

108 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

108 年 11 月

目錄

主任委員序.....	1
壹、前言.....	3
一、計畫緣起	
二、計畫目的	
貳、原住民族家庭服務中心沿革與發展.....	3
參、評鑑執行內容與方法.....	4
一、評鑑期程	
二、評鑑對象	
三、評鑑組織	
四、評鑑程序	
肆、評鑑結果與資料分析.....	6
一、評鑑成績等第.....	6
二、各組評鑑結果分析	
(一) 都會組評鑑分析報告.....	10
(二) 原鄉力耕組評鑑分析報告.....	15
(三) 原鄉勤耕組評鑑分析報告.....	20
(四) 原鄉深耕組評鑑分析報告.....	30
伍、結論與建議.....	39

【附件】

附件 1、各受評中心執行概況與檢討建議

一、都會組

(一)基隆市都會區原住民族家庭服務中心.....	60
(二)桃園市都會北區原住民族家庭服務中心.....	65
(三)新北市都會西區原住民族家庭服務中心.....	72

(四) 高雄市都會南區原住民族家庭服務中心.....	78
(五) 臺中市都會區原住民族家庭服務中心.....	84
(六) 高雄市都會北區原住民族家庭服務中心.....	90
(七) 苗栗縣都會區原住民族家庭服務中心.....	95
(八) 宜蘭縣都會區原住民族家庭服務中心.....	100

二、原鄉力耕組

(一) 高雄市茂林區原住民族家庭服務中心.....	107
(二) 屏東縣來義鄉原住民族家庭服務中心.....	112
(三) 南投縣仁愛鄉原住民族家庭服務中心.....	118
(四) 花蓮縣秀林鄉原住民族家庭服務中心.....	123
(五) 新北市烏來區原住民族家庭服務中心.....	129
(六) 新竹縣五峰鄉原住民族家庭服務中心.....	134
(七) 臺東縣池上鄉原住民族家庭服務中心.....	139
(八) 新竹縣尖石鄉原住民族家庭服務中心.....	144
(九) 南投縣埔里魚池鄉原住民族家庭服務中心.....	149
(十) 臺東縣臺東市原住民族家庭服務中心.....	155
(十一) 花蓮縣豐濱鄉原住民族家庭服務中心.....	161
(十二) 花蓮縣新城鄉原住民族家庭服務中心.....	166
(十三) 臺東縣關山鎮原住民族家庭服務中心.....	171
(十四) 屏東縣獅子鄉原住民族家庭服務中心.....	177

三、原鄉勤耕組

(一) 花蓮縣玉里鎮原住民族家庭服務中心.....	182
(二) 臺東縣金峰鄉原住民族家庭服務中心.....	189
(三) 花蓮縣壽豐鄉原住民族家庭服務中心.....	195
(四) 臺東縣成功鎮原住民族家庭服務中心.....	202
(五) 花蓮縣鳳林鎮原住民族家庭服務中心.....	209
(六) 花蓮縣吉安鄉原住民族家庭服務中心.....	216
(七) 臺東縣東河鄉原住民族家庭服務中心.....	223
(八) 臺中市和平區原住民族家庭服務中心.....	229
(九) 臺東縣大武鄉原住民族家庭服務中心.....	235
(十) 臺東縣延平鄉原住民族家庭服務中心.....	242
(十一) 臺東縣鹿野鄉原住民族家庭服務中心.....	247
(十二) 苗栗縣南庄鄉原住民族家庭服務中心.....	254
(十三) 屏東縣春日鄉原住民族家庭服務中心.....	260
(十四) 臺東縣長濱鄉原住民族家庭服務中心.....	266

四、原鄉深耕組

(一) 花蓮縣瑞穗鄉原住民族家庭服務中心.....	274
(二) 花蓮縣卓溪鄉原住民族家庭服務中心.....	281

(三)屏東縣霧臺鄉原住民族家庭服務中心.....	289
(四)臺東縣卑南鄉原住民族家庭服務中心.....	297
(五)高雄市桃源區原住民族家庭服務中心.....	303
(六)屏東縣三地門鄉原住民族家庭服務中心.....	309
(七)宜蘭縣南澳鄉原住民族家庭服務中心.....	317
(八)花蓮縣萬榮鄉原住民族家庭服務中心.....	325
(九)花蓮縣光復鄉原住民族家庭服務中心.....	332
(十)嘉義縣阿里山鄉原住民族家庭服務中心.....	339
(十一)臺東縣達仁鄉原住民族家庭服務中心.....	346
(十二)臺東縣蘭嶼鄉原住民族家庭服務中心.....	353
(十三)高雄市那瑪夏區原住民族家庭服務中心.....	360
(十四)臺東縣太麻里鄉原住民族家庭服務中心.....	366
(十五)屏東縣泰武鄉原住民族家庭服務中心.....	373
(十六)屏東縣瑪家鄉原住民族家庭服務中心.....	381
(十七)臺東縣海端鄉原住民族家庭服務中心.....	389
(十八)南投縣信義鄉原住民族家庭服務中心.....	396
(十九)苗栗縣泰安獅潭鄉原住民族家庭服務中心.....	402
(二十)宜蘭縣大同鄉原住民族家庭服務中心.....	410
(二十一)花蓮縣花蓮市原住民族家庭服務中心.....	418
(二十二)花蓮縣富里鄉原住民族家庭服務中心.....	426
(二十三)桃園市復興區原住民族家庭服務中心.....	434

附件 2、108 年度原住民族家庭服務中心評鑑實施計

畫... 443

附件 3、歷屆(92-108 年)評鑑成績一覽表..... 454

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鄉部落設置「原住民社區家庭服務中心」，91年因服務對象主要以兼顧原鄉家庭暨婦女，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)。目前更配合行政院「強化社會安全網」政策，秉持以「家庭部落(社區)為基石，前端預防更落實」之施政理念，推動具原住民族文化內涵的家庭社會工作，提早發現需照顧關懷之弱勢原住民族家庭，整合福利服務並串連部落互助力量，連結公私部門的社會資源，給予家庭多元化的支持服務，協助其恢復、增強社會力，以提升生活品質，促進家庭成員穩定生活。

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，會議決定沿用 106 年評鑑分組與指標架構，以求評分一致性，並根據與會代表實務建議，納入各評核細項指標分數、運用扎根督導輔導情形、志願服務績效與訓練特色、中心人力出缺遞補穩定服務情形、社工人員勞動權益保障及增加其他創新服務加分項目，並設計評鑑成績申復機制，使受評中心有提起救濟機會，以維持評鑑結果之公正性。

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！

夷將·拔路兒

Icyang·Parod

原住民族委員會 主任委員

謹識

108 年 11 月 12 日

壹、前言

一、計畫緣起

- (一) 原住民族基本法第 26 條。
- (二) 原住民族社會安全發展第 3 期 4 年計畫(106 年至 109 年)。
- (三) 106 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。

二、計畫目的

為促進原住民族家庭服務中心永續經營發展及提昇服務成效，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。

貳、原住民族家庭服務中心沿革與發展

本會自民國 87 年起於原住民族鄉鎮地區設置「原住民族社區家庭服務中心」，於民國 91 年 4 月更名為「原住民族家庭暨婦女服務中心」（簡稱「家婦中心」），自該年起補助民間團體辦理相關業務，104 年更名為「原住民族家庭服務中心」（簡稱原家中心），迄 107 年已擴大辦理至 54 個原住民族居住的鄉鎮市。原家中心從初始設置每鄉鎮單位 1 名社工員的配置，到 107 年依據鄉鎮面積與服務人口數，多數原家中心已配置 3 至 4 名社工員。

「原住民族家庭服務中心」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，排除原住民族在原鄉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 年舉辦評鑑後，本(108)年度再次對各原家中心進行實地訪視及評鑑，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。

參、評鑑執行內容與方法

一、評鑑期程：108年3月25日至108年4月30日止。

二、評鑑對象：

(一) 受評單位：106年1月1日以前本會賡續補助設置(含新設置)原家中心者(共計53家)，列為評鑑對象；另如未於106年1月1日同意補助設置者(計6家)，比照評鑑程序辦理實地訪視。

(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8家中心。
2. 原鄉組：原家中心設置地點位於原住民族地區者，列為原鄉型原家中心，並依執行單位(母機構)核准承接原家中心之成立年數，再區分為原鄉力耕組(7年以下)，計14家中心；原鄉勤耕組(逾7年至滿13年)，計14家中心；原鄉深耕組(13年以上)，計23家中心，分組評鑑。

三、評鑑組織：

由本會代表、社會工作、社會福利或熟諳原住民族事務之專家學者組成評鑑小組，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。

表1：實地評鑑委員名單

組別	姓名	服務機關／職稱	備註
都會組 暨原鄉 力耕組	江堅志 (卑南族)	原住民族委員會專任族群委員	召集人
	劉秀英	原住民族委員會社會福利處科長	內聘委員
	林明禎	佛光大學社會學系副教授	外聘委員
	芭姐嘎芙 (排灣族)	臺灣社會工作專業人員協會理事	外聘委員
原鄉勤 耕組	紹布·拉巴阿里札 (拉阿魯哇族)	原住民族委員會專任族群委員	召集人
	王慧玲 Iling·Dawa Panay	原住民族委員會參事	內聘委員

組別	姓名	服務機關／職稱	備註
	(阿美族)		
	Ciwang・Teyra (太魯閣族)	國立臺灣大學助理教授	外聘委員
	魏芳婉	前國立臺北大學社會工作學系副 教授	外聘委員
	許俊才 (排灣族)	國立屏東科技大學副教授	外聘委員
原鄉深 耕組	江梅惠 (卡那卡那富族)	原住民族委員會專任族群委員	召集人
	羅文敏 (賽德克族)	原住民族委員會社會福利處副處 長	內聘委員
	童伊迪	國立臺北大學助理教授	外聘委員
	全國成 (布農族)	財團法人基督教芥菜種會副處長	外聘委員
	蔡輝英 (阿美族)	臺東縣政府社會處資深社工員	外聘委員

四、評鑑程序

- (一) 以實地評鑑查閱書面資料為主，並得視情形訪談相關人員。
- (二) 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。
- (三) 實地評鑑時間以 2 小時為原則，並得依實際狀況彈性調整。
- (四) 實地評鑑時，受評單位不得提供禮品、特產等贈品。
- (五) 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。
- (六) 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。

肆、評鑑結果與資料分析

一、評鑑成績等第：

表 2：都會組評鑑成績一覽表

受評中心	執行單位	總分	等第
基隆市都會區 原住民族家庭服務中心	臺灣原住民族社會福利工作發展協會	91.0	優
桃園市都會北區 原住民族家庭服務中心	財團法人基督教芥菜種會	85.4	甲上
新北市都會西區 原住民族家庭服務中心	社團法人台灣葡萄園社會關懷協會	84.9	甲
高雄市都會南區 原住民族家庭服務中心	社團法人高雄市原住民公共事務關懷協會	80.9	甲
臺中市都會區 原住民族家庭服務中心	臺灣原住民族傳統文化暨領域保護協會	79.8	乙上
高雄都會北區 原住民族家庭服務中心	高雄市關懷婦幼協會	78.9	乙上
苗栗縣都會區 原住民族家庭服務中心	苗栗縣原住民族文化藝術協會	77.9	乙上
宜蘭縣都會區 原住民族家庭服務中心	財團法人宜蘭縣私立蘭馨婦幼中心	76.5	乙上

表 3：原鄉力耕組評鑑成績一覽表

受評中心	執行單位	總分	等第
高雄市茂林區 原住民族家庭服務中心	高雄市茂林社區營造協會	91.6	優
屏東縣來義鄉 原住民族家庭服務中心	屏東縣來義鄉新來義社區發展協會	91.6	優
南投縣仁愛鄉 原住民族家庭服務中心	有限責任南投縣原住民愛鄰照顧服務勞動合作社	89.4	甲上
花蓮縣秀林鄉 原住民族家庭服務中心	社團法人中華飛揚關懷協會	88.8	甲上
新北市烏來區 原住民族家庭服務中心	社團法人台灣葡萄園社會關懷協會	87.9	甲上
新竹縣五峰鄉 原住民族家庭服務中心	財團法人至善社會福利基金會	87.7	甲上
臺東縣池上鄉 原住民族家庭服務中心	臺東縣關山鎮部落文化發展協會	87.6	甲上
新竹縣尖石鄉 原住民族家庭服務中心	財團法人至善社會福利基金會	85.3	甲上
南投縣埔里及魚池區 原住民族家庭服務中心	社團法人南投縣城鄉關懷福利協會	84.3	甲
臺東縣臺東市 原住民族家庭服務中心	社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會	81.3	甲
花蓮縣豐濱鄉 原住民族家庭服務中心	花蓮縣豐濱安全社區暨健康促進會	80.1	甲
花蓮縣新城鄉 原住民族家庭服務中心	財團法人天主教會花蓮教區	79.3	乙上
臺東縣關山鎮 原住民族家庭服務中心	中華民國原鄉慈善協會	78.3	乙上
屏東縣獅子鄉 原住民族家庭服務中心	有限責任屏東縣幸福原住民照顧服務勞動合作社	75.1	乙上

表 4：原鄉勤耕組評鑑成績一覽表

受評單位	執行單位	總分	等第
花蓮縣玉里鎮 原住民族家庭服務中心	財團法人天主教善牧社會福利基金會	96.0	特優
臺東縣金峰鄉 原住民族家庭服務中心	臺東縣原住民愛加倍全人關懷協會	87.8	甲上
花蓮縣壽豐鄉 原住民族家庭服務中心	花蓮縣七卡樹岸文化發展協會	85.3	甲上
臺東縣成功鎮 原住民族家庭服務中心	財團法人天主教會花蓮教區	84.5	甲
花蓮縣鳳林鎮 原住民族家庭服務中心	花蓮縣鳳林鎮馬里勿協會	83.5	甲
花蓮縣吉安鄉 原住民族家庭服務中心	花蓮縣七卡樹岸文化發展協會	83.2	甲
臺東縣東河鄉 原住民族家庭服務中心	社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會	83.0	甲
臺中市和平區 原住民族家庭服務中心	財團法人水源地文教基金會	82.3	甲
臺東縣大武鄉 原住民族家庭服務中心	臺東縣臺灣原住民蒙恩自強協會	82.3	甲
臺東縣延平鄉 原住民族家庭服務中心	臺東縣巴喜告原住民關懷協會	77.2	乙上
臺東縣鹿野鄉 原住民族家庭服務中心	臺東縣鹿野鄉日作地關懷協會	77.0	乙上
苗栗縣南庄鄉 原住民族家庭服務中心	苗栗縣南庄鄉原住民部落健康營造協會	75.9	乙上
屏東縣春日鄉 原住民族家庭服務中心	屏東縣春日鄉春日社區發展協會	75.5	乙上
臺東縣長濱鄉 原住民族家庭服務中心	社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會	70.8	乙 (複評通過)

表5：原鄉深耕組評鑑成績一覽表

受評中心	執行單位	總分	等第
花蓮縣瑞穗鄉 原住民族家庭服務中心	財團法人天主教善牧社會福利基金會	96.5	特優
花蓮縣卓溪鄉 原住民族家庭服務中心	財團法人台灣世界展望會	95.1	特優
屏東縣霧臺鄉 原住民族家庭服務中心	財團法人台灣世界展望會	91.4	優
臺東縣卑南鄉 原住民族家庭服務中心	社團法人臺東縣原住民族全人發展關懷協會	91.2	優
高雄市桃源區 原住民族家庭服務中心	財團法人台灣世界展望會	90.1	優
屏東縣三地門鄉 原住民族家庭服務中心	財團法人台灣世界展望會	89.5	甲上
宜蘭縣南澳鄉 原住民族家庭服務中心	財團法人台灣世界展望會	89.0	甲上
花蓮縣萬榮鄉 原住民族家庭服務中心	財團法人台灣世界展望會	88.3	甲上
花蓮縣光復鄉 原住民族家庭服務中心	財團法人天主教善牧社會福利基金會	86.0	甲上
嘉義縣阿里山鄉 原住民族家庭服務中心	財團法人台灣世界展望會	85.5	甲上
臺東縣達仁鄉 原住民族家庭服務中心	臺東縣臺灣原住民蒙恩自強協會	85.5	甲上
臺東縣蘭嶼鄉 原住民族家庭服務中心	財團法人台灣世界展望會	85.3	甲上
高雄市那瑪夏 原住民族家庭服務中心	財團法人台灣世界展望會	84.8	甲
臺東縣太麻里 原住民族家庭服務中心	財團法人原鄉部落重建文教基金會	84.8	甲
屏東縣泰武鄉 原住民族家庭服務中心	屏東縣原住民水噹噹關懷協會	84.4	甲
屏東縣瑪家鄉 原住民族家庭服務中心	屏東縣原住民水噹噹關懷協會	84.4	甲
臺東縣海端鄉 原住民族家庭服務中心	財團法人台灣世界展望會	83.8	甲

受評中心	執行單位	總分	等第
南投縣信義鄉 原住民族家庭服務中心	南投縣信義鄉布農文化協會	83.3	甲
苗栗泰安獅潭 原住民族家庭服務中心	財團法人台灣世界展望會	82.5	甲
宜蘭縣大同鄉 原住民族家庭服務中心	財團法人台灣世界展望會	82.5	甲
花蓮縣花蓮市 原住民族家庭服務中心	財團法人天主教會花蓮教區	82.1	甲
花蓮縣富里鄉 原住民族家庭服務中心	財團法人台灣世界展望會	81.8	甲
桃園市復興區 原住民族家庭服務中心	財團法人台灣世界展望會	80.0	甲

二、各組評鑑結果分析

(一) 《都會區原家中心評鑑分析報告—林明禎委員》

1. 福利人口群掌握

都會區原住民會有群聚性，但也很多是散居在一般漢人社區住宅，因此都會區原家中心服務經營上相對原鄉地區有其差異與特有難度，掌握發掘人口群聚落相對不易，尤其不能輕忽未設籍族人權益；這類母群體人口群概推與估算，也可以從求助或轉介案例比例推估。有時候地方政府大規模的調查報告，都是社工研擬服務方案可以參考依據。面對規定服務案量，更要以滾雪球方式，由既有求助個案資訊尋找新的服務人口群來源。實際服務提供則可以區域標定既有聚落，且不斷賡續發掘新的可能聚落。另外從中介團體，例如教會、同鄉會、文化社團等組織，都會是可能便捷容易的入選方式。有些都會區原家中心會自行設定類似服務溫馨小站，有助於服務對象求助管道與來源的近便性。

2. 設置地點考量

原家中心應該要接近服務人口群，都會區常見原漢混居多，選擇原家中心地點考量比較複雜；儘量尋找有辨識度空間地點，有些都會區原家中心設置地點與當地社區活動中心或公共空間結合更好，不但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。有些則租借學校閒置空間也很好，腹地空間大，舉辦文化活動方便更可藉

以行銷。居於相對的屬於文化弱勢的都市原住民，原家中心要更有使命以提倡少數族群文化的闡述，增進漢人對於少數族群認識與了解。都會區原家中心偶會與民意代表服務處合體辦公，也要顧及少數族人對於不同政黨派系感受。

3. 資源連結與物資平台經營

物資銀行平台對於都會區原住民意義重大，相對都會區的物資來源豐富，更要努力經營，建立規劃完善食物銀行管理暨發放系統，與轄區內相關類似食物銀行建立更積極橫向分工與聯繫。都會區的資源盤點要更廣泛，勿僅以原住民為限的民間資源系統的建立；資源聯繫會議非指邀請志工開會，主要目的在於參與平台會報，並非以召開為主，經常出席公私部門相關福利委員會議、聯繫會報等接觸並連結資源。

4. 諮詢案件處理

諮詢服務內容分析要能與推動各項方案意義連結，某中心全年就業諮詢案件數不及0.2%，簡報內容卻提及區域有就業需求與推動，邏輯上牽強。諮詢紀錄的詳實以及後續彙整要多費功夫，成為較大數據分析，後續目標人口群群聚區域和方案連結正當性就出現，甚至諮詢資料據以形成辦理講座宣導等的辦理參考。

5. 宣導講座辦理

宣導講座有年度計畫規定的量次，有些中心把次數當最終目的，整體辦理講座所設想的理想會忽略，例如講座活動有特定對象名目設定，實際參加者卻未必具有危機或標的人口群的佐證資料。講座宣導的活動不是團體工作，無須辛苦地用團體工作紀錄方式呈現，但是測試活動的目標成效是必要的；以淺顯易懂的簡易徵答及附贈獎品方式會後簡單百分比統計平均答對情形，以及概略描述活動過程做為後續舉辦活動參考，就達到講座宣導的期待。請記住，辦完規定的場次僅是符合方案邏輯中的過程目標(output)，達到成果目標(outcome)還是要測量。前述諮詢案件整理，也參酌後續分布區域辦理講座宣導依據。

6. 個案工作執行

許多個案紀錄內容資料蒐集未充分，對於案主基本資料蒐集與描述、服務對話皆過於表面簡略，不易看出專業介入發揮，督導專業對話加強，以提升專業可閱讀性；個案工作是社會工作基本方法，撰寫技巧是社工要練就的基本功，紀錄完整是案主權益，內容呈現專業助人過程的技

術如何發揮，撰寫內容對於「案主」的描述應該詳細，案主求助時主述(main statement)以外，後續服務的會談過程，案主的自述內容往往被省略，只有提及社工想要做甚麼；彼此重要對話應該摘述，最終對於案主生理狀況、心理情緒、社會互動三面向都能說明，才可算是到位的個案評量(assessment)。個案服務提供經常看到經濟醫療，使用技術應該多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，才能達到自助人助專業理想。個案結案指標敘述要明確說明，內部的督導也應該在個案紀錄上有具體的回應意見，缺乏專業對話，社工很難被支持與成長。

7. 團體組成與帶領

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；同樣中心不同社工對於團體成效評估前後測紀錄撰寫差異性大，顯現專業技巧督促不夠。團體工作紀錄於呈現過程目標以外，也要將成果目標完整呈現。都會區團體工作形成不易，也應深入聚落，非僅以教會為主。社會團體工作也是社會工作的重要直接服務方法之一，同仁都已經能依照專業要求執行；各縣市地方政府社政部門普遍將團體工作由諮商心理師帶領來取代，放棄是項專業技術時；原住民家庭服務中心的第一線尖兵，卻仍能秉持專業使命，維繫社會工作傳統方法團體工作進行必須有前測、後測以了解成效，援用觀察指標或者量表，團體執行前後都要測量，做為團體工作成效達到目標的評估。要有觀察個別成員的紀錄格式，團體計畫目標、成員組成都應說明。前後測分數以簡單研究統計方法，即可了解團體成效。

8. 社區服務與蹲點

一般從事社區工作要先以社區蹲點方式進行，在原鄉部落可依據福利人口需求與計畫目標，在特定社區部落定期落腳；經常拜訪社區發展協會、部落文化宗教等中介團體的草根領袖，蒐集服務需求資料。但是在都會區實施社區的蹲點的確有結構上的困難，首先都會區的一般社區未必有族人出現，縱然有也不會是群體；因此都會區社工選定族群聚的工作是重要，同鄉會、教會、文化協會社群可以是都會區原家中心的社區蹲點方式。何況"社區"學理定義原本就不僅是區域，而是指的有意義的互動群體；以這樣學理邏輯而言，尋找以既有聚落當然最好，否則定期

拜訪社群也是社區形式的蹲點。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，並做成果報告。成果報告要呈現量次的過程目標，也要有具體長效的成果目標，包括參與對象、目標達成度等，兼採質性量化，有描述也要有數據。每項社區服務方案要加封面裝訂成冊，以為來年推動相關社區方案參考。

9. 志工招募維繫

志願服務績效是原家中心經營績效的參考指標之一，必須善加運用志工；志工是原家重要人力資源，仔細做好專長分類，以及專長的培訓。應訂定志願服務推廣計畫，包括從召募、訓練、管理、運用、輔導、考核等落實辦理以及定期召開志工會議，積極分派工作外，也展現對志工的重視。在都會區群聚福利人口群已經不容易找，何況是志工人材，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。都會區志工各項基礎特殊訓練資源充裕，宜儘快輔導受訓取得手冊。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。初期提升參與意願，中期鼓勵時數達到與榮譽證取得，後期則是服務與自我實現、成長意義的連結。

10. 福利契約與績效考核

母機構須針對承接原家中心訂定人事考核制度，包括明確工作手冊、獎懲事項，相關福利不得低於原民會 108 年度原家計畫要求執行單位「績效考核規定須明訂於服務契約中，且績效獎金最高發給 0.5 個月，如有優於本計畫者得自行支應。」相關規定，訂定「人事規章」之特休應符合勞基法規定，並增列「考核基準」與「績效獎金」等事項。勞動契約書所列「薪資」不得低於核定計畫薪資。工作人員參加在職教育訓練，應予以公假。要給予原家中心同仁支持、福利措施及實質獎勵工作人員在職進修或輔導考取社工師執照等激勵措施。縣政府原住民行政處部門要檢視母機構承接其他專案計畫，應避免工作人員混淆使用，工作人員身心疲憊離職流失。

11. 財產管理與行銷

各項財產登帳列冊保管，財產粘貼編號及保管人，每年盤整一次。晤談室設置如非在一樓要設有無障礙設施。原家中心可以自創媒體，如建立「FB」網頁，行銷原家中心服務內容，將社會工作個案服務、團體工作、社區工作

等專業方法推展於部落的各項福祉，包括老人、身障者、婦女及兒少福利服務、原住民族專屬權益宣導或講座個案管理等上網分享活動訊息與成果。

(二) 《原鄉力耕組原家中心評鑑分析報告—林明禎委員》

1. 福利人口群掌握

需求評量與福利人口是相對應，對於服務區域內的福利人口群概念有待再進一步掌握與界定。原家中心通常會蒐集來自公部門提供的村里有關的年齡分布、性別、身心障礙等福利人口群數表，數字很多甚至按照戶政原始資料歲數間隔臚列滿滿部落人口年齡，可惜沒有轉化；數據必須實質應用到福利服務方案使用，否則對任何人並無多大意義，譬如某中心服務區域有高比例身障人口，如予以經界定為「危機人口群」，後續可以續瞭解數字與村里交叉分布，掌握分布情形，此時這些人口群分布較多區域，可鎖定轉變成服務計畫方案「標的人口群」，中心可將有限的資源，一定期間內重點集中，投入此該特定村里「案主人口群」，滿足需求，這就是人口群與福利需求有意義的連結關係，如果這些人口群分布不是集中，與全國全縣標準對照，依舊可以形成服務方案的參考依據，決定優先投入與否。此外，各原家中心很辛苦地找出弱勢族群，通常僅將法規範定的單一福利人口群整理出，如低收入戶、老人、身心障礙者、兒童少年等；這些是福利人口但未必是有迫切需求或危機。判定特定人口群，低收入戶也可能在既有公共救助挹注下，穩定生活。因此，進一步交叉釐析對的以經濟弱勢、體能弱勢、教育弱勢、文化弱勢、社會支持弱勢，諸如低收獨老、失能老人、中低收身障者、身障雙老、隔代撫養、單親婦幼家庭等，可以加強掌握。

2. 設置地點考量

原家中心設置各家都有不一樣的運用，借用閒置公共空間，如派出所、社區活動中心、村里民集會所、鄉鎮文化展示館，也有母機構的教會教堂空間提供，或者租賃民宅空間，母機構事業合體辦公，甚至鄉鎮公所無償提供公有空間；各原家中心總自行評估，如何以最節省經費、最靠近服務區域、交通最便捷區域、最靠近轄內政府行政中樞、最容易樹立社區形象等，各自在許多不同考量下所選取設置。基本上做為偏鄉部落地區的最重要福利機構，原家中心的設置，終究是地處原鄉山區部落，上述考量外，應該以能兼顧到接近福利服務人口群為理想，首應考量人

口群的使用便捷的可近性，後續再談可獲性、可接受性，甚至可負擔性。

3. 資源連結與物資平台經營

資源盤點與手冊建立，在以能夠運用與結合為目的，看到許多單位將資源資料建立詳盡，從公部門到私部門可謂鉅細靡遺，相關與不甚相關、常用與少用全部臚列，卻忘卻資源盤點意義在於便利運用。重在實質運用，應該是將過去一定時間以來，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、對口人員、聯絡方式。另外，資源運用概念在於活用，公部門以外，還有市場第二部門；例如物資銀行平台是原民會要求，中心常常與慈善單位第三部門連結，卻很少嘗試與大賣場的第二部門合作。資源應該靈活運用募集但是也一定要清楚掌握，所要挹注的「危機人口群」。

4. 諮詢案件處理

「諮詢案件」與「開案條件」之間的判斷指標應該要明確清楚建立，諮詢（尤其部落駐點）與正式開案本是預防的分級概念，諮詢案件問題需求必然小於開案的個案工作，審慎建立一致性指標。此外，諮詢案件紀錄也是供作進一步評量區域內社會服務「表達性需求」的參考指標，依據案件分析，從而發展福利服務方案或者活動。

5. 宣導講座辦理

講座宣導的活動不是團體工作，無須辛苦地用團體工作紀錄方式呈現，但是測試活動的目標成效是必要的；以簡易徵答及附贈獎品方式，會後簡單百分比統計平均答對情形，以及概略描述活動過程做為後續舉辦活動參考，就達到講座宣導的期待。請記住，辦完規定的場次僅是符合方案邏輯中的過程目標(output)，達到成果目標(outcome)還是要測量。前述諮詢案件整理，也是參酌分布區域辦理講座宣導點的選擇依據。

6. 個案工作執行

個案工作是社會工作基本方法，撰寫技巧是社工要練就的基本功，紀錄完整是案主權益，內容呈現專業助人過程的技術如何發揮，撰寫內容對於「案主」的描述應該詳細，案主求助時主述(main statement)以外，後續服務的會談過程，案主的自述內容往往被省略，只有提及社工想要做甚麼；彼此重要對話應該摘述，最終對於案主生理狀

況、心理情緒、社會互動三面向都能說明，才可算是到位的個案評量(assessment)。個案服務提供經常看到經濟醫療，使用技術應該多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，才能達到自助人助專業理想。個案結案指標敘述要明確說明，內部的督導也應該在個案紀錄上有具體的回應意見，缺乏專業對話，社工很難被支持與成長。

7. 團體組成與帶領

社會團體工作也是社會工作的重要直接服務方法之一。同仁都已經能一定程度能依照專業要求執行；當目前各縣市地方政府社政部門普遍將團體工作由諮商心理師帶領來取代，拱手讓出專業方法，放棄是項專業技術之際；原住民家庭服務中心的第一線尖兵，卻仍能秉持專業使命，維繫社會工作傳統方法，允應致以敬意。團體工作進行必須有前測、後測以了解成效，援用觀察指標或者設計量表，團體執行前後都要測量，做為團體工作成效達到目標的評估。要有觀察個別成員的紀錄格式，團體計畫目標、成員組成都應說明。前後測的分數以簡單研究統計方法，即可了解團體成效。

8. 社區服務與蹲點

台灣的社區發展於社區總體營造崛起後，社工角色逐漸褪去，接連社區規劃師、農業再生培根計畫興起，政府部門幾乎僅有社區行政，鮮少直接服務社工碰觸社區工作。社區照顧關懷據點興盛，關注的也僅是老人福利，無關社區工作議題。晚近家暴防治預防保護性社工走入社區，偶有碰觸社區工作領域。然而這社會工作直接服務三大方法之一，僅原家中心社工能因為原民會的計畫要求，在地處偏遠、資源不足、專業同儕稀少的條件情形下不斷淬鍊自己，原家社工應該再給自己掌聲。

從事社區工作要先有社區蹲點服務的概念，依據福利人口需求與計畫目標，在特定社區部落定期落腳；經常拜訪社區發展協會、部落文化宗教等中介團體的草根領袖，蒐集服務需求資料。推動的社區服務方案要依社區調查蒐集資料結果及在地特色規劃及執行，並做成果報告。成果報告要呈現不僅只有量次的過程目標，要有具體長效的成果目標，包括參與對象、目標達成度等，兼採質性量化，有描述也要有數據。每項社區服務方案要加封面，裝訂成冊，以為來年推動相關社區方案參考。

9. 志工招募維繫

志願服務績效是原家中心經營績效的參考指標之一，善加運用志工；尤其訂定志願服務推廣計畫，包括從招募訓練、管理、運用、輔導、考核等落實辦理。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。辦理志工保險的必要外，服務紀錄冊取得也是志工權益，鼓勵參加並完成基礎與特殊訓練。服務時數可以彈性的協助安排適合志工的空間與彈性計入方式，未必以單一項目服務內容。初期提升參與意願，中期鼓勵時數達到與榮譽證取得，後期則是服務與自我實現、成長意義的連結。

10. 福利契約與績效考核

母機構須針對承接原家中心訂定人事考核制度，包括明確工作手冊、獎懲事項，相關福利不得低於原民會 108 年度原家計畫要求執行單位「績效考核規定須明訂於服務契約中，且績效獎金最高發給 0.5 個月，如有優於本計畫者得自行支應。」相關規定，訂定「人事規章」之特休應符合勞基法規定，並增列「考核基準」與「績效獎金」等事項。勞動契約書所列「薪資」不得低於核定計畫薪資。工作人員參加在職教育訓練，應予以公假。要給予原家中心同仁支持、福利措施及實質獎勵工作人員在職進修或輔導考取社工師執照等激勵措施。縣政府原住民行政處部門要檢視母機構承接其他專案計畫，應避免工作人員混淆使用，工作人員身心疲憊離職流失。

母機構負責人擔任內部督導應具備專業社工背景，否則應聘用專家學者擔任督導；負責人要積極出席原民會、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。辦公場所之租借，應以母機構法定代表人，非以社工人員個人名義租借。母機構要定期召開原家中心內部工作會報或檢討會議，有會議決議事項之執行及追蹤管考制度。

11. 財產管理與行銷

各項財產登帳列冊保管，財產粘貼編號及保管人，每年盤整一次。晤談室設置如非在一樓要設有無障礙設施。原家中心可以自創媒體，如建立「FB」網頁，行銷原家中心服務內容，將社會工作個案服務、團體工作、社區工作等專業方法推展於部落的各項福祉，包括老人、身障者、婦女及兒少福利服務、原住民族專屬權益宣導或講座個案管理等上網分享活動訊息與成果。

(三) 《原鄉勤耕組原家中心評鑑分析報告—Ciwang·Teyra 委員》

1. 行政管理

(1) 成效

根據評鑑，母機構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，原鄉勤耕組之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。再者，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，且部份中心的社工員為資深社工(譬如：超過十年)，可以看見多數母機構對於留住原住民社工人才的用心與努力。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考核達到內控與激勵作用。但仍有少部份母機構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，勤耕組之原家中心母機構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

不同母機構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。譬如：以資深社工帶領並輔導新手社工，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。或者，部份原家中心母機構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母機構，該母機構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，部份母機構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

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。雖然原家中心多數成立其臉書粉絲專頁，但仍有部份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，譬如：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，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。另，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。再者，社工線上管理系統有待改進，目前家系圖無法直接於原民會之系統上作業，社工員需要另外繪製家系圖並自行想辦法合併檔案上傳至原民會系統中，建議針對系統進行更新，可以於系統上直接繪製家系圖，以減低社工之填寫個案資料之時間成本與困難度。

2. 專業服務

(1) 成效

多數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，106-107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。由此資訊可以得知，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，但也值得進一步思考，如何在服務提供的過程中積極地針對服務對象達到充權，減少因物質資源的提供形成潛在的福利依賴。此外，若物質資源的提供為主要服務內容，原家中心的專業服務要如何與現有社福團體進行區隔有待進一步釐清。

(2) 優點

從表 6 中原家中心專業服務提供之數據可得知，勤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。再者，部份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。另，值得一提，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、原家中心勤耕組專業服務之統計

編號	勤耕組 原家中心	諮詢案件 (人次)	個案服務 (人次)	宣導/講座 (場次)	團體/社區工作 (場次)
1	玉里鎮	728	58	17/12	5/8
2	金峰鄉	724	150	11/4	3/5
3	壽豐鄉	608	85	25/14	6/7
4	成功鎮	749	188	29/14	5/7
5	鳳林鎮	663	116	16/14	5/7

6	吉安鄉	685	136	49(合計)	5/10
7	東河鄉	693	62	16/14	5/10
8	和平區	742	125	15/14	5/7
9	大武鄉	763	163	25/15	5/19
10	延平鄉	724	136	34(合計)	5/7
11	鹿野鄉	724	145	19/13	5/7
12	南庄鄉	564	127	17/14	5/7
13	春日鄉	679	118	14/15	5/7
14	長濱鄉	726	108	19(合計)	5/8

(3) 待改進事項

A. 福利需求：

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，故，原家中心的服務提供須以福利需求的盤點作為根據。原家中心皆有針對服務鄉鎮內之福利人口進行盤點，但盤點的面向較為侷限，僅以回應原民會要求的面向為主（包含：老年人口、獨居老人、中低收入戶、身障人口…等），較難看出在地需求之特性。原家中心設立目的之一期待透過聘用有地緣關係的助人工作者提供具備文化底蘊的在地服務，也因此，在福利需求盤點上，除了以鄉為單位進行統計調查，建議也能進一步針對服務範圍內之各村及部落進行福利需求與福利人口的評估與調查。再者，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個村落的需求提供適切的福利服務與資源，譬如：若某村或某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。此外，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。

再者，多數原家中心有針對在地之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。

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。

另，綜觀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，譬如：探究哪些原因讓原家中心的服務較難普及至男性。此外，需要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，期待藉此能增加男性的服務人數。再者，根據多數原家中心的統計資料，在個案諮詢，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，建議社工員積極外展並主動開拓外展人次，讓更多有需求但未主動求助之族人有機會接觸原家中心。

此外，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。不少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輔助，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值得進一步反思與討論。隨原住民族社會逐漸增加之物質使用與精神失序的人口，原住民心理衛生與精神健康之議題漸獲重視，然而，原家中心的服務卻較少針對相關議題進行開案。針對相關議題未開案，有可能是經社工員縝密的評估後認為個案未有心理、精神或情緒議題，也有另一可能是社工員在助人工作養成過程中相關的訓練或培力有限，缺乏覺察與評估相關議題的能力，故未作開案的決定。因此，建議原家中心針對社工員與督導進行心理、精神與情緒相關議題的培訓，以增加一線工作者心理及情緒議題評估之能力與敏感度。

如前述，原家中心成立目的之一，希望能提供具備文化底蘊的服務，原住民族的個案工作，除了運用社會工作大專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，以有助於服務對象更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。建請原民會加強專管中心對個案工作與蹲點工作之輔導，以提升原家中心服務深度及績效管理。

C. 社區工作與團體工作

部份原家中心的社區與團體方案會結合文化健康站和地方的國小、國中進行推動，適度結合文化健康站與地方國中小進行宣導，可以在年長者與青少年與兒童社群達到效果。然而，次數過多的結合，除了會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，譬如青壯年可能較少有機會接觸到相關的宣導。再者，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，另，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，建議安排部份時段在晚上和週末，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。

再者，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。譬如：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建議參考蹲點工作的方式進行，方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、組織工作者（如：社區發展協會）、教會工作者…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。

D. 志願服務

志工招募是多數原家中心面臨的挑戰，在志工服務與管理上，應檢討志工招募與運用之策略，並進一步思考具創意性的志工招募策略與管理辦法。此外，原家中心於2017年擬訂「志工管理及運用辦法」，但現行辦法中尚未訂定志工考核機制（如獎勵辦法、志工表揚活動等），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

106-107年多數原家中心人事穩定無異動。於人事穩定的原家中心，其母機構針對原家中心之工作者盡可能提供所需之支持，例如：安排職培訓、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）。此外，部份母機構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。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

根據評鑑，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。此外，當一個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，部份原家中心的社工員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，為了讓社工員願意長期留任，如何穩定人事需待母機構進一步思考，故，建議有資深社工任職之母機構，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

人事流動頻繁為原家中心遇到的關鍵議題之一，穩定人事會需要母機構的配合與支持，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，故，建議母機構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。

此外，如何創造社工員在服務提供中的附加價值感，也可能達到人事穩定的效果。普遍來說，當社工員看到所付出之努力有逐步達到成效，通常能正增強其工作的動力與穩定性。然而，部落工作的推動，不論是個案、家庭或社區，隨著受到歷史殖民創傷的影響，短期內要修復創傷並達到翻轉實為不易，故容易讓提供服務之工作者感到沮喪、缺乏成就感，甚或自我能力之質疑。建議針對社工員安排原住民族殖民壓迫等歷史與社會脈絡的培訓，助其理解當代原住民族個人、家庭、家族、社區、部落與族群的社會議題有其形成之複雜度。雖然難以在短期內看到轉變，但若理解到當代議題是與過去歷史創傷的殖民壓迫有關，為達到集體、家庭與個人之創傷療癒，可運用抵殖民方法，探索在該族群或社區中本就存在之具備修復力或身心靈平衡之在地文化知識，並將其結合至社區與團體方案的推動中，方能帶動社區的

滾動與殖民創傷的修復。

4. 其他新服務措施

(1) 成效／優點

綜觀原家中心之服務提供，在人力與時間有限的現實狀況下，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。部份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。以玉里鎮的原家中心為例，成立食物互助社，結合當地阿美族分享、互助的精神，讓部落族人以物易物、換工，分享擁有的食物，並取用自己所需的食物，藉此延續族人分享與傳愛的精神，逐步重建部落內部的相互照顧機制。

(2) 待改進

肯定部份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，雖然將原住民族文化慣習與知識運用並連結至社會工作專業中有其不易之處，要有辦法發展出具備在地特性的社會工作方法與策略，會需要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，很難要求原家中心社工員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。建議針對社工員進行在職培力，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員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。

(四) 《原鄉深耕組原家中心評鑑分析報告—童伊迪委員》

1. 行政管理

(1) 成效

23 個深耕組的原家中心，皆能依循原民會的規定，規劃設置硬體空間與人員招募晉用。雖全國型的母機構（社會福利組織）其內部行政制度、文書建置較為健全，惟部分母機構的其他方案工作經常與原家中心合署辦公，對民眾而言較不易辨識該單位為原民會的原家中心或是母機構所屬之民間團體。

(2) 優點

多數原家中心晤談室及內部空間佈置適宜且具原住民族特色，善用媒體揭露發布新聞稿凸顯原家中心服務工作，並能使用族語宣導。各項財產登帳列冊保管，財產編號、購置日期、保管人及取得來源等資料尚完整，惟需貼由『原住民族委員會補助』等標籤。

(3) 待改進

部分原家中心尚須建置友善空間，如中心內經常有走道、樓梯高低落差之安全措施、晤談室設於2樓，對於行動不便之族人較不便。相關會議仍需紀錄上次執行及追蹤辦理情形。國民年金屆期建議呈現訪視人次、轉介人次及收繳率等成效。部分原家中心設置位置應以所屬鄉鎮為主，辦公場所地點未位於族人聚集、交通便利之開放空間，應以可近性高能見度高之地點做為原家中心據點。

2. 專業服務

(1) 成效

個案服務、部落宣導、講座辦理、聯繫會報符合方案規定完成，在個案服務部分幾乎全部深耕組皆達成績效案量(106年諮詢案全年度至少180案、每名社工員至少主責開案服務計30案；107年諮詢案全年度至少360案、每名社工員至少開案服務30案)。宣導活動、團體工作場次皆達成預期績效(106年至少8場次、107年至少12場次；106年至少2個團體，每個團體至少6單元、107年至少3個團體)。社區宣導方案亦能完成績效場次，然而方案內容較不符社區工作的精神。在志願服務時數部分，多數原家中心皆未能達成預定志工服務時數，僅有少數單位符合每年1000小時的要求，但比對相關資料有登錄不實、浮報的狀況。

(2) 優點

資源網絡建置完整，並建置實(食)物互助平台機制。個案工作方面多數社工員能落實完成每月2次以上工作紀錄，並上傳資訊系統。個案紀錄放置櫃內並上鎖，1案1夾存檔，並設有個案借閱登記表。諮詢服務製作總表完整，註明開案與不開案。在團體工作辦理部分，社工員不僅規劃團體進行，尚能擔任團體領導者，顯見社工員的專業成長，非常值得嘉許。

(3) 待改進

A. 聯繫會議：參加單位常以教會、公部門居多，建議增加

地方單位之邀請，提升中心與地方單位的橫向連結，收集在地聲音，以利推展各項服務。

- B. 個案服務：尚有少數原家中心將個案紀錄收藏於社工員的抽屜或個人櫃子中，個案紀錄應統一歸檔存放於機構櫃體中並上鎖。個案紀錄內容深度及評估、處遇有待提升，個案服務未能依據所擬定處遇提供服務，服務階段執行未能一致，結案後未落實追蹤關懷服務。背景資料應具體填寫以做為開案評估之依據，提供個案服務應回應個案需求評估，避免評估及處遇和訪視有不一致情形。督導雖有批閱及提供意見，經常意見與紀錄有落差或回饋皆相同或只核章，督導應個案紀錄核閱與指導，以發揮督導實質功能。
- C. 宣導、團體工作：各項活動的實施地點經常在中心辦公室鄰近的部落，對距離較遠的部落辦理場次相對少。相關的團體工作、社區方案較看不出與地方需求之連結，建議依部落在地問題需求及服務對象需求做規劃，以提供適合族人及貼近部落族人生活脈絡之服務。宣導活動、團體工作、社區方案成效評估應加強，評估內容不能只停留在對參與者做滿意度感受性的檢驗，應該要更深入探索參與者的核心問題需求是否有被改善。宣導紀錄僅列優、缺點，但未有改善機制，團體工作以娛樂性質居多，缺少教育性、治療性、互惠成長團體規劃；方案團體紀錄未見督導審閱或提供具體指導之意見。
- D. 志工管理：應重視志工隊組織功能健全，並訂定志願服務計畫、志工服務規則、志工考評獎懲機制、定期召開會議、志工意外事故保險，並統整志工服務時數、服務項目與執行成果。志工服務內容不只在辦公室接電話，應著重志工在部落關懷、訪視的功能。志工訓練亦可著重於社區關懷、訪視等在職訓練，以改善服務品質提升志工能力的具體績效，並符合其實際服務的項目。
- E. 社會服務方案：應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集在地部落意見領袖與當地族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄。並根據在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫。國民年金宣導：以走動式方式做為落實宣導為目的，但未有相關成效之呈現國民年金欠繳個案之宣導未分析，如開案量、輔導或轉介成功案量、提供何種資源等。

3. 人資管理

(1) 成效

社工人員的專業教育訓練有顯著提升，工作人員參與社工學分及在職訓練均能落實。新進工作人員職前訓練、業務交接皆能落實，並有工作手冊、實施計畫作為業務實施方向之依據。

(2) 優點

母機構指派專人擔任原家中心內部社工督導，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。

(3) 待改進

部分社工員薪資(如勞動契約書所列)低於原民會核定計畫薪資，雖未能確認是否有回捐事宜，且母機構強調未發放薪資皆退回原民會，建議仍應依本專案計畫核薪，以確保人員權益。多數原家中心尚未與社工人員簽訂勞動契約，且人員異動頻繁，母機構應重視具體留任措施。建議母機構針對社工員給予健康檢查、3節獎金、專業證照獎金等支持措施。母機構在年終獎金、績效獎金應分列清楚，不宜混淆，差假管理應更為嚴謹。

4. 上一次評鑑檢討改進

各中心皆能針對上一次評鑑缺失進行檢討改進，並提出因應措施。同時於評鑑會議中報告，實地評鑑會議當天母會的相關主管、地方政府原民局官員、鄉鎮公所首長、地方民意代表、地方教會人民團體、中心志工、衛政單位、公所國民年金承辦人員及原住民就業服務員均出席評鑑，顯見母會、志工重視評鑑及網絡單位連結良好，原家中心在地經營用心能獲得各方認同。當日簡報表現、資料建置等整體表現皆佳。

5. 創新服務措施

(1) 成效

各原家中心皆能列出創新服務，但實際的新興價值較不足，缺乏營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新、開發資源策略創新等。不少單位將宣導或團體活動、社區方案等列為創新服務，亦有單位將過去以執行過的方案列為創新服務，皆缺乏實質創新意涵。

(2) 優點

具體方案如：將鄉內志工整合運用行動策略，似為舊想法新措施，讓鄉內志工(多有重疊性)運用更符合志工服務的可近性。如泰武鄉人生驛站-慰喪，強調要重塑倡導排灣族傳統生命禮儀的文化，讓有哀喪的族人能獲

得鄰里族人的支持安慰渡過難關，很有人文關懷的創意方案。如瑪家鄉家族會議(家庭會議)之方案，邀請社區或是家族之頭目主持個案的困難問題的解決會議，透過家族的團體支持力量改善案主的問題困境，是有把排灣族傳統社區組織的文化力量導入家庭動力裡幫助案主有正向能量改善困境問題，很有在地(本土社工)雛形發展。如達仁鄉安朔社區為迎接今年省道9號交通高架橋通車後，會有大量車潮駛過安朔社區，於是安朔社區居民與中心共識討論要美化社區每一戶的門面，並且把排灣族文化圖騰融入彩畫美化社區，發動全社區一起活絡加入彩畫美化工程，逐漸受到政府及愛心企業人士的肯定與支持獲得實質的資源贊助，讓社區煥然一新，很有創意符合社區集體共識產出的新願景新方案。

(3) 待改進

部落長年推展的計畫應列為創新方案，如老人送餐服務。普悠瑪交通事件的慰問探訪不應列為創新方案，訪視慰問交通災難事故的家屬是悲傷輔導的一種過程，不適合用苦難人的哀傷服務當作創新方案的展示。

【深耕組綜合評析】

1. 行政管理

- (1) 多數深耕組的原家中心在地特色不足；宜深思原家中心對該鄉鎮原住民的貢獻與影響。
- (2) 原家中心服務對象不應與母會其他方案重疊。
- (3) 原家中心業務應與部落的文化健康站區隔；不應經常共同舉辦活動，共享績效。
- (4) 部分原家中心環境設施應思考對行動不便、老人與身心障礙者的可近性。
- (5) 原家中心舉辦相關活動應積極於社群媒體或電子媒體曝光增加原家中心的能見度。
- (6) 中心督導係為社工員執行業務定期和持續的督導程序，專業新知成長、協調及指導，督導應對相關紀錄提供並傳授專業服務的知識與技術、回饋及建議；一為發揮督導實質專業功能，二為對社工員的肯定及指導，並確保對案主服務品質的一種表現。

2. 人力資源管理

- (1) 社工員皆能有社會工專業背景；俾利實踐社會工作專業精神與知能。
- (2) 社工員年資變動大；約有三分之一的原家中心社工員年

資超過10年，相當值得鼓勵，但也有不少原家中心社工員流動率高，影響原家中心業務的傳承與延續。

- (3) 母機構應依循原民會標準核薪；部分原家中心社工員薪資，母機構未能依照原民會核定標準核薪。母機構堅持機構內的薪資制度，雖將溢薪部分繳回原民會，為鼓勵原住民社工員留任，建議母機構應依循原民會標準核薪。
 - (4) 區域督導及母會督導適時分工，協助社工員在專業的指導、情緒的支持、行政的協助上，提升社工員的助人知能。
 - (5) 建議原民會在未來的在職訓練，可針對不同社工員年資而有不同的課程規劃，以提升原家中心社工員的專業技能。
3. 專業服務
- (1) 誰是服務對象
 - A. 深耕組原家中心未能界定服務對象的問題，未能分析探究服務轄區人口群的主要需求，並進一步連結個案服務、規劃團體活動、社區方案與宣導活動。
 - B. 多數原家中心將老人視為其主要對象，若依循原家中心設置宗旨，家庭的每位成員應該都是原家中心的服務對象。若以老人為主要服務對象，恐與其他方案的功能重疊。
 - (2) 個案工作
 - A. 個案諮詢服務案量與個案管理開案量經常與原民會設定之績效一模一樣(諮詢案全年至少360案、每名社工員至少開案服務30案)，違反臨床服務常態。
 - B. 募集急難救助金被視為是原家中心的主要工作方法，恐造成服務對象福利依賴的現象。
 - C. 個案紀錄的存放違反倫理、相關表單紀錄內容撰寫品質不佳，應再加強教育訓練。
 - D. 個案服務應回應個案需求評估，個案訪視應落實。當個案服務多數以經濟補助為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境。
 - E. 個案服務是社工員的核心工作，母會督導核閱紀錄時提供具體指導。
 - (3) 宣導活動、團體工作
 - A. 相關的團體工作、社區方案較看不出與地方需求之連結，建議依部落在地問題需求及服務對象需求做規劃，以提供適合族人及貼近部落族人生活脈絡之服務。

- B. 相關活動辦理應以所屬全鄉鎮為主，不宜集中在交通便利、人口眾多之部落。
- C. 活動成效評估應加強，評估內容不能只停留在對參與者做滿意度感受性的檢驗，應該要更深入探索參與者的核心問題需求是否被改善。
- D. 團體工作以娛樂性質居多，缺少教育性、治療性、互惠成長團體的設計。
- E. 不少原家中心之方案與其他單位合作辦理，在方案成果呈現未標明經費分攤及跨社區組織之主責分工內容。

(4) 社區工作

- A. 社區服務方案規劃未能落實，多數原家中心社工員未擇定部落蹲點，無相關紀錄，亦未能分析部落問題與需求。
- B. 社區方案設計經常與宣導活動、團體活動混淆，甚至有以產業發展、觀光導覽培訓、族語暨文化傳承的活動設計。
- C. 社區工作與相關方案實際在教育及解決民眾生活問題的功能不足。
- D. 社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集在地部落意見領袖與當地族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄。
- E. 根據在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫。

(5) 志願服務

- A. 原民會訂定的年度志願服務總時數為 1000 小時，多數單位無法達標經常在五百小時左右。志工服務時數超過 1 千小時的單位有登錄不實的狀況。
- B. 部落民眾生活型態與職業的特殊性無法以一般都市型的志工管理辦法來規劃志工活動，建議宜朝在地化與民眾的生活型態來規劃志工服務。
- C. 志工管理不只在辦公室接電話，應著重志工在部落關懷、訪視的功能。
- D. 志工訓練亦可著重於社區關懷、訪視等在職訓練，以改善服務品質提升志工能力的具體績效，並符合其實際服務的項目。
- E. 志工保險亦可視為志工獎懲機制建議應落實，不宜在志工出席時才保險。

4. 創新服務

原家中心仍未能掌握創新服務的精神；深耕組的原家中心能回應評鑑提出創新服務，惟多數中心仍無法掌握創

新服務的內涵，許多原家中心所提出的創新服務常見於其他部落，且服務內容仍多為團體活動、社區方案、權益宣導、資源連結或志工服務等，很難提出具創意、有成效的具體表現。由於創新服務應具有發展性、突破性或創造性之要素，中心應找到部落需求及在地的特殊性，相關作法主題、成效及跟中心服務主軸的關連性，都是中心於設計創新服務時應思考的議題。

5. 扎根督導

- (1)多數原家中心社工員的服務年資不一致，十年以上接近三成，三年以下亦不在少數。若扎根團隊區域督導及機構督導分工指導並提供意見，可提升不同年資社工員的專業能力及行政技術。
- (2)母會督導係為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；區域督導為提供中心社工員直接專業諮詢意見並協助中心資料彙整及各項工作項目輔導等，建議區域督導及母會督導適時分工，有助社工員執行中心業務。
- (3)區域督導應依實際訪視，提供中心社工員直接專業諮詢意見，協助中心社工員資料彙整及各項工作項目輔導，解決社工員的問題。
- (4)原家中心運用督導扎根計畫諮詢委員、區域社工督導其合作情形、督導意見改善情形應落實追蹤與據實呈現。

伍、結論與建議

一、53處原家中心整體實施概況

以下綜整 53 個原家中心在行政管理、專業服務、人資管理、創新服務等整體實施概況。

(一) 行政管理

多數原家中心能依循原民會的規定辦理行政管理的項目內容，原家中心設置地點空間各有不同的規劃，借用閒置公共空間，如派出所、社區活動中心、集會所、鄉鎮文化展示館或者租賃民宅空間。原家中心能評估，如何以最節省經費、最靠近服務區域、交通便捷等選取設置地點。多數原家中心晤談室及內部空間佈置適宜且具原住民族特色，善用媒體揭露發布新聞稿凸顯原家中心服務工作，並能使用族語宣導。各項財產能登帳列冊保管，財產編號、購置日期、保管人及取得來源等資料尚完整。各項行政管理資料建檔詳實，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。

(二) 專業服務

原家中心對於原民會要求之專業服務能積極配合，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，原家中心皆能向地方公部門單位蒐集福利人口群資料(低收入戶、中低收入戶、身心障礙人口、獨居老人、兒少扶助)。並根據規定辦理資源網絡會議、參加相關業務之聯繫會議。

多數的原家中心在諮詢案件與個案服務皆有達到原民會要求之最低標準(106 年諮詢案全年度至少 180 案、107 年諮詢案全年度至少 360 案；個案量皆為每年每名社工至少主責開案服務 30 案)。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補助為主。各原家中心也致力於服務轄區內辦理宣導與講座，並和在地其它單位、組織和合作。不少社工員能使用流利族語辦理活動、宣導議題與部落族人溝通，是一大優勢。同時，雖社工員人力與時間有限，但仍不遺餘力配合宣導原民會欲推廣之社會福利政策。社工人員能親自規劃及獨立帶領社會團體工作進行，能秉持專業使命，維繫社會工作傳統方法，相當值得鼓勵。

志工是原家中心重要人力資源，多數原家中心能訂定志願服務推廣計畫，包括從招募、訓練、管理、運用、輔

導、考核等；定期召開志工會議，積極分派工作、教育訓練，也展現對志工的重視。

(三) 人力資源管理

社工員皆能有社會工作專業教育背景，俾利實踐社會工作專業價值與知能。社工員年資變動大；約有三分之一的原家中心社工員年資超過10年，相當值得鼓勵，但也有不少原家中心社工員流動率高，影響原家中心業務的傳承與延續。人事穩定的原家中心，有較佳的個案諮詢與個案服務量，與在地組織、意見領袖、部落族人能建立穩定的互動關係。觀察本次評鑑不少原家中心人事穩定，其母機構針對原家中心之工作者盡可能提供所需之支持，部份母機構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。透過改善勞動條件與提升員工支持及福利，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。少數原家中心的社工員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員。

(四) 創新服務措施

多數原家中心仍未能掌握創新服務的精神，雖有回應評鑑提出創新服務，惟原家中心仍不易推動創新服務方案許多原家中心所提出的創新服務常見於其他方案活動，且服務內容仍多為團體活動、社區方案、權益宣導、資源連結或志工服務等，很難提出有創意、有成效的具體表現。由於創新服務應具有發展性、突破性或創造性之要素，中心應找到部落需求及在地的特殊性，相關作法、主題、成效及跟中心服務主軸的關連性，都是原家中心於設計創新服務時應思考的議題。建議發展出別具創新與特色的服務方法，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。

(五) 上一次評鑑檢討改進

各中心皆能針對上一次評鑑缺失進行檢討改進，並提出因應措施。同時於評鑑會議中報告，實地評鑑會議當天母機構的相關主管、地方政府原民局官員、鄉鎮公所首長地方民意代表、地方教會人民團體、中心志工、衛政單位公所國民年金承辦人員及原住民就業服務員均出席評鑑，顯見母機構、志工重視評鑑及網絡單位連結良好，原家中心在地經營用心能獲得各方認同。當日簡報表現、資料建置等整體表現皆佳。

二、制度面與執行面的落差

原民會在原家中心各項作業指標、評鑑指標皆相當明確完整，讓原家中心在業務實施能具體依循，然從本次評鑑中尚可發現實際執行面與原家中心計畫項目指標間的落實仍有差距。以下說明。

(一) 行政管理

1. 原家中心對於設置地點、空間設施規畫應考量對服務使用者的可近性、交通便利、隱私保密議題。

原家中心設置應有對「誰」便利性的思維，考量人口群的使用便捷的近性，應設置於所屬鄉鎮，不宜以母機構管理便利性為考量。如與民意代表服務處合署辦公，也要顧及族人對於不同政黨派系感受。思考行動不便族人的近性，無障礙空間等設施需再加強，如晤談室設置非在一樓要設有無障礙設施。晤談室須考量服務使用者隱私，不宜擺設類似會議室也不宜架設監視器，以保障服務使用者權益與隱私。

2. 母機構內部督導的專業機制需加強，應落實督導的專業機制。

內部督導應定時在個案紀錄、活動紀錄等審閱與核章；對於原民會交辦工作與會議參與須有執行及追蹤管考制度原家中心督導工作係為社工員執行業務定期和持續的督導程序，專業新知成長、協調及指導，督導應對相關紀錄提供並傳授專業服務的知識與技術、回饋及建議；一為發揮督導實質專業功能，二為對社工員的肯定及指導，並確保對服務使用者服務品質。

3. 原家中心的在地功能與服務特色不足，宜重視原家中心對該鄉鎮原住民的影響、與其他社福單位的區隔。

原家中心服務對象不應與母機構其它方案重疊，原家中心業務應與部落的文化健康站區隔，不應經常共同辦理活動共享績效。原家中心實施宜回應設置目的：改善原住民族家庭遭遇生活上之困境及提供族人即時之照顧與關心建構具有文化脈絡與區域差異之部落資源網絡體系，提升原住民族福利服務輸送效能，並提供預防性、互助性、發展性的福利服務，以解決原住民族社會問題。若僅侷限在資源提供的角色，那原家中心的專業服務如何與現有社福團體區隔及差異。

(二) 專業服務

1. 未能轉化福利人口群成為個案服務與方案規劃的重點

需求評量與福利人口是相對應，原家中心通常會蒐集來自公部門提供的村里有關的年齡分布、性別、身心障礙等福利人口數，數據可做為評估、解釋該地區的問題與需求，進一步依此資訊規劃福利服務方案，否則僅在回應評鑑，卻未能有效解讀並轉化福利人口的資訊。

2. 資源盤點應加強在實質運用

資源盤點與手冊建立，在以能夠運用與結合為目的，許多單位將資源資料建立詳盡，從公部門到私部門可謂鉅細靡遺，相關與不甚相關、常用與少用全部羅列，卻忽略資源盤點意義在於便利運用。重視實質運用，應該是將過去一定時間以來，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。

3. 個案紀錄存放及開案結案指標應依規定辦理、服務紀錄應詳實

個案紀錄內容撰寫務必詳實，評鑑歷程中發現尚有個案紀錄收藏於社工員的抽屜或個人櫃子中，個案紀錄應統一歸檔存放於機構櫃體中並上鎖。個案紀錄內容深度及評估、處遇有待加強，個案服務未能依據所擬定處遇提供服務，開案、結案指標不明確，且結案後未能追蹤關懷。個案背景資料應具體填寫以做為開案評估之依據，提供個案服務宜回應個案需求評估，避免評估及處遇和訪視有不一致情形。督導雖有批閱及提供意見，經常意見與紀錄有落差或回饋皆相同或只核章，督導應發揮實質功能。

4. 個案處遇應審慎思考服務介入對原住民案家的影響並遵守專業倫理

原家中心之個案處遇經常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，但須嚴正思考，如何在服務提供的過程中積極對服務對象達到充權，減少因物質資源的提供形成服務使用者的福利依賴。提供物資連結能否有效解決案主的困難。原家中心社工員應該要遵守專業倫理，倫理不是口號。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。

5. 宣導活動與團體工作設計應考量部落族人實際需求與可近性，且須檢視方案的目標與成效評估

各項活動的實施地點經常在原家中心辦公室鄰近的部

落，對距離較遠的部落辦理場次相對少。團體工作規劃看不出與地方需求之連結，以娛樂性質居多，缺少教育性、治療性、互惠成長團體規劃；成效評估多數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，測量過程目標(output)與成果目標(outcome)。部份原家中心的團體方案會結合文化健康站或其他單位，然卻侷限服務人口群(以老人為主)，宣導未能普及至不同年齡層。

6. 志工服務項目應彈性規劃、服務時數應詳實登錄、志工管理應著重在激勵與維繫。

原民會訂定的年度志願服務總時數為1000小時，多數單位無法達標，實際服務經常在五百小時左右，因此志工服務時數超過1千小時的單位有明顯登錄不實的狀況。部落民眾生活型態與職業的特殊性無法以一般都市型的志工管理辦法來規劃志工活動，應朝在地化與符合民眾的生活型態來規劃志工服務。志工管理不只在辦公室接電話，應著重志工在部落關懷、訪視的功能。志工訓練亦可著重於社區關懷、訪視等在職訓練，以改善服務品質提升志工能力的具體績效，並符合其實際服務的項目。志工保險亦可視為志工獎懲機制建議應落實，不宜在志工出席時才保險。

7. 社區工作暨服務方案迥異於宣導或團體工作，部落蹲點是部落服務的基礎

部分原家中心社工員誤解社區工作與部落蹲點的目的，社區工作以蹲點的方式進行，方能有效建立與在地之連結透過長期蹲點在部落中，蒐集服務需求資料，增加部落族人對於社工員之認識與熟悉度。推動的社區服務方案要依社區調查蒐集資料結果及在地特色規劃及執行，透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集在地部落意見領袖與當地族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄。並以在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫。

(三) 人資管理

1. 不應忽視社工員人力流動對於原家中心的負面影響

部份原家中心的社工員年資超過十年以上，但有為數不少的原家中心社工員更替頻繁。母機構應努力維繫原住民社工人才。社工員頻繁異動影響服務成效與在地關係之建立，不易延續與傳承、發展原家中心在地服務特色。較少人事異動的原家中心大多以有效運用內部督導與社工考核達到內控與激勵作用。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。

2. 避免社工員薪資回捐，確實保障其勞動權益

部分原家中心社工員薪資(如勞動契約書所列)低於原民會核定計畫薪資，有回捐之嫌。少數母機構以其內部薪資制度敘薪，且強調未發放薪資皆退回原民會，然而原民會社福處非常重視原住民社工員的薪資保障，母機構應依本專案計畫核薪，以確保人員權益。多數原家中心未與社工人員簽訂勞動契約，母機構應重視具體留任措施，提供健康檢查、三節獎金、員工福利等支持措施。

(四) 創新服務缺乏創新意涵

各原家中心雖有列出創新服務，但實際的新興價值不足，缺乏營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新、開發資源策略創新等。不少單位將宣導或團體活動、社區方案等列為創新服務，亦有單位將過去以執行過的方案列為創新服務，皆缺乏實質創新意涵。多數原家中心仍未能掌握創新服務的精神，很難提出具創意、成效的具體表現。創新服務應具有發展性、突破性或創造性之要素，中心應找到部落需求及在地的特殊性，主題、成效、服務主軸的關連性，都是原家中心於設計創新服務時應思考的議題。

三、建議

以下針對政策規劃面(原民會)與實務面(原家中心、原家中心的母機構、專資輔導團隊)分別提出建議。

(一)致原民會的建議

1. 建議鼓勵原家中心社工員深化部落社會服務、運用在地知識與文化、發展各自原家中心的特色、建構在地化(indigenous)暨創新的服務模式。

原家中心社工員能流利使用族語、熟習部落的人、事、物與文化是一大優勢，不僅是助人者(helper)亦扮演療癒(healing)的功能。部落社工員的重要性不亞於非原住民族社工員，原家中心的特色與優勢同時也在區隔原家中心與地方政府鄉鎮市社福中心的差異及定位。部分原家中心的成立歷史與社工員的資歷皆超過十年以上，對地方特色、部落需求與文化應相當熟稔，俾利發展在地化的服務模式深化原家中心對部落的影響力，有效改善部落男女老少族人面對的社會問題。

2. 經濟補助、物資連結的個案服務策略不利族群尊嚴、再次深化社會大眾對原住民的污名(stigma)

綜觀53個原家中心的個案服務主軸皆以經濟補助、物資發放為主，有社工員說：經濟補助要幫助族人脫離貧窮。經濟補助的負面衝擊不容忽視，影響有三：1. 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。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服務使用者解決問題動機，關注心理暨社會支持功能，才能達到自助人助的目標。

3. 建議再定位專業督導扎根計畫諮詢團隊的角色、並避免經常異動委託團體

專業督導扎根計畫諮詢團隊皆相當盡心盡力、盡職盡責在原家中心社工員的督導與教育訓練，關注社工員的身心健康與原家中心業務的推展。原家中心社工員提到，專業督導扎根計畫諮詢團隊對於已有內部專業督導的原家中心社工員而言，不易分辨其內部督導角色的差異，而對無內部督導的原家中心社工員而言，專業督導扎根計畫諮詢

團隊每月一次的督導緩不濟急或以視訊的方式效果有限，甚至無法理解社工員的困境。若輔導團隊每年異動，提供的建議不盡相同，又造成社工員的無所適從。建議原民會思考專業督導扎根計畫諮詢團隊的角色與功能，各原家中心的需求不一致、原家中心社工員年資已不盡相同，專諮督導的介入對社工員實質成效宜再評估。

4. 建議原民會針對「社會服務方案」業務項目的目的與工作方法釐清與說明

原家中心社工員不甚了解社會服務方案的內涵，甚至當作團體工作、宣導活動辦理。建議原民會針對社會服務方案的目的與工作方法釐清與說明。社區工作與部落蹲點是社會服務方案的工作脈絡，透過長期蹲點在部落社區中蒐集服務需求資料，增加部落族人對於社工員之認識與熟悉度。期待社工員能發展出具備在地文化底蘊的部落服務方法，實踐蹲點社區工作，需要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。

5. 建議擴大福利人口對象，如保護性個案、心理衛生(Mental health)議題之服務對象

原家中心設立目的即期待透過聘用有地緣關係的助人工作者提供具備文化能力的在地服務，福利人口除了原民會規定的低收、兒少、身障等面向，建議針對部落面臨之社會議題，進行福利人口盤點，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）。分析上述資料與部落需求提供適切的福利服務與資源，讓族人能就近與在地接受能講族語、具文化能力的社工員協助。如某部落有較高比例的保護性通報案，宜針對該村(部落)族人設計保護性相關之團體工作或服務方案。

6. 建議鼓勵原家中心社工員提供外展服務、主動發現有需求之服務對象

部落的助人者若能經常於部落走動、發現有需求的民眾遠優於在辦公室等不到個案的困境。根據多數原家中心的統計資料，在個案諮詢，主動求助尋求諮詢的人口較多藉由社工員外展開發的諮詢案量則偏少數，建議社工員積極外展，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。綜觀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。

7. 建議思考個案服務的意義、經濟補助與資源連結、缺乏深度的評估輔導無法有效(efficacy)解決服務對象問題

原家中心之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。不少民間的社福單位也同樣針對原住民族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，鼓勵並提升服務使用者解決問題動機，關注心理暨社會支持功能，才有助人的價值與意義。

8. 建議加強原家中心社工員在社會工作倫理、物質濫用、精神健康之專業知能的培訓

社會工作者需要遵循專業倫理以維護個案的權益，個案服務尊重與保密並非徒具形式，須落實在工作歷程中。目前物質濫用、藥癮、精神疾病等個案日益增加，相關專業輔導知能的培訓漸獲重視，然而，觀察到原家中心的個案服務卻較少針對相關議題進行開案，有可能是經社工員評估後認為個案未有心理、精神或情緒議題，更大的問題是社工員在助人工作養成過程中相關的訓練或培力有限，缺乏覺察與評估相關議題的能力，故無信心與能力服務相關個案。因此，建議原民會未來教育訓練規劃宜納入社工倫理、物質濫用、心理衛生的專業知能訓練，俾利提升工作者評估、輔導之敏感度與能力。

9. 建議針對原家中心社工員在族群殖民壓迫等歷史與社會脈絡知能的培訓

建議規劃相關課程幫助原家中心社工員認識自我族群、認識當代原住民族個人、家庭、家族、社區、部落與族群的社會議題形成之複雜背景。理解到當代議題是與過去歷史創傷的殖民壓迫有關，為達到集體、家庭與個人之創傷療癒，可運用去殖民方法論(Decolonizing Methodology；

紐西蘭毛利學者 Linda T. Smith 1999 年提出)，探索在族群或部落社區中本就存在之具備修復力或身心靈平衡之在地文化知識，並將其結合至社區與團體方案的推動中，方能帶動部落社區的滾動與殖民創傷的修復。

10. 建議原民會在原家中心的設置能永續經營

早期原家中心社工員常擔心原家中心沒有明年，因此會抱著做一年算一年的態度，深耕發展的動機不足。然而原家中心自 1998 成立至今已 20 年，據統計部落族人主動求助比例高，顯見原家中心已變成部落重要的社會服務窗口。原家中心實施成效斐然，對於原住民族委員會有相當正面的意義，創造服務、培訓原住民社工員等，深獲部落族人的肯定與支持，原家中心對於部落族人服務的可近性與友善性遠優於一般社福單位。原家中心永續經營的必要性與重要性不容忽視。建議原民會宜以永續經營的理念來推展原家中心的業務，為原住民弱勢人口創造福祉。

(二) 致原家中心的建議

1. 建議原家中心設置地點、空間設施宜考量服務使用者的可近性、隱私與權益。

原家中心應設置於所屬鄉鎮，不宜以母機構管理便利性為考量。設置地點應接近服務人口群，如都會區常見原漢混居多，選擇原家中心地點考量較複雜，儘量以有辨識度空間地點，若與當地社區活動中心或公共空間結合也是好的選擇，不但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)。晤談室須考量服務使用者隱私，不宜擺設類似會議室規格也不宜架設監視器，以保障服務使用者權益與隱私。

2. 建議善用福利人口群的資料，以此分析部落的問題與需求作為個案服務、宣導教育、團體工作辦理之依據。

原家中心皆能定期更新彙整福利人口群資料，可惜卻未能妥善運用。福利人口群資料的彙整主要目的在於透過該資料得以分析、掌握鄉鎮、部落的社會問題與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，首要步驟及在於服務社區、服務對象的需求評估，讓團體工作有跡可循，亦回應服務對象的實際需求。建議原家中心應善用福利人口群的資料。

3. 建議社工員重視服務處遇對案家的影響與遵守社工倫理

社工員具有高度自由裁量權，可以自行決定對服務使用者的處遇，當然不可忽視處遇介入對服務使用者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。

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。如秉持愛心、耐心及專業知能為案主服務；不分性別、年齡、宗教、種族等，本著平等精神，服務案主；應尊重案主的隱私權，對在專業關係中獲得的資料，克盡保密責任；應尊重並培養案主自我決定的能力，以維護案主權利；應以案主之最佳利益為優先考量；決不與案主產生非專業的關係，不圖謀私人利益或以私事請託。

4. 建議個案紀錄的撰寫詳實並妥善存放建檔

紀錄完整是服務使用者權益，內容呈現專業助人過程的技術如何發揮，撰寫內容對於服務對象的描述應該詳實服務使用者求助時主述(main statement)以外，後續服務如會談過程，社工員的處遇、彼此重要對話摘述，最終對於服務使用者生理狀況、心理情緒、社會互動三面向都能評估。個案紀錄應一案一夾，統一歸檔存放於機構檔案櫃中並上鎖，查閱應登記，充分保障服務對象的隱私。

5. 建議團體工作的規劃、執行、評估應具邏輯性，績效與成效並重。

建議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。團體工作不應是為了帶團體而帶團體，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(output)(應達成之績效)與成果目標(outcome)(目標是否達成、服務對象的改變)。

6. 建議社會服務方案執行應從「社區工作」開始思考

社會服務方案不同於一般宣導活動及團體工作，更強調以社區(部落)為基礎的社區工作。社區學理定義原本就不僅是特定區域，意指有意義的互動群體；以這樣學理邏輯而言，尋找既有聚落服務，否則定期拜訪部落中的社群也是社區形式的蹲點。如都會區是族人群聚的工作是重要同鄉會、教會、文化協會社群可以是都會區原家中心的社區蹲點方式。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。從事社區工作要先有社區蹲點服務的概念，依據福利人口需求與計畫目標，在特定社區部落定期落腳；經常拜訪社區發展協會、部落文化宗教等中介團體的草根領袖，蒐集服務需求資料。因此，推動的社區服務方案要依社區調查蒐集資料結果及在地特色規劃及執行。

7. 建議原家中心社工員透過「社區蹲點」發展出具備在地文化底蘊的服務方法

社區工作實施應具備 3R 的概念：在地居住生活(residential)、研究(research)、改革(reform)。實踐蹲點社區工作，提供社會工作者充裕的時間、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。

8. 建議重視志工的激勵與人力維繫，彈性規劃志工服務內容深化部落族人社區參與的意義。

建議思考志工管理的目的及其可發揮的功能；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竟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。訂定志願服務推廣計畫，包括從招募、訓練管理、運用、輔導、考核等落實辦理。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。志工激勵、獎勵亦相當重要，如志工保險(應整年度納保險、非參與活動才納保險)、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。

9. 建議資源盤點不只造冊應重視實質運用策略

建議在資源盤點應重視實質運用策略及概況，資源盤點與手冊建立，在以能夠運用與結合為目的，許多單位將資源資料建立詳盡，從公部門到私部門可謂鉅細靡遺，相關與不甚相關、常用與少用全部羅列，卻忽略資源盤點意義在於便利運用。重在實質運用，應該是將過去一定時間以來，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。

10. 建議原家中心可透過社群網站行銷

社群媒體運用讓原家中心的行銷與媒體曝光不侷限於電子媒體(報紙、電視)原家中心可以自創媒體，如建立「FB」「IG」「Line」網頁，行銷原家中心服務內容，將社會工作個案服務、團體工作、社區工作等專業方法推展於部落的各項福祉，包括老人、身障者、婦女及兒少福利服務、原住民族專屬權益宣導或講座個案管理等上網分享活動訊息與成果，充分運用現代人的社會交際、獲取訊息生活工具的重要管道。

11. 建議主動關注部落保護性個案、心理與精神健康議題之個案

原家中心設立目的即期待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社會議題，進行盤點評估，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)，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保護性通報案例，可以針對該村或部落族人設計

保護性相關之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(enabling)，促進其社會適應與提升其自我效能。

12. 建議原家中心社工員積極走入部落或社區(外展服務)、重視專業倫理的實踐

社工員應遵循專業倫理，倫理不應是口號而需要落實在每分每秒的服務歷程中，充分尊重與保護服務對象的隱私。原家中心的統計資料在個案諮詢，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積極外展並主動開拓外展人次，讓更多有需求但未主動求助之族人有機會接觸原家中心。另觀察到各原家中心諮詢個案之統計資料，男女諮詢比例略有懸殊，多以女性為主，建議探究哪些因素或特定的工作模式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，期待藉此能增加男性的服務人數。

13. 建議原家中心社工員思考各原家中心特色，發展在地化服務、創新服務

原家中心應各有其在地特色，甚至是對地方的貢獻或重要性。原家中心應分析所屬鄉鎮部落的需求及地方的特殊性，相關作法、主題、成效及跟中心服務主軸的關連性都是原家中心發展在地特色應思考的議題。多數原家中心仍未能掌握創新服務的精神，所提出的創新服務常見於其他方案活動，且服務內容仍多為團體活動、社區方案、權益宣導、資源連結或志工服務等，很難提出具創意、有成效的具體表現。由於創新服務應具有發展性、突破性或創造性之要素，中心應找到建議發展出別具創新與特色的服務方法，將在地文化、特徵結合至服務方案，讓原家中心服務更具備在地文化的溫度。

14. 過多的合辦活動可能會局限服務對象，建議思考與相關單位合辦活動的優缺點及限制

適度與其它單位合辦活動(如文健站)，可能達到宣傳效果。然而，次數過多的結合，除了會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，建議安排部份時段在晚上和週末，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. 建議原家中心重視資深社工員傳承在地工作經驗

不少 10 年以上的資深社工員，對於部落工作有高度使命感，帶領並輔導新手社工員，促進工作團隊成員之相互支持與協助。部份原家中心的社工員年資超過十年以上，社工員頻繁異動影響服務成效與在地關係之建立，不易延續與傳承、發展原家中心在地服務特色。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。建議原家中心重視與維繫資深社工員，俾利發展原家中心的特色、傳承在地工作經驗。

(三) 致原家中心所屬母機構的建議

1. 建議以服務使用者的角度思考原家中心設置地點

基本上做為偏鄉部落地區的最重要福利機構，原家中心的設置地點應以能兼顧到接近福利服務人口群為理想，考量人口群的使用便捷的近性。原家中心應設置於所屬鄉鎮，不宜以母機構管理便利性為考量。設置地點應接近服務人口群，如都會區常見原漢混居多，選擇原家中心地點考量較複雜，儘量以有辨識度空間地點，若與當地社區活動中心或公共空間結合也是好的選擇，不但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群的尊嚴與便利性(階梯、門檻、二樓的晤談室等)。

2. 母機構須針對承接原家中心訂定人事考核制度並專案專辦

母機構需針對原家中心訂定專屬人事考核制度，包括工作手冊、獎懲事項、員工福利等，相關福利不得低於原民會之規定，如要獎金發放要求執行單位績效考核規定須明訂於服務契約中，且績效獎金最高發給 0.5 個月，如有優於本計畫者得自行支應。相關規定，訂定「人事規章」之特休應符合勞基法規定，並增列「考核基準」與「績效獎金」等事項。建議母機構應遵守專案專辦，避免工作人員混淆使用，導致工作人員身心疲憊離職流失。

3. 原家中心社工員薪資不得低於核定計畫薪資，保障社工員的勞動權益

母機構發放社工員薪資不得要求社工員回捐薪資、亦

不得低於核定計畫薪資。工作人員參加在職教育訓練，應予以公假。建議給予原家中心同仁支持、福利措施及實質獎勵工作人員在職進修或輔導考取社工師執照等激勵措施。母機構提供原家中心相關支持性措施，如健康檢查、生日禮金、三節獎金、專業證照獎金、活動人力支援、財務支援、媒體公關或其他提供資源網絡連結情形。另如辦公場所之租借，應以母機構法定代表人，非以社工人員個人名義租借。

4. 母機構應落實會議決議事項之執行及追蹤管考制度

建議母機構定期召開原家中心內部工作會報或檢討會議，有會議決議事項之確實執行及定期追蹤管考制度。母機構負責人擔任內部督導應具備專業社工背景，否則應聘用專家學者擔任督導；負責人要積極出席原民會、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。

5. 重視人力維繫

在人事管理上，多數原家中心無人事異動，且部份中心的社工員為資深社工(如超過十年)，可見多數母機構對於留住原住民社工人才的用心與努力。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考核達到內控與激勵作用。但仍有部份母機構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。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，為了讓社工員願意長期留任，如何穩定人事需待母機構進一步思考。

(四) 致專業督導扎根計畫諮詢團隊的建議

1. 建議加強原家中心社工員個案工作、團體工作、社區工作的專業知能

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，如何將知識操作於實務中尚須引導與學習。建議專業督導扎根計畫諮詢團隊透過培訓課程加強原家中心社工員在個案工作、團體工作、社區工作三大工作方法的知識與技巧的練習、複習，教導原家中心社工員有意識的有策略、有脈絡的運用社會工作知識助人，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、團體、社區工作中。

2. 建議專業督導扎根計畫諮詢團隊與母機構督導分工合作協助原家中心業務推展

母機構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；因原家中心所屬母機構的差異，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，對專諮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，其亟需專業督導扎根計畫諮詢團隊提供相關督導協助。原家中心社工員提到，專業督導扎根計畫諮詢團隊對於已有內部專業督導的原家中心社工員而言，不易分辨其督導角色的差異；而對無內部督導的原家中心社工員而言，專業督導扎根計畫諮詢團隊每月一次的督導緩不濟急或以視訊的方式效果有限，建議專業督導扎根計畫諮詢團隊可評估原家中心不同需求而有不同程度的介入。

3. 建議規劃認識原住民族被殖民壓迫等歷史與社會脈絡課程的培訓

建議專業督導扎根計畫諮詢團隊規劃相關課程幫助原家中心社工員認識自我族群、認識當代原住民族個人、家庭、家族、社區、部落與族群的社會議題形成之複雜背景理解到當代議題是與過去歷史創傷的殖民壓迫有關，為達到集體、家庭與個人之創傷療癒，可運用去殖民方法論 (Decolonizing Methodology；紐西蘭毛利學者 Linda T. Smith 1999 年提出)，探索在族群或部落社區中本就存在之具備修復力或身心靈平衡之在地文化知識，進一步將其帶入至相關方案的設計與實施。

4. 建議專業督導扎根計畫諮詢團隊依據社工員年資的差異因材施教

多數原家中心內部社工員的服務年資不一致，十年以上接近三成，三年以下亦不在少數。原家中心社工員年資已不盡相同，社工員年資長短需求亦各有差異。建議專業督導扎根計畫諮詢團隊宜依據社工員的年資長短進行分齡督導，俾利社工員依其需求有效學習，提升其專業能力與服務品質。

5. 建議加強社工員專業倫理知能的訓練

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。

● 附件 1-各受評中心執行概況與檢討建議

【都會組】基隆市都會區原住民族家庭服務中心

貳、受評單位：

四、執行單位(母機構)：臺灣原住民族社會福利工作發展協會

五、受評原家中心：基隆市都會區原家中心(基隆市中正區正濱路 116 巷 75 號)

參、評鑑時間：108 年 4 月 9 日

肆、評鑑委員：

一、召集人：江堅志族群委員

二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭姐嘎芙·瑪迪林委員

伍、列席人員：原住民族委員會專員李珮瑄、基隆市政府民政處原住民行政科科長郭文勇、基隆市政府民政處原住民行政科原住民社工員曾美枝、北區專業督導扎根計畫主持人李明玉、北區專業督導扎根計畫區域督導北拜·優淦、北區專業督導扎根計畫區域督導李翠倫、臺灣原住民族社會福利工作發展協會理事長楊惠瑛、臺灣原住民族社會福利工作發展協會常務理事楊偉修、臺灣原住民族社會福利工作發展協會理事徐巨龍、臺灣原住民族社會福利工作發展協會理事王彥雄等人。

陸、成立時間：104 年 1 月

柒、評鑑等第：優 (91.0 分)

捌、基本資料：

一、成立沿革：

臺灣原住民族社會福利工作發展協會成立於民國 93 年，協會宗旨為發揚博愛精神，善盡助人服務職志，推行原住民族社會福利相關工作之永續發展；全面實現福利服務草根性、自主性、專業性，落實部落福利化、福利原住民族化；以活化原鄉部落特色，激發都市原住民無限潛能；促使成為前瞻性、多元化、公益性之純原住民社會福利團體。102 年 8 月 1 日正式揭牌設置「基隆市原住民族家庭暨婦女服務中心」（簡稱原住民家婦中心）原由財團法人山美基督長老教會承接辦理，惟 103 年 12 月 31 日止因故不再續接，爰由臺灣原住民族社會福利工作發展協會自 104 年 1 月 1 日承接，並配合原民會改稱「基隆市原住民族家庭服務中心」（簡稱原住民族家庭中心）。

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	國立臺北商業技術學院 附設空中進修學院(取得45學分)
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
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(取得30學分)

玖、服務轄區及人文特色：

基隆市原住民人口數截至107年12月底計有原住民9,359人(平地原住民7,925、山地原住民1,434)約占全市人口數(37萬1,758人)2.51%，基隆市原住民主要來花蓮、臺東，大部分為阿美族，約占79.9%，泰雅族約7.1%，餘各族人數較少，基隆市計分中正區、七堵區、暖暖區、仁愛區、中山區、安樂區、信義區共七個行政區域，其中以中正區、七堵區原住民族人口數居多。

拾、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一) 母機構定期召開內部工作會議，每月至少1至2次，並指派常務理事出席相關會議。
- (二) 母機構提供員工旅遊、三節獎金、活動人力資源等相關支持性措施。
- (三) 母機構聘用外聘督導，每月至少辦理1次內部督導會議。
- (四) 各項財產均列帳保管，並定期盤點，財產維護情形良好。

二、專業服務

- (一) 透過中心社工主動訪視、分析前一年度求助需求類型、各區公所提供福利人口群官方統計、邀請私部門社福機關團體、里、鄰長、意見領袖、民意代表參與資源網絡會議，以及滿意度調查等方式蒐集福利需求。
- (二) 連結勵馨基金會每月申請物資並製作當月物資清冊；社工員每兩個月評估決定發放物資事宜；每年於歲末年終辦理一次大型物資發放。
- (三) 106至107年間個案共計60案，從數據顯示個案主動詢求協助者以女性居多，共35名，佔58%；男性共25名，佔42.1%。
- (四) 宣導講座、團體工作、社區服務方案等各項方案均符合計畫量次基準。
- (五) 積極推展志願服務，106年志工22人，107年提升至33人，

兩年間服務人次合計 607 人次，服務總時數合計 2,731 小時。

三、人資管理

- (一) 母機構確實辦理職前訓練，並落實業務交接。
- (二) 母機構透過原家中心工作日誌、打卡單、加班請示單、請假卡、公出簿等方式確保同仁差勤正常。
- (三) 母機構與中心同仁確實簽訂契約，保障基本勞動權益。

四、檢討改進

已參酌委員意見納入服務項目積極改善辦理。

五、創新服務措施

配合推展健康部落，106 年度提供「健康服務與事故傷害防制」方案，希望藉由基層帶起，引導社區族人關心自身健康及安全，產生健康風氣，並推廣到家庭、社區、部落，讓族人身心靈都能獲的正向的健康態度及知能，共同營造健康的社區/部落。107 年結合基隆市衛生局心理衛生中心，共同辦理「原住民族心理健康促進工作坊」，藉由工作坊，提供多元的心理健康活動。

拾壹、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一) 行政管理(含人資管理)：

- 1. 針對新進工作人員提供工作手冊及實施計畫，落實職前訓練，並確實辦理業務交接。
- 2. 依規定辦理差勤等簽到(退)及明列請假相關事項與規定，保障工作人員勞動權益，能穩定提供服務。
- 3. 配合地方政府填報各項報表及每季查核作業，並依規定核章。

(二) 專業服務：

- 1. 評鑑卷宗資料用心整理，分類完整清楚，並善用其他資料數據分析。
- 2. 團體工作紀錄詳細，值得肯定。
- 3. 個案諮詢分類清楚分析，深入瞭解族人需求，中心督導制度落實。
- 4. 社區服務方案場次符合規定之基本量次，並彙整成果報告。
- 5. 針對前次評鑑委員缺失建議事項及市府每季查核缺失建議事項，均已完成改善。
- 6. 積極推展志願服務，志工隊獲得原民會第一屆采穗獎(互助奉獻獎)，以及志工個人獎-蔡正勝(服務熱心獎)。

二、改進事項：

(一) **行政管理(含人資管理)**：母機構提供原家中心支持性措施，如健康檢查、生日禮金、三節獎金、生產平安禮、開工紅包及員工旅遊等(僅提供照片及收據)，但無研訂具體規範事項。

(二) **專業服務**：

1. 因都會區服務轄區幅員遼闊，福利人口群掌握不易，尤其未設籍人口群，估算方式建議得從求助個案比例推估，個案來源則可以從現行個案滾雪球方式取得，擴大服務對象另福利人口群除關注經濟弱勢外，轄內原住民身障人口佔有一定比例，亦可評估設計符合需求的方案。
2. 物資食物銀行功能規模有待加強，應視個案需求彈性發放。
3. 團體工作前後測成效評估請落實辦理；講座宣導仍應辦理效益評估，設計簡易問卷於會後測試，並請列入成果報告。
4. 社區服務方案計畫之撰寫可再加強，成果報告宜加強內容的完整性，並將成果報告成冊歸檔。
5. 志工服務時數統計方式應調整，不宜將非志工(可能是志工的朋友或家人)偶發的協助產生之時數列計總時數。

三、建議事項：

(一) **行政管理(含人資管理)**：建議宜確實訂定中心社工人事考核辦法等相關規定，明定獎懲事項與考核結果，並列入勞動契約；另行銷原家中心以連結更多資源挹注部分，建議中心不宜僅仰賴單一政府方案資助，亦須主動尋求連結外界資源，請再積極透過臉書或其他社群工具撰寫服務成果感動行銷，抑或母機構協助媒體新聞報導或財務支援等相關支持性措施。

(二) **專業服務**：

1. 針對社區蹲點或其他專業服務項目如有不足之處，建議中心應善用母機構聘用督導專業諮詢，或運用原民會委託專管中心及區域督導相關資源，精進服務品質。
2. 建議志工隊名稱能以原住民族文化特色命名，並依照志願服務法規定辦理意外事故保險、交通、誤餐等相關經費，招募更多族人共同加入志工隊行列，訓練志工具具有文化敏感度，擴大服務類型，除提供行政庶務或活動支援外，更能陪同個案關懷訪視、天災支援與防災宣導等相關原住民族福利服務事項，讓更多人共同守護原住民族社會安全網。

【都會組】桃園市都會北區原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人基督教芥菜種會
- 二、受評原家中心：桃園市都會北區原家中心(桃園市桃園區公園路40號)

貳、評鑑時間：108年3月25日

參、評鑑小組：

- 一、召集人：江堅志委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭姐嘎芙·瑪迪林委員

肆、列席人員：原住民族委員會專員李珮瑄、桃園市政府原住民族行政局科長高文傑、桃園市政府原住民族行政局原住民族社工員楊艾芬、財團法人基督教芥菜種會處長周幼梅、財團法人基督教芥菜種會主任陳黛羚、財團法人基督教芥菜種會組長黃柔等人。

伍、成立時間：107年1月

陸、評鑑等第：甲上(85.4分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

基督教芥菜種會(以下簡稱芥菜種會)創設於民國41年，遠從美國來到台灣宣教的孫理蓮宣教士在36年就開始在台進行救助事工，從協助山地巡迴醫療團、關懷漢生(痲瘋)病人開始，該會就深入部落接續服務原住民，服務涵蓋醫療，安置，教育。除從事原住民族服務之外，亦在山地部落各地廣設閱覽室，協助或贊助教會興建禮拜堂與補助牧師與傳道人等。在社區中發現有許多遭遇單親、隔代教養、親屬代撫養等經濟弱勢的兒童及青少年，正面臨基本需求的匱乏需要被大眾關注。因此，99年透過「認養服務」方案來提供弱勢家庭經濟補助，以維持兒童及青少年的生活基本所需，讓孩子能穩定地就學及生活，並連結社區在地的教會，提供長期且定期的關懷及陪伴，協助孩子平安成長。在服務兒少認養家庭過程中，不乏有原住民家庭的身影，由於遷徙搬遷至都會區後，家族照顧者也是經濟支柱者，原住民父母親想要用心呵護給予下一代幸福，卻不斷在都會環境中面臨挑戰，這也引發其想重拾過往為原住民族服務的意念，繼續服務原住民族社會。

芥菜種會的組織異象是「芥菜種子比百種都小，但長大

後連鳥都可宿在它枝下」(摘自聖經)。該會相信弱勢者雖然看似微小，但若透過協助與培力的過程使其增能，必能成長茁壯如同大樹，甚至可以成為祝福、使他人受益。透過專業的服務、溫暖的陪伴以及協助建立社區支持網絡，讓原住民族家庭更為穩固與茁壯！

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	高逸杰	泰雅族	男	國立東華大學民族事務發展學系(原民族事務發展與社會工作學系)畢業
社工員	吳翌華	泰雅族	女	國立金門大學社會工作學系畢業
社工員	許趙子萱	太魯閣族	女	天主教輔仁大學社工學系畢業

捌、服務轄區及人文特色：

服務轄區包括桃園區、大園區、八德區、龜山區、蘆竹區、觀音區等，土地總面積為 388.21 平方公里，桃園市都會北區原住民族人居住熱點以龜山區兔坑(756 人)、幸福里(839 人)最多，其次八德區興仁里(533 人)、蘆竹海湖里(529 人)，原民人口介於 400 至 499 人的有大園區溪海、橫峰、菓林、南港里；八德區福興、瑞德里；龜山區新嶺、大華里，介於 300 至 399 人的有桃園區龍鳳里、八德區瑞豐、瑞發、瑞祥、大信里，龜山區大崗里以及觀音區樹林、草新里。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母機構每月至少定期辦理 1 次主管聯席會議、母機構區處會議、內部工作會報，107 年度合計辦理 37 次會議，定期追蹤中心各項工作項目執行進度，並確實派員出席本會、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。
- (二)母機構提供各項支持性措施，包括母親節、父親節、聖誕節佳節禮金、結婚禮金、奠儀補助、生日禮金、急難救助子女教育補助、攻讀學位補助、專業證照補助、健康檢查團康活動、營地住宿等員工福利。
- (三)母機構聘用內部專職社工督導，均領有社工師證照，具備

專業社工背景。

- (四)辦公室外牆彩繪由著名泰雅族壁畫家米路·哈勇以原住民族文化圖騰設計出發，並以人物的互動意象作為原家中心的服務特色，呈現「以家庭為中心，以部落為基礎」概念並於明顯處懸掛招牌，各項財產設備維護良好，均列帳保管。

二、專業服務：

- (一)原家中心除向公部門相關單位蒐集不同福利人口群數據外更主動進入各區族人聚集處，如文化健康站、集會所、社區發展協會等單位訪談耆老或意見領袖，以掌握需求。
- (二)福利資源地圖繪製為統整各區社政、戶政、民政、勞政、衛政、警政，與醫療、教育、消防、社區發展協會、教會以及原民服務和社福團體等轄內社區正式與非正式資源，進行盤點列表，建置桃園都會北區原住民族家庭服務中心資源手冊，以提供族人完善服務。
- (三)107年度自行辦理2場次轄區社會資源網絡會議，參與對象為桃園都會北區各資源單位，如桃園市原民局、桃園、八德、龜山及蘆竹家庭服務中心、區公所原服員、全聯慶祥慈善事業基金會及教會等網絡單位。並為配合推動強化社會安全網服務，中心亦派員出席會議計13次，提供原住民族相關福利需求意見供參。
- (四)運用母機構食物銀行之機制，中心設有獨立食物銀行分庫庫別名稱為【總-原家】，物資來源為店家民眾或企業捐贈至母機構，分配至中心倉庫；當中心有指定物資需求亦可向北區服務站、桃園市復興家庭福利服務中心進行調撥，若仍有不足，可促請母機構公開於網站物資募集，各項捐贈均透過母會官網公開徵信，運作正常。
- (五)107年度中心諮詢案計332案，占全年度至少360案之指標達成率為92.22%，諮詢案以女性居多，為170件，佔總人數51.2%；諮詢類型前三名排序為社會福利(179件、53.92%)、其他含陳情服務(44件、13.25%)、就業及職訓服務(34件、10.24%)。其中開案服務計52案、轉介34案，諮詢案件與個案管理連結度25.9%。
- (六)107年度聘僱社工員2名、助理社工員1名，個案服務開案共52案，平均每名社工服務26案，占全年度至少30案之指標達成率為86%。
- (七)107年度中心辦理權益宣導或講座計12場次，占全年度至少12場次之指標達成率為100%，受益人數計476人，宣導

主題分為社會福利、就業服務、國民年金、長照服務、家庭暴力共5種類別，其中國民年金及長照服務宣導邀請專員作為講師；講座主題有性別平等、老人福利、兒少人身安全、理財、家庭親職等，原民講師比例於12場次中佔42%。

- (八)107年度中心辦理團體工作計3個團體、18單元(場次)，占全年度至少3個團體、18單元之指標達成率為100%，包括親職教育、兒少成長團體、老人互助團體，受益人次計207人次。
- (九)107年度中心辦理社區服務方案計5場次，占全年度至少5場次之指標達成率為100%，受益人次計177人，包括老人適性活動、青少年自我探索與增能活動、祖孫共樂活動。
- (十)中心成立志工隊1隊、志工23名，多為活動型志工，107年度服務總時數為108小時，占全年度每隊至少提供服務時數1,000小時之指標達成率為10.8%。
- (十一)107年度專業督導扎根計畫區域督導於中心共計召開22次會議，母會中心督導共參與14次，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)母機構提供工作手冊及訂定工作規則也能確保社工員服務品質與效率，對於離職員工制定建立移交清冊，落實職務交接。
- (二)母機構為獎勵在職工作人員制定一系列教育訓練與相關獎勵管理辦法，如專業證照補助管理辦法與外部訓練管理辦法等，積極鼓勵同仁進修。
- (三)原家中心配置人力為3名，107年社工員異動次數4次(社工員3名、助理社工員1名)，其中調職母會計有2名，離職計有2名。
- (四)母機構與中心社工人員均簽訂勞動合約書，合約書內容對於工作地點、薪資、給假及請假標準、考核等內容皆以勞動基準法規定實施，提供穩定工作條件，並設置人力資源專員處理相關事宜，保障工作人員各項權益

四、檢討改進：

中心為107年1月1日新設，故無前次評鑑待改善事項。

五、創新服務措施：

與桃園市社會安全網方案進行合作時間為108年1月，至各區家庭服務中心駐點服務，提供諮詢服務，若符合中心開案標準，可逕行轉介原家中心開案追蹤與處遇服務，增加

桃園都會北區原家中心能見度，且讓生活於都會區族人能迅速找到服務管道，立意甚為良好，惟執行期間非為評鑑區間。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：母機構支持度高，提供生日禮金、專業證照獎金、健康檢查等相關員工福利，並訂定新進人員工作手冊及差勤管理辦法，鼓勵同仁自我充實在職訓練聘有內部專業督導，帶領新進社工迅速熟悉業務。

(二)專業服務：

1. 社會資源盤點完整，清楚繪製服務轄區福利資源地圖，並善加運用網絡各項資源；食物銀行平台機制運作正常，能確實連結物資定期提供予服務對象，並辦理公開徵信。
2. 福利宣導講座、團體工作及社區服務方案辦理場次符合計畫規定基本量次標準，其中社區方案能依蹲點調查結果規劃及執行方案，並建立完整成果報告。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：部分財產漏貼標籤及未註記保管人，宜全面盤點，避免有帳無物或有物無帳情事；社工人員薪資應依照原民會核定薪資如數撥付，勞動契約應詳列每月實際薪資，俾保障社工人員勞動權益。

(二)專業服務：

1. 由於都會區分布不同原住民族群，目前雖已掌握轄區居住原住民族人口最高的熱點里，卻未針對區域內不同福利人口之「族群」類別進一步分析，且未設籍桃園市的原住民族人口，可能更是潛在服務對象，宜再主動發掘並納入需求蒐集與統計分析。
2. 團體工作成效前後測的評估不夠具體，無法衡量團體成員改變程度，且團體類型的成員對象是否對應福利人口群的需求分析，仍請審慎思考。
3. 目前志工 23 名，但均未參加基礎及特殊訓練課程，且時數也未達服務量次標準，應加強改善並訂定志願服務計畫，包括招募、訓練、管理、運用、輔導、考核等不同階段，以確實提升志工人力運用品質。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：建議宜確實訂定中心社工人事考核辦法等相關規定，明定獎懲事項與考核結果，並列入勞動契約；另行銷原家中心以連結更多資源挹注部分，中心不宜一味仰賴政府資助，亦須主動尋求連結外界資源，如

透過臉書撰寫服務成果感動行銷，或是母機構協助媒體新聞報導或財務支援等相關支持性措施。

(二)專業服務：

1. 建議各項專業服務，不應侷限於完成基本服務量次基準，更應思考回歸原家中心設立宗旨，積極開拓外展服務，建立因地制宜且具原住民族文化特色的社會工作服務模式。
2. 建議志工隊名稱能以原住民族文化特色命名，並依照志願服務法規定辦理意外事故保險、交通、誤餐等相關經費，招募更多族人共同加入志工隊行列，訓練志工具具有文化敏感度，擴大服務類型，除提供行政庶務或活動支援外，更能陪同個案關懷訪視、天災支援與防災宣導等相關原住民族福利服務事項，讓更多人共同守護原住民族社會安全網。

【都會組】新北市都會西區原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：社團法人台灣葡萄園社會關懷協會
- 二、受評原家中心：新北市都會西區原家中心(新北市三重區中寮街66號1樓)

貳、評鑑時間：108年3月25日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江堅志委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭姐嘎芙·瑪迪林委員

肆、列席人員：原住民族委員會專員李珮瑄、新北市政府原住民族行政局原住民社工員林玉珍、新北市政府原住民族行政局原住民社工員林惠蓮、北區專業督導扎根計畫主持人李明玉、北區專業督導扎根計畫區域督導北拜·優淦、社團法人台灣葡萄園社會關懷協會理事長趙四海、社團法人台灣葡萄園社會關懷協會秘書長黃得恩、社團法人台灣葡萄園社會關懷協會常務理事蔡仁基、社團法人台灣葡萄園社會關懷協會行政主任陳美恩等人。

伍、成立時間：106年10月

陸、評鑑等第：甲(84.9分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

葡萄園協會一直以來都期望能壯大社工人力資源、提升社工團隊動力，以幫助在烏來孤軍奮戰的烏來原家中心夥伴們；加上多次參與新北市原民局聯繫會議，不斷看見新北市都會區腹地之遼闊，然而能夠為原住民族人提供服務的專業團隊是如此缺乏。遂在106年7月31日向新北市原民局提出申請增設新北市都會西區原住民家庭服務中心，原住民族委員會經過106年8月29日的實地勘查後，於106年9月19日函准同意本會承接新北市都會西區原家中心，並於106年10月1日正式掛牌執行開站服務迄今。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	葉林	阿美族	女	國立屏東科技大學生活科學應用系畢業(取得45學分)

社工員	黃敏惠	阿美族	女	經國健康暨管理學院食品衛生科系畢業(取得30學分)
社工員	袁思筠	阿美族	女	臺灣觀光學院觀光休閒系畢業(取得9學分)

捌、服務轄區及人文特色：

中心共劃分為15個服務轄區，其方案活動、個案/諮詢案開發，大多分佈於新莊、三峽、鶯歌、淡水、土城、五股及三重等地區，皆為原住民聚集密度較高的地區，除了上項區域持續服務外，之後亦開發蘆洲、林口等地區，且在原住民人口密度較高的地區設置社區服務據點，透過「蹲點」服務方式，落實原住民福利服務。新北市原住民族別，以阿美族佔多數(32,656人)、其次是泰雅族(7,351人)、排灣族(4,367人)、布農族(3,670)、太魯閣族(2,041人)，其他則為卑南族、魯凱族、賽夏族、噶瑪蘭族、鄒族、撒奇萊族、邵族及拉阿魯哇族，分佈於新北市各區。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)中心每月皆由母機構行政主任召開內部工作會報，每一次會議決議事項皆有執行及追蹤管考。
- (二)母機構提供原家中心社工人員支持性措施，如：職場身心健康協助方案、在職訓練及提供交通、租屋津貼。
- (三)母機構協助中心資源網絡連結三個非常重要的社福機構：許崑泰社會福利公益信託、財團法人基督教救世軍台北街友關懷中心，以及利河伯社會福利基金會。
- (四)母機構有專業諮詢團隊人力，集結心理、醫務、社會工作及原民關懷等輔導人員，隨時提供中心社工員專業諮詢及建議。
- (五)中心辦公室有溫馨且具原住民族特色的巨幅牆面，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、有效期的消防設備及無障礙空間等設施。門口除了明顯懸掛招牌，還有大型LED跑馬燈，可以隨時更換宣導訊息，各項財產均登帳列冊保管維護。

二、專業服務

- (一)中心開拓家庭輔導服務、教育宣導講座、社區適應服務以及親子活動、婚姻教育等多元服務的資源，進而減輕家庭成員間的緊張壓力與相互認識，並幫助弱勢孩子與社會產生連結，加強社區與福利機構對原住民族家庭的接納與服務能力，強化原住民族家庭運用資源與能力意願，更有效

並積極滿足原住民族及其家庭之多元性需求。

- (二)中心資源運用轉介公部門-區公所，計2件，私部門-許坤泰集團社會救助、財團法人利河社會福利基金會，計9件，實務媒合(日常生活品)-財團法人勵馨社會福利事業基金會、財團法人基督教救世軍、臺北街友關懷中心，計51件。
- (三)106年至107年辦理四場團體活動所凝聚的團體動力，形成支持性團體，陸續開發兒少照顧服務(合唱團)、手工藝進階課程及長者身心照顧講座活動。
- (四)藉由社區/部落駐點服務，進行諮詢、轉介與個案服務工作，藉由關懷、訪視與會談服務，並致力於將案家與社區、社會資源整合，提供「陪伴」、「充權」、「整合」的個案管理與方案設計。

三、人資管理

- (一)中心備有「原家中心新進人員工作手冊」給新進員工參閱。
- (二)母機構與中心社工人員每年簽訂勞動契約書，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。

四、檢討改進

中心為106年10月設置，無待改善事項。

五、創新服務措施

中心發現服務轄區原住民族家庭有親子教養不佳、家庭功能薄弱、兒少無支持照顧網絡議題，經過持續的探訪，發現族人對於孩子教養也極為重視，只是因為有諸多的外在因素干擾，無法提昇家庭功能，為此，社工結合部落組織及在地兒少機構，運用在地文化技能讓部落兒少參與，如打拳擊、射箭、歌舞等動態團體活動，以孩子為媒介吸引族人的關注，漸進了解部落家庭的樣貌，進而提供福利服務。自107年辦理兒童團體活動持續產生團體效益，為擴大影響層面，賡續延至今年(108)規劃部落家庭照顧模式，開拓兒少照顧服務，辦理「我們都是三鶯WAWA」月團體活動，深耕原住民族家庭。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：訂定「原家中心新進人員工作手冊」，並確實核章辦理相關業務交接事宜；中心出缺時母機構順利銜接遞補人員，提供穩定服務；訂定差勤管理辦法，並依規定辦理差勤等簽到(退)，差勤正常；每年簽訂勞動契約書，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。

(二)專業服務：

1. 都會區服務對象呈現散居，工作難度更加具挑戰性，能主動發掘鶯歌南靖阿美族人口聚落，社工具備積極外展服務精神。
2. 社區服務方案場次符合計畫規定基本量次，並能依社區調查結果規劃方案，執行蹲點專案服務。
3. 目前中心志工現有 32 名，15 名已完成基礎訓練及特殊訓練取得服務紀錄冊，將志工視為重要人力資源，能運用部分志工協助個案關懷訪視服務，提升服務品質。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：部分財產漏貼標籤及未註記保管人，宜全面盤點，避免有帳無物或有物無帳情事；勞動契約建議加入特休相關規定，以確實保障勞動權益。

(二)專業服務：

1. 因都會區服務轄區幅員遼闊，福利人口群掌握不易，尤其未設籍人口群，估算方式建議得從求助個案比例推估，個案來源則可以從現行個案滾雪球方式取得，擴大服務對象另一方面，在既有蹲點的聚落以外，應持續主動發掘新聚落以提供服務。
2. 物資銀行平台宜深入盤點，並更新資源網絡連結名冊，無論是原住民在地組織資源或是一般民間社福相關資源，均應通盤考量納入，建立完整社會資源網絡系統。
3. 個案紀錄請加強案主自述內容，並請母機構聘用督導適時給予專業對話回饋建議，提升服務品質。
4. 團體工作紀錄除呈現過程目標以外，亦須完整敘明成果目標，以確實評估成員改變影響程度為何。另團體工作聚會地點未必總以教會為主，可深入聚落，避免讓成員感到有壓迫感與不自在。
5. 社區工作蹲點服務方案不夠完整，缺乏評估過程及成果報告，宜先掌握蹲點社區聚落相關基礎人文資料，釐清社區問題及方案目標，方能訂定完善服務方案。
6. 未訂定志願服務計畫或志願服務管理辦法，建議應盤點志工不同特性專長，整合人力資源，俾提供合適的服務項目。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：建議宜確實訂定中心社工人事考核辦法等相關規定，明定獎懲事項與考核結果，並列入勞動契約；另行銷原家中心以連結更多資源挹注部分，建議中心不宜一味仰賴政府資助，亦須主動尋求連結外界資源

請再積極透過臉書或其他社群工具撰寫服務成果感動行銷抑或母機構協助媒體新聞報導或財務支援等相關支持性措施。

(二)專業服務：

1. 建議團體工作除須進行前後測比較外，測量量表或評估指標應能確實衡量「成效」，關注重點在於影響效益評估，團體目標是否達成？滿意度是對於團體活動的滿意抑或是案主對自己的改變感到滿意？建議中心宜進一步審慎思考分析，俾能提供貼切有效的服務。
2. 建議蹲點聚落宜漸進式拓展其他地點，開發潛在服務人口群，目前中心負責三峽、鶯歌、土城、新莊、三重、蘆洲五股、泰山、林口、八里、淡水、三芝、石門、金山及萬里共15區，各區都有在地的原住民族協進會、檳榔攤等相關聚會所，中心應更發揮走動式服務，並拜訪在地意見領袖，以進入特定聚落，完善原住民族社會安全網。
3. 針對社區蹲點或其他社會工作專業服務不足之處，建議母機構內部應聘用專職社工督導定期輔導，或善用原民會委託專管中心及區域督導資源，精進服務品質。

【都會組】高雄市都會南區原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：社團法人高雄市原住民公共事務關懷協會
- 二、受評原家中心：高雄市都會南區原家中心(高雄市小港區翠亨南路 229-1 號)

貳、評鑑時間：108 年 4 月 1 日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江堅志族群委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭妲嘎芙·瑪迪林委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員干立婕、高雄市政府原住民事務委員會原住民社工員陳孟寧、南區專業督導扎根計畫協同主持人林欣怡、南區專業督導扎根計畫區域督導段玉華、高雄市關懷婦幼協會理事長施碧、高雄市關懷婦幼協會理事許曉莉、高雄市關懷婦幼協會總幹事梁如鈺、高雄市關懷婦幼協會督導葛姵瑩等人

伍、成立時間：98 年 5 月

陸、評鑑等第：甲 (80.9 分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

社團法人高雄市原住民公共事務關懷協會於 98 年 5 月成立原住民族家庭暨婦女服務中心(現稱高雄市都會南區原住民族家庭服務中心)。服務區域因高雄縣市合併，由原來的 11 個行政區擴增為 29 個行政區，而後經評估高雄市都會地區原住民人口數眾多，報請本會同意劃分高雄市都會南北區 2 區，因此服務都會區原住民族人已達 10 年之久，對於都會族人需求有相當了解及認識。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	高子喻	排灣族	女	朝陽科技大學社會工作系
社工員	珞妮·馬哼 哼	排灣族	女	美和科技大學社會工作系
助理社工員	曾博雅	排灣族	女	和春技術學院資訊管理系

職稱	姓名	族別	性別	學歷
				(取得 6 學分)

捌、服務轄區及人文特色：

高雄市都會南區原家中心服務區域(本中心服務區域共 13 區：鹽埕、鼓山、左營、三民、新興、前金、苓雅、前鎮、旗津、小港、鳳山、林園、大寮)，原住民佔 1 萬 7,238 人(男 7,901 人、女 9,337 人)，目前高雄市都會南區原家中心擁有最豐富而且完整的族群類型，共有 16 族群。以都會南區轄區原住民族群人口數統計，都會南區的阿美族人口數最多，共有 7,282 人，佔總族群比例的 42%，根據耆老或教會牧者的回應，得知因為早期工業化時期，阿美族人為了有更多的工作機會與更高的就業待遇，而轉往高雄居住生活，使得人口數最高。其次是以排灣族總人口 5,740 人為第二多的族群，佔全部族群人口的 33.3%，第三則是布農族，總人口為 1,493 人，佔全部族群人口的，如此豐富且多元的族群和文化，漸漸地吸引更多族群與人口共同在高雄居住生活。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母機構聘用執業社工師王文德為督導，每月辦理 2 次督導會議。
- (二)中心 106 年至 107 年間於高雄市原住民族故事館中辦公，辦公室設施位於故事館三樓，進出須電梯管控，具有相對性的密閉空間，與高雄市政府簽訂租賃契約，並自 106 年度起，運用執業安全計畫，添購如攝影機器材等增加執業安全之設施設備，於每年度力行盤點測試時統一檢視或修繕。
- (三)中心不定期於線上系統填報相關表單，以維持資訊正確性並且每位工作人員至少三個月至系統檢視一次資料之正確性，以提供最正確的資料。

二、專業服務

- (一)中心由於幅員廣大，轄區內原住民族人口眾多，因此評估若以田野調查、隨機抽樣等方法，其信度、效度恐有違實際需求與狀況，因此年度均跟隨公部門發布之戶政、社政相關統計數據，根據次級資料，進行整理與發現，並且作為來年方案規劃之評估依據。
- (二)中心依據服務使用者需求，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，提供短期、暫時性的生理需求協助，並且即時連結公私部門資源，解決

服務使用者長期的困境和需求。

(三) 各項專業服務項目符合基本服務量次標準。

(四) 中心固定配合專業督導扎根計畫所聘區域督導，定期或不定期的督導會議，並且依據專管中心之需求參加相關會議

三、人資管理

(一) 106 年度原社工助理升任社工員，並對外招募一新任社工助理，期間辦理交接程序，依據原住民族委員會頒布之工作人員手冊、操作手冊辦理教育訓練與職前訓練。

(二) 106 年至 107 年間人力無出缺異動，均穩定提供族人最適切的服务。

(三) 中心依據原住民族家庭服務中心實施計畫進用與規範，保障其最基本的權益之外，亦提供最舒適之服務環境，無回捐薪資，並且固定保留定額之零用基金，提供工作人員因應臨時性之活動用，避免工作人員代墊。

四、檢討改進

已完成改善。

五、創新服務措施：

由於中心服務轄區遼闊，服務人口眾多，經評估發現有部分地區因族人人口數少，而較難投入資源提供宣導、教育講座等服務，故辦理「社福抓漏」計畫，於族人人口數少的地區，以駐點的形式，於兩個月內定期、定點提供駐點服務，以最大的角度深入族人最少的區域，試圖開發到潛在服務對象。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一) 行政管理(含人資管理)：新進工作人員職前訓練及業務交接情形供工作手冊、實施計畫職確實辦理移交雙方簽章。

(二) 專業服務：

1. 現場卷宗資料依評鑑指標分類擺放，井然有序。
2. 都會區幅員遼闊，不易發掘個案，能蒐集運用官方統計建立福利人口群相關資料，並連結服務轄區內原住民協進會或同鄉會相關資源，以掌握潛在服務對象。
3. 社區服務方案能依社區調查結果規劃執行，辦理場次符合計畫規定基本量次，並完成成果報告。
4. 母機構依據規定提供志工保險及誤餐費等激勵措施。

二、改進事項：

(一) 行政管理(含人資管理)：

1. 母機構較無提供中心積極性的支持措施，如：無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；另母機構未派員參與中央、地方政府及委託專管中心之業務聯繫會報。
2. 中心目前工作地點與民意代表服務處及母機構承接各專案計畫方案辦公場所混合共用，恐使族人混淆無所適從。依原民會計畫規定，中心辦公地點應以族人聚集、交通便利之處，且排除宗教、政黨、族群隔閡之開放空間為主，建議另擇適宜地點。
3. 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。

(二)專業服務：

1. 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。
2. 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。
3. 個案紀錄撰寫品質與處遇連貫性皆有待加強，宜請母機構聘用督導適時給予專業對話回饋建議，提升服務品質。
4. 各項專業服務項目欠缺效益分析，如宣導講座整體預期目標達成度缺乏明確評估標準；團體工作無完整敘明成果目標，也無法掌握目標達成情形與成員改變影響程度為何。
5. 社區工作蹲點服務方案不夠完整，成果報告缺乏評估成效分析，宜先掌握蹲點社區聚落相關基礎人文資料，釐清社區問題及方案目標，方能訂定完善服務方案。
6. 原辦公室(原住民故事館)因整修，暫遷至協會理事長(議員)服務處，中心無法提供106年至107年志工簽到表、教育訓練、志工會議紀錄等資料皆無法提供。請確實至社工資訊管理系統上傳各項專業服務項目資料(如服務方案、成果報告等相關佐證資料)，並請備份電子檔，俾供評鑑或查核參閱。

三、建議事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：建議宜確實訂定中心社工人事考核辦法等相關規定，明定獎懲事項與考核結果，並列入勞動契約；另行銷原家中心以連結更多資源挹注部分，建議中心不宜僅仰賴單一政府方案資助，亦須主動尋求連結外界資源，請再積極透過臉書或其他社群工具撰寫服務成果

感動行銷，抑或母機構協助媒體新聞報導或財務支援等相關支持性措施。

(二)專業服務：

1. 針對社區蹲點或其他社會工作專業服務不足之處，建議中心應善用母機構外聘督導專業諮詢，或運用原民會委託專管中心及區域督導相關資源，精進服務品質。
2. 建議蹲點聚落宜漸進式拓展其他地點，開發潛在服務人口群，並應配有主責社工，各區都有在地的原住民族協進會檳榔攤等相關聚會所，中心應更發揮走動式服務，並拜訪在地意見領袖，以進入特定聚落，擴大服務涵蓋範圍。
3. 建議志工隊名稱能以原住民族文化特色命名，並依照志願服務法規定辦理意外事故保險、交通、誤餐等相關經費，招募更多族人共同加入志工隊行列，訓練志工具具有文化敏感度，強化多元服務類型，提供行政庶務或活動支援外，更能陪同個案關懷訪視、天災支援與防災宣導等相關原住民族福利服務事項，讓更多人共同守護原住民族社會安全網。

【都會組】臺中市都會區原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：臺灣原住民族傳統文化暨領域保護協會
- 二、受評原家中心：臺中市都會區原家中心（臺中市西區博館路117號3樓之2）

貳、評鑑時間：108年3月27日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江堅志委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭妲嘎芙·瑪迪林委員

肆、列席人員：原住民族委員會原住民社工員潘貞汝、臺中市原住民族事務委員會原住民社工員陳崇儀、中區專業督導扎根計畫區域督導張宇君、臺灣原住民族傳統文化暨領域保護協會常務理事林俞妙等人

伍、成立時間：103年5月

陸、評鑑等第：乙上（79.8分）

柒、基本資料：

一、成立沿革：

台灣原住民族傳統文化暨領域保護協會之任務為：傳承及保存原住民族傳統文化；開發台灣原住民族經濟文化狀況調查研究；發展原住民族地區特色產業發展及部落永續經營；推動原住民族智慧財產權觀念之保護；推動原住民族原鄉籍都會原住民社會福利；致力於兩岸暨國際少數民族經濟文化交流、發展等相關事宜；其他關於兩岸暨國際少數民族經濟發展、文化傳揚交流等事宜；維護並爭取原住民族傳統生活領域及生存權益等，於103年5月正式掛牌執行開站服務迄今。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	高秀珍	布農族	女	朝陽科技大學社會工作學系

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	依路恩·卡拉琺鞍	布農族	女	東華大學族群關係與文化學系(副修學程：民族發展與社會工作學系)
社工員	陳裘安	泰雅族	女	朝陽科技大學社會工作學系

捌、服務轄區及人文特色：

臺中市政府人口數的調查中，臺中市總人口數截至 107 年 10 月為 2,799,254，臺中市原住民族人口數為 3 萬 4,322 人，相較 106 年原住民族人口數 33,821 人，增加為 501 人。而都會區原住民人口數為 29,995，相較 106 年 29,575 人增加 420 人，都會區原住民人口逐年增多，都會區原住民人口數佔台中市人口數約 1%。臺中市都會區原住民族以阿美族、泰雅族為主，其次排灣族、布農族。分布最多之原住民位於太平區、其次為北屯區，第三為大雅區，第四為西屯區。臺中市為大里區最多低收入戶。家暴原住民比例比大陸籍，外國籍多。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)中心每月召開內部會議，並聘用彰化基督教醫院精神科專案社工師(具備高考社會工作師證照)為內聘督導，母機構為體恤社工員每人每月提供 2 張電影優待卷，中秋節、春節等節慶發放禮盒。
- (二)母會對於相關福利再職訓練會鼓勵社工人員參加，以及資源網絡支持。如傳愛互助社、原住民食物銀行、基金會救助資源。
- (三)中心無障礙設施在一樓大廳皆由「專用坡道」，讓身障民眾可以有專用道路。
- (四)設有滅火器、斷電照明燈、逃生口指示燈、消防栓、煙霧偵測器等安全防護設備與消防設備，每年都會檢查財產狀況，且財產清單都會更新。
- (五)配合於每季填報相關表單，並依前次評鑑改善說明有蓋章。

二、專業服務

- (一)除各區如美術館、科博館等資源有相關連結活動之外，亦向相關主管單位尋求社會福利。
- (二)中心特色為各志工隊裡的溫馨小站，於各區瞭解原住民族人口分布及福利需求。

- (三)除辦理各項資源網路聯繫會議之外，為協助台中區弱勢家庭得以溫飽，減輕生活負擔，發掘原住民弱勢家庭，透過輔導媒介使得恢復家庭能力。並宣傳惜資愛物不浪費理念透過成立食物銀行落實都會原住族愛惜食物運動。
- (四)配合臺中市政府推動志願服務之時間銀行，幫助志工在未來長照需求，也能將健壯時所付出之能力，回饋自身。
- (五)母會機構專業督導會議於每月一次，區域督導每月兩次專業督導。

三、人資管理

- (一)母機構 106-107 年交接辦理次數為一次，辦理的課程為原家中心組織架構、出勤規定、團體保險規定、新進人員須知、使用公司電腦及網路之規定、原家中心工作項目、社工員與行政助理工作內容。
- (二)中心社工員皆有進修社工學分班，依路恩社工已修 44 學分，高秀珍社工已修 40 學分。
- (三)母機構每週三辦理讀書會提升閱讀文章及書籍，提升工作人員的社會敏感度及國際議題。
- (四)106-107 年度工作人員在職訓練課程為人才發展品質管理系統培力的系列講座、社工人身安全及專業提升計畫、非營利組織個案管理培力課程、社工通報的訓練課程。

四、檢討改進

- (一)行政管理：每季工作統計表已簽章記註，呈現管考專業度。
- (二)專業服務：諮詢案部分已達規定量次。
- (三)人資管理：會議追蹤部分，已做改善。人事管理也已修正為勞基法最新規定。

五、創新服務措施

- (一)結合和傳愛互助社推動兒童儲蓄，傳愛儲蓄互助社是都會區原住民社。我們推動，儲蓄脫貧。我們幫助原住民家庭有儲蓄行動。幫助家庭度過急難時刻。而不是僅靠福利補助。
- (二)母機構連結 107 年度臺中市原住民族更生保護暨社會勞動服務實施方案，協助完成執行勞動服務無就業者，加強服導其技藝訓練及就業，培訓成為修繕達人，協助安排至計畫地點服務，並將其收入繼續支持本計畫之執行。並結合原家中心發掘個案轉介。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：依規定辦理差勤等簽到(退)及工

作日誌，穩定提供服務；機構負責人或原家中心督導未具備專業社工背景，於107年聘用專家擔任外部督導；有穩定母會提供同仁工作穩定後盾。

(二)專業服務：

1. 能在都會區標定數個都原群聚點，俾變服務提供，如自強新村、霧峰花東新村。
2. 都會區設立溫馨小站，有助於服務對象求助管道與來源的近便性。
3. 社區服務方案場次符合計畫規定之量次，並依社區調查結果規劃及執行方案106年辦理2場次服務方案，107年5場次服務方案。
4. 前次評鑑缺失委員建議事項已改善完成。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：原家中心辦公場所設置地點，與民意代表服務處及機構承接各專案計畫辦公場所，混合一起，易令族人有所顧忌；機構對原家中心及社工人員支持性低，如無提供原家中心支持性措施、未參與中央、地方政府及委託專管中心之業務聯繫會報；無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；勞動契約書所列「薪資」與核定計畫薪資不符，雖經當事者說明誤植，仍應謹慎明確，以確保人員權益。

(二)專業服務：

1. 與其他非營利組織資源的盤整設點，多侷限在同性質教會宜再擴大。
2. 食物銀行平台管理，未建置適當資訊系統發揮功能。
3. 資源建立有詳細的臚列，但未有進一步統整分類機制。
4. 諮詢紀錄缺乏彙整成為較大數據予以分析，後續目標人口群、群聚區域和方案的連結度不夠；個案紀錄撰寫質與量處遇連貫性皆有待加強。
5. 宣導講座整體設想目標達成度缺乏明確判準依據，例如活動有特定對象名目設定，實際參加者卻未必具有危機或標的人口群的佐證資料。
6. 團體工作欠缺成效評量，無法得知目標達成度；106及107年未做蹲點服務。
7. 志工人數26位，僅11位完成基礎課程訓練，宜鼓勵繼續接受特殊課程訓練，以取得志工服務紀錄冊；志工服務時數偏低，106年86小時／7人，107年54小時／7人，應加強志願服務計畫，計畫應包括招募、訓練、管理、運用

輔導、考核，並將志工視為中心重要的人力資源，對志工進行專長盤點。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：人事考核制度，應公平公開明確訂定獎懲事項與結果，尤其原民會於108年度原家計畫中已請執行單位「績效考核規定須明訂於服務契約中，且績效獎金最高發給0.5個月，如有優於本計畫者得自行支應。」相關規定；原家中心得自創媒體露出，如建立「FB」網頁，將社會工作個案服務、專案服務，如運用團體工作、社區工作專業方法推展婦女及兒少福利服務、原住民族各項權益宣導或講座個案管理等等PO文或活動訊息與成果，原家的辛苦仍應被看見與關心。

(二)專業服務：

1. 建立規劃完善食物銀行管理暨發放系統，以及與轄區內相關類似食物銀行建立更積極橫向分工與聯繫。
2. 方案推動求精再求多，先求深入再普及。
3. 中心對蹲點服務概念不足，建議專管中心協助，並須提升專管中心區督導之穩定性。
4. 評鑑具有正向意義，如何落實原家中心平時的分工及業務正常推動，有賴專管中心及地方政府定期之輔導及查核。

【都會組】高雄市都會北區原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：高雄市關懷婦幼協會
- 二、受評原家中心：高雄市都會北區原家中心(高雄市仁武區仁心路31號)

貳、評鑑時間：108年4月1日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江堅志族群委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭姐嘎芙·瑪迪林委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員干立婕、高雄市政府原住民事務委員會原住民社工員陳孟寧、南區專業督導扎根計畫協同主持人林欣怡、南區專業督導扎根計畫區域督導段玉華、高雄市關懷婦幼協會理事長施碧、高雄市關懷婦幼協會理事許曉莉、高雄市關懷婦幼協會總幹事梁如鈺、高雄市關懷婦幼協會督導葛姵瑩等人

伍、成立時間：101年10月

陸、評鑑等第：乙上(78.9分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

高雄市都會區大多數的原住民離鄉到外求生存，為的是小孩的教育，改變生活環境，工作機會也較多，大多數人以臨時工勞力的工作為主，往往族人遇到問題，找不到窗口可以幫忙，無處可做心靈的依靠。高雄市關懷婦幼協會為關懷都會區原住民生活，避免成為都市邊緣人；增強原住民家庭與社會之功能，減少問題發生；促成互助、成長團體、整合都會區互助網絡；保障原住民權益及權利保護網絡、資源服務，整合社會資源，爰投入原住民族家庭服務中心。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	張英花	排灣族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	施靜怡	排灣族	女	美和科技大學社會工作系
助理社工員	蔣玥薇	排灣族	女	永達技術學校電子系(取得

捌、服務轄區及人文特色：

依據原住民族委員會提供 107 年 9 月人口數資料都會北區原住民人口數 8,695 人，其中男性 3,921 人、女性 4,774 人，以成人 20 至 54 歲最多，計有 4,593 人佔服務轄區原民人口數 53%，其次為兒少 0 至 19 歲，有 3,026 人佔服務轄區原民人口數 35%，再來為老人 55 歲以上，有 1,076 人佔服務轄區原民人口數 12%。

玖、評鑑項目內容與執行概況：**一、行政管理：**

- (一) 母機構 106 年至 107 年間定期召開內部工作會報，每季辦理 1 場次，共計 8 場次。
- (二) 定期財產盤點共 5 次(106 年 2 月 2 日、7 月 25 日；107 年 1 月 8 日、5 月 14 日搬遷前盤點、5 月 24 日搬遷後盤點)，中心搬遷次數 1 次。
- (三) 中心已配合填報管理資訊系統填報相關表單。

二、專業服務

- (一) 原住民族福利人口需求依據高雄市社會局救助科提供身心障礙者、低收入戶、中低收入戶、低收身障、中低身障等福利人口資料來分析，瞭解在地轄區原住民族福利人口需求，並建立福利資源地圖。
- (二) 106 年至 107 年間連結實(食)務互助平台計 11 家，提供物資發送及送餐服務。
- (三) 中心個案通報來源為原住民族行政單位、社政單位、家暴中心、社福機構、民間團體、民意代表、鄰里親友、主動求助(含陳情)、勞政單位。
- (四) 中心活動連結單位有山原教會、仁武原住民協進會、岡山區靈糧堂教會、楠梓神國復興成長協會、正修科大、原住民休閒運動協會、文化生活教育協進會、拉米特協會、大樹區日間關懷站、高雄市政府原民會；講座活動連結單位有山原教會、仁武協進會、岡山區靈糧堂教會、楠梓神國復興生命成長協會、高雄市政府原住民事務委員會。
- (五) 106 年至 107 年間招募志工人數計 70 人，且已參與祥和計畫並投保志工團體意外險。

三、人資管理

- (一) 106 年至 107 年度無人員異動情形。
- (二) 107 年提供中心社工人員參與臺灣社會工作專業人員協會辦理課程研習，其報名表費用由母會以自籌款支付。

四、檢討改進

有關前次委員建議，應與國小、國中等學校連結，招募培育學生志工，協助中心拓展各種社區工作，尤其社區福利之宣導，未來將積極改善。

五、創新服務措施：無。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：依規定辦理差勤等簽到(退)及明列請假相關事項與規定，穩定提供服務。

(二)專業服務：

1. 服務轄區幅員遼闊，經營成效不易呈現，能結合在地原住民族文化教育相關團體或學校，並利用高雄市仁武區灣內國小之閒置空間設置原家中心，提供近便性的福利服務。
2. 社區服務方案依社區調查結果規劃執行，符合服務量次基準規定，並撰寫成果報告。
3. 志工隊已加入祥和計畫，並提供志工意外保險。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 母機構定期召開原家中心內部工作會報或檢討會議，未建立會議決議事項之執行及追蹤管考制度。
2. 母機構提供原家中心支持性措施，如財務支援及其他提供資源網絡連結等，但尚無研訂具體規範事項(僅提供部分照片)。
3. 部分財產漏貼標籤、未註記保管人及購置日期，每年應全面盤點至少1次，避免有帳無物或有物無帳情事。
4. 勞動契約書應將本會核定「薪資」詳列，非以月薪帶過，以確保保障工作人員勞動權益。

(二)專業服務：

1. 大費周章蒐集福利人口群統計資料，卻未見整理分析，流於形式，為評鑑而堆積資料，內容無助於福利服務方案推動。
2. 資源網絡盤點呈現適時且部分更新方式即可，無須每月大量重複印製，內部資料整理方式浪費人物力。
3. 資源聯繫會議非指邀請志工開會，係指中心派員出(列)席公私部門社會福利業務相關會議、聯繫會報等，請加強社會資源網絡連結合作機制。
4. 諮詢紀錄缺乏彙整分析，諮詢需求未能對應服務方案，如107年就業諮詢案件比例明明不高，卻提供相關就業宣導

方案，宜確實掌握轄內福利人口實際需求，俾據以規劃服務方案。

5. 個案紀錄撰寫品質與處遇連貫性皆有待加強，宜請母機構聘用督導適時給予專業對話回饋建議，提升服務品質。
6. 各項專業服務項目欠缺效益分析，如辦理宣導講座的需求必要性不夠充分，難以評估成效；團體工作從問題陳述、需求評量、團體組成、團體目標設計較為薄弱，對於團體成效評估前後測紀錄撰寫差異性大。

三、建議事項：

(一) 行政管理(含人資管理)：建議宜確實訂定中心社工人事考核辦法等相關規定，明定獎懲事項與考核結果，並列入勞動契約；另行銷原家中心以連結更多資源挹注部分，建議中心不宜僅仰賴單一政府方案資助，亦須主動尋求連結外界資源，請再積極透過臉書或其他社群工具撰寫服務成果感動行銷，抑或母機構協助媒體新聞報導或財務支援等相關支持性措施。

(二) 專業服務：

1. 針對社區蹲點或其他社會工作專業服務不足之處，建議中心應善用母機構外聘督導專業諮詢，或運用原民會委託專管中心及區域督導相關資源，精進服務品質。
2. 建議各項專業服務，不應侷限於完成基本服務量次基準，更應思考回歸原家中心設立宗旨，積極開拓外展服務，建立因地制宜且具原住民族文化特色的社會工作服務模式。
3. 建議志工隊名稱能以原住民族文化特色命名，並依照志願服務法規定辦理意外事故保險、交通、誤餐等相關經費，招募更多族人共同加入志工隊行列，訓練志工具具有文化敏感度，擴大服務類型，除提供行政庶務或活動支援外，更能陪同個案關懷訪視、天災支援與防災宣導等相關原住民族福利服務事項，讓更多人共同守護原住民族社會安全網。
4. 創新方案看似發展多元，建議仍先釐清該方案是中心從服務轄區或對象為主體，以「以家庭為中心，以部落為基礎擴及都會區累積社會資本」面向思考，發展各項具原住民族文化特色之創新方案，避免僅為母機構承接其他方案的延伸，或僅為原本服務項目內容。

【都會組】苗栗縣都會區原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：苗栗縣原住民族文化藝術協會
- 二、受評原家中心：苗栗縣都會區原家中心(苗栗縣頭份鎮忠孝里忠孝二路83號)

貳、評鑑時間：108年3月27日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江堅志族群委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭姐嘎芙·瑪迪林委員

肆、列席人員：原住民族委員會原住民社工員潘貞汝、苗栗縣政府原住民族事務中心課長田維嘉、中區專業督導扎根計畫共同主持人賴秦瑩、中區專業督導扎根計畫區域督導張宇君、苗栗縣原住民族文化藝術協會理事長張秀美等人

伍、成立時間：102年8月

陸、評鑑等第：乙上(77.9分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

苗栗縣都會區原住民族家庭服務中心係由苗栗縣原住民族文化藝術協會所承接，於102年8月1日成立苗栗縣都會區原住民族家庭暨婦女服務中心，104年1月1日苗栗縣都會區原住民族家庭暨婦女服務中心更名為苗栗縣都會區原住民族家庭服務中心。綜上所述，本縣擁有42%的都市原住民，需要獲得和原鄉地區原住民一樣的福利輸送管道，因此提出苗栗縣都會區原住民族家庭服務中心計畫，設置地點在都市原住民人口數最多的頭份市，結合都會區15鄉鎮市公所，提供高達4,767位之都市原住民，預防性、互助性、發展性、多元性、立即性及整合性之福利服務化能力，不僅照顧弱勢原住民家庭及關懷遭風險之族人，更運用綜融性的社會工作方法及連結公私部門的社會資源，恢復、增強族人的社會力，以提升生活品質。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	盧姿廷	泰雅族	女	育達商業科技大學健康照顧

				社會工作系畢業
社工員	潘雙鳳	賽夏族	女	育達科技大學健康照顧社會工作系畢業
助理社工員	賴筱玟	泰雅族	女	育達科技大學健康照顧社會工作系畢業

捌、服務轄區及人文特色：

苗栗縣全縣人口數，截至 107 年 10 月底，男性人口數為 28 萬 3,700 人，女性人口數為 26 萬 6,098 人，全縣共計 54 萬 9,798 人。原住民人口數為 1 萬 1,410 人，約佔全縣人口 2%。苗栗縣原住民人口，扣除三個原住民鄉(泰安鄉、南庄鄉、獅潭鄉)散居在苗栗縣其他 15 鄉鎮市的都會區原住民人口數共計 4,767 人，約佔全縣原住民人口數的 42%，稱之為都會區原住民。而苗栗縣都會區原住民就族群上，泰雅族 1,608 人(35%)、阿美族 1,331 人(27%)、賽夏族人 714(15%)、其他族群 1,114 人(23%)。該縣之原住民有相當多的比例，因為求學、就業、居住等原因，向都會區移動，而佔 42% 的都市原住民中，設籍在苗栗市共計 758 人，竹南鎮共計 982 人，頭份市為 1,405 人，佔了都市原住民的 66%。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)每月定期召開內部工作會報及業務聯繫會報，106 年至 107 年間共計召開 27 次。
- (二)中心每年定期盤點設備財產及更新清冊填表，人事異動確實辦理交接；辦公室執業安全防護設備有設置消防設備滅火器 4 支，每年定期做安檢維護。

二、專業服務

- (一)每年至少更新 2 次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、查核並建檔備用。
- (二)連結苗栗縣社會處申請實物銀行方案、親慈慈善會、頭份市公所、苗栗縣好生活協會及福智佛教基金會等網絡單位。
- (三)106 年至 107 年間提供諮詢服務共 603 案，男性 200 案，女性 403 案；開案服務共 88 案，男性 34 案，女性 54 案。
- (四)中心志工隊成員共有 24 名(截至 107 年 12 月)，男性 6 名，女性 18 名，已完成志工基礎訓練(12 小時)，社會福利類志工特殊訓練(12 小時)，並已核發志願服務紀錄冊，完成志工認證者，共有 15 名，尚未完成訓練的志工，中心將於今年協助完成訓練。

三、人資管理

(一)新進人員皆有辦理職前訓練，職前訓練分成2天，共計16小時。

(二)母機構依勞動基準法令規定簽訂服務契約，並依規定同意社工人員辦理育嬰留職停薪。

四、檢討改進：

前次檢討改進計有4項，尚有1項仍有改善空間。

五、創新服務措施：無。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：以原民會年度實施計畫及原家中心工作手冊，做為新進指導手冊，並確實核章辦理相關業務交接事宜；依規定辦理差勤等簽到(退)及工作日誌，穩定提供服務。

(二)專業服務：

1. 中心設置地點與當地社區活動中心合用辦公，有助於促進原漢之間互動與融合，辦公空間內部佈置溫馨具原住民族特色，各項基本設施設備均依規定設置。
2. 各項福利宣導講座皆有進行簡易前後測評量，掌握執行成效。
3. 社區服務方案場次符合計畫規定之基本量次，能依社區調查結果規劃及執行方案，並完成成果報告。
4. 已成立志工隊，分成親善關懷組、文書組及行動特務組，目前共20名志工，其中16名已完成訓練取得志工服務紀錄冊。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 機構對中心社工人員支持性低，人員士氣低落，未提供原家中心支持性措施、未建立內部專業督導機制及無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。
2. 應明確建立社工考核制度，非僅列季考核表，無全年度考核情形；另應公平公開訂定獎懲事項與結果，非僅作為續僱與否之說明。

(二)專業服務：

1. 因都會區幅員遼闊，福利人口群掌握不易，尤其未設籍都會潛在人口群，中心未能掌握族人聚集地點，估算方式建議得從求助個案比例推估；另個案來源則可以從現行個案滾雪球方式取得，擴大服務對象。

2. 物資食物銀行的操作機制未能有積極經營方式，消極被動接受個人零星捐款，中心未能主動連結其他公私部門相關資源網絡單位，無法發揮對都會區族人經濟物資支持功能。
3. 個案紀錄內容專業性仍須加強，對於案主基本資料蒐集與描述，服務對話皆流於表面簡略，不易看出專業介入發揮以及專業的可閱讀性。
4. 團體工作欠缺評估工具，未執行前後測評量，無法看出成效是否符合團體工作計畫目標，以及團體成員改變程度。
5. 社區服務方案計畫書及成果報告不盡完整，可再加強。
6. 志願服務未訂定志願服務計畫，內容應包括招募、訓練、管理、運用、輔導、考核等事項，且未統計志工服務時數。
7. 前次評鑑檢討建議事項有一項尚未完成，應努力針對委員建議意見，積極走入社區，加強外展性服務，活化中心服務量能。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：建議宜確實訂定中心社工人事考核辦法等相關規定，明定獎懲事項與考核結果，並列入勞動契約；另行銷原家中心以連結更多資源挹注部分，建議中心不宜一味仰賴政府資助，亦須主動尋求連結外界資源請再積極透過臉書或其他社群工具撰寫服務成果感動行銷抑或母機構協助媒體新聞報導或財務支援等相關支持性措施。

(二)專業服務：

1. 建議辦理各項宣導講座成效評估之前後測問題宜淺顯易懂避免受測者無法理解問題意義，未能測量實際成效。
2. 建議母機構與原家中心共同擴展社工專業服務形象，並連結相關資源提供支持性措施，以加強社工同仁自信心。
3. 針對社區蹲點或其他社會工作專業服務不足之處，建議母機構內部應聘用專職社工督導定期輔導，或善用原民會委託專管中心及區域督導資源，精進服務品質。
4. 建議中心能以都會族人聚集較多區域提供蹲點服務，宜漸進式拓展其他地點，開發潛在服務人口群，不同鄉鎮都有在地的原住民族協進會、檳榔攤等相關聚會所，中心應更發揮走動式服務，並拜訪在地意見領袖，以進入特定聚落完善原住民族社會安全網。

【都會組】宜蘭縣都會區原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人宜蘭縣私立蘭馨婦幼中心
- 二、受評原家中心：宜蘭縣都會區原家中心(宜蘭縣羅東鎮光華街1號1樓)

貳、評鑑時間：108年4月9日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江堅志族群委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭妲嘎芙·瑪迪林委員

肆、列席人員：原住民族委員會社會福利處專員李珮瑄、宜蘭縣縣議員孫湯玉惠、宜蘭縣原住民事務所所長游淑芬、宜蘭縣原住民事務所股長廖春連、宜蘭縣原住民事務所課員林斐穎、宜花區專業督導扎根計畫區域督導陳鈺芳、財團法人宜蘭縣私立蘭馨婦幼中心執行長兼督導黃淑鈴等人。

伍、成立時間：107年1月

陸、評鑑等第：乙上(76.5分)

柒、基本資料：

一、成立沿革

近年來，原住民族人遷移至都會區人口數有逐年增加的趨勢，反映出原住民因缺乏工作機會、城市現代化虹吸疑慮，迫使族人攜子遷住平地鄉鎮謀生者與日俱增。宜蘭縣截至107年10月底止，原住民人口數為1萬7,157人，而都會區佔6,512人。近年來，都會區人口數有逐年增加的趨勢，反映出原住民因原居住地生活條件低落，缺乏工作機會，以致遷住平地鄉鎮謀生者與日俱增，但其於都會區生活條件仍極為貧乏，衍生諸多問題。原民會與宜蘭縣原民所與蘭馨婦幼中心攜手合作，建構公私協服務網，期能在地服務縮短族人適應與提供近便性服務族人。蘭馨婦幼中心受政府委託以專業社會工作積極投入母機構資源規劃辦理，於107年成立了宜蘭縣都會區原住民服務中心。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	白家禎	阿美族	女	靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士
社工員	吳婕妤	泰雅族	女	聖母醫護管理專科學校健康與休閒管理科

助理社工員	廣美鈴	排灣族	女	明新科技大學企管系
-------	-----	-----	---	-----------

捌、服務轄區及人文特色：

宜蘭縣原鄉原住民地理位置主要在南澳鄉與大同鄉，離鄉到都會區多數為就業與就學。從宜蘭縣原民所提供資料與蒐集人口分布數字中，原住民離鄉到都會區定居有其地緣關係，南澳鄉原住民以居住於蘇澳鎮佔多數，另大同鄉以羅東與三星鄉為主。然宜蘭縣輸送關懷與社會福利資源宣導，長期以來以部落原住民為服務據點。

宜蘭縣都會區原住民服務點，大多分布於溪北且為文教區，因此本中心設置點以羅東商業區為核心，在向外擴散至頭城與壯圍比沙拉馬岸等海線區域。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母機構董事會指派執行長代為執事，並由執行長擔任本中心督導，執行管理與各項服務管考。規劃各類的會議瞭解每月工作進度及工作概況，從現階段服務困境，找出符合本中心服務方針，持續性修正及改善服務方向。
- (二)母機構提供原家中心相關支持性措施，如健康檢查、節慶獎金與活動、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。
- (三)督導具社工師證照與博士學歷，實際從事社會福利服務工作達25年以上經驗。母機構每月聘任專家學者擔任外部督導。
- (四)中心財產由行政專責管理並製作財產清冊，定期由母機構會計擔任財產驗收、檢核耗損與使用情形。館內設置晤談室、會議室、哺乳室、辦公室、衛生設備、執業安全防護及無障礙空間等設施每年均依規定進行安檢，與投保公共意外險。
- (五)中心(每季)依原民所行政規範填寫與製作表單回傳原民所承辦人員。如國民年金、諮詢服務案、一般性個案、保護性個案轉介、活動方案、志願服務、行政會議、資源運用通報來源等相關資料。
- (六)每季由行政人員進行製作費用結報明細表，依行政流程發文、隨文附件等進行檢據核銷。並檢據核銷相關資料請參閱附件。

二、專業服務

- (一)運用社區工作方法建立服務轄區人口結構、文化特色資料與基礎之福利需求評估等人口群統計資料建立與定期檢視

情形，如服務轄區人文特色、原民福利人口群統計、服務轄區福利人口統計情形。

- (二)建立實(食)物互助平台分為內外部資源及個人，執行途徑乃透過資源盤點需求後，整合所需物資由母機構對外勸募其次透過縣府物資銀行、原民所與縣議員等公務部門；三者由教會與一般民眾等共建互助平台。
- (三)中心將個案檔本放置專屬檔案室裡，確實做好個資保密不外洩。
- (四)社區宣導與宣導品發放，由社工員、行政助理設計活動道具，配合原民所與都會區教會做走動式宣導。
- (五)團體工作以複製學習進行，第一個團前期體由督導擔任領導者、社工員擔任觀察者，接續第二個團體由社工員擔任領導者由行政助理與志工擔任觀察者，讓中心人員皆可學習團體工作的規劃及執行。
- (六)中心拜訪原住民縣議員孫湯玉蕙及請教在地意見領袖如部落長老、佛光大學黃教授、原住民手工藝指導老師等，彙整族人在都會區需求，作為規劃社會服務計畫之依據，經由督導與扎根督導確認後納入方案內容。
- (七)「樓尬」志願服務隊在107年共有17位族人加入志願服務隊，並參與中心各項活動，成功培育五位成員；108年將為這五位成員申請志願服務證；每次辦理活動為志工辦理保險，提供餐點與學生志工工讀金。
- (八)母機構主管擔任督導帶隊參與各項活動共10場次。母機構為擴增全體社工認識原住民社工服務，特邀請諮詢委員林明禎教授蒞臨本中心講授服務成效。

三、人資管理

- (一)母機構在教育新進人員請托資中心督導林玉欣與資深社工員游秀敏教導臨櫃服務，並進行宣導，教導社區外展活動辦理服務。
- (二)母機構委託海洋科技大學辦理社工45學分班，在地培育宜蘭縣原住民進修，擴充宜蘭縣社工專業人力。107年行政人員廣美玲進修社工學分，現已完成7科21學分。白家禎吳婕妤社工員參與宜蘭縣政府「社工職場安全分級課程」。

四、檢討改進

前次未辦理評鑑，無檢討改進事項。

五、創新服務措施

臉書經營~虛擬社群的經營，自開辦起即設置宜蘭縣都會區原住民族家庭服務中心臉書粉絲專業，降低服務困境，

每項活動除辦理前宣導更運用臉書經營將成果分想給族人，服務瀏覽次數高達1,000人次。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：針對新進工作人員提供工作手冊及實施計畫，落實職前訓練，並確實辦理業務交接；訂定及提供原家中心支持性措施，如生育津貼、結婚獎金、碩博士及旅遊等措施。

(二)專業服務：

1. 母機構專業基礎深厚，可提供社工專業更多指導。
2. 該中心107年1月成立，社區服務方案執行場次符合規定之量次，並做成果報告。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 中心工作地點與母機構承接各專案計畫方案辦公場所混合共用，恐易使族人混淆無所適從。依原民會計畫規定，中心辦公地點應以族人聚集、交通便利之處，且排除宗教、政黨、族群隔閡之開放空間為主，建議另擇適宜地點。
2. 中心辦公空間及外圍周邊環境欠缺原住民族文化特色，辨識度不高，較無可近性。另晤談室設置在2樓且未設有無障礙設施，無法提供身心障礙族人使用。
3. 勞動契約書所列「薪資」雖與核定計畫薪資相符，但未提供薪資轉帳明細或社工員存摺影本相關佐證資料，尚無法查證；另契約書「職稱」應修正為「助理社工員」非「行政助理」。
4. 中心工作人員未全部出席本會辦理全國原住民族社會福利服務人員在職教育訓練。

(二)專業服務：

1. 因都會區服務轄區幅員遼闊，福利人口群掌握不易，尤其未設籍人口群，估算方式建議得從求助個案比例推估，個案來源則可以從現行個案滾雪球方式取得，擴大服務對象另一方面，在既有蹲點的聚落以外，應持續主動發掘新聚落以提供服務，中心社工外展服務積極度不夠，有待強化學習。
2. 資源網絡聯繫合作程度，除得主動召開會議邀集網絡單位參與，更應派員積極參與各業務聯繫會報，以強化連結關係。
3. 物資食(實)物銀行欠缺經營機制與積極布建具體作為。

4. 諮詢紀錄不夠深入，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。
5. 個案紀錄撰寫品質與處遇連貫性皆有待加強，宜請母機構聘用督導適時給予專業對話回饋建議，提升服務品質。
6. 各項專業服務項目欠缺效益分析，如宣導講座缺乏需求評估，整體預期目標達成度未有明確評估標準，效益難以衡量；團體工作目標不夠明確，未進行前後測評量，成員組成標準為何，也無法掌握目標達成情形與成員改變影響程度為何。
7. 107年未執行社區蹲點服務，社區服務方案計畫撰寫技巧可再提升，成果報告宜加強內容的完整性，並將成果報告1案1冊列冊歸檔。
8. 志願服務推展不佳，現有志工11名，服務總時數僅25小時，應積極招募志工加以管理運用，並鼓勵志工參加基礎及特殊訓練課程，以取得志願服務紀錄冊。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 建議宜確實訂定中心社工人事考核辦法等相關規定，明定獎懲事項與考核結果，並列入勞動契約。
2. 行銷原家中心以連結更多資源挹注部分，建議中心不宜僅仰賴單一政府方案資助，亦須主動尋求連結外界資源，請再積極透過臉書或其他社群工具撰寫服務成果感動行銷，抑或母機構協助媒體新聞報導或財務支援等相關支持性措施。
3. 建議宜蘭縣政府協助瞭解中心人事異動頻繁原因，檢討是否母機構承接太多專案計畫，未落實專人專案，計畫人力混淆使用，易令工作人員身心疲憊離職，如經查證確為屬實，影響服務成效，請逕依原家中心計畫規定妥處。

(二)專業服務：

1. 針對社區蹲點或其他專業服務項目如有不足之處，建議中心應善用母機構聘用督導專業諮詢，或運用原民會委託專管中心及區域督導相關資源，精進服務品質。
2. 建議蹲點聚落宜漸進式拓展其他地點，開發潛在服務人口群，並應配有主責社工，主動拜訪在地的原住民族協進會檳榔攤、教會等相關聚會所，發揮走動式服務，透過地方意見領袖或者耆老，以進入特定聚落，擴大服務涵蓋範圍。

【原鄉力耕組】高雄市茂林區原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：高雄市茂林社區營造協會
- 二、受評原家中心：高雄市茂林區原中心(高雄市茂林區多納里36-1號)

貳、評鑑時間：108年4月1日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江堅志族群委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭姐嘎芙·瑪迪林委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員干立婕、高雄市政府原住民事務委員會原住民社工員陳孟寧、南區專業督導扎根計畫協同主持人林欣怡、南區專業督導扎根計畫區域督導段玉華、高雄市茂林社區營造協會會長孫慶龍、高雄市茂林社區營造協會總幹事/督導孫佩馨等人

伍、成立時間：105年7月

陸、評鑑等第：優(91.6分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

高雄市茂林社區營造協會先承接高雄市茂林區多納原住民部落文化健康站，在地服務經驗充沛，為進一步連結更多社會資源，並改善城鄉之間結構性的社會生活環境差距，因此母機構投入原住民族家庭服務中心行列，以推動具原住民族文化內涵的家庭社會工作及照顧原住民弱勢家庭及關懷遭風險之族人為由，承接原家中心計畫，宗旨為提升原住民族家庭生活的品質

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	張禮玫	魯凱族	女	亞洲大學社會工作系
社工員	范歆	魯凱族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	王婷芳	太魯閣族	女	國立高雄應用科技大學文化事業發展學系(取得45學分)

捌、服務轄區及人文特色：

茂林區位於高雄市唯一魯凱族原住民族群茂林區，故被歸屬於魯凱族「下三社」，族群聚落分為：茂林里（derdreka）、萬山里（oponoho）以及多納里（kongadavane）。茂林區青壯年人口大量流失，居民在健康、經濟與社會指標上，經濟狀況、月平均收入、失業率、老年人口與單親家庭等，相較於平地一般民眾，處於劣勢的狀態，為改善城鄉之間結構性的社會生活環境差距，因此中心以推動具原住民族文化內涵的家庭社會工作及照顧原住民弱勢家庭及關懷遭風險之族人為由，承接該計畫，宗旨為提升原住民族家庭生活的品質。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)定期召開內部工作會報及員工業務會議共 18 次，並派員參與原民會相關業務聯繫會報。
- (二)提供員工支持性措施包括中午供餐、開工獎金、生日禮金員工培訓及員工聚餐等。
- (三)中心由母機構總幹事擔任內部督導，其為美和科大社會工作學系畢業，具有實際從事原住民族社會福利服務工作至少五年以上經驗者。

二、專業服務

- (一)每 4 個月定期更新福利人口群統計相關資訊，並能根據福利人口需求規劃相關服務方案。
- (二)茂林區分為多納里、萬山里、茂林里，為服務全區族人，除固定周一至周五於原家中心多納辦公室辦公，每周二、三分別至萬山里辦公處及茂林區公所駐點提供諮詢服務。
- (三)106 年至 107 年間，諮詢案量計 769 案，開案服務計 139 案，每案每月至少訪視 2 次，且全年度新開案量不得低於總服務量 50%。訂定個案管理辦法，建立個案保管方式，調閱紀錄須填寫申請單並簽屬保密協議書；且個案資料存放檔案櫃並上鎖。
- (四)106 年至 107 年間，辦理宣導 17 場次、講座 13 場次，相關成果報告均上傳資訊系統。
- (五)組成古納塔望志工隊，已加入祥和計畫，領有志願服務紀錄冊共計 23 人，並提供志工意外事故保險、交通費及誤餐費。

三、人資管理

- (一)中心社工員王婷芳及張禮玫均考取社會工作師執照，母機構提供獎金激勵措施，均能穩定提供服務。

(二)簽訂勞動契約，確實保障請工作人員勞動權益。

四、檢討改進

前次評鑑委員檢討建議事項已改善。

五、創新服務措施

配合推動 107 年度健康部落實施計畫，包括健康康促進議題如青少年健康、長者健康、慢性病防治、傳染病防治（肺結核、愛滋病等）；居家事故傷害如防制道路事故、傷害防制、學校事故傷害防制；推廣傳統醫療保健如蒐集長者傳統醫療保健知識記憶與書寫。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：母機構支持度高，獎勵工作人員在職進修或輔導考取社工師執照激勵措施，人員士氣高昂 3 名社工員有 2 名已取得社工師執照；另依規定辦理差勤等簽到(退)及明列請假相關事項與規定，穩定提供服務。

(二)專業服務：

1. 設置地點深入部落地區，提升服務使用者可近性，中心並安排定期駐點服務，社工人員主動積極外展服務。
2. 對於服務轄區福利人口群蒐集詳細，社會資源盤點分類清楚。
3. 依據在地需求，規劃青少年成長團體工作，尚符團體目標。
4. 社工人員專業知識到位，能與評鑑人員流暢對話。
5. 評鑑檔案卷宗整理井然有序。
6. 社區服務方案能依社區調查結果及在地文化特色規劃及執行，符合服務量次基準規定，並撰寫成果報告。
7. 志工隊分成活動組、服務組、訪視組、行政組及物資整理組，服務類別多元包括活動協助、社區服務、關懷訪視、行政事務、物資整理燈相關事項。
8. 針對前次評鑑缺失建議事項均完成改善。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 母機構雖提供中心支持性措施，如健康檢查及生日禮金等等，但尚無研訂具體規範事項(僅提供照片)。
2. 中心晤談室設置在 2 樓，且未設有無障礙設施，對於原住民族長者或身心障礙者較無近便性。
3. 勞動契約內容應明訂工作項目、工作時間、工資、請(休)假、社工考核等相關內容，尤其薪資應依照原民會核定薪資為準，契約文字宜謹慎明確。社工員王婷芳勞動

契約書所列「薪資」與核定計畫薪資不符，經查是市政府核定錯誤，請兩造雙方應確實檢視契約內容，以保障工作人員勞動權益。

(二)專業服務：

1. 有關福利人口群蒐集分析，「低收入戶數」與「低收入戶人數」似有重疊計算，宜區分類別，不宜併入同一圓餅圖計算，避免統計差異。另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。
2. 雖有志工協助物資整理工作，但未建立明確實(食)物互助平台相關機制。
3. 諮詢案件紀錄內容較為簡略，對於案主主述內容稍嫌不夠完整。
4. 福利宣導或講座計畫及成果報告等相關內容應列冊管理，並提供委員參考。
5. 團體工作成效前後測的評估指標不夠具體，無法衡量團體成員改變程度，有待改善。
6. 志工整體服務時數偏低，請訂定志願服務計畫，並積極招募志工，針對志工不同專長提供服務；志工會議紀錄簽名欄位應有相關人員簽名以示負責。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：建議宜確實訂定中心社工人事考核辦法等相關規定，明定獎懲事項與考核結果，並列入勞動契約；另行銷原家中心以連結更多資源挹注部分，建議中心不宜僅仰賴單一政府方案資助，亦須主動尋求連結外界資源，請再積極透過臉書或其他社群工具撰寫服務成果感動行銷，抑或母機構協助媒體新聞報導或財務支援等相關支持性措施。

(二)專業服務：

1. 針對社區蹲點或其他專業服務項目如有不足之處，建議中心應善用母機構內聘督導專業諮詢，或運用原民會委託專管中心及區域督導相關資源，精進服務品質。
2. 建議各項專業服務，不應侷限於完成基本服務量次基準，更應思考回歸原家中心設立宗旨，積極開拓外展服務，建立因地制宜且具原住民族文化特色的社會工作服務模式。

【原鄉力耕組】屏東縣來義鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：屏東縣來義鄉新來義社區發展協會
- 二、受評原家中心：屏東縣來義鄉原家中心(屏東縣來義鄉義林村來新路21號)

貳、評鑑時間：108年4月2日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江堅志族群委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭姐嘎芙·瑪迪林委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員干立婕、屏東縣來義鄉長竇望義、屏東縣來義鄉民代表會主席張達敏、屏東縣來義鄉鄉公所課長陳惠娟、屏東縣來義鄉鄉公所課長朱清雄、屏東縣來義鄉衛生所護理長曾明娘、屏東縣來義鄉來義村長高國光、屏東縣來義分駐所警員徐夢龍、南區專業督導扎根計畫區域督導湯淑君、屏東縣來義鄉新來義社區發展協會理事長許蘭花、屏東縣來義鄉新來義社區發展協會總幹事林金梅等人

伍、成立時間：105年6月(91.6分)

陸、評鑑等第：優

柒、基本資料：

一、成立沿革：

來義鄉經歷莫拉克等風災後，在政府相關部門策劃及執行重建工作下，於距離部落原居地約20分鐘車程的新埤鄉南岸農場興建現代化永久屋社區，命名為「新來義部落」(註解：新-新埤鄉)，100年成立新來義部落管理委員會，103年3月5日正式成立新來義社區發展協會。來義鄉原住民族家庭服務中心目前設有4名專職社工員，105年6月始獲「原住民族委員會」補助設置。105-106年設有2名社工員、2名行政助理，107年升(2)級為3名社工員1名行政助理；透過來義鄉各部落與學校、教會結合，提供原住民權益及社會福利資訊，協助族人瞭解運用社會福利資源，對於生活困頓或有需要幫助之族人，就家庭、人身安全、就業、經濟、醫療、急難救助等方面提供相關服務及社會資源轉介，

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
----	----	----	----	----

社工員	余庭安	排灣族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	梁慧惠	排灣族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	鄒詩綺	排灣族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	溫于恩	魯凱族	女	大仁科技大學社會工作系

捌、服務轄區及人文特色：

來義鄉有七個村、十二個部落、十一個社區(103年新設永久屋-新來義社區) 據屏東縣政府民政處戶政科108年2月人口統計資料，總人口數為7,449人(男：3,754人，女：3,695人)。全鄉以排灣族群為主，重視傳統倫理及部落族群道德規範，禮遇部落精神領袖(頭目)，目前仍保持最完整古排灣文物。主要經濟活動以農業主，以種植芒果、芋頭為主。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母機構推行勞工福利制度，予社工完善照顧，每季辦理慶生會並發放三節獎金及禮盒，不定期辦理員工聚餐，每年均辦理尾牙宴。
- (二)保障婦女權益，倡導友善職場環境，提供原家中心社工員家庭支持系統、課輔托育與各項員工權益維護措施。
- (三)鼓勵參與在職訓練課程及各項教育訓練。
- (四)每年辦理員工旅遊，106至107年間計辦理2場(日月潭、阿里山)。
- (五)設置員工餐廳，提供原家同仁豐富餐飲服務。
- (六)定期盤點中心財產設備，新採購設備均列帳保管。

二、專業服務

- (一)來義鄉各村均有身障福利訊息、福利服務資訊需求，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，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)中心與社政單位(含屏東縣衛生局、來義衛生所、來義鄉公所等)處理個案合作次數為159次；與私部門(含宏匯集團、蘋果日報慈善基金會、社團法人屏東縣慈善團體聯合協會等)合作提供經濟及物資補助、輔具的連結、兒童及少年

福利和 6 歲以下發展遲緩兒童服務，合作次數為 273 次。

(三) 106 至 107 年間宣導講座辦理共 38 場次，受益人次計 2,302 人次；團體工作辦理共 5 場次，共 30 單元，受益人次 65 人次。

(四) 志工人數 21 名(男 6 名/女 15 名)，訓練活動主題有電腦操作入門訓練、AED 急救訓練等，並檢附相關佐證文件。

三、人資管理

(一) 母機構辦理工作人員確實辦理職前訓練。

(二) 社工人員參加衛福部、大專院校社工系所、台灣社會工作專業人員協會或其他單位之訓練研習共 7 次；原民會、地方政府或委託專業督導扎根計畫專管中心辦理之教育訓練共 8 次。

(三) 母機構與原家中心工作人員簽訂勞動契約，並於契約內容明訂工作項目、時間、工資及差假等相關勞動基準法規定。

四、檢討改進

已參酌委員建議積極完成檢討改進。

五、創新服務措施

配合辦理健康部落方案，107 屏東縣來義鄉義林村(義林、大後部落)推動健康部落細部執行計畫，完成老人健康操宣導活動 1 場，24 人；失能老人、獨居老人定期關懷問安 10 家；完成辦理大小 vuvu 健康活力運動會 1 場，130 人；完成辦理慢性病防治講座 1 場，30 人次；完成辦理傳染病防治講座 1 場，30 人；提供長輩居家環境安全檢視共 20 家/年；完成部落內設置警示標語共 5 處/年；完成傳統飲食及傳統醫療口述歷史 3 則；推廣種植庭院式傳統醫療保健植物與綠美化 10 家；完成製作義林老人健康操 DVD1 件。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一) 行政管理(含人資管理)

1. 母機構負責人雖未具備專業社工背景，但鼓勵總幹事或工作人員在職進修之激勵措施。
2. 針對新進工作人員提供工作手冊及實施計畫，落實職前訓練，並確實辦理業務交接。
3. 依規定辦理差勤等簽到(退)及明列請假相關事項與規定，保障工作人員勞動權益，能穩定提供服務。

(二) 專業服務：

1. 辦公空間整體環境舒適，且依據原住民族文化特色布置，工作團隊士氣高昂。

2. 評鑑卷宗資料用心整理，清楚分明，簡報十分用心。
3. 社區服務方案場次符合計畫規定之基本量次，並依社區調查結果規劃及執行方案，106年辦理2場次服務方案，107年5場次服務方案。
4. 前次評鑑缺失委員建議事項已改善完成。
5. 積極推展志願服務，目前志工人數21名，全數取得志工服務紀錄冊，兩年服務時數合計2,085小時，並依規定提供保險費、誤餐費及交通費，符合規定。
6. 當日評鑑出席層級包括來義鄉鄉長、社會課課長、民政課課長、衛生所護理長、來義分駐所警員、代表會主席、來義村村長等支持，顯示中心已成為鄉內值得信任的重要夥伴。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 母機構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。
2. 母機構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。
3. 母機構提供原家中心支持性措施，如健康檢查及生日禮金(僅提供照片及收據)等，但無研訂具體規範事項。

(二)專業服務：

1. 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。
2. 推動食物銀行的互助機制，經營成果可再進一步彙整分析。
3. 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。
4. 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。
5. 講座宣導仍應辦理成效評估，應有簡易成效測試。
6. 團體工作個別成員觀察報告應詳實紀錄，前後測評估併請落實辦理。
7. 社區服務方案宜加強蹲點服務。
8. 志工考核不能僅就服務時數，應制定其他考核項目。

三、建議事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：建議宜確實訂定中心社工人事考核辦法等相關規定，明定獎懲事項與考核結果，並列入勞動契約；另行銷原家中心以連結更多資源挹注部分，建議中心不宜僅仰賴單一政府方案資助，亦須主動尋求連結外

界資源，請再積極透過臉書或其他社群工具撰寫服務成果感動行銷，抑或母機構協助媒體新聞報導或財務支援等相關支持性措施。

(二)專業服務：

1. 針對社區蹲點或其他專業服務項目如有不足之處，建議中心應善用母機構聘用督導專業諮詢，或運用原民會委託專管中心及區域督導相關資源，精進服務品質。
2. 建議各項專業服務，不應侷限於完成基本服務量次基準，更應思考回歸原家中心設立宗旨，積極開拓外展服務，建立因地制宜且具原住民族文化特色的社會工作服務模式。
3. 建議仍先釐清創新方案是中心從服務轄區或對象為主體，思考以「以家庭為中心，以部落為基礎，擴及都會區累積社會資本」精神，發展各項具原住民族文化特色之創新方案，避免僅為母機構承接其他方案的延伸，或原本工作項目的服務內容，先求深入再求普及。

【原鄉力耕組】南投縣仁愛鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：有限責任南投縣原住民愛鄰照顧服務勞動合作社
- 二、受評原家中心：南投縣仁愛鄉原家中心(南投縣仁愛鄉南豐村松原巷36號)

貳、評鑑時間：108年4月23日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江堅志族群委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭姐嘎芙·瑪迪林委員

肆、列席人員：原住民族委員會原住民社工員潘貞汝、南投縣政府原住民族行政局科長簡旭志、南投縣政府原住民族行政局原住民社工員何光亮、中區專業扎根計畫計畫主持人郭俊嚴、中區專業扎根計畫區域督導黃若婷、中區專業扎根計畫區域督導張宇君、有限責任南投縣原住民愛鄰照顧服務勞動合作社理事長章甄珍等人。

伍、成立時間：102年8月

陸、評鑑等第：甲上(89.4分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

為改善原住民族家庭生活、經濟上之困境，提供即時之照顧與關心，排除在原鄉面臨福利資訊及資源整合之不足，有限責任南投縣原住民愛鄰照顧服務勞動合作社秉持為族人服務的精神願意承接，自102年設置南投縣仁愛鄉原住民族家庭服務中心。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	梁美玉	賽德克族	女	育達科技大學健康照顧社會工作學系
社工員	林映華	賽德克族	女	育達科技大學健康照顧社會工作學系(取得36學分)

社工員	紀易沙	布農族	女	稻江科技暨管理學院老人福祉與社會工作學系
社工員	鄭姿念	泰雅族	女	南開科技大學福祉科技與服務管理系(已取得 45 學分)

捌、服務轄區及人文特色：

仁愛鄉位於寶島之中央地帶，地屬南投縣之東北方，東接花蓮縣能高山，南臨信義鄉卓社大山，西與埔里鎮蜈蚣里相銜，北與素有台灣白雪之鄉的合歡山相接並與台中市和平區接壤，面積達一二七三、五四平方公里；境內山明水秀、風景優美、名勝古蹟遍佈。仁愛鄉以賽德克族 44% 占居多、其次為泰雅族 30%、布農族 24%。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一) 106 年至 107 間年定期於每季召開內部會議，並邀母機構主管一同參與會議，會議紀錄發文至縣府備查。
- (二) 母機構提供定期健康檢查、三節禮盒、活動人力支援、財務支援等支持性措施。
- (三) 辦公室設置地點為仁愛鄉中間點，交通便利，週邊為教會社區發展協會、村辦公處及衛生所。

二、專案服務

- (一) 服務轄區福利人口資料依實際情形隨時更新，每季至少檢視 1 次。
- (二) 中心與南投縣(實)物銀行烏溪線服務站建立實(食)物互助平台，以案主需要的民生物資為主(例兒童奶粉、尿布)等，以滿足案家真正的需求。
- (三) 諮詢案量全年度 106 年 360 案、107 年 389 案，諮詢案總計 749 案，經諮詢後評估開案的個案連結為 80%。
- (四) 宣導講座、團體工作、社區服務方案辦理場次符合計畫規定基準。
- (五) 成立志工隊並加入祥和計畫，現有志工 28 名，提供志工意外事故保險、誤餐費、交通費。

三、人資管理

- (一) 建立新進工作人員職前訓練計畫，母機構指派資深員工協助。
- (二) 母機構主管與中心工作人員踴躍出席專業督導扎根計畫專管中心辦理相關會議與教育訓練。
- (三) 依規定簽訂勞動契約，並依勞動基準法相關法令規定辦理。

四、檢討改進

已完成改善。

五、創新服務措施

推動健康部落，以南豐村眉溪部落為蹲點部落，推動各項健康議題及事故傷害防制項目，並彙整成果報告。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 母機構對中心社工人員支持度高，積極參與中央、地方政府及委託專管中心之業務聯繫會報；另研訂具體規範支持性措施如生日禮金、媒體公關或其他提供資源網絡等事項。
2. 新進工作人員確實辦理職前訓練及落實業務交接，提供工作手冊、實施計畫職確實辦理移交雙方簽章。
3. 母機構指派專人擔任中心內部社工督導，具備專業社工背景及實際從事原住民族社會福利服務工作。

(二)專業服務：

1. 在地照顧服務社群組合，延續發揮原住民集體性合作的特色。
2. 各項評鑑資料整理用心，團體工作執行紀錄落實執行，並完成前後測評量。
3. 社區服務方案場次符合計畫規定基本量次，並彙整成果報告。
4. 針對前次評鑑缺失建議事項及縣府季查核缺失建議事項皆完成改善。
5. 志工隊獲得第一屆采穗獎原住民族志願服務績優志工團隊互助奉獻獎。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：母機構訂定「人事管理規則」或「工作手冊」應增列「考核基準」；另「年終獎金」應符合或優於本專案計畫規定，與「績效獎金」應分列清楚，不宜混淆。

(二)專業服務：

1. 中心參加縣府社會福利行政單位相關聯繫會報資料應呈現。
2. 電話諮詢案件應再深入分類，尤其社會福利細目分類，以掌握需求分析，俾供作推動各項活動方案參考。
3. 個案工作紀錄請加強對於案主的描述、案主意見想法、重要對話過程節錄，個案紀錄撰寫品質與處遇連貫性有待加強，宜請中心督導適時給予專業對話回饋建議，提升服務品質。

4. 團體工作過程有關成員參與的心理社會觀察描述應加強。
5. 社區服務方案計畫撰寫技巧須再提升，成果報告宜充實內容完整性，並加強質化及量化預期效益分析。
6. 志願服務法規定之基礎及特殊訓練課程時數已修正為各 6 小時，請併同更新中心「志願服務計畫」內容。另相關表單應有負責人員簽名，以示負責，如志工會議紀錄。
7. 中心另設有部落志工 7 名(服務時數 71 小時)、學生志工 14 名(服務時數 222 小時)建議併入志工隊，統一管理運用。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：建議宜確實訂定中心社工人事考核辦法等相關規定，明定獎懲事項與考核結果，並列入勞動契約；另行銷原家中心以連結更多資源挹注部分，建議中心不宜僅仰賴單一政府方案資助，亦須主動尋求連結外界資源，請再積極透過臉書或其他社群工具撰寫服務成果感動行銷，抑或母機構協助媒體新聞報導或財務支援等相關支持性措施。

(二)專業服務：

1. 針對社區蹲點或其他社會工作專業服務不足之處，建議中心應運用母機構內部專職社工督導定期輔導，或善用原民會委託專管中心及區域督導資源，精進服務品質。
2. 建議各項專業服務，不應侷限於完成基本服務量次基準，更應思考回歸原家中心設立宗旨，積極開拓外展服務，建立因地制宜且具原住民族文化特色的社會工作服務模式。
3. 建議志工隊名稱能以原住民族文化特色命名，並依照志願服務法規定辦理意外事故保險、交通、誤餐等相關經費，招募更多族人共同加入志工隊行列，訓練志工具具有文化敏感度，強化多元服務類型，提供行政庶務或活動支援外，更能陪同個案關懷訪視、天災支援與防災宣導等相關原住民族福利服務事項，讓更多人共同守護原住民族社會安全網。

【原鄉力耕組】花蓮縣秀林鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：社團法人中華飛揚關懷協會
- 二、受評原家中心：花蓮縣秀林鄉原家中心(花蓮縣秀林鄉水源2鄰17-3號)

貳、評鑑時間：108年4月10日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江堅志族群委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭姐嘎芙·瑪迪林委員

肆、列席人員：原住民族委員會專員李珮瑄、花蓮縣政府原住民族行政處科員李惠芳、花蓮縣政府原住民族行政處約用人員施昭憶、宜花區專業督導扎根計畫區域督導馬志政、社團法人中華飛揚關懷協會秘書長馬呈豪、社團法人中華飛揚關懷協會督導彭康明等人

伍、成立時間：107年5月

陸、評鑑等第：甲上(88.8分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

隨著臺灣整體社會變遷及人口結構轉型，臺灣原住民族因著適應臺灣主體文化、就業模式及教育方式，發生人口外流，以致於原住民族鄉鎮中人口斷層，面臨文化失落及傳承之議題。另外，針對經濟結構部分，為努力工作卻未見經濟狀況成長的家庭，此在學術上被稱作「近貧族」，而一般對貧窮的定義只針對經濟表現，並未多方考量導致經濟低落之原因，而「貧窮」又經常被解讀為個人懶惰、無能、浪費資源等負向評語，此類型家庭在面對不符合貧窮定義、社會輿論及經濟壓力下，除無法申請社會福利資格，更會為維持家計而難有家庭時間、休閒娛樂、進修學習等機會。長久下來，家庭整體風險將高於一般擁有社會福利資格之家庭，而原先因地理空間導致資源不足的原住民族家庭，便更加陷入危機之中。

有鑑於此，社團法人中華飛揚關懷協會於107年5月1日起承接秀林鄉原住民族家庭服務中心，期盼透過社會福利，制定可近性、觸及度高之在地化服務，透過各種活動及資源連結、提供就業、家庭關係、法律、生活等資訊，建立以社

會福利資源進駐，並同時能夠進行文化交流、傳承的平台，致力協助推廣原住民族福利。

二、 社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	許春文	太魯閣族	男	美和科技大學社會工作系
社工員	葉麗青	太魯閣族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	王芝瑛	太魯閣族	女	慈濟大學社會工作系
社工員	宋懿	太魯閣族	女	東華大學民族事務與發展學系

捌、服務轄區及人文特色：

花蓮縣秀林鄉內含九個村落，內含 18 個部落，花蓮縣秀林鄉，包括克尼布部落、吾谷子部落、卡那岸部落(和平村)、得吉利部落(崇德村)、玻士岸部落(富世村)、固祿部落、陶樸閣部落、道拉斯部落、秀林部落(秀林村)、布拉旦部落、克奧灣部落(景美村)、格督尚部落(佳民村)、水源部落(水源村)、文蘭部落、米亞九部落、重光部落(文蘭村)、銅門部落、依柏合部落(銅門村)；土地面積共 1,641.9 平方公里，截至 107 年 02 月，其中居住於秀林鄉之原住民族族群有 13 族，又以太魯閣族比例最高(約 87%)。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母機構每週五上午由秘書長主持全會工作會議，針對各部門／方案執行概況報告，除了追蹤執行進度與檢討以外，亦針對中心社工人員在服務過程中所需的人物力資源進行協調。自 107 年 5 月 1 日至 107 年 12 月 31 日止共進行 45 場工作會議。
- (二)母機構提供中心公務車使用，並為提升原家中心在媒體及部落的能見度，母機構不定期邀請媒體進行採訪及活動報導，如 107 年秀林原家曾於 GOOD TV、洄瀾新聞、更生日報等媒體露出，亦邀請原住民知名國際導演馬志翔擔任開幕嘉賓，為原民福祉發聲。
- (三)母機構聘用內部專職社工督導，領有社工師執照，社工實務經驗 8 年以上，與原民會委託專業督導扎根計畫之區域督導分工合作，提供中心社工人員行政、教育與支持性的督導功能。

二、專業服務

- (一)中心定期向秀林鄉公所與戶政事務所申請福利人口群相關資料予以統整及分析，社會福利資源盤點每四個月進行一次調查及更新，而人文調查每半年一次。
- (二)中心實物銀行機制運作正常，社工每兩個月確認服務案家的物資需求，並由主任為勸募窗口做上網(牽手網)募資行動，並為確保物資無囤積問題，待物資確定發放完畢後，才再重新募資。
- (三)中心自 107 年 5 月起開站服務，實際執行期程約為 8 個月，諮詢案計 185 案，開案量計 61 案，諮詢服務通報來源以主動求助(含陳情)為主。
- (四)團體工作分別針對婦女、青少年、兒童不同對象規劃辦理服務量次符合計畫規定。
- (五)社區服務方案辦理老人關懷服務、部落青少年文化交流、身障服務、親子關係、健康促進與居家意外防治共 5 場次，受益人次計 147 人次。
- (六)現有志工 34 人，志工服務以活動支援居多，並依規定提供誤餐費、保險費。

三、人資管理

- (一)母機構針對新進工作人員提供職前訓練，內容包括介紹母機構服務宗旨與理念、了解服務項目及方案、認識各部門同工、了解人事條例與行政規範，並提供工作手冊、實施計畫或相關工作規章予原家中心新進人員參閱遵守，協助工作適應。
- (二)為獎勵中心工作人員積極考取社工師執照及精進專業能力母機構為社工專協團體會員，凡社工報名社工專協課程皆享會員價優惠。並為鼓勵同工在職進修，編列在職教育補助費，每名工作人員享課程報名費 2,000 元、住宿費 1,500 元、交通費 1,800 元等補助，覈實報銷。
- (三)母機構每月 1 日支付薪資，遇假日順延，薪資依原民會核定標準給付社工薪資，無拖欠薪資，保障基本勞動權益。

四、檢討改進

前次未參與評鑑，無檢討改進事項。

五、創新服務措施

運用母會資源辦理溯溪訓練課程，培養太魯閣青少年能夠一技之長，並且能夠留在自己部落有一份工作。辦理秀林鄉青少年三對三籃球賽，廣邀各村落居民參與，透過活動培養青少年的榮譽心，能為自己部落出一份心力，發揚合作的精神，亦促進部落間的情誼交流。此外，亦在本次活動中開

發一名部落學生擔任原家志工。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：母機構定期召開原家中心內部工作會報或檢討會議，並以雲端 Trello 專案管理工具執行追蹤管考制度。中心辦公場所搬遷至目前地點，較位於族人聚集、交通便利之開放空間，可近性高。

(二)專業服務：

1. 成立時間不長卻能短時間完成各項準備，母機構支持度高。
2. 督導制度內部管控充分落實，個案工作呈現專業對話，與原民會委託專業督導扎根計畫之區域督導共同合作，配合密切。
3. 該中心成立不到一年，但社區服務方案場次符合計畫規定之基本量次，並彙整成果報告，值得肯定。
4. 針對花蓮縣府每季查核缺失建議事項皆完成改善。
5. 中心4名社工人員，即有2名取得社工師證照，值得嘉勉。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 母機構提供原家中心支持性措施，如健康檢查、生日禮金三節獎金、專業證照獎金、財務支援、媒體公關或其他提供資源網絡連結情形(僅提供照片)等等，但無研訂具體規範事項。
2. 母機構訂定「出勤管理」等手冊，應注意「年終獎金」之發放規定與本專案計畫是否相符或優於專案計畫，以確保人員權益。

(二)專業服務：

1. 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。
2. 盤點轄內福利資源，其福利類別分類細目宜再深入註明，物質銀行應在地結合資源，無論是原住民在地組織資源或是一般民間社福相關資源，均應通盤考量納入，建立完整社會資源網絡系統。
3. 福利諮詢資料應進一步分析，俾能形成發展方案或辦理宣導講座之需求參考依據。另宣導及講座二者目的不同，政策福利資訊宣導，與著重教育成長講座，應區隔服務方法。
4. 個案紀錄請加強生態圖繪製，以評估案主目前所處社會情境及社區資源運用情形，進而擬定處遇計畫。
5. 各項專業服務項目效益分析有待提升，如團體工作應加強

前後測評估，以掌握目標達成情形與成員改變影響程度為何。

6. 請拓展志工招募管道，目前服務時數不足，請積極改善。
7. 社工員透過社區服務方案宣導原家中心，若能對參與者進行簡單前後測更好，例如「有聽過原家中心嗎？」、「知道原家中心提供什麼服務？」等等。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：建議宜確實訂定中心社工人事考核辦法等相關規定，明定獎懲事項與考核結果，並列入勞動契約；另行銷原家中心以連結更多資源挹注部分，建議中心不宜一味仰賴政府資助，亦須主動尋求連結外界資源請再積極透過臉書或其他社群工具撰寫服務成果感動行銷抑或母機構協助媒體新聞報導或財務支援等相關支持性措施。

(二)專業服務：

1. 針對社區蹲點或其他社會工作專業服務不足之處，建議母機構內部應聘用專職社工督導定期輔導，或善用原民會委託專管中心及區域督導資源，精進服務品質。
2. 建議志工隊名稱能以原住民族文化特色命名，並依照志願服務法規定辦理意外事故保險、交通、誤餐等相關經費，招募更多族人共同加入志工隊行列，訓練志工具具有文化敏感度，擴大服務類型，除提供行政庶務或活動支援外，更能陪同個案關懷訪視、天災支援與防災宣導等相關原住民族福利服務事項，讓更多人共同守護原住民族社會安全網。

【原鄉力耕組】新北市烏來區原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：社團法人台灣葡萄園社會關懷協會
- 二、受評原家中心：新北市烏來區原家中心(新北市烏來區新烏路5段137號1樓)

貳、評鑑時間：108年3月25日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江堅志委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭姐嘎芙·瑪迪林委員

肆、列席人員：原住民族委員會專員李珮瑄、新北市政府原住民族行政局原住民社工員林玉珍、新北市政府原住民族行政局原住

民社工員林惠蓮、北區專業督導扎根計畫主持人李明玉、北區專業督導扎根計畫區域督導北拜·優淦、社團法人台灣葡萄園社會關懷協會理事長趙四海、社團法人台灣葡萄園社會關懷協會秘書長黃得恩、社團法人台灣葡萄園社會關懷協會常務理事蔡仁基、社團法人台灣葡萄園社會關懷協會行政主任陳美恩等人

伍、成立時間：105年1月

陸、評鑑等第：甲上（87.9分）

柒、基本資料：

一、成立沿革：

104年底，適逢社團法人台灣葡萄園社會關懷協會承接執行的關西竹東原家中心第二次獲得評鑑優等獎，向來極力關注原鄉工作的理事長，深感責任重大，隨即大力催生烏來原家中心的設點服務，歷經一連串社工人力召募、設置據點勘查、辦公室內部裝潢等辛苦過程，同年底透過新北市政府原民局向原民會遞案申請，105年1月1日正式核定烏來原家中心開站服務。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	胡佳霖	太魯閣族	女	國立屏東科技大學社會工作系
社工員	楊語詩	泰雅族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	黃至婕	泰雅族	女	台北海洋科技大學健康照顧與社會工作系

捌、服務轄區及人文特色：

烏來區位於新北市最南端，屬雪山山脈，於新北市境最西南一段主脊的西北斜面與加里山脈之間，是臺北盆地周圍地勢較高之處。全區面積有321.1306平方公里，佔新北市全市面積之15.6%，為新北市面積最大之區，也是新北市唯一原住民族地區。全區人口數為6276人，涵蓋忠治里、烏來里、孝義里、信賢里、福山里，全區原住民人口數為2,902人，佔人口數的46%，族群分佈以泰雅族為多數，人數為2,629人。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

(一)106年至107年每月皆由母機構行政主任召開內部工作會

報共計 24 次，定期追蹤中心各項工作項目執行進度，並確實派員出席本會、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共 10 次。

(二)母機構提供中心職場身心健康協助方案、社工專業在職訓練、交通及租屋津貼、活動人力支援、財務支援、設置原家中心臉書粉絲專業及連結許崑泰社會福利公益信託、財團法人基督教救世軍台北街友關懷中心與財團法人利河伯社會福利基金會等資源網絡單位。

(三)內部辦公環境敞亮，善用空間，佈置溫馨且具原住民族文化特色，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、消防設備及無障礙空間等設施。

二、專業服務：

(一)透過個案訪視、宣導講座及團體活動等方案辦理，蒐集問題需求，短、中期提供福利輸送服務，長期則與在地社區/部落相關資源單位，共同建立社區與部落支持網絡平台。藉由社區/部落蹲點深耕服務發掘隱藏性個案，如人在籍不在無法申請福利等福利邊緣個案。

(二)中心資源運用轉介公部門-區公所，計 8 件，私部門-宏匯集團、育田基金會、聖島基金會等，計 73 件，實務媒合(日常生活品)-財團法人勵馨社會福利事業基金會、臺北街友關懷中心、華山基金會等，計 86 件。另中心自行辦理物資交換平台，以中心經濟需求(非低收入戶與中低收入戶之家庭)的個案，連結民間單位提供物資資源，且將捐贈名冊公開徵信。

三、人資管理：

(一)106 至 107 年間共辦理 3 次職前訓練，並落實職務交接程序，母機構與社工人員每年簽訂勞動契約書，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。

(二)中心社工人力穩定提供服務，留任意願高。

四、檢討改進

前次檢討改進事項已確實改善。

五、創新服務措施

中心發現部落家庭有親子教養不佳、家庭功能薄弱(如飲酒過量、長期經濟不穩定等)、兒少沒有支持照顧網絡等問題，且部落有其文化屬性及其防衛機制，如何進入部落家戶變成社工服務的阻力。爰透過暑假期間辦理四梯次的「我服

務故我在」的綜合性方案，每梯次為 8-9 小時的活動，活動內容包括講座課程、服務學習(協助獨居長者整理家務)及棒球場體驗，目的是希望在活動中促使兒少探索職業並暑期打工須注意的事項、體驗服務的意義以及實際探索棒球場的各項職業。社工員透過陪伴兒少的過程中發掘背後需要服務的原住民族家庭，以兒少為媒介吸引族人的關注，漸進瞭解部落家庭的樣貌，進而提供福利服務，且後續也有部分兒少自發性組成烏來有網紅志工隊，列入該中心重要志工人力資源。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：母機構支持度高，提供中心社工人員各項津貼(如租屋及交通)措施；訂定「原家中心新進人員工作手冊」，並確實核章辦理相關業務交接事宜；每年簽訂勞動契約書，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。

(二)專業服務：

1. 福利需求資源分析深入細膩，社會資源盤點完整，能結合部落在地組織資源，推動團體工作。
2. 福利宣導講座、團體工作及社區服務方案辦理場次符合計畫規定基本量次標準。
3. 積極招募志工，人數從原先 4 位擴增至 39 位，服務時數符合計畫規定基本量次標準。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：部分財產漏貼標籤及未註記保管人，每年應全面盤點至少 1 次，避免有帳無物或有物無帳情事；勞動契約建議加入特休相關規定，以確實保障勞動權益。

(二)專業服務：

1. 烏來區原住民身心障礙人口較佔多數，惟服務方案稍嫌欠缺，請確實依據福利人口需求分析發展適切服務方案。
2. 個案工作紀錄社工撰寫內容有待加強，尤其關於案主描述會談自述的記載較為不足。
3. 各項服務方案的成效評量尚待加強，前後測效果未能彰顯。
4. 社區服務方案計畫書及成果報告不盡完整，請再充實強化。
5. 肯定積極招募志工的用心努力，但未訂定志願服務計畫，且志工會議紀錄漏未核章。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：建議宜確實訂定中心社工人事考

核辦法等相關規定，明定獎懲事項與考核結果，並列入勞動契約；另行銷原家中心以連結更多資源挹注部分，建議中心不宜一味仰賴政府資助，亦須主動尋求連結外界資源請再積極透過臉書或其他社群工具撰寫服務成果感動行銷抑或母機構協助媒體新聞報導或財務支援等相關支持性措施。

(二)專業服務：

1. 建議資源網絡盤點可採生態區域分布概念，分層描繪呈現更能掌握潛在福利需求。
2. 針對社區蹲點或其他社會工作專業服務不足之處，建議母機構內部應聘用專職社工督導定期輔導，或善用原民會委託專管中心及區域督導資源，精進服務品質。
3. 建議志工隊名稱能以原住民族文化特色命名，並依照志願服務法規定辦理意外事故保險、交通、誤餐等相關經費，招募更多族人共同加入志工隊行列，訓練志工具具有文化敏感度，擴大服務類型，除提供行政庶務或活動支援外，更能陪同個案關懷訪視、天災支援與防災宣導等相關原住民族福利服務事項，讓更多人共同守護原住民族社會安全網。

【原鄉力耕組】新竹縣五峰鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人至善社會福利基金會
- 二、受評原家中心：新竹縣五峰鄉原家中心(新竹縣五峰鄉大隘村6鄰113號)

貳、評鑑時間：108年4月22日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江堅志族群委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭姐嘎芙·瑪迪林委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員干立婕、新竹縣政府原住民族行政處科長許源昌、新竹縣政府原住民社工員彭春連、北區專業督導扎根計畫計畫主持人李明玉、北區專業督導扎根計畫區域督導沈翠倫、北區專業督導扎根計畫區域督導北拜·優淦、財團法人至善社會福利基金會執行長洪智杰、財團法人至善社會福利基金會主任楊曜誦、財團法人至善社會福利基金會中心督導亞弼·達利、財團法人至善社會福利基金會研究專員宋聖君等人。

伍、成立時間：107年1月

陸、評鑑等第：甲上（87.7分）

柒、基本資料：

一、成立沿革：

92年由「至善服務協會」改為「財團法人至善社會福利基金會」服務迄今；102承接尖石原家中心迄今，因瞭解五峰鄉多年無原家中心進駐，亟需相關社會福利服務輸送，爰於106年11月8日核定申請設置五峰原家，107年1月1日開站，同月12日揭牌。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	古木·阿棟	泰雅族	女	玄奘大學社會福利學系
社工員	張家宇	泰雅族	男	玄奘大學社會福利學系
助理社工員	鄭潔思	泰雅族	女	國立屏東科技大學農企業管理系(已取得15學分)

捌、服務轄區及人文特色：

五峰鄉是新竹縣惟二的原住民鄉，107年10月統計全鄉人口有4,802人，其中男性2,568人，女性2,234人，鄉內人口數是新竹縣最少的。五峰鄉涵蓋四個村(大隘村、花園村、竹林村及桃山村)大部分以泰雅族為主及次為大隘村的賽夏族。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母機構每2個月月會共辦理5次、組長團體督導6次、主任督導出席相關會議10次。
- (二)母機構聘有內部專業督導，具備專業社工背景及原住民族社會工作實務經驗。
- (三)中心辦公地點位於五峰國中學校場地，符合去宗教化、去政治化之中立目的。

二、專案服務

- (一)五峰鄉內福利人口群一季的總數量，佔鄉內總人口數的21.2%，超過鄉內1/5人口數；低收入戶及中低收入戶人口數，佔鄉內總人口數的11.5%；獨居老人人口數，佔鄉內65歲以上老人的22.6%。
- (二)五峰鄉內福利需求包括經濟不穩定、缺乏就業機會及產業發展、部落人才缺乏、獨居老人比例高等現況。
- (三)中心2名社工員應開60案，在加上離職社工員案量13案，

整年度應開 73 案，實際開案量達 73 案，已達到預期效益。

(四) 宣導講座、團體工作、社區服務方案辦理場次符合計畫規定基本量次。

(五) 中心志工服務隊目前僅有 6 人提供服務，未達 10 人，因為新開站，仍努力認識與招募中。

三、人資管理

(一) 母機構依據新進人員數量，不定期辦理職前訓練。中心於 106 年 12 月 25 日辦理之新進人員職前訓練，參與者有古木·阿棟及張家宇；另於 107 年 6 月 25 日辦理新進社工員職前訓練，本中心鄭潔思參與。

(二) 母機構提供每名員工每年皆有進修補助費用一人一年 2,000 元整之福利措施，鼓勵員工進修增進專業技能。

(三) 母機構依照計畫規定簽訂勞動契約，保障工作人員權益。

四、檢討改進

未參與前次評鑑，無檢討改進事項。

五、創新服務措施

辦理新竹縣五峰鄉大隘村茅圃部落推動健康部落計畫，包括長者健康、傳染病防治、居家事故傷害由在地護理師主講；毒品防制由五峰派出所主講；道路事故傷害防制、認識毒蛇及水域事故傷害防制由五峰消防隊協助；推廣傳統醫療保健，由社工員做部落長者訪談以才及相關資料；推廣種植物及綠美化環境。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一) 行政管理(含人資管理)：

1. 母機構指派專人擔任中心內部社工督導，具備專業社工背景及實際從事原住民族社會福利服務工作。
2. 機構對原家中心及社工人員支持度高，積極參與中央、地方政府及委託專管中心之業務聯繫會報；另支持性措施如生日禮金、媒體公關或其他提供資源網絡等等，並研訂具體規範事項。

(二) 專業服務：

1. 團體工作觀察紀錄詳實，諮詢個案能深入分析。
2. 該中心成立於 107 年 1 月，社區服務方案場次符合計畫規定基本量次(辦理 5 場次)，並彙整成果報告。
3. 針對縣府季查核缺失建議事項皆完成改善。
4. 區域督導訪視結束保存完整紀錄，並確依督導建議改善。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)；

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. 母機構訂定考核基準，其中「年終獎金」與「績效獎金」之事項，應明確區隔。

(二)專業服務：

1. 福利人口群年齡界定，應將55歲以上原住民族長者列入部落老年人口，並據以規劃服務方案；另針對低收入比率較高區域中心有何處遇策略應強化說明。
2. 物資食物銀行平台量能有待提升，與鄉公所如何建立橫向聯繫機制，應進一步思考整合。
3. 個案紀錄內容有關對於案主的描述，以及重要對話應節錄提升個案服務品質。
4. 團體工作目標達成度或成員改變的前後測宜加強效益評估。
5. 宣導講座應有簡易活動辦理成果測驗統計，並以滿足部落可近性需求思考設計方案。
6. 社區服務方案計畫之撰寫技巧可再加強，並充實成果報告內容之完整性。
7. 目前志工6名，只有1位已取得志願服務紀錄冊，志工隊服務總時數700.5小時，應再拓展志工招募管道。另志願服務法規定之基礎及特殊訓練課程時數已修正為各6小時，請併同更新志願服務計畫內容。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：建議宜確實訂定中心社工人事考核辦法等相關規定，明定獎懲事項與考核結果，並列入勞動契約；另行銷原家中心以連結更多資源挹注部分，建議中心不宜一味仰賴政府資助，亦須主動尋求連結外界資源請再積極透過臉書或其他社群工具撰寫服務成果感動行銷抑或母機構協助媒體新聞報導或財務支援等相關支持性措施。

(二)專業服務：

1. 針對社區蹲點或其他社會工作專業服務不足之處，建議中心應運用母機構內部專職社工督導定期輔導，或善用原民會委託專管中心及區域督導資源，精進服務品質。
2. 建議各項專業服務，不應侷限於完成基本服務量次基準，更應思考回歸原家中心設立宗旨，積極開拓外展服務，建

- 立因地制宜且具原住民族文化特色的社會工作服務模式。
3. 建議志工隊名稱能以原住民族文化特色命名，並依照志願服務法規定辦理意外事故保險、交通、誤餐等相關經費，招募更多族人共同加入志工隊行列，訓練志工具有文化敏感度，擴大服務類型，除提供行政庶務或活動支援外，更能陪同個案關懷訪視、天災支援與防災宣導等相關原住民族福利服務事項，讓更多人共同守護原住民族社會安全網。

【原鄉力耕組】臺東縣池上鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：臺東縣關山鎮部落文化發展協會
- 二、受評原家中心：臺東縣池上鄉原家中心(臺東縣池上鄉中山路108號)

貳、評鑑時間：108年4月11日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江堅志族群委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭姐嘎芙·瑪迪林委員

肆、列席人員：原住民族委員會助理員林怡君、臺東縣議會議員楊清順、臺東縣政府原住民行政處原住民社工員陳佩婷、臺東縣政府原住民行政處原住民社工員王建明、臺東縣池上鄉公所課長曾冬秀、臺東縣池上鄉公所民原課課長黃珊珊、臺東縣池上鄉公所原住民社工員杜金子、臺東區專業督導扎根計畫區域督導黃怡婷等人

伍、成立時間：105年1月

陸、評鑑等第：甲上(87.6分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

臺東縣池上鄉原家中心設置於105年1月至今，起初池上原家中心對池上族人相當陌生，因此社工下鄉訪視未獲得族人信任的反應，在透過當地村長及鄰居協助及一次一次釋出善意的態度，而漸漸突破與族人間的距離，進而真切的與族人產生良好的關係，與族人接觸後，在觀念及作為上找出根本與核心的問題，藉由不同聲音帶來不同的思維，進而以更多面向考量問題。未來期望能增加社區資源利用並回饋部落，保有文化價值感的從事部落工作，以有效提升在地支持度及向心力，提升原住民族福利服務輸送效能，並提供預防性、互助性、發展性的福利服務，以解決原住民族社會問題。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	林小群	阿美族	女	美和科技大學社會工作系

社工員	林佩華	阿美族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	陳若玫	阿美族	女	美和科技大學社會工作系

捌、服務轄區及人文特色：

池上鄉是臺東縣縱谷區位置最北之平地鄉鎮。轄區內有 10 村九個部落，分別為福原村(1. 福原部落 Ciataw)、福文村(2. 福文部落 Cicala' ay)、大埔村(3. 大埔部落 Dihekoay)、(4. 陸安部落 Dihekoay)、新興村(5. 新興部落 Fangafangasan)、慶豐村(6. 慶豐部落 Cipuwa)、大坡村(7. 大坡部落 Kawaliwali)、富興村(8. 富興部落 Cikowa' ay)、振興村(9. 振興部落 Muliyaw)、錦園、萬安。福原、福文、大埔、新興等四村，分佈於平原中心地帶；其中福原、福文、大埔三村為集村、新興村為散村。池上鄉之行政區、文教區、商業區集中在福原村，主要之交通幹線也通過本區，由北而南貫穿池上平原。東區居民為阿美族與閩客族群混居且鄰近市集，在福原、新興二村之間；西區則在中央山脈山麓，居民多數為阿美族。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母機構負責人、主管每月召開一次內部工作會報及檢討會議，106 年由中心督導召開 13 場工作會報；107 年由中心督導、主任召開 10 場工作會報。
- (二)母機構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；福利上有有三節禮品、員工聚餐活動等；教育上有教育訓練；靈性上有宗教信仰。
- (三)母機構負責人或原家中心督導胡展榮，學歷為大同技術學院社會工作與服務管理系，從事原住民族社會福利服務工作 9 年，106 年督導次數共 13 次，107 年督導次數共 10 次。

二、專案服務

- (一)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、TIPD 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、低收、特殊境遇家庭、中輟生個案等統計資料)，每 4 個月檢視更新，全年度合計檢視 4 次。
- (二)中心建立實(食)物互助平台機制已申請社會局實務銀行方

案、自行辦理物資交換平台方案、捐贈名冊公開徵信等方式辦理。

- (三)諮詢紀錄表單每月、季及年度皆製作諮詢服務及個案服務統計分析，全年度個案管理之資源連結及轉介，達服務案量70%以上。
- (四)宣導講座、團體工作及社區服務方案辦理場次符合計畫規定服務量次基準。
- (五)中心訂有志願服務計畫、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、志工考評獎懲機制、定期召開會議、財務文書管理等措施。

三、人資管理

- (一)母機構提供工作人員職前訓練及確實辦理業務交接。
- (二)母機構依規訂簽訂勞動契約，保障工作人員基本權益。

四、檢討改進

已確實改善。

五、創新服務措施

配合推動健康促進暨原住民族事故傷害防制計畫包括推行健康促進活動-高血壓、糖尿病的認識，加強宣導及提升知能；居家事故傷害防制-加強居家防跌安全須知宣導。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

- 1. 針對新進工作人員提供工作手冊及實施計畫，落實職前訓練，並確實辦理業務交接。
- 2. 母機構積極鼓勵工作人員在職教育訓練或進修。
- 3. 母機構指派專人擔任中心內部社工督導，具備專業社工背景及實際從事原住民族社會福利服務工作。

(二)專業服務：

- 1. 現場評鑑卷宗資料整理詳細。
- 2. 與池上鄉公所建立良好合作關係，獲得在地支持。
- 3. 社區服務方案依社區調查結果規劃及執行，場次符合計畫規定之基本量次。
- 4. 中心社工人員落實蹲點服務，已於9個部落提供專業服務。
- 5. 志工21名，已有17名取得志願服務紀錄冊。
- 6. 針對前次評鑑缺失建議事項及縣府季查核缺失建議事項皆完成改善。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 未指派主管參與中央、地方政府及委託專管中心之業務聯繫會報；另母機構雖提供支持性措施如生日禮金、媒體公開或其他提供資源網絡等等，但無研訂具體規範事項（僅提供照片）。
2. 母機構訂定「人事規章」之特休應符合勞基法規定，並請增列「考核基準」與「績效獎金」等事項。

(二)專業服務：

1. 福利人口群應該注意原住民族不同年齡分布狀況，避免過度簡化分類，並應加以彙整分析，成為有意義的參考數據進一步闡明與服務方案連結情形。
2. 資源聯繫會報請聚焦提案討論，並以實質工作內容協調原則，以強化彼此合作關係。
3. 福利諮詢資料應深入分析，俾能形成發展方案或辦理宣導講座之需求參考依據。
4. 宣導講座辦理過程目標以外，也必須包括成果目標，透過簡易測驗評估實際辦理成效。
5. 個案紀錄應加強撰寫內容，包括摘述案主狀況，以及社工如何發揮助人專業、影響改變案主技巧過程應用。
6. 加強資料彙整分析，成果報告的呈現不在於文字多寡，更重要的是效益評估分析。
7. 志工會議紀錄需有相關人員簽名，以示負責；志工服務時數統計不宜列入志工訓練時數。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：建議宜確實訂定中心社工人事考核辦法等相關規定，明定獎懲事項與考核結果，並列入勞動契約；另行銷原家中心以連結更多資源挹注部分，建議中心不宜僅仰賴單一政府方案資助，亦須主動尋求連結外界資源，請再積極透過臉書或其他社群工具撰寫服務成果感動行銷，抑或母機構協助媒體新聞報導或財務支援等相關支持性措施。

(二)專業服務：

1. 針對社區蹲點或其他社會工作專業服務不足之處，建議中心應善用母機構聘用督導專業諮詢，或運用原民會委託專管中心及區域督導相關資源，精進服務品質。
2. 建議各項專業服務，不應侷限於完成基本服務量次基準，更應思考回歸原家中心設立宗旨，積極開拓外展服務，建立因地制宜且具原住民族文化特色的社會工作服務模式。

【原鄉力耕組】新竹縣尖石鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人至善社會福利基金會
- 二、受評原家中心：新竹縣尖石鄉原家中心(新竹縣尖石鄉嘉樂村3鄰麥樹仁150號)

貳、評鑑時間：108年4月22日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江堅志族群委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭姐嘎芙·瑪迪林委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員干立婕、新竹縣政府原住民社工員彭春連、新竹縣尖石鄉公所社會課長甘敏傑、北區專業督導扎根計畫計畫主持人李明玉、北區專業督導扎根計畫區域督導沈翠倫、北區專業督導扎根計畫區域督導北拜·優淦、財團法人至善社會福利基金會執行長洪智杰、財團法人至善社會福利基金會中心督導亞弼·達利、財團法人至善社會福利基金會研究專員宋聖君等人

伍、成立時間：102年8月

陸、評鑑等第：甲上(85.3分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

92年由「至善服務協會」改為「財團法人至善社會福利基金會」服務迄今；102年為擴大服務部落，協助族人解決問題，提昇其能力並培養自主性，學習以及改變的能力，整合部落社福資源，推動部落社會福利的理念與工作，爰承接尖石原家中心迄今。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	金曉函	布農族	女	玄奘大學社會福利學系
社工員	簡綺雲	泰雅族	女	國立東華大學社會工作系
社工員	姐美伊基	太魯閣族	女	台南女子技術學院(已取得21學分)
助理社工員	羅雯姍	泰雅族	女	玄奘大學傳播學院

捌、服務轄區及人文特色：

尖石鄉為新竹縣面積最遼闊的鄉鎮，面積廣達527.5795平方公里，佔新竹縣的三分之一強、它西與橫山鄉為界，東至鴛鴦湖保護區，北和復興鄉為鄰，最南以中央山脈的品田山和台中市為界，境內又因為山脈聳立而分成前山、後山兩大區域，前者是頭前溪的源頭，後者則是大漢溪水系的發源地，尖石鄉境內全為山岳地帶，氣候平均溫涼、地廣人稀、堪稱新竹縣的綠色命脈。服務範圍共7個村。秀巒村、玉峰村、梅花村、義興村、新樂村、嘉樂村、錦屏村。族人以泰雅族居多。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母機構定期召開工作會報，並派員出席原民會、地方政府及委託專管中心辦理業務聯繫會報。
- (二)母機構聘有內部專業督導，具備專業社工背景及原住民族社會工作實務經驗。
- (三)母機構提供在職進修、端午及中秋李金、開工紅包及員工旅遊等支持性措施。

二、專案服務

- (一)中心提供社會福利服務，包括諮詢服務、物資協巡、鄉公所社會課業務連結、部落服務方案、資源聯繫會等活動支持。
- (二)106年度總諮詢量應達360件，實際達成件數為366件；107年度應達諮詢量達360件，實際達成件數為380件。106年至107年間，諮詢類別以社會福利諮詢居多，諮詢內容多為各項福利申請辦法、物資申請等相關規定。
- (三)106年度個案類型多以經濟輔助為主，107年度則以家庭服務為多，其次為經濟扶助。
- (四)宣導講座、團體工作、社區服務方案辦理場次符合計畫規定基本量次。
- (五)中心志工現有11人，辦理志工聯繫會報共5場次。

三、人資管理

- (一)母機構依據新進人員數量，不定期辦理職前訓練。中心於106年4月28日辦理之新進人員職前訓練，參與者姍美伊基；另於107年6月15日辦理新進社工員職前訓練，由羅雯姍參與
- (二)母機構提供每名員工每年皆有進修補助費用一人一年2,000元整之福利措施，鼓勵員工進修增進專業技能。
- (三)母機構依照計畫規定簽訂勞動契約，保障工作人員權益。

四、檢討改進

已納入檢討改善。

五、創新服務措施

配合 107 年度蹲點區域服務，推動環保小尖兵社區服務方案，與部落族人共同討論環境維護方法，並結合部落健康、環境保護等環保議題，推廣友善部落，以往中心在服務的內
容無環保議題，故有創新服務策略。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 母機構指派專人擔任原家中心內部社工督導，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。
2. 機構對原家中心及社工人員支持度高，積極參與中央、地方政府及委託專管中心之業務聯繫會報；另支持性措施如生日禮金、媒體公關或其他提供資源網絡等等，並研訂具體規範事項。

(二)專業服務：

1. 積極連結建立物資平台。
2. 各部落基本人文資料蒐集完整，確實掌握部落實際動態。
3. 社區服務方案依社區調查結果規劃執行，場次符合規定之基本量次。
4. 針對前次評鑑缺失建議事項及新竹縣政府每季查核缺失建議事項，皆完成改善。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

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. 母機構訂定考核基準，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。

(二)專業服務：

1. 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。
2. 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。
3. 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。
 4. 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。
 5. 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。
 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；請加強志工之召募及管理運用。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：建議宜確實訂定中心社工人事考核辦法等相關規定，明定獎懲事項與考核結果，並列入勞動契約；另行銷原家中心以連結更多資源挹注部分，建議中心不宜一味仰賴單一政府方案資助，亦須主動尋求連結外界資源，請再積極透過臉書或其他社群工具撰寫服務成果感動行銷，抑或母機構協助媒體新聞報導或財務支援等相關支持性措施。

(二)專業服務：

1. 針對社區蹲點或其他社會工作專業服務不足之處，建議中心應運用母機構內部專職社工督導定期輔導，或善用原民會委託專管中心及區域督導資源，精進服務品質。
2. 建議各項專業服務，不應侷限於完成基本服務量次基準，更應思考回歸原家中心設立宗旨，積極開拓外展服務，建立因地制宜且具原住民族文化特色的社會工作服務模式。
3. 創新方案看似發展多元，建議仍先釐清該方案是中心從服務轄區或對象為主體，思考以「以家庭為中心，以部落為基礎，擴及都會區累積社會資本」精神，發展各項具原住民族文化特色之創新方案，避免僅為母機構承接其他方案的延伸，或原本工作項目的服務內容，先求深入再求普及。

【原鄉力耕組】南投縣埔里魚池區原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：社團法人南投縣城鄉關懷福利協會
- 二、受評原家中心：南投縣埔里魚池區原家中心(南投縣埔里鎮和二街1號)

貳、評鑑時間：108年4月23日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江堅志族群委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭姐嘎芙·瑪迪林委員

肆、列席人員：原住民族委員會原住民社工員潘貞汝、南投縣政府原住民族行政局科長簡旭志、南投縣政府原住民族行政局原住民社工員何光亮、中區專業扎根計畫計畫主持人郭俊嚴、中區專業扎根計畫區域督導黃若婷、中區專業扎根計畫區域督導張宇君、社團法人南投縣城鄉關懷福利協會理事長卓志雄等人。

伍、成立時間：105年1月(84.3分)

陸、評鑑等第：甲

柒、基本資料：

一、成立沿革：

臺灣是族群多元發展的社會，隨著快速變遷經濟結構改變，許多山地及偏遠地區的原住民迫於現實壓力，欲尋求更好的工作機會，開始往都市移動，產生了所謂的都市原住民，不難發現原住民人口比例佔少數，其又與有居住於非原住民族地區之社會組織、社會制度、語言文化之生活圖像有所不同，例如：經濟狀況、月平均收入、失業率、老年人口與弱勢家庭、單親家庭等，相較於一般民眾，更處於邊緣中的少數及相對弱勢狀態，有鑑於此，原住民族委員會南投縣埔里及魚池區原住民族家庭服務中心提供專業諮詢與服務、強化連結相關資源之實務運作能力、建構因地制宜之福利服務，進而精進服務品質與效能，有效提供族人多元化之關懷服務，暢通在地服務資源及服務輸送體系，使埔里及魚池區得到可近性、可及性之服務，均能更有效率以及提昇在地服務品質，發揮家庭功能、重建生活能力、進而自立。綜合以上原因使得本中心母機構積極成立原住民族家庭服務中心為族人服務

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	田曉竹	太魯閣族	女	朝陽科技大學社會工作學系
社工員	蔡淑娟	賽德克族	女	南開科技大學資訊管理系 (取得 45 學分)
助理社工員	馬詩煒	泰雅族	女	嘉藥大學觀光事業管理系 (已取得 12 學分)

捌、服務轄區及人文特色：

埔里鎮佔地面積約 162.2 平方公里，原住民人口數流動性高，設籍在鄰近原鄉到埔里生活、就業、求學等情形也非常常見，主要原因為埔里地區交通、醫療、教育等資源豐富，但原鄉對於保護族人權益及原住民族人福利也相當優渥，因此在埔里地區居住的族人，常發現人在埔里卻設籍在原鄉等情形，使得埔里區除戶政資料外，也有非常多隱藏性的福利人口數。

魚池鄉佔地面積約 121 平方公里，轄區人口 15,754、原住民人口數 524 佔 3.3%。原住民集中居住地區為伊達邵部落，位於日月潭邊的邵族，目前人口數 303 人(男:158、女 145)。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母機構定期召開工作會報，會議決議事項確實執行。
- (二)中心辦公設施設備財產保管維護情形正常。

二、專案服務

- (一)每半年一次確實執行並辦理資源聯繫會報。
- (二)除固定每月連結之實物銀行外，更持續拓展並開發不同性質之愛心捐助團體。
- (三)中心服務專線下班時間均轉接至值班人員手機，隨時受理電話諮詢服務；諮詢來源有職訓課程及活動設攤、自行求助等類型居多。
- (四)宣導講座場次依計畫規定辦理，除中心社工員擔任講師外也聘請原住民身分講師，如：家防官、消防員、族語教師小學主任、醫護人員、警官、憲兵小隊長等針對各項福利宣導及主題性講座擔任講師。
- (五)與國立暨南國際大學相互合作，除大學社工系學生外更有原住民專班社工組同學設計與規劃六場次以上之團體工作由社工員擔任領導者並詳細撰寫團體紀錄。
- (六)由於都會區招募志工不易，志工來源需拓展更新方向，每年結合原民會辦理大專生返鄉工讀計畫，提供工讀生學習

機會，上網研修志願服務時數並取得證書與志工證，後續收編為本中心服務志工。

三、人資管理

- (一)確實與中心工作人員簽訂勞動契約，明載工作項目、工作時間、工資、請假、社工考核等相關勞動基準法規定內容
- (二)工作人員穩定提供服務。

四、檢討改進

已完成改善。

五、創新服務措施

無。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 母機構對中心社工人員支持度高，積極參與中央、地方政府及委託專管中心之業務聯繫會報；另研訂具體規範支持性措施如生日禮金、媒體公關或其他提供資源網絡等事項。
2. 新進工作人員職前訓練及業務交接情形良好，提供工作手冊、實施計畫職確實辦理移交，並經雙方簽章。
3. 母機構鼓勵工作人員在職教育訓練或進修，使期取得學分或學位。
4. 中心辦公場所搬遷至目前設置地點較位於族人聚集、交通便利之開放空間。

(二)專業服務：

1. 中心辦公地點座落於里活動中心，對於原漢族群參與融合性高，且具交通近便性。
2. 社區服務方案依社區調查結果規劃執行，場次符合計畫規定之基本量次。
3. 針對前次評鑑缺失建議事項及南投縣政府每季查核缺失建議事項皆完成改善。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

4. 負責人未具備專業社工背景，且未聘用專家學者擔任督導。
5. 勞動契約書應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. 有準都會原家性質，族群豐富多元，應參酌都會原家經營模式，重視轄區內非設籍人口的掌握與預估，可運用相關諮詢案件分析。

2. 中心召開資源聯繫會報應主動安排提案，與資源網絡單位共同討論協調分工機制。
3. 名詞應與時俱進調整修正，審慎使用，諸如避免使用殘福大樓字眼，現已修正為身心障礙福利復健服務中心。
4. 諮詢案件應加以彙整分析，俾作為發展服務方案之參考依據。
5. 個案紀錄撰寫包括案主自述，社工與案主對話重點節錄，不同時間訪視，應詳實紀錄避免淪為複製。個案紀錄撰寫品質與處遇連貫性皆有待加強，宜請母機構聘用督導適時給予專業對話回饋建議，提升服務品質
6. 宣導講座請於活動會後施予簡易問答測試，掌握活動績效。
7. 團體工作個別成員觀察以及前後測應落實辦理。
8. 社區服務方案計畫撰寫技巧可再加強，主題請盡量深入聚焦，避免過於發散，成果報告宜充實內容完整性，並加強質化及量化預期效益分析。
9. 請積極招募志工，並加強志工服務穩定性。
10. 志工會議紀錄應有相關人員簽名，以示負責。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 所訂定「工作手冊」、「新進甄選辦法」及「加班申請辦法」等規定，應與時修正，如考核基準與績效獎金等事項。
2. 行銷原家中心以連結更多資源挹注部分，建議中心不宜僅仰賴單一政府方案資助，亦須主動尋求連結外界資源，請再積極透過臉書或其他社群工具撰寫服務成果感動行銷，抑或母機構協助媒體新聞報導或財務支援等相關支持性措施。

(二)專業服務：

1. 針對社區蹲點或其他社會工作專業服務不足之處，建議中心應善用母機構聘用督導專業諮詢，或運用原民會委託專管中心及區域督導相關資源，精進服務品質。
2. 建議各項專業服務，不應侷限於完成基本服務量次基準，更應思考回歸原家中心設立宗旨，積極開拓外展服務，建立因地制宜且具原住民族文化特色的社會工作服務模式。
3. 建議志工隊名稱能以原住民族文化特色命名，並依照志願服務法規定辦理意外事故保險、交通、誤餐等相關經費，招募更多族人共同加入志工隊行列，訓練志工具有文化敏感度，強化多元服務類型，提供行政庶務或活動支援外，更能陪同個案關懷訪視、天災支援與防災宣導等相關原住

民族福利服務事項，讓更多人共同守護原住民族社會安全網。

【原鄉力耕組】臺東縣臺東市原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會
- 二、受評原家中心：臺東縣臺東市原家中心(臺東縣臺東市更生路209號)

貳、評鑑時間：108年4月11日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江堅志族群委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭姐嘎芙·瑪迪林委員

肆、列席人員：原住民族委員會助理員林怡君、臺東縣政府原住民行政處科長林美玲、臺東縣政府原住民行政處約聘人員陳佩婷、臺東縣政府原住民行政處約聘人員郭唯農、臺東區專業督導扎根計畫區域督導黃嘉鈴、社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會督導唐菊英等人

伍、成立時間：101年6月

陸、評鑑等第：甲(81.3分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

92年08月15日臺東愛德婦女協會正式成立，婦女們願意以聖文生服務家庭及面臨貧病困境的人服務的精神，為臺東地區弱勢的社會邊緣人服務，走向社會，走進社區，為更多需要的人服務。101年6月接任原民會原住民族家庭暨婦女服務中心業務，於104年正式更名為臺東市原住民族家庭服務中心，至今服務七年。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	朱諦	排灣族	女	東吳大學社會工作系
社工員	鄭淑雲	卑南族	女	美和科技大學社會工作系

捌、服務轄區及人文特色：

臺東市位於臺灣東南隅，東經121.10度，北緯22.45度，西起中央山脈山麓等高線與卑南鄉為鄰，西南鄰知本溪與太麻里鄉相望，北鄰海岸山脈以黑髮溪為卑南鄉為界，東邊為太平洋，是一座背山面海地形狹長的城市。面積109.7691平方公里，南北長19.8公里，

主要溪流由北到南有一卑南溪、太平溪、利嘉溪、知本溪，依次流入太平洋，而形成沖積扇平原的臺東市地形。根據臺東市戶政事務所資料統計，107年底臺東市人口數10萬5,587人，設籍的原住民人口有2萬1,793人，佔臺東市總人口的20.64%，其中男性有1萬740人，女性有1萬1,036人，原住民人口以阿美族人口居多，其次為卑南族、排灣族、布農族、魯凱族。臺東市原住民中低收入人口為1,014人，佔全市中低收入人口的45.47%將近一半；原住民低收入戶人數1,634人，佔全市低收入戶人口的45.77%，中低收入戶及低收入戶原住民人口均佔比例將近一半，意謂全臺東市原住民族人平均經濟收入及資產普遍偏低；原住民族身心障礙者1,185人，極重度者132人、重度者179人、輕度者502人，其肢體障礙者比例最高，佔身心障礙人口的41.8%。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母機構定期召開內部工作會報共16場次。
- (二)母機構訂定員工工作規則，包括雇用資格、工作時間(含休、放假)、員工津貼、獎金方式、服務紀律、出勤考核(含請假、獎懲、升遷、進修)、離職(含解雇、資遣、退休)、職災補償及撫卹、員工福利(勞健保、婚喪喜慶禮金等)、職安(含安全、衛生、勞資意見溝通、性騷擾防治)、員工工作項目等。
- (三)各項設施設備財產維護情形正常。

二、專案服務

- (一)申請安心幸福食物銀行物資、幸福公益平台，每次不定期請領物資及發放物資給需要的服務對象，並列冊管理物資來源及發送狀況，定期盤點及整理過期物品，併將物資簽領及照片回傳給捐贈者。
- (二)諮詢類型以主動求助居多，其次為社福團體轉介、社政單位通報、親友鄰居通報等等，中心後續協助持續關懷訪視及經濟、物資上的媒合。
- (三)宣導講座、團體工作、社區服務方案之辦理場次符合計畫規定基本量次標準。
- (四)成立志工團隊1隊，共計20人，男性6人，女性14人，志工服務時數共計178小時。

三、人資管理

- (一)母機構提供新進工作人員工作手冊。
- (二)母機構依規定與工作人員簽訂勞動契約。

四、檢討改進

已列入改進，但服務量能有待提升。

五、創新服務措施

創立臺東市原住民族家庭服務中心臉書粉絲專頁，使福利資訊第一時間傳送不漏接。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 母機構指派專人擔任中心內部社工督導，具備專業社工背景及實際從事原住民族社會福利服務工作。
2. 母機構提供中心支持性措施如生日禮金、三節獎金、結婚生日、滿月、落成禮金及媒體公關資源網絡，並訂定具體規範。
3. 母機構訂定「工作」手冊，內容包含用人、請假及考核等事項，清楚完整。

(二)專業服務：

1. 母機構多年基礎經營，展現組織擴大，須面臨周遭環境衝擊，設置統籌管理機制。
2. 社區服務方案依社區調查結果規劃及執行，場次符合規定之基本量次。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 母機構未指派主管出席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；另內部工作會報或檢討會議會議，未有決議事項執行及追蹤管考制度。
2. 目前中心辦公場所地點，過於狹窄，未能提供工作人員適當工作環境，且晤談室設置未有隱密空間，無法提供族人使用。
3. 母機構訂定員工「工作」手冊，「僱用人員資格」過於嚴苛，是否造成人員管理或異動情形，請檢討改進。
4. 勞動契約書所列「薪資」與核定計畫薪資不相符，又未提供薪資轉帳明細或社工員存摺影本相關佐證資料，尚無法查證，雖經口頭說明誤植，契約文字宜謹慎明確，以確保雙方權益。
5. 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。
6. 母機構訂定「工作」手冊之特休應符合勞基法規定。

(二)專業服務：

1. 福利人口群應該注意原住民族不同年齡分布狀況，並應進一步闡明與服務方案連結情形。
2. 服務區域內人口數量頗多且集中，各類社會福利服務機構林立，應該思考如何突出中心特色予以區隔。
3. 諮詢案件應加以彙整分析，俾作為發展服務方案之參考依據。
4. 個案摘述內容，應增加案主的描述，以及如何運用專業技巧，甚至結案後，應增加社工反思服務過程專業角色如何發揮之內容。
5. 團體工作計畫目的、目標邏輯順序、團體過程觀察成員紀錄，以及前後側的成效統計方法應加強。
6. 社區服務方案計畫中之預期效益不宜籠統，評估工具無法測量，或目標設定挑戰性過高無法達成，例如某項計畫之預期效益是「收入增加30%」，此項效益難以評估。
7. 社區服務方案不宜限制參與人數，例如某計畫僅針對6名成員，應釐清社區工作與團體工作方法有其差異。
8. 宣導講座也應透過簡易測量工具以評估實際成效。
9. 針對前次評鑑缺失建議事項應積極改善，並提出階段性具體改善步驟及策略，例如尚未完成改善之「扎根督導紀錄之追蹤機制」，以及「志工福利之改善」。
10. 志工人數20名，但服務時數僅178小時，應加強志工之管理及維繫。並請積極辦理志工教育訓練，鼓勵志工參加基礎及特殊訓練課程，以取得志願服務紀錄冊(目前只有6名志工有服務紀錄冊)。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：行銷原家中心以連結更多資源挹注部分，建議中心不宜僅仰賴單一政府方案資助，亦須主動尋求連結外界資源，請再積極透過臉書或其他社群工具撰寫服務成果感動行銷，抑或母機構協助媒體新聞報導或財務支援等相關支持性措施。

(二)專業服務：

1. 針對社區蹲點或其他社會工作專業服務不足之處，建議中心應善用母機構聘用督導專業諮詢，或運用原民會委託專管中心及區域督導相關資源，精進服務品質。
2. 建議各項專業服務，不應侷限於完成基本服務量次基準，更應思考回歸原家中心設立宗旨，積極開拓外展服務，建立因地制宜且具原住民族文化特色的社會工作服務模式。
3. 建議志工隊名稱能以原住民族文化特色命名，並依照志

願服務法規定辦理意外事故保險、交通、誤餐等相關經費招募更多族人共同加入志工隊行列，訓練志工具具有文化敏感度，強化多元服務類型，提供行政庶務或活動支援外，更能陪同個案關懷訪視、天災支援與防災宣導等相關原住民族福利服務事項，讓更多人共同守護原住民族社會安全網。

【原鄉力耕組】花蓮縣豐濱鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：花蓮縣豐濱安全社區暨健康促進會
- 二、受評原家中心：花蓮縣豐濱鄉原家中心(花蓮縣豐濱鄉豐濱村民權街55號)

貳、評鑑時間：108年4月10日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江堅志族群委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭姐嘎芙·瑪迪林委員

肆、列席人員：原住民族委員會族群委員陳忠祥、原住民族委員會專員李珮瑄、花蓮縣政府原住民行政處科員李惠芳、花蓮縣政府原住民行政處約用人員施昭憶、豐濱鄉鄉民代表主席曾金水、豐濱鄉鄉民代表副主席陳天高、花蓮縣豐濱鄉鄉公所江美玲、花蓮縣中區服務中心副主任莊秀妹、宜花區專業督導扎根計畫吳青玲等人。

伍、成立時間：101年9月

陸、評鑑等第：甲(80.1分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

花蓮縣豐濱鄉自2002年8月開始推動安全促進的工作，並於2005年通過國際安全社區評鑑，2002年10月16日，由世界衛生組織社區安全推廣協進中心主席溫思朗教授(prof.leif svanstrom)親臨授證，成為全球第91個國際安全社區。豐濱安全社區獲得認證後，讓本鄉經常與國際安全區網絡聯繫互動，更私自身發展安全社區計畫的經驗，擴及東台灣地區更多的社區加入為一個「進行式」的個體，在社區夥伴的努力下，於2006年成立正式立案的社團組織-「花蓮縣豐濱安全社區暨健康促進會」，除讓社區部落的安全議題能夠持續推動之，更希望引發社區部落族人參與的熱誠，讓「促進社區部落的安全」成為大家自發的運動。花蓮縣豐濱安全社區暨健康促進會為集結部落的凝聚力與認同、共同關懷與支持有需求之部落族人，啟發部落族人之自主能力去協助部落族人，透過承接原住民族家庭服務中心，重新找回部落族人的認同感。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	汪京珠	阿美族	女	大漢技術學院環境資源管理系(已取得36學分)
社工員	莊蕙羽	阿美族	女	大漢技術學院環境資源管理系(已取得12學分)
助理社工員	郭詩涵	阿美族	女	中華醫事科技大學醫務管理系

捌、服務轄區及人文特色：

豐濱鄉位於花蓮縣濱海東南部，東經121.05度、北緯23.25度，南臨臺東縣長濱鄉、西則是鳳林鎮、玉里鎮、瑞穗鄉和光復鄉、東邊濱臨太平洋、北與壽豐鄉毗鄰，總面積約為162.43平方公里，呈狹長地形，本鄉西倚海岸山脈、東臨太平洋，形成依山傍海的地理位置，優美的山水風景是花蓮著名的旅遊勝地，加上豐富的原住民族阿美族文化和噶瑪蘭部落生活展示，成為花蓮縣以原住民文化為特色的鄉鎮。行政區域共劃分五個村磯崎、新社、豐濱、港口、靜浦，鄉公所位於豐濱村內。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母機構指派潘禎祥總幹事擔任中心內部督導，學歷為大漢技術學院土木系，曾是原住民族委員會噶瑪蘭族群委員任職3年，從事原住民族社會福利服務工作3年，內部督導每月1次。
- (二)中心辦公設施設備財產保管維護情形正常，設有無障礙空間、執業安全防護設備、消防設備，並簽訂租賃契約。

二、專案服務

- (一)中心福利需求是透過部落宣導活動、部落蹲點活動及個案諮詢分析部落需求、連結資源網絡，服務個案煩型多以經濟型為眾。
- (二)106年諮詢案量未達預期目標，達成率70%，中心社工人員異動106年1-6月2名社工員、1-7月1名社工員，開案服務量未達預期目標，達成率70%；107年諮詢案量未達預期目標，達成率80%，中心社工人員2名，開案服務量未達預期目標，達成率70%。
- (三)宣導講座、團體工作及社區服務方案尚符計畫規定服務量次基準。
- (四)成立志工隊，人數計27名，服務時數達1,115小時。

三、人資管理

- (一)母機構依規定辦理工作人員職前訓練及業務交接。
- (二)中心工作人員穩定提供服務。

四、檢討改進

仍積極改善中。

五、創新服務措施

配合推動健康部落計畫，包括辦理健康促進、事故傷害防制、推廣傳統醫療保健的議題宣導講座。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：針對新進工作人員提供工作手冊及實施計畫，落實職前訓練，並確實辦理業務交接。
- (二)專業服務：
 1. 社區服務方案依社區調查結果規劃及執行，場次符合計畫規定之基本量次。
 2. 訂有志工隊組織章程，內容包括志工招募、教育訓練、組織架構、服務項目、考核與獎勵辦法。志工 27 名，服務時數已達 1,115 小時，並有清楚之職責分工。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 母機構對中心支持性措施不夠多元，參與中央、地方政府及委託專管中心之業務聯繫會報出席層級不高；無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。
2. 中心辦公場所之租借，應以母機構單位名義出借，非以社工個人名義租借。
3. 母機構訂定「員工工作」等手冊，應注意「年終獎金」之發放或「僱用人員性質」與本專案計畫是否相符或優於專案計畫，以確保人員權益。
4. 各項財產登帳列冊保管，於財產上未粘貼購置日期、保存年限及保管人等，並應一年盤整一次。

(二)專業服務：

1. 福利人口群分類整理請再加強，俾深入了解服務區域需求。
2. 物資暨食物銀行平台資源，應再加強募集能力。
3. 諮詢案件應進一步彙整分析，俾作為發展服務方案之參考依據。
4. 個案服務於經濟醫療以外，宜多提升案主解決問題動機，關注心理社會支持功能，俾達到自助助人助理想。

5. 諮詢案件與個案服務比例，請確依原民會開(結)案指標辦理。另個案紀錄撰寫技巧與處遇連貫性皆有待加強，宜請母機構聘用督導適時給予專業對話回饋建議，提升服務品質。
6. 各項專業服務方案欠缺效益分析，如宣導講座整體預期目標達成度缺乏明確評估標準，宜進行簡易施測，瞭解實際成效；團體工作觀察成員紀錄內容應有一致性，否則也無法掌握目標達成情形與成員改變影響程度為何，前後測評量亦請加強。
7. 社區蹲點服務計畫、過程紀錄及成果報告不夠完整，請積極辦理並列冊管理。
8. 應加強志工教育訓練，鼓勵志工參加基礎及特殊訓練課程以取得志願服務紀錄冊。
9. 針對前次評鑑缺失建議事項應積極改善，並提出階段性具體改善步驟及策略，例如志工服務紀錄冊。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 建議宜確實訂定中心社工人事考核辦法等相關規定，明定獎懲事項與考核結果，並列入勞動契約。
2. 行銷原家中心以連結更多資源挹注部分，建議中心不宜僅仰賴單一政府方案資助，亦須主動尋求連結外界資源，請再積極透過臉書或其他社群工具撰寫服務成果感動行銷，抑或母機構協助媒體新聞報導或財務支援等相關支持性措施。

(二)專業服務：

1. 針對社區蹲點或其他社會工作專業服務不足之處，建議中心應善用母機構聘用督導專業諮詢，或運用原民會委託專管中心及區域督導相關資源，精進服務品質。
2. 建議母機構與原家中心共同擴展社工專業服務形象，並連結相關資源提供支持性措施，以加強社工同仁自信心。
3. 建議各項專業服務，不應侷限於完成基本服務量次基準，更應思考回歸原家中心設立宗旨，積極開拓外展服務，建立因地制宜且具原住民族文化特色的社會工作服務模式。

【原鄉力耕組】花蓮縣新城鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人天主教會花蓮教區
- 二、受評原家中心：花蓮縣新城鄉原家中心(花蓮縣新城鄉北埔村復興路364號)

貳、評鑑時間：108年4月10日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江堅志族群委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭姐嘎芙·瑪迪林委員

肆、列席人員：原住民族委員會專員李珮瑄、花蓮縣政府原住民族行政處科員李惠芳、花蓮縣政府原住民族行政處約用人員施昭憶、花蓮縣新城鄉公所原住民族社工員葉秀信、財團法人天主教會花蓮教區行政督導林國璋、花蓮縣秀林鄉部落交流協會理事長湯慶夏等人。

伍、成立時間：103年3月

陸、評鑑等第：乙上(79.3分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

財團法人天主教會花蓮教區祈望能承接「新城鄉原住民族家庭服務中心」期待能結合各項社區／部落資源，提供支持性或補充性的，替代性方案措施及其他功能性的服務，建立在地化福利網絡服務體系，確保在地族人的生活安全及福祉。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	林碧慧	阿美族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	阿妞·都蜜谷	阿美族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	吳馨怡	阿美族	女	台北市立體育學院(已取得15學分)
助理社工員	廖聖芳	太魯閣族	女	慈濟大學社會工作系

捌、服務轄區及人文特色：

新城鄉為縱貫東台灣南北必經的主要鄉鎮，全鄉面積長16公里

/寬5公里，劃分為8個村，12個部落(新城鄉公所核定13個部落)；從北到南依序有新城村、順安村、康樂村、大漢村、佳林村、嘉里村和嘉新村，其中大漢村依部落地方特色又分為大漢、北星、華德、華陽四個部落，北埔村也因部落緣起各有故事，再劃分成北埔、復興及東方羅馬三個部落，合計新城鄉共有八大村12部落，部落人口仍以大漢村居多，北埔村與嘉里村次之。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母機構定期召開聯繫會議共8場次，並派員出席原民會、花蓮縣政府或專管中心業務聯繫會報。
- (二)母機構提供年度聚餐、禮金、禮品等支持性措施。
- (三)中心辦公設施設備財產保管維護情形良好，定期盤點。

二、專案服務

- (一)106年107年間，中心自行辦理業務聯繫會報次計4次，並派員出席資源網絡單位聯繫會報。
- (二)106年107年間，諮詢服務合計722案，男性202人，女性520人；個案服務合計150人，男性40人，女性110人。
- (三)106年107年間，福利宣導合計25場次，受益人次計1,778人；教育講座計14場次，受益人次420人。
- (四)106年107年間，團體工作合計5場次，共33單元，受益人次計251人。
- (五)106年至107年間，志工23名，提供志願服務時數1,270.5小時。

三、人資管理

- (一)依規定辦理新進人員職務交接並辦理教育訓練。
- (二)員工每日固定撰寫工作日誌，穩定提供服務。

四、檢討改進

仍積極改善中。

五、創新服務措施

推動意外事故傷害防治、互助菜園、草藥製作等創新服務方案。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：針對新進工作人員提供工作手冊及實施計畫，落實職前訓練，並確實辦理業務交接。

(二)專業服務：

1. 現場資料依照評鑑指標整理卷宗夾，用心值得肯定。
2. 諮詢服務採走動式，增加部落族人對於中心熟悉度，提高

服務可近性。

3. 社區服務方案依社區調查結果規劃及執行，場次符合規定之基本量次。
4. 訂有志工管理辦法，內容包括志工招募、教育訓練、會議組織與職掌、考核與獎勵辦法及志工福利等。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 母機構對中心支持性措施不夠多元，參與中央、地方政府及委託專管中心之業務聯繫會報出席層級不高；無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。
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. 中心辦公場所之租借，應以母機構單位名義出借，非以社工個人名義租借。
4. 勞動契約書所列「薪資」雖與核定計畫薪資不相符，但未提供薪資轉帳明細或社工員存摺影本相關佐證資料，尚無法查證實際匯入薪資，雖經口頭說明誤植，仍請母機構謹慎明確契約文字內容，以確保工作人員勞動權益。

(二)專業服務：

1. 福利人口群分布資料與諮詢案件類型缺乏進一步彙整分析應善用轉換成推動各項服務方案的需求參考依據。
2. 食(實)物銀行的資源連結，尤其在地部門不要侷限於非營利公益組織，大型連鎖賣場都可嘗試。無論是公私部門相關資源，均應通盤考量納入，建立完整社會資源網絡系統。
3. 諮詢案件與個案服務比例，請確依原民會開(結)案指標辦理。另個案紀錄撰寫技巧與處遇連貫性皆有待加強，宜請母機構聘用督導適時給予專業對話回饋建議，提升服務品質。
4. 團體前後測統計方式請再調整，俾符合需要。
5. 欠缺社區蹲點服務計畫、過程紀錄及成果報告。另社區服務方案計畫已執行中，突然改變對象及執行方式時，應敘明原因修正計畫內容，或另研擬新計畫，避免效益分析沒有意義。
6. 志工 23 名，已取得志願服務紀錄冊僅為 7 名，應加強志工接受基礎及特殊訓練課程。另志工會議紀錄無相關人員核章。

7. 針對前次評鑑缺失建議事項應積極改善，並提出階段性具體改善步驟及策略，例如志工服務時數。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 建議宜確實訂定中心社工人事考核辦法等相關規定，明定獎懲事項與考核結果，並列入勞動契約。
2. 行銷原家中心以連結更多資源挹注部分，建議中心不宜僅仰賴單一政府方案資助，亦須主動尋求連結外界資源，請再積極透過臉書或其他社群工具撰寫服務成果感動行銷，抑或母機構協助媒體新聞報導或財務支援等相關支持性措施。

(二)專業服務：

1. 針對社區蹲點或其他社會工作專業服務不足之處，建議中心應善用母機構聘用督導專業諮詢，或運用原民會委託專管中心及區域督導相關資源，精進服務品質。
2. 建議志工隊名稱能以原住民族文化特色命名，並依照志願服務法規定辦理意外事故保險、交通、誤餐等相關經費，招募更多族人共同加入志工隊行列，訓練志工具具有文化敏感度，強化多元服務類型，提供行政庶務或活動支援外，更能陪同個案關懷訪視、天災支援與防災宣導等相關原住民族福利服務事項，讓更多人共同守護原住民族社會安全網。
3. 創新方案看似發展多元，建議仍先釐清該方案是中心從服務轄區或對象為主體，思考以「以家庭為中心，以部落為基礎，擴及都會區累積社會資本」精神，發展各項具原住民族文化特色之創新方案，避免僅為母機構承接其他方案的延伸，或原本工作項目的服務內容，先求深入再求普及。

【原鄉力耕組】臺東縣關山鎮原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：中華民國原鄉慈善協會
- 二、受評原家中心：臺東縣關山鎮原家中心(臺東縣關山鎮新福里10鄰西埔路71-1號)

貳、評鑑時間：108年4月11日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江堅志族群委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭姐嘎芙·瑪迪林委員

肆、列席人員：原住民族委員會助理員林怡君、臺東縣政府原住民族行政處科長林美玲、臺東縣政府原住民族行政處原住民族社工員陳佩婷、臺東縣政府原住民族行政處原住民族社工員王建明、臺東縣關山鎮代表呂文龍、臺東縣關山鎮公所課長羅文宏、臺東縣關山鎮公所原住民族社工員林慧娟、臺東區專業督導扎根計畫區域督導黃怡婷等人。

伍、成立時間：106年7月

陸、評鑑等第：乙上(78.3分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

關山地區原住民族群主要為阿美族、布農族、排灣族與少數賽夏族，共有7個里，形成6個部落是原漢混居的鄉鎮。關山原家中心為解決原鄉部落福利服務輸送困難之窘境，排除原住民處於原鄉部落長期面臨福利資訊及社會資源整合不足之障礙，改善原住民族家庭遭遇生活變故或經濟困境，提供原住民族兒童、少年、青少年、成年、老人及身心障礙者等個案即時照顧與關心。因此，中華民國原鄉慈善協會自106年7月起申辦原民會「關山鎮原住民族家庭服務中心」計畫，服務期間針對族人表達性需求設計因地制宜方案解決部落問題，透過規範性需求及對照性需求的投入關注與社會

資源，去幫助部落族人解決生活困境，並建構部落/社區為基礎的社會福利服務，藉由外展服務或網路聯繫等相關資訊平台進行資源盤點，建立完善個案管理系統，加強資源間之服務轉介與使用，提供族人多元性、立即性及整合性之福利服務。

二、現職社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	古皓翔	魯凱族	男	大仁科技大學社會工作學系
社工員	汪惠玲	阿美族	女	屏東科技大學幼兒保育學系(已取得16學分)
社工員	余慧珊	布農族	女	南華大學應用社會學系

捌、服務轄區及人文特色：

本轄區位於臺東縱谷，沿線共有延平、鹿野、關山、池上、海端等五個鄉鎮東接東河鄉，西接中央山脈為界接高雄縣，南鄰卑南鄉，北起池上鄉與花蓮富里鄉毗鄰，東為海岸山脈，西為中央山脈，土地面積為58.735平方公里。關山鎮地區七個里/六個部落【月眉里(Cu Ki ngo)、里壠里(Cipurungan 部落)、電光里(Himoti)、新福里(Parupu)、中福里、豐泉里(Ciwcia)、德高里(Takofan)】。總人口數8,683人，男性4,508人，佔51.91%，女性4,175人，佔48.08%。原住民人口數2,367人，佔全鄉人口數27.26%，族群以阿美族為居多。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母機構內部督導至少1個月開一次工作會報，會報當月實施的活動項目內容及下個月將辦理的活動並提出計畫申請內部督導會不定時來中心查訪，社工可隨時提出需要協會協助的地方或資源。
- (二)中心財產訂有使用及外借規則，外借單位一率填寫借出單返還由管理人檢查設備是否損毀或正常。
- (三)依臺東縣政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)臺東縣府每年提供服務轄區內原住民人口名冊，中心並於期間內發文鎮公所，協助中心統計福利人口群資料，106年更新1次、107年更新3次。

- (二)中心連結臺東縣社會處食物銀、環島愛心關懷、幸福公益平台、心傳愛關懷協會、大蘋果小太陽、楊清順代表服務處、慈幼關山社區關懷服務行動站、財團法人全聯慶祥慈善事業基金會、行天宮急難救助、慈濟生活救助、宏匯集團急難救助等相關資源網絡單位。
- (三)宣導講座、團體工作、社區服務方案辦理場次符合計畫規定基本量次。
- (四)中心目前志工有 27 位(包含學生志工)，設有志工服務準則、服務項目及服務獎懲機制，並將志工基本資料及服務時數登入志願服務資訊整合系統。
- (五)母機構督導對於業務上有疑問會在區域督導訪視中心時共同參與會議，如母會督導無法參與會議，亦將當天的會議紀錄給母會督導審查，合作機制良好。

三、人資管理

- (一)提供新進人員中心工作手冊，正式上班前先來中心實習觀摩。提供年度計畫書，讓新進人員了解原家中心各項業務。
- (二)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。
- (三)母機構依原民會核定人事審查表與社工員簽訂契約書，並依據薪資投保級距投保，並投保意外險給予社工員外出訪視、辦活動等保障。

四、檢討改進

前次未參與評鑑，無檢討改進事項。

五、創新服務措施

增設原家中心資源回收站及招募培訓學生志工。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 母機構提供 1 輛公務汽車 1 部供中心使用。
2. 各項財產登帳列冊保管，財產編號、購置日期、保管人及保存年限等資料完整。
3. 針對新進工作人員提供工作手冊及實施計畫，落實職前訓練，並確實辦理業務交接。

(二)專業服務：

1. 該中心成立於 106 年 7 月，社區服務方案場次符合計畫規定之服務量次(106 年 1 場，107 年 5 場次)，並彙整成果報告。
2. 針對縣府季查核缺失建議事項皆完成改善。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 母機構未指派主管參與中央、地方政府及委託專管中心之業務聯繫會報。
2. 母機構負責人或中心督導(主管)未具備專業社工背景，且未聘用專家學者擔任督導。
3. 母機構提供原家中心支持性措施，如媒體公關或其他提供資源網絡等等，但無研訂具體規範事項(僅提供照片)。
4. 母機構訂定「人事管理規章」之特休應符合勞基法規定，並請增列「考核基準」與「績效獎金」等事項。

(二)專業服務：

1. 福利人口群勿侷限於盤點經濟弱勢者，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。
2. 諮詢案件應加以彙整分析，俾作為發展服務方案之參考依據。
3. 盤點各項福利資源都必須廣為蒐集並加以分類，俾建立完善社會資源網絡系統。
4. 物資食物銀行平台機制有待建置。
5. 個案紀錄內容請加強案主生理心理社會等面向陳述，社工處遇除提供經濟協助外，宜增強案主自助動機，改變解決問題等能力，紀錄撰寫品質與處遇連貫性皆有待加強，宜請母機構聘用督導適時給予專業對話回饋建議，提升服務品質。
6. 各項專業服務方案欠缺效益分析，如宣導講座整體預期目標達成度缺乏明確評估標準，宜施予簡易測驗以衡量實際成效；團體工作觀察成員紀錄內容應有一致性，否則也無法掌握目標達成情形與成員改變影響程度為何。
7. 請加強社區服務方案計畫撰寫技巧，與充實成果報告內容的完整性，並列冊管理。107年未執行蹲點服務，108年才開始實施。
8. 推展志願服務情形不彰，請積極招募志工並善加管理運用106年服務時數漏未登錄，107年服務總時數僅638小時。並請加強改善志工激勵措施，目前僅有提供誤餐費，尚無保險。
9. 志工會議紀錄要有相關人員簽名，以示負責。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 建議宜確實訂定中心社工人事考核辦法等相關規定，明定獎懲事項與考核結果，並列入勞動契約。
2. 行銷原家中心以連結更多資源挹注部分，建議中心不宜僅仰賴單一政府方案資助，亦須主動尋求連結外界資源，請再積極透過臉書或其他社群工具撰寫服務成果感動行銷，抑或母機構協助媒體新聞報導或財務支援等相關支持性措施。

(二)專業服務：

1. 針對社區蹲點或其他社會工作專業服務不足之處，建議中心應善用母機構聘用督導專業諮詢，或運用原民會委託專管中心及區域督導相關資源，精進服務品質。
2. 建議各項專業服務，不應侷限於完成基本服務量次基準，更應思考回歸原家中心設立宗旨，積極開拓外展服務，建立因地制宜且具原住民族文化特色的社會工作服務模式。
3. 建議志工隊名稱能以原住民族文化特色命名，並依照志願服務法規定辦理意外事故保險、交通、誤餐等相關經費，招募更多族人共同加入志工隊行列，訓練志工具有文化敏感度，強化多元服務類型，提供行政庶務或活動支援外，更能陪同個案關懷訪視、天災支援與防災宣導等相關原住民族福利服務事項，讓更多人共同守護原住民族社會安全網。

【原鄉力耕組】屏東縣獅子鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：有限責任屏東縣幸福原住民照顧服務勞動合作社
- 二、受評原家中心：屏東縣獅子鄉原家中心(屏東縣獅子鄉草埔六巷 22-1 號)

貳、評鑑時間：108 年 4 月 2 日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江堅志族群委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、林明禎委員、芭姐嘎芙·瑪迪林委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員干立婕、屏東縣政府原住民處科長馮珮玲、屏東縣政府原住民處原住民社工員歐和英、南區專業督導扎根計畫區域督導湯淑君、有限責任屏東縣幸福原住民照顧服務勞動合作社理事主席莊鈴女、有限責任屏東縣幸福原住民照顧服務勞動合作社督導陳淑祯等人

伍、成立時間：104 年 2 月

陸、評鑑等第：乙上 (75.1 分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

有限責任屏東縣幸福原住民照顧服務勞動合作社於 104 年 2 月 1 日在獅子鄉成立了原住民族家庭服務中心。在服務過程中，深刻體會家庭功能影響個人身、心、靈成長發展。因此，透過專業督導機制，發揮行政、教育及支持功能並重視案家問題的處理、需求的滿足、以及案主暨家庭及整體社會適應功能，以諮詢、補充、支持、促進、增強、提升並增強案家自身或社區(部落)其他人們的權益倡導。提升家庭成員共同的正向人身價值和信念、促進心靈啟發與精神支持，達到全方位、全程及連續性服務。

二、現職社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	林婉茹	排灣族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	柳宏忠	排灣族	男	義守大學管理學院管理研究所(取得 32 學分)

捌、服務轄區及人文特色：

獅子鄉位於恆春半島北端，北與春日鄉、西與枋山鄉毗鄰，南邊隔鄰牡丹鄉，東以中央山脈分隔與臺東縣為鄰。全鄉面積301.0018平方公里，為屏東縣31鄉鎮中面積最大之鄉鎮。服務轄區共有八村分別位於南迴公路(山線)有楓林、丹路、草埔、內文村等四村，屏鵝公路(海線)有南世、內獅、獅子、竹坑村等四村，於每村路口皆設置獅子像精神保壘，易於分辨。且因處公路旁出入方便。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母機構聘用專職督導定期召開並參與內部會議(每月至少1次)，瞭解中心實際運作情形，並提供支持性措施。
- (二)提供中心人員三節禮金500元，並辦理慶生會。
- (三)母機構負責人協助連結新聞媒體及相關資源網絡，協助並報導原家中心業務推動及活動辦理情形，如原住民電視台蘋果日報等。
- (四)中心辦公設施設備財產保管備有財產清冊(含執業安全防護設備、消防設備)；無障礙空間設有服務鈴及坡道。

二、專業服務

- (一)依實際議題需求辦理服務轄區「社會資源網絡會議」；運用社工會工作資源連結方式，建立實(食)物互助平臺機制，使需扶助家庭得以就近獲得資源以穩定生活，滿足基本生活需求；建立物資捐贈明細以供徵信，並統計運用公私部門資源連結情形。
- (二)中心志工計20名已加入祥和計畫，並為志工加入平安保險及相關費用。

三、人資管理

- (一)母機構對新進人員設計新進人員職前教育訓練表單及提供工作手冊；離職人員有業務移交清冊，確實辦理業務交接。
- (二)母機構以公假鼓勵工作人員參加在職進修或輔導考照、自辦教育訓練等相關研習，並補助交通費。
- (三)制定工作人員契約書，說明工作人員勞動權益基本保障情形且投保意外險。

四、檢討改進

除人事異動頻繁未改善外，餘委員建議事項已納入檢討改善。

五、創新服務措施

中心有鑑於原鄉部落年長者及身障者偏高，且對社會福利資源與資訊取得較為匱乏，對社會福利資源訊息嚴重不足，鄉鎮公所主動性不足，村長、村幹事對於社會福利所知甚少，

不知如何協助部落民眾找尋社福資源，因此設置愛心小站提供物資資源，且推動成立獅子原家中心輔具租借服務中心，募集輔具挹注福利資源。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：新進工作人員職前訓練及業務交接情形尚可，提供工作手冊、實施計畫並確實辦理移交作業。母機構負責人或原家中心督導(主管)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五年以上經驗者及聘請原家中心內部專業督導機制。

(二)專業服務：

1. 母機構為在地原住民勞動合作社，以照顧服務為主要業務為長期在地經營之民間組織，較能掌握在地族人需求。
2. 行銷原家中心亮點，例如老盟修繕方案，具體幫助數十戶部落長者房屋修繕，打造居家安全空間，並積極推動運用食物銀行。
3. 各項專業服務方案場次符合計畫規定基本服務量次基準。
4. 提供志工意外事故保險，服務時數符合計畫規定。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：母機構召開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。母機構對中心支持度不高，僅提供媒體公關(照片)支援，人員士氣低落，中心人事異動非常頻繁。

(二)專業服務：

1. 福利人口群蒐集目的在於掌握轄區福利需求，以進一步作為規劃服務方案之參考依據，中心對於轉換統計數據分析的敏銳度尚有待加強。
2. 資源盤點係為能提供整合性服務，必須掌握服務對象需求並以連結運用資源為目的，中心看似資源豐富，卻未見歸納分類，請強化資料的篩選並繪製福利資源地圖，並定期檢視更新。
3. 諮詢案件類型請加強彙整分析，可呈現區域內服務需求判斷參考，從而發展福利服務方案或者活動。
4. 諮詢案件與個案服務比例，請確依原民會開(結)案指標辦理。另個案紀錄撰寫品質與處遇連貫性皆有待加強，宜請母機構聘用督導適時給予專業對話回饋建議，提升服務品質。
5. 各項專業服務方案欠缺效益分析，如宣導講座整體預期目

標達成度缺乏明確評估標準，測量不出實際成效；團體工作觀察成員紀錄內容應有一致性，否則也無法掌握目標達成情形與成員改變影響程度為何。

6. 社區服務方案成果報告不完整，應加強紀錄或相關資料整理分析，彙整裝訂成冊，以便存檔。
7. 志工運用與管理有待加強，107年志工服務時數未做統計。
8. 前次評鑑缺失建議事項有一項(人員流動率高)尚未完成，應努力改善。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 建議宜確實訂定中心社工人事考核辦法等相關規定，明定獎懲事項與考核結果，並列入勞動契約；另行銷原家中心以連結更多資源挹注部分，建議中心不宜僅仰賴單一政府方案資助，亦須主動尋求連結外界資源，請再積極透過臉書或其他社群工具撰寫服務成果感動行銷，抑或母機構協助媒體新聞報導或財務支援等相關支持性措施。
2. 建議屏東縣政府協助瞭解中心人事異動頻繁原因，檢討是否母機構承接太多專案計畫，未落實專人專案，計畫人力混淆使用，易令工作人員身心疲憊離職，如經查證確為屬實，影響服務成效，請逕依原家中心計畫規定妥處。

(二)專業服務：

1. 針對社區蹲點或其他社會工作專業服務不足之處，建議中心應善用母機構聘用督導專業諮詢，或運用原民會委託專管中心及區域督導相關資源，精進服務品質。
2. 建議志工隊名稱能以原住民族文化特色命名，並依照志願服務法規定辦理意外事故保險、交通、誤餐等相關經費，招募更多族人共同加入志工隊行列，訓練志工具具有文化敏感度，強化多元服務類型，提供行政庶務或活動支援外，更能陪同個案關懷訪視、天災支援與防災宣導等相關原住民族福利服務事項，讓更多人共同守護原住民族社會安全網。

【原鄉勤耕組】花蓮縣玉里鎮原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人天教善牧社會福利基金會
- 二、受評原家中心：花蓮縣玉里鎮原家中心(花蓮縣玉里鎮松浦里18鄰萬麗62號)

貳、評鑑時間：108年4月29日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：紹布·拉巴阿里札族群委員
- 二、評鑑委員：王慧玲 Iling·DawaPanay 委員、魏芳婉委員、Ciwang·Teyra 委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員林江琪、宜花區專業督導扎根計畫區域督導吳青玲、財團法人天教善牧社會福利基金會區主任曾梅玲、財團法人天教善牧社會福利基金會督導林菁華、財團法人天教善牧社會福利基金會督導鄭惠美、花蓮縣三民國中社工師賴國成等人

伍、成立時間：97年2月

陸、評鑑等第：特優(96.0分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

在家庭功能日漸式微的社會環境下，社會福利服務成為一個當今政府和非營利機構重要的工作項目，尤其對資源缺乏的原住民族部落而言，更需要一個以家庭為中心、部落為基礎的優質在地化服務中心。96年初善牧基金會正式成立「花蓮玉里中心」，並自97年5月承接原住民族委員會委託辦理之「花蓮縣玉里鎮原住民族家庭暨婦女服務中心」，104年1月更名「花蓮縣玉里鎮原住民族家庭服務中心」，服務至今已達11年之久。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	張俊傑	布農族	男	美和科技大學社會工作學系
社工員	林响葳	阿美族	女	東華大學民族發展與社會工作學系
社工員	王憶琦	布農族	女	嘉南藥理科技大學社會工作

				系
社工員	杜美芬	布農族	女	稻江管理學院老人福祉與社會工作學系

捌、服務轄區及人文特色：

玉里鎮面積達 252.372 平方公里，人口約 23,937 人，計 8,874 餘戶，閩籍、客籍、外省籍、原住民各佔四分之一，其中玉里鎮原住民人口數約 7,686 人，平地原住民人數 6,733、山地原住民人數 953 人。族群以阿美族為首、布農族次之及少數泰雅族、太魯閣族。玉里鎮服務區域狹長，從人口統計中不難發現原住民人口約有 63%均集中在秀姑巒溪畔的樂德公路（花 193 線）上（東豐、松浦、春日、德武、樂合、觀音等六個里）。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理

- (一)母機構每季召開 1 次花蓮區光復、瑞穗及玉里三中心聯合行政會議佈達母會交辦行政事項，並瞭解各社工員各季執行進度及工作目標，106 年至 107 年合計召開 8 次；中心每 2 個月召開 1 次中心工作會議(達標會議)，以掌握中心個方案執行進度，106 年至 107 年合計召開 11 次；另召開中心小組會議，106 年至 107 年合計召開 10 次，前開會議議程列有「追蹤前次會議決議事項」，並逐項於會議中報告作成會議紀錄說明執行情形。
- (二)母機構積極派員出席及參與原民會、花蓮縣政府及專管中心業務聯繫會報。
- (三)母機構提供行政、人力、財務、訓練、物力、媒體及員工福利等項目，並設有勞資委員會；另提供「工作手冊」及「員工手冊」。
- (四)母機構聘用專職督導定期召開相關會議及團體督導，給予社工在計畫推動上的專業建議及指導。
- (五)中央補助執業安全設備，包括監視器、消防設備、執業安全防護等，均貼有財產標誌並列財產清冊。中心每年辦理 1 次財產清點，確認設備及使用情形。另租賃設備及空間，固定於年底簽訂契約。
- (六)配合原民會及地方政府業務輔導所需，按時填製或提供相關表單；另按時至社工管理資訊系統填報諮詢表單、個案紀錄及各項活動登錄。
- (七)中心計畫方案經費均製作每月方案經費控管表，以掌握計畫各項業務活動經費支出，並依契約規定每季按時檢據向

花蓮縣政府辦理核銷。

二、專案服務

- (一)福利需求：透過公私單位提供、網站查詢、工作經驗、TIPD 等社區工作方法，建立服務轄區人口結構、文化特色及福利需求人口群等資料，另依村/部落繪製服務轄區福利資源地圖，並標註福利人口群。
- (二)資源網絡：積極參與外部單位社會資源網絡會議，另為落實在地照顧服務，推動「食物互助社」，服務三大內容分別為蔬果交換、糧膳食物、互助與換工等，另母機構設有「物資管理分配流程圖」，供中心運用於物資管理作業。
- (三)個案管理：中心利用外展服務方式，走動式、部落蹲點、辦理宣導講座時進行諮詢服務，設有諮詢服務專線，並依規定登打諮詢表單；另個案服務亦確實依規定登打，並由中心督導核閱。個案訪視紀錄簿以一案一夾存放檔案櫃內並上鎖。
- (四)宣導講座：宣導主題分為社會福利、家暴防治、防災、老人與身心障礙福利、消費者保護、交通安全、長期照顧及國民年金等類別；講座主題分為親子教育、人身安全、性別平等、長期照顧、國民年金、生活法律、飲食保健及理財規劃等類別。
- (五)團體工作：包括親子互動成長團體、兒童支持成長團體、長者支持團體工作、兒童成長團體及青少年團體等。
- (六)社區工作：包括成長學習、成長教育及文化學習、傳承及交流等。
- (七)志願服務：中心成立志工隊1隊，隊名為「牧童人志工隊—磐石分隊」，總服務時數達1,777小時，並訂有志願服務計畫、志工服務相關規則、標準作業流程、志願服務證紀錄冊使用管理及召開會議等措施。
- (八)運用專督諮詢情形：區域督導實地訪視計32次，母機構督導參與扎根團督計7場次，共同討論次數計7次，並透過中心會談、電話及其他通訊軟體加強業務聯繫。

三、人資管理

- (一)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供新進員工參閱；另離職程序均依照母機構工作手冊規範辦理離職手續。
- (二)母機構獎勵工作人員在職進修激勵措施為交通費補助、報名經費補助、自辦內部教育訓練及同意公假進修等。

- (三)中心出席原民會、地方政府及扎根督導辦理教育訓練計 25 場次，參與衛福部及民間團體教育訓練計 10 場次，母機構自辦教育訓練計 8 場次。
- (四)母機構設置人力資源管理系統，上下班均需上線登入；另人事遇缺時會進行分工調整，並由中心督導代理該職缺業務。
- (五)勞動契約書內容載明契約期間、薪資福利、工作調派及工作時間等；薪資每月 5 日撥付，若遇假日則提前 1 日撥付。

四、檢討改進

已依委員意見改善。

五、創新服務措施

- (一)食物互助社：在阿美族文化生活中，「分享」、「互助」一直是部落的生活哲學，希冀藉由部落文化的精神來建構部落互助照顧，所以透過以物易物、換工、分享，延續族人分享的精神與傳愛的過程。
- (二)社區方案 Salama! 玩美學力：透過「培力」的過程，提供機會及資源給青少年獲得經驗和技能，同時掌握部落青少年的生活與在地資源的結合，並將所學運用在部落、社區和社會中，活絡部落在地發展。
- (三)成立玉里鎮原住民族部落照顧安全服務聯盟：玉里鎮文化健康站 107 年設有 9 站，每站約有 30 至 50 人，估算每日約有 500 位的年長者參與，爰成立「玉里鎮原住民族部落照顧安全服務聯盟」提供照顧服務溝通平台。
- (四)服務方案投稿研討會：於原民會 2018 年原住民族社會福利政策與實務研討會，發表一篇壁報論文，論文名稱為「以花蓮縣玉里鎮原住民族家庭服務中心之社區服務方案～部落食物互助社為例」。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 原家中心以「美布勝收」團隊之精神，在原鄉展開具專業且充滿活力創意的服務。
2. 高肯定社工、督導、母機構的付出努力；母機構提供完整機制、策略性的支持一線工作者，另母機構用三層級會議管理原家中心之運作，值得肯定；母機構每季聯合所承接之 3 個原家中心召開行政會議，並列管每季目標值，另中心每月 1 次召開集標會議，及不定期召開小組會議，檢討服務方案與分工情形。

3. 運用內督與社工考核達到內控與激勵作用，紀錄詳實具體
社工異動及新進人員青黃不接之際，內部督導能扮演職代
角色。

4. 各項行政管理資料建檔詳實，佐證資料完善。

(二)專業服務：

1. 福利需求：原家社工以多元管道蒐集相關福利資源，建立
鄉、鎮市、縣與部落之各項福利資源及清冊，繪製部落資
源地圖，同時以參與部落會議及個人所累積之實務經驗，
規劃符合部落族人需求之服務。
2. 資源網絡：原家中心欲展現有異主流社會福利模式，再現
原住民族互助文化精神，推動「食物互助社」，殊屬可貴
原家中心參與 2018 原住民族社會福利政策與實務研討會，
分享食物互助社案例；訂定物資管理辦法，藉食物互助發
展部落以物易物及分享凝聚族人，並推廣至其他部落，建
立志願服務典範。
3. 個案管理：個案及諮詢資料清楚、詳細、完整與建檔完善。
4. 團體工作：高度肯定方案、團體的規劃評估。
5. 志願服務：原家高齡 81 歲志工，榮獲原民會首屆采穗獎
志工表揚，評鑑當日精神奕奕歡欣在場，建議中心在志工
教育訓練規劃志工訪談技巧課程。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：未設原家中心專屬臉書，建議傳
遞之訊息與服務方案，除呈現在地資訊外，亦請提供具有
文化脈絡的家庭教育內涵與社會福利資訊。

(二)專業服務：

1. 福利需求：福利人口的評估可再進一步和國中小、高中合
作，以獲得中輟名單與其學習狀況。
2. 個案管理：男女諮詢口比例上以女性為主，鼓勵未來思考
如何針對男性提供服務，以增加男性服務人數。
3. 社區工作：已將蹲點社區工作部落分別建檔，惟應依
社區工作方法將社區(部落)內部人文資料、社福人口統計
與實地需求，及服務方案紀錄等裝訂成冊。
4. 志願服務：志工團隊以牧童人志工隊(磐石分隊)命名，年
度總服務時數由 106 年 752 小時，增進至 1,025 小時，請
持續維持；另中心志工管理辦法尚未建立考評/考核機制。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 社工資訊管理平台部分，發現中心與中央列印之統計數不

一致或不相容。

2. 請原民會協助改善社工管理系統，系統上可以直接繪製家系圖，以減低工作者負擔，以及3個月未結案便於系統上鎖一事待討論是否可延長，以降低於社工填資料之困難度。

(二)專業服務：

1. 福利需求：原家中心目前服務轄區有22個部落，僅完成2個部落(苓雅與源城)福利資源地圖，建議中心再次排列優先順序，規劃期程，以利完成。
2. 個案管理：建議原民會結案時間以3個月為主，並待思考結案時程，若針對服務對象要提供心理及情緒支持，3個月的服務可能無法如期結案，建議拉長服務的結案時程。
3. 本中心發展創點服務方案，建議邀請於全國教育訓練分享典範方案或社工管理模式。

【原鄉勤耕組】臺東縣金峰鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：臺東縣愛加陪全人關懷協會
- 二、受評原家中心：臺東縣金峰鄉原家中心(臺東縣金峰鄉新興村5鄰77號之1)

貳、評鑑時間：108年4月22日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：紹布·拉巴阿里札族群委員
- 二、評鑑委員：王慧玲 Iling·DawaPanay 委員、魏芳婉委員、Ciwang·Teyra 委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員林江琪、臺東縣政府原住民族行政處原住民社工員陳佩婷、臺東縣金峰鄉代表季孝德、臺東縣金峰鄉代表胡昭青、金峰鄉新興村長王大龍、金峰鄉公所村幹事杜汧、金峰鄉新興協會理事長賴念榮、臺東區專業扎根督導計畫區域督導林春英、臺東縣太麻里鄉公所原住民社工員李惠華等人

伍、成立時間：95年10月

陸、評鑑等第：甲上(87.8分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

臺東縣愛加陪全人關懷協會關心部落族人，致力於推動原住民部落權益、老人、獨居老人、身心障礙者等危機家庭的服務及關懷原住民弱勢之兒童青少年。秉持宗旨推行各項社會服務福利工作及健康促進事宜，發現危機家庭所面臨最直接的問題就是經濟問題，再來就是教育問題，當然還有語言、生活習慣、文化、宗教信仰的差異等因素。

協會為幫助部落族人能有一個窗口開設一個溝通平台，尋獲及時的援助並減輕精神上的壓力，95年9月份申辦「原住民族家庭暨婦女服務中心」計畫，另104年度更新為「原住民族家庭服務中心」計畫，透過建立家庭中心，提供諮商、經濟扶助及資源連結等服務，支援家庭照顧統不足之處，連結成一個全鄉性及整合性的部落服務網絡。增進部落族人自我充權能力，及對社會福利資源的認識，加強其社會支持網絡的連結。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	林雅韻	排灣族	女	稻江科技暨管理學院老人福祉與社會工作系
社工員	古美玲	排灣族	女	稻江科技暨管理學院老人福祉與社會工作系
社工員	賴美惠	排灣族	女	美和科技大學社會工作學系

捌、服務轄區及人文特色：

金峰鄉位於臺東縣西南方群，北鄰卑南鄉，東鄰太麻里鄉，西鄰屏東縣霧台鄉、瑪家鄉、泰武鄉、來義鄉，南接達仁鄉，地處中央山脈南段，絕大部分屬山地地形，地勢崎嶇陡峭，海拔最高的北大武山達3,096公尺，使發展限縮在右半邊與太麻里鄉相連的地區，氣候上屬熱帶季風氣候，但隨海拔高度不同仍有所差異。總人口數3,018人，男性1,534人、佔51%，女性1,484人、佔49%。原住民人口數2,917人、佔全鄉人口數97%，族群以排灣族為居多。行政區域：轄有正興、新興、嘉蘭、賓茂、歷坵共五村。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理

- (一)母機構辦理聯繫會議計2次，並派員出席地方政府與中心資源網路聯繫會議；每月辦理團體督導會議，106年至107年總計辦理24次。
- (二)母機構提供相關支持性措施，包含獎金、紓壓活動、財務及行政人力支援資源等，有效推動原家業務。
- (三)建立中心財產登帳列冊，各項財產設備均由專人保管維護並訂立財產租借辦法。
- (四)配合原民會及地方政府相關規定，按時填報社會工作管理資訊系統各項表單。
- (五)計畫經費合理運用及核銷情形，依臺東縣政府契約規定按時檢據核銷及發放薪資。

二、專案服務

- (一)福利需求：向公部門相關單位蒐集不同福利人口群數據及人文資料，並於每季或每半年更新統計數據，並彙整長照資源、就業、社福團體及重大災害收容所等社會資源之資料，繪製福利資源地圖，以利後續資源運用及轉介。
- (二)資源網絡：與公所、長照單位及社福團體建立資源網絡，並自行辦理資源網絡會議，或參與其他單位所辦會議；另建立實(食)物互助平台，連結物資包含電動床、洗澡椅、

輪椅、拐杖、扶手及米等。針對資源提供單位及個人製作公開徵信清冊，並頒發感謝狀。

- (三)個案管理：中心安排諮詢專線工作人員輪值表，並詳實紀錄諮詢內容；個案服務依個案開案指標、流程及保密辦法規定辦理；中心分析福利人口群資料，發現弱勢家庭、臥床及行動不便個案、家庭經濟、婦女培力、就業及國民年金欠費等問題，透過關懷訪視、資源連結物資、辦理健康講座及國民年金欠費者逐一訪視，協助解決及改善個案所面臨之困境。
- (四)宣導講座：針對上開所列之問題，依在地需求辦理相關宣導及講座，確實將相關資訊傳遞予族人。
- (五)團體工作：辦理部落成長團體，並辦理成效評估。
- (六)社區工作：為解決部落家庭經濟、婦女培力及就業等問題辦理部落社區方案，主題包含ina手感技藝傳承-展現自我，並結合手工農產品行銷通絡、臉書之部落市集平台及部落雜貨店平台協助販售展示，另連結當地資源如部落卜拉米工坊、民宿及布工坊等，透過增加販售點提高能見度，有效改善經濟狀況。
- (七)志願服務：中心成立志工隊1隊，並訂有志工管理運用計畫、服務法規及資料卡等，並製作各部落志工圖表及志工名冊。詳實登記志工服務紀錄。為提升志工知能，不定期辦理會議及相關訓練，輔導志工於辦理相關宣導及講座活動時，擔任宣導尖兵。服務項目包含協助關懷訪視、行政及活動支援等。另提供志工激勵措施，包含提供志工保險交通費及誤餐費等。
- (八)運用專督諮詢情形：106年至107年專業督導扎根計畫區域督導每月至少訪視2次，針對督導提供之專業建議，均依其建議事項進行檢討與改善，每次均確實撰寫會議紀錄參與專管中心所辦教育訓練及會議。母機構督導與專管中心區域督導合作情形良好。

三、人資管理

- (一)母機構辦理新進人員職前訓練，並提供中心工作手冊；人員異動時，落實辦理職務交接清冊。
- (二)母機構除鼓勵社工員積極參與原民會、地方政府及專管中心等所辦教育訓練及研習課程外，亦鼓勵社工員自行進修社工學分班。
- (三)人員請假出差勤均依規定填寫相關表格；母機構與中心社工人員均簽訂勞動合約書，合約書內容對於工作地點、薪

資、給假及請假標準等內容皆依勞動基準法規定實施。

四、檢討改進

- (一)行政管理(含人資管理)：已改善晤談室入口高地落差之情形；依勞基法規定修正契約書內容，並附薪資投保級距。
- (二)專業服務：已將個案紀錄依年度及開結案狀況進行分類歸檔；有關活動檢討紀錄於建議事項部分已加強補充。

五、創新服務措施

- (一)106 年度試辦預防減少災害之策略一因應去年尼伯特強風之災害。
- (二)推動健康促進暨原住民族事故傷害防制計畫，辦理地點為金峰鄉歷坵部落(社區)。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 母機構提完善的經費與心靈性支持；原家中心甚得母會與社區機構支持，兩位社工累積 10 年原家實務經驗帶領輔導進入原家 1 年之新手社工，整個團隊充滿朝氣與能量，辦公室亦整潔明亮，整體實地評鑑氛圍與表現值得肯定。
2. 評鑑資料蒐集完整詳盡，整理分類清晰，每一建檔資料夾除封面評鑑指標大項外，內頁皆有目錄索引側標引領審閱者能即時了解資料內容並迅速翻閱；簡報清晰一目瞭然。
3. 母機構理事長係社工背景，與社區公私資源網絡連結能力佳，評鑑當日會場亦擠滿鄉親代表、牧師志工等關心原家業務評鑑。
4. 社工考核詳實具體。

(二)專業服務：

1. 當地福利人口評估詳細。
2. 個案管理：個案資料整理、分類及保管清楚確實。
3. 原家中心對於舉辦或推展每項活動/方案均有自評說明，活動完成後亦有成效評估，含參與人數、經費運用、資源運用與效益，在效益上有工作者之觀察與反思，能進一步分析該活動之優點、缺點、困境與建議。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 加強臉書經營，以行銷中心執行之方案，另應計畫性提供社福資訊。
2. 教會與原家中心空間共用，似乎過於擁擠，倘有公部門閒置空間宜積極爭取。

(二)專業服務：

1. 個案管理：電訪接線的草稿資料建議建檔；個案紀錄建議要重視情緒支持，並具體說明如何提供相關資源、轉介又或者若服務案家也已獲得其他社福團體情緒支持，也請在紀錄中說明，以全面了解個案狀況。
2. 社區工作：106年兩場著重於國保宣導與部落防災，107年雖有母機構與區督對社工蹲點部落的說明，然原家所舉辦社區方案主題未見與蹲點所發現部落之需求有所說明，同時原家兩場借用文健站場地，所進行主題又與長者有關，原家與文健站之主體性宜釐清。
3. 志願服務：中心目前有志工隊(部落報信宣導尖兵)20人(男性7人、女性13人)，均已加入祥和計畫，惟服務時數106年244小時、107年231小時，有大大提升志工服務時數之空間。原家中心於106年完成志工基礎及特殊訓練後即積極擬訂「志工管理及運用辦法」，惟辦法中尚未訂定志工考核機制(如獎勵辦法、志工表揚活動等)，以激勵志工士氣；請善用志工關懷小組，在部落宣導國民年金，以掌握經濟弱勢之長者。

三、建議事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：進入洗手間之門檻落差，建議努力排除障礙；晤談室應為專屬會談空間，其佈置宜具隱私專業、舒適為考量。
- (二)專業服務：團體工作的計畫請具體說明規劃的動機、目的和預期效益。例如：咖啡、蛋糕課程安排的動機、目的以及能促進哪些面向。

【原鄉勤耕組】花蓮縣壽豐鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：花蓮縣七卡樹岸文化發展協會
- 二、受評原家中心：花蓮縣壽豐鄉原家中心(花蓮縣壽豐鄉壽豐村壽山路46號)

貳、評鑑時間：108年4月26日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：紹布·拉巴阿里札族群委員
- 二、評鑑委員：王慧玲 Iling·Dawa Panay 委員、魏芳婉委員、Ciwang·Teyra 委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員干立婕、花蓮縣壽豐鄉公所課長陳楚生、宜花區專業督導扎根計畫區域督導馬志政、花蓮縣七卡樹岸文化發展協會理事長林榮元等人

伍、成立時間：95年6月

陸、評鑑等第：甲上(85.3分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

花蓮縣七卡樹岸文化發展協會分別於95年06月、11月向原住民族委員會申請設置壽豐鄉和吉安鄉原住民族家庭暨婦女服務中心，104年度原住民族委員會依據原住民族基本法第26條規定：「政府應積極辦理原住民族社會福利事項，規劃建立原住民族社會安全體系，並特別保障原住民兒童、老人、婦女及身心障礙者之相關權益」，特將原住民族家庭暨婦女服務中心改稱「原住民族家庭服務中心」，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，以達服務目的之成效。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	宋慧莉	阿美族	女	嘉南藥理科技大學社會工作系
社工員	張春美	阿美族	女	空中大學附設專科部社會工作與福利行政科

社工員	蕭秋嫻	阿美族	女	美和科技大學社會工作學系
社工員	黃懷萱	太魯閣族	女	美和科技大學社會工作學系

捌、服務轄區及人文特色：

壽豐鄉東瀕太平洋，西接中央山脈，與秀林鄉為鄰，北達吉安鄉，南連豐濱鄉及鳳林鎮，全鄉面積計二一八·四四四八平方公里，幅員廣闊，本鄉計轄壽豐、共和、光榮、平和、志學、池南、水璉、鹽寮、月眉、米棧、豐山、豐裡、豐坪、溪口、樹湖等十五個村(16個部落)。壽豐鄉全人口數約17,964人，而在原住民人口部分全鄉人口共有5,869人約佔全鄉總人口數的32.6%。平地原住民5,382人(91.7%)為最多，而山地原住民487人(8.3%)為次之。

壽豐原家中心服務區域從最北端池南部落至南端水璉部落，原住民福利人口群，兒少扶助702人，老人1,885人，低收入戶200人，中低收入戶90人(資料來源：由壽豐鄉公所提供)。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理

- (一)每月至少定期辦理1次母機構主管聯席會議、母機構區處會議、內部工作會報，106年至107年合計辦理24次會議，並依會議決議，進行追蹤管考及修正，例如修正勞動契約書條文，彙編工作人員手冊並建立目錄，人事出缺勤請假規定，建立專案活動、物資管理及社會網絡等相關表格，蒐集各類災害救助事項及辦理在職教育訓練；另母機構理事長出席及參與原住民族委員、地方政府、專業督導扎根計畫業務聯繫會報、共識營及教育訓練等，106年出席4場、107年出席4場，合計出席共計8場。
- (二)母機構提供相關支持性措施，包含固定員工聚餐，及聘用內部督導，追蹤及管考業務執行情形及進度，以協助中心業務推動。
- (三)中心辦公室依規定簽立租賃契約，並設有無障礙空間及消防設備；提供每位社工員執業安全設備；另辦公用財產均有編列財產清冊。
- (四)依計畫補助契約書每季填報執行狀況表，並每月不定時上網填報相關各項執行工作表單，個案管理填寫完成以Line知會主管審閱或至中心審閱，其他工作項目辦理完成後於依一周內至資訊系統填報。
- (五)經費運用及核銷情形均依契約規定按時檢據核銷，並將帳冊影印歸檔，俾利查閱。

二、專案服務

- (一)福利需求：向公部門相關單位蒐集不同福利人口群數據；製作服務轄區福利地圖和部落福利地圖，並標註福利人口群，以瞭解服務區域之社會福利需求及相關資源連結。
- (二)資源網絡：106年至107年自行辦理計4場次資源網絡會議，參加相關業務聯繫會報計12場次；運用公私部門連結相關資源計187次；建立食(實)物互助平台，訂有發放流程計畫書及物資捐贈管理規定，並製作物資清冊、物資簽領單、資源轉介清冊，捐贈物資統計表。
- (三)個案管理：106年至107年諮詢案以女性居多，諮詢類型前三名排序為社會福利、就業與職訓、法律諮詢；個案服務對象以成人居多。
- (四)宣導講座：宣導主題分為法律權益、長照服務、社會福利國民年金、人身安全、消費者保護、人口販運及酒癮防治等類別；另辦理講座主題有法律權益、人身及居家災害安全、理財、家庭親職及性平教育等類別。
- (五)團體工作：主題包括長者懷舊團體、紓壓成長團體、禪繞畫成長團體、品格成長團體、青少年自我成長團體及婦女支持團體等。
- (六)社區工作：方案包括部落認識、婦幼節活動暨社會福利市集、長者健康促進及傳統野菜認識等。
- (七)志願服務：中心成立志工隊1隊，隊名為Cidal(太陽之意)，計有29名志工，總服務時數達1,561小時，並訂有志願服務計畫，定期辦理相關教育訓練及召開相關會議，服務項目包含協助陪同訪視、行政及活動支援等。另提供志工激勵措施，包含提供誤餐費、志工保險及表揚績優志工等。
- (八)運用專督諮詢情形：106年至107年專業督導扎根計畫區域督導每月至少訪視2次，並給予建議及紀錄訪視情形，於下次訪視針對紀錄審查改善狀況；母機構理事長隨時與區域督導聯繫討論中心問題或於區域督導訪視中心共同討論。

三、人資管理

- (一)中心建置員工手冊確保社工員服務品質與效率，並於107年度母機構針對社工助理升社工員安排職前訓練課程，由母機構理事長及資深社工協助職前訓練；相關人員異動時均至依規定製作移交清冊，落實職務交接。
- (二)母機構每年辦理兩場工作人員教育訓練，讓工作人員能在

專業上彼此學習，提升工作能力；母機構為能提升工作人員專業知能，鼓勵工作人員參加參與原民會、地方政府、專管中心及其他單位所辦教育訓練及研習，並填寫訓練及研習心得。

- (三)中心人員穩定，請假出差勤均依規定填寫相關表格，並送主管審核。
- (四)母機構與中心社工人員均簽訂勞動合約書，合約書內容對於工作地點、薪資、給假及請假標準、考核等內容皆以勞動基準法規定實施，並訂定工作手冊，以保障工作人員各項權益。

四、檢討改進

(一)行政管理(含人資管理)：

- 1. 已設置無障礙空間；與志工建立 Line 群組平台即時通報需要關懷之家庭；母機構聘用內督，提供專業及行政作業指導；於財產標籤增加原民會補助字樣；於簡報資料及辦公空間增加相關族語文字，並於辦公空間呈現原住民族文化相關佈置；經費及薪資均已改善撥付情形。
- 2. 差勤簽到簿為便利性及核銷作業，由個人填寫簽到表，避免代簽疑慮；中心已製作移交清冊及建立工作手冊；資料已區分地方政府或自辦工作人員在職訓練之成果。

(二)專業服務：

- 1. 個案管理：106 年持續於部落蹲點及走動式服務，亦結合公私部門及網絡單位發掘個案，107 年 2 位社工助理升社工員，由資深社工員指導，個案量稍微落後。
- 2. 團體工作：已增加辦理青少年團體，持續與學校及社區進行兒少及青少年服務工作。
- 3. 社區工作：社區服務方案已將原住民族文化特色納入，如辦理原住民野菜好夯阿美族八菜一湯、介紹原住民野菜。
- 4. 志願服務：為培育在地青年志工，規劃辦理活動時邀請青少年參與提供相關服務，並積極地與轄區各所學校合作。

五、創新服務措施

- (一)推動健康部落計畫：本中心透過與社區老人日托站結合，安排一系列健康相關議題課程，邀請衛生所護理人員講授為使能讓長者瞭解課程內容，安排部落族人協助族語翻譯除了健康議題的課程，也安排傳統保健植物的課程，邀請熟悉傳統植物的老師，全程以原住民族語講課。
- (二)原住民野菜種植計畫：中心與壽豐衛生所社區營造結合辦理原住民野菜種植計畫，對象為壽豐國小學生，邀請原住

民頭目及衛生所社區營造承辦人擔任講師，帶領學生從除草整地、播種、施肥，進行採收，再到最後的烹煮等一系列過程，親身體驗及感受原住民族文化、認識傳統野菜，以及享受採收樂趣及美食。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 人事穩定(106-107均無人事異動)，原家中心工作團隊默契佳，母會全力支持下，評鑑當日志工隊長率原家工作者與志工皆著原住民族服飾於入口處載歌載舞，迎賓場面熱情歡樂，鄉長、副總頭目與公所原民課課長均出席評鑑會場。
2. 母機構負責人熱心參與與學習，與地方連結佳，帶動中心與相關部門合作，肯定社工員和理事長及督導的努力。
3. 辦公室佈置與意象，符合家庭服務應有的溫馨及可見度。

(二)專案服務：

1. 以原住民族舞蹈為媒介，避免標籤化個案結合輔導室資源由社工親自帶領國小6年級(7人6場次)之舞動青春—青少年自我成長團體，自團體結束後之問卷可得知團體成員已跳出自信，並期待另個舞動青春團體。
2. 社區蹲點方案以原民傳統文化為軸，部落頭目與族語老師將傳統醫療保健植物介紹部落長者認識，有些植物長者幼年時即使用於治療病痛，藉此促進生命分享與交流。再者因著前方案，延伸出由頭目帶領國小學生，整頓雜草叢生之國小用地，種植原住民野菜，將無情荒地栽種成有情天。

二、改進事項：

(一)專業服務：

1. 志工隊以Cidal(太陽之意)命名，目前列冊志工28名，志工年度總服務時數106為856小時，107為705小時，服務時數距離目標1000小時仍有落差。原家中心尚未建立志工考核機制；服務轄區大，宜加強志願服務組並明確志工可參與之服務項目，深化志工參與在地互助之功能。
2. 107社區方案除配合婦幼節，原家辦理社會福利市集外，另三場的主題均與長者有關，雖然長者需求不容忽略，但其他(如身障者)社會福利人口群之需求亦應被看見。
3. 資料的總表建議提供詳細統計資料，除了每年諮詢人數，亦可以月分為主統計總人數、男女數及開案與否；另福利需求建議納入衛生所資料，以貼近在地性之需求。

4. 個案諮詢主動求助人口多，外展主動開拓較少，建議增加外展人次；男女性諮詢人次比例差距大，建議思考如何增加男性人次；另個案諮詢評估建議納入及關注對情緒、心理衛生的問題。目前開案以經濟、物質資源提供為主，但情緒支持較少，建議未來增加社工員會談技巧的培力以及情緒評估的培力。
5. 宣導講座安排建議安排部分時段在晚上和週末；臉書之經營加強活動方案之報導，實務以家庭服務與社會福利資訊為主軸。

三、建議事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：晤談室擺設頗似會議室，工作者於會談桌椅高度及擺設距離間，建議可調整成為兼具專業性與溫馨舒適之空間。
- (二)專業服務：部落蹲點社區方案之推展應從該部落文化特色資料之踏查詢問蒐集，評估部落之需求(needs assessment)，排出優先順序，提出處遇計畫(個案、團體或社區)，處遇過程中應詳實紀錄，最後提出評值(evaluation)，並裝訂成冊，即成為一份成果報告。

【原鄉勤耕組】臺東縣成功鎮原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人天主教會花蓮教區
- 二、受評原家中心：臺東縣成功鎮原家中心(臺東縣成功鎮中華路150號)

貳、評鑑時間：108年4月30日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：紹布·拉巴阿里札族群委員
- 二、評鑑委員：王慧玲 Iling·Dawa Panay 委員、魏芳婉委員、Ciwang·Teyra 委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員林江琪、臺東縣政府原住民族行政處原住民社工員陳佩婷、臺東縣成功鎮公所社會課高靜瑩、臺東縣成功鎮公所原住民社工員劉惠娟、臺東縣成功鎮和平里長武雪恩、臺東區就業服務辦公室就業服務員吳明道、臺東縣長期照顧管理中心照顧管理專員拉法依舞籟、臺東縣長期照顧管理中心照顧管理專員高靜婷、臺東區專業扎根督導計畫區域督導黃嘉鈴、財團法人天主教會花蓮教區行政文書蔡依蓁、成功天主堂神父邱占雄、財團法人天主教會花蓮教區行政文書蔡依蓁、財團法人天主教會花蓮教區督導秘書何玫芹等人

伍、成立時間：95年6月

陸、評鑑等第：甲(84.5分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

財團法人天主教會花蓮教區關心部落族人，致力於推動原住民族部落權益，以及老人、獨居老人、身心障礙者等危機家庭的服務及關懷弱勢之原住民兒童與青少年。秉持基督博愛的精神，不分宗教推行各項社會服務福利工作及健康促進事宜。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	李秀美	阿美族	女	國立屏東科技大學社會工作學系
社工員	胡秀珠	布農族	女	稻江科技暨管理學院老人福祉與社會工作學系

社工員	范怡婷	阿美族	女	稻江科技暨管理學院老人福祉與社會工作學系
社工員	賴惠菊	阿美族	女	國立空中大學社工學分班(已取得45學分)

捌、服務轄區及人文特色：

成功鎮南北狹長，各族群所拓墾的聚落由北而縱列南於海岸平原上，阿美族為主要族群。轄區內共有八個行政里，以及宜灣、重安、玉水橋、小港、美山、比西里、芝田、麻荖漏、民豐、麒麟、和平、小馬、都歷、八嗡嗡部落等共 14 個部落。目前人口職業以農業為最多，其次為漁業。成功鎮人口共有 14,105 人，其中阿美族原住民人口為 7,440 人，佔總人口數百分之 53%。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理

- (一)母機構每季與中心召開內部工作聯繫會報，並邀請專家學者教授，安排社會工作相關訓練課程，增進中心社工人員之專業知能。
- (二)母機構提供支持性措施，包含建立內部專業督導機制提供個案管理專業建議、自辦在職教育訓練計 8 場次、生日及四節禮金、員工旅遊。
- (三)中心場地由母機構提供使用，並設有辦公室、會議室、晤談室、無障礙空間設施、職業安全防護設備等；另原民會補助設施設備包含電腦、置物櫃、投影機及辦公桌組均依規定貼財產標籤，列財產清冊管理。
- (四)有關諮詢案於接案當日至系統填報，最慢至接案 5 日內填報完成並傳送督導審核，個案部分則為諮詢案開案之個案於督導審核後始填報表單，並於 15 日內完成，另團體及社區工作表單則為活動結束後 15 日內填報完成。
- (五)經費按時檢據核銷，並製表登帳列管。

二、專案服務

- (一)福利需求：以社區工作方法建立服務轄區人口結構、文化特色資料與基礎之福利需求評估等人口群統計資料建立與定期檢視，並於 107 年 6 月完成福利地圖繪製，另依人口群標註，以區辨優先服務區域。
- (二)資源網絡：中心結合學校、機關統體、警政單位、醫療機構等建立網絡資源，並定期召開部落資源網絡會議，另經 107 年資源網絡會議決議，倘部落族人實(食)物需求，將透過部落文健站、里(鄰)長、頭目及牧者等通報後，由

- 中心自行辦理物資交換平台，協助評估轉介申請。
- (三)個案管理：諮詢及個案服務對象類型以老人為最多，並依序為成人及兒童與少年。
 - (四)宣導講座：宣導主題分為社會福利、家暴防治、防災、老人與身心障礙福利、消費者保護、法律扶助、長期照顧及國民年金等類別；講座主題為親子教育、人身安全、性別平等、長期照顧、國民年金、生活法律及理財規劃等類別。
 - (五)團體工作：辦理團體工作，包括兒少成長團體、老人支持性團體及婦女支持性團體等。
 - (六)社區工作：運用社區工作方法，調查在意見領袖及族人需求，共同規劃符合當地需求之服務方案，辦理社區主題包括促進健康敬老活動、親子 saicelen 生命探索、意外事故防制、親子健康及文化傳愛支持性方案等。
 - (七)志願服務：中心成立志工隊計1隊，志工人數計18人，志工總服務時數達2,004小時，並依規定建立志工名冊、登載服務紀錄及時數；另為提升志工服務量能，辦理2場次志工成長教育訓練，及召開志工會議1場次，並提供激勵措施，如縣外觀摩、四節禮盒、年末摸彩及投保平安險等。
 - (八)運用專督諮詢情形：參與專業扎根督導聯繫會報計2場次，及專業督導實際訪視計32場次。

三、人資管理

- (一)提供新進人員職前教育訓練計1場次，另母機構結合承接之中心共同辦理在職教育訓練計8場次；出席原民會、地方政府及專管中心等相關單位之研習訓練計13場次。
- (二)社工員因懷孕辦理留職停薪隔日，人員迅速遞補完竣。
- (三)勞動契約書內容載明契約期間、薪資福利、工作調派及工作時間等。

四、檢討改進

- (一)行政管理(含人資管理)：依委員意見將評鑑資料進行分類，並呈現媒體公關資料。
- (二)專業服務：
 1. 個案管理：已調整社工助理進修活動，並每日詳實填寫工作日誌，另個案資料已完整建立相關總表機制。
 2. 團體工作：為使團體及活動方案多元豐富，已針對部落婦女及家庭需求加強辦理；另為區隔與母機構服務方案，已以中心為主體思考服務方案及資源應用情形。

五、創新服務措施

- (一)2017年慶祝原住民日暨民俗體育競技運動大會：由中心提

供志工協助相關任務，計 16 名志工參與，活動當日結合部落社區健康營造辦理體適能檢測。

(二)107 年部落蹲點社區服務延伸方案：

1. 辦理淨灘活動：推動節能減碳，垃圾分級分類概念，提升部落生態保護及永續概念，增強生態資源共享及共同維護之信念。
2. 辦理部落市集活動：一群部落回鄉青年，看見部落多為長者，缺少活力，因此提出試辦都歷市集活動，並希望中心提供協助及陪伴，讓青創會能吸取更多經驗，發揚都歷文化產業。每月辦理 1 場市集活動，邀集部落婦女參與，同時推廣及傳承編織手工藝。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 肯定社工員、督導、母機構之努力，原家中心在母會長期全力支持下人事穩定，社區相關機構人士(里長、鄉長秘書、代表、社會課長、志工及其他社福團體)等，齊聚評鑑會場氣氛熱絡，顯示原家與社區公私部門連結緊密，互動良好。
2. 簡報清楚明瞭，具有脈絡且量化數字有相關憑據。
3. 財產登錄明確且各項目均有列保管人。
4. 已確實辦理社工員考核激勵社工人員。

(二)專業服務：

1. 福利需求：肯定福利人口資料的分析與整理，但建議未來可以更針對在地特性提供相關資料。
2. 志願服務：志工隊(22 人)服務時數每年均達預期目標 1000 小時，績效顯著，原家志工隊亦於「2017 原住民日暨民俗體育競技運動大會」擔任大會派遣志工任務殊榮，原家亦提報一名志工獲臺東縣府表揚；志工管理辦法中，除舉辦外縣觀摩活動外，並於年底舉辦志工暨眷屬聯誼暨志工表揚獎勵，以激勵志工參與熱忱與士氣；另在志工訓練方面亦能提供配合志工為照顧孫子需求的「褓姆訓練」。
3. 為加強老人照顧，扶植部落成立文健站，同時鼓勵志工參與照顧訓練，成為照顧員。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 評鑑自評表可精簡；評鑑資料整理宜篩選，且建檔資料夾在呈現上需有層次分類，並將總表及索引加註在檔案夾首

頁，以利迅速審閱。

2. 物資清冊請列出總表，並增列物資提供單位及領用人。
3. 活動照片紀錄須更確實。
4. 母機構訂定原家中心社工督導(內督)管理要點，且指名由具一定年資的原家社工員擔任，惟沒有落實辦理。
5. 運用臉書作為中心對外發送活動與福利資訊，惟缺乏主體性，宜有規劃性的提供家庭服務、社區服務、社會福利等資訊，提供間接性教育功能。
6. 人員異動時，應確實辦理移交，並製清冊詳列財物項目及數量，並列舉已辦未辦相關事項。
7. 母機構考核社工員流於形式，應依社工員實際表現予以適當的成績。

(二) 專業服務：

1. 福利需求：福利人口需求顯示，男性人口多於女性，但諮詢人口卻以女性為主(佔多數)，建議未來努力開拓男性諮詢人口，提供支持。
2. 個案管理：個案資料整理清楚，開案的評估量表中有提及心理需求，但個案紀錄中卻顯少提及心理、情緒議題，建議未來個案紀錄增加相關描述，以臻完整；建議督導未來針對社工員提供會談技巧和情緒評估之培力課程，以支持社工員提供更完善服務。
3. 宣導講座：建議除於白天、週間安排活動外，也可安排於晚上或週末，以提升青壯年人口參與機會。
4. 團體工作：建議團體工作可結合在地文化特性，以提供更具有文化底蘊的服務。
5. 社區工作：與部落連結佳，但蹲點社區工作紀錄或成果缺乏整理。

三、 建議事項：

(一) 行政管理(含人資管理)：

1. 晤談室布置已加入原住民族文化元素，其屬專業會談空間建議以具隱私、專業、溫馨舒適(宗教中立)之感為宜。
2. 請制度化社工員考核機制，並於年初個別督導社工員年度目標值與季達成目標值，並於期中(7月)、期末(12月)辦理績效考評，以作為提供年終獎金之依據。

(二) 專業服務：建請原民會加強專管中心對個案工作與蹲點社區工作之輔導深度與方法，以提升原家中心服務及績效管理。

【原鄉勤耕組】花蓮縣鳳林鎮原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：花蓮縣馬里勿發展協會
- 二、受評原家中心：花蓮縣鳳林鎮原家中心(花蓮縣鳳林鎮中正路1段229號)

貳、評鑑時間：108年4月26日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：紹布·拉巴阿里札族群委員
- 二、評鑑委員：王慧玲 Iling·Dawa Panay 委員、魏芳婉委員、Ciwang·Teyra 委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員干立婕、臺北榮民總醫院鳳林分院社工師陳美娟、花蓮縣馬里勿發展協會理事長曾金德、花蓮縣馬里勿發展協會總幹事劉玉珍、山興部落頭目卓鍾章、大榮部落頭目張仁慶、鳳信部落頭目林金生、鳳信文化健康站頭目吳勝金、鳳信文化健康站督導張秋花等人

伍、成立時間：97年12月

陸、評鑑等第：甲(83.5分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

協會於96年3月6日成立之後，努力落實配合政府推動各項政策及永續傳承優質之傳統文化，期待為部落創造更多就業機會。秉持著：『我們聚在一起，可以為對方做些什麼，有你，我才能活的好！』的核心信念，堅持服務輸送的品質與多元，以「促進部落社區發展，增進居民福利，建設安和融洽，團結互助之現代化社會」為服務宗旨，期待藉由組織小小的力量，拋磚引玉牽引出更多關心部落的人才，共同為族人服務，更冀望看見未來部落的發展。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	吳惠娟	阿美族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	馬羽婷	布農族	女	東華大學民族事務與發展學系
社工員	高志成	排灣族	男	空中大學社會科學系

捌、服務轄區及人文特色：

花蓮縣鳳林鎮位置在東以海岸山脈背連豐濱鄉為鄰，西面中央山脈與萬榮鄉，南以馬太鞍溪與光復鄉為界，北鄰壽豐溪（支亞干溪）相隔與壽豐鄉毗鄰。依據戶政事務所107年8月人口統計資料顯示，總人口數10,887人，有8,853人區域人口(含閩南、客家、其他省籍)客家人佔大多數，原住民人口數2,034人，佔全鎮人口的18.68%。原住民族群包括阿美、太魯閣族、布農、噶瑪蘭、撒奇拉雅及少數其他原住民族群，並以阿美族居多。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理

- (一)定期召開內部工作會報：母機構負責人、主管每季召開一次內部工作會報暨檢討會議，106年及107年分別召開4場工作會報，共計8場工作會報。
- (二)內部專業督導機制：無聘僱專職督導，由理事長每兩月一次監督各項工作及支持，另於107年度增聘義務督導，提供社工專業輔助及文化顧問共同推展原家業務。
- (三)母機構提供相關支持性措施，包含春節禮盒、員工聚餐及旅遊、人力資源及其他資源網絡連結，以增進彼此凝聚力有效推動原家業務。
- (四)中心辦公室位於原住民人口密度高的鳳信部落，辦公室每個空間立牌皆以三種語言(國語、阿美族語及英文)標示；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。
- (五)依計畫補助契約書每季填報執行狀況表，並依限繳交予相關單位；另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。
- (六)經費運用及核銷情形均依契約規定按時檢據核銷，並彙編年度原家辦理「總經費執行成果報告」，概述說明該年度補助情形及辦理成效。

二、專案服務

- (一)福利需求：向公部門相關單位蒐集不同福利人口群數據，並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及清冊；繪製及彙編鳳林鎮社會福利電子地圖，即社會福利快速搜尋地圖，讓族人及連結單位運用網路迅速找尋周邊社福資源，亦為本中心增加服務量能之公開媒體服務方式之策略。
- (二)資源網絡：建立食(實)物互助平台，訂有「物資」及「醫

- 療輔具」捐贈與借用流程管理辦法；積極開發資源連結單位，如申請社會局實務銀行方案、自行辦理物資交換平台方案及連接民間企業、團體與個人等，並每年彙整捐贈名冊，公開徵信於中心網路平台。
- (三)個案管理：諮詢類型前三名排序為社會福利、就業與職訓及法律諮詢；個案服務類別前三名排序為經濟輔助、其他及社會福利。
 - (四)宣導講座：宣導主題分為老人居家照顧、家暴性侵、健康醫療、就業、國民年金及法律扶助等；講座主題分為親子教育、人身安全、性別平等、長期照顧及飲食保健等類別。
 - (五)團體工作：包括長者生命支持團體、病友支持團體、自我成長性團體、兒少教育性團體及獨居老人支持性團體等。
 - (六)社區工作：方案包括兒少方案、婦幼節方案、婦女培力、獨居老人關懷及長者健康促進等。
 - (七)志願服務：中心成立志工隊1隊，計有23名志工，總服務時數達419小時，並訂有志工考評機制及不定期辦理多元成長課程訓練，服務項目包含協助關懷訪視、行政及活動支援等。另提供志工激勵措施，包含提供誤餐費、志工保險及聯誼聚餐等。
 - (八)運用專督諮詢情形：督導提供專業建議，激發社工潛能及自我覺察。每次均確實撰寫會議紀錄，並針對督導建議進行追蹤及檢討改善；母機構理事長參與扎根團督計2場，亦與區域督導辦理業務聯繫。

三、人資管理

- (一)中心在職訓練分為新進人員到職訓練、在職訓練、外部教育訓練，由理事長、總幹事及資深社工主責，並編訂訓練計畫書及提供工作手冊，使新進人員迅速掌握業務情形及相關規定；相關人員異動時，均依規定製作移交清冊，落實職務交接。
- (二)人員在職進修及訓練課程包含每年1次社會工作專業訓練、原住民族文化課程、多樣化證照專業訓練及紓壓課程。
- (三)人員請假出差勤均依規定填寫相關表格；人員異動時，母機構於甄補程序未完成前會派員協助提供服務，以及調配原家中心工作人員職務代理事宜。
- (四)母機構與中心社工人員均簽訂勞動合約書，合約書內容對於工作地點、薪資、給假及請假標準等內容皆依勞動基準法規定實施。

四、檢討改進

- (一)行政管理(含人資管理)：已設有隱密、安全及具原民特色之晤談室；已改善入口處路面高低之落差；已與公所協調提供文物於原家中心展示；召開會議時均確實製作簽到表已善加運用臉書平台，將活動照片剪輯成影片上傳平台分享，以提高中心能見度；母機構因經費有限無法聘用專業督導，於105年起藉由扎根計畫專業督導輔導各項業務。
- (二)專業服務：依委員意見於督導諮詢紀錄表呈現前次建議事項及執行結果；為提升男性服務對象，於107年辦理男性教育團體工作；已修正工作人員簽到表；為能提供多元豐富之講座，規劃增加以當地飲食及野菜為主題之課程；已依委員建議使用阿美族語標示，提高族語於生活層面上的應用；多角化開發志工人力，藉著在團體的帶領中，針對成員善用資源開發志工，凝聚向心力，進而發展志願服務。

五、創新服務措施

- (一)設計雲端表單：以用QR碼或簡碼連結各項google表單，以便速迅登打個案服務需求項目及福利輸送，減化統計工作量，填寫類別包含諮詢服務、個管社會資源連結服務登記表、連結單位窗口服務登錄表、醫療輔具管理、物資管理及人事管理表單。
- (二)社會福利地圖-電子社會福利地圖：本中心依鳳林鎮轄內社會福利單位，繪製服務轄區內福利資源地圖，彙編鳳林社會福利快速搜尋地圖，讓族人及連結單位可運用地圖快速連結相關資源。
- (三)107年推動健康部落計畫：推廣健康促進議題、事故傷害防制及傳統醫療保健，以促進部落健康成效。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：肯定社工員資深且投入工作；鳳林鎮有6大部落，評鑑當天有5位頭目(含總頭目)全程參與，顯現部落族人關心原家中心業務，同時地方代表，縣府主任與鳳信文健站，原家志工，前原家督導均參與，會場氣氛熱絡；辦公空間佈置溫馨且整齊；母機構對非在地社工員提供文化認知課程，有助提升跨文化服務。
- (二)專業服務：
 1. 福利需求：福利人口需求請詳實評估，但仍鼓勵針對在地性部分進行評估，例如增加衛生局/所/室的資料。
 2. 善於連結頭目，有助活動與個案輔導之進行。
 3. 宣導講座：106與107部落講座均能聘用原民講師，至少

- 三場；肯定宣導結合豐年祭，但相關資料請納入審查文件。
4. 以原家為主體連結文健站(鳳信)辦理萬歲長青一起轉動運動會，有121位長者參與，提高原家曝光率。
 5. 服務方法創新：雲端單表之設計讓原家工作者簡化文書流程，同時亦協助工作者能有效管控醫療輔具，鳳林鎮社會福利地圖能運用QR圖碼快速搜尋地圖，均值得嘉許。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：開設二道出入口，宜改善高低差距出入口避免人員發生意外；本區域為阿美族族群居多宜加強非在地、非該族群之社工員文化能力與學習該族群文化語言，提昇文化敏感度；人員不穩定現象，宜加強儲備人才之機制；雖有社工考核機制，未來宜於年初與社工會議討論年度與每季目標值，並於年中、年終辦理考評。

(二)專業服務：

1. 個案管理：建議諮詢人次的資料建檔可以以月為單位，包含性別、開案與否建議增加外展服務去開拓個案；開案和諮詢建議重視情緒和心理健康議題，也將相關議題納入開案評估。建議督導增加社工員的培訓課程，特別是會談技巧課程和情緒評估課程，幫助社工員提供更完善服務。
2. 宣導講座：建議宣導講座等活動可部分安排在晚上或週間讓青壯年有機會參加；講座和宣導多結合文健站和關懷據點，同上建議思考如何觸及青壯年人口。
3. 社區工作：社區(106)工作之辦理，在婦女培力方案規劃進行4場，參與人數由14人降至12人，最後一場僅8人，帶領者宜說明參與人數逐降原因。107部落蹲點計畫因工作人員之異動，未能確實執行。蹲點方案應從進入部落蒐集人文資料，評估部落族人需求，規劃方案主題，提供符合部落需求之服務，以完整呈現社區方案之規劃及原家推展成果。工作者所提出在暑假舉辦兒少原民成長營，及辦理3場具創意的部落悠遊好安全，未能看出進入部落帶出部落需求。
4. 志願服務：志工隊命名(Lipahak—喜樂之意)，列冊23位，年度總服務時數106為176小時，107年為264小時，離目標值有極大改進空間。中心針對志工團隊亦已提出檢討計畫，嘗試用祖孫參與活動之際，招募培養年輕志工，然未見具體策略。原家在志工服務與管理辦法中有規定志工每年需要服務50小時，但辦法中應訂定考評機制激勵志工士氣；宜邀請部落頭目加入志工，惟需設計其參與之服

務項目，以深化原家中心之服務廣度。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 晤談室不宜架設監視器以維護個案隱私，若有疑慮可利用戶外另闢安全舒適(具遼闊視野與綠色小盆栽布置)的晤談空間進行。
2. 原家中心人事異動頻繁(107年尤甚)，兩位新進社工(布農族、排灣族)在本中心服務均僅1年左右，如何在71.8%為阿美族人口的鳳林鎮為族人服務，母機構與區督如何協助新進工作者，儘速掌握原家工作重點與項目，融入部落社區，提供符合部落族人的需求服務，總頭目在評鑑當日的發言期待。

(二)專業服務：建議原民會加強蹲點社區工作之教育訓練，俾利社工員累積社區工作方案能量。

【原鄉勤耕組】花蓮縣吉安縣原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：花蓮縣七卡樹岸文化發展協會
- 二、受評原家中心：花蓮縣吉安鄉原家中心(花蓮縣吉安鄉宜昌村中華路二段167之1號2樓)

貳、評鑑時間：108年4月26日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：紹布·拉巴阿里札族群委員
- 二、評鑑委員：王慧玲 Iling·Dawa Panay 委員、魏芳婉委員、Ciwang·Teyra 委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員干立婕、花蓮縣議員李正文、花蓮縣吉安鄉公所原住民事務所約僱人員王秀英、花蓮縣吉安鄉公所原住民社工員周美華、宜花區專業督導扎根計畫區域督導馬志政、宜昌部落頭目李毓書、花蓮電子報記者李秀蘭、花蓮縣七卡樹岸文化發展協會理事長林榮元、花蓮縣七卡樹岸文化發展協會常務理監事莊肖蜀等人

伍、成立時間：95年11月

陸、評鑑等第：甲(83.2分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

花蓮縣七卡樹岸文化發展協會分別於95年6月、11月申請設置壽豐鄉和吉安鄉原住民族家庭暨婦女服務中心，透過原家中心秉持以「家庭為中心，部落為基礎」服務理念關心照顧族人，並運用綜融性的社會工作方法貼近族人的生活，協助改善原住民家庭遭遇生活及經濟上之困境，推動具原住民在地文化特色的社會工作，恢復、增強族人的社會能力，排除原鄉福利資訊不足、資源整合不易之困境，協調整合服務輸送，預防及解決原住民社會問題，以提升生活品質。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	李堉淳	阿美族	女	國立空中大學專部-社會工作與福利行政科
社工員	高金蘭	布農族	女	美和科技大學社會工作系

社工員	那元伶	布農族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	謝玉珍	阿美族	女	環球科技大學行銷管理系 (已取得 36 學分)

捌、服務轄區及人文特色：

吉安鄉位於花蓮縣北鄰花蓮市，東濱太平洋，西鄰秀林鄉，南鄰壽豐鄉，面積 65 平方公里，為廣闊之沖積平原；總人口數為 83,221 人(107 年 12 月止)，男 41,870 人，女 41,351 人，僅次於花蓮縣花蓮市人口，涵蓋原住民、閩南、客家、外省四大族群。原住民人口為 15,333 人(平地原住民 12,235 人；山地原住民 3,098 人)，原住民人口占吉安鄉總人口 18%，為花蓮縣原住民人口最多之鄉鎮，以阿美族 11,655 人居多，次為太魯閣族 1,941 人，全鄉人口逐年以 1% 人口數增加。原住民福利人口群統計資料顯示，低收入戶計 179 人，中低收入戶計 85 人，身心障礙計 642 人及兒少扶助計 58 人。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理

- (一)每月定期召開一次內部工作會報及內部工作會報，依會議決議進行追蹤管考及修正，例如：修正勞動契約書條文，彙編工作人員手冊並建立目錄，人事出缺勤請假規定，建立專案活動、物資管理及社會網絡等相關表格等。
- (二)母機構提供相關支持性措施，如：友善辦公室空間，資源網絡單位，媒體公關及員工聚餐等；母機構聘用內部督導追蹤及管考業務執行情形及進度，並辦理 2 場在職教育訓練，提升工作人員專業能力以及情緒支持與紓壓。
- (三)中心辦公室租賃中和幼稚園 2 樓，依規定簽立租賃契約，設有消防設備，未設置無障礙空間或電梯，但有設置服務鈴及對講機設備供需要族人使用，中心工作人員將下樓提供服務，並特針對障礙者皆提供家訪服務。另辦公用財產均有編列清冊及照片並註明更新日期，並且於物品上黏貼財產標籤。
- (四)依計畫補助契約書每季填報執行狀況表，每月不定時上網填報各項執行工作表單，個案管理填寫完成以 Line 知會主管審閱或至中心審閱，下載列印表單交予母機構理事長簽章後存檔並歸檔；辦理活動及參與各項會議等，確實登錄系統以利統計數據，系統各類報表列印歸檔。彙整年度執行成果報告，並且按時函文檢送並且郵寄電子檔以利承辦人員彙整。
- (五)經費運用及核銷情形均依契約規定按時檢據核銷，並將帳

冊影印歸檔，俾利查閱。

二、專案服務

- (一)福利需求：向公部門相關單位蒐集不同福利人口群數據，另建立相關人文資料及在地領袖資料，並每季盤點更新；為提升服務品質及強化公、私部門資源連結，與民間社會福利慈善機構、公部門、警政單位、醫療服務等建立資源網絡，並於每年辦理2場次資源連結會議，另依各單位所提供之資料進行分析，繪製福利地圖。
- (二)資源網絡：106年至107年自辦4場次網絡會議，參加相關業務聯繫會報計27場次，結合公私部門計捐贈3,439包物資，個案補助經費計約144萬元，補助方案經費計23萬元。
- (三)個案管理：諮詢類型前三名排序為社會福利、就業與職訓法律諮詢；個案類型主要經濟輔助，其次為社會福利。
- (四)宣導講座：宣導主題分為家庭暴力、法律權益、長照服務社會福利、國民年金共5種類別；講座主題有家庭暴力、法律權益、人身及居家災害安全、理財、家庭親職及性平教育等類別。
- (五)團體工作：主題包括情緒與溝通團體、支持性團體、青少年成長性團體、情緒與溝通成長團體、人生支持性團體等。
- (六)社區工作：方案包括促進健康服務、親子活動、老人適性活動及補充性服務等。
- (七)志願服務：中心成立志工隊1隊，隊名為「嘎嘎烏拉罕」，計有16名志工，總服務時數達896小時，並訂有志願服務計畫及相關服務規則，定期辦理相關教育訓練及召開聯繫會議，服務項目包含協助物資發放、陪同訪視、行政及活動支援等。另提供志工激勵措施，包含提供誤餐費、志工保險、聯誼活動及表揚績優志工等。
- (八)運用專督諮詢情形：106年至107年專業督導扎根計畫區域督導於中心共計訪視32次，督導辦理原家中心與文健站業務交流及分享會1場次，母機構參與扎根督導聯繫會議1場次及共識營1場次，宜花區原家中心聯合督導及工作交流會議1場，投稿Lima守護·社福宜花區通訊文章計8篇。

三、人資管理

- (一)中心建置員工手冊確保社工員服務品質與效率，並於107年度母機構針對社工助理升社工員安排職前訓練課程，由母機構理事長及資深社工協助職前訓練；相關人員異動時

均至依規定製作移交清冊，落實職務交接。

- (二)中心積極鼓勵同仁參與相關訓練及進修，包含參與原民會地方政府、專管中心及其他單位所辦教育訓練，及非社工系人員進修社工學分。
- (三)中心人員差勤均製作相關表單進行管理，人員異動除1名行政助理於106年度7月因生涯規劃離職外，餘均無異動。
- (四)母機構與中心社工人員均簽訂勞動合約書，合約書內容對於工作地點、薪資、請假標準及考核等內容皆以勞動基準法規定實施，並訂定工作手冊，以保障工作人員各項權益。

四、檢討改進：

- (一)行政管理(含人資管理)：中心已喬遷與社區活動中心區隔避免工作人力混淆；晤談室設置於隱密處，避免民眾隱私曝光；工作會報均確實簽到，並依會議紀錄進行追蹤管考財產設備列冊管理及黏貼財產標籤；薪資已按時撥付；已建置工作人員手冊及人事資料卡(註明已修學分)，另依據扎根督導會議進行改善及修正工作工作模式。
- (二)專業服務：志工人力已連結地方單位年輕志工發送物資；已區分有行動且能夠配合之志工，以及在地部落志工。
- (三)改進及創新：邀請阿美族畫家優席夫分享生命經濟以及鼓勵參與者勇敢完成夢想的創新方案，並且運用媒體刊登增加中心曝光度。

五、創新服務措施

- (一)加強媒體運用：運用媒體報導增加原家中心曝光率，提升原家中心服務效能，以媒體的媒介達到活動宣傳的策略，活動包含吉安原民團體愛心物資發放、保障原婦女安全基金會擬花縣設點服務、大手牽小手親子繪畫體驗活動、tatata micoka kita 我們一起去畫畫及居家防災安全講座等，相關活動露出計10則。
- (二)聘請原住民藝術家優席夫擔任講師：透過在地性、文化性貼近性及影響性原住民知名藝術家擔任講師，啟發族人生命，課程主題包含大手牽小手親子繪畫體驗活動及tatata micoka kita 我們一起去畫畫。
- (三)推動健康部落計畫：在實務過程中發現南華村在吉安鄉老年人口比例較多，為分別從健康促進、事故傷害防制及傳統醫療保健三大議題規劃健康部落的議題，爰向原住民族委員會申辦「107年推動健康部落實施計畫」。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：肯定社工、理事長努力和投入，以及邀請各村/部落頭目參與討論和提供需求調查回饋；母機構負責人熱心參與學習，與地方連結佳，並帶動中心與相關部門合作。社工撰寫能力佳，106刊登3篇、107刊登5篇，提升原家在宜花區曝光率(地震之我見—原家社工準備好了、宜花區期刊2018第三期)。原家中心相關活動與外界資源連結均能善用媒體露出，讓外界認識原家中心的功能。

(二)專案服務：

1. 原家中心團隊為突破在吉安鄉有族人尋找不易之困境，成功邀請國際知名畫家優席夫(阿美族)擔任長者講師，藉其親和力向族人勉勵「不能忘本，永遠要知道自己皮膚的顏色最美麗，原住民天生樂觀進取，凡事盡力人生就有無限可能」，啟發觸動參與長者對生命再次省思亦鼓舞原家工作者，成為具影響力者，並應精進自身成為優秀原民講師。
2. 原家一位社工為布農族，為提供更貼切部落居民需求的服務，參加阿美族語認證通過，成為少數擁有雙族語認證的原民社工。
3. 積極運用資源培訓志工擔任原民講師，以母語方式進行人身安全防治宣導，充實活動內容，同時提升志工成就感。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：辦公室已搬遷至交通便捷之處，惟招牌未設置於明顯處；為加強財產管理，於財產清冊上增列保管人；臉書經營宜加強活動方案之報導如性平、社區服務、親職教育等，以藉此平台提供教育服務。

(二)專業服務：

1. 福利人口需求評估建議應反應在地性，例如：物資運用、單親及獨居等相關在地需求評估。
2. 個案紀錄和服務建議關心情緒議題，目前開案和諮詢多以經濟和物資資源為主，但個案紀錄中發現個案內在資源較少，情緒有待支持。建議增加社工會談技巧和情緒支持評估的技能與課程；另個案資料存檔和建檔(總表)需按順序排列清楚。
3. 國民年金辦理逐戶宣導，然效益僅兩人；另建議宣導內容應貼近在地需求，並請善用辦公空間提供家庭服務及教育方案
4. 志願服務之推展：原家志工能與在地婦女服務隊連結值得肯定，志工隊名為嘎嘎烏拉罕(有喜歡喜樂之意)，目前

列冊 16 位，106 志工服務總時數 681.5 小時，107 年為 246.5 小時，兩年均未達標；中心對志工服務訂有辦法且能定期修訂，惟尚未訂定志工考核機制。

三、建議事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：原家辦公室設於二樓，可近性與可親近性均不足；晤談室標示不明，其專業性與溫馨感均有待提升。
- (二)專業服務：中心考量招募年輕志工，建議需有具體策略及目標(如人數)，以評估招募策略之成效；有關縣政府原社工員訪查及區域督導的訪視，係期待能壯大原家中心，惟在專業輔導尚須加強質與量的厚度，建議原民會藉教育訓練加強前開人員的專業與分工。

【原鄉勤耕組】臺東縣東河鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會
- 二、受評原家中心：臺東縣東河鄉原家中心(臺東縣東河鄉都蘭村459-2號)

貳、評鑑時間：108年4月30日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：紹布·拉巴阿里札族群委員
- 二、評鑑委員：王慧玲 Iling·Dawa Panay 委員、魏芳婉委員、Ciwang·Teyra 委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員林江琪、臺東縣政府原住民族行政處約用人員郭唯農、臺東縣政府原住民族行政處原住民社工員陳佩婷、臺東區專業扎根督導計畫區域督導黃嘉鈴、社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會機構督導唐菊英、社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會秘書長鄭清玲等人

伍、成立時間：97年5月

陸、評鑑等第：甲(83.0分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

92年8月15日臺東愛德婦女協會(以下簡稱本會)正式成立，並於102年正式成為國際愛德組織，於95年5月起承接「臺東縣東河鄉原住民家庭暨婦女服務中心」擴大服務部落，協助族人解決問題，提升他們的能力並培養自主性，學習以及改變的能力，整合部落社福資源，推動部落社會福利的理念與工作，並培養志工進而委身於部落服務，降低東河鄉弱勢家庭及受暴婦女，並提供兒少生活關懷與協助，使東河鄉部落獲得可近性及可及性之服務，均能更有效率提升在地服務品質，發揮家庭功能，重建生活能力。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	莊梅蓮	卑南族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	蔡字蕙	阿美族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	廖逸帆	阿美族	女	國立金門大學社會工作學系

捌、服務轄區及人文特色：

東河鄉（阿美語：Fafukod）位於臺灣臺東縣東北方，北臨花蓮縣富里鄉，東北連成功鎮，東濱太平洋，西鄰池上鄉、關山鎮、鹿野鄉，南接卑南鄉。地處海岸山脈東側，境內有60%為山坡地，土地面積為210.191平方公里，約占臺東縣土地總面積5.97%，以北源村面積為最大，以隆昌村為最小。

東河鄉全鄉人口數為8,515人，其中原住民人口數有4,717人，佔全鄉人口數的52%。全鄉七個村中，以原住民人口數來看，都蘭村1,130人最多，尚德村91人為最少，各村原住民人口分布相當不平均。以東河鄉原住民福利人口群數據分析，中低收入戶有92人、低收入戶有118人、獨居老人118人、身心障礙者298人。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理

- (一)母機構於106年至107年召開中心內部工作會報計4場次，均作成會議紀錄，並納入追蹤建議及改善情形。
- (二)母機構訂有「專業督導聘用計畫」，聘用專業督導協助中心業務，並給予專業建議；另自行辦理中心督導會議計4場次，協助檢視各工作項目服務品質及行政工作，提供中心於工作管理及社工員相關專業指導與心靈支持。
- (三)母機構提供激勵支持性措施，包含機構內部團督、意外險三節禮金(盒)、其他獎金及行政與活動人力支援。
- (四)中心訂有「財產物品管理作業辦法」，各項財產均列入財產清冊，並由專人保管，每半年辦理財產盤點。中心人員離職或調職時均依規定辦理移交。
- (五)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；經費運用及核銷情形均依契約規定按時檢據核銷。

二、專案服務

- (一)福利需求：向公部門相關單位蒐集不同福利人口群數據。
- (二)資源網絡：自辦辦理資源網絡會議計4場次，參與其他單位資源網絡會議計26場次。
- (三)個案管理：諮詢類型前三名排序為社會福利、就業與職訓及醫療服務；個案類別前三名排序為經濟輔助、社會福利及家庭服務。
- (四)宣導講座：宣導主題分為社會福利、家暴性侵、事故防制國民年金、老人及身障等類別；講座主題分為長期照顧、親職教育、人身安全、性別平等、理財及家暴等類別。
- (五)團體工作：主題包括老年支持性成長團體、兒童權益成長

團體、婦女教育性成長團體、身障者支持性團體等。

(六)社區工作：方案包含紓壓方案、老人健康及結合婦女節等。

(七)志願服務：中心成立志工隊1隊，計有18名志工，總服務時數達242小時，服務項目包含協助活動支援，為提升志工專業知能，辦理教育訓練、會議等。

(八)運用專督諮詢情形：區域督導訪視計33場次，參與專管中心會議計13場次。

三、人資管理

(一)由母機構指派資深員工協助原家中心新進員工進行職前訓練；另訂有員工移交辦法，人員異動時均確實辦理移交事宜。

(二)母機構鼓勵中心社工員積極參與原民會、地方政府或其他單位所辦教育訓練及研習，計21場次。

(三)新進員工均需與母機構簽訂勞動契約書。

四、檢討改進

(一)行政管理(含人資管理)：已於廁所內建置安全扶手，門口裝設斜坡道，緩減高低落差所造成的危險，讓身障者能安全進出。文書呈現表達不明確之處，已以實際情況加以描述。會議紀錄均由工作人員詳閱後核章。修正勞資契約書。

(二)專業服務：

1. 福利需求：服務轄區資料已再次彙整建置完成，107年度在增設部落福利資源圖，以利中心辦理活動時在資源上的應用。

2. 個案管理：已增加個案清冊及服務紀錄表，並確實於個案紀錄上核章，亦增加個案借閱單，確實管理個案資料。107年起每位社工需簽訂保密協議書，確保個案相關資訊不外流。

五、創新服務措施

獨老傳愛-就是為你：106年度本中心以走動式宣導，深入北源村順那部落、德高老部落，及尚德部落，按戶挨家的將福利訊息傳入部落的角落。過程中發覺此三個部落無設置老人據點，最鄰近的老人據點距離部落約20公里，以致老人據點因成本考量無法接送長者。訪談過程中，老人對於基本的自我照顧及福利訊息有缺乏的狀況；另於107年度社區服務方案特此安排獨老傳愛就是為你活動，再次深入順那、德高老及尚德部落，與村長與村幹事聯繫，統整部落老人名單，走動式拜訪，做簡易式的生命檢測，傳達自我照顧的訊息給部落年長者，提升長者的自我照顧概念。並辦理一次性

的老人據點活動，聚集年長者在一處，執行健康促進活動及共餐共食活動。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一) 行政管理(含人資管理)：自評資料之整理與呈現清楚及詳盡用心，評鑑資料之陳列一目了然，容易查詢審閱；母機構除穩定召開內部會議外，並聘請專家召開督導會議，且務實針對方案提供深度輔導，有助於充實社工員臨床踐行專業；力行原家社工員同儕督導會議，且每月進行業務檢討及分工；臉書經營能務實反映已執行之方案如：老人健康管理婦女趣味佳事分工等。

(二) 專業服務：

1. 個案管理：肯定接線紀錄的改善。
2. 宣導講座：肯定宣導工作辦在白天與晚上，讓多數族人可以參與。
3. 社區工作：社區講座已聘族語(阿美族)講師至部落講說健康管理主題；原家中心工作能以 SWOT 呈現分析優勢劣勢機會與威脅等面項，同時提出因應策略；在社區一日走動式健康促進的活動中，體會長者回應工作者「希望你們常常來」以免彼此兩相忘，但也不要「常常來」以免干擾其日常生活，此種互動有其誠摯真意。肯定社工員及深入走動至部落的努力。
4. 運用專督諮詢情形：工作者能積極回應區督建議，使方案推動與成果呈現愈趨完整。

二、改進事項：

(一) 行政管理(含人資管理)：建議母機構宜提供社工員考核，且每年分三次，年初與個別社工員建立年度、季執行目標值，並於年中及年終各考評一次；加強社工員族語之使用以提升文化能力。

(二) 專業服務：

1. 福利需求：福利人口群資料請增加更多符合在地的需求，資料不一定是從公部門來，社工外展亦可蒐集資料。
2. 資源網絡：實物媒合狀況總表，建議更具體明確。
3. 個案管理：106 年諮詢人次有部分月份人次少於 10 人，部份超過 90 人經了解跟人事異動與人員培力有關，建議母機構提供支持讓人事更穩定；諮詢人次的男女比例以女性為多，和在地男女人口比有異，建議未來針對男性部份思考如何增加男性諮詢量次；個案資料整理清楚，部份有

待督導蓋章；個案多以社會福利和物質與經濟提供為主，但服務對象除了物質、經濟需求，通常會伴隨情緒、心理議題，建議增加社工會談技巧、情緒評估培力課程，讓社工能提供更完善之服務。

4. 團體工作：團體工作的企劃需具體說明背景及需求，團體內容如何能回應部落需求，以及如何和文健站及關懷據點區隔。
5. 社區工作：部落蹲點方案礙於族語使用與志工時間之配合尚未能全數落實；蹲點社區工作已確實進行，惟建議宜將選定之部落逐一建立人文資料、福利人口群統計與訪查需求服務方案。
6. 志願服務：列冊志工 18 人，其中 55 歲以上有 5 人，志工年度總服務時數 106 年計 68 小時，107 年 174 小時。距離年度至少 1000 小時甚遠，志工服務項目以協助辦理活動居多。原家如何開發志工可服務項目，在志工保險上盼能提供適切的保險期限，以增強鼓勵其積極參與動力。

三、建議事項：

(一)專業服務：

1. 社區工作：為能提升部落社工蹲點方案執行成果之完整性建議應涵蓋部落文化特色之描述，族人需求之評估，規劃能提供服務方式之過程紀錄，並增加檢討效益成果之評估與工作者之反思。
2. 志願服務：原家在志工服務與管理方法上，應檢討志工招募與運用之策略，並建議修正志工考核機制。

【原鄉勤耕組】臺中市和平區原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人水源地文教基金會
- 二、受評原家中心：臺中市和平區原家中心(臺中市和平區南勢里東關路 3 段 139-11 號)

貳、評鑑時間：108 年 4 月 15 日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：紹布.拉巴阿里札族群委員
- 二、評鑑委員：王慧玲 Iling·DawaPanay 委員、魏芳婉委員、許俊才委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員林江琪、臺中市政府原住民族

事務委員會原住民社工員陳崇儀、中區專業扎根督導計畫主持人郭俊嚴、財團法人水源地文教基金會董事長葉晉玉、財團法人水源地文教基金會督導孫郁惠、財團法人水源地文教基金會社工陳怡君、財團法人水源地文教基金會社工陳主榮等人

伍、成立時間：95年1月

陸、評鑑等第：甲（82.3分）

柒、基本資料：

一、成立沿革：

財團法人水源地文教基金會長期致力於臺中市和平區社會福利服務工作，以關懷原住民族家庭生活適應與改善、社會福利與文教推展為主，自95年陸續承接「台中縣和平鄉（現為臺中市和平區）原住民家庭暨婦女服務中心」及「臺中市和平區原住民族家庭服務中心」。秉持原鄉部落族群服務的文化特色、以及深耕部落的初衷，運用社會工作方法與專業人力，連結地方政府與民間組織資源，共同建構緊密之原住民族社會安全網絡，進而逐步改善原鄉地區社會生活等問題需求，提供可近性和可及性的社會福利服務。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	洪慧美	泰雅族	女	省立台中護理助產職業學校(已取得42學分)
社工員	陳秀英	泰雅族	女	台中市嶺東工商(已取得45學分)
助理社工員	陳凡怡	泰雅族	女	國立台中技術學院(已取得21學分)

捌、服務轄區及人文特色：

和平區位處於臺中市之東北角，東中央山脈南湖山、北依雪山山脈、南接合歡山、大禹嶺三面環山與橫貫其中的大甲溪流域自成完整的天然疆界，幅員廣達約1037.8192平方公里，是全市二十九區面積最為遼闊的第一大區，共有8個里及13個部落，部落為大安溪線的桃山、達觀、竹林、雙崎、三叉坑及大甲溪線的南勢、裡冷、松鶴、哈崙台、佳陽、梨山、松茂、環山。

至107年12月止，服務轄區和平區現有人口11,015人，原住民4,304人，泰雅族原住民居住的山地地區，現今近分佈於區內各里，主要的聚居村落有達觀、自由、南勢、博愛、梨山、平等級較少數的中坑里及天輪里計八里。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理

- (一)定期召開內部工作會報，瞭解各項工作業務執行情形，並作成會議紀錄(含決議追蹤事項)，106年至107年合計辦理7場次；另參與原民會、地方政府及專管中心業務聯繫會報，106年至107年合計出席共計27場。
- (二)母機構提供支持性措施，包含專業證照獎金、媒體公關、情緒支持、活動人力支援、財務協助、禮金奠儀、員工聚餐及在職教育訓練等
- (三)母機構建立中心內部督導機制，聘用具社工背景之專業督導，提供專業性建議，輔導中心事務。
- (四)中心辦公地點位於和平區行政區內，掛牌明顯，且空間開放便於居民進出，且設有辦公區域、晤談室及無障礙空間設施；辦公室各項財產設備均列冊控管及維護。
- (五)配合原民會及地方政府業務所需，按時填製或提供相關表單，如季報表、國民年金被保險人訪視情形及天災即時性回報等；另每月按時上傳各項表單至社工資訊系統。
- (六)經費運用及核銷情形均依契約規定按時檢據核銷。

二、專案服務

- (一)福利需求：向公部門相關單位蒐集不同福利人口群數據，分析人口結構及評估福利需求，繪製福利資源地圖，並定期更新。
- (二)資源網絡：106年至107年中心自行召開或參與其他單位所辦資源網絡會議共計24場次，參與單位包含縣府、地方公所、社福單位、警政單位、法政單位、醫療單位、學校及民間團體等建立資源網絡；中心建立食(實)物互助平台，結合公部門社會局食物銀行及民間慈善團體，轉介計713案件及募得慈善金計約新臺幣524萬元整。
- (三)個案管理：106年至107年諮詢案計742件；個案服務計125案，諮詢紀錄與個案紀錄均依表單詳實填寫，經督導審閱核章後，以一案一夾方式歸檔存放。
- (四)宣導講座：106年至107年宣導計辦理15場次，受益人次426人次，宣導主題分為社會福利、法律權益、健康促進、家暴性侵及老人福利等類別；講座計辦理14場次，受益人次360人次，講座主題分為親子(職)教育、老人健康保健、法治教育、性別平等、長期照顧及人身安全等類別；另辦理老人文康活動計19場次，受益人次計287人次。

- (五)團體工作：辦理團體工作計5場次，受益人數計390人次，主題包括老人團體、青少年成長團體、兒童教育性團體及弱勢家庭照顧者情緒支持團體等。
- (六)社區工作：辦理社區工作計7場次，受益人數計259人次，方案包括親子活動、文化認識、環保議題、搭配母親節及父親節活動等。
- (七)志願服務：中心成立志工隊1隊，隊名為【m, pasin 美巴幸志工隊】，截至107年底計有20名志工，總服務時數達1,009.5小時，並確實登錄於中心志工時數紀錄冊，訂有志工服務規則。為提升志工專業知能，辦理志工教育訓練課程，共計4場。志工服務項目包含協助關懷訪視、行政及活動支援等。另提供志工激勵措施，包含提供志工保險、補助交通費及誤餐費及推薦績優志工參與相關獎項等。
- (八)運用專督諮詢情形：106年至107年專業督導扎根計畫區域督導訪視計23次，配合區域督導之建議與意見，進行檢討與改善；參與專管中心所辦相關教育訓練或研習計10場次。母機構與區域督導相互合作，互動良好。

三、人資管理

- (一)母機構指派資深員工協助新進人員辦理職前訓練，並確實辦理職務交接事宜。
- (二)母機構鼓勵中心社工員參與原民會、專管中心、地方政府及其他單位之教育訓練或研習等，計19場次。中心社工員亦自行機及進修取得社工學分。另母機構訂定考取證照及在職進修學分等相關獎勵機制，並自辦教育訓練。
- (三)人員請假出差勤均依規定填寫相關表格。人員異動時，除調配職務代理並即時遞補新進人員。
- (四)母機構與原家中心工作人員確實簽訂勞動契約並依勞動基準法規定明訂各項內容。

四、檢討改進

- (一)行政管理(含人資管理)：
 1. 已於廁所加裝防滑措施，並增加廁所管理表-衛浴間輪值之清掃工作；辦公室牆面已重新粉刷，並清理雜物，保持環境整潔。
 2. 晤談室布置溫馨且具原住民族文化特色風格；另已購入消防設備。
 3. 依勞動基準法規定修改相關人事資料。
- (二)專業服務：活動參與對象增加納入兒少、青少年及老人等並依部落特色及在地需求規劃活動方案。

- (三)改進創新：為增加中心能見度，運用網路與媒體推展中心業務。

五、創新服務措施

推動健康部落計畫：與和平文化健康站共同參與活動「原住民e起來」，以增進與長者之情感交流；與照顧服務員建立新夥伴關係，透過資源轉介，發掘中心個案。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 自評及行政資料完整、排列有序，解說清楚。
2. 母機構與工作團隊成員相處融洽，提供足夠的支持(獎勵與工具的提供)，並與相關部門互動良好。

(二)專業服務：

1. 個案管理：服務量次均能符合指標。
2. 志願服務：善用志工參與行政與活動支援，志工表現自信主動參與。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 為加強社工人員遵守相關服務規範，應充實工作手冊。
2. 財產清冊宜明列保管人名單以示負責。
3. 中心運用臉書露出推動相關活動，惟應加強家庭服務及社會福利等具教育性質的宣導資訊，並請統計瀏覽數。
4. 有關107年未辦理社工員考核，建議108年度提供三次之會議與考核，於年初時，與社工員討論每季執行目標，期中、期末各考評1次，以掌握執行進度。

(二)專業服務：

1. 社區工作：社區服務方案計畫內容可再多做說明在地需求並做好服務方案的回饋與整理分析，應避免服務參與的對象限於某些教會。
2. 志願服務：志工會議資料未能呈現，請改進。
3. 運用專督諮詢情形：專業扎根督導訪視的討論與建議應明確紀錄，列為下次會議追蹤事項，並請針對建議提出改善情形，請中心主管提供回饋建議，勿呈現流水帳的形式。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：評鑑建議與改善情形可並列呈現。

(二)專業服務：建議社區蹲點與服務方案分析應再加強，相關方案規劃時可與督導們多加討論。

【原鄉勤耕組】臺東縣大武鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：臺東縣臺東原住民蒙恩自強協會
- 二、受評原家中心：臺東縣大武鄉原家中心(臺東縣大武鄉大武村民族街29號)

貳、評鑑時間：108年4月23日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：紹布·拉巴阿里札族群委員
- 二、評鑑委員：王慧玲 Iling·DawaPanay 委員、魏芳婉委員、Ciwang·Teyra 委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員林江琪、臺東縣政府原住民族行政處原住民社工員陳佩婷、臺東縣政府原住民族行政處約用人員郭唯農、臺東縣大武鄉鄉公所課長田小雯、臺東縣大武鄉鄉公所原住民社工員黃彩娥、大武公所國保服務員鄭綉卿、臺東縣南迴線區社會福利服務中心社工督導林依茹、臺東區文化健康站區域督導葉曉華、臺東縣臺東原住民蒙恩自強協會理事長張萬城等人

伍、成立時間：95年9月

陸、評鑑等第：甲(82.3分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

臺東縣臺灣原住民蒙恩自強協會於89年立案，由阿露伊教會(原安朔教會)會友們所發起之民間社團，以基督教耶穌的博愛精神，推動全人關懷。因臺東縣地形的狹長性，間接的影響福利服務輸送的近便性，為能提升服務與資源的可及性，於95年積極爭取承接原家中心計畫，設置大武鄉原住民族家庭服務中心，希望能夠提供便利性、連繫性、多元化及整合性的社會福利服務。歷年所承辦原民會之計畫包含：原住民課後扶植計畫(原文化成長班90年迄今)、達仁鄉原住民族家庭服務中心(93年迄今)、大武鄉原住民族家庭服務中心(95年迄今)。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	塗月珍	排灣族	女	靜宜大學國際貿易學系(已取得25學分)

社工員	高啟恩	排灣族	男	美和科技大學社會工作系
社工員	施慧君	排灣族	女	美和科技大學社會工作系

捌、服務轄區及人文特色：

大武鄉位居臺東縣南端，東濱太平洋，西南與達仁鄉毗鄰，北鄰太麻里鄉，背靠中央山脈，山多平原少，土地貧瘠，面積有 69.1 平方公里，農業發展頗受限制，重要山脈有大武山，其標高為 3100 公尺，重要河川有朝庸溪、大武溪、大鳥溪、加津林溪。大武鄉，全鄉有大竹村、大鳥村、大武村、尚武村、南興村共 5 個村，以及 14 個部落。大武鄉人口數總計 6,087 人，其中原住民人口數計 3,615 人，佔全鄉人數約 59.39%；福利人口統計，低收入戶計 288 人、中低收入戶計 88 人、領取身障生活補助計 254 人、中低收老人生活津貼計 58 人、兒童少年生活扶助計 98 人及就業育兒津貼計 61 人等。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理

- (一)定期召開內部工作會報，瞭解各項工作業務執行情形，並作成會議紀錄(含決議追蹤事項)，106 年至 107 年合計辦理 18 場次；另參與地方政府業務聯繫會報，106 年至 107 年合計出席共計 9 場。
- (二)母機構聘用具專業社工經驗之專職督導及主管。
- (三)母機構提供支持性措施，包含晨禱、生日禮金、三節獎金母會活動人力支援、中心幸福物資轉介媒合、幸福小舖急難救助援助(急難備用金)、自辦教育訓練及協助中心申請相關補助計畫經費。
- (四)均貼有財產標誌並列財產清冊(含消防設備、執業安全防護設備)，人員異動時依規定辦理財產移交；辦公空間設有晤談室、會議區、辦公區、茶水間、布告欄、部落人文區及無障礙空間設施，每年均簽訂租賃契約書。
- (五)配合原民會及地方政府業務所需，按時填製或提供相關表單，如查填原住民長照個案服務情形、身障公約推動情形國民年金被保險人訪視情形及志願服務成果等；另每月配合原住民社工員檢送中心活動資料。
- (六)經費運用及核銷情形均依契約規定按時檢據核銷。

二、專案服務

- (一)福利需求：向公部門相關單位蒐集不同福利人口群數據，分析人口結構、文化特色及評估福利需求，結合公部門、

社福單位、警政、司法、長照醫療衛生、就業、職訓服務教育、教會及地方協會團體等單位，繪製資源網絡圖及在地資源圖，並彙編成資源手冊。

- (二)資源網絡：106年至107年召開資源網絡會議共計4場次，參與單位包含縣府、地方公所、社福單位、法政單位、醫療單位、學校及民間團體等建立資源網絡；中心建立食(實)物互助平台，訂有物資管理操作指導手冊，並製表統計致贈單位、物品及經費等。
- (三)個案管理：諮詢來源多為主動求助，且未具福利身分者，諮詢類型前三名排序為社會福利、就業及其他等；個案服務來源多為主動求助，個案類別前三名排序為社會福利、就業與職訓、法律及家庭服務等。
- (四)宣導講座：宣導主題分為社會福利、法律扶助、人身安全就業、國民年金、老人及身障福利等類別；講座主題分為親子(職)教育、性別平等、法治教育、長期照顧及人身安全等類別。
- (五)團體工作：主題包括自我探索成長團體及老人懷舊團體等中心依據部落需求規劃團體工作，影響改變成員行為並進而相互支持。
- (六)社區工作：方案包括弱勢團體關懷、健康促進、事故預防及親子活動等方案。前開方案均由中心於年初時，針對福利人口群統計資料進行分析，並依在地需求規劃方案。
- (七)志願服務：中心成立志工隊1隊，計有30名志工，總服務時數達1,880小時，並訂有中心志願服務手冊及管理辦法。為提升志工專業知能，辦理志工幹部會議、志工會議及相關教育訓練課程，共計7場，並依志工專長分組，服務項目包含協助關懷訪視、行政及活動支援等。另提供志工激勵措施，包含提供志工保險及聯誼聚餐等。
- (八)運用專督諮詢情形：106年至107年專業督導扎根計畫區域督導每月至少訪視2次，總計訪視31次；母機構與區域督導業務研討計2場次；區域督導協助母機構辦理教育訓練計2場次；與專管中心建立南迴線LINE群組，即時傳遞相關資訊。

三、人資管理

- (一)針對新進人員確實辦理職前訓練，訓練內容包含瞭解組織環境、人事規定、職務交接及領取工作手冊；另人員異動時依規定辦理業務及財產交接事宜。
- (二)母機構鼓勵社工員機及參與原民會、縣府及學校所辦相關

教育訓練或研習課程，以提升及增進專業社工知能。

- (三)人員請假出差勤均依規定填寫相關表格，以方便管理中心人員出勤狀況，並訂定人事管理規範及考核機制。母機構與中心社工人員均簽訂勞動合約書，內容皆依勞動基準法規定實施。

四、檢討改進

- (一)行政管理(含人資管理)：依委員意見已定期召開母機構工作會報、聘用督導、加入原住民族文化元素佈置辦公空間及確實辦理業務交接事宜。
- (二)專業服務：個案管理上，已建立個案紀錄檢視表及總表，並確實核章批閱，避免個案紀錄缺漏；已增加個案開案量及服務頻率。

五、創新服務措施

蚤到愛幸福小舖計畫：透過母機構二手義賣的活動，將微薄收入納為社區急難救助金，補助個案急迫性需求，例如：就醫費、交通費及營養品費等。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：原家中心辦公室由鄉公所無償借予使用空間，明亮寬敞，工作者加入原住民族文化元素將其佈置得頗具親和力；簡報社工口條清晰，製作簡報者讓呈現內容有層次、創意、活潑、圖文並茂，吸引評鑑委員之注意，值得嘉許。

(二)專業服務：

1. 資源網絡：蚤到愛幸福小舖計畫富有創意性，活化辦公空間，透過母機構二手義賣活動，將義賣費用轉換為急難救助金，提供予具急迫性需求之個案（就醫費、交通費及營養品費），解其燃眉之急。
2. 個案管理：肯定資料的準備、個案資料的建檔與存檔。
3. 社區工作：社區方案推動已能在107年1月進行社區發展需求調查，經訪談協會理事長、學校校長、部落居民、部落教會牧者及部落文健站照服員，提出部落六大需求。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 原家中心表單仍有部分以協會名稱出現，表單標題應以大武原家中心作為呈現。
2. 請加強臉書之經營，有計畫性的將活動方案、教育性家庭服務及權益宣導等訊息上傳，並統計瀏覽數。

3. 落實社工服務考核，宜年初討論每季服務目標值，並於期中及期末各考核1次。

(二)專業服務：

1. 福利需求：福利人口資料與分析建議增加衛生所資料，以使相關福利人口評估能確實反應在地性，例如：隔代、單親、家暴。
2. 個案管理：建議個案資料可增加情緒及心理層面的評估及說明；個案主要是以主動求助為主，中心發掘個案量偏少，未來可能需要評估如何發掘不主動求助但有需要的個案，讓每位有需求者均能獲得中心協助及支持。
3. 團體工作：社會團體規劃107年以老人為主，但要如何區別和文健站的工作內容，未來活動規劃上的目的和預期效益要更明確。
4. 社區工作：原家中心雖在107年做了部落需求調查，然在社區服務方案之規劃上主題仍偏重在長者及居家環境安全；另舉辦地點有4場(80%)在文健站，原家中心之主體性與活動地點之多元化有思考改善之空間。
5. 志願服務：106年志工列冊人數計30名，107年列冊人數提升至40名，然志工服務總時數仍未達標(106年240小時、107年844小時)；有關參與志工會議人次，106年尚維持22人以上，然107年參與志工會議平均人次為14人，教育訓練1場僅10人參與；原家尚未訂定志工考核機制與獎勵辦法。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 原家中心人事需穩定，資料整理與經驗累積始能銜接與傳承。
2. 原家中心洗手間係屬公共空間，除距離辦公室稍遠外，評鑑當日洗手間門上貼有「障礙」未能使用的間數計有3間。
3. 請專管中心加強輔導個案紀錄與蹲點社區工作紀錄之書寫與整理，以累積績效。

(二)專業服務：

1. 個案管理：個案男女比失衡，建議未來可思考提升男性接受原家中心服務之意願；個案的情緒支持，建議可針對社工員提供會談和情緒支持技巧，讓個案工作更能全面支持個案和家庭需求。自評資料中107年原住民身障生活補助數據顯示大武有254人，其中大鳥66人、尚武64

人，工作者可思考帶領志工從關懷探訪、發掘潛在個案、提供身障福利資訊，或舉辦身障陪力團體，均可彌補中心開案不足之問題。

2. 宣導講座：建議宣導活動可連結不同宗教信仰團體，讓青壯年可以參與。
3. 志願服務：中心可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。

【原鄉勤耕組】臺東縣延平鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：臺東縣巴喜告原住民關懷協會
- 二、受評原家中心：臺東縣延平鄉原家中心(臺東縣延平鄉桃源村6鄰昇平路123號)

貳、評鑑時間：108年4月22日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：紹布·拉巴阿里札族群委員
- 二、評鑑委員：王慧玲 Iling·DawaPanay 委員、魏芳婉委員、Ciwang·Teyra 委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員林江琪、臺東縣政府原住民族行政處原住民社工員陳佩婷、臺東縣延平鄉長胡黃廣文、臺東縣延平鄉公所課長宋德麟、臺東區專業扎根督導計畫區域督導林春英、臺東縣巴喜告原住民關懷協會主任凱方·達斯努南等人

伍、成立時間：96年1月

陸、評鑑等第：乙上(77.2分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

為提延平鄉原住民族人社會福利相關權益，102年巴喜告教會成立臺東縣巴喜告原住民關懷協會，承接臺東縣延平鄉原住民族家庭服務中心，希望造福族人。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	余慧雯	布農族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	王怡葳	布農族	女	美和科技大學老人服務事業管理系
社工員	周怡葳	布農族	女	美和科技大學社會工作系

捌、服務轄區及人文特色：

延平鄉總人數 3,596 人(男性 55%、女性 45%)，中心服務範圍為桃源 pasikau、紅葉 vakangn、鸞山 tuzansan、武陵 Buklavu、永康 Sununsu 等計 5 個村。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理

- (一)自辦聯繫會議計 2 場次，另出席外部(其他原家中心及縣府)聯繫會議計 6 場次。
- (二)母機構提供激勵支持性措施，包含推動職場健康操、員工聚餐、三節禮盒(盒)、提報績優社工參與表揚活動。
- (三)中心辦公設施包含無障礙空間、晤談室、物資儲藏空間，並於與縣府簽訂緊急庇護安置中心；另原民會補助之財產均依規定貼財產標籤，並列財產清冊管理。
- (四)諮詢服務、個案量及各項服務，均依規定至系統填寫。
- (五)依人事費、業務費及執業安全費各別分類建檔。

二、專案服務

- (一)福利需求：延平鄉總人數 3,596 人(男性 55%、女性 45%)，中心服務範圍為桃源 pasikau、紅葉 vakangn、鸞山 tuzansan、武陵 Buklavu、永康 Sununsu 等計 5 個村，並依各村所轄公、私立單位，繪製社會福利資源網絡地圖。
- (二)資源網絡：建立實物銀行，106 年至 107 年間每月 2、4、6、8、12 日發放嬰幼兒用品。
- (三)個案管理：諮詢類型前三名排序為社會福利、家庭服務及就業；個案類型主要社會福利、家庭服務及就學。
- (四)宣導講座：主題包含親職教育、社會福利、生涯規劃、家暴性侵、防災、心理衛生、性別平等及照顧服務等。
- (五)團體工作：主題包括為復原路上你和我、新手媽媽情緒支持、青少年真 YOUNG 及兒童情緒管理。
- (六)社區工作：運用社區工作方法，規劃符合當地需求之服務方案，如守護部落活動、社區打掃、延平小巴、大手拉小手、海嘯親一下吧及防災演練等社區服務方案。
- (七)志願服務：中心成立志工隊計 1 隊，志工人數計 20 人，為提升志工服務量能，辦理基礎訓練、進階訓練、族語訪視技巧、檢討會、分享會及聯誼活動等，服務項目包含辦理活動、文書處理、通報個案及關懷訪視。
- (八)運用專督諮詢情形：區域督導與中心督導共同討論次數計 10 次。

三、人資管理

- (一)母機構辦理社工員創傷課程及新進員工課程，並製作工作手冊。
- (二)鼓勵社工員在職進修，如修讀社工學分及社工相關課程，另出席專督扎根會議計 30 場次及訓練會議計 62 場次。
- (三)於 106 年 5 月及、106 年 7 月、107 年 12 月均有人事異動，並提供出缺勤相關紀錄參考。

(四)依勞基法相關規定，保障員工福利，並製作員工手冊。

四、檢討改進

(一)行政管理(含人資管理)：依委員意見於106年於各項會議中，追蹤前次會議紀錄決議處理情形。

(二)專業服務：庇護安置及食物銀行由教會關懷組負責提供專人服務；已改善志工簽到退情形，由志工本人親自簽名。

(三)創新服務：依委員意見完整呈現經費使用情形。

五、創新服務措施

延平小巴士幸福方案；反暴力活動—反暴原點，回到初心；部落社工培力計畫。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)人資管理(含人資管理)：原家跟母機構與社區公私機構連結密切，亦得到鄉公所鄉長與社會課課長對原家社工極大的支持與肯定；中心社工認真投入評鑑工作，資料整理完善。

(二)專業服務：原家中心與鄉公所建立友善的夥伴關係，共同推展延平小巴士幸福方案，為鄉民爭取福利，目前該方案已進入中期執行階段，並以原家中心為接送部落居民之據點，有效增加原家中心曝光率。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 加強經營臉書，行銷原家中心服務方案，有計畫性的露出家庭教育與服務及社會福利相關宣導資訊。
2. 原家中心招牌請加速更新。
3. 除提供完善之工作手冊外，於人員異動之移交與財產數量及已辦未辦事項均須確實詳列。
4. 母機構督導核章部分仍有疏漏。
5. 人員異動頻繁，專業累積不足，請強化內督工作。

(二)專業服務：

1. 福利需求：福利人口的分析與評估建議要能回應在地性，例如：增加家暴/性侵案例，精神/心理個案資料。
2. 個案管理：情緒支持和評估的方式建議更加完善，由於多數服務為一次性，情緒支持可能會超過一次性服務，但卻未開案，故建議進一步評估情緒支持之需求；106年個案紀錄未提供建議改善。
3. 宣導講座：建議增加活動和資源網絡連結會議之照片。
4. 社區工作：簡報資料之專業服務(106年-107年)有呈現8

大需求服務，未見形成需求之過程(如部落背景資料之查閱探訪詢問蒐集)，故未能了解所提社區方案之推展與需求間之關係，既為方案規劃整體資料呈現之豐富性與完整性均有待加強。

5. 志願服務：中心目前有志工隊 28 人，惟參與志工服務人數 106 年 12 人，服務總計時數 168 小時；107 年參與志工服務人數 9 人，服務總時數 83 小時，顯示原家在志願服務推展上有極大改善空間，以達志工隊每年度服務總時數之目標原。家中心能定期召開志工會議，然會議性質以聯誼性質為多，且參與志工已能各自簽名，另參與人數較不踴躍，甚未過半(14 人)。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 中心男女洗手間仍設有門檻，為創造友善空間，建議朝設置無障礙廁所努力；建議晤談室將靠走道牆壁兩張椅子移開，以使整體空間更具專業性及舒適感。
2. 2 位社工進入原家均未及一年(分別為 4 個月及 10 個月)母機構宜思考如何讓新進社工瞭解原家工作內容、適應工作環境，以儘速融入團隊提供適切服務。考量目前原家人力建議暫緩部落社工培力計畫的暑假社工學生實習。

(二)專業服務：

1. 個案管理：男女性別諮詢個案比例有一些微差距，建議進一步了解原因，並思考如何增加男性人數；增加社工人員針對個案服務之情緒支持與評估之技能。
2. 宣導講座：部落/社區宣導建議增加與不同宗教團體之合作。
3. 團體工作：團體工作之課程建議結合在地文化，例如：由在地文化觀點發展復原力課程。
4. 運用專督諮詢情形：請專管中心加強輔導個案紀錄與蹲點社區工作紀錄之書寫與整理，以累積服務績效。

【原鄉勤耕組】臺東縣鹿野鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：臺東縣鹿野鄉日作地關懷協會
- 二、受評原家中心：臺東縣鹿野鄉原家中心(臺東縣鹿野鄉鹿野村中華路2段103號)

貳、評鑑時間：108年4月30日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：紹布·拉巴阿里札族群委員
- 二、評鑑委員：王慧玲 Iling·Dawa Panay 委員、魏芳婉委員、Ciwang·Teyra 委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員林江琪、臺東縣政府原住民族行政處約用人員郭唯農、臺東縣政府原住民族行政處原住民社工員陳佩婷、臺東縣鹿野鄉鄉公所秘書許文德、臺東縣鹿野鄉鄉公所社原課課長陳柏光、楊清順議員服務處主任胡展榮、臺東區專業扎根督導計畫區域督導黃怡婷、社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會機構督導唐菊英等人

伍、成立時間：98年11月

陸、評鑑等第：乙上(77.0分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

臺東縣鹿野鄉日作地關懷協會成立於97年1月，由地方熱心人士(志工)籌組而成，致力於推動原住民族部落婦女權益、健康、老人、獨居老人等危機家庭服務及關懷原住民族弱勢之兒童青少年。鹿野鄉原住民族家庭服務中心成立於98年11月，秉持旨推行各項社會服務福利工作及健康促進事宜，幫助部落居民開設一個溝通平台，尋獲及時的援助並減輕精神上的壓力使族群更加融合，協會設立目的為：提供原住民族家庭、婦女、兒童、青少年特殊需求人口，相關福利服務及諮詢、轉介，以及預防及協助輔導解決原住民族社會問題；改善原住民族困境，結合政府、專家學者、民間、部落與教會資源，建構原住民族地區資源網絡、排除原住民族福利資訊不足；為保障原住民族婦女權益，提供多元化的福利性、教育性、保護、發展性的服務方案。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
----	----	----	----	----

社工員	劉美雲	魯凱族	女	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	女	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	女	大同技術學院社會工作與服務管理學系

捌、服務轄區及人文特色：

臺東縣鹿野鄉位於花東縱谷南段，為原漢混居鄉鎮，共有瑞豐村、瑞和村、瑞源村、瑞隆村、永安村、龍田村及鹿野村等 7 個村，以及瑞興、寶華、瑞源瑞隆、永昌、永龍及何平等 7 個部落。本鄉總人口數計 7,864 人，原住民人口數為 2,348 人，男性 1,199 人，女性 1,149 人，族群以阿美族居多。

服務轄區福利人口群統計，低收入戶計 178 人、中低收入戶計 154 人、身障生活補助計 25 人、中低收入戶老人生活補助計 13 人、兒童少年生活扶助計 35 人、弱勢緊急兒童少年生活扶助計 2 人及原住民獨居老人 25 人。

玖、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，106 年至 107 年分別辦理 12 場次，總計 24 場次；另 106 年至 107 年參與其他相關單位聯繫會報計 17 場次。
- (二)母機構提供支持性措施，如每 2 年提供 1 次免費健康檢查。
- (三)中心設有辦公室及無障礙空間，每年簽訂租賃契約，並提供職業安全防護設備、消防設備。另物品均列入財產清冊。
- (四)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。
- (五)經費運用及核銷情形均依契約規定按時檢據核銷。

二、專案服務

- (一)福利需求：向公部門相關單位蒐集不同福利人口群數據，包括人文資料、部落頭目、在地意見領袖及福利人口群統計資料，據以建立相關資料，繪製福利資源地圖，並運用資源網絡連結，掌握轄區內的需求，進而提供及規劃相關服務。
- (二)資源網絡：106 年至 107 年自辦資源網絡連結會議及業務聯繫會報，計 4 場次；持續與地方公所、社福單位、法政單位、醫療單位、學校及民間團體等建立資源網絡，提供項目包含經濟扶助、長照運用、就業職訓服務、法律、物

資、輔具及友善居住環境改善等，並建置捐贈名冊。

- (三)個案管理：諮詢類型前三名排序為社會福利、家庭關係協調及就業與職訓；個案類別前三名排序為社會福利、家庭關係協調及就業與職訓。
- (四)宣導講座：講座計辦理 13 場次，受益人次 340 人次。
- (五)團體工作：主題包括家庭支持性團體、兒童支持性團體、婦女支持性團體及家庭主要照顧者支持性團體等。
- (六)社區工作：方案包括社區關懷與友善環境、婦幼節方案傳統文化學習、親子關係及長者健康促進等。
- (七)志願服務：中心成立志工隊 1 隊，計有 26 名志工，總服務時數達 699 小時，為提升志工專業知能，辦理志工基礎訓練、特殊訓練、成長訓練暨分享會議(含 CPR 及 AED 認證課程)及參訪。志工工作項目包含支援文書處理及協助推展相關活動。
- (八)運用專督諮詢情形：106 年至 107 年專業督導扎根計畫區域督導每月至少訪視 2 次，總計訪視 32 次；中心督導與區域督導建立良好合作機制，例如共同參與原家中心物資發放事宜。

三、人資管理

- (一)106 年至 107 年中心人員穩定，均無異動；中心提供工作手冊、人事及工作規範等資料。
- (二)母機構自聘督導，為提升社工專業知能，於 106 年至 107 年間共計辦理 24 場次在職教育訓練。
- (三)人員請假出差勤均依規定填寫相關表格；母機構與中心社工人員均簽訂勞動合約書，合約書內容對於工作地點、薪資、給假及請假標準等內容皆依勞動基準法規定實施。

四、檢討改進

- (一)行政管理(含人資管理)：針對特殊個案，晤談時會請其至臨時晤談室或至個案家訪談；另為方便行動不便者如廁，已於一樓備有便盆椅；社工進行評鑑簡報時過於緊張之問題，已透過加強練習及多人簡報方式改善。
- (二)專業服務：有關個案管理流程及個案紀錄撰寫均依委員建議改善，並依原民會表單填寫；志工簽到(退)表單均改善由本人自行簽名。
- (三)改進創新：依委員意見善用各項表單提高工作效能，以避免數據及資料呈現錯誤。

五、創新服務措施

Mata' asay 族語家庭、聚會日(親子活動—原味餐料理

小尖兵活動計畫方案)：提供族人親子共學族語的場域，藉由在地食材、簡單料理，輕鬆的將族語學習與日常生活結合，讓族人於聚會過程中自然的使用族語問候、交談、溝通、談論生活議題，建構族語生活環境；製作在地常見食材圖卡，引導小朋友自發性的學習。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 母機構理事長係社工背景，與社區公私(公所、教會等)資源網絡連結能力佳，互動良好，評鑑當日會場亦擠滿鄉親代表牧師志工等關心原家業務評鑑；母機構負責人參與社工訓練，提升專業知能，並每月定期召開工作會議，掌握中心業務執行進度。
2. 原家中心人事穩定，努力學習在地族語提供跨文化服務；社工簡報口條良好，影片剪接與時間掌控佳。

(二)專業服務：

1. 個案管理：肯定諮詢案件除聚焦於社會福利項目，亦重視家庭關係諮詢；另肯定積極辦理宣導及外展服務，透過主動發掘個案，增加案量。
2. 志願服務：彈性運用夜間安排志工訓練，訓練課程包含 CPR 與 AED 認證內容，原家社工亦參與訓練，增進工作者與志工交流機會。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 辦公室位處便捷位置，但室內 1 樓廁所、會議室及 2 樓晤談室缺乏友善性、可親性與運用性。
2. 中心設有臉書專頁，但缺乏規劃，有待加強與中心實務服務情形之連結，請避免過度分享其他機關資訊，失去主體性。
3. 中心社工員人力穩定，但 107 年 6 月 22 日仍安排「職前教育訓練」課程，內容空洞，另安排 10 項之訓練課程均無法回應社工員實際執行狀況，實為可惜。
4. 未實施社工考核，無法確實瞭解社工投入情形及執行狀況。
5. 外聘督導及原民會設專管中心區域督導提供之輔導或教育訓練(如復原力、蹲點社區工作等)，無法轉換於社工的工作表現，以致紀錄內容缺乏廣度與深度。

(二)專業服務：

1. 福利需求：福利人口資料請具備在地性，可透過社工員實

地家訪獲得在地有需求人口之資料，例如：保護性人口、獨居及中輟；中心特別提及家庭關係協調的需求，家庭議題可能涉及口頭暴力或潛在暴力議題，建議督導提供社工相關保護性與家暴的課程，以利對相關議題有更清楚完善的評估與處遇。

2. 資源網絡：物資收領的總表建議更完整，除紀錄品名外，也請提供各項目數量，並請領取者確實簽收。
3. 個案管理：諮詢人口以女性為多，但在地男性人口較高，社工反應可能因為宣導講座是以週間白天為主，男性外出工作可能較難參與，建議宣導講座部份時間安排在晚上，以進一步思考如何鼓勵男性參與原家中心相關活動；個案紀錄中較少針對情緒及心理議題進行評估和紀錄，但從資料中可看見族人需相關協助，建議增加社工人員會談技巧情緒評估及保護性工作等培訓課程；個案紀錄借閱須確實簽名，以確保個案保密。
4. 團體工作：於計畫書規劃過程中應思考為何需舉辦相關團體工作，如何有助於回應在地福利需求與社會議題，且應規劃具體內容。
5. 社區工作：三位社工於107年稍能掌握蹲點服務，並各自認領及瞭解部落之需求，提出三種方案，惟需補充對於蹲點部落之文化特色描述與推展過程中所觀察到的相關現象與評估數據，最後請將成果裝訂成冊，以增加方案成果之豐富性與完整性。
6. 志願服務：志工團隊人數計26人(男性7人、女性19人)，年度總服務時數106年為255.6小時，107年為443.5小時，距離達標每年1000小時，仍有相當大的改善空間；志工服務項目僅以文書處理及協助活動舉辦為主。
7. 在相關活動之簽到表上，宜區辨是原家中心工作者、志工或工作者請其協助社工進行活動之助手。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 針對106年評鑑之建議，洗手間仍於二樓，目前在1樓置便盆椅之權宜之計，並未符合目前整個大環境對友善空間/無障礙空間之要求。
2. 晤談室在佈置上，可增加原住民族文化元素，另倘設於2樓，則宜考量其可親性與可近性。
3. 原家中心辦公室本身應強調友善性與可用性，建請地方政府協助尋覓閒置公共空間。

(二)專業服務：

1. 運用專督諮詢情形：善用中心與區督督導角色與功能，以提升社工專業知能與士氣；請原民會提升專管中心輔導功能，確實從紀錄(個案、團體、社區工作)提升書寫能力與分析能力。

【原鄉勤耕組】苗栗縣南庄鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：苗栗縣南庄鄉原住民部落健康營造協會
- 二、受評原家中心：苗栗縣南庄鄉原家中心(苗栗縣南庄鄉東村大同路17號)

貳、評鑑時間：108年4月15日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：紹布.拉巴阿里札族群委員
- 二、評鑑委員：王慧玲 Iling·DawaPanay 委員、魏芳婉委員、許俊才委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員林江琪、苗栗縣議員楊文昌、苗栗縣政府原住民事務中心課長田維嘉、苗栗縣政府原住民事務中心原住民社工員張潔、中區專業扎根督導計畫協同主持人賴秦瑩、中區專業扎根督導計畫區域督導張宇君等人

伍、成立時間：95年6月

陸、評鑑等第：乙上(75.9分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

南庄鄉位處邊陲之區位，所產生的差異與多樣性以及地理空間、交通不便、文化差異及資源不足等諸多限制與特性，爰苗栗縣南庄鄉原住民部落健康營造協會決定承接原家中心計畫，並於民國95年6月正式成立，希提供族人預防性、互助性、發展性、多元性、立即性及整合性之福利服務，避免福利輸送體系支離破碎，無法確實傳遞相關福利資訊，建立具有文化脈絡與區域差異之原住民族家庭在地支持化福利服務輸送體系，貼近族人需求，打造綿密堅固之原住民族社會安全網絡。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	東桂蓮	賽夏族	女	致遠管理學院觀光事業管理系(已取得38學分)
社工員	高美蓮	阿美族	女	育達科大社會工作系
社工員	潘巧琳	賽夏族	女	元智大學社會暨政策科學學

捌、服務轄區及人文特色：

南庄鄉位於苗栗縣東北部，南邊為泰安鄉，西南為獅潭鄉，西北為三灣鄉，東北至東分別為新竹縣峨眉鄉、北埔鄉及五峰鄉，面積是 165.49 平方公里，為全縣第二大鄉鎮，鄉內居民呈現多元分布，以客家人為最多，其次為原住民中的賽夏族與泰雅族，總人口數是 9,992 人，男 5485 人，女 4507 人，原住民佔總人數 2,114 人(21%)，男 1150 人 964 人，其中賽夏族 1,504 人(71%)，男 846 人，女 658 人、泰雅族 544 人(26%)男 280 人，女 264 人、其他族群 66 人(3%)，男 24 人，女 42 人(截至 108 年 2 月底前)。

本鄉有 9 個村 15 個由原民會核定的部落，原住民人口集中於東河村、南江村、蓬萊村；15 個部落分別為鹿場、石壁、鹿山、鹿湖、瓦祿、向天湖、大窩山、鵝公髻、蓬萊、大湍、二坪、八卦力、東江新邨、馬果坪、大屋坑。

玖、評鑑項目內容與執行概況：**一、行政管理**

- (一)106 年度及 107 年度分別召開 13 次內部工作會報。
- (二)年初計畫經費於核撥期間由母會協助墊付，以使社工人員之薪資能依規定定期核撥。
- (三)中心聘用專業社工督導，安排每月 1 次督導訪視，協助解決個案及團體在服務過程中之困難與問題。
- (四)中心向南庄鄉衛生所租借三樓辦公室，並將中心辦公室與衛生所辦公室區隔，每年簽訂租借契約書，另提供原住民族風格兼具溫馨設計之晤談室。
- (五)財產登錄冊上的設備均貼上財產標籤識別，至年底由督導理事長及總幹事盤點檢查維護使用情形。
- (六)依計畫補助契約書每季填報執行狀況表，並每月不定時上網填報相關各項執行工作表單。
- (七)經費運用及核銷情形均依契約規定按時檢據核銷。

二、專案服務

- (一)福利需求：每年 4、8、12 月向鄉公所取得福利人口群資料定時更新，並依取得之福利人口資料進行訪視或電訪，瞭解其需求後給予資源協助；並將福利資源地圖張貼在晤談室。
- (二)資源網絡：中心每年自辦各 2 場資源網絡會議，亦參與由其他相關單位舉辦之活動或資源網絡會議，並將相關資料存放歸檔；107 年更連結民間單位社福資源，例如：玉虛

堂，提供物資予個案。

- (三)個案管理：諮詢類型前三名排序為社會福利、法律諮詢及申訴或其他；個案服務類別前三名排序為經濟輔助、其他及家庭服務。
- (四)宣導講座：宣導主題分為社會福利、消費者保護、人口販運防治、就醫交通補助、家暴性侵、意外保險、國民年金法律扶助及親子教育等類別；講座主題有人身安全、生活法律、消費者保護、親子(職)教育、長期照顧、社會福利、性別平等、防救災及毒品危害等類別。
- (五)團體工作：包括兒童自我成長團體、情緒紓壓支持團體、長者心靈支持團體及自我探索成長團體。
- (六)社區工作：包括老人與兒童適性活動、環境教育、文化交流及親子活動等類別。
- (七)志願服務：籌組1隊志工隊，至107年底志工人數為25人，並辦理相關志工訓練、會議及表揚。
- (八)運用專督諮詢情形：區域督導實地訪視計28次，另定期參與專業扎根計畫辦理之案例研討、紓壓工作坊、研習觀摩及共識營等。

三、人資管理

- (一)為新進人員提供職前訓練；離職人員依照規定填寫業務交接檢核表。
- (二)東桂蓮社工員及潘巧琳社工員均於國立空中大學社工系進修中，分別已取得41學分及24學分。
- (三)母機構鼓勵社工人員參與其他單位辦理之訓練課程，參與訓練或進修之手冊均分類歸檔存放。
- (四)上下班辦理簽到與簽退，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。
- (五)古上檣社工員於106年7月請育嬰假，並於106年12月底離職，於107年3月底遞補潘巧琳社工員迄今，人員甄補迅速，業務確實銜接，餘2名社工員於評鑑期間均無異動。

四、檢討改進

- (一)行政管理：參與其他單位辦理之大型活動，以增加媒體露出；每月定期召開內部會議；母機構提供開工紅包、節慶禮盒、財務支援及健康檢查等支持性措施；結合國民年金專員及長照專員一同訪視，以增加開案量；人員異動部分已迅速完成人員遞補。
- (二)專業服務：個案、活動方案及資料整理均依規劃之期程辦理；為增強社工知能，提供族人良好服務品質，社工員積

極參與其他單位辦理之訓練課程；邀請不同領域專家擔任講座，強化地方能量。

(三)人資管理：依委員建議提供新進人員職前訓練；確實填寫簽到退時間；修正契約書上班時數及中心工作手冊。

(四)改進創新：107年辦理推動健康部落計畫，及與文健站結合辦理健康促進文化體驗營。

五、創新服務措施

推動健康部落計畫：為提升健康自主管理意識，運用部落/社區工作坊法，聚焦促進部落健康意識，強化部落安全環境。近年，健康促進的概念已超越了健康照護、公共衛生議題的範疇，且認為人與環境間有著密不可分的關係。世界衛生組織於2005年曼谷健康促進宣言中特別呼籲，各國在推動健康促進過程中，必須重視追求健康的平等性，於城鄉、貧富、弱勢族群間，縮短健康的差距。雖然台灣原住民族的健康狀況有相當程度之改善，但與一般民眾相比，仍有一定的差距，故辦理推動健康部落計畫。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：紙本資料分類整理完整，容易閱讀，值得肯定，且依前次評鑑改進事項進行改善；母機構與地方相關部門之連結佳，並善用公部門空間提供服務據點。

(二)專業服務：社區服務方案於需求說明呈現在地需求，且針對方案執行進行服務滿意度分析，另服務量次均符合指標。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 原家中心與衛生所性質不同，卻合署同一辦公室，缺乏民間自主發展空間，倘若仍借用衛生所，宜安排獨立性空間並設合適晤談室。
2. 人員異動未立即補實影響執行率，宜培養在地志工修讀社工學分，以儲備人才。
3. 社工人力年輕化，宜培養族語服務能力。
4. 財產清冊應加列保管人，以示負責。
5. 於社區服務方案、志願服務及專業扎根督導會議等資料，未能看到督導的回饋建議與評語。

(二)專業服務：

1. 個案管理：建議運用個案評估指標瞭解個案需求。
2. 宣導講座：部落宣導及講座建議除安排於週間白天外，也

能安排在週間晚上與週末，以藉此觸及到更多之潛在服務對象。

3. 社區工作：社區服務方案設計的方向與內容，應具備社會工作專業的服務內容；支持及培力社工人員學習團體工作與不同面向議題(如:紓壓)的處遇方式。
4. 志願服務：志工教育訓練未能登錄於志工手冊，另志工訓練人數與佐證資料(照片)不符。

三、建議事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：督導於檢閱文件及資料後，相關的回饋建議與想法應詳實紀錄於文件內，另請專管中心全力輔導中心社工，以提升專業服務品質；建議原民會宜統一製作原家中心社工員之考核表。
- (二)專業服務：社區服務方案的設計與規劃，建議應積極與專管中心區域督導討論，並應具備社會工作專業的服務內容

【原鄉勤耕組】屏東縣春日鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：屏東縣春日鄉春日社區發展協會
- 二、受評原家中心：屏東縣春日鄉原家中心(屏東縣春日鄉春日村春日路13號)

貳、評鑑時間：108年4月23日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：紹布·拉巴阿里札族群委員
- 二、評鑑委員：王慧玲 Iling·Dawa Panay 委員、魏芳婉委員、Ciwang·Teyra 委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員林江琪、屏東縣政府原住民處原住民社工員歐和英、屏東縣春日鄉長柯自強、屏東縣春日鄉春日村長胡石龍、社會處枋寮中心社工督導李庚璟、原住民族委員會屏東區辦公室就業專員陳意雯、南區專業督導扎根計畫區域督導湯淑君、南區專業督導扎根計畫區域督導段玉華、屏東縣春日鄉春日社區發展協會理事長余國基等人

伍、成立時間：97年6月

陸、評鑑等第：乙上(75.5分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

屏東縣春日鄉春日社區發展協會在原住民族委員會及屏東縣政府的輔導下，公部門與民間團體資源連結，成為夥伴關係，民國97年6月設置屏東縣春日鄉原住民族家庭暨婦女服務中心，104年度正式改為屏東縣春日鄉原住民族家庭服務中心(以下春日鄉原家中心)，根據部落在地文化思維融入社會福利相關計畫、方案及措施，以提供族人預防性、互助性、發展性、多元性、立即性及整合性之福利服務，建立具有文化脈絡與區域差異之原住民族家庭在地支持福利服務輸送體系。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	段素玲	排灣族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	李容慈	排灣族	女	美和科技大學社會工作系

社工員	胡雅晨	排灣族	女	長榮科技大學社會工作學系
-----	-----	-----	---	--------------

捌、服務轄區及人文特色：

春日鄉地處屏東縣東南隅，是以排灣族人為主的原住民鄉鎮，東與臺東縣達仁鄉為界，南隔士文溪支流草山溪與獅子鄉為鄰，西於山麓與枋寮鄉、枋山鄉相接，北則以力里溪與來義鄉鄰界，目前全鄉共分為六個村，分別為春日村、古華村、士文村、七佳村、歸崇村及力里村。土地面積 1,175,709 公頃，屏東縣政府民政處統計數據顯示 107 年 10 月為止，總戶數計 1,413 戶，人口 4,903 人，居民大多數為排灣族人，約佔總人口數 95.81%。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理

- (一)定期召開內部工作會報，瞭解各項工作業務執行情形，並作成會議紀錄(含追蹤事項)；另參與相關網絡單位聯繫會報，相關會議均有會議紀錄，並有執行及追蹤管考制度。
- (二)母機構聘用專業督導協助中心業務，並給予專業建議。
- (三)母機構提供相關支持性措施，包含職前教育訓練、員工慶生、聘用工讀生、紓壓工作坊、提供活動及行政事務之人力支援、緊急財務支援、設計相關書表及良好辦公環境等。
- (四)中心辦公室位於春日社區活動中心，大樓具備消防設備以及 AED 自動體外心臟去顫器，並安裝攝影機與出入口提示聲響設備，以確保社工人身與職場安全，每年向春日鄉公所簽訂場地租賃契約；各項財產設有保管人以及張貼財產標籤，並有專人更新或清點財產清冊，物品出借皆有登記。
- (五)社工員確實上網填報社會工作管理資訊系統各項表單，每季並由專人社工統計中心每季執行狀況表。
- (六)按月向地方政府檢據核銷憑證，經費運用紀錄清楚、用途與計畫目的相符，並依契約規定按時檢具核銷以及辦理檢還，另將副本歸檔成冊。

二、專案服務

- (一)福利需求：向公、私部門相關單位蒐集不同福利人口群數據，並加以整理統計及分析，另藉由部落訪視、網絡會議與網路蒐集等，建立轄區內外社福資源資料，並予以分類管理與繪製福利資源地圖，並定期檢視整理及更新。
- (二)資源網絡：邀集已合作或開發合作之公私部門，針對服務競合、資源連結及產學合作等議題及服務成果召開會議討論與共享，並就相關建議滾動執行或向相關部門提出政策建議；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，以穩定生活，滿足基本生活需求，建立物資捐贈明細以供徵信，並統計運用公私部門資源連結情形。

- (三)個案管理：諮詢類型前三名排序為社會福利、其他及就業服務；個案多為主動求助，分類前三名排序為社會福利、經濟扶助及就業。
- (四)宣導講座：宣導主題分為社會福利、法律扶助、人身安全與毒品防制、親職(子)教育及菸酒防治等類別；講座主題分為健康促進、法治教育、家暴防治、親職教育、人身安全、性別平等及理財等類別。
- (五)團體工作：主題包括青年培力成長團體、青少年自我探索親職教育團體、長者成長團體及家庭照顧者支持團體等。
- (六)社區工作：方案包括親子方案、老幼共學、青年培力及身障方案等。
- (七)志願服務：中心成立志工隊1隊，隊名為「婀娜答志工隊」，計有22名志工，總服務時數為665小時，並依規定登載志工服務時數及建立個人資料。為提升志工專業知能全年度至少辦理2場次志工基礎訓練、特殊訓練及成長訓練或相關會議4場次。另提供志工激勵措施為投保志工保險。
- (八)運用專督諮詢情形：106年至107年專業督導扎根計畫區域督導每月至少訪視2次，總計訪視20次；參與扎根專管中心聯繫會報、研習及個案研討共計10次。

三、人資管理

- (一)母機構指派資深工作人員協助新進人員工作職前訓練，並提供工作手冊、實施計畫及相關工作規則予新進人員參閱另人員異動時均製職務交接清冊確實辦理移交事宜。
- (二)每年母機構皆會與工作人員簽訂勞動契約，契約內容明定工作項目、時間、工資及請假等相關勞動基準法規定內容。

四、檢討改進

- (一)行政管理(含人資管理)：中心原位址於社區活動中心二樓，因考量行動不便之民眾，已搬至1樓。薪資於年初時，由協會提供緊急人事費支援，且核銷進度已改善；中心人員皆遵守勞動契約內容執行，上班時數不超過勞基法規定工時；於107年11月母機構自聘專業社工督導中心業務。
- (二)專業服務：中心已購置密碼鎖之檔案櫃，確保個案資料不外洩並遵守個案保密原則。個案紀錄及活動方案皆已由機構督導簽章。

五、創新服務措施

服務 3C 化：通訊軟體與社群網站已成為現代多數人不可或缺網路生活工具，透過軟體相互聯繫、分享近況，有鑑於此中心建立：春日鄉原家中心 LINE@官方帳號，以提供線上 1 對 1 諮詢服務；建立臉書粉絲專頁，傳遞最新社會福利資訊以及中心專案活動；春日鄉長期照顧網絡平台群組，邀集長照網絡單位成立群組，即時分享相關長照資源。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一) 行政管理(含人資管理)：肯定社工員的付出和努力，擅用 3C 讓服務 3C 化，區督對原家中心工作者能給予具體建議。原家中心工作團隊年輕，展現活力與熱情，志工團隊隊長帶領志工與原住民口述文史長者與原家中心同仁，在原家入口處即以歡呼與迎賓舞，歡迎評鑑團隊、鄉長、社會課李督導與前部落主席(現理事長)，上述外賓全程參與評鑑，顯現原家與母機構跟周遭資源有密切連結，互動良好。

(二) 專業服務：

1. 福利需求：原家中心能從家扶中心、民政處、社會課及長照中心所提供資料，統計分析春日鄉 100 年至 107 年 10 月底各福利人口群之趨勢圖，特別在鄉內 103 至 107 年 10 月的保護案件通報數量之增減，提供原家工作者在規劃個案、團體或社區服務對象之重要依據與參考。
2. 志願服務：社工年輕化有活力，吸引家人參與志工行列。

二、改進事項：

(一) 行政管理(含人資管理)：辦公室空間雖小，宜重新規劃提供可親、溫馨性的服務空間，建議可於 1 樓辦公空間安排接待座椅之擺設，並 2 樓設晤談室擺放部分文健站活動器具或其他物品，顯然不適宜。社工員請育嬰假，職務代理人未能累積原家的服務紀錄，宜加強內督與內控工作。原家中心臉書，建議內容能有計畫性的提供相關家庭服務方案及社會福利宣導之內容，並應統計瀏覽量。

(二) 專業服務：

1. 福利需求：福利人口資料建議能符合在地現況，例如增加早婚早育人口。
2. 個案管理：資料整理建議須更詳細及完善。例如：個案諮詢請提供每個月諮詢人次和性別比例。此外資源提供請提供總表，如：資源提供者及領取者；個案服務建議增加情緒支持和會談，服務提供並非僅以經濟和法律扶助為主。
3. 團體工作：106 年僅提供 1 個團體，另 107 年團體中有 1

個是以老人為主，較難看出原家中心和文健站之區隔，建議未來在團體的提供可以聚焦於部落內部之社會議題；老年議題特別於亞健康部分可由文健站為主，原家中心則處理其他面向。

4. 社區工作：社區服務方案所規劃主題與原家所收集到之統計趨勢數據，多數未有直接關係，如保護案件之通報集中在家暴與兒少保護，然方案之主題規劃與場次/比率，未能呼應此需求—家暴與兒少保護。
5. 志願服務：志工隊命名為「婀娜答」，列冊 22 人(男性 1 人、女性 21 人)，但保險名冊與列冊名字不符，志工資料應定期更新。志工服務總時數 106 年 286 小時，107 年 375 小時，均未達標。志工活動均有成果報告裝訂成冊，惟尚未訂定志工考核機制；宜善用志工專業進行分工，協助傳遞相關資訊(如：國民年金之繳費保權益)與訪視。
6. 運用專督諮詢情形：建議督導可針對社工員安排會談技巧和情緒支持技巧等課程，讓社工有足夠能量提供部落族人及精神的支持。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 2 位社工從行助升社工年資分別僅 2.5 年與 1.3 年(此期間所請病假、產假與育嬰假雖有職代，然在工作之銜接尚未見流暢)，另 1 新聘社工也僅服務於原家 1.3 年，建議母機構宜強化年輕團隊，儘速適應工作環境，掌握原家工作方向與重點。
2. 原家中心辦公室仍以 2 樓為主，就服務對象而言，此據點之可近性與可親性均不足。

【原鄉勤耕組】臺東縣長濱鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會
- 二、受評原家中心：臺東縣長濱鄉原家中心(臺東縣長濱鄉竹湖村13鄰28號)

貳、評鑑時間：108年4月29日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：紹布·拉巴阿里札族群委員
- 二、評鑑委員：王慧玲 Iling·Dawa Panay 委員、魏芳婉委員、Ciwang·Teyra 委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員林江琪、臺東縣政府原住民族行政處約用人員郭唯農、臺東縣政府原住民族行政處原住民族社工員陳佩婷、臺東縣長濱鄉公所代理課長利浩宇、臺東縣成功鎮公所原住民族社工劉惠娟、臺東縣長濱鄉公所村幹事陳雲、臺東區專業扎根督導計畫區域督導黃嘉鈴、社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會機構督導唐菊英等人

伍、成立時間：97年5月

陸、評鑑等第：乙(70.8分，複評)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會創辦人唐菊英修女深入部落，傳承聖文生神父的精神，帶領部落婦女共同為臺東地區弱勢的社會邊緣人服務，服務工作包含為孤苦無依的長者修繕房屋、居家服務及辦理部落長者聯誼活動，願意與創辦人唐修女共同提供服務的婦女中，以長濱鄉婦女的人口數最為眾多，約佔本會會員人數一半以上，爰此，決定辦理原家中心計畫。透過原民會一次又一次的在職教育、部落盤點及文化敏感的訓練，發現許多不知如何求助的族人，隨著服務時間累積，愈覺原家中心存在的重要性。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	陳美惠	阿美族	女	國立空中大學社會工作與福利行政科

捌、服務轄區及人文特色：

長濱是臺縣最北的一個鄉，舊稱為『加走灣』北臨花蓮縣豐濱鄉，東濱太平洋，西鄰花蓮縣玉里鎮、富里鄉，南接成功鎮，是長

濱文化的起源地。總面積 155.1868 平方公里，戶數 2,923 戶，總人口數為 7,458 人，其中原住民人數為 4,542 人，佔長濱鄉人口數的 60.6%，尤其為寧埔村佔多數。行政區域包含三間村、忠勇村、寧埔村、竹湖村、長濱村及樟原村等 6 個村，以及 26 個部落。福利人口群統計資料，原住民中低收入戶計 63 人、原住民身心障礙人數計 310 人、原住民獨居老人計 24 人及兒少扶助計 25 人。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理

- (一) 定期召開內部工作會報 106 年辦理 4 場、107 年辦理 2 場，合計辦理 6 場次；出席及參與地方政府及其他社福單位業務聯繫會報，106 年出席 9 場、107 年出席 12 場，合計出席共計 21 場。
- (二) 辦公用財產均有編列清冊及照片並註明更新日期。
- (三) 每季均按時填報執行狀況表，及不定時上網填報相關各項執行工作表單；另經費運用及核銷情形均依契約規定按時檢據核銷。

二、專案服務

- (一) 福利需求：向公部門相關單位蒐集不同福利人口群數據，依戶政事務所數據呈現，青壯年人口數多，但由於長濱鄉就業機會缺乏，青壯年都外移工作，數據的呈現多數人口為籍在人不在之數據，留在鄉內的大多為 0-15 歲及 60-99 歲，以少部份中年人及婦女。
- (二) 資源網絡：中心建置資源網絡清冊，連結單位包含縣府社政單位、公所、衛生所、戶政與消防單位、就業服務站學校及民間社福團體等；建立實(食)物互助平台，連結單位包含善牧基金會、老人福利推動聯盟、介惠基金會等。
- (三) 個案管理：諮詢類型前三名排序為社會福利、法律諮詢、醫療服務轉介；個案類型主要經濟輔助，其次為社會福利。
- (四) 宣導講座：宣導主題分為家暴性侵、法律權益、社會福利、國民年金及人身安全共 5 種類別；講座主題有家暴性侵、社會福利、國民年金、老人及身障福利等類別。
- (五) 團體工作：主題包括兒童教育性團體、支持性團體等。
- (六) 社區工作：方案包括防詐騙、健康飲食、促進健康服務、親子活動、婦女培力及老人適性活動等。
- (七) 志願服務：中心成立志工隊 1 隊，計有 10 名志工，並辦理 1 場次志工分享會議及 1 場次志工教育訓練。
- (八) 運用專督諮詢情形：106 年至 107 年專業督導扎根計畫區域督導於中心共計訪視 30 次。

三、人資管理

- (一) 中心辦理職前訓練，由資深社工帶領新進社工瞭解及掌握中心業務；離職或調職員工均製作交接清冊，並確實核章。
- (二) 母機構辦理在職訓練計4場次，並鼓勵員工積極參與相關社會福利相關研習及訓練計8場次。
- (三) 母機構與中心社工人員簽訂勞動合約書，以確保機構與員工雙方權益，並於每年年終時進行考核，以維持服務品質。

四、檢討改進

- (一) 行政管理(含人資管理):
 1. 辦理資源網絡會議，廣邀部落村長與代表、頭目、民間社福團體與政府社福單位共同出席，以宣導原家中心業務。
 2. 已確實將評鑑資料分門別類列冊，並將媒體公關及網絡連接相關資料納入。
 3. 有關原民會補助之財產，均於財產標籤增加『原民會補助』字樣。
 4. 依委員建議將區域督導意見，確實納入下次訪視督導說明辦理改善情形。
 5. 已修正簽到簿為一人一張，每日依規定簽到退。
- (二) 專業服務:
 1. 已改善資要管理，另個案追蹤與關懷，均做成紀錄。
 2. 中心為提升志工人數，持續廣邀地方人士參與服務，106年計有7位志工，107年12月計有11名志工，總計18名
 3. 為精進中心服務品質與資料管理，學習其他中心長處，107年共辦理2場次觀摩學習(參訪地點為東河原家中心)。

五、創新服務措施

團體工作-一個人一樣很精彩：身障者外出不易，為營造身障者支持平台及塑造身障者凝聚力，提供服務使用者生活上支持系統。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：106年至107年中心社工人員聘用穩定。穩定召開母機構會議，並聘請專家內督會議，確實針對方案等提供深度輔導(有紀錄可查)。會計制度良好，定期函送各項報表。
- (二)專業服務：原家中心社工於推展方案上嘗試辦理肢障團體(封閉性6場)，參與成員於參加團體後予以正向回饋，殊

屬不易。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 評鑑資料之整理與呈現有極大改善空間，每份資料檔夾需依評鑑指標陳列，其內容需依序整理分類，各檔案夾首頁附總表/目錄，索引次目錄有側標以利評鑑委員迅速查詢。自評表內容應注意遣詞用字正確與流暢，且數據呈現應精確。
2. 106年至107年人員聘用穩定，惟108年社工員集體離職，母機構應加強內部管理機制與激勵措施，以穩定人力；社工人員於107年底離職，未有移交清冊。
3. 本中心未召開社工同儕會議。
4. 中心設有臉書，惟缺中心自主推動相關方案之資訊。

(二)專業服務：

1. 福利需求：福利人口的評估和需求分析須更具在地性(例如連結學校、衛生、社福單位之福利人口)。
2. 資源網絡：物資列冊及領用紀錄應更詳盡(增加名單)。
3. 個案管理：107年12月諮詢人次計99名，部分月份僅10-15人，明顯高於其他月份，建議各月份諮詢人次盡可能平均。
4. 宣導講座：106年參加宣導人數與照片不一致，請改善。
5. 團體工作：團體工作規劃時應回應福利人口及在地需求，建議於計畫書中詳加敘明辦理相關團體工作之緣由，並增加成效評估。
6. 社區工作：部落方案之推展因工作人員離職，未能瞭解方案舉辦之緣由，106辦理2場次，其中1場與慢性疾病之自我照顧主題有關；在107年所舉辦6場活動，其主題則偏重與用藥安全有關(3場次)。
7. 志願服務：原家中心需檢討志工運作現況、管理辦法、考核機制、志工基本資料之更新，以及招募流程與策略；自評表呈現志工人數為10人(男性1人、女性9人)，惟志工檔案夾內呈現之志工基本資料均未核章志工總服務時數；服務時數106年為359小時，107年為317小時，請增加志工服務時數全年統計表，避免評鑑當場才核計結果，另志工參與服務時數仍有大幅度增進空間。
8. 運用專督諮詢情形：未列入原民會委託專管中心輔導訪視紀錄，無法查證提供專業意見或技術改善之情形。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 原家中心人事穩定是母機構亟需努力的目標，以累積工作者實務經驗，提供部落族人適切之服務。評鑑當天原家3位社工均已離職，簡報由108年4月1日始報到的社工以生澀口語完成任務。
2. 請加強專管中心與縣政府的輔導密度與深度，以提升文書品質。

(二)專業服務：

1. 福利需求：中心提出長濱鄉多有籍在人不在問題，並指出鄉內人口組成多為0-15歲、60-99歲者、少部分中年人及婦女，盼能進一步蒐集探詢分析留下族人的具體需求，以提供適切服務。
2. 社區工作：社區方案規劃辦理之主題應符合部落需求，並宜妥善排訂舉辦日期；評鑑資料所呈現辦理部落蹲點之場次、數目均符合年度要求，然從107年3月3日的親子運動會，5月30日之婦女培力參訪活動，及11月2日之好捶出擊，需事先說明方案規劃之必要性與邏輯性。

拾壹、複評結果：通過

一、複評優良事項

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 簡報之口頭報告，態度從容，口條佳，工作者人力有增加兩位原家新進工作者能在這麼短的期限內完成複評資料之整理與呈現，在工作分配與協調上亦能展現分工與合作，殊屬不易。
2. 複評資料之整理與陳列已均能依照評鑑指標進行，多數上次評鑑中所提建議改善事項，大都已在複評呈現。
3. 已增列資深社工擔任內督，平時加強本中心業務內控機制外督仍聘請具有實務經驗的萬育維教授。
4. 母機構在社工員出缺情況，派執行長代理職務角色，並培養在地志工參與關懷服務。

(二)專業服務：團體工作方向清楚、明確，社工員自主選擇資源最薄弱卻需求高的部落為蹲點社區，表示敬意。惟強化文化面、人力面、資源面之盤點，並建檔看見部落改善之變化。

二、複評改進事項

(一)行政管理(含人資管理)：讓原家團隊人事穩定(異動率盡量降低)是母機構未來須持續關心的課題，因工作者與部落族人或志工關係之建立是需要時間，工作者實務經驗之

累積亦須在部落札實蹲點學習與實踐。有關考核機制：建議該協會增加期中考核，以便及早傾聽社工員執行困難與侷限而支持對未達成的目標值及早討論對策，避免人員異動頻繁。尚待進用一名社工員部分，宜廣為招聘。

(二)專業服務：

1. 個案紀錄建議更詳細，家系圖須確實提供。
2. 部落蹲點方案計畫是涵蓋社區工作整體之運作於部落中，社工雖已選定部落，尚請與外督詳細討論如何進行。
3. 志工(10人)之基本資料已個別建檔，惟其中內容可再補充完整以便分組，協助原家推展相關志願性工作或活動，表單請務必核章加註日期。目前工作者與新志工關係之建立亦可紀錄書寫此過程，以豐富志工參與原家中心與工作者之互動紀錄資料。協會有充分志工來源，宜明確可參與之工作項目與時數登錄與激勵機制。
4. 部落講座與宣導建議增加其它地點與群眾，目前宣導大多以文健站及長輩社群為主，似乎難觸及其他年齡層族人。
5. 服務內容多以經輔、醫療為主，建議可進一步思考如何更具備在地文化觀點的服務方法。

三、複評建議事項

- (一)行政管理(含人資管理)：原家尚缺1名社工人力，宜盡速對外招募；偏鄉進用相關社工系專業人才，實質不易，建議原民會研議職代機制及其待遇，以培養在地人例外，亦可讓中心正常運作(比照原民會進用職代人員)。
- (二)專業服務：志工服務辦法中可加入獎勵機制，以鼓舞志工士氣及提升志工對原家之向心力。

拾貳、

【原鄉深耕組】花蓮縣瑞穗鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人天主教善牧福利基金會
- 二、受評原家中心：花蓮縣瑞穗鄉原家中心(花蓮縣瑞穗鄉溫泉路一段64號)

貳、評鑑時間：108年4月11日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：羅文敏委員
- 二、評鑑委員：羅文敏委員、童伊迪委員、蔡輝英委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員干立婕、花蓮縣瑞穗鄉公所原住民社工員朱美琴、花蓮縣三民國中社工師賴國成、臺灣兒童發展早期療育協會社工師賴禹伶、宜花區專業督導扎根計畫區域督導吳青玲、財團法人天主教善牧福利基金會區主任曾梅玲、財團法人天主教善牧福利基金會花蓮玉里中心督導林菁華、財團法人天主教善牧福利基金會花蓮瑞穗中心督導曾淑惠、富民文化健康站照顧服務員馬美蘭、屋拉力文化健康站照顧服務員杜秋香等人。

伍、成立時間：94年10月

陸、評鑑等第：特優(96.5分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

94年10月開辦，積極走入瑞穗鄉各大小部落服務有需求的族人或家庭，持續至今，中心於107搬遷至瑞穗鄉交通便利性高的位置，其空間經規劃整理後，設有辦公室、縫紉室一間、寬敞戶外活動空間等，以利推展中心各項服務方面更為豐富及多樣，活化瑞穗鄉原住民族家庭服務中心的空間。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	羅銀妹	阿美族	女	國立空中大學社會科學系
社工員	陳玉蘭	阿美族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	李珺香	阿美族	女	美和科技大學社會工作系

捌、服務轄區及人文特色：

瑞穗鄉隸屬花蓮縣，東有海岸山脈，與太平洋為鄰，西臨中央

山脈，南有盛產天鶴茶的舞鶴台地，是北回歸線上最美麗的鄉城，總面積 135.5862 平方公里。瑞穗鄉舊稱「水尾」，意思是秀姑巒溪之尾，也因秀姑巒溪激流泛舟遠近馳名，另有北回歸線穿越其中央，是發展農業結合觀光休閒活動的最佳鄉鎮。瑞穗鄉三分之二人口以農為業，農產以稻米、鶴岡文旦、鳳梨花、茶葉、蔬菜等出產為大宗，酪農、畜牧、養殖亦非常發達。依據瑞穗鄉戶政事務所網站之統計資料得知，至民國 107 年 12 月底止，設籍於瑞穗鄉之原住民人口有 4,712 人，約佔本鄉總人口數的 39.25%，其中又以人口數總計約為 4,222 人的平地原住民為主，山地原住民則僅有 523 人。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母機構負責人、主管每月召開一次內部工作會報及檢討會議，106 年由中心督導、主任召開 21 場工作會報；107 年由中心督導、主任召開 19 場工作會報。
- (二)運用重要業務追蹤管考機制，追蹤決議事項。
- (三)母機構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；福利上有健康檢查、生日禮金、三節獎金、專業證照獎金、員工旅遊等；教育上有教育訓練；靈性上有宗教信仰。
- (四)依照財務管理程序，以專款專用之方式，運用中心方案經費，社工員依計劃執行經費運用，並於每月五日前完成日記帳向總會結報，由母會監督中心，核銷工作依契約按時向縣府核銷。

二、專業服務

- (一)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、TIPD(台灣原住民族基礎開放研究資料庫)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)，並依據統計數據及服務經驗分析需求，運用於個案服務及活動辦理。
- (二)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，共有 11 個村／16 個部落福利資源地圖，並依福利人口群標註，以區辨重點優先服務區域。

- (三)中心建立實(食)物互助平台機制以社會局實物銀行方案、自辦物資交換平台方案、捐贈名冊公開徵信等方式辦理。
- (四)諮詢表單皆完整填寫並交督導核章；個案紀錄表單、初評報告、每月兩次以上工作紀錄皆完整填寫並交督導核章。
- (五)諮詢表單及個案紀錄表單皆完整填寫，每月交由社工督導及中心督導審閱指導個案紀錄。
- (六)個案資料夾存放資料櫃中並上鎖，鑰匙由社工員保管，並設置借閱登記簿。
- (七)中心依服務轄區需求，遴聘專家學者（在地具原住民身分）及社工員擔任講座講師，辦理主題有親職（子）教育、人身安全知能、性別平等、長期照顧、生活法律、理財規劃等各項講座，推展初級預防工作。
- (八)中心訂有志願服務計畫，志工隊名稱具原住民特色為「madadipodipo」（瑪達利伯德），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、志工考評獎懲機制、定期召開會議、財務文書管理等措施。106-107年搭配創新方案績效並具文化特色，透過部落權益宣導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，讓族人權益不睡著。
- (九)參與志願服務表揚—第1屆采穗獎原住民族志願服務績優志工及團隊表揚獲得「志工團隊互助獎」。

三、人資管理

- (一)中心提供年度實施計畫1本、員工工作手冊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)106至107年交接辦理次數2次，依職務交接流程交接，並製作交接清冊。
- (三)母機構獎勵工作人員在職進修激勵措施為自辦、同意公假進修等；106至107年母機構自辦教育訓練10場。
- (四)母機構於徵補程序未完成前，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。
- (五)母機構依勞動基準法規定與社工員簽訂勞動契約，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。

四、檢討改進

- (一)行政管理：辦公室空間已改善、財產已貼有原民會補助字樣、已使用族語標語
- (二)專業服務：依委員建議事項改善，目前以家庭或夫妻辦理

活動對象，循序漸進方式鼓勵男性家長參加活動。

- (三)人資管理：社工員勞動契約書於年度開始時簽訂、針對會議建議列管追蹤

五、創新服務措施

社工員藉由個案服務中，發現個案尚有無法連結公、私部門資源的困境（送餐、就醫），因而規劃推動「kapolongan sefi~原味食堂」方案，連結部落志工執行移動廚房的模式，提供長者共餐；運用部落蹲點服務提昇部落族人共識，針對未設置部落照顧區域，試辦在地推動文化健康站，提供桌遊及手腦運動之內容，活絡部落族人關係凝聚陪伴部落，並透過資源網絡會議連結部落、社區發展協會的共識會，鼓勵未成立照顧站之部落，申請文健康站共同服務部落族人。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：中心兩名社工員年資皆超過10年，社工人員皆相當認真，熱誠、敬業工作態度令人佩服，另社工員說明能以流利的族語與部落民眾溝通，是中心的特色；母會主任及督導、中心志工及地方行政單位、鄉公所等相關人員皆能出席支持參與評鑑，顯見母會、志工對評鑑的重視；實地評鑑當天簡報製作精美，清楚列出評核之項目，資料建置完整一目了然，亦能針對前次評鑑缺失建議事項有後續改善辦理情形。

(二)專業服務：

1. 福利需求：有服務轄區福利人口群資料收集、部落問題分析、地區產業資料收集。
2. 資源網絡：主動發布新聞稿，善用媒體露出；資源網絡建置完整，並建置實(食)物互助平台機制；聯合行政會議以PPT方式簡報，呈現效果不錯。
3. 個案管理：諮詢服務案量達方案規定，並上傳資訊系統，個案紀錄放置櫃內並上鎖，1案1夾存檔，表單完整；服務來源分析有相當高比例皆是民眾自行求助，顯見中心能獲得部落民眾的信任，遇到困難能至原家中心尋求協助。
4. 宣導講座：善用母語宣導，且權益宣導、部落講座及團體工作達方案規定。
5. 社區服務：中心能依循計畫完成各項方案場次。
6. 團體工作：團體工作之執行，社工員至少擔任1場團體帶領者，顯見社工員的專業成長。
7. 創新：主動鼓勵未成立文健站之部落申請。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：聯繫會議召開主題具體且有會議提案單，但每場會議未能落實執行。

(二)專業服務：

1. 個案管理：個案初評表有家系圖但沒有生態圖，家系圖僅以符號呈現，未有文字說明，另前次晤談計畫與下次工作摘要不一致，服務深度有待提升；個案紀錄僅見督導核章未能提供具體意見及指導，建議中心督導落實填寫回饋及意見，適時提供社工員在個案服務之專業支持，提升社工員個案服務品質；個案服務多數以經濟補助為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境。
2. 宣導講座：部落講座規劃問卷調查，但收回的問卷未能進行分析，無法看出方案執行的效益。
3. 社區服務：社區服務方案規劃未能落實，社工員未擇定部落蹲點，無相關紀錄，相關方案設計以老人服務居多。
4. 團體工作：團體工作沒有前後測之設計，未能看出團體參與團體改變之效益；問卷設計應與目的有關聯，問卷深度有待加強；雖有團體動力的呈現，但未能說明團體成員互動情形、團體成員參與情形及團體氛圍等紀錄。
5. 志願服務：志工管理未辦理志工保險；志工訓練應與志工服務項目一致。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：中心督導係為社工員執行業務定期和持續的督導程序，專業新知成長、協調及指導，督導應對相關紀錄提供並傳授專業服務的知識與技術、回饋及建議；一為發揮督導實質專業功能，二為對社工員的肯定及指導，並確保對案主服務品質的一種表現。

(二)專業服務：

1. 個案管理：國民年金屆期建議呈現訪視人次、轉介人次及收繳率等成效。
2. 社區服務：社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集在地部落意見領袖與當地族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄，根據在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫，建議中心在辦理活動與個案服務時不應僅為了達到績效消耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的。

3. 團體工作：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，以作為團體活動等方案活動的規劃依據，也為個案管理工作的重點。經濟補助僅於短期飲鴆止渴的效果，無法解決案家經常面對的生活與家庭問題，社工員應該不宜以經濟補助連結資源作為個案工作的方法避免造就福利依賴者。
4. 志願服務：志工管理應重視志工隊組織功能健全，並辦理志工意外事故保險。志工訓練亦可著重於社區關懷、訪視等在職教育訓練，以改善服務品質提升志工能力，符合其實際服務的項目。
5. 運用專督情形：區域督導應依實際訪視，提供中心社工員直接專業諮詢意見，協助中心社工員資料彙整及各項工作項目輔導，解決社工員的問題。
6. 創新：創新服務應為原家中心自行辦理具創意性之服務項目，如營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新開發資源策略創新、符合在地部落等相關措施。

【原鄉深耕組】花蓮縣卓溪鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人台灣世界展望會
- 二、受評原家中心：花蓮縣卓溪鄉原家中心(花蓮縣卓溪鄉卓溪村卓溪6鄰61-1號)

貳、評鑑時間：108年4月11日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：羅文敏委員
- 二、評鑑委員：羅文敏委員、童伊迪委員、蔡輝英委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員干立婕、花蓮縣政府原住民行政處科員李惠芳、花蓮縣卓溪鄉公所秘書林萬全、花蓮縣卓溪鄉公所課長田桂梅、花蓮縣卓溪鄉卓溪村長何成忠、花蓮縣卓溪鄉衛生所護理長高秋利、花蓮縣門諾醫院個案督導洪榮杰、花蓮縣政府國民年金服務員金貞貞、宜花區專業督導扎根計畫區域督導吳青玲、財團法人台灣世界展望會主任蕭文榮等人。

伍、成立時間：91年9月

陸、評鑑等第：特優(95.1分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

91年時因機構正處於穩定發展的年代，當時資助的兒童關懷中心(當時稱「計劃區」)已遍及全省各山地鄉，服務著有福利輸送困難與普遍貧困的原鄉地區，並於當年因著原住民委員會計畫要擴大「原住民社區家庭服務中心」的原住民工作關係，而承接了當時的卓溪鄉原住民社區家庭服務中心的原鄉社會工作業務，至今已有16餘年。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	施秋珍	布農族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	伊慧仙	賽德克族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	劉唐寧	阿美族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	蘇婕婕	布農族	女	輔仁大學宗教學系

捌、服務轄區及人文特色：

卓溪鄉原住民族總人口統計數為5,832人，男性人口數共計3,216人，女性人口數共計2,616人，全鄉性別比例男性佔55%、女

性佔 45%；服務轄區族群以布農族為主要人口群計 4,149 人、佔全鄉 71%，其次人口群為太魯閣族計 577 人、佔全鄉 10%，第三則為賽德克族計 557 人、佔全鄉 10%；阿美族及排灣族等族群則是因婚姻嫁娶遷入卓溪鄉而增。

人口數以 25~54 歲最多計 2,838 人、佔全鄉 49%，但多數有籍在人不在、外出打拼的情形，其次為 0 歲~12 歲需人力照顧的幼兒與小學的年齡層，計 827 人、佔全鄉 14%，第三則為 55 歲~64 歲領原住民老人津貼與進入老年期的年齡層，計 739 人、全鄉佔 13%；其中 16~24 歲正在就學或外出讀書的年齡層，計 734 人、佔全鄉 12%，以及 65~79 歲領社會保險之給付與需人力照顧的年齡層，計 423 人、佔全鄉 7%，是目前中心服務轄區最主要的居住人口群。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母機構負責人、主管每月至少召開一次內部工作會報或檢討會議。
- (二)中心會報(例會)進行過程，有固定流程是針對上一次會議決議事項進行追蹤討論或工作進度回報，以利追蹤決管本中心相關重要業務順利進行與維持穩定。
- (三)母機構提供組織支持、法務與人事業務(總會)、會計與行政業務(區辦)、年中與年終考評(中心督導)、媒體公關、活動人力支援、陪同訪視與中心督導人力 1 名、健康檢查(每兩年一次)、生日禮金、四節獎金(增列聖誕節禮金)、社工專業證照獎金、員工旅遊(每兩年一次)等。
- (四)辦公室設置地點之社區人口數雖僅佔卓溪鄉族人人口比例 23%，但因為此地點位於卓溪鄉之行政區域內，所以各部落族人常有往返此社區辦事或參加活動的情形。
- (五)中心辦公室空間以海報、美工與志工捐贈的原住民族桌布來佈置，且也以全鄉服務族群最多之布農族、賽德克族與太魯閣族為主原民風桌布來佈置溫馨的辦公空間。
- (六)中心落實財產保管，財產標籤標註補助單位、單位名稱、財產名稱、財產編號並張貼於財產上，且各項財產登帳列冊於財產清冊。母機構享有之資源網絡皆可供原家中心媒合使用，相關服務方案如醫療急難、特況家庭等現金補助抑或其他資源網絡提供之民生物資或活動方案。

二、專業服務

- (一)中心建立服務轄區統計資料方式有公私單位提供、網站查詢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(有老人、身障者、中低收、非婚

生子人口數、保護性個案等統計資料)，並依據統計數據及服務經驗分析需求，運用於個案服務及活動辦理。

- (二)派員參加相關業務聯繫會報共計8場次，業務聯繫會議的主辦單位有卓溪鄉衛生所、南區國民小學學生輔導網絡、南區家庭服務中心、卓溪長照據點、就業服務中心等資源單位，並已確實執行與中心有關決議事項。
- (三)協助個案向卓溪鄉公所申請食物銀行物資資源，皆已紙本轉介單，以及陪同公所發送或後追服務等方式進行管理與運用。
- (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、滿意度問卷等。
- (五)中心依服務轄區需求，運用原民會之宣導品與權益DM，透過集會式或走動式的外展服務進行宣導活動，且社工員與志工也會以族語辦理，培訓志工擔任權益宣導尖兵，提供機動性之宣導服務工作，來捍衛族人權益。
- (六)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。
- (七)中心志工隊名稱為卓溪 INA 志工隊，共有27名志工，訂有志願服務計畫、志工服務相關規則、志工考評獎懲機制管理辦法，並中心志工團隊之志願服務證及紀錄冊皆獲得志工本人同意，由社工員統一保管與管理，至於財務文書則由志工團隊自行協調與管理(本中心志工隊組織有隊長、副隊長、會計與出納)。
- (八)母機構督導參與扎根團督6場，區域督導與中心督導共同討論次數6次；且母機構督導也會主動與區域督導，透過中心會談、電話、LINE等方式做業務聯繫。

三、人資管理

- (一)中心社工員協助調任與新任社工員熟悉本中心行政業務、社工業務、活動人力支援、提供新進或調任社工員負責轄區之人文與過往服務的經驗與資訊、協助與在地資源單位關係的建立，提供中心106年至107年度實施計畫與成果報告、員工手冊
- (二)107年母機構針對新進職前訓練辦理次數1次、107年母機構針對在職與新調任社工員在職訓練辦理次數1次。
- (三)母機構獎勵工作人員在職進修激勵措施為自辦讀書會、社工員訓練等；106年107年自辦讀書會與教育訓練計13場。

- (四)母機構依勞動基準法規定與 4 名社工員及行政助理於 106 年與 107 年簽訂勞動契約，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。

四、檢討改進

- (一)行政管理：調整財產清冊字體大小、加強與長照服務的聯結，回應老人健康照顧需求。
- (二)專業服務：志工檔案依管理機制已定期更新、督導協助發展具有系統性的社區服務方案。
- (三)人資管理：督導簽署保密協定並將複本留於中心備查。
- (四)依每季實地訪視查核表之查核結果辦理後續改善事宜。

五、創新服務措施

- (一)服務策略創新：開始嘗試運用家族系統工作，以家庭為服務群體，提供相關資源介入。
- (二)開發資源策略創新：主動與南區社福中心提出合作模式（諮詢有後續服務需求之低危機家庭，非經濟、物資之需求，讓原家中心的服務與社安網能共同合作。
- (三)一傳一無限大服務模式：溫馨關懷小站的權益資訊平台經營模式，104 年起除結合部落志工於社區駐點諮詢服務之外，目前已有兩村雜貨店老闆成為了溫馨關懷小站駐點服務之志工，該站看板權益資訊將會隨著部落資訊集中地（雜貨店）的優勢，產生一傳一無限大之廣宣效益。
- (四)卓溪鄉社福資源網絡平台與策略聯盟服務模式：全鄉僅有中心會定期辦理社會資源網絡聯繫會報，並以會議主題廣邀相關服務單位與社區資源單位參加，有整合服務資源之效；透過網絡平台整合資源單位的服務，提供全鄉專才專用、分工合作的策略聯盟服務，其中包含了新興長照、部落常有的高風險家庭防治與國保權益觀念缺乏的服務，透過彼此的分工共識達成，以及在地單位提供的服務建議，相互調整尋出最適合提供部落的社福策略聯盟服務模式。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：母會主管及督導、中心志工、國民年金承辦人員、原民會金融專員及原住民就業服務員均出席評鑑，顯見重視中心評鑑；實地評鑑當天簡報製作精美，資料建置完整；中心有資深社工員，社工人員皆相當認真，熱誠、敬業工作態度令人佩服。能針對前次評鑑缺失建議事項有後續改善辦理情形。

(二)專業服務：

1. 福利需求：有服務轄區福利人口群資料收集、部落問題分析、地區產業資料收集
2. 資源網絡：聯繫會議召開主題具體，資源網絡建置完整，並建置實(食)物互助平台機制。
3. 個案管理：諮詢案量、個案服務案量達方案規定，並上傳資訊系統；個案紀錄放置櫃內並上鎖，1案1夾存檔，表單完整；提供國民年金欠繳個案服務，運用重要他人改善案主現況，值得讚許。
4. 社區服務：社工員能落實部落蹲點工作，社工員分析各負責部落的問題需求，並有紀錄；各項方案執行亦達原民會規定。
5. 志願服務：社工員推展部落溫馨小站，並納入志工訓練，協助部落有需求民眾的發現與關懷。

二、改進事項：

(一) 行政管理(含人資管理)：空間仍需朝友善或無障礙之方式改善，若無法立即改善，需注意安全原則；移交清冊未辦事項須具體說明，而非列個案姓名而已。

(二) 專業服務：

1. 福利需求：部落問題分析資料未能運用在團體活動、方案設計等。個案服務多數以經濟補助為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境。
2. 資源網絡：聯繫會議邀請對象以教會、公部門居多，建議增加地方單位之邀請，提升中心與地方單位的橫向連結，收集在地聲音，以利推展各項服務。
3. 個案管理：個案初評表之家系圖僅以符號呈現，未有文字說明；個案紀錄內容深度及評估、處遇有待提升；個案服務未能依據所擬定處遇提供服務，服務階段執行未能一致；結案後未落實追蹤關懷服務；督導雖有批閱及提供意見，但回饋皆相同，請督導落實填寫意見指導，以發揮督導實質功能。
4. 宣導講座：落實國民年金欠繳個案之宣導，但未有分析，例如：開案服務幾案？輔導或轉介成功幾案？提供何種資源等等之分析。中心辦理權益宣導紀錄僅有優、缺點之呈現，建議增加改善方法，可做為下次服務之參考。
5. 社區服務：方案設計較看不出與地方需求之連結，建議依部落在地問題需求及依循社工員部落蹲點分析之問題，提供適合族人及貼近部落族人生活脈絡之服務，以解決民眾生活困境；方案紀錄內容深度不夠，資料彙整未能

有脈絡，成效分析與方案規劃有落差；紀錄督導僅核章，未提供意見指導。

6. 志願服務：志工訓練應以原家中心志工服務項目規劃，不宜重複辦理志願服務基礎訓、認識志願服務等課程。
7. 運用專督諮詢情形：原家中心運用督導扎根計畫諮詢委員、區域社工督導其合作情形、督導意見改善情形未能據實呈現。

三、建議事項：

(一) 行政管理(含人資管理)：母會督導係為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，區域督導為提供中心社工員直接專業諮詢意見並協助中心資料彙整及各項工作項目輔導等，建議區域督導及母會督導適時分工，有助社工員執行中心業務。

(二) 專業服務：

1. 福利需求：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，以作為團體活動等方案活動的規劃依據，也為個案管理工作的重點。
2. 個案管理：經濟補助僅於短期飲鳩止渴的效果，無法解決案家經常面對的生活與家庭問題，社工員應該不宜以經濟補助連結資源作為個案工作的方法，避免造就福利依賴者；國民年金十年屆期，若能將訪視結果轉介人數，及收繳率等成效呈現會比較好。
3. 社區服務：社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點，細微觀察蒐集在地部落意見領袖與當地族人需求、面臨的困境等，並根據在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫；建議中心在辦理活動與個案服務時不應僅為了達到績效消耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的。
4. 志願服務：志工訓練亦可著重於社區關懷、訪視等在職訓練，以改善服務品質提升志工能力的具體績效，並符合其實際服務的項目。
5. 創新：創新服務應為原家中心自行辦理具創意性之服務項目，如營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新、開發資源策略創新、符合在地部落等相關措施。

【原鄉深耕組】屏東縣霧臺鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人台灣世界展望會
- 二、受評原家中心：屏東縣霧臺鄉原家中心(屏東縣霧臺鄉霧臺村神山巷14-9號)

貳、評鑑時間：108年4月25日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：劉秀英科長
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、童伊迪委員、全國成委員

肆、列席人員：原住民族委員會助理員林怡君、屏東縣政府原住民處原住民社工員歐和英、屏東縣霧臺鄉佳暮村長徐仁輝、屏東縣政府社會處鹽埔中心督導林鼎雲、屏東縣霧臺鄉衛生所護理長陳慧雅、屏東縣照顧管理中心霧臺分站照專杞恩惠、屏東縣霧臺鄉魯凱皇家學院院長達努巴克·拉歌拉格、屏東縣政府社會處國保服務員賴安強、南區專業督導扎根計畫區域督導湯淑君、財團法人台灣世界展望會副主任陳亞瑟、財團法人台灣世界展望會社工督導謝梅英、屏東縣霧臺鄉婦女會理事長趙燕芬等人。

伍、成立時間：91年7月

陸、評鑑等第：優(91.4分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

台灣世界展望會長期於屏東縣霧臺鄉偏遠地區支持從事社會服務工作。於91年起承接「霧臺鄉原住民族家庭服務中心」，提供原住民鄉內社區、家庭、兒童等所需的服務，至今17年。目前中心秉持以「家庭為中心，部落為基礎，擴及關照移居都會區族人需求」之服務理念，以原住民文化內涵的家庭社會工作，照顧弱勢原住民家庭及關懷遭風險之族人，更運用綜融性的社會工作方法及連結公私部門的社會資源，恢復、增強族人的社會力，以提升生活品質。。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	巴梅芳	魯凱族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	許淑娟	魯凱族	女	美和科技大學社會工作系

社工員	柯亞慧	魯凱族	女	美和科技大學社會工作系
-----	-----	-----	---	-------------

捌、服務轄區及人文特色：

位在中央山脈南部的東西兩側，依照地緣分佈，分為東魯凱群、西魯凱群和下山社群。霧台鄉位台灣南部中央山脈兩側海拔 1000 公尺以上的偏遠山區，98 年遭遇八八水災，遭受重創，經專家學者勘驗結果有部分居住地區劃定為危險區域有不宜居住之堪慮，政府考量民眾生命、財產的安全，將以下好茶村、阿禮村及吉露 3 個村分別遷至瑪家鄉的禮納里部落和長治鄉原廣播基地台現稱百合部落，另外佳暮村、大武村及霧台村的谷川社區也有部份的居民遷到百合部落。

霧臺鄉是屏東縣唯一的魯凱族原住民鄉，鄉內人口 98% 為魯凱族、2% 為其他族群，擁有完整的魯凱文化，豐富的生態資源，信仰以基督教為主，教派系分為：天主教、長老教會、安息日巡理會等。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)機構聘用專職督導定期參與內部會議，瞭解中心實際運作情形，並會議決議事項均有會議紀錄及追蹤管考制度。
- (二)機構定期提供兩年一度免費健康檢查及員工旅遊、身心靈退修會、四節獎金、生日禮金、子女教育補助、員工團體保險、結婚及生育禮金、急難及喪葬慰問金等。
- (三)辦公室招牌標示十分清楚，同時設計活動佈告欄提供中心活動訊息，並且設置社會福利宣導單張書報架，提供民眾索取社會福利宣導單張。
- (四)依中心財產管理辦法建立財產保管制度及財產清冊；設備維護良好，並依據財產管理辦法進行報廢或轉移作業；每半年進行中心財產設備之盤點作業。
- (五)每月 3 日前完成業務執行狀況月報表並交付主管確認核章後歸檔；每季(4、7、9、11 月)3 日前成業務執行季報表並交付主管確認核章後歸檔。
- (六)依契約每季將原始憑證函至屏東縣政府原民處辦理核銷。

二、專業服務

- (一)定期更新資料且確實掌握原住民族地區資源，建置服務轄區各社區之人口結構、文化特色資料，運用資源盤點法建立各項福利資源資料。建立原住民族地區各屬性類別之一般個案及保護個案之案件統計資料。
- (二)結合當地公部門及團體，透過議題討論及業務報告整合部落資源，達成服務區域合作模式共識，在人力及資源上能

達到不重複之服務。

- (三)開發多元社區資源，建立服務對象所需資源之處理流程：結合鄉內各發展協會、文化健康站、衛生所健康營造中心長照中心、蘋果基金會、屏東市文教協會、合心慈善會等資源，提供部落族人多元化的服務。
- (四)107年5月15日參加屏東縣物資銀行實體營運計畫會議，弱勢家庭經中心社工員評估有物資需求，可直接至實體店領取物資，達到物資供給的近便性。
- (五)結合鄉內單位辦理講座：霧臺青年會、介會基金會、資訊發展協會、國民年金專員、伊甸基金會、竺樂種子基金會小米園安親班、各鄉內基督教會、霧臺社區婦女會、霧臺國小、霧臺分駐所、消防霧臺分隊等資源連結單位。
- (六)依據蒐集服務對象需求撰寫團體計畫書，計畫書內容包含需求說明、團體教案、經費概算、評量工具等。
- (七)於106年5月25日加入屏東縣政府社會處祥和計畫，編列為祥和計畫志願服務隊第43隊／屏東縣霧臺鄉原家中心志工隊。
- (八)結合相關單位運用縣外觀摩方式辦理志工定期會議，觀摩內容配合本鄉產業發展模式設計，例如：無毒農業、生態發展、食(實)物銀行等，並由成功業者經驗分享，在會議中引動志工共同的話題及討論達到未來鄉內志工發展共識其目的在於除了給予更多元的學習管道、提升組織共識同時也提供休閒紓壓的機會。

三、人資管理

- (一)機構每年定期辦理社工員在職訓練1至2次及線上職能訓練課程，且要求社工人員務必參加，並有課後線上問卷調查追蹤運用狀況。
- (二)中心備有服務工作手冊，如：財團法人台灣世界展望會職前訓練課程暨工作手冊、原住民族家庭服務中心工作手冊部落/社區事故傷害防制服務手冊、原住民族委員會社會福利處業務簡介手冊等，供中心人員隨時參閱遵守。
- (三)中心社工員皆完成社工系學士學程，且積極報考社工師。
- (四)中心人員能夠穩定提供服務對象所需之服務，有充足的人力，如有職務代理情形，能適時聘任職務代理，且人事異動時，能即時遞補。
- (五)運用人力資源系統建構每日出勤明細，並使用打卡鐘詳載工作出勤情形。
- (六)每月撰寫工作日誌，並由督導核章歸檔。

四、檢討改進

- (一)行政管理：建置個案管理辦法及個案檢核表；補正團體工作之成果整理；補充專業服務書面成果資料整理分析；保密契約書頭銜已改為中心名稱。
- (二)專業服務：行政會議補正職章核章；努力改善尋覓閒置空間，期以改善辦公環境。

五、創新服務措施

- (一)中心有鑑原鄉部落之弱勢老人及身障者，因行動上不便，對社會福透過評估及需求發展適合部落的活動需要，發展原家中心之宣導模式，強化中心之服務品質，區分有別於其他單位提供之各項服務。
- (二)提供 108 年部落福利小地圖(年曆)，以利獨居長者在自我照顧上有更多元及便利得工具。
- (三)持續在 108 年透過志工會議辦理提供成長訓練，母語翻譯宣導單張(中心自製)，建立在地文化支持性服務。
- (四)辦理青少年社區服務方案，運用中心母語宣導單張為腳本製作簡易魯凱宣導短片，暢通福利服務輸送網絡。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 母機構深厚的社工管理實力，再加上中心擁有穩定的社工人力，社工員平均年資 10.6 年，且都是當地原鄉魯凱族族人，都有考上族語中級認證，相當認真，熱誠、敬業工作態度令人佩服，是承辦單位的優勢。
2. 母機構指派專人擔任原家中心內部社工督導，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，能協助輔導工作人員；
3. 機構對原家中心及社工人員研訂支持性措施如生日禮金、三節獎金、媒體公關或其他提供資源網絡等等，具體規範事項；各項財產登帳列冊保管，財產編號、購置日期及取得來源等資料完整，且每半年盤整一次。
4. 實地評鑑當天簡報製作精美，資料建置完整，母會主管、督導及地方行政單位、教會等相關人員皆能出席支持，能針對前次評鑑缺失建議事項有後續改善辦理情形。

(二)專業服務：

1. 福利需求：有服務轄區福利人口群資料收集、部落問題分析、地區產業資料收集，中心能依循計畫完成各項方案場次、個案諮詢與個案管理的服務案量。

2. 宣導講座：鄉內有多個村落在 88 水災後需要異地異鄉的遷村(吉露、佳暮到長治百合、好茶村到禮納里)，中心多有為這些被迫遷村之部落提供相關服務。
3. 社區服務：從方案成果報告查對，辦理方案多能平均分配到各村落(落實資源平均分配的公平原則)，特別為了全鄉防災推動了防備災工作、老人預防被受騙~「長者健康·人身安全」、青少年防毒宣導「無"毒"有我、健康一夏」等，足見有看到鄉裡問題需求所做的處遇方案。
4. 創新：「鄉內志工整合運用行動策略」，看起是舊想法新措施，讓鄉內志工(多有重疊性)運用更符合志工供的方便性，有看到服務成效的明顯進步。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：霧台原家中心成立時間已久，在地服務特色未能具體呈現。原家工作人員參加在職教育訓練，仍簽到，應以公假論，顯示差假管理不嚴謹；勞動契約書所列「薪資」低於核定計畫薪資，雖口頭說明未有回捐事宜，仍應依本專案計畫核薪，以確保人員權益。

(二)專業服務：

1. 個案管理：個案紀錄內容過於簡短，不易評估個案問題與處遇方向。每月每案服務量次不足(每月每案兩訪)；個案服務多數以經濟補助資源連結為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境；個案紀錄應一案一資料夾，標示案號，並放置於機構檔案櫃上鎖存放。
2. 社區服務：社區服務方案規劃未能落實，社工員未擇定部落蹲點，無相關紀錄。相關方案教育及解決民眾生活問題的功能不足；各項方案設計撰寫時，沒有針對參與者或受惠者之切身面臨的困境問題做具體量化(會質化)的描述
3. 團體工作：團體工作方案設計與執行，在團員問題需求的前後測的紙本作業上有缺漏。
4. 志願服務：志工隊服務項目與績效：如志工服務時數、服務項目、執行成果未能據實統計，志工訓練與志工服務項目未能連結。
5. 運用專督情形：原家中心運用督導扎根計畫諮詢委員、區域社工督導其合作情形、督導意見改善情形未能呈現。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 人事考核制度，應公平公開明確訂定獎懲事項與結果，尤其原民會於 108 年度原家計畫中已請執行單位「績效考核

規定須明訂於服務契約中，且績效獎金最高發給 0.5 個月，如有優於本計畫者得自行支應。」相關規定。

2. 原家中心得自創媒體露出，如建立「FB」網頁，將社會工作個案服務、專案服務，如運用團體工作、社區工作專業方法推展婦女及兒少福利服務、原住民族各項權益宣導或講座個案管理等等 PO 文或活動訊息與成果，原家的辛苦仍應被看見與關心。

(二)專業服務：

1. 個案管理：個案管理工作應落實，建議分析個案資料，分析項目如個案問題、求助方式等；個案工作與個案管理工作應加強家庭服務、家庭關懷與家庭功能提升、改善生活環境、改善人際適應等實際案家困境的改善，物資提供、經濟補助僅於短期飲鴆止渴的效果，無法解決案家經常面對的生活與家庭問題，社工員應該不宜以經濟補助連結資源作為個案工作的主要方法，避免造就福利依賴者。建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，以作為社區、團體、宣導活動等方案活動的規劃依據，也為個案管理工作的重點；個案紀錄應一案一資料夾標示案號，統一上鎖保管存放於辦公室個案檔案櫃中，以確保服務對象資料保密不外洩，並諮詢紀錄與個案紀錄表單應詳實完整填寫，每案每月至少訪視 2 次，其中至少 1 次家庭訪視；原家中心督導應核章審閱指導個案紀錄。
2. 宣導講座：訪談中社工員表示，因 88 水災重建遷居到山下(長治百合永久屋社區)的部落青少年多被毒品引誘侵害。嚴重程度據屏東警察局統計是第三嚴重的原鄉。雖然中心在 106 年有有發起「無"毒"有我、健康一夏」的宣導，但一次性的宣導恐怕效果有限，為了本鄉青少年的永續發展建議中心要更積串聯更多區夥伴團體、公私部門的資源，持續對族人宣宣導毒害的危機不容輕視甚至積極到全鄉一起向獨敏宣戰的層級來保護族人下一代的健康。
3. 社區服務：社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集不同部落族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄。並根據在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫。建議中心在辦理活動與個案服務時不應僅為了達到績效消耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的。

4. 志願服務：志工運用與管理宜因地制宜，如；著重志工在社區關懷、訪視的功能，志工訓練便安排社區關懷、訪視提升志工知能的在職教育訓練，以符合其實際服務項目。
5. 創新：創新服務應為原家中心自行辦理具創意性之服務項目，如；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、符合在地部落等相關措施。

【原鄉深耕組】臺東縣卑南鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：社團法人臺東縣原住民族全人發展關懷協會
- 二、受評原家中心：臺東縣卑南鄉原家中心(臺東縣卑南鄉太平村太平路320號)

貳、評鑑時間：108年4月19日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江梅惠族群委員
- 二、評鑑委員：羅文敏委員、童伊迪委員、全國成委員

肆、列席人員：原住民族委員會專員李珮瑄、臺東縣政府原住民族行政處約用人員郭唯農、臺東縣政府原住民族行政處原住民族社工員陳佩婷、臺東縣卑南鄉公所原住民族社工員黃哲諭、臺東區專業督導扎根計畫區域督導黃嘉鈴、社團法人臺東縣原住民族全人發展關懷協會主任給籟·琶義子社團法人臺東縣原住民族全人發展關懷協會理事長凱方·達斯努南等人。

伍、成立時間：94年9月

陸、評鑑等第：優(91.2分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

「社團法人臺東縣原住民族全人發展關懷協會」成立於中華民國93年1月27日；宗旨為發揚耶穌博愛精神協助弱勢之原住民族，全方位的服務原住民族部落、老人、婦女及少年、幼兒，研究探討原住民族部落的處境，積極拓展原住民族部落於社會中在教育及發展的機會，並積極辦理原住民族文化產業發展的業務，以落實部落文化教育的再現，自94年9月開始在卑南鄉服務，服務已邁入第13個年頭。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	陳瑋玲	阿美族	女	臺北商專應用商學系(已取得社工45學分)
社工員	石湘婷	布農族	女	國立空中大學社會工作與福利行政科

社工員	張彤管	魯凱族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	張謹晨	阿美族	女	國立空中大學社會工作與福利行政科

捌、服務轄區及人文特色：

卑南鄉鄰近於臺東市，總面積是台北市的1.5倍，總面積412.6871平方公里，總人口數17,269萬人，其中半數以上來自臺灣西部其他縣市，原住民人口數6,630人，男生計3,345人，女生計3,285人（資料來源：臺東縣卑南鄉人口統計107.12），佔卑南鄉總人口數之38%。主要為卑南族、魯凱族及阿美族與少數排灣族、布農族。共有13個村，13個部落，是一個原漢混居的鄉鎮。卑南鄉原住民低收入戶人數143人、中低收入戶人數236人、身心障礙人數214人、獨居老人數79人、老人補助人數21人、兒少扶助人數63人。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)機構定期召開內部會議，瞭解中心實際運作情形，並會議決議事項均有會議紀錄及追蹤管考制度。
- (二)母機構提供活動辦理人力協助及公關媒體協助等，廣為運用臉書平台及廣播電台達到宣傳效果。
- (三)財產每半年盤點一次，並製作財產清冊，且確實核章。

二、專業服務

- (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。
- (二)母機構社會資源網絡連結佳，且物資及現金之捐贈皆有完整責信紀錄，並將物資價值轉換為臺幣，覈實紀錄。
- (三)諮詢表單及個案紀錄表單皆完整填寫，並確實由督導審閱指導及核章。
- (四)個案資料夾成冊歸檔，確實存放於資料櫃中並上鎖。
- (五)依部落需求辦理宣導及講座，並辦理場次皆符合計畫規定量次。
- (六)中心訂有志願服務計畫，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等，中心辦理相關專案服務時，每村至少1名志工參與。

三、人資管理

- (一)母機構每年定期辦理社工員在職訓練，且要求社工人員務必參加。
- (二)母機構確實針對新進同工提供工作手冊，明定相關管理規

則提供新進人員參閱遵守

- (三)中心人事穩定，且社工職務異動，確有移交清冊一份，確實完成職務及工作內容的交接。

四、檢討改進

- (一)行政管理：中心衛生設備空間已加裝安全扶手；依原民會交辦進行階段性國民年金權益宣導及鼓勵繳納之訪視。
- (二)專業服務：資源連結擴展，踴躍參與臺東縣政府原民處「用愛關懷，溫暖到宅~原鄉獨居老人送暖記者會」；社區服務依照部落需求，設計社區服務方案；資源網絡名冊已將無運作的資源單位刪除更新。
- (三)人資管理：中心社工員皆已簽訂當年度勞動契約書。

五、創新服務措施：無。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：中心社工人員流動率低，相當投入認真，熱誠、敬業工作態度令人佩服；會議紀錄均有彙整總表，並有相關人員簽核，並追蹤列管事項均確實列管並紀錄辦理情形；善用FB及廣播電台充分將原家透過媒體露出；財產每半年盤點並有清點人簽名；實地評鑑當天簡報製作精美，資料建置完整，亦能針對前次評鑑缺失建議事項有後續改善辦理情形；母會主管及地方行政單位等相關人員皆能出席支持。

(二)專業服務：

1. 福利需求：有服務轄區福利人口群資料收集、部落問題分析、地區產業資料收集，中心能依循計畫完成各項方案場次、個案諮詢與個案管理的服務案量。
2. 資源網絡：在社會資源網絡連結工作成果，能引進外縣市的資源(物資)捐入中心嘉惠有需要的族人，且各項物資的發放過程紀錄詳實，非常符合責信(新 Accountability)的基本品質管理要求，請保持。
3. 個案管理：諮詢服務與個案管理之個案資料能詳盡分析個案來源、個案問題類型、處遇方式、分析統計諮詢紀錄經評估與個案管理之案量等；個案紀錄內容能依不同功能表單分色分頁，易於掌握個案紀錄內容。
4. 社區服務：方案成果紀錄造冊從首頁一覽表及標籤，簡單易找到有索引表，看得出是很認真整理成果報告。

二、改進事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：目前社工員無卑南族，建議未來

若有機會至少聘用一名卑南族社工員，以回應卑南族人的期待；勞動契約請明定工作內容及薪資等。

(二)專業服務：

1. 個案管理：個案紀錄內容過於強調資源連結、補助金是否到位等，較少說明案主案家功能、人際關係、社會支持，個案自立自主的策略，不易評估個案問題改善、處遇方向與服務成效；個案服務多數以經濟補助為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境，諮詢服務、個案工作的目標不宜著重物資救濟、物資提供。
2. 團體工作：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）核心問題是否有被改善？例如，辦理「一沙一世界，婦女紓壓團體」抽閱一個團員前後測的5分量表，所勾選的強度都一樣不變，本評鑑者推論這位團員在這項團體工作的方案辦理過程，沒有打中該團員的真問題與需求。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：建議母機構針對社工員給予健康檢查、3節獎金等支持措施。有關獎勵措施如在職訓練及考取執照等，仍請母機構提出具體措施。

(二)專業服務：

1. 福利需求：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，以作為團體活動等方案活動的規劃依據，也為個案管理工作的重點。
2. 個案管理：經濟補助僅於短期飲鳩止渴的效果，無法解決案家經常面對的生活與家庭問題，社工員應該不宜以經濟補助連結資源作為個案工作的方法，避免造就福利依賴者個案工作與個案管理工作應加強家庭服務、家庭關懷與家庭功能提升、改善生活環境、改善人際適應等實際案家困境的改善。
3. 社區服務：發現團體工作方案次數與社區服務方案次數在蹲點社區的成果紀錄裡是混在一起重複登錄次數。請避免同一方案登錄於不同類型的方案次數紀錄。社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集卑南鄉不同部落族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄。並根據在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫建議中心在辦理活動與個案服務時不應僅為了達到績效消

耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的。

4. 創新：創新服務應為原家中心自行辦理具創意性之服務項目，如營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新開發資源策略創新、符合在地部落等相關措施。

【原鄉深耕組】高雄市桃源區原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人台灣世界展望會
- 二、受評原家中心：高雄市桃源區原家中心(高雄市桃源區桃源里北進巷2鄰34號)

貳、評鑑時間：108年4月3日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江梅惠委員
- 二、評鑑委員：羅文敏委員、童伊迪委員、全國成委員

肆、列席人員：原住民族委員會助理員林怡君、高雄市政府原住民事務委員會組長周琪潔、高雄市政府原住民事務委員會原住民族社工員陳孟寧、南區專業督導扎根計畫協同主持人林怡欣、南區專業督導扎根計畫區域督導段玉華、財團法人台灣世界展望會南區辦事處主任林惠君、財團法人台灣世界展望會六龜中心督導江梅雪等人。

伍、成立時間：91年10月

陸、評鑑等第：優(90.1分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

高雄市桃源區原住民族家庭服務中心原稱「高雄市桃源區原住民族家庭暨婦女服務中心」，自104年01月更名為高雄市桃源區原住民族家庭服務中心，於91年7月由原住民族委員會補助設置，桃源原家中心為台灣世界展望會承辦，中心辦公室原設置於桃源區長青文康活動中心2樓，100年則搬遷至桃源里二鄰北進巷34號2樓。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	田雅芳	布農族	女	東吳大學社會工作學系
社工員	陳思凱	拉阿魯哇族	男	國立東華大學民族發展與社工學系
社工員	高瑞華	布農族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	曾素美	布農族	女	美和科技大學社會工作系

捌、服務轄區及人文特色：

桃源區位於高雄市東北部，總面積約為 928.98 平方公里，不僅是高雄市面積最大之鄉鎮，也是全台第六大的區鎮。桃源區位在玉山山脈南麓地區，因此境內地形以山地與河階地形為主，荖濃溪貫穿境內成為自然生態相當優越環境，加上豐富的原住民族群，包含布農族、拉阿魯哇族、排灣族、魯凱族等族群文化，部份地區成為玉山國家公園和茂林國家風景區的範圍之中。轄內共計八里十四個部落，即寶山里(含藤枝部落、二集團部落)、建山里、高中里(含草水部落、美蘭部落)、桃源里(含四社部落)、勤和里、復興里、拉芙蘭里(含樟山部落)、梅山里。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母機構提供免費健康檢查、員工旅遊、三節禮金及在職訓練等支持性措施。
- (二)母機構穩定提供專業督導，辦理個督、團督、諮詢及個案討論及指導、召開個案研討會及訓練等。
- (三)財產管理部分依財產管理辦法，並每半年定期財產盤點，且製作財產登錄冊。
- (四)帳務管理部分每二個月向市政府核銷，並每月提報經費需求及執行報告。

二、專業服務

- (一)主動召開連繫會報，宣廣原住民族家庭服務中心服務內容且提出問題與困境，謀求問題解決，加強各單位間關係的建立，並確實執行與中心有關之決議事項。
- (二)中心建立資源網絡平台，連結兒盟桃源工作站、紅十字會慈善聯合總會、泛太平洋集團、台朔集團、法扶基金會、少家法院華相藥局、旗山署立醫院、財團法人義大醫院、高雄醫學院、桃源區衛生所及居家服務桃源工作站等資源網絡。
- (三)依服務轄區需求規劃團體工作，主題包含兒童親子教育性團體—小腳丫的成長之路、青少年人際關係支持性團體—「麻吉你、我、他」、兒童情緒管理成長性團體—uvaz tu is'ang、全職家庭照顧者支持團體—「Saibut」fun 輕鬆等團體工作。
- (四)依據在地文化特色及社區需求規劃社區服務方案，主題包含部落食堂老人服務、梅開眼笑～婦幼 FUN 日遊、老幼共學—hudas mais uvaz muskun mapasnava 等方案。
- (五)中心之志工團隊成立至今已有 16 年之久，於 103 年加入衛生福利部志願服務之祥和計畫。志工團隊名稱為

「ispahusi」，取自於布農族語，意思為「分享」，期待志工透過志願服務過程，實踐布農族人對於分享之生活態度與族群精神。

三、人資管理

- (一)機構自辦相關教育訓練：社工員訓練、原住民族家庭服務中心評鑑訓練、跨文化服務-原住民服務工作坊等課程。
- (二)為鼓勵員工長期侍奉服務，機構依員工在職年資定有相關表揚規定。

四、檢討改進

- (一)行政管理：工作會議紀錄未經督導等人核章部分已改善，並已加強與長照相關人員或單位聯繫或連結，提供適當服務，辦理長期照顧講座。
- (二)專業服務：諮詢案件中，社會福利建議再細分「社會救助」、「社會保險」、「福利服務」；團體績效評估，補強針對團體個別成員進行分析；人口群統計增加非原住民人口群。
- (三)人資管理：實地訪查督導紀錄，外督已補正簽名，並補強督導紀錄撰寫內容；教育訓練時數以年報表計算；相關表格之表頭修正為原家中心之全銜；外督簽署保密協定書。

五、創新服務措施

106年度結合青年志工辦理部落食堂老人服務，陪伴關懷部落長者，並提升青年自信心及行動力；107年度辦理老幼共學「hudas mais uvaz muskun mapasnava」，課程主題包含傳統美食介紹、歌謠傳唱、服飾圖紋講解及部落遷移歷史，課程目標為促進增強長幼倫理觀念，建立正向生活習慣，鼓勵家庭分工合作，重視親情互相扶持。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：中心位置位國去南橫公路桃源區之行政中心，且在主要道路旁，易辨識中心的服務招牌；本中心核定員工數為4名。每個社工員的工作穩定性高，對於服務品質、業務傳承及推展相對有利，社工人員皆相當認真，熱誠、敬業工作態度令人佩服；教育訓練辦理情形彙整總表及個人參與情形一目了然；機構社工考核辦理情形佳；母機構世展會有內部資深督導能協助輔導工作人員；能針對前次評鑑缺失建議事項有後續改善辦理情形；實地評鑑當天簡報製作精美，資料建置完整，母會主管、督導及地方行政單位、鄉公所、教會、志工等相關人員皆

能出席支持；簡報場合理陳列的方案成果造冊清楚容易查閱到。

(二)專業服務：

1. 福利需求：有服務轄區低收入、單親、特境、身障人口群資料收集與地區產業分析，中心能依循計畫完成各項方案場次、個案諮詢與個案管理的服務案量，方案能融入文化素材。
2. 資源網絡：母機構有統合運用其資源引進多項民生物資讓中心可運用發放給社區裡弱勢有需要的居民。例如，白米發放總共有將近500公斤的白米之資源引進。
3. 個案管理：最基本的服務指標社區居民的諮詢服務都有達100%（106年有860人次；107年370人次）。
4. 社區服務：在方案服務裡應辦理之KPI數也都有100%完成率；老幼共學社區服務方案，讓社區耆老與幼年兒童有戶互動學習文傳承的功效。
5. 志願服務：志願服務管理相當用心，資料建置皆完整，能提供服務志工年度保險，志工教育訓練有訓後測驗，俾利評估學習成效。能彙整志工服務項目與績效，志工服務時數、服務項目、執行成果能詳實統計。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：活動空間尚不足為友善空間；會議列管事項部分待加強。

(二)專業服務：

1. 福利需求：未能依據已分析服務轄區人口群的需求提供協助，個案服務多數以經濟補助為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境，桃源區原家中心已成立超過15年，原家中心的在地特色與對地方的貢獻呈現不足。
2. 社區服務：社區服務方案規劃未能落實，無社工員部落蹲點相關紀錄，相關方案設計在教育及解決服務對象所面臨問題的功能較不足；老幼共學方案幾乎都是與當地原民會另一個社區委託方案「文化建康站」合作，在方案成果呈現上，沒有標明經費分攤及跨社區組織之主責分工內容，誰主誰副。

三、建議事項：

(一)專業服務：

1. 福利需求：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，作為團體活動等方案活動的規劃依

據，同為個案管理工作的重點。

2. 資源網絡：當民生物資發放時，可探尋這民生物資的市價就可把總量換算成價值(Value Benefit)，讓中心員工在年度整裡所連結資源價值時，有具體的數據可相互激勵-原家中心對社的貢獻不僅是把政府的委辦經費引進社區，更可看出母機構實質引進資源的另一價值。
3. 社區服務：社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集在地部落意見領袖與當地族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄，並根據在地需求、問題與文化特色規劃短中長期性社會服務方向，不應僅為了達到績效消耗預算，社工員宜應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的。並根據在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫。
4. 志願服務：志工訓練應符合其實際服務的項目，著重在職訓練，以改善服務品質作為提升志工能力的具體績效。

【原鄉深耕組】屏東縣三地門鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人台灣世界展望會
- 二、受評原家中心：屏東縣三地門鄉原家中心(屏東縣三地門鄉大社村和平路二段 29 巷 6 號)

貳、評鑑時間：108 年 4 月 25 日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：劉秀英科長
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、童伊迪委員、全國成委員

肆、列席人員：原住民族委員會助理員林怡君、屏東縣政府原住民處科長馮珮玲、屏東縣政府原住民處原住民社工員包文美、屏東縣長期照護中心三地門分站照顧專員江屏、三地門鄉衛生所護理師李美珍、屏東基督教醫院護理師莊玉美、屏東區就業服務辦公室專員段喬茵、屏東縣青山國小校長曾昱山、屏東縣地磨兒民族實驗小學校長陳惠美、南區專業督導扎根計畫諮詢委員張齡友、南區專業督導扎根計畫區域督導湯淑君等人。

伍、成立時間：91 年 7 月

陸、評鑑等第：甲上 (89.5 分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

本中心於 91 年起在屏東縣三地門鄉推動社會福利服務相關措施，提供原住民鄉內社區、家庭、兒童等所需服務，至今已 16 年，隨著時序推移中不斷檢視滾動修正，從過去強化婦女權益的「原住民族家庭暨婦女服務中心」，到 104 年以「家庭為核心，部落為基礎」的「原住民族家庭服務中心」，以擴及關照移居都會區族人需求之服務理念，照顧弱勢原住民家庭及關懷遭風險之族人，強化對原住民的家庭服務。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	周珍玲	排灣族	女	國立屏東科技大學社會工作系
社工員	陳孟穎	魯凱族	女	美和科技大學社會工作系
社工員	潘美芳	排灣族	女	美和科技大學社會工作學

				系推廣教育學分班
社工員	鄭小微	魯凱族	女	國立屏東科技大學社會工作系

捌、服務轄區及人文特色：

三地門鄉係屏東縣八個原住民鄉最北端之鄉，與高雄縣茂林鄉鄉接，東林魯凱族的霧台鄉，南鄰瑪家鄉，西面高樹平原。三地門鄉為屏東縣八個原鄉中最大之原鄉，共有 10 個村落；在 2009 年莫拉克颱風來襲時釀災，大社族人遷至於現址瑪家鄉禮納里大社村，德文、達來部分族人則遷至長治百合；青葉村是鄉內唯一的魯凱族，其他部落均為排灣族族群。擁有得天獨厚的美景，青翠山巒、蜿蜒溪流，更有豐富的排灣及魯凱特殊文化資產。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一) 母機構督導每月 1 次至中心業務訪查，與中心同工討論工作所遇之困境，並給予同工建議。
- (二) 母機構提供支持性措施如：行政、財產、人力資源、教育專業訓練、職能專業訓練、健檢及員工旅遊（兩年一次）生日禮金及四節禮金等。
- (三) 母機構督導社會工作經歷 30 年，協助原家中心社工員陪同個案訪視、訪視紀錄批示、各項活動規劃及活動檢討及資源連結。
- (四) 辦公室財產列冊，並每半年更新一次。
- (五) 活動結束後一週內完成核銷，由母機構會計檢核；每月 10 日前依據方案計畫向機構提出經費申請，且專款專用，憑證正本繳交縣府，副本留存中心歸檔。
- (六) 依照每月個案訪視之份數，在系統上登錄，並列印存檔。

二、專業服務

- (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，並掛至會議室，隨時掌握鄉內福利資訊。
- (二) 定期盤點服務對象所需之資源並予以分類（含資源的盤點分類與更新）。
- (三) 設有專線服務的排班表，透過走動式的權益宣導工作，提供可近性的個別諮詢的服務方式。
- (四) 依服務對象需求規劃多元議題、結合在地衛生所巡回、部落集會及教會社區部落辦理、宣導、婦女成長團體、人身安全講座等。服務區域：大社、德文、達來、三地、賽嘉口社、馬兒、安坡、青山及青葉等十個村、都有宣導講座

的紀錄。

- (五) 依照服務轄區需求，聘請在地原住民身分者及社工員擔任講師辦理各項方案。
- (六) 社工員皆擔任團體工做領導者，以家庭親職、婦女、兒少為團體對象，以團體工作方式來影響改變成員。
- (七) 組成 Marasudj 志工隊，將志工隊做有效運用與管理，訂定部落志工隊之管理、運用、輔導、考核，家庭服務中心志工組織分工，訂定志願服務人員獎勵及福利，並設定退場機制。

三、人資管理

- (一) 母機構針對新進員工，辦理新進同工職前訓練。
- (二) 母機構提供新進人員，原家中心工作手冊、母機構工作手冊、職務說明，使新進人員了解自身權益，並維護保障社工人員權益。
- (三) 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。
- (四) 人員請假期間，皆有職務代理人可協助業務處理。
- (五) 母機構與中心工作人員簽訂勞動契約，於契約內容明定工作相關內容，並提供原家中心工作手冊、員工手冊、職務說明書等資料，使員工了解自身權益；並依據法律規範實施一例一休，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。中心現有三名工作人員及機構督導一名，且在評鑑期間內，中心人力雖有異動情形，因區域服務人口不足，故社工遇缺不補，然整體工作人力狀況仍維持穩定，相關人力皆穩定服務至少兩年。

四、檢討改進

- (一) 行政管理：已補正行政會議紀錄之督導核章及填寫日期、財產定期盤點表核章；晤談室酷熱無法讓人久坐及提供諮詢服務之問題，已加裝冷氣。
- (二) 專業服務：團體及方案成果報告，已裝訂成冊並附加摘要表；福利人口群人口統計已將所有族群人口數再多加百分比；資源盤點圖已修正。
- (三) 人資管理：扎根督導紀錄完整，補正主管及督導簽章；工作日誌已於每週完成，並督導於 1-2 週檢核及核章完成；教育訓練已請督導予以檢視及回饋，以利了解員工受訓狀況。

五、創新服務措施

社工人員藉由服務發現三地門鄉圖書資源不足、社會福利資訊不易到達、親子互動關係薄弱及原家中心使用率不高等問題，於104年啟用社福列車，連結志工人力並結合在地組織辦理志工說故事、說故事給vuvu聽及讓愛marasudj資源網絡共享方案，於106至107年延續及改變社福列車服務策略，增加可連結運用之方式，協助或辦理各項活動。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 中心4名社工平均年資10.6年，且都是當地原鄉排灣族族人，母機構深厚的社工管理實力，再加上中心擁有穩定的社工人力是原家中心服務品質的基本盤，是承辦單位的優勢。社工員皆資深穩定性高，社工人員認真熱誠，服務使命、敬業工作態度令人佩服。
2. 母機構指派專人擔任原家中心內部社工督導，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，能協助輔導工作人員。
3. 機構對原家中心及社工人員研訂支持性措施如生日禮金、三節獎金、媒體公關或其他提供資源網絡等等，具體規範事項。
4. 各項財產登帳列冊保管，財產編號、購置日期及取得來源等資料完整，且每半年盤整一次。
5. 實地評鑑當天簡報製作精美，資料建置完整，母會主管、督導及地方行政單位、教會等相關人員皆能出席支持，並能針對前次評鑑缺失建議事項有後續改善辦理情形。

(二)專業服務：

1. 福利需求：有服務轄區福利人口群資料收集、部落問題分析、地區產業資料收集，中心能依循計畫完成各項方案場次、個案諮詢與個案管理的服務案量。
2. 資源網絡：在資源連結上有超驚人的成果，二年募集的急難救助金累計高達813多萬，應該是所有深耕組中心募集額外資源最多的一個中心。(最大宗資源來自運用蘋果日報的報導急難救助)。
3. 社區服務：本鄉有三個村在88水災後需要異地異鄉的遷村(德文村、達來村到長治百合、大社村到禮納里)，看到中心多有為這些被迫遷村之部落提供相關服務。從方案成果報告查對，辦理方案多能平均分配到各村落(落實資源平均分配的公平原則)。

4. 創新：在創新服務方案設計使用母機構建置的行動圖書車到各村落辦理宣導及鼓勵兒童閱讀的風氣。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：原家工作人員參加在職教育訓練仍上班簽到，應以公假論，顯示差假管理不嚴謹；勞動契約書所列「薪資」低於核定計畫薪資，雖口頭說明未有回捐事宜，仍應依本專案計畫核薪，以確保人員權益；原家中心辦公場所搬遷至目前設置地點未位於族人聚集、交通便利之開放空間，目前雖限於原借租地改建，仍應另尋適當場所；三地門原家中心成立時間超過15年，在地服務特色未能具體呈現。

(二)專業服務：

1. 個案管理：依據個案紀錄內容，中心服務對象經常是部落中壯年人，個案服務多數以經濟補助資源連結為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境且經常性的資源補助，不利案主自立與提升其社會適應能力。個案紀錄內容過於簡短，不易評估個案問題與處遇方向。個案紀錄結案理由與當時開案指標不一致，若個案問題未妥善改善解決，何以能匆匆結案。
2. 社區服務：發現各項方案設計撰寫時，沒有針對參與者或受惠者之切身面臨的困境問題做具體量化(會質化)的描述。社區服務方案規劃未能落實，社工員未擇定部落蹲點，無相關紀錄。相關方案教育及解決民眾生活問題的功能不足。
3. 志願服務：志工服務時數、服務項目、執行成果未能據實統計，志工訓練與志工服務項目未能連結。
4. 運用專督情形：原家中心運用督導扎根計畫諮詢委員、區域社工督導其合作情形、督導意見改善情形未能呈現。
5. 創新：行動閱讀出的運用，固然是很棒的方案，但在現場請社工員補充說明其貢獻價值時，描述過程僅停留在質化性的感性表達其效果。提不出具體的服務量化數據佐證。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 人事考核制度，應公平公開明確訂定獎懲事項與結果，尤其原民會於108年度原家計畫中已請執行單位「績效考核規定須明訂於服務契約中，且績效獎金最高發給0.5個月，如有優於本計畫者得自行支應。」相關規定。
2. 原家中心得自創媒體露出，如建立「FB」網頁，將社會工作個案服務、專案服務，如運用團體工作、社區工作專業

方法推展婦女及兒少福利服務、原住民族各項權益宣導或講座個案管理等等 PO 文或活動訊息與成果，原家的辛苦仍應被看見與關心。

(二)專業服務：

1. 福利需求：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，以作為社區、團體、宣導活動等方案活動的規劃依據，也為個案管理工作的重點。
2. 個案管理：物資提供、經濟補助僅於短期飲鳩止渴的效果無法解決案家經常面對的生活與家庭問題，社工員應該不宜以經濟補助連結資源作為個案工作的主要方法，避免造就福利依賴者。個案工作與個案管理工作應透過社工員真誠的陪伴鼓勵、關懷加強家庭服務、家庭關懷與家庭功能提升、改善生活環境、改善人際適應、社會適應等實際案家困境的改善。諮詢紀錄與個案紀錄表單應詳實完整填寫每案每月至少訪視 2 次，其中至少 1 次家庭訪視。原家中心督導應核章審閱指導個案紀錄。個案管理工作應落實，建議分析個案資料，分析項目如個案問題、求助方式等。
3. 宣導講座：訪談中，社工員表示，因本鄉臨界於屏東城鄉市區，毒品引誘很對族人部落的青少年多被毒品引誘侵害嚴重程度據屏東警察局統計是原鄉第一嚴重的鄉村。為了本鄉族人後代子民的永續發展，建議中心要更積串聯更多社區夥伴團體、公私部門的資源、民意代表等等，持續對族人宣宣導毒害的危機不容輕視，甚至積極到全鄉一起向毒品宣戰的層級來守護族人下一代的健康。
4. 社區服務：針對行動閱讀車的運用建議要有詳細紀錄出動次數、地點村落、使用的兒童人數，逐年紀錄及前述的量化服務次數才能佐證這方案的價值。社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集不同部落族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄。並根據在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫。建議中心在辦理活動與個案服務時不應僅為了達到績效消耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的。
5. 志願服務：志工運用與管理宜因地制宜，如著重志工在社區關懷、訪視的功能。志工訓練亦可著重於社區關懷、訪視等提升志工知能的職教育訓練，以符合其實際服務的項

目。

6. 創新：創新服務應為原家中心自行辦理具創意性之服務項目，如營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新開發資源策略創新、符合在地部落等相關措施。

【原鄉深耕組】宜蘭縣南澳鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人台灣世界展望會
- 二、受評原家中心：宜蘭縣南澳鄉原家中心(宜蘭縣蘇澳鎮南強里大通路30號)

貳、評鑑時間：108年4月10日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江梅惠委員
- 二、評鑑委員：江梅惠委員、童伊迪委員、全國成委員

肆、列席人員：原住民族委員會原住民社工員潘貞汝、宜蘭縣政府原住民事務所所長游淑芬、宜蘭縣南澳鄉公所鄉長李勝雄、宜蘭縣政府原住民事務所股長廖春連、宜蘭縣政府原住民事務所課員林斐穎、宜蘭縣南澳鄉衛生所個案管理師黃念平、宜蘭縣南澳鄉衛生所個案管理師郭芷敏、長照所南澳分站照專夏惠宜、宜蘭縣蘇澳鎮蓬萊國小校長王麗萍、財團法人宜蘭縣私立天主教弘道仁愛之家主任張雲姬、財團法人宜蘭縣私立天主教弘道仁愛之家個案管理師李雅婷、宜花區專業督導扎根計畫區域督導陳鈺芳、財團法人台灣世界展望會主任蕭文榮、財團法人台灣世界展望會督導唐文柏、碧候長老教會牧師王平安、碧候長老教會師母馬麗萍等人。

伍、成立時間：91年10月

陸、評鑑等第：甲上(89.0分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

本中心成立於民國91年10月迄今，由台灣世界展望會承接辦理，成立之初，名為「南澳鄉原住民族家庭暨婦女服務中心」，辦公室位於南澳基督長老教會，一年多後因考量服務的便利、可及性便將辦公室位置搬遷至蘇澳鎮南強里(火車站附近)，中心並在104年更名為「南澳鄉原住民族家庭服務中心」，以家庭為基礎，關心家庭中每一位成員的需要，民國107年人力配置調整為四名社工員中心，也搬遷至現在的位址迄今。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	施佳雯	泰雅族	女	國立大學附設專科部社會

職稱	姓名	族別	性別	學歷
				工作與福利行政科
社工員	廣筱雯	泰雅族	女	蘭陽技術學院行銷與流通管理系(已取得33學分)
社工員	韋涵	泰雅族	女	聖母醫護專科管理學校護理科(已取得39學分)
社工員	薩子謙	泰雅族	男	東華大學民族事務與發展學系社工系(原民族發展與社會工作學系)

捌、服務轄區及人文特色：

南澳鄉位於宜蘭縣東南境，為本縣內面積最大(34.55%)，但人口密度僅8%。南澳鄉為七個部落，總戶數1,981戶，總人口數6,001人，以泰雅族為居多，佔人口數的95%，其餘有阿美族、太魯閣族、漢族、外籍配偶等；鄉內農特產為香菇、稻米、生薑、枇杷，近年來休閒觀光業興起也有露營區、溯溪、泛舟等；交通有蘇花公路(蘇花改工程)、台鐵對外交通便利，各部落聯外道路暢通，鄉內工作機會多為務農、公務人員、勞動業，也有部分勞動人口通勤至外地工作。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)督導每月至少2-3次定期召開原家中心內部會議，並配合出席原民會、地方政府專管中心之聯繫會報。
- (二)母機構提供原家中心支持性措施，如健康檢查、員工旅遊生日禮金四節獎金、子女教育補助、專業證照獎金、專業證照獎金、活動人力支援、財務支援、媒體公關協助。
- (三)母機構督導從事社會工作近8年期間，工作期間嘗試學習多項社會工作，並參與多文化之社會工作相關教育訓練，並於107年考取高等考試社會工作師。曾於原住民族受災地區參與救援與重建事工，社會工作經驗相當豐富運用。
- (四)母機構督導於每季與原家中心社工員進行個別督導、針對社工員工作情形及其他事項，透過團督會議進行討論及關心，也會針對個案服務情形藉由個案研討方式進行討論及分析，提供支持性服務。
- (五)母機構聘用專業師資給予原家中心社工專業知識之提升。
- (六)原家中心位於南澳火車站旁，族人必須經過的地方；且辦公室門口設有原家中心招牌、關東旗子，交通便利，亦可

服務不同族群族人可近性及可及性服務。總會設置財務處區辦設置會計及出納，專責審核、核撥相關經費(支持中心之財務等如稽核人員、相關經費墊付、薪資定期核撥)。

二、專業服務

- (一)每季(三個月為一季)與南澳鄉公所民政課，以及戶政事務所統計鄉內人口數及福利人口數量，並進行分析人口結構文化特色資料，將相關統計資料建立與定期更新。
- (二)運用訪問社區重要人士、學校教師、機構負責人、社會善心人士和專家學者等，及調查鄉內居民、社福團體和散處各地的潛在資源，和公開透過會議、部落訪視、宣導等宣傳方式徵求等資源盤點法，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。
- (三)中心社工員每月會下鄉以走動式主動發掘部落提供諮詢服務，建立諮詢服務(含上傳資訊系統)。
- (四)中心將個案相關紀錄及資料(諮詢服務、個案紀錄)放置資料櫃上鎖，以確保密原則，若母機構督導或扎根督導與社工員討論個案，會填寫一份個案借閱單。
- (五)中心對於講座活動之遴聘講師，均依主題性及需求性邀請具有豐富專業知識或具有文化特性擔任講座之講師。
- (六)依福利人口群及服務對象需求撰寫團體工作計畫，由主責社工員辦理，以及包含單元團體教案、團體觀察紀錄、團體評量工具等內容、確實作成書面資料，併同相關成果列冊管理、同時上傳資訊系統。
- (七)每名社工員蒐集在地族人需求，依據在地文化特色規劃社會福利方案計畫，並作成書面紀錄，併同時相關成果成冊管理，含上傳資訊系統。
- (八)中心提供意外事故保險、補助交通費及誤餐費；106年辦理2場次志工聯繫會議；107年辦理3場次志工聯繫會議。
- (九)母機構督導與區域督導會共同參與每月的專業督導會議，並依據建議意見檢討能立即回覆及改善。並且母機構督導會針對區域督導給予的建議進行團隊會議及檢視，能有良好的橫向溝通。

三、人資管理

- (一)母機構針對原家中心新進人員參閱及了解原家中心工作手冊，以及年度工作計畫一覽表，幫助原家中心新進人員更清楚中心設置的目標，了解如何有效提升服務，分享經驗讓新進人員的夥伴可從中學習，更快進入工作職場。
- (二)母機構針對新進工作人員職前訓練，分別於實務工作培訓

社工專業、知能培訓、員工職能培訓、社工專業知能培訓員工職能培訓等，提升社工員專業知識獲得成長。

- (三)母機構十分重視所有同工的專業發展，為讓工作人員及早取得社工師證照，因而辦理社工師考前訓練課程。
- (四)中心四名社工人員差勤管理依照母機構 3C 系統打卡鐘管理，除提供差勤管理外，也針對社工人員每月的工作日誌由督導詳閱簽核及歸檔。

四、檢討改進

- (一)各項會議紀錄皆以核章方式知會所有同仁，並針對各相關紀錄表單進行用途的標註。工作日誌改為每週核章一次，同時請督導查閱並核章。
- (二)依照母機構人事政策，以同工手冊與在職證明作替代，同工福利以母機構內部規定給付。
- (三)團體工作以及社區服務方案的課程目標皆以滿足參與者的社福需求為主。課堂名稱業已部分修正，避免誤導之嫌。
- (四)已將個案結案摘要表放置於個案紀錄冊之最前頁，並評估不同結案個案進行積極或消極結案之分類，分析結果做為日後服務檢視標準。將服務檢視表放置於個案紀錄檔之前並詳實紀錄個案之服務狀況，以掌握服務的績效。業已請外督簽署保密協定書，且以宜蘭縣南澳鄉原住民族家庭服務中心作為協定書之頭銜。
- (五)已將成果摘要表放置於每次辦理之團體工作與社區工作成果之前，並進行服務品質的評估與分析，檢視提供服務的質化與量化情形。
- (六)社工員辦理自我認同團體，讓青少年從文化角度談及自我的認識與認同，並結合社區服務方案，進行文化學習的課程，提升自我認同的強度；結合創新走動式宣導(夜市人生)連結青少年志工，協助中心宣導，提供青少年服務社會，且正向的增加自我認同之機會。
- (七)財產清冊已在主要表格(第一張)進行核章以茲確認。

五、創新服務措施

- (一)開發資源策略創新：志工的協助提升中心服務效率，亦帶給中心不同的回饋與工作方法。不過歷年來的中心志工皆以鄉內中年(40歲以上)居多。有鑑於此，南澳原家中心計畫招募青少年志工，活化中心、活絡部落，更拓展中心志工的來源，並期盼中心青少年志工在服務中培養願意服務部落的心，因取之部落，亦用之部落，將長才一展於部落中，同時在訓練過程中，培養並精進不同的技能。

- (二)服務策略創新：南澳原家中心進駐服務南澳鄉族人及家庭已有十年之久，服務之個案亦遍及各部落，卻尚未飽和。為了有效地發揮中心之福利服務功能，本中心想要更多深入及花時間來服務南澳鄉部落族人，此中心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。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 中心地理位置處在車站旁，很容易辨識中心的服務招牌，再加上每周固定的南澳夜市，吸引南澳鄉各村族人前來夜市消費，中心社工員就利用這場合發展走動式的訪問，讓族人有被主動詢問關懷的滿意感受，提供族人便利的諮詢服務。
2. 晤談空間溫馨具泰雅特色及性別設計空間。
3. 部落宣導及講座辦理符方案規定完成。
4. 中心有10年資歷社工員，社工人員皆相當認真，熱誠、敬業工作態度令人佩服。
5. 專業督導扎根計畫區域社工督導能協助中心業務推展及評鑑資料準備；實地評鑑當天簡報製作精美，資料建置完整，陳列的方案成果造冊清楚容易查閱到，且各個成果冊都用泰雅族統織布美化，具泰雅族群特色，非常有特色及用心，且能針對前次評鑑缺失建議事項有後續改善辦理情形；評鑑當日母會主管、督導及地方行政單位、鄉公所等相關人員皆能出席支持。

(二)專業服務：

1. 福利需求：有服務轄區福利人口群資料收集、部落問題分析、地區產業資料收集，中心能依循計畫完成各項方案場次、個案諮詢與個案管理的服務案量。
2. 資源網絡：母機構有統合運用其資源引進多項民生物資讓中心可運用發放給社區裡弱勢有需要的居民。例如，白米發放總共有將近500公斤的白米之資源引進
3. 個案管理：最基本的服務指標社區居民的諮詢服務KPI都有達100%。
4. 團體工作：應辦理之KPI達成100%完成率，老年人懷舊團體，理財規劃教育講座都很貼近族人中晚年的生活需求。

二、改進事項：

(一) 專業服務：

1. 福利需求：和母會的活動及服務對象應有所區別；該原家中心成立時間超過17年，未能呈現中心的特色。
2. 社區服務：南澳鄉服務區域有7個社區部落，在檢視其辦理各項方案的地點抽到的方案實施地點多在中心辦公室鄰近的武塔村，對距離較遠的澳花村、金洋村的方案辦理場次相對少，資源未能平均分配給全鄉7村，有改進調整的空間；社區服務方案規劃未能落實，社工員未擇定部落蹲點，無相關紀錄；相關方案設計以產業發展、產銷管道居多，教育及解決民眾生活問題的功能不足。
3. 團體工作：部落問題分析資料未能運用在團體活動、方案設計等。個案服務多數以經濟補助為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境。
4. 志願服務：志工管理辦法等相關資料不完整、未辦理志工保險，志工隊服務項目與績效，如：志工服務時數、服務項目、執行成果未能據實統計。
5. 運用專督情形：原家中心運用督導扎根計畫諮詢委員、區域社工督導合作情形、督導意見改善情形未能據實呈現。

三、建議事項：

(一) 行政管理(含人資管理)：晤談空間太小，建議調整空間；工作者流動率偏高，請研擬並改善人事異動頻繁的狀況。

(二) 專業服務：

1. 福利需求：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，以作為團體活動等方案活動的規劃依據，也為個案管理工作的重點。經濟補助僅於短期飲鴆止渴的效果，無法解決案家經常面對的生活與家庭問題，社工員應該不宜以經濟補助連結資源作為個案工作的方法避免造就福利依賴者。
2. 資源網絡：當民生物資發放時，可探尋這民生物資的市價就可把總量換算成價值(Value Benefit)，讓中心員工在年度整裡所連結資源價值時有具體的數據可相互激勵-原家中心對社的貢獻不僅是把政府的委辦經費引進社區，更可看出母機構實質引進資源的另一價值。
3. 個案管理：建議中心在辦理活動與個案服務時不應僅為了達到績效消耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的。

4. 社區服務：社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集在地部落意見領袖與當地族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄。並根據在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫。
5. 志願服務：志工管理應重視志工隊組織功能健全，並訂定志願服務計畫、規則、考評獎懲機制、意外事故保險、定期召開會議，統整志工服務時數、服務項目與成果，志工不只在辦公室接電話，應著重在部落關懷、訪視的功能，訓練亦可著重於社區關懷、訪視等在職訓，以改善服務品質提升志工能力的具體績效，並符合其實際服務的項目。
6. 創新：創新服務應為原家中心自行辦理具創意性之服務項目，如營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新開發資源策略創新、符合在地部落等相關措施。

【原鄉深耕組】花蓮縣萬榮鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人台灣世界展望會
- 二、受評原家中心：花蓮縣萬榮鄉原家中心(花蓮縣萬榮鄉萬榮村1鄰10-3號)

貳、評鑑時間：108年4月12日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：羅文敏委員
- 二、評鑑委員：羅文敏委員、童伊迪委員、全國成委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員干立婕、花蓮縣萬榮鄉公所社福所長王愛美、花蓮縣政府原住民社工王凱儀、花蓮縣萬榮鄉公所見晴村幹事馬麗琴、花蓮縣萬榮鄉明利村長劉添順、宜花區專業督導扎根計畫區域督導馬志政等人。

伍、成立時間：91年6月

陸、評鑑等第：甲上(88.3分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

台灣世界展望會歷年來在服務原住民家庭中的付出不遺餘力，有鑑於此，自民國91年6月起由本會承接原民會在萬榮鄉所設置之原家中心，以萬榮鄉為主的原住民族家庭提供各項與原住民族有關之福利服務；民國106年1月，因辦公室舊址租約到期，所以中心搬遷至鄰近萬榮村辦公處之空間，將延續著原家中心的初衷理念，為族人之社會福利努力不懈。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	劉莉娟	太魯閣族	女	朝陽科技大學社會工作學系
社工員	馬賴婉瑜	布農族	女	靜宜大學中文系(已取得社工43學分)
社工員	周淑敏	太魯閣族	女	東華大學民族事務與發展學系暨社會工作學士學程
社工員	張美秀	阿美族	女	美和科技大學社會工作系

捌、服務轄區及人文特色：

萬榮鄉自北而南劃分為西林、見晴、萬榮、明利、馬遠、紅葉六村，服務轄區由北至南距離相差約76公里，是花蓮縣中區最狹長的鄉鎮；萬榮鄉服務轄區人口數以25至54歲最多計2,838人、佔全鄉49%，但多數有籍在人不在、外出打拼的情形，其次為0歲至12歲需人力照顧的幼兒與小學的年齡層，計827人、佔全鄉14%，第三則為55歲至64歲領原住民老人津貼與進入老年期的年齡層，計739人、全鄉佔13%；其中16至24歲正在就學或外出讀書的年齡層，計734人、佔全鄉12%，以及65至79歲領社會保險之給付與需人力照顧的年齡層，計423人、佔全鄉7%，是目前本中心於服務轄區最主要的居住人口群。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母機構負責人、主管每月至少召開一次內部工作會報或檢討會議
- (二)中心會報(例會)進行過程，有固定流程是針對上一次會議決議事項進行追蹤討論或工作進度回報，以利追蹤列管中心相關重要業務順利進行與維持穩定。
- (三)母機構提供組織支持、法務與人事業務(總會)、會計與行政業務(區辦)、硬體設備、社區資源網絡連結、台灣世界展望會eHRD數位學習平台、健康檢查(每兩年一次)、生日禮金、四節獎金(增列聖誕節禮金)、社工專業證照獎金、員工旅遊等。
- (四)中心辦公室空間以海報、美工與志工捐贈的原住民族桌布來佈置溫馨的辦公環境，且也以全鄉服務族群最多之布農族與太魯族群為主的原民風格來佈置辦公空間。
- (五)106年配合原民會長期照顧業務輔導所需資料蒐集與訪視、

107年配合花蓮縣政府原住民族地區欠費即將屆滿10年之原住民被保險人訪視服務，並按時填製及提供相關表單。

二、專業服務

- (一)中心依相關福利資源資料社工員實際蹲點服務工作經驗及部落相關會議之參與，建立部落之各項福利資源地圖並繪製，已完成六個村福利資源地圖。
- (二)為避免物資捐贈過度集中及未妥善運用，故建置長、短期物資捐贈平台--愛心不落空中繼站，以穩定的供需媒合，達到愛心與物資發揮最大效益。
- (三)原家中心社工員實際走訪部落，以走動式、定點式進行訪視及提供諮詢服務，並依諮詢狀況及內容，確實建立線上資訊系統諮詢表單紀錄。
- (四)中心依所搜集之福利人口統計數據、實際部落訪談、社工員工作經驗及服務對象之等需求，設計符合部落族人之宣導及講座服務方案，並成果報告含方案計畫書、方案成果報告、相關課程講義、相片、簽到表、滿意度問卷等。
- (五)中心依所搜集之福利人口統計數據、實際部落訪談、社工員工作經驗及服務對象之等需求，設計符合部落族人之團體工作方案，執行方案後並依實際執行過程，以質性、量化方式呈現方案成果書面報告；亦於團體過程中完整紀錄團體觀察表、團體單元結束以評量工具進行評估。
- (六)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。
- (七)中心組有1志工團隊，共24名志工，志工隊名稱為萬榮HANA志工隊；另於107年組織青年志工隊，且有針對該隊進行基礎訓練，共14名志工；志工隊服務項目以協助行政事務與活動辦理（含族語譯語等）、親善關懷訪視服務為主。
- (八)原民會委託靜宜大學為中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、人資管理

- (一)中心社工員協助調任與新任社工員熟悉本中心行政業務、社工業務、活動人力支援、提供新進或調任社工員負責轄區之人文與過往服務的經驗與資訊、協助與在地資源單位關係的建立。
- (二)提供相關紙本工具予原家中心新進人員參閱遵守，如：中

心 106 年至 107 年度實施計畫與成果報告、員工手冊、原住民族家庭服務中心工作手冊、案例彙編。

- (三) 106 至 107 年交接辦理次數 1 次，由本中心督導實地交接與有移交清冊。
- (四) 母機構依勞動基準法規定與 4 名社工員及行政助理於 106 年與 107 年簽訂勞動契約，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

四、檢討改進

- (一) 已針對委員建議事項改善，督導於審閱工作會報或檢討會議紀錄確實核章並加註日期。
- (二) 中心定期盤點長期照顧相關福利資源，加強與長照人員綿密連結合作機會，俾利適時轉介。
- (三) 個案紀錄已於 106 年 7 月 4 月全面改採一致性顏色之個案紀錄夾，並以年度作為區分與歸檔，且個案紀錄冊首頁已加註摘要表，個案開結案日期均在每一個案紀錄內有登錄記載，並已進行個案性別、年齡及居住地之相關分析。
- (四) 團體工作及社區方案進行討論及改善計畫，並透過定期內部團督工作會議交流討論，積極規劃方案設計與團體工作之研習，以提升社工員專業知能與工作實用性，幫助社工員在計畫設計與行動規劃時，明確其方案之定義與目標。
- (五) 針對新進人員已強化其專業知能與職場工作等相關研習訓練，同時亦會藉由個督與團督增強其心理適應，幫助新進人員漸進適應職場環境，使其安心盡心的提供服務工作。

一、創新服務措施

- (一) 經營「溫馨關懷小站」：秉持著在地化的服務模式提供村民適切的服務，滿足較偏遠地區的村民提供可近性的服務運用資源連結，如：連結當地協會募物資，提供村民物資上的需求；其亦成為中心資訊發送站，給予權益相關宣導品、張貼權益看板，使在地族人透過宣導品、權益看板，將資訊帶入自家、教會、朋友等，達到宣導傳遞概念效果。
- (二) 緊急救援機制，提供部落族人立即性的救援與通報，於潛在土石流部落，邀請在地志工（亦為消防鳳凰隊志工）訓練族人能學會簡易評估雨量方式、通報流程，組織小型部落安全維護網，作好預防工作。如：萬榮鄉六鄰村莊，每逢颱風、下豪雨皆為土石流警戒區，故於該社區設有溫馨關懷小站，小站志工能及時連結當地族人，建構社區守護網，協助接送老弱婦孺至庇護所，確認社區族人安危，亦

即時通報社區族人撤村狀況，災後亦協助社區環境清潔。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：辦公室空間地點較上次評鑑好，為族人聚集之地點，空間較適宜；實地評鑑當天簡報製作精美，資料建置完整，各類方案成果檔案整理有條理、很清楚、易找到，能針對前次評鑑缺失建議事項有後續改善辦理情形，中心社工人員皆相當認真，熱誠、敬業工作態度令人佩服，母會主管、督導及地方行政單位等相關人員皆能出席支持。母機構有內部資深督導協助輔導社工員。

(二)專業服務：

1. 福利需求：有服務轄區福利人口群資料收集、部落問題分析、地區產業資料收集，中心能依循計畫完成各項方案場次、個案諮詢與個案管理的服務案量。
2. 個案管理：每一方案的執行，都有符合評鑑指標之 KPI。
3. 社區服務：中心與當地社區關係從外觀觀察到很緊密，從觀察評鑑前的社區婦女的迎賓舞及社區牧者前來祝禱，展現中心在當地的關係深根。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：人員流動率高，工作不易延續，亦影響個案服務的品質；移交清冊需有未辦事之具體說明會議決議需追蹤列管的要紀錄。

(二)專業服務：

1. 個案管理：個案服務多數以經濟補助為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境。
2. 社區服務：中心成立時間超過 15 年，未能呈現中心的特色。社區服務方案規劃未能落實，社工員未擇定部落蹲點無相關紀錄，相關方案設計在教育及解決民眾生活問題的功能不足，有些方案目標與需求者的問題、需求之描述沒有相對應，例如：106 年—我的故事、我的歌，在計畫書裡的需求描述為社區老師普遍缺乏自信心、不敢在公眾場合出表達個人的意見，上述具體的問題與需求對照計畫書的目標呼應性有落差，
3. 團體工作：106 年的團體工作方案執行沒有做完整的前後測作業，在 107 年度就有改善做到。
4. 運用專督情形：原家中心運用督導扎根計畫諮詢委員、區域社工督導其合作情形、督導意見改善情形未能呈現。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：人員異動頻繁請母機構提出具體留任措施；辦公室內部份走道應注意高低落差的安全。

(二)專業服務：

1. 福利需求：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，以作為團體活動等方案活動的規劃依據，也為個案管理工作的重點。
2. 個案管理：經濟補助僅於短期飲鴆止渴的效果，無法解決案家經常面對的生活與家庭問題，社工員應該不宜以經濟補助連結資源作為個案工作的方法，避免造就福利依賴者建議中心在辦理活動與個案服務時不應僅為了達到績效消耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的。
3. 社區服務：社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集在地部落意見領袖與當地族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄。並根據在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫。
4. 團體工作：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核心問題是否有被改善，建議在成果報告要對前後測有具體的分析，以驗證團員的問題是否有被改善。
5. 志願服務：志工管理不只在辦公室接電話，應著重志工在部落關懷、訪視的功能，志工訓練亦可著重於社區關懷、訪視等志工服務項目規劃在職教育訓練，以改善服務品質提升志工能力，符合其實際服務的工作內容。
6. 創新：創新服務應為原家中心自行辦理具創意性之服務項目，如營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新開發資源策略創新、符合在地部落等相關措施。

【原鄉深耕組】花蓮縣光復鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

一、執行單位(母機構)：財團法人天主教善牧社會福利基金會

二、受評原家中心：花蓮縣光復鄉原家中心(花蓮縣光復鄉大同村林森路51號)

貳、評鑑時間：108年4月12日

參、評鑑委員：

一、召集人：羅文敏委員

二、評鑑委員：羅文敏委員、童伊迪委員、全國成委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員干立婕、宜花區專業督導扎根計畫區域督導吳青玲、宜花區專業督導扎根計畫區域督導馬志政、財團法人天主教善牧社會福利基金會區主任曾梅玲、財團法人天主教善牧社會福利基金會督導鄭惠美、財團法人天主教善牧社會福利基金會督導林菁華等人。

伍、成立時間：92年9月

陸、評鑑等第：甲上（86.0分）

柒、基本資料：

一、成立沿革：

92年執行長湯靜蓮修女向國外募款及善牧團隊的努力下，有了一棟三層樓半的服務空間，成立「花蓮縣光復鄉原住民家庭暨婦女服務中心」，至今仍持續採取因地制宜、貼近族人文化之服務，以尊重和確保部落族人享有社會、文化權利外，更以「扶植」、「陪伴」來推動部落社會工作。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	彭雅歌	魯凱族	女	長榮科技大學社會工作學系
社工員	林志宏	阿美族	男	實踐大學社會工作學系

捌、服務轄區及人文特色：

光復鄉依照行政區域劃分計十四個村：東富村、西富村、南富村、北富村、大馬村、大平村、大華村、大同村、大安村、大進村、大全村、大興村、大富村；根據 107 年度每月人口統計發現，全年度的社會增加以及自然增加人口並無顯著的差異。另外 107 年度根據 11 月份統計數分析得知，全鄉原住民人口為 6,849 人，而全鄉人口為 12,840 人，其中原住民人口佔總人口數的 53.34%。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母會花蓮區主任每年主動召開三個月一次的聯合行政會議及每月一次中心督導主持之工作會議，檢視同工執行工作項目的進度以確保服務對象權益與服務輸送品質，另每一場會議均有紀錄及決議事項的追蹤。
- (二)母機構為全國性基金會組織，組織架構完善，設有行政管

理、人事管理、會計部、財務管理等部門，提供原家中心支持。

- (三)員工手冊載明員工各項相關福利與規範；薪資核發採預撥制，於每月5日準時核撥，以維持員工基本生活及權益。
- (四)原家中心辦公場所設置地點為光復鄉較偏馬太鞍部落的位置，當地佔轄區族人數比例為50%，交通位處具備便利性，無宗教、政黨及族群隔閡之開放空間。
- (五)中心辦公室空間以箭筍、檳榔花佈置溫馨具原住民族特色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、消防設備及無障礙空間等設施，並於入口處懸掛招牌；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。
- (六)經費使用均受母會嚴格管控並且專款專用，核銷作業方式由中心月初提出預算向總會申請，並且依照其母機構財、會管理辦理進行內部核銷，無誤，使可向縣府提出核銷事宜。定期規劃安排相關外部督導，提升中心社工人員個案紀錄、方案計畫及成果、團體或社區所需之專業知能、輔導與協助；內部督導（團督、個督）每個月至少一次以上。

二、專業服務

- (一)福利資源資料運用公私單位提供、網站查詢、聯繫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，並依福利人口群標註，以區辨重點優先服務區域。
- (二)中心設有幸福小站物資互助平台，由母機構協助募集物資中心依照個案需求不定期提出物資需求，並鼓勵服務對象以換發票的方式進行物資交換。
- (三)各項表單皆完整填寫並交由督導核章並存檔，個案資料夾存放資料櫃中並上鎖，鑰匙由社工員保管，並設置借閱登記簿。
- (四)中心依服務轄區需求，遴聘專家學者（在地具原住民身分）及社工員擔任講座講師，辦理主題有親職（子）教育長期照顧、生活法律、理財規劃等講座，推展初級預防工作。
- (五)配合婦幼節辦理 Mapolong Kita isalama 歡慶母親節社區服務方案，集結地方各文健站、學校、社區，以奉茶獻花及遊戲的方式，連結在地資源聯合，讓鄉內長者在活動中得到相互支持及強化中心與各單位間緊密關係。

- (六)社區方案—祖孫一起箭康不打烊，以服務轄區內隔代教養家庭為工作對象，家庭溝通技巧為主要焦點，結合在地文化場域資源，增強隔代教養家庭中教養和溝通的技巧。
- (七)社區方案—誰喝了血肉模糊湯，方案焦點在於增強青少年照顧部落的內部動力，以動力理論為基礎，提供服務轄區的青少年文化學習的機會，以阿美族中的飲食文化為方案特色，連結在地的部落長者親自授受，讓參與者親自體驗文化的學習，並從「Matoa' say 與青年的座談會」的活動設計中，聽到部落長者的叮嚀與鼓勵，進而提升與增強青少年對部落照顧的認知和內部動力。
- (八)中心訂有志願服務計畫，志工隊名稱為「牧童人志工隊」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、定期召開會議等措施。107年度志願服務的時數增長，跟107年度中心發展青少年志工為重點之一，進而招募到11名的新進青少年志工，同時也中心和部落提供了需多志願服務，如協助活動辦理、親善關懷、行政事務等。
- (九)志工成長教育訓練—福利小記者。教育訓練主題為說話的技巧，訓練志工協助中心進行走動式宣導，並以實際操作的方式與中心社工員到大進村進行街頭國民年金宣導。
- (十)中心督導與區域性社工督導也善用社群軟體，進行業務及陪伴社工的工作上交流與討論。

三、人資管理

- (一)母機構辦理年資1年以下新進員工訓練，中心提供年度實施計畫、員工工作手冊、實務工作手冊、案例彙編及多本實務工作相關書籍供社工員參閱。
- (二)離職程序均依照母機構工作手冊規範辦理離職手續。
- (三)母機構獎勵工作人員在職進修激勵措施為交通費補助、報名經費補助、自辦內部教育訓練、同意公假進修、國外相關社福單位參訪公假等。
- (四)機構設置人力資源管理系統，在職員工需輸入員工編號及密碼進行出勤相關登打如每日出勤、公出、請假單，並統計每月出勤、特休假等。
- (五)人事出缺遞補情形，中心年初進行工作項目分工，遇缺時會進行分工調整，由中心督導主持該分工事宜。

四、檢討改進

- (一)行政管理：晤談室空間已改善，並已加強與長照相關人員或單位之聯結。

(二)專業服務：公務電腦螢幕設定螢幕保護及鎖定，落實個案紀錄建檔之保密。

(三)人資管理：新進人員之輔導，已補正書面資料佐證；各式表單標題已加註原家中心全銜。

五、創新服務措施

從文化脈絡全面性的思考，並融合社工專業知識，規劃在地特色之社區方案「Tamida Kita! 聽山說」，方案內容以登山尋根活動邀請在地具備文化和教育背景的講師和長者，同時也集結部落青年階層，依年齡、專長劃分任務，大家各司其職、教學相長，如：部落耆老會在行進過程中介紹各種野菜、傳授野外求生的技能；藉由長者生命累積的經驗，將智慧、信仰、歷史分享給青年，不僅能進而強化部落青年對文化的認同，也能讓青年認識先人的腳步，找回對土地、家鄉的自信，以及自我的方向，並本服務方案亦投稿 2018 原住民族社會福利政策與實務研討會一壁報論文。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：晤談室主動提供普悠瑪事件心理諮商空間；中心社工人員皆相當認真，熱誠、敬業工作態度令人佩服，母機構有內部資深督導能協助輔導工作人員評鑑報告呈現有勾稽(對應)於評鑑檢核表之 KPI，且能針對前次評鑑缺失建議事項有後續改善辦理情形，實地評鑑當天簡報製作精美，資料建置完整；母會主管、督導及地方行政單位、鄉公所等相關人員皆能出席支持。

(二)專業服務：

1. 福利需求：有服務轄區福利人口群資料收集、地區產業資料收集，中心能依循計畫完成各項方案場次、個案諮詢與個案管理的服務案量。
2. 資源網絡：抽查閱各項文件、檔案，包括資源連結，發現母會提供多元的物資資源，讓中心設立在本地对鄉民族人有其貢獻與價值，並協助中心透過多元管道露出(107 年微電影、FB、季刊)。
3. 創新：血肉模糊方案，據當地傳統美食的推廣與美食製作之技巧、文化之傳承及保存。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：人員流動率高，工作不易延續亦影響個案服務的品質，請母機構針對人員異動頻繁提出具體留任措施；請改善辦公環境友善空間，若無法立即改善

請注意走道、樓梯高低落差之安全措施。

(二)專業服務：

1. 福利需求：福利人口群分析資料未能運用在團體活動、方案設計等。
2. 個案管理：個案服務多數以經濟補助為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境。
3. 社區服務：社區服務方案規劃未能落實，社工員未擇定部落蹲點，無相關紀錄，相關方案設計以文化尋根、文化復振居多，方案在教育及解決民眾生活問題的功能不足；服務人口群 20 至 54 歲佔 50%，但在 106 年及 107 年的方案服務中對這群人口群的服務方案略顯不足，可以多思考找 20 至 54 歲的人口群接觸聆聽他們的需求與期待，用社區工作方法找出他們的真正需要，並一起研擬服務方案，才能發展在地的社區防務方案。
4. 志願服務：志工管理辦法等相關資料不完整；未辦理志工保險；志工隊服務項目與績效未能據實統計。
5. 運用專督情形：原家中心運用督導扎根計畫諮詢委員、區域社工督導其合作情形、督導意見改善情形未能呈現。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：移交清冊建議增加財產移交；請母機構指派人員代理人事出缺。

(二)專業服務：

1. 福利需求：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，以作為團體活動等方案活動的規劃依據，也為個案管理工作的重點。經濟補助僅於短期飲鴆止渴的效果，無法解決案家經常面對的生活與家庭問題，社工員應該不宜以經濟補助連結資源作為個案工作的方法避免造就福利依賴者。
2. 社區服務：社區工作的成效需要花半年到一年的時間，才能有深入了解、收集社區的問題核心、部落需求，在地部落意見領袖與當地族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄，從而激發社區居民共同參與研擬社區服務方案，建議未來蹲點的選定與深根作業能有工作紀錄(日誌、周誌擇其一)，才能在隨時檢視社區工作歷程軌跡裡，發現(或彙整)社區工作成效的成長軌跡，根據在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫；中心在辦理活動與個案服務時不應僅為了達到績效消耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與

社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的。

3. 志願服務：志工管理應重視志工隊組織功能健全，並訂定志願服務計畫、志工服務規則、志工考評獎懲機制、定期召開會議、辦理志工意外事故保險；志工管理應著重志工在部落關懷、訪視的功能；志工訓練亦可著重於社區關懷訪視等在職訓練，以改善服務品質提升志工能力的具體績效，並符合其實際服務的項目。
4. 創新：創新服務應為原家中心自行辦理具創意性之服務項目，如營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新開發資源策略創新、符合在地部落等相關措施。

【原鄉深耕組】嘉義縣阿里山鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人台灣世界展望會
- 二、受評原家中心：嘉義縣阿里山鄉原家中心(嘉義縣阿里山鄉樂野村3鄰95號)

貳、評鑑時間：108年3月29日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江梅惠委員
- 二、評鑑委員：羅文敏委員、童伊迪委員、蔡輝英委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員林江琪、嘉義縣政府民政處科長江啟元、中區專業督導扎根計畫協同主持人賴秦瑩、中區專業督導扎根計畫區域督導黃若婷、財團法人台灣世界展望會社工員雅古依畢永希、嘉義縣阿里山鄉原家中心督導林曉蓓等人。

伍、成立時間：91年7月

陸、評鑑等第：甲上(85.5分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

台灣世界展望會長期於嘉義縣阿里山鄉偏遠地區支持從事社會服務工作，發現偏遠山區社福資訊不暢通、缺乏運用社會資源知能，影響福利權益與及時的協助，導致個人、家庭及社區陷入危機或惡化、解組之情形，為能強化對原住民的家庭服務，於91年起承接「阿里山鄉原住民族家庭服務中心」，提供原住民鄉內社區、家庭、兒童等所需的服務，至今16年。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	莊依璇	鄒族	女	美和科技大學社工系
社工員	楊慧芬	鄒族	女	立人女子工商資料處理科 (已取得39學分)

捌、服務轄區及人文特色：

阿里山鄉是嘉義縣唯一的原住民鄉，位於嘉義縣東部，海拔由360公尺至3,997公尺之高山地區。阿里山鄉包括豐山、中山、中正、十字、香林、達邦、樂野、里佳、來吉、山美、新美、茶山等12個村落。鄉內主體為鄒族，主要群居於達邦、樂野、里佳、來吉、山美、新美、茶山等七村，族人將前述七村統稱為北四村與南三村，

藉以區分族人居住地點。

阿里山經濟型態以一級產業農業為主，部落居民以從事農業者居多，包括：短期經濟作物（蔬菜）及竹筍、愛玉子、咖啡及苦茶樹，經濟作物大都屬經濟性低，農閒就以打零工為主要收入來源，就業機會和穩定性低；近年來致力發展觀光產業，但部落的發展趨勢朝向在地化資源之生態產業、農產品研發與製作、民宿觀光業，少部分族人靠觀光業維生。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母機構提供社工員訓練課程、員工健康檢查、調派區／中心等非原家同工協助原家方案活動等措施。
- (二)中心督導辦理個督、團督、諮詢及個案討論及指導、召開個案研討會、讀書會等，並定期簽核社工員之諮詢單、個案紀錄、方案計畫及方案成果等表單。
- (三)中心設置地點為阿里山鄉部落重要聚點，並辦公室設有滅火器、監視器、保全系統、上鎖的個案資料櫃等。

二、專業服務

- (一)轄區人文、福利人口群至少每半年更新一次，並依福利需求規劃服務方案。
- (二)繪製福利資源地圖已設置原家辦公室內。
- (三)廣為連結鄉內鄉公所、村辦公處、台灣世界展望會及民間慈善團體單位資源。
- (四)辦理團體工作，主題包含延緩老人失智（海嘯「憶」起玩樂一夏）、部落FUN輕鬆（照顧者紓壓團體）、延緩老人失智一鄒·遊·技活出美好(情緒調適成長團體)。
- (五)辦理社區方案，主題包含親子創意嘉年華、社區綠美化、青少年自我探索、親子踏青之旅、歸鄉之旅、老人適性活動及親子山林探索之旅。

三、人資管理

- (一)母機構指派資深社工員協助新進工作人員職前訓練，並提供工作手冊。
- (二)原家中心確實辦理職務交接，並製作職務交接清冊。
- (三)社工員出席社政機關在職訓練、跨文化服務原住民服務工作坊、團隊衝突管理訓練、表達高手訓練、土石流防災疏散避難演練及學齡前兒童發展檢核操作課程等在職訓練。
- (四)社工人員穩定提供服務，並中心設置打卡鐘及差勤管理系統管理社工員出缺勤。

四、檢討改進

- (一)行政管理：財產清冊補核章、辦公室過期之滅火器已更換每月報表放置於資料最前面。
- (二)專業服務：製作宣導及講座之服務總表，俾利審閱。
- (三)人資管理：外督已配合簽署保密同意書；機構督導與組織督導之核章遺漏部分已補正。
- (四)改進創新：創新服務補強具體服務措施執行以及成效分析並加以思考效益呈現，依部落需求辦理社區服務方案。

五、創新服務措施

辦理老人適性活動「歸鄉之旅」，透過活動陪伴部落老人找尋過去的自己，抒發對家的思念及對家人、親戚和同學友情間的情感；辦理「親子山林探索之旅」，結合阿里山達邦國小畢業旅行親子登玉山的活動，除達到文化巡禮之目的，亦促進親子間的互動及情感傳遞。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：晤談室於一樓有獨立的空間；財產設備均依規定列冊，並貼有「原住民族委員會補助」；中心社工人員皆相當認真，熱誠、敬業工作態度令人佩服專業督導扎根計畫主持人、諮詢委員、區域社工督導皆盡心協助中心業務推展及評鑑資料準備；母機構有內部資深督導能協助輔導工作人員；實地評鑑當天簡報製作精美，資料建置完整，母會主管、督導及地方行政單位、鄉公所等相關人員皆能出席支持。

(二)專業服務：

1. 福利需求：有服務轄區低收入人口群資料收集與地區產業分析。
2. 資源網絡：有效連結公私部門提供物資、經濟扶助、就業資訊及法律諮詢等資源。
3. 個案管理：諮詢案量達方案規定，個案每月2次以上工作紀錄，並上傳資訊系統；個案紀錄放置櫃內並上鎖，1案1夾存檔。
4. 宣導講座：宣導、講座及團體工作等達方案規定，成果成冊彙整。
5. 社區服務：中心能依循計畫完成各項方案場次、個案諮詢與個案管理的服務案量。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：人員待補已久，請母機構積極爭

取人才，流動率高使工作不易延續，亦影響個案服務的品質，另勞動契約之簽訂，請母機構依規定辦理；移交清冊均完整，惟未辦事項可再具體詳述；無障礙空間應盡量改善，例如：門口及廁所之高低落差。

(二)專業服務：

1. 福利需求：未能分析探究服務轄區人口群的主要需求，個案服務多數以經濟補助為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境。
2. 資源網絡：辦理社會資源網絡連結平臺會議應有具體的會議主題，例如：資源聯繫會議，指那方面資源？人身安全社會福利？會議邀請對象以公部門居多，地方協會若能邀請，可增加與地方之連結；聯繫會議為中心「主辦」或「協辦」、社工員是主責或參與應填寫正確。
3. 個案管理：個案紀錄檢核表應放置最前頁，落實個案檔案夾紀錄表單完整；個案初評內容簡略，較難做為有效的後續處遇依據；個案紀錄內容深度、評估及處遇有待提升，避免訪視不一致；個案服務需求若有變動，或處遇需做調整，應落實填寫於個案紀錄裡，以避免扣不到開案時的處遇方向；轉介單係為個案紀錄表單之一，應同一歸在個案檔案夾中；結案前未預告結案、結案後未提供至少1次的追蹤訪視。
4. 團體工作：成長團體參與成員不穩定，方案成效有待提升應扣到方案預期效益；紀錄僅填寫優、缺點，未具體提出改進方式；督導未提供指導及意見。
5. 社區服務：社區服務方案規劃未能落實，方案設計應依部落在地問題需求及服務對象需求做規劃，以提供族人適合的服務，社工員未擇定3個部落蹲點，亦無相關紀錄；相關方案設計在教育及解決服務對象所面臨問題的功能不足方案紀錄僅填寫優、缺點，未具體提出改善方式；成效分析與方案規劃有落差；方案規劃督導未核閱。
6. 志願服務：志工管理辦法等相關資料不完整，未能提供服務志工年度保險。志工隊服務項目與績效：如志工服務時數、服務項目、執行成果未能據實統計。
7. 運用專督諮詢情形：運用督導扎根計畫諮詢委員、區域社工督導其合作情形、督導意見改善情形未能據實呈現。

三、建議事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：簡報雖依評核細項列出，建議可列舉具體事項，且資料彙整應有順序及脈絡；社工員及助

理社工員服務年資平均不到3年，倘若區域督導及機構督導分工指導並提供意見，可提升社工員及助理社工員的專業能力及行政技術。

(二)專業服務：

1. 福利需求：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，以作為團體活動等方案活動的規劃依據，同為個案管理工作的重點。經濟補助僅於短期飲鴆止渴的效果，無法解決案家經常面對的生活與家庭問題，社工員應該不宜以經濟補助連結資源作為個案工作的方法避免造就福利依賴者。
2. 個案管理：個案紀錄、方案規劃及方案紀錄，機構督導的適時回應是提供社工員服務更具體的指南。
3. 社區服務：社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集在地部落意見領袖與當地族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄。並根據在地需求、問題與文化特色規劃短中長期性社會服務方案；建議中心在辦理活動與個案服務時不應僅為了達到績效消耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的。
4. 志願服務：志工管理應重視志工隊組織功能健全，並訂定志願服務計畫、志工服務規則、志工考評獎懲機制、定期召開會議、志工意外事故保險，並統整志工服務時數、服務項目與執行成果；志工訓練應著重於在職訓練，以改善服務品質提升志工能力的具體績效，並符合其實際服務的項目。
5. 運用專督諮詢情形：建議札根團隊或原民會在未來的在職訓練，可針對社工員服務年資及助理社工員服務年資的差異而有不同的課程規劃，以提升原家同仁專業技能，倘若區域督導及母會督導適時分工安排訓練，有助社工員在未來行政技術之提升。
6. 創新：創新服務應為原家中心自行辦理具創意性之服務項目，如營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新開發資源策略創新、符合在地部落等相關措施。

【原鄉深耕組】臺東縣達仁鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：臺東縣臺灣原住民蒙恩自強協會
- 二、受評原家中心：臺東縣達仁鄉原家中心(臺東縣達仁鄉安朔村復興路12鄰88號)

貳、評鑑時間：108年4月18日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江梅惠族群委員
- 二、評鑑委員：羅文敏委員、童伊迪委員、全國成委員

肆、列席人員：原住民族委員會專員李珮瑄、臺東縣達仁鄉公所秘書邱紹駿、臺東縣達仁鄉公所課長孫慧婷、臺東縣政府原住民族行政處原住民社工員陳佩婷、臺東縣達仁鄉公所村幹事李依霖、臺東縣達仁鄉公所原住民社工員黃彩娥、臺東區專業督導扎根計畫區域督導林春英、臺東縣台灣原住民蒙恩自強協會理事長張萬城等人。

伍、成立時間：93年7月

陸、評鑑等第：甲上(85.5分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

臺東縣臺灣原住民蒙恩自強協會於89年06月21日立案，由阿露伊教會(原安朔教會)會友們所發起之民間社團，以基督教耶穌的博愛精神，推動全人關懷。歷年所承辦原民會之計畫包含：原住民課後扶植計畫(原文化成長班)90年迄今、達仁鄉原住民族家庭服務中心93年迄今、大武鄉原住民族家庭服務中心95年迄今。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	宋韻馨	排灣族	女	嘉南藥理大學社會工作學系
社工員	趙安君	排灣族	女	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	女	長榮大學航運管理學系(已取得社工36學分)

捌、服務轄區及人文特色：

達仁鄉位於台灣東側南端，西南與屏東縣牡丹鄉比鄰，西與屏東縣春日鄉相連，西北與屏東縣來義鄉接壤，北與金峰鄉相接，東臨太平洋與大武鄉相接，東北邊有一段鄉界與太麻里相連。達仁鄉東西之間相距最寬處約 19.7 公里，南北距離約 30 公里，全鄉面積為 30,911 公頃。本鄉有 12 個部落組成，台九線為本鄉往來臺東市及南部都會地區唯一幹道，一般鄉民出入主要以汽、機車代步，大眾運輸工具因其停靠站的位置因素，仍使鄉內部落民眾無法獲得便捷，不論外出工作、就學、就醫等基本生活需求，都必須負擔更多時間與金錢。根據臺東縣太麻里戶政事務所 108 年 01 月人口數統計資料，目前全鄉總人口數為 3,562 人，戶數為 1,441，男性為 1,928；女性為 1,634 人。原住民(含平地、山地原住民)人數為 3,315 人，其中以排灣族為居多，男性為 1,928 人；女性為 1,634 人，各年齡層人口統計，主要以 40 歲-59 歲間人數占最多，有 1,265 人。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)每兩個月定期召開一次工作會報，不僅了解中心工作執行狀況，並從中給予中心工作人員最大的支持與鼓勵。
- (二)母會於社工員生日時發放生日禮金壹仟元；端午節、中秋節發放禮品予社工員，以示感謝工作上的辛勞。
- (三)每週二定期於母會進行晨禱，在晨禱中傾聽社工在工作及生活上所遇到的甘苦，並給予社工情緒上的支持及鼓勵，於中心辦理活動時亦給予人力支援。
- (四)母會以差假簿、打卡機制及 Line 通訊軟體，管理中心工作人員出勤狀況，並訂定人事管理規範。
- (五)母會理事長定期督導本中心各項活動方案計畫及成果並上個案系統審閱社工個案資料。

二、專業服務

- (一)中心連結臺東縣政府食物銀行、幸福公益平台、高雄普行慈善會、世界展望會、家扶中心、全聯慶祥基金會、育田基金會及富邦慈善基金會等單位，媒合食物、生活用品、傢俱及電器等資源。
- (二)為落實關懷部落，結合在地政府福利資源和民間社福機構投入關懷低收入戶、單親家庭、身心障礙及獨居老人，辦理「iLove 部落-愛·樂·服·服務在部落」公益活動，利用活動讓弱勢族群能夠感受我們愛與關懷。
- (三)辦理醫心醫意愛達仁·偏鄉中醫義診服務，為需要的民眾提供傳統中醫醫學的服務，同時透過衛教來傳達一些中醫藥相關的保健知識，達到中心的服務宗旨。

- (四)辦理彩繪幸福花園—社區服務方案透過鮮明活潑的空間彩繪，提供當地部落的文化特色、提升及美化部落戶外空間環境品質、建立鮮明外觀吸引外族人回鄉機率、增進部落族人互動關係，共同維護社區環境。
- (五)為增進南迴線親子的互動關係、情感連結、陪伴相處時間本中心與臺東縣政府南迴線區家庭福利服務中心共同舉辦草皮音樂聚，透過部熟悉之休閒育樂舉辦卡拉 ok 家庭比賽，再結合草皮野餐增加親子間的戶外活動機會，並邀請網絡單位設攤宣導。
- (六)中心志工目前有 24 人，協助中心物資整理、關懷訪視、文書處理及各項方案活動。

三、人資管理

- (一)確實針對新進同工提供檢附中心或母機構手冊、106 及 107 年實施原家中心計畫。
- (二)社工職務異動，確有移交清冊一份。
- (三)配合參與原民會、臺東縣政府、專管中心等教育訓練。
- (四)人員差勤附有差假簿、工作日誌、打卡紙，俾利確實管理

四、檢討改進

- (一)行政管理：已補正於簡報上呈現各項服務成效，與預訂目標值之達成率，並於評鑑相關資料內呈現各項服務成效與預訂目標值之達成率
- (二)專業服務：
 1. 已補正諮詢及個案服務量次的統計總表及服務類別的分析與檢討。
 2. 團體及社區方案服務的成果報告已以標準化的格式彙整，並方案命名聚焦在社區福利目標上，及建立成果摘要表。
 3. 個案紀錄檔案最前面加上服務檢核表。
- (三)人資管理：已建立新進工作人員職前訓練流程、中心業務交接清冊、工作人員出席教育訓練統計表。

五、創新服務措施

辦理志工盃歌唱比賽激勵大武、達仁鄉志願服務團隊志工在服務之餘，能藉由歌唱進行交流，以達到放鬆自我的身心健康平衡，並獎勵平日從事志工默默提供服務奉獻社會，有機會展現才藝，以歌聲匯聚志工情愛、同心協力，促進祥和部落。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：有把上次評鑑委員建議改善措施努力於106-107年期間改善補強。例如對身障人士的照顧需求有增列服務內容(做到)。中心社工人員資歷皆5年以上，相當投入認真，熱誠、敬業工作態度令人佩服；能針對前次評鑑缺失建議事項有後續改善辦理情形；實地評鑑當天簡報製作精美，資料建置完整，母會主管及地方行政單位等相關人員皆能出席支持。

(二)專業服務：

1. 福利需求：有服務轄區福利人口群資料收集、部落問題分析、地區產業資料收集，中心能依循計畫完成各項方案場次、個案諮詢與個案管理的服務案量。
2. 資源網絡：透過原住民族廣播電台露出活動。
3. 個案管理：諮詢服務與個案管理之個案資料能詳盡分析個案來源、個案問題類型、處遇方式、分析統計諮詢紀錄經評估與個案管理之案量等。
4. 宣導講座：社工人員能以族語進行原民會相關政策宣導，如國民年金。
5. 社區服務：社區工作的創意方案，真的很符合社區集體共識產出的新願景新方案：安朔社區為迎接今年年省道9號交通高架橋通車後，會有大量車潮駛過安朔社區，於是安朔社區居民與中心共識討論要美化社區每一戶的門面，並且把排灣族文化圖騰融入彩畫美化社區，發動全社區一起活絡加入彩畫美化工程，逐漸受到政府及愛心企業人士的肯定與支持獲得實質的資源贊助，讓社區煥然一新，帶出新氣象，很棒的社區營造的工作，很有創意。
6. 創新：油漆社區街道大門的創新服務值得推薦，能鼓勵民眾參與，協助活化社區產業發展。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：空間走道高低落差，晤談室於2樓均改善；中心會議106年每月1次於107年每2月1次會議，是否能掌握社工員的問題且未有追蹤列管事項。

(二)專業服務：

1. 資源網絡：資源連結有關物資領受發給居民，一定要有留存簽領者的名冊放在中心備存查。
2. 個案管理：個案紀錄內容過於簡短，不易評估個案問題與處遇方向；個案紀錄未能批閱紀錄內容，機構主管僅核章個案服務多數以經濟補助為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境。

3. 團體工作：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)核心問題是否有被改善；發現前後測的問卷沒有標示「前」及「後」字樣，讓前後測的分析很難看出執行成效每一位團員的改善程度。
4. 運用專督情形：原家中心運用督導扎根計畫諮詢委員、區域社工督導其合作情形、督導意見改善情形未能呈現。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：建議增加健檢及3節獎金等福利及聘請專業社工督導。

(二)專業服務：

1. 福利需求：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，以作為團體活動等方案活動的規劃依據，也為個案管理工作的重點。經濟補助僅於短期飲鴆止渴的效果，無法解決案家經常面對的生活與家庭問題，社工員應該不宜以經濟補助連結資源作為個案工作的方法避免造就福利依賴者。
2. 個案管理：個案工作與個案管理工作應加強家庭服務、家庭關懷與家庭功能提升。諮詢紀錄與個案紀錄等相關表單詳實完整填寫，每案每月至少訪視2次，其中至少1次家庭訪視。原家中心督導應核章審閱指導個案紀錄。
3. 社區服務：社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集達仁鄉不同部落族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄。並根據在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫。建議中心在辦理活動與個案服務時不應僅為了達到績效消耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的。
4. 志願服務：志工管理應重視志工隊組織功能健全，並訂定志工服務規則、志工考評獎懲機制、定期召開會議，詳實彙整志工服務時數、服務項目與執行成果。志工訓練亦可著重於社區關懷、訪視等志工服務項目在職教育訓練，以改善服務品質提升志工能力，以符合其實際服務的項目。
5. 創新：創新服務應為原家中心自行辦理具創意性之服務項目，如營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新開發資源策略創新、符合在地部落等相關措施。

【原鄉深耕組】臺東縣蘭嶼鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人台灣世界展望會
- 二、受評原家中心：臺東縣蘭嶼鄉原家中心(臺東縣蘭嶼鄉紅頭村漁人147號)

貳、評鑑時間：108年4月17日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江梅惠委員
- 二、評鑑委員：羅文敏委員、童伊迪委員、全國成委員

肆、列席人員：原住民族委員會專員李珮瑄、臺東縣政府原住民族行政處原住民社工員陳佩婷、臺東縣政府原住民族行政處約用人員郭唯農、臺東市家庭福利服務中心蘭嶼工作站社工員王芝宇、臺東區專業督導扎根計畫區域督導黃怡婷、財團法人台灣世界展望會區主任蕭文榮、財團法人台灣世界展望會副主任顏淑貞等人。

伍、成立時間：91年8月

陸、評鑑等第：甲上(85.3分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

於91年承接「臺東縣蘭嶼鄉原住民社區家庭服務中心」，92年更名為「臺東縣蘭嶼鄉原住民家庭暨婦女服務中心」，104年更名為「臺東縣蘭嶼鄉原住民族家庭服務中心」，提供原住民鄉內社區、家庭、兒童等所需的服務，至今17年，目前中心更秉持以「家庭為中心，部落為基礎」之服務理念，以原住民文化內涵的家庭社會工作，照顧弱勢原住民家庭及關懷遭風險之族人，更運用綜融性的社會工作方法及連結公私部門的社會資源，恢復、增強族人的社會力，以提升生活品質。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	鍾曉婷	達悟族	女	大仁科技大學社工系
社工員	張宸綾	卑南族	女	稻江科技暨管理學院老人

職稱	姓名	族別	性別	學歷
				福祉暨社會工作學系

捌、服務轄區及人文特色：

臺東縣蘭嶼鄉舊稱紅頭嶼，為達悟(雅美)族世居地，每個部落皆擁有不同的遷移歷史、神話傳說與文化。離臺東南方 49 海浬，西距台灣本島最南端的鵝鑾鼻僅 41 海浬，北方隔海距離 40 海浬處與綠島互為犄角、南臨巴士海峽與菲律賓巴丹島遙遙相望，東為一望無際太平洋，因為地理位置的特殊，固有之傳統文化得以保存。蘭嶼鄉共有四個村二個部落，分為：椰油村、朗島村、東清村、紅頭村四村及漁人、野銀二部落（分屬紅頭村、東清村）。達悟族人劃屬山地原住民，佔蘭嶼鄉人口約 78.9%，非原住民人口(區域)近 16.3%，平地原住民 3.3%，其他山地原住民 1.5%。原住民人口及部份區域人口遷入主要為婚姻遷入，部份區域人口為軍公教人員、從商者定居設籍。

玖、評鑑項目內容與執行概況(節錄自原家中心自評報告)：

一、行政管理：

- (一)母機構支持性措施為員工健康檢查、員工旅遊、身心靈退修會、四節獎金(春節/端午/中秋/聖誕)、生日禮金、子女教育補助、員工團體保險、結婚及生育禮金及年資獎勵等。
- (二)母機構提供辣椒噴霧罐及警示鈴供社工使用；另使用政府執安設備補助裝設室內外監視器及安全防護門。
- (三)各項資料皆配合上網填報。陸續發現系統問題及不符需求處，皆有反應給資訊公司處理。
- (四)經費使用依母機構機制每月提計劃書申請並每月完成核銷會計依年度預算(每月經費編列)審核經費之合理運用。機構聘用督導確實具有社工專業背景及從事苗栗區域原住民族社會福利工作實務經驗超過 30 年以上；提供個督、團督、諮詢及個案討論及指導、召開個案研討會及訓練等。

二、專業服務

- (五)106 至 107 年個案服務開案以社會福利需求最高，至申訴或其他開案另有依據臺東縣政府提供獨居老人名冊進行普查，提供個案服務。
- (六)提供雙語講座服務，結合族語翻譯服務方式，提供部落有關原民保留地及海上漁獵權益法律知識等。
- (七)社區宣導結合在地國小教師辦理關懷 e 起來通報及轉介流程宣導，及結合在地海巡安檢所宣導海上安全等相關自救

及通報救援相關知識。

- (八)106年連結部落文化基金會(朗島、椰油文健站)及蘭嶼居家關懷協會,辦理社區方案—rarakeh童年時光,107年辦理Rarakeh童樂趣。
- (九)建立實(食)物互助平台,連結台塑集團、婕思達公司、桃園扶輪社、yahoo集團及慶寶社會福利基金會等單位捐贈物資,發放予弱勢家庭。
- (十)組有藍魚志工隊,共12名志工提供服務,定期辦理志工感恩茶會及志工會議等,協助志工參與鄉外基礎訓練課程。

三、人資管理

- (一)母機構辦理工作人員職前訓練,如:每年辦理兩次新進社工員訓練及中心試用期訓練。
- (二)中心備有刷卡機,差勤皆由人資系統處理,並於月底員工提供差勤明細檢視以確保差勤皆有登錄。請假及出差等皆依母機構工作手冊規範(含職務代理),人員外出、出差等也會登記於辦公室白板或告知職代/辦公室人員,以協助專線電話接聽及鄉民服務、公務處理等。
- (三)母機構工作手冊及勞動契約,皆符於勞基法規範,每日工時7.5小時、並放聖誕節假及小年夜假、原住民同工另有歲時祭儀假等。
- (四)半年進行一次考核(期中及期末),考核結果做為晉升、調薪、推薦表揚之依據。
- (五)依法設立勞資會議,由勞資雙方各推舉代表,每季召開一次會議。

四、檢討改進

- (一)行政管理:中心辦公室於107年3月搬遷,晤談室位於一樓,已改善設施;現職社工人員皆屬母會正職人員,依勞基法及母會工作手冊規範,並有優於勞基法之休假及福利補貼。
- (二)專業服務:製作服務統計表及分析,並呈現於資料匣;團體單元時間規劃已調整一致;團體工作除滿意度調查外,增加團體觀察紀錄作為成果呈現;志工意外保險部份,已透過臺東縣政府全員進行投保。
- (三)人資管理:保密協定書正本放在本會,副本留置中心,以備不時查核;資料管理辦法之標頭已改為原家中心全銜。

五、創新服務措施

辦理慢活生活·健康老人宣導,期望透過傳統飲食文化協助長者調整飲食比例以改善飲食不均衡之狀況,並回應痛

風人口之需求，讓長者調整食用餐食比例而非改變飲食習慣，且活動以貼近長者之語言、食材，將難懂之現代營養觀念白話化，使長者易吸收並容易落實。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：很特殊的蘭嶼島僅一條環島公路，該中心位置於該鄉之行政區的中心緊鄰的紅頭部落，座落在蘭嶼機場旁，租用當地蘭恩基金會的基地當辦公室與母機構工用辦公室，讓居民很容易辨識中心的服務招牌；財產均列冊管理並貼有原民會補助；中心社工人員皆相當認真，熱誠、敬業工作態度令人佩服，母機構世展會有內部資深督導能協助輔導工作人員；實地評鑑當天簡報製作精美，陳列的方案成果造冊清楚容易查閱到，可迅速了解相關評核項目，且能針對前次評鑑缺失建議事項有後續改善辦理情形；評鑑當日母會主管、督導及地方行政單位等相關人員皆能出席支持。

(二)專業服務：

1. 福利需求：有服務轄區福利人口群資料收集、部落問題分析、地區產業資料收集，中心能依循計畫完成各項方案場次、個案諮詢與個案管理的服務案量。
2. 資源網絡：簡報呈現媒體網路運用情形佳，例如原民台、FB及YOUTUBE。
3. 個案管理：最基本的服務指標社區居民的諮詢服務達成(106年目標KPI360案，實際有360案；107年目標KPI360案，實際有405案次)都有達100%
4. 創新：「慢活生活·健康老人宣導」，能發展島上達悟族傳統健康飲食的生活文化知識的傳承。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：晤談室出入口高低落差高，建議安置活動斜板；中心為一級規格，核定為3名社工員，但從簡報之人資管理—工作團隊資料，才2名社工員，應該是缺一名人力尚未補齊，請努力；人員離職需有移交清冊人員出缺仍請母機構支援人力代理。

(二)專業服務：

1. 個案管理：個案開量不足、每月每案服務量次不足(每月每案兩訪)，且個案紀錄內容過於簡短，不易評估個案問題與處遇方向；個案服務多數以經濟補助為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境。

2. 社區服務：社區服務方案規劃未能落實，社工員未擇定部落蹲點，無相關紀錄。相關方案教育及解決民眾生活問題的功能不足。該原家中心成立時間超過15年，特色不足。
3. 團體工作：資料呈現有島上婦女紓壓成長團體的方案，計畫書有描述出來當地婦女的心理的困境與壓力逐年升高，引發夫妻失和、親子緊張、身體出現不健康的飲酒紓壓，是一個很棒的觀察，但在團體工作的前後測題目設計上，卻忽略這上述困境之強度的檢測，使得後測結果較難看出團員是否有達到紓壓，心理健康改善的情形，建議在團體工作的前後測題目設計要聚焦於團員的困境的指數改善情形，才能讓團體工作的方案價值可有評估的具體數據。
4. 志願服務：志工管理辦法等相關資料不完整，志工隊服務項目與績效：如志工服務時數、服務項目、執行成果未能據實統計。志工訓練與志工服務項目未能連結。
5. 運用專督情形：原家中心運用督導扎根計畫諮詢委員、區域社工督導其合作情形、督導意見改善情形未能呈現。

三、建議事項：

(一)專業服務：

1. 福利需求：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，以作為團體活動等方案活動的規劃依據，也為個案管理工作的重點。經濟補助僅於短期飲鴆止渴的效果，無法解決案家經常面對的生活與家庭問題，社工員應該不宜以經濟補助連結資源作為個案工作的方法避免造就福利依賴者。
2. 資源網絡：有關出席地方政府及專管中心會議，雖有天候影響而致請假未出席，仍請儘量出席或會後掌握相關資訊。
3. 個案管理：個案工作與個案管理工作應加強家庭服務、家庭關懷與家庭功能提升、改善生活環境、改善人際適應等實際案家困境的改善；應分析統計諮詢紀錄經評估與個案管理之案量，諮詢紀錄與個案紀錄表單應詳實完整填寫，每案每月至少訪視2次，其中至少1次家庭訪視；個案工作與個案管理工作應落實，建議分析個案資料，分析項目如個案問題、求助方式等。個案資料夾應統一存放於辦公室個案檔案櫃中，平時上鎖保管，以確保服務對象資料保密不外洩。
4. 宣導講座：建議把創意方案規劃辦理「慢活生活·健康老人勸宣導」，在未來二年繼續發展成為團體工作方案，讓耆老貢獻他們記憶中健康輕食的達悟族飲食文化，留下完

整的團員之健康情況，來佐證傳統飲食文化的價值，逐漸發展島上達悟族傳統健康飲食的生活文化知識的傳承。

5. 社區服務：建議中心在辦理活動與個案服務時不應僅為了達到績效消耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的；社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集蘭嶼鄉不同部落族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄。並根據在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫。
6. 志願服務：志工管理應重視志工隊組織功能健全，並訂定志工服務規則、志工考評獎懲機制、定期召開會議，並統整志工服務時數、服務項目與執行成果，志工管理宜因地制宜，如著重志工在社區關懷、訪視的功能；志工訓練亦可著重於社區關懷、訪視等在職教育訓練，以改善服務品質提升志工能力，以符合其實際服務的項目。
7. 創新：創新服務應為原家中心自行辦理具創意性之服務項目，如營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新開發資源策略創新、符合在地部落等相關措施。

【原鄉深耕組】高雄市那瑪夏區原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人台灣世界展望會
- 二、受評原家中心：高雄市那瑪夏區原家中心(高雄市那瑪夏區瑪雅里平和巷5鄰148號)

貳、評鑑時間：108年4月3日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江梅惠委員
- 二、評鑑委員：羅文敏委員、童伊迪委員、全國成委員

肆、列席人員：原住民族委員會助理員林怡君、高雄市政府原住民事務委員會組長周琪潔、高雄市政府原住民事務委員會原住民事務員陳孟寧、高雄市那瑪夏區民代表會趙文彬、高雄市那瑪夏區區長白樣·伊斯理鍛、高雄市那瑪夏區衛生所長照專員陳逸榛、高雄市那瑪夏區公所機要林國光、南區專業督導扎根計畫協同主持人林怡欣、南區專業督導扎根計畫區域督導段玉華、財團法人台灣世界展望會主任林惠君等人。

伍、成立時間：93年7月

陸、評鑑等第：甲（84.8分）

柒、基本資料：

一、成立沿革：

那瑪夏區原住民族家庭服務中心於93年揭牌成立、設置地點由那瑪夏區南沙魯里(93年~98年莫拉克風災)遷至那瑪夏區瑪雅里(99年1月~迄今)；長期於高雄市那瑪夏區支持從事社會服務工作，提供原住民鄉內社區、家庭、兒童等所需的服務，為能強化對原住民的家庭服務，中心更秉持以「家庭為中心，部落為基礎」之服務理念，以原住民文化內涵的家庭社會工作，照顧弱勢原住民家庭及關懷遭風險之族人，更運用綜融性的社會工作方法及連結公私部門的社會資源，恢復、增強族人的社會力，以提升生活品質。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	趙惠卿	布農族	女	東華大學民族語言與傳播學系輔修民族社會工作學位學程
社工員	孫孟如	布農族	女	大仁科技大學社會工作系
助理社工員	阿利亞夫· 伊斯巴那	布農族	男	嘉南藥理大學文化事業發展系(目前已取得12學分)

捌、服務轄區及人文特色：

那瑪夏原家中心服務轄區為那瑪夏區，在地理區位上，位於高雄市西北角落全區面積252.9895平方公里；是高雄市所轄三個原住民鄉之一，西鄰嘉義縣阿里山鄉、大埔鄉；東鄰桃源區；北鄰玉山國家公園；南鄰甲仙區。本區由三個里分出來的五個部落所組成，南沙魯里(南沙魯部落)、瑪雅里(瑪雅部落)、達卡努瓦里(達卡努瓦部落、瑪星哈蘭部落、青山部落)。區內不同族群甚多，布農族佔百分之70%，此外尚有卡那卡那富族、拉阿魯娃族、鄒族、泰雅族、排灣族、及漢族。男女人口數平均(男：1616、女：1535、共計：3151人)。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

(一)母機構聘用專職督導定期召開並參與內部會議，瞭解中心實際運作情形。

(二)母機構定期提供免費健康檢查、員工旅遊、人力支援、在

職訓練課程，如：113 訓練課程、績效目標設定、新同工訓練、eHRD 線上學習平台等支持性措施。

- (三)機構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 19 年以上；提供個督、團督、諮詢及個案討論及指導、召開個案研討會及訓練等。
- (四)辦公室內部建置安全設施設備，如：滅火器、監視器、逃生出口、保全系統、上鎖的個案資料櫃等。
- (五)財產列冊管理，並製作財產清冊，並有保管、管理、維護辦法或流程。

二、專業服務

- (一)建立資源網絡平臺，連結高雄市保安善心協會、高雄市心儀慈善會、高雄市皇家獅子會、原住民婦女永續發展協會、高雄市那瑪夏區公共事務發展協會、卡那卡那富文教產業促進會等資源網絡。
- (二)依轄區福利人口群需求蒐集與分析情形群分布規劃團體工作，如：青少年成長團體、婦女技藝支持成長團體、單親爸爸支持成長團體、樂齡支持成長團體等。
- (三)依據在地文化特色及社區需求規劃社區服務方案，主題包含 Bunun 殺豬分食文化、Hudas 婚紗體驗、親子共學廚房、環境再生 DIY、粽情粽意暖樂齡等活動方案。

三、人資管理

- (一)中心對新進工作人員進行工作訓練，並訂有相關辦法、機制、原則、流程；提供原家中心工作手冊予新進人員。
- (二)機構自辦相關教育訓練：跨文化服務-原住民服務工作坊、緊急救援訓練、母會基礎 HEA 訓練、母會緊急救援訓練、性侵害性騷擾事件的社工人身安全與服務處遇工作坊、台灣世界展望會南區社工員訓練等課程。

四、檢討改進

- (一)行政管理：月會紀錄列印紙本，並給於督導核章；資源網路建構圖示依單位的緊密度明顯標示，分為公私部門，人力、財力、物力(資源)等。
- (二)專業服務：個案檢核表由外督提供表格參考，中心再發展修改表格內容，增加個案家庭生態總紀錄並統計；落實借閱個案資料表單登記措施；補強團體事前的評估作業及事後成效分析。
- (三)人資管理：教育訓練補正督導核示簽章；督導定期檢視工作日誌及簽核。

五、創新服務措施

結合那瑪夏國中、那瑪夏民權國小及瑪雅文健站，辦理部落導覽小尖兵，提升青少年對自我文化的認同及人文興趣，能主動參與部落事務，並學會善用自我專長，肯定自我，在突破中獲得自我成就；辦理推動健康部落計畫，藉由健康促進議題、事故傷害防制及推廣傳統醫療保健，提升部落健康意識。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 中心核定員工數為3名，社工人員皆相當認真，熱誠、敬業且工作穩定性高令人佩服，越穩定性高相對於服務品質及傳承是相對有利於業務之推展。
2. 實地評鑑當天簡報製作精美，資料建置完整，母會主管、督導及地方行政單位、鄉公所、教會、志工等相關人員皆能出席支持；針對前次評鑑缺失建議事項有後續改善辦理情形。母機構世展會有內部資深督導能協助輔導工作人員專業督導扎根計畫主持人、區域社工督導能協助中心業務推展及評鑑資料準備。
3. 中心位置於該行政區的中心點(瑪雅社區，民權村)且在社區的中心點，易辨識中心的服務招牌。

(二)專業服務：

1. 福利需求：相關書面資料整理完整，有服務轄區低收、單親、特境、身障人口群資料收集與地區產業分析，中心能依循計畫完成各項方案場次、個案諮詢與個案管理的服務案量，方案能融入文化素材。
2. 資源網絡：母機構有統合運用其資源引進多項民生物資讓中心可運用發放給社區裡弱勢有需要的居民，例如，白米發放總共有將近500公斤的白米之資源引進；那瑪夏有著豐富的生態人文資源，中心有接合區公所及社區組織策辦生態導覽(賞螢火蟲季節)；中心善用媒體資源，透過媒體露出該中心之亮點活動。
3. 個案管理：最基本的服務指標社區居民的諮詢服務達成(106年有860人次;107年370人次)都有達100%。
4. 社區服務：在方案服務裡應辦理之KPI樹也都有100%完成率。社區部落之生態導覽培力方案，讓社區青少年有機會深入學習社區之人文生態知識，使耆老與兒童有戶互動學習文化傳承的功效。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：會議追蹤列管建議列入每月會議紀錄；原民會補助之財產，需貼上『原住民族委員會補助』之標籤。

(二)專業服務：

1. 福利需求：未能依據已分析服務轄區人口群的需求提供協助，個案服務多數以經濟補助為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境；該原家中心成立時間超過15年，但未能凸顯其發展的在地特色。
2. 團體工作：單親爸爸得成長團圓方案計畫書裡有載述欲達成目標，卻在後半段的成果報告裡，找不到可相對應的目標成之量化或質化的描述。
3. 社區服務：社區服務方案規劃未能落實，無社工員部落蹲點相關紀錄。相關方案設計在教育及解決服務對象所面臨問題的功能不足。
4. 志願服務：志工管理辦法等相關資料不完整，未能提供服務志工年度保險。志工隊服務項目與績效：如志工服務時數、服務項目、執行成果未能據實統計。原家中心的志工與母會世展會的志工管理未能區隔。
5. 運用專督諮詢情形：原家中心運用督導扎根計畫諮詢委員區域社工督導其合作情形、督導意見改善情形未能呈現。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：媒體公關建議中心亮點活動可主動發布新聞稿。

(二)專業服務：

1. 福利需求：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，以作為團體活動等方案活動的規劃依據，同為個案管理工作的重點。
2. 資源網絡：當民生物資發放時，可探尋這民生物資的市價就可把總量換算成價值(Value Benefit)，讓中心員工在年度整裡所連結資源價值時，有具體的數據可相互激勵，原家中心對社的貢獻不僅是把政府的委辦經費引進社區，更可看出母機構實質引進資源的另一價值。
3. 社區服務：社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集在地部落意見領袖與當地族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄，並根據在地需求、問題與文化特色規劃短中長期性社會服務方案；建議中心在辦理活動與個案服務時不應僅為了達到績效消耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工

作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的。

4. 志願服務：志工訓練應符合其實際服務的項目，著重在職訓練，以改善服務品質作為提升志工能力的具體績效，文化技藝的訓練不宜規劃於志願服務的教育訓練中。
5. 創新：創新服務應為原家中心自行辦理具創意性之服務項目，如營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新開發資源策略創新、符合在地部落等相關措施。

【原鄉深耕組】臺東縣太麻里鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人原鄉部落重建文教基金會
- 二、受評原家中心：臺東縣太麻里鄉原家中心(臺東縣太麻里鄉香蘭村8鄰5-21號)

貳、評鑑時間：108年4月18日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江梅惠族群委員
- 二、評鑑委員：羅文敏委員、童伊迪委員、全國成委員

肆、列席人員：原住民族委員會專員李珮瑄、臺東縣太麻里鄉代表羅春明、臺東縣太麻里鄉代表林美智、臺東縣太麻里鄉民代表雷明聖、臺東縣太麻里鄉公所課長曾遠方、臺東縣太麻里鄉公所社工員李惠華、臺東縣政府原住民族行政處約僱人員郭唯農、臺東縣政府原住民族行政處原住民社工員陳佩婷、臺東區專業督導扎根計畫區域督導林春英、臺東縣太麻里鄉金崙村陳志偉、臺東縣太麻里鄉香蘭村蕭惠明、新香蘭教會牧師戴明雄等人。

伍、成立時間：92年7月

陸、評鑑等第：甲(84.8分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

原家計畫在鄉內從92年服務至今已16年，協會於102年1月1日起承接「原住民族家庭暨婦女服務中心」至104年1月1日起更名為「原住民族家庭服務中心」至今，本會致力推展原住民族文化重建、兒童教育及老人照顧，此外針對婦女、青壯年及身心障礙者給予關懷扶植，且投入相關社會福利資源與窗口。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	戴美玉	排灣族	女	美和科技大學社會工作學系
社工員	蔡曉璉	排灣族	女	嘉南藥理大學社會工作學系
社工員	瑪瑤·巴雅尤 蔓	排灣族	女	美和科技大學社會工作學系
社工員	蔡少祖	排灣族	女	美和科技大學社會工作學系

捌、服務轄區及人文特色：

太麻里鄉位於中央山脈、大武山麓下，為臺東縣東南端，地形南北狹長，綿延 35 公里，北以知本溪與卑南鄉毗鄰，南與大武鄉、金峰鄉相接，東臨太平洋，鄉總人口數 11,186 人，男性 5,960 人，佔 53%，女性 5,226 人，佔 47%，原住民族人口數 5,133 人，佔全鄉人口數 46%，族群以排灣族為居多。經濟部分以發展農業及觀光為主，工商業發展次之，土地面積為 96.6522 平方公里，耕作面積為 5.613 公頃，其餘為造林地，農產品有釋迦、金針、茶葉、枇杷、玉荷芭、生薑、甜柿、菠蘿蜜等，其中以釋迦、金針、茶業為本鄉最大宗之農特產品，亦為鄉民主要的經濟收入。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)每月辦理一次工作會報，並進行工作追蹤紀錄，參與臨時之會議並協助督責期工作進度。
- (二)母機構提供尾牙、產業文化交流、春酒、Maleva 諮商室運用與家庭系統敏感度、減壓團體、員工旅遊及晨更等支持性措施。
- (三)製作財產清冊編列單位名稱、編號、設備編號、規格、數量、金額、購置日期、使用年限、財產照片、經費來源、保管人，並貼有財產標籤，定期進行物品整理與維修。
- (四)配合臺東縣政府填報季報表、成果報告、身心障礙服務統計、國民年金訪視表、性別平等服務方案總計表、志願服務統計表等。
- (五)經費運用與計畫目的相符且依約按時核銷。

二、專業服務

- (一)透過拜訪部落領袖、幹部、部落重要人物(耆老、專家學者)、在地組織／團體、參與部落會議及重大活動等方式，

蒐集在地服務需求。

- (二)廣為運用原住民講師辦理部落宣導，原住民族身份講師佔 91%，非原住民族身份講師佔 9%。
- (三)資源網絡連結富邦基金會、伊甸基金會、萬海基金會、新香蘭教會、台北行天宮及紅十字會等單位，提供急難救助金、房屋修繕補助、學童獎助學金等資源。
- (四)透過走訪部落進行宣導，確保族人都有收到活動訊息，並利用村幹事廣播、Facebook 粉絲專頁、LINE 群組傳遞訊息
- (五)已於 104 年組志工隊「隊斯高烏樂志工隊」，志工人數為 22 人，男性 5 人，女 17 人，已取得志工手冊人數計 11 人；志工協助活動支援、團康活動、關懷訪視、權益宣導尖兵天然災害緊急支援等工作。
- (六)106 年度專督諮詢實地訪視共計訪視 8 次，107 年度共計訪視 24 次，社工員依照區域督導訪視建議事項進行改善。

三、人資管理

- (一)母機構對新進人員辦理職前訓練，內容包含工作環境介紹瞭解原家中心年度計畫執行方向、行政文書，並提供同工手冊，讓新進人員認識員工福利措施及注意事項。
- (二)員工出勤管理，採刷卡上班方式辦理，分別於上午上班及下午上、下班各一次，有關彈性上下班應依臺東縣政府彈性上下班實施要點規定。
- (三)辦理社工人員在職訓練，課程包含自律神經系統與壓力、兒童創傷工作、天然災害下兒童創傷工作、發展性創傷、個案管理與照顧管理—理論與實務及原住民族社會工作人員職業安全教育訓練-預防失智症等。
- (四)與社工人員簽訂財團法人原鄉部落重建文教基金會聘僱契約書，明定工資、加班補休制度、休假規定及職業災害補償等。

四、檢討改進

- (一)執行服務成未呈現與預期計目標值之達成比率，已於評鑑簡報及書面報告中填寫執行達成率。
- (二)於晤談室外張貼公告設有安全監視系統，且社工人員有告知之義務
- (三)志工進退隨時新增退志工名冊。
- (四)已改善沙遊教具加上布簾避免個案會談分心
- (五)個案結案細分為積極結案（6 個月以內進行個案服務需求評估，若達服務之預期效益積極進行結案工作，及消極結

案(服務個案六個月未達服務之預期效益，得重新進行個案需求評估)。

(六)母機構已於員工契約書增加保密協定條款人資管理。

五、創新服務措施

活動當天有近 300 名族人參加，對於此活動族人給予很大的肯定，且參與人員回饋盼望在未來也還有此類的活動，可以凝聚部落團體力量，不管男女老少大家都可以一同參與，增進部落族人情感關係，也透過活動在此重建對家的希望。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：母機構在當地深根，其名聲響亮遠至西部各大都市，因此能引進豐富多元的社會服務資源且能夠提供其他支持性措施，例如：韓國之旅；中心的工作人員也很接地氣，都是當地排灣族群的青年人，且都符合考社工師資格，且相當認真，熱誠、敬業工作態度令人佩服，每社工均踴躍參與在職訓練，並清楚彙整於評鑑資料中；能針對前次評鑑缺失建議事項有後續改善辦理情形實地評鑑當天簡報製作精美，資料建置完整；母會主管、督導及地方行政單位等相關人員皆能出席支持。

(二)專業服務：

1. 福利需求：有服務轄區福利人口群資料收集、部落問題分析、地區產業資料收集，中心能依循計畫完成各項方案場次、個案諮詢與個案管理的服務案量
2. 資源網絡：主動發布活動新聞稿，並露出電子媒體及原民台。
3. 團體工作：團體工作方案設計之初始有明顯選定 105 年發生的尼伯特風災後的心理受創傷的團員，也能診斷出團員心理傷痕 PTSD(災後症候群)的困境，融入在團體工作的方案執行進行輔導(撫慰)。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：太麻里原家中心成立時間超過 15 年，中心特色未能呈現。會議紀錄應明列追蹤列管事項。勞動契約建議明訂薪資及工作時間。

(二)專業服務：

1. 福利需求：部落問題分析資料未能運用在團體活動、方案設計等。
2. 個案管理：個案服務多數以經濟補助為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境；個案紀

錄內容過於簡短，不易評估個案問題與處遇方向，個案紀錄未能批閱紀錄內容，機構主管僅核章。

3. 社區服務：社區服務方案規劃未能落實，社工員未擇定部落蹲點，無相關紀錄，相關方案教育及解決民眾生活問題的功能不足。
4. 團體工作：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)核心問題是否有被改善?發現前後測的問卷沒有標示團員姓名(或代號後)，這會使得前後測的分析很難看出執行成效每一位團員的改善程度。
5. 志願服務：志工管理辦法等相關資料不完整、志工服務登錄時數不實；志工隊服務項目與績效如：志工服務時數、服務項目、執行成果未能據實統計；志工訓練與志工服務項目未能連結。
6. 運用專督情形：原家中心運用督導扎根計畫諮詢委員、區域社工督導其合作情形、督導意見改善情形未能呈現。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：建議母機構提供社工健檢、3節獎金。

(二)專業服務：

1. 福利需求：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，以作為團體活動等方案活動的規劃依據，也為個案管理工作的重點。經濟補助僅於短期飲鴆止渴的效果，無法解決案家經常面對的生活與家庭問題，社工員應該不宜著重以物資提供、經濟補助連結資源作為個案工作的方法，避免造就福利依賴者。
2. 資源網絡：外來物資資源引進發放後，建議都要完成詳細的簽領造冊存檔備查，以保護機構(中心)的責信管理；簽領名冊內容應包括品名、數量及發放時間、地點。並拍照存證。
3. 個案管理：個案工作與個案管理工作應加強家庭服務、家庭關懷與家庭功能提升。諮詢紀錄與個案紀錄等相關表單詳實完整填寫，原家中心督導應核章審閱指導個案紀錄。
4. 社區服務：社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集太麻里鄉不同部落族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄。並根據在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫；建議中心在辦理活動與個案

服務時不應僅為了達到績效消耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的。

5. 志願服務：志工管理不只協助中心辦公室行政工作，應著重志工在社區關懷、訪視的功能。志工訓練亦可著重於社區關懷、訪視等志工服務項目在職教育訓練，以改善服務品質提升志工能力，以符合其實際服務的項目。
6. 創新：創新服務應為原家中心自行辦理具創意性之服務項目，如營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新開發資源策略創新、符合在地部落等相關措施。

【原鄉深耕組】屏東縣泰武鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：屏東縣原住民水噹噹關懷協會
- 二、受評原家中心：屏東縣泰武鄉原家中心(屏東縣泰武鄉武潭村潭中巷79號)

貳、評鑑時間：108年4月24日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江梅惠族群委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、童伊迪委員、全國成委員

肆、列席人員：原住民族委員會助理員林怡君、屏東縣泰武鄉公所鄉長邱登星、屏東縣政府原住民處原住民社工員歐和英、屏東縣原住民水噹噹關懷協會理事長稜樂曼·導蘇努克、屏東縣武潭社區發展協會社區整體照顧分站個案管理師張曉惠、屏東縣武潭社區發展協會社區整體照顧分站個案管理師朱海玲、南區專業督導扎根計畫區域督導湯淑君等人。

伍、成立時間：91年7月

陸、評鑑等第：甲(84.4分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

母機構為在地組織協會對於原鄉的文化及脈絡有深刻瞭解，因而在配置工作人力為泰武鄉在地之族人外，皆完成大學以上相關科系之學歷；並助以機構推動與輔佐各項方案計畫之執行，其承接兩家原家中心之方案(瑪家鄉、泰武鄉)，依據計畫業務推行培育與穩定在地社工人力外，也透過長年之服務經歷更深耕於部落服務，泰武原家中心於90年撰寫計畫書至原民會，於91年開始執行。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	葉玉香	排灣族	女	屏東科技大學社會工作學系
社工員	郭菁雯	排灣族	女	美和技術學院社會工作學系
社工員	高韋奇	排灣族	女	美和技術學院社會工作學系

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	張惠娟	排灣族	女	美和技術學院社會工作學系 (在職)

捌、服務轄區及人文特色：

泰武鄉位於台灣屏東縣東部山區，位處中央山脈之上，地勢東高西低，居民主要是台灣原住民族排灣族人，泰武鄉位居屏東縣八大山地鄉之中心地帶，是東港溪上游及古瓦魯斯溪之間和中央山脈西側，為典型的山地鄉，居於北大武山和南泰武山之間的谷地，由於臺東縣有大武鄉，在台灣光復後為了與大武鄉有區分，乃取大之古音「泰」字而成為「泰武」。目前泰武鄉有佳平村、武潭村、平和村、佳興村、泰武村和萬安村等六個行政區域。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一) 母機構每月召開 1 次原家中心內部工作會報或檢討會議，106 年每季召開 1 次督導會議，107 年每月召開 1 次社工會報。
- (二) 母機構提供原家中心財務支援（經費核銷）、協助資源網絡連結並於 107 年辦理 amiling 之彩蝶～～社會工作者員工親子戶外之旅。
- (三) 原家中心辦公室設有無障礙走道及廁所，並中心財產確有財產清冊，每年定期盤點一次。
- (四) 配合於資訊系統填報相關表單，諮詢單於接案後 3 天內登入系統；工作評估表於 7 天內登入系統，定期工作紀錄表於服務 3 天內登入系統；結案 1-3 個月內辦理追蹤關懷，並填寫表單。
- (五) 計畫經費皆定期核銷，人事費每月核銷，業務費每季核銷執業安全經費年度核銷，其他活動執行費用，於結束後一個月內核銷。機構聘用督導確實具有社工專業背景及從事苗栗區域原住民族社會福利工作實務經驗超過 30 年以上；提供個督、團督、諮詢及個案討論及指導、召開個案研討會及訓練等。

二、專業服務

- (一) 依個案狀況，協助轉介屏東縣慈善團體聯合協會申請生活用品，並連結該協會資源，依執行狀況每月會給予 10 份民生物資包放於中心。
- (二) 辦理社會資源網絡連結，協助轉介資源予個案，如：蘋果日報慈善基金會、沐暉慈善會、中華民國老人福利推動聯

盟、育田福利慈善基金會、財團法人全聯慶祥慈善事業基金會、葉明勳診所及財團法人張榮發慈善基金會等。

- (三)辦理講座皆達規定量次，主題如：「動動，身體好」活動講座、環境衛生登革熱預防健康衛生講座、親職系列講座不分性別，都是寶、理財講座、「黃金十年的秘密」國民年金座(二場)及消費保護--食的安全講座等。
- (四)辦理團體工作皆達規定量次，主題如：「我的秘密花園」兒童團體、「紫要你開心」國小學童支持團體、快樂向前行—老人支持團體、青少年品格教育等。
- (五)辦理社區方案皆達規定量次，主題如：「生涯探險趣-原鄉學童職業探索」方案活動、「成為部落的心跳」方案活動親子手作烘焙、認知學習促進健康、身心新生活、長者時光隧道及婦女織識力等。原民會委託靜宜大學為中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、人資管理

- (一)工作人員資料清楚建檔，4名社工員1人1冊檔案，並有中心人力配置表、督導經歷及聘書。
- (二)母機構辦理新進人員訓練及轉任社工員訓練，課程包含：中心環境介紹、個案相關表單社會福利概述（兒少福利、婦女福利、老人福利）、中心服務項目介紹、實務訪視及社工人員執業人身安全。
- (三)母機構對於在職人員之進修非常贊同，並同意予以公假。
- (四)工作人員穩定提供服務，並有106-107年工作日誌及出勤表供佐證。
- (五)社工員落實職務代理制度，並明確以公文及交接清單紀錄。

四、檢討改進

- (一)個案管理已依委員建議依年度區分，並個案紀錄無重複性複製資料，定期於每週五個案紀錄交由督導批閱。
- (二)落實資源網絡盤點，建製資源網絡圖，及邀請各社福團體社區教會、組織參與資源網絡平台。
- (三)為落實服務保密性，已建置個案管理辦法及檔案借閱管理。
- (四)中心會議確實每月執行，議派協會總幹事出席會議，並有決議及列管機制。

五、創新服務措施

辦理慰喪-人生驛站方案服務，讓部落青年學習彼此付出的可貴，學習從道謝、道歉、道愛、道別的過程中，對於本身及亡者說出以往不曾說過的話，先從家人學習後，進而到

部落，讓部落每一個人都充滿著愛及感恩進而互助。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 有穩定的社工人力是原家中心服務品質的基本盤。而本中心為二級規格，核定4名社工員，4人社工年資平均8.6年，兩名資深社工員(11年、9年)社工人員皆相當認真，熱誠、敬業工作態度令人佩服，四名社工員督為泰武鄉排灣族族人，皆為承辦單位的優勢。
2. 新進工作人員職前訓練及業務交接情形供工作手冊、實施計畫。
3. 實地評鑑當天簡報製作精美，資料建置完整，母會主管、督導及地方行政單位等相關人員皆能出席支持；能針對前次評鑑缺失建議事項有後續改善辦理情形。
4. 各項財產登帳列冊保管，財產編號、購置日期、保管人及取得來源等資料完整。
5. 母機構指派專人擔任原家中心內部社工督導，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。

(二)專業服務：

1. 福利需求：有服務轄區福利人口群資料收集、部落問題分析、地區產業資料收集，中心能依循計畫完成各項方案場次、個案諮詢與個案管理的服務案量。
2. 團體工作：本鄉有一新社區(88水災遷村之重建新社區-烏拉吾茲)，社工員簡報中提到觀察到該新社區的老人入住一年後，在身心靈的適應有一些問題，約有10幾個老人加速凋零逝去，而在該社區提供老人紓壓團體，建議請持續關心這群長者的需要。
3. 創新：在創意方案「人生驛站-慰喪」強調要重塑倡導排灣族傳統生命禮儀的文化。讓有哀喪的族人能獲得鄰里族人的支持安慰渡過難關，很有人文關懷的創意方案。

二、改進事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：母機構訂定舊版「員工服務手冊」與新版「員工手冊」之間「考核基準」、「年終獎金」及獎懲基準，規定項目不一及未完善，「年終獎金」之發放應符合或優於本專案計畫，與「績效獎金」應分列清楚，不宜混淆；機構提供原家中心支持性措施，如專業證照獎金或其他提供資源網絡等等，但無研訂具體規範事項；原家工作人員參加在職教育訓練，應以公假論，不應

還有上班簽到，顯示差假管理不嚴謹；泰武原家中心成立時間17年，然中心特色未能呈現；

(二)專業服務：

1. 福利需求：部落問題分析資料未能運用在團體活動、方案設計等。
2. 個案管理：個案紀錄內容過於簡短，不易評估個案問題與處遇方向；每月每案服務量次不足(每月每案兩訪)；個案服務多數以經濟補助為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境；個案紀錄未能批閱紀錄內容，機構主管僅核章。
3. 社區服務：對社區服務方案及團體工作方案的歸檔認知上有差異，在社區方案卷夾裡看到完整的團體工作方案的撰寫(例如106年的學童生涯探索，整個方案撰寫有明顯的是團體工作的規格，6個單元、小團員組成，有前後測等等。發現各項方案設計撰寫時，沒有對參與者或受惠者之切身面臨的困境問題做具體量化(會質化)的描述。社區服務方案規劃未能落實，社工員未擇定部落蹲點，無相關紀錄。相關方案教育及解決民眾生活問題的功能不足。
4. 團體工作：有一些106年的團體工作方案沒有做前後測的設計，所幸在107年有自行改善增加前後測及分析。
5. 志願服務：志工管理辦法等相關資料不完整，志工隊服務項目與績效：如志工服務時數、服務項目、執行成果未能據實統計。志工訓練與志工服務項目未能連結。
6. 運用專督情形：原家中心運用督導扎根計畫諮詢委員、區域社工督導其合作情形、督導意見改善情形未能呈現。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 人事考核制度，應公平公開明確訂定獎懲事項與結果，尤其原民會於108年度原家計畫中已請執行單位「績效考核規定須明訂於服務契約中，且績效獎金最高發給0.5個月，如有優於本計畫者得自行支應。」相關規定。
2. 原家中心得自創媒體露出，如建立「FB」網頁，將社會工作個案服務、專案服務，如運用團體工作、社區工作專業方法推展婦女及兒少福利服務、原住民族各項權益宣導或講座個案管理等等PO文或活動訊息與成果，原家的辛苦仍應被看見與關心。

(二)專業服務：

1. 福利需求：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，以作為團體活動等方案活動的規劃依據，也為個案管理工作的重點。
2. 資源網絡：物資提供、經濟補助僅於短期飲鳩止渴的效果無法解決案家經常面對的生活與家庭問題，社工員應該不宜以經濟補助連結資源作為個案工作的主要方法，避免造就福利依賴者。
3. 個案管理：個案工作與個案管理工作應加強家庭服務、家庭關懷與家庭功能提升、改善生活環境、改善人際適應等實際案家困境的改善。諮詢紀錄與個案紀錄表單應詳實完整填寫，每案每月至少訪視2次，其中至少1次家庭訪視。個案管理工作應落實，建議分析個案資料，分析項目如個案問題、求助方式等。原家中心督導應核章審閱指導個案紀錄。
4. 社區服務：對一個深耕組的原家中心，各項方案設計與執行，特別是評估內容不能只停留在對參與者做滿意度感受性的檢驗，應該要更深入探索參與者(團員)的核心問題需求是否有被改善或滿足?才能展現深耕組的功力價值。每一個方案設計撰寫都要加強把辦理方案的地點村落之方案參與者 Participants 或是受惠者 Beneficiary 所發現的問題具體描述才能秀出(凸顯)辦理這方案的必要性。社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集不同部落族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄並根據在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫建議中心在辦理活動與個案服務時不應僅為了達到績效消耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的。
5. 志願服務：志工管理應重視志工隊組織功能健全，並訂定志工服務規則、志工考評獎懲機制、定期召開會議，詳實彙整志工服務時數、服務項目與執行成果。志工管理宜因地制宜，如著重志工在社區關懷、訪視的功能。志工訓練亦可著重於社區關懷、訪視等在職教育訓練，以改善服務品質提升志工能力，以符合其實際服務的項目。
6. 創新：創新服務應為原家中心自行辦理具創意性之服務項目，如營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新開發資源策略創新、符合在地部落等相關措施。

【原鄉深耕組】屏東縣瑪家鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：屏東縣原住民水噹噹關懷協會
- 二、受評原家中心：屏東縣瑪家鄉原家中心(屏東縣瑪家鄉排灣村3鄰40號)

貳、評鑑時間：108年4月24日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江梅惠族群委員
- 二、評鑑委員：劉秀英委員、童伊迪委員、全國成委員

肆、列席人員：原住民族委員會助理員林怡君、屏東縣議會議員陸月嬌、屏東縣政府原住民處原住民社工員歐和英、屏東縣瑪家鄉公所秘書羅清仁、屏東縣瑪家鄉民代表柯進國、屏東縣議會議員助理陸玉蘭、屏東縣瑪家鄉衛生所個案管理員柯孝儀、瑪家鄉部落社區健康營造中心專員江桂英、屏東縣長照中心專員孔孟雲、南區專業督導扎根計畫區域督導湯淑君、屏東縣佳義國小校長鍾祥憑等人。

伍、成立時間：91年7月

陸、評鑑等第：甲(84.4分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

原住民水噹噹關懷協會係源自民國91年承接屏東縣瑪家鄉原住民族家庭服務中心逾15年，其服務對象主要係以瑪家鄉原住民族之族人(排灣族91%、魯凱族8.6%)，並配置四名具有專業社會工作族人推動原家中心之各項服務，秉持以「家庭為中心，部落為基礎，擴及關照移居都會區族人需求」之原民會施政理念，提供族人預防性、互助性、發展性、多元性、立即性及整合性之福利服務，建立在地支持化之原住民族社會安全網絡。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	翁選美	排灣族	女	屏東科技大學社會工作學系
社工員	陳若茜	排灣族	女	美和技術學院社會工作學系
社工員	陳悅寧	排灣族	女	美和技術學院社會工作學系

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	牧媿·督達里茂	排灣族	女	美和技術學院社會工作學系 (在職)

捌、服務轄區及人文特色：

瑪家鄉面積大約 78.7008 平方公里，其區域有六個村八個社區，總人口數為 6,798 人（男計 3,445 人；女計 3,353 人），瑪家鄉人口數最「多」為三和村 2,392 人（男計 1,183 人；女計 1,209 人），佔瑪家鄉人口數 35.5%，共有三個社區（玉泉社區、三和社區、美園社區），居住族群以（排灣族 91%、魯凱族 8.6%）為主，雖是原住民保留地，但是土地面積分別屬於長治鄉、內埔鄉及鹽埔鄉，是鄉內最靠近平地社區的部落，也是大家擁入居住地最多；最「少」人口數為瑪家村 536 人（男計 265 人；女計 271 人）佔瑪家鄉人口數 9%。部落人口以青壯年至中老年（21 歲至 60 歲）為主要人口群，年青人或中年人均有遷居回部落謀求生活，主要是地理環境偏平地外，另因排灣族特有文化因素，第一位出生的子女有義務照顧父母，加上仍有大家庭共同生活概念及重視部落婚喪喜慶的參與。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一) 母機構提供人力支援、財務支援、資源網絡連結及親子戶外旅遊活動等支持性措施，如：協助活動主持、搬運物品、報到、簽到及禱告，指導計劃書或成果報告撰寫，代墊活動經費等。
- (二) 聘有督導協助輔導社工人員個案管理品質，給予宣導、講座、團體工作及社區方案等專案活動之建議及輔導，使整體服務資源流暢，依照需求擬定服務計畫提供服務，並加強個案資料之建檔與保管，監督服務品質，確保持續提供服務及隨時查閱服務是否有效且符合效益。
- (三) 中心一年一次財產盤點，確實辦理報修、報廢，並有財產出借單。
- (四) 打造「幸福瑪家·愛無距離」之駐點服務行動辦公室，規劃無障礙路線指示圖、改善中心辦公室偏南之距離問題以達可近性之服務目的。
- (五) 社會工作管理資訊系統（線上系統、公務信箱 line），按時上網繳交表單。

二、專業服務

- (一) 針對福利人口群定期關懷訪視，提供個案服務、專案活動資源連結。

- (二)每年更新一次社區資源盤點，分人力、物力、財力，製作瑪家鄉部落福利圖，每月登錄資源連結情形。
- (三)定期辦理辦理社會資源網絡會議及內部行政會議，建置會議追蹤執行概況，解除列管提供說明。
- (四)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。
- (五)106-107年度辦理講座計18場次，附有計畫書與成果報告，並自製標語道具。
- (六)志工隊25人(持有志願服務手冊23人)，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，母會提供中心志工聯誼會、卡片500元，志工會議每次1000元。

三、人資管理

- (一)社工職務異動，確有同工移交清冊一份，確實完成職務及工作內容的交接。
- (二)提供新進人員職前訓練素材：年度實施計畫1本、員工工作手冊1本、實務工作手冊1本、案例彙編1本及多本實務工作相關書籍參閱。
- (三)人員差勤管理確有出勤紀錄簽到表，並社工員撰寫工作日誌。
- (四)母機構依勞動基準法規定保障社工員權益，並與原家社工人員每年簽訂勞動契約，契約內容明訂工作項目、工作時間、工資、請假等相關勞動基準法規定內容。

四、檢討改進

- (一)根據督導紀錄，機構督導未有幾次未簽名，中心已在106年評鑑後辦理改善會議。
- (二)督導積極協助工作人員，採紙本與線上雙軌度進行督導紀錄。
- (三)志工之訓練課程，如：成長課程，已依建議區分中心志工及潛在志工(非中心志工)以提高中心志工之向心力。

五、創新服務措施

辦理「marpasemalamalav matjatjaucikecikel a kina cemekelja」家庭會議，由社工員收集資料及評估需求，邀請家庭核心人物，如：長嗣／長輩／耆老參與會議及擔任帶領人，鼓勵家庭成員間交流、分享與討論，社工員藉由討論評估問題，引導家庭成員分配工作，引進相關資源等，藉以解決案家問題。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一)行政管理(含人資管理)：雖然上一次評鑑的成績不理想被要求複評改善，聽完簡報及查閱書面成果資料後，發覺該中心有明顯的改善與進步。其中原因之一是本中心擁有穩定的社工人力是原家中心服務品質的基本盤。而本中心為二級規格，核定4名社工員，4人社工人年資平均9.2年，四名社工員都為瑪家鄉排灣族族人，皆為承辦單位的優勢有多名5年資歷以上社工員，社工人員皆相當認真，熱誠、敬業工作態度令人佩服；母機構指派專人擔任原家中心內部社工督導，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；各項財產登帳列冊保管，財產編號、購置日期、保管人及取得來源等資料完整；實地評鑑當天簡報製作精美，資料建置完整，母會主管、督導及地方行政單位等相關人員皆能出席支持，並能針對前次評鑑缺失建議事項有後續改善辦理情形。

(二)專業服務：

1. 福利需求：有服務轄區福利人口群資料收集、部落問題分析、地區產業資料收集，中心能依循計畫完成各項方案場次、個案諮詢與個案管理的服務案量。
2. 資源網絡：在資源連結上有超驚人的成果，二年募集的急難救助金累計高達490多萬。(最大宗資源來自蘋果日報的報導急難救助)
3. 創新：在創新服務方案設計了家族會議(家庭會議)之方案推動，邀請社區或是家族之頭目主持個案的困難問題的解決會議，透過家族的團體支持力量改善案主的問題困境，是有把排灣族傳統社區組織的文化力量導入家庭動力裡幫助案主有正向能量改善困境問題，很有在地(本土社工)雛形發展。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：瑪家原家中心成立時間已久，然中心特色未能具體呈現。母機構訂定舊版「員工服務手冊」與新版「員工手冊」之間「考核基準」、「年終獎金」及獎懲基準，規定項目不一及未完善，「年終獎金」之發放應符合或優於本專案計畫，與「績效獎金」應分列清楚，不宜混淆；機構提供原家中心支持性措施，如專業證照獎金或其他提供資源網絡等等，但無研訂具體規範事項；原家工作人員參加在職教育訓練，仍簽到，應以公假論，顯示差假管理不嚴謹。

(二)專業服務：

1. 資源網絡：請中心思考為當地社區族人個案募集急難救助的金額過多時會不會產生福利依賴現象？
2. 個案管理：個案服務多數以經濟補助資源連結為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境個案紀錄內容過於簡短，不易評估個案問題與處遇方向；個案紀錄應一案一資料夾，標示案號，並放置於機構檔案櫃上鎖存放，不應由社工員自行存放管理；每月每案服務量次不足(每月每案兩訪)；個案紀錄未能批閱紀錄內容，機構主管僅核章。
3. 社區服務：發現各項方案設計撰寫時，沒有對參與者或受惠者之切身面臨的困境問題做具體量化(會質化)的描述；社區服務方案規劃未能落實，社工員未擇定部落蹲點，無相關紀錄，且相關方案教育及解決民眾生活問題的功能不足。
4. 志願服務：志工管理辦法等相關資料不完整，志工服務登錄時數不實。志工隊服務項目與績效：如志工服務時數、服務項目、執行成果未能據實統計，志工訓練與志工服務項目未能連結。
5. 運用專督情形：原家中心運用督導扎根計畫諮詢委員、區域社工督導其合作情形、督導意見改善情形未能呈現。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：

1. 人事考核制度，應公平公開明確訂定獎懲事項與結果，尤其原民會於108年度原家計畫中已請執行單位「績效考核規定須明訂於服務契約中，且績效獎金最高發給0.5個月，如有優於本計畫者得自行支應。」相關規定。
2. 原家中心得自創媒體露出，如建立「FB」網頁，將社會工作個案服務、專案服務，如運用團體工作、社區工作專業方法推展婦女及兒少福利服務、原住民族各項權益宣導或講座個案管理等等PO文或活動訊息與成果，原家的辛苦仍應被看見與關心。

(二)專業服務：

1. 福利需求：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，以作為團體活動等方案活動的規劃依據，也為個案管理工作的重點。
2. 資源網絡：物資提供、經濟補助僅於短期飲鴆止渴的效果無法解決案家經常面對的生活與家庭問題，社工員應該不

宜以經濟補助連結資源作為個案工作的主要方法，避免造就福利依賴者；

3. 個案管理：個案工作與個案管理工作應加強家庭服務、家庭關懷與家庭功能提升、改善生活環境、改善人際適應等實際案家困境的改善。個案資料夾應統一存放於辦公室個案檔案櫃中，平時上鎖保管，以確保服務對象資料保密不外洩。諮詢紀錄與個案紀錄表單應詳實完整填寫，每案每月至少訪視2次，其中至少1次家庭訪視。個案管理工作應落實，建議分析個案資料，分析項目如個案問題、求助方式等。原家中心督導應核章審閱指導個案紀錄。
4. 社區服務：每一方案設計撰寫都要加強把辦理方案的地點村落之方案參與者Participants或是受惠者Beneficiary所發現的問題具體描述才能秀出(凸顯)辦理方案的必要性。社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集不同部落族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄。並根據在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫。建議中心在辦理活動與個案服務時不應僅為了達到績效消耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的。
5. 志願服務：志工管理應重視志工隊組織功能健全，並訂定志工服務規則、志工考評獎懲機制、定期召開會議，詳實彙整志工服務時數、服務項目與執行成果。志工管理宜因地制宜，如著重志工在社區關懷、訪視的功能。志工訓練亦可著重於社區關懷、訪視等在職教育訓練，以改善服務品質提升志工能力，以符合其實際服務的項目。
6. 創新：鼓勵本中心的社工員要繼續把家庭會議持續下去，並做好這家庭會議的紀錄與成效後，當作行動研究的題材整理分析成果，數年後若有機會在各項社工研討會時發表會是很吸引社工界的社工本土化(排灣 Style 的社工服務效果)展示。

【原鄉深耕組】臺東縣海端鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人台灣世界展望會
- 二、受評原家中心：臺東縣海端鄉原家中心(臺東縣關山鎮中正路2-5號)

貳、評鑑時間：108年4月19日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江梅惠族群委員
- 二、評鑑委員：羅文敏委員、童伊迪委員、全國成委員

肆、列席人員：原住民族委員會專員李珮瑄、臺東縣海端鄉代表會副主席余韋廷、臺東縣海端鄉公所課員黃思潔、臺東縣政府原住民族行政處原住民社工員陳佩婷、臺東縣海端鄉關山鎮公所原住民社工員林慧娟、臺東區專業督導扎根計畫區域督導黃怡婷、財團法人台灣世界展望會副主任顏淑雯等人。

伍、成立時間：91年6月

陸、評鑑等第：甲(83.8分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

改善原住民族家庭遭遇生活、經濟之困境，提供婦女、兒童、青少年、老人等立即性的關懷服務，解決原鄉面臨的處境。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	宋惠伶	布農族	女	美和技術學院社會工作學系
社工員	田威杰	布農族	男	國立臺灣體育運動大學體育學系(已取得社工36學分)

捌、服務轄區及人文特色：

海端鄉總面積約880平方公里，為臺東縣面積最大的鄉鎮，主要族群別為布農族共計有6個村15部落，為狹長型的地理位置，目前截至2019年2月底止前人口數統計為4,196人，男性為2,228人，女性為1,968人，原住民人口數佔90%佔為居高，其中兒少人口群佔25%，青壯年人口群佔58%，老年人口佔17%，主要仍以青壯年人口群佔為居多。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一) 母機構負責人或指派主管定期召開內部工作、檢討會 50 場。母會積極參與出席原民會、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，總計共 69 場次。中心會議決議事項由社工/督導依決議執行，並由督導追蹤，連續性事項於下次會議追蹤。
- (二) 機構依勞基法提供員工穩定福利，如：健康檢查、員工旅遊、四節獎金、生日禮金、子女教育補助、結婚禮金、急難及喪葬慰問金等，並提供教育及資源，行政上支援。
- (三) 106-107 年中心督導具專業社工背景及從事原住民族社會福利服務工作 19 年以上經驗。
- (四) 106-107 年海端原家依實際需求合理規劃運用情形，月帳冊於次月 15 日前送府核銷，無逾期。

二、專業服務

- (一) 服務轄區人口結構、福利人口群等基礎資料，每月至海端鄉公所更新，每季統整製作圖表分析，並蒐集海端鄉內福利資源，包括政府、學校、教會、民間社福單位，並繪製福利資源地圖，掛於辦公室內。
- (二) 1 辦理資源網絡會議，討論主題因部落需求及配合政府政策，故除原家中心年度計畫外聚焦於長照服務分工合作模式。
- (三) 原家中心物資以兩層面進行，一為社工員主動募資、連結二為外部民眾、企業主動提供，物資進入後登記進出日期並依案家實際需求發放，發放時以拍照、簽收表佐證。
- (四) 海端原家有固定聯繫電話，若有活動及訪視則安排留守社工，避免電話漏接之情事。
- (五) 針對社工員之諮詢、個案紀錄、結案等均由督導審閱核章資料櫃固定上鎖，若需查閱則依規定填寫調閱紀錄表。
- (六) 106-107 年共邀請 11 位專業講師也為現職工作者，針對求職、法律、防救災及人身安全、親子教育、理財、性別平等及長照等主題進行教授。而 11 位講師皆為臺東縣內服務、居住之老師，對於地區熟悉具在地性。
- (七) 團體工作共有 11 位工作者擔任領導者，偕同領導者，針對求親子、夫妻、兒童、婦女等主題進行團體帶領。而 11 位領導人中有 8 人次為原家社工，另 3 人為臺東縣內服務、居住之社工或相關領域熟悉者，對於地區熟悉具在地性。
- (八) 107 年志工隊 1 隊 30 人(男：9 人／女：21 人)，總服務時數 478 小時，尊重部落志工多元發展之機會，不侷限辦理

部落在地志工快樂學習與社區環境清掃服務。

三、人資管理

- (一)106-107年共有兩位新人到職，到職後母會針原家工作內容、同工手冊及人力資源訊息進行派訓，其中工作內容及同工手冊解說部份由中心督導訓練，機構認識及人力資源訊息由台北總會集體辦理，106-107因應新進人力共辦理三場次針對新人之教育訓練。
- (二)106-107年共有三名同工離職，離職同工依母會流程進行交接，內容包括個案、成果報告及行政事物等，採統一格式並有交接人與監交人，相關交接資料皆以紙本留存。
- (三)106年-107年參加主管機關33場訓練、159小時以及母會5場訓練、49小時，共38場次訓練、208小時。
- (四)因主管機關、母會訓練豐富充足，除訓練外原家中心仍有每年業務，故考量社工員直接服務時間，106-107年度未參與其它單位之在職訓練，以主管機關、母會之訓練為主。
- (五)社工員之差勤管理方式依照母會同工手冊，明定上班日、休息日及例假日，並透過打卡機制管理，每月檢視。
- (六)針對人員異動母會依規定核備主管機關，並依母會規定進行業務交接事宜，留存業務交接清冊。
- (七)母機構員工皆適用台灣世界展望會績效考核管理辦法，本會同工考核分新進同工試用期滿考核與年度考核(期中、期末)二種。
- (八)母機構訂有台灣世界展望會勞資會議實施辦法，並定期舉辦勞資會議，106-107年共6場次。

四、檢討改進

- (一)行政管理：改善晤談室設備，加裝冷氣及地墊；會議紀錄製作一覽表；考量族人生活習慣並透過外展模式提高服務品質。
- (二)專業服務：調閱紀錄表格確實填寫；方案依需求規劃；每季蒐集福利人口數據；製作資源網絡圖，掛於中心內；辦理志工活動保險。
- (三)人資管理：海端原家母會—台灣世界展望會在人力聘用上符合勞基法，並設有勞資代表固定開會維護員工權益；新進員工簽署相關資料影本留存。

五、創新服務措施

- (一)推動健康部落：透過與縣政府之合作「健康促進暨原住民族事故傷害防制」計畫，以及原家自辦環境保護方案。「健康促進暨原住民族事故傷害防制」計畫以用藥安全為

主軸，因看到族人不舒服時常會使用不適當之用藥方式，或有囤積慢性藥物等情形，透過宣導方式提升族人在用藥上的注意事項，也提供過期藥物之處理管道；環境保護方案以提升族人環境保護意識、資源廢棄物利用(二手衣製作環保袋)，以及資源回收觀念，推動人與環境皆健康的部落。

- (二)服務方法創新：發現部落長者之送餐需求，於志工訓練時增加運用在地食材烹飪之課程，課程結束後志工實際於部落內施行送餐服務。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：實地評鑑當天擔任簡報的社工員，口條有條理、聲音宏亮清晰，讓聽者、評鑑者聽得很清楚簡報製作精美，資料建置完整清楚，容易查閱到，母會主管、督導及地方行政單位等相關人員皆能出席支持；社工人員皆相當認真，熱誠、敬業工作態度令人佩服。母機構世展會有內部資深督導能協助輔導工作人員；能針對前次評鑑缺失建議事項有後續改善辦理情形。

(二)專業服務：

1. 福利需求：有服務轄區福利人口群資料收集、部落問題分析、地區產業資料收集，中心能依循計畫完成各項方案場次、個案諮詢與個案管理的服務案量。
2. 社區服務：方案辦理督有廣泛收集社區居民的問題、困境需求期待來設計方案。

二、改進事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：海端鄉原家中心應設置在海端鄉，不應將服務據點設在關山鄉，此非位於海端族人聚集地；人員穩定方案請母機構提出具體穩定措施；勞動契約需明定薪資；移交清冊移交人接收人監交人均需簽名或蓋章；中心成立時間超過15年，然中心特色未能呈現。

(二)專業服務：

1. 福利需求：部落問題分析資料未能運用在團體活動、方案設計等。
2. 個案管理：個案紀錄內容過於簡短，不易評估個案問題與處遇方向。每月每案服務量次不足(每月每案兩訪)；個案服務多數以經濟補助為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境。個案紀錄未能批閱紀錄內容，機構主管僅核章。個案紀錄應一案一資料夾，標示

案號，並放置於機構檔案櫃上鎖存放。個案紀錄不應由社工員自行存放管理。

3. 社區服務：方案規劃未能落實，教育及解決民眾生活問題的功能不足。社工員未擇定部落蹲點，無相關紀錄。
4. 團體工作：團體工作方案設計與執行過程有進步的空間，例如：社工員辦理婦女紓壓方案，已發現團員有生活壓力的困境現象，卻在前測問卷裡沒有具體檢測團員壓力困境的指數(強度)，舉例，看到其中一張不具名在一個題目問卷：前測壓力為1，在後測所出現的壓力仍為1，很難推測是那一位團員的壓力沒有獲得課程的受益(改善)；再者，把10個團員的壓力總值加起來是48分，後測壓力總值43。從外來的評鑑者光看這數據的改善認為沒有明顯的改善(進步)，抵銷了這方案的辦理價值。
5. 志願服務：志工管理辦法等相關資料不完整、志工服務登錄時數不實。志工隊服務項目與績效：如志工服務時數、服務項目、執行成果未能據實統計。志工訓練與志工服務項目未能連結。
6. 運用專督情形：原家中心運用督導扎根計畫諮詢委員、區域社工督導其合作情形、督導意見改善情形未能呈現。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：有關母機構對於社工之激勵措施，應具體列相關措施。

(二)專業服務：

1. 福利需求：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，以作為團體活動等方案活動的規劃依據，也為個案管理工作的重點。
2. 個案管理：諮詢紀錄與個案紀錄表單應詳實完整填寫，每案每月至少訪視2次，其中至少1次家庭訪視。個案工作與個案管理工作應落實，建議分析個案資料，分析項目如個案問題、求助方式等，經濟補助僅於短期飲鴆止渴的效果，無法解決案家經常面對的生活與家庭問題，社工員應該不宜以經濟補助連結資源作為個案工作的方法，避免造就福利依賴者。個案資料夾應統一存放於辦公室個案檔案櫃中，平時上鎖保管，以確保服務對象資料保密不外洩。原家中心督導應核章審閱指導個案紀錄。
3. 社區服務：社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集海端鄉不同部落族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄。並根據在地需求、問題與文化特

色規劃社會服務方案計畫。建議中心在辦理活動與個案服務時不應僅為了達到績效消耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的。

4. 志願服務：志工管理不只在辦公室接電話，應著重志工在社區關懷、訪視的功能。志工訓練亦可著重於社區關懷、訪視等志工服務項目在職教育訓練，以改善服務品質提升志工能力，以符合其實際服務的項目。
5. 創新：檢列送餐服務及去年(107年11月普悠瑪交通事件)的慰問探訪，評鑑委員不敢認同這2項方案為創新方案。因為送餐服務已是原鄉照顧老人常用且實施多年的方案，稱不上自行發想創意的過程。另探訪受交通災難事故的家屬是悲傷輔導的一種過程，不適合用苦難人的哀傷服務當作創新方案的展示，創新服務應為原家中心自行辦理具創意性之服務項目，如：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、符合在地部落等相關措施。

【原鄉深耕組】南投縣信義鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：南投縣信義鄉布農文化協會
- 二、受評原家中心：南投縣信義鄉原家中心(南投縣信義鄉明德村新開巷60-1號)

貳、評鑑時間：108年3月29日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江梅惠委員
- 二、評鑑委員：羅文敏委員、童伊迪委員、蔡輝英委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員林江琪、南投縣政府原住民族行政局科長簡旭志、南投縣政府原住民族行政局原住民社工員何光亮、南投縣信義鄉布農文化協會總幹事王國慶、南投縣信義鄉布農文化協會理監事金梅玲、南投縣信義鄉布農文化協會理事全秀玉、南投縣信義鄉布農文化協會內部督導全秀蘭等人。

伍、成立時間：90年7月

陸、評鑑等第：甲(83.3分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

協會成立為傳承布農文化古調、童謠、祭歌、八部合音等音樂，係為國家指定傳統藝術文化保存團體；自民國90年承接原住民族家庭服務中心，至今服務18年。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	全美益	布農族	女	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	女	大同技術學院社會工作與服務管理系
社工員	阮靜怡	賽德克族	女	大同技術學院社會工作與服務管理系
助理社工員	全秀杰	布農族	女	輔英技術學院護理科

捌、服務轄區及人文特色：

信義鄉全鄉總面積1422.42平方公里，佔南投縣面積三分之一，面積僅次於花蓮縣秀林鄉之山野林鄉，因地形之交錯縱橫，鄉內自然景觀渾然天成，瀑布流水、山野峻石、鬼斧神工，許多觀光步道、吊橋紛紛通往山林溪壑。

境內主要以觀光旅遊為主要經濟活動，由於工作機會較少，多以農業為主要工作(臨時工)，目前中心主要服務地區分為兩個區域，分別為濁水溪線及陳有蘭溪線。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母會指派內部督導及總幹事，每月召開1次工作執行檢討會議並紀錄文存。
- (二)母會每年均辦理旅遊，並於母親節及父親節發放紅包及禮品，年度辦有慰勞聚餐。
- (三)督導與社工員溝通及指導幫助極大，相互信任給予社工員極大的規劃空間並從中協助。
- (四)中心位於部落中心點，停車方便，任何族群均能接受服務並協助轉介資源。
- (五)辦公室內部簡約族群文化具代表性壁畫呈現。

二、專業服務

- (一)部落福利人口群資料均每半年更新資料，並依規定資源盤點，資料定期建檔文存，並製作福利資源地圖。
- (二)目前中心仍積極建構食物平台。
- (三)督導核章部份，依106年評鑑建議修正，並確實核章。
- (四)個案管理部份均依106年建議，附上保密書
- (五)團體工作依照106年評鑑建議修正，並附上團體觀察紀錄，製作成果。
- (六)中心依照當地部落問題及需求，並透過地方領袖與當地族人需求及文化特色，規劃設計方案執行、團體工作等活動並製作成果效益。
- (七)依執行計畫辦理，志工訓練及檢討會議並鼓勵志工參與相關課程，提升自我學習能力。
- (八)年度結束均辦理志工慶生會暨檢討會，節慶之日中心均會製作感謝卡，鼓勵志工犧牲時間在部落服務。
- (九)中心與區督會議均依據執行狀況，及問題提出討論織改善並紀錄文存。

三、人資管理

- (一)母會均依據原民會，員工工作手冊辦理。相關資料建檔文存。
- (二)中心社工員均取得社工系學歷。
- (三)目前僅一位人員於108年6月畢，預計取得社工系學歷。
- (四)中心出勤狀況，比照勞基法信義鄉公所及人事規範辦理。

四、檢討改進

- (一)行政管理：補強於簡報呈現執行成果與預定目標，並依委員建議加強與其他社會福利相關單位連結，尤其長照業務部份。
- (二)專業服務：業將個案結案摘要表放至紀錄冊最前頁。
- (三)人資管理：確實登錄職訓相關資訊（如：年、時數）；並機構督導確實核章及簽屬保密同意書。

五、創新服務措施

中心與信義鄉鄉托幼兒園及社區發展協會合作，藉由部落耆老口述生命經驗，規劃「認識 Bunun 傳統嬰兒祭」，設計文化主題，如：製作薏苡項鍊，透過傳遞分享 Bunun 倫理規則與禁忌，達到增進正向的人際關係品格教育之目的。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：社工人員社工學分及在職訓練均落實，肯定秀杰為護理人員投入社工行業，且中心有資深社工員，社工人員皆相當認真，熱誠、敬業工作態度令人佩服；專業督導扎根計畫主持人、區域社工督導能協助中心業務推展及評鑑資料準備；實地評鑑當天簡報製作精美資料建置完整，母會主管、督導及地方行政單位、鄉公所等相關人員皆能出席支持；能針對前次評鑑缺失建議事項有後續改善辦理情形。
- (二)專業服務：
 1. 福利需求：有服務轄區低收入人口群資料收集與地區產業分析。
 2. 資源網絡：資源網絡建置完整，並建置實(食)物互助平台機制。
 3. 個案管理：諮詢案量達方案規定，並上傳資訊系統；個案紀錄放置櫃內並上鎖，1案1夾存檔，設有借閱人表單機制。
 4. 宣導講座：善用媒體露出相關原家服務工作，部落宣導及講座辦理符方案規定完成。
 5. 團體工作：團體工作社工員至少帶領1團體，符方案規定並有助提供專業服務能力。
 6. 社區服務：中心能依循計畫完成各項方案場次、個案諮詢與個案管理的服務案量。
 7. 志願服務：志願服務管理資料皆相關完整，有彙整志工服務項目與績效，志工服務時數、服務項目、執行成果能詳實統計，且能提供服務志工年度保險。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：勞動契約已訂定，惟五點相關內容比照工作規則，查工作規則並無詳列福利等事項；障礙空間及廁所環境、晤談室2樓樓梯不便等事項待改進；繫會議若能有提案單，有助會議主題聚焦，而非流於業務介紹，且議紀錄督導應核閱及提供意見；另方案規劃及紀錄未見督導審閱或提供具體指導之意見，無法有效發揮督導指正功能。

(二)專業服務：

1. 福利需求：未能分析探究服務轄區人口群的主要需求，個案服務多數以經濟補助為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境；家中心成立時間超過15年，但未能凸顯其發展的特色。
2. 個案管理：個案服務規定每案每月至少2次(其中至少1次家庭訪視)，中心每月服務未達規定，甚至有連續3個月僅提供電話訪視後即結案；個案初評內容深度有待提升，背景資料應具體填寫以做為開案評估之依據；提供個案服務應扣到個案需求評估，避免評估及處遇和訪視有不一致情形；家系圖僅符號呈現，未能提供簡略說明；個案紀錄內容的深度及每次訪視的評估、處遇有待提升，轉介單及結案表填寫應落實；督導於個案紀錄皆有核閱，但若能提供社工員更具體指導及意見，促進社工員在個案服務之品質。
3. 團體工作：107年度成長團體規劃著重於家暴議題，例如：睹暴兒童團體及受暴婦女團體等，未依在地需求做規劃；團體觀察紀錄內容深度有待提升，未呈現團體動力、前後測之測量，無法看出團體運作成效；督導未核閱及提供具體意見。
4. 社區服務：社區服務方案規劃未能落實，社工員未擇定部落蹲點，無相關紀錄。相關方案設計在教育及解決服務對象所面臨問題的功能不足。
5. 運用專督諮詢情形：原家中心運用督導扎根計畫諮詢委員區域社工督導其合作情形、督導意見改善情形未能呈現。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：資料彙整應有順序及脈絡，倘若區域督導及母會適時分工安排訓練，有助社工員在未來行政技術之提升。

(二)專業服務：

1. 福利需求：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，以作為團體活動等方案活動的規劃依據，同為個案管理工作的重點。
2. 個案管理：個案服務及個案紀錄、方案規劃及方案紀錄，機構督導的指導是提供社工員服務更具體的指南。
3. 社區服務：社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集在地部落意見領袖與當地族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄。並根據在地需求、問題與文化特色規劃短中長期性社會服務方案；建議中心在辦理活動與個案服務時不應僅為了達到績效消耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的。
4. 志願服務：志工訓練應符合其實際服務的項目，著重在職訓練，以改善服務品質作為提升志工能力的具體績效。
5. 創新：創新服務應為原家中心自行辦理具創意性之服務項目，如營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新開發資源策略創新、符合在地部落等相關措施。

【原鄉深耕組】苗栗縣泰安鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人台灣世界展望會
- 二、受評原家中心：苗栗縣泰安鄉潭鄉原家中心(苗栗縣大湖鄉靜湖村5鄰民權路61號)

貳、評鑑時間：108年3月27日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江梅惠委員
- 二、評鑑委員：羅文敏委員、童伊迪委員、蔡輝英委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員干立婕、苗栗縣政府原住民族事務中心課長田維嘉、中區專業督導扎根計畫協同主持人賴秦瑩、中區專業督導扎根計畫區域督導黃若婷、財團法人台灣世界展望會泰安鄉潭鄉原家中心督導黃嘉駿等人。

伍、成立時間：91年7月

陸、評鑑等第：甲(82.5分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

民國91年7月開辦，服務區域為泰安鄉，駐點於泰安鄉中興活動中心，聘有社工員1名及社工助理1名；民國98年1月服務轄區擴大為泰安鄉及獅潭鄉百壽村，服務人力增聘為社工員2名及社工助理2名；民國101年1月駐點辦公室遷至大湖鄉靜湖村；民國107年聘僱人力異動為社工員3名，且皆為社工系畢業學歷。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	謝美利	泰雅族	女	國立台灣體育大學系
社工員	魏國貞	泰雅族	女	玉山神學院
助理社工員	李威成	泰雅族	男	稻江科技暨管理學院

捌、服務轄區及人文特色：

泰安鄉位於苗栗縣東方與新竹縣連接；全面積約614.5127平方公里，佔苗栗縣總面積三分之一強，為全縣面積最廣的鄉鎮，轄有八個村。東面及東北面與新竹縣五峰鄉，尖石鄉接壤。泰安鄉的泰雅族人祖先來自大霸尖山，為大霸尖山的巨石所生。泰雅族的世

界裡有二個不同於其他族群的觀念；gaga 的觀念和 rutux 信仰理念。所謂 gaga，是一種社會規範，是泰雅族人日常生活風俗習的戒律，觸犯了 gaga，就是觸犯了禁忌，可能受到神靈的懲罰，而遵守 Gaga 的人將共同舉行祭儀共勞分享。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)機構聘用專職督導定期召開並參與內部會議（每月至少 1 次），瞭解中心實際運作情形，並提供支持性措施，如：社會工作人員職場身心健康協助、在職訓練等。
- (二)機構定期提供兩年一度免費健康檢查及員工旅遊、四節獎金、生日禮金、子女教育補助、員工團體保險、結婚及生育禮金、急難及喪葬慰問金等，且原家中心社工人員明定享有機構正式員工之福利(非定期契約人員)。
- (三)母機構穩定提供專業督導、活動辦理人力協助、財務人員協助請款核銷作業、公關媒體、資訊部協助電腦採購維修法務人員協助契約審閱、總務部協助辦公設備採購維修。
- (四)總會設置財務處，區辦設置會計及出納，專責審核、核撥相關經費(支持中心之財務支持等如稽核人員、相關經費墊付、薪資定期核撥)。
- (五)母機構享有之資源網絡皆可供原家中心媒合使用，相關服務方案如醫療急難、特況家庭等現金補助，抑或其他資源網絡提供之民生物資或活動方案。
- (六)機構聘用督導確實具有社工專業背景及從事苗栗區域原住民族社會福利工作實務經驗超過 30 年以上；提供個督、團督、諮詢及個案討論及指導、召開個案研討會及訓練等。
- (七)定期規劃安排相關外部督導，提升中心社工人員個案紀錄方案計畫及成果、團體或社區所需之專業知能、輔導與協助；內部督導(團督、個督)每個月至少一次以上。

二、專業服務

- (一)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，至少每四個月進行一次的查核並歸檔。
- (二)建立公私部門福利資源資料名冊，定期更新且確實依照個案需求運用及連結所需資源並歸檔，督導至少每 6 個月進行一次的查核。
- (三)中心透過互助平台如：原民事務中心、鄉公所、善行天下親慈慈善會、蘋果基金會、竺樂基金會、台灣祥登股份有限公司等連結財力及物力資源。

- (四)辦公室專線排班由中心社工擔任當日值日生負責接線進行電話諮詢服務，中心上班時間（上午8時至下午5時）。目前並非全日24小時開放，但遇假日，志工LINE群組通報，以便隨時關心及得知部落居民的情形。
- (五)每月個案工作紀錄於線上按時完成呈送督導簽核，中心督導於五日內線上完成簽核；同時督導於紀錄上提供相關意見予以社工作為下次工作之建議。
- (六)原鄉居民資訊較為匱乏，依服務轄區需求確實自製宣導標語道具，辦理宣導尖兵/部落動起來外展服務。
- (七)除由社工員擔任初級預防方案講師，亦確實遴聘在地原住民退休人員(警察、衛生單位、老師)擔任方案活動講師。
- (八)依服務轄區需求撰寫團體工作計畫，設定團體目標、制定團體規範、設計每單元課程主題、隔月5號上傳登錄線上資訊系統。
- (九)依據在地文化特色及社區需求規劃社區服務方案，包括：弱勢家庭親子共學、老人適性活動、歡慶婦幼節、泰雅族bkisan文化、意外事故傷害防制、農場體驗、親子防災-離災-再救災活動，舉辦兒童繪畫與闖關遊戲。
- (十)目前中心維持22位志工團隊，每個部落至少1名，志工服務每年至少120小時以上，並辦理志工訓練及分享服務經驗與會議，每年至少3次，並辦有部落在地志工快樂學習與社區環境清掃服務。
- (十一)原民會委託靜宜大學為中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、人資管理

- (一)機構每年定期辦理社工員在職訓練1-2次及線上職能訓練課程，且要求社工人員務必參加，並有課後線上問卷調查追蹤運用狀況。
- (二)母機構確實針對新進同工提供同工工作手冊、原民會提供年度實施執行計畫及原住民事務中心服務契約書，明定相關管理規則提供新進人員參閱遵守。
- (三)社工職務異動，確有同工移交清冊一份，並函文縣府說明透過移交辦法與監交人確認，確實完成職務及工作內容的交接。
- (四)機構自辦相關教育訓練，如：職能高手、溝通與協調、兒保知能、風險管理、工作目標制定、社工人身安全、性侵害與性騷擾事件服務處遇等課程。

- (五)機構差勤備有線上 E 化人事紀錄(確實完整紀錄工作人員如簽到或刷退、公出、請休等管理)、另建置完善之人事管理資料、人事進用及異動文件、人力編制表、職務分工表、工作會報及相關審閱紀錄。
- (六)中心現有三名工作人員及機構督導一名，且在評鑑期間內中心人力雖有異動情形，因區域服務人口不足，故社工遇缺不補，然整體工作人力狀況仍維持穩定，相關人力皆穩定服務至少兩年。
- (七)母機構視泰安原家中心社工員為正式員工，納入享有符合勞動法律規範聘用條件，員工依據相關勞動基準法規定並遵守機構一切規章(依據同工手冊辦法)，明定規範相關工作項目、工作時間、薪資、四節禮金(春節、端午節、中秋節、聖誕節)、請假、考勤考績等。

四、檢討改進

- (一)行政管理：補強相關責信規劃，如財產清冊加蓋職章與簽名，相關書面資料建檔依建議持續補強修正，建立規格化行政管理樣式。
- (二)專業服務：個案管理辦法集相關保密倫理原則，業以補強結案後亦放置個案結案摘要表，相關個案資料與方案成果亦如實陳列。
- (三)人資管理：過往工作日誌紀錄缺少狀態和主管核章或填表人核定等事宜，皆已予於補正。

五、創新服務措施

中心有鑑原鄉部落之弱勢老人及身障者，因行動上不便，對社會福利資源與資訊取得較為匱乏，為使部落居民更清楚原家中心福利輸送程序，於 107 年 4/20、4/25、5/26、6/11、6/20、7/25、8/26、9/4、10/14 辦理巡迴走動式舉宣導；相較於以往之服務或營運有明顯之發展性、突破性或創造性，實為服務策略之創新、開發資源的策略或連結方式效果佳。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：晤談室及內部空間佈置適宜且具原住民族特色，並且實地評鑑當天簡報製作精美，資料建置完整，母會主管、督導及地方行政單位科長、鄉公所鄉長、村長、地方教會等相關皆能出席支持，專業督導扎根計畫主持人、諮詢委員、區域社工督導皆盡心協助中心業務推展及評鑑資料準備，母機構世展亦有內部督導能協助

中心，社工人員皆相當認真，熱誠、敬業工作態度令人佩服。

(二)專業服務：

1. 福利需求：有服務轄區低收入人口群資料收集與地區產業分析。
2. 資源網絡：有效連結公私部門提供物資、經濟扶助、就業資訊及法律諮詢等資源，並完成自行辦理服務轄區社會資源網絡會議及參加相關業務聯繫會報。
3. 個案管理：中心能依循計畫完成各項方案場次、個案諮詢與個案管理的服務案量，每月2次以上工作紀錄，並上傳資訊系統，且個案紀錄放置櫃內並上鎖，1案1夾存檔，設有個案借閱登記表。
4. 宣導講座：部落宣導及講座辦理符方案規定完成。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：上次評鑑改進事項有關未簽訂勞動契約書未改善；辦理會議仍需紀錄上次執行及追蹤辦理情形；原家中心運用督導扎根計畫諮詢委員、區域社工督導其合作情形、督導意見改善情形未能據實呈現。

(二)專業服務：

1. 福利需求：未能分析探究服務轄區人口群的主要需求，個案服務多數以經濟補助為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境，且成立時間超過15年，該原家中心的特色未能呈現。
2. 個案管理：個案初評內容簡略，較難做為有效的後續處遇依據，個案紀錄內容的深度及評估、處遇有待提升；服務內容提供案家物資或經濟資源，但未有轉介單；督導於個案紀錄雖有核閱，但提供處遇意見與紀錄顯有落差，例如：社工員於第二次訪視紀錄未有結案之評估，督導則建議結案，此建議連續重覆至少3次以上；開案評估及處遇計畫未與結案評估一致，結案前未預告結案、結案後未提供至少1次的追蹤訪視。
3. 宣導講座：國民年金宣導以走動式方式做為落實宣導為目的，但未有相關成效之呈現。
4. 團體工作：夫妻成長團體參與成員不穩定，紀錄內容未能看出團體動力情形；成效評估工具未能呈現效益。
5. 社區服務：方案設計應依部落在地問題需求及服務對象需求做規劃，提供族人適合的服務，社工員未擇定3個部落蹲點，無相關紀錄，相關方案設計以娛樂性質居多，

教育及解決問題的功能不足。

6. 志願服務：志工管理辦法等相關資料不完整，未能提供服務志工年度保險。志工隊服務項目與績效：如志工服務時數、服務項目、執行成果未能據實統計。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：由原民會補助之財產設備，雖已造冊列表，惟需貼由「原住民族委員會補助」等標籤；資料彙整應有順序及脈絡，倘若區域督導及母會督導適時分工安排訓練，有助社工員在未來行政技術之提升。

(二)專業服務：

1. 福利需求：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，以作為團體活動等方案活動的規劃依據，同為個案管理工作的重點。
2. 個案管理：個案服務是社工員服務的核心工作，建議母會督導核閱紀錄時提供具體指導，建議區域督導適時提供專業技術，提升社工員在個案服務之專業；經濟補助僅於短期的效果，無法解決案家經常面對的生活與家庭問題，社工員應該不宜只以經濟補助連結資源作為個案工作的方法，避免造就福利依賴者。
3. 社區服務：社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集在地部落意見領袖與當地族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄，根據在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫；辦理活動與個案服務時不應僅為了達到績效消耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的。
4. 志願服務：志工管理應重視志工隊組織功能健全，並訂定志願服務計畫、志工服務規則、考評獎懲機制、定期召開會議、意外事故保險，並統整志工服務時數、服務項目與執行成果；志工訓練應著重於在職訓練，以改善服務品質提升志工能力的具體績效，並符合其實際服務的項目。
5. 創新：創新服務應為原家中心自行辦理具創意性之服務項目，如營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新、開發資源策略創新、符合在地部落等相關措施。

【原鄉深耕組】宜蘭縣大同鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人台灣世界展望會
- 二、受評原家中心：宜蘭縣大同鄉原家中心(宜蘭縣大同鄉崙埤村朝陽巷10-2號)

貳、評鑑時間：108年4月10日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江梅惠委員
- 二、評鑑委員：江梅惠委員、童伊迪委員、全國成委員

肆、列席人員：原住民族委員會原住民事務所所長潘貞汝、宜蘭縣會議員陳傑麟、宜蘭縣政府原住民事務所所長游淑芬、宜蘭縣政府原住民事務所股長廖春連、宜蘭縣政府原住民事務所課員林斐穎、宜蘭縣大同鄉崙埤村長張春治、宜花區專業督導扎根計畫區域督導陳鈺芳、財團法人台灣世界展望會主任蕭文榮、財團法人台灣世界展望會督導唐文柏、宜蘭縣大同鄉公所泰雅生活館館長廖朝明等人。

伍、成立時間：91年9月

陸、評鑑等第：甲(82.5分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

協會於民國91年9月成立大同鄉原住民族家庭暨婦女服務中心，101年經原民會業務評鑑為優等，104年1月更名為大同鄉原住民族家庭服務中心，104年再次於原民會業務評鑑時獲得優等，106年評鑑為甲等。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	周靜宜	泰雅族	女	私立高雄義守大學醫學營養系(已取得45學分)
社工員	卓美方	泰雅族	女	私立長庚護理專科學校護理科
社工員	賴孝安	泰雅族	男	國立東華大學民族發展與社會工作碩士
助理社工員	賴鈺欽	泰雅族	女	中國文化大學外國語言學院韓國語文學系(已取得12

職稱	姓名	族別	性別	學歷
				學分)

捌、服務轄區及人文特色：

大同鄉聚居原住民均屬泰雅族，居於蘭陽溪兩岸山坡地或台地及平地。北岸有崙埤、松羅、英士等，西南岸有樂水、太平、茂安、四季、南山等村；在文化資產保存上，存有寒溪神社遺跡與羅東林鐵八號隧道歷史建築；在農業經營型態上，因各地區地勢、氣候、土質差異的關係，各地有不同的發展特性，在四季、南山地區山高寒冷、潮濕，砂壤土較肥沃，適宜種植高冷地蔬菜，近年來在農政單位大力輔導之下，已形成蔬菜生產專業區，梨、桃等高經濟水果早期曾種植，但因雨季長，果實在成長期造成裂果與落果，故不為當地農民等接受，如今高冷地蔬菜之生產已經成為該地區主要經濟來源。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母機構提供四節獎金、生日禮金、子女教育補助、員工團體保險、結婚及生育禮金、急難及喪葬慰問金等。
- (二)母機構提供活動人力支援，並社工員育嬰留停時，母機構調派人力支援原家業務且讓原家業務得以繼續推動。
- (三)107年原家中心於10月份辦理部落社區服務方案，母機構將原家中心此活動相關內容作為報導，增加原家中心之曝光率。
- (四)依原民會執安計畫添購監視器設備、電話錄音系統、滅火器、防狼噴霧器等設備，並列冊管理及定期更新財產清冊。
- (五)中心於106年度、107年度確實按每季完成核銷及相關報表，並按時向地方政府檢據核銷。

二、專業服務

- (一)運用訪問社區重要人士、學校教師、機構負責人、社會善心人士和專家學者等，及調查鄉內居民、社福團體和散處各地的潛在資源，和公開透過會議、部落訪視、宣導等宣傳方式徵求等資源盤點法，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。
- (二)透過資源盤點獲取相關實(食)物資源，並訂定宜蘭縣大同鄉原住民族家庭服務中心實物管理辦法，依該辦法做物資上的控，並食物物資配合愛加倍放置於宜蘭縣大同鄉原住民族家庭服務中心之社區冰箱，依照相關規定執行食物的供需過程。

- (三)中心對於講座活動之遴聘講師，依主題性及需求性邀請具有豐富專業知識或具有文化特性之在地工作者或本中心社工員擔任講座之講師。
- (四)106年度及107年度之宣導活動場次皆由大同原家中心社工員及助理社工員擔任宣導講師，並且也運用大同原家中心志工一同至部落進行宣導活動，以此也培育成為部落社會福利宣導志工。
- (五)社工員擔任團體領導者，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。
- (六)中心於105年至茂安村進行訪視及資源連結拜訪時，透過教會牧者，培養部落青年推動部落產業發展，並規劃於106年辦理社區方案「尋找 gaga na tayal(泰雅文化)」，提升茂安部落青少年及族人對於泰雅文化的重視，並增強其部落凝聚力，更認識茂安部落，進而發想出屬於茂安部落文化特色及產業發展方向。
- (七)中心成立「Minbu 志工隊」，整合部落人力資源，使願意投入社會福利服務工作之部落居民做最有效之運用，秉持「取之於社會、用之於社會」之理念，協助本中心推展個方案及陪同關懷事項等，教導有關社會福利服務諮詢，以多元化服務讓受服務者能感受溫暖及關懷的情緒支持。目前中心維持22位志工團隊，每個部落至少1名，志工服務每年至少120小時以上，並辦理志工訓練及分享服務經驗與會議，每年至少3次。

三、人資管理

- (一)本會新進社工人員訓練需經實務工作培訓（需三個月內完成）、社工專業知能培訓（每年6月及12月辦理）、員工職能培訓（每月皆辦理一次），此外有鑑於近年來天然災害頻傳，為了積極加強緊急救援工作人員的培訓，也將人道救援工作（HEA. Humanitarian Emergency Affairs）列為新進社工人員訓練之一（需一年內完成）。待完成上列所述訓練後，需繳交試用期間（三個月）之新進社工員（社工助理員）試用期職能訓練進度表。
- (二)社工職務異動，確有同工移交清冊一份，並函文縣府說明透過移交辦法與監交人確認，確實完成職務及工作內容的交接。
- (三)新進人員於就任日起，提供原家中心工作手冊、部落／社

區事故傷害防治服務手冊、台灣世界展望會同工手冊，以及該年度原民會補助實施計畫及大同原家服務計畫參閱。

- (四)機構差勤備有線上 E 化人事紀錄(確實完整紀錄工作人員如簽到或刷退、公出、請休等管理)、另建置完善之人事管理資料、人事進用及異動文件、人力編制表、職務分工表、工作會報及相關審閱紀錄。

四、檢討改進

- (一)行政管理：財產清冊已補正核章；另晤談室空間封閉問題已使用電扇加強空間之通風。
- (二)專業服務：個案管理辦法集相關保密倫理原則，業以補強結案後亦放置個案結案摘要表，相關個案資料與方案成果亦如實陳列；諮詢輪值制度以社工員所負責轄區為主，若社工員請假或出席相關訓練會議，則由職代社工或志工協助民眾之諮詢；製作個案調閱申請紀錄表，並確實填表借閱；資源網絡圖每季確實更新。
- (三)人資管理：社工員工作進度及團督紀錄已補正督導核章；並確實與外督應用原家中心簽屬保密協定書。

五、創新服務措施

依部落現況辦理 Buq qmtux slokah hi (泰雅語意:健康醋勁)「酒」是不一樣社區方案，大同鄉後山(梵梵村、茂安村、四季村、南山村)四村，工作型態大多從事種植高冷蔬菜農務臨時工之工作性質，往往是半夜出門，天亮回家，正因為作息不正常，需要提神飲品，導致長期下來身體累積毒素而造成負擔，種種慢性疾病隨之而來。在過去十幾年前，服務區的四季村曾經發生誤喝假米酒事件，因此，藉由 DIY 水果醋，來提倡健康促進「醋勁」，進而倡導節制飲酒、健康飲品，增進部落族人的健康知識，一天一果醋，疾病遠離我，一同共創未來美好的部落健康藍圖。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：社工族語簡報流利，中心社工人員皆相當認真，充滿服務熱誠與活力；中心位置於該鄉之行政區的中心(崙埤村)且在社區的中心點，易辨識中心的服務招牌；母機構提供支持性和社工訓練、員工福利佳；專業督導扎根計畫主持人、諮詢委員、區域社工督導皆盡心協助中心業務推展；實地評鑑當天簡報製作精美，資料建置完整，合理陳列的方案成果造冊清楚容易查閱到；母會主管、督導及地方行政單位、鄉公所、村長、地方教會

等相關皆能出席支持；能針對前次評鑑缺失建議事項有後續改善辦理情形。

(二)專業服務：

1. 福利需求：有服務轄區低收入人口群資料收集與地區產業分析，並中心能依循計畫完成各項方案場次、個案諮詢與個案管理的服務案量。
2. 資源網絡：母機構有統合運用其資源引進多項民生物資讓中心可運用發放給社區裡弱勢有需要的居民。例如，白米發放總共有將近500公斤的白米之資源引進。部落宣導及講座辦理符方案規定完成。
3. 個案管理：最基本的服務指標社區居民的諮詢服務達成100%，在方案服務裡應辦理之KPI樹也都有100%完成率。
4. 社區服務：社區部落之尋找泰雅Gaga，來學泰雅語/泰雅飲食文化等方案，讓社區青少年有機會深入學習社區之傳統文化生態知識，使者老與兒童有戶互動學習文化傳承的功效。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：人員流動率高，工作不易延續亦影響個案服務的品質；中心為2級規格，核定社工員工數為4名，但詳看資料所陳列的4名社工員在原家中心服務的平均年資為1.5年，社工員平均年資略顯單薄；原家中心辦公室同時有母機構世展會其他方案的駐點服務，其工作內容、個案服務應明確區隔。

(二)專業服務：

1. 福利需求：未能分析探究服務轄區人口群的主要需求，個案服務多數以經濟補助為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境。該原家中心成立時間超過15年，未能呈現中心的特色。
2. 個案管理：個案管理與個案工作未能深入與落實解決個案問題，個案的開案量、在案量皆低，從個案紀錄檢視，個案經常未在詳實評估與處遇後就轉介其他單位並結案，個案的需求是否被滿足不得而知。
3. 社區服務：社區服務方案規劃未能落實，社工員未擇定3個部落蹲點，無相關紀錄，相關方案設計以文化活動居多教育及解決民眾生活問題的功能不足。
4. 志願服務：志工管理辦法等相關資料不完整，未能提供服務志工年度保險。志工隊服務項目與績效：如志工服務時數、服務項目、執行成果未能據實統計。

5. 運用專督諮詢情形：原家中心運用督導扎根計畫諮詢委員區域社工督導其合作情形、督導意見改善情形未能據實呈現。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：晤談空間太小，建議調整空間；工作者流動率偏高，請研擬並改善人事異動頻繁的狀況，如何讓社工員有穩定不輕易流動，確保深耕組的服務品質能傳承與深耕，尚請母會督導費心。

(二)專業服務：

1. 福利需求：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，以作為團體活動等方案活動的規劃依據，也為個案管理工作的重點。經濟補助僅於短期飲鴆止渴的效果，無法解決案家經常面對的生活與家庭問題，社工員應該不宜以經濟補助連結資源作為個案工作的方法避免造就福利依賴者。
2. 資源網絡：當民生物資發放時，可探尋這民生物資的市價就可把總量換算成價值(Value Benefit)，讓中心員工在年度整理所連結資源價值時有具體的數據可相互激勵-原家中心對社的貢獻不僅是把政府的委辦經費引進社區，更可看出母機構實質引進資源的另一價值。
3. 社區服務：社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集在地部落意見領袖與當地族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄，根據在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫，在辦理活動與個案服務時不應僅為了達到績效消耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的。資料彙整應有順序及脈絡，倘若區域督導及母會督導適時分工安排訓練有助社工員在未來行政技術之提升。
4. 志願服務：志工管理應重視志工隊組織功能健全，並訂定志願服務計畫、志工服務規則、志工考評獎懲機制、定期召開會議、志工意外事故保險，並統整志工服務時數、服務項目與執行成果，志工不只在辦公室接電話，應著重志工在部落關懷、訪視的功能，志工訓練亦可著重於社區關懷、訪視等在職訓練，以改善服務品質提升志工能力的具體績效，並符合其實際服務的項目。
5. 創新：創新服務應為原家中心自行辦理具創意性之服務項

目，如營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新
開發資源策略創新、符合在地部落等相關措施。

【原鄉深耕組】花蓮縣花蓮市原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人天主教善牧社會福利基金會
- 二、受評原家中心：花蓮縣花蓮市原家中心(花蓮市民立里中美路168號)

貳、評鑑時間：108年4月12日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：羅文敏委員
- 二、評鑑委員：羅文敏委員、童伊迪委員、全國成委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員干立婕、花蓮縣花蓮市公所原住民行政課長曾雅婷、花蓮縣花蓮市公所原住民社工員楊偉修、花蓮區原住民就業服務專員王玉美、宜花區專業督導扎根計畫區域督導吳青玲、宜花區專業督導扎根計畫區域督導馬志政、財團法人天主教會花蓮教區秘書長林國璋、財團法人天主教會花蓮教區行政督導何玫芹、達固部彎部落文化發展協會專案經理曾治文等人。

伍、成立時間：92年7月

陸、評鑑等第：甲(82.1分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

財團法人天主教會花蓮教區自92年起承接花蓮市原家中心，服務宗旨為宣揚天主愛人救世之福音，關懷救助弱勢者，執行單位的服務宗旨—「關懷弱勢者」為承接本計劃的優勢之一，其與社會工作的意義：「一種助人的專業，一種助人的活動，一種助人的程序、一種服務的提供」，藉由社會工作的意義，提供專業助人工作，關懷救助弱勢者。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	林眉慧	阿美族	女	龍華科技大學企業管理系 (已取得社工45學分)
社工員	陳彩雲	太魯閣族	女	國立屏東科技大學社會工作系

社工員	吳亞婷	阿美族	女	中山醫學大學社會工作系
-----	-----	-----	---	-------------

捌、服務轄區及人文特色：

花蓮市依山面海，北接新城，西接秀林，南鄰吉安，東瀕太平洋，是台灣地區陽光照光耀的第一座城市，有日照台灣，首見花蓮之稱。行政區域面積 29.41 平方公里，區分為四十五個行政里及陸個聯合里辦公室；花蓮市共計十二個部落，一個太魯閣族聚落，其中以幾可普部落男 986 人、女 1,292 人總計 2,278 人(18.16%)最多，其次是根努夷部落男 821 人、女 1,011 人總計 1,832 人(14.61%)次之，人數最少則以達固部彎撒固兒部落男 112 人、女 133 人總計 245 人(1.95%)最少。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)每季母機構會議由各原家中心輪流主持安排召開母機構聯繫會議。
- (二)內部會議每月皆召開 2 次會議，由每名社工員輪流主持。
- (三)母機構提供原家中心支持性措施，如：生日休假 1 日、四節禮盒(過年禮盒、端午禮盒、中秋禮盒、聖誕節禮盒)、員工旅遊、社工人力意外平安保險、活動支援、財務支援，並於計畫補助經費未撥款前，母機構墊付定期核撥原家中心社工人員每月薪資，穩定人事持續輸送服務。
- (四)不定期更新列冊且財產皆有貼上財產標籤，並留有財產設備保固卡及說明書。
- (五)每季核銷資料皆有留底查存並建立中心經費支用明細情形。

二、專業服務

- (一)人口結構資料每半年更新一次，主要統計分析分別為花蓮市各部落原住民人口數統計、原住民族別數統計、年齡分佈人數統計、原漢人口比例統計、各部落族群分佈。
- (二)福利需求評估人口群資料每季更新一次，主要統計分析分別為花蓮市失業人口統計、家暴性侵通報統計、獨居老人統計、身障者、低收/中低收、單親家庭。
- (三)106 至 107 年共自辦 3 次、合辦 1 次社會資源網絡會議：主題分別為「單親家庭迎向幸福之路」、「部落健康促進共識會議」、「部落青少年築夢方案資源連結會議」；辦理完畢皆函文將會議紀錄予於參與單位備查。
- (四)中心建置「物資申請發放運作與物資管理計畫」，落實及有效運作管理物資，並有完整的物資輸送流程；資料建檔分為「物資管理明細圖表」、「年度物資運用及轉介統計

表」、「物資領據」，以每季、全年呈現管理情形；每季統計表匯出捐贈名冊連同發放照片於本中心 fb 粉絲頁「財團法人天主教會花蓮教區花蓮市原住民族家庭服務中心」公開徵信。

- (五)本中心於106年12月13日辦理為期3次的方案活動「你好像有東西·留在我這邊ㄋㄟ」一部落旅遊體驗交流分享於部落會議進行「部落休閒旅遊方案活動需求」調查，發現部落族人的需求為「部落休閒旅遊經驗分享」與「部落手工藝交流」兩種方案活動為優先，為促成此方案中心邀請花蓮縣古風社區發展協會團隊，將部落體驗移地至大本部落，透過部落旅遊體驗交流分享，讓大本部落的族人創造更多思維來規劃都市小而美的部落休閒旅遊體驗活動。
- (六)原民會委託靜宜大學為中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。
- (七)規劃志願服務方案「喜樂志宅」，每月至志工家到宅關懷服務，除讓志工獲得支持，讓其家庭成員認識本中心志工團隊服務核心，藉此亦可邀請家庭成員加入或投入志工團隊服務；「愛 love 服」透過陪同中心社工員提供個案到宅關懷服務，增加案主生活陪伴及社會支持的機會，更能落實部落親善訪視服務，透過原住民族文化「互助」精神使志工團隊更能投入部落服務。

三、人資管理

- (一)106至107年度各辦理1場次新進工作人員在職教育訓練，主題分別為：「社會工作專業價值實踐之挑戰」、「花蓮地區家暴服務介紹」。
- (二)製作工作手冊，內容共六大項，包含公司組織、出勤規定團體保險規定、新進人員須準備及領用之用品明細、離職人員需遵守事項、經費管理事項等。
- (三)人事異動表清楚紀錄年度、職稱、姓名、服務日期、異動日期、服務期限、異動摘要等內容。
- (四)每年母機構賡續聘任中心社工員，皆會重新簽訂勞動契約書，並同中心服務契約書函送地方政府簽約，確保工作人員勞動基本保障，契約簽畢後於當年第1次母機構聯繫會報頒發聘任書，其社工員於工作期間應盡之權利及義務，悉遵照原家中心計畫書及社會工作倫理守則。
- (五)社工考核由母會秘書長依相關差勤管理以及工作服務項目情形考評，並於發予年終獎金。

四、檢討改進

- (一)行政管理：中心專業輔導仍以母會行政督導的機制，加上運用專業扎根督導來提供中心專案服務知能。
- (二)專業服務：中心 106 至 107 年團體工作前後測工具表單以團體代號做為註記，以利分析個別成員的改變；原住民福利人口資料的蒐集皆有呈現各項人口群的消長與趨勢，並加以說明，擬定各個部落需執行的相關活動與服務策略；每季母會聯繫會報有安排工作實務上經驗交流與討論，增進彼此成長與學習。
- (三)人資管理：落實中心督導文件簽核；透過內部會議提供新進人員交流平台與經驗輔導，由中心資深社工員予以引導 107 年始簽訂母會與工作人員勞動契約，一併簽訂保密協定具結書。

五、創新服務措施

中心善用媒材提供專案服務，包括宣導／講座、團體工作以及社區服務方案；並推動健康部落，蒐集長者傳統醫療健保知識記憶、推廣種植庭院式傳統醫療保健植物與綠美化；且經營中心 FB 專頁，張貼中心相關之活動預告、活動照片分享、直播宣導／講座活動…等。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：母機構提供非常適宜的辦公室場地，值得肯定；母機構雄厚的財力與實力(中心辦公據點在花蓮美崙地區有自己的辦公大樓)支持原家中心的管理運作，使各項成果報告的呈現亮麗，例如：受評手冊的裝訂彩色精美質感很高級，成果文書造冊及執行成果也都盡量符合評鑑指標 KPI 的導引產出成果報告；中心有 10 年資歷社工員，社工人員皆相當認真，熱誠、敬業工作態度令人佩服，且社工員個人在職訓練清楚彙整成冊，並附心得報告及督導簽核，資料完整清楚；專業督導扎根計畫區域社工督導能協助中心業務推展及評鑑資料準備；能針對前次評鑑缺失建議事項有後續改善辦理情形；實地評鑑當天簡報製作精美，資料建置完整，母會主管、督導及地方行政單位等相關人員皆能出席支持。
- (二)專業服務：
 1. 福利需求：有服務轄區福利人口群資料收集、部落問題分析、地區產業資料收集，中心能依循計畫完成各項方案場次、個案諮詢與個案管理的服務案量。

二、 改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：移交清冊請列出財產及未了業務之具體內容並請移交人、接收人及監交人；人員出缺部分請儘快遞補，過渡期間亦請母機構指派人力代理。

(二)專業服務：

1. 福利需求：部落問題分析資料未能運用在團體活動、方案設計等，該原家中心成立時間超過15年，未能呈現中心的特色。
2. 個案管理：諮詢服務明顯沒有達的KPI，106年只完成306人次(KPI是360人次)達85%，107年度只達成323人次(KPI是360人次)達成率是86%，在簡報時沒有重點解釋這項未達成原因。個案開量不足、每月每案服務量次不足(每月每案兩訪)，個案紀錄內容過於簡短，不易評估個案問題與處遇方向，且未能批閱紀錄內容，機構主管僅核章；個案紀錄應一案一資料夾，標示案號，並放置於機構檔案櫃上鎖存放。個案紀錄不應由社工員自行存放管理；個案服務多數以經濟補助為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境。
3. 社區服務：社區服務方案規劃未能落實，社工員未擇定部落蹲點，無相關紀錄。相關方案教育及解決民眾生活問題的功能不足。
4. 團體工作：在團體工作方案設計時沒有抓到團員表達的困難需求重點，例如：辦理青少年(美式)生活體驗，對阿美族文化的熟悉認同度前後測都是4-5分，沒有明顯改變，看不出這個團體工作方案辦理效果與價值是否有貼近團員們當初的期待。
5. 運用專督情形：原家中心運用督導扎根計畫諮詢委員、區域社工督導其合作情形、督導意見改善情形未能呈現。

三、 建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：原家中心督導應核章審閱指導個案紀錄。建議中心在辦理活動與個案服務時不應僅為了達到績效消耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的；建議母機構給予健檢及人力支援支持。

(二)專業服務：

1. 福利需求：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、

家庭困境及相關需求，以作為團體活動等方案活動的規劃依據，也為個案管理工作的重點。

2. 個案管理：經濟補助僅於短期飲鳩止渴的效果，無法解決案家經常面對的生活與家庭問題，社工員應該不宜以經濟補助連結資源作為個案工作的方法，避免造就福利依賴者；諮詢紀錄與個案紀錄表單應詳實完整填寫，每案每月至少訪視2次，其中至少1次家庭訪視；個案工作與個案管理工作應落實，建議分析個案資料，分析項目如：個案問題、求助方式等；個案資料夾應統一存放於辦公室個案檔案櫃中，平時上鎖保管，以確保服務對象資料保密不外洩。
3. 社區服務：社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集花蓮市不同社區族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄。並根據在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫。
4. 團體工作：籌辦即辦理各項方案，在檢視(評估)成效時要更深入探索方案受益者(團員)的內在問題之改善率及需求備滿足的情況量化描述。
5. 志願服務：志工管理不只在辦公室接電話，應著重志工在社區關懷、訪視的功能。志工訓練亦可著重於社區關懷、訪視等在職教育訓練，以改善服務品質提升志工能力，以符合其實際服務的項目。
6. 創新：創新服務應為原家中心自行辦理具創意性之服務項目，如營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新、開發資源策略創新、符合在地部落等相關措施。

【原鄉深耕組】花蓮縣富里鄉原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人天主教會花蓮教區
- 二、受評原家中心：花蓮縣富里鄉原家中心(花蓮縣富里鄉中山路348號)

貳、評鑑時間：108年4月11日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：羅文敏委員
- 二、評鑑委員：羅文敏委員、童伊迪委員、蔡輝英委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員于立婕、花蓮縣富里鄉公所辦事員李欣郡、門諾基金會站長江美葉、花蓮縣富里長照分站照管專員張仲宇、蓮縣富里長照分站照管專員劉瑞華、花蓮縣政府社會處國保服務員張維勳、宜花區專業督導扎根計畫區域督導吳青玲、財團法人天主教會花蓮教區中心督導林國璋、花蓮教區福傳處組長何玫芹等人。

伍、成立時間：92年8月

陸、評鑑等第：甲(81.8分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

母會之中的聖瑪爾大女修會之修女們，分布在花東區偏鄉部落作福傳工作的服務。其中在富里天主堂服務的于修女，在福傳工作中看見了部落族人生活上的困境，需要資源的幫忙及服務。于修女將在本鄉服務時的看見及問題向母會呈報，經母會的同意下，92年間順利申請通過「富里鄉原住民族家庭暨婦女服務中心的計畫」。從一開始的一人辦公室，慢慢吸引願意奉獻的志工群們，開始了服務，扎根於富里鄉。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	李秀霞	阿美族	女	美和科技大學社會工作學系
社工員	連月美	布農族	女	美和科技大學社會工作學系
助理社工員	林君閔	排灣族	女	佛光大學傳播學系

捌、服務轄區及人文特色：

富里鄉面積為 176.3705 平方公里，主要農產品為水稻、椴木香菇、金針花、箭筍、富里咖啡、牛樟芝。目前積極推廣經濟作物，以助於農民生活品質改善。花蓮縣富里鄉有四句話可以形容，其內容為；一遠，富里鄉位居於花蓮縣最南端，離花蓮市中心來回至少需花 5 小時的時間。二少，原住民族人口佔全鄉人口 16%，是花蓮縣境內原住民族人口數最少的鄉鎮。三老，從人口結構來看，部落以老人人口為居多，在執行各項活動時也發現參與者大多是以老人為居多。四網絡好，從一開始的一個中心管理一個鄉鎮的開始，在經過中心不斷地資源連結，在地紮根，得到了許多網絡單位的支持，讓內、外界資源合作，一起加入服務富里鄉原住民族的工作。以達到「家庭為中心，部落為基礎，」之理念。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母會內部組織工作人員是以神職人員為居多，擁有社會工作專業的相關背景人員不多，為了補足母會在社會工作專業的缺乏，在母會的鼓勵下，聘請專業人員擔任本中心的外聘督導，以提升中心專業服務的品質。
- (二)雖然母會較難達到每個月督察本中心，但是本中心每月都會藉著工作紀錄傳達本中心的業務執行概況，並運用母會所屬的原家中心 line 群組平台，隨時提出問題或接收母會最新消息公告等，拉近各原家與母會之間的連結。
- (三)外聘督導內容多元，除了在職教育之外，也會安排與鄰近原家中心一起辦理在職教育訓練，並彼此觀摩成長。
- (四)母機構提供員工福利，如：教會重大節日休假 1 日、四節禮盒、員工旅遊、社工人員意外平安險、活動支援、財務支援及協助改善服務空間等。
- (五)設備詳列於財產清冊表，並製作財產標籤，標註補助單位單位名稱、財產名稱、財產編號、取得日期、使用年限張貼於財產上；且財產清冊一年檢視一次，但如果物品有變更，仍會隨時變更做修正。

二、專業服務

- (一)與網絡單位建立良好的互動關係，因此在資料取得上，可以即時做更新；並善用所學的方法運用在實務工作上，例如：以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。
- (二)中心長期在本鄉服務，所以當有新單位進入時，網絡單位都會主動與中心聯繫。

- (三)看見部落的需求規劃實物互助平台，因部落對外交通不易，社工員主動進入部落，將物資發送給需要的族人，落實社會福利工作於部落中。
- (四)中心聘有外聘督導指導表單及評估表撰寫，提升本中心個案服務的品質，個案服務結束後，社工員撰寫服務心得，增進自己的專業能力外，使同儕間可以相互學習。
- (五)運用 SPSS 統計分析，了解各部落的個案需求，以安排相關的方案服務計畫。
- (六)富里鄉原民人數少，能聚集在一起的機會也比較少，所以中心與網絡單會聯合在部落做宣導活動。中心也積極培訓及邀請志工擔任宣導小尖兵的工作，主要是希望用母語來傳達相關的福利訊息。
- (七)講座加入文化因子，除了主題名稱運用阿美族語之外，在計畫內容中也結合阿美族的生活文化在其中，以規劃出符合部落的講座活動。
- (八)社工員在獲得有關「社區問題與需求」的資訊基礎上，在運用社會洞察力，從部落居民主題的社會價值，分析真正的社區問題與需求，中心在社區工作上運用多元方式進行並結合不同的資源及與在地組織一起工作，具體呈現了服務成果。
- (九)中心志工隊名稱為塔冷通，意旨天主在每個人身上都安排一個特殊的能力，雖以老人志工為居多，但是因為他們豐富的人生經驗，更能多給予幫助許多的人，同時也多走入人群，生活不孤單。

三、人資管理

- (一)中心資深人員協助指導新進社工員工作的進行，並參考原民會給予的工作手冊及案例彙編等資料讓新進人員能了解本中心的工作內容。
- (二)中心除了做新進人員工作指導外，更鼓勵中心人員能不斷進修，目前社工員正研讀東華大學原住民社工在職碩專班助理社工在研讀美和科技大學社工系。
- (三)中心的出勤是以手寫的紀錄表為主，再交由母會督導簽章讓母會了解工作人員出席狀況。
- (四)社工人員可以透過聯繫會報或是 line 群組發表意見，讓母會能隨時了解社工人員的需求。
- (五)每年底母會有考核，目的於鼓勵社工人員在工作上的成長。
- (六)母會在方案計畫尚未核撥前，先行墊付中心應支付的費用讓中心可以正常維持提供服務外也保障工作人員的家庭生

計。

四、檢討改進

- (一)營造友善的工作環境，讓社工人員多元學習，正面肯定，發揮每個人的長才為本鄉族人服務。
- (二)聯結南區就業服務中心招聘社工員，以期提供穩定服務。
- (三)已於簡報中呈現各項工作達成率。
- (四)運用 PDCA 的檢視及方法，檢視自己的工作，提升我們的專業服務。
- (五)人資管理：過往工作日誌紀錄缺少狀態和主管核章或填表人核定等事宜，皆已予於補正。

五、創新服務措施

- (一)個案服務除了表單的完整度之外，亦加入了社工人員服務結束後的心得，因為這些心得的看見是我們未來工作調整的依據之一。
- (二)部落宣導是與網絡單位聯繫最好的方式，參與各項活動增進網絡間的互動，順應時勢相互傳達最新的資訊給族人，並分工合作實踐社會福利訊息進入部落的目的。適時運用宣導小尖兵，善用母語做宣導。
- (三)講座活動加入阿美族語，將活動規劃結合阿美族生活文化的因子，例如：講座活動、子職教育講座、Romadiw 文化之傳承，以歡樂的方式進行傳達傳達子職教育的重要性，同時也結合學校，家庭及部落族人一起成長。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

- (一)行政管理(含人資管理)：實地評鑑當天簡報製作精美，每案匣均附摘要說明，並附目錄索引，資料建置完整；母會主管及督導、中心志工、地方教會、衛政單位、公所國民年金承辦人員、鄉公所及原住民就業服務員等地方行政單位均出席評鑑，顯見母會、志工重視評鑑及網絡單位連結良好。
- (二)專業服務：
 1. 個案管理：諮詢服務製作總表完整，註明開案與不開案，運用 SPSS 分析，案量達方案規定，並上傳資訊系統，依循計畫完成各項方案場次、個案諮詢與個案管理的服務案量；個案紀錄放置櫃內並上鎖，1 案 1 夾存檔，表單完整，設有個案服務同意書機制。
 2. 宣導講座：宣導、講座及團體工作達方案規定，團體工作社工員擔任團體領導者，顯見社工員的專業成長；國

民年金宣導，清楚列出收繳率由 29.78%(105 年)增加至 32.1%(108 年 2 月)。

二、改進事項：

(一)行政管理(含人資管理)：辦公室友善空間高低落差仍需改善；原民會補助之財產，請清楚標示由「原住民族委員會補助」之字樣；聯繫會議召開主題具體，唯邀請對象以部落頭目居多，缺少地方單位出席，請加強邀請，落實橫向之連結，收集在地聲音，以利推展各項服務，且會議紀錄需呈現追蹤列管事項。

(二)專業服務：

1. 福利需求：未能分析探究服務轄區人口群的主要需求，個案服務多數以經濟補助為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境；另有分析富里鄉的人口產業特徵，但未能運用在團體活動、方案設計等；中心成立時間超過 15 年，未能呈現中心的特色。
2. 個案管理：個案初評表之家系圖僅以符號呈現，未有文字說明；中心督導及外聘督導雖有行政督導及專業督導之分工，但紀錄僅核章未提供具體指導意見，由於督導係為個案服務重要之指導，應適時提供社工員在個案服務之專業支持，以改善個案服務品質；個案紀錄前放有開／結案指標總表，為避免下次評鑑困擾，建議分別於開案表前放開案指標表，結案前放結案指標表；個案管理與個案工作未能深入與落實解決個案問題，個案的開案量、在案量皆低，從個案紀錄檢視，個案經常未在詳實評估與處遇後就轉介其他單位並結案，個案的需求是否被滿足不得而知。
3. 宣導講座：宣導紀錄僅列優、缺點，但未有改善機制，團體工作以手作居多，缺少精神的、情緒的和身體的成長規劃；團體成員不穩定若為時間及辦理場所因素所致，建議配合成員需求辦理；團體設有問卷機制，但未能進行成效分析，無法凸顯團體執行效益以及參與者在生活及行為影響的改變；部落講座計畫書運用理論值得讚許，但與執行尚有落差；問卷設計深度有待提升，應與方案目的及效益有關聯；紀錄督導僅核章，未提供具體意見。
4. 社區服務：社區服務方案規劃未能落實，社工員未擇定部落蹲點，無相關紀錄；相關方案設計以產業發展、產銷管道居多，教育及解決民眾生活問題的功能不足。
5. 志願服務：志工管理辦法等相關資料不完整、志工服務登錄時數不實、志工隊服務項目與績效，如：志工服務時數

服務項目、執行成果未能據實統計。

6. 運用專督情形：原家中心運用督導扎根計畫諮詢委員、區域社工督導其合作情形、督導意見改善情形未能據實呈現。

三、建議事項：

(一)行政管理(含人資管理)：中心督導係為社工員執行中心業務重要的行政、教育、支持、調解之指導者，建議母會加強督導機制，以落實發揮督導實質的功能，有效協助中心社工員執行各項業務。

(二)專業服務：

1. 福利需求：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，以作為團體活動等方案活動的規劃依據，也為個案管理工作的重點。
2. 資源網絡：媒體露出部分可透過各種管道呈現原家為民服務之亮點工作。
3. 個案管理：建議中心在辦理活動與個案服務時不應僅為了達到績效消耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的，經濟補助僅於短期飲鴆止渴的效果，無法解決案家經常面對的生活與家庭問題，社工員應該不宜以經濟補助連結資源作為個案工作的方法，避免造就福利依賴者。
4. 社區服務：社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集在地部落意見領袖與當地族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄。並根據在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫。
5. 志願服務：志工管理應重視志工隊組織功能健全，並訂定志願服務計畫、志工服務規則、志工考評獎懲機制、定期召開會議、志工意外事故保險，並統整志工服務時數、服務項目與執行成果，志工不只在辦公室接電話，應著重志工在部落關懷、訪視的功能。志工訓練亦可著重於社區關懷、訪視等在職訓練，以改善服務品質提升志工能力的具體績效，並符合其實際服務的項目。
6. 運用專督情形：區域督導應依實際訪視，提供中心社工員直接專業諮詢意見，協助中心社工員資料彙整及各項工作項目輔導，解決社工員的問題。
7. 創新：創新服務應為原家中心自行辦理具創意性之服務項目，如：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、符合在地部落等相關措施。

【原鄉深耕組】桃園市復興區原住民族家庭服務中心

壹、受評單位：

- 一、執行單位(母機構)：財團法人台灣世界展望會
- 二、受評原家中心：桃園市復興區原家中心(桃園市復興區羅浮里3鄰45之2號)

貳、評鑑時間：108年3月27日

參、評鑑委員：

- 一、召集人：江梅惠委員
- 二、評鑑委員：羅文敏委員、童伊迪委員、蔡輝英委員

肆、列席人員：原住民族委員會科員干立婕、桃園市政府原住民族行政局原住民族社工員楊艾芬、北區專業督導扎根計畫計畫主持人李明玉、北區專業督導扎根計畫區域督導北拜·優淦、北區專業督導扎根計畫區域督導沈翠倫、桃園市復興區原家中心督導方柏均等人。

伍、成立時間：91年8月

陸、評鑑等第：甲(80.0分)

柒、基本資料：

一、成立沿革：

民國91年行政院原住民族委員會在各縣市增設「家庭暨婦女服務中心」。民國92年因應貼切族人部落需求與公部門支援連結協同合作機制於復興鄉公所「駐點服務」。民國94年推動家庭暨婦女服務中心宗旨，遷移至獨立空間提供在地性服務。民國95年為落實福利整合服務，運用專業工作方法遷移至獨立空間提供預防性個管，多元性、支持性，提升專業服務效能。民國98年本中心遷移至角板山消防隊旁獨立辦公持續提供族人社會服務品質與效能。民國99年行政院原住民族委員會更大力(扶植)、(陪伴)原住民團體，進用原住民擔任專職社工及行政助理，已提升貼近部落文化的服務。民國102年正式改名為「桃園市復興區原住民族家庭服務中心」。民國104年7月實施原民族家庭服務中心建置新制表單。民國105年1月充分反映原住民族所處的地理空間、交通不便及資源不足等的限制，融入社會福利措施遷移至羅浮里羅浮部落中心點，提供族人友善的回應與需求並縮短社會福利輸送差距。

二、社工人力：

職稱	姓名	族別	性別	學歷
社工員	曾恩惠	排灣族	女	靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系
社工員	林婕妤	泰雅族	女	南華大學生死系社會工作組
助理社工員	楊思潔	泰雅族	女	健行科技大學企業管理系
助理社工員	高之嵐	泰雅族	女	南亞科技大學觀光系

捌、服務轄區及人文特色：

復興區總面積 350.7775 平方公里，分為十個里約佔桃園市土地總面積 28.73%，華陵里的面積 106.8225 平方公里為最大，佔全區總面積 30.45%，復興區內共有 10 個里、61 個部落；10 里分別為三民里、澤仁里、霞雲里、義盛里、羅浮里、奎輝里、長興里、高義里、三光里、華陵里。總人口數為 12,077 人，原住民人口有 8,641 人，占約 72%，族群以泰雅族為主，其次為阿美族，區內福利人口群。鄉內經濟型態以務農、臨時工作、休閒觀光業為主。

玖、評鑑項目內容與執行概況：

一、行政管理：

- (一)母機構負責人、主管每月召開一次內部工作會報及檢討會議，透過每次工作會議，追蹤前次會議決議事項及進度，並確認執行挑戰。
- (二)母機構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；福利上有有健康檢查、生日禮金、四節獎金、專業證照獎金等；教育上有教育訓練；靈性上有宗教信仰。
- (三)中心辦公搬遷 2 次，空間以泰雅族文化佈置溫馨具原住民族特色，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、消防設備及無障礙空間等設施並於大門左上處懸掛招牌。
- (四)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。
- (五)每季報表填報數據經督導審核，依限繳交原民會、縣政府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。

(六)各項方案經費用途與計畫目的相符，並按時向地方政府檢
據核銷。

二、專業服務

- (一)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55歲以上老人、身
障者、低收、中低收、獨居老人、等統計資料)，以106
年每半年檢視更新，全年度合計檢視2次，到107年每4
個月更新，全年度更新3次，最近更新日期為108年2月
28日，並依據統計數據及服務經驗分析需求，運用於個
案服務及活動辦理。
- (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，建立諮詢表單紀錄並上傳資訊系統。諮
詢表單及個案紀錄表單皆完整填寫，每月交由社工督導及
中心督導審閱指導個案紀錄。每月、季及年度皆製作諮詢
服務及個案服務統計分析，全年度個案管理之資源連結，
達服務案量70%以上。
- (三)個案資料夾存放資料櫃中並上鎖，鎖匙由社工員保管，並
設置借閱登記簿。
- (四)配合辦理原民會交辦相關社會福利案件之個案服務:107
年欠費國民年金原住民被保險人宣導業務。
- (五)106年宣導8場次及講座8場次，達成率100%；107年宣
導12場次及講座5場次，達成率142%。
- (六)106年辦理團體工作2場次(包含：照顧者支持性團體-照
顧他與你，快樂做自己、哇！Cisal—兒少人際成長團活
動；107年辦理團體工作3場次(包含：照顧自己珍愛家人
—家庭照顧者成長團體、部落長者心靈支持團體、
rangi' 兒少人際成長團體)，達成率100%。
- (七)106年辦理社區服務方案2場次，達成率100%(方案主題：
慶祝兒童節~親子放風遠足趣、《快樂做自己—照顧者喘
息服務》社區服務方案)；107年辦理社區服務方案5場次，
達成率100%(方案主題：qalang環境你我來維護、yaya '
mhway su 婦幼節親子方案、qanq mam' ha! 傳統飲食
文化重現、gaga! 青少年尋根之旅)。配合婦幼節辦理
yaya ' mhway su 婦幼節社區服務方案。
- (八)106年志願服務124小時，達成率100%；107年志願服務
313小時，達成率100%；志工服務項目備有執行成果，透
過志工訓練及交流結合提升服務品質並培力志工協助中心

行政庶務及方案執行，提供機動性之服務。

- (九)母機構督導參與扎根團督 31 場，區域督導與中心督導共同討論次數 31 次；與區域督導透過中心會談、電話、LINE 等方式做業務聯繫。

三、人資管理

- (一)中心提供年度實施計畫 1 本、員工工作手冊 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)106-107 年交接辦理次數 3 次，職務交接流程及交接清冊。母機構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。
- (三)106 年出席原民會、市政府及專管中心辦理教育訓練 13 場；107 年出席原民會、市政府及專管中心辦理教育訓練 12 場。(附公文、課程表、講義、心得等資料)
- (四)中心 2 名社工員皆為社工系畢業，目前 2 名助理社工員皆非社工系畢業，尚無進修大學社工系/社工學分班。
- (五)母機構獎勵工作人員在職進修激勵措施為社工師考照加薪自辦訓練課程、同意公假進修等；106-107 年母機構自辦教育訓練 15 場。
- (六)差勤管理方式:簽到本、打卡、外出登記簿、請假單等。
- (七)母機構依勞動基準法規定及母機構同工手冊辦法與 2 名社工員及 2 名助理社工員於到職日簽訂專案人員契約書，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。

四、檢討改進

- (一)已依據前次評鑑缺失建議事項及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)網絡單位出席人員有原住民族委員會北區專業督導管理中心:計劃主持人李明玉老師、沈翠倫督導。

五、創新服務措施

- (一)專業服務方法創新-針對方案設計，強化與部落在地資源連結，並在方案規劃中加入泰雅文化特色，例如:規劃暑假期間辦理尋根方案以喚醒至區外就學之部落學生自身泰雅文化之認同，並重新認識自己部落的生態環境及傳統領域。
- (二)開發資源策略創新-透過與教會/文健站及其他單位進行對部落民眾服務，以達到服務果效最大化；另強化與母機構合作機制，進行方案辦理及相關資源募集，以完善服務鏈。

拾、評鑑委員總評及建議

一、優良事項：

(一) 行政管理(含人資管理)：社工員薪資均如期於月底入帳；社工人員皆相當認真，充滿服務熱誠與活力；實地評鑑當天簡報製作精美，資料建置完整，母會主管、督導及地方行政單位、鄉公所、村長、地方教會等相關皆能出席支持專業督導扎根計畫主持人、諮詢委員、區域社工督導皆盡心協助中心業務推展。

(二) 專業服務：

1. 福利需求：有服務轄區低收入人口群資料收集與地區產業分析。
2. 資源網絡：連結公私部門提供物資、經濟扶助、就業資訊及法律諮詢等資源。
3. 個案管理：中心能依循計畫完成各項方案場次、個案諮詢與個案管理的服務案量，每月2次以上工作紀錄，並上傳資訊系統；個案紀錄放置櫃內並上鎖，1案1夾存檔。
4. 宣導講座：宣導、講座及團體工作等達方案規定，成果成冊彙整；107年配合政策宣導國民年金十年屆期3場講座及長照2.0辦理1場次講座。

二、改進事項：

(一) 行政管理(含人資管理)：尚缺現職人員簽訂勞動契約影本，人員流動率高，工作不易延續亦影響個案服務的品質，且社工人員之流動及辦公室更換場址等，母機構應有因應之對策；目前晤談室設於2樓，對於行動不便之族人較不便。

(二) 專業服務：

1. 資源網絡：辦理社會資源網絡連結平臺會議應有具體的會議主題，例如：資源聯繫會議，指那方面資源？人身安全？社會福利？會議邀請對象以公部門居多，地方協會若能邀請，可增加與地方之連結；聯繫會議為中心「主辦」或「協辦」、社工員是主責或參與應填寫正確。
2. 個案管理：未能分析探究服務轄區人口群的主要需求，個案服務多數以經濟補助為主，社工人員應反思經濟補助是否能解決服務對象的所面臨之困境；個案紀錄檢核表應放置最前頁，落實個案檔案夾紀錄表單完整；個案初評內容簡略，較難做為有效的後續處遇依據；個案紀錄內容深度、評估及處遇有待提升，避免訪視不一致；個案服務需求若有變動，或處遇需做調整，應落實填寫於個案紀錄裡，以避免扣不到開案時的處遇方向；轉介單係為個案紀錄表單之一，應同一歸在個案檔案夾中；

- 結案前未預告結案、結案後未提供至少1次的追蹤訪視。
3. 團體工作：成長團體參與成員不穩定，方案成效有待提升，應扣到方案預期效益；紀錄僅填寫優、缺點，未具體提出改進方式；督導未提供指導及意見。
 4. 社區服務：社區服務方案規劃未能落實，社工員未擇定3個部落蹲點，無相關紀錄；方案設計應依部落在地問題需求及服務對象需求做規劃，以提供族人適合的服務，不宜以娛樂性質居多，導致教育及解決問題的功能不足；方案紀錄僅填寫優、缺點，未具體提出改善方式；成效分析與方案規劃有落差；方案規劃督導未核閱。
 5. 志願服務：志工管理辦法等相關資料不完整，未能提供服務志工年度保險。志工隊服務項目與績效：如志工服務時數、服務項目、執行成果未能據實統計。
 6. 運用專督諮詢情形：原家中心運用督導扎根計畫諮詢委員、區域社工督導其合作情形、督導意見改善情形未能據實呈現。

三、建議事項：

(一) 行政管理(含人資管理)：市府季報應於期限內提交；上次評鑑改進情形可再具體說明而非說在哪資料匣或已補齊等個案紀錄、方案規劃及方案紀錄，建議機構督導適時回應提供社工員更具體的服務指南；中心社工員及助理社工員服務年資平均不到3年，倘若區域督導及機構督導分工指導並提供意見，可提升社工員及助理社工員的專業能力及行政技術。

(二) 專業服務：

1. 福利需求：建議分析服務轄區原住民人口群的生活問題、家庭困境及相關需求，以作為團體活動等方案活動的規劃依據，也為個案管理工作的重點。經濟補助僅於短期飲鴆止渴的效果，無法解決案家經常面對的生活與家庭問題，社工員應該不宜以經濟補助連結資源作為個案工作的方法，避免造就福利依賴者。
2. 社區服務：社會服務方案應透過社工員長期於社區蹲點的方式，細微觀察蒐集在地部落意見領袖與當地族人需求、面臨的困境等，並作成書面紀錄。並根據在地需求、問題與文化特色規劃社會服務方案計畫；在辦理活動與個案服務時不應僅為了達到績效消耗預算，社工員更應檢視原家中心各項方案辦理的目標，並結合社會工作專業能力與社會工作的使命，改善原住民族家庭遭遇生活

上之困境，及提供及時照顧與關懷，落實幫助族人的目的。

3. 志願服務：志工管理應重視志工隊組織功能健全，並訂定志願服務計畫、志工服務規則、志工考評獎懲機制、定期召開會議、志工意外事故保險，並統整志工服務時數、服務項目與執行成果。志工訓練應著重於在職訓練，以改善服務品質提升志工能力的具體績效，並符合其實際服務的項目。
4. 運用專督諮詢情形：建議扎根團隊或原民會在未來的在職訓練，可針對社工員服務年資及助理社工員服務年資的差異而有不同的課程規劃，以提升原家同仁專業技能。
5. 創新：創新服務應為原家中心自行辦理具創意性之服務項目，如營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新、開發資源策略創新、符合在地部落等相關措施。

● 附件 2-108 年度原住民族家庭服務中心評鑑實施計畫

108 年 2 月 11 日原民社字第 1080008109 號函公告

108 年 2 月 19 日原民社字第 1080009994 號函修正公告

壹、依據

- 一、原住民族基本法第 26 條。
- 二、原住民族社會安全發展第 3 期 4 年計畫(106 年至 109 年)。
- 三、106 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永續經營發展及提昇服務成效，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、主辦單位：原住民族委員會

肆、協辦單位：直轄市、縣(市)政府

伍、評鑑組織：

- 一、由本會代表、社會工作、社會福利或熟諳原住民族事務之專家學者組成評鑑小組，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。

陸、實地評鑑作業：

實地評鑑由評鑑小組委員擔任，並得委託公私立大專校院、立案
案
之學術研究團體、機關(構)、社團法人社會福利團體、財團法人
人
社會福利機構、基金會、其他類型財團法人基金會或符合政府採
採
購法規定資格之專業服務廠商，辦理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。

柒、評鑑對象：

- 一、受評單位：106 年 1 月 1 日以前本會賡續補助設置(含新設置)原家中心者(原有 57 家中心，但 4 家中心自 108 年 1 月放棄承接關站，計有 53 家)，列為評鑑對象；另如未於 106 年 1 月 1 日同意補助設置者(計有 6 家中心)，辦理實地訪視，但仍須

比照評鑑程序評分，受訪視中心應依評鑑項目備妥相關資料。

二、受評組別：

- (一) **實地評鑑—都會組**：原家中心設置地點非位於原住民族地區者，列為都會型原家中心，計有 8 家中心。

表 1：實地評鑑-都會組

縣市	原家中心	家數
基隆市	基隆市都會區	1
新北市	新北市都會西區*	1
桃園市	桃園市都會北區*	1
苗栗縣	苗栗縣都會區	1
臺中市	臺中市都會區	1
高雄市	高雄市都會北區 高雄市都會南區	2
宜蘭縣	宜蘭縣都會區*	1
小計		8
備註：		
※桃園市都會北區及宜蘭縣都會區原家中心自 107 年 1 月 1 日、 新北市都會西區自 106 年 10 月核准開站 ，非於 106 年 1 月 1 日以前設置者，比照評鑑程序評分，並辦理實地訪視。		
※新北市都會東區及桃園市都會南區原家中心，自 108 年 1 月 1 日原執行單位因故放棄承接關站，爰不列入評鑑。		

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

1. **原鄉力耕組(7 年以下)**：計有 14 家中心。

表 2：實地評鑑-原鄉力耕組

縣市	原家中心	家數
新北市	烏來區	1
新竹縣	尖石鄉、五峰鄉*	2
南投縣	仁愛鄉、埔里魚池	2
高雄市	茂林區	1
屏東縣	來義鄉、獅子鄉	2
花蓮縣	新城鄉、豐濱鄉、秀林鄉*	3

縣市	原家中心	家數
新北市	烏來區	1
臺東縣	臺東市、池上鄉、關山鎮 *	3
小計		14
備註： ※新竹縣五峰鄉(107年1月1日)、花蓮縣秀林鄉(107年5月1日)及臺東縣關山鎮(106年7月1日)原家中心，非於106年1月1日以前設置者，比照評鑑程序評分，並辦理實地訪視。 ※新竹縣關西竹東及屏東縣牡丹鄉原家中心，自108年1月1日原執行單位因故放棄承接關站，爰不列入評鑑。		

2. 原鄉勤耕組(逾7年至滿13年)：計14家中心。

表3：實地評鑑-原鄉勤耕組

縣市	原家中心	家數
苗栗縣	南庄鄉	1
臺中市	和平區	1
屏東縣	春日鄉	1
花蓮縣	吉安鄉、壽豐鄉、鳳林鎮、 玉里鎮	4
臺東縣	長濱鄉、成功鎮、東河鄉、 大武鄉、延平鄉、金峰鄉、 鹿野鄉	7
小計		14

3. 原鄉深耕組(13年以上)：計23家中心。

表4：實地評鑑-原鄉深耕組

縣市	原家中心	家數
桃園市	復興區	1
苗栗縣	泰安獅潭鄉	1
南投縣	信義鄉	1
嘉義縣	阿里山鄉	1
高雄市	那瑪夏區、桃源區	2
屏東縣	三地門鄉、泰武鄉、瑪家鄉、霧臺鄉	4
宜蘭縣	大同鄉、南澳鄉	2
花蓮縣	花蓮市、萬榮鄉、光復鄉、卓溪鄉、富里鄉、瑞穗鄉	6
臺東縣	卑南鄉、太麻里鄉、蘭嶼鄉、達仁鄉、海端鄉	5
小計		23

捌、評鑑期間：

評鑑項目計算期間自 106 年 1 月 1 日至 107 年 12 月 31 日止。

玖、評鑑項目：包含「必評項目」及「加分項目」。

(附件 1-評鑑指標配分表)。

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

二、加分項目(5 分)：其他創新服務措施，本項為外加項目。

拾、評鑑程序：

- 一、以實地評鑑查閱書面資料為主，並得視情形訪談相關人員。
- 二、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。
- 三、實地評鑑時間以 2 小時為原則，並得依實際狀況彈性調整。
- 四、實地評鑑時，受評單位不得提供禮品、特產等贈品。
- 五、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。
- 六、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：評鑑作業流程

流程內容	流程說明	時間
介紹評鑑小組成員及受評單位	由評鑑小組召集人說明評鑑目的及介紹評鑑委員；由執行單位(母機構)代表介紹組織及與會單位等相關人員；地方政府應派員陪同	5 分鐘

流程內容	流程說明	時間
	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(含助理社工員)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

拾壹、評鑑等第與獎懲：

- 一、**特優**：總分95分以上者，頒發獎座1座及獎勵金計新臺幣5萬元整，次年度賡續補助設置。
- 二、**優等**：總分90分以上未達95分者，頒發獎座1座及獎勵金計新臺幣3萬元整，次年度賡續補助設置。
- 三、**甲等**：總分80分以上未達90分者，次年度賡續補助設置。
- 四、**乙等**：總分70分以上未達80分者列為乙等，其總分75分以上未達80分者，次年度賡續補助設置；其總分70分以上未達75分者，列為輔導複評對象，實施方式比照實地評鑑規定辦理，如複評總分未達75分者，次年度不予賡續補助設置。
- 五、**丙等**：總分未達70分者，次年度不予賡續補助設置，且受評執行單位(母機構)兩年內不得再申請承接原家中心計畫。
- 六、所轄原家中心之直轄市及縣(市)政府經評鑑列為特優及優等者，應對相關人員予以行政獎勵。
- 七、本(108)年度辦理實地訪視者(新北都會西區、桃園市都會北區、新竹縣五峰鄉、宜蘭縣都會區、花蓮縣秀林鄉、臺東縣關山鎮)，次(109)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108年6月30日前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110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。

拾貳、評鑑成績申復與複評：

- 一、受評單位對於評鑑結果有意見者，於本會公告評鑑結果次日起10日(以日曆天計算，所有天數均應計算，包含星期六日)內，得檢具相關佐證資料函報本會申復，逾期不予受理(以本會收訖公文掛號為準)，申復以1次為限(附件2-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成績結果次日起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。

拾參、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。

拾肆、實施及修訂程序：

本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜，得簽奉核定修正實施。

評鑑指標配分表

項次	評鑑指標	評核說明	配分
A 行政管理(20分)			
A1	母機構召開原家中心內部工作會報或檢討會議情形	(1)母機構負責人或指派主管定期召開原家中心內部工作會報或檢討會議情形(最高1.5分)。 (2)母機構負責人或指派主管出席本會、地方政府或委託專業督導扎根計畫專管中心之業務聯繫會報參與情形(最高2.5分)。 (3)會議決議事項須有執行及追蹤管考制度(最高1分)。	5分
A2	母機構提供原家中心支持性措施情形	母機構提供原家中心相關支持性措施，如健康檢查、生日禮金、三節獎金、專業證照獎金、活動人力支援、財務支援、媒體公關或其他提供資源網絡連結情形(每項措施0.5分，最高3分)。	3分
A3	母機構建立原家中心內部專業督導機制情形	(1)母機構負責人或原家中心督導(主管)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五年以上經驗者(最高2分)。 (2)母機構指派專人擔任原家中心內部社工督導，或聘用專家學者擔任外部督導之情形(最高2分)。	4分
A4	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1分)。	3分
A5	配合本會及地方政府填報各項報表及相關表單情形	(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資訊系統，按時上網填報各項個案管理及其他工作項目執行情形等相關紀錄表單(最高3分)。	4分
A6	計畫經費合理運用及核銷情形	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)。	1分
B 專業服務(55分)			
B1	服務轄區福利人口群需求蒐	(1)以社區工作方法建立服務轄區(原鄉型以核定公告部落、都會區以集合住宅區或都會聚落)人口結	2分

評鑑指標配分表

項次	評鑑指標	評核說明	配分
	集與分析情形	<p>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>	
B2	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1分)。</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>	2分
B3	社會工作諮詢服務與個案管理情形	<p>(1)確實設有諮詢服務專線並有專人輪值，並利用其他走動式外展服務提供諮詢，建立諮詢紀錄(含上傳資訊系統)(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1分)。</p> <p>(3)諮詢紀錄與個案服務符合計畫規定量次情形(最高1分)。</p> <p>※106年：諮詢案全年度至少180案；個案量全年度每名社工至少主責開案服務計30案。</p> <p>※107年：諮詢案全年度至少360案；個案量全年度每名社工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)，每案每月至少訪視2次(其中至少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3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2分)。</p>	11分
B4	部落/社區宣導及講座規劃辦理情形	<p>(1)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，併同相關成果資料(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2分)。</p>	5分

評鑑指標配分表

項次	評鑑指標	評核說明	配分
		<p>(2)宣導及講座場次符合計畫規定量次情形(最高1分)。 ※106年：宣導場次全年度至少8場次；講座場次全年度至少8場次。 ※107年：宣導及講座全年度至少12場次。</p> <p>(3)依照服務轄區需求，運用本會宣導品或自製宣導標語道具，以走動巡迴之外展服務，透過族語辦理家暴性侵防治、國民年金、消費者保護、兒少福利、婦女福利、老人福利、身心障礙者福利、法律扶助等各項福利宣導(最高1分)。</p> <p>(4)依照服務轄區需求，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，辦理親職(子)教育、人身安全知能、性別平等、長期照顧、生活法律、理財規劃等各項講座，推展初級預防工作(最高1分)。</p>	
B5	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，並作成書面紀錄，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)。 ※106年：全年度至少2個團體，每個團體至少包含6單元，每單元至少90分鐘。 ※107年：全年度至少3個團體，每個團體至少包含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
B6	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，並作成書面紀錄，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3分)。 ※106年：全年度至少辦理2場次服務方案。</p>	10分

評鑑指標配分表

項次	評鑑指標	評核說明	配分
		<p>※107年：全年度至少辦理5場次服務方案(每名社工至少擇定3個部落蹲點)。</p> <p>(3)配合婦幼節辦理相關社區服務方案情形(最高3分)。</p>	
B7	推展志願服務情形	<p>(1)志工隊組織功能健全情形：如訂定志願服務計畫(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、志工考評獎懲機制、定期召開會議、財務文書管理情形(最高2.5分)。</p> <p>(2)志工隊服務項目與績效：如志工服務時數、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4分)。</p> <p>※106年：每隊每年提供志願服務至少1,000小時，並列入服務紀錄。</p> <p>※107年：每隊每年提供志願服務至少1,000小時，並列入服務紀錄。</p> <p>(3)志工隊訓練模式特色：如辦理基礎、特殊、督導或其他在職訓練、訓練具體績效、符合在地友善訓練模式(最高2.5分)。</p> <p>(4)志工隊激勵措施：如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，辦理志工交流聯繫會議情形(最高1分)。</p> <p>※106年：全年度至少辦理2場次志工教育訓練課程或相關志工聯繫會議。</p> <p>※107年：全年度至少辦理1場次志工教育訓練課程、2場次志工相關聯繫會議。</p>	10分
B8	運用專業扎根督導諮詢情形	<p>(1)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)。</p> <p>(2)母機構督導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)。</p>	5
C 人資管理(20分)			
C1	新進工作人員職前訓練及業務交接情形	<p>(1)母機構指派資深員工協助原家中心新進工作人員職前訓練情形(最高1分)。</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>	3分

評鑑指標配分表

項次	評鑑指標	評核說明	配分
		(3)原家中心職務交接清冊確實辦理移交情形(最高1分)。	
C2	工作人員在職教育訓練進修辦理情形	(1)原家中心工作人員出席本會、地方政府或本會委託專業督導扎根計畫專管中心辦理全國或區域型教育訓練情形(最高3分)。 (2)非社工系工作人員進修社工學分情形(最高1分)： (3)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1分)。 (4)母機構獎勵工作人員在職進修或輔導考取社工師執照、自辦教育訓練等相關激勵措施(最高1分)。	6分
C3	工作人員穩定提供服務情形	(1)原家中心工作人員差勤管理情形(最高1分)。 (2)原家中心人事異動頻繁情形(扣除留職停薪法定異動事由，如育嬰留停)(最高2分)。 (3)原家中心人事出缺遞補穩定服務情形，於甄補程序未完成前，母機構是否派員協助提供服務，或調配原家中心工作人員職務代理情形(本項如均無出缺異動情形最高可得3分)。	6分
C4	工作人員勞動權益保障情形	母機構與原家中心工作人員簽訂勞動契約情形，契約內容明訂工作項目、工作時間、工資、請假、社工考核等相關勞動基準法規定內容(最高5分)。	5分
D 檢討改進(5分)			
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2分)。 (2)針對地方政府每季實地查核建議後續改善辦理情形(最高1分)。	3分
D2	實地評鑑簡報內容	實地考核當天表現(含母會出席層級、簡報表現、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
E 自行參選項目(5分)			
E1	其他創新服務措施	原家中心自行辦理具創意性之服務項目，包括營運模式創新、服務策略創新、專業服務方法創新、開發資源策略創新、推動健康部落等相關措施(最高5分)。	5分

評鑑指標配分表

評鑑指標配分表

108 年度○○原住民族家庭服務中心評鑑成績申復表

申請日期：108 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

● 附件3—歷屆評鑑成績一覽表

編號	受評縣市	受評原家中心	受評機構	92年	94年	96年	99年	101年	104年	106年	108年
1	基隆市	基隆市都會區	財團法人山美基督長老教會(104) 臺灣原住民族社會福利工作發展協會(105-108)	--	--	--	--	--	評鑑訪視不計分	93.2	91
2	新北市	新北市都會西區	新北市原住民婦女服務協會(104-106) 社團法人台灣葡萄園社會關懷協會(106/10)	--	--	--	--	--	75	77.2	84.9
3		新北市烏來區	社團法人台灣葡萄園社會關懷協會	--	--	--	--	--	--	88.9	87.9
4	桃園市	桃園都會北區	財團法人基督教芥菜種會	--	--	--	--	--	--	--	85.4
5		桃園復興區	財團法人台灣世界展望會	83	72	85	86	83.5	78	75.4	80.0
6	新竹縣	新竹尖石鄉	財團法人至善社會福利基金會	--	--	--	--	--	65	87.7	85.3
7		新竹五峰鄉		--	--	--	--	--	--	--	87.7
8	苗栗縣	苗栗泰安獅潭	財團法人台灣世界展望會	80	84	88	80	89	88	77.3	82.5
9		苗栗南庄鄉	苗栗縣南庄鄉原住民部落健康營造協會	--	--	--	75	77.3	72	86.4	75.9
10		苗栗都會區	苗栗縣原住民族文化藝術協會	--	--	--	--	--	75	85.7	77.9
11	臺中市	臺中市和平區	原住民部落重整促進會(92、94) 財團法人水源地文教基金會(96-108)	85	90	71	76.33	81	83	84.1	82.3
12		臺中市都會區	臺中市原住民婦女會(99-102) 臺灣原住民族傳統文化暨領域保護協會(103-108)	--	--	--	--	76.3	評鑑訪視不計分	90.3	79.8
13	南投縣	南投信義鄉	南投縣信義鄉布農文化協會	78	70	82	71.5	80.3	79	94.5	83.3
14		南投仁愛鄉	有限責任南投縣原住民愛鄰照顧服務勞動合作社	--	--	--	--	--	67	88.1	89.4
15		南投埔里魚池	財團法人南投縣城鄉關懷福利協會	--	--	--	--	--	--	84.7	84.3

編號	受評縣市	受評原家中心	受評機構	92年	94年	96年	99年	101年	104年	106年	108年
16	嘉義縣	嘉義阿里山	財團法人台灣世界展望會	86	80	90	64.33	81.3	76	82.4	85.5
17	高雄市	高雄都會南區	社團法人高雄市原住民公共事務關懷協會	--	--	--	74.67	72.7	86	86.4	80.9
18		高雄都會北區	高雄市關懷婦幼協會	--	--	--	--	--	62	84.6	78.9
19		高雄那瑪夏鄉	高雄縣觀音慈善協會(92) 財團法人臺灣世界展望會(94-108)	66	83	91	90.33	83.7	76	91.2	84.8
20		高雄桃源鄉	財團法人台灣世界展望會	85	83	88	84	90	79	95.4	90.1
21		高雄茂林鄉	原住民部落工作站發展協會(92-94) 高雄縣茂林鄉原住民婦幼發展協會(96-104) 高雄市茂林社區營造協會(105-108)	84	87	81	81	81.3	61	88.8	91.6
22		屏東縣	屏東三地門鄉	財團法人臺灣世界展望會	85	85	86	87	84	74	89.2
23	屏東春日中心		原住民部落工作永續發展協會(92-96) 屏東縣春日鄉春日社區發展協會(99-108)	88	78	68	84.75	80.7	73	86.7	75.5
24	屏東來義鄉		屏東縣來義鄉原住民社會鄉土文化協會(92-104) 屏東縣來義鄉新來義社區發展協會(105-108)	82	84	82	82.5	82	68	87.2	91.6
25	屏東泰武鄉		屏東縣原住民水噹噹關懷協會	85	81	84	80	85	73	85.3	84.4
26	屏東瑪家鄉		屏東縣原住民水噹噹關懷協會	85	78	88	82.5	82	84	71.3	84.4
27	屏東霧臺鄉		財團法人台灣世界展望會	86	88	85	88.25	89.7	95	86	91.4
28	屏東獅子鄉		財團法人介惠社會福利慈善基金會(92-99) 屏東縣原住民社會公益服務協會(101) 有限責任屏東縣幸福原住民照顧服務勞動合作社(104-108)	81	79	92	88	77	評鑑訪視不計分	86.4	75.1

編號	受評縣市	受評原家中心	受評機構	92年	94年	96年	99年	101年	104年	106年	108年
29	宜蘭縣	宜蘭大同鄉	財團法人台灣世界展望會	80	82	83	82.67	89	85	88.7	82.5
30		宜蘭南澳鄉	財團法人台灣世界展望會	82	83	83	87	87.3	90	93.4	89.0
31		宜蘭縣都會區	財團法人宜蘭縣私立蘭馨婦幼中心	--	--	--	--	--	--	--	--
32	花蓮縣	花蓮秀林鄉	財團法人天主教會花蓮教區(92-106)	83	68	82	83	80	74	83.4	88.8
			社團法人中華飛揚關懷協會(107/5~108)								
33		花蓮新城鄉	花蓮縣新城鄉奇萊文化發展協會(94-102)	--	--	75	74.25	72	評鑑訪視不計分	87.9	79.3
			財團法人天主教會花蓮教區(103-108)								
34		花蓮花蓮市	財團法人天主教會花蓮教區	--	78	74	86	86	68	89.6	82.1
35		花蓮吉安鄉	花蓮縣七卡樹岸文化發展協會	--	--	83	70.33	74.3	73	85.5	83.2
36		花蓮壽豐鄉	花蓮縣七卡樹岸文化發展協會	--	--	83	77.33	81.3	62	85.5	85.3
37		花蓮鳳林鄉	花蓮縣馬里勿發展協會	--	--	--	81.33	84.3	78	85.7	83.5
38		花蓮萬榮鄉	財團法人台灣世界展望會	91	91	85	74.5	76.7	88	73.3	88.3
39		花蓮光復鄉	財團法人天主教善牧社會福利基金會	--	85	90	85.75	84.7	79	89.5	86.0
40		花蓮瑞穗鄉	財團法人天主教善牧社會福利基金會	--	--	86	91.5	92.3	77	92.3	96.5
41		花蓮玉里鄉	財團法人天主教善牧社會福利基金會	--	--	--	83	77.7	75	87.4	96.0
42		花蓮卓溪鄉	財團法人台灣世界展望會	82	85	84	82	84.7	90	88.7	95.1
43		花蓮富里鄉	財團法人天主教會花蓮教區	--	76	89	76	82.7	77	72.6	81.8
44		花蓮豐濱鄉	花蓮縣貓公部落發展協會(94-99) 花蓮縣豐濱安全社區暨健康促進會(101-108)	--	--	73	59.5	--	87	85.8	80.1

編號	受評縣市	受評原家中心	受評機構	92年	94年	96年	99年	101年	104年	106年	108年
45	臺東縣	臺東卑南鄉	臺東縣原住民族全人發展關懷協會	--	--	84	88.5	90.7	88	92.2	91.2
46		臺東長濱鄉	社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會	--	--	--	83.33	87.3	79	81.7	70.8
47		臺東成功鎮	財團法人天主教會花蓮教區	--	--	90	90.33	83.3	71	89.1	84.5
48		臺東縣臺東市	社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會	--	--	--	--	--	70	86.1	81.3
49		臺東鹿野鄉	臺東縣鹿野鄉日作地關懷協會	--	--	--	76	80	61	82.7	77.0
50		臺東東河鄉	社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會	--	--	--	72	81.7	76	84.1	83.0
51		臺東太麻里鄉	財團法人原鄉部落重建文教基金會	--	80	85	88	85.3	62	95.9	84.8
52		臺東大武鄉	臺灣原住民蒙恩自強協會	--	--	82	83.33	84	85	77.2	82.3
53		臺東延平鄉	勵馨社會福利慈善基金會 (94) 臺東縣巴喜告原住民關懷協會 (96-108)	--	81	86	83.33	74	73	82.4	77.2
54		臺東蘭嶼鄉	財團法人台灣世界展望會	87	85	77	82	83.3	83	85.9	85.3
55		臺東金峰鄉	臺灣原住民愛加倍全人關懷協會	--	--	82	82.67	82.7	79	94.1	87.8
56		臺東達仁鄉	臺灣原住民蒙恩自強協會	--	81	87	71	80	73	81.5	85.5
57		臺東海端鄉	財團法人台灣世界展望會	84	91	84	76.67	83	74	80.7	83.8
58		臺東池上鄉	臺東縣關山鎮部落文化發展協會	--	--	--	--	--	--	90	87.6
59	臺東關山鎮	中華民國原鄉慈善協會	--	--	--	--	--	--	90	78.3	