



106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
COUNCIL OF INDIGENOUS PEOPLES

主辦
單位

執行
單位



美和科技大學



目錄

壹、評鑑計畫緣起及目的	7
貳、文獻探討	7
參、評鑑資料分析	8
肆、受評單位概述與檢討改進	53

【都會組】

基隆市都會區原住民族家庭服務中心	53
臺中市都會區原住民族家庭服務中心	55
高雄市都會南區原住民族家庭服務中心	57
苗栗縣都會區原住民族家庭服務中心	61
桃園市都會區原住民族家庭服務中心	64
高雄市都會北區原住民族家庭服務中心	67
新北市都會區原住民族家庭服務中心	70

【力耕組】

新竹縣關西竹東鎮原住民族家庭服務中心	73
臺東縣池上鄉原住民族家庭服務中心	75
新北市烏來區原住民族家庭服務中心	77
高雄市茂林區原住民族家庭服務中心	79
南投縣仁愛鄉原住民族家庭服務中心	81
花蓮縣新城鄉原住民族家庭服務中心	83
新竹縣尖石鄉原住民族家庭服務中心	85
屏東縣來義鄉原住民族家庭服務中心	87
屏東縣獅子鄉原住民族家庭服務中心	90
臺東縣臺東市原住民族家庭服務中心	92
花蓮縣豐濱鄉原住民族家庭服務中心	94
南投埔里魚池區原住民族家庭服務中心	96

屏東縣牡丹鄉原住民族家庭服務中心.....	98
-----------------------	----

【勤耕組】

臺東縣金峰鄉原住民族家庭服務中心.....	100
花蓮縣瑞穗鄉原住民族家庭服務中心.....	102
臺東縣卑南鄉原住民族家庭服務中心.....	104
臺東縣成功鎮原住民族家庭服務中心.....	106
花蓮縣玉里鎮原住民族家庭服務中心.....	108
屏東縣春日鄉原住民族家庭服務中心.....	110
苗栗縣南庄鄉原住民族家庭服務中心.....	112
花蓮縣鳳林鎮原住民族家庭服務中心.....	114
花蓮縣吉安鄉原住民族家庭服務中心.....	116
花蓮縣壽豐鄉原住民族家庭服務中心.....	118
臺中市和平區原住民族家庭服務中心.....	120
臺東縣東河鄉原住民族家庭服務中心.....	122
臺東縣鹿野鄉原住民族家庭服務中心.....	124
臺東縣延平鄉原住民族家庭服務中心.....	126
臺東縣長濱鄉原住民族家庭服務中心.....	128
臺東縣大武鄉原住民族家庭服務中心.....	130

【深耕組】

臺東縣太麻里鄉原住民族家庭服務中心.....	132
高雄市桃源區原住民族家庭服務中心.....	135
南投縣信義鄉原住民族家庭服務中心.....	138
宜蘭縣南澳鄉原住民族家庭服務中心.....	140
高雄市那瑪夏區原住民族家庭服務中心.....	142
花蓮縣花蓮市原住民族家庭服務中心.....	145
花蓮縣光復鄉原住民族家庭服務中心.....	147
屏東縣三地門鄉原住民族家庭服務中心.....	149

宜蘭縣大同鄉原住民族家庭服務中心.....	152
花蓮縣卓溪鄉原住民族家庭服務中心.....	155
屏東縣霧臺鄉原住民族家庭服務中心.....	158
臺東縣蘭嶼鄉原住民族家庭服務中心.....	161
屏東縣泰武鄉原住民族家庭服務中心.....	163
花蓮縣秀林鄉原住民族家庭服務中心.....	166
嘉義縣阿里山鄉原住民族家庭服務中心.....	168
臺東縣達仁鄉原住民族家庭服務中心.....	170
臺東縣海端鄉原住民族家庭服務中心.....	172
苗栗縣泰安鄉原住民族家庭服務中心.....	175
桃園市復興區原住民族家庭服務中心.....	178
花蓮縣萬榮鄉原住民族家庭服務中心.....	181
花蓮縣富里鄉原住民族家庭服務中心.....	184
屏東縣瑪家鄉原住民族家庭服務中心.....	187
伍、結論與建議	190
陸、附件	
一、實地評鑑作業手冊.....	197
二、評鑑指標配分.....	211
三、評鑑成績申復表、評鑑成績結果.....	215

主任委員序

為達成保障原住民族基本權利，消除對原住民族一切形式的不平等，原住民族委員會(以下簡稱本會)採取「尊重集體文化族群差異性」及「積極性福利保障」的政策措施，爰自 87 年起先於原鄉地區設置「原住民族社區家庭服務中心」，91 年因服務對象為兼顧原鄉家庭暨婦女，強化婦女權益外，並賦權原住民族組織及社工人員參與社會福利服務，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)，整合公私部門社會資源，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」之施政理念，推動綜融式原住民族社會工作，貼近族人日常生活，協助其遇到困難時能自己出力，找回力量重新自立，建構具有文化脈絡與區域差異之資源網絡體系，以提供族人更具可近性及即時性的服務。

又為持續檢視原家中心執行成效與計畫工作項目合適性，除平時查核外，本會每二年得委託專家學者辦理評鑑，透過定期實地評鑑，不僅可瞭解其實際運作情形與成效，及覺察問題與待改善事項外，同時藉由評鑑累積執行經驗並適時滾動檢討，作為日後政策規劃重要參據。本會自 92 年、94 年、96 年、99 年、101 年及 104 年已辦理六次評鑑，此次評鑑為求公平周延，有別於以往僅依地理區域劃分評鑑對象，本(106)年考量原家中心個別差異，依照核定補助設置年資及服務轄區分為「都會組」及「原鄉組」兩大類，其中原鄉組又再區分「原鄉力耕組」(成立年資 6 年以下)、「原鄉勤耕組」(成立年資 7 年至 12 年)及「原鄉深耕組」(成立年資 13 年以上)，共分 4 組辦理實地評鑑，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。

原家中心經過長期扎根努力經營，欣見逐步發展原住民族社會工作

模式，除服務據點已增加至目前 63 個中心(評鑑期間為 58 個中心受評)，原家中心的工作人力也從最早期的「一人中心」增至目前的三至四人的團隊運作。感謝陪同原家中心成長茁壯的專業輔導團隊，亦感謝美和學校財團法人美和科技大學承接本次評鑑作業，以及所有辛苦參與實地評鑑的委員，由於您們的付出讓原住民族家庭獲得更多保障，當然也要謝謝原家中心、執行單位、地方政府及相關夥伴的付出與陪伴，讓原住民族家庭展現出更多的歡顏。原住民社會福利工作推動是無止境的，本會將持續提升服務品質，期待也歡迎更多的團體參與設置原家中心，一起加入原住民族社會福利服務的行列！我們一起攜手扶持並肩向前！

原住民族委員會主任委員

夷得·拔路兒
Icyang·Parod 謹識

壹、評鑑計畫緣起及目的

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、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，以確保受服務者獲得專業服務，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、文獻探討

台灣社會福利發展，近十幾年的公私立機構的夥伴關係發展至今，有許多研究提到這樣的委託合作模式，出現一些令人擔心的地方。例如，黃源協（2001）認為民間社福團體因契約的取得而擴大其組織時，投入更多經費處理契約義務的行政事務，造成較少資源投入直接的工作。劉淑瓊（1997）更質疑與政府的契約合作關係，會使民間社福組織失去自主性等。質疑社會福利民營化的觀點。因此，評鑑機制的配套措施，成為政府部門掌握委託服務落實的一大利器。

然而，評鑑機制的設計與運作，究竟是提高服務品質與專業的媒介，抑或是另一個箝制民間機構的工具，更需要各方專家學者關注與檢討，以確保評鑑機制的適當性與必要性（蔡翔傑，2007）。因此，本研究基於福利民營化的趨勢下，期望能透過參與政府對民間委託契約合作夥伴進行的例行評鑑，進一步瞭解評鑑目的的達成與可能的落差。

為改善原住民族家庭遭遇生活上、經濟上之困境，及提供婦女、兒童、青少年、老人等保護個案即時之照顧與關心，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，行政院原民會於全國各原住民鄉及都會原住民地區設置「家婦中心」，除提供綜融性、

多元性的社會工作，採取因地制宜、貼近部落文化的服務，以尊重和確保原住民享有社會、文化福利權外，更大力「扶植」、「陪伴」原住民團體及原住民社工人員，推動家庭及婦女社會工作，照顧弱勢原住民家庭及關懷遭風險之族人，以提昇其生活品質（行政院原民會，2012）。其目的為改善原住民族家庭遭遇生活上、經濟上之困境，及提供婦女、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。更透過直轄市、縣（市）政府結合非營利組織設置家婦中心，並聘用原住民社工員及社工助理運用社會工作專業方法，建構具有文化脈絡、區域差異以及原住民族福利服務輸送和部落資源網絡體系，以解決原住民族社會問題，並提供預防性、互助性、發展性的福利服務。

截至2017年，全臺共設置有58處家庭服務中心，縣市包括新北市、宜蘭縣、桃園市、新竹縣、苗栗縣、臺中市、南投縣、嘉義縣、高雄市、屏東縣、臺東縣及花蓮縣，更在都會區設置原家中心，以確保到都市謀求生活的族人，亦能獲得服務。

參、評鑑資料分析

一、評鑑小組

由原民會會代表、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，依不同評鑑組別分別置委員 5 名，外聘委員至少 3 名，內聘委員 2 名，其中 1 名為召集人，由本會代表兼任，本次評鑑小組名單如下表 1。

表 1：實地評鑑小組名單

編號	姓名	服務機關/職稱	備註
1	陳美珠 (阿美族)	原民會專任族群委員	召集人
2	希媯·瑪飛汎 (雅美族)	原民會專任族群委員	召集人
3	紹布·拉巴阿里札 (拉阿魯哇族)	原民會專任族群委員	召集人

編號	姓名	服務機關/職稱	備註
4	王慧玲 (阿美族)	原民會社會福利處長	內聘委員
5	羅文敏 (賽德克族)	原民會社會福利處副處長	內聘委員
6	簡明雄 (排灣族)	原民會社會福利處專門委員	內聘委員
7	劉秀英	原民會社會福利處科長	內聘委員
8	魏芳婉	前國立臺北大學社會工作學系副教授	外聘委員
9	李明政	東吳大學社會工作學系教授	外聘委員
10	江亮演	實踐大學社會工作學系教授	外聘委員
11	莊俐昕	國立暨南國際大學非營利組織經營管理碩士學位學程助理教授	外聘委員
12	林明禎	佛光大學社會學系副教授	外聘委員
13	林春鳳 (阿美族)	前國立屏東大學體育學系兼原住民族教育中心主任	外聘委員
14	吳鄭善明 (排灣族)	美和科技大學社會工作系副教授	外聘委員
15	林怡欣	美和科技大學社會工作系助理教授	外聘委員
16	張齡友	美和科技大學社會工作系講師	外聘委員
17	余昕庭	美和科技大學社會工作系講師	外聘委員

二、實地評鑑期程

106年06月01日起至106年07月31日止。

三、受評對象：全國58處原家中心

- (一)基隆市：基隆市都會區
- (二)新北市：新北市都會區、新北市烏來區
- (三)桃園市：桃園市都會區、桃園市復興區
- (四)新竹縣：新竹縣尖石鄉、新竹縣關西竹東鎮

- (五)苗栗縣：苗栗縣都會區、苗栗縣泰安獅潭、苗栗南庄
- (六)臺中市：臺中市都會區、臺中市和平區
- (七)南投縣：南投縣仁愛鄉、南投縣信義鄉、南投縣埔里魚池
- (八)嘉義縣：嘉義縣阿里山鄉
- (九)高雄市：高雄市都會北區、高雄市都會南區、高雄市茂林區、高雄市那瑪夏區、高雄市桃源區
- (十)屏東縣：屏東縣來義鄉、屏東縣牡丹鄉、屏東縣獅子鄉、屏東縣春日鄉、屏東縣三地門鄉、屏東縣泰武鄉、屏東縣瑪家鄉、屏東縣霧臺鄉
- (十一)宜蘭縣：宜蘭縣南澳鄉、宜蘭縣大同鄉
- (十二)花蓮縣：花蓮縣新城鄉、花蓮縣豐濱鄉、花蓮縣吉安鄉、花蓮縣壽豐鄉、花蓮縣鳳林鎮、花蓮縣瑞穗鄉、花蓮縣玉里鎮、花蓮縣秀林鄉、花蓮縣花蓮市、花蓮縣萬榮鄉、花蓮縣光復鄉、花蓮縣卓溪鄉、花蓮縣富里鄉
- (十三)臺東縣：臺東縣臺東市、臺東縣池上鄉、臺東縣卑南鄉、臺東縣長濱鄉、臺東縣成功鎮、臺東縣東河鄉、臺東縣大武鄉、臺東縣延平鄉、臺東縣金峰鄉、臺東縣鹿野鄉、臺東縣太麻里鄉、臺東縣蘭嶼鄉、臺東縣達仁鄉、臺東縣海端鄉

四、評鑑方式及程序

- (一)採分組評鑑，分成「都會組」、「原鄉組(力耕組、勤耕組、深耕組)」共 4 組辦理評鑑，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 2：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)代表人介紹組織及與會單位等相關人員；地方政府應派員陪同出席，並配合相關行政事項。	5 分鐘
受評單位簡報	請受評單位指派社工員口頭簡報 10 分鐘。	10 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。	25 分鐘

五、評鑑成績等第

(一)都會組：受評中心計有 7 家，優等 2 家，甲等 4 家，乙等 1 家。

表 3：都會組評鑑成績一覽表

編號	受評中心	執行單位	總分	等第
01	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	93.2	優等
02	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	90.3	優等
03	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	86.4	甲等
04	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	85.7	甲等
05	桃園市都會區 原住民族家庭服務中心	財團法人台灣 世界展望會	84.8	甲等
06	高雄市都會北區 原住民族家庭服務中心	高雄市關懷婦 幼協會	84.6	甲等

07	新北市都會區 原住民族家庭服務中心	新北市原住民 婦女服務協會	77.2	乙等
----	----------------------	------------------	------	----

(二)原鄉力耕組：受評中心計有 13 家，優等 2 家，甲等 11 家。

表 4：原鄉力耕組評鑑成績一覽表

編號	受評中心	執行單位	總分	等第
01	新竹縣關西竹東鎮 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	92.2	優
02	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	90	優
03	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	88.9	甲等
04	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	88.8	甲等
05	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	88.1	甲等
06	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	87.9	甲等
07	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	87.7	甲等
08	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	87.2	甲等
09	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	86.4	甲等
10	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	86.1	甲等
11	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	85.8	甲等
12	南投埔里魚池區 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	84.7	甲等
13	屏東縣牡丹鄉 原住民族家庭服務中心	財團法人介惠社會 福利慈善基金會	84.2	甲等

(三)原鄉勤耕組：受評中心計有 16 家，優等 3 家，甲等 12 家，乙等 1 家。

表 5：原鄉勤耕組評鑑成績一覽表

編號	受評單位	執行單位	總分	等第
01	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	94.1	優
02	花蓮縣瑞穗鄉 原住民族家庭服務中心	財團法人天主教會 善牧社會福利基	92.3	優

編號	受評單位	執行單位	總分	等第
		金會		
03	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	92.2	優
04	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	89.1	甲等
05	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	87.4	甲等
06	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	86.7	甲等
07	苗栗縣南庄鄉 原住民族家庭服務中心	苗栗縣南庄鄉原 住民族部落健康營 造協會	86.4	甲等
08	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	85.7	甲等
09	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	85.5	甲等
10	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	85.5	甲等
11	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	84.1	甲等
12	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	84.1	甲等
13	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	82.7	甲等
14	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	82.4	甲等
15	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	81.7	甲等
16	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	77.2	乙等

(四)原鄉深耕組：受評中心計有 22 家，特優 2 家、優等 3 家，甲等 12 家，乙等 5 家(複評 3 家)。

表 6：原鄉深耕組評鑑成績一覽表

編號	受評中心	執行單位	總分	等第
01	臺東縣太麻里鄉 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	95.9	特優

編號	受評中心	執行單位	總分	等第
02	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	95.4	特優
03	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	94.5	優
04	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	93.4	優
05	高雄市那瑪夏區 原住民族家庭服務中心	財團法人台灣世界展望會	91.2	優
06	花蓮縣花蓮市 原住民家庭服務中心	財團法人天主教會花蓮教區	89.6	甲等
07	花蓮縣光復鄉 原住民家庭服務中心	財團法人天主教善牧社會福利基金會	89.5	甲等
08	屏東縣三地門鄉8 原住民族家庭服務中心	財團法人台灣世界展望會	89.2	甲等
09	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	88.7	甲等
10	花蓮縣卓溪鄉 原住民家庭服務中心	財團法人台灣世界展望會	88.7	甲等
11	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	86	甲等
12	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	85.9	甲等
13	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	85.3	甲等
14	花蓮縣秀林鄉 原住民族家庭服務中心	財團法人天主教會花蓮教區	83.4	甲等
15	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	82.4	甲等
16	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	81.5	甲等
17	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	80.7	甲等
18	苗栗縣泰安鄉 原住民族家庭服務中心	財團法人台灣世界展望會	77.3	乙等
19	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	75.4	乙等
20	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	73.3	乙等 (複評通過)
21	花蓮縣富里鄉	財團法人天主教會	72.6	乙等

編號	受評中心	執行單位	總分	等第
	原住民族家庭服務中心	會花蓮教區		(複評通過)
22	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	71.3	乙等 (複評通過)

六、評鑑指標得分情形分析：各組指標分析

106 年度實地訪評評鑑工作與之前評鑑模式大相逕庭，首先是依據將全國 58 家原家中心依據執行時間、地點分成「都會組」、「力耕組」、「勤耕組」、「深耕組」四組各自做評比。其次，為求評鑑具備公平性，各組評鑑委員經原民會核備後，就固定組別進行實地訪評評鑑。本次評鑑項目主要包括，行政管理（20%）、專業服務(55%)、人資管理(20%)、改進創新(5%)四大項，茲就此次評鑑原家中心整體狀況作一分析與討論，現說明如次。

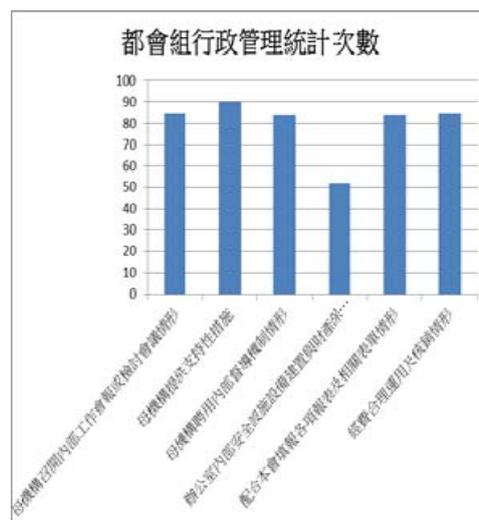
此次評鑑分析以描述性統計，透過分析數據資料，以了解各變量內的觀察值集中與分散的情況分析並取其平均值。本評鑑成果以各組分析為主，資料取得以評鑑委員實地評鑑成績等第及各原家中心給予的各項統計資料做為依據，取其平均次數(以平面直條圖示之)，再以評鑑項目的行政管理、專業服務、人資管理、改進創新等四大項，分析出各組間的差異。

(一) 行政管理部分

1. 都會組原家中心部分(7家)，在此評鑑項目中，母機構提供支持性措施 90 次，參與人次 195 人次支持最高，這顯示出，都會組原家中心母機構對原家中心各項會議積極參與，並能提供立即性支持。然在此實地訪評評鑑仍發現，極為少數母機構因本身財務狀況較為吃緊，無法準時提供給工作人員薪資或其他財務支出給付。在原家中心之辦公室內部安全設施設備建置與財產保管維護情形運用 52 次最低，這亦代表著，原家中心對於政府補助資本門未做一妥善財產管理措施，這容易因時間久遠、人事更迭造成財產管理產生問題。其餘各子項評鑑項目接達至 8 成以上，實屬難得，值得肯定。

表 7：【都會組】行政管理指標統計一覽表

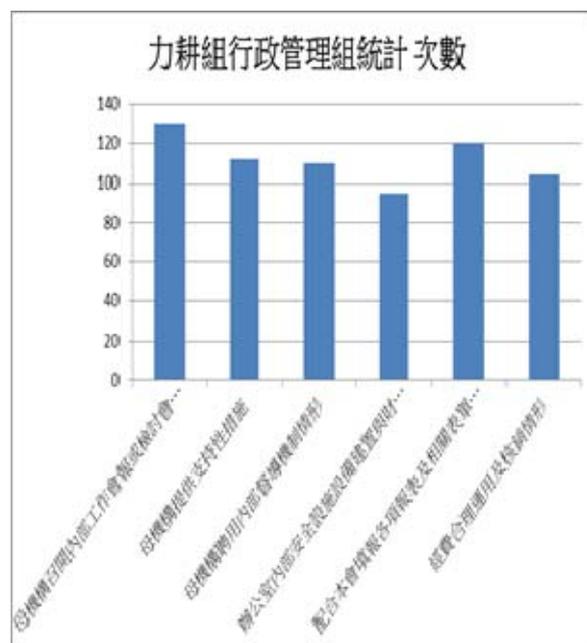
評鑑指標	次數	參與人次
母機構召開內部工作會報或檢討會議情形	85	275
母機構提供支持性措施	90	195
母機構聘用內部督導機制情形	84	336
辦公室內部安全設施設備建置與財產保管維護情形	52	105
配合本會填報各項報表及相關表單情形	84	288
經費合理運用及核銷情形	85	168



2. 力耕組原家中心部分 (13 家)，在此評鑑項目中，母機構召開內部工作會報或檢討會議情形 130 次，參與人次 572 最高，這顯示出，母機構領導者或督導對於原家中心會議討論內容及後續追蹤極為重視，這是讓原家中心能永續發展最重要原因之一。然在辦公室內部安全設施設備建置與財產保管維護情形 81 次最低，這亦代表著，原家中心對於政府補助資本門未做一妥善財產管理措施，這容易因時間久遠、人事更迭造成財產管理產生問題。其餘各子項評鑑項目皆達至 8 成以上，實屬難得，值得肯定。

表 8：【力耕組】行政管理指標統計一覽表

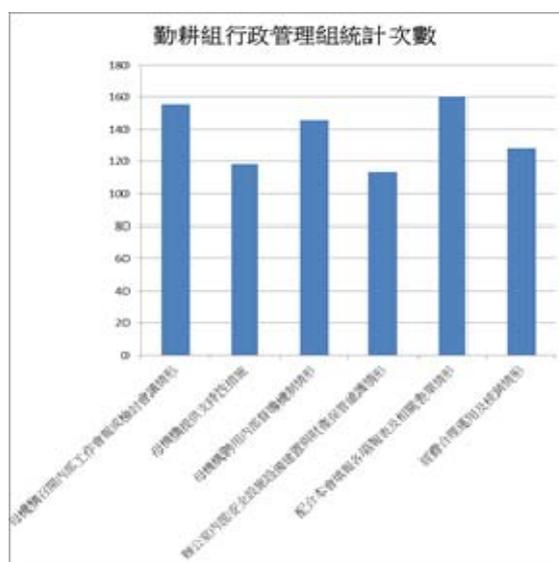
評鑑指標	次數	參與人次
母機構召開內部工作會報或檢討會議情形	130	572
母機構提供支持性措施	112	198
母機構聘用內部督導機制情形	110	336
辦公室內部安全設施設備建置與財產保管維護情形	95	105
配合本會填報各項報表及相關表單情形	120	298
經費合理運用及核銷情形	104	173



3. 勤耕組原家中心部分 (16 家)，在此評鑑項目中，母機構召開內部工作會報或檢討會議情形 155 次，參與人次 465 次最高，這顯示出，母機構領導者或督導對於原家中心會議討論內容及後續追蹤極為重視，這是讓原家中心能永續發展最重要原因之一。然在辦公室內部安全設施設備建置與財產保管維護情形 114 次最低，這亦代表著，原家中心對於政府補助資本門未做一妥善財產管理措施，這容易因時間久遠、人事更迭造成財產管理產生問題。其餘各子項評鑑項目接達至 8 成以上，實屬難得，值得肯定。

表 9：【勤耕組】行政管理指標統計一覽表

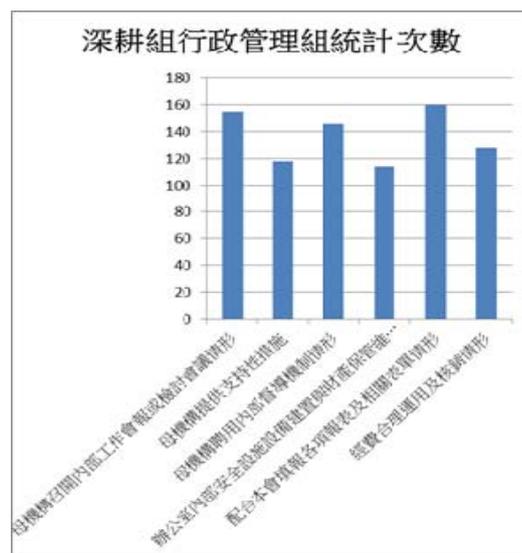
評鑑指標	次數	參與人次
母機構召開內部工作會報或檢討會議情形	155	465
母機構提供支持性措施	118	198
母機構聘用內部督導機制情形	146	384
辦公室內部安全設施設備建置與財產保管維護情形	114	210
配合本會填報各項報表及相關表單情形	160	336
經費合理運用及核銷情形	128	180



4. 深耕組原家中心部分 (22 家)，在此評鑑項目中，配合本會填報各項報表及相關表單情形 216 次最高，這顯示出，承辦多然年原家中心業務之原家中心早已與原民會建立出密不可分行政業務合作關係，所以，對於原民會規定期限報表級表單填寫會如時繳交。然在母機構提供支持性措施 178 次，參與人次 308 人次最低，這亦代表著，些許原家中心母機構對原家中心在財政支持上、各項業務支出等較不足，致使原家中心業推動有所阻礙。

表 10：【深耕組】行政管理指標統計一覽表

評鑑指標	次數	參與人次
母機構召開內部工作會報或檢討會議情形	212	528
母機構提供支持性措施	178	308



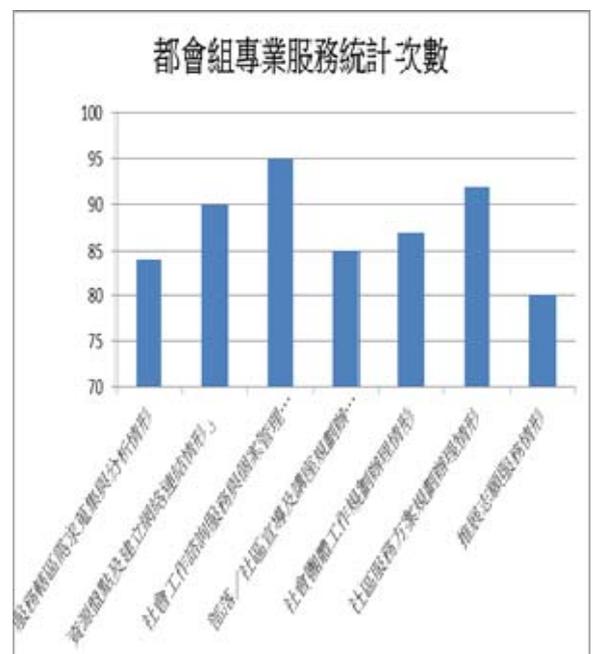
母機構聘用內部督導機制情形	196	391
辦公室內部安全設施設備建置與財產保管維護情形	205	226
配合本會填報各項報表及相關表單情形	216	449
經費合理運用及核銷情形	199	450

(二) 專業服務部分。

1. 都會組原家中心部分(7家)，在此評鑑項目中，社會工作諮詢服務與個案管理情形 95 次，參與人次 211 人次最高，這顯示出，都會組原家中心設址在都會城市地區，原住民族居住較為分散，許多族人對於相關社會福利資訊取得不易，故可透過原家中心原住民族社會工作者提供資訊諮詢，以為族人提供及時資訊，有鑑於此，原家中心社會工作者則要建立一套完整的個案管理系統，以利掌握族人的動態，且原家中心亦可成為都會原住民族精神與文化支持。然在服務轄區需求蒐集與分析情形 84 次，參與人次 174 人次最低，這亦代表著，都會組原家中心服務範圍較廣且原住民族人大都是從花東等偏鄉地區因就業、就學等因素移居至都會地區，有些族人移動頻繁，所以，都會區族人分佈分散不像部落族人群居，故在探討服務轄區原住民族需求蒐集與分析情形較為困難執行，甚至不易獲得精確性結果，雖可運用各區區公所蒐集族人基本特質，然在需求蒐集盤點不易確實達成。

表 11：【都會組】專業服務指標統計一覽表

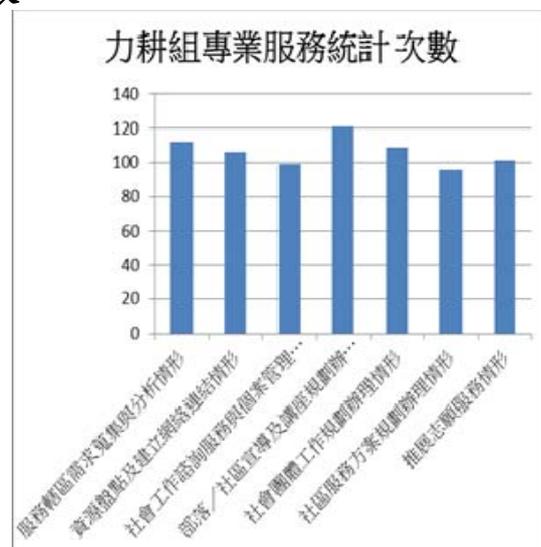
評鑑指標	次數	參與人次
服務轄區需求蒐集與分析情形	84	174
資源盤點及建立網絡連結情形	90	202
社會工作諮詢服務與個案管理情形	95	211
部落／社區宣導及講座規劃辦理情形	85	588
社會團體工作規劃辦理情形	87	256
社區服務方案規劃辦理情形	92	392
推展志願服務情形	80	265



2. 力耕組原家中心部分（13 家），在此評鑑項目中，部落／社區宣導及講座規劃辦理情形 121 次，參與人次 498 人次最高，這顯示出，力耕組原家中心在宣導課題上著墨極深，他們結合部落活動（豐年祭等）、社區學校、公部門（縣市政府等）活動等加強宣導，且宣導內容皆符合本計畫之規定，包含了家庭暴力防治宣導、國民年金等。然在社區服務方案規劃辦理情形 96 次，參與人次 336 人次最低，這亦代表著，原家中心社會工作者要再加強瞭解部落或社區族人真正問題與需求，以設計規劃適切性方案，再者，要注意族人季節時令習慣，辦理此方案才不致人數偏少參加。

表 12：【力耕組】專業服務指標統計一覽表

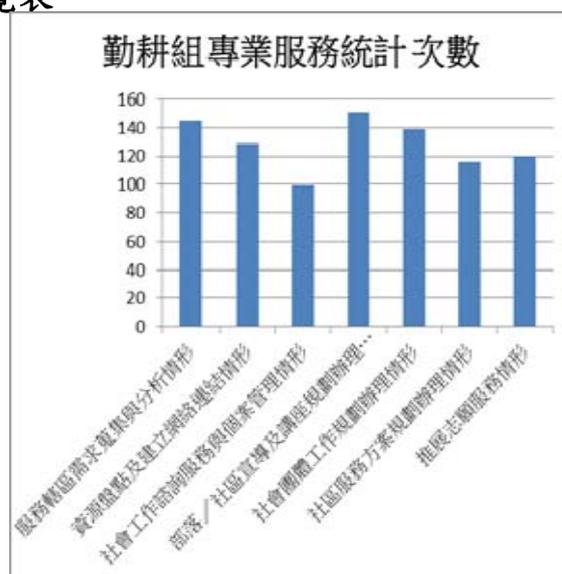
評鑑指標	次數	參與人次
服務轄區需求蒐集與分析情形	112	236
資源盤點及建立網絡連結情形	106	259
社會工作諮詢服務與個案管理情形	99	389
部落／社區宣導及講座規劃辦理情形	121	498
社會團體工作規劃辦理情形	109	469
社區服務方案規劃辦理情形	96	336
推展志願服務情形	101	398



3. 勤耕組原家中心部分（16 家），在此評鑑項目中，部落／社區宣導及講座規劃辦理情形 151 次，參與人次 684 人次最高，這顯示出，勤耕組原家中心在宣導課題上著墨極深，他們結合部落活動（豐年祭等）、社區學校、公部門（縣市政府等）活動等加強宣導，且宣導內容皆符合本計畫之規定，包含了家庭暴力防治宣導、國民年金、各項社會福利服務、勞動就業等。然在社區服務方案規劃辦理情形 116 次），參與人次 594 最低，這代表著，原家中心社會工作者要再加強瞭解部落或社區族人真正問題與需求，以設計規劃適切性方案，再者，要注意族人季節時令習慣，，尤其鼓勵不同年齡層、不同性別族參與，以提升族人參加動機與意願。

表 13：【勤耕組】專業服務指標統計一覽表

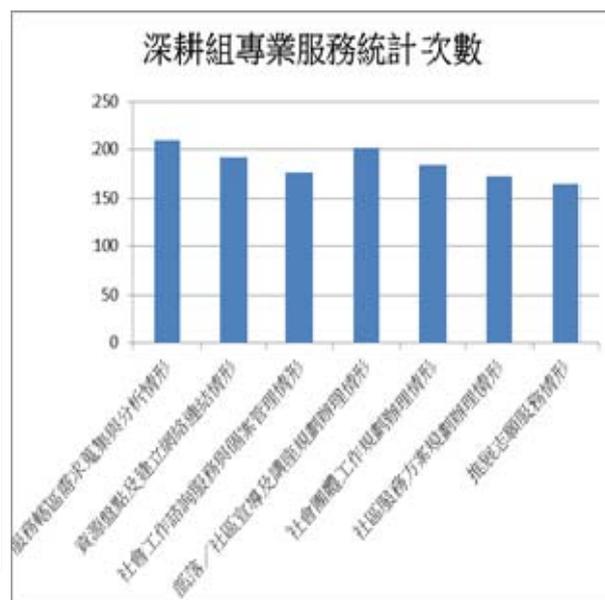
評鑑指標	次數	參與人次
服務轄區需求蒐集與分析情形	145	335
資源盤點及建立網絡連結情形	129	301
社會工作諮詢服務與個案管理情形	99	289
部落／社區宣導及講座規劃辦理情形	151	684
社會團體工作規劃辦理情形	139	607
社區服務方案規劃辦理情形	116	594
推展志願服務情形	120	488



4. 深耕組原家中心部分（22 家），在此評鑑項目中，服務轄區需求蒐集與分析情形 209 次，參與人次 538 人次最高，這顯示出，深耕組原家中心長期經營部落與部落族人建立緊密的關係，所以，對於服務轄區族人問題與需求蒐集與分析具備完整資料，做為各項社會福利服務參考依據。然在推展志願服務情形 165 人（75），參與人次 557 人次最低，這是非戰之罪，原住民族地區人口外移至都會區是極為嚴重現象，這也導致了部落中以長者與兒童少年偏多，所以，在志工招募、訓練與運用較為限制。

表 14：【深耕組】專業服務指標統計一覽表

評鑑指標	次數	參與人次
服務轄區需求蒐集與分析情形	209	538
資源盤點及建立網絡連結情形	191	382
社會工作諮詢服務與個案管理情形	175	357
部落／社區宣導及講座規劃辦理情形	201	859
社會團體工作規劃辦理情形	183	762
社區服務方案規劃辦理情形	171	594
推展志願服務情形	165	557

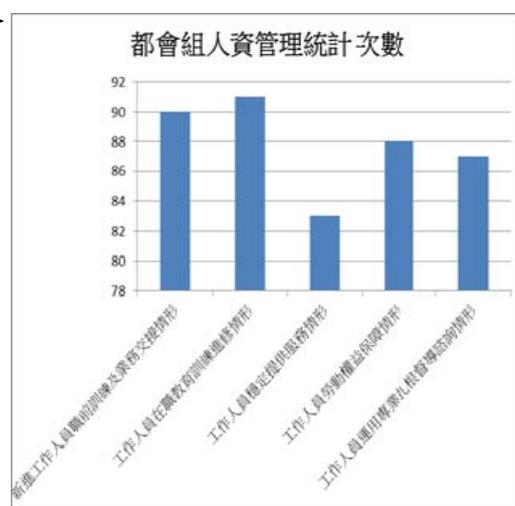


(三) 人資管理部分

1. 都會組原家中心部分 (7 家)，在此評鑑項目中，工作人員在職教育訓練進修情形 91 人，參與人次 192 人次最高，這顯示出，都會區原家中心社會工作者 (含行政助理) 參與在職教育訓練地點與機會容易取得，故在此項目中獲得最高結果。然在工作人員穩定提供服務情形 83 人，參與人次 116 人次最低，這是因為都會區工作機會多，再加上都會區族人居住範圍廣，提供各項服務精神、時間、體力極為耗盡且不易發現服務成效，故不易具有穩定工作情形。

表 15：【都會組】人資管理指標統計一覽表

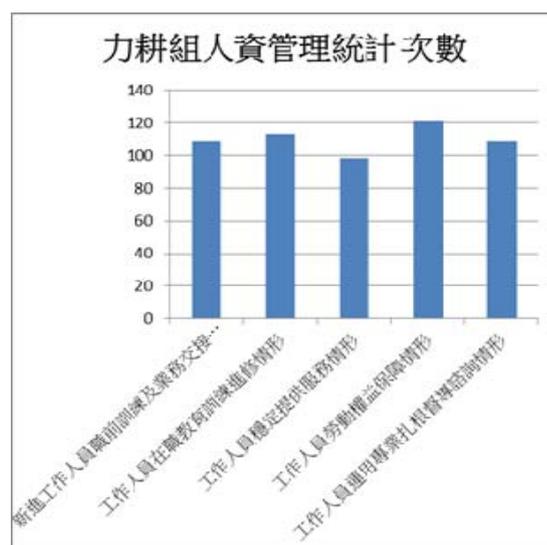
評鑑指標	次數	參與人次
新進工作人員職前訓練及業務交接情形	90	186
工作人員在職教育訓練進修情形	91	192
工作人員穩定提供服務情形	83	116
工作人員勞動權益保障情形	88	169
工作人員運用專業扎根督導諮詢情形	87	265



2. 力耕組原家中心部分 (13 家)，在此評鑑項目中，工作人員勞動權益保障情形 121 人，參與人次 398 人次最高，這顯示出，原家中心工作同仁勞動權益確實被保障，這也是政府近年來積極提倡勞動權益保障重要性，及勞動基準法法規嚴謹及確實落實所致。然在工作人員穩定提供服務情形 98 人，參與人次 198 人次最低，這代表著，原家中心工作同仁就業穩定度仍有不持續現象產生，尤其現今長期照顧 2.0 政策推動下，及需要社會工作專業人才，部落更是如此，故有些社會工作者則轉換跑道至其他單位服務。

表 16：【力耕組】人資管理指標統計一覽表

評鑑指標	次數	參與人次
新進工作人員職前訓練及業務交接情形	109	202
工作人員在職教育訓練進修情形	113	235
工作人員穩定提供服	98	198

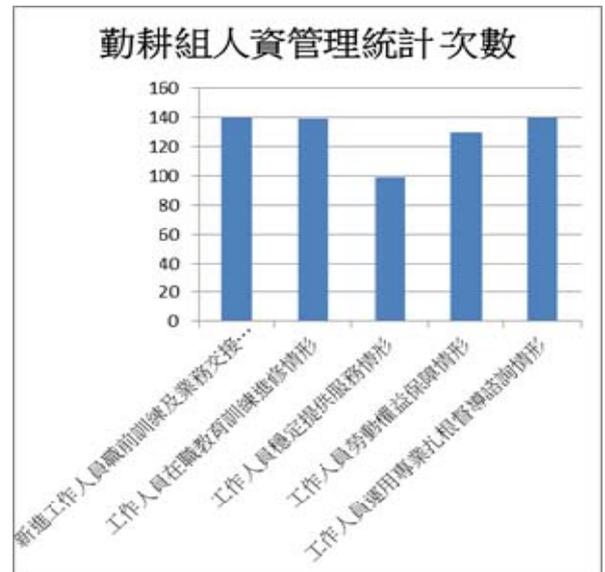


務情形		
工作人員勞動權益保障情形	121	398
工作人員運用專業扎根督導諮詢情形	109	469

3. 勤耕組原家中心部分（16 家），在此評鑑項目中，工作人員運用專業扎根督導諮詢情形 178 人（92%），參與人次 584 人次最高，這顯示出，原民會專業扎根計畫的確落實，且於 106 年度改為分區辦理，以更貼近在地原家中心服務。然在工作人員穩定提供服務情形 99 人（76%），參與人次 289 人次最低。這代表著原家中心工作同仁就業穩定度仍有不持續現象產生，尤其現今長期照顧 2.0 政策推動下，及需要社會工作專業人才，部落更是如此，故有些社會工作者則轉換跑道至其他單位服務。

表 17：【勤耕組】人資管理指標統計一覽表

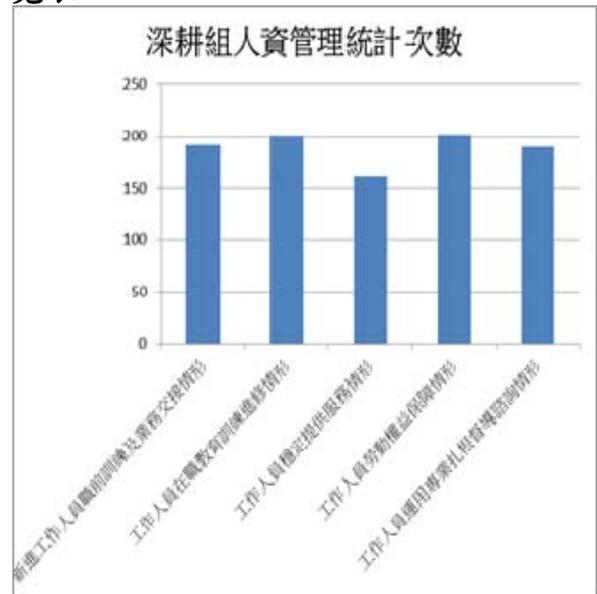
評鑑指標	次數	參與人次
新進工作人員職前訓練及業務交接情形	140	328
工作人員在職教育訓練進修情形	139	323
工作人員穩定提供服務情形	99	289
工作人員勞動權益保障情形	130	350
工作人員運用專業扎根督導諮詢情形	178	584



4. 深耕組原家中心部分（22 家），在此評鑑項目中，工作人員勞動權益保障情形 202 人，參與人次 402 人次最高，這顯示出，原家中心工作同仁勞動權益確實被保障，這也是政府近年來積極提倡勞動權益保障重要性，及勞動基準法法規嚴謹及確實落實所致，再者，深耕組原家中心服務多年，對於勞動契約熟稔所致。然在工作人員穩定提供服務情形 161 人，參與人次 307 人次最低。這代表著原家中心工作同仁就業穩定度仍有不持續現象產生，尤其現今長期照顧 2.0 政策推動下，及需要社會工作專業人才，部落更是如此故有些社會工作者則轉換跑道至其他單位服務。

表 18：【深耕組】人資管理指標統計一覽表

評鑑指標	次數	參與人次
新進工作人員職前訓練及業務交接情形	191	482
工作人員在職教育訓練進修情形	201	423
工作人員穩定提供服務情形	161	307
工作人員勞動權益保障情形	202	402
工作人員運用專業扎根督導諮詢情形	189	378



(四) 改進創新部分

改進創新部分有 2 項子項目，一是上次（104 年度）評鑑檢討改進情形，二是其他創新服務措施。在上次（104 年度）評鑑檢討改進情形中，106 年度實地訪視評鑑是把原家中心予以分組，各組有固定評鑑委員，以維持評鑑觀點與看法一致，以達至公平性，其 104 年度全部原家中心全部評鑑，且評鑑委員不一致。然在原民會有此突破性、創新性作法值得效尤，但在實地訪視評鑑中，仍有原家中心為徹底落實完成改進事項，問題仍舊存在，此次評鑑結果，都會組（104 年度）評鑑檢討改進情形經委員評鑑有達到標準；其他創新服務措施仍有進步空間。力耕組（104 年度）評鑑檢討改進情形經委員評鑑還需努力達到標準；其他創新服務措施有執行。勤耕組（104 年度）評鑑檢討改進情形經委員評鑑需進步達到標準；其他創新服務措施有確實執行。深耕組次（104 年度）評鑑檢討改進情形經委員評鑑確實執行；其他創新服務措施仍需努力規劃完成。整體而言每組的情況各有不同，在評鑑檢討改進情形有力耕組、勤耕組需進步達到標準；其他創新服務措施都會組、深耕組需規劃執行。

表 19：【都會組】改進創新指標統計一覽表

評鑑指標	次數	參與人次
上次評鑑檢討改進情形	93	189
其他創新服務措施	89	164

表 20：【力耕組】改進創新指標統計一覽表

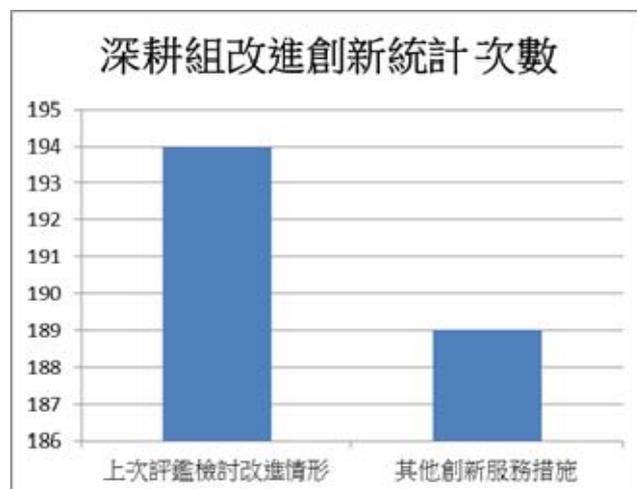
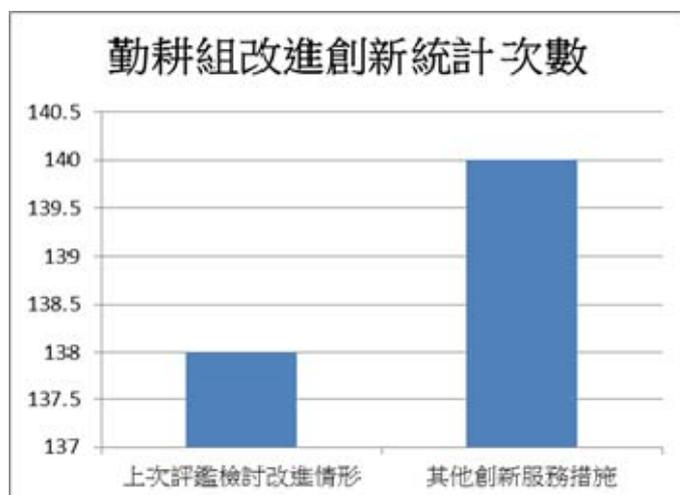
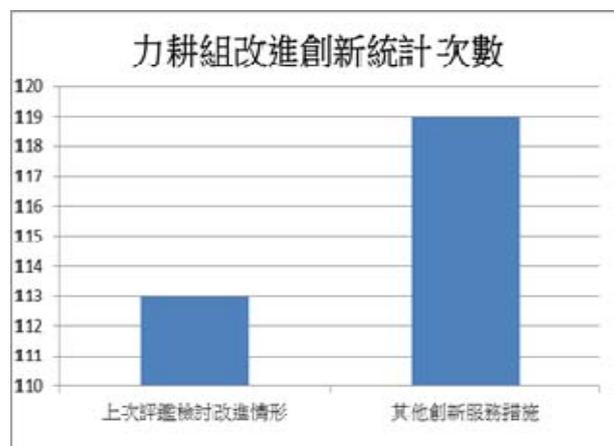
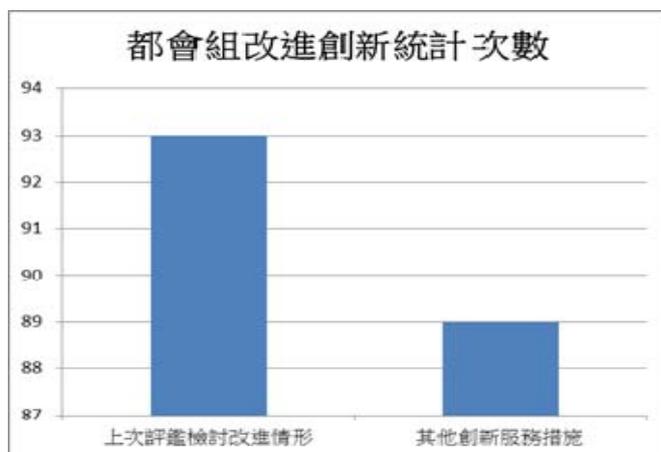
評鑑指標	次數	參與人次
上次評鑑檢討改進情形	113	227
其他創新服務措施	119	236

表 21：【勤耕組】改進創新指標統計一覽表

評鑑指標	次數	參與人次
上次評鑑檢討改進情形	138	284
其他創新服務措施	140	312

表 22：【深耕組】改進創新指標統計一覽表

評鑑指標	次數	參與人次
上次評鑑檢討改進情形	194	393
其他創新服務措施	189	564



七、評鑑差異分析：

(一)行政管理指標

本項評鑑指標包括了「母機構召開內部工作會報或檢討會議情形」、「母機構提供支持性措施」、「母機構聘用內部督導機制情形」、「辦公室內部安全設施設備建置與財產保管維護情形」、「配合本會填報各項報表及相關表單情形」及「經費合理運用及核銷情形」等6項，現依各組分析如下。

1. 「都會組」部分(7家)

基隆市都會區原住民族中心，會議列管追蹤工作落實執行，志願服務開發整合與運用極為落實，尤其該中心充分運用人力資源開發新個案並結合目前政府政策成立「食物銀行」，以讓弱勢族人能獲得基本需求滿足。尤其在個案處遇上，其個案記錄撰寫、分析評估與計畫執行極為完整。是故本中心在行政部分表現是有達標結果，這亦要感謝母會支持、社會工作人員與其他同仁專業付出、志工運用適切及相關行政業務推動順暢，致使服務效果呈現極為優良。

臺中市都會區原住民族中心亦是如此，尤其在母機構對其工作同仁之專業職能培訓札實，成立「讀書會」彼此學習，且每位員工撰寫學習心得按時回饋。並結合目前政府政策成立「食物銀行」，以讓弱勢族人能獲得基本需求滿足，結合都會教會系統協助中低收入戶，地方資源整合能力及運用絕佳。

高雄市都會南區原住民族中心，充分運用行銷方式讓族人瞭解本中心功能。在財務管理上，帳務呈現確實，母機構對工作同仁支持度頗高，以為工作同仁提供良好的工作環境。然因高雄山區曾發生天災，對於物資之使用，社會工作人員未辦理徵信事宜，為防弊因加強管理，這是該中心亟待改善之處。

苗栗縣都會區原住民族中心，財務管理確實，財產造冊列管詳實。然在專業社會工作記錄撰寫、會議記錄運用有待改善，且在志工人力開發、整合與運用有待努力。

桃園市都會區原住民族家庭服務中心，在行政管理中之公文整理分類細膩，依不同部門分類標註管理極佳。然在財務管理上，財產清冊標

註不清，無法顯示財產補助來源。且核銷只附每月單據，沒有每月核銷表很難呈現經費運用情形，盼除了核銷資料繳交母機構之外，亦能以影本附於檔案夾內留存紀錄。這攸關中心社會責信議題，亟待改善。

高雄市都會北區原住民族家庭服務中心，由於北區幅員遼闊，分為四區進行服務係為創新，其成效如何值得觀察其服務發展。志工開發、整合與運用事宜，可協助中心業務繁重舒緩。然在整個專業服務過程之記錄完成與管理仍不足，各項 paper work 仍不落實，財務管理盤點與資料整理不清 將會影響中心社會責信議題。最後，在辦理相關活動，應先探討族人的問題與需求為何？設計符合他們的需求各項福利服務才可達成明顯的績效。

新北市都會區原住民族家庭服務中心，充分開發、整合與運用社會資源給族人，且活動辦理比例高。然在行政運作制度仍不健全（例如：會議記錄、管考機制未健全等），開發族人個案積極度缺乏且母機構並未對專業社會工作人員加以栽培，這些因素將會導致行政管理營運不彰。

綜合來看，在行政管理指標上，都會組原住民族家庭服務中心要再加強母會對中心支持與協助，以利工作同仁在行政業務推動上較為順暢，尤其服務過程中的紀錄撰寫、分析評估與追蹤列管要落實，財務管理要加強系統化管理。再者，社會資源開發、整合與運用應加以教導，尤其在社會責任時代下，如何發揚原住民族家庭服務中心特質、功能是當前顯學。

2. 「力耕組」部分(13家)

新竹縣關西竹東鎮原住民族家庭服務中心，專業督導制度健全發展，並能落實專業督導功能，以維持專業服務之品質，且對於工作同仁在職教育訓練極為重視，並能注意工作同仁心理層面，提供各種抒壓服務，以確保工作同仁之人力資源品質。然在財務管理及財產制度建立，有待改善。

臺東縣池上鄉原住民族家庭服務中心，在行政管理各項層面表現皆達標，值得鼓勵。

新北市烏來區原住民族家庭服務中心，母單位對中心支持度極為充

足且在財產管理制度健全及落實執行。然在行政會議記錄等仍有遺漏簽名蓋章情形產生。

高雄市茂林區原住民族家庭服務中心，母機構充分支持中心，使中心在行政業務推動極為順暢，且充分運用社會資源，尤其在志願服務志工整合事宜。然在行政業務工作紀錄中填具仍有不確實之處，在專業個案服務未近日內進行家訪工作，有可能會造成族人受傷害之虞。

南投縣仁愛鄉原住民族家庭服務中心，在行政管理各項層面表現皆達標，值得鼓勵。

花蓮縣新城鄉原住民族家庭服務中心，母機構對中心支持度充分，讓中心同仁用心工作。且中心能瞭解部落生態環境與族人需求提供走動式服務。然在內部行政作業有待改進，且在志工管理與運用仍有不足之處，有待改善。

新竹縣尖石鄉原住民族家庭服務中心，專業督導與行政督導制度健全且落實執行其功能，並能給予工作同仁實質上支持，以利工作同仁提昇工作品質與績效。然在財務管理與社會資源開發、整合與運用有待改善。

屏東縣來義鄉原住民族家庭服務中心，在行政管理各項層面表現皆達標，值得鼓勵。

屏東縣獅子鄉原住民族家庭服務中心，在行政管理各項層面表現皆達標，值得鼓勵。

臺東縣臺東市原住民族家庭服務中心，在行政管理各項層面表現皆達標，值得鼓勵。

花蓮縣豐濱鄉原住民族家庭服務中心，行政督導曾擔任行政職工作經驗，故對中心行政業務有一定品質要求，在經費核銷如實結報。然在辦公室物理環境有待改善，並在會議後記錄撰寫及追蹤列管工作有待加強。

南投埔里魚池區原住民族家庭服務中心，計畫型經費管理有專人規劃與處理，且如實執行。然在專業督導之專業知能指導，有待加強。

屏東縣牡丹鄉原住民族家庭服務中心，在行政管理各項層面表現皆達標，值得鼓勵。

綜合來看，在行政管理指標上，力耕組原住民族家庭服務中心普遍

上母會支持中心業務極為充足，是值得支持與肯定。有些中心特別著重工作同仁工作環境，以提供良好工作環境。然在中心內部行政 paper work 撰寫、執行、簽名等工作仍有所不足，這是待加強改進之處。

3. 「勤耕組」部分(16 家)

臺東縣金峰鄉原住民族家庭服務中心，在行政管理各項層面表現皆達標，值得鼓勵。建議晤談室空間可再加強擴大。

花蓮縣瑞穗鄉原住民族家庭服務中心，母機構在財政上積極支援，工作同仁薪資固定準時給予。然在原民會補助設備財產未貼上原民會補助，晤談室空間有待改進。

臺東縣卑南鄉原住民族家庭服務中心，善用媒體資源，宣揚中心服務內涵，以增加社會責信。

臺東縣成功鎮原住民族家庭服務中心，母機構支持度充足，工作同仁薪資如實給予。然在行政資料記錄分類不清，有待調整。

花蓮縣玉里鎮原住民族家庭服務中心，母機構支持度充足，工作同仁薪資如實給予，且提供多元化在職教育訓練。晤談室空間與設備要改進，媒體資源運用不足，且原民會補助設備財產未貼上原民會補助。

屏東縣春日鄉原住民族家庭服務中心，在財務管理及經費核銷如實辦理，且建立完整社會資源網絡。然薪資給予要如實，記錄部分核章要落實。

苗栗縣南庄鄉原住民族家庭服務中心，由於該中心服務範圍較廣，運用視訊方式提供法律服務，且結合社會資源妥切。母機構對中心支持度不足，內部會議追蹤列管未如實及媒體行銷不足。

花蓮縣鳳林鎮原住民族家庭服務中心，在相關會議記錄，督導或主任應要簽具名字，且在相關追蹤列管執行尚未落實，故無法看出執行效果。晤談室空間及出入口不適切之處，應加以改善。

花蓮縣吉安鄉原住民族家庭服務中心，行政工作會議如實召開並具有完整紀錄，且辦公室環境寬敞。晤談室空間欠缺隱密，母機構應加強支持中心財物，以利如實發放薪資。

花蓮縣壽豐鄉原住民族家庭服務中心，辦公室環境優良，安全度高。工作同仁薪資發放應要準時，母機構應提高對中心的支持度。

臺中市和平區原住民族家庭服務中心，督導記錄完整並有佐證資料，財務上核銷單據如實。辦公室環境空間不良，加強改善。在行政業務記錄填具不實，媒體宣傳不足、工作同仁在職訓練未能如實辦理。

臺東縣東河鄉原住民族家庭服務中心，行政業務上相關會議記錄資料分類齊全，且具備良好追蹤管考，工作同仁在職教育訓練確實執行。

臺東縣鹿野鄉原住民族家庭服務中心，確實執行團督會議及工作同仁在職教育訓練，社會資源發、整合與運用充足。

臺東縣延平鄉原住民族家庭服務中心，有辦理大學生實習業務，連結學界資源以提升專業服務品質。會議記錄仍有未詳實之情事。友善空間仍不足。

臺東縣長濱鄉原住民族家庭服務中心，中心勞動契約完整執行，以確保工作同仁工作權益，母機構支持中心業務充分。

臺東縣大武鄉原住民族家庭服務中心，運用 3c 資源建立聯合福利資訊網，以活化中心社會責信。然母會工作會報未定期召開且也無記錄。缺乏健全專業督導機制，將無法協助中心專業服務品質提升。

綜合來看，在行政管理指標上，勤耕組原住民族家庭服務中心普遍上仍需要母會支持中心業務，尤其薪資給予是極為重要之事。然在中心內部行政 paper work 撰寫、執行、簽名等工作仍有所不足，晤談室空間、辦公室空間不佳，這是待加強改進之處。

4. 「深耕組」部分(22 家)

臺東縣太麻里鄉原住民族家庭服務中心，母機構支持度充足，經費資源提供改善辦公室辦公環境，且晤談室空間適宜。然在簡報資料中服務成果未呈現出與預期目標值達成率，未來簡報要注意。

高雄市桃源區原住民族家庭服務中心，中心結合產官學社會資源極為豐富，以為族人提供適切性服務。行政資料中的工作會議流程除了紀錄撰寫詳實外，並有追蹤列管考核。然中心社工員薪資與原民會核定不符且紀錄要經由督導審閱蓋章才是。

南投縣信義鄉原住民族家庭服務中心，在募款方面極為用心，做為服務族人之根基，行政資料中的勞動契約簽訂完備。然在簡報資料中務成果未呈現出與預期目標值達成率，未來簡報要注意。

宜蘭縣南澳鄉原住民族家庭服務中心，財務管理上財產借用表單表格與記錄填具詳實。然各項行政會議紀錄應讓全體同仁查閱及蓋章，社工員薪資與原民會核定不符，及勞訂契約簽訂未落實，未來要改進。

高雄市那瑪夏區原住民族家庭服務中心，母機構支持度充足，並能完整半點時且鼓勵同仁進修。然工作會議紀錄未讓同仁查閱及督導核章，勞動契約簽訂未落實及社工員薪資與原民會核定有落差。

花蓮縣花蓮市原住民族家庭服務中心，充分運用長期照護中心資源，提供適切性轉介服務，且亦針對部落領袖等提供員家中心服務。然中心未聘機構督導，將會影響社工員專業社工知能成長與學習。

花蓮縣光復鄉原住民族家庭服務中心，中心運用長期照顧資源且建置物資分享平台，讓族人能充分便利運用中心資源。晤談室空間及位置不符合專業需求，建議換地點。

屏東縣三地門鄉原住民族家庭服務中心，中心參與屏東縣政府社會處家庭暴力防治關懷站獲獎，中心行政積極參與該鄉各項社政宣導活動。然行政會議記錄督導核章後未填具日期，財產清冊定期盤點遺漏未蓋章，晤談室室溫不宜人及未與工作同仁簽訂勞動契約。

宜蘭縣大同鄉原住民族家庭服務中心，財務管理上財產清冊依規定辦理，會議紀錄填具詳實。

花蓮縣卓溪鄉原住民族家庭服務中心，簡報資料依評鑑予以整理呈現，易使他人容易瞭解中心實際運作情形。然社工員勞動契約薪資低於原民會核定標準。財產清冊字體太小不易閱讀。

屏東縣霧台鄉原住民族家庭服務中心，中新社會資源整合與運用極為充足，中心積極參與當地鄉公所跨網絡平台會議。然行政會議紀錄應蓋章，並未落是簽訂勞動契約，辦公室與晤談室空間設置不宜，加強改善。

臺東縣蘭嶼鄉原住民族家庭服務中心，中心充分 3C 資訊設備進行行銷事宜。然晤談室位置不恰當，社工員薪資與原民會核定不符及未簽訂勞動契約。

屏東縣泰武鄉原住民族家庭服務中心，在行政業務上，相關會議記錄簽具完整，財務管理上故訂定期盤點。然在簡報資料中服務成果未呈現出與預期目標值達成率，未來簡報要注意。勞動契約書與薪資標準應

詳盡確實。

花蓮縣秀林鄉原住民族家庭服務中心，母機構支持度充足，執行長常至中心鼓勵工作同仁。然在辦公室、晤談室空間與設備應加以改進。

嘉義縣阿里山鄉原住民族家庭服務中心，中心結合長期照護體系資源緊密。然在行政事物中之會議紀錄應調整，辦公室防火器材過期。在財務管理部分，財產清冊應補核章，且未清楚具體簽訂勞動契約。

臺東縣達仁鄉原住民族家庭服務中心，運用 fb 平台進行行銷且把網路資訊軟體運用餘人事管理系統。然中心未聘用專業督導，將影響社工員專業知能提升。且在 104 年評鑑改進事項未加以著墨，不知中心改善進步情形如何。

臺東縣海端鄉原住民族家庭服務中心，工作同仁參與教育訓練後會加以分享心得，且專業督導會適時回應。然仍未簽訂勞動契約，晤談室硬體設備設施要加強改進，各項工作會議紀錄仍有填具日期。

苗栗縣泰安鄉原住民族家庭服務中心，工作會議紀錄填具確實，中心積極與長期照護資源緊密合作。然在行政事物上，未簽訂勞動契約。在財務管理上，財產清冊未確實蓋章且一位社工員薪資與原民會核定不相符。

桃園市復興區原住民族家庭服務中心，充分結合社會資源，提供更為廣泛之服務內容，工作會議總表清楚制訂，利於閱讀。然工作會議紀錄仍有未確實核章，且未落實勞動契約簽訂，晤談室空間設備應再加強改善。

花蓮縣萬榮鄉原住民族家庭服務中心，志工功能充分發揮，確實為族人提供服務，行政事物上，晤談室管理確實。然行政業務聯繫會議紀錄仍未核章。

花蓮縣富里鄉原住民族家庭服務中心，中心長期照護資源連結適當。然在辦公室硬體設備設施中之空調設備有待改善。

屏東縣瑪家鄉原住民族家庭服務中心，中心各項工作會議紀錄核章確實，且充分與當地長期照護資源緊密合作。然勞動契約中未明訂敘薪標準且未用印，季報表填具有錯誤情形，辦公室防火設備過期，要加以改進。

綜合來看，在行政管理指標上，深耕組原住民族家庭服務中心設置

至少 13 年以上，理當言，在行政管理、專業服務、人力資源及改進創新應有良好根基才是，所以，大致上行政管理運作較為順暢，但在勞動契約訂定、母機構支持度、社會資源開發、整合與運用、甚至薪資給予與原民會核定仍有不符之情事等，建議應卻是制訂行政作業（包含財務管理等）之「作業操作流程」(SOP) 手冊，以確定中心工作目標與方向，且不會因工作同仁更迭而不知所從。

(二)專業服務指標

本項評鑑指標包括了包括「服務轄區需求蒐集與分析情形」、「資源盤點及建立網絡連結情形」、「社會工作諮詢服務與個案管理情形」、「部落／社區宣導及講座規劃辦理情形」、「社會團體工作規劃辦理情形」、「社區服務方案規劃辦理情形」及「推展志願服務情形」計 7 項指標，現依各組分析如下。

1. 「都會組」部分(7 家)

基隆市都會區原住民族中心，本中心專業服務各項目大致已有達標現象，且設有外聘督導制度，協助本中心專業品質提升。個案結案率提升，服務品質績效顯現。在團體工作部分，單親家庭、抒壓團體、親職教育等積極辦理且也辦理青少年探索課程。在社區工作中，規劃整體性社區服務計畫，並能充分整合志願服務之資源。然加強辦理成長性團體，並針對非行行為清善棉辦理角色扮演團體。並加強結合社區部落產業發展，以活化族人經濟收入。

臺中市都會區原住民族中心，本中心專業服務各項目大致已有達標現象，在團體工作中，辦理自我認同、自信成長團體，有利於青少年正向發展，且對於特殊議題（例如：家庭暴力防治等）宣導落實，及運用在地志願服務者提供社區工作。然應加強原住民族傳統文化產業發展，以豐富族人經濟收入，再者，法律教育宣導更要落實，原住民族家庭教育務必確實。

高雄市都會南區原住民族中心，中心舉辦女性、青少年成長團體活動確實，且也教育基本權益保障。在社區工作確實符合族人需求提供服務，且易充分運用志願服務者。然團體工作次數不可太少，個案諮詢服務應強化服務深度，再者，把過去資料想辦法重建，以利追蹤查閱。

苗栗縣都會區原住民族中心，社區宣導及講座辦理接達標，積極參與聯繫會報並積極開發社會資源網絡。尤其社區宣導對醫療健康著墨極深。部落社區志工運用確實並規劃服務計畫。然個案紀錄撰寫應詳實填寫建議內容，以做為服務參考依據。社會團體工作可加強親職教育、家庭教育，尤其子女教育與家庭經濟之議題。在社區工作中，應結合部落傳統產業，使族人經濟豐裕。

桃園市都會區原住民族家庭服務中心，中心成立時間短，然各項工作已上軌道，資料整理有條理。女性之「傾聽面對自己親愛」成長團體非常適宜。社區工作中運用志工妥切請整合社會資源有成。然社區活動仍結合族人文化產業辦理之，並在團體工作或相關活動結束後應加以檢討並提出問題，做為未來辦理相關業務之參考依據。

高雄市都會北區原住民族家庭服務中心，B1 至 B4 皆已達標，社會支持系統網絡建制完整，相關團體活動多元化。然中心仍未聘督導，無法提升中心專業品質，加強辦理青少年教育性、人際關係等團體。社區工作中可運用學生志工予以完成。

新北市都會區原住民族家庭服務中心，具備完整工作手冊，可做為新人參考使用，且與地方政府辦理教育訓練積極。然工作同仁職前教育、在職教育訓練有待加強，非社會工作系畢業同仁至大專校院社工系進修。社區活動仍結合族人文化產業辦理之，甚至協助鼓勵文創。在 104 年評鑑改進事項雖有回應，但當前專業服務各項目業務執行上質量仍有改善的空間。

綜合來看，在專業服務指標上，對於服務轄區人口特質調查是確實執行完成。在團體工作中，能加強青少年、女性成長團體，且朝向積極性團體目標為主。在社區工作中，宣導務必落實、志工開發、整合與運用務必完成，尤其，期待原住民族文化產業能融入，以發揚原住民族文化並能增加經濟收入。

2. 「力耕組」部分(13 家)

新竹縣關西竹東鎮原住民族家庭服務中心，中心評鑑之佐證資料具提明確呈現且在專業服務品質確實達成專業工作人員（社工員）接受完整職前訓練及在職教育訓練，且在相關社區宣導與講座符合族人需求。

臺東縣池上鄉原住民族家庭服務中心，中心於 105 年起開始運作，B1 至 B4 各項服務皆達標，且各項評鑑資料齊備。然 106 年度開案數有待加強。

新北市烏來區原住民族家庭服務中心，中心準備評鑑資料完整，在各項指標大致皆達標。然在個案量只達 50% 有些不足，應加強深耕在地關係，期能開發充足個案量。

高雄市茂林區原住民族家庭服務中心，中心社工員能深入部落且積極連結部落資源提供服務，且在開站服務未滿一年各項評鑑指標量化上大致能達標。

南投縣仁愛鄉原住民族家庭服務中心，B1 至 B4 工作皆已達標，社會團體工作在基本範圍能如實完成表現，且在成長團體辦理上有其功能。在社區工作方面能運用志工且志工制度完整。然在評鑑項目中，「轉述之評核重點」及「被審資料系項名目訂定」仍有不一致現象。且應加強目前現今政府推動長照政策相關服務。

花蓮縣新城鄉原住民族家庭服務中心，B1 至 B4 工作皆已達標，自辦聯繫會報、計畫與執行皆能表現完整。社會團體工作中成功老化等團體活動完成。社區工作中志工開發、整合與運用運用得宜。然在志工權益(志工保險等)保障尚有待改善，並加強對青少年學業、就業有關成長團體。

新竹縣尖石鄉原住民族家庭服務中心，中心重視部落原住民族文化特色規劃服務，且在 B1 至 B4 工作皆已達標，志工運用與管理健全。然個案量開發有待加強，並應加強充分開發、整合與運用社會資源。且應加強目前現今政府推動長照政策等相關服務

屏東縣來義鄉原住民族家庭服務中心，中心成立未滿一年，B1 至 B4 工作皆已達標。社會團體工作內容符合原民會要求，並把志工隊加入祥和計畫。然在評鑑項目中 B2 未充分予以回應，且應加強目前現今政府推動長照政策相關服務。

屏東縣獅子鄉原住民族家庭服務中心，B1 至 B4 工作皆已達標，個案服務成效明顯。中心亦進行長者懷舊團體使的團體活動多元化、活潑化。社區志工管理制度健全。然 106 年一位社工員離職，使得個案量仍不足，應積極補聘社工員。志工權益應加以保障。

臺東縣臺東市原住民族家庭服務中心，中心建立完整族人人口及部落資料，並完成許多符合原民會規定社會團體活動與社區宣導，並有完整的志工組織。然 104 年諮詢與個案服務量仍不足，105 年度是稍有改善。並期能多辦理現今政府推動長照政策等相關服務。

花蓮縣豐濱鄉原住民族家庭服務中心，B1 至 B4 工作皆已達標。中心辦理身心障礙者支持性團體，並對獨居老年人提供安全性照顧服務。然該中心專業服務項目執行佐證資料仍有不一致現象產生。成長團體可針對族人需求增加辦理場次，並加強結合部落文化產業加入社區工作。建議加強志工組織度建立，以利提供更為廣泛的福利服務。

南投埔里魚池區原住民族家庭服務中心，B1 至 B4 工作皆已達標，老人促進健康活動等小有成果，並針對志工提供基本保障。然中心諮詢記錄和個案紀錄表單填寫未具體確實，尤其在家系圖與生態圖撰寫更要加強，並建議可增加團體工作次數，社區資源開發、整合與運用應及積極完成，並可結合教會、學校、非營利團體志工提供更為適切性服務。

屏東縣牡丹鄉原住民族家庭服務中心，中心「服務轄區需求蒐集與分析」執行與「部落/社區宣導及講座規劃辦理」良好，社會團體工作、社區工作符合原民會規定辦理之，且志工管理制度健全。然在個案管理部分，因 105 年上半年一位社工員離職致使個案量不足。應增加結合辦理與原住民族文化產業有關之社會團體工作、社區工作之服務。

綜合來看，在專業服務指標上，力耕組原住民族家庭服務中心一般在 B1 至 B4 評鑑指標大致上皆能完成。在社會團體工作與社區工作亦能符合原民為規定辦理。然在質的部分，有些中心因社工員離職緣故，致使個案量不足。且在社會團體工作中，應加強以族人問題與需求為導向規劃適切性團體活動，並視情形可增加場次。在社區工作中，應結合部落文化產業加以推動之，並針對現行長期照顧政策提供服務，再者志工招募、培訓、運用等要建構出其完整制度。

3. 「勤耕組」部分(16 家)

臺東縣金峰鄉原住民族家庭服務中心，創意行動辦公室服務如同外展服務，以利族人接受服務便利性。中心工作同仁穩定度足且辦公室獨立空間式服務族人基礎。該服務轄區因風災、雨災之故，故確實以符合

族人需求辦理個案工作、團體工作與社區工作。

花蓮縣瑞穗鄉原住民族家庭服務中心，工作人員保持正向積極態度工作，提升服務積極性氛圍。並能深入部落瞭解族人問題與需求舉辦多場次社會團體工作。然團體活動對象除了老年人以外，可增加青少年、婦女或男性成年人，擴展服務對象。

臺東縣卑南鄉原住民族家庭服務中心，工作環境整潔亮淨，且納入原住民族文化元素。志工管理科學化，志工成員互動良好，提供服務多元。中心各項工作項目均能依據計畫如實辦理。然中心雖辦理以老年人理財為主團體，但參與團體成員務必以其需求為主實施之，才可符合族人期待與需求。

臺東縣成功鎮原住民族家庭服務中心，與其他地區原家中心交流密切，彼此互相學習以增加專業知能。志工人力資源運用非常適切且流動率極低，是提供完整服務最佳社會資源之一。然在社工助理進修活動，課程應加以彈性化，每日日誌填具應要詳實，勿過度簡略。個案評估的時間點要依據原民會規定辦理之。

花蓮縣玉里鎮原住民族家庭服務中心，多元化社會團體工作推廣，並深入部落瞭解族人需求，建構食物互助社，以為族人提供基本需求滿足之服務。然在中心年輕社工員應加強與部落長者學習文化內涵，以發揚在地原住民族文化特色。

屏東縣春日鄉原住民族家庭服務中心，在地深根許久，社會資源連結充足，且所規劃社區宣導及講座是符合族需求所設計與執行。然個案紀錄保密工作有待加強，且 106 年度開案量只有 20%，要加強開發個案能量。個案紀錄及活動方案機構督導及社工員核章不確實，應加強改進。中心目前仍無內部督導，建議尋覓適切外部專業人員擔任，俾利服務順利推動。社區活動方案、講座及團體活動紀錄及成果報告過於簡略，應厚實其內容。

苗栗縣南庄鄉原住民族家庭服務中心，在地人口結構清楚分析，不同需求族人亦做統計。然社工員應提高敏感度瞭解族人問題與需求，並加強充分運用社會資源提供夠適切專業服務。

花蓮縣鳳林鎮原住民族家庭服務中心，中心所在部落族人願意擔任

志工，讓中心提供服務獲得更多支持。並針對 104 年度評鑑缺失進行改進，積極找尋解決方法。然社區講座內容應更要多元化與活潑化，並要融入原住民族文化，使得服務更為貼近族人。社會團體活動應連結志工，使得團體活動更能圓滿達成目標。

花蓮縣吉安鄉原住民族家庭服務中心，在地團隊提供在地服務，且對部落能深入瞭解其特質、問題與需求所以，在社會資源開發、整合與運用極為良好。然應加強在地年輕學子擔任志工並深耕地方原住民族文化，使志工隊年輕化加以成形。對於原住民族文化推廣更要積極投入。

花蓮縣壽豐鄉原住民族家庭服務中心，針對個案諮詢與個案管理大為改善，社區講座課程內容豐富。然開案數近 3 年只有 80 件左右，每年開案件數仍低，宜加強宣導才是。社會工作團體除了老年人為主外，亦要加強年輕人團體且要開拓年輕人加入志工隊。原住民族文化亦要融入中心各項服務內容。

臺中市和平區原住民族家庭服務中心，各項活動辦理摘要紀錄具體確實，志工對人數充足，並完成志工訓練。接受中心服務大多是以高齡者居多，如何開拓不同年齡層服務對象，有待加強。工作人員對於服務對象特質、服務本身應有一整體性瞭解才是。

臺東縣東河鄉原住民族家庭服務中心，母機構對中心專業服務支持度高，各項會議紀錄詳實。志工隊營運順暢並不斷招募志工。然中心因搬地點之故，致使 106 年度個案諮詢、個案量不足。部分紀錄核章不齊全，再加強核實。在針對個案盤點部分，個案服務清冊及服務紀錄表要如實完成。

臺東縣鹿野鄉原住民族家庭服務中心，志工逐年增加，有力服務推動順暢。個案來源多元化，且因中心工作同仁常至部落關懷並主動發掘個案，值得肯定。然個案管理流程不完整及個案紀錄有遺漏，只是個案掌握會有不正確。在專業工作紀錄表格有不清楚之處，應加以改正。相關團體或社區活動紀錄及成果撰寫過於簡略，無法得知其績效品質。

臺東縣延平鄉原住民族家庭服務中心，辦理活動及方案皆是目前政府推動政策，值得肯定。然個案紀錄有嚴重遺漏，106 年度至評鑑當日沒紀錄，104 年及 105 年紀錄也有遺漏情形，所以，個案管理能力應再加強提高。再者應見置個案清冊及服務總表，以增加個案檔案管理之

能力。倘若遇到需要轉介個案就直接轉介，無須開案。社會團體活動、方案僅有圖片呈現，沒有深度檢討與改進建議。

臺東縣長濱鄉原住民族家庭服務中心，具備系統化個案諮詢與個案服務，培育青年志工以豐渥服務人力。然個案管理應加強追蹤分析並完成完整的紀錄。

臺東縣大武鄉原住民族家庭服務中心，社工員連結地區社會資源良好，且長期投入南迴線專業服務區域整合，擴大服務規模。然中心工作人員異動頻繁，將造成業務推動不連續，也因此，個案紀錄有缺漏現象，個案檔案自 101 年度開始皆未整理，無法掌握個案服務情形，這亦造成開案量仍有不足現象產生。目前中心督導由母機構總幹事擔任，無暇顧及中心專業服務，致使督導次數與審閱資料不確實。在團體或社區活動皆未有其主體性辦理。

綜合來看，在專業服務指標上，勤耕組原住民族家庭服務中心仍要深入部落，加強原住民族文化與社會工作相結合，並能充分運用部落人力、物力、財力等社會資源提供更為多元化、活潑化並能符合族人需求各項專業服務。然在社會個案工作上，個案量開發與個案管理仍有待加強。社會團體工作上，要確實符合族人問題與需求，規劃設計及執行團體活動，而團體活動服務對象要多元化。在社區工作上，充分運用部落志工，並結合在地政府單位等共同辦理，使得社區活動效果增加。

4. 「深耕組」部分(22 家)

臺東縣太麻里鄉原住民族家庭服務中心，訂有工作指南與理論原則，切實執行。各項專業服務紀錄核實，督導並能適時回饋。中心充分運用社會資源發展出綜融性、多元文化及以家庭為核心的專業服務模式。中心對於社工員及工作同仁給予情緒支持充足，使全體工作同仁獲得適時工作壓力舒緩。然在社會資源網絡連結度強，要呈現出與其他單位連結度強弱性。中心志工隊尚未加入臺東縣政府祥和計畫，並適時更新志工異動資料。

高雄市桃源區原住民族家庭服務中心，個案諮詢記各項紀錄均能依據計畫執行，督導核實確實。社會團體工作年度成果報告詳實、社區工

作之活動或方案皆能以族人需求為導向規劃並執行，社區資源開發、整合與運用完整。志工隊保險如實辦理，志工會議皆有紀錄，督導適時給予回饋。尤其本中心為風災雨災重災區，對族人加強宣導自救防災包製作。然諮詢類別中「社會福利」，再分類成「社會救助」、「社會保險」、「福利服務」。社會團體工作績效可再針對團體個別成員參與及改變情形，宜進行深入分析與檢討。

南投縣信義鄉原住民族家庭服務中心，評鑑資料清楚具體，展現出十數年深根之專業能力。母機構協助與支持中心，並能結合母機構在地服務之責信。各項社會團體或動、社區宣導活動等之成果報告完整詳實，各項紀錄督導皆如實核實與回饋。然個案結案後，可將「個案結案摘要表」置於紀錄測前頁，把結案係分為積極結案與消極結案，並定期固定時間（半年或一年）進行分析檢討，以提升服務品質。

宜蘭縣南澳鄉原住民族家庭服務中心，中心簡報資料呈現績效清楚具體，母機構對中心完全支持與協助，兼顧雙方專業服務責信。中心善用服務轄區人口特質提供適切性專業服務（包含個案工作、社會團體工作、社區工作），社會資源網絡圖呈現出互動情形，中心擬培力青年志工值得肯定。然社會團體工作、社區工作方案有部分主題容易流為休閒或衛教性質服務。且部分紀錄表標頭只呈現原家中心名稱未註記用途。

高雄市那瑪夏區原住民族家庭服務中心，個案管理制度完備，個案資料保密工作完整。督導制度落實，且協助中心有效管控專業服務品質。中心已對部落身心障礙者提供醫療輔具、福利宣導與家庭照顧者服務。擬建置服務轄區社會福利資源圖且朝向長照 2.0 資源網絡建構。社區部落宣導符合原民會規定且充分運用部落在地族人擔任志工，志工制度健全。然個案檢核表檢要，且督導要核章，個案資料借閱登記表要落實。社會工作團體評估偏重整體改變，應重視個別化差異。

花蓮縣花蓮市原住民族家庭服務中心，各項專業服務紀錄及執行成效詳實，並能針對在地族人問題與需求提供適切性服務。母機構支持中心各項服務，中心工作同仁工作穩定度高。部落宣導與講座均有滿意度回收並有自評表，進行活動成效分析之用。中心充分運用志工，甚至配合志工閒暇時間服務族人。然社會團體工作前後側工具應增加「基本人口」資料欄，進而得知個別成員的改變。轄區服務人口群資料蒐集應聚

焦在福利人口消長與趨勢，社會資源網絡圖應呈現出互動情形。

花蓮縣光復鄉原住民族家庭服務中心，各項專業服務資料檔健全，專業督導全力支持並如實核章。中心能反思專業服務內涵，開發符合在地特質之專業服務，且長期深根部落，結合文化脈絡，建構出自己特色專業服務。社區工作中之活動與宣導以族人需求以族人需求為導向。社區志工能積極開發青年志工，並以加入祥和計畫。然個案資訊化保密仍待加強，社會團體工作宜改為封閉式團體較佳，對於服務轄區人口結構有依年齡進行分析，然未能進一步說明獨居長者、身心障礙者之需求。

屏東縣三地門鄉原住民族家庭服務中心，見報書面資料完整且社會資源整合深厚。諮詢服務類別中能針對社會福利人口群進行深入分析坦討，個案管理相關作法完整。社會工作團體、社區工作活動、方案皆能以族人需求為導向予以規劃與執行。且社區志工推展極為健全化。然社會工作團體與方案成果報告應加訂成冊。人文與福利人口群統計要固定更新，社會資源連結與聯繫會報均依規定如實辦理之，但應加強各單位互動頻率。

宜蘭縣大同鄉原住民族家庭服務中心，各項指標與績效評估清楚呈現，母機構能充分協助中心，並能充分運用社會資源發展出綜融性、多元文化專業服務模式，充分發展出社會工作專業知能。個案結案原因分為消極結案與積極結案，進而分專業服務品質。社會團體工作、社區工作成果冊皆有成果摘要表，以展現出其服務績效。個案保密原則確實。B1 為身心障礙者增強醫療服務及提供中低收入戶經濟補助。B4 宣導場次符合原民會規定。然中心缺乏諮詢輪值制度、個案資料調閱申請紀錄制度。志工管理與運用仍有不足之處。

花蓮縣卓溪鄉原住民族家庭服務中心，專業服務量符合原民會規定，母機構於中心內部定期召開個案研討並紀錄詳實。社會工作團體成果冊紀錄及績效皆如實呈現。B1 能將原住民族福利人口諮詢服務深入瞭解族人需求。B2 社會資源能訂定盤點與更新，資源圖完整。B4 皆能依照原民會規定辦理之。志工運用得宜，每個部落至少有一位志工協助提供服務。然個案管理檔案夾直接分類夾加工方式，浪費成本及便利性。在志工管理部分，志工加入與退出應有更新紀錄與檔案。

屏東縣霧台鄉原住民族家庭服務中心，運用理論分析族人需求，以

提供適切性專業服務計畫。專業服務量尚符合原民會規定。B1 能定期更新人口資料，並加強文化與汛期易災區之需求提供適切性服務。B2 社會資源網絡充分整合並定期盤點。B7 志工招募、管理與運用得宜，並加入祥和計畫，及鼓勵志工進修社工系。然個案管理辦法相關表單欠缺整理。個案紀錄應附加檢核表，並由督導審閱。社會團體工作成果應要系統性整理並裝訂成冊。社區工作應與健康站區分，避免重複服務。

臺東縣蘭嶼鄉原住民族家庭服務中心，專業服務內涵皆能依據原民會規定辦理。中心在離島地區而能充分社會資源，確實掌握福利人口群及其需求，實屬可貴。B7 志工隊是中心今年大突破，志工隊組織分工明確，並加入祥和計畫。社區原盤點確實並能如期更新。然個案諮詢、個案服務量次欠缺統計表及分析討論。社會團體工作單元實施時間間距太長。再者，與社區工作評估工具過於簡略，無法充分掌握績效成果。尤其，中心指出該區身障者人數 251 人，但沒有具體服務方案。

屏東縣泰武鄉原住民族家庭服務中心，專業服務內涵皆能依據原民會規定辦理，社會工作團體、社區工作成果冊紀錄及績效皆如實呈現，確實掌握福利人口群及其需求，協助規劃符合族人需求之專業服務。志工推展已有詳細名冊。然欠缺個案諮詢、個案服務量次統計表及分析討論。部分個案紀錄督導未核章，個案服務同意書與社工員保密協議書未簽訂。部分社會團體方案及計畫，督導未審核。志工會議紀錄，督導要如實簽核。

花蓮縣秀林鄉原住民族家庭服務中心，個案管理諮詢及開案登錄名冊完整，社會個案、社會團體、社區工作成果紀錄完整。中心社會資源網絡建構健全，志工運用得宜。104 年至 105 年上半年個案紀錄欠缺督導指導與核章，母機構應積極補齊工作人員。社會團體工作應以理論為基礎，再加上族人需求，規劃出符合族人需求為導向之團體活動，並加強實施績效評估作為。B1 資料雖有更新，唯在福利人口群呈現與需求評估和中心提供服務內涵仍有落差。志工會議志工出席率略低，應加以改善。

嘉義縣阿里山鄉原住民族家庭服務中心，中心運用理論分析族人需求，以提供適切性專業服務計畫。人口群資料掌握確實，且能定期盤點社會資源，並將長照資源納入，社區宣導皆能依據原民會規定辦理，志

工推展確實。然志工隊中一些志工尚未接受教育訓練，應加強鼓勵志工參與訓練。

臺東縣達仁鄉原住民族家庭服務中心，專業服務內涵皆能依據原民會規定辦理，並能在醫療資源不足情形下，結合高雄市醫療資源，使在地族人能獲得豐渥的醫療照顧服務。然欠缺個案諮詢、個案服務量次統計表及分析討論。社會團體工作、社區工作評估工具過於簡略，無法判定出績效。

臺東縣海端鄉原住民族家庭服務中心，個案服務目標、服務介入等皆有督導回饋，個案紀錄首頁設有摘要，能掌握服務能量。然個案調閱申請紀錄表只紀錄至 104 年，其餘則無。社會團體工作主題與評估工具、團體成員等皆未能依據族人需求規劃之，產生服務與需求無法相符合。社區工作方案皆以親子活動為主，但服務設計過於簡化。社會資源網絡圖重新繪製。志工應加強招募，並鼓勵志工參與教育訓練。

苗栗縣泰安鄉原住民族家庭服務中心，中心設有檔案存放資料室，並有出入登記表。簡報中提出未來展望策略。然個案紀錄冊不齊全，諮詢個案管理辦法與社工員保密原則未落實。社會團體工作、社區工作成果冊未能如實整理，致使疏漏甚多，且評估工具過於簡略，無法看出真實的績效成果。B1 人口群資料應再進一步提供新的統計結果。B2 社會資源盤點應增加各單位互動頻率。B4 社區宣導應檢視有否符合族人需求。B7 志工會議紀錄有待提升其詳實性。

桃園市復興區原住民族家庭服務中心，母機構支持協助下，與中心共同分析部落族人需求，連結社會資源規劃長者與家庭照顧者服務計畫。結合其他原家中心，擴展原轄區服務之族人至他地區工作族人。然諮詢個案管理辦法與社工員保密原則未落實。社會團體工作計畫與族人需求不相符合情形，而且目標、策略間為有邏輯性與一致性，評估工具簡略。社會團體工作、社區工作方案定位混淆，規劃、執行與成果產出均未達至社工專業品質。B1 資料未定期更新。B2 社會資源雖已盤點，但未呈現資源網絡連結動態圖。B4 相關講座未能回應族人需求。B7 志工人數與人次分不清楚，青年志工招募細節並未提出。

花蓮縣萬榮鄉原住民族家庭服務中心，服務量次符合原民會規定，社會個案工作、社會工作團體、社區工作紀錄尚能符合規定且能引進外

部資源協助個案在社區自立生活。社會資源運用得宜，且連結動態現況有呈現，社區志工推展得宜。然個案紀錄整理不完全，且未對族人人口需求進行評估，無法規劃出適切性專業服務。社會團體工作及社區工作方案未能符合族人在地需求，且也未能運用理論協助分析及績效評估。B1 雖定期分析人口群資料，卻未能針對原住民族福利人口群具體評估其需求，以擬定適切性專業服務。

花蓮縣富里鄉原住民族家庭服務中心，結案後，社工員提出自我省思序說，對於專業服務能力提升有助益且落實個案權益保障機制。然個案資料管理有待改善，個案紀錄應加入摘要表。社會團體活動紀錄結構鬆散及簡略，評估工具不一致，無法有效評估績效。社區服務方案多次長長出遊為主題，欠缺社工專業要求。B1 未呈現福利人口群福利需求評估。B2 社會資源網絡圖應將個案與方案合併呈現。B4 因未能掌握福利人口群福利需求評估，因此，宣導與講座淪於形式化而無實質效果。

屏東縣瑪家鄉原住民族家庭服務中心，中心長期耕耘部落，社會資源充足。個案類型依據保護性或一般性，予以派案給資深社工員及資淺社工員，以利順利協助個案。然社會個案工作、社會工作團體、社區工作未能符合族人需求及有效績效成果產出，母機構應加強中心社工員專業知能提升各種作為。社工員未能把鄉公所提供服務轄區福利人口群數據加以分析討論，以掌握其需求。社會資源網絡雖有進行盤點，但未能更新，社會資源網絡圖未將資源分類。部落宣導與講座未做總表，評鑑資料零散，無法瞭解中心執行相關專業服務現況與成果。志工訓練與會議紀錄有遺漏之處。

綜合來看，在專業服務指標上，深耕組原住民族家庭服務中心設置至少 13 年以上，理當言，與部落關係緊密才是且社會資源建構趨近完整，且在社會工作專業服務績效與模式要建立才是，但仍有些危機是工作同仁異動會影響其服務連續性。在社會個案工作部分，注意個案保密原則，相關記錄（包含家系圖、生態圖等）繪製要確實，且需要督導簽核。在社會團體工作部分，確實掌握族人特質、問題與需求，設計規劃適切性團體活動，並要落實評估工作，參與團體對象要多元化，專業知能要實施。在社區工作，並非只是以休閒娛樂為主，可加強支持性、政策宣導性服務，以利族人隨時掌握目前政府社會政策發展趨勢。

(三)人資管理指標

本項評鑑指標包括了「新進工作人員職前訓練及業務交接情形」、「工作人員在職教育訓練進修情形」、「工作人員穩定提供服務情形」、「工作人員勞動權益保障情形」及「工作人員運用專業扎根督導諮詢情形」指標等5項，現依各組分析如下。

1. 「都會組」部分(7家)

基隆市都會區原住民族中心，社工員與行政助理考核項目及成績如實，且創新服務多元化，充分連結社會資源。然職前訓練手冊未有內容，且在C5下次會議追蹤視像應在下次會議提出討論。

臺中市都會區原住民族中心，工作人員職前教育訓練手冊詳盡，並讓員工有心得分享及督導回饋。然C5會議結果無追蹤列管。勞動契約書第四條工作時間規定，每兩週工作總時數不超過84小時，甲方於必要時，得依法調整每日正常工作時間至10小時，應修改之。

高雄市都會南區原住民族中心，資料整理系統化，人員職務交接清冊清楚，並設有監交人檢視監督。然C1建構工作手冊，要讓新進同仁先行閱讀，C4與母機構簽訂契約宜放置中心，C5專業督導扎根計畫討論內容過於簡略。

苗栗縣都會區原住民族中心，訂有詳細新進人員職前訓練總表，職務交接清冊清楚明瞭。然勞動契約書每兩週工作總時數不超過84小時，得依法調整每日正常工作時間至10小時，應修改之。第七條年假部分，應更改成職後半年，則有三日年假，目前中心規範仍是七日，修訂之。C5會議追蹤未有下次追蹤紀錄，及未制訂工作人員手冊。

桃園市都會區原住民族家庭服務中心，制訂工作人員職前教育訓練內容級分析且其總表詳盡並有符合相關課程內容。然勞動基準法第六章第15條，年假部分以更改並依規定辦理。母機構與工作人員未定簽約，C5部分未有下次追蹤及改善項目。

高雄市都會北區原住民族家庭服務中心，會議記錄有追蹤列管，並於下次會議提出討論。然勞動契約書第八條給價方式，應依據最新法規辦理之。C1職前訓練及職務交接清冊只用口頭移交，仍要有紀錄，在職教育訓練總表建議以上課時數呈現。106年5月份多位工作人員上班天

數超過一星期，以違反勞基法規定。

新北市都會區原住民族家庭服務中心，無優良事項及改進事項。

綜合來看，在人資管理指標上，都會組原住民族家庭服務中心要再注意目前勞動基準法最新規定，以免觸法。

2. 「力耕組」部分(13家)

新竹縣關西竹東鎮原住民族家庭服務中心，差勤管理辦法、人事考核、績效考核等資料完備。

臺東縣池上鄉原住民族家庭服務中心，無優良事項及改進事項。

新北市烏來區原住民族家庭服務中心，社會工作者在職教育訓練出席率高、差勤狀況良好，且母機構與工作同仁間定勞動契約。然仍要加強在職教育訓練、鼓勵員工至大學就得社工系或研修社工學分，對於工作缺失檢討應提出具體改善措施。

高雄市茂林區原住民族家庭服務中心，員工勞動契約與營登保障。然應具備完整教育訓練記錄，並鼓勵同仁進修社工課程。勞動權益保障務必依政府規定辦理。

南投縣仁愛鄉原住民族家庭服務中心，內部督導能適時回應工作同仁的問題，且社工員能主動研擬方案計畫，並能與其他原家中心共同分享資源。然應明訂員工工作手冊及新進人員職前教育流程辦法。

花蓮縣新城鄉原住民族家庭服務中心，母機構資深社工員協助中心業務，使工作業務順暢推動。然機構內外在职教育訓練無心得報告。

新竹縣尖石鄉原住民族家庭服務中心，每週工作週誌皆有探討心得分享，且有多項創新服務。中心就前次評鑑之改進建議，皆有明顯改善。

屏東縣來義鄉原住民族家庭服務中心，社區發展協會為母機構協助成立，期使能永續發展。然新進人員職前教育訓練辦法、流程要再檢核。要依據勞基法歸訂定工作規則手冊，扎根計畫督導記錄討論及建議事項要再詳細。

屏東縣獅子鄉原住民族家庭服務中心，工作契約及工作手冊未有員工特修之規範，扎根計畫督導記錄討論及建議事項要再詳細。評鑑整理資料未依序排定，員工職前訓練流程辦法應訂定之。

臺東縣臺東市原住民族家庭服務中心，員工在職進修後，具有完整心得報告，工作日誌勾選項目有助減低非主要業務佔用時間。內部督導制度完善。然扎根計畫督導記錄討論應再詳實，104 年扎根區督行銷內容形式未臻理想。勞動契約過於簡略且工作規則守則無連結。

花蓮縣豐濱鄉原住民族家庭服務中心，彙整不同族群代表並形成網絡，人事資料整理詳細完整。然針對專業督導的建議於下次會議應要有說明改進情形。

南投埔里魚池區原住民族家庭服務中心，無優良事項。然剛承接此項業務，許多制度有待建立。

屏東縣牡丹鄉原住民族家庭服務中心，資料整理仔細完整，母機構能實質協助支持中心服務。然員工服務守則，宜改為工作守則（規則）。契約書請加註詳細薪資給付額度及相同規定或連結工作規則附件，並落實勞基法規定。加強區域督導會議記錄，實質追蹤上次會議的執行現況。

綜合來看，在行政管理指標上，力耕組原住民族家庭服務中心要特別注意勞動基準法最新規定，千萬不要讓工作同仁權益受到傷害。再者，務必與工作同仁簽訂勞動契約，並對區域督導會議記錄務必詳實及追蹤列管業務務必執行。

3. 「勤耕組」部分(16 家)

臺東縣金峰鄉原住民族家庭服務中心，無優良事項及改進事項。

花蓮縣瑞穗鄉原住民族家庭服務中心，具備完整工作手冊，母會具備制度性組織，顧工作制度極為健全。職務交接清冊完整，確實辦理移交及完備紀錄。然勞動契約書最好簽約時間為 1 月 1 日前。C5 專業扎根督導諮詢中應加強對上次會議建議型行追蹤輔導。

臺東縣卑南鄉原住民族家庭服務中心，無優良事項。然在契約書 106 年僅一員簽訂，所有工作同仁均要簽訂勞動契約書，而且每年都得簽地當年之契約。

臺東縣成功鎮原住民族家庭服務中心，無優良事項及改進事項。

花蓮縣玉里鎮原住民族家庭服務中心，C1 具備具整工作手冊，作為工作人員參考依據。然 C1 為因應勞動基準法應調整母會工作手冊，中心勞動契約予以調整。C2 中心同仁參與在職教育訓練應再準確，並要有

多元化議題參與，最後對於成果評估務必分析探討。

屏東縣春日鄉原住民族家庭服務中心，無優良事項。然工作人員工時要按照契約內容執行，檢討工時超過 12 小時之情況，尤其是連續是連續工作的紀錄要馬上改進。

苗栗縣南庄鄉原住民族家庭服務中心，資料統整詳細，工作人員運用專業扎根督導諮詢，具有詳細紀錄建議，並訂有實質檢討改善計畫，尤其落實追蹤輔導列管工作。然沒有職前教育訓練內容，差勤管理不正確，勞動契約部分要依據勞動基準法規定修訂之。

花蓮縣鳳林鎮原住民族家庭服務中心，補助契約與勞動契約均於 1 月 1 日簽訂完竣。然 C5 專業督導諮詢情形，前後次記錄內容，並無呈現前次建議事項執行結果。

花蓮縣吉安鄉原住民族家庭服務中心，C2 工作同仁在職教育訓練如實參與辦理，可增加工作同仁專業知能。然 C1 未建置工作手冊，無法讓新進人員參閱，C5 只呈現做了哪些扎根計畫督導會議，但未具體確實檢討改善情形。

花蓮縣壽豐鄉原住民族家庭服務中心，無優良事項。然 C1 職前教育訓練、移交清冊未呈現，C2 工作人員在職教育訓練，應提出對自己專業知能提升為導向，C3 差勤簽到簿並非 1 人填寫 1 張，而是依據每月提供簽到簿，全體同仁如實填具。C4 勞動契約應著重在本協會或中心工作同仁簽訂，而非呈現地方政府委託按之簽訂。

臺中市和平區原住民族家庭服務中心，新進工作同仁職前教育訓練詳細，可讓新進人員盡快瞭解中心工作內容。然勞動契約書內容要依據勞基法規定修訂之。工作同仁運用專業扎根督導諮詢情形為針對建議或意見進行分析檢討，且會議記錄內容為針對上次會議結果進行追蹤輔導列管。

臺東縣東河鄉原住民族家庭服務中心，無優良事項。然針對上次評鑑建議改善情形不夠具體說明。督導實地訪視記錄，母機構雖有回應，但是是否有閱讀與簽名？勞資契約書可增加更多內容（例如：請假、加班、保險等）。

臺東縣鹿野鄉原住民族家庭服務中心，無優良事項。然志工的工作日誌，簽到與簽退均是相同筆跡，應由志工自行填寫。

臺東縣延平鄉原住民族家庭服務中心，工作日誌表格平實，記錄內容可供各項個案個案開發基礎，亦可連結社會資源。辦公室空間充足，辦理各項活動便利。然人力不足務必儘速補齊，志工訓練人數偏少，要提出改進策略與方法。

臺東縣長濱鄉原住民族家庭服務中心，中心依據母會規定，具備工作人員勞動全意見易，確實執行及追蹤。然無改進事項。

臺東縣大武鄉原住民族家庭服務中心，無優良事項及改進事項。

綜合來看，在人資管理指標上，勤耕組原住民族家庭服務中心普遍上仍要注意勞動基準法之規定及建構健全工作守則。載運用專業扎根督導諮詢中，應加強記錄完整性，並要有持續追蹤輔導列管動作，以掌握服務動態情形。

4. 「深耕組」部分(22家)

臺東縣太麻里鄉原住民族家庭服務中心，具備完整在職教育訓練計畫且落實執行。工作同仁穩定性夠，皆具有社會工作背景同仁。扎根計畫諮詢落實且計畫完整。中心活動呈現跨專業、跨團體、跨文化特質、新進工作同仁職前訓練情形，然無改進事項。

高雄市桃源區原住民族家庭服務中心，評鑑資料準備詳盡。然 105 年 11 至 12 月實地督導記錄，外督未具名。實地訪查督導記錄過於簡略。教育訓練時數部分，建議以年報表計算。表格之表頭應寫原家中心全銜。

南投縣信義鄉原住民族家庭服務中心，個案在中心志工現身說法，由個案擔任計畫執行講師，增加其權能。評鑑資料分類清楚。然在職訓登錄應顯示出每場次的時數，應以年度計算訓練時數。105 年度組織主管/督導遺漏核章，要補正。

宜蘭縣南澳鄉原住民族家庭服務中心，督導記錄完整，並給予評語回饋。然工作日誌部分，採用月列印出後讓督導核章，導致督導核章日期無法顯現出即時性，將工作日誌改為月誌。

高雄市那瑪夏區原住民族家庭服務中心，新進工作同仁具有完整訓練計畫。並可查詢工作同仁保密協定書複本。然教育訓練心得報告，未有主管核章。工作日誌部分，建議主管 1-2 週核章一次，而非一個月一次。相關表格標頭改為中心全銜。

花蓮縣花蓮市原住民族家庭服務中心，工作同仁皆簽利益迴避具結書，扎根督導諮詢記錄完整。然教育訓練有季報表，未具個人相關教育訓練及中心年報表。勞動契約書因勞基法規定微調。日報表部分，督導應要簽章。新進人員職前訓練為看到相關規定與輔導記錄。

花蓮縣光復鄉原住民族家庭服務中心，新進人員接受資深人員輔導及職前教育訓練，明訂勞動契約書，並定期機構督導諮詢，會議記錄清楚然社工行政助理年資未滿半年，督導對相關安新進人員輔導缺乏書面資料佐證，各式表格標頭要填具中心全銜。

屏東縣三地門鄉原住民族家庭服務中心，新進工作同仁具備完整訓練教育計畫。然 105 年 3-12 月扎根督導記錄未有主管及督導核章。表格標示中心全銜。工作日誌部分應每週完成，督導檢核應於 1-2 週核章完成。教育訓練部分，應由參加人員填具訓練心得並由督導予以回饋。

宜蘭縣大同鄉原住民族家庭服務中心，新進人員詳盡的訓練及考核紀錄。然新進人員詳盡的訓練及考核紀錄欠缺督導核章檢閱，要補正。團督紀錄亦是如此。

花蓮縣卓溪鄉原住民族家庭服務中心，訂定明確工作手冊及新進同仁職前教育訓練。工作同仁穩定足且具有社工專業背景。然工作同仁保密切結書放置母機構，中心無法查詢。社會團體工作、方案等，創意不足。

屏東縣霧台鄉原住民族家庭服務中心，工作日誌紀錄完整、督導核章確實，檢視具有即時性，皆在當週核閱。然無改進事項。

臺東縣蘭嶼鄉原住民族家庭服務中心，有明確新進人員訓練計畫，並有紀錄。工作同仁在職教育訓練紀錄完整。然保密協定書正本應放在中心，以利存查。資料管理辦法之標頭皆改為中心全銜。

屏東縣泰武鄉原住民族家庭服務中心，ppt 簡報依據評鑑指標呈現。然 ppt 簡報應與給委員資料要一致。104 年度、105 年度研習總時數及活動總時數要確實計算。工作同仁參與職訓次數應與心得篇數要一致才是。勞動契約版本重複，同一工作人員簽署日期不一致。工作日誌，主管應加註核章日期，以利瞭解其時效性。工作同仁與外督應簽署保密同意書。

花蓮縣秀林鄉原住民族家庭服務中心，工作手冊清楚、職務交接清

冊紀錄詳盡。工作同仁在職教育紀錄清楚及差勤管理紀錄確實。工作同仁勞動權益保障明確且扎根專業諮詢具備完整紀錄。然新進人員職前訓練部分，應把課餘時數及上課期間加以確定。教育訓練心得報告紀錄，中心督導多份紀錄未簽名。

嘉義縣阿里山鄉原住民族家庭服務中心，簡報內容完善。然實地訪查督導紀錄，討論與建議太過簡略，無法得知會議實際討論內容為何？扎根督導實地訪查紀錄部分，主管或督導未實際核章。

臺東縣達仁鄉原住民族家庭服務中心，無優良事項。然新進工作同仁職前教育訓練應要有明確規範及輔導。職務交接清冊未建立正確，工作同仁教育訓練除了清冊佐證外，應建立報表化。差勤管理中職務代理人應詳實填具。專業扎根督導諮詢，中心督導要核章確實。

臺東縣海端鄉原住民族家庭服務中心，工作同仁皆為社工背景且穩定度足，扎根督導紀錄完成。然工作同仁勞動契約未簽署，工作人員保密具結書應放置中心。

苗栗縣泰安鄉原住民族家庭服務中心，無優良事項。然工作日誌、實地訪視紀錄缺乏主管核章。工作同仁保密協定欠缺正本，及中心辦理各項活動與母機構主從關係要確定。

桃園市復興區原住民族家庭服務中心，ppt 簡報依據評鑑指標完成。然新進工作員工遺漏督導或主管核章。移交清冊皆未核章。工作同仁在職教育訓練參與人姓名要具體呈現，根據督導紀錄仍要被督導核章。中心應有工作同仁保密協定，正本放置中心。

花蓮縣萬榮鄉原住民族家庭服務中心，母機構指派資深同仁協助教導新進同仁。勞動契約明訂清楚且扎根督導紀錄諮詢可行性完整，並有紀錄可查。然工作同仁皆為新進人員，穩定度不足。督導只有口頭報告，缺乏紙本紀錄。表格標頭應填具中心全銜。

花蓮縣富里鄉原住民族家庭服務中心，勞動契約明確規定，104-105 扎根督導紀錄完整。然上次評鑑改進事項，至今仍要再修正改善。工作同仁人力有不足現象。保密協定書正本應存放在中心，扎根督導 106 年度實地訪視紀錄仍未簽名，研習心得為有督導或行政主管簽章。

屏東縣瑪家鄉原住民族家庭服務中心，ppt 簡報依評鑑指標執行。然在評鑑時備審資料所寫的部分皆未在評鑑會場呈現。C1 職務交接流程

及交接清冊無法得知資料。勞動契約未見工資部分。C5 評鑑資料之備審資料仍無呈現。

綜合來看，在人資管理指標上，深耕組原住民族家庭服務中心設置至少 13 年以上，理當言，在行政管理、專業服務、人力資源及改進創新應有良好根基才是，所以，大致上人資管理運作較為順暢，特別強調母機構支持重要性，但相關保密切結書、勞動契約等相關文件資料應放在中心，而非放置母機構。再者，扎根計畫督導諮詢服務，紀錄務必確實，且必須由中心主管簽核並填具日期。最後，因應勞工權益保障趨勢，勞動契約書務必要依規定辦理之。

(四)改進創新指標

本項評鑑指標包括了包括「上次評鑑檢討改進情形」及「其他創新服務措施」等 2 項指標。現依各組分析如下。

1. 「都會組」部分(7 家)

臺中市都會區原住民族家庭服務中心，創新包含了多元專業服務、策略等皆有效益產生，另辦理衛福部 106 年度延緩失能照顧計畫。

其餘中心皆無「上次評鑑檢討改進情形」及「其他創新服務措施」建議。

2. 「力耕組」部分(13 家)

新竹縣關西竹東鎮原住民族家庭服務中心，就前次評鑑之改進建議，已有明確改善；高雄市茂林區原住民族家庭服務中心，運用健康預防跌倒等業務；花蓮縣新城鄉原住民族家庭服務中心，針對上次評鑑意見加以改善，並有完整資料備查；新竹縣尖石鄉原住民族家庭服務中心，針對上次評鑑意見加以改善；屏東縣來義鄉原住民族家庭服務中心，創新服務多元化；花蓮縣豐濱鄉原住民族家庭服務中心，針對上次評鑑意見加以改善；屏東縣牡丹鄉原住民族家庭服務中心，針對上次評鑑意見加以改善。

其餘原住民族家庭服務中心皆無「上次評鑑檢討改進情形」及「其他創新服務措施」建議。

3. 「勤耕組」部分(16 家)

花蓮縣玉里鎮原住民族家庭服務中心，創新服務運用社會資源及優

勢觀點提供族人食物互助社活動。臺東縣長濱鄉原住民族家庭服務中心，針對上次評鑑意見加以改善。

其餘原住民族家庭服務中心皆無「上次評鑑檢討改進情形」及「其他創新服務措施」建議。

4. 「深耕組」部分(22家)

高雄市桃源區原住民族家庭服務中心，具備族語文宣品，在服務策略創新十足；臺東縣蘭嶼鄉原住民族家庭服務中心，社工員積極走入部落，利用兒少志工關懷弱勢老年人；花蓮縣秀林鄉原住民族家庭服務中心，針對上次評鑑意見加以改善；苗栗縣泰安鄉原住民族家庭服務中心，呈現得獎經驗職及設定中心未來展望。

其餘原住民族家庭服務中心皆無「上次評鑑檢討改進情形」及「其他創新服務措施」建議。

肆、受評單位概述與檢討改進意見

【都會組 01】基隆市都會區原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位:基隆市都會區原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位:臺灣原住民族社會福利工作發展協會
- 三、評鑑日期:106 年 6 月 10 日(星期六)
- 四、評鑑委員:希媻·瑪飛泐委員、劉秀英委員、江亮演委員、李明政委員、余昕庭委員
- 五、服務區域:基隆市(全區)
- 六、成立時間:104 年 01 月
- 七、評鑑等第及分數:優等(93.2)
- 八、轄區人文特色:

基隆市原住民人口數截至 106 年 4 月底計有原住民 9,321 人(平地原住民 7,894 人、山地原住民 1,427 人)約佔全市人口數(372,086 人)2.50%，本市原住民主要來自花蓮、台東，大部分為阿美族，約佔 79.77%、泰雅族約 7.10%，餘各族人數皆少，本市分七個行政區。諮詢服務內容統計分析；透過 104 年社區福利宣導與諮詢服務福利求助著佔 83.8% 的多人來諮詢，想透過社區資源連結，加強網絡合作關係及社區宣導，增強社區權能，強化原家在社區服務的行動力，以增進社區服務的可近性。近兩年來投入社區的工作中，除了於周間辦理親子講座、兒少年團體外，更透過各式活動和社區內的弱勢家庭有所接觸，未來希望中心的重建，提供照顧及規劃方案，使每個人都可以成長，充分發揮個人的潛力。

九、檢討改進

(一) 優良事蹟

1. 行政管理：會議決議事項執行追蹤管考績效佳，工作紀錄以每日呈現，極為精實。且擬定方向及布達事務清楚；志工訓練及運用充份扎實，完全補足人力不足困境。志工凝聚力及感情融洽，由志工提供文化專業成為講師，單位肯定其專業，有助於建立志工榮譽感；晤談室結合食物銀行，有助開放吸引族人前來尋求服務，成為特色；服務量次都超過要求的服務基準，開發個案極為

認真積極；書面內容量化及質化呈現完備，令人感動。

2. 專業服務：該中心於專業服務評鑑項目(B1-B4)都有達到所規範之各項量化標準，以上且有外聘專業督導協助專業服務提供之討論，各項紀錄之審閱，每年各案結案率高，其專業服務品質亦值得肯定；辦理單親、音樂紓壓、職親教育等團體活動積極；舉辦青少年探索旅程活動；有未來構想及全民健康走路或合唱的社區服務規劃與社區活動；志願服務推展積極，志工有社會保險與成長訓練；其他，如各種方案及宣導資料完整。
3. 人資管理：社工員與行政助理設置考核表，每月且考核項目及成績分配詳細；創新服務內容多元化，開發資源連結部分豐富。

(二) 委員建議與檢討意見

1. 行政管理：檔案夾內，多放一些照片來呈現活動辦理的豐富度；簡報報告人自我要求太高，於是過於緊張，盼下回能展自信。
2. 專業服務：多舉辦成長團體，促進成員各種知能成長；加強教育性團體，尤其親職教育，家庭教育方面；多舉辦角色扮演團體，尤其對非行(行為偏差)青少年；可透過電影、講座、座談、演講等方式宣導教育社區特產、手工藝、傳統文化；重視社區問題，如婚姻、家庭暴力、子女教育、不良嗜好(含酗酒、吸毒、檳榔)，黑心食品及衛生安全等等之探索；該中心未來可依據本評鑑指標及評核說明，來製作簡報內容和進行自評；加強成長團體工作；社區宣導應加強安全，家庭教育，職親教育及法律知識等之宣導；) 結合社區部落特產、手工藝等發展經濟，改善國民生活品質。
3. 人資管理：職前訓練手冊未見內容，建議應把每位人員的訓練項目明定，如社工人員和行政助理的職責不一；下次會議追蹤的事項應是此會議所提出的內容；契約書為定期契約，106 年度應依照勞動基準法修定；契約書內容第五點差勤管理部份，第六條建議修改；105 年度的會議抬頭寫成 104 年度。

【都會組 02】臺中市都會區原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位:臺中市都會區原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位:臺灣原住民族傳統文化暨領域保護協會
- 三、評鑑日期:106年6月11日(星期日)
- 四、評鑑委員:希楠·瑪飛泐委員、劉秀英委員、江亮演委員、李明政委員、余昕庭委員
- 五、服務區域:臺中市都會區(除和平區外)
- 六、成立時間:103年5月
- 七、評鑑等第及分數:優等(90.3)
- 八、轄區人文特色:

大台中 28 區服務人口 29,118 人，服務族群:阿美族、泰雅族、排灣族、布農族等。台灣原住民族傳統文化暨領域保護協會成立於 100 年 5 月 21 日，鑒於理事長朱元宏長期關心原住民族，除長期關心族人之福利，推動族群主流化且落實關懷原住民族人，使家庭有好得轉變、更是期許能服務在大台中每個角落，於 103 年 5 月成立臺中市會區原住民族家庭服務中心幫助原住民族家庭，使本會成為都會區原住民最好的福利橋樑。



九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：員工專業能力極佳，母機構對其員工之專業職能培訓札實，成立「讀書會」彼此學習，且每位員工撰寫學習心得按時回饋；設置食物銀行，結合都會教會系統協助中低收入戶，地方資源整合能力及運用絕佳；主動積極，發掘族人需求，取得台中市通過預算支持設置地方文化健康站；呈現「空間平面配置圖」，容易引導受助族人對服務環境的熟悉及認同感；創新服務顧及族人需求，如推動緩起訴受刑人以專業及勞務服務社區弱勢族群代替刑責方案，設置傳愛合作社來培育原住民族照服員。
2. 專業服務：該中心於專業服務 B1-B4 各項業務執行，均達到量化標準，個案深入服務具成效，資料整和紀錄亦符合基本要求；舉報家暴性侵防法，低收入房租補助，兒童津貼，販賣人口等等之宣導；舉辦親子溝通，法律知能，親子活動，親職、就業輔導，理財、人身安全保護及健康等之講座；舉行自我認同紓壓，自信等之成長團體活動；辦理弱勢家庭訪視與協助，傳愛課後服務等社區方案；志工訓練與教育，尤其志工社會保險，志工健康資料完整。
3. 人資管理：詳盡的工作人員職前訓練手冊，並有讓員工做職前訓練後心得分享並中心有回饋，值得肯定；督導扎根計劃會議簡附開會會議照片且詳盡並有簡附簽名冊。
4. 改進創新：創新部份多元化，包含專業服務及策略方面策略服務效益有成果，另有提到衛福部 106 年度延緩失能照顧計劃值得期待。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：每季工作統計表之填製，建議以簽章記註為宜，以呈現管考專業度。
2. 專業服務：可從家庭，尤其是學校宣導社區方案，如不良嗜好(含酗酒、吸毒、檳榔)和學業、未來就業準備、理財等等宣導與講座；結合傳統文化之手工藝，藝術品，及社區特產飲食文物 DIY

與販賣等，形成有特色觀光資源發展、社會經濟；擴大加強法律諮商輔導，幫助弱勢移民脫離困境；更完整按評核說明來整理與呈現資料，如按「每名社工每月至少 15 件諮詢案」等等。

3. 人資管理：會議追蹤 105.2、105.4、105.9，未有會議追蹤；契約書第四條，工作時間部份，每兩週工作總時數不超過 84 小時，甲方於必要時，得依法調整每日正常工作時間至 10 小時，建議依照新的勞動基準法修改。

【都會組 03】高雄市都會南區原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位:高雄市都會南區原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位:社團法人高雄市原住民公共事務關懷協會
- 三、評鑑日期:106年6月16日(星期五)
- 四、評鑑委員:希媻·瑪飛湊委員、王慧玲委員、江亮演委員、李明政委員、余昕庭委員
- 五、服務區域:高雄市左營區、鼓山區、三民區、苓雅區、新興區、前金區、鹽埕區、前鎮區、鳳山區、旗津區、小港區、大寮區、林園區共計13個區域
- 六、成立時間:98年5月
- 七、評鑑等第及分數:甲等(86.4)
- 八、轄區人文特色

本中心轄區面積共263.437平方公里、轄區最大的為大寮區，佔轄區面積27%。其次為小港區佔17%、第三則為林園區12%、轄區內以壯年人口、阿美族群為主，主要是自其他縣市、鄉鎮或部落遷徙而來。資源盤點及建立網絡連結情形：連結各平台與團體，目標形成友伴支援網，提供快速、彈性以及貼近需求的物資和資源，協助支援民眾短暫且即時的需求，並協助單位關懷與追蹤；諮詢服務與個案管理本中心104年度諮詢量共361件，105年度共360件，106年1月至4月共39件；中心諮詢紀錄每月製作總表，並依據總表序號進行歸檔；中心督導不定期到中心召開督導會議，並且針對社工的個案、團體、社區社會工作等專業服務進行督導和輔導，並在個案討論完之後審閱；受個人資料保護法規範之公文書、個人資料保密義務之相關文件，中心均放置在具上鎖功能的鐵櫃當中妥善保存，避免資料外漏；社區社會工作、社區宣導及講座之規畫，係按照補助機關，原住民族委員會之規定辦理各類宣導與講座。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：業務宣導製作活動式的牌子，供與會者打卡拍照上傳FB，自製簡易道具結合活動吸引民眾參與，達到宣傳的效果係

屬創新；財產清單及列冊紀錄圖文標示詳實；報表及核消核章精確務實；母機構給予社工員在薪資與員工職場托育之支持，值得肯定；團體工作之單元活動皆留下紀錄。

2. 專業服務：針對女性提供適切性團體活動，包含女人編織話心情，原漾青春成長團體活動；辦理志工職前、在職訓練與教育活動；該中心於專業服務 B1. B2. B4 等項目執行良好，都達到評鑑量化標準要求之上。「服務轄區需求蒐集與分析情形」項目之書面資料整理與呈現，尤屬優良。
3. 人資管理：資料整理具有系統、有目錄、分頁說明，值得肯定；人員職務移交清冊詳細清楚，並設有監交人雙向檢視監督。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：有些會議只呈現照片但無附上會議記錄，讓檔案夾內容薄弱；社區資源的盤點建置，可以再充份連結運用；加強培訓志工做小區塊福利權益宣導工作，以擴大服務面；另宜建立志工資料與服務時數登錄冊；季報表七資源運用與轉介之「運用私部門補助經費，宜在備註欄說明物品名與捐助個案數」活動；對於物資之使用，社工員宜辦理徵信，避免私用；個案紀錄宜妥善保留，不應風災雨水浸泡而棄之；建議服務影像紀錄的呈現，其每一張活動照片，可以標註主題、內容、時間、地點等，將使資料更為豐富；中心反應由於風災造成電腦及大量的電子檔案流失，建議除了備份之外，亦以書面資料留存檔案較佳。
2. 專業服務：團體工作不必限制二次，應多作幾次成長團體工作。如人際關係溝通、互動技巧之成長團體或其他團體工作；社區工作宣導與推動，應結合各相關機構、單位團體，如教會、學校資源等連結一起，共同推動社區工作；志工應與教會社區服務員、學校學生等之志工結合，運用社區各種志工資源；前次評鑑建議方面，就「資源網絡聯繫會議應自行辦理」項目已有改善，另關於個案諮詢服務應強化深度，有部分改善，仍待繼續觀察；因 105 年 9-10 月間颱風及水災造成該中心電腦受損，個案服務資料毀壞，加上資深社工接著離職，造成個案紀錄檔案資料難以重建，未來需避免重蹈覆轍，也要努力做好新案紀錄的完整詳實；

建立食物銀行，平時調查需要居民及提供食物資源者實況，待食品進來時，立即依需求者名單，立即提供免費、低費食品，減少食物浪費，提升食物資源利用；組織學生志工團隊、協助中心工作；該中心社工於個案紀錄的技能需積極提升，建議安排教育訓練予以協助改進。

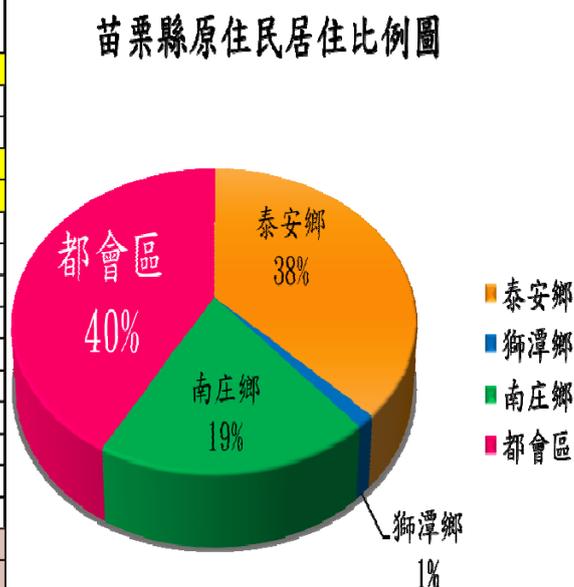
3. 人資管理：建構該中心的工作手冊，以讓相關人員在職前訓練時，可清楚了解自己的工作內容，而不是只有照片呈現；與母機構簽訂契約情形，詢問中心社工員表示契約書放置於母機構，未呈現在本中心，建議宜放至中心；專業督導扎根計畫督導討論內容過於簡略，建議多在個案服務、資源開發等。
4. 改進創新：創新部分宜再更多元，建議可融入社區資源網絡的建構，讓中心更具活躍。

【都會組 04】苗栗縣都會區原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位:苗栗縣都會區原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位:苗栗縣原住民族文化藝術協會
- 三、評鑑日期:106年6月11日(星期日)
- 四、評鑑委員:希媯·瑪飛泐委員、劉秀英委員、江亮演委員、李明政委員、余昕庭委員
- 五、服務區域:苗栗縣都會區(除泰安獅潭、南庄鄉外)
- 六、成立時間:102年8月
- 七、評鑑等第及分數:甲等(85.7)
- 八、轄區人文特色

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，辦公室設置於苗栗縣頭份市忠孝里活動中心2樓。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，承接單位、設置地點、人力編制以及服務區域同104年成立時配置。

鄉鎮市	原住民人口數	佔縣內原住民比例
苗栗市	782	6.95
苑裡鎮	162	1.44
通霄鎮	179	1.59
竹南鎮	900	8
頭份市	1,397	12.4
後龍鎮	184	1.63
卓蘭鎮	145	1.28
大湖鄉	197	1.75
公館鄉	234	2.08
銅鑼鄉	159	1.41
頭屋鄉	77	0.68
三義鄉	113	1
西湖鄉	42	0.37
造橋鄉	107	0.95
三灣鄉	40	0.35
南庄鄉	2,148	19.1
獅潭鄉	148	1.31
泰安鄉	4227	37.6
總人口	11,241	100.00%



九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：參與外部及活動宣導，經歷累積札實；財產造冊列管詳實；特別詳列上次評鑑之改進事項，供評鑑委員檢視對照，足見單位之負責認真的工作態度。
2. 專業服務：社區宣導及講座規劃辦理達到評鑑規範標準以上；積極參與各相關聯繫會報，有助資源網絡之發展；辦理醫療保健，尤其對 AIDS、癌及法律權益，家庭暴力等之講座與教育宣導；舉辦社會安全介紹社會保障、公共救助、社會福利服務，以及就業公共衛生等社會宣導；重視志工培訓，尤其有良好志工運用計劃的實施辦法；) 志工意外保險資料完整。
3. 人資管理：新進人員職前教育訓練訂有新進人員職前訓練表及人員的在職教育訓練總表制定詳細(包含教育訓練名稱、日期、時數等等)；職務交接清冊清楚明瞭。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：實務工作札實，但較不能以書面呈現，簡報亦同，盼加強訓練改進；會議記錄檔案空白，盼會議詳實記錄並對會議決議事項建立一個執行追蹤共列管改善；服務範圍擴大，宜多招募志工協助人力不足之困境；可以將季報表後面的各項活動宣導及訓練進修的內容附上照片放在 A2 檔案夾內，對於行政文書建置專業不足，建議結合其他資源利用寒暑假之大專生人力來協助完成。
2. 專業服務：中心個案紀錄應詳實填寫之建議，仍有再改善之餘地；社區宣導，除巡迴到國小演講宣導外，可透過國小，國中師生幫忙代為宣導；社會團體工作，應加強親職教育，家庭教育，促進家庭生活安全，尤其子女教育與家庭經濟而重視；社區工作，應重視社區居民而互助合作精神，自動自發相互照顧，尤其老人在地活躍化及老人在地老化之重視；社會工作可運用社工傳統文化，尤其手工藝、藝術品及觀光資源和居民飲食，特產發展經濟；志工去留問題，志工流動率高，只需有培育訓練，不必擔心志工流失，重視培育養留才即可；因各年度個案量都未達到標準，建議落實前次評鑑建議，由諮詢服務案件中，仔細評估，以發掘可加介入服務之個案，以改善服務個案量不足之困境；透過

各級學校學生代社區宣導工作。

3. 人資管理：勞動契約工作時間，每二週不超過 84 小時，須更改成每週 80 小時，第七條年假部份，應更改成到職後半年，則有三天年假，目前中心仍是規範 7 天；會議追蹤，104.8、10、105.1、105.8、9、10、11、12 未見下次會議追蹤；未制定人員之工作手冊，須依每位人員的工作內容、制定相關人員的工作手冊，工作人員在職教育訓練若可放入研習證書或時數證明會更佳。
4. 改進創新：雖有 104 及 105 年粽送都會情端午節送暖弱勢原住民關懷活動，但中心位居苗栗縣市區可在多加利用社區資源連結，讓中心更走入社區，活化中心服務。

【都會組 05】桃園市都會區原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位:桃園市都會區原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位:財團法人台灣世界展望會
- 三、評鑑日期:106年6月10日(星期六)
- 四、評鑑委員:希媯·瑪飛泐委員、劉秀英委員、江亮演委員、李明政委員、余昕庭委員
- 五、服務區域:桃園市都會區(除復興區外)
- 六、成立時間:106年1月
- 七、評鑑等第及分數:甲等(84.8)
- 八、轄區人文特色

桃園市原住民族人口數截至106年1月31日止，已突破7萬人，當中有超過6萬人在都會區生活、就業、就學，而桃園是全國都會原住民族人數最多的城市，市府原住民族行政局預算106年也首度突破7億，不分都會與原鄉，照顧原民朋友，原鄉復興區設有5處原住民族部落文化健康站，都會區亦設有3處原住民族老人日間關懷站。另外，市府推行「一區一原住民族會館或集會所」、區公所設原住民族專屬服務員政策，並舉辦各族歲時祭儀，推動原住民族語言與工藝傳承活動，同時推動原住民族租金補貼、社會住宅等原民居住正義政策，讓每一位原民朋友把桃園當作第二故鄉。

桃園市各區現戶統計與人口背景簡述分析

資料來源：桃園市民政局106年4月份現住人口及原住民族人口數

區域別	村里數	鄰數	戶數	全市現住人口數			區域人口數	原住民族人口數		
				合計	男	女		合計	平地原住民	山地原住民
中壢區	85	1,943	146,262	399,060	196,881	202,179	390,550	8,510	4,937	3,573
桃園區	76	1,726	163,895	436,740	212,232	224,508	429,298	7,442	4,880	2,562
八德區	48	1,310	68,857	194,239	97,415	96,824	186,994	7,245	4,754	2,491
大溪區	27	688	31,979	94,213	48,098	46,115	87,022	7,191	3,652	3,539
龜山區	30	806	59,833	151,313	77,058	77,255	147,171	7,142	5,356	1,786
平鎮區	46	1,509	76,150	222,647	110,794	111,853	216,105	6,542	3,666	2,876
蘆竹區	37	663	57,216	159,618	79,385	80,233	155,136	4,482	3,186	1,296
楊梅區	41	988	56,731	164,891	83,212	81,679	160,720	4,171	2,505	1,666
龍潭區	30	897	41,257	120,685	60,595	60,090	116,785	3,900	1,858	2,042
大園區	10	425	32,035	87,035	44,951	42,084	84,320	3,515	2,634	881
觀音區	24	402	22,280	65,786	34,315	31,471	64,094	1,692	870	822
新屋區	23	270	16,064	48,733	25,957	22,776	48,019	714	459	255
總計	485	11,626	772,559	2,148,760	1,070,893	1,077,867	2,066,214	62,546	38,757	23,789

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：公文整理分類細膩，依不同部門分類標註管理極佳；簡報報告流暢，其排版及活動照片標示清楚，方便評鑑委員直接對照檢視，表現堪佳。
2. 專業服務：該中心剛開辦，即已頗上軌道，在專業服務評鑑項目 B1-B4 上，各項業務執行均能達成規範標準，各項資料整理很有條理，紀錄相當完整；詳細介紹社會福利輸送服務業務資料；有親子、幸福講座活動；辦理區內資源整合聯繫會議；志工招募活動成果顯示。
3. 人資管理：制定各工作人員職前訓練內容詳細分有基礎課行政課程電腦課程等；工作人員教育訓練制定總表詳盡並有符合相關課程內。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：財產清冊標註不清，無法顯示財產補助來源，宜改進；核銷只附每月單據，沒有每月核銷表很難呈現經費運用情形，盼除了核銷資料繳交母機構之外，亦能以影本附於檔案夾內留存紀錄；由於中心剛開站，工作人員實務經驗不足，因此建議多訓練服務接觸來開發個案。
2. 專業服務：各種成長團體如青少年、婦女、外配等等之成長團體應多辦幾次；親職教育應加強；應運用社區特產、手工藝或傳統文化，提升社區經濟發展；各種活動結束後應加以檢討及提出問題，而針對所發現的問題、提建議或改進方法；應重視社區問題如酗酒、檳榔等等問題，透過講座、座談、演講或電影的團體，或社區活動加以檢討，提出解決的方法供居民參考；重視各級教育，提升謀生能力，改善國民生活；透過社會團體工作或社區發展方法，推行家服核心工作。
3. 人資管理：勞動基準第六章第 15 條，年假部份已更改應按照勞動基準法規定公告，隨時更新中心的勞動契約。例如，到職半年給三天年假；未見母機構與工作人員簽定契約；C5 部份未有下次

追蹤及改善項目；工作人員職前訓練，建議該有的空格填入評值。例：評量方式有口頭討論、實際操作，但中心自制的完成日期未填入。

4. 改進創新：創新部份應是指目前執行的內容如何再加入更多原住民元素或是資源連結部份或是如何創造更多的內容讓中心的模式更多元化。目前中心在做的服務，應是中心需有的服務內容，不算創新部份。

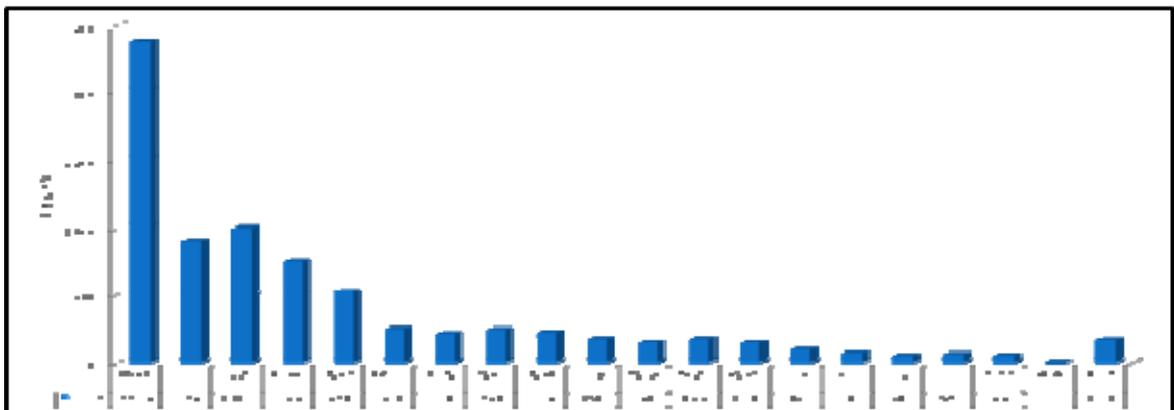
【都會組 06】高雄市都會北區原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位:高雄市都會北區原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位:高雄市關懷婦幼協會
- 三、評鑑日期:106年6月16日(星期五)
- 四、評鑑委員:希楠·瑪飛泐委員、王慧玲委員、江亮演委員、李明政委員、余昕庭委員
- 五、服務區域:高雄市楠梓區、大樹區、大社區、仁武區、鳥松區、岡山區、橋頭區、燕巢區、田寮區及阿蓮區，共計10個區域
- 六、成立時間:101年10月
- 七、評鑑等第及分數:甲等(84.6分)
- 八、轄區人文特色

高雄市自民國 68 年起升格為台灣的第二個直轄市，並於 2011 年縣市合併後，高雄市都會區服務區域從 11 個行政區，增加為 32 個行政區域。全國-都會區原住民人口 254832 人，46.31%、高雄市都會區原住民人口 24801 人，75%、都會-北區原住民人口 7617 人，31%。

表2-4個據點區域分配表

名稱	網絡範圍	人數	認養單位
北一區	楠梓區、梓官區、彌陀區、永安區-4區	2790	原住民休閒協會
北二區	岡山區、橋頭區、燕巢區、田寮區、阿蓮區、路竹區、湖內區、茄萣區-8區	1798	東原關懷協會
北三區	仁武區、大社區、鳥松區、大樹區-4區	1884	仁武原住民協會
北四區	杉林區、旗山區、內門區、美濃區-4區	1145	南沙魯協協會 (部落文化健康站)



九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：由於都原地區幅員遼闊將服務區域，分為四區進行服務係為創新，其成效如何值得觀察其服務發展；務實洞見服務幅員遼擴，自主再分四區並結盟相關團體認養實為創舉，宜賡續加強運作機制；訓練志工為宣導天使，有助擴大服務層面。
2. 專業服務：有青少年成長如人際關係、非特性格、互動技巧等成長團體活動紀錄；有志工保險、志工活動計畫與服務法、志工培訓、志工成長活動、志工聯繫活動的完整資料；有資源聯繫會議、社區福利支持網絡、社區慈善、長照與健康文化座談等社區工作；專業服務 B1 至 B4 等評鑑項目的執行，均已達到量化表準以上之要求。
3. 人資管理：會議記錄有追蹤並有紀錄，且針對下次會議提出討論值得肯定。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：計畫執行服務績效及成果豐富，但無文書資料呈現；中心於 106.2.15 日，重新盤點列冊之財產清冊，填報資料應依實際點交人，或盤點者簽名蓋章為宜，以表負責；各季報表都未蓋職章，可能讓主管無法追蹤掌握資料；辦理性別意識讀書會，宜將問題分析與服務區域之需求連結，避免位辦活動而辦之嫌；整併資料豐富，但分類不明或資料整理缺乏脈絡，宜依評鑑指標分類，俾利查閱；)有關行政文書部份，相關資料建置分類等，可結合教育部，原民會等學生暑期工讀計劃來加強專業不足和人力上的不足；賡續強化志工參與權益宣導工作，宜每二個月指定 1-2 個宣導現況，讓志工在地發揮宣達權益資訊；團體工作與宣導權益工作，宜配合族群之特性規畫辦理。
2. 專業服務：加強青少年教育性、人際關係互動以及自我認識的成長團體活動；社區工作與活動應再加強，並列出社區工作紀錄檔案；除目前的族人志工之外，應與學校如國小、國中連結，透過學生志工，協助本中心拓展各種社區工作，尤其社區福利之宣導；針對前次評鑑建議改進事項包括自辦在地資源聯繫會議、改

進個案分類、服務需求評估等專業服務相關項目，已有明顯改善；目前該中心仍缺中心督導，無法有中心督導核章審閱指導個案紀錄，仍待設法解決中心督導角色缺位問題；建立食物銀行，調查各種需求者與供應實況存在食物銀行，待有食品進來時，可依名單提供免費或低價食品給中低收入者，以免食物浪費；建立青少年讀書會，提高升學、國家考試，取得證照等效率；建議盡快聘用中心督導，及加強評鑑所要求之相關文件資料之更有系統的整理，以便更有效地運用。

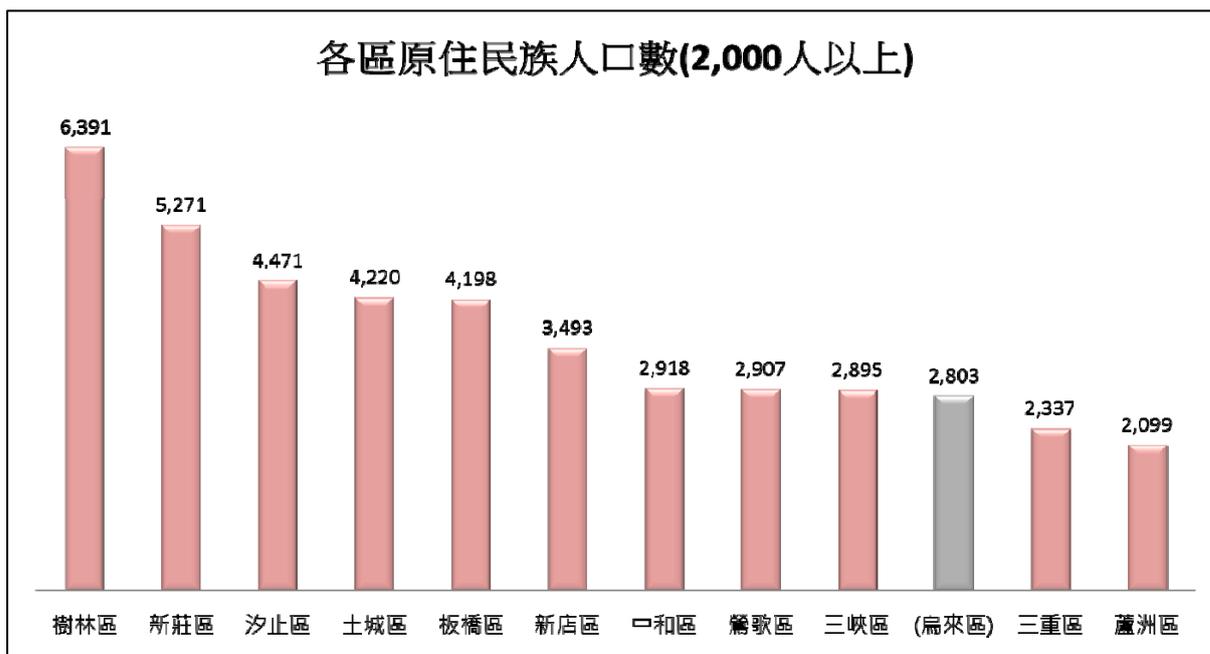
3. 人資管理：契約書第八條給假方式，第 4 小項加班以補休方式辦理，應律定多久的時間內補休完畢。第 5 小項假日出勤辦理活動，更詳細是指例假日、休假日或是國定假日，應不同的休假日所給的費用是不一樣的；C1 未見職前訓練及職務交接清冊移交情形，中心人員回覆都用口頭交接及訓練，但仍要用資料佐證；資料彙整宜再加強，在職教育訓練製作人員總表，建議合計用上課時數呈現；106 年 5 月份多位人員上班天數超過 1 星期，已違反勞動基準法。
4. 改進創新：中心未見創改部分，創新是指中心原本沒有執行的事務及連結，額外提供族種或是社區的服務，或是原有已在執行的服務，但更加入許多社區或是原住民的元素。

【都會組 07】新北市都會區原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位:新北市都會區原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位:新北市原住民婦女服務協會
- 三、評鑑日期:106年6月9日(星期五)
- 四、評鑑委員:希媻·瑪飛泐委員、王慧玲委員、江亮演委員、李明政委員
- 五、服務區域:新北市都會區(除烏來區外)
- 六、成立時間:101年6月
- 七、評鑑等第及分數:乙等(77.2)
- 八、轄區人文特色

新北市共有 14 區，服務地區幅員廣大，因都市發展建設快速發展，故創造及形成各式各樣機會，成為城鄉人口遷移的動力。新北市總人口數 3,982,268 新北市原住民族總人口數為 55,074 人 (佔全市 1.27%)，而中心服務區原住民人口數為 11,820 人 (佔全市 0.3%，佔全市原住民 23.3%)。其中，以阿美族和泰雅族所佔之人口數最多，分別為 7,666 人 (65%) 及 1,121 人 (10%)。





九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：社會物資資源結合豐富，活動辦理比例高。
2. 專業服務：提供完整租作手冊，工作規則工供新進人員參閱；工作人員參加地方政府或其他相關單位辦理教育與訓練積極；機構與工作人員簽訂勞動契約內容完整；針對前次評鑑缺失有加以改善；運用檳榔攤作有關社會福利、社會問題演講或宣導；服務轄區廣大，該中心社工仍能維持服務熱誠，具備提供良好服務的潛力。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：母機構對社工及工作人員的專業能力培力較為欠缺；個案開發不佳，從 104 年交通補助餘絀太多來判斷，足見單位並不積極主動開發個案，宜多改進；會議記錄及管考機制不佳並且缺乏追蹤；內督資料缺乏專業性，對社工員之專業要求不足，甚至缺乏引導或協助擴大服務層面；社工員缺乏經驗，在服務的區域與服務項目未思考優先區與重點項目；對於服務族人的接觸率，從二年半的服務報表的數量有侷限，該中心缺乏擴張動力，有待區域輔導團隊加強提升服務量能與品質；宜訓練志工(約 40 人)參與原民權益宣導工作；母機構對社工及工作人員的專業能

力培力較為欠缺，建議結合外聘督導，來加強指導職能專業；由於服務範圍幅員遼闊，建議貴單位先以樹林板橋及新莊為主要服務區域，等人力足夠在向外擴展；請針對原民人口集中區域作優先服務且紮根的相關方案，並加強訓練志工參與在地宣導與個案發掘與親善訪視工作；

2. 專業服務；員工職前教育與訓練，有待加強；員工在職教育與訓練除消極受邀請參加外，應積極去各大學參加演習或進修學分，提升專業技能；非社工與工作人員應加強進修社工專業學分；檳榔經醫學研究有害人體，尤其會患癌症，所以應與醫療機構作影片等宣導，促進居民重視戒檳榔的惡習；開源創新應發展部落族群族群文創，如透過傳統手工藝、特產來發展社會經濟，提高收入；書面報告，紀錄應力求具體；前次評鑑待改進事項，雖有所回應，但當前專業服務各項目業務執行之質量仍有待改進；重視親職教育，扮演適職父母、教育子女；重視各級教育，促進青少年謀生能力；加強資源運用，並重視兼任或臨時輔導人員；應依據專業服務評鑑指標之評核說明來提供佐證資料；服務區域範圍太廣、人口太多，僅 2 名社工，很難深耕在地關係，提供深入的個案服務。此結構性困境，宜透過合理規劃調整改善；短期間內，則宜增聘外部專業督導，提升專業服務效能。

【力耕組 01】新竹縣關西竹東鎮原住民族家庭服務中心

一、受評單位:新竹縣關西竹東鎮原住民族家庭服務中心

二、執行單位:社團法人台灣葡萄園社會關懷協會

三、評鑑日期:106年6月17日(星期六)

四、評鑑委員:希楠·瑪飛泐委員、劉秀英委員、江亮演委員、李明政委員

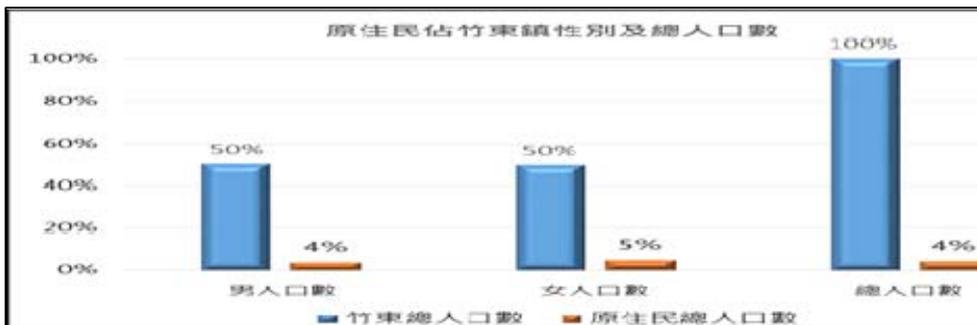
五、服務區域:新竹縣關西竹東鎮

六、成立時間:100年6月

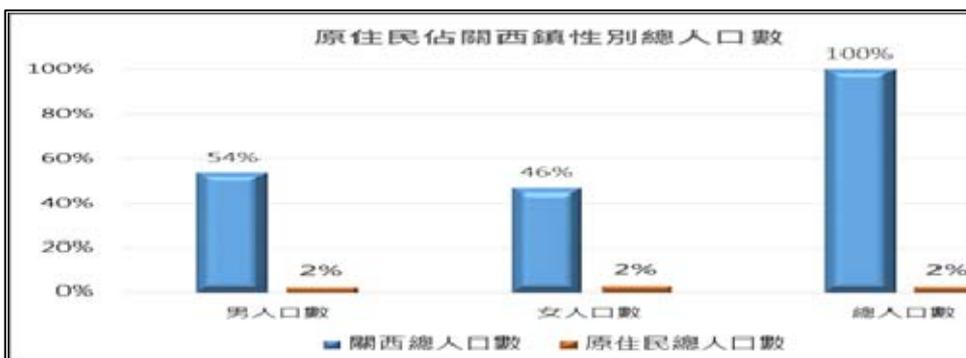
七、評鑑等第及分數:優等(92.2)

八、轄區人文特色

關西鎮位於新竹縣之東北方，南鄰尖石鄉、橫山鄉，西南接芎林鄉，西北為新埔鎮，北為桃園縣龍潭鄉，東臨桃園縣復興鄉，為新竹縣面積最大者的平地鄉鎮。鄉內以客家族群為主，現共有 21 里，西錦山里有少數泰雅族原住民居住的部落。原住民族聚集地狩獵地，人口組成以來自大陸粵的廣東移民客家後裔族群為主，亦有多數的泰雅族、賽夏族之原住民居住，1980 年新竹科學園區設置於西鄰的新竹市東區之後，竹東鎮已逐漸轉型為高科技研發中心。



	男人口數	女人口數	總人口數
竹東總人口數	48676	48155	96831
竹東原住民總人口數	1900	2393	4293



	男人口數	女人口數	總人口數
關西總人口數	15726	13654	29380
關西原住民總人口數	247	289	536

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：中心除專業督導之外，另有行政督導，對員工在職訓練認真，提供專業技能，並主動設置員工心理諮商，以舒緩工作壓力；相關工作會報及檢討會議之執行確實，每一場活動皆清楚載明照片加以佐證；督導會議確實，由內容可了解其引導思考且指導專業，為員工專業提升助益良多。
2. 專業服務：該中心於評鑑所需佐證資料之整理，針對各評鑑項目指標，有非常明確的內容詳盡的回應；專業服務各項業務執行之品質均佳；新舊人員職前、在職訓練教育資料完整；工作人員在職教育訓練進修辦理情形良好；辦理非營利組織經營、長照、性騷擾防治、原住民福利與幸福等講座，合乎原住民社區之需求；創新扎根計畫，如諮商、實地訪視與家庭服務等拓展順利。
3. 人資管理：差勤管理辦法，人事考核、績效考核等資料完備。

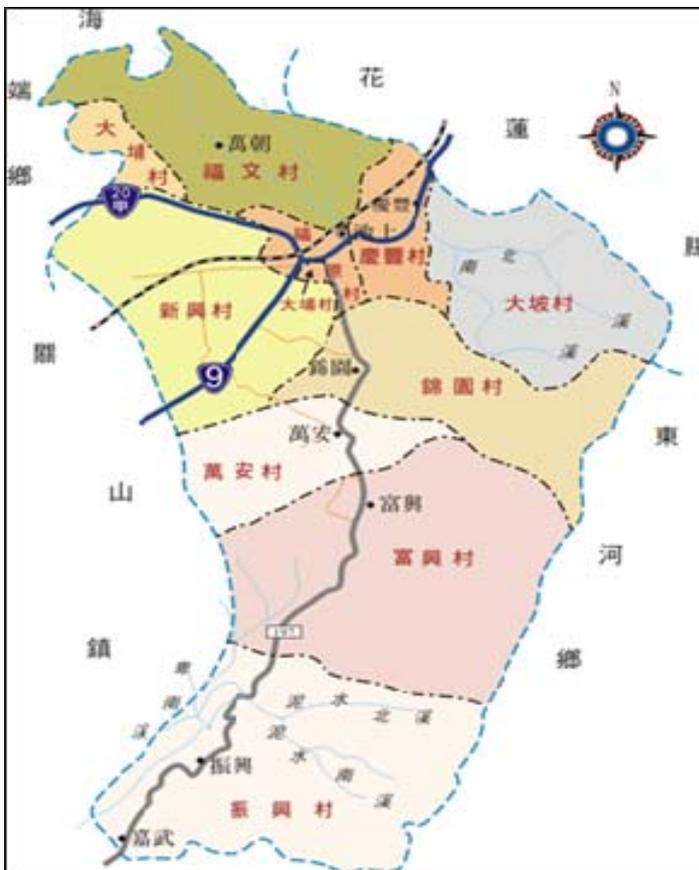
(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：財產清冊表件可增列保管人，俾便人員移交或物品追蹤確實；有關資源網絡連結方面，鼓勵重新盤點地方資源，建置潛在可連結的團體或個人，以利未來在資源及人力運用上，可以更加完善，且亦有力深入個案開發。
2. 專業服務：可加強區域社工督導，提升工作品質；創新應朝社區資源運用，例如：資源，再利用結合經濟策略，發展社區經濟；應從教育、就業輔導，社會福利，如國民年金、長照、醫療保健、食品衛生等宣導講座、服務方向去努力；為提升個案服務量，該中心可考慮就諮詢服務案中，仔細研判有可能加以深入服務者，發掘更多案源；成立食物銀行，將所調查對資源需求者列出名冊存中心，待有資源進來時，可依名單發給免費或低費食品，減少資源浪費。
3. 改進創新：就前次評鑑之改進建議，都已有明確的改善。

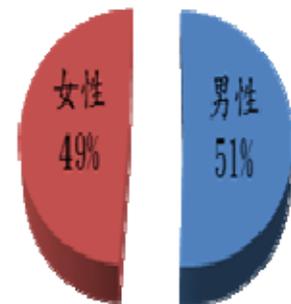
【力耕組 02】臺東縣池上鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位:臺東縣池上鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位:臺東縣關山鎮部落文化發展協會
- 三、評鑑日期:106年6月24日(星期六)
- 四、評鑑委員:劉秀英委員、江亮演委員、李明政委員、林明禎委員
- 五、服務區域:臺東縣池上鄉
- 六、成立時間:105年1月
- 七、評鑑等第及分數:優等(90)
- 八、轄區人文特色

服務地區簡介服務範圍:全鄉十村,九個部落、大埔村 Kalokapuk、振興村 Muliyaw、富興村 Cikowa' ay、陸安村 Diheko' ay、福原村 Cyataw、慶豐村 Cipuwa、新興村 Fangafangasan、大坡村 Kawaliwali、福文村 Cicala' ay 錦園村、萬安村、全鄉原住民族人數 2,022 人、(男性 51%、女性 49%)、族群比例:原住民族人口比例百分比 阿美族 92%,布農族 4%、排灣族 2%、卑南族 2%。



池上鄉原住民族性別比例圖



九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：優
2. 專業服務：該中心於 105 年起才開始運作，就業服務 B1 至 B4 項目執行，除 106 年新開案量稍微不足外，其餘各項都能達到量化標準。各項評鑑佐證資料整理頗有系統完整。
3. 人資管理：人事管理頗為完整，從工作手冊訂定、移交、訓練都有系統整理；區督制度切實、紀錄完整，且能針對前次會議討論，決議事由追蹤。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：優
2. 專業服務：106 年新開個案量只 6 案，還須努力發掘個案；該中心應繼續關注個案管理狀況，對舊案的結案、新案的投入都能兼顧。
3. 人資管理：工作人員訓練的心得經驗。可於受訓完後撰寫心得報告。
4. 改進創新：創新源於新服務需求或既有工作的困境改善呈現建議，從已有問題敘述以及福利人口群特殊現象後，再思索創新。

【力耕組 03】新北市烏來區原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位:新北市烏來區原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位:社團法人台灣葡萄園社會關懷協會
- 三、評鑑日期:106年6月9日(星期五)
- 四、評鑑委員:希楠·瑪飛泐委員、劉秀英委員、江亮演委員、李明政委員
- 五、服務區域:新北市烏來區
- 六、成立時間:105年1月
- 七、評鑑等第及分數:甲等(88.9)
- 八、轄區人文特色

新北市最南端，全區面積有 321.1306 平方公里，占新北市全市面積之 15.6%，烏來區人口數計有 6,219 人，其中原住民人口數有 2,816 人。

#烏來區人口數與原住民族人口數

烏來區人口數	烏來區原住民人口數
6219	2816
泰雅族	2,547
阿美族	128
布農族	36

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：母機構充分支持，並且達到定期會議並落實追蹤考管；財產列管良好。
2. 專業服務：專業服務七大評鑑指標項目除個案量與評核標準差距稍大(只達到 50%)，其餘各項目的實施狀況，都能達成數量標準，資料紀錄整理完整良好。
3. 人資管理：工作人員在職進修出席情形佳；工作人員差勤管理良好；員工與母機構簽訂勞動契約合理；建議檢討有良好改進。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：有些會議記錄缺蓋章，例如 106 年 4 月訪視表未勾選

且僅蓋章，不知該表作用為何？另外以便利貼標註的改進之處，也沒有修改更正，希望下回宜多注意一些；志工招募不易，建議充分利用寒暑假招募學生志工，來服務部落；多辦活動，結合民間資源，突破地方派系來進行部落整合。

2. 專業服務：繼續深耕在地關係，以提升深入服務個案數。
3. 人資管理：加強職前教育與訓練；員工進修應依需求分散到各有關大學就讀；加強鼓勵非社工學系工作人員進修，尤其專業學分；對檢討缺失建議事項，後應具體提出改善效果，或困難所在。
4. 改進創新：應考慮開發更有創新的原住民族特色之料理(餐飲)，工藝DIY及具較高價值之新政策；重視家庭親職，家庭教育，提供父母職責，管理家庭能力；應重視各級教育，提高青少謀生能力；鼓勵青少年從事公職，尤其軍警行業，提升國民生活品質。

【力耕組 04】高雄市茂林區原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位:高雄市茂林區原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位:高雄市茂林社區營造協會
- 三、評鑑日期:106年6月16日(星期五)
- 四、評鑑委員:希楠·瑪飛泐委員、王慧玲委員、江亮演委員、李明政委員
- 五、服務區域:高雄市茂林區
- 六、成立時間:105年7月
- 七、評鑑等第及分數:甲等(88.8)
- 八、轄區人文特色

茂林區位於六龜區東，東與台東延平鄉相界，南接屏東縣三地門鄉，西界屏東高樹鄉及六龜區，北連高雄市桃源區，多為未開發之原始林區，由源自中央山脈馬里山的濁口溪貫穿全區。除了高山峻嶺的山景外，還有瀑布、峽谷、豐富的動植物景觀等特殊的地形及地質，適合遊客做登山、賞景、溯溪、賞蝶、賞鳥、觀察自然生態及休閒活動。也由於茂林主要為魯凱族部落之一，特有的石板屋、精緻的傳統工藝、高大壯觀的吊橋、各式熱鬧的祭典都值得旅客前往遊玩。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：地方及外部資源盤點及運用極佳，充分結合資源陪立志工及提供族人物資需求。特別是志工管理依其特質專長等類型，清楚分類且給予輔導訓練證照。可有效率運用人力資源回應族人需求；財產列管佳，特註記維護日期，足見管理細膩；公文都有歸檔且每一份公文都知會社工員並簽章；志願服務有完整的名冊(含服務專長)及參與服務登紀錄表；母機構提供社工、志工的表揚與聚餐等。
2. 專業服務；該中心社工員能深入部落/社區關係連結及運用，頗能注意中心服務的拓展；該中心開辦尚未滿一年，但在專業服務各評鑑項目量化指標，都能達成。
3. 人資管理：具有員工勞動契約與營登保障。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：工作日誌記錄詳實，但會議記錄缺乏追綜和檢討；公文管理建議要登錄冊，俾利作為索引；季報表中心資源運用與轉介一欄，應善用備註欄註記運用資源類型並加強徵信，明確物資之來源與去向；評鑑資料分類要依原民會的評鑑類別依序呈現；個案紀錄部分建議開案時必須加速依診斷分述加速後續訪視；社區工作與團體工作方法係不同概念與做法，宜分開規制；未來請依本會評鑑項目、分類建置檔案，以節省評鑑時間；公文部分，可一來文單位或一日期依序等分類。
2. 專業服務：提升個案的深入服務與紀錄的完整詳實，在未來可作為該中心努力的重點。
3. 人資管理：加強新進人員職前訓練，並有完整的教育訓練紀錄；雖然有在職人員進修與在職訓練業務，如鼓勵人員進修學分，但也可在本中心舉辦在職人員等學課程上課與專業訓練，並且有完整資料，如高雄市政府社會局作法承認社區會辦業務或研習會節數作為，與之進修業績；勞工勞動權益保障，應依政府規定，並記錄一日一休的動態，而作合理調整，以免發生糾紛。
4. 改進創新：成立食物銀行，提供免費或低費食品減少食物浪費又可運用剩餘食物利用；加強社區特產、發展手工藝、尤其陶器等發展社區經濟。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 專業服務：該中心於專業服務 B1 至 B4 各業務項目均能達成量與質的評鑑規範標準；辦理原住民權益、社會福利、法律扶助、婦幼安全、家庭暴力與性侵防治、消費者保護等之社區宣導資料完整；辦理人身安全保護知能、親職教育、性別平等教育、理財管理等社區講座內容豐富；辦理相見歡、看圖說故事、回顧、人際溝通藝術、文化傳統、談心靈爆炸、散發自我魅力光榮、回憶時光等成長團體活動表現良好；辦理法律探索、家庭照顧者社區服務方案；有志工組訓、名冊、服務紀錄、志工保險等資料。
2. 人資管理：內部督導能適度於紀錄回應意見；區督紀錄頗為完整詳實；能主動研擬計畫方案申請執行專業服務，並能結合原家社區共同分享。

(二)委員建議與檢討意見

1. 專業服務：此次評鑑備審資料雖已頗有系統之整理，但在各評鑑項目中，「轉述之評核重點」及「備審資料細項名目訂定」仍有不一致之狀況；可加強國民年金、長照、不良嗜好與健康、環境保護、醫療保健、身心疾病防治、教育與就業等方面之宣導；多舉辦自信、親子關係、就學與就業、創業、食品衛生、心理等相關成長團體；加強長照、國民年金、社會安全制度，如社會保險、公共救助福利服務、國民就業、國民住宅、公共衛生等的社區服務方案；加強志工社區工作基本訓練、重視志工權益與建立獎勵表揚制度；該中心評鑑備審資料相關名目，應按「評核說明」來分類及訂定，以利自我檢核及評鑑工作之進行；成立食物銀行，調查需要食物之低收入表建立名冊以便分配；結合特產、名產、藝術品，透過 DIY 抵銷方式形成觀光資源，發展部落經濟。
2. 人資管理：員工特殊相關規定應在工作契約，有清楚規定或者明訂於員工工作手冊規則；宜訂定新進人員職前教育流程辦法以憑依循辦理；
3. 改進創新：前次評鑑建議中心遷址未能執行(該中心已說明理由)外，其餘事項均已明顯改善。

【力耕組 06】花蓮縣新城鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：花蓮縣新城鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：財團法人天主教會花蓮教區
- 三、評鑑日期：106 年 6 月 23 日(星期五)
- 四、評鑑委員：王慧玲委員、江亮演委員、李明政委員、林明禎委員
- 五、服務區域：花蓮縣新城鄉
- 六、成立時間：103 年 3 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(87.9)
- 八、轄區人文特色

新城鄉位於台灣花蓮北方，北及西臨秀林鄉，東濱太平洋，南接花蓮市，是全縣面積最小的鄉鎮，臺灣本島最重要的中華民國空軍基地-佳山基地便位於新城鄉、花蓮市與秀林鄉的交界處，花蓮機場也亦在新城鄉。新城鄉轄區共劃分為 8 個村，有新城村、順安村、康樂村、大漢村、北埔村、佳林村、嘉里村、嘉新村。新城鄉屬平原地形，地勢平坦，所在鄉鎮總人口約 22,000 人。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：採取走動式提供諮詢服務宣導權益值得肯定；能針對部落之生態提供家庭理財、健康飲食之課程，宜針對部落系統深化課程內容與次數；母機構提供心理、財務支持，有助社工員穩定的工作。
2. 專業服務：該中心於專業服務 B1 至 B4 項目業務執行都能達成量化標準之上，各項相關紀錄完整；自辦業務聯繫會報、計畫、決議和執行表現優良；辦理隔代教養支持、心聲等懷舊、成功老化等成長團體活動，資料完整；辦理長者健康、親子教育、就業輔導、法律規範、性別角色認識、人身安全保護、防災知能等講座成效良好；志工基本訓練與服務資料等完整。
3. 人資管理：母機構資深社工配合加入，有助於業務推動。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：內部工作會報紀錄，宜針對業務優先作回應，而非只

是呈現中心的業務；外聘督導在 104 年有聘請，並支給外聘費，但 105 年無外聘督導紀錄，宜善用原民會補助經費，聘外督人員，發展中心具有前瞻的做法；登記財產清冊，每年從 NO1 開始登，逐年檢視，若有報廢則在次年註記即可；志工團隊自 104 年欲申請志工祥和計畫登錄，至 106 年仍未申請服務冊，對志工缺乏保障；另志工保險以為評，宜檢討改為年存為宜；志工個人若有個別服務登錄測，以激勵志工，其愛心或服務時數銀行存簿；扎根督導紀錄，宜將上次督導建議列入次月說明改善情形或困難。

2. 專業服務：志工資源可運用其他教會，非營利組織團體、學校學生等等志工。志工權益，有關按日保險部分有待改進；在各評鑑項目業務執行及佐證資料夾，首頁能附各項目「評核說明」及摘要說明，以助自我檢核和外部評鑑之進行；結合特產、名產、藝術品等等促進社區經濟發展。
3. 改進創新：前次評鑑改進事項，均已明顯改善；宜針對上次評鑑建議，改善狀況，呈現在卷宗資料(簡報有說明)；服務創新發想源自案主人口群觀念問題及需求的關係應就既有服務資料整理彙整或者數據統計等資料參酌。
4. 人資管理：機構曾針對特定區域家庭提供服務可將此成果呈現微創新、資料整理可再完整。

【力耕組 07】新竹縣尖石鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：新竹縣尖石鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：財團法人至善社會福利基金會
- 三、評鑑日期：106年6月27日(星期二)
- 四、評鑑委員：劉秀英委員、江亮演委員、李明政委員、林明禎委員
- 五、服務區域：新竹縣尖石鄉
- 六、成立時間：102年8月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(87.7)
- 八、轄區人文特色

鄉名由來：尖石鄉是新竹縣原住民地區三個鄉鎮之一，鄉名源自於轄內那羅、嘉樂兩溪匯流處聳立如尖筍的巨石，這座型態雄偉的巨石，雖長期受大自然烈日與暴雨的侵襲卻依然堅毅挺拔，象徵著轄內原住民在艱困的環境中，不怕艱難、越挫越勇的精神，故以尖石為鄉名。本鄉沿革：新竹縣尖石鄉在民國九年初由竹塹城警察部管轄，同年十月一日改設州制，隸屬新竹州管轄，屬於竹東群，竹東群再分為尖石、秀巒、玉峰等三區，各區都歸日本警察部統管，民國三十四年第二次世界大戰結束後，由新竹接管委員會接管，自民國三十五年三月一日奉令設鄉治。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。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：中心除專業督導之外，另有行政督導，對員工在職訓練認真，提供專業技能，並主動設置員工心理諮商，以舒緩工作壓力；相關工作會報及檢討會議之執行確實，每一場活動皆清楚載明照片加以佐證；督導會議確實，由內容可了解其引導思考且

指導專業，謂員工專業提升助益良多。

2. 專業服務：該中心相當重視轄區族群文化特色來規劃服務；於專業服務 B1 至 B4，除個案量外，其餘項目都能達成規範標準；舉辦國民年金、社會福利、家暴防治、法律扶助、防詐、森林保護、健康教育等宣導；舉辦親職教育、婚姻與家庭、飲食健康、兒少保護、法律服務、防災、理財、人身安全、衛生教育等講座；舉辦兩性、懷舊、青少年自我探討、家暴團體、婦女等成長團體活動；舉辦弱勢家庭、聖誕聯合活動、親子共學方案活動；有志工特訓、服務成果報告、志工名冊、志工團體保險等資料。
3. 人資管理：每週工作週誌探討工作心得，自我提醒值得肯定；多項創新，如親子共學創新值得鼓勵。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：財產清冊表件可增列保管人，俾便人員移交或物品追蹤維護上可以負起責人；有關資源網絡連結方面，鼓勵重新盤點地方資源，建置潛在可連結的團體或個人，以利未來在資源及人力運用上，可以更加完善，且亦有力深入個案開發；為提升個案服務量，該中心可考慮就諮詢服務案中，仔細研判有可能加以深入服務者，發掘更多案源；成立食物銀行，將所調查對資源需求者列出名冊存中心，待有資源進來時，可依名單發給免費或低費食品，減少資源浪費。
2. 專業服務：可加強區域社工督導，提升工作品質；創新應朝社區資源運用，如特產、資源，再利用結合經濟策略，發展社區經濟；應從教育、就業輔導，社會福利，如國民年金、長照、醫療保健、食品衛生等宣導講座、服務方向去努力。
- 3 人資管理：就前次評鑑之改進建議，都已有明確的改善。

【力耕組 08】屏東縣來義鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：屏東縣來義鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：屏東縣來義鄉新來義社區發展協會
- 三、評鑑日期：106 年 6 月 25 日(星期日)
- 四、評鑑委員：劉秀英委員、江亮演委員、李明政委員、林明禎委員
- 五、服務區域：屏東縣來義鄉
- 六、成立時間：105 年 6 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(87.2)
- 八、轄區人文特色

來義鄉係屬台灣原住民排灣族群，其族群分為接瓦爾亞 (RAVAL) 與布曹爾 (BUTSUL) 兩大族群；前者分佈於屏東縣三地門鄉一帶，後者分佈於屏東縣泰武、瑪家、來義等鄉內。來義鄉是屬布曹爾亞族的中排 (PAVMAUMAG) 一群。遜清時代屬台南府鳳山縣，日據時代屬阿猴廳，迨民國 34 年台灣光復，於民國 35 年元月在「Tjalja' avus」部落 (舊來義部落) 成立鄉政區域，定名為「來義鄉」。鄉轄內有來義 (Tjalja' avus)、義林 (Tjana' asiya, 由 Tjalja' avus 部落部分移居與大後 Tjuwaqau 社合併之)、丹林 (Calasiv, 由 Calasiv 社及 Tjalja' avus 之部分移居合併之)、古樓 (Kuljaljau 社)、文樂 (Pucunug 社)、望嘉 (Vungalid 社)、南和 (由 Payljus 社及 Takamimura 社合併之) 等七村。

民國 39 年間，鄉公所遷至義林村 (Tjana' asiya)；迨至民國 44 年，鄉公所又遷至古樓村 (Kuljaljau)，由於交通極為不便，鄉公所又二度遷至現址至今。且檔案之保存缺乏，對原始鄉情史事乏考據，描難以纂詳。全鄉計 17,256.5861 公頃 (國有林班地：8,742.5478 公頃，山地保留地：8,408.7422 公頃，增編山地保留地：105,2861 公頃)。

地勢、氣候：本鄉境內多高山峻嶺，有大武山、來社山、保和以山、巴井留守山、巴里亞古山，平均高度在 300 公尺以上，地形崎嶇，坡度落差甚大；溪流方面，有林邊溪上游來社溪、力里溪、瓦魯斯溪……等。年雨量較一般山區為低，降雨量集中在 6-10 月份，餘均乾旱，尤為 1-5 月份全鄉常鬧水荒。交通環境：本鄉交通因溪流多，村落聚集在

兩岸，是以村落間交通的聯繫早期係以橋樑為主，例如：丹林大橋、義林大橋、來義大橋、南和大橋等；平埔鄉道貫穿全鄉，經過政府加強推動基層建設，已完成屏 110、113、115 及 118 線等，加強對外聯繫交通網絡，再加上大眾運輸交通工具的投入，如：屏東客運公司，境內鄉道四通八達。鄉民生活大多改善，普通以汽車代步。行政、人口全鄉計有來義、義林、丹林、古樓、文樂、望嘉、南和等 7 村，編為 89 鄰，目前人口數：2,232 戶，7,488 人（依據屏東縣政府民政處戶政科 106 年 1 月人口統計資料）。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 專業服務：該中心成立未滿一年，就業服務 B1 至 B4 項目都已經達成，評鑑指標，質與量之基本要求。並確實執行祥和志願服務、志工特殊訓練。
2. 人資管理：社區發展協會為母機構的成立將屬不易，期待不要受理事長更迭影響，應建立永續性專業團隊；簡報及資料簡明清楚，製作用心。
3. 改進創新：創新服務豐富多元值得鼓勵。

(二)委員建議與檢討意見

1. 專業服務：評鑑備審資料或佐證資料之整理，仍有些小地方評鑑項目 B2 之(2)未予以充分回應「評核說明；加強社區宣導如日照、國民年金、黑心食品與長照、飲食安全、疾病防治、環保等宣導；加強成長團體活動，如就業、就學、創業、自信、親子關係、法律扶助等之成長團體活動；長照、社區工作、家庭管理與理財、親職、親子關係、人身安全、交通安全、法律扶助等講座；加強社區工作方案，如社區照顧、家庭教育、親職教育等社區工作方法；為保障志工權益，必須訂定志工服務法、志工勞動契約、志工獎勵表揚等；各評鑑備審資料夾，可在首頁加上摘要表，將「評核說明」及回應「評核說明」之備審資料簡要呈現，以利自我檢視及評鑑之進行；成立食物銀行，先調查需要之低收入戶名單，按名單提供免費或低費食物；善用志工資源，結合教會、非營利組織團體、學校學生志工等。
2. 人資管理：進人員宜歸到職前教育辦法流程，俾供依循檢核；訂定工

作規則手冊，依勞基法規定規範並附屬為勞動契約的部分；扎根督導紀錄討論及建議事項，可以再深入詳細些。

3. 改進創新：創新服務方案應檢附實施方案計畫書，俾更清楚了解達成績效情形。

【力耕組 09】屏東縣獅子鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：屏東縣獅子鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：有限責任屏東縣幸福原住民照顧服務勞動合作社
- 三、評鑑日期：106 年 6 月 25 日(星期日)
- 四、評鑑委員：劉秀英委員、江亮演委員、李明政委員、林明禎委員
- 五、服務區域：屏東縣獅子鄉
- 六、成立時間：104 年 2 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(86.4)
- 八、轄區人文特色

本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台東縣為鄰。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。全鄉除靠枋山鄉之村落以台一線為交通要道外，台九線由楓港起貫通鄉境中部，至壽卡通往台東。

村別	部落別	數量
內文	內文部落、內海部落	2
草埔	橋東部落、橋西部落、下草埔部落及雙流部落	4
丹路	上丹路、下丹路、伊屯部落及新路部落	4
楓林	楓林部落、新路部落	2
竹坑	竹坑部落	1
獅子	和平部落、中心崙部落	2
內獅	小內獅、大內獅	2
南世	南世部落	1
8村		18部落

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 專業服務：該中心於專業服務 B1 至 B4 項目執行，雖然社工人事變動頻繁，仍能維持達成各項量化規範標準，個案服務成效明顯，值得肯定；
2. 改進創新：愛心小站的設置及推動有助於減低原鄉福利資訊不對稱的問題，提升社區草根領袖的參與社區服務；輔具租借服務及時挹注偏鄉族群資源取得不易困境。

(二)委員建議與檢討意見

1. 專業服務：106 年因一名社工離職，以致新開案之個案量有 不足，待補聘社工後，應加以改善；加強社區服務方案與宣導，如長照、日照、國民年金、醫療保健、理財與家庭管理、性侵防治宣導與社區服務方案；多舉辦自信、就學、就業、親職、親子、理財、家庭教育、環保、特產經營等之成長團體活動；多舉辦社會安全制度，如社會保險、公共救助、福利服務、國民年金、國民住宅、國民就業、公共衛生以及社區教育、社區工作、環保、社會參與、特產、觀光等講座；為增加志工權益，應有志工勞動契約；該中心最主要的困難，乃社工人員異動頻繁，未來，應努力招聘，可持久參與的社工，並積極協助社工克服難以持續工作之障礙；加增社區照顧，促使居民關心長照、日照等之在宅居家服務；善用志工資源，協助行政或在社區服務工作。
2. 人資管理：工作契約及工作手冊未有員工特休之規範；扎根督 導訪視紀錄討論及建議過於簡略，前後次追蹤連貫性不足，內部督導可給予意見回饋，宜落實；整理佐證資未依評鑑指標順序源；員工職前訓傳訂立流程辦法，以供遵循辦理，設計檢核表以讓雙方掌握職前訓練教育完成度。
4. 改進創新：創新服務方案執行成果與成效，宜有進一步彙整統計。

2. 人資管理：員工在職進修後，有完整反省心得報告，工作日誌將勾選項目有助減低非主要業務的占用時間；內部督導制度完善。

(二) 委員建議與檢討意見

1. 專業服務：前次評鑑建議事項，均已有明顯改善；104 年諮詢與個案服務量達成狀況距規範標準有些差距；105 年已有改善；106 年則能達成規範標準要求；多辦理有關自信、就學、就業、家庭教育、親職教育等成長團體；多舉辦國民年金、養生與健康、食品安全、社會安全、尤其社會保險、公共救助與福利服務、國民就業、國民住宅、公共衛生等方案與講座；志工權益應加強勞動服務法等。(1)按個別社工執行諮詢與個案服務予以紀錄和統計，並維持每位社工都能達成諮詢與個案服務的要求；重視社區生活、生命、生態等三生；重視中高齡者再就業、訓練與輔導；結合社區特產、名產、藝術品及DIY回饋方式，形成觀光資源，發展社區經濟；既為創新有其背景緣由，方案計畫福利人口群態樣及需求應先說明，團體工作紀錄、格式應依目標訂定，應適當觀察評估表，俾以記錄成創新統計分。
2. 人資管理：區域扎根之督導紀錄，內容可再詳細摘述督導議題，標的內容追蹤與否等敘述；104 紮根區督行銷內容形式未理想；勞動契約(前版)過於簡略且與工作規則手冊無連結(現版已有改善)。

【力耕組 11】花蓮縣豐濱鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：花蓮縣豐濱鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：花蓮縣豐濱安全社區暨健康促進會
- 三、評鑑日期：106 年 6 月 23 日(星期五)
- 四、評鑑委員：王慧玲委員、江亮演委員、李明政委員、林明禎委員
- 五、服務區域：花蓮縣豐濱鄉
- 六、成立時間：101 年 9 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(85.8)
- 八、轄區人文特色

豐濱鄉位於台灣花蓮縣東部海岸南段，北鄰壽豐鄉，東濱太平洋，西鄰鳳林鎮、光復鄉、瑞穗鄉、玉里鎮，南接台東縣長濱鄉。本鄉阿美族最為正統的傳統文化部落，於 103 年分別登錄了花蓮縣文化資產，其中以貓公 (Fakon) 部落及港口 (Makota'ay) 部落為正統二大宗。日治時期稱為「新社莊」，戰後與臺中縣新社鄉同名，改稱豐濱鄉。本鄉行政區域共劃分為五個村：磯崎村 (當地撒奇萊雅族人自稱 Karoro'an)、新社村 (噶瑪蘭語自稱 PateRungan)、豐濱村 (阿美族人稱 Fakon)、港口村 (阿美族人稱 Cepo' 或是 La'no)、靜浦村 (阿美族人稱 Cawi')。而豐濱鄉鄉公所位於豐濱村，豐濱村舊稱貓公。本鄉地處海岸山脈與太平洋之間，依山傍海，風景秀麗，鄉內居民以台灣原住民阿美族為主，亦有噶瑪蘭族新社部落以及撒奇萊雅族磯崎部落，傳統上以農業、漁業為主要經濟活動，近年來則大力發展觀光業。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：中心內部督導為具有公部門行政經驗知總幹事，要求各項行政資料及核銷案時陳報結報；104 年外部督導聘請之外部督導能以影響延伸關心部落事件，提升社工之文化敏感度，值得肯定，應持續朝此方向敏銳部落的需要；空間佈置充分掌握族群態稱的呈現
2. 專業服務：該中心 B1 至 B4 專業服務項目執行，都能達成量化指標之基本要求；有身心者成長團體即有障無礙之成長團體活動；有身心障礙支持成長團體；有舉辦老人主要照顧者服務方案、老人行的安全、

老人自我保護、職災與自保、老人問題探討等社區工作；獨居老人居家安全，如火災警報器安置之創新服務；有木雕、石雕、部落特產產業與DIY及農產品精品化、特色化、青少年農產、特產經營公司之模仿引進台東縣作法的精神。

3. 人資管理：彙整不同族群代表與形成網絡；人事資料整理詳細完整，公所的支持督促下，人事管理落實，公所互動協力密切。
4. 改進創新：能針對上次評鑑改善情形具體說明。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：內部督導會議紀錄，應名參與之社工員之人員；辦公室活動空間、兒童臨托或遊戲間，應做好區隔佈置，避免凌亂；扎根督導與外部督導建議事項，應在下次督導會議紀錄交待執行情形或執行窒礙難行處；志工分為個人/團體志工，應建立志工個人服務紀錄冊，讓志工看見其公益時間銀行存簿；偏鄉族人的健康自主管理很重要，可以運用主題式、深化式的單元課程，提升健康與部落互助之安全；鼓勵行政助理加速社工進修，提升服務量能。
2. 專業服務：該中心評鑑項目執行佐證資料夾，遵循評鑑指標、評核說明，來指導資料夾之分類與歸類；成立木雕、石雕、各種特產、農產品結合DIY，形觀光資源，促進社區經濟發展；該中心專業服務項目業務執行佐證資料夾資料歸類或資料放置仍有不妥或不一致之狀況，應加以改善；成長團體一年只舉辦二次，可考慮擴大多辦，如自我認識、親子關係、青少年求學、就業等之關成長團體；提高志工權益，如辦理志工保險、志工勞動契約等。
3. 人資管理：針對專業督導建議於下次會議應有說明辦理改善情形；訂定新進人員職前教育流程辦法以供參考辦理，現有手冊內仍僅涉及公部門行政措施及福利資訊，工作手冊應會括及工作規則權益等憑供參酌；部落人口群的特殊性可以深入瞭解需求發展具創新性方案，例如比較無菸部落與其他部落推動成效差異，以及海報提及失夫(寡婦)部落的需求予方案挹注。

【力耕組 12】南投埔里魚池區原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：南投埔里魚池區原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：社團法人南投縣城鄉關懷福利協會
- 三、評鑑日期：106 年 6 月 18 日(星期日)
- 四、評鑑委員：希媻·瑪飛泐委員、劉秀英委員、江亮演委員、李明政委員、林明禎委員
- 五、服務區域：南投埔里魚池區
- 六、成立時間：105 年 1 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(84.7)
- 八、轄區人文特色

本鄉原稱五城堡屬於南投廳埔裡社支廳管轄，民國九年十月一日，由於政府改制廢廳建州，改隸台中州新高郡魚池莊，同時成立莊役場(鄉公所)。民國 34 年 8 月 15 日抗戰勝利，台灣光復，於翌年 1 月 21 日改為台中縣新高區魚池鄉，民國 39 年 10 月 21 日全台調整行政區域，改隸南投縣，轄有魚池、東池、大林、東光、共和、新城、大雁、五城、中明、水社、日月、頭社、武登等十三村構成現有的行政區域。魚池鄉住民多由中國大陸福建漳州、泉州、廣東等地移來，大部份操閩南語，小部份客家語，日月潭有近百戶原住民—邵族，風俗習慣雖經日本統治 50 年，仍沿襲中國固有傳統，民風純樸，勤儉，刻苦耐勞，意志團結，無黨派對立情況，一向以和建鄉。鄉約有 90% 住民信仰道教，其他如基督教、天主教、天帝教、佛教、一貫道等約占 10%。鄉內各村寺廟，最基本有道教廟、土地公廟、陰公廟各一間，有些村因分幾個部落，因此廟宇相對增加。日月潭轄內有慈恩塔寺、玄奘寺、奉安所及文武廟，龍鳳宮、明德宮等三大道教廟宇。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：評鑑空間情境佈置極佳，簡報人員報告流暢；能將原民會及其他單位補助之財噉清楚地分別分類，且設有保管人負責；評鑑資料檔案夾分類清楚，其各項公函及會議紀錄會全體同仁確認簽章註記日期，足見工作人員的工作態度要求精確。

2. 專業服務：該中心專業服務 B1 至 B4 項目執行，均達到量化評鑑標準以上；辦理社福、國民年金、消費者權益、家暴防治、法律常識、性侵防治、防詐、求職等宣導資料完整；辦理親職教育、青少年等成長團體表現良好；辦理促進老人健康、端午節傳情等社區方案績效甚佳；有志工保險、志工資料及服務紀錄、志工基礎與成長訓練，未收編志工名冊等資料完整。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：專業督導的部分較為薄弱，在專業知識的指導上較為不足；105 年檔案夾頁內設有照片集，但實際上並沒有付任何資料，行政工作人員宜多注意；對於人力部份，建議母機構能提供簡單製作職務手冊發放予員工；若不能忠實呈現成果，建議直接把讓夾頁剔除，可以會比較好。
2. 專業服務：該中心於諮詢紀錄和個案紀錄表單填寫上，由於記錄撰寫數位化造成家庭生態圖之繪製上存在一些困難，有過於簡略之情況；團體及社區之成長、方案工作、不要一年只限二次，可多舉辦成長團體，如建立自信、職訓與就業、法律知識等成長團體及養生與健康、社區特產與社區經濟發展、居住環境、食品衛生等等的講座方案；資源運用有待規劃與推展，如設立資源或食物銀行，調查有需要者名單，有資源時免費或低費提供；志工應結合教會、學校、非營利團體之資源並加以運用；該中心可安排服務紀錄數位化所需知能和技巧的教育訓練也提升社工服務紀錄之勝任力；設立食物銀行；成立學生志工團或讀書會，鼓勵學生參與社區工作及提升學識及謀職等能力。
3. 人資管理：剛承接原民會原家中心業務未逾二年，諸多制度有待逐步上軌道。
4. 改進創新：開始經營未久，創新較不足，也較不會呈現資料內容，宜製作工作人員職務手冊，供新進員工職前教育引導之用；改進創新；創新服務源於人口群界定以及區域特色需要發展，宜借助相同資訊來源推動；多學習觀摩其他原家中心操作經驗與協助，尤其連結高教資源。

【力耕組 13】屏東縣牡丹鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：屏東縣牡丹鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：財團法人介惠社會福利慈善基金會
- 三、評鑑日期：106 年 6 月 25 日(星期日)
- 四、評鑑委員：劉秀英委員、江亮演委員、李明政委員、林明禎委員
- 五、服務區域：屏東縣牡丹鄉
- 六、成立時間：102 年 8 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(84.2)
- 八、轄區人文特色

牡丹鄉面積為 181.8 平方公里，為台灣最南端的原住民鄉。全鄉人口數共 4,895 人(女性 2387 人、男性 2508 人)原住民人口數共 4,604 人，佔 94% (女性 2232 人、男性 2372 人)，本鄉排灣族原住民為主，另有阿美族、平埔族及漢人等族群，以下為各村原住民人口數。

	石門村	牡丹村	東源村	旭海村	高士村	四林村
男	926	417	257	173	324	352
女	965	396	236	157	302	256
合計	1891	813	493	330	626	608

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 專業服務：「服務轄區需求蒐集與分析」執行與「部落/社區宣導及講座規劃辦理」良好；有人身安全及性侵防治、反詐騙、法律扶助、國民年金、藥物宅配、家暴防治、老人保護、福利與權益等社區宣導；有舉辦身心舒壓支持、社會參與、人際溝通、老人懷舊等成長團體活動；有舉辦國民年金與社會保護、人身安全知能、親職教育、親子活動、家暴防治、婦女身心健康、子女監護與扶養、部落產業、就業與產業等社區講座；志工組訓、志工保護與服務手冊、祥和服務等資料完整。
2. 人資管理：資料整理仔細完整；母機構能予實質維繫協助，發揮支持功能。
3. 改進創新：能確實依照上次評鑑委員意見改進。

(二)委員建議與檢討意見

1. 專業服務：前次評鑑建議有關 B1 資料整理分析已有明顯改善；有關個案管理部分，因 104 年下半年至 105 年上半年有一名社工離職，使個案服務執行量與規範標準明顯差距，105 年下半年以來已有所改善，仍但努力穩定發展；有關居民的福利與權益如子女教育與就業，國民健康、居民不良嗜好、家庭管理與理財等之宣導；多舉辦自信、就學與就業、經營特產或居民副業、父母角色與責任之成長團體活動；多舉辦部落產業與經營、居民副業、心身疾病、長照、日照、家暴防治、黑心食品與飲食安全、消費與理財等相關講座；要有意志工勞動契約；該中心應繼續關注「社會工作諮詢服務與個案管理」的執行，努力達成每名社工每月至少 15 件諮詢案及每名社工每年至少 30 個個案之基準；志工可運用其他團體單位之志工，如學校學生、教會、非營利組織團體志工；重視部落產業，將特產、名產組合成觀光。
2. 人資管理：員工服務守則，宜改為工作手冊(規則；契約書請加註詳細薪資給付額度以及相同規定或者連結工作規則附件以為週延，並落實勞基法規定；加強區都會識紀錄，實質追蹤上次會議的執行。
3. 改進創新：創新服務應源自於原有服務內容形式提供改變帶來成效或者既有人口群新的現象問題需求的發掘，調整並發展策略，予以滿足紓解問題。

【勤耕組 01】臺東縣金峰鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：臺東縣金峰鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：臺東縣原住民愛加倍全人關懷協會
- 三、評鑑日期：106 年 7 月 15 日(星期六)
- 四、評鑑委員：羅文敏委員、林春鳳委員、莊俐昕委員
- 五、服務區域：臺東縣金峰鄉
- 六、成立時間：95 年 10 月
- 七、評鑑等第及分數：優等(94.1)
- 八、轄區人文特色

全鄉總人數 3,639 人(男 1,860 人,女 1,779 人)、原住民人口數 3,506(男 1805,女 1701 排灣族人口數佔 85%,其次為屏東遷至本鄉之魯凱族佔 10%,平地籍佔 5%,大多為退役榮民及少數經商者,其餘 2%為阿美族、卑南族、布農族及雅美族。服務地區:(部落名稱與數目):金峰鄉 27 個部落如下、嘉蘭村 8 部落、卡阿魯灣部落 Kaaluan、馬里弗勒部落 Maljivel、娃優魯部落 Valjulu、馬達壓路部落 Madaljalu、督魯得福得福閣部落 Tjuletevetevok、麻勒得泊部落 Maledep、都魯烏外部落 Tjuluuai、新富社區魯凱族部落 Ngudra-drekai。正興村 4 個部落:斗里斗里部落 Tjulitjulik、包霧目力部落 Paumeli、比魯部落 Viljauljaul、卡拉達蘭部落 Kalatadrang。新興村 8 個部落:富給特部落 Vukide、又飛勞巫勒部落 Tjaviljaul、撒布優部落 Sapulju、卡多部落 Gau、布頓部落 Pudun、都達卡斯布洛 Tjudjaas、給你路古洋部落 Kinilukuljan、德路那弗那克部落 Djelunavunavuk。賓茂村 6 個部落:賓茂部落 Djumulj、讀古物部落 Tjukuvulj、肚久武部落 Tjukuvulj-viri、篤立富安部落 Tudrivuan、拉里亞灣部落 Laliavan、馬拿尼開部落 Mananigay。歷坵村 1 個部落:魯拉克斯 Rulakes。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 專業服務：創意行動辦公室點子新，獲得部落居民迴響；中心工作人員穩定，且目前辦公室搬遷至較獨立的空間，有較寬實的空間可使用，是服務的利基；社區服務方案"尼伯特颱風受災地

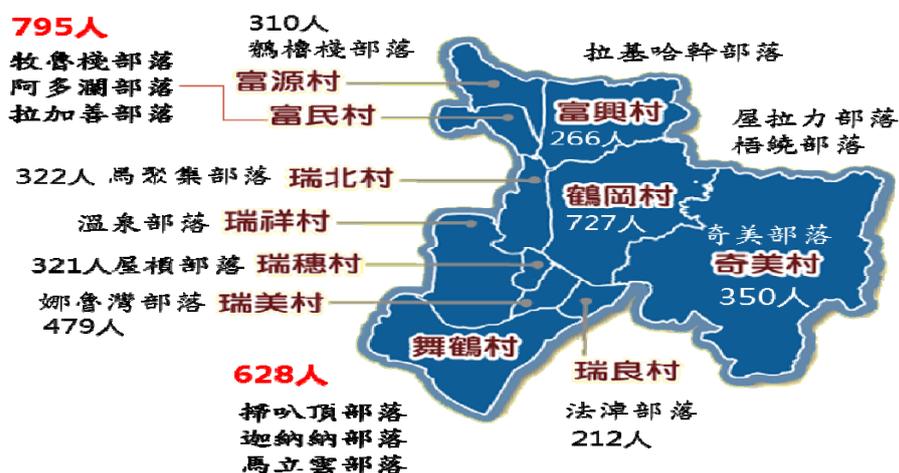
區-周而復始"包括社區關懷、災戶彙整、資源申請及交流某會，符合部落需求，亦整合社工個案、團體、社區等工作方法，值得肯定。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：晤談室較小，入可有高低落差，若有行動不便之民眾，較不適合。
2. 專業服務：幾乎沒有要改進之事項，若要嚴格要求，僅有社工與助理應增加一些健身或休閒活動時間安排，以利永續經營之人力保養；目前個案紀錄未區隔年度，結案與否(僅有標籤標示案號)，建議中心可略加區隔以發揮檔案管理的的功能；安排工作人員之休閒活動；活動方案有活動檢討及自評表，有助於活動成果彙整，惟部份活動檢討紀錄不齊，建議補充。

【勤耕組 02】花蓮縣瑞穗鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：花蓮縣瑞穗鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：財團法人天主教善牧社會福利基金會
- 三、評鑑日期：106年6月11日(星期日)
- 四、評鑑委員：陳美珠族群委員、羅文敏副委員、林春鳳委員、吳鄭善明委員
- 五、服務區域：花蓮縣瑞穗鄉
- 六、成立時間：94年10月
- 七、評鑑等第及分數：優等(92.3)
- 八、轄區人文特色



本鄉11村，16個原住民族部落
全鄉人口數11,691人
原住民族人口**4,699**人；其中又以
阿美、布農、撒奇萊雅族群為主。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：工作人員熱情年輕、有活力；用族語標示，但族語要正確；母機構發揮財務支援，補助於3月撥付，工作人員於次月5日薪資發放。
2. 專業服務：工作人員保有積極正面的態度，整體環境與氣氛保持和諧與快樂氣氛；講座與社會團體舉辦場次多，深入部落界了解在地民眾

之需要，紀錄詳實；簡報方常專心，圖文並茂，有新創意。

3. 人資管理：具備完整性工作手冊，母會具備制度性組織，故在工作人員在工作內容制度較為健全；本中心職務交接清冊，確實辦理移交及完備紀錄。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：進2樓會議室與活動空間的樓梯間須亮度燈管較明亮，並在階梯放置止滑貼紙；晤談室須放置小桌子與隔音空間須改善；區督導與行政文件盡量顯明簽收與簽名有些文件簽收有的簽有些無法明顯簽名過目文件；財產應清楚貼上「原民會補助」字樣；標語若使用族語，詢問較正確的解釋標示。
2. 專業服務：族語加入紀錄與文件，強烈推銷自我文化，可以再空間佈置及服務的過程中逐步加入母語的表現；團體活動除了老人家的對象外，建議加入青少年、婦女、或男性團體之經營，活化地方的階層的活力；廣納地方文化的特色，串連地方力量，營造友善之地方環境。
3. 人資管理：勞動契約書，簽約時間最好在1月1日前；本中心在工作人員運用專業扎根督導諮詢情形中，應針對上次會議建議進行追蹤輔導，以掌握執行情形；有關團體工作，應思考如何提高男性族人參考動機與意願，建議可透過部落會議方式商討，以為男性族人提供服務；本中心簽到以有母會完整系統管理，勿須再重複做每個人，每月每張簽到簿，許多原家中心似相同簽到簿建議原民會可調整核銷方式；本中心已有勞動契約，然為因應新勞動規定，建議母會對工作手冊、勞動契約再速速修正。
4. 改進創新：創新服務應加強多元文化、多元對象服務內涵，以建構獨特性服務模式。

【勤耕組 03】臺東縣卑南鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：臺東縣卑南鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：社團法人臺東縣原住民族全人發展關懷協會
- 三、評鑑日期：106 年 7 月 14 日(星期五)
- 四、評鑑委員：羅文敏副委員、林春鳳委員、莊俐昕委員。
- 五、服務區域：臺東縣卑南鄉
- 六、成立時間：94 年 9 月
- 七、評鑑等第及分數：優等(92.2)
- 八、轄區人文特色

卑南地名源自卑南語 Puma，其意為「尊稱」，是為紀念一百八十多年前卑南族大頭目「鼻那來」(Pinara)。傳說中鼻那來聰明蓋世，有漢人血統，除了建立部落典章與納稅制度，又控制附近各大族，發展迅速統治臺東縱谷，使卑南成為近代奇。荷蘭人稱之為「卑媽拉」(Pimala)，漢人則簡稱為「卑南」，沿用迄今。卑南鄉內現有賓朗、美農、初鹿、明峰、嘉豐、太平、泰安、利嘉、東興、溫泉、富源、利吉、富山 13 村。原漢混居鄉鎮、面積是台北市的，原住民男女平均分配，共 6,547 人，男性 3,295 人，女性 3,252 人卑南族、魯凱族、阿美族居多。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：利用電台及大愛電視台增加曝光量；出入口有考量障礙通道。
2. 專業服務：工作環境整潔亮麗，佈置用心且具原住民族文化元素中；簡報條理分明，內容豐富，社工、助理和志工團體氣氛佳；志工管理科學化，文書資料整理非常明確與詳實；母會、鄉公所、及志工出席評鑑現場，顯見母會的支持及資源單位對中心的肯定，值得讚許；社工穩定度高，具有熱忱服務掌握度佳，實為服務之利基；中心工作項目均能依計畫要求辦理，且辦理其日程能分散於全年度，顯見服務能有系統化辦理，值得讚許。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：衛生設備可加安全扶手；國民年金十年到期，影響民眾權益應多宣導。
2. 專業服務：資源連結之重度宜擴展，縣府各項活動亦可派員參與，亦可主動連結各項資源並分配到部落以協助部落之成長；社區服務方案以老人理財為主，中心有確實的需求評估，且成效也還不錯，但自前辦理 2 場都是同一主題，同一對象，社工方案的概念而言，可能應該視為一個方案，因此期待兩個方案是針對不同的需求所設計的，建議改善；在資源名冊中有看見已無運作的資源單位，建議可抽離修正。
3. 人資管理：契約書在 106 僅一員簽訂，所有員工均要簽訂勞動契約書，而且每年都得簽定當年之契約；勞動契約的格式請參閱行政院勞動部之格式，補簽 106 年度之勞動契約書。

【勤耕組 04】臺東縣成功鎮原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：臺東縣成功鎮原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：財團法人天主教會花蓮教區
- 三、評鑑日期：106 年 7 月 14 日(星期五)
- 四、評鑑委員：羅文敏委員、林春鳳委員、莊俐昕委員
- 五、服務區域：臺東縣成功鎮
- 六、成立時間：95 年 6 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(89.1)
- 八、轄區人文特色

成功鎮附近的山稜屬於新港山稜，主要的山有白守蓮山、新港山、麒麟山，最高峰為新港山（1682）也是海岸山脈的最高點。成功鎮高溫多雨，溪流多但均流短水急，水量不穩，由西側的海岸山脈向東注入太平洋，其丘陵山區日治時代曾有許多西部移民入墾，現因台灣經濟型態改變及交通不便，多成荒蕪山林。本鎮耕地面積三四一一·四九公頃，主要農產品為水稻、玉米、蔬菜、柑桔、竹筍、椰子。目前正積極推廣經濟作物，如臍柑、晚崙、西亞等水果，以幫助農民生活之改善。

編號	項目 人數/百分比	戶數	人口總數	14歲以下人口數	15歲~54歲人口數	55歲以上人口數	福利人口
01	Piyoxo小馬部落	153	414	9.2%	31.4%	59.4%	11%
02	Tolik都歷部落	314	859	8.8%	46.8%	44.4%	4%
03	Paongaongan豐田部落	125	338	11.8%	46.2%	42%	11%
04	Mili' iway 和平部落	288	790	8.3%	41%	50.7%	19%
05	Ciliksay麒麟部落	118	280	8%	74%	18%	15%
06	忘仁里非原住民族部落	116	363	23%	67%	10%	24%
07	民豐部落	55	151	20%	58%	22%	0.7%
08	忘智里非原住民族部落	76	200	22%	67%	11%	24%
09	Madawdaw 部落	681	1,881	16.1%	30.3%	53.6%	11%
10	Cirarokohay芝田部落(高台)	191	513	14.9%	40.5%	44.6%	19%
11	Pisirian白守蓮部落(基豐)	246	610	13.9%	34%	51.5%	11%
12	英山部落Misalo	164	336	8.3%	31%	60.7%	7%
13	小港部落buraratsuai	63	146	23.3%	11%	65.7%	15%
14	玉水橋部落fadoachan	94	207	17.9%	26.1%	56%	22%
15	Toryatsu重安部落	157	348	5.2%	45.4%	49.4%	12%
16	Sa' aniwaniwan宜灣部落	139	272	5.5%	42.3%	52.2%	10%

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：母機構財務支援及社工員薪資均正常；衛生空間均符合無障礙友善空間。
2. 專業服務：在人資和改進創新部份，文書資料整理條理分明內容詳實；連結不同地區原家中心，互相學習與資訊交流，讓管理功能提升；志工人數充足進修與活動均完善；母會於評鑑當日出席踴躍，且中心的督導資歷頗為完整，顯見母會對中心的支持，值得肯定；評鑑資料豐富，流理分明，且都有統計分析，值得肯定；社工穩定性高，相關紀錄頗為完整，有助於服務生根。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：書面資料應與分類清楚；媒體公關尚無資料呈現。
2. 專業服務：社工助理的進修活動，上課內容大致一樣，建議彈性調整，讓工作不致落空，學習樣態也可以更多樣；每日的日誌填寫的詳細度不相同，部份太過於簡略；在專業服務中，部分資料的總表不齊，仍建議完整相關總表機制(如個案紀錄只有個別檔案夾，沒有清冊)，俾利檔案管理；目前在個案中有期中評估及結案評估，但對於其中評估的時間點不太一致，期中評估或許會因個案類型及需求而不同，但仍建議可思考何時應進行期中評估，另外目前中心個案多三個月即結案，雖原民會有規定三個月要進行結案評估，但不是三個月就要結案，若個案有需要仍可持續服務；針對日誌之填寫，檢討其功能並加強社工與助理之自主性；目前團體及活動方案多以老人及青少年為對象，且場地多在中心，建議未來的團體及活動方案的服務對象及場地能更多元，俾利活動的豐富性；由於母會除了承接原家中心之外，在原場地也有日間照顧中心，雖然老人及長者的服務對象愈來愈多，中心不能缺席，但考量資源及方案性質，建議母會在二個方案間需要合作，但也須有所區隔，以達資源最大化的期待。

【勤耕組 05】花蓮縣玉里鎮原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位:花蓮縣玉里鎮原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位:財團法人天主教善牧社會福利基金會
- 三、評鑑日期:106年6月11日(星期日)
- 四、評鑑委員:陳美珠族群委員、羅文敏委員、林春鳳老師、吳鄭善明委員
- 五、服務區域:花蓮縣玉里鎮
- 六、成立時間:97年2月
- 七、評鑑等第及分數:甲等(87.4)
- 八、轄區人文特色:

玉里，因秀姑巒溪流經其中分成河東、河西兩大區塊，玉里市鎮主要在河西，河東則有優美的 193 縣道串接數個原住民部落、玉里不僅是花東縱谷最大的米鄉，同時也是全台最大產米的鄉鎮、玉里鎮 15 個里、20 個原住民族部落、台 193(德武到樂合)26.4 公里(40 分鐘車程)，中心到長良 22.4 公里(32 分鐘車程)，中心到德武 10 公里、到樂合 20 公里，玉里鎮人口數約為 24,600 人，族群分別為阿美、布農、太魯閣、客家、閩南及外省族群。原住民人口數約為 7,700 人，佔全鎮人口數的 31.38%。原住民族大多集中於河東地區。

九、評檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：簡報報告很棒；食物互助社的創新；環境空間雖老舊，但整體乾淨；薪資均如期發放；在職訓練多元化，均由母機構支持。
2. 專業服務：文書資料整理有系統，簡報內容豐富，工作人員大方有自信；多元的社會團體工作推廣，深入部落食物互助社，是極富有創意的好點子；良性的互動模式，內部與外聯運作均相同。
3. 人資管理：母會具備完整工作手冊，作為工作人員參考依據。
4. 改進創新：創新服務措施，食物互助社除了整合資源外，先對需求族人提供服務外，另有優勢觀點。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：會議室大門指示標詳細標示；辦公室大門輪軸電線影響出入口；廚房老舊需注意消防安全；晤談室擺放桌子+椅子；會議多，紀錄可簡化，列追蹤整理；媒體公關請母機構加強；晤談室多加利用，出入口高低落差可改善；財產請貼「原住民族委員會補助」字樣；簡報數據引用小心，母數太少；食物互助社→回歸原住民文化精神，價值的觀念：以物換物，而不是用公平價值概念思考。以原住民思維考量換物的觀念為重要。
2. 專業服務：食物互動模式要更上一層樓，包括評鑑現場之食物提供就是最好的表現平台；年輕的工作人員要學習的能力除了專業的能力，更要增強文化之涵養，向部落長者多請教與實際動手做是開始進步的關鍵；食物互動的機制再加強與擴大造福地方族人；訂出工作人員自我文化學習的進度與行程表，展開具體增能活動。
3. 人資管理：為因應勞動基準法調整母會工作手冊，中心勞動契約予以調整；中心同仁參與在職教育訓練準確並，多元議題參與，然應再加強探討訓練結果對 SWR 對族人有何助益等績效；在團體工作上，針對青少年同性教育及生命教育予以著墨。
4. 改進創新：應針對上次建議加以執行，並於下次會議提出執行改善情形，以增進服務品質；上次評鑑改善情形除了前後文字對照外，應在執行情形呈上附件以利改善前後之對照；改進上次建議事項：在中心自我改善策略之效績執行情形中，應在附註參閱表，可以建議前後改善參考。

【勤耕組 06】屏東縣春日鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：屏東縣春日鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：屏東縣春日鄉春日社區發展協會
- 三、評鑑日期：106 年 7 月 16 日(星期日)
- 四、評鑑委員：羅文敏委員、林春鳳委員、莊俐昕委員
- 五、服務區域：屏東縣春日鄉
- 六、成立時間：97 年 6 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(86.7)
- 八、轄區人文特色：

目前全鄉共分為六個村，即春日村(kasuga)、古華村(kuabar)、士文村(seveng)、歸崇村(kinalimang)、力里村(ralekerek)、七佳村(tjuveckadan)為山地原住民鄉，總人口數 4,866 人(男 2,499 人，女 2,357 人)以排灣族居多。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：財產明顯張貼補助單位；季報及相關核銷均正常；善用暑期工讀(教育部及原民會)之支援人力；該中心資源網絡良好。
2. 專業服務：寬敞的辦公空間，文化特色濃厚，可發揮的地方很多；團體氣氛佳，母會與社工、助理關係良好，積極走入部落，辦理各項活動；母會與工作人員簽訂明確工作契約，保障工作人員權益；母會、縣府、公所及志工均出席評鑑，顯見各單位之支持及中心對評鑑的重視值得肯定；中心在地服務久，資源連結熟捻，有利於服務推動；中心目前所規劃之宣導及講座均由福利人口群及諮詢服務中心設計及觀察而來，非常用心，值得肯定。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：中心位於 2 樓，對於行動不便之民眾較不方便；廁所宜加扶手；部分記錄漏章相關人員簽章，請補正；薪資年度初，尤其是 1-2 月薪資，協會盡量可以找資源墊支。
2. 專業服務：場地佈置還可以，不斷加料，提升文化質感；中心檔案

櫃不能上鎖，且目前檔案櫃中，只有已結案的個案紀錄，未結案的個案紀錄是分別在社工的抽屜中，有違個案保密，另 106 年度開案量 20%，應立即改善；個案紀錄及活動方案應有機構督導及社工的核章，但目前核章缺漏嚴重，由於記錄核閱是機構督導管理分配的展現，再請機構確實核閱及指導；機構目前沒有內部督導，由於機構督導是社工重要的支援支持，母會內部若無適當人選，建議可另覓適任的外部專業人員來擔任督導，俾利中心服務推動；活動方案、講座及團體之過於紀錄及成果報告較為簡略，宜改善。

3. 人資管理：工作人員工時要按照契約內容執行，檢討工時超過 12 小時之情況，尤其是連續工作的紀錄要馬上改進；注意簽到退之情形，不要違反勞動契約內容。

【勤耕組 7】苗栗縣南庄鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：苗栗縣南庄鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：苗栗縣南庄鄉原住民部落健康營造協會
- 三、評鑑日期：106 年 6 月 9 日(星期五)
- 四、評鑑委員：陳美珠委員、羅文敏委員、林春鳳委員、余昕庭委員
- 五、服務區域：苗栗縣南庄鄉
- 六、成立時間：95 年 6 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(86.4)
- 八、轄區人文特色

南庄鄉面積是 165.49 平方公里，全縣第二大鄉鎮，有 9 個村 15 個部落，總人口數是 10,318 人，原住民佔總人數 2,148 人(20%)，其中賽夏族 1,522 人(70%)、泰雅族 554 人(25%)、其他族群 72 人(3%)，全鄉 3945 戶數，184 鄰數；其中原住民有 821 戶數，南庄鄉 106 年 4 月原住民各村人口數統計表

村里別	合計	平地原住民	山地原住民	百分比
南富村	8	6	2	0.37
南江村	530	454	76	24.67
員林村	4	4	0	0.18
東村	79	75	4	3.67
東河村	872	816	56	40.59
獅山村	24	24	0	1.11
田美村	32	27	5	1.48
蓬萊村	527	495	32	24.53
西村	72	68	4	3.35
總計	2148	1969	179	

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：法律服務以「個案與律師排定時間後視訊諮詢服務」地域遼闊，透過此服務，關懷家庭與擴展個案；結合地方衛生所橫向醫療資源較佳；租用衛生所空間，硬體設備較佳；簡報統計數據清楚呈現。
2. 專業服務：對於在地人口結構清楚分析，不同需求類別亦有統計；資料整理的非常好，尤其是 104 及 105 年的比較完整。
3. 人資管理：資料統整詳細；工作人員運用專業紮根督導諮詢，有詳細的追蹤紀錄與針對建議意見確實檢討改善。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：媒體公關需加強；內部會議105年缺6、7、8月；內部會議缺追蹤列管事項；母機構尚缺相關支持性措施；資料分類應再加強；增加開案措施，建議結合巡迴醫療，及地方地段護士通報機制；盡速繳回社工遺缺。
2. 專業服務：社工人員扮演非為重要角色，莫與資料整理與團體為工作重點，應以發現部落關係與人員狀況為主；講座與社區團體，盡量善用其他資源，協助在地的增能。團體的運作後可展開更多個案；增加不同專家納入教育講座行列，強化地方的能量。
3. 人資管理：未見職前訓練相關訓練；差勤管理：人員簽到及簽退時間點皆在整點，例如早上 8:00 簽到，中午 12:00 簽退；勞動契約部分疑修改一條二週上班 84 小時，應改為每周上班 40 小時；工作手冊之部份雖拿原民會制定之工作手冊，但應修改成中心自己的內容。
4. 改進創新：創新部份只有靈活動一動~永遠不會老之服務策略，宜再增加社區資源開發或連結等……。

【勤耕組 08】花蓮縣鳳林鎮原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：花蓮縣鳳林鎮原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：花蓮縣鳳林鎮馬里勿協會
- 三、評鑑日期：106 年 6 月 10 日(星期六)
- 四、評鑑委員：陳美珠委員、羅文敏委員、林春鳳委員、吳鄭善明委員
- 五、服務區域：花蓮縣鳳林鎮
- 六、成立時間：97 年 12 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(85.7)
- 八、轄區人文特色

鳳林鎮共有 2 個里、6 個部落，部落為鳳信、山興、中興、大榮、長橋及森榮，族別方面以阿美族最多。鎮內各族群的分布以語系來分區分可分為，阿美族語系者聚落於鳳信、山興、森榮、大榮四里以務農為主，各里有散居住。泰雅族語系僅占己少數，分散全各里。大陸來台各語系者主要集居於鳳信里榮民醫院西側及林榮里為最，也融入各里社區中。閩南語系者均勻分布各里，而客家語系者約占 65%。原住民人口為花蓮縣各鄉鎮中之相對少數，且有「籍在人不在」之現象。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 專業服務：部落與在地志工參與人數頗多，讓原家中心獲得相當支持；針對上次的評鑑指導，積極找尋改進之方法。
2. 人資管理：補助契約及勞動契約均於 1 月 1 日簽訂完竣；針對失智者族人以圖示協助，其眾人如引導失智者能正常運用活功能；運用文化融合於身心障礙者族人，能走出克服身體行動障礙；本中心服務對象廣大，包括兒少、婦女、老人、疾病者等族人服務內容多元化，值得肯定。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：晤談室空間須改善，需隱密性的會談，加強改進；督導團督與原家中心例行會議需督導簽名與母會理事長簽名為依據；活動空間內部展示櫃，影響空間，請示鎮公所請原家可否使用，可共

文化文物給原家中松為文化；會議無母機構或督導招開及參加；無追蹤管制書面資料；A2 資料只有工作坊，無在職訓練、媒體公關等資料；聘用專業督導只有 104 年聘書；入口處高低落差，有礙於行動不便者進出；個案工作報告，總收入個案夾，不應放在 A5 資料夾。

2. 專業服務：講座的舉辦可以再多元與活潑，讓更多元的人力投入部落的成長；文化的元素應該開始被看見與展現。阿美語太魯閣族的母語在環境佈置尚可應用；團體的帶領，可作為志工連結的歷程，善用現有的資源，開發更多能量；向不同機構或單位溝通，應用以人力開發更多機會。
3. 人資管理：督導諮詢情形：具備完整記錄，然在前次後次紀錄內容，並無呈現前次建議事項執行結果；服務對象在深度激勵男性族人參與，例如；可運運部落會議商討男性族人欲要服務內容，並要加強提升其社工參與動機意願；簽到簿應以每日一張為主，由兩位工作人員簽到而非每人每日一張。

【勤耕組 09】花蓮縣吉安鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：花蓮縣吉安鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：花蓮縣七卡樹岸文化發展協會
- 三、評鑑日期：106 年 6 月 10 日(星期六)
- 四、評鑑委員：陳美珠委員、羅文敏委員、林春鳳委員、吳鄭善明委員
- 五、服務區域：花蓮縣吉安鄉
- 六、成立時間：95 年 11 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(85.5)
- 八、轄區人文特色：

吉安鄉是花蓮縣最具發展力的鄉鎮，人口僅次花蓮市，為全縣第二，但其面積卻是花蓮市的兩倍有餘，境內多為廣闊的沖積平原，地質肥沃水源充沛，加上受太平洋氣流之調節，氣候溫和，地理環境條件得天獨厚，產業無論是同業或工商業均相當發達，市區與花蓮市連成一氣，發展甚為迅速。吉安鄉位於花蓮縣北區精華地帶，緊鄰花蓮市，是花東縱谷北端門戶，也是進入東海岸的必經之地。吉安鄉的居民涵蓋原住民、閩南、外省四大族群。總人口數 83,656 人，原住民族 15,237 人，其中男性 7,470 人，女性 7,808 人。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：簡報大致上很棒，做的很用心；紙本報告很活潑；辦公室環境寬敞；工作會議按時召開及完整記錄；在職訓練與自我成長團體課程訓練亦有心得報告佐證。
2. 專業服務：在地的團隊帶領與執行在地服務，對地方的了解及互動直接與有效；資源連結良好，活動辦理認真，多樣化的活動設計。資料整理有條理。
3. 人資管理：工作人員在職教育訓練等，如實參與辦理，可增加同仁專業職能。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：活動中心社區活動頻率高，要注意原家中心與社區活動單

- 位的人力還需要斟酌協助；晤談室大門進入，圖設為透明玻璃需改善，晤談室是隱密性的不是讓活動人員公開式的看到；105 年工作會議紀錄，簽到本應詳實；追蹤管考事項，應於下次會議追蹤並記錄之；母會督導記錄，母會主管應詳閱並簽章；財產設備應貼「原住民族委員會補助」字樣；透明玻璃如何設計較隱密的晤談室；年初工作人員薪資遲於 3 月發放，建議縣政府應加強輔導核銷作業或縣府母會代墊。
2. 專業服務：志工的人力宜再加強與擴充，善用在地年輕人力，深耕地方文化，讓年輕化之組織逐漸形成；多元文化的接納是積極的生活態度，但自我文化的推廣和捍衛更需要用心；志工的年齡層老化，宜積極找尋年輕人力加入部落服務行列。講師的聘請亦可善用自己的人才；應用資源吸引青年回鄉，廣用網路資源將都會區的年輕能量拉回部落，產生新世代風貌。
 3. 人資管理：未建置工作手冊，無法讓新進人員參閱；只呈現做了那些紮根計畫督導會議但未具確實檢討改善情形；工作人員學歷：除了附上學歷外，應補上相關工作經歷時間；在職訓練課程應加以分類，學校教育課程、自辦教育課程、中央政府教育課程、地方政府教育課程。
 4. 改進創新：上次評鑑檢討改進情形未執行，應要呈現；其他服務措施：未具體呈現，雖自述具有專業服務方法、創新但未具專業服務內容，然自願服務並非獨特性措施。

【勤耕組 10】花蓮縣壽豐鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：花蓮縣壽豐鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：花蓮縣七卡樹岸文化發展協會
- 三、評鑑日期：106 年 6 月 10 日(星期六)
- 四、評鑑委員：陳美珠委員、羅文敏委員、林春鳳委員、吳鄭善明委員
- 五、服務區域：花蓮縣壽豐鄉
- 六、成立時間：95 年 6 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(85.5)
- 八、轄區人文特色

壽豐鄉位於花蓮縣中心位置，東臨太平洋，南與豐濱、鳳林兩鄉鎮為鄰，西迄秀林鄉，北鄰木瓜溪吉安鄉相對，中央山脈與海岸山脈東西夾峙，花蓮溪南北流貫。半壁原野，河谷交錯，為一凹形狹谷平原南北長約 23 公里，東西橫寬約 14 公里。總面積 218.448 平方公里，幅員廣，地大人稀，轄內有壽豐、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 15 個村，共有 16 個部落。十五個村十六個部落，全鄉人口數 18,090 人，原住民人口數 5,848 人。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：辦公室環境優，四周環境設置監視器。
2. 專業服務：諮詢與個案管理根據上次評鑑的意見進行管理上的改進，整體德文書檔案管理成效頗佳；資料分類，內容整理均有特色；講座規劃用心，課程豐富，分析客觀。
3. 人資管理：中心提供年長者相關專案性團體工作，例如：懷舊、生命故事等，具備支持性專業服務；原住民族文化元素嵌入社區服務。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：辦公室內部無障礙空間須改善；辦公室大門進門需設置無障礙空間；未來在每個部落志工，成為原家中心的回報部落問題的機制；3 種會議紀錄格式均不同，應注意會議的非增加作業而是記錄問

題追蹤辦理情理。(應簡要紀錄)；母機構同為吉安原家中心，但在職訓練佐證資料及媒體公關均需資料；A3 只有單張督導簡歷，無督導機制；輔助財產應貼「原住民委員會補助」，字樣；簡報之上次評鑑檢討改進情形，應針對委員建議具體說明報告情形；106 年 2 月 10 日聯繫會議紀錄提及薪資及簽約為縣府及原民會作業延誤。請縣府要針對原家中心說明作業流程；未來嚐試用阿美語文字來呈現報告；工作人員簽約遲於 106 年 3 月 9 日，建議應提牽制上一年底；薪資 1.2 月遲發，建議母機構代墊或縣府以行政流程改善，例如已繳餘款的單位先辦理作業。

2. 專業服務：個案開案數三年 80 件，每年平均量仍低，宜積極開拓服務對象；團體帶領以老年人為主，頗貼近民眾，但青少年的扎根可能更能向下留文化的種子；文化的呈現要逐步放入資料中，以主角的立場更新在地的文書資料；志工年紀較長，如何開拓年輕族群有待努力；試著建置自我文化的環境佈置，文件資料亦可以母語化。
3. 人資管理：有關差勤簽到簿，並非一人填寫一張，而是按每月提供簽到簿，全體同仁如實填寫；職前訓練計畫，移交清冊未呈現；工作人員相關在職訓練，可依中央政府、地方政府、NPO 或自辦加以區分，並提出對自己專案知能有何幫助；勞動契約應著重本協會或中心工作人員簽訂而非呈現地方政府委託案之簽訂；社工員、社工助理工作內容應區隔；建議建立本中心工作手冊。
4. 改進創新：唯有呈現上次評鑑檢討事項等，然在後續改善情形仍未具體且前後對照應加以呈現。

【勤耕組 11】臺中市和平區原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：臺中市和平區原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：財團法人水源地文教基金會
- 三、評鑑日期：106 年 6 月 9 日(星期五)
- 四、評鑑委員：陳美珠委員、羅文敏委員、林春鳳委員、余昕庭委員
- 五、服務區域：臺中市和平區
- 六、成立時間：95 年 1 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(84.1)
- 八、轄區人文特色(請補充)

臺中市和平鄉於 2012 年 2 月 25 日後隨臺中市合併改制為臺中市下轄的和平區，為臺中市唯一原住民族區。和平區包含 8 個里、17 個部落。台中縣和平鄉原住民族家庭暨婦女服務中心(92 年~103 年)臺中市和平區原住民族家庭服務中心(104 年)成立。每半年至少定期更新並建立服務轄區人文暨原住民族福利人口群相關資料，確實依據統計數據分析福利需求，並運用於個案、團體及社區工作，中心每半年定期更新並建立服務轄區人文暨原住民族福利人口群，依據統計了解部落現況長照人口數：92 人、低收入戶：185 人、中低收入人口數：93 人、身心障礙者數：31 人、單親兒少：55 人、特殊境遇：3 人、獨居老人：111 人、失業：160 人等(依據就業站提供)、新近貧人口：600 人次(依據社會局)。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：工作人員熱情，活潑有活力；督導紀錄，每次均摘要紀錄，並作成書面資料當佐證；社工督導資歷完備，並附佐證；核銷單據佐證資料與市府資料相符。
2. 專業服務：辦理時間頗長，經驗豐富；活動辦理均得有紀錄，內容多元詳實；志工群人員數量足，訓練如期完成。
3. 人資管理：新進工作人員職前訓練詳細，可讓新進人員一目瞭然清楚，中心的工作內容。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：晤談室放置太多東西，不溫馨；廁所濕滑注意保持乾燥；中心牆太多蜘蛛網，漆脫落需新漆牆；中心辦公室箱子堆疊待處理；媒體網絡需盡努力，宣傳少；消防設備；文件室會議紀錄，中心督導未收，時間日期也未填入；督導紀錄表，應證明記錄人員及參加人員名單若復簽到表叫好，無追蹤列管事項；4月15日工作會報紀錄，參加人員慧美、秀英、麗娟未簽到；尚缺母機構媒體公閱佐證資料，及人員在職訓練；入口及晤談室走到有高低落差，動線尚待改善。
2. 專業服務；參與的民眾年紀偏高，宜找出部落多樣的年齡層級的名眾；工作人員對整體的了解宜更進一步理解；開內部檢討會，針對部落的特色規劃自己的發展計劃。
3. 人資管理：勞動契約內容宜需依照勞動基準法規定修改如：目前規定每周工作 40 小時，但中心的內容裡還呈現隔周休二日；工作人員運用專業扎根督導諮詢情形，未見針對建議意見做檢討改善並會議內容未針對上次會議追蹤及該善情形；資料可再做更詳細的統整、分類。
4. 改進創新：上次評鑑檢討改進情形，其中消防設備部分未改善；創新服務措施方面，未見營運模式創新。

【勤耕組 12】臺東縣東河鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：臺東縣東河鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會
- 三、評鑑日期：106 年 7 月 14 日(星期五)
- 四、評鑑委員：羅文敏委員、林春鳳委員、莊俐昕委員
- 五、服務區域：臺東縣東河鄉
- 六、成立時間：97 年 5 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(84.1)
- 八、轄區人文特色

東河鄉位於臺東縣之東北，在東部海岸山脈東側，東濱太平洋，西以海岸山脈與池上、關山、鹿野、延平等鄉鎮鄰接，南鄰卑南鄉，北接成功鎮，鄉內地形南北狹長，綿延長達 35.5 公里，全鄉面積 210.19 平方公里，鄉內有 55%人口為原住民族阿美族。

項目	104年 (12月)	105年 (12月)	106年 (5月)	
全鄉人口數	8,847	8,686	8,591	
原住民人口數	4,592	4,517	4,472	
原住民人口比	51.90%	52.00%	52.05%	
洞內/洞外 人口數	洞內地區	1,819	1,780	1,764
	洞外地區	2,773	2,737	2,708
歷年各村原 住民人數排 序	都蘭村	1,185	1,162	1,155
	泰源村	916	894	886
	北源村	803	822	778
	東河村	785	786	769
	興昌村	447	436	420
	隆昌村	356	365	364
	尚德村	100	100	100

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：資料分類清楚內容齊全；社工員均有業務執行進度表，落實追蹤管考；落實在職訓練，並有心得報告。
2. 專業服務：環境布置有明顯與具有阿美族的特色；母機構與原家中心

關係緊密，會議紀錄詳實，每次會議都會表達意見；志工的經營非常用心，逐年人數成長頗快持續保持；母會聘有外聘督導及專案督導，且兩位督導經驗豐富，顯見母會對於中心的支持，值得肯定；目前中心人士都是今年到任，但具有相關服務概念，未來服務的利基。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：廁所入口之高地落差應注意，尚未設置安全扶手。
2. 專業服務：由於搬家及人事異動之故，本年度的諮詢、個案及方案量次達成率尚不足，宜加強；目前的個案管理的檔案櫃管理可再加強，建議增加個案服務清冊及服務紀錄表，俾利個案盤點；部分的記錄核章不全，由於中心有主任，外督及專案督導，再請鍾熙跟幾位督導確認及協調，以免紀錄沒有督導核閱；中心主管及團隊都是新手，由於東河員加已成立很久，仍建議中心要趕快上手，俾利服務延續；中心服務轄區資料及資源資料尚稱完整，但尚未見如何運用在服務上，再請中心掌握相關資料思考如何運用。
3. 人資管理：對上次評鑑檢討改善情形，回應情形不構具體，例如"有待加強"代表甚麼呢?是已完成還是未完成呢?；督導實地訪視督導紀錄，母機構均有具體回應，社工、助理是否該閱讀並簽名?；勞資契約書可以增加更多內容，例如請假、加班、保險等，106年已有新契約書格式。

【勤耕組 13】臺東縣鹿野鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：臺東縣鹿野鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：臺東縣鹿野鄉日作地關懷協會
- 三、評鑑日期：106 年 7 月 15 日(星期六)
- 四、評鑑委員：羅文敏委員、林春鳳委員、莊俐昕委員
- 五、服務區域：臺東縣鹿野鄉
- 六、成立時間：98 年 11 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(82.7)
- 八、轄區人文特色

鹿野鄉位於花東縱谷南段，北緯 22 度 55 分，東經 121 度 06 分，面積約 88.71 平方公里，鹿野鄉總人口數 8,008 人，男性 4,268 人、佔 53.30%，女性 3,740 人、佔 46.70%。原住民人口數 2,369 人、佔全鄉人口數 29.58%，族群以阿美族為居多。鹿野鄉計有鹿野、龍田、永安、瑞隆、瑞源、瑞和、瑞豐等七村。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：中心督導定期召開團督會議及教育訓練；資源網絡清楚並落實。
2. 專業服務：場地佈置非常用心，資料分類有條理色彩亮麗，門口的招牌很出色；志工逐年成長，實際投入工作情況非常務實，資料整理完善；人資管理資料詳實，客觀科學地協助員工成長；母會、鄉長及多位志工均出席評鑑，顯見中心在地方受到相當的重視，是很好的服務基礎；個案來源多元，且常到部落走動，主動發掘個案，值得肯定。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：晤談室至於 2 樓，對於行動不便者，較難進出；廁所高低落差大，宜改善。
2. 專業服務：個案管理流程及相關概念有待加強，且抽查個案紀錄有發現未有記錄的個案請務必改善；在個案紀錄及活動方案紀錄上有些欄位不太適用，且社工也不知設計緣由，由於這些表格皆是工作工具，建議中心可思考相關表單的修正，好讓其能成為好用服務工具；活動

方案相關記錄及成果報告，因有制式的格式及評分表，致使文字敘述過於簡略，建議改善。

3. 人資管理：簡報比較緊張可以多幾次練習，也可多位報告分擔壓力；志工的工作日誌，簽到與簽退均相同筆跡可以開放給志工自己填寫。
4. 改進創新：創新措施點子不錯可惜經費運用交代不清，數據數量有誤；創新服務資料改進錯誤資訊，建置完整參考資料；善用各項表格化自我工作效能。

【勤耕組 14】臺東縣延平鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位:臺東縣延平鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位:臺東縣巴喜告原住民關懷協會
- 三、評鑑日期:106 年 7 月 15 日(星期六)
- 四、評鑑委員: 羅文敏委員、林春鳳委員、莊俐昕委員
- 五、服務區域:臺東縣延平鄉
- 六、成立時間:96 年 1 月
- 七、評鑑等第及分數:甲等(82.4)
- 八、轄區人文特色

全鄉總人數 3,606 人(男性 55%、女性 45%);其中原住民族人口比例佔 92%(其中 85%布農族)、8%非原住民族人口服務範圍:全鄉五個村,桃源(PASIKAU)、紅葉(VAKANGAN)、鸞山(SAZASA)、武陵(BUKLAVU)、永康(SINUSUN)地理位置:位於中央山脈、北臨海端鄉、南臨卑南鄉,其中鸞山村位於海岸山脈,東鄰東河鄉、東北接鹿野鄉,主要地形由山地組成。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理:配合學校安排實習生見習,並記錄週誌及日誌。
2. 專業服務:母會、公所及多位志工都出席評鑑,且母會看見服務轄區內的需求,承接許多其他方案,也成為中心很重要的資源;活動方案的主題及對象都是社會福利的重要議題,有相當的難度,中心的嚐試,值得肯定。
3. 人資管理:工作日誌表格評實,紀錄內容可供各項個案開發基礎,亦可連結社會資源;辦公空間充足,辦理各項活動便利。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理:104 年會議紀錄內有前次會議追蹤事項,105 年則為詳實紀錄;廁所出入口有高低落差,宜改善。
2. 專業服務:個案紀錄的缺漏嚴重,106 年度迄今連一份紀錄都沒有,而且 104 年度及 105 年度的紀錄也有缺漏,應盡速改善;目前個案資料的檔案管理宜再加強,建議區隔結案,未結案之個案資料夾,另外

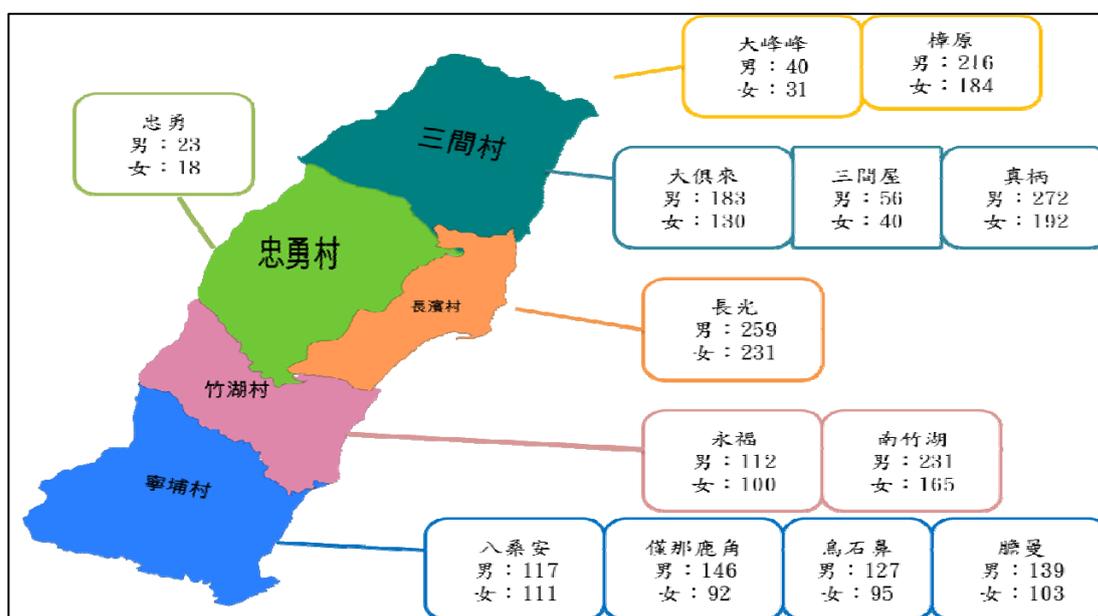
應建置個案清冊及服務總表，俾利個案盤點及追蹤；目前中心有很多服務一個月左右就結案的個案，主要是因為經轉介或物資需求得利滿足，若個案需求只要轉介即可，宜直接轉介無須開案，應謹慎評估開案輔導之必要性，若有開案之必要則須落實處遇計畫，俾利服務深化；團體方案之成果僅有照片，中心應在團體結束後進行總結性評估，並依成員回饋進行檢討，方為完整之團體報告；中心新任社工五月到任，雖為中心行政助理但因工作項目不同尚顯生疏，建請母會及中心積極輔導，俾利其上手；母會看見部落的需要，承接家暴庇護安置中心及食物銀行，這些追蹤都是中心很重要的資源，但因二個方案都未設有專職人力，致使常有需要中心支援的現象，雖目前情況已改善，但仍請母會在人力運用時須注意方案及人力的投入比例，多個方案間需要合作，但也需造有所區隔，以達資源最大化。

3. 人資管理：人員未補齊要盡快處理，讓中心之業務能夠順利進行；志工的訓練人數比較少，可能要多思考如何改善；尚缺之人力盡快補齊，資料夾太大本建議分項管理。
4. 改進創新：創新活動內容利益很好，但資料不夠齊全。

【勤耕組 15】臺東縣長濱鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：臺東縣長濱鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會
- 三、評鑑日期：106 年 6 月 11 日(星期日)
- 四、評鑑委員：陳美珠委員、羅文敏委員、林春鳳委員、吳鄭善明委員
- 五、服務區域：臺東縣長濱鄉
- 六、成立時間：97 年 5 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等；81.7
- 八、轄區人文特色

長濱鄉位於臺東縣東北端，面積 155 平方公里，特產為水稻、玉米、花生、桶柑、火龍果、鬼頭刀、飛魚。長濱鄉原名「加走灣」，阿美族語「瞭望」、「守望台」之意。有著濃厚的人情味、好吃的海鮮料理，難得品嚐的長濱米、還有古老的長濱遺址及自然而生的海蝕景觀，這就是長濱鄉迷人之處。



九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：簡報提問卷用(族語)抒寫，讓族人明白問題；晤談室溫馨環境；縣府與母機構按月核銷及撥付薪資；勞動契約完整，以維權益，並於 1 月 1 日完成簽約。

2. 專業服務：按步就班處理諮詢與個案服務有系統管理資料，安全保管個資；鄰近部落提供就近服務；青年與少年志工培育有其優勢。
- 3 人資管理：本中心一母會規定，具有工作人員勞動權益中建議，確實執行及追蹤以系統化制度，辦理中心運作；本中心近年人事異動情形大幅減少，穩定性高。
4. 改進創新：中心對於上次評鑑建議，如實修正並確實執行，且附上佐證資料，具有誠實因應進步表現。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：媒體公關母會需加強對原家中心的宣傳，因地理環境屬夾長形的地域 6 個村 13 個部落，族人資訊較不易接收；督導剛接期待督導加強更進原家中心作業；會議紀錄，應系統性清楚列入追蹤辦理情形；A2 尚缺媒體公關及網絡連結相關資料；A3 資料應針對評鑑指標做分類，不要把 A1 會議資料放入；財產應貼上「原住民會補助」字樣；區域社督建議意見應確實於下次會議說明辦理情形。
2. 專業服務：資料管理仍然待加強篇定追蹤分析有待升級與強化；個案追蹤與關懷，並做成紀錄有其必要，宜加強個案服務與紀錄；志工人數太少，要不斷地廣邀地方人士服務工作；到不同地家扶中心再學習他人的長處，精進服務品質與資料管理。
3. 人資管理：簽到簿應每日一張由全體工作人員依規定簽到，而非一人一張填具簽到簿。

【勤耕組 16】臺東縣大武鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：臺東縣大武鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：臺東縣臺灣原住民蒙恩自強協會
- 三、評鑑日期：106 年 7 月 16 日(星期日)
- 四、評鑑委員：羅文敏委員、林春鳳委員、莊俐昕委員
- 五、服務區域：臺東縣大武鄉
- 六、成立時間：95 年 9 月
- 七、評鑑等第及分數：乙等(77.2)
- 八、轄區人文特色

106年03月大武鄉人口數及原住民統計

村里別	鄉數	合計				區域			平地原住民			山地原住民		
		戶數	人口數			人口數			人口數			人口數		
			計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女
總計	97	2500	6170	3214	2956	2524	1340	1184	3179	1673	1506	467	201	266
大竹村	17	355	895	475	420	52	28	24	779	421	358	64	26	38
大武村	25	648	1608	832	776	862	473	389	558	276	282	188	83	105
大島村	18	533	1341	727	614	58	33	25	1224	678	546	59	16	43
尚武村	24	687	1693	863	830	1284	668	616	311	147	164	98	48	50
南興村	13	277	633	317	316	268	138	130	307	151	156	58	28	30

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：社工員年輕、活力具有毅力；於 FB 設置大武鄉聯合福利資訊網，並與多個團體結合聯盟。
2. 專業服務：辦公室空間充足，可應用之現材很夠，有利各項活動推展；社工員活潑且能言善道，可以連結周遭資源，拓展在地服務案量，造福大武地區之原住民族家庭；中心長期投入南迴線的區域整合，目前已建置 FB 及志工聯盟，且許多活動都能與資源單位合作，擴大服務規模，相當不容易。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：母會工作會報未定期召開，105 年第 4 次，則以 5-8 月一

起合併召開，且未有會議記錄；106/5/26 及 3/28 未有相關人員核章；薪資未按月發給，宜改善；因未設專業督導，有關督導機制，宜再針對本中心之現況再提出因應，而目前設置 LINE 及 SKYPE 均為請假之用，並無相關個案討論之紀錄；衛生設備為公廁，離中心較遠。

2. 專業服務：空間佈置可以增加更多的文化元素，讓自我文化的主題與服務結合，有對外宣導原住民族文化之精緻感；人員異動頗快資料的整理也相對地受影響，人事的安定是目前最急迫的工作，應在近期內盡速補齊；目前個案紀錄有缺漏的情況，檔案夾自 101 年度都未整理，致使個案資料不易尋找，且迄今仍有多年未結案，中心應盡速進行，個案盤點及清查補齊個案紀錄，並落實檔案管理(宜區隔年度及結案案主)，俾利個案管理；目前機構督導係由母會總幹事兼任，但督導頻率及審閱都未落實，母會應思考機構督導的適任性，必要時可另聘外部督導落實督導機制，以維護服務品質；在活動方案上，有許多活動與其他單位及達仁中心合辦，由於對原民會而言，各中心都有獨立的經費及主體性，請中心須注意自辦與合辦之比例；目前中心在活動方案上的量次尚稱充足，但個案開案量及服務頻率略有不足，宜加強，以符計畫要求；資料整理有待加強，建議人員盡速補齊，資料管理，請地方督導加強文件之實用性與彙整之技巧；中心在過去幾年積極推動南迴線的資源網絡，且目前也已形成一定的基礎，唯在策略聯盟係以區域整體為規則，較容易忽略大武個別需求，再請中心思考相關資源網絡建置的投入成本，思考如何在區域整合與在地需求中取得平衡；由於中心的社工，已有相當年資，再加上南迴線的網絡單位眾多，建議母會思考賦予中心的資深社工主管職(如組長)，俾利中心對內管理及對外協調。

【深耕組 01】臺東縣太麻里鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：臺東縣太麻里鄉原住民族家庭服務中心
 - 二、執行單位：財團法人原鄉部落重建文教基金會
 - 三、評鑑日期：106年6月26日(星期一)
 - 四、評鑑委員：紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員
 - 五、服務區域：臺東縣太麻里鄉
 - 六、成立時間：92年7月
 - 七、評鑑等第及分數：特優(95.9)
 - 八、轄區人文特色：請補充
- 土地面積 96.6522 公頃/耕作面積 5.613 公頃佔 0.5%，成立民國 92 年 10 月至 106 年。



評鑑期程【104年~106年4月】

太麻里鄉特色

土地面積96.6522公頃/耕作面積5.613公頃
佔0.5%

族群以排灣族居首9村/13部落

➤ 原民會核定部落13部落

1. 美和村	Anasolay	荒野	阿美族
2. 北里村	Lupakatj	魯巴卡茲	排灣族
3. 大王村	Tjavalji	大麻里	排灣族
4. 泰和村	Takidis	德其里	阿美族
5. 香蘭村	Sasaljak	沙薩拉克	阿美族
	Lalauran	拉勞蘭	排灣族
6. 金崙村	Culalongay	吉拉龍嘎	阿美族
	Padrangrang	溫來	排灣族
	Kanadun	金崙	排灣族
7. 多良村	Davugele	大武窟	排灣族
	Calavi	查拉密	排灣族
	Kiring	給陵	排灣族
	Tjatjigel	噠其格勒	排灣族

農作物/經濟來源

小米為居首

1. 釋迦
2. 金針
3. 茶葉
4. 荖葉
5. 洛神花
6. 小米
7. 紅藜
8. 生薑
9. 玉荷包

祭典

排灣族
小米收穫祭

1. 小米收穫祭
2. 豐收祭

- 九、檢討改進
- (一)優良事蹟

1. 行政管理：用心製作完備的評鑑報告書冊；正視部落組織宗教派系等問題；能積極參與尼伯特風災後建過程；晤談室環境佈置及具溫馨舒適感受；母機構另籌財源改善辦公室設備冷氣及地板。
2. 專業服務：簡報 PPT 與書面成果摘要能依照評鑑指標彙整指標彙整資料完備，服務績效佳，展現深耕多年的專業能力與實力的展現；專業服務訂有工作指南和理論原則，並能切實執行；各項專業服務紀錄督導核閱機制落實，並能懇切予以回饋；善於結合資源，規劃契合需求的各項專業服務發展出綜融性、多元文化以及家庭為主的社工專業模式，且能在災後個案服務量激增的工作情境中，關注到工作者的壓力與創傷，適時予以陪伴紓壓值得肯定；原家中心拓展連結資源能力強，PPT 及評鑑手冊呈現極為細膩、精緻、用心。
3. 人資管理：有完整的在職訓練計畫，且執行落實；人員穩定性夠，皆具有社工相關背景訓練；扎根指導諮詢落實且計畫完整；活動呈現跨專業、跨團體、跨文化特色、新進員工職前訓練情。

(二)委員建議與檢討意見

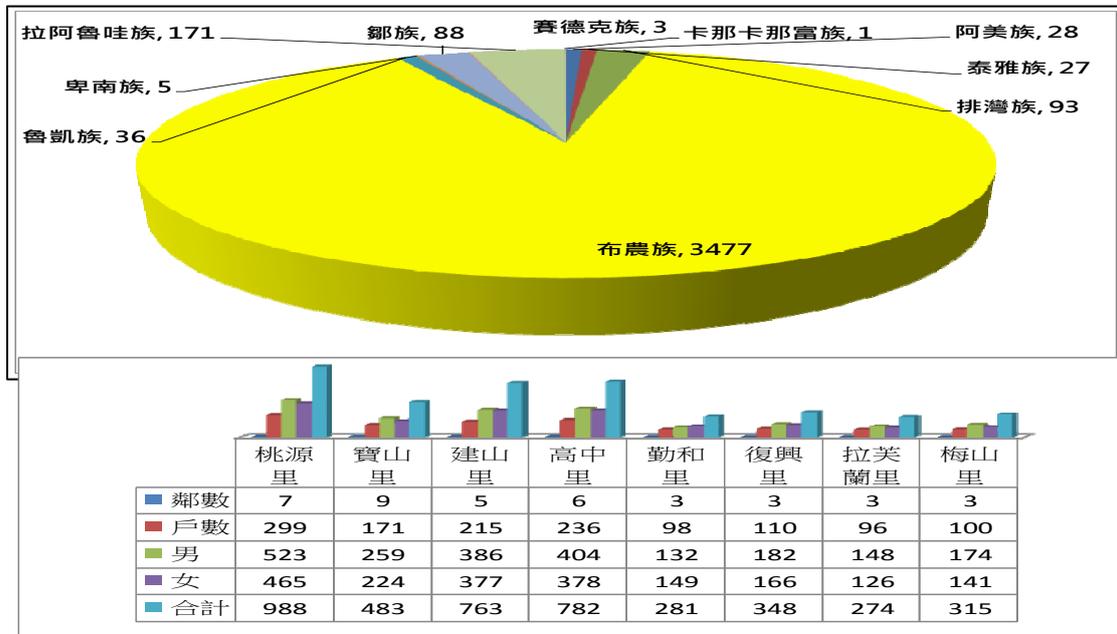
1. 行政管理：簡報及評鑑書面報告之執行服務成果未呈現與預計目標值之達成比率，應予補正為宜；可以注意未來原民會所推動之前瞻計劃部落之心示範建置，建置部落綜合性服務內容；晤談室裝設有攝影機，於使用前建議先行告知服務對象。
2. 專業服務：有人口人文資料呈現部落問題，分析清楚，並藉此提出適當之妥適處遇計畫或方案；資源網絡圖雖已建有名冊，唯各單位間與原家中心之互動尚未能展現其連結之強弱度及能量相互之輸送方向；部落宣導與講座之規劃，均能以部落提出的長者、青少年、壯年及婦女問題，提出對應之講座主題，且聘用外面講師(涵蓋家暴社會福利、青少年及國民年金主題)104(10場)受益 376 人:105(10)場受益 445 人，106(4場)受益 206 人，令宣導主題亦能因應部落問題分析，如親職教育、(1)4. 醫療問題、酗酒、災害等問題，安排相關主題 104 年(10場)376 人，105 年(10場)445 人:106 年(4場)206 人；原中心志工尚未參與祥和計畫，志工人數目前有 25 人，唯參與活動時數始能加保意外保險，志工之訓練與會議確定，且均有督導核章志工名冊

已建議能隨志工之進退加以更新；簡報的各項績效能呈現達成率，更能掌握執行情形；同時兼當沙遊教室的會談室，建議將沙遊教具櫃加上布簾以免個案會談分心；個案結案後可將結案原因細分為積極結案與消極結案，定期(一年或半年)進行分析與檢討，以作為服務品質檢視與專業工作模式的檢討與改進。

3. 人資管理：員工須填具保密協定書。

【深耕組 02】高雄市桃源區原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：高雄市桃源區原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：財團法人台灣世界展望會
- 三、評鑑日期：106 年 6 月 30 日(星期五)
- 四、評鑑委員：紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員
- 五、服務區域：高雄市桃源區
- 六、成立時間：91 年 10 月
- 七、評鑑等第及分數：特優(95.4)
- 八、轄區人文特色



桃源區主要族群以布農族、拉阿魯哇族居多；民國 2014 年 6 月 26 日為南鄒已正名成功為台灣原住民族第 15 族「拉阿魯哇族」，分布地區於桃源區高中里、桃源里四社部落以及那瑪夏區瑪雅里。

(2)其他族群的產生係因嫁娶、工作原因而遷籍到桃源區。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：中心設有一樓及二樓晤談室，並沒有無障礙設施，固應行動不便民眾需要；有區長、衛生所、主任、出席與地方政府及資原服

務單位連結度甚深；評鑑手冊用心製作內容清楚確實；工作會議流程有追蹤管理機制及個案研討或方案分享；製作族語文宣。

2. 專業服務：個案諮詢與管理各項辦法及記錄，均能依照計畫規定並切實執行，督導實核用心；團體工作能依總冊及年度成果報告列冊管理，整理用心；社區方案亦能依部落需求規劃服務，並善於連結資源，有效提升方案績效；個案結案能依「積極/消極」分別記錄，可有效知悉結案情形；工作團隊均身著自己族群服飾列隊熱情歡迎評鑑人員，區長、衛生所主任與相關單位亦積極參與評鑑；本中心為重災區教導族人自救防災包；書面資料整理完整，各項活動每年度均能裝訂成冊具體呈現。

3. 人資管理：評鑑資料準備詳盡。

4. 改進創新：服務項目如族語文宣品-多元諮詢管道建置，皆建有創意性，在服務策略上有所創新。

(二) 委員建議與檢討意見

1. 行政管理：中心有一位社工員之薪資與原民會核定薪資標準不同，請中心之母機構研議改善；工作會議記錄未經督導等人核章，應予改善；請中心加強與長照相關人員或單位聯繫或連結，提供適當服務；評鑑手冊第8項應註明，報表送達市政府之改期。
2. 專業服務：諮詢類別中次「社會福利」類占了45%，建議可再依「社會救助」、「社會保險」及「福利服務」再予細分；團體績效評估，可再針對團體個別成員參與及改變的情形，進行分析並進一步提出深入服務必要之參考；部落福利人口群資料之分析與呈現，布農族站82%，全鄉4233人福利需求人口群，應以低收入為高及身心障礙者次之，原家能以資源連結方式協助前者，身障者則提供輔具以及以講座方式給予協助，建議：日後以百分比呈現人口統計含非原住民、原家含以轉介仍屬諮詢服務)雖非開案；資源網絡之連結：自行舉辦之資源網絡會議所邀情之單位已涵蓋消防隊、教會牧師、文物館、基金會能拓展中心與外在單位之互動。資調之呈現頗為完整；部落權益宣導及講座規劃場次均符合以互動式執行宣導，宣導文譯成族人母語依各部落及族人需求，以互動式規畫講座，聘請部落護理師及長照專員講有關身心障礙者之居家安全；志工之推展：104 志工培力； 105 獨居老

人關懷；106 志工即能帶領社區方案。目前有 20 名志工取得手冊，且自 101 即參加祥和計畫，故均有意外事故保險。志工會議均有會議記錄。督導亦給予回饋核章。106 志工項目之調整亦能。根據 105 年度歲末回顧紀錄之決議執行；邁向深耕第 2 週年，可將每年的部落服務經驗，進而發展從文化在地知識反思及建置社會專業做個原家中心工作模式。

3. 人資管理：105 年 11 月~12 月份，實地訪查督導紀錄，外督未簽名，請予以補正；實地訪查督導紀錄針對內容撰寫過於簡易，例如在本次議題中只寫到「讀書會」，但讀書會主題及討論目標或議題，皆未填寫，請予以補正；教育續練時數部份，建議以年報表計算，而非以考核期間未算，例如 104 年度、105 年度、106 年度，而非 104~106 年；表格之表頭應為原家中心之全銜；外督應簽保密協定書。

【深耕組 03】南投縣信義鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：南投縣信義鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：南投縣信義鄉布農文化協會
- 三、評鑑日期：106 年 7 月 8 日(星期六)
- 四、評鑑委員：紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員
- 五、服務區域：南投縣信義鄉
- 六、成立時間：90 年 7 月
- 七、評鑑等第及分數：優等(94.5)
- 八、轄區人文特色

本中心主要服務地區分為(二個區域*南投縣信義鄉全鄉面積 1,422 平方公尺，佔南投縣面積三分之一。信義鄉人總口數：16,321 人，原住民人口數：9,494 人；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)。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：簡報書面資料整理完備齊全，尤其工作會議之資料呈現有總表，簽章(錯漏字也有蓋章)及相片佐證；私人募集資源達 400 餘萬，皆見用心積極；安排受服務個案現場分享，充權成為助人者；書面勞動契約完整。
2. 專業服務：簡報資料彙整完備，各項及績效評估清楚，能展現深耕十數年專業能力與實力；母會能充分對專業服務推動各項奧援，配合文化傳承建置在地知識，達到兼顧母會在地服務與加徵新受託責信雙贏的績效；各項團體、方案成果報告一場一冊，目錄、紀錄與成果格式化標準化，並有督導審核回饋，整體專業服務管理落實且用心；原家中心整體環境極具布農族、泰雅族等原民特色。工作團隊展現熱情、工作環境氣氛佳、工作者簡報以耳麥且二位同時報告，有其工作默契專業度，當事者敘述自己生命故事是原家協助尤其受助者- 自住者助人者之範例；評鑑各項資料之呈現極為寫實。
3. 人資管理：個案在中心志工現身說法，且設計方案，由個案擔任其中

講師，達其增權之功能；評鑑資料分類清楚；

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：簡報資料中未呈現各項執行成果與預定目標之達成情形；建議加強與其他社會福利相關單位的連結，尤其長照業務部分。
2. 專業服務：個案結案後可將「個案結案摘要表」至於紀錄冊最前頁，病雞結案細分為積極結案與消極結案，定期(一年或半年)進行分析與檢討也作為服務品質檢視與專業工作檢討與改進；團體工作及社區方案成果冊最前面能加上成果摘要表，作為服務績效的檢視，並能加強評估工具的設計與實施，以提升服務服務質與量；
3. 人資管理：職訓練登錄應顯現出每場次的時數，則應以年度 訓練時數；機構督導紀錄，105 年度，組織主管/督導遺漏核章，請予以補正；員工以及外聘督導應簽署保密同意書。
4. 改進創新：創新服務部分可增加成效分析及產出成果。

【深耕組 04】宜蘭縣南澳鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：宜蘭縣南澳鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：財團法人台灣世界展望會
- 三、評鑑日期：106 年 7 月 3 日(星期一)
- 四、評鑑委員：紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員
- 五、服務區域：宜蘭縣南澳鄉
- 六、成立時間：91 年 10 月
- 七、評鑑等第及分數：優等(93.4)
- 八、轄區人文特色

本鄉為宜蘭縣內面積最大，土地面積 740.65 平方公里，佔全縣 34.55%，但人口密度僅 8 人。本鄉行政區域為七個村，總戶數 1,931 戶，總人口數：5,863 人(至 106 年 4 月 30 日止)。族群分佈以泰雅族為主，佔總人口數的 90%，其餘有阿美族、太魯閣族、漢族、外籍配偶等。本鄉農特產為香菇、稻米、生薑、枇杷，近年來休閒觀光業興起也有露營區、溯溪、泛舟等本鄉交通有蘇花公路(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，也有勞動人口通勤至外地工作。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：簡報資料依評鑑指標進行整理及報告且以問題分析、目標及回應方案之論述方式；財產借用表單非常詳實清楚。
2. 專業服務：簡報資料彙整完備，各項指標及績效評估清楚；母會能充分對中心專業服務推動提供各項奧援，在執行面透過海報、布條的用心設計，達到兼顧母會行銷與原家中心受託責信的雙贏績效；PPT 需求評估圖案之顯示生動簡明，辦公室佈置極具原住民特色，且將中心服務之內容項目均呈現在辦公室牆面(如南澳鄉人口及福利人口群，資源網絡圖，個案工作流程及志工倫理守則等；中心援例能善用服務轄區人口數，分析統計原家服務使用者之並回應需求，各式方案，講座與宣導，解決福利人口群之問題；資料網絡圖能定期更新，並以顏

色區隔與各單位間之互動之強弱或緊密度能自行舉辦聯繫會議，亦能參與跨區資網溝通平台；部落/社區宣導與講座均符合原民會要求，講座亦能訓練社工擔任講師"在宅配藥"之講座殊屬不易；志工推展：目前有志工 36 人，有 15 人加入祥和計畫，並給予保險，餘者無法做到保險。建議志工之參與或排班可以再思考，如何充分利用人力，中心擬培力青年志工，用心可嘉，需考量如何實踐。志工會議亦能定期進行。

3. 人資管理：PPT 有依據評鑑指標撰寫，報告內容清晰清楚；督導紀錄完整，且有給予評語回饋，督導非常用心。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：各項會議記錄應傳閱所有同仁知能並核章；財產清冊應在主要表格中核章(第一章之一覽表)；有 2 位社工員及 1 位助理之實領薪資與原民會核定不符，仍請研處補正；未簽訂勞動契約書，仍請釐清妥處改正。
2. 專業服務：團體及社區方案的命名應聚焦在社會福利目標上，部分主題容易誤導為休閒或衛教工作；部分記錄表單標頭，僅列出原家中心名稱未註明標單的用途；個案紀錄檔案最前面建議加上服務檢核表，俾利掌握及檢視服務量次的績效。結案後可將「個案結案摘要表」置於紀錄冊最前頁，並將結案原因細分為積極結案和消極結案，定期(一年或半年)進行分析與檢討，以作為服務品質檢視與專業工作模式的檢討與改進；個案紀錄檔案最前面建議加上服務檢核表，俾利掌握及檢視服務量次的績效；團體工作及社區方案成果冊最前面能加上成果摘要表，作為服務績效的檢視。
3. 人資管理：工作日誌部份，是採月應列印出來讓督導核章，導致督導核章日期，無法顯現出即時性，建議可將工作日誌改成月誌；外督應簽署保密協定書(以中心全銜簽署，而非以母機構簽署)。
4. 改進創新：創新服務部份，相關方案具有創意，但仍無法看出具體產出成效，建議應個案需求，連結服務策略，其成效或產出，應具體且有評估工具檢視其效能效益。

【深耕組 05】高雄市那瑪夏區原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位:高雄市那瑪夏區原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位:財團法人台灣世界展望會
- 三、評鑑日期:106年6月30日(星期五)
- 四、評鑑委員:紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員
- 五、服務區域:高雄市那瑪夏區
- 六、成立時間:93年7月
- 七、評鑑等第及分數:優等(91.2)
- 八、轄區人文特色

那瑪夏區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。本區地形四面環山，東北縱走，地勢高，西邊山嶺較寬，南邊山坡地勢較低。區內不同族群甚多，布農族佔百分之七十，此外尚有鄒族、泰雅族、排灣族及漢族等不同族群之融合。那瑪夏原住民族家庭服務中心於 93 年揭牌成立、設置地點：那瑪夏區南沙魯里(93年~98年莫拉克颱風)、)那瑪夏區瑪雅里(99年1月~迄今)男女人口數平均(3,103人：男1,601，女1502)。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：評鑑出席人員有區公所、衛生所、文健站、地方民意代表及里長參加，顯示與地方的連結甚高且受肯定；機構督導盤點與中心同仁一起上班，利用專業支持及協助；建置同仁獻上訓練課程，利用同仁充電專業知能。
2. 專業服務：個案管理制度尚稱完備，尤其在保密工作模式，工作者也有自評表單，檔案櫃排班亦有保管；團體工作督導制度落實，能有效管控專業服務品質；以志工迎賓歡迎歌，為評鑑會開始，顯現部落熱情對中心之支持中央地方單位代表出席參與；能長期在原鄉深根逾10年，團隊工作年輕富朝氣，辦公室佈置據當地文化特色；評鑑資料陳列完整多數詳實。

3. 人資管理：新進人員有完整的訓練計畫；可查詢到員工填具保密協定書複本。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：每月召開中心同仁工作會議及跨計畫聯合會議之會議紀錄，未經同仁及督導核章，應即改善；母機構與中心同仁未簽訂書面契約及社工員核定薪資與實發不同等情形，仍請母機構研議改善；晤談室空間範圍尚可，但個案紀錄資料櫃也放在裡面恐影響晤談過程建議改善；可加強與長照工作相關人員連結，提供民眾服務。
2. 專業服務：個案檢核表太簡要，建議修正並加上督導核章；個案資料借閱有表單但未落實；團體評估多偏重整體改變，建議可針對成員個別改變，增加職-觀察紀錄與量-評估量表前後測的分析；團體成果報告 106 上半年之執行，但尚未完成成果報告，請督導團督促加強；兩位社工同仁在各項服務及紀錄的專業及完整性有落差，建議請督導多予指導；團體工作單元之間的間隔頻率太近(一日 2 小時內 2 單元)，建議調整，以提升團體工作隊成員的影響；部落福利人口群資料:那瑪夏漢人人口僅占極為少數不到 2%，福利人口群資料以原民人口定期更新以布農族 34%居多，福利人口群低收及身障人口居多，目前已針對身障人口提供醫療輔具、福利宣導及家庭照顧者服務；資源網絡之連結:自行舉辦之資源聯繫會議涵蓋了從中央原民會、地方原民局及公所、家扶中心等，擬繪製那瑪夏區社會福利資源地圖，目前擬朝長照 2.0 資源網絡之建構進行資源之連結；部落宣導與講座:主題與場次均符合原民會要求，講師部份以能安排部落講師(消防人員、學校老師、文建站)，所有活動均有計畫書、活動照片、效益評估及檢討殊屬不易；志工推展;目前有 20 名志工，105 年 25 名，故志工名冊有定期更新志工在原鄉以對原家中心之認同及向心力為導向，故在排班上與原區不同，志工有培訓課程及志工會議紀錄，105 歲末感恩會議紀錄能回顧全年之中心服務且提出如何在招募 106 年志工提案工均參與祥和計畫亦都有意外事件之保險；資源網絡連結圖重新修正(如公部門和私部門、基金會醫療系統等)，以單位機構為名稱，非僅呈現當地資源。
3. 人資管理：教育訓練之心得報告，未有主管簽章請補正；工作日誌部

份，建議主管 1-2 週核章一次，而非一個月一次；相關表格標格，請改為中心的全銜；外督應簽署保密協定書。

4. 改進創新：創新服務內容具有創意但缺少實際具體成效/或產出，可朝向中心及福利對象設計相關服務措施。

【深耕組 06】花蓮縣花蓮市原住民家庭服務中心

一、受評單位：花蓮縣花蓮市原住民家庭服務中心

二、執行單位：財團法人天主教會花蓮教區

三、評鑑日期：106 年 6 月 24 日(星期六)

四、評鑑委員：紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員

五、服務區域：花蓮縣花蓮市

六、成立時間：92 年 7 月

八、轄區人文特色

花蓮市依山面海，北接新城，西接秀林，南臨吉安，東瀕太平洋，是台灣地區陽光照耀的第一座城市，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 45 個行政里，是花蓮縣人口最多，也是最密集的縣轄市。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：簡報資料及報告較為詳實清楚、用心(含影片呈現)及順利；有與長照中心照專連結，遇有長照服務之個案，均有轉介提供服務；辦公室呈現地方對各項服務窗口及轄內原住民部落傳統領袖。
2. 專業服務：各項專業服務紀錄及執行成效詳實完整；能應用理論及資源，規劃符合在地族人福利人口問題解決與需求所在，並提出質量並重的檢討及反思，實屬用心；中心人事穩定，母會支持度夠；在 PPT 簡報上有工作者之成長與反思，難能可貴。
3. 人資管理：PPT 內容非常詳盡、清楚；員工皆簽有利益迴避之具結書；扎根督導諮詢紀錄完整。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：中心未聘用機構內督導，對於中心專案服務知能恐影響，應盡速詳實進用；請中心加強長照服務相關人員或單位連結 or 提供適切之服務。
2. 專業服務：團體工作的前後測工具可加到「基本人口」資料欄位問項，得次進而分析個別成員的改變；原家中心轄區服務人口群，資料蒐集

宜聚焦呈現原住民福利人口之消長與趨勢，已擬定相關服務方法或策略；資源盤點與建立網絡狀況，宜呈現原家與相關機構互動之程度，其他涉及個資資料與路面地圖之彩色列印均可省略。中心依規定能參與召開資源網絡共識場次會議；部落宣導與部落講座，前者舉辦 25 次達成率 156%；後者舉辦 20 次達成率 110%；中心針對活動均有滿意度問卷回收，同時工作者亦有活動自評表，殊屬不易；志工推展：中心成立「喜樂志宅」隊，定期召開志工會議，且協助志工加入祥和計畫並為志工保有意外事故險，原家中心有 12 個部落均安排有志工，在志工訓練上安排紓壓與分享課程，為配合族人時間志工與工作者時有安排晚上到部落服務；中心設計外界物資進入中心的管理流程，對資源(物資)之流向，數據更能掌握與有效運用；同一母會之不同原家中心專業服務的績效有落差，建議母會加強橫向支持及陪伴，促進經驗分享並互相學習平台。

3. 人資管理：教育訓練有季報表，未具個人之相關教育訓練及中心年報表；勞動契約部份，仍維持隔週休之勞動契約，如已改為一例一休，則勞動契約應做微調；勞動契約有利益迴避條款，但沒有保密條款；日報表部份，督導簽章，盡量在當月完成。例如 2 月份日誌，督導直至 4 月才簽章；新進人員訓練未看到相關規定或輔導紀錄；建立教育訓練之年報表及個人年度報表；勞動契約的調整，如工作時數、保密條款；建置新進人員訓練之規章及輔導紀錄；建立員工填具保密協定之具結書。

【深耕組 07】花蓮縣光復鄉原住民家庭服務中心

- 一、受評單位：花蓮縣光復鄉原住民家庭服務中心
- 二、執行單位：財團法人天主教善牧社會福利基金會
- 三、評鑑日期：106 年 6 月 24 日(星期六)
- 四、評鑑委員：紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員
- 五、服務區域：花蓮縣光復鄉
- 六、成立時間：92 年 9 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(89.5)
- 八、轄區人文特色

光復鄉總人口數為 12,965:原住人口數為 6,818 佔人口數的 52.6%。原住民人口數中以阿美族 6,323 人為最，其次以及太魯閣 76、泰雅族 55 人(3) 2003 年中心成立：1 名社工人力、2004 年評鑑榮獲優等、2005 年首辦家暴暨性侵害防治劇團巡迴宣導、2015 家婦中心更名為原住民家庭服務中心、2015 年辦理 104 年度花蓮縣 13 鄉鎮防暴策略聯盟之災難社會工作經驗分享、2016~2017 進行國外實務工作者交流會、部落年齡層就以 104-106 年度比較發現 50 歲以上占人口 44.1%，19 歲以下兒童佔 16.5%共 60.6%，顯示部落老人化、青壯年人口外移顯示隔代教養家庭多。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：簡報資料及具學術理論性及專業性；有注意到長照服務需求，安排有宣導活動；業務聯繫紀錄非常詳實；建置物資分享平台-幸福小站。
2. 專業服務：各項專業服務資料建檔，處遇評估，督導專業支持及行政核章，理論應用與工作發展，均完備詳細；能確實從服務需求的反思中，自主發展在地的專業工作方法，足可做其他參考學習之；中心有自評表，提供委員參考；中心深耕原鄉企圖"回到部落"文化脈絡，尋找適合的工作方法之理念，值得肯定。
3. 人資管理：新進人員有接受資深人員之輔導職前訓練；有訂定明確、

清楚的勞動契約；有定期機構督導諮詢，會議記錄清楚。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：晤談室分設一樓及三樓，一樓之空間及位置尚不符專業需求，三樓空間較大，但無便利性可再研議改善妥處；請中心加強與轄內長照服務相關人員或單位之連結，聯繫及整合。
2. 專業服務：建議社工員公務電腦螢幕「桌面設定」「螢幕保護及鎖定」，以落實社工員離座時的個案紀錄建檔之保密；團體工作的設計，仍宜改封閉式，案家福利需求人口及潛在個案為主要服務對象，次發展專業方法為之活動，宜歸在社區服務方案或創新；該中心從人口結構，族群、人口統計年齡分佈、產業、諮詢服務、個案工作分析看見部落需求，然從年齡分佈顯示部落老人化，但未能進一步說明獨居長者之需求與服務或身心障礙者如何提供適切服務；PPT原家中心以「家庭為中心」提供「網絡專業支持」作為實務現場之強力後盾，顯現資源網絡彼此連結與互動間之重要性。次張資源網絡圖繪製或可更為清晰；中心工作者參加二次相關業務聯繫會報，並自行辦理1次業務會報；部落/社區宣導及講座；104年辦理16場、105年8場、106(1-4月)4場，均符合要求場次，104年更為使族人迅速得到完善資訊，保障族人權益還多舉辦4場講座方面考量提升族人理財觀念，主題以認識理財及生活與法律講座，近年則以任市長照2.0為主題；志工推展：104-105志工人數，介於31-35人之間，104-105總服務時數共計1095小時，本中心難能可貴於開發青少年志工，目前有18人，106年再加入2人，其策略是"教他做"陪他做"看他做"志工名冊之更新與建檔頗為詳實。中心協助志工加入祥和計畫，並有意外事故保險。
3. 人資管理：人員穩定度但(2位社工在106.1月由行政助理升任社工行政助理年資未滿半年)；督導口頭報告有相關對新進人員之輔導但缺書面資料佐證，例如輔導紀錄；各式表格標頭皆為母會之全名；創新服務措施皆為短期性效應，欠缺持續性(延續性)；建議擬定相關具體措施，提升人員留存穩定性；新進人員之輔導，建議有書面資料佐證例如輔導紀錄；建議各式表格標題加註原家中心之全銜；服務措施可朝向有延續性設計。

【深耕組 08】屏東縣三地門鄉原住民族家庭服務中心

一、受評單位：屏東縣三地門鄉原住民族家庭服務中心

二、執行單位：財團法人台灣世界展望會

三、評鑑日期：2017 年 07 月 1 日

四、評鑑委員：紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員。

五、服務區域：屏東縣三地門鄉

六、成立時間：91 年 7 月

七、評鑑等第及分數：甲等(89.2)

八、轄區人文特色

三地門鄉位於台灣屏東縣北端，北臨高雄市茂林區，東鄰霧台鄉，西鄰高樹鄉，南接內埔鄉、瑪家鄉。本鄉地處山地與平原的交界地帶，多屬丘陵地形，海拔在 100~2159 公尺之間，有隘寮溪流經鄉境，氣候上屬熱帶季風氣候。居民以台灣原住民排灣族為主，另有部分魯凱族居民（如青葉村），近年來成為熱門的觀光勝地，並被納入茂林國家風景區。三地門鄉內共規劃有十個村，分別為大社村、德文村、達來村、三地村、賽嘉村、口社村、馬兒村、安坡村、青山村及、青葉村。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：簡報資料依評鑑指標來進行整理即報告較為清楚；中心參加縣府社會處防止家庭暴力關懷站計畫榮獲獎勵；鄉公所秘書、縣長、縣議員、3 位國小校長、國民年金駐點人員、社會處、代表會副主席均出席並具體說出中心在部落實際執行情形頗受肯定；積極參與公所各項社政宣導活動；社政業務與公辦處的連結。
2. 專業服務：齊備的簡報書面及現場資源網絡夥伴的踴躍出席，充分表現出深耕 15 年實力與能力，值得肯定；諮詢服務的需求類別能依現行制式分類中多數 15%個案，落在社會福利 9%只能歸在其他類的情形再深入分析內容，顯示深耕組用心的中心能在標準化服務架構中，能反省及發展出更細緻更具績效的工作模式，從細節中就可看出專業

及用心；個案管理辦法，包括表單、保密、倫理、督導及服務，均有落實執行；團體及社區方案亦能針對福利人口需求，規劃適切主題，更能帶出具創新及部落資源整合者的成績；周末評鑑日，鄉長秘書、議員、叁位校長、社會處、原民局、國民年金代表們，均熱情參與，題現地方對原家之重視，志工(十大部落站長幾乎全數出席，給予原家中心工作者鼓勵與支持殊屬不易。

3. 人資管理：有新進人員訓練計畫完整；PPT 資料詳盡；相關合作單位，公部門及私部門皆有出席，表現出之網絡聯絡及溝通管道和協助情形佳。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：行政會議記錄督導核章後未填寫日期應予以改善；財產清冊之定期盤點表漏未蓋章應即補正；晤談室酷熱無法讓人久坐及提供諮詢等服務，應加裝冷氣為宜；未簽訂書面勞動契約，應再研議要處；請中心加強與長照相關人員及組織的連結以提供適切的服務。
2. 專業服務：團體及方案成果報告，建議應裝訂成冊並附加摘要表，目錄及工作者自我反省與評估；個案檔案冊；人文與福利人口群統計：能定期更新，且有趨勢顯示，唯有人口統計盼能將所有族群人口數再多加百分比，福利人口數仍顯現低收入、中低收入人口為多，長者、身心障礙者居多，身心障礙者之服務，以轉介長照及家托，其他需求評估已能由福利人口群分析掌握；資源網絡之連結與資源聯繫會報之召開均依規定進行，資源圖之呈現，有資源盤點單位互動之頻率同時能以不同線條之來往顯示其強弱度可一目了然。唯圓形圖內之字眼可修正(如社區資源)；部落/社區宣導與講座；場次均符合原民會之規定，宣導除工作人員外，利用志工人力作宣導及講師之培力，講座主題亦能把握部落福利人口群之需求擬定規劃；志工推展：目前有 22 位名志工建有名冊，依志工專長關懷訪視活動、行政、機動，組原家中心充分利用志工在部落之優勢(了解部落文化、母語翻譯、應晚陪伴訪視)推展原家相關志工會議及活動，從執行活動計畫書及活動內容、檢討、督導之回饋，非常豐富詳實，值得肯定。
3. 人資管理：105 年 3-12 月份扎根督導紀錄完整，且未有主管及督導簽章，請予以補正格式也給予補正；教育訓練情形以報表來呈現，以及

個別受訓時數計算；創新服務部份，ex:社福列車只有世展之標誌，未有中心之標誌布條呈現，較難看出中心有參與在內；表格標示應以中心全銜呈現；工作日誌部份，社工及社工助理應每週完成，督導檢核應於1-2週核章完成；教育訓練部份，建議參加人員填寫訓練心得，並由督導予以檢視及回饋，以利了解員工受訓之狀況；工作日誌部份，社工及社工助理應每週完成，督導檢核應於1-2週核章完成；教育訓練部份，建議參加人員填寫訓練心得，並由督導予以檢視及回饋，以利了解員工受訓之狀況；申請以中心全銜，讓外機構督導簽署保密同意書。

4. 改進創新：創新服務建議可朝向三地門中心之特色，發展出獨特性延續性之創新策略。

【深耕組 09】宜蘭縣大同鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：宜蘭縣大同鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：財團法人台灣世界展望會
- 三、評鑑日期：106 年 07 月 3 日(星期一)
- 四、評鑑委員：紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員
- 五、服務區域：宜蘭縣大同鄉
- 六、成立時間：91 年 9 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(88.7)
- 八、轄區人文特色

大同鄉是宜蘭縣兩個山地鄉之一，山地面積占 30%，地勢險峻，居民以泰雅族人為主，大同鄉共有寒溪、松羅、崙埤、英士、樂水、茂安、四季、南山、太平、復興等十個村；其中僅太平村、復興村及松羅村等三村屬平地人民，其餘多為泰雅族原住民族。鄉內產業農業及觀光休閒為主。91 年 9 月成立「宜蘭縣大同鄉原住民家庭暨婦女服務中心」101 年從民宅搬遷，與大同鄉公所租用閒置空間為辦公室迄今、101 年度榮獲「評鑑優等」104 年更名為「宜蘭縣大同鄉原住民族家庭服務中心」、大同鄉族群與經濟產業現況 82%以泰雅族為主，其餘包含漢族、阿美族、布農族、太魯閣族、客家族、新住民。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：立法委員秘書、鄉公所秘書、縣議員、縣府原民所長、鄉民代表、村長等多人出席，，並具體表示中心的服務成果，足見中心在地方連結甚深；財產清冊按季盤點；簡報資料依評鑑指標進行整理及說明，內容清楚並呈現理論論述；會議資料有一覽表，紀錄都有簽章及註明日期。
2. 專業服務；簡報資料彙整完備，各項指標及績效評估清楚，能展現深耕十數年專業能力與實力的展現；母會能充分對中心專業服務推動提供各項奧援，在執行面透過海報、布條的用心設計，達到兼顧母會行銷與原家中心受託責信的雙贏績效；能結合資源規劃契約需求的各項

專業服務，各項方案主題命名精準，發展出具社會工作專業與部落在地知識的社工專業模式，充分落實原家中心部落具有在地性、文化性與綜融性的計畫目標；結案後在個別工作上社工員會填具自評表反思工作績效，在整體上能依”個案結案摘要表”將結案原因細分積極結案與消極結案，進而分析與檢討展現對服務品質及工作檢討的責信；個案紀錄檔案最前面建議加上服務檢核表，俾利掌握及檢視服務量次的績效；團體工作及社區方案成果冊最前面能加上成果摘要表，作為服務績效的檢視；有關個案資料保管、保密及倫理等作證資料，包括個案服務同意書、個案總名冊及統計分析檢討報告一起作為佐證資料。

3. 人資管理：PPT 簡報內容完整，給於評鑑委員之報告資料附件未詳盡，報告者口才清晰，清楚；新進人員詳盡的訓練紀錄及考核紀錄。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：財產清冊未核章，應予改正；晤談室空間封閉，無通風設備且面積過少，應尋求改善；與母機構未簽訂書面勞動契約書，請再研議妥處；中心有 2 位社工員的實領薪資與原民會核定薪資不符，請再研議改善；自評表中建議填寫辦理情形，以利評鑑；建議加強與長照機構人員或組織的連結，以提供適切的服務內容。
2. 專業服務：缺諮詢輪值制度；缺個案調閱申請紀錄制度；針對服務人口群成長能呈現趨勢圖，亦能依統計分析出人口群需求，為身障人口之增加能連結醫療服務及提供中低收入者經濟扶助；資源網絡連結圖（置於辦公室者），建議宜標示出位置，同時宜透過定期資源盤點單位（106 有醫療單位），但未呈現在辦公室內之連結圖，宜重新分類、整合、精確為宜，原家中心亦能參與跨區資網溝通平台；社區宣導與講座：場次均符合，場次規定，在 105 年舉辦"免費處方籤搭配宣導"體貼部落需求能將舉辦之日期與主題做成總表，置於評鑑手冊，值得肯定；志工目前 31 位人力，19 位領有手冊，且加入祥和計畫並有保險，唯志工人力之運用，宜思考如何排班，協助中心在部落工作之推展，因資料呈現志工服務時數登錄上，有全月無志工參與，或僅 2 人輪值，但有時或有活動之舉辦即有人數遽增狀況甚落差太大；個案紀錄檔案最前面建議加上服務檢核表，俾利掌握及檢視服務量次的績效；團體

工作及社區方案成果冊最前面能加上成果摘要表，作為服務績效的檢視；有關個案資料保管、保密及倫理等作證資料，包括個案服務同意書、個案總名冊及統計分析檢討報告一起作為佐證資料。

3. 人資管理：新進員工之工作進度內容詳盡，但缺督導核章檢閱，請予以補正；團督紀錄缺少督導核章，請予以補正；創新服務部份，可因應個案需求，連結專業的服務策略，便有所成效或產出。並有評估工具予以評量，結案效益；外督應用原家中心全銜簽屬保密協定書。

【深耕組 10】花蓮縣卓溪鄉原住民家庭服務中心

- 一、受評單位:花蓮縣卓溪鄉原住民家庭服務中心
- 二、執行單位:財團法人台灣世界展望會
- 三、評鑑日期:106年06月25日(星期日)
- 四、評鑑委員:紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員
- 五、服務區域:花蓮縣卓溪鄉
- 六、成立時間:91年9月
- 七、評鑑等第及分數:甲等(88.7)
- 八、轄區人文特色(請敘述)

卓溪村(黑熊部落)人數/戶數: 882/256、性別統計:男 484 /女 398、布農族經濟作物:南瓜、生薑人數: 1266/334、族別布農族、部份漢人、經濟作物:稻米、大閘蟹、古風村(原音部落)人數/戶數: 1144/318 性別統計:男 636 /女 508 族別、布農族、部份阿美族經濟作物:南瓜、雪芒果、竹風鈴、崙山村(黃金苦茶油部落)人數/戶數: 681/177 性別統計:男 378 /女、303 族群:布農族經濟作物:苦茶油、薑黃、箭筍、立山村(編織部落)人數/戶數:1196/376 性別統計:男 671 /女 525 族群:賽德克、太魯閣族經濟作物稻米、梅子、南瓜、箭筍。太平村(白鷺鷥部落)人數/戶數: 879/231 性別統計:男 464/女 415 族群:布農族經濟作物:稻米、梅子、南瓜、箭筍; 卓溪鄉人口群統計,近三年人口成長統計,並未有顯著的差異,青壯年人口,因求學及工作離鄉在外,部落居住人口多以老弱婦孺居多年齡層分析,25-54歲年齡層佔 50%,依目前人口成長數來看,20-30年期間,將有可能面臨人口老化及老人健康照顧議題。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理:簡報資料傳以評鑑指標未整理,易於瞭解實際整體執行情形;地方政府、民意機關皆出席會議,足見中心資源連結及整合運用之效益。
2. 專業服務:專業服務量次符合服務計畫規定;母會能於內部定期召開

中心個案研討，並有紀錄；團體成果冊紀錄及績效評估均符合專業要求及資料齊備；評鑑資料依評鑑指標清楚分類，辦公室佈置具原住民族文化特色，原家工作團隊有熱情、默契、充滿朝氣；PPT簡報呈現有其詳實與精緻度。

3. 人資管理：有訂定工作手冊及相關新進工作人員職前訓練規劃；人員資歷部份，社工員在中心之工作經驗皆有9年，社工助理至少有1年以上，4位工作人員皆具有社工教育訓練背景，人員穩定度夠。

(二) 委員建議與檢討意見

1. 行政管理：有社工員之勞動契約書面之薪資標準低於原民會所核定標準，原因經詢母機構主管，機構有訂定本身人士敘薪標準，為利於整體管理，本案仍請母機構台灣世界展望會研議妥處，以符合同仁權益；產清冊字體太小不易閱讀，可適度調整；晤談室未裝設冷氣，整體空間較為簡單又老舊，建議可尋求資源充實改善，以符尊重保障服務個案；加強長照服務的連結及瞭解，以回應老人健康照顧需求。
2. 專業服務：個案管理檔案夾直接用分類夾加工方式，在成本及便利性尚有待調整；服務轄區人文與人口統計有數據分析與說明，能將原住民福利人口諮詢服務中進一步了解族人需求，(如身障逐年增加又以應山村19位居首位，目前中心已提供8位之服務)；資源盤點能定期更新，資源連結圖，呈現最為完整，能凸顯個資源間彼此互動狀態。工作者參與相關業務連繫會報，有工作者參加心得且有督導核章；中心規劃部落宣導或社區講座係根據原民會建議之主題，後者之講座多已加條成員間之互動溝通為主輔以幾場與身心健康、老人保護相關主題，其場次均符合要求；志工推展：目前有27名志工加入祥和計畫內有17名領有志願服務手冊，且15名參與志工保險。中心推展每一部落至少有一名志工可提供志願服務；志工有志工會議且有督導回饋，唯志工之進退志工團隊，其檔案可依管理機制更新檔案/抽換檔案；個案服務流程圖依原民會工作手冊中頒訂之標準版即可；專業服務工作模式，兼顧在地文化知識及社會工作專業理論實踐，建議可由母會督導，一起有系統的發展建構，可從社區方案著手發揮深耕組-資深組領頭羊的功能。
3. 人資管理：人員簽有保密具結書，正本留存在母會，中心無法查詢；

團體、方案等用心度夠，具有創意但創新仍有改善空間；將員工簽署之保密協定書之複本留存在中心備查。

4. 改進創新：創新服務措施部份，建議將服務策略營運模式，專業服務或開發資源策略等，可朝向延續性具體性及獨特性發展。

【深耕組 11】屏東縣霧臺鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位:屏東縣霧臺鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位:財團法人台灣世界展望會
- 三、評鑑日期:106 年 07 月 1 日(星期六)
- 四、評鑑委員:紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員
- 五、服務區域:屏東縣霧臺鄉
- 六、成立時間:91 年 7 月
- 七、評鑑等第及分數:甲等(86)
- 八、轄區人文特色

霧台鄉位於屏東縣東北端之山地鄉-因莫拉克風災而劃分為三地區域-霧台原鄉、長治百合、禮納里。屏東縣八個原住民鄉唯一的魯凱族群。人口數-總數:3,266 人 男:1,678 人 女:1,588 人;族群以魯凱族佔人口數 96%，依次為排灣族、阿美族。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：鄉長、代表會主席(長照推動主委)、縣府駐點人員、社會處督導、文化健康站督導及國民年金駐點人員及衛生所人員均出席，足見中心與地方各項資源機關或人員連結度良好；簡報中呈現需求、策略及學術理論運用具有專業性程度；中心分別參加鄉公所跨網絡平台會議及縣府社會處各區域服務中心及原家中心合作研商會議。
2. 專業服務：專業服務量次尚符合計畫規定；中心自行設計印製個案檔案夾，符合一案一夾且規格適中；簡報中提出專業部份工作模式的發展，能依照部落需求提出處遇策略，並能結合理論應用，展現深耕組的專業及實力；在週六評鑑日鄉長、代表會主席及相關單位均能出席，顯現原家中心與當地其他單位良好互動；在處遇方法上提出理論之依據，對需求之評估能回應福利人口數據之分析
3. 人資管理：104 年度參與八仙塵爆之災難社會工作；工作日誌紀錄，督導核章完整，檢視日見有即時性，皆在當週核閱。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：行政會議記錄宜加蓋職章，以表同意；中心無書面勞動契約，仍請母機構研議妥處；中心社工員經原民會核定薪資與實領薪資不符，仍請母機構研處；辦公室屬鐵皮屋性質，且無冷氣及會議室，室內較為酷熱，建議可另尋適當場所或予以改善；晤談室有些雜物及空間未盡妥適，建議予以改善；建議可加強與長照相關人員或組織連結，提供室當的處遇服務內容。
2. 專業服務：個案管理辦法相關表件及資料散落各檔案夾，欠缺完整整理；個案紀錄應加附檢核表，並呈督導審閱，以維個案服務的品質及落實；團體成果應有系統性整理，加上目錄逐一整理及檢視，並裝訂成冊，以便保存及管理；社區服務方案，應予以在地文化健康站健康促進活動有所區分，避免服務重複。青少年服務應著重於社會工作專業目標，避免流於休閒夏令營；專業服務各項書面資料整理，分析整理及呈現，請督導協助加強指導；深耕組在資源整合及服務經驗的累積是中心優勢，但同時如何在部落重視各項福利服務的趨勢中，走出自己的服務主軸及特色，成為部落在實踐社會福利與在地知識發展的「中心」，將是深耕組夥伴邁向第二個十年反思及努力的課題；人文及福利人口資料之呈現，能定期更新，且標示出霧台鄉需服務之標的人口群，以長者人數及領國保人數居前二位，進而了解鄉內主要長者經濟、族人文化認同及汛期易災區之需求，提出具體處遇策略；資源網絡之連結：從人力、物力、財力、盤點資源，且定期更新，有中心資源聯繫會議，更從 105 年資源整合平台會議攜手合作充分利用資源；部落/社區宣導及講座：配合部落需要說明宣導(列如：在霧台村辦防災相關知能講座，在大武舉辦國民年金主題宣導，以回應不同部落間之不同需求；志工推廣：原家中心以循序漸進方式進行志工推廣，培訓志工成為部落講師，志工會議均有完善計畫及評實活動紀錄，目前有 20 位志工名冊因參與此批原家志工之關懷族人工作，已有 9 位正修習社工系，志工站之站長室社工系本科系，另有 1 位志工亦進修環球科大產業研究所，所有志工均已參與祥和計畫並加入志工意外保險；呈現全鄉各族之百分比雖然魯凱族佔 96%。
3. 人資管理：以中心全銜請外聘督導應簽署保密協定書。

4. 改進創新：創新服務部份，可依據中心特色，針對福利人口對象，提供由點到面的服務策略，例如：可集合目前所做的與尖難社工有關之專業服務方案創新或是至都會區之霧台鄉民服務之提供。

【深耕組 12】臺東縣蘭嶼鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：臺東縣蘭嶼鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：財團法人台灣世界展望會
- 三、評鑑日期：106 年 6 月 27 日(星期二)
- 四、評鑑委員：紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員
- 五、服務區域：臺東縣蘭嶼鄉
- 六、成立時間：91 年 8 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(85.9)
- 八、轄區人文特色

蘭嶼是台灣第二大離島，達悟語為「Pongso no Tao」意思是「人之島」，為達悟族世居之地；後來的漢人因島上盛產蝴蝶蘭而稱之為蘭嶼。達悟族是典型的海洋民族，和臺灣本島上的原住民有很大的差異，漁業是蘭嶼最重要傳統的生計，而相關的曆法、祭典，或是在藝術創作的表現，都和漁撈活動有密不可分的關係；全島六個部落，行政區分為東清、紅頭、椰油及朗島四村。人口數在 104 年突破五千人，原住民人口近五年來，由 86% 逐降至 84%。計有八個原住民族於島上居住，達悟族佔 94.2%、次之為阿美族 2.6%、排灣族 1.1%。

十、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：利用臉書、網路及公所社會福利資訊等平台宣導行銷服務內容。
2. 專業服務：專業服務在個案、團體及社區服務量次尚符合計畫規定；能在離島地區克服資源缺乏，掌握福利人口需求，提出適切規劃，並能深耕十數年實為難得；在資源欠缺原家中心，PPT 呈現之專業性，完整性、趣味性值得肯定，特別是在評鑑當日朗島斷電，世展借三部發電機及時支援；能思及未來努力跨區資源整合及團隊永續經營。
3. 人資管理：有明確的新進人員訓練計畫，有紀錄可查詢；工作人員在職訓練紀錄有清楚完整；扎根督導紀錄完整。

4. 改進創新：創新服務方面，已走入部落，利用兒少優勢關懷弱勢老人。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：晤談室在二樓，且未設置無障礙設施，對於行動不便民眾恐造成不便；社工員實發薪資與原民會核定薪資不符，應在研議妥處；未訂有書面勞動契約，應在研議妥處。
2. 專業服務：缺諮詢、個案服務量次的統計總表及服務類別的分析檢討；團體工作單元之間的部份場次間隔太長，間隔 3 個月；或間隔太近，兩天一夜完成 6 單元，建議應評估符合團體目標及成員改變設計是當單元間的間隔；團體及社區方案服務的評估工具太簡略，應在服務滿意度之外增加前後測改變的評估工具，並能在總成果冊中針對產出量次、過程評估及成果績效彙整呈現，俾利掌握目標達成的對照；服務轄區人文及原住民福利人口資料，能掌握全島狀況，唯未能如上次 104 年評鑑所建議，區隔原住民之福利人口群，雖辦公室牆壁貼有具體身心障礙 251 人，但未見具體服務方案；資源盤點建構：盤點清楚，且能定期更新，104 召開二次資源網絡會議及一次婦女講座平台。105 年度兩次資源網絡聯繫會議兩次 5 月及 11 月均有公文及詳實會議紀錄；部落/社區之宣導主題與場次均符合原民會要求之場次；推展志願服務情形：志工隊是今年的突破，取名"藍魚"志工隊隊長下設有行政、活動、總務三組於 106 年 6 月 7 日函送 13 人名冊至台東縣政府核備(參與祥和計畫)，唯志工意外事故保險部份，仍是以有活動舉辦始有保險；個案紀錄檔案最前面建議服務檢核表，俾利掌握及檢視服務量次的績效，結案後可將「個案結案摘要表」置於紀錄冊最前頁；建議服務個案同意書放在個別紀錄冊中；能將各案結案原因細分為積極結案和消極結案，並進行分析與檢討對服務品質提升有很大的助益；團體及社區方案的命名應聚焦在社會福利目標上，部份主題容易誤導為休閒或水上安全工作；團體工作及社區方案成國策最前面能加上成果摘要表；部落/社區講師之安排主題規劃均符合原民會要求之場次，105 年級 106 年之主題著重人身安全保護知能及親職教育。
3. 人資管理：保密協定書正本放在本會建議可將副本留置中心，以備不時存查；資料管理辦法之標頭建議改為原家中心全銜。
4. 改進創新：創新服務部份，建議主要是針對福利對象設計創新措施。

【深耕組 13】屏東縣泰武鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：屏東縣泰武鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：屏東縣原住民水噹噹關懷協會
- 三、評鑑日期：106 年 7 月 02 日(星期日)
- 四、評鑑委員：紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員
- 五、服務區域：屏東縣泰武鄉
- 六、成立時間：91 年 7 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(85.3_)
- 八、轄區人文特色

泰武鄉位居屏東縣八大山地鄉之中心地帶，是東港溪上游及瓦魯斯溪之間和中央山脈西側，為典型的山地鄉，有西排灣族「托窟文」等三大社，居於北大武山和南泰武山之間的谷地，由於台東縣有大武鄉。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。泰武鄉總人口數為 5,257 人，其中原住民族人數為 5,104 人，原住民族男性 2,698 人，原住民族女性 2,406 人；人文資料檔，每年更新一次。如：人口、性別、村里數、鄉內部落資源表等。社會福利人口群資料，每半年更新一次。如社會福利名冊：低收、中低、中低老人、身心障礙、特殊家庭境遇、族語保母、弱勢家庭兒少生活補助等。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：鄉長、日照中心社工員全程出席，表示中心與鄉長的服務有一定的連結；簡報資料按照評鑑指標項目整理較易瞭解及掌握；中心或督導會議紀錄均有所有同仁簽章較具完整性；財產有定期盤點。
2. 專業服務：專業服務在個案、團體及社區服務量次尚符合計畫規定；團體工作及社區服務成果冊依規定成冊成列；能掌握在地福利人口需求及資源網絡，各項專業服務規劃能符合在地福利人口需求；資料呈現有總表，側標亦於審閱，志工已一案一夾方式整理呈現且以顏色區辨，負責之工作者內含服務時數表揚紀錄。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：簡報資料未呈現執行成果與預期目標值之達成情形；中心會議記錄有幾個月份缺漏，應補正；勞動契約書，訂有薪資標準，且有同一人多份且時間重複之契約書情形，應予釐清補正；建議母機構增加對中心同仁之支持性措施，如專業訓練、出外旅遊或獎金等；請中心多加強與長照服務相關人員或組織連結，如長照中心之照專-、居家服務提供單位等。
2. 專業服務：缺諮詢、個案服務量次的統計總表、缺服務類別的分析與檢討；部分個案紀錄督導核章未加註日期、督導也未予以回饋與建議；團體及方案計畫及成果冊缺督導審核制度；缺個案服務同意書及社工保密協議書能專業保密及倫理等機制；建立服務轄區人文及原住民福利人口群相關資料：能定期更新，且能掌握福利人口需求(低收、中低人數居多，故看見經濟與就業問題、身心障礙欠繳國保問題；資源盤點及連結情形：資源盤點單已建置資源連結網絡圖，建議稍作分類與統整，定期更新加上日期，中心已於 104 年參與跨區資源網絡平台；部落宣導及講座規劃：106 年宣導須辦理 8 場，目前僅辦理 1 場：講座 106 至 4 月止至少辦理 2 場，目前僅辦理 1 場需努力補齊回應部落需求，督導評鑑可再深化多給予同仁回饋支持鼓勵；志工推展：能將志工資料能以一人一夾呈現(內含服務時數及表揚紀錄)如此建檔殊屬不易，有 22 人建有名冊，18 人已加入祥和計畫，且納入意外事件之保險，唯記錄可每季陳督導核章押日期(目前是一年才陳閱)。志工會會議能定期召開，在簽名上詳實；個案紀錄檔案最前面建議加上服務檢核表，俾利掌握及檢視服務量次的績效，結案後可將「個案結案摘要表」置於紀錄冊最前頁；團體工作及社區方案成果冊前面能加上成果摘要表；能將個案結案原因細分為積極結案與消極結案，並進行分析與檢討對服務品質提升有很大的助益；母會能加強對中心業務的奧援及專業督導，如內部督導無法全職予以陪伴及指導，可評估聘用專職內部督導的可能性，對母會或原家中心專業的提升與組織的永續經營均能有所助益。
3. 人資管理：給予委員的資料及 PPT 的簡報內容要有一致性，例如：研習統計數字、在給委員的資料、PPT 內容報告、紙本資料皆有不同數

字呈現，應予以補正；104年度、105年度，研習總時數及活動總時數或會議總時數皆有「0」之呈現應再檢視是確實沒有參加或者是計算方式錯誤；教育訓練部份，依照母機構規定，員工接受機構外訓練應撰寫心得，檢核發現員工受訓次數與心得篇數有所落差，且訓練心得皆無主管核章，請予以補正；勞動契約的版本重複，同一工作人員簽署日期不一，無法確認哪一個版本為之，請予以補正；工作日誌部份，主管簽章應加註核章日期，以便了解督導檢視之時效性；工作人員及外督應簽署保密同意書。

4. 改進創新：創新服務部份，仍有加強之空間，服務策略針對福利對象需求，思考如何回應個案需求，並予以提供的服務給予串連，且不僅有產出呈現，且須評估其成效為何。

【深耕組 14】花蓮縣秀林鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位:花蓮縣秀林鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位:財團法人天主教會花蓮教區
- 三、評鑑日期:106年6月23日(星期五)
- 四、評鑑委員:紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員
- 五、服務區域:花蓮縣秀林鄉
- 六、成立時間:91年4月
- 七、評鑑等第及分數:甲等(83.4)
- 八、轄區人文特色

秀林鄉為花蓮最大面積鄉鎮，亦為全台灣最大的鄉鎮，由北至南共計 9 個村，有和平、崇德、富世、秀林、景美、佳民、水源、銅門、文蘭、計 21 個部落。秀林鄉原中心成立沿革：教區與原民會於 91 年 7 月與原民會簽訂契約成立本中心，同月 7 月 15 日正式成立，當時前主任委員陳建年、曾碧霞處長、瑪爾大女修會長等修女及志工隊一起為中心成立慶祝。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：母機構執行長林神父常常不定期至中心鼓勵嘉勉支持同仁；簡報資料清楚呈現服務成果。
2. 專業服務：個案管理諮詢及開案登陸名冊完備，服務量能符合計畫規定；個案、團體及方案成果紀錄整理完備；以自主防災及小農市集為主題之社區服務，能切合在地需求；團隊能在原家深耕十年，值得肯定；簡報 PPT 以 104 年代改善事項作為開始，比對至 106 年已改善狀況，是為亮點，且多數項目已依建議改進(如評鑑資料之呈現與分類具體完整，資料冊均有索引與側標，易於核對審閱)。
3. 人資管理：工作手冊內容清楚、職務交接清冊紀錄詳盡；工作人員在職教育相關紀錄清楚；工作人員差勤管理，有相關紀錄可查詢；工作人員勞動權益保障有明確規章；專業扎根督導諮詢有完整紀錄可查詢。

4. 改進創新：針對前次評鑑建議事項，皆有所改善。

(二) 委員建議與檢討意見

1. 行政管理：中心辦公室、晤談室，環境設施較為老舊，應適時加強免費務實改善；簡報中心應呈現各項服務績效達成情形為宜。
2. 專業服務：個案紀錄 104-105 年上半年期間欠缺督導指導及核章。母會在人事上尚未補齊前應適時調配其他職代人力，以確實達到行政及督導之責；團體設計建議運用專業理論，針對在地福利人口及問題分析，予以規畫，並應加強績效評估，以掌握團體工作對成員的改變的效果；人文及原住民福利人口群資料已能更新與掌握且有年度分析及檢討，唯在福利人口群之呈現或需求之評估與原家中心所提供之相關服務仍有落差；資源網絡之建構，已看見原家中心主動聯繫相關單位，召開聯繫會報、拓展資源網絡，原家中心尚設計資源連結單位互動同意書；=部落/社區宣導及講座規劃，茂林鄉國民年金繳交率低，家暴通報率高，故在宣導與講座之設計上較偏重上述兩主題，其場次均符合要求；志工推展：志工 105 辦理基礎訓練，106 則辦理特殊訓練，目前志工人數 22 人，已參加祥和計畫，有意外事故保險，唯志工會議出席率 50%，可為日後改善之方向，另，志工個人資料如何管理，建檔、更新應仔細思考；建議以現有「充權倡導」及「公民參與」為主的社區服務活動為基礎，發展成中心年度例行活動，再逐年檢討改進，建立秀林原家服務特色。
3. 人資管理：新進人員訓練部份；建議明確定新進人員應該上那些課程，課餘時數及期間(ex:三個月/六個月 or 一年之內完成基礎課程有幾個時數或課程)；教育訓練心得報告紀錄，中心督導有多份紀錄未簽名，應予以補正；在職教育時數及場次，建議以年度來做統計。

【深耕組 15】嘉義縣阿里山鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：嘉義縣阿里山鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：財團法人台灣世界展望會
- 三、評鑑日期：106 年 7 月 8 日(星期六)
- 四、評鑑委員：紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員
- 五、服務區域：嘉義縣阿里山
- 六、成立時間：91 年 7 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(82.4)
- 八、轄區人文特色

阿里山鄉面積為 427.71 平方公里，位於台灣嘉義東部，北鄰南投縣竹山鎮，東鄰南投縣信義鄉、高雄市桃源區、西鄰梅山鄉、竹崎鄉、番路鄉，南接大埔鄉與高雄市那瑪夏區，是嘉義縣面積最大的鄉鎮，約佔全縣的 22%，幅員可說相當遼闊。阿里山鄉可分為 12 個行政區域，其中有 5 個漢人村落，7 個原住民村，大多分布在本鄉執邦、特富野、里佳、樂野、來吉、山美、新美及茶山一帶。92 年更名(原住民族家庭暨婦女服務中心)、104 年更名(原住民族家庭服務中心)88 年設立(原住民族社區家庭服務中心)、鄉內行政中心、交通便利、部落相對中心地點。12 個行政區(含原住民族部落 7 個、漢人社區 5 個)。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：簡報報告人(社工員)運用理論進行服務過程說明；中心與長照中心專一同辦理長照服務宣導及個案連結服務。
2. 專業服務：PPT 之呈現，且利用理論支持規劃所提供之服務；母語扎根計畫於 106 年開始執行；能主動發掘個案，利用 105 原民會 55 歲長者之調查，做更積極的處遇。
3. 人資管理：簡報內容完善，報告者口齒清晰清楚

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：中心會議有在同一天召開時應製作一份紀錄即可，月報表應放在前面；財產清冊應補核章；辦公室滅火器已過期應改進；機

構與中心同仁未簽訂書面勞動契約，應請研擬妥處；建議製作簡報資料時，應注意做兩面字體大小，以利閱讀。

2. 專業服務：人口群資料之呈現與福利人口群之掌握頗為清晰，特別是各族群人口之分佈人數與百分比。殊屬不易，特別是工作者因個資法需要到戶政單位抄、數、分析；資源盤點及建置：能定期更新盤點資料，且呈現網絡連結圖，更能將長照納入資源系統，網絡溝通平台會議之參與；部落/社區宣導與講座之規劃與執行，均能依場次辦理，依鄒族民族性(涵蓋不擅表達)安排多場親子講座及聘任消防隊員及辦理家屬安全講座，唯辦公室、滅火器，已逾期；志工之推展：已成立志工隊，有 20 位志工，志工有定期會議，且有督導豐富詳實回饋，但尚未完成基礎及特殊訓練，盼 107 年初可報祥和計畫，因志工之保險(僅能於舉辦活動時始能給予保險)；宣導與講座建議能做總表易於審閱。
3. 人資管理：實地訪查督導紀錄，討論與建議有些寫得太過簡易，無法看出會議實際討論到哪些事項，ex:105 年度 7/14、7/21、8/4、8/16、9/26、12/1…等；扎根督導實地訪查紀錄部份，在求督導或是組織主管/督導之核章，有部份遺漏，請予以補正；外督應簽署保密協定同意書。
4. 改進創新：創新服務部分，ex:「打造部落家庭的守望台」，提具體服務策略措施執行以及成效分析，應可再思考如何將其改善和效益呈現。

【深耕組 16】臺東縣達仁鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：臺東縣達仁鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：臺東縣臺灣原住民蒙恩自強協會
- 三、評鑑日期：106 年 06 月 26 日(星期一)
- 四、評鑑委員：紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員
- 五、服務區域：臺東縣達仁鄉
- 六、成立時間：93 年 7 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(81.5)
- 八、轄區人文特色

達仁鄉位於台灣東側南端，約東經在 120 度 43 分至 120 度 56 分之間，北緯約在 22 度 14 分至 22 度 33 分之間。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 30.644 公頃。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：運用臉書平台宣導行銷服務內容中心能見度；運用網絡軟體實施送到勤人事管理措施。
2. 專業服務：專業服務在個案、團體及設去服務量次符合計畫規定；能在醫療資源缺乏的南迴地區，連結高雄都會區療資源駐進，彌補在地福利提供的不足。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：中心設有機構內督導，將會影響專業服務品質，應盡速改善聘用專業督導；簡報資料未說明上次評鑑建議事項改善情形，應予以改正；簡報資料，應呈現各項服務成效與預訂目標值之達成率。
2. 專業服務：缺諮詢、個案服務量次的統計總表及服務類別的分析與檢討；團體及社區方案服務的成果報告應有標準化的格式和要件，並彙整成冊裝訂。內容上評估工具太簡略，應在服務滿意度之外增加前後

測改變的評估工具，並能在總成果冊針對產出量次、過程評估及成果績效彙整呈現，俾利掌握目標成的對照辦公室空間良好在台東南端能有冷氣空調，難能可貴，顯現母會之支持度；個案紀錄檔案最前面建議加上服務檢核表，俾利掌握及檢視服務量次的績效；能將各案結案原因細分積極結案和消極結案，並進行分析與檢討對服務品質提升有很大的助益；團體及社區方案命名應聚焦在社區福利目標上，部份主題容易誤導休閒、課輔或衛教工作；團體工作及社區方案成果冊最前面能加上成果摘要表；人口結構與文化資料之呈現均以達仁鄉總人口為依據，無法區隔原住民之福利人口，亦無法呈現其主要問題或需求，需重新評估當地之需求能規劃具體回應需求之方法；資源網絡之建構養建構完成，並能顯示與各單位/機構間之互動弱者(如鄉公所)增強，資源網絡之名冊更新尚可；部落宣導之安排均依中央所提七大場次，已符合原民會要求。104(16場:1326人)，但在講座之安排105(18場:635人)106(4場:258人)但在講座之安排104年已就業為多5場，105年以親子多5場，106以親職、親子為主，雖總廠次能滿足評鑑要求，但未見長者與身心障礙者之服務，殊屬不易；志工參與祥和計畫狀況有參與意外保險狀況良好(24人名冊均呈現團保)，亦能舉辦志工成長團體教志工簡易家系圖等。

3. 人資管理：新進工作人員職前訓練應有明確規範，且要有輔導紀錄；職務交接清冊，104年度有人員離職，但未有清促建立，應予以補正；人員教育訓練除有清冊佐證外，建議應建立報表化；差勤管理部份，職務代理人相關欄格應予以填寫清楚；專業扎根督導諮詢部份，有關組織督導核章應確實核章。
4. 改進創新：自行辦理之創新性之服務項目，建議朝向社工專業性來設計，顯現出機構得獨特性及對個案服務提升。

【深耕組 17】 臺東縣海端鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：臺東縣海端鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：財團法人台灣世界展望會
- 三、評鑑日期：106 年 06 月 25 日(星期日)
- 四、評鑑委員：紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員
- 五、服務區域：臺東縣海端鄉
- 六、成立時間：91 年 6 月
- 七、評鑑等第及分數：甲等(80.7)
- 八、轄區人文特色

海端，指今鄉公所所在地海端村，布農語原稱 haitotowan (現名 haiduan)，意指三方為山所環繞、一方為開口之地形，其地正當新武呂溪出中央山脈轉向南流，進入花東縱谷之處，宛若兩山間之缺口。海端鄉為臺東縣所轄五個原住民鄉之一，鄉內約 95%為原住民，以布農族為主，次有少數排灣族、卑南族、泰雅族、及阿美族等；另約 5%為非原住民，包括外省人、客家人及閩南人。機構沿革：成立時間：民國 91 年 6 月份、成立宗旨：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。鄉內人口計 4317 人、男性：2287 人、女性：2030 人、以 30-39 歲居多，其次為 20-29 歲，第三則為 40-49 歲。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：員工訓練之心得分享紀錄，專業督導核閱後有回饋反應。
2. 專業服務：個案服務的處遇目標，服務介入策略與督導回饋，在一致性上有具體改善，尤其是督導回饋在行政、教育及支持上都有用心；個案紀錄首頁設有服務與摘要，能有效掌握服務量能及時效；曾參與救災接受表揚
3. 人資管理：工作人員皆有 3 年以上，皆為社工系畢業，其人員穩定度夠；PPT 內容及評鑑資料整理有序；扎根督導紀錄完成。

(二)建議與檢討

1. 行政管理：請中心之母機構參與花蓮縣之作法與中心同仁簽訂書面契約為宜；晤談室之門、內部陳設及空調冷氣設備均有不妥或缺乏，應再精進改善充實；工作會報之紀錄名稱應一致，並視需要加附副標題，另用章日期未填寫註明；簡報資料應呈現執行量次與規定指標之達成率；中心位置部份距海端約 15 分鐘以上車程，恐造成民眾接受服務之不便及障礙。
2. 專業服務：個案調閱設計有申請紀錄表格，但上次紀錄停在 104 年，應確實登記；團體工作主題及評估工具的設計，以及團體成員的篩檢等，未能依福利人口及諮詢服務及需求分析結果對應，造成服務與需求有落差；社區服務與方案 104.105 重複主題，且多次親職、親子活動為主，服務設計過於簡化，宜根據社區需求並結合部落在地知識，重新定位及修正；原家中心能定期更新其服務轄區人文與人口群之統計分析，特別是海端鄉福利人口群需求之呈現，依數據前三位設計相關服務項目，唯其位置於關山鄉其就近性宜再考量；資源網絡有其盤點表格，唯其連結情形，係以家庭、經濟、法律、就業需求呈現，建議重新繪製以原家中心盤點。統整原家與相關資源間之動態關係 104-1064 月共執行 4 場次(155 人次)資源聯繫會議；部落/社區宣導能依原住民會建議之主題，從 104-1064 月進行 21 場次(受益 567 人次)。講座之規劃各年度有其不同主題，104 年 20 場(參與者 740 人)以兒少保護、性別教育、校園暴力等為主；105 年舉辦 13 場(420 人參與)則有家暴、環境衛生及預防詐騙主題。106 年以辦理 2 場；志工推展：105-106 年執行 7 場次志工會議，中心以尊重志工意願做排班，因志工多為上班族，多數協助方案活動之執行，中心 105 年度已有志工陸續完成基礎/特殊訓練，目前已累積 8 人有志工手冊。建議中心仍需持續志工之招募，中心能協助志工加入祥和計畫，唯在意外事故之保險上仍未能全年提供，僅於活動舉辦期間內給予保險。
3. 人資管理：未有簽署勞動契約，僅有口頭勞動契約，應建置相關書面紙契約；人員簽有保密協定之具結書，但正本留存在母會，建議副本留存在中心作為備查；建議書面勞動契約簽訂；保密具結書之副本留存在中心備查。

4. 改進創新：創新服務措施仍有改善空間；前次評鑑建議，大部分已達到改善，仍有些部份宜再加強，例如中心會址設在關山、晤談室的設施等；相關服務措施仍朝向具體之創新設計為導向；針對前次評鑑建議，例如晤談室之空間問題，中心設址問題皆需做改善。

【深耕組 18】苗栗縣泰安獅潭鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：苗栗縣泰安獅潭鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：財團法人台灣世界展望會
- 三、評鑑日期：106 年 7 月 7 日(星期五)
- 四、評鑑委員：紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員
- 五、服務區域：苗栗縣泰安鄉、苗栗縣獅潭鄉
- 六、成立時間：91 年 7 月
- 七、評鑑等第及分數：乙等(77.3)
- 八、轄區人文特色

泰安鄉為苗栗縣面積最大的鄉鎮，佔全縣總面積三分之一。鄉內有八個村，共計二十三個部落，總人口數 5,879 其中原住民人口數為 4,227 人，以泰雅族居多，佔總泰安鄉人口約 70%。開辦 91 年 7 月原鄉力耕期原住民族婦女服務中心。區域：泰安鄉、駐點：泰安鄉中興活動中心、原鄉勤耕期原住民族婦女服務中心。區域：泰安鄉、獅潭鄉百壽村、駐點：泰安鄉中興活動中心、101 年 1 月原鄉深耕期原住民族家庭服務中心。區域：泰安鄉、獅潭鄉、駐點：大湖鄉靜湖村(泰安/獅潭集散地-縣府同意。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：簡報內容呈現資源網絡產出績效。改善情形以圖片證明及個案分享等；有部分工作會議紀錄有所有同仁及督導的簽章及填寫日期；積極與長照服務人員連結提供適切的服務；
2. 專業服務；能在簡報中提出對未來展望策略，突顯中心在部落長期服務的經驗累積與機構用續經營的用心；有專為檔案存放的資料室，並設有出入登記表；泰安深根部落，鄉長、原民局科長、就員等均能參與評鑑工作，顯現工作團隊與地方連結深；資深工作者願投入員工作值得肯定，特別是在悶熱工作之環境下。
 4. 改進創新：呈現得獎獎項獲獎狀有呈現；有提出機構的未來。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：財產清冊應加蓋職章或簽名，以符責信原則；未簽訂書面勞動契約，應在研處；有一位社工員之實領薪資與原民會核定薪資不符，仍請在研處；工作會議記錄略有遺漏情形，應予改進；建議討論書面資料部分整理應再加強。
2. 專業服務：個案紀錄冊不齊全與應達成案量間有落差；諮詢個案管理辦法及保密倫理要求未落實，缺個案知後同意書、社工員保密協定書，借閱申請表。個案紀錄督導僅核章少有回饋與指導。104 建議應補登的個案生態圖多以手繪補充，未能在電子檔中完整保存；團體與社區方案成果未能一場一冊內容多有疏漏、缺團體位置及動力圖、缺團體個別成員活動紀錄；團體工作目標、策略之間未具邏輯及一致性、評估工具僅強調成果的輸出及成員的滿意度，無法呈現團體及方案的服務績效；人口群資料之呈現有更新，但仍需再進一步提出統計分析，以呈現服務使用者之需求，與中心提供各項服務之相關性；資源盤點能定期盤點與分析，唯網絡之呈現(辦公室)宜多加互動之方向，能自辦資源聯/連繫會報參與資源溝通平台；部落/社區宣導與講座之規劃與執行有其年度成果報告。唯其呈現宜有總表，呈現場次、舉辦地點、主題及講師等，以檢視是否扣連福利人口群之需求；志工推展，目前 22 人，以人加入祥和計畫，另 11 人依活動之舉辦始加保險，志工有會議記錄，然可再詳實些；諮詢類型的統計中有多數落在「社會福利」及「其他」，建議重新檢討歸類方式，或針對社會福利與其他類的依據實際諮詢內細分經濟扶助、社會救助、福利服務等項目，方可準確掌握部落需求所在，並能針對處遇進行檢討與反思；個案檢核表建議加上社工及督導核章；個案結案後可將「個案結案摘要表」置於紀錄冊最前頁，並將結案原因細分為積極結案與消極結案，定期(一年或半年)進行檢討分析，以作為服務品質改善與專業工作模式的檢討與改進；團體工作及社區方案成果冊最前面加上成果摘要表，作為服務績效的檢視。成果報告應有標準化的格式和要件，並彙整成一場一冊裝訂。評估工具太簡略，應在服務滿意度之外強化前後測改變的評估工具運用，並能在總成果冊中針對產出量次、過程評估及成果績效彙整呈現，俾利掌握目標達成的對照；建議深耕組長期在

部落工作，應反思如何將部落文化與社工專業服務結合，包括個案管理應符合族人生活模式及團體方案主題命名應具文化性，方可充分落實原家中心具有在地性、文化性與綜融性的計畫目標；資料之整理，歸類宜以評鑑指標做呈現之依據，以利審閱。資源網絡圖在辦公室牆壁上呈現，未能展現互動頻率線條。志工時數之呈現，仍有遺漏核章處。

3. 人資管理：工作日誌紀錄，部分缺少主管核章，或填表人簽名，請予以補正；根據實地訪視紀錄，部分缺少受督導人員簽章或者區域督導或是組織督導/主管遺漏簽章請予以補正；員工保密協定欠缺正本，可將其複正留置機構以利備查；計畫書(方案/團體)標實為「財團法人台灣世界展望會西區辦事處承辦苗栗縣泰安鄉原住民族家庭服務中心活動計畫書」，意旨中心辦的活動是由世展主辦，主辦單位其主客體請在釐清；外聘督導應簽署保密協定書(以中心而非母機構簽署)。
4. 改進創新：創新服務，欠缺具體成效產出，有看不到服務之分析，建議改善，以呈現完整的成果報告，而非僅以照片呈現。

【深耕組 19】桃園市復興區原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位:桃園市復興區原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位:財團法人台灣世界展望會
- 三、評鑑日期:106 年 07 月 07 日(星期五)
- 四、評鑑委員:紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員
- 五、服務區域: 桃園市復興區
- 六、成立時間:91 年 8 月
- 七、評鑑等第及分數:乙等(75.4)
- 八、轄區人文特色

桃園縣復興鄉占全縣面積約三分之一，鄉內共有 10 個村、64 個部落；10 村分別為三民村、澤仁村、霞雲村、義盛村、羅浮村、奎輝村、長興村、高義村、三光村、華陵村。總人口數為 11,275 人，原住民人口有 8,053 人，占約 75%，並以泰雅族原住民為主。鄉內經濟型態以務農、打零工、服務業為主。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，聘用 2 名社工 2 名行政助理，為達到原住民福利服務，本中心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。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：簡報內容清楚，依評鑑指標進行整理及說明；與文健站連結提供服務；工作會議有製作總表，有利審閱。
2. 專業服務：能依據部落的需求，在母會兒少專業服務的資源外，連結資源規劃長者及家庭照顧者服務，落實原家中心成立目的；能與新設立桃園市都會區原家中心資源連結，除能傳承工作經驗外也能關注到界在部落人在都會的族人，全面地給予協助實現用心；年輕社工與新任督導態度佳，對於委員給予意見能表示檢討改進的回應；評鑑手冊(甚至評鑑委員之座位牌)之製作，有其細膩度。
3. 人資管理：PPT 簡報內容有依據評鑑指標報告內容詳盡。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：工作會議之紀錄，104 年部分標頭名稱非原家中心，104 及 105 年部分，有些未核章；晤談室在二樓，佈置應再朝溫馨、疏通方向加強；中心同仁與機構未簽訂書面勞動契約，應請再研議妥處；建議盡速補實習助理職缺；加強與長照服務人員或單位連結。
2. 專業服務：諮詢個案管理辦法及保密倫理要求未落實，缺諮詢輪值表、個案管理辦法、諮詢個案服務流程、缺個案知後同意書、社工員保密協定書及缺借閱申請表；團體工作單元之間應依照活動設計對成員改變或影響的規劃，單元之間應有一元紀錄的情形，顯與計畫要求不符；團體工作的目標、策略之間未具邏輯及一致性、評估工具僅強調成果的輸出及成員滿意度，無法呈現團體及方案的服務績效；團體工作與社區服務方案的定位混淆，從規劃、執行及成果評估績效均未達社工專業的要求；服務轄區需求蒐集分析:a)人口群之分析從全國至復興鄉統計之呈現詳實。b)福利人口群之資料未能更新(僅呈現至 105 年第一季)，故在需求評估上尚未能掌握實際狀況，以提供相關適切之服務(如身心障礙人口，如何引進資源與衛生所、長照之聯結。)；資源盤點及網絡連結情形，資源已有更新的盤點單，但未能呈現資源網絡(單位與單位互動頻率)之連結動態圖。已能每年自辦資源聯繫會報參與資源溝通平台；部落/社區宣導及講座執行狀況，雖有總表呈現及活動或成果報告，但未能具體回應服務使用者之需求；

志工推展:志工人數與人次分不清，未能呈現，目前志工名冊、志願服務執行統計數據欠精確，志工保險仍以活動才給予保險，104 年曾提出欲招募青年志工，但本次評鑑未能呈現；諮詢類型的統計中有 58 %落在「社會福利」27%落在「其他」，建議重新檢討歸類方式，或針對社會福利與其他類的依據實際諮詢內細分經濟扶助、社會救助、福利服務等項目，方可準確掌握部落需求所在；個案檢核表加上社工及督導核章；個案結案後可將「個案結案摘要表」置於紀錄冊最前頁，並將結案原因細分為積極結案和消極結案，定期(一年或半年)進行分析與檢討，以作為服務品質檢視與專業工作模式的檢討與改進；團體工作及社區方案成果冊最前面能加上成果摘要表，作為服務績效的檢視。成果報告應有標準化的格式和要件，並彙整成一場一冊裝訂。評估工具太簡略，應在服務滿意度之外強化前後測改變的評估工具運用，並能在總成果冊中針對產出量次、過程及成果績效彙整呈現，俾利掌握目標達成對照；深耕組長期在部落工作，應反思如何將部落在地文化與社工專業服務結合，包括個案管理應符合族人生活模式及團體方案主體命名應具文化性，方可充分落實原家中心具有在地性、文化性與綜融性的計畫目標；未來評鑑資料之呈現，請依據評鑑指標(如欲呈現年度區別，可加側標)，以利審閱。(如 B4 講座與宣導與 B7 志工與團體社區方案混雜成專案活動，難以區別歸類指標)。

3. 人資管理：新進員工週誌遺漏督導或主任核章，請予以補正；105.12/30 之移交清冊、移交人、交接人及監交人，皆未核章，請予以補正；工作人員在職教育訓練，應有年報表呈現，且應紀錄訓練時段，參加人員應署名哪些人參加，而非以「一個社工、一個助理」..等字句紀錄；根據督導紀錄，在區域督導及組織機構核章仍核章遺漏，請補正 105.4.15 簽到表未填寫，請補正；中心應有員工保密協定長期本留置，以利備查；核定度，仍需加強，中心及母機構，應再予討論並擬定相關人力培力之措施；外督應簽署保密協定表(以中心一名來簽署)。
4. 改進創新：服務部分，應回應個案需求，搭配服務提供訂定相關具體可評估之創新策略。

【深耕組 20】花蓮縣萬榮鄉原住民族家庭服務中心

一、受評單位：花蓮縣萬榮鄉原住民族家庭服務中心

二、執行單位：財團法人台灣世界展望會

三、評鑑日期：106 年 06 月 24 日(星期六)

四、評鑑委員：紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員

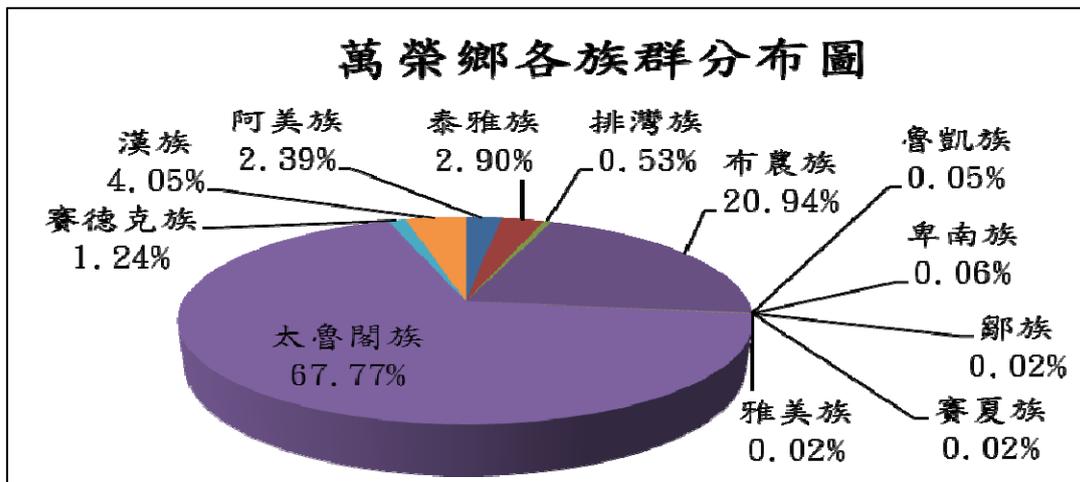
五、服務區域：花蓮縣萬榮鄉

六、成立時間：91 年 6 月

七、評鑑等第及分數：乙等(73.3 複評)

九、受評單位概述：

總人口數 6398 人/2095 戶，男 3388 人、女 3010 人。位於花蓮中區，花東縱谷北段西側，有花東公路及鐵路經過，北為壽豐鄉，南接卓溪鄉，東側為鳳林、光復、瑞穗諸鄉鎮，面積共 621,147 平方公里



九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：簡報中有舉例分享及動態影片分析，具有說服力；志工主動辦理關懷眾樂活動；晤談室每有使用登記簿。
2. 專業服務：服務量次尚能符合計畫規定；個案、團體及方案服務書面記錄尚能符合規定；母會對原家中心之支持顯現於將辦公室遷移至獨立民房，寬敞明亮；社工在簡報 PPT 上以身障個案之故事，展現工個案團體及社區三大方法，特別是能引進外部資源，協助個案在社區自

立生活；評鑑資料之呈現有總表、索引、側標。

3. 人資管理：母機構指派資源督導協助新進人員；勞動契約明訂內容清楚；扎根督導紀錄諮詢執行佳，有完整紀錄可查詢。

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：業務聯繫會議有部份未核章，應即改善；中心志工活動辦理老人健康促進活動，可申請本會(原民會)文化健康站或衛福部社區關懷據點；有關本會核定敘薪標準與母會實際提供薪資不同，建議世展會再研議妥處；建議可以加強與長照服務相關人員之連結及轉介。
2. 專業服務：個案資料建檔建議，依個案問題的急迫及特性分級分類，並依顏色分類；個案記錄冊首頁應加註摘要表，總各冊應加註開案/結案日期並針對個案性別、年齡及居住地等進行分析，以掌握在地福利人口需求，進而規劃及整合適宜之服務；團體工作及方案設計未盡符合在地需求，亦未符合專業理論應用，亦未針對方案進行適切績效評估，以至於造成需求與服務之間有明顯落差；建議針對例年處遇及方案全面進行反思及檢討，審慎規劃新年度各項專業服務；能定期更新人文及人口群相關資料，唯未能針對原住民福利人口(如統計數據近三年均居首的身心障礙，其次是低收入戶)具體評估其需求，以擬訂對應之相關服務；資源網絡盤點及建構完整，具有原家中心與資源網絡單位/機構間互動之狀態，中心亦有資源聯繫會報之定期召開；原家中心在權益宣導與部落講座均已達標，甚至超出達成率，106 目前已進行三次，講座主題親職；志工推展：中心目前志工共有 55 位志工團隊，分別排班於中心或各部落協助相關事宜，中心協助志工加入祥和計畫，並提供意外事故保險；原家中心雖為深耕組，但督導與工作人員幾乎均是原家中心資淺同仁，母會如何在專業知能上加速培訓本中心工作團隊，提供服務使用者具責信之服務內涵。
3. 人資管理：人員核定度較低，(社工年資 1 年 5 個月，社工一員 3 個月，2 位行政助理 10 個月)；督導口頭報告有相關新進人員輔導記錄，但未見紙本資料之呈現；有些表格上面之標頭為「台灣世界展望會」，104 年度評鑑已有委員建議，但仍未全面改善；改善人員流動高之現象，建議提升相關具體措施，讓員工有留任之意願；表格頭銜部份，建議全面檢視，補正增修有原家中心全銜；建議相關紀錄(ex:新進人

員輔導紀錄..等)將其正本仍留在母會中，但需有複本留置中心做備查。

4. 改進創新：創新服務部份，單就志工培力活動，尚無法符合標準；創新服務部份仍有進步空間，母會應予以多加輔導協助。

(三)複評結果：通過

1. 改進情形：針對行政管理部分，上次第一次評鑑建議改善事項，已完成改善或列入母機構應研議辦理事項；關於專業服務方面，下半年團體及方案主題能依諮詢及福利人口需求進行修正調整；整體環境更具原民特色，工作環境與過去之狹窄，相對之下，顯現母機構對萬榮原家中心之支持；服務人口群之福利需求人口已顯示，且能針對最高之身心障礙者於今年10月將提供其照顧者方案服務；資源連結有效率之呈現(以公部門為多)，且有資源網絡連絡互動之動態；社區部落宣導與講座均能依原民會之要求。

2. 建議事項

- (1) 行政管理：請中心加強與長照中心照顧管理專員業務聯繫及服務連結事宜。
- (2) 專業服務：新進員工訓練週記、扎根督導記錄未簽名之處，應予以補正，改善項目之相關佐證資料，應事先備齊並主動陳列提報，以達到改進指導的證明，團體及方案服務應提具體計畫書，以說明改進方向及預期效益；簡報資料中「問題與需求」中，理論「任務工作取向」應用有誤，請督導協助澄清；建議母會成立-內部專責輔導小組，針對各項改善事項整體進行輔導，並能提出具體輔導計畫提報原住民委員會核備。

【深耕組 21】花蓮縣富里鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：花蓮縣富里鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：財團法人天主教會花蓮教區
- 三、評鑑日期：106 年 6 月 25 日(星期日)
- 四、評鑑委員：紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員
- 五、服務區域：花蓮縣富里鄉
- 六、成立時間：92 年 8 月
- 七、評鑑等第及分數：乙等(72.6 複評)
- 八、轄區人文特色

富里鄉內居民以農民居多，開荒埔墾山林，使本鄉成為台灣東部的農精華區，以泉豐土沃，物產富饒著稱，故有「富里」之稱。本鄉由北而南劃分十三村，依序為吳江、東里、萬寧、新興、竹田、羅山、石牌、明里、富里、永豐、豐南、富南、學田、前六者曰「上六村」；後七者稱「下七村」。十三村共轄二六一鄰，惟因本鄉人口外流者多，人遷者寡，胡有人去戶空，戶無鄰空之現象。富里鄉共有 8 個部落，有安通、吳江、復興、萬寧、東興、豐南、學田、富南等。原住民人口少，佔全鄉 16%滿 55 歲的原老人口占原民人數 29%扶老比為 10 人中 7 個工作人口須扶養 3 個老人，個案服務的年齡分布及活動問卷的分析中可以清楚看到部落以老人為居多，因為在地深耕，公/私部門都會主動與本中心連結，一從為本鄉族人提供服務。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：縣府、長照中心之照顧管理專員出席，表示與長照服務已完成連結，值得肯定。
2. 專業服務：個案服務結案後，社工員提出自我省思的敘說，並有督導回饋，對於專業服務模式精進有實益；個案管理中心備有「個案服務同意書」有落實個案權益保障；部落頭目、母會多位修女、國民年金相關人員、輔導社工、扎根督導等不畏當日炎熱天氣全程參與顯現部落對原家中心之重視與支持；社工 PPT 之呈現有其獨特性。

3. 人資管理：PPT 內容清楚；勞動契約內容：相關規定明確；104-105 年度扎根督導紀錄完整。

(二) 委員建議與檢討意見

1. 行政管理：辦公室及二樓會議室未裝設冷氣設備，工作環境欠佳，影響中心同仁工作效能，應予以改善；行政財理長期未能進用，影響工作效能應克服困難，盡速補齊；簡報資料未能呈現達成率情形，建議未來可以補正，以利委員盡速掌握瞭解。
2. 專業服務：個案管理資料夾依月份採不同顏色建檔與一般或紅色代表保護或特殊個案，白色或綠色代表一般個案之慣例不同；個案紀錄手冊應加列摘要表；(3) 團體活動設計內容 104.105 有重複情形，紀錄鬆散且簡略，評估工具不一致，無法有效評估績效；社區服務方案多次長者出遊為主題，與社工專業服務及理論關連不足；依人口分佈資料富里於花蓮最南端，原住民人口僅佔 16%，但資料未呈現此 16% 之福利需求評估，如 PPT 提及長者服務居多，但未能相對應之服務方法或策略；資源網絡圖宜將個案及方案合併呈現，始能呈現原家中心與相關資源互動之動態；104 與 105 年中心自辦一場資網會議，106 則參與外部資網會議宣導業務；因未能掌握上述 16% 之福利人口群之需求，故宣導與講座之規劃較流為形式。同樣主題對同樣參與者講述人數與簽名之掌握宜詳實；志工之參與：104 迄今志工協助執行身心障礙訪視計畫，並協助於中心聽電話及活動協助，106 年重新招募志工共計 25 人。領有志工手冊共 16 人(含評鑑當日有 8 人正參與志工訓練課程)。中心協助加入祥和計畫，唯目前僅在活動辦理才會提供志工意外事故保險。每年至少辦理 2-3 次志工會議，105 在台灣原住民文化園區辦理志工充電之旅；母會督導專業陪伴督導量及質應加強；個案檔案櫃外，無須加註「非工作人員勿開」警語，僅需加鎖即可，才能落實保密的要求；原家中心上班環境在夏季通風欠佳，特別是洗手間，請僱臨時清潔人員徹底清洗(洗手台、水龍頭等)，以維工作者與服務使用者身心健康。
3. 人資管理：上次評鑑檢討事項，改進情況部份改善，有些仍需再修正改善，ex 母機構督導次數，建議一個月一次，晤談室空間通風問題等；人員目前只有 2 位社工，而助理協助人力不足需改善；保密協定正本

留存母會，中心無資料可查詢；扎根督導部份，106 年度實地訪視督導紀錄尚未簽署，應予以補正；方案及團體執行用心度可看見但仍欠缺創新；研習心得未有督導或行政主管簽章；人力不足部份，建議盡速補齊；保密協定簽署，應有複本留存中心備查；實地訪視紀錄之督導簽署未完成部，應予以補正；研習心得部份，建議要有督導或行政主管簽署章；針對前次評鑑部份，尚未完成或改善部份應再加強補正，ex:機構督導次數、晤談室空間等。

4. 改進創新；服務創新部份，建議設計針對機構服務內容特色，發展出獨特及延續性。

(三)複評結果：通過

1. 改進情形：針對行政管理部分，已明確就缺失事項追蹤列管，借用公所會議室作為評鑑會場，足證明與公所之業務連結及資源運用之密切關係；有關專業服務指標，社會福利人口群已能清楚呈現，資源網絡連結合併良好；社區服務方案與社工專業服務及理論之間的應用，仍須重新思考，例如:老人出遊方案，建議可以老人活動理論，Erikson 發展任務推論老年期統整對絕望或 Maslow 的需求理論為主，休閒理論為輔，並依理論選定適當的評估工具，以回應方案執行的績效，落實社工方案執行之必要性；部落宣導與講座，均有總表，能滿足原民會要求，惟宜考量富里鄉原住民以身心障礙找與獨居老人數最多，如何設計與上述人口群相關主題(經營核銷宜符合內聘、外聘、講師條件與金額)；人資管理部分，保密協定書建議每位同仁都須予以簽署，建議予以補正；新進社工助理應修習相關社工學分，使具有社工師考照資格；服務創新部分重新檢視所執行之相關活動或方案是否有符合。
2. 建議事項：爾後如有召開中心內部工作會議，應列入評鑑資料，供委員參閱。母會應針對所轄中心充分互相學習及派人鼓勵，讓各中心齊一發展；至專業服務方面，有關所列各年度創新服務多屬社工方案，可列入方案場次；內聘講座請講師可再培力部落志工擔任，促進部落公共事務參與。

【深耕組 22】屏東縣瑪家鄉原住民族家庭服務中心

- 一、受評單位：屏東縣瑪家鄉原住民族家庭服務中心
- 二、執行單位：屏東縣原住民水噹噹關懷協會
- 三、評鑑日期：106 年 07 月 02 日(星期日)
- 四、評鑑委員：紹布·拉巴阿里扎委員、簡明雄委員、林怡欣委員、張齡友委員、魏芳婉委員
- 五、服務區域：屏東縣瑪家鄉
- 六、成立時間：91 年 7 月
- 七、評鑑等第及分數：乙等(71.3 複評)
- 八、轄區人文特色

瑪家鄉是位於屏東縣東北，地處中央山脈南部、大武山之北方，東靠大武山嶺與台東達仁、金峰兩鄉以陵線為界，北沿隘寮溪與本縣三地門、霧台兩鄉對峙，南與萬安溪為界與本泰武鄉接壤，西與本縣平地內埔鄉毗鄰。瑪家鄉總面積 78.7008 (平方公里)。

九、檢討改進

(一)優良事蹟

1. 行政管理：簡報資料依照評鑑指標來整理及說明，容易了解；中心會議記錄都有所有同仁的核章，較為確實；地方長照中心照專及議員、衛生所、村長均有出席，議員並提出中心實際服務成果。
2. 專業服務：中心長期在部落耕耘，能善用資源整合及連結，有效提高服務的達成；個案服務依保護性(多元複雜)一般個案，分案給資深或資淺社工，對掌握案家需求處遇執行，有正面的效益；資深工作者願意深耕原鄉逾十年，期盼以莫忘初衷，常凝視張貼在中心分佈於各部落，立體之社工們，提供族人具責信之服務。

3. 人資管理：ppt 內容依據評鑑指標報告

(二)委員建議與檢討意見

1. 行政管理：簡報中未呈現達成率，應予補正；勞動契約書未訂敘薪標準內容及未經機構用印，應予補正；季報表之 105 年第 2 季部份，用章錯誤應予補正；辦公室滅火器逾期，應改正；財產應定期盤點為宜；

母機構之支持性措施宜再加強及充實，如辦公室冷氣裝設、專業訓練等。

2. 專業服務：個案管理，團體工作及社區服務方案等各項資料、檔案服務量次的統計分析以及服務處遇與需求的符合、處遇績效的評估或工作者自我工作的省思等，均未達深耕組中心的標準；建議母會對管理及專業提升會面進行檢討改進；建立服務轄區人文及原住民福利人口群相關資料：鄉公所已提供具體數據，然工作人員未能將相關數據轉化成鄉內人口群(各族群人口消長、性別、年齡分佈)之趨勢(可以百分比呈現)、福利人口群更能從統計分析，掌握其需求，以提供適切服務；資源盤點及連結情形：雖有資源盤點項目(人力、財力、物力)，特別引進蘋果日報與富邦基金會，給予案主協助，然 106 年製作之資料仍以 104 年呈現，未能更新，資源網絡圖之呈現，亦應將資源單位做分類與整合，106 年已有資源網絡聯繫平台；部落宣導及講座之規劃：此部份資料之呈現因未做總表，(如場次、日期、主題、講師、地點及參與人數、簽名單、效益評估、回饋單’工作者之反思等則可置於附件，故資料呈現顯現零散，針對服務人口群老化問題於 105 及 106 尚能規劃三場與長者居家環境安全及銀髮童顏主題外建議從需求評估上，再次調整，符合服務使用者之宣導與講座，104 年宣導場次至少 12 場，自評表僅呈現 11 場；志工推展：目前於各部落均有 1-2 位志工，志工隊 22 人(持有志願服務手冊者 20 人)資料中以呈現志工管理辦法及招募計畫，志工隊已加入祥和計畫且每年提供志工保險。志工訓練與會議：104 年志工訓練欠缺 1 次，106 年 6/28 與衛生所合辦志工訓練，可惜資料未能呈現；諮詢專線未請專人輪值；無諮詢個案管理辦法相關表單、流程圖；缺諮詢紀錄與個案管理之連結程度的呈現；缺個案類別的統計與分析；個案保密未落實，總表未鎖入檔案櫃，缺個案同意書、缺社工員保密同意書；團體工作人次統計有誤，團體方案計畫書及成果未列團體成員(服務對象)、未列出統計分析、團體主題及單元設計未依服務對象的需求，未符合理論依據，評估未依目標/目的/預期效益設計；社區服務方案主題尚符合需求但成果報告內容鬆散未符合社會工作專業要求；強烈建議原家中心從自己服務轄區人口資料重新整理(不宜放置鄉公所提供的原始資料)檢視、粹取、統

計分析評鑑期間上述數據所顯現的福利需求，據此即可提升不同的處遇策略(個案、團體、社區/部落宣導或講座主題之擬訂)同時進行定期的資源盤點，引進、擴展、連結相關資源，藉參與或自行主辦相關聯繫會議建立相關單位與原家中心持續合作之夥伴關係，隨時追蹤會議決議事項，進行檢討讓主管能及時了解原家中心工作確實執行狀況。

3. 人資管理：評鑑資料部份，備審資料所寫的部分未呈現在現場；職務交接流程及交接清冊在場無看見資料；勞動契約內未見工資部份，且勞動契約在資方部份，未蓋有相關官防章或機構主管印章，不具有法律要件，無法視為正式勞動契約，請予以補正；再給予評鑑資料之備審資料說明書中，未見場次說明，請瑜以補正
4. 改進創新：針對前次評鑑缺失建議事項後續改善辦理情形未具有完整準備資料。

(三)複評結果：通過

1. 改進情形：有關行政管理指標，對於上次評鑑所提出建議改善事項，均已完成改善，中心同仁表現積極服務精神；專業服務方面，根據上一次建議，有大幅度之改善及補正，表現出積極改善的用心。
2. 建議事項：根據督導記錄，機構督導仍有幾次未簽名，請予以補正；整體資料之呈現有其豐富性及組織性；中心相關人員(母機構理事長、縣府原民處長、鄭議員、泰武原家中心人員、區督均參與複評)，呈現對中心業務之關心與支持；福利人口群之統計與資料均能更新；資源單位已分類，網路動態呈現良好；社區宣導與講座已能依人口福利需求安排且裝訂成冊，工作人員亦能對舉辦的講座寫下反思；志工方面，中心已有 22 位，在計劃中提及擬在 6 村(每村安排 4 位志工)可作總表顯示數目的差異性。另外志工之訓練課程(如成長課程)宜區隔中心志工及遣潛在社工(非中心社志工)以提供志工之向心力；請繼續保持服務品質及行政資料責信的堅持及努力。

伍、結論與建議

106 年度原住民族委員會(以下簡稱原民會)原住民族家庭服務中心(以下簡稱原家中心)評鑑實施，是針對 104 年度以前原民會賡續補助設置(含新設置)原家中心為評鑑對象，其評鑑資料自 104 年度賡續辦理或核准日起至 2017 年 04 月 30 日止。然 106 年度評鑑模式大為變革，首先是依據原家中心設置年份及地理位置加以分組(都會組、原鄉力耕組、原鄉勤耕組、原鄉深耕組四組)。再者，為求評鑑公平客觀性，實地訪視評鑑委員具備社會工作專業知能、熟諳原住民族特質及原家中心運作、原住民族籍等原則為優先，且務必經由原民會核定後遴聘，上述實施方法，屬實創新，令人激賞。

此次實地訪視評鑑委由美和科技大學社會工作系承辦，計畫主持人吳鄭善明(mu na nenge，排灣族)帶領團對執行此計畫，並依預定時程如期完成，經統整各位評鑑委員實地訪視評鑑意見後，予以分析與歸納，依據評鑑指標為面向加以統整及建議，倘若，有其他特殊事項則予以分別呈現，建構出此次評鑑的結論與建構出建議，作為原民會在原家中心未來政策制訂與實務工作上參考依據，如下分述。

一、行政管理部分

(一) 結論

1. 行政會議管理系統制度仍有不足之處：原家中心在工作會報或檢討事項，應明確具體呈現，記錄撰寫更要明確的把人、事、時、地、物、如何、為何納入撰寫，才可對討論內容及追蹤管考工作落實。且勿忘了填具日期。

2. 原家中心財務保管制度有待加強：4 組原家中心皆有原民會補助財產，其財產清冊，標註不清現象，甚至為排定固定時間進行盤點，這將會影響原家中心社會責信。

3. 原家中心經費核銷仍有遺漏：原家中心工作同仁會因業務複雜與繁重，而延誤經費核銷，這將會影響中心運作及財務管理上的瑕疵。

4. 行政表單填報仍會遺漏不足之情事：表單填報是固定例行性工作，但仍有此現象產生，中心主任對此業務應加以注意並提醒承辦人，以免延誤時程造成縣市政府業務推動阻礙。

5. 母機構對原家中心工作同仁薪資未如時給予：原家中心工作同仁

有其財務管理與規劃，若未如時給薪將會影響其信用，此業務務必如時完成。

6. 母機構專業督導落實，且適切協助工作同仁業務推動：母機構原本就具備豐富專業知能與經驗，故 4 組原家中心皆有達成此目的，然少部分中心母機構督導也擔任原家中心督導，那就要注意有否豐渥能量為原家中心付出。

(二) 建議

1. 建構原家中心行政 SOP 管考制度：母機構雖有自己行政運作系統，然所執行原家中心服務對象、服務內容仍有不同之處，故母機構應協助原家中心建構出自己的行政系統，並確實完成工作手冊，以作為原家中心工作同仁工作指引與方針，才不至於人事更迭而造成服務中斷性。建議建構行政系統執行 SOP 流程，並每半年 1 次召開行政系統執行現況討論，以發現不足之處。

2. 建立健全「內部流程」制度：為因應原家中心會議結果落實執行、設備設施管理、填報政府各項表單、完成政府經費補助列管追蹤等業務極為重要，這除了適法性外，也是社會責信表徵。所以，可參考 Kaplan 和 Norton 之平衡計分卡 (Balance Scorecard, BSC) 之「內部流程構面」，做為管考參考依據。並建構出工作同仁 KPI (Key Point Indicators) 評鑑指標，以提醒工作同仁提醒與指引工作進度依據。

3. 建構原家中心「財務構面」管理機制：可參考 Kaplan 和 Norton 之平衡計分卡 (Balance Scorecard, BSC) 之「財務構面」，以提升承辦人員在財務成本-效益分析能力、財產、設備設施管理機制等能力。

4. 扎根計畫專責單位與原家中心建立一套行政系統預警制度：扎根計畫專責單位可建立一套行政工作清單，設定日期、時間、是向、執行情形、進度完成度等機制，以適時提醒原家中心及將要完成工作項目為何。

5. 建構原家中心「成長與學習」管理機制：可參考 Kaplan 和 Norton 之平衡計分卡 (Balance Scorecard, BSC) 之「成長與學習構面」，以提升母機構對家中心支持與專業督導對原家中心效益。

由上述結論與建議來看，4 組原家中心在行政管理運作上是順暢與確實執行，尤其母機構會為了原家中心同仁辦理類似支持性團體的「讀

書會」等活動，但切記，避免造成工作同仁額外負擔且符合工作同仁需求才是。然在晤談室設置部分，是諸多評鑑委員提出意見的項目，諸多原家中心晤談室設置地點、空間布置等較為不當，這也是因為原家中心辦公空間限制有關，所以，母機構與原家中心全體工作同仁要花費更多心思如何打造一個既隱密又溫馨與安全的晤談室，是當務之急，雖然，原家中心功能之一事提供諮詢服務，然晤談室建制式專業服務單位必備的要素，不可等閒視之。最後，在原家中心工作同仁薪資給予需準時，切勿延後給予而造成工作同仁信用度受損，也妨礙了其財務規劃。

二、專業服務部分

(一) 結論

1. 服務轄區人口特質與需求浮動式更新建立：原家中心為了提供適切性專業服務，對於此項目皆如實執行且也運用了地方政府、鄉鎮市（區）公所等資料，予以歸類建構。

2. 社會資源開發、整合與運用確實：原家中心為了業務持續推動，莫不積極對社會資源開發、整合與運用執行，期使獲得更多資源幫助族人。然在原鄉地區（尤其更為深山偏遠之處）原家中心，尤其深耕組，在原鄉部落社會資源已為貧瘠，開發真有其困難。尤其在志工招募、訓練與運用極為不易達成，因許多族人因工作、小孩就學移居至都會區，所以，志工人數與志願服務推展有其侷限。

3. 個案量仍有未達到目標之情事：原家中心在個案管理部分，仍有些原家中心個案量開發上有不足之處，尤其原鄉地區原家中心（都會組例外）較為嚴重。

4. 原家中心社會工作服務深化有待加強：4 組原家中心對原民會規定的宣導場次、社會團體工作辦理、社區服務方案皆如時達到規定數量值，但是。在個案服務深化上有不足之處。當然，這視原家中心成立宗旨與目的，倘若，把原家中心定位為外展諮詢服務，則其功能充分達成。倘若，把原家中心定位為專業服務，則對服務對象專業化服務仍有待加強。

(1) 在宣導部分：雖然原民會有其律訂範圍與場次，但原家中心在部落應深耕化，對於宣導內容要依據族人目前亟需要瞭解議題，先把此計畫規定範圍與內容完成後，可在增值有關部落族人需要瞭解議題再

作宣導（例如：原保地劃分等）。

(2) 在社會團體工作部分：大致參與的性別以中高年齡女性居高，然忽略了男性族人、兒童與青少年，且未依據族人問題與需求規劃出一套適切性團體工作，而流於活動性、休閒性社會團體工作。

(3) 社區服務方案部分：如同上述社會團體工作情形，尤其在評估部分極為缺乏，每年方案大同小異，與會族人大多熟面孔，重複參與，無法擴展更多族人參與，及針對有需要族人提供適切性社區方案，也流於大拜拜式活動性、休閒性社區服務方案。

5. 志願服務推展積極辦理，但志工招募不易：4 組原家中心充分運用志願服務可抒解專業人力不足，尤其，都會組雖是都會區，但族人分佈較為廣，所以，開發個案、提供社會團體工作、社區宣導較為不易，但志工招募是容易取得。相反的，原鄉地區 3 組原家中心普遍遇到志工招募不易，尤其青年、學生志工，因他們大都外移至都會區就業或就學。

(二) 建議

1. 原家中心與在地公部門、協會、團體、學校等簽訂策略合作聯盟 (MOU)：透過此機制建立一套完整的跨專業團隊合作模式，也是開發社會資源基礎，以掌握最新部落族人現況及社會資源分佈點。

2. 運用 3C 資訊系統，開發社會資源：原鄉地區原家中心社會資源可近性、可及性比都會組原家中心較弱，因此，原鄉地區可運用 3C 無遠弗屆資訊系統，引進外來社會資源至部落，以豐富部落社會資源提供更多元化福利服務。

3. 建立一套系統化社會工作者專業知能在職教育訓練：雖然每年原民會皆會委託團體辦理辦理全國原家中心社會工作者在職教育訓練，然在課程規劃上與社會工作者實際工作遭遇到的問題與需求有極大的落差，因此，這種大團體虛應一下故事在職教育訓練應作調整。建議，分區辦理在職教育訓練，以座談方式分享與教導他們，並深入瞭解專業處遇的困難點予以解惑，透過階段式、深入式在職教育訓練，可增進他們在個案工作、團體工作與社區工作專業知能。

再者，鼓勵原家中心工作同仁繼續至大專校院進修，可就讀社會工作系（所）、長期照顧系（所）、企管系、經營組織管理所等，以擴展專業知識。

4. 擴大志工招募幅度：志願服務中志工人力招募、訓練與運用是長時期及持續性業務推動，建議，可鼓勵工作同仁家屬投入志工行列，然後，針對功能較佳的服務對象或家人投入志工，然後結合在地教會、學校、社區團體等，以增進招募志工幅度。

由上述結論與建議來看，原家中心社會工作專業知能確實要再提升，不僅在個案處遇專業化，社會團體工作、社區工作等規劃、執行與評估要確實，尤其在評估報告常未有完整結果呈現，導致無法建立出獨特性專業處遇服務模式。這代表著，在職教育訓練方式要作一大變格，若再依樣畫葫蘆，其專業結果將無法實現。

三、人資管理部分

(一) 結論

1. 具備完整工作手冊：母機構協助原家中心訂定中心工作手冊，以利新進及原有工作同仁有依據可循，且能瞭解原家中心職前訓練、業務交接、差勤管理、人事考核、敘薪等事項。

2. 原家中心工作人員穩定度高：由於原家中心服務對象是自己熟悉族人且母語也瞭解，所以，在地工作同仁在自己部落工作穩定度高。

3. 勞動契約應依據勞基法修改而調整：近年來勞工權益備受重視，所以，勞動基準法有與時跟進修訂之，各原家中心主管要注意此脈動，隨時調整勞動契約符合法規規定，以免觸法。

4. 原家中心扎根督導落實：106 年度全國原家中心扎根計畫於 5 月才委外辦理之，剛開始專業督導與原家中心建立關係初期是磨合期，然經歷 1 個月後，已步入軌道，在專業知能與專業處遇有極大助益且在實地訪視評鑑當日皆出席支持與協助。

(二) 建議

1. 建立原家中心內控機制：建議要建構出符合原家中心自己內控制度，包含了工作手冊完整性、執行業務成效、財產管理、經費管控等。可結合扎根計畫督導專業諮詢與督導實施之。

2. 母機構應提供勞動基準法最新訊息至原家中心：政府對於勞工權益保障極為重視，且最近對於 1 例 1 休制有其調整，所以，原民會提供政府最新訊息外，可製作出一份勞動規範懶人包給扎根計畫專業督導，對原家中心進行教育宣導。

由上述結論與建議來看，著重原家中心勞動契約訂定，尤其，政府政策保障勞工權益第一情況下，原家中心對此議題要密切注意，當然，扎根計畫督導責無旁貸不斷提醒與宣導。

四、改進創新部分

(一) 結論

1. 原家中心大致皆有把 104 年度評鑑結果與意見加以改進，並有附件資料做為佐證。

2. 創新服務內容。

(1) 結合長照議題，積極辦理老年人跌倒等活動。

(2) 原住民族文化被重視，許多專業服務內涵如入原住民族語言、圖騰及文化。

(3) 運用社會資源，建立了「食物銀行」，以提供需求不足之族人。

(二) 建議

期許原家中心建立自己專業經驗累積後的獨特性專業服務模式，而非只是配合政府當下推動政策而執行，並未得知其成效。再者，也要注意原家中心服務宗旨與目標，勿與其他業務重複造成資源浪費（例如：長期照顧服務並非主要服務取向）。

然在此次實地訪視評鑑本身建議，簡述如下。

一、實地訪視評鑑工作可提早準備：此次評鑑是於今年 5 月得標辦理之，因擔心汛期來臨將會對原鄉產生破壞，致使評鑑受阻，因此，未辦理全部原家中心實地訪視評鑑說明會，將對原家中心準備上略有不瞭解及不足之處。

二、分組評鑑制度值得再推動：106 年度實地訪視評鑑是把全國原家中心依據設置時間、設置地點予以分成都會組、原鄉力耕組、原鄉勤耕組、原鄉深耕組 4 組，且由固定委員實地訪視評鑑，以增加評鑑結果信度與效度。評鑑委員亦召開共識營、評鑑後檢討會等，將使得評鑑結果更具公平性與客觀性，此種制度值得繼續實施。

三、各地區扎根計畫專業督導極力協助，使得評鑑過程順利：各地區扎根計畫專業督導對負責業務原家中心極為瞭解，亦經由他們的協助使得此次評鑑能順利完成，令個人感到十二萬分謝意，而且可彼此經驗交流，互相學習各自專業知能。再者，原民會主管、族群委員、承辦人亦

陪伴與指導個人帶領團隊順利完成此任務，這種產、官、學、業界合作模式，令人激賞。

附件一 實地訪鑑作業手冊

原住民族委員會

106 年度原住民族家庭服務中心評鑑

實地評鑑作業手冊

【評鑑委員】

委託單位：原住民族委員會

承辦單位：美和科技大學社會工作系



美和學校財團法人

美和科技大學

MEIHO UNIVERSITY

中華民國一〇六年六月

目錄

壹、評鑑計畫

貳、評鑑時程表

參、實地評鑑作業流程說明

肆、評鑑指標

伍、相關訪視評鑑注意事項

附錄一之 1 實地評鑑行程表

附錄一之 2 實地評鑑行程表

附錄一之 3 實地評鑑行程表

附錄二 評鑑指標配分表

附錄三 評鑑成績申復表

附錄四 實地訪視評鑑委員意見表

壹、評鑑計畫

根據內政部統計處(105年10月底原住民人口概況)原住民人口之平均年齡為34.19歲(平地原住民35.49歲，山地原住民33.04歲)，其中男性平均32.91歲，女性平均35.40歲，均較總人口平均年齡40.55歲為低；以臺東縣平均年齡38.98歲最高，花蓮縣37.49歲次之，屏東縣37.27歲居第三，而以雲林縣28.78歲、新竹市28.91歲、彰化縣29.24歲較低；年齡中位數31.77歲，顯示50%的原住民在31.77歲以下。

原住民人口之扶養比為37.06(平地原住民36.17，山地原住民37.85)，較總人口扶養比之35.93為高，主要是原住民人口扶幼比27.38高於總人口之18.18所致(原住民扶老比9.67小於總人口之17.75)。

原住民人口之老化指數為35.33(平地原住民45.13，山地原住民27.94)，雖遠低於總人口之97.68，惟均同呈逐年上升趨勢

目前我國法定原住民族計有16族，105年10月底總人口數達55萬2,221人，各族人口數以阿美族20萬5,718人占37.25%最多，排灣族9萬8,741人占17.88%次之，泰雅族8萬8,050人占15.94%居第三，三族合計占原住民人口數達7成1；各族別人數與104年同期比較除鄒族減少外，其餘均呈增加，其中拉阿魯哇族與卡那卡那富族103年通過正名，增幅分別為27.44%與24.30%超過2成，餘以賽德克族增加3.43%、噶瑪蘭族增加2.28%、太魯閣族增加1.85%幅度較大，而賽夏族增加0.57%增幅相對較緩；各族別人人口性比例除卡那卡那富族之108.00、拉阿魯哇族之106.43、撒奇萊雅族之101.85男性人口多於女性外，其餘族別人人口均為女性人口較多。

台灣原住民受到歷史及社會結構的影響，讓原住民在經濟、社會階層、教育甚至健康上都持續弱勢化、脆弱化(李玉芬，2006)。原住民學者孫大川在《夾縫中的族群結構—台灣原住民的語言、文化與政治》(2010)一書中提到他對原住民黃昏處境的焦慮，預估人口約50萬的台灣原住民族群，其主語言、風俗文化在國家體制的滲透下，於19世紀，可能會和平埔族的命運一樣消失(孫大川，2010)。

在呂淑好、武泮·卡那紹(2010)《2020健康國民白皮書第三篇焦點族群主題四原住民族科技報告初稿》中指出，部落經濟的瓦解，讓許多的年輕人因此選擇離開部落到都市謀求生活(張曉春，1974)。隨著經濟的發展，都市原住民人口數不斷地增加，而原鄉土地則出現流失及文化式微，社經地位的低落，衍生出許多的健康及社會福利的問題，同時也埋下家庭暴力及原住民第二代低教育程度的隱憂。

經濟的推力讓原鄉的青壯年人口移往都市，留在部落的只剩中老年人以及部分兒童少年，部落形成另類的「老人化社會」，漏斗型的人口結構；隔代教養的問題普遍於原住民部落，家庭結構不完整、教育功能不彰，也直接影響到孩子習慣的養成及學習成效(黃美英，1996)。

本服務團隊在八八風災發生後，隨即參與協助原住民家婦中心、部落老人日間關懷站，以及政府部門及各界民間社福團體，投入各項救災及重建工作。目前在許多原住民部落社會工作中，可見到本校社會工作系畢業生及在校(包括原住民族人和漢人)學生，持續投入南區部落助人的工作。

本系多年來戮力於以資源聯結為目標，過去幾年將南區 12 個家庭暨婦女服務中心（嘉義縣、高雄市、屏東縣）結合成一個大家族—南區聯盟體系，彼此合作分享，甚至製作屬於南區共同的制服，代表姐妹情誼（當然也包括弟兄）。這樣的聯盟在災後尤其發揮重要的關鍵，無論在救災、人力支援、資源調度、專業支持、情感陪伴、設備支援、重建的各項工作等，都能在最短的時間，以最具績效的過程中完成各項任務。也因此，本系教師對於原住民族家庭福利服務中心運作極為熟稔，再加上服務績效品質概念備受重視，是故本系欲參與此次計畫爭取，經由評鑑過程瞭解各原家中新服務模式，結合本系經營經驗，建構完整原住民族家庭福利服務中心服務模式。

一、計畫目標

（一）明確保障原住民族社會安全及文化福利權，促進原住民族家庭服務中心業務永續經營發展及提昇服務成效，以確保受服務者獲得專業服務。

（二）透過定期評鑑以檢視原家中心實際執行情形，進而扎根部落與社區，建立社會信任，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體系，俾作為未來政策規劃之重要參據。

二、辦理工作項目內容、執行方式

（一）委託單位：原住民族委員會

（二）承辦單位：美和學校財團法人美和科技大學

（三）實施範圍：中華民國全國原住民族家庭服務中心

（四）辦理期間：自決標日次日起至 106 年 12 月 31 日止

三、委辦項目

（一）成立原住民族家庭服務中心實地評鑑小組。

1. 擬邀請熟悉原住民族家庭福利服務中心運作之專家、學者或實務工作者共 9 位外聘委員，內聘委員由原民會派任。其條件為 1. 社會工作或社會福利相關領域專家學者，具有 3 年以上大專院校社會工作、社會福利及其他相關系所擔任講師職級以上之實務經驗者。2. 原住民族事務相關領域專家學者，具有 5 年以上原住民社會福利服務或社會工作相關實務工作經驗者。在學歷部分：其中有 6 位具有博士學位；在專業證照部分：4 位具有專技高考社會工作師證照、1 位具有專技高考護理師證照。在專長上具有親職教育、老人、醫療衛生、部落工作、災變社會工作等領域；在職場上，分布於社福及醫療機構、學術單位以及政府部門。

（二）辦理原住民族家庭服務中心實地評鑑事宜。

倘若得標後，將於 2017 年 06 月 05 日前至少辦理 1 場次評鑑委員行前共識會議，促進評鑑委員熟悉評鑑計畫及指標內涵，瞭解評鑑方式與流程，建立評分一致標準，以維客觀公正。每次評鑑後每場次綜合座談應全程錄音，彙整摘錄委員建議意見與改進事項，納入評鑑分析報告。

(三) 彙編原住民族家庭服務中心評鑑分析報告。

評鑑結束後，彙編評鑑分析報告且經原民會審查通過後印製 200 本，並寄送指定處所。內容應包含以下項目，計畫緣起及目的、文獻探討、評鑑資料分析、受評單位概述與檢討改進、結論與建議。

貳、評鑑時程表

本評鑑計畫時程表，以表 1 示之。

表 1 原住民族家庭福利服務中心評鑑計畫實施進度表

項目	年	2017											
	月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. 計畫書撰寫與評選					*	*							
2. 計畫書通過、議價及堅定契約書						*							
3. 評鑑共識營						*							
4. 實地評鑑-原鄉深耕組							*	*					
5. 實地評鑑-原鄉勤耕組							*	*					
6. 實地評鑑-原鄉力耕組							*	*					
7. 實地評鑑-都會組							*	*					
8. 實地評鑑結果檢討會議									*				
9. 蒐集實地評鑑綜合座談書面意見										*	*		
10. 視需要召開評鑑申復會議及安排評鑑複評行程										*			
11. 撰寫評鑑報告											*	*	
12. 完成驗收及核銷												*	*

參、實地評鑑作業流程說明

一、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。

二、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。

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，依不同評鑑組別分別置委員 5 名，外聘委員至少 3 名，內聘委員 2 名，其中 1 名為召集人，由本會代表兼任。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。

四、評鑑實施期程

2017 年 06 月 01 日起至 2017 年 07 月 31 日止。

五、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、立案之學術研究團體、機關(構)、社團法人社會福利團體、財團法人社會福利機構、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。

(一) 評鑑對象

受評單位：104 年度以前本會賡續補助設置(含新設置)原家中心者，列為評鑑對象；未於 104 年度同意補助設置者，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自核准開站至 106 年 4 月 30 日止相關資料。

(二) 受評組別(實地訪視評鑑時間表皆於附錄一之 1、之 2、之 3 呈現)

1. 實地評鑑—都會組與原鄉力耕組：共計有 20 家中心。
2. 原鄉勤耕組：計 16 家中心。
3. 原鄉深耕組：計 22 家中心。

肆、評鑑指標

一、評鑑項目：計4大項目，20項指標(附錄二-評鑑指標配分表)

(一) 行政管理(20%)：包括「母機構召開內部工作會報或檢討會議情形」、「母機構提供支持性措施」、「母機構聘用內部督導機制情形」、「辦公室內部安全設施設備建置與財產保管維護情形」、「配合本會填報各項報表及相關表單情形」及「經費合理運用及核銷情形」計6項指標。

(二) 專業服務(55%)：包括「服務轄區需求蒐集與分析情形」、「資源盤點及建立網絡連結情形」、「社會工作諮詢服務與個案管理情形」、「部落／社區宣導及講座規劃辦理情形」、「社會團體工作規劃辦理情形」、「社區服務方案規劃辦理情形」及「推展志願服務情形」計7項指標。

(三) 人資管理(20%)：包括「新進工作人員職前訓練及業務交接情形」、「工作人員在職教育訓練進修情形」、「工作人員穩定提供服務情形」、「工作人員勞動權益保障情形」及「工作人員運用專業扎根督導諮詢情形」計5項指標。

(四) 改進創新(5%)：包括「上次評鑑檢討改進情形」及「其他創新服務措施」計2項指標。

二、評鑑等第與獎懲

(一) 特優：總分95分以上者，頒發獎牌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，頒發獎牌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(106)年度辦理實地訪視者(新北烏來區、桃園都會區、南投埔里魚池區、高雄茂林區、屏東來義鄉、臺東池上鄉原家中心)，次(107)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107年4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108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。上述獎項事宜由原住民族委員會辦理之。

三、評鑑成績之申復

(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(以原民會收訖公文掛號為準)，申復以 1 次為限(附錄三-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) 原民會受理申復後，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、評鑑程序

(七) 以實地評鑑查閱書面資料為主，並得視情形訪談相關人員。

(八) 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。

(九) 實地評鑑時間以 2 小時為原則，並得依實際狀況彈性調整。

(十) 實地評鑑時，受評單位不得提供禮品、特產等贈品。

(十一) 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。評鑑作業流程，以表 2 示之。

表 2 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)代表人介紹組織及與會單位等相關人員；地方政府應派員陪同出席，並配合相關行政事項。	5 分鐘
受評單位簡報	請受評單位指派社員工口頭簡報 10 分鐘。	10 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

流程內容	流程說明	時間
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。	25 分鐘

五、評鑑委員組織

(一) 由原民會代表、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，依不同評鑑組別分別置委員 5 名，外聘委員至少 3 名，內聘委員 2 名，其中 1 名為召集人，由本會代表兼任。本此評鑑委託財團法人美和學校美和科技大學辦理，並由本校社會工作系吳鄭善明(mu na nenge) (排灣族) 副教授擔任計畫主持人，並由本系碩士班研究生楊美卿、賴盟舜擔任行政助理。為讓評鑑工作順利進行，亦力邀多位熟悉原家中心運作之專家學者與實務界代表共同參與實地訪視及評鑑工作。外聘委員有東吳大學社會工作系李明政教授、玄奘大學社會福利系江亮演兼任教授、國立屏東大學林春鳳副教授(已退休)、國立暨南國際大學社會政策暨社會工作系副教授、國立台北大學魏芳婉副教授(已退休)、佛光大學社會學系林明禎副教授、美和科技大學社會工作系林怡欣助理教授、美和科技大學社會工作系張齡友講師、高雄市私立老人日賀長期照護中心余昕庭督導。而內聘委員則由原民會依據權責分組擔任，內聘委員有專任委員陳美珠(阿美族)、專任委員希楠·瑪飛泐(雅美族)、專任委員紹布·拉巴阿里札(拉阿魯哇族)、社會福利處王慧玲處長、羅文敏副處長、簡明雄專門委員、劉秀英科長。評鑑委員小組名冊，如附件一。

(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。

六、評鑑對象

(一) 受評單位：104 年度以前本會賡續補助設置(含新設置)原家中心者，列為評鑑對象；未於 104 年度同意補助設置者，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自核准開站至 106 年 4 月 30 日止相關資料。

(二) 受評組別

1. 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 7 家中心。其原家中心，以表 1 示之。

表 3 實地評鑑-都會組

縣市	原家中心	家數
基隆市	基隆都會區	1
新北市	新北都會區	1
桃園市	桃園都會區*	1
苗栗縣	苗栗都會區	1
臺中市	臺中都會區	1
高雄市	高雄都會北區 高雄都會南區	2
小計		7
備註： ※桃園市都會區原家中心自 106 年 1 月 1 日核准開站，比照評鑑程序評分辦理實地訪視。		

2. 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(6 年以下)：計有 13 家中心。其原家中心，以表 2 示之。

表 4 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	關西竹東鎮、尖石鄉	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*、牡丹鄉、獅子鄉	3
花蓮縣	新城鄉、豐濱鄉	2
臺東縣	臺東市、池上鄉*	2
小計		13
備註： ※新北市烏來區、南投縣埔里魚池及臺東縣池上鄉原家中心自 105 年 1 月 1 日核准開站，比照評鑑程序評分辦理實地訪視。 ※屏東縣來義鄉及高雄市茂林區原家中心，分別自 105 年 6 月 1 日與 7 月 1 日核准開站，均比照評鑑程序評分辦理實地訪視。		

(2) 原鄉勤耕組(7 年至 12 年)：計 16 家中心。其原家中心，以表 3 示之。

表 5 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、瑞穗鄉、玉里鎮	5
臺東縣	卑南鄉、長濱鄉、成功鎮、東河鄉、大武鄉、延平鄉、金峰鄉、鹿野鄉	8
小計		16
備註： ※臺東縣關山鎮原家中心原列本組，但因故自106年1月1日未開站，爰不辦理評鑑。		

2. 實地評鑑—原鄉深耕組(13年以上)：計 22 家中心。其原家中心，以表 4 示之。

表 6 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	秀林鄉、花蓮市、萬榮鄉、光復鄉、卓溪鄉、富里鄉	6
臺東縣	太麻里鄉、蘭嶼鄉、達仁鄉、海端鄉	4
小計		22

七、評鑑期間

評鑑項目計算期間自 104 年 1 月 1 日至 106 年 4 月 30 日止

八、評鑑項目：計 4 大項目，20 項指標

(一) 行政管理(20%)：包括「母機構召開內部工作會報或檢討會議情形」、「母機構提供支持性措施」、「母機構聘用內部督導機制情形」、「辦公室內部安全設施設備建置與財產保管維護情形」、「配合本會填報各項報表及相關表單情形」及「經費合理運用及核銷情形」計 6 項指標。

(二) 專業服務(55%)：包括「服務轄區需求蒐集與分析情形」、「資源盤點及建立網絡連結情形」、「社會工作諮詢服務與個案管理情形」、「部落／社區宣導及講座規劃辦理情形」、「社會團體工作規劃辦理情形」、「社區服務方案規劃辦理情形」及「推展志願服務情形」計 7 項指標。

(三) 人資管理(20%)：包括「新進工作人員職前訓練及業務交接情形」、「工作人員在職教育訓練進修情形」、「工作人員穩定提供服務情形」、「工作人員勞動權益保障情形」及「工作人員運用專業扎根督導諮詢情形」計 5 項指標。

(四) 改進創新(5%)：包括「上次評鑑檢討改進情形」及「其他創新服務措施」計 2 項指標。

六、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。評鑑作業流程表，以表 5 示之。

表 7 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)代表人介紹組織及與會單位等相關人員；地方政府	5 分鐘

流程內容	流程說明	時間
	應派員陪同出席，並配合相關行政事項。	
受評單位簡報	請受評單位指派社工員口頭簡報 10 分鐘。	10 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。	25 分鐘

伍、相關訪視評鑑注意事項

一、委員利益迴避原則

- (一) 與受評單位之負責人有配偶、前配偶、五親等內血親、三親等內之姻親或家長、家屬之關係者。
- (二) 親屬任職（工作同仁、董、監事會）。
- (三) 現為受評單位之員工或曾為該受評單位之員工、離職未滿二年者。
- (四) 3 年內曾擔任受評單位之顧問、專業督導或輔導。
- (五) 其他與受評單位有利害關係之情事者，應主動告知評鑑主辦單位並迴避之。

二、委員任務

- (一) 受評單位之提供意見。
- (二) 建議事項的提出。
- (三) 參與評鑑當日綜合座談現場詢答。
- (四) 依評鑑指標訂分數。
- (五) 提供評鑑意見書面資料。

三、委員行為舉止

(一) 請確實達成的行為

1. 以尊重、敬業、審慎態度行使評鑑職權。
 - (1) 不預設立場，依評鑑指標內容給予適當及具體建議。
 - (2) 勿呈現出過度負向態度與言詞。
 - (3) 勿對單位工作同仁提問後，未仔細聆聽說明與解釋。
 - (4) 勿遲到、早退及臨時變更行程。
 - (5) 勿處理及回答非屬專業分工內的議題。
 - (6) 勿接受單位的招待及餽贈。
2. 對單位多加鼓勵、成長、創新並協助發掘優勢、潛力。
3. 明確區分「客觀上」的不當、缺失、更改正事項及「主觀上」其他參考性建議事項。
4. 注意多元文化議題之尊重、接納等原則。

(二) 請堅持避免的行為

1. 避免否定現行法規。
2. 避免否定評鑑制度與評鑑指標。
3. 避免否定評鑑制度內其他成員。
4. 避免未經同意對外發表評鑑委員會或評鑑小組內部討論過程、內容。
5. 避免在評鑑前後於非正式評鑑行程參訪受評單位、轉介安排實習生或接受評機構之督導或業務輔導之聘任、邀約。

附件二 評鑑指標配分

評鑑指標及配分說明 (1)

項次	評鑑指標	評核說明	配分	實際得分										
A 行政管理(20%)														
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原家中心督導(主管)每季至少次定期召開原家中心內部工作會報或檢討會議情形。 (2)會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。	<table border="1"> <tr><td>優良</td><td>20</td></tr> <tr><td>良好</td><td>19</td></tr> <tr><td>尚可</td><td>16-18</td></tr> <tr><td>待改善</td><td>14-15</td></tr> <tr><td>欠佳</td><td>1-13</td></tr> </table>	優良	20	良好	19	尚可	16-18	待改善	14-15	欠佳	1-13	20
優良	20													
良好	19													
尚可	16-18													
待改善	14-15													
欠佳	1-13													
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，如社工人員職場身心健康協助方案、在職訓練、活動人力支援、財務支援、媒體公關或協助資源網絡連結情形。	<table border="1"> <tr><td>優良</td><td>20</td></tr> <tr><td>良好</td><td>19</td></tr> <tr><td>尚可</td><td>16-18</td></tr> <tr><td>待改善</td><td>14-15</td></tr> <tr><td>欠佳</td><td>1-13</td></tr> </table>	優良	20	良好	19	尚可	16-18	待改善	14-15	欠佳	1-13	20
優良	20													
良好	19													
尚可	16-18													
待改善	14-15													
欠佳	1-13													
A3	母機構聘用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三年以上經驗者。 (2)聘用專業社工督導，提升原家中心社工人員專業知能之內部專業督導機制。	<table border="1"> <tr><td>優良</td><td>25</td></tr> <tr><td>良好</td><td>22-24</td></tr> <tr><td>尚可</td><td>20-21</td></tr> <tr><td>待改善</td><td>18-19</td></tr> <tr><td>欠佳</td><td>1-17</td></tr> </table>	優良	25	良好	22-24	尚可	20-21	待改善	18-19	欠佳	1-17	25
優良	25													
良好	22-24													
尚可	20-21													
待改善	18-19													
欠佳	1-17													
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。 (2)各項財產登帳列冊保管維護情形。	<table border="1"> <tr><td>優良</td><td>10</td></tr> <tr><td>良好</td><td>9</td></tr> <tr><td>尚可</td><td>8</td></tr> <tr><td>待改善</td><td>7</td></tr> <tr><td>欠佳</td><td>1-6</td></tr> </table>	優良	10	良好	9	尚可	8	待改善	7	欠佳	1-6	10
優良	10													
良好	9													
尚可	8													
待改善	7													
欠佳	1-6													
A5	配合本會及地方政府填報各項報表及相關表單情形	(1)每季工作項目執行狀況統計表依限繳交及填報數據正確情形。 (2)配合本會及地方政府業務輔導所需，填製或提供各項報表及相關表單資料情形。	<table border="1"> <tr><td>優良</td><td>15</td></tr> <tr><td>良好</td><td>14</td></tr> <tr><td>尚可</td><td>12-13</td></tr> <tr><td>待改善</td><td>11</td></tr> <tr><td>欠佳</td><td>1-10</td></tr> </table>	優良	15	良好	14	尚可	12-13	待改善	11	欠佳	1-10	15
優良	15													
良好	14													
尚可	12-13													
待改善	11													
欠佳	1-10													
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。	<table border="1"> <tr><td>優良</td><td>10</td></tr> <tr><td>良好</td><td>9</td></tr> <tr><td>尚可</td><td>8</td></tr> <tr><td>待改善</td><td>7</td></tr> <tr><td>欠佳</td><td>1-6</td></tr> </table>	優良	10	良好	9	尚可	8	待改善	7	欠佳	1-6	10
優良	10													
良好	9													
尚可	8													
待改善	7													
欠佳	1-6													
小計														
百分比後小計														

評鑑指標及配分說明 (2)

項次	評鑑指標	評核說明	配分	實際得分	
B 專業服務(55%)					
B1	服務轄區需求蒐集與分析情形	每半年至少定期更新並建立服務轄區人文暨原住民族福利人口群相關資料，確實依據統計數據分析福利需求，並運用於個案、團體及社區工作。	優良	5	5
			良好	4	
			尚可	3	
			待改善	2	
			欠佳	1	
B2	資源盤點及建立網絡連結情形	(1)以資源盤點法建立公私部門各項福利資源資料，定期更新且確實依照個案需求運用及連結所需資源。 (2)參加相關業務聯繫會報或自行辦理業務聯繫會報之情形，並確實執行與中心有關決議事項。	優良	10	10
			良好	9	
			尚可	8	
			待改善	7	
			欠佳	1-6	
B3	社會工作諮詢服務與個案管理情形	(1)確實設有諮詢服務專線並有專人輪值，並利用其他外展服務提供諮詢，建立諮詢服務紀錄。 (2)諮詢紀錄經評估與個案管理之連結程度。 (3)諮詢紀錄與個案數符合計畫規定量次情形(每名社工每月至少 15 件諮詢案，每名社工每年至少 30 件個案，自 105 年起，每名社工服務新開案量不得低於總服務個案量之 50%)。 ※諮詢案：104 年全年至少 360 件；105 年全年至少 360 件；106 年 4 月底止至少 120 件。 ※個案量：104 年全年至少 60 案；105 年全年至少 60 案；106 年 4 月底止至少 20 案。 (4)諮詢紀錄與個案紀錄等相關表單詳實完整填寫情形。 (5)中心督導核章審閱指導個案紀錄情形。 (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。	優良	20	20
			良好	19	
			尚可	16-18	
			待改善	14-15	
			欠佳	1-13	
B4	部落/社區宣導及講座規劃辦理情形	(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、效益分析等)列冊管理情形。 (2)宣導及講座場次符合計畫規定量次情形(104 年辦理宣導至少 12 場次，講座至少 10 場次，不限定指定主題；105 年及 106 年辦理宣導及講座至少各辦理 8 場次，其中家庭暴力暨性侵害防治宣導、社會福利宣導、親職(子)教育知能講座、人身安全保護知能講座，全年度至少各辦理 2 場次)。 ※宣導場次：104 年全年至少 12 場次；105	優良	15	15
			良好	14	
			尚可	12-13	
			待改善	11	
			欠佳	1-10	

項次	評鑑指標	評核說明	配分	實際得分										
		<p>年全年度至少 8 場次；106 年 4 月底止至少 2 場次。</p> <p>※講座場次：104 年全年度至少 10 場次；105 年全年度至少 8 場次；106 年 4 月底止至少 2 場次。</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。</p> <p>(2)社工員擔任團體領導者情形。</p> <p>(3)團體工作場次符合計畫規定量次情形(每年至少辦理 2 個團體工作)。</p> <p>※104 年：全年度至少 2 個團體，每個團體至少包含 5 單元，每單元至少 90 分鐘。</p> <p>※105 年及 106 年：全年度至少 2 個團體，其中 1 個團體應由原家中心社工員主責規劃並擔任團體領導者，每個團體至少包含 6 單元，每單元至少 90 分鐘。</p>	<table border="1"> <tr><td>優良</td><td>20</td></tr> <tr><td>良好</td><td>19</td></tr> <tr><td>尚可</td><td>16-18</td></tr> <tr><td>待改善</td><td>14-15</td></tr> <tr><td>欠佳</td><td>1-13</td></tr> </table>	優良	20	良好	19	尚可	16-18	待改善	14-15	欠佳	1-13	20
優良	20													
良好	19													
尚可	16-18													
待改善	14-15													
欠佳	1-13													
B6	社區服務方案規劃辦理情形	<p>(1)依服務對象需求撰寫社會服務方案計畫，並作成書面紀錄，併同相關成果列冊管理情形。</p> <p>(2)社區服務方案場次符合計畫規定量次情形(自 105 年起，每年至少主責規劃 2 場次社區服務方案)。</p>	<table border="1"> <tr><td>優良</td><td>20</td></tr> <tr><td>良好</td><td>19</td></tr> <tr><td>尚可</td><td>16-18</td></tr> <tr><td>待改善</td><td>14-15</td></tr> <tr><td>欠佳</td><td>1-13</td></tr> </table>	優良	20	良好	19	尚可	16-18	待改善	14-15	欠佳	1-13	20
優良	20													
良好	19													
尚可	16-18													
待改善	14-15													
欠佳	1-13													
B7	推展志願服務情形	<p>(1)組訓志工團隊，定期提供志願服務且確實完成服務紀錄。</p> <p>(2)志工隊加入祥和計畫情形。</p> <p>(3)提供志工意外事故保險情形。</p> <p>(4)志工訓練場次符合計畫規定量次情形(104 年辦理志工訓練至少 3 場次、105 年及 106 年辦理志工訓練至少 2 場次)。</p> <p>※104 年：全年度辦理志工相關訓練或會議至少 3 場次。</p> <p>※105 年及 106 年：全年度辦理志工相關訓練或會議至少 2 場次。</p>	<table border="1"> <tr><td>優良</td><td>10</td></tr> <tr><td>良好</td><td>9</td></tr> <tr><td>尚可</td><td>8</td></tr> <tr><td>待改善</td><td>7</td></tr> <tr><td>欠佳</td><td>1-6</td></tr> </table>	優良	10	良好	9	尚可	8	待改善	7	欠佳	1-6	10
優良	10													
良好	9													
尚可	8													
待改善	7													
欠佳	1-6													
小計														
百分比後小計														

評鑑指標及配分說明 (3)

項次	評鑑指標	評核說明	配分	實際得分	
C 人資管理(20%)					
C1	新進工作人員職前訓練及業務交接情形	(1)母機構指派資深員工協助新進工作人員(社工員、行政助理)職前訓練情形。 (2)提供工作手冊及實施計畫或相關工作規則予新進人員參閱遵守情形。 (3)職務交接清冊確實辦理移交情形。	優良	20	20
			良好	19	
			尚可	16-18	
			待改善	14-15	
			欠佳	1-13	
C2	工作人員在職教育訓練進修辦理情形	(1)工作人員(社工員、行政助理)出席本會、地方政府或其他相關單位辦理教育訓練情形。 (2)非社工系工作人員進修社工學分情形。	優良	25	25
			良好	22-24	
			尚可	20-21	
			待改善	18-19	
			欠佳	1-17	
C3	工作人員穩定提供服務情形	(1)工作人員(社工員、行政助理)差勤管理情形。 (2)工作人員人事異動頻繁情形(扣除留職停薪法定異動事由,如育嬰留停)。	優良	20	20
			良好	19	
			尚可	16-18	
			待改善	14-15	
			欠佳	1-13	
C4	工作人員勞動權益保障情形	母機構與工作人員(社工員、行政助理)簽訂勞動契約情形,契約內容明訂工作項目、工作時間、工資、請假等相關勞動基準法規定內容。	優良	30	30
			良好	27-29	
			尚可	23-26	
			待改善	21-22	
			欠佳	1-20	
C5	工作人員運用專業扎根督導諮詢情形	工作人員(社工員、行政助理)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。	優良	5	5
			良好	4	
			尚可	3	
			待改善	2	
			欠佳	1	
小計					
百分比後小計					

評鑑指標及配分說明 (4)

項次	評鑑指標	評核說明	配分	實際得分	
D 改進創新(5%)					
D1	上次評鑑檢討改進情形	針對前次評鑑缺失建議事項後續改善辦理情形。	優良	60	60
			良好	52-57	
			尚可	45-51	
			待改善	42-44	
			欠佳	1-41	
D2	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、開發資源策略創新等相關措施。	優良	40	40
			良好	36-39	
			尚可	30-35	
			待改善	28-29	
			欠佳	1-27	
小計					
百分比後小計					

附件三 評鑑成績申復表、評鑑成績結果

106 年度○○原住民族家庭服務中心評鑑成績申復表

申請日期：106 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

實地訪視評鑑委員意見表

原住民族委員會 106 年原住民族家庭服務中心評鑑委員意見表		
受評中心：	評鑑委員：	日期：
優良事項		
改進事項		
建議事項		
總分		

歷屆 92-106 年評鑑成績一覽表

編號	評鑑對象	承辦單位	92 年	94 年	96 年	99 年	101 年	104 年	106 年
1	宜蘭大同中心	財團法人台灣世界展望會	80	82	83	82.7	89.0	85	88.7
2	宜蘭南澳中心	財團法人台灣世界展望會	82	83	83	87	87.3	90	93.4
3	基隆市都會中心	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(105-106)	--	--	--	--	--	評鑑訪視不計分	93.2
4	新北市都會中心	新北市原住民婦女服務協會	--	--	--	--	--	75	77.2
5	新北市烏來區中心	社團法人台灣葡萄園社會關懷協會	--	--	--	--	--	--	88.9
6	桃園都會區中心	財團法人台灣世界展望會	--	--	--	--	--	--	84.8
7	桃園復興中心	財團法人台灣世界展望會	83	72	85	86	83.5	78	75.4
8	新竹尖石中心	財團法人至善社會福利基金會	--	--	--	--	--	65	87.7
9	新竹關西、竹東中心	社團法人台灣葡萄園社會關懷協會	--	--	--	--	88.5	86	92.2
10	苗栗泰安中心	財團法人台灣世界展望會	80	84	88	80	89.0	88	77.3
11	苗栗南庄中心	苗栗縣南庄鄉原住民部落健康營造協會	--	--	--	75	77.3	72	86.4
12	苗栗都會中心	苗栗縣原住民族文化藝術協會	--	--	--	--	--	75	85.7
13	臺中和平中心	原住民部落重整促進會(92、94) 財團法人水源地文教基金會(96-106)	85	90	71	76.3	81.0	83	84.1
14	臺中都會中心	臺中市原住民婦女會(99-102) 臺灣原住民族傳統文化	--	--	--	--	76.3	評鑑訪視不計	90.3

編號	評鑑對象	承辦單位	92年	94年	96年	99年	101年	104年	106年
		暨領域保護協會 (103-106)						分	
15	南投信義中心	南投縣信義鄉布農文化協會	78	70	82	71.5	80.3	79	94.5
16	南投仁愛中心	有限責任南投縣原住民愛鄰照顧服務勞動合作社	--	--	--	--	--	67	88.1
17	南投埔里魚池中心	財團法人南投縣城鄉關懷福利協會	--	--	--	--	--	--	84.7
18	嘉義阿里山中心	財團法人台灣世界展望會	86	80	90	64.3	81.3	76	82.4
19	高雄都會南區中心	社團法人高雄市原住民公共事務關懷協會	--	--	--	74.7	72.7	86	86.4
20	高雄都會北區中心	高雄市關懷婦幼協會	--	--	--	--	--	62	84.6
21	高雄那瑪夏中心	高雄縣觀音慈善協會 (92) 財團法人臺灣世界展望會 (94-106)	66	83	91	90.3	83.7	76	91.2
22	高雄桃源中心	財團法人台灣世界展望會	85	83	88	84	90.0	79	95.4
23	高雄茂林中心	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(105-106)	84	87	81	81	81.3	61	88.8
24	屏東三地門中心	財團法人臺灣世界展望會	85	85	86	87	84.0	74	89.2
25	屏東牡丹中心	財團法人介惠社會福利慈善基金會	--	--	--	--	--	78	84.2
26	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(99-104)	88	78	68	84.8	80.7	73	86.7
27	屏東來義中心	屏東縣來義鄉原住民社	82	84	82	82.5	82.0	68	87.2

編號	評鑑對象	承辦單位	92年	94年	96年	99年	101年	104年	106年
		會鄉土文化協會 (92-104) 屏東縣來義鄉新來義社區發展協會(105-106)							
28	屏東泰武中心	屏東縣原住民水噹噹關懷協會	85	81	84	80	85.0	73	85.3
29	屏東瑪家中心	屏東縣原住民水噹噹關懷協會	85	78	88	82.5	82.0	84	71.3
30	屏東霧台中心	財團法人台灣世界展望會	86	88	85	88.3	89.7	95	86
31	屏東獅子中心	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(104-106)	81	79	92	88	77.0	評鑑訪視不計分	86.4
32	花蓮秀林中心	財團法人天主教會花蓮教區	83	68	82	83	80.0	74	83.4
33	花蓮新城中心	花蓮縣新城鄉奇萊文化發展協會(94-102) 財團法人天主教會花蓮教區(103-106)	--	--	75	74.3	72.0	評鑑訪視不計分	87.9
34	花蓮花蓮市中心	財團法人天主教會花蓮教區	--	78	74	86	86.0	68	89.6
35	花蓮吉安中心	花蓮縣七卡樹岸文化發展協會	--	--	83	70.3	74.3	73	85.5
36	花蓮壽豐中心	花蓮縣七卡樹岸文化發展協會	--	--	83	77.3	81.3	62	85.5
37	花蓮鳳林中心	花蓮縣馬里勿發展協會	--	--	--	81.3	84.3	78	85.7
38	花蓮萬榮中心	財團法人台灣世界展望會	91	91	85	74.5	76.7	88	73.3
39	花蓮光復中心	財團法人天主教善牧社會福利基金會	--	85	90	85.8	84.7	79	89.5

編號	評鑑對象	承辦單位	92年	94年	96年	99年	101年	104年	106年
40	花蓮瑞穗中心	財團法人天主教善牧社會福利基金會	--	--	86	91.5	92.3	77	92.3
41	花蓮玉里中心	財團法人天主教善牧社會福利基金會	--	--	--	83	77.7	75	87.4
42	花蓮卓溪中心	財團法人台灣世界展望會	82	85	84	82	84.7	90	88.7
43	花蓮富里中心	財團法人天主教會花蓮教區	--	76	89	76	82.7	77	72.6
44	花蓮豐濱中心	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(101-106)	--	--	73	59.5	--	87	85.8
45	臺東卑南中心	臺東縣原住民族全人發展關懷協會	--	--	84	88.5	90.7	88	92.2
46	臺東長濱中心	社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會	--	--	--	83.3	87.3	79	81.7
47	臺東成功中心	財團法人天主教會花蓮教區	--	--	90	90.3	83.3	71	89.1
48	臺東市中心	社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會	--	--	--	--	--	70	86.1
49	臺東鹿野中心	臺東縣鹿野鄉日作地關懷協會	--	--	--	76	80.0	61	82.7
50	臺東東河中心	社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會	--	--	--	72	81.7	76	84.1
51	臺東太麻里中心	財團法人原鄉部落重建文教基金會	--	80	85	88	85.3	62	95.9
52	臺東大武中心	臺灣原住民蒙恩自強協會	--	--	82	83.3	84.0	85	77.2
53	臺東延平中心	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(96-106)	--	81	86	83.3	74.0	73	82.4
54	臺東蘭嶼中心	財團法人台灣世界展望會	87	85	77	82	83.3	83	85.9
55	臺東金峰中心	臺灣原住民愛加倍全人關懷協會	--	--	82	82.7	82.7	79	94.1

編號	評鑑對象	承辦單位	92年	94年	96年	99年	101年	104年	106年
56	臺東達仁中心	臺灣原住民蒙恩自強協會	--	81	87	71	80.0	73	81.5
57	臺東海端中心	財團法人台灣世界展望會	84	91	84	76.7	83.0	74	80.7
58	臺東池上中心	臺東縣關山鎮部落文化發展協會	--	--	--	--	--	--	90

文獻參考

- 行政院原住民委員會（2012）。《行政院原住民委員會補助地方政府98年度原住民族家庭暨婦女服務中心實施計畫》。台北：行政院原住民委員會。
- 蔡翔傑（2007）。〈背道而馳？老人福利機構評鑑機制實行之初探性研究〉，《社區發展季刊》。119期，頁347-370。台北：內政部。
- 劉淑瓊（2002）。〈政府福利服務契約委託執行績效評鑑之研究〉。行政院國科會專題研究計畫（NSC90-2412-H-130-001）。