

評鑑委員的建議意見（二）

社區評鑑之心得與感想

李聲吼

屏東科技大學社會工作學系 副教授

我國社區發展工作，自1968年頒布「社區發展工作綱要」之後，有計畫的開始進行社區改造的工作。當時台灣省政府亦公布「台灣省社區發展八年計畫」以「基礎工程建設、生產福利建設、精神倫理建設」等三大建設項目為主軸，逐步進行社區發展的服務工作。時光易逝，在四十年後的今日，社區發展工作，伴隨社會的改變與需求，已經逐步調整到以福利、照顧、關懷、環境、人文為導向的社區再造工作。

此次參與內政部98年社區發展評鑑工作，深刻感受到南部縣市政府與民間組織對社區工作的用心與熱情，令人感動與感佩。以下及將個人的觀察與想法臚列於後，以供各界指教。

壹、社區發展優等社區特色介紹

一、高雄市左營區屏順社區

屏順社區位於高雄市左營區，鄰近半屏山，交通便利，離高雄捷運及高鐵左營都很近，屬都會與鄉村兼具之新興社區。屏順社區發展協會成立僅五年，但是在理事長及總幹事的帶領下，進展快速。對於社區發展透過六星計畫的理念，在社區關懷、治安、提升社區意識與終身學習、環境景觀營造、環保資源回收等面向均有具體之成果。

社區透過資源與需求調查以了解民眾對生活條件、環境、交通、治安、教育、鄰里關係的滿意度。此外，亦對社區老人進行問卷調查，以掌握長輩對關懷據點的滿意程度，以作為後續服務之依據。

在財務管理方面，協會聘請專人義務擔任出納與會計，對憑證、帳簿及資產報表，皆能清楚呈現，健全且透明。在關懷據點方面，每周開放五日，由20位關懷志工進行訪視、電話問安，協尋身心障礙等服務。另外，對外籍配偶等對象亦辦理多項福利服務與自我提升之活動。在環境面向，社區不僅認養屏順公園，在景觀設計及環境美化維護皆能持續進行，並積極參與市府社區人才培訓活動，成果顯著。

綜合而言，屏順社區發展成功之處在於，領導者的積極投入，幹部與志工的熱情參與，市府行政部門與輔導社區的有效經驗傳承，社區主動參與並積極學習社區工作知識等要素所構成，值得各界參考與學習。

二、彰化縣秀水鄉馬興社區

馬興社區位秀水鄉，臨近彰化市，為一個典型的鄉村農工業型社區。社區自第六任陳理事長於96年就任後，積極進行社區建設，成果卓著。社區志工隊共分有關懷(37人)、環保(93人)、巡守志工(35人)等三類，皆能有效運作。其中，關懷據點每日皆提供服務，社區亦辦理福利需求調查，共計訪問350人以了解民眾之意見，並能在分析後提出解決之道。此外，社區亦辦理老人需求調查，以作為關懷據點運作服務之參考。

再者，社區對於兒童、青少年亦辦理彩繪、暑假陪讀、讀經班、交通維護等服務亦積極辦理。社區對文化文史導讀培訓、古蹟維護、民俗、志工隊訓練、竹編國樂才藝等工作皆有具體之成果與表現。

綜而言之，馬興社區在社區工作之成果非常輝煌，主要原因在於理事長、總幹事之用心經營，志工積極投入且人力充沛，社區工作步驟清楚明確，有效運用社會資源，需求調查結果能有效分析與提出具體解決方案所致。

貳、縣市政府社區發展工作特色探討

一、臺南市之行政規劃與整合能力健全、社區輔導分級進行

臺南市在社區發展工作上能訂立清楚的目標與方向。其內容包含建協力整合團隊、加強評鑑輔導與獎勵、強化社區人力資源運用、活動中心活化與支援體系、福利服務方案之推行等五大目標。在結合團隊方面，社會處結合成大、長榮、中正、嘉藥等大專業團隊來進行社區工作業務之規劃與進展，在資源及整合與運用上，具有相當的獨特性。

對於社區組織的分級、分科，則是依據社區的發展階段運用不同的培力策略以提供協助。此外，並研發工作手冊；納入區公所參與培力，提昇公所人員對社區的理解使公所能具備區域性的發展與規劃能力。在活動中心活化方面，則是先行調查各中心的修繕需求及組織情況以便後續的支援與協助。

臺南市社區發展工作在行政部門的特色在於運用專案計畫提昇社區組織工作能量。例如，97年度辦理「社區培力暨區政治訓練方案」，內容以各區特色界定，優勢與困境的分析，對未來發展之建議等項目。96年辦理「社區培力訓練計畫」，內容包含「社區人才初階培訓」、「社區幹部及業務承辦人進階培訓」、「社區評鑑」、「社區觀摩」等活動以提升社區的行動力與工作經驗的交流。96年進行「臺南市社區發展區域特色調查」專案，執行內容包含瞭解社區發展運作狀況與評估現行困難或阻力；設定社區能力指標作為評估及診斷之參考；協助區公所瞭解福利需求之特性；進行社區盤點，建立「社區資源網絡地圖」。成果為：完成社區資源整合地圖、完成「社區需求與資源整合座談」、邀請社區幹部探討社區工作成效與困境焦點團體工作、完成評估報名等項目。

二、高雄市規劃社區白皮書、進行潛力與願景永續調查

高雄市社會局對社區發展協會在輔導策略上是鼓勵設立，並對未在運作之社區予以解散，使社區的工作能正常運行，此項作法值得肯定。再者，績優社區亦能配合社會局辦理社區成長學習，使實務經驗能夠傳承，促使新設社區能夠不斷進步。此外，社會局亦委託進行社區發展潛力與願景調查，規劃社區發展工作白皮書，進行社區發展能力與永續研究，使社區工作能夠在策略規劃面與執行面相互整合，有利於社區發展工作的效益提升，值得肯定。

三、彰化縣重視社區發展協會分級輔導與橫向聯繫

彰化縣依社區之狀況與條件，辦理3層面分級，含輔導期、潛力期與發展期，每期各有其要件範圍。另該縣社區營造網站對於社區發展協會經營社區的能力為初階及進階二級，並以社造版圖方式呈現，作為輔導及補助經費參考。

縣府於90年成立「彰化縣社區總體營造工作推動及協調委員會」，由副縣長擔任召集人，各局處相關單位之局處長與科長為府內委員，府外委員聘請專家學者擔任，負責縣內社區業務之推動與執行，透過全面性之蒐集調查縣內各鄉鎮市區的整體資源發展現況，整合有限的社福資源，使其合理有效的發揮最大效益。再者，縣長亦特別重視推動全面性的社區發展活動，除了給予社區經費支持外，亦透過社區產業發展、社福醫療、社區治安、人文教育、環保生態、環境景觀等六大面向全面提昇，同時培養社區自我詮釋之意識及解決問題之能力，創造一個平安社會好福利的新家園。

參、結語

從定義上來看，社區組織是一種社會工作的方法，其方式是運用社區內外資源以協助弱勢團體，是一種服務導向的工作。在步驟上是分析社區問題，結合資源，激勵參與，共同策劃，展開行動以達成目標。在此次評鑑中，觀察到許多縣市政府與社區發展協會已經能夠善用資源並依策略規劃之方式進行社區工作，積極進行社區福利服務與關懷，值得稱許。再者，此次評鑑過程中發覺高雄市、臺南市、彰化縣等縣市在社區工作行政輔導面向與社區培訓與成長面向皆能循序漸進，持續執行並呈現具體之成果值得肯定與稱許。

發表於：「98年度社區發展工作績效評鑑報告」頁29-31