

112 年度  
原住民族家庭服務中心  
評鑑計畫分析報告



原住民族委員會 編印  
COUNCIL OF INDIGENOUS PEOPLES

112 年 12 月



## 目錄

主任委員序.....	1
壹、前言.....	3
貳、評鑑執行內容與方法.....	3
參、評鑑結果與資料分析.....	9
一、評鑑成績等第.....	9
二、原家中心各組評鑑結果分析報告.....	14
肆、結論與建議.....	49
附件 1、各受評中心執行概況與檢討建議.....	71
一、都會組.....	71
【都會組】基隆市都會區原住民族家庭服務中心.....	71
【都會組】宜蘭縣都會區原住民族家庭服務中心.....	75
【都會組】屏東縣都會區原住民族家庭服務中心.....	79
【都會組】臺中市都會東區原住民族家庭服務中心.....	83
【都會組】高雄市都會北區原住民族家庭服務中心.....	87
【都會組】新北市都會東區原住民族家庭服務中心.....	92
【都會組】臺中市都會西區原住民族家庭服務中心.....	95
【都會組】新北市都會西區原住民族家庭服務中心.....	99
【都會組】桃園市都會北區原住民族家庭服務中心.....	102
【都會組】苗栗縣都會區原住民族家庭服務中心.....	110
【都會組】高雄市都會南區原住民族家庭服務中心.....	114
二、原住民族地區力耕組.....	119
【原住民族地區力耕組】花蓮縣卓溪鄉原住民族家庭服務中心.....	119
【原住民族地區力耕組】新竹縣五峰鄉原住民族家庭服務中心.....	123
【原住民族地區力耕組】花蓮縣秀林鄉原住民族家庭服務中心.....	127
【原住民族地區力耕組】屏東縣牡丹鄉原住民族家庭服務中心.....	131
【原住民族地區力耕組】嘉義縣阿里山鄉原住民族家庭服務中心.....	135

【原住民族地區力耕組】	高雄市茂林區原住民族家庭服務中心 .....	139
【原住民族地區力耕組】	屏東縣來義鄉原住民族家庭服務中心 .....	143
【原住民族地區力耕組】	花蓮縣萬榮鄉原住民族家庭服務中心 .....	147
【原住民族地區力耕組】	宜蘭縣大同鄉原住民族家庭服務中心 .....	152
【原住民族地區力耕組】	宜蘭縣南澳鄉原住民族家庭服務中心 .....	157
【原住民族地區力耕組】	新北市烏來區原住民族家庭服務中心 .....	162
【原住民族地區力耕組】	桃園縣復興區原住民族家庭服務中心 .....	165
【原住民族地區力耕組】	新竹縣關西暨竹東鎮原住民族家庭服務中心 .....	171
【原住民族地區力耕組】	臺東縣長濱鄉原住民族家庭服務中心 .....	175
【原住民族地區力耕組】	臺東縣池上鄉原住民族家庭服務中心 .....	178
【原住民族地區力耕組】	屏東縣獅子鄉原住民族家庭服務中心 .....	182
【原住民族地區力耕組】	屏東縣滿州鄉原住民族家庭服務中心 .....	185
【原住民族地區力耕組】	南投縣埔里魚池原住民族家庭服務中心 .....	189
【原住民族地區力耕組】	臺東縣海端鄉原住民族家庭服務中心 .....	192
【原住民族地區力耕組】	高雄市那瑪夏區原住民族家庭服務中心 .....	196
【原住民族地區力耕組】	臺東縣關山鎮原住民族家庭服務中心 .....	199
三、原住民族地區勤耕組 .....		203
【原住民族地區勤耕組】	南投縣仁愛鄉原住民族家庭服務中心 .....	203
【原住民族地區勤耕組】	花蓮縣玉里鎮原住民族家庭服務中心 .....	207
【原住民族地區勤耕組】	新竹縣尖石鄉原住民族家庭服務中心 .....	211
【原住民族地區勤耕組】	花蓮縣鳳林鎮原住民族家庭服務中心 .....	216
【原住民族地區勤耕組】	花蓮縣豐濱鄉原住民族家庭服務中心 .....	221
【原住民族地區勤耕組】	花蓮縣新城鄉原住民族家庭服務中心 .....	226
【原住民族地區勤耕組】	臺東縣東河鄉原住民族家庭服務中心 .....	230
【原住民族地區勤耕組】	臺東縣鹿野鄉原住民族家庭服務中心 .....	233
【原住民族地區勤耕組】	臺東縣臺東市原住民族家庭服務中心 .....	236
【原住民族地區勤耕組】	屏東縣春日鄉原住民族家庭服務中心 .....	239
四、原住民族地區深耕組 .....		244

【原住民族地區深耕組】花蓮縣瑞穗鄉原住民族家庭服務中心 .....	244
【原住民族地區深耕組】花蓮縣花蓮市原住民族家庭服務中心 .....	249
【原住民族地區深耕組】臺中市和平區原住民族家庭服務中心 .....	254
【原住民族地區深耕組】屏東縣三地門鄉原住民族家庭服務中心 .....	258
【原住民族地區深耕組】臺東縣達仁鄉原住民族家庭服務中心 .....	262
【原住民族地區深耕組】臺東縣卑南鄉原住民族家庭服務中心 .....	266
【原住民族地區深耕組】花蓮縣光復鄉原住民族家庭服務中心 .....	271
【原住民族地區深耕組】臺東縣大武鄉原住民族家庭服務中心 .....	275
【原住民族地區深耕組】花蓮縣壽豐鄉原住民族家庭服務中心 .....	279
【原住民族地區深耕組】花蓮縣吉安鄉原住民族家庭服務中心 .....	283
【原住民族地區深耕組】屏東縣瑪家鄉原住民族家庭服務中心 .....	288
【原住民族地區深耕組】臺東縣太麻里鄉原住民族家庭服務中心 .....	292
【原住民族地區深耕組】南投縣信義鄉原住民族家庭服務中心 .....	297
【原住民族地區深耕組】臺東縣成功鎮原住民族家庭服務中心 .....	301
【原住民族地區深耕組】屏東縣霧臺鄉原住民族家庭服務中心 .....	306
【原住民族地區深耕組】屏東縣泰武鄉原住民族家庭服務中心 .....	310
【原住民族地區深耕組】臺東縣延平鄉原住民族家庭服務中心 .....	314
【原住民族地區深耕組】臺東縣金峰鄉原住民族家庭服務中心 .....	318
【原住民族地區深耕組】高雄市桃源區原住民族家庭服務中心 .....	322
【原住民族地區深耕組】苗栗縣南庄鄉原住民族家庭服務中心 .....	326
【原住民族地區深耕組】花蓮縣富里鄉原住民族家庭服務中心 .....	331
附件 2、112 年度原住民族家庭服務中心評鑑實施計畫 .....	335

## 主任委員序

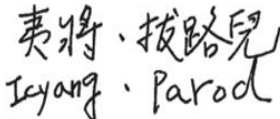
為保障原住民族社會福利權，建立原住民族社會安全體系，運用社會工作專業方法，提供具預防性及發展性之積極協助，本會自 87 年先於交通偏遠之原住民族地區部落設置「原住民社區家庭服務中心」，91 年因服務對象主要以兼顧原住民族地區家庭暨婦女，強化婦女權益更名為「原住民族家庭暨婦女服務中心」，104 年重新考量以「家庭」為核心作為服務宗旨，思考所有戶內成員之總體需求，及順應性別平等之全球化趨勢，改稱為「原住民族家庭服務中心」（以下簡稱原家中心）。後於 110 年起納入「強化社會安全網第二期計畫」社會安全網網絡成員之一，原家中心運用文化及語言上的優勢，針對族人的福利需求持續跨體系、跨專業的合作，包含與社會福利服務中心一同擔任初、次級及三級積極預防的角色。

又為持續檢視原家中心執行成效與計畫各項方案之合適性，除平時查核外，本會每二年辦理實地評鑑作業，透過評鑑機制，不僅可瞭解補助設置原家中心之實際運作情形與成效，及發覺問題與待改善之事項外，同時藉由評鑑累積執行經驗並滾動檢討，作為日後相關措施與政策之規劃參據。

此次評鑑為使指標周延，本會已於原家中心業務聯繫會報，邀集地方政府、執行單位及本會委託專業督導扎根計畫各區專管中心，共

同研商評鑑機制妥適性，並如期完成全國共 65 家原家中心的評鑑作業。

感謝參與本次實地評鑑的執行單位、評鑑委員、地方政府、專管中心專業輔導團隊及工作人員，也感謝所有協助原家中心推展業務的在地網絡單位，及無私奉獻的志工，藉由各位夥伴的共同努力，使族人得到更全面、多元、部落化的社會福利服務，並期許透過評鑑機制，持續檢視及反思服務執行成效，虛心檢討及改進，精益求精，提昇服務品質與量能，未來仍需要各位夥伴齊心攜手邁進，一同構築「只要族人有需要，原家中心就在那裡」的原住民族社會安全網絡！

原住民族委員會 主任委員  謹識

112 年 12 月 6 日

## 壹、前言

### 一、評鑑計畫緣起

原住民族家庭服務中心(以下簡稱原家中心)設立的宗旨，乃在改善原住民族家庭遭遇生活、經濟之困境，並提供婦女、兒童、青少年、老人等保護個案及時之照顧與關心，排除原住民族在原住民族地區及都會區面臨福利資訊及資源整合不足所形成的障礙。繼 92、94、96、99、101、104、106 年舉辦評鑑，110 年因事逢疫情期間改為查核部分原家中心後，本(112)年度再次針對全國原家中心進行實地評鑑作業，以瞭解各地區之原家中心的運作狀況與成效，並發掘問題與待改善之事項，原家中心的評鑑也累積並檢討執行的經驗，作為日後相關措施之參考依據。

### 二、計畫依據

- (一) 原住民族社會安全發展計畫第 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、評鑑執行內容與方法

### 一、評鑑期程

112 年 5 月 8 日至 6 月 26 日。

### 二、評鑑對象

- (一) 受評原家中心：共 65 家。
  1. 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 家(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)。
  2. 110 年 1 月 1 日以後同意補助設置者，計 14 家(為表 1-4 標註\*者)，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：
  1. 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。

2. 原住民族地區組：原家中心設置地點位於原住民族地區者，列為原住民族地區型原家中心，並依執行單位核准承接原家中心之成立年數，再區分為 3 組分開評鑑。

(1) 力耕組(設置 7 年以下)：計 22 家。

(2) 勤耕組(設置逾 7 年至滿 15 年)：計 10 家。

(3) 深耕組(設置 15 年以上)：計 21 家。

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
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

表 2：實地評鑑-原住民族地區力耕組

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

表 3：實地評鑑-原住民族地區勤耕組

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

表 4：實地評鑑-原住民族地區深耕組

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

### 三、評鑑項目

(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。

#### 四、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。

表5：實地評鑑委員名單

組別	姓名	服務機關/職稱	備註
都會組暨原住民族地區 勤耕組	柯麗貞	原住民族委員會社會福利處專門委員	內聘委員
	莊俐昕	國立暨南國際大學原住民文化產業與社會工作學士學位學程原住民族專班特聘教授	外聘委員
	陳翠臻	國立臺灣師範大學人類發展與與家庭學系博士候選人	外聘委員
	高信傑	屏東縣政府社會處恆春區家庭福利服務中心社工督導	外聘委員
	范林慈惠	高雄市原住民族社會關懷協會常務理事	外聘委員
原住民族地區 力耕組	羅赫陸 Helu Chiu	原住民族委員會社會福利處處長	內聘委員
	林明禎	佛光大學社會學系副教授	外聘委員

組別	姓名	服務機關/職稱	備註
	李美儀 Ciwang Teyra	國立臺灣大學社會工作學系副教授	外聘委員
原住民族地區深耕組	董靜芬	原住民族委員會社會福利處副處長	內聘委員
	劉秀英	原住民族委員會社會福利處科長	內聘委員
	童伊迪	國立臺北大學社會工作學系專任副教授	外聘委員
	蔡輝英	臺東縣政府社會處社會工作人員	外聘委員

## 五、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
- (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 6：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	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	5 分鐘

流程內容	流程說明	時間
員及受評單位	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。	
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

## 參、評鑑結果與資料分析

### 一、評鑑成績等第

#### (一) 都會組

編號	原家中心	執行單位	等第
1	基隆市都會區	臺灣原住民族社會福利工作發展協會	特優
2	宜蘭縣都會區	臺灣原住民族社會福利工作發展協會	優
3	屏東縣都會區	財團法人基督教芥菜種會	優
4	臺中市都會東區	臺中市原住民族勞工權益促進會	優
5	高雄市都會北區	高雄市關懷婦幼協會	甲上
6	新北市都會東區	社團法人台灣葡萄園社會關懷協會	甲上
7	臺中市都會西區	臺灣原住民族傳統文化暨領域保護協會	甲上
8	新北市都會西區	財團法人基督教芥菜種會	甲
9	桃園市都會北區	財團法人基督教芥菜種會	甲
10	桃園市都會南區	財團法人基督教芥菜種會	乙上
11	苗栗縣都會區	苗栗縣南庄鄉原住民部落健康營造協會	乙 (複評)
12	高雄市都會南區	社團法人高雄市原住民公共事務關懷協會	乙 (複評)

(二) 原住民族地區力耕組

編號	原家中心	執行單位	等第
1	花蓮縣卓溪鄉	財團法人天主教善牧社會福利基金會	特優
2	新竹縣五峰鄉	財團法人至善社會福利基金會	優
3	花蓮縣秀林鄉	社團法人中華飛揚關懷協會	優
4	屏東縣牡丹鄉	社團法人屏東縣牡丹鄉高士社區發展協會	優
5	嘉義縣阿里山鄉	財團法人雙福社會福利慈善事業基金會	優
6	高雄市茂林區	高雄市茂林社區營造協會	甲上
7	屏東縣來義鄉	屏東縣來義鄉新來義社區發展協會	甲上
8	花蓮縣萬榮鄉	社團法人中華飛揚關懷協會	甲上
9	宜蘭縣南澳鄉	財團法人台灣基督教福利會	甲上
10	宜蘭縣大同鄉	財團法人台灣基督教長老教會泰雅爾中會寒溪教會	甲上
11	新北市烏來區	臺灣原住民族社會福利工作發展協會	甲上
12	桃園縣復興區	財團法人基督教芥菜種會	甲上
13	臺東縣蘭嶼鄉	財團法人基督教芥菜種會	甲
14	新竹縣關西暨竹東鎮	財團法人至善社會福利基金會	甲
15	臺東縣長濱鄉	社團法人臺東縣原社牧人社會福利慈善關懷協會	甲

編號	原家中心	執行單位	等第
16	臺東縣池上鄉	臺東縣關山鎮部落文化發展協會	乙上
17	屏東縣獅子鄉	屏東縣獅子鄉草山部落文化產業促進會	乙上
18	屏東縣滿州鄉	屏東縣滿州鄉分水嶺社區發展協會	乙上
19	南投縣埔里魚池	社團法人南投縣城鄉關懷福利協會	乙上
20	臺東縣海端鄉	財團法人基督教芥菜總會	乙 (複評)
21	高雄市那瑪夏區	高雄市那瑪夏區公共事務發展協會	乙 (複評)
22	臺東縣關山鎮	中華民國原住民族地區慈善協會	乙 (複評)



(三) 原住民族地區勤耕組

編號	原家中心	執行單位	等第
1	南投縣仁愛鄉	有限責任南投縣原住民愛鄰照顧服務勞動合作社	特優
2	花蓮縣玉里鎮	財團法人天主教善牧社會福利基金會	優
3	新竹縣尖石鄉	財團法人至善社會福利基金會	優
4	花蓮縣鳳林鎮	花蓮縣鳳林鎮馬里勿協會	甲上
5	花蓮縣豐濱鄉	花蓮縣豐濱安全社區暨健康促進會	甲上
6	花蓮縣新城鄉	財團法人天主教會花蓮教區	甲上
7	臺東縣東河鄉	社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會	甲
8	臺東縣鹿野鄉	臺東縣鹿野鄉日作地關懷協會	甲
9	臺東縣台東市	社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會	甲
10	屏東縣春日鄉	屏東縣春日鄉春日社區發展協會	乙 (複評)

(四) 原住民族地區深耕組

編號	原家中心	執行單位	等第
1	花蓮縣瑞穗鄉	財團法人天主教善牧社會福利基金會	特優
2	花蓮縣花蓮市	財團法人天主教會花蓮教區	特優
3	臺中市和平區	財團法人水源地文教基金會	優
4	屏東縣三地門鄉	財團法人台灣世界展望會	優
5	臺東縣達仁鄉	臺東縣臺灣原住民蒙恩自強協會	甲上
6	臺東縣卑南鄉	社團法人臺東縣原住民族全人發展關懷協會	甲上
7	花蓮縣光復鄉	財團法人天主教善牧社會福利基金會	甲上
8	臺東縣大武鄉	臺東縣臺灣原住民蒙恩自強協會	甲上
9	花蓮縣壽豐鄉	花蓮縣七卡樹岸文化發展協會	甲上
10	花蓮縣吉安鄉	花蓮縣七卡樹岸文化發展協會	甲上
11	屏東縣瑪家鄉	屏東縣原住民水噹噹關懷協會	甲上
12	臺東縣太麻里鄉	財團法人原住民族地區部落重建文教基金會	甲上
13	南投縣信義鄉	南投縣信義鄉布農文化協會	甲上
14	臺東縣成功鎮	財團法人天主教會花蓮教區	甲上
15	屏東縣霧臺鄉	財團法人台灣世界展望會	甲上
16	屏東縣泰武鄉	屏東縣原住民水噹噹關懷協會	甲上
17	臺東縣延平鄉	臺東縣巴喜告原住民關懷協會	乙上
18	臺東縣金峰鄉	臺東縣原住民愛加倍全人關懷協會	乙上
19	高雄市桃源區	財團法人台灣世界展望會	乙上
20	苗栗縣南庄鄉	苗栗縣南庄鄉原住民部落健康營造協會	乙上
21	花蓮縣富里鄉	財團法人天主教會花蓮教區	乙上

## 二、原家中心各組評鑑結果分析報告

### (一) 都會組

撰寫委員：莊俐昕委員

#### 1. 行政管理

##### (1) 機構管理機制

在行政管理上，執行單位扮演著關鍵角色。目前都會區原家中心皆依規定簽立租賃契約，並設有無障礙空間及消防設備，且多數原家中心在各項行政管理資料建檔詳實，並針對辦公室財產進行財產清冊編列。而在經費運用及核銷情形也均依契約規定按時檢據核銷，並將帳冊影印歸檔，以利查閱。

不過，在專業督導機制部分，多數執行單位係以聘用專家學者擔任外聘督導，並授權給外聘督導進行個案管理系統簽核作業，致使執行單位無法即時掌握中心專業服務之狀況，所以，部分中心個案紀錄缺漏嚴重，且服務量次未達原民會要求，這樣對於中心的發展並非好事。尤其是本年度開始，各中心開始設置「社工組長」，中心將有執行單位主管、外聘督導、區域督導及社工組長等，如何釐清彼此的定位以免避免社工員在多重指揮下的混淆。因此，在機構管理機制部分的建議如下：

- a. 督導具有行政性、教育性、支持性及調解性等功能，執行單位應釐清各督導的定位，適時投入以掌握中心之服務情形，以達到原家中心應有之服務量次及規範。
- b. 因中心督導多為外聘督導，故中心督導未出席扎根督導會議，因此，執行單位較無法掌握中心服務樣貌，建議執行單位應派員參加扎根督導會議，強化執行單位與區域督導的合作，以協助中心業務推動。
- c. 目前中心已設有「社工組長」乙職，執行單位需選任適合的人才，並對組長有更多主管培育的規劃。

##### (2) 辦公室設置及管理部分

都會區原家中心設置地點有多元的考量因素，例如，經費、人口聚集處、交

通便利性或行政便利性等。目前都會區原家中心在各縣市政府及執行單位資源不一的情況下，設置地點略有不同，有些中心在縣市政府協助下入駐公設場所（如桃園都北、臺中都東、屏東都會等），也有些中心是租賃民宅。由於都會區原家中心之服務區域幅員遼闊，都會區原家中心辦公室設置地點應考量交通便利性，也需具有相當的能見度，以為族人使用的便捷性。

另外，多數中心內部辦公空間布置具有原住民族特色，並依規定設置辦公室基本設備、晤談室，惟部分中心因都會區空間有限，服務動線較為不佳（如晤談室在二樓），中心需注意提供輔助措施以協助服務對象使用，如臺中都東原家設置在二樓，社工即在一樓設有服務鈴供族人使用以為應變。因此，在辦公室設置及管理部分的建議如下：

- a. 儘量尋找有辨識度的空間地點，若是都會區原家中心設置地點能與當地社區活動中心或公共空間結合更好，除可增加中心的能見度之外，也可讓漢人增進族群知能。
- b. 部分都會區原家中心辦公空間有限，服務動線較不友善，故中心要注意族人使用的便利性，適時提供輔助措施。

## 2. 專業服務

### (1) 個案工作部分

原家中心之個案工作包含諮詢服務及個案管理，目前中心已設有諮詢服務專線並有專人輪值，且會利用宣導活動或外展服務時提供諮詢，諮詢服務的執行及服務量次皆符合原民會計畫要求。但進一步探討諮詢服務的內涵，多以資訊傳達為主，亦有混雜行政電話及活動宣傳之情形，與諮詢服務之目的有落差，中心需進一步釐清，以確實協助族人取得所需的福利服務。另外，諮詢服務係為個案管理的預備，也是供作進一步評量開案與否的基礎，但很多中心的個案管理服務量次卻有不足，顯然中心對於諮詢服務如何連結到個案管理之敏感度可再加強。

而目前中心之開案服務多以物資提供或經濟扶助為主，較少針對個案提供處遇服務，社工的角色及功能顯得薄弱；而且，個案紀錄的撰寫宜再詳實，對於個案家訪、會談等每次工作內容應有重點式的服務歷程描述及後續服務方向的說明，

應在處遇上增強社工的角色與功能。另外，目前各中心之個案檔案建置與存檔完整度不一，許多社工有紀錄遲交之情形，且部分社工個案紀錄缺漏嚴重，中心亦應落實個案紀錄之建置及存檔作業。其次，目前多數都會區原家中心係由外聘督導擔任紀錄審核角色，因為外聘督導並非全職人力，也多是扮演專業諮詢角色，而非行政監督的角色，執行單位宜思考如何調整管理機制以有效掌握社工紀錄進度。因此，在社會個案工作部分的建議如下：

- a. 都會區族人住所分散，個案開發較有難度，但中心可善用諮詢服務為基礎，加強社工對於諮詢服務的敏感度且明訂開案指標，以強化諮詢服務與個案管理之連結度。
- b. 相對於原住民族地區，都會區社會福利資源較為充裕，但個案問題類型也較複雜。由於原家中心較容易與族人建立信任關係，中心也有文化轉譯的功能，中心可以善用「共案模式」與其他福利單位合作。
- c. 目前有很多中心之個案紀錄有延遲繳交及缺漏之情形，且督導在個案紀錄上少有回應，缺乏專業對話。由於督導機制係為社工專業成長與支持的關鍵因素，執行單位應為中心建置完善的督導機制以為中心專業發展。
- d. 執行單位主管應積極投入並擔任行政督導角色，由內部督導完成個案管理系統簽核作業，俾利服務紀錄的管考，專業部分再責請外聘督導負責為佳。

## (2) 團體工作部分

社會團體工作也是社會工作的重要直接服務方法之一，都會區原家中心在社會團體工作之辦理都能達到原民會規定之標準，也多由社工擔任團體領導者，然而，部分中心對於社會團體工作認識較為不足，且同中心不同社工對於團體工作的認知差異性大（有的符合團體規範，也有些屬於講座或活動性質），顯見督導監督不足。另外，目前團體方案多能依序提供活動計畫書、執行過程、照片及簽到表，活動成效設有問卷，但多數團體的問卷內容並非團體工作所謂的成效評估，無法衡量成員參與團體後的改變。因此，在社會團體工作部分的建議如下：

- a. 團體工作紀錄應具有過程文件、觀察紀錄及成效評估，社工應善用測量工具以瞭解團體成效。

- b. 中心社工應正確認識社會團體工作，提昇專業度，俾利團體規劃。執行單位應善用區域督導或外聘督導以提高社工對於團體工作的正確認知。
- c. 雖然相較於其他活動，團體成員招募較有難度，但團體參與者向來是對組織最有凝聚力及向心力的夥伴。由於都會區幅員遼闊，中心應積極辦理團體，善用團體特性，以為中心培養具有黏著度的夥伴。

### (3) 社區服務方案部分

社區服務方案需依據在地文化特色規劃，也需辦理服務溝通平台以蒐集族人聲音。推動社區服務方案要依聚落、社群調查蒐集資料結果及在地特色規劃及執行，都會區原家中心在社區服務方案中多有積極投入，也能掌握都會區的特性，因此，各原家中心所提供的社區服務方案相當有創意及特色，而這些方案也常常是該中心的創新方案，例如桃園市的「社會安全網服務據點駐點服務」、屏東都會原家的「原創好音樂 x 原家小農市集」等方案都相當具有創意，也為族人奠定很好的服務基礎，對於中心的創意及社工的用心給予高度肯定。因此，在社區服務方案部分的建議如下：

- a. 一般從事社區工作要先以社區蹲點方式進行，在原住民族地區部落可在特定社區部落蹲點，而在都會區亟需掌握族人所居的聚落或常態群聚的場域，並可定期拜訪原住民社群以為彈性的社區蹲點服務。
- b. 都會區活動豐富且樣式更具多元，中心可結合都會區活動發展社區服務方案，也可吸引更多族人參與。
- c. 與原住民族地區相似，都會區里長也是第一線能夠掌握住民狀況，並能及時反應地方的民意。因此，中心應積極與各里長合作，以協助各項活動推動。

### (4) 部落/社區宣導及講座部分

在部落/社區宣導及講座部分，都會區原家中心具有高度的完成度，宣導主題及服務場次皆符合原民會計畫要求，也確實規劃宣導及講座主題，並做成紀錄及成果，而且，多數中心對於原民會欲推廣之社會福利主題具有高度的配合度及執行力。另外，在辦理宣導及講座時，多數中心能與在地既有的單位、組織與活

動進行搭配，前往宣導或舉辦講座，嘗試藉此接觸到不同的人口群，值得肯定。

另外，隨著社群網絡的普及，運用社群網站分享服務成效與宣達理念已成為多數政府與民間單位使用的媒介。為推廣原家中心之服務並普及相關資訊，原民會鼓勵各原家中心成立臉書粉絲專頁，並透過臉書粉專分享其服務成效，尤其是都會區原家中心更應善用社群網絡以觸及更多潛在需要服務的族人。雖然目前中心多數成立臉書粉絲專頁，但仍有部分原家中心未設其專屬臉書專頁，此外，已設有臉書粉絲專頁的原家中心，在編輯經營上仍有待改善，如此，難以透過網路平台讓社會大眾認識各原家中心的在地服務之特殊性，較為可惜。因此，在宣導及講座部分的建議如下：

- a. 都會區有很多活動，中心可藉由各式活動辦理宣導活動，以接觸到更多族人，另外，也應經營社群媒體（如 FB、IG 或 line）以多元管道傳遞福利資訊。
- b. 由於都會區幅員遼闊，相關宣導或講座辦理地點應考量區域平衡。另外，也可依據福利人口群資料或諮詢服務之分析，參酌其分布區域作為活動辦理地點的選擇。

#### (5) 志願服務部分

志工是非營利組織重要的人力資本，對原家中心而言，如何善用志工以補充人力及資源甚為重要；而對都會區原家中心而言，如何善用志工更是中心績效良否的重要關鍵，因為都會區幅員遼闊，除了不易掌握福利人口群之外，如何在轄區所辦理的活動可以達到區域平衡的目標也是一大挑戰，因此，完善的志工隊對都會區原家中心而言，不僅是人力及資源的補充，更是各區/里的服務前哨站。

目前各中心多設有志工隊，有明確的志願服務計畫、志工服務規則、服務紀錄登載，也積極鼓勵志工完成初階訓練以取得志願服務證。但跟原住民族地區一樣，志工招募是多數原家中心面臨的挑戰，尤其是都會區的族人多是受薪階級，有時間投入志願服務者少，有意願成為編制內志工者更少；但中心也看見都會區的特性，會與當地大學及中介團體（如教會、文化組織等）合作，以開發志工人力。因此，中心應考量都會區特性，有彈性地規劃工作任務及服務時數，以提高志工參與意願。因此，在志願服務部分的建議如下：

- a. 志工名冊可依照村里造冊，以每區/里都有種子志工為規劃，結合在地資源，以協助中心在各村里建立起服務網絡。
- b. 由於都會區原家中心服務轄區遼闊，志工運用上應具彈性，不要以行政協助或值班為主軸，而是類似區域蹲點模式，讓志工成為中心在各區/里的據點，以發掘該區福利人口群或在地活動協助。
- c. 都會區志工不要拘泥於原民志工，可嘗試聯結募集其他非原民志工的可能性或者找其他志工隊結盟，如大專院校服務學習或社團等，盡快建置志工網絡，以為服務推動。

#### (6) 社區資源網絡連結平台部分

在社區資源網絡連結平台部分，包含中心應自行辦理服務轄區社會資源網絡會議、派員參加相關業務聯繫會報及建立實（食）物互助平台相關機制。都會區原家中心皆能依規辦理資源網絡會議，並派員參加相關業務聯繫會報，然而，前述會議多以業務報告為主，缺乏互動，與會成員交流有限。而在建立實（食）物互助平台相關機制上，由於都會區的物資來源豐富，如何有效掌握相關物資並發放到有需求的族人手上，需要一套完善的管理暨發放系統，因此，中心與資源單位建立積極地橫向分工與聯繫，也可以與在地商店或大賣場合作，以為族人取得更豐富的資源。因此，在社區資源網絡部分的建議如下：

- a. 都會區民眾科技運用能力較佳，因此，中心應建立並經營多媒體行銷管道，如建置FB粉絲頁、IG或line群組等，以提高中心的知名度及活動宣傳成效。
- b. 中心應積極參與公私部門相關福利委員會議、聯繫會報等，以提高中心的能見度，並與其他資源單位建立關係以連結資源。
- c. 都會區的資源豐富，中心所盤點之資源勿僅以原民系統或以原住民為主的資源單位，需擴大橫向連結的平台，以為都會區族人建置所需的資源網絡。

#### (7) 福利人口群需求蒐集及分析部分

在福利人口群需求蒐集及分析上，原家中心都能至政府部門或公所取得轄區內原住民族之人數，多數中心亦有進行基本資料的分析，對於轄區內的服務規模



有初步掌握；但多數中心對於如何運用福利人口群勾勒出服務需求或進行服務規劃仍有待加強，例如中心可將獨居老人人數或身障人口跟村里進行交叉分析，如此便可掌握到「標的人口群」之分布情形，進而在分布比例較高的區域規劃服務方案，這樣就可以讓數據具備實質意義。

再者，都會區原住民有群聚性，目前多數中心能夠掌握轄區內既有聚落，也會與中介團體（如教會、文化社團等組織）合作，將服務適時輸送給所需的族人，但仍有部分中心尚未掌握轄區內族人所居聚落，致使相關服務推展不順利。另外，都會區亦有很多族人是散居在一般漢人社區住宅且可能未於當地設籍，因此中心對於真正的人口群掌握度相對不易，相對原住民族地區，其服務經營有其差異與特有難度，所以，如何不斷發掘新的可能聚落是重要課題，尤其不能輕忽未設籍族人權益。因此，在福利人口群需求蒐集及分析部分的建議如下：

- d. 確實掌握轄區內原住民之人口結構與基礎數據，並掌握族人所居聚落，以為重點服務區域。另社工應對於福利人口群資料分析具備敏感度，以掌握族人福利需求，並規劃所需活動。
- e. 中心應建置中介團體名冊，如教會、同鄉會、文化社團等，以掌握族人較易聚集的場所、時間及活動，有助於提昇中心的能見度及服務可近性。
- f. 以滾雪球方式持續發掘新的服務人口群來源，積極開發志工以為中心的種子，尤其可藉由志工接觸到未設籍之族人，以適時提供所需服務。

### 3. 人資管理

#### (1) 人員管理部分

在人員管理上，原家中心多有差勤管理機制，執行單位與原家中心工作人員依規訂有勞動契約情形，並依照勞動基準法規定辦理。另外，部分執行單位為慰勞與鼓勵原家中心社工員，會辦理員工旅遊、聚餐等軟性活動，促進情感凝聚與交流。透過改善勞動條件與提升員工支持及福利，除了能有效穩定人事，也能藉此增進工作團隊之情誼，達到相互支持。

相較於原住民族地區的原家中心，目前都會區原家中心多有年輕的社工加入，服務熱忱及創意豐富，是服務上的一大優勢。然而，都會區或因社工求職機會較

多，中心人員異動較為頻繁，再加上部分中心有社工夥伴申請產假及育嬰留停，影響個案服務，也影響中心服務成效。由於原家中心的專業服務與人員穩定性息息相關，依據過往的經驗，人事穩定的中心會有較佳的專業表現及服務績效，尤其在個案工作的成效。由於穩定人事需執行單位的配合與支持，例如有保障的勞動條件、有計畫的人才培力與督導機制、工作團隊的培養等，如何穩定人事需待執行單位進一步思考。因此，在人員管理部分的建議如下：

- a. 執行單位應提供健全穩定的工作條件，並適時提供員工福利以為員工支持。員工福利不是只有薪資加級或獎金等，若執行單位無相關預算，亦可提供休假彈性，以加強員工福利。
- b. 穩定的人事係為專業服務的重要基礎，執行單位應針對中心提出具體策略，也應有員工激勵措施，以減緩人事異動。
- c. 員工留任因素多元，除勞動條件外，工作環境也是重要因素。執行單位應極力促進團隊及工作氣氛友善，並提供員工參與及充權的環境，以提高同仁留任意願。
- d. 相較其他方案，原家中心人員編制僅 3-5 人，規模較小，再加上都會區社工較為年輕，人脈需執行單位協助開拓；執行單位需適時授權但也需提供資源以免讓同仁單打獨鬥，積極成為中心夥伴堅實的後盾。

## (2) 教育訓練部分

原家中心之訓練包含新進人員訓練及在職訓練部分，當有新進工作人員時，執行單位能指派資深員工協助、提供工作手冊等，執行單位也能提供公假給社工出席原民會辦理或補助辦理之教育訓練。但在人員轉換時，可能因為目前中心之工作任務係以社工人數 x 服務量次來計算 KPI，致使部分中心未落實業務交接工作，尤其是個案工作部分，常有未交接之情形，有損個案權益。另外，都會區原家中心除芥菜種會之外，皆為在地組織，執行單位規模較小，故社工專業訓練多仰賴原民會所規劃之課程，缺乏自辦的教育訓練；由於都會區有許多社工教育訓練的機會，若執行單位無法自辦，亦可補助社工參加其他資源單位的教育訓練，除可促使社工專業成長外，也可以讓同仁有機會認識更多資源單位，有助於中心

業務推展。因此，在教育訓練部分的建議如下：

- a. 中心須具有整體性的規劃，並以團隊模式工作，促進工作團隊成員之相互支持與協助，方能提供在地整合性的服務。
- b. 都會區的社工專業訓練機會多，執行單位應積極鼓勵中心同仁參與，給予公假或其他獎勵措施，以協助同仁專業成長。
- c. 執行單位應給予中心同仁支持、福利措施及實質獎勵，提供工作人員在職進修或輔導考取社工師執照等激勵措施，以鼓勵同仁專業精進。

## (二) 原住民族地區力耕組

撰寫委員：Ciwang・Teyra 委員

### 1. 行政管理

#### (1) 成效

整體而言，執行單位對於原家中心行政管理及運作扮演重要角色，若執行單位能給予原家中心社工足夠的支持，且有完整的督導制度，定期審閱個案紀錄及各項方案內容，提供具體督導，給予社工回饋及建議，發揮實質的督導專業功能，社工可獲得良好督導的支持性功能。在人事管理上，各原家中心人員流動狀況有落差，針對較少人事異動的原家中心，部分資深社工年資長達十年，長期在職扮演專業服務發揮的重要角色，顯示原家中心能有效運用督導機制使人員留任及激勵社工。但仍有部分原家中心人員流動率高，社工年資普遍較低，將使業務銜接不順，對服務成效及在地關係建立造成負面影響。

#### (2) 優點

不同執行單位與原家中心根據其特性與優勢，發展出符合其人事管理的辦法。在經驗傳承方面，部分原家中心資深社工與新手社工具良好及緊密合作，給予新手社工支持，促進工作團隊成員之相互支持與協助。在職培訓亦會邀請資深社工分享工作經驗，對新手社工具重要意義，鼓勵中心持續辦理。除資深社工外，亦可安排已工作 2-3 年的社工向新手社工分享工作歷程，幫助新手社工適應初入原家的工作型態。除執行單位內部的督導外，專業督導扎根計畫區域社工督導相當盡職盡責，能監督、檢視、督導社工個案、團體、社區工作的辦理情形。

#### (3) 待改進

原家中心有固定評鑑指標，是中心運作的重要參考及依歸，其彰顯了對於原家中心樣貌的規劃及期待，但評鑑指標的分類及定義值得重思，現行指標的建構多以主流社會工作的期待為準，缺乏解殖民觀點，未能反映真實的原住民族

社會工作及切實回應需求，亦無法從分數的建構上體現原住民族社會工作的特色，發展具在地主體性的助人工作知識及方法。

在財產管理及運用部分，多數原家中心皆有財產目錄，但仍應有財產清點紀錄，進行定期清點，並請清點人簽名以示負責；資源盤點後的資源單位連結情形也需進行詳盡整理，例如資源具體內容、運用情形等。另部分原家中心將會談室與其他單位共用，恐有損個案權益及隱私，建議仍應獨立會談空間。此外，許多原家中心社工提及紀錄撰寫上的困難，建議個案紀錄系統應調整，使家系圖得以於紀錄中沿用，避免重複繪製，降低社工完成個案資料的時間成本。

## 2. 專業服務

### (1) 成效及優點

各原家中心皆積極投入於提供個案諮詢與個案服務，且多數原家中心的個案資料管理能清楚與詳細的呈現。再者，部分原家中心在團體與社區服務方案推行前有事先進行需求評估，並於方案結束後進行成效評估，藉由方案評估對服務的提供進行檢討與改善。此外，各原家中心也致力於服務轄區內辦理宣導與講座，並熟知和在地既有的單位、組織與活動進行搭配，前往宣導或舉辦講座，嘗試藉此觸及地方不同的人口群。在資料整理上，社區工作的活動檢討、滿意度調查、效益分析落實聚焦在宣導/講座的主題上，問卷的問項題目與該次的執行目標、主題內容、預計效益相呼應，能確實掌握族人參與社區活動後的成長與收穫。

多數原家中心有志願服務管理辦法，訂有志願服務計畫，組織架構清楚、管理明確，且為志工隊命名具原住民特色的名稱，定期辦理志工教育訓練與志工聯誼活動等，並有為志工辦理保險。由於志工招募及維護對許多原家中心不容易，部分原家中心長期投入陪伴並深耕志工隊，使志工在社區中十分活躍，穩定性高，隨時能將社區內的各項動態傳遞給原家中心社工，協助社工連結社區各項資源，與當地族人互動良好，志工亦能主動協助發掘個案，成為原家中心

有利的助手。致力於原住民高齡志工之培力，增進參與社區(部落)服務之技能。

## (2) 待改進事項

### a. 福利需求

原家中心是原住民族社會工作發展的重要基地，應以在地的經驗及文化為底蘊，發展具有在地特性的社會工作，以及具主體性的助人工作知識與方法，提供具備文化底蘊的服務。因此，套用主流的社會工作專業知能及方法，並無法有效且適切地發展原住民族社會工作，易在主流工作中失去解殖民觀點，使福利服務及供給無法適切回應族人需求。因此，建議各原家中心應重新思考福利人口群之定義，跳脫主流社會工作界定的福利人口，切實了解每一部落或區域在地的需求，進而制定符合在地需求的方案與活動。此外，建基於原住民族社會工作的特性，在「資源」的定義與盤整上，建議可重新思考相關資源，將原住民族特有的資源納入生態圖的繪製中。原家中心既以提供具備文化底蘊的服務為成立目的之一，原住民族的個案工作，除了運用個案工作方法，也鼓勵透過培訓課程，鼓勵社工進一步思考如何結合在地文化與特性至其個案工作中，有助於與服務對象建立連結，並能確實回應服務對象的需求和困境。

原家中心應能提早發現需照顧關懷之原住民族家庭，串連部落互助力量，給予家庭多元化的支持服務，協助其恢復，以補充社政體系較難進入原住民族場域及近便性不足之問題，貼近族人需求。原住民族在健康、經濟與社會指標上，相較於一般民眾仍存有落差，亟需原家中心社工進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。原家中心社工應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，關注不同性別、族群、婦女、青少年、身心障礙、老人等的需求，聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等各面向需求，並規劃相關主題的服務方案，評估推動成效與比較分析。提升生活

品質，促進原住民家庭成員穩定生活。

福利需求調查的用意是為了在提供服務前了解在地族人面臨的主要社會福利議題，並針對其需求做出回應。原家中心雖都有固定針對轄區範圍內人口進行福利人口群的界定與分析，但盤點的面向較為侷限，較難看出在地需求之特性，往往易陷入主流社會工作的思維脈絡，建議跳脫主流對於福利人口的想像，完整梳理族人的樣貌，探討符合在地族人的需求，而若能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎，將使服務脈絡更具一致性。此外，多數原家中有針對在地福利資源繪製福利資源地圖，然而，有些福利資源地圖較為簡易概略，不少原家中心服務之轄區範圍較廣，簡易的福利資源地圖未能清楚呈現各村落在地的福利資源，因此，建議針對服務轄區內之各村落皆能繪製詳盡的福利資源地圖，以有助於不同村落之族人了解自己所在位置之鄰近資源。同時，在資源的盤整上，建議原家中心應重新思考資源的定義與盤整，將在地族人特有的資源納入生態圖的繪製中，例如：獵場、田地、族人固定會去的雜貨店等。

#### b. 個案管理

個案資料的建置與妥善存檔為個案管理的基礎，然而各原家中心資料建置與存檔完善程度不同，建議電話紀錄（電訪、來電諮詢）與個案紀錄在建檔上詳實呈現，並具體說明針對個別個案提供哪些服務與資源，若個案轉介或有其他社福單位提供服務也需如實紀錄，方能針對個案現況有較全面的認識。部分原家中心在個案紀錄的內容上較不完整，個案服務經常性問題與需求未能有效滿足即結案，未見個案的受益情形；或個案服務未能評估服務案主案家的主要需求，與待解決的問題。處遇服務經常以提供物資、轉介慈善單位提供經濟補助。如家庭成員關係不睦、就業不穩定、缺乏社會支持等，未見計畫性的處遇服務。此外，個案資料須獨立建檔、按編號順序排列並落實隱私保密，以保障服務對象的權益。然而，也建議要針對紀錄不完整的單位，深入瞭解緣由，也許是社工服務的負擔過重，導致難以完成相關紀錄，故，需要進一步思考如何

有效減輕負擔。

### c. 社區工作與團體工作

部分原家中心的社區和團體方案會與文化健康站或地方的國中小結合共同推動及宣導，然而，若結合的頻率或次數過高，恐侷限原家中心服務的人口群，也會讓宣導不利普及至不同年齡層。此外，若原家中心提供的服務方案多與老人相關，則將使原家中心與文化健康站的定位模糊、難以區隔，而失去原家中心的獨特性，並忽略其他福利人口群的需求。此外，社區活動主題較少以促進原住民家庭親職、親子、婚姻關係及兒少、婦女、成人、老人、身心障礙者之工作目的，較少呈現活動的影響如改變成員行為、相互支持的成效。

目前已有不少原家中心在設計方案時具備解殖民觀點，從文化知能中長出助人工作方法，是原住民族社會工作的參考典範，建議未來在書寫上可以把族群的文化知能如何轉換成為助人工作的方法、執行概念寫進紀錄當中，這是原住民族社會工作很重要的文化轉譯能力，值得被看見。

在評鑑資料的呈現上，為讓每場次的社區工作都能有效地被延續及紀錄，宣導品及講座的綱要應置於附件中，以利未來工作時作為對照或服務方向的參考。因評鑑時仍有部分宣導品樣本/照片或講座簡報內容未置於附件，造成部分遺漏。社區工作紀錄上，未來除增設社工簽章/組長(督導)簽章外，請再增設「督導回饋」欄位，讓督導能針對各社工的個別性給予指導。此舉除能發揮督導在支持功能上的展現，使社工得到更多激勵，建立回饋管道，培養團隊工作的氛圍，對個人或服務品質都有正面的助益。

### d. 志願服務

部分原家中心在志工服務紀錄的完整度有限，例如未有獨立的服務紀錄表、服務時數簽到表等。且有些原家中心志工會議紀錄較為單薄，若能再細緻呈現紀錄內容，將成為未來規劃志工相關課程、組織培力之參考依據。針對已成為



服務輸送過程中重要助力與推手的志工隊，建議未來可進一步充權志工能量，在課程安排上可以讓志工具備更多助人工作的知識與技巧，成為中心更具活動力的衛星站。此外，為激勵及維繫志工，建議中心制定志工考核機制-如獎勵辦法、志工表揚活動等，並為強化志工凝聚力，建議中心應定期辦理志工會議或分享會，提升對原家中心的歸屬感。

### 3. 人資管理

#### (1) 成效及優點

若原家中心有資深社工作為工作者，通常該單位能有較完善的專業服務提供，與在地組織、意見領袖、部落族人也較能建立穩定與密切的互動關係。值得肯定的是，部分原家中心的社工為年滿十年以上之資深社工，他們提供豐富的服務經驗與知識，並樂於將相關經驗傳承給新進社工。資深社工的存在有助於在地之服務提供並保障服務對象之權益，為了讓社工願意長期留任，如何穩定人事需待執行單位進一步思考，故，建議有資深社工任職之執行單位，可以提供其他機構人資管理的相關經驗，彼此相互學習與成長，讓原住民族社會工作能發展出更穩定的人才培力策略。

#### (2) 待改進

人事流動頻繁為原家中心遇到的關鍵議題之一，如何提供更完善的工作環境與增能培力是穩定人事的重要因素，需要執行單位的配合與支持，例如：穩定的薪資發放、有保障的勞動條件、有計畫的人才培力與增能、獎懲制度、培養工作團隊的團體動力與默契…等，穩定的人力方能使服務提供更具延續性與周延性。

### 4. 其他新服務措施

#### (1) 成效及優點

在人力與時間有限的困境下，原家中心往往較難有足夠的時間去思考與發展

創新服務，現行的服務大多仍以經濟輔助等物質提供為主。部分有能力發展出創新服務的原家中心，通常在人事上會有較資深或在地經驗豐富的社工或督導參與其中，藉由其經驗的分享與反思，發展出別具創新與特色的服務方法。現有的創新服務主要是將在地文化結合至服務提供中，讓服務更具備在地文化的溫度。

## (2) 待改進

許多原家中心嘗試在服務方案規劃中結合原住民族文化與知識，使原家中心的服務規劃不僅能符合在地的脈絡，亦擁有原住民族的主體性。然而由於主流社會工作的影響甚深，在社會工作人力的養成中，鮮少有翻轉主流社會工作的思維及討論，致使將原住民族文化慣習與知識與社會工作專業連結、合作非常不易，工作者必須建構跳脫主流社會工作觀點的思考體系及脈絡，才有可能發展具備在地特性的社會工作方法與策略，同時對在地知識含文化慣習與社會工作專業皆有一定的認識，因此，針對社工的在職培訓，建議增加課程幫助社工理解原家中心的定位及原家社工的專業角色，並增加解殖民意識的課程，以利具有在地主體性的原住民族社會工作發展。因此，很難要求原家中心社工在短期內發展出具備文化底蘊的原住民族社會工作方法與策略。建議在社工在職培訓的課程安排上，除了社會工作專業增能，也應安排一定比例的課程強化社工對在地知識與文化慣習的認識。期待藉此增能逐步裝備社工具備發展出連結在地文化與社會工作的方法，讓服務的提供更具備在地性與文化性。

### (三) 原住民族地區勤耕組

撰寫委員：陳翠臻委員

#### 1. 行政管理

##### (1) 機構管理機制

在行政管理上，執行單位扮演著關鍵角色。目前勤耕組原家中心皆依規定簽立租賃契約，並設有無障礙空間及消防設備，且多數原家中心在各項行政管理資料建檔詳實，並針對辦公室財產進行財產清冊編列。而在經費運用及核銷情形也均依契約規定按時檢據核銷，並將帳冊影印歸檔，以利查閱。

至於，在專業督導機制部分，多數執行單位並無聘用專家學者擔任外聘督導，由執行單位理事長、幹事擔任內部督導一職，審閱社工員的個案管理系統、團體工作紀錄、社區工作執行的簽核與審閱作業。由於多數內部督導在社會工作專業之相關訓練仍有不足，能給予社工員的專業指導與協助有限，導致個案紀錄缺漏情況頻繁、團體紀錄缺漏、社區工作執行皆尚待提升。自今年度開始，各中心開始設置「社工組長」，中心將有執行單位主管、外聘督導、區域督導及社工組長等，如何釐清彼此的定位以免避免社工員在多重指揮下的混淆。因此，在機構管理機制部分的建議如下：

- a. 督導具有行政性、教育性、支持性及調解性等功能，執行單位應釐清各督導的定位，適時投入以掌握中心之服務情形，以達到原家中心應有之服務量次及規範。
- b. 督導工作大多仰賴區域督導的監督與協助，多數執行單位督導未出席扎根督導會議，因此，執行單位較無法掌握中心服務樣貌，建議執行單位應派員參加扎根督導會議，強化執行單位與區域督導的合作，以協助中心業務推動。
- c. 本年度開始設置的「社工組長」一職，建議執行單位及中心應釐清三方定位及功能，避免社工員在多重指揮下的混淆。由於組長應是原民會對內部督導的期待，也希望執行單位可以對組長有更多主管培育的規劃。
- d. 執行單位督導應再加強教育、行政、支持、專業之功能，除協助社工員能更多地在地連結，也應對工作執行內容有更多實質幫助與指導。

- e. 各中心的 FACEBOOK 平台的更新速度需再加強，舉凡中心即將要辦理的團體活動、社區宣導及講座、志工服務都應該即時宣達給族人知道，以拓展原家中心與族人之間的連結。
- f. 機構內部工作人員在執行同樣業務，但計劃書、成果報告、活動紀錄的書寫方式內容皆不同，紀錄呈現有落差，建議該中心之夥伴能統一文書資料之紀錄格式。

## (2) 辦公室設置及管理部分

勤耕組原家中心絕大多數的辦公室設置並無太大變動，且辦公地點多位於該鄉鎮行政便利性強、民眾可近性高的地點。由於變動性不大，族人的熟悉度高，與社區互動緊密。空間布置上皆具有原住民族特色，並依規定設置辦公室基本設備、晤談室、無障礙空間，惟部分中心辦公區域空間有限，導致晤談室空間限縮，或將會晤室安排至其他樓層。僅花蓮縣豐濱鄉原家設置在二樓，但該中心於一樓設有服務鈴及志工供族人使用以為應變。因此，在辦公室設置及管理部分的建議如下：

- a. 原家中心附近路口可增設指示標誌，以利族人前往尋求服務，並增加社區對原家中心的熟悉度。
- b. 部分原家中心門口設有階梯，需規劃友善動線，以降低行動不便者尋求資源與支持時的挑戰及障礙。

## 2. 專業服務

### (1) 社會個案工作部分

原家中心之個案工作包含諮詢服務及個案管理，目前中心已設有諮詢專線並有專人輪值，且會利用宣導活動或外展服務時提供諮詢，諮詢服務的執行及服務量次皆符合原民會計畫要求。先前由於全球疫情爆發原因，導致部分中心在諮詢服務及個案服務量次未見全數達標，顯然中心對於諮詢服務如何連結到個案管理之敏感度可再加強。

而目前中心之開案服務多以物資提供或經濟扶助為主，較少針對個案提供處

遇服務，社工的角色及功能顯得薄弱；而且，個案紀錄的撰寫宜再詳實，對於個案家訪、會談等每次工作內容應有重點式的服務歷程描述及後續服務方向的說明，應在處遇上增強社工的角色與功能。另外，目前各中心之個案檔案建置與存檔完整度不一，許多社工有紀錄遲交之情形，且部分社工個案紀錄缺漏嚴重，中心亦應落實個案紀錄之建置及存檔作業。其次，目前多數勤耕組原家中心係由外聘督導擔任紀錄審核角色，因為外聘督導並非全職人力，也多是扮演專業諮詢角色，而非行政監督的角色，執行單位宜思考如何調整管理機制以有效掌握社工紀錄進度。因此，在社會個案工作部分的建議如下：

- a. 個案檔案應完整建置，尤其是已結案的個案，從諮詢、初步評估、開案、訪視到結案等，應落實個案紀錄檢核程序與歸檔作業。
- b. 個案紀錄的撰寫宜再詳實，對於個案家訪、會談等每次工作內容應有重點式的服務歷程描述及後續服務方向的說明，且應在處遇上增強社工的角色與功能，督導功能除審閱外，應附上評語，對於社工員的工作內容執行情況給予立即回饋與指導。
- c. 中心應建置中心完整的年度個案總冊，包含個案名冊、服務次數、訪視頻率及開結案日期，俾利掌握中心整體的個案管理系統。
- d. 目前有很多中心之個案紀錄有延遲繳交及缺漏之情形，且督導在個案紀錄上少有回應，缺乏專業對話。由於督導機制係為社工專業成長與支持的關鍵因素，執行單位應為中心建置完善的督導機制以為中心專業發展。
- e. 執行單位主管應積極投入並擔任行政督導角色，由內部督導完成個案管理系統簽核作業，俾利服務紀錄的管考，專業部分再責請外聘督導負責為佳。

## (2) 社會團體工作部分

社會團體工作也是社會工作的重要直接服務方法之一，勤耕組原家中心在社會團體工作之辦理都能達到原民會規定之標準，絕大多數由社工擔任團體領導者，然而，部分中心對於社會團體工作應有的型態與執行尚待加強，由於團體動力的觀察與帶領較少陳述，導致團體工作的執行內容容易與社區活動混淆，除顯示原家中心在社會團體工作尚待進一步釐清外，也顯示督導監督不足。另外，目前團體

方案多能依序提供活動計畫書、執行過程、照片及簽到表，活動成效設有問卷，但多數團體的問卷內容並非團體工作所謂的成效評估，無法衡量成員參與團體後的改變。因此，在社會團體工作部分的建議如下：

- a. 應確實掌握社會團體工作的重點，無論在團體結構、團體動力、團體評估等特性都需要再次釐清，以免流於教育講座或活動性質，以俾達到團體工作之規劃。
- b. 團體工作紀錄應具有過程文件、觀察紀錄及成效評估，社工應善用測量工具以瞭解團體成效，問卷內容須與團體課程主題相符，並前後測分析需進一步以文字說明。
- c. 團體工作設計著重於文化教育導向，團體動力的紀錄與引導較少見到，整體紀錄應在社會工作專業上生長出文化能力的表現，而非僅著重文化的傳遞而失去團體動力的關鍵過程。
- d. 團體工作的場次辦理應加以拓展到區域內的其他村里、據點，以擴大族人參與的可近性。
- e. 團體工作的活動檢討、滿意度調查、效益分析應聚焦在宣導/講座的主題上，問卷的問項題目需要再調整為與該次的執行目標、主題內容、預計效益相呼應。

### (3) 社區服務方案部分

社區服務方案需依據在地文化特色規劃，也需辦理服務溝通平台以蒐集族人聲音。推動社區服務方案要依聚落、社群調查蒐集資料結果及在地特色規劃及執行，勤耕組原家中心在社區服務方案中議題較不多元，且較常在固定幾個特定之社區/部落辦理，期待未來能將社區工作的觸角延伸到更多服務區域的角落。因此，在社區服務方案部分的建議如下：

- a. 社區方案以文化復振為主軸，從文化教育層面推動部落/社區的凝聚力是一個不錯的出發點，但倘若未能將文化意涵和社會工作專業做結合，恐怕社區方案易流於一般活動，而未能回應部落需求的多樣性。
- b. 社區工作紀錄上，未來除增設社工簽章/督導簽核外，請再增設「督導回饋」

欄位，讓督導能針對各社工的個別性給予指導。此舉除能發揮督導在支持功能上的展現，使社工得到更多激勵，建立回饋管道，培養團隊工作的氛圍，對個人或服務品質都有正面的助益。

#### (4) 部落/社區宣導及講座部分

在部落/社區宣導及講座部分，勤耕組原家中心具有高度的完成度，宣導主題及服務場次皆符合原民會計畫要求，也確實規劃宣導及講座主題，並做成紀錄及成果，而且，多數中心對於原民會欲推廣之社會福利主題具有高度的配合度及執行力。另外，在辦理宣導及講座時，多數中心能與在地既有的單位、組織與活動進行搭配，前往宣導或舉辦講座，嘗試藉此接觸到不同的人口群，值得肯定。在宣導及講座部分的建議如下：

- a. 部落/社區宣導及講座的規劃，應盡可能在不同部落辦理社區活動，而非僅侷限在某些特定區域或部落，並應盡量擴大宣導主題，以滿足族人所需的資訊。
- b. 評鑑書面報告中未見「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」，該項目如能在評鑑書面資料上有更多整理與呈現，將更顯完整。
- c. 為避免族人把「理財管理講座」視為直銷或金融業務的推廣，建議將這類型的講座名稱改為教育部所歸類的「家庭資源管理教育」講座。
- d. 為提升原家與社群之間的信任感與熟悉度，建議在講座/宣導方面，可遴聘在地、具原住民身分專家/學者擔任講員，以促進初級預防工作推展。
- e. 為讓每場次的社區工作都能有效地被延續及紀錄，宣導品及講座的綱要應置於附件中，以利未來工作時作為對照或服務方向的參考。

#### (5) 志願服務部分

志工是非營利組織重要的人力資本，對原家中心而言，如何善用志工以補充人力及資源甚為重要，完善的志工隊對原家中心而言，不僅是人力及資源的補充，更是各部落/村里的服務前哨站。

目前各中心多設有志工隊，有明確的志願服務計畫、志工服務規則、服務紀

錄登載，也積極鼓勵志工完成初階訓練以取得志願服務證。大致而言，勤耕組的志工群與原家中心皆有不錯的互動連結，彼此熟悉度、配合度甚高，服務機動性強，但也因此在志工管理上較易出現過於彈性的現象。因此，在志願服務部分的建議如下：

- a. 志工名冊可依照村里、部落造冊，以每區/里都有種子志工為規劃，結合在地資源，以協助中心在各村里建立起服務網絡。
- b. 志工管理機制需要再強化，志工服務的時間、內容、項目應具體說明，服務時數計算方式應要一致性。
- c. 志工訓練課程之內容應以充權志工能量為首要，促使志工成為原家中心的衛星單位，提升原家中心的服務觸角。並且講座簡報內容應歸檔於附件中，以利未來接續志工訓練的延續性教育。

#### (6) 社區資源網絡連結平台部分

在社區資源網絡連結平台部分，包含中心應自行辦理服務轄區社會資源網絡會議、派員參加相關業務聯繫會報及建立實（食）物互助平台相關機制。勤耕組原家中心皆能依規辦理資源網絡會議，並派員參加相關業務聯繫會報，然而，前述會議多以業務報告為主，缺乏互動，與會成員交流有限。而在建立實（食）物互助平台相關機制上，如何有效掌握相關物資並發放到有需求的族人手上，需要一套完善的管理暨發放系統。因此，在社區資源網絡部分的建議如下：

- a. 社會資源連結會議或聯繫會議除以業務報告為主，建議可設定更有討論性的主題，以提高資源單位參與意願並達到資源網絡建構之目的。
- b. 資源網絡會議應要設定明確主題，並依據主題的需求邀請相關單位出席討論，並於會議中有明確的結論、分工，或是工作執行方向，讓社區資源網絡連結平台的效益有效彰顯。

#### (7) 福利人口群需求蒐集及分析部分

在福利人口群需求蒐集及分析上，原家中心都能至政府部門或公所取得轄區內原住民族之人數，多數中心亦有進行基本資料的分析，對於轄區內的服務規模



有初步掌握；但多數中心對於如何運用福利人口群勾勒出服務需求或進行服務規劃仍有待加強，例如中心可將獨居老人人數或身障人口跟村里進行交叉分析，如此便可掌握到「標的人口群」之分布情形，進而在分布比例較高的區域規劃服務方案，這樣就可以讓數據具備實質意義。在福利人口群需求蒐集及分析部分的建議如下：

- a. 確實掌握轄區內原住民之人口結構與基礎數據，並掌握族人所居聚落，以為重點服務區域。另社工應對於福利人口群資料分析具備敏感度，以掌握族人福利需求，並規劃所需活動。
- b. 以滾雪球方式持續發掘新的服務人口群來源，積極開發志工以為中心的種子，尤其可藉由志工接觸到未設籍之族人，以適時提供所需服務。

### 3. 人資管理

#### (1) 人員管理部分

在人員管理上，原家中心多有差勤管理機制，執行單位與原家中心工作人員依規訂有勞動契約情形，並依照勞動基準法規定辦理。另外，部分執行單位為慰勞與鼓勵原家中心社工員，會辦理員工旅遊、聚餐等軟性活動，促進情感凝聚與交流。透過改善勞動條件與提升員工支持及福利，除了能有效穩定人事，也能藉此增進工作團隊之情誼，達到相互支持。

勤耕組的原家中心夥伴大多已有相當程度之年資，工作業務執行也較為上手，也因此易於流入每年辦理同樣議題、類似活動或方案，需要注入更多創新服務與熱忱，以提高服務輸送過程中的品質與成效。由於原家中心的專業服務與人員穩定性息息相關，依據過往的經驗，人事穩定的中心會有較佳的專業表現及服務績效，尤其在個案工作的成效。由於穩定人事需執行單位的配合與支持，例如有保障的勞動條件、有計畫的人才培力與督導機制、工作團隊的培養等，如何穩定人事需待執行單位進一步思考。因此，在人員管理部分的建議如下：

1. 執行單位應提供健全穩定的工作條件，並適時提供員工福利以為員工支持。  
員工福利不是只有薪資加級或獎金等，若執行單位無相關預算，亦可提供休假彈性，以加強員工福利。

2. 穩定的人事係為專業服務的重要基礎，執行單位應針對中心提出具體策略，也應有員工激勵措施，以減緩人事異動。
3. 員工留任因素多元，除勞動條件外，工作環境也是重要因素。執行單位應極力促進團隊及工作氣氛友善，並提供員工參與及充權的環境，以提高同仁留任意願。
4. 部分社工工作係以個人 KPI 為主，缺乏團隊合作的規劃及理念，原家中心的工作項目雖然是以社工人數計算服務量次，但中心仍須具有整體性的規劃。

## (2) 教育訓練部分

原家中心之訓練包含新進人員訓練及在職訓練部分，當有新近工作人員時，執行單位能指派資深員工協助、提供工作手冊等，執行單位也能提供公假給社工出席原民會辦理或補助辦理之教育訓練。但在人員轉換時，可能因為目前中心之工作任務係以社工人數 x 服務量次來計算 KPI，致使部分中心未落實業務交接工作，尤其是個案工作部分，常有未交接之情形，有損個案權益。社工專業訓練多仰賴原民會所規劃之課程，缺乏自辦的教育訓練；由於勤耕組社工教育訓練的機會較為受限，若執行單位無法自辦，亦可補助社工參加其他資源單位的教育訓練，除可促使社工專業成長外，也可以讓同仁有機會認識更多資源單位，有助於中心業務推展。因此，在教育訓練部分的建議如下：

- a. 仍有不少中心對於團體工作和社區工作應有的執行方式、紀錄重點、觀察面向、前置準備尚有模糊概念，建議教育訓練可再次強化其區別。
- b. 中心須具有整體性的規劃，並以團隊模式工作，促進工作團隊成員之相互支持與協助，方能提供在地整合性的服務。
- c. 勤耕組的社工專業訓練機會與資訊較少，執行單位應積極鼓勵中心同仁參與外部相關訓練，給予公假或其他獎勵措施，以協助同仁專業成長。
- d. 執行單位應給予中心同仁支持、福利措施及實質獎勵，提供工作人員在職進修或輔導考取社工師執照，以及族語認證等激勵措施，以鼓勵同仁專業精進。

#### (四) 原住民族地區深耕組

撰寫委員：童伊迪委員

##### 1. 行政管理

###### (1) 成效

從評鑑歷程與結果觀察，執行單位於原家中心行政管理上扮演關鍵角色。在管理的行政庶務上，深耕組之原家中心皆依規定與辦公室屋主簽立租賃契約，並設有無障礙空間及消防設備，且多數原家中心在各項行政管理資料建檔詳實，並針對辦公室財產進行財產清冊編列。執行單位負責人或指派出席各級政府或委託專業督導中心之業務聯繫會報參與情形，有簽派陳核程序及公文登記追蹤。原家中心社工員職務交接清冊確實辦理移交核章。經費運用及核銷情形也均依契約規定按時檢據核銷，並將帳冊影印歸檔，以利查閱。在人事管理上，多數原家中心無人事異動，且部分中心的社工員為資深社工員(譬如：超過十年)，可以看見多數執行單位對於留住原住民社工員人才的用心與努力。這些較少人事異動的原家中心大多能有效運用內督與社工員考核達到內控與激勵作用。但仍有少部分執行單位面臨原家中心高頻率的人事變動，除了影響服務成效也影響在地關係之建立。此外，深耕組之原家中心執行單位皆依原民會要求與規定，定期召開中心工作會議以掌握中心方案進度，並積極派員參與中央與地方政府及專管中心辦理之業務聯繫會報。

###### (2) 優點

不同執行單位與原家中心根據其特性與優勢，發展出符合其人事管理的辦法。部分執行單位提供公務車供社工員公務家訪使用。有資深社工員帶領並輔導新手社工員，傳承在地工作之經驗，促進工作團隊成員之相互支持與協助。部分原家中心執行單位透過分層會議管理原家中心之運作。由於有些原家中心之承接單位為同一執行單位，該執行單位定期針對旗下之原家中心召開行政會議，相互交流各中心之運作。個別原家中心內部也會召開中心會議，針對各中心之需求進行討

論與聚焦。再者，針對各中心內部進行分組，細緻的檢討服務方案與分工情形。再者，部分執行單位針對其原家中心舉辦的活動與方案舉辦自評，要求活動完成後有成效評估(含參與人數、經費運用、資源運用與效益)，有助於工作者反思方案之優點、缺點、困境與成效，以利未來服務方案之推動與修正。

### (3) 待改進

原家中心招牌老舊應及時依規定更換；原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應明確，如列保存(使用)年限及保管人，並每半年應盤點1次。指派出席各項會議或研習會公文應有陳核流程，有明確參加人員。

多數原家中心成立其臉書粉絲專頁，仍有部分原家中心未設其專屬臉書專頁。社群網絡的普及運用社群網站分享服務成效，宣達理念已成為多數政府與民間單位使用的媒介。在編輯經營上仍有待改善，目前的臉書專頁大多為轉貼其他單位的消息，較少針對原家中心自行的業務與服務方案進行推廣較為可惜，建議可透過網路平台讓社會大眾認識各原家中心的在地服務之特殊性。

晤談室為原家中心必備的會談空間，為保障案主隱私與權益，建議晤談室的規劃要重視隱蔽性，且會談空間應注入原住民族元素與增加溫馨舒適的設計，不宜擺設過於類似會議室也不宜架設監視器，以保障案主權益與隱私，並有助於案主能較為放鬆與自在地分享其所面臨之議題。

原家中心線上作業管理系統有待改進，目前尚部分功能有窒礙難行之處，如家系圖無法直接於原民會原家中心線上作業管理系統繪製，社工員需要另外繪製家系圖並以其它軟體檔案上傳至作業系統中，建議針對系統進行更新，可以於系統上直接繪製家系圖，以減低社工員之撰寫個案資料之時間成本與困難度。

## 2. 專業服務

### (1) 成效

深耕組的原家中心對於原民會要求之專業服務規定採積極配合的態度，在專業服務的提供上幾乎都達到原民會規定之標準。以福利需求為例，原家中心皆向地方公部門單位蒐集福利人口群資料，包含：低收入戶、中低收入戶、身心障礙人口、獨居老人、兒少扶助。為提升服務品質，原家中心也根據原民會之規定辦理資源網絡會議並參加相關業務之聯繫會議。多數的原家中心在社工員人力穩定狀況下，110-111 年的諮詢案件與個案服務皆有達到原民會要求之最低標準。在諮詢案件中，主要的諮詢類型分別為社會福利、就業職訓與法律諮詢。個案服務則是以經濟輔助為主。原家中心之服務以物質資源提供為主，藉由物資發放與經濟輔助滿足基本生活需求固然重要，但也值得思考，如何在服務提供的過程中積極地針對服務對象自立，減少因物質資源的提供形成潛在的福利依賴。若物質資源的提供為主要服務內容，社工員應考量原家中心的專業服務要如何與現有社福機構及慈善團體進行區隔。

## (2) 優點

從表 1 中原家中心專業服務提供之數據可得知，深耕組之各原家中心皆積極投入於提供個案諮詢與個案服務，且多數原家中心的個案資料管理能清楚與詳細的呈現。部分原家中心在團體與社區服務方案推行前有事先進行需求評估，並於方案結束後進行成效評估，藉由方案評估對服務的提供進行檢討與改善。各原家中心也致力於服務轄區內辦理宣導與講座，並熟知和在地既有的單位、組織與活動進行搭配，前往宣導或舉辦講座，嘗試藉此觸及地方不同的人口群。雖然社工員人力與時間有限，但仍不遺餘力的配合原民會欲推廣之社會福利主題進行宣導，對於社工員的行動力與執行力給予高度肯定，也同時呼籲，若期待社工員能發展出具備在地文化底蘊的服務方法，實踐蹲點社區工作，則需要提供一線工作者足夠的時間與空間和在地組織與地方領袖建立關係，並透過和在地族人學習在地知識的過程中，摸索與思考如何將在地的文化知識與生活慣習結合至服務方案與服務提供中。

表 6. 原家中心深耕組 110-111 年專業服務之統計。

深耕組 原家中心	諮詢案件 (人次)	個案服務 (人次)	團體/社區工作 (場次)	講座/宣導 (場次)
花蓮縣瑞穗鄉	1234	180	6/44	13/58
花蓮縣花蓮市	1389	183	8/56	12/48
臺中市和平區	1157	215	6/42	12/49
屏東縣三地門鄉	1507	244	8/55	12/48
臺東縣達仁鄉	1089	180	6/43	13/50
臺東縣卑南鄉	721	120	8/56	12/48
花蓮縣光復鄉	1268	191	8/76	14/54
臺東縣大武鄉	1092	184	6/65	12/48
花蓮縣壽豐鄉	1322	220	8/56	14/55
花蓮縣吉安鄉	1255	229	8/58	14/66
屏東縣瑪家鄉	1414	213	8/48	16/48
臺東縣太麻里鄉	1582	145	7/57	18/59
南投縣信義鄉	1485	245	8/48	15/60
臺東縣成功鎮	1457	240	8/56	12/49
屏東縣霧臺鄉	1110	180	6/36	65
屏東縣泰武鄉	1604	97	8/72	12/48
臺東縣延平鄉	930	123	6/37	12/48
臺東縣金峰鄉	1081	182	6/42	13/49
高雄市桃源區	1080	182	6/36	14/52
苗栗縣南庄鄉	948	137	6/42	12/48
花蓮縣富里鄉	865	150	6/53	13/48

(3) 待改進事項

a. 福利需求

原家中心雖有調查在地意見領袖與當地族人需求，方案規劃較少以部落民眾社會生活需求為主軸。未見社區服務期中、年終評估，及整體推動成效與比較分析資料。解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，提早發現需照顧關懷之弱勢原住民族家庭，串連部落互助力量，給予家庭多元化的支持服務，協助其恢復。以補充社政體系較難進入原住民族場域及近便性不足之問題，消弭城鄉差距，縮短地理距離，貼近族人需求。原住民族在健康、經濟與社會指標上，相較於一般民眾仍存有落差，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。

福利人口除了原民會規定的面向，也希望能針對在地面臨之社會議題，進行福利人口盤點，譬如：家暴或性侵之保護性個案、心理與精神健康議題之個案（自殺未遂、物質使用、憂鬱症、焦慮症…等）。待福利人口完成盤點後，可根據盤點結果針對各村落的需求提供適切的福利服務與資源，如部落有較高比例的保護性通報案例，可以針對該村族人設計保護性相關之團體工作或服務方案。原家中心的福利人口資料來源，大多是透過地方縣市政府、鄉鎮公所提供之資料，建議未來可以連結地方衛生所及衛生室獲得身心健康相關的資訊，或結合在地的國中小、高中獲得中輟名單及學生學習狀況等資訊，亦可透過外展連結更多村落內的耆老、意見領袖、部落事務組長、部落會議幹部等，透過拜訪請教瞭解村落族人之需求與潛在的福利人口群。

多數原家中心有針對在地之福利資源繪製福利資源地圖，有些福利資源地圖較為簡易概略，不少原家中心服務之轄區範圍較廣，簡易的福利資源地圖未能清楚呈現各村落在地的福利資源，因此，建議針對服務轄區內之各村落皆能繪製詳盡的福利資源地圖，以有助於不同村落之族人了解自己所在位置之鄰近資源。

#### b. 個案管理

有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，定期檢視更新，然而，未能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎。有服

務專線，宜增加其他走動式外展服務提供諮詢。個案紀錄內容不完整，單一個案服務紀錄內容經常相同，如關懷訪視。原家中心督導有核章，但未能審閱未指導個案服務與紀錄撰寫。個案服務經常問題與需求未能有效滿足即結案，未見個案的受益情形。個案服務未能評估服務案主案家的主要需求，與待解決的問題。處遇服務經常以提供物資、轉介慈善單位提供經濟補助。如家庭成員關係不睦、就業不穩定、缺乏社會支持等，未見計畫性的處遇服務。

個案服務紀錄撰寫品質之改善，建議執行單位督導提供具體指導，另外也建議原民會委託專管中心及區域督導適時提供專業上的服務技巧，提升社工員在個案服務的技能。各項專業服務方案分析效益欠缺，建議執行單位督導提供具體指導，另外也建議原民會委託專管中心及區域督導適時提供方案規畫及執行方式資源，專業服務輸送的品質。中心雖有進行在地需求調查，但執行內容以文化元素較多，應回歸社工專業服務，提供在地族人預防性及可及性之服務。專業服務方案之成效與計畫策略有落差，問卷設計應扣到方案目的。

個案資料的建置與妥善存檔為個案管理的基礎，然而各原家中心資料建置與存檔完善程度不同，建議不論是電話紀錄（電訪、來電諮詢）與個案紀錄在建檔上須詳實，並具體說明針對個別個案提供哪些服務與資源，若個案轉介或有其他社福單位提供服務也需如實紀錄，方能針對個案現況有較全面的認識。此外，個案資料須妥善存檔、按編號順序排列並落實隱私保密，以保障服務對象的權益，並有助於社工員在個案服務過程中，能快速地在存檔資料或檔案櫃中搜尋個案紀錄並獲取相關資訊。

各原家中心諮詢個案之統計資料，大多以社福諮詢為主，主動求助尋求諮詢的人口較多，藉由社工員外展而開拓的諮詢個案則偏少數，建議社工員提供外展服務，讓更多有需求但未主動求助之族人有機會接觸原家中心。原家中心之開案服務大多以物質資源提供為主，較少針對服務對象提供心理與情緒支持。原家中心成立目的，希望能提供具備文化素養的服務，原住民族的個案工作，除了運用社會工作教育所學之個案工作方法，也鼓勵透過培訓課程，鼓勵社工員進一步思



考如何結合在地文化與特性至其個案工作中，以有助於服務對象願意敞開心胸和社工員分享其需求與面臨之困境，並共同討論因應的做法。

### c. 社區工作與團體工作

團體活動主題較少以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目的，未能呈現團體的影響如改變成員認知、行為、相互支持的成效。團體成效評估的問卷未能依據團體工作計畫的目標設計，不易評估團體工作的成效。社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查 在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群(如兒少、婦女、老人、身障者)的統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。

原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。團體方案的規劃與服務提供須呼應在地之需求，而非僅以社工員個別評估與判斷進行規劃。若根據需求評估，發現該村落有較高比例的家庭暴力議題，團體方案的設計與規劃可以家暴防治與創傷修復作為主軸。原住民族社區工作的推動以蹲點工作的方式進行，能有效建立與在地之連結。透過長期蹲點在村落中，能增加部落族人對於社工員之認識與熟悉度，活動或服務方案的提供也較能獲得社區的響應。社區工作的推動建議連結社區內部的部落意見領袖、社區發展協會、教會工作等，透過上述相關人際網絡連結了解部落生態，將有助於部落資源之盤點以及促進社區工作之推展。

服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，關注不同性別、族群、年齡層如婦女、青少年、身心障礙、老人等，聽取多元服務人口群在福利 與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係。並評估推動成效與比較分析。提升生活品質，促進原住民家庭成員穩定生活。

#### d. 志願服務

志工服務、志工簽到等紀錄，僅看到總時數、總服務量次的統計，未見志工個別服務概況，如個別時數、工作時間、工作內容等。志工招募是多數原家中心面臨的挑戰，部落族人平日忙於工作生計，不易如都市社區召募志工。在志工服務與管理上，應檢討志工招募與運用之策略，思考具創意性的志工招募策略與管理辦法。多數原家中心皆有訂定志工隊名稱，具有在地精神，並擬訂志工管理及運用辦法，建議制定志工考核機制以激勵志工士氣。

### 3. 人資管理

#### (1) 成效

110-111 年少數原家中心人事異動頻繁，但多數原家中心人事穩定無異動，有不少十年以上的資深社工員。人事穩定的原家中心，其執行單位針對原家中心之工作者盡可能提供所需之支持，如安排在職培訓、與社工員簽訂勞動契約書，內容載明契約起訖日期、薪資福利、工作安排…等。部分執行單位為慰勞與鼓勵原家中心社工員，辦理員工旅遊、聚餐等活動，促進情感凝聚與交流。甚至有少數執行單位重視社工員健康，規劃社工員健康檢查做為勞工福利。透過改善勞動條件與提升員工支持及福利，除了能有效穩定人事，也能藉此增進工作團隊之情誼，達到相互支持。在團隊與工作氣氛友善的環境下，也能促進工作與服務成效，此外，當團隊氣氛和睦、相處愉快融洽，亦能吸引部落族人參與擔任志工，進而帶動社區工作的推展。

#### (2) 優點

深耕組原家中心有不少資歷 16 年以上的社工員，更有原家中心開設即到職，迄今未異動的社工員。社工員在地工作的盡心盡力令人佩服。原家中心的專業服務提供和人資管理息息相關，特別是人事穩定的原家中心，大多有穩定與成長的個案諮詢與個案服務量。當原家中心有資深社工員，通常該單位能有較完善的專

業服務提供，與在地組織、意見領袖、部落族人也較能建立穩定與密切的互動關係。值得肯定的是，部分原家中心的社工員為年滿十年以上之資深社工員，他們提供豐富的服務經驗與知識，並樂於將相關經驗傳承給新進社工員。資深社工員的存在有助於在地之服務提供並保障服務對象之權益，為了讓社工員願意長期留任，如何穩定人事需待執行單位進一步思考，建議資深社工員任職之執行單位，可以提供其他機構人資管理的相關經驗，彼此相互學習與成長，讓原住民族社會工作能發展出更穩定的人才培力策略。

### (3) 待改進

少數執行單位有延誤核撥薪資情形，為持續保障原家中心社工員勞動權益及家庭基本生計，縣政府得辦理預借墊付人事費。執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容應依勞動基準法規定明訂及核撥薪資金額。有執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約及契約內容 2 種版本，無法明確薪資金額。各項工作或督導會議決議事項需有執行及追蹤管考。

人事流動頻繁為原家中心遇到的關鍵議題之一，穩定人事會需要執行單位的配合與支持，例如：穩定的薪資發放、有保障的勞動條件、有計畫的人才培力與增能、獎懲制度、培養工作團隊的團體動力與默契…等。雖然經過中央與地方各級單位的努力，原家中心社工員的薪資待遇有所改善，但如何提供更完善的工作環境與增能培力亦為穩定人事的重要因素，建議執行單位針對原家中心的人資管理，能提出具體完善的策略以減緩人事流動，讓服務的提供在人事穩定下更具延續性與周延性。

## 4. 其它新服務措施

### (1) 成效及優點

觀察原家中心竭盡心力去思考與發展創新服務，檢視在地需求結合在地文化經常是原家中心的創意發展，分析如下：

- a. 光復鄉原家中心建置光復雲端的福利地圖，提升族人在資源運用上的便利性。
- b. 瑞穗鄉社工員們共同撰寫發表專書論文以分享工作模式，並優化原家中心服務場域，提供族人自在的求助空間。
- c. 達仁鄉原家中心則帶著部落兒童彩繪南迴公路找回部落的美，同時透過色彩幫助兒童認識排灣族語。
- d. 卑南鄉原家中心創立「停不了志工隊」，中心多名志工具卑南族高級族語認證資格，是社工員的好幫手。
- e. 太麻里鄉原家中心邀集社福、就業單位等推展社福行動列車，一同下鄉協助族人諮詢與申辦相關服務。
- f. 信義鄉原家中心為原住民與新住民結為連理的家庭辦理活動，增進文化交流，營造多元友善環境。
- g. 和平區原家中心則引進在地長照機構建立服務合作模式，提供個案更適切的協助。
- h. 壽豐鄉原家中心與其它原家中心共同成立原資原味愛心物資共享站(壽豐、吉安鄉、花蓮市、鳳林鎮、豐濱鄉)，提升資源的有效分配。
- i. 瑪家鄉原家中心召開族人家庭會議來解決案家議題。
- j. 泰武鄉原家中心提供慰喪服務陪伴與支持族人。
- k. 吉安鄉原家中心則培力在地協會發展兒童照顧服務，解決在地兒童照顧的問題與需求。
- l. 三地門鄉原家中心發現陌生人遊走部落的風險，結合公私部門與部落力量，推動部落兒少安全防護網，以排灣族語宣導兒童人身安全，強化安全環境
- m. 桃源鄉原家中心舉辦布農族家庭日喚起族人互相照顧的傳統精神。
- n. 花蓮市原家中心發揮創意設置「海嘯喝水八」，服務快速窗口，讓服務就像喝水依樣容易，提供貼近族人文化的便利性服務。

## (2) 建議

肯定原家中心在服務方案中結合原住民族文化與知識，建議加強社工員的在

職訓練，除了社會工作專業增能，藉此增能逐步提升社工員連結在地文化與社會工作的方法，讓服務的提供更具備在地性與文化性。

## 肆、 結論與建議

### 一、 整體評鑑概況說明

本次共有 65 處原家中心受評，都會區共 12 處、力耕組 22 處、勤耕組 10 處、深耕組 21 家。評鑑成績特優 5 名、優等 11 名、甲等 33 名、乙等 16 名。相較於前次評鑑，多數原家中心皆有顯著的進步，疫情的挑戰，社工員還是能完成各項業務的量次。原家中心社工員在繁重工作壓力下，熱情且認真的態度，令人敬佩值得肯定。透過原家中心評鑑指標，做為中心運作的重要參考及依歸，其彰顯原民會對於原家中心功能的規劃及期待。

#### （一） 行政管理

多數的原家中心辦公室設置並無太大變動，且辦公室地點多位於該鄉鎮行政便利性強、民眾可近性高的地點。由於變動性不大，族人的熟悉度高，與社區互動緊密。空間佈置上皆具有原住民族特色，並依規定設置辦公室基本設備、晤談室、無障礙空間，惟部分中心辦公區域空間有限，導致晤談室空間限縮，或將會晤談室安排至其它樓層。部分原家中心能設置無障礙設施與友善動線，以降低行動不便者尋求資源與支持時的障礙。

原家中心皆依規定簽立租賃契約，少數設有消防設備，且多數原家中心在各項行政管理資料建檔完整，針對辦公室財產進行財產清冊編列。在經費運用及核銷情形也均依契約規定按時檢據核銷，並將帳冊影印歸檔，以利查閱。

執行單位對於原家中心行政管理及運作扮演重要角色，若執行單位能給予原家中心社工員足夠的協助，且有督導制度，定期審閱個案紀錄及各項方案內容，提供專業指導、情緒支持、行政協助等，給予社工員回饋及建議，發揮實質的督導專業功能，能降低原家中心人力流動。

#### （二） 專業服務

原家中心之個案工作包含諮詢服務及個案管理，原家中心皆積極提供個案諮詢與個案服務，多數原家中心的個案資料管理能清楚與詳細的呈現。目前原家中心設有諮詢專線並有輪值人員，同時會利用宣導活動或外展服務時提供諮詢，諮詢服務的執行及個案工作服務量次皆符合原民會要求。

社會團體工作是社會工作的重要服務方法之一，社工員皆能擔任團體領導者，部分原家中心在團體與社區服務方案推行前有事先進行需求評估，並於方案結束後進行成效評估，藉由方案評估對服務的提供進行檢討與改善。

社區服務方案依據在地文化特色規劃，也辦理溝通平台以蒐集族人的各式需求。在部落/社區宣導及講座部分，各原家中心有高度執行率，宣導主題及服務場次皆符合原民會計畫要求，並有紀錄及成果。多數原家中心對於原民會欲推廣之社會福利主題都非常配合及執行力佳。在辦理宣導及講座時，原家中心能與在地單位、組織與活動進行搭配，前往宣導或舉辦講座，藉此讓部落民眾皆有機會參加活動。

多數的原家中心有志願服務管理辦法，訂有志願服務計畫，組織架構清楚、管理明確，且為志工隊命名具原住民特色的名稱，定期辦理志工教育訓練與志工聯誼活動等。由於志工招募及維護對許多原家中心不容易，部分原家中心長期投入陪伴並深耕志工隊，使志工熱心參與部落事務，隨時能將社區內的各項動態傳遞給原家中心社工員，協助原家中心連結社區各項資源。多數志工隊成員與當地族人互動良好，志工亦能主動協助發掘、關懷個案，成為原家中心有利的助手。有不少志工完成初階訓練並取得志願服務證。

在社區資源網絡連結部分，中心有自行辦理服務區域社會資源網絡會議、或派員參加相關業務聯繫會報、建立實物(食物)互助平台相關機制。在福利人口群需求蒐集及分析上，原家中心都能定期至政府部門或公所取得轄區內原住民族之人數，多數中心亦有進行基本資料的彙整分析，應能掌握服務區域內的特殊人口群的需求。

### （三）人資管理

在社工人員管理上，原家中心能有差勤管理機制，執行單位與原家中心工作人員依規訂有勞動契約，並依照勞動基準法規定辦理。部分執行單位為慰勞與鼓勵原家中心社工員，會辦理員工旅遊、聚餐等活動，促進情感凝聚與交流，甚至有執行單位重視員工健康，出資讓社工同仁接受身體健康檢查。透過改善勞動條件與提升員工支持及福利，除了能有效穩定人事，也能藉此增進工作團隊之情誼，達到相互支持。原家中心之訓練包含新進人員訓練及在職訓練，當有新進工作人員，執行單位能指派資深社工人員協助、提供工作手冊等，執行單位也能提供公假給社工出席原民會辦理之教育訓練課程。

### （四）檢討改進

多數原家中心皆能針對上次評鑑意見透過內部會議討論，進行業務調整與改善。有不少中心因能積極改變工作方針與服務策略，在本次評鑑中皆能讓人耳目一新，評鑑成績頗受好評。

### （五）創新服務措施或特殊績效

在人力與時間有限的困境下，原家中心往往較難有足夠的時間去思考與發展創新服務，現行的服務大多仍以經濟輔助等物質提供為主。部分發展出創新服務的原家中心，通常由較資深或在地經驗豐富的社工或督導參與其中，藉由其經驗的分享與反思，發展創新與特色的服務方法。現有的創新服務主要是將在地文化結合至服務提供中，讓服務更具備在地文化的溫度。觀察各原家中心的創意發展分析如下：

1. 三地門鄉原家中心發現陌生人遊走部落的風險，結合公私部門與部落力量，推動部落兒少安全防護網，以排灣族語宣導兒童人身安全，強化安全環境。
2. 花蓮市原家中心發揮創意設置「海嘯喝水八」，服務快速窗口，讓服務就像喝水依樣容易，提供貼近族人文化的便利性服務。



3. 瑞穗鄉社工員們共同撰寫發表專書論文以分享工作模式，並優化原家中心服務場域，提供族人自在的求助空間。
4. 達仁鄉原家中心則帶著部落兒童彩繪南迴公路找回部落的美，同時透過色彩幫助兒童認識排灣族語。
5. 卑南鄉原家中心創立「停不了志工隊」，中心多名志工具卑南族高級族語認證資格，是社工員的好幫手。
6. 光復鄉原家中心建置光復雲端的福利地圖，提升族人在資源運用上的便利性。
7. 太麻里鄉原家中心邀集社福、就業單位等推展社福行動列車，一同下鄉協助族人諮詢與申辦相關服務。
8. 信義鄉原家中心為原住民與新住民結為連理的家庭辦理活動，增進文化交流，營造多元友善環境。
9. 和平區原家中心則引進在地長照機構建立服務合作模式，提供個案更適切的協助。
10. 壽豐鄉原家中心與其它原家中心共同成立原資原味愛心物資共享站(壽豐、吉安鄉、花蓮市、鳳林鎮、豐濱鄉)，提升資源的有效分配。
11. 瑪家鄉原家中心召開族人家庭會議來解決案家議題。
12. 泰武鄉原家中心提供慰喪服務陪伴與支持族人。
13. 吉安鄉原家中心培力在地協會發展兒童照顧服務，解決在地兒童照顧的問題與需求。
14. 桃源鄉原家中心舉辦布農族家庭日喚起族人互相照顧的傳統精神。

## 二、制度面與執行面的落差

### (一) 行政管理

#### 1. 行政督導功能不彰

在專業督導機制部分，多數執行單位並無聘用專家學者擔任外聘督導，由執行單位理事長、幹事擔任內部督導一職，審閱社工員的個案管理系統、團體工作

紀錄、社區工作執行的簽核與審閱作業。原家中心行政督導皆為執行單位高層人員擔任，僅只核章，未能詳實批閱相關紀錄並提出指導建議，且督導在個案紀錄上少有回應，缺乏專業對話，導致個案紀錄品質不佳、社區工作執行尚待提升。督導機制係為社工專業成長與支持的關鍵因素，執行單位應為中心建置完善的督導機制以維護服務品質。

## 2. 外部督導成效有限

在專業督導機制，多數執行單位經常聘用專家學者擔任外聘督導，並授權予外聘督導業務簽核作業，外聘督導對於社工員無實質影響力，專業能力良莠不齊對社工員的指導效果有限，易造成執行單位不易即時掌握社工員專業服務之概況。

## 3. 原家中心辦公室未設置無障礙設施與消防設備

原家中心雖依規定與建築物出租人簽有租賃契約，部分原家中心缺乏無障礙設施、消防設備不足，部分原家中心晤談室設在2樓以上，對於行動不便的案主可近性低。

## 4. 未能落實財產管理與保障個案隱私

部分原家中心將會談室與其它單位共用或設於開放空間，恐侵害個案隱私，晤談室應設置獨立會談空間。在財產管理及運用部分，多數原家中心皆有財產目錄，應有財產清點紀錄，進行定期清點，並請清點人簽名以示負責；資源盤點後的資源單位連結情形也需進行詳盡整理，如資源具體內容、運用情形等。

### (二) 專業服務

#### 1. 個案工作

### **a. 諮詢服務不應作為方案宣導工具**

諮詢服務的內容，經常以資訊傳達為主，混雜行政電話及活動宣傳之情形，與諮詢服務之目的有落差，應落實協助族人取得所需的福利服務。諮詢服務係為個案管理的預備，也是供作進一步評量開案與否的基礎，部分原家中心的個案管理服務量次不足，顯然需加強社工員對於諮詢服務如何連結到個案管理之敏感度。

### **b. 個案工作僅侷限在提供物資較少關注社會心理、生活適應的實際困境**

開案後的個案工作仍以食物、物資提供為主，社工員未能關注服務對象生活困境，如不佳的夫妻關係、親子關係、就業困境、生活適應等。開案服務以經濟扶助為主，未針對個案提供處遇計畫，社工員的角色及功能顯得薄弱不彰。

### **c. 個案的經常性困境與需求未能有效滿足即結案**

未見個案的受益情形或個案服務未能評估服務案主案家的主要需求，與待解決的問題。如家庭成員關係不睦、就業不穩定、缺乏社會支持等，未見計畫性的處遇服務。處遇服務以提供物資、轉介慈善單位、提供經濟補助無法解決案家的困境。

### **d. 個案紀錄內容經常重複、缺漏、撰寫不完整**

個案紀錄的建置與妥善存檔為個案管理的基礎，各原家中心資料建置與存檔完整程度不同，建議電話紀錄、電訪、來電諮詢與個案紀錄在建檔上詳實呈現，並具體說明針對個別個案提供哪些服務與資源，若個案轉介或有其它社福單位提供服務也需如實紀錄，方能針對個案現況有較全面的認識。部分原家中心在個案紀錄的內容上重複、缺漏、不完整。此外，個案資料須獨立建檔、按編號順序排列並落實隱私保密，以保障服務對象的權益。

## **2. 團體工作**

### **a. 對社會團體工作的運用待加強、社會團體工作不同於團體活動**

團體工作運用團體動力學來幫助成員相互支持、解決問題，團體工作具有治療與教育的功能。原家中心在社會團體工作之辦理都能達到原民會規定之標準，絕大多數由社工員擔任團體領導者，然而，部分中心對於社會團體工作應有的型態與執行，要解決的問題尚待加強(在團體工作中編織頭花、在團體工作中學皮雕、在團體工作中學母語等；有些屬於講座或團康活動性質)，由於團體動力的觀察與帶領較少陳述，導致團體工作的執行與社區活動混淆。

### **b. 缺乏團體工作成效評估**

團體方案多能依序提供活動計畫書、執行過程、照片及簽到表，活動成效設有問卷，但多數團體的問卷內容並非團體工作所謂的成效評估，無法衡量成員參與團體後的改變。如團體後測經常是滿意度調查，詢問參加人員是否滿意餐點、滿意場地、滿意講師等，調查問卷未能依據活動計畫書及活動目標、活動內容進行設計。未見活動目標是否達成。

## **3. 社區服務方案規劃**

### **a. 原家中心誤解社區工作的目的**

社區工作的目標應是了解每一部落在地的需求，進而制定符合在地需求的方案，原家中心應能提早發現需照顧之原住民族家庭，串連部落互助力量，給予家庭多元化的支持服務，協助其恢復，以補充社政體系較難進入原住民族場域及可近性不足之問題，貼近族人需求。社區工作需依據在地需求、文化特色規劃，透過部落蹲點、辦理服務溝通平台以蒐集族人聲音、分析族人的需求，進一步規畫相關社區服務方案，來解決社區問題。然而，原家中心經常將社區服務方案作為另一種宣導、紓壓、文化復振的活動規劃。

### **b. 社區工作經常為文化復振活動忽視族人生活待改善的困境**

原住民族在健康、經濟與社會指標上，相較於一般民眾仍存有落差，亟需原家中心社工進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。原家中心社工應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。不少原家中心將社區工作視為以文化為導向的方案，辦理各式文化復振、工藝學習等課程。社區活動主題較少以促進原住民家庭親職、親子、婚姻關係及兒少、婦女、成人、老人、身心障礙者之工作目的，較少呈現活動的影響如改變成員行為、相互支持的成效。社區方案以文化復振為主軸，從文化教育層面推動部落的凝聚力是不錯的出發點，但倘若未能將文化意涵和社會工作專業做結合，恐怕社區方案易流於一般活動，而未能回應部落需求的多樣性。

#### **c. 與文健站其它單位合辦社區工作排除在地族人的需求**

部分原家中心的社區方案會與文化健康站或地方的國中小結合共同推動及宣導，若結合的頻率或次數過高，恐侷限原家中心服務的人口群。此外，不少原家中心提供的服務方案多與老人相關，則將使原家中心與文化健康站的定位模糊、難以區隔，而失去原家中心的獨特性，並忽略其他福利人口群的需求。

#### **4. 部落/社區宣導及講座規劃**

在部落/社區宣導及講座部分，原家中心具有高度的完成度，宣導主題及服務場次皆符合原民會計畫要求，也確實規劃宣導及講座主題，並做成紀錄及成果，而且，多數中心對於原民會欲推廣之社會福利主題具有較佳的配合度及執行力。

##### **a. 部分原家中心宣導及講座的規劃，每年的主題、地點都一樣。**

應在不同部落辦理社區活動，而非僅侷限在某些特定區域或部落，並應盡量擴大宣導主題，以滿足族人所需的資訊。

##### **b. 宣導及講座的成效評估較少分析**

評鑑資料中較少分析宣導及未見講座的成效評估，年復一年辦理相同主題，是否意謂活動成效不佳，所以要經常辦理相同主題。該項目如能在書面資料上有更多整理與呈現成效，將更顯完整。

## 5. 推展志願服務情形

### a. 志工服務紀錄缺漏嚴重

部分原家中心在志工服務紀錄不完整，未有個別志工獨立的服務紀錄表、服務時數簽到表等。有些原家中心志工會議紀錄較為單薄，若能再細緻呈現紀錄內容，將成為未來規劃志工相關課程、組織培力之參考依據。

### b. 部分原家中心志工服務時數登錄不實

部分原家中心志工服務時數登載不實，未見個別志工服務時數登錄與服務工作說明，無從了解志工服務時數從何而來，社工員亦無法說明志工隊何以來的爆量服務時數。

### c. 缺乏志工招募規劃

中心多設有志工隊，有明確的志願服務計畫、志工服務規則、服務紀錄登載，也積極鼓勵志工完成初階訓練以取得志願服務證。但志工招募是多數原家中心面臨的挑戰，族人都需就業維持經濟條件，有時間投入志願服務者不多。既有的志工編制之外，各原家中心新招募的志工人數鮮少，亦缺乏志工招募規劃。

## 6. 辦理社會資源網絡連結平臺

### a. 以參與其它單位辦理的資源網絡會議為主，較無主導辦理社會資源網絡會議，並邀集各單位參加，以宣達原家中心業務。

在社區資源網絡連結平台，中心應自行辦理服務轄區社會資源網絡會議、派員參加相關業務聯繫會報及建立實物、食物互助平台相關機制。原家中心皆能依

規辦理資源網絡會議，並派員參加相關業務聯繫會報，然而，會議多以業務報告為主，與會成員交流有限。

#### **b. 未見完善的實物(食物)管理暨發放制度**

建立實物、食物互助平台相關機制上，有效掌握相關物資並發放到有需求的族人手上，需要一套公平完善的制度。

### **7. 服務轄區福利人口群需求蒐集與分析**

#### **a. 原家中心都有定期更新轄區範圍福利人口群的資訊，但未能進一步將此資料進一步運用，作為專案服務的依據。**

福利人口群需求蒐集及分析，原家中心都能至政府部門或公所取得轄區內原住民族之人數，多數中心亦有進行基本資料的分析，對於轄區內的服務規模有初步掌握；但多數中心對於如何運用福利人口群勾勒出服務需求或進行服務規劃仍有待加強。

#### **b. 福利人口群的分析不易檢視在地需求與特色**

福利需求調查的用意是為了在提供服務前了解在地族人面臨的主要社會福利議題，並針對其需求做出回應。原家中心雖都有固定針對轄區範圍內人口進行福利人口群的界定與分析，但盤點的面向較為侷限，不易看出在地特性

### **(三) 人資管理**

#### **1. 人事管理**

##### **(1) 部分原家中心人員流動率高，影響業務銜接、服務成效及在地關係。**

人事管理上，各原家中心人員流動狀況有落差，針對較少人事異動的原家中心，部分資深社工年資長達十年，長期在職扮演專業服務發揮的重要角色，顯示

原家中心能有效運用督導機制使人員留任及激勵社工。但仍有部分原家中心人員流動率高，社工員年資普遍較低。在人員更動時，未落實業務交接工作，尤其是個案工作部分，常有未交接之情形，有損個案權益。

## 2. 教育訓練

社工員培訓缺乏自辦的教育訓練，僅仰賴原民會所規劃之課程，影響新進社工員的服務品質。目前在社會工作專業人員協會、衛福部、地方政府社會局等經常辦理各式教育訓練活動，執行單位可補助社工員參加，促進社工員專業成長，也可以讓社工員有機會認識更多社福單位，有助於原家中心業務推展。

### (四) 前次評鑑檢討改進部分

#### 1. 部分原家中心未能針對上次評鑑進行檢討並具體改善

尚有部分原家中心未能針對上次評鑑進行檢討並提出具體善措施，導致不當的業務執行策略重複發生。

#### 2. 針對原民會及地方政府實地查核建議後續改善辦理情形較不完整。

多數原家中心針對原民會及地方政府實地查核建議未有對應的改善措施，亦未見後續改善辦理情形。

## 三、建議

### (一) 致原家中心社工員的建議

#### 1. 建議有效運用福利人口群分析、部落蹲點停看聽、服務溝通平台族人心聲等所蒐集的族人需求資料，作為個案服務、團體工作、社區工作的依據。

建議原家中心應善用福利人口群的資料，原家中心雖能定期更新彙整福利人



口群資料，卻未能妥善運用。福利人口群資料的彙整主要目的在於透過該資料分析以掌握鄉鎮、部落民眾的社會問題與找出高需求的服務人口群，進一步轉化此需求人口的資料為個案服務重點、團體工作、宣導活動的依循。這也是何以任何方案規劃時，首要步驟在於服務社區、服務對象的需求評估，讓團體工作、社區工作、宣導、講座活動有跡可循，如此得以回應服務對象的實際需求，發揮原家中心的功能。

## **2. 建議原家中心社工員應走踏部落、透過外展服務主動發現有需求之服務對象**

根據所有原家中心的統計資料，在個案諮詢，社工員外展開發的諮詢案量則偏低，主動求助尋求諮詢的部落人口較多，顯見部落族人高度社會服務的需求。原家中心社工員應經常於部落走動、發現有需求的民眾，而非僅在辦公室等待個案的出現。建議社工員積極走進部落服務，經常在部落走動增加原家中心的能見度並主動開發外展人次，讓更多有需求但未主動求助之族人有機會接觸原家中心。同時，各原家中心諮詢個案之統計資料，男女諮詢比例略有懸殊，大多以女性為主，建議探討比例懸殊之可能成因，探究哪些原因讓原家中心的服務較難普及至男性，進一步了解男性之需求與其面臨之社會議題，並根據其需求提供適切的服務。

## **3. 社工員經常對外勸募資源、物資與糧食提供案家、經濟補助案主，其個案服務簡化了社會工作專業，不利族群尊嚴、易造成對族人的福利依賴污名。**

原家中心社工員過度簡化社會工作專業服務，個案服務皆以經濟補助、物資募集與發放為主，社工員僅以提供資源作為個案工作的方法，未能深入分析家家的困境。經濟補助無法幫助族人脫離貧窮，服務對象所面臨的生活困境，絕非簡化到以物資連結、經濟補助就能解決貧窮問題。以下三點說明：1. 貧窮議題牽涉個人的價值觀、理財能力甚至是結構面的市場經濟等；2. 社工員提供經濟補助若未能嚴謹的評估、資產調查，很容易讓服務對象成為福利依賴者；3. 經常提供族

人經濟補助或物資連結的服務，很容易深化社會大眾對原住民的刻板印象、不勞動、甚至是偏見污名。建議思考有效的助人技巧，使用技術應該呈現如何鼓勵並提升案主解決問題動機，關注心理暨社會支持功能，才能達到自助人助的目標。

#### **4. 建議社工員應關注服務對象面臨之社會困境，著重於案主解決問題動機、提升心理社會支持功能的處遇計畫，缺乏評估與輔導機制無法改善服務對象問題。**

社工員個案紀錄內容不完整，個案服務紀錄內容經常相同，即提供物資。個案服務經常問題與需求未能有效滿足即結案，未見個案的受益情形。個案服務未能評估服務案主案家的主要需求，與待解決的問題。處遇服務經常以提供物資、轉介慈善單位提供經濟補助。如家庭成員關係不睦、就業不穩定、缺乏社會支持等，未見計畫性的處遇服務。從個案服務紀錄檢視，原家中心較少針對服務對象提供心理與情緒支持，皆以物質資源提供為主。多數民間的社福單位也同樣針對原住民家庭與個案提供物質資源與經濟補助，若物質資源提供是原家中心目前普遍主要的服務內容，如何區辨原家中心服務的獨特性。且若將服務對象的問題簡化到僅以物資連結、經濟補助來回應，是否真能有效協助服務對象所面臨的困境。事實上，經濟補助資源連結總是救急不救貧，個案服務使用技術應是輔導陪伴，關注服務對象面臨之社會環境的議題，鼓勵並提升案主解決問題動機，關注心理暨社會支持功能，才能有效幫助族人脫離生活困境。

#### **5. 建議關注團體工作中團體動力學的運用與成效評估對於服務使用者的效益**

團體工作不是團體活動，建議團體工作的場次辦理應加以拓展到區域內的其他村里、據點，以擴大族人參與的可近性。團體工作設計著重於文化教育導向，團體動力在紀錄中與領導較少分析。社工員在團體工作規劃、執行、評估應具邏輯性，重視績效與成效。團體動力的運用能協助團體成員在團體中互助、支持、改善個人困境。團體工作不是團體活動，也不是單純辦理有人參加的活動，首應思考要回應哪些服務對象的需求。團體工作設計執行邏輯要能掌握包括從問題陳

述、需求評量、團體組成、團體目標設計；進行必須援用觀察指標或者量表前測、後測以了解成效。團體工作規劃應回應地方需求，以教育性、治療性、互惠成長團體設計，且成效評估不宜僅在滿意度感受性的檢驗，應探究參與者的問題是否有被改善，計畫目標是否達成，同時測量過程目標即應達成之績效與成果目標即目標是否達成、服務對象的改變。

## **6. 建議落實社區工作方法與精神，區隔社區工作與其它工作方法，不應將辦活動都視為社區工作。**

社區工作的起點來自於部落蹲點、服務溝通平台的資訊蒐集與分析。社工員透過社區蹲點，有充裕的時間、空間和在地組織、地方領袖建立關係，並透過和部落族人學習在地知識的過程中，摸索與思考如何將在地的文化知識與生活慣習結合至服務方案與部落社會服務的基礎。強化社工員對在地知識與文化慣習的認識，期待藉此增能逐步訓練社工員具備發展出連結在地文化與社會工作的方法，讓服務的提供更具備在地性與文化性，發展出具在地特色的原家中心服務。目前，原家中心社區活動主題多數為部落發展、文化復振、提升族群意識為主軸。較少以促進原住民家庭親職、親子、婚姻關係及兒少、婦女、成人、老人、身心障礙者之工作目的，未能呈現活動的影響如改變成員行為、相互支持的成效。社區方案以文化復振為主軸，從文化教育層面推動部落社區的凝聚力立意甚佳，但若未能將文化意涵和社會工作專業做結合，恐怕社區方案易流於一般活動，而未能回應部落需求的多樣性。建議相關團體、社區方案的設計能有延續性，設定短中長目標，以改善部落問題長遠發展的考量。

## **7. 建議關注服務溝通平台亦是各項方案規劃的基礎**

建議重視分析不同性別、族群、婦女、青少年、身心障礙、老人等的需求，聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等各面向需求，並規劃相關主題的服務方案，評估推動成效與比較分析。提升生活品質，促進原住民家庭成員穩定生活。

## 8. 建議評估部落/社區宣導及講座의成效

應在不同部落辦理社區活動，而非僅侷限在某些特定區域或部落，盡量擴大宣導主題，以滿足族人所需的資訊。社工員辦理社區宣導與講座應進行成效評估，整體推動成效與比較分析部落在宣導活動後相關社會問題發生的頻率是否降低。同時，為提升原家與社群之間的信任感與熟悉度，建議在講座或宣導方面，可遴聘在地、具原住民身分專家學者擔任講師，以促進初級預防工作推展。

## 9. 建議社工員應對於福利人口群資料具備敏感度並有所作為

社工員應確實掌握轄區內原住民之人口結構、福利人群等數據，分析族人所居聚落、族人福利需求，並規劃所需活動，做為重點服務區域。福利人口群如身心障礙者、特境家庭、特境兒少、獨居老人、保護性個案等，社工員應主動關懷上述福利人口群，並評估其需求提出個案及團體的處遇計畫，協助上述對象改善生活困境。

## 10. 建議加強志工招募與志工人力維繫，並詳實登載服務時數與服務紀錄。

建議加強志工招募與志工人力維繫，志工招募是多數原家中心面臨的挑戰，部落族人平日忙於工作生計，不易招募志工。志工服務紀錄、志工簽到紀錄，僅有總時數、總服務量次的統計，未見志工個別服務概況，如個別時數、工作時間、工作內容等。在志工服務與管理上，應檢討志工招募與運用之策略，思考具創意的志工招募策略與管理辦法。多數原家中心皆有訂定志工隊名稱，具有在地精神，並擬訂志工管理及運用辦法，建議制定志工考核機制以激勵志工士氣。志工服務也是讓鼓勵部落族人有參與社會、貢獻一己之力的機會。志願服務人力常是原家中心經營與推廣相關活動、宣導政令的重要人力資源，志工人力亦是原家中心關懷、發現服務對象的部落尖兵，善加運用志工有助於原家中心各項業務的實施。在部落不易招募人才，招募到志工也可能很快流失，因此必須做好志工維繫，包括志工的生涯成長、家庭生活都要給予關心，志工在原家中心獲得尊重與歸屬感，便願意持續服務。志工獎勵亦相當重要，如志工保險、志工訓練、志工表揚、

帶領志工參訪活動，皆有助為志工的向心力與對原家中心的認同感甚至服務品質的提升。

### **11. 建議加強社區資源網絡會議的功能**

召開社區資源網絡會議宜以提高資源單位參與意願並達到資源網絡建構之目的。社會資源連結會議或聯繫會議除以業務報告為主，建議可設定更有討論性的主題。資源網絡會議應要設定明確主題，並依據主題的需求邀請相關單位出席討論，並於會議中有明確的結論、分工，或是工作執行方向，讓社區資源網絡連結平台的效益有效彰顯。原家中心應參與公私部門相關會議、聯繫會報等，以提高原家中心的能見度，並與其它資源單位建立關係以連結資源。原家中心所盤點之資源勿僅以原住民系統或以原住民為主的資源單位，需擴大橫向連結的平台，以為族人建置所需的資源網絡。

### **12. 建議訂定實物(食物)互助平台的公平發放機制與落實資源盤點運用原則**

多數原家中心皆設置實物(食物)互助平台，建議訂定公平發放機制與運用原則。同時，資源盤點應重視實質運用概況，建立資源手冊，許多單位將各式資源資料羅列詳盡，從公部門到私部門可謂鉅細靡遺，相關與不甚相關、常用與少用全部呈現，卻忽略資源盤點意義在於便利運用。重在實質運用，應該是將過去一段時間以來，經常使用的資源單位連結情形予以整理，詳盡說明使用單位名稱、資源具體內容、提供形式規範、提供機構的人員、聯絡方式等。

### **13. 建議社工員主動關懷部落取得身心障礙手冊的族人與精神健康議題之個案**

原家中心設置目的即重視減少服務對象遭遇社會排除，透過聘用有地緣關係的社會工作者提供具備文化能力的在地服務，部落潛在服務對象希望能針對在地面臨之生活適應，進行資料收集與評估，如取得身心障礙手冊的族人、情緒障礙與精神健康議題之個案(自殺未遂、物質使用、憂鬱症、焦慮症等)，進一步根據

服務需求提供適切的福利服務與資源，如若某村或某部落有較高比例的身心障礙族人，社工員應主動居家訪視，關懷其需求、無障礙設施友善與否等，可以針對族人設計相關團體工作或服務方案。社會工作不應只侷限在資源連結與經濟補助面向，更重要的是為服務使用者輔導、關懷、使能，促進其社會適應與提升其自我效能。

#### **14. 建議思考與相關單位合辦活動的優缺點及限制，避免侷限服務對象於長者。**

不少原家中心經常與文健站、衛生所等合辦活動，適度與其它單位合辦活動，可能達到宣傳效果。然而，次數過多的共辦活動可能導致服務對象不易分辨主辦單位與原家中心的形象。況且侷限原家中心服務的人口群，也會讓宣導不利普及至不同年齡層，如青壯年可能較少有機會接觸到相關的宣導。若原家中心提供的服務方案較多是與年長者相關之主題，雖然長者需求不容忽略，但其他福利人口群之需求也同樣需要被重視，過度聚焦年長者，也可能衍生出原家中心之服務要如何與地方的文化健康站進行區隔之疑問。除了服務的年齡層，宣導工作與團體方案舉辦的時間，建議安排部分時段在晚上和週末，讓週間白天因工作無法參與的族人能有機會參與宣導與團體方案。

#### **15. 建議社工員不應忽視原家中心對於部落族人的影響力**

解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，提早發現需照顧關懷之弱勢原住民族家庭，串連部落互助力量，給予家庭多元化的支持服務，協助其恢復。以補充社政體系較難進入原住民族場域及近便性不足之問題，消弭城鄉差距，縮短地理距離，貼近族人需求。原住民族在健康、經濟與社會指標上，相較於一般民眾仍存有落差，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。社工員具有高度自由裁量權，可以自行決定對案主的處遇，當然不可忽視處遇介入對案主的正面與負面的影響。社工員的個案處遇策略能讓服務對象自立自助，也有可能會讓服務對象成為福利依賴者，社工員不應忽視個案工作的方法，更應該重視服務成效。服務對象是否因

社工員的處遇而改善求助的問題，社會工作的價值重視人的尊嚴與潛能，因此經濟補助不應是個案工作的主軸，服務對象不可能因為被提供資源，所面臨困境就迎刃而解。個案工作的技巧傾聽、同理、接納、關懷、陪伴等應用鼓勵並提升服務對象解決問題動機，關注處遇成效，才能達到助人的專業理想。

## **(二) 致原家中心所屬執行單位的建議**

### **1. 執行單位應專人專用並落實督導的職責**

執行單位不應要求原家中心社工員協助辦理原家中心以外的業務，應當專人專用。執行單位要求社工員額外辦理執行單位的業務恐有剝削社工員之嫌，且嚴重違反勞基法亦違反原家中心契約。原家中心相關紀錄雖有督導核章，但未能審閱未指導相關服務紀錄撰寫。執行單位應落實督導職責。督導具有行政性、教育性、支持性及調解性等功能，執行單位主管擔任行政督導角色，執行單位應釐清督導的工作內涵，落實督導功能，監督原家中心社工員工作狀態，達到原家中心應有之服務量次及規範。

### **2. 執行單位宜共同參加專管中心的會議**

原家中心經常有編制內部行政督導與外聘督導，建議中心行政督導應出席專管中心督導會議，以了解原家中心社工員的服務狀態，與相關活動執行進度與規劃，同時亦了解社工員推展業務上的困境。建議執行單位行政督導應參加專管中心督導會議，強化執行單位與專管中心督導的合作，以協助中心業務推動。

### **3. 建議加強原家中心設置地點的能見度、會談空間設施的可近性與隱私保障**

原家中心應設置於所屬鄉鎮可近性高的據點，不宜以執行單位管理便利性為考量。設置地點應接近服務人口群，儘量以有辨識度空間地點，附近路口可增設指示標誌，以利族人前往尋求服務，並增加社區對原家中心的熟悉度。有助於增進族群平時互動融合，族群文化活動更是增進彼此了解與尊重。原家中心辦公空

間設施需加強無障礙設施，審慎思考行動不便族人的尊嚴與便利性(階梯、門檻、二樓的晤談室等)。晤談室須考量案主隱私，不宜擺設類似會議室規格也不宜架設監視器，以保障案主權益與隱私。

#### **4. 建議重視社工員人力維繫**

在人事管理上，執行單位應專人專用，不應安排社工員從事無關原家中心業務的工作。部分原家中心人員異動頻繁，嚴重影響原家中心業務推展與案主權益。執行單位面臨原家中心高頻率的人事變動，除了影響服務成效也影響在地關係之建立。異動頻繁的社工員多停留在適應業務與完成既定績效，無暇思考原家中心服務的意義與重要性。社工員的穩定性有助於在地之服務提供並保障服務對象之權益，為了讓社工員願意長期留任，如何穩定人事需待執行單位進一步思考。人事流動頻繁為原家中心遇到的關鍵議題之一，如何提供更完善的工作環境與增能培力是穩定人事的重要因素，需要執行單位的配合與支持，例如：穩定的薪資發放、有保障的勞動條件、有計畫的人才培力與增能、獎懲制度、培養工作團隊的團體動力與默契等，穩定的人力方能使服務提供更具延續性與周延性。

#### **5. 建議鼓勵服務創新特色與在地性**

原家中心社工員多數已有相當程度之年資，工作業務執行也較為熟悉，也因此易於流於形式每年辦理同樣議題、類似活動或方案，需要注入更多創新服務與熱忱，有計畫的人才培力與督導機制，以提高服務輸送過程中的品質與成效。

#### **6. 執行單位應積極鼓勵中心同仁參與外部相關訓練**

偏遠地區社工專業訓練機會與資訊較少，執行單位應鼓勵原家中心社工員參與外部相關訓練(如社工專業人員協會、社工師工會、社會局、家防中心、衛福部、早療通報個管中心等辦理)，給予公假參加，以協助同仁專業成長。執行單位應對原家中心社工員支持、福利措施及實質獎勵，提供工作人員在職進修或輔導考取



社工師執照，以及族語認證等激勵措施，以鼓勵同仁專業精進。

## 7. 建議執行單位應遵守勞基法以維護社工員勞動權益

少數執行單位有延誤核撥薪資情形，恐影響社工員生計。為持續保障原家中心社工員勞動權益及家庭基本生計，地方政府應辦理預借墊付人事費。執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容應依勞動基準法規定明訂及核撥薪資金額。卻有執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約及契約內容 2 種版本，無法明確薪資金額，恐有剝削員工之嫌，違反勞基法。

## 8. 建議加強落實行政管理業務與更新汰換老舊招牌

原家中心辦公設備各項財產登帳列冊保管維護情形應明確，如列保存(使用)年限及保管人，並每半年應盤點 1 次。指派出席各項會議或研習會公文應有陳核流程，有明確參加人員。各項工作或督導會議決議事項需有執行及追蹤管考。原家中心招牌老舊可編列預算進行更換。

### (三) 致專業督導管理中心的建議

#### 1. 建議專管中心與執行單位內部督導、外聘督導分工協助社工員

執行單位係為原家中心社工員執行中心各項業務及提供直接服務重要指導者，因原家中心所屬執行單位的差異，其內部督導功能不盡相同。當機構內部督導人員功能較為完善時，能適時協助督導社工員，對專管中心輔導需求相對較低。相反的，部分原家中心缺乏內部督導支援時，其亟需專管中心提供相關督導協助。部分原家中心還會聘用外聘督導指導原家中心社工員。專管中心對於已有內部督導或外聘督導的原家中心社工員而言，不易分辨其這麼多督導角色的差異。而對無內部督導的原家中心社工員而言，專管中心的督導緩不濟急或以視訊的方式效果有限，建議專管中心與與原家中心執行單位內部督導、外聘督導分工協助社工員，依不同需求而有不同程度的介入。

## 2. 建議加強社工員社會工作倫理知能

社會工作是一門專業助人工作，具有構成專業的條件，符合法律及道德的規範，也應堅守專業倫理守則，倫理範圍包括社會工作者在專業活動中接觸到之有關人員時所表現的專業行為。對於原家中心社工員而言，專業倫理應在日復一日的助人工作中，隱私保密與尊重不應只是口號，更應言行一致在助人工作中實踐。原家中心社工員的專業倫理知能尚須加強訓練與引導，俾利維護服務使用者的權益。

## 3. 建議加強原家中心社工員社會工作專業價值與使命感

雖原家中心社工員皆已完成為社工系或社工學分班的課程訓練，對於社會工作的價值：公平、正義、人權的認識相當有限。缺乏社會工作專業的使命感，恐影響其工作熱誠，甚至不知為何而戰？為什麼助人工作不能僅提供物資、經濟補助？為什麼專業助人者要多管閒事？為什麼社工員要輔導案家？唯有社會工作價值能回答上述問題。社會工作者的熱忱態度，來自於個人對於社會工作價值與使命的認同。建議專管中心加強教育原家中心社工員社會工作專業價值。同時，亦加強在族人服務上的使命感，如開授解殖意識的課程，以利具有在地主體性的原住民族社會工作發展。因此，很難要求原家中心社工在短期內發展出具備文化底蘊的原住民族社會工作方法與策略。建議在社工在職培訓的課程安排上，除了社會工作專業增能，也應安排一定比例的課程強化社工對在地知識與文化慣習的認識。期待藉此增能逐步裝備社工具備發展出連結在地文化與社會工作的方法，讓服務的提供更具備在地性與文化性。

## 4. 建議加強非原住民身分督導員的文化能力、督導能力與督導倫理

非原住民身分的督導應能尊重原家中心社工員，不應頤指氣使態度傲慢，應該要充分尊重原家中心社工員的族群尊嚴，並熟悉在地原住民文化、各族群特徵、原住民的歷史創傷等。督導能力與其工作資歷無太大關連，尤其面對的是原住民社工員，督導員更需要教育訓練，才足以具備督導才能，勝任督導的職責。建議

應加強非原住民身分督導員的文化能力、督導能力與督導倫理。

## 附件 1、各受評中心執行概況與檢討建議

### 一、都會組

#### 【都會組】基隆市都會區原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：臺灣原住民族社會福利工作發展協會。

貳、評鑑時間：112 年 5 月 10 日。

參、評鑑委員：召集人柯麗貞委員、范林慈惠委員、陳翠臻委員。

肆、評鑑等第：特優。

伍、基本資料：

一、成立時間：93 年 2 月 14 日。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	杜秀英	排灣族	女	國立東華大學民族事務與發展學系碩士班暨民族社會工作碩士在職專班
社工員	李嘉禎	阿美族	女	國立東華大學族群關係與文化學系民族社會工作學程、國立空中大學社工學分班、文化大學社工學分班
社工員	張文雯	阿美族	女	國立東華大學族群關係與文化學系、國立空中大學社工學分班、文化大學社工學分班

### 陸、評鑑項目內容與執行概況

#### 一、行政管理：

- (一) 每月辦理 1-2 次的工作會議。
- (二) 執行單位由理事長出席並定期了解業務狀況。
- (三) 市府承辦人皆有出席了解業務狀況。
- (四) 執行單位指派主管出席相關聯繫會報參與情形。
- (五) 會議決議事項皆有執行及追蹤管考制度。
- (六) 執行單位提供三節獎金、員工聚餐、旅遊及活動人力資源等相關支持性措施。
- (七) 各項財產均列帳保管並統計。
- (八) 依照社工員工作需求進行外督會議，協助個案指導、方案指導等社會工作之專業能力指導。
- (九) 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。

## 二、專業服務：

- (一) 每年至少服務 90 件個案，110 年已完成 92 案，執行率 102%；111 年已完成 91 案，執行率 101%。
- (二) 每年至少服務 540 件諮詢案，110 年已完成 544 件，執行率 101%，平均每月服務 45 件諮詢案；111 年已完成 557 件，執行率 103%，平均每月服務 46 件諮詢案。
- (三) 110 年度社會團體工作活動辦理 3 場次 18 單元受益；111 年度社會團體工作辦理 3 場次 18 單元受益。
- (四) 110 年度社區方案活動辦理 18 場次，參加人次計 521 人次；111 年度社區方案活動辦理 19 場次，參加人次計 497 人次。
- (五) 110 年度服務溝通平台辦理 3 場次，參加人次計 81 人次；111 年度服務溝通平台辦理 4 場次，參加人次計 94 人次。
- (六) 110 年度辦理部落/社區宣導已辦理 25 場次，執行率 104%；111 年度辦理部落/社區宣導已辦理 27 場次，執行率 113%。
- (七) 110 年度推展志願服務已辦理 8 場次，執行率 200%；111 年度推展志願服務，已辦理 7 場次，執行率 175%。
- (八) 110 年度辦理社會資源網絡會議已辦理 3 場次，執行率 100%；111 年度辦理社會資源網絡會議已辦理 4 場次，執行率 133%。

三、檢討改進：依評鑑意見及建議，確實改進缺失，建立詳實資料檔案。

## 四、創新措施：

- (一)防疫疫情物資包：連結國際同濟會及財團法人法鼓山社會福利慈善事業基金會，發放確診居隔族人防疫疫情物資包，協助族人度過確診居隔時段。
- (二)房屋修繕：連結民間善心修繕單位一同協助案家修繕家屋，以利案家有安全居家環境。
- (三)暖心年菜：連結慈善公益總部及善心人士於 111 年年初捐贈年菜一批，協助個案族人家戶度過暖心過年。
- (四)自立服務：110 年經執行單位理監事會議決議請社工員陪伴、支持個案自立自足，111 年透過執行單位資源，提供適合工作機會，培養個案獨立自主能力及提供個案就業機會。
- (五)Wawa no 族語系列活動：111 年連結基隆市文化局及杜萬全圖書館

共同歡慶世界族語日，辦理兒童族語系列活動，藉由生活族語、手作阿美族頭飾、體驗樂舞文化等活動，增加兒童族人認識自我文化，實現生活即文化，文化即生活。

- (六)協助市府發放快篩：基隆市政府為控制疫情擴散，與該原家中心及當地里長合作至社區發放快篩試劑，使族人了解自身染疫情形，確保社區健康安全。
- (七)基隆市原住民族 masa' op kita 假日市集：連結基隆市政府於 111 年共同辦理市集，透過假日市集支持與陪伴族人增加收入及增進自我認同。
- (八)原民「我和我的家幸福關顧工作坊」-兩日親職教育營：111 年連結基隆市真愛家庭關懷中心共同辦理原住民族親職教育營，協助基隆市原住民族家戶學習與分享親職教育，開創親子相互學習、尊重、交流空間與平台。
- (九)原住民高齡志工隊社區參與及關懷培力方案：110 年與基隆市志願服務推廣中心辦理「基隆市 110 年志工多元教育訓練：原住民高齡志工隊社區參與及關懷培力方案」，透過服務培力訓練，增加原住民高齡志工專業訪視技巧及培養文化敏感度，增進其服務品質與量能。
- (十)國際志工日：110-111 年基隆市志願服務推廣中心邀請該中心志工隊辦理國際志工日，藉由志工隊志工與參與者互動，了解志願服務相關業務，邀請更多夥伴加入志願服務行列，共同服務基隆市族人。
- (十一)「社區是一間互助屋」青銀共創關懷行動計畫：111 年與財團法人媒體識讀教育基金會合作辦理「社區是一間互助屋」，透過書寫傳播了解彼此，擴散正向影響力。透過青銀共創行為，落實聯合國永續發展目標—SDGs3 健康與福祉，打造青銀共榮的永續社會。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一)執行單位對員工支持性高，員工向心力強。
- (二)致力於原住民高齡志工培力，增進參與社區(部落)之技能。
- (三)積極開展創新服務措施，在地認同度高，志工能量大(能招募到

35 位志工，29 位領有服務紀錄冊)、活躍性強。

- (四)積極與社工相關學系建立合作關係，使實習學生瞭解社工實務工作，同時舒緩業務上需求，創造雙贏。
- (五)利用聯合國永續發展目標 SDGs 推展項目做為業務報告對照項目，對社會脈動與國際趨勢有所連結。
- (六)上次評鑑檢討改進情形：皆已修正改善。

## 二、改進事項：

- (一)應與基隆市家庭教育中心有更多預防性工作的合作(如:宣導、團體、社區活動)，除能給予原住民家庭多元化的支持服務外，同時社工也能在合作過程中獲得更多預防性工作之技巧與知能。
- (二)有部分個案紀錄出現社工或督導有遺漏簽章、壓日期的情況。
- (三)社會團體工作的教案規劃需再調整，各場次團體主題應與團體執行內容相符，且應聚焦在與「家庭工作之服務輸送」相關主題上。
- (四)團體工作之執行未聚焦在「團體動力」，無法強調團體中人與人之互動所產生的內在動力。
- (五)大部分的團體紀錄未見前後測的執行。
- (六)評鑑書面報告中未見「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」。
- (七)加強志願服務管理，例如志工留任/離職之分析、考核、退場機制。
- (八)基於個資法，翻閱個案紀錄時應請閱讀者簽「個資保密切結書」。

## 三、建議事項：

- (一)財產收納應妥善規劃，避免找不到財產。
- (二)未來可為志工們規劃文化敏感度/跨族群文化知能等類型之充權課程。
- (三)理財講座屬於家庭教育中的「家庭資源管理教育」，為凸顯原家中心在家庭預防性工作之專業性，未來可將該類型講座之主題以「家庭資源管理教育」為講座名稱。
- (四)未來書面資料能扣聯社工專業術語、理論及文字書寫紀錄方式。
- (五)建議可寫一本有關志工參與服務、激勵人心的生命故事集。

## 【都會組】宜蘭縣都會區原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：臺灣原住民族社會福利工作發展協會。

貳、評鑑時間：112年5月24日。

參、評鑑委員：召集人柯麗貞委員、高信傑委員、陳翠臻委員。

肆、評鑑等第：優。

伍、基本資料：

三、成立時間：93年2月14日。

四、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	李美花	泰雅族	國立屏東科技大學 幼兒保育系(已取得社工45學分)
社工員	高淑玲	泰雅族	國立空中大學社會工作系
社工員	吳婕妤	泰雅族	私立聖母護專運動管理休閒系 (已取得社工45學分)

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

### 一、行政管理：

- (一) 執行單位派遣主管及理事以給予中心各項行政業務支持與督導，及檢視業務執行概況與成效之方式，辦理內部工作會報或檢討會議。
- (二) 執行單位以定期監督經費使用情形、辦理員工聚餐或旅遊，及適時派遣社工人力協助業務推動等措施支持中心。
- (三) 中心依政府採購法辦理財產設備之分類，每年至少進行1次中心財產盤點。
- (四) 藉由參與原民會委託之「專業督導扎根計畫」專業諮詢會議之方式，辦理專業督導。
- (五) 110-111年度配合原民會補助直轄市縣(市)政府推動原住民族家庭服務中心實施計劃，執行各項查核及調查。

### 二、專案服務：

- (一) 社工員透過走動式，蹲點服務或參與網絡單位辦理社會工作個案服務，110年度諮詢服務共405案；111年度諮詢服務共554案。
- (二) 110年度個案服務共68案；111年度個案服務共60案。



- (三) 依照服務區域需求辦理兒童、青少年、老人、婦女成長團體等社會團體工作，110 年度社會團體工作共辦理 18 場次 136 受益人次；111 年度社會團體工作共辦理 18 場次 222 受益人次。
- (四) 110 年度社會團體工作共辦理 18 場次 287 受益人次；111 年度社會團體工作共辦理 18 場次 406 受益人次。
- (五) 110 年度部落/社區宣導共辦理 30 場次 634 受益人次；111 年度社會團體工作共辦理 30 場次 491 受益人次。
- (六) 招募志工數 26 名協助中心業務拓展（接聽電話、協同訪視及方案辦理），110 年度推展志願服務辦理 3 場次 55 受益人次；111 年度推展志願服務辦理 3 場次 41 受益人次。
- (七) 110 年度社會資源網絡會議辦理 3 場次 64 受益人次；111 年度社會資源網絡會議辦理 3 場次 71 受益人次。
- (八) 社工員透過至各個族人聚集之地點；如蘇澳岳明社區、蘇澳油庫、龍潭、頭城漁港、都會區原住民教會及協會、文健站等辦理蹲點服務之方式，辦理服務轄區福利人口群需求蒐集與分析。

**三、檢討改進：**中心在 108-109 年期間由蘭馨婦幼中心承接，後續在 110 年 4 月 1 日由臺灣原住民族社會福利工作發展協會承接，故無評鑑檢討改進情形。

#### **四、創新措施：**

- (一) 中心申請原住民族委員會辦理 111 年度原住民族年暑期工讀計劃乙案，由工讀生製作本中心之原住民族權益手冊乙本，後續裝訂成冊發放給服務區域之族人使用。
- (二) 110 年疫情期間社工員拍攝防疫宣導短片，並發佈於中心粉專。

#### **柒、評鑑委員建議**

##### **一、優良事項：**

- (一) 諮詢量足夠，且確實回應族人需求。
- (二) 團體活動設計規劃有確實了解族人於都會區生活需求進行規劃，並招集族人進行討論。
- (三) 與地方政府配合度高，與轄內原住民耆老及團體連結性強。
- (四) 該中心為新進團隊，110 年的人事異動與業務執行狀況較不理想，但在 111 年已有改變與突破，業務執行量次穩定，且紀錄完整，

文化能力充分表現，整體進步幅度相當大。

- (五)個案研討會紀錄完整，清楚呈現跨單位討論之內容、共案合作模式，以及處遇方向。並從中延伸出能回應案主當下需求之服務。
- (六)該中心正致力於與宜蘭縣都會區之原住民組織建立夥伴關係，尋求開創與族人共好、共進可能性，值得期待。

## 二、改進事項：

- (一)個案諮詢表及個案紀錄基本資料欄為須確實填寫。
- (二)個案紀錄的撰寫需有邏輯性與脈絡性的撰寫，下次與個案會談需追蹤上次未確定服務。團體工作之執行未聚焦在「團體動力」，無法強調團體中人與人之互動所產生的內在動力。
- (三)個案紀錄敘述多為協助申請補助連結相關社福資源的敘述，較少見到針對家庭內部的家庭氛圍及家人間情感連結度。
- (四)建議在個案研討會的紀錄上可出示「個案編號」(編號即可，勿全名)，以利後續個案服務情況的追蹤與評估。
- (五)為讓每場次社區工作都能有效地被延續及紀錄，宣導品及講座的綱要應置於附件中。
- (六)社區工作活動檢討、滿意度調查、效益分析應聚焦在宣導/講座的主題上，問卷的問項題目需要再調整為與該次的執行目標、主題內容相呼應。
- (七)志工成長課程的活動內容附件(講義、授課講綱)並未附上。
- (八)中心初期人力流動情況較高，導致工作執行成效受到影響。
- (九)宣導活動有多場「消費者、老人福利、國民年金、性平、家暴等」社區宣導，但不易得知宣導這些議題中的哪幾個面向或權益?未來請在書面資料及計劃書上更具體呈現與說明。

## 三、建議事項：

- (一)針對社工個案紀錄之撰寫，需再持續加強評估面向及撰寫紀錄的技巧。
- (二)為避免族人把「理財管理講座」視為直銷或金融業務推廣，建議將講座名稱改為教育部所歸類的「家庭資源管理教育」講座。
- (三)目前該中心志工群大多是年長者，未來如何吸引中高齡、青年志工，是該中心要聚焦研擬的部分。另外目前志工活動以凝聚志工

向心力為主活動居多，未來如何深化志工在助人工作上專業知能與服務品質，將會是該中心未來要著力的重點之一。

- (四)從個案開案情況看來族人在經濟服務需求最多；諮詢案以社會福利案量最多。建議未來原住民權益宣導或講座主題可針對這兩區塊著力提供相關資訊給族人。
- (五)未來在宣導/講座之規畫上，可將原民會網頁上正在推行之活動/方案/獎助/培力…等課程作為提供給族人的資訊內容之一。

## 【都會組】屏東縣都會區原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人基督教芥菜種會。

貳、評鑑時間：112年6月7日。

參、評鑑委員：召集人柯麗貞委員、莊俐昕委員、陳翠臻委員。

肆、評鑑等第：優。

伍、基本資料：

一、成立時間：108年9月2日。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工組長	簡慧心	排灣族	美和科技大學社會工作學系
社工員	賴育寒	魯凱族	大仁科技大學社會工作學系
社工員	包淑美	魯凱族	大仁科技大學社會工作學系
社工員	王駿	排灣族	美和科技大學社會工作學系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

### 一、行政管理：

- (一) 執行單位督導不定期召開工作會報及工作檢討會。
- (二) 執行單位提供年終獎金、健康檢查、學位補助、員工聚餐、旅遊及活動人力資源等相關支持性措施。
- (三) 原家中心辦公場所設置地點位於族人聚集、交通便利處，且排除宗教、政黨及族群隔閡之開放空間。
- (四) 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。
- (五) 社工人員配合本會建置原家中心管理資訊系統，上線填報各項個案管理及其他工作項目表單。
- (六) 確實辦理各項方案，每季送出核銷資料予南區會計室，並每季與會計進行核銷及對帳工作，正本縣政府核銷，副本留存中心，核銷帳資料歸檔於中心核銷帳冊檔案櫃。

### 二、專業服務：

- (一) 每年至少服務 90 件個案，110 年已完成 81 案，執行率 90%；111 年已

完成 77 案，執行率 86%。

- (二)每年至少服務 540 件諮詢案，110 年已完成 591 件，執行率 109%；111 年已完成 645 件，執行率 119%。
- (三)110 年度社會團體工作活動辦理 18 次；111 年度社會團體工作辦理 23 場次。
- (四)110 年度社區服務方案活動辦理 22 場次，參加人次計 315 人次；111 年度社區服務方案活動辦理 23 場次，參加人次計 250 人次。
- (五)110 年度辦理部落/社區宣導及講座已辦理 26 場次，執行率 108%；111 年度辦理部落/社區宣導及講座已辦理 27 場次，執行率 113%。
- (六)110 年度辦理社會資源網絡會議已辦理 3 場次，執行率 100%；111 年度辦理社會資源網絡會議已辦理 4 場次，執行率 100%。

### 三、檢討改進：

- (一)針對個案紀錄缺漏部分，業由單位主管制定完成個案紀錄時間，109 年個案紀錄系統補登已完成。
- (二)針對個案服務量仍有不足部分，110 年已逐步達到服務個案量。
- (三)針對請該中心思考結合就服員共同合作，提供個案適時服務部分，現該中心業與就服員同於會館辦公互動頻繁。

**四、創新措施：**辦理【原創好音樂 x 原家小農市集】方案，透過藝文表演行銷原住民文化會館，並推廣原住民族多元豐富的藝術、音樂、文化，活絡部落經濟、提高族群文化產業能見度、創造族群文化產業經濟價值，參加人次達 200 人次。

### 柒、評鑑委員建議

#### 一、優良事項：

- (一)內督確實協助社工員各項工作，值得嘉許。
- (二)執行單位設有內部督導機制，在人力上支持度高。
- (三)執行單位主管、督導及資源單位都有出席評鑑，顯見執行單位及中心對評鑑的重視及中心在地經營的成果。
- (四)執行單位自行聘任社工督導一職，除開發資源及提供專業服務方法，與中心社工互動頻繁、密切，對服務輸送的工作進度掌握良好。
- (五)進行簡報之資深社工係為現任組長，具服務熱忱，能帶動同仁開創相關工作，另簡報內容懂得利用聯合國永續發展目標 SDGs 之推展項目

做為業務報告對照項目，表示該單位對社會脈動與國際趨勢有不錯的連結。

- (六)中心積極串連原住民教會組織、長照機構、文建站等，致力與屏東市原住民組織建立夥伴關係，值得期待。
- (七)社區工作的執行緊貼原住民文化，並為於進行社區工作時會自製族語文宣品，以順利推展初級預防工作進行。
- (八)社區工作計畫書、成果報告紀錄皆有統一格式，社工有明確的紀錄方向，書寫品質一致，督導回饋立即、清楚。
- (九)中心所提的創新服務：「原創好音樂 x 原家小農市集」計畫，具創新理念且符合都會區特性。

## 二、改進事項：

- (一)諮詢服務混雜行政電話，諮詢服務應以個案服務為主，若行政電話需紀錄，應另行紀錄。
- (二)中心依規應設有每週專線服務的排班表，但中心排班表為一個月為單位，且未針對專線服務安排。
- (三)中心因有社工請產假及育嬰假，故個案服務量次不足，但相關個案也未交接，或有損個案權益之情事。
- (四)個案結案後需在三個月內進行後續追蹤乙次，目前中心並未落實後續追蹤工作。
- (五)社工應正確認識社會團體工作，提昇專業度，俾利團體規劃。
- (六)團體後的問卷內容為滿意度調查，非團體工作的成效評估，無法衡量成員參與團體後的改變。
- (七)宣導品及講座綱要應置於附件中，以利未來工作時作為對照或服務方向的參考。
- (八)評鑑書面報告中未見「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」。
- (九)志工服務時數的執行有落差，志工隊的運用需再進一步規劃相關策略。
- (十)宣導、講座、志工服務部分場次尚缺參與者滿意度調查、回饋表表格，效益分析應聚焦在宣導/講座主題，問卷題目需再調整為與該次執行目標、主題內容相呼應。

(十一)中心臉書平台更新速度需再加強。

### 三、建議事項：

- (一)中心之個案紀錄不齊全，因個案紀錄為個案工作重要基礎，個案檔案應完成建置。
- (二)個案檔案應完整建置，尤其是已結案的個案，從諮詢、初步評估、開案、訪視到結案等。目前中心的個案資料夾有放置「個案紀錄檢核表」，但並未落實歸檔作業。
- (三)中心個案檔案夾應區隔「已結案」與「未結案」，較易掌握目前還在服務的個案量，亦有助提醒與追蹤未結案個案。
- (四)目前團體有活動計畫書、執行過程、照片及簽到表，活動成效設有問卷，但問卷並未分析，且多數團體問卷內容並非團體工作所謂的成效評估，無法衡量成員參與團體後的改變。
- (五)目前團體多在屏東市或與固定之教會合作，考量成員參與的可近性，建議可到其他鄉鎮辦理。
- (六)中心有未交接個案、案本紀錄不齊等情事，請督導協助社工改善。
- (七)中心對於社會團體工作認識較為不足，再請督導提供相關知識以協助中心提供正確的社會團體工作。
- (八)扎根督導會議紀錄每個月紀錄一次，將兩次的督導列在同一份會議紀錄中無法清楚看見每次督導的建議及改善情形，建議每次督導即應完成一份會議紀錄，俾利工作追蹤。
- (九)理財講座屬於家庭教育中的「家庭資源管理教育」，為凸顯原家中心在家庭預防性工作之專業性，未來可將該類型講座之主題以「家庭資源管理教育」為講座名稱。
- (十)建議未來可考慮與屏東縣家庭教育中心有更多預防性工作的合作(如：宣導、團體、社區活動)。
- (十一)建議未來可為志工們規劃文化敏感度/跨族群文化知能等類型之充權課程。
- (十二)勞動契約未列薪資，建議明列。

## 【都會組】臺中市都會東區原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：臺中市原住民族勞工權益促進會。

貳、評鑑時間：112年5月17日。

參、評鑑委員：召集人羅赫陸 Helu Chiu 委員、莊俐昕委員、陳翠臻委員。

肆、評鑑等第：優。

伍、基本資料：

一、成立時間：110年5月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	張承峻	布農族	亞洲大學社會工作學系
社工員	黃頌恩	阿美族	天主教輔仁大學社會工作學系
社工員	江慧心	泰雅族	國立暨南國際大學原住民族文化產業與社會工作學士學位學程

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

### 一、行政管理：

- (一)110年度辦理9場次工作會議，111年度辦理12場次工作會議。
- (二)執行單位提供疫苗施打、快篩試劑、員工聚餐、薪資代墊等支持性措施。
- (三)中心設置地點場地空曠便利，門口設置明顯招牌，中心外廣場亦方便民眾洽公臨時停車。
- (四)工作人員確實秉持中立立場，排除宗教、政黨及族群隔閡。
- (五)室內以原住民編織物及圖騰邊框為布置。
- (六)中心設有專任人員進行辦公各項財產設備管控，並協助維護。
- (七)執行單位與專業督導扎根計畫之區域督導通力合作，提升社工人員工作效率及技術，並於原家中心執行單位經營管理與經驗交流會議中，進行執行單位督導經驗分享，提供於執行單位參考與討論機制。
- (八)執行單位對計畫方向及執行原則若有疑問會主動請教區域督導意見。
- (九)配合執行每月按時上傳系統表單。
- (十)辦理各項方案經費及依地方政府核銷規定，110年每季按時及111年每季按時且正確完成核銷。



## 二、專業服務：

- (一)110 年服務 240 件諮詢案，111 年服務 571 件諮詢案。
- (二)110 年度社會團體工作活動辦理 2 場次；111 年度社會團體工作辦理 3 場次。
- (三)110 年度社區服務方案辦理 2 場次；111 年度社區服務方案辦理 3 場次，參加人次計 497 人次。
- (四)110 年度辦理部落/社區宣導已辦理 13 場次；111 年度辦理部落/社區宣導已辦理 36 場次。110 年度辦理部落/社區講座已辦理 36 場次；111 年度辦理部落/社區宣導已辦理 6 場次。
- (五)110 年度推展志願服務至少組成 1 隊志願服務隊，全年度合計至少提供 1,000 小時志工服務，每季安排志工分享會或聯繫會議，或成長團體訓練等 1 場次；組織 1 隊 10 人志願服務隊，至少組成 1 隊志願服務隊，全年度合計至少提供 1,852 小時志工服務。

## 三、檢討改進：該中心為新增設單位，因此未有前次評鑑檢討事項

## 四、創新措施：

- (一)運用 Facebook 傳達中心各項方案及政策福利措施，並透過私訊諮詢線上族人問題。
- (二)設計線上表單，利於紀錄及分析各式方案之成效，並提升工作效率。
- (三)與食物銀行及文化健康站配合，建立工作模式。
- (四)利用衛生局的健康方案自行提報計畫，並開展「久是愛運動」健康再現服務方案

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一)中心提供給族人法律諮詢與案件服務的能量強。
- (二)中心志工隊動力強，活躍度高。
- (三)中心社工穩定性高、與該區域的族人/組織/單位/公部門互動及信任感佳，都會區的曝光率也相對提升。
- (四)中心自評表內容豐富且簡報 ppt 製作精美，圖表及照片讓人一目了然。
- (五)機構之創新服務屬加值服務，開辦迄今積極連結資源，提供服務對象多元多樣資源。

### 二、改進事項：

- (一) 宣導品及講座的綱要應置於附件中。
- (二) 社區工作紀錄上未來除增設社工簽章/組長(督導)簽章外，請再增設「督導回饋」欄位。
- (三) 建議在個案研討會紀錄上出示「個案編號」(編號即可，勿全名)，以利後續個案服務情況追蹤與評估。
- (四) 中心個案紀錄係用社工員為主進行資料夾建置，缺乏整體統計狀況，故實地評鑑時未能檢視個案服務量的一致性；建議中心仍應建置中心完整年度個案總冊，俾利掌握中心整體個案管理系統。
- (五) 在志工服務簽到表部分，除志工要簽名外，社工也應有審查機制(簽章、壓日期)。
- (六) 團體內容符合團體方法，部分團體缺乏成果報告，宜補正。
- (七) 社區工作活動檢討、滿意度調查、效益分析應聚焦在宣導/講座主題，問卷題目需再調整為與該次執行目標、主題內容相呼應。
- (八) 評鑑書面報告中未見「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」，該項目如能在評鑑書面資料上有更多整理與呈現將更顯完整。
- (九) 會議紀錄可針對會議會議討論之案由加以紀錄並敘明決議事項，以利下次會議追蹤。

### 三、建議事項：

- (一) 執行單位對中心支持度不高(如內部督導頻率不足、評鑑時僅一名理事出席等)，建議執行單位應提供中心及同仁更多支持。
- (二) 中心內部督導頻率每月僅有一次，督導頻率太低，強烈建議執行單位需提高督導頻率。
- (三) 個案檔案應完整建置，尤其是已結案的個案，從諮詢、初步評估、開案、訪視到結案等，且建議個案資料夾有放置「個案紀錄檢核表」以落實檔案歸檔作業。
- (四) 中心個案檔案夾應區隔「已結案」與「未結案」，較易掌握目前還在服務的個案量。
- (五) 建議在講座/宣導方面，可遴聘在地、具原住民身分專家/學者擔任講員。
- (六) 建議未來原住民權益宣導主題可搭配原民會正在執行或推廣之相關議

題/活動。

- (七)為避免族人把「理財管理講座」視為直銷或金融業務的推廣，建議將這類型講座名稱改為教育部所歸類的「家庭資源管理教育」講座。
- (八)中心團體皆為社工自行帶領，且團體內容符合團體規範，但整理方式未統一，使各資料夾呈現資料不一。
- (九)若團體為封閉式團體，建議採用固定式的簽到表，俾利確認團體成員出席狀況。
- (十)團體成果報告係以活動滿意度為主，且多數問卷內容並非團體工作所謂的成效評估，缺乏前後測分析，無法衡量成員參與團體後的改變。
- (十一)在團體工作及社區講座的部分，目前該中心已進行親職教育，建議未來可考慮把文化與當代家庭教育相融與對話，規劃婚姻教育、子職教育、情緒教育等課程。
- (十二)應明列福利措施於勞動契約。

## 【都會組】高雄市都會北區原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：高雄市關懷婦幼協會。

貳、評鑑時間：112年6月8日。

參、評鑑委員：召集人柯麗貞專門委員、莊俐昕委員、陳翠臻委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：101年10月1日。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員 組長	鄭竹軍	布農族	高苑科技大學銀髮事業暨社會工作學士學位學程 中正大學社會福利學系研究所(就讀中)
社工員	華家琪	排灣族	私立美和科技大學社會工作學系 屏東大學社會發展學系碩士班(就讀中)
社工員	胡家稼	排灣族	美和科技大學社會工作學系 大仁科技大學大仁科技大學社會工作學系碩士班研究所(就讀中)

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

### 一、行政管理：

- (一)109年度內部督導會議共辦理6場次、參與人次共24人次，列管案件皆定期進行紀錄及確實追蹤完成；110年度內部督導會議共辦理10場次、參與人次共56人次，列管案件皆定期進行紀錄及確實追蹤完成。
- (二)執行單位不定時派員總幹事、理監事等參與市府會議及扎根會議共計3場次。
- (三)會議紀錄皆有定時呈現執行狀況及列管及追蹤說明。
- (四)執行單位提供獎金補貼及財務支援措施共16次、媒體公關或資源網絡連結措施共3次。
- (五)於107年搬遷至仁武區灣內國小，以結合社區資源網絡，利於族人聚集且交通便利，並排除宗教、政黨及族群隔閡。
- (六)辦公空間佈置溫馨具原住民族特色，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，各項財產登帳列冊保管定期更新維護日期。
- (七)110-111年度由華家琪社工擔任小組長，協助新進社工進行個督及小組會議。

- (八)中心每月參與紮根督導會議，並於每月內部督導會議提報紮根會議情形，建立內部督導及外部督導橫向連結。
- (九)於每年度4月5日、7月5日、11月5日、1月5日前繳交當季報表。
- (十)110-111年度配合連結原民會及相關業務單位辦理相關活動共計33場次。
- (十一)於每月10日前填報諮詢、個案、相關活動等線上系統表單。

## 二、專業服務：

- (一)自108年起7月訂定社工值班表，每日有固定社工於辦公室值班表。
- (二)規劃蹲點區域，並紀錄每次蹲點服務情形，採取主動式蹲點服務，提升原家中心曝光率。
- (三)製作個案服務摘要，以了解個案服務情形是否有確實訪視等紀錄。針對結案個案確實進行後追紀錄登打。
- (四)社工皆於每月30日前完成諮詢紀錄登打作業，並於每月內部督導進行工作報告。
- (五)每月進行內部督導會議，社工定時報告服務中個案情形，督導可確實掌握服務中個案狀況以進行核章審閱。
- (六)中心設有個案資料借閱管理辦法，若需借閱個案資料皆須填寫登記表以確保個案資料不外洩。
- (七)中心建置個案資料轉介表單，轉介個案進行系統化紀錄，專責社工每月定時追蹤各社工服務情形；110-111年度轉介個案計15人，已全數結案。
- (八)110年度社會團體工作活動辦理18場次；111年度社會團體工作辦理18場次。
- (九)110年度社區服務方案辦理18場次，參加人次計418人次；111年度社區服務方案辦理18場次，參加人次計348人次。
- (十)110年度辦理部落/社區宣導已辦理25場次；111年度辦理部落/社區宣導已辦理24場次。110年度辦理部落/社區講座已辦理8場次；111年度辦理部落/社區宣導已辦理6場次
- (十一)110年度志工人數15人，志工服務總時數1,074小時；111年度志工人數14人，志工服務總時數1,075小時。

三、檢討改進：皆已改善。

四、創新措施：

- (一)為考量社會工作人員執業安全，建制定線上定位 APP，到達定位後打卡，隨時注意社工人員人身安全。設計線上表單，利於紀錄及分析各式方案成效並提升工作效率。
- (二)藉由雲端行事曆功能，降低紙本使用率，明確紀錄職務代理人應協助工作，並運用 EXCEL 專案管理進度工具及線上心智圖設計、google 表單優化等，提升社工工作進度。利用衛生局健康方案自行提報計畫，並開展「久是愛運動」健康再現服務方案。
- (三)建置公用 LINE 群組，由受訓完成志工及社工輪值，假日時段族人仍可隨時透過 LINE 諮詢相關問題，提升原家中心即時服務、即時協助陪伴族人之目標。
- (四)藉由 FB 宣傳及直播活動，讓族人可以即時收看宣導課程，提升能見度。
- (五)結合在地方組織創辦高都北原家中心期刊，分享原家志工、個案服務經驗分享、在地組織連結狀況及社會福利執行概要等資訊。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一)辦公室空間良好。執行單位設有內部督導機制，在人力上支持度高。且三位社工皆在進修，有助於專業精進，為服務的利基。中心志工隊動力強，活躍度高。
- (二)執行單位主管、督導及資源單位都有出席評鑑，顯見執行單位及中心對評鑑的重視及中心在地經營的成果。
- (三)進行簡報之社工係為現任組長，口條清晰具服務熱忱，且評鑑簡報的製作，內容精美豐富，圖表及照片讓人一目了然。
- (四)中心善用當代 AI 科技進行服務輸送，優化服務品質，提升宣導能見度及觸及性，且臉書、line 平台資訊更新迅速。
- (五)社區工作的活動檢討、滿意度調查、效益分析落實聚焦在宣導/講座的主題上，問卷的問項題目與該次執行目標、主題內容、預計效益相呼應，能掌握族人參與社區活動後的成長與收穫。
- (六)中心服務項目執行表現豐富、多元，並積極開展創新服務措施。
- (七)福利人口群的分析、整理、歸類清晰，社區工作計畫書及成果報告書紀錄完整，效益分析具體，呈現社工專業度。
- (八)該中心規劃四組族語志工(阿美語、魯凱語、布農語、排灣組)協助該中心

於法院及社區活動中進行族語轉譯之服務。

(九)配合市府至少少年法院值班，增進社工員法律常識。

## 二、改進事項：

- (一)個案管理服務量次不足，但中心服務人口群基本資料尚稱完整，建議應從服務人口群資料分析中主動發掘個案(如獨居長輩)，主動聯絡，應可滿足服務量次需求。社區工作紀錄上未來除增設社工簽章/組長(督導)簽章外，請再增設「督導回饋」欄位。
- (二)中心因第三名社工不穩定，有未交接個案、案本紀錄不齊等情事，請督導協助社工改善。另在個案紀錄審閱部分，督導僅審閱未有評語，督導功能需再落實。
- (三)目前中心所帶領之團體有的符合團體規範，也有些屬於講座或活動性質，社工應正確認識社會團體工作，提昇專業度。
- (四)志工會議紀錄略顯簡單，如將會議討論內容逐一紀錄會更好。

## 三、建議事項：

- (一)目前個案紀錄係以線上簽核，中心雖有定期列印，但諮詢服務及個案管理紀錄僅有在任的2位社工，評鑑現場個案紀錄不完整，無法確認服務量次。
- (二)中心仍應建置中心完整年度個案總冊，包含個案名冊、服務次數、訪視頻率及開結案日期，俾利掌握整體個案管理系統。
- (三)依據地方需求並規劃創新方案，並再開創部落新資源，對部落受益良多。可參閱中心執行成果前還在服務的個案量，亦有助於提醒與追蹤未結案個案。尤其是已結案個案，從諮詢、初步評估、開案、訪視到結案等，應依服務流程確實歸檔。
- (四)個案紀錄的撰寫宜再詳實，對於個案家訪、會談等每次工作內容應有重點式服務歷程描述及後續服務方向說明，且應在處遇上增強社工角色與功能，而非以僅是入案原因的協助。
- (五)目前團體有活動計畫書、執行過程、照片及簽到表，活動成效設有問卷，但部分團體問卷內容非團體工作所謂的成效評估，無法衡量成員參與團體後的改變。
- (六)執行單位應派員參加扎根督導會議，並積極配合區域督導協助中心業務改善。

- (七)請執行單位對社工組長有更多主管培育的規劃。
- (八)中心對社會團體工作認識較不足，請督導提供相關知識協助中心提供正確的社會團體工作。
- (九)社區工作紀錄上請再增設「督導回饋」欄位，讓督導能針對各社工的個別性給予指導。
- (十)因疫情原因聯繫會議多是線上辦理，且會議內容多聚焦在介紹原家中心業務給其他單位，未來可拓展討論項目，邀請各單位參與/共同辦理活動或商討社安網下共案、共訪合作機制。
- (十一)「文化認識方案」屬家庭教育中的「多元文化教育」，為凸顯原家中心在家庭預防性工作之專業性，建議將該類型方案主題以「多元文化教育」為講座名稱。



## 【都會組】新北市都會東區原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：社團法人臺灣葡萄園社會關懷協會。

貳、評鑑時間：112年5月10日。

參、評鑑委員：召集人柯麗貞專門委員、范林慈惠委員、陳翠臻委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：101年10月1日。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工師	葉林	阿美族	國立屏東科技大學生活科學應用系
社工師	胡佳霖	太魯閣族	國立屏東科技大學社會工作學系
社工員	高筱珍	太魯閣族	國立東華大學族群關係與文化學系民族發展與社會工作學系雙主修社工學位學程
社工員	楊語詩	泰雅族	屏東美和科技大學社會工作學系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

### 一、行政管理：

- (一)執行單位指派行政主任每月至少召開一次內部工作會報，另執行單位每年執行2次個別及團體等諮詢輔導。
- (二)會議紀錄皆有定時呈現執行狀況及列管及追蹤說明。
- (三)執行單位提供健康檢查、職務加給、租屋補助、三節禮品、研習報名費等支持性措施。
- (四)位於新店地區，為族人匯集處，中心鄰近新店捷運站及觀光區，交通便利能見度高。排除宗教、政黨及族群隔閡。辦公空間具原住民族特色，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，各項財產登帳列冊保管定期更新維護日期。
- (五)指派行政主任擔任原家中心主管、指派主責社工師負責指導並督促中心社工員專業個案服務工作。
- (六)中心每月按時填製主計報、月報、每季填報執行總表，或提供相關表

單。

(七)中心辦理各項方案經費均合理規劃並按時核銷。

## 二、專業服務：

(一)每月諮詢紀錄與開案個案數均符合計畫規定量次。

(二)每次諮詢紀錄及個案紀錄，中心督導會核章並指導社工修正。

(三)設有個案資料櫃並有上鎖功能，確保服務對象資料保密。

(四)110 年度社區服務方案辦理 18 場次；111 年度社區服務方案辦理 18 場次。

(五)110 年度辦理部落/社區宣導已辦理 24 場次；111 年度辦理部落/社區宣導已辦理 24 場次。110 年度辦理部落/社區講座已辦理 6 場次；111 年度辦理部落/社區講座已辦理 6 場次

## 三、檢討改進：

(一)有關 106-107 年部分財產漏貼標籤及未註記保管人等情事，已分別於 108、110 年度重新進行盤點，並標示保管人主責管理。

(二)勞動契約未加入特休相關規定，已於 108 年度增列。

(三)有關團體工作成果目標須完整敘明成果目標，110-111 年有關團體工作成果目標皆完整敘明成果目標，且在進行蹲點工作時，透過需求調查規劃團體方案計畫，增加團體成果目標，並與社區/部落工作俱進，達到相互效益顯著目標。

## 四、創新措施：

(一)108-109 年間社工透過蹲點服務深入社區，108 年藉由每月四至五次的訪視、宣導與社區族人建立信任關係並與社區領袖人物及族人共同討論將團體工作場域帶至貢寮海邊進行，自我整合，以達找尋文化脈絡及生命整合之目的。

(二)中心於 110-111 年間辦理社區兒少照顧服務，並透過辦理家庭親職活動活絡部落/社區。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

(一)都會區族人分散，要招募志工著實不易，該中心巧妙地串聯鄰近大專學校之原住民族學生輔導中心或資源中心，以利工作業務順利如期推展。

(二)訂有志願服務計畫，並提供 32 名志工意外險。

(三)創新服務策略「新店小葡萄的家」投入加倍人力、物力、財力，只為更貼切

服務新北族人，值得肯定。

## 二、改進事項：

- (一)對服務個案的問題與需求及相關基本資料應有全貌式紀錄，個案紀錄可再多些具體分析結論與建議。中心因第三名社工不穩定，有未交接個案、案本紀錄不齊等情事，請督導協助改善。另在個案紀錄審閱部分，督導僅審閱未有評語，督導功能需再落實。
- (二)社會團體工作各場次主題應與團體執行內容相符，且應聚焦在「家庭工作之服務輸送」相關主題上，如「文化紮根團體」、「文化傳承團體」較易落入「文化活動」錯覺，因該團體強調長幼互動過程中的教育傳遞與回饋，因此該類型團體名稱如以「倫理教育」或是「代間教育」取代，將更能展現原家中心在家庭預防性工作之推展。
- (三)有部分個案紀錄、團體紀錄出現社工或督導遺漏簽章、壓日期的情況。
- (四)團體工作執行應具焦在「團體動力」，強調團體中人與人互動所產生的內在動力，可以對個人和團體帶來支持、改變和學習的力量。若未聚焦於此，將流於「活動」而難見「動力」。
- (五)並非所有團體紀錄都有進行前後測分析。前後測問項指標與內容必須扣連各場次團體主題。完整團體紀錄能引導社工清楚團體運作過程，也可做為評價工具。
- (六)書面報告中未見「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」，該項目如能在評鑑書面資料上有更多呈現將更顯完整。
- (七)服務紀錄冊取得是志工權益，應鼓勵志工參加並完成基礎與特殊訓練課程。
- (八)財產管理除了有財產目錄，也應呈現財產清點紀錄。

## 三、建議事項：

- (一)建議未來在書面資料上能進一步扣連社工專業術語、理論及文字書寫紀錄方式，如能逐步調整將更顯該中心在原住民族社會工作上之社工專業性。
- (二)中心於 111 年由原本新北西區轉為新北東區，期待未來中心能與服務轄區網絡單位、在地領袖、耆老、族人等有更深連結與互動，為族人提供更多具原民族文化特色之方案與活動。
- (三)培力資深社工專業能力，以提供豐富經驗傳承給新進社工。
- (四)建議將福利資源繪製詳盡的福利資源地圖，以助不同社區族人了解鄰近資源。

## 【都會組】臺中市都會西區原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：臺灣原住民族傳統文化暨領域保護協會。

貳、評鑑時間：112年5月17日。

參、評鑑委員：召集人羅赫陸 Helu Chiu 委員、莊俐昕委員、陳翠臻委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：100年5月21日。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工組長	高秀珍	布農族	朝陽科技大學幼教系已修畢45學分
社工員	陳裘安	泰雅族	朝陽科技大學社工學系
社工員	依路恩·卡拉琺鞍	布農族	東華大學族群關係與文化學系 /社會工作學程

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

### 一、行政管理：

- (一)110、111年中心與執行單位每個月1次定期召開內部會議，共辦理24次內部會議並撰寫會議紀錄，由社工員與執行單位主管核章歸檔。
- (二)執行單位提供三節獎金、專業證照獎金、活動人力資源及財務資源等相關支持性措施。
- (三)110年、111年執行單位聘請專業社工師擔任內聘督導，每月一次團督。
- (四)專管中心紮導每月至中心兩次，檢視中心工作進度及個案討論並給予社工專業上指導。
- (五)每月按時填報各項諮詢或個案管理及其他工作項目執行情形之相關紀錄表單。
- (六)按時向地方政府檢據核銷並歸檔成冊。

### 二、專業服務：

- (一)110年已完成544件諮詢案；111年已完成554件諮詢案。
- (二)110年度社會團體工作活動辦理3場次；111年度社會團體工作辦理3場次。
- (三)110年度社區方案活動辦理18場次；111年度社區方案活動辦理18場次。

(四)110 年度辦理部落/社區宣導已辦理 24 場次；111 年度辦理部落/社區  
宣導已辦理 26 場次。

(五)110 年度推展志願服務已辦理 4 場次；111 年度推展志願服務，已辦理  
4 場次。

(六)110 年度辦理 3 場次聯繫會議；111 年度辦理 3 場次聯繫會議。

### 三、檢討改進：

(一)有關機構對於原家中心及社工人員支持度低之問題，執行單位主  
管在 110、111 年度皆有參與中區專管中心辦理原家中心執行單位  
經營管理與經驗交流會議，已改善先前狀況。

(二)勞動契約書所列「薪資」與核定薪資不符部分，110-111 年執行單  
位與社工員簽署的勞動契約書都按照年度計畫書核定的薪資擬定，  
已改善。

(三)有關食物銀行之資訊系統管理，前因社工操作生疏未發揮功能，現  
業改善。

### 四、創新措施

(一)中心連結慈善公益總部及善心人士於 111 年年初捐贈年菜一批，協  
助個案族人家戶度過暖心過年。

(二)111 年申請天才基金會捐贈計畫，相關物資約等於 10 萬元，包括  
高單價物品及尿布(兒童/成人)，以幫助長期臥床個案。

(三)自立服務：110 年經執行單位理監事會議決議請社工員陪伴、支持  
個案自立自足，111 年透過執行單位資源，提供適合工作機會，培  
養個案獨立自主能力及提供個案就業機會。

### 柒、評鑑委員建議

#### 一、優良事項：

(一)中心提供給族人法律諮詢與案件服務能量強。

(二)中心志工隊動力強，活躍度高，為原家中心帶來更多層面的服務  
輸送拓展。

(三)中心社工穩定性高、與該區域族人/組織/單位/公部門互動及信任  
感佳，都會區曝光率也相對提升。

(四)進行簡報之資深社工為現任組長，具服務熱忱能帶動同仁開創相  
關工作。

## 二、改進事項：

- (一) 宣導品及講座的綱要應置於附件中，以利未來工作時作為對照或服務方向的參考。
- (二) 社區工作紀錄上未來除增設社工簽章/組長(督導)簽章外，請再增設「督導回饋」欄位。
- (三) 建議在個案研討會紀錄上可出示「個案編號」(編號即可，勿全名)，以利後續個案服務情況追蹤與評估。
- (四) 在志工服務簽到表的部分除志工要簽名外，社工也應有審查機制(簽章、壓日期)。
- (五) 社區工作活動檢討、滿意度調查、效益分析應聚焦在宣導/講座主題上，問卷題目需再調整為與該次執行目標、主題內容相呼應。
- (六) 評鑑書面報告中未見「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」。
- (七) 目前諮詢服務法律服務比例很高，但因執行單位是合署辦公，各方案應落實電話分流(如法律諮詢應為另一方案之服務範圍，若是服務對象還需要社會福利相關資訊才是中心的服務範圍)，以符合中心諮詢服務本意。
- (八) 目前個案紀錄係以線上簽核，但中心並沒有落實紙本存檔習慣，很多個案資料夾只有諮詢單及初步評估表，評鑑現場個案紀錄不完整，無法確認服務量次。
- (九) 中心之個案紀錄係用社工員為主進行資料夾建置，缺乏整體統計狀況，故實地評鑑時未能檢視個案服務量的一致性；中心仍應建置中心完整的年度個案總冊，包含個案名冊、服務次數、訪視頻率及開結案日期，俾利掌握中心整體個案管理系統。
- (十) 團體內容係為教育講座或活動性質，非屬團體工作，建議社工員應正確認識社會團體工作，以掌握團體結構、團體動力及團體評估等特性。請督導提供相關知識以協助中心提供正確的社會團體工作。
- (十一) 有關會議紀錄列管事項應具體完成後才解除追蹤。
- (十二) 各項財產有功採回饋金字樣，請確認經費來源。

## 三、建議事項：

- (一)建議三節禮品可以三節獎金方式予社工，並列於勞動契約內容。
- (二)建議在講座/宣導方面，可遴聘在地、具原住民身分專家/學者擔任講員，以促進初級預防工作推展。
- (三)建議未來原住民權益宣導主題可搭配原民會正在執行或推廣之相關議題/活動。
- (四)為避免族人把「理財管理講座」視為直銷或金融業務的推廣，建議將這類型講座名稱改為教育部所歸類的「家庭資源管理教育」講座。
- (五)在團體工作及社區講座部分，目前該中心已進行親職教育，建議未來可考慮把文化與當代家庭教育相融與對話，規劃婚姻教育、子職教育、情緒教育等課程。
- (六)個案檔案應完整建置，尤其是已結案個案，從諮詢、初步評估、開案、訪視到結案等，且個案資料夾最前面應放置「個案紀錄檢核表」。
- (七)中心個案檔案夾應區隔「已結案」與「未結案」，較易掌握目前還在服務的個案量，亦有助於提醒與追蹤未結案個案。
- (八)個案紀錄的撰寫宜再詳實，對於個案家訪、會談等每次工作內容應有重點式服務歷程描述及後續服務方向說明，應在處遇上增強社工角色與功能。
- (九)中心內部督導頻率每月僅有一次，督導頻率太低。
- (十)目前團體有活動計畫書、執行過程、照片及簽到表，但整理方式未統一，致使各資料夾所呈現的資料不一。另若團體為封閉式團體，建議採固定式簽到表。
- (十一)活動成效設有問卷，但問卷並未分析，且多數團體問卷內容非團體工作所謂的成效評估，無法衡量成員參與團體後的改變。

## 【都會組】新北市都會西區原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人基督教芥菜種會。

貳、評鑑時間：112年5月10日。

參、評鑑委員：召集人柯麗貞委員、范林慈惠委員、陳翠臻委員。

肆、評鑑等第：甲。

伍、基本資料：

一、成立時間：111年7月1日。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	松瑋恩	布農族	暨南國際大學原住民族文化產業與社會工作學系畢
社工員	蔡吳茹琴	太魯閣族	東華大學民族發展與社會工作學系畢
社工員	林立穎	阿美族	暨南國際大學原住民族文化產業與社會工作學系畢
社工員	石一廷	阿美族	大仁科技大學社工系畢
社工員	祈古.以路	阿美族	美和科技大學社工系畢
社工員	陳儒佳	阿美族	輔仁大學社工系畢

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 指派之主管於111年6-7月召開6次內部會議，並參與原民會、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。
- (二) 執行單位提供各項行政支持、建立督導機制、辦理專業訓練及各項津貼補助。
- (三) 市府承辦人皆有檢視並維護辦公室內部安全設施設備建置與財產保管維護。
- (四) 以聘用「督導確實具有社工專業背景及從事社會福利工作實務經驗超過20年以上之人員」實施專業督導機制。

二、專業服務：

- (一) 111年已完成18案。
- (二) 每名社工人員每案每月至少提供二次以上服務，111年完成270件。
- (三) 111年度社會團體工作活動辦理3場次18單元受益。
- (四) 111年度社區方案活動辦理18場次。
- (五) 111年度服務溝通平台辦理4場次，參加人次計94人次。
- (六) 111年度辦理部落/社區宣導已辦理30場次。



- (七) 111 年度推展志願服務，已辦理 3 場次服務 48 人。
- (八) 111 年度社會資源網絡會議已辦理 3 場次服務 66 人。
- (九) 辦理服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，不定期更新並建立原住民族地區人文暨福利人口群資料，且確實依照人口福利需求調整或修正計畫
- (十) 委託玄奘大學為西區原家中心專業督導團，檢視及指導原家中心年度計畫執行情形並給予具體建議，中心亦能依據相關建議進行改善規劃。

**三、檢討改進：**該中心為新單位，故此無上次評鑑改進情形。

**四、創新措施：**該中心規劃依據地方需求創新方案，並開創部落新資源。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 執行單位對員工支持性高，員工向心力強。
- (二) 執行單位自行聘任社工督導一職，以開發資源及提供專業服務方法，值得肯定。
- (三) 評鑑簡報過程懂得利用聯合國永續發展目標 SDGs 之推展項目做為業務報告對照項目，對社會脈動與國際趨勢有不錯的連結。
- (四) 該中心雖然才開站半年，期間致力於與新北原住民組織建立夥伴關係，尋求開創與族人共進可能性。

### 二、改進事項：

- (一) 個案紀錄、團體紀錄的完整性尚待加強，有部分紀錄出現社工或督導有遺漏簽章、壓日期、回饋的情況。
- (二) 團體工作執行應聚焦在「團體動力」，強調團體中人與人之互動所產生的內在動力，可以對個人和團體帶來支持、改變和學習的力量。倘若未聚焦於此，將流於「活動」而難見「動力」。
- (三) 並非所有團體紀錄都有進行前後測分析。前後測問項指標與內容必須扣連各場次團體主題以了解團體動力所帶來的改變。另外請注意前後測不能包括工作人員的填答卷，團體人數盡量維持在 8-12 人。
- (四) 評鑑書面報告中未見「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」。
- (五) 志工皆無服務紀錄冊，應鼓勵志工完成特殊訓練課程方能取得紀

錄冊。

(六) 基於個資法，翻閱個案紀錄時應請閱讀者簽「個資保密切結書」。

### 三、建議事項：

- (一) 中心內部社工督導由執行單位屏東督導兼任，實際輔導力道不足，建議改在地督導較有效果。
- (二) 建議未來可與新北市家庭教育中心有更多預防性工作的合作(如：宣導、團體、社區活動)，除能結合教育網絡體系外，更可藉此增進家庭教育工作技巧與知能。
- (三) 理財議題屬於「家庭資源管理教育」，建議未來可將該類型之團體主題轉換為「家庭資源管理教育之0000」為團體工作名稱。
- (四) 建議未來在書面資料上，能扣連社工專業術語、理論及文字書寫紀錄方式，將更顯該中心在原住民族社會工作上所呈現之社工專業性。
- (五) 未來在宣導/講座之規畫上，可將原民會網頁上正在推行之活動/方案/獎助/培力…等課程提供給族人。
- (六) 建議將福利資源繪製詳盡的福利資源地圖，以助不同社區族人了解鄰近資源。
- (七) 建議制定志工考核機制-如獎勵辦法、志工表揚活動等，以激勵志工士氣，另為維持志工服務品質，亦應制定志工退場機制。

## 【都會組】桃園市都會北區原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人基督教芥菜種會。

貳、評鑑時間：112年5月11日。

參、評鑑委員：召集人董靜芬委員、莊俐昕委員、陳翠臻委員。

肆、評鑑等第：甲。

伍、基本資料：

一、成立時間：107年1月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工組長	高逸杰	泰雅族	國立東華大學民族事務與發展學系
社工員	高祥琪	泰雅族	亞洲大學社會工作系
社工員	田秀惠	布農族	稻江科技暨管理學院老人福祉與社會工作學系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

### 一、行政管理：

- (一) 執行單位負責人或指派之主管於110年及111年各召開12次內部會議(合計24場次);由中心督導出席原民會、縣政府及專管中心分別於110年及111年各辦理12場次業務聯繫會報(合計24場次)。
- (二) 執行單位提供各項行政支持、建立督導機制、辦理專業訓練及各項健康促進活動等,並給予防疫急難救助物資及經濟補助、社區共好行動等,也提供了活動人力支援,相關經費墊付、薪資定期核撥。
- (三) 該中心藉由制訂財產管理規範,並實施每年一次財產盤點及不定期抽查盤點作業,盤點結果均完成各項財產登帳列冊,設備皆詳列於財產設備表,以確保有效管理及維護各項財產。
- (四) 執行單位指派「具有社工專業背景及從事社會福利工作實務經驗之人員」,分別於110年及111年各實施12次(合計24次)之專業督導、陪同個案訪視、訪視紀錄批示、各項活動規劃及活動檢討及資源連結。
- (五) 配合中央及地方政府提(回)報「年度總成果報告」、「0402台鐵事件」、「海外求職詐騙」、「第四季疫苗接種調查」及「性別平等辦理數據」等各項報表及資料。

### 二、專業服務：

- (一) 設有專線(03-3294712)由社工員輪值接聽,並會不定時拜訪教會、文

健站、原住民協進會及族群領袖等走動式宣導服務提供諮詢後，建立諮詢表單紀錄並上傳資訊系統。

- (二) 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 1 次；110 年度諮詢服務 515 件，個案服務 90 件；111 年度諮詢服務 546 件，個案服務 90 件。
- (三) 年度社會團體工作辦理皆有完整教案、觀察紀錄與成果報告並依規定上傳資訊系統。
- (四) 110 年度社區服務方案辦理 18 場次；111 年社區服務方案辦理 18 場次。
- (五) 110 年度辦理部落/社區宣導已辦理 25 場次，受益人數 588 人；111 年度辦理部落/社區宣導已辦理 25 場次，受益人數 995 人。
- (六) 以組織志工方式推廣志願服務，提供志工意外事故保險，補助交通及誤餐費，或其他獎勵與保障措施，110 年度志工服務時數達 1,085 小時；111 年度志工服務時數達 1,359 小時。
- (七) 110 年度社會資源網絡會議已辦理 3 場次；111 年度社會資源網絡會議已辦理 3 場次。
- (八) 透過實地訪視與社區走訪，定期向桃園市政府蒐集各里社會福利人文、人口結構及福利需求等資訊，建立服務轄區福利人口群需求蒐集與分析。
- (九) 運用執行單位委託辦理專業督導扎根計畫諮詢委員或區域社工實施團體諮詢、個別諮詢及實地訪視，並依據建議改善情形進行改善作業。

### 三、檢討改進：

- (一) 有關部分財產漏貼標籤及未註記保管人部分，中心已落實保管人機制，將財產全面盤點並製作財產標籤與貼上，每年一次各接受主管機關與執行單位財產盤點。
- (二) 執行單位本會已照原民會核定薪資如數撥付社工人員薪資。

### 四、創新措施：

中心結合企業資源設置桃園市原住民族學生獎助辦法獎勵原住民族成績優異學子，以提升自我自信與爭取最佳學業表現。

### 柒、評鑑委員建議

## 一、 優良事項：

- (一) 執行單位對員工支持性高，員工向心力強。
- (二) 辦公室空間良好。執行單位設有督導機制，在人力上支持度高。且中心開辦迄今人力穩定。
- (三) 執行單位主管、督導及資源單位都有出席評鑑，顯見執行單位及中心對評鑑重視。而簡報內容精，圖表及照片讓人一目了然。
- (四) 中心創新服務：「桃園市社會安全網服務據點駐點服務」及「協助航空城遷移計畫」等兩計畫，提供完善橫向連結。
- (五) 執行單位自行聘任社工督導一職，以開發資源及提供專業服務方法。
- (六) 中心社工人員流動情況低，與當地族人、組織建立良好互動關係，使族人獲得較佳的服務輸送品質和信任感。

## 二、 改進事項：

- (一) 報表少數內容與所附附件資料不符。會議追蹤應於下一次會議有相關說明辦理情形。
- (二) 晤談室布置 DM 可有更多原家中心資訊 DM。
- (三) 本年度因有社工申請育嬰留停，但該區個案服務停留在 111 年度年底，且 112 年度觀音區皆未有開案服務，雖然 112 年度非評鑑年度，但中心個案服務未完整交接有損個案權益。
- (四) 目前個案紀錄係以線上簽核，但中心未落實紙本存檔習慣，評鑑現場個案紀錄不完整。建議中心仍應建置中心完整年度個案總冊，包含個案名冊、服務次數、訪視頻率及開結案日期。
- (五) 110 年宣導活動有多場「原住民族福利宣導」，卻未見宣導原住民族在哪方面的福利？未來請在書面資料及計劃書上更具體呈現與說明。
- (六) 社區講座執行上，部分講座主題顯示「議題講座」，從成果報告書及計劃書上未見明確的講座議題之主題與內容，容易落入與家政班活動混淆的錯覺，請修正將服務內容與紀錄書寫扣連與「家庭服務」業務相關。
- (七) 蹲點服務紀錄表請確實陳述。

## 三、 建議事項：

- (一) 衛福部家暴宣導計畫經費如有可能建議提高。

- (二)建議上課資料可於開放空間提供同仁借閱。
- (三)個案檔案應完整建置，尤其是已結案的個案，從諮詢、初步評估、開案、訪視到結案等。目前中心的個案資料夾有放置「個案紀錄檢核表」，但並未落實歸檔作業。
- (四)中心個案檔案夾應區隔「已結案」與「未結案」，較易掌握目前還在服務個案量，亦助於提醒與追蹤未結案之個案。
- (五)個案紀錄撰寫宜詳實，對於個案家訪、會談等每次工作內容應有重點式服務歷程描述及後續服務方向說明，且應在處遇上增強社工角色與功能。
- (六)團體內容為教育講座或活動性質，非屬團體工作，社工員應正確認識社會團體工作，提昇專業度，俾利團體規劃。
- (七)目前中心團體都不是社工擔任領導者，建議社工可以嘗試擔任領導者。
- (八)目前團體有活動計畫書、執行過程、照片及簽到表，活動成效設有問卷，但問卷並未分析，且多數團體的問卷內容並非團體工作所謂的成效評估，無法衡量成員參與團體後的改變。
- (九)中心目前有執行單位督導、區域督導，再加上本年度開始設置「組長」，建議執行單位及中心應釐清三方定位及功能，避免社工員在多重指揮下混淆。由於組長應是原民會對內部督導期待，也希望執行單位可以對組長有更多主管培育規劃。
- (十)中心有未交接個案、案本紀錄不齊等情事，請督導協助社工積極改善。
- (十一)中心對於社會團體工作認識較為不足，再請督導提供相關知識以協助中心提供正確社會團體工作。
- (十二)簡報中提及，桃園市族人常面臨到「微歧視」，針對該現象，建議未來可規劃提升族人自信或文化認知(特別是青少年)的充權課程。
- (十三)建議未來可持續深化與桃園地區頭目、社群組織等的合作與聯繫，另可遴聘在地、具原住民身分專家/學者擔任講員，以促進初級預防工作推展。
- (十四)未來在宣導/講座之規畫，可將原民會網頁上正在推行之活動/方案/獎助/培力…等課程作為提供給族人的資訊內容之一。

## 【都會組】桃園市都會南區原住民族家庭服務中心

壹、執行單位(執行單位)：財團法人基督教芥菜種會。

貳、評鑑時間：112年5月11日。

參、評鑑委員：召集人董靜芬委員、莊俐昕委員、陳翠臻委員。

肆、評鑑等第：乙上。

伍、基本資料：

一、成立時間：108年4月1日。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	嚴筱穎	泰雅族	樹德科技大學金融保險系畢
社工員	范羽婷	泰雅族	玄奘大學社會福利與社會工作學系
社工員	高艷影	阿美族	嘉南藥理大學社會工作學系畢

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位負責人或指派之主管每月召開至少一次內部督導會議，110年召開12次內部會議；111年各召開24次內部會議。
- (二) 由中心督導出席原民會、縣政府及專管中心分別於110年辦理10場業務聯繫會報，111年各辦理27場次業務聯繫會報。
- (三) 執行單位提供各項人資、財務、資訊、媒體公關等活動人力支援協助及提供公務車使社工員外訪使用，並每年辦理尾牙活動及各項福利(佳節禮金、子女教育補助、專業證照補助及健康檢查等)。
- (四) 該中心辦公室空間及設備維護皆由社工員統一作為財管人員，並且製作財產清單，原則上每半年更新一次，但於新增財產同時亦會更新清單內容，並拍照存查，執行單位管理不定期執行財產管理稽核工作，協助中心進行財產管理。
- (五) 執行單位藉由每月定期召開月會之方式辦理專業督導，會議內容以中心提出工作進度報告及未來工作規劃為主。
- (六) 配合中央及地方政府提(回)報「年度總成果報告」、「0402台鐵事件」、「海外求職詐騙」、「第四季疫苗接種調查」及「性別平等辦理數據」等各項報表及資料。

## 二、專業服務：

- (一) 設有專線由社工員輪值接聽，並不定時拜訪教會、文健站、原住民協進會及族群領袖等走動式宣導服務提供諮詢後，建立諮詢表單紀錄並上傳資訊系統。
- (二) 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 1 次；110 年度諮詢服務 544 件，個案服務 90 件；111 年度諮詢服務 560 件，個案服務 73 件。
- (三) 團體工作皆由社工員擔任團體領導者；因地制宜主動規劃辦理促進原住民家庭親子、兒少、婦女、成人、老人之團體工作，；110 年度社會團體工作辦理 3 場次；111 年社會團體工作辦理 3 場次。
- (四) 110 年度社區服務方案辦理 18 場次，受益人數 404 人次；111 年度社區服務方案辦理 18 場次，受益人數 334 人次。
- (五) 110 年度辦理部落/社區宣導已辦理 25 場次，受益人次 543 人次；111 年度辦理部落/社區宣導已辦理 25 場次，受益人次 513 人次。
- (六) 以組織志工隊方式推廣志願服務，並提供志工意外事故保險，補助交通及誤餐費，或其他獎勵與保障措施，110 年度辦理志工活動、訓練及會議 4 場次；111 年度辦理志工活動、訓練及會議 4 場次。
- (七) 110 年度社會資源網絡會議已辦理 3 場次；111 年度社會資源網絡會議已辦理 3 場次。
- (八) 運用社區工作方法及資源盤點法，建立各類福利人口群統計資料，並繪製福利資源地圖，以做後續服務與活動設計的參考服務，110 年進行 3 次福利人口統計盤點；111 年進行 3 次福利人口統計盤點。

## 三、檢討改進：

中心於 108 年 4 月由財團法人基督教芥菜種會承接，故本次為第一次評鑑考核，無待改善事項。。

**四、創新措施：**串聯社區資源，提供在地化、就近性、立即性的服務，打造食物銀行網絡，中心亦連結執行單位幫助社區有需要的人取得安全、營養且足夠的糧食。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 機構自行聘任社工督導一職，以開發資源及提供專業服務方法。



- (二) 執行單位主管及督導有出席評鑑，顯見執行單位及中心對評鑑重視。
- (三) 評鑑簡報過程懂利用聯合國永續發展目標 SDGs 推展項目做為業務報告對照項目，對社會脈動與國際趨勢有連結。
- (四) 中心正積極串連與桃園縣市之原住民組織建立夥伴關係，尋求開創與族人共進可能性。

## 二、 改進事項：

- (一) 中心初期人力流動情況高，致工作執行成效受影響。
- (二) 個案紀錄係以線上簽核，但中心未落實紙本存檔習慣，評鑑現場個案紀錄不完整，無法確認服務量次。
- (三) 中心個案紀錄係用社工員為主進行資料夾建置，缺乏整體統計狀況，故實地評鑑時未能檢視個案服務量一致性；建議應建置完整年度個案總冊，俾利掌握整體個案管理系統。
- (四) 部分團體內容為教育講座或活動性質，非屬團體工作，建議社工員應正確認識社會團體工作。
- (五) 部分團體紀錄不完整且缺乏成效評估。雖然活動設有問卷，但問卷並未分析、問卷內容並非團體工作所謂的成效評估，故無法衡量成員參與團體後的改變。
- (六) 宣導活動有多場「原住民族權益巡迴宣導」，卻未見宣導原住民族在哪方面的權益？未來請在書面資料及計劃書上更具體呈現。
- (七) 評鑑書面報告中未見「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」。
- (八) 志工招募情況不理想，中心可著手將志工群立冊並建立志工隊。
- (九) 辦理服務轄區社會資源網絡會議或派員參加相關業務聯繫會報方面，從書面資料上無法獲知會議討論內容、參與單位及人員、相關業務報告之內容，未來應將會議相關資料與討論內容進行書面紀錄。
- (十) 總表開會日期與附件內容很多不一致；會議追蹤應於下一次會議說明辦理情形；財產轉移未確實。

## 三、 建議事項：

- (一) 建議與桃園市家庭教育中心有更多預防性工作合作。
- (二) 建議書面資料上能扣連社工專業術語、理論及文字書寫紀錄方式。
- (三) 建議講座/宣導方面，可遴聘在地、具原住民身分專家擔任講員。

- (四) 未來在宣導/講座之規畫可將原民會網頁上正推行之活動/方案/獎助/培力…等課程作為提供給族人的資訊內容。
- (五) 個案檔案應完整建置，尤其是已結案的個案，從諮詢、初步評估、開案、訪視到結案等。目前中心個案資料夾有放置「個案紀錄檢核表」，但未落實歸檔作業。中心個案檔案夾應區隔「已結案」與「未結案」，較易掌握目前還在服務的個案量，亦助於提醒與追蹤未結案之個案。
- (六) 個案紀錄撰寫宜再詳實，對於個案家訪、會談等每次工作內容應有重點式服務歷程描述及後續服務方向說明。
- (七) 個案紀錄雖見督導審閱，但回饋較少或未見具體指導意見。
- (八) 因中心近二年有人員異動，與離職員工交接出現問題，致個案聯絡不上，僅能以「多次聯繫不上故結案」，因交接有問題而無法提供服務對服務對象不公平。
- (九) 目前團體有活動計畫書、執行過程、照片及簽到表，但紀錄不齊，且活動成效設有問卷，但問卷並未分析、多數團體問卷內容非團體工作所謂的成效評估，無法衡量成員參與團體後的改變，請加強對團體的專業知能。
- (十) 中心目前有執行單位督導、區域督導，加上本年度開始設置「組長」，建議執行單位及中心應釐清三方定位及功能，避免社工員在多重指揮下混淆。由於組長應是原民會對內部督導的期待，希望執行單位可對組長有更多主管培育規劃。
- (十一) 有個案未確實交接、案本紀錄不齊等情事，請督導協助社工改善。
- (十二) 社工工作以個人 KPI 為主，缺乏團隊合作規劃及理念，原家中心工作項目雖是以社工人數計算服務量次，但中心仍須有整體性規劃，並以團隊模式工作方能提供在地整合性服務。

## 【都會組】苗栗縣都會區原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：苗栗縣南庄鄉原住民部落健康營造協會。

貳、評鑑時間：112年5月18日。

參、評鑑委員：召集人劉秀英委員、莊俐昕委員、陳翠臻委員。

肆、評鑑等第：乙

伍、基本資料：

三、成立時間：111年4月。

四、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	盧姿廷	泰雅族	育達科技大學健康照顧社會工作系畢
社工員	潘雙鳳	賽夏族	育達科技大學健康照顧社會工作系畢
社工員	李威丞	泰雅族	稻江科技暨管理學院老人福祉與社會工作學系畢

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

### 一、行政管理：

- (一) 執行單位督導出席原民會、地方政府或委託專業扎根計畫專管中心之業務聯繫會報；111年各召開10次內部工作會議。
- (二) 執行單位提供各項財務、招募物資等協助。
- (三) 原家中心內部辦公空間設置辦公室基本用具、資料櫃、晤談室、衛生設備、職業安全防護及無障礙空間，並於明顯處懸掛招牌，並將財產設備納入財產清冊。
- (四) 執行單位指派專人擔任中心內部督導人員，每月至中心參與內部工作會報，了解中心業務執行進度並給予指導。
- (五) 配合中央及地方政府業務輔導所需，按時填製或提供表單，及填報各項個案管理及其他工作項目紀錄表單。

### 二、專業服務：

- (一) 設有專線由社工員輪值接聽，並利用走動式宣導服務提供諮詢後，建立諮詢表單紀錄。
- (二) 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1次；

111 年度諮詢服務案量達 405 件，個案服務案量達 37 件。

- (三) 蒐集調查在地意見領袖與當地族人需求，根據都會區族人生活習慣辦理社會服務方案計畫，111 年度社區服務方案辦理 15 場次，受益人次 351 人次。
- (四) 111 年度社區服務溝通平台辦理 3 場次，受益人次 40 人次。
- (五) 111 年度辦理部落/社區宣導已辦理 20 場次，受益人次 284 人次；辦理講座 5 場次，實際受益人次 97 人次。
- (六) 組織志工隊方式推廣志願服務，志工成員 21 名提供志願服務 1623 小時，並為志工辦理團體意外保險。
- (七) 111 年度已辦理 2 場次資源網絡會議及 1 場次個案研討會。
- (八) 透過苗栗縣戶政服務網、苗栗縣政府原民中心，建立 15 鄉鎮市人口結構、建立資料與基礎之福利需求人口群統計資料，並運用資源盤點法建立區、鄉、鎮、市、縣各項福利資源資料，繪製成福利資源地圖。
- (九) 區域督導每月定期 1 次實地訪視及 1 次視訊會議進行專業扎根督導，中心人員善用專業輔導諮詢，就個案服務、活動辦理方式與區域督導研討。

**三、檢討改進：**中心於 111 年 04 月 16 日開始啟動，故無待改進事項。

**四、創新措施：**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。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂薪資金額。
- (二) 執行單位主管及督導有出席評鑑，顯見執行單位及中心對評鑑重視。
- (三) 執行單位設有督導機制，在人力上具有支持度。
- (四) 中心社工積極連結公部門資源外，也主動在族人常出沒的人潮據點(夜市、市集)進行走動式宣導及服務。

### 二、改進事項：

- (一) 內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應明確，如列保存(使用)年限及保管人，並每半年應盤點 1 次。

- (二) 原家中心招牌老舊應及時依規定更換。未規劃設置晤談室，缺乏隱私及安全感。
- (三) 中心自評表及簡報過於簡單，無法瞭解中心過去二年服務樣態。
- (四) 中心個案紀錄係用社工員為主進行資料夾建置，缺乏整體統計狀況，故實地評鑑時未能檢視個案服務量的一致性；建議中心仍應建置中心完整年度個案總冊，包含個案名冊、服務次數、訪視頻率及開結案日期。
- (五) 中心社工常被提醒應盡早繳交個案紀錄，顯見社工有延誤紀錄情事。
- (六) 部分團體內容為教育講座或活動性質，非屬團體工作，建議社工員應正確認識社會團體工作。
- (七) 部分團體紀錄不完整，缺乏成效評估。雖活動設有問卷，但問卷內容並非團體工作所謂的成效評估，僅為滿意度分析，無法衡量成員參與團體後的改變。
- (八) 為讓每場次的社區工作都能有效地被延續及紀錄，宣導品及講座的綱要應置於附件中，以利未來工作時作為對照或服務方向的參考。
- (九) 社區工作紀錄未來除增設社工簽章/組長(督導)簽章外，請再增設「督導回饋」欄，讓督導能針對各社工個別指導。
- (十) 建議在個案研討會的紀錄上可出示「個案編號」(編號即可，勿全名)，以利後續個案服務情況追蹤與評估。
- (十一) 社區工作(宣導/講座)計劃書設計及活動紀錄不夠完整與確實；服務人口群需求蒐集與分析情形尚待加強。
- (十二) 社區資源盤點整理需再加強，目前資料太過分散且應將相關組織/社團/單位/公部門等聯繫窗口全面統整分類。
- (十三) 社區工作活動檢討、滿意度調查、效益分析應聚焦在宣導/講座主題上，問卷問項題目需再調整為與該次執行目標、主題內容相呼應。
- (十四) 評鑑書面報告中未見「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」。

### 三、 建議事項：

- (一) 財產收納應妥善規劃，避免找不到財產。
- (二) 中心志工隊協助行政庶務甚多，未來可為志工隊規劃更多教育課程，提升志工隊服務量能與助人知能。

- (三) 個案檔案應完整建置，尤其是已結案的個案，從諮詢、初步評估、開案、訪視到結案等，且建議個案資料夾有放置「個案紀錄檢核表」，俾利檔案管理。
- (四) 個案紀錄撰寫宜詳實，對於個案家訪、會談等每次工作內容應有重點式服務歷程描述及後續服務方向說明。
- (五) 中心社工對於社會團體工作認識較為不足，再請區域督導協助中心盤點個案狀況，俾利服務推動，並請提供團體所需專業知能以協助中心辦理團體工作。
- (六) 為提升原家與社群之間信任感與熟悉度，建議在講座/宣導方面，可遴聘在地、具原住民身分專家/學者擔任講員。
- (七) 建議未來原住民權益宣導或是講座主題可搭配原民會正在執行或推廣之相關議題/活動。
- (八) 社工工作係以個人 KPI 為主，缺乏團隊合作規劃及理念，中心須有整體性規劃，並以團隊模式工作，方能提供在地整合性的服務。
- (九) 中心未提出創新或加值服務，建議中心應積極構思相關方案以為族人提供更多服務。
- (十) 中心多樣業務擠在十一月左右辦理，建議未來能分別在各月份/各季當中陸續執行。

## 【都會組】高雄市都會南區原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：社團法人高雄市原住民公共事務關懷協會。

貳、評鑑時間：112年6月8日。

參、評鑑委員：召集人柯麗貞委員、莊俐昕委員、陳翠臻委員。

肆、評鑑等第：乙。

伍、基本資料：

一、成立時間：98年5月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	高子喻	排灣族	朝陽科技大學社會工作系畢
社工員	珞妮·馬哼哼	阿美族	美和科技大學社會工作系畢
社工員	黃惠玲	阿美族	美和科技大學社會工作系畢

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 內部工作會議由執行單位負責人親自主持，例行性報告個工作人員之工作進度狀況，並且檢視進度是否適中、過快或過慢，並且互相提醒、勉勵；110年召開4次內部工作會議；111年召開4次內部工作會議。
- (二) 執行單位提供穩定的福利服務，於各年度計畫核銷前便自籌經費提供工作人員薪資和活動經費，讓工作人員於年初時便能提供穩定的服務。
- (三) 本中心財產保管人為社工員，定期半年維護一次並每年盤點一次且進行例行性維護，盤點內容為統計品項、規格型號、數量、單價、總價、購入日期、購置地點等，以使財產做最透明的列冊管理。
- (四) 中心110-111年外聘社工師擔任中心督導，以每月辦理一次督導會議方式進行個案研討及專題分享。
- (五) 配合中央及地方政府業務輔導所需，每季工作項目執行狀況均於規定日內繳交，並持續努力填報各項表單。

二、專業服務：

- (一) 設有專線指定專人輪值接聽，為擴大服務，以走動式服務之方式到族

人居住地區密度比較稀少的地方駐點、外展宣導與諮詢，並於諮詢後建立諮詢紀錄單，110 年度諮詢 540 件，111 年度諮詢 540 件。

- (二) 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 1 次；110 年度個案管理共 60 件，111 年度個案管理共 60 件。
- (三) 於了解社區需求之後依據社區的需求與需改變的問題進行規劃辦理，110 年度團體工作場次共 18 場，受益人次 150 人次；111 年度團體工作場次共 18 場，受益人次 142 人次
- (四) 於了解社區需求之後依據社區的需求與需改變的問題進行辦理社會服務方案計畫，110 年度社區服務方案辦理 3 場次；111 年度社區服務方案辦理 3 場次。
- (五) 110 年度社區宣導共辦理 36 場次，受益人次為 1191 人次；111 年度社區宣導共辦理 30 場次，受益人次為 814 人次。
- (六) 110 年度社區講座共辦理 10 場次，受益人次為 236 人次；111 年度社區講座共辦理 6 場次，受益人次為 113 人次。
- (七) 以辦理聯繫會議及教育訓練方式推廣志願服務，110 年度辦理 6 場次；111 年度辦理 3 場次。
- (八) 不定期向高雄市原民會、民間單位炭火愛心平台等單位募集緊急用物資，提供族人短期、暫時性的生理需求協助。
- (九) 每半年至少更新服務轄區人文暨原住民族福利人口群相關資料，除了有按性別、原住民族別統計之資料外，尚有按性別、年齡統計、55 歲以上長者統計、原住民戶數統計、中低收入戶統計、低收入戶統計、中低收入老人生活津貼、低收入戶及身心障礙者統計、特殊境遇家庭扶助服務、性侵害犯罪通報及註記。
- (十) 110 年至 111 年度每月 2 次接受專業督導扎根計畫南區區域督導之實地訪視以外，並定期派 2 員參加區域督導會議，以得到最大量之資訊及支持。

### 三、檢討改進：

- (一) 有關執行單位無提供中心積極性的支持措施一節，執行單位以給予「溫書假」鼓勵取得社工師執照、補貼中心社工員手機費用及投保「防疫險」方式，減輕社工負擔。
- (二) 有關中心工作地點與民意代表服務處及執行單位承接各專案計畫方



案辦公場所混合共用一節，該中心刻正評估合適辦公地點，現以擺飾明顯招牌看板或旗幟提供族人辨識。

- (三) 中心工作人員在外參加在職教育訓練仍有簽到情事，應請公假一節，該中心根據評鑑意見，已在行政會議中進行檢討改進，並於參加在職教育訓練時給予公假論。
- (四) 既有人口統計資料深入分類，建議除盤點經濟弱勢外，亦得強化蒐集如失能獨居、身障雙老家庭、隔代撫養家庭等體能弱勢或社會支持弱勢等潛在福利人口群需求一節，該中心業行文請高雄市政府原民會協助提供。
- (五) 諮詢紀錄不夠完整，缺乏彙整常見諮詢類型，無法進一步形成辦理講座宣導或其他專業服務項目之參考依據一節，該中心透過外聘督導會議及區域督導會議討論，已陸續完成資訊系統彙整。
- (六) 有關個案紀錄撰寫品質與處遇連貫性皆有待加強，宜請執行單位聘用督導適時給予專業對話回饋建議，提升服務品質一節，該中心運用每月督導2次會議以個案研討、專題分享、讀書會形式進行的改善，亦運用區域督導會議中協助紀錄撰寫品質。
- (七) 無創新措施相關資料。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 中心搬遷過二次，執行單位在過程中協助對中心有支持。
- (二) 中心開辦迄今人力穩定且與地方原住民組織、教會、單位、商家互動連結甚深，與族人、組織建立良好關係。

### 二、改進事項：

- (一) 110-111 年度服務量次僅 185 案未達計畫要求。且個案紀錄缺漏嚴重，評鑑現場無法檢視個案紀錄，亦無法確認實際服務量次。
- (二) 中心個案紀錄由社工員各自管理，無統一檔案櫃，檔案管理差且無整體統計狀況，實地評鑑時無法檢視個案服務量一致性。
- (三) 中心應建置中心完整的年度個案總冊，包含個案名冊、服務次數、訪視頻率及開結案日期。
- (四) 社工未撰寫個案紀錄，中心完全沒有個案紀錄，也沒有服務歷程紀錄，執行單位督導功能不彰。
- (五) 團體內容係為教育講座或活動性質，非屬團體工作，建議社工員應正

確認識社會團體工作。

- (六) 團體工作成果報告以最初繳給原民會申請經費時初稿為主，未在團體規劃時重新撰寫團體計畫書，缺乏執行說明。
- (七) 相關成果報告缺乏團體計畫書、觀察紀錄及團體成效評估。
- (八) 中心目前有執行單位主管、外聘督導及區域督導，再加上本年度開始設置的「組長」，建議執行單位宜就督導行政性、教育性、支持性及調解性功能重新建置各督導定位，確實藉督導機制協助社工達到原家中心應有之服務量次及規範。
- (九) 執行單位督導未出席扎根督導會議，未能即時掌握社工個案紀錄缺漏嚴重及服務量次未達原民會要求情事，執行單位應派員參加扎根督導會議，並配合區域督導以協助中心業務改善。
- (十) 宣導品及講座的綱要應置於附件中，以利未來工作時對照或服務方向參考。
- (十一) 社區工作計畫書及成果報告紀錄完整度不足，應把所觀察、發現，與族人互動過程、討論事項放入紀錄中。
- (十二) 社區工作活動檢討、滿意度調查、效益分析應聚焦在宣導/講座主題，問卷問項題目需再調整與該次執行目標、主題內容、預計效益相呼應。
- (十三) 評鑑書面報告未見「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」。
- (十四) 志工個案研討會和志工感恩餐會應分開辦理，該中心將兩個志工活動合併在同一場次辦理，容易模糊主題，也容易造成志工混淆。
- (十五) 中心臉書平台的更新速度需再加強。

### 三、建議事項：

- (一) 諮詢服務部分，中心服務量次符合計畫要求，諮詢紀錄雖有完成，但拖半年才完成。
- (二) 中心督導係為外聘督導，因督導頻率有限，無法確實監督個案紀錄完成度，致中心個案紀錄缺漏嚴重。建議執行單位主管應投入並擔任行政督導角色，由內部督導擔任個案管理系統簽核作業，專業部分再責請外聘督導負責為佳。
- (三) 目前督導僅提供審閱，且中心個案量不足、個案紀錄不完整，顯見個

案管理及專業督導功能不彰。

- (四) 目前團體活動計畫書為預算編列簡要版本、紀錄只是過程紀錄非觀察紀錄、團體成效問卷是滿意度調查，社工對於團體工作知能認識不足，且成果報告完成度不足。
- (五) 評鑑期間中心有社工申請育嬰留停，但中心有未交接個案，且個案紀錄缺漏嚴重，請督導協助社工積極改善。
- (六) 中心對於社會團體工作認識不足，請區域督導提供相關知識。
- (七) 因中心場地異動及社工請假致人力不穩，本次評鑑資料呈現有限，且整體業務未彰顯績效，請執行單位主管積極輔導。
- (八) 社區工作紀錄上，未來除增設社工簽章/督導簽核外，請再增設「督導回饋」欄位。
- (九) 社工在社區工作計劃書、成果報告書寫方式、紀錄內容皆不同，建議中心夥伴統一文書資料格式。
- (十) 中心志工參與已成熟，建議未來可為志工們組隊，並規劃文化敏感度/跨族群文化知能等類型之充權課程。都會組

## 二、原住民族地區力耕組

### 【原住民族地區力耕組】花蓮縣卓溪鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人天主教善牧社會福利基金會。

貳、評鑑時間：112年6月14日。

參、評鑑委員：召集人劉秀英委員、Ciwang·Teyra 委員、林明禎委員。

肆、評鑑等第：特優。

伍、基本資料：

一、成立時間：110年3月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工組長	張俊傑 Biung istasibal	布農族	美和科技大學社會工作學系
社工員	蘇婕婕 Umav minkinuan	布農族	空中大學社會工作與福利行政科
社工員	曾于庭 Aruway Livulivuwan	排灣族	長榮大學社會工作學系
社工員	杜嘉慧 Aping isingkaunan	布農族	美和科技大學社會工作學系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位支持度。執行單位定期召開聯合行政會議及業務進度會議，並不定期進行小組會議，督導中心執行方向及社工員之支持。
- (二) 執行單位設有工作手冊及員工手冊，訂定工作規則及員工之受雇情形及福利、出勤狀況等。在支持性措施有三節禮金、開工紅包、生日禮金、夜班津貼、證照加給及員工旅遊架及聖誕節假等福利。定期召開勞資委員會，協調勞資關係，爭取員工福利。
- (三) 中心設有辦公室、多功能會議室及晤談室各一間，環境乾淨、佈置溫馨。辦公室相關辦公設備包括中心招牌、辦公桌椅、電腦、檔案櫃等。另中央補助執業安全設備及運用前瞻計畫補助採購之設備，皆貼有財產標誌並列財產清冊。中心每年一次於做年度財產清點，逐一盤點並確認設備及使用情形。

二、專案服務：

- (一) 福利資源資料運用公私單位提供、網站查詢、工作經驗及部落會議等資源盤點法建立鄉、鎮、市、縣與部落之各項福利資源資料及清冊；中心依村/部落繪製服務轄區福利資源地圖，目前已繪製完成中正部落、太平部落、古村部落、崙天部落、崙山部落、山里部落、卓樂部落等七個部落福利資源地圖。另外針對身障人口群，評估目前群體現況規劃相關團體工作或社區服務，提供身障者身心的支持，以及參與部落社區活動的連結，讓部落成為一個友善的環境。
- (二) 中心自行辦理之資源網絡會議110年以資源連結交流為主共辦兩場，111年以針對鄉內特定族群討論合作機制與未來合作方向共舉辦3場；參與之外部聯繫會議如花蓮縣政府、衛生局、南區家庭服務中心及榮民醫院等，110至111年共參與15場次；建立實(食)物互助平台機制上，聯繫供、私部門資源，繪製「物資管理分配流程圖」供幾同仁管理物資。
- (三) 中心設有諮詢服務專線並設有專人接聽服務。利用外展服務方式，走動式、部落蹲點、辦理宣導講座時進行諮詢服務，並依規定至系統登打諮詢表單。
- (四) 宣導執行場次110年16場，3,663人次參與，111年25場，671人次參與。此外由於疫情影響，中心製作2部宣傳影片，邀請志工一同參與；講座部分110至111年度共12場誤，共228人次參與。
- (五) 針對兒童、青少年、成人、婦女及老人辦理共8場次團體工作，並在結束後進行追蹤訪視，了解其成員是否因參與團體後改變情形，並紀錄於執行成果上。
- (六) 中心以執行單位「天主教善牧基金會花蓮區」為單位，申請志願服務祥和計畫，並以牧童人志工隊-喜樂分隊登記成立。110年度及111年度總服務時數為641小時、1009小時，達成率為85.5%、100.9%，兩年共參與7場次活動，激勵措施如志工保險及補助誤餐費。
- (七) 運用扎根計畫諮詢委員及相關會議供參與13場次，中心與區域督導透過中心面談、電話、LINE等方式做業務諮詢聯繫的方式計21次。

### 三、 人資管理：

- (一) 110年度辦理3場教育訓練，中心提供年度實施計畫2本、員工手冊工作手冊1本、實務工作手冊2本、案例彙編1本及多本實務

工作相關書籍參閱。

- (二) 中心社工員參與衛福部、財團法扶花蓮分會等教育訓練共 15 場，參與執行單位辦理內部教育訓練共 10 場次。員工被指派參訓可申請公假，在職訓練之費用申請，也依年資申請相關費用補助，交通費可依里程數核定報由單。社工員亦參與外部研習並運用在中心方案。
- (三) 執行單位設置人力資源管理系統，工作人員於上下班皆需上線登入。系統可出示每月出勤、公出、請假及特休情形，以掌握工作人員差勤。
- (四) 執行單位頒定工作手冊及員工手冊明定求才作業、任用、在職訓練等之相關作業表單，並明確規定雙方權利義務如薪資福利、出勤規定。

**四、檢討改進：**本中心無參加前次評鑑。

**五、創新措施：**

- (一) 因應疫情製作宣導影片並進行鄉內走動式宣導、發放物資與防疫包，辦理 Rihaday/Masvalaa 平安箱-運用在地當季農作資源，集結部落共同關懷的力量，讓弱勢家庭能獲得關懷與幫助。
- (二) 與各公部門合作，如受卓溪鄉公所邀請中心擔任社安網急難紓困評估單位、結合中心的立即性工作效能，啟動獨老服務機制；搭配衛生所巡迴醫療車，進行駐點宣導；與卓溪文化局及台東大學南島所合作，以 istasibal 家族為調查對象，透過祖譜建置，瞭解家族遷移史、親族組織，整理適用現代布農族的互助策略。

**柒、評鑑委員建議**

**一、優良事項：**

- (一) 執行單位有指派專責主管定期召開原家中心內部工作會報或檢討會議，及聘專責(業)社工督導，得以陪伴社工員身心靈及指導各項業務。
- (二) 執行單位每年辦理各項財產登帳盤點。
- (三) 執行單位負責人或指派出席各級政府或委託專業督導中心之業務聯繫會報參與情形，有簽派陳核程序及公文登記追蹤。
- (四) 執行單位提供公務車供社工員公務使用。
- (五) 原家中心社工員職務交接清冊確實辦理移交核章。
- (六) 資料整理完整，簡報內容精湛。
- (七) 執行單位經驗豐富且能協助，各項 KPI 如數完成。
- (八) 執行單位為專業社工團體，具穩定制度及良好督導體制，且有原民觀

點，能給予在地原家中心足夠支持。

- (九) 用心看見在地需求，串聯在地資源及網絡，與網絡間連結緊密。
- (十) 透過組織連結策略，招募具在地人際支持網絡及領導性的志工。
- (十一) 與花蓮縣各原家中心合作，建立共享資源平台。

## 二、 改進事項：

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂及核撥薪資金額。
- (二) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應明確外，各項財產標籤應列保存(使用)年限及保管人。個案紀錄撰寫技巧有待再提升，尤其涉及案主可能非理性的思考認知與行為困境的處遇，應再深入描述與評量，才能引發與督導更好的專業對話。
- (三) 團體工作個別成員的評值，以及團體目標的達成，必須有評估。
- (四) 社區方案規劃源於社區需求，活動只是手段，設計者要能理解，即使一般性社區活動，也要思考以服務為核心，以地方發展、部落充權作為目的。即便是文化活動，也應該要有最終理想達成目標的視野。
- (五) 多運用諮詢案件的分析，形成舉辦相關宣導座談活動的需求參考。

## 三、 建議事項：

- (一) 各項工作或督導會議決議事項需有執行及追蹤管考。
- (二) 諮詢案件的認定，允應適當認定，非任意無關事件充數。
- (三) 原家中心是原住民族社會工作發展的重要基地，故應具解殖民觀點，發展具在地主體性的助人工作知識及方法。
- (四) 建議重新思考福利人口群之定義，跳脫主流社會工作界定的福利人口，切實了解在地的需求，進而制定符合在地需求的方案與活動。
- (五) 重新思考資源的定義與盤整，將原住民族特有的資源納入生態圖的繪製中。
- (六) 針對社工之在職培訓，建議增加解殖民意識的課程，以利具有在地主體性的原住民族社會工作發展。
- (七) 中心在職培訓邀請資深社工分享工作經驗，對新手社工具重要意義，鼓勵中心持續辦理。

## 【原住民族地區力耕組】新竹縣五峰鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人至善社會福利基金會。

貳、評鑑時間：112年5月9日。

參、評鑑委員：召集人羅赫陸 Helu Chiu 委員、Ciwang·Teyra 委員、林明禎委員。

肆、評鑑等第：優。

伍、基本資料：

一、成立時間：107年1月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	古木·阿棟	泰雅族	玄奘大學社會工作學系
社工員	鄭潔思	泰雅族	屏東科技大學農企系 空大社工學分班
社工員	金曉函	泰雅族	玄奘大學社會工作學系

陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

(一) 執行單位召開原家中心內部會議 110 年 8 次及 111 年 18 次；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 110 年度共參與 20 場次，111 年度 18 場會議。支持性措施如健康檢查、生日禮盒、三節獎金、專業證照獎金等。場所設置位置便利、佈置具原住民族特色，亦有無障礙空間

(二) 中心依據規定於每月 15 前將前一個月計畫執行人事費、業務費、活動費等，依據時間完成核銷作業，並副本存檔之。中心依據每季經過主管機關季季查核之後，依據公文時間於 4、7、10、隔年 1 月計 4 次，於 5 日前將季查核相關表單寄出，已確實執行計畫之。

(三) 中心依據公文於每月 15 日以前按時核銷，按月完成核銷工作。

二、專案服務

(一) 中心每季向公所收集的福利人口群資料及蹲點區域中族人的現況加以分析與統整，進而歸分析五峰鄉 110~111 年需求如家庭親職知能不足，經濟扶養困難，健康照護缺乏，觀光產業弱化泰雅文化內涵，防



疫政策落差，疫情改變族人生活。

- (二) 110 年至 111 年度中心辦理社會資源網路共 6 場，參加相關單位之聯繫會議共 17 場。中心相關物資透過建立物資互助，發放則由個別社工作相關評估後發放，並依據個案需求作發放。
- (三) 設有電話專線並由社工員輪值電話諮詢，社工員亦將電話轉接社工員手機以隨時接聽。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；110 年度諮詢服務案量 541 件，個案服務案量達 91 案、111 年度諮詢服務案量 544 件，個案服務案量達 90 案。
- (四) 宣導講座規劃依據蹲點球及分析做主題對應，110 年及 111 年皆辦理 25 場，超出規定場次。
- (五) 110 年至 111 年度執行 6 場次，36 單位之團體工作，每單元皆執行 90 分鐘以上，受益人次為 278 人次。
- (六) 中心 110 年度至 111 年度各辦理 18 場次及 17 場次社區方案；辦理各 3 場部落溝通平台相關活動。
- (七) 成立 Prraw 博樂饒志工隊，110 年至 111 年皆為 12 位志工中，有 11 位具有服務紀錄冊紀錄冊皆放置在中心由主責社工保管，並於每月與志工核對時數無誤後結算及登入時數。志願服務時數 110 年度為 1211 小時、111 年度為 1254 小時。中心志願服務工作 110 及 111 年各辦理 4 場次活動。
- (八) 北區扎根督導專管中心，每月 2 次至中心實地督導與了解工作進度與困難並協助。110 年度實地督導 20 次，111 年 18 次。

### 三、 人資管理：

- (一) 中心自 109 年迄今人員穩定。
- (二) 110 年至 111 年共出席 22 場本會、縣政府及專管中心辦理教育訓練及執行單位自辦訓練 24 場。

### 四、 檢討改進：

- (一) 針對前次評鑑如行政管理上，新進人員交接、差勤、獎金明確；專業服務上，界定福利人口群；物資食物平台之整合、案主描述等，皆有相關改善作為。
- (二) 針對本會及地方政府實地查核之建議如書面建置；疫情之因應等已有相關改善辦理。

## 五、 創新措施：

- (一) 孩童家庭防疫補貼教學：協助線上申請防疫補貼。
- (二) 長輩大戰 AZ；透過打疫苗過程給予情緒支持及衛教讓長輩紓壓緩解心理緊張。
- (三) 腳下功夫足厲害：國際足球教練帶領兒童培養足球運動的眼界及正項休閒運動。

## 柒、 評鑑委員建議

### 一、 優良事項：

- (一) 空間大及妥適。
- (二) 善用資源並做好橫向連結
- (三) 勞動契約明確仔載明，工作事項、福利等。
- (四) 問題資料分析頗為完整，執行單位督導能落實。
- (五) 能從服務個案群延伸，發展到團體工作方法運用。
- (六) 重視區域性部落問題差異，分別進行處遇。
- (七) 執行單位為專業社工團體，具穩定制度，且有原民觀點，長期投入五峰鄉與尖石鄉的蹲點，對在地具熟悉度，能給予在地原家中心足夠支持。
- (八) 執行單位具完善且穩定的督導制度，社工與督導關係緊密，督導給予一線工作者支持，並安排完整的社工教育訓練，納入解殖民及人權觀點的課程，使社工亦具備相關觀點，進而發展符合在地需求及處境的評估模型。
- (九) 社工皆為在地族人，與在地網絡與族人關係緊密，帶動在地整體的串連與資源整合。

### 二、 改進事項：

- (一) 會議紀錄可載詳實，並紀錄列管事項。
- (二) 團體工作成效的評估，請再加強呈現。
- (三) 個案工作有關對案主的處遇深度，尤其協助案主自我生命意義價值的輔導處理技巧、過程紀錄應再深入，詳盡描述社工的處遇過程。
- (四) 部分服務內容與文化健康站運作略有重疊，應予區隔。

### 三、 建議事項：

- (一) 可再善用社群媒體，增加原家中心的曝光度，使族人了解；亦可將成

功案例及疫情期間之服務定期呈現於社群媒體。

- (二) 地方政府家防中心人員進入部落的相關必要處遇，原家中心社工應有效扮演文化轉譯角色，尤其事先與家防中心人員討論，避免重要事務推動徒勞無功。
- (三) 社區服務方案屬於直接服務專業方法運用，社區也是實踐的場域，強調成效表現；應運用或設定檢視成效工具或評估指標。
- (四) 建議針對五峰鄉各部落人口的福利需求進行完整的盤整從在地族人的觀點思考福利人口群之定義。
- (五) 重新思考資源的定義與盤整，將在地族人特有的資源納入生態圖的繪製中，譬如：獵場、田、族人固定會去的雜貨店等。

## 【原住民族地區力耕組】花蓮縣秀林鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：社團法人中華飛揚關懷協會。

貳、評鑑時間：112年6月26日。

參、評鑑委員：柯麗貞召集人、童伊迪委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：優。

伍、基本資料：

一、成立時間：107年5月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工組長	許春文	太魯閣族	美和科技大學社會工作學系
社工員	黃淑華	太魯閣族	美和科技大學社會工作學系
社工師	王芝瑛	太魯閣族	慈濟大學社會工作學系
社工師	胡佳霖	太魯閣族	屏東科技大學社會工作學系

### 陸、評鑑項目內容與執行概況

#### 一、行政管理：

- (一) 執行單位每月辦理工作會報，110年至111年度辦理計24場次。支持性措施如每月預撥業務費、提供公務車、提供人力及設備。
- (二) 中心設立交通要道，招牌掛於門口並放置桃太郎旗，門口無高低落差方便進出。辦公室設備皆貼財產標籤並造冊管理。
- (三) 中心按時填報工作事項內容，於每月10號前完成前一個月個案紀錄，依據地方政府指定時間內繳交核銷資料。

#### 二、專案服務：

- (一) 110年至111年本中心皆有辦理網絡聯繫會議並以及參與府內原行處的業務聯繫會報，110年執行共計5場次，執行率為100%；111年辦理4場次，執行率100%。
- (二) 設有專線，並利用走動式諮詢擴大服務。110年度諮詢服務量728案，執行率101.1%；111年度諮詢量共882案，執行完成率122.5%。110年度個案服務量次70案，執行率58.3%；111年度個案服務量79案，執行完成率65.8%。
- (三) 110年共辦理32場宣導場次，共1100人次，111年共辦理26場宣導

場次，共 719 人次；110 年共辦理 6 場講座場次，共 88 人次 111 年共辦理 6 場講座場次，共 56 人次。

- (四) 110 年至 111 年度執行 8 場次，48 單位之團體工作，每單元皆執行 90 分鐘以上，服務執行達成率為 100%。
- (五) 中心 110 年度辦理 24 場次社區方案，受益人數共計 661 人，執行達成率為 100%；110 年度辦理 26 場次社區方案，受益人數共計 596 人，執行達成率超過 100%。
- (六) 中心成立 Brunguy 志工隊，截至 112 年共有 56 名，取得志工手冊的有 3 名志工；4 名志工取得志願服務基礎訓練時數。110 年志願服務人次為 233 人，服務時數為 528 小時；111 年志願服務人次為 153 人，服務時數為 434 小時。
- (七) 扎根督導會議每月辦理 2 場次，共計每年 24 場次；本中心社工員輪流安排製作會議紀錄並在會規定時間內將紀錄寄給扎根督導並進行修改調整。

### 三、 人資管理：

- (一) 出席 20 場本會、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及 12 場衛福部、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。
- (二) 指紋打卡紀錄差勤，並設定為上下午各要打上下班卡
- (三) 依計畫核定薪資，無回捐情形，並依勞基法規定休假日。

### 四、 檢討改進：

- (一) 行政管理(人資管理):關於執行單位提供原家中心支持性措施，已研訂具體規範於勞動契約書。
- (二) 專業服務:110 至 111 年每季應更新 1 次的福利人口群，資料來源除了戶政系統以外，鄉公所社會課也會函文本中心提供福利人口群數據，以此社工設計因地制宜的社區方案。

### 五、 創新措施：

- (一) 因應疫情協助秀林鄉公所申請民生用品及防疫物資，發送給各部落獲得獎牌。
- (二) 因應疫情無法與族人實體見面，故改變服務模式改成線上視訊做防疫及說明防疫補償金申請，以關心族人疫情期間的狀況。

- (三) 透過辦理兒少團體，培力並發掘部落兒少優勢，鼓勵兒少成為志工，並提供兒少志工服務平台，帶著兒少至文健站服務長者，使兒少有成就感及自信，並協助推展原家中心服務。達成族人服務族人的美好的圖像。
- (四) 社工員被邀請至太魯閣族學生青年會分享原家中心社工的實務經驗。
- (五) 110年接受東華大學三人一組來中心實習，培育學生未來成為出色的社工，並且認識原住民族社會工作的樣貌，使學生有心理上的建設。
- (六) 首次進入國中學校園內辦理生涯團體，能夠穩定接觸到學生，服務到轄區內的國中生，進而可能開發新的個案。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 為順利拓展原住民族家庭服務之業務，執行單位自行聘任社工督導一職，以開發資源及提供專業服務方法，值得肯定。
- (二) 該中心社區工作之計畫書及成果報告書完整度高，從紀錄上可見中心夥伴社工專業性強。
- (三) 志工組織架構清楚，組織管理辦理細項明確。
- (四) 服務轄區服務人口群需求蒐集確實並定期檢視，各項社區工作的推展依據福利需求人口群之動態來進行服務，落實第一線保護族人，提供立即性服務，值得肯定。
- (五) 該中心多數諮詢案為志工主動協助發掘通報，可見該中心與志工隊一起守護部落的搭配甚佳，與當地族人的互動良好。
- (六) 評鑑資料彙整完備。
- (七) 服務項目符合計畫規定達到服務量次。
- (八) 個案紀錄依規定一案一夾歸檔，資料妥善保管，督導有批閱核章。
- (九) 創新服務以藉由兒童團體延伸成立兒童志工，值得肯定。

### 二、改進事項：

- (一) 為讓每場次社區工作都能有效地被延續及紀錄，宣導品及講座的綱要應置於附件中，以利未來工作時作為對照或服務方向的參考。另仍有部分宣導品樣本/照片或講座簡報內容未置於附件，造成部分遺漏。
- (二) 社區工作紀錄上，未來除增設社工簽章/組長(督導)簽章外，請再增設「督導回饋」欄位，讓督導能針對各社工的個別性給予指導。此舉

除能發揮督導在支持功能上的展現，使社工得到更多激勵，建立回饋管道，培養團隊工作的氛圍，對個人或服務品質都有正面的助益

- (三) 個案服務紀錄過於簡略，撰寫技巧與處遇連貫性有待加強。
- (四) 兒童團體以進入校園方式辦理，辦理時間以一堂課程(40 分鐘)進行，未依規定時間辦理外，成員吸收亦受限。
- (五) 各項專業服務評估工具未完備，難見方案執行成效。

### **三、 建議事項：**

- (一) 該中心志工隊已是進行服務輸送過程中重要的助力與推手，建議將來可以進一步充權志工能量，在課程安排上可以讓志工有更多專業助人工作的知識與技巧，成為中心更具活動力的衛星站。
- (二) 該中心的社區工作方案有許多都是從文化知能當中長出有助於族人健康發展的助人工作方法，是原住民族社會工作的參考典範，建議未來在書寫上可以把太魯閣族的文化知能如何轉換成為助人工作的方法、執行概念寫進紀錄當中，這是該中心很重要的文化轉譯能力，值得被看見。
- (三) 個案服務紀錄撰寫品質之改善，建議執行單位督導提供具體指導，另外也建議本會委託專管中心及區域督導適時提供專業上的服務技巧資源。
- (四) 未來若仍於校園辦理兒童團體工作，建議做好事前行政準備，以利與校方溝通辦理時間，發揮團體工作執行效益。

## 【原住民族地區力耕組】屏東縣牡丹鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：社團法人屏東縣牡丹鄉高士社區發展協會。

貳、評鑑時間：112年5月22日。

參、評鑑委員：(召集人)劉秀英委員、范林慈惠委員、林明禎委員。

肆、評鑑等第：優。

伍、基本資料：

一、成立時間：107年5月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工組長	李凌	排灣族	美和科技大學社會工作學系
社工員	林家宜	排灣族	長榮大學社會工作學系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位每月定期召開月會，並參與聯繫會議，且召開會議均有會議紀錄及簽到簿佐證。支持性措施如春節紅爆、生日禮金、每月一次紓壓活動等。
- (二) 財產保管情形。中心設立於行中教育中心，鄰近各公立機關。空間規劃有原民特色，空間寬廣適合輪椅進出，各項財產擺放整齊並貼財產標籤。
- (三) 配合填報表單情形。配合縣府業務所需提供報表，在預定時間內完成社工系統之登打，且在預定時間內完成人事費及業務費核銷。

二、專案服務：

- (一) 資源網絡連結情形。定期召開資源網路平台會議及進行物資招募及物資盤點工作，110年物資招募量達1,814件以私部門為主，111年8月後因全民食物銀行的協助，111年物資招募量達8,780件。
- (二) 中心於110年之諮詢案量為554案、開案量為38案；111年之諮詢案量為491案、開案量為28案。
- (三) 中心於110年度社會團體工作活動辦理3場次18單元共264人參與；111年度社會團體工作辦理3場次18單元共238人參與。
- (四) 110年度社區方案活動辦理19場次；111年度社區方案活動辦理22



場次。

- (五) 中心於 110 年辦理 25 場宣導，累計參與人次共計 1,031 次、講座辦理 6 場次，累計參與人次共計 314 人次；111 年辦理 26 場宣導，累計參與人次共計 912 人次、講座辦理 6 場次，累計參與人次共計 91 人次。
- (六) 志願服務推展情形。110 年至 111 年共辦理 10 場志願服務活動，服務共 275 次。
- (七) 中心每月進行兩次專業扎根督導會議，會議確實進行簽到、照相及會議紀錄。

### 三、 人資管理：

- (一) 執行單位與員工共同訂定工作守則，並在新進員工入職時介紹員工守則內容；中心離職社工或是留職停薪社工都能列出業務交接清冊並進行移交。
- (二) 中心社工員能依照規定出席本會、屏東縣政府、專管中心之安排的各項訓練，並參與其他單位之在職教育訓練。
- (三) 108 年 12 月 31 日員工離職，並於 109 年 1 月 1 日完成新進員工入職，是較完整的銜接人事，留職停薪之員工能在請假前完成業務之交接，由其他兩位社工進行業務上之銜接。
- (四) 執行單位每年與社工員簽訂勞動契約，契約內容符合中央之基準。

**四、 檢討改進：**本年度為本中心第一次參與評鑑，因此無上次評鑑檢討改進情形。

### 五、 創新措施：

- (一) 110 年 7 月辦理防疫宣導工作，牡丹原家新聞台進行防疫知識宣導並透過粉絲專業進行曝光、防疫小尖兵繪畫比賽，透過繪畫方式提升孩子們對防疫的觀念。
- (二) 111 年 5 月 20 日辦理媽咪 sekezuanan 休息一下威~創新服務，內容有各項婦女紓壓攤位如：美甲/油壓/剪髮及美容，另外也與網絡單位共辦宣導活動，原民處的國民年金及假牙補助宣導，勞青處的青年就業福利宣導等，另外邀請屏東縣家樂福行動車至本次活動駐店，使族人方便購物，當日受益人數：72 人。
- (三) 牡丹鄉坐落在台灣尾，總共有 6 個村，每個村的距離至少需花費 20

分鐘，時常距離較偏的關係物資進不來，如遇到緊急需要物資的案家本中心無法立即性的解決造成困擾，本中心希望能有更完善的物資平台，除服務本中心個案之外更能將平台傳遞給每個網絡單位。並於 111 年 11 月正式成立紅寶石社區食物銀行，輔導單位為台灣全民食物銀行協會，每月定期發放物資，本中心需每月定期進行物資盤點及物資發放。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂薪資金額，並每年有儲存離職慰問金。
- (二) 個案紀錄資料保管存放，尚稱理想。
- (三) 承接單位雖為社區發展協會，執行單位仍能竭力扮演後援角色。
- (四) 能與相關單位建立橫向縱向合作機制。
- (五) 相關團體工作活動規畫與紀錄，頗為完整詳盡。
- (六) 志工人數 41 位，已完成基礎及特殊訓練課程具有志工服務紀錄冊的有 36 位。
- (七) 訂有志願服務工作手冊。

### 二、改進事項：

- (一) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應更明確，如列保存(使用)年限、保管人及每半年應盤點 1 次。
- (二) 縣政府與執行單位簽訂契約書中「依乙方內部人事費用核薪標準」，應修正略「社工員薪資應依原家中心核定計畫支薪，優於本計畫除外。」。
- (三) 個案服務量能低於規定 KPI 甚多，應即檢討社工服務個案的開案標準是否過於嚴苛。
- (四) 部分同仁個案紀錄可以再深入描寫，家系圖、生態圖皆應繪製完整。
- (五) 社區方案以在地問題解決為導向，應重視成效，聚焦於滿足需求發展方案。
- (六) 地方老人日間照顧中心、文化健康站等，內部有關長者的直接相關活動，不宜併入視為原家中心的團體工作成果。
- (七) 志工雖有 41 位，但服務時數一年僅 247 小時，未達本會規定的 1000

小時。

- (八) 應定期辦理志工會議或志工分享會，以提升志工凝聚力以及對原家中心的歸屬感。

### 三、建議事項：

- (一) 各項工作或督導會議決議事項需有執行及追蹤管考。
- (二) 指派出席各項會議或研習會公文應有陳核流程，及明確參加人員。
- (三) 可參酌諮詢案件內容分類，細部整理彙整，俾供規劃宣導講座參考主題的依據。
- (四) 部分同仁個案紀錄撰寫技巧可以再提升。
- (五) 建議制定志工考核機制-如獎勵辦法、志工表揚活動等，以激勵志工士氣。
- (六) 對於志工的服務內容、服務時間可依原家中心的特色與族人的生活型態規劃。

## 【原住民族地區力耕組】嘉義縣阿里山鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人雙福社會福利慈善事業基金會。

貳、評鑑時間：112年6月20日。

參、評鑑委員：羅赫陞<sup>羅赫陞</sup>召集人、Ciwang·Teyra 委員、林明禎委員。

肆、評鑑等第：優。

伍、基本資料：

一、成立時間：99年4月

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	方琬瑜	鄒族	大同技術學院社會工作與服務管理系畢
社工員	楊慧珊	鄒族	稻江技術學院-社會工作學系
社工員	楊慧芬	鄒族	國立空中大學-社會科學系

### 陸、評鑑項目內容與執行概況

#### 一、行政管理：

- (一) 執行單位支持度。執行單位於 110 年至 111 年共召開 14 次內部工作會報參加嘉義縣政府之資源聯繫會報共 2 次。支持性措施如社團活動補助、員工旅遊、交通車及司機提供等。
- (二) 財產保管情形。中心位於阿里山鄉行政中心，交通便利，內部運用鄒族文化布置，招牌懸掛於明顯處。
- (三) 配合填報表單情形。中心每月 5 號繳交各項季報表至嘉義縣政府，並依時限內至社工資訊系統燈打個案、宣導講座等執行情形。

#### 二、專案服務：

- (一) 阿里山鄉福利人口群為：低收入戶 38 人、中低收入戶 71 人、身心障礙 55 人、獨居老人 29 人、特殊境遇家庭 25 人。
- (二) 中心每 4 個月至少辦理 1 場次社會資源連結會議，本中心全年度已辦理完成 6 場次社會資源連結會議，受益人次：167 人次。物資受益人次共 300 人；經濟扶助受益人次共 23 人。
- (三) 110-111 年度三名社工員共開 180 案，共轉介 180 案。每名社工員每月至少訪視 1 次，110-111 年度共開 180 案(每一名主責社工共開 60 案)，並一案一夾放，訪視紀錄表共 180 件。

- (四) 阿里山鄉 7 個村 8 個部落，依需求規劃辦理里宣導，各部落至少辦理一場次以上宣導，110-111 年共辦理 60 權益宣導，受益人次:1081 人次。
- (五) 110-111 年度 3 名社工各主責 1 團體，每團體共 6 個單元，中心共辦理 6 場團體，36 個單元，皆已成果列冊並線上填報完成。
- (六) 活動前蒐集部落之需求，並規劃社會服務方案計畫，中心 3 名社工各辦理社區服務 6 場次，共辦理 36 場次，成果列冊皆已線上填報完成。
- (七) 「conoemoo」為阿里山原家中心志工隊名稱，語意鄒語一家人的意思，中心共一組志工團隊 12 人；。110 年度志願服務共計 1212 小時，111 年度志願服務共計 1126 小時。110-111 年度共辦理 8 場次志工招募及志工訓練。
- (八) 原家中心每月至少兩次中區督導訪視，並討論工作項目及檢討改善方式。110 年至 111 年度共訪視及督導 48 次。

### 三、 人資管理：

- (一) 110 年至 111 年工作人員在職教育訓練共 15 場。
- (二) 中心社工員 110 年至 11 年度無異動。
- (三) 中心與社工員簽訂勞動契約，包含工作項目、工資等。中心每季進行一次進行社工員考核機制。

### 四、 檢討改進：

- (一) 原家社工管理資訊系統登打應即時：110-111 年度各項工作已完成，並已登打於原家社工管理資訊系統。
- (二) 請儘速辦理志工加保：志工保險已於 111 年 7 月辦理完成投保。
- (三) 請確實盤點前執行單位之個案是否尚有服務需求：已盤點完成，並持續服務有需求個案。
- (四) 活動集中於下半年辦理，請務必預為調務必預為調整規劃：110-111 年各項方案活動已辦理完成並歸檔。

### 五、 創新措施：

- (一) 山美漁獵基地，受益人次:53 人次。
- (二) 鄒族大頭目家族故事，受益人次:12 人次：中心運用在地文化邀請在地講師辦理鄒族傳統及戰祭等文化認識，能夠更加了解在地文化同時提升族人認同歸屬感。

### 柒、評鑑委員建議

### 一、 優良事項：

- (一) 設置地點已設於活動中心，辦公地點完善。
- (二) 執行單位支持性高，相關福利機制完整。
- (三) 社工具有學習成長意願，以即專業應用的反思能力。
- (四) 志工資料完整，督導亦會針對志工資料給予回饋，志工會陪同社工深入部落與族人互動連結。
- (五) 方案規劃結合鄒族文化及脈絡，彰顯具原住民族主體性的服務。

### 二、 改進事項：

- (一) 督導審閱個案資料，應給予實質建議或意見、
- (二) 諮詢案件開案理由，應充分說明。
- (三) 已從部落發掘相當數量的特定個案問題需求案例，例如早療個案，即可延伸發展成支持互助團體，提升專業服務層次，發揮不同方法形式的功能。
- (四) 個案處遇應以家庭系統為中心，專業方法應用必須再提升。
- (五) 社區方案與個別社區需求要具有連結性，從個別的社區蹲點發掘需求。
- (六) 性別資料呈現避免二元化性別。
- (七) 執行單位督導缺乏原住民族及社會工作專業背景。

### 三、 建議事項：

- (一) 三節獎金、生日禮金建議可依地處偏遠增加金額。
- (二) 諮詢案件其他類別過多時，應該予以再分類，作為辦理社區宣導議題參考。
- (三) 社區方案的介入觀點，助人目標與專業層次可以再思考。
- (四) 社工提及紀錄撰寫上的困難，建議個案紀錄系統應調整，使家系圖得以於紀錄中沿用，避免重複繪製。
- (五) 增加對新手社工之支持，可安排其他原家中心資深社工進行經驗傳承及分享。
- (六) 針對社工的在職培訓，建議增加課程幫助社工理解原家中心的定位。
- (七) 原家中心是原住民族社會工作發展的重要基地，故應具解殖民觀點，發展具在地主體性的助人工作知識及方法。
- (八) 建議重新思考福利人口群之定義，跳脫主流社會工作界定的福利人口，切實了解在地的需求，進而制定符合在地需求的方案與活動。

(九) 重新思考資源的定義與盤整，將在地鄒族族人特有的資源納入生態圖的繪製中，譬如：獵場、田地等。

## 【原住民族地區力耕組】高雄市茂林區原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：高雄市茂林社區營造協會。

貳、評鑑時間：112年6月19日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、Ciwang·Teyra 委員、林明禎委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：105年7月

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工師	張禮玫	魯凱族	亞洲大學社會工作學系
社工員	范 歆	魯凱族	美和科技大學社會工作系
社工員	藍秋霞	排灣族	大仁科技大學社會工作系
社工員	魏苔因	魯凱族	大仁科技大學社會工作系

陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位 110 及 111 年度辦理各 4 場次員工業務會議、110 及 111 年度各出席 1 場業務聯繫會議。支持性措施俗中午供餐、開工獎金、母親節禮物等。
- (二) 中心之招牌掛於明顯處，有無障礙坡道出入口及 4 台監視器等設備。財產清冊共編列 35 項財產、並有財產編號且有定期維護人員，且於財產上貼標籤。
- (三) 中心配合填製 110 年度相關表單如原住民社會福利業務支持網路聯繫會報表、扎根團督會議訪視表及會議紀錄等；111 年度相關表單如高雄市志願服務運用情形表、原住民社會福利業務支持等。
- (四) 110 年至 111 年每月定期辦理核銷作業，並將核銷影本歸檔。

二、專案服務：

- (一) 110 年至 111 年每四個月固定更新 1 次社會福利人口群資料，共計 6 次。
- (二) 110 年辦理 3 場資源連繫會議、111 年辦理 2 場資源連繫會議及 1 場個案研討。110 年-111 年物資盤點表每半年更新、物資捐贈清冊確實填寫捐贈日期及捐贈者、物資發放清冊確實紀錄發送日期、發送品項



及數量。

- (三) 中心設有服務專線，並每周固定駐點 3 次。諮詢案量 110 年度為 606 案、111 年度為 550 案；開案服 110 年度為 95 案、111 年度為 83 案。每案每月至少訪視 1 次(每案至少應有 1 次家庭訪視)。110 年新開案量為 92，達成率 106%；111 年新開案量為 83 案，達成率 92%。
- (四) 110 年及 111 年度各辦理社區宣導 24 場、講座 6 場次，皆有列冊管理且上傳資訊系統。
- (五) 團體工作 110 年及 111 年各辦理 3 場次 6 單元(每單元 90 分鐘)參與人次共計 52 人。
- (六) 透過蹲點及調查，規劃辦理社區方案並紀錄，皆有列冊管理且上傳資訊系統。110 年度及 111 年度社區服務方案共辦理 18 場次及 22 場次。
- (七) 祥和計畫志願服務組隊，隊名為古納達望隊(315 隊)，110 年及 111 年志工服務總時數共 1,000 小時及 1,023 小時，兩年各辦理 4 場志工練及會議。
- (八) 110 年度每月召開 2 次，共計 24 場次；111 年度每月召開 2 次會議，共計 24 場次。

### 三、 人資管理：

- (一) 參與原住民族委會辦理教育訓練，110 年及 111 年度社工員參與時數各 21 小時。
- (二) 參與專管中心辦理教育訓練 110 年度 7 場次 47 小時、111 年度 6 場次 52 小時。
- (三) 110 年參與 1 場次參與原住民族社會工作人員執業安全教育訓練共 10 小時。
- (四) 執行單位自辦教育訓練 110 年及 111 年各 4 小時。

### 四、 檢討改進：

- (一) 執行單位有提供中心支持性措施，但無研訂具體規範事項：照片已加說明。
- (二) 中心晤談室設置 2 樓，未設有無障礙設施，對身障者及長者無近便利：中心晤談室已設置 1 樓，方便身障民眾進出中心。
- (三) 勞動契約內容應明等內容：勞動契約依循勞基法規範，明訂工作項目、時間、工資、請(休)假、社工考核等項目，以保障員工勞動權益。

- (四) 社福人口群蒐集分析「低收入戶」及「中低收入戶」不宜重疊，應區分類別：社福人口群「低收入戶」及「中低收入戶」已分別統計分析。
- (五) 盤點經濟弱勢，強化蒐集體弱勢或社會支持弱勢等淺在福利人口群需求：已盤點及掌握經濟弱勢、體能弱勢或社會支持弱勢等淺在福利人口群需求。
- (六) 未建立明確實(食)物互助平台相關機制：已建立食物互助
- (七) 平台。
- (八) 諮詢案件紀錄內容簡略，對案主主述內容不夠完整。諮詢案件紀錄內容已明確清楚建立。
- (九) 福利宣導、講座計畫及成果報告應列冊管理：已列冊管理。
- (十) 團體工作成效前後側的評估指標不夠具體，無法衡量團體團體成員改變程度：已作修正。
- (十一) 志工整體服務時數偏低；應訂定志願服務計畫，積極招募志工；志工會議紀錄簽名欄未有相關人員簽名：透過活動招募志工人數明顯上升。

## 五、創新措施：

- (一) 服務方法創新-志工關懷訪視員培訓部落族人成為隔代家庭關懷員，深入部落每個隔代教養家庭，提供祖父母正確的教養孩童觀念，並協助孩童完成學業，減少因隔代教養造成的困境。
- (二) 服務策略創新-建構資源轉運站的服務模式，將已連結社會企業、各民間團體資源(經濟扶助、捐贈物資)統籌管理，透過 Line 群組社會福利平台媒合需求單位，將資源共享並合理的分配，減少資源浪費、分配不均及資源缺乏的困境。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂薪資金額。
- (二) 原家中心社工員職務交接清冊確實辦理移交核章。
- (三) 自評謙遜，評鑑資料呈現清楚。會自我要求的團隊，分工且有能量。
- (四) 社工於不同時段駐點於服務的三個部落，增強服務可近性。
- (五) 與網絡間合作緊密，資源連結佳。

## 二、 改進事項：

- (一) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應更明確，如列保存(使用)年限、保管人及每半年應盤點 1 次，並與財產標籤應統一。
- (二) 開案與審核的行政作業，日期要能即時接續且連貫。
- (三) 個案介入實務技巧要不斷提升，例如個案紀錄反映案主問題源於家庭關係，社工即應該以系統理論觀點評量與介入。
- (四) 靈性關懷或安寧照顧，神職人員與社工各有所司所長，案家有需求，可以分別介入；此類服務個案，紀錄的撰寫也應該再深入。
- (五) 社區方案僅為以一次性為主，沒有社區需求滿足或發展方向。如果尚未發覺社區部落問題，可以從社區發展模型概念出發，以部落會議形式，激發族人對於部落發展的想望，逐次發展適合的社區方案。
- (六) 原家中心是原住民族社會工作發展的重要基地，故應具解殖民觀點，發展具在地主體性的助人工作知識及方法。
- (七) 建議重新思考福利人口群之定義持，跳脫主流社會工作界定的福利人口，切實了解在地的需求，進而制定符合在地需求的方案與活動。
- (八) 重新思考資源的定義與盤整，將原住民族特有的資源納入生態圖的繪製中。
- (九) 針對原家社工之在職培訓，建議增加解殖民意識的課程，以利具有在地主體性的原住民族社會工作發展。

## 三、 建議事項：

- (一) 各項工作或督導會議決議事項需有執行及追蹤管考
- (二) 指派出席各項會議或研習會公文應有陳核流程，及明確參加人員。
- (三) 參考諮詢案件，延伸成為辦理宣導講座的參考。
- (四) 團體工作紀錄頗為詳盡，但是建議組成目標與個別目標，可再深入描述與呈現。

## 【原住民族地區力耕組】屏東縣來義鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：屏東縣來義鄉新來義社區發展協會。

貳、評鑑時間：112年5月23日。

參、評鑑委員：羅赫陸 Helu Chiu 召集人、范林慈惠委員、林明禎委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：105年6月

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	梁慧惠	排灣族	美和科技大學社會工作學系畢
社工員	林娟	排灣族	大仁科技大學社會工作學系畢
社工員	鄒詩綺	排灣族	美和科技大學社會工作學系畢
社工員	溫于恩	魯凱族	大仁科技大學社會工作學系畢

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

### 一、行政管理：

- (一) 執行單位 110 年至 111 年度共辦理 5 場內部會議，並參與 2 場聯繫會報。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、媒體公關資源等。
- (二) 中心布置具原住民族特色，於明顯處懸掛招牌，各項財產皆登帳列冊保管及維護。
- (三) 配合本會及地方政府，按時填製或提供相關表單共填寫 9 次；按時上社工資訊系統填寫個案管理相關紀錄表單並定時上傳。
- (四) 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。

### 二、專案服務：

- (一) 各村均有身障福利訊息、福利服務資訊需求來義村鄉身障人口雖以南和村、古樓村佔較多數，但並無明顯特殊的狀況，因此身障相關福利訊息，於各村皆有需求，因此往後若有欲辦理相關宣導，以巡迴宣導方式較有效益；兒童與少年福利服務各村比例均差不多，僅丹林村及義林村比例較低，因此兒少福利可以南和村、文樂村、望嘉村、來義

村及古樓村為主要宣導村落。

- (二) 中心於 110 年及 111 年共參與或辦理 6 場社區資源網絡平台會議，如潮州區家庭福利服務中心個案跨網絡研討會議及跨單位資源聯繫會議等。
- (三) 確實設諮詢服務專線並有專人輪值，並利用走動式外展服務提供諮詢，110 至 111 年度共提供 14 次走動外展服務。110 年度及 111 年諮詢案量各為 723 次及 742 次、開案量為 123 次及 121 次，符合規定量次情形。
- (四) 中心於 110 年度辦理 26 場、111 年度辦理 27 場部落宣導；於 110 年度及 111 年度皆辦理 6 場社區講座。
- (五) 中心於 110 年及 111 年各辦理 5 場及 4 場團體工作，每場皆辦理 6 次。
- (六) 中心於 110 年及 111 年共辦理 8 場(共 51 次)社區服務方案，皆做成書面紀錄併同相關成果列冊，符合計畫規定量次情形。
- (七) 中心志工人數共 49 名，志工服務時數 110 年度為 1,340 小時、111 年度為 1,590 小時，辦理 6 次志願服務活動。

### 三、 人資管理：

- (一) 中心社工員在職教育訓情形 110 年度共 43 場、111 年度共參與 13 場課程。
- (二) 執行單位與中薪間、工作人員簽訂之契約內容明定工作項目、工資、差勤等。

### 四、 檢討改進：以下前次評鑑缺失建議均已改善：

- (一) 執行單位定期召開原家中心內部工作會報或檢討會議，未有會議決議事項追蹤管考制度。
- (二) 執行單位負責人或主管應更積極出席本會、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。
- (三) 執行單位負責人或主管應更積極出席本會、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。
- (四) 福利人口群之需求分析與年度各項服務計畫方案之連結性，宜多加闡明陳述。
- (五) 推動食物銀行的互助機制，經營成果可再進一步彙整分析。

- (六) 諮詢案件用心整理，後續應思考發展成辦理講座宣導之參考依據。
- (七) 個案紀錄內容可再詳細，重要對話載述，以及蒐集案主生理、心理、社會適應等面向評量，俾使服務周延。
- (八) 講座宣導仍應辦理成效評估，應有簡易成效測試。
- (九) 團體工作個別成員觀察報告應詳實紀錄，前後側評估並請落實辦理。
- (十) 社區服務方案宜加強蹲點服務。
- (十一) 志工考核不能僅就服務時數，應制定其他考核項目。

**五、 創新措施：**111年「疫起守護健康」社區服務方案：針對健康飲食概念應做多次或延續性服務方案進行，以利推動部落族人透過健康飲食改善身體健康情形，並做飲食改善之身體指標前後對比，觀察身體指標變化。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、 優良事項：

- (一) 風災遷移的部落，難能可貴的是執行單位組織充滿能量，領導人能帶動服務中心的經營績效。
- (二) 能重視以家庭為中心服務。
- (三) 服務空間良善舒適。
- (四) 志工人數 21 位，均完成基礎及特殊訓練課程，並取得服務紀錄冊。
- (五) 社會資源盤點後將資源網絡平台合作機制(內容)及次數做整理及分析統計。
- (六) 針對前次評鑑缺失建議事項逐一檢討及改善，並有紀錄。

### 二、 改進事項：

- (一) 行政會議及專業會議由每季或每半年召開稍嫌少，建議可再增加以便即時掌握及協助中心。
- (二) 善用諮詢案件資料分析，整理供作推動社區宣導主題參考。
- (三) 文化健康站既有站內活動，原家中心不宜混淆併入視為己身單位業務成果。
- (四) 社區方案與團體工作專業運用前提不同，應有區隔，不宜有混同現象。
- (五) 應定期辦理志工會議或志工分享會，以提升志工凝聚力以及對原家中心的歸屬感。

### 三、 建議事項：

- (一) 福利金例如生日金、三節禮金雖工作冊已列，但金額應再明確。
- (二) 個案工作與團體工作可以具有連帶處遇意義，以個案的案主，形成團體組成服務。
- (三) 建議制定志工考核機制及志工退場機制，除激勵志工士氣，亦能維持志工服務品質。

## 【原住民族地區力耕組】花蓮縣萬榮鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：社團法人中華飛揚關懷協會。

貳、評鑑時間：112年6月26日。

參、評鑑委員：柯麗貞召集人、童伊迪委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：110年3月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工師	社工員	太魯閣族	朝陽科技大學社會工作學系
社工員	張美秀	阿美族	美和科技大學社會工作學系
社工員	周淑敏	太魯閣族	東華大學民族事務與發展學系暨社會工作學士學位學程
社工員	杜美雲	布農族	美和科技大學社會工作學系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

### 一、行政管理

- (一) 執行單位每月至少召開一次內部工作會報或檢討會議，並出席業務聯繫會報。支持性措施如健康檢查、三節禮金、畢業證照獎金、媒體公關等。
- (二) 中心布置具原住民色，於入口處旁懸掛招牌。財產皆貼上標籤並登帳列冊於財產清單。
- (三) 配合本會關懷太魯閣火車事件、疫情調查關懷執行情形、柬埔寨人口詐騙案個案關懷、協助花蓮縣政府合作辦理家暴防治宣宣導。每季報表依限繳交，並按時填報資訊系統。

### 二、專案服務

- (一) 110年及111年度已完成七次萬榮鄉福利人口統計數據更新。
- (二) 自行辦理社會資源網絡聯繫會報共計3場次，派員參加相關業務聯繫會報共計4場次。
- (三) 110年度諮詢服務量561案，執行率103%；111年度諮詢量共728案，執行完成率101%。110年度個案服務量次60案、111年度個案服務量



120 案，兩年執行完成率皆為 100%。

- (四) 110 年及 111 年各辦理 24 場及 28 場宣導場次；110 年及 111 年各辦理 6 場及 9 場講座場次。
- (五) 110 年至 111 年度執行 8 場次，48 單位之團體工作，受益人數 216 人次，每單元皆執行 90 分鐘以上，服務執行達成率為 100%。
- (六) 中心 110 年度辦理 25 場次社區方案，達成率 104%；111 年度辦理 24 場次社區方案，執行達成率超過 100%。分別於紅葉、名利、見晴、馬達四村辦理服務溝通平台 4 場次，達成率 133%。
- (七) 組成萬榮 HANA 志工隊，共 20 名志工，另於 110 年組織而兒少志工隊，有 10 名志工。志工對於 110 年至 111 年間提供 774 小時志願服務時數。

### 三、人資管理

- (一) 110 年至 111 年執行單位針對在職與新任社工員在職社工員訓練辦理次數計 2 次。並辦理 1 次交接。
- (二) 110 年至 111 年共出席 18 場會、縣政府及專管中心辦理教育訓練、在職訓練研習 6 場及執行單位自辦訓練 6 場。
- (三) 以簽到本、打卡請假系統、外出登記簿等管理差勤。
- (四) 中心依勞動基準法與 4 名社工員簽訂勞動契約，明訂工作時間、工資等規定內容。

### 四、檢討改進

- (一) 因本中心承接花蓮縣萬榮鄉原住民族服務中心設立時間為 110 年 3 月，故無前次評鑑檢討改進情形。
- (二) 針對本會及地方政府實地查核建議後續改善辦理情形，本中心依地方政府查核建議，於查核後二週內回覆本中心依地方政府改善建議提出改善狀況，改善內容大多以本中心行政核銷更正、個案訪視及諮詢量次提升為主要改善重點。

### 五、創新措施

- (一) 因應 111 年 COVID-19 疫情肆虐，本中心因應此況，看見處於家裡無可玩樂、無人可陪伴學習的子們，設計以線上桌遊陪玩、學習、生命品格相關微電影分享等課程。
- (二) 因應 111 年 COVID-19 疫情肆虐，社工員以自身確診實際經驗分享及

解說相關確診後醫療、勞資、福利等政策做線上直播，針對族人若有家人及自我確診時應如何做疫情通報、線上如何尋求醫療相關資源、勞動權益請假需知、隔離天數及隔離時應遵守的法規等知能。

- (三) 鄉公所將防疫物資箱一半放於本中心，以利本中心得知部落族人何確診且為弱勢家庭需要幫忙者，本中心可將防疫物資箱發放予需要的族人。
- (四) 111 年度年初因學校主任看見校園學生們曾發生性騷擾、性猥褻事件，特別邀請本中心進行一場講座，因疫情關係改為線上講座模式，亦邀請勵馨基金會社工督導一起進行性騷擾、性猥褻議題及自身保護方式講座課程。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 為順利拓展原住民族家庭服務之業務，執行單位自行聘任社工督導一職，以開發資源及提供專業服務方法，值得肯定。
- (二) 該中心的社區工作場次及服務內容皆多於原民會規定，且隨時關注族人需求進行各項社區工作推展。
- (三) 整體的評鑑資料整理相當完善、清楚，社區工作紀錄完整度高，檔案建置清晰(總表與側標都很明確)，從各項紀錄中不但可見其專業社會工作發展已達純熟，並能將原住民族文化巧妙地放入社區工作中，是原住民族社會工作的發展典範。
- (四) 該中心長期陪伴、深耕兩支志工隊，志工於社區中相當活躍，穩定性高、隨時能將社區內的各項動態傳遞給該中心夥伴，並協助社工連結社區各項資源。
- (五) 社區工作的活動檢討、滿意度調查、效益分析落實聚焦在宣導/講座的主題上，問卷的問項題目與該次的執行目標、主題內容、預計效益相呼應，能確實掌握族人參與社區活動後的成長與收穫。
- (六) 服務轄區服務人口群需求蒐集確實並定期檢視，各項社區工作的推展依據福利需求人口群之動態來進行服務，落實第一線保護族人，提供立即性服務，值得肯定。
- (七) 服務轄區之縣議員、鄉代表、在地領袖、耆老、族人出席評鑑會議，對於原家中心特別與支持，顯見萬榮鄉原家中心於在地的的重要性。

- (八) 執行單位對於原家中心社工員相當支持。
- (九) 有志願服務管理辦法，命名具原住民特色之志工隊名稱。定期辦理志工教育訓練與志工聯誼活動。
- (十) 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。
- (十一) 專業督導扎根計畫區域社工督導相當盡職盡責，能監督、檢視、督導社工員個案、團體、社區工作的辦理情形。

## 二、 改進事項：

- (一) 為讓每場次的社區工作都能有效地被延續及紀錄，宣導品及講座的綱要應置於附件中，以利未來工作時作為對照或服務方向的參考。注意:仍有部分宣導品樣本/照片或講座簡報內容未置於附件，造成部分遺漏。
- (二) 社區工作紀錄上，未來除增設社工簽章/組長(督導)簽章外，請再增設「督導回饋」欄位，讓督導能針對各社工的個別性給予指導。此舉除能發揮督導在支持功能上的展現，使社工得到更多激勵，建立回饋管道，培養團隊工作的氛圍，對個人或服務品質都有正面的助益。
- (三) 個案紀錄未見紙本紀錄一案一夾檔。個案紀錄還在電腦中。
- (四) 個案紀錄內容不完整，個案服務經常性問題與需求未能有效滿足即結案，未見個案的受益情形。
- (五) 個案服務未能評估服務案主案家的主要需求，與待解決的問題。處遇服務經常以提供物資、轉介慈善單位提供經濟補助。如家庭成員關係不睦、就業不穩定、缺乏社會支持等，未見計畫性的處遇服務。
- (六) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，並定期檢視更新。然而較少將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎。
- (七) 團體活動主題較少以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目的，未能呈現團體的影響如改變成員行為、相互支持的成效。

## 三、 建議事項：

- (一) 評鑑書面報告中，該中心把「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」之項目打散到其他評鑑指標中，

建議未來能把該項目另外整理出來（這是獨立評鑑的指標項目），整體上會顯得資料整理更完整些。

- (二) 志工會議紀錄略顯單薄、簡單，如能將會議討論內容逐一紀錄會更理想，以利作為未來規劃志工相關課程、組織培力之參考依據。
- (三) 個案工作宜評估案家、案主表面需求背後的問題，針對案家問題，運用個案工作的方法，家訪、電訪等與案家討論處遇計畫目標與確認其需求。
- (四) 透過社工員覺察多元與文化差異，長期持續的關懷與協助，希冀改善案家的問題，協助族人拉近生活差距。雖然社會福利服務資源可近性不足，不應將提供物資、連結慈善會現金補助作為個案工作的唯一方法，如此更不利於改善原住民劣勢的處境。
- (五) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，提早發現需照顧關懷之弱勢原住民族家庭，串連部落互助力量，給予家庭多元化的支持服務，協助其恢復。以補充社政體系較難進入原住民族場域及近便性不足之問題，消弭城鄉差距，縮短地理距離，貼近族人需求。原住民族在健康、經濟與社會指標上，相較於一般民眾仍存有落差，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。
- (六) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。
- (七) 社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群(如兒少、婦女、老人、身障者)統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。

## 【原住民族地區力耕組】宜蘭縣大同鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人台灣基督教長老教會泰雅爾中會寒溪教會。

貳、評鑑時間：112年6月20日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、童伊迪委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：110年3月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工組長	沈俊傑	泰雅族	東吳大學社會工作學系
社工員	陳思綺	泰雅族	長庚技術學院專科部護理科(取得 45 社工學分)
社工員	吳靚平	泰雅族	大同技術學院社會工作與服務管理系
社工員	古軍	泰雅族	實踐大學社會工作學系

陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位定期召開內部督導會議、團隊會議、及內部督導或團隊會議，了解社工員情形以及中心執行狀況。支持性措施例如感恩節及聖誕節禮金、員工旅遊及聚餐，超過定經費時提供財務支援，公關上連結新聞記者，更加認識中心，提供各資源連結，多方向之協助。
- (二) 中心內部硬體設備完善，會談室佈置溫馨，並設有無障礙坡道及廁所，以及 AED (自動體外心臟去顫器)，中心財產均登帳列冊保管，定期檢查與保養。
- (三) 中心配合本會及地方政府填寫關報表，並於每月整理核銷帳冊且準時繳交。社工員在社工管理系統填寫個案管理和其他項目相關服務紀錄表單，也會上傳相關資料。

二、專案服務：

- (一) 設有諮詢服務專線，每週或每兩週至各部落走動式外展服務提供諮詢，確實每按每月至少家訪 1 次，全年有 50% 的個管家庭問題或需求獲

得改善並積極性結案。諮詢紀錄與個案紀錄等相關表單詳實填寫

- (二) 製作創意且有文化意涵或圖騰之宣導道具及社工員辦理活動時運用日常生活族語，及邀請在地部落領袖、耆老擔任講師，一同推展初級預防工作。110年至111年共辦理55場次宣導及6場次講座。
- (三) 透過蹲點及服務溝聽平台了解部落需求，設計具在地性及文化型的團體工作計畫，並於每次紀錄併結果列冊管理。110年至111年共辦理9團體，針對兒少、長照、癌友等規劃團體具在地性及文化性之團體工作。
- (四) 因應110年疫情嚴峻，連結在地青年及志工協助設立部落防疫站，透過蹲點防疫站了解在地需求及提供正確防疫宣導觀念。110年至111年共辦理4場社區服務方案及服務溝通平台6場次。
- (五) 目前志工人數統計為88名，規劃志願服務計畫、服務規則、服務證及紀錄冊管理。透過文化能力充權訓練，結合創意及文化特色，提升志工文化能力，恢復共享的互動模式，結合泰雅生活館辦理影像成果展，增加文化曝光。
- (六) 中心連結網絡單位如愛加倍關懷協會、基督教福利會、中華基督教救助協會、長老教會、育田基金會等單位，建立實(食)物互助平台相關機制並作成紀錄。

### 三、 人資管理：

- (一) 新進人員上班第一日至第五日由督導及資深員工協助進行職前訓練，使員工熟識工作範疇。員工異動須於前一個月建立移交清單，並於離職或轉職日前完成移交。
- (二) 執行單位鼓勵工作人員在職進修或輔導考取社工師執照，工作人會擬定社工師讀書計畫，目前有一名工作人員進修社會工作碩士班。
- (三) 工作人員出勤穩定且落實書面出勤紀錄。執行單位於勞動契約明訂工作項目及時間、請假辦法、考核及福利等，保障社工員勞動權益，全額給付工資，保障工作人員配置與需求並提供合理工作環境以確保服務品質。

### 四、 檢討改進：

- (一) 地方政府定期實地訪視後，針對本中心工作項目執行情形、人事管理、經費使用情形以及行政管理，追蹤和並給予適時的建議和改善。

(二) 中心對於地方政府提供之建議，積極改善以達成目標。

## 五、創新措施：

- (一) 志工文化能力充權訓練:透過在地耆老、牧者帶領部落青年及志工踏上尋根之旅，並且於尋根過程中達成志工文化能力之充權，以及習得泰雅族傳統遷徙歷史、狩獵方式以及生活技藝。
- (二) 司達吉斯文化探索營-原來不一 YOUNG。
- (三) Galan na habun 志工文化能力充權訓練。
- (四) 疫情下之部落蹲點:支援部落防疫站及發放防疫酒精瓶。
- (五) 「溫馨五月情~給 Yaya(母親)的愛之語」母親節送花行動服務。
- (六) Galan na habun 志工文化能力充權訓練影像成果展-大同鄉泰雅生活館。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂薪資金額。
- (二) 執行單位提供公務車供社工員公務使用。
- (三) 評鑑簡報相當豐富，圖文並茂。評鑑資料整理的相當完整。
- (四) 服務轄區之網絡單位、在地領袖、耆老、族人出席評鑑會議，對於原家中心特別肯認與支持。顯見大同鄉原家中心的重要性。
- (五) 有志願服務管理辦法，命名具原住民特色之志工隊名稱。定期辦理志工教育訓練與志工聯誼活動、志工服務紀錄完整。
- (六) 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，並建立福利資源檔
- (七) 專業督導扎根計畫區域社工督導相當盡職盡責，能監督、檢視、督導社工員個案、團體、社區工作的辦理情形
- (八) 前次評鑑建議有具體後續改善內容。
- (九) 執行單位督導批閱個案紀錄及方案各項表單皆會給予回饋及建議，一是對社工員的肯定及指導，另一方面是發揮督導實質的專業功能。
- (十) 個案紀錄一案一夾歸檔，首頁放有個案服務總表，服務歷程清楚明瞭。
- (十一) 專業服務資料彙整完善，有系統整理。

### 二、改進事項：

- (一) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應明確，如經費來源。
- (二) 指派出席各項會議或研習會公文應有陳核流程，及明確參加人員。
- (三) 各項工作或督導會議決議事項需有執行及追蹤管考。
- (四) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，並定期檢視更新。然而若能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎會更佳
- (五) 社區活動主題較少以促進原住民家庭親職、親子、婚姻關係及兒少、婦女、成人、老人、身心障礙者之工作目的，較少呈現活動的影響如改變成員行為、相互支持的成效。
- (六) 個案初評資料蒐集未完善，服務紀錄過於簡略。
- (七) 團體工作的團體成員與團體主題未具體，例如：男性支持團體，成員卻為父子，單元以文化傳承議題較多；另外，癌友及家屬的支持團體，團體成員為二種身分，單元內容進行成員異質因素受限。
- (八) 社區工作蒐集資訊未運用於中心推展方案，易陷入因辦活動而辦活動，留於形式。

### 三、 建議事項：

- (一) 為持續保障原家中心社工員勞動權益及家庭基本生計，縣政府得辦理預借墊付人事費。
- (二) 建議相關團體、社區方案的設計能有延續性，設定短中長目標，以改善部落問題長遠發展的考量。
- (三) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，提早發現需照顧關懷之弱勢原住民族家庭，串連部落互助力量，給予家庭多元化的支持服務，協助其恢復。以補充社政體系較難進入原住民族場域及近便性不足之問題，消弭城鄉差距，縮短地理距離，貼近族人需求。原住民族在健康、經濟與社會指標上，相較於一般民眾仍存落差，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案
- (四) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。



- (五) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，關注不同性別、族群、年齡層如婦女、青少年、身心障礙、老人等，聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係。並評估推動成效與比較分析。提升生活品質，促進原住民家庭成員穩定生活。
- (六) 社區服務方案推展應與在地文健站促進活動區分，避免資源重疊。
- (七) 無論是團體工作、社區工作及部落專講等，請留意運用過多的文化元素而偏重文化傳承議題，應回歸及思考原家中心設置宗旨，以社會工作為主要服務目標。
- (八) 透過服務轄區蒐集在地需求、人口統計及社福人口等相關資訊，規畫符合當地需求，以利推展預防性工作。

## 【原住民族地區力耕組】宜蘭縣南澳鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人台灣基督教福利會。

貳、評鑑時間：112年6月20日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、童伊迪委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：110年4月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工組長	施佳雯	泰雅族	國立大學附設專科部社會工作與福利行政科
社工員	韋涵	泰雅族	聖母醫護專科管理學校護理科
社工員	陳慈琳	泰雅族	育達科技大學健康照顧社會工作學系
社工員	陳心潔	阿美族	佛光大學公共事務學系

陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位每月至少 1-2 其召開原家中心內部會議。支持性措施如每月一次員工聚餐、四節獎金、結婚生育賀一、人力支援、媒體公關等。
- (二) 中心位置交通便利，招牌位於現眼處，並設有無障礙空間。各項設備列入財產編號，透過財產登記管控使用情形。
- (三) 每月 10 號前按時上網填報各項個案管理及其他工作項目等相關紀錄表單。次月第 6 工作天前核銷按時向地方政府檢視核銷帳冊，並且將核銷相關資料完成冊及歸檔。

二、專案服務：

- (一) 本鄉人口年齡結構圖顯示主要以兒少人口、青壯年人口居多，主要為部落早婚比率居高，且未有少子化的現象；一方面主要為家庭主要負擔家計的經濟來源，以從事農務、臨時工作為主，但仍有少許的公務人員及從事軍職工作。
- (二) 原家中心自行辦理轄區社會資源網絡會議共 7 場次、結合辦理共 1 場次，並執行與中心有關決議事項追蹤，並將會議相關資料建立與歸檔。
- (三) 設有專線並每月以走動式主動發掘並提供諮詢服務，110 年度至 111 年度個案管理情形：一般個案 222 人、轉介 54 件、結案數 124 人。

諮詢服務情形：一般諮詢 1, 258 件、其他諮詢 2 件。

- (四) 110 年度至 111 年度辦理辦理宣導 45 場次，實際受益人次 900 人次；中心於評鑑期間實際辦理之講座：講座 11 場次，實際受益人次 206 人次。
- (五) 110 年度至 111 年度辦理團體 8 場，共 48 單元，實際受益人次共 328 人次。
- (六) 110 年度至 111 年度辦理之社區方案：社區服務方案共 48 單元，實際受益人次 748 人次；服務溝通平台共 4 場次，預計受益人數 160 人。
- (七) 110 年度至 111 年度服務情形共 389 人次，服務時數共 1, 069 小時。
- (八) 人資管理：
- (九) 執行單位針對新進工作人員職前訓練，分別於實務工作培訓等共 40 小時/5 人。
- (十) 原家中心工作人員參與教育訓練及會議：共參加 16 場次/144 小時。
- (十一) 中心四名社工人員差勤管理依照執行單位 3C 系統打卡鐘管理，此外，也針對社工人員每月的工作月誌由督導詳閱簽核及歸檔。

### 三、 檢討改進：

- (一) 本中心於 110 年度因遇疫情三級警戒，團體活動無法執行。改進：透過電訪、社群、賴等方式持續與族人聯繫，維持關係以利疫情過後接續辦理團體。
- (二) 目前辦公室為臨時場地，建議執行單位盡速確認服務位址。改進：於 111 年 1 月搬遷至現任辦公室。
- (三) 本中心尚無專屬志工隊，未來應朝成立專屬志工隊努力。改進：本中心於 110、111 年度在志工建構上分各村社工員招募志工 1-2 名方式以及增加與志工聯繫的次數，也透過活潑多元方式辦理志工分享會、志工聯繫會、志工自我探索體驗、志工基礎與特殊訓、志工餐會等，提升至凝聚力，並於 111 年度已新增 15 名志工人力。

### 四、 創新措施：

- (一) 走動式宣導夜市人生：搭配每月月初周二晚上的南澳夜市，建立走動式宣導服務以宣導中心業務，更多提升中心於在地之服務價值，並從中服務更多部落族人。
- (二) 泰雅寶可夢：透過服務集點的方式來增進志工服務與參與的熱情，給

予明確服務目標與指標。

- (三) 疫情之下的你我都好嗎：連結執行單位的疫起送愛平安食物包發送給部落族人，秉著「哪裡有需要，就往哪裡去」的精神，原家中心在社區／部落扮演協助角色，提供輸送資源平台、及幫助如同及時雨。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂薪資金額。
- (二) 評鑑資料彙整完備。
- (三) 個案紀錄督導批閱簽章，並給予意見。
- (四) 主動諮詢以主動發掘較多，顯見中心社工員下鄉宣導次數多，有效提高中心曝光率。
- (五) 活動方案結束後中心會進行後檢討會議，針對優缺點做為下次辦理方案之參考。
- (六) 評鑑簡報相當豐富，圖文並茂。
- (七) 服務轄區之網絡單位、在地領袖、耆老、族人出席評鑑會議，對於原家中心特別肯認與支持。顯見原家中心於在地的重要性。
- (八) 有志願服務管理辦法，命名具原住民特色之志工隊名稱。
- (九) 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，並建立福利資源檔。
- (十) 專業督導扎根計畫區域社工督導相當盡職盡責，能監督、檢視、督導社工員個案、團體、社區工作的辦理情形。
- (十一) 前次評鑑建議有具體後續改善內容。

### 二、改進事項：

- (一) 指派出席各項會議或研習會公文應有陳核流程，及明確參加人員。
- (二) 各項工作或督導會議決議事項需有執行及追蹤管考。
- (三) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應明確，如列保管人及經費來源等。
- (四) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容明訂考核規定。
- (五) 個案服務處遇未與個案需求相扣，未維個案服務的品質及落實。

- (六) 中心社工員落實蒐集服務轄區服務需求，卻與執行方案有落差，應著重於社會工作專業規畫與設計，以回應所蒐集資訊之議題。
- (七) 專業服務方案問卷內容未與方案目的相扣，難以評估推展方案成效。
- (八) 相關活動如奔跑吧孩子，目的為解決親子問題、家庭問題、隔代教養問題等，活動內容為發現自身優勢、延續文化之美、製作文化手作，學習母語。不易檢視此方案對於兒童的具體成效。如早婚早生的問題待社工員關注與解決。
- (九) 個別志工應有獨立的服務紀錄表、服務時數簽到表。
- (十) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，並定期檢視更新。然而若能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎會更佳。
- (十一) 社區活動主題較少以促進原住民家庭親職、親子、婚姻關係及兒少、婦女、成人、老人、身心障礙者之工作目的，較少呈現活動的影響如改變成員行為、相互支持的成效。

### 三、建議事項：

- (一) 為持續保障原家中心社工員勞動權益及家庭基本生計，縣政府得辦理預借墊付人事費。
- (二) 透過服務轄區蒐集在地需求、人口統計及社福人口等相關資訊，規畫符合當地需求，以利推展預防性工作。
- (三) 中心延用部分社工員為前承接單位同仁，建議運用同儕督導方式增進個案服務紀錄技巧，彼此增能。
- (四) 建議相關團體、社區方案的設計能有延續性，設定短中長目標，以改善部落問題長遠發展的考量。
- (五) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，提早發現需照顧關懷之弱勢原住民族家庭，串連部落互助力量，給予家庭多元化的支持服務，協助其恢復。以補充社政體系較難進入原住民族場域及近便性不足之問題，消弭城鄉差距，縮短地理距離，貼近族人需求。原住民族在健康、經濟與社會指標上，相較於一般民眾仍存有落差，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。
- (六) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展

具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。

- (七) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，關注不同性別、族群、年齡層如婦女、青少年、身心障礙、老人等，聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係。並評估推動成效與比較分析。提升生活品質，促進原住民家庭成員穩定生活。

## 【原住民族地區力耕組】新北市烏來區原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：臺灣原住民族社會福利工作發展協會。

貳、評鑑時間：112年5月8日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、Ciwang·Teyra 委員、林明禎委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：110年9月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	林婉兒	泰雅族	玄奘大學社會工作學系
社工員	簡葳	泰雅族	美和科技大學社會工作系

陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

(一) 110年至111年每月工作會報共計24次，並由理事長出席並定期了解業務狀況；執行單位指派主管出席外部聯繫會報共4場。

(二) 執行單位制定相關管理規章，提供定期保險，及激勵性支持性措施及員工聚餐、旅遊、每逢過節時發放禮金等。必要時派員支援原家執行相關業務。準時發放薪資及支付活動代墊金。

(三) 資源網絡連結：執行單位連結公部門，私部門、民間資源提供給原家中心。

二、專案服務：

(一) 中心福利需求以就業與經濟需求、身障服務之需求、兒少服務需求為大宗，針對上述需求主要服務有：連結相關單位辦理各項針對身心障礙者相關議題及活動如身心障礙者議題講座、辦理各項家庭照顧者相關議題及活動如家庭照顧者宣導、根據家庭經濟的不穩定狀況，連結原住民就業專員提供就業媒合與就業相關議題宣導，提供就業諮詢等。

(二) 中心結合多個公、私部門，因應中心服務對象需求，藉由互相交流，提升與各資源網絡單位間的互動模式，促進彼此間的關係與連結，如與相關單位連結物資合作，辦理「食物銀行：溫暖你的心」。

(三) 受新冠肺炎疫情影響及柬埔寨人口販運事件發生，因此中心以保護性人生安全為主加強宣導。

- (四) 透過形式多樣的活動設計，繪畫、互動式說故事等，讓成員親自實做，使成員更有「參與其中」之感，並接收到活動背後的意義。
- (五) 110 年度至 111 年度中心共辦理 25 場社區服務方案活動及 4 場社區溝通平台，透過社區方案活動與服務溝通平台，提升參與部落族人意識與認同感並增進各社區與部落族人間情誼，改善與建立合作成長之平台。
- (六) 中心成立 Ulayngasanmu 志工隊，從 110 年度 6 人至 111 年 14 人，處理訪客接待、協助宣導志願服務及陪同社工關懷訪視個案等。

### 三、 人資管理：

- (一) 工作人員職前訓練情形：針對社工員辦理 6 次職前訓練，且提供工作訓練手冊並確實完成職務移交。
- (二) 工作人員在職進修情形：社工員於 110-111 年度共參加 38 場次各單位辦理相關研習課程及教育訓練。
- (三) 中心以工作日誌、打卡紀錄及供出簿等紀錄社工之差勤狀況。社工員穩定，異動少。且執行單位與中心社工人員及新北市政府每年皆訂有契約書，且每位中心社工員皆有投勞保。

四、 檢討改進：因中心於 110 年 9 月 1 日開站，故無前次評鑑缺失意見及改進情形。

### 五、 創新措施：

- (一) 中心自 110 年 9 月創立 Facebook 粉絲專業，並透過媒體行銷，製作宣導影片及自創曲，讓族人更加認識烏來中心。
- (二) 111 年度疫情嚴峻，烏來曲族人就業短缺，中心連結新北市政府就業服務處辦理現場徵才活動，也申請安心及時上工，提供三個月就業機會給予烏來區族人。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、 優良事項：

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂薪資金額。
- (二) 執行單位積極經營，承接僅二年，成果卓越。
- (三) 個案工作、團體工作的紀錄內容，能落實辦理。
- (四) 中心內部布置將中文與泰雅族語並陳，具原住民族主體性，並避免使



語言成為隔閡。

- (五) 志工招募時選擇擅長泰雅族語的志工，協助進行語言翻譯及確認，使志工得以發揮專長。
- (六) 網絡互動佳，與社福中心具良好互動。

## 二、改進事項：

- (一) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應明確，如列保存年限及每半年應盤點 1 次。
- (二) 依現有空間晤談室應規劃溫馨氣氛，非以高低櫃併錯所圍起空間，缺乏隱私及安全感。
- (三) 社區服務方案的需求依據，可以再深化，確實做到社區部落蹲點；僅以一次性活動並非方案理想，難以顯現成果，專業職能發揮有限。
- (四) 團體工作對象來源，可以結合個案工作的案主，增加專業處遇的深度與效能，兼採方法運用辦理。
- (五) 性別主流化已成為國家主要政策，在各式標語及文書用語上，應避免使用「兩性」一詞，改以「性別」稱之。

## 三、建議事項：

- (一) 宣導講座活動辦理時，可以增加以運用問卷調查方式，合併成為社區服務方案推動評量參考。
- (二) 個案工作處遇，可善用案主生態系統的家族支持概念方式，結合部落資源處遇。
- (三) 原家中心是原住民族社會工作發展的重要基地，故應具解殖民觀點，發展具在地主體性的助人工作知識及方法。
- (四) 建議重新思考福利人口群之定義，跳脫主流社會工作界定的福利人口，切實了解在地的需求，進而制定符合在地需求的方案與活動。
- (五) 重新思考資源的定義與盤整，將原住民族特有的資源納入生態圖的繪製中。
- (六) 建議可安排已工作 2-3 年的社工向新手社工分享工作歷程，幫助新手社工適應初入原家的工作型態。
- (七) 針對原家社工之在職培訓，建議增加解殖民意識的課程，以利具有在地主體性的原住民族社會工作發展。

## 【原住民族地區力耕組】桃園縣復興區原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人基督教芥菜種會。

貳、評鑑時間：112年5月8日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、Ciwang·Teyra 委員、林明禎委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：109年4月

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	嚴馨蕙	阿美族	國立暨南國際大學原住民族文化產業及社會工作學士學位學程原住民族專班社工組
社工員	馬瑞華	布農族	嘉南藥理大學社會工作學系
社工員	亞杏·啊熊	泰雅族	玄奘大學社會工作學系

陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位支持度：執行單位 110 年至 111 年共召開 36 次內部工作會報及出席 36 次聯繫會報。支持性措施如健康檢查、員工旅遊、四節禮金及子女托兒津貼等。
- (二) 財產保管情形：中心位置便利，辦公室外有公車站牌。
- (三) 配合填報表單情形：中心配合本會及地方政府按時繳交相關表單如成果報告、海外求職詐騙、性別平等辦理數據等，並上社工資訊系統填報個案管理等工作項目表單。

二、專案服務：

- (一) 110-111 年本中心皆有辦理網絡聯繫會議並以及參與府內原行處的業務聯繫會報，110 年及 111 年各執行共計 3 場次，建立實（食）物互助平台 110 年至 111 年度財力資源受益人次共 66 人次、物力資源共受益 239 人次。
- (二) 110 年度諮詢服務量 727 案，111 年度諮詢量共 731 案；110 年度個案服務量 120 案，111 年度個案服務量 120 案。
- (三) 110 年及 111 年各辦理 28 場及 32 場宣導場次；110 年及 111 年度個

辦理 6 場講座場次，受益人次為 115 人次及 74 人次。

- (四) 110 年至 111 年度執行 8 場次，46 單位之團體工作，每場次皆做成紀錄列冊並上傳系統登打。
- (五) 中心 110 年度辦理 23 場次社區方案，110 年度辦理 29 場次社區方案；辦理 6 次溝通平台。
- (六) 中心志工服務團隊名稱為「牧懷宿原家志工服務團隊」，110 年度及 111 年度志工人數為 26 人及 38 人，提供激勵措施如補助交通費及誤餐費、意外事故保險等。
- (七) 扎根督導會議每年辦理共 22 場次，並依據建議意見確實檢討改善。

### 三、 人資管理：

- (一) 110 年至 111 年社工員無職位異動，針對新進員工，由執行單位辦理新進同工職前訓練。
- (二) 中心之社工員皆已修畢社會工作系學分；110 年度及 111 年度參與本會、地方政府及專業扎根計畫在職訓練共 11 場。
- (三) 中心備有進用工作人員及異動工作人員的人事資料，工作差勤紀錄。
- (四) 執行單位與中心工作人員簽訂勞動契約，明定工作相關內容，並提供原家中心工作手冊、員工手冊、職務說明書等資料，並成立勞資委員會，定期辦理會議，協調勞資關係。

四、 檢討改進：中心於 109 年 04 月成立，尚未接受評鑑。

### 五、 創新措施：

- (一) 電話防疫宣導：透過電話進行宣導，提供防疫相關資訊。
- (二) 資源前線文藝復興：透過線上會議減少遠距與時間問題。
- (三) 手繪 Tuba!-社區工作：透過才藝班讓參加成員運用跨領域學習發展創新及藝術涵養，讓孩童能有多元發展領域及興趣。
- (四) 【laqi' na' TayaSaruc 齊傳唱】社區工作：結合砂崙子長老教會培力兒童合唱團為主軸，凝聚部落族人及社區力量，融合泰雅歌謠文化。

### 柒、評鑑委員建議

#### 一、 優良事項：

- (一) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形明確。
- (二) 執行單位具有制度化的內部督導，社工獲得良好督導支持性功能，互動關係良好。

- (三) 執行單位為專業社工團體，具穩定制度，且有原民觀點，能給予在地原家中心足夠支持。
- (四) 執行單位具完善且穩定的督導制度，給予一線工作者支持，並安排完整的社工教育訓練。

## 二、 改進事項：

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂薪資金額，非以月薪帶過。
- (二) 社工員流動性高，新進同仁業務銜接應再加強，尤其個案紀錄的登打，尚有缺漏，未能及時完成。
- (三) 督導行政性功能，例如社工的個案紀錄核章應落實。
- (四) 個案紀錄撰寫技巧，應再加強。
- (五) 社工流動性較高，致業務銜接不順。

## 三、 建議事項：

- (一) 相關諮詢案件可彙整，成為宣導性方案主題的辦理依據。
- (二) 參加區域性社會安全網會議、聯繫會報，可重視相關個案掌握，供發展社區方案參考。
- (三) 視開案的個案需求評量，可兼採用個案工作、團體工作、社區工作三種直接服務方法，合併為綜融性的運用，增加專業處遇的周延性，減少服務方法分歧。
- (四) 屬於文化健康站應該辦理的服務內容，例如文健站老人懷舊團體方案，不宜由原家中心進入辦理。
- (五) 原家中心是原住民族社會工作發展的重要基地，故應具解殖民觀點，發展具在地主體性的助人工作知識及方法。
- (六) 建議重新思考福利人口群之定義，跳脫主流社會工作界定的福利人口，切實了解在地的需求，進而制定符合在地需求的方案與活動。
- (七) 重新思考資源的定義與盤整，將原住民族特有的資源納入生態圖的繪製中。
- (八) 建議可安排已工作 2-3 年的社工向新手社工分享工作歷程，幫助新手社工適應初入原家的工作型態。
- (九) 針對原家社工之在職培訓，建議增加解殖民意識的課程，以利具有在地主體性的原住民族社會工作發展。

## 【原住民族地區力耕組】臺東縣蘭嶼鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人基督教芥菜種會。

貳、評鑑時間：112年6月5日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、林明禎委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：甲。

伍、基本資料：

一、成立時間：110年5月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	宋慈賢	達悟族	中國文化大學社會福利學系學系畢業
社工員	鍾媬恩	達悟族	國立暨南國際大學原住民族文化產業與社會工作學士學位學程-原住民族專班畢業

陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

(一) 執行單位不定期召開工作會報及工作檢討會，110年至111年度共召開9場次；出席5場聯繫會報。支持性措施如人力、財產支援、職能專驗訓練、健康檢查、生日禮金、子女教育補助金等。

(二) 配合本會及台東縣政府按時繳交成果報告及報表，並按時於社工資訊系統填報個案管理及其他工作項目執行情形。

二、專案服務：

(一) 中心運用資源盤點鄉內各項福利資源，繪製及輸出福利資源地圖，並掛至辦公室，隨時掌握鄉內福利資訊。

(二) 110年自辦聯繫會報3場，派員參加相關業務聯繫會報2場。111年自辦聯繫會報2場、個案研討1場，派員參加相關業務聯繫會報5場。

(三) 110年度及111年度諮詢量各為434案及559案。110年度及111年度個案服務量次各為21案及44案。

(四) 110年共辦理25場宣導場次共614，111年共辦24場宣導場次，共371；110年共辦理3場講座場次，共52人次，111年共辦理6場講座場次，共108人次。

- (五) 110 年至 111 年度共執行 6 場次，36 單位之團體工作，受益人數 255 人次，每單元皆執行 90 分鐘以上，服務執行達成率為 100%
- (六) 中心 110 年至 111 年度辦理 17 場次社區方案，達成率 94%，並辦理 3 次服務溝通平台。
- (七) 110 年度辦理 1 場志工招募會議，111 年度成立蘭原志工隊，志願服務 18 小時並列入務紀錄，志工時數 1.8%。每季至少辦理 1 場次志工相關活動，辦理志工聯繫會議 2 場，志工成長訓練 1 場，志工分享會 1 場，達成率 100%。
- (八) 110 年至 111 年扎根督導共 35 場次，依據建議意見確實檢討改善。

### 三、人資管理：

- (一) 中心工作人員出席本會訓練共 2 次，時數 40 小時；專諮輔導團隊扎根計畫訓練共 12 次，54 小時；參與執行單位自辦教育訓練(線上)8 場次，17 小時。
- (二) 中心備有進用工作人員及異動工作人員的人事資料，及工作差勤紀錄。110 年有兩位社工員離職，兩位社工員遞補，並依規定完成移交業務。
- (三) 執行單位與工作人員簽訂勞動契約，明訂工作相關內容，並提供元家中心工作手冊、員工手冊、職務說明書等。成立勞資委員會，每季辦理一次勞資會議。

### 四、檢討改進：

- (一) 已依據 111/10/03 查核建議事項辦理後續改善事宜。
- (二) 已依據每季查核表之訪視查核結果辦理後續改善事宜。

### 五、創新措施：

- (一) 團體服務方案創新-海上子民的榮耀:與在地社區發展協會連結，邀請部落耆老，配合島上族人捕魚空檔期間安排社區青壯人口聚會、修繕船隻分享海上生活經驗。修復完船隻出航試划並參與部落活動。
- (二) 開發資源策略創新-蘭嶼防災儲糧點:與當地教會合作成立社區備災儲糧點，天災交通中斷時可即時將物資提供社區。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形明確。

- (二) 服務中心座落社區部落，居民使用可近性高
- (三) 執行單位克服困難承接中心經營。
- (四) 儲備建置設點服務，重視同儕學習督導。
- (五) 志願服務每年皆依規定辦理相關業務。
- (六) 個案服務研討會議邀請相關網絡單位參與，顯見中心與網絡單位合作良好。
- (七) 執行單位針對新進社工員進行職前訓練。
- (八) 執行單位與前承接單位有依規定進行職務交接。

## 二、 改進事項：

- (一) 原家中心職務交接清冊辦理移(接)交及監交應簽章，已明確權責工作。
- (二) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂薪資金額，非以月薪帶過。
- (三) 個案服務量能略有未足。
- (四) 團體工作執行期間過於緊湊集中，不利於團體經營與成效發展掌握。
- (五) 社區方案與團體工作內容不同，不宜混同現象，社區方案應採蹲點方式推動。
- (六) 中心社工員參與內外部相關訓練或會議，有紀錄疏漏情形。
- (七) 志工招募不佳，目前1村僅1名志工，運用志工受限。

## 三、 建議事項：

- (一) 各項工作或督導會議決議事項需有執行及追蹤管考。
- (二) 為持續保障原家中心社工員勞動權益及家庭基本生計，縣政府得辦理預借墊付人事費。
- (三) 個案工作與團體工作可以具有合併處遇意義，以個案的案主，形成團體工作形成
- (四) 社區方案的署名指導主辦協辦區分不清，權責不明。
- (五) 善用諮詢案件資料分析，整理供作推動社區宣導主題參考。
- (六) 建議可招募前承接單位志工，有助社工員推展中心各業務。
- (七) 建議建置志工表件，例如：志工可配合時間、志工專長、志工服務部落等，以利中心運用志工力人資源。

## 【原住民族地區力耕組】新竹縣關西暨竹東鎮原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人至善社會福利基金會。

貳、評鑑時間：112年5月9日。

參、評鑑委員：羅赫陸 Helu Chiu 召集人、Ciwang·Teyra 委員、林明禎委員。

肆、評鑑等第：甲。

伍、基本資料：

一、成立時間：109年3月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	張詩涵	泰雅族	玄奘大學社會福利與社會工作學系
社工員	鄭家偉	泰雅族	國立暨南國際大學原住民族地區發展跨領域學士學位學程
社工員	比束苡 馮幸	泰雅族	國立東華大學民族發展與社會工作學系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位支持度：執行單位每月召開內部檢討會議，並出席 18 次聯繫會議。支持性措施如員工旅遊、健康檢查、結婚禮金等。
- (二) 財產保管情形。中心財產區分為原家中心及執行單位財產，皆列冊編號管理及貼上財產標籤
- (三) 配合填報表單情形：中心配合本會及地方政府按時田治病每季提交季報表，亦如實填報各項個案管理及其他執行情形紀錄表單。
- (四) 經費運用情形：110 年度及 111 年度經費支用率各為 96%及 88%，每月結束後將支出憑證送府審核已辦理核銷。

二、專案服務：

- (一) 110 年至 111 年自行辦理聯繫會議，共計 5 場次聯繫會議及計 1 場次個案研討；聯繫會議與個案研討 110-111 年度共計辦理 6 場次，共計服務 123 人次。派員參加相關業務聯繫會報，共計 11 場：
- (二) 110 年度及 111 年度諮詢量各為 569 案及 559 案。110 年度及 111 年度個案服務量次皆為 90 案，符合計畫量次情形
- (三) 中心 110 年及 111 年度各辦理 25 場及 24 場宣導，服務人次達 807 及 564 場次；於 110 年及 111 年度各辦理 6 場講座，服務人次達 807 及



564 場次。

- (四) 110 年及 111 年度，共計辦理 6 場團體工作，共 36 單元，服務人次共達 257 人次。
- (五) 社區服務方案 110 年至 111 年度共計辦理 38 場次，共計服務 1,179 人次；服務溝通平台 110 年至 111 年度共計辦理 6 場次，共計服務 268 人次。
- (六) 志工隊名稱:得嘎浪志工隊。110 年及 111 年度各招募 17 及 13 名志工，服務時數 986 小時及 1000 小時。

### 三、 人資管理：

- (一) 111 年度新進社工員共參與 4 次職前訓練。中心提供原家工作手冊及 111 年度原家中心實施計畫於資料冊。
- (二) 中心 110 年至 111 年度參與本會辦理相關教育訓練共計 4 場次；出席地方政府辦理相關訓練共計 8 場次；出席北區專管中心辦理相關訓練共計 13 場次；其他單位辦理相關教育訓練，參與共計 6 場次；執行單位辦理之教育訓練 110 年至 111 年度共計辦理 32 場次。
- (三) 中心採用線上打卡制度管理工作人員之差勤。中心於 110 年 1 月至 9 月中心穩定 3 名社工員服務，110 年 10 月至 12 月 1 名社工請產假、育嬰假，直到 111 年 4 月起 3 名社工員穩定提供服務。
- (四) 中心與社工人員簽訂契約，採一年一月至，契約包含工作項目、時間、考核等勞基法規定內容。工資參照衛福部聘用原家中心社工人力薪資(含年終獎金)皆有核定表為基準，執行單位於每月 5 日或 10 日發放上個月薪資，並提供薪資明細與工作人員。

四、 檢討改進：本中心於 109 年 4 月 1 日開站，未實地評鑑，無參與前次評鑑，有提出 110 年自評表，故無缺失改善之情形。

### 五、 創新措施：

- (一) 疫情相關服務(服務策略創新)：辦理『我的避風港，「原」來你都在—確診者恢復後的自我照顧與復原力團體』，提供疫情期間藥品、食品、生活物資、防疫物資之代買代送。
- (二) 部落種小米共識討論：辦理「泰有意思—青少年泰雅文化團體」經過協調達成共識一起種小米，且多元的資源網絡單位關注本中心之服務。
- (三) 服務溝通平台：溝通平台採用每次社區活動進行資料蒐集，較類似社

區調查，作為對社區廣泛性的背景認識，調查方法為設計 google 表單，於活動中請成員填寫表單來表達想法。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 能針對評鑑指標細目，整理評鑑資料
- (二) 處於近似都會區的族人散居特性，社工尋找區域蹲點不易，格外辛苦。
- (三) 都會區原家中心服務具挑戰性，不易接觸散居的族人，但中心透過許多外展服務接觸都會區族人及招募志工，突破都會區原家中心的限制與挑戰。
- (四) 串聯執行單位各單位的志工共同辦理志工活動。
- (五) 辦理反壓迫的工作坊，使社工具解殖民觀點。

### 二、改進事項：

- (一) 會議紀錄可載詳實，並紀錄列管事項。
- (二) 場地有上下樓，須提醒族人進來時特別注意。如廁所及諮詢室等需要友善空間。
- (三) 個案紀錄撰寫描述的細膩度，有待增強；尤其屬於案主對於生活角色緊張與適應不良輔導，社工的相關能力有待提升。
- (四) 團體工作目標與執行成效紀錄，有待加強；團體計畫原則應該有依據。
- (五) 社區服務方案與社工蹲點的相關性，應該再提升。
- (六) 針對體制中及網絡的歧視，可強化社工反壓迫的觀點並發展倡議策略翻轉網絡歧視。

### 三、建議事項：

- (一) 請參酌諮詢案件內容分類，規劃適當宣導講座主題內容。
- (二) 針對福利人口群的界定與分析，建議跳脫主流社會工作的定義，完整梳理都會區族人的樣貌，並探討符合都會區族人的需求，進而發展相關服務方案與活動。
- (三) 由於生活在都市的族人時常面臨社會的歧視與偏見，建議社工在職訓練應納入相關課程，幫助社工學習如何陪伴並支持族人，同時，社工亦須能覺察自我狀態，照顧自身曾面對的歧視經驗。
- (四) 因都會區族人的需求及狀況不易掌握，使都會區原家中心面臨許多定位上的挑戰及與網絡合作的衝突，建議各都會區原家中心可進行跨單

位的討論，共同思考及釐清都會區原家中心的定位。

## 【原住民族地區力耕組】臺東縣長濱鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：社團法人臺東縣原社牧人社會福利慈善關懷協會。

貳、評鑑時間：112年6月14日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、Ciwang·Teyra 委員、林明禎委員。

肆、評鑑等第：甲。

伍、基本資料：

一、成立時間：111年1月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	王智慧	阿美族	國立空中大學社會工作與福利行政科畢
社工員	高奕卿	阿美族	美和學校財團法人美和科技大學社會工作系畢
社工員	劉席彤	阿美族	國立金門大學社會工作學系畢

陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位每月召開內部工作會報及檢討會議：支持性措施在行政上有組織支持、人事業務、年終考評及緊急應變等；人力上有活動人力支援、陪同訪視、核銷協助及穩定薪資撥付；資源上有資源網絡連結、實務工作相關書籍購置；公關上有媒體公關；福利上支持在地族人之農產品禮盒、員工年終聯歡會等；心靈上有宗教信仰支持。
- (二) 辦公室具原住民族特色，設有晤談室、多功能茶水間、無障礙空間等設施，設備皆詳列於財產設備表，各項財產登列成冊。
- (三) 每季報表填報數據經督導審核，依限繳交本會、縣政府，並按時上原家中心社會工作管理資訊系統填報各項個案管理及其他工作項目執行情形等相關紀錄等。

二、專案服務：

- (一) 中心 111 年自辦聯繫會議 3 場，個案研討會議 1 場。
- (二) 設置服務專線輪值表，並利用部落訪視、活動等走動式外展服務提供諮詢。111 年諮詢紀錄計 548 件，執行率 100%、開案服務共 89 案，達成率 99%。
- (三) 111 年宣導 34 場次達成率 142%；講座 6 場次，達成率 100%。
- (四) 中心辦理團體工作如愛的路上我和你(婦女支持)、快樂的老寶貝(耆

老支持)及吾愛吾家(家庭支持)3場次，達成率 100%。

- (五) 111 年辦理社區服務方案 19 場次，達成率 100%。並於 111/1/27、2/15、3/04 辦理服務溝通平台會議。
- (六) 志工隊名稱：KAKACAWAN 好牧人志願服務隊。111 年志願服務 56 小時並列入服務紀錄。每季至辦理 1 場次志工相關活動，111 年度辦理志工會議 1 場，志工聯繫會議 1 場，志工成長訓練 1 場，志工分享會議 1 場，共計 4 場，達成率 100%。
- (七) 運用專督諮詢情形：111 年扎根督導 27 場、1 場新進社工訓練，2 場專管中心研習、1 場團督導會議、1 場社工日慶祝活動；、1 場案例研討。

### 三、 人資管理：

- (一) 社工員皆自社會工作學系畢業，出席至少 12 場次本會、縣政府及專管中心辦理之教育訓練及 8 場外部單位訓練。
- (二) 中心以打卡紀錄、出勤統計表、加班/補修表及同工請假單紀錄。社工員穩定無異動。且執行單位與中心社工人員依契約內容明定工作項目、工作時間、工資、請假、考核等勞動基準法相關規定內容。

### 四、 檢討改進：無。

### 五、 創新措施：

- (一) 善友提供尿布給予案家減輕案家負擔。
- (二) 透過原民台記者 FAUL 採訪宣傳，族人更肯定長濱原家的服務。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、 優良事項：

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂薪資金額。
- (二) 由執行單位自負財源核予組長加給每月 1,500 元。
- (三) 資深社工與新手社工具良好及緊密合作，給予新手社工支持。

### 二、 改進事項：

- (一) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應更明確，如列保存(使用)年限、保管人及每半年應盤點 1 次。
- (二) 諮詢案件的認定應該要有標準，尤其連結到實際開案更應謹慎，族人僅諮詢文化健康站送餐服務，即正式開案的必要性，請再檢討。

- (三) 個案資料蒐集與分析必須落實，尤其診斷評量更是要嚴謹，審慎評估後決定。
- (四) 對於個案開案的認定，社工與督導應有一致標準。
- (五) 內部督導的功能應發揮，請落實尤其對於個案的開案認定意見與核章。
- (六) 團體工作的形成，源於組成團體的成員問題解決與需求，因此團體目標，應該與組成的成員息息相關。
- (七) 社區方案規劃中，固然對於長者活動的設想，要能依循著假設問題與需求思考；然而社區地方發展模型運用上，規劃部落長者懷舊活動，視耆老具有傳統智慧、部落的資產角度，不宜消極的以依賴的負向觀點標籤。
- (八) 社區方案如果還未看見部落具體的問題需求，可以從鼓勵部落族人參與，關心部落事務的觀點經營，增進社區部落量能出發。
- (九) 中心應能掌握不同人口群數據變化之因素，而非僅呈現表面數字。
- (十) 原家中心與文健站服務及定位應具明確區隔，避免服務重疊。

### **三、 建議事項：**

- (一) 各項工作或督導會議決議事項需有執行及追蹤管考。
- (二) 指派出席各項會議或研習會公文應有陳核流程，及明確參加人員。
- (三) 為持續保障原家中心社工員勞動權益及家庭基本生計，縣政府得辦理預借墊付人事費。
- (四) 參考諮詢案件，延伸成為辦理宣導講座的參考。
- (五) 中心針對新手社工應安排系統地在職培訓課程。
- (六) 針對社工的在職培訓，建議增加課程幫助社工理解原家中心的定位，亦可邀請其他原家中心分享工作經驗，增進對原家中心的認識。
- (七) 建議增加與社福中心之互動與連結，幫助社福中心對原家中心具更完整的認識。

## 【原住民族地區力耕組】臺東縣池上鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：臺東縣關山鎮部落文化發展協會。

貳、評鑑時間：112年6月6日。

參、評鑑委員：羅赫陸 Helu Chiu 召集人、Ciwang·Teyra 委員、高信傑委員。

肆、評鑑等第：乙上。

伍、基本資料：

一、成立時間：110年5月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	林小群	阿美族	美和學校財團法人美和科技大學-社會工作系畢
社工員	林佩華	阿美族	美和學校財團法人美和科技大學-社會工作系畢
社工員	陳若玫	阿美族	美和學校財團法人美和科技大學-社會工作系畢

陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位 110 年及 111 年各召開 12 及 11 場工作會報，出席業務聯繫會報共各 1 場及 2 場。支持性措施如在職教育訓練、人力支援、在地資源網絡連結等。
- (二) 中心辦公室布置溫馨具原住民族特色，並於入口處懸掛招牌。設備皆列於財產設備表，財產標籤標註補助單位、單位名稱、財產名稱、財產編號、取得日期、使用年限並張貼於財產上；各項財產登帳列冊於財產清冊。
- (三) 中心配合本會及縣政府按時填製成果報表、原家中心活動彙整表等相關表單。並按時於社工資訊系統填寫個案管理等工作項目執行紀錄。

二、專案服務：

- (一) 設置服務專線輪值表，並利用部落訪視、活動等走動式外展服務提供諮詢。110 年度諮詢紀錄共 543 件，執行率 100.5%，開案服務共 90 案，達成率 100%；111 年度諮詢紀錄共 544 件，執行率 100.7%，開案服務共 90 案，達成率 100%。
- (二) 110 年度辦理團體工作 3 場次(包含 6 單元，每單元 90 分鐘)，參與人次 114 人次，達成率 105%；111 年度辦理 3 場次，參與人次為 108 人次，達成率 89%。

- (三) 110 年辦理社區服務方案 18 場次，參與人次計 193 人；服務溝通平台辦理 3 場次，參與人次計 48 人；111 年辦理社區服務方案 18 場次，參與人次計 269 人，服務溝通平台辦理 3 場次，參與人次計 53 人。
- (四) 110 年辦理宣導 27 場次，參與人次計 556 人次；辦理講座 6 場次，達成率 100%，參與人次計 162 人次。111 年辦理宣導 24 場次，參與人次計 320 人次；辦理講座 6 場次，達成率 100%，參與計 71 人次
- (五) 志工隊名稱：PADAMA 志願服務隊。110 年志工人數 20 人，取得志工服務手冊 20 人，志願服務 1,037 小時並列入服務紀錄，達成率 103.7%；111 年志工人數 16 人，取得志工服務手冊 16 人，志願服務 1,101 小時並列入服務紀錄。
- (六) 110 年自辦聯繫會報 2 場，派員參加外部相關業務聯繫會報 6 場；111 年自辦聯繫會報 2 場，個案研討 1 場，派員參加外部相關業務聯繫會報 8 場。

### 三、 人資管理：

- (一) 110 年出席本會、縣政府及專管中心辦理教育訓練 8 場，參與外部單位訓練 1 場；111 年出席本會、縣政府及專管中心辦理教育訓練 7 場參與外部單位訓練 5 場。110 年執行單位自辦教育訓練 2 場、111 年參加專管中心辦理社會工作師考輔班。
- (二) 執行單位依勞基法與中心社工員簽訂勞動契約，明定工作項目、工資、考核等資料。

### 四、 檢討改進：

- (一) 下開事項為過去待改進事項，經確認均已改善竣事：
  1. 新進工作人員職務交接應確實，並應有雙方簽章。
  2. 中心工作人員在外參加在職教育訓練仍有簽到情事，應辦理請假，假別以公假論，顯示差勤管理較不嚴謹，尚有改善空間。
  3. 執行單位訂定考核基準，其中「年終獎金」與「績效獎金」之事項，應明確區隔。
  4. 勞動契約書應將「核定薪資」詳列，非以月薪空白帶過，以確保人員基本權益。
  5. 團體工作過程對於成員觀察紀錄應加強，並應辦理前後測評量。
  6. 志工服務簽到表應設簽名欄，並讓志工自行簽名；志工會議紀錄要有



相關人員簽名，以示負責；請加強志工之招募及管理運用

7. 已依據每季實地訪視查核表之訪視查核結果辦理後續改善事宜。

- (二) 福利人口群資料應進一步彙整分析，俾供辦理相關方案參考依據。
- (三) 個案紀錄內容過於簡略，案家狀況描述不足，案主主述說明應摘錄完整，個案紀錄撰寫品質與處遇連貫性皆有待加強，宜請內部督導適時給予專業對話回饋建議，提升服務品質。
- (四) 宣導講座辦理之需求假設，應扣緊部落蹲點實際需求之關聯性，並應有簡易測驗，以評估實際成效為何。
- (五) 社區服務方案計畫之撰寫技巧可再加強，並充實成果報告效益分析之完整性。

#### **五、 創新措施：**

- (一) 營運模式創新-志工旗艦結盟聯合服務-部落文化健康站、婦女宣導大隊與原家志工結盟。
- (二) 資源網絡 LINE 群組-守護部落家園-縱谷線服務網絡。
- (三) 專業服務方法創新-110 年連結資源辦理 2021 圓夢耶誕童樂會：讓在偏鄉的弱勢家庭參與此次電影放映活動，除了增進親子關係、提昇家庭凝聚力外，也讓資源有機會注入偏鄉。
- (四) 專業服務方法創新-連結資源辦理 111 年聖誕傳遞幸福~一起愛部落~歡樂聖誕活動：邀請單親或隔代教養等家庭一起參與活動以增進親子關係、提昇家庭凝聚力。
- (五) 開發資源策略創新-馬卡巴嗨~美好小站-阿美族分享文化媒合物資。其中二手衣物由中心志工協助整理，再利用二手衣物製作愛心環袋，讓物資被善用並重視環保。
- (六) 志工製作具文化特色毛線球胸花象徵滿滿的祝福，當作小禮品贈與貴賓及網絡伙伴。

#### **柒、評鑑委員建議**

##### **一、 優良事項：**

- (一) 定期召開相關會議，紀錄完整，有決議事項均有追蹤，並於下次會議查有辦理情形。
- (二) 臉書固定公布相關原家中心之訊息。
- (三) 執行單位深耕多年，服務經驗豐富且持續傳承服務精神。

- (四) 與在地機關建立良好合作關係。
- (五) 個案紀錄呈現架構清楚。
- (六) 社工人力穩定，流動性低。

## 二、 改進事項：

- (一) 諮詢服務填寫內有申訴及陳情案件，需再釐清其適切性，後續協助也須撰寫清楚。
- (二) 個案紀錄及諮詢表內的個案與相關人的基本資料欄位須確實填寫。
- (三) 團體工作設計社工的角色需再釐清，團體設計多為文化傳承意涵，較少與社工專業結合。
- (四) 中心規劃之方案多以老人為主，應擴展方案對象，觸及不同年齡層之族人。

## 三、 建議事項：

- (一) 建議社工之健康檢查可與衛生所合作，給予半日公假或補助健保健檢外之次數。
- (二) 區域督導至中心進行團督，針對給予中心建議與改善，建議於紀錄上進行追蹤列管，以利下次團督時追蹤執行進度。
- (三) 社工提及紀錄撰寫上的困難，建議個案紀錄系統應調整，使家系圖得以於紀錄中沿用，避免重複繪製。
- (四) 原家中心是原住民族社會工作發展的重要基地，故應具解殖民觀點，發展具在地主體性的助人工作知識及方法。
- (五) 建議重新思考福利人口群之定義持，跳脫主流社會工作界定的福利人口，切實了解在地的需求，進而制定符合在地需求的方案與活動。
- (六) 重新思考資源定義與盤整，將原住民族特有資源納入生態圖繪製中。
- (七) 針對原家社工之在職培訓，建議增加解殖民意識的課程，以利具有在地主體性的原住民族社會工作發展。

## 【原住民族地區力耕組】屏東縣獅子鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：屏東縣獅子鄉草山部落文化產業促進會。

貳、評鑑時間：112年5月23日。

參、評鑑委員：羅赫陸 Helu Chiu 召集人、范林慈惠委員、林明禎委員。

肆、評鑑等第：乙上。

伍、基本資料：

一、成立時間：110年3月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工組長	段玉華	排灣族	屏東科技大學社會工作學系畢
社工員	李盛光	排灣族	長榮大學社會工作學系畢
社工員	包承宣	魯凱族	美和科技大學社會工作學系畢

陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位定期召開中心內部工作會報及檢討會議，並積極參與聯繫會議。支持性措施如三節時令伴手禮及慶祝活動、年初預借零用金5萬元、募集公務車等等。
- (二) 中心布置溫馨，有無障礙步道，招牌掛於門口顯眼處。財產有列冊、標籤及管理手冊，並於每半年盤點衣物，如實清查並紀錄。
- (三) 配合本會及縣府於時限內回報表單，社工人員一個字服務項目完成個案管理等系統紀錄；中心按時核銷人事費用及業務費。

二、專案服務：

- (一) 以社區工作方法建立服務轄區(原住民族地區型以核定公告部落、都會區以集合住宅區或都會聚落)人口結構、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。
- (二) 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，110年、111年各辦理3場次，達成率100%。
- (三) 中心設有兩個服務諮詢專線，並利用走動式、中心會談等提供諮詢。110年諮詢179案、達成率99.9%，個管128案、達成率100%；111

年諮詢 499 件、達成率 92.4%，個管 32 案、達成率 35.5%。

- (四) 權益宣導部分 110 年、111 年須各辦理 24 場次，本中心皆辦理完成，達成率 100%；教育講座部分 110 年、111 年需各辦理 6 場次，本中心皆辦理完成，達成率 100%。
- (五) 110 年、111 年合計辦理共 6 個團體工作、共 36 單元，達成率 100%，受益人次合計達 446 人次。
- (六) 110 年、111 年合計辦理共 6 個社區服務方案、共 38 單元，達成率 100%，受益人次合計達 824 人次。
- (七) 基礎訓練、1 場次志工特殊訓練。111 年已辦理完成 3 場次志工聯繫會議、1 場次志工基礎訓練、1 場次志工特殊訓練，兩年度達成率皆 100%。

### **三、人資管理：**

- (一) 110 年度及 111 年度社工共參與 57 場在職進修。
- (二) 中心工作人員差勤均穩定，差勤紀錄紙本資料均掃描至本會雲端，紙本正本隨人事費核銷交至屏東縣政府原民處。
- (三) 執行單位於原家中心人員到職時，均簽訂勞動契約書，內容均遵守計畫書規定以及勞動基準法規。

**四、檢討改進：**中心 110 年 9 月開辦，尚未接受評鑑。

### **五、創新措施：**

- (一) 110 年本中心與竺樂種子基金公益協會辦理「建築快樂、快樂建築」扶手安裝計畫書，免費替鄉內長輩以及身心障礙者安中扶手。
- (二) 111 年本會與企業財團連結，捐贈本中心公務車一台，提升本中心服務鄉民之效率與方便性。
- (三) 111 年本中心與靈鷲山慈善基金會、台灣口腔照護協會、台灣菩提心曼荼羅協會合辦口腔醫療服務，提升本鄉鄉民口腔健康狀況及保健知識。
- (四) 111 年本中心協助鄉民向財團法人愛德協會申請 111 年愛苗勵志助學金，針對獲獎學生進行公開表揚活動，藉以提升單位間合作默契，並減輕得獎者之家庭經濟負擔。

## **柒、評鑑委員建議**

### **一、優良事項：**

- (一) 場地交通便利，並無償使用檢查哨之公共空間，附有無障礙坡道
- (二) 訂有志願服務計畫書，作為管理志工之依據。

## 二、 改進事項：

- (一) 會議紀錄應與討論文健站內容分開，並有追蹤列管。
- (二) 有關執行單位提供社工的支持措施，應明列清楚。
- (三) 縣府希望中心核銷資料送出前務必再檢核 1 次。
- (四) 開案必要判斷與實際操作的一致性應再檢討，並適度提升開案率。
- (五) 個案服務紀錄過程描述詳實度，可再加強，督導核章允應要確實。
- (六) 文化健康站已有站內活動，原家中心不宜混淆並於站內辦理老人健促活動；社工主責團體工作，團體組成目標達成、成員表現，應有前測和後測的完整評估。
- (七) 社區發展協會的活動，不宜混入成為原家中心規定社區方案。
- (八) 溝通平台會議，並非社區方案，不宜混淆。
- (九) 當年鄉內曾有人口販賣案件，然而社工專業方法介入並未呈現，專業角色職能發揮有待提升。
- (十) 應定期辦理志工會議或志工分享會，以提升志工凝聚力以及對原家中心的歸屬感。
- (十一) 應加強志願服務推廣計畫，包括多元招募、訓練、派用(多元服務方式)、考核、福利措施等。
- (十二) 30 位志工中僅有 4 位志工有服務紀錄冊，應鼓勵志工完成基礎及特殊訓練課程，方能取得服務紀錄冊。

## 三、 建議事項：

- (一) 執行單位發揮連接資深，並有幸福巴士，其為執行單位之財產燃料費之支應仍應分清楚。
- (二) 參酌諮詢案件內容分類，彙整成為宣導講座主題的參考。
- (三) 針對 110 年原民會查核建議事項，雖是前朝問題，但建議新承接之草山部落文化產業促進會，帶領原家中心社工員一起討論作為借鏡。

## 【原住民族地區力耕組】屏東縣滿州鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：屏東縣滿州鄉分水嶺社區發展協會。

貳、評鑑時間：112年5月22日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、范林慈惠委員、林明禎委員。

肆、評鑑等第：乙上。

伍、基本資料：

一、成立時間：111年5月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工組長	楊詩涵	排灣族	南華大學應用社會學系社會工作組
社工員	張美雲	排灣族	實踐設計管理學員院社工系畢
社工員	宋黃秋香	排灣族	屏東縣美和科技大學社工系畢

陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 每月召開內部工作會報或檢討會議，支持性措施如提供公務車(保險丙式)，私人車輛執行公務交通費、活動或中心事務人力支援，針對業務費或人事費不足之時，執行單位會提供財務代墊。
- (二) 財產保管有專人負責管理，並每月盤點財產，有損壞處有報修機制。
- (三) 配合本會及地方政府填報報表及相關表單情形。協會與社工員皆積極主動參與政府舉辦的會議及教育訓練，配合政府作業指導。

二、專案服務：

- (一) 針對部落工作者或部落重要幹部，定期蒐集部落需求評估調查，並與其討論部落需求情況，完成部落需求調查評估報告。
- (二) 每半年更新資源盤點及建立網絡連結:111年六月與文建站合辦一場次
- (三) 目前開案數為26案，諮詢案為246人次。
- (四) 111年完成24場次宣導，6場次講座，皆已符合計畫規定辦理。
- (五) 已辦理三個團體計畫，皆有完成規定辦理的場次，並已完成計畫書、團體單元、觀察紀錄、回饋問卷及成果報告，並已皆完成系統登錄。
- (六) 已辦理三個社區工作計畫，皆有完成規定辦理的場次，並已完成社區服務計畫書、蹲點紀錄、回饋問卷及成果報告，並已皆完成系統登錄。

(七) 協會訂有志工管理辦法;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。

(八) 配合扎根督導訪視,利用督導專業知能,針對中心內問題改善與檢討。勞動權益保障情形(勞健保、意外險等):協會皆有幫員工辦理勞健保、及意外險,員工有簽定勞務契約、製定員工工作手冊,訂定相關勞動福利與權益。

### 三、 人資管理：

(一) 在職教育訓練進修辦理情形:不定時將相關課程訊息傳至群組中,鼓勵人員報名參加,增加工作人員們的知能。

(二) 協會提供穩定的薪資發送,目前社工人員未有離職人員之情形。

四、 檢討改進：核定日期為 111 年 5 月 01 日,故無評鑑檢討改進情形。

### 五、 創新措施：

(一) 提供免費電腦課程:連結原住民部落大學辦理此課程,邀請民眾參與學習,增加數位認知及目前使用之軟體情形。原住民族語教學:由族語老師至中心教學,增加社工、網絡單位學習族語機會,提升與部落族人對話。

(二) 輔具便利站:針對鄉內民眾申請輔具流程、輔具功能性、輔具租借,礙於交通上的不便性,而增設的服務,為的是要增加族人對輔具的認知及就近認識與了解,而與輔具中心討論是否可以增設此服務,增加鄉內民眾的便利性,而在 112 年輔具中心將原本只是輔具便利站增設為輔具據點,會有輔具中心人員駐點於中心內提供民眾服務之情形。

(三) 身障個人助理培訓課程:培訓當地原住民就業者成為身障個人助理,透過專業的訓練,增加就業機會來提供身心障礙者服務。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、 優良事項：

(一) 執行單位提供公務車供社工員公務使用。

(二) 在地資源相對欠缺,社區發展協會願意承接。

(三) 開設僅一年,自評務實。

(四) 財產目錄完整,並有每月盤點一次的紀錄。

(五) 社工人力穩定。

### 二、 改進事項：

- (一) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應明確，如列保存(使用)年限及保管人。
- (二) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容未明訂薪資金額。
- (三) 縣政府與執行單位簽訂契約書中「依乙方內部人事費用核薪標準」，應修正略「社工員薪資應依原家中心核定計畫支薪，優於本計畫除外。」
- (四) 評鑑指標的基本 KPI 應該設法達到，滿足原家中心基本條件要求。
- (五) 個案工作紀錄完整度還不足，包括督導核閱意見與核章，質與量皆有待改善與提升。
- (六) 團體工作組成計畫原則與目標達成情形，應該有具體描述與評估。
- (七) 參與文化健康站的活動內容，不宜併入視為原家中心服務績效指標。
- (八) 社區方案規劃與在地需求的連結性不足，方案意義無法呈現。
- (九) 原家中心社工角色有待再熟悉，做好分工，並落實發揮社區蹲點方式，以發掘社區需求，執行三大方法的任務。
- (十) 應加強志工招募，目前有 4 位志工，4 位皆無服務紀錄冊，應鼓勵志工完成基礎與特殊訓練課程。
- (十一) 應將資源盤點後資源單位連結情形整理詳盡，例如資源具體內容、運用情形。
- (十二) 應定期辦理志工會議或志工分享會，以提升志工凝聚力以及對原家中心的歸屬感。

### 三、 建議事項：

- (一) 各項工作或督導會議決議事項需有執行及追蹤管考
- (二) 指派出席各項會議或研習會公文應有陳核流程，及明確參加人員。
- (三) 可參酌諮詢案件內容分類，細部整理彙整，俾供規劃宣導講座參考主題依據。
- (四) 地處偏遠相關人力資源欠缺，宜發揮內部同儕督導方式，建立目標管理逐年提升執行績效。



- (五) 原家中心成立了「輔具便利站」，並列為創新服務，但目前僅是宣導期，建議未來將執行結果做成成果報告。
- (六) 志工不易招募人才，必須做好志工維繫，除了辦理志工保險外，服務紀錄冊取得也是志工權益。

## 【原住民族地區力耕組】南投縣埔里魚池原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：社團法人南投縣城鄉關懷福利協會。

貳、評鑑時間：112年6月20日。

參、評鑑委員：羅赫陸 Helu Chiu 召集人、Ciwang·Teyra 委員、林明禎委員。

肆、評鑑等第：乙上。

伍、基本資料：

一、成立時間：105年。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工組長	蔡淑娟 Temi·Mona	賽德克族	南開科技大學資訊管理科畢， (已取得45學分)
社工員	林婕妤	泰雅族	南華大學生死學系-社會工作組
社工員	林思寒	布農族	稻江科技暨管理學院原住民老人福祉與社會工作專班

陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位定期召開中心內部工作月例會會報及檢討會議並出席業務聯繫會報。支持性措施如人力財務資源、媒體公關、春節禮金等。
- (二) 中心位置位於族人聚集、交通便利之處。各項財產皆有登帳列冊及保管維護情形。
- (三) 中心按時填製表單並於社工資訊系統填報各項個案管理及其他工作項目執行之紀錄。
- (四) 辦理各項方案經費依實際需求合理規劃運用，按時向地方政府檢據核銷，相關資料皆完整正確。

二、專案服務：

- (一) 110年及111年辦理3場次及2場次社會資源網絡會議及1場次個案研討會。
- (二) 110年諮詢564案、111年諮詢556案，個案服務(含新舊案)110年91案、111年90案符合計畫規定量次情形，每案每月至少訪視1次。
- (三) 宣導及講座場次符合計畫規定量次情形。110年辦理宣導27場次、講座9場次；111年辦理宣導31場次；講座6場次。

- (四) 社會團體工作場次符合計畫規定量次辦理(每名社工員主責 1 團體，每團體包含 6 單元，每單元至少 90 分鐘)。110 年辦理 3 場次 18 單元，111 年辦理 4 場次 30 單元。
- (五) 社區服務方案場次符合計畫規定量次情形。110 年辦理 18 場次，111 年辦理 24 場次。並依調查需求辦理服務溝通平台，110 及 111 年各辦理 3 場次
- (六) 志工隊名稱：Ida・Kiya。110 年總服務時數 1623 小時，111 年總服務時數 1971 小時。

### 三、 檢討改進：

- (一) 行政管理(含人資管理)：勞動契約書已依計畫規定詳列工作人員「核定薪資」以保障人員基本權益。
- (二) 專業服務：
  1. 因應社安網中心主動召開資源聯繫會報與資源網絡單位(社福中心)共同討論協調分工機制。
  2. 名詞使用，已進行修正為身心障礙福利復健服務中心。
  3. 社區服務方案計畫撰寫依評鑑改進建議進行修正，主題深入聚焦，並加強質化及量化預期效益分析。
  4. 個案紀錄撰寫詳實，扎根督導適時給予專業對話回饋建議，提升服務品質。
  5. 中心目前志工人數 35 人(有志工手冊)，志工服務穩定。
  6. 志工會議紀錄依評鑑改進建議有相關人員簽名，以示負責。
  7. 團體工作個別成員觀察以及前後測已落實辦理。

### 柒、評鑑委員建議

#### 一、 優良事項：

- (一) 資深社工長期在職，扮演專業服務發揮的重要角色
- (二) 中心服務區域非傳統區域，偏向屬於都會型，服務族人不容易，仍能努力推動。
- (三) 資深社工擔任中心要角，承擔諸多事務，肯定其專業性及用心付出。

#### 二、 改進事項：

- (一) 有關社工人力留不住，人事不穩定，執行單位應要有因應措施。
- (二) 育嬰產假無代理，對業務推動較不妥。

- (三) 內部督導核閱個案紀錄，應給予意見，俾能有積極的專業對話
- (四) 團體組成目標暨個別成員目標，與團體結束的評值意義，更勝於滿意度調查。
- (五) 辦理推動長者自我價值、青年多元性別權益倡導，足予肯定。然而場域機關、機構單位，屬於當地大學、文化健康站，俱已有其應有服務宗旨與責任，回歸事權所屬，不宜由原家中心主辦。
- (六) 社區方案執行的評估要能落實。
- (七) 中心應能掌握不同人口群數據變化之因素，而非僅呈現表面數字。
- (八) 物資發放應具清楚及詳盡的列冊及紀錄，物資使用亦應進行評估，避免資源重疊。

### **三、建議事項：**

- (一) 場地為原家與文健站共用，雖無房租費，水電 7:3 分，但原家無核銷憑證。
- (二) 建議縣府針對同時離職人員，了解及深入訪談其原因。
- (三) 諮詢案件的類型，請予深入分類；例如社會服務類的細部分析，供作宣導講座辦理參考。
- (四) 肯定中心辦理多元性別相關講座，由於部落中較少有機會討論相關主題，建議相關講座未來在部落中辦理，以增加族人對相關議題的認識。
- (五) 原家中心是原住民族社會工作發展的重要基地，故應具解殖民觀點，發展具在地主體性的助人工作知識及方法。
- (六) 建議重新思考福利人口群之定義，跳脫主流社會工作界定的福利人口，切實了解在地的需求，進而制定符合在地需求的方案與活動。
- (七) 重新思考資源的定義與盤整，將在地鄒族族人特有的資源納入生態圖的繪製中。

## 【原住民族地區力耕組】臺東縣海端鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人基督教芥菜總會。

貳、評鑑時間：112年6月6日。

參、評鑑委員：羅赫陸 Helu Chiu 召集人、Ciwang·Teyra 委員、高信傑委員。

肆、評鑑等第：乙(複評)。

伍、基本資料：

一、 成立時間：110年3月。

二、 社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	田志航	排灣族	美和科技大學社會工作系
社工員	古怡琳	布農族	稻江科技暨管理學院社會工作系
社工員	方念庭	鄒族	美和科技大學社會工作系

陸、評鑑項目內容與執行概況

一、 行政管理：

- (一) 執行單位支持度：執行單位不定期召開工作會報及檢討會，110年至111年度共辦理9場次，並出席業務聯繫會報，110至111年度共參與5場次。支持性措施如財產人力資源、教育行政支持、健檢等。
- (二) 財產保管情形：中心辦公室布置溫馨具文化特色，並規畫無障礙設施。財產登帳列冊，不定期盤點財產設備。
- (三) 配合填報表單情形：中心每年及每季配合本會及縣政府繳交成果報告及季報表等資料及臨時其他交辦事項如10年辦理疫情政令宣導及相關補助辦法宣導等。

二、 專案服務：

- (一) 資源網絡連結情形：中心110年自辦聯繫會報3場，派員參加相關業務聯繫會報2場；111年自辦聯繫會報2場、個案研討1場，派員參加相關業務聯繫會報5場。定期盤點資源：110及111年財力資源受益人次共2人，33,000元、物力資源受益人次共108人。
- (二) 個案工作辦理情形：110年諮詢服務為360案、個案服務60案；111年諮詢服務554案、個案服務94案。
- (三) 宣導講座辦理情形。中心110年度辦理宣導共24場次，受益人次525人、111年度辦理25場次，受益人次469人；辦理講座110年度共6

場，受益人次 146 人、110 年度辦理 6 場，受益人次 145 人。

- (四) 中心辦理團體活動 110 年共 3 場次 18 單元，每單元 90 分鐘，受益人次 222 人；111 年共 3 場次 18 單元，每單元 90 分鐘，受益人次 156 人。
- (五) 110 年辦理社區服務方案 18 場次，受益 336 人次；111 年辦理社區服務方案 26 場次，受益 306 人次。
- (六) 志願服務推展情形：志工隊名稱：海端原家志工隊。110 年及 111 年度服務時數為 20 小時及 672 小時。

### 三、 人資管理：

- (一) 工作人員在職進修情形。中心社工員 110 年度參與本會訓練 1 次共 20 小時、地方政府訓練 1 次共 5 小時、專管中心訓練 6 次共 34 小時；111 年度參與本會訓練共 20 小時、地方政府訓練 1 次共 4 小時、專管中心訓練 10 次共 29 小時。參與執行單位辦理教育訓練 7 場次 32 小時。
- (二) 工作人員穩定服務情形(C3)。中心備有進用工作人員及異動工作人員之人事及差勤紀錄，111 年工作人員未有異動。
- (三) 工作人員權益保障情形(C4)。執行單位與社工員簽訂契約，明訂工作內容、工資等勞基法相關內容。

四、 檢討改進：財團法人基督教芥菜種會自 110 年 5 月 1 日承接「臺東縣海端鄉原住民族家庭服務中心」至今，本會為新承接單位，尚無相關評鑑及查核檢討改善事項。

### 五、 創新措施：

- (一) Samulun 尋根文化之旅：由原家中心培力部落青年群體進行「史籍、口傳等資料蒐集、傳統部族遷移軌跡調查、活動計畫參與執行」等相關活動，並持續以「成立新武部落青年會」之目標。
- (二) 開發資源策略創新-防災儲糧點：設置儲量點，防範天災來臨時產生孤島效應及受困部落急迫性需求，透過海端原家定期盤點，維持儲量物資隨時可提供地方族人應用。
- (三) 111 年度志工方案執行創新-志工跨鄉交流觀摩參訪：111 年 10 月 28 日由海端原家召集並聯合南迴線太麻里原家、金峰原家志工隊，共同至南迴線金峰鄉嘉蘭社區巡守隊進行志工隊跨鄉參訪交流。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 員工福利執行單位提供多達 192 項值得肯定，尤其員工子女助學金每人 5000 元，對於少子化有其誘因。
- (二) 肯定中心培立部落青年，建立青年的社群網絡形成部落自主團體。
- (三) 社工與在地族人關係良好。

### 二、改進事項：

- (一) 參加會議情形及在職訓練若有總表統計較方便了解。
- (二) 會議決議尚缺於下一次會議追蹤辦理情形。
- (三) 有關與縣府核銷資料，務必檢視資料有缺漏，以防退件影響撥款時間。
- (四) 個案服務紀錄有複製貼上的狀況，請再改進。
- (五) 個案紀錄敘述多為協助申請補助連結相關社福資源的敘述，較少見到針對家庭內部的家庭氛圍及家人間情感連結度。
- (六) 個案紀錄及諮詢表內的個案與相關人的基本資料欄位須確實填寫。
- (七) 團體工作設計社工未充分進行需求評估，僅為了辦而辦。
- (八) 團體紀錄呈現與團體預計呈現的效益落差過大，邏輯較為不符。
- (九) 方案規劃應以需求評估為基準，確實了解在地需求，方能針對需求發展合宜方案。
- (十) 缺乏基本福利人口群相關資料。

### 三、建議事項：

- (一) 建議可針對新設立原家中心專案到場召開會議及詳實紀錄會議決議。
- (二) 區域督導至中心進行團督，針對給予中心建議與改善，建議於紀錄上進行追蹤列管，以利下次團督時追蹤執行進度。
- (三) 中心努力透過原家中心進行文化傳承的工作，在文化意涵上值得嘉許，但原家中心服務精神為透過社會工作專業結合文化、族群等概念發展的工作，任一面向皆為重要，建議拿捏其服務規劃的平衡。
- (四) 針對社工的在職培訓，建議增加課程幫助社工理解原家中心的定位及原家社工的專業角色，並增加解殖民意識的課程，以利具有在地主體性的原住民族社會工作發展。
- (五) 原家中心是原住民族社會工作發展的重要基地，故應具解殖民觀點，發展具在地主體性的助人工作知識及方法。

- (六) 建議重新思考福利人口群之定義，跳脫主流社會工作界定的福利人口，切實了解在地的需求，進而制定符合在地需求的方案與活動。
- (七) 重新思考資源的定義與盤整，將在地族人特有的資源納入生態圖的繪製中，譬如：獵場、田地等。



## 【原住民族地區力耕組】高雄市那瑪夏區原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：高雄市那瑪夏區公共事務發展協會。

貳、評鑑時間：112年6月19日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、Ciwang·Teyra 委員、林明禎委員。

肆、評鑑等第：乙(複評)。

伍、基本資料：

一、 成立時間：109年5月。

二、 社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工組長	林秀萍	布農族	大同技術學院社會福祉與服務管理系
社工員	彭玉柔	卡那卡那富族	大仁科技大學社會工作系
社工員	林敏珊	布農族	嘉南藥理大學社會工作系

陸、評鑑項目內容與執行概況

一、 行政管理：

- (一) 執行單位每月定期召開一次內部工作會議，110年度及111年度各召開12次內部工作會議，並配合參與本會、地方及專管中心的聯繫會議共6場。支持性措施如員工旅遊、慶生、人力財務支援等
- (二) 原家中心內部辦公空間佈置溫馨具原住民族特色，明顯處懸掛招牌，各項財產登帳列冊保管維護。
- (三) 配合本會及地方政府業務所需，按時填製或提供相關表單。；每季工作項目執行狀況均依規定，於次季首月10日前繳交。

二、 專案服務：

- (一) 部落福利人口群資料均定期更新資料，並依規定資源盤點，資料定期建檔，每季更新一次。
- (二) 110、111年度各辦理2場次社會資源網絡會議及1場個案研討，並確實執行與中心有關決議事項。
- (三) 中心利用其他走動式外展服務提供諮詢，建立諮詢紀錄。110年度諮詢總計541案，達成率101%；開案94案，達成率100%。111年諮詢總計548案，達成率101%；開案90案，達成率100%。
- (四) 110年及111年各辦理宣導28場次及25場次、辦理講座各6場次。
- (五) 110年及111年度各辦理3場次團體活動，每個團體至少包含6單元，

每單元至少 90 分鐘，受益人次為 201 人及 156 人。

- (六) 110 年及 111 年度各辦理社區服務方案 18 場次，社工員個別主責方案主題 6 場次(含溝通平台)。
- (七) 志工隊名稱：依斯免。110 年辦理志工會議 2 場次，計 26 人次；志工訓練 2 場次，計 25 人次。110 年辦理志工會議 2 場次，計 22 人次；志工訓練 2 場次，計 26 人次
- (八) 專業督導扎根計畫區域督導每月兩次實地訪視專業督導，110 年度及 111 年度各召開 16 次及 21 次會議，執行單位中心督導皆參與並於會議中共同回應或補充社工員提出之疑問及困境。

### 三、 人資管理：

- (一) 中心社工員出席 110 年度研習課程共 2 場 15 小時、教育訓練 6 場；111 年參與研習課程共 2 場 14 小時、教育訓練共 5 場。參與衛生福利部相關研習課程 1 場共 6 小時
- (二) 每月確實撰寫工作日誌、簽到表、並由督導核章歸檔
- (三) 中心與社工員簽訂契約，明訂工作項目、時間、工資等規定。

### 四、 檢討改進：

- (一) 個案服務及諮詢紀錄應於訪視後 14 日內登錄系統，且建議個案服務可更深化
- (二) 實(食)物互助平臺應有捐贈明細，及運用情形資料，以供徵信。
- (三) 財產保管跟存放可再加強管理。

### 五、 創新措施：111 年度：衣舊美好送暖

### 柒、評鑑委員建議

#### 一、 優良事項：

- (一) 原家中心社工員職務交接清冊確實辦理移交核章。
- (二) 肯定一線工作者辛勞。

#### 二、 改進事項：

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂並雙方應核章。
- (二) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管年限與維護情形應明確外，並與財產標籤應統一，有借用情形應填寫借條。
- (三) 未依規範懸掛招牌。

- (四) 有延誤核撥薪資情形。
- (五) 督導審閱個案資料，要能夠即時性，並給予充分意見指導或對話。
- (六) 社工個案訪視以及中處理案主的問題需求，相關紀錄內容上，要有連貫的脈絡。
- (七) 團體工作使用滿意度調查，並非象徵團體目標的達成，尤其個別成員，仍然要以適當的指標或觀察紀錄進行評量。
- (八) 團體工作及社區方案的執行，已編列預算，然而歷次實際執行幾乎全是零支出，如何宣稱有績效，恐非理想的辦理方式。
- (九) 團體組成的計畫以及成員的目標，與實際實行結束後的評值，要能夠呈現。
- (十) 社區方案與社區議題關係要具有連結性，僅以一次性活動方式，並非屬社區方案的辦理規劃推動概念；一次性活動的滿意度，更和社區問題的解決無關。
- (十一) 辦理宣導性活動，也應該有計畫文件。
- (十二) 物資捐贈及發放應有明確及詳盡清冊及紀錄。
- (十三) 個案資料的資料櫃應確實上鎖管理。
- (十四) 強化社區資源連結，特別是和已長期投入於地方社區工作或社會福利相關的單位合作。
- (十五) 多項方案預算執行率近乎為零，建議預算執行應以預算編列為準，確保資源獲得合理運用。

### 三、建議事項：

- (一) 各項工作或督導會議決議事項需有執行及追蹤管考。
- (二) 指派出席各項會議或研習會公文應有陳核流程，及明確參加人員。
- (三) 諮詢案件的其他類過多時，應該予以再分類，作為辦理社區宣導議題參考。
- (四) 社區居民加入志工，不宜視為諮詢案件。
- (五) 雜支項目之預算偏高，建議於預算編列時，審慎並妥善思考經費分配及運用。
- (六) 建議內部督導增進與社工之互動及連結，了解一線工作者的真實需求及處境。
- (七) 建議增加對新手社工的支持。

## 【原住民族地區力耕組】臺東縣關山鎮原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：中華民國原鄉慈善協會。

貳、評鑑時間：112年6月6日。

參、評鑑委員：羅赫陸 Helu Chiu 召集人、Ciwang·Teyra 委員、高信傑委員。

肆、評鑑等第：乙(複評)。

伍、基本資料：

一、 成立時間：106年7月。

二、 社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工組長	余慧珊	布農族	南華大學應用社會學系
社工員	劉紋秀	阿美族	稻江科技暨管理學院老人福祉與社會工作學系
社工員	汪惠玲	阿美族	國立空中大學社會工作與福利行政科

陸、評鑑項目內容與執行概況

一、 行政管理：

- (一) 行政督導每月至少定期 1~2 次召開原家中心內部工作會報或檢討會議，每季進行一次考評。支持性措施如三節禮品、活動人力支援、媒體公關等。
- (二) 中心財產設備清冊每年製作並調查財產使用情形，如財產不堪使用且修復金額不符成本將函文申報縣府報廢。
- (三) 每季填寫報表，由縣府呈報本會。依縣府契約規定每月按時檢據核銷，按著計畫書方案活動核銷，員工薪資則依核銷撥款時間發放，並有薪資簽收單以茲證明。

二、 專案服務：

- (一) 中心每個月更新本鎮各項福利人口群並建立服務轄區人文暨原住民族福利人口群相關資料，確實依據統計數據分析福利需求，並運用於個案、團體及社區工作。
- (二) 中心建立公私部門各項福利資源資料及通訊錄，並定期更新且確實依照個案需求運用及連結所需資源。自辦資源網絡會議，確實執行與中心有關決議事項。
- (三) 諮詢表單及個案紀錄每月線上填寫，由行政督導審閱，個案資料夾存放資料櫃並上鎖，並設置借閱登記簿。

- (四) 110 年辦理宣導共 24 場次，受益人次 344 人，辦理講座 6 場次，受益人次 73 人；111 年辦理宣導共 24 場次，受益人次 396 人，辦理講座 6 場次，受益人次 110 人。
- (五) 110 年辦理青少年傳統技藝團體活動、活力體適能團體、傳統技藝團體活動 3 團體 18 單元，受益人次 146 人。111 年辦理婦女增能團體、栗松溫泉體驗營、青少年文化體驗，受益人次 102 人。
- (六) 110 年辦理傳統技藝體驗、部落食堂、我還年輕的啦～長者手作坊，受益人次 146 人。111 年辦理婦女增能團體、栗松溫泉體驗營、青少年文化體驗 18 場次，受益人次 190 人。
- (七) 中心志工有 21 位，定期舉辦志工會議、志工成長訓練、志工基礎(特殊)訓練。

### 三、 人資管理：

- (一) 提供新進人員中心工作手冊及年度計畫書，讓新進人員了解原家中心各項業務。離職前須檢附移交清冊，使新進人員或在職人員了解服務進度。
- (二) 中心社工員參與本會、臺東縣政府、台東區專管中心、協會外聘講師之教育訓練，中心亦鼓勵非社工體系員工修讀社工學分。
- (三) 以電子鐘打卡機制，並設有機構工作規範，社工員須每日填寫工作日誌，請假、加班依工作規範標準實施，且定期每季進行人事考核。
- (四) 執行單位依本會核定人事審查表與社工員簽訂契約書，並依據薪資級距投保，並投保意外險給予社工員外出訪視、辦活動等保障。若因活動加班者給予補休機制，保障社工員權益。

### 四、 檢討改進：

- (一) 訂定社工人事考核辦法相關規定，明訂獎懲事項與考核結果，並列入勞動契約。
- (二) 執行單位督導未具社工背景，也未聘用專家學者擔任督導。
- (三) 執行單位提供原家中心支持性措施，如媒體公關、資源網絡，無具體規範事項（僅提供照片）。
- (四) 諮詢案件應彙整分析，作為發展服務方案之參考依據。
- (五) 物資食物平台建置。
- (六) 各項專業服務方案欠缺效益分析。

(七) 志工管理及運用未落實。

## 五、創新措施：無

## 柒、評鑑委員建議

### 一、改進事項：

- (一) 指派出席相關會議，可由來文上直接指派並蓋章，可列總表以便統計。
- (二) 會議紀錄尚缺決議事項於下一次會議追蹤列管並敘明具體辦理情形。
- (三) 雖無新進人員，仍須有職前訓練之 SOP 及移交清冊空白表格。
- (四) 有關社工人員福利措施，需名列於工作手冊。
- (五) 個案紀錄及諮詢表基本資料欄位需確實填寫。
- (六) 個案紀錄家系圖及生態圖缺漏。
- (七) 個案紀錄的撰寫需要有邏輯性與脈絡性的撰寫，下次與個案會談需追蹤上次未確定之服務。
- (八) 家庭成員間的關係、家庭氛圍等家庭面向評估較少陳述。
- (九) 個案紀錄敘述多為協助申請補助連結相關社福資源的敘述，較少見到針對家庭內部的家庭氛圍及家人間情感連結度。
- (十) 個案紀錄文字過於精簡，無法理解服務的脈絡，處遇無焦點。
- (十一) 團體工作未進行評估，團體及方案未能定義清楚後再辦理，團體皆為活動方案模式操作
- (十二) 方案規劃應首先進行需求評估，方能舉辦回應在地需求的方案內容。
- (十三) 社區方案的發想與背景應有具體及詳盡的說明。

### 二、建議事項：

- (一) 建議要與區督充分配合，以符合原民會訂定的相關推動工作。
- (二) 針對社工個案紀錄之撰寫，需在持續加強評估面向及撰寫紀錄的技巧。
- (三) 針對中心同仁，請分別於個案工作及團體工作之定義給與教育協助。
- (四) 區域督導至中心進行團督，針對給予中心建議與改善，建議於紀錄上進行追蹤列管，以利下次團督時追蹤執行進度。
- (五) 社工在職培訓應納入需求評估、方案設計等基礎課程，強化社工工作知能。
- (六) 原家中心是原住民族社會工作發展的重要基地，故應具解殖民觀點，發展具在地主體性的助人工作知識及方法。

- (七) 建議重新思考福利人口群之定義持，跳脫主流社會工作界定的福利人口，切實了解在地的需求，進而制定符合在地需求的方案與活動。
- (八) 重新思考資源的定義與盤整，將原住民族特有的資源納入生態圖的繪製中。

### 三、原住民族地區勤耕組

#### 【原住民族地區勤耕組】南投縣仁愛鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：有限責任南投縣原住民愛鄰照顧服務勞動合作社。

貳、評鑑時間：112年5月17日。

參、評鑑委員：羅赫陸 Helu Chiu 召集人、莊俐昕委員、陳翠臻委員。

肆、評鑑等第：特優。

伍、基本資料：

一、成立時間：96年3月1日。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	梁美玉	賽德克族	育達科技大學健康照顧社會工作學系
社工員	潘卡布斯	布農族	嘉南藥理科技大學社會工作學系
社工員	林映華	賽德克族	育達科技大學健康照顧社會工作學系
社工員	鄭姿念	賽德克族	南開科技大學福祉科技與服務管理系

### 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 內部工作會議 110 年至 111 年由執行單位定期於每季召開，中心會議決議事項皆由執行單位主管簽核並進行追蹤管考。重要會議決議事項主動函文至縣府備查。
- (二) 執行單位提供「施打流感疫苗」、「績優社工人員獎金獎勵」、「活動人力及財務支援」等措施支持中心。
- (三) 依規定設置，資料櫃、晤談室、會議室、執業安全防護及無障礙空間等辦公室內部安全設施設備，於明顯處懸掛招牌，每年定期建置財產清冊及財產貼上標籤標示購置日期、保管人、保管年限。
- (四) 由執行單位指派「從事原住民族社會福利服務相關業務超過 10 年以上並有相關專業證照」之人員督導中心，並參與區域督導訪視會議，以及專管中心相關會議與活動。
- (五) 配合中央及地方政府業務輔導所需，中心每月按時提報每月、每季相關報表，並於時間內函文縣政府並建置相關檔案、志願服務資料填報、性平宣導成果，並按時至原住民族家庭服務中心社會工作管理資訊系統填報個案管理及活動執行情形各項表單。



## 二、專業服務：

- (一) 社會工作個案服務設有專線指定專人輪值接聽，為擴大服務，以走動式服務之方式到族人居住地區密度比較稀少的地方駐點、外展宣導與諮詢，並於諮詢後建立諮詢紀錄單，110 年度諮詢 770 件，111 年度諮詢 740 件。
- (二) 社工員依服務對象需求撰寫社會團體工作計畫活動課程，由並親自帶領，各場次活動安排都能因地制宜，110 年度社會團體工作辦理 4 場次；111 年度會團體工作辦理 5 場次。
- (三) 依據在地文化特色規劃社區服務方案，110 年度社區服務方案辦理 24 場次；111 年度社區服務方案辦理 24 場次。
- (四) 依部落服務對象需求、各項統計數據等規畫活動，聘用在地原住民族身分擔任宣導講師搭配族語進行說明，110 至 111 年度社區宣導共辦理 64 場次，受益人次為 1,940 人次；110 至 111 年度社區講座共辦理 12 場次，受益人次為 232 人次。
- (五) 成立「仁愛原家志工隊」推廣志願服務，並為志工隊員投保團體意外保險及辦理志工會議與訓練課程，110 年志工隊服務時數為 1,267 小時；111 年志工隊服務時數為 1,806 小時。
- (六) 以辦理「社會資源聯繫會議」及「建立實(食)物互助平台」之方式建立及連結社會資源網絡。
- (七) 每季檢視福利人口群資料，每半年更新福利資源手冊資料並繪製福利地圖已張貼於中心入口處，以達服務轄區福利人口群需求蒐集與分析。
- (八) 運用專業扎根督導每月按時至中心訪視 2 次，110-111 年共計 48 次訪視，督導會議內容及輔導過程都已製成會議紀錄，並依據區域督導建議確實檢討與改善。

## 三、檢討改進：

- (一) 中心社工人事考核辦法等相關規定，已經依照中心督導列表說明考核機制，並列入縣府服務契約書中，110-111 並依據考核基準進行年度考核。
- (二) 電話諮詢案件依據委員建議，將社會福利細目進行分類與統計分析，以確實掌握部落族人之福利需求，並作為各項活動辦理之依據。
- (三) 個案工作紀錄中區專管中心督導每月加強社工員個別督導及線上系

統查核，對中心個案工作紀錄及相關表待之精進討論與指導，以提升個案服務品質。。

- (四) 團體工作成果已請中區專管中心督導給予建議，並加強質化及量化預期效益分析。
- (五) 社區服務方案計畫書須經中區專管中心督導審閱後給予建議並修正後再與予辦理，以期提升服務成效。。
- (六) 「志願服務計畫」內容已依志願服務法規定進行，基礎及特殊訓練課程時數已達 6 小時以上；相關表單均有承辦人員簽名。
- (七) 依據委員建議已將中心寒、暑假部落志工、學生志工等之志願服務時數併入志工隊時數。

#### **四、創新措施：**

- (一) 因嚴重特殊傳染性肺炎 COVID-19 疫情，主動連結民間企業對於弱勢家庭宅配物資。
- (二) 連結財團法人法律扶助基金會南投分會辦理每月 2 次至中心辦理「律師駐點，法律諮詢」服務。
- (三) 舉辦成長營、親職教育及老幼共學相關活動，開啟家人溫暖的對話與良善的親子互動，促進親子關係。

#### **柒、評鑑委員建議**

##### **一、優良事項：**

- (一) 辦公室空間良好、設有督導機制，人力上支持度高。且中心開辦迄今，人力相當穩定。
- (二) 執行單位主管、督導及資源單位都有出席評鑑，顯見執行單位及中心對評鑑的重視。
- (三) 整體評鑑資料整理完善、清楚，各項紀錄完整度高，檔案建置清晰，專業社會工作發展已純熟，並能將原住民文化放入社區工作中。
- (四) 中心團體工作資料包含計畫書、出席名冊、觀察紀錄、講義教材、活動照顧、簽到表及成果報告，團體運作符合團體要求且紀錄完整。
- (五) 溝通平台會議紀錄完整，確實落實溝通平台的規劃宗旨與目的，並從溝通平台中延伸出能符合族人當下需求之服務內容、

講座主題、團體規劃。

- (六) 該中心長期陪伴、深耕志工隊，志工於社區中相當活躍，穩定性高、隨時能將社區內的各項動態傳遞給該中心夥伴，並協助社工連結社區各項資源。
- (七) 中心在疫情期間積極連結資源，提供服務對象多元且多樣資源。

## 二、 改進事項：

- (一) 建議在個案研討會的紀錄上可出示「個案編號」(編號即可，勿全名)，以利後續個案服務情況的追蹤與評估。
- (二) 財產應有原住民族委員會補助及前瞻計畫之呈現。
- (三) 簡報中低收入戶較多之村落，若有數據呈現較好。

## 三、 建議事項：

- (一) 個案管理部分：督導回饋較少，可再加強；社會團體工作部分：成果報告分析著重於滿意度分析，對於團體目標前後測分析較單薄；專業服務督導部分：中心目前有執行單位督導、區域督導，再加上本年度開始設置的「組長」，建議執行單位及中心應釐清三方定位及功能，避免社工員在多重指揮下混淆。因組長應是原民會對內部督導的期待，希望執行單位對組長有更多主管培育規劃。
- (二) 原住民教育講座部分，目前該中心已進行親職教育，建議未來可考慮把泰雅文化與當代家庭教育相融與對話，規劃婚姻教育、子職教育、情緒教育等課程。
- (三) 為避免族人把「理財管理講座」視為直銷或金融業務的推廣，建議將這類型的講座名稱改為教育部所歸類的「家庭資源管理教育」講座。
- (四) 為提升原家與社群之間的信任感與熟悉度，建議在講座/宣導方面，可遴聘在地、具原住民身分專家/學者擔任講員，以促進初級預防工作推展。
- (五) 建議未來原住民權益宣導主題可搭配原民會正在推廣之相關議題/活動，以減輕原住民家長在教養過程中會面臨的壓力挑戰。

## 【原住民族地區勤耕組】花蓮縣玉里鎮原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人天主教善牧社會福利基金會。

貳、評鑑時間：112年6月1日。

參、評鑑委員：召集人劉秀英委員、莊俐昕委員、陳翠臻委員。

肆、評鑑等第：優。

伍、基本資料：

一、成立時間：96年3月1日。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工組長	馬羽婷	布農族	國立東華大學民族事務與發展學系
社工員	王憶琦	布農族	私立嘉南藥理大學社會工作學系
社工員	李慧玲	阿美族	私立美和科技大學社會工作學系
社工員	劉曉箕	阿美族	國立空中大學
社工員	林志宏	阿美族	私立實踐大學

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位於每季（三個月）召開一次執行單位內部工作會議，110、111年二年共召開6次，透過會議佈達執行單位交辦行政事項外，針對年度每一季召開主題，由每位社工以口頭簡報做方案計畫執行報告。
- (二) 執行單位提供原家中心相關支持性措施，均於執行單位之「工作手冊」及「員工手冊」內明訂之。
- (三) 中心辦公室之辦公設備以租賃方式依規定設置，並由執行單位撥款給付租金，部分辦公設備由中心經費負擔。
- (四) 由執行單位指派「從事原住民族社會福利服務相關業務超過10年以上並有相關專業證照」或外聘專家學者督導中心。
- (五) 中心督導透過電話及社群軟體（LINE）與扎根區域督導做中心各項服務之聯繫，並參與扎根區域督導中心辦理之相關會議，110年度參與扎根專管中心督導會議共4次；111年度參與扎根專管中心督導會議共2次。
- (六) 配合中央及地方政府業務輔導所需，中心每月按時提報每月、每季相關報表，並於時間內函文縣政府並建置相關檔案、志願服務資料填報、

性平宣導成果，並按時至原住民族家庭服務中心社會工作管理資訊系統填報個案管理及活動執行情形各項表單。

## 二、專業服務：

- (一) 社會工作個案服務設有專線指定專人輪值接聽，為擴大服務，利用外展服務方式，走動式、部落蹲點、辦理宣導講座時進行諮詢服務，並於諮詢後建立諮詢紀錄單，110 年度諮詢 225 件，111 年度諮詢 442 件。
- (二) 社工員依服務對象辦理，110 年度社會團體工作辦理 4 場次；111 年度會團體工作辦理 5 場次。
- (三) 依據在地文化特色規劃社區服務方案，110 年度社區服務方案辦理 18 場次；111 年度社區服務方案辦理 26 場次。
- (四) 依部落服務對象需求、各項統計數據等規畫活動，並聘用在地原住民族身分擔任宣導講師搭配族語進行說明，110 至 111 年度社區宣導共辦理 48 場次；110 至 111 年度社區講座共辦理 12 場次。
- (五) 成立「牧童人志工隊-磐石分隊」推廣志願服務，並訂有志願服務計畫、訓練課程及獎勵機制，110 年志工隊服務時數為 1106 小時；111 年志工隊服務時數為 1054 小時。
- (六) 以辦理「社會資源聯繫會議」及「建立實(食)物互助平台」之方式建立及連結社會資源網絡。
- (七) 分析及彙整公私單位數據、網站查詢、工作經驗、等工作方法建立服務轄區人口結構，並依文化特色資料，福利需求評估人口群。
- (八) 運用專業扎根督導按時至中心訪視，110-111 年共計 50 次訪視；運用扎根計畫諮詢委員及參與相關會議 110-111 年共計 15 次。

## 三、檢討改進：

- (一) 已設置原家中心 FB 粉絲專頁，並定期更新中心粉絲專頁，發佈活動訊息及相關福利資訊。
- (二) 社區服務方案成果報告內附上當地人文資料，福利地圖。
- (三) 110 年度與 111 年度都有與玉里鎮公所原社工索取全鎮中輟生個案數(不分原漢)，並嘗試合作共同訪視。
- (四) 中心辦理各項活動時鼓勵女性長輩帶動男性參與，期待能擴大觸及男性服務人口。

- (五) 社區服務方案計畫書須經中區專管中心督導審閱後給予建議並修正後再與予辦理，以期提升服務之成效。
- (六) 志工管理辦法已由執行單位統一建置。

#### 四、創新措施：

- (一) 透過部落的小農、族人及志工發揮自身力量，運用在地當季農作資源，並透過小農認養案家的方式，連續三個月定期發送「Rihaday/Masvalaa 平安箱」認養服務。
- (二) 為讓族人充分接受正確相關防疫措施及福利資訊，本中心運用志工人力、頭目、族語推廣人員，一同拍成四部族語版防疫系列影片。
- (三) 透過文化學習了解部落的遷移史，串起老中青的情感流動與文化傳遞，從中可以讓後輩懂得敬老尊賢，也讓長輩感受到自己是文化的瑰寶。
- (四) 「兒童 Mata 一起拍上影」團體工作中，培力兒童的觀察能力、對環境的敏銳度，並透過影片軟體與簡報軟體將作品做故事性的呈現，試著透過影像來說故事，創作屬於自己的故事，以回應兒童權利公約的實踐與推行。
- (五) 透過 RBA 權利取向(權利為本)工作模式，嘗試運用於本中心服務中，重視服務對象群服務需求及要求、責任承擔者履行義務、培力服務對象能夠有能力解決所面對之困境。

#### 柒、評鑑委員建議

##### 一、優良事項：

- (一) 因應花蓮近年來災難事件頻傳，培力志工群具有更多能力共同照顧部落族人，該中心在志工課程上規劃能回應災變的工作模式與急救的教育課程。
- (二) 中心除完成原民會交付業務內容，為了回應「0402 出軌制度」、「0918 玉里大地震」增加許多額外社區工作，透過社區方案維護社區安全發展。
- (三) 社區工作評鑑資料整理完善，檔案建置清晰(總表與側標都很明確)，專業社會工作發展已純熟，並能將原住民文化巧妙放入社區工作中。
- (四) 中心長期陪伴族人、深耕志工隊，志工隨時能將社區內各項動態傳遞給該中心夥伴，並協助社工連結社區各項資源。

- (五) 執行單位給予中心支持充裕，內部督導制度完整落實，且中心開辦迄今，人力穩定。執行單位主管、督導及資源單位都有出席評鑑，顯見執行單位及中心對評鑑的重視及中心在地經營的成果。
- (六) 評鑑資料清楚，且評鑑簡報 ppt 內容精美豐富，圖表及照片一目了然。
- (七) 中心從執行單位使命到在地需求的連結佳，具有相當有效推展工作與創造效益的策略及行動力
- (八) 執行單位每年辦理各項財產登帳盤點。
- (九) 執行單位提供公務車供社工員公務使用。

## 二、 改進事項：

- (一) 因疫情及人事異動，個案管理服務量次不足，且個案紀錄不完整。
- (二) 中心應建置中心完整年度個案總冊，包含個案名冊、服務次數、訪視頻率及開結案日期。
- (三) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂及核撥薪資金額。
- (四) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應明確外，各項財產標籤應列保存(使用)年限及保管人。

## 三、 建議事項：

- (一) 未來理財議題在教育部屬於「家庭資源管理教育」，為凸顯原家中心在家庭預防性工作之專業，建議未來可將該類型之團體主題轉換為「家庭資源管理教育之 0000」為團體工作名稱，以減少族人對該課程的誤解或參與率。
- (二) 中心有個案紀錄不完整之情事，請督導協助社工積極改善。
- (三) 中心個案檔案夾應區隔「已結案」與「未結案」，且個案檔案應完整建置，尤其是已結案的個案，應從諮詢、初步評估、開案、訪視到結案等依序歸檔。
- (四) 個案紀錄撰寫宜再詳實，對於個案家訪、會談等每次工作內容應有重點式服務歷程描述及後續服務方向說明，且應在處遇上增強社工角色與功能。
- (五) 各項工作或督導會議決議事項需有執行及追蹤管考。

## 【原住民族地區勤耕組】新竹縣尖石鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人至善社會福利基金會。

貳、評鑑時間：112年5月18日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、莊俐昕委員、陳翠臻委員。

肆、評鑑等第：優。

伍、基本資料：

一、成立時間：96年3月1日。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	妲美伊基	太魯閣族	國立空中大學
社工員	簡綺雲	泰雅族	東華大學民族發展與社會工作學系
社工員	張家宇	泰雅族	玄奘大學社工系
社工員	羅雯姍	泰雅族	玄奘大學傳播學院

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位藉由召開大月會方式辦理內部工作會報，110年度至111年度共計召會10次。
- (二) 執行單位提供中心活動人力支援、生日禮券、三節獎金、健康檢查及員工旅遊等支持性措施。
- (三) 原家中心內部空間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。
- (四) 由執行單位指派專人或外聘專家學者，以不定期個別督導、團體督導及行政督導等內部督導機制督導中心。
- (五) 執行單位透過舉辦研習營、參加扎根督導會議及區域督導等方式，辦理專業督導扎根計畫。
- (六) 配合中央及地方政府業務輔導所需，110年度至111年度本中心依據公文於每季提交季報表，共計四季，清楚呈現每季執行工作情形。

二、專業服務：

- (一) 個案服務設有專線指定專人輪值接聽，為擴大服務，利用外展服務方



式，走動式、部落蹲點、辦理宣導講座時進行諮詢服務，並於諮詢後建立諮詢紀錄單，110 年度諮詢 743 件，111 年度諮詢 730 件。

- (二) 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，110 年度社會團體工作辦理 4 場次；111 年度會團體工作辦理 4 場次。
- (三) 依據在地文化特色規劃社區服務方案，110 年及 111 年每名社工蹲點部落（社區），並辦理社區服務 6 場次及辦理服務溝通平台 6 場次。
- (四) 依部落服務對象需求、各項統計數據等規畫活動，110 至 111 年度社區宣導共辦理 48 場次；110 至 111 年度社區講座共辦理 12 場次。
- (五) 成立「拿互依志工隊」推廣志願服務，以衛服部發佈志願服務規則為基準，並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，110 年志工隊服務時數為 1138 小時；111 年志工隊服務時數為 1040 小時。
- (六) 以辦理「社會資源聯繫會議」及「建立實(食)物資平台」之方式建立及連結社會資源網絡。
- (七) 中心透過蹲點觀察及定期向地鄉鎮公所公文收集資料，以做相關統計分析，更了解在地所需之福利服務。
- (八) 北區扎根督導專管中心，每月至中心實地督導與了解中心工作進度，並給予中心建議，110 年度實地督導 17 次，111 年度實地督導 25 次。

### 三、檢討改進：

- (一) 新進工作人員職職務交接確實辦理並進行簽章。
- (二) 108 年至 111 年人事管理已改由線上系統簽核管理專業服務。
- (三) 固定於每年 11 月 15 日及 12 月 5 日期間進行績效獎金考核，並且收集專管中心區域督導意見以及年終成果 kpl 完成度進行績效考核，歷經社工自評與督導考核與主任考核流程，並且於隔年 1 月底 2 月初發出年終獎金。
- (四) 有關勞動契約合約列名薪資金額部分，均依照原民會核定薪資撥付。
- (五) 經過內部督導教育訓練等相關課程，福利人口群除了圖表分析外，也加入描述說明部分。
- (六) 內部督導辦理專業個案撰寫能力、技巧，以提升社工專業能力。
- (七) 辦理團體觀察，撰寫能力相關課程提昇專業能力，以及進行團體前後

測，及每社工進行團體型態不一定能適用前後測，依社工評估團體設計適用前後測。

- (八) 宣導講座辦理依據當年度拜訪部落族人、組織後，進行宣導內容的調整。
- (九) 參與機構內部原住民社會工作者族群主流化培力社區工作訓練，以強化社區服務方案計畫撰寫。
- (十) 志工服務簽到表部分已進行改善，並透過粉絲專頁、部落走訪、張貼志工，招募海報等方式進行志工招募工作。

#### 四、創新措施：

辦理部落走動式關懷發送防疫物資，以提供族人正確相關防疫措施及福利資訊。

### 柒、評鑑委員建議

#### 一、優良事項：

- (一) 原家中心各項財產登帳列冊保管維護情形明確。
- (二) 執行單位主管及督導有出席評鑑，顯見執行單位及中心對評鑑的重視；執行單位設有督導機制，在人力上具有支持度。
- (三) 整體評鑑資料整理完善、清楚，各項紀錄完整度高，檔案建置清晰(總表與側標都很明確)，從各項紀錄中可見其專業社會工作發展已純熟，能將原住民文化巧妙地放入社區工作中。
- (四) 溝通平台會議紀錄完整，確實落實溝通平台規劃宗旨與目的，並從溝通平台中延伸出能符合族人當下需求之服務內容、講座主題、團體規劃，可見該中心與族人、社區、社群的互動與連結極佳。
- (五) 中心長期陪伴族人、深耕志工隊，志工於社區中相當活躍，穩定性高、隨時能將社區內的各項動態傳遞給該中心夥伴，並協助社工連結社區各項資源。

#### 二、改進事項：

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂薪資金額，非以月薪帶過。
- (二) 中心自評表及簡報都過於簡單，無法瞭解中心過去二年的服務樣態。
- (三) 中心個案紀錄係用社工員為主進行資料夾建置，缺乏整體統計狀

況，故實地評鑑時未能檢視個案服務量的一致性；建議中心仍應建置中心完整年度個案總冊，包含個案名冊、服務次數、訪視頻率及開結案日期，俾利掌握中心整體的個案管理系統。

- (四) 社工常被提醒應盡早繳交個案紀錄，顯見社工有延誤紀錄情事。
- (五) 部分團體內容為教育講座或活動性質，非屬團體工作，建議社工員應正確認識社會團體工作，提昇專業度。
- (六) 部分團體紀錄不完整且缺乏成效評估。雖然活動設有問卷，但問卷內容並非團體工作所謂的成效評估，僅為滿意度分析，無法衡量成員參與團體後的改變。
- (七) 志工訓練課程講座簡報內容有部分資料未置於附件中。

### 三、建議事項：

- (一) 個案檔案應完整建置，尤其是已結案個案，從諮詢、初步評估、開案、訪視到結案等，且建議個案資料夾有放置「個案紀錄檢核表」。
- (二) 個案紀錄撰寫宜再詳實，對於個案家訪、會談等每次工作內容應有重點式服務歷程描述及後續服務方向說明，應在處遇上增強社工的角色與功能。
- (三) 團體內容係為教育講座或活動性質，非屬團體工作，社工員應正確認識社會團體工作。
- (四) 請社工員加強對團體專業知能，俾利為族人辦理正確團體工作。
- (五) 目前社工工作係以個人 KPI 為主，原家中心工作項目雖是以社工人數計算服務量次，但中心須具有整體性規劃以團隊模式工作，方能提供在地整合性服務。
- (六) 中心未提出創新或加值服務，建議中心應積極構思相關方案，為族人提供更多服務。
- (七) 社區工作紀錄上，請再增設「督導回饋」欄位，讓督導能針對各社工的個別性給予指導。
- (八) 為避免族人把「理財管理講座」視為直銷或金融業務推廣，建議將這類型講座名稱改為教育部所歸類的「家庭資源管理教育」講座。
- (九) 建議未來原住民權益宣導或是講座的主題可進一步針對這兩區塊著力提供相關資訊給族人，以減輕原住民家長在生活及教養過程中會面

臨的壓力挑戰。

- (十) 在社區工作(宣導/教育講座)部分，中心在進行親職教育上頗為成熟，未來可考慮把泰雅文化與當代家庭教育相融，規劃婚姻教育、子職教育、情緒教育等課程。講師以具備族人認同有足夠泰雅族文化底蘊之講師、領袖、耆老。

## 【原住民族地區勤耕組】花蓮縣鳳林鎮原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：花蓮縣馬里勿發展協會。

貳、評鑑時間：112年6月2日。

參、評鑑委員：召集人柯麗貞委員、莊俐昕委員、陳翠臻委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：97年9月1日。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	吳惠娟	阿美族	美和科技大學社會工作學系
社工員	高志成	排灣族	國立空中大學社會科學系
社工員	吳嘉慧	布農族	長榮大社會工作學系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位負責人、主管每季召開一次內部工作會報暨檢討會議，110年以每季召開共4場工作會報；111年以每季共召開4場工作會報。
- (二) 執行單位提供原家中心春節禮盒、活動人力支援及員工旅遊等支持性措施。
- (三) 中心辦公室之辦公設備佈置溫馨具原住民族特色，每個空間立牌皆編制三種語言，有國語、阿美族語及英文，依規定設置辦公室、電腦教室、晤談室(分別隱密性及開放性兩大空間，以視個案需求空間會談)、衛生設備、物資平台設置空間等。
- (四) 由執行單位指派「具備專業社工背景或實際從事原住民族社會福利服務工作至少8年以上經驗者」或邀請區域督導指導各項活動之方式執行專業督導。
- (五) 中心督導透過電話及社群軟體(LINE)與札根區域督導做中心各項服務之聯繫，並參與札根區域督導中心辦理之相關會議，110年度參與札根專管中心督導會議共4次；111年度參與札根專管中心督導會議共2次
- (六) 配合中央及地方政府業務輔導所需，每季報表填報數據經督導審核，依限繳交原民會、縣政府，並按時於原家中心社會工作管理資訊系統

填報各項個案管理，及其他工作項目執行情形等相關紀錄。

## 二、專業服務：

- (一) 社會工作個案服務設有專線指定專人輪值接聽，為擴大服務，利用走動式外展服務、活動辦理等提供諮詢服務，並於諮詢後建立諮詢紀錄單，110 年度諮詢 405 件服務 62 建，111 年度諮詢 610 件服務 91 件。
- (二) 中心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，並作成書面紀錄，相關成果列冊管理並上傳資訊系統，110 年度社會團體工作辦理 3 場次；111 年度會團體工作辦理 3 場次。
- (三) 運用社區蹲點方式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，並作成書面紀錄，相關成果列冊管理，並上傳資訊系統，110 年度社區服務方案辦 24 場次；111 年度社區服務方案辦理 29 場次。
- (四) 110 年度及 111 年度各辦理 3 場次溝通平台會議，兩年度共計 6 場次。
- (五) 中心依服務對象需求撰寫宣導及講座服務計畫並作成書面紀錄；宣導及講座成果報告含計畫書、課程講義、相片、簽到表、活動檢討、效益分析、滿意度問卷等，110 年宣導 26 場次、講座 6 場次；111 年宣導 25 場、講座共 6 場次。
- (六) 成立「喜樂志工隊」推廣志願服務，志工服務相關規則及標準作業流程、志願服務證及紀錄冊使用管理、服務管理、志工考評獎懲機制、定期召開會議、志工福利等措施，110 年志工隊服務時數為 1127 小時；111 年志工隊服務時數為 1002 小時。
- (七) 110 年社會資源網絡會議辦理 3 場次，111 年社會資源網絡會議辦理 2 場次，並建立實(食)物互助平台機制成立原資原味愛心互助分享互助方案，集結鳳林鎮、豐濱鄉、壽豐鄉、吉安鄉及花蓮市等 5 家原家中心辦理物資交換平台。
- (八) 建立服務轄區統計資料方式有公私單位提供、網站查詢、工作經驗等社區工作方法建立服務轄區人口結構、文化特色資料，福利需求評估等人口群(有兒少、婦女、老人、身障者、中低收入等統計資料)，每 4 個月檢視更新，全年度合計檢視 4 次，最近更新日期為 112 年 2 月 21 日。

(九) 110 年扎根督導 24 場、111 年扎根督導 26 場；中心依據建議意見確實檢討改善。

**三、檢討改進：**依據前次評鑑缺失建議事項辦理後續改善事宜，並依據每季實地訪視查核表之訪視查核結果辦理後續改善事宜。

**四、創新措施：**

(一) 營運模式創新-因疫情關係許多族人面臨經濟困頓及失業等問題，對此，中心連結民間團體捐贈 400 份大量疫箱食物箱。

(二) 服務策略創新-原資原味互助方案，組成災害應變物資策略工作項目，以未雨綢繆連結各方資源，以利本花蓮縣原住民族地區 13 鄉鎮面對災害同時在物資上能夠應變及協助其他原家中心物資之補充性服務創新。

**柒、評鑑委員建議**

**一、優良事項：**

(一) 辦公室空間良好，人力穩定，且有一名同仁考上社工師。

(二) 執行單位主管及資源單位都有出席評鑑，且在地六大頭目皆有列席，顯見執行單位及中心對評鑑重視及中心在地經營成果。

(三) 評鑑資料整理得相當清楚，且評鑑簡報 ppt 內容精美，圖表及照片讓人一目了然。

(四) 中心連結其他原家中心提出創新服務「原資原味共享站」，具服務熱忱。

(五) 中心依據年齡別、志工屬性成立三組志工隊，各組分別在不同位置、功能上協助原家業務進行。志工課程為回應近年來花蓮地區重大災變事件發生，而規劃充權志工教育課程，。

(六) 中心夥伴在服務過程中可用流利母語與族人對話，宣導/講座可以母語全程進行。

(七) 中心社區方案會依據族人在疫情下的家庭變化而因應規劃相關課程/講座/宣導。

**二、改進事項：**

(一) 宣導品及講座綱要應置於附件中，以利未來工作時作為對照或服務方向參考。注意:仍有部分宣導品樣本/照片或講座簡報內容未置於附件，造成部分遺漏。

- (二) 社區工作紀錄上，社工簽章/組長(督導)與督導核章情況有諸多遺漏，未來請再增設「督導回饋」欄位(特別是資源網絡會議、個案研討會、溝通平台)。
- (三) 為利於未來其他社工在工作業務上承接或是後續追蹤，建議在個案研討會紀錄上可出示「個案編號」(編號即可，勿全名)。
- (四) 評鑑書面報告中未見「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」，如能在評鑑書面資料上有更多整理與呈現，將更顯完整。
- (五) 宣導與講座部分場次尚缺參與者滿意度調查、回饋表表格，且效益分析應聚焦在宣導/講座主題上，問卷問項題目需再調整為與該次執行目標、主題內容相呼應。
- (六) 中心 110 年度個案管理服務量次不足，111 年度雖已達標，但因中心人力穩定，宜注意個案服務量次規定。
- (七) 因中心設有「原資原味共享站」，部分個案僅有發物資動作，未有其他處遇服務，社工應謹慎評估開案必要性。
- (八) 中心之團體皆由社工自行帶領，辦理情形尚佳。但目前團體場地多在中心附近，考量成員參與的可近性，建議未來擴大到其他區域辦理。

### 三、建議事項：

- (一) 創新方案「原心灌溉，守護 wawa」成果報告有不少中心都用同一份資料，未來可將該中心社工員、督導或其他夥伴在這方案中的參與心得、看見、反思置入其中，會更易彰顯該創新方案對族人、中心團隊影響與回饋。
- (二) 建議未來原住民權益宣導主題可搭配原民會正在執行或推廣之相關議題/活動。
- (三) 建議中心之夥伴能統一文書資料紀錄格式。
- (四) 個案紀錄需補強、部分社工有紀錄延遲繳交之情事，且督導僅審閱未有評語，督導功能需再落實。
- (五) 個案檔案應完整建置，尤其是已結案個案，從諮詢、初步評估、開案、訪視到結案等，應依服務流程落實歸檔。
- (六) 中心個案檔案夾應區隔「已結案」與「未結案」，較易掌握目前還



在服務的個案量，亦有助於提醒與追蹤未結案之個案。

- (七) 個案紀錄宜再詳實，對於個案家訪、會談等每次工作內容應有重點式服務歷程描述及後續服務方向說明，且應在處遇上增強社工角色與功能。
- (八) 目前團體有活動計畫書、執行過程、照片及簽到表，活動成效設有問卷，但問卷未分析，且多數團體問卷內容非團體工作所謂的成效評估，無法衡量成員參與團體後改變。團體工作為封閉式團體，簽到表應為固定式簽到表，俾利掌握各成員出席狀況。
- (九) 執行單位督導未出席扎根督導會議，執行單位應派員參加扎根督導會議，以積極配合區域督導協助中心業務改善。
- (十) 本年度開始設置「組長」，由於組長是原民會對內部督導的期待，希望執行單位可對組長有更多主管培育規劃。
- (十一) 中心對於社會團體工作認識不足，再請督導提供相關知識協助中心提供正確的社會團體工作。
- (十二) 中心連結其他原家中心提出創新服務「原資原味共享站」，建議中心可進一步說明在此方案中各原家之分工與合作之情形。
- (十三) 建議各中心再集思廣益如何發展出適合部落及族人所需的運作模式，以發揮「原資原味共享站」的功能及特性。
- (十四) 已成立近 15 年，應可更提出深入部落的計畫。

## 【原住民族地區勤耕組】花蓮縣豐濱鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：花蓮縣豐濱安全社區暨健康促進會。

貳、評鑑時間：112年6月1日。

參、評鑑委員：召集人劉秀英委員、莊俐昕委員、陳翠臻委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：101年9月17日。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	汪京珠	阿美族	美和科技大學社會工作學系
社工員	莊蕙羽	阿美族	美和科技大學社會工作學系

### 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 每季召開一次內部工作會報暨檢討會議，110年召開共4場工作會報；111年共召開4場工作會報。
- (二) 執行單位提供原家中心春節禮盒、活動人力支援及員工旅遊等支持性措施。
- (三) 中心辦公室之辦公設備佈置溫馨具原住民族特色，每個空間立牌皆編制三種語言，有國語、阿美族語及英文，依規定設置辦公室、電腦教室、晤談室(分別隱密性及開放性兩大空間，以視個案需求空間會談)、衛生設備、物資平台設置空間等。
- (四) 由執行單位指派「具備專業社工背景或實際從事原住民族社會福利服務工作至少10年以上經驗者」或邀請區域督導指導各項活動之方式執行專業督導。
- (五) 110年度札根督導實地訪視共計26次；111年度札根督導實地訪視共計27次。
- (六) 配合中央及地方政府業務輔導所需，每季報表填報數據經督導審核，依限繳交原民會、縣政府，並按時於原家中心社會工作管理資訊系統填報各項個案管理，及其他工作項目執行情形等相關紀錄。

二、專業服務：

- (一) 中心除利用部落訪視、活動等走動式進行外展服務外提供諮詢外，另

因應疫情設立線上通訊社群之福利諮詢平台及線上諮詢表單，提供更為多元及立即的諮詢服務，110 年度諮詢 366 件服務 70 件，111 年度諮詢 360 件服務 62 件。

- (二) 中心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，並作成書面紀錄，相關成果列冊管理並上傳資訊系統，110 年度社會團體工作辦理 3 場次；111 年度會團體工作辦理 3 場次。
- (三) 運用社區蹲點方式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，並作成書面紀錄將相關成果列冊管理並上傳資訊系統，110 年度社區服務方案辦 3 場次；111 年度社區服務方案辦理 3 場次。
- (四) 110 年度及 111 年度各辦理 3 場次溝通平台會議，兩年度共計 6 場次。
- (五) 中心依服務對象需求撰寫宣導及講座服務計畫，並作成書面紀錄；110 年宣導 24 場次及講座 6 場次；111 年宣導 24 場及講座共 8 場次。
- (六) 成立「敞愛志工隊」推廣志願服務，110 年志工隊服務時數為 1,050 小時；111 年志工隊服務時數為 1,005 小時。
- (七) 110 年社會資源網絡會議辦理 4 場次，111 年社會資源網絡會議辦理 8 場次，並成立原資原味愛心互助分享互助方案，集結鳳林鎮（本中心）、豐濱鄉、壽豐鄉、吉安鄉及花蓮市等五家原家中心辦理物資交換平台。

### 三、檢討改進：

依據前次評鑑缺失建議事項辦理後續改善事宜，並依據每季實地訪視查核表之訪視查核結果辦理後續改善事宜。

### 四、創新措施：

- (一) 營運模式創新-109 年前物資較為不足，疫情期間發現族人在物資上缺乏，無法即時協助族人，故於 110 年 7 月主動連結花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉、豐濱鄉創立物資集中站。
- (二) 服務策略創新-原資原味互助方案，組成災害應變物資策略工作項目，連結各方資源，以利花蓮縣原住民族地區 13 鄉鎮面對災害時在物資上能應變及協助其他原家中心物資補充。

### 柒、評鑑委員建議

## 一、優良事項：

- (一) 中心社區方案聚焦在兒少發展、親職教育，對族人以帶狀方式長年進行(非短暫場次)教育與陪伴，社工們多方結合外縣市資源，致力於充權兒少與家長。
- (二) 社會資源網絡平台會議紀錄完整，確實落實在地組織跨單位合作溝通、連結的宗旨與目的，並從中為個案/族人尋求最佳利益。
- (三) 中心社區方案會依據該區域的社會安全變化而因應規劃相關課程/講座/宣導，第一時間作出需求回應。
- (四) 中心夥伴在服務過程中可用流利母語與族人對話，宣導/講座可以母語全程進行。
- (五) 因應花蓮近年來災難事件頻傳，培力志工群具有更多能力共同照顧部落族人，在志工課程上規劃能回應災變工作模式與急救教育課程。
- (六) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂及核撥薪資金額。
- (七) 辦公室的空間良好且中心人力穩定，進行簡報之資深社工係為現任組長，具服務熱忱，能帶動同仁開創相關工作。執行單位主管及資源單位都有出席評鑑，顯見執行單位及中心對評鑑的重視及中心在地經營的成果。

## 二、改進事項：

- (一) 社區工作紀錄上，社工簽章/組長(督導)與督導核章情況有諸多遺漏，未來請再增設「督導回饋」欄位(特別是資源網絡會議、個案研討會、溝通平台)。
- (二) 建議在個案研討會的紀錄上可出示「個案編號」(編號即可，勿全名)，以利後續個案服務情況追蹤與評估。
- (三) 評鑑書面報告中未見「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」。
- (四) 宣導與講座部分場次尚缺參與者滿意度調查、回饋表表格，且效益分析應聚焦在宣導/講座主題，問卷問項題目需再調整為與該次執行目標、主題內容呼應。
- (五) 各項財產登帳列冊保管維護情形應明確，如列保存(使用)年限、

購置經費來源及價格，各項財產標籤應統一系列冊。

- (六) 個案紀錄缺漏嚴重，評鑑現場無法檢視個案紀錄，亦無法確認實際之服務量次。
- (七) 目前中心個案紀錄係由社工員各自管理，無統一檔案櫃，檔案管理很差且缺乏整體統計狀況，故實地評鑑時無法檢視個案服務量的一致性。
- (八) 中心應建置中心完整年度個案總冊，包含個案名冊、服務次數、訪視頻率及開結案日期。
- (九) 目前中心所帶領之團體有的符合團體規範，也有些屬於講座或活動性質，社工應正確認識社會團體工作提昇專業度。

### 三、建議事項：

- (一) 創新方案「原心灌溉，守護 wawa」的成果報告有不少中心都用同一份資料，未來可將該中心社工員、督導或其他夥伴在這方案中的參與心得、看見、反思置入其中，會更易彰顯該創新方案對族人、中心團隊的影響與回饋。
- (二) 服務區域之身心障礙者比例較高，建議未來可規劃身障照顧者紓壓或照顧知能提升之團體/講座。
- (三) 各項工作或督導會議決議事項需有執行及追蹤管考。
- (四) 目前中心因缺少一名社工，諮詢服務及個案管理量次皆有不足。
- (五) 目前中心諮詢服務很多是配合下鄉宣導活動，致諮詢類型重複性高。
- (六) 中心個案檔案夾前應放置「個案紀錄檢核表」，從諮詢、初步評估、開案、訪視到結案等，以檢視歸檔作業。且應區隔「已結案」與「未結案」，較易掌握目前還在服務的個案量，亦有助於提醒與追蹤未結案之個案。
- (七) 個案紀錄宜再詳實，對於個案家訪、會談等每次工作內容應有重點式服務歷程描述及後續服務方向說明，且應在處遇上增強社工角色與功能。
- (八) 團體活動計畫書、執行過程、照片及簽到表文件建置待加強，對於團體描述、觀察及團體動力說明不足。
- (九) 團體後的問卷內容為滿意度調查，非團體工作的成效評估，無法

衡量成員參與團體後的改變。

- (十) 中心對於社會團體工作認識較為不足，再請督導提供相關知識以協助中心提供正確的社會團體工作。

## 【原住民族地區勤耕組】花蓮縣新城鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人天主教會花蓮教區。

貳、評鑑時間：112年6月2日。

參、評鑑委員：柯麗貞召集人、莊俐昕委員、陳翠臻委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：103年03月11日。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	林碧慧	阿美族	美和科技大學社會工作學系
社工員	阿妞·都蜜谷	阿美族	美和科技大學社會工作學系
社工員	湯曉諭	太魯閣族	美和科技大學社會工作學系
社工員	高曉茜	阿美族	國立臺北商業大學附設空中進修學院

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 每年均召開內部工作會報暨檢討會議，110年共召開6場工作會報；111年共召開7場工作會報。
- (二) 執行單位提供原家中心業務支持、財務及支持、專業支持、獎勵與照顧及媒體公關等支持性措施。
- (三) 中心辦公室內規劃有晤談室、會議室及茶水間，並於室內外空間都有設監視器，以保護工作人員安全。
- (四) 由執行單位外聘社工師督導及協助提升社工員專業領域，110年督導共12次；111年督導次數共12次。
- (五) 110年度札根督導實地訪視共計26次；111年度札根督導實地訪視共計27次。
- (六) 配合中央及地方政府業務輔導所需，中心每季填報成果報告、計畫書並函文親送。

二、專業服務：

- (一) 中心設置服務專線輪值表，利用部落訪視及宣導講座等活動提供諮詢，110年度諮詢637件、服務91件，111年度諮詢721件、服務108件。
- (二) 中心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，並作成書面紀錄，相關成果列冊管理並上傳資訊系統，110 年度辦理社會團體工作 4 團體，每團體執行 6 單元，共計 4 團體，24 單元；111 年度辦理社會團體工作 4 團體，每團體執行 6 單元，共計 4 團體，24 單元。

- (三) 社會團體工作皆由社工員擔任團體領導者，並因地制宜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、老人團體工作，110 年度社區服務方案辦理 4 場次；111 年度社區服務方案辦理 4 場次。
- (四) 中心依服務對象需求撰寫宣導及講座服務計畫並作成書面紀錄；宣導及講座成果報告含計畫書、課程講義、相片、簽到表、活動檢討、效益分析、滿意度問卷，110 年宣導 24 場次及講座 8 場次；111 年宣導 30 場及講座共 6 場次。
- (五) 成立「Mi papaliw 志工隊」推廣志願服務，訂有志工隊管理辦法，包含志工資格、訓練、工作範圍、權利義務、罰則等項目，110 年志工隊服務時數為 1,150 小時；111 年志工隊服務時數為 1,200 小時。

### 三、檢討改進：

依據前次評鑑缺失建議事項辦理後續改善事宜，並依據每季實地訪視查核表之訪視查核結果辦理後續改善事宜。

### 四、創新措施：

- (一) 服務策略創新-舉辦【一起吃飯】，由原家中心東方羅馬部落駐點志工與部落族人連結發起部落長者日托站。
- (二) 開發資源策略創新-推動【部落愛心剪】，110 年中心下鄉宣導及講座，一名部落美髮師族人看到社工員積極熱心投入部落事務，進而加入本中心志工幫助需要的族人。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 轄內福利人口掌握清楚。
- (二) 中心開辦迄今人力穩定。
- (三) 中心創新服務：「一起吃飯」及「互助菜園」等兩計畫看見族人的需求。
- (四) 無論是團體工作或社區工作的執行，呈現出很高的文化能力展



現，引導族人們從文化中找出家庭連結的方法與力量，帶動族人對家庭議題的反思。

- (五) 中心的社區方案會依據族人在疫情下的心理層面變化而因應規劃相關課程/講座/宣導，第一時間立即作出需求回應，如：憂鬱症、失智等心理衛生主題。

## 二、 改進事項：

- (一) 中心個案紀錄係用社工員為主進行資料夾建置，檔案管理差且缺乏整體統計狀況，實地評鑑時無法檢視個案服務量的一致性。中心應建置完整年度個案總冊，包含個案名冊、服務次數、訪視頻率及開結案日期。
- (二) 團體內容係為教育講座或活動性質，非屬團體工作，社工員應正確認識社會團體工作。
- (三) 宣導品及講座的綱要應置於附件中，以利未來工作時作為對照或服務方向的參考。
- (四) 社區工作紀錄上社工簽章/組長(督導)與督導核章情況有諸多遺漏，未來請再增設「督導回饋」欄位(特別是資源網絡會議、個案研討會、溝通平台)。
- (五) 建議在個案研討會的紀錄上可出示「個案編號」(編號即可，勿全名)，以利後續個案服務情況的追蹤與評估。
- (六) 評鑑書面報告中未見「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」。
- (七) 宣導與講座部分場次尚缺參與者滿意度調查、回饋表表格，且效益分析應聚焦在宣導/講座主題上，問卷問項題目需再調整為與該次執行目標、主題內容相呼應。

## 三、 建議事項：

- (一) 中心諮詢服務量次符合計畫要求，但多搭配下鄉宣導，致諮詢內容重複性高，建議中心可與其他資源單位有更多的聯絡，以擴大族人對中心的認識。
- (二) 個案檔案應完整建置，尤其是已結案個案，從諮詢、初步評估、開案、訪視到結案等。目前中心的個案資料夾有放置「個案紀錄檢核表」，但並未落實歸檔作業。中心個案檔案夾應區隔「已結

案」與「未結案」，較易掌握目前還在服務的個案量。

- (三) 個案紀錄宜再詳實，對於個案家訪、會談等每次工作內容應有重點式服務歷程描述及後續服務方向說明，且應在處遇上增強社工的角色與功能。
- (四) 中心有個案紀錄缺漏情事，請督導協助社工積極改善。
- (五) 團體內容為教育講座或活動性質，非屬團體工作，社工員應正確認識社會團體工作，提昇專業度。
- (六) 目前團體有活動計畫書、執行過程、照片及簽到表，活動成效設有問卷，但問卷並未分析，且問卷內容並非團體工作所謂的成效評估，無法衡量成員參與團體後的改變。團體工作為封閉式團體，簽到表應為固定出席人員之表單。
- (七) 執行單位應派員參加扎根督導會議，並積極配合區域督導協助中心業務改善。中心目前有執行單位督導、區域督導，再加上本年度開始設置的「組長」，建議執行單位及中心應釐清三方定位及功能，避免社工員在多重指揮下的混淆。由於組長是原民會對內部督導的期待，盼執行單位可對組長有更多主管培育的規劃。
- (八) 中心對於社會團體工作認識較為不足，再請督導提供相關知識。
- (九) 目前個案服務及個案管理能力較為薄弱，可善用區域督導或外聘專業督導改善中心個案工作。
- (十) 中心所提創新服務之佐證資料只有放簡報頁的 PPT，未有相關資料佐證，宜補充相關計畫書及成效。
- (十一) 中心文字書寫能力待加強，建議未來舉凡個案、團體、社區工作紀錄皆能再多描述、說明、分析，並在紀錄更新上要再注意時效性。
- (十二) 建議該中心夥伴能統一文書資料紀錄格式，並有清楚、明確的資料歸檔區。
- (十三) 中心社區工作有幾個極富創意及文化能力展現方案(如:互助菜園、一起吃飯)，建議未來可請志工(或結合實習生)將這些方案以影像紀錄方式呈現。

## 【原住民族地區勤耕組】臺東縣東河鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會。

貳、評鑑時間：112年5月31日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、莊俐昕委員、高信傑委員。

肆、評鑑等第：甲。

伍、基本資料：

一、成立時間：103年03月11日。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	蔡字蕙	阿美族	美和科技大學社會工作學系
社工員	廖逸凡	阿美族	國立金門大學社工系畢業
社工員	林婉珍	阿美族	國立空中大學社會工作與福利行政科

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位不定期召開業務工作會報。
- (二) 執行單位提供原家中心人力、財務、物資、內部團督、意外保險、三節禮金(盒)、生日禮金、其他福利獎金等支持性措施。
- (三) 執行單位訂有「財產物品管理作業辦法」，各項財務均列入財產清冊，並由專人管理。
- (四) 執行單位設有督導聘用計畫指導中心業務工作，另訂有社工員工作管控表，並每月由同儕督導進行檢視及督促，每月或每季將工作報告呈報機構主管。
- (五) 中心依規定期限繳交年度計畫、年度成果報告書、季報表，業務執行報告定期呈報執行單位，每月依規定進行經費核銷。

二、專業服務：

- (一) 設有2支專線，由社工員輪流接聽，遇有諮詢均立即回應及服務，必要時進行親訪，遇有較複雜諮詢案，依族人同意後進行深入訪談，評估後依指標進行個案服務，110年度諮詢538件服務71件，111年度諮詢540件服務38件。
- (二) 中心依服務對象辦理社會團體工作並作成書面紀錄，相關成果列冊管理並上傳資訊系統，110年度辦理社會團體工作3團體，18單元；111

年度辦理社會團體工作 3 團體，18 單元。

- (三) 社會團體工作皆由社工員主責，110 年度社區服務方案辦理 18 場次，服務溝通平台 3 場次；111 年度社區服務方案辦理 20 場次，服務溝通平台 3 場次。
- (四) 中心辦理部落/社區宣導方式係連結鄉公所聯合宣導，至各部落宣導福利訊息後作成書面紀錄，並配合鄉內大型活動，另部落/社區講座方式係依據福利人口需求，及服務經驗中評估部落需求安排；110 年宣導 24 場次及講座 6 場次；111 年宣導 24 場及講座共 6 場次。
- (五) 成立志工隊推廣志願服務，訂有志願服務隊組織準則，並加保志工意外保險，110 年志工隊服務時數為 242 小時；111 年志工隊服務時數為 609 小時。
- (六) 110 年社會資源網絡會議辦理 3 場次，派員參加相關單位聯繫會報 5 場次，111 年社會資源網絡會議辦理 4 場次，派員參加相關單位聯繫會報 4 場次並建立中心物資媒合進出管理。
- (七) 中心建置並不定期更新東河鄉人文、人口資料，行文與公部門相關單位蒐集不同福利人口群數據。
- (八) 110 年中心區域督導訪視 24 次；111 年中心區域督導訪視 24 次。

### 三、檢討改進：

上次評鑑檢討改進情形均已完成改善。

### 四、創新措施：

運用 Google 線上表單設計問卷及調查表，並於活動中請族人線上填寫，以減少用紙量，增加活動的便利及快速性。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 執行單位負責人或指派出席各級政府或委託專業督導中心之業務聯繫會報參與情形，有簽派陳核程序。執行單位主管有出席評鑑，顯見執行單位看重中心，且所提供組織高度支援。
- (二) 執行單位深耕多年，服務經驗豐富且持續傳承服務精神，善用地具有族人身份社工特質。中心在轄區內資源掌握度高，善用蹲點服務，因此也有許多在地達人願意協助，進而規劃許多很棒的社區方案（如藉由「拾衣」方案，幫助青少年從服飾及穿著方式

認識文化)。

## 二、 改進事項：

- (一) 原家中心各項財產登帳列冊保管維護情形應明確，如列保存(使用)年限，並每年應盤點 1 次。
- (二) 部分個案開案服務原則需再確認開案服務指標。個案紀錄撰寫需有邏輯性與脈絡性撰寫，下次與個案會談需追蹤上次未確定服務。個案紀錄敘述多為協助申請補助連結相關社福資源敘述，較少見到針對家庭內部的家庭氛圍及家人間情感連結度。
- (三) 團體工作設計著重於文化教育導向，少見到與社會工作專業結合。
- (四) 社區服務方案具新意，但每社區方案應辦理 6 場次，部分社區方案執行一天就計算為 2-4 場次，有違場次規劃目的。
- (五) 轄區內獨居老人 (198 人) 及身心障礙人口比例高 (6.6%，277 人)，社工應具敏感度主動聯繫以適時提供服務或規劃方案。
- (六) 本次評鑑未提創新服務，但中心社區服務方案頗具新意，建議中心應盤點相關服務，積極爭取創新服務或增值服務加分空間。

## 三、 建議事項：

- (一) 為保障原家中心社工員勞動權益及家庭基本生計，縣政府得辦理預借墊付人事費。
- (二) 針對社工個案紀錄之撰寫，需再持續加強評估面向及撰寫紀錄技巧。
- (三) 針對中心同仁請分別於個案工作及團體工作定義給予教育協助。
- (四) 區域督導團督給予中心之建議，建議於紀錄上進行追蹤列管，以利下次團督時追蹤執行進度。
- (五) 部落/社區宣導及講座辦理場次符合計畫要求，但有些主題在不同部落辦理即計算 6-8 場次，雖然在不同部落宣導有其意義，但因中心宣導場次有限，仍應盡量擴大宣導主題。
- (六) 多數宣導及講座參與人數較少，可配合鄉內大型活動或與教會合作，擴大參與規模。
- (七) 中心設有志工隊，且運作順利。因目前中心服務搭配蹲點計畫，建議志工名冊可再依照部落造冊，俾利掌握各部落資源。

## 【原住民族地區勤耕組】臺東縣鹿野鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：台東縣鹿野鄉日作地關懷協會。

貳、評鑑時間：112年5月31日。

參、評鑑委員：召集人劉秀英委員、莊俐昕委員、高信傑委員。

肆、評鑑等第：甲。

伍、基本資料：

一、成立時間：98年11月1日。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	劉美雲	魯凱族	稻江科技暨管理學院老人福祉與社會工作學系
社工員	王淑芬	布農族	稻江科技暨管理學院老人福祉與社會工作學系
社工員	李宜昀	阿美族	大同技術學院社會工作與服務管理學系

### 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 內部督導會議每月固定辦理1場次工作會報及檢討會，110年度已辦理11場次，111年度已辦理11場次。
- (二) 執行單位提供原家中心員工福利、活動支援、財務支援資源網絡連結等支持性措施。
- (三) 辦公室內部空間佈置溫馨且具有原住民特色，並於明顯處懸掛招牌，各項財產皆由單一社工員每年至少檢視一次，若有物品變更，會隨時修正，設備皆有詳列財產清冊表、財產標籤。
- (四) 執行單位聘用專業人員擔任本中心的專業督導，以提昇專業服務品質，每月二次定期召開在職訓練及督導計劃，110年度辦理團體督導22場；111年度辦理團體督導20場。
- (五) 中心依原民會(處)及地方縣府期限繳交年度計畫、年度成果報告書、季報表，業務執行報告定期呈報執行單位，每月依規定進行經費核銷工作控管經費。

二、專業服務：

- (一) 設置服務專線輪值表，並利用部落訪視、活動等走動式外展服務提供諮詢，建立諮詢表單紀錄並上傳資訊系統，110年度諮詢543案服務90案；111年度諮詢540件服務90件。

- (二) 中心依年度計畫辦理社會團體工作，並作成書面紀錄，相關成果列冊管理並上傳資訊系統，110 年度辦理社會團體工作 3 場次 18 單元；111 年度辦理社會團體工作 3 場次 18 單元。
- (三) 110 年度服務溝通平台 3 場次；111 年度服務溝通平台 3 場次。
- (四) 110 年宣導 24 場次及講座 6 場次；111 年宣導 27 場及講座 6 場次。
- (五) 成立「台東縣鹿野鄉原家中心志願服務隊」推廣志願服務，每年辦理志工交誼活動或餐聚，並加保團體保險，110 年志工隊人數為 27 人；111 年志工隊人數為 42 人。
- (六) 110 年社會資源網絡會議辦理 3 場次 69 人次；111 年社會資源網絡會議辦理 3 場次 101 人次。
- (七) 中心每年 2 月 15 日、6 月 10 日、10 月 15 日更新鹿野鄉各項福利人口，包括建立資料與運用，如人文資料、部落頭目、或在地意見領袖、公部門申請福利人口群統計資料，並運用資源網絡連結。

### 三、檢討改進：

上次評鑑檢討改進情形均已完成改善。

### 四、創新措施：

辦理「傳統古謠傳頌」，強化社區居民對自身文化認同。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂薪資金額。
- (二) 執行單位給予中心充裕支持，且執行單位主管、督導及支援單位都有出席評鑑，顯見執行單位及中心對評鑑重視。另執行單位深耕多年與在地機關建立良好合作關係，服務經驗豐富且持續傳承服務精神。
- (三) 評鑑簡報內容精美豐富，圖表及照片一目了然，中心開辦迄今人力穩定。
- (四) 部落/社區宣導主題多元，提供族人豐富資訊。

### 二、改進事項：

- (一) 原家中心各項財產登帳列冊保管維護情形應明確，如列保存(使用)年限、購置日期及價格外，各項財產標籤應予統一系列冊。
- (二) 中心近二年所提社區方案係以文化復振為主軸，但所有社區方案都為

文化性質，未能回應部落需求多樣性。

- (三) 部分網絡聯繫會議為志工訓練及協會會員交流，非屬社會資源網絡連結平台。
- (四) 個案紀錄的撰寫需有邏輯性與脈絡性，下次與個案會談需追蹤上次未確定之服務。
- (五) 個案紀錄敘述多為協助申請補助連結相關社福資源，較少見到針對家庭內部的家庭氛圍及家人間情感連結度。

### 三、 建議事項：

- (一) 各項工作或督導會議應有簽派陳核程序，決議事項需執行追蹤管考。
- (二) 為持續保障原家中心社工員勞動權益及家庭基本生計，縣政府得辦理預借墊付人事費。
- (三) 服務溝通平台在每一蹲點部落各辦一場次，雖有豐富討論，但因中心近二年社區方案都以文化復振為主軸，未依照服務溝通平台討論辦理，較為可惜。中心在服務溝通平台確實有蒐集到族人聲音，建議中心未來在方案規劃時予以回應，以符辦理服務溝通平台之用意。
- (四) 中心志工隊成熟，志工名冊及服務紀錄系統完整，但服務簽到有筆跡重複，也跟自評表時數不符，建議中心應落實志工管理機制。
- (五) 社會資源連結會議或聯繫會議係以業務報告為主，建議可設定更有討論性的主題。
- (六) 針對社工個案紀錄之撰寫，需再持續加強評估面向及撰寫紀錄技巧。
- (七) 區域督導給予中心之建議，建議進行追蹤列管，以利下次團督時追蹤管制。



## 【原住民族地區勤耕組】臺東縣臺東市原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會。

貳、評鑑時間：112年5月31日。

參、評鑑委員：召集人劉秀英委員、莊俐昕委員、高信傑委員。

肆、評鑑等第：甲。

伍、基本資料：

一、成立時間：98年11月1日。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	張惠雅	卑南族	美和科技大學社會工作學系
社工員	陽惠茹	阿美族	稻江科技暨管理學院社會工作學系
社工員	林慶福	卑南族	大同技術學院社會工作學系
社工員	莊梅蓮	卑南族	美和科技大學社會工作學系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位不定期召開原家中心相關會議，每場次均有做成會議紀錄，並納入追蹤建議及改善情形，110年度已辦理7場次，111年度已辦理6場次。
- (二) 執行單位提供原家中心員工人力、財務、物資、內部督導、意外保險、三節禮金(盒)、生日禮金、其他福利獎金等支持性措施。
- (三) 執行單位訂有「財產物品管理作業辦法」，各項財務均列入財產清冊，並由專人管理，每半年進行新進、在職人員財產盤點，中心辦公室位置設有執安設備、晤談室、會議及辦公區域、無障礙空間。
- (四) 執行單位設有督導聘用計畫，並有外聘督導及機構督導(同儕督導)，指導中心業務工作，110年度辦理團體督導7場次；111年度辦理團體督導7場次。
- (五) 中心依期限繳交年度計畫、年度成果報告書、季報表，業務執行報告定期呈報執行單位，按時上原家中心社會工作管理資訊系統填報各項個案紀錄及其他工作執行情形。

二、專業服務：

- (一) 110年度諮詢728案服務123案；111年度諮詢725件服務87案。

- (二) 中心依年度計畫辦理社會團體工作，並作成書面紀錄，相關成果列冊管理並上傳資訊系統，110 年度辦理社會團體工作 4 團體 24 單元；111 年度辦理社會團體工作 4 團體 24 單元。
- (三) 110 年度辦理社區方案 24 場次，服務溝通平台 4 場次；111 年度辦理社區方案 24 場次，服務溝通平台 4 場次。
- (四) 連結市公所、衛生局、勵馨基金會、就服專員聯合宣導，搭配鄉內大型活動及部落走動式宣導，並依據福利人口需求及服務經驗安排講座主題，110 年宣導 26 場次及講座 8 場次；111 年宣導 25 場及講座 6 場次。
- (五) 中心編組 8 名志工人員推廣志願服務，110 年志工服務時數 190 小時；111 年志工服務時數 210 小時。
- (六) 110 年社會資源網絡會議辦理 2 場次；111 年社會資源網絡會議辦理 2 場次，並辦理中心物資媒合進出管理，每月由專人負責報告。
- (七) 以行文至公部門相關單位及外展活動等方式蒐集不同福利人口群數據，並每季更新一次福利人口群資料。
- (八) 中心依區域督導訪視建議提出改善情形，110 年區域督導訪視 27 場次，參與相關會議 8 場次；111 年區域督導訪視 24 場次，參與相關會議 7 場次。

**三、檢討改進：**上次評鑑檢討改進情形均已完成改善。

**四、創新措施：**無。

### **柒、評鑑委員建議**

#### **一、優良事項：**

- (一) 執行單位負責人或指派出席各級政府或委託專業督導中心之業務聯繫會報有簽派陳核程序。深耕多年服務經驗豐富且傳承服務精神，善用在地社工特質，與在地網絡建立良好工作默契與關係。
- (二) 各項工作或督導會議決議事項有執行及追蹤管考。
- (三) 執行單位主管有出席評鑑，顯見執行單位對中心看重。且執行單位所提供之組織支援度高。
- (四) 中心社工落實蹲點計畫，對於轄內部落及人口群基本資料掌握度佳。且有部分社區方案借用部落族人自宅，深入部落，可接觸到不常出門的長輩。

## 二、 改進事項：

- (一) 原家中心各項財產登帳列冊保管維護情形應明確，如列型號及保存(使用)年限、購置經費來源「原住民族委員會」，每年應盤點 1 次，另各項財產標籤應列冊統一。
- (二) 服務溝通平台雖在部落辦理，但多為活動宣傳或招募，中心宜釐清服務溝通平台功能，確實藉由服務溝通平台蒐集族人意見。
- (三) 目前中心社工僅有 7 人及 9 人，中心已在臺東市經營許久，在志工運用方面上仍有很大的空間可以發揮。
- (四) 中心僅於簡報時統一說明上次評鑑改善建議「已改善」，並未進一步說明如何改善，無法看出中心改善情形。
- (五) 個案諮詢表及個案紀錄基本資料欄須確實填寫。
- (六) 個案紀錄需有邏輯性與脈絡性地撰寫，個案會談需追蹤上次未確定之服務。
- (七) 個案紀錄多為協助申請補助連結相關社福資源，較少見到針對家庭內部的家庭氛圍及家人間情感連結度。

## 三、 建議事項：

- (一) 為持續保障原家中心社工員勞動權益及家庭基本生計，縣政府得辦理預借墊付人事費。
- (二) 部落/社區宣導及講座辦理場次符合計畫要求，但沒有滿意度調查，且各場次表格及成果報告格式不一。
- (三) 資源網絡會議雖設有主題，但並未依討論主題邀請資源單位與會。
- (四) 目前社工工作係以個人 KPI 為主，缺乏團隊合作規劃及理念，原家中心工作項目雖是以社工人數計算服務量次，但中心仍須具有整體性規劃，並以團隊模式工作，方能提供在地整合性服務。
- (五) 本次評鑑資料呈現有限，且整體業務推動未能彰顯出應有績效，建議執行單位主管積極輔導，協助中心發揮應有功能。
- (六) 區域督導至中心進行團督，針對給予中心之建議，建議於紀錄上追蹤列管，以利追蹤管制。
- (七) 針對社工個案紀錄之撰寫，需再持續加強評估面向及撰寫紀錄的技巧。

## 【原住民族地區勤耕組】屏東縣春日鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：屏東縣春日鄉春日社區發展協會。

貳、評鑑時間：112年6月7日。

參、評鑑委員：柯麗貞召集人、莊俐昕委員、陳翠臻委員。

肆、評鑑等第：乙(複評)。

伍、基本資料：

一、成立時間：98年11月1日。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	段素玲	排灣族	美和科技大學社會工作學系
社工員	李容慈	排灣族	美和科技大學社會工作學系
社工員	胡雅晨	排灣族	長榮科技大學社會工作學系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位負責人、主管每月固定召開1次原家中心、文健站及(執行單位)春日社區發展協會聯合業務執行暨工作輔導會議，並瞭解社工員每月執行進度及工作目標，110年至111年合計召開24場次；中心每季召開1次中心督導會議110年至111年合計8場。
- (二) 執行單位提供原家中心緊急財務支援、員工慶生聚餐會、頒發獎勵金等支持性措施。
- (三) 安裝監視器及執業安全防護等設備，各項財產均貼標誌及列冊，並於每半年進行例行性維護，包含清潔、整理、測試；租賃設備及空間固定於每年年底簽訂契約。
- (四) 執行單位長期聘用具社工師證照專業督導，每季召開一次督導會議，指派人員參與專業督導扎根計畫各項會議。

二、專業服務：

- (一) 設有諮詢服務專線並有專人輪值並利用走動式、部落蹲點等方式提供諮詢，110年度諮詢案達100%，服務案量達70%；111年度諮詢案達103%，服務案量達70%。
- (二) 依需求評估規劃辦理「兒少品格教育」、「青少年培力成長」、「家庭照顧者支持」團體工作，皆由主責社工擔任團體領導者，110年度

辦理社會團體工作 3 場次 222 受益人次；111 年度辦理社會團體工作 3 場次 156 受益人次。

- (三) 蹲點以訪談方式蒐集部落在地需求，並根據需求規劃社區服務方案，110 年度社區服務方案 3 場次 661 受益人次，社區溝通平台 3 場次 31 受益人次；111 年度服務溝通平台 3 場次 348 受益人次，社區溝通平台 3 場次 71 受益人次。
- (四) 依在地服務轄區需求、人口統計及相關資料分析，規劃各項講座及宣導並作成紀錄，110 年宣導 24 場次及講座 7 場次；111 年宣導 24 場次及講座共 7 場次。
- (五) 成立「婀娜達志工服務隊」推廣志願服務，每年辦理志工交誼活動或餐聚並加保意外事故保險，110 年度志工服務時數為 1,008 小時；111 年度志工服務時數為 1,053 小時。
- (六) 辦理服務轄區「社會資源網絡會議」，邀集公私部門，對服務競合、資源連結，產學合作成果做討論與共享，並建立實(食)物互助平台機制及時提供扶助家庭就近獲得資源，110 年社會資源網絡會議辦理 3 場次；111 年社會資源網絡會議辦理 3 場次。
- (七) 透過縣政府社會處、鄉公所、警政單位、戶政單位、衛生所、就業服務單位、伊甸社會福利基金會、轄區國中小，獲得福利人口統計數據並據以分析，藉部落訪視、網絡會議與個案管理工作聯繫、網路蒐集等，建立轄區內外社會資源資料，並繪製福利資源地圖。
- (八) 運用專業督導扎根計畫諮詢委員或區域社工督導，並依據督導建議意見確實檢討改善，110 年參與專業督導扎根計畫專管中心教育訓練及會議計 36 場次；111 年參與專業督導扎根計畫專管中心教育訓練及會議計 29 場次。

### 三、檢討改進：

上次評鑑檢討改進情形均已完成改善。

### 四、創新措施：

- (一) 推動「我需要部落\部落需要我」方案，鼓勵部落青年臨時志工，協助中心推展活動，於活動中提供即時性人力。
- (二) 辦理「拳心全意散放愛」方案，於社工員蹲點服務過程中發掘部落專業拳擊教練，鼓勵孩童減少接觸 3C 產品時間，並提升孩童體能。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 辦公室空間良好、人力穩定且與當地族人、組織建立良好互動關係與聯繫。
- (二) 執行單位主管及資源單位都有出席評鑑，顯見執行單位及中心對評鑑重視，也看見中心在地經營的成果。
- (三) 中心將社工專業及傳統文化巧妙融合，將原住民族文化能力展現出新的高度。
- (四) 中心長期陪伴族人、深耕志工隊，志工於社區中相當活躍，穩定性高、隨時能將社區內的各項動態傳遞給該中心夥伴，並協助社工連結各項資源。

### 二、改進事項：

- (一) 人員雖穩定，惟專業工作不夠積極。
- (二) 諮詢服務管道多元，但線上諮詢或 FB 諮詢者皆無法查核，服務責信有疑慮，無法確認服務量次。中心諮詢服務雖符合計畫要求，但無法查核其正確性，建議中心對於諮詢服務之登錄宜確實，以符服務倫理。
- (三) 在個案管理部分，110-111 年度服務量次僅 92 案，整體個案服務量僅約 50%，服務量次不足。且個案紀錄缺漏嚴重，評鑑現場無法檢視，亦無法確認實際服務量次。
- (四) 中心個案紀錄係由社工員各自管理，無統一之檔案櫃，檔案管理差且缺乏整體統計狀況，實地評鑑時無法檢視個案服務量一致性。
- (五) 個案管理缺乏整體統計狀況，個案紀錄缺漏嚴重，請督導協助社工積極改善。建議中心應建置完整年度個案總冊，包含個案名冊、服務次數、訪視頻率及開結案日期。
- (六) 督導僅提供審閱，且中心個案量不足、個案紀錄不完整，顯見個案管理及專業督導功能不彰。
- (七) 中心目前有執行單位主管、外聘督導及區域督導，再加上本年度開始設置「組長」，建議執行單位宜就督導行政性、教育性能、支持性及調解性功能重新建置各督導定位，確實藉督導機制協助社工達到原家中心應有之服務量次及規範。
- (八) 執行單位督導未出席扎根督導會議，故未能即時掌握中心未達原民會

服務要求之情事，執行單位應派員參加扎根督導會議，並積極配合區域督導協助中心業務改善。

- (九) 宣導品及講座的綱要應置於附件中，以利未來工作時作為對照或服務方向的參考。
- (十) 社區工作活動檢討、滿意度調查、效益分析應聚焦在宣導/講座主題上，問卷問項題目需再調整為與該次執行目標、主題內容、預計效益相呼應。
- (十一) 評鑑書面報告未見「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」。
- (十二) 111年「個案研討會」部分，成果報告書呈現有51人參加，然該研討會是參與其他單位訓練而非該中心自行召開，請確實辦理個案研討業務。
- (十三) 中心在「資源聯繫平台」中討論歸崇村某個案(且個案名字暴露)，這屬於「個案研討」非「資源聯繫」，請釐清業務執行方向。(個案姓名請落實個案保密原則)
- (十四) 臉書平台更新速度需加強，舉凡即將要辦理的團體活動、社區宣導及講座、志工服務都應即時宣達給族人知道。

### 三、建議事項：

- (一) 個案檔案應完整建置，尤其是已結案個案，從諮詢、初步評估、開案、訪視到結案等，請落實服務流程、服務次數及訪視頻率。且個案檔案夾應區隔「已結案」與「未結案」，較易掌握目前還在服務的個案量。
- (二) 個案紀錄宜再詳實，對於個案家訪、會談等每次工作內容應有重點式服務歷程描述及後續服務方向說明，且應在處遇上增強社工角色與功能。
- (三) 因目前中心督導為外聘督導，因督導頻率有限，無法確實監督個案紀錄完成度，使中心個案紀錄缺漏嚴重。建議執行單位主管應積極投入並擔任行政督導角色，由內部督導擔任個案管理系統簽核作業，俾利服務紀錄的管考，專業部分再責請外聘督導負責為佳。
- (四) 中心團體工作辦理情形符合計畫要求，且符合團體規範，但目前團體多在中心會址辦理，雖然春日鄉轄區尚為集中，但考量成員參與可近性，建議未來到其他村里辦理。

- (五) 目前個案服務及個案管理能力仍薄弱，可善用區域督導或外聘專業督導改善中心個案工作。
- (六) 社區工作紀錄上，未來除增設社工簽章/督導簽核外，請再增設「督導回饋」欄位，讓督導能針對各社工給予個別性指導。
- (七) 目前志工課程大多請志工參加外部單位相關訓練，非中心自辦培訓課程，建議未來可籌畫與相關團體/組織/單位合辦、共辦，甚至自辦能充權志工的相關課程。
- (八) 依據簡報得知，該區遲緩兒、高風險產婦比例甚高，建議未來社區工作及團體工作主題可針對這兩個特殊群體提供相關教育/資訊，以減輕家長在教養過程中之壓力挑戰。
- (九) 社工三人在社區工作計劃書、成果報告書寫方式、紀錄內容皆不同，呈現有落差，建議統一文書資料格式。



#### 四、原住民族地區深耕組

##### 【原住民族地區深耕組】花蓮縣瑞穗鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人天主教善牧社會福利基金會。

貳、評鑑時間：112年5月29日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、童伊迪委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：特優。

伍、基本資料：

一、成立時間：94年10月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工組長	羅銀妹	阿美族	國立空中大學社會科學系
社工員	陳玉蘭	阿美族	美和科技大學社會工作系
社工員	劉雯媛	阿美族	嘉南學校財團法人嘉南藥理大學社工系

#### 陸、評鑑項目內容與執行概況

##### 一、行政管理：

(一) 執行單位定期召開聯合行政會議，全年度辦理三次，另安排中心行政業務個案工作管理會議，為定期掌握、統整、檢視、調整各方案現階段的工作進度及未來的工作方向與分配。

(二) 執行單位為全國性組織且組織架構完整，提供支持性措施在行政上有組織支持、人事業務、年終考評及社工執業安全緊急應變等，人力上有活動人力支援、陪同訪視；財務上有硬體設備、核銷協助及穩定薪資撥付；資源上有資源絡連結、實務工作相關書籍購置；公關上有媒體公開等。

(三) 執行單位設有勞資委員會並定期召開會議，其主要為促進勞資合作及提高工作效率。

(四) 執行單位連結勞動部多元就業開發方案人力，協助中心各項活動辦理及行政庶務，讓中心業務更為流暢。

##### 二、專案服務：

(一) 中心設有專線服務電話，全年度皆有專人接聽專線電話，中心社工也透過部落蹲點，結合在地部落志工、雜貨店及相關在地網絡資源發掘族人諮詢案件並予以提供服務。

- (二) 社工員至各部落進行蹲點及資源盤點，依部落族人及服務對象需求撰寫宣導及講座服務計畫，並書寫書面紀錄；宣導及講座成果報告含計畫書、活動紀錄、相片、簽到表、活動檢討、效益分析、滿意度問卷等，相關資料主管核章後上傳社會資訊系統。
- (三) 110、112 年期間遇疫情影響及人口販運事件，故增加宣導場次其內容以防疫資訊及海外求職陷阱詐騙宣導為主。
- (四) 瑞穗鄉為多元族群，針對語言差異及服務轄區需求，遴聘在地具有原住民身分之專家學者或社工員擔任講師推展初級預防工作，針對活動前執行業務介紹，以在地志工為主要通譯人力，以達到議題的深入了解。
- (五) 執行單位(牧童人志工隊)有參與縣府志願服務祥和計畫，並成立瑞穗志工分隊，名稱為“madadipodipo”瑪達利伯德，意謂“人與人之間互相幫助”，且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、財務文書管理等措施都依照規定辦理。
- (六) 110 年在疫情期間，運用執行單位恩人之捐款，發起「Rihaday 善牧平安箱」，為減輕個案家庭在疫情的經濟壓力，提供案家防疫用品、民生用品及食品，透過部落族人及志工的協助，一同分工合作將個別的物品包裝後，再送至需要的個案家庭。
- (七) 111 年規劃社區服務方案以延續『Rihaday 善牧平安箱』服務，透過在地力量的集結，帶動更多地方小農、居民、志工與中心共同服務部落。

### 三、人資管理：

- (一) 執行單位由督導或調派資深社工協助原家中心新進社工實務現場帶著做、陪著做、看著做的教育，例如偕同新進社工至部落網絡單位、部落人士(如頭目、村長、志工、婦女幹部)社區拜訪，並指導原家中心工作內容及職場相關須注意事項。工作人員職前訓練情形。
- (二) 執行單位在花蓮區設輔導考取社工師讀書會，並成立 line 群組其主要規劃讀書時間及分享一些相關時事議題，透過反覆練習考古題，找出自己的學習方式必能提升個人學習的效果。
- (三) 執行單位設置人力資源管理系統，確實管理工作出勤狀況，差勤管理方式:員工出勤紀錄表、人力資源管理系統線上打卡。(附差勤管

理資料)

- (四) 執行單位成立勞資委員會，勞工代表可以參與並了解機構經營情形，而勞資會議可達到協調勞資關係、促進勞資合作、並防範各類勞工問題於未然之目的。

#### 四、檢討改進：

- (一) 辦理社會資源網絡前，本中心共同討論出改進方式，透過社會資源網絡會議當下直接做提出議題，並納入於本次或下次社會資源網絡會議討論主題。
- (二) 108年起每月安排個案追蹤會議，以檢視個案服務處遇目標的一致性，督導也給予立即性的建議及回饋。
- (三) 宣導講座問卷調查，於108年度辦理講座確實執行改善其問卷調查分析，並請督導核章，確實做改善。
- (四) 108年始時至部落蹲點時將蹲點情形紀錄，且方案設計擴展至部落婦女、兒童、祖孫、身心障礙等族群，確實做改善。
- (五) 108年度始辦理團體工作活動前、後皆讓成員填寫前後測，以瞭解成員們的改變，確實做改善。
- (六) 本中心依祥和計畫之志願服務訓練課程辦理，並鼓勵志工取得志願服務紀錄冊，保險部分已於協助志工投保平安險，確實做改善。

#### 五、創新措施：

- (一) 為了讓族人平安渡過這疫情帶來的影響，中心連結執行單位資源發起 Rihady 善牧平安箱，將蒐集物資、分裝、發送至案家，也因這個行動集結在地力量，帶動地方小農、居民、志工共同服務在地有需要幫助之兒童家庭、獨老及身障家庭，從中也帶動部落原有的互助精神，也讓個案家庭在疫情下也能獲得平安的生活。
- (二) 在執行單位的鼓勵下投稿，出刊於第五屆國際原住民族社會工作研討會叢書系列：部落、家庭與原住民族社會工作的反思與實踐，發表一篇文章「當我們在一起：來自原住民族家庭服務中心工作模式分享」。
- (三) 將中心閒置空間規劃成一個多功能空間，讓前來諮詢的族人及個案家庭成員，能在安全、且舒適的空間談話與活動。

#### 柒、評鑑委員建議

## 一、優良事項：

- (一) 執行單位有指派專責主管定期召開原家中心內部工作會報或檢討會議，及聘專責(業)社工督導，得以陪伴社工員身心靈及指導各項業務。
- (二) 執行單位每年辦理各項財產登帳盤點。
- (三) 執行單位負責人或指派出席各級政府或委託專業督導中心之業務聯繫會報參與情形，有簽派陳核程序。
- (四) 執行單位提供公務車供社工員公務使用。
- (五) 評鑑資料彙整完備。
- (六) 服務項目符合計畫規定達到服務量次。
- (七) 個案紀錄依規定一案一夾歸檔，服務對象之蒐集資訊完整，督導有批閱核章。
- (八) 執行單位相當重視社工員的培訓與維繫，該中心社工員專業能力佳，原家中心的業務有強烈的使命感。
- (九) 服務轄區之網絡單位、族人出席評鑑會議，對於原家中心特別肯認與支持。
- (十) 有兩名社工員通過高級族語認證。
- (十一) 辦理全母語青少年團體。
- (十二) 有志願服務管理辦法，志工服務資料建置完善，命名具原住民特色之志工隊名稱。
- (十三) 專業督導扎根計畫區域社工督導相當盡職盡責，能監督、檢視、督導社工員個案、團體、社區工作的辦理情形。
- (十四) 針對上次評鑑意見，有具體改善措施。

## 二、改進事項：

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂及核撥薪資金額。
- (二) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應明確外，各項財產標籤應列保存(使用)年限及保管人。
- (三) 個案服務紀錄過於簡略，撰寫技巧與處遇連貫性有待加強。
- (四) 社區工作推展於部落僅一年時間，難看出中心於部落服務成效。
- (五) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，然而較少將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎。如獨

老、雙老家庭的需求，後續處遇服務較不足。

- (六) 有蒐集調查在地意見領袖與當地族人需求，活動規劃宜以社會服務方案為主軸。社區服務期中、年終評估，及整體推動成效與比較分析資料較不足。
- (七) 社工員有撰寫社區工作計畫，服務脈絡與社區需求關聯性較弱。成效評估的問卷應依據工作計畫的目標設計，否則不易評估成效。

### 三、 建議事項：

- (一) 各項工作或督導會議決議事項需有執行及追蹤管考。
- (二) 個案服務紀錄撰寫品質的改善，建議執行單位督導提供具體指導，另外建議原民會委託專管中心及區域督導適時提供專業上的服務技巧，提升社工員在個案服務的技能及服務專業。
- (三) 社區工作為蒐集部落需求，看見部落問題，改善或解決部落問題，建議規劃符合當地服務需求，藉由邊做邊培力在地組織，讓部落共同參與解決部落議題之推展。
- (四) 建議方案工作目標應有永續發展的思維。解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。
- (五) 社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查 在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群(如兒少、婦女、老人、身障者)統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。
- (六) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，應聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係，並評估推動成效與比較分析。

## 【原住民族地區深耕組】花蓮縣花蓮市原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人天主教會花蓮教區。

貳、評鑑時間：112年5月30日。

參、評鑑委員：董靜芬召集人、童伊迪委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：特優。

伍、基本資料：

一、成立時間：92年7月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工組長	林眉慧	阿美族	龍華科技大學-企業管理系 (已修社工 45 學分)
社工員	吳亞婷	阿美族	中山醫學大學-醫學社會暨社會工作學系醫學社會學組
社工員	鄭蔡依蓁	阿美族	美和科技大學-社會工作系
社工員	歐志偉	太魯閣族	美和科技大學-社會工作系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 每季執行單位會議由各原家中心輪流主持安排召開執行單位聯繫會議暨教育訓練，合計場次共計 10 場次，其中 8 場次為原家中心聯繫會議。
- (二) 每季執行單位會議決議事項有執行及追蹤管考制度。
- (三) 活動支援：中心辦理活動可運用執行單位教會活動場地以及執行單位人力支援。
- (四) 中心辦公室設置於花蓮市磯固部落，交通便利、設有停車空間，並於行政區內，利於中心行政工作處理；市區內設有三家醫院，利於社工員至醫院關心慰問族人朋友。且公、私部門資源豐富易於資源連結，結合在地資源辦理中心業務，中心招牌掛於明顯處，易族人尋求服務。

二、專案服務：

- (一) 諮詢服務專線及專人輪值：本中心諮詢服務專線為(03)823-7856，每

名社工輪流值週，負責接聽電話及接待求助者及到訪者。

- (二) 多元化及便利性的諮詢服務：本中心除電話諮詢服務外，亦建立 Line 官方群組、Line 社群、FB 社群網絡服務，在維護求助者的隱私下，提供更便利、多元性的諮詢服務方式。資源網絡連結情形。
- (三) 社區工作：每場活動有製作回饋問卷表，後續作檢視與調整。每場次都會有活動執行表，做為方案活動整體性的比較及分析。定期透過內部會議、區域督導會議作方案整體推動成效討論，以利次年社區服務蹲點調整與規劃。
- (四) 福利宣導工作與花蓮市社會福利中心合作，參與「米亞達秋日親子草地音樂會」宣導擺攤，及參與花蓮市阿美中會、布農中會、太魯閣中心、原住民大專青年中心辦理之「聖嚇疫情我就問」宣導擺攤。
- (五) 中心連結法律扶助基金會原住民族法律服務中心辦理法律講座，由專業律師為頭目、家政班班長及部落幹部講授原住民保留地之議題，獲得良好迴響。
- (六) 110 年因新冠疫情嚴峻，本中心邀請志工錄製阿美語防疫宣導影片，播放於 FB 社群網路宣導。

### 三、人資管理：

- (一) 中心社工人員參與其他單位在職訓練研習課程，結束後皆有撰打「訓練研習心得報告」將個人課後收穫建檔成冊。
- (二) 執行單位鼓勵社工人員考取社工師證照，中心人員利用下班後自組社工師考試線上讀書會(跨原家組成)，中心 1 名社工人員考取 111 年專技高考第二次社工師考試。
- (三) 員工管考情形：中心社工員出勤按工作手冊規定，並依工作狀況填報 Google「工作人員公出請示」、「工作人員請假情形」表單及紙本簽核；如遇加班依工作手冊休假規定換休；工作滿一年以上依規定給予特休假。

### 四、檢討改進：

- (一) 福利需求：中心善用服務溝通平台或部落蹲點時能蒐集相關需求並能進行方案、團體工作的設計。善用各部落人口結構以進行方案、團體工作的需求評估及規劃。
- (二) 諮詢服務：因應疫情於 110 年開始爆發並影響其工作執行，中心進行

內部討論並調整其活動辦理方式(線上)以不同形式服務族人，兩年度達成率有漸漸提升及改善。

- (三) 社區服務：落實於蹲點社區的相關紀錄並列印歸檔；透過走訪部落及服務溝通平台的辦理，能夠蒐集族人需求並設計社區服務方案。
- (四) 團體工作：設計前能審慎評估參與對象的需求問題，並能針對相關問題需求設計有效的評量工具(質化/量化)，使參與對象在團體前後有明顯的改善。

## 五、創新措施：

- (一) 培訓志工帶領樂齡桌遊，增加志工們成就感、自信心及團隊運作，並且改善長輩注意力不集中、負向思考、增強與人互動的動機，進而快速建立與部落長輩們的關係，並使志工服務更具多元化。
- (二) 由五家原家中心(花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉、鳳林鎮及豐濱鄉)整合民間各界物資資源能有效運用及輸送到弱勢與貧困家庭，建構互助分享的社會安全網，並定期召開例行會議以討論相關的活動如捐贈、物資發放等。

## 柒、評鑑委員建議(本會彙整)

### 一、優良事項：

- (一) 簡報製作詳細清楚，評鑑資料彙整完備。
- (二) 工作能創新增進效益 EX: google 表單、影視製作。
- (三) 晤談室有 DM 資訊。
- (四) 人員訓練資料詳實。
- (五) 社工員開會回來會依參與情形提供建議事項，本節甚佳。
- (六) 服務項目符合計畫規定達到服務量次。
- (七) 個案紀錄依規定一案一夾歸檔，督導有批閱核章。
- (八) 團體工作，青少年團體及兒童團體之執行，社工員用心規劃，具多元豐富教具，顯見講師用心備課。
- (九) 執行單位重視社工員人力的維繫，該中心社工員專業能力佳，對於花蓮市原住民聚落問題有深入見解。
- (十) 專業督導扎根計畫區域社工督導相當盡職盡責，能監督、檢視、督導社工員個案、團體、社區工作的辦理情形。
- (十一) 服務轄區之網絡單位、在地領袖、耆老、族人出席評鑑會議，對



於原家中心特別肯認與支持，顯見原家中心在地的的重要性。

- (十二) 有各部落的 SWOT 分析，有志願服務管理辦法，命名具原住民特色之志工隊名稱。
- (十三) 運用資源盤點建立原家中心各項福利資源檔。
- (十四) 原家中心自行辦理非計畫規定之具創意性服務策略創新之服務項目。如編織部落互助網、沒有距離持續服務模式。
- (十五) 針對上次評鑑意見，有具體改善措施。

## 二、 改進事項：

- (一) 個案服務紀錄過於簡略，撰寫技巧與處遇連貫性有待加強。
- (二) 團體工作未依部落需求規劃，影響成員出席率，難以看出執行成效。
- (三) 部落宣導不單只是做完宣導就好，宣導內容應更貼近當地族人需求，例如：法律宣導，可提供原住民打官司不用錢之權益宣導，或運用司法通譯員資源。
- (四) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，並定期檢視更新。宜將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎。
- (五) 有蒐集調查在地意見領袖與當地族人需求，活動規劃較少以社會服務方案為主軸。未見社區服務期中、年終評估，及整體推動成效與比較分析資料。
- (六) 社工員有撰寫社區工作計畫，然而，社區工作計畫與社區需求較無關聯。成效評估的問卷應依據工作計畫的目標設計，否則不易評估成效。

## 三、 建議事項：

- (一) 個案服務紀錄撰寫品質的改善，建議執行單位督導提供具體指導，另外建議原民會委託專管中心及區域督導適時提供專業上的服務技巧，提升社工員在個案服務的技能及服務專業。
- (二) 社區工作為蒐集部落需求，看見部落問題，改善或解決部落問題，若運用過多的文化元素而失去原家中心設立宗旨，僅會讓中心無法聚焦提供社會工作專業服務，請留意以社會工作為主要服務目標。
- (三) 透過服務轄區蒐集在地需求、人口統計及社福人口等相關資訊，規劃符合當地服務需求，以利推展預防性、可及性工作。
- (四) 建議方案工作目標應有永續發展的思維。

- (五) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。
- (六) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。
- (七) 社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查 在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群(如兒少、婦女、老人、身障者)統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。
- (八) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，應聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係，及評估推動成效與比較分析。

## 【原住民族地區深耕組】臺中市和平區原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人水源地文教基金會。

貳、評鑑時間：112年5月12日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、童伊迪委員、范林慈惠委員。

肆、評鑑等第：優。

伍、基本資料：

一、成立時間：95年1月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	洪慧美	泰雅族	省立台中護理助產職業學校。(已修社工45學分)
社工員	陳秀英	泰雅族	台中市靜宜大學-社會企業與文化創意碩士學位學程(在學中,已修社工45學分)
社工員	陳主榮	泰雅族	靜宜大學社會工作與兒童及青少年福利學系研究所

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

### 一、行政管理：

- (一) 執行單位提供中心內部資源連結及贈送食品贈與弱勢家庭家庭；及提供在職進修獎勵，社工員取得社工師考試資格者，提供獎金。
- (二) 執行單位派專人擔任原家中心內部督導，於個案紀錄撰寫給予適當建議及其他服務方式討論，並另邀請外部督導提供實務上經驗分享與情緒支持。
- (三) 線上報表按時填製、財產清冊更新、國民年金調查及於群組天災即時性回報。
- (四) 配合執行每月按時上傳系統表單，如：人口統計之更新、個管各項紀錄、每月諮詢表、團體活動紀錄、社區工作紀錄等皆按時線上填寫。
- (五) 辦理各項方案經費依地方政府核銷規定，每季按時呈報地方原民會核銷，且正確完成核銷。

### 二、專案服務

- (一) 配合協助案主辦理國民年金分期繳費，及配合中央指示協助案家申請

相關急難救助金。

- (二) 確實依照服務轄區需求設計具原住民舞蹈原素及運用族語、日語、漢語、自製手持看板、相關單位之宣導文宣等標語道具，進行宣導及講座帶動現場。
- (三) 110 年、111 年講座中，邀請當地具原住民身分之耆老及教會牧師擔任講師外，中心社工員亦擔任講師。
- (四) 組織具原住民特色之志工隊名稱：【m, pasin 美巴幸志工隊】，辦理原住民族事務志願服務團隊備案
- (五) 疫情嚴峻期間，本中心志工服務項目執行成果、創新方案績效與文化特色、結合運用公私部門社會資源改善服務品質與成效，在資源連結運用上，將所募集的資源，透過本中心社工員及志工夥伴，運送至本轄區內各個所需要的部落/社區。

### 三、 人資管理：

- (一) 原家中心人事異動，除調配職務代理並即時遞補新進人員。
- (二) 執行單位指派資深社工員，協助新進社工員職務及行政事務，並編製「水源地文教基金會新進員工在職訓練手冊(適用原家中心)」，針對本計畫實施之相關工作規定，提供新進人員參閱並遵守，有助於迅速進入軌道，協助原家中心推動各項業務。
- (三) 配合執行單位行政作業規定，進行計畫人事異動程序。與離職員確實辦理職務交接事宜，並函文至臺中市政府原住民族委員會備查。

### 四、 檢討改進：

- (一) 原家中心財產清冊有專人負責保管，並在每項財產列上保管人名單。
- (二) 原家中心於 108 年至今於 FACEBOOK 設有粉絲專頁，除隨時提供各項平台相關資訊外(例如:原家中心各活動照片、提供職訓訊息、原民會資訊等)，能清楚了解貼文觸及人數、互動次數、連結點擊次數。
- (三) 原家中心辦理社區工作(社區服務方案)，自前置作業採因地制宜在地的需求規劃方案至辦理完成，皆呈現於成果報告書。

### 五、 創新措施：

- (一) 族語推廣(考取母語認證，用於宣導等服務，工作人員於必要時日語、漢語同時併用)。
- (二) 引進長照資源機構建立合作模式，如：有限責任臺灣伯拉罕共生照顧

勞動合作社伯拉罕居家長照機構、臺中市私立洛卡賀社區長照機構。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂薪資金額。
- (二) 社工員於非上班時間以志工身分服務族人，發展員工志工制度。
- (三) 服務轄區之網絡單位、在地領袖、耆老、族人出席評鑑會議，對於原家中心特別肯認與支持。受助對象感謝原家中心的協助而主動捐贈物資幫助其他族人。顯見原家中心在地的的重要性。
- (四) 個案紀錄詳實，督導有核章審閱紀錄內容，
- (五) 有志願服務管理辦法，命名具原住民特色之志工隊名稱。
- (六) 定期辦理志工教育訓練與志工聯誼活動。
- (七) 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，並建立福利資源檔。
- (八) 專業督導扎根計畫區域社工督導相當盡職盡責，能監督、檢視、督導社工員個案、團體、社區工作的辦理情形。
- (九) 原家中心自行辦理非計畫規定之具創意性服務策略創新之服務項目。以族群認同、族群自信為目標的活動。
- (十) 針對上次評鑑意見，有具體改善措施。

### 二、改進事項：

- (一) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應明確，如列保存(使用)年限及保管人，並每半年應盤點1次。
- (二) 原家中心招牌老舊應及時依規定更換。
- (三) 依現有空間晤談室應規劃溫馨氣氛，缺乏隱私及安全感。
- (四) 1有財產目錄，並每年盤點一次，但沒有清點紀錄，清點人應簽名以示負責。
- (五) 服務紀錄冊取得是志工權益，應鼓勵志工參加並完成基礎與特殊訓練課程。目前25位志工作中僅有9位取得服務紀錄冊。
- (六) 員工志工值得鼓勵，但應清楚紀錄非上班時間。
- (七) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，並定期檢視更新。然而未能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題

評估的基礎。

- (八) 有蒐集調查在地意見領袖與當地族人需求，活動規劃較少以社會服務方案為主軸。未見社區服務期中、年終評估，及整體推動成效與比較分析資料。
- (九) 團體活動主題較少以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目的，未能呈現團體的影響如改變成員行為、相互支持的成效。
- (十) 社工員有撰寫團體工作計畫、單元團體教案、團體評量工具等。然而，團體成效評估的問卷未能依據團體工作計畫的目標設計，不易評估團體工作的成效。
- (十一) 有辦理宣導講座，講座場次符合計畫規定量次，並作成紀錄與成果。有課程講義、相片、簽到表，滿意度調查，未見效益分析、未見宣導道具及社工員、志工自我族語宣導訓練。

### 三、 建議事項：

- (一) 建議將福利資源繪製詳盡福利資源地圖，以助不同社區族人了解資源。
- (二) 建議制定志工考核機制，如：獎勵辦法、志工表揚活動等，以激勵志工士氣，另為維持志工服務品質，亦應制定志工退場機制。
- (三) 建議加強單親家庭的服務。
- (四) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。
- (五) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。
- (六) 社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查 在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。
- (七) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，應聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係，並評估推動成效與比較分析。

## 【原住民族地區深耕組】屏東縣三地門鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人台灣世界展望會。

貳、評鑑時間：112年5月26日。

參、評鑑委員：董靜芬召集人、童伊迪委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：優。

伍、基本資料：

一、成立時間：91年7月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	周珍玲	排灣族	國立屏東科技大學社會工作系
社工員	潘美芳	排灣族	大仁科技大學社會工作系肄業(已取得45社工學分)
社工員	金浩宇	布農族	國立屏東科技大學社會工作系
社工員	巴梅芳	魯凱族	美和科技大學社會工作系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

### 一、行政管理：

- (一) 南區三原家中心工作坊：與桃源區、霧台鄉、三地門鄉原家中心合作，工作經驗及資源分享，並發展各原家中心特色。
- (二) 執行單位提供員工公務手機及員工免費線上課程(反貪腐法、性別平等法、英語教學、工作溝通技巧、全球氣候變遷等)。
- (三) 執行單位確實指派專人擔任原家中心內部社工督導，督導專業背景及社福經驗達10年以上，且聘用大仁科大社工系兼任講師，提升社工專業指導。
- (四) 活動結束後一週內完成核銷，由執行單位會計檢核，每季核銷一次，並送屏東縣政府核銷，副本留存中心。

### 二、專案服務：

- (一) 規劃多元議題、結合在地衛生所、豐年祭、教會部落活動辦理宣導、講座。
- (二) 培力志工宣導能力或增強志工知能來協助原家中心推展服務項目(例如族語翻譯、宣導講師...等)，增強志工的成就感及自信；並且在志工訓練中，與志工討論如何協助中心執行方案配合運用。
- (三) 連結三地門鄉衛生所發現鄉內自殺率偏高故連結心衛中心、社會處等

自殺防治單位共同為族人提供適切之服務並及早發現。

- (四) 連結屏東法律扶助之法律資源，辦理以「健康還債不是夢」為主題之資源整合平台會議。
- (五) 透過個案研討會議，實際瞭解部落裡脆弱庭及危機家庭的形態，本個案研討議題則以老人保護為主增強部落的預防功能，討論出公部門與社區網絡有效的合作模式；結合毒品防治中心、鹽埔福利服務中心辦理社會資源網絡平臺會議，藉由工作報告及案例分享，提供家庭性支持服務，避免家庭危機。

### **三、人資管理：**

- (一) 執行單位針對新進員工，辦理新進同工職前訓練，於工作實務中由資深同工協助新進人員了解中心執行情形。
- (二) 為鼓勵社工員考取社工師執照，執行單位每月第三週的星期四安排讀書會時間。
- (三) 機構成立勞資委員會，每季辦理一次勞資會議，協調勞資關係，確保中心工作人員勞動權益保障。

### **四、檢討改進：**

- (一) 已於民國 108 成立粉絲專業，由建立 FB 網頁，進行各項權益福利的諮訊及活動訊息，以利中心事工更廣，並由一名社工員擔任粉絲專業管理員。
- (二) 規劃行動閱讀車服務時間表，並運用志工擔任社福宣導天使。
- (三) 針對三地門鄉某部落發有展遲緩兒人數偏高情形，提供親子講座及持續性的關懷。

### **五、創新措施：**

- (一) 鑑於部落兒少安全及照顧資源不足與生活脈絡不便的議題，結合鄉內公、私部門及志工的力量，建構兒少安全防護網，藉由網絡連結推動與執行以強化鄉內安全生活的環境。
- (二) 透過排灣族語兒童人身安全宣導單張做為服務策略創新，運用志工推動排灣族語兒童人身安全宣導單張，於執行前提供訓練及宣導工具。
- (三) 連結鄉內學校辦理兒少保護宣導，並提供族語宣導單張，及結合部落各活動設攤宣導，積極推動兒少保護安全網絡。

### **柒、評鑑委員建議**



## 一、優良事項：

- (一) 會議追跡事項處理良好。
- (二) 評鑑資料彙整完備。
- (三) 服務項目符合計畫規定達到服務量次。
- (四) 個案紀錄依規定一案一夾歸檔，資料妥善保管，有做個案服務同意書及簽訂保密協定，督導有批閱核章。
- (五) 部落宣導及部落講座辦理場次逐年增加，並依時事議題調整服務。
- (六) 創新服務以兒童安全議題做延長方案規畫，執行單位在地深耕努力成效值得肯定。
- (七) 該中心社工員專業能力佳，對於三地門原家中心的業務有強烈的使命感。
- (八) 服務轄區之網絡單位、在地領袖、耆老、族人出席評鑑會議，對於原家中心特別肯認與支持，顯見原家中心在地的重要性。
- (九) 個案紀錄詳實，督導有核章審閱紀錄內容。
- (十) 有部落蹲點日誌、有部落溝通平台紀錄、有志願服務管理辦法，命名具原住民特色之志工隊名稱。
- (十一) 運用資源盤點法建立原家中心各項福利資源檔。
- (十二) 專業督導扎根計畫區域社工督導相當盡職盡責，能監督、檢視、督導社工員個案、團體、社區工作的辦理情形。
- (十三) 原家中心自行辦理非計畫規定之具創意性服務策略創新之服務項目。如建置部落兒少安全防護網，保障兒少人身安全。
- (十四) 針對上次評鑑意見，有具體改善措施。

## 二、改進事項：

- (一) 財產列冊及管理應清楚標列是否當年報廢，以便隔年財產比對。
- (二) 職員交接清冊應清楚分列交接人員工作事項，如能將檔案放置途徑、平日聯絡人員、業務辦理日期一併加註更佳。
- (三) 個案服務紀錄過於簡略，撰寫技巧與處遇連貫性有待加強。
- (四) 團體工作紀錄每名社工員使用表單及評估工具不一，難以看出辦理成效。
- (五) 團體工作每一單元紀錄完成時督導未批核，無法及時調整執行內容或提供社工員支持及肯定。

- (六) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，並定期檢視更新。然而未能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎。
- (七) 有蒐集調查在地意見領袖與當地族人需求，活動規劃較少以社會服務方案為主軸。未見社區服務期中、年終評估，及整體推動成效與比較分析資料。
- (八) 社工員有撰寫社區工作計畫，然而，社區工作計畫與社區需求較無關聯。成效評估的問卷應依據工作計畫的目標設計，否則不易評估成效。

### 三、建議事項：

- (一) 個案服務紀錄撰寫品質之改善，建議執行單位督導提供具體指導，另外也建議原民會委託專管中心及區域督導適時提供專業上的服務技巧資源。
- (二) 建議中心表單建置完整及統一，有助專業服務績效呈現。
- (三) 建議方案工作目標應有永續發展的思維。
- (四) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。
- (五) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。
- (六) 社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群(如兒少、婦女、老人、身障者)統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。
- (七) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，應聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係，並評估推動成效與比較分析。

## 【原住民族地區深耕組】臺東縣達仁鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：臺東縣臺灣原住民蒙恩自強協會。

貳、評鑑時間：112年6月14日。

參、評鑑委員：羅赫陸 Helu Chiu 召集人、童伊迪委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：93年7月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	宋韻馨	排灣族	嘉南藥理大學社會工作系
社工員	趙安君	排灣族	稻江科技暨管理學院老人福祉與社會工作學系
社工員	邵采蓉	排灣族	國立空中大學社會工作與福利行政科

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

### 一、行政管理：

- (一) 執行單位提供節期禮品、活動人力支援、支持性員工旅遊、教育訓練、健康檢查補助、意外險、紓壓設備環境。
- (二) 辦公室具有消防設備、執業安全防護設備、無障礙空間及族語標語。
- (三) 執行單位指派專人擔任原家中心內部社工督導，並聘用專家學者授課。

### 二、專案服務：

- (一) 諮詢服務有值班表及轉接及假日電話轉接值日生。
- (二) 辦理「珍愛自己」婦女支持團體、「腦筋急轉彎~情緒魔法師兒童成長團體」、「最好的幸福·親密關係成長團體」等團體工作。
- (三) 辦理「南得遇箭你，小小神射手一起射箭趣」、「美麗的呼喚~排灣族頭花編織課程」、「舞動人生·活力在森永」等社區服務方案。
- (四) 辦理兒童社區安全停看聽親職講座、益智桌遊與律動玩出記憶中的模式、遠離憂鬱·做個陽光長者等講座。
- (五) 聯結達仁鄉公所、台東縣政府社會處、南三村發展協會、達仁鄉社區發展協會等辦理資源網絡聯繫會議。

### 三、人資管理：

- (一) 辦理工作手冊、110及111年實施原家中心計畫、移交清冊、移交工作流程表。

- (二) 社工員參與原民會、台東縣政府、專管中心等教育訓練。
- (三) 社工員依規定辦理值班表、差假簿、工作日誌、打卡等。
- (四) 執行單位依規定與縣府簽約資料，及與社工員簽訂契約書。

#### **四、 檢討改進：**

- (一) 建立服務量次統計總表及服務類別分析，以針對個案其問題進行服務。
- (二) 個案工作紀錄詳實完整填寫，且原家中心督導核章審閱指導個案紀錄。
- (三) 建立地方政府每季實地查核建議後續改善辦理情形表格。

#### **五、 創新措施：**

- (一) 執行單位理監事及中心志工協助獨居老人房屋修繕。
- (二) 輔導原住民店家申請原民會「挺原民 享優惠」計畫。

### **柒、 評鑑委員建議**

#### **一、 優良事項：**

- (一) 中心評鑑資料彙整完整。
- (二) 個案紀錄依規定一案一夾歸檔，轉介及回覆單完備。
- (三) 諮詢表首頁放有總表，個案連結資源情形分析、開案及不開案等分析。
- (四) 中心依規定更新服務轄區需求、人口統計及社福人口統計。
- (五) 服務項目符合計畫規定達到服務量次。
- (六) 執行單位非常用心在維繫社工員人力，社工員相當穩定，流動率低。
- (七) 服務轄區之網絡單位、在地領袖、耆老、族人出席評鑑會議，對於原家中心特別肯認與支持。顯見達仁鄉原家中心在地有相當的影響力。
- (八) 有志願服務管理辦法，命名具原住民特色之志工隊名稱。定期辦理志工教育訓練與志工聯誼活動、志工服務紀錄完整。
- (九) 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，並建立福利資源檔。
- (十) 專業督導扎根計畫區域社工督導相當盡職盡責，能監督、檢視、督導社工員個案、團體、社區工作的辦理情形。
- (十一) 前次評鑑建議有具體後續改善內容。

#### **二、 改進事項：**

- (一) 個案服務紀錄過於簡略，撰寫技巧與處遇連貫性有待加強。
- (二) 社區工作之方案規劃撰寫未完善，蹲點服務未能聚焦部落需求議題，問卷設計應扣到方案目的，以利分析方案規劃之成效。

- (三) 部分方案紀錄執行單位督導未批閱核章。
- (四) 110年與111年的社區活動一模一樣。
- (五) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，並定期檢視更新。然而未能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎。
- (六) 部落有國民年金欠費問題，獨居老人、兒少扶助、身障人口較多的問題，但未見因應方案。
- (七) 活動內容以文化為主題：如排灣族頭花編織、小小射箭手一起射箭去。社區活動主題較少以促進原住民家庭親職、親子、婚姻關係及兒少、婦女、成人、老人、身心障礙者之工作目的，既有計畫未能呈現活動的影響如改變成員行為、相互支持的成效。
- (八) 有蒐集調查在地意見領袖與當地族人需求，活動規劃較少以社會服務方案為主軸。未見社區服務期中、年終評估，及整體推動成效與比較分析資料。
- (九) 有辦理宣導講座，講座場次符合計畫規定量次，並作成紀錄與成果。有課程講義、相片、簽到表，滿意度調查，未見效益分析、未見宣導道具及社工員、志工自我族語宣導訓練。

### 三、建議事項：

- (一) 個案服務紀錄撰寫建議社工員可再豐富描述，執行單位督導應核實批閱，亦建議區督適時提供專業上之技巧，精進社工員個案專業能量及服務品質。
- (二) 針對團體工作、社區工作及部落專講等專業服務項目，若有不足之處，建議中心同仁向執行單位督導諮詢，或運用原民會委託東華大學專管中心及區域督導相關資源，提升專業服務技能及服務品質。
- (三) 建議工作目標應有永續發展的思維。
- (四) 建議相關團體、社區方案的設計能有延續性，設定短中長目標，以改善部落問題長遠發展的考量。
- (五) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。
- (六) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變

故或經濟資源匱乏之情形。

- (七) 社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查 在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群(如兒少、婦女、老人、身障者)統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。
- (八) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，應聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係。並評估推動成效與比較分析。

## 【原住民族地區深耕組】臺東縣卑南鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：社團法人臺東縣原住民族全人發展關懷協會。

貳、評鑑時間：112年6月16日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、童伊迪委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：94年9月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	陳瑋玲	阿美族	國立台北商業技術學院附設空中進修學院 (修滿社工 45 學分)
社工員	石湘婷	布農族	國立空中大學專科部二年制社會工作與福利行政科
社工員	張瑾晨	阿美族	國立空中大學專科部二年制社會工作與福利行政科
社工員	張彤管	魯凱族	美和科技大學二年制社會工作系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 中心定期召開會議以順利推展業務及逐項檢視與紀錄追蹤。
- (二) 執行單位提供人力、財務支援、團督、在職訓練、中秋禮盒、生日禮金及歲末聯歡。
- (三) 辦公室設置依原民會規定辦理，皆符合各項要求。
- (四) 各項財產登帳列冊保管，並由專人管理及盤點。
- (五) 中心每月依規定進行經費核銷工作，相關資料完整成冊，並有效控管經費。

二、專案服務：

- (一) 中心社工員針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便之部落族人，提供走動式外展服務。
- (二) 優先邀請具原住民身分擔任講師、中心志工協助族語翻譯兩溝通，提高部落族人在初級預防工作的接收度。

- (三) 主責社工員擔任團體領導，並因地制宜規劃辦理婦女、老人、兒少、親子之團體工作，參與成員皆有改變與成長(前、後測分析結果)。
- (四) 志工考取卑南族高級族語認證，並擔任中心族語翻譯志工。下鄉時中心並會安排卑南族、魯凱族、阿美族陪同訪視並協助翻譯。
- (五) 結合卑南衛生所辦理「毒品及酒癮包害防制策略志工教育訓練」，及結合台東市區家庭福利服務中心及友善關懷協會辦理志工會議及聯活動辦理「生活裡的釀」。

### 三、人資管理：

- (一) 中心人員穩定，人事無異動。
- (二) 中心人員依照原家工作手冊及中心年度實施計畫執行，並由資深社工擔任組長，帶領並管理原家之業務推動。
- (三) 原家中心上下班打卡制度、工作日誌、加班/補休紀錄表、出勤統計表，作為中心人員差勤管理之依據。

### 四、檢討改進：

- (一) 個案紀錄內容過於強調資源連結、補助金是否到位等，較少說明案主家庭功能、人際關係、社會支持、個案自主自立的策略，業依委員建議改進個案服務撰寫應注意事項。
- (二) 團體工作方案設計與執行過程，對團員的問題核心能具體口述描述但很可惜沒有把這具體描述融入在問卷設計的前後測題目裡，使得後測結果之分析看不出團員的內在(內心裡)核心問題是否被改善，業依委員建議改進之。

### 五、創新措施：

- (一) 連結台東縣家教中心計畫一同辦理社區執行方案「性別與社區婦女教育暨編起文化的『記』『藝』」，藉由本次活動針對原住民文化及傳統藝術進行人才培育，達到部落族人增強權能的效益，透過這次的經歷中心與部落族人建立起信任關係，適時給予鼓勵與情感支持。
- (二) 連結多元物資管道並頒發感謝狀。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂薪資金額。







- (十) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。
- (十一) 社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查 在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群(如兒少、婦女、老人、身障者)統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。
- (十二) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，應聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係。並評估推動成效與比較分析。提升生活品質，促進原住民家庭成員穩定生活。







座性質。

- (五) 對於服務轄區需求、人口統計或相關資料已掌握與分析，但在提供專業業務之規劃缺少與服務的連結，難見服務成效。
- (六) 評鑑報告資料呈現：青少年的家庭類型多為單親、隔代教養，面臨家庭關係衝突、情緒衝動控制薄弱、手機過度依賴狀態、兩性關係好奇偏誤認知等，較少針對此須問題進行改善。
- (七) 社區活動主題為部落發展、文化復振、提升族群意識為主軸。較少以促進原住民家庭親職、親子、婚姻關係及兒少、婦女、成人、老人、身心障礙者之工作目的，未能呈現活動的影響如改變成員行為、相互支持的成效。
- (八) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，並定期檢視更新。然而未能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎。

### 三、建議事項：

- (一) 各項工作或督導會議決議事項需有執行及追蹤管考。
- (二) 個案服務紀錄撰寫品質的改善，建議執行單位督導提供具體指導，另外也建議原民會委託專管中心及區域督導適時提供專業上的服務技巧，提升社工員在個案服務的技能及服務專業。
- (三) 社區工作為蒐集部落需求，看見部落問題，改善或解決部落問題，建議規劃符合當地服務需求，以利推展預防性、可及性工作。
- (四) 建議相關團體、社區方案的設計能有延續性，設定短中長目標，以改善部落問題長遠發展的考量。
- (五) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。
- (六) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，應聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係。並評估推動成效與比較分析。





- (四) 辦理部落健康講座·智慧與體能的挑戰、「自來水及山泉水飲用安全」講座、提升至照顧者情緒管理能力系列講座等。
- (五) 辦理「志願服務」管理辦法、志工計劃書、志工名冊、志工投保資料、時數統計表。

### 三、人資管理：

- (一) 辦理中心交接清冊、原家中心工作手冊、人事管理辦法。
- (二) 辦理差勤表、工作日誌、人事管理規範、請假單、育嬰假申請、單產假申請單、組織圖及人力分工表工作人員職前訓練。
- (三) 執行單位依規定與縣府簽約，及與社工員簽訂契約書。

### 四、檢討改進：

- (一) 中心近年來無人員離職，並有完善的交接 SOP(中心交接清冊)。
- (二) 依委員建議宣導活動連結不同宗教信仰團體、青壯年參與。
- (三) 中心透過帶領志工參與探訪、關懷、宣導及協助辦理活動等，引導志工積極參與原家中心各工作事項。

### 五、創新措施：

- (一) 因獲得鄉公所多年支持，辦公室空間無償提供使用，充分利用空間進行工作、會議、活動等各種用途，舒適、自由和靈活的工作環境，讓社工們更加專注於工作，提高工作效率和創造力。
- (二) 協助大竹村臺東縣東排灣文化產業永續發展協會連結台東縣政府家庭教育中心舉辦講座活動，增加社區居民之間的互動和交流，並且讓更多人了解大竹村的文化和特色，從而推動當地文化產業的發展。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 中心評鑑資料彙整完整。
- (二) 個案紀錄依規定一案一夾歸檔，督導有批閱核章。
- (三) 諮詢表首頁放有總表，個案連結資源情形分析。
- (四) 服務項目符合計畫規定達到服務量次。
- (五) 中心依規定更新服務轄區需求、人口統計及社福人口統計，部落地圖較其他中心清楚易懂，特別每個部落標記主責社工，顯見中心社工用心規劃。
- (六) 有一名男性原住民社工員，社工員工作態度敬業熱情，值得肯定。

- (七) 服務轄區之網絡單位、在地領袖、耆老、族人出席評鑑會議，對於原家中心特別肯認與支持。
- (八) 專業督導扎根計畫區域社工督導相當盡職盡責，能監督、檢視、督導社工員個案、團體、社區工作的辦理情形。

## 二、 改進事項：

- (一) 個案服務紀錄過於簡略，撰寫技巧與處遇連貫性有待加強。
- (二) 中心雖有進行在地需求調查，但執行方案以部落產業發展、婦女培力工藝元素較多，應回歸社工專業服務，提供在地族人預防性及可及性之服務。
- (三) 問卷設計應扣到方案目的，以利分析方案規劃之成效。
- (四) 部分方案紀錄執行單位督導未批閱核章。
- (五) 社區活動內容以文化遺產、產業發展、培力為主。社區方案主題較少以促進原住民家庭親職、親子、婚姻關係及兒少、婦女、成人、老人、身心障礙者之工作目的
- (六) 既有計畫未能呈現活動的影響如改變成員行為、相互支持的成效。
- (七) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，並定期檢視更新。然而未能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎。
- (八) 有辦理宣導講座，講座場次符合計畫規定量次，並作成紀錄與成果。有課程講義、相片、簽到表，滿意度調查，未見效益分析、未見宣導道具及社工員、志工自我族語宣導訓練。

## 三、 建議事項：

- (一) 針對專業服務之推展，建議執行單位督導提供具體指導，另外也建議區督適時提供專業上的方案規劃建議，以利提升社工員聚焦於專業服務之執行。
- (二) 針對團體工作、社區工作及部落專講等，勿運用較多的文化元素而偏重文化傳承議題，應回歸及思考原家中心設置宗旨，聚焦在社會工作的領域上執行專業服務。
- (三) 建議相關團體、社區方案的設計能有延續性，設定短中長目標，以改善部落問題長遠發展的考量。
- (四) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，亟需原家中心

社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。

- (五) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。
- (六) 社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查 在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群(如兒少、婦女、老人、身障者)統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。
- (七) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，應聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係，並評估推動成效與比較分析。

## 【原住民族地區深耕組】花蓮縣壽豐鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：花蓮縣七卡樹岸文化發展協會。

貳、評鑑時間：112年5月30日。

參、評鑑委員：董靜芬召集人、童伊迪委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：95年6月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	張春美 U' ul. Pudal	阿美族	空中大學附設專科部社會工作與福利行政科
社工員	宋慧莉 Canglah·Kayung	阿美族	嘉南藥理科技大學社會工作學系
社工員	蕭秋嫻 Tipus Kacaw	阿美族	美和科技大學社會工作學系
社工員	沈芷婷 Tapang Acun	太魯閣族	慈濟大學社會工作學系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

### 一、行政管理：

- (一) 執行單位提供支持性措施在行政上有組織支持、人事業務、年終考評及緊急應變等；人力上有活動人力支援、陪同訪視；財務上有硬體設備、核銷協助及穩定薪資撥付；資源上有資源網絡連結、實務工作相關書籍購置；公關上有媒體公關；福利上有節日贈禮品及聚餐等。
- (二) 設備皆詳列於財產設備表，財產標籤標註補助單位、單位名稱、財產名稱、財產編號、取得日期、使用年限並張貼於財產上；各項財產登帳列冊於財產清冊。
- (三) 執行單位指派行政督導擔任原家中心內部督導，於原住民族社會福利服務工作協會理事長一職
- (四) 中心每季報表填報數據經督導審核，依限繳交原民會、縣政府。

### 二、專案服務：

- (一) 中心有配合原民會及地方政府追蹤國民年金欠費之個案，並加強配合原民會及地方政府辦理有關權益宣導。
- (二) 運用社區蹲點方式中心有製作蹲點服務紀錄，蒐集調查及彙整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
- (三) 中心在規劃每場活動時會製作相關的回饋問卷表，以檢視整個活動之

狀況，及活動皆會製作執行評估表，做為活動整體性的比較及分析

(四) 中心於講座及宣導時會請中心志工協助做轉譯之工作。

(五) 透過志工服務行動列車方案活動結合運用社會資源改善服務品質與成效，並培訓志工擔任權益宣導尖兵，提供機動性之宣導服務工作。

### **三、人資管理：**

(一) 執行單位有規劃相關新進人員職前訓練計畫，並由行政督導及資深社工，協助新進人員職前訓練。

(二) 執行單位獎勵工作人員在職進修激勵措施為自辦並自辦線上社工專業科目會議。

(三) 執行單位於甄補程序未完成前派員協助提供服務及調配原家中心工作人員職務代理事宜。

### **四、檢討改進：**

(一) 中心加強志工的關懷訪視訓練，培訓志工能協助長者的關懷及陪伴工作，使中心的服務更扎實於部落中，且能更增進志工服務之工作。

(二) 中心社區服務方案會依部落需求規劃相關的計畫，本中心有針對不同對象主題辦理不同之專案服務。

(三) 中心已將諮詢總表每月、每季、每年分別彙整相關統計清冊。

### **五、創新措施：**

(一) 中心志工有一名為美髮師，因在協助中心服務過程中，看見長者與獨居長者有需要其他服務，志工運用自己的專長提供長者義剪服務。

(二) 辦理原資原味——愛心物資分享互助社，有規劃的發展在地組織或企業的運用，以及擴展外縣市相關單位資源的聯結行動力，建構在地原住民族地區及公私部門堅實且完整的社會資源網絡。

## **柒、評鑑委員建議**

### **一、優良事項：**

(一) 財產清冊表列清楚。

(二) 資源網絡連結度高。

(三) 評鑑資料彙整完備。

(四) 服務項目符合計畫規定達到服務量次。

(五) 個案紀錄依規定一案一夾歸檔，督導有批閱核章。

(六) 個案服務研討會議邀請相關網絡單位參與，顯見中心與網絡單位合作

良好。

- (七) 評鑑簡報相當豐富，圖文並茂。
- (八) 服務轄區之網絡單位、在地領袖、耆老、族人出席評鑑會議，對於原家中心特別肯認與支持。顯見原家中心在地的重要性。
- (九) 有志願服務管理辦法，命名具原住民特色之志工隊名稱。定期辦理志工教育訓練與志工聯誼活動、志工服務紀錄完整。
- (十) 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，並建立福利資源檔。
- (十一) 專業督導扎根計畫區域社工督導相當盡職盡責，能監督、檢視、督導社工員個案、團體、社區工作的辦理情形。
- (十二) 前次評鑑建議有具體後續改善內容。

## 二、改進事項：

- (一) 個案服務紀錄過於簡略，連結資源情形或個案研討紀錄未附加於個案紀錄冊，撰寫技巧與處遇連貫性有待加強。
- (二) 團體工作未依部落需求規劃辦理，難以看出執行成效。
- (三) 專業服務方案問卷內容未與方案目的相扣，難以評估推展方案成效。
- (四) 有蒐集調查在地意見領袖與當地族人需求，活動規劃較少以社會服務方案為主軸。未見社區服務期中、年終評估，及整體推動成效與比較分析資料。
- (五) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，並定期檢視更新。然而未能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎。
- (六) 社區活動主題較少以促進原住民家庭親職、親子、婚姻關係及兒少、婦女、成人、老人、身心障礙者之工作目的，未能呈現活動的影響如改變成員行為、相互支持的成效。
- (七) 有辦理宣導講座，講座場次符合計畫規定量次，並作成紀錄與成果。有課程講義、相片、簽到表，滿意度調查，未見效益分析、未見宣導道具及社工員、志工自我族語宣導訓練。

## 三、建議事項：

- (一) 分工交接應清楚填列代辦事項與接辦人員。
- (二) 晤談室可再加強原民風的布置與相關DM的提供。

- (三) 追議事項建議以表格呈現並清楚填列是否解管。
- (四) 工作日誌多填列「其他」，可就平常項目增列工作項目。
- (五) 部落文健站有既定課程，請留意社區工作之推展勿與部落文健站資源重疊。
- (六) 透過服務轄區蒐集在地需求、人口統計及社福人口等相關資訊，規劃符合當地服務需求，以利推展預防性、可及性工作。
- (七) 建議工作目標應有永續發展的思維。
- (八) 建議相關團體、社區方案的設計能有延續性，設定短中長目標，以改善部落問題長遠發展的考量。
- (九) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。
- (十) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。
- (十一) 社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查 在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群(如兒少、婦女、老人、身障者)統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。
- (十二) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，應聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係，並評估推動成效與比較分析。

## 【原住民族地區深耕組】花蓮縣吉安鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：花蓮縣七卡樹岸文化發展協會。

貳、評鑑時間：112年5月30日。

參、評鑑委員：董靜芬召集人、童伊迪委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：95年11月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	李堉滄	阿美族	國立空中大學-專科部 社會工作與福利行政科
社工員	高金蘭	布農族	美和科技大學社會工作學系
社工員	那元伶	布農族	美和科技大學社會工作學系
社工員	金貝貞	布農族	美和科技大學社會工作學系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位每年舉辦年終尾牙，提供社工員生日蛋糕、中秋節節慶發放月餅等，慰勞辛苦的工作人員。
- (二) 執行單位理事長與每個月定期工作會報以及不定期中心及關懷與支持社工員辦理活動。
- (三) 執行單位理事長提供活動人力支援、資源網連結、訪視個案關懷。
- (四) 社工師加薪吧讀書會成立：執行單位於定期工作會報積極鼓勵支持中心社工自組讀書會，並由中心社工主責規劃讀書會進修及線上討論，並開放原資原味策略聯盟夥伴共同參與
- (五) 執行單位督導經常密切透過面訪、手機方式與專業區域督導聯繫詢問原家中心各項業務，協助社工員服務遇到多面向問題提問；也藉由區域督導指導及機構在緊密合作，已能建構良好互動模式

二、專案服務：



- (一) 透過部落教會、文健站、社區發展協會、婦女幹部等在地組織單位定期聚會或召開會議、參加社區部落的祭典活動提升諮詢量。
- (二) 辦理溝通服務平台會議，邀請部落頭目及族人、在地照顧服務員、志工等共同討論及規劃活動。
- (三) 加強透過蹲點蒐集部落族人需求，規劃辦理適合男性參與社區服務方案之活動，有效增加男性參與率，並且藉由活動過程提供社會福利資訊宣導，增進男性認識相關福利資訊的機會。
- (四) 藉由製作原住民飲食及文化學習的過程，指引及帶領兒童學習家事分工的互動，運用階級觀念引導兒童尊重及照顧族人，並且傳承文化語言及歌謠，強化自我文化的認同感提升。
- (五) 依據轄區需求及人口統計規劃講座及宣導，以定點式及巡迴式之外展服務，主動到族人聚集處所或式教會安排宣導。

### **三、 人資管理：**

- (一) 執行單位指派資深社工帶領新進人員介紹執行單位、認識中心 同仁及辦公室環境。
- (二) 確實辦理原家中心差勤表、工作日誌、外出單、請假單、考核表、業務交接清單。
- (三) 依據勞基法法規辦理勞健保投保。

### **四、 檢討改進：**

- (一) 中心於 1 樓入口處設置明顯招牌及對講機，設置指引路線引導族人中心位置，提供諮詢服務。
- (二) 由社工定期臉書經營，並加強活動方案、政令資訊宣導，線上人數明顯 增加，以中壯年人口居多。
- (三) 建立個案資料清冊總表，並依照流水號、開案案號、日期、姓名、性別、出生年、族別、部落、開案類型、處理情形、結案日期、主責社工等項目按順序排列清楚，資料存放於檔案專用櫃。

### **五、 創新措施：**

- (一) 推薦弱勢家庭青少年勵志獎助學金，並邀請照顧者參與親職講座課程。
- (二) 疫情時透過臉書粉絲絲團，宣導防疫相關政策影片。

## **柒、評鑑委員建議**

### **一、 優良事項：**

- (一) 評鑑資料彙整完備。
- (二) 服務項目符合計畫規定達到服務量次。
- (三) 個案紀錄依規定一案一夾歸檔，督導有批閱核章。
- (四) 中心依時事調整宣導主題，例如：人口販運議題。
- (五) 服務轄區之網絡單位、在地領袖、耆老、族人出席評鑑會議，對於原家中心特別肯認與支持。顯見原家中心在地的的重要性。
- (六) 有志願服務管理辦法，命名具原住民特色之志工隊名稱。定期辦理志工教育訓練與志工聯誼活動、志工服務紀錄完整。
- (七) 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，並建立福利資源檔。
- (八) 專業督導扎根計畫區域社工督導相當盡職盡責，能監督、檢視、督導社工員個案、團體、社區工作的辦理情形。
- (九) 前次評鑑建議有具體後續改善內容。

## 二、改進事項：

- (一) 個案服務紀錄過於簡略，撰寫技巧與處遇連貫性有待加強。
- (二) 團體工作前置行政作業完善，雖以培力概念培力在地協會，但以辦完即至其他部落，難以看出培力成效。
- (三) 社區工作未依蒐集資料規劃在地需求方案，難見蹲點成效及延續性服務。
- (四) 方案計劃書的目標、需求與活動內容不一致，需求強調社會福利資訊不完整，活動目標要因應傳統文化式微，活動內容是老幼共學族語、認識原住民野菜。或射箭體驗等。
- (五) 有蒐集調查在地意見領袖與當地族人需求，活動規劃較少以社會服務方案為主軸。未見社區服務期中、年終評估，及整體推動成效與比較分析資料。
- (六) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，並定期檢視更新。然而未能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎。
- (七) 社區活動主題較少以促進原住民家庭親職、親子、婚姻關係及兒少、婦女、成人、老人、身心障礙者之工作目的，未能呈現活動的影響如改變成員行為、相互支持的成效。

- (八) 社工員有撰寫團體工作計畫、單元團體教案、團體評量工具等。然而，團體成效評估的問卷未能依據團體工作計畫的目標設計，不易評估團體工作的成效。
- (九) 有辦理宣導講座，講座場次符合計畫規定量次，並作成紀錄與成果。有課程講義、相片、簽到表，滿意度調查，未見效益分析、未見宣導道具及社工員、志工自我族語宣導訓練。

### 三、建議事項：

- (一) 財產管理詳細，惟建議備註分類，使其他人員亦能了解。
- (二) 學員受訓資料可放於公開空間供同仁借閱分享。
- (三) 會議紀錄建議列入會議紀錄內容並標注是否解管。
- (四) 晤談室可擺設相關資訊 DM 供索取。
- (五) 個案服務紀錄撰寫品質的改善，建議執行單位督導提供具體指導，另外建議原民會委託專管中心及區域督導適時提供專業上的服務技巧，提升社工員在個案服務的技能及服務專業。
- (六) 社區工作為蒐集部落需求，看見部落問題，改善或解決部落問題，建議方案規劃可再聚焦，充實成果報告效益分析之完整性。
- (七) 透過服務轄區蒐集在地需求、人口統計及社福人口等相關資訊，規劃符合當地服務需求，以利推展預防性、可及性工作。
- (八) 建議工作目標應有永續發展的思維。
- (九) 建議相關團體、社區方案的設計能有延續性，設定短中長目標，以改善部落問題長遠發展的考量。
- (十) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。
- (十一) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。
- (十二) 社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查 在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群(如兒少、婦女、老人、身障者)統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。

- (十三) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，應聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係，並評估推動成效與比較分析。

## 【原住民族地區深耕組】屏東縣瑪家鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：屏東縣原住民水噹噹關懷協會。

貳、評鑑時間：112年5月25日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、童伊迪委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：91年7月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	翁選美	排灣族	屏東科技大學社會工作系畢
社工員	陳若茜	排灣族	美和科技大學社會工作學系
社工員	陳悅寧	排灣族	美和科技大學社會工作學系
社工員	顏佳琪	排灣族	美和科技大學社會工作學系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 協助活動支援人力支援，如主持、搬運物品、報到等，及提供車子協助搬運物資。
- (二) 推動「蹲點·原家一手服務，一手紀錄」之服務行動辦公。
- (三) 執行單位督導、理事長及總幹事皆參與專管中心辦理之會議或研習會。

二、專案服務：

- (一) 個案資料夾存放資料櫃中並上鎖，鑰匙由社工員保管，並設置借閱辦法與借閱登記簿。
- (二) 辦理「ina qul jivangraw」彩虹曲支持性成長團體、「心情繽紛樂」兒童情緒支持團體、「vavayan 婦女的附加價值」成長團體等。
- (三) 辦理「laladengana 部落社區」魯凱族祖孫傳愛代間照顧、親子共榮——攜童趣之社區婦幼服務方案、魯凱族美園社區 laladengana 大手牽小手等社區服務方案。
- (四) 志工皆持有志願服務手冊，分為行政組、文宣組、活動組、關懷組，並定期提供志願服務且確實完成服務紀錄。

三、人資管理：

- (一) 於員工工作守則訂定新進工作人員職前訓練。

- (二) 職務交接流程明確規範於員工工作守則要點，並附上交接清冊表。
- (三) 110年、111年中心皆無異動人員。
- (四) 依勞動基準法規定簽訂勞動契約，及保障工作人員勞動權益。

#### 四、檢討改進：

- (一) 面對經濟扶助個案中心社工初期以短期目標提供資源濟助，爾後以案家自助為長期處遇計畫(提供就業機會以穩定家庭經濟為最終目標)，降低案家福利依賴的問題。
- (二) 社工擇定蹲點部落，確實走訪蒐集資料，並針對部落之問題擬定各項專案活動及服務，以改善其需求。

#### 五、創新措施：

- (一) 辦理「marpasemalamalav matjatjaucikecikel a kina cemekelja」家庭會議。
- (二) 辦理幸福瑪家·愛無距離之族語轉譯服務。

### 柒、評鑑委員建議

#### 一、優良事項：

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂薪資金額。
- (二) 評鑑資料彙整完備。
- (三) 個案紀錄依規定一案一夾歸檔，督導有批閱核章。
- (四) 各項服務依規定達成服務量次。
- (五) 定期更新服務轄區人口資料。
- (六) 創新服務以連結服務轄區公所語推人員資源進行部落宣導及講座，提供貼近性服務。
- (七) 有畫設部落地圖，方便工作人員一目了然。
- (八) 前次評鑑建議有具體後續改善內容。
- (九) 服務轄區之網絡單位、在地領袖、耆老、族人出席評鑑會議，對於原家中心特別肯認與支持，顯見原家中心在地的重要性。
- (十) 有志願服務管理辦法，命名具原住民特色之志工隊名稱。
- (十一) 定期辦理志工教育訓練與志工聯誼活動、志工服務紀錄完整。
- (十二) 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，並建立福利資源檔。

- (十三) 專業督導扎根計畫區域社工督導相當盡職盡責，能監督、檢視、督導社工員個案、團體、社區工作的辦理情形。

## 二、改進事項：

- (一) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應明確，如列型號及保存(使用)年限。
- (二) 原家中心招牌老舊應及時依規定更換。
- (三) 縣政府與執行單位簽訂契約書中「依乙方內部人事費用核薪標準」，應修正略「社工員薪資應依原家中心核定計畫支薪，優於本計畫除外。」
- (四) 個案服務紀錄過於簡略，撰寫技巧與處遇連貫性有待加強。
- (五) 方案評量工具未完備，難以評估執行成效。
- (六) 專業服務於不同部落執行相同性質方案，未見運用所蒐集服務轄區需求規劃符合族人需求之議題方案。
- (七) 創新服務以部落慰喪關懷，較偏個案服務性質，非創新之範疇。
- (八) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，並定期檢視更新。然而未能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎。
- (九) 有社區蹲點調查表與社區議題說明，但未辦理相關活動以因應該社會議題。
- (十) 有蒐集調查在地意見領袖與當地族人需求，活動規劃較少以社會服務方案為主軸。未見社區服務期中、年終評估，及整體推動成效與比較分析資料。
- (十一) 團體活動主題較少以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目的，未能呈現團體的影響如改變成員行為、相互支持的成效。
- (十二) 社工員有撰寫團體工作計畫、單元團體教案、團體評量工具等。然而，團體成效評估的問卷未能依據團體工作計畫的目標設計，不易評估團體工作的成效。
- (十三) 有辦理宣導講座，講座場次符合計畫規定量次，並作成紀錄與成果。有課程講義、相片、簽到表，滿意度調查，未見效益分析、未見宣導道具及社工員、志工自我族語宣導訓練。

## 三、建議事項：

- (一) 個案服務紀錄撰寫品質之改善，及各項專業服務不足之處，建議執行單位督導提供具體指導，另外也建議原民會委託專管中心及區域督導適時提供專業上的服務技巧，提升社工員在個案服務的技能及專業服務輸送的品質。
- (二) 建議依服務轄區統計人口、族人需求及福利人口規劃符合當地方案，並有延續性、關聯性之規劃，以利推展預防性、可及性工作。
- (三) 建議工作目標應有永續發展的思維。
- (四) 建議相關團體、社區方案的設計能有延續性，設定短中長目標，以改善部落問題長遠發展的考量。
- (五) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。
- (六) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。
- (七) 社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群(如兒少、婦女、老人、身障者)統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。
- (八) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，應聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係，並評估推動成效與比較分析。



## 【原住民族地區深耕組】臺東縣太麻里鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人原鄉部落重建文教基金會。

貳、評鑑時間：112年6月15日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、童伊迪委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：92年7月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工組長	蔡曉璉	排灣族	嘉南藥理大學社會工作學系
社工員	林佳玲	排灣族	美和科技大學社會工作學系
社工員	林建鴻	排灣族	朝陽科技大學社會工作學系
社工員	黃恩	排灣族	明新科技大學老人服務與事業管理系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

### 一、行政管理：

- (一) 原家中心不定期辦理工作會議，並新增工作列管事項以利追蹤工作進度，指派人員撰寫紀錄並歸檔成冊。
- (二) 執行單位督導定期參加專業扎根督導及縣政府辦理之聯繫會議及共識營活動。
- (三) 執行單位提供公務車、人力支援、財務資源、生日假、心靈支持、餐敘等支持。
- (四) 執行單位指派專人擔任原家中心內部社工督導，並聘用外聘督導辦理團體督導課程。

### 二、專案服務：

- (一) 設立專線由中心社工員輪值提供線上諮詢服務，若遇活動辦理、訓練課程及其他無法於辦公室時，將會設定轉接，以達專線不漏接。
- (二) 社工員依蹲點部落服務對象需求辦理相關團體工作或系列活動。
- (三) 社工員依服務溝通服務平台會議及蒐集在地意見領袖與當地族人需求建議，依蹲點部落需求規劃辦理社區服務方案。
- (四) 社工員依村落需求、人口統計及相關資料分析，規劃辦理講座及宣導主題，並於部落集會所、教會及部落文化健康站等作為活動場地，請

在地村長、志工協助邀請部落族人參加。

- (五) 中心運用原住民族身分講師佔師資比例 60%，並培育社工員擔任專業講師並運用中志工及語推人員協助族語翻譯工作。資源網絡連結情形。

### **三、人資管理：**

- (一) 針對新進人員帶領部分均有安排資深同仁帶領，亦有規劃新進人員相關課程。
- (二) 製作新進員工手冊，內容有執行單位簡介、工作規則、年度計畫、系統操作手冊及相關福利簡章等，供新進人員閱讀。
- (三) 為提升同工專業及本職學能，透過團體督導時間進行讀書會，透過文章閱讀及分享，使同工知能提升。
- (四) 聘外聘督導進行家庭暴力相關課程，提升同工之專業知識及文化敏感度。

### **四、檢討改進：**

- (一) 部落議題分析資料，均納入 109 年度辦理之團體活動、方案設計等，以符合在地需求。
- (二) 機構主管審閱個案紀錄督導意見部分，均登載於系統內，
- (三) 針對團體成員核心問題及欲改善之目標融入後測問卷內，並依委員所建議將成員編號，俾利團體結束後個別分析。

### **五、創新措施：**

- (一) 因疫情嚴峻無法下鄉服務，利用中心臉書粉絲專業、IG 及 LINE 社群發佈防疫資訊及社福訊息。
- (二) 疫情當下辦理親子講座善用 FB 粉絲專頁直播課程，使得族人不受疫情限制仍可吸取新知。
- (三) 辦理資源整合下鄉駐點—社會福利行動列車，邀集公部門、社會福利及就業等單位，一同下鄉讓族人更能直接諮詢及協助申辦，提升本鄉為民服務績效。

## **柒、評鑑委員建議**

### **一、優良事項：**

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂薪資金額。
- (二) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應明確，如列價格、

型號、保存(使用)年限及盤點。

- (三) 服務項目符合計畫規定達到服務量次。
- (四) 個案紀錄依規定一案一夾歸檔，督導有批閱核章。
- (五) 中心規劃社會福利宣導列車方案，運用在地母語推展宣導以提供預防性工作。
- (六) 評鑑簡報相當豐富，圖文並茂。兩名男性社工員資歷豐富、敬業負責專業能力佳。
- (七) 服務轄區之網絡單位、在地領袖、耆老、族人出席評鑑會議，對於原家中心特別肯認與支持。顯見原家中心在地的重要性。
- (八) 有志願服務管理辦法，命名具原住民特色之志工隊名稱。
- (九) 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，並建立福利資源檔。
- (十) 專業督導扎根計畫區域社工督導相當盡職盡責，能監督、檢視、督導社工員個案、團體、社區工作的辦理情形。
- (十一) 前次評鑑建議有具體後續改善內容。

## 二、改進事項：

- (一) 指派出席各項會議或研習會公文應有陳核流程，及明確參加人員。
- (二) 各項工作或督導會議決議事項需有執行及追蹤管考。
- (三) 個案服務紀錄過於簡略，難以看出社工員與服務對象互動情形。
- (四) 經中心服務轄區福利人口需求蒐集，金崙村身障人口較其他部落高，未見中心辦理相關服務措施。
- (五) 專業服務方案的問卷設計內容與方案執行內容未聚焦，難以分析方案成效。
- (六) 社區工作以文化元素較多，應回歸原家中心成立宗旨，提供預防性及可及性服務。
- (七) 金崙村的身障人口、低收入人口較多，但未見相關方案服務介入。
- (八) 有蒐集調查在地意見領袖與當地族人需求，活動規劃較少以社會服務方案為主軸。未見社區服務期中、年終評估，及方案成效與比較分析資料。
- (九) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，並定期檢視更新。然而未能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題

評估的基礎。

- (十) 社區活動主題較少以促進原住民家庭親職、親子、婚姻關係及兒少、婦女、成人、老人、身心障礙者之工作目的，未能呈現活動的影響如改變成員行為、相互支持的成效。
- (十一) 志工應有個別服務時數、服務紀錄、服務簽到表。

### 三、建議事項：

- (一) 為持續保障原家中心社工員勞動權益及家庭基本生計，縣政府得辦理預借墊付人事費。
- (二) 針對個案紀錄撰寫，執行單位督導未來可針對個案紀錄增加描述技巧訓練，以利紀錄更加完整。
- (三) 建議中心依服務轄區所蒐集的在地需求、人口統計及社福人口等相關資訊，規劃符合當地需求，以利推展專業服務。
- (四) 運用文化元素讓專業服務進到部落做為媒介雖然有助族人參與意願，但仍建議回歸原家中心成立初衷，將預防性、可及性，提供社會福利服務等，在提供專業服務時同時進行。
- (五) 太麻里原家中心對於部落影響深遠，建議工作目標應有永續發展的思維。
- (六) 建議相關團體、社區方案的設計能有延續性，設定短中長目標，以改善部落問題長遠發展的考量。
- (七) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。
- (八) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。
- (九) 社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群(如兒少、婦女、老人、身障者)統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。
- (十) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，應聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，

並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係，並評估推動成效與比較分析。

## 【原住民族地區深耕組】南投縣信義鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：南投縣信義鄉布農文化協會。

貳、評鑑時間：112年5月19日。

參、評鑑委員：董靜芬召集人、童伊迪委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：90年7月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	全美益	布農族	大同技術學院社會工作與服務管理系
社工員	全瑋婷	布農族	大同技術學院社會工作與服務管理系
社工員	阮靜怡	布農族	大同技術學院社會工作與服務管理系
社工員	全秀杰	布農族	大同技術學院社會工作與服務管理系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

### 一、行政管理：

- (一) 相關會議執行單位負責人皆會指派主管或幹部參與。
- (二) 執行單位針對社工員的工作績效，每年年底固定執行考核績效。參與會議紀錄於每三日內完成，並按照決議內容狀況執行追蹤。
- (三) 執行單位提供員工旅遊、員工聚餐、母親節慶祝活動(禮金)、尾牙(禮品)、活動人力支援、財務支援等支持。
- (四) 依據實際需求並規劃各項活動資金運用，每季皆於南投縣政府原民局規定之時間核銷完成。

### 二、專案服務：

- (一) 諮詢紀錄由社工員評估案主狀況，依照原民會開案準則開案後送給督導審核，經審核同意即完成開案並繼續後續關懷服務。
- (二) 團體工作計畫依兒童、身障、婦女、老人四方向辦理，團體教案、團體觀察紀錄、評量工具已彙整作成紀錄。
- (三) 蒐集調查在地族人需求，規劃社會服務方案計畫，並作成紀錄資源網絡連結情形。
- (四) 宣導活動均由原家中心社工員擔任主講並自製宣導道具，講座活動辦

理有聘請具原住民身分專業講師，及社工員擔任講座講師。

- (五) 志工服務項目主要為協助中心發掘部落個案、陪同社工員關懷訪視與發放物資、協助辦理活動等，並與信義衛生所資源連結，定期合作辦理志工訓練互相交流，防疫期間提升志工社會福利與衛生安全知能，促進志工服務品質。

### **三、 人資管理：**

- (一) 執行單位指派資深員工協助原家中心新進工作人員職前訓練。
- (二) 中心依據原民會規定參與社工人員在職教育訓練及業務相關課程訓練，訓練課程均全員參與。
- (三) 中心工作人員差勤管理，依據管理需知規定辦理。
- (四) 依勞基法規定辦理工作契約書、社工員管理須知、勞健(退)制度、職業安全保險等。

### **四、 檢討改進：**

- (一) 製作人口福利分析辦理社會福利權益相關活動，如：理財規劃講座。
- (二) 執行單位督導要求社工員主動積極參與各單位辦理個案研討及社會工作相關訓練課程，提升專業職能，進而提升在個案紀錄撰寫的能力。

### **五、 創新措施：**

- (一) 辦理「心手相連、愛在原住民族地區」：針對嫁給原住民族之新住民，營造友善多元環境，增進文化交流與部落居民對新住民彼此了解與認識。
- (二) 辦理「布農美食暨 mapahusil 分食文化」活動，連結家庭、部落、學校辦理，學童家長、部落長者、教會牧師、學校師長皆認同優良文化傳承而共襄盛舉，讓活動辦理相當順利及更富有意義。

## **柒、評鑑委員建議**

### **一、 優良事項：**

- (一) 資料整理詳實。
- (二) 內部督導負責盡心。
- (三) 志工團隊陣容甚佳。
- (四) 服務項目符合計畫規定達到服務量次。
- (五) 個案紀錄依規定一案一夾歸檔，督導有批閱核章。
- (六) 中心規劃社會福利宣導列車方案，運用在地母語推展宣導以提供

預防性工作。

- (七) 服務轄區之網絡單位、在地領袖、耆老、族人出席評鑑會議，對於原家中心特別肯認與支持。顯見原家中心在地的重要性。
- (八) 有志願服務管理辦法，命名具原住民特色之志工隊名稱。
- (九) 定期辦理志工教育訓練與志工聯誼活動。
- (十) 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，並建立福利資源檔。
- (十一) 專業督導扎根計畫區域社工督導相當盡職盡責，能監督、檢視、督導社工員個案、團體、社區工作的辦理情形。
- (十二) 原家中心自行辦理非計畫規定之具創意性服務策略創新之服務項目。以族群認同、族群自信為目標的活動。
- (十三) 針對上次評鑑意見，有具體改善措施。

## 二、改進事項：

- (一) 工作日誌項目可改進，以免社工一直勾選「其他」而失去意義。
- (二) 上次會議決議事項，應列下次會議追跡。
- (三) 會議或研習手冊可置於開放空間供同仁查詢翻閱。
- (四) 個案服務紀錄過於簡略，撰寫技巧與處遇連貫性有待加強。
- (五) 方案評量工具未完備，難以評估執行成效。
- (六) 團體工作紀錄督導未批核，無法及時提供同仁在執行期間之意見或肯定。
- (七) 對於服務轄區需求、人口統計或相關資料已掌握與分析，但在提供專業業務之規劃缺少與服務的連結，難見服務延續性。
- (八) 溝通平台是以蒐集資訊為主，不宜以宣導教育活動的形式來辦理。
- (九) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，並定期檢視更新。然而未能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎。
- (十) 有蒐集調查在地意見領袖與當地族人需求，活動規劃較少以社會服務方案為主軸。未見社區服務期中、年終評估，及整體推動成效與比較分析資料。
- (十一) 團體活動主題較少以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目的，未能



呈現團體的影響如改變成員行為、相互支持的成效。

- (十二) 社工員有撰寫團體工作計畫、單元團體教案、團體評量工具等。然而，團體成效評估的問卷未能依據團體工作計畫的目標設計，不易評估團體工作的成效。
- (十三) 有辦理宣導講座，講座場次符合計畫規定量次，並作成紀錄與成果。有課程講義、相片、簽到表，滿意度調查，未見效益分析、未見宣導道具及社工員、志工自我族語宣導訓練。

### 三、建議事項：

- (一) 區督、專督可定期會議加強溝通。
- (二) 個案服務紀錄撰寫品質之改善，及各項專業服務不足之處，建議執行單位督導提供具體指導，另外也建議原民會委託專管中心及區域督導適時提供專業上的服務技巧，提升社工員在個案服務的技能及專業服務輸送的品質。
- (三) 社區工作為蒐集部落需求，看見部落問題，改善或解決部落問題，建議規劃符合當地服務需求，藉由邊做邊培力在地組織，讓部落共同參與解決部落議題之推展，達到蹲點效益。
- (四) 建議相關團體、社區方案的設計能有延續性，設定短中長目標，以改善部落問題長遠發展的考量。
- (五) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。
- (六) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。
- (七) 社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查 在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群（如兒少、婦女、老人、身障者）統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。
- (八) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，應聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面

向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係，並評估推動成效與比較分析。

### 【原住民族地區深耕組】臺東縣成功鎮原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人天主教會花蓮教區。

貳、評鑑時間：112年6月16日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、童伊迪委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：95年6月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	李秀美	阿美族	國立屏東科技大學社會工作學系
社工員	胡秀珠	布農族	私立稻江科技暨管理學院社會工作與老人福祉學系
社工員	范怡婷	阿美族	私立稻江科技暨管理學院社會工作與老人福祉學系
社工員	賴惠菊	阿美族	國立空中大學社會工作與福利行政科

### 陸、評鑑項目內容與執行概況

#### 一、行政管理：

- (一) 執行單位有提供：生日禮金、年節禮品、員工旅遊、成長教育訓練、心靈支持及活動人力支援、財務資源等。
- (二) 中心設有財物管理及出借流程及保養維修紀錄，各項財物列入財產清冊，並有專人管理，
- (三) 執行單位督導定期到各中心了解執行狀況，邀請專家學者教授，安排社會工作相關訓練課程，以增進原家中心社工人員之社工專業知能。
- (四) 執行單位聘用機構外專家學者擔任中心外部督導，提供本中心教育與支持功能、專業經驗傳承與服務品質監督。

#### 二、專案服務：

- (一) 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。
- (二) 辦理「Talacowa kita misalama!?!」親子溝通成長團體、「部落女當家」婦女支持性團體、「歡迎搭乘時光機」老人懷舊團體等團體工作。
- (三) 辦理繡出 Sa'aniwan 美好傳承、我的部落·我的族語、生活飲食文化

的記憶等社區工作。

(四) 辦理長期照顧講座 sagaya' en namo ko tatirgan、銀髮族理財講座「與財同行」、生活法律等講座。

(五) 辦理預防及延緩失能資源整合樞紐業務推動說明等資源網絡會議。

### **三、人資管理：**

(一) 中心社工員無異動。

(二) 執行單位鼓勵中心人員參與其他單位辦理之在職教育訓練及研習。

(三) 中心以工作日誌、外出紀錄單及請假單、請假總表作為中心員工差勤管理之依據。

(四) 中心每位社工人員均與執行單位簽訂勞動契約書，以保障勞資雙方之權益。

### **四、檢討改進：**

(一) 運用臉書做為中心對外發送活動與福利資訊，已有規劃性的提供家庭服務、社區服務、社會福利等資訊。

(二) 宣導講座：活動已有安排於晚上或周末，以提升青壯年人口參與機會，團體活動大部分於假日辦理以增進青壯年青少年參與機會。

(三) 團體工作已結合在地文化特性，並提供更具文化底蘊。

### **五、創新措施：**

(一) 重視文化照顧結合族語推廣人員辦理兒少族語振興——族語家庭次方案，讓長者擁有獨立、參與、照顧、自主、尊嚴等滿足成功老化要件，讓孩子們重新認識文化。

(二) 與財團法人雙福社會福利慈善事業基金會簽署合作意願同意書，為中心創新及首列，有效運用資源及專業，改善弱勢老人暨弱勢家家庭狀況。

(三) 中心志工隊與鎮公所民政課簽訂防災事務合作備忘錄，共同效力於強化成功鎮災害防救能量之合作與交流。

## **柒、評鑑委員建議**

### **一、優良事項：**

(一) 各項工作或督導會議決議事項需有執行及追蹤管考。

(二) 評鑑資料彙整完整，符合計畫規定達到服務量次。

(三) 個案紀錄依規定一案一夾歸檔，督導有批閱核章。

- (四) 專業服務方案進行分析並做檢討，值得肯定社工員的用心。
- (五) 評鑑簡報相當豐富，圖文並茂。
- (六) 服務轄區之網絡單位、在地領袖、耆老、族人出席評鑑會議，對於原家中心特別肯認與支持。顯見原家中心在地的的重要性。
- (七) 有志願服務管理辦法，命名具原住民特色之志工隊名稱。
- (八) 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，並建立福利資源檔。

## 二、改進事項：

- (一) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應明確，如列價格、型號、保存(使用)年限及經費來源。
- (二) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應明確外，各項財產標籤應列保存(使用)年限及保管人。
- (三) 個案服務紀錄過於簡略，難以看出社工員與服務對象互動情形。
- (四) 中心落實蒐集服務轄區需求，但數據未多做運用，致執行情形與蒐集資料有落差。
- (五) 專業服務方案有做到問卷設計，惟問卷內容與方案執行內容未聚焦，難以分析方案成效。
- (六) 辦了多場次的懷舊團體，但較少針對鄉內族人面對的生活家庭問題規畫方案活動。
- (七) 各項活動的回饋單不宜以舉手表決方式收集資訊。
- (八) 活動評量僅針對參與率、過程流暢度、成員投入度、場地安全度進行評估。未能評量活動目標與成效。
- (九) 志工應有個別服務時數、服務紀錄、服務簽到表。
- (十) 有蒐集調查在地意見領袖與當地族人需求，活動規劃較少以社會服務方案為主軸。未見社區服務期中、年終評估，及方案成效與比較分析資料。
- (十一) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，並定期檢視更新。然而未能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎。
- (十二) 社區活動主題較少以促進原住民家庭親職、親子、婚姻關係及兒少、婦女、成人、老人、身心障礙者之工作目的，未能呈現活動的影

響如改變成員行為、相互支持的成效。

### 三、建議事項：

- (一) 指派出席各項會議或研習會公文應有陳核流程，及明確參加人員。
- (二) 為持續保障原家中心社工員勞動權益及家庭基本生計，縣政府得辦理預借墊付人事費。
- (三) 個案紀錄部分，執行單位督導未來可針對個案紀錄增加描述，以利紀錄更加完整。
- (四) 團體工作應與在地文健站活動有所區分，避免資源重疊。
- (五) 方案問卷規劃要扣到方案執行成效，以利分析中心推展方案是否符合部落需求議題。
- (六) 社區工作規劃內容應考量服務轄區在地族人需求，以做為推展方案之依循方向。
- (七) 社工員很認真辦了多場次溝通平台的活動，蒐集部落族人的需求想法，建議應落實於各項方案的規劃，協助解決部落問題。如部落酗酒的問題、婦女外出工作幼童無人照顧的需求等。
- (八) 建議相關團體、社區方案的設計能有延續性，設定短中長目標，以改善部落問題長遠發展的考量。
- (九) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。
- (十) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。
- (十一) 社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查 在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群(如兒少、婦女、老人、身障者)統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。
- (十二) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，應聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係，並評估推動成效與比較分析。



## 【原住民族地區深耕組】屏東縣霧臺鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人台灣世界展望會。

貳、評鑑時間：112年5月26日。

參、評鑑委員：董靜芬召集人、童伊迪委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：91年7月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	許淑娟	魯凱族	美和科技大學社會工作系
社工員	柯亞慧	魯凱族	美和科技大學社會工作系
社工員	伍孝方	排灣族	國立屏東科技大學社會工作學系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

### 一、行政管理：

- (一) 每場次會議紀錄，均有列點「上次會議紀錄改善情形」。
- (二) 辦公室備有法規所需之安全配備：消防滅火器，辦公室有前後門，逃生安全。
- (三) 落實中心人員管理：執行單位在中心設置專任督導，並於每年上下半年度，運用會內人資系統管理系統，進行期中期末兩次考核，落實中心行政督導管理。
- (四) 每月完成「原家中心社會工作資訊管理系統」諮詢、個案、宣導、團體等線上紀錄，並依限送縣府備查。

### 二、專案服務：

- (一) 個案紀錄均經由督導給予建議及指導，並完成線上審核以及紙本核章。
- (二) 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，並作成書面紀錄
- (三) 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，並作成書面紀錄，並辦理質性及量化評估。
- (四) 製作兒少宣導道具及社工員、志工自我族語宣導訓練。
- (五) 訂定志願服務計畫，相關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、志工考評獎懲機制。

### 三、 人資管理：

- (一) 中心內部提供原家中心服務工作手冊供新進員工參閱，並於勞動契約書第四條至第七條規定工作規則。
- (二) 社工員參與教育部原住民族家庭教育增能研習班。
- (三) 執行單位於績效考核訂定每年需完成 20 小時之訓練時數。
- (四) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約，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。

### 四、 檢討改進：

- (一) 針對前次評鑑缺失建議事項後續已辦理改善。
- (二) 執行單位南區總督出席當天評鑑會議，中心備有簡報以及依據評鑑指標整理各評鑑資料卷宗夾。

### 五、 創新措施：

- (一) 每年定期參與鄉內土石流及天然災害大型演練以及會議訓練，中心也為提升鄉內公部門防災知能多次辦理防災教育講座，獲得公部門的肯定，持續與中心規劃辦理方案。
- (二) 運用社區服務方案連結部落婦女志工，提供志工訓練，讓部落婦女成為守護兒童保護網絡裡重要的一員。
- (三) 翻譯族語福利宣導單張及錄製母語社會福利宣導影片，透過志工成長訓練使得長者及部落族人可聽得到、看得到的母語 福利宣導方式。

## 柒、 評鑑委員建議

### 一、 優良事項：

- (一) 相關宣導、團體工作如：防災、水電節能課程等，能按部落需要落實到生活
- (二) 評鑑資料彙整完備。
- (三) 個案紀錄依規定一案一夾歸檔，督導有批閱核章。
- (四) 部落宣導連結服務轄區公所語推人員及衛政單位資源，有助族人接受資訊程度。
- (五) 方案活動能關注鄉內家庭功能不彰的兒童需求。
- (六) 社工員為在地族人，能充分掌握在地人士資源。
- (七) 服務轄區之網絡單位、在地領袖、耆老、族人出席評鑑會議，對於原家中心特別肯認與支持。顯見原家中心在地的重要性。



- (八) 有志願服務管理辦法，命名具原住民特色之志工隊名稱。
- (九) 定期辦理志工教育訓練與志工聯誼活動。
- (十) 運用資源盤點法建立部落之各項福利資源資料，並建立福利資源檔。

## 二、改進事項：

- (一) 財產管理，110 年、111 年部分項目對不上，如有報廢應註明，以釐清去向。
- (二) 會議有追跡上次會議決議事項，但如該次會議追跡事項應寫「無」而非省略，讓閱讀的人能清楚了解。
- (三) 個案服務紀錄過於簡略，撰寫技巧與處遇連貫性有待加強。
- (四) 團體工作運用繪本作為媒材可吸引成員，惟團體成員年齡差異大，恐對於年齡較大者無感，無法發揮成效。
- (五) 專業服務僅透過婦女溝通平台聲音規劃服務，未見運用所蒐集的服務轄區需求規劃符合族人需求之議題方案。
- (六) 執行單位對於原家中心社工員應予支持與鼓勵，並適時提供協助。
- (七) 個別志工應有獨立的服務紀錄、服務時數與服務簽到冊。
- (八) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，並定期檢視更新。然而未能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎。
- (九) 有社區蹲點調查表與社區議題說明，但未辦理相關活動以因應該社會議題。
- (十) 有蒐集調查在地意見領袖與當地族人需求，活動規劃較少以社會服務方案為主軸。未見社區服務期中、年終評估，及整體推動成效與比較分析資料。
- (十一) 團體活動主題較少以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目的，未能呈現團體的影響如改變成員行為、相互支持的成效。
- (十二) 社工員有撰寫團體工作計畫、單元團體教案、團體評量工具等。然而，團體成效評估的問卷未能依據團體工作計畫的目標設計，不易評估團體工作的成效。
- (十三) 有辦理宣導講座，講座場次符合計畫規定量次，並作成紀錄與成果。有課程講義、相片、簽到表，滿意度調查，未見效益分析、未見

宣導道具及社工員、志工自我族語宣導訓練。

### 三、建議事項：

- (一) 個案服務紀錄撰寫品質之改善，及各項專業服務不足之處，建議執行單位督導提供具體指導，另外也建議原民會委託專管中心及區域督導適時提供專業上的服務技巧，提升社工員在個案服務的技能及專業服務輸送的品質。
- (二) 建議依服務轄區統計人口、族人需求及福利人口規劃符合當地方案，以利推展預防性、可及性工作。
- (三) 建議相關團體、社區方案的設計能有延續性，設定短中長目標，以改善部落問題長遠發展的考量。
- (四) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。
- (五) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。
- (六) 社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群(如兒少、婦女、老人、身障者)統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。
- (七) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，應聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係，並評估推動成效與比較分析。

## 【原住民族地區深耕組】屏東縣泰武鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：屏東縣原住民水噹噹關懷協會。

貳、評鑑時間：112年5月25日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、童伊迪委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：甲上。

伍、基本資料：

一、成立時間：91年7月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	葉玉香	排灣族	國立屏東科技大學社會工作學系
社工員	郭菁雯	排灣族	美和科技大學社會工作系
社工員	高韋奇	排灣族	美和科技大學社會工作系
社工員	張惠娟	排灣族	美和科技大學社會工作系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 會議紀錄有追蹤表及執行表格。
- (二) 執行單位督導給予專業指導的支持，每次活動、業務、人事之勞健保先代墊經費，達成目標執行。
- (三) 財產每年不定期進行盤點一次，建立財產清冊，依據財產管理辦法進行報廢或新增設備項目
- (四) 執行單位設立期初、期中、期末考核制度，期末考核交由理事監會查核。

二、專案服務：

- (一) 諮詢表單每月交由社工督導及中心督導核章。
- (二) 團體工作及社區工作辦理計畫書、單元教案、過程觀察紀錄、課程講義、相片、活動檢討、效益分析、滿意度問卷分析等。
- (三) 宣導及講座辦理計畫書、課程講義、相片、活動檢討、效益分析、滿意度問卷分析等。
- (四) 志工皆有志工冊。每月登入服務時數至志工服務系統並有志工管理辦法及獎勵。
- (五) 物資平台每月登入個人、社福團體給予的物資及登入支出物資名單，

並每月徵信於原家中心臉書。

### 三、人資管理：

- (一) 中心會提供新進人員工作手冊及中心當年原家中心計畫書及資深社工辦理職前訓練。
- (二) 執行單位鼓勵在職人員之進修，並予以公假。
- (三) 社工員依勞動基準法規定，與執行單位簽定工作契約書。

### 四、檢討改進：依前次評鑑委員建議辦理改進。

### 五、創新措施：辦理「人生驛站—慰喪」方案服務，從喪禮中學習固有的文化。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂薪資金額。
- (二) 評鑑資料彙整完備。
- (三) 個案紀錄依規定一案一夾歸檔，督導有批閱核章。
- (四) 各項服務依規定達成服務量次。
- (五) 定期更新服務轄區人口資料。
- (六) 個案研討邀請網絡單位參與，並分工明確。
- (七) 方案活動能關注鄉內身心障礙者的需求。
- (八) 服務轄區之網絡單位、在地領袖、耆老、族人出席評鑑會議，對於原家中心特別肯認與支持。顯見原家中心在地的重要性。
- (九) 有志願服務管理辦法，命名具原住民特色之志工隊名稱。
- (十) 定期辦理志工教育訓練與志工聯誼活動。
- (十一) 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，並建立福利資源檔。
- (十二) 專業督導扎根計畫區域社工督導相當盡職盡責，能監督、檢視、督導社工員個案、團體、社區工作的辦理情形。

### 二、改進事項：

- (一) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應明確，如列價格、型號、保存(使用)年限及每半年應盤點1次。
- (二) 縣政府與執行單位簽訂契約書中「依乙方內部人事費用核薪標準」，

應修正略「社工員薪資應依原家中心核定計畫支薪，優於本計畫除外。」

- (三) 個案服務紀錄過於簡略，撰寫技巧與處遇連貫性有待加強。
- (四) 方案評量工具未完備，難以評估執行成效。
- (五) 團體工作之團體成員不穩定，難掌握成員改變程度。
- (六) 社區工作未有短、中、長期規劃，難見延續性服務。
- (七) 社區服務蹲點是以關注社區需求、解決部落問題為主，辦理裝飾手工藝串珠活動、狩獵文化論壇、狩獵經驗分享活動，是否能改善部落家庭問題？
- (八) 評鑑文書資料單一文件主題與內容不一致，如主題為串串連心我挺你支持性服務方案的內容卻是狩獵文化傳承。
- (九) 活動參加對象經常與活動主題無關聯。
- (十) 個別志工應有獨立的服務紀錄、服務時數與服務簽到冊。
- (十一) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，並定期檢視更新。然而未能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎。
- (十二) 有社區蹲點調查表與社區議題說明，但未辦理相關活動以因應該社會議題。
- (十三) 有蒐集調查在地意見領袖與當地族人需求，活動規劃較少以社會服務方案為主軸。未見社區服務期中、年終評估，及整體推動成效與比較分析資料。
- (十四) 團體活動主題較少以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目的，未能呈現團體的影響如改變成員行為、相互支持的成效。
- (十五) 社工員有撰寫團體工作計畫、單元團體教案、團體評量工具等。然而，團體成效評估的問卷未能依據團體工作計畫的目標設計，不易評估團體工作的成效。
- (十六) 有辦理宣導講座，講座場次符合計畫規定量次，並作成紀錄與成果。有課程講義、相片、簽到表，滿意度調查，未見效益分析、未見宣導道具及社工員、志工自我族語宣導訓練。

### 三、建議事項：

- (一) 指派出席各項會議或研習會公文有陳核流程，未明確參加人員。

- (二) 個案服務紀錄撰寫品質之改善，及各項專業服務不足之處，建議執行單位督導提供具體指導，另外也建議原民會委託專管中心及區域督導適時提供專業上的服務技巧，提升社工員在個案服務的技能及專業服務輸送的品質。
- (三) 社區工作為蒐集部落需求，看見部落問題，改善或解決部落問題，建議規劃符合當地服務需求，以利推展預防性、可及性工作，另也運用社工員為在地人之優勢，規劃延伸性及關聯性服務，發揮蹲點效益。
- (四) 建議相關團體、社區方案的設計能有延續性，設定短中長目標，以改善部落問題長遠發展的考量。
- (五) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。
- (六) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。
- (七) 社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查 在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群(如兒少、婦女、老人、身障者)統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。
- (八) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，應聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係，並評估推動成效與比較分析。

## 【原住民族地區深耕組】臺東縣延平鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：臺東縣巴喜告原住民關懷協會。

貳、評鑑時間：112年6月15日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、童伊迪委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：乙上。

伍、基本資料：

一、成立時間：96年1月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工組長	余慧雯	布農族	美和科技大學老人服務事業管理系
社工員	王怡薇	布農族	美和科技大學社會工作系
社工員	汪陳宜葦	鄒族	嘉南藥理大學社會工作系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位督導定期參加原民會專業扎根督導及縣政府辦理之聯繫會議及共識營活動。
- (二) 執行單位主管定期主持工作會議及工作管理。
- (三) 執行單位提供社工員春節禮金、生日禮金、中秋節禮盒、結婚禮金、生育禮金。
- (四) 執行單位主動連結在地資源及外部資源，提供原家中心相關支持性措施財產保管情形。

二、專案服務：

- (一) 中心安排值月社工進行接聽與電話及來訪紀錄，並提供外展服務、走動式宣導服務等提供諮詢服務。
- (二) 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。
- (三) 評估在地意見領袖與當地人族人需求，依據在地需求與人文特色規劃社會服務方案計畫，並持續觀察社區需求，滾動式修正計畫。
- (四) 社工員自行製作宣導道具，並運用在地志工進行族語轉譯宣導，具有布農族身份之社工員則以在地族語轉譯。
- (五) 提供志工意外事故保險，補助交通及誤餐費，安排志工互動交流活動，

中秋節致贈禮品等服務措施。

### 三、人資管理：

- (一) 安排內部主管進行個別督導與輔導工作。
- (二) 社工員參與衛福部、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。
- (三) 提供勞保及原民權益相關之休假權利，如勞工節、哺乳假及原住民祭儀日，鼓勵休假。
- (四) 每年年終每名社工員皆進行自我考核、主管考核。

### 四、檢討改進：

- (一) 前次評鑑檢討建議之改進情形，以資料呈及簡報說明。
- (二) 邀請執行單位及地方重要長官出席評鑑會議。

### 五、創新措施：

- (一) 疫情爆發，中心無法進入部落，為持續關懷在地需要，成立各村觀顧員，隨時提報各村需求進行物資連結或是通訊軟體關懷。
- (二) 參與部落各項祭儀活動，與耆老強化互動，建立在地領袖與耆老文化照顧等專業諮詢人員。

## 柒、評鑑委員建議

### 一、優良事項：

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂薪資金額。
- (二) 個案紀錄依規定一案一夾歸檔，督導有批閱核章。
- (三) 執行單位與地方行政單位長期合作，成立延平小巴士幸福方案，執行單位在地深耕努力成效值得肯定。
- (四) 延平原家中心相當重視部落親密關係暴力防治，並有完善的服務措施。
- (五) 服務轄區之網絡單位、在地領袖、耆老、族人出席評鑑會議，對於原家中心特別肯認與支持。顯見原家中心於在地的重要性。
- (六) 有志願服務管理辦法，命名具原住民特色之志工隊名稱。
- (七) 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。
- (八) 原家中心自行辦理非計畫規定之具創意性服務策略創新之服務項目。

### 二、改進事項：

- (一) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應明確，如列購置



經費來源「原住民族委員會」，並每年至少盤點 1 次。

- (二) 各項工作或督導會議決議事項需有執行及追蹤管考。
- (三) 評鑑資料彙整未完整。
- (四) 個案服務紀錄簡略，撰寫技巧與處遇連貫性有待加強。
- (五) 中心表單未統一，例如團體工作紀錄每名社工員使用表單都不一樣，難以看出辦理成效。
- (六) 人力不穩定，中心未能依計畫完成各項方案服務量次。
- (七) 111 年度團體工作的團體對象為部落志工，非團體工作服務對象範疇，應依在地需求議題做為服務對象，做到預防性工作。
- (八) 中心進行在地人口統計、社福人口統計等蒐集與執行社區工作之推展服務情形有落差，執行成效與計畫規劃不對題。
- (九) 扎根計畫區域社工督導應重視原家中心社工員的勞苦，應發揮督導功能，提供協助與支持，在社工員遭遇困難時不應落井下石。若社工員成效不彰，紮根督導應擔負相當責任。
- (十) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，並定期檢視更新。然而未能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎。
- (十一) 有蒐集調查在地意見領袖與當地族人需求，活動規劃較少以社會服務方案為主軸。未見社區服務期中、年終評估，及整體推動成效與比較分析資料。
- (十二) 團體活動主題較少以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目的，未能呈現團體的影響如改變成員行為、相互支持的成效。
- (十三) 社工員有撰寫團體工作計畫、單元團體教案、團體評量工具等。然而，團體成效評估的問卷未能依據團體工作計畫的目標設計，不易評估團體工作的成效。
- (十四) 有辦理宣導講座，講座場次符合計畫規定量次，並作成紀錄與成果。有課程講義、相片、簽到表，滿意度調查，未見效益分析、未見宣導道具及社工員、志工自我族語宣導訓練。

### 三、建議事項：

- (一) 指派出席各項會議或研習會公文應有陳核流程，及明確參加人員。

- (二) 為持續保障原家中心社工員勞動權益及家庭基本生計，縣政府得辦理預借墊付人事費。
- (三) 針對個案紀錄撰寫，建議執行單位督導於批核紀錄時提供具體指導，亦建議區督適時提供專業上的服務技巧，提升社工員在個案服務的技能及服務專業。
- (四) 建議中心各項表單建置完整及統一，有助專業服務績效呈現。
- (五) 團體工作進行應有時間規劃，而非 3 天辦完六場次，一方面不符團體工作之操作方式，另一方面應考量團體成員體力及單元吸收程度；社區工作蹲點在一個部落僅辦 2 場難看出成效，勿因為辦理活動而辦活動，流於形式。
- (六) 個案工作宜評估案家、案主表面需求背後的問題，針對案家問題，運用個案工作的方法，家訪、電訪等與案家討論處遇計畫目標與確認其需求。
- (七) 透過社工員覺察多元與文化差異，長期持續的關懷與協助，希冀改善案家的問題，協助族人拉近生活差距。雖然社會福利服務資源可近性不足，不應將提供物資、連結慈善會現金補助作為個案工作的唯一方法，如此更不利於改善原住民劣勢的處境。
- (八) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。
- (九) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。
- (十) 社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查 在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群(如兒少、婦女、老人、身障者)統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。
- (十一) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，應聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係，並評估推動成效與比較分析。

## 【原住民族地區深耕組】臺東縣金峰鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：臺東縣原住民愛加倍全人關懷協會。

貳、評鑑時間：112年6月15日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、童伊迪委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：乙上。

伍、基本資料：

一、成立時間：95年10月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	林雅韻	排灣族	稻江科技暨管理學院老人福祉與社會工作學士
社工員	古美玲	排灣族	稻江科技暨管理學院老人福祉與社會工作學士
社工員	賴美惠	排灣族	美和科技大學社會工作學系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位有派員出席，參與地方政府與中心資源網路聯繫會議。
- (二) 執行單位提供原家中心聯誼活動、心靈支持、物品等。
- (三) 中心辦公設施設備財產保管製作財產清冊。
- (四) 中心依規定按時發放薪資並製作簽收單。

二、專案服務：

- (一) 社工員按月安排輪值表及值日生，諮詢服務。
- (二) 中心人員研習、會議出差時請執行單位其他辦公室人員協助接聽，或轉機服務。
- (三) 依規定量次辦理團體工作及社區工作。
- (四) 蒐集調查在地意見領袖與辦理服務溝通平台，紀錄當地族人之需求。
- (五) 自製宣導手冊、宣導品、布條或宣導道具。
- (六) 辦理志工隊計劃書、組織準則、隊員手冊影本、志工會議及協助辦理中心工作分配等。

三、人資管理：

- (一) 110-111年社工人員無異動。
- (二) 執行單位依規定與縣府簽訂契約書、與社工員勞動契約書
- (三) 執行單位辦理社工員職前訓練。

#### 四、檢討改進：

- (一) 中心逐一針對 108 年評估委員意見做回應。
- (二) 邀請執行單位、公所、地方村鄰長、志工出席評鑑會議，並製作簡報並評鑑資料擺放整齊。

#### 五、創新措施：執行「新冠狀肺炎 covid-19 疫情關懷」。

### 柒、評鑑委員建議

#### 一、優良事項：

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂薪資金額。
- (二) 中心評鑑資料彙整完整。
- (三) 個案紀錄依規定一案一夾歸檔，督導有批閱核章。
- (四) 中心依規定更新服務轄區需求、人口統計及社福人口統計等。
- (五) 有志願服務管理辦法、定期辦理志工教育訓練與志工聯誼活動。
- (六) 有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。
- (七) 專業督導扎根計畫區域社工督導相當盡職盡責，能監督、檢視、督導社工員個案、團體、社區工作的辦理情形。

#### 二、改進事項：

- (一) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應明確，如列價格、型號、保存(使用)年限及盤點。
- (二) 指派出席各項會議或研習會公文應有陳核流程，及明確參加人員。
- (三) 各項工作或督導會議決議事項需有執行及追蹤管考。
- (四) 原家中心社工員無差勤紀錄。
- (五) 個案服務紀錄過於簡略，撰寫技巧與處遇連貫性有待加強。
- (六) 中心雖有進行在地需求調查，但執行內容以文化元素較多，應回歸社工專業服務，提供在地族人預防性及可及性之服務。
- (七) 專業服務方案之成效與計畫策略有落差，問卷設計應扣到方案目的。
- (八) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，並定期檢視更新。然而未能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎。
- (九) 有蒐集調查在地意見領袖與當地族人需求，活動規劃較少以社會服務方案為主軸。未見社區服務期中、年終評估，及整體推動成效與比較

分析資料。

- (十) 團體活動主題較少以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目的，未能呈現團體的影響如改變成員行為、相互支持的成效。
- (十一) 社工員有撰寫團體工作計畫、單元團體教案、團體評量工具等。然而，團體成效評估的問卷未能依據團體工作計畫的目標設計，不易評估團體工作的成效。
- (十二) 有辦理宣導講座，講座場次符合計畫規定量次，並作成紀錄與成果。有課程講義、相片、簽到表，滿意度調查，未見效益分析、未見宣導道具及社工員、志工自我族語宣導訓練。

### 三、建議事項：

- (一) 為持續保障原家中心社工員勞動權益及家庭基本生計，縣政府得辦理預借墊付人事費。
- (二) 針對專業服務之推展，建議執行單位督導提供具體指導，另外也建議區督適時提供專業上的規劃建議，以利提升社工員聚焦於專業服務之執行。
- (三) 無論是團體工作、社區工作及部落專講等，請留意運用過多的文化元素而偏重文化傳承議題，應回歸及思考原家中心設置宗旨，以社會工作為主要服務目標。
- (四) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。
- (五) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。
- (六) 社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群(如兒少、婦女、老人、身障者)統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。
- (七) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，應聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，

並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係，並評估推動成效與比較分析。

## 【原住民族地區深耕組】高雄市桃源區原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人台灣世界展望會。

貳、評鑑時間：112年6月8日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、童伊迪委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：乙上。

伍、基本資料：

一、成立時間：91年10月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	田雅芳	布農族	東吳大學社會工作學系
社工員	曾素美	布農族	美和科技大學社會工作學系
社工員	高瑞華	布農族	美和科技大學社會工作學系
社工員	顏孟偉	布農族	長榮大學社會工作系
社工員	柯葦齊	布農族	大同技術學院社會工作與服務管理學系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

### 一、行政管理：

- (一) 設專人專責(執行單位督導1名)管理原家中心執行監測機制。財產保管情形。
- (二) 結合執行單位志願服務部，提供志工招募組訓維運管理、系統管理等資源協力與運用。
- (三) 執行單位提供喪葬慰問金、生日禮金、生育禮金、員工子女教育補助金等。
- (四) 配合原民會及地方政府辦理疫情調查及防疫紓困宣導家戶訪視。

### 二、專案服務：

- (一) 依據過去的諮詢案與個案分析，以及每次於部落走訪與活動辦理時，觀察與評估合適之議題，評估需求之群體與中心之能力，規劃社會團體工作之主題。
- (二) 社區服務方案結合不同資源單位，透過不同專業之分工，落實福利與服務於社區當中，檢視社區中之問題，滿足社區之需求。
- (三) 主動到部落集會處所處理，或結合區內之活動、教會聚會，以及學校綜合課程安排宣導或講座活動。

- (四) 中心志工有設立服務規則以及服務作業流程、並中心志工有志願服務證及紀錄冊使用管理。
- (五) 主動與相關單位或團體建立網絡關係，網絡單位會議，或邀請相關網絡單位人員參與原家中心辦理之資源連結會議、業務聯繫會報、提案討論等。

### **三、人資管理：**

- (一) 中心設置感應卡鐘設備，提供社工人員上下班刷卡，且執行單位有完善的人資系統供社工員隨時查閱出差勤明細，並隨時做刷卡異常及請假單的處理機制。
- (二) 人員異動期間有重新調配工作內容，執行單位督導也在職缺期間協助完成工作計畫內容填寫及行政工作等。
- (三) 依規定簽訂勞動契約書，並於同工手冊規定工作時間、薪資、休假、考核等。

### **四、檢討改進：**

- (一) 服務轄區人口生活、家庭困境及需求問題，對應到方案社區服務、團體活動規劃依據，設計部落需求議題及內容。
- (二) 已有與其他網絡單位進行方案合作。

### **五、創新措施：**

- (一) 創新兒少菸酒檳榔，拒就對了行動，透過聯繫會方式進行報告社區兒保安全網絡資源運用透過族語翻譯兒少菸酒 dm 進行倡導。
- (二) 透過網路社群媒體方式進行宣導社區兒保安全網絡資源運用。

## **柒、評鑑委員建議**

### **一、優良事項：**

- (一) 個案紀錄依規定一案一夾歸檔。
- (二) 中心依規定更新服務轄區需求、人口統計及社福人口統計。
- (三) 服務項目符合計畫規定達到服務量次。
- (四) 方案活動能關注鄉內家庭功能不彰的兒童需求。
- (五) 社工員為在地族人，能充分掌握在地人士資源。
- (六) 有志願服務管理辦法，命名具原住民特色之志工隊名稱。
- (七) 定期辦理志工教育訓練與志工聯誼活動。
- (八) 運用資源盤點法建立部落之各項福利資源資料，並建立福利資源檔。

### **二、改進事項：**



- (一) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應更明確，如列保存(使用)年限、保管人、經費來源、購買價格及每半年應盤點1次。
- (二) 原家中心職務交接清冊辦理移(接)交及監交應簽章，已明確權責工作。
- (三) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約及契約內容2種版本，無法明確薪資金額。
- (四) 評鑑資料彙整未完整。
- (五) 個案服務紀錄過於簡略，撰寫技巧與處遇連貫性有待加強。
- (六) 團體工作之團體成員不穩定，難以看出執行成效。
- (七) 社區工作方案110年以防災為主，111年以文化元素方案較多，無延續性服務，難以看出蹲點成效。
- (八) 部落宣導及專講未依在地需求規劃相關服務措施。
- (九) 中心表單未統一，社工員使用表單都不一樣，顯見執行單位需要建置統一表單，以利中心社工員相互請益。
- (十) 個別志工應有獨立的服務紀錄、服務時數與服務簽到冊。
- (十一) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，然而未能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎。
- (十二) 有社區蹲點調查表與社區議題說明，但未辦理相關活動以因應該社會議題。
- (十三) 團體活動主題較少以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目的，未能呈現團體的影響如改變成員行為、相互支持的成效。
- (十四) 社工員有撰寫團體工作計畫、單元團體教案、團體評量工具等。然而，團體成效評估的問卷未能依據團體工作計畫的目標設計，不易評估團體工作的成效。
- (十五) 有辦理宣導講座，講座場次符合計畫規定量次，並作成紀錄與成果。有課程講義、相片、簽到表，滿意度調查，未見效益分析、未見宣導道具及社工員、志工自我族語宣導訓練。

### 三、建議事項：

- (一) 各項工作或督導會議決議事項需有執行及追蹤管考。
- (二) 指派出席各項會議或研習會公文應有陳核流程，及明確參加人員。
- (三) 針對中心新進社工員，建議執行單位規劃職前訓練，或運用原民會委

託之專管中心及區域督導相關資源。

- (四) 針對團體工作、社區工作及部落專講等專業服務項目，若有不足之處，建議中心同仁向執行單位督導諮詢，或運用原民會委託區域督導之專業資源，提升專業服務技能及服務品質。
- (五) 建議相關團體、社區方案的設計能有延續性，設定短中長目標，以改善部落問題長遠發展的考量。
- (六) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。
- (七) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。
- (八) 社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群(如兒少、婦女、老人、身障者)統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。
- (九) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，應聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係，並評估推動成效與比較分析。

## 【原住民族地區深耕組】苗栗縣南庄鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：苗栗縣南庄鄉原住民部落健康營造協會。

貳、評鑑時間：112年5月12日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、童伊迪委員、范林慈惠委員。

肆、評鑑等第：乙上。

伍、基本資料：

一、成立時間：95年6月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	東桂蓮	賽夏族	致遠管理學院觀光事業管理學系
社工員	高美蓮	阿美族	育達科技大學健康照顧社會工作系
社工員	豆思慧	賽夏族	育達科技大學社會工作系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

一、行政管理：

- (一) 執行單位不定期提供其他福利，例如春酒或尾牙活動、抽血健康檢查及看診免掛號費，COVID-19 疫情時，及時給予口罩與提供衛教。
- (二) 財產登錄冊上的設備都會貼上貼紙以識別之，年底由社工人員盤點清查完後並請督導、理事長及總幹事點閱檢查維護是否良好。
- (三) 執行單位督導有進修社工學分及實際從事原住民族社會福利服務工作十年以上。
- (四) 中心配合原民會及地方政府因業務所需，填製或提供相關表單，其交辦事項，皆能如辦理完成。

二、專案服務：

- (一) 中心設有服務專線，且下班後都會輪值轉接至手機。
- (二) 規劃各項活動單元都能依據福利人口群之調查與分析做相關活動之設計。例如：蓬萊等部落因老年人口較多，近兩年規劃懷舊團體單元，
- (三) 為瞭解社區民眾之需求與問題，中心每年先行透過辦理服務溝通平台會議，與民眾溝通社區服務方案活動辦理方式及課程內容等，以期增加民眾參與度，並規劃設計適合設民眾之相關社區方案。
- (四) 辦理各項權益宣導活動都有撰寫計畫書，宣導活動能製作相關活動標

語(包含多種族語呈現)或攜帶宣導單張讓民眾瞭解原家中心服務內容以及自身相關權益。

- (五) 志工多能主動積極協助中心辦理之各項活動，於防疫期間各協助關懷個案與染疫案家發放物資等工作，服務時數增加許多。

### **三、人資管理：**

- (一) 提供工作手冊給新進人員參閱遵守。
- (二) 新進人員與離職人員能依規定填寫業務交接檢核表。
- (三) 上下班需簽到與簽退，人事資料以一人一夾存放，並依勞基法規定辦理各項請假事宜。
- (四) 執行單位有簽訂契約書，一年一份，內容涵蓋工作項目、工作時間、工資、請假、考核及相關勞動基準法規定內容。

### **四、檢討改進：**

- (一) 縣府及專管中心已針對上次評鑑委員建議召開評鑑檢討改進事項會議，並積極輔導中心進行業務改善。
- (二) 社工員已積極取得族語認證，且在辦理活動或家訪時，皆會以簡單之族語單字與族人溝通和學習。
- (三) 進行各項活動，會先評估社區居民之作息，所以宣導及講座都會配合民眾可參與之時間與地點辦理，有時也會配合部落居民的習性在周末假期或晚上辦理，以期增加社區居民參與活動之意願。

### **五、創新措施：**

- (一) 為提升南庄鄉偏鄉民眾服務，提供更完善法律協助，苗栗地方法院檢察署於 102 年 12 月 12 日在南庄鄉衛生所揭牌成立南庄司法保護據點，由中心協助連線法律扶助金基會苗栗分會，做免費法律諮詢及申請律師。
- (二) 中心規劃緊急物資站，在鄉內原住民族人數多的地方放置，可供族人們在發生突發狀況時可立即領取民生物資的地點。

## **柒、評鑑委員建議**

### **一、優良事項：**

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂薪資金額。
- (二) 志工完成基礎與特殊訓練課程，領有服務紀錄冊。

- (三) 服務轄區之網絡單位、在地領袖、耆老、族人出席評鑑會議，對於原家中心特別肯認與支持。顯見原家中心於在地的重要性。
- (四) 有志願服務管理辦法，命名具原住民特色之志工隊名稱。
- (五) 定期辦理志工教育訓練與志工聯誼活動。
- (六) 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
- (七) 專業督導扎根計畫區域社工督導相當盡職盡責，能監督、檢視、督導社工員個案、團體、社區工作的辦理情形。
- (八) 原家中心自行辦理非計畫規定之具創意性服務策略創新之服務項目。

## 二、改進事項：

- (一) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應明確，如列保存(使用)年限及每半年應盤點1次。
- (二) 原家中心招牌老舊應及時依規定更換。
- (三) 志工服務時數登錄有誤應修正。
- (四) 志工訓練人數要把原家中心及衛生所志工分開計算。
- (五) 晤談室空間與其他單位共用，有損個案權益及隱私。
- (六) 應將資源盤點後資源單位連結情形整理詳盡，例如資源具體內容、運用情形
- (七) 財產管理除了有財產目錄，也應有財產清點紀錄。
- (八) 有服務專線，宜增加其他走動式外展服務提供諮詢。
- (九) 個案紀錄內容不完整，單一個案服務紀錄內容經常相同，如關懷訪視。個案服務經常問題與需求未能有效滿足即結案，未見個案的受益情形。
- (十) 個案服務未能評估服務案主案家的主要需求，與待解決的問題。處遇服務經常以提供物資、轉介慈善單位提供經濟補助。如家庭成員關係不睦、就業不穩定、缺乏社會支持等，未見計畫性的處遇服務。
- (十一) 原家中心督導有核章，但未能審閱未指導個案服務與紀錄撰寫。
- (十二) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，並定期檢視更新。然而未能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎。
- (十三) 有蒐集調查在地意見領袖與當地族人需求，活動規劃較少以社會服務方案為主軸。未見社區服務期中、年終評估，及整體推動成效與比

較分析資料。

- (十四) 團體活動主題較少以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目的，未能呈現團體的影響如改變成員行為、相互支持的成效。
- (十五) 社工員有撰寫團體工作計畫、單元團體教案、團體評量工具等。然而，團體成效評估的問卷未能依據團體工作計畫的目標設計，不易評估團體工作的成效。
- (十六) 有辦理宣導講座，講座場次符合計畫規定量次，並作成紀錄與成果。有課程講義、相片、簽到表，滿意度調查，未見效益分析、未見宣導道具及社工員、志工自我族語宣導訓練。
- (十七) 部分活動與衛生所、文件站合辦，各項活動場次皆有達成，不易檢視方案對於部落、服務對象的影響與成效。

### 三、建議事項：

- (一) 建議將福利資源繪製詳盡的福利資源地圖，以助不同社區族人了解鄰近資源。
- (二) 建議制定志工考核機制，如：獎勵辦法、志工表揚活動等，以激勵志工士氣，另為維持志工服務品質，亦應制定志工退場機制。
- (三) 培力資深社工專業能力，以提供其豐富的經驗傳承給新進社工。
- (四) 個案工作宜評估案家、案主表面需求背後的問題，針對案家問題，運用個案工作的方法，家訪、電訪等與案家討論處遇計畫目標與確認其需求。
- (五) 透過社工員覺察多元與文化差異，長期持續的關懷與協助，希冀改善案家的問題，協助族人拉近生活差距。雖然社會福利服務資源可近性不足，不應將提供物資、連結慈善會現金補助作為個案工作的唯一方法，如此更不利於改善原住民劣勢的處境。
- (六) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。
- (七) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。
- (八) 社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。

活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查 在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群(如兒少、婦女、老人、身障者)統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。

- (九) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，應聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係，並評估推動成效與比較分析。

## 【原住民族地區深耕組】花蓮縣富里鄉原住民族家庭服務中心

壹、執行單位：財團法人天主教會花蓮教區。

貳、評鑑時間：112年5月29日。

參、評鑑委員：劉秀英召集人、童伊迪委員、蔡輝英委員。

肆、評鑑等第：乙上。

伍、基本資料：

一、成立時間：92年8月。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	學歷
社工員	李秀霞	阿美族	美和大學社會工作學系
社工員	林君旻	排灣族	美和大學社會工作學系

## 陸、評鑑項目內容與執行概況

### 一、行政管理：

- (一) 執行單位提供教會重大節日休假四節禮盒、辦理員工旅遊、社工人員意外平安險等。
- (二) 在計畫補助經費未撥款前，執行單位墊付定期核撥原家中心社工人員每月薪資，以維持人事及服務輸送的穩定。
- (三) 設備都詳列於財產清冊表、財產標籤、標註補助單位、單位名稱、財產名稱、財產編號、取得日期、使用年限並張貼於財產上。
- (四) 執行單位提供行政督導 行政秘書及外聘督導資源。

### 二、專案服務：

- (一) 設置服務專線輪值表，並利用部落訪視、活動等走動式外展服務提供諮詢，建立諮詢表單紀錄並上傳資訊系統。
- (二) 中心有蒐集在地意見及看見部落需求，規劃社會服務方案計畫，做成紀錄，整理成冊。
- (三) 活動辦理以本中心自己製作海報、聘請在地資深志工或會說族語的志工一起來協助相關活動的推動。
- (四) 因為疫情爆發，引發口罩的搶購潮，為了爭取族人的安全，中心特別安排購買口罩的相關訓練，希望部落志工能協助族人安心取得口罩。



- (五) 製作鄉內的福利資源地圖且不定期的更新，可以清楚了解目前各部落的福利資源單位或現況如何。

### **三、人資管理：**

- (一) 由資深社工協助指導新進社工工作進行。
- (二) 中心的出勤是以手寫的紀錄表為主，再交由執行單位督導簽章，讓執行單位了解工作人員出席狀況。
- (三) 執行單位為了保護社工人員，於每年初都會與各中心工作人員定訂勞動契約書。
- (四) 每年底執行單位有考核，目的於鼓勵社工人員在工作上的成長。

### **四、檢討改進：**

- (一) 原定內部先進行自評，除了各中心備妥評鑑相關資料之外，執行單位督導將聘請非執行單位相關專業人士來協助評核的工作。
- (二) 中心將準備評鑑手冊以利委員查核。

### **五、創新措施：**

- (一) 協助原民會辦理 918 震災族人每戶水塔補助，進行關懷訪視及參與水塔補助會議。
- (二) 中心提供防疫物資進部落，以確保族人們染疫隔離期間有足夠的物資可使用。

## **柒、評鑑委員建議**

### **一、優良事項：**

- (一) 執行單位與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容依勞動基準法規定明訂薪資金額。
- (二) 評鑑資料彙整完備。
- (三) 個案紀錄依規定一案一夾歸檔，督導有批閱核章。
- (四) 修女及社工員皆相當認真敬業。
- (五) 有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。
- (六) 服務轄區之網絡單位、在地領袖、耆老、族人出席評鑑會議，對於原家中心特別肯認與支持。

### **二、改進事項：**

- (一) 原家中心內部辦公各項財產登帳列冊保管維護情形應明確，如列購置經費來源「原住民族委員會」，並每半年應盤點 1 次。

- (二) 個案服務紀錄過於簡略，撰寫技巧與處遇連貫性有待加強。
- (三) 人員異動致未達服務量次，中心積極招募中。
- (四) 團體工作之團體成員不穩定，難掌握成員改變程度。
- (五) 部落宣導主題與實際呈現內容不符，未能看出辦理成效。
- (六) 人員異動頻繁，不利原家中心業務推動。
- (七) 有服務轄區福利人口群需求蒐集與分析，然而未能將此資料作為個案工作的重點、團體工作辦理的依據、社區工作問題評估的基礎。活動對象經常是老人或文健站的服務對象。
- (八) 志工服務、志工簽到等紀錄，僅看到總時數，未見志工個別服務概況。
- (九) 社區活動以作花帽、弦琴藝致烏克麗麗，強調學習音樂建立自信。活動主題較少以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目的，未能呈現團體的影響如改變成員行為、相互支持的成效。
- (十) 團體成效評估的問卷未能依據團體工作計畫的目標設計，不易評估團體工作的成效。
- (十一) 有辦理宣導講座，講座場次符合計畫規定量次，並作成紀錄與成果。有課程講義、相片、簽到表，滿意度調查，未見效益分析、未見宣導道具及社工員、志工自我族語宣導訓練。

### 三、建議事項：

- (一) 指派出席各項會議或研習會公文有陳核流程，未明確參加人員。
- (二) 個案服務紀錄撰寫品質之改善，建議執行單位督導提供具體指導，另外也建議原民會委託專管中心及區域督導適時提供專業上的服務技巧，提升社工員在個案服務的技能。
- (三) 各項專業服務方案分析效益欠缺，建議執行單位督導提供具體指導，另外也建議原民會委託專管中心及區域督導適時提供方案規劃及執行方式資源，專業服務輸送的品質。
- (四) 建議依服務轄區統計人口、族人需求及福利人口規劃符合當地方案，以利推展預防性、可及性工作。
- (五) 解決原住民族地區社會問題是原家中心的當務之急，亟需原家中心社工員進行部落問題界定、需求評估、投入資源、制定服務方案。

- (六) 原家中心社工員應重視重建部落分享互助及集體照顧支持系統，發展具原住民族文化特色之家庭社會工作，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟資源匱乏之情形。
- (七) 社區工作、團體工作皆是重要的助人工作方法，同時也有預防的功能。活動的辦理不宜無中生有。社工員於部落蹲點服務，觀察、蒐集、調查 在地意見領袖與當地族人需求等。同時，福利人口群(如兒少、婦女、老人、身障者)統計資料建置，分析部落問題等，都是方案規劃的基礎。
- (八) 服務溝通平台亦是方案規劃的基礎，應聽取多元服務人口群在福利與經濟、健康與衛生、文化與教育、人身安全與經濟安全等面向需求，並優先規劃相關主題的服務方案，促進家庭關係，並評估推動成效與比較分析。

## 附件 2、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：

- (八) 受評單位：計 51 處原家中心。
3. 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)
4. 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。

#### (九) 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
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—原住民族地區組：原家中心設置地點位於原住民族地區者，列為原住民族地區型原家中心，並依執行單位(執行單位)核准承接原家中心之成立年數，再區分為3組分開評鑑。

(1) 原住民族地區力耕組(7年以下)：計有22處原家中心。

表 2：實地評鑑-原住民族地區力耕組

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) 原住民族地區勤耕組(逾7年至滿15年)：計10處原家中心。

表3：實地評鑑-原住民族地區勤耕組

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) 原住民族地區深耕組(15年以上)：計21處原家中心。

表4：實地評鑑-原住民族地區深耕組

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)。

(三) 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)。

(四) 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(執行單位)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(執行單位)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	執行單位召開原家中心內部工作會報或檢討會議情形	(1)執行單位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)執行單位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	執行單位提供原家中心支持性措施情形	執行單位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)執行單位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)執行單位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	(1)確實設有諮詢服務專線並有專人輪值，並利用其他	10 分

項次	評鑑指標	評核說明	配分
	服務情形	<p>走動式外展服務提供諮詢 (最高 2 分)。</p> <p>(2) 諮詢紀錄經評估與個案管理之連結程度(最高 2 分)。</p> <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>	10 分

項次	評鑑指標	評核說明	配分
		<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>	
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</p>	4 分

項次	評鑑指標	評核說明	配分
		<p>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>	
B7	服務轄區福利人口群需求蒐集與分析情形	<p>(1)以社區工作方法建立服務轄區(原住民族地區型以核定公告部落、都會區以集合住宅區或都會聚落)人口結構、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)。</p> <p>(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)。</p>	2 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	<p>(1)執行單位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)。</p> <p>(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)。</p> <p>(3)原家中心職務交接清冊確實辦理移交情形(最高 1 分)。</p>	3 分
C2	工作人員在職教育訓練進修辦理情形	<p>(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)。</p> <p>(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)。</p> <p>(3)執行單位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)。</p>	6 分
C3	工作人員穩定提供服務情形	<p>(1)原家中心工作人員差勤管理情形(最高 1 分)。</p> <p>(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)。</p> <p>(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，執行單位是否派員協助提供服務，或調配</p>	6 分

項次	評鑑指標	評核說明	配分
		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)。	
C4	工作人員勞動權益保障情形	執行單位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)。 (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)。	3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(含執行單位出席層級、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)

### 捌、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)。

### 玖、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)	執行單位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)	執行單位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		

項次	評鑑指標	辦理情形說明	自評分數
B4 (9分)	部落/社區宣導及講座規劃 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