幸福高雄 志工城市

2026.10

Vol.39

HAPPY KAOHSIUNG
THE CITY OF CARE



全民志工・永續同行

高雄市志願服務專刊

VOLUNTEERS
OF KAOHSIUNG

人物專訪 PEOPLE

- 華麗轉身,從公僕到志工 - 路竹地政志工吳秀慧的人生新樂章 P3
  高雄市政府地政局路竹地政事務所 / 課長 鄭妃靜

特別企劃 SPECIAL ISSUE

- 一群人的堅持：讓善的循環在少年心中發芽 P5
  高雄市政府警察局少年警察隊 / 行政組警務員 李姿螢
- 志工招募困境與未來展望 P7
  高雄市政府原住民事務委員會 / 社工督導 洪慧伶
- 志工巡檢齊守護 打造安全舒適的人行環境 P9
  高雄市政府工務局道路養護工程處 / 助理工程員 席芊庭

現場直擊 IMAGE

- 大手牽小手-老嫩大細共下來講客（客語） P11
  高雄市政府客家事務委員會志工隊 / 副隊長 徐玉招
- 預約溫暖的第二人生 - 一日志工體驗營的熱血紀實 P13
  高雄市政府人事處給與科 / 科員 林亮君
- 高雄豐潮 原住民族聯合豐年節 - 展現原住民志工活力 P15
  高雄市政府原住民事務委員會 / 社工督導 洪慧伶

新知馨知 KNOW HOW & TREND

- 高齡志工服務再設計的實踐與挑戰 P17
  高雄市政府社會局志願服務資源中心

志工明星 STAR

- 以志願服務精彩第二人生 P19
  高雄市政府行政暨國際處消費者保護室 / 約聘人員 趙君豪
- 政風處-愛如活水，涓涓不息：我的三十七年志工路 P21
  高雄市政府政風處 / 志工 黃森濤

經驗交流 MORE SCENES

- 十年磨一劍，溫柔化民怨 - 地政志工趙玉華女士的奉獻歲月 P23
  高雄市政府地政局三民地政事務所 / 課員 李奕嬋
- 點亮岡山溫暖人心：岡山志工中隊的愛心行旅 P25
  高雄市政府警察局岡山分局志工團隊 / 辦事員 傅秀玉
- 從巡檢到通報：志工累積經驗協助提升人行環境維護效率 P27
  高雄市政府工務局道路養護工程處 / 助理工程員 席芊庭
- 美濃客家文物館志工專訪 P29
  高雄市政府客家事務委員會

數字會說話 NUMBERS WILL SPEAK

- 高雄市114年廉政志工職業及服務內容分析 P31
  高雄市政府政風處 / 助理員 李香儒
- 高雄市114年現職公教人員擔任志工之統計分析 P33
  高雄市政府人事處

志工百寶箱 VOLUNTEER TREASURE CHEST

- 衛生福利部志願服務資訊整合系統 - 教學檔案下載之操作說明 P35
  高雄市政府社會局

報報即時通 HOT & NEWS

- 育兒指導服務 - 專業人員免費指導育兒技巧 P37
  高雄市政府社會局

華麗轉身，從公僕到志工——

路竹地政志工吳秀慧的人生新樂章

文 高雄市政府地政局路竹地政事務所／課長 鄭妃靜
攝 高雄市政府地政局路竹地政事務所／課員 王淑英



吳秀慧志工

民國69年，二十餘歲正值青春年華的吳秀慧滿懷著對未來的憧憬與熱忱，正式踏入地政行列，那是人工手寫土地登記簿及謄本的年代，測量員在地籍圖上手繪縱橫線條、地價人員人工計算地價的密麻數字，吳秀慧是站在第一線為民服務的地政人員，做過收件、計算規費、核發謄本……。一晃眼，四十個寒暑過去，這段漫長的公務生涯，經歷人工謄本、全面電腦上線、跨縣市作業，到AI時代，最後在路竹地政事務所畫下公職圓滿的句點。

退休之初，吳秀慧因卸下了緊繃數十年的公職責任，生活頓時安靜了下來。然而，心中總有一個聲音在迴盪：這份累積了四十餘年的行政經歷與專業，難道就此隨著退休而封存嗎？吳秀慧說，再一次重新走入路竹地政事務所的瞬間，看著大廳裡依舊熙攘的人群，有為了繼承家產而面露迷惘的年輕人，也有因為看不懂登記書表而焦慮萬分的在地老人家。那一刻，刻在骨子裡的地政魂被重新喚醒，想要用另一種更溫暖、更自由的身分「回家」——於是她選擇穿上志工背心，重新站在這個最熟悉的第一線。



協助民眾填寫登記案件



從公僕到志工，這是一場最優雅的「華麗轉身」。以前在體制內，服務是不可卸下的職責，一言一行皆是依法行政的嚴謹；而今成為志工，服務是全然出於內心的甘願與歡喜。當遇到民眾因為土地糾紛或複雜規章而一籌莫展時，吳秀慧能用過去累積了四十餘年的老經驗，把冰冷、晦澀難懂的法律條文，翻譯成鄉親們聽得懂的在地話、手把手地指導他們填寫每一份表格；當然也會遇到因為不懂法令、焦急面對困難與民眾的情緒，她學會了「轉念」，困難不是阻礙，而是用專業化解衝突的契機；民眾的情緒不是針對個人，而是需要被傾聽與引導的需求訊號。



與認識之民眾打招呼

從民國69年出發的那條地政路，走過四十餘年，接下來將繼續持續延伸而且步伐走得比過去任何時候都要輕盈、都要昂揚，吳秀慧說退休後在路竹地政擔任志工的日子裡，放下了過去的資歷與身段，在利他的過程中，重新定義了成功的含意。原來，生命的價值不在於職位的高低，而在於你能為他人帶來多少溫暖。在這個熟悉的崗位上用愛與智慧，繼續譜寫著這首更昂揚、更豐沛的生命新樂章。



協助民眾申請謄本



協助民眾整理登記案件

一群人的堅持：讓善的循環在少年心中發芽



文 高雄市政府警察局少年警察隊 / 行政組警務員 李姿瑩
攝 高雄市政府警察局少年警察隊



114年7月5日青春專案大型宣導活動

在城市的每一個角落，總有一群人默默付出，用行動守護下一代的未來。高雄市政府警察局志工大隊少年中隊，正是這樣一股穩定而溫暖的力量。他們來自社會各行各業，年齡橫跨中壯年至高齡族群，卻因共同的信念而凝聚——用陪伴與關懷，為兒少築起一道看不見卻堅實的防護網，讓善的種子在心中悄然發芽，並持續循環。

少年中隊志工長期協助高雄市政府警察局少年警察隊及少年輔導委員會推動各項業務，服務內容涵蓋行政支援、活動協助及多元宣導。其中，更以犯罪預防宣導為核心工作，志工們積極參與校園及社區宣導活動，並配合每年度「青春專案」大型宣導，向青少年傳遞反毒及識詐等重要觀念。這些看似日常的宣導活動，悄悄地在潛移默化中，為孩子們建立起自我保護與法治意識的基礎。

最具特色且深具影響力的，莫過於志工宣導劇團的成立與運作。自民國107年起，一群毫無戲劇背景的志工們，從零開始投入戲劇演出，透過貼近少年生活的情境短劇，將反毒及識詐等議題具體呈現。他們不僅是表演者，更是教育者與守護者。為提升演出品質，劇團更大力邀請專業導演與演員來指導編劇與排演，將宣導內容提升更具渲染力與說服力。演出完畢時，再由少年隊及少輔會人員接續法治教育講座，以強化學習效果，讓戲劇不僅停留在感動，更轉化為具體的認知與行動。



114年5月13日志工中隊戶外聯誼活動
輕軌夢時代一日遊

對多數志工而言，從日常生活跨足戲劇演出與教育宣導，是一大挑戰。從台詞背誦、肢體表達到情境詮釋，都需投注大量時間與心力反覆揣摩練習，再加上宣導議題專業度高，亦需不斷學習更新知識。面對種種挑戰，志工們並未退卻，而是透過團隊合作與經驗累積，一步步克服瓶頸。在專業師資的引導與夥伴間的相互扶持下，逐漸從「素人」蛻變為能自信站上舞台的宣導者，展現出志願服務最真實且動人的成長歷程。



114年11月30日
參加國際志工日活動



114年11月21日至一甲國中進行
校園反霸凌戲劇宣導

除宣導工作外，少年中隊志工亦協助少輔會辦理團體及親子輔導活動，陪伴弱勢家庭與偏差行為少年參與多元體驗，在互動中提供關懷與支持，並更貼近其生活脈絡，理解其需求與困境，適時給予引導。徐中隊長表示，在點燈班及團體輔導過程中，陪伴孩子成長，於畢業離校時收到孩子們的感謝與肯定，常令她倍感欣慰；這段歷程不僅見證孩子的轉變，也磨練促使個人特質與心態持續正向提升。

少年中隊在團隊運作上非常重視志工之間的情感交流與團隊凝聚力。透過定期舉辦戶外聯誼、慶生活動及表揚典禮，不僅肯定志工們的付出，也促進彼此互信與互助。此外，志工中隊更積極參與國際志工日等相關活動，展現整體向心力與榮譽感，讓志願服務不僅是一項任務，更是一種共同實踐的價值與使命。

綜觀少年中隊志工的服務歷程，可以看見志願服務在推動永續發展中的關鍵角色。他們以實際行動回應社會需求，從犯罪預防、教育宣導到關懷陪伴，逐步建構出一個支持兒少健康成長的網絡。這樣的服務模式，不僅強化了社會安全，也促進了世代之間的正向連結，讓「善」得以在社會中不斷傳遞與循環。高雄市政府警察局志工大隊少年中隊，正以無聲而堅定的步伐，為善的循環注入源源不絕的力量。



114年12月10日志願服務人員
年終授證表揚及工作檢討會

志工招募困境與未來展望

文 高雄市政府原住民事務委員會 / 社工督導 洪慧伶
攝 高雄市政府原住民事務委員會

一.推動現況：深耕部落與都市的互助網絡

高雄市原民會致力於將「原民傳統互助精神」與「現代志願服務」結合，以達成社會包容與文化永續。目前本市推動重點在於建立多元福利服務網絡，透過志工團隊深入原鄉（如桃源、茂林、那瑪夏）及都會區，協助原住民文化健康站提供長輩關懷、原住民族家庭服務中心個案訪視以及青少年課業輔導等等。這不僅是人力的投入，更是文化復振的重要實踐。

二.遭遇困境：

在執行永續發展服務的過程中，面臨以下問題情境：

(1)城鄉服務量能不均：原鄉地區交通不便，導致志工招募與培訓的頻率難以與都會區對齊，服務資源易出現斷層。

(2)文化敏感度與專業門檻：志願服務需兼具「族語溝通」與「文化理解」，能勝任高齡關懷或文化傳承的志工人力尋覓不易。

(3)數位化管理落後：部分高齡志工對於數位服務登錄、報表統計的操作較為吃力，影響成果數據的即時彙整與追蹤。

三.面臨困境的對策與解決之道：

(1)在地培力：鼓勵「部落人服務部落人」，補助原鄉社團辦理幹部與志工領袖訓練，減少交通成本並增加服務的穩定性。

(2)文化認同激勵：將族語能力與文化技藝納入績效證明，提升志工的榮譽感。

(3)跨局處資源整合：結合社會局志願服務資源平台，簡化數位登錄流程，並提供銀髮志工專屬的操作輔導，落實行政效能。

志工巡檢齊守護 打造安全舒適的人行環境

文 高雄市政府工務局道路養護工程處 / 助理工程員 席芊庭
攝 高雄市政府工務局道路養護工程處志工隊

人行道是市民日常生活中最常使用的公共設施，無論是通勤上班、上學、購物、休閒散步，甚至是長者晨間運動或親子外出活動，都需要安全且完善的人行空間。良好的人行道不僅能提升城市景觀與生活品質，更是保障行人安全的重要基礎。然而，人行道長期暴露於戶外環境，受到日曬雨淋、樹木根系生長、車輛違規行駛及長期使用等因素影響，難免會出現鋪面破損、鬆動、凹陷隆起、損壞等情形。這些看似不起眼的小問題，若未能及時發現與修復，可能成為影響行人通行安全的潛在風險。



每一條安心的人行道，都有默默付出的志工身影

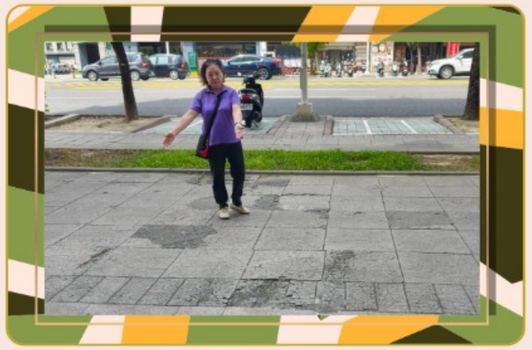
為了提供市民更加安全、舒適且友善的步行環境，道工處除了持續辦理道路及人行道維護工作外，也積極結合志工力量，共同投入人行道巡檢工作。志工們利用散步、運動時候，協助觀察轄區內人行道的使用狀況，成為城市環境維護的重要夥伴。透過志工們的熱心參與，許多平時不易即時發現的問題，都能在第一時間被察覺並通報處理。

當志工巡檢時發現人行道有破損、龜裂、高低落差、地磚鬆動、樹穴周邊鋪面損壞、無障礙設施異常或其他可能影響行人安全的情況時，便會立即將相關資訊回報道工處。通報內容包含問題地點、現場照片及損壞情形說明。這樣的通報機制不僅提高巡查範圍與效率，也讓維護工作能更即時、更精準地進行。

道工處接獲志工通報後，會立即進行案件確認與評估，了解損壞程度及是否有立即危險性。針對需要修繕的案件，將依程序通知維護廠商前往現場勘查，並安排後續修復作業。若屬較為急迫或影響通行安全的情況，也會優先處理，以降低意外發生的可能性。透過「志工巡檢、即時通報、機關派工、廠商修復」的合作模式，形成完整且有效率的維護機制，使人行道問題能夠及早發現、及早改善。

在巡檢過程中，志工們經常展現細心與責任感。有些路段的鋪面僅有些微隆起，或是個別地磚出現鬆動現象，對一般人而言或許不容易察覺，但對於行動較緩慢的長者、推嬰兒車的家長，或使用輪椅及輔具的民眾來說，都可能造成不便甚至危險。志工們憑藉對社區環境的熟悉與關心，主動留意這些細節，協助找出潛在問題，為公共安全增添一道重要防線。

志工巡檢工作的意義，不僅是發現與通報設施損壞，更展現了公私協力及全民參與公共事務的精神。透過志工的參與，讓市民不再只是公共設施的使用者，更成為城市環境的守護者。每一次巡檢、每一件通報，看似微小，卻都是維護公共安全的重要力量。正因為有志工們默默付出與持續關注，才能讓人行環境品質不斷提升，讓市民享有更安心的通行空間。



志工即時通報巡查情形

未來，道工處將持續與志工夥伴攜手合作，強化巡檢及通報機制，提升維護效率與品質，共同打造更完善的人行環境。我們也感謝所有投入巡檢工作的志工朋友，因為有大家的熱心參與與無私奉獻，才能讓城市的每一條人行道更加平整、安全與舒適。期盼在大家共同努力下，持續營造友善宜居的生活環境，讓每一位市民都能安心行走、快樂出行，感受城市的溫暖與美好。



志工的努力，讓人行道更加安心

大手牽小手



老嫩大細共下來講客（客語）

文 攝 高雄市政府客家事務委員會志工隊 / 副隊長 徐玉招

一個風和日麗陽光明媚的下午，電話鈴聲劃破寧靜的辦公室，開啟親子同樂的大門。哇噻！高雄市平等非營利幼兒園(委託財團法人彭婉如文教基金會辦理)親子186人，預約於115年4月18日來到高雄市新客家文化園區文物館進行彩繪紙傘及參觀活動。徐志工思索著內部空間能容納上百人嗎？心想對象既是親子，就以「玩」來認識客家文化更有趣味。

為促進親子同樂，徐志工設計了一系列客家相關的活動 - 攻炮城闖關遊戲、兒童說故事、DIY彩繪紙傘，導覽解說客家文物館所展示日常生活文物等，多項好玩、有趣，又能融入客家語言學習的活動，期待來賓們有良好的體驗!

第一關，以文物館陳列的文物，經由熱心志工的導覽，讓大朋友小朋友了解，客家人就地取材的生活智慧，與自然和諧共生的生活態度。臺灣目前說著客語五大腔調的族群，四海大平安（四縣、海陸、大埔、饒平、詔安腔）牽引彼此的情感，也讓後代子孫了解，「晴耕雨讀」祖訓「清風明月」的客家精神。

接下來，第二關「尖炮城」闖關遊戲。尖炮城是攻炮城的客語之意，因當時常有其他族群來犯，設置類似烽火台功能的瞭望台，是六堆客家先民所組成的自衛組織，目的是團結互助守護家園。遊戲以五種球類 - 籃球、棒球、羽毛球、網球及乒乓球取代鞭炮。使用九宮格板編號12345，投擲至板內任何一位數，由志工引導說出客語數字與球類名稱，再以該球投擲至漏斗內就過關，闖關過程中歡笑聲及掌聲不斷！



小朋友在遊戲中認識各種球類的客語



小朋友首次玩攻炮城體驗客家文化



第三關是兒童說故事，以「盤花」為主題，劇中人物盤花爺爺盤花奶奶敘述「盤花」是南部六堆客庄獨特的祭祀習俗，用於供奉神明、祖先及節慶祭典。客家人將自家門前種的新鮮花朵摘下洗淨後，堆疊於紅色塑膠淺盤中，祭拜過的盤花曬乾後用布包起來，這就是客家早期的藥包。不僅僅是讓親子了解「盤花」，同時傳達客家五花九香的涵意。

第四關是DIY彩繪紙傘。「傘」的客語唸「遮仔」，是象徵家人團結，親情凝聚。圓形的傘須在尾端纏繞五次、六次絲線，引申「五福臨門」、「六六大順」的吉祥話。藉由彩繪顏料及唱跳客家彩色歌謠，勾勒出共下(華語:一起)學習客語的樂趣，享受多彩多姿的親子世界。



徐玉招副隊長

此次籌劃「大手牽小手」平等非營利幼兒園親子參訪活動，透過一系列好玩的活動遊戲，讓大人細子（華語:大人小孩）一起體驗客家語言與文化，共創親子同樂的美好回憶，也為志工夥伴們注入一股活力。





親子仔細聽導覽解說敬字亭



志工說盤花故事,小朋友聽得津津有味



預約溫暖的第二人生

一日志工體驗營的熱血紀實

文 高雄市政府人事處給與科 / 科員 林亮君
攝 高雄市政府公務人力發展中心研究組 / 研究員 程瀞筠

序曲:在冬日港都,遇見人生的轉折點

114年12月5日，南台灣的冬日陽光依舊燦爛，空氣中帶著高雄港特有的微鹹海風。這一天，30位即將從公務生涯「登出」的同仁，並未坐在熟悉的辦公桌前處理公文，而是集結在公務人力發展中心，準備參加一場由人事處特別企劃的「公教志工一日體驗營」。

隨著台灣邁入超高齡社會，如何引導這群擁有豐富專業知能與行政經驗的高齡人力，在退休後活出「廣參與、助活力」的自主生活，成了市政韌性治理的重要一環。這場體驗營並非死板的教條演講，而是秉持「情境學習」與「經驗分享」的核心理念，帶領同仁走入服務現場，親手摸索未來第二人生的服務藍圖。







志工於高雄市立旗津醫院的C級巷弄長照站合影

志工於高雄市立旗津醫院的C級巷弄長照站協助長輩完成手作課程

上午:旗津醫院的陪伴藝術——指尖傳遞的溫暖

遊覽車緩緩駛過過港隧道，第一站來到了高雄市立旗津醫院的 C 級巷弄長照站。這裡沒有公務機關的嚴肅，取而代之的是銀髮長輩們爽朗的笑聲。

在這場「陪伴體驗」中，學員們不再是下達指令的公務員，而是變身為與長輩並肩作戰的「手作夥伴」。大家圍坐在一起共織手工藝，在穿針引線與黏貼裁剪之間，學員們領略到服務的真諦：志工服務不只是單向的「施予」，更多的是平等的「陪伴」。

「以前總覺得退休就是在家休息，沒想到陪著老人家聊聊天、做做手工，心裡反而更踏實。」一位將屆退休的學員看著身旁長輩滿足的笑容感嘆道。

透過這種情境式的學習，學員們在實作中學會了如何照顧長青族群的心理需求，並深刻體會到靈性照顧與自我照護在老齡生活中的重要性。

下午:打狗英國領事館的風範觀摩——專業能量的轉身

午後的行程轉往充滿歷史厚重感的打狗英國領事館文化園區。這座矗立於西子灣畔的紅磚建築，不僅是高雄的文化地標，更是志工服務展現專業精神的絕佳舞台。

在這裡，學員們近距離觀摩專業導覽志工的解說風範。看著前輩們如何將枯燥的歷史背景轉化為生動的故事，並用幽默風趣的口吻吸引往來遊客，學員們驚覺：過去在機關裡累積的溝通協調、問題分析與公共關係能力，在志工領域中竟能轉化為如此迷人的服務能量。

這是一場跨域的轉身。透過現場實際體驗，讓同仁們明白志願服務並非重新開始，而是將公務專業優化後，重新投入社會貢獻。無論是解說技巧還是服務熱忱，都是退休後延續自我價值、實現高齡自主目標的最佳途徑。



尾聲:從「登出」到「再入坑」——共築幸福志工城市

當夕陽餘暉灑在西子灣海面，這場 30 人的志工大冒險也接近尾聲。這不只是一次單日的體驗，更是一次對未來 20 年、30 年生活藍圖的提前勾勒。

人事處與公務人力發展中心透過這樣的體驗班期，與「退休生涯規劃班」相輔相成，不僅為同仁提供了心理與社會性的支持，更有效地媒合了退休人力與社會需求。許多同仁在回程的車上紛紛表示，原本對退休生活的焦慮，在今天實地看過、做過之後，轉化成了對服務社會的期待。

這場「公教志工一日體驗營」是實踐永續行動的起點。透過實地參與，我們看見了高齡人力不再是負擔，而是城市活力的源泉。當這 30 位學員回到各自的職場，他們將帶著這份熱情感染身邊的每一個人，讓志願服務成為精彩第二人生的序曲，在高雄這座溫暖的城市裡，共同譜寫出「全民志工，永續同行」的幸福樂章。







志工於打狗英國領事館文化園區聆聽導覽員解說當地歷史

志工於打狗英國領事館文化園區聆聽導覽員解說當地歷史

高雄豐潮

原住民族聯合豐年節

展現原住民志工活力

文 高雄市政府原住民事務委員會 / 社工督導 洪慧伶
攝 高雄市政府原住民事務委員會

當南臺灣的陽光灑落在衛武營大草坪，遠處傳來的嘹亮歌聲與沉穩鼓聲，宣告了高雄年度原民盛事—「高雄豐潮」原住民族聯合豐年節正式揭開序幕。這場盛會不僅是傳統文化的深刻傳承，更是城市中多元族群共融的溫馨時刻。在繽紛旗幟與華麗傳統服飾交織的熱鬧背後，有一群志工身影，正用汗水與微笑默默奉獻，編織著活動中最動人的服務風景。

高雄市政府原住民事務委員會舉辦「豐潮」的核心目的，在於全面展現高雄市囊括臺灣原住民族16族的多元文化深度，並彰顯都會區原住民的澎湃活力。然而，要讓這場規模宏大、觀光客與族人萬頭攢動的慶典順利進行，志工團隊的全力投入無疑成為了活動成功的關鍵基石。



部落長輩觀賞表演，開心無憂聊天互動



身著華麗族服志工團隊，開心合影揭開服務序曲

從活動籌備之初到當天的活動現場，志工們的身影無處不在。他們的任務繁雜而細膩；面對衛武營廣闊的場地，志工們站在烈日下，耐心地為迷路的遊客指引方向、維護文化體驗攤位的排隊秩序。對於從各部落特別前來參與慶典的長輩們，志工協助攙扶及引導就座，讓長者們能開心享受歡樂時刻。



志工解說手作木工程序，民眾興趣盎然躍躍欲試

值得一提的是，這群志工不只是活動的執行者，他們更扮演了重要的「文化轉譯者」。當許多對原民文化感到好奇卻不甚了解的市民、外地觀光客駐足在工藝攤位前時，志工們便會用通俗易懂且充滿趣味的語言，解釋不同族群的圖騰意義、歲時祭儀的由來，以及服飾背後的階級與歷史。透過他們的熱心解說，原本深奧的傳統文化變得親切可感，拉近都會大眾與原住民族之間的距離。



志工引導民眾進行手作木工體驗

在服務過程中，他們一邊向身邊的部落長輩請教傳統禮儀，一邊用年輕人的活力感染周遭的人。這種「以服務促進傳承」的方式，讓青銀兩代在「豐潮」中找到了最美妙的交集。

「高雄豐潮」不僅豐收了精彩絕倫的文化展演，也豐收了人與人之間最純粹的信任與關懷。當夜幕低垂，千人圍舞的圓圈隨著歌聲擺動時，那群依然在周邊守護安全的志工們，臉上掛著的疲憊卻滿足的笑容，成了這座城市最美麗的底色。

高齡志工服務再設計的實踐與挑戰

文撮 高雄市政府社會局志願服務資源中心



擔任各式研習課程教學助教



擔任各式研習課程教學助教



因應臺灣步入超高齡社會，衛福部委託中華民國志願服務協會於2025年12月編印發行了「友善高齡志願同行—高齡志工服務手冊」。其中的第4篇是以高齡志工服務再設計為標題，內文分別提出了服務再設計的定義、如何進行高齡志工服務再設計、及操作時應注意的事項等三個分段。綜觀該篇所提示的定義與服務內容再設計的說明，可說也是志工管理的日常就應注意調節，未必要在超高齡社會的大帽子之下才能做。除了年齡帶來的生理功能變化，志工管理同時也會按志工專長安排個別志工適合參與的服務。是不是因為社會人口結構的超高齡而特別需要另外制定一個指引呢？

從志工服務的現場我們會看見，當前臺灣佔半數的各種社區組織其志工中銀髮族佔了一半以上，在許多鄉村的社區他們的比例更高，因此所謂的健康、體能等因素的服務設計很自然地都在志工運用單位的考慮之中，如何參與服務也在志工本身的拿捏之下。至於超高齡社會中許多具備專長能力退休人士，若能擔任特定專長者也自然會被運用單位延攬參與服務，這都是志工人力運用的理當考量，未必需要再有以年齡來特殊設計。



協助設攤向民眾宣導志願服務工作



擔任桌遊桌長與民眾同樂



反而，從高齡社會白皮書到高齡志工手冊過度的強調「高齡志工」、「服務再設計」可能產生一些不利的效應。最近的一些對社區或志願服務組織的評鑑選拔場合，會見到受評單位在其全體志工的人口分析中特別再標示出高齡志工人數。當大部份志工人口均為高齡者時再特別標示高齡志工佔百分之六十五或更多時能夠說明的是什麼呢？更有甚者，有些單位硬生生的組了一個所謂的高齡志工隊，而仔細檢視其資料發現它僅是把原本分散在單位各個志工隊的高齡者抽調重新造一個名冊，而這一切只是為了說他們有對應政策的高齡志工，但如能進一步清楚定位此高齡志工隊為跨隊協力、經驗傳承或專長支援的平台，反而可讓原本分散於各志工隊的高齡者能在明確任務與服務功能下發揮更大的價值，以及促成志工服務品質提升與高齡者社會參與的契機。



擔任小家電維修服務志工

我們應再嚴肅地思考，所謂的高齡志工服務再設計是不是一個真議題，宜務實地肯定各志工運用單位因為志工的高齡現象已經自然採取的因應措施，讓基層的志工運用單位本來順其自然的高齡志工服務常態，在既有基礎上精進服務設計，讓評鑑選拔成為展現實務成果、促進交流學習與擴大高齡志工參與價值的正向平台。



擔任手機防詐騙宣導志工



以志願服務 精彩銀髮人生



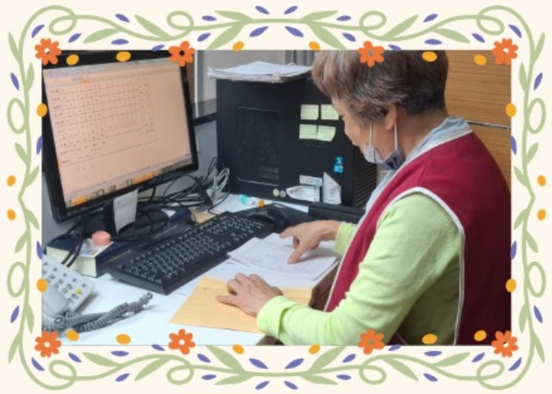
文撰 高雄市政府行政暨國際處消費者保護室 / 約聘人員 趙君豪

本室志工莊秀珠女士，離開職場後，自民國96年起，即開始擔任志工，目前亦為本室志工隊隊長。

消費者服務中心主要係處理民眾消費爭議諮詢與第一次申訴受理等業務，因此進線諮詢民眾，常帶有情緒、甚至不理性之言詞，所以協助接聽電話做初步了解之志工，也常常受到各種刁難與指責，但正如莊秀珠女士所說：「在消服中心擔任志工，除了學習、了解各行各業的問題；面對不理性的民眾，也是學習如何自我調適與轉化的好機會。很多職場退下來的人，沒有接受新的刺激，老化速度日益增加，但擔任志工，常常接收新的挑戰、學習新的知識，一方面不僅老化速度緩慢許多，一方面自我的情緒管理與調適能力也不斷提升，讓銀髮人生變得更加充實、精采。」



志工協助接聽民眾諮詢電話



志工協助公文信封封裝





志工協助民眾填寫申訴資料

莊秀珠女士目前除了協助民眾諮詢電話接聽外，也協助消保官爭議協商會議當事人之報到工作，以及法律扶助基金會駐點諮詢的民眾人別確認、引導業務，另外，還自發協助本室志工值勤時數統計、信函寄送工作等，若有新進志工，也非常熱心進行志願服務經驗傳承、帶領新進志工熟悉值勤事務等等，對於本室業務的推動與執行，提供許多的幫助。

近年公務機關因人事精簡，但業務仍不斷增加，以致工作負荷大增，而引入志工協助一般事務如電話接聽、民眾諮詢、文書資料填寫引導的處理，有效分擔了機關同仁的負荷，另一方面，志工也經由公共事務的參與，保持與人群社會的接觸，讓自己在離開職場或退休後的生活更加精采。



志工引導民眾進行法扶駐點法律諮詢



愛如活水，涓涓不息：我的三十七年志工路



文 高雄市政府政風處 / 志工 黃森濤
攝 高雄市政府教育局政風室



「2026校園午餐守護者」意見討論

黃志工生長在一個公教家庭，兄弟姊妹共六人，由於父母親給黃志工一個安穩的家，從小黃志工就在愛與包容中成長、讀書，兄弟姊妹皆大專畢業。因父母樂於助人，受鄰居們愛戴尊重，從小耳濡目染，也就養成了黃志工關懷社會的心性。

黃志工畢業於屏東農專，民國69年服完兵役後，隨即考上基層特考，分發至岡山鎮公所擔任里幹事，工作上必須接觸人群，而且常與低收入戶等家庭接觸，更觸發了黃志工關懷社會底層的心。在工作中黃志工全心投入，關懷弱勢，深獲上級長官肯定，投入職場的第二年就獲得了高雄縣優秀青年與特優里幹事的殊榮。

民國77年加入高雄縣社會局的志工，從職場退休縣市合併後，於民國100年又獲聘為高雄市政府政風處的廉政志工，都一直在志願服務工作的崗位上，細數下來已逾37年了。在這不算短的日子裏，黃志工總是秉持著「歡喜做，甘願受」的信念在做服務。



黃志工至康澤幼兒園宣導



黃志工至四維國小演出「校園午餐守護者」



黃志工參與廉政志工專業訓練



黃志工至前鎮區民權國小宣導

在廉政志工的編制下，黃志工橫跨兩組，隸屬於區政組同時也是校園小組的成員。服務內容有配合及協助廉政宣導、公共工程缺失的查報、公園的環境、加水站水質的查報等。因為黃志工有氣球造型、童玩製作等專長，黃志工經常運用這些專長在廉政宣導上，在服務當中最讓黃志工印象深刻的就是到國小校園廉政宣導，黃志工沒有演戲的經驗，有偶像包袱，面對觀眾會害羞，更擔心上場會忘詞，可是在志工夥伴們相互切磋演練下，強化了黃志工的信心，就這樣一回生、二回熟，越服務越有心得，每當宣導演出的過程中，台下孩子們天真、熱情的反饋，一次又一次帶給了黃志工很大的鼓勵及信心，而且從服務的過程當中，黃志工本身也獲益良多。

當志工的初衷並不是為了得獎，但努力付出定會被看見、被肯定，多年來的志願服務當中，黃志工於民國109年獲得了高雄市金暉獎的殊榮，也分別於106、108、109、110年得到了高雄市政風處績優廉政志工的獎項。黃志工一直認為當志工不只要具備熱心、愛心的服務熱忱外，還更要有良好的EQ，因為志工是幫機構的忙，而不是帶來困擾、製造問題。所以一個稱職的志工，必定能和機構保持很好的互動，時時維繫著良好的交集，同時也要和團隊夥伴和睦相處，密切合作。

一日志工，終身志工，「施比受更有福」，當你有餘力可以服務別人，而將快樂分享他人，那麼你將是最有福氣的人了。當志工至今看到了不少的夥伴，懷著滿腔的愛心走進來，可是隨著時間久了，熱度減退了，而流失停止服務的工作，深覺可惜，在此與從事志願服務的夥伴共勉，常保一顆熱忱的心，時時刻刻把握住充電的機會，熟稔助人的方式與技巧，可以使你在服務的過程上如魚得水，但當黃志工們服務碰到低潮的時候，一定要適度的調整，讓服務的熱誠永遠不減，像一股活水般涓涓不息。



十年磨一劍,溫柔化民怨

——地政志工趙玉華女士的奉獻歲月



文 攝 高雄市政府地政局三民地政事務所 / 課員 李奕嬋

緣起:一腔熱忱，迎戰陌生領域

時光回溯到民國103年，那一年，趙玉華女士懷揣著一份純粹、樸實的服務熱忱，毅然決定跨出舒適圈，她遞交了申請書，正式編入三民地政志工隊的行列，成為第一線面對民眾的親善面孔。

然而，服務的熱情很快就迎來了現實的嚴酷考驗，地政領域法規繁複，從複雜的土地登記、建物所有權轉移，到繁瑣的實價登錄與稅務計算。每一項業務背後，都牽涉到民眾龐大的資產權益，對於既無相關學術背景、也無不動產從業經驗的趙女士而言，這些專業術語宛如天書。

在剛加入服務的初期，地政服務櫃檯成為她的震撼教育現場，洽公的民眾往往帶著焦急的情緒前來，口中詢問的盡是人性糾葛的各種疑難雜症。趙女士常常一時間被問得啞口無言，面對自己專業知識的不足，以及無法第一時間為民眾解惑的挫折感，她沒有選擇退縮。她深知，要成為一名合格的志工，不能只靠熱心，更需要扎實的專業底氣。



協助民眾整理案件

淬鍊：勤能補拙，落實終身學習

面對重重挑戰，趙玉華女士展現了極大的韌性與拼勁，既然起步比別人慢、底子比別人薄，她就選擇用加倍的時間與心力來填補鴻溝，她拿出了「勤能補拙」的精神，主動爭取比其他志工同伴更為密集的出勤頻率，只要隊上有人臨時請假，她總是第一個幫忙補上。

對她而言，每一次的臨櫃服務，都是最珍貴的實戰課堂，在沒有值班的空檔，她便捧著厚重的地政法規苦讀，遇到不懂的條文或複雜的案件，她更是放下身段，虛心地向所內的專業同仁與資深志工夥伴請教，她將高頻率的出勤化為學習的推進器，在做中學、學中做，一步一腳印地啃下那些枯燥生硬的法條。

「活到老，學到老」這句話，在趙女士身上得到了最完美的詮釋。時光飛逝，轉眼間十個春秋悄然過去，俗話說「十年磨一劍」，經過三千多個日子的淬鍊與累積，當年的地政門外漢，如今已經脫胎換骨、華麗蛻變，她不僅對各項地政法令如數家珍，更能精準判斷民眾的需求，在長年的志工生涯中，她也結交一群志同道合、患難與共的夥伴，大家相互扶持，如今的趙女士，早已成為本所志工隊中不可或缺，且能夠獨當一面的中流砥柱。

奉獻：以柔克剛，體現服務真諦

本所的第一線臨櫃櫃檯，向來是業務最為繁忙、步調最為緊湊的戰場。前來洽公的民眾，有時因為排隊久候而耗盡耐心，有時因為案件卡關而焦躁不安，在負面情緒的堆疊下，少數民眾甚至會將不滿發洩在志工身上，態度不耐，甚至口出惡言。

每當面對這種劍拔弩張的時刻，趙玉華女士總能展現出令人折服的修養，她從不與民眾針鋒相對，而是選擇以柔克剛，她深呼吸，調整好微笑，用溫和、堅定且富有同理心的語調，不厭其煩地為民眾抽絲剝繭，逐一說明法規限制與辦理流程，她用春風化雨般的耐心，融化了臨櫃民眾的滿腔怒火，用專業與溫暖，撫平了那些焦急與不安。



每當有人問起，是什麼力量支撐著她在一線崗位上堅守十年？趙女士總是露出謙遜而知足的笑容說：「當志工讓我真正享受著幫助別人的快樂。每當看到民眾從原本眉頭深鎖、滿臉焦慮，到最後問題得到解決，高高興興地準備離開，這時候，當他們回過頭來對我投以一個微笑，並真誠地說一句謝謝，對我來說，這一切的付出與辛苦就完全值得了。」

這番樸實無華的言語，卻深刻道出了志願服務最純粹的真諦。



趙志工指導民眾查詢地建號

結語：十載辛勞，耀眼典範

趙玉華女士的十年志工路，是一段從零開始的努力史。她用實際行動證明，只要心中有熱忱，年齡與背景從來不是學習的阻礙，只要願意付出汗水，時間終會給予最豐厚的報償。

感謝玉華女士這十年來的無私相伴，她用專業構築了本所與民眾之間溝通的堅實橋梁，用溫暖的微光照亮了無數洽公民眾的心田。她是本所志工隊及全體志工夥伴心中實至名歸的耀眼典範。



志工隊自強活動



趙志工熱心指引民眾

點亮岡山溫暖人心：岡山志工中隊的愛心行旅

文 圖 高雄市政府警察局岡山分局志工團隊 / 辦事員 傅秀玉

一、緣起

岡山志工中隊偕同所屬志工們結合「信誠建設有限公司」、「國聯螺絲工業(股)公司」、「華山基金會」、「高雄市巡香宣德會」等在地的善心企業，藉由岡山分局在地深耕警勤區特性，平時人們口中的「管區」在「勤區查察」勤務中，靠這日常勤務作在地普及性訪查，發掘各個角落中之「邊緣戶」，更了解當地弱勢族群的需求與困境，攜手辦理發送物資關懷弱勢活動，讓渠等能獲得社會的實質幫忙與溫暖，希冀轄內弱勢民眾能平安過個暖心好年。



志工關懷弱勢發送白米

二、被遺漏的一隅

(一)一位獨居老嫗(已80餘歲)，其經濟來源以撿拾資源回收維生，生活貧困、拮据，家中眷養3隻狗為伴，環境雜亂不堪，亟需幫助。老嫗配偶已亡故，原有收養1養子，但養子因吸毒入獄服刑，致孤苦伶仃，身旁已無任何親屬可以協助，乃於家中養狗作伴，除家中養狗外，老婦還會去餵食3餐不濟的流浪狗，且所住房子也是租的，幸好有政府低收入戶的補助來幫助，而轄區里長每日中午也會提供愛心便當。

(二)一戶隔代教養的家庭，一家人只有年邁阿公靠政府微薄補助及撿拾資源回收，來撫養阿嬤以及3名孫子，其中最小的還未滿6歲，肩頭上的責任很沈重，壓得阿公的背更駝、更重了；家裡沒有熱水器，平時過著燒柴煮熱水的生活，在照顧及經濟上的雙重困境更是捉襟見肘。

(三)一位外配媽媽獨自撫養身心障礙的腦麻兒，以及長年臥病在床的丈夫，僅能靠家庭代工維持生計，在有限的收入中必須負擔房租、尿布、奶粉等高單價的日常用品，生活入不敷出、經濟的拮据、困窘與沉重及無聲的壓力下，雖身心俱疲，但仍咬緊牙根一肩扛起重擔，因為那是她的至親至愛、無怨也無悔。

(四)住在轄內的小偉，志工媽媽說上次見到他時還是就讀國小5年級的小男孩，轉眼間已成為讀國中的青少年。小偉平時與阿嬤相依為命，前些年阿嬤騎車撿回收時，不慎摔倒遭車輛壓傷後不良於行，現在只能接家庭代工，還得支付學費，生活勉強能過得去。這天祖孫二人見到志工們來訪時，開心地打招呼，志工們也向他們寒暄幾句，並詢問生活起居上有沒有需要協助的地方？而當志工將白米物資遞送至其手中時，緊握志工的雙手一連感激地說了好幾聲「謝謝、謝謝...志工媽媽我愛妳！！」。

三、結合在地企業的愛心

志工中隊得知後，結合國聯螺絲工業(股)公司等一起做公益，由信誠建設有限公司董事長陳信安(岡山志工中隊中隊長)帶領志工媽媽，關懷轄區內之獨居老人及弱勢族群，攜帶白米等民生物資前往慰問，陳中隊長並另致送5,000元之慰問金，期盼能及時給予妥適濟助，能深深感受社會之溫暖，且暫時疏緩經濟狀況，發揮「人飢己飢，人溺己溺」之精神，並籲請多多關心弱勢。



志工陳中隊長偕業務組組長及志工慰問獨居長輩



志工關懷長者發送白米、物資

四、期待明天會更好

一包白米與物資，在一般人眼中可能不值幾塊錢，但在清貧弱勢人們的眼裡，卻是帶給他們的意義不僅是接下來能有頓溫飽，更多的是贈禮人滿滿的心意。岡山志工中隊主動關懷轄內弱勢家庭，自發性參與各類服務活動，期盼爲這些家庭的經濟壓力帶來即時的幫助，並響應社會公益、傳遞更多的愛與溫暖，散播正向能量共同為社會的和諧與溫暖的貢獻一份力量，讓愛與希望的光芒散播到每個需要照亮的角落，並讓愛在社會中延續永不止息。



志工陳中隊長(信誠建設有限公司「董事長」)捐贈白米、物資

從巡檢到通報

志工累積經驗協助提升人行環境維護效率

文 高雄市政府工務局道路養護工程處 / 助理工程員 席芊庭　攝 高雄市政府工務局道路養護工程處志工隊



人行道巡檢工作看似簡單，實際上卻需要細心觀察與經驗累積。志工在日常巡查過程中，除了要發現人行空間是否有破損或安全疑慮，更重要的是初步判斷問題發生的位置、原因及可能的管理權責，才能讓後續通報及修繕工作更加順利。

許多人認為人行道只要有損壞，就由道路管理單位負責處理，但實際上公共設施的維護涉及不同單位與管理範圍。志工在巡檢過程中，除了觀察表面狀況，也需要透過現場環境進行判斷，例如確認土地屬性、了解設施形成原因，以及判斷造成損壞的來源，才能協助案件快速轉交正確單位處理。





每一條安心的人行道，都有默默付出的身影

在判斷人行道屬於公有地或私有地時，志工可先透過現場配置進行初步辨識。其中一項重要判斷方式，就是觀察水溝的位置。一般而言，人行道與道路之間的排水設施配置，往往可以協助判斷道路範圍與土地界線。透過確認水溝所在位置，再搭配現場道路型態、周邊建築及使用狀況，可以初步了解該處是否屬於公共道路範圍或私人土地範圍。

若判斷為公有土地範圍，也不一定全部由道路管理單位直接維護。部分人行道可能因都市建設開發、公共空間改善或相關申請程序，由建商或申請單位進行認養管理。遇到此類情況時，志工通報後，管理單位可進一步確認認養關係，並通知相關申請人或建商協助處理，使修繕工作能由適當的管理單位或維護對象負責。





志工認真巡查人行道

除了土地權屬判斷外，志工在巡檢時也需要觀察人行道損壞的原因。不同原因造成的損壞，可能涉及不同權責單位。例如，人行道鋪面若因行道樹根系生長造成隆起、破裂或鋪面變形，通常與樹木生長狀況有關，因行道樹屬於管理範圍，後續需由相關樹木管理單位協助處理，以改善根系造成的影響。

另外，部分人行道位於排水設施或水溝範圍上方，若發現因水溝結構損壞、沉陷或排水設施問題導致人行道破損，則可能涉及水利相關單位權責，需要轉由負責排水設施維護的單位進行檢查與修復。由此可見，同樣是人行道破損，因造成原因不同，後續處理方式也會有所差異。



志工認真巡視，協助維護環境

志工在巡檢過程中累積的經驗，就是協助判斷的重要基礎。從觀察路面高低差、鋪面裂縫方向，到確認周邊設施配置，每一個細節都可能提供判斷線索。透過一次次巡查與案件處理經驗，志工逐漸建立對道路環境的敏感度，也能在通報時提供更完整的資訊，例如明確的位置描述、損壞範圍、可能原因及現場照片，讓承辦單位能更快速掌握問題。

人行道維護是一項需要多方合作的工作，志工扮演的不只是巡查者，更是協助城市環境改善的重要橋樑。透過志工第一線的觀察與通報，道工處能更有效掌握環境狀況，並協調相關單位或維護廠商進行處理。

未來，道工處也將持續與志工夥伴合作，透過經驗交流與巡檢訓練，提升志工對公共設施管理及權責判斷的能力。每一次細心巡查，都是為城市安全多增加一分保障；每一次正確通報，都是讓人行環境更加完善的重要力量。藉由志工、政府單位及相關管理者共同努力，讓市民能享有更安全、更便利、更友善的步行空間。



志工攜手巡查，共同守護人行道

美濃客家文物館志工專訪

文 攝 高雄市政府客家事務委員會提供

林慧文志工：為學習與了解客家文化，回鄉服務在地居民

自身是客家人，雖然老公也是美濃客家人，但年輕時出去市區打拼，對客家的文化也沒有那麼的熟悉。回鄉後希望透過志工服務，來認識自身祖先遷徙的歷史集各種客家故事，了解自身的文化。

在從事客文館導覽的過程中，發現美濃在地客家文化很多有趣且複雜的面相（例如：客家三合院建築、祠堂、伯公文化、歷史……等等），以及館內的收藏更蘊含歷史。後來透過請教其他志工老師，慢慢地了解客家文化的細節，讓導覽工作愈發上手。

於客文館服務多年，感受客家文化不斷流失，希望能夠於客文館配合節慶活動不斷向外推廣客家文化。



志工林慧文老師為遊客導覽



志工老師拍照留念



志工涂癸英老師及劉端源老師教小朋友學習講客語



志工涂癸英老師教學藍染洗布過程

涂癸英志工：因緣際會成為客家文化志工

年輕也是出外打拚，回鄉後認識鄭客文館的鄭秀女志工。再透過她的介紹下，前來客文館協助鐵菜籃子手作課程。後因為覺得在客文館做導覽的經歷很有趣，決定加入客文館之志工行列，成為客文館志工隊的一員。

於客文館服務多年以來，最有印象是有一次遇到4代同堂的家族，約10幾位成員前來參觀客文館。在體驗DIY課程中，年邁的長輩非常用心的畫油紙傘，感染其他成員也相當投入在課程，整個畫面相當溫馨，令人難忘。

鄭秀女志工：從事推廣客家志工為生活重心

透過同樣也在客文館的朋友介紹，外加本身就喜愛了解客家故事，故也投身志工服務的行列，讓生活有所重心不會無所事事。不過因為不擅長做導覽，所以後來多帶領畫紙傘等DIY課程。

之前遇到外國遊客，因為語言不通，會英語的老師臨時無法到場協助，只能靠現場的一些略懂華語的遊客來幫忙說明，竟然也達到導覽的效果，甚至還能特別教他們客家諺語，遊客們覺得相當新奇。

客文館辦活動時，常有孩子在兒童館內嬉鬧、跑跳，不愛護現場設施。此時必須利用引導方式來維持秩序，並非直接斥責，這對志工本身是一大考驗。



志工林慧文老師與鄭秀女老師在兒童館教小朋友彩繪



志工鄭秀女老師教學DIY彩繪過程

現在美濃地區客語逐漸流失，新一代年輕人只會聽不會說，期望未來能夠辦理手作客家美食活動等，來推廣客家文化，希望客家語言及文化能夠長存。



高雄市114年廉政志工職業及服務內容分析

文 高雄市政府政風處 / 助理員 李香儒
攝 高雄市政府政風處、高雄市政府教育局政風室



一、廉政志工結構與職業數據分析

高雄市政府政風處長期致力於公私協力之深化，截至民國114年12月31日止，廉政志工團隊總計有90名。以下針對現有志工之性別、年齡、教育程度及職業背景進行交叉分析，藉以了解廉政志工之團隊特質與組成綜效：

(一)性別與年齡組成：銀髮樂活，經驗傳承

在性別結構方面，女性志工共77名（佔86%），男性志工共13名（佔14%），整體呈現女性參與度顯著高於男性之趨勢。

在年齡分布上（如圖1），志工夥伴年齡皆於30歲以上，並以65歲以上為主力，約佔53%；其次為55-64歲，約佔37%。總計55歲以上之年長志工佔全體比例達91%以上。此數據反映出本處廉政志工團隊極具「銀髮活力」與「社會經驗傳承」之特質，多數夥伴在步入退休或家庭穩定階段後，選擇投入廉政宣導，將豐富的人生閱歷轉化為社會正能量。

(二)教育程度分析：專業知能，結構均衡

由教育程度分析（如圖2）可知，全體志工以高中職畢業學歷為大宗，佔44%；其次為大專院校畢業，佔37%。若進行性別交叉分析，女性志工多以高中職為主，男性志工則以大專居多。整體而言，志工團隊具備優質之知識基礎，對於理解廉政法令、吸收宣導知能具有極高之掌握度。



114年志工專業訓練大合照

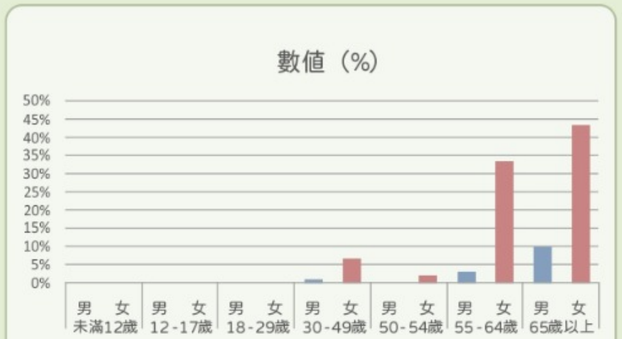


圖1：114年廉政志工男女年齡性別比例圖

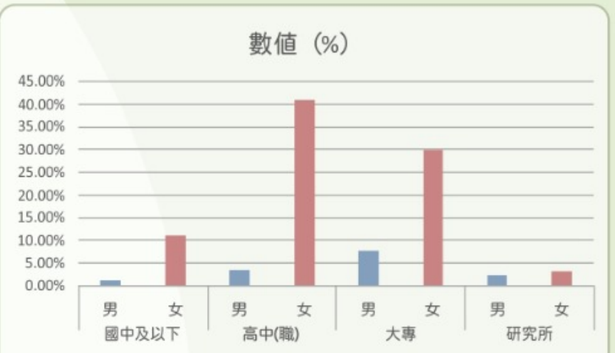


圖2：114年廉政志工教育程度別統計圖

(三)職業背景分析：多元背景，跨域量能

依據職業別統計（如圖3），女性志工主要以「家庭管理」為主（佔52%），其次為「其他行業」（佔13.33%）；男性志工則以「退休公教人員」及「非公教退休人員」為骨幹，分別佔5.56%與4.44%。

此項數據充分彰顯廉政志工的職業多元性。家庭管理夥伴具備高度的社區凝聚力與親和力，而退休公教與企業夥伴則擁有豐富的行政或實務經驗。多元職業背景的揉合，為後續推動「跨域共好」的多元服務奠定了深厚的基石。

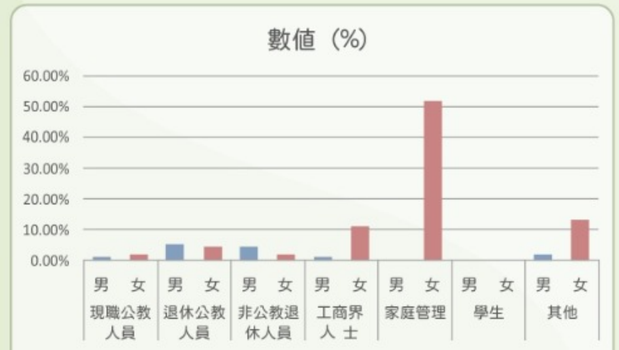


圖3：114年廉政志工職業別統計圖



114年廉政志工於七賢國小校園誠信宣導活動-廉政志工說故事



114年10月17日參加志工快閃日宣導

二、多元服務內容:誠信扎根,跨域共好

本處廉政志工服務兼顧「誠信扎根」之縱向深化與「跨域共好」之橫向連結：

(一)誠信扎根：點亮校園與社區的廉潔之光

本處廉政志工深入國小，透過故事導讀與行動劇宣導誠信價值，114年共辦理7場次宣導活動，共計凝聚200位學童。此外，志工團隊亦結合「志工快閃日」、「國際身障者日」及「中央公園耶誕活動」，以發放傳單、舉手牌等創意方式走入街頭，讓廉潔誠信觀念遍地開花。

(二)跨域共好：科技思維扎根與專業賦能

因應生成式AI發展，114年志工團隊發揮多元背景優勢，深入國小進行誠信話劇表演，首度將「數位誠信」融入劇本，引導學童辨識AI偽造的影音資訊。結合資訊素養、誠實價值與反詐意識，協助學童建立數位識讀能力。為確保服務品質，本處亦定期辦理志工專業訓練，全面提升法規知能與科技宣導技巧，轉化志工生命經驗為即時戰力。

三、未來精進方向

(一)推動青銀共創，數位宣導升級：

鑑於志工年齡偏高（55歲以上逾70%）且宣導朝向AI科技化，未來將研議招募青年志工，透過「青銀共進」模式導入科技思維，共同研發新型態互動教具。

(二)擴大服務觸角，建構全齡數位誠信：

延續AI辨識話劇經驗，未來規劃將宣導觸角延伸至高齡社區據點，防範AI詐騙並落實全齡科技識讀，實踐「跨域共好」願景。



114年12月22日廉政志工於耶誕生活節中央公園宣導

高雄市114年現職公教人員擔任志工之統計分析

文 攝 高雄市政府人事處

01 本市現職公教人員性別比例

依據「高雄市政府所屬機關及山地原住民區人員官等及性別統計表」數據顯示，截至114年12月31日止，本府現職公教人員總計為36,917人。性別人數及比例如下（如圖1）：

（一）男性人數：16,185人，佔本府現職公教人員約43.84%。

（二）女性人數：20,732人，佔本府現職公教人員約56.16%。

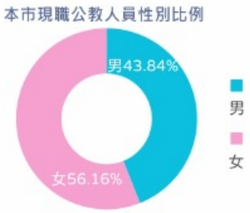


圖1本市現職公教人員性別比例環狀圖

02 本市志願服務志工人數性別比例

依據「114年度推動志願服務業務成果統計表(各縣市成果)」數據顯示，截至114年12月31日止，本市志願服務志工人數總計為122,646人。性別人數及比例如下（如圖2）：

（一）男性人數：34,185人，佔本市志願服務志工約27.90%。

（二）女性人數：88,461人，佔本市志願服務志工約72.10%。

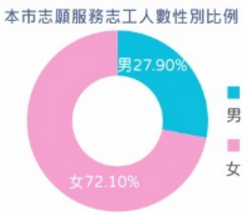


圖2本市志願服務志工人數性別比例環狀圖

03 本市公教志工參與人數與組成

截至114年12月31日止本市公教人員參與志願服務之總人數為12,189人。具體組成如下(如圖3)：

（一）現職公務人員參與情形：

1.總人數：3,359人。

2.男女人數：男性1,366人、女性1,993人。

（二）退休公教人員參與情形：

1.總人數：8,830人。

2.男女人數：男性3,472人、女性5,358人。



圖3公教志工參與人數與組成分析

04 本市近三年志願服務志工性別人數變化

根據112至114年度之「推動志願服務業務成果統計表(各縣市成果)」數據顯示(如表格1)，本市近三年志願服務志工性別人數變化如下（如圖4）：

(一) 總人數：分別為119,961人、118,802人及122,646人。114年較112年總人數增加2.24%。

(二) 男性人數：分別為34,838人、34,242人及34,185人。114年較112年人數減少1.87%。

(三) 女性人數：分別為85,123人、84,560人及88,461人。114年較112年人數增加3.92%。

性別	112年	113年	114年
男性	34,838人	34,242人	34,185人
女性	85,123人	84,560人	88,461人
合計	119,961人	118,802人	122,646人

表格1本市近三年志願服務志工性別人數統計表



圖4本市近三年志願服務志工性別人數

05 本市近三年現職公教志工性別人數變化

根據112至114年度之「114年度推動志願服務業務成果統計表(各縣市年齡分布)」數據顯示(如表格2)，本市近三年現職公教志工性別人數變化如下（如圖5）：

(一) 總人數：分別為3,230人、3,150人及3,359人。114年較112年總人數增加3.99%。

(二) 男性人數：分別為1,198人、1,214人及1,366人。114年較112年人數增加14.02%。

(三) 女性人數：分別為2,032人、1,936人及1,993人。114年較112年人數減少1.92%。



性別	112年	113年	114年
男性	1,198人	1,214人	1,366人
女性	2,032人	1,936人	1,993人
合計	3,230人	3,150人	3,359人

表格2本市近三年公教志工性別人數統計表



圖5本市近三年公教志工性別人數

06 綜觀前開統計數據，分析如下：

(一) 本府公教員工參與志願服務工作之性別結構較一般市民更為均衡：對比本市「整體志工」與「公教志工（含現職及退休）」之性別結構，本市志工之女性比例達72.10%（男女比約1：2.59）；而在本市公教志工中，現職女性佔59.33%、退休女性佔60.68%。換言之，公教志工之男性佔比高達近四成（現職40.67%、退休39.32%），高於一般大眾志工的27.90%，且趨近本府現職公教人員性別比例。

(二) 現職公教志工呈現「男升女降」之逆勢成長：依近三年數據變化，全市民眾志工整體呈現「女升（+3.92%）、男降（-1.87%）」之趨勢；但現職公教志工卻逆勢呈現「男升（+14.02%）、女降（-1.92%）」的現象。現職男性公教志工自112年的1,198人，逐年穩定成長至114年的1,366人，增幅達14.02%，帶動現職公教志工整體總人數成長（+3.99%）。

(三) 退休公教同仁仍為本市志願服務之重要骨幹：截至114年底，公教人員參與志願服務總數為12,189人，其中退休公教人員即高達8,830人，佔整體公教志工比例達72.44%，顯示退休公教員工本市推動各項志願服務、促進世代共融的穩定力量。

07 推動策略與未來展望

為落實「廣參與、助活力」之高齡自主目標，將持續引導公教同仁將服務納入生涯規劃，並採取以下策略：

(一) 辦理「公教志工體驗營」，採實地情境學習模式，透過標竿志工團隊的經驗分享與實作體驗，激發服務動機，引導同仁順利銜接在職與退休生活。

(二) 鑑於退休公教人員為本市公教志工之重要骨幹，將持續請本市公教退休人員協會辦理志願服務及公益活動，並鼓勵退休人員積極參與，以實際行動發揮所長，延續服務活力及量能。



【志工一日體驗營】志工於高雄市立旗津醫院的C級巷弄長照站陪伴長輩完成手作課程



國際志工日合影

衛生福利部志願服務資訊整合系統

教學檔案下載之操作說明

教學檔案下載處連結
https://khvolunteer.my.canva.site/daherawqs24



01 進入高雄市志願服務資源中心網頁

點按網頁上方橫幅廣告頁
(衛福部志願服務資源系統教學檔案下載)

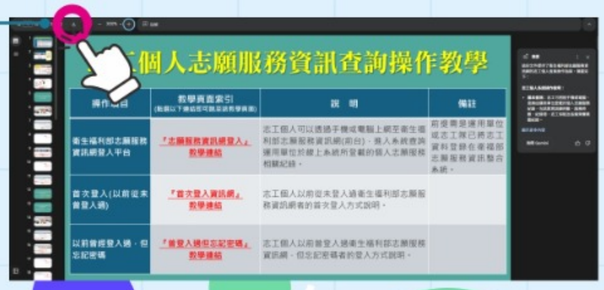
02 「志工個人志願服務資訊查詢與密碼重置」教學

(1)點按「志工個人志願服務資訊查詢與密碼重置」





(2)點按上方「下載按鈕」即可下載教學手冊電子檔





03 「運用單位(通用版)志願服務資訊系統教學 (非社福類之運用單位適用)」教學



(1)點按「運用單位(通用版)志願服務資訊系統教學」



(2)依學習需求點按「各選項框」即可進入下載教學手冊電子檔



04 「運用單位(社福版)志願服務資訊系統教學 (社福類之運用單位適用)」教學



(1)點按「運用單位(社福版)志願服務資訊系統教學」



(2)依學習需求點按「各選項框」即可進入下載教學手冊電子檔



育兒指導服務



專業人員免費指導育兒技巧



針對各年齡層寶寶發展提供示範服務

未滿1歲

- 如何換尿布
- 洗澡、穿衣
- 泡奶拍嗝
- 製作副食品
- 建立寶寶生活作息

1-2歲

- 居家環境安全檢查
- 活動空間動線設計
- 如廁訓練

3-6歲

- 如何和幼兒互動
(親子遊戲設計)
- 親職諮詢
(手足問題、教養等)
- 溝通技巧
(幼兒哭鬧怎麼辦?)

服務對象

居住高雄市

育有6歲以下兒童家庭
懷孕7個月以上之孕婦

專業人員資格

由具兒童專業背景人員擔任

護理、幼保、幼教、特教
具保母資格等

諮詢單位

社會工作科
(07)336-8333
分機2456(李社工)
或洽高市18處社福中心、親子館

高市社福中心

親子館













高雄市志願服務資源中心
Social Affairs Bureau of Kaohsiung City Government

www.kvc.org.tw
高雄市苓雅區凱旋二路5號
(07)725-6343
社會福利諮詢專線(07)334-4885

【志工中心網站】
【志工中心臉書專頁】

發行單位 | 高雄市政府
發 行 人 | 陳其邁
總 編 輯 | 蔡宛芬
副總編輯 | 葉玉如、陳綉裙、何秋菊
編 輯 群 | 鍾翠芬、溫彩容、朱佑淳、李珮琪、黃文景、張新維、趙君豪、劉宗憲、陳弘成、陳錦義、洪慧伶、陳燕萍、盧宥佐、林亮君、李香儒
企劃發行 | 高雄市政府社會局、高雄市政府社會局志願服務資源中心
設計印刷 | 禾韻廣告設計
創刊日期 | 96年8月
週　　期 | 年刊

關懷·希望·愛
公益彩券
財政部關心您