**十九、新竹縣政府**

（一）推展社區發展執行概況  
1.縣市政府辦理社區營造推動委員會。  
2.辦理社區社會福利資源及現況調查；辦理新竹縣社區教育學習體系需求調查。  
3.訂定新竹縣營造社會福利社區化專案補助；輔導各鄉鎮市公所及社區發展協會訂定社區活動中心管理要點及內部組織簡則。  
4.輔導機制已然成熟，並且提升社區工作之局處的溝通平台。  
5.辦理弱勢家庭兒童少年外展服務(竹東、尖石之個案管理、親職教育講座、課後臨托與照顧、團體輔導活動、原住民暑假輔導營隊等)。  
6.社區照顧關懷據點(97年度成立36處，98年度成立37處），提供健康促進、電話問安及關懷訪視等服務。  
（二）主要特色  
1.每年編列預算補助新立案社區設置社區生產建設基金，全縣有147社區設置社區生產建設基金，佔總社區數174個的84.48%，比例相當高。  
2.縣政府、公所與協會齊心協力展現出永續社會的企圖心。  
3.協會與學校共同使用一個活動中心的合作典範，值得稱許。  
4.從老人年金之排富條款節省更多經費(約12億)，可挹注為其他福利經費。  
5.推動社區心理衛生服務。  
6.縣政府對社區工作的理念與方向正確，鄉公所能主動協助社區與中小學建築工程整合，創造社區與學校雙贏的局面。  
7.本縣對於社區的資源了解相當完整；推動社區綠美化、鄉土文化、民俗技藝維護及發展。  
（三）問題檢討  
1.過去幾年評鑑成績不理想，值得檢討(今年已經提出改進策略)，盼能有好成績呈現。  
2.社區能力分析，分級輔導，應該可以增強社區營造的基本功夫。  
3.協會普遍出現專業建置化不足的失靈現象(包括有e化管理、文書管理與行政管理等)，有待改善。  
4.宜將防災和備災的宣導工作轉換成具體的救災運作模式。  
5.社區照顧關懷據點評鑑結果各等第位移，據點表現有少許退步。  
6.除保姆訓練外較少婦女福利服務。  
7.社區照顧據點未來可以整合婦女、兒少、身心障礙之服務，並鼓勵受服務者，來提供服務。  
8.社區發展產業發展及行銷，未來希望能組成小組輔導。  
9.針對社區的人口群及社區需求的調查基本功夫，建請學術團體協助辦理。  
10.社區整合資源建請設立社區組成營造平台；訓練社區組織營造員，包括小小社區營造員，均是可行的發展方向。  
11.建立社區輔導的SOP不同階段提供不同補助及輔導。  
12.社區老人失智、憂鬱比率逐年提升，未來社區的老人失智或憂鬱的調查與服務極為重要。  
（四）建議事項  
1.社福經費增加後經費使用之重新分配重點；福利社區化或關懷據點之經費可單獨計算。  
2.鄉鎮市公所應該多加社區發展工作輔導；宜開發具有在地特色的社區建設工作；發展具有「客家族群特色」的社區發展工作。  
3.舉辦全縣社區研習觀摩活動，激勵社區動力與能力。  
4.到其他縣市觀摩，宜由縣政府主導，全縣社區夥伴一起來，不要單獨或分散前來造成其他社區的困擾或負擔。  
5.社區發展平台的機制設置和績效管理應予以明確化；縣政府辦理縣內社區評鑑應將「鄉鎮公所」列入評鑑對象，使公所也能不斷提昇。  
6.宜設計社區陪同以及社區聯繫會報的運作機制。  
7.宜針對社區人力充權的教育研習，進行制度性的規劃；鼓勵績優社區出來帶動起步型社區。  
8.婦女福利的加強；外籍配偶的照顧應包含外籍配偶、子女與其家人，即以「外配家庭」為照顧或關懷的單位。  
9.據點的含蓋率有成長空間，充實關懷據點的照顧設施。  
10.設備的活用(如社區圖書室的使用)。  
11.縣政府社會處目前已著手進行社區教育學習及社會福利資源現況調查，未來建議以質性方式進行社區需求調查，瞭解社區的能力分類問題與需求，以作為後續工作目標或重點參考。  
12.縣政府未來辦理社區幹部或人才培訓應增設「社區調查」及「社區照顧」等相關面向的課程，使社區本身能針對「民眾的情況與照顧所需知能」提供相關的能力與知能。  
  
二十、新竹縣關西鎮仁安社區  
（一）推展社區發展執行概況  
1.本社區有1,441人，會員有346人，65歲以上有15.6%，以客族群為主，面積5.95平方公里。  
2.組織健全、會務運作正常，值得給予肯定。  
3.協會經費來源金額及支出金額，有做分項統計及佔全年度總經費比率圖，其中捐助收入。  
4.年度工作計畫書、收支預算表有經會員大會通過後報請主管機關核定或備查，書面資料未附會議紀錄及主管機關准予核備公文。  
5.年度工作報告書、收支決算表有經會員大會通過後報請主管機關核定或備查，書面資料未附會議紀錄及主管機關准予核備公文。  
6.本社區為農村型社區，居民以客家族群為主；對弱勢族群關懷探視、照顧。  
7.辦理社區照顧關懷據點，進行關懷訪視、電話問安、健康促進活動、進行服務滿意度調查。  
8.辦理落實健康社區營造，進行健康檢測（血壓測量、視力測量）、健康講座、增加社區運動人口（參加鎮運、趣味競賽、親子健行、太鼓研習班）。  
9.協會有長壽俱樂部仁安社區志工隊，守望相助，媽媽教室等，未有活動中心。  
（二）主要特色  
1.回饋金收入很多(台電每年22萬、新桃電廠90萬)，善於運用回饋金的補償機制辦理社區多元活動，預定運用回饋金籌建社區活動中心。  
2.社區照顧關懷據點的業務運作穩健成熟。  
3.會員人數高達346人，佔社區總人口數1,441人的24%，居民參與率很高。  
4.六個面向全部都有推動(含：守望相助、防災工作、關懷據點（97歲老人參與據點服務）、祥和計畫志願服務隊第57隊、外籍配偶加入服務隊行列、產業有手工肥皂、茶業，另外環保生態、社區文化、健康促進…等都很出色)。  
5.接受東興社區陪伴成長與輔導，建立陪伴成長與輔導的機制。  
6.鎮公所公部門業務人員全力投入協助社區。  
7.社區純樸、社區自然人文資源豐富落實；對社區各弱勢人口群的照顧；關懷聚點個案訪視紀錄佳。  
8.社區環境清幽，社區民眾向心強，綠化美化情況良好。  
9.社區積極參與社區幹部研習，人才培訓，關懷據點之教育訓練。  
10.辦理社區藝文活動（社區觀摩活動、媽媽教室、長青俱樂部、手工藝）及茶園鄉土等活動，內容豐富。  
11.推動社區治安巡守，每晚10-12時；辦理防災演練，值得肯定。  
（三）問題檢討  
1.社區人口老化問題及其服務方案有待通盤性規劃。  
2.回饋金很多能不能加以善用，否則是否影響社區的和諧。  
3.書面資料整理能力夠，但仍有部分疏漏，如：核章、相關文件加附等。  
4.社區照顧關懷據點服務滿意度調查有統計，但缺乏進一步分析。  
5.社區希望有自己的活動中心。  
6.推動青少年服務並邀請他們投入社區服務，擔任小小社區營造員，在服務中學習，成效會更佳。  
7.相關活動中，期待能有整合，服務者並成為受服務者，彼此服務，才能建立整合的系統。  
8.建立社區產業是社區經濟來源，有人當志工，有人做行銷，發展本社區的特色產業極為重要。  
9.推動社區治安巡守，每晚10-12時，如能提供獨居老人的服務，另外，也投入社區綠美化工作。  
（四）建議事項  
1.回饋金的管理與使用，已有修法的必要，以產生更多的效益；社區活動中心的興建，請社區發展協會應與里、鄉、縣級溝通，使回饋金能有效運用。  
2.E化資訊管理的教育訓練，宜有制度性的規劃。  
3.各項社區工作宜有活動效益的績效管理。  
4.有備查文件，但未加附在書面資料檔案夾，非常可惜請再加油。  
5.核章手續不要遺漏，否則成為無效的文件資料。  
6.須要永續發展，傳承其他社區，帶動社區發展工作蓬勃發展。  
7.增加對其他弱勢人口群(如小孩或新移民等)的福利服務活動。  
8.發展成為新竹縣社區發展或社區營造的典範社區。  
9.志工隊的培訓及青年人力的參與，可以鼓勵民眾參加；志工招募未來仍應繼續進行，使社區工作能夠永續傳承。  
10.社區救災演練在本社區已有具體行動，未來應持續進行。  
11.本社區素享有長壽村的美譽，未來如何做應思考如何持續保存這片好山好水。

二十一、新竹縣竹東鎮員崠社區  
（一）推展社區發展執行概況  
1.協會經費來源金額有做分項統計及佔全年度總經費比率但沒有比率圖。  
2.協會支出金額有做分項統計及佔全年度總經費比率但沒有比率圖。  
3.年度工作計畫書、收支預算表有經會員大會通過後報請主管機關核定或備查，書面資料未附會議紀錄及主管機關准予核備公文。  
4.年度工作報告書、收支決算表有經會員大會通過後報請主管機關核定或備查，書面資料未附會議紀錄及主管機關准予核備公文。  
5.本協會屬城鎮社區，但仍保有鄉村社區的特質，妥善結合社區相關資源，值得肯定。  
6.老人人口佔13%，社區有慈安養護中心；辦理福利社區化工作社區照顧關懷據點，進行關懷訪視、電話問安、健康促進活動、集中用餐，進行餐飲服務問卷調查。  
7.由志工媽媽24人組成志工隊。  
（二）主要特色  
1.訂定出年度社區活動工作計畫，並且強化社區的提案能力，顯現出協會團隊的用心。  
2.每個月舉辦老人一起用餐1次(菜與食材都是老人從家中帶來)，相聚一起聯絡感情。  
3.設有社區照顧關懷據點服務，老人資料每人製作一本；關懷訪視服務紀錄冊以鄰里編號，每人一冊，內容記載詳細；進行餐飲服務及活動問卷調查。  
4.社區活動中心與學校合建共同使用（1樓社區活動中心，2樓是學校大禮堂），資源有效運用，增進地方與學校之提昇，具有正面的幫助。  
5.由志工媽媽做簡報，與一般由理事長、總幹事做簡報的情形，感到很另類。  
6.互動單位強力參與，看得到互動關係良好。  
7.弱勢人口資料調查及統計分析詳細；6種志願服務人力服務表單設計。  
8.社區內人人都是志工，除了身體健康因素之外，社區民眾均參與志願服，人員多達200餘人，陣容浩大。  
（三）問題檢討  
1.宜落實文書的管理機制，如公文的簽核與會辦。  
2.書面資料的呈現仍不足，有需要觀摩績優社區的範例。  
3.財務資料呈現不足，改善空間還很大，公部門需要介入指導(顯現文書處理能力不足)。  
4.各項服務相當多元，但呈現較為不足，例如環保志工隊並未另設卷夾，社區少年彩繪亦應可呈現，每一班都能立一卷宗，呈現服務效果較佳。  
5.對於兒童少年福利服務及社區營造小尖兵來進行參與，對文史耆老舊建築，進行訪視，完成口述歷史效果較佳。  
6.未來建議與附近的學校學生合作，引導運用實習生服務學習，學生幫我們社區工作，擔任志工。  
（四）建議事項  
1.年度活動計劃，已有進一步的方案管理設計。  
2.針對高齡長者的社區關懷工作，已有通盤性的規劃。  
3.宜妥善運用社區青少年的人力資源；鼓勵兒童及青少年參與社區服務或活動。  
4.文書資料處理方式，改為直式、橫書、A4紙張處理；E化資訊管理能力有待強化。  
5.幹部薪傳的世代交替，有待規劃、落實。  
6.請多多參加社區發展研習觀摩活動；鼓勵兒童及青少年參與社區服務或活動。  
7.服務滿意度之統計調查，可進一步分析。  
8.增加對老人以外之人口群的服務紀錄與資料。  
9.志願服務基礎已甚穩固，但領冊人數較少，未來可以朝志工的成長與進階訓練，提供照顧研習為目標發展。  
10.社區與學校應加強聯繫，讓國中、國小學生參與服務社區工作，使學生了解社區的歷史與傳承的觀念。  
11.社區缺乏行政人員，未來應努力邀請學校老師或學校行政人員或退休人員加入，增進社區的成長與永續。