

# 104 年度社區發展工作績效 評鑑報告

衛生福利部編印

中華民國 104 年 12 月

# 部長序

# 序

社區發展是社區居民基於共同需要，循自動與互助精神，配合政府施政，有效運用各種資源，從事綜合建設，以提升居民生活品質。為了有效推動社區發展工作，本部訂有「社區發展工作評鑑實施要點」，做為地方政府及基層社區組織推動社區發展工作的指引，並藉由評鑑指標的訂定以及獎勵表揚機制，激勵行政部門與社區民眾投入社區發展工作共同努力。

近年來，國內社區組織發展蓬勃，民眾對於社區事務參與的意願大幅提升。截至104年上半年，全國共成立6,766個社區發展協會，不但帶動社區展現活力、形塑價值，更成為政府部門推動社福、衛生、文化、教育、環保、生態、農政、警政、勞政等各項施政，落實福利社區化的重要渠道與平台。因此，如何因勢利導透過社區發展之趨勢，善用社區組織、資源及力量，成為本部辦理社區發展工作評鑑時的重要思考方向。


本(104)年度的社區評鑑，許多縣市政府及社區呈現別具特色的做法，值得肯定。有些縣市政府將社區發展列為首長施政願景，甚或提出政策白皮書或中長程計畫，值得其他縣市借境；永續發展的理念，已逐步獲得多數社區的認同，並逐步實踐；而本部所提出的聯合社區工作模式，亦逐漸為大家所認同。顯示這種以合作、分享來取代傳統單打獨鬥的服務模式，不僅使社區工作更能有效推展，也充分反映出社區評鑑所帶來的正面影響。

本部自90年起辦理社區評鑑，已逐漸為直轄市、縣(市)政府、公所以及社區發展協會所高度重視。歷年所選出的績優社區，無不是各縣(市)推動社區發展工作的佼佼者，更成為其他社區觀摩學習的標竿。另一方面社區民眾與地方行政機關對於本項評鑑的

重視，也鞭策本部於辦理評鑑時，更須與時俱進，以回應社會脈動與社區需求之改變，從而引導社區及相關部門能持續精進服務。

為使各縣(市)與社區發展工作者更容易彼此觀摩學習，特將本(104)年度受評社區以及縣(市)政府推動社區發展工作的豐碩成果、評鑑過程以及改進建議，完整記錄彙編成冊，以提供政府機關、學術單位及社區發展協會之參考。值此評鑑報告付梓之際，謹以此序文，除對評鑑委員在評鑑過程中的辛勞與貢獻，表示感謝外；也對各縣市政府同仁及平日在社區默默奉獻的社區志工、幹部們的努力付出，表示肯定與嘉勉。期許透過政府與社區共同努力耕耘下，為國人打造一個自主、活力、幸福、永續的社會。

衛生福利部部長

 謹識

104年12月10日

# 104 年度社區發展工作績效評鑑報告

## 目錄

### 部長序

壹、前言 .....	1
貳、評鑑小組成員及評鑑過程 .....	3
一、評鑑小組 .....	3
二、評鑑期程 .....	3
三、受評單位 .....	4
四、評鑑方式 .....	4
五、評鑑過程 .....	5
參、評鑑結果 .....	7
肆、評鑑委員的感想與建議 .....	9
一、再接再勵，永續社區經營(李聲吼) .....	9
二、落實公私合作形成社區發展的正面循環(李易駿) .....	12
三、社區評鑑與社區發展的育成(黃松林) .....	14
四、再一次的驚喜與感動(張振成) .....	17
五、從平凡無奇的生活場域中談社區志工專業發展(盧禹聰).....	21
六、滿載的夏日收穫—我思、我學在社區評鑑(鄭夙芬) .....	25
七、跨界與創新之路(張淑慧) .....	28
八、福利的可近性與可受性—看見福利社區化的實踐(許玟妃) .	34
九、快樂、付出、奉獻—融入新希望(黃玉琴) .....	37
十、感動臺灣的厚實社會力(李美玲) .....	40
伍、評鑑綜合總論 .....	43
一、縣市政府部分 .....	43
二、社區發展協會部分 .....	49

陸、受評績優單位概況與建議事項 .....	53
一、臺南市政府 .....	53
二、臺南市新營區民榮社區發展協會 .....	57
三、臺南市柳營區果毅社區發展協會 .....	61
四、臺南市將軍區將軍社區發展協會 .....	64
五、臺南市北區文元社區發展協會 .....	68
六、臺南市北區大港社區發展協會 .....	71
七、高雄市政府 .....	73
八、高雄市阿蓮區復安社區發展協會 .....	78
九、高雄市三民區安東社區發展協會 .....	81
十、高雄市大寮區中庄社區發展協會 .....	85
十一、高雄市大樹區統嶺社區發展協會 .....	89
十二、高雄市湖內區大湖社區發展協會 .....	92
十三、高雄市大寮區三隆社區發展協會 .....	97
十四、彰化縣政府 .....	100
十五、彰化縣彰化市西安社區發展協會 .....	103
十六、彰化縣和美鎮雅溝社區發展協會 .....	106
十七、彰化縣福興鄉西勢社區發展協會 .....	110
十八、彰化縣芬園鄉竹林社區發展協會 .....	114
十九、彰化縣彰化市福田社區發展協會 .....	118
二十、雲林縣政府 .....	122
二十一、雲林縣大埤鄉西鎮社區發展協會 .....	126
二十二、雲林縣古坑鄉新庄社區發展協會 .....	130
二十三、雲林縣四湖鄉廣溝社區發展協會 .....	134
二十四、雲林縣虎尾鎮北溪社區發展協會 .....	137
二十五、嘉義縣政府 .....	141
二十六、嘉義縣鹿草鄉松竹社區發展協會 .....	144
二十七、嘉義縣民雄鄉大崎社區發展協會 .....	147
二十八、嘉義縣竹崎鄉中華社區發展協會 .....	150
二十九、嘉義縣竹崎鄉義和社區發展協會 .....	152
三十、屏東縣政府 .....	155

三十一、屏東縣枋寮鄉新龍社區發展協會 .....	158
三十二、屏東縣萬丹鄉廈北社區發展協會 .....	161
三十三、屏東縣來義鄉古樓社區發展協會 .....	164
三十四、屏東縣九如鄉玉水社區發展協會 .....	167
三十五、臺東縣政府 .....	170
三十六、臺東縣池上鄉富興社區發展協會 .....	173
三十七、臺東縣海端鄉崁頂社區發展協會 .....	176
三十八、澎湖縣政府 .....	179
三十九、澎湖縣西嶼鄉竹灣社區發展協會 .....	182
四十、澎湖縣馬公市西衛社區發展協會 .....	186
四十一、嘉義市政府 .....	190
四十二、嘉義市西區磚磘社區發展協會 .....	194
四十三、嘉義市西區劉厝社區發展協會 .....	198
<b>柒、結語 .....</b>	<b>203</b>
<b>捌、附錄 .....</b>	<b>205</b>
一、社區發展工作綱要 .....	205
二、衛生福利部社區發展工作評鑑實施要點 .....	210
三、104 年度社區發展工作評鑑時間及程序分配表 .....	229
四、104 年度社區發展工作評鑑遴報社區明細一覽表 .....	231
五、104 年度社區發展工作評鑑實地查核日程表 .....	232
六、104 年度社區發展工作評鑑委員分組表 .....	233





# 壹、前言

# 104 年度社區發展工作績效評鑑報告

## 壹、前言

社區發展是一種多目標、長遠性與綜融性的社會福利事業，旨在透過社會運動方式與教育過程，來培養居民社區意識，啟發社區民眾發揮自動自發、自助及人助的互助精神，貢獻人力、物力、財力，並配合政府行政支援與技術指導，進行社區居民經濟、社會、文化等環境的改善，以提昇其生活品質。

自民國 57 年頒行「社區發展工作綱要」推展至今，社區發展工作已在臺灣推行逾 40 餘載，隨著社會、政治、經濟等環境的變遷，期間亦有多項變革。如：民國 80 年時，社區組織改以人民團體的型態運作，讓民主、自治、自助的理念在社區中深化。這項轉變，也使過往「由上而下」指導性所籌組的社區組織，逐步轉型為「由下而上」具備社區自發意識的草根組織，從而開啟基層社區組織的蓬勃發展。

根據本部統計，截至 104 年 6 月底，全國社區發展協會計有 6,766 個。為了輔導這些社區發展協會健全組織，強化福利服務功能，積極投入社區各項建設，本部特訂定社區發展工作評鑑實施要點，據以辦理評鑑工作。希望透過評鑑，來瞭解社區所面臨的困難或挑戰，從而提供改進建議，共同謀求社區整體福祉的提升。

社區發展工作評鑑辦理多年，期間也因應政府政策或施政重點推行，社區評鑑指標及實施方式有所修正或調整。如：94 年增加卓越獎與社區照顧關懷據點辦理績效，以肯定與評核社區在地照顧的實施成效。又如自 97 年起，將全國各縣市分為南、北兩組，以分年分區方式來進行社區評鑑。100 年度本部委外就社區發展工作評鑑制度進行專題研究，獲得若干改進建議，並修正 102 年度評鑑方式與指標。101 年起增加創新獎，以激勵社區追求創新精神。

本（104）年度評鑑對象為南部組的 9 個直轄市、縣市政府及其轄內社區發展協會。在評鑑委員遴聘方面，亦延續往年方式，先函請各大專院校社會工作、社會福利等相關科系推薦任教社區發展、社區工作或社區組織的教師，再由本部遴聘 8 人擔任評鑑委員，期望學者能提供建言，並收教

學與實務相互印證之效。此外，也請地方政府推薦績優的社區實務工作者擔任評鑑委員，以借重其社區工作經驗，使評鑑更具實務性、客觀性，也能讓受評社區分享其推動經驗。

在實地考核程序方面，先進行社區簡報、書面資料查閱與實地查證，讓委員對各縣市社區發展現況有概括性了解後，再進行地方政府的社區發展工作評鑑。

最後，在評鑑報告部分，除了就各縣市政府及社區發展協會的執行概況、主要特色、問題檢討及建議事項逐一羅列之外，也由委員各撰寫 1 篇評鑑心得，讓社區在這次評鑑中所呈現的整體現象或發展，綜融性地呈現在精要的篇幅之內。這些出自委員們的觀察與反思，不僅豐富了本報告的內容，也讓政府及民間更深入瞭解當前社區發展的樣貌與議題。

# 貳、評鑑小組成員及評 鑑過程

## 貳、評鑑小組成員及評鑑過程

### 一、評鑑小組

本年度循例將評鑑委員分為 2 組，每組評鑑委員 5 名(包括學者專家 4 名、實務工作者 1 名)。另各組由本部指派領隊及工作人員各 1 人，本年度計有李司長美珍、江副司長國仁及黃專門委員宏謨等 3 人分別擔任領隊。

第 1 組委員為：國立金門大學社會工作學系李副教授易駿、輔仁大學社會工作系張副教授振成、嘉南藥理大學社會工作系盧助理教授禹璵、美和科技大學社會工作系許助理教授玟妃、花蓮縣鳳林鎮北林三村社區發展協會李總幹事美玲等 5 人。該組負責評鑑嘉義縣、高雄市、屏東縣、雲林縣等 4 個縣(市)政府，及其所遴報之 18 個社區發展協會。

第 2 組成員為：國立屏東科技大學社會工作系李副教授聲吼、亞洲大學社會工作學系黃副教授松林、高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系鄭副教授夙芬、國立臺灣大學中國信託慈善基金會兒少暨家庭研究中心張執行長淑慧、桃園縣龍潭鄉高原社區發展協會黃執行長玉琴等 5 人。該組負責評鑑臺南市、彰化縣、澎湖縣、臺東縣、嘉義市等 5 縣(市)政府，及其所遴報的 16 個社區發展協會(請參閱附錄五、附錄六)。

### 二、評鑑期程

本(104)年 3 月本部即函請各直轄市、縣市政府遴報轄內立案社區發展協會參與評鑑；另函請設有社會工作或社會福利之大專院校系所推薦評鑑委員人選，及函請各直轄市、縣市政府推薦社區績優實務工作者，以供本部遴聘評鑑委員之參考。嗣經部長核定評鑑委員人選後，成立評鑑小組，並於 7 月 13 召開評鑑小組第 1 次會議，討論委員分組、評鑑日期、評鑑程序與時間分配等事項，並就評鑑指標及相關事宜進行行前溝通與說明。

本(104)年 7 月 4 日本部函送評鑑實施期程、程序及日程表(請參閱附錄二、附錄三)予各受評直轄市、縣(市)政府，俾利受評單位配合相關事宜。

爾後，由本部聘請學者專家所組成之評鑑小組，於 7 月 27 日至 8 月 12

日分 2 組各自前往南部受評縣市進行實地評鑑工作。9 月 7 日召開社區評鑑決審會議，評鑑委員就受評單位執行成效充分交換意見，最後評定評鑑成績。

### 三、受評單位

本次受評單位計有彰化縣、嘉義縣、嘉義市、雲林縣、臺南市、高雄市、屏東縣、臺東縣、澎湖縣等 9 縣（市）政府，以及其轄內 34 個社區發展協會（卓越組計 5 個社區，績效組計 29 社區；請參閱附錄四）。

### 四、評鑑方式

#### （一）直轄市、縣（市）政府部分：

參加評鑑之直轄市、縣（市）政府先就其辦理社區發展工作績效予以自評（即「衛生福利部社區發展工作評鑑實施要點」附表一），評鑑小組再據以複評，經實地查證後評定成績。

#### （二）社區發展協會部分：

評鑑小組審查已受鄉（鎮、市、區）公所初評及直轄市、縣（市）政府複評績優之社區發展協會年度會務、財務及業務推動情形等書面資料（即「衛生福利部社區發展工作評鑑實施要點」附表二、三、四），經實地查證後評定成績。

本次赴各受評單位之評鑑程序及時間分配如下：

#### （一）直轄市、縣（市）政府評鑑程序：

1. 受評單位致詞並介紹與會代表、評鑑小組領隊致詞並介紹評鑑委員。（5 分鐘）
2. 業務簡報（含上次評鑑委員建議事項處理情形）。（15 分鐘）
3. 評鑑資料審閱及業務詢答。（30 分鐘）
4. 綜合座談。（40 分鐘）

#### （二）社區實地評鑑程序：

1. 受評單位致詞並介紹與會代表、評鑑小組領隊致詞並介紹評鑑委員。  
(5 分鐘)
2. 受評單位簡報。(10 分鐘)
3. 評鑑資料審閱與業務詢答。(25 分鐘)
4. 社區特色呈現(含實地參訪社區)。(15 分鐘)
5. 意見交流。(35 分鐘)

## 五、評鑑過程

由於評鑑委員多任教職，配合其暑假期間，自 7 月 27 日至 8 月 12 日內密集安排 9 個直轄市、縣市政府及 34 個社區的實地評鑑工作。委員們不辭勞苦，於酷暑夏日，按縣市政府所建議之行程，一個社區緊接著一個社區地完成評鑑工作。

由於每單位受評時間為 90 分鐘，希望社區能在有限時間內，將社區特色做最完美的呈現。至於書面及相關資料成果，受評單位則依評鑑項目分門別類加以整理，以利評鑑委員實地查核。由於縣市政府已將評鑑書面資料先行寄達本部，本部並事先轉送委員審閱，因此，委員在到訪前，均對所評單位有所認識與瞭解，讓實地訪查時能直指核心，深入問題。

在評鑑評分方面，評鑑實施要點與指標、評鑑細項與配分均已事前提供委員，每位委員就其負責之評鑑項目核閱受評資料後，評定 2 項成績(單項分數及整體分數)，經彙整 10 位委員成績後提報決審會議共同討論，評定最終成績。本(104)年度評鑑結果如下:在績效組 29 個社區中，分別獲得優等獎計有 5 個社區、甲等獎 11 個社區以及單項特色獎 11 個社區；卓越組部分，有 5 個社區參加評比，計有 3 個社區(臺南市北區大港社區、高雄市大寮區三隆社區、彰化縣彰化市福田社區)榮獲卓越獎殊榮。





# 參、評鑑結果

## 參、評鑑結果

### 一、直轄市、縣(市)政府部分：計優等 5 單位、甲等 3 單位、乙等 1 單位

(以下依照縣市別順序排列)

**優等：**臺南市政府、高雄市政府、彰化縣政府、嘉義縣政府、屏東縣政府。

**甲等：**臺東縣政府、澎湖縣政府、嘉義市政府。

**乙等：**雲林縣政府。

### 二、社區發展協會部分 (以下依照縣市別順序排列)

#### (一) 卓越組：計 3 單位

臺南市北 區大港社區

高雄市大寮區三隆社區

彰化縣彰化市福田社區

#### (二) 績效組：計優等 5 單位，甲等 11 單位，單項特色 11 單位

##### 1. 優等獎：(計 5 單位)

臺南市柳營區果毅社區

高雄市大寮區中庄社區

彰化縣彰化市西安社區

彰化縣芬園鄉竹林社區

屏東縣來義鄉古樓社區

##### 2. 甲等獎：(計 11 單位)

臺南市新營區民榮社區、臺南市將軍區將軍社區

高雄市三民區安東社區、高雄市大樹區統嶺社區

彰化縣福興鄉西勢社區、嘉義縣鹿草鄉松竹社區

嘉義縣民雄鄉大崎社區、嘉義縣竹崎鄉義和社區

屏東縣九如鄉玉水社區、臺東縣池上鄉富興社區

澎湖縣西嶼鄉竹灣社區

##### 3. 單項特色獎：(計 11 單位)

臺南市北 區文元社區－環境景觀代間融合  
高雄市阿蓮區復安社區－社區協力  
彰化縣和美鎮雅溝社區－婦女充權文化傳承  
雲林縣大埤鄉西鎮社區－老人關懷  
雲林縣古坑鄉新庄社區－傳統文化推廣  
嘉義縣竹崎鄉中華社區－觀光產業  
屏東縣枋寮鄉新龍社區－漁村文化推廣  
屏東縣萬丹鄉廈北社區－老人服務  
臺東縣海端鄉崁頂社區－多元產業部落營造  
澎湖縣馬公市西衛社區－活力送餐人文關懷  
嘉義市西 區磚磘社區－創新產業磚窯文化保存

# 肆、評鑑委員的感想與 建議

## 肆、評鑑委員的感想與建議

### 評鑑委員的感想與建議一

再接再勵，永續社區經營

李 聲 吼

國立屏東科技大學社會工作系副教授

#### (一) 前言

民國 104 年衛生福利部社區發展工作評鑑在八月中旬圓滿地告一段落。此次評鑑訪視過程，雖然遭遇颱風的波折，但整體而言，尚稱得上圓滿；再者，在拜訪社區的歷程中，亦深刻感受到，社區工作夥伴對於故鄉與部落的熱情與努力。縣市政府與社區發展協會的成員均盡力將兩年來的工作成果，用心地展現在動態與靜態的活動之中，實在令人欽佩與讚嘆。僅將個人的觀察與感想，陳述如下：

#### (二) 觀察與發現

##### 1. 社區環境綠化與美化展現成果

社區環境綠化與美化應該算是社區工作的基本功，因為它最容易展現成果。以臺南市新營區民榮社區發展協會為例，社區共有 9 塊綠地，分別來自林務局、農業局、環保署等單位經費挹注，並由志工及綠地附近鄰居共同維護，其中幸福田園更是由社區地主分期陸續提供社區後，大家辛勤整理開墾而成。此外，社區發展協會也號召社區志工及資源，將 9 塊綠地分別命名為「快樂出帆、心想事成、樂觀奇成、歡樂傳奇、幸福田園、松樂田園、芳香小道、食在有趣及民榮社區公園」，增進居民的互動及參與，並打造美麗的家園且成果顯著。

##### 2. 青年志工的運用已展現初步成效

許多社區皆能積極招募青年志工及培養青少年志工加入服務的行列。

例如，臺南市果毅社區對於志工與服務的規劃就是非常積極的例子之一。其執行內容包含：小志工、青年志工等，除了促進服務人力的多元化，並可增進兒童及青少年對社區的認同及參與感。此外，果毅社區亦能長期培養青少年志工，並持續藉由各式活動維繫青少年志工投入，包括送餐、街舞、營隊等，增加青少年對社區的向心力。而青少年志工也建立個人服務歷程紀錄，透過圖畫及照片的方式，呈現其活潑生動的參與歷程。

### 3. 社區產業蓬勃發展

此次評鑑過程中，察覺到許多社區產業已邁向蓬勃發展之路，例如：彰化縣福田社區、臺南市大港社區等，皆有極佳之表現。以臺南市大港社區為例，數年前曾遭遇登革熱病媒蚊之困擾與威脅，卻能將登革熱危機轉化為香草植栽的環境產業社區，即充分展現自主及全民參與的能量；該社區更成立「香草蔓之坊」，結合勞動部「多元開發方案」及「培力計畫」所配置之專長人力，促進社區產業的蓬勃發展。「香草蔓之坊」除了設置執行長、專案經理外，也成立設計組、推廣行銷組等部門，使社區產業能夠提供就業機會，並設計回饋機制，使居民皆能受益，成果顯著。另外，從財務面向來看，大港社區在 103 年度之經費中，生產收益及捐助收入占五成半；102 年度亦達三成五，顯示社區自給自足能力逐年提升，並在民國 95 年起，向國稅局報稅，呈現自主財源的成效，可供各界參考學習。

#### (三) 建議與檢討

##### 1. 社區會務與財務宜朝向制度化、透明化管理

此次參與評鑑的社區，在會務與財務面向的呈現均達到一定之水準。但，有些社區反映，在準備相關資料時，須投入極多的人力與物力，也耗費許多時間。有鑑於此，未來應可遴選某些績優社區的會務與財務報表為範本，並逐步推行電子化檔案，一方面大幅節省人力與時間；另一方面則可使財務透明化，建議主管機關可參酌實施辦理。

##### 2. 社區防疫與防災應持續重視

登革熱此次在臺南地區大流行，許多社區皆表示深感困擾，此現象亦凸顯社區防疫工作的重要性。雖此次評鑑期間，登革熱疫情尚未達嚴重之

程度，然而，臺南市大港社區的黃執行長卻再三強調，登革熱的防治須仰賴：(1)平時對社區環境衛生的重視(2)居民積極參與防疫工作(3)將室內及戶外積水清除(4)避免被埃及斑蚊及白線斑蚊叮咬，才能妥善達成防疫之目標。

此外，社區防災的概念也應該在平日加強宣導及演練，才能在遭遇颱風、淹水、火災時迅速處理。例如，嘉義縣梅山鄉中華社區對防火防災的準備就非常紮實，該社區在早期曾經遭遇火災之害；所以在儲水及第一時間的滅火演練及安排演練之操作項目，已達人人都能執行之程度，可供各界參考。

### **3. 社區人口老化與照顧問題應積極面對並處理**

由於偏鄉社區的人口老化與照顧問題已非常嚴重，建議中央及地方政府，未來能將社區關懷據點之培力與輔導工作列為最優先之項目，並持續挹注經費及人力。此外，關懷志工的招募與培訓也應該繼續重視，使老有所安的目標能夠達成。

## 評鑑委員的感想與建議二

### 落實公私合作形成社區發展的正面循環

李 易 駿

#### 國立金門大學社會工作學系教授

參與全國性社區發展評鑑是一個跨縣市觀察社區發展工作情況的好機會；而在跨年度的觀察中，則可以對社區發展的歷史變化有更大視野的認識。從今年參與評鑑的社區來觀察，除看到社區能量的成長、居民合作的落實外，更可以發現以下幾個特性：

#### （一） 落實以組織會財務健全為前提的政府補助

過去，常發現地方政府受制於民意代表，以及對社區組織管理未落實，而出現申請及獲補助之組織未必健全的情況。但今年幾個縣市政府已參酌衛生福利部社會福利補助作業要點的作法，將會務、財務健全明列於補助規定中，落實以會務、財務健全為補助前提，合理的基本法制運作。

#### （二） 縣市小旗艦計畫發揮帶動作用

衛生福利部基於實務工作經驗分享的理念推動旗艦計畫及鼓勵縣市政府自辦小旗艦計畫，透過小旗艦計畫由資深績優社區幹部帶動起步中的新興社區。在評鑑中，不但看到資深社區因帶動其他社區的自我成長，也看到潛力社區的發展。

#### （三） 縣市社區培力中心初具成效

同樣地，在社區發展專業日益累積及衛生福利部政策推動下，幾個重視社區發展工作的縣市亦組設社區培力中心(含方案)，透過培力中心的專業社工人員，進行對社區組織及其幹部之培力工作，針對社區組織及幹部的特性與需要發展訓練及培力方案，促進社區能力提昇與社區組織方案實踐。在今年的社區發展評鑑中，確實看到縣市政府社區培力中心的初步成效。



#### **(四) 結合學者與績優社區幹部進行社區實務輔導**

幾個重視社區發展工作的縣市，能結合學者及績優社區幹部針對有意發展、推動的社區組織進行實務性的輔導，透過專家實地到社區中解決社區發展中的實務問題，也是對發展社區的鼓勵，達到促成受輔導社區幹部積極推動的效果。

#### **(五) 少數縣市政府未能正視社區發展的新趨勢**

雖然幾個縣市政府積極投入資源、引進人力，規劃方案落實推動社區發展工作，但仍有很少數的縣市政府無視社區發展領域的進步變化，仍自囿於硬體建設或地方資源分配的作法，社區組織的能力不但沒有進步，更因公部門資源變少，而出現自我退步的情況，甚至相對於多數縣市的進步，其間的差距更為擴大。

#### **(六) 部分社造人員之社區實踐偏離學理及常理**

在理論概念上，社區發展與社區營造有相同的基礎，雖然在知識傳承上與政府方案設計上有些微的差異，但在為公共謀福、透過社區居民的集體合作行動，以及具有公共責信等原則乃是共通的，也是常理所期待的。一直以來，各縣市的社區發展工作的成果雖或有起落，但這些原則仍是被謹守遵行的。而本次的社區評鑑中，觀察到部分的社區營造人士雖推動社區工作小有成果，但在公共責信與社區居民的集體合作上則出現可議之處。吾人當不對社區營造計畫的本質有懷疑，但不得不對社造人員培訓或經驗傳承之內容有擔心。

綜合而言，社區組織的發展成效，在中央政策規劃與經費補助下，結合學者們的理論建構與實地示範，以及整合施政計畫的落實，社區發展工作已出現進步之效，相信未來不僅會持續進步，且其成長必將日益快速，吾人確樂見這樣的公私合作及正面循環進步。

## 評鑑委員的感想與建議三

### 社區評鑑與社區發展的育成

黃 松 林

#### 亞洲大學社會工作學系副教授

長期以來，社區有極大的人力資源是台灣生命力的源頭，社區在非政府組織或社區發展協會的著力下，開展出極關鍵的公民社會力量。許多人認為，今日的社區大多數仍在政府由上而下的補助輔導下運作，沒有了政府補助，社區組織的業務便有極大的危機；沒有了政府的輔導，社區組織的會務便會受到極大的影響；沒有了政府的協助，社區的生存便會面臨極大的困難。這些都在在說明社區在某一程度上依賴政府的現象。

#### (一) 由上而下與由下而上的社區決策各有其缺點

然而，藉由政府的輔導與協助，社區對於人、文、地、產、景的投入因此有所據、有所本，對所謂的六星計畫：產業發展、社會福利醫療、社區治安、人文教育、環境景觀、環保生態等社區六大面向可以加以關注。這些豈是只有政府要做的事？不也是社區大多數人口群所期待的發展面向？由上而下的社區決策似乎有其缺陷，因為那可能非社區人口之所欲；由下而上的社區決策亦有其缺點，因為那可能只是社區少數領導者精英之所欲。因此，政府如何在社區發展過程中，提供適當的支持與協助，是其重要的議題。

#### (二) 社區如因非中央評鑑而缺乏興趣，提供多元補助是良方

部分人士認為社區本是地方政府的業務，由地方政府自己輔導與協助、自行建立自我特色即可，在此角度下所論述的重點自有其立足點。然而，正如社福考核一般，社政相關因地方業務歸地方，預算也因之歸地方，但不也要進行社政考核，其目的本是在預算歸地方執行後，中央有其關切之角色，故社福考核不能省，評鑑社區其理亦可能相似。惟目前有人以為社區評鑑本有其必要，如逕與社福考核合併，則是一個不錯的決策。至於社

區可能因非由中央評鑑而對評鑑興趣缺缺，則在地方政府是否能有更多的獎助體系，是值得再研議之處。

### (三) 各縣市以社區發展育成中心之模式進行輔導是未來可行方式

長遠來說，促成各縣市進行以社區發展育成中心之模式進行輔導是未來可行方式。當前台灣大多數的縣市政府都有組成跨科局處的單位，如：社區發展委員會，來推動社區發展，其主責單位乃是以政府本身來進行相關推動工作，以培育輔導各縣市所轄的社區發展協會組織。然而，部分縣市政府則委託民間單位或學術機構承辦相關社區發展育成中心，以提供專業輔導與資源連結之服務。透過育成中心之專業知能，蒐集及分析縣市社區發展協會現況與問題，發展出縣市社區培力策略，進行陪伴輔導服務，藉以提升社區能力，促成社區的自主自發及特色發展；建構縣市社區支援輔導機制，使公部門、社區育成中心及社區於各自角色與立場上發揮最大效益，以推動其縣市社區發展工作；彙整社區相關資源，提供更多元化之資源轉介服務，促進資源流通及可近性；形成區域性跨專業團隊合作機制，凝聚共識，發展具創新及創意社區服務，似乎可以形成縣市社區發展特色。一般而言，「育成中心」是一種教育成長的概念，經常被用來構成或創造一個有利新組織的環境。

### (四) 社區發展育成中心角色之建議

這與一般產業的創新育成有所不同，一般產業的創新育成中心有四個部分受到特別關注，包括提供共享辦公空間，並供給或多或少的有利條件以培育組織；提供支持服務平台，以降低管理成本；專業的諮詢商務支持或建議；提供內外部專業網絡平台。其所謂育成中心主要的模型組合(Hackett and Dilts, 2004b; Peters et al., 2004; Soetanto, 2004)，包括了篩選機制(Selection)，亦即對受服務者的篩選機制；其次是基礎設施(Infrastructure)，包括空間、辦公設施及相關行政服務；再次是專業支持(Business support)，即提供受服務者之發展、培育、輔導與培訓相關活動；再次是中介(Mediation)，意即與受服務者彼此連接並連結外部世界資源；最後是結案(graduation)，指何種條件下結案。然而今日所謂社區發展的「育成中心」，到底是一個育成器(incubator)、抑是一個培力者

(cultivator)，是值得討論的議題。未來之建議如下：

### 1. 篩選機制的考量

對於社區發展育成中心最首要的管理任務是篩選機制，如何提供有效的資源分配，篩選較弱、但有前景的社區，以提供相關輔導服務，甚至對具有創新業務之社區，提供某種補助措施，是未來重要關鍵。目前育成中心如能以起步型與發展型為服務對象，方向將是正確的。

### 2. 發展多元專業支持功能

通常社區組織專業支持服務，包括提供開創組織業務與會務發展的意見及一般業務問題。目前大多有組織發展和開創培訓，能回應受服務組織臨時性要求的輔導，或主動針對受服務組織提供特定的諮詢，也能持續並主動針對受服務組織提供的諮詢。但社區究竟是多元的，包括社區產業、社區治安、社區福利、人文建築、環境保護與環境生態等多元面向，社區發展育成中心如何能提供此六大類之多元專業支持，仍有極大限制，這都是育成中心未來努力的方向。

### 3. 結合補助與中介功能

一般而言，育成中心主要亦提供受服務者之培育及其與外在環境之間的「橋樑」，因此其專業諮詢是重要的功能，以達成充分運用開創人才與資源之目的。不過，未來輔導的功能如能結合相關補助，可能更能達成相關的效果。

### 4. 連結評鑑與督導功能

當前育成中心之功能以輔導服務社區為重點，但鄉鎮市區公所可能置身事外，未能發揮應有功能，未來如能連結鄉鎮市區公所評鑑與其督導功能，推動鄉鎮市區公所之評鑑工作，將使整體社區工作有更深入的開展，值得研議。

整體而言，所謂政府資源有限，民力則無窮，社區發展工作雖不能完全依賴政府，但中央與地方政府沒有投入，是萬萬不能的。

## 評鑑委員的感想與建議四

### 再一次的驚喜與感動

張 振 成

輔仁大學社會工作學系副教授

坦白說，參與 104 年度中央衛福部的社區評鑑工作跟前兩次參與評鑑比較，我在心情有很大的不同。前兩次的評鑑心情是既新鮮興奮但又深感惶恐，既開心卻又覺得沉重，內心五味雜陳，感覺是多元而複雜的。但今年參與評鑑的心情較為單純與平穩，因為經歷兩次的中央級評鑑，南北兩場的評鑑都已經歷了，中央層級社區評鑑的樣貌大致上已能了解，對於南北部的社區發展狀況也有一些概括的認識，因此心情比較輕鬆，也少了惶恐與沉重。雖不能說自己已是中央社區評鑑的老手或達人，但起碼也不是菜鳥與新手了。雖然如此，在整個評鑑的過程中，我仍然抱持著謹慎與認真的態度，希望能夠順利完成任務。

有同事與朋友以羨慕的眼光與口氣跟我說：「你能藉著中央社區評鑑的機會到台灣各地遊山玩水，真令人羨慕！」聽到這樣的話，我心裡充滿了感激與矛盾。是啊！藉著衛福部同仁的細心、貼心安排，我有機會到台灣各處尤其是鄉村地區走走，感受台灣各地的美景與濃濃的人情味，一趟評鑑下來視野開闊了，內心也多了許多溫馨與學習，感覺長了智慧了。尤其是這些社區的所在地，如果不是去評鑑，我這輩子大概也沒有機會去，因為我不是一個有能力與習慣自己安排旅遊行程的人，活到快六十歲了，所到之地非常有限，而且百分之九十九都是別人安排的，因此參與社區評鑑是一個我能夠到台灣各地看看的好機會，這是需要感激的地方。但另一方面，社區評鑑是一項很嚴肅而艱苦的工作，上山下海需要忍耐拉車的辛苦，尤其是容易暈車的我，對於坐遊覽車在山間跑來跑去，害怕暈車嘔吐的壓力頗大，還好衛福部同仁及諸位同組委員都能給予悉心照顧，幾次評鑑下來也都平安度過。另一方面，社區評鑑的結果關係到各縣市社會局（處）與社區多年努力的成績，因此我們的心情都是謹慎與用心的，深怕一個錯誤的判斷影響成績，造成縣市政府與社區的挫折，因此實際上我們也沒有

遊玩的心情與舒暢，每一場評鑑結束後腦部細胞都不知死了多少個。當然，對我來說，評鑑結束後的報告與心得才是我最大的挑戰與夢魘。

我不是一個會寫心得的人，尤其上了年紀後，愈來愈有江郎才盡的感覺。年輕時學校的作文課對我來說不算是艱難的工作，碩士與博士論文這麼令人頭疼的內涵我也都完成了。但寫心得這件事，至今對我而言仍然是一件苦差事，因為常常為不知要寫甚麼而苦惱不已。這次參與評鑑的心情雖然比以往平穩，但寫心得對我而言仍然是一件令我煞費苦心的工作。雖然如此，但南部社區的表現卻帶給我再次的驚喜與感動，也讓我有許多的不一樣的學習與經驗，因此我仍然想提出一些心得，茲分享如下：

### **（一）南部的社區發展令我驚喜與稱羨**

以前由於自己資訊的侷限，我所聽到的有名及卓越而為其他社區或學校學生列為參訪觀摩對象的標竿社區，多數在北部、中部與東部，基於這樣的偏頗訊息所形成的印象，這次南部的評鑑在開始時我沒有抱著太高的期望。然而經過這一個暑假的社區評鑑下來，我走過許多南部的社區與社會局（處），卻對於南部縣市的社區發展情形，留下深刻的印象，過程中有許多令我驚喜與稱羨的時刻出現。這次評鑑發現，多數的南部縣市政府都非常重視社區與社區發展。他們投入許多人力與金錢在社區，希望社區有好的發展，來帶動地方的繁榮與幸福。除了承辦人員外，有的縣市也投入專業的社工與專家團隊來培力社區，而高雄市與屏東縣的努力更是令我印象深刻與敬佩。

### **（二）我更能接受社區以廟會的敲鑼打鼓與嘉年華會的表演方式來評鑑**

以往的中央社區評鑑，受評社區都以廟會的敲鑼打鼓與嘉年華會的表演方式來接受評鑑，希望透過這樣的安排，來呈現社區經營的成果並動員社區居民參與評鑑，期望能在熱鬧中增加委員的好感。每次面對這樣的場面，我總是有滿滿的感動，雖然委員不一定就會因為這樣的陣仗而多給幾分，但對社區而言，他們如沒有以這樣的陣仗出現，似乎就覺得無法表達他們的成果，或許每個社區都不想失去這個讓委員們有一個好的第一印象之機會，因此都竭盡所能地準備，誠如臺灣諺語說：「輸人不輸陣，輸陣歹看面」就是這個道理。這樣陣仗的呈現感覺是功利與工具性的，因此有些委員似乎不以為然，他們認為這並非一定必要，因此中央單位也會告知地

方政府要提醒社區不需如此鋪排場面。今年之前，我也受他人的影響覺得社區這樣做是不必要的。但經過今年南部社區評鑑的過程，我的想法改變了！我感受到社區並不一定只是為了成績而已，在他們的臉上我看到了發自內心的真誠、自然與熱誠，我感受到他們那種「有朋自遠方來，不亦樂乎！」的真性情。社區真是可愛！

### （三）行銷對社區產業的經營是非常重要的

前一些日子有天經過臺北市衡陽路的一家麵包店前，無意間抬頭驟然發現一張標榜內含屏東萬丹紅豆餡的麵包廣告海報，心裡一陣熟悉、感動與感慨、複雜的心情湧上心頭。耶！萬丹不就是今年我們去評鑑的地方嗎？是啊！就是那裡！我感到興奮與開心，萬丹紅豆現在已經處處可見了！除了便利商店可買萬丹紅豆水外，麵包店也可買到萬丹紅豆麵包。就在這同時我腦海裡突然閃出另外一個社區理事長的話：「萬丹紅豆最初是從我們這裡移植過去，但現在萬丹紅豆抓緊商機，透過與便利商店與食品廠商的合作行銷全國，已是非常知名的產業，而我們的紅豆品質跟他們一樣，但收益差很多啊！」這句話道盡社區產業行銷的重要性，跟別人一樣品質甚或品質更好的產品，因為沒有把握商場的商機做好行銷工作，最後的收益差別是很大的。雖然我曾鼓勵這位理事長好好加油，希望他們能迎頭趕上，也將他們的紅豆行銷全國，創造更好的社區產業，使社區增加永續經營的資源與能量，但我也知道，這不是一件能在短期內容易做到的事。祝福這個社區吧！希望有一天我在臺北的百貨商場也能買到這個社區的紅豆麵包、喝到他們的紅豆水，說不定到時我就變成一個我學生口中的「童顏鶴髮的少年老頭」了！

### （四）在評鑑中看到地方政府的角色對社區的重要性

在學校學社區工作時，老師都會告訴我們社區是透過自己的力量發現社區自己的問題，經由社區的組織、人員參與及資源的投入，來解決社區的問題及促進社區的發展。社區工作強調由下而上及自治自主的運作，來提升社區的生活水準與幸福。雖然理論上社區工作並不排除政府資源的運用，但它的自助自治精神會輔導社區儘量少依賴政府的資源而尋求社區自

我的力量，以避免政府過度干預，而失去社區的自主性。但在台灣實施發展的經驗結果我們發現，政府在人力與經費投入的多寡與社區發展的好壞，似乎有成正比的趨勢。這次南部的社區評鑑結果我們發現這種現象亦非常明顯地呈現出來。

縣市首長重視社區發展，投入人力資源多的縣市，評鑑結果成績都很優良。而地方政府因不重視或自己資源不足，而無法投入多一點資源與人力在社區時，社區就會感到孤軍奮鬥，而有「孤臣無力可回天！」的抱怨與感慨了，因此成績也就較不理想了。或許這是東方社會的特色吧！政府與民眾的關係較西方緊密，人民總是希望政府能多幫他們一點忙，他們才更有成長的動力，而這樣的政府才叫政府吧！這只是我個人不成熟的主觀意見，是否如此，有待各位專家學者進一步研究。

囉哩囉嗦寫了一堆沒有營養的話，也總算完成心得報告了，希望沒有造成閱讀者的視力與心靈的創傷。總之，第3次的中央社區評鑑學習之旅，讓我再次有滿滿的學習與收穫。從這次的經驗中，我又再次沐浴在社區的溫馨與令人感動的芬多精中。雖然評鑑結束後我一直在生病中度過，但心中是充滿溫暖的。謝謝社區這麼認真地在為台灣努力，謝謝縣市政府及社區熱誠地接待，也謝謝其他委員同伴及衛福部長官對我的照顧與包容，感恩！



## 評鑑委員的感想與建議五

### 從平凡無奇的生活場域中談社區志工專業發展

盧禹璵

#### 嘉南藥理大學社會工作系助理教授

參加本次 104 年度南部組社區發展工作評鑑，抱著期待的心情走訪了 18 個社區、4 個縣市，有都會型社區，也有鄉村型社區，有多采多姿的社區、出乎意料之外的人事物，更有許多社區居民從事社區志願服務工作、愛鄉愛土的服務情感，在當今冷漠的社會中，顛覆了我對社區的看法。

社區是在地居民服務的實踐場域，看到多才多藝、服務多元的社區志工，不禁讚嘆社區志工熱愛鄰里的精神。從社區老人服務志工、環保志工、巡守志工、文化志工、營造志工等，志工發揮鄰里精神，協助關懷老人、量測血壓、送餐、打掃社區、營造社區，社區各角落充滿愛心。社區志工通常也是社區工作的主角，特別的是，在高齡化社會之下，許多長者走出家庭，共同關心其他需要關心的長者。更有許多婆婆媽媽，憑著三姑六婆的社區精神，長期參與社區志工，更令人感動。更有許多青少年兒童志工，利用課餘時間，貢獻小小心力。社區志工不分年齡、不分大小、不分性別，共同參與所居住地方的服務工作，看似小小力量，但其鄰里精神的大愛發揮，是公民社會的創建基礎。

事實上，社區志工與其他專業志工團體性質不同，社區居民的多元性與異質性，對於各項服務的需求亦呈現多元性與異質性，社區所能提供的服務侷限於地理區的限制，不易滿足社區居民的需求，社區居民的需求也通常可以藉由便利的都市各項服務得到滿足，這促使社區志工組織所提供的服務通常低落於其他類型志工組織的服務。都市社區居民的社會參與選擇性高，也通常不會以社區志工組織為主，也常以一般志工組織來想像社區志工組織，這也造成社區居民對於社區志工隊的肯定不易。而社區志工組織也逐漸朝向較好看見具體績效的環境、文化與空間營造之服務工作。在社會福利服務方面，由於社區人口老化，加上老人的行動限制特質，以社區志工為基礎的社區關懷照顧據點的推動，近年來的志工發展績效相當

良好與快速。

社區志工以社區(里)行政區內的居民為主要招募對象，志工人力的組成也以家庭主婦與老人為主，要擴大招募可能侷限於社區的界線，由於都會區的社會參與管道多且多元性，社區的在地性服務也通常只能吸收家庭主婦與老人志工，在人力招募與擴張的來源具有結構性難以解決的問題。

社區發展的過程中，經費的短少與支持度不高是常見的問題，社區志工服務尤其缺乏經費，除了政府部門的補助與支持外，要強化志工福利，事實上不容易，經費募集上與其他社福、宗教團體的能量，相對低落許多。若要使社區志工組織更為茁壯、資源更為強化，社區志工幹部則多撰寫申請計畫或是參加比賽、評鑑，或許可以稍微解決經費支持的問題，也對提升社區志工的榮譽感有幫助。在落實各項工作於社區的同時，社區組織比起其他志工組織更容易獲得政府資源，不過也發現要配合政府的各項推動工作與獲得資源的同時，社區志工幹部須忙於各項會議、考核與課程，這對於無給職的社區志工幹部而言，是一項既愛又恨的工作，不過也使得社區志工幹部的管理知能提高很多。

社區志工最常見的大概就屬環保志工與社福志工，服務的型態與專業團體比較，雖然專業程度較弱，但相當具有多元性，常隨著政府政策在社區推動，而產生各種志工服務，如文化志工、衛生志工等等。對於新型態的服務發展受限於專業能力與志工老化，通常以社區日常生活需要做起，如老人失智、節能省碳、登革熱防治、社區藝文等服務，對於要創造青少年、青壯年有興趣的新型態趣味性的服務，或者是成就感更高的志工服務，恐怕不易。

事實上，以日常生活為服務場域的社區其服務目標，是與專業團體的服務目標截然不同，對於各項服務族群的開發也應該從日常生活的場域開始引導，並非追隨專業團體的服務模式設計服務工作。

志工服務品質與成效一直以來是社區人力資源培力的重點，就服務原理而言，志工能力強化對於志工服務品質有提升的效果。而能力的強化則需要專業訓練、督導與考核過程達成。就實務上而言，社區志工大部分是草根性居民，因為支持在地服務而加入，服務目標與願景上的專業性與其他專業團體不同，若是貿然加以評估與考核，對於社區志工參與意願恐有

影響。而服務品質的提升也應從正面鼓勵開始，至少應該基本執勤規範，在訓練方面，由於社區志工服務工作多為初級性預防工作，在訓練設計上不宜比照專業團體課程辦理，而應以簡單、實地操作與日常生活連結為設計基礎。定期的志工會議，雖非專業督導會議，也應定期召開，訓練社區志工有基本開會、分享、制度、遵守倫理守則等技巧，並培養在地團隊精神與社區意識。

社區志工隊是一種高度自治、低度管理的組織，對於專業志工管理，除了少數社區志工隊由於財力許可或是計畫補助具有專任幹事負責，運用單位承辦人或是志工隊長多為兼任無給職人員，也大多另有工作，管理知能普遍不高，大部分人員的管理知能是由土法煉鋼或是接受培力課程而來。社區志工的管理鬆散連帶使服務品質低落、志工規範喪失，可能造成志工流失或是解散。雖然社區志工的組成，初期是依賴鄰里情感，但是缺乏管理之下，志工自我實現與成就將會逐漸降低，服務效率與積極度將不足，造成問題。一般的志工專業管理套用於社區志工隊並不合適，應該另訂社區志工專用的管理、制度、訓練、評鑑方式。

社區的權力結構轉換，對於地方型民選組織而言，社區志願服務工作的永續性可能受到影響，若於里長、理事長或是志工隊長選舉或是任期交接時，常發生地方社區的衝突與分裂，此種分裂造成社區工作推動的永續性受到嚴重的挑戰。對於缺乏專人管理的社區志工隊，平時在建構資料成果與服務推動紀錄常不完整，或許會有兼任人員或是幹部擔任，但是責信不足以及工作較多之因素之下，不易進行工作成果的傳承。

社區志工的服務工作難度較低，若是因為服務工作所得到的滿意度與成就感或許不很高，但是事實上可以持續留在社區擔任志工的居民，除了工作帶來的滿意與成就感之外，更重要的是基於左鄰右舍的鄰里社會支持所帶來的滿意與成就感。而社區志工的組成分子也多為老人與婦女，事實上，執行較高難度的服務工作所帶來的挫折感，在未有專人正確的指導或反思之下，反而對社區志工的發展不利。

志願服務法與相關法規頒訂之後，志工開始須接受訓練並由運用單位向各目的事業主管機關申請領冊，許多參與社區志工的居民之參與動機是基於社區鄰里關係與支持，許多老人志工也覺得訓練領冊並不需要。而就

領冊率而言，其先決條件是先接受志願服務基礎與特殊訓練，在開設訓練的成本考量之下，開設的地點、數量與時間也通常無法符合社區志工的在地需求，因此除了開設社區專班之外，社區志工參與訓練的完成率與領冊率也不易提升。也有社區由於社區志工服務績效良好，並配合各項政府政策推動，也接受各種不同目的事業主管機關之志工訓練，故也有社區志工同時具有多本志工服務紀錄冊的情形，由於登錄規定未落實系統化與說明，也導致許多資源重疊的情事發生。

社區是社會福利服務與初級預防的基地，提供各項的福利服務活動，從老人、婦女、青少年、兒童、身心障礙各種族群，到聯誼、關懷訪視、健康促進、各種講座、轉介等各類服務，社區組織結合各種專業服務資源進入社區，並利用社區居民志工，將各項社會福利輸送給需要的族群，對於減低各項社會問題與提升弱勢族群的照顧，社區扮演相當重要的第一線角色，社區工作的主要人力是以居民為基礎的志工，若要強化社區工作的品質，則社區志工的發展應該要多多加以重視。

## 評鑑委員的感想與建議六

### 滿載的夏日收穫—我思、我學在社區評鑑

鄭 夙 芬

#### 高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系副教授

今年的暑假，因為參加了衛福部南區社區發展評鑑工作，讓看似漫長的暑假，顯得忙碌且充實，時間過起來特別的快。這次訪視了臺南市、高雄市、臺東縣、嘉義市、澎湖縣、彰化縣，共六個縣市，一如在去年北區評鑑時所感受到的讚嘆與感動，這次我在這六縣市的收穫亦是滿滿，對於我未來在教學、服務、研究上肯定是助益甚多。

這次在南區的評鑑中，能一步一腳印走到卓越組的社區，最基本的，它需要具備三年前或更早進入優等或甲等門檻，試想，這至少超過三年的發展與累積，對一個協會而言，是多麼不容易。人事更迭，組織興衰，甚至是任何天然、人為、政策等因素都可能讓社區停滯不前，甚至沒落消失。因此，每一個能代表縣市出來的卓越社區，在我的觀察中，它必須有下列幾項條件：其一，社區的表現，已經不是為評鑑存在的，社區在少子化與人口老化夾擊中的多元福利服務；社區因地制宜的景觀改造、美化與維護；社區為安心居住的守望相助；社區結合農漁產品所發展的產業；社區面對傳承文化使命的各種記錄方式等等，這些工作的發生，都來自社區想要解決其所面對的問題，社區想要擁有更好的生活，社區希望每個世居於此的人都能安土重遷、感到幸福，它的起始與方向，並不是為評鑑而評鑑，反而是一種水到渠成的結果，非一蹴可幾，也非少數人的成品。

所以，第二個卓越社區的共同點，即是社區能擁有一群讓大家認同、信服的工作幹部，一位英雄是無法撐起一個社區的卓越，而一群有共識的幹部，不只自己在工作中，因付出得到大家肯定的成就感，更是能感受到幹部群中彼此互相相挺的革命情感，更重要的是透過集體力量，真正改變與翻轉社區，從小我到大我之間，找到施力點。因此，評鑑過程中，可以看到許多幹部都有能力處理突發事件，都能清楚表達自己的社區理念，都

能機動遞補任務分工上的不足，都能有捨我其誰的自信，對許多從職場退下的工作者，或是一生都以家庭老小為主的婦女等而言，大家不約而同在社區這塊土壤上，找到再出發的契機；第三，卓越的社區最少不了的就是居民對社區的堅信與仰望，堅信的是，透過在社區的參與，可以發生很多對的、好的結果，包括自己的健康、時間的打發、能力的肯定，甚至對居住環境的認同與榮譽感；仰望的是社區的永續，讓自己的子孫一樣可以在這樣的氛圍中安身立命，無須飄移。所以，評鑑中，除了檯面上的幹部，我總會找民眾來聊天，瞭解一個能參加卓越的社區，它在居民的心目中又是如何的感受？

除此之外，一個社區的卓越，有另一個非常重要的條件是縣市政府的具體支持，每位縣市首長都有自己施政的理念與優先順序，其中，若縣市首長看重厚植以社區為基礎的施政工作，往往就能從評鑑工作中，看到其對社區重視的端倪與成果，包括在縣市政府層級，設置一個跨局處的社區工作平台，統整在社區端的相關計畫與經費且互通有無。這絕對不是預算的消化，或是給予地方的人情，而是有計畫、有策略地投入資源在亮點社區，配套給這些社區帶動周邊社區的能量，這往往也是卓越社區中，所謂陪伴其他社區成長的初始，畢竟純由主管社區發展工作的業務單位要扛起這個重責大任，實屬不易。同時，縣市政府若有更大視野的區域發展願景，社區在這其中，自然會跟隨著因區域、生活圈特色而發展出其永續的可能性，在資源、人才、組織、環境等發展上，都可以有較累積與永續的規劃。而社區不外乎人情，評鑑過程中，當我發現包括縣市政府、公所的承辦人員能跟社區打成一片時，這往往也說明了過去日積月累的情感與人際關係，其對社區的投入已自不待言；相對地，若觀察到一種由上而下的拘泥，其所反應的，也正是社區最不需要的配合與隔閡。

當然，今年的評鑑，我也觀察到一個現象，就是社區中的人口結構老化，社區的長輩比例突破 20%的，比比皆是，相對的，社區的少子化現象也逐漸凸顯，特別在鄉村型態的社區，這個現象肯定會越來越加劇，一個國小只有 3、40 位學童，這樣人口失衡的社區，到底有多少發展的條件？究竟何去何從？事實上，還是要回歸社區即生活的概念，一個評鑑中的好社區，應該要反映其是能讓居住人口安居的環境。我佩服這些社區的生命力，並沒有放棄自己，縣市政府更沒有理由忽視他們，所以，今年度我看到這

樣的社區，也可以代表出來爭取評鑑榮譽，非常令人動容！難能可貴的是這些社區的居民彼此之間血濃於水的人際關係，這是發展這類型社區無可替代的基本條件，社區中孚眾望的耆老，社區中健康的初老者，成為自助的主力，但除此之外，社區更需要的是人助的挹注，包括縣市政府在地的福利服務中心、非營利的社福機構，如何從福利面先穩住在地老化的條件，並接續讓共同的在地照顧成為一種生產，包括照顧者技能的增進，照顧者勞動的補助，關懷據點、樂齡學堂、部落健康營造中心、食堂、送餐、日託等，這麼多的健康、福利服務總其成在社區中，均在在顯見中央與地方都面對到不只是社區發展業務的考驗，更重要是在長期照顧政策中，必須正視與重視社區面向的服務提供，它是成本最少、效益最高的服務取向。

從去年北區評鑑，到今年的南區評鑑，讓我在全國社區評鑑工作中，能逐漸完整的看到評鑑工作的面面觀，在炎炎夏日中，在擔心颱風攪局的心情中，在獨自滯留孩子在不安中，跨縣市的奔波，火車、汽車、飛機的交替搭乘，坦白講，真的是體力與意志力的考驗。但每到一站，我看到社區幹部與居民的辛勞與熱情，我看到縣市、公所等主管與承辦單位的全力相挺，頓時，倦意全消。每個社區都是我們的老師，每個在地者是最有資格論自己的，而我自己也不忘是一個外人，自感自己責任重大，期待自己能提供有用、中肯的建議，期待自己能表達對每個參賽社區的尊重與敬佩。最後，再次感謝衛福部給與我向外學習的機會，讓我的教學、研究、服務工作更臻完善，也讓我對臺灣的社區工作有再次盡一己之力的機會。

## 評鑑委員的感想與建議七

### 跨界與創新之路

張 淑 慧

#### 國立臺灣大學兒少暨家庭研究中心執行長

在七月的陽光下走一趟熱情洋溢的社區評鑑之旅，不只體表皮膚感受高溫，心裡也被鄉親的熱情烘烤地熾熱。在社區評鑑過程中，看見社區發展協會對弱勢民眾的關懷、豐富的服務方案、社區風味美食、人文特色、社區產業，深深以身為臺灣在地的一員而榮耀，我們關懷溫暖的 DNA 就在我們的血液中汨汨脈動，雖然淡、雖然無聲，卻是亙古不變的傳承。

只是在充滿臺灣傳統人情味的社區中，吃著傳統的紅龜粿，看著五顏六色的農村彩繪，聽著社區總幹事驕傲地跟我們說：「過去再如何，也是我們的歷史，不能嫌棄，不能遺忘它的存在。」；也感受社區理事長無力但仍想奮力一擊的聲音：「我都做這麼多，他們還抱怨菜色沒變化、不好吃，老師我就在想，讓志工輪流煮，應該不一樣吧！」。在不同的場景中，領略到許多矛盾與衝突、聽到許多期待突破的言語，社區中人與事本來就不是完美的，歷史有時是一種傷痕，照顧與關懷有時是一種負擔，但如何改變視野、以新思維看待，這是跨界與創新的可能性。

#### （一）社區是否需要專業推土機？

社區工作在福利社區化、環境教育社區認證、社區總體營造、農村再生、水保紮根、活力計畫……等一系列的各部會計畫中，各種社區工作專業框架壁壘，以超乎我們想像的速度正在消失中。福利社區化和社區總體營造在人的觀點上有著社會資本的契合點，社造以環境保護為號召，農村再生計畫融入了社區故事踏查，活力計畫也開啟人與空間、與環境的對話，當社區推土機已將分明的專業壁壘推平，過去存在的各種界線也逐漸模糊甚至消失，身在這個即將沒有界線的社區工作，我們為何還只停留在既有的框架當中呢？是否具有足夠的跨界思維與勇氣，在社區中自由飛翔呢？



社區工作最大的專業壁壘可能存在於社區工作者的態度中，社區工作者是認為社區所有事物都相對獨立，還是相互關聯？專業堅持常主張專業獨立，社區有各類知識技能，社區培力有各類分科分級訓練，各局處部門也有各自不同的會議課程，卻很少把各類知識聯繫起來；社區培力教育在提高專業知識的同時，也加高了各個專業領域之間的壁壘。因此，社區工作者必須能夠遠離自己的舒適圈，運用專業推土機推開一座座專業壁壘。

## （二） 跨界可以解決社區的問題嗎？

社區環境在變，要更勇敢地去擁抱它，未來的社區工作，已經不是社會工作者單槍匹馬的日子了，跨界是一種解決問題的方法，資源整合的跨界是未來社區工作主軸。社區工作常常受限於單一思維，社區的需求、產業，甚至問題已經模糊，太多問題已無法用單一學科的觀點來解決。當一種專業無法完全再現或詮釋社區工作時，就需要另外的一種或幾種專業聯合起來進行詮釋和再現。

許多領域之間都沒有界限，不要自我設限，想成功推展社區就不能孤立自己，不能固守自己的法定業務，要嘗試從外界角度去看問題。以老人福利服務而言，老人關懷據點已不再是單一選項，健康活力秀、生命繪本、口述歷史、老人陪讀、中高齡科技計畫等都是長者參與社區的可能之路，多元的方案讓社區的活動更具有生命力。跨界合作會產生很多不同的想法和意見，善用跨領域的激盪，可以產生想像不到的創新與變革力量。

## （三） 社區的跨界是一種習慣的突破

跨界（CROSSOVER）不只要跨越「腦」的界限，更要跨越「心」的界限，不怕改變，不怕再學習。跨界將突破原有專業習慣、通過資源連結其他專業價值，實現跨越專業的整合行為。常見的專業模式常侷限在同一種思維中，我們社工有長期工作的專業領域、所擅長的社區工作技能，我們習慣使用自己習慣的專業知能，做越來越多類似的事情，在專業的舒適圈中，覺得很安全，我們很少主動想改變，也很難培養多樣化的技能。

尤其社區工作專家對許多事情有固定的看法，這種狀況很難突破。這

群想法接近、站在同一專業高度的人所認定的共識，往往是單一方向觀念，所以一個縣市長出一個育成中心，評鑑成績受到肯定，各縣市都開始發展社區育成中心；一個社區做手工皂、清潔劑等社區產業，產銷成果不錯，全台各社區都被引導做手工皂、清潔劑；這種專業群體習慣導致社區模式一再被複製，忽略了社區的多元化與在地化的獨特性。

跨界需要謙遜的態度，跨界吸收其它專業的發展元素，讓原本社工專業缺乏的元素，藉由與其他專業的融合、滲透，增強社工專業的立體感和縱深感，給福利社區化帶來一種新的感受。從被動接受轉為主動發展、由感官的實踐體驗到思維的轉變，使專業發展更具張力。這次社區中常見環境保護和文化保護，有社區除了清理社區環境、綠美化，也開始跨界創造社區意象，甚至融入新的專業元素，將社區巷弄內髒亂古水井的「媳婦怨」，經由環保、農村再生及社造，營造成社區景觀新亮點的「惜福院」，這就是一種跨界、一種突破。

#### （四）跨界的社區工作者是專才與通才並進

社區工作推展需要重要的人力資本，對社區工作者、社區理事長、總幹事的要求，已由傳統的專才，轉向了跨領域、跨專業的綜合性人才，要「專才與通才並進」，除了是「頂尖高手」，也是「全方位人才」。換言之，每個人除應專長於某領域的專業外，還需了解相關專業、進行資源整合，融會貫通相關領域的知識，並綜合應用於社區工作的推展，社區才能找到出路。

社區工作者不是只做為一名「符合甚至超越上司期待的社區社工」，而是更懂得將視野拉高，提高層次，從社區民眾的評價，來做為檢視社區工作成就的標準。同時為了解決一個社區問題，過程中要保持好奇心，看到問題時，讓心態保持開放，並有冒險和改變的勇氣；邀請不同專業領域的人，整合社區內的人力、物力、財力、組織等有形和無形的資源共同投入，以別的專業想法來思考，就算意見不同也要給予尊重，利用不同的思維與觀察，進行跨界的討論，以使社區居民所認知的社區問題，在群策群力下提出可行的社區方案。

社區工作者從廣泛蒐集的外部資訊中，敏銳地掌握新趨勢，將學習到

的跨界知識，思考、推理、應用在現實中，並實踐於社區工作，如此就擁有理論與實務的堅實基礎。這次評鑑中，看到卓越社區理事長、總幹事們打破各種專業框架，悠游在多樣化的社區知識，如社造、環境保護、社規、農村再生、經濟產業及福利社區化中，遇到問題時不會單一思考，會消除壁壘、轉換視角，融會貫通各領域的專業知能運用，整合發展出生態、生活和生產的三生社區。

### （五） 跨界引領社區的創新

達爾文曾說：「21世紀能夠生存的物種，不是最巨大的物種，而是能夠因應大環境變化而改變的物種。」在面對快速變化的時代，創新是應變及整合的關鍵，創新具應變及永續的優勢，引導社區實務工作推展。擁有跨界多樣性就擁有了創意的可能性，當不同專業領域發生對話時，可以把現有的觀念結合起來，各種觀念碰撞、融匯，往往能獲得出其不意的創新，形成大量傑出的新構想。文藝復興時期、這種異場域碰撞的梅迪奇效應（Medici Effect），就是打破不同專業、不同文化的壁壘，科學家、詩人、哲學家、藝術家等聚集到佛羅倫斯，相互學習了解，使得多領域的交叉思維爆發出驚人的創新成就。

跨界讓社區工作者跨越看得見和看不見的壁壘，站到多個專業領域的對話交叉點，從不同平常的視野思考，就可能發現令人感到新鮮的創新想法。社區理事長喜歡自己家鄉的田野、喜歡美食、喜歡家庭共餐的代間融合感、喜歡生態的永續、喜歡文化的傳承，站在社福、餐飲、環保、文化的交叉點上，規劃出「大地餐桌」方案，先動員社區民眾進行環保清潔、生態維護，社區居民一起創作，提升家鄉的文化美感；再讓社區青少年規劃社區辦桌，從菜單中進行社區內農產品種植、商借廢棄地、跟祖父母一起培育辦桌所需的動植物、請家長跟孩子一起煮辦桌各類菜色，最後把大地當餐桌，全家一起到社區居民所保護的生態田野共餐，領略社區居民在地美食，聆聽社區老中青各代文創表演。這創新方案即是跨界思考的引領，這種多領域的概念連結在一起的交叉思維，跳躍發散出新的想法，也是創新的開始。

## （六）社區創新的本質是關懷、分享、永續

創新的概念拓展至社區工作各服務領域，包括社會福利服務、社區組織創新、社區方案設計行銷，也應用於社區倡議的公民議題。因為社區發展的期望，越來越多跨界的交流與互動，包括各專業知能領域的對話、不同縣市鄉鎮的社區見學、不同社區的攜手陪伴。這些跨界的基礎，發展出制度創新、系統創新以及服務創新。

這兩年看到兩個縣市一再追求社區工作的創新，從不同領域跨界，也都長出創新作為。一個縣市是技術融合的跨界創新，發展各類雲端、社區系統管理平台、產業創新銷售平台等，創造學習型社區，引導數位時代的開發式社區創新。另一個縣市則是打破界線的跨領域創新，不只將各福利領域融入社區關懷網，以資訊系統在地行動發展硬體與軟體之系統整合，同時也創建制度，以生態系統中社區網絡的能量轉化為社會資本，形成社區扶植的同儕學習團體制度。

創新是舊元素的組合，是以證據為基礎的方案中出發，利用已存在的資源、既有流程、傳統模式等，以跨界交叉點的思考，跳脫無效的舊式習慣，創造新的物品或技巧、方式，改變程序、改善現有的方案，形成可實踐的標準模型。創新過程中，需要全面的資源盤點，評估和建立可能的合作夥伴關係，定期、定量的提供資訊，改變社區重要人士的觀念及態度，喚起社區居民的關懷意識，擴大社區組織之活動範圍，讓社區居民因參與活動的多樣化而滿足其興趣，也可以幫助維持該社區居民對社區組織之參與；並公平、公正地回應社區重要人士及居民的關注，甚至授權社區重要人士關懷、分享其他社區，最後以回饋、評鑑、頒獎等方式肯定社區的參與，讓社區擁有成就動機及榮耀感。如此的成功經驗，將讓社區有方案安全感，甚至願意永續服務。

社區處於迅速變化的環境，持續發展參與及創新方案是長期生存的有效措施；持續參與能建立社區居民的熟悉性和社區重要人士的知能，當社會問題有所變化，社區工作者思考及參與綿延不斷、隨時激盪及激勵，因應問題的能力也會隨之提升，社區工作將是更具意義及價值的展現，源於知識也高於知識。創新是從社會、經濟及環境的關懷出發，引領分享經驗

與技能，建立社區信心與成就感，產生公民社會的參與及在地榮耀，引發更多居民及資源投入，達到永續發展的基礎。

### （七） 跨界與創新的基礎—莫忘初衷

不斷跨界、專業創新時，面對迷人的文化故事島、經費充沛的農村再生與多元就業、立即可見的社區規劃，怎麼確保福利社區化的專業關鍵核心價值不被混淆？尤其福利社區化成果不是立即可見，經費也薄弱，常常被邊緣化，這時我們更要看清楚自己的社區專業，牢記社工推展社區工作的初衷，不管多麼積極去尋求新的機會，我們都要把資源專注在福利社區化核心價值上。

## 評鑑委員的感想與建議八

### 福利的可近性與可受性—看到福利社區化的實踐

許 玟 妃

#### 美和科技大學社會工作系助理教授

每次參與社區發展評鑑，除了看到社區能量激發出來的社區組織與社區發展績效外，社區居民的熱情與表現，都讓人內心撼動不已。能代表縣市政府接受中央的社區發展評鑑，不只是社區的榮耀，更是庄頭部落的大代誌，庄頭老老中中小小的精神都興奮了起來，激起了全民參與：幹部們要負責資料整理與場佈、土風舞社要跳迎賓舞、青少年要打太鼓、阿公阿嬤要表演功夫、志工們要負責服務和解說……，一年多前就動了起來。接受評鑑數日前，社區活動中心內部布置了考核場地及受考資料，外面搭起了布棚、擺起了流水席辦桌，社區居民都來參加饗宴，恍如地區大喜事，要發請帖邀請當地士紳、民代（會送花圈慶賀）前來相挺，如沒發邀請卡，理事長還會被責怪呢！社區幹部可能幾個月為籌備考核書面資料與場地佈置而不得不暫時拋家棄子，有志工因緊張而莫名失眠、拉肚子；老人家因準備表演節目而忘記老；兒少們因宋江陣、太鼓等表演而對社區有了認同感，社區考核讓整個社區自然地動員且活絡了起來！

這是個人第二次有幸參與衛生福利部對地方政府及社區的社區發展評鑑工作，本次是中南部縣市，主要負責的評鑑項目是福利社區化。在社區普遍推動的福利服務主要項目包括：老人社區照顧關懷據點、老人送餐或集中用餐、日間托老服務、弱勢兒少課業輔導、青少年傳統技藝（陶笛、宋江陣、老背少婆陣頭…）、婦女成長活動、社區講座、社區防災備災等等，具體實踐以社區（發展協會）作為福利服務實施的場域，落實社區內需要照顧的人留在社區被照顧，且由社區人士自己來照顧的社區自助互助基本精神。

福利社區化在社區最基本的為老人社區照顧關懷據點服務，處於高齡化社會，社區內老人人口比例持續增高之下，為了照顧長輩，社區設置社

區照顧據點；受到少子化影響，國中小學校多了閒置空間，學校與社區多了連結，校長參與擔任社區發展協會的理監事，學校提供了場地作為社區居民活動的空間，老師們走出校園參與社區志願工作，有形無形中注入了人力、物力、資源與活力給社區。而各社區運用志工推動的社區照顧關懷據點之運作已臻成熟，能結合資源制度化地推動社區老人健康促進、文康休閒活動、餐食服務及獨居老人關懷服務。

經過這些年來的推動，或有社區發展評鑑的引導作用，看到社區在推動福利時，能結合大專院校社工系所的師生資源來指導社區，進行社區人口群分析，並找出社區內需要優先福利介入的弱勢人口群，包括低收入戶、老人、身心障礙者、中低單親、弱勢新移民等族群的社區照顧。全球化浪潮襲擊下，社區當地寺廟（宗教基地）、耆老、陣頭文化、在地特色產業（魚產、酪農、紅豆、部落廚房、原住民美食、檸檬、鳳梨、愛玉）、傳統文物（撐篙竹筏、宋江陣、老茄苳樹）型塑出道地原汁原味的社區本土意象與風貌，深深凝聚繫牽著居民與外出遊子的心，誠屬可貴。此外，社區為了籌措永續發展的經費來源，能開發運用當地產物，嘗試發展社區產業，雖然收入可能不多，產業的開發卻也具凝聚居民的社區共識，有了共同的努力目標，無形中活絡了社區發展，增添了居民的經濟力、社區的能見度與光榮感，更期成為推展福利社區化的經費挹注來源。

社區業務是否發展茁壯，縣市政府扮演重要的推手，城鄉差異及縣市政府的投入與支持度，影響了推動的成效，有的縣市由副首長擔任總召，結合社政、衛生、教育、經建、環保、農業、新聞等局處及社區發展協會，推動以社區為基礎、福利社區化的社區工作，因此，社區能擔負較專業的業務，如老人日托示範中心、老人送餐等福利輸送。有的縣市採自由放任原則，任由社區自由發展，致考核時社區呈現冷漠狀態，同時也表示沒有人輔導與支持，平日不知道如何推動社區業務，考核前不知道如何整理資料，社區發展協會呈現大都只一、二人主責，且有些是由家族參與，連最普及的老人社區照顧關懷據點業務亦呈現功能型推動，在社區發展精神與永續方面著實令人擔憂，這些縣市政府是否有投入的輔導成果，從本次的社區發展考核績效可以見出端倪。處於偏鄉離島縣市，因著民間組織匱乏，縣政府賦予社區發展協會很大的承擔與機會，例如：屏東縣政府輔導社區承辦日間托老服務，結合社政、衛政及社區發展協會共同推動，服務對象

為社區內亞健康（輕中度失能）老人，每週服務 5 天，服務時間從上午 8 時到下午 5 時，每月收費 4,000 元（原民部落社區收費 2,000 元），提供復健、餐食、健康促進及文康休閒活動、午休等；而澎湖縣政府則委託 6 個社區發展協會負責 6 鄉鎮的老人送餐服務，協助該鄉鎮內有需求老人的中、晚餐送餐到家服務，每餐要準備近 300 人份的餐食，誠屬難能可貴。

因此，縣市政府對於承擔老人日托中心或鄉鎮送餐的社區發展協會能給予更多人力、財力等資源的挹注，培力社區發展協會承擔力與發展茁壯；此外，這次考核也明顯看到，從社區人口分析，看到社區身障人口比例有逐年增加的趨勢，惟社區業務內涵卻偏少推動身心障礙者有關的福利與照顧，因應身心障礙者權利公約(CRPD)的公布施行，期待地方政府能協助社區提升社區內身障者權益之實踐，如社區無障礙環境、身障者之社會參與以及福利照顧方案等。另，地球暖化，天災頻傳且不可預測，社區是防災備災的基本單位，如何提升社區具備防災備災能力也是各級政府可以再使力的方向。



## 評鑑委員的感想與建議九

### 快樂、付出、奉獻—融入新希望

黃 玉 琴

#### 桃園市龍潭區高原社區發展協會總幹事

此次非常榮幸能擔任 104 年度社區發展評鑑工作的實務工作委員，自己也曾經於桃園縣政府時代擔任過 2 年的評鑑委員，面對此次的大挑戰，抱持著學習與期待的心情來參與，同時跟著各專家學者的腳步，讓我再次學習到「社區永續經營」的重要，同時也感謝各受評縣、市政府及社區夥伴的熱情接待，讓我收穫滿滿。

7 天、5 個縣市、16 個社區，讓我看到台灣的新希望，在每個社區、每個角落都有很多動人的故事，尤其是看到人的「願意」與「無私的付出」，我問過社區志工您們會累嗎？他們竟然回答我：「社區還有很多事要做，沒時間喊累！」好動容的一句話。

是的，社區工作是一種循環、緊扣的，從上級的重視、理事長的意願、居民的支持、志工的投入到年輕人的傳承皆密不可分，如此才能讓社區永續經營，幾個參與評鑑的社區都具備了此種精神與指標。例如：第一站的臺南市新營區民榮社區，講求環保、溫馨、低碳飲食、幸福家園，而且做的比說的更好，更期待著風化區樂仙宮的改造；臺南市柳營區果毅社區則有古街、古意人、古意 A 社區，充分使用在地資源，發展社區創造「人」的價值，吸引年輕人回鄉服務；而臺南市將軍區的將軍社區，是由退休老師、校長及居民共同經營，感覺全村都是歷史，小社區大作為；臺南市北區文元社區，則瞭解人是都會型社區不易營造的，因此社區透過書法、音樂、繪畫等等做為發展方向；最後，在卓越組的臺南市北區大港社區裡，產業與陪伴是指標，且其表現得淋漓盡致，並以產業收入照顧社區的弱勢團體，真是令人敬佩。升格後的臺南市政府，讓人感受到各局處資源統整的成效及對社區培力的認真，迅速走過縣市合併的磨合期，表現對評鑑的重視。

在嘉義市的部分，西區磚磘社區理事長的出錢、出力令人感動，而廢棄收容所的活化改造，則看到居民的企圖心；卓越組西區劉厝社區設立愛心服務站，成為社區居民的好厝邊，照顧弱勢者的安全，且社區旗艦計畫主題清楚聳動、小志工的導覽很有特色。嘉義市政府積極輔導小旗艦計畫，並協助推動大旗艦，積極推動高齡友善城市，營造成果豐碩。

第一次搭自強號普悠瑪列車就來到臺東縣池上鄉富興社區，該社區連續 6 年獲得全縣清潔第一名，觀光與品質同步提升，最令人佩服的是青年回鄉服務、青年暑期工讀，帶領小朋友學英語；而海端鄉崁頂社區是好山、好水、好幸福，八部合音的好故鄉，並積極往農村再生計畫發展，且帳務清楚。臺東縣政府在老人照顧關懷據點數居全國第二，並成立了 20 個輔導團隊協助社區，讓社區進步迅速，改變了社區。

彰化縣部分：彰化市西安社區的里長與理事長合作無間、用心經營，善用社區在地資源，辦理全方位的福利活動，且志工團隊堅強，麻雀雖小五臟俱全；芬園鄉竹林社區則以荔枝鼓勵居民要勵志，其社團活動多樣化，是小雞也是母雞，精神可嘉；和美鎮雅溝社區為六星級的環保社區，擁有 25 大景點，是 2015 年據點樂活輕旅行的入選單位，並將早期不雅的名稱「媳婦怨」轉成「惜福院」；而福興鄉西勢社區的掃帚小吊飾，意味著：「掃千災、納百祥」，且每年暑假舉辦國際志工營，協助社區走向國際化；最後，卓越組的彰化市福田社區有四會：會爭取、會照顧、會找資源、會照顧，在此社區看到人的無私奉獻，志工人力還設有「時間銀行」，且產業收入充分使用於社區。彰化縣政府協助社區推動業務，並辦理社區總幹事研習班，共同行銷社區產業設置「柑仔店」，同時改善據點的「友善廁所」，貼心地為長者的安全把關，且在推動社區脫貧方案有成果，展現了縣政府的關心及培力，同時形成一股強大的力量。

而飄洋過海來到的澎湖縣西嶼鄉竹灣社區，其鄉長對於評鑑的重視及全程參與，讓我為之動容，社區不僅發揮力量提供全方位的照顧，並在困難中永續傳承，讓我們看到「回味老掉牙的娛樂」；回到馬公市的西衛社區，熱心的成功企業返鄉捐助、辦理老人送餐、發放清寒獎學金與急難救助，同時營造鄉土文化、民俗技藝的維護。澎湖縣政府雖位離島，仍然加強各資源的連結，加速興建活動中心，協助各社區成立聯合社區，辦理多項業

務，駐地規劃師的輔導成績亮眼，老人送餐服務更是完全免費。

此次參與社區工作評鑑，讓自己成長了不少，眼光也放遠了很多，社區工作中的酸甜苦辣，唯有參與才能了解與體會，更需要有一群「快樂的傻瓜」，才能發展屬於自己社區的特色與營造居民的需要，也因為這樣才能展現出亮麗的成果，一成不變就是退步，所以期勉社區夥伴們，在參與衛生福利部、縣市政府或鄉鎮市公所辦理的培訓課程時，必須要認真地學習，並確實地回饋到社區，美好的一戰已經結束，但是評鑑過程中所累積的紮實經驗才是更值得珍惜的，因為生命的美好是要珍惜而不珍藏的，在有生之年做幾件有意義的事，讓生命不留白。讓我們一起努力，以身作則，善用政府的資源，一起看到社區改變的力量，這時，「心有多大，舞台就有多大」。

## 評鑑委員的感想與建議十

### 感動臺灣的厚實社會力

李 美 玲

#### 花蓮縣鳳林鎮北林三村社區發展協會總幹事

我是東部一個小社區的總幹事，有幸能夠拜訪南區社區發展，參與屏東、高雄、嘉義、雲林等縣市社區發展績效評鑑，一路接觸許多努力認真的縣市府承辦、公所人員及樸實熱情的社區村民及幹部等等，看見社區福利化政策如何用公部門的力量，以小搏大來引動更多在地居民投入社區福利化的工作行列。這一趟感動與學習的評鑑行程，台灣厚實的社會力是讓同為一份子的我們引以為自豪的。

#### (一) 1+1 大於 2--放伴、據點互助社群、旗艦

社區組織間常常沒有機緣而各自努力，單打獨鬥的社區幹部們經常有問題沒地方問、遇見挫折與困難也沒有人可以取暖支持或討論，因此，衛福部設置的大旗艦計畫、地方政府的小旗艦計畫，用母雞帶小雞的精神，讓新手社區能夠少走很多冤枉路。這樣的制度來到了南部，有一個更溫暖、更在地的名稱「放伴」，這是一個類似「換工」的關係，跳脫助人者與被助者上對下的不對稱關係，無論母雞、小雞都在這個放伴的制度中享有權利(福利)與義務(責任)。

有從事老人社區關懷照顧據點的志工、幹部就知道，為長輩設計健康促進活動，常常是這招上過了、那招不能再玩了，一年到頭 108 招都用完，面臨新的一年又到來，卻依然為想不出新招而苦惱；此時，若鄰近的據點志工能夠形成互助社群，同一招到五個據點去教不同的長輩，那大家想新招的壓力就大大減輕，志工之間的情感關係也更為緊密並相互支持，更穩固了據點的運作。從犧牲奉獻、埋頭苦幹到與人合作、借力使力，就這樣產生 1+1 大於 2 的風景。

#### (二) 公私協力-讓社區成為社會福利的轉運站

從評鑑行程中，可清晰地看到中央部會、地方縣府、在地公所及社區發展協會的層層關係，聰明的縣府與公所無不積極投資與培植社區發展協會，好的社區發展協會能夠提供第一線、最貼近居民真實需要的照顧，更是面對急難情形的即時反應者。因縣府與公所的人力經常是有限也鞭長莫及的，故更期望社區能成為社會福利的轉運站，提供第一線的預防與轉介功能。

### （三）從在地認同到行動智慧

很多社區的領導者、幹部、志工們一開始投入社區服務工作，大多都是因為對地方的認同與對故鄉的愛，甚至是有共同生活社群的關係才會一起投入，無論如何，社區發展協會的屬地性強，因此，大多有綿密的社會網絡關係。面對社區各種需要解決的問題，必須在有限的經費及資源的條件下，盡力做到最好，展現出許多因地制宜的行動智慧。開車到長輩家送蛋糕為其慶生、載山上交通不便的長者下山就醫還要順便繞去市場採購生活用品、絞盡腦汁發展出來的魚鱗果凍、用賣紅龜粿共同賺取社區自主經費，這些點點滴滴就是所謂的「高手在民間」。

### （四）搭一個每一個人都能展現的舞台

社區工作是搭一個每一個人都能展現的舞台，無論志工、老人、婦女、孩童、身障者都生活在社會的真實情境中，並不會因為接受福利照顧之後就生活在烏托邦裡。好的社區工作者不是照顧好他們的基本需求而已，而是要製造一個每一個人都能夠展現自己能力的舞台，視障者想要展現他的音樂天份；老人也想要用閒暇的時間替社區打掃環境；婦女唱唱跳跳、烹飪及手作卻沒有被人欣賞的機會。這個舞台看似簡單卻不簡單，一路為他們引導走上舞台，是後台、是基礎、是最辛苦，但是卻最不需要對他人說的。

### （五）“村政合一”的民主落實參與

社區發展協會的理事長、總幹事、理監事與村里的村長、村幹事、各鄰鄰長每年年初召開共同的會議，將這一年社區要推展的工作、需要解決的問題，提出討論、排出年度行程與分工，能夠將社區的公共事務創造這樣的會議討論，使地方的「村政合一」，充分落實民主參與的精神。部分社

區因小地方選舉而導致派系對立，協會與村里長不一定能夠共同合作，做起事來東卡西卡，因此和諧的協會與里長關係是很多人羨慕的。

## （六）都會環境中長出自己的樣態與花朵

都會型與鄉村型的社區發展有著很不同的樣貌，要面對的是人與人的關係疏離、寸土寸金的土地，活動中心一地難求、移居與流動人口多引來的治安風險，都會型社區外表看似光鮮亮麗，但也同樣面臨少子化及人口老化的衝擊，雖然老年人口比例比鄉村低，但是如果換算成老年人數，動輒千人的福利人口量，還是相當驚人的，若要投入照顧，其需要花費的心力也相當龐大。看似資源豐沛的都會，欠缺綿密的社會網絡支持系統，弱勢的老人、身障者都更加缺乏也更加仰賴政府或在地組織提供的照顧。

都會型的社區，沒有活動中心怎麼辦？沒辦法就想辦法，靠著租屋解決這個問題，社區的領導幹部要長出更大力量來支持與推動。沒有土地，許多公部門的綠美化經費無法進入，可從牆面彩繪、小巷弄整理、環保回收站的設立、家戶花盆的綠美化等，用點點滴滴的方式讓社區不一樣。

住宅密集的區域首重消防，社區能夠透過家戶滅火器的發放，在消防隊尚未到達之前，及時地用鄰近的滅火器控制火勢、減少災損，在外人看來可能是小事，卻是當事人與社區的大事，更是不可取代的幸福。

## （七）很多小事持續做就是成功

走訪許多社區，大家做的事情五花八門、相當多元，無論是街頭打掃、老人關懷訪視、活動辦理、產業開發、收集老故事、傳承技藝、社區綠化、導覽解說等等，有時候說穿了這些都是小事，有人會說不過就是天天掃掃地嘛！然而，我們的社區生活就是從這些小事慢慢地累積起來，而這些小事持續做，做個10年、20年、50年就是成功。

## 伍、評鑑綜合總論

## 伍、評鑑綜合總論

### 一、縣市政府部分

#### 社區輔導的省思

張淑慧

台灣大學中國信託慈善基金會兒少暨家庭研究中心執行長

在今年的社區評鑑中，看到居民是社區的主體，面對社區的問題，居民會共同參與討論，並找出最合乎其需求的解決方案。因此常常會看到他們自動自發地參與，透過討論、組織、行動，根據社區特色與資源、發揮創意，進行創新的社區工作。在縣市政府部分則較單一性，缺乏百花齊放的創意輔導，至少見從不同角度切入，帶動其他相關社區工作，福利社區化與農村再生、社區營造切割，無法從種種真實生活課題介入，滿足社區生活各方面的需求，難以串聯成福利社區化的整體風貌。

各縣市多用心輔導社區，因經費預算不同、首長支持度不同、輔導基礎不同，雖然作法趨於一致，成效作為卻是落差很大。不過有幾種共同現象，值得省思：

#### (一) 輔導策略避免過於單一化

社區工作的持續深化，造成了公民社會和社區發展協會的活躍。值得注意的是，當縣市政府試圖藉由社區發展協會走向福利社區化時，卻面臨一項嚴重的問題，即許多縣市政府、鄉鎮市公所以及社區發展協會，欠缺對整個福利社區化的了解，也缺乏完整的輔導機制，往往人云亦云，哪個縣市發展社區育成中心，就一窩蜂成立育成中心，殊不知專家育成是一種學術外力，失去了社區平權的基礎觀點；哪個縣市推旗鑑社區有成，也會積極找出一堆小雞社區，沒有母雞社區帶領，群龍無首、茫然無所從。縣市政府相互跟



隨模仿，缺乏對社區發展協會的體認，無法深入掌握在地弱勢族群的特質，也不了解社區的實際運作特色，更無法因在地蹲點的融入，發掘出社區人才與社會資本，形成輔導社區發展的一道鴻溝。

社區發展是自然的，縣市政府並不適合只提供特定的發展模式，而是要尊重已經存在的社區發展過程，複製其他縣市的輔導社區發展工作模式，只顯示了對社區發展獨特性的漠視。分析是評估的重要歷程，也是決策的依據，社區具有自我獨特的需求和資產，也有當地的文化和社會結構，社區分析將幫助決策者對社區有更深入的理解，縣市政府從事社區發展工作時，應該分析人口趨勢與環境變化的關係，了解人口的年齡結構及其改變，尤其是弱勢人口群組對資源需求，應建立和加強社區縱貫性分析資訊庫，定期進行社區問題、需求及資源分析，建構完整的社區相關數據；輔導人員應發展洞察力，不斷地反省、學習和管理，方能因應不同社區環境的需要。只有真正了解和關心持續變化的社區需求及特色，縣市政府保持改變、轉變、回應和學習的能力，方有助於發展的推動。

## （二）縣市與社區的依賴是一種過程

各縣市呈現一種相互依賴（interdependence）的概念，依賴概念已逐漸取代傳統上對下的管理主義。在社會福利服務的輸送上，政府開始仰賴或委託社區發展協會進行，雖然相互依賴有著福利共生的現象，但有些縣市是將社區視為一種單純的政令推展工具，縣市首長政見要全面兌現，就要社區發展協會配合推展，如將社區關懷據點複製，單一版本全面實施，失去了在地特色及社區創意。有時社區主導方案，運用民意代表及首長力量，影響社會局處經費補助及評鑑作為。

社區是一個有機體，縣市藉由社區發展福利時，應從依賴、相互依賴、臻至合作關係，初期在協助社區發展方面，除了各部會、縣市政府與鄉鎮市公所之外，縣市政府協助導入社區發展與成長所需要的民間專業團體、國際非政府組織、以及私人企業的資源，較穩健的縣市會提供社區知識與技術。到相互依賴階段時，社區能力逐漸建構與形成，社區開始能自我分析人文、歷史、環境及社區的

需求，盤點服務組織的資訊，同時也瞭解社區中弱勢家庭的需求，配合政策變化而規劃社區方案。合作關係期則運用社區組織的夥伴關係、連結社區資源網絡，提出相關服務議題、提升居民參與及社區關懷的行動，提供立即性、預防性、發展性的社區支援系統，以達到社區方案的貼近性、服務議題的多元化。這種現象在老人福利服務最是明顯，運用社區關懷據點穩定並維繫老人福利方案，實質改善個人及家庭生活品質，同時也增進居民共同解決社區問題之能力。

### (三) 社區輔導是社會資本的投資

有些縣市仍未將社區視為社會資本，各福利服務補助，大多未與社區組織結合，仍以問題解決或工作交辦的心態面對社區。社會福利奠基於人的關懷，架構在社區中的人與環境上，每個人都處於社區的某個位置，社區是社會實踐性的空間。傅柯說：「空間是無所不在的權力與知識」，空間就是一種社會關係，權力是動態的，權力存在於社區關係，運作於日常生活中的感覺、想像、情感和意義，形成空間與社區關係、社區實踐的聯繫，滋養社區組織與社區空間關係，這種由下而上的過程也引發公民意識的覺醒。社會工作強調「人在情境中」，人與情境的交錯也正是個人與社區空間的關係，個體行為受到外在之社區環境、文化、人際關係等互動影響，社會福利輸送開始關注個人及其家庭在社區的健康和支持網絡發展，結合中央、地方政府與社區發展協會提供服務，透過宣導與資源發掘、溝通、協商等方式，厚植社會資本。

這次縣市政府評鑑，部分縣市已重視空間的力量，關注社區能量，在社區工作中發展「社會資本」，並以此概念來協助經營社區，縣市政府透過社區工作而取得或使用存在社區網絡的資源，這種社區資源包括有形資源和無形資源，有形資源涵蓋人力、物力、財力等常見之資源，無形資源則包括社會關係、合作組織、規範、支持網絡、文化融合、知識技能等。縣市政府訂定多元福利服務的目標，打造社區組織為福利服務運送的通路，尋求社區資源、分享資源，並透過旗艦計畫或分區帶領、社區活動的學習，以社區為宣導基礎，

教育社區居民，提供社區居民自我學習與發展，培養社區居民自我覺知的能力，社區發展過程，不僅是社區中個人的知能獲取、人際間的分享與共識、更包含了社區關係的公共性。這些作為都是需要用心經營，社區居民參與度越高，對社區的信任度也越高，社區連結才能產生，促使社區與居民的關係更加密切，也能提升社會資本，促進社區進步，營造更好的生活。

#### **(四) 教育與合作是社區培力的核心**

社區福利服務重點由微觀物質福利、精神福祉，轉為宏觀的社區培力、居民參與及多元服務，社區政策核心目標由發展福利服務與社區救助、意識提升、有計劃社會變遷，轉變為賦權、提升社區民眾能力、公民素養與自主意識。社區發展協會的獨立性、責任和特殊能力，在公民參與決策的實現過程中，扮演著相當重要的角色。各縣市政府和鄉鎮公所應建立機制，建立聯絡網，展開對話，使社區發展協會能發揮重要的作用。社區工作應有階段性目標及內容，以階段性目標及內容進行工作角色及工作重點。縣市政府從示範、宣導、教育角色，發展至使能、賦權、仲裁、協商、促成、管理的角色。

社區工作政策目標轉向社區能力建設，增權理念日趨流行，居民能力取向目標成為未來發展的主流趨勢，除協助社區能更有效地發揮福利化功能；也應考量以分科分級觀點執行社區教育訓練及培力工作，「賦權」(empowerment)是透過啟蒙及教育過程，居民便可以因為意識之提升，重獲其既有的權力、能力和機會，做有系統的培訓，是一種投資社區未來的方式。社區人力之質與量的提升，需仰賴教育訓練，但教育訓練的實質效益卻有待檢討。相關培力策略之間的環扣應統整，避免公所與縣府的會議及訓練過多；並設計學習地圖，規劃社區分科分級培力制度，進行不同階段的輔導推動工作。從知識、能力、視野及作為等方面著手，以積極的培育、發展社區人才，培養互相支援的體系。

#### **(五) 利用雲端推展透明治理工作**

多數社區對社區分析及會務管理都有困擾，需要許多表單及資

源取得訊息，少數縣市輔導社區推動電子化，完成社區網路基礎建設、運用政府資料開放、電子報、社群媒體等資訊科技與網路社群技術，將表單放在雲端資料庫，提供社區服務。同時讓社區透過網路，表達對縣市政府社區政策的看法，經由網路平臺蒐集社區的意見，讓社區實現公共政策之參與，達到資訊無障礙之推動供給、驅動應用效果，進而提升社區競爭力。

社區透明治理建構在資料開放、公共政策參與以及數位服務三者，強化資料開放法制環境，教育社區隱私保護、安全性、保密性，同時以工具分享與資訊提供，活化社區資料應用能量，滿足社區「知」與「用」的權利，公私協力合作，翻轉服務軸線，建立創新主動服務模式。

#### **(六) 促進災害易發生社區的防備災工作**

各縣市在輔導社區過程中，鮮見防備災工作，自然災害不但損害環境、造成生命損失、經濟力破壞，以及社區人口的移居，對社區居民的居住、經濟和環境造成不利影響。社區工作應強調社區防災的重要性，以備災、減災作為落實安全社區的觀念；如何融入社區防備災工作，而非分別獨立救助業務和社區發展業務兩項，是縣市政府的議題。

在災害高風險社區應推動防備災工作，強化三項重點，即重視安全的文化、災前規劃和災後重建，使社區居民有能力減輕自然或人為災害。透過社區活動進行宣傳，重視安全的文化，加強民眾對自然災害的理解，使居民對災難保持警惕，災前規劃方面，對具有潛在危險的地點，設計防災方案，發展社區民眾緊急通訊、培訓早期預警技術等，使社區能夠收到關於災害的資訊，並獲得早期預警和減輕災害之因應能力。災後重建部份，則是將社區發展協會作為災後重建的主要夥伴，在分配重建資源時，應特別注重以永續發展為災後重點的計劃，確保社區居民復歸家園、重建社區。

#### **(七) 輔導社區奠基在永續發展理念**

社區發展需要永續，縣市政府輔導應包含了兩個不同的層面，發展的概念(notion of development)和永續性(sustainability)。

以社區的組織運作、社區資源，發展社區方案，改善生活品質，協助社區中個人的生活過得更好，這就是發展的概念。社區的永續則在卓越社區中常被提及，永續隱含著如何維持社區的發展，包括人力的永續、經費的永續和服務的永續，符合現在社區居民的需要，也能照顧到未來的需要和期望。換言之，社區在衛福部、農委會、文化部、教育部、原民會、勞動部、環保署等方案挹注下，在社會發展、文化、環境和產業的互動過程中，追求共同參與的永續發展。而各縣市政府輔導社區發展永續時，可注意以下幾個重點：

1. 三生社區的平衡，強調社區的生態、生產，應與生活方式保持關聯性，維持生態、生產與生活的完整性、平衡性。
2. 應建立社會資源分配的公平性，確保全體居民的權益及滿足各年齡層的需求，福利地圖的盤點，應將所有福利服務放入，具體呈現需求與問題。以具引導性社區補助政策，依政策規劃社區發展協會服務方案補助主軸，增加在地人服務在地人的多元化服務，如兒少、婦女、新住民、身障服務。
3. 強化「社區產業」經濟性，應具前瞻性思維，注意行銷、稅制、食安、盈餘分配等問題，提供社會企業的資訊與培力機會，以協助社區產業的永續。
4. 以人為本的發展概念，增加與鼓勵青少年參與社區工作機會，使得青少年變得更有社區意識、更了解自己和社區環境，培育相關的技能、建構能力，使其能夠更對社區的未來更有掌握性。

福利社區化的照顧關懷是多層次的，包括社區層次、鄉鎮市公所層次及縣市政府層次。各層次的問題也是環環相扣的，角色也有變化。政府輔導社區發展工作已由過去主導、主辦的角色，轉型為協助、培力角色，社區也開展出公民參與及社區自主的氛圍。其中扮演轉銜的鄉鎮市公所角色非常重要，縣市政府與鄉鎮市公所合作協助社區協會推動「福利社區化」，明確分工執行輔導及退場機制，將社會福利體系建構在社區服務基礎上，藉層次性的社區問題及人口族群需求評估，找到可動員的資產，包括具有價值技能的人才和經驗豐富的公民，以「溝通」及「誠信」為基礎，建立「夥伴」關係，強化在地關懷、提升生活品質，鞏固現有的社區網絡關係，建立新的社區資源體系和支持網絡。

## 二、社區發展協會部分

### 從評鑑工作討論社區發展協會組織的問題

盧禹璵

嘉南藥理大學社會工作系助理教授

本次 104 年度社區發展工作評鑑係為南部組，共有 9 個縣市、35 個社區發展協會參加，包含縣市政府、績效組與卓越組等評鑑工作。近年來，各縣市與社區採用各項策略與方法，協助社區居民營造屬於自己所居住的土地，社區也呈現多彩多姿多元的發展，在社區發展工作的背後，仍存在許多的問題，那些因素影響著社區發展，社區可能持續發展下去嗎？從本次的社區發展工作評鑑可以略知端倪。

#### (一) 社區會務工作的整備

社區發展協會是一種人民團體組織落實服務於地方社區，也是一種非營利組織，組織的行政基礎在社區會務與財務工作。社區會務不外乎是一般性社區行政工作，從章程的建立與修改、會員的會籍管理、各項文書工作的建立、各項會議的召開與紀錄、基本社區資料的收集與維護等，雖說並非困難，但其繁雜不在話下，社區會務的執行，也通常有賴專人固定期間的建立。許多社區發展協會缺乏定期維護與操作方法，會務資料常短缺或遺失，大多為章程與現行組織不符、各項會議記錄未建置與核備、收發文系統未建立、會員會籍資料未齊全、基本社區資料與調查未辦理等。可以理解的是，缺乏專職人員的社區發展協會對於定期資料維護，確實能量不足。針對此一缺陷，各縣市政府也大多提供各項會務資料、表格與操作方法，期待各縣市政府可以針對社區發展協會定期舉辦會務管理訓練，更希望各社區發展協會派遣會務人員參加，並確實學習，會務資料的建置與管理是定期性工作，需勤勞作業，執行上並不困難。更期待社區可以定期執行社區調查工作，理解社區居民的需求，以

便相對爭取資源，提供居民所最需之服務。

## (二) 社區財務工作的健全

社區財務也為一種社區基礎定期工作，對於社區發展協會的財務管理，雖不必十分專業，但需要十分小心，有關因金錢糾紛所造成的問題最不易處理，也常被指責。常見的社區財務管理問題，包含缺乏一般會計制度建立準則、收入與支出未平衡、缺乏單據、捐款與物資未徵信等問題。事實上，鼓勵社區財會幹部要定期參加縣市政府所舉辦的社區財務會計訓練，另應對於金錢的日常收入與支出，做好確實的流水帳紀錄，而外界的捐款與物資捐助，則應固定於公開場所公布，至於政府專案則依政府財會規定辦理，總之，財務工作若未透明或健全，則容易遭致攻訐，也請小心處理各項社區財務工作。

## (三) 社區志工組織的強化

社區工作的人力基礎在於社區志工，通常社區志工的數量與平時志工管理與動員有關，發展良好的社區通常具有龐大的志工團隊。與一般非營利組織志工團隊不同的是，社區服務工作的多元與不固定性，吸引社區志工前來服務的是鄰里感情與就地便利性，其他非營利組織志工團隊由於專注於某些服務而團隊識別性與成就感高，社區志工團隊的識別性與成就感則偏低。常見社區志工服務問題為社區志工招募不易、管理鬆散、年齡偏大、缺乏服務動力、成就感偏低等問題，事實上，就在地組織而言，倒不必與其他非營利組織比較，社區志工團隊重視的是在地社區鄰里情感的倡議，而也可招募較好招募、時間彈性的老人與婦女族群，也可以結合學校服務學習的推動時機，利用假日，推動青少年兒童族群的志工服務，而也可從最常見的環保服務與老人服務工作開始做起，循序漸進、由易而難，從鄰里關係的強化理念開始，再強化志工能量，志工人力與能量不足之下，也勿推動太多社區工作，以免造成社區志工壓力與倦怠。另也應組訓志工幹部，引入各項志工管理工作，讓管理鬆散的志工團隊慢慢強化。

## (四) 社區領導與幹部組織的培力

社區領導組織通常決定了社區的未來，社區領導幹部除了認真負責之外，學習能力、領導能力與溝通能力也越來越重要。獨裁個人式的領導方式，雖可使社區快速提升，但也易耗盡領導人能量或是一言堂的局面，也常因領導人的更迭，社區工作也可能告暫停。民主式分工的領導方式推動，有逐漸推動的必要，核心領導工作小組的組成與分工，需要領導人的雅量與協助，社區領導人由於有任期制，社區未來幹部的培訓與尋找更為重要。部分社區受限於政治、派系等衝突，而使社區領袖間溝通不良，此種結構性的衝突不易解決。另社區領導工作團隊也應多參與各項培訓與會議，學習各項社區工作技巧、方案撰寫能力、資訊收集能力等，分工之下，推動各項社區工作。

#### **(五) 社區福利服務的落實**

各項社區福利服務在中央與地方的社政單位推動之下，社區福利服務蓬勃發展，最常見的是有超過推動十年的社區關懷照顧據點之老人服務工作，其他如婦女服務、青少年服務、兒童服務、身心障服務、一般節慶活動等，在組織健全、志工人力充足的績優社區一應俱全。辦理各項社區福利服務算是社區的重頭戲，也大多來自於政府的經費補助，社區方案的規劃與寫作因此很重要，而充足的社區志工能力更為執行工作的基礎。倒是過度依賴政府資源協助是一個值得注意的問題，社區也應該思考依賴政府經費對於社區永續性與自主性的干涉問題，適當的服務收費、企業募款等多重性資源來源建構，應值得推動。

#### **(六) 社區營造活動的在地化**

社區營造工作為社區載體的營造工作，透過文化、藝術、歷史、美學、環境的專案，許多社區變得美侖美奐，生活品質大量提升。包括各項社區文化與歷史的找尋與紀錄、社區藝術彩繪、社區古物保存、社區環保服務、社區環境規劃、社區綠美化等營造工作。常見的問題是未符社區地方特色、營造物太過突兀、過度依賴專業團隊、後續維護不足等。社區營造工作應是動員社區居民，用雙手親自操作，才具有社區意義。



## （七）社區產業的可能性

社區產業是否能為社區帶來更大的收入，值得思考。推動社區產業儼然為社區的顯學，但須注意的是，要建立社區產業，需要有市場性營利的想法，要接受市場與消費者的挑戰，以非營利鄰里組織的社區而言，有時觀念上會適應不良，或是期待過高。一窩蜂的跟進現象而常見於社區產業推動，創新與地方特色應是產品銷售的最佳法門。在社區產業行銷方面，許多縣市政府、鄉鎮區公所逐漸辦理各項社區產業聯合行銷工作與講習，也期待社區多多參加，為社區謀取更高的利益。社區為非營利組織，當社區產業推動有盈餘時，盈餘的處理須稅務問題與分配問題，有些社區開始另組社區合作社，也期待社區產業與社區合作社可以更健全，將盈餘回饋於社區各項服務工作。

社區是居民生活的場域，社區組織是社區工作的執行組織體，如何做好基本工作、培養領導與幹部能力、強化志工能量、辦理適合的社區服務與營造工作，為社區居民建構更優質的生活空間，是社區組織的工作，從本次的社區發展工作評鑑可以看見社區持續發展的可能性。

# 陸、受評績優單位概況 與建議事項

## 陸、受評績優單位概況與建議事項

### 一、臺南市政府

#### (一) 執行概況

1. 全市社區發展協會有 677 個，社區工作目標乃在強化在地組織功能，達成社區自主關懷，發展多元社會福利，深耕社區在地服務、公私協力等。
2. 以一里一社區為目標，積極輔導社區成立協會，對轄內社區發展協會進行評鑑、考核、輔導及獎勵，並有退場機制，同時以專業團隊會議、分區團體督導、實地輔導訪視等多元輔導方式協助社區專業發展。
3. 對弱勢或資源匱乏的社區採跨科聯合審查提案、多元陪伴，激發社區潛能。
4. 分區辦理培力，並提升網路課程及各福利服務人力培訓，結合大學專家學者協助社區培力工作，提升社區能力。
5. 培力市府社工人員具備輔導社區推動各項服務知能與概念，以社區為社會福利服務輸送的最佳通路，將各項服務以社區化型態來呈現，持續培力社區申請衛福部大旗艦計畫。

#### (二) 主要特色

1. 市府已建立社區基本資料庫、社區學習人力資料庫，由資料發現資訊課程的需求，發展培力師資、扶植弱勢社區能量。
2. 社區發展經費逐年增加，且執行率均為 90% 以上。
3. 輔導建立表件格式範例、出版社區選舉事務操作手冊，供社區發展協會參考運用。
4. 委託大學辦理社區影像成果，也提供社區參與福利服務成效評估報告。
5. 辦理社區培力時，邀請社會局各科於說明會中闡述社區協力配合之

- 業務，並於團督時邀請家庭中心社工參與，增進公私協力的力量。
6. 結合聯合勸募資源，協助社區發展多功能社區服務據點，提供全人服務。
  7. 市府將社區發展協會視為行政系統的延伸，將防災保全戶的預警勸導融入社區發展協會的社區工作，並強化社區健康促進工作。
  8. 建置福利地圖，透過雲端行銷社區據點、身障服務、老人服務及兒少托育資源。
  9. 辦理社區合作社教育研習，扶植社區產業邁向社會企業。
  10. 市政府能夠整合各項資源，協助社區進行社區工作，成果具體。
  11. 設置7處家庭福利服務中心，結合高風險服務工作，落實於社區基礎之上。
  12. 依據不同福利人口群，於社區中設置服務中心，提高服務之可近性，也讓福利社區化更見落實，同時成立多功能據點，統整福利服務資源。
  13. 設置專業輔導團隊，協助社區提案及相關旗艦計畫執行。

### (三) 問題檢討

1. 市政府缺乏跨局處的社區資源整合及方案整合，對較弱勢或停滯社區雖有預警機制，但缺乏特別輔導計畫的施行。
2. 缺乏完整的社區問題及需求評估，臺南市雖資源豐碩，但缺乏社區資源盤點，也未分析教育、警政、社政、衛政、民政、文化、農業、非營利組織等單位及其服務項目資源，提供社區運用及方案結合。
3. 社區強調地方自主，地方行動團體的公民社會議題闕如，社區的相互連結與陪伴機制仍未落實，互助自助的社區充權網絡仍待發展。
4. 社區人力培力多元，但卻缺乏中心主軸，無法理解社區培力脈絡，且社區學習與實務展現有落差。
5. 除了返鄉計畫，缺乏青年人力培育思維，以及鼓勵青年參與在地社區的誘因。

6. 部分社區推動安全社區及健康城市有成，優質社區獲得國際認證，但經驗無法推展到其他地域偏遠的社區，經驗及發展的複製與推廣仍待發展。
7. 訂定多元福利服務的目標，打造社區組織為福利服務運送的通路，但對特定族群，如部分失能長者、青少年等服務較不足，家庭工作觀念也較缺乏。
8. 社會局和公所對社區扶植及輔導工作權責分工及合作已有作為。雖已辦理培力公所功能角色課程，仍未建立機制與 SOP。培力社區如何分科精進，有待具體展現。
9. 社區預算統計精確性及資料準備完整性可再加強，陪檢人員的資料熟悉度可再強化。
10. 已對社區提供福利照顧服務，未來對社區的服務補助，應在指標中列入會務、財務之評估，以展現對社區組織工作的重視。
11. 部分社區是年輕化的社區人口，如何促成社區青少年參與社區服務組織，可作為未來發展重點。
12. 社區獲得政府補助比率偏高，希望社區能多運用民間資源，減少對政府之依賴。
13. 市府應持續加強對各社區會務及財務人員的培訓。
14. 市府社工員的社區知能訓練較為不足，且缺乏訓練成效評估，尤其人團科、家庭福利服務中心、各式福利人口福利服務社區據點、多功能據點、照管等人員牽涉的社區相關業務極廣。
15. 社區工作人力訓練缺少社區發展階段的分級配套以及成效評估；區公所培力課程缺乏策略配套，易流於形式。

#### (四) 建議事項

1. 市府可考量以分科分級觀點執行社區教育訓練及培力工作，將社區分級，進行不同階段的輔導推動工作。同時，培養社區人才應從知識、能力、視野及作為等方面著手，以落實可運用性。
2. 分析是評估的重要歷程，也是決策的依據。社區具有自我獨特的需

求和資產，也有當地的文化脈絡和社會結構；社區分析將幫助決策者對社區有更深入的理解，建議臺南市政府應執行縱貫性社區需求調查，定期進行社區問題、需求及資源分析，並建立資料庫，建構完整的社區相關數據。

3. 推動福利社區化，應先了解社區中弱勢族群的需求，清楚知道什麼服務是真正被社區及家庭所需要。因此市政府應強化社區對服務族群的需求分析能力、方案設計與評估能力、資料整理能力，以利對外提案及爭取資源。
4. 各局處的社區業務眾多，應跨專業合作，發展異業結盟的作為，爭取在健康促進、社造中融入福利社區化議題，提供社區福利化多元發展的管道。
5. 建議臺南市政府應從資產論觀點來鼓勵社區提供服務方案，推動跨文化、全族群、代間的服務。而建立社區關懷網之際，同時應建立永續機制，包括人才、文化、生態、產業四大部分的永續性。
6. 社區工作應有階段性目標及內容，以階段性目標及內容進行工作角色及工作重點。市政府應從示範、宣導、教育角色，發展至使能、賦權、仲裁、協商、促成、管理的角色。除協助社區能更有效地發揮福利化功能；也應積極地培育、發展互相支援的體系。
7. 建議關注社區幹部培力與傳承，鼓勵加入兒少參與社區之議題，維護兒少參與及表達權，同時避免社區幹部高齡化、社區人力產生斷層，致無法永續發展。
8. 可強化社區對人權及個資法、幼照法等法治觀念，建構人權、法治的社區環境。
9. 社區產業蓬勃發展，政府應具前瞻性思維，提供社會企業資訊與培力機會，以協助社區產業的永續。
10. 臺南市部分地區屬災害高風險區，社區工作應強調社區防災及家庭暴力防治的重要性，以備災、防災、減災作為落實安全社區的觀念。
11. 社區補助政策應具引導性，市府應依政策規劃社區發展協會服務方案補助主軸。「台南市社區參與福利服務」方案之建議應落實討論

及實施，並列管研究方案的建議。

12. 區公所扮演激勵社區的重要角色，可加強公所的權責及角色功能，並建立公所扶植社區的 SOP 與鼓勵機制。區公所培力應強化工作成就感與價值，尊重在地公所的意見，非只執行交辦任務。
13. 可加強家庭福利服務中心與社區合作，在社區加強初級預防及二級辨識，並讓家庭福利服務中心成為資源夥伴。
14. 社區工作推動時，在整合性目標、方向以及策略等面向仍有成長的空間。未來可依據 SWOT 之影響因素，訂定社區工作 3 到 5 年之目標與執行策略，使服務績效可以具體化。
15. 跨福利人口的福利社區化服務，應先根據在地需求優先順序與資源盤點，方知現行設置的各式據點與福利服務之妥適性，並具體擬定未來設置計畫。
16. 市府相關業務社工人員需有以社區實務及知能為主體的完整訓練，並可在訓練中，交流彼此業務發展中所需的社區工作模式，互補有無。
17. 對於人口嚴重老化與少子化程度高、兩種現象並存的社區，應優先納入福利服務，並發展以家庭為單位的互助模式，強化情感聯繫，再協助其發展特色轉型，並進行社區種子培力，作為在地發展之對口。

## 二、臺南市新營區民榮社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 社區設籍有 2,039 戶，人口數有 5,305 人，其中老人有 661 人、占 12%，兒童則占總人口 13%。早期本社區稱楊桃宅，會員總共是 350 人，設有關懷據點，政府補助占 54%、捐款收入則占 10%。
2. 社團班隊繁多，提供社區居民參與、成長及展現自我的機會；成立關懷據點、身心障礙關懷站；辦理兒少扯鈴班、電子琴班。
3. 社區共有九塊綠地，分別來自林務局、農業局、環保署等單位經費

挹注，並由志工及綠地附近鄰居共同維護，其中幸福田園更是由社區地主分期陸續提供社區、一磚一瓦整理開墾而成。

## (二) 主要特色

1. 運用社區志工及資源，將「快樂出帆、心想事成、樂觀奇成、歡樂傳奇、幸福田園、松樂田園、芳香小道、食在有趣及民榮社區公園」等九處環境改造點，打造出美麗的家園、幸福田園。
2. 辦理長青電腦研習班，經資訊融入生活，增進家人網路互動。
3. 執行民俗活動「12 婆姐陣」的傳承，成就長者及社區的價值。民俗技藝的學習包括氣功班、歌唱班、二胡班與土風舞班，多元有趣。
4. 結合長榮大學資源，由大學生規劃方案，提升社區兒少的資訊視野。其中「社區放送」活動，引導青少年參與社區，對社區有共榮感及參與感。
5. 社區經營用心，紮根性強，資源連結多元，提供社區多元發展的管道。
6. 社區依據人口群特質，對於兒少及老人皆能關心，規劃方案與活能，提供服務與照顧。
7. 社區的會費收入及捐助經費，共計達總收入的 15%。社區申請聯勸經費提供關懷據點進行福利服務活動，值得鼓勵。
8. 社區重視環境維護，每周六固定集合志工進行街道清掃、環境綠化、環境美化工作，成果具體。
9. 社區提供每月一次共餐服務，以及多據點的健康促進活動，並有身心障礙關懷據點。
10. 領導者主動積極爭取各局處經費，進行社區綠美化，並減少空間閒置，將空間有效利用。
11. 幸福田園蔬菜耕作，讓種植的社區居民相互交換菜餚，促進社區互動，並提供一個月一次的老人用餐食材，訂定菜園使用者公約，內容明確。
12. 社區能結合孩童繪畫，將在地公園、菜園躍然畫於紙上，並製作明



信片，一舉數得。

### (三) 問題檢討

1. 人口統計分齡及分類有誤，且缺乏兒童人口統計。
2. 以美麗家園為主題，但仍未形成社區印象，地景風貌仍待持續建構。
3. 方案的連貫性與邏輯性仍待加強，方案設計應具邏輯性，且環環相扣，目的扣住方案設計與內容，也扣住評估指標與評估工具。
4. 缺乏需求分析及社區居民參與社區工作成果之資料，無法了解方案的適切性。
5. 社區中仍有新移民的婦女，對新移民婦女的相關服務活動可再加強。再者，關懷據點志工會議可加入服務技巧之訓練。
6. 社區的弱勢人口，可再針對獨居老人、新移民及身障低收入人口；社區的老建築盤點，可再了解調查。
7. 政府補助比例似乎偏高，但本社區事實有投入志工財產，生產收入結合附近學校的資源與人力，可逐步提升自有經費比例。
8. 建立社區地圖不只是針對社區的營造點作註明，亦可將社區活動的健康據點、健康族群活動地點等加強說明。
9. 社區之兒少族群對於綠美化的維護投入較為不足，不易藉由綠美化形成社區各年齡層之共同參與。

### (四) 建議事項

1. 建議明確評估社區需求及問題分析，以降低其與服務內容之落差。社區分析主要在蒐集社區居民的人口、住房、就業、地理環境及交通狀況、社區的基礎設施及資源、社會服務、歷史、經濟、政治、文化傳統及價值等，同時了解社區居民及團體的關係與權力結構，並進行 SWOT 分析及社區資源盤點，以了解社區組織、資源、發展方向以及問題。
2. 社區年齡層分布，可區分為幼兒期人口（6 歲以下）、兒童期人口（6-12 歲）、少年期人口（13-18 歲）、成年期人口（19-64 歲）、

老年期人口（65歲以上）。社區弱勢人口層分析，應包括種族（新移民）人口/所生子女、身心障礙人口、低收入戶人口、獨居老人人口、單親家庭人口、特殊境遇家庭人口、新住民人口等。

3. 建議整合人、文、地、產、學的理念，在人的部份以在地長者或兒少需求出發，建立全人關懷；文化部份則可傳承跨文化的涵化性；地景方面可加強社區印象；產業方面則應規劃休閒產業，推展社區及老人會見學參訪；學習方面可搭配服務學習，幫助兒少更認同社區。
4. 可發展代間服務方案，如與長榮大學合作電腦學習方案可延展至網路安全、親子網路教育等，避免孩子網路沉迷。
5. 可規劃社區 Facebook 粉絲團，以網路社群行銷社區，爭取社區的能見度。
6. 可運用社區調查來發掘社區議題，從調查到行動，展現出社區行動力。
7. 在方案評估上，可建構評估指標及評估工具，如服務滿意度、服務失誤率、社區參與率、進步率、問題改善率…等，並依指標定期評估，以了解方案執行內涵與效益，確保服務量與質的產出。
8. 可規劃綠活地圖、社區藝術，有助於社區意象及社區參與。
9. 社區的高關懷兒少服務可跟家庭服務中心結合，以建立社區安全關懷網。
10. 社區應注意個資保護法及人權維護，檔案管理可加強保密作為。
11. 社區目前工作項目執行成果豐富，對於永續及未來的目標，可以集思廣益思考具體的內容。
12. 大專青年社區服務目前有五人，未來可以鼓勵社區內青年持續參與，並可申請教育部青年暑期工讀，增加人力投入。
13. 財務管理之款單核章、估價單、領據、年度預算、決算表等部分宜持續改善。
14. 可區隔九塊綠地的使用特色，並引導社區居民加以命名，增加大家

的參與。例如，可由兒少認養一棵樹木的照顧責任，或一小塊園地草坪的維護工作，增加其成就動機與參與感，並可豎立認養牌子，加以鼓勵，使其體會植物的成長，同時也可以減輕環保志工的負擔。

15. 可結合社區其他文化、福利等特色，繪製社區地圖，並可結合強度較高的健走，計算行走至每個公園所消耗的熱量等等，使社區居民運動起來更有目標與成就感。
16. 菜園作物可轉成有創意的食譜，一戶一菜，增加社區居民的參與，或可結合營養師，提供健康養生的菜單。

### 三、臺南市柳營區果毅社區發展協會

#### (一) 執行概況

1. 社區居民有 430 戶，總計 1,489 人，65 歲以上老人有 264 人，占 17.7%；身障人口有 74 人，占 5%；低收入戶共有 12 戶，中低收入者 7 人，獨居老人 10 人，單親人口 5 人，政府補助經費占 90.4%，設有社區關懷據點及身心障礙關懷站及兒少關懷站，提供多元化服務。
2. 規劃社區導覽路線與導覽手冊，並以社區關懷據點為文化藝術空間，積極保存文化。
3. 成立清淨家園協尋組織，巡檢空地及綠美化；同時改造多處公園及空間，並規劃空氣淨化區。
4. 生態及歷史文化資源豐沛，產業以查畝營米和鳳梨產業為重點，配合伴手禮，積極行銷；展現出「居民參與」及「永續經營」社區策略。
5. 社區中設置多項服務據點，包括社區中的老舊房屋均能妥善保存，並透過水保局等公部門的經費申請，加以改造及綠美化。

#### (二) 主要特色

1. 運用大專院校學生實習，進行社區調查，並發掘社區議題，建立網站、輕旅遊，從調查到行動，展現出社區行動力。

2. 社區之資訊網站多元化，例如，Facebook 網站行銷、古意旅人網站以工換宿、電子雲端血壓站，並將資料數位雲端化；可從 Facebook 網站與兒少互動，掌握兒少需求，規劃服務方案。
3. 詳細呈現人口年齡、人口結構、福利人口統計資料以及教育程度、資源、SWOT 分析資料。
4. 社區工作發展策略明確，關注公共議題、延續文化傳統、追求永續經營、打造綠色社區，四大策略因應社區劣勢，協助社區發展公民社會。
5. 編制果毅導覽手冊，提供社區活動及旅遊參考，有助社區輕旅行。
6. 運用青年志工擔任陪檢人員，協助資料整理，陪檢志工隊資料熟悉度高，能積極回應詢答。
7. 社區針對資源調查結果，發覺老年人口比重偏高之現象與需求，成立關懷據點；並針對身障者的需求，成立身心障礙者關懷據點及關懷站，獲得民眾的認同及肯定。
8. 社區對於公共議題（關懷、志工投入）、文化延續、永續經營、綠化社區等主題，能夠規劃經營策略，逐步落實，值得肯定。社區採用「果毅好有力，果毅好幸福，果毅好快樂」等用語，宣導效果佳。
9. 社區對於志工的服務規畫非常積極，內容包含：小志工、青年志工等，促進服務人力的多元化，並增進兒童及青少年對社區的認同，值得肯定。
10. 社區運用「農村培育計畫」持續改善環境，並結合文化與歷史，使社區增進品質提昇；成立「古意家園」協尋組織，將廢棄的房屋、環境重建成果具體，例如「劉家古厝」、「廢棄屋變公園」等。
11. 長期培養青少年志工，並持續藉由各式活動維繫青少年志工投入，包括送餐、街舞、營隊等，增加孩子對社區的認同。而青少年志工也有個人服務歷程紀錄，以圖畫、照片方式呈現其活潑生動的參與歷程。
12. 志工均有完整訓練，社區凝聚力非常強，社區中有許多志工家庭，

跨世代均擔任志工工作。

13. 社區老舊房屋或公園綠地改造後，均以屋主、地主的名字來命名，充分尊重同意使用者，提升社區居民的參與感與凝聚力。

### (三) 問題檢討

1. 社區對於人口數據分析用心，但目前執行之方案並非建構在社區需求的基礎上，多為政策性的補助方向。
2. SWOT 分析中提到社區缺乏重要的核心發展點，這也是社區願景工作可再思考之處。
3. 福利人口問題分析與服務內容有落差，建議方案輸送過程中應明確評估需求，並依問題的迫切性及需求性進行預估，提供服務計畫。
4. 遠東大學學生訪談耆老，透過蒐集社區議題來反映社區需求，為社區需求的基礎；但缺乏全面性的大眾座談活動，需要具有公眾論述的意識活動，形塑公民社會的基礎。
5. 如何將產業特色與生態、文化特色做更好結合，是社區要發展產業可以思考之議題。

### (四) 建議事項

1. 兒少社區照顧站是提供家庭支持、社會適應與危機處理的基地；建議加強志工服務技巧、危機處理及敏感度訓練，並確實做好後續追蹤；對於志工家庭可提供表揚，並於社區報中加以報導肯定，增加榮譽感。
2. 建議發展生態、生活及生產等三面向的社區工作目標，生態發展可以尋求環境教育認證，爭取環境教育中心為導向。
3. 計畫的推動必須基於實證資料，建議過去執行方案的成效分析結果可做為未來社區方案的實證基礎，策略也可以作修正，當調整過的策略實施後，就可以了解居民的行動對社區的影響力。
4. 社區產業發展有雛型，建議以品牌、產品及行銷等三合一整體思考及企劃，發展社會企業，以協助社區產業的永續。
5. 社區願景可更具體思考，從社區自發與內在的持續反省出發，建構

未來的社區願景。

6. 可加強方案評估，建構評估指標及評估工具，如服務失誤率、社區參與率、進步率、問題改善率…等，並依指標定期評估，以了解方案執行內涵與效益，確保服務量與質的產出。
7. 建議整合人、文、地、產、學的理念，在人的部份以在地長者或青少年擔任導覽員；文化部份則可持續維護當地豐沛的文物建設；地景方面可加強社區意象；產業方面則應同時規劃休閒產業，提供各縣市社區及老人會見學參訪；學習方面可搭配服務學習，幫助兒少更認同社區。
8. 檔案應加強保密個人資料的落實，尤其兒少個案紀錄應避免攜出，以維護其權益。
9. 個案紀錄的撰寫、管理及列冊可再強化，尤其兒少特殊個案的紀錄撰寫可更完備，如果長者志工填寫開放式紀錄有困難，可規畫勾選式的紀錄表單。
10. 社區人口逐年減少，如何推廣在地產業以吸引青年回流，是社區可以思考的議題；社區已有具代表性的產品，如何進行行銷，並結合現有的環境美化基礎，請幹部及社會局、文化局，一起思考。
11. 對於新移民及社區獨居身障弱勢人口，期待能規劃更多的服務方案活動，促使其獨立、自立後，亦能有關懷他人的作為。
12. 社區與多所大專院校均有合作關係，建議大專學生除支援營隊活動外，在福利服務中，也可支援建立相關表單的資訊系統，以選項方式提供志工在服務後的簡易記錄工作，並可邀請大專院校相關科系老師提供定期諮詢協助，使志工的福利服務不至於沒有方向或流於形式。

#### 四、臺南市將軍區將軍社區發展協會

##### (一) 執行概況

1. 社區人口數為 1,417 人，戶數為 526 戶，實際居住村里之老人有 184 人，占 23%，比例極高；社區會員人數為 124 人，社區內國小

學童僅剩 75 名，其中新移民的子弟有 35 名。

2. 社區經營用心，紮根性強，資源連結多元，提供社區多元發展的管道；與兩里里辦公處配合運作社區事務，社區團隊團結性高。
3. 社區 Logo 設計涵意，能夠展現社區產業及歷史；運用 Facebook 和 Youtube 行銷社區，增進社區能見度。
4. 社區產業為胡麻、小番茄和蘆筍，而自創品牌虱目魚嶺，已具備發展社區產業之雛型。

## (二) 主要特色

1. 社區資源豐沛、運用性強，利用大學生及志工資源，進行新住民、老人之需求調查與資源盤點。
2. 具詳細人口年齡、人口結構、福利人口統計資料以及教育程度、資源、SWOT 分析資料。
3. 社區工作發展策略明確，從 SWOT 分析發展出：社區凝聚力的共識、社區公共議題機制、創新社區文化、社區的提升與永續。
4. 結合社區居民自發性力量，展現對生活場域的關心，透過辦理社區居民會議，積極解決社區基地台、社區積水問題，展現出「由下而上」、「居民參與」、「社區自主」社區策略。
5. 以福利柑仔店的思維，提供多元服務；對於老人、兒少、婦女、新住民及身心障礙者服務方案具體，運用志工訪談新移民，執行用心。
6. 與當地國小合作製作兒童家鄉故事繪本「走揣故事入人」，讓兒童進行原鄉踏查、走讀紀錄，增進兒童對社區的認同，也激發長者及居民對歷史及在地的記憶。
7. 蒐集老故事、老照片，強調社區文化傳承，並訓練小小解說員，提升社區參與感。
8. 社區將人文、古蹟、特產等主題彙整，連續三年再版「細說將庄」使後代子孫瞭解及傳承祖先的文化淵源，值得肯定。
9. 社區能夠積極爭取資源，包含市政府、衛福部、水保局、文化局等，顯示社區的資源網路豐富，向心力強。

10. 社區與將軍國小關係良好，藉此延伸兒少、新移民與樂齡等服務主題；且社區與國小合作進行戶外教學，對民眾進行訪問，並撰寫社區介紹，圖文並茂、值得肯定。
11. 三年內完成七個改善空間、環境美化，解除五個基地台的合約，成果豐富，與嘉義大學合作進行體適能檢測及定期服務。
12. 社區居民多相互熟識，參與社區活動程度與對社區認同均很高；社區幹部之間關係良好，也連帶建立一個良好的工作團隊。另外，透過制訂社區公約，相互協助社區環境的管理與維護。

### (三) 問題檢討

1. 將軍社區地處偏遠，目前遭遇人口外流、空屋多、閒置空地多且髒亂、高齡化、排水不良、基地台電磁波等多項問題亟待解決。
2. 社區內遭遇人口逐漸消失、公墓面積廣且影響景觀、農產品價格低等問題，值得重視與處理。
3. 人口統計分齡及分類有誤，少年年齡無法界定在 10-20 歲，且缺乏兒童及少年人口統計。
4. 社區若欲進行社區內之諮商服務須具備專業能力，不具心理師或社工師身分者不適合進行諮商行為。
5. 現有之社區產業如何成為具經濟效益產業，產業發展的區隔性及行銷性仍待加強，如何建立社區品牌、如何永續經營，是未來的課題。
6. 社區在需求分析與方案執行有落差，訪談結果並未反映到服務輸送，服務輸送也無法瞭解成效是否能達成目標。
7. 社區缺乏福利服務需求調查及實際居住人口資料分析，無法正確呈現社區人口資料及需求。
8. 社區在文書資料及帳務管理部分仍需再努力。
9. 社區雖有進行社區調查工作，但無法從中看出其後續延伸議題與策略。

### (四) 建議事項



1. 人口分析及需求分析可更精緻，例如，社區年齡層分布，可區分為幼兒期人口（6歲以下）、兒童期人口（6-12歲）、青少年期人口（13-18歲）、成年期人口（19-64歲）、老年期人口（65歲以上）。社區弱勢人口層分析，應包括種族（新移民）人口/所生子女、身心障礙人口、低收入戶人口、獨居老人人口、單親家庭人口、特殊境遇家庭人口等。
2. 社區計畫必須是長期性和永續性的，計畫內要涵蓋所有性別、年齡層、環境和所有情況。未來可思考發展生態、生活及生產等三面面向的社區工作。
3. 為符合提供服務經費補助單位或審計機關的要求，回應未來方案等方面需要績效評估，因此社區方案應注意成效評估，其分析結果可做為未來社區方案的實證基礎。
4. 社區工作可再強化社區防災及家庭暴力防治，結合社區資源，以備災、減災作為落實安全社區的觀念，減少各種災害、營造安全環境、促進每個人身體、心理與社會全面的安全，並透過演練、踏勘、志工培訓、環境設計等推動安全社區。
5. 社區大多數屬多代家庭，可以考慮整合家庭的需求、加強家庭的服務；並推展代間服務，展現以家庭為中心、以社區為場域的服務，形成社區的支持網絡。
6. 醫療資源多，可發展雲端服務提供社區民眾健康檢測，透過健康雲端照護平台，協助社區民眾健康管理。
7. 建議整合人、文、地、產、學的理念，在人的部份以在地長者或學生擔任導覽員；文化部份則可傳承當地的文化性；地景方面可加強社區意象；產業方面則應規劃休閒產業、照顧產業，推展校外教學社區參訪；學習方面則可搭配環境教育。
8. 社區以務農為主，未來可以思考如何將產業持續合作，提昇產品附加價值。例如：牛蒡，可以透過申請認證，外銷國外；小番茄、蘆筍皆可以思考將其提昇之道。社區亦可結合行銷管理等專業之大專科系，提供農漁產行銷包裝之設計與規畫。

9. 社區高齡人口達 23%，因此對社區而言，應優先規劃相關的服務，以提供長輩的需求。未來則可在身障及失智面向執行防範檢測措施。
10. 社區應將關懷據點之老人評量資料保留影印，部分社區甚至有健康手冊，使每個人均可自我了解。
11. 社區中有配合老人、兒少之祖孫情活動，未來可以加強文化傳承機會，讓子女做小小解說員
12. 社區的文化和永續是本社區的特色，遷出人口應將其納入本社區的外在資源，鼓勵其適時參與社區活動。
13. 財務管理中之估價單、收入傳票、捐助收入姓名、分類帳、單項活動收支明細、定期公告收支明細等項目應持續改善。
14. 社區志工人力有限且社區依賴人口偏多，在活動辦理上，建議盡量跨領域結合各項資源，並可跨福利人口辦理活動，以節省人力資源，例如：代間融合、兒童與環保志工共同認養社區綠地植物的維護管理、新移民與長者的美食饗宴，或成長故事共享等等。

## 五、臺南市北區文元社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 文元社區原為江目寮、日治文元寮，目前總戶數為 2,531 戶，共計 8,043 人；老人有 428 人、僅占 6%，中低收入戶有 2 戶，低收入戶 13 戶，獨居老人 3 人，身障人口 240 人，單親戶 7 戶，會員數 275 人；政府補助 57%，社區經費自主比例很高。
2. 社區人口數多達八千多人，且新舊部落並存，以新部落居多，舊部落則多為長者居住；社區教育程度高，人才多、藝文活動也多。
3. 社區能與教育、福利、環保、文化等資源結合，相互借力使力。
4. 社區有 8 個公園，維護情況良好，每年辦理親子音樂會，促進居民情感交流。社區有 80 位環保志工來自家庭團隊，包括祖孫三代、父子、母女等，藉由參與環境改造以建立社區參與感及家庭關係。

## (二) 主要特色

1. 社區重視並積極進行心靈成長等文化活動，內容包含：書法、烏克蘭麗麗、藝文活動，社區人文調查等。
2. 社區推動環保及生態教育服務、並認養三處公園，且負責公園清潔工作，居民積極參與公園的清掃與維護，成果具體；而環保志工相當用心地投入在維護社區綠美化，並從事環境教育。
3. 社區出版「紅目寮」手冊，介紹社區的歷史與改革，提供居民對自己家鄉的認識及認同，值得肯定。
4. 運用公園辦理音樂會、親子共學活動，讓社區居民及兒少有參與感，並能透過成果發表，提高活動影響力。社區辦理代間活動活絡，有助社區跨世代的連結，例如：辦理大手牽小手為老人洗腳的活動，增加世代融合。
5. 社區組織關懷小天使結合服務學習和關懷據點，培植兒少社會服務觀念。

## (三) 問題檢討

1. 社區兒少人口占 42%，但兒少服務方案闕如，缺乏以兒少為主體的社區方案。因社區兒少人口較高，目前社區開始推動兒少服務，未來可針對兒少青的社區參與進行規劃。
2. 社區缺乏詳細人口年齡、福利人口統計資料及資源分析與 SWOT 分析，也缺乏福利服務需求調查，無法正確了解社區居民的需求，更無法適切地將服務輸送給居民；老人服務輸送亦無法了解成效及目標達成性。
3. 社區老人只占 6%，但服務能量多在老人及與長者有關的服務方案，無法與人口分析切合，呈現社區現況與活動斷層的情形。
4. 社區缺乏青年人才培力之規畫，社區團隊有斷層隱憂。
5. 社區發展協會進行理監事選舉時，會員大會簽到表應分類，避免一般會員和贊助會員混淆而引發糾紛。
6. 社區獲得政府補助比例稍高，未來可透過增加會員會費及民間捐款

做加強。

7. 社區據點中的老人服務，期待其能針對志工會議部分志工的成功案例、問題案例等作討論，會更有幫助。
8. 據點老人每人均受到血壓的測量等，未來可再針對長輩每人都能評量自己血壓、體重、BMI 之差異情。
9. 社區所辦理之活動多半是為點狀式，較缺少持續且累積性的活動。未來可辦理一些活動，例如：如何與長輩溝通？這會使高所得的子女參與可能性增加。而社區中的舊部落者對社區參與較為保守，意願較低。

#### (四) 建議事項

1. 社區人口分布，兒童及青少年的比重達 42%，因此在活動規劃上，應考慮以兒少的需求為主，並設計相關的活動主題，使居民的生活獲得更多的支持。
2. 關懷據點可以考量增加對兒少的關懷活動，透過需求調查，瞭解兒童及青少年的看法。此外，亦可鼓勵青少年參與社區服務，以培養青少年對社區的認同與向心力。
3. 人口分析及需求分析可思考更精緻的區隔，社區人口年齡層分析，可區分為幼兒期人口（6 歲以下）、兒童期人口（6-12 歲）、青少年期人口（13-18 歲）、成年期人口（19-64 歲）、老年期人口（65 歲以上）。社區弱勢人口分析，應包括新住民、身障、低收入戶、獨居、單親、特殊境遇家庭等。
4. 社區方案應注意成效評估，建構評估指標及評估工具，如兒少關懷小天使的心得分享、服務滿意度、服務失誤率、社區參與率、進步率等，以確保服務數量及服務品質。
5. 社區之兒少人口眾多、家庭功能需求相對亦高，建議可結合永康區家庭福利服務中心，規劃家庭服務方案。未來可規劃以家戶為參與活動單元，設計滿足各年齡層可共同參與的活動，且應具有持續性。
6. 社區隔代活動可再加強兒少議題，如鼓勵兒少協助建立臉書

(Facebook)粉絲團，並運用臉書(Facebook)行銷社區，教導長輩認識兒少流行議題，也從子孫輩學習上網技巧，增進親子及家庭話題。

7. 資料整理可再加強管理機制，避免因理事更迭而影響公務資料存放歸檔，甚至影響會務發展。
8. 財務管理中之會計帳、收據抬頭、收據、存簿佐證等項目應持續改善。
9. 社區所規劃之親子或代間活動較缺少互動與情感交流，同時活動設計應評估雙方共同需求。傳承與互助應該是活動設計之重要原則，例如 Line 的使用（少教老），小吃或餐點的製作（老教少），關懷訪視（老少共同）等等，形成一個心靈共享的平台。

## 六、臺南市北區大港社區發展協會

### （一）執行概況

1. 全社區人口計 6,462 人，其中，中低收入戶有 21 人，低收入戶 29 人，身心障礙者 91 人，老人占 9%，對於政府之補助申請占社區總經費之 40.15%，所占比例最低。
2. 社區共計 8 個志工隊，包含大港香草夢工坊等，涵蓋社會層面、環境層面及經濟層面等三大層面，有利於永續經營；並以產業收入照顧社區弱勢，把政府補助款的機會讓給別的社區。
3. 社區 Logo 以圓與樹葉造型展現愛與健康，社區目標明確；規劃 10 年社區發展階段期程，且每年皆做 SWOT 分析。
4. 社區經費自主性高，辦理關懷據點，提供 7 個里的長者關懷服務及 7 個社區血壓站。
5. 社區從環境保護、河川巡守起家，逐步累積社區人脈與能量，並對於跨社區的結合不遺餘力。社區具有豐富的社區資源與申請各式計畫的能力。在活化社區產業面向，亦具備永續經營願景，且社區領導者及幹部皆熱心、具影響力。

### （二）主要特色

1. 社區從登革熱危機轉化為香草植栽的環境產業社區，展現自主及全民參與的能量。
2. 從童玩、環保、香草、文物到關懷，小社區大作用，展現社區自主及福利社區化的企圖，資源連結用心、扎根性高，是一具多元發展的環保文化產業社區。
3. 河川巡守隊及空間改造成果具體、由內到外；參加鹽水溪幸福平台，連結資源，建立人與水的關係。
4. 社區運用數位典藏計畫建立資訊平台，並用 Line 群組資訊交流，掌握現代科技趨勢。
5. 社區經費在 103 年度中，生產收益及捐助收入占 5 成半，102 年度亦達三成五，顯示社區自給自足能力逐年提升，值得肯定，並在 95 年起向國稅局報稅，呈現自主財源的成效。
6. 社區重視環保及環境議題，進行「鹽水溪」淨灘、河川巡守、環境教育、閒置空間美化及改善，辦理環境生態體驗活動成果豐富。
7. 社區組織中，設計「規劃工作室」有 4 位成員，負責整體方向之研議。社區規劃具有環保議題的活動設計，兼具對弱勢兒童的人文關懷。
8. 社區成立「香草蔓之坊」，配合勞動部的「多元開發方案」、「培力計畫」配置專長人力；設置執行長、專案經理，包含設計組、推廣行銷組；其提供就業機會，並設計回饋機制，使居民皆能受益，成果顯著，值得稱讚。

### (三) 問題檢討

1. 會務資料整理待加強，檔案管理有部分不足，對會務管理及佐證文件保存可再注意。
2. 社區對於青年會員及幹部人才之培力與訓練仍待加強，以避免社區人才斷層。
3. 社區缺乏兒童及少年的分齡人口統計，且人口分類方式有誤，少年年齡界定在 10 到 20 歲之間，與法令規定不同，宜請更正。

4. SWOT 分析與方案執行有落差，每年 SWOT 分析定位應該要回溯到過去的 SWOT 檢討，分析結果並未反映到服務輸送。
5. 社區對於社區老人與青少年融合應持續努力，建立老人親子溝通的機會。此外，外籍新移民的關懷不宜停止，未來可再持續發展。
6. 社區如能培訓青少年及兒童參與社區服務，可增進其對社區的認識與了解。

#### (四) 建議事項

1. 社區可加強青少年公民參與，結合青少年表意權，展現對生活場域的關心，辦理青少年公民論壇及公民咖啡館，展現出「由下而上」、「居民參與」的社區策略。
2. 社區計畫必須是長期性和永續性的，計畫應涵蓋所有性別、年齡層、環境及所有社區事物，在社區主體性(人、生活、土地及空間的關係)的基礎上，發展生態、生活及生產等三面向的社區工作。
3. 改選資料及會員資料可注意資料保管、個資法及人民團體法的規定。
4. 社區人口比例，青少年及兒童共占 23%，可思考規劃此年齡層所需要的活動，以利方案設計，提供適當的服務。
5. 大港社區在服務內容面向廣泛，在永續的觀點而言，亦表現突出；但在社區陪伴的方面，則仍有努力的空間，未來可思考對其他社區提供更多的協尋與指導。
6. 建議能夠建立文康中心使用之紀錄，並多元活化其空間使用，且可加以宣導，提供社區外人士參觀。
7. 可思考如何具體呈現河川巡守與幸福平台等成果，包括具體的魚類復育、跨社區公共議題的提案與操作等。
8. 財務管理在「財產目錄及收據的經手人」此項目上，可繼續加強。

## 七、高雄市政府

### (一) 執行概況

1. 全市有 277 萬人，兒童人口占 17.8%，老人人口占 11.95%，身心障礙人口占 4.91%。102 年度共有 807 個社區發展協會，103 年有近 900 個社區發展協會，新移民有 1.66%，4 萬 6,034 人，低收入戶比例占 2.13%，比例相當高，平均年度增至 3,059 萬 3,000 元。
2. 設立高雄社區願景培力中心，結合產官學及在地區公所協力之團隊運作方式，共同推動社區發展工作。
3. 102、103 年間積極辦理 2 個大旗艦計畫，另亦辦理 3 個小旗艦計畫，產生良好提升社區發展協會組織的能量，文化局每年約輔導 50 個社區組織，農村再生計畫通過約有 31 個，加上 196 個社區關懷照顧據點以及災後重建社區培力計畫，社區發展狀況良好。
4. 依據不同型態與能量之社區進行分級輔導，分為停滯型、潛力型、起步型、穩定型等 4 種社區類型，亦各分別提供不同類型的輔導與培力策略與措施。
5. 縣市合併之後仍為直轄市，幅員內仍有農業區，全市有 811 個社區發展協會。
6. 年度社區發展經費約為 3,000 萬元，103 年較 102 年有增加，經費執行率分別為 93%、95%。平均每一社區組織所分配經費指標約為 3.8 萬元。
7. 100 年度有進行完整的社區發展協會調查，並結合市政施政願景發展社區發展工作計畫與子計畫。
8. 除主管人員外，配置科員 2 名、約聘社工督導 1 名、約聘社工 2 名，並另有願景中心人員協力，人員配置妥適。
9. 積極建立轄內社區發展協會有關資料，並輔導協助社區會務及訂定年度計畫與建立重要會議及會員大會紀錄相關檔案。
10. 配置社會工作人員協助支援輔導社區，並年度辦理轄內社區工作評鑑工作，社區發展推動績效良好。



11. 辦理轄內社區發展協會需求調查，引進美國社區景觀營造經驗分享給社區，對於創新創意與落實在地化服務極有助益。
12. 縣市合併之後的社區治理難度增高，亦因為社區老化與城鄉差距問題，需要更進一步的規畫與做法。

## (二) 主要特色

1. 設立高雄社區願景培力中心，透過政府購買服務方式，委由專業學術團體營運辦理，並透過願景中心進行社區發展組織的深入輔導。
2. 大小旗艦的推動用心，讓卓越型的社區提升為陪伴與輔導其他社區的力量，形成社區協會良好的推動能量，其中都會型社區發展不易，高雄的都會型社區在先天限制下也展現出相當不錯的績效。
3. 建立區公所協力機制，部分區公所認真投入，進行區域社區整合與串連，其中每月各區社區工作會議(區公所、社區、輔導團隊)三方協力，並輔以社區宅配通課程媒合、社區協力互助計畫(小旗艦計畫)。
4. 落實社區能力分級及分級輔導，並適用不同的訓練課程及補助項目。
5. 落實對發展協會會務管理，並對會務不健全之社區組織予以依法解散處置。
6. 依施政需要訂定各種法規辦法，包括補助要點、評鑑要點等5種法規，並因應社會變遷需要修訂。
7. 重視社區陪伴與串聯，透過自辦市級小旗艦計畫帶動起步型社區，另有執行衛福部社區旗艦計畫，運用旗艦計畫及標竿學習，促進社區成長。
8. 社區發展工作的基本理念與願景良好，並訂出市民做主、公民參與、培力公所、關懷社區、活力社區、自立自助之口號。
9. 市政府對於社區相關的福利，均跨局處或跨科室提供補助，如兒

少或圓夢福利，每年均有 5 至 6 個社區投入，另身心障礙福利及據點亦值得肯定，顯示市府各科室努力投入之程度，令人欽佩。

10. 社區聯合進行災害防範整備，有許多社區參與辦理，值得肯定。

### （三）問題檢討

1. 縣市合併之後，社區分布幅員廣大，加以都會型與鄉村型之社區型態有相當大的落差與輔導操作上的不同，如何朝向均優的目標努力，將是未來可以努力之方向與課題。
2. 社區組織於縣市合併後共計有 811 個，數量相當龐大，雖整合農委會農村再生、文化部社區營造、環保署、營建署…等多方資源共同輔導與陪伴社區，對於弱勢的社區組織仍期望能夠努力帶動。
3. 高雄市老年人口比例逐年攀升，雖為都會型社區，但仍必須面對眾多的老人福利需求，目前設有 196 個社區關懷照顧據點，仍期許能夠持續推展更多社區組織投入以社區型的服務解決高齡化的部分福利需求。
4. 社區之會務與財務運作工作為社區發展基本功，但輔導與實務績效仍需加強。
5. 因應城鄉差距與社區老化之社區發展與培力策略尚未積極規劃。
6. 社會局內部之志願服務與婦女對於社區工作之整合與資源提供不足。
7. 因社區產業發展所相對產生的問題，應及早提供規畫與策略。

### （四）建議事項

1. 市府團隊堅強，但仍期望能夠持續積極地輔導停滯型與潛力型社區組織，使其成為市府推動社會福利的第一線社區福利輸送站，並發揮積極的初級預防、轉介資源、及時服務等功能，以達社區永續發展。
2. 目前設有 196 個社區關懷照顧據點，建議市府可運用政策性之方式，積極推動社區關懷照顧據點，並增加設置點，提升老人服務

區域的整體涵蓋率。

3. 目前社會局所編列的社區發展經費，在平均分配予轄內社區後，仍較其他縣市之平均經費數為低，或可在總體施政計畫中考慮稍微增加。
4. 社區的會務、財務是基礎，使其落實於社區營運極為重要，需要市府之重視與積極的介入輔導，以期呈現成效。
5. 社區關懷據點之服務提供，應先瞭解其需求與問題，加以更多元化地設計，以符合社區人口群之需求。
6. 未來可推動社區老人的人權尊嚴、獨立、照顧以及自我實現參與。
7. 社區據點的志工會議上，建議針對社區志工服務，如成功案例、典型案例及問題案例進行討論。
8. 深入輔導建議加入會務、財務運作以及實務操作指導，力求基本功完整。
9. 對於人才培育的策略，需要考量社區老化與城鄉差距的問題，並採取分級分類與分區之規畫。
10. 對於區公所角色與人才培育績效尚為不足，應再進一步積極強化與培力。
11. 都會區之社區人才與幹部培育不易，對於社會福利的推動仍應繼續強化更深入的輔導與培力。
12. 各項觀摩與參訪完畢後之回饋與討論較為粗糙，應再有深入回饋或是研討分享，以避免浪費政府資源。
13. 社區婦女工作、婦女社區領袖與媽媽教室之成長與培力，應可以多朝向親職、子女照顧與隔代教養的議題發展。
14. 社區工作的主要人力為社區志工，對於社區志願服務隊數、人數與狀況要詳加掌握與注意，並了解志工領冊率、培力與訓練之需求等問題，並須具實際積極的發展方向與策略。

## 八、高雄市阿蓮區復安社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 該社區共計 1,983 人，65 歲以上長者占 14.1%，身心障礙者占 5.3%，低收入 9 戶，獨居老人 3 人，外籍新住民 22 人，會員人數 88 人（到 103 年為止有 72 人）。
2. 辦理老人關懷據點的工作，每周一次，每次約 23-30 人，並有服務志工 6 人，但社區老年人口占 14.1%，共計有 279 人，期望未來針對老人服務的涵蓋率上，能有一個全面性的調查與分析，拓展更全面的福利工作。
3. 與當地國小充分合作，展現學校與社區的結合。
4. 小旗艦計畫的放伴制度，讓成熟型社區帶領新社區，在評鑑中展現成績，且區長相當用心支持，並鼓勵、帶動各里長跟進。
5. 本社區為都會區邊緣的農業區，居民近 2,000 人，共 675 戶，老人占 14%。
6. 社區組織最早於為民國 76 年成立社區理事會、民國 91 年成立社區發展協會，現為第七屆。社區理監事會議、會員大會依規定召開，且會員資格均依規定由理監事會審查，理事出缺時亦依規定辦理補選。
7. 社區會員有 64 人、志工 69 人，志工有接受訓練。
8. 有附屬之社區組織簡則。
9. 101 年度社區經費收入約為 110 萬，102 年度約為 156 萬。
10. 辦理社區活動中心，且有定期進行消防安全檢查。
11. 社區道路及社區公園由志工認養清掃。
12. 103 年度辦理「宋江陣」培訓及「開路鼓」培訓。
13. 傀儡戲傳承。
14. 將「皮影戲」文化技藝傳授復安社區兒童。

15. 辦理扯鈴培訓及表演，提倡學童健康休閒活動。
16. 1 年 1 度舉辦南安宮廟會活動，表演宋江陣。
17. 提倡陶樂美學，舉辦陶藝杯盤製作活動。
18. 辦理社區土石流防治計畫講習及演練活動。
19. 推動守望相助。
20. 辦理社區媽媽教室烹飪班，使婦女學習一技之長。
21. 志工長期觀測雨量，守護社區。
22. 辦理資源回收，將回收資源變賣成社區收入。
23. 成立社區照顧關懷據點，照顧獨居長者及身心障礙者。
24. 推展社區全民運動。
25. 協助兒少保護、家庭暴力與性侵害事件之宣導與通報。

## (二) 主要特色

1. 因位居土石流潛勢地區，積極推動社區防災防疫，並有專業的防災專員與疏散演練。
2. 發展在地特色傳統紙影戲，並在協會的經費爭取下租借學校空間，共同創建紙影戲文物館。
3. 社區功德會固定捐助，形成社區的穩定財源，有助社區財源自主與永續經營。
4. 相當注重文史收集，有豐沛的文史調查資料與文化故事。
5. 社區曾執行市府小旗艦計畫，共同推動關懷據點。
6. 有進行社區需求調查及問題檢討，並進一步規劃服務方案。
7. 辦理關懷據點、社區綠美化、文化傳統保存。
8. 社區會員費每年 1,000 元，會員仍依規定繳費。另，長輩參加據點亦有繳費。
9. 組織內有功德會，穩定捐助社區，亦能與當地組織合作。

10. 社區耆老教導青少年學習傳統文化，除了傳承文化外，亦能促進代間互動及代間融合。
11. 保留傳統文化遺產不遺餘力。
12. 資料整理佳。
13. 政府補助占 31%，辦理收入占 38%，103 年度占 44%，辦理福利收入占 30%，其中政府補助之比例較低，值得肯定。
14. 各社區人口之分析清楚，是否有社區需求的調查可再考量。
15. 充分運用政府之經費，特別在老人相關福利部分之申請。

### （三）問題檢討

1. 社區組織相當穩健，期望成熟邁向卓越。
2. 成熟社區可逐漸邁向福利社區化的目標，建議辦理社區社福需求調查，例如：社區中的身障者共有 105 位，可瞭解他們目前生活如何、有哪些實際的需求。
3. 各項方案服務或投入雖或有效果，但統計數據不充足。
4. 長老參與據點人數尚少，期可增長。
5. 社區文化特色尚未積極整理及推廣。

### （四）建議事項

1. 未來持續互助陪伴體系之建立，期望能不因旗艦計畫結束而結束。
2. 建議辦理社區需求調查，確定社區發展方向以及居民真實需求，據以推動相關社區業務，方能永續。
3. 社區書面資料數據的呈現與分析可以再加強。
4. 社區協會體質屬於老幹新枝，有悠久的協會組織，也有年輕的幹部、志工參與，社區工作是一條辛苦的道路，好玩之餘，能找到價值感與成就感方能永續。
5. 社區幹部及會員經過大幅替換，期望新團隊在漸形成的工作成果中，持續累積發展。

6. 南安宮廟會文化特色是全國唯一，建議進一步彙編並推廣。
7. 有關飛瓦傳奇等故事，建議進一步進行社區文化資源調查及編制社區文史志。
8. 有弱勢家庭兒童課後伴讀活動、讀經親子班，為親子融合活動，建議未來可朝兒少關懷老人活動持續發展。
9. 針對長輩之耆老訪問已初具成效，未來對代間融合可再多舉辦相關活動，如為老人奉茶…等活動。
10. 老人健康促進已有相當完整成果，未來可再加進評估老人健康手冊，把血糖、血壓、體適能等內容作持續化的追蹤。
11. 關懷據點的功能，未來可以再增加其他服務項目與對象，如老人身體心理的檢測，針對身心障礙者、新住民的服務。
12. 社區產業服務，有否可能針對本社區的行銷，結合大專院校服務，將之發揮最大效果。
13. 會員人數 72 人，社區人口參與比例較少，可再增加。
14. 未繳納會費之會員，須進一步通知與催繳費用，並要經過理監事會議討論其會籍與除權問題。
15. 年度盈餘較多，須增加使用於社區福利服務的推動。

## 九、高雄市三民區安東社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 該社區有 3,449 人，老人有 581 人，占老人比例 16.85%，目前單親有 16 人，低收入 126 人，中低收入人口 12 人，獨居老人 12 人，身心障礙者 33 人，政府補助 55.48%。103 年政府補助 54.71%，相較略高。會員 91 人，每年均有成長。
2. 肯定自籌經費租用民宅作為活動中心，以供居民使用之精神。
3. 老人關懷照顧據點每周進行 2 次活動，且提供 1 年近 5,000 人次的服務量，在都會型社區中實屬不易。

4. 志工管理有落實分組分工，包含祥和志工隊、環保志工隊、長青隊、滅蚊志工隊、據點志工。
5. 社區為都會住宅區、舊社區。
6. 有居民共 3,200 餘人、1600 戶，其中老人人口占 16%。
7. 社區發展協會成立於民國 96 年，有會員 91 人，近 2 年每年增加約 20 人。
8. 有志工 32 人，且進行志工服務量，以及志工接受訓練之統計。
9. 有探討社區需求與問題，並據以規劃方案。
10. 理監事會議、會員大會依規定召開，並陳報主管機關。有附屬單位組織簡則。
11. 101 年度社區經費約為 110 萬，102 年度約為 120 萬元。
12. 自籌經費租用民宅為活動中心。
13. 辦理資源回收，變賣成現金回饋社區。
14. 辦理安東社區報。
15. 舉辦土風舞、歌唱班、子平八字等社區藝文活動。
16. 與高醫合作，由服務學習課程學生到社區辦理健康講座。
17. 辦理社區防災備災、消防及 CPR 操作演練。
18. 成立安東國樂團且外展表演，收入百分之十回饋社區。
19. 辦理老人日托服務。
20. 成立社區巡守隊。

## (二) 主要特色

1. 都會型社區推動老人關懷據點實屬不易，且在有限的空間內推展此點更令人感動。
2. 社區發展各種才藝研習，例如：國樂、街頭藝人、婦女手工藝…等。
3. 社區負責基礎的治安、消防、滅蚊工作，能夠在社區發生災害時



及時處理（運用社區的滅火器救火），感受社區第一線工作的重要性。

4. 結合鄰近高醫大學學生服務學習的機會，投入社區服務工作。
5. 配合社區需求，辦理暑期兒童課輔值得肯定。
6. 社區無公有活動中心，由發展協會出資租屋作為活動中心。
7. 社區曾參加旗艦計畫，並藉以成長。
8. 社區會員繳交會員年費 600 元。
9. 社區「麻雀雖小，五臟俱全」，全方位推展社區工作，辦理「老人日托服務」，注重長輩照顧，值得讚許。
10. 全社區一同投入注重社區安全，加強災害防備。
11. 福利社區化推動老人福利部分包含有「老玩童專車活動」以及暑期兒童與長輩同樂，頗有融合之效果，並有青年服務社區之服務。
12. 辦理社區刊物、安康社區報，1 年 4 期。
13. 有安康國樂團。
14. 針對弱勢人口之分析以及對於社區環境、人文、地景均能有極佳的了解，服務老人均有個別的手冊。
15. 捐款比例占 10% 以上，極值肯定。每周一至五提供社區照顧、據點服務。
16. 參與旗艦社區之小旗艦。
17. 因先天資源與人情味皆較為缺乏，都市社區不易經營，但該社區可辦理地相當豐富與熱鬧，實在不簡單。
18. 三民區的社區鄰里也動員前來支持，其在早期社區營造與旗艦計畫之執行效果持續維持至今，此相互協助的地方社區精神值得大家來學習與鼓勵。
19. 安東社區的社區營造是循序漸進，一步一腳印。
20. 安東社區是一個都會逐漸老化社區（老人比例占 16.85%），社區福利服務著重於老人服務，並慢慢涵蓋到各個族群與面向。

21. 會計與財務各項資料準備大多合乎法令之要求。

### (三) 問題檢討

1. 協會社區投入許多人力培力工作，志工是協會的重要根基，因此志工招募、管理、經營與培養向心力是非常重要的與長期的工作，請持續努力。
2. 資料整理相當用心，且都以數據呈現績效。
3. 因為沒有社區活動中心，因此推展老人健康促進無法容納較多的人數，建議依照社區特色，強化關懷訪視的工作與服務量，彌補健康促進與集中用餐的推動不易。關懷據點的成立目的是初級預防，猶如傳統社會守望相助的精神，強化在地志工就近照顧長者提供初級預防的服務與通報功能。
4. 目前參與老人據點之長輩人數尚少，可多鼓勵長者邀請更多朋友來參加。
5. 資料準備較少。
6. 綠美化只有盆栽，內容稍嫌不足。

### (四) 建議事項

1. 建議辦理社區的需求調查，方能落實計畫實施的效益，運用到社區真實需求的地方。
2. 在大旗鑑帶領之下有豐碩的成果，期望能持續長久，方能創造在地的幸福。
3. 志工團隊凝聚力頗佳，但人數規模尚小，此雖是都會社區社團的特性，仍期可繼續努力。
4. 建議強化資料整理。
5. 綠美化內涵可以更多元，如彩繪牆面、景點或認養公園加以綠美化等，也可種植特殊植物(如中草藥等)。
6. 邀請青少年提供社區照顧據點服務極佳，如能多元舉辦在地青年關懷訪視老人更佳。

7. 社區是人的集合，本社區對人口分析良好，但未來可再加入身障者、單親及新住民的服務。
8. 據點的老人參與比例較少，未來可再增加宣導，若有健康手冊更佳。
9. 社區據點的評量表中，有針對體適能之評量，但對於心理社會之評量則較為不足，可再加強。
10. 未來應予加強社區需求的調查。
11. 會員人數僅 91 人較偏少，可再增加。
12. 會計與財務等各項資料大多合乎法令要求。
13. 在收入與捐助部分，待未來將原來印製好的收據使用完畢後，請考慮將「收入與捐助」欄位分離印製。
14. 具有福利服務的收入，每年度占總經費收入平均為 15%，在推動服務使用者付費原則的績效不錯，值得推展與鼓勵。

## 十、高雄市大寮區中庄社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 本社區有 80% 的居民從事農業耕作，全社區有 1 萬 2,254 人，獨居老人 33 人，老人 1,094 人，新移民 150 人，身障者 372 人，低收入 109 戶，單親兒少 122 人，現有會員 204 人，政府補助從 63.7% 降為 60.73%，會費由 9.93% 增至 16.03%。補助比例略高，捐助超過 21%。
2. 社區辦理關懷照顧據點，並因應在地長者的居住區域性分為 3 個班別，提供充分與務實的服務。
3. 本社區屬於都會型的社區，卻積極經營生態復育、環境教育等工作，其中社區引以為榮的螢火蟲回來、老人共做的菜園，都很有特色。
4. 社區有許多志工隊，且有清楚的分組分工與管理名冊、紀錄等，其中包含環保志工隊、祥和志工隊、守望相助巡守隊、據點長者

服務志工隊、太鼓隊、青年志工隊等。

5. 本社區為工業、農業、住宅混合區。有居民 1 萬 2,000 餘人，4,198 戶。其中老人占 8.9%。
6. 社區組織成立於民國 81 年，目前為第六屆，有會員 204 人。
7. 102 年年度收支約為 105 萬元，103 年度約為 115 萬元，會員年度會費為 1,000 元。
8. 針對社會問題與需求進行檢討，並探討未來發展方案。
9. 有志工 87 人，皆接受訓練，並有志工服務統計。
10. 理監事會議、會員大會有依規定召開，並陳報主管機關。
11. 改造 10 坪鐵皮屋成為美麗的社區活動中心。
12. 從事環境改造工程，增植喬灌木及草皮，綠美化社區環境。
13. 將社區周遭道路環境之髒亂點種植灌木美化環境，並成立生態蝴蝶園、無毒農園及休閒步道。
14. 成立大鼓隊、車鼓隊，傳承傳統文化，促進親子互動（親子一起參與）。
15. 舉辦各種節慶活動，傳承傳統文化。
16. 舉辦社區電影導讀，重陽長者表演歌舞劇、老玩童歌唱比賽及老玩童藝文展，提升長輩生活樂趣及成就感。
17. 推動社區守望相助，獲評鑑特優獎。

## （二）主要特色

1. 評鑑資料詳細完整，能夠因應問題提出解決方案，且社區簡報也整理地相當詳盡與完善。
2. 青年志工隊的組成相當有趣，有效整合周邊大專院校與在地青少年來成為社區文書電腦作業的助力（整合了社區周邊的國中小與和春技術學院）。
3. 活動中心周邊的雨水回收系統與無毒菜園相當有特色且具環保概念。

4. 社區守望相助隊，提供社區安全工作推動，並與志工隊結合協助居家環境的改善，落實福利服務。
5. 社區資源整合能力強，除了能夠結合公部門、各級學校外，還能夠運用資源成為第一線福利需求媒合的工作者。
6. 除理監事會議外，另有營造工作會議，進行工作細節規劃及討論。
7. 承辦經營市有大寮區老人活動中心，並據以作為社區居民的活動場地。
8. 執行公有空間管理，推動關懷點、社區綠美化、開心農園、社區治安巡守…等。
9. 有與其他機關作資源連結。
10. 資料整理詳細有條理。
11. 注重社區治安獲卓越成果。
12. 培養青年志工，有利社區工作傳承。
13. 注重志工培訓與成長。
14. 參與國際交流，與國際接軌。
15. 發展社區產業：戀戀農村 1 日遊。
16. 本社區設有社區資源地圖，志工共有 74 人。
17. 辦理世代交替活動、身障服務、關心新住民，並有老人老玩童服務計畫、祖孫共學課程，使人有幸福感。
18. 成立社區人力銀行及水資源利用方案。
19. 辦理多元化福利服務活動，弱勢人口群服務完整。
20. 中庄社區相當具有地方社區的特色，在生態、環境與人文等面向發展相當成熟與優秀。
21. 近年來的社區營造工作，一步一步、一點一滴地走過來，社區資源連結與利用良好，有錢出錢、有力出力，這就是大寮區中庄社區的社區精神。

22. 各社區資源組織團體、族群的參與和動員，實屬不易，也呈現大寮區大團結的社區精神。

### (三) 問題檢討

1. 社區在福利工作部分較少，建議分析社區中 372 位身障人口、150 位中低收入戶之真實福利需求，提供切合需要的服務。
2. 社區老人人口每年以 1% 的速度在攀升，雖然目前占人口比例並非相當高，但是實際人口數字卻相當多，未來如何持續落實老人福利工作的推展，成為社區福利的轉運站。
3. 資料缺少成果摘要，照片日期有些不清楚。
4. 社區故事尚未整理，社區改造過程沒有以系統性的方式整理。

### (四) 建議事項

1. 運用青年志工是相當好的資源連結，為使其能夠制度化、長期穩定志工服務來源，可以與學校合作，並鼓勵現有的青年志工組成社團，未來以社團的方式持續傳承給下一屆學弟妹，讓社區成為學校教育青年的一環，也讓青年成為社區的助力。
2. 期許社區能夠永續推動，讓中庄成為真正的、永遠的幸福社區。
3. 社區把每一件不起眼的小事努力做好，就能夠共同累積出成功的效果。
4. 社區是一個舞台，這個舞台是讓社區的長者、青少年、婦女能有展現與學習成長的地方。
5. 目前關懷據點分為 2 班，以每週 1 次(班)、限額方式推動，雖志工(場地)仍為每週提供 2 次服務，此種安排雖或有場地限制因素，可考慮合併之，調整為每週 2 次，俾利與長輩有較深的互動。
6. 雖然會員數達 204 人，唯會員年費高達 1,000 元，是否會在地方上造成階層隔離差距，可再思考之。
7. 建議每份資料皆建立摘要。
8. 建議將社區成長故事彙編成冊出版，並分送社區居民。

9. 兒少課輔可再完整呈現，若有兒少投入後，應加強其對社區的了解，並可訓練擔任社區小小解說員導覽社區。
10. 社區獨居老人訪視執行良好，未來若由兒少來協助製作社區耆老生命故事繪本會很有幫助。
11. 社區志工均有資源整合並開會，未來社區志工會議中可針對成功案例、問題案例及典型案例討論。
12. 社區努力經營人、文、地、景、產，建議未來在文化傳承及產業增加行銷。
13. 會計(財務)各項資料準備相當良好，合乎法令規定。
14. 未繳會費的部分依照程序催收與除權，執行效率良好。
15. 社區捐助收入占總收入比例相當高，2年平均超過23%以上，社區財務自主與社區資源運用績效相當良好。

## 十一、高雄市大樹區統嶺社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 本社區有798人，老人占16%，兒童只有6%，會員100人，財務收入315萬餘元，政府補助240餘萬元，老人有133人，新移民7人，身障55人，單親3戶，低收入戶10戶，志工42人。
2. 社區老年人口占總人數35.3%，比例相當高，辦理社區關懷據點人數逐年增加，且績效良好，可見其努力用心，並提供弱勢老人的送餐工作，有詳細的分工組織。
3. 社區執行相關業務有做需求分析，並將相關資料整理妥切。
4. 結合周邊關懷據點組成生活輔導團隊，互相提供專長與師資支援，增加健康促進活動的多元性。
5. 社區為都會區外的農業區，位於著名宗教觀光區邊。
6. 有居民約800人、250戶，其中老人有106人。
7. 社區發展協會成立於民國89年，有會員100人。

8. 志工共 40 人，有志工服務量及志工接受訓練之統計。
9. 探討社區需求與問題及據以規劃方案。
10. 理監事會議、會員大會依規定召開，並陳報主管機關，且社區有附屬單位組織簡則。
11. 102 年度社區經費約為 205 萬，103 年約為 315 萬元。
12. 社區活動中心屋頂層漏水修繕及內部整修。
13. 改造雜草叢生之空地成為「統嶺夢公園」。
14. 社區牆面美化：玉荷包的家鄉及五腳松故事。
15. 民眾聚落涼亭修繕。
16. 建統嶺驛站，供自行車運動者休息。
17. 舉辦編織包研習班。
18. 運用漂流木及玉荷包廢棄樹幹，學習傳統手工藝及雕刻技術。
19. 舉辦包粽子活動及統嶺文史採探。
20. 舉辦各項藝文展演（如旗舞團隊表演等）。
21. 運用陶板製作指示門牌。
22. 出版各種社區書籍。
23. 社區環境與治安工作的表現良好。

## （二）主要特色

1. 產業特色是推出一日農夫的遊程，搭配採果、DIY，且與旅行社配合有穩定的客源，並建立收入機制，搭配多元就業計畫來推動這項產業。
2. 小而美的農村社區，能夠提供多面向的服務工作。
3. 在地兒童照顧的部分，除了日常的課後輔導外，自民國 97 年開始辦理暑假夏令營，延續至今。
4. 社區借用寺廟空間為社區活動中心。



5. 社區曾於民國 94 年辦理衛福部旗艦計畫，連繫鄰近社區。
6. 社區辦理關懷據點、綠美化及社區產業。
7. 在災難發生時，社區能夠動員，迅速重建。
8. 在活動中能夠促進世代融合，協力合作。
9. 介紹志工重要成員，謝義雄、王美香、許朝來、許秀燕參與之陳述良好。
10. 從人文、生態、水系三方向探討，社區有調查生態地圖、水系地圖、產業的行銷，值得肯定。
11. 牆壁繪畫一日農夫、休閒觀光產業，青年返鄉照顧長輩。
12. 社區老人照顧服務辦理績效相當良好，在老化程度嚴重的鄉村地區，具有相當大的貢獻。

### （三）問題檢討

1. 老人福利工作，除在服務量上提高外，應逐漸轉成品質與需求的落實，將老人個案依照不同狀況分為不同服務等級，例如：挑出高關懷個案，並提供足夠的服務。
2. 應思考產業是為何而做，是要創造社區自主財源、扶植在地農夫轉型休閒觀光產業、提供失業者就業機會，抑或是吸引青年返鄉就業。
3. 夢公園旁溝溪雜亂不暢通。

### （四）建議事項

1. 產業應該建立清楚帳目，雖有建立 10%回饋社區的機制，但未見相關資料。
2. 協會產業推動相當具有發展性與經濟規模，但後續必須思考如何不與民爭利，創造在地的就業機會。
3. 觀光產業會有風險，應評估遊客的進出是否會影響村民生活，並儘量爭取村民的共同認知與支持。
4. 在有了福利服務工作量之後，應思考如何提升品質，例如：兒童

課輔辦了很多年，是不是能夠真的產生學習效果；老人服務量有了之後，就應該如何真正提升老人健康情況的關注。

5. 社區的固定志工雖多，但有完整受訓。相較起來，登錄祥和志工隊的人數較少，可加強讓更多志工納入祥和志工隊。
6. 理事長、總幹事能全盤統整社區協會事務，但仍建請各班團隊幹部可更積極、一同承擔規劃等共同事務。
7. 建議資料可作摘要呈現。
8. 建議整治夢公園旁溝溪，讓社區更美麗乾淨！
9. 青少年有世代融合活動，極值肯定，惟未來如可加強兒少對於社區文化的了解必為更佳的做法，可將之訓練為小小解說員。
10. 社區志工在思想上有所貢獻，未來可請青少年向其學習、傳承。
11. 建請增加老人健康手冊，使他們有更高的成就感。
12. 會務、財務是社區協會健全的第一步，所以他們是 1，其他是 0，加強其中的基礎最為重要。
13. 產業收入逐漸增加，未來要開始討論運用稅務的負擔；食品則是要考量食品安全、熱量標示等相關問題。
14. 捐助名冊與金額，除開立收據外，應須另正式公布於社區刊物與社區公告欄明顯處，以示徵信。

## 十二、高雄市湖內區大湖社區發展協會

### （一）執行概況

1. 落實老人據點照顧服務、提供豐富多元的老人健康促進活動，並帶動周邊的老人關懷據點志工之能力與培力。
2. 身障樂活補給站執行 12 年，落實社區型的身障照顧中心，值得肯定。
3. 社區環境營造 12 年有成，管理面積與情形良好，優雅的社區環境供來訪的遊客相當好的參觀項目。

4. 結合社區營造整合計畫、溪流串連自行車步道，辦理跨社區計畫，帶動周邊社區如太爺、公館、大湖等。
5. 社區領導者長期熱心關注社區事務，並有上百位志工參與，凝聚力強。
6. 社區長者約占 11.19%，兒少人口約 12.09%，身心障礙人口 4.3%，積極提供相關服務給福利人口。
7. 社區人文、歷史、自然資源均很豐富。
8. 社區連結外在資源，經費自籌能力強。
9. 與鄰近社區進行綠美化、步道整建等硬體工作。
10. 本社區處於農業與工商混合的邊郊區，有居民 4,000 餘人。
11. 社區內有歷史古蹟。
12. 社區組織成立於民國 82 年，現為第 6 屆，並訂定社區組織簡則。
13. 101 年度經費約 210 萬，102 年度經費約 560 萬。
14. 能與當地組織、扶輪社進行資源連結。
15. 社區組織會務依規定管理，並進行會務人員異動審查及陳報。
16. 社區綠美化：10 幾年來，種植草皮一萬多平方公尺、喬木 2,000 餘顆，以及灌木 5,000 多株。
17. 建設社區之自行車道，並辦理現場學習及課程培訓。
18. 透過訪問長輩瞭解社區的各類故事，並蒐集相關社區歷史文化，彙編成「大湖文史志」出刊。
19. 辦理社區文史導覽解說員培訓：深度文化之旅。
20. 將社區髒亂點加以整治、整理及維護。
21. 發行「阮ㄟ社區—大湖」一書，紀錄歷史並發送大湖村民每戶 1 本。
22. 發行大湖社區報。
23. 辦理民俗技藝研習(如跳鼓陣、開路鼓、內山姑娘要出嫁)，發揚、

傳承傳統文化。

24. 成立古文物保存館，展覽並保存古文物，使居民了解古董並愛惜文物，進一步認同社區。
25. 辦理海角八號電影夢(秀麗人生)拍攝，以社區人事物為故事題材，透過上課讓學員發表故事內容並拍攝成感動人心的短片。
26. 推動「保生大帝傳奇」社區劇場，由 19 位社區媽媽加 8 位身障學員自行設計表演、自由發揮，且此劇團曾獲邀至香港藝術大學表演。
27. 成立社區圖書室及行動圖書館。
28. 推動社區守望相助，維護社區安全。
29. 辦理社區婦女電腦研習。
30. 成立河川巡守隊，維護河川清潔。
31. 成立資源回收站及點，改善環境衛生。
32. 辦理登革熱防治及結核病防治宣導。
33. 推展社區全民運動，並成立社區慢跑隊。
34. 辦理社區防災備災。

## (二) 主要特色

1. 辦理環境教育相關業務，展現社區環境特色與整體發展企圖心、持續力，如：環保小學堂、環保示範社區等。
2. 社區型身障照顧中心扮演良好的社福資源轉運站，落實社福工作。
3. 配合縣市政府辦理實物銀行社區分行，提供有需要的民眾就近獲取福利資源。
4. 積極完成社區文史資源調查工作，並結合縣府經費出版在地文史誌。
5. 大湖幣機制的設計與運用：為在地有心人士的贊助。結合在地商家提供給志工的福利服務，是相當有趣的資源整合形式。

6. 社區多元福利服務能量強，且能持續不斷。
7. 身心障礙者服務的社區融合立意甚佳，除可提高其自信與價值、協助其就業，並可減少社區家庭負荷。
8. 長者參與據點活動，並由參與較久之資深長者擔任志工，協助身心障礙學員，相互協助，增加凝聚力。
9. 有進行社區問題及需求討論，並據以發展服務計畫。
10. 有社區志工共 106 人，並對其提供訓練。
11. 辦理老人關懷據點、身心障礙者樂活方案、環境綠化、歷史文化保留、社區報以及社區貨幣。
12. 透過發行「大湖幣」社區代幣作為結合資源募集、志願服務的中介，並有體系性的自治管理。
13. 居民參與社區發展，能表達意見並自主維護及管理社區環境。
14. 身障者能參與社區工作，使身障者獲得充權，並能達到社區融合之目的。
15. 社區工作與福利社區化結合。

### (三) 問題檢討

1. 鼓勵永續經營，期望社區能細水長流、長長久久。
2. 如欲推動環境教育，發展完整的教案是相當重要的。
3. 未來發展觀光產業時，必須思考對社區的觀光衝擊，考慮是否實施總量管制。
4. 社區推出有趣的產業，例如：魚鱗果凍，但是未來的產業應考慮是為誰而作、能協助誰就業。
5. 呈現資料有許多過於老舊，且未註記活動時間、頻率，不易瞭解其對於後續活動所帶來的延續性。
6. 據點長者參與多以早期參與者為主，對於新的初老者招募較不易。
7. 據點的日常健康紀錄表應善加利用，並作為長者健康處方建議之

用，而非單存的紀錄文件。

8. 婦女福利服務缺少新住民參與的部分，且當初的劇場培力不復見，殊為可惜。
9. 社區籃球場邊多堆積砂石、雜物，恐有影響運動者安全之虞。
10. 御風社工無法見其在跨社區之間的角色與功能，以及在社區工作上的專業性。
11. 培力支援其他社區未見策略，易未見其課程內容。
12. 社區志工提供身障服務確不容易，唯此作法與專業者的結合度尚低，或宜與身障服務專業組織合作，由專業者規劃服務及進行個案管理，由志工配合專業者個案照顧規劃。
13. 卓越特色中的陪伴、或促進其他社區成長的成果集中於幹部分享，以組織性團隊促進其他組織成長之效果較不明顯。
14. 資料呈現老舊不明。
15. 社區景點未標示介紹，外人不了解。
16. 未建立社區入口意象。
17. 年輕人參與社區活力不足。

#### (四) 建議事項

1. 環境教育的推動，可朝國家環境教育獎社區組、環境教育設施場所認證來推動，並設計、發展出自己的環境教育教案，教案的設計應具備專業性，可與在地學校老師合作共同發展。
2. 近百位志工應有完整的組織分組分工，更可以分別選出各組的負責人，以達有效率的管理與分工。
3. 卓越社區強調社區的永續與陪伴，社區永續的優勢與體質相當良好，但在周邊社區陪伴與帶動的部分較為欠缺書面資料，未來應建立相關文字紀錄或照片、陪伴的績效與成果，方能展現卓越社區的積極成效。
4. 建議將社區景點標示介紹。

5. 建議建立社區入口意象。
6. 建議鼓勵社區年輕人多參與。
7. 建議參酌問題檢討調整之。

### 十三、高雄市大寮區三隆社區發展協會

#### (一) 執行概況

1. 本社區的老人人口占 12%，政府的補助收入占 50.84%，到 103 年只有 43.12%。總人口有 5,292 人，老人 627 人，新住民 90 人，身障 313 人，低收入戶 93 人，單親兒少 40 人，會員人數 77 人，比例較少。
2. 卓越特色的部分有自主財源永續性佳，針對周邊社區提供，陪伴與輔導的服務，並讓周邊社區在業務推展方面有具體提升，並有做成詳實的紀錄。
3. 老人關懷照顧據點的服務落實，針對新移民姐妹提供相關的交流活動與生活支持。
4. 本社區為都會外圍的農業區，有居民約 5,300 人、1899 戶，老人占 12%。
5. 社區發展協會成立於民國 81 年，現在為第 6 屆，有會員 77 人。
6. 志工共 40 人，並有統計志工訓練、志工服務量。
7. 理監會議、會員大會有依規定召開，並陳報主管機關。訂有附屬組織簡則，有與其他團體機關資源連結。
8. 有進行社區問題與需求、SWOT 分析，並據以規劃方案。
9. 辦理自行車步道及社區公園維護管理。
10. 進行社區老厝綠美化，並將閒置空間改造成美麗景點，另營造社區入口特色，將社區圍牆彩繪美化，辦理社區空間與環境營造不遺餘力。
11. 營造社區活動與娛樂空間，並成立社區照顧關懷據點，令社區長

輩感到溫馨及有歸屬感。

12. 每年辦理紅豆賞花節活動與節慶農村文化活動(如叩雞比賽、紮稻草等)。
13. 將台糖廢棄鐵道打造成休閒、運動，多功能之自行車步道。
14. 出版「三隆社區改頭換面紀實—鐵枝仔路變妝騎鐵馬」一書。
15. 出版「說大寮故事」一書，彙編社區故事。
16. 聯合 8 個社區照顧關懷據點，由社區每月輪流主辦「聯合會報」增進經驗交流，互相分享成長。
17. 推展全民運動並辦理社區防災備災。

## (二) 主要特色

1. 社區是行銷高手，各種活動均能夠獲得媒體的報導，對外有宣傳效果，對內有激勵志工的功能。
2. 年度產業盈餘為 28 萬元，每 1 筆深度之旅或餐飲服務的財務與相關紀錄都相當清楚。
3. 社區紅豆節與紅龜粿頗具盛名。
4. 食物銀行的社區分站。
5. 辦理關懷點、綠美化、文化傳承及社區產業推展。
6. 承辦衛福部旗艦計畫，帶動其他社區。
7. 社區產業有結餘，提供作為社會福利經費。
8. 社區營造、景觀改造及綠美化卓然有成。
9. 聯合 8 個據點分享經驗，互相成長。
10. 發展出社區觀光產業，有利永續發展。
11. 將社區改變過程紀錄成冊，有利居民認同社區。
12. 社區的產業收入占 28.11%，所占比例較高，值得肯定。(103 年政府補助收入只有 43.12%。)
13. 因為陪伴社區參與培力，本社區近來陪伴中庄社區參與本次的績



優社區的評鑑。

14. 新住民婦女 200 家庭子女為長輩洗腳，有紅豆創意舞蹈節慶文化的活動、自行車一日遊，並推動旗艦計畫，陪伴培力社區，活動多元、值得肯定。

### (三) 問題檢討

1. 可思考如何透過大旗艦計畫的協助，建立社區的互助系統。
2. 思考推動產業的目的為何，是作為社區自主財源與社福基金、提供就業機會，抑或改變現有的紅豆農產銷售結構。未來產業發展可以評估社區的目的，扶植社區居民轉為工作室(營利事業登記)或合作社的方式來發展。
3. 產業收入盈餘雖有公告社區周知，惟未列入決算中，宜改進之。
4. 資料照片稍嫌老舊且未標示日期。
5. 活動中心前面鐵皮屋只裝電風扇，散熱功能不強，不利長輩夏日活動。
6. 青年參與社區活動不足。

### (四) 建議事項

1. 紅豆產業的推展必須強調不與民爭利的原則，協助農民銷售，並秉持公平或針對較為弱勢、不擅行銷的紅豆農夫作為協助的對象。
2. 評鑑資料有整理詳細輔導周邊社區的統計資料，但是資料冊中未見相關紀錄或文件。
3. 社區關懷據點提供老人服務，應盡早將廁所改善為無障礙廁所，讓身體機能不佳的長者也能夠開心地參與據點活動，享受友善的環境。
4. 社區福利需求人口數身障者占 27%、313 人，未來期望社區能夠增加對身障者的需求提供服務，成為幸福社區的轉運站。
5. 社區產業盈餘收支之報表審議宜妥為處理。

6. 建議多鼓勵社區青年參與社區活動，以利其對社區之認同及社區工作之傳承。
7. 資料整理可再加強。
8. 紅豆產業文化可再強化推廣。
9. 社區志工對社區的貢獻極大，針對高齡志工、長期貢獻者，希望由青少年志工進行耆老訪問，製作生命故事繪本或者老故事書，應可增高年齡的智慧傳承，並促進代間融合。
10. 對老人健康部分，未來可再進一步建立長輩健康手冊，讓老人擁有自我成就感。
11. 社區會務與財務是社區的基礎，此為社區的 1，其他項目為 0，方可成就社區完整工作。
12. 社區已經開始提供身障服務，在據點的功能上，未來可再針對身障提供更佳的服務。

## 十四、彰化縣政府

### (一) 執行概況

1. 全縣 26 個鄉鎮，589 個村里，人口 128 萬 9,792 人，青少年兒童占 19.52%，老人占 13.39%，543 個社區，420 座活動中心，117 個社區照顧關懷據點，縣政府推展福利社區化工作，從出生到年老，期達成「全方照顧、全民幸福」的目標。跨局處合作，辦理社區評鑑及獎勵，並積極與各學術單位、基金會、各機構、專業團體共同推動社區發展工作。
2. 社會局內社會發展科、長青福利科、保護服務科共同建立完整社區工作輔導推動人力。
3. 歷年均均有社區申請通過執行衛福部旗艦型社區計畫。
4. 訂定完整的社區發展策略，落實主導縣內社區發展方向。

### (二) 主要特色

1. 推動多功能的關懷據點，讓社區能多面向地照顧，充分發揮服務績

- 效，同時改善據點的「友善廁所」，貼心地為長者的安全把關；集合全縣有產業的社區，於各據點設置「柑仔店」，共同行銷社區產業；兒童、青少年的福利服務多樣化，且推動社區脫貧方案有成果。
2. 社區在公部門中設置社區總體營造工作推動及協調委員會，每年定期召開會議，完整建立縣內相關社區工作之協調與資源整合。
  3. 辦理總幹事研習班，有系統地加強社區重要核心幹部訓練。
  4. 跨局處合作創新，並辦理各種活動。
  5. 縣府輔導社區成立「福利社區促進協會」。建立社區組織間的交流平台，交換工作經驗並聯絡情誼，分享觀念與做法，值得鼓勵。
  6. 縣府輔導社區執行需求調查，掌握社區的脈動與看法，有助於後續社區工作之推動。
  7. 透過志願服務之訓練，建立社區人力基礎，並強化公所幹部與總幹事研習，累積社區相關人力所需之培育。
  8. 建置相關配套計畫，包括八大生活圈、社區促進協會、資源中心、薪火相傳、據點無障礙措施、托育資源中心、街坊出招、藍風車、家庭福利服務中心、產業市集、通報、社區脫貧、實物銀行等，將社區進行點線面的相互環扣，互相借力使力，使最後在社區長出亮點。
  9. 評鑑資料整理井然有序，邏輯清楚、條理分明。
  10. 引導績效組社區亦能有能量辦理帶領小雞的工作，相互借力使力。
  11. 鼓勵公所自辦評鑑、訓練、聯誼等工作，相當用心。
  12. 社區間相互參訪頻繁，多達一千多件次，人員充分交流，向心力強。
  13. 對於曾獲旗艦的南勢社區亦能持續培力其他社區並建立具體成效，重視傳承，實屬不易。
  14. 從社區的展現，都能看到縣府與公所的用心與著力，社區幹部亦能充分回應公部門對其之協助。

### (三) 問題檢討

1. 資源中心如何讓弱勢社區成長及茁壯，須提出解決之對策。
2. 通過農村再生計畫之社區，應思考如何協助持續地推動。
3. 社區志工的能力與在職訓練可加強。
4. 小旗艦成長可加快腳步。
5. 社區總幹事訓練班相當紮實，但缺乏對參與者及其社區之盤點分析、成效評估與滾動式課程之呈現。
6. 新成立之社區資源中心，尚無法窺其成效，且委外經營，如何持續貫徹縣府政策，有效發揮角色，尚待確認。
7. 包括輔導團隊、資源中心、促進會、幸福相談、薪傳等培力帶動計畫多，彼此角色應更釐清。

#### (四) 建議事項

1. 志願服務的資源執行成果，以具體指標加以呈現。
2. 跨局處的整合，建議以資訊化的方式整合，較具有實際的成效。
3. 總幹事訓練班企圖心強，值得肯定，但應對歷年實施進行評估，瞭解實質效益，轉成具體策略，提升執行能力。
4. 資源與專業團隊的成果未具體、統一呈現。
5. 逐步推展電子化社區，如 Line 分組工作。
6. 社區青少年、兒童參與非常好，加強運用小小解說員是未來良好重點。
7. 社區調查後的需求評估，如回應可再加強。
8. 人文地產景中，社區文化傳承亦極重要。
9. 老人的健康手冊可再加強。
10. 社區弱勢的人口調查結果呈現以協助就業為主，請試圖回應。
11. 社區的會務與財務是 1，其他是 0，每加項是 0，建請持續加強，有任何補助，均須依據此再予以補助。
12. 縣府對社區工作有策略，但缺乏具體目標。建議主管科能夠集思廣

- 益、釐訂社區工作之明確目標，以利後續工作之執行與成效評估。
13. 縣府對於弱勢與偏遠社區進行之輔導已有初步成果，建議能持續進行，實現公平正義之理念。
  14. 對相關培力策略之間的環扣應更統整，並設計一架構圖，可更清晰明白縣府的社區培力策略如何落實各自角色與分工，若須整併亦無不可。
  15. 縣府應監督社區資源中心之角色與成效，確切落實委外經營的品質保證，活化資源中心功能，統整當前相關措施，朝向永續方向經營。

## 十五、彰化縣彰化市西安社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 社區民眾多以上班族或自營為主，為住商混合、都會型社區，會員 143 人，全社區總人口數為 3,712 人，老人占 13.8%，約有 500 多位，兒少人口則占 23.4%。
2. 經費資源積極籌募，經費自籌率高達 60% 以上，各項活動的自籌比率高。
3. 會員大會出席率高，民國 104 年 3 月第二次會員大會，出席率為 100%，向心力強，麻雀雖小，五臟俱全。
4. 全民參與找出社區的亮點，讓老人安養、兒童安心、年青人放心。
5. 屬於福田社區培力的小雞，積極學習，幹部、志工均有向心力。

### (二) 主要特色

1. 三心的理念，里長與理事長合作無間、用心經營，善用社區在地的資源，辦理全方位的活動，老、中、青、幼各代的福利活動都兼顧，志工團隊堅強，獲獎無數，即將爭取警察宿舍作為社區活動中心。
2. 對社區需求有相當完整的調查。
3. 社區爭取警察宿舍作為本里社區活動中心，社區的捐助款比例有 30.71%，相當高。

4. 辦理 K 書中心，以及各類老人、婦女、兒少等多元活動。
5. 社區經費來源項目中，捐助收入占三成，顯示居民對社區的認同度逐年提升，值得肯定。
6. 會員逐年成長，長年會費可收到 800 元，會員向心力強。
7. 善用社區資源，並且回饋於社區，包括診所免掛號費、麵包店供應守望相助隊據點、社區安心商店關心學童上下課等。
8. 與學校互動良好，舉辦二手校服回收、母語推廣演講比賽等活動，均十分有聲有色。
9. 社區監視器數量為全國最高，治安良好。
10. 將日據的風化區環境綠美化為新町溝公園，吸引觀光與民眾休閒。
11. 建立社區導覽地圖，包括文化地圖、樂活地圖，形成「社區文化樂活產業」。
12. 組織建立嚴謹，有組織架構表，分工明確、各職所司。
13. 統計居民宗教信仰，道教占 84.2%，佛教占 11.3%，還有部分基督教和其他宗教，分析社區居民之宗教習慣，提供適切性的服務。
14. 注意性別主流化，媽媽教室已更名成長教室。

### (三) 問題檢討

1. 活動多，但較未見使用者付費，是否在收費上有困難？
2. 尚無產業收入，是否會影響社區永續經營，可再思考。
3. 活動中心空間較小，是否影響各項活動的辦理？
4. 社區監視器多，維護費用甚高，尚未呈現其效果。
5. 社區地圖中，應將各式資源納入，並明確標示。
6. 社區商家多，愛心商店數量恐不足。
7. 新町溝具備了人文、歷史、自然等多面向資源，但未見較有包裝的宣傳方式。
8. 檔案中資料對當事人的隱私及個資保密性不足。

9. 會務執行認真，但應注意符合法規、程序正義；會員大會應先清查會籍；另，應明確記錄選票情形，各項紀錄均應力求正確。
10. 服務多元，但缺乏亞健康和身障者服務。
11. 缺乏家庭整體服務方案和世代融合方案。

#### (四) 建議事項

1. 收支報告應於理監事報告後進行公告。
2. 收支預算、決算表的擺放位置須對調。
3. 活動支出明細表須核章。
4. 收據中的流水號、憑證編號須明確標示。
5. 財產須標示補助單位。
6. 對社區之瞭解相當好，但對於外籍配偶、新住民、低收入戶、身心障礙、單親等人口的服務活動可再增加。
7. 老人休閒活動占 19.8%，為社區老人最有興趣的活動，未來老人休閒旅遊亦是可再加強發展之工作。
8. 老人與青少年都能分別舉辦各類活動，未來代間融合，如兒少老人、親子互動活動，可再加強。
9. 據點的功能以服務老人為主，未來可增強其他社區人口群之服務據點，亦可在志工會議上，針對困難個案、成功服務案例等進行分享。
10. 社區會員人數持續增加，如何鼓勵年輕居民加入，可繼續討論與思考。
11. 社區活動中心因屋齡較久，建議對防火及其結構做定期檢查，提供安全之活動空間。
12. 社區各項發展工作（例：監視器、愛心商店、新町溝公園等）均可見其現況說明，但較無法呈現各式工作背後的目標與結果。
13. 監視器之功用多用以還原車禍狀況，宜留意社區中高危險車道與路口，並與公所、市府協調，加以改善。
14. 可將新町溝的故事編入當地國中小的鄉土教材，製作故事書或影

片，增加社區孩童對在地的認同。

15. 增加愛心商店數，並具體呈現其效果。
16. 可發展亞健康和身障者之在地服務，強化自立生活。
17. 現有「社區文化樂活產業」之優勢，如何擴大推廣成為社會企業，成為具經濟效益產業，值得進一步探討可行策略。
18. 可加強方案評估、建構評估指標及評估工具，如服務滿意度、服務失誤率、社區參與率、進步率、問題改善率…等，並依指標定期評估，以了解方案執行內涵及效益，確保服務量與質的產出。
19. 對於個人隱私及人權的意識、檔案管理的保密性，均可再加強。

## 十六、彰化縣和美鎮雅溝社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 建庄至今已有 320 年的歷史，社區人口數為 1,688 人，為一鄉村型社區。社區老人有 196 人、占 11.6%，兒少人口有 542 人，而 20 歲以下人口則占 32.1%，身障人口 54 人，外籍新住民 14 人，低收入戶為 15 人。社區發展協會於民國 82 年成立，會員人數共有 96 人。
2. 充分利用原有歷史、建築，且透過居民的力量，予以改造、保留。活動中心寬敞，圖書館藏書豐富，規劃申請「農村再生」。
3. 政府補助 62.32%，捐款比例 13.57%，自籌比例略低。
4. 關懷據點於民國 103 年成立，每週開放 5 天，每天自上午 5 點即開放，滿足社區長者需求，週五還有外展服務。
5. 理事長聯誼會支持，南佃社區用心帶領。
6. SWOT 分析用心。

### (二) 主要特色

1. 傳統古老的生活方式，如土角厝、景點改造…等，以牆壁彩繪方式呈現，勾起居民回憶，是最好的教學場地，營造社區特色。傳統融



合新意，將古味視為資源，而不是落後，並把早期不雅的名稱「媳婦怨」轉成「惜福院」。

2. 財務爭取政府補助款占 62%，另有專案收入、捐助收入，收入多元化。
3. 辦理老人需求調查、婦女弱勢人口需求調查，並透過需求調查瞭解社區各群體之需求，提供其照顧、陪伴及活動。
4. 有親子手語班、不老樂團、銀髮畫畫班、手工皂班；另還有古井及水資源回收。
5. 重視人與環境之互動，改變環境便可以改變人。有 APP，可關懷社區老人。
6. 社區環境整潔、各處景點均能完善維持。最近 2 年已修整 20 個景點，成果具體。
7. 以景觀改造帶動人文福利發展，共有 12 處農村田園景觀，並獲選為據點樂活輕旅行據點。
8. 社區經營植物染、手工皂產業，並將盈餘移撥至社區收入，已展現初步成果。
9. 善於結合各種資源，並兼顧不同福利人口群。
10. 婦女志工隊向心力強，並積極參與各項志工訓練計畫。
11. 社區據點設有 AED，能提供即時救援。
12. 以辦理老人福利措施作為重要工作項目，並由志工服務社區長輩，辦理日托與健康促進等活動，同時邀請長輩參與，傳承文化。

### （三）問題檢討

1. 產業收入（手工麵線、豆腐乳、鹹鴨蛋…）已有雛形，但如何進一步有系統地經營，宜再思考。
2. 關懷據點計劃供餐，但志工人力是否充足，宜再確認。
3. 景點宜結合社區產業，進行人才導覽，合力創造收入，社區才得以永續。

4. 社區以婦女為主力，但媽媽教室的活動過於點狀式，且較為傳統。
5. 環境改造後的景觀，較缺少整體配套維護。
6. 圖書館有 3,000 多冊書籍，但使用上較缺少有系統的管理。
7. 兒少人口多於老人，服務主軸卻仍以老人為重，建議思考是否符合社區居民需求。
8. 人口分析應全面，避免因聚焦老年人口，缺乏兒童 0-12 歲人口群的需求分析。
9. 社區需求用心蒐集，但問青少年有關社區老人需要什麼的問項，其適切性尚待討論；且缺乏社區需求調查與服務的對應，無法窺知服務提供之適切性，應有因地制宜之服務模式。
10. 服務方案多偏向點狀式的活動辦理，缺乏脈絡性服務，較不易瞭解其核心成效，也無法據以呈現服務延續性的成效，以及系統性永續運作策略對社區的貢獻。
11. 傳統技藝值得肯定，但可考量特殊性及整體性的居民參與情形。
12. 缺乏防災、滅火器、逃生地圖等防災方案，應加強居家安全、住宅安全檢測或修繕。
13. 會務須注意檔案管理、會務資料應力求完整，會員大會改選紀錄也應明確記載。

#### (四) 建議事項

1. 收支憑證簿與分類帳、財務報告要連結。
2. 估價單、請款單、出貨單不可當憑證。
3. 收支明細表須公告，並拍照存證。
4. 財產須標示補助單位。
5. 收據以黏貼憑證方式處理，才不會顯得凌亂，也較容易找尋。
6. 人文產地景在本社區中重視人文產業，惟在新住民及身障人士的服務可再加強。
7. 青少年都能投入社區參與，未來可加強對社區人文的研習課程，使

他們成為社區的小小解說員。

8. 社區的會務與財務是 1，其他項目是 0，凡加入 1，其他的意義才能發揮最大效果。
9. 弱勢人口需求的調查認為最重要的是就業，在本社區占 39%，未來可在此一部分作呈現。
10. 兒童與青少年需求調查之結果、數據可以分開呈現，以瞭解兩者的意見有何不同。
11. 社區經營植物染、手工皂，並將盈餘移撥至社區收入。產業發展已有初步成果，未來可繼續努力，並加強設計與研發，俾利於財務自主。
12. 社區「媽媽教室」名稱建議可改為成長教室，以更積極且避免性別切割方式呈現民眾所需的課程，同時加強婦女參與社區最缺乏的資訊、充權或心理衛生等課程，以栽培更多可擔任核心工作的婦女人力。
13. 景觀宜有配套，除了宣傳單張之外，建議增加維護者族群，除環保志工外，亦可強化鄰居、兒童的共同加入，並可辦理維護者獎勵機制。
14. 圖書室藏書相當豐富，但宜注意採光，且圖書應編碼於書背，另建議可辦理小書蟲比賽、徵文比賽或與國小合作等，活化社區圖書館使用，且應將圖書使用規則張貼於入口處。
15. 社區人口群除高齡長者外，幼兒及青少年的比率最高，未來應積極規劃此服務族群的福利方案。
16. 社區需求、問題分析與服務內容有落差，建議應明確評估社區需求。社區分析主要在蒐集社區居民的人口、住房、就業、地理環境及交通狀況、社區的基礎設施及資源、社會服務、歷史、經濟、政治、文化傳統及價值等。同時了解社區組織、資源、問題與發展方向，發掘社區議題，從調查到行動，展現出社區行動力。
17. 社區年齡層分布，可區分幼兒期人口(6歲以下)、兒童期人口(6-12

歲)、少年期人口(13-18歲)、成年期人口(19-64歲)、老年期人口(65歲以上)。社區弱勢人口層分析，應包括種族(新移民)人口/所生子女、身心障礙人口、低收入戶人口、獨居老人人口、單親家庭人口、特殊境遇家庭人口、新住民人口等。

18. 可規劃社區 Facebook 粉絲團，以網路社群行銷社區，爭取社區的能見度。
19. 方案評估方面，可建構評估指標及評估工具，如服務滿意度、服務失誤率、社區參與率、進步率、問題改善率…等，並依指標定期評估，以了解方案執行內涵與效益，確保服務量與質的產出。
20. 建議發展生態、生活及生產等三面向的社區工作，生態發展可以尋求環境教育認證，爭取環境教育中心為願景。
21. 社區在理事長等核心人士的發起下，近年有快速的發展，建議社區能透過團隊方式適當經營協會，每週可以有固定的討論時段，以利形成工作團隊，關心組織長遠發展的需要，強化工作團隊機制，避免人事變動形成斷層，以呈現出成果。
22. 社區未來應朝向財源自給自足之方向努力，增加會員、鼓勵社區居民、業者捐贈等，以增加社區收入，提供社區弱勢居民更多福利照顧，發揮社區互助精神，提升居民生活品質。
23. 可結合附近醫院之長者心理健康資源，並進行社區調查，據此提供服務。

## 十七、彰化縣福興鄉西勢社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 全社區 610 戶，2,394 人，會員 257 人，老人占 11.1%，20 歲以下人口有 22.8%，獨居老人 3 人，低收入戶 8 人，單親 8 人，新住民 10 人，身障 58 人，共占 2.4%。
2. 以手及掃帚組合成為社區 Logo，社區以務農為主，並使用稻米、掃帚作為其特色。

3. 母雞帶小雞方式帶領弱勢社區成長，理事長兼村長，成立志工隊、關懷據點，民國 103 年開始成立老人日托中心。
4. 政府補助款收入僅占 46%，聯合勸募占 25.37%以及 9.86%的捐款，自籌比例較高。
5. 長者熱愛參與活動，社區人力充沛，志工認同度高。
6. 民國 58 年是模範村，民國 97 年則組成法人。

## (二) 主要特色

1. 民國 99 年通過農村再生計畫，以僱工購料方式改善了 12 個景點，串連成一日遊。
2. 帶領阿公阿嬤參加全國活力秀獲佳績，且長輩們擁有個人的護照，紀錄其健康情形。
3. 爭取多單位的補助，並擁有產業收入來永續經營。
4. 辦理社區老人、兒少、婦女弱勢人口群的需求調查。除了經濟救助 26%外，也提供餐飲服務 23%的支出，顯示對弱勢極為重視。
5. 社區志工極多，服務活動多元發展。
6. 辦理青少年微孝營，分送愛的禮物。
7. 榮獲環保社區第二名，低碳獎。
8. 推廣國際志工服務方案，在社區中彩繪各國對中華文化的想像，展現國際化的能量，增進文化交流與體驗，引進國外志工人力，使社區的風貌多元化。
9. 在地組成福興鄉老人社區照顧互助聯盟，相互支援，形成社區互助網絡，與鄰近社區合作發行照護紀錄冊，登記服務時數，有利於社區永續經營。
10. 社區善於結合各式外來資源，志工承載能力強，專業人員進駐協助，強化各項福利與農再工作的延續。
11. 對於長者服務相當完整，包括據點、日托、憂鬱症篩檢、老助盟等，關懷訪視也開發各式內容，活化訪視工作。

12. 落實使用者付費，對政府補助依賴少。
13. 全社區身障人口有 58 人，運用老人日托方案，同時也服務身障者。
14. 重視當地特色（菜頭、童玩、掃帚），並融入社區景觀及健康舞蹈，讓舊傳統有新舞台。
15. 開發 65 歲以上長者志工資源，如 93 歲香包阿嬤，藉以讓長者不僅重新參與社會，也拉近服務長者之間的距離。
16. 評鑑資料整理井然有序，且標示重點檔案夾，相當用心。

### （三）問題檢討

1. 社區可把達人找出來，在一日遊時，以體驗 DIY 方式，增加活動可看性。
2. 產業收入可以量產方式，增加收入(掃帚、蘿蔔的多樣化)。
3. 年輕人在參與社區的計畫執行面較少，只侷限於參與活動，應可以更深入到規劃層面。
4. 專業人員進駐，仍應留意社區在地人力培力，勿因此取代在地人力成長。
5. 活動相當繁多，留意志工承载力。
6. 國際志工展現在長者服務與景觀營造，較未見於社區兒童的交流。
7. 需求分析與方案執行有落差，分析結果並未反映到服務輸送，服務輸送也無法瞭解成效是否能達成目標。
8. 方案缺乏成效評估，亦無意見調查，無法得知成效。
9. 社區計畫必須是長期及永續性的，計畫內要涵蓋所有性別、年齡層、環境以及可能發生的情況。
10. 缺乏人力資產調查，無法了解社區人力情形，也無法積極發展人力資產。
11. 社區幹部缺乏青年人才，也無青年返鄉服務，對社區的人力永續發展易產生困擾。

### （四）建議事項

1. 收支預算表、決算表請依正式表格作帳。
2. 收支表須公告。
3. 少許估價單不合法。
4. 原始憑證、分類帳、收支明細表，其編號須有所連結。
5. 志工會議如能討論、分享一些問題及成功案例，對於社區志工會議的意義會更佳。
6. 目前社區各種活動中，老人有生命故事繪本及憂鬱量表之測量，如能結合學術機構進行研究評估，呈現本社區的成效會更佳。
7. 社區的會務與財務是 1，其他是 0，每加項是 0，建請持續加強。
8. 社區規劃了「童話村」及數個景點，建議可到其他績優社區參訪，了解別人的優點與特色，將有助於自我提升。
9. 社區之專業人力應留意並協助當地志願服務人力之盤點與培力，當其從社區退出時，仍可以持續維持。
10. 國際志工的進入，應協助社區兒童有更寬廣的學習空間與交流。
11. 相關社區活動可透過 Facebook、電子報等公告讓社區外的遊子知悉，使其與社區維持聯繫，爭取更多鄉親認同，以開拓更多資源。
12. 應明確評估社區需求，同時進行社區居民及團體的資源盤點，了解社區組織、人力資源、問題與發展方向。
13. 可考慮對亞健康老人、身心障礙者提供服務，將福利服務輸送到家。
14. 社區年齡層分布，可區分幼兒期人口(6 歲以下)、兒童期人口(6-12 歲)、少年期人口(13-18 歲)、成年期人口(19-64 歲)、老年期人口(65 歲以上)。社區弱勢人口層分析，應包括種族(新移民)人口/所生子女、身心障礙人口、低收入戶人口、獨居老人人口、單親家庭人口、特殊境遇家庭人口、新住民人口等。
15. 社區可提供可近性、無烙印的服務，社區業務應整合社會福利各福利群，強化福利社區化的多樣性，對社區內的兒童、少年、身障、新移民、老人及家庭提供近便、友善、接納及開放等服務。並主動

延展服務觸角，提供普及性服務，強化網絡連結與轉介，以建立社區支持服務網絡，合作滿足各族群異質性需求，照顧到多元弱勢族群。

## 十八、彰化縣芬園鄉竹林社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 為一農村型社區，社區人口數有 2,125 人，老人有 288 人，占 14%，身障有 29 人，原住民 18 人，低收入戶有 15 戶，單親家庭 12 戶，新移民則有 16 人
2. 會員原有 188 人，逐年增加至 257 人，婦女志工參與高，社區人情味佳。
3. 重視性別平衡，理監事男女比例各占 50%。
4. 以環保起家，逐步發展產業與相關社福工作，並結合外在資源，強化社區能量。
5. 提供老中青幼各代的福利與服務的空間，連結社區資源，提供多元性福利服務。
6. 社區組織多樣化，是母雞也是小雞，與培力社區共同合作 17 個班隊，轉動了社區大小事。
7. 政府補助占 55.79%，自籌款則有 37.47%。
8. 鄉公所提供協助與支持，強化社區經營。

### (二) 主要特色

1. 村長與理事長密切合作，一起營造改善社區環境，為居民謀取福利，尤其是老人、兒童的福利，每個小而美的景點、精緻、串起社區的亮點，幸福小舖—食物銀行的經營，溫暖了社區居民，尤其以「換工」、「早療」為創新業務，在社區看到「人」的「願意」。社區的換工制度，目前會員有 16 人。
2. 本社區對社區資源整合與運用，以魚骨圖呈現，並有兒少志工 6 人。
3. 辦理兒少體驗營、農村體驗營，新生兒家庭福利需求訪視，並有兒



少參與擔任清潔志工。

4. 能撰寫家系圖。
5. 老人服務中，有老人生命繪本製作，並邀請長輩擔任導覽員。
6. 每份創新資料，其計劃、執行、照片、評估等均極為珍貴。
7. 社區經費來源項目中，103 年度生產收益及捐助收入占 4 成，顯示社區自給自足能力逐年提升，值得肯定。
8. 社區在環保、關懷照顧、治安、環境景觀等面相均有良好之表現，成果豐富。
9. 社區各年齡層均能充分參與社區工作，對社區向心力強。
10. 設置 2 個社區關懷據點，減少長輩奔波移動。
11. 辦理街坊出招，重視家暴防治。
12. 設置早療據點，增加遲緩兒童療育可近性。
13. 發展與彰和基金會的遠距健康照護。
14. 社區經費自籌能力強。
15. 景觀綠美化，並有自己的菜園，提供據點餐食使用。
16. 產業收入逐年增加，103 年度產業收入 68 萬，25.1%用在照顧弱勢。
17. 志工有 113 人，年齡分佈在各年齡層，年紀最大者為 92 歲，也有年僅 14 歲及 12 歲的姐弟擔任志工，負責清理公用廁所，顯現社區服務的落實。
18. 評鑑資料擺設是早療中心共用空間，因社區評鑑出入者眾，考慮早療兒童隱私，通知家長調課。評鑑資料也有貼上「非工作人員不得翻閱」之標示，重視個資保護及維護個人權益。
19. 考慮到社區亞健康老人及失能老人、身心障礙者需求，運用社區閒置空間設立鄉間借問亭，供失能者及家庭照顧者可以早晚到亭中聊天分享，建立社區中情緒支持。
20. 融入 0-6 歲兒童關懷、1957、食物銀行等社福方案，落實福利社區

化。

### (三) 問題檢討

1. 防家暴及兒虐的志工，其安全問題應搭配警政單位。
2. 暑期兒童照顧可以加強才藝或協助社區產業推廣。
3. 在地農產產業，可多面向開發，尋求專業團隊。
4. 景觀改造後之命名缺乏共同參與，且未見維護者資料。
5. 愛心關懷商店的使用缺乏實質效益。
6. 社區緊急聯絡電話與資訊張貼不明。
7. 人口統計分齡及分類方式有誤，少年年齡界定在 19 歲以下，與法令規定不同，宜請更正。
8. 缺乏弱勢人口群分析。
9. SWOT 分析用心，但分析結果可再思考對策。
10. 會務可再審慎處理，選舉中選票只投一票，改選紀錄未寫領票人數。
11. 社區主要服務對象以老人為主，亞健康老人、身心障礙者服務闕如。

### (四) 建議事項

1. 送餐服務可少一點，多邀請長者至據點用餐，並訂定送餐條件。
2. 財務整理有條有理，原始憑證使用正確無誤，建議繼續保持，同時予以獎勵。
3. 收支預算表、決算表建議使用正確格式。
4. 收支明細表可加上側標，較易翻閱。
5. 本社區兒少老人活動關懷之外，未來可再加強一些代間融合，例如：製作生命故事繪本方式，非常值得肯定，未來可再加入青少年進行訪問紀錄。
6. 志工會議中紀錄非常完整，但未來可以就比較困難及成功案例作討論。
7. 老人健康的促進，建請設置個人健康護照，以了解其健康發展。

8. 社區青年志工投入訪視已有初步成果、期待未來能有更多青年加入服務行列，體驗關懷的意義與價值。
9. 因多數學童由家長載送，愛心關懷商店較無法瞭解其實質效益，建議可提供孩子輕便雨衣等資源，活化愛心商店的效益。
10. 參與社區之小小志工可轉由學校提供嘉獎等肯定。
11. 對於髒亂點的景觀再造之命名，可由全體社區民眾票選，並可以提供者的名字來命名，同時標示維護者的資料，用以公開肯定其付出。
12. 應注意性別主流化及社區資本論，媽媽教室應改名，同時將社區中之女性變成資本，鼓勵婦女參與公共事務。
13. 建議可發展雲端資料管理，以免資料不明、管理斷層。
14. 社區願景可更具體思考，從社區自發與內在的持續反省出發，建構未來的社區願景。同時可思考社區主體性(人、生活、土地及空間的關係)，避免失焦。
15. 人口分析及需求分析可更精緻，社區年齡層分布，可區分幼兒期人口(6歲以下)、兒童期人口(6-12歲)、青少年期人口(13-18歲)、成年期人口(19-64歲)、老年期人口(65歲以上)。社區弱勢人口層分析，應包括種族(新移民)人口/所生子女、身心障礙人口、低收入戶人口、獨居老人人口、單親家庭人口、特殊境遇家庭人口等。
16. 社區計畫必須是長期性和永續性的，計畫內要涵蓋所有性別、年齡層、環境及情況，發展生態、生活及生產等三面向的社區工作。
17. 社區多為多代家庭，可以考慮整合家庭的需求，加強家庭的服務，推展代間服務，展現以家庭為中心、以社區為場域的服務，形成社區的支持網絡。
18. 社區組織可考慮運用社區刊物、Facebook 作為成果傳播的工具，以利更多居民的認同及擴大參與。
19. 從社區自主運作、造福社區的公民社會為目標，發展永續經營的作為。

20. 可發展雲端服務提供社區民眾健康檢測，透過健康雲端照護平台協助社區民眾健康管理。

21. 婦女多，如何規劃二度就業的產業發展，是社區可討論議題。

## 十九、彰化縣彰化市福田社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 位於八卦山旁，人口數為 1,676 人，有 172 個會員，會員數每年均有成長，居民向心力強。
2. 社區共有 395 戶，男 52%，女 48%，社區長者占 8.5%，6 歲以下者 11.5%，7 歲至 18 歲者 16%，18 歲以下的兒少共計 27.5%；獨居長者 5 人，低收入戶者有 8 人，單親家庭 6 人，身障者 24 人，新住民有 14 人。
3. 政府補助占 57%，自籌款占 38%，其中包括生產收益占 27%，捐助收入 11%，101 年度至 103 年度社區生產收益成長約有 20%，自籌永續的可能性高，顯示社區自給自足能力逐年提升，值得肯定，且善於與各項資源結合，並引進專業人力協助。
4. 民國 98 年得到內政部「優等獎」，社區產業資源豐富，且善於經營推廣，以產業收入照顧社區居民，同時多方向爭取經費營造社區，改善社區環境，為居民爭取福利。
5. 社區組織健全，分為行政團隊與服務團隊，並有社區營造小組每周持續定時開會。

### (二) 主要特色

1. 每年吸引 25 萬人前來參加「客家桐花祭」活動，另有青少年擔任桐花季的小小解說員，值得肯定。
2. 前理事長也是現任里長，身兼社區執行長，引導社區具有向心力。
3. 兩項社區產品榮獲全國第一名，多方資源連結，產業收入近 30%。
4. 自籌經費蓋活動中心，自籌比率達 50%。
5. 社區製作研發三合一精油皂，內含龍眼、鳳梨等在地材料、另研發

防蚊液，品質良好。

6. 結合生計資源、居民提供免費土地、種植香草，發展生活、生產、生態的三生社區。
7. 關懷據點每周供餐 5 天，備有交通車接送長者，服務範圍含蓋 5 個村里，且重視代間融合，安排青少年關懷訪視社區長輩，並辦理獨居老人高風險個案管理。
8. 創立愛心關懷牌，建立互動聯繫板，配合獨居老人的作息，以翻板方式掌握獨居老人安全。
9. 志工人力設有「時間銀行」，提供志工良性循環，將人力轉化為未來資本。
10. 多次獲得全國治安標準社區。
11. 社區提出 3 年旗艦計畫，輔導其他社區朝向優質化邁進，社區輔導及交流社區遍及全國、值得肯定。
12. 能主動向公部門提案，積極期待改善整體社區政策與環境。
13. 社區營造小組每週五晚上定期聚會，積極以團隊方式推展社區工作，持續關注社區議題，從不間斷，結合社區居民自發性力量、展現對生活場域的關心，辦理社區居民會議，積極解決社區基地台、積水問題，展現出「由下而上」、「居民參與」、「社區自主」社區策略。
14. 結合大專生之研究與創意，活化社區營造工作。
15. 服務單一窗口，用一支電話服務全村，提供「on call」服務，電話一到，服務就到。
16. 透過通訊軟體「APP 訊息」，強化與青少年之互動。
17. 運用 Line 通報福田社區的服務，每戶 1 隻手機加入 Line 群組，全社區組成 5 個群組，傳播訊息，其中幸福田園群組也協助資源募集。
18. 從 SWOT 分析，明確發展出社區工作策略。

### (三) 問題檢討

1. 需考慮交通車長期接送的人事費、油費等長期負擔的承載量。
2. 可思考如何繼續以母雞身分帶領其他更弱勢的社區。
3. 社區營造成員向心力強，但青少年服務較少，缺乏全人性的各年齡層服務，且年輕族群在社區活動的出席率較低，青年參與社區少。可思考如何吸引更多年輕成員加入與認同，增加青年人力培育思維，以及鼓勵青年參與在地社區。
4. 持續辦理環保小學堂，但缺少相關分析與成效展現。
5. 社區參與旗艦、薪火相傳、幸福相談等協助、培力工作，如何盤點社區對外協力工作的成果，確認自身的承載力，回應本身的社區，藉此達永續發展。
6. 社區建置的長者緊急事件聯絡資料宜更新。
7. Line 群組要注意個資；募款也應注意公益勸募條例規定。
8. 會務可再審慎處理，且管理要合法，選舉選票只能投一票。理監事會議紀錄應詳實，新加入會員應經理監事會議通過。
9. 問卷評估應注意應用性，避免成為無效的資料。
10. 社區主要服務對象以老人為主，亞健康老人、身心障礙者服務闕如。
11. 現有之社區產業如何成為具經濟效益產業，產業發展的區隔性及行銷性仍待加強。建立社區品牌、使社區達到永續經營，是未來的課題。

#### (四) 建議事項

1. 收支預算表及決算表的標題順序，須依照撰稿數字用例。
2. 收支明細表須公告並拍照存證。
3. 福利社區化調查後的各項結果應處理：包括各社區老人希望有醫療健診就醫，希望未來可加強；新住民的語言學習；弱勢家庭希望協助就業，可以再提供加強。
4. 社區老人有翻牌制度、個案管理，但這是屬於個案資料管理，請予修正。

5. 目前在桐花季有小小解說員，很有傳承概念，未來社區景觀文化亦可由小小青少年擔任全景解說員。
6. 老人的服務成效期待以健康護照方式呈現，讓他們可以向子女展現參與成果。
7. 環保小學堂共有多少學校及學童參與、期望成效為何，如何辦理初進階等，更細緻的設計應逐步建立。
8. 對於外在社區的培力工作，應擬定階段性策略，考量自身之承載力，並帶動社區人才養成。
9. 應更新緊急聯絡資料，並註明更新日期，確實協助社區長者。
10. 應做資源清冊，以及志願人力盤點。
11. 社區產業發展有雛型，建議以品牌、產品及行銷等三合一整體思考及企劃，發展社會企業、推動社區在地特色產業，使社區達到生產收益，並永續發展。
12. 社區願景可更具體思考，從社區自發與內在的持續反省出發，建構未來的社區願景。
13. 方案的推動必須基於實證資料，建議執行方案應進行成效分析、加強方案評估、建構評估指標及評估工具，如服務失誤率、社區參與率、進步率、問題改善率…等，並依指標定期評估，了解過去執行方案的成效分析結果，作為未來社區方案的實證基礎。策略上亦可修正，當調整過的策略實施後，就可以了解居民的行動對該安全的影響，了解方案執行內涵與效益，確保服務量與質的產出。
14. 卓越社區重點在強化永續經營，永續要項包括人才、文化、生態、財務四大部分，尤其應培力社區的青年幹部人力、社區產業的發展，以達永續。
15. 社區幹部缺乏青年人才，青年參與社區少，缺乏青年人力培育思維、以及鼓勵其參與在地社區的誘因。社區應增進青年對社區的認同，以利社區的文化傳承，以及永續經營厚植社區未來人力。

## 二十、雲林縣政府

### (一) 執行概況

1. 雲林縣為一農業縣，102 年度計有社區發展協會 424 個，103 年則增為 429 個。
2. 該府配置社工督導 1 名，負責社區發展各項工作。該名督導負責輔導各社區有關會務、業務及財務之推動與執行。各社區發展協會基本資料業已建立，對於失聯社區則列表定期追蹤。
3. 102 年度編列社區發展經費 2,467 萬元、執行率為 96%；103 年編列經費 1,700 餘萬元，執行率為 36%，102 年及 103 年平均每一社區約可分配到 6 萬元及 2.5 萬元。103 年除了預算執行 627 萬元外，運用農業博覽會所得盈餘 419 萬元（實支 2 千萬餘），投入活動中心修繕費用，展現該府對社區活動中心硬體建築之支持。
4. 該府訂有雲林縣各鄉鎮市社區活動中心設置管理要點，及社區發展工作評鑑實施要點。
5. 有社區發展組織概況公務統計，無有社區組織調查，及與政策結合。
6. 社區年輕人返鄉，有活力、有理想，結合社區總體營造、農村再生條例之運用，致力發展地方文史特色，並形成社區產業。
7. 歷年經費核銷項目與金額均核銷，無未核銷案。
8. 與各機關間的橫向聯繫在縣府內部有每個月 1 次的社造聯繫會議，但是僅針對各科室之間的溝通，未見與其他單位或公所的會議或業務整合機制。
9. 社區部分有社區營造 E 即通網站，提供社區基本資料與可申請補助計畫之訊息。
10. 縣內的古坑鄉公所針對社政業務推動相當用心，辦理鄉內的社區輔導團推動社區會務財務業務的正常化，並辦理鄉內的評鑑考核，足見成效。期望縣府能夠多多鼓勵公所推動評鑑與建立輔導機制，並予以獎勵。



11. 102 年辦理社區幹部業務研習，另縣府結合雲林科技大學辦理「社區規劃師操作型輔導計畫」，獲得社區的重視與落實環境改善。
12. 與紅十字會合作，結合該會督導遊社區輔導。
13. 本次實地考核發現雲林縣的社區發展在農村環境營造與農村再生的各項專案執行相當具有良好的績效與在地農村特色。
14. 社區社會福利的執行狀況與績效不佳，應積極改善，並強化相關執行人員(縣府承辦人、社區各幹部)的工作職能與執行方法。

## (二) 主要特色

1. 該縣社區營造中心推動積極，縣級之社區營造政策明確，並設有各局處社造聯繫會議平台。該縣在社區化福利之工作成果，包括：老人關懷據點 387 處 (46.51%)、長青學苑 18 處 (80%)、日間照顧中心 14 處、日間托老 10 個、居家服務有 7 單位、長青食堂 4 個、家托 4 個；在身障者服務方面，設有小作所、日照中心 4 個、家托、定點與巡迴輔具維修；此外，尚有單親據點 6 個、弱勢兒少照顧據點 18 個、3 個保母系統、1 個托育資源中心及 5 個早期療癒據點。
2. 在缺乏資源下，承辦社區業務之社工同仁仍全力以赴，值得肯定。
3. 針對人口老化的農村社區，在老人服務與活動，尤其是關懷照顧據點的執行績效良好，不論是據點的服務、輔導、訓練與培力等，執行成效良好。
4. 農村再生計畫在中央與地方的培力之下，在社區的營造人才績效良好，農村社區的空間營造與環境規劃之執行頗具有地方特色。
5. 該府積極推動社區產業。

## (三) 問題檢討

1. 該縣社區業務承辦人員僅 1 人，相對於全縣 429 個社區數，以及與其他縣市之人力比(120-150：1)而言，人力似相對不足，應予適時增補人力，以強化輔導作為。
2. 該府投入社區發展業務之經費，以平均每一社區之經費言，明顯

低於其他縣市，宜予增編預算或結合社會資源，以拓展社區發展工作。

3. 對於前次評鑑委員所提建議（如：經費補助結合幹部訓練）未有具體的改變或回應，年度間對於社區幹部的訓練不足，致輔導成果有限。
4. 社區工作的推動似乎只是社會處的業務，未見到其他局處投入，也極缺乏結合當地資源，挹注於社區工作之推動。
5. 縣政府限於人力，對於社區發展協會無培力作為。社區亦感受不到縣府的人力物力支援，社區自覺處於孤立無援狀態。
6. 老人社區照顧關懷據點大都以「功能型」服務居多。
7. 102年縣內有社區人才培力部分有辦理社區幹部業務研習，但103年就沒有辦理，針對公所承辦人員、協會幹部辦理協會會務、財務等基本運作能力，並建立志工概念與協會服務的公共性。
8. 府內社政方面業務的推動與福利社區化工作配置人力過少，致使自辦相關業務與落實有實質上的困難，又未能培養協力或輔導團隊，致使整體成效不佳。
9. 在財務會計部分，是社區發展協會的基本工具，財會人員的操作準則與方法不熟悉也無遵照一般準則，在分類、過錄、收據、款項記錄等技術不良，造成財務報表、分類帳與損益表等財務基礎報表欠缺。
10. 社區福利服務績效不彰，落實於社區之福利服務不足。

#### （四）建議事項

1. 建議雲林縣政府府可以考量運用公益彩券盈餘辦理社區發展培力方案，以增加人力與資源。
2. 在社區經費補助上，請考量社區幹部訓練與社區補助結合的作法，藉以促進社區組織形成工作團隊，強化社區發展的公共性。
3. 社區工作推動非只是社會處單一局處之工作，而應涵蓋衛生、教育、警政、交通、城鄉發展、環保…等局處，共同協力推動，以

在社區發揮或產生綜效。

4. 雲林縣尚有許多偏遠地區，社區可彌補服務輸送的不足、普及性不高之問題，從而提高資源可近性，扮演福利供給者的角色。因此，培力社區組織茁壯、自主後作為福利輸送據點，是縣府可以努力之方向。
5. 縣府不論在行政上或專業上，均乏人力輔導各社區，建議縣府不妨以社區培力方案委辦，或外聘督導指導承辦人、或是聘請有良好經驗之專業團隊進入社區輔導等方式，以提升輔導質量。此外，亦可委外設置社區育成中心（購買式服務），提供社區工作人員志工培力、社區調查、評鑑、輔導等工作。
6. 社區工作人員亟需培力，不論在會計帳務作業、志工運用、文書資料處理上，均極欠缺。縣府可研議建立會務財務數位化之平台資料庫，並與各公所共同管理，提升管理效能。
7. 雲林縣亦屬老化嚴重之縣份，在老化及失能致殘下，未來社區身障人口勢必增多，宜預為因應，積極鼓勵社區能推動身障福利（例關懷訪視或社會參與）。
8. 老人關懷據點已具成效，但在志工專業（如：關懷訪視技巧、撰寫紀錄）能力上，可再精進。另社區居民成長課程，其研習內容不妨加入 CEDAW、婦女人身安全、兒童權利公約（CRC）、身障公約（CRPD）等，以回應時代趨勢。
9. 宜鼓勵社區多多接合資源，提升資源運用能力。舉凡：學校、在地企業、商店等無一不是資源，重點在於如何結合與運用。
10. 縣內多處社區活動中心頗具規模，使用也頗為活絡與頻繁。惟未有空調設備，致中心功能打折扣。建議縣府在經費允許下，可考慮補助社區添購冷氣設備，以提升服務品質。
11. 建議縣府應積極針對公所承辦人、社區幹部辦理社區業務相關研習，並應用心邀請適切之師資，設計符合實務工作之內容，方能達到預期之研習成效。
12. 建立縣級的輔導機制（輔導團隊），強化公所承辦人的培力、其與

縣府的聯繫機制，可設立社區培力中心之類似組織（可參考縣府社區關懷照顧據點委託紅十字會進行輔導與陪伴）。

13. 縣府內橫向聯繫會議辦理優良，應進一步善用聯繫會議之力量，整合各科室的業務，如：對公所與社區協會幹部每半年或 1 年辦理 1 次聯合提案說明會，讓社區與公所皆能掌握目前社區可以提案之計畫、補助方案、年度政策重點…等，以提高行政效率，也減少重複對社區辦理不同局處的說明會之行政耗損。
14. 期勉縣府工作夥伴，從事社工工作相當辛苦與勞累，但仍應將這份有意義之工作持續推動，並且想著「一起把事情做好」，而非抱持「有做就好」之心態。
15. 福利社區化創造更多照顧人民的能量，培植好的社區協會組織，他們就可以成為縣府推動福利工作的福利輸送站，可以更及時、更切合需要地提供福利服務給民眾，落實幸福雲林的理想。
16. 縣府需要落實對於社區發展協會的財務監督工作，制定各項監督規定並落實輔導與協助社區財務會計工作的管理工作。
17. 辦理各項社區參訪與課程，請確實對參與人員進行各項量化與質化回饋與學習反思、滿意度等各項調查，以確實反映執行效率。
18. 縣府對於社區人力資源，也就是社區志工，其基本資訊(人數與隊數等)要確實掌握，並了解與掌握各項基礎與特殊課程的開設，並輔導協助社區志工提升領冊的比例。
19. 對於縣內之各鄉鎮市公所，應有具體與積極的協力策略與培力課程，並積極輔導各鄉鎮市公所開始協助社區工作。
20. 由於社區福利服務績效不彰，方向與各項政策之執行力不足，有必要對相關承辦人員進行專業輔導，以強化社區發展工作之執行。另應請直屬長官強化社區工作之認知與支持程度。

## 二十一、雲林縣大埤鄉西鎮社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 該社區為傳統農業社區，有居民計 318 戶、876 人（男性 57%，女性 43%）。不識字 39%，國小 44%。11 位外配，弱勢人口 135 人，低收 17 人、獨居 13 人、單親 2 戶、特境 1 戶。身障 102 人：極重度 14 人、重度 18 人、中度 30 人、輕度 40 人，老人 289 人，占人口 33%。96 年成立關懷據點，提供健康促進、電話問安、關懷訪視等 3 項服務，計服務 25 人（8%）。
2. 社區發展協會成立於民國 81 年，目前為第 7 屆，會員計 33 人，志工計 16 位（65 歲以上 5 位），假日青年志工 14 位，志工均已接受相關服務訓練。
3. 該協會 102 年經費約 130 萬元，103 年約 124 萬元。
4. 該協會對社區有進行人口調查與 SWOT 分析，並落實在地人照顧在地人之精神，關懷社區弱勢族群，推動各項福利服務。
5. 兒少志工參與充滿故事性的老人據點服務，可為來賓介紹社區：故事：水牛潭、白鷺鷥公園、路螺公園、「輕生活」萬國商店、路上行舟、弄布袋戲、在地文創、手縫泰迪熊、達摩祖師、代間教育。
6. 該社區之環境透過彩繪，社區規劃師計畫輔導僱工購料進行整理與環境綠美化，社區有許多有故事的小公園，如：白鷺鷥公園、猴所在、快樂象(巷)50 號、萬國商店等。該社區也在 101 年農委會窳陋空間美學競賽等空間綠美化競賽中，獲得佳績。
7. 該會辦理學生讀書會協助社區孩子、新移民之子等，進行課輔與共讀的活動。此外，在兒少福利上，研習傳承布袋戲、北管等傳統技藝，也培養兒少志工進行社區導覽解決與關懷獨居老人。
8. 在婦女福利上，辦理手工藝研習、健康檢查、家暴防治；在弱勢關懷上，不定期慰問低收入家庭。
9. 協會成立社區媽媽教室，推動婦女美食及手工藝學習，並參與社區各項服務(環保、守望相助等)。
10. 該會也發展社區產業(麵線、童玩木槍、公園周邊文創及泰迪熊藝術家)。

## (二) 主要特色

1. 社區理事長與村長相處和諧，共同為社區打拼，而村長家族全員投入社區工作，更展現「一人志工、全家志工」的服務精神。
2. 社區推動福利化工作，社區發展、綠美化工作、扶植社區產業及執行農村再生計畫。
3. 以在地鄉土文化，結合老人關懷照顧為該社區主要特色。深具特色的「萬國商店」是昔日社區內第一家也是唯一一家雜貨店。該商店是老一輩村民的共同回憶，在這樣充滿回憶的建築內，設置照顧關懷據點，別具意義與特色。
4. 社區照顧關懷據點雖無供餐，但課程多元豐富，包括：健康管理、身心機能活化、舞蹈、懷舊養生、DIY，防跌課程等。
5. 社區景觀豐富，透過社區角落或景點的營造，運用在地素材（如田螺殼）與創意，導入生活美學，打造藝術社區，並將各景點串聯起來成一線，營造「勞力士般珍貴社區」。
6. 社區有進行動植物與資源調查，相關會務財務與文書資料，整理尚稱完整。
7. 社區老老少少大家一起參與社區工作，展現社區居民參與及認同感，值得肯定。
8. 在社區營造上，尤其在農村再生的農村社區空間與環境營造的績效相當良好，相當具有農村生活的特色，很有亮點。

## (三) 問題檢討

1. 協會雖有會員 33 人，惟會員均未繳費，會員資格未經確認，應予改善。
2. 目前的志工規模尚少，理監事、附屬組織幹部參與組織運作情形不具體，幹部團隊參與程度宜再加強。
3. 社區關懷照顧據點應多整合在地衛生所、醫療機構(醫院診所)或慈善基金會等，提供專業健康諮詢，並培力志工提高健康照護能力，能夠提供第一線長者健康的初級預防工作。

4. 有些資料過於簡略(如社區人文資源調查、無服務成果資料)或缺乏(如學校、童軍團到社區參訪)。
5. 參與關懷據點長輩比例仍低。
6. 文件與簡報的呈現較不符合本次有關於社區福利服務執行績效之評鑑目標。
7. 會計人員因病無法出席，代理人員有關於財務與會計之解說與處理較為不夠詳細。

#### (四) 建議事項

1. 建議針對會員資格問題積極予以處理，如：催請會員繳費，如因居民會員經濟因素，亦可考量透過志工服務作為會員義務，以確認會員資格，釐清權利義務。
2. 協會應擴大組織性志工及相關幹部團隊，透過組織性分工合作，形成協力團隊。
3. 社區內身障人口高達 102 人，中度、輕度多，建議可開辦身障關懷服務。
4. 若干志工尚未取得志願服務紀錄冊，宜積極協助志工完成教育訓練，以使更多志工依法領得紀錄冊。
5. 社區的努力應優先放在最有需要之處，了解自己行動的價值為何，堅持理念與價值，方能永續推動。
6. 社區經常面臨各部會的考核(例如：關懷據點、農村再生計畫考核、評鑑…等)，衛福部的社區評鑑考核卻是最基礎的輔助協會組織能夠將會務、財務健全化，並能夠依序建檔。
7. 關懷據點應擴增服務量能，照顧更多長輩。
8. 社區資料整理能力有待加強，其中業務成果的量化、數據化，宜加以統計分析。資料可依工作類別建立目錄、逐項整理歸檔，並統計服務成果。
9. 建議社區加強與村辦公室的合作，共同謀求社區居民福祉的提升。

10. 會員的會費建議要收取(只有 33 個會員)，或以其他方式替代，需要經過會員大會決議與向縣府核備。
11. 協會未編製資產負債表，應予編製，並應連同收支表、預算表與資產負債表，經會員大會審議後送縣府備查。
12. 財產清冊在相片頁上的財產資料表，最好加註價格、購買年月日、使用年限等財產資訊。另收支專案的分類與過錄方式，未符財務會計處理原則，應請依照標準財會方式處理。協會內部的核銷單據與傳票的黏貼處，可於騎縫邊核章，以避免單據憑證被抽換。
13. 評鑑當日會計人員雖因病無法出席，惟仍應覓妥代理人，以提供說明，建立健全的職務代理制度，及透明健全的財務處理。

## 二十二、雲林縣古坑鄉新庄社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 該社區為具有移民歷史的農業社區，居民計 585 戶、1,826 人(男 1,005, 55%；女 821, 45%)，65 歲老人計 475 人(占 26%)。
2. 社區發展協會成立於民國 82 年，目前為第 6 屆，會員數 238 人。
3. 發展協會 102 年經費約 82 萬元，103 年約 45 萬元。
4. 除統計社區人口外，亦對社區進行 SWOT 分析，了解問題、需求並據以發展服務方案。
5. 103 年成立社區照顧關懷據點，每週二上午開放，約有 40 位老人參加，提供量血壓、血糖及健康促進等活動，並開辦樂齡學習課程。
6. 該協會辦理兒童課輔班，成立社區巡守隊，辦理各項社區成長教室活動，成立花鼓陣、誦經團等團體，並舉辦「新庄、茄年華」活動。
7. 協會在資源連結良好，並與學校充分結合，並以生活化方式落實相關宣導活動。
8. 該協會對於社區有進行完整的人、文、地、產、景等文化資源調



查，累積許多故事與基礎資料。

9. 協會幹部能具有短、中、長程規劃理念，凝聚共同願景來推動社區工作。
10. 社區福利化與推展社區發展工作各面向均有積極推展，初步萌芽有小小的成果，並將相關業績資料量化，清楚呈現相關績效。
11. 古坑鄉公所積極輔導社區推動業務，該社區亦參與社區營造操作型輔導計畫，參與評鑑之各項資料尚符指標項目。
12. 社區空間創意改造：利用閒置空間「回憶館」，外觀改造為「幸虎（福）公車」，極具創意巧思。此外，建立茄苳故事館、設立許願亭、彩繪社區護欄，為社區增添故事性。
13. 推動夜間健走、五行健康操等社區全民運動。
14. 辦理新春揮毫及茄冬公聖誕文化活動；102 年推動古坑鄉柳丁節藝術造型活動，活動頗獲好評。

## （二）主要特色

1. 社區推動關懷據點，在樂齡學習、健康促進、身心活化、夜間活水功等服務上，展現社區對長者的關懷與照顧。
2. 運用縣府社區營造補助，進行空間改造，及辦理若干創新方案。
3. 在兒少服務方面，辦理讀經班，並配合學校夜光天使進行弱勢兒少課輔工作，服務績效良好。
4. 在福利服務上，除配合疾病篩檢外，亦舉辦多項活動，如鄉土文化、民俗技藝：花鼓陣、新春揮毫、植物染、端節送暖、新莊嘉年華、風味餐、加冬公寫生比賽。
5. 社區內樹齡長達 450 年的老茄苳樹，是社區居民意識凝聚的重要支柱。協會以信仰來凝聚村民的向心力，並舉辦寫生比賽，讓村民、甚至下一代重視該項文化資產，從而引以為榮。而其所型塑的茄苳公文化的極具特色。
6. 協會結合社區規劃師僱工購料，將原本的鐵皮倉庫改造成幸福列車公共藝術創作，呈現社區工藝的多樣性，都頗具美學概念。

7. 社區內組織結構完整，會員高達 238 位，相關志工組織均有分組，分工管理。
8. 在社區營造，尤其在農村再生的農村社區營造的績效相當良好，相當具有農村的特色，在環境空間、鄉村文史等營造工作，很有亮點。

### (三) 問題檢討

1. 協會雖有 238 人，惟無有繳費，會員有效資格並不確定。
2. 雖有志工約 20 人，但志工組織似未規律、組織性地運作。
3. 缺乏社區需求基本資料，社區雖屬於初期萌芽階段，發展相當四平八穩，可以逐步思考如何將社區辦理業務品質逐步優質化與量化紀錄。
4. 關懷據點屬於功能型，而活動中心沒有冷氣，面對日益極端之氣候，允宜研議是否加裝空調，以提升老人照顧品質。
5. 社區發展協會領袖與地方里長關係有待加強，社區工作推展將受到局限。
6. 農村再生計畫只進行到第 2 階段，宜居民齊心續予推動。
7. 社區受評所備文件與簡報基本上符合本次評鑑項目，相關財務與會計之文件與程序，符合基本要求。

### (四) 建議事項

1. 是否透過會員繳費以確認會員資格，或另以其他規範讓會員有其義務，並確認會員資格，以利組織運作健全。
2. 志工團隊或可更為擴大及組織性運作(如:中高齡志工的開發與運用)，以結合在地人力資源，推展服務工作。
3. 建議社區進行需求評估與調查，包括社區弱勢人口的了解，如：低收入人口、獨居老人、身心障礙者、新移民等人口統計分析。
4. 建議多鼓勵社區老人至關懷據點參與活動，增加關懷據點的服務人數。

5. 獨居老人關懷訪視資料應請注意個資法，予以妥善保管。
6. 新住民議題已經是台灣普遍的現象，並為了落實族群融合與接納，現多不再使用「外籍新娘」這個名詞，建議可以「外籍配偶」或「新住民」稱之，較為尊重、妥適。
7. 未來推展社區業務的品質與量可從兩個面向來努力，志工培力增能的長期工作，社福需求調查的分析(雖社區有委託李教授師生協助做問卷，但是未見問卷未進行分析，稍嫌可惜)，經過調查結果分析，將社區福利化業務落實在大家覺得有需要的地方(例如：身障、婦女、兒童、新住民)。
8. 社區舉辦老茄苳樹的寫生比賽，雖非相當獨特之活動，卻能夠在這個活動中看見村民對此的驕傲與認同，顯示這項活動具有深度凝聚志工與居民認同的價值與功能。未來，期望記得這份熱情與認同，永續長久推展，持續推動 10 年，甚至 20 年的工作，定能看見豐碩的果實。
9. 社區工作多樣繁雜，其中應關注的是「人」的改變與凝聚，社區裡面一定有一種工作是沒做會難過的事情，這件事就是非做不可的事情，發展出社區福利工作的公益性。
10. 建議請教專家或導入輔導團隊，繼續進行農村再生計畫。
11. 建議擬具計畫積極向縣政府或向公彩回饋金等相關單位，爭取補助申裝冷氣設備，以嘉惠老人。
12. 會員之會費係協會推動業務重要經費來源，亦是審定會員資格的重要要件，建議應予積極收取會員。另應進行會員資格清查工作，需要經過會員大會決議與向縣府核備，並開始收取會費。
13. 協會內部的核銷單據與傳票的黏貼處，用印時可沿騎縫邊加蓋經辦人印章。
14. 收支專案的分類與過錄方式，未符財務會計處理原則，應請依照標準財會方法處理。另如投入社區產業發展，也應逐步注意稅務結算的程序與期間。

15. 尚有許多財務會計的概念與技巧需要指導與溝通，請會計人員要多多學習，並請縣政府主管單位要積極輔導。

16. 協會的捐款為零，建議要多多運用社區資源，以增加協會經費。

## 二十三、雲林縣四湖鄉廣溝社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 本社區為鄰海鄉鎮之農漁社區，居民 338 戶、855 人（男 456，女 397），人口外流情形相當嚴重，其中 65 歲 256 人（30%），0-6 歲 18 人（2%），7-12 歲 30 人（3%），呈現人口老化問題。由於居民年齡偏長，教育程度相對較低，不識字 30%，國小 33%，是社區發展上一大挑戰。
2. 社區發展協會成立於 84 年，現在為第 5 屆，有會員 58 人。
3. 社區有志工約 20 人，有參加服務技術訓練。
4. 協會 102 年年度經費約為 350 萬元、103 年度逾 500 萬元。
5. 有進行人口統計、SWOT 分析。
6. 擅長資源連結，整合多種公部門經費辦理社區業務工作，如運用多元就業人力達 6 人。
7. 「舞動廣溝·薪火相傳」，於社區內開設武館，推動武術文化，發展出自有的社區特色。台灣國術發源地：武順堂即在本社區。
8. 有呈現清楚的組織結構與志工組織。
9. 有辦理老人關懷據點福利，並結合樂齡課程。
10. 相關資料有做量化的績效整理統計。
11. 辦理社區髒亂點整理，將社區間的聯絡道路加以綠美化，進行環境整理與改善。
12. 推廣垃圾減量及資源回收活動。
13. 舉辦跳蚤市場。
14. 參訪觀摩優良社區。

15. 建立社區武術，透過宣傳，揚名全台甚至聲名遠播國際，為該社區帶來觀光人潮。
16. 配合當地養殖水產，建立「功夫蝦」社區產業，也為高齡長輩閒暇之餘，貼補家用，改善生計。

## （二）主要特色

1. 社區與當地「順武堂」武館密切合作，以武術之村享譽國內外，帶動參訪觀摩人潮，是該社區之特色。
2. 老人社區照顧關懷據點：每週三上午，供餐，20 多人。每週二、四志工外訪老人 39 個：關懷訪視、家務整理。
3. 運用多元就業人力推動社區產業販售及社區導覽。
4. 在地社區以功夫蝦為特色產業。
5. 提供新移民與旅外子女的諮商小站。
6. 辦理多元就業方案提供關懷送到家的服務。
7. 社區將武術，推廣至小學，學童從小習武，武術、武德得以向下紮根。
8. 在漁村社區營造，尤其在農村再生的漁村社區空間與環境營造的績效相當良好，相當具有漁村生活的特色，很有亮點。

## （三）問題檢討

1. 102 年度部分會務資料部分未提出。又附屬單位簡則未見呈現。
2. 雖有會員大 58 人，但會員均未繳費，顯見會務管理未能落實，理監事會議也未進行會員資格審議。
3. 雖有志工近 20 人，但欠缺服務統計。
4. 理監事、附屬組織幹部參與組織運作情形不具體。
5. 目前多以勞政單位多元就業方案所支持之人力推動工作，若未來公部門補助結束後，是否有志工接續相關工作，允宜及早因應並思考對策。
6. 從簡報中感受到雲林農漁村的生活困苦，欠缺富足的產業。致力

於產業的發展確有有助於改善在地經濟，但相對也應考量不能與民爭利，另協會也應多考慮公益性及照顧弱勢。

7. 資料豐富但未整理，所送文件與簡報內容重點，較不符合本次有關於社區福利服務執行績效之評鑑指標項目，實屬可惜。
8. 財務、會計之相關文件與程序，未符合基本處理規定。又會計人員無法出席，代理人員之說明或補充，無法深入或提出說明。

#### (四) 建議事項

1. 是否透過會員繳費以確認會員資格，或另以其他規範讓會員有其義務，並確認會員資格，以利組織運作健全。在修改組織章程時，亦應循相關作業程序，依規定經會員大會決議後，送經縣府核備後實施。
2. 會務及內部組織資料宜適當呈現。
3. 志工團隊或可更為擴大，及組織性運作。
4. 理監事及附屬組織幹部宜參與協會運作及經營。
5. 建議縣府應輔導該協會進行社區需求調查，特別是弱勢人口(如：獨居、低收、外配等)的需求了解。
6. 對於協會或是志工，應建立服務成果統計(包括：績效、人數)，以作為日後業務改進之參考，並亦有助於向在責信。
7. 社區與在地學校有良好之互動，建議可開發青少年志工，加以運用。
8. 社區協會有能力承接數百萬的計畫，未來應積極朝向發展社區產業之方向，提出社區產業結構調整的問題，特別是，思考社區產業如何帶動社區經濟的策略。此外，未來扶植在地人就業機會時，應清楚區隔是社區的社會企業或是私人家族企業。
9. 「多元就業」應多提供就業機會給有需要工作的人，並避免與民爭利，拓展社區工作的公益性。
10. 建議重新整理資料做重點呈現。

11. 財產清冊在相片頁上的財產資料表，最好加註價格、購買年月日、耐用年限等財產資訊。
12. 協會未編製資產負債表，未來請編製。並連同收支表、預算表與資產負債表，由會員大會審議之後，送縣府備查。
13. 相關部會的專案補助之分類與過錄方式，不符財務會計處理原則，應請縣府加強輔導改進，切實依照標準會計方法處理相關財務收支。
14. 協會的整體會計管理與呈現能力不足，請縣府主管機關務必積極介入輔導與了解。

## 二十四、雲林縣虎尾鎮北溪社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 本社區為城鎮中的農業社區，社區居民為 291 戶、999 人(男 524、女 475)。65 歲以上 166 人占 17%、身障人口 126 人、低收 2 戶 4 人、中低 3 戶 12 人、獨居老人 5 人、單親 2 戶 4 人。
2. 社區發展協會成立於民國 82 年 4 月 12 日，目前為第 5 屆。有會員 81 人，繳費者僅約 40 人。
3. 有志工及青年志工約 25 人，志工有參加訓練，但與無有志工會議及督導，無留有志工服務統計。
4. 社區老人會，訂有組織簡則。
5. 102 年、103 年年度經費約為 80 萬元。
6. 社區是夢想滋養實踐的地方，辦理老人據點工作但屬功能型的據點，尚有提升進步空間。
7. 社區辦理多項藝文活動、農村再生計畫等工作，在環境空間改善有許多具體成效。
8. 有進行社區資源調查與文物陳列的社區數位故事館，並完成社區村史調查。
9. 成立社區數位故事館，陳列充滿歷史記憶之文物。

10. 辦理金獅陣課程培訓。
11. 成立社區劇場，透過戲劇表演，將傳統武藝及文化記錄下來。
12. 103 年度舉辦「北溪牽牛載麥香」活動。

## (二) 主要特色

1. 社區辦理老人福利(功能型據點)、空間營造。
2. 有進行 SWOT 分析，及進行社區問題與需求分析。
3. 有社區總體營造、農村再生：文化傳承：剪紙藝術、剪紙圍牆、金獅舞弄話北溪、社區手路菜、「剪藝生活北溪遊」農村再生社區行動工作坊、社區美學館、
4. 志工包括青年志工 6 人、社區志工 15 人及環保志工。為感謝志工，社區每月定期聚餐。
5. 青年志工運用有助社區認同，運用青少年關懷老人，展現老少融合之具體實踐。
6. 產業：稻米、花生米、玉米（玉米節、產品形象包裝
7. 環境空間改善：傳統農村文物典藏館
8. ，每月聚餐 1 次
9. 社區照顧關懷據點：功能型、關懷 30 位
10. 在社區營造，尤其在農村再生的農村社區營造的績效相當良好，相當具有農村的特色，在環境空間、鄉村文史等營造工作，很有亮點，而且在社區整體形象的營造手法相當創新且頗具特色，以剪紙剪影的傳統藝術方式呈現，相當少見。
11. 國小有暑期課輔、青少年劇場。
12. 推廣在地傳統發展金獅團、社區劇場..等藝文活動。
13. 運用青年志工組成團隊，並提供空間改善的實作工作。
14. 社區整體相關藝文發展面強。
15. 能運用 SWOT 分析，找到社區發展需求及改變之策略。



16. 傳統文化的傳承與發揚卓然有成，成為虎尾亮點景點之一。
17. 老人與兒童的社區福利服務執行與培力的工作概念相當好，初具執行成效。
18. 相關單位的專案執行成效可見社區的優良績效，尤其在環境、農村再生計畫的執行，算是水土保持局的模範社區。

### (三) 問題檢討

1. 部分會員未繳費，會員資格並不確定。
2. 志工團隊似未有固定服務。幹部似未得以團隊方式運作，缺乏具體服務成果資料供參。
3. 年輕的理事長有心做事，但是如何帶動較年長的理、監事與會員們，需要更大的智慧來凝聚理監事的向心力，並鼓勵居民公共參與的實際做法。
4. 訪視獨居老人無服務紀錄。
5. 社區外界資源導入缺乏，感覺社區單打獨鬥，未見積極整合地方的資源或其他機構的合作。
6. 老人據點的照顧功能偏弱，針對老人福利照顧欠缺相關的具體措施與志工組織的成形。
7. 社區內有 30 位新住民、17%的老人、12%的身障人口，但是均欠缺相關照顧資料與想法。
8. 評鑑資料整理能力有待加強。
9. 志工投入少，社區活力不足。
10. 缺乏外部協助力量及資源。
11. 志工導覽機制不完整。
12. 財務與會計的相關文件與程序基本上未盡符合規定，應請會計人員注意改善。本次評鑑僅出具流水帳，難以進行財務診斷及評鑑工作。
13. 會計人員未出席本次評鑑會議，代理人員對關於財務與會計又未

能深入了解，致難以對於委員提出之問題加以回應及說明。

#### (四) 建議事項

1. 會員資格宜有適當的確認機制，如以繳費為標準，定應積極促請會員繳費。
2. 社區幹部宜有更多參與(不論是討論或執行)，以團隊方式共同推動，方能達社區工作居民參與之目的。
3. 志工關懷問安與紀錄技巧，宜予加強。如受訪個案基本資料建立，及對服務過程加以記錄。
4. 身障服務方案之規劃與開創。
5. 應將平日服務成果，加以量化及統計，以展現服務成果。
6. 資源連結運用能力再強化。
7. 青年志工運用是在地特色，未來需要要增強文書能力的培養，也有助青年的就業。
8. 社區組織有長壽俱樂部、環保志工隊、青年志工、媽媽教室，未來相關紀錄與管理應建立相關紀錄。
9. 建議積極辦理老人關懷照顧據點，努力從功能型在進步到一般型，並注重老人的健康活化。
10. 進一步了解社區的真實需求，落實人的照顧才是社區經營的根本。
11. 行政文書、評鑑資料整理的的能力有待加強，學習如何將辛苦的成果運用量化績效呈現。
12. 建議積極連結村莊內的資源，除了公部門的補助外，還有許多資源連結的可能性，例如：學校合作(鄰近的國中、小)、其他社團組織的合作(衛生所、廟宇委員會)或企業等整合，讓協會可以脫離單打獨鬥的辛苦局面，事半功倍。
13. 多舉辦動態活動吸引社區民眾參與，鼓勵激發及邀請社區居民投入志工工作。
14. 可考慮成立民舍/鼓勵青年返鄉經營。

15. 多督促各級政府投入更多人力資源於社區。
16. 協會內部的核銷單據與傳票的黏貼處，經辦人可於騎縫處核章，以求審慎。
17. 專案計畫收支的分類與過錄方式，不符一般財務會計處理原則，另請依照標準財會方法處理。
18. 社區發展協會為非營利社會團體，出納會計等財務工作人員應注意稅務結算的程序與期間。
19. 尚有許多財務會計的概念與處理方式需要指導與溝通，該會會計人員應多多學習，並主動向外詢問。另縣府主管機關也應積極輔導，以強化財務透明。
20. 欠缺資產負債表、近期財產清冊等文件，且決算表的填具與核算過錄稍有錯誤，請依照會計程序改善。

## 二十五、嘉義縣政府

### (一) 執行概況

1. 該縣為農業縣，社區發展協會計有 359 個，縣府配置有 2 名科員辦理社區發展業務。
2. 訂定生產基金管理辦法、活動中心管理辦法、補助要點、評鑑要點等。
3. 102 年度編列 3,762 萬元，執行率約 94%，平均每一社區預算為 10.6 萬元；103 年度編列 4,522 萬元，執行率 88%，平均每一社區預算為 12.6 萬元。
4. 建立社區資料資訊平台，訓練並落實每一個社區辦理，進行社區需求調查分析，在社區內展現務實的成效，讓社區發展協會運作更貼近真實的需求。
5. 建立社區分級輔導機制，縣內辦理幸福社區計畫，由資深社區、實務經驗豐富的幹部帶領新興的社區組織，讓社區發展資源的運用更加活用，並有效率地改善一般協會常見的運作問題。

6. 舉辦「福利社區化成果展」，促進社區互相觀摩學習。且透過育成計畫，成立專家輔導團隊，社區規劃師進駐社區指導。
7. 協助社區會務基本資料建檔及如何做財務核銷，辦理衛生福利部歷年度補助社區發展經費申請及核銷案件無逾期，全數核銷。
8. 縣府編列預算辦理「黃金社區比賽」選拔活動，激勵社區工作活力，凝聚社區發展協會的向心力與榮譽感。
9. 注重並積極強化公所職能；辦理社區人力培訓；編製社區人力資源手冊。
10. 該縣老人人口比率為全國第一，占 17%（8 萬 9,016 人），開創多元老人照顧方案。

## （二）主要特色

1. 社區數、社區整體經費、福利社區化經費逐年增加，且達預期目標數。
2. 由縣府綜規科負責各局處的橫向聯繫與跨局室合作，並運用社工師及社區規劃師下鄉輔導，無論向下紮根、平行溝通及垂直聯繫皆有成效。
3. 社區培力分為進階型及起步型社區，進行社區的分級輔導。依據協會的性質、狀態不同，提供適切服務，有利於執行社區培訓活動，並依需要運用各種輔導策略，成果具體。
4. 人力資源培訓活動意見調查包含未來希望進行的課程，有助於後續活動之修正與提升。
5. 能結合大專院校（國立中正大學）全面進行各社區調查，讓社區推動福利有所本。
6. 創金牌社區的高獎金獎勵方案。
7. 連續 9 年推動縣內旗艦計畫，落實社區發展資源的相互整合與提升。
8. 外籍配偶人數有 1 萬 3,000 餘人（2.58%），設有 1 處新移民服務中心及 2 處社區關懷據點；身障樂活 2 處、社區家園 4 處、日

照 1 處、小作所 2 處、家庭托顧 4 處、自立生活 1 處，產品及福利行動通路服務車 1 部。

9. 能因應全國最高老人比例(17%)，開創多元老人照顧方案：
  - (1) 關懷據點設置量逐年增加、經費也逐年增加（社區承辦的數量也增加中）。
  - (2) 全國首創洗澡車、乾噪車，有助提升老人生活品質。
  - (3) 老人共食、居家服務。
  - (4) 長青學苑 18 鄉鎮（涵蓋率 83%）。
  - (5) 日照中心 8 處，日托 3 個，且持續設置中。

### （三）問題檢討

1. 103 年度預算編列大幅成長，但執行率未達 90%。
2. 社區科與社會局其他科室未見合作情形，且不同級別程度之社區，其上課內容相同。
3. 縣府在強化公所職能外，應落實鄉鎮長、公所及縣府的聯繫會議，共同為社區發展進行努力。
4. 社區發展中的社福工作是相當重要的一環，為朝向幸福社區的願景，如何從縣府的角度讓社福工作的推動涵蓋率能夠提升，是縣府下一個階段應努力的方向。
5. 福利社區化的書面資料整理偏重老人社區關懷據點，缺乏其他福利執行成果。

### （四）建議事項

1. 建議社區科與社會局內其他科室加強合作，並且，不同性質、能量之社區，建議依其程度及需要安排不同課程加以訓練。
2. 對社區補助，在實務上雖或依循衛生福利部的作法，以會財務健全為前提，但相關補助規定並無此明文。如會務、財務健全，確為是縣府進行社區補助前提之政策，請明列於相關法規辦法中，以利社區有所依循，並杜爭議。

3. 社會福利工作之涵蓋率掌握與規劃改善的策略，應包含：老人、婦女、兒少、身障等多面向；其中老人比例高，且偏鄉多，文康巡迴服務車宜結合資源增加服務車輛。家庭托顧目前未開辦，建議再努力開創。
4. 建議辦理公所與縣府的聯繫會議（每半年至 1 年辦理 1 次），並可結合整合式提案會議來共同辦理，避免會議過多、大家疲於奔命。另應針對表現良好的公所與公所承辦人予以獎勵措施。與公所合作，協助停滯型社區協會的改善，若真有困難，應設立退場機制，加以重整或解散。
5. 目前社區發展與相關輔導分為 3 個軸線：縣府的幸福社區，輔導 10 個有提案的社區；文化局的社區營造計畫，輔導 14 個社區；農業處農村再生計畫則輔導 190 個社區。建議針對全縣 357 個協會組織辦理整合輔導策略，針對欠缺資源與輔導措施的社區組織提供實質的分級服務。
6. 許多福利社區化之服務項目資料並未列出。例如：弱勢兒少社區課業輔導、少年福利社區化、婦女福利社區成長課程。
7. 新移民人數多，但服務中心只有 1 處，建議申請外配基金補助結合績優社區增設。此外，弱勢家庭比例高，建議輔導社區開辦弱勢家庭兒少社區照顧方案，或現有教育系統之夜光天使課後照顧方案，以結合社區提供弱勢家庭支持服務，降低偏鄉弱勢兒少之社會排除。

## 二十六、嘉義縣鹿草鄉松竹社區發展協會

### （一）執行概況

1. 該社區開發甚早，為農村社區，居民有 1,127 人，384 戶；其中老人有 383 人，占社區總人口數 23%。
2. 社區年度經費 103 年度約為 113 萬元。
3. 有進行 SWOT 分析，據以規劃推動社區方案。
4. 辦理社區需求調查後，依據社區調查結果與居民真實需求，辦理

老人關懷據點等相關老人福利工作，值得肯定。

5. 積極招募志工、培訓志工，凝聚社區向心力。社區組織共計有 166 位會員，社區充分參與協會組織，其中祥和志工隊 36 人、環保志工隊 36 人，志工管理分工相當清楚，其中最為特殊的是青年志工團隊的培養與組成。
6. 運用在地藝文人才辦理長者、學童的畫作研習，並辦理相關藝文展覽，提升社區的藝文氣息。並成立春風少年扯鈴隊，參與國際及地方表演活動。此外，成立青春不老民俗傳統技藝團（阿豆婆表演、公像婆等）。
7. 推廣竹仔腳文化（牆上地圖、歷史資產調查、竹仔腳交通示意圖及古早圖等），風華再現。
8. 評鑑相關資料均有用心保存，並系統化地整理出量化的績效。
9. 社區環境改造：活動中心整修、社區蓄水池的整頓與綠化、閒置空間綠美化（製作圍、裝置藝術等）及志工公共區域清潔維護認養。

## （二）主要特色

1. 社區幹部對工作推展有主體性，且對社區發展有願景。社區工作目標明確，未來將朝向無毒蔬果園、青年志工服務教學努力，值得肯定。
2. 志工人數多。社區組織青年志願工作隊，由嘉義大學學生所組成，參與社區服務成果具體。春風少年隊—青年志工的培訓與運用，且與當地中學結合，在學校內設有專門社區服務的社團，將在社區服務的精神持續傳承下去，具有永續經營的概念，並在志工比賽中獲得第二名。
3. 社區關懷據點：健康講座、老人食堂、長壽俱樂部、長青學苑、關懷訪視、電話問安。
4. 兒童家課班：結合志工提供夜間課業輔導 20 人（弱勢、單親、新移民）。

5. 社區推動福利社區化、社區綠美化、社區治安巡守、青少年團隊、創新藝術社區。
6. 與在地國小充分結合，產生社區與國小之間的良好合作模式典範；學校的資源投入社區，社區則參與學校教育工作，創造多贏的策略。
7. 松竹社區有三百多年的開發史，村莊內三合院林立，是相當珍貴的文化資產。探討社區古地名，繪製古地圖，十分具特色。
8. 畫家鄭老師是在地子弟，於台中任教，致力提昇社區文化藝術水準，具有特色，鄭老師每月回社區兩次，並教導「寫生會」長輩繪圖。

### （三）問題檢討

1. 社區志工夥伴與幹部均相當認真用心，但如何細水長流、永續經營，卻是一個課題。
2. 有些照片沒有標示日期。
3. 方案成效及影響力評估之呈現過於簡略，未能呈現目標達成情形。

### （四）建議事項

1. 理事長、總幹事的投入規劃多，並可帶動社區社團，期待可以更帶動理監事的參與。
2. 雖有一定數量的志工，並有接受訓練，以及統計各志工團隊的服務量，但如可以有整合的統計總表，更可以看見社區人員的投入與努力。成效及影響力建議呈現目標達成情形。
3. 社區活動方案內容豐富。在成果呈現方面，部分主要的計畫，在滿意度方面較未呈現，未來可列出，以便瞭解計畫的具體成果。建議照片標示活動日期。
4. 資料中欠卻相關社福統計的數字，如身障者數量、中低收入戶…等。此外，志工培訓情形建議製作表格整理(人次、時數、何人參加、訓練內容等)。



5. 松竹社區有意識地推動三合院聚落之保存與記錄的工作，若能在此時開啟三合院的故事調查、建物設計語彙、文資價值及倡議三合院的保存，未來台灣其他地方的三合院凋敝之後，被妥善保存的松竹村三合院建築群將是珍貴的閩南文化資產。
6. 社區老人人口眾多，卻是社區內最大的資產，請活化這群黃金人口來展現其價值與力量。建議將青年志工與長者結合，辦理青銀同行的共學計畫。
7. 關懷訪視、電話問安之服務對象宜建立書面指標、並依不同需求程度進行分級服務。
8. 新移民有 14 人。可以聘請擔任講師教授「多元文化」：越南、泰國、大陸等文化，讓社區居民增加多元文化素養與尊重。

## 二十七、嘉義縣民雄鄉大崎社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 本社區為農業社區，位於高速公路交流動口，交通方便。社區共有 960 戶、2,708 人（男 1,408 人、女 1,300 人），65 歲占 13%（352 人），獨居有 20 人、低收 6 人、中低收入戶 25 人、身障 75 人。
2. 社區發展協會成立於民國 86 年，目前為第六屆。有會員數 104 人、有社區志工 48 人。102 年度收入為 1,564,277 元（支出為 1,469,504 元），103 年度收入為 1,415,417 元（支出為 1,632,527 元）。收入來源包括政府補助、國營事業睦鄰等。
3. 運用 SWOT 分析，找出社區發展策略與方向，使社區產業豐沛穩定、社區富裕安定、人才充沛。
4. 志工人數眾多，也多有進行分工分組，管理妥適。
5. 申請農村再生計畫，並推動彎腰掃社區及社區綠美化活動，且成立水環境巡守隊清掃及維護河川清潔。
6. 推動社區空間改造（起點公園、十四甲社區入口意象、自行車道、

河堤綠化及堤防彩繪等)。

7. 社區資源整合能力佳，與周邊學校國中小、大專院校充分合作。
8. 社區辦理業務面向多元，包含：老人、婦女、新住民、環境、兒童課輔。並積極辦理老人福利工作（社區關懷照顧據點）。

## (二) 主要特色

1. 將社區的理監事會議、村鄰長會員大會與村政會議整合並連席舉行，每年度將社區與村里內的相關活動與改善措施一併討論，充分整合，值得肯定。
2. 進行社區調查，運用 SWOT 工具分析提出發展策略，再據以進行方案規劃，並做各種計畫內容之效益分析，有利社區發展。
3. 資源連結有效，例如，國立中正大學協助社區進行資源及需求調整，有助於後續社區工作的進行。
4. 社區與附近國小互動良好，對國小一、二年級生進行下午課輔，經費由社區與家長共同負擔，成果顯著。
5. 財務管理中的現金帳、分類帳收穫的條列都很詳細，年度收支預算、決策亦皆能詳細。
6. 社區財產年度經費中，捐助的比率達到四至五成，顯示捐助的意願很大，居民均很認同。
7. 社區居民認同高，全社區合作總動員；農村再造有成，青年返鄉工作，獨居老人減少；環保志工隊辦理成效佳。
8. 鳳梨產業發達，是社區的經濟支柱。
9. 65 歲的老人，會在其生日或生日前一兩天送蛋糕到家戶去慶生，相當地溫馨。此外提供在地新住民的居家關懷訪視服務。
10. 推動福利社區化、環境改造、農村再生計畫以及社區願景(大手牽小手計畫)。

## (三) 問題檢討

1. 工業區噪音及空氣品質影響居民生活，有待解決。此外公墓遷移

問題尚未解決。

2. 理監事中僅一名女性，而志工則以女性為主。又各班團隊幹部雖於理監事會議列席，但班團隊領袖並不參與決策，或不利組織運作。
3. 102 年度及 103 年度之資料呈現不足。
4. 社區整體願景期望青年返鄉，現今社區條件頗佳，可以吸引青年返鄉，但若要務實推動青年返鄉，建議先行調查青年回鄉的困境以及真實需求。
5. 志工接送長者的無私奉獻相當令人感佩，但是長者接送是有關法規管理，建議要辦理保險，並符合相關法規的規範，避免未來發生意外事故，志工與協會無法承擔與處理。

#### (四) 建議事項

1. 目前各志工有參與服務所需的技術性訓練及聯繫會報，唯幹部參與訓練的情況較少，特別未有關於組織經營的訓練，建請相關幹部積極參與，以利社區經營永續。
2. 根據社區的需求調查顯示，婦女第二專長的培養是需求最高的項目，建議提供相關婦女第二專長的培養課程，作為社區發展的後續具體目標。並建議鼓勵班團隊幹部及女性擔任理監事，參與理監事會議。另，新住民有 23 人，可考慮進行多元文化傳授，讓社區居民增加多元文化素養與尊重。
3. 又根據社區的需求調查顯示，社區內長者的就醫需求最高，針對這方面，建議協會可以整合相關機構(醫院、基金會等等)來提供就醫服務；並建立居家關懷訪視指標、訪視分級。
4. 社區人口群中，兒少與老人的比率相當，因此未來在福利服務的工作上，可以思考如何規劃及提昇社區服務的成效。
5. 未來的願景規劃已有初步基礎，可針對 SWOT 分析結果及居民反應的問題，持續規劃較明確的目標。
6. 有關公墓限制區域的發展問題，宜積極與政府及居民商量，尋求

解決之道。未來可以思考將公墓樓層化，逐步遷移之，使環境及景觀得以漸進解決。

7. 建議積極與社區中之電廠、油庫商討噪音及空氣品質問題，尋求解決之道。
8. 青年返鄉及產業活化成效之資料可書面呈現。

## 二十八、嘉義縣竹崎鄉中華社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 本社區即為奮起湖觀光區，開發甚早，為阿里山鐵路的中間站。社區人口有 547 人，65 歲占 25% (137 人)，身心障礙者有 35 人 (28.46%)、獨居 27 人 (21.95%)、低收 5 人、外配 8 人、行動不便者有 36 人 (29.27%)。
2. 社區發展協會於民國 84 年 8 月 24 日成立，目前為第四屆。會員 84 人，志工 36 人，主要由商店及民宿業者組成。102 年度之收入為 2,477,911 元 (支出 2,445,335 元)；103 年度之收入則為 2,678,578 元 (支出 2,634,205 元)。其中包括來自各部會 7 名人事費，業務費約 40 萬。
3. 有進行 SWOT 分析，且據以規劃推動社區方案。社區很小又地處偏遠，社區內相當團結自主地解決相關問題，評鑑簡報問題意識清楚，相當值得肯定。社區推出多元方案，有完善的自主防災系統，已能逐漸重建社區的新風貌。
4. 社區地理位置偏遠且交通不便，每週三提供的就醫服務，相當貼心也有效地解決就醫需求。
5. 連結資源、聘用社區弱勢者協助環境清潔及綠美化，並推動公共區域認養計畫，舉辦「一戶一丁彎腰掃社區」活動，促進居民的公共參與。
6. 透過人才培力，創造在地觀光就業機會，其中導覽解說已經成為穩定的在地小產業。辦理導覽解說員培訓，辦理「奮起湖自然生態奇幻之旅」及「四季螢火蟲」的推廣活動，並培訓小小解說員，

老中青三代共同營造社區商店。

7. 社區經濟命脈為商店街，推動多元就業方案，創造在地二度就業發展，辦理微型創業鳳凰講習及成立商店街的策略聯盟、共同行銷、互助輔導、互相支持，避免單打獨鬥之商業主義，並回饋社區。

## （二）主要特色

1. 社區觀光資源豐沛，具有得天獨厚的觀光發展資源。
2. 社區人口少但全民皆志工，參與服務人口眾多，對弱勢及長輩提供服務，並透過培訓來關懷弱勢及長輩。
3. 社區向心力強，商店聯盟相互合作。奮起湖老街的商店皆為不二價，彼此互助，鄰里關係良好。
4. 社區曾遭受老街火災、風災的打擊。因此極為重視防火與防災演練，建立社區防災體系：防災訓練編組（疏散避難自救隊—防災整備）、自設火災消防設施、65 歲以上獨居老人警報器、兒童防震頭套。
5. 因社區居民強烈的凝聚力，形成社區一戶一丁的集體志工制度。
6. 以「揮別 88、奮起再發」作為社區推動主軸，福利社區化：店家老闆投入社區發展協會、志工有 36 人、獨居訪視有 25 人；社區防災體系建立；老人關懷照顧服務：結合衛生所提供量血壓、保健；兒少福利：結合學校太鼓隊，並發展成全民太鼓技藝；婦女成長學習：手工皂；弱勢關懷照顧結合學校系統。
7. 幸福轉運站提供每週三長者與身障者的就醫服務，並在地就醫之餘讓長者可以在市區添購生活必需品。
8. 弱勢關懷照顧結合學校系統，補足偏鄉教育資源的不足，並開辦學童課業、才藝、在地特色的學習課程。

## （三）問題檢討

1. 基礎建設稍嫌不足。
2. 社區身障者的需求與生活情形，尚欠缺深入的資料；並未見志工

人數與相關管理資料。此外，評鑑相關資料未見具體業績統計數據與服務紀錄。

3. 老人比例高達 25%，但社區活動中心在山地，缺乏無障礙環境設施，故成立關懷據點有困難；另，社區志工白日皆有顧店營生之工作，無法擔任關懷據點服務工作。

#### (四) 建議事項

1. 理事長任期將至，期待改選後的新團隊可以持續推動。
2. 建議為志工辦理完整的訓練、組成分工分組的制度，服務成果後進行人數統計、分析，留下相關紀錄。
3. 社區人口少且高齡化極為嚴重，65 歲人口達 25%，近年略有回流，如何持續提升生活品質，是可以優先規劃的基本目標。建議設置「老人社區照顧關懷據點」，以進行健康促進及獨居關懷。
4. 建議將社區浴火重生的故事及社區歷史發展故事編輯成冊，留下美好紀錄；並為相關福利措施(幸福轉運站、一戶一丁)留下紀錄。
5. 社區因災害而凝聚，並藉由政府方案投資社區產業，且有回饋機制，以及形成一戶一丁的集體志工制度。然而，若隨著時日過去，居民同甘共苦的經驗淡失，這些一戶一丁的集體志工制度及產業回饋制度將受到考驗，建議更積極維護此二制度的運作。
6. 建議將來積極推動社區基礎工程建設。
7. 提醒多元就業的推動工作必須在不與民爭利的原則下推動。商店街的特色相當鮮明，未來推動可強調慢食理念、在地食材等。
8. 防災結合公所，建立「防災避災安全平台」、「備災物資」、「慢性病居民就醫後送系統」：洗腎、慢性病藥、產婦生產之後送機制。

## 二十九、嘉義縣竹崎鄉義和社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 本社區為農業社區，位於高速公路交流動口，交通方便。本社區為新興社區，在短短的 3 至 4 年間打下豐富且全面的社區基礎。

2. 社區有 667 人（男有 381 人、女有 316 人）。老人 116 人（16.64%）、外配有 5 人、身心障礙者為 76 人（10.96%）、單親 4 人、隔代教養家庭 5 戶、低收入戶 1 戶。
3. 社區發展協會成立於民國 100 年，目前為第二屆。發展志願服務工作，會員數 159 人、志工 85 人。社區年度經費約 120 萬元。
4. 有辦理社區需求資源調查工作坊，清楚地掌握社區需求現況。
5. 社區志工皆有完整訓練與手冊，並依照志工之興趣專長分組為環保志工隊、祥和志工隊等等。
6. 社區組織有進行整合資源，且有在地企業大力贊助。
7. 針對社區的高福利需求群—老人，辦理相當多的福利服務措施、老人關懷據點、日語班、菜園、識字班等。此外，並與在地國小充分合作，共推社區相關工作。
8. 成立社區戒檳班，推動社區無檳環境；成立義和舞蹈班，推動健康生活；成立國樂研習班，發揚傳統文化；辦理社區 e 化電腦研習班，推動數位生活，樂齡學習。
9. 辦理農村再生計畫及公園綠美化；亦辦理社區災害防治，警民合作，促進社區安全生活。

## （二）主要特色

1. 社區捐助及福利活動之收入達 34%，顯示社區經費自主性高，自給自足能力強。
2. 有列明社區組織工作大事紀，社區理監事會議紀錄內容詳細。
3. 村莊小、人數不多，但居民參與社區工作比例高，志工能力強，培訓有成。社區組成青年志工隊，約 20 人，參與社區服務比率達 1/4，成果具體。
4. 綠美化空間成效良好；社區與學校合作多，使在地國小能夠正式成為社區的團體會員，以具體明確的方式參與社區協會的運作，擁有強力夥伴一起努力。
5. 爭取地方組織、在地企業，在國小裝置太陽能供應站，每年節省

50萬元，成果豐富。社區推動太陽能、水撲滿等環境教育，設置具體的設施設備，打造具有前瞻性的低碳社區。社區榮獲經濟部「太陽能光電獎」，以及「南部縣市能源教育獎」，成果具體。

6. 親子國樂也是相當具有特色，社區的長者與孩子都一起學習，具有傳承的意涵。
7. 推動福利社區化，結合國立中正大學進行社區調查，再據以進行方案規劃。
8. 推動各項社區福利工作，包括：社區關懷據點於民國 103 年成立，參與老人有 60 人，每週六上午供餐，且據點有辦理滿意度調查（身心機能、社會功能都有提升）；提供關懷訪視 20 人；而老人識字班有 48 人參加，亦開設捶球班；親子活動：祖孫共學電腦 20 多人；親子國樂班；兒童課後照顧。

### （三）問題檢討

1. 節能減碳尚以企業與學校合作為主，社區發展協會即使扮演協辦的角色，亦宜具體說明社區組織的投入與配合部分。
2. 志工培訓完整，唯僅列出據點服務時數，欠缺總合的服務時數。
3. 依據社區調查資料顯示，社區身障人口為 76 位，占人口數 10.96%，應深入了解其需求。
4. 資料歸類整理不夠系統條理，社區資源欠缺相關詳細的資料，服務成果宜量化統計。
5. 防災防震只停留在宣導，若能實踐防災演練則更佳。

### （四）建議事項

1. 社區財務健全，內容詳細，只有在理監事會議財務報告收支表之部分請改進。建議財務資料整理更有系統條理、分類更清楚明白。
2. 社區資源之相關資料與紀錄較少，建議可針對人文地產景等面向辦理社區資源調查，在地豐沛的社區文史調查與未來成冊，皆是社區可以進階發展的業務工作。
3. 社區老年人口比率達 16%，顯示高齡化的問題急需關切，建議社



區能規劃相關方案增進老人福利。

4. 身障人數有 76 人，比例高達 10.96%，除無障礙設施外，針對身障者進行需求調查，方能擬定未來社區可推行的服務策略或福利輸送的計畫。
5. 評鑑資料之服務成果，有多元服務項目，惟缺服務人數。建議能完整統合各志工組織服務人數以及時數，以利呈現社區的努力與投入。
6. 建議做防災演練。
7. 環保永續的觀念相當具有前瞻性，期望社區能夠持續發展相關的環境教育永續議題，落實在社區每個人的生活中，成為社區獨樹一格的特色。
8. 村民反映現在的社區活動中心位在國小裡面，社區的活動會干擾學校上課，因此使用上有諸多限制。居民希望能另建一個活動中心，期望在地公所與縣府能夠共同協力。

## 三十、屏東縣政府

### (一) 執行概況

1. 屏東縣為一農業縣，102 年度有 459 個社區發展協會；103 年度解散 2 個、新成立 3 個，計有 460 個；104 年度維持 460 個。102、103 年度經費預算分配予每一社區發展之經費分別為 26 萬餘元及 27 萬餘元，經費有成長。經費執行率達 95%。
2. 有進行社區調查，並結合縣政 102-105 年社會福利白皮書，據以推動社區施政計畫，整體願景推動社區米其林六星計畫，以認證取代評鑑。
3. 訂有社區活動中心管理辦法、評鑑辦法、經費補助辦法等法規。並聘有專業社工分轄區陪伴社區，予以輔導。
4. 推動會務扎根計畫，建立資源共享平台，將縣內的協會組織之會務與財務情形，皆以資訊化共享平台(CBASE)維護管理，並及時更新

資訊，讓有關人員共享。

5. 透過培訓，強化鄉鎮公所社區輔導能力與動力。針對社區組織與公所承辦人辦理培力計畫，以及每年 2 次的社政主管會報與社區業務聯繫會報；辦理社政考核並提供獎勵給公所績優社政人員。
6. 整合社會處各科室資源，共同推動福利社區化服務方案及辦理社區評鑑工作。
7. 致力於社區轉型輔導，改變社區資源運用模式。
8. 持續辦理「八八風災生活重建中心」的後續社區培力計畫。
9. 以各社區家庭福利服務中心來建構社區資源平台。
10. 協助社區辦理外縣市觀摩活動。

## （二）主要特色

1. 在縣長以「安居大社區」為政見，營造幸福屏東縣的目標下，「社區為本」成為縣政府施政主軸。在社區工作經驗豐厚的副縣長領軍督導，及各局處參與下的社區工作呈現蓬勃發展，積極落實推動屏東縣一村里一據點特色，展現企圖心與推動長者福利服務的具體策略。尤以結合社政、衛政、教育等部門，運用「社區發展協會」作為老人「日間托老中心」設置單位為一大特色，推動屏東縣老人日托中心實驗計畫，目前已經設立 3 處社區型日間托老中心。且為因應高齡化社會擬規劃成立社區照顧支援中心。
2. 該縣社區發展政策及組織納入縣府施政藍圖與社會處施政計畫中。
3. 透過資料庫進行社區發展協會會務管理，公所與縣府同步工具 CBASE 系統，更新社區基本資料、社區會務財務紀錄等等。
4. 於經費補助規定中明定，申請補助之團體必須檢附前一年度主機關會員大會紀錄及財務報表之核備函，即明訂以會財務健全為補助要件。
5. 社區經費逐年增加、投入的局處也逐年增加。
6. 福利社區化的「量」持續增加：老人關懷據點、弱勢家庭兒少社區照顧—愛幼計畫、青少年中心。

7. 因應新議題開創新方案：松鶴園老人日托中心、婦女願景館、弱勢兒少社區照顧據點；及既有的計畫增值服務：關懷據點增加服務天數、身障無障礙公車。
8. 運用專業社工陪伴、社區工作者持續培力。
9. 結合社區推動老人照顧政策：一村里一據點、一鄉一日托的計畫。
10. 建立縣府與公所、家服中心與社區的資訊與資源共享平台，有利社區資訊與資源之取得。
11. 強化公所能力與動力，有利社區工作推動。

### （三）問題檢討

1. 社區承載能力問題，尤其偏鄉資源匱乏。
2. 日照中心使用者不如預期。
3. 各社區努力發展的「社區產業」行銷、稅制、食安、盈餘分配等問題。
4. 公所社政承辦人汰換速度過快，應思考如何在這樣的情況下，持續共同推動社政工作。
5. 社區幹部訓練較少。
6. 未建立社區分級輔導機制。

### （四）建議事項

1. 目前的人才培訓集中於會務、財務訓練，及志工對特定服務主題的服務技術訓練，建議未來可增加提供組織幹部關於組織營之訓練。
2. 社區、民間團體的承載量已飽和，建議再吸納更多全國性組織來屏東投入社區照顧行列。
3. 日照中心使用量不如預期，如何突破？原因探討之行動研究、督導制度導入，以確保社區照顧品質。
4. 社區積極推動發展社區產業：在產業共同行銷、稅賦問題、盈餘分配、食安全保障，建議縣府及中央共同協助。
5. 縣府在社福工作推動的理念與企圖心相當良好，唯社區推動業務不

能單靠公部門的力量，建議積極結合民間力量的運作，讓績優資深的社區協會協助帶領剛起步的社區。因此建議縣府可建立以下幾個輔導機制：

- (1) 積極辦理衛福部大旗艦計畫與縣內的小旗艦計畫。
  - (2) 扶植在地實務工作者成為社區陪伴者，成立縣內的社區工作育成中心(或輔導團)，邀請專家學者加強社區幹部訓練。
  - (3) 善用縣內學術團體或教授老師，共同投入社區輔導工作，提供實務上與政策上的協助與建言。
6. 一村里一據點的理念相當良好，並有考量社福涵蓋率，提醒勿忘社區關懷照顧據點的建立初衷為提供初級預防與轉介，應持續強化社區辦理關懷據點，使「初級預防與轉介」的功能發揮。
7. 建議建立社區「分享文化」之推動，提升社區申請辦理「旗艦計畫」之意願。

### 三十一、屏東縣枋寮鄉新龍社區發展協會

#### (一) 執行概況

1. 本社區屬農村社區，居民有 1,032 人（男、女各 516 人），398 戶。65 歲以上老人有 384 人。
2. 社區發展協會成立於民國 82 年 5 月 26 日，目前為第六屆。會員約有 138 人。理監事會、會員大會有依章程辦理，並陳報主管機關。
3. 社區有媽媽教室、志工隊、社區巡守隊（民國 94 年 4 月 1 日成立）23 人、環保志工 40 人，社福志工 38 人。
4. 養殖業興盛，為漁村社區。社區關懷據點於民國 101 年成立，現有 33 人，每週二、五上午開放，中午共餐 33 人，月繳 100 元餐費。志工 23 人。獨居老人關懷訪視 28 人、電話問安 23 人。社區週一到週五共餐 15 人，尚有親子活動、婦女福利，且社區在這兩年內辦理初階的各項人才培力，成果相當扎實。
5. 社區有文創產業（魚鱗手工皂、膠原蛋白果凍）、一日漁夫體驗、

龍膽石斑產業。

6. 能夠辦理大型行銷活動，社區動員力與團結性強。
7. 結合四個村，團結一起做社區工作。
8. 辦理志工的培訓與觀摩。
9. 辦理各項空間營造及維護：窳陋空間活化、辦理社區健康蔬菜園及推動農村再生計畫。
10. 辦理各項空間營造：建立社區入口意象（番仔崙）、搭建社區乘涼處所。
11. 辦理社區環境的災害診斷及風險評估。
12. 辦理社區防、備災活動：每戶發送撤離地圖及實地模擬演練。

## （二）主要特色

1. 近年社區辦理老人關懷據點業務，每週兩次健康促進活動，每周日志工進行社區清潔打掃，整理社區閒置空間多處，具體改善社區環境。
2. 社區年度經費每年均逾 1,500,000 元。
3. 有針對社區問題需求擬提對策，並申請政府計畫，執行改善。
4. 社區附屬組織有簡則，志工名冊清楚，有受訓錄。
5. 獨居老人建立分級關懷，基礎老人關懷照顧據點辦理良好：
  - （1）高關懷有 7 人：二週一次（視情況增加訪視），為獨居、身體不健康者。
  - （2）中關懷有 7 人：二週一次訪視，為有家人、身體健康者。
  - （3）低關懷有 7 人：每月一次，有家人同住、健康者。
6. 由龍膽石斑衍生的相關文創工藝具獨特性。
7. 具防備災概念，自主解決相關問題。
8. 社區菜園概念的推行相當務實、有趣。
9. 理事長及社區理監事積極推動會務，活化社區。

10. 積極推動社區產業，經營有成。

### (三) 問題檢討

1. 參加據點長輩占社區老人人口僅約十分之一，開辦年以來並無新增。
2. 各社區努力發展「社區產業」行銷、稅制、食安、盈餘分配等問題。
3. 公所社政承辦人汰換速度過快，應思考如何在這樣的情況下，持續共同推動社政工作。
4. 資料的呈現，未能充分表達成果。
5. 空間營造之後續管理不足。
6. 與當地學校聯結較弱。
7. 社區淹水問題未積極處理。

### (四) 建議事項

1. 目前有依規定召開理監事會議，每月並有工作會議，建議幹部工作會議可以更頻繁，如每週一次。
2. 目前已有社區產業，並有少量的收益，未來如有更大的收益，則需要有制度性地分配管理機制，建議針對此擬訂相關機制簡則。
3. 65歲老人計384人，但參加據點僅33人(1/10)，獨居關懷僅21人，共食30人，期能擴大更多長輩受益。
4. 獨居送餐目前由枋寮醫院負責，有無可能社區週二、五自己送，發揮社區互助自助精神。
5. 弱勢兒少課後照顧，社區可能開辦？
6. 進行社區福利人口盤點：低收、中低老人、新移民、中低單親、弱勢兒少、身障人口。
7. 社區雖然有發展有趣的文創商品，但是不是要發展文創產業應該要深思熟慮，並且思考這是誰的需求？為誰而做？
8. 辦理產業大型行銷活動必須思考辦理的目的為何？是否有達成原本想要的效益或產生足夠的效益，否則就要考慮是否持續辦理。

9. 不是每一個社區都要朝觀光發展，觀光會帶來衝擊也是要深思熟慮的。
10. 加強資料整理，建議將照片以前後比較方式，呈現環境改變之過程。
11. 建議加強與學校的合作關係。
12. 建議加強社區產業之行銷及社區導覽。
13. 增加志工人數。
14. 與當地政府合作積極解決淹水問題。

## 三十二、屏東縣萬丹鄉廈北社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 本社區為農村社區，村民有 1,883 人，451 戶。有人口資料分析，低收 15 戶(3.32%)、中低 26 戶(5.76%)、中低收入老人 8 人(0.42%)、身心障礙 37 人(1.96%)、單親 9 人(0.47%)、老人則占 16%(301 人)。
2. 社區組織最早組設於民國 69 年，於民國 81 年組設社區發展協會，會員 48 人；長壽俱樂部 103 人，
3. 民國 101 年成立老人社區關懷據點，民國 103 年元月開辦全台第一的日間托老中心—「廈北松鶴園」，目前收托 9 人。
4. 社區解決問題的能力，能夠將髒亂點想辦法改善，河川堤防認養的成果是社區共同的榮耀。
5. 積極文化傳承：傳統宋江陣的發揚與傳承、102 年度「村落文化表演：千歲打擊樂團表演」。
6. 102 年度辦理社區活動中心修繕並通過消防安檢，提供長輩舒適環境。
7. 社區綠美化，將閒置空間營造成口袋公園，成立開心農場，營造社區主題特色，建立社區入口意象。
8. 傳承鄉土文化(如弄公婆、甘蔗祭、紅豆節等)及傳承鄉土語言(台

語書籍、台語詩)特色。

9. 辦理 102 年度社區關懷據點廚藝大賽、舞動健康美麗人生研習；參與 103 年度民俗舞蹈長飄扇活動及辦理弄獅跳傘活動。
10. 志工培訓並辦理社區照顧關懷據點。
11. 辦理登革熱防治宣導，改善社區衛生環境。
12. 推動社區全民運動。
13. 辦理社區防備災及演練。
14. 協助辦理兒虐、家暴及性侵害事件宣導及通報。

## (二) 主要特色

1. 社區年度經費約 160 萬，包括活動中心修繕約 69 萬元、河岸維護 35 萬元。
2. 社區有志工 35 人，其中分為環保 40 人、社福志工 23 人。
3. 社區推行福利社區化、社區發展工作、活動中心修繕、媽媽教室、環境維護、河岸維護等。
4. 社區照顧關懷據點（年費 1,000 元）：週六上午上課，有 40 人（13%）；關懷訪視 28 人（獨居高關懷 10 人、中關懷 8 人、太久沒來據點的有 10 人）；周六上午用餐（志工煮食）。
5. 首創日間托老中心：8 人，月繳 4,000 元，週一到週五全天，發現受媳暴力阿嬤，協助脫離暴力；增加在地婦女就業 3 人；萬丹井仔頭社區（有營養師）送餐 8 人，有健康促進、圓夢課程。
6. 運用社區志工 15 人：帶活動、做中餐、量血壓、訪視。
7. 青少年參加宋江陣陣頭，文化傳承及凝聚社區向心力。
8. 傳統閩南社區，有民間力量與地方捐助的風氣，社區亦有自行籌措部分財源與志工招募的能力。
9. 托老中心展現出該協會發展逐步朝向制度化，並願意承擔更多福利工作之責任。
10. 社區老有所養、壯有所用，是個幸福感十足的社區，產業相當穩定，



沒有鄉村常見的人口結構失衡問題。

11. 關懷照顧據點落實社區初級通報的功能。
12. 社區發展方向多元且全方位。
13. 傳承閩南文化成績效果佳。
14. 資料整理佳。

### (三) 問題檢討

1. 提報資料中將 102、103 年度的經費合併列計，宜依原會員大會之年度預決算呈現，以符合法規要求。
2. 提報資料未能明顯列出志工人數、服務時數，以呈現這些基本的資料。
3. 日間托老人數不如預期。
4. 社區近三百年歷史的宋江陣閩南文化濃郁的底蘊，欠缺對地方文史、紀錄、老照片等相關詳細的文化資產基礎調查。
5. 持續推動宋江陣文化傳承的工作，建議進入萬丹國中或廈北國小成立小宋江陣，這個宋江陣除了文化意義外，還有教育、穩定社會及秩序的多面項功能，不能忽略。
6. 未見社區的真實需求，雖為長期經營的協會，但仍可以從基本工作做起，重新調查居民真實的需求為何？關心哪些議題？例如治安、老人照顧、環境等等，方能依此來制定社區後續的計畫與改善目標。
7. 文化技藝與文化故事成果未積極整理。
8. 社區發展成果及特色未積極宣導。
9. 未見與學校合作。

### (四) 建議事項

1. 志工人數規模略少，可再增加。另，志工受訓時數偏低，可更積極增加。
2. 幹部團隊年齡偏高，期待更多中生代幹部加入；又幹部參加研訓的數量亦少，建議可更積極參加。

3. 增加日托長輩受照顧，享受幸福晚年！成為社區開辦日托的典範：一鄉鎮一日托，長照服務法更多的日托被開辦，成為典範、受觀摩！
4. 長輩很有能力專長，成立社團（樂團、舞團、功夫團），出去展演活力秀！
5. 日托課程可更多元，讓長輩產生興趣而來參加。
6. 辦理社區需求調查及文化資產基礎調查。
7. 建議與學校多合作，引進年輕人參與社區活動，例如合作推動宋江陣文化。
8. 建議將民俗文化技藝推展成果及文化故事編輯成冊。
9. 社區發展特色多加宣傳及深化。

### 三十三、屏東縣來義鄉古樓社區發展協會

#### （一）執行概況

1. 本社區為原住民鄉社區，社區為該鄉之行政中心。社區有居民 384 戶、1,398 人（男 694 人、女 704 人），其中排灣族有 1,335 人（95%）；65 歲以上占 11%（153 人），60 歲以上 13.97%、低收 21 戶（5%）、中低 45 戶（11%）、身障 108 人（8%）、弱勢兒少 17 人（1%）。社區居民的行業以農業與公務員為主。
2. 社區成立於民國 82 年 12 月 20 日，目前為第六屆，會員 163 人，社區志工 22 人。辦理老人福利工作—老人據點、日間托老示範中心。
3. 民國 101 年成立社區關懷據點，共 52 人，每週一、四上午開放，並用餐，月收 100 元。關懷訪視共 41 人：包含高關懷（20 人）、中關懷及低度關懷（長期沒來參加據點者）。
4. 民國 103 年 11 月籌備、12 月招生的古樓松鶴園(日間托老)，目前照顧 8 人，月收費 2,000 元，其中 2 人失智，提供身心活化、健康促進、餐飲服務等。
5. 兒童課輔班：結合教會 25 人，週一到週五課後。夜光天使：弱勢

兒少 9 位。

6. 執行衛福部、勞動部、文化部等部會相關工作；積極發展社區產業：部落廚房、烘焙坊等。
7. 行政能力強，準備相關評鑑的資料都能有清楚量化的數據來展現績效。
8. 重視人力的培訓，更辦理城市青年與部落青年交流學習的部落青年工作坊。
9. 社區活動中心修建、維護及管理（如中心照明、雨棚修建、排水系統及廁所無障礙空間改善）。
10. 專職人力定期整理及美化環境。推動社區綠美化工作：閒置空間再利用、環境清潔及綠美化、改善弱勢家庭的環境與衛生。
11. 推動古樓美麗盎然計畫：社區入口擋土牆藝術彩繪、農倉庫彩繪及種植花草。
12. 社區文化推動有辦理經典古樓”maljevag”祭儀藝術培訓；辦理部落青年文化分享學習營；辦理收穫祭傳統技藝競賽及傳統歌舞表演；辦理巫師冊封儀式；辦理「風華絕代音樂會」、部落影像、老照片攝影及古樓部落報導等社區藝文活動；辦理南洋”mama”人權專案及社區多元巡迴及婦女烤箱讀書會等社區媽媽教室活動。
13. 辦理社區全民運動。
14. 成立烘焙坊、部落廚房，並行銷推廣風味餐。社區產業已建立的 10%回饋機制，值得學習。

## （二）主要特色

1. 102、103 年度社區經費逾 500 萬元，其中 80%來自政府各部門補助。政府補助包含多元計畫、社會福利(社工)、青年工讀等計畫及人事費。
2. 社區幹部及雇用人員有接受多樣訓練，且各訓練情況有完整統計。
3. 辦理福利社區化、社區發展，以及社區推動部落廚房，觀光產業等主題。

4. 社區有傳統的全民義務勞動服務。
5. 社區會務檔案建全。
6. 社區推動宣導找會說母語的族人。
7. 部落廚房、烘培坊社區產業，其中 10% 的收入用作回饋長輩服務。
8. 重視傳統文化傳承及部落尋根，設有部落文物館。
9. 全面性推展各項業務，社區照顧多元：日間托老示範中心、兒童課輔班、暑期青少年工讀 4 人、青少年文化導覽。
10. 排灣族文化保存鮮明，並辦理相關文化傳承保存、尋根及創意慶祝活動等。
11. 空間活化有成效。
12. 老中青三代一起參與社區發展。

### (三) 問題檢討

1. 日托中心人數不如預期。
2. 志工人數僅 23 人，相對整個社區的推展業務，相對單薄。
3. 申請勞動部經濟型多元就業已經邁向第三年，未來如何永續將是問題。
4. 依照數據，社區內有 11% 的老年人口，與全台平均一致，長者照顧工作也有一定基礎。社區內身障人口也高達 108 位，占 8%，比例也高。但未見社區有辦理相關支持或陪伴工作，期望能將這群社福需求團體納入未來的工作範圍。
5. 土石流防災尚待努力。

### (四) 建議事項

1. 社區接受的補助金額頗多，且有人事補助，唯相對地社區志工數尚少，但社區中又有義務勞動服務制度，三者間如何分工合作，以共同提供社區之公共服務，是重要的課題。
2. 本社區是本縣原住民的重要社區，希望可以發揮帶動其他原住民社區的角色。

3. 建議對全部落 60 歲以上的長輩，全面以問卷調查不參加日托中心原因：經費付不起？不知日托給什麼？交通問題？要務農？還健康不需日托？作為增加日托人數之策略。
4. 身障人數 108 人，占總人口的 8%，建議社區能針對身障者所需開辦福利服務。
5. 兒童課後照顧經費申請外界資源。
6. 日托中心社工及照服員需要外督介入，協助解惑及引領。
7. 社區曾經做過豐富的文化調查，包含傳統的飲食文化、植物、菜餚及古老食譜，並強調是用地、傳統的食材，非常符合現在世界潮流頂端的觀念—慢食，具備有成為國際慢城的條件。建議與來義鄉公所合作，共同推動國際慢城認證，開創部落廚房與烘焙坊的新行銷策略，並開拓未來國際化的可能。
8. 社區展現出活力的一面，但是仍舊希望協會幹部團隊可以重新調查社區的需求(社福需求、就業需求、生活環境的建議等等)，了解居民的真實需要來做為後續推動的方向。
9. 建議進一步加強土石流的防災工作，及建議進一步加強鄉公所與青年對話。

### 三十四、屏東縣九如鄉玉水社區發展協會

#### (一) 執行概況

1. 本社區為農村社區，以農業生產為主。「檸檬包圍的社區」，社區有居民 1,528 人(女 737 人、男 791 人)、468 戶。有進行人口資料統計，老年人口約占 16%，50 到 64 歲有 23% (351 人)，身障者有 8 人。志工 76 人(領冊 51 人)，其中巡守隊及導護志工有 11 人。
2. 社區發展協會會員約 250 人，102 年度收入為 1,481,801 元(政府補助 61.74%，支出 1,183,770 元)；103 年度則為 2,035,745 元(政府補助 66.92%，支出 1,902,118 元)。
3. 與當地組織、企業有良好的結合。

4. 社區有辦理詳細的社區需求調查與資源調查，且能夠依據調查的需求辦理相關計畫。
5. 社區活動中心的管理與使用有作詳細的紀錄與使用統計，充分使用活動中心與相關公共設施。
6. 巡守隊備受社區肯定，並在社區風災中發揮功效。
7. 辦理老人福利措施，計有社區關懷照顧據點、長壽俱樂部等，都頗具成效。
8. 評鑑內將社區協會各項業務績效以數據化統合呈現，值得肯定。
9. 辦理社區竹筏文化薪傳再現與社區地圖製作。
10. 辦理「筏動文史研討會」及製作社區文化地圖，展現「玉水尋根一竹筏」的生活文化成果。
11. 辦理推廣跳鼓陣民俗文化技藝之傳承活動。

## (二) 主要特色

1. 推動福利社區化、綠美化、傳統文化、社區巡守、防災等主題。
2. 企業及社區居民捐款對社區財務有具體助益。
3. 社區關懷據點 70 人 (198 位老人中之 36%)，關懷訪視 16 人、用餐 70 人、送餐 16 人、每週四上午開放。社區居民有的捐吃的、捐菜、捐錢，大家出錢出力，為社區服務。
4. 社區 50 到 64 歲人口占 23% (351 人)，所以開辦健康成長課程：跳鼓陣 20 人、太極拳 23 人、瑜珈班 24 人、媽媽土風舞則有 22 人參加。
5. 志工 76 人，領冊 51 人 (67%)。理事長、理監事帶頭做志工；弱勢家庭兒少課輔有 4 人、導護志工則有 11 人。
6. 志工管理相當優良，有清楚的紀錄、名冊、人數等，並設有祥和志工隊、環保志工隊、巡守隊、婦女媽媽教室等等，為分工分組的管理。
7. 竹筏文化發展相當具有在地獨特性。

8. 資源連結與環境文化發展相當多元豐富。
9. 社區積極推動跳鼓陣文化傳承。
10. 融入式的身障服務，讓社區身障者自然而然融入社區的活動當中。
11. 社區居民對社區認同度高，社區凝聚力強。
12. 社區善於運用及結合資源推動社區工作。
13. 透過各種節慶活動，推展傳承文化活動，肯定婦女表現，提升婦女自信及自我成就。
14. 資料整理有目錄及摘要，能展現工作成果。

### (三) 問題檢討

1. 目前志工接受的訓練以特定活動性質技術研訓為主，志工服務技術訓練較少，又幹部受訓的情況亦較少。
2. 目前雖或有企業及居民捐款，唯其中或有因風災的因素，宜思考朝向一般時期的運作。
3. 文化傳承工作如何更加全面與紮根？
4. 有些照片沒有標示日期，且照片資料呈現較少。
5. 文史調查工作未呈現資料。
6. 「宋江陣」文化只剩文獻資料，未推展傳承下去。

### (四) 建議事項

1. 建議幹部更積極參與各項訓練，掌握當前社區發展工作特性。
2. 社區經費支出偏重於硬體設備及活動支出，或宜考慮朝向志工成長、人力組織方向。
3. 服務成果宜統計人數、分析：關懷據點、志工、問安。
4. 社區福利人口資料建立：低收有 1 人、中低收有 2 人、外配則有 15 人，可運用新移民作社區多元文化活動（泰國、越南、大陸各省文化）。
5. 請更多長輩來參加關懷據點，有功夫的長輩來傳承文化（宋江陣、

樂器、竹筏)，組團去外地表演，讓玉水社區名聲透京城！

6. 在玉水看見豐厚的閩南文化底蘊，深受感動，如何將這樣豐沛的閩南文化保存下來並妥善傳承，期望能夠持續推動更細緻完整的文史調查工作、文化資產保存工作，將社區長者的故事累積並記錄下來，成為玉水最大的資產。
7. 跳鼓陣的傳承，除了社區青年的傳承，期待能與在地學校(國中、國小)充分合作，成為在地鄉土教育或本位課程的一部分。
8. 加強資料的匯集及整理。
9. 建議重新傳承「宋江陣」傳統優良文化活動。

### 三十五、臺東縣政府

#### (一) 執行概況

1. 臺東縣有 16 個鄉鎮市，147 個村里，共計 22 萬 4,821 人，原住民為 7 萬 9,286 人，占全縣 35.27%，103 年度人口占 35.47%，人口略有下降；而老人人口占 14.19%、身障者 8.01%、低收入戶則占 5.5%，有 51 個社區照顧關懷據點。
2. 臺東縣地廣人稀，山坡地占了 93.8%，而其中 80% 為國有地，形成社區經營的困境，社區人才外流，限制了社區的推動。
3. 社區業務主要由 1 位科員專責承辦，另有 3 名人力協助社區關懷據點，1 名負責莫拉克災區重建。
4. 102 年度社區發展業務公務預算為 176.6 萬元，執行率 96.15%；103 年度社區發展業務公務預算為 277 萬元，執行率 96.49%。103 年度爭取公彩盈餘基金 100 萬元作為相關培力輔導之用。議員補助款補助 102 年度 2,356 萬 9,677 元，103 年度 2,259 萬 5,662 元，部分補助社區費用。
5. 社區總數為 154 個，並依據其相關發展狀況分為 5 類，其中以起步型最多，占了 7 成之多。

#### (二) 主要特色



1. 縣府針對前次評鑑建議，提出具體回應與改善情況說明，成果具體。
2. 老人及小孩為社區主要人口，154 個社區 51 個據點，涵蓋率全國第 2 名，並提智慧型健康照護機器服務老人。
3. 102 年度辦理社區發展業務整合暨調查輔導訪視計畫，將社區分為 5 類，藉此作為輔導依據，136 個培根社區，充分運用社區特色，發展農村獨特魅力。
4. 設置培力輔導團隊實施計畫，邀請相關學者及實務界人士組成 20 個輔導團隊協助社區，有效將資源整合，協助有潛力之社區加以培力，讓社區進步迅速，改變了社區，落實社區發展。
5. 預算編列較少，但社區組織仍有相當多的活力，與其他科室補助社區組織經費可能有關。
6. 推動二區托育資源中心及設置新住民的社區服務據點，如知本、鹿野、卑南鄉等 3 點。
7. 評鑑實施要點能與時俱進加以修訂，對於縣府評鑑成績良好之社區，均能提高實質獎勵金額。
8. 印製公所相關社區會務處理手冊，避免公所人事更迭時，相關業務無法延續實施。

### (三) 問題檢討

1. 社區人才培訓不易，妨礙社區發展，縣府必須延聘專業團隊，長期陪伴、協助，並漸次地增加社區輔導量能。
2. 申請公部門的活動計畫，偏向於常態性的節慶活動，不易吸引居民參加。
3. 培力團隊實際執行策略與成效未見，社區分級之後，未有配套的輔導協助策略，無法根據社區類型配套設計，在培育內容上，亦未加以區隔；且組成成員缺少社工背景。
4. 在縣府層級所召開的業務整合與培力研商會議，未能形成持續、正式之運作平台，以協助縣內各局處進行相關社區業務整合與交流。

5. 各式福利服務在社區端的設點未能整合。
6. 缺乏對轄內社區發展協會依法解散作為，未落實退場機制。
7. 評鑑資料缺乏跨局處的資源整合及方案整合。
8. 社區發展協會及公所的資料仍未資訊化。
9. 社區的相互連結與陪伴機制仍未落實。
10. 成果報告書看不到成果統計數字，過程很詳細，改善了多少家？(處?)其資料的整理，不易看出成果數字。

#### (四) 建議事項

1. 縣府之社區工作目標較不明確，請加強輔導社區的基本功，了解與分析社區的人口群，定期進行社區問題、需求及資源分析，並建立資料庫，定時更新社區調查資料，建構完整的社區相關數據；考量社區問題與調查結果，規劃可達成之具體目標。
2. 會務與財務資料，建議可建立基本表格，並辦理培訓，加強社區的會務、財務與人力的基礎訓練，因這是所有工作項目中的1，如有其1，才有其他的0的倍數；使基本資料能夠健全且完整呈現。
3. 鄉公所在社區工作上扮演重要角色，建議未來辦理培訓課程時，亦宜邀請公所社區業務相關人員參與學習。
4. 應對轄內社區發展協會進行滾動性輔導，並對較弱勢或停滯社區提供特別輔導；對於久未運作之社區，應依法解散社區發展協會，落實退場機制。
5. 建議將發展型、有潛力的社區交由輔導團隊培力，形成亮點，爭取大旗艦計畫，增加縣內社區相關社區業務人力之自信與榮譽感。
6. 從訓練、培力、示範、執行，應有學習地圖，以分科分級教育訓練及培力作為；並應根據社區分級，加以設計相關輔導、培力等策略，進行不同階段的輔導，同時培養社區人才應從知識、能力、視野及作為等方面著手，以落實可運用性。
7. 福利服務在設點的設計上，可考慮結合起步型的社區，提供其相關福利資源，給予發展機會，並藉此福利平台，持續擴及與其他科室

之合作。

8. 各福利服務補助，大多未與社區組織結合，福利地圖的盤點，應將所有福利服務放入，具體呈現各地資源需求與問題；未來可再增加其多元化的服務，如兒少、婦女、新住民、身障服務；並加強鼓勵社區協會的在地人來服務在地人。
9. 未來可再加強海岸線的服務來服務社區的新住民。
10. 社會處裡之社工人員應具有運作社區知能，可藉由府內繼續教育加以加強，使相互業務可借力使力。
11. 建議將走動化、雲端化、分區化、分級化與多功能取向的社區發展設計原則，作為育成中心的工作目標。
12. 落實社區專業經理人設計，成立專業的輔導團隊，協助社區產業、文創等相關開發及管理、行銷，增加居民收入，吸引年輕人返鄉。
13. 社區發展協會資料仍未資訊化，檔案管理受限於各屆理監事的作為，屢有遺失。建議設置社區雲端服務，提供社區存取會務電子檔，以利保存。
14. 可運用遠距教學概念，提供社區數位資訊學習平台，以免社區學習因距離、時間或交通問題而無法達到效益。

## 三十六、臺東縣池上鄉富興社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 社區總人數為 509 人，會員 80 人，多務農；當地人口比例中，老人比例約占 15%，有 77 位 65 歲以上長者；社區中包括阿美族、客家族群、閩南族群，多元融合，各具特色。
2. 社區與里村辦公室協力合作，一起為居民謀福利，鄉長強調「村、社區是一家」，相互照顧，且社區與村長互動良好，在行政與空間上均獲支持，有助於整體服務與活動之促進與提升。
3. 老人與小孩融合的社區，社區民風純樸，向心力強。
4. 老、少、文化、農再、傳統技藝、產業、環保都能兼顧，活動豐富。

5. 以「Gikowaay 吉瓜愛」作為文創契機，試圖呈現部落文化與跨各式年齡人口之共同參與。
6. 申請青年署暑期社區工讀計畫，有助於服務工作之推動。
7. 關懷據點每月居家關懷訪視為 32 人次、健康促進活動 88 人次，而有 32 人次的電話問安。

## (二) 主要特色

1. 吸引社區青年開始回鄉營造自己的社區，青年返鄉協助各式社區服務與紀錄、空間再造、文創發展等，同時暑期辦理社區讀書班，由返鄉青年帶領小朋友學英語。青年人投入協助社區，成效顯著。
2. 活動設計注重居民參與，包括 197 個邊坡牆美化的手印，居民自行擔任工藝老師，同時，社區設有蔬果魚的交換區，民眾可自行放置與取用，發揮互助精神。
3. 社區對於經濟作物、畜產及觀光資源的調查詳細，有助於產業活動之促進與提升。
4. 社區對於現存問題與社區需求能夠明確掌握，對於未來之規畫亦很清晰，有助於永續經營。
5. 臺東縣連續 6 年清潔第一名，社區環境清潔考核獲得績優，觀光與環境品質同步。
6. 社區老中青三代融合，兒童與老人相互融合之活動，具有社區照顧的理念。
7. 善於爭取外在資源，辦理食農教育（樂活菜園）、快樂養雞場、客家文化染布與草結合的產業發展、社區在地染布活動、原住民傳統織布研習營及文化活動，活動方案多，藉此活絡居民之能量。

## (三) 問題檢討

1. 政府補助經費比例較高，占 85%。
2. 居民忙碌務農，出席活動受限制，較難拉攏大家一起來參與。
3. 暑期工讀生及回鄉青年對產業發展的持續投入性待加強，未來發展

多元就業或合作社亦仍待詳細規劃。

4. 從好米收割趣活動，發展社區整地、外人認養、產品包裝、企業認養，立意佳，但如何永續經營，可再研議。
5. 三種族群仍有其各自習慣與喜好，異同之間如何轉換成社區力量，不至一分為三。
6. 復興與吉瓜愛交錯使用，外來者對社區產物的品牌易造成混淆，不利後續合作社的發展。
7. 服務方案多偏向點狀式的活動辦理，缺乏脈絡性服務，單次辦理完畢之後，該如何延續下去，值得思考；且此亦較不易瞭解其核心成效，也無法據以了解服務延續性的成效、有系統的永續運作策略及對社區的貢獻。
8. 缺乏社區人口分析及人力資源盤點。
9. 收入、支出的比率計算方式欠明確度，收支憑證簿未呈現。

#### (四) 建議事項

1. 社區人口結構之數據亟待建立，人口的分析如果能確實了解，其需求的期待較能滿足。社區年齡層分布可區分成幼兒期人口（6歲以下）、兒童期人口（6-12歲）、少年期人口（13-18歲）、成年期人口（19-64歲）、老年期人口（65歲以上）。社區弱勢人口層分析，應包括種族（新移民）人口/所生子女、身心障礙人口、低收入戶人口、獨居老人人口、單親家庭人口、特殊境遇家庭人口、新住民人口等，以作為服務方案規劃之依據與參考。
2. 提升民間及本社區的自籌款，以加強社區財務永續的發展；財務管理可再精進，社區必須提供完整的收據給捐助者；收支決、預算表，請依人民團體計帳法；所有單據請核章；收支明細表公告徵信。
3. 提升相當多元的文化活動，對耆老進行訪視其完整的生命故事，應有相當好的效果，且建請針對老人健促活動評估，並列入個人手冊中。
4. 社區已有產品品牌之建立與行銷，並結合大專青年逐步落實，未來

可以在網路面向繼續努力。每年寒暑假，外地青年的到訪甚多，應一同討論如何延續其參與的效益，並可透過建置 Facebook 等方式與其持續保持關係。

5. 目前有大專生前來配合社區活動，建請加強本地社區的青年參與社區的會務與財務。
6. 社區連結政府資源的部分良好，目前可再運用民間的捐款，如聯勸提供的補助經費，以持續發展。
7. 社區應確認品牌名稱是復興還是吉瓜愛？確認後，塑造整體產業形象，包括圖像與文字等。
8. 與下面的萬安社區應可建立共同觀光地圖，設計帶狀旅遊，吸引前往萬安觀光者的延續效益。
9. 三種族群可展現融合的風味餐，吸引外地遊客，並提昇社區跨族群之間的互動。

## 三十七、臺東縣海端鄉崁嶺社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 八部合音的故鄉，以布農族為主，地廣人稀，共七百多人，多為務農。
2. 以部落組成的社區，社區幅員相當廣大，分為崁頂部落、紅石部落，社區自然、文化等資源相當豐富。
3. 社區在地產品、農作物、社區傳統文化、旅遊結合一起；推動人文、物產、在地產業已有初步成果，期待能持續進展。
4. 本社區會員人數 67 人，會務人員 3 人，社區研習自 102 年度起逐年增加，社區經費中業務費支出所佔比例極高。

### (二) 主要特色

1. 協會之幹部與地方人士均對組織認同度高且向心力強，社區工作目標明確，朝向自主運作、老有所用、幼有所養、青年返鄉等方向邁進。

2. 社區產業的目標強調多元利用資源，永續自主營運發展，以「健康養生」的概念發展水蜜桃、苦茶油等產業特色，並能回饋社區、關懷社區。
3. 兒少、老人福利服務兼顧；社區兒少歌唱班極具特色，寒暑假亦有英語生活營、森巴鼓隊，也有兒童圖書室。社區老人槌球隊之組訓良好，並獲首獎。另有親子闖關活動，以增代間親子之融合。
4. 社區活力無窮，辦理農村再生培根計畫「社區街道環境改善及空間美化方案計畫」，共有十八個工作點，設計六處美化、綠化的工作，如 300 棵桂花步道植樹部分，吸引遊客漸多，值得肯定。
5. 結合基金會外在資源認領社區，以其捐助收入幫助清寒學生，提供部落孩童獎學金，獲獎者第二年暑假應回饋社區三日，傳承其延續性。
6. 社區共同營造居民的需要，發展出各部落特色產業；踏查分析崁頂部落的形成和家族嵌入史，並蒐集口說神話；結合社區微旅行，發展文化、生態的部落旅遊，吸引各地的遊客前來。

### (三) 問題檢討

1. 活動多屬單次，無法見其延續性，且多由外在人士設計，較缺少在地人士之參與，與對在地的瞭解。
2. 大專院校青年 long stay，發展產業、規劃設計綠色深度旅行，立意甚佳，但人才培訓後，未見反應評估以及檢討策略，缺乏回饋社區及留在社區的機制，也缺乏服務社區的永續性。
3. 活動多樣化，但資料呈現較弱，社區缺少文書整理與記錄人才。
4. 無法具體呈現社區當前的問題與需求，計畫申請多較乏主體思考，缺乏社區 SWOT 分析，也缺乏人力盤點。
5. 社區服務對象中，亞健康老人、身心障礙者服務闕如。

### (四) 建議事項

1. 財務管理可再精進，會員收費統計表及財產目錄都必須核章；收支預算表應明確編列；收據運用方式可再檢討；社區原始憑證應審慎

保存。

2. 政府與民間收入之比例未明顯呈現，提升本社區自籌及民間資源之比例，是未來發展方向。
3. 社區屬於起步階段，產業面向已有基礎，建議培力團隊能持續鼓勵與協助，使社區更上一層樓。
4. 社區的重點是人，因此未來可再加強分析與了解本社區的人口比例及其基本資料。社區年齡層分布，可區分幼兒期人口（6歲以下）、兒童期人口（6-12歲）、少年期人口（13-18歲）、成年期人口（19-64歲）、老年期人口（65歲以上）。社區弱勢人口層分析，應包括種族（新移民）人口/所生子女、身心障礙人口、低收入戶人口、獨居老人人口、單親家庭人口、特殊境遇家庭人口等。
5. 應進行社區居民問題與需求評估，將焦點集中在社區較關心的議題上，形成策略，並決定發展順序，藉此先建立社區亮點，逐步累積社區能量，再擴及其他發展方向。社區居民的問題與需求評估，主要在蒐集社區居民的人口、住房、就業、地理環境及交通狀況、社區的基礎設施及資源、社會服務、歷史、經濟、政治、文化傳統及價值等。同時了解社區居民及團體的關係與權力結構，並進行SWOT分析及社區資源盤點，了解社區組織、資源、問題與發展方向。
6. 可加強方案評估，如服務滿意度、服務失誤率、社區參與率、問題改善率…等，並依指標定期評估，以了解方案執行內涵與效益，確保服務量與質的產出。
7. 可考慮對亞健康老人、身心障礙者提供服務，將福利服務輸送到家。
8. 針對地方耆老的訪查，是生命故事繪本可以運作的活動。
9. 部分資料業務項目(一)及(二)或(三)呈現較為模糊，三者應予釐清。
10. 目前在地青年外出求學已有大專資源，應主動結合其參與返鄉活動，並與其持續聯繫，有策略地逐步解決社區孩童教育資源與動機不足等問題。



11. 可再加強青少年與兒童解說員訓練。

## 三十八、澎湖縣政府

### (一) 執行概況

5. 該縣共有 96 個村里、91 個社區、21 個據點，另有老人免費餐食供應、家庭福利服務中心、新住民、樂活補給站、健康營造、樂齡等社區福利、健康、教育等中心。
6. 全縣長者占 14.46%，兒少占 16.58%，前者逐年提高，後者則微幅降低，全縣人口數逐年提升。
7. 社區發展年度編列預算逐年增加，約 806 萬 7,800 元，同時 102 年度開始編列 100 萬作為聯合社區計畫推動之用。
8. 澎湖縣由 90 座島嶼組成，共有 3 萬 7,917 戶、10 萬 1,758 人、87 個活動中心，而大陸及外籍配偶共有 1,781 人。

### (二) 主要特色

1. 辦理聯合社區計畫，藉以增加跨社區合作之能量。
2. 於七美、望安離島辦理社區業務研習，增加資源可近性，值得讚許。
3. 運用公彩回饋金，將聘用「社區資源整合輔導培力計畫」工作人員 1 名，協助社區方案之推動。
4. 落實各個服務人口群福利社區化工作，使社福與社區互相借力使力，強化資源結合。
5. 社區活動中心普及率甚高，計有 87 座，奠定社區發展硬體基礎。
6. 福利社區化經費逐年增加（由 326 萬元增至 437 萬 800 元）。
7. 縣府社會福利推動能以「社區化」理念，提供民眾「近便性」、「可近性」服務輸送。
8. 以「兒少為本、家庭為中心、社區為基礎」，陸續成立望安七美、白沙西嶼、馬公湖西等 3 處家庭福利服務中心。

9. 該縣計有弱勢兒少社區照顧中心 5 處、托育資源中心 1 處、保母系統 1 處、發展遲緩通報轉介中心 1 處、19 個早療據點、單親中心 1 處、新移民中心 1 處、七美湖西 2 個社區服務據點，並有外展服務車 1 部。
10. 老人社區照顧據點共有 23 處 (55%)、日照中心 4 個、居家服務支援中心 6 個、居服單位 2 個 (安祥照顧合作社)、文康車 2 部 (西嶼、湖西)、老人活動中心 7 處、長青學苑 6 鄉鎮 (100%)；老人餐食 6 鄉鎮送 2 餐 (社區發展協會主責)。
11. 身障生活補給站 4 處、小作所 2 個、新設興建中身障中重度教養院。
12. 以「社區發展協會」作為福利服務輸送單位：
  - (1) 建立老人社區照顧關懷據點。
  - (2) 提供老人免費餐食服務，包含送餐到家以及集中用餐。
  - (3) 建立身障樂齡學習中心。
  - (4) 推動社區健康營造中心。
  - (5) 提供居民志願服務場所：籌組社區志願服務隊。
  - (6) 社區防暴紮根、暴力防治：婦女人身安全 (家暴、性侵、性騷擾)、性別平權社區紮根宣導。
13. 協助各社區成立聯合社區，辦理多項業務，並與各局處爭取經費，辦理縣內評鑑、據點考核，且推行成長教室單位績效評比及獎勵活動。
14. 駐地規劃師輔導成績亮眼。
15. 縣府已進行需求調查，有利於社區工作優先順序之釐清。
16. 社區在產學內容與永續發展面向，目前已有相當的基礎，後續應繼續培力與輔導，使成果能夠延續。

### (三) 問題檢討

1. 聯合社區缺乏與培育、培力等概念環扣，亦成為活動辦理經費申請

之單一目的，且當前經費之執行率較低。

2. 相關福利服務承辦人員之社區知能訓練缺乏。
3. 社區參訪觀摩對象較未見評估，應確認是否符合澎湖在地社區發展需求。
4. 公所之輔導角色較未能窺見，缺少訓練與獎勵制度。
5. 社區公務人員之在職訓練可再加強。
6. 規劃師的輔導成果可明列並加以突顯。
7. 可思考如何輔導社區，增加產業收入。
8. 缺乏產業活化的行銷規劃或作為。

#### (四) 建議事項

1. 聯合社區應具有培力配套措施，可包括課程培訓及實際培力方案之執行，同時對於執行良好之社區，經費可考慮 2 到 3 年的支持，使其能做較為延續性之規劃；並希望藉由聯合社區之培力，盤點辦理良好的社區，使其成為社區亮點，作為未來申請旗艦計畫之目標。
2. 社區觀摩應評估縣內社區發展之目標與需求，期能提供具體協助，臺灣之卓越社區未必是澎湖在地社區優先需要學習的，同時，可持續維持與臺灣觀摩社區之長期合作關係，較能累積觀摩交流之效果。
3. 盤點福利社區化地圖，瞭解社區資源相關分布，同時，加強縣府社工人員對於社區相關知能之增進。
4. 對於社區資源整合輔導培力計畫之專任工作人員應逐年訂定工作計畫，以有系統之步驟累積工作成效。
5. 在少子化的趨勢下，可提供友善托育環境，因應兒少發展需求，另可增設「托育資源中心、親子館」或托育資源外展服務車，提供幼兒托育資源至馬公以外之地區。
6. 老人人口比例高，可提供到宅沐浴洗澡車；文康車只提供給西嶼、湖西 2 鄉使用，其他 4 鄉無法使用，使用規劃建議再研議。

7. 老人餐食提供由社區發展協會擔任，建請再補助多些專案人力及經費，不致讓社區理事長、理監事和志工長期過度負擔。
8. 離島人力、物力、財力資源皆匱乏，建議持續邀請全國性非營利組織來到澎湖縣，加入服務行列，提升服務能量。
9. 活動多面向，但成果僅以活動紀錄方式呈現，未續進行統計。
10. 補助案件均能於年度內完成核銷。
11. 縣府與澎湖科技大學、高雄餐旅大學之合作成果可加以量化，展現其協助社區與學校的成果。
12. 活動只呈現成長教室活動的執行概況，未有其他相關成果呈現。
13. 可以統合各局處輔導社區，製作各活動的統計表。
14. 社區工作的目標與內容在整體的推動方向或政策願景上，應具體研議，使後續規劃聚焦、工作成果具體化。
15. 縣府出版「社區工作手冊」，內容豐富，建議逐年加入新的相關法規或工作需求，以符實際需求，並可配合人力培訓，納入授課課程之中。

### 三十九、澎湖縣馬公市西衛社區發展協會

#### (一) 執行概況

1. 該社區共有 2,531 戶，5,950 人（男 2,891，女 3,059），65 歲以上有 420 人（占 7%）。
2. 為全國標竿社區，會員有 176 人，三分之一是公務人員，社區理事長辦理了老人、兒童、婦女等福利活動，並在社區綠美化、鄉土文化、民俗技藝的維護上做諸多努力，該社區也是領航社區。民宿有 15 家，且積極參與「農村再生計畫」培根課程，兼顧多面向。
3. 全村共有 6,000 多名人口，且多為公教人員。
4. 與相關資源連結力強，包括社福、衛生、環保等，並有私人基金會與關懷協會提供獎學金及用餐基金。

5. 與市區觀光結合，產業發達，且治安良好，置產者多。
6. 社區會員人數逐年增加，向心力強。
7. 多元方案推展認真，傳統文化與現代活動融合。
8. 培力新移民擔任重要幹部，積極參與社區。

## (二) 主要特色

1. 朝陽、重光社區組成聯合社區，一同經營聯合市集、開心農場、老人送餐及民宿村。
2. 尊重接納多元文化，新住民擔任多元就業人員，推動社區業務。
3. 提供老人送餐服務，全馬公市老人每餐 280 人，午晚餐共提供 560 人用餐。
4. 老人關懷據點：每日開放上午、下午，約有 50 位長輩參加。志工 30 人，每月免費共餐 2 次。
5. 青少年文化傳承：舞獅隊、籃球隊。
6. 連結資源、多元就業；產學合作：與澎湖科技大學、國立高雄餐旅大學學生合作；發展良好的鄉親提供獎學金。
7. 與澎湖科技大學學生合作「澎湖西衛麵線創意料理研發」；另亦與高雄餐旅大學學生一同進行「食譜研發」。
8. 社區捐助費多，不僅辦理老人送餐(獨居老人送餐達 560 人次)、發放清寒獎學金、急難救助，亦成立守望相助隊，為全國標竿社區。
9. 社區與澎湖科技大學合作發展社區產學、觀光及美食工廠，極具特色。
10. 社區辦理開心農場(至今已邁入第 6 年)，在地居民及澎湖科技大學學生共 120 人參與，開創田園樂活的生活模式。
11. 社區與鄰近 2 個社區共用活動中心，使資源共享，並提供其他單位借用，增加社區收益。
12. 辦理全市送餐，社區志工活力強，承載能力高。
13. 社區產業相當活絡，與澎湖科技大學互動良好，協助產業包裝與行

銷。

14. 擔任聯合社區之領航，協助朝陽、重光 2 社區之活動辦理。
15. 據點一週開放天數 5 天，長者參與踴躍。
16. 每日供應老人餐食，老人福利用心。
17. 104 年辦理需求調查，建立社區數據。
18. 動員資源豐富、服務量高，顯現社區資源開發能力及服務執行能力佳。

### (三) 問題檢討

1. 無服務成果紀錄。
2. 產業的收入流向及假日市集的聯展說明不清。
3. 中心出租收入 35 萬元流向可以更清楚。
4. 未見第 1 年多元就業計畫與產品。
5. 社區有 15 家民宿，可思考如何形成一個「民宿村」，並瞭解會員及居民對此看法與期待程度。
6. 公務人員多，是否能延攬？
7. 社區文件整理能力較為不足，多僅檢附公文或照片，缺乏整體規劃與評估。
8. 健康營造活動缺乏成果展現。
9. 聯合社區主要為輪流的活動辦理，對於社區本身培力較為不足。
10. 社區有多項活動辦理，但較缺乏累積性、無法窺見在地特色，且缺乏評估、檢討。
11. 資料整理能力不足，會員大會及理監事會議資料闕如，備檢及佐證資料不完備。
12. 社區多年輕的祖父母帶孫子參加社區活動，活動過程中有兒童照顧需求。
13. 社區主要服務對象則以老人為主，身障及亞健康老人服務闕如，如

何推展身障及亞健康老人等社區照顧服務，值得思考。

14. 班隊方案中，服務多以女性為多，男童或成年男性的社區方案闕如，可再加強性別敏感度的方案設計。
15. 服務方案多偏向點狀式的活動辦理，缺乏脈絡性服務，較不易瞭解其核心成效，也無法據以了解服務延續性的成效、有系統的永續運作策略及對社區的貢獻。

#### (四) 建議事項

1. 弱勢福利人口：低收入戶有 34 人、中低收入戶 13 人，共 47 人；身障人口、新移民則有 56 人，可多加思考如何提供社區弱勢人口群的社區照顧與福利服務。
2. 若服務成果有數據呈現，可讓居民更清楚與信任。
3. 可利用西衛的故事、特色及產業，增加青少年對西衛的認同，吸引其返鄉。
4. 新移民的服務：推廣異國文化美食、第二代學母語，提升國際競爭力。
5. 收支決算表、收支明細表、分類帳、原始憑證等須相互對應，以利快速找尋。
6. 未呈現對於捐助者的收支明細表，亦未核章。
7. 未呈現多元就業方案的帳。
8. 財產須標示補助單位。
9. 西衛麵線具有悠久的歷史故事，且目前多半是人工「手作」，如何將麵線生產的群聚效益提升，增加生產收益與行銷包裝，都是未來可以持續努力之目標。
10. 開心農場資料的呈現，可以再詳細一些，使外界瞭解運作的狀況。
11. 社區健康營造可與老人餐食結合，灌輸健康飲食概念，並留意三高之用膳配置。
12. 桌球為社區運動強項，亦為青少年很好的運動項目，可思考如何將

這項運動展現在社區的福利服務中。

13. 可鼓勵青少年參與社區長者的關懷活動，或增加對社區文史的認同，亦可產出相關圖畫、故事書等。
14. 聯合社區辦理應更著重組織的培力。
15. 可更有系統地累積社區活動資料的整理與評估能力。
16. 社區對個資法及人權議題可再強化，同時也應注意檔案管理。
17. 方案的推動必須基於實證資料，建議將過去執行方案的問卷進行成效分析，分析結果即可作為未來社區方案的實證基礎，策略亦可作修正。
18. 評估工具應不限於訪視紀錄及會議紀錄，可加強方案評估，建構評估指標及評估工具，如服務滿意度、服務失誤率、社區參與率、進步率、問題改善率…等，並依指標定期評估，以了解方案執行內涵與效益，確保服務量與質的產出。
19. 備檢及佐證資料請務必事先蒐集完備，資料務必正確，陪檢人員對資料的熟悉度可再提升。
20. 運用策略性規劃中的 SWOT 分析，進行了社區內、外部環境條件之分析，了解社區內部的人力、財務、物力、資源環境的「優勢」(Strengths) 與「缺點」(Weaknesses)，以及外部環境的「機會」(Opportunities) 與「威脅」(Threats)。
21. 在健康議題之基礎下，建議未來能著力於社區高齡者、弱勢家庭及兒少。
22. 健康促進中應注意社區組織的主體性，透過健康議題回扣社區組織培力、社區居民向心力、志工動員與能力成長等重要議題。

## 四十、澎湖縣西嶼鄉竹灣社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 民國 81 年 8 月 19 日成立，並於民國 102 年成立社區關懷據點及社區八音隊。人口 341 戶，947 人 (男 496 人，女 451 人)，65 歲以



上老人有 197 人，外籍配偶 20 人，身心障礙者 84 人；而發展協會會員有 182 人，社區志工有 20 人。

2. 社區以其產業—「白膜花生」的花生寶寶為入口意象，造型可愛。鄉內托兒所、竹灣國小的招生，在少子化的環境下仍維持正常。擁有老人餐食服務，1 餐約送 250 個，每日送 2 餐。
3. 年輕人口外流，社區人口老化嚴重，有近 20% 的老年人口。
4. 社區農、魚、歷史、藝文等資源豐富。
5. 總幹事積極認真，理監事熱心公益，與鄉公所、村里辦公室等互動良好。

## (二) 主要特色

1. 社區關懷據點：每月 2 次，參加者有 60 人，提供免費用餐服務。
2. 老人餐食服務中心：送餐到家，全鄉共 207 人，午晚 2 餐共 414 人次，只聘 4 人有給職，其餘皆由社區志工負責。
3. 80 歲以上人口有 21 人。
4. 身心障礙者有 84 人。提供工作機會(司機休息室茶水及清潔 2 人)、無障礙設施、社會參與、身障補助(37 人)、養護機構(8 人)、年節慰問金 2,000 元、急難救助 1,000 元。
5. 婦女福利：新移民社會適應課程(學台語、異國美食、學糕點、節慶湯圓)，媽媽教室亦改為「性別平權教室」，教學秋冬保養、毛巾操等課程。
6. 建構社區福利網絡：醫院、衛生所、旅外鄉親、善心人士、派出所、消防隊等。
7. 總幹事是校長退休，理事長兼村長，合作營造。
8. 社區特產：白膜花生、漁產。
9. 志工隊仍維持正常，是環保志工、巡守隊，社區志工多重身分，同時是領航社區，辦理全鄉老人餐食服務，全市公車免費、老人兩餐免費。

10. 化解社區對立，成為「伴社區」，充份利用在地資源，發展社區村。
11. 社區注重民俗文化之傳承，在舞蹈及民俗活動均有展現(八音、嫁娶)，志工及居民亦積極參與社區活動，呈現社區之凝聚力。
12. 社區辦理資源調查及記錄，運用退休居民及學生，保留社區的歷史、人文、農產等特色，成果豐富。
13. 社區藉由需求調查，掌握產學及醫療福利兩個方向為主，持續進行福利服務。
14. 社區辦理中央廚房，提供鄰近區域送餐，辦理獨居老人送餐與共餐活動，嘉惠鄰近社區居民，成果具體。
15. 社區出版年曆、社區輕旅行，持續發展產業，有利於永續發展。
16. 送餐到全鄉，全年無間斷，善用社區人力資源。
17. 擔任聯合社區之領航社區，協助新界、小門社區辦理相關活動，並改善與小門社區的關係。
18. 注重各福利人口群之活動辦理，包括新住民、長者、兒童、身心障礙者。
19. 善用油污補助款，協助改建中央廚房、活動中心。
20. 總幹事用心撰寫關懷據點的工作日誌，十分詳細。
21. 志工可以就居家附近訪視長輩，提高訪視頻率。
22. 長者對社區認同強，捐贈盆栽美化社區，並有志工義務修剪。
23. 社區將兒童畫作加以出書、印製年曆，並有八音、涼傘隊，提高孩子的社區參與。
24. 社區在例行的活動中，均可加入在地元素作為特色。包括長者製作陶製門牌，社區以社區、家庭願景看板作為美化，另還有將失傳的草鞋製作設計為藝文活動等。

### (三) 問題檢討

1. 缺乏服務成果呈現。
2. 油污補償金的使用應透明化、公開化。

3. 志工的負荷量太重。
4. 租借場地應秉持使用者付費之概念，並標明金錢流向。
5. 應思考志工在餐食服務上的承載量。
6. 社區人口老化，又較無法招募新會員，致使社區會員人數銳減，社區主要核心工作人力不足，傳承不易。
7. 社區資源豐富，但較缺包裝行銷，資訊流通不足。

#### (四) 建議事項

1. 服務成果可以人數呈現，並標明成長的成果。
2. 弱勢人口：低收、中低收入戶共有 28 戶、單親 7 戶，關懷訪視服務對象應增加身障者。
3. 建議 3 年後參加卓越社區評選，帶領更多各地人士來到竹灣社區參觀。
4. 收支明細表、流水帳之影本，應核章以示負責。
5. 捐贈單位開立收據，須以「印領清冊」請領簽名，以示清楚。
6. 社區可表揚捐贈者的熱心，明確地感謝其貢獻。
7. 分類帳項目可更詳細。
8. 社區經費來源中，公部門之補助比率達 9 成以上，建議思考如何逐年降低，減少依賴性。
9. 社區關懷及產學發展 可視為未來工作重點。而如何將產學(白膜土豆)產品持續拓展，值得期待。
10. 社區內部有大義宮及螃蟹博物館，是著名觀光景點，如何運用觀光地圖以呈現在地特色、結合民宿以促進整體發展，是社區可以繼續發揮的項目。
11. 社區地圖及自然彩繪內容豐富，未來可思考發行年曆，並商請公部內認購，達成互利之目標。
12. 社區以男性幹部為主，婦女福利活動亦限於新住民部分，建議同時開發新住民等女性之志願服務資源，並在婦女活動中，留意性別平

等與充權等設計。

13. 可與澎湖科技大學等學校進行合作，引進大專生資源，協助產業、資訊等所需資源。
14. 加強建置社區 Facebook，維繫與西嶼在外子孫的聯繫，將長輩在家鄉的活動、社區的大事、榮譽等持續張貼，增加在外子孫認同，以吸引更多回饋。

## 四十一、嘉義市政府

### (一) 執行概況

1. 嘉義市全境除東部屬丘陵地帶外，其餘為平原，地勢由東向西緩降。外圍由嘉義縣環繞，古名「諸羅山」，係源自平埔族原住民洪雅族社名之譯音，又名「桃城」，因清代興築之古城形如桃而得名。
2. 嘉義市是阿里山森林鐵路的起點，過往曾因林業的發展而繁榮。由於發展歷史甚早，市區內留有不少古蹟，形成重要觀光資源。
3. 地方特產方面，則以方塊酥、阿里山羊羹、雪花餅、小饅頭、甘藷、鳳梨酥、火雞肉飯最為人所知。
4. 文化活動上，日治時期以繪畫最為著名，曾有「畫都」之美譽。
5. 嘉義市施政願景是活力的城市，效率、美麗、安全、友善、繁華，形成信任幸福的新嘉義。
6. 嘉義市 102 年度的預算數 1,162 萬 4,000 元，執行率為 80%；103 年度預算數 1,183 萬 3,000 元，執行率則為 83%。
7. 該府訂有生產建設基金設置要點，目前有 15 個社區發展協會設置社區生產建設基金。
8. 積極扶植社區組織，101 年度有 69 個社區發展協會，103 年度成長至 74 個社區發展協會，104 年度則有 75 個社區發展協會。
9. 社區主要為 1 位科員專責承辦會務財務，另設辦事員兼辦關懷據點業務，並有例行辦理年度觀摩、會報及幹部人才培訓。
10. 辦理高齡友善城市，社區全民運動 107 案，社區人才培育與有關

方案推動之經費逐年微幅提昇。

11. 鄉土文化佳，且有社區規劃師協助社區發展。

## (二) 主要特色

1. 該市以旗艦計畫引導社區組織培力志工，具政策引導性，提升社區自信與能力。
2. 定期與府內相關單位及民間社區辦理社區聯繫會報，提供公部門與社區工作者雙向溝通之平台，交流分享社區發展相關資訊。
3. 辦理啟航型社區旗艦計畫，於 104 年度獲得中央衛福部旗艦計畫補助。
4. 補助專案性計畫包括幹部及志工研習、社區修繕、社區美化、社區關懷、全民運動等 5 大類。
5. 市府各局處參與的情形良好，團隊合作佳；同時配合高齡友善城市政策，補助社區辦理老人服務，建立高齡友善示範社區，提供多元化之福利服務。
6. 配合衛生局整合性社區健康篩檢到點服務，進行社區篩檢服務。
7. 防災示範社區及自主防災社區的推動，提升社區抗災、避災、減災、應變及災後復原重建之能力。

## (三) 問題檢討

1. 社區會務資料整理較不足，工作報告、簡報和預算決算數字不符，數字統計務必精確。
2. 社區經費分配逐年減少，102 年度每一社區經費為 13 萬 5,000 元，而 103 年度，每個社區則降至 13 萬 4,000 元。
3. 缺乏對轄內社區發展協會進行評鑑、考核、輔導及獎勵等完整性機制，亦未見依法解散社區發展協會，沒有落實退場機制。
4. 上次評鑑建議可做社區調查，惟目前仍缺乏市府層級較完整社區問題及需求評估，且未分類、盤點社區資源，也未分析目前的教育、警政、社政、衛政、民政、文化、農業、社區規劃、非營利組織等

單位及其服務項目。

5. 社區人力培力與實務展現有落差，社區對福利社區化認知不足。人才培育經費不足且受益人數過少，而培育工作過於例行性，未能根據社區需求、發展階段等元素加以分析設計應有的課程。
6. 青年參與社區少，缺乏青年人力培育思維及鼓勵青年參與在地社區的誘因。
7. 四季的社福補助計畫過於點狀，且缺乏整體社區發展策略，不易形成持續性的影響力與成效。
8. 社區業務聯繫會報跨專業局處，每年召開一次，但未有工作討論，只做業務報告，也無法呈現議題討論聚焦及政策回應。
9. 市府過度依賴社區聯繫會報或關懷據點聯繫會報作為人才培育業務重點，兩者精神完全不同，前者為行政事務討論，後者為知能與技巧的提昇。

#### (四) 建議事項

1. 落實轄內社區發展協會評鑑、考核、輔導及獎勵完整機制，對弱勢及資源不足社區應有輔導計畫及團隊介入，並有退場機制；同時以專業團隊會議、分區團體督導、實地輔導訪視等多元輔導方式協助社區專業發展。評鑑書面資料未完整呈現，可委請輔導團隊協助培力社區能力，減少府內行政人力不足之限制。
2. 分析是評估的重要歷程，也是決策的歷程，社區中有它自己獨特的需求和資產，也有當地的文化和社會結構，而社區分析將幫助決策者對社區有更深入的理解。建議建立縱貫性的市府層級，以更瞭解完整的社區問題，並進行需求評估及資源分析。
3. 福利社區化應進行人口群分析，評估服務需求，並規劃社區補助方案，以服務各年齡人口及各弱勢族群為主軸，達服務的衡平性、永續性。
4. 政府仍待落實扶植與管理的精神，經營社區涵蓋評估、計劃、訓練、補助、協調、監控、倡導及追蹤評量，是一組織與社區資源協調的

過程，因此建議強化政府社工角色；同時社區工作應有階段性目標及內容，以階段性目標及內容進行工作角色及工作重點。市政府應從示範、宣導、教育角色，發展至使能、賦權、仲裁、協商、促成、管理的角色。除協助社區能更有效地發揮福利化功能；也應積極地培育、發展互相支援的體系。

5. 社區發展缺乏市府層級的策略，且對於社區應進行分級並提供不同程度的訓練與補助。社區人力培力多元，但卻缺乏中心主軸，無法理解社區培力脈絡，且社區學習與實務展現有落差。
6. 可運用雲端系統協助社區及管理社區活動中心，將社區輔導建議、表件格式範例、社區事務操作手冊上傳雲端，供社區發展協會參考運用。
7. 福利社區化落實性不足，建議應從資產論來鼓勵社區提供服務方案，尤其應強化局處合作、跨界服務，與文化、教育、農業、警察、消防等單位共同配合，爭取在高齡友善、健康促進、社造中融入福利社區化議題，加強跨專業的服務網絡及協力，推動跨文化、全族群以及代間的服務，建立社區關懷網。
8. 針對社區能力做盤點，以分科分級培訓社區，進行不同階段的輔導推動工作，發展知識與技能訓練的模式；並培養社區人才應從知識、能力、視野及作為等方面著手。
9. 請關注社區幹部培力與傳承，避免社區幹部高齡化，社區人力產生斷層，無法永續發展。
10. 社區業務應整合社會福利裡的各福利群，可積極經營社區夥伴關係，導入社區資源，設置社區關懷服務據點，運用空間設計及服務輸送方式，對社區內的兒童、少年、身障、新移民、老人及家庭而言，應具近便、友善、接納及開放等特性。並主動延展服務觸角，提供普及性服務，維繫穩定與社區及家庭的友好關係，培養民眾服務慣性與信賴，強化網絡連結與轉介，以建立社區支持服務網絡，合作滿足各族群異質性需求。
11. 應增加社區主責之人力，同時因人力有限，相關社福服務可思考以

據點方式進駐，相互借力使力。如人力更替快，應建立工作手冊，以供新進承辦人員參酌運用。

12. 可加強社區會務及資料管理之督導機制，區公所和社會處的職責、角色、功能之分工應建立 SOP。
13. 以社區作為福利服務輸送管道，建構多元福利服務的主軸，補助方向對社區方案有高度引導性，市政府可融合多元福利服務和補助、培力訓練、規劃具主軸性的社區策略。
14. 可強化社區對人權及個資法的法治觀念，重視兒少的參與及表意權，建構人權及法治的社區環境。
15. 強化宣導大旗艦計畫的成效，提昇嘉義市社區的榮譽感與企圖心，使大旗艦成為亮點，逐步影響其他社區的認同與投入。
16. 75 個社區發展協會裡，僅有 21 個辦理社區照顧據點，未來可再加強鼓勵社區發展協會投入此一工作。
17. 本市人口之老人比例為 12.4%，與全國人口比大致相似，未來建請加強高齡與年輕人口之世代融合活動。
18. 各社會福利人口群均在社區中，其基礎與服務甚為重要，未來期待福利科室不僅能將社區列為福利宣導對象，也將其列為福利執行的夥伴。
19. 如提供福利補助，建請與社區充分合作，並設定社區補助之指標，如將會務財務建構良好，始得予以補助。
20. 本市對於據點之服務仍相當侷限，如何促使據點能提供多元化之服務，包括整合身心障礙者與兒少服務，以逐步發展滿足家庭的需求是極為重要的議題。

## 四十二、嘉義市西區磚磘社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 本社區於民國 94 年成立，現有 1,569 戶，人口數有 4,079 人，會員人數為 130 人，65 歲人口占 18%，政府之補助占 78%，超過一



般比例極多，為都市型的社區。

2. 社區有磚窯場歷史，透過社區人力接受培訓為社區規劃師，進一步協助社區累積動畫、教材、空間營造等成果。
3. 社區有故事館的建立，因土地被警局收回之故中斷運作，使社區產生自助人助的凝聚共識。
4. 能將社區產品逐步與磚窯文化結合。
5. 辦理社區關懷照顧據點、老人福利學習樂活班隊及活動、節慶活動、三對三籃球、Do it yourself 夏令營等，以磚仔礮的動畫故事推展社區發展工作。
6. 本社區能充分使用在地資源(尋找、配合)，在玉山飯店作簡報，運用有限空間進行規劃。

## (二) 主要特色

1. 本社區生產幸福皂、生活酵素洗潔劑，創造就業機會，運用社會企業的概念促進社區產業的永續發展，目前雖在起步階段，仍值得肯定。
2. 社區經費比例中，捐助經費達兩成，顯示社區自主能力逐漸增加中。
3. 社區願景結合磚礮文化，透過文化局、環保局等經費申請，協助呈現磚礮意象，並累積對外提案能力。
4. 並有環保小學堂、香草公園、產業之社會企劃，具有文物、環保、生態及產業的活化。以磚礮故事館圓夢計畫及磚仔礮的故事動畫，扎根社區文化及社區傳承。
5. 代表嘉義市參加大旗艦計畫，陪伴其他社區，引領啟航嘉義市的社區工作。
6. 社區居民自行受訓成為社區規劃師，更能深入瞭解在地需求與特色。
7. 居民在磚礮動畫製作過程中，能多參與，增加認同。

### (三) 問題檢討

1. 會員人數在 101 年度為 150 人，102 年度為 139 人，103 年度則降至 130 人，逐年減少，如何強化會員招募及穩定，是可努力之處。
2. 缺乏兒童統計，從相關資料可發現兒童及少年約有 1,063 人，占了全人口 26%，但兒少活動卻遠低於占全人口 18% 的老人。
3. 會務資料缺乏完備性，資料建構及管理可再強化。
4. SWOT 分析用心，但卻與社區策略及方案執行有落差，分析結果並未反映到服務輸送。
5. 缺乏福利服務需求調查及方案成效評估，無法了解服務的適切性及成效。
6. 前一位理事長每月的捐助，形成是否須有財力者，方能當理事長的問題。
7. 社區需要召集更多的志工一起參與營造。
8. 磚礫故事動畫的製作，能形成畫本值得肯定，但未見其使用效益，無法窺見其對社區的助益。
9. 相關活動多屬單次性質，無法窺見其累積性與持續性。
10. 未見與大專院校相關科系的資源結合，以呈現更為精緻或具行銷包裝的磚礫文化。

### (四) 建議事項

1. 社區產學的推廣，可思考在行銷及設計上分工，逐步邁向企業化經營。
2. 小旗艦計畫已建立初步的培力成果，但計畫的目標應是下一階段持續培力，使其不因計畫結束而中止。
3. 社區人口群中，高齡長輩占 18% 以上，因此福利服務宜先以關懷長輩為優先，使長者的生活可獲得更多的協助與支持。
4. 建議逐步鼓勵及邀請社區熱心人士參與社區業務，共同建立社區的未來，使社區能夠永續發展。

5. 未來可再加強了解人口之分析與調查，因這是社區基本功，包含兒少的人口群、身心障礙人口群、新移民、特殊境遇家庭及獨居老人等皆應有了解。
6. 相關的資料準備因淹水而較少提供，未來可在電子化或紙本上均作保留
7. 社區據點之評估，如有可能應加強伴隨心理及社會評估之工作。
8. 社區社會企業是極為重要的基礎，包括供餐對老人照顧可再加強。
9. 人口分析可更精緻，社區年齡層分析，可區分幼兒期(6歲以下)、兒童期(6-12歲)、青少年期(13-18歲)、成年期(19-64歲)、老年期(65歲以上)。
10. 產業發展的區隔性及品牌行銷性仍待發展，可試著建立社區品牌。
11. 社區方案應注意成效評估，建立評估工具，如意見反映表、心得撰寫等，並統計結果，以了解方案執行內涵與效益，確保服務量與質的產出。
12. 檔案中，低收資料應加強保密及重視個資保護法。
13. 社區兒少人口多，可加強兒少主體性方案，提供兒少參與權及表意權的發表機會，以照顧兒少權益。
14. 社區可考慮整合家庭需求、加強家庭的服務，推展代間服務；展現以家庭為中心、以社區為場域的服務，形成社區支持網絡。
15. 社區場地面對回收議題，可運用公民對話及資源協調，由下而上地討論與對話，以期達雙贏。
16. 收支明細表須公告於理監事會呈現，且須核章、收據抬頭亦須填寫，而估價單不能作帳；會計應依人民團體法作帳目。
17. 動畫可放上 Youtube 或 Facebook，增加大家的點播，藉此宣傳磚磘文化，並可與學校做較為緊密的教育或參觀活動，形成鄉土教學題材。
18. 結合大專院校相關科系的資源，並活化社區人力投入，勿僅流於少數人參與。

## 四十三、嘉義市西區劉厝社區發展協會

### (一) 執行概況

1. 本社區舊屬劉厝庄，社區總人數為 7,823 人，其中兒少占 24.59%，老人占 7.43%；而福利需求人口占 12%，其中身障人口占了 8.82%。
2. 兒童少年有 1,924 人，婦女有 2,248 人；老人為 582 人，占 7.4%。低收入戶有 83 人，中低收入戶則有 97 人。
3. 目前會員人數為 172 名，而政府補助收入占了 71%，比例相當高；103 年度則補助 64.69%，下降相當多。
4. 以「榕仔公」社區之歌，展現在地的聲音與環境的對話。
5. 社區本多為務農，後因都市計畫開發，吸引大批新居民移入，因此社區型態逐漸轉型，且內有豐富歷史文化資源，在文化、環保、社福等面向均有多元發展。
6. 本社區政府補助 71%，捐款收入及活動收入已漸增，逐漸跳脫政府補助之經費依據。
7. 辦理社區關懷據點，受益人次超過 3,000 人次，也辦醫療健康促進活動，關懷長者生命與健康。
8. 社區團隊經營得有聲有色，且兼顧多面向；多方向經營，公園多、人團結，很多學校及年輕人相互聯結，雖有工作但卻無呈現在資料裡。

### (二) 主要特色

1. 本社區為嘉義市社區範圍面積最大的社區，社區面貌多元豐富，且人才濟濟。
2. 參與大旗艦計畫，雖為首航，但具嘉義市社區的領頭羊角色。
3. 本社區經費來源中，捐助及社區活動改善達三成，顯示社區自主能力已逐步提升，有具體成果。
4. 社區亦借用閒置土地，設立有機樂活蔬菜園，申請環保局經費，持

續促進飲食習慣之提升。

5. 鼓勵居民確實做好垃圾減量及資源回收，進行環境整理維護，成果豐富。
6. 除社區照顧據點外，銀髮聯誼及開辦有機樂活蔬菜園，積極利用社區荒地，樂活產業園，關心自己並吃出健康。
7. 透過耆老們的回憶，編制愛說故事的老榕樹，形成在地記憶及社區共榮感。結合二二八歷史場地，辦理音樂會、緬懷歷史，珍惜現在，撫平傷口。
8. 運用小小解說員，鼓勵兒少參與，也培育未來的社區人才，形成社區人力的傳承。
9. 設計需求調查表，了解社區居民的服務表達性需求，並同時盤點社區志工潛在人力。
10. 本社區善用地醫療資源，與中榮嘉義分院形成聯合社區關懷據點，可深入提供長者具體與持續服務。

### (三) 問題檢討

1. 會員人數逐年減少，民國 100 年有 294 人、民國 101 年為 265 人、民國 102 年為 183 人、而民國 103 年則降為 172 人，需要加強社區居民參與。對於會員人數停滯，較無具體提升計畫。
2. 社區需求調查表缺乏統計分析，社區需求調查在簡報中並未完整呈現，無法了解社區需求，較為可惜，且方案並非建構在社區需求的基礎上，多為政策性的補助方向，其後續之運作配合值得加強。
3. 會務資料整理仍待加強，相關法令文件及佐證資料要完整，以免有爭議，且會務人員的任免應依法執行。
4. 永續經營的力量、資源何在？屬於社區的青年人參與社區的頻率如何？青年人團隊如何？及如何促使社區文化、公園、老榕樹與社區的結合？均值得研議。
5. 各式活動辦理多為單次點狀式，未見需求評估亦無法看到其持續成效與影響力。

#### (四) 建議事項

1. 陪伴社區的呈現較少，未來可在此部分作增強與呈現。
2. 社區據點的評估均可見老人受助之成效，未來可再製作相關手冊，使老人們均能人手一冊，以利其自我檢視。身障者在本社區占8%、有690人，算是極高，目前各社區均有多元據點功能，未來須針對身心障礙者提供身障服務。
3. 社區兒童及青少年人口比例達25%，因此對於服務活動方案的設計可以逐步增加與兒少相關的活動內容。
4. 卓越社區有兩個重點，「永續與陪伴」，劉厝社區在「永續」的績效上成果具體，但是在「陪伴」這部分仍有成長的空間，期望社區能再接再勵，繼續服務鄉親。
5. 評鑑的功能包含「證明」與「改善」。一方面證明社區努力的成果與績效，另一方面也要瞭解社區的努力空間或未來可以改善之處，期望可以永續經營。
6. 可思考社區主體性(人、生活、土地、及歷史的關係)，發展生態、生活及生產三面向的社區工作，生態結合有機農作、生活融合歷史，追溯全人的關懷照顧，生產即建立具區隔性及行銷性的社區產業。
7. 歷史故事多，可辦理兒少進行原鄉踏查、走讀紀錄，強化社區歷史記憶，增進兒少對社區的認同。
8. 建議整合人、文、地、產、學的觀念，在人的部分以兒少擔任社區幹部，提升兒童權利之參與權；在文化方面，可傳承當地的歷史文化；地景方面可加強榕樹的社區意象；產業方可規劃歷史文物及都會型產業及觀光產業；學的方面可協和校外教學參與及見學，發展文史教育。
9. 可加強方案評估，並建構評估指標及評估工具，如社區參與率、問題改善率，並依指標定期評估，以了解方案執行內涵與效益，確保服務量與質的產出。

10. 請加強個人資料保密及個資法，尤其會員資料，更應注意資料的保護。
11. 相關之 101 年度的資料較為欠缺，未能呈現較為可惜，另公告的收支明細表須核章，憑證的黏貼的順序亦須更正，會計記帳方式請依人民團體計帳法辦理。
12. 社區流於辦理單次性的活動，應根據社區需求評估與 SWOT 分析，清楚擬定較為持續性的活動辦理，並明確回應可解決哪些社區問題。
13. 社區的老榕樹與二二八紀念公園，均是相當有感動性的歷史、綠美化主題，應將其妥適包裝並辦理系列活動，喚起居民對社區的認同與凝聚力。
14. 社區通過大旗艦計畫，應加以在社區宣傳、慶賀，提高居民榮譽感與向心力。
15. 善用大旗艦所提供的專業人員，除對社區外的參與社區加以協助之外，也應逐步累積社區內本身所需的社區參與人力，使活動規劃較能有所根據，並能進行評估。





# 柒、結語

## 柒、結語

本次社區評鑑工作可以如期順利完成，首先要感謝評鑑委員在酷暑炎熱之際，捨棄假期，不辭辛勞與舟車勞頓，全力配合評鑑行程並詳細查閱各受評單位準備的資料且提出寶貴建言，以及非常用心的撰寫評鑑報告。

各位評鑑委員實地深入社區，就所見所聞提出精闢的觀察與意見，均是委員們對社區的諄諄期勉與聲聲叮嚀。如李副教授聲吼觀察發現，社區環境綠美化及青年志工的運用已展現了成果，且許多社區產業也已邁向蓬勃發展之路，甚至能替社區居民製造就業機會。另，李教授易駿亦從今年的社區評鑑中發現幾項特性，包含：許多縣市政府有參酌衛生福利部社會福利獎助作業要點的作法，落實以組織會務財務健全為前提的政府補助；小旗艦計畫則發揮了帶動作用，不只資深社區因帶動其他社區而自我成長，同時也看到潛力社區的發展；而縣市組設之社區培力中心亦初見成效，促進社區能力的提昇與社區組織方案的實踐；另外，幾個縣市甚至結合學者與績優社區幹部進行社區實務輔導，除了解決社區的實務問題，也是對社區的一種鼓勵。

鄭副教授夙芬提到社區許多工作的發生，都來自於社區想解決其所面對的問題、想要擁有更好的生活，並且社區希望每個世居於此的人都能安土重遷，感到幸福。因此它的起始與方向，並不是為了評鑑而評鑑，反而是一種水到渠成的結果，非一蹴可幾，也非少數人的成品；一位英雄是無法撐起一個社區的卓越，而是一群有共識的幹部，不只自己在工作中因付出得到大家肯定的成就感，且能感受到幹部群中彼此互挺的革命情感，更重要的是透過集體力量真正改變與扭轉社區，從小我到大我之間，找到施力點。

而社區實務經驗豐富的李委員美玲與黃委員玉琴，均談到社區若要永續發展，從上級機關的重視、理事長的意願、居民的支持，至志工的投入與青年人的傳承，都是缺一不可、密不可分的；且社區工作不是一、兩天的事，是需要長久累積而來的，經過了10年、20年甚至更久都還會持續著，因此很多看似簡單的小事持續做就會成功。

評鑑工作的主要功能除了成效確認外，最重要的是自我提升，因此，上述這些委員們對社區深刻的觀察感受與寶貴建言，在在值得本部、地方政府以及在地社區工作者借鏡與深思。這本評鑑報告，收錄各受評直轄市、縣(市)政府、社區發展協會推動概況、主要特色、問題檢討與建議事項等，不但作為本部、相關機關以及受評單位檢討改進的依據，同時，也讓讀者可以藉此了解當前地方政府或社區推動社區發展工作的方向，提供各界吸取其推動經驗或是創新的嘗試，以利社區發展工作獲得全面性地提升。

最後，投資社區，就是投資我們的未來!社區發展需要政府與民間攜手合作共同經營，冀望在各級政府與民間團體協力下，賡續營造自主、活力、幸福、永續的社區願景。

# 捌、附錄

## 捌、附錄

### 一、社區發展工作綱要

中華民國 80 年 5 月 1 日內政部臺內社字第 915261 號令發布

中華民國 88 年 12 月 14 日內政部臺八八內中社字第 8814454 號令修正

中華民國 103 年 9 月 18 日衛部救字第 1031361838 號令修正

- 第 1 條 為促進社區發展，增進居民福利，建設安和融洽、團結互助之現代化社會，特訂定本綱要。
- 第 2 條 本綱要所稱社區，係指經鄉（鎮、市、區）社區發展主管機關劃定，供為依法設立社區發展協會，推動社區發展工作之組織與活動區域。
- 社區發展係社區居民基於共同需要，循自動與互助精神，配合政府行政支援、技術指導，有效運用各種資源，從事綜合建設，以改進社區居民生活品質。
- 社區居民係指設戶籍並居住本社區之居民。
- 第 3 條 本綱要所稱主管機關：在中央為衛生福利部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府；在鄉（鎮、市、區）為鄉（鎮、市、區）公所。
- 主管機關辦理社區發展業務單位，應加強與警政、消防、民政、都市發展、國宅、教育、農業、衛生、文化、交通及環境保護等相關機關協調聯繫、分工合作及相互配合支援，俾利社區發展業務順利有效執行。
- 第 4 條 各級主管機關為協調、研究、審議、諮詢及推動社區發展業務，得邀請學者、專家、有關單位及民間團體代表、社區居民組設社區發展促進委員會；其設置要點由各級主管機關分別定之。
- 第 5 條 鄉（鎮、市、區）主管機關為推展社區發展業務，得視實際需要，於該鄉（鎮、市、區）內劃定數個社區區域。

社區之劃定，以歷史關係、文化背景、地緣形勢、人口分布、生態特性，資源狀況、住宅型態、農、漁、工、礦、商業之發展及居民之意向、興趣及共同需求等因素為依據。

第 6 條 鄉（鎮、市、區）主管機關應輔導社區居民依法設立社區發展協會，依章程推動社區發展工作；社區發展協會章程範本由中央主管機關定之。

社區發展工作之推動，應循調查、研究、諮詢、協調、計畫、推行及評估等方式辦理。

主管機關對於前項工作應遴派專業人員指導之。

第 7 條 社區發展協會設會員（會員代表）大會、理事會及監事會。另為推動社區發展工作需要，得聘請顧問，並得設各種內部作業組織。

第 8 條 會員（會員代表）大會為社區發展協會最高權力機構，由左列會員（會員代表）組成：

一、個人會員：由社區居民自動申請加入。

二、團體會員：由社區內各機關、機構、學校及團體申請加入。

團體會員依章程推派會員代表一至五人。

社區外贊助本社區發展協會之其他團體或個人，得申請加入為贊助會員。

贊助會員無表決權、選舉權、被選舉權及罷免權。

第 9 條 理事會、監事會由會員（會員代表）於會員（會員代表）大會中選舉理事、監事分別組成之。

第 10 條 社區發展協會置總幹事一人，並得聘用社會工作人員及其他工作人員若干人，推動社區各項業務。

第 11 條 社區發展協會應根據社區實際狀況，建立左列社區資料：

- 一、歷史、地理、環境、人文資料。
- 二、人口資料及社區資源資料。
- 三、社區各項問題之個案資料。
- 四、其他與社區發展有關資料。

第 12 條 社區發展協會應針對社區特性、居民需要、配合政府政策及社區自創項目，訂定社區發展計畫及編訂經費預算，並積極推動。  
前項配合政府政策之項目如下：

一、公共設施建設：

- (一) 新(修)建社區活動中心。
- (二) 社區環境衛生與垃圾之改善及處理。
- (三) 社區道路、水溝之維修。
- (四) 停車設施之整理及添設。
- (五) 社區綠化及美化。
- (六) 其他有關公共設施建設等事項。

二、生產福利建設：

- (一) 社區生產建設基金之設置。
- (二) 社會福利之推動。
- (三) 社區幼兒園之設置。
- (四) 推動社區產業發展。
- (五) 其他有關生產福利建設等事項。

三、精神倫理建設：

- (一) 加強改善社會風氣重要措施及國民禮儀範例之倡導及推行。
- (二) 鄉土文化、民俗技藝之維護及發揚。
- (三) 社區交通秩序之建立。
- (四) 社區公約之訂定。
- (五) 社區守望相助之推動。
- (六) 社區藝文康樂團隊之設立。
- (七) 社區長壽俱樂部之設置。
- (八) 社區成長教室之設置。

- (九) 社區志願服務團隊之成立。
- (十) 社區圖書室之設置。
- (十一) 社區全民運動之提倡。
- (十二) 社區災害防備之演練、通報及宣導。
- (十三) 其他有關精神倫理建設等事項。

- 第 13 條 社區發展計畫，由社區發展協會分別配合主管機關有關規定辦理，各相關單位應予輔導支援，並解決其困難。
- 第 14 條 社區發展協會得設社區活動中心，作為舉辦各種活動之場所。主管機關得於轄區內設置綜合福利服務中心，推動社區福利服務工作。
- 第 15 條 社區發展協會應與轄區內有關之機關、機構、學校、團體及村里辦公處加強協調、聯繫，以爭取其支援社區發展工作並維護成果。
- 第 16 條 社區發展協會辦理各項福利服務活動，得經理事會通過後酌收費用。
- 第 17 條 社區發展協會之經費來源如左：  
一、會費收入。  
二、社區生產收益。  
三、政府機關之補助。  
四、捐助收入。  
五、社區辦理福利服務活動之收入。  
六、基金及其孳息。  
七、其他收入。
- 第 18 條 社區發展協會為辦理社區發展業務，得設置社區生產建設基金；其設置依直轄市、縣（市）主管機關相關法令規定辦理。
- 第 19 條 社區發展協會配合政府政策及社區自創之項目，得訂定計畫申請有關機關補助經費。



- 第 20 條 各級政府應按年編列社區發展預算，補助社區發展協會推展業務，並得動用社會福利基金。
- 第 21 條 各級主管機關對社區發展工作，應會同相關單位辦理評鑑、考核、觀摩，對社區發展工作有關人員應舉辦訓練或講習。
- 第 22 條 推動社區發展業務績效良好之社區，各級主管機關應予左列之獎勵：
- 一、表揚或指定示範觀摩。
  - 二、頒發獎狀或獎品。
  - 三、發給社區發展獎助金。
- 第 23 條 (刪除)
- 第 24 條 本綱要自發布日施行。

## 二、衛生福利部社區發展工作評鑑實施要點(含附表一~四)

90.06.21	臺(90)內中社字第 9075524 號令發布
91.06.20	臺(91)內中社字第 0910075090 號令修正發布
93.04.16	內授中社字第 0930704614 號令修正發布
94.04.08	內授中社字第 0940702931 號令修正發布
96.05.15	內授中社字第 0960703791 號令修正發布
97.05.13	內授中社字第 0970703645 號令修正發布
101.06.28	內授中社字第 1015933313 號令修正發布
102.10.11	衛部救字第 1021380436 號令修正發布

一、為輔導社區發展協會健全組織，強化社區福利服務功能，積極建設社區，以增進居民福祉，期透過評鑑，以瞭解遭遇困難、執行缺失，俾據以檢討改進，特訂定本要點。

二、評鑑機關：衛生福利部(以下簡稱本部)。

三、評鑑對象及評鑑社區發展協會名額：

(一)評鑑對象：

1. 直轄市政府、縣(市)政府。
2. 曾獲直轄市政府、縣(市)政府評選為優等或甲等，且自願參與本部評鑑之社區發展協會，依下列組別參加評選：
  - (1)績效組：未曾獲本部評選為優等或甲等之社區發展協會。
  - (2)卓越組：不含評鑑當年度之最近三年度以前曾獲本部評選為優等或甲等，再次參加評選之社區發展協會。

(二)評鑑社區發展協會名額：

1. 績效組：以直轄市、縣(市)轄內立案社區發展協會計算，其遴報名額以下列基準為限：
  - (1)五十個社區以下者遴報一個社區。
  - (2)五十一個以上至二百個社區者最多遴報二個社區。
  - (3)二百零一個以上至三百五十個社區者遴報三個社區。
  - (4)三百五十一個以上社區者遴報四個社區。
2. 卓越組：自由參加。但每直轄市、縣(市)最多遴報二個社區。

四、評鑑組織：評鑑小組分二組，每組邀請專家學者四名、社區實務工作

者一名擔任評鑑委員，並置領隊一人，由本部指派人員擔任，工作人員由相關業務人員擔任。

#### 五、評鑑內容：

##### (一)直轄市、縣(市)政府評鑑項目：(詳如附表一)

1. 社區發展年度工作計畫與經費之編列及執行。
2. 社區發展協會輔導之執行及績效。
3. 辦理福利社區化業務經費及執行成果。
4. 辦理社區人才培育與有關方案之推動及績效。
5. 社區發展資源運用及業務整合績效。

##### (二)社區發展協會評鑑項目：

1. 會務、財務評鑑項目，詳如附表二。
2. 業務評鑑，以社區發展工作綱要規定工作項目、政策(或方案)配合項目、社區自創工作項目或附件所列評鑑主題自選三項，其中至少須有一福利社區化工作項目(應詳列推動之過程及方法)參加評比。績效組之業務評鑑項目詳如附表三；卓越組並應就其近三年來業務永續推動之成長績效、陪伴其他社區成長、社區居民參與及社區資源開發之具體成果等項目參加評比，其業務評鑑項目詳如附表四。

#### 六、評鑑方式及時間：

(一)評鑑方式：分北部地區組及南部地區組，分年分區辦理評鑑。評鑑實施期程及實地查證程序由本部於每年六月三十日前函知各受評直轄市、縣市政府。

(二)直轄市、縣(市)政府：參加評鑑之直轄市、縣(市)政府應依辦理社區發展工作績效評鑑表先作自評，並於每年六月二十日前連同社區發展協會評鑑提報數額函送本部參加評鑑。

##### (三)社區發展協會：

###### 1. 第一階段(自評及初評)：

(1)參加評鑑之社區發展協會應依會務、財務推動績效評鑑表及社

區發展業務推動績效評鑑表考評項目先作自評，並應於每年五月三十一日前送鄉（鎮、市、區）公所。

- (2)鄉（鎮、市、區）公所依實際輔導情形及社區發展協會所填報之自評表辦理初評，成績優良者（八十分以上），並應於每年六月十日前報請直轄市、縣（市）政府參加複評。
2. 第二階段（複評）：直轄市、縣（市）政府辦理複評後，應於每年六月二十日前依第三點第二款所定評鑑社區發展協會名額函送本部評鑑。
3. 第三階段（本部評鑑）：由本部邀請專家學者組成評鑑小組就書面資料審查外，並實地查證接受評鑑之社區。

#### 七、獎勵：

(一)直轄市、縣（市）政府：參加評鑑之直轄市、縣（市）政府，評鑑成績九十分以上者為優等，評鑑成績八十分以上未達九十分者為甲等，均發給獎牌。

(二)社區發展協會：

1. 卓越獎：卓越組受評社區發展協會成績達九十分以上者，發給獎牌。其自獎勵年度起，三年內得優先申請本部推展社會福利補助，其補助總額度最高三十萬元，並免自籌款。
2. 優等獎：績效組受評社區發展協會成績九十分以上者為優等，發給獎牌及獎勵金新臺幣二十萬元，名額以十名為限。
3. 甲等獎：績效組受評社區發展協會評鑑成績八十分以上未滿九十分者為甲等，發給獎牌及獎勵金新臺幣十五萬元，名額以二十名為限。
4. 單項特色獎：推動具特色單項工作成績優良之社區發展協會（每協會以一項為限），發給獎牌及獎勵金新臺幣五萬元。
5. 創新獎：當年度受評社區發展協會，經評審小組評定推動社區發展工作，具創新精神，並有具體成效者，發給獎牌及獎勵金新臺幣十萬元，並以五名為限。

6. 前五目所發給獎勵金除作為推動社區發展相關業務外，並得提撥百分之二十充為社區工作幹部之聯誼文康活動費用。

(三)直轄市、縣(市)政府相關人員之獎勵，得參照下列原則辦理：

1. 成績評列優等者，記功二次者二名、記功一次者三名、嘉獎二次者二名、嘉獎一次者三名。
2. 成績評列甲等，分數八十五分以上未滿九十分者，記功一次者二名、嘉獎二次者二名、嘉獎一次者三名。
3. 成績評列甲等，分數八十分以上未滿八十五分者，記功一次者一名、嘉獎二次者一名、嘉獎一次者四名。

(四)鄉(鎮、市、區)公所轄受評鑑社區發展協會成績(或平均成績)優良，相關人員之獎勵，得參照下列原則辦理：

1. 成績評列優等獎或卓越獎者，記功一次者一名、嘉獎二次者一名、嘉獎一次者一名。
2. 成績評列甲等，分數八十五分以上未滿九十分者，嘉獎二次者一名、嘉獎一次者二名。
3. 成績評列甲等，分數八十分以上未滿八十五分者，嘉獎二次者一名、嘉獎一次者一名。

(五)榮獲卓越獎之社區發展協會其理事長及總幹事，得頒給獎牌或獎狀，以肯定其服務貢獻。

八、評鑑獲卓越獎或優等獎之社區，各級主管機關得指定辦理示範觀摩，以供學習。

## 附件

### 社區發展業務評鑑主題

#### 一、推展福利社區化工作：

##### (一) 提供福利措施。

1. 辦理老人福利措施。
2. 辦理兒童福利措施。
3. 辦理青少年福利措施。
4. 辦理身心障礙者福利措施。
5. 辦理婦女福利措施。
6. 其他。

##### (二) 提供支援性福利措施。

1. 辦理社區支持性服務(日間托兒(老)居家服務、喘息服務、長期照顧等)。
2. 建構社區福利網絡。
3. 其他。

#### 二、推展社區發展工作：

- (一) 社區活動中心新(修)建與各項公共設施之維護及管理。
- (二) 社區綠化及美化。
- (三) 鄉土文化、民俗技藝維護及發揚。
- (四) 辦理社區藝文活動。
- (五) 推動社區守望相助。
- (六) 辦理社區成長教室活動。
- (七) 設置福利服務工作小組，運用社會資源辦理社區福利服務工作。
- (八) 運用志願服務推動社區建設工作。
- (九) 社區環境衛生改善及處理。
- (十) 推展社區全民運動。
- (十一) 社區災害防備之演練、通報及宣導。
- (十二) 協助兒童及少年保護、家庭暴力與性侵害事件宣導及通報。
- (十三) 其他。

#### 三、社區創新、自發工作：

#### 四、社區配合政策(或方案)推展工作：(例如台灣健康社區六星計畫)

○○縣（市）政府○○年度辦理社區發展工作績效評鑑表（附表一）

評鑑項目及細項指標	配分	縣（市）政府 自評分數	衛生福利部 決選分數
<p>一、社區發展年度工作計畫與經費之編列及執行</p> <p>(一) 社區發展年度工作計畫之擬訂及執行：辦理社區概況調查工作確定年度各鄉（鎮、市、區）新發展社區數，並訂定年度計畫與各分項計畫及實施方式。</p> <p>(二) 社區發展年度經費預算之編列及執行（不含上級補助經費）：</p> <p>1. 社區發展年度經費預算（占社政預算比例，及與上年度增減比例），補助每一社區經費數額及與上年度增減比例。</p> <p>2. 社區發展年度經費決算（執行率：決算金額／預算金額）。</p> <p>(三) 社區發展相關要點之訂定及執行：訂頒「社區活動中心維護管理要點」、「社區生產建設基金設置要點」及其他規定與執行。</p>	15 分		
<p>二、社區發展協會輔導之執行及績效</p> <p>(一) 建立轄內社區發展協會有關資料。</p> <p>(二) 輔導社區發展協會會務及訂定年度工作計畫。</p> <p>(三) 建立協會會員大會及重要會議紀錄、案卷。</p> <p>(四) 輔導協會依規定將年度預（決）算報主管機關核備。</p> <p>(五) 配置社會工作人員協助支援輔導社區推動各項建設。</p> <p>(六) 督導協會執行各項建設及成果維護工作。</p> <p>(七) 對轄內社區發展協會辦理評鑑、考核及獎勵。</p> <p>(八) 對轄內社區發展協會輔導的規劃及執行。</p> <p>(九) 對弱勢或資源匱乏社區之輔導。</p>	20 分		
<p>三、辦理福利社區化業務經費及執行成果：(含社區照顧關懷據點辦理情形)</p> <p>(一) 由直轄市、縣（市）政府建立之社區福利服務網絡投入社區福利服務之相關資源與績效。</p> <p>(二) 輔導社區發展協會辦理福利社區化之相關資源及績效。</p>	25 分		

<p>四、辦理社區人才培育與有關方案之推動績效</p>	<p>25 分</p>		
<p>(一) 辦理社區發展工作人力資源開發及培訓、研討、講習、觀摩等績效。</p> <p>(二) 辦理社區發展工作項目： 社區活動中心興(修)建及內部設備補助、管理及督導；社區綠化與美化；鄉土文化、民俗技藝維護及發揚；社區藝文活動；社區生產建設基金之管理、運用及督導；社區守望相助；社區圖書室之設置；社區成長教室；社區志願服務團隊；社區長壽俱樂部；社區環境衛生改善及處理；推展社區全民運動；其他。</p> <p>(三) 辦理社區發展創新業務及特殊績效。</p> <p>(四) 督導、培力或評鑑鄉(鎮、市、區)公所推動社區發展工作之執行績效。</p>			
<p>五、社區發展資源運用及業務整合績效</p>	<p>15 分</p>		
<p>(一) 辦理衛生福利部歷年度補(獎)助社區發展經費申請及核銷： 1. 上年度申請補助項目、件數及金額(請分項敘列)。 2. 上年度核定補助項目、件數及金額(請分項敘列)。 3. 歷年度經費已辦理核銷項目、件數及金額(請分項敘列)。 4. 歷年度尚未辦理核銷項目、件數、金額(占補(獎)助金額比率)及原因(請分項敘列)。</p> <p>(二) 與各有關機關單位協調聯繫、配合。</p> <p>(三) 其他資源、專業團隊之結合。</p>			

備註：

一、各項檔案請詳附辦理成果照片、文件資料、統計圖表及特色績效，於實地訪查時提供佐證。

二、本表採 A4 直式橫書方式，摘要報告表格如不敷使用，請自行調整繕印，編碼後裝訂成冊。



社區發展協會會務、財務推動績效評鑑表（績效組-附表二）

附表二 績效組(須填附表二、附表三)

省 縣(市) 鄉(鎮市區)

社區發展協會 年度會務、財務推動績效評鑑表

市 區

評鑑項目	配分	社區自評 分數	鄉(鎮市區)公所 初評分數	直轄市、縣 (市)政府 複評分數	衛生福利 部 決選分數
會 務 (含行政管理)	20 分				
財務管理	20 分				

備 註：

- 一、各項檔案請詳附辦理成果照片、文件資料、統計圖表及特色績效，於實地訪查時提供佐證。
- 二、本表採 A4 直式橫書方式，摘要報告表格如不敷使用，請自行調整繕印，編碼後裝訂成冊。

直轄市、縣(市)政府複評評語：

評鑑項目	配分	社區自評分數	鄉(鎮市區)公所初評分數	直轄市、縣(市)政府複評分數	衛生福利部決選分數
會務 (含行政管理)	20分				
<p>一、根據社區調查整理分析建立社區各項資料(含歷史、文化、經濟及人口特質、教育程度、自然環境、生活型態、互動體系、社區資源等)、社區問題及福利服務需求、社區居民參與社區工作情形。</p> <p>二、協會沿革(含成立日期、發起人與歷任理監事及發展過程)。</p> <p>三、章程變更及會員入、退會有無依規定程序辦理(含入、退會停權、復權、註銷會籍等統計資料及會員成長率)</p> <p>四、會員大會、理監事會議是否按期召開?其會議紀錄有無報請主管機關備查及議案執行情形。</p> <p>五、理監事任期屆滿或出缺是否依規定辦理改、補選。</p> <p>六、會員名冊、理監事名冊、會務人員名冊、公文等建檔資料。</p> <p>七、聘免會務人員是否提理事會通過並報備。</p> <p>八、協會配屬或內部作業組織是否訂定簡則,並提理事會通過並報請主管機關核定;會址有否懸掛會牌。</p> <p>九、本協會與村(里)辦公處及轄內外有關機關(構)、團體、學校協調配合情形,及運用社會資源(含人力、物力、財力)支援社區發展工作績效。</p> <p>十、社區幹部參加政府及民間部門相關研習訓練情形。</p> <p>十一、其他。</p>					
(摘要報告)					

評鑑項目	配分	社區自評分數	鄉(鎮市區)公所初評分數	直轄市、縣(市)政府複評分數	衛生福利部決選分數
財務管理	20分				
<p>一、協會經費來源金額及各分項佔全年度總經費比率：(幣別：新臺幣，以下同)</p> <p>(一)會費收入(占%)</p> <p>1 入會費：個人會費 元(繳費有 人)、團體會費 元(繳費有 單位)</p> <p>2 常年會費：個人會費 元(繳費有 人)、團體會費 元(繳費有 單位)</p> <p>(二)社區生產收益： 元(占%)</p> <p>(三)政府機關補助： 元(占%)</p> <p>(四)捐助收入： 元(占%)</p> <p>(五)孳息： 元(占%)</p> <p>(六)辦理福利服務活動或其他收入： 元(占%)</p> <p>二、協會支出金額及各分項佔全年度總支出比率：</p> <p>(一)人事費： 元(占%)</p> <p>(二)辦公費： 元(占%)</p> <p>(三)業務費： 元(占%)</p> <p>(四)購置費： 元(占%)</p> <p>(五)繳納其他團體會費： 元(占%)</p> <p>(六)捐助費： 元(占%)</p> <p>(七)雜項支出： 元(占%)</p> <p>三、基金：</p> <p>1. 社區生產建設基金： 元</p> <p>2. 其他基金： 元</p> <p>四、年度工作計畫書、收支預算表是否依規定於年度開始前編造並提經會員大會通過後報請主管機關核定或備查。</p> <p>五、年度工作報告書、收支決算表、財產目錄及基金收支表是否依規定於年度結束後編造，並經監事會審核提經會員大會通過報請主管機關核定或備查。</p> <p>六、經費收支及工作執行情形是否依規定於每次理事會提出報告並送監事會審核及公告徵信。</p> <p>七、會計帳冊設置、記載及保存是否完整，並經相關人員審查核章(含原始憑證及記帳憑證案卷)</p> <p>八、基金及經費等財務收入是否依規定存入金融機構，並依社會團體財務處理辦法及有關規定辦理財務事宜。</p> <p>九、衛生福利部歷年度補(獎)助社區發展經費核銷辦理情形(請分年度敘列)</p> <p>(一)補(獎)助項目及金額</p> <p>(二)已辦理核銷項目及金額</p> <p>(三)尚未辦理核銷項目、金額(占補(獎)助金額比率)及其原因(請詳列)</p> <p>十、其他：</p> <p>(摘要報告)</p>					

社區發展協會社區發展業務推動績效評鑑表（績效組-附表三）

附表三

省縣（市）鄉（鎮市區）

社區發展協會年度社區發展業務推動績效評鑑表

市 區

自選業務三項	配 分	社區自評 分數	鄉(鎮市 區)公所 初評分數	直轄市、縣 (市)政府 複評分數	衛生福利部 決選分數
一、	20 分				
二、	20 分				
三、	20 分				

備 註：

- 一、各項檔案請詳附辦理成果照片、文件資料、統計圖表及特色績效，於實地訪查時提供佐證。
- 二、本表採 A4 直式橫書方式，摘要報告表格如不敷使用，請自行調整繕印，編碼後裝訂成冊。
- 三、自選業務三項，請填寫業務名稱，其中至少須有一項為福利社區化工作。

直轄市、縣（市）政府複評評語：

自選業務一	配 分	社區自評 分數	鄉(鎮市 區)公所 初評分數	直轄市、縣 (市)政府 複評分數	衛生福利部 決選分數
	20 分				
工作子項	工作內容、辦理過程 及推動方法	辦理成效 (含是否符合民眾需 求、居民反應情形、創 新業務特色等)		經費使用情形	

自選業務二	配 分	社區自評 分數	鄉(鎮市 區)公所 初評分數	直轄市、縣 (市)政府 複評分數	衛生福利部 決選分數
	20 分				
工作子項	工作內容、辦理過程 及推動方法	辦理成效 (含是否符合民眾需求、 居民反應情形、創新業務 特色等)		經費使用情形	

自選業務三	配 分	社區自評 分數	鄉(鎮市 區)公所 初評分數	直轄市、縣 (市)政府 複評分數	衛生福利部 決選分數
	20 分				
工作子項	工作內容、辦理過程 及推動方法	辦理成效 (含是否符合民眾需求、 居民反應情形、創新業務 特色等)		經費使用情形	

社區發展協會會務、財務推動績效評鑑表（卓越組-附表二）

附表二 卓越組(須填附表二、附表四)

省 縣(市) 鄉(鎮市區)

社區發展協會 年度會務、財務推動績效評鑑表

市 區

評鑑項目	配分	社區自評 分數	鄉(鎮市 區)公所 初評分數	直轄市、縣 (市)政府 複評分數	衛生福利部 決選分數
會 務 (含行政管理)	20 分				
財務管理	20 分				

備 註：

- 一、各項檔案請詳附辦理成果照片、文件資料、統計圖表及特色績效，於實地訪查時提供佐證。
- 二、本表採 A4 直式橫書方式，摘要報告表格如不敷使用，請自行調整繕印，編碼後裝訂成冊。

直轄市、縣(市)政府複評評語：

評鑑項目	配分	社區自評 分數	鄉(鎮市 區)公所 初評分數	直轄市、縣 (市)政府 複評分數	衛生福利部 決選分數
會 務 (含行政管理)	20 分				
<p>一、根據社區調查整理分析建立社區各項資料(含歷史、文化、經濟及人口特質、教育程度、自然環境、生活型態、互動體系、社區資源等)、社區問題及福利服務需求、社區居民參與社區工作情形。</p> <p>二、協會沿革(含成立日期、發起人與歷任理監事及發展過程)。</p> <p>三、章程變更及會員入、退會有無依規定程序辦理(含入、退會停權、復權、註銷會籍等統計資料及會員成長率)</p> <p>四、會員大會、理監事會議是否按期召開?其會議紀錄有無報請主管機關備查及議案執行情形。</p> <p>五、理監事任期屆滿或出缺是否依規定辦理改、補選。</p> <p>六、會員名冊、理監事名冊、會務人員名冊、公文等建檔資料。</p> <p>七、聘免會務人員是否提理事會通過並報備。</p> <p>八、協會配屬或內部作業組織是否訂定簡則,並提理事會通過並報請主管機關核定;會址有否懸掛會牌。</p> <p>九、本協會與村(里)辦公處及轄內外有關機關(構)、團體、學校協調配合情形,及運用社會資源(含人力、物力、財力)支援社區發展工作績效。</p> <p>十、社區幹部參加政府及民間部門相關研習訓練情形。</p> <p>十一、其他。</p> <p>(摘要報告)</p>					



評鑑項目	配分	社區自評分數	鄉(鎮市區)公所初評分數	直轄市、縣(市)政府複評分數	衛生福利部決選分數
財務管理	20分				
<p>一、協會經費來源金額及各分項占全年度總經費比率：(幣別：新臺幣，以下同)</p> <p>(一)會費收入(占%)</p> <p>1入會費：個人會費 元(繳費有 人)、團體會費 元(繳費有 單位)</p> <p>2常年會費：個人會費 元(繳費有 人)、團體會費 元(繳費有 單位)</p> <p>(二)社區生產收益： 元(占%)</p> <p>(三)政府機關補助： 元(占%)</p> <p>(四)捐助收入： 元(占%)</p> <p>(五)孳息： 元(占%)</p> <p>(六)辦理福利服務活動或其他收入： 元(占%)</p> <p>二、協會支出金額及各分項佔全年度總支出比率：</p> <p>(一)人事費： 元(占%)</p> <p>(二)辦公費： 元(占%)</p> <p>(三)業務費： 元(占%)</p> <p>(四)購置費： 元(占%)</p> <p>(五)繳納其他團體會費： 元(占%)</p> <p>(六)捐助費： 元(占%)</p> <p>(七)雜項支出： 元(占%)</p> <p>三、基金：</p> <p>1.社區生產建設基金： 元</p> <p>2.其他基金： 元</p> <p>四、年度工作計畫書、收支預算表是否依規定於年度開始前編造並提經會員大會通過後報請主管機關核定或備查。</p> <p>五、年度工作報告書、收支決算表、財產目錄及基金收支表是否依規定於年度結束後編造，並經監事會審核提經會員大會通過報請主管機關核定或備查。</p> <p>六、經費收支及工作執行情形是否依規定於每次理事會提出報告並送監事會審核及公告徵信。</p> <p>七、會計帳冊設置、記載及保存是否完整，並經相關人員審查核章(含原始憑證及記帳憑證案卷)</p> <p>八、基金及經費等財務收入是否依規定存入金融機構，並依社會團體財務處理辦法及有關規定辦理財務事宜。</p> <p>九、衛生福利部歷年度補(獎)助社區發展經費核銷辦理情形(請分年度敘列)</p> <p>(一)補(獎)助項目及金額</p> <p>(二)已辦理核銷項目及金額</p> <p>(三)尚未辦理核銷項目、金額(占補(獎)助金額比率)及其原因(請詳列)</p> <p>十、其他：</p> <p>(摘要報告)</p>					

社區發展協會社區發展業務推動績效評鑑表(卓越組-附表四)

附表四

省縣(市)鄉(鎮市區)

社區發展協會 年度社區發展業務推動績效評鑑表  
(卓越組)

市 區

評鑑項目	配分	社區自評 分數	鄉(鎮市區) 公所 初評分數	直轄市、 縣(市)政府 複評分數	衛生福利部 決選分數
三、自選業務三項 (一)	15分				
(二)	15分				
(三)	15分				
四、卓越特色	15分				

備 註：

- 一、各項檔案請詳附辦理成果照片、文件資料、統計圖表及特色績效，於實地訪查時提供佐證。
- 二、本表採A4直式橫書方式，摘要報告表格如不敷使用，請自行調整繕印，編碼後裝訂成冊。
- 三、自選業務三項，請填寫業務名稱，其中至少須有一項為福利社區化工作。

直轄市、縣(市)政府複評評語：

自選業務一	配 分	社區自評 分數	鄉(鎮市區) 公所 初評分數	直轄市、縣 (市)政府 複評分數	衛生福利部 決選分數
	15分				
工作子項	工作內容、辦理過程 及推動方法		辦理成效 (含是否符合民眾需求、居 民反應情形、創新業務特 色等)		經費使用情形

自選業務二	配 分	社區自評 分數	鄉(鎮市 區)公所 初評分數	直轄市、縣 (市)政府 複評分數	衛生福利部 決選分數
	15分				
工作子項	工作內容、辦理過程 及推動方法		辦理成效 (含是否符合民眾需 求、居民反應情形、創 新業務特色等)		經費使用情形

自選業務三	配 分	社區自評 分數	鄉(鎮市 區)公所 初評分數	直轄市、縣 (市)政府 複評分數	衛生福利部 決選分數
	15分				
工作子項	工作內容、辦理過程 及推動方法		辦理成效 (含是否符合民眾需求、居 民反應情形、創新業務特 色等)		經費使用情形

評鑑主題	配 分	社區自評 分數	鄉(鎮市 區)公所 初評分數	直轄市、縣 (市)政府 複評分數	衛生福利部 決選分數
卓越特色	15分				
請詳述近三年來業務永續推動之成長績效、陪伴其他社區成長、社區居民參與及社區資源開發之具體成果。					
(摘要報告)					

### 三、104 年度社區發展工作評鑑時間及程序分配表

#### 時間分配表

時間	9 時 00 分 至 10 時 30 分	11 時 00 分 至 12 時 30 分	14 時 00 分 至 15 時 30 分
第 1 天	第 1 個社區	第 2 個社區 直轄市、縣(市)政府	第 3 個社區 直轄市、縣(市)政府
第 2 天	第 4 個社區 直轄市、縣(市)政府	第 5 個社區 直轄市、縣(市)政府	第 6 個社區 直轄市、縣(市)政府
第 3 天	直轄市、縣(市)政府		
說明	<p>一、於訪視受評社區結束後，再進行直轄市、縣(市)政府業務部分考核。請縣市政府參據遴報社區數及縣市政府考評時間(各以 90 分鐘為原則)及路程時間規劃詳細評鑑流程。</p> <p>二、評鑑進程序序：</p> <p>(一)受評單位為社區發展發展協會，其實地考核地點於受評社區內，程序及時間分配如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 受評單位致詞並介紹與會代表，評鑑小組領隊致詞並介紹評鑑委員。(5 分鐘)</li> <li>2. 受評單位簡報。(10 分鐘)</li> <li>3. 書面資料審查。(25 分鐘)</li> <li>4. 社區特色呈現(含實地參訪社區)。(15 分鐘)</li> <li>5. 意見交流。(35 分鐘)</li> </ol> <p>(二)受評單位為縣(市)政府，其實地考核地點應與最後一個社區隔開，最好安排在縣(市)政府內，評鑑程序及時間分配如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 受評單位致詞並介紹與會代表，評鑑小組領隊致詞並介紹評鑑委員。(5 分鐘)</li> <li>2. 業務簡報(含 102 年度評鑑委員建議事項處理情形)。(15 分鐘)</li> <li>3. 書面資料審查。(30 分鐘)</li> <li>4. 綜合座談。(40 分鐘)(以縣市政府業務單位、與社區業務相關局處代表及鄉鎮公所行政人員參加)</li> </ol>		

程序表：

(一) 受評單位為社區發展協會

評鑑程序	時間	備註
1. 受評單位致詞並介紹與會人員；評鑑小組領隊致詞並介紹評鑑委員	5 分鐘	1. 每一社區實地受評時間均為 90 分鐘。各社區可參照左列程序彈性調整先後順序。 2. 每日上午 9 時至 10 時 30 分、11 時至 12 時 30 分；下午 2 時至 3 時 30 分各安排 1 個社區受評。前述時間並得依社區間路程遠近，彈性調整，1 日以 3 個社區受評為原則。
2. 受評單位簡報	10 分鐘	
3. 評鑑資料審閱及業務詢答	25 分鐘	
4. 社區特色呈現(含實地參訪社區)	15 分鐘	
5. 意見交流	35 分鐘	

(二) 受評單位為縣市政府

評鑑程序	時間	備註
1. 受評單位致詞並介紹與會人員；評鑑小組領隊致詞並介紹評鑑委員	5 分鐘	1. 實地查核行程每一縣市政府為 90 分鐘，均請安排於該縣(市)受評最後 1 日最後 1 場次。 2. 出(列)席人員包括：縣市政府業務單位、與社區業務相關之局處代表、鄉鎮公所社區業務人員。
2. 業務簡報(含上次評鑑委員建議事項辦理情形)	15 分鐘	
3. 評鑑資料審閱及業務詢答	30 分鐘	
4. 綜合座談	40 分鐘	

#### 四、104 年度社區發展工作評鑑遴報社區明細一覽表

項目 縣市別	截至 103 年 底轄內立案 社區協會數	遴報績 效組社 區數	一	二	三	四	遴報卓 越組社 區數	一	二
臺南市	677	4	新營區民 榮社區發 展協會	柳營區果 毅社區發 展協會	將軍區將 軍社區發 展協會	北區文元 社區發展 協會	1	北區大港 社區發展 協會	
高雄市	811	4	阿蓮區復 安社區發 展協會	三民區安 東社區發 展協會	大寮區中 庄社區發 展協會	大樹區統 嶺社區發 展協會	2	湖內區大 湖社區發 展協會	大寮區三 隆社區發 展協會
彰化縣	543	4	彰化市西 安社區發 展協會	和美鎮雅 溝社區發 展協會	福興鄉西 勢社區發 展協會	芬園鄉竹 林社區發 展協會	1	彰化市福 田社區發 展協會	
雲林縣	429	4	大埤鄉西 鎮社區發 展協會	古坑鄉新 庄區發展 協會	四湖鄉廣 溝社區發 展協會	虎尾鎮北 溪社區發 展協會	0		
嘉義縣	357	4	鹿草鄉松 竹社區發 展協會	民雄鄉大 崎社區發 展協會	竹崎鄉中 華社區發 展協會	竹崎鄉義 和社區發 展協會	0		
屏東縣	460	4	枋寮鄉新 龍社區發 展協會	萬丹鄉廈 北社區發 展協會	來義鄉古 樓社區發 展協會	九如鄉玉 水社區發 展協會	0		
臺東縣	153	2	池上鄉富 興社區發 展協會	海端鄉崁 頂社區發 展協會			0		
澎湖縣	91	2	西嶼鄉竹 灣社區發 展協會	馬公市西 衛社區發 展協會			0		
嘉義市	75	1	西區磚磘 社區發展 協會				1	西區劉厝 社區發展 協會	
總計	3,596	29					5		

### 五、104 年度社區發展工作評鑑實地查核日程表

月	日	星期	第一組	直轄市、縣市政府	績效組	卓越組	評鑑委員	第二組	直轄市、縣市政府	績效組	卓越組	評鑑委員
7	27	一						臺南市	0	3	0	吼慧松 鄭琴
	28	二	屏東縣	0	3	0	駿成妃 盧玲	臺南市	1	1	1	吼慧松 鄭琴
	29	三	屏東縣	1	1	0	駿成妃 盧玲	嘉義市	1	1	1	吼慧松 鄭琴
	30	四	嘉義縣	0	3	0	駿成妃 盧玲					
	31	五	嘉義縣	1	1	0	駿成妃 盧玲					
8	3	一										
	4	二						臺東縣	1	2	0	吼慧松 鄭琴
	5	三	高雄市	0	2	1	駿成松 盧玲					
	6	四	高雄市	0	2	1	駿成松 盧玲					
	7	五	高雄市	1	0	0	駿成松 盧玲	澎湖縣	1	2	0	吼慧妃 鄭琴
	10	一										
	11	二	雲林縣	0	3	0	駿成妃 盧玲	彰化縣	0	3	0	吼慧松 鄭琴
	12	三	雲林縣	1	1	0	駿成妃 盧玲	彰化縣	1	1	1	吼慧松 鄭琴
小計				4	16	2			5	13	3	



六、104 年度社區發展工作評鑑委員分組表

稱謂	第 1 組	第 2 組
	姓名	姓名
領隊	李司長美珍/江副司長國仁/黃專門委員宏謨	
委員	李易駿	李聲吼
委員	張振成	黃松林
委員	盧禹璵	鄭夙芬
委員	許玢妃	張淑慧
委員	李美玲	黃玉琴

備註：

各組領隊 1 人，學者專家 4 人，實務工作者 1 人。

第 1 組縣市：嘉義縣、高雄市、屏東縣、雲林縣等 4 縣市

第 2 組縣市：臺南市、彰化縣、澎湖縣、臺東縣、嘉義市等 5 縣市

國家圖書館出版品預行編目資料

社區發展工作績效評鑑報告. 104 年度 / 衛生福利部

主編. -- 第 1 版. -- 臺北市 : 衛福部, 民 104.12

面 ; 公分

ISBN 978-986-04-6912-7(平裝)

1. 社區發展 2. 社區工作 3. 績效評估

547.4

104025991

書名：104 年度社區發展工作績效評鑑報告

出版機關：衛生福利部

發行人：蔣丙煌

地址：54071 南投縣南投市中興新村光明路 15 號

評鑑委員：李易駿、李美玲、李聲吼、許玟妃、張振成、張淑慧、黃玉琴、  
黃松林、鄭夙芬、盧禹璵（依姓氏筆劃排列）

主編：衛生福利部

編審：李美珍、江國仁、黃宏謨

執行編輯：王燕琴、陳千莉、蔡淑粧、魏國方、張恩齊、曾鈺晴

網址：<http://www.mohw.gov.tw/>

電話：049-2332161

出版日期：中華民國 104 年 12 月

版次：第 1 版

定價：幣 400 元

GPN：1010402705

ISBN：978-986-04-6912-7 平裝

著作權利管理資訊：

依著作權法第 9 條規定，法律、命令不受著作權法保護，任何人本得自由利用，歡迎各界廣為利用。惟其中專題論述如有引用時，請註明作者及出處。

展售處：國家書店松江門市：臺北市松江路 209 號 1 樓 (02)25180207

五南文化廣場：臺中市北屯區軍福七路 600 號 (04)24378010

<http://www.govbooks.com.tw>