

臺北市信義區公所109年度績優里幹事個人資料簡介表

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：

透由里辦送米到府，聽到80歲的鄒老伯描述自己52歲重病兒子跟他說：「爸爸，如果我走了以後你怎麼辦…」頓時時空彷彿靜止。

鄒老伯是退伍軍人，每次來都站的直挺挺，讓我覺得我也要立正站好，言談有條理有精神又帶溫柔，每次離去總要向我們鞠躬，勸說阻止沒用，老伯有自己的態度。家中有重病者是很磨人的，其身障長子歷經罹癌手術治療後又復發，老伯親自照料散盡家財不放棄，無奈其子敵不過病魔還是離世，老伯每說到此處總不捨紅眼哽咽，訪談中聽到老伯需要房貸付喪葬費的關鍵字，讓淚腺發達的人當下忘了自己的情緒，專注想著要如何為其尋籌喪葬費用，不讓無謀生能力的老伯因而負債，也明白老伯是位正直不貪的人，所以決定幫他渡過這難關。

考量民間團體給的金額較高有助減輕老伯的負擔，101年的公文事隔多年再度發揮作用，電洽求助民間公益組織時，承辦人說已多年不發給台北市這項申請訊息了，很驚訝為什麼信義區還有這樣需要幫助的人，接獲來自台北市的案件既意外又感動。所謂「人有善願，天必從之。」他們很熱心的提供相關諮詢，使原本戰競的我感到友善溫暖，該組織詳細了解案情後竟表示願意加倍提高資助額度，我知道我找對人了。

雖然處理類似個案讓人費神又耗時，但相信有願就有力，希望有更多的正能量支持困境中的人，陪伴他們走一段直到平坦之路。

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。相信凡事盡心盡力，就能減少遺憾。珍惜當下，對的事，努力去做就對了。

工作自我期許：

「有你真好！」期許自己永遠保持初心！

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，在工作領域中勇於承擔精益求精，讓為民服務的品質更精緻。

臺北市信義區公所109年度績優里幹事個人資料簡介表

姓名	陳玫琦	性別	女	服務里別	興隆里
----	-----	----	---	------	-----

個人下里服務的感人小故事：

2020是很特別的一年，COVID-19影響了所有人原本的生活秩序，里幹事隨之而來的就是在第一線肩負起防疫的工作。從過年期間第一批湖南回台居家檢疫的里民，開啟了我每天問安關懷，送米送菜的日常。3月份里內防疫旅館開幕，國外蔓延快速的疫情及對此傳染病的不了解及無知造成大多數人恐慌的心理，每天進出防疫旅館的我又何嘗不是？但是在面對居檢者時還是要努力以沉著冷靜的態度去安撫他們不安的情緒，回家後除自身的病菌及因居檢者的時差24小時隨時會響起的手機，在在都擔心會影響家人，還得自己分房睡。在這辛苦忙碌的過程中，另一方面也獲得很大的反饋。許多事後感謝的簡訊及親自到公所看我的居檢者都讓我深刻體會身在公門好修行這句話。其中有一對小姊弟因為居家檢疫無聊，每天都在家畫畫及做美勞，檢疫結束後跑來送我親手做的卡片，上面寫著非常不熟悉的中文感謝字語，後來我還跟他們陸續回國的一家人成了好朋友。更令我印象深刻的是在最初疫情最嚴峻的時候，一位有疑似症狀的居檢者因為採檢過程的不瞭解導致有被防疫旅館當人球的可能，雖正值清明連假，我還是親自到場面對已經憤怒到歇斯底里、理智線斷裂的居檢者家人及協助協調完全不知所措的旅館業者，從早到晚旅館，醫院及居檢者住家三地奔波並即時通報長官，請求跨局處協助才得以順利完成後續居檢。事後因為擔心家人情緒還是持續聯繫關懷，家人也才告知因家中剛好有人仙逝，又遇到兒子有疑似症狀，情緒一時大爆發，感謝我們能夠同理心，有耐心的安排及協調。在略過不知道多少的假日，還看不到盡頭的防疫日常中，還是有非常多令人感動溫暖的時刻！

服務心得：

隨著大環境的瞬息萬變，里幹事身處在公部門的第一線，每天與民眾相處，同時也被要求及賦予更多元化的工作態樣。除了服務心及同理心是萬變不離其宗的真理外，所有和民眾相關的訊息資訊都要廣泛且快速的涉獵，提升自己解決問題，讓顧客滿意的能力。

工作自我期許：

持續學習及獨立思考一直是我覺得無論從事任何工作都需要時刻提醒自己的，公務員常給人不知變通、拘泥成規的刻板印象，期許自己能跳脫框架，主動積極並勇於任事。

臺北市信義區公所109年度績優里幹事個人資料簡介表

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：

107年1月因為里內中低獨居長者黃再純女士家中電器損壞，急需修復，於是游竹萍區長協助連結了中華民國頭頸愛關懷協會(頭頸愛)協助黃女士修復了電器。這是我第一次接觸頭頸愛，當時我感覺他們特別了不起，能強忍著身體不適為陌生的長者服務。

我本以為他們只是偶爾為之，畢竟他們這一公益團成員都是由一群口腔癌病人歷經手術、放射線治療、化學治療等辛苦療程之後，面對一輩子顏面受損、失去正常語言甚至是吞嚥的功能的人，沒想到他們善心持之以恆，令人感動。

他們致力於與社會資源的結合，為需要幫助的人伸出了友善的雙手，我的每一次連結，他們都無條件幫助，在他們的努力下，多次快速的為里內很多獨居長者解決了諸多問題，109年10月中低獨居長者黃女士因家中遭竊賊破壞門窗，他們不僅出力為黃女士及時修復受損門窗，更由協會出資加上區公所補助，幫助黃女士加裝了防盜設施，無私的愛，令人動容。

服務心得：

選擇成為里幹事，除了滿足個人生命價值的體現或是悲天憫人的情懷以外，還有就是緣份。有幸認識一些生病了卻依然關心著需要關心的人，除了感激，還有更多是激動的心情，因為他們讓人間有愛！

工作自我期許：

連結更多社會資源給需要幫助的人，非常努力的完成工作，延續熱情並且讓受服務者感受到溫暖。

臺北市信義區公所109年度績優里幹事個人資料簡介表

姓名	林彥君	性別	女	服務里別	中行里
----	-----	----	---	------	-----

個人下里服務的感人小故事：

陳爺爺跟奶奶結婚60年，子女都已經各自在外成家，而奶奶前幾年因為車禍的關係不方便上下樓梯，平常就只有兩老獨居在老舊公寓裡，也很少外出，去年陳爺爺聽說台北市有金婚表揚活動，特別打電話到里辦公處向里長詢問，表示奶奶很久沒有外出，想要讓奶奶開心一下，但不巧當年度已經報名截止，因此今年爺爺一在公布欄看到海報，不等里長聯絡就自己騎腳踏車匆匆趕到區公所想要報名，需要的文件資料都沒準備，我在接到公所同仁通知後，和里長一起拜訪陳爺爺家，一邊幫爺爺奶奶翻拍報名需要的照片，一邊和爺爺奶奶閒聊，鼓勵爺爺參加里上關懷據點的銀髮活動，和鄰居一起動一動，中午再打菜回家和奶奶一起享用。之後就很常在共餐的日子裡看到爺爺出席，看到爺爺參加活動的笑容，令人不由得也跟著開心了起來。

服務心得：

里幹事不同於一般的公務行政，在里上忙碌的同時，也是讓自己更了解里民的各種需要，幫助更多的人。

工作自我期許：

耐心、細心、用心，培養更好的溝通能力，配合里長一起為民服務。

臺北市信義區公所109年度績優里幹事個人資料簡介表

姓名

黃文欽

性別

男

服務里別

大仁里

個人下里服務的感人小故事：

里幹事在里內服務，會隨著時間的推進，慢慢的與民眾熟識，從陌生警戒到信任，每每都是要經過試練的，民眾的提出需求樣貌各式各樣，從公務到私務無奇不有，從小蚊子到房子龜裂，有獨居長者要你幫他匯款給房東還要你寫切結書、失業沒錢每天來里辦公處要物資、鄰居太吵要你幫忙、房屋漏水要你幫忙協調等等，過程雖然都有磨練、每個案到最後也不見得完美，但卻都能讓民眾瞭解我們的用心與關心。

我們雖然在里內經常走動，但還是有很多人不會認識我們，就算是里長也一樣，所有時候里民會說沒看過我，我都會開玩笑的說：那表示您的生活很幸福，因為會來找我的人通常是發生困難了啊！但是，如果您要生活更幸福，那也要試著認識我，因為，我們在里內辦了很多活動，有健康講座、有養運動、節慶團康、戶外旅遊等等。在里內服務是最大的成就感就是朋友越來越多。

服務心得：

在社區服務，常會面臨各種不同狀況的態樣的民眾，只有本著服務的初心，才能客觀的正確的做出妥適的作為，不為外在人為的主觀因素而誤導，主動的服務更能有效率。

工作自我期許：

工作也是學習，每次的服務案例都是學習成長，只有樂在工才能快樂工作。

臺北市信義區公所109年度績優里幹事個人資料簡介表

姓名	陳羿璇	性別	女	服務里別	景勤里
----	-----	----	---	------	-----

個人下里服務的感人小故事：

本里有一處吳興新村，裡面住的都是榮民伯伯或是其眷屬，每次下里經過，總會看到一個伯伯在退舍的庭院裡做運動，他是我們里內的獨居長者-焦伯伯。

焦伯伯已經快90歲了，但還是維持每天運動的好習慣，會做一些簡單的暖身操等等，每次去拜訪他，他都會很開心的和我聊他的近況，而且都會說謝謝我的關心，有我的關心，他覺得很溫暖!甚至有幾次我可能時隔1個月過去看他，他還會說怎麼那麼久沒看到我，他很想念我的關心!每每聽到他的這番話，職的內心也充滿著感動，其實有時候只是幾句簡單的問候、日常的噓寒問暖，但對長輩們來說就是莫大的陪伴，讓他們感受到有人在乎他們、關心他們。

服務心得：

身處基層，里幹事時常要訪視低收入戶及關懷弱勢族群，在和他們接觸及交談的過程中，彷彿也體會到這個社會的百態，聽著他們不同的人生經歷，其實也讓職獲益良多，有的人即使四肢不健全，仍然樂觀生活，對生命還是充滿熱情及正向的能量;也有的人即使經濟困頓，需要他人援助，但還是很知足，希望優先將資源給予更需要救助的人，這些都在提醒著職應懂得感恩惜福，遇到困難挫折時，也不忘激勵自己，要將其化作磨練的機會，保持正向樂觀的心態克服!

工作自我期許：

永保謙卑的心，秉持為民服務的熱誠，盡己所能，幫助更多需要幫助的人!

臺北市信義區公所109年度績優里幹事個人資料簡介表

姓名

江世安

性別

女

服務里別

敦厚里

個人下里服務的感人小故事：

我在信義區擔任過2個里的里幹事合計已逾10餘年，覺得自己疏淺一如當年，因為永遠不知下一秒會發生什麼事，面對市民高度自覺及多元要求，政府各單位規定日益繁瑣，因此遇事，仍仰賴同事的經驗支持；民政體系屬市府最基層，里幹事又是第一線，總能親身歷經各種荒謬案件，惟有保持彈性與反思，才能順利的處理多變的事作件。

有時在與弱勢的互動上，因為個人的價值觀，要如何不帶情緒為有性侵未成年少女前科的個案服務？民眾為了獲得資源，屢屢隱藏經濟狀況，當事後得知的隱藏資訊，如何體貼人性？種種因素都可能成為你向各方爭取資源時，想不通跨不過的絆腳石。

雖然，有時會因他人隱瞞而產生不信任，或加深非黑即白的二元分法，但是，人因各種遭遇，而有了不同的命運，人不能只活在道德與理想中，有時無奈受困於當下生活情境，才會成為弱勢。

服務心得：

我常提醒自己排除悲觀思考，弱勢族群有其生活與身心困境，不能以單一價值去評斷，只能回到他需要協助的簡單事實，里幹事擔任資源與需求的服務者，我們就該保有正向而積極的想法。

工作自我期許：

down 下去再 up 起來，簡單到像呼吸般的基本法則，里幹事的基本法則「服務」仍得常常練習。

臺北市信義區公所109年度績優里幹事個人資料簡介表

姓名	胡秀芬	性別	女	服務里別	國業里
----	-----	----	---	------	-----

個人下里服務的感人小故事：

14年前公職生涯的轉換跑道，從封閉的行政機關到繽紛忙碌職場，里幹事心路歷程像是公職版『甘味人生』，這個特殊職務是市府政令宣導與民眾心理溝通的橋樑，也是鄰里第一線角色，協助里長為民服務。里幹事職務包羅萬象，大抵生老病死苦都有著密切關係，在每天的下里服勤中，看見聽見遇見太多世間的無奈及無常，弱勢的低收、貧困的身障、寂寞的獨老及高風險家庭，都是我們時時惦念關懷的對象。

『身在公門好修行』一直是期勉自己的座右銘，穿梭里內家戶中，不管是獨老訪視或弱勢的關懷，寂寞無依的老人景象、底層生活的困苦族群畫面一再呈現，心中揪心每每難以回復，下意識只想儘速找尋相關資源或能聯繫社福單位，希望困境中的里民適時得到的援助。

回收伯是里內列冊身障長輩，與妻長年以清掃大樓及整理資源回收為生，膝下1子2女，長子因投資失利落跑他處，長女外嫁，僅次女協助父母親整理回收工作。回收伯右腳腿傷行動極為不便，但經濟拮据緣故，無畏寒暑每日辛勤工作，然夫妻努力工作所賺僅勉強糊口，對於家中原有債務毫無償還能力。職在偶然訪談中發現夫妻甫滿65歲，在徵求意願後嘗試申請低收入戶，一則可讓回收伯一家受到妥善照顧並有多些補助，再則有福保資格可省去全家人的健保費，這些對困頓的家庭不無小補。很高興在低收審查有了好的結果，回收伯通過低收資格，一家人都能有較安適的生活。當再次看到他們，迎接我的是他們的充滿歡喜的臉龐，這就是感動。

服務心得：

服務14年來一直在經驗中學習，對曾經服務過的里心中滿是感謝，每個經驗都讓我成長，每個學習讓我感恩，這份工作內容看似五花八門但箇中滋味如人飲水冷暖自知，莫忘初衷~助人人助。

工作自我期許：

有能力幫助別人是一種快樂也是成就感，心懷感恩人間處處真善美，期許自己面對人事物都能秉持正面思考及能量。