

臺北市信義區公所111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：

認識林阿姨超過12年了，記得當初是透過馬上關懷到府訪視結緣的，雖然現在她已搬離原址，我也調任他里，但我們依然有聯繫會互相問候關心。

除了是好朋友，我也是年近80歲林阿姨的1999，舉凡社會福利、遷戶籍、敬老卡、疫苗預約、廣慈社宅等問題，第一個打電話給我，我可以提供相關資訊、具體建議及必要服務，減少老人家資訊落差及無效奔波的困擾，我很樂意為長者提供終身里幹事保固服務。

在有虔誠宗教信仰的阿姨身上，我得到暖暖的回報，某次談話中得知每逢她於早課唸經時，會觀想我就在她身邊一起持誦，然後將持誦功德迴給我願我平安健康…我知道這是很好的祝福也覺得很酷，感謝阿姨開啓善意循環讓我心生歡喜，也讓我更有正念和力量來服務他人。

阿姨是位有修行的長輩，雖然生活身處艱困，但從沒怨天尤人，始終正向以對，用智慧化解，是我學習的對象，願我們施與受彼此都同樣有福。

服務心得：

市府各項福利措施的美意能透過自己在工作中落實傳遞，很有成就感！感恩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111年度績優里幹事個人資料簡介表

姓名

張耀庭

性別

男

服務里別

長春里

個人下里服務的感人小故事：

新冠肺炎影響了所有人的生活，後疫情時代我們面臨了疫苗之亂，身為最基層的公務員，里幹事也肩負起協助里內長者疫苗預約及催種的任務。

里內的獨居長者李奶奶，因有數位落差，不會使用疫苗接種系統，兒子小孩長年居住在國外，在疫苗之亂時期很緊張的來到里辦公處尋求幫忙，我也協助她順利預約到里內就近的診所接種疫苗，使她安心；此後我們也互加了LINE，每逢節日，她總是會傳來訊息，雖然只是轉傳的長輩圖，但讓我覺得並不是只有需要幫忙才會想到我，一張簡單的祝福圖片，讓我覺得這一切都是值得的。

服務心得：

里幹事的工作很貼近民眾，可以學習以不同的角度看事情，了解里民的需求並提供協助。

工作自我期許：

永遠把自己當成一個新人，保持著對工作的熱情，莫忘初衷。

臺北市信義區公所111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：

2019新型冠狀病毒開始在世界各地流行，與2002年至2003年爆發的嚴重急性呼吸道症候群（SARS）病毒相似；但武漢肺炎傳播率相當快速，也超過當年SARS全球病例數。然而害怕與恐懼的情緒，在人們之間往往傳播得更快，在疫情流行期間，我無數次在清晨、甚至是夜間接到里民或是居家檢疫人員有關疑似被傳染或鄰居有人感染的求救電話。

疫情逐漸擴大，各種恐慌瀰漫而來，確診案例增加，這樣的情緒影響里民正常生活，他們的行為出現失調和紊亂。為里民搶口罩、搶疫苗變成我每日需要應付的緊急情況。

不論當時是否真有人確診，因為害怕，常讓案件一時非常緊急且複雜，幸得民政局及信義區公所長官非常積極並全力協助，快速將確診里民安置於專責旅館，並於相關區域進行清潔消毒，終於讓里民驚恐稍減，里長對於所有長官處置非常滿意，故此松隆里未釀成疫情期間里民抗議事件。

服務心得：

疫情期間有漫天的物資短缺，如口罩、疫苗、快篩劑、藥品…；病例上升，以及各路未經證實但瘋狂傳播關於疾病的小道消息鋪天蓋地…，比起病毒，民眾情緒其實是更加棘手的事。

那些已確診或高度疑似家庭身處絕望的漩渦中心，而不斷接收各種訊息的人，感受到的是對未來可能發生危機的恐慌。

除了正確的防疫知識與作為，能避免染上新冠肺炎；更要注意自己的心理健康，保持良好的心理狀態，不要讓焦慮、恐慌的情緒充斥著自己的生活。

工作自我期許：

疫情讓人十分擔憂，而民眾緊張、焦慮、恐慌的情緒越來越多也是我們需要設身處地的思考。就算短期內疫情依然未能受控，還是要保持良好的為民服務心態，並注意自己的健康情緒，才能理智的渡過疫情時期的勤務，避免讓壞情緒增加身體的負擔。

臺北市信義區公所111年度績優里幹事個人資料簡介表

姓名

黃亭惠

性別

女

服務里別

三張里

個人下里服務的感人小故事：

關懷居家檢疫入境者時，遇到了一位居住於里內的香港人。因私事返回香港處理，再返回台灣的時候，就碰上疫情隔離。而因為疫情關係，隔離14天無法工作，導致被公司強迫自願離職，無法領取失業救濟金，經濟上陷入困難。再加上他太太生病住院，因為醫院規定嚴格，也不能去探望他太太，陷入人生的低潮。先提供基本的物資給他，替他申請急難救助，告知他可以去信義就業服務站找工作。而在一個多月後，突然接到他的電話，說他找到旅館的工作，太太也病情好轉，可以去探望，很感謝我之前的關心協助。雖然只是簡短的幾句話，從他雀躍的聲音聽來，他心境轉變了，很替他開心，也恭喜他。

服務心得：

政府的政策推行與里內的大小活動，皆仰賴里長與鄰長的幫助，才能順利完成。有能力幫助人是一件幸福的事，以同理心、愛心、耐心對待人，提供給里民更好的服務。

工作自我期許：

希望能充實各方面的知識，設身處地為他人設想，成為可以幫助他人、美化他人生活的人。

臺北市信義區公所111年度績優里幹事個人資料簡介表

| | | | | | |
|----|-----|----|---|------|-----|
| 姓名 | 王威榮 | 性別 | 男 | 服務里別 | 安康里 |
|----|-----|----|---|------|-----|

個人下里服務的感人小故事：

因應新冠肺炎疫情，本里自111年2月中起，即取消所有課程活動，3月底，春寒料峭，里辦公處為關懷里內弱勢民眾及獨居長者，由里長帶領志工進行例行關懷訪視工作，並針對受訪戶發送關懷物資，許多民眾看到里長、里幹事及志工來訪，像是見到許久未見的老朋友，心情雀躍不已，除了熱情招呼問候外，有長輩更大方拿出自己親手作的茶點與大家分享，眾人你一句，我一語，從一個話題聊到另一個話題，從自身近況聊到別人家小孩，甚至有長者回憶起年輕時風流不羈的感情歲月，意氣風發、滔滔不絕的講了兩個多小時，幾天下來，一共訪視了二十多戶，雖有少部分民眾外出未遇，但大部分個案均能感受到里長及志工們滿滿的心意與關懷，其中令人印象最深刻的是高齡100歲的萬伯伯，萬伯伯年輕時就離鄉背井，在兵戎戰火中隨著國民政府軍隊來台定居，因找不到合適對象，導致膝下無子，孤獨終老，惟其具有榮民身分，故晚年後被安置在退輔會榮民宿舍，過著獨居生活，日前在榮服處轉介下，由本市信義區老服中心及信義區公所定期關懷訪視，並適時提供物資協助，當里長及志工們來到萬伯家訪視，平常個性陰鬱沉悶的他，就像看到自己的愛人般，頓時變得開朗活潑，尤其見到與自己同宗同姓的萬里長，更是親切有加，把他當作自己的孫子般疼愛，一整個下午，只見他又是飲料、又是點心，殷勤招待我們這群到訪的志工，讓大家受寵若驚、備感溫馨，臨走前，他拉著里長的手，不斷說著：「你們下次什麼時候要來看我，請事先通知我，好讓我把時間空下來，免得你們來時，剛好遇到我外出，那就对大家不好意思了！」對萬伯來說，他多麼希望志工們能每天抽空去看他，並陪他聊聊天，讓他不至於每天醒來後就必須面對空蕩蕩的房間，獨自品嚐寂寞的苦澀滋味。

從事獨老關懷工作，讓我深刻體會到，其實長者真正需要的，是他人的關懷與陪伴，俗話說，施恩不求報，與人不追悔，我們所做的服務工作或許在他人眼裡顯得微不足道，但心中仍應存有「勿以惡小而為之，勿以善小而不為」之信念，以感恩的心回饋社會，只要有能力盡一己綿薄之力，就不要吝嗇，進而將善的種子根植於社會，傳播給更多樂於服務的人。

服務心得：

猶記得106年底，我進入臺北市信義區公所成為公務機關正式人力，雖先前有過在政府單位工作之經驗，對於行政體系之運作及生態並不陌生，但里幹事一職對我而言，是片未知的領域，也是段全新的體驗，尤其剛到任不久，即被分派至區內第一大里服勤待命，內心不免懷抱緊張及忐忑的情緒，猶如一位還不會開船操槳的年輕水手，卻即將航向茫茫大海，其徬徨與焦慮可想而知，慶幸的是，在公所長官及同仁的熱心協助及指引下，讓我很快進入狀況，並對業務逐漸熟稔上手，也令我深刻感受到基層服務工作與辦公室職務之不同之處，進而從中培養出對工作的樂趣，以提升自身工作歷練並促進人格成長。

里幹事的職務內容可謂五花八門、包羅萬象，小至發送文宣、兵單與針對里內弱勢民眾進行關懷訪視，大至負責選務工作、人口普查等，均在其業務範疇內，在鄰里間，我們扮演著民眾接觸與監督政府之中介角色，作為里民與公部門間之溝通橋樑，並配合將國家政策法令宣導普及於民間，讓人民理解並遵行政府作為措施，同時增進民眾對公部門之信任，有效建立兩者間之良性互動關係。在里內，里幹事身為第一線服務人員，執行職務時需以民為本，以法為綱，面對民眾的疑難雜症及訴求，應做出精確而即時的回應，對於國家政令及長官交辦事項，應忠實的貫徹與執行，另一方面，里幹事亦為里長及政府之耳目，猶如身體之末梢神經，當里內發生重大事件或突發狀況時，應迅速回報反映，必要時作出適切之回應與處置，並隨時掌握事情發生狀況及處理進度，以利相關單位後續介入處理，基於上述業務功能角色及職務特性，得知里幹事一職是份以服務為重的事業，在這民意抬頭，政府功能日益膨脹的時代，民眾對公共服務品質要求日漸升高，故吾人亦需跟隨時代腳步，不斷精進自我，並隨時吸收新知，充實自我，方能適應這千變萬化、瞬息萬變的公務體系。

工作自我期許：

里幹事為政府服務之最基層工作者，作法上應秉持著「一里一生態、因事制宜、服務至上」原則，面對不同人、事、物，應採取適切而權變之解決方法，在合於法理範圍內達到「便民、利民」之目的，切勿墨守舊規，固執一端，在人格修為及處事態度上，應勇於負責，有為有守，以積極創新態度從事里民服務，並配合市政及區政運作；而性格上應本於親切、謙卑及滿腔的服務熱忱，與民眾建立良好人際關係，增進人民對國家政府之正向觀感。

臺北市信義區公所111年度績優里幹事個人資料簡介表

| | | | | | |
|----|-----|----|---|------|-----|
| 姓名 | 陳麒文 | 性別 | 男 | 服務里別 | 雙和里 |
|----|-----|----|---|------|-----|

個人下里服務的感人小故事：

里內一名劉姓女長者，約莫70多歲，在去年（111年）以前身體相當硬朗，經常可見其於里內走動，並且踴躍參加里內活動、例如旅遊、發送物資及社區發展協會舉辦之課程等，惟去年下半年後，發現劉姓長者已有多日不見其蹤跡，許多里內活動亦不見其身影，透過鄰居、朋友打聽，方才其疑似患有失智症，逐漸喪失生活自理能力，包括經常找不到東西，忘記別人剛剛跟她講過的話等，情況越來越嚴重，導致其無法獨自外出，由於劉姓長者獨居，尚有兒子住在松山區，雖時常前來探視，卻也無法隨時照顧，故日常生活遇見問題時，就由里辦公處、社區發展協會協助，例如其反應於家中找不到鑰匙、充電器的物品，或無食物吃時，里長就會過去探視協助，除了買便當外，還提供衛生紙、礦泉水的物資供其使用，惟劉姓長者的病情已日益嚴重，里長便溝通劉姓長者與其兒子，最後由兒子將劉姓長者接去同住，使劉姓長者能得到完善的照顧。

服務心得：

雙和里長者人數眾多，經常會有上述情況出現，除了親朋好友的照顧陪伴，里辦公處也能發揮功能，即時發現問題並尋找資源協助，特別是獨居長者更要注意，長者若能自行對外求助便好，若不能，則要靠政府、社會資源及早發現處理，以避免憾事發生。

工作自我期許：

我們里幹事面對長者的許多需要提供服務的地方，最重要的是要有「耐心」，期許我能培養出具有「耐心」的工作精神，面對長者才能提供更加體貼的服務。

臺北市信義區公所111年度績優里幹事個人資料簡介表

| | | | | | |
|----|-----|----|---|------|-----|
| 姓名 | 羅文秀 | 性別 | 女 | 服務里別 | 五全里 |
|----|-----|----|---|------|-----|

個人下里服務的感人小故事：

擔任里幹事已八年的時間，每天下里就像打開驚喜盒不知道會遇到什麼樣的事：里幹事幫我收包裹、里幹事幫我按門鈴確認一下我媽在家沒事等等。面對五花八門的問題我學著方法解決及提供協助，同時也在里內這個社會大學裡向不同的人學習著。在訪視時中看到努力自食其力的人，也碰到讓人氣到牙癢癢的投機份子，但這些都是一個社會的組成，我慢慢了解到重點不是他們做了什麼，而是我能做多少，就像每月獨老訪視，除了例行問候有時也會多聊一點他們的生活與興趣，直到有次一位阿姨跟我說這樣的互動像家人一樣讓她覺得很窩心，我才發現里幹事能做的不只是實體上的協助處理，還有一塊是無形的情感交流。曾有一位楊小姐本身非常想要工作，但因身體狀況不允許再從事勞力工作而生活陷入困境。我請社工一同前往探視，除了公部門能提供的資源外，我也花時間說服楊小姐接受民間的幫助，與她溝通別因接受補助覺得丟臉而不求助，並協助她與民間團體連繫、與民間團體先行溝通，至今二者間仍有良好交流。楊小姐的生活亦得到改善，當聽到對方一聲謝謝時，真心覺得辛苦是有代價的。

服務心得：

里幹事的工作像萬花筒，同樣的元素轉出不同的花樣，當然也不可能一套方法走天下，處理事情的判斷、解決問題的方法及溝通技巧是擔任里幹事重要的技能，將來我也會懷著“做中學、學中做”繼續著這趟學習之路。

工作自我期許：

身為民政團隊的一份子，一直秉持誠摯的心在里上服務。感謝長官們的肯定，未來也將繼續懷抱著熱忱在崗位上努力。

臺北市信義區公所111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 | 廣居里 |
|----|-----|----|---|------|-----|

個人下里服務的感人小故事：

方媽媽是本里的獨居長者，年紀已80多歲，雖然耳朵重聽，但是她很樂觀開朗，每次跟她聊天，她總能滔滔不絕的說以前年輕時候的事或是分享她最近的生活等等。前不久，她突然跟我說她耳朵的狀況愈來愈差，一耳已經嚴重聽不見，另一耳醫生建議要配戴助聽器，我馬上就詢問她需不需要協助，後來順利幫她申請了身心障礙證明，之後方媽媽也去配了助聽器，對於我的協助和關心，方媽媽不斷跟我道謝，我認為里幹事一職能透過自己的力量幫助他人，讓人感受到溫暖，真的是一件很有意義的事。

服務心得：

過去2年多因疫情關係，我們里幹事真的是不分假日、不分晝夜都在處理居家檢疫關懷工作，(常常半夜都還能接到居家檢疫者打來的電話)，回想起這段過程，雖然艱辛勞累，但卻也讓我累積很多工作上的寶貴經驗和回憶。

工作自我期許：

對於工作盡心盡力，並且不斷充實自我!