

臺北市  
105年度績優里幹事

芬芳錄



臺北市  
105年度績優里幹事

芬芳錄

臺北市政府民政局 編製

A decorative illustration featuring a large, stylized flower with green, yellow, and pink petals. Several butterflies in shades of pink and purple are scattered around the flower. The background is a soft, light green gradient with faint floral patterns.



# 芬芳錄

## 松山區

區別	頁碼	姓名	性別	服務里別
松山區	07	王鈺方	女	民有里
	08	許碧雲	女	三民里
	09	章秋棉	女	福成里
	10	羅家嫻	女	介壽里
	11	冀柔姍	女	安平里
	12	汪倫	男	自強里
	13	江金樹	男	美仁里

## 信義區

區別	頁碼	姓名	性別	服務里別
信義區	14	蘇耿賢	男	嘉興里
	15	戴志誼	男	廣居里
	16	汪承偉	男	永吉里
	17	楊雯瀚	男	黎安里
	18	蕭秀麗	女	中坡里
	19	簡寶玉	女	松隆里
	20	林佳燕	女	惠安里
	21	吳開澤	男	西村里

## 大安區

區別	頁碼	姓名	性別	服務里別
大安區	22	邱奕元	男	建倫里
	23	吳彥昇	男	德安里
	24	廖益新	男	光信里
	25	陳美仁	女	錦安里
	26	林裕盛	男	龍坡里
	27	高婷祺	女	和安里
	28	吳進德	男	黎孝里
	29	黃誌仁	男	光明里
	30	江家綺	女	光武里
	31	賴祝妹	女	仁慈里
	32	吳鳳茹	女	民輝里



# 芬芳錄

## 中山區

區別	頁碼	姓名	性別	服務里別
	33	林玫岑	女	龍洲里
	34	林昇源	女	金泰里
	35	陳勁獅	男	興亞里
	36	謝宏彬	男	中山里
	37	梁莉婕	女	正義里
	38	洪樂安	男	大直里
	39	王鈴鎂	女	新福里
	40	張愛玲	女	新生里

## 中正區

區別	頁碼	姓名	性別	服務里別
	41	廖友宏	男	忠勤里
	42	顏佩珊	女	文北里
	43	廖燦如	男	文盛里
	44	熊自力	男	林興里
	45	王麗玉	女	河堤里
	46	黃靜芳	女	富水里

## 大同區

區別	頁碼	姓名	性別	服務里別
	47	陳文勳	男	至聖里
	48	廖珮琪	女	國順里
	49	呂美珠	女	光能里
	50	蔡金唐	男	永樂里
	51	楊淑貞	女	星明里

## 萬華區

區別	頁碼	姓名	性別	服務里別
	52	張台青	女	雙園里
	53	溫美婕	女	綠堤里
	54	葉芬蘭	女	日善里
	55	方美慧	女	新安里
	56	陳冠志	男	菜園里



區別	頁碼	姓名	性別	服務里別
	57	廖銳繁	男	西門里
	58	呂美香	女	新和里

區別	頁碼	姓名	性別	服務里別
文山區	59	王椒芬	女	萬盛里
	60	葉桂海	男	華興里
	61	黃瓊恩	女	興昌里
	62	張明鋒	男	指南里
	63	古明晏	男	景行里
	64	游佩儀	女	景仁里
	65	吳珀芳	女	興旺里
	66	林美淑	女	興邦里
	67	陳非綺	女	樟腳里

區別	頁碼	姓名	性別	服務里別
南港區	68	林東山	男	新富里
	69	盧鈺瑜	女	仁福里
	70	王派鐘	男	百福里
	71	徐坤成	男	萬福里

區別	頁碼	姓名	性別	服務里別
內湖區	72	黃煥淋	男	清白里
	73	黃秀文	女	康寧里
	74	張秀傑	男	金瑞里
	75	謝昆龍	男	西康里
	76	黃啟忠	男	西安里
	77	吳健豪	男	內溝里
	78	林秀華	女	五分里
79	蔡曉綺	女	行善里	

# 芬芳錄

## 士林區

區別	頁碼	姓名	性別	服務里別
	80	王幸珠	女	承德里
	81	吳蘭玉	女	名山里
	82	吳金元	男	百齡里
	83	張承緯	男	天玉里
	84	唐維廷	男	福安里
	85	鄭麗珍	女	德華里
	86	蔡淑蕙	女	天和里
	87	謝明村	男	東山里
	88	謝宗睿	男	溪山里
	89	羅淑滿	女	臨溪里

## 北投區

區別	頁碼	姓名	性別	服務里別
	90	葉采禎	女	建民里
	91	蔡昌標	男	八仙里
	92	陳錦田	男	豐年里
	93	唐健銘	男	中心里
	94	張富鈞	男	永欣里
	95	黃品堯	男	中央里
	96	樊臺忠	男	文林里
	97	莊倍原	男	文化里



# 松山區

姓名：王鈺方

性別：女

服務里別：民有里



## 個人下里服務的感人小故事

劉女士是大陸山東的新移民，來臺將近8年了，時常到區民活動中心來走動，總是孤身一個人，先生時常不在，小孩就學後，生活更是頓失了重心，給人抑鬱的感覺，經過我多次的招呼 and 關心後，偶爾也和我分享一些生活習慣、小孩教育困擾等等，想必在臺灣朋友不多，想找個說話的人都沒有，所幸對我不提防，還願意傾訴，只要有新移民的活動或課程，我都會提供給她參考，鼓勵她走出家門多交朋友，今年很開心她在住家附近找到餐廳的兼差工作，也漸漸融入社區之中，心胸開闊了人就會快樂，雖然是多元社會，只要敞開心房接納，隨處都有溫暖。

## 服務心得

與人交往的時候多聽少說，真心誠意的待人就會獲得真心誠意的回報，廣結善緣往往會有意想不到的結果。

## 工作自我期許

面對失敗要先反省自責，挫折磨練勇敢，認錯然後成長。

# 松山區



姓名：許碧雲

性別：女

服務里別：三民里

## 個人下里服務的感人小故事

某日里民告知，有位先生長期從早到晚，不管颶風下雨都會在三民路113巷口1張長條椅上出現，且隨身帶著兩個包包。即趕往現場，確未發現此人。事過1星期後遇到，查詢社福中心社工員是否為列管人員並請其前往關心。

事隔幾天又遇到，已過下班時間且下著小雨，還是聯絡社工員，相約當下見面。但進行訪談，案主只是點頭回應。因有個資問題，暫由社工員先調案瞭解。而我只能左鄰右舍的詢問案主動向，略有所知後，提供社工員做後續訪視方向，感謝里民的熱心提供資訊，循線發現案主晚上暫住在隔里的市場內，因有積蓄不接受外援，已連絡的親人沒人願意出面協助。因已近入冬的季節，社工員似乎協助過急，案主現已不落腳於里內及隔里了，希望他平安無事。

## 服務心得

除了熱心，還要保有真心，真心以待，無堅不摧。

## 工作自我期許

求新求變，迎向多元化型態，只要肯做沒什麼是做不成的。



# 松山區



姓名：章秋棉

性別：女

服務里別：福成里

## 個人下里服務的感人小故事

近幾年詐騙案例不斷翻新，以致民眾人人自危；想起在市府辦理節電比賽活動中得獎人回填帳戶資料供獎金撥款時，有天接獲主辦單位來電某得獎里民一直懷疑是詐騙電話不予理會，截止時間最後2小時，請其協助回填帳戶資料，當即聯絡得獎里民告知要即刻回傳，該女回應亦喜亦憂，表示她人在宜蘭身上無資料，請她電話通知家人把資料帶至里辦公處協助處理完成，她仍不放心一再強調她戶頭款項不能被詐，這如不是真的，要由里幹事負責……等。

有趣的獎金事件發生至今，隨時會在里內偶遇，滿臉笑顏問候，從未再提負責一事。我希望做為里民快樂的推手，為有需求里民提供服務，希望成為授予里民幸福的源頭；更確信服務他人，是自己的福氣，是最幸福與快樂的事。

## 服務心得

處事良方，要解決問題，首先應瞭解問題。  
盡自己最大的力量，做好自己的本份。

## 工作自我期許

秉持「待人誠懇、心存好意！腳走好路！身行好事，種福惜緣」理念，用真心，盡全力，去做服務。

# 松山區

姓名：羅家嫻

性別：女

服務里別：介壽里



## 個人下里服務的感人小故事

里內有位獨居的李老先生，身體狀況還不錯，平日會出門收資源回收物，然後再拿去資源回收站賣掉。前一陣子突然發現都沒在路上遇見他，因為他家中未裝設電話，所以去按他家電鈴，去兩次都無人回應，詢問鄰長，表示最近都沒看到人，正和社工員商討要如何協尋長者，隔天鄰長來電告知李老先生回家了，當日下午去拜訪他，得知他在推資源回收車時被來向的機車撞到，在醫院住了好幾天，請他好好地在家調養身體，別再去做資源回收。現在，里辦公處有開健康講座或活動，他都有來參加，看到他身體健康，行動自如，心裡真是開心極了。

## 服務心得

在職場這麼多年，擔任里幹事這個工作，最讓我有成就感。每當下里服勤時，我最喜歡在社區的街道巷弄裏巡視，經常利用這個機會和里民間候交流，了解一下近況，也藉此可以掌握更多里內的資訊，走完整個社區，整個里的大小事，都有所了解，對自己的工作有很大的幫助，知道社區內有甚麼是急需要做的，甚麼地方需要改善。

## 工作自我期許

希望自己能善用公部門的社會資源，透過里辦公處來提供服務，尤其是在獨居老人、社區長者及弱勢族群的服務。時時本著助人為快樂之本，提醒自己用『同理心』去服務社區里民。



# 松山區

姓名：冀柔姍

性別：女

服務里別：安平里



## 個人下里服務的感人小故事

里民張女士育有3子，先生長期肝炎多次進出醫院，因此張女士也無法好好工作，家庭經濟頗為困難。

張女士個性堅強，大女兒也受其影響，只要有機會的兼職工作都很努力做，而里幹事能做的，就是提供社會資源及工作資訊，幫助他們申請低收入戶等等，並經常替她打氣。人與人之間就是要多散發熱情正向的氣息，少些負面話語，才能激勵人心，減少遺憾，創造「你好、我好、大家好」共贏境界。

張女士一家人現在已獲得良好的社會資源補助，而且本身積極樂觀，相信他們一家人一定能渡過難關。身為里幹事只要做一些小事，就可以幫助很多人，這真的是讓我樂在工作的動力！

## 服務心得

為別人鼓掌的人也是在給自己的生命加油！

## 工作自我期許

做好自我管理，保持最佳狀態；嚴以律己，寬以待人。



# 松山區

姓名：汪倫

性別：男

服務里別：自強里



## 個人下里服務的感人小故事

自強里是個高齡化社區，65歲以上長者佔全里人口約20%，超過2,000人，所以里辦公處將打造長者友善環境及辦理銀髮族活動當成首要目標，每年重陽節前都會辦理重陽敬老水餃宴，透過邀請長者外出活動與家中晚輩、社區居民一同包水餃及享用，連繫互動情感。里內有位長期服務貢獻的志工伯伯罹患了老年失智症，病發後認得的人並不多，失去了以往總掛在臉上的笑容，也鮮少外出。經里辦公處的鼓勵，志工伯伯今年參加了重陽敬老水餃宴，當我送水餃給他享用時，志工伯伯露出了笑容，還說記得我是里幹事，頓時我感受到一陣溫暖，也確信自己的努力沒有白費，希望能繼續為松山區及自強里貢獻一份心力。

## 服務心得

里幹事是市府服務民眾的先鋒，唯有透過不停充實自我，才能第一時間反應、處理民眾需求，讓市民感受到市府的關懷與效率。

## 工作自我期許

具有同理心，將市民的需求當作自己的需求來處理，將心比心。

# 松山區



姓名：江金樹

性別：男

服務里別：美仁里

## 個人下里服務的感人小故事

那天訪視新移民，迎面的是來自越南的新住民，離鄉背井遠嫁到臺灣，感覺的到她心裡非常忐忑，當我們表明是市政府來恭賀她及做家庭訪視，雖然語言不通，微笑真是拉近人與人之間距離最好的工具。經過將近11個月，在里內市容查報時遇到她，她添了1個寶寶，臉上雖然有著愉快的笑容，可是卻又透露出一點點的無奈，經過詢問，原來是擔心著因為小寶寶的出生，家中僅仰賴1份丈夫的收入，有些捉襟見肘，但是她的語言尚無法流暢的和臺灣人溝通，對此有著深深的困擾，恰巧區公所正在籌辦新住民的語言教學班，於是我將此訊息告知她的家人，並解釋課程的內容和上課的時間，減輕一些無謂的疑慮，也獲得了她家人的支持，語言課程的結業，即將展開的是一段新的生活。

## 服務心得

里幹事的工作繁雜瑣碎，但言行舉止都代表政府形象，因此我們更應肯定自我，扮演好自己的角色。

## 工作自我期許

以熱心、耐心、愛心、誠心、恆心為民服務。



# 信義區

姓名：蘇耿賢

性別：男

服務里別：嘉興里



## 個人下里服務的感人小故事

時間過得很快，來嘉興里已將近2年半的時間，而之前在內湖亦擔任將近5年的里幹事。不同的區域不同的里別有著迥異的風格，內湖麗山早期都是稻田，一直到現在都還有著許多的里民仍有耕作的習慣，也經常有里民甚至打著赤腳就來找里長問事；而信義嘉興則是城市都會區，有著銀行及繁榮商圈等等。

但是相同的是，二里里民都是不管大大小小事皆會來里辦尋求協助，想當然爾里長及里幹事要站在第一線面對他們的各種疑難雜症，想盡各種辦法幫他們解決。他們的問題真是包山包海，除了公部門的事務外，還有鄰居吵架、化糞池不通，娶不到老婆…等等不勝枚舉。

其中有一件事讓我印象深刻：有天下午，里辦公室進來一位70幾歲眉頭深鎖，滿臉愁容的陳媽媽，經問明原委之後才知道她的房子接到法院的強制執行通知要拆除增建的部分，被拆除的部分是1樓廚房增建，原因是2樓、3樓及4樓委請律師訴訟，5樓因為當初樓下漏水要請5樓住戶開放水表以便施工，5樓住戶稱已有增建不同意其施工因而惱怒樓下住戶提起告訴，1樓陳媽媽就因為這樣一起順帶被告。

但是因為已經到法院執行的階段，經過我們詢問區公所法律諮詢後確認無法避免拆除。後來我們到建管處調出早期一樓房屋及地下室合法的範圍，由於陳媽媽須自行拆除違建，我們也幫她尋求可靠的土木包商先行拆除至合法的範圍。

在經歷過數次繁雜訴訟程序及協調過程中，我們也阻止樓上住戶以及律師一些過分的要求，否則陳媽媽可能被拆除的面積更大，損失的金額更多。這事件最後終於圓滿結案後，陳媽媽相當感激地說還好有我們幫忙，否則她一個人真不知該如何處裡。

擔任里幹事需遇事面對解決，在種種繁瑣的過程中，學習並自我成長，而我自己也在當中也體會[為民服務]的樂趣，最後期許自己成為一個快樂的信義人。

## 服務心得

雖然里幹事工作繁雜又包山包海，又須經常面對里民各種抱怨及棘手問題，但是每次幫忙民眾圓滿解決事情後心裡總是很快樂。俗話說：身在公門好修行，真是如此，這樣的工作可以幫忙許多人，也可以跟眾生結善緣，這也是每當我身心俱疲時，激勵自己最大的動力。

## 工作自我期許

希望能以自己小螺絲釘的力量，盡心盡力為我們這個信義民政團隊盡一份棉薄之力。希望自己在各種活動中完成每一件主管交辦的事情，並和同事們工作間和樂融融。也期許自己在今年能順利考上升等考試，能為信義團隊付出更多的心力。



# 信義區



姓名：戴志誼

性別：男

服務里別：廣居里

## 個人下里服務的感人小故事

對里內一名80歲的長者劉奶奶來說，105年是遭逢重大變故的一年。膝下無子女，本與先生感情至深、相依為命，先生因突然而來的疾病，半年之內就離開人世，而劉奶奶先是因照顧生病丈夫的壓力，再加上之後突如其來失去伴侶的打擊，自己的身體也出現了查不出病因的奇怪症狀，造成劉奶奶身心俱疲，甚至一度想要結束自己的生命…。

後來在健康服務中心護士及社服中心社工的開導與協助之下，自認為走不出來的劉奶奶出現了改變，找了一名外傭來陪伴她並照料生活起居，並開始願意出去公園及戶外走動，進而認識了其他同年齡的長者，多了一些聊天及談心的對象、拓展了自己的生活領域。雖然現在遇到特別的節日，劉奶奶還是會因為思念先生而偷偷哭泣，不過相信她必將會更釋然地面對，生命劇本所為她安排的經驗與歷程。

## 服務心得

對於多變無常的人生，學習去面對及適應可能遇到的種種困境，方能展現出生命的力量與韌性。

## 工作自我期許

工作上常會遇到立場截然不同、甚至對立的兩造或多方，期許能培養更佳的敏銳度及洞察力，站在中間、不偏頗的立場來處理事情。

# 信義區

姓名：汪承偉

性別：男

服務里別：永吉里



## 個人下里服務的感人小故事

里內周媽媽為人客氣和藹，雖年近80但身體仍非常硬朗，其女具有特殊身分領有身心障礙手冊，在因緣際會下，前去訪視家庭狀況，才明白女兒無法正常工作，家裡一切開銷都依靠著媽媽的老人津貼過活，周媽媽表示自己不識字，女兒又頭腦不清楚，雖然可以做些簡單的工作，但往往短時間內就被老闆辭退，所以家中生活困頓，目前媽媽還稍稍能照顧他，但如果哪一天，自己不在了擔心女兒將來的生活，因此才要申請低收入戶，希望能獲得政府照顧。職了解情形後，立刻告知里長並連絡社福單位及鄰近宮廟，協助申請生活上的補助和物資。後低收入戶身分成功核定下來且物資持續接濟，才讓周媽媽笑顏逐開，舒緩壓力，並不斷向職道謝，表示感謝之意！

## 服務心得

簡單的一通電話或是協助填寫申請，對於案主家庭來說卻是非常困難的一件事，能夠為別人付出，這是一件值得驕傲及高興的喜事，人的價值取決於自身貢獻的多寡，里幹事要貼近里內的人，才能尋找出其本質的意義！

## 工作自我期許

期許不管經歷了多久，自己仍要保有服務的熱忱，當遇到困難或是挫折時，回想起踏入公職的初衷，一切便不會有所窒礙難行了，警惕自己絕對不要成為冷漠的辦公機器，喪失了溫暖的人性。





# 信義區

姓名：楊雯瀚

性別：男

服務里別：黎安里



## 個人下里服務的感人小故事

在本里服務時，有一次遇到一個家庭，戶長中風昏迷半年仍在加護病房，太太60多歲打零工賺取些許生活費，兒子從事保全工作一個月領3萬左右卻有百萬信用貸款要付，女兒精神障礙且離婚育有1女(11歲，小學5年級)，目前攜女回娘家住，無法工作，領有低收入戶資格。一家5口僅靠微薄收入及些許社會補助過日子，常入不敷出到處借錢。之後我主動到宅拜訪，了解實際情況，並協助其「急難救助」、「馬上關懷」等社會福利申請，健保愛心轉介繳納欠款及身心障礙鑑定等等服務，平常也提醒該戶，有哪些宮廟有發米給弱勢民眾，請他們去登記，並也轉介社福中心開案協助。目前該戶狀況沒有明顯轉變，雖然解了一時燃眉之急，但仍需政府進一步照顧及社會善心人士發揮大愛，協助該戶生活步入正軌。這段期間的服務，著實讓我感到各行政機關分工負責戮力完成每一項工作，很感謝各單位的幫忙。

## 服務心得

關懷是一條河流，只要開始流動，就不會止息。

認真的付出，回饋往往超出意料。

## 工作自我期許

奮力去做，還是可以發現，不足之處；用心體會，總是可以看到，生命可貴及感動的事物。希望未來可以幫助更多人，也能為單位、機關、社會及國家盡份心力。



# 信義區

姓名：蕭秀麗

性別：女

服務里別：中坡里



## 個人下里服務的感人小故事

有次里長向我提及一戶人家，單親爸爸工作不穩定也不常在家，照顧3個孩子的重擔落在阿公阿媽身上日子過的很辛苦，不知能如何幫助他們改善。我約阿公面談了解其困境後建議為其申請低收，也順利取得低收資格。看到敦厚的阿公和溫柔的阿媽知道以後能有生活補助喜出望外，對往後日子覺得安心，我竟也替他們感到如釋重負。

最近阿公由孫女陪伴來公所換領低收卡，阿公刻意帶孫女來找我，剛升上五專的孫女顯得有些抗拒，我知道這個年紀的青少年可能因為低收身份比較敏感，跟她聊聊近況，知道她剛考上護專，鼓勵她努力求學，將來一定是位優秀的護士，可以幫助更多的人，看到她封閉的臉色轉為燦爛的笑容和我對談，其實對我何嘗不是一種正面的鼓勵。

## 服務心得

市府社會福利制度的美意能透過自己在工作中落實傳達，很有成就感！感謝這份工作讓我和許多人結了好緣同時也成就了我自己。「有你真好！」期許自己永遠保持這份初心！珍惜當下，對的事，去做就對了。

## 工作自我期許

「讓民眾帶著滿意的笑容回家。」是我努力的目標！

我很喜歡這份在第一線為人服務的工作，希望繼續保持對工作的熱情，以正向積極態度面對周遭人事物，並不斷充實知識，在工作領域中精益求精，讓為民服務的品質更精緻。

# 信義區

姓名：簡寶玉

性別：女

服務里別：松隆里



## 個人下里服務的感人小故事

高齡近九旬的洪女士，獨自居住於松山路，因健康狀況不穩定，職於105年1月起，即加強訪視洪女士，並分別於105年1月及同年7月，緊急陪同洪女士送醫救治，自105年4月起，洪女士即無法自行備餐，職多次會請信義老人服務中心提供物資並評估提供其生活照顧服務、緊急救援連線及協尋洪女士家屬。

隨著洪女士健康狀況逐漸惡化，職也通報建請社會局協尋洪女士家屬及協助安置事宜，社會局已經對該案提供居家照顧、送餐服務等項目，但長者家屬一直未能取得聯繫，而里長及長者鄰居仍希望能加快協尋洪女士家屬速度，以應付長者各種突發狀況。職一再將社區內狀況及長者身心情形通報社會局，社會局評估案主狀況已不適合再返社區居住，最後將洪女士協助安置於機構照顧。

經過幾番波折，里民及里長擔心的問題終於能獲得解決，我由衷欣慰。

## 服務心得

獨居老人、社區中疑似精障患者或弱勢者所引發的問題，一直是里民及里長憂心的課題，里幹事又處於民眾及里長的關心及時間壓力之下，要能適時溝通及反映，讓弱勢獲得穩定的照顧關懷並平息民怨，是相當重要的工作項目。

## 工作自我期許

里幹事是基層為民服務的工作，期許自己能經由工作中，幫助更多需要幫助的民眾，並且與市府團隊同仁們互相幫助合作，便能幫助更多生活陷入困境的人。



# 信義區



姓名：林佳燕

性別：女

服務里別：惠安里

## 個人下里服務的感人小故事

里內80歲的辛女士是急難救助關懷戶，雖然有子女同住，但收入不穩定，其住處前陽台遮雨棚與後陽台廚房屋頂年久失修破爛不堪，每逢下雨則漏水，造成屋內泡水，非常困擾，因經濟困難無法整修，里幹事想起里內慈濟功德會，即刻請求慈濟台北分會評估，核定為關懷戶，該會發動有經驗的志工師兄分次整建前陽台及後陽台廚房，原本破損不堪的屋頂煥然一新，看辛女士滿意又感謝的燦爛笑容讓我深深體會助人的感覺真好。

協助有需要的里民申辦「馬上關懷」急難救助，並依個案需求轉介相關社福單位，或結合民間資源提供服務，讓民眾渡過難關，是身為公僕的責任與使命。

## 服務心得

做任何事都抱著誠心與用心的態度。  
相信凡事皆能心想事成，圓滿達成。

## 工作自我期許

認真盡職，無愧於心，服務里民，成就自我。



# 信義區



姓名：吳開澤

性別：男

服務里別：西村里

## 個人下里服務的感人小故事

擔任里幹事10多年來，期間接觸不少為民服務案件，近年來最讓我擔心的是，里內一位高齡90歲獨居長者梁老太太，早年喪偶的她，獨自扶養前夫留下的3個小孩，最大養子已80多歲，因體弱多病長年居住於安養院，與次子之關係也形同陌路不曾往來，最小的養子亦60多歲了，一家分居四處，老來倍感淒涼。由於梁媽媽失智日益嚴重，經常忘記關瓦斯、水龍頭等，年前亦曾走失，最近又多了一個幻想症，為顧及老人家的安全，特別請消防局幫忙裝設「住警器」，並請信義老人服務中心協助申請「防走失手鍊」，但仍無法徹底解決梁媽媽生活上的安全顧忌，感謝本里23鄰王鄰長非常有愛心，經常前往老太太住處探視與聊天，並陪伴就醫，無怨無悔的付出一感恩在心，最後經多方努力下，總算說服了小兒子回來照顧媽媽，讓她在家人的陪伴下安享晚年。

## 服務心得

主動、積極、時時刻刻關懷周邊需要幫助的人。

## 工作自我期許

抱著終身學習的態度，提升自己的智能，凡事做到盡善盡美。



# 大安區

姓名：邱奕元

性別：男

服務里別：建倫里



## 個人下里服務的感人小故事

楊爺爺是本里獨居老人，患有失智症，每當爺爺病情嚴重時，每天都會來里辦公處反映同樣事情，最嚴重時更是一天來好幾回，我跟里長每次只能耐心解釋，但當爺爺沒來時又會擔心爺爺會不會走失或是發生甚麼事。尤其爺爺生活相當簡樸，家裡燈光昏暗又無電視，每逢颱風或是寒流來襲都要特別提醒爺爺，擔心爺爺不知道，每次去爺爺都不記得我，但仍然笑臉迎人相當樂天，並堅持幫我看面相，如今爺爺已離開人世，但他的樂天跟笑容仍深刻映在我腦中。

## 服務心得

細心聆聽民眾所需，妥善處理民眾問題，並獲民眾肯定，是我服務的最大動力。

## 工作自我期許

莫忘初衷，能更快速、更精確地完成工作任務。



# 大安區

姓名：吳彥昇

性別：男

服務里別：德安里



## 個人下里服務的感人小故事

魏鄰長是德安里內年紀最長的鄰長也是一位和善的長者，但是光從外表上來看，絕對看不出來他已經有90歲了，魏鄰長擔任仁愛國中與仁愛國小的導護義工已經10多年了，每天早上風雨無阻的站在路口中央維護著德安里學童的交通安全，問他這樣辛不辛苦，他說能做事代表身體健康，越做心情越愉快，而德安里寸土寸金，每當需要開會或辦理活動時魏鄰長總是將自家提供里內使用，里內能夠有這樣一位無私的長者，實在太幸運了。

## 服務心得

認真工作，終能得到里民的認同

## 工作自我期許

找到對的方法，提升工作效率。





# 大安區

姓名：廖益新

性別：男

服務里別：光信里



## 個人下里服務的感人小故事

里民楊女士現住延吉街巷內，係社會局列入低收入戶關懷之對象，夫妻兩人同時亦是身心障礙重度者，平時生活行動極不方便皆需以電動輪椅為代步，因向長期照顧中心申請居家照顧服務，卻因與紅心十字居家照顧者之服務品質發生疑義造成困惑，經主動聯繫居家照顧者及衛生局、社會局、長照中心等單位溝通協調後為其解決民瘼之苦，使其感受到社會的溫馨。

## 服務心得

多一份關懷，少一份埋怨。

## 工作自我期許

不斷學習，不斷成長。



# 大安區

姓名：陳美仁

性別：女

服務里別：錦安里



## 個人下里服務的感人小故事

每當颱風橫掃臺北，市容滿目瘡痍之時，里長會帶領里內志工自發性的拿起掃把、畚箕、垃圾袋捲起袖子，穿梭在里內大小巷弄把里內的環境整理的井然有序。

猶記得去年颱風造成其中有位志工家裡也成為受災戶，但他仍然跟志工們從里內其他地方掃起，待大家花大半天清掃環境後，正準備先告一段落休息解散時，他則再拿起垃圾袋匆匆地回到住家附近清掃周邊巷道。我問他為何不請大家一起幫忙，他回答，打掃自家環境是要讓左右鄰舍瞭解到里內環境不只是錦安里環保志工的責任，也是每一位里民的責任，每一個人應該出來為自己的家園盡一份心力。這句話一直在我心裡迴繞，我想什麼叫服務精神，這位志工所呈現的是用自己的行動去影響其他人，真正地做到「以身作則」，服務社區從自己做起。

## 服務心得

不斷學習、充實自我

## 工作自我期許

里幹事工作內容包羅萬象既多且雜，工作有時難度不高，但像陀螺轉個不停，經常令人感到身忙心亂，讓自己可以定下心來是一大課題，在民意日益高漲及長官要求日漸嚴格下，需要高度敏感度，隨著環境改變適時調整自己，除全力以赴完成各項使命，但求凡事用心，結果不動我心。



# 大安區

姓名：林裕盛

性別：男

服務里別：龍坡里



## 個人下里服務的感人小故事

里民周伯伯70多歲平日跟夫人居住本里泰順街00巷內，家境小康夫妻感情融洽。太太近日因病住院開刀後卻變成植物人，令周先生很難接受這樣的結果，加上大兒子三不五時回家要錢名副其實的啃老族，更令周老先生覺得人生無趣有輕生的念頭，職於平日家戶訪談中查覺周先生的問題後，除先口頭安慰外，更把情況跟里長反映，也請鄰居及二兒子夫妻加強返家探視次數，多給予他關懷問候讓他重拾對人生的信心與動力。里幹事除了協助里民經濟補助申請之外，其實多點關心多點用心更可以救人一命。

## 服務心得

但求無虧於心，全力以赴。

## 工作自我期許

期許做好每件工作任務。



# 大安區

姓名：高婷祺

性別：女

服務里別：和安里



## 個人下里服務的感人小故事

里內瑪利亞方濟各傳教女修會住了10幾位高齡80、90歲的老病修女，由院長和幾位年輕修女照顧。藉著安裝住警器、訪視里內宗教團體、裝設滅火器、拜訪低收入戶等工作接觸，對她們有更深入的了解。

天晴至公園散步、雨天在修會讀經、假日做禮拜，過得簡樸。很難想像在臺北市的精華地段，會有一群人過著與世無爭的生活。

老修女們年輕時傳教、傳愛，為信仰付出無所求。老病時，修會有個場所使其得以安享晚年。每次探訪，老修女總是拉著我的手開心地說話，滿是皺紋的臉，笑起來好可愛。

院長常說感謝里幹事對她們這群老寶貝的關心和照顧，我卻覺得有機會跟長輩們多相處是福氣。俗話說家有一老如有一寶，長者是家庭社會的資產，敬老護老更是每個人的責任。

## 服務心得

有心就有福，有願就有力。

## 工作自我期許

心存善念，盡力而為。





# 大安區

姓名：吳進德

性別：男

服務里別：黎孝里



## 個人下里服務的感人小故事

里幹事每月例行的公務很多，其中獨居長者的訪視便是其中的一項；雖然為了避免打擾到長輩原本的作息，1個月只訪視1次，但偶在路上遇到，也會稍做寒暄，久而久之，對於這些長輩的生活習慣、身體狀況及喜好也更加了解，亦無形中建立了情感。

近日下里時，里長夫人對我說這兩天的早上時段都有1位女性長輩打電話找我，但沒說找我有什麼事，有告訴她里幹事下午才會來里辦公處，問我知道什麼事嗎？「我也不知道，沒有女性長輩打電話給我啊！」當我準備外出送兵單時，這時電話響了，里長夫人接聽起來便叫我，阿德，找你的！當我接起時，她表明身份，原來她是里內的1名獨居長輩宋阿姨，因為過幾天就要搬到別的地方去了，要跟親戚一起住，特地打電話跟我道別及道謝的，謝謝我這幾年的關心及噓寒問暖，此時我感覺到好溫馨哦，雖然外面下著雨，又寒冷，但我的心頭卻暖暖的，也祝福她在他方，有親戚的照顧下能過的更健康、更快樂！

## 服務心得

當自己用心去對待別人時，別人才會用心對待你。

## 工作自我期許

用心去看待公務、辦理活動，雖無法做到完美，但至少要做到圓滿。



# 大安區

姓名：黃誌仁

性別：男

服務里別：光明里



## 個人下里服務的感人小故事

本里陳姓獨居人瑞，因習慣居住於簡陋違建環境中，雖經多年多人勸說，但其本人卻態度堅決，從不願接受任何安置。其住處為佔用既成巷道之違章建築，且附近環境遭暫住同處違章建築之鄰人破壞，形成里內髒亂、噪音與治安的隱憂。為妥善處理，先由里長、里幹事、社工員與人瑞女兒進行勸說，人瑞終於同意由女兒帶離安置，後續再由本市建築管理工程處派員將此違建拆除，讓人瑞脫離數10年簡陋生活環境，同時順利處理里民多年的困擾。

處理本案其實幾經波輒，也要顧慮人瑞的意願。好在眾人的努力有好的結果，讓里內環境變得更好。

## 服務心得

在公務體系中，里幹事一職是最深入基層的第一線工作，每天都須面對包羅萬象的里政工作。職始終秉持一份負責與學習的工作態度，期盼能在為民服務工作盡己之力、造福里民。

## 工作自我期許

「將里民的事當作自己的事，里民的喜、怒、哀、樂，我們必能感同身受」。希望未來在工作上，能充實自己及熟諳各項法令，面對民眾、處理公務，皆能全力以赴，以落實為民服務的工作。





# 大安區

姓名：江家綺

性別：女

服務里別：光武里



## 個人下里服務的感人小故事

里內一位罹患紅斑性狼瘡的單親學生，因病發致無法自主行動，該生家境清寒，在各種福利救濟未到位前，學校向里長尋求願意長期幫忙推輪椅放學並陪伴該生回家用餐的志工。得知此事後便向社會局徵詢，但未有適合人選，遂起了勿以善小而不為的念，上網經由志工媒合平台，透過一通通的電話，終尋找到願意幫忙的志工，因而能為里內弱勢盡一份心力，給予單親母親一份安心的力量。

## 服務心得

里幹事工作內容廣泛，與人接觸的頻率甚高，漸漸發現工作時秉著一顆安定的心特別重要，才能不散心雜語而忘了里幹事這個職務是能為社會付出更多的一份工作。

## 工作自我期許

向他人虛心學習，對己身充實專業知能，提供里民更有效的協助與諮詢。



# 大安區

姓名：賴祝妹

性別：女

服務里別：仁慈里



## 個人下里服務的感人小故事

獨居長者彭女士是921大地震的受災戶，輾轉到臺北謀生，家人在重創之餘，家毀了，子女也難從災後的餘悸中恢復過來，唯一的兒子在精神療養機構安置，卻又無法久居一處而常常闖禍，讓老母親在後頭收拾善後。其中一個女兒已出嫁，無法得到夫家的支援，更不願提及原生家庭的窘況；另一女雖未婚，也只能獨善其身。彭女士身體病痛也多，勉強打零工，貼補撫養常闖禍的兒子，當兒子沒有收容機構願意收容時，我們協助她求助於健康中心，為其尋覓合適的單位安置，彭女士多次吐露，身心俱疲不堪負荷，若不是大家幫忙，她早想帶著孩子離開這個世界，每次帶著水果或伴手禮去探望她時，她總是噙著淚，握著我的手，說不出話來，瘦弱的肩膀下，展現的是為母則強無所不載的特質。

## 服務心得

社會上的不公平現象是常態，有些人擁有較充裕的資源，享受人生；有些人則相形見絀，命運乖舛，忙得焦頭爛額，付出與回報不成正比。在困苦的環境中如何樂觀生存下去，再苦也要笑給老天看奮鬥的故事。

## 工作自我期許

環境是我們可以努力改變的，那麼，就盡力而為。但若無法改變，那麼，我們就得學習面對它，接受它，放下它，而不心生埋怨之心，不讓自己陷入深切的痛苦與自怨自艾之中。



# 大安區

姓名：吳鳳茹

性別：女

服務里別：民輝里



## 個人下里服務的感人小故事

里內有一位低收入戶阿婆，她雙眼斜視，身體痠軟，一腳是義肢，走路須一拐一拐慢慢的移動，住在老舊住宅，一層樓隔了好幾間小雅房，而阿婆就住在3樓內，1樓門鈴已壞很久，每個外人要進去皆必須先聯絡好裡面的才有人開門。有幾次送物資去她家，因她家無電話，我只能在樓下用喊的，所以她也都一拐一拐下樓梯幫我開門，她的生活每天只求溫飽肚子身體無恙即滿足。剛認識阿婆時，不知如何與她聊天，尤其她斜視眼睛不知如何對焦，但相處久了，發現阿婆總是笑咪咪的，她說過「笑也是一天，哭已是一天，明知哭不能改變任何事，何不微笑過每一天」，之後只要看到她的笑容就知道為何她身體還是這麼健壯，即便身體有缺陷每天心境愉快即是最好的能量，所以無時無刻我都把她當做借鏡學習。

## 服務心得

藉著服務里民的機會以及經驗的累積，讓我學習到人生應知足常樂並以悲天憫人的胸懷做好我的工作。

## 工作自我期許

把握當下做好份內的每一件事。



# 中山區

姓名：林玫岑

性別：女

服務里別：龍洲里



## 個人下里服務的感人小故事

龍洲里有一位88歲的老奶奶，因患有糖尿病，身體長期手腳痛麻，行動需要靠拐杖行走。其長女為市府約僱人員已62歲，患有小兒麻痺及精神分裂症；孫子在旅行社當業務人員，薪水微薄。老奶奶雖有兩位家人，但平日白天要上班無法照顧老奶奶，所以平時只有一個人在家。

與里長得知里內住戶情況，一同協助該里民申請社會扶助，也得知台北醫學大學附設醫院有遠距健康照護中心服務，剛好可以協助老奶奶健康照護。醫院有到其住所安裝遠距生理測量儀器，像是電子血壓計等透過網路將數據傳送到醫院，還有24小時的線上諮詢服務。

經由里長及里幹事的協助後，其長女非常感謝區公所及里長的幫忙，讓她平日上班時可以不用太擔心母親的健康狀況，也比較能安心上班，老奶奶也表達感謝里長與里幹事的熱心關懷與協助。

## 服務心得

懷抱著熱情與愛心做服務，一直是我認為擔任里幹事的重要態度，因為這個服務工作得經常深入鄰里，常常會直接面對鄰長或里民，雖然有時會遇到雜亂的事情接二連三的出現，如果能抱著一個服務的心態，常有先他後我的想法，先站在別人的角度去看，有些看似麻煩的工作，其實是對別人的幫助與服務，而幫助別人是快樂的事。如果人人都常懷著感恩的心，相信這個世界會更美好！

## 工作自我期許

做好事情除了靠工作能力之外，最主要還是要有心與好的態度。在學習到宇宙真理「真、善、忍」之後，讓我更體會到心念的動力，也深深感受到正能量的循環，希望自己能多努力學習做事更有效率，幫助更多需要幫助的人。





# 中山區



姓名：林昇源

性別：男

服務里別：金泰里

## 個人下里服務的感人小故事

里內消防隊員陸先生正當壯年時因病往生，留下遺孀朱女士及3名子女，其中2名子女有腦性麻痺，行動不便，需坐輪椅，並且需人隨時照料。每天看到40多歲朱女士親自從復康巴士推著兩名腦性麻痺子女上下學，或是在社區內伴隨在子女旁，臉上總是保持親切的笑容，無怨無悔的正面態度，散發出溫暖強大的母性光輝，令人感動。

她需要的不是金錢的幫助，而是社會大眾肯定的態度及精神上的支持，因為往往大家看到她時，因子女身心障礙行動特殊，會投以異樣的眼光，我們了解這點，平時除了經濟上的資助外，也薦舉朱女士為「慈勤媽媽」表揚，讓她的事蹟廣為人知，帶給社會更多正面的能量。

## 服務心得

里幹事為基層第一線服務人員，直接接觸民眾，切身了解民衆需求，進一步提供服務，故要端正自我形象，謹言慎行，提供優質的服務，讓自己身在公門有好修行！

## 工作自我期許

工作任務的圓滿順利，絕非一己之力可達成，常常是集眾人之力，得眾人之助，例如里長與公所長官及同仁平日的幫忙協助，因此要謹記廣結善緣多為別人著想，懷抱「感恩的心」面對一切，期許每日工作至少皆能日行一善，種福田，留子孫！



# 中山區

姓名：陳勁獅

性別：男

服務里別：興亞里



## 個人下里服務的感人小故事

在興亞里服務期間最令人感動的事，除了平常協助里長辦活動並看到里民開心的模樣，鄰長志工們對我的照顧及愛護亦令我點滴在心頭，但這些都是平常的事，因為大家就像一家人一樣。比較特別的是有一次突然接到某里民來電，電話中說他出車禍無法走路但家中還有90歲無法行走的丈夫要照顧，受到這樣求救的委託我馬上就到了現場關心並試圖連絡相關單位尋求資源。這對夫婦兩人都無法行走確實令人擔憂其是否能夠生活下去，由於情況急迫當然要申辦各項資料也必須由我代勞，幸虧及時與老福中心社工聯繫上並取得了能夠照顧生活及提供經濟支持的管道，為此案件我奔波了記不清的次數，但看見兩夫妻由衷感激以及情況越來越好轉下，突然覺得一切都值得了，也深深感到自己存在的價值。

## 服務心得

職在中山區公所服務已屆3年，想起當初報考公職時之初衷記憶猶新，國父孫中山先生曾說：「人生以服務為目的。」在興亞里服務的期間，能夠完成公所交辦之任務、協助里長辦理各項活動、回應里民各種需求，見到周圍的人開心已甚感欣慰。

## 工作自我期許

誠如服務心得之初衷，既投入公職之事業，當盡力為人民謀福利，如同戒石銘所示：「爾祿爾俸，民脂民膏，下民易虐，上天難欺。」里幹事之角色即為區公所與里辦公處溝通之橋梁，無論遇到何種情境我皆秉持著解決問題、簡化問題、達成雙贏的原則處事。



# 中山區

姓名：謝宏彬

性別：男

服務里別：中山里



## 個人下里服務的感人小故事

猶記得去年夏天某日剛下里服勤時，只見到里辦公處門口站著一位瘦弱女士，對著辦公處張望一付不知所措樣子；經詢問姓名及來意後得知；張女士為陸配自嫁到臺灣後因丈夫嗜賭成性，以致最後離婚，自己帶著1對子女上來台北租屋謀生，張女士為兼顧工作與照顧子女，因而積勞成疾以致無法工作，生活陷入困境。

經了解張女士處境後，即協助申辦「馬上關懷」紓困，同時協助取得低收等社福補助暫可解決燃眉之急。張女士為感謝里辦公處協助，自己也體認「天助自助」；利用空閒去學習點心製作販賣貼補家用，1對子女也很奮發向上為分擔母憂，兒子高職畢業後志願從軍；女兒上大學後半工半讀現已讀大四；現張女士家庭已脫離貧困，為感念里辦公處協助還時常帶著自己做的點心到里辦公處與里民分享。

## 服務心得

里幹事是最能實踐助人為樂的工作，凡事要求自己盡心盡力，扮演市府、里長、里民居中協調溝通橋樑的角色；使市府政策可以傳達給人民；使人民的聲音可以讓市府知悉了解民情。

## 工作自我期許

里幹事是市政府、區公所與民眾之間溝通、傳達與為民服務的最基層人員，從工作中實踐「主動關懷、親切服務」的理念；在為民服務的態度上要謙卑、要親民，與里民建立起良好的人際關係，秉持著熱誠，搭建起政府與民眾間之溝通管道。若能溝通良好，民眾自然減少抱怨，則市政區政執行必然順遂，並積極協助里長能順利推行里政，方能成為稱職的里幹事。



# 中山區



姓名：梁莉婕

性別：女

服務里別：正義里

## 個人下里服務的感人小故事

里內獨居長者及中、低收戶較多，我常前往探訪，陪長者聊天，或是致送一些物資。每次去老人家都很開心，對我謝了又謝，讓我十分慚愧，真希望能為他們做更多，久而久之大家就像朋友彼此關心。某次長者陳先生前往香港，其間聽聞台灣遭颱風肆虐，且發生火車爆炸案，特地越洋來電關心我，我內心的感動無法言喻，在我工作付出的同時，老人家也對我付出他們的慈愛啊！另一位侯老先生深怕我遇到壞人受騙上當，時常關心、提醒我，在他往生前整個人瘦了一圈，看著他孤單而孱弱的身體，覺得好心疼，即使他已往生，我仍常常想起老人家。里幹事是個良心的事業、充滿人性的工作，藉此我看見社會各個階層，讓我更懂得惜福、感恩，也期許能盡一己棉薄之力幫助有困難的人，讓社會更多美好與希望。

## 服務心得

以同理心為民服務，多一份關懷與熱忱，把里民的困難當成自己的事情，協助解決問題，並加以傾聽與安慰，讓里民感受到我們的真心誠意與積極服務。只要盡心努力，民眾都會感受到並給予支持，我們也才能成為里民-里長-市府間的溝通橋樑，建立良好關係，減少誤解，促使市政順利推行。

## 工作自我期許

我常提醒自己莫忘初衷，即使只是小螺絲釘，也要扮演好自己的角色，身處任何職位或工作內容，都要全力以赴做好每件事。無論對長官、同仁或民眾，均要真誠盡責，本於善心為所當為，待人和氣助人為樂，給需要幫助的人溫暖，成為正向的力量。





# 中山區

姓名：洪樂安

性別：男

服務里別：大直里



## 個人下里服務的感人小故事

本里獨居老人陳○○女士，是里幹事每月定期關懷的個案，每次探視時陳女士有著說不完的人生故事，我總是仔細的聆聽，今年70多歲的她，除了自身年邁多病需要經常往返醫院回診，且其配偶長期臥病在床，家中的生計必需依賴兒子的工作收入支應，生活相當困苦。

每當有慈善團體捐贈白米、罐頭或調理包等，我總是第一個想的她需要我們的幫忙，當下便把物資送到她家希望對她有所幫助，除每星期居家服務員來協助她生活照料外，在我下里服務時總不經意繞到她的家中，關心她和先生的近況並與她們閒聊，言談間透過她的故事總讓我有不同的人生體會，看到她們滿足的笑容，就覺得一切的付出都是值得的。

## 服務心得

一分耕耘，一分收穫。

## 工作自我期許

心有多寬，世界就有多大。



# 中山區

姓名：王鈴媵

性別：女

服務里別：新福里



## 個人下里服務的感人小故事

里內有好幾位獨老，但我對賴奶奶感到尊敬，她雖然是獨居長者，但把自己照顧得很好，外出時一定穿著整潔，與人交談輕聲細語又很客氣，里內每年普渡後有物資要贈予她，除了第一年她收下後，隔年再通知她時，她表示她的生活過得還好，請里辦公處將這些物資提供給更需要的家庭。

從她的口中未曾聽到對人的抱怨，不將自己的困擾強加在他人身上，與她在路上或公園遇見時，她都不吝惜笑容，公園辦理活動時都準備許多食物，她雖然參加但也不貪心多拿，在活動結束時還留下幫忙協助清理環境，真是一位令人欽佩又自立自強的樂觀長者。

## 服務心得

身在公門好修行，每個關卡都是提升個人修養，為此我們更應感謝這份工作。

## 工作自我期許

在工作中常常會遇到不同的民眾，有的給我們溫暖的鼓勵，有的提出不同訴求，在過程中也許不那麼愉快，但我也提醒自己不忘初衷，並在工作中尋找樂趣。





# 中山區

姓名：張愛玲

性別：女

服務里別：新生里



## 個人下里服務的感人小故事

低收訪視中結識彭老太太，因她之前的低收資格被註銷；對公所很不諒解，對里幹事更是不友善。初次訪視僅知她已高齡80了，還要照顧50多歲中風的兒子，因都無工作能力，家庭經濟陷入困境。之後的頻繁訪視中，常常帶白米或日用品過去，彭老太太的態度才慢慢變友善了；在多次聊天中得知她年輕時，在未婚的情況下產下三個兒子且獨力撫養孩子長大；長子30歲左右因病去世，三子17歲因車禍也走了，唯一倚靠的次子中風了。

104年7月彭老太太因跌倒送醫，醫生診斷為胸椎壓迫性骨折同時也檢查出胃癌，之後我多次陪同就醫；8月彭老太太的狀況持續惡化不治，平日靠政府社會救助生活、經濟困難，喪葬費也籌不出來；於是曾里長出面請"聚祥禮儀公司"協助所有喪葬事務費用，讓彭女士入土為安。兒子則將居住的房子賣掉，轉往高雄療養院居住。這個案子也告一段落。

## 服務心得

每每想起彭女士，眼角都會泛淚，老天爺真是捉弄她，好不容易養大三個兒子卻又因各種意外讓她的晚年過得如此辛苦，命運如此坎坷；想想她格外珍惜我的人生。

## 工作自我期許

“人在公門好修行”盡我的力量幫助需要幫助的人。



# 中正區

姓名：廖友宏

性別：男

服務里別：忠勤里



## 個人下里服務的感人小故事

本里屬於老舊社區，里內低收入戶、獨居長者、身心障礙者等弱勢族群眾多。看到滿腔熱忱的里鄰長與社區志工們，結合充滿愛心的慈善公益團體與各界長官賢達，各獻所長、主動付出，致力為獨居長者、弱勢家庭營造一處可以受到照顧與關懷、學習與成長的新園地，令人欽佩。感念這社會的溫情，還是能照亮每一個角落。

## 服務心得

感謝里鄰長及志工的參與付出，感謝長官的提點指導，感謝同事的勉勵扶持。

## 工作自我期許

人生不如意事，十常八九。只能虛心學習，做該做的。



# 中正區

姓名：顏佩珊

性別：女

服務里別：文北里



## 個人下里服務的感人小故事

里內有位中低收入長者郭女士，她是位很認命又努力的阿嬤，雖然有許多子女但因家庭因素都失去音訊，唯一留給長者的是未成年的孫子女，她們一家三口就窩在地下室堆滿雜物的空間生活，這樣的居住環境剛接觸時確實讓我有點震撼。後來常和阿嬤接觸，彼此間建立起信任關係，有問題時會主動聯絡我或至里辦尋求協助，為減輕其經濟負擔，盡量尋求相關社會資源，或提供愛心便當讓其生活可以寬裕點。前些日子阿嬤生了大病暴瘦很多，好在有醫療團隊的協助下，慢慢重拾健康。每次，她總懷著知足感恩的心向我說聲：謝謝里幹事。聽在心裡總是特別溫暖、感動。希望長者未來日子能健康平安，好好守護其孫子女平安長大。而我也特別珍惜每次為民服務的機會，希望我們一點點的關心及付出，能讓一個家庭完整延續下去，也讓社會減少一些社會問題。我想這是這份工作所給予我的使命感與力量。

## 服務心得

從事里幹事工作除需一份熱忱外，更重要是有同理心與耐心處理里內各項事務，藉由工作歷練來體會人生，也讓自己更能了解「施比受更有福」的道理。

## 工作自我期許

期許自己在各項業務專業度上能有所提升、隨時吸收新知充實自己，並搭起區公所和里長、里民間最佳溝通橋樑。



# 中正區

姓名：廖燦如

性別：男

服務里別：文盛里



## 個人下里服務的感人小故事

家住於羅斯福路3段284巷，現年52歲詹先生，原本在營造公司工作，並靠著每月的薪水所得供其妻子及在學子女，原本收入尚稱穩定，可勉強維持一家基本生活，卻不料一次胃腸不適，在醫生診斷為胃癌後，經手術將全胃切除，且必須長期追蹤治療，因而無法工作而失去了收入，由於健保給付有限，加上房租每月租金需兩萬元，讓他的家中經濟狀況頓時陷入困境而煩惱不已。見此，除即刻協助低收救助申請外，並協同里長通報中正區公所社會課申請馬上關懷之補助，也一同轉介臺北市華嚴蓮社申請冬令慰問金補助，然獲華嚴蓮社冬令慰問金補助，暫解燃眉之急，詹君頻頻感謝各方的協助。

## 服務心得

在文盛里任職里幹事一職已有27個歲月，感謝曾經照顧我、教導我、幫助我、提攜我、鼓勵我、支持我的長官、同事、里鄰長與志工，因為有你們然能於職涯工作上表現順遂。

## 工作自我期許

在大環境不斷的改變，民意日益高張，工作包羅萬象，公務員的做為直接影響到市民的福祉和市政的發展，必須全力以赴，方能完成各項使命。



# 中正區

姓名：熊自力

性別：男

服務里別：林興里



## 個人下里服務的感人小故事

本里獨居老人余老先生，有低收入身分及租金補助在案，因長期飲酒造成肝硬化，常進出醫院。除請老福中心前往評估，提供送餐服務及居家照顧服務。並請本里志工陳先生，每日前往探視。另啟動藍鵲計畫，由和平醫院醫師評估到宅診療。直至見其已不能起身，腹部積水，也沒有食慾，請救護車送至和平醫院急診室就醫，並於該醫院體檢以評估是否適合送安養院就養，然余老先生仍不幸於和平醫院過逝，但各單位努力已展現社會積極關懷的一面。

## 服務心得

林興里水源路社區，多屬外縣市在此租屋的弱勢家庭，於多次家訪中，感受到單親、外配、中低收入等弱勢家庭對課後照顧與老人照顧的需求非常迫切，未來仍將透過與寰宇基金會、慈濟等非營利組織資源整合。並積極尋求各資源網絡協助。

## 工作自我期許

里幹事的工作就是扮演里政與區政間的協助、溝通、監督等橋梁，里民及里內事務繁雜瑣碎，要學習的還有很多，自身期許在這個位置上能更謹慎認真，精益求精，達成個人、長官及機關之目標。



# 中正區

姓名：王麗玉

性別：女

服務里別：河堤里



## 個人下里服務的感人小故事

本里獨居長者梁老太太，90歲，有輕度失智、重聽、鄉音重且個性孤僻，生計無虞，兒子遠居美國，多年未曾返國，長者孤苦無依，健康每況愈下，出門常忘帶鑰匙，後經其同意於里辦公處放置備份鑰匙。

職每週定期親訪或電訪長者，某次按鈴許久未回應(室內上鎖)，又長者電話費未繳剛被斷訊，因擔心長者有意外，通報消防局派員從防火巷搭活動梯上2樓而入，長者坐於屋內，表示未聽見敲門聲及電鈴聲，讓大家虛驚一場，職擔憂長者年老獨居，雖然每週有2次2小時居家服務，仍稍嫌不足，透過輿情通報請社福單位安排長者入住安養機構，再聯絡長者基督教友一起勸導並帶她至博愛安養中心參觀，但長者不願入住。

某日訪視長者見其左手臂上石膏，才得知長者前2日於家中浴室跌倒骨折，她自行前往郵政醫院就醫，職再次勸導長者入住安養中心及協調社福單位協助安排安養機構，長者因行動不便，終於首肯入住文山安養中心，也讓我寬心不少。

## 服務心得

- 一、「好話一句勝三冬」，一句溫暖的話就像往別人身上灑香水，自己也會沾到兩三滴，因此要時時心存好意，腳行好路，身行好事。
- 二、身在公門好修行，里幹事是自我修行和自我成長好工作，以感恩的心珍惜此工作，並盡己所能，全力以赴為里民服務。

## 工作自我期許

- 一、以惜福之心，珍惜擁有，以服務之心，廣結善緣。
- 二、充實新知，熟悉法令，做好政府與民眾溝通橋樑的角色。
- 三、關懷里內弱勢族群，善用社會資源，竭盡所能幫助需要幫助的人。





# 中正區

姓名：黃靜芳

性別：女

服務里別：富水里



## 個人下里服務的感人小故事

午後於里辦公處服勤，走進一陌生臉孔，他開口問：「妳是里幹事？妳願意聽我說說話嗎？」慢慢地聽他訴說後，了解他是單身一個人生活，設籍於大安區，但為了便於三軍總醫院就醫，租屋於本里，目前正罹患淋巴癌第二期，他還拿出X光片，我驚見黑點遍佈他的腹腔，當然我直覺告訴他，想為他申請社會扶助之類的，他告訴我在大安區都申辦過了，他只是想跟我說說他生病前後的這段日子以及對人生的看法想法，今天我並未實際幫助了他什麼，但他給了我很多生活啟示和領悟——「活在當下，珍惜所有」，心想里辦公處是讓他安心訴說心語的地方，我更真正覺得這份工作的特別意義和感動。

## 服務心得

時代進步、社會在變，為民服務品質的提昇，難免也覺得有些許抱怨，但想到幫助里民解決問題，其實很開心，我想這也是肯定自己對人生的價值感。

## 工作自我期許

從工作中學習，將心比心，盡己所能；更感謝長官的愛護及指導。



# 大同區



姓名：陳文勳

性別：男

服務里別：至聖里

## 個人下里服務的感人小故事

陳老太太年邁，育有5名子女皆已嫁娶，現與小兒子一家同住。老太太領有身心障礙手冊，幾年前因中風行動不便，惟子女因工作忙碌無暇照料，故雇請印傭看護。

據子女向里辦公處表示，母親嫌棄印傭語言不通、疑似偷竊、不會料理及抗拒到安養院等問題，前後已更換約20餘名看護。去年年中因外傭無法配合老人家起居離職，只剩老太太單獨在家。但因老太太常需到醫院看診，無外傭陪同，子女也無法陪伴，老太太認為子女不孝，請求里辦公處及里幹事協助。

身為里幹事，責無旁貸馬上請救護車到宅協助就醫，顧及老太太行動不便，單獨在家恐有安全疑慮，隨即聯繫相關單位介入關懷，以各種支援協助長輩度過暫無看護的日子。長輩感謝之餘，更感念人間處處有溫情。

## 服務心得

區政先鋒、尋求民瘼、探求民瘼、細心斟酌、倒吃甘蔗、怡然自得。

## 工作自我期許

執業譬如照鏡、我以愁容對之、鏡中人亦以愁容報之；我以笑容對之、鏡中人亦以笑容報之。





# 大同區

姓名：廖珮琪

性別：女

服務里別：國順里



## 個人下里服務的感人小故事

里內獨居老人林伯伯是名高齡97歲的剃頭老師父，有著濃濃的福州鄉音，偶爾還幫熟客理髮，伯伯說只要還有人願意找他理髮，他要一直做到不能做為止。里幹事下里時經常與伯伯閒聊，聊天氣、聊鄰居、聊迪化街道過去的繁華光景，很快的從對福州鄉音的三成理解進步到八成。伯伯不識字，當藥袋太多時會分不清楚如何服用藥包，自從里幹事在伯伯的藥袋上畫圖案，問題就解決了。「太陽」代表早上吃，太陽在「碗」上面是飯前吃，下面是飯後，「月亮」代表晚上吃，同時有太陽和月亮則是早晚各一包，而袋上畫有「床」的表示睡前才吃，最後再請伯伯逐一辨識，確認無誤即可。伯伯總是笑著道謝，里幹事心裡也歡喜，幫助人，真的會讓自己快樂。

## 服務心得

尊重我的職業，它讓我有機會付出；珍惜付出的機會，它讓我體驗自我存在的力量與價值。在林伯伯藥袋上畫的圖雖然不是很漂亮，卻是我畫過最有意義也最滿意的作品。

## 工作自我期許

人生應當知足、感恩、惜福，面對這一份需要相當熱情和耐心的工作，我仍有很大學習空間，感謝前輩們不吝指導和經驗分享，期許自己能有源源不絕的熱情，時時懷抱悲天憫人的胸襟，成為一名稱職的里幹事。



# 大同區

姓名：呂美珠

性別：女

服務里別：光能里



## 個人下里服務的感人小故事

里內有位低收入戶因為弟弟生病住療養院，有時因病情嚴重需由救護車送至醫院，相關的醫護費用均由他代墊，因本身亦是低收入戶生活困難至區公所請求協助，在得知其情況時，問明原因後，協助其申請急難救助，因所提出的單據大部份為急難救助項目無法補助，他很失望的表示生活困難到已沒有繼續活下去的勇氣，看到他憂鬱慌亂的神情，立即安慰他並向他表示會全力協助他並請他安心，因弟弟亦是本市低收入戶遂找社工員詢問要如何協助，在與社工員討論後，公費部份無法協助，將尋求民間資源協助，才得以解決他的困境。俗語說「身在公門好修行」，身為里幹事除平日業務外，對於弱勢族群，能以同理心給予協助，讓身陷困苦者能感受到公務單位的溫情及支持。

## 服務心得

認真盡責做好份內工作，以平常心面對多變的事務，熟悉相關法令，廣結善緣。

## 工作自我期許

凡事全力以赴，盡力而為，常懷感恩的心，充實自我，精益求精。



# 大同區

姓名：蔡金唐

性別：男

服務里別：永樂里



## 個人下里服務的感人小故事

由於目前人口老化速度急劇，獨居長者人口數越來越多，因此里幹事每個月必須定期訪視獨居長者，以便掌握里內獨居長者最新狀況。記得之前里內有位獨居長者張菊人老奶奶，與智能不足的弟弟相依為命，每當下里時經常會順道過去看看他們，陪伴老奶奶聊天，不知不覺中和他們培養出不錯默契與感情，由於經常去探望他們姊弟，鄰居竟然誤以為我是老奶奶的孫子，不然怎麼常常跑來探望他們，而且老奶奶過世時鄰居第一個想到要聯絡的人竟然是我，通知我前去協助處理後事，由於經常接觸奶奶因此聽到噩耗也不會感到害怕，反而以親人心態來面對，連絡相關單位前來協助，而且我印象很深刻記得奶奶走的很安詳，完全看不出癌症末期的病痛樣。

## 服務心得

里幹事必需面對里長與里民，有時也必須居中協調擔任溝通角色，另外每個里都有自己的獨特性，因此里幹事必須找出適合該里的特性的方法，如此才能事半功倍，掌握效率與提高工作品質。

## 工作自我期許

里幹事的事情包羅萬象，如果我們能秉持同理心，把里民的事情當自己的事情來看待，勢必才能全力以赴把事情做到最好。



# 大同區

姓名：楊淑貞

性別：女

服務里別：星明里



## 個人下里服務的感人小故事

本里許姓男子單身獨自居住，年僅48歲、曾罹患腦栓塞，因友人訪視未遇，向里辦公處反映，經里長至其住處查詢，鄰居告知約有一週未見其人，里長立即連絡轄區建成派出所派員到場處理，經確認許員已在家中往生，隨即由警政單位協助辦理後續相關事宜。

在處理許先生之狀況過程中，里幹事心中確曾有志忑及糾結之心情，但經到場警員的一句話而釋然頓悟；他說：「人生的旅程，最後一程都一樣，差別只是一個人走或是有親人在身邊陪伴。」看他年紀輕輕竟然對人生的看法如此透澈。人生就誠如趙寧博士的人生小語「無常是正常、忙碌是營養、煩惱是成長、快樂是希望。」

感謝警政相關單位的協助，才得以順利完成並維護往生者最後一份尊嚴，順利走完人生最後旅程。

## 服務心得

任職里幹事以來，從服務個案學習到與人相處需具備同理心，只要我們用關懷、積極的態度處理人事物，並發揮團隊力量必可圓滿達成任務。藉由擔任里幹事服務經驗的反饋，學習到「人生要能知足、惜福，才能快樂、自在」。

## 工作自我期許

凡事用心，與時俱進；遇事留心，不執著表象；實話誠說，期能以真誠得體的態度與人互動，並提供有建設性的建議成就人、成就事。



# 萬華區

姓名：張台青

性別：女

服務里別：雙園里



## 個人下里服務的感人小故事

很多的故事都是事件的延伸，偏偏這些故事總是在里辦公處上演，看多了慢慢就淡定了。里辦公處就像不能關門的7-11，只是服務不同罷了。許媽媽是里長媽媽，一直以來，只要是弱勢者賣文具賣雜貨，或者出家人化緣、寺廟勸募…等，她總會將隨時準備的零錢奉獻，後來終於忍不住問她，有些明顯是江湖術士，何必上當受騙，她輕聲的說，總有人家不得不的苦衷，即便是騙術，在里辦公處無法關門不理，也許是少許的零錢，就當是救助人，避得惡言相向，至少保得你我身家安全。長者的智慧，以和為貴，我也樂在許媽媽的保護呢。

## 服務心得

戰戰兢兢，謹言慎行。

## 工作自我期許

整理好自己，用最平和的情緒，最積極的態度，努力完成每一天的工作。



# 萬華區

姓名：溫美婕

性別：女

服務里別：綠堤里



## 個人下里服務的感人小故事

看著手中的徵集令，心想小熊就快要熬出頭了。小熊是陸配，嫁給里內年紀相差甚多的老榮民，兩人婚後生下3個兒子，靠著先生的退休俸和小熊到雜糧行幫忙工作貼補家計，一家人的生活雖不富裕卻也簡單幸福。但在長子小學時，先生因病過世了，小熊既無助又手足無措，所幸在里長的幫忙下申請過了低收補助，小熊就這樣靠著補助及在雜糧行的工作將3個兒子拉拔長大。上個月拿著徵集令到雜糧行找小熊，才知道雜糧行老闆想將店頂讓，小熊打算用自己存的一些錢跟老闆研議分期，想把雜糧行頂下來自己開業，因為這些年都是靠政府補助和榮民服務處的三節慰問金，現在自己有能力站起來，小熊想把這個福利機會讓給其他更需要的人。離開雜糧行後，心想政府福利補助的用意不正是如此嗎？

## 服務心得

里幹事的工作五花八門，常常讓人應接不暇，你永遠不知道明天會碰到什麼樣的人或事，但當里民們的問題解決時，看著他們滿足的笑臉，就覺得這些辛苦和付出都有了代價，也讓我擁有更多能量能夠繼續為民服務。

## 工作自我期許

- 一、不管碰到任何事都能抱著同理心和耐心去看待並處理。
- 二、記得自己為民服務的初衷，能夠主動關懷、熱心服務，繼續樂在工作。
- 三、做好里民和政府之間的溝通橋樑。





# 萬華區

姓名：葉芬蘭

性別：女

服務里別：日善里



## 個人下里服務的感人小故事

魏太太在本里已居住1年多了，但礙於與房東契約關係，遲遲未能將戶籍遷入，唯一的女兒患有憂鬱症無法工作，而魏太太又已屆耳順之年且患有糖尿病，平日生活上雖省吃儉用，但長期下來，經濟上不免出現拮据，偶爾依賴左右鄰居的善心幫忙資助及里辦公處透過各項管道請求民間福利團體協助，但總是非長久之計，終究魏太太為非設籍本市之居民，很難取得本市相關社會福利救助。在經過多方的打探尋問，總算得以遷居將戶籍遷入本里，於是協助申請低收入戶，生活上的問題暫時得以解決。後經多次居家訪視瞭解魏太太現況，得知女兒病情已好轉，有時到餐廳打打零工或接些家庭代工，生活倒也平安無虞，看到她們的生活漸漸改善，聽到她們的一句「謝謝！里幹事」，我也從心底溫暖起來。

## 服務心得

施比受更有福。

## 工作自我期許

在未來跨出的每一步必平穩踏實，凡事則求盡心盡力無愧於心。



# 萬華區

姓名：方美慧

性別：女

服務里別：新安里



## 個人下里服務的感人小故事

職於里鄰服務時以愛心、同理心及視人如親精神，對待救助里民予以親切的協助，獲至里民不少稱許。105年年中，里內因一場火災導致生活陷入絕境的原住民受災戶，職主動連繫區內慈善團體即時予以關懷救助，並積極與受災戶溝通協調，為原住民受災戶林女士化解了一場即將面臨的官司危機，充份發揮「雞婆」熱心助人的個性。積極任事的精神，實為對自我的基本要求。

## 服務心得

不求回報，但求心安。

## 工作自我期許

期許自己日後為民服務，可從點、線、面的廣度與服務品質的深度上，運用自己熱忱及「雞婆」本性，極其所能地扮演好一位稱職的公務人員，方不愧做為人民的好公僕。





# 萬華區



姓名：陳冠志

性別：男

服務里別：菜園里

## 個人下里服務的感人小故事

吳女士育有2女均年幼，丈夫因案入獄，所以照顧小孩的重擔全落在吳女士身上。吳女士目前以擺攤賣小飾品維生，遇到下雨天生意不好時整天的收入還不夠支付成本，有時剛好只能打平，生活過得非常清苦。知悉其困境後職協助吳女士申請低收入戶並獲得補助，生活才有明顯改善。前一陣子拜訪時看見吳女士露出笑容，並感謝我及市府能適時的給予協助，解決她的燃眉之急，可能是最棘手的經濟問題已改善，吳女士的心情放寬後對人生的看法也變得較樂觀、正面，重新燃起對生命的希望。吳女士曾對我說：為了2個年幼的女兒我會堅強的活下去，努力賺錢提供女兒完整的教育環境，才有機會脫離貧窮過更好的日子。

## 服務心得

隨時關心里民，善用公部門的資源及結合民間團體的力量，幫助更多需要幫助的人。

## 工作自我期許

努力充實自己，做好自己的工作。  
像菩薩一樣聞聲救苦，像太陽一樣給人希望。



# 萬華區

姓名：廖銳繁

性別：男

服務里別：西門里



## 個人下里服務的感人小故事

住在本里昆明街178巷的李伯伯近來命運多舛，先是於去年年中遭逢喪妻之痛，令其痛不欲生，去年年底獨生子又因為媳婦的挑撥離間，離他而去。凡此種種，在在都讓伯伯很想離開這個傷心地。

於是在今年年初，伯伯決定離開住了多年的傷心地，將之租給房客，由於生性節儉，為了省錢之故，遂自己清理房屋，當日下午我正好行經此處，看見伯伯正在吃力的移動著舊床墊，於是趕忙趨前協助，兩人一步步的將床墊從5樓搬運下來，伯伯一邊喘氣一邊說道：「里幹事啊！真是非常感謝你，如果你是我的兒子，那就好了！」我回答說：「只是舉手之勞而已，也可以順便運動健身，可謂一舉二得」，然後，伯伯和我同時相視而笑。

## 服務心得

里幹事的工作包羅萬象，除了具挑戰性又能幫助別人，極有意義，自我勉勵：『莫忘初衷、服務人群、每日反思』。

## 工作自我期許

時時保持好心情、耐心處理里內事務，提昇個人為人處事的圓融度，積極負責、勇於任事。



# 萬華區

姓名：呂美香

性別：女

服務里別：新和里



## 個人下里服務的感人小故事

王女士年輕時喪偶後獨自扶養1女在學，為新和里列冊低收入戶，平時擔任市民工做道路清潔工作，工作非常認真頗獲好評。

王女士是新和里軍方九號基地上的違建戶，不到3坪的房子非常簡陋，平時與女兒睡在約1坪的閣樓上。原本安於清貧的生活，卻因母親突然逝世過度傷心而患了憂鬱症，女兒也因青春叛逆，母女常常因細故而起衝突，使得病情越來越嚴重，甚至無法工作。

在多次探視王女士過程中，我成了她傾吐心事的對象，在閣樓上，我常牽起王女士的手緊緊地握住在我胸前，述說人生的無常，指引她唯一要走的道路是勇敢的面對，並教導她如何維繫良好親子關係的方法，經過不斷的關懷，現在王女士病情已漸漸改善。

誠心期望王女士能早日康復，往後的日子能過得比現在更好，母女的關係也愈來愈融洽。

## 服務心得

與民眾互動過程中，以真誠心對待，融入他們的世界中，猶如是他們親人般的關心與關懷，尤其是遇到在逆境中的人，給人信賴、給人肩膀依靠，引導他們如何面對及向更好的未來發展，讓人看到希望，得到快樂，是在處理公務過程中極有意義的事。

## 工作自我期許

期許自己未來仍秉持初發心，誠心服務民眾，協助民眾解決生活與心靈上之困境，在長官指示及與里長密切配合下，努力使市政、區政、里政業務更趨完善。

# 文山區

姓名：王椒芬

性別：女

服務里別：萬盛里



## 個人下里服務的感人小故事

高女士於10月19日於住家巷口出車禍由母親陪同上救護車送往萬芳醫院，她家屬於弱勢家庭，高女士本身中度智障，弟弟跟妹妹也是智障重度，母親70多歲，坐骨神經痛行動不方便又不識字，因此職獲鄰長通報，即刻趕往醫院協助住院手續及警員筆錄，並連絡醫院社工給予協助。

高女士傷及腦部及左手骨折，從加護病房到普通病房，需要看護照顧，職協助家屬領取戶籍謄本及所得清單辦理看護及社福申請，並協助將高小姐的存摺影印交給醫院社工員幫忙協助保險公司理賠金額劃撥到高小姐帳戶，因高母靠資源回收勤儉持家，有一些收入，經與社工員研究評估，目前她家有3位領取殘障生活津貼，就暫不申請低收入戶。

回想當天因緊急前往萬芳醫院，找不到停車位，機車暫停於卸貨區，結果被開了一張罰單，照常理應該會很生氣，結果那天心情感到非常平靜踏實，應該是有幫助到真正需要幫助的人吧！

## 服務心得

珍惜里幹事職務，積極樂觀為民服務，廣結善緣種福田，溫暖別人也溫暖自己。

## 工作自我期許

「尊重別人，縮小自己，心中常存善解、包容、感恩、知足、惜福。」



# 文山區

姓名：葉桂海

性別：男

服務里別：華興里



## 個人下里服務的感人小故事

有一天上午接到里長來電表示，里內公園旁空地有一棵樹突然倒下來，壓傷一位經過的林姓婦人，且已經被救護車送往醫院急救。

接獲里長通知後，除了向長官報告外，立馬趕到事發現場察看，只見一棵樹木橫躺在路上，當下立刻聯絡公園處及環保局處理，隨後並趕到醫院探視受傷民眾。據婦人表示，她家住公園附近，當天經過該處，樹木突然倒下將她壓住，所幸路人經過報警將她送到醫院，經檢查發現腿部骨折和些許外傷，必須開刀救治。

據了解，該名婦人的丈夫才過世不久，家中還有一名領有身心障礙手冊的兒子在學，區公所得知消息後，由社會課派員前往慰問，並致贈慰問金，里長亦前往醫院關心里民傷勢，林姓婦人對於區公所及里長的關心表示非常感謝。

## 服務心得

擔任公職10多年，遇到很多不同的人事物，藉由各種不同的處理方式，得到很多待人處事的經驗，希望這些寶貴的經驗能讓自己往後的公務生涯更加得心應手。

## 工作自我期許

面對大環境改變，必須不斷調整自己的步伐，若是停留在以往的經驗或觀念上，勢必被時代的洪流所吞噬。



# 文山區

姓名：黃瓊恩

性別：女

服務里別：興昌里



## 個人下里服務的感人小故事

近日里內獨居婆婆在家中跌傷，幸經由各相關單位、里辦公處及鄰里住戶的幫忙下，入院治療後已漸康復。當探視時婆婆握著我的手說：「謝謝你來看我！」讓我感受到，雖然現今社福制度日益健全，但長輩更希望的是多一份關懷、多一聲問候。也使我深刻體認里幹事這份工作的意義。

## 服務心得

秉持真誠、同理心為民服務！

## 工作自我期許

永保熱忱、虛心學習，盡力做到最好！



# 文山區

姓名：張明鋒

性別：男

服務里別：指南里



## 個人下里服務的感人小故事

里民鄭小姐原與父親、弟弟相互照應日常生活起居，父親在家從事農務工作、弟弟長期工作不穩定，家庭日常開銷依靠鄭小姐之工作薪資支應，弟弟因長期工作不順、生活壓力大等因素自殺身亡，里長知悉後立即協助申請社會善心團體補助殯葬費用，鄭小姐雖然家中變故，但卻使父女間感情更加緊密、互相扶持，充份展現刻苦耐勞的特質、努力打拼的精神，實在令人敬佩。

## 服務心得

里幹事的工作內容包羅萬象、事情繁雜瑣碎，只有秉持著積極、主動的服務態度才能把事情做好，並隨時透過里、鄰長發掘社會底層急需協助的弱勢家庭，適時提供社福救助與關懷，盡力做好為里民服務的工作。

## 工作自我期許

認真的做好每一件事、虛心學習，隨時保持服務熱忱及樂在工作的心態，才能順利完成里內大小事情。



# 文山區

姓名：古明晏

性別：男

服務里別：景行里



## 個人下里服務的感人小故事

接觸到黃先生起初是因為「房子」，座落在熱鬧繁華的景美夜市內，從外觀上看不出異樣，但一走進屋內，便被那下垂的天花板，壓得心裡毛毛的，很難想像在鬧區內還有這樣破舊的房子，而黃先生在母親過世後，便獨自居住在屋內。為了解決黃先生的困境，開始協助申請社會補助，並通報區內老人福利中心，列案輔導為獨居老人…等，其實在社區內的角落，還是有一些個案，需要去發掘和關懷，讓需要幫助的人受惠，感受到社會的溫暖，才是文明世界真正的價值。

## 服務心得

從事里幹事的職務，有許多有形的付出，也有無形的獲得，看到需要協助的個案得到幫助，結交熱心的志工大哥大姊，除了豐富自己的閱歷，也更理解基層民衆的想法，在推動公務時能得心應手。

## 工作自我期許

協助市府政令的傳達與執行，以及里務的推動，讓一般民衆和弱勢族群都能感受社會的進步與關懷。



# 文山區

姓名：游佩儀

性別：女

服務里別：景仁里



## 個人下里服務的感人小故事

某日前往拜訪里內獨居長者黃老先生，黃伯伯為視障人士，身體還算硬朗，惟因罹患糖尿病，每三個月需回診長庚醫院抽血檢查，在聊天的過程中替黃伯伯閱讀了信件提醒其回診時間及注意事項，並告知如有需要協助的地方可隨時來電聯絡。關懷里內之獨居長者不只能提供適時的幫助，還可以讓長者感到安心與開心，自己亦從服務中獲得了力量！

## 服務心得

在服務的過程中，經常面臨各項挑戰與困難，但一次次面對與解決，總是能增加自己的信心並保持熱忱；累積的經驗也豐富了生活並將成為實力。

## 工作自我期許

用心傾聽，保有同理心；積極迎接新事物，學習說話的藝術，並珍惜每個學習的機會。



# 文山區



姓名：吳珀芳

性別：女

服務里別：興旺里

## 個人下里服務的感人小故事

張小姐租屋於福興路82巷地下室，單親育2名幼小子女，本身無工作亦無親人可支援，因此求助里辦公處；職協助完成低收申請，也代為尋求民間慈善團體幫忙；現在，好天氣的下午，總見張小姐推著小朋友到外面散步，或許環境無法優渥，但能讓小孩平安長大，也是每位公僕價值所在。

## 服務心得

里幹事在公部門是前鋒戰士，環顧四周里幹事每位都是衝鋒好手，辛苦了，大家一起加油吧！

## 工作自我期許

期許自己，每天吸進飽飽氧氣，帶著滿滿能量，交流暖暖善意。



# 文山區

姓名：林美淑

性別：女

服務里別：興邦里



## 個人下里服務的感人小故事

猶記得初到興邦里時，每次去訪視里內的獨居長輩，社區總幹事都會提醒我這些長輩拒絕所有關懷、對人充滿戒心；但時間讓我們從陌生變成熟識，現在在里內巡視時偶遇長輩們，無論是不是獨居長者，總是熱情地跟我聊天，把離鄉的我當成了家人，噓寒問暖或談天說地，常常讓我從這些家常話中多瞭解里內的狀況。

長輩中以郭阿姨讓我印象最深刻，她是本里列冊的獨居長者，是早年來台的陸配，已取得身分證多年，說話鄉音重又不識字，碰到問題就會到里辦來尋求協助，她雖罹患胃癌，但在台灣持續接受醫療照護後身體日益康復，偶爾還會做些小點心，如：韭菜盒、蔥油餅等，送至里辦公處分享給志工們；看到他們能夠走入人群，重拾正常生活，對我而言是最大的鼓勵。

## 服務心得

里幹事要有一顆包容的心，多一點關懷用心傾聽，以同理心來處理問題，將心比心，以誠待人，用心與關懷是拉近彼此距離的方法，懂得知足惜福，才能過得快樂，活得自在。

## 工作自我期許

經驗是靠累積，不斷的學習可以讓自己成長，努力不懈是為了使自己的理想能夠實現，把握機會才能夠創造奇蹟，活在當下珍惜眼前，才能擁有未來。



# 文山區

姓名：陳非綺

性別：女

服務里別：樟腳里



## 個人下里服務的感人小故事

里民林小姐因漸有失智、失能傾向，子女均未照顧奉養，里幹事得知女兒就住在隔里，聯絡么女需照顧母親，但女兒告知母親在有錢時亂揮霍，現又窮又病兄姐們也均不聞不問，這重擔也不願承擔，里幹事告知林小姐，里長已協助母親通報派出所將告發妳們遺棄老母，經職曉以大義告知必需幫母親沐浴、及服侍三餐，如法官訊問妳就可全身而退，林小姐完全接受職說法，母親因女兒的照顧失智情形漸漸好轉，職前往探望已可展開笑容，並告訴職女兒很乖常來照顧，母女倆重拾天倫。

## 服務心得

今日事今日畢~  
積極~主動~

## 工作自我期許

做好事~說好話~存好心~



# 南港區



姓名：林東山

性別：男

服務里別：新富里

## 個人下里服務的感人小故事

里內的百歲人瑞俞老先生於今年初去世後，俞老太太即被列為獨居長者，俞老太太身體狀況良好，平日以協助慈濟資源回收作業為樂趣，其獨子現居住於新北市，每逢週末假日均會帶著妻兒返家與俞老太太全家團聚，和樂融融；另一位獨居長者黃老太太，腿部雖有輕微風濕，因其通曉日語，平時均會到觀光局旅遊服務中心擔任導覽解說志工，其姪女雖住宜蘭，但每週均會電話連絡閒敘家常。這兩位長者因為有生活目標與親友的關懷支持，所以都生活得很充實快樂，這也正是我們對於獨居長者在關懷照顧上所要努力的方向。

## 服務心得

里幹事工作，有機會接觸到社會上形形色色的人生百態，除了慶幸自己有一份安定的工作外，更加珍惜目前所擁有的一切，並深刻的體悟到，有能力付出與有機會服務他人，是何其幸運、幸福！

## 工作自我期許

努力自我充實知識技能，自我適度舒展身心，才能讓工作得心應手，獲得事半功倍的效果。



# 南港區

姓名：盧鈺瑜

性別：女

服務里別：仁福里



## 個人下里服務的感人小故事

里內每至下午4點會有伯伯、婆婆坐在社區內石椅上聊天，有時也會一起坐下來跟他們聊聊天，聽他們訴說過去從大陸來台灣那一段苦難的日子如何的將小孩扶養成人，他們都是認識4、50年的朋友，有些在別的地方曾是鄰居，房子拆了之後再一起買在附近當鄰居，可互相照應，看著他們聊過去的事情，覺得很羨慕，有個如同親人還關心你的朋友，年紀相仿又有共同的背景、話題、回憶，年老的生活不孤單。

## 服務心得

做好份內工作，真誠關懷里民，以服務的心廣結善緣，感恩所有人給服務的機會，珍惜所擁有的一切。

## 工作自我期許

不斷自我充實，真誠待人，用誠懇的心，做好為民服務。





# 南港區



姓名：王派鐘

性別：男

服務里別：百福里

## 個人下里服務的感人小故事

阮女士遠自越南嫁來臺灣，原有個幸福的家庭，育有2個小孩。因先生意外過世，現舉目無親生活陷入困境，於是向里辦公處求助，藉由我的奔走，幫忙申請社會救助、鄰居募捐、寺廟急難救助，得以暫度難關。目前為代賑工雖辛苦，經濟不寬裕，但她相信：只要活著，就有希望！

## 服務心得

秉持著服務的精神，里民的事就是我切身的事，同理他並關懷他。自己確實用心投入、實事求是，貢獻智慧時間與能力，也是為自己創造價值。

## 工作自我期許

工作期許自己成為不倒翁，抗壓性高，怎麼捏、壓都不怕，所有大大小小的事都難不倒。



# 南港區



姓名：徐坤成

性別：男

服務里別：萬福里

## 個人下里服務的感人小故事

某日手機陣陣震動聲響起，遠端傳來氣若游絲的話語，聆聽片刻，才認出為里內列冊獨居長者，職於是日下里服務時前去探訪長者，踏入病房護士有點驚訝地回問你是其家屬嗎？我回答說：「我是公所里幹事，老先生是醫院轉介案，其前妻幾天前出現願回來照護前夫，並取走前夫身分證後，其名下有不動產及銀行存款，惶恐不安深怕前妻騙走身分證兀自辦理結婚登記，積蓄不保，才尋求協助。」

為讓其安心養病，去除心中驚恐與不安，遂協同案主其姐至成德工作站詢問結婚登記事宜，得知結婚雙方須親自至戶所辦理始生效，否則無法辦理，始卸除其心頭的忐忑不安。

感歎！人性的貪婪與汲汲營營，親情的失落與淡漠；人世白雲蒼狗、世事無常，當知名利淡泊、風輕雲淡。

## 服務心得

時光荏苒，在民政業務已度過十幾個年頭，有納莉風災、南港百年淹水、SARS、及無數颱風等不勝枚舉，有臨時災情挑戰，亦有活動完畢的喜悅，都是一生公職生涯的歷練與回憶；讓人在工作的過程中累積了璀璨一頁。

## 工作自我期許

民政里幹事業務千頭萬緒、五花八門，來時路雖辛勞繁瑣，但也累積經歷不畏難、積極進取的處理經驗及態度，在未來公務生涯中，冀望與在民政共同打拼的同仁共勉之。



# 內湖區

姓名：黃煥淋

性別：男

服務里別：清白里



## 個人下里服務的感人小故事

數年前我與里長會同市府局處官員在里內辦理資訊休閒業聯合稽查，發現在上課期間，網咖內竟然有一名本里國中生Y君正翹課沉迷於線上遊戲，私下我與里長留置Y君向其勸戒許久，他也懺悔著表達改過的意願。

數年後我前往Y君住所送達兵役徵集令，詳談之下，才知他不但畢業自公立高工名校，而且通過技能檢定，當場我提醒他，建議有一技之長可在軍中發展，在不景氣的年代裡也是另一種好的選擇。

去年本里中秋節活動，驚見Y君身著筆挺的空軍士官軍常服在國軍招募攤位上執行招募任務，Y君當面感謝我與里長的教誨與建議，高興地談論著他在軍中發展的種種……。

愛自己的工作，愛周遭的人，讓我認識到里幹事工作真正的「眉角」，做一個有意義有價值的自己。

## 服務心得

壽司之神小野二郎名言：「一旦你決定好職業，你必須全心愛自己的工作，千萬不要有怨言。你必須窮盡一生磨練技能，這就是成功的祕訣，也是讓人家敬重的關鍵。」因此，在反覆的工作中，專注累積微不足道的小事，不斷地精進，追求完美，達成任務。

## 工作自我期許

行善—真正的行善是盡己力不求回報，心靈可以獲致無以倫比的愉悅。

通才—積極學習常保笑容的敬業精神，優雅地去面對問題，尋求最佳解決方案 (elegant solution)，避免製造新問題。

創新—兼容「薄創新」與「厚創新」的觀念，提升為民服務品質。



# 內湖區

姓名：黃秀文

性別：女

服務里別：康寧里



## 個人下里服務的感人小故事

記得今年5月下旬下里服務時，有對夫妻到里辦詢問，因先生工作遭公司裁員，頓失經濟來源，請問里辦有什麼方法可以幫忙嗎？和他們交談中得知此戶家庭也是我們的低收照顧戶，上面有一位母親、下面有三位幼小孩子需扶養，太太因要照顧幼兒無工作但又有房租壓力，知此情形立刻和社會課馬上關懷承辦人溝通需具備什麼條件，讓此家庭可得到經濟上援助，並也轉知社福單位此家庭情形可給予什麼協助，並提供就業管道資訊，讓他能盡快找到工作來改善經濟來源問題。

## 服務心得

在里內服務時，面對任何問題或事物，用同理心將事情做好，讓里民感到我們用心在為他們服務，也願意將事情告知、委託我們為他們處理，贏得信賴和可交到更多朋友。

## 工作自我期許

隨著時代進步，網路便利，對任何人、事，物的處理，能結合各種資源，有效率的為民服務，也期許自己能增進各方面的知識，來提升為民服務品質。





# 內湖區

姓名：張秀傑

性別：男

服務里別：金瑞里



## 個人下里服務的感人小故事

本里黃姓獨居長者一人居住於本里。兒子兩人定居於新加坡、紐西蘭。長者現在年紀大了，一趟飛機數小時外加生活作息、兒子經濟狀況之影響下，而不願前往同住。

長者表示：年齡大了疾病纏身，每月領取榮民就養金給付醫療費用後所剩不多，希望公部門能否給予協助。第一時間請本所社會課同仁以電話向長者瞭解其狀況後，請長者申請老人生活津貼，並協助申請送件，目前等待財稅資料調閱及審查；另亦通知社工關注長者情況。里長得知此情況，也主動協助申請民間機構幫忙以安民眾之心。

近日，長者前來里辦公處致意並表示：申請老人生活津貼及民間機構慰問金均已通過核定。

## 服務心得

里幹事的工作是一種學習，每天面對工作事務隨著里民需求不同而難度不一，但仍抱持著服務熱忱坦然面對並處理之。

## 工作自我期許

稟持學習心態，用心、聆聽、慎行及勤快的態度為民服務。由工作中獲得「能夠自立何其幸福，能夠助人何其快樂」。



# 內湖區

姓名：謝昆龍

性別：男

服務里別：西康里



## 個人下里服務的感人小故事

本里獨居長者朱伯伯是位滿健談的老先生，雖然已近90歲高齡，身體還滿健朗，雖有榮民身份，目前獨自一人分租一房居住，詢問是否請榮民服務處協助入住榮民之家，老人家表示自己年輕時練武身體健康，朋友多，不需要浪費社會資源，還有位50多歲女朋友，入住榮家不方便，他說年輕沒結婚，老來只想有個伴，他天生愛熱鬧，愛唱歌，喜歡自由，到真不行時，自己會到榮家去。近來老人家的女朋友已經不再來了，看電視已成為他最大的休閒活動，經常看著電視，對於台灣現今的政治、社會現象憂心忡忡，就想找立委、議員談談黨國大事，每次都要跟他聊上半天才能緩解老人家情緒。看來黨國大事，已成為老人家新的生活重心了。

## 服務心得

以愛心、耐心、恆心為里民服務。以注意、在意反映問題。

## 工作自我期許

充實、培養本職學能。圓融處事，寬融待人。





# 內湖區

姓名：黃啟忠

性別：男

服務里別：西安里



## 個人下里服務的感人小故事

日前下里與里長拿著寒冬送暖的物資，來到里內獨居長者陳老太太家中，里幹事說明來意，表示關心。80幾歲的陳老太太當初因為獨居且身體虛弱，由里幹事通報。因兒子擔任導遊工作相當忙碌，很少有時間陪伴，媳婦住於外縣市更是無法天天探望。在乏人照顧且心情鬱悶的情形下，時常聽到陳老太太對人生有諸多報怨，所以當我們拜訪陳老太太並提供物資時，她表示雖然生活很孤單，幸好里長鄰長里幹事常常來問候關心，讓她感到大家的溫情，常常說著說著掉下感動的眼淚，也衷心感謝大家一直給予關懷，讓她覺得自己並不那麼孤單。

## 服務心得

里民形形色色，問題各式各樣，加上現今社會各類資訊網路化，民眾的意識高漲，更加深為民服務的困難度，要想做的歡喜、做的得心應手，大概只能懷著高度服務的熱忱，才能滿足民眾的需求。

## 工作自我期許

常聽人說「身在公門好修行」，里幹事站在公務員的最前線，幫助人的機會當然比其他人多。只要是里民合理需求，在法令規定範圍內定當全力以赴。



# 內湖區

姓名：吳健豪

性別：男

服務里別：內溝里



## 個人下里服務的感人小故事

陳先生是里內低收入戶，平日以開計程車為業，有抽菸的習慣。家中子女都還小，尚就在學中，而陳太太則是以賣麵來補貼家用，生活清苦。

今年12月初陳太太突然跑到里辦公處洽公，當時看到陳太太面容憔悴，強忍淚水的從她口中得知陳先生因肺炎已於11月底往生，家中頓失經濟重要的依靠，生活重擔全部壓在她身上，處境堪憐！後經職與陳太太訪談了解事情原委後，旋即洽詢社會課協助申請的救助與補助，並詢洽民間機構可運用的資源，解決陳家當前生活窘境。

事後再遇到陳太太，她感念在心頭，頻頻向我說「謝謝，里幹事！謝謝，里幹事！」當下讓我心中覺得這是一種福份，也是一種快樂，更加體會到助人為快樂之本的真諦！

## 服務心得

傾聽民意、關懷弱勢，扮演好自己的角色。

## 工作自我期許

在學習中成長，熱心服務，全力以赴。





# 內湖區

姓名：林秀華

性別：女

服務里別：五分里



## 個人下里服務的感人小故事

里內有一患有憂鬱症之低收入戶個案(女,約47歲),因病症困擾導致無法正常工作,這幾年里長、職及里內志工只要有里內有任何物資都會主動提供給她,並且不願其煩與她聊天、聽聽她的心情故事,時常鼓勵她就職,希望她能多與外界接觸,開闊心靈,終於在今年末,職介紹其至公所應徵清掃代賑工,目前負責清掃公園已差不多2個月,工作上適應的不錯,也靠自己的能力賺錢,生活過的比較充實,有目標。她能有這樣的轉變,里長與職都感到十分的開心。

## 服務心得

秉持著同理心,方能更能感受他人的心情,能給予最適切的幫助。

## 工作自我期許

在複雜多元多變的環境中,能更有智慧的處理各種問題。



# 內湖區

姓名：蔡曉綺

性別：女

服務里別：行善里



## 個人下里服務的感人小故事

本里蕭姓長者與其子、媳、孫子、孫女同住。蕭姓長者本身因病纏身許久，日前又因糖尿病引發腎臟病變而緊急住院治療，但其目前家中經濟來源僅倚賴其子從事代賑工一職來維持家庭收入，蕭姓長者因住院所產生醫療費用2萬餘元，讓其家中經濟狀況雪上加霜以生沉重之負擔。

為協助其困境，職第一時間聯絡社福單位申請慰問金；另里長得知此情形，也主動協助申請寺廟之急難救助以安民眾之心。

## 服務心得

服務里民，設身處地為其著想，以熱忱、適切之服務，也是一件幸福快樂的事。

## 工作自我期許

充實自我、不斷學習，秉持用心踏實完成工作任務。





# 士林區

姓名：王幸珠

性別：女

服務里別：承德里



## 個人下里服務的感人小故事

里民張○○戶籍在萬華區，剛搬到本里租屋居住，於105年11月15日進行低收入戶申請案訪視時發現，該里民因中風造成左側肢體障礙不良於行，若遇天候不佳，三餐只好以麵包裹腹，偶由教友協助，因急需送餐服務，先留下聯絡電話俾利緊急送餐所需，隨即輿情通報社福機關辦理送餐評估，以解燃眉之急。

後經追蹤申辦進度，並再與士林社福中心取得聯繫得知：有關供餐及就業問題已由士林身障服務中心列管提供社服資源，心中石頭才放下。除感謝社工員提供弱勢民眾服務之外，能即時提供適切的政府社會資源給民眾，覺得非常有意義。

## 服務心得

大時代變遷快速，工作項目繁雜，惟有靜心方能以不變應萬變；稟持助人為快樂之本的態度，與人為善，從「心」出發！

## 工作自我期許

套用一則證嚴法師靜思語錄：「福～在人群中造！慧～在人群中修！」



# 士林區

姓名：吳蘭玉

性別：女

服務里別：名山里



## 個人下里服務的感人小故事

去年6月10日職於早上5時出門運動，在本里芝山公園環山步道瞭望台發現有人割頸自殺，地上一大灘血跡，職立即撥打110報案，並下山引導救護人員上山處理。案主居住本區德行里，感覺人生無趣不想活下去，於是帶2把水果刀，選擇清晨人少的山上自殺。救護人員將案主送陽明院區救治，因傷口太大再轉送新光醫院急救，職並通知家屬。

更令人感動的是德行里王里幹事知道此事，趕到新光醫院陪伴案主並處理出院事宜，且代付5萬醫療費用。

## 服務心得

里幹事工作22年，一直以來都保持工作熱忱，學習新知識、新技能，在工作環境中增加學習的機會。

將里民的事當作自己的事，凡事用心盡力，也秉持做事要對得起良心，但使無愧於心。

## 工作自我期許

把每一天都當作人生最後一天珍惜，認真做好每一件事，虛心學習並保持積極服務態度，吸取更多寶貴經驗，獲得更多快樂與成長空間。



# 士林區

姓名：吳金元

性別：男

服務里別：百齡里



## 個人下里服務的感人小故事

10月份的某天午后里長告知，黃鄰長在前一天晚間約10點左右，聽到一位附近住戶單親家庭的媽媽，責罵就讀國中的女兒，聲音之大前後左右棟住戶均可聽到，時間持續達1、2個小時，已驚擾到大家。於是黃鄰長致電派出所，當警員抵達按鈴時，媽媽轉移陣地到房間內，外面聽不到聽音，不久，警員只得悻悻離去。

數日後情節重現，里長得知後，主動聯繫社福中心、健康服務中心及學校…等相關單位，里幹事亦即時透過輿情系統及「關懷e起來」與社會安全網的介入處理，終於在短時間內收到成效，這位媽媽果然收斂了，上述情況已不復發生。

## 服務心得

不管事情如何，社會上每個人若能各職所司，各盡所能，完美呈現，則社會即能祥和、國家也能安定。

## 工作自我期許

努力再努力，在工作中繼續扮演好自己的角色：學習再學習，在人生過程中多充實自己。



# 士林區

姓名：張丞緯

性別：男

服務里別：天玉里



## 個人下里服務的感人小故事

天玉里位於士林區平日最綠意盎然的天母地區，但當遭受前所未見的蘇迪勒颱風風災時，綠美化最徹底的天母街頭，卻頓時變成原始叢林。除了樹木不敵風力傾倒馬路上外，街上還充滿垃圾及廣告物。基於清潔隊人力有限，而災情史無前例，我與里鄰團隊在里長的號召下，迅速自動復舊。

在移除擋道的大樹，以及清掃廢棄物時，才發現工作負荷量之鉅。所幸在清運同時，許多民眾不分你我，紛紛捲起衣袖，一同投入災後復舊。在連續超時的清掃下，有時還到深夜，志工們多已疲憊不堪，但時常會有路過民眾加油打氣，有的甚至還自掏腰包，提供茶水請我們稍微休息，這都讓身為志工的我們非常感動。

這時，我才發現現今的都會人們，平時雖彼此之間交談並不熱絡，當急難時刻發生時，仍會義不容辭挺力而出，展現犧牲奉獻心力的情操。

## 服務心得

感謝天玉里里長、鄰長在這些年的日子，積極熱心參與公共事務，若沒有里鄰團隊的幫助，凡事將事倍功半，我也無法獲此殊榮。所以，能夠和大家一起經營天玉里是一種福氣，我會好好珍惜，往後也將更加努力。

## 工作自我期許

知福、惜福，凡事盡力而為。



# 士林區

姓名：唐維廷

性別：男

服務里別：福安里



## 個人下里服務的感人小故事

每逢接近農曆春節時，總會讓我想起三年前的那個夜晚：當每個人都在籌辦年貨，準備迎接除夕晚上的團圓圍爐時，我接到了一通令人心碎的電話，泣不成聲的另一端來自於阮姓外籍新娘，她用不熟練的國語急迫的表達先生因意外住院，她與兩個嗷嗷待哺的幼兒，面對後續的醫藥費及生活費不知道該怎麼辦才好。

還好在職與里、鄰長的聯繫後，不僅找到人手幫忙照顧幼兒，讓她能心無旁騖的在醫院照顧先生。街坊鄰居也多準備了一份年菜，使其能夠一家團圓吃熱騰騰的年夜飯，最重要的是尋求到民間團體的協助，幫助其繳清相關費用，不用為這筆錢擔心奔波。

當先生出院後，她來到里辦公處與我們道謝時說：雖然台灣的過年比家鄉來的冷很多，但來自人們的關心卻讓她感到無比的溫暖……。

## 服務心得

有人說：「在看過全部的缺點以後，我們更能珍惜其所擁有的優點。」

當我第一天報到下里時，謝里長文加就跟我說：「這裡是臺北市最鄉下的地方，福安里什麼都沒有，除了滿滿的人情味。」

在科技發達的現代社會中，人與人之間的相處多仰賴通訊軟體。疏離冷漠成為情感表達的隱形殺手。可是在這裡，我深深的體驗到那強大的凝聚力，不論是夏天一同搖扇乘涼、冬天一同燒爐取暖、或是走到哪，點頭問候到哪的熱情，我想都是在此服務六年來最印象深刻的特色。

## 工作自我期許

身為市府團隊的一員，里幹事更是為民服務的第一線，不論是政令宣導或是政策實行的滿意度，我們都是民眾最直接的回饋者。

所以不斷的充實自我與進修專業、秉持廉潔效率都是職夙興夜寐的一大目標，期許自己能夠提供更全面的服務，成為里民們心中最可靠的「暖男」。





# 士林區

姓名：鄭麗珍

性別：女

服務里別：德華里

## 個人下里服務的感人小故事

8月是個炎熱的季節，但對於居住里內文林路的新住民武女士(原籍越南)而言，心靈卻是冷到極點，原因是遠嫁來臺希望過好日子的武女士，因為配偶嗜賭，積欠賭債犯詐欺在案，敗光家產未能負責照顧家庭，武女士不堪其擾欲尋求離婚不果，幾度因三餐不繼攜帶幼子(3歲)痛不欲生，猶記得當日她哭倒在職懷裡那一幕，3歲的幼子天真的在一旁嬉鬧，令人心酸；職心想她還那麼年輕就對生命了無生趣，是誰造成的？我們沒有責任嗎？於是啟動關懷專案，請人文課同仁協助提供「新移民社區關懷據點」，提供法律諮詢，並主動協助聯絡民政局人口政策科，通知社工員個案關懷服務。同時請社會課提供急難救助金，令其帶孩童用餐(武女士表示生活費不夠，自己捨不得吃，只給孩童吃)。約莫3個小時的安撫，武女士心情轉為平靜，理性的帶著小孩接受大家的關懷與祝福。

事後職親訪該家庭，勸導其配偶戒賭、顧家，亦獲善意回應，如今看著一家幸福過日子，心裡覺得很安慰。

## 服務心得

人生就像蒲公英，看似自由，卻也有身不由己的時候，走過一些路，跨過一些坎，經過一些事，閱過一些人，才知道甚麼是經驗、甚麼是歷練，工作中接觸最多的是老、弱、貧、病，也許今天的小事，會成為明天的故事，我期待不再有人需要找「里幹事」，大家都平安幸福。

## 工作自我期許

儘管時代變化快速，服務的需求莫衷一是，唯一不變的是熱心服務的「初衷」，保持服務的「初心」，以「醫者仁心」的態度，協助社區把脈，所有的善事就從身邊做起，我相信凡有善念善舉之人必有善報。





# 士林區



姓名：蔡淑蕙

性別：女

服務里別：天和里

## 個人下里服務的感人小故事

在里內走踏，隨著各種任務，走入各式各樣的家庭，分享各式各樣的生命故事。可以用『看盡生老病死，走過人生百態』來形容。

最近讓我比較感概的是人生中，從老至死前的階段：

曾經，我相信台語古諺，甲到老老老，是幸福。

曾經，送重陽禮金時，總是跟長輩開心的說，祝你健康甲百二。

送重陽，讓我接觸到諸多長者的餘生，也看到照顧者的辛酸。躺在床上10年以上的不少；而失智讓家人憂鬱痛苦不堪者不少；藥罐不離身需照顧是常態…。感慨報載臺灣平均生病至往生為7.9年，令人痛苦的數字。

曾聽同事說送百歲生日禮，跟家屬說恭喜時，照顧者當場滴下了眼淚…。

現今醫療發達，健保福利完整，人們都覺得是好事。我卻不再敢祝長輩，甲百二。甚至覺得死亡不可怕。有時候，反而是解脫。

## 服務心得

里幹事工作，人的因素大於事。所以，做人比做事重要。

但是，機巧不如誠。凡事能設身處地為人著想、對待志工只看優點，無視缺點、時時心存感恩。每個人都會展現最好的一面給我們。

## 工作自我期許

秉善持誠 無愧天地。



# 士林區

姓名：謝明村

性別：男

服務里別：東山里



## 個人下里服務的感人小故事

冬季是心血管疾病好發季節，平時無恙的硬朗年輕人都可能遭逢不幸。許家原本是一個圓滿的核心家庭，但在某次寒流來襲，負擔生計的男主人因急性心臟病辭世，留下一雙年幼兒女與無助的妻子。

四處奔走後，雖礙於某些因素無法通過低收入戶審查，但幸虧有特殊境遇家庭補助能減輕部份的負擔，並轉介至相對應的社會扶助團體，幫助這位堅強的母親暫渡難關。

在居不易的大臺北，單親家庭的艱難處境令人感同身受，此類的家庭困境已有趨多態勢，其中經濟問題、子女教養及個人情緒調適等等皆是重要議題，更需我們的重視。

## 服務心得

末梢神經一但麻木，諸多行為便無法實現。隨時警惕自己保持訊息傳遞的敏銳度，以及如何傳達到正確部位的專業。

## 工作自我期許

人並非萬能，但在自己能力所及之處，除了盡力，更要全力以赴。



# 士林區

姓名：謝宗睿

性別：男

服務里別：溪山里



## 個人下里服務的感人小故事

本里人瑞張老先生，現高齡103歲有餘，雖年事已長，雙耳嚴重聽力退化，行動稍有遲緩，卻仍思緒清晰，反應靈敏，且好於與人互動，常常見到他拖著緩慢的步伐，游走於隔鄰與巷弄間，愉悅地和鄰居高聲談天說笑。

也許大家不清楚他含糊的語調，也許張老先生也沒聽明白他人的言談，只是自顧自地開懷暢言，但鄰里間對張老先生的回應總是積極熱情，在看似敷衍對待的態度下，其實可感受到市井間滿滿的人情味。

張老生最高興的事莫過於每年的重陽禮品致贈了！每當我將禮品親送至宅時，最難忘在他乾癟滿佈歲月痕跡的面頰上那堆疊的笑意，與不絕於耳的道謝聲，常讓我感動許久。但這感動，隨著張老先生105年底的撒手人寰，將只能永留心底。

## 服務心得

順利推展市政、區政與里辦公處的各项業務，並充分掌握里內動態與各種訊息，是本職工作的重點核心。但囿於一人之力有限，因此里鄰系統的協助就變得相當重要，而這須仰賴日常下里服務與里、鄰長及里民情感交流的累積。

## 工作自我期許

掌握各項工作的重點，執簡以御繁，態度積極，持同理心待人，強化溝通與協調的能力，發揮里幹事的橋樑功能，俾利市政的順利推展。



# 士林區

姓名：羅淑滿

性別：女

服務里別：臨溪里



## 個人下里服務的感人小故事

105年某日下午職於里辦公處辦公之際，緊急接獲陽明醫院許社工通報，有一名長者倒臥至善路附近路段，經熱心里民撥打119求救，隨即由救護車送至陽明醫院就醫，社工描述送醫長者之外貌，職得以研判，此長者應為居住本里力行街之何老先生，職立即前往長者住處通知親屬，因家中無人應門，委請鄰居協助代為通知。職隨即趕赴陽明醫院確認長者身分，為何老先生無誤。

何老先生因身處陌生環境一直不願開口，職因多年分送重陽禮金的機緣，而與何老先生熟識，故能獲得長者信任，得以一邊陪同長者聊天，一邊等候長者家人前來辦理出院手續。其子表示何老先生近日來體力較差，但仍堅持多年來外出散步習慣，似因體力不支才會昏倒，並表示十分感謝里幹事協助處理各項事宜。

職於回程中思及此事，深覺因從事里幹事工作，故能常有機會幫助他人、為民服務，對個人來說是一件深感欣慰的事。

## 服務心得

深深覺得里幹事的工作內容包羅萬象，除了要與里長培養良好默契，配合里長辦理里內各項活動，更要以同理心來看待民眾的心聲及訴求，隨時掌控並即時回報里內動態，才能勝任里幹事工作。

## 工作自我期許

里幹事是市府與里長及民眾溝通的重要橋樑，個人以為應該將心比心，設身處地為里民著想，時時將里民的事當作自己的事來處理，而非一概視以例行工作，相信服務過程中里民定能感受到真心，進而提升市府的形象。



# 北投區

姓名：葉采禎

性別：女

服務里別：建民里



## 個人下里服務的感人小故事

到府發送重陽禮金時，李奶奶熱情的歡迎，閒聊之下，發現奶奶獨自一人生活，子女開枝散葉在各地，只有逢年過節才相聚，隨口問奶奶這樣難道不孤單？見她神色略顯落寞，但隨即又揚起笑容說：「孩子們有自己的家庭生活要過，我現在還好好的，就不要麻煩他們太多。」之後偶爾路過奶奶家，就會找她聊聊天。

不久後，接到奶奶來電，說因為跌倒行動不便，女兒要接她過去照料，聽到這消息，心情有點複雜，一來感嘆奶奶出事了才有機會與子女同住，一來又為奶奶高興終於多點天倫之樂的相處。但聽到奶奶輕鬆的說：「里幹事，這段時間謝謝你的關心，等我好了再邀請你來家裡坐坐，別太想我喔！」心中也不多想了，只衷心希望李奶奶早日康復。

## 服務心得

每次的下里服務，透過接觸不同的家庭、個案、老人家等，了解到每個人都有必須面對的人生課題，在付出關懷提供協助的同時，也常反省該如何走好人生這條路，藉由這份工作體會更多的知足與珍惜。

## 工作自我期許

人生沒有完美的計畫，但有值得努力的方案。面對每一件事情，盡力而為，認真付出，從所接觸的人事物中積極找出學習的方向。



# 北投區

姓名：蔡昌標

性別：男

服務里別：八仙里



## 個人下里服務的感人小故事

承德路7段401巷，有一位郭先生，年輕時有工作，但無積蓄，脾氣不好，並未結婚生子，住在哥哥家，常因細故與兄嫂鬧意見，或對姪子姪女大聲斥責，關係不好。中年以後，脾氣更暴躁，於是在旁邊空地，另搭蓋一小房間，獨自生活，但兄嫂會供應其三餐，中風復原後，個性更加怪僻，其身心障礙等級為輕度，且年紀未滿65歲，未取得低收入戶身分。某日，身體不適，臥病在床，鬧脾氣，不肯吃飯，10幾天未進食，只喝水，且強硬不肯就醫，又不提供身分證健保卡，無可奈何。我告訴其兄嫂，多加注意，若病情嚴重時，先通知119強制送醫，再處理證件問題。後來與社工共同協助他重辦證件，取得低收入戶資格，出院後轉至安養院居住，9個多月後才過世，據說，那段時間，有提到對哥哥及嫂嫂感恩之意，最後安詳的過世，也為其一生劃下了一個好的句點！

## 服務心得

服務才有意義，狐疑產生創意，空閒時多學習，忙碌仍須仔細，勉勵自己！

## 工作自我期許

- 1、協助推動市府政策，方便政策推行！
- 2、盡力幫助弱勢族群解決困難！
- 3、增加法律常識，開拓知識見聞，維持工作熱誠！





# 北投區

姓名：陳錦田

性別：男

服務里別：豐年里



## 個人下里服務的感人小故事

某日下里服務時，發現里民右眼明顯瘀青，經職詢問後，果然與家暴有關，案子住豐年路2段，無業，情緒管理不佳，因案母不幫買奶茶，而出拳相向，致右眼明顯瘀青。職通報「臺北市家庭暴力防治中心」友緣基金會社工即會同警方協助輔導，並輔以親職教育。

日後見案母，臉上已不復見傷痕，這才釋懷，但仍須持續關懷追蹤。

## 服務心得

里幹事一職工作繁雜，必須面面俱到，除了完成上級交辦事頂、各項專案以外，協助里長處理事務、鼓勵里長參與市政、區政、各項活動、會議使政務一體、常幫助里內弱勢旅群，因此，里幹事一職真是一份很有意義多彩多姿的工作。

## 工作自我期許

下里以善心、廣結善緣的心來為民服務，做好自己份內的工作，同事之間互相幫忙，經驗傳承，是工作中最大的快樂。



# 北投區

姓名：唐健銘

性別：男

服務里別：中心里



## 個人下里服務的感人小故事

里民林先生，為里內之百歲人瑞。105年10月間，到府致贈中央機關及市府所贈之金鎖片、金戒指等賀禮時，林先生顯得十分開心。戴著金戒指向四周親友說：「你們看，我是政府認證的百歲人瑞，還特地派專人來看我們。」聽到林先生這麼說，不禁被他快樂的情緒所感染。當下就幫他們夫婦拍了合照，記錄當時愉悅的氣氛。有時整理到這個影像檔，看到他們開心的樣子，就覺得做里幹事為他們服務是件美好的事。

## 服務心得

若能將里內的公務當作己身的事務一樣，悉心處理。即使有時力有所未逮，里民也能體會你的用心。對於公務機關便能產生正面的評價。

## 工作自我期許

將市政、區政落實於己身服務之里內，配合里長對於里之建設規劃盡力推展。並於平時充實自己，使本身能力能達成上述之施政目標。





# 北投區

姓名：張富鈞

性別：男

服務里別：永欣里



## 個人下里服務的感人小故事

里幹事的工作像是社會百態的人生體驗與學習，有時候在協助弱勢家庭申請社會補助的訪視中，聆聽他們的心聲，就像是翻閱著一頁頁的故事，讓我體會助人的價值；有時也會遇到民眾高姿態的要求與對待，但無論如何，以誠懇的心與態度適時地協助他們解決問題，相信都會有良好的成效。

## 服務心得

每里的民情風俗與里長性格皆不盡相同，故每位里幹事皆有各自的課題要去面對與體會，保持服務的熱忱與同理心，自能幫助民眾得到適當的協助。

## 工作自我期許

隨時充實與調適，平安喜悅。



# 北投區

姓名：黃品堯

性別：男

服務里別：中央里



## 個人下里服務的感人小故事

- 一、里民孫賴女士，不識字，生性害羞，不善與人打交道，又罹患癌症，丈夫中風，貧病交加，度日如年。里幹事下里訪視時獲悉，積極主動協助，並即刻陪同她親自到區公所辦理社會扶助相關事宜，目前已獲得社會資源補助，生活品質不再惡化，也不再將區公所洽公視為畏途。
- 二、里民劉女士，喪偶，育有1子1女，長子行方不明，長女已出嫁（對老母不聞不問），形同無子女，房屋係租賃，生活困苦寒酸。里幹事與里長獲悉，協助安排擔任里內志工，清潔打掃公園內簡易籃球場環境，酌給予生活費，另協助申請低收入戶，以濟燃眉之急。

## 服務心得

擔任里幹事以來，深深感到施比受有福，尤其對老弱貧病人士，在最艱困時，適時伸出援手，被幫忙的人，將會永生難忘。

## 工作自我期許

積極配合上級交辦業務，並運用個人潛力及影響力，建立里內人脈，發覺里內弱勢人士，以傾聽、接受、處理等處事態度，為民眾造福。





# 北投區

姓名：樊臺忠

性別：男

服務里別：文林里



## 個人下里服務的感人小故事

在里內服務快22年了，退休日子倒數十位數的我；讓我最感動的還是里長夫婦倆，雖然夫人幾年前已離開人世，夫妻倆對待里內弱勢家庭的善舉與服務鄉親的熱忱，真是不勝枚舉，能夠從民國70年連任至今35年，即可看出里民們的信賴，記得剛到里內服務那年，發現里長家住了一位小學生，明顯與里長家子女歲數有所差距；後來得知這位林姓小孩因家境清寒，父親癌症去世，母親無法獨自養育3位孩子；因而里長主動義務扶養其幼子，直到大學畢業，此種付諸行動的善行比起善心更加令人讚佩，如今屆臨70歲的里長告知將不再續任，對於地方將是一大損失，祈望未來里內能再有這麼一位領袖人物。

## 服務心得

衝動、急躁是造成許多錯誤和失望的原因；從容謹慎有控制自己的能力，這種審量的習慣與精力機警合併是有益的，使方寸不亂。

## 工作自我期許

在任何環境之下，溫和的脾氣，寬大的耐心及平靜的態度，可以使你得到優勢；你的鎮靜和那種不知不覺正確思想的榜樣，比許多的言語及反覆勸勉，更可以有益於他人。



# 北投區

姓名：莊倍原

性別：男

服務里別：文化里



## 個人下里服務的感人小故事

年初里內的獨居長者吳媽媽雙腳傷口因蜂窩性組織炎於榮總接受治療，但因傷口尚未痊癒，由社福單位安排吳媽媽入住安養中心一段時間協助換藥及日常起居。

有一日，吳媽媽在國外的姪女自國外來電，說找不到吳媽媽，讓她十分擔心，我告訴他吳媽媽受傷的緣由，及目前的身體狀況，但她還是有點擔心。於是我請她留電話給我。

隔天我到安養中心去探視吳媽媽，期間我利用通訊軟體的視訊功能讓她們聊聊天，也讓雙方安心，事後吳媽媽的姪女也十分感謝我

每次回想起這件事心都暖了。從沒想過自己能站在第一線提供最即時的諮詢與服務，能讓自己的內心充滿幸福感。能夠從事幫助人的工作真是一種福分。

## 服務心得

里民閒聊中的小事，有可能是政府施政的大事，凡事將心比心，適時反映民眾的需求，提供里民更好的服務。

## 工作自我期許

學習敞開心胸，容納各種不同的人、事、物，對里內的大小事更多的關注，做好份內的工作。







# 臺北市政府民政局

Department of Civil Affairs, Taipei City Government

地址：臺北市信義區市府路1號9樓中央區

