

多元創新志願服務之 社區資源連結經驗交流

攝影 | 研究發展考核委員會 志工隊前副隊長 詹榮福
撰文 | 研究發展考核委員會 社工員 孔來香



▲ 本會副主任委員表揚志工隊
左一盧桂芬、左二陳麗雲、右一張瑛珍

我們是市府 最強而有力的正能量

在高雄市政府大門旁的聯合服務中心隸屬於研究發展考核委員會（下稱研考會），是市府第一線的為民服務窗口。在每週一至週五的工作日，除了原有 12 位市府同仁外，還有一群專業又熱忱的志工輪值服務，他們的身影穿梭在洽公民眾旁，提供適時的服務，親切的笑容與真誠的服務態度，成為市政府一股暖流。



▲ 參訪高級淨水廠

張瑛珍與詹榮福跨域
參加家庭教育中心知能研習



來自各路的英雄好漢

在社會局服務的王大姊發心為更多市民服務，特別利用機關休館之餘來聯合服務中心做志工，她認為「當有生之年，我們可以服務人，是何等的幸福！」她形容在志工隊認識很多志工夥伴，他們都從中體會到服務最樂的心情；另一位盧桂芬，自高雄市政府退休後積極投入志願服務，她表示：「擔任志工可以增長自己，磨練一下自己的個性，同時可以幫助他人，這是付出，但同時也是一件很快樂的事情。」她當仁不讓擔任研考會志工隊草創時期第一屆志工隊隊長，不計心力與時間與新進志工聯繫感情，促進志工隊的團隊向心力。

在臺灣高雄地方檢察署擔任榮譽觀護人的蔡文發大哥，他把自己的生活安排的多彩多姿，退休後，將所學運用在各種助人的工作中，陸續在醫院、衛生所、社會局等多個機關及醫療院所擔任志工，至今已 20 年。107 年加入研考會志工隊後，無私分享各種資源與訊息。

台灣自來水公司高雄服務所退休的張大姊，在職期間曾經派駐在聯合服務中心，對中心有深厚的感情，她說：「我感謝在聯合服務中心服務期間受到長官的支持與栽培，讓我有許多成長，因此帶著感恩回饋的心，回來擔任志工，希望在我還有精力的時候，盡



新興區社區快閃-互動 ▲

量為大眾服務。」

從國營企業退休的詹榮福大哥說：「我在國立科學工藝博物館當志工，接觸的是小朋友，讓我感覺年輕有活力；我在高雄市立美術館當志工，看到許多藝術展覽，培養我藝文素養；我在聯合服務中心當志工，聽到許多故事，可以了解社會的人生百態。當志工，讓我覺得很有趣很快樂。」

創造機會 展現志工存在價值

聯合服務中心前主任，現為研考會的何專門委員表示：「我們重視志工，本著志願服務精神，鼓勵志工規劃相關活動，讓每位志工都有舞台，展現志願服務的精神與價值。」在研考會志願服務會議中，曾有熱心志工提議辦理聯誼參訪活動，志工張大姊就非常用心促成，偕同另一位志工幹部陳大姊拜會自來水公司第七區管理處，安排志工隊至自來水廠參訪事宜，讓整個行程規劃安排相當順利，並於 109 年 12 月圓滿成行，參與的志工們皆感到歡欣與滿意。

資源連結 創新服務

聯合服務中心蔣奇樺主任說：「我們很幸運，招募到一群非常優秀的志工，無私奉獻的支持我們，熱心參與各項活動。例如：張大姊用心耕耘志願服務的志業，發揮她連結資源與服務的專長，前後引進

8 位優秀志工加入本會志工隊，一起展現志工的服務量能。」

研考會鼓勵市民參與志願服務，重視志工人力資本，支持志願服務業務之創新，肯定志工隊連結各項資源。108 年及 109 年研考會志工隊配合「國際志工日社區宣導活動」之創新服務，並偕同經濟發展局合辦，共同完成社區快閃宣導之創新活動。擅於連結社區資源的志工張大姊主動提供資源，協助連結新興區 4 里聯合活動中心及三民區 6 里聯合活動中心的社區關懷據點，把研考會的志願服務，從市政府四維行政中心推展至社區。

蔣主任說：「我們的志工隊自 107 年成立以來，陸續招募到許多的志工夥伴，對市政府的業務指引與法律諮詢的方面，起了相當大的作用，是我們不可或缺的好夥伴，我非常感謝他們的付出。」今（110）年志工隊幹部們仍然自發性地邀請志同道合的夥伴加入這個團隊，我們也會持續在社區宣導，讓社區民眾感受到市政府研考志工隊服務的熱情與活力。



▲ 參與劉嘉修護理之家溫馨歡樂慈善表演

活躍老化的 長青志工楷模

聯合服務中心志工隊裡有許多高齡者透過擔任志工，發揮專業才能及生命經驗積極參與並貢獻社會，協助中心同仁服務前來聯合服務中心諮詢法律的民眾，以下茲列舉7位研考會優秀的高齡志工逐一分享他們退休後擔任志工的心路歷程。



文/攝 高雄市政府研究發展考核委員會·助理員·施婉婷

民國106年起陸續在高雄市政府社會局苓雅社會福利服務中心、高雄市政府社會局志願服務資源中心、高雄市政府警察局、高雄市政府毒品防制局、高雄市新興區公所、中正脊椎骨科醫院擔任志工的曾國男，自民國110年加入研考會志工隊後，便無私奉獻時間並時常協助支援空班。民國111年從事衛生福利志願服務工作，服務時數達1,500小時，榮獲衛生福利部銅質徽章，更於民國111年參與高雄市志願服務工作滿500小時以上，熱忱服務，足堪表率，獲頒高雄市志願服務銅質獎章。



曾國男和1999話務中心一起服務民眾

自高雄市政府研究發展考核委員會退休的盧桂芬，退休後積極投入志願服務，現在也在財團法人聖仁慈善救濟基金會擔任志工，她表示：「擔任志工可以增長自己，磨練一下自己的個性，同時可以幫助他人，這是付出，但同時也是一件很快樂的事情。」她當仁不讓擔任研考會志工隊草創時期第一屆志工隊隊長，不計心力與時間與新進志工聯繫博感情，促進志工隊的團隊向心力。



盧桂芬在聯合服務中心櫃台值班

自新興高中退休已逾20年的黃日盆，在職時擔任總務處事務組長，閒暇之餘喜愛郊遊及揪球友打乒乓球。民國108年加入研考會志工隊時表示會想來擔任志工的原因是認為退休後走出家門服務人群可以延緩老化跟社會保持連結感，也是活躍老化的身體力行實踐者！



黃日盆和聯合服務中心合影

高雄市政府社會局兒童福利服務中心退休的王淳嫻發心為更多市民服務，除了研考會之外，也在高雄市政府行政暨國際處、消費者服務中心、高雄市立圖書館陽明分館、紫竹林精舍(香光志願服務隊)擔任志工。她認為「當有生之年，我們可以服務人，是何等的幸福！」自民國107年加入研考會志工隊後認識很多志同道合的志工夥伴，更從中體會到服務最火熱的感受！



王淳嫻和聯合服務中心(法律諮詢室)內部一景合影

在臺灣高雄地方檢察署擔任榮譽觀護人的蔡文發，退休後每天把自己的生活安排的多彩多姿，更將所學運用在各種助人的工作中，陸續在高雄多家醫院、社會局、苓雅區衛生所、高雄監獄擔任志工，至今擔任志工已逾20年並獲獎無數。自民國108年加入研考會志工隊都會無私和大家分享各種資源與訊息。民國112年1月5日榮獲高雄市榮譽觀護人協進會聯合會頒發之第十屆「樹人獎」個人獎，更於民國112年3月27日榮獲法務部頒發績優榮譽觀護人表揚獎狀，堪稱宏揚觀護！



蔡文發與聯合服務中心(法律諮詢室)合影



詹榮福(右一)與研考會主秘合影

自中鋼公司退休的詹榮福除了研考會之外，現亦在鼎泰里及鼎西里巡守隊擔任志工，他說：「我在聯合服務中心當志工，聽到許多故事，可以了解社會的人生百態。當志工，讓我覺得很有趣很快樂。」民國106年台灣自來水公司第七區管理處高雄服務所退休的張瑛珍，服務年資長達47年，和詹榮福是我們志工隊的模範夫妻，因在職期間曾經派駐在聯合服務中心，對中心有深厚的感情，她說：「我感謝在聯合服務中心服務期間受到長官的支持與栽培，讓我有許多成長，因此帶著感恩回饋的心回來擔任志工，希望在我還有精力的時候，盡量為大眾服務。」



張瑛珍為民眾講解法律諮詢預約規則

幸福高雄·宜居城市

青銀共學及互助方案

學習列車研習課程



文 高雄市政府研究發展考核委員會 / 助理員 施婉婷

攝 高雄市政府研究發展考核委員會 / 助理員 施婉婷

人口依年齡層加以區別，包含中高齡層（46-64歲）、高齡層（65歲以上），合稱為銀髮族。這些長者亦可稱之為樂齡族，取其「樂而忘齡」的意思。根據行政院國家發展委員會（2022）公布「中華民國人口推計（2022至2070年）」報告指出，2022年的老年人口（65歲以上）占總人口數比率達到17.5%，預估2025年，此比率將高達20%，正式邁入國際所稱的「超高齡社會」。

為了促進研考會1999客服人員從學習交流中實際接觸本會（中）高齡志工，共學規劃安排跨世代相互學習活動。透過代間共學過程改善本會1999客服人員對（中）高齡志工的態度與提升服務的品質，成為世代共融、和諧社會的基礎，建立具有特色的學習環境。

以112年度「客服人員常見的法律爭議」主題為例，本會共辦理2場次。第1場次參加人數共14人，其中20至30歲有3人，31至40歲有5人，41至50歲有6人。第2場次參加人數共12人，其中20至30歲有4人，31至40歲有2人，41至50歲有4人，51至60歲有2人。學員課後問卷回收共計14份，內容包含教學內容及表達能力二個面向，滿意度分數從1分至5分，分數越高，滿意度越高。經統計，第一場次教學內容的完整性平均得分為4.64，表達能力平均得分為4.82；第二場次教學內容的完整性平均得分為4.83，表達能力平均得分為4.83。另學員回饋意見如：講師實務經驗充足、口條清晰，法條舉例生動實用，豐富生活化及淺顯易懂，學員反應良好。

學員最有感的話語回饋：1.即便職位不同也可以知道走法院流程，法官判案，還可以知道律師市場以及怎麼查律師是否有執照。2.律師提供許多案例讓學員能理解法條及法官判決依據，讓自己更清楚行政觀念及如何應對民眾及遭遇糾紛。3.千萬不要無照駕駛、記得保強制險及任意險、不要肇逃。4.了解個人資料保護法的保護範圍和法律責任。5.更瞭解公寓大廈住戶與住戶或管委會間之糾紛。6.傳授新的法律概念如車禍路權觀念、反應距離。



研考會志工與1999同仁青銀共學



中高齡志工與1999同仁共學一景

另以112年度第3場次「說好話的力量-好好說話，激發職場正能量」主題為例，參加人數共21人，其中20至30歲有6人，31至40歲有4人，41至50歲有4人，51至60歲有2人，60歲以上有5人。學員課後問卷回收共計21份，內容包含教學內容及表達能力二個面向，滿意度分數從1分至5分，分數越高，滿意度越高。經統計，教學內容的完整性平均得分為4.82分，表達能力平均得分為4.92分。另學員回饋意見有：講師講課舉例有趣，授課豐富多元活潑、教學資料準備用心，學員反應良好。最有感的話語回饋：換個說話方式會有不同結果。

不同年齡世代之間共學上的互動，重視彼此經驗的溝通、交流、分享，藉由在職訓練改變原先的認知及態度，讓不同年齡層能產生討論、合作、對話，在此基礎上感受到彼此的善意，讓這些擁有豐富人生經歷的樂齡志工，成為本會1999客服人員的「人生業師」，進而激發更優質、更積極的為民服務品質。



國際志工日宣導



中高齡志工及1999同仁與律師互動一景

企業參訪 T恤手造館

113年5月24日一群對生活有熱忱的志工一同參加有ESG特色的企業示範工廠，並親自感受T恤手作的樂趣，以下茲就志工參訪回饋臚列之。

文 高雄市政府研究發展考核委員會 / 助理員 施婉婷

攝 高雄市政府研究發展考核委員會 / 助理員 施婉婷

志工 黃日益

感謝研考會提供難得的機會參訪T恤手造館，場區內空間規劃完善、參訪路線順暢，服務人員熱心又親切的解說，給人一種放鬆的感覺。客製化的衣服設計留給每個客戶獨一無二的回憶，非常值得再度回訪！



麗雲老師和研考會長官及簡報主講人Jerry

志工 林美珍

出發前一天才因為交通問題差點打退堂鼓，隔天一早在桂芬夫妻及時神救援情況下，讓Apple督導，淳嫻姐和我一起搭上他們家的轎車，終於來到了T恤手作館，開始了這次新奇有趣的志工之旅。手作館佔地寬廣明亮舒適，一進門就被牆上的綠蘿和階梯上的可愛蔬果抱枕吸引了眼球，大夥也紛紛拿出手機拍起照片來了。聽完了簡報，開始參觀原料、圖案、機器。館方也讓我們實際操作，從圖案的擺設到列印出來，穿在身上，真是太有成就感了！中途到洗手間照照鏡子，竟然發現水龍頭竟然是縫紉機耶！阿嬤的縫紉機在現代化的洗手間裡竟然毫無違和感，充滿了趣味，實在令人敬佩設計者的巧思啊！會後又搭桂芬的車，去澄清路吃鴨肉，大夥圍成圓圓的一桌有說有笑，聊得好開心。感謝辦理這一次活動的督導以及麗雲老師讓我們可以交換工作心得，聯絡感情，期待下一次再舉辦活動！



感謝狀留影

志工 林金霞

從小因親戚開紡織廠及成衣廠，每到暑假就往那裡跑，一方面增加對紡織業的常識，又可方便請工廠燙衣部燙平我的衣服，使我衣服看起來更漂亮(在高溫專業用的熨斗更平)。原本只是想湊個熱鬧，沒想到很多志工及長官參與。在這次參訪T恤手造館，不僅了解到紡織業的歷史過程與看到古董的縫紉機，並了解到紡織業的變化成長與進步到不同的布料，而且每位參訪者還親身體驗印出圖案，還有印出屬於團隊的隊服，耶~真的太高興了！感謝研考會安排這次的參訪。

志工 盧桂芬

113年5月24日T恤手作參訪之旅，從講解者播放影片及展示廳牆上圖片文字解說中，汲取到團體服製作發展軌跡等知識，也讚嘆業者掌握時代脈動，融入創意元素多角化經營。手作時刻，我們親手將Logo〔1999高雄市政府研考會〕圖案貼在T恤上，經過2次熱壓，成品完成，大夥穿上身，手拿標語，拍張美美的大合照。感謝研考會辦理這趟知性之旅，讓每個人當天臉上都洋溢溫馨幸福！

志工 蔡慧紋

今年2月份，我有幸成為高雄市政府研考會的志工，並參與了由研考會精心籌劃的T恤手造館活動，這次經歷讓我感到無比榮幸和深深的感激。這次活動對我而言意義非凡，因為這是我人生中第一次親手製作T恤。當我親手製作完成一件屬於自己獨一無二的T恤時，心中的喜悅與成就感難以言喻。我深刻體會到創作的無限快樂，以及手工T恤所帶來的魅力。這次經歷不僅讓我收穫了一件具有個人特色的作品，也讓我對手工製作產生了更深的興趣和熱愛。透過T恤製作的過程中，我有機會更深入地認識其他志工夥伴，我們在一起交流創作靈感，分享各自的製作心得和經驗，這樣的互動不僅增進了彼此之間的了解和友誼，也讓我感受到團隊合作的力量和集體創作的樂趣。每位夥伴的獨特見解和創意為這次活動增添了更多色彩，也讓我從中學到了許多寶貴的經驗和技巧，令我受益匪淺。希望未來能有更多機會與夥伴們再次聚在一起，共同學習和成長。這不僅是一個提升自身能力的過程，更是一種珍貴的時刻，讓我們在真誠的互動中展現笑容，彼此鼓勵與支持。這樣的機會不僅能增進我們之間的友情，也能促進我們的個人成長和專業發展。

全體志工大合照

高雄市政府研考會志工隊

