

交通部觀光局花東縱谷國家風景區管理處 110 年度志工評議會會議紀錄

- 壹、時間：110 年 1 月 25 日(星期一)上午 10 時 30 分
貳、地點：本處 2 樓會議室
參、主席：伍召集人哲宏
肆、出席人員：詳如簽到表
伍、主席致詞：略

記錄人員：比恕依·西浪

陸、報告案

一、109 年度志工執勤狀況概述

結論：備查。

二、109 年度志工幹部時數報告

結論：備查。

三、109 年度出勤服務時數績優人員

結論：備查。

柒、討論案

一、110 年度志工考核評鑑(終止及恢復資格)

結論：1. 有關 7 位志工表示無意願繼續擔任志工一事，尊重志工之選擇，惟志工資格攸關志工之權利，日後請遊憩課設計志工資格意願聲明之書面表格，供無意願之志工填報，作為辦理依據。

2. 上開放棄志工資格之志工，有些是優秀的導遊人員，但是一整年都沒有服勤紀錄，需要思考為何會有這種狀況。可能是本處志工服務的形式多以櫃台旅遊諮詢為主，較不吸引這類型志工。未來亦可考慮讓這些志工擔任導覽解說員，同樣給予服勤時數。請遊憩課與志工隊檢視志工隊人員專業，提供具有帶團解說導覽能力之志工名單，例如本處未來推出鯉魚潭生態遊程，可由這些志工擔任鯉魚潭生態教育志工，除能留住不同類型的優秀志工之外，亦可讓志工用不同的服務方式協助本處觀光旅遊發展。

二、110 年度志工大會籌辦事宜(局大會-解說比賽、處大會)

結論：1. 按各風管處籌辦觀光局志工大會之順序，今年可能輪到本處籌辦觀光局 110 年志工大會。今年志工大會亦有可能受到新冠肺炎疫情影響而停辦，請遊憩課預先準備辦理計畫，俾可隨時配合辦理。如辦理志工大會，考量大部分管理處志工往返交通路程，建議於北花蓮辦理，隔日遊程可參考林管處推動之米棧部落步道體驗遊程、光榮部落遊程、銅門及文蘭社區遊程、牛犁社區遊程及本處鯉魚潭自行車及生態遊程設計。

2. 請業務單位於觀光局志工大會前辦理本處志工大會，可作為觀光局志工大會之預演；另，由於今年度本處經費較為拮据，請遊憩課設計精簡但富有教育意義的行程，並善用本處鯉魚潭遊客中心場域及生態遊程，亦請參加志工大會之志工配合部分如遊程體驗或住宿之費用。

三、因法定預算通過，擬提高志工服勤交通費從原本 350 元至 400 元。

結論：因依法定預算已通過，自 110 年起提高志工服勤交通費從原本 350 元至 400 元。

四、有關本處原卑南遊客中心服務人員加入本處志工隊一案。

結論：同意原卑南遊客中心服務人員林春美小姐加入志工隊，唯依據本處「交通部觀光局花東縱谷國家風景區管理處志工服務要點」第 3 點，請其上網進行志工基礎課程 6 小時，並依要點規定進行後續排班等服務工作。

捌、臨時動議

一、有關不適任志工退場機制及超高齡志工服務型態多元化討論（遊憩課提案）。

結論：1. 去年仍有志工於服勤時間值勤態度不佳或言行不良，各志工窗口如遇志工服勤時不適任狀況，請務必以書面紀錄報遊憩課彙整，俾供評議會時討論志工資格取消或暫停事宜。

2. 台灣進入高齡社會，超高齡志工是未來趨勢。有關部分高齡志工因身體因素，可能不太能勝任服務台起身服

務旅客之工作，但志工本身仍有一些如生態、旅遊、地質專業知識可供諮詢，請遊憩課盤點志工內部專業人才，並提出除了服務台之外之服務類型，於今年本處志工大會討論志工服務類型及形式。

二、本處遊客中心開放時間為上午 8 時 30 分至 5 時 30 分，涉及本處服務台人員中午依勞基法需休息一小時，擬請志工配合中午值班一案(遊憩課提案)。

結論：1. 志工隊可配合提前一小時用餐，中午配合服務台值班。
2. 周末假日部分遊客中心因比較偏遠，較少志工選擇排班服勤，多數時候遊客中心僅服務台人員一人服務遊客，仍會遇到午休時間無人可輪值休息之狀況。建議參考其他風景區管理處所屬之遊客中心開放時間，如北海岸及觀音山國家風景區管理處服務時間原則為上午 9 時到下午 5 時，夏天 9 時至下午 6 時，冬天 9 時至下午 5 時，中間 1 小時給予補休的方式，調整本處遊客中心服務時間，以因應服務台人員需午休 1 小時之需求，並符合勞基法之規定。請遊憩課 i-center 承辦人簽報調整遊客中心服務時間，待奉首長同意後調整。

三、有關利吉惡地地質公園已成立，南區志工急需增進利吉惡地地質相關知能之區塊，為增進志工專業解說能力，應辦理利吉地質專業解說課程一案(南區志工隊提案)。

結論：請遊憩課列入年度志工訓練課程，所需經費由「行動旅服」項下支應，亦請其他管理站提出志工課程需求予遊憩課安排課程。如經費不足，可先以志工隊經驗分享或讀書會之方式進行，唯地質等志工所需課程仍屬專業範疇，如經費到位，仍以邀請專業師資為宜。

四、遊憩課轉交志工隊解說比賽得獎獎金及志工之夜表演獎金計新臺幣 1 萬 6,070 元予志工隊幹部保管。

結論：備查。

玖、散會

壹拾、臨時動議：無

壹拾壹、散會：下午 12 時 40 分