/22	婉	筍、過貓
08/26	張婷	OREO餅乾1箱
08/26	張婷	焦糖牛奶1箱
08/24	玉	白米一包
08/30	婉	木瓜、鳳梨、筍子、酸白菜
08/30	佩	冬瓜1條
09/05	香小館	水餃200顆
09/05	SAID KHOSHNO	白米12kg裝1包
09/06	何文	白米1包、油豆腐、豆干
09/08	何文	白米
09/08	劉芳	冬瓜2條
09/10	佩	冬瓜4條
09/12	喜	蚵俐2斤
09/12	政	掛包(中秋節贈送給獨居老人)
09/14	婉	筍子、月餅

圖 3-7

捐贈日期	捐贈人/捐贈單位	捐贈物資
09/15	廖 女	30公斤壽司米一包
09/20	吳 芬	菜豆、絲瓜
09/20	錢 端	包子、豬排、雞塊
09/26	吳 芬	絲瓜大小6條
10/03	香 小館	水餃200顆
10/11	何 文	地瓜1包、苦瓜1包
10/17	謝 慧	35公斤白米一包
10/26	錢 端	花枝排、滷筍干1包
10/25	謝 慧	35公斤白米一包
10/30	何 文	蕃茄一包
11/03	香 小館	水餃200顆
11/08	劉 芳	糖果2包
11/08	何 文	地瓜1包
11/08	吳 芬	香蕉、地瓜、絲瓜、茄子
11/11	嚴	白米10斤
11/13	靖	四季豆、龍鬚菜
11/15	錢 端	肉餅、滷豆干
11/15	謝 秋桂	蔬果一批
11/17	姚 蘭	蕃茄一批、水果一盒
11/18	謝 秋桂	蔬果一批
11/21	燕 媽媽	地瓜一包
11/23	雅 美容	香蕉一批
11/24	中 里仁教室	柿子一批
11/24	蔡 滿	香蕉、地瓜葉、杏菜
11/24	謝 慧	白米25kg
11/26	林 雯	有機米、糙米一包(可混合白米使用)
11/28	謝 惠	冬瓜3條
11/28	蔡 滿	香蕉

圖 3-8

捐贈日期	捐贈人/捐贈單位	捐贈物資
11/28	謝地	蘿蔔糕5包、薯塊1包、薯條1包
11/28	謝地	培根1包、火腿1包、火腿丁1包
12/01	淑的婆婆	3瓶好理油
12/05	玉	蕃茄一袋
12/08	林	白米500元
12/08	謝慧	白米25kg,35kg
12/07	婉	過貓、筍干
12/10	蔡滿	卦菜、杏菜、梅干菜
12/10	淑	大陸妹
12/10	蕭生	地瓜葉
12/12	寶水餃	水餃200顆
12/14	晴	洋蔥、白蘿蔔、辣椒
12/14	Aninda	泰山好理油5瓶
12/14	錢媛	白米2包
12/18	吳芬	香蕉一串、大陸妹3把
12/21	邱伯	高鮮味精1盒、豆輪2包
12/22	張旭、林玲俐	電子鍋*3、食品一批
12/26	陳芬	柳丁一箱、綠茶一大包
12/26	Peggy	柳丁一箱
12/29	謝慧	白米25kg

圖 3-9

#### 四、策略聯盟

非營利組織除了少數的幾個知名組織外，大部分都屬於中小型組織，其規模與活動範圍皆有較多限制，若能與其他非營利組織建立策略聯盟的關係，則能擴大組織的功能性，就像營利事業一般，會有外溢效果。所謂團結力量就是如此。

在獨居老人服務方面，漢妮之家有與其他非營利組織合作，除了彌補彼此的不足之處，接觸本身組織缺少的服務項目外，還能為該區域的老人提供更完善更多元的服務，以下列出幾點

##### 1. 弘道老人福利基金會

因為在服務的區域有需要居家照顧的老人，但是漢妮之家並沒有這類的服務，所以與弘道合作，由弘道老人福利基金會提供居家照顧，而漢妮提供物資捐贈或送餐的服務。

##### 2. 財團法人華山社會福利慈善事業基金會

相較於華山基金會，漢妮之家的人力資源非常缺乏，而且能夠使用的空間較小。因此，華山基金會能夠提供老人關懷訪視、一日旅行以及原床泡澡的服務。

##### 3. 中華民國紅十字會

漢妮之家的知名度不高，所擁有的個案資訊方面相較於紅十字會不是那麼多，但是大部份的非營利組織所提供的服務皆屬於實質服務，紅十字會亦如是。而提供生活補助金的非營利組織並不多，因此當紅十字會接觸到需要提供生活補助金的個案時，經審查過後提供給漢妮之家，再由漢妮之家的志工親自拜訪視察是否符合資格。

## 肆、結論與建議

### 一、結論

台中市社團法人漢妮之家為一社區型非營利組織，目前主要為西屯區附近的老人與小孩提供服務。剛開始由一群不支薪的志工發起，只因為一個簡單、想分享的念頭。直至今日，漢妮之家雖已成為深入社區服務的社團法人，但組成的人員依舊是一群懷有熾熱之心的志願工作者。

然而與全國性非營利組織相比，社區型非營利組織在人力、物力、資金與資源方面比較不足，但是在服務方面較能提供深入性的服務與即時性的應變，因此當兩者產生策略聯盟時，結合兩者的優勢，共同提供不同的服務給予個案，那麼個案所接受到的服務將愈趨於完善。例如，弘道老人福利基金會提供居家照顧，而漢妮之家提供物資捐贈或送餐服務。

我們在資料探討中，發現漢妮之家的所公布的財務資訊方面稍嫌不足，易使人產生誤會；推廣方面也較不如全國性非營利組織，因此知名度並不高。而在訪問的過程中，我們可以明顯感受到漢妮之家的人力緊缺問題。因此最後我們將針對漢妮之家的財務、行銷、人力此三方面策略提出簡單的建議。



## 二、建議

### (一)財務管理策略

在漢妮的官網上，應該要以"月"為單位，在每個月初放上前一個月底的捐款金額表，例如 2014 年 11 月的捐款金額資料，在 2014 年 12 月 10 號將其統整好並上傳至官網。

而捐款的用途也應該要在年報上標註，這樣捐款人會知道自己所捐出的愛心，是用在哪一方面的實質物資上，而不是最後匯入私人口袋。

以上兩點建議，能夠創造捐款人與漢妮雙方良好的信賴關係。

### (二)人力資源策略

應該要有職工，漢妮之家現在未有職工出現，而職工是有領薪水的，並且有固定的員工在固定的時段服務漢妮之家的人，對被服務者也是有益的。

職前訓練—無論狹義或廣義，職業訓練即是針對就業者與社會之需要，養成或增進就業者就業能力的一種系統訓練歷程。漢妮之家有分成課輔志工、訪視志工、送餐志工以及輪值志工，應該按照志工的種類進行職前訓練，並由資深的志工帶領，這會使組織更明確，在技術方面更明朗化。但訓練是一項長期的投資，在經營事項前，應擬定每年的訓練計畫，同時也要編列預算，進而在執行的過程中，列為組織發展、員工潛能、管理才能發展的重點。

宣傳方面—定期請志工在網路上宣傳，也可以請志工團隊製作微電影等等宣傳影片，鮮明的劇情是容易感動網路上的群眾；並且網頁要隨時更新，除了掌握最新動態，還可以讓愛心人士能加入這個大家庭。

### (三)行銷策略

目前漢妮之家的行銷方法有平面媒體行銷、廣播媒體行銷、網路行銷、口碑流傳行銷、與附近國小和國中合作，及與台新銀行公益慈善基金會合作的活動等等。

針對漢妮之家目前發展現況，還是有許多社會大眾未聞漢妮之家，建議漢妮之家與大專院校之社團合作，不論是募款活動或短期學藝活動，借助大學生的活

躍性帶動更多人了解漢妮之家的宗旨，吸引更多人共襄盛舉。

網路行銷方面，可以將漢妮之家的宗旨及服務項目詳細記載在網頁中，方便新的朋友認識且更了解及認同漢妮之家，並定期更新最新狀況，而新活動的訊息可在網路平台邀請網友們一同參與，這些都能加深漢妮在社會大眾的印象。另外，可以將每一年的活動製作成影片，並且在影片最後放上募款及招募志工的資訊，讓資源更容易進入漢妮之家，放上 YouTube 也可以讓大家更清楚漢妮之家每一年資金運作的活動方向，讓捐款人能輕易地從影片中了解受到幫助的人們幸福的模樣，把開心的氛圍帶給更多人。



## 參考文獻

(請列出本報告的參考資料，建議可依 APA 或 MLA 格式來排列)

1. 傅篤誠(2002)《非營利事業管理-議題導向與管理策略》，台北市：新文京開發出版有限公司
2. 社團法人台中市漢妮之家  
<http://honeyhome2005.blogspot.tw/>
3. 弘道老人福利基金會  
<http://www.hondao.org.tw/>
4. 17support／公益創新就要擁有「不老夢想」的勇氣  
<http://www.ettoday.net/news/20140709/376537.htm>

