

# 112年度原住民族家庭服務中心評鑑實施計畫

112年3月24日原民社字第1120013440號函公告

## 壹、依據

- 一、原住民族社會安全發展第4期4年計畫。
- 二、112年度補助直轄市及縣(市)政府推動原住民族家庭服務中心實施計畫。

## 貳、目的

為促進原住民族家庭服務中心(以下簡稱原家中心)永續經營發展及提昇服務績效，以確保受服務者權益及生活品質，進而扎根部落與社區，建立社會信任，保障族人之文化福利權，暢通服務輸送管道，建構因地制宜之原住民族家庭在地化支持福利服務輸送體系。

## 參、辦理機關

- 一、主辦機關：原住民族委員會
- 二、協辦機關：直轄市、縣(市)政府

## 肆、評鑑組織：

- 一、由本會代表、社會工作、社會福利之專家學者，或熟諳原家中心事務之在地族人，組成評鑑小組，辦理實地評鑑工作，召集人由本會代表擔任，並依不同評鑑組別分別置委員3名，其中外聘委員2名，內聘委員1名。
- 二、評鑑小組委員及評鑑工作人員應遵守保密及利益迴避原則，以維持評鑑之客觀公正。

## 伍、實地評鑑作業：

實地評鑑由評鑑小組委員擔任，受評鑑項目計算期間自110年1月1日至111年12月31日止，並由本會辦理評鑑作業及實地評鑑行程相關事宜之連絡、安排及評鑑成績、報告之彙編。

## 陸、評鑑對象：

- 一、受評單位：計51處原家中心。
  - (一) 110年1月1日以前本會賡續補助設置(含新設置)原家中心者，計51處列為評鑑對象。(原有52處原家中心，惟苗栗縣泰安暨獅潭鄉原家中心原執行單位自112年1月1日終止續辦，爰不列入評鑑)
  - (二) 110年1月1日以後同意補助設置者，計14處原家中心，比照評鑑程序評分，並辦理實地訪視，受訪視中心應依評鑑項目備妥相關資料。
- 二、受評組別：
  - (一) 實地評鑑—都會組：原家中心設置地點非位於原住民族地區者，列為都會型原家中心，計有12處原家中心。

表1：實地評鑑-都會組

縣市	原家中心	設置數
基隆市	基隆市都會區	1

縣市	原家中心	設置數
新北市	新北市都會西區*、新北市都會東區	2
桃園市	桃園市都會北區、桃園市都會南區	2
苗栗縣	苗栗縣都會區*	1
臺中市	臺中市都會西區、臺中市都會東區*	2
高雄市	高雄市都會北區、高雄市都會南區	2
屏東縣	屏東縣都會區	1
宜蘭縣	宜蘭縣都會區*	1
小計		12
備註： 新北市都會西區(111年7月)、苗栗縣都會區(111年4月)、臺中市都會東區(110年9月)、宜蘭縣都會區(110年4月)於110年1月1日以後同意補助設置，比照評鑑程序評分，並辦理實地訪視。		

(二) 實地評鑑—原鄉組：原家中心設置地點位於原住民族地區者，列為原鄉型原家中心，並依執行單位(母機構)核准承接原家中心之成立年數，再區分為3組分開評鑑。

1. 原鄉力耕組(7年以下)：計有22處原家中心。

表2：實地評鑑-原鄉力耕組

縣市	原家中心	設置數
新北市	烏來區*	1
桃園市	復興區	1
新竹縣	五峰鄉、關西暨竹東鎮	2
嘉義縣	阿里山鄉	1
南投縣	埔里魚池	1
高雄市	茂林區、那瑪夏區	2
屏東縣	來義鄉、牡丹鄉、獅子鄉*、滿洲鄉*	4
宜蘭縣	大同鄉*、南澳鄉*	2
花蓮縣	秀林鄉、萬榮鄉*、卓溪鄉*	3
臺東縣	池上鄉、關山鎮、長濱鄉*、蘭嶼鄉*、海端鄉*	5
小計		22
備註： (1) 新北市烏來區(110年9月)；屏東縣獅子鄉(110年9月)及滿洲鄉(111年5月)；宜蘭縣大同鄉(110年4月)及南澳鄉(110年4月)；花蓮縣萬榮鄉(110年3月)及卓溪鄉(110年3月)；臺東縣長濱鄉(111年1月)、蘭嶼鄉(110年5月)及海端鄉(110年5月)，於110年1月1日		

以後同意補助設置，比照評鑑程序評分，並辦理實地訪視。  
 (2) 苗栗縣泰安暨獅潭鄉自 112 年 1 月 1 日原執行單位終止續辦，爰不列入評鑑。

2. 原鄉勤耕組(逾 7 年至滿 15 年)：計 10 處原家中心。

表 3：實地評鑑-原鄉勤耕組

縣市	原家中心	設置數
新竹縣	尖石鄉	1
南投縣	仁愛鄉	1
屏東縣	春日鄉	1
花蓮縣	鳳林鎮、玉里鎮、豐濱鄉、新城鄉	4
臺東縣	東河鄉、鹿野鄉、臺東市	3
小計		10

3. 原鄉深耕組(15 年以上)：計 21 處原家中心。

表 4：實地評鑑-原鄉深耕組

縣市	原家中心	設置數
苗栗縣	南庄鄉	1
臺中市	和平區	1
南投縣	信義鄉	1
高雄市	桃源區	1
屏東縣	三地門鄉、泰武鄉、瑪家鄉、霧臺鄉	4
花蓮縣	花蓮市、光復鄉、富里鄉、瑞穗鄉、吉安鄉、壽豐鄉	6
臺東縣	卑南鄉、太麻里鄉、達仁鄉、大武鄉、延平鄉、金峰鄉、成功鎮	7
小計		21

柒、評鑑期間：112 年 5 月至 6 月(暫定)。

捌、評鑑項目：包含「必評項目」及「加分項目」。(附件 1-評鑑指標配分表)。

一、必評項目(100 分)：包含「行政管理」(20 分)、「專業服務」(55 分)、「人資管理」(20 分)、「檢討改進」(5 分)。

二、加分項目(3 分)：其他創新服務措施或特殊績效，本項為外加項目。

玖、評鑑程序：

一、受評機構應填妥自評報告報送直轄市、縣(市)政府，直轄市、縣(市)政府應彙整轄內原家中心自評報告，於本計畫函頒 20 日內(以日曆天計算，所有天數均應計算，包含星期六日)報送本會(附件 2-自評報告)

- 二、以實地評鑑查閱書面資料為主，並得視情形訪談相關人員。
- 三、實地評鑑程序包括簡報、審查書面資料、參觀受評中心、訪談業務關係人員、意見交換。
- 四、實地評鑑時間以 2 小時為原則，並得依實際狀況彈性調整。
- 五、實地評鑑時，受評單位不得提供禮品、特產等贈品。
- 六、受評單位針對疑義者，得於**本次評鑑結束前補送書面資料**，實地評鑑結束後，委員將不再接受任何相關資料補件。
- 七、除受評單位提供之評鑑資料外，評鑑人員不得攜出現場其他相關資料或物品。

表 5：實地評鑑作業流程

流程內容	流程說明	時間
介紹評鑑小組成員及受評單位	由評鑑小組召集人說明評鑑目的及介紹評鑑委員；由執行單位(母機構)代表介紹組織及與會單位等相關人員；地方政府應派員陪同出席，並配合相關行政事項。	5 分鐘
受評單位簡報	請受評單位指派社工人員口頭簡報 15 分鐘，簡報內容請依評鑑指標準備，得提供自評分數供委員參閱。	15 分鐘
實地查核及書面資料查閱	評估含書面審查、訪談相關業務人員，請受評單位依評鑑項目表順序備妥相關資料備詢。	60 分鐘
評鑑委員意見討論與共識彙整	委員討論受評單位各評鑑項目辦理情形。	20 分鐘
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，得於評鑑結束前補送書面資料，實地評鑑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。	20 分鐘

#### 拾、評鑑等第與獎勵及處分措施：

- 一、**特優**：總分 95 分以上者，頒發獎座 1 座及獎勵金計新臺幣 5 萬元整，次年度賡續補助設置。
- 二、**優等**：總分 90 分以上未達 95 分者，頒發獎座 1 座及獎勵金計新臺幣 3 萬元整，次年度賡續補助設置。
- 三、**甲等**：總分 80 分以上未達 90 分者，次年度賡續補助設置。
- 四、**乙等**：總分 70 分以上未達 80 分者列為乙等，其總分 75 分以上未達 80 分者，次年度賡續補助設置；其總分 70 分以上未達 75 分者，列為輔導複評對象，實施方式比照實地評鑑規定辦理，如複評總分未達 75 分者，次年度不予賡續補助設置。
- 五、**丙等**：總分未達 70 分者，次年度不予賡續補助設置，且受評執行單位(母機構)兩年內不得再申請承接原家中心計畫。
- 六、所轄原家中心之直轄市及縣(市)政府經評鑑列為特優及優等者，應對相

關人員予以行政獎勵。

- 七、於 110 年 1 月 1 日以後始設設置並於本(112)年度辦理實地訪視者(新北市都會西區及烏來區、苗栗縣都會區、臺中市都會東區、宜蘭縣都會區、大同鄉及南澳鄉、花蓮縣萬榮鄉及卓溪鄉、屏東縣獅子鄉及滿洲鄉、臺東縣長濱鄉、蘭嶼鄉及海端鄉)，明(113)年度原則先予同意賡續補助設置，但經評分為乙等者，直轄市及縣(市)政府應每季訪視查核該中心至少 2 次，並於本會規定期限內(另案通知)函報缺失改進相關佐證資料，本會得安排實地查證作業，如仍未獲改善者，將於 113 年度取消補助，以維服務品質。
- 八、至實地訪視者，如經評分為優等以上者，比照評鑑獎勵方式頒發獎牌及獎勵金。

#### **拾壹、評鑑成績申復與複評：**

- 一、受評單位對於評鑑結果有意見者，於本會公告評鑑等第結果(評鑑成績不公布)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 3-申復表)。
- 二、申復佐證資料如係委員實地評鑑時要求查閱之資料均應於當日評鑑結束前提供，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評鑑現況認定為準，申復時補送之資料不予採認。
- 三、本會受理申復後，得請受委託評鑑單位辦理申復會議，邀請實地評鑑委員重新審定。
- 四、本會於審定公告評鑑等第結果次日起 3 個月內辦理評鑑乙等複評作業，實施方式比照實地評鑑規定辦理，如複評總分未達 75 分者，次年度不予賡續補助設置。至實地複評日期將另案通知。

#### **拾貳、經費來源：**

評鑑相關作業經費由本會推展社會福利服務相關預算項下勻支。

#### **拾參、實施及修正程序：**

本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜，得簽奉核定修正實施。

項次	評鑑指標	評核說明	配分
<b>A 行政管理(20分)</b>			
A1	母機構召開原家中心內部工作會報或檢討會議情形	(1)母機構負責人或指派主管定期召開原家中心內部工作會報或檢討會議情形(最高1.5分)。 (2)母機構負責人或指派主管出席本會、地方政府或委託專業督導扎根計畫專管中心之業務聯繫會報參與情形(最高2.5分)。 (3)會議決議事項須有執行及追蹤管考制度(最高1分)。	5分
A2	母機構提供原家中心支持性措施情形	母機構提供原家中心相關支持性措施，如健康檢查、生日禮金、三節獎金、專業證照獎金、活動人力支援、財務支援、媒體公關或其他提供資源網絡連結情形(每項措施0.5分，最高3分)。	3分
A3	辦公室內部安全設施設備建置與財產保管維護情形	(1)原家中心辦公場所設置地點(搬遷時亦同)位於族人聚集、交通便利之處，且排除宗教、政黨及族群隔閡之開放空間(最高2分)。 (2)原家中心內部辦公空間佈置溫馨具原住民族特色外，並依規定設置辦公室基本用具、資料櫃、晤談室、會議室、衛生設備、執業安全防護及無障礙空間等設施，並於明顯處懸掛招牌，及各項財產登帳列冊保管維護情形(最高2分)。	4分
A4	專業督導機制辦理情形	(1)母機構指派專人擔任原家中心內部社工督導，或聘用專家學者擔任外部督導之情形(最高2分)。 (2)母機構與本會委託辦理專業督導扎根計畫之區域督導合作情形(最高2分)。	4分
A5	配合地方政府行政作業辦理情形	(1)配合本會及地方政府業務輔導所需，按時填製或提供相關表單。(最高1分)。 (2)配合本會委託建置原家中心社會工作管理系統，填報各項個案管理及其他工作項目執行情形相關紀錄表單(最高2分)。 (3)辦理各項方案經費依實際需求合理規劃運用情形，按時向地方政府檢據核銷，相關資料完整正確情形(最高1分)。	4分
<b>B 專業服務(55分)</b>			
B1	社會工作個案服務情形	(1)確實設有諮詢服務專線並有專人輪值，並利用其他走動式外展服務提供諮詢(最高2分)。 (2)諮詢紀錄經評估與個案管理之連結程度(最高2分)。	10分

項次	評鑑指標	評核說明	配分
		<p>(3)諮詢紀錄與個案服務符合計畫規定量次情形，每案每月至少訪視2次(每案至少應有1次家庭訪視)且全年度新開案量不得低於總服務量50%)(最高1分)。</p> <p>※110及111年：諮詢案每名社工全年度至少180案、個案至少主責開案服務計30案。</p> <p>(4)諮詢紀錄與個案紀錄等相關表單詳實完整填寫情形(含上傳資訊系統)(最高2分)。</p> <p>(5)原家中心督導核章審閱指導個案紀錄情形(最高1分)。</p> <p>(6)建立個案資料妥為保管，以確保服務對象資料保密不外洩(最高1分)。</p> <p>(7)配合辦理本會交辦(如國民年金未繳費個案、急難救助、民意代表關切)相關社會福利案件之個案服務(最高1分)。</p>	
B2	社會團體工作規劃辦理情形	<p>(1)依服務對象需求撰寫團體工作計畫，包含單元團體教案、團體觀察紀錄、團體評量工具等內容，並作成紀錄，併同相關成果列冊管理情形(含上傳資訊系統)(最高4分)。</p> <p>(2)社會團體工作場次符合計畫規定量次情形(最高2分)。</p> <p>※110及111年：每名社工主責1團體，每團體至少包含6單元，每單元至少90分鐘。</p> <p>(3)社工員擔任團體領導者情形，並因地制宜主動規劃辦理促進原住民家庭親職、親子、婚姻關係及兒少、婦女、成人、老人、身心障礙者之團體工作，影響改變成員行為並進而相互支持(最高4分)。</p>	10分
B3	社區服務方案規劃辦理情形	<p>(1)蒐集調查在地意見領袖與當地族人需求，根據在地文化特色規劃社會服務方案計畫，並作成紀錄，併同相關成果列冊管理情形(含上傳資訊系統)(最高4分)。</p> <p>(2)社區服務方案場次符合計畫規定量次情形(最高2分)。</p> <p>※110及111年：每名社工1蹲點部落(社區)，並辦理社區服務6場次；及辦理服務溝通平台3場次。</p> <p>(3)社工員辦理社區服務期中、年終評估，及整體推動成效與比較分析情形(最高4分)</p>	10分

項次	評鑑指標	評核說明	配分
B4	部落/社區宣導及講座規劃辦理情形	<p>(1)依照服務轄區需求、人口統計或相關資料分析，規劃講座及宣導主題，並作成紀錄，併同相關成果(如課程講義、相片、簽到表、活動檢討、滿意度調查、效益分析等)列冊管理情形(含上傳資訊系統)(最高4分)。</p> <p>(2)宣導及講座場次符合計畫規定量次情形(最高2分)。 ※110及111年：宣導場次全年度至少24場次；講座場次全年度至少6場次。</p> <p>(3)製作宣導道具及社工員、志工自我族語宣導訓練，遴聘專家學者(以在地具原住民身分為優先)或由社工員擔任講座，推展初級預防工作情形(最高3分)。</p>	9分
B5	推展志願服務情形	<p>(1)志工隊組織功能健全情形：規劃志願服務計畫(含命名具原住民特色之志工隊名稱)、志工服務規則或標準作業流程、志願服務證及紀錄冊使用管理、財務文書管理情形(最高2分)。</p> <p>(2)推展志願服務符合計畫規定量次情形(最高1分)。 ※110及111年：每隊每年提供志願服務至少1,000小時，並列入服務紀錄；每季至少辦理1場次志工交流分享、聯繫會議或成長訓練。</p> <p>(3)志工服務項目執行成果、創新方案績效與文化特色、結合運用社會資源改善服務品質與成效(最高2分)。</p> <p>(4)志工隊激勵措施：提供志工意外事故保險，補助交通及誤餐費，志工互動交流情形，或其他獎勵與保障措施(最高2分)。</p>	7分
B6	辦理社會資源網絡連結平臺情形	<p>(1)原家中心自行辦理服務轄區社會資源網絡會議情形或派員參加相關業務聯繫會報，並確實執行與中心有關決議事項(最高3分)。 ※110年：每4個月至少辦理1場次社會資源連結會議，全年度合計辦理至少3場次。 ※111年：每半年至少辦理1場次資源網絡聯繫會議，全年度合計辦理至少2場次；及全年度至少辦理1場次個案研討會。</p> <p>(2)原家中心建立實(食)物互助平台相關機制辦理情形(最高1分)。</p>	4分
B7	服務轄區福利人口群需求蒐	<p>(1)以社區工作方法建立服務轄區(原鄉型以核定公告部落、都會區以集合住宅區或都會聚落)人口結構、</p>	2分

項次	評鑑指標	評核說明	配分
	集與分析情形	文化特色資料與基礎之福利需求評估等人口群(如兒少、婦女、老人、身障者)統計資料建立與定期檢視情形(最高 1 分)。 (2)運用資源盤點法建立鄉、鎮、市、縣與部落之各項福利資源資料，並繪製福利資源地圖(最高 1 分)。	
B8	運用專業扎根督導諮詢情形	原家中心運用本會委託辦理專業督導扎根計畫諮詢委員或區域社工督導，並依據建議意見確實檢討改善情形(最高 3 分)。	3 分
<b>C 人資管理(20 分)</b>			
C1	新進工作人員職前訓練及業務交接情形	(1)母機構指派資深員工協助原家中心新進工作人員職前訓練情形(最高 1 分)。 (2)提供工作手冊、實施計畫或相關工作規則予原家中心新進人員參閱遵守情形(最高 1 分)。 (3)原家中心職務交接清冊確實辦理移交情形(最高 1 分)。	3 分
C2	工作人員在職教育訓練進修辦理情形	(1)原家中心工作人員出席本會、地方政府或本會委託專業督導扎根計畫專管中心辦理全國或區域型教育訓練情形(最高 3 分)。 (2)非社工系工作人員進修社工學分情形，及社工系工作人員參與衛福部、大專院校社工系所、臺灣社會工作專業人員協會或其他單位在職訓練研習情形(最高 2 分)。 (3)母機構獎勵工作人員在職進修或輔導考取社工師執照、自辦教育訓練等相關激勵措施(最高 1 分)。	6 分
C3	工作人員穩定提供服務情形	(1)原家中心工作人員差勤管理情形(最高 1 分)。 (2)原家中心人事異動頻繁情形(扣除留職停薪法定異動事由，如育嬰留停)(最高 2 分)。 (3)原家中心人事出缺遞補穩定服務情形，於甄補程序未完成前，母機構是否派員協助提供服務，或調配原家中心工作人員職務代理情形(本項如均無出缺異動情形最高可得 3 分)。	6 分
C4	工作人員勞動權益保障情形	母機構與原家中心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、社工考核等相關勞動基準法規定內容(最高 5 分)。	5 分
<b>D 檢討改進(5 分)</b>			
D1	上次評鑑檢討改進情形	(1)針對前次評鑑缺失建議事項後續改善辦理情形(最高 1 分)。	3 分

項次	評鑑指標	評核說明	配分
		(2)針對本會及地方政府實地查核建議後續改善辦理情形(最高 2 分)。	
D2	評鑑自評表內容及實地評鑑當日表現	評鑑自評表填寫內容及實地評鑑當天表現(含母會出席層級、簡報內容、資料呈現及整體表現等)(最高 2 分)。	2 分

項次	評鑑指標	評核說明	配分
<b>E 自行參選項目(3 分)</b>			
E1	其他創新服務措施或特殊績效	(1)原家中心自行辦理非計畫規定之具創意性及文化敏感度之服務項目，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、或其他創新措施(最高 2 分)。 (2)經服務轄區之網絡單位、在地領袖、耆老、族人等服務對象特別肯認之服務實績或正向反饋意見(最高 1 分)。	3 分

## 112 年度原住民族家庭服務中心評鑑計畫 自評報告(範例)

### 壹、基本資料

- 一、執行單位：請說明承接的人民團體。
- 二、受評中心：請說明受評的中心名稱。
- 三、成立沿革：請說明承接理由、成立緣起、核准日期等。
- 四、社工人力：請說明原家中心社工人力配置情形。

職稱	姓名	族別	學歷	服務期程
社工員	○○○	○○族	○○大學社會工作學系	自○年○月○日至○年○月○日，共○年○月

- 五、服務轄區及人文特色：請說明服務轄區地理面積(含部落簡介)、原住民福利人口群相關統計資料(人口數、年齡、性別、族群、兒少、婦女、老人、身障者、中低收入戶等)。

### 貳、評鑑項目辦理情形

項次	評鑑指標	辦理情形說明	自評分數
<b>A 行政管理(20分)</b>			
A1 (5分)	母機構召開原家中心內部工作會報或檢討會議情形	(請自行依評核說明條列式辦理情形)	
A2 (3分)	母機構提供原家中心支持性措施情形		
A3 (4分)	辦公室內部安全設施設備建置與財產保管維護情形		
A4 (4分)	專業督導機制辦理情形		
A5 (4分)	配合地方政府行政作業辦理情形		
<b>B 專業服務(55分)</b>			
B1 (10分)	社會工作個案服務情形		
B2 (10分)	社會團體工作規劃辦理情形		
B3 (10分)	社區服務方案規劃辦理情形		
B4	部落/社區宣導及講座規劃		

項次	評鑑指標	辦理情形說明	自評分數
(9分)	辦理情形		
B5 (7分)	推展志願服務情形		
B6 (4分)	辦理社會資源網絡連結平臺情形		
B7 (2分)	服務轄區福利人口群需求蒐集與分析情形		
B8 (3分)	運用專業扎根督導諮詢情形		
<b>C 人資管理(20分)</b>			
C1 (3分)	新進工作人員職前訓練及業務交接情形		
C2 (6分)	工作人員在職教育訓練進修辦理情形		
C3 (6分)	工作人員穩定提供服務情形		
C4 (5分)	工作人員勞動權益保障情形		
<b>D 檢討改進(5分)</b>			
D1 (3分)	上次評鑑檢討改進情形		
D2 (2分)	評鑑自評表內容及實地評鑑當日表現		

項次	評鑑指標	評核說明	自評分數
<b>E 自行參選項目(3分)</b>			
E1 (3分)	其他創新服務措施或特殊績效		

## 112 年度○○○原住民族家庭服務中心評鑑成績申復表

申請日期：112 年○月○日

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，修改評鑑結果