

財團法人臺北市私立義光育幼院
第十九屆第七次董事會議議程
暨附設世美家園

一、會議開始

二、主席致詞

三、長官致詞

四、上次會議交辦事項

(一) 本院

(二) 本院附設世美家園

五、提案討論

(一) 本院一〇九年度工作報告案

(二) 本院一〇九年度經費決算書案

(三) 本院附設世美家園一〇九年度工作報告案

(四) 本院附設世美家園一〇九年度經費決算書案

(五) 本院十九屆董事任期屆滿，辦理第二十屆

董事改選案

六、臨時動議

七、散 會

上次會議交辦事項

(一) 本院

交辦事項	執行情形	備註
一、本院一一〇年度工作計畫、經費預算書陳報主管機關核備	1. 本院業於 109 年 11 月 25 日以北義總字第 109580 號函陳報臺北市政府社會局在案。 2. 臺北市政府社會局於 109 年 12 月 29 日以北市社兒少字第 1093207622 號函准予核備在案。	

(二) 本院附設世美家園

交辦事項	執行情形	備註
一、本院一一〇年度工作計畫、經費預算書陳報主管機關核備	1. 本院業於 109 年 11 月 25 日以北義美總字第 109558 號函陳報臺北市政府社會局在案。 2. 臺北市政府社會局於 109 年 11 月 25 日以北市社障字第 1093193043 號函准予核備在案。	

提案討論

第一案

案由：茲擬具本院一〇九年度工作報告案，提請 討論。

說明：請參閱會議資料，第 5 頁。

決議：

第二案

案由：茲擬具本院一〇九年度經費決算書案，提請 討論。

說明：請參閱會議資料，第 43 頁

決議：

第三案

案由：茲擬具本院附設世美家園一〇九年度工作報告案，
提請 討論。

說明：請參閱會議資料，第 25 頁

決議：

第四案

案由：茲擬具本院附設世美家園一〇九年度經費決算書案，
提請 討論。

說明：請參閱會議資料，第 45 頁

決議

第五案

案由：本十九屆董事任期屆滿，應重新選任下屆董事，提請討
論。

說明：本屆十九董事任期屆滿，依本院捐助章程規定，應重新
選任下屆(二十)董事。

決議：

臺北市私立義光育幼院業務工作報告書

壹、計畫目標：

提供專業及創新的服務，讓服務對象的生命品質更加美好，依據兒童及少年福利與權益保障法規定，提供兒少院生基本權益、最佳生活品質照顧及參與社會，享受與社區融合的生活；並連結社會多元資源，推廣慈善助人任務，達到「共襄盛舉，成就多贏」的目標。

計畫目標計有：

- 一、 提升服務對象生活品質
- 二、 增加服務對象自理能力
- 三、 提高服務對象課業學習能力
- 四、 增進服務對象人際關係
- 五、 促進服務對象身體健康
- 六、 培育服務對象健全心靈及多元才藝學習

貳、執行期間：109年1月1日至109年12月31日

參、工作項目及執行成果：

一、服務使用者現況：

本院提供全日型安置照顧服務，服務對象為2歲以上幼兒、兒童及青少年。

(一)核定服務人數：52人

(二)實際服務人數(含新案、結案人數)：目前安置12人(全日型照顧服務)

月份 人數	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
舊案	7	7	8	9	9	9	9	9	11	11	11	11
新案	0	1	1	0	0	0	0	4	0	0		1
結案	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1
合計	7	8	9	9	9	9	9	11	11	11	11	11

(三)性別統計

月份 性別	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
男性	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
女性	4	4	5	5	5	5	5	7	7	7	7	6
合計	7	8	9	9	9	9	9	11	11	11	11	11

(四)各年齡層人數統計

月份 年齡	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
2-6歲	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
7-12歲	4	5	7	7	7	7	7	9	9	9	9	8
合計	7	8	9	9	9	9	9	11	11	11	11	11

(五)各需求等級人數統計

月份 等級	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
一般	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
學習落後	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
情緒障礙	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
聽障								1	1	1	1	1
合計	7	8	9	9	9	9	9	11	11	11	11	11

二、服務成果：

(一)個案研討會：

場次	日期	參與人數	主題說明	效益評估
1	4/8	11	李 0 宇個案研討會議	增進院方、校方、主責社工三方合作，擬定個案適應策略。
2	8/24	15	吳姓手足個案研討會議	增進院方、校方、主責社工三方合作，擬定個案適應策略。
3	9/4	15	江 0 桓個案研討會議	增進院方、校方、主責社工三方合作，擬定個案適應及處遇策略。
4	10/12	6	許 0 珺返家與個案研討會議	增進主責方、後續追蹤單位、院方對案主的了解，擬定一致的返家對策。
5	10/30	7	張姓手足返家個案研討會議	增進主責方、後續追蹤單位、院方對案主的了解，擬定一致的返家對策。
6	11/2	7	江 0 桓個案研討會議	增進人力補助及協助院方對案主的了解，擬定一致處遇對策。

(二)各項宣導(終身學習)例人身安全、衛教宣導課程

場次	日期	參與人數	主題說明	效益評估
1	1/4	7	用電安全宣導	能說出正確使用電器用品才不會造成電線走火而發生火災。
2	1/19	7	身體界限	能說出哪些地方是不可以被碰觸並同時當有用以不小心的口語告知是不小心時也能自己的受說出及遇到危險時要勇敢跟大人說明。
3	2/3	7	新冠肺炎宣導	練習防疫流程及防疫措施
4	2/19	8	預防一氧化碳中	能說出一氧化碳的形成及如何防

			毒	範一氧化碳中毒。
5	3/13	9	防災宣導-火災逃生	能指出在日常生活中會造成火災的危險物，也能說出正確使用電器用品才不會造成電線走火而發生火災。
6	4/1	9	新冠肺炎宣導	練習防疫流程及防疫措施
7	4/17	9	視力保健	能在閱讀後 30 分鐘教保員提醒下大多可以配合閉眼休息，並由教保員帶領做眼球運動保養。
8	4/26	9	犯罪預防宣導及華江派出所參觀	人身安全宣導，警察是保護人民，做不對的事會觸法被警察告誡。
9	5/16	9	洗手五步驟	能正確的依照洗手的步驟仔細完成。
10	6/19	9	口腔保健	在影片中學習貝氏潔牙法，利用牙齒模型的練習中，學生能掌握潔牙技巧及使用牙線。
11	7/23 7/24	17	人身安全宣導 (一) & (二)	能清楚的知道身體不可被輕易觸摸，也可以用堅定的口語告知他人自己被碰觸的不舒服感覺，同時也能明白當有被性騷擾時也能主動的告知大人。
12	8/21	11	視力保健	能在休息時段自主練習眼球運動，也由影片中學習能知道維持好視力的重要性。
13	9/18	11	全國防震宣導演練	能知地震的可怕性，當地震來時會遠離危險處並能知如何保護自己。
14	10/16	11	預防登革熱及腸病毒	學生能在吃東西前正確的洗手，同時外出活動中會較有意願的穿薄長褲。
15	11/20	11	預防一氧化碳中毒	能知道熱水器需安置在戶外空間，可以說出家園的熱水器的擺設位子是安全的區域，並且能說出聞到瓦斯的氣味時，需要告知大人。
16	12/18	11	用電安全宣導	能說出正確使用電器用品才不會造成電線走火而發生火災。

總計 16 場 155 人次

(三)休閒活動(含才藝培養):

平日以學校作業、居家活動為主，假日則著重休閒活動，提供身心娛樂。

課程安排如下表：

日期	五	六	日
上午		羊毛氈手作 著重DIY、訓練專注力及持久力	體適能 著重養成正確運動習慣、平衡肢體和情緒調節
下午 夜間	生活美語 著重口語表達、遊戲唱歌表演等	舞蹈 訓練肢體柔軟、音律協調及情緒調節	戶外教學 探討大自然

場次	時間	參與人數 (次)	課程大綱	效益評估
生活美語	每周五	183	著重口語表達、遊戲唱歌表演等，每年一次成果發表會	自然學會生活美語，發音流暢、不怕表達
羊毛氈 DIY	暑期	127	利用羊毛氈的濕氈技法，發揮創意，做出多樣的作品	專注定性，提升自信
舞動色彩	每周六	208	舞步舞姿隊形變化，每年一次成果發表會(聖誕晚會)	享受力與美的結合，上台表演，展現活力
體適能 活動	每周日	348	各類球類、田徑趣味活動	趣味競賽，舒活筋骨養成正確運動習慣、平衡肢體和情緒調節
陶藝創作	暑期	127	陶土捏塑成形	專注定性，發揮創意

兒童功夫	暑期	51	朗誦唐詩練武術，背熟認識 3-5 首唐詩	增進防身技巧，鍛練健身
------	----	----	----------------------	-------------

(四)社區參與:

1. 建立社區資源、定期盤點。
2. 結合資源，每周假日安排帶院生戶外教學，活動內容：看電影、各項展覽、戶外踏青旅遊及逛夜市吃美食..等。
3. 服務對象透過家庭會議，自主決定社區參與活動內容，每月 4 次社區參與活動。
4. 結合志工(經媒合訓練過)，協助服務對象社區參與各項活動

社區參與及外賓參訪邀請等活動統計如下表：

社區參與	執行期間	社區參與次數與人數	結合志工/團體
	109 年	40 場 390 人次	28 組 308 人次

統計表

場次	日期	參與人數	主題說明	效益評估
1	1/12	7	世美華夏義煮	華夏義煮多樣的菜色，學生依序的排排拿取食物，惜福不浪費食物。
2	1/25	7	木柵動物園	動物對孩子有著不可擋的魅力，看著動的動作，可愛模仿著長頸鹿伸長脖子要吃嫩葉看著河馬張大嘴，國小組會看著簡介告知老師動物的習性。
3	2/7	8	元宵節搓湯圓提花燈	體驗年節活動，每個學生依照自己的創意搓出各種造型晚上提著花燈夜遊華江國小。
4	2/10	8	遠百行動故事列車-十二生肖	遠百公益帶來精彩有趣的 12 生肖故事，經由生動有趣的故事學生更清楚 12 生肖的排序。
5	2/13	8	雁鴨公園	雁鴨公園中有許多健身器材，但有一部分是屬於成人器具，學生仍會去嘗試，老師需要在旁協助照顧安全。
6	2/20	8	千葉火鍋	第一次到自助式的火鍋學生相當興奮，在出發前明確說明拿取物的安全及珍惜食材不浪費，學生可以遵守禮儀。

7	4/26	9	華江派出所	認識警察的工作同時建立學生面對警察不需太緊張，讓學生能清楚知道當自己遇到困難警察是保護小朋友的，可以找警察幫忙。
8	5/6	9	母親節植樹活動	每年的母親節，院長媽媽都會帶領學生種下一顆牡丹花追思永遠的媽媽，學習感恩
9	5/8-9	9	小叮嚀科學園區二日遊	二日遊學生來說相當興奮,許多學生都是第一次住在飯店，對他們來說很難得的體驗，而二日遊的過程中，老師帶學生看逃生口及旅遊景點介紹，由學生看圖安排後路線圖，夜間的烤肉活動中能一同幫助老師升火，當火升不起來時會主動去撿枯葉及木枝給老師。在二日遊的活動中，大家可以互相的照顧
10	6/7	9	家樂福	學生在購前會列出自己想要買的東西，當到了賣場後又會被其他物品吸引了，但會做評估自己的零用錢是否足夠採買，當零用錢不足時會選擇下次再買及改買第二選項，幼兒已能看懂架上標示金額會唸給老師聽。
11	6/14	9	鶯歌老街一日遊	在老街中學生看見警察騎馬在巡街十分驚喜，也參觀了鶯歌博物館內，學生看見自己歡的作品會駐足許多仔細端看。
12	6/24	9	端午節陸上龍舟賽 端午活動	在進行端午節習俗的介紹學生更清楚民俗節日的習俗，也利用自創的龍舟進行陸上龍舟競賽進行團隊合作比賽。
13	6/25	9	電影欣賞「二分之一的魔法」/逛台隆手創館	在影片中學生在電影中學會去關心身旁默默守護自己的人，同時由影片中知道自信與勇氣是要自己去面對及挑戰。
14	6/26	9	二二八紀念公園/國立台灣博物館	在公園裡學生面對沙坑玩的不亦樂乎接著又去參觀博物館，館內學生能遵守參觀的規定，不大聲喧吵及碰觸物品。
15	7/10	9	影欣賞-角落生物	學生對於角落生物的角色相當喜愛，整場電影學生歡笑聲不斷，看完很舒壓。
16	7/11	9	家樂福	在家樂福中學生對於幸運石興趣會去研究哪一種幸運石屬於自己的。

17	7/12	9	兒童新樂園	學生能依序排隊不會因排隊太久而感到不耐煩，在額度用完後不會因還要再玩其他遊戲而鬧脾氣。
18	7/19	9	拜訪許媽媽家	前往許媽媽家做客，許媽媽特別做了義大利麵及牛肉讓學生體驗使用刀叉用餐
19	7/26	9	自來水博物館	除了去玩水，學生也去參加節約用水的闖關比賽。
20	7/28	9	板橋大遠百	在事前的行程說明讓學生能依照指示在老師及志工的陪同中完成看指標搭車到目的地。
21	7/31	9	電影欣賞-北海小英雄	學生對小威的動作感到十分可愛，在電影中學生學習到遇到困難要能合作一起想辦法，有趣的事他們在遊戲中也會學小威去揉鼻子做想出辦法的動作出來。
22	8/5	11	VR 環遊世界圓夢	由中視愛心基金會邀請參加，學生對於 VR 科技感感到好奇，也因藉由些科讓學生也能因戴上了 3D 的眼鏡配合一些技術讓學生也感受到在天空翱翔鳥瞰著地面每個景色，記憶深刻。
23	8/8	11	台北探索館	台北探索館內以多媒動方式讓學生認識居住的城市特色，學生能在探索館內自主性的四處去尋寶。
24	8/15	11	中國信託銀行金融園區文薈館	在遊戲互動中來讓學生建立理財的概念，行速克達是每位學生最愛的遊戲，騎在機車上做互動遊戲，學生在遊戲中十分的專注。
25	8/22	11	7-11 小店長體驗活動/家樂福	小店長活動中學生能在門市人員的介紹中，知道產品的擺設的原則，所以當在體驗當店員補貨過程中，學生可以依分類完成補貨，同時也使用收銀機練習跟客人互動結帳及給發票和禮貌用語。
26	8/23	11	拜訪許媽媽家	許媽媽特別設計包水餃活動，讓每位孩子都能動手體驗包水餃，每位學生包出的水餃造型十分逗趣，也因沒將封口壓好，在煮的過程中，有些餡料跑出來，由此經驗，學生們能理解到為什麼老師會提醒他們要把口捏緊。
27	8/28	11	小叮噹科學園區二日遊	雖然是第二次來到小叮噹活動。學生對於園區內的各項設施仍然十分喜

				歡，尤其是去雪屋，每位孩子們都超級興奮的打雪球堆雪人。
28	8/30	11	北市文化區舉辦歌仔戲表演-華江國小	華江國小校區夜間舉辦歌仔戲表演，讓學生也能參與多元文化活動，學生很投入戲劇裡頭。
29	9/19	11	家樂福	學生在家樂福中會對自己想要買的物品思考許久，也會向保育員詢問自己的錢夠不夠買，保育員則請學生自己算一下有多少錢，想了A就不夠買B，讓學生自行判斷哪一項是自己很想要的東西做選擇。
30	9/30	11	中秋節烤肉活動	學生一直很喜歡烤肉活動，在烤肉過程中學生會主動協助將烤好的食物端去桌上讓大家享用，也會想要嚐試自己動手烤肉。保育員則需做安全提醒，活動結束後能合作完成環境整理。
31	10/2	11	故宮博物館-兒童學藝中心	兒童學藝館內有三D的互動，利用三D學生對藝術的創作有更加有好奇心會去觀察及體驗。
32	10/3	11	動物園	學生能在園區中先做討論是坐遊園車還是走上去，大家能和溝通討論參觀流程
33	10/9	11	南港捷運-幾米畫(配合小三國語教學)	當課本的知識出現在眼前，小三的學生特別驚訝，不斷和保育員分享學校老師上課說的知識，並且要求保育員必需拍照給老師看。
34	10/24	11	宜蘭一日遊龍潭湖/羅東林業文化園區	能在旅遊中認識羅東林業文化園區
35	10/30	11	喬福保齡球館	學生第一次體驗打保齡球，買二局讓學生體驗，學生還沒有抓到技巧所以想再玩，因此再買二局，學生越玩越起勁，逐漸的抓到技巧同時也發現有學生會看別的球道他們在丟球時的技巧模仿他人的姿勢。
36	11/5	11	動物園	在企鵝館中，學生看到企鵝在水裡的模樣很可愛，當要離開時，一名幼兒不太願意離開，有小哭鬧的行為，大孩子會協助安撫幼兒，模作老師說前面還有好看的動物等，讓幼兒向企鵝說再見。
37	12/19	11	扶輪社麥當勞聖誕派對	溫馨的聖誕活動由扶輪社提無至麥當勞進行派對，學生對魔術的表演十分

				感興趣，認真的看，魔術師也教學生簡單的魔術表演。
38	12/22	11	向日葵農場	在一路的車程中，除了行車安全的注意事項外，同時也在車上加入了有獎徵答的遊戲讓學生能認識自己的情緒，在農場中，學生可以注意活動中需注意的事項，也願意動田堆土窯及拔芋頭等活動。
39	12/23	11	Icemonster 永康創使店	在詢問甜餐的份量大小後知道每一碗都較大碗，在與學生討論二人共食一碗，學生皆可拉受珍惜食及店家的愛心，且可以二人一同討論出二人皆可接受的食物
40	12/27	11	象園咖啡	在每年的12月讓學生和志工一起團聚用餐，學生在餐會中能表達出對志工在今年陪伴一起出遊。
總計 40 場 390 人次				

(五)成長團體活動:

日期/場次	參與人數	主題說明	效益評估
4/4、4/11、 4/18、4/25、 5/2、5/9、 5/16、5/23、 5/30、6/6、 6/13、6/27 總計 12 場次	108	一、音樂團體輔導	以遊戲、音樂安撫方式訓練院生肢體協调度、感官能力、撫平情緒。
	24	二、個別 1 對 1 音樂輔導	

(六)家長會及講座(暑期小學堂)

場次	日期	參與人數	主題說明	效益評估
1	8/27	6	義光小學堂親職講座	強化親職相關知識，增進親子關係與親職技巧。

(七)家庭會議:

場次	日期	參與人數	主題說明	效益評估
1	1/13	6	1. 討論避免不小心打到他人 2. 學習內褲襪子先用刷子手洗後，再用洗衣機洗 3. 書包有破損，如何換新	練習自主決定， 加強自主權益及 生活技巧
2	3/30	9	1. 廁所使用規則與彈性使用 2. 周末晚睡及可以去公園玩? 3. 零用錢使用方法	練習自主決定， 加強自主權益及 生活技巧
3	4/20	7	1. 4/28 去旅行練習自己整理背包 2. 他人房間書桌.. 等不能拿別人物品	物權練習
4	5/11	7	1. 旅行好好玩，何時再去? 2. 假日何時可以戶外郊遊?	練習自主決定， 加強自主權益
5	6/22	7	近期活動分享與布達	練習自主決定， 加強自主權益及
6	7/13	7	再討論廁所使用規則與彈性使用	生活技巧與學會 尊重
7	9/14	11	1. 自由參加 10/24 宜蘭旅遊 2. 鞋子排放整齊	練習自主決定， 加強自主權益及 生活技巧
8	10/12	11	1. 鼓勵卡(紅黃綠)使用規則 2. 學會尊重他人想法及感覺 3. 掃把不是玩具 4. 幼兒組小弟弟亂動他人物品	練習自主決定， 加強自主權益及 生活技巧
9	11/11	11	1. 討論 11/21 慶生會方式 2. 何時再去玩保齡球 3. 2 樓是幼兒組，討論 3 樓生活空間配置 4. 零用金不見，怎麼辦?	練習自主決定， 加強自主權益及 生活技巧
10	12/2	11	討論 110 年期待的旅行	練習自主決定， 加強自主權益
11	12/22	11	1. 生氣時讓自己受傷怎麼辦? 2. 說說你觀察到義光同學優點	生活技巧與學會 尊重
總計 11 場 98 人次				

(八) 健康照護服務方面：

1. 健康檢查：每年與臺北市立聯合醫院婦幼院區合作，安排一次年度健檢並追蹤處遇。
2. 口腔照護：配合學校定期牙齒檢查，立即與區域診所合作進行口腔檢查、潔牙塗氟等照護。
3. 用藥安全：落實交接用藥安全管理。
4. 膳食管理：依營養師建議，擬定循環菜單，提供個別化飲食，依規定留食物檢體。
5. 眼科篩檢：定期視力檢查，尤其針對弱視或看書距離姿勢不當之矯正及配戴眼鏡。
6. 健康維護：與心理師及醫師(林亮吟女士)合作，每周定期回診並追蹤處遇。
7. 衛教宣導：109 年總計 12 場，115 人次。(請參考各項宣導紀錄表)

健康照護服務內容表列如下：

服務內容	服務成果	成效說明
年度健康檢查(含工作人員)	19 人次	為維護兒少院生身心靈健康，依個別化需求，持續進行健康照護計畫，有效提升健康指標
眼科篩檢(配合學校)	4 人次	
牙齒照護(配合學校)	4 人次	
視力及口腔保健宣導	3 場	
與心理師合作	約 80 人次	
與醫師合作(鑑定與治療)	4 人次	

(十) 意外傷害、緊急事件及傳染疾病預防處理：

1. 意外傷害或緊急事件處理：訂有辦法並確實執行。
2. 傳染疾病：訂有傳染疾病之預防及處理辦法，並確實執行。
3. 定期每月大掃除、消毒清潔及每半年與專業消毒公司合作消毒一次。

統計如下表：

年度	送醫	傳染通報	定期消毒大掃除	成效說明
109 年	3 次	2 次	14 次	落實突發或緊急事件處理、注重環境清潔、感染管控

三、整體滿意度：

(一) 109 年度兒少家園服務滿意度調查分析報告

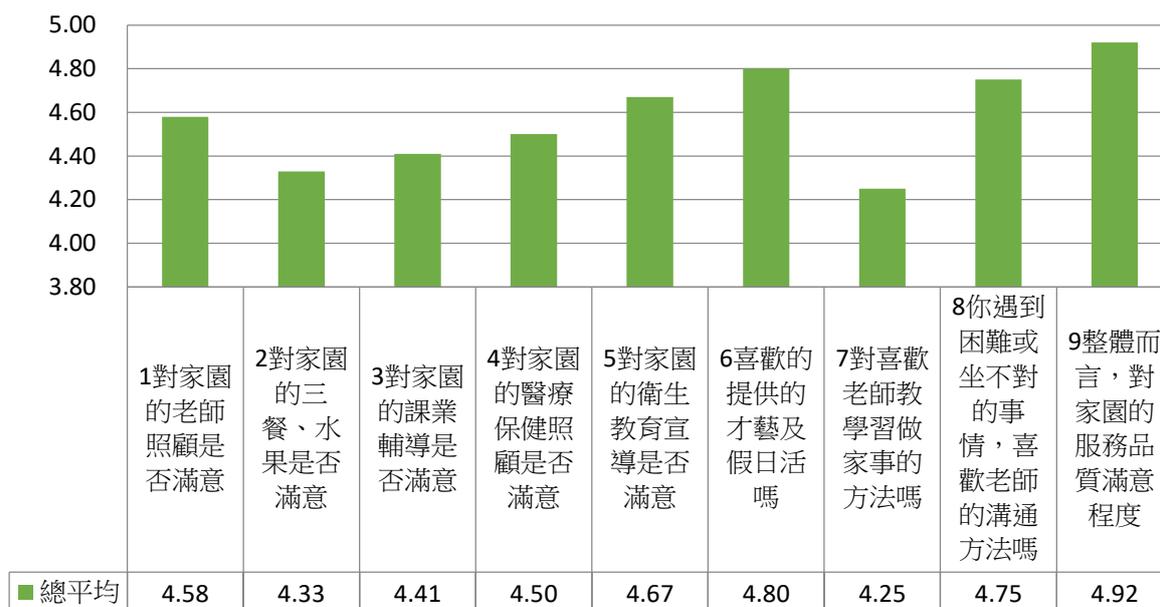
調查結果顯示，服務滿意度總平均為 4.58 分(91.6%)，整體而言，服務對象很喜歡兒少家園的各項照顧。其中最喜歡是才藝及假日活動、老師的溝通方法及衛生教育宣導，其中對整體家園服務品質滿意程度達 4.92 分(98%)。

在未來一年中，對於服務對象遇到困難或做不對的事時，要如何與老師進行溝通的方法，我們會多增加宣導及增開家庭會議，提升在家園生活照顧品質。

本次的服務滿意度調查共有 9 題計 12 份，各分數如下所示：

NO	服務滿意度調查題目	109 年平均分數 (排序)
1	對老師照顧是否喜歡	4.58(5)
2	對本院的三餐、水果是否喜歡	4.33(8)
3	對課業輔導是否喜歡	4.41(7)
4	對醫療保健照顧是否滿意	4.50(6)
5	對衛生教育宣導是否喜歡	4.67(4)
6	對提供才藝及假日活動是否喜歡	4.80(2)
7	喜歡老師教你學習做家事的方法	4.25(9)
8	遇到困難或做不對的事，喜歡老師溝通的方法	4.75(3)
9	整體而言，對家園的服務品質滿意程度	4.92(1)
	總平均	4.58 (91.6%)

109年服務滿意度調查



(二) 不滿意原因及改進

項目	不滿意比率	不滿意原因	改善策略
無			

肆、工作人員現況：(截至 109 年 12 月 31 日止)

職務配置	院長	行政支援	社工員	保育員	特殊需求老師	才藝老師
服務比例	1	3	1	5	5	5
應置比例	1	不列計人力比	1	2-3	不列計人力比	不列計人力比
直接投入人力比例			8 : 9-12 優於標準以上			
外聘專業團隊：督導 1 人、心理師 1 人、手語老師 1 人、才藝老師 5 人、營養師 1 人						
長期間接人力			課輔志工每週約 6 人			

(一) 總表：109.12.31 在職名冊

序號	職稱	專職	核備	姓名	性別	年齡層	到職日	現職年資
1	院長	V	V	胡○珍	女	56	79.12	29
2	社工員	V	V	莊○歲	男	24	109.08	0.5
3	保育員	V	V	畢○芬	女	46	108.09	1.5
4	保育員	V	V	杜○貞	女	62	109.04	0.7
5	保育員	V	V	廖○亞	女	23	109.10	0.2
6	保育員	V	V	許○予	女	29	109.10	0.2
7	保育員	V	V	劉○歲	男	24	109.11	0.2
8	組長	兼職		郭○芳	女	46	105.06	5
9	行政	兼職		王○芬	女	60	107.01	3
10	行政	兼職		林○州	男	52	107.01	3
11	行政	兼職		胡○嬌	女	28	108.01	2

(二)工作人員相關統計

1. 性別統計

性別	男	女
人數	3	8

2. 年齡層統計

年齡層	18-24 歲	25-34 歲	35-44 歲	45-54 歲	55-64 歲	65 歲以上
人數	3	2	0	3	3	0

3. 現職年資統計

	未滿 1 年	1-2 年	2-3 年	3-4 年	4-5 年	5-10 年	11-15 年	16-20 年	20 年 以上
人數	5	1	1	2	1				1

伍、督導與訓練：

一、督導機制：

(一)外部督導辦理情形：總計 10 次

次序	辦理日期	督導姓名	討論議題	參與人員	備註
1	2/28	郭○穎	與機構院童之相處適應 與反思	畢○芬	個督

2	2/28	胡○英	機構日常生活與交接	全體工作人員	團督
3	3/27	郭○穎	專業倫理與團隊合作	杜○貞	個督
4	4/24	郭○穎	如何與院生建立關係	陳○綦	個督
5	5/29	胡○英	暑假規劃及 ISP	全體工作人員	團督
6	6/26	郭○穎	社會工作的專業性	許○芬	個督
7	7/31	胡○英	志工與個案關係	全體工作人員	團督
8	8/28	郭○穎	保育人員工作倫理	張○馨	個督
9	9/25	郭○穎	社工(師)工作的反思	莊○歲	個督
10	10/30	胡○英	社工與教保團隊業務分工合作及支援	全體工作人員	團督
總計 10 場 42 人次					

(二)內部督導辦理情形:總計 12 次

次序	辦理日期	督導姓名	討論議題	效益評估	參與人數
1	1/13	郭○芳 組長	教保事務、團隊合作事宜、院生狀況討論	建立一致流程策略、協調各組分工合作、行政和事務交接、增進與學校合作支持及有效滿足院生需求	4
2	3/4	郭○芳 組長	教保事務、團隊合作事宜、院生狀況討論	特別針對疫情感控、院生返家注意事項及生活作息	5
3	3/23	郭○芳 組長	教保事務、團隊合作事宜、院生狀況討論	落實居家自主管理宣導與演練、生活作息與照顧模式討論	7
4	4/13	郭○芳 組長	教保事務、團隊合作事宜、院生狀況討論	院生物權概念建立與實施、正向行為鼓勵制度建立、生活作息與照顧模式討論	8
5	5/25	郭○芳 組長	教保事務、團隊合作事宜、院生狀況討論	落實正向行為鼓勵制度練習、生活作息與照顧模式討論	5
6	6/29	郭○芳 組長	教保事務、團隊合作事宜、院生狀況討論	協調各組分工合作、行政和事務交接、增進與學校合作支持	5
7	7/13	郭○芳 組長	教保事務、團隊合作事宜、院生狀況討論	協調各組分工合作、行政和事務交接、增進與學校合作支持	5
8	8/31	郭○芳 組長	教保事務、團隊合作事宜、院生狀況討論	協調各組分工合作、行政和事務交接、增進與學校合作支持	6
9	9/21	郭○芳 組長	教保事務、團隊合作事宜、院生狀況討論	落實正向行為鼓勵制度練習、生活作息與照顧模式討論	6
10	10/19	郭○芳 組長	教保事務、團隊合作事宜、院生狀況討論	落實正向行為鼓勵制度練習、生活作息與照顧模式討論	6
11	11/16	郭○芳 組長	教保事務、團隊合作事宜、院生狀況討論	協調各組分工合作、行政和事務交接	7
12	12/14	郭○芳 組長	教保事務、團隊合作事宜、院生狀況討論	各事務交接與布達、協調各組分工合作、行政	7

(三)員工教育訓練情形(含每人教育訓練時數、新進人員職前訓練情形):

1. 內部訓練

	課程名稱	參訓人員	日期	時數
1	敏感度覺察與反思	林○珍…等教保團隊計 6 人	1/6	3
2	安置兒少正向行為支持引導課程	林○珍…等教保團隊計 6 人	2/10	3
3	安置兒少正向行為支持引導	林○珍…等教保團隊計 7 人	3/23	3
4	處理兒少偏差行為的動與界限	林○珍…等教保團隊計 6 人	4/27	3
5	安置兒少兒童情緒調節策略	林○珍…等教保團隊計 6 人	5/25	3
6	安置機構工作人員情緒管理與壓力調節 I	林○珍…等教保團隊計 6 人	6/29	3
7	安置機構工作人員情緒管理與壓力調節 II	林○珍…等教保團隊計 6 人	7/20	3
8	兒童創傷知情照顧	林○珍…等教保團隊計 7 人	8/17	3
9	談孩子的問題行為與輔導技巧	郭○芳…等教保團隊計 6 人	9/21	3
10	談系統合作與分工	郭○芳…等教保團隊計 5 人	10/19	3
共計		61 人次	總計 183 小時	

2. 外部訓練

	課程名稱	參訓人員	日期	時數
1	感染管控	林○珍，計 1 人	7/4	4
2	推動兒童權利公約	許○芬，計 1 人	8/4	4
3	性侵害防治專業訓練	林○珍…等教保團隊計 7 人	8/14	2
4	109 年全國兒少安置追蹤系統教育訓練	莊○歲，計 1 人	11/26	3
共計		10 人次	總計 25 小時	

3. 員工訓練名冊

項次	職稱	姓名	專業訓練時數 (職前+在職)	備註:如未滿 20 小時請說明原因
1	院長	胡○珍	平均 30 時	
2	社工員	莊○歲	平均 32 時	
3	教保組長	郭○芳	平均 24 時	
4	保育員	畢○芬	平均 32 時	
5	保育員	杜○貞	平均 41 時	
6	社工員	許○芬	平均 25 時	
7	保育員	陳○蓁	平均 36 時	
8	保育員	張○馨	平均 29 時	
9	保育員	李○雲	平均 24 時	
10	保育員	蔡○真	平均 30 時	
11	保育員	王○萱	平均 27 時	
12	保育員	廖○亞	平均 18 時	109.11 月到職， 專業課程已結束
13	保育員	許○予	平均 18 時	109.11 月到職， 專業課程已結束
14	保育員	劉○歲	平均 18 時	109.11 月到職， 專業課程已結束

(四) 定期召開會議，並重視員工權益

項目	成果	達成率	說明
----	----	-----	----

董事會會議	2 次	100%	定期召開會議 報告業務進度並落實執行與追蹤
與董事長有約	4 次	100%	
配合主管機關	35 次	100%	
院務會議	11 次	98%	
教保會議	12 次	100%	
員工權益活動	4 次	90%	定期考績獎金、聚餐、年度旅遊及尾牙摸彩
員工每 2 年定期健康檢查	符合標準	100%	配膳人員接受健檢項目另加 A 肝、傷寒、糞便檢查

(五)環境設施及安全維護：

- 一、 落實按期申報建築物公共安全檢查與消防設備檢修。
- 二、 建築物避難逃生路徑及等待救援空間符合標準。
- 三、 定期舉辦消防講習與演練、天然災害講習與防災演練，有紀錄及成果資料，並有檢討改進措施。
- 四、 機具用電設備使用重視安全，標示標誌及操作說明，定期維修並留有紀錄。
- 五、 擬定人口密集機構感染管制措施、防疫機制及汙物處理。
- 六、 定期環境清潔、消毒，及病媒蚊蟲防治；污物及廢棄物處理符合標準。

以上工作項目統計如下表：

期間	全棟電器、電路電線總體檢	公安檢查	消防檢查	消防宣導演練	清潔消毒	說明
109 年	1 次	1 次	2 次	4 次	12 次	查核全部符合標準、清潔維護感控佳

陸、檢討與改進：

- 一、以培養專業團隊優先，思考如何找到兒少安置機構符合兒少所需團隊。
 1. 下降安置量及年齡：設定一個團家安置量 4 名及年齡為國小 12 歲以下，總計開辦三個團家。
 2. 專業團隊成員(報局核備)：院長及社工各 1 名，保育員 6 名，總計 8 名
例如安置量增加第 9 名時，需先再增加第五名保育員。
108/8 月已增加第五名保育員預先準備，總計 7 名。
- 二、專業人員穩定度仍然不足，持續招聘專業人才中，如何留住教保組人員首要。
 1. 提供福利整修漂亮宿舍免費住宿。
 2. 成立福利會增加更多福利，例生日禮金、員工聚餐旅遊…等。
 3. 思考舍監及兼職輔助人力可行性。
- 三、110 年目標：
 1. 專業團隊成員(報局核備)：院長及社工各 1 名，保育員 6~8 名，總計約 10 名。
 2. 三個團家安置量上限 12 名 (國小 12 歲以下)。
 3. 每日需排 3 名保育員當班。
(必要時增聘合適經驗豐富且符合科系之兼職人員)
 4. 媒合最佳組合：
星期一~五平日班 3 名保育員。
協助處理特殊情緒或輔導行為之中班組長 1 名。
及假日班 3 名保育員。
院長及社工各 1 名。
- 四、與外聘督導老師持續穩定合作及增加為每月固定督導一次。
- 五、努力推廣、爭取多項方案補助並增多資源，以滿足本院各項維護及需求。

臺北市私立義光育幼院附設世美家園業務報告書

壹、計畫目標：

提供專業及創新的服務，讓服務對象的生命品質更加美好，營造身心障礙者參與社會，享受與社區融合的生活；並連結社會多元資源，推廣慈善助人任務，達到「共襄盛舉，成就多贏」的目標。

計畫目標計有：

- 一、提升服務對象生活品質
- 二、增加服務對象自理能力
- 三、提高服務對象作業能力
- 四、增進服務對象人際關係
- 五、促進服務對象身體健康
- 六、培育服務對象健全心靈

貳、執行期間：109年1月1日至109年12月31日

參、工作項目及執行成果：

一、服務使用者現況：

本家園提供全日型及日間照顧服務，服務對象為18歲以上輕、中、重、極重度智障及合併智障之多重障礙者；或身心障礙證明障礙類別為第一類，且ICF診斷欄位註記為[06或11]者。

(一)核定服務人數：40人

(二)實際服務人數(含新案、結案人數)：30人(全日型照顧服務)

月份 人數	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
舊案	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
新案	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
結案	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
合計	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

(三)性別統計

月份 性別	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
男性	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
女性	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
合計	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

(四)各障礙等級人數統計

月份 等級	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
輕度	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
重度	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
極重度	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
合計	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

(五)各障礙類別人數統計

月份 類別	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
智能障礙	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
多重障	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
合計	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

(六)各年齡層人數統計

月份 年齡	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
25-34 歲	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35-44 歲	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
45-54 歲	17	17	17	17	17	17	17	16	16	16	16	16
55-64 歲	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
65 歲以上	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

二、服務成果：

(一)個案研討會：

場次	日期	參與人數	主題說明	效益評估
1	6/17	9	服務使用者曾○平早晨晨運時間和外出參與社區活動時，撿拾地上的物品(如煙蒂、石頭或樹枝)等往馬路丟擲，會影響開車或騎車人士的安全。	行前預告、監督陪同和給予讚賞後，已經大幅降低撿拾地上的物品往馬路丟擲的行為。
2	7/8	10	服務使用者胡○瑀每天都會勾住他人的脖子或擁抱他人，可能是要引起注意或表達不舒服。	行動皆在工作人員視線內，生理期前必要時給予止痛藥，平日給予深壓覺、乳液按摩、觸覺刷，並利用食物作為增強物。有前兆行為發生或行為嚴重威脅他人安全，採環境或空間隔離。目前已經漸趨穩定。
3	10/6	11	服務使用者胡○恩看到某位特定教保員和其他工作人員或服務使	定期會談，輔以圖卡，以澄清錯誤的觀念，並給予動態的情緒宣洩機會(如踢大龍球、打枕頭等)，和

		用者說話時，會睜大眼睛、手握拳，時而舉起手打身旁的服務使用者。	出現前兆十，冷靜的方法(如深呼吸)。在處理時，需要顧及其面子，也要冷處理服務使用者之間告狀行為。目前情緒平穩許多。
--	--	---------------------------------	---

(二)訓練課程:衛教宣導及終身學習

衛教宣導-護理

場次	日期	參與人數	主題說明	效益評估
1	6/30	40	簡版急救技能訓練	增進急救的能力
2	7/21	40	新冠病毒及麻疹傳染病防治	增進對傳染性疾病的認識和防治能力
3	9/15	40	流感.腸病毒.登革熱及茲卡病毒傳染病防治	增進對傳染性疾病的認識和防治能力

終身學習-教保組

1	1/31	14	正確洗手	提升衛生習慣
2	2/20	14	正確刷牙	提升衛生習慣
3	3/27	14	如何發覺和處理自己的情緒	促進人際關係
4	4/24	14	均衡飲食	正確飲食
5	5/29	14	保護自己(人身安全)	提高隱私知識
6	6/12	14	運動健身的好處	促進身體健康
7	7/31	14	垃圾分類	了解環境衛生
8	8/28	14	認識幣值	提高金錢運用的能力
9	9/18	14	認識交通號誌	提升社區行動的安全
10	10/30	14	用餐禮儀	提升衛生習慣
11	11/27	14	作業活動的習慣與態度	增加作業活動的技能
12	12/18	14	迷路時的求救管道與應變	增加社區行走的安全

(三)休閒活動:

課程設計上午以體適能、作業活動為主，下午則著重休閒活動，提供身心娛樂。

課程安排如下表：

日期	一	二	三	四	五
上午	作業、復健	作業、復健	社區參與	作業、復健	作業、復健
下午	音樂、園藝	陶藝、 健康活動	卡拉OK 影片欣賞	舞蹈、園藝 、創意美勞 團康	羊毛氈、 生活創意、 創意美勞

場次	時間	參與人數 (次)	主題說明	效益評估
音樂律動	每周一	836	音樂律動	音樂律動、歌曲演唱舒暢身心
園藝陶情 B組	每周一	572	園藝花藝盆景組合	綠色療癒
陶藝創作	每周二	750	陶土捏塑成形	專注定性，發揮創意
健康活動	每周二	780	各類球類趣味活動	趣味競賽，舒活筋骨
舞動色彩	每周四	552	舞步舞姿隊形變化，每年一次成果發表會(聖誕晚會)	享受力與美的結合，上台表演，展現活力
園藝陶情 A組	每周四	936	園藝花藝盆景組合	綠色療癒
創意美勞 B組	每周四	304	各類素材的DIY活動	增進精細動作靈活度展現創意
團康活動	每周四	572	各社團康活動	增進生活樂趣
羊毛氈	每周五	272	針氈和濕氈	紓壓和增進手部精細動作靈活度，展現創意
生活創意	每周五	714	環保素材的DIY活動	展現創意，增進精細動作靈活度
創意美勞 A組	每周五	396	各類素材的DIY活動	增進精細動作靈活度展現創意

(四)社區參與：

1. 廣邀企業各界、公益團體入家園，與服務對象互動。
2. 建立社區資源、定期盤點。

3. 服務對象透過公民大會，自主決定社區參與活動內容，每月安排 2~4 次社區參與活動。
4. 結合替代役男或志工，協助坐輪椅之服務對象社區參與或就醫。
- 社區參與及外賓參訪邀請等活動統計如下表：

執行期間	社區參與次數 與人數	結合志工/團體
109 年	29 場次 412 人次	8 組 82 人次

社區參與統計表計 29 場次

場次	日期	主題說明	參與人數	效益評估
1	1/8	台北市立圖書館 文山分館參訪閱讀	14	認識圖書館
2	1/16	萬芳醫院潔牙	14	定期潔牙
3	1/22	市立文山運動中心參訪	14	參訪活動
4	2/5	萬芳醫院清耳垢	14	定期清耳垢
5	2/12	西門町巡禮	14	年節活動
6	2/19	萬芳公園踏青	14	舒展筋骨
7	3/4	台灣大學賞花	14	賞花趣
8	3/11	台北市立動物園郊遊	14	認識動物
9	3/18	義剪活動	14	整理儀容
10	4/1	全聯福利中心購物	14	購物練習
11	4/8	萬芳公園踏青	14	舒展筋骨
12	4/15	萬芳公園踏青	14	舒展筋骨

13	4/22	萬芳公園踏青	14	舒展筋骨
14	5/27	萬芳醫院潔牙	14	定期潔牙
15	6/3	家樂福購物	14	購物練習
16	6/10	碧潭踏青	14	舒展筋骨
17	6/17	萬芳醫院清耳垢	14	定期清耳垢
18	7/22	消防局參訪	14	防火常識
19	8/5	焚化廠參訪	14	垃圾分類嘗試
20	8/13	台北市立圖書館 文山分館參訪閱讀	14	認識圖書館
21	8/19	萬芳醫院健康檢查	14	定期健檢
22	8/29-30	新竹小叮嚀科學園區旅遊	14	年度旅遊
23	9/16-17	嘉義尋根之旅	14	返家團聚
24	10/14	台北地下街巡禮	15 ⁱ	社區活動
25	10/21	全聯福利中心購物	15	購物練習
26	10/24	宜蘭旅遊	15	年度旅遊
27	11/4	台北市立圖書館 文山分館參訪閱讀	15	認識圖書館
28	12/2	文山運動公園踏青	15	舒展筋骨
29	12/23	板橋火車站巡禮	15	社區活動

(五)親子活動：計3場次

場次	日期	參與人數	主題說明	效益評估
1	9/16 9/17	20	嘉義尋根之旅	和家人維繫情感，使服務使用者感到被在乎

2	10/24	60	親子宜蘭一日親近大自然之旅	親近大自然，和家人維繫情感
3	12/18	60	『聖誕感恩晚會』邀請觀賞院生載歌載舞表演集團聚餐	和家人維繫情感、使服務使用者感到被在乎及顯現成就感

(六)家長會及講座：計 2 場次

場次	日期	參與人數	主題說明	效益評估
1	6/19	10	報告服務使用者活動、生活狀況、了解家長需求及決議下次目標	1. 提升服務對象服務品質 2. 服務對象及家長滿意度達 90%
2	12/01	10		

(七)權益委員會：計 2 場次

場次	日期	參與人數	主題說明	效益評估
1	6/19	11	報告服務使用者活動及生活狀況，討論如何提升服務使用者權益、自決與倡議及資源連結運用	1. 提升服務使用者權益 2. 感謝盧委員連結資源 9/16-17『嘉義尋根之旅』圓夢成功
2	12/01	11		

(八)班會：計 13 場次

場次	日期	參與人數	主題說明	效益評估
1	1/16	14	(1) 生活常規討論 (2) 二月份社區適應地點討論、決議 (3) 決議 2/3 電影欣賞	練習自主決定，加強自主權益
2	2/20	14	三月份社區適應地點討論、決議	練習自主決定，加強自主權益
3	3/25	14	(1) 四月份社區適應地點討論、決議 (2) 討論「用自己的牙膏」	練習自主決定，加強自主權益
4	4/14	14	臨時動議 生活常規獎懲方式討論	練習自主決定，加強自主權益
5	4/30	14	(1) 五月份社區適應地點討論、決議 (2) 討論工作獎勵金發放日期	練習自主決定，加強自主權益
6	5/28	14	(1) 六月份社區適應地點討論、決議 (2) 端午節活動討論 (3) 生活常規討論	練習自主決定，加強自主權益
7	6/22	14	七月社區適應地點討論	練習自主決定，

				加強自主權益
8	7/20	14	八月份社區適應地點討論、決議	練習自主決定， 加強自主權益
9	8/17	14	(1) 九月份社區適應地點討論、決議 (2) 生活常規獎懲方式討論 (3) 討論八月份特別活動：小叮嚀科學園區旅遊	練習自主決定， 加強自主權益
10	9/28	14	十月份社區適應地點討論、決議	練習自主決定， 加強自主權益
11	10/27	14	十一月份社區適應地點討論、決議	練習自主決定， 加強自主權益
12	11/16	14	(1) 十二月份社區適應地點討論、決議 (2) 舞蹈練習	練習自主決定， 加強自主權益
13	12/23	14	(1) 一月份社區適應地點討論、決議 (2) 特別活動討論：12/25 台北市生命線參訪	練習自主決定， 加強自主權益

(九) 健康照護服務方面：

1. 健康檢查：每年與臺北市立聯合醫院婦幼院區合作，安排一次年度健檢並追蹤處遇。
2. 口腔照護：定期與新店耕莘醫院身心障礙牙科門診合作，每3個月進行口腔檢查、潔牙塗氟等照護。
3. 用藥安全：由專職護理師主責，落實用藥安全管理。
4. 膳食管理：依營養師建議，擬定循環菜單，提供個別化飲食，依規定留食物檢體。
5. 眼科篩檢：特別與台北市立聯合醫院陽明院區眼科謝醫師及萬芳醫院眼科吳主任合作，為全體院生進行全面性的完整眼科篩檢，尤其針對老化白內障、弱視檢查及配戴特殊眼鏡。
6. 健康維護：與萬芳醫院合作，並結合精神科周醫師，每月定期至家園巡診並追蹤回診就醫。

健康照護服務內容表列如下：

服務內容	服務成果	成效說明
年度健康檢查(含工作人員)	40 人次	為維護身心障礙者健

健康膳食，降低健檢異常數值	80%	康，本家園持續進行減重計畫，有效提升健康指標
口腔照護	120 人次	
宣導正確用藥、健康飲食	5 場	
減重計畫達成率	3%	
眼科篩檢	30 人次	
定期至家園巡診並追蹤回診就醫	360 人次	

(十)意外傷害、緊急事件及傳染疾病預防處理：

1. 意外傷害或緊急事件處理：訂有辦法並確實執行。
2. 傳染疾病：訂有傳染疾病之預防及處理辦法，並確實執行。
3. 定期每月大掃除、消毒清潔及每半年與專業消毒公司合作消毒一次。

統計如下表：

年度	緊急送醫	傳染疾病	定期消毒大掃除	成效說明
109 年	0 次	0 次	14 次	落實突發或緊急事件處理、注重環境清潔、感染管控

三、整體滿意度：

(一) 109 年度世美家園服務滿意度調查分析報告

調查結果顯示，服務滿意度總平均達 4.75(95%)，整體而言，服務對象很喜歡家園的各項照顧。其中最喜歡是老師照顧、課程設計及三餐伙食，其中對整體家園服務品質滿意程度達 97%以上。

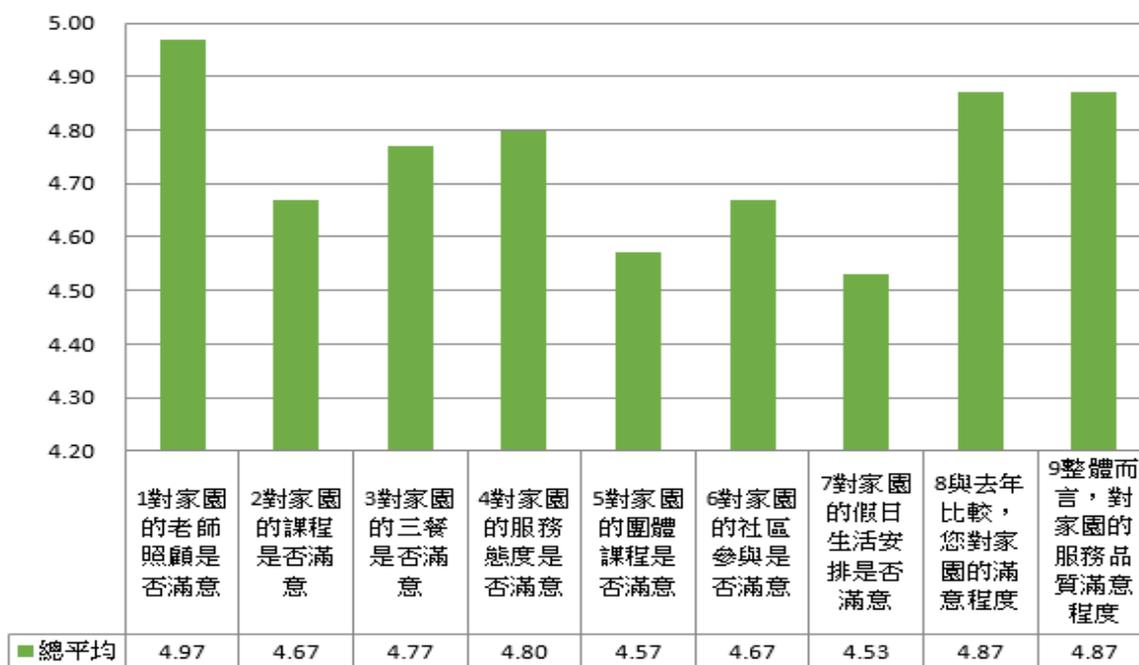
在未來一年中，對於服務對象遇到困難或有需求時，要如何與老師進行溝通的方法，我們會多增加宣導及增開家庭會議，提升在家園生活照顧品質。

本次的服務滿意度調查共有 9 題，各分數如下所示：

NO	服務滿意度調查題目	108 年平均分數 (排序)	109 年平均分數 (排序)
1	對家園的老師照顧是否滿意	4.83(2)	4.97(1)

2	對家園的課程是否滿意	4.67(6)	4.67(5)
3	對家園的三餐是否滿意	4.77(4)	4.77(4)
4	對家園的服務態度是否滿意	4.67(6)	4.80(3)
5	對家園的團體課程是否滿意	4.80(3)	4.57(6)
6	對家園的社區參與是否滿意	4.90(1)	4.67(5)
7	對家園的假日生活安排是否滿意	4.67(6)	4.53(7)
8	與去年比較, 您對家園的滿意程度	4.90(1)	4.87(2)
9	整體而言, 對家園的服務品質滿意程度	4.73(5)	4.87(2)
	總平均	4.77	4.75

109年服務滿意度調查



(二) 不滿意原因及改進

項目	不滿意比率	不滿意原因	改善策略
無			

肆、工作人員現況：(截至 109 年 12 月 31 日止)

職務配置	行政/主任	社工員	護理師	教保員	生服員	外籍看護員
服務比例	4	1	1	9	6	支援部隊 3

應置比例	3	1	1	5-10	5-10	不列計人力比
直接投入人力比例			24 : 15~25 優於標準以上			
外聘專業團隊：督導 1 人、復健師 2 人 (OT, PT)、才藝老師 3 人、營養師 1 人						
長期間接人力			約每月 7 人包含外聘專才、志工每月 12 人、勞務役每日 2-3 人			

(一)總表:~109.12.31

序號	職稱 (工作性質)	姓名	性別	年齡層	到職日	現職年資
1	主任	徐○蕙	女	57	83.08.19	27
2	行政	陳○欣	女	64	86.09.06	24
3	行政	林○州	男	52	107.01.03	3
4	行政	胡○嫻	女	26	108.01.03	2
5	社工員	徐○竣	男	26	107.12.10	2.1
6	護理師	羅○蓉	女	35	107.07.16	2.5
7	教保員	胡○英	女	64	105.08.03	4.5
8	教保員	江○惠	女	57	107.04.23	3
9	教保員	池○珊	女	55	106.12.10	4.5
10	教保員	郭○芳	女	48	105.06.01	4.5
11	教保員	林○琦	女	44	107.07.26	2.5
12	教保員	蔡○松	男	57	107.04.10	4
13	教保員	江○燼	女	57	108.04.09	1.8
14	教保員	張○珍	女	52	108.04.16	1.8
15	教保員	林○貞	女	63	109.11.04	0.6
16	生服員	梅○華	男	27	104.11.16	5
17	生服員	曾○瀾	女	57	108.03.08	2
18	生服員	鄒喬蔚	女	50	108.03.06	2
19	生服員	謝○陽	男	48	91.02.01	19

20	生服員	于○華	男	55	98.05.18	12
21	生服員	羅○慧	女	62	108.10.13	0.6
22	外籍看護	○雅	女	41	105.08	4.5
23	外籍看護	○喜	女	35	105.04	4.8
24	外籍看護	蘇○蒂	女	29	105.08	4.5

(二)工作人員相關統計

1. 性別統計

性別	男	女
人數	6	18

2. 年齡層統計

年齡層	18-24 歲	25-34 歲	35-44 歲	45-54 歲	55-64 歲	65 歲以上
人數	0	4	4	5	11	0

3. 現職年資統計

	未滿 1 年	1-2 年	2-3 年	3-4 年	4-5 年	5-10 年	11-15 年	16-20 年	20 年 以上
人數	2	4	5	1	8		1		3

伍、督導與訓練：

一、督導機制：

(一)外部督導辦理情形：總計 12 場次

場次	日期	督導姓名	討論議題	參與人員
1	1/7	王○鳳督導	ISP 會議細節研討 服務計畫摘要表檢視 作業活動獎金服務落實方式討論	教保組 工作人員
2	2/10	王○鳳督導	向日葵 C 班服務對象之能力綜合摘要表、評估及計畫摘要表、個別化評量紀錄表之檢視、建議	向日葵組 工作人員
3	3/12	王○鳳督導	向日葵 A 班服務對象之能力綜合摘要表、評估及計畫摘要表、個別化評量紀錄表之檢視、建議	向日葵組 工作人員

4	4/9	王○鳳督導	個案研討：夏○萍、石○啟	教保組 工作人員
5	5/20	王○鳳督導	服務對象 ISP 研討：胡○瑀、石○啟 討論落實使服務對象增進生活自理能力的方式	教保組 工作人員
6	6/9	王○鳳督導	老化評估相關細節、如何支持服務對象面臨老化、增進提供服務者老化相關專業知能等議題的研討	教保組 工作人員
7	8/11	王○鳳督導	膽望、構音、憂鬱等評估討論 吞嚥困難服務對象照顧建議 老化者營養需求討論	教保組 工作人員
8	8/19	王○鳳督導	個案研討：柳○呆	教保組 工作人員
9	9/8	王○鳳督導	老化評估內容、填寫分工討論 CRPD 精神的落實方式 石○啟表達需求的替代行為建立：按鈴 針對服務對象杜○媛的標的行為： 摳手指、摳腳到受傷程度，改用沒摳、沒傷口給讚，摳了就不給讚的方式。	教保組 工作人員
10	10/6	王○鳳督導	個案研討：胡○恩 全體提供服務人員均落實一致的 ISP	教保組 工作人員
11	11/10	王○鳳督導	ISP 基本理論與概念討論 CRPD 八大原則、模式沿革討論 石○啟 ISP 討論	教保組 工作人員
12	12/8	王○鳳督導	ISP 制定時常見錯誤討論 運用行為增強的原則討論服務對象譚○莉未告知即自行外出的標的行為 社團選擇表達方式討論：撕榜單	教保組 工作人員

(二) 內部督導辦理情形:總計 47 場次

月份	辦理日期	督導姓名	討論議題	效益評估	參與人數
1 月 3 次	1/7、 1/14、 1/21、	江○惠 組長	教保事務、團隊合作 事宜、院生狀況討論	建立服務一致流程、協調各組分 工合作、行政和服務事務交接、 增進對服務對象的支持和服務	12 13 14
2 月 4 次	2/4、 2/11、 2/18、 2/24、	江○惠 組長	教保事務、團隊合作 事宜、院生狀況討論	建立服務一致流程、協調各組分 工合作、行政和服務事務交接、 增進對服務對象的支持和服務	14 14 13 13
3 月 5 次	3/3、 3/10、 3/17、 3/24、 3/31、	江○惠 組長	教保事務、團隊合作 事宜、院生狀況討論	建立服務一致流程、協調各組分 工合作、行政和服務事務交接、 增進對服務對象的支持和服務	14 14 15 14 13
4 月 4 次	4/7、 4/14、 4/21、 4/28、	江○惠 組長	教保事務、團隊合作 事宜、院生狀況討論	建立服務一致流程、協調各組分 工合作、行政和服務事務交接、 增進對服務對象的支持和服務	14 13 13 14
5 月 4 次	5/8、 5/12、 5/19、 5/26、	江○惠 組長	教保事務、團隊合作 事宜、院生狀況討論	建立服務一致流程、協調各組分 工合作、行政和服務事務交接、 增進對服務對象的支持和服務	14 13 13 15
6 月 4 次	6/1、 6/16、 6/23、 6/30、	江○惠 組長	教保事務、團隊合作 事宜、院生狀況討論	建立服務一致流程、協調各組分 工合作、行政和服務事務交接、 增進對服務對象的支持和服務	14 15 15 16
7 月 3 次	7/7、 7/21、 7/28、	江○惠 組長	教保事務、團隊合作 事宜、院生狀況討論	建立服務一致流程、協調各組分 工合作、行政和服務事務交接、 增進對服務對象的支持和服務	14 16 15
8 月 3 次	8/4、 8/14、 8/25、	江○惠 組長	教保事務、團隊合作 事宜、院生狀況討論	建立服務一致流程、協調各組分 工合作、行政和服務事務交接、 增進對服務對象的支持和服務	14 12 14
9 月 4 次	9/1、 9/8、 9/15、 9/22、	江○惠 組長	教保事務、團隊合作 事宜、院生狀況討論	建立服務一致流程、協調各組分 工合作、行政和服務事務交接、 增進對服務對象的支持和服務	12 14 12 12
10 月 4 次	10/6、 10/13、 10/20、 10/27、	江○惠 組長	教保事務、團隊合作 事宜、院生狀況討論	建立服務一致流程、協調各組分 工合作、行政和服務事務交接、 增進對服務對象的支持和服務	12 14 11 12
11 月 4 次	11/3、 11/10、 11/17、 11/24、	江○惠 組長	教保事務、團隊合作 事宜、院生狀況討論	建立服務一致流程、協調各組分 工合作、行政和服務事務交接、 增進對服務對象的支持和服務	14 14 13 13
12 月 5 次	12/1、 12/8、 12/15、 12/22、 12/29、	江○惠 組長	教保事務、團隊合作 事宜、院生狀況討論	建立服務一致流程、協調各組分 工合作、行政和服務事務交接、 增進對服務對象的支持和服務	13 13 15 14 14

(三)員工教育訓練情形(含每人教育訓練時數、新進人員職前訓練情形):

項次	職稱	姓名	訓練時數	備註:如未滿 20 小時請說明原因
1	主任	徐○蕙	專業在職訓練 平均 27 時	
2	行政	陳○欣	專業在職訓練 平均 27 時	
3	行政	林○州	專業在職訓練 平均 27 時	
4	行政	胡○嬭	專業在職訓練 平均 27 時	
5	社工員	徐○竣	專業在職訓練 平均 27 時	
6	護理師	羅○蓉	專業在職訓練 平均 27 時	
7	教保員	胡○英	專業在職訓練 平均 27 時	
8	教保員	江○惠	專業在職訓練 平均 27 時	
9	教保員	池○珊	專業在職訓練 平均 15 時	109/08/01 到職 >8, 通過
10	教保員	郭○芳	專業在職訓練 平均 27 時	
11	教保員	林○琦	專業在職訓練 平均 27 時	
12	教保員	蔡○松	專業在職訓練 平均 27 時	
13	教保員	江○嬭	專業在職訓練 平均 24 時	
14	教保員	張○珍	專業在職訓練 平均 24 時	
15	教保員	林○貞	專業在職訓練 平均 7.5 時	109/11/04 到職 >2, 通過
16	生服員	梅○華	專業在職訓練 平均 27 時	
17	生服員	曾○瀾	專業在職訓練 平均 27 時	
18	生服員	鄒○蔚	專業在職訓練 平均 27 時	
19	生服員	謝○陽	專業在職訓練 平均 27 時	
20	生服員	于○華	專業在職訓練 平均 27 時	
21	生服員	羅○慧	完成在職訓練 平均 7.5 時	109/10/13 到職 >4, 通過

員工訓練教育課程內容:

場次	日期	參與人數	主題說明	效益評估
1	4/8	25	同理心訓練	提升對同理心的認識，練習自我覺察、情緒疏導、接納支持
2	5/20	25	中高齡智障者常見疾病與健康照護(身體評估)	增進對中高齡智障者疾病的認識，增加照護的技能
3	6/17	25	正向行為支持	增加對情緒行為的正確認識和正向行為支持的
4	7/8	25	如何與身心障礙服務對象互動與溝通	增進對身心障礙者特質的認識，提升互動溝通的技能
5	8/19	25	助人工作者的自我照顧與自我激勵	增進對自我情緒的了解、疏導和調適
6	8/26	25	相關治療法-羊毛氈的應用與帶領技巧	認識羊毛氈輔助治療的現況、功用，和實務運用
7	9/2	25	情緒管理與壓力調適	增進對自我情緒的了解、疏導，和對壓力的因應能力
8	10/21	25	嚴重情緒問題行為處遇	提升對情緒行為的認識，和因應的處遇措施運用能力
9	10/28	25	相關治療法-音樂輔療的應用與帶領技巧	認識音樂輔助治療的現況、功用，和實務運用
10	11/4	25	夜間休閒活動設計	提升設計夜間休閒活動和實際帶領的能力

(四)定期召開會議，並重視員工權益

項目	成果	達成率	說明
董事會	2 次	100%	定期召開會議 報告業務進度並落實執行與追蹤
與董事長有約	4 次	100%	
配合主管機關	46 次	100%	
主管會議	11 次	98%	
教保會議	47 次	100%	
員工權益活動	4 次	90%	定期考績獎金、聚餐、年度旅遊及尾牙摸彩
員工每 2 年定期健康檢查	符合標準	100%	配膳人員接受健檢項目另加 A 肝、傷寒、糞便檢查

(五)環境設施及安全維護：

1. 落實按期申報建築物公共安全檢查與消防設備檢修。
2. 建築物避難逃生路徑及等待救援空間符合標準。
3. 定期舉辦消防講習與演練、天然災害講習與防災演練，有紀錄及成果資料，並有檢討改進措施。
4. 機具用電設備使用重視安全，標示標誌及操作說明，定期維修並留有紀錄。
5. 擬定人口密集機構感染管制措施、防疫機制及汙物處理。
6. 定期環境清潔、消毒，及病媒蚊蟲防治；污物及廢棄物處理符合標準。

以上工作項目統計如下表：

期間	全棟電器、電路電線總體檢	公安檢查	消防檢查	消防宣導演練	清潔消毒	說明
109年	2次	1次	2次	5次	12次	查核全部符合標準、清潔維護感控佳

陸、檢討與改進：

1. 與外聘督導老師持續穩定合作，已達每月固定督導一次。
2. 持續辦理減重健康維護計畫並提升績效，服務對象對「吃」的動機很強，成效有待加強，其中最有效是O青，血壓膽固醇恢復正常值，並對髖關節減輕壓力。
3. 因夜間照顧人員增聘不易，已申請變更服務類型，盼逐年增加安置服務量
4. 努力推廣、爭取多項方案補助並增多資源，以滿足本家園各項維護及需求