

原住民族委員會中華民國 111 年 4 月 28 日原民社字第 1110019814 號函頒布

原住民族委員會

110 年度推展原住民族長期照顧文化健康站

查核報告



中華民國 111 年

目 錄

壹、查核概述	2
一、緣起.....	3
二、目的.....	4
三、查核方式及對象.....	4
四、查核項目及指標.....	5
五、查核等第及考評標準.....	6
六、查核行程.....	7
七、110年文健站查核作業3大精進作為.....	8
貳、查核結果	10
一、110年度原住民族長期照顧文化健康站查核結果彙整表....	11
二、縣市查核項目得分概況分析.....	12
三、全國文健站查核項目得分概況分析.....	12
參、綜整查核發現與政策建議	13
一、共同查核發現.....	14
二、個別特殊優點發現.....	17
三、政策建議.....	18
肆、參與查核人員心得感想	23
一、回望查核來時路-“愛”一直都在.....	24
二、走過文化健康站查核的甘苦.....	31
三、托瓦本文健站查核心路歷程.....	33
四、林園文健站查核血淚史.....	37
五、Bubu廚房上課囉~銅門文健站展現原民風味均衡飲食.....	41
伍、附錄	45
附錄一、110年度原住民族委員會文化健康站查核工作計畫.....	46
附錄二:110年文化健康站查核結果.....	60
附錄三、110年文健站查核委員名單.....	63
附錄四、110年度原住民族長期照顧文化健康站查核計畫Q&A....	64
附錄五、110年度「原住民族長期照顧文化健康站查核計畫」查核共識 會議簡報.....	65
備註:110年全國90站原住民族文健站查核意見表網址.....	75

壹、查核概述

一、緣起

蔡英文總統領導的政府團隊是有史以來最照顧長者的政府，五年前，蔡總統叮嚀長期照顧 2.0 計畫提出要秉持「因族因地制宜」及「在地化」的原則，於是從 106 年起，文健站預算從財源較不穩定的公益彩券回饋金改由長照服務發展基金補助，經費從 105 年 9 千萬左右到今年 11 億，文健站數從 121 站倍增 3.5 倍達到 429 站，照顧長者超過 1 萬 3 千人，照服員薪資由每月 1 萬 1 千元增加到 3 萬 3 千元，不僅創造約 1,167 個就業機會，也促成了近 215 人返鄉參與長照服務，而為了讓長輩們擁有安全舒適的活動空間，更運用前瞻預算，每年編列約 1.6 億整建文健站的友善空間，並購置新的設備設施。逐步邁向蔡英文總統於 106 年 4 月 18 日的裁示「文化健康站應提升為綜合服務站，包含簡易醫療、老人照顧、托育、課後輔導、日間送餐等複合式功能，並可增加就業機會」，落實「以原住民照顧原住民」、「在地培植原住民族服務團體」的願景，建構符合原住民族特性之照顧服務環境。

原住民族文化健康站不僅保障原住民族長者獲得適切服務及生活照顧，在文健站推動具文化敏感度的預防延緩失能方案，幫助原住民族長者提前預防老化、延緩失能、重視慢性病控制，降低醫療、長照之社會與家庭負擔，同時文化健康站也是族語保存的重要平台，部落長者是語言與文化傳承的寶庫，善用長者的優點設計活動，促進與青年、學童及幼兒交流互動，達到世代融合的文化傳承；而都會區文健站營造族群文化特色的環境及設計生命懷舊及文化課程，讓離開部落的長者有沉浸在部落的溫馨感，文健站成為綜合服務的據點，並成為文化照護的重要實踐。

本會為提升文健站照顧品質，自 105 年起辦理文健站查核工作，透過長照、社福、高齡友善空間及熟諳原住民族事務等專家學者實地至文健站了解各站特色後，提供個別化在行政管理、專業服務及資源連

結等各項指標上具體可行的建議。110 年的查核作業具有 3 大精進的作為：(一)隔年辦理：全國性文健站實地查核每 2 年辦理 1 次。(二)查核無紙化：由原民會文化健康站資訊系統產出綜合報告，大幅提高文健站服務員整理查核資料效率及品質。(三)重視高齡健康均衡飲食：增加「文健站供餐飲食衛生/營養/傳統食材運用」項目。以上 3 點查核作業指標優化了例行上繁瑣的紙本資料更有效運用系統上的整合、彙整及綜合報表分析，並能在線上做即時的查詢，無紙化作業不僅兼具環保及效率，更讓查核委員能有更多時間與文健站負責人、照服員及原住民族長者深入互動，了解問題核心提供解方。

110 年查核以輔導改善為原則，查核前一年度未達甲等的文健站，對於不用心經營的文健站執行單位本會除積極輔導改善外，也請地方政府積極扶持後續替代執行單位，務求不影響文健站長者接受照顧的權益。而最終目的是期待能幫助文健站持續發展適合當地部落文化的專業照股模式，讓長輩們在文健站活動時能更加舒適安全，打造多機能、樂齡友善、原氣健康的「心」據點。

二、目的

- (一) 瞭解本會專案輔導團隊輔導文健站執行單位辦理「原住民長期照顧部落文化健康站實施計畫」之實際執行情形。
- (二) 藉由長期照顧、社會福利、長者友善空間及熟諳原住民族事務之專家學者實地查核，協助提供文健站專業意見及政策建議，以滾動修正本會推展原住民部落文化健康照顧計畫，友善建構優質之原住民族文健站。

三、查核方式及對象

(一) 查核方式:

1. 自 110 年起每 2 年辦理 1 次全國性文健站實地查核，次年度僅就前一年度全國文健站查核成績為未達甲等的文健

站，由本會進行實地查核。

2. 110 年僅就 109 年度查核成績未達甲等的文健站(共 90 家)進行實地查核。

(二) 查核對象:

109 年度文健站查核成績為未達甲等之 90 個執行單位(部落在地組織、醫事團體/機構、社福團體/機構)列為查核輔導對象，其中乙等文健站共 77 站(新站組 33 站及一般組 44 站)，丙等文健站共 13 站(新站組 5 站及一般組 8 站)。

四、查核項目及指標

查核項目計 7 大項目，委員主要針對未達甲等文健站查核 109 年查核意見改善情形作為評分基準(附件 1-查核指標配分表)：

- (一) 前年度查核缺失改善情形 (10%):針對 109 年查核意見改善團隊合作檢討、創新、執行及問題解決等作為及各年度計畫執行成效。
- (二) 行政管理(10%)：包括「執行單位召開內部工作會報或檢討會議情形」、「財產保管維護情形」、「配合本會及地方政府填報各項報表及相關表單建置情形」、「經費合理運用及工作人員薪資撥付核銷情形」及「運用原住民族文化健康站管理系統情形(含分析)」計 5 項指標。
- (三) 人事管理(15%)：包括「計畫負責人、照顧服務員穩定提供服務情形」、「計畫負責人、照顧服務員業務分工情形」、「計畫負責人、照顧服務員在職教育訓練進修辦理情形」、「計畫負責人、照顧服務員勞動權益保障情形」及「志工運用與管理情形(含訂定服務項目、福利、規則、穩定提供服務紀錄)、參與教育訓練等」計 5 項指標。

(四) 文健站專業服務(40%)：包括文健站服務：「實際開站服務人數與核定人數落差分析」、「文健站老人照顧服務項目辦理情形(含預防及延緩失能活動辦理情形)」、「運用專業輔導團隊諮詢情形」、「辦理部落(社區)文健站照顧服務座談會及成果發表會情形」、「文健站供餐飲食衛生/營養/傳統食材運用」及「量能提升業務辦理情形」(有辦理之文健站才需查核此項)及簡報及問題回應計 7 項指標。

(五) 部落(社區)資源網絡(12%)：

1. 推動健康部落服務(6%)：以整體部落(社區)族人為服務範圍，辦理：「健康意識及自主管理」、「事故傷害的防制」及「推廣原住民族傳統醫療保健」等 3 項指標。
2. 資源連結(6%)：包括「資源盤點及建立網絡連結情形」、「捐款、物資之管理與運用情形」及「社會媒體行銷及永續經營策略」計 3 項指標。

(六) 友善環境(5%)：包括「空間規劃與運用情形」、「長者友善環境、無障礙設施設備」、「建置(佈置)具有文化特色的服務空間與元素」及「友善空間整建補助設施設備保管情形」。計 4 項指標。

(七) 創新服務發展策略(8%)：文健站自行辦理具創意性之服務項目，包括營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新、開發資源策略創新等相關措施。

五、查核等第及考評標準

本次年度查核結果，僅針對 109 年未達甲等的文健站進行查核，爰不列查核等第，僅區分通過與不通過，查核成績將作為後續推動本計畫之參考依據。

(一)查核結果及分數：

1. 通過：達 70 分以上者。

2. 不通過：未達 70 分者。

(二) 考評標準：

1. 通過：查核結果成績獲通過者，次年賡續補助設置。
2. 不通過：查核結果成績列不通過者，本會綜整當地長照服務需求、執行單位過去經驗及後續替代執行單位等因素，決定次年是否賡續補助設置。

(三) 查核標準共識：

為提升文健站查核品質，使查核小組成員對指標內容有共識且有一致標準，本會於 110 年 8 月 25 日召開線上及實體共識會議，使查核計畫能符合地方政府與文健站實際操作之可行性，並達到提升文健站文化照顧服務的目的。

六、 查核行程

縣市	查核日期	查核日數
花蓮縣	9 月 2、6、23、24、27、28、29 日	7
南投縣	9 月 17 日	1
屏東縣	9 月 13、16、17 日	3
苗栗縣	9 月 22 日	1
桃園市	9 月 22、23 日	2
高雄市	9 月 10、15 日 10 月 1、4 日	4
新北市	9 月 8 日	1
新竹縣	9 月 10、15、17 日	3
臺中市	9 月 30 日 10 月 1 日	2
臺東縣	9 月 3、6、7、16、23 日	5
小 計		29

七、 110 年文健站查核作業 3 大精進作為

(一) 隔年辦理：

文健站查核雖能提升文健站照顧品質，然為整理查核資料也影響照服員提供長者服務的時間，本會參酌「長期照顧服務機構評鑑辦法」第 5 條「長照機構每四年接受評鑑一次。」，決定全國性文健站實地查核每 2 年辦理 1 次，110 年僅就 109 年度查核成績未達甲等的文健站(共 90 家)進行實地查核，這項措施不僅在疫情期間提高行政效能，達到甲等隔年不須查核的設計，也提高文健站追求甲等的動機。

(二) 查核無紙化：

110 年本會考量文健站照服員彙整查核資料耗時費力，同時許多資料以紙本呈現給個別委員耗費紙張，110 年本會增加文化健康站資訊系統功能，能將照服員於平日系統建置的資料自動產出文健站年度綜合報告書，依各文健站資料豐富度產出將近百頁的報告及服務成果分析，報告書目錄如圖一，大幅提高文健站服務員整理查核資料效率及品質。

(三) 重視高齡健康均衡飲食：

增加「文健站供餐飲食衛生/營養/傳統食材運用」項目，文健站長者非常在意供餐的菜色，如何兼顧適合慢性病長者的飲食，又符合在地傳統飲食風味，達到健康、均衡及文化特色的飲食，這考驗文健站的專業能力與在地文化的創新，本會期待文健站能將傳統飲食文化特色食材帶入並滿足長者的營養需求。

圖一：文健站年度綜合報告書目錄圖

文化健康站年度綜合報告	
目錄	
一、整體經營內容	
(一) 基本服務資料	
(二) 109年查核報告	
(三) 110年縣市政府查核自評表	
(四) 110文健站自評報告	
二、行政管理	
(一) 會議紀錄	
(二) 縣市政府訪視紀錄	
(三) 專管中心督導紀錄	
三、人事管理	
(一) 工作人員資料	
(二) 薪資核發資料	
(三) 志工服務	
四、專業服務	
(一) 服務資訊	
(二) 服務項目統計表	
(三) 長者出席資訊	
(四) 長者清單	
(五) 活動辦理	
(六) 量能提升	
五、部落(社區)資源網絡	
(一) 轉介資訊服務	
(二) 資源連結	
六、友善環境	
(一) 設資調查	
(二) 財產清冊	
七、餐飲服務	
(一) 每日菜色	

貳、查核結果

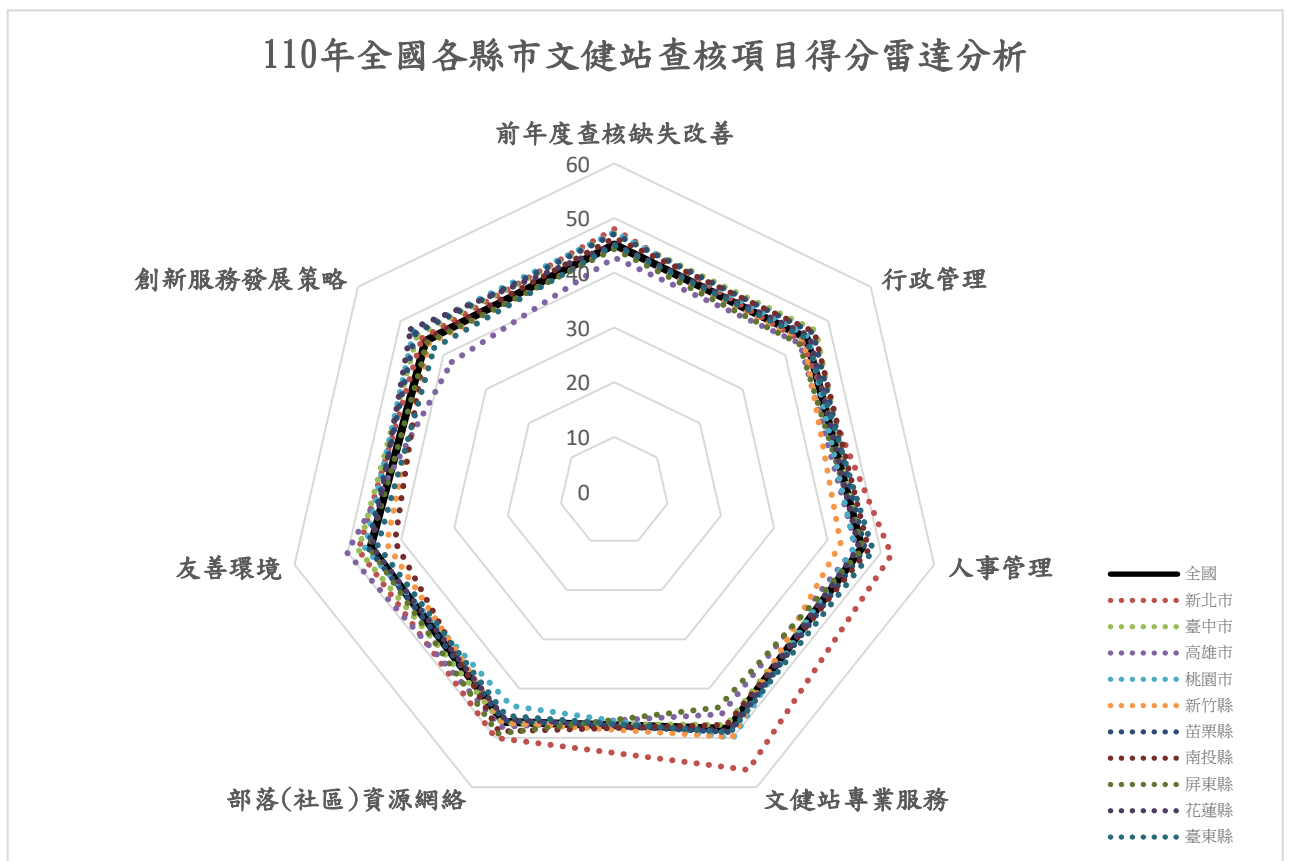
一、 110 年度原住民族長期照顧文化健康站查核結果彙整表

縣市	查核總數	通過	改善後通過	備註
新北市政府原住民族行政局	3	3	0	
桃園市政府原住民族行政局	5	5	0	
新竹縣政府原住民族行政處	9	9	0	
苗栗縣政府原住民族事務中心	2	2	0	
臺中市政府原住民事務委員會	7	7	0	
南投縣政府原住民族行政局	3	3	0	
高雄市政府原住民事務委員會	10	8	2	
屏東縣政府原住民處	9	7	2	
花蓮縣政府原住民行政處	23	23	0	
臺東縣政府原住民族行政處	19	19	0	
合計	90	86	4	

二、縣市查核項目得分概況分析

縣市	前年度查核缺失改善【10%】	行政管理【10%】	人事管理【15%】	文健站專業服務【40%】	部落(社區)資源網絡【12%】	友善環境【5%】	創新服務發展策略【8%】	小計
新北市	8.00	7.33	13.00	37.67	10.00	4.00	6.00	86.00
臺中市	7.86	7.86	11.57	31.57	9.42	4.00	6.14	78.43
高雄市	7.13	7.24	11.34	30.15	9.56	4.18	5.07	74.67
桃園市	7.90	7.56	11.26	33.36	8.70	3.90	6.26	78.94
新竹縣	7.44	7.39	10.61	33.22	9.39	3.56	5.78	77.39
苗栗縣	7.85	7.75	11.75	32.55	9.30	3.85	6.20	79.25
南投縣	7.73	7.80	11.93	31.57	9.74	3.43	5.90	78.10
屏東縣	7.39	7.22	11.67	29.22	9.83	3.83	5.83	75.00
花蓮縣	7.53	7.61	11.46	32.39	9.24	3.79	6.35	78.42
臺東縣	7.51	7.49	12.14	32.61	9.11	3.70	5.62	78.18
平均	7.53	7.50	11.60	32.10	9.35	3.81	5.89	77.80

三、全國文健站查核項目得分概況分析



參、綜整查核發現與 政策建議

一、共同查核發現

(一) 109 年查核丙等文健站查核成績進步幅度大

依據 110 年度查核原始評分分數發現，109 年度 13 個查核丙等文健站平均分數進步 9.71 分，幅度遠大於 109 年度 77 個查核乙等文健站進步 1.98 分。推測原因主要是因為從縣市政府及文健站專管中心加強輔導，本會也在 110 年 4 月份辦理丙等複評，這讓原本丙等文健站進步較多。

109 年度查核等第	站數	110 年平均分數(分)	109 年平均分數(分)	進步(分)
乙等	77	77.80	75.97	1.98
丙等	13	76.91	67.20	9.71

(二) 多數文健站已針對 109 年審查意見加以改善：

1. 多數文健站已 109 年度查核缺失審查意見加以改善，透過更換計畫負責人積極帶領團隊、增加資訊系統使用技能、人事調整及會議充分溝通共同解決問題等方式，文健站多已大幅進步。
2. 行政管理方面多數每月均召開會議，財產輸入系統並清點，長者簽到簿親自簽到，薪資也能按時發放。
3. 人事管理方面已依本會建議之勞動契約內容，照服員每日簽到退紀錄亦逐漸完備並按時繳交勞健保。
4. 文健站專業服務-餐點設計具有地方特色的食材搭配值得肯定。
5. 友善環境-過去陳年的設備問題與安全空間問題已經逐漸改善，且前瞻工程大致完善處理。

(三) 照服員需強化電腦資訊系統能力：

1. 因應查核部分採用無紙化呈現，且在 109 年查核不佳情形，在 110 年逐漸能養成每日建置資料的習慣，另在課程活動設計、應執行項目均能依照計畫歸執行，但也有部份文健站至查核前才將相關資料登打完整。

2. 照服員文書處理能力及電腦資訊系統輸入還需加強，職務分工不明確。部分文健站照服員年齡較長，在文書處理能力及電腦資訊系統輸入較弱，也因此造成行政事務分配不均。建議照服人員的薪資給付級距，應將電腦文書能力、簡報能力…等因素加入考量。
3. 110 年度查核首次運用文健站資訊系統的綜合報告書，文健站如有按時登打資訊系統資料即可減少資料冊的建置時間。無紙化政策甚為明智，讓文健站查核準備工作減少許多，也能督促站內即時上傳文健站服務成果也能做好工作管理。
4. 行政管理中系統會產出財產標籤 QRcord，不須自行設計製作可以多加利用，人事管理方面照服員亦須完成簽到退及薪資管理資料鍵入。

(四) 文健站展現原住民族文化特色可在質與量部分再精進：

1. 多數文健站於活動或課程中，納入族群文化元素進行設計，提供文化敏感度的照顧服務。文化傳承可規劃多元性課程，如：族語課程、原住民歌舞、古調吟唱、舊照片說故事、部落遷移史、文化祭儀或建立家族史、口述歷史等。
2. 希望透過部落營運的策略，將飲食運動及文化懷舊的課程介入，以創造出新的做法成果。活動也可與部落節慶配合，讓長者家庭及部落參與，提升老幼共學及長者參與率。
3. 文健站空間美化提示字眼或海報，可結合族語並配合長者字大及需求主題。
4. 已有傳統工藝等課程，並有極佳成果，建議可再加強傳統醫療保健等知識推廣與原住民歌舞口述歷史的資料蒐

集。

5. 文健站中藉由長者的經驗分享收集傳統醫療保健相關資訊，再依長者記憶的熟悉度安排系列活動以推廣原住民族傳統醫療知識。以花蓮縣政府與台東縣政府為例，分別辦理開心農場將傳統醫療保健融入，台東縣政府在 15 個文健站以健康飲食推廣原住民傳統食療保健皆具成效。

(五) 部分文健站人事管理尚需改善：

1. 多數文健站已依本會建議之勞動契約內容簽約，但部分文健站勞動契約尚待改進，例如勞動契約書抬頭標示範本未註明乙方姓名，勞動契約中未確列出照服員相關福利及請假事宜，且薪資需與事實相符，若有調整薪資須修訂契約。
2. 極少數文健站薪資尚未以匯款方式發放，為避免爭議照服員薪資領取資料須落實輸入系統。
3. 部分文健站計畫負責人的功能不清，提供服務項目不明，無法確實督導文健站業務，計畫負責人未完成 20 小時專業增能課程。
4. 文健站的照服員年齡落差大，年紀輕的照服員電腦資訊能力較佳但對於原民文化欠缺了解認同；年紀較長的照服員對於原民文化較為了解，建議應相互學習並透過討論達到適才適用的職務分工共識。

(六) 專業服務、量能服務及預防延緩失能應加強專業性

1. 核定量能服務之文健站欠缺量能服務知能，且在核銷部分上常會遇到重複退件情形，另在服務模式部分也少見針對量能長者設計的延緩失能個別化服務安排。
2. 懷舊敘事不等於是懷舊治療，長者說出自己的成長秘

辛，如果無法適當引導，反而容易造成再次傷害。只是滿足帶領者收集長者情緒波動的畫面效果

3. 部分文健站多以專業服務課程為主軸，推動健康部落服務相關課程安排待加強，需以部落為主體，文化傳承為基礎，規劃相關的活動內容列入課程之中。
4. 大部分文健站針對延緩失能前後測及統計分析欠缺基本知識，文健站要能確實執行延緩失能課程，依據建議模組依序完成並資料建檔完善。
5. 在架構不變之下，建議延緩失能教案內容可參考當地文化及長輩可接受的教案進行並紀錄呈現。

二、個別特殊優點發現

1. **那羅文健站創意防疫措施:**因應防疫執行活動分組辦理，建議建立競賽機制，各組可依需求健康狀況不同設計不同活動在年末依各組展演比賽為團裡評分，提升自主健康管理。並請長者當講師，傳承傳統防疫智慧及草藥、傳統飲食並提升長者自信。
2. **都會區中和文健站發展開心農場、療癒花園、槌球場:**利用站內戶外閒置空間，依季節種植各種蔬菜或植物，讓長者體自給自足的豐盛感受，及增進長者間的人際互動。於站內屋頂之戶外槌球場設置完備，且有休憩桌椅，亦作為歌舞活動之場所。
3. **南竹湖文健站友善環境亮點:**將族語應用在緊急事故流程上，將緊急事故的處理流程完全用族語呈現，打造符合阿美族文化特色的緊急事故流程圖。
4. **南山、南竹湖文健站傳統食療亮點:**為了強化部落的在地性；臺東縣政府嘗試透過健康飲食推廣原住民傳統食療保健今年選定 15 個站其中包含南山、南竹湖文化健康站長者健康照顧與食療結合的方案，讓長輩獲得最適切的服務與生活照顧。不僅加強在地性更將正確的飲食觀念

搭配傳統食材保健的推廣，同時傳承原住民的飲食文化，未來也可能成為部落文健站的另類銀髮產業。

三、政策建議

(一) 建議原民會：

1. 持續運用文健站資訊管理系統落實「無紙化」查核政策：

- (1) 110 年度運用文健站資訊管理系統，落實「無紙化」查核政策，各文健站相關執行單位落實資訊系統資料之登打，以系統產出之年度綜合報告書為標準版本。不僅減少因各縣市表單的差異，更讓文健站執行單位簡化查核準備工作。且查核方式較為公平公正，查核委員查核前先下載檢視各站的年度綜合報告書後再到各站去實際了解。後續建議未來可於每季定期辦理相關資訊網教育訓練課程，以利文健站系統使用及問題解決。
- (2) 文健站資訊系統之資料登打紀錄增加延遲登打率統計並列入年度查核項目之一。
- (3) 建議針對各項評核指標有更明確的評核標準定義並建置於系統中，建議要有一定的標準作業流程與標準執行內容。

2. 人員進用與管理方面：

- (1) 建議文健站照服員薪資調整的條件也要考慮學歷，目前文健站照服員薪資調整的條件完全是以(照服員證照、護理師證照、社工師證照/及族語認證)為依據，並未考量學歷資格及電腦文書技能。恐無法提升照服員的素質，且目前文健站需將資料建置至電腦資訊系統及文書資料整理需一定學歷方能勝任。(目前某東部縣市文健站中-國小國中畢業占 20%、高中佔 50%。只會輸入基本資料(電

訪.生理量測.關懷訪視紀錄)者佔 50%，不會製作表格、設計課程、書寫教案紀錄、會議記錄等佔 56%，造成職務分工不均的現象。

(2) 計畫負責人改為專任並優先進用專業人員：部分文健站計畫負責人為協會幹部兼任較少出席文健站工作及業務管理，由兼任轉專任並計畫負責人之進用可比照原家中心的專業社工員或醫護背景持有護理師執照與臨床經驗者，才有可能讓部落長者照顧工作的效能提升並發展且凸顯屬於原住民長照專業的特殊性，也需規範其工作範疇，藉由此計畫能落實部落菁英返鄉，創造符合其相關專業的工作機會。另母會成立兩個以上的文健站建議是否可擔任兩個以上文健站的計畫負責人機制，因偏鄉文健站區域很難找到可勝任的計畫負責人來擔任。

(3) 建議聘任專任廚工:針對餐食服務部分期待各站可聘請具有中餐丙級證照的人力協助，但目前查核文健站發現針對專業人力部分較難以業務費臨時工資聘用，縱使聘請，也無法提供勞、健保等，建議補助廚工人事費，提供保障，穩定部落服務人力。

(4) 對於不適任之照服員應設置退場機制，讓惡質照服員有所警惕，不致有恃無恐。

3. 查核與評鑑機制方面：

(1) 建立完整的分層查核與評鑑機制:為成績更能一致性，建議將縣市政府每季訪視文健站 1 次的查核列入年度查核成績，以評鑑出文健站平時的服務品質。

(2) 查核委員具一致性標準：110 年度雖已辦理查核前共識會議，但仍有查核委員缺乏文化敏感度，且對於查核指標仍未清楚方向；建議未來也可於查核前辦理文化敏感

度之培訓，及查核指標之專業訓練，使查核委員能熟悉族群之文化特性，以利每一縣市查核指標與委員建議能達成一致性，能客觀與公平之評比結果外，更期望能達到文化傳承之意義與永續經營。

4. 志工管理及培訓計畫方面：

(1) **文健站志工培訓計畫**：目前個文健站志工皆處於有交通費及臨時工資者且都未受過任何培訓。建議儘速擬定『原住民委員會文健站志工計畫策略』讓更多長輩或已退休健康長者願意做原民會志工，並統一訂製原民會志工背心增加其榮譽感，讓更多人願意加入文健站志工行列。

(2) **表揚文健站志工**：各站在志工人力招聘部分均非常困難，建議能夠搜集各站的志工人力，給予志工福利及表揚活動等，建議設置良好的文健站志工培訓獎勵機制，讓文健站的工作能與社區作更好的連結。

5. **其他方面**：落實對運作不實或各項業務執行不佳文健站之退場機制，以保障原住民長者受照顧之品質及權益。

(二) 建議地方政府：

1. **地方政府督促文健站空間改善進度**：部份文健站尚未完成前瞻工程以致尚未符合活動空間設計，此部份請縣市政府盡快核定及督促鄉公所發包，並加強管控施工品質、施作範圍、後續售後服務部分以符合文健站期待，以達到長者舒適友善的環境。並督促公所協助文健站內使用適宜之活動場地，繼續提供基本設施設備，建置安全友善環境。

2. **調查各站飲水機水質**：縣府可以調查各站飲水機設備是否正常使用，無法使用者請協助安排維修，也請廠商固定

時間更新濾心，確保到站長者飲用乾淨水質。

3. **穩定人力:**建議縣市政府文健站業務之承辦人有穩定人力，年度間不調整業務，較能掌握文健站相關業務運作。
4. **地方政府定期查核:**地方政府應落實有效定期查核，以掌握各站實際運作樣態，減少長照資源浪費，能按時監督及完成文健站之核銷業務，並能在知悉違反開站規定時，能依照權責儘速以行政處分。建議縣市政府能提供文健站於該縣市可運用之所有資源網絡圖，並隨時公告訊息予以文健站，提供更加多元之服務。
5. **辦理行管理教育訓練：**建議各縣市政府可於每季辦理電腦基本能力及行政能力之訓練，如：核銷作業、季報表填寫、資料文件歸類與彙整等，而專業部分則交由專管中心。針對照服員電腦基本能力及行政能力可配合縣市政府課程共同辦理。針對照服員電腦基本能力及行政能力可配合縣市政府課程共同辦理。並各站在核銷部分，避免因承辦人標準不同，以致在核銷產生怨言，縣市政府也要按時監督文健站核銷，以掌握各站經費的運用情形，降低經費使用之錯誤或弊端。
6. **文健站觀摩學習課程：**建議針對新站開始運作前，能安排約 3-5 天至前年度績優文健站實習觀摩，以利新站儘快熟悉各項業務及運作。除專管中心外，各縣市政府能依據其各站情形及特色，安排參訪並相互交流，共同討論如何促進文健站進步之方向。地方政府召開文健站會議時一併發文邀請專管中心出席會議。
7. 聘用人力確實符合聘任規範，計畫負責人與照服員親屬關係需二等親以外。有發現母機構聘用照顧服務人員時

並未依原民會規定選用,也未發揮其管理的功能，建議地方政府再送年度計畫時確實審核,避免日後照服工作無法完善,罔顧長者權益。

(三) 建議專管中心

1. **專管中心之區域督導應具備文化敏感度或應接受相關課程訓練**，建議需以文健站的角度向輔導團隊提出需求及執行困難，而輔導團隊如何協助文健站解決相關困難，並製成紀錄，督導應以原住民資格為優先考量。
2. **辦理各項專業教育訓練並協助相關積分申請**：專管中心於辦理相關課程時，建議能協助文健站照服員申請長照相關積分，同時能穩定照服員之服務及學習。
3. **建立一致性的管理輔導策略與模式**，清楚掌握中央、各地方與文健站間相關資訊，以利提供完善及一致性之輔導策略與管理模式。並協助輔導文健站加強原民會各項表單運用，增進文健站資料之完整性。
4. **專管中心加強溝通**:如遇到文健站行政管理、人事管理上嚴重缺失時，除系統上訪視紀錄呈現外應與地方政府聯繫，必要時可發文請地方政府處理。協助整合文健站的實務工作經與長者的文化脈絡，讓文健站的服務更加貼近長者的需求。

肆、參與查核人員 心得感想

一、回望查核來時路-“愛”一直都在

石惠貞查核委員(泰雅族)
宜蘭縣原住民事務所前所長

2021年，是一個非比尋常的一年，一場新冠肺炎，不止臺灣，也讓全世界都面臨了巨大的威脅與挑戰。原民會為提升文化健康站照護品質及瞭解實際執行情形，原於每年辦理全國性查核，今(110)年精進作為，改採以2年辦理1次，因此僅就109年度查核成績未達甲等的文健站進行查核。

110年受邀擔任花蓮縣12站、高雄市4站、桃園市2站及苗栗縣2站等，共計20站文健站的查核委員。因應疫情，原民會另一精進作為，將查核無紙化，可先透過資訊系統之年度查核的綜合報告，進行各站的資料審閱，後再於現場實地查訪中，經由聽取簡報、參觀文健站室內、外環境及設施(備)、訪談工作人員、意見交換等，提供查核時具體的建議意見。

各縣市的實地查核作業已於110年10月初結束，僅以上開縣市查訪之文健站分享己見，不能綜觀全部、不能以偏概全，更非想提供政策分析或研究。有較濃意味的抒發自我，表達個人的感受及想法。站站的故事，至今仍回韻著溫暖及感動。

面對黑暗的時刻 遇見光明與溫暖

某文健站因執行單位內部出了狀況，遲遲未繳還108年及109年度賸餘款，遭到縣府凍結補助經費，也因此導致照服員薪資及廚工、志工津貼及餐點費與基本業務費等，多月來無法支領及應用。期間照服員們承受內、外部極大壓力及生活困境，但仍憂心影響部落長者無法獲得妥善照顧，遂屢屢向各界募集物資，甚至多次與親友借款，購買餐飲及課程材料等，文健站得以繼續維持運作。後經中央、縣府、公所等單位及相關地方人士協調處

理，目前由縣府按月核撥經費。

3位照服員都是部落青壯年，1位是女性，另2位是全國文健站照服員大多為女性中，極難得少數的男性，訪談中感受到他們所展現 Tpuqu 部落的堅強韌性(「Tpuqu」意指「一直呆在那兒」，坐著或等待等現象)。即使照服員及廚工、志工經歷了工作困境及生活經濟種種壓力下，他們選擇共同面對、共同解決問題，一起擔起照顧長者的責任，堅持留下來。對於期間各界捐物資的協助、給予的溫暖及無數打氣的力量，心存滿滿感恩。而在現場中的長者，也頻頻舉大拇指，直說照服員們很努力、很認真、很棒。

鄰近的文健站-秀林鄉榕樹文健站(連續兩年績優)、加灣文健站(連續三年績優)、達吉利文健站，自發性啟動了區域支持聯網，陪伴這文健站走過艱難的時刻，當日她們也前來支持及關心文健站考核情形，這患難與共的溫馨真情，令人感動及振奮，這「共同一起」的信念，似乎見到早期部落的共耕、共享、共好的情景。

讓丙等不是丙等 安可努力向前行

透過適當的批評，可以洞見盲點。評核結果為丙等，一直是委員不捨又艱難的決定，但卻是能提供文健站進步改善的另一種積極策略，期望透過專業團隊及行政部門更積極的介入輔導，改變文健站的慣習，進而提升工作人員的能力及服務品質。

於查核花蓮縣去年評列丙等文健站之一，其計畫負責人從容的進行業務簡報，照服員熟練的操作電腦系統，以及長者活動場域原先受限於教會空間，經地方奔走及公所協助，已遷至公有公用空間~社區活動中心，並挹注前瞻計畫經費修繕。對比去年現場考核時，此文健站飽嘗地方派系及宗教隔閡的紛擾與內部資訊

能力的落差，當日計畫負責人於簡報時的無力及無奈，照服員忘記資訊系統密碼，致無法順利操作電腦而頻頻卡關，現場文書資料的種種缺漏等，今年的改變有極大的正面反差。

與文健站進行意見交換及回饋中，計畫負責人回應初時使用資訊系統的困境，然而經過團隊用心學習，將資料電腦建檔後，減輕了處理文書及準備紙本的壓力，工作效率也提升。照服員當日嫻熟穩練的應對，也散發出自信的愉悅。文健站歷經一年的努力，明顯有了轉變及轉化。委員們評核丙等的初衷，是當幫助者，而不是批判者。當丙等不再是丙等，安可繼續往前做好每一天。

神力女照(服)員 一人服務文健站

這是1個位於南部都會型的文健站，於107年設置，服務人數20人，然而執行單位一直存在著人力不足、人事不穩定的問題。計畫負責人及1名照服員自109年10月至110年10月近逾一年，懸缺未補實，目前僅由1名照服員執勤，提供長者服務。

於現場訪談照服員工作狀況及面臨困境時，她眼眶泛紅，言談中甚為憂心文健站的去留及站內所服務長者該何去何從？強調自己即使再累都會忍過去，盡所能，盡力、盡心做好文健站的每一天。又說，一直期待會有新的照服員報到，可以分工輪流工作，也希望新計畫負責人到站，執行站內行政管理工作。但是一直等，邊做邊等，現在還再等，仍然是沒有補人。重複告訴自己，忍耐、再忍耐、繼續忍耐。水氣瞬間在她的眼眶凝結，汗水沿著額頭，順著黑紫的眼窩滑落在左右腳背上，在旁的區督給了她一個溫暖的擁抱。此時，能為她做的事，卻只是靜靜地遞上一張面紙，我將目光挪移至執行單位代表，回應是「還在跑程序流程…，已送件申請中…，因疫情所以沒辦法處理..」，然而，問

題存在持續一年了。

照服員能堅持一年，僅自己一人服務的文健站，實在是不容易，區督的一路陪伴及支持，令人感動，還有社區的志工、義工們的協助，撐住了這文健站的每個今天，「但是」我心中有許許多多的疑問？究竟這段期間，執行單位及行政部門遇到何種問題及瓶頸，為了凸顯文健站的現況，又必需維護照服員及長者被照顧的權益，面對著希望再給文健站通過機會的懇切眼神，手握的評分表，頓時既沉且重。

負責人與照服員 齊力共譜同心圓

原民會函頒文健站執行單位是立案人民團體，並以原住民照顧原住民，扶植在地原住民族團體為優先。計畫負責人其工作內容主要是執行站內行政管理工作，連結資源以擴充文健站照顧量能，督導及維護站內工作人員勞動權益及管理，並配合政策宣導與查核等事項。

多年來在計畫負責人認真、積極任事，與照服員及志工們服務長者，讓文健站成長與精進，成果卓著。然而在今年訪查的部分縣市，發現少數計畫負責人，實質提供文健站的執行與督導似顯不足，另有因經費問題，致使補助款遭到凍結，且至今仍在辦理催討款項中，再者是與執行單位(協會或教會)內部發生意見分歧或紛爭等，與文健站產生裂隙，影響運作。

計畫負責人對文健站的執行是助力？或阻力？在目前已實際發生的數件案例中，透過行政相關單位積極介入及確實監督，或許問題能及早處理獲得解決，讓長者及照服員權益得以維護保障，值得進一步審思及研議。

疫情中的守護者 愛的服務不打烊

席捲全球的新冠肺炎，讓部落、讓社區、讓您我的家，面臨恐懼、面臨威脅、面臨無可預期的挑戰。疫情影響下，自5月16日起，暫停全台429間文健站長者到站服務，以減少群聚與人員接觸。長者停止到站，改變了長者的生活習慣，對於工作人員更是另一種挑戰。

深深感佩文健站在專管中心區督積極輔導下，調整服務方式，擴充服務功能，以關站但服務不打烊為原則，為長者守護健康、轉譯疫情資訊、供給防疫物資、安撫長者情緒提供安慰，挺過了三級封城。

於現場查核中，對照原民會公布的疫情措施因應，部分文健站於5-8月的資料無法呈現，成果難以觀察，再檢視1-4月(未關站前)的服務績效，卻仍明顯未及目標。疫情下雖有了許多的彈性因應，如今走過慌亂而趨於穩定，期望能積極整備及加強服務品質，讓長者重拾第二個家的歡樂與溫暖。

文健站孕育生養 「慎始」方能順與成

近年來原鄉布建成果豐碩，依據原民會核頒實施計畫各縣市縣市政府對於新站需實地勘查與評估申請設置文健站之地區，確認服務空間場所符合「安全性原則」，並應邀請社政、衛政及鄉(鎮、市、區)公所共同會勘等。但在今年協助縣市政府初審時，發現部分縣市因僅安排書面審查，無法實勘場地，也因申請單位未到場，無法就計畫執行及申請單位能量進行對話及回應，提供初審建議有限。

再則設站場地，仍以私有空間占多數，有自家住宅、有私有公用的教會空間，卻是幼兒園的設備(施)。另則雖有難得的公有公用空間~聚會所，然惜設點是在二樓空間，或閒置派出所，評估其不宜設站之場地等。亦發現同一服務團隊，同時提報數站的

申請案，也有民間團體其組織章程中任務未符長者服務之項目及無法檢視會務與財務是否正常運作，另多數申請案中對於轄區內已設有長照巷弄站或社區關懷據點，縣市政府與申請單位，皆未敘明如何避免資源重疊及重複或者整併等。

鑑於，文健站的設置必須審酌申請單位的能力及能量、空間位址及長者需求，在行政及專業，政治與資源考量等因素，漸增其複雜性。但我個人認為，新文健站的設置，需嚴謹及審慎，否則同意設站後續所衍生的問題，對於相關單位及工作人員壓力甚大，也影響長者權益甚鉅。

行政與專業 考核與獎勵

各縣市政府透過文健站查核，啟動中央與地方的合作默契及凝聚共識。從督導文健站應核，排定動線及聯繫委員等，在事前規劃得宜，查核順利及圓滿。而於部分縣市查核時，其所轄各鄉鎮市公所派員全程陪同，期間也有課長利用下班時間協助文健站資料彙整，部分鄉長親臨現場致意及關心，展現了地方支持及用心，文健站的運作亟需地方公所的實質參與及協助。

專管中心提供文健站業務輔導、諮詢及查核、定期連繫會議及研習訓練等，提昇了執行單位工作人員的專業及強化服務品質。當文健站面臨問題及考核評核丙等時，區督一路陪伴文健站，甚至超時、超越的專業陪伴，區域督導的用心及專業輔導，尤以顯見於今年核列晉級進步的文健站。大手牽小手的點點滴滴，有溫度的故事，在部落與社區迴迴盪盪。

在考核指標及獎勵措施部分，有鑒於目前仍以健康及長照體系的考核指標設計占較大比重，因此觀察文健站在原住民文化流動與韌性生活的健康行動亦為重要。而在獎勵措施部分，建議應含表揚個人、縣市政府、公所及專管中心及進步獎等，核頒獎

狀、獎勵金等。

考核結束後，行駛在部落的道路，秋日綻放溫暖的色彩妝點四方山巒，夕陽從金黃漸漸轉為紅澄，隱沒在山稜線，徘徊在黃昏的心情，沉吟、思索著原住民長者的處境，「文健站」讓愛與陪伴，點亮了一盞一盞燈……………。



二、走過文化健康站查核的甘苦

簡玢璇照服員

台中市太平區新光里文化健康站

於 109 年度剛加入新光里文健站，得知需要準備查核相關的文件及報告，全站人員繃緊神經，你看我我看你，尤其在最後季末時刻，除了照服員既定的工作職責，即便平時已做好的紙本記錄，擬訂各項的課程及規劃，這些對部分不熟悉文書處理或行政事務相關作業的照服員們來說，仍不知查核資料從何開始著手，有哪些資料需要準備，起初詢問較有經驗的文健站同仁，別站有做的我們沒做，我們有做的他們沒做，才發現當中有些資料的不一致，方向策略性的差異，彼此互相討論不覺得彼此是敵隊友，反倒有種共仇敵愾的革命情感。漸漸的從慌亂中變得清晰，從最基本的長者資料、生理量測、問安訪視，課程活動相關的方案…等等，一一的重新檢視，並在下班後留下來討論修正錯誤的資料，發現魔鬼藏在細節裡，在紙本資料及系統上的登打，兩邊不可開交的和時間賽跑，在各項查核的項目及指標，都需要重新整理過，諸多的紙本資料擅用歸類、側標分類方式及彙整，正考驗著照服員顧及品質與效率的能力。

在課程內容設計上更是絞盡腦汁，詢問調查本站知識寶庫的耆老們，更是動員資源連結上的運用從食物銀行、原家服務中心、各大學校、醫院及民間團體的合作，從手工藝編織以及原民舞蹈的服裝，爾後為了突顯本站的文化特色，從都會區到山上採割原住民族素材的樹葉開著貨車載運，打造佈置屬於我們新光里文健站，有著原住民族風格的家，記得評委說的那句話，能在都會區還能夠回到部落家的感覺，真正回到家的感覺，那一句真的很感動，在全站工作人員的共同努力之下終於有個亮眼的成績，

於 109 年度獲得團隊的優等獎，感謝上帝恩典與慈愛，一直以來都不是個人，而是整個原民團隊造就了我們，當中非常感謝原民會、中區專管中心，細心且耐心的輔導及協助願意讓照服員的我們，有個可以諮詢的管道，我們在照顧服務長者的同時，您們也相對照顧服務整個文健站的大家庭。

文化健康站對長者的照顧服務上更是面面俱到，因族因地制宜、族人照顧族人的模式下，對在地原民長者提供多元化的服務，強化部落長者綜合照顧服務，及早預防降低醫療、長照之社會與家庭負擔，在此，真的要廣為宣傳家中的長輩如屆臨退休或亞健康狀態，多鼓勵原住民長者參與部落的休閒活動，因為站內長者是我們的寶貝，家有一老如有一寶，傳統文化的寶庫，等著我們深入挖掘這原民文化的內涵。謝謝原民會推動的長期照顧服務，設置文化健康站，充實部落長者的健康與生活。

三、托瓦本文健站查核心路歷程

蔡憶萍計畫負責人

109年4月函送核備接任計畫負責人直至8月份縣府才正式核定擔任文健站負責人一職，團隊相互扶持、緊密的連結，充分信任我的團隊，更加使得團隊擁有超凡的向心力、凝聚力。團隊裡每位都有長處，如何將大家的長處能力整合並發揮極致，這中間需要時間的相處、磨合、討論、執行、修正、改善…等；這樣的過程不斷的一直在經歷。不定時為了站上的需要，晚上還在通訊軟體上開視訊會議，共同商討解決之道。

團隊的分工合作，從文書的整理、課程安排、專業學習及服務，照服員們每天都很認真的完成自己份內工作。每天如遇問題，都會及時提出來商量討論，若無法在短時間內有結論的問題，會在每週內部會議提出討論，在者透過區督來協助專業的問題。文健站重新出發，過程雖坎坷艱辛，但大家都齊心一起，為的就是能提供長輩好的環境、專業的服務、歡樂的場域…用文化營造出大家庭的氛圍。

潘嘉惠照服員

109年10月之前的我對文化健康站一無所知，更不用說文健站內部的整個運作架構。正式成為照服員後，第一個所要面對的問題就是認識並了解你所要服務的對象(長輩)，及其長輩的家屬；有了這層認知，才能提高服務品質。長輩每天來站上活動，除了基本的生理量測更重要的是能跟站上朋友談天說地、唱歌、跳舞…等，聊天之餘也透過課程延緩生理機能的退化，經由共餐得著營養照護。我們每天在在都要戰戰兢兢照顧好每位來站的長輩，讓他們開心的來文健站、平平安安的回家(每位到站長輩都是我們的責任)；看似簡單的照護工作，但做起來卻一點也不輕鬆。更加具有挑

戰性的就是將所有文健站裡、外的照護相關工作，轉化成文字，透過系統協助整合，依循六大指標建檔成冊。

進來文健站服務，加入了這全新的團隊，上從負責人下至照服員全都是新人，大家完完全全全都未曾接觸過這類型性質的工作，就連紙本資料因故遺失而必須從零開始建置；這樣大的工作挑戰在在都考驗著團隊的智慧。就因為甚麼都沒有、甚麼都不懂、甚麼都不會的狀況下，我們透過區督耀輝(遇到較為專業問題就向區督發問，往往都會得到解答)、熟識或鄰近的文健站協助，像推積木般，慢慢一點一滴地將資料、服務、課程、連結…等建置於系統並成冊。

內部從討論年度行事曆、製作查核評鑑資料夾開始；如遇到不懂、不會、不知道的通通靠著用“問”的方式來累積，但專業靠著平日專管中心的課程，以及利用六、日參加衛福部長照相關的專業課程來增能。這樣的過程非常非常非常艱苦，每天上班時間必須提起十二分精神，4點下班繼續將今日未完成的紙本資料、數據、紀錄儘量完成；深怕累積資料過多，下班後還會帶回家繼續未完成的工作。每每工作到深夜已成常態，委屈、苦澀、眼淚都是茁壯自己能力的養分；好在我們努力的成果呈現出來是美好的果實，長輩來站活動每位都是掛著笑容的、及愉悅的心情！

這些日子以來，我們就像海綿般一直吸收新知、透過不斷的學習、不斷精進、不斷的增能，完成了很多不可能的任務。未來要如何繼續秉持著服務的初衷、團隊努力不卸的分工合作、持續維持…。在在都是我們的新課題。

劉培如照服員

109年似乎發生很多不可思議的事，於是文健站換了一批新的照顧服務員，從我來到這個單位，一切都是全新的開始，沒有任何系統建置也沒有任何紙本資料，懵懵懂懂的從六大指標裡做出每個

大項裡的細項，是從一本一本的資料夾開始，到側標一次又一次的微調到滿意的位置，由線、表格、字句、logo，一個一個拼湊而成，每一本的資料夾都是用心用時間製作出來的，雖然電腦系統很方便，但站上的紙本資料及系統資料都是由無到有，用了許多時間才建置完成，每一個指標都是詢問督導及鄰近文健站後，再經由內部討論才有方向然後再去行動，一開始還是分不清楚哪些資料該放在哪個部分但與同事一起分工、討論才有現在這些資料的呈現，紙本資料及系統資料是同時建置同時進行，每天在下班後都還在陸續建置，有時候甚至到晚上 8、9 點，雖然辛苦但這些都不算最辛苦的，我覺得最辛苦的部分在怎麼維持，怎麼維持紙本資料的呈現、怎麼維持紙本資料的完整、怎麼呈現在系統我們是有在做穩定服務，未來如何執行我們的目標、我們該從何開始進行，不止是要維持原有的服務及資料建置，未來我們的目標是做創新，如何使文健站越來越好，這是我們現階段想要努力的方向

在文健站的期間經歷了幾位長者的離世，有說不出的難過，雖然與站上的長者相處時間不長，但每一天的相處都很開心，長者們來到文健站不止是上延緩失能的課程，我想更多的時間是我們在與這些長者學習，學習如何處理青菜、學習如何在生活裡找樂趣、學習如何在艱辛的時刻放過自己，印象最深刻的是，有一群阿嬤在訴說著他們年輕時怎麼與另一半認識、怎麼與另一半相處，有一位阿嬤說：我們結婚的時候都做牛車，另一位阿嬤說：剛嫁給我老公我連看都不敢看一眼，圍在一起談天說地的阿嬤們，就好像一群小女生圍在一起討論著哪個男生很帥。看著他們開心，我也感到很開心，未來我希望能定期帶長者們到戶外走走，與長者們留下美好的回憶。

陳曉瑛照服員

我生長在部落，但我有過一段時間在外縣市生活。搬回托瓦本部落後，我曾經照顧過家中長輩（外婆）。聽人家說照服員這份工作並不簡單。而我剛好有照顧長輩的經驗，所以就想來挑戰這份工作。剛進文健站時甚麼都不懂。像是需要學習文書及使用電腦，紀錄長輩的飲食菜單、血壓，雖然這些都不是我所擅長的，但都是我要去學習的。

現在的我已經慢慢學會如何更完整的去照顧長者們。評鑑前那段期間我們都非常的緊張，也早早準備把文健站給佈置。評鑑委員給的建議都是我們更加值得學習努力的，謝謝委員給的建議及指教，更重要的是謝謝督導一直不厭其煩地陪著我們給我們建議。

陳秋子照服員

我只要負責準備老人家的營養餐食。經過考試後，現在擔任照服員。很開心能為部落長輩煮我拿手的菜，也為老人家設計了營養菜單。希望老人家吃的開心，健康。

現在開始也慢慢的去想帶老人家的課程，我念的書不多，但可以從生活及課程教學中教給老人家。我也可以用擅長的舞蹈帶領老人家跳適合長輩的動作，活動筋骨。現在因為疫情的關係。照服員課程很多都延期了。所以我第一次受到評鑑委員的肯定。今後我會更加努力學習。讓老人家有更好的服務。

四、林園文健站查核血淚史

張美娟照服員

林園文健站，始緣 107 年籌備計畫，108 年 1 月成立開站，成員 1 位計畫負責人 3 位照服員，服務長輩約 40 位，平均到站約 26 位，服務時間星期一至星期五整天，剛成立我們承租林園乙社區的文康中心 1 樓，同年的 8 月遷移至現在的豐盛教會會場。

林園文健站的長者多半是來自外縣市到都會區工作至此定居，眷村遷移的外省人配偶遺孀，我們是多元族群，有阿美族、太魯閣、布農族、客家人、閩南人及大陸配偶，文健站用國語與長者溝通，年紀較長的我們會用阿美語，站上的長者很期待來到站上。

照服員有耐心有愛心的陪伴長者，在這裡長者快樂的學習、畫畫、做手作、歌謠、玩桌遊、運動等等，藉由以上的活動，可以讓長者預防失智、延緩失能，漸漸的長者也將文健站成為他們生活的一部分。

好景不常在，站上的一位照服員利用職權的方便，犯了不可犯的錯，用他的一指神功將站上的所有資料刪除，甚至大言不慚的說「這是我的智慧財產權」。屋夜偏逢連夜雨，文健站查核資料呢？怎麼辦？誰來幫幫我們？空白的電腦，怎樣才能起死回生，再次文字的出現，急急急急死人了，我們的理事長(即現在的計畫負責人)用她經營事業的理念，當下作了一個明確的指令，將她餐廳的一名員工開始到文健站當志工，志工陳皓雯開始抱著電腦建檔即登錄長輩的資料，理事長也沒閒著，她整理站上的帳務及核銷作業。

查核的時間越來越近，一天也只有 24 小時，時間不夠資料太少，怎麼辦？大家一起努力有多少資料就登錄多少，核銷的部分也沒停過，終於查核的日子到了，我們各個心臟跳動破百，還記得委

員要看站上的資料時，我們站上的工作人員眼光交會，沒關係醜媳婦總要見公婆的。

我要說感謝委員們說得每句話每個字，聽不到責備只有鼓勵、勉勵、安慰我們，謝謝委員，您們的鼓勵、勉勵、安慰是我們現在文健站的動力，給了我們機會，我也利用聖經的話，忘記背後努力向前，現在的我們認真裝備我們的事業，培訓年輕一代的回部落服務，延續政府的美意，長者們快樂地慢慢變老，照服員樂在其中陪伴長者。

陳皓雯照服員

我一直清楚的記得被餐廳老闆娘叫來支援文健站電腦相關業務的日子是109年9月1日，老闆娘說他們協會所經營的文健站上出了一點問題，然後站上沒有人會用電腦文書作業，我天真的以為只是來教站上的人怎麼用電腦，我雖然說電腦文書沒有很厲害，但基本的操作我還是懂得，畢竟在軍中當了5年的文書，這一點小事我還是可以幫忙的，殊不知站上所有的資料及文件是完全空白，想說電腦至少還有舊檔我可以參考著做，打開電腦的瞬間我腦袋空白了，因為電腦跟新的沒兩樣竟然被格式化了，哇～～我真的是傻眼了，那我現在要做什麼我完全不知道，我沒有任何文健站的資訊，也不知道文健站到底在做什麼，我到底要從哪裡開始做我真的不知道。

過了幾天區督來站上來了解狀況，從她口中說出文健站大概的方向後，我後悔了，我為什麼要來這裡，完全空白的文健站我該從何而起，當下又聽到月底要查核，查核？是什麼東西可以吃嗎？了解查核的當下我更後悔了，這到底乾我什麼事餒，我不是來教文書處理的部分嗎，怎麼瞬間變成志工呢，心想我到底該怎麼幫這個文健站，句我所學的經驗，查核應該會有評分表吧，看到評分表的當下我真的很想咒罵那位怠忽職守的照服員，除了生氣還是生氣，但

生氣有什麼用呢，我告訴自己只有 20 天的時間我能做些什麼，能幫助這個文健站做什麼好。

看著評分表上面的文字，我只能說這是什麼，不是我的領域範圍，我只好先硬著頭皮去把上面六大項 28 項業務做出分類，最簡單的就是先把 28 個資料夾外觀做出來，再一一地將每一項業務資料呈現在裡面，當下能做的就只有這樣，接下來就是問題所在，資料夾的內容物我該放什麼，這個站上能用的資料察了無幾，心裡告訴自己我可以的，但實際上看著這些資料夾我真的很無力，到底為什麼要這樣對我，我做錯什麼了嗎。

就這樣時間一點一滴的過去，每天從早上 9 點做到晚上 10 點，我真的不知道我到底做了什麼到底對不對，還好區督很努力的讓我理解站上的相關業務，我也很努力地去理解，我對文健站一無所知的狀況下完成了不少的業務，謝謝區督的指導，真的是讓我從逆境中成長。

查核的到來站上的工作人員都很緊張，我當下是覺得還好，因為查核完之後我就可以回餐廳正常的工作了，心想我終於可以脫離這裡了，這一個月真的是腦細胞死太多了，查核完應該可以先睡個三天三夜。

查核中聽到委員們的指導讓我覺得欣慰，因為我好像默默的幫助到了這些長者們，讓他們有個地方可以開心的學習與生活，不至於到關站的處境，文健站沒了他們的生活會變得怎樣，我不敢往後想，待在這裡的一個月不知不覺中跟他們有了些微的感情在，捨不得他們這些長者。

查核後理事長問我有興趣待在這裡服務長者嗎，說有興趣嗎，我也不知道，我只知道我走了那這些業務誰來處理，我可不想明年還要再來一次這麼極端的作業方式，剛開始覺得我應該只會待一陣

子就走，結果默默的在這裡待了快一年，還成了這裡的照服員，這裡確實讓我成長不少，我也很開心能服務這些長者，未來不管我會不會繼續待在這裡，我都要感謝這裡的人、事、物，所有相關的一切，真的謝謝文健站給我帶來的這一切。

五、Bubu 廚房上課囉～銅門文健站展現原民 風味均衡飲食

林惠文照服員

大家好!我們是一群位在花蓮縣秀林鄉銅門部落的"銅門文化健康站"裡非常可愛的老寶貝(55~92歲)，平常(周一~週五)我們都會相約到文健站運動、上課，讓我們生活上不孤單、有人陪伴。

Ciwas(照服員太魯閣族名)發現，每天陪伴著長者運動、上課，但總是缺乏一種更重要事情～沒錯"飲食"!長者們多伴隨有三高(高血壓、糖尿病、高血酯)慢性病或其它疾病(心臟病、腎臟病)症狀，平日飲食方面較偏重口味，均衡飲食攝取不足，要如何讓長者們改善飲食習慣，Ciwas 本身多年跟著母親學習傳統美食料理，與母親討論後並設計一餐符合在地均衡飲食風味菜單。Ciwas 與長者們溝通後，引導長者們健康飲食觀念並配合衛生福利部國民健康署推動健康生活、均衡飲食及"我的餐盤"為原則，將我們在地傳統飲食文化特色食材帶入並滿足長輩們的營養需求。

課堂上 Ciwas 先介紹如何運用食材並邀請長者們一同參與料理，按照 Ciwas 步驟來將食材清洗乾淨、切菜(細、短)、利用少油、少鹽方式並川燙烹調，達到餐食無油膩、無負擔。烹煮好後 Ciwas 示範如何將平日食用的菜餚搭配"我的餐盤"原則來裝餐盒，並讓長者們按照我的餐盤六大口訣進行食材自由搭配，體驗餐盤樂趣。看到長者們體驗製作我的餐盒(紫米飯、玉米、小番茄、秋葵、龍鬚菜、水煮蛋、鹹豬肉)時，那種認真的神情及食用後大讚好吃並說吃起來非常清爽，原來平時食用的蔬菜都可以這樣料理，很健康營養。

Ciwas 也連結花蓮縣政府衛生局營養師來輔導協助，幫助文健

站第一線人員照服員和廚工，做出符合健康飲食供餐給據點長者，營養師先給站內長者健康評估監測，除了指導評估長者健康，也協助廚房菜單設計還有廚房 5S 衛生管理，疫情前後長者共餐環境營造，在地傳統食材的運用等。因為我們的菜色大量運用部落生產的在地食材，幾乎都沒有任何加工食材，並且也適時採用傳統太魯閣族食材時，這樣吃起來是非常營養健康。

平時在站內我們與長者的互動非常好，也都會互相幫忙，Civas 去年也剛加入文健站的行列不到一年，深深被長者的一舉一動所感動，所以 Civas 給長者的回饋是要他們有健康的知識觀念並協助關心照料，在能力所及內協助並與長者家人孩子達到良好溝通，開開心心來上課，生活上不孤單。

原住民族風味均衡飲食 DIY

站內長者多伴隨有慢性病的症狀，想讓長者藉由平時飲食中所攝取的食物來做 DIY 體驗，那就來做“我的餐盤”原民風味均衡飲食餐盒。與長者溝通後，先由照服員開菜單並符合在地文化菜色及長者營養需求設計食材，並引導長者健康飲食觀念。



首先先給長者介紹如何運用食材並請大家一同參與料理，利用少油、少鹽方式並川燙烹調，達到餐食無油膩無負擔。長者餐盒裡有紫米飯、玉米、小蕃茄、秋葵、龍鬚菜、水煮蛋、鹹豬肉除了均衡飲食上還有視覺上的美感喔！看到長者體驗製做我的餐盒時，那

種認真的神情及食用後都大讚好吃，並說吃起來很清爽，原來平時食用的蔬菜都可以這樣料理，超健康。很开心與長者一同設計菜單。



我的餐盤 DIY

參加過社區營養推廣中心所舉辦的共餐據點營養增能課程(進階班)，課程裡有“我的餐盤”原則，設計長者的均衡飲食菜單及食材軟化技巧。一開始先與廚工討論食材菜單設計，並一同做菜，達到共識後再來帶領長者體驗依自己(三巧一好)能吃的下、吃得夠、吃的對、吃得巧來為自己裝菜。長者對自己初體驗的做菜到裝菜並能達到均衡飲食都很有成就感。



廚房 5S 衛生管理

- 整理 (Seiri) : 「不要的」丟掉「要的」加以整頓。
- 整頓 (Seiton) : 「要的」東西收納及明確標示(有效或購置日期)。
- 清掃 (Seiso) : 維持環境，乾淨明亮無積水。
- 清潔 (Seiketsu) : 每日保持清潔。
- 安全 (Safe) : 每日環節都是為了降低食物中毒。

健康活力餐



好一巧

長者飲食原則
Nutrition for older persons

- 吃得下** Eat easily: 善用烹飪動刀咬, 調整菜餚形式及食物質地, 好好好咬, 吃得下纔是最好!
- 吃得夠** Eat enough: 少量多餐儘量吃, 每天食量約是前一階段的80%!
- 吃得對** Eat right: 每天吃足6大類, 吃對食物, 改善營養狀況均能營養加分!
- 吃得巧** Eat well: 天然調味料是首選, 少量鹽糖, 條件再差, 總比用鹽糖好!

我的餐盤—維生素D版

- 每天早晚一杯奶
- 每天1.5-2杯
- 多用強化乳品
- 每餐水果各兩大
- 在地當季多樣化
- 菜比水果多一點
- 蔬菜類1/3選擇色, 葉多多選用
- 紅黃顏色為佳
- (如綠化工商菜, 芥末牛肉辣湯, 黑木耳炒蝦球...)
- 堅果種子一茶匙
- 每天1份堅果種子
- 魚肉蛋肉一掌心
- 每週3次海魚類, 海魚類作為首選
- (如: 鮭魚、鱈魚、秋刀魚等)
- 蛋肉的多, 蛋蛋肉類 (如: 蛋黃、蛋黃醬)
- 飯跟蔬菜一樣多
- 至少1/3為長纖蔬菜類



中華民國衛生證

身分證號碼: [Redacted]

林靜雲
職別: 內級
有效日期: 民國110年08月30日

中華民國衛生證

身分證號碼: [Redacted]

林嘉文
職別: 內級
有效日期: 民國110年11月26日

整理

應該丟卻沒丟?

腐敗食材 過期食品

整頓

該怎麼收納、標示?

食品 (乾/罐頭)

- 標示日期 先進先出
- 與清潔品 分開放
- 離地 離牆
- 拆封後 須密封

清潔

需要每天清潔~

每天

- 料理器具
- 餐椅
- 餐盤
- 用餐桌子
- 地面

清掃

哪邊需要清理?

用餐環境

- 餐桌
- 天花板
- 地面
- 垃圾桶
- 廚餘桶

5S 安全

其他人員因素?

廚房衛生管理

- 頭髮
- 衣褲鞋
- 指甲
- 口罩
- 手部傷口
- 飾品

110.05.14 修訂版

伍、附錄

附錄一、110 年度原住民族委員會文化健康站查核工作計畫

中華民國 110 年 8 月 6 日原住民族委員會原民社字第 11000423622 號簽奉准

壹、計畫依據

- 一、本會 110 年度推展原住民族長期照顧-文化健康站實施計畫。
- 二、長期照顧十年計畫 2.0 第六章原住民族長期照顧計畫。

貳、計畫目的

- 一、瞭解本會各年度專案輔導團隊輔導文化健康站(以下簡稱文健站)執行單位辦理「原住民族長期照顧部落文化健康站實施計畫」之實際執行情形。
- 二、藉由長期照顧、社會福利、長者友善空間及熟諳原住民族事務之專家學者實地查核，協助提供文健站專業意見及政策建議，以滾動修正本會推展原住民族部落文化健康照顧計畫，友善建構優質之原住民族文化健康站。

參、主辦、承辦單位

- 一、主辦單位：原住民族委員會。
- 二、協辦單位：轄內設有本會補助設置之文健站之各直轄市、縣(市)政府原住民族行政單位。

肆、查核辦理方式：

- 一、自 110 年起每 2 年辦理 1 次全國性文健站實地查核，次年度僅就前一年度全國文健站查核成績為未達甲等的文健站，由本會進行實地查核。
- 二、本(110)年僅就 109 年度查核成績未達甲等的文健站(共 90 家)進行實地查核。另針對 109 年度查核成績為優等及甲等的文健站，各直轄市、縣(市)政府須持續掌握監督執行情形，包括到站率、備餐是否符合營養衛生安全等原則，俾利做為賡續辦理的依據。

伍、查核小組之組成：

查核小組由召集人及外聘委員共 3 名組成，相關資格與名額說明如下：

- 一、 召集人 1 名:為掌握查核行政流程，召集人須為熟稔原住民族行政事務人員，將由本會科長級以上長官擔任。
- 二、 外聘委員 2 名: 由本會 109 年核定長期照顧、社會福利、長者友善空間等領域之專家學者及熟諳原住民族事務之專家學者名單(因應嚴重特殊傳染性肺炎 COVID-19 疫情，將以居住當地縣市之委員為主)中挑選 2 名，其中 1 名須為原住民擔任。
- 三、 查核小組委員及查核工作人員應遵守保密及利益迴避原則，以維持查核之客觀公正。
- 四、 為使查核委員更理解該文健站族群文化特性，並使本會聘用委員與文健站互動更密切，本次查核特邀請本會聘用委員陪同瞭解同族文健站辦理情形。

陸、 實地查核作業

於 9 月底前完成實地查核作業，本會於 11 月底前完成查核成績、報告彙編。查核期間將由地方政府協助辦理實地查核行程相關事宜之連絡、安排。

柒、 查核對象

109 年度文健站查核成績為未達甲等之 90 個執行單位(部落在地組織、醫事團體/機構、社福團體/機構)列為查核輔導對象，其中乙等文健站共 77 站(新站組 33 站及一般組 44 站)，丙等文健站共 13 站(新站組 5 站及一般組 8 站)。

捌、 查核時間

核定日起至 9 月底前，由直轄市及縣(市)政府規劃期程並完成實地查核。

玖、 查核項目及指標

查核項目計 7 大項目，委員主要針對未達甲等文健站查核 109 年查核意見改善情形作為評分基準(附件 1-查核指標配分表)：

- 一、前年度查核缺失改善情形 (10%):針對 109 年查核意見改善團隊合作檢討、創新、執行及問題解決等作為及各年度計畫執行成效。

- 二、行政管理(10%)：包括「執行單位召開內部工作會報或檢討會議情形」、「財產保管維護情形」、「配合本會及地方政府填報各項報表及相關表單建置情形」、「經費合理運用及工作人員薪資撥付核銷情形」及「運用原住民族文化健康站管理系統情形(含分析)」計 5 項指標。
- 三、人事管理(15%)：包括「計畫負責人、照顧服務員穩定提供服務情形」、「計畫負責人、照顧服務員業務分工情形」、「計畫負責人、照顧服務員在職教育訓練進修辦理情形」、「計畫負責人、照顧服務員勞動權益保障情形」及「志工運用與管理情形(含訂定服務項目、福利、規則、穩定提供服務紀錄)、參與教育訓練等」計 5 項指標。
- 四、文健站專業服務(40%)：包括文健站服務：「實際開站服務人數與核定人數落差分析」、「文健站老人照顧服務項目辦理情形(含預防及延緩失能活動辦理情形)」、「運用專業輔導團隊諮詢情形」、「辦理部落(社區)文健站照顧服務座談會及成果發表會情形」、「文健站供餐飲食衛生/營養/傳統食材運用」及「量能提升業務辦理情形」(有辦理之文健站才需查核此項)及簡報及問題回應計 7 項指標。
- 五、部落(社區)資源網絡(12%)：
- (一) 推動健康部落服務(6%)：以整體部落(社區)族人為服務範圍，辦理：「健康意識及自主管理」、「事故傷害的防制」及「推廣原住民族傳統醫療保健」等 3 項指標。
 - (二) 資源連結(6%)：包括「資源盤點及建立網絡連結情形」、「捐款、物資之管理與運用情形」及「社會媒體行銷及永續經營策略」計 3 項指標。
- 六、友善環境(5%)：包括「空間規劃與運用情形」、「長者友善環境、無障礙設施設備」、「建置(佈置)具有文化特色的服務空間與元素」及「友善空間整建補助設施設備保管情形」。計 4 項指標。
- 七、創新服務發展策略(8%)：文健站自行辦理具創意性之服務項目，包括營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新、開發資源策略創新等相關措施，相關參考方案臚列如下：
- (一) 營運模式創新：運用各類系統或 APP 簡化現有管理方式例如臉書打卡代替簽到、運用原住民族文化健康站管理系統資料管理文健站課程規劃等。

- (二) 服務策略創新: 發展文健站長照給付支付服務項目、結合鄉內資源辦理交通接送服務(校車/教會福音車/部落車隊等)等。
- (三) 專業服務方法創新: 將傳統文化融入目前預防延緩失能方案中、發展跨齡學習方案(老幼共學)、青銀共創等。
- (四) 開發資源策略創新: 結合部落特色青銀共創、結合鄉內資源辦理部落惜食共食方案、與部落生活融合發展傳統作物共耕或換工等模式等。
- (五) 其他: 運用傳統技術或再生資源改善文健站長者友善環境、優化無障礙設施等。

壹拾、實地查核注意事項及程序流程表

- 一、各分區專案管理中心之區域督導先進行文健站系統線上查核，於查核計畫函頒後 2-3 週提供本會文健站系統查核意見。
- 二、縣市政府須於查核計畫函頒後 2-3 週填寫文化健康站查核自評表送達本會。
- 三、以實地查核及查閱文健站系統資料為主，並得視情形訪談相關人員。
- 四、實地查核前須召開查核前會議，在文健站之外場地召開，由當日參加實地查核之委員進行事前討論，約 15-20 分鐘為原則，必要時可以請區域督導及縣市政府說明文健站系統查核自評結果。
- 五、實地查核程序包括簡報、審查文健站系統資料、參觀受評文健站室內外環境及設施(備)、訪談業務作業人員、意見交換。
- 六、因應疫情，每站實地查核時間以 50 分鐘為原則。
- 七、實地查核時，受評單位不得提供禮品、特產等贈品。
- 八、受評單位針對疑義者，得於本次查核結束前補送書面資料，實地查核結束後，委員將不再接受任何相關資料補件。
- 九、除受評單位提供之查核資料外，查核人員不得攜出現場涉及個資相關資料或長者作品。

查核程序流程表

流程內容	流程說明	時間
召集人介紹查核小組成員及受評單位	由查核小組召集人說明查核目的及介紹查核委員；由執行單位（部落在地組織、醫事團體/機構、社福團體/機構）代表人介紹組織及與會單位等相關人員。	5 分鐘
文健站簡報	請受評單位指派計畫負責人或照顧服務員口頭簡報 10 分鐘。	10 分鐘
文健站系統資料查閱	評估含文健站系統資料審查、訪談相關業務人員，倘有額外不在系統上之資料，請受評單位依查核項目表順序備妥電腦資料匣相關資料備詢。	20 分鐘
實地查核友善空間整建情形	委員實地勘察該站各項友善空間整建項目辦理及設施設備保管情形。	
綜合座談	請委員針對受評單位提供綜合性意見，並請受評單位回應，針對委員所提缺失檢討改進事項，如有任何疑義，得於查核結束前補送書面資料，實地查核結束離開該受評單位後，委員將不再接受任何相關資料補件或口頭補充說明。	25 分鐘

壹拾壹、 執行期程甘特圖

項次	工 作 項 目	110 年						111 年	
		7	8	9	10	11	12	1	2
1	研擬及公告本計畫	*							
2	各直轄市、縣（市）政府提報計畫及請款	*	*						
3	本會辦理撥款作業		*	*					
4	各直轄市、縣（市）政府辦理實地查核			*	*				
5	各直轄市、縣（市）政府提報查核資料及辦理核銷結報			*	*	*			
6	本會結案及彙整各直轄市、縣（市）政府提報查核資料				*	*	*	*	*

拾壹、分工事項說明

一、 本會：

- (一) 擬訂及函頒 110 年度原住民族長期照顧文化健康站查核計畫。
- (二) 組成 110 年度原住民族長期照顧文化健康站查核計畫查核小組。
- (三) 排定查核行程確認直轄市、縣（市）政府排定查核時間、路線等事宜。
- (四) 彙整查核成績及查核報告彙編。
- (五) 召開查核檢討會議及訂定查核共識原則等事宜。

二、 直轄市、縣（市）政府：

- (一) 縣市政府須於查核計畫函頒後 2-3 週填寫文化健康站查核自評表。
- (二) 督導並通知轄內文健站提供平時整備之查核資料供查核，所列書面資料依查核項目分委員備妥。
- (三) 協助排定查核時間（含會前會，統一安排於查核當日之第一站查核點）、路線、交通車輛等事宜。

(四) 協助查核委員訂宿及訂餐等庶務工作(含複查)。

(五) 其他中央臨時交辦事項

三、 110 年度前瞻基礎建設計畫-城鄉建設-原民部落營造暨文化健康站各區專案管理中心：

(一) 各分區專案管理中心之區域督導先進行文健站系統線上查核，於查核計畫函頒後 2-3 週提供本會文健站系統查核意見。

(二) 輔導各文健站製作簡報及備齊文健站資訊系統上資料或其他補充相關資料於電腦中整理，供查核委員審閱。

(三) 配合各直轄市、縣(市)查核行程派員出席會前會，並說明各站之營運現況及面臨之問題。

(四) 查核完 2 週內綜整全區文健站查核共同發現及政策建議函送本會。

四、 文健站之執行單位：製作簡報及備齊文健站資訊系統上資料或其他補充相關資料於電腦中整理，供查核委員審閱，查核時口頭報告、環境簡介並彙整計畫執行之經驗交流、心得分享與建議事項。

五、 查核委員：至各文健站實地查核，聽取各文健站執行情形簡報，依查核項目逐一檢視相關書面資料、填妥評分表(附件 3-查核委員評分表)，並提供建議。

拾貳、查核等第及考評標準

本次年度查核結果，僅針對 109 年未達甲等的文健站進行查核，爰不列查核等第，僅區分通過與不通過，查核成績將作為後續推動本計畫之參考依據。

一、 查核結果及分數：

(一) 通過：達 70 分以上者。

(二) 不通過：未達 70 分者。

二、 考評標準：

(一) 通過：查核結果成績獲通過者，次年賡續補助設置。

(二) 不通過：查核結果成績列不通過者，本會綜整當地長照服務需求、執行單位過去經驗及後續替代執行單位等因素，決定次年是否賡續補助設置。

三、 明年(111 年)辦理 1 次全國性文健站實地查核，由直轄市、縣（市）政府辦理查核，屆時查核達甲等以上(含甲等)之文健站將獲得本會認證，隔年(112 年)不須再接受查核。

四、 依相關規定辦理業務承辦相關人員敘獎，以資鼓勵。

拾參、查核成績之申復

一、受評單位對於查核結果有意見者，於本會公告查核結果次日起 10 日(以日曆天計算，所有天數均應計算，包含星期六日)內，得檢具相關佐證資料函報本會申復，逾期不予受理(以本會收訖公文掛號為準)，申復以 1 次為限(附件 4-申復表)。

二、申復佐證資料如係委員實地查核時要求查閱之資料均應於當日查核結束前提供，申復時再補送之資料均不予受理，委員成績之評定均以當日查核現況認定為準，申復時補送之資料不予採認。

三、本會受理申復後，得請各直轄市、縣(市)政府辦理申復會議，邀請實地查核委員重新審定。

拾肆、經費來源：由本會相關經費項下勻支，不足部分由本會補助各直轄市、縣（市）政府原住民族行政單位設置文健站之行政管理費支應(詳經費概算表附件 5)。

拾伍、實施及修訂程序：本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜，得簽奉核定修正實施。

附表 1-110 年查核指標配分表

項次	評分項目	配分	查核指標
1	前年度查核缺失改善	10	針對 109 年查核意見改善團隊合作檢討、創新、執行及問題解決等作為及各年度計畫執行成效。

項次	評分項目	配分	查核指標
2	行政管理	10	<ol style="list-style-type: none"> 1. 執行單位召開內部工作會報或檢討會議情形。 2. 財產保管維護情形。 3. 配合本會及地方政府填報各項報表及相關表單建置情形。 4. 經費合理運用及工作人員薪資撥付核銷情形。 5. 運用原住民族文化健康站管理系統情形(含分析)。
3	人事管理	15	<ol style="list-style-type: none"> 1. 計畫負責人、照顧服務員穩定提供服務情形。 2. 計畫負責人、照顧服務員業務分工情形。 3. 計畫負責人、照顧服務員在職教育訓練進修辦理情形。(註：照服員取得技術士技能檢定情形) 4. 計畫負責人、照顧服務員勞動權益保障情形。(註：執行單位與文健站工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容明訂工作項目、工作時間、工資、請假等相關勞動基準法規定內容。 5. 志工運用與管理情形(含訂定服務項目、福利、規則、穩定提供服務紀錄)、參與教育訓練等。

項次	評分項目		配分	查核指標
4	文健站專業服務		40	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實際開站服務人數與核定人數落差分析及長者活動滿意度調查。 2. 文健站老人照顧服務項目辦理情形(含預防及延緩失能活動辦理情形)。 3. 運用專業輔導團隊諮詢情形。 4. 辦理部落(社區)文健站照顧服務座談會及成果發表會情形。 5. 文健站供餐飲食衛生/營養/傳統食材運用 6. 量能提升業務辦理情形。 7. 簡報及問題回應。
5	部落(社區)資源網絡	推動健康部落服務	6	<ol style="list-style-type: none"> 1. 部落健康意識與自主管理。 2. 事故傷害防制。 3. 推廣原住民傳統醫療保健。
		資源連結	6	<ol style="list-style-type: none"> 1. 資源盤點及建立網絡連結情形。 2. 捐款、捐物資之管理情形。 3. 社會媒體行銷及永續經營策略。
6	友善環境		5	<ol style="list-style-type: none"> 1. 空間規劃與運用情形。 2. 長者友善環境、無障礙設施設備。 3. 建置(佈置)具有文化特色的服務空間與元素。 4. 友善空間整建補助設施設備保管情形。
7	創新服務發展策略		8	文健站自行辦理具創意性之服務項目，包括營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新、開發資源策略創新等相關措施。
總分			100分	

原住民族文化健康站查核自評表第一部分 基本資料(縣市政 府填寫)

1. 文健站執行單位： (○○協會、○○教會)
2. 文健站名稱：(○○文健站)
3. 開站天數及星期：
4. 成立時間：○○○年○月○日，共○年○月。
5. 設站地址：
6. 服務地區名稱：○○部落；○○社區；○○里
7. 服務對象(可複選)：

年滿 55 歲老人__人，共計__人

未滿 55 歲身心障礙者_____人，共_____人

8. 填表人：_____ 職稱：_____

9. 填表人電話/手機：_____

第二部分 查核內容

查核項目		查核內容	查核單位督導自評	填去年缺點改善情形
行政管理(10%)		請參考附件 1 查核指標 配分表		
人事管理(15%)				
文健站專業服務(40%)				
資源 (網絡 部落 社區)	推動健康部落服務(10%)			
	資源連結(10%)			
友善環境(5%)				
創新服務發展策略(10%)				

原住民族委員會 110 年度文化健康站查核委員評分表

受查核單位：

查核委員簽名：_____

查核日期： 年 月 日

查核項目	查核內容	查核建議與說明	評分
前年度查核缺失改善(10%)	針對 109 年查核意見改善團隊合作檢討、創新、執行及問題解決等作為及各年度計畫執行成效。		
行政管理(10%)	1. 執行單位召開內部工作會報或檢討會議情形。		
	2. 財產保管維護情形。		
	3. 前年度查核缺失改善情形及各年度計畫執行成效。		
	4. 配合本會及地方政府填報各項報表及相關表單建置情形。		
	5. 經費合理運用及工作人員薪資撥付核銷情形。		
	6. 運用原住民族文化健康站管理系統情形(含分析)		
人事管理(15%)	1. 計畫負責人、照顧服務員穩定提供服務情形。		
	2. 計畫負責人、照顧服務員業務分工情形。		
	3. 計畫負責人、照顧服務員在職教育訓練進修辦理情形。		
	4. 計畫負責人、照顧服務員勞動權益保障情形(勞健保、意外險等)。		
	5. 志工運用與管理情形(含訂定服務項目、福利、規則、穩定提供服務紀錄)、參與教育訓練等。		
文健站專業服務(40%)	1. 實際開站服務人數與核定人數落差分析及長者活動滿意度調查。		
	2. 文健站老人照顧服務項目辦理情形(含預防及延緩失能活動辦理情形)。		
	3. 運用專業輔導團隊諮詢情形。		

查核項目		查核內容		查核建議與說明	評分
		4. 辦理部落(社區)文健站照顧服務座談會及成果發表會情形。			
		5. 文健站供餐飲食衛生/營養/傳統食材運用			
		6. 量能提升業務辦理情形。			
		7. 簡報及問題回應			
部落(社區)資源網絡 (12%)	推動健康部落服務	(6%)	1. 部落健康意識與自主管理。		
			2. 事故傷害的防制。		
			3. 推廣原住民傳統醫療保健。		
	資源連結	(6%)	1. 資源盤點及建立網絡連結情形。		
			2. 捐款、捐物資之管理情形。		
			3. 社會媒體行銷及永續經營策略。		
友善環境(5%)		1. 空間規劃與運用情形。			
		2. 長者友善環境、無障礙設施設備。			
		3. 建置(佈置)具有文化特色的服務空間與元素。			
		4. 友善空間整建補助設施設備保管情形。			
創新服務發展策略 (8%)		文健站自行辦理具創意性之服務項目，包括營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新、開發資源策略創新等相關措施。			

申復項目	申復理由及補充說明 (請附佐證資料)	回復說明 (無須填寫)
		<input type="checkbox"/> 維持原議 <input type="checkbox"/> 接受申復，修改查核結果

附錄二:110 年文化健康站查核結果

縣市	行政區	文健站	結果
新北市 (3)	中和區	中和區部落	通過
	烏來區	忠治部落	通過
	烏來區	信賢部落	通過
臺中市 (7)	北區	北區原村文化健康站	通過
	南屯區	南屯區永春文化健康站	通過
	和平區	和平文化健康站	通過
	和平區	松鶴文化健康站	通過
	和平區	南勢文化健康站	通過
	和平區	哈崙台文化健康站	通過
	和平區	裡冷文化健康站	通過
高雄市 (10)	大樹區	大樹	通過
	小港區	長青	通過
	楠梓區	神國	通過
	桃源區	寶山	通過
	桃源區	梅山	通過
	茂林區	萬山	通過
	茂林區	多納	通過
	那瑪夏區	達卡努瓦	通過
	仁武區	瑪利鄧艾文健站	改善後通過
	林園區	林園 Cemedas 文健站	改善後通過
桃園市 (5)	復興區	長興里	通過
	大園區	南港里	通過
	桃園區	桃園	通過
	復興區	基國派站	通過
	復興區	霞雲站	通過
新竹縣 (9)	尖石鄉	玉峰部落	通過
	尖石鄉	那羅部落	通過
	尖石鄉	錦屏	通過
	尖石鄉	泰崗	通過
	尖石鄉	梅花部落	通過

縣市	行政區	文健站	結果
新竹縣	五峰鄉	清泉部落文化健康站	通過
	五峰鄉	花園部落	通過
	五峰鄉	勒俄臘	通過
	關西鎮	馬武督	通過
苗栗縣 (2)	泰安鄉	中興	通過
	泰安鄉	天狗	通過
南投縣 (3)	埔里鎮	力發	通過
	仁愛鄉	萬豐	通過
	仁愛鄉	德克達雅	通過
屏東縣 (9)	來義鄉	大後	通過
	牡丹鄉	東源	通過
	霧臺鄉	阿禮	通過
	三地門鄉	青山	通過
	潮州鎮	潮州	通過
	獅子鄉	雙流	通過
	滿州鄉	小路	通過
	滿州鄉	長樂文健站	改善後通過
	滿州鄉	里德文健站	改善後通過
花蓮縣 (23)	花蓮市	托瓦本	通過
	花蓮市	林園	通過
	花蓮市	吉寶竿	通過
	富里鄉	吉拉米代	通過
	富里鄉	基拉歌賽	通過
	富里鄉	達蘭埠	通過
	瑞穗鄉	富源	通過
	瑞穗鄉	奇美	通過
	瑞穗鄉	瑞良	通過
	萬榮鄉	東光	通過
	光復鄉	加里洞	通過
	光復鄉	阿陶莫	通過
	吉安鄉	南華	通過
	玉里鎮	洛合谷	通過

縣市	行政區	文健站	結果
花蓮縣	玉里鎮	拿彌撒	通過
	玉里鎮	安通	通過
	玉里鎮	長良	通過
	玉里鎮	瑪谷達瓊	通過
	玉里鎮	鐵份	通過
	秀林鄉	陶樸閣	通過
	秀林鄉	銅門	通過
	豐濱鄉	新社	通過
	豐濱鄉	豐富	通過
臺東縣 (19)	臺東市	高坡	通過
	臺東市	南王	通過
	臺東市	新馬蘭	通過
	臺東市	加路蘭	通過
	大武鄉	加羅板	通過
	大武鄉	大烏	通過
	鹿野鄉	永昌	通過
	鹿野鄉	瑞興	通過
	卑南鄉	利吉	通過
	海端鄉	利稻	通過
	成功鎮	重安	通過
	達仁鄉	南田	通過
	長濱鄉	南竹湖	通過
	長濱鄉	南溪	通過
	長濱鄉	僅那鹿角	通過
	延平鄉	桃源	通過
	池上鄉	富興	通過
	池上鄉	振興	通過
	池上鄉	新興	通過

附錄三、110 年文健站查核委員名單

序號	專家姓名	族別	現職	查核 站數
1	日宏煜	賽夏族	國立東華大學副教授 助理教授副教授	2
2	石惠貞	泰雅族	宜蘭縣原住民事務所所長退休	20
3	全國成	布農族	基督教芥菜種會社區救助處處長	3
4	江森	泰雅族	新竹縣原住民族部落大學執行長	9
5	何麗娟	賽德克族	台灣原住民醫學學會理事	12
6	林政儀	阿美族	前原住民族委員會社會福利處處長	19
7	林春鳳	阿美族	原民會性別平/臺東縣婦女權益促進委員會	5
8	林昭光	泰雅族	國立陽明大學人文與社會科學院副院長	15
9	胡翠玫	阿美族	花蓮縣衛生局護理師	9
10	徐禎蓮	漢族	前衛生福利部台東醫院護理科主任	14
11	高雅琴	排灣族	恆春旅遊醫院護理師	13
12	張育銓	漢族	國立臺東大學公共與文化事務學系專任 副教授	19
13	曾梅玲	阿美族	財團法人天主教善牧社會福利基金會	22
14	達努巴克· 拉歌拉格	魯凱族	屏東縣霧臺鄉魯凱皇家學院院長	15
15	廖慧燕	漢族	營建署建築物無障礙設施設計規範修訂 小組委員	3

附錄四、110 年度原住民族長期照顧文化健康站查核計畫 Q&A

問題	回答
110 年度查核作業初次用查核無紙化，文健站還有很多成果無法在系統呈現，無法爭取更好的成績。	110 年度查核無紙化作業，主要目的是要減少文健站照服員準備查核的文書工作，透過本會文化健康站資訊系統產出年度綜合報告書。但實地查核的範圍不是僅在於系統產出資料，文健站可以透過簡報及其他補充資料，不限紙本也可以用影音、電腦檔案及長者作品來呈現，以爭取更好的成績。
文健站實地查核作業如果文健站負責人因故無法出席，是否會扣分？	文健站實地查核作業排程是請縣市政府與文健站溝通後決定，但往往受限於時間及路程規劃有時不盡人意。 負責人在查核現場可以即時回應查核委員的提問，避免因誤解影響評分，故文健站負責人無特殊原因不出席確實會影響分數。但如果確實是因特別原因當日無法出席，也可以透過書面資料佐證看到文健站負責人有積極辦理文健站行政庶務、協助照服員解決問題並創新發展時，則不會影響文健站的成績。
文健站實地查核作業文健站要準備那些用品？	文健站實地查核作業，除了文健站要展現的資料及作品外，基本要準備投影機及筆記型電腦，在空間上要避免影響對長者的服務。另 110 年度實行查核無紙化作業，有請地方政府協助多準備 3 台筆電或平版供查核委員查閱。
110 年度查核無紙化，是否完全不用準備紙本資料。	110 年度查核無紙化作業，主要目的是要減少文健站照服員準備查核的文書工作，但有些行政管理業務原本要有的資料，文健站還是要在委員詢問時提供，例如：執行單位與照服員的聘用契約、財產物品的標籤及冰箱存留的餐點樣本等。


附錄五、110 年度「原住民族長期照顧文化健康站查核計畫」查核共識會議簡報

110年度「原住民族長期照顧文化健康站查核計畫」查核共識會議



 原住民族委員會
COUNCIL OF INDIGENOUS PEOPLES

110年8月26日 (四)



肆. 綜合討論及問題回復

參. 辦理查核注意事項

貳. 查核指標細項說明

壹. 110年文健站查核計畫及修正內容

一、查核依據及目的

1

依據

- 105年12月19日行政院核定長期照顧十年計畫2.0-第六章原住民族長期照顧。
- 109年度推展原住民族長期照顧-文化健康站實施計畫。
- 自105年起辦理文健站查核計畫。



2

目的

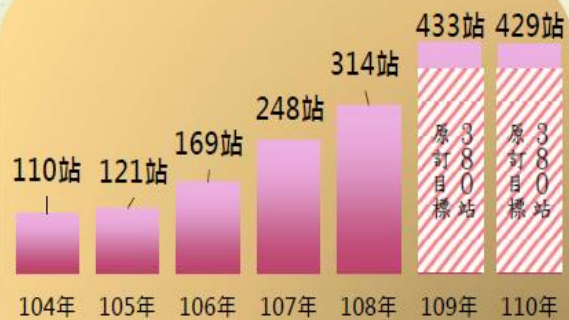
- 瞭解文健站實際執行情形。
- 專家學者實地查核，協助提供文健站專業意見及政策建議。

2

二、110年度全國文健站布建



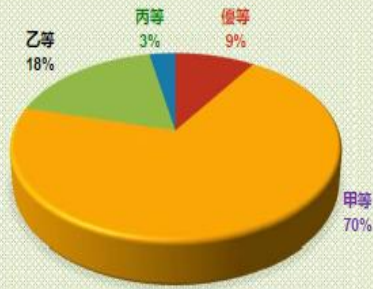
已設置 **429** 站



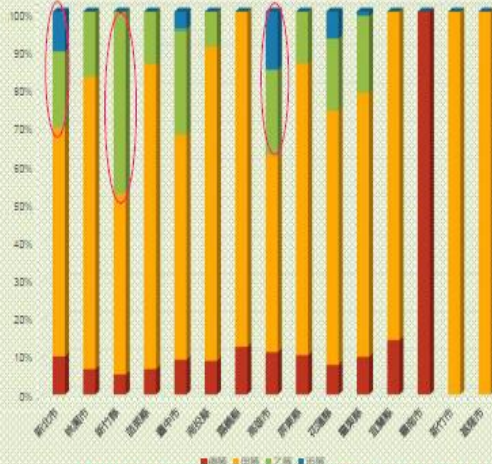
原住民族地區**366**站、都會區**63**站

3

三、109年文健站查核等第分析



109年度文健站查核縣市等第分析圖



新竹縣/新北市/高雄市未達甲等比率較高

四、110年文健站查核計畫特色

2年1次全國查核

➢ 110年僅查未達甲等 (90站)

無紙化目標

➢ 查核資料由資訊系統產出

查核共識

➢ 辦理查核共識會議
➢ 訂定查核工作手冊

查核項目精進

➢ 著重“查核缺失改善”
➢ 增加“文健站餐飲/傳統食材運用”



五、查核小組之組成及查核時間

召集人1名

本會科長以上
主管



外聘委員2名

其中至少1名須具
原住民身分
本會核定名單
縣市政府邀約

原民會聘用委員

本會聘用委員
代表本會主委
關心(不評分)

查核時間: **109年9月底前**完成實地查核

查核結果: 僅**通過/不通過(未達70分)**

6

六、查核項目及配分修改

項次	評分項目	配分
1	前年度查核缺失改善	0→10
2	行政管理	10
3	人事管理	15
4	文健站專業服務 餐飲食衛生/營養/傳統食材運用	40
4	部落(社區) 資源網絡	推動健康部落服務 10→6
		資源連結 10→6
5	友善環境	5
6	創新服務發展策略	10→8
	總分	100

6

文健站執行單位禁止事項:

1. 實施暴行或有重大侮辱之行為。
2. 洩漏服務長者個人資料。
3. 實施侵入性檢查或治療(如抽血)。
4. 推銷任何產品(如靈骨塔、保健食品等)。

原住民族委員會中華民國 109 年 11 月 30 日原
民社字第 1090071222 號函頒布「110 年度推
展原住民族長期照顧-文化健康站實施計畫」

7

六、查核流程及注意事項

流程內容	說明	時間
召集人介紹 查核小組成員	由查核小組召集人說明查核目的及介紹查核委員；由執行單位代表人介紹組織及與會單位等相關人員。	5分鐘
勉勵	聘用委員轉達主委勉勵及宣導	5分鐘
文健站簡報	受評單位口頭簡報。	5分鐘
文健站系統資料 查閱	文健站系統資料審查、訪談相關業務人員。	20分鐘
友善空間 (召集人視情況決定)	委員實地勘察該站友善空間整建項目、及設施設備保管情形。	
綜合座談	委員針對受評單位提供綜合性意見，並請受評單位回應(每位委員5min/回應10min)。	25分鐘

縣市政府及
專管中心報
告時間:
1.會前會
2.查核時

無紙化目的
在減少照服
員準備資料。



一、查核項目--行政管理(10%)

內部工作會報/檢討會議

- 會議紀錄
- 非書面如會議影音等佐證

財產保管維護情形

- 計畫^註附件11文化健康站【財產清冊】表
- 實物抽查

前年度查核缺失改善情形及各年度計畫執行成效。

- 查核缺失改善對照書面資料
- 非書面其他佐證

配合填報各項報表及相關表單建置情形

- 縣市政府協助補充
- 專管中心協助補充

經費合理運用及工作人員薪資撥付核銷情形

- 薪資撥付核銷情形佐證資料
- 經費收支憑證等資料

運用原住民族文化健康站管理系統情形(含分析)

- 必要--基本照服員及長輩資料
- 檢視系統資料完整度

10

二、查核項目--人事管理(15%)

穩定提供服務

- 紀錄
- 非書面如現場訪談等佐證

業務分工情形

- 業務分工表
- 非書面如現場訪談等佐證

在職教育訓練/進修

- 照服員取得技術士技能檢定情形
- 參與縣市政府及專管中心辦理訓練佐證

勞動權益保障情形

- 簽訂勞動契約情形
- 契約內容明訂工作項目、工作時間、工資、請假等
- 符合勞動基準法規定內容

志工運用與管理情形

- 訂定服務項目、福利、規則、
- 穩定提供服務紀錄
- 參與教育訓練等

11

三、查核項目--專業服務(40%)2-1

人數及滿意度調查

- 服務人數與核定人數落差分析
- 滿意度調查

照顧服務項目辦理情形

- 預防及延緩失能
- 成果統計季彙整
- 生理量測紀錄、訪視問安紀錄

運用專業輔導團隊諮詢情形

- 紀錄
- 非書面佐證資料

照顧服務座談會及成果發表會

- 座談會紀錄
- 紀錄

12

三、查核項目--專業服務(40%)2-2

餐飲食衛生/營養/ 傳統食材運用

- 系統供餐紀錄
- 紀錄

量能提升業務辦理情形

- 量能提升服務紀錄表
- 非書面佐證資料

簡報及問題回應

- 簡報資料完整度及說明清晰
- 確實回應委員問題無答非所問情形

13

四、查核項目--部落(社區)資源網絡(12%)

推動健康部落 服務

- 部落健康意識與自主管理
- 事故傷害防制
- 推廣原住民傳統醫療保健

資源連結

- 資源盤點及建立網絡連結情形
- 捐款、捐物資之管理情形
- 社會媒體行銷及永續經營策略



14

五、查核項目--友善環境(5%)

空間規劃與運用情形

- 實地查看動線
- 長者活動空間設計

長者友善環境

- 無障礙設施設備
- 照明環境色彩配合長者需求

文化特色的服務空間

- 建置（佈置）具有文化特色的服務空間與元素
- 文化特色符合被照顧之長者族群別

設施設備保管情形

- 友善空間整建補助設施設備保管情形
- 其他

15

六、查核項目--創新服務發展策略(8%)

(一)非查核項目項次1-5的指標內容。

(二)可參考下列面相及措施:

營運模式創新:

臉書打卡代替簽到。
APP簡化管理(工時紀錄/打卡//薪資/加班)等。

服務策略創新:

與縣市政府特約站長照給付支付服務項目。
辦理交通接送服務。

專業服務方法創新:

老幼共學。
青銀共創。

開發資源策略創新:

部落惜食共食方案。
發展傳統作物共耕或換工模式。

其他:

運用再生資源改善文健站環境與服務品質。

16



貳.查核指標細
項說明

壹.109年文健
站查核計畫及
修正內容

參.辦理查核注意事
項

肆.綜合討論
及問題回復

17

分工事項說明

本會：

- 函頒計畫委員名單。
- 彙整報告。

專案管理中心：

- 出席會前會說明各站現況及問題。
- 綜整全區文健站查核共同發現及政策建議

縣(市)政府：

- 文健站自評表
- 排定時間、交通、訂宿及訂餐等。
- 組成查核小組。
- 彙整查核委員建議表、經費結報。

文健站：

- 系統資料建置
- 製作簡報

18



壹. 109年文健站查核及畫及修正內容

貳. 查核指標細項說明

參. 辦理查核注意事項

肆. 綜合討論及問題回復

19

簡報結束!



20

備註:110 年全國 90 站原住民族文健站查核意見表網址

請至本會網站長照專區網頁查閱(路徑:業務專區/各處業務/社會福利
/長照專區)