

高雄市政府人事處 電子報
Kaohsiung City Government
Personnel Department

第024期 電子報 |
歷屆電子報

學術論述

行政院人事行政總處
人事月刊

PERSONNEL MONTHLY
人事月刊 357
中華民國一〇四年五月

每政院人事行政總處推動員工協助方案之成績與展望
研討會邁向的數位化學習
「精進各項配合檢制為國育才」專輯
國營事業機構辦理專案精簡情形調查分析

政策與人力管理期刊

政策與人力管理期刊

現在位置：義守大學 > 政策與人管理 > 政策與人管理

站內搜尋

重要公告

發布單位	日期
政策與人管理	2014/07/15
政策與人管理	2014/02/17
政策與人管理	2013/11/05
政策與人管理	2013/07/20
政策與人管理	2013/07/17
政策與人管理	2013/01/18
政策與人管理	2013/01/10
政策與人管理	2012/03/06
政策與人管理	2012/02/26
政策與人管理	2011/10/06
政策與人管理	2011/07/31
政策與人管理	2011/02/21
政策與人管理	2010/12/24
政策與人管理	2010/09/29

瀏覽人次：494

▲回到頁首

高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第024期 電子報

歷屆電子報

▪ 歷屆電子報

- 學術論述
- 感動服務
- 業務心得
- 好書好文共分享
- 本處近期活動花絮

感動服務

原住民的心服務

我是巴蒙恩，擔任原住民服務員正邁入第二年，因為神的恩典，畢業後立即獲得在高雄市原住民事務委員會服務的機會。市府考量到原住民人口較多的都會地區，加上縣市合併後原住民服務人口群增加、服務的範圍更廣，為縮短原住民民眾洽公路途並增加便利性，經原民會申請公益彩券盈餘經費約雇八位服務員，分別在前鎮、小港、大寮、鳳山、左營、三民、楠梓、岡山等區公所駐點服務。服務內容為協助區公所辦理原住民福利服務及社會救助案件，以及整合在地原住民團體、發展其轄區內特色；最重要的就是幫助轄區內高風險的家庭，因為幾乎都是政府未列入補助但確有需要的邊緣戶，常有許多家庭社會福利無法申請通過，這時候就需要透過原民會或民間團體來協助有需要的家庭，服務過程裡也常碰到長輩們無法讀寫或遇到行動不方便之民眾，需協助填寫表格或幫忙民眾了解各項福利的內容，並常深入社區內進行家庭訪問以了解其家庭狀況。



原住民服務員巴蒙恩小姐

一次印象深刻的服務過程是在工作半年以後，發生在103年7月份期間，一位在船公司工作已有28年之久、擔任大副的原住民男性胡先生，由船公司的會計小姐陪同至前鎮區公所社會課尋求協助；當時詢問了胡先生的狀況才知道，胡先生因在船上工作時吸入有毒氣體，靠港後於烏拉圭當地醫院就診，當時並未得到完善的照顧治療，導致胡先生的左半身永久性麻痺。透過船長通報船公司尋求行政協助，接引胡先生回台灣就診時竟發現，胡先生沒有健保卡，甚至也沒有身分證，因胡先生與家人失聯已久，早已被法院宣告「死亡」。

胡先生的父母親從小離異，父親酗酒，在他15歲時過世；有一個姐姐，因為母親改嫁，跟著母親離開家裡。因家庭資源較少，且從15歲開始在船上工作，胡先生未曾回來台灣，對於自己的親人不太熟悉，甚至沒有再聯絡，找不到任何親人或友人可提供相關背景資訊或協助處理。得知胡先生的一切狀況後，我覺得原住民的族人們就像自己的家人一樣，在胡先生的需要上看見了自己的責任。服務的過程中，包含了陪同胡先生至小港醫院復健、協助胡先生辦理健保卡與身分恢復、陪同身心障礙者手冊鑑定與申請、辦理區公所馬上關懷與急難救助金、受委託申請各項文件、租借輔具、申請實物銀行物資、協助辦理社會局身障補助等，均一一順利完成、獲得核准。胡先生的遭遇也獲得各方關懷與協助，如透過管碧玲立委轉介蘋果日報報導增加曝光率、海洋漁民中心社工的支援、勞工局失業補助與職災補助、船公司補貼房屋租金、原住民事務委員會的服務及關懷、原住民家庭服務中心提供物資、原住民布農族關懷協會理事長提供代步車及前鎮區公所馬上關懷小組的醫療補助等，現在胡先生生活已穩定並適應良好，經濟上也能支撐自己的開銷了。

服務胡先生一直到現在，覺得胡先生就像家人一般，當看見他的需要能得到完善的幫助時，就覺得開心與感動。每個人都會遇到無助、需要人幫忙的時候，而從服務他人滿足自己，我想施比受更有福就是這樣的感覺吧！即使有時候面臨的是非常棘手的個案，或者遇到民眾謾罵與不滿抱怨，都是接觸並從各種處境、不同思維的人身上學習，而獲得調整自己、開拓人生視野的機會。莫忘服務的初衷，即使小小的行動，在他人看來或許覺得沒什麼的關懷與陪伴，對有需要的人來說，就像黑暗裡的一盞燈，帶來光亮與希望。

衷心盼望這個社會像聖經裡說的一樣：「萬人、萬事、萬物都互相效力，叫每個人人都得益處。」衷心感謝我能夠從事這份工作，工作一年多，從懵懂一直到對業務漸漸熟悉，從陌生到對工作團隊與公所人員的熟識，從害怕一直到服務人群而感到滿足，漸漸的從服務中學習與人互動，從而獲得了許多感動。

* 小編附註：感謝高雄市前鎮區公所人事室羅志峰主任推薦邀請巴蒙恩小姐自述撰文，藉這個機會讓大家認識到原住民服務員這項職務的工作性質，也看見如何透過同理心的發揮及對本身業務的熟稔、排除萬難，將棘手的個案推向順利圓滿的結局，正是臺青理念的實踐與闡揚。



瀏覽人次 : 613

▲回到頁首



高雄市政府人事處 電子報
Kaohsiung City Government
Personnel Department

第024期 電子報 | 歷屆電子報

業務心得

首任人事人員的當責

鳳山區的曹公國小及誠正國小皆於日據時代成立，均是歷史悠久、頗富盛名的小學，惟礙於員額編制規模，始終沒有成立人事室，邇來均由教師、職員或他校人事主任兼任，直至民國100年8月1日，正式編制二校合置之人事室，本人有幸成為二校的首任人事人員，並於102年5月14日正式上任。

新人報到、懵懵懂懂，又巧逢學校業務旺季，不僅外頭天氣炎熱，內心對業務更感燙手。抱著競競業業的心情辦完學校、教育局及人事處交織的各項業務及考核後，才迎來涼爽的季節。稍微喘口氣後一直思索著，作為兩所一直都沒有專屬人事人員學校的首任人事，該給學校同仁們怎樣的「有感服務」呢？以下是我在103年所辦理的創新人事業務，每一項都為同仁們津津樂道、念念不忘，留下了美好的回憶：

一、東部後山之旅文康活動：



同仁於金城武樹合影留念

於103年1月24、25日舉辦2天一夜的文康活動，參加人員包括曹公國小、誠正國小、大華國小及勞工局同仁合計69人，浩浩蕩蕩3台遊覽車，行程包括腳踏車漫遊大坡池賞金城武樹、天龍飯店泡溫泉，更讓

人惦念的就是到阿利曼部落爬3層樓高的大樹，讓平常忙於工作的同仁們倘佯山林吸收芬多精、體驗大自然的美妙。本室不僅在行前以簡報圖片說明號召同仁踴躍參加，並製發行程手冊，讓同仁瞭解參訪動線、旅途注意事項等，活動結束後更製作成果花絮，分予同仁留念，處處展現承辦單位的創意及用心，使活動整體滿意度達96%。



阿利曼部落白榕巨木

二、辦理4場精彩的學習列車活動：

學校常礙於經費籌措困窘，以致無法編列訓練進修概算邀請名師講座；於是我想到了，透過向本府公務人力發展中心申請學習列車經費，分為以2校名義各申請2場講座辦理4場系列活動，4場活動皆邀請2校教職同仁共同參與，促進2校教職同仁間的交流。活動內容簡述如下：

(一) 心教育—「看見孩子的天才，作孩子生命中的貴人」：

於103年2月26日邀請名師盧蘇偉講授，8個月前就與盧老師志工積極聯繫，懇請盧老師南下講授育兒心得，當日參加人數達97人，參加人次為誠正國小歷年來研習類活動之最，演講內容精彩絕倫、掌聲從無間斷，活動滿意度達97%，獲校長公開表揚嘉許。

(二) 「舞動工作活力」：

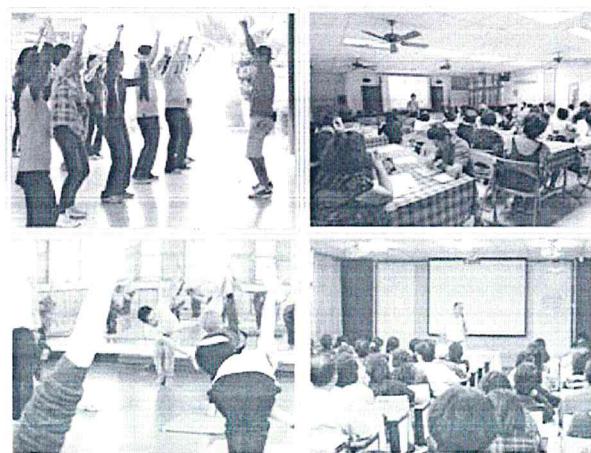
為紓解同仁工作壓力並達健身兼養身及增進同仁工作活力、提昇工作效能，邀請世界健身公司Jacky老師和Brian老師教授Zumba及皮拉提斯課程。Zumba（尊巴）是種動感十足、源於拉丁舞蹈，融合曼巴、森巴、嘻哈、非洲舞等多種舞步的有氧舞蹈，當日大夥就像參加派對一樣輕鬆律動、十分開心；接著皮拉提斯課程著重於訓練人體核心肌群，幫助體內淋巴系統循環、增強免疫力、提升血液循環，進而發揮改善氣色和膚質的效用，讓參加同仁受用無窮。

(三) 從性別平權看生命教育—「創造豐盛的生命」：

性別課程本來是政策宣導項目的硬性課程，但經由生命線主任陳瑠娟生動有趣的案例演說及恰到好處的影片穿梭，讓整個課程活躍、動人起來。

(四) 心靈成長課程—「蝶古巴特藝術創作」：

經由時下流行的「蝶古巴特拼貼藝術」製作個人專屬的面紙盒，從手工藝製作中怡情養性，陶冶不同的創作思維。



左圖：「舞動工作活力」Zumba 舞及皮拉提斯教學

右圖：性別課程「創造豐盈的生命」及「心教育」現于教育研習

三、離情依依的退休歡送會：

103年8月曹公國小共有4位教師退休，退休老師們的教學年資少則11年、多至19年，我與其他同仁共同收集每位老師年輕至老的種種回顧精采照片，加上動人的音樂精心製作成簡報檔，出其不意的在晨會上播放；退休老師們錯愕的同時，面對著突如其來的回憶流轉，不自覺眼淚也奔流而下。伴隨著眾人預謀好的鮮花、紀念品及眾人的祝福，讓每位退休老師臉上在感動的淚水之外，更流露出滿足的笑容。

四、溫馨耶誕情：

在12月這個感恩的月份裡發起交換禮物活動；12月22日的晨會上校長穿上聖誕老公公服裝，並在身上掛滿時下最流行的「小蘋果」氣球，裡面放了禮物號碼條要給小朋友們驚喜，但小朋友們要以小飛鏢啄破校長身上的「小蘋果」才拿得到禮物，孩子們興奮之情無法言喻、尖叫聲此起彼落，大家互道祝福並抱著禮物，開心地度過溫馨耶誕節。

人事業務很繁重也很容易流於制式化，而我覺得身在學校的人事主管首重人和，「校和萬事興」，如果可以用滿足顧客或關心朋友的角度來經營，人事工作的推動上也就更加順暢無阻，且自然會在工作中發現樂趣，讓大家開心、自己也開心，何樂而不為呢？在工作上但求盡心盡力的同時，我也期許自己能夠當仁不讓、責無旁貸，善盡人事職責、造就圓滿功德。



瀏覽人次：876

▲回到頁首



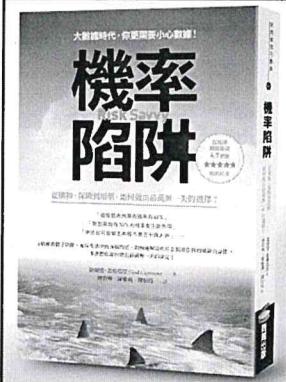
高雄市政府人事處 電子報
Kaohsiung City Government
Personnel Department

第024期 電子報

歷屆電子報

好書好文共分享

好書好文共分享：機率陷阱



- * 書名：機率陷阱：從購物、保險到用藥 如何做出最萬無一失的選擇（Risk Savvy: How to Make Good Decisions）
- * 作者：捷爾德·蓋格瑞澤（Gerd Gigerenzer）作
廖育琳,陳雅莉,陳松筠合譯
- * 出版社：商周出版
- * 出版日期：2015年2月11日
- * 分享人：高雄市政府兵役局人事管理員蕭友婷
- * 分享內容：

在我們的日常生活中，充斥著不精確的數字陷阱。本書首先舉了一個有趣的例子，一位美國的氣象播報員在播報氣象時說：「這個禮拜六的降雨機率是50%，禮拜天的降雨機率是50%，所以這個周末百分之百會下雨。」聽完這樣的描述，我們也許會覺得好笑，但究竟氣象報導禮拜六的降雨機率是50%，代表甚麼意思呢？是指禮拜六有50%的「時間」會下雨？還是有50%的「地區」會下雨？還是如果禮拜六重複發生一百次，會有50次下雨？本書提出在解讀機率時，必須要精確的掌握分母所代表的意義，方能真正的了解數字背後的意義。

質言之，在瞭解及掌握數字的意義後，也才能夠真正的掌控風險；書中更進一步指出可怕的風險，將導致人們產生恐懼，並因為恐懼而採取不理智的行為。

例如許多美國人在九一一之後，都不敢再搭飛機。作者研究了當時的交通數據，發現在恐怖攻擊後的那幾個月，美國人開車的里程數大幅增加。再檢視九一一事件發生前的五年間，每年死亡的車禍數大約都維持不變，然而在九一一事件後的十二個月裡，死亡車禍數不但每個月都高於平均值，甚至比過去五年都還要高。由此可見，「很多人在短時間內同時喪生」這種狀況，導致多數人感到害怕；而當同樣很多人喪生，但不是同時發生、而是「間隔出現」時，人們驚恐的程度則相對較低。九一一事件後選擇開車而不搭飛機這個現象，指出了「相對風險」與「絕對風險」的差異，更顯示人們有時因為不了解數字的意義，導致了莫名的恐慌，而產生不必要的風險。

本書列舉了金融危機、體育賽事、疾病篩檢等許多生活中的實際例子，教我們如何辨識各種風險情境、如何做出正確的決策，不至於因為恐懼而做出不理智的行為，進而能正確地做出風險管控。

作者並列出三個關鍵點，透過掌握這三個關鍵點將能建立人們的風險識讀能力（risk literacy），包括了：

- 一、了解所有人都能學會處理未知的風險和事件。
- 二、專家們有時其實是問題製造者。
- 三、少即是多。

在面對複雜的問題時，我們常會去尋找複雜的解答；還是無法解決時，卻仍去尋找更複雜的解藥。作者認為，應該利用簡單的原則，來幫助我們變得更聰明，並建立一個更安全的世界。

* 小編註解：俄國文豪托爾斯泰說：「理想的書籍，是智慧的鑰匙。」感謝高雄市政府兵役局人事管理員蕭友婷提供這把鑰匙，相信本書能夠讓大家對數字的解讀更有心得，增添生活上的智慧。

瀏覽人次：504

▲回到頁首



高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第024期 電子報

歷屆電子報

▪ 歷屆電子報

▪ 學術論述

▪ 感動服務

▪ 業務心得

▪ 好書好文共分享

▪ 本處近期活動花絮

本處近期活動花絮

高雄市政府暨所屬機關學校員工運動會



本處團隊賽後於中正體育場勝利合影

104年度「高雄市政府暨所屬機關學校員工運動會」業於本(104)年5月20日假本市中正體育場盛大舉行。本處同仁踴躍報名男女大隊接力及各式趣味競賽項目、積極參與這場年度運動盛事，運動員為鍛鍊健康體魄、培養團隊默契爭取佳績，利用公餘時間至鄰近學校作賽前練習，拉筋、暖身、重複操練著助跑、接棒及衝刺等動作，對於長期待在辦公室的我們，實在是一大挑戰；但在痠痛與汗水的背後，是運動家精神之展現，也是本處夥伴展現默契、為共同目標努力的一次難忘回憶。

趣味競賽大豐收 冠、亞、季、殿軍全包辦

活動當日，揭開序幕的是趣味競賽項目。看似簡單的歡樂遊戲，卻隱藏著對參賽隊伍團隊合作、營謀策略及協調能力的考驗。競賽項目共有「任重道遠」、「開發播種」、「持球接力」、「盤球接力」四大主題，本處各參賽隊伍發揮從做中學的精神，一邊觀察其他機關隊伍在遊戲中碰到的瓶頸，一邊掌握比賽節奏隨機應變開發過關技巧，最終在各項趣味競賽中充分展現團隊學習及協調運作的成果，分別在四個項目奪下冠、亞、季、殿軍，囊括獎盃數在本次賽事機關組中居冠。

衝過終點線 奮勇奪季軍，僅次於教官聯隊及體育處



本次運動會本處共囊括五座獎項



歡獎並與本處運動員代表合影留念

接續趣味競賽登場的是壓軸項目—機關組大隊接力總錦標賽，參賽機關隊伍包括高中教官聯隊、教育局暨所屬學校、海洋局、水利局、體育處、社會局仁愛之家等等，各個有備而來、來勢洶洶。相信辛勤練習必見成效，本處參賽隊員在賽前圍成一圈加油打氣，第一棒跑者在起跑線上" Hold "住緊張的氛圍，屏氣凝神的預備；槍響了！從第一棒開始，每位跑者都發揮百分之百的實力，朝自己的極限全力奔跑，臨場表現更勝平常練習；其他機關實力亦不容小覷，一度彼此超越、互有領先。就在全場興奮的嘶吼聲及掌聲中，最後一棒乘風般地往終點線奮力衝刺，本處奪得大隊接力錦標賽機關組季軍，僅次於傳統強隊教官聯隊及實力堅強的體育處，所有隊員激動開心的尖叫、歡呼聲不絕於耳，大家的努力在剎那間化成歡樂的笑聲，再次展現了團結、熱情與活力的拼戰精神，謹將5座獎盃的榮耀與所有人事夥伴共享。



【榮耀分亨】

恭喜本處李專門委員玉秀
榮獲104年度三等人事專
業獎章殊榮！

人事處全體同仁同喜同賀

▲回到頁首

