



財團法人桃園縣

真善美啓能發展中心

愛 專業 尊重



101年度服務報告



目 錄

前言.....	1
溫暖及友善的社會-在 101 年度.....	2
壹、認識真善美	
一、設立目的及服務宗旨.....	7
二、環境介紹.....	7
三、服務理念.....	7
四、服務目標.....	8
五、服務策略.....	8
六、評鑑成績.....	9
七、最近 3 年大事紀.....	10
貳、101 年度業務報告	
一、直接服務.....	13
1-1 直接服務-工作訓練.....	13
1-2 直接服務-生活訓練.....	17
1-3 直接服務-健康服務.....	22
1-4 直接服務-權益服務(彙總報告).....	25
二、間接服務.....	28
2-1 間接服務-行政支援.....	28
2-2 間接服務-財務管理(彙總報告).....	31
2-3 間接服務-建物及設備維護.....	34
2-4 間接服務-社會資源開發運用.....	36
三、年度創新.....	39
參、101 年度權益服務報告(專刊).....	41
肆、101 年度財務報告(專刊).....	61
伍、101 年度自我評估報告	
一、內政部評鑑指標自評.....	92
二、真善美優質服務指標試評.....	99
三、優質 NPO 的評選標準試評.....	136
四、總評.....	154
陸、未來展望.....	155
柒、我們的需求.....	156

前言

101 年度服務報告記載了過去一年真善美的努力與成果，我們分別就年度業務報告、權益服務報告、財務報告、自我評估報告及未來展望等五大面向，呈現給愛護”真善美”的朋友們，敬請 惠予指導並請您繼續支持我們，共同為心智障礙同胞，創造更美好的生命品質，以及找到屬於憨兒們自己的生命價值。

註：為維護身心障礙者的權益，本報告書上有關服務對象姓名，皆以○○或阿○代替；服務對象的相片，皆經其本人及家長同意刊登。

~溫暖及友善的社會-在 101 年度~

愛報報小記者

幫助服務對象站上主播檯， 一圓記者夢



感謝這次中央廣播電台的熱情邀約，讓服務對象們可以圓一個當小記者的夢想。央廣專業的設施設備，讓許多服務對象都興奮不已。透過這次的參訪，孩子體驗到許多與以往不一樣的東西，也更加期待未來還會有機會帶給我們新的經驗。

 真善美啟能發展中心

~溫暖及友善的社會-在 101 年度~

美少女戰士啦啦隊 榮獲北東區身心障礙啦啦隊 比賽特優的佳績！



美少女戰士啦啦隊第九次的參與北東區身心障礙啦啦隊比賽，我們帶著必勝的決心前往比賽現場，坐上遊覽車，美少女們臉上展現陽光般的笑容，自信滿滿的面對本次的比賽，最後如美少女所期待，獲得了特優、最佳團體精神獎及最佳毅力獎的榮耀，感謝當天所有參予的同仁及志工們，只能說大家都太棒啦！

 真善美啓能發展中心

~溫暖及友善的社會-在 101 年度~

萬人愛擁抱

幫助身心障礙朋友， 擁抱陽光；擁抱人群。



101年度續辦第3屆萬人愛擁抱，邀請“小胖”林育群擔任代言人，並結合桃園縣身心障礙者日活動，讓身障者朋友可以與一般民衆一起透過擁抱這個動作，打破隔閡與障礙，就能把內心的那份愛與感動傳達。過程感人，並獲得不少媒體關心報導。

 真善美啓能發展中心

~溫暖及友善的社會-在 101 年度~

歡樂愛心小站

讓服務對象的成果被看見



101年度有機會與南仁湖集團合作，於中壢服務區休息站成立「歡樂愛心小站」，站上以彰顯真善美孩子學習成果為重點，並以自由樂捐方式展售手工作品，期望「歡樂愛心小站」可以讓更多人知道、認識真善美，並給予支持，讓孩子獲得更多成就感並為機構帶來顯著的捐款效益。

 真善美啓能發展中心

壹、認識真善美

一、設立目的及服務宗旨

本中心係依照身心障礙相關福利法規成立的財團法人社會福利機構，提供就業安置、教育安置、就醫服務、職業訓練、就業輔導及老年安養等「全人福利服務」，主要以提昇生活、工作、人際、社區…等技能及生活品質，使其享有社區化、多元化、專業化與人性化的支持服務，進而可以像一般人一樣，正常的生活在社區之中。

目前聘請 53 名專業人員，為 76 名心智障礙者提供全日型住宿服務。

二、環境介紹

中心位於桃園縣中壢市龍昌路，桃園創新學院(原南亞技術學院)旁，距離火車站及高速公路交流道分別僅需 10 分鐘及 15 分鐘左右，交通十分便利。園區內花木扶疏，空氣新鮮，鳥語花香，沿路的綠色隧道開放給社區民眾，早晨散步、運動，此友善的環境除了給服務對象與民眾互動機會外，更可有敦親睦鄰之效益。除此之外生活機能也極為便利，不管是至大賣場、醫院、中壢市區，皆有公車可以搭乘，方便就醫及購物。

三、服務理念

使命：透過全體工作同仁專業及創新的服務，讓服務對象的生命品質更加美好

我們的服務使命係導入家庭化及社會化的生活模式，為服務對象營造愛·專業·尊重的學習成長環境，並結合不同服務類型的優質成人服務機構，透過優質服務理念的執行及轉銜服務，使各項福利服務工作，得以完善實施，協助個案逐步融合於社區之中，回歸一般化之生活型態，讓身心障礙個案，得到最好的照顧。

價值觀：

- (一)優先考量服務對象權益，尊重生命、基本人權及尊嚴，平等、真誠對待服務對象
- (二)有教無類，個別化服務
- (三)珍惜社會資源、生命及所有事務

信念：

- 愛 -用愛關懷對待每一位弱勢同胞及工作同仁。
- 專業-持續的學習提升專業來支持每位弱勢同胞。
- 尊重-尊重每一位獨立個體並給予自由揮灑空間。
- 熱忱-用無比的熱忱來服務營造和樂愉悅的環境。
- 珍惜-珍惜運用每一分善心民眾捐助的社會資源。

願景：透過優質服務理念的經營與推廣，協助弱勢同胞得到公平的對待，以及生命的尊嚴與價值。

四、服務目標

- (一)提升服務對象的滿意度。
- (二)增加服務對象的生活獨立能力。
- (三)提高服務對象的工作獨立能力。
- (四)增加服務對象的社會統合能力。
- (五)讓服務對象活得更有力感。

五、服務策略

本中心的服務內容主要以提昇心智障礙者生活、工作、人際、社區…等技能及生活品質，依據服務內容，擬定了優質的服務策略。

※訓練規劃

- (一) 生活獨立技能訓練
- (二) 工作能力輔導訓練
- (三) 職前技能輔導訓練

- (四) 工作隊作業活動服務
- (五) 社會適應能力訓練
- (六) 持續家庭支持服務

※社會工作規劃

- (一) 社區資源整合
- (二) 舉辦活動
- (三) 定期召開服務對象權益委員會及家長會
- (四) 專案申請規劃

※工作人員在職訓練課程規劃

- (一) 職外進修
- (二) 個案研討
- (三) 在職訓練
- (四) 資訊化
- (五) 加強中級幹部管理知能

※資源連結

- (一) 定期發行「真善美之友」
- (二) 建構真善美網站
- (三) 建立緊急醫療網
- (四) 建立志工服務網絡

六、評鑑成績

透過優質服務理念之落實，我們於 97 年獲得內政部評鑑優等獎，全桃園縣 28 家機構，僅有兩家機構獲得優等的殊榮。

100 年度桃園縣政府機構評鑑，我們亦獲得優等獎，全桃園縣僅有三家獲得優等。讓我們更有信心朝向頂尖的服務機構邁進。

七、近3年大事紀

99年大事紀

99/2 馬英九總統親臨機構，關懷服務對象及老師，並嘉勉老師們為身心障礙同胞的付出，期許老師們持續創造每一個身障同胞的生命價值。



▲ 馬總統我們愛您

99/4 愍樂夢工廠成立，開設創作課程”愍樂畫畫課”希望藉由藝術創作，能夠探索孩子們的內心世界，讓這群孩子們找到一個屬於自己的小天地。

99/4 兄弟象職棒與中心合作義賣活動，邀請中心愍兒開球，讓真善美跨入全國性活動。

99/5 真善美愍兒工作賺旅費，一圓出遊澎湖夢。

99/7 舉辦「2010年萬人愛擁抱公益嘉年華」，此活動的舉辦讓中心提升公益高度，不再只是受幫助的單位，而是可以進行議題推廣來改變社會現況，活動推出後獲得廣泛迴響。



▲ 萬人愛擁抱公益嘉年華

99/9 中心愍兒們獨自撐起中油茄苳加油站，今年度9月15日獲得聯合報頭版報導，肯定老師們的訓練成果。

99/11 參加全國心智障礙才藝比賽得獎，勇奪11張獎狀。



▲ 才藝獎得主~我們最棒



▲ 愍樂開球美女



▲ 外婆的澎湖灣

100 年大事紀

- 100/3 爭取到桃園療養院每月進駐機構看診，直接嘉惠 20 位服務對象
- 100/5 真善美憨兒 76 人的楚門世界部落格，入圍全球華文部落格大獎
- 參加第十九屆北東區心智障者啦啦隊大賽榮獲特優獎 + 最佳團隊精神獎 + 最佳毅力獎
- 增設無障礙廁所於每一樓層，並於每間寢室裝設緊急求救鈴
- 100/7 結合”格林馬場”資源，為服務對象進行馬術治療，給服務對象不同的生命經驗與感官刺激。
- 100/7 Lamigo 邀請美少女啦啦隊球場開舞表演，將 7.13 打造為真善美公益日。
- 100/9 舉辦 JUST LOVE HUG 萬人愛擁抱公益嘉年華，參與人數正式突破一萬人，邀請到吳敦義院長，吳志揚縣長、魯明哲市長、立法委員陳根德、陳學聖、黃仁杼、副議長李曉鐘及本縣各級民意代表參與盛會，讓活動獲得正面迴響。
- 100/10 榮獲桃園縣 100 年度身心障礙福利機構評鑑「優等」。



北東區心智障者啦啦隊大賽特優獎



榮獲桃園縣政府評鑑「優等」



為服務對象進行馬術治療



挑戰「萬人」愛擁抱，成功！

101 年大事紀

101/1 真善美龍昌福利園區啟用，並舉行記功碑揭牌典禮。

101/3 連結狗醫生服務，給服務對象不同的生命經驗與感官刺激。

101/5 參加第二十屆北東區心智障者啦啦隊大賽榮獲「優勝」、「最佳團隊精神獎」、「最佳毅力獎」。

101/6 勸募老憨兒築家多年的”真善美家園”本月16日第一期工程落成，邀請吳副總統、吳縣長及關懷”老憨兒”的民意代表、善心大德們剪綵啟用。

101/8 服務對象權益委員會選舉票選，憨兒激烈競選搶第一。

101/9 服務對象阿華及小衞參加『第六屆全國心智障礙者才藝大賽』的繪畫比賽得到佳作的殊榮。

101/11 中壢休息區憨樂愛心小站開幕，感謝南仁湖集團提供機會，讓服務對象展示成果及手作商品，讓社會大眾肯定及認購。

101/11 在縣府廣場舉辦第三屆 JUST LOVE HUG 萬人愛擁抱公益嘉年華。



北東區心智障者啦啦隊大賽頒獎



服務對象與狗醫生進行互動



熱烈的權委會選舉



萬人愛擁抱公益嘉年華

貳、101 年度業務報告

1-1 直接服務-工作訓練

就業輔導

真善美從事身心障礙工作服務已邁入十年了!他們不服輸、比別人更努力、比別人付出更多的精神的一面，雖然他有著一些些的障礙，但他們不畏困難，努力往前進，這樣的精神與付出總令我們深受感動，因此在服務的過程看到他們的努力，更促使我們付出更多精神，只為了能讓這群天使能穩定工作，逐漸在社會中站穩腳步。

加油工作:

心智障礙者要從事加油工作何其困難，經過六年的時間他們站穩了腳步，由不會、被指責、鄙視的眼神、輕蔑的語氣，到現今豎起拇指，想到加油就想到茄苳愛心站，有這群天使讓服務更貼心，多了更多溫暖的問候，除此之外，出錯率也比一般要少許多。

平日由一名專業教保員輔導下，他們會加油、會刷卡、會找錢，而這些卻只是基本要學習的技能而已，這一年來，他們更提升了自己的能力:異常電腦的處理、結帳、查帳的工作技能原由教保員完成的工作，逐漸有部分心智障礙者獨立操作，除此之外，最大的不同在於工作主動性、挫折容忍力及態度提升，在教保員耐心教導及其個人的努力學習及改進下，這群心智障礙者又往前跨了一步。

除此之外在新人的加入，這群心智障礙者前輩，也學習著如何引領新人快數進入職場，學習各項技能，更在他碰到困難時挺身而出，想盡辦法解決其困難，這是這一年來他們最大的成果。

現在的他們顧客抱怨遞減許多，也學會了怎麼在顧客抱怨時，解決當下的問題，當一個人犯錯時，旁邊的總也會湊過來一起跟顧客道歉，幫他們把溢出來的油擦乾、幫他們核對找給顧客的錢是否是對的...，總總，這些是他們莫大

的成果，除了在受到教保員的支持、教導下穩定工作外，他們更自我學習了互相幫忙、互相協助概念，也落實在每一天。

洗擦車及清潔工作

101 年度洗車 21 人、清潔 5 人，維持穩定工作中，目前皆能獨立穩定於職場中工作，在教保員輔導與支持下，目的使其能完成每日的工作，並提升其工作品質，藉此由服務顧客過程中，學習與民眾互動，增加社會刺激，提升其語言、思考及解決問題能力。

在教保員的支持與協助下，持續增進服務對象的技能，也從中發現一直無法獨立的弱點時，與相關專業人員共同討論、擬定策略，並製作輔具，藉由輔具讓服務對象能不受個人障礙的限制，而完成每項工作任務或接受雇主臨時調整工作內容也皆可能完成任務。

今年度發現有兩名服務對象因工作流程變動、工作地點更換或本身對流程順序感不清楚，而導致流程錯亂，故製作工作流程提示卡之輔具，提供平日上班時做為自我檢核，完成每日工作任務，目前藉由此提示卡，大致能完成每日工作流程。

在環境部分持續維持著一定的乾淨品質，在各站廁所清潔皆榮獲「特優」獎項，每天固定時間會主動檢察廁所，維持好環境方便每位顧客使用，使其在使用的過程中感到舒適，也藉此提升來客率。



成果展現

- ✚ 成果一：提升縣內公廁之品質，於每年定期舉辦公廁競賽，各站在廁所清潔度中，屢獲特優的殊榮，除此之外，也深獲許多顧客讚許。
- ✚ 成果二：VIP 兌換率佔全桃園區分區比賽之二十個加油站中，排名第三。
- ✚ 成果三：茄苳每月虧損平均約 1269 元，平均每天每班虧損 21 元，錯帳率低於 1/1000。
- ✚ 成果四：茄苳站服務品質提升，服務對象由原只學習工作技能，由被動化為主動，協助新進工作人員學習新技能、解決其困難，今年度提升互助合作、工作主動性、態度、挫折容忍力提升，讓每位服務對象工作更快樂，面對各種挑戰也能迎刃而解。
- ✚ 成果五：深獲得顧客肯定與支持，往來加油顧客絡繹不絕，並能透過互相介紹增加客源，更由顧客直接回饋服務對象表達對服務深感滿意之意。

職業訓練(技藝陶冶)

在尚未進入職場的服務對象，提供作業訓練及工作態度養成的機會，以作為將來踏入就業市場前的準備，為了提升服務對象的作業品質及工作技能，以勞務承接方式與中心簽訂虛擬契約，依契約書內容執行中心環境清潔及廚務作業，並依每位服務對象的工作內容給付合理的報酬。如：代工、清潔、洗車及廚務訓練…等，培訓服務對象能擁有一技之長，並能自給自足，而創造更高的社會價值。依服務對象個別狀況提供以下工作項目：

◎陽光小組(摺紙蓮花、DM)

主要作業為摺紙蓮花及貼中心DM的姓名貼紙，依照標準作業流程及工作分析或製作個人工作輔具，來指導訓練服務對象工作技巧、工作穩定度及基本工作條件（勤勞、守時、負責、工作態度、個人技能等）之養成。

◎亮晶晶小組(環境清潔訓練)

主要作業為中心環境清潔，以勞務承接的方式去計算每位服務對象的工作酬勞，並以結構式教學法來提升服務對象清潔打掃的能力。

◎閃電小組(廚務訓練)

主要作業內容為挑菜、洗碗及廚房環境清潔，以勞務承接的方式去計算每位服務對象工作酬勞，加強提升服務對象廚務的能力。

◎洗車訓練

於每周三對外開放洗車服務，持續進行愜樂洗車場作業，由一位教保員訓練兩位服務對象洗車技能，洗車過程中能與社區居民有互動機會。



1-2 直接服務-生活訓練

提供感官刺激服務

當服務對象情緒過度高張時，經職能治療師評估後，建議其前庭覺刺激要避免不規則的旋轉，可利用直線性的刺激型態，調整穩定情緒，於平日可利用工作安排的空檔、休閒或體適能時間融入前庭覺、本體覺及深觸覺刺激，調整服務對象的高張情緒，也滿足其自我刺激的需求。或是當服務對象警醒程度較低，導致動作速度慢，動機性表現低落時，也可以藉由前庭一本體覺刺激的活動，調整服務對象的警醒程度，提升其指令接收度。

深觸壓覺刺激是最方便給予的，可於服務對象作業活動前先以軟刷、沐浴棉或沐浴巾深刷 3 分鐘到 5 分鐘，調整亢奮的情緒後再開始工作；也可利用休息時間或洗澡時增加深觸覺刺激的機會，建議每次從肢體來回連貫刷一次，背後來回連貫刷一次，在可行的時間內反覆。



職能治療師利用觸覺刷幫服務對象作深觸覺刺激

社區居住家園-居家生活自理

「社區居住家園」是使服務對象完全和社區融合在一起，直接和社區所有的人、事、物產生互動，提升服務對象社會適應能力，使其能和一般人一樣，過著獨立自主的生活。如今服務對象正朝這方向前進，走進大賣場可以找到自己想要的物品，逛街可以抬頭挺胸面對群眾，不害怕不退縮，自然的做自己。

今年度社區居住家園著重的重點是健康管理，其中包含了服務對象的衛生習慣、運動及休閒，第一步是給予服務對象正確的健康管理觀念：健康由自身做起，平日應養成健康習慣。

衛生習慣

蛀牙引起疼痛，還有就醫的器具所發出刺耳的聲音，只要依貝氏刷牙法，認真刷牙是可以預防蛀牙，口腔的清潔是非常重要的健康保健。



運動

常感冒是因為身體不夠健康所導致，要健康就要運動，最簡單運動就是走路；還有常腰酸背痛是因為姿勢不正確和身體筋骨僵硬所導致，簡單的生活瑜珈拉拉筋，若懶在那裡只有愈來愈僵硬，嚴重的要坐輪椅，所以要健康就要動。



休閒

平時在社區家會帶服務對象親手製作手工藝，訓練手眼協調及專注力。利用淘汰的衣服及簡單的工作就可以做出獨一無二的裝飾品。



中心內-居家生活服務

1. 為提升服務對象的居住品質，服務對象之居住空間新增了希望家園二、三樓，服務對象總人數不變，但居住空間成長為原本的兩倍以上，重新將居家空間採用小家庭式設計成 9 個家庭，平均 5-7 人為一家，每家均設有客廳、飯廳及休憩園地，且因居住空間擴大後，使服務對象寢室皆變更為 2-4 人一間，並每個服務對象擁有自己的單人床、衣櫃、置物櫃，提升服務對象生活的便利性及舒適性。
2. 新的居住空間為營造「家」的概念：將每日的晚餐時間分開至每個家庭用餐；召開各家庭的家庭會議，並選舉每個家庭中的家長，並由家長肩負起關心室友並確認所有室友吃飯上桌後才宣布開飯；將服務對象有權利選擇決定自我的生活方式，並提出在每次的家庭會議中討論在生活空間中想要過的生活，落實家庭化生活並讓服務對象學習經營自己的"家"的溫馨感受及居住品質。
3. 每個禮拜五晚間定期舉辦聯誼茶會，讓各家的服務對象可以經過茶會時間聯繫感情，關心彼此近況，並幫近期壽星慶生，讓所有家的服務對象給予祝福，並在特定的節日讓服務對象自己烹煮節令食材，如冬至煮湯圓、火鍋等。



休閒社團

◆美少女戰士啦啦隊

由真善美啟能發展中心一群愛跳舞的孩子所組成的美少女戰士啦啦隊，每個禮拜都會有一天的時間練習舞蹈動作，有時候美少女們白天的時間有去上班，不過晚上練習的時候也都不會喊累，一樣展現出自信的微笑及專注的神情練習，雖然說要花很多時間練習才能記住舞蹈動作，他們用心、努力，一次又一次的反覆練習，為的就是想展現自己生命的活力，珍惜自己的存在，發揮自我的價值。

民國 101 年 5 月 27 日，對真善美的憨兒來說是一個大日子，美少女戰士啦啦隊出征比賽，在台灣北東區心智障礙啦啦隊比賽中，得到了「優勝」、「最佳團隊精神獎」、「最佳毅力獎」，辛苦的練習，終於得到肯定，讓孩子們開心的大叫及指導老師們留下感動的眼淚，為這次的比賽留下完美的句點。

孩子的天真笑容，相信都讓評審們印象深刻，美少女們的成就感與開心，是這次比賽的目的。這次會得到優勝，全都是靠著美少女們的努力而來，看看每個孩子們的好感情，每天在一起嬉鬧、玩樂，個個都是世界名模，所展現出的笑容都是最棒的，閃亮的笑容，讓看到的每個人，都感到一陣溫暖。

除了參加比賽之外，美少女戰士啦啦隊也有將近五十場的表演舞台，每次的表演機會美少女們都很珍惜，演出時的表現都能夠獲得台下觀眾的熱烈掌聲，台下的掌聲對於美少女來說是最大的支持和鼓勵。



美少女戰士啦啦隊們臉上洋溢笑容和自信，從他們身上感受到生命的活力

◆珠光寶氣社團

101 年度開辦新社團珠光寶氣社，讓喜愛串珠的參與者體驗製作日本小鼓、俏皮杯墊、草莓鑰匙圈等，從無到有的手作過程中，因為作品要靠著珠珠，一個一個串起來，除了可以讓憨兒增加專注力，又能訓練憨兒的手部力量，甚至還可以讓憨兒們從中獲得成就感，原來自己也能親手創作屬於個人的作品。

憨兒串珠珠的每個動作、步驟，都需要指導老師一步一步的教，看到憨兒認真的樣子，讓老師便想教導憨兒更多，讓憨兒學得更仔細，憨兒越學越多，成就感也越大，讓每個人的笑容，都能多帶點自信。

年終時社團舉辦成果展，看到自己的成品放在展覽桌時，當聽到大家給予的讚美「做的好漂亮喔！」，無形中肯定服務對象的能力，更讓他們在做中互相切磋學習，並藉此互相肯定彼此。

◆畫畫創作課



畫畫小天才阿華與小衾參加『第六屆全國心智障礙者才藝大賽』的繪畫比賽得獎啦～為了讓孩子可以親自拿獎，親身得到成就與榮耀，特地邀請家長陪同孩子一同上台領獎，雖然小衾的哥哥無法從南部上來，也特地透過老師跟小衾說：「你好棒！」

憨兒的創作天分是無限的、天馬行空、有故事的，經過老師的帶領之下，大家依照自己的想法繪畫最美、最棒的圖像，當每個孩子在圖畫紙上飛舞呈現時，臉上都是認真又可愛，且畫到一個段落時，便會很得意地想跟老師分享。

返回中心時，阿華及小衾不時拿出自己獎狀，告訴大家他們得獎，看著孩子臉上綻放滿滿的笑容，讓阿華及小衾不斷向老師說，下次還要參加，下次我一定會畫得更厲害。

開心的展示自己做的成品



珠光寶氣社團成果展

1-3 直接服務-健康服務

本中心今年度由專業職能治療師，替每位服務對象進行成人健康體適能評估，並依評估結果擬定個人化之體適能活動；連結社會資源林口長庚醫院牙科醫師，進駐至中心進行口腔照護；為建立預防重於治療觀念因應多元性疾病之防護上，於健檢項目做了彈性調整以密切監測全中心人員健康潛在性可能之狀況；防範意外事件發生成立 CPR 急救小組並培訓全中心工作人員 CPR 認證，並參與萬人 CPR 金世試界紀錄。

體適能評估

經由中心專業職能治療師王怡人，根據每一個人的體適能缺乏狀況及依身體組成、心肺耐力、柔軟度、肌力和肌耐力及平衡敏捷五大項，去做個別化之施測並配合服務對象個別的知能狀況及依中心現有之器材及活動內容，設計一套適合個人需求且具體可行的【運動處方】，以有效落實體適能活動，促進或維持身體健康，提供適切支持及服務。藉由體適能活動，讓服務對象養成運動的習慣，藉以提升生活品質、預防身體機能退化、增進服務對象身心適能，提高身體自我察覺能力，建立自信心及培養社群生活能力、及抒發情緒與壓力。



心肺耐力測試



柔軟度測試



肌力和肌耐力測試



平衡測試/敏捷測試



平衡測試/敏捷測試



肌力和肌耐力測試

林口長庚醫院醫師進駐

連結林口長庚醫院資源，於 101 年 11 月起長庚醫院牙科部主治醫師率同牙科部住院醫師共 6 名，到中心為服務對象，作口腔篩檢、塗氟及實際教學貝氏刷牙法，此活動由長庚醫院牙科部支援，無需額外花費，也不刷健保卡，中心在時間及車資人力上減少了醫療開銷。醫院也會將口腔檢查的結果及塗氟之成效資料整理統計，中心也會視服務對象需要安排至特約醫療院所進行口腔照護服務，如洗牙、治療等。



醫師依服務對象程度進行
衛教教學貝氏刷牙



林口長庚醫院，醫療團隊至中心，
進行口腔篩檢，塗氟及衛教課程，
了解服務對象口腔狀況並作預防齲
齒，並依服務對象能力進行衛教課
程，實際教學貝氏刷牙法。



醫療團隊進行口腔篩檢及塗氟

健康檢查

今年度健康檢查，著重於心血管方面之篩檢，另增加骨質密度檢查、及 50 歲以上服務對象及工作人員進行心電圖檢查，並依家族遺傳病史特別給予家屬建議進行癌症篩檢，服務對象共有 6 人，讓中心服務對象及工作人員藉由健康檢查的篩檢來「早期發現、早期治療」，並強調「預防勝於治療」的觀念。健檢報告於一個月內彙整結果，101 年 8 月服務對象健檢人數共 63 人，異常狀況的服務對象，依據醫師建議及措施，執行就醫並做進一步追蹤檢查，促使服務對象健康狀況大為改善，進而減少了就醫次數及節省醫療資源。



進行骨質密度檢查



進行心電圖檢查

1-4 直接服務-權益服務(彙總報告)

本中心長年來關注心智障礙者權利，101年度除持續支持平等待遇、參與機會、隱私保護、自主活動及保護申訴等基本權益外，更著重於提升服務對象的親情維護、自立生活、自主決策、兩性關係、家庭服務銜接等，以建立更完善的權益服務。

親情維護

身為母親的服務對象，雖受限於障礙無法提供子女完善的照護，然其對孩子們的關愛並不亞於常人，中心本著親情至上的精神，安排一家人共同在特別的日子團聚歡慶節日，實踐與傳達安置在機構內的服務對象們，一樣與大眾具有渴望孩子回饋以及向家人表達孝心的想法。

自立生活

現今穩定於中心接受照顧且在外謀有工讀機會者總計有34人，其中以加油站為主要工作場域，服務對象從受照顧者成為完全自力更生的人，也從受扶養人轉變為家庭經濟來源者，服務對象離開機構對他們來說並不是結束，而是嶄新生活的開始。

自主決策

6名真善美愛報報小記者從40名候選者的海選中脫穎而出，接受社交技巧、採訪編輯、攝影、電台參訪等訓練能力有成，成軍後並陸續進行「人物、店家、活動」實際採訪活動，透過成果展，我們發現小記者們更懂得展現自信以及學會了如何為自己發聲！



小記者採訪萬聖節活動

出國旅遊不是夢！阿真衝破層層的關卡，和媽媽努力溝通、說明自己不會因為要出國實踐夢想而影響每月需要負擔的家計，終於爭取到了出國所需經費，且懂得與家人分享出國後的伴手禮，在這過程當中，我們看見了阿真為自身權益努力的精神！

兩性關係

在機構安置多年的小惠與阿金是機構中待最久的服務對象，他們分別經歷了各自的感情生活後，有機會搭起一段新的戀情…在戀情發展的過程中，工作人員常常是「愛情顧問」，隨著戀情發展階段的不同而提供不同支持的程度與方式，我們始終秉持的是讓他們享有較好的生活品質，而心理層面的「被愛」與「重視」的感覺更是其中之一。



期待已久的日本九州行

家庭服務銜接

中心今年度多次開會針對「服務對象/家屬意見反應系統」進行規劃與調整，發展出最能夠積極處理家屬意見的作業模式。工作人員不論是以面訪、書信或通話方式收到服務對象或家屬的意見後，就須在系統中鍵入訊息，多方工作人員便可同時間得知意見並進行協調處理，除此之外，系統設定處理時限為10天，大大增加了監督與確實處理的機制，也獲得了家屬的信任與肯定。

小婷因處於青春期而變得敏感容易生氣和哭泣，為此中心陪同媽媽、小婷就醫並召集教保、護理和社工共同商討策略，媽媽從不習慣帶小婷外出轉變為每週出遊增加與外界接觸的頻率，並有長達近半年的時間，每週將小婷返家的生活作息和問題寫在小本子上讓中心工作團隊了解再討論處理，另外團隊也將媽媽的照顧壓力和心情納入服務評估中，聆聽並緩和其照顧壓力，團隊與家庭密集的交流與互動，讓服務策略獲得一致性與連續性。

結語與展望

在未來的 102 年期間，將延續 101 年的服務，另著重服務對象自主權的發揮、參與權中自助互助的建立，以及家庭支持動力再擴充等等，提供的各項計畫包括：自助快樂餐、極限運動、親子旅遊、及家長抒壓等，更加延伸及充實服務對象的權益。

更詳盡的權益服務報告請參閱專刊

2-1 間接服務-行政支援

101 年度的行政支援服務除了勞健保、人事管理、會議協辦...等各項既定的經常性業務外，更針對 100 年度的各項成果進行了更進一步的完成及規劃，其中包括了「資訊系統的整合及再提升」、「財產系統建置完成」以及「員工教育訓練更多元且專業」此三項主要成果，茲分述如下。

資訊系統的整合及再提升

中心於 99 年起推動資訊化至今已邁入第三年，中心於 100 年時完成了「業務查核系統」、「收發文管理系統」及「工作日誌」此三個主要作業系統的建置，但經過這一年來的使用，我們發現這三個系統分屬於不同的系統，每當要進行作業時即必須重新登入及登出，且資訊間無法流通導致工作夥伴必須花許多時間在資料的重複登打上；因此今年我們特別將此三個主要的作業系統統整在一單一平台上，以方便工作夥伴使用。

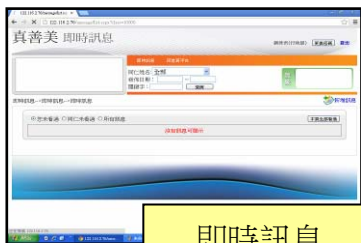
1.單一平台系統便利性大提升

此系統於 101 年的 9 月份正式上線使用，讓所有的工作夥伴在進行作業時只需登入一個平台及可於線上完成所有的資訊作業，不僅僅減少了工作夥伴重複登打資料的時間，也讓系統將的資料得已整合在一起，當工作夥伴在提供服務對象的相關服務時，可以於系統上便捷且快速的得到所需要的資訊並且立即提供服務對象所需之服務，大大的提升了服務對象的服務品質。

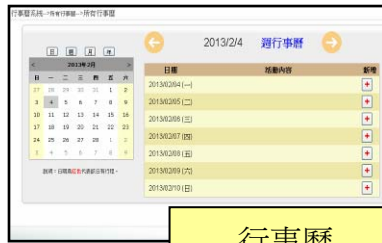


2.小兵能立大功

此系統不僅僅將三個系統整合在一起之外，我們還於系統中增加了許許多多的小功能，「行事曆」可以讓夥伴們在安排會議時清楚且快速的瞭解將適合安排會議的時間；「即時訊息」是一種類似 MSN 系統的功能，此功能加強的工作夥伴間的縱向及橫向連結，讓訊息得以於最短的時間傳遞給對方；「行政公告」讓行政支援系統的各项資訊得以以方便且資訊化的方式呈現，並且得以和服務對象的事務有所區隔大大的保障的服務對象隱私權；「未簽核」的顯示功能，讓所有的工作夥伴於第一時間內得知自己尚有哪些未完成之事務，包含資料撰寫、公文審閱、假單簽核...等，大大的提升作業效能。



即時訊息



行事曆



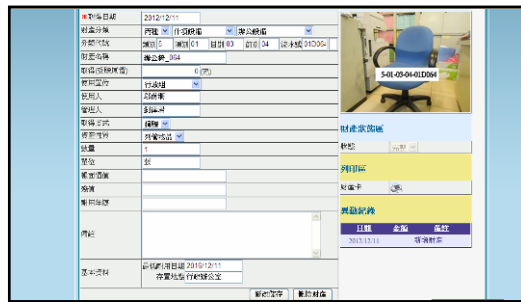
行政公告

財產系統建置完成

中心於 99 年開始計畫將財產全面資訊化，此系統歷時三年已於 101 年 6 月完成所有的建置及試行工作，中心內所有的財產均已登錄系統並且進行資訊化的管理，此系統的建置完成可說是中心全面資訊化的一大躍進，不僅僅使得中心在財產管理上更加便捷外也更加透明且公開。



財產全面資訊化登錄管理



財產管理系統

員工教育訓練更多元且專業

1.專業化的教育訓練

101 年中心為了提供更加優質且專業之服務給服務對象特地設計了一系列專業的課程，並且以初階、進階的課程設計方式讓工作夥伴得以有更多更專業的選擇和獲得；另外，中心也針對這些課程聘請專業且具有豐富實務經驗的講師進行授課，讓工作夥伴得以於短時間之內汲取講師豐富之專業及實務經驗，並將所學轉化成更加優質的服務提供給所有的服務對象。

編號	日期	基礎班	進階班	時間
1	1/20	董事會時間		9-17
2	2/17	教保工作者的理念與態度(4)		8-12
		身心障礙者住宿服務(4)		13-17
3	3/16	服務人員職業傷害與預防(4)		8-12
		居家生活訓練與支持(4)		13-17
4	4/13	個別化服務計畫之設計(8)		8-17
	4/20	個別化服務計畫之設計(8)		
		[入門-概念及介紹]		
		[進階-撰寫技巧]		
5	5/18	成年身心障礙者服務概論(4)		8-12
		身心障礙者的老化與安養服務(4)		13-17
6	6/8	增強原理之運用(4)		8-12
	6/15	正向行為策略問題之處理(4)		13-17
		[含增強原理之運用]		
7	7/20	班級經營(4)		8-12
		音樂運動教材教法、美勞工藝教材教法(4)		13-17

聘請專業、實務兼俱的講師授課



初階、進階的課程設計方式

2.多元化的教育訓練

101 年中心的員工教育訓練除了安排好的在職訓練課程外，更鼓勵各小組的工作夥伴們組成讀書會及研討會，透過各小組讀書會和研討會的交流，讓工作夥伴的向心力於無形中更加凝聚在一起，也讓員工的教育訓練更加的多元化且符合各組工作夥伴的需要，透過讀書會和研討會的推行讓工作夥伴間更加的具有共識同時也激發出更多優質創新的服務方案提供給服務對象。



多元化的讀書會及研討會

2-2 間接服務-財務管理(彙總報告)

本中心會計作業係根據本中心會計制度及會計法，商業會計法以及政府對社福機構財務收支的相關法令規範，處理本中心會計事務，並委請會計師查核簽證，使本中心財務合理化、公開化、透明化。除了呈報主管機關審核之外，更須對捐助者負起誠信之責任。

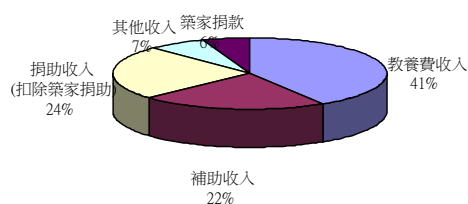
101 年財務報告-收支餘絀表

項 目	金 額	項 目	金 額
收入合計	\$36,263,416	支出合計	\$36,144,220
教養費收入	14,932,471	行政管理支出	2,306,982
補助收入	7,889,883	人事費	1,507,468
捐助收入	10,894,712	事務費	116,258
訓練收入	1,141,885	修護費	157,942
利息收入	85,532	保險退休金	229,172
其他收入	1,318,933	財務支出	296,142
		目的事業支出	33,837,238
		人事費	23,853,505
		業務費	3,609,843
		材料費	2,420,340
		維護費	410,939
		保險退休金	3,542,611
		捐贈支出	-
本期結餘			119,196

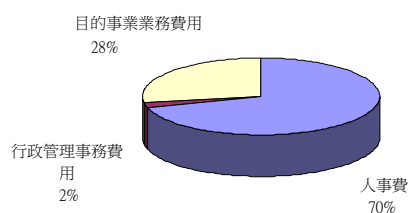
註：1. 教養費收入包含政府補助服務對象家長托育養護費。

2. 捐助收入包含築家捐助。

收入項目分析圖



支出項目分析圖



財團法人桃園縣私立真善美啟能發展中心
平衡表

民國一〇一年及一〇〇年十二月三十一日

資 產	民國101年12月31日		民國100年12月31日		民國101年12月31日		民國100年12月31日	
	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%
流動資產								
現金及銀行存款	\$4,018,090	9.71	\$17,465,802	41.56	\$4,568,571	11.04	\$2,918,571	6.94
應收票據	0	0.00	0	0.00	2,554,865	6.17	2,950,971	7.02
應收款項	751,385	1.81	570,696	1.36	0	0.00	1,749,529	4.16
存貨	150,000	0.36	699,660	0.00	0	0.00	156,043	0.37
定期存款	4,282,139	10.34	4,333,758	10.31	131,782	0.32	156,043	0.37
在建工程-真善美校園	772,000	1.86	3,398,036	8.08				
其他流動資產	150,326	0.36	216,268	0.51				
流動資產合計	10,123,940	24.45	26,684,220	63.49	7,255,218	17.52	7,775,114	18.50
基 金								
定存	2,520,000	6.09	2,520,000	6.00	286,647	0.69	217,453	0.52
退休基金	56,980	0.14	0	0.00	56,980	0.14	0	0.00
基金合計	2,576,980	6.22	2,520,000	6.00	11,505,504	27.79	11,859,930	28.22
					11,849,131	28.62	12,077,383	28.74
負債總計					19,104,349	46.15	19,852,497	47.23
固定資產								
房屋設備	15,145,326	36.58	0	0.00				
辦公設備	25,000	0.06	25,000	0.06	1,000,000	2.42	1,000,000	2.38
什項設備	64,007	0.15	0	0.00	21,176,743	51.15	7,059,519	16.80
機器及廚具設備	830,664	2.01	830,664	1.98	0	0.00	9,842,976	23.42
運輸設備	613,953	1.48	0	0.00	119,150	0.29	4,274,248	10.17
租賃改良物	5,372,125	12.98	4,856,695	11.56				
合 計	22,051,075	53.26	5,712,359	13.59	22,295,893	53.85	22,176,743	52.77
減：累計折舊	(4,955,211)	(11.97)	(4,797,269)	(11.41)				
固定資產淨額	17,095,864	41.29	915,090	2.18				
其他資產								
其他固定資產	11,505,504	27.79	11,859,930	28.22				
存出保證金	98,000	0.24	50,000	0.12				
合 計	11,603,504	28.03	11,909,930	28.34				
資產總額	\$ 41,400,288	100.00%	\$ 42,029,240	100.00%	\$ 41,400,242	100.00%	\$ 42,029,240	100.00%

生 任： 

生 任： 

生 任： 

董 事 長： 

董 事 長： 

董 事 長： 

依據本中心 2012 年度財務相關資料，謹作如下說明及報告

1.繼續提昇學員生活及訓練品質

- (1)本年度目的事業人事費用較上一年度增加，係增加學員之生活及才藝訓練等增加專業人員員額支出，讓學員得到更好的服務。
- (2)行政事務費比例持續減低，係因為資訊化及減少借款利息支出而產生出的效益。

2.持續加重社會資源取得的比例

- (1)社會資源與政府補助比例，2011 原本漸漸拉近第一階段目標的 1:1(政府 100:民間 100) 因為大環境不佳，2012 年又退回 132:100，將要求社資部門 2013 年度將努力達成 1:1 的目標，再繼續朝向第二階段 2:3(政府 200:民間 300)的目標努力前進。
- (2)經費來源，因”真善美家園”築家專案的大力推動，成長 50%以上,排擠一般捐助款的成長，在築家專案快完成前，計劃將重心轉到推展專業服務捐助款方面，讓軟、硬體得以同步成長。

3.2012 新增建物財產 -- 真善美家園

真善美家園第一期工程已完工，總工程款為 NT\$34,823,847 元，本中心勸募所得支付工程款部分為 NT\$15,145,326 元，持分為 1 萬分之 4349。

第二期工程陸續進行中，請繼續 惠予協助

另有更詳盡的報告，請參閱 2008~2012 年度財務報告專刊，並請 惠予指導

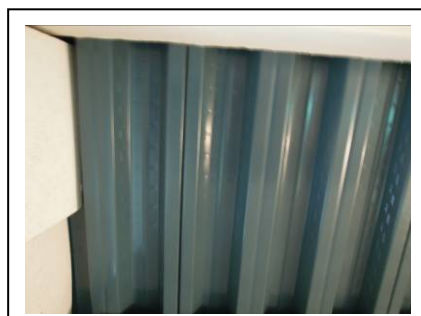
2-3 間接服務-建物及設備維護

提供服務對象安全舒適的生活及訓練空間是中心基本的使命之一；因此，101 年中心特地進行了「防漏水工程」及「訓練和生活空間大改造」，以持續提供服務對象更加安全且舒適之空間。

房舍大整修--防漏水工程

中心自民國八十六年興建自今已有十五年的歷史，建築體經過風吹日曬的洗禮後，導致已有多處樓層於下雨時即呈現屋外下大雨屋內下小雨的窘境，已嚴重影響到服務對象的生活居住品質，故 101 年中心特針對房舍頂樓及各層樓板進行內外側牆面、天花板、地板進行抓漏、修補、防水層之鋪設作業，以徹底解決中心房舍漏水之情形，提升服務對象居住及訓練空間的品質。

天花板防漏工程



支撐鐵條塗防水漆



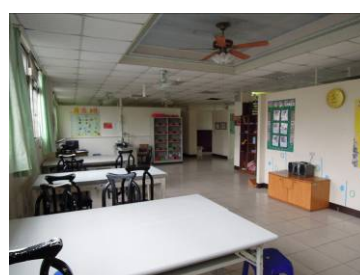
內外側牆面鋪設防水層



訓練和生活空間大改造

1. 訓練空間大改造

中心原本的訓練空間是由鐵皮貨櫃屋搭建而成的，但考量冬冷夏熱的因素，也為了提供服務對象更加優質的訓練空間；因此，將服務對象的訓練空間改至中心的二樓，並且讓各小組均有屬於自己的休息空間和訓練空間，也請服務對象和教保員共同佈置新的訓練空間，讓服務對象得以在更加優質的訓練空間下進行訓練及工作，大大的提升了服務對象訓練及工作的意願。



及休息空間
更加優質的訓練

2.向「家」一樣的生活空間

中心在完成防漏水工程後，將三樓及四樓的居住空間重新進行了佈置，首先做的就是將所有的上下舖都更改成單人床，並且於每個居住空間增加溫馨的小憩角落，讓服務對象可以在那裡看書、談天、聽音樂；同時，也請每位服務對象試著裝點自己的房間，讓房間更加具有個人的空間感，也讓整個生活空間更像是在家一樣，提供服務對象更溫馨舒適的居住環境。

服務對象自行裝飾自己的房間，讓生活空間更加具有個人風格



2-4 間接服務-社會資源開發與運用

101 年度，資源開發與應用部分有重大突破，除了加強機構特色的對外彰顯之外，也向外與外部單位以實際活動配合加強連結度。此外，真善美家園第一期的完工也在今年進入新的里程碑，奠定真善美專業上的地位。

資源連結開花結果：真善美家園第一期完工

經過多年的規劃與資源連結，真善美家園第一期在 101 年 6 月完工，並邀請所有捐款者一起參與落成典禮，共同見證這歷史時刻。家園落成對機構在資源連結有歷史性的意義，表示我們的服務由機構服務提升到議題等級，並獲得社會大眾認可，也因此讓機構服務面向大開，可以用議題式服務讓更多人接受到我們的服務，也讓真善美隨著議題的推廣而增加在專業上的知名度。建築物落成表示這些年的努力被社會大眾看見與肯定，也表示我們肩膀責任的加重，未來更需汲汲營營為大眾的期望前進，造福更多身心障礙者。



美少女戰士啦啦隊成功進軍企業社團

美少女戰士在今年成為組織與企業連結的最佳利器，服務對象一向是機構與外部民眾最佳的接著劑，今年度首度將基金會工作夥伴的名片背面改製成啦啦隊的訊息，並主動寄出啦啦隊訊息給予各家公關公司及社團，今年的企業表演場次果然大大提升，總計表演場次達 44 場，累計連結資源 2,931,966 元，為歷年成果最豐富的一次。



憨樂愛心小站讓服務對象的成果被看見

今年某次機會下與南仁湖企業達成公益合作共識，在中壢服務區休息站成立「憨樂愛心小站」，站上以彰顯真善美孩子學習成果為重點，並以自由樂捐方式展售手工作品，並在開幕儀式上，邀請藝人王燦、樓庭岑及兵家綺特地到達現場，以行動表達支持，也和孩子一起製作手工藝品「碟古巴特」，從和孩子的互動中，更加了解憨兒的特質與個性，也期望憨樂愛心小站可以讓更多人知道，並加以支持，且可以讓孩子獲得更多成就感此站並為機構帶來顯著的捐款效益。



月餅義賣突破 500 萬

月餅義賣今年邁入第四年，本年度繼續與順成蛋糕合作推出「憨兒畫作盒裝月餅」，今年加強企業福委會的推廣，讓月餅義賣營業額達到 535 萬，締造義賣月餅新記錄，也表示民眾對於公益月餅的認同，是一個成功的資源連結活動。

2012年度 歡樂月餅 中秋義賣

真善美社會福利基金會

憨兒創意中秋 Happy Mid-Autumn Festival

透過繪畫，可以讓大家看到憨兒的天真與想像力，儘管不是畫得「畫家」的一種畫，但卻是孩子們最用心的創作，透過透過歡樂月餅禮盒的義賣，與每位有愛心的朋友們分享憨兒們畫作與成長。

快樂憨兒 彩繪創作

鳳梨酥禮盒x3
鳳梨酥月餅x3
豆沙蛋黃酥x3

售價360元/盒

特價公益賣場

A 歡樂鳳梨酥禮盒 售價180元/盒
鳳梨酥月餅x3
鳳梨酥月餅x3

B 核桃鳳梨酥禮盒 售價300元/盒
鳳梨酥月餅x3
鳳梨酥月餅x3

D 綜合月餅禮盒 售價380元/盒
鳳梨酥月餅x3
鳳梨酥月餅x3

E 富貴雙喜禮盒 售價688元/盒
鳳梨酥月餅x3
鳳梨酥月餅x3
鳳梨酥月餅x3

F 金碧輝煌禮盒 售價1200元/盒
鳳梨酥月餅x3
鳳梨酥月餅x3
鳳梨酥月餅x3

誠摯邀請企業團體購買，共勵為心障礙者盡一份心力！ Thank you for your love.

【活動單位】
Shan Chen Bakery 真善美社會福利基金會
真善美社會福利基金會
真善美社會福利基金會

歡樂月餅 Happy Mid-Autumn Festival

訂購日：至2012/9/24(一)13:00

產品名稱	單位	數量	售價
A. 厚味鳳梨酥禮盒	鳳梨酥月餅x3		\$180
B. 核桃鳳梨酥禮盒	鳳梨酥月餅x3		\$300
C. 蛋黃酥禮盒	鳳梨酥月餅x3		\$360
D. 綜合月餅禮盒	鳳梨酥月餅x3		\$380
E. 富貴雙喜禮盒	鳳梨酥月餅x3		\$688
F. 金碧輝煌禮盒	鳳梨酥月餅x3		\$1200

購品：

訂購公司(抬頭)：_____ 統一編號：_____

聯絡人：_____ 公司電話：_____ 手機：_____

送貨地址：_____

收件人：_____ 請開立發票 二聯式 聯式 發票附給真善美

訂購方式
網路訂購：請上真善美社會福利基金會官網 → www.csm.org.tw
傳真訂購：填妥訂購單傳真至：(03)465-5516 訂購專線：(03)456-1455

付款方式
線上刷卡：請上真善美社會福利基金會官方網站
貨到付款：由宅配公司代收貨款(請備現金或支票，以便宅配公司收帳)
其他方式：如果您想機關單位或大量採購，需要不同的付款方式，請直接來電03-4561455分機235，由專人為您服務!

憨兒變成老憨兒，父母過世了，老憨兒面臨了無所依歸的窘境...
請建全台首座老憨兒專有機構！ 您認購愛心月餅，為憨兒家再添一片瓦！

憨有所養 老有所終
善建高齡心智障礙者專業照護機構【真善美家園】
每月捐助300元 認購愛心月餅 認購愛心月餅
一餅一瓦需要您的大力協助！

萬人愛擁抱結合身心障礙者日活動

本年度續辦萬人愛擁抱，邀請小胖林育群擔任代言人，並結合桃園縣身心障礙者日慶祝活動，讓身障者的朋友可以與一般民眾，大家能夠一起透過擁抱這個動作，打破隔閡與障礙，就能把內心的那份愛與感動傳達。過程感人，並獲得不少媒體關心報導。



3-1 年度創新

一、服務工具的創新

工作日誌資訊化 100 年度開始使用電子工作日誌，將原本的紙本工作日誌改成線上作業。老師們交接工作無需在特定地方書寫工作日誌，只要有電腦，即可連上系統登打服務對象狀況。線上工作日誌除了原有交接工作外，另外還增加情緒記錄、生理期記錄、標的記錄、解便記錄、污物記錄，共新增 5 項服務對象記錄，電子工作日誌更可以全方位記錄服務對象資料。此外還新增列印輸出報表功能，資料不只於電腦留存外，也可列印紙本留存。

二、服務策略之創新

狗醫生服務 真善美啟能發展中心在 3 月到 11 月期間，第四週的禮拜一，是狗醫生「黑寶」來訪時間，許多服務對象第一次在機構內看見這位貴賓都感到新奇與興奮，紛紛上前地將牠包圍住，想要摸摸牠、跟牠講話，問題向機關槍似的連綿不絕，「牠叫什麼名字」、「牠是男生女生？」，「牠好乖、好可愛唷！」，嘖嘖喳喳差點讓黑寶主人招架不住。

黑寶，是隻受過專業訓練，通過狗醫生考試且領有狗醫生執照的狗兒，牠喜歡接觸人群、穩定度高，也很有禮貌，大大保障了服務對象的安全。中心安排 5~6 名的服務對象與狗醫生進行互動，再者活動任務會依據不同個性和不同程度調整難易度，每週基本的梳毛、餵食、套圈圈，和後期對狗下指令、與狗醫生拋接球的活動，讓服務對象在自然愉悅的情境中，透過梳毛、套圈圈增加不慣用的肢體的活動機會，藉由摸毛、餵食感受不同的觸覺刺激，亦或經由拋接球學習下指令、肢體協調等等，提供他們一個新奇的經驗。

心理諮商 連結心理諮商師，協助有情緒障礙之服務對象行為問題；透過諮商過程及工作人員與心理師討論後續處遇方式，經由專業人員建議引用遊戲治療及行為治療帶入日常生活支持中，除此之外，亦針對服務對象之用藥情況與精神科醫師、心理師討論，並透過藥劑調整之方式將生、心理影響行為問題程度因素釐清，使服務對象可透過多元專業人員之介入協助，減緩情緒及行為問題。

三、開發及連結資源的策略和創新

與清雲大學行銷系「社會行銷」課程產學合作 本年度連結清雲行銷系許美玉教授一同開課，課程名稱為社會行銷，主要目的除了要把公益植入同學心中，培養其社會責任之外，更重要的是希望同學能運用行銷系大學 4 年所學的行銷技巧及年輕人的創意，來為社福單位做一些事。也因此機構也提出了醫療復健計畫所需的設備與用具，讓同學發揮所學與創意去募集，而最後同學也果然不負期望，陸續募到藥車、跑步機、投籃機、醫療用品等，首次的合作十分成功，預計 102 年度將繼續合作。

財團法人桃園縣真善美啟能發展中心

101 年度權益服務報告

報告者：社工組長 顏惠羣

目 錄

前言	43
親情	44
~母親節的溫馨饗宴	
自立生活	45
~回歸社區生活不是夢	
自主決策	46
~真善美的「愛報報小記者」	
~選我！選我！	
~我是自己的主人！	
~得來不易的自費國外旅遊	
~今年夏天，你/妳要去哪裡？	
兩性關係	53
~滋長中的愛情	
適足居住	54
~我有自己的家了	
社區融合	55
~小心，有鬼出沒!!	
情感支持	56
~期待被傾聽與關注的「心」	
家庭服務銜接	57
~愛讓我們零距離	
~使命必達	
結語與展望	59

參、101 年度權益服務報告

前言

2012 年 4 月總統府出版我國第一本「國家人權報告」，規範國家保障人民權利所應盡之義務，另中華民國殘障聯盟以民間團體立場發表「身心障礙者人權影子報告書」，檢視我國身心障礙人權處境，顯示台灣對於人權的重視。

鑑於人權意識的抬頭，身為心智障礙者的服務對象們，並不能因為他們的障礙而限制他們發揮權益的機會，唯有在服務過程中，加注「權益」的元素，關注服務對象在生活當中的權益行使與發揮，才是支持服務對象繼續邁進正常化生活的方法。

而真善美啟能發展中心長年來關注心智障礙者權利，在100年首次發行第一本服務對象權益服務報告，著重於參與機會權、隱私保護、保護申訴及自主活動權，101年度除持續支持及維護外，更著重於提升服務對象的自我決策、兩性關係以及強化親權，將機構內服務對象權益的支持者與保障者擴充至服務對象本身及其親友，以建立臻於完善的權益服務。



親情

~母親節的溫馨饗宴~

母親，對一般常人來說是個重要、極具意義的角色，她忙碌於事業公務、關心家人的健康和飲食，以及打理家庭事務，是個願為全家人付出貢獻所有的人；而在中心內有母子檔或母女檔安置的情形，身為母親的服務對象，雖受限於障礙無法提供其子女完善的照護，然天下的媽媽都是一樣的，對孩子們的關愛並不亞於常人。她會在下雨天時叮嚀多穿件衣服，擔心孩子感冒，也會想要與孩子多點相處的時間與空間；當然也會期待孩子們有所回饋，只是不太會主動表達。

在今年母親節前夕，聚集阿璇和阿金兩家提議慶祝母親節，討論後決定出外吃牛排歡慶，並機會教育教導感恩及用實際行動表達對家人的關心，用餐期間引導兩家子女主動為媽媽夾取點心，舉杯祝福媽媽們：「母親節快樂！」，而兩位媽媽都很滿足子女的表現，然要以言語說出謝意卻很害羞，不太敢看著子女的眼睛。返回的路途上，阿金的媽媽說今年母親節很開心，因為可以與子女一同出來用餐慶祝。

中心本著親情至上的精神，安排一家人共同在特別的日子團聚歡慶節日，除了實踐與傳達即使安置在機構內的服務對象們，一樣與大眾具有渴望孩子回饋以及向家人表達孝心的想法；更重要的是讓服務對象擁有專屬於他們的時間與空間創造屬於他們的生活經驗外，依然緊密的連結親情關係，享受最基本也最重要的情誼。



自立生活

~回歸社區生活不是夢~

「歡迎光臨~」、「請問你要加什麼油？」這些耳熟能詳的聲音來自於在桃園縣境內加油站中，但卻是一群心智障礙者的宏亮呼喊聲！

「給他們魚吃，不如教他們釣魚」一直是中心工作人員看待服務對象們外出工作謀生的自我期許與服務態度，中心投入就業輔導工作多年，現今穩定於中心接受照顧且在外謀有工讀機會者總計有 34 人，並以加油站為最大職種場域，包括加油工讀生、洗擦車工讀生，並承接一處愛心加油站，全數之工讀生皆由中心的服務對象擔任，看似簡單的工作，但卻是工作人員與服務對象努力在指導與學習而來的成就表現。

就在 101 年初的時候，小佩在投入加油站工讀了四年多後，帶著所學的技能、工作態度、職場安全與規範等離開了，離開中心工作人員的照顧，離開機構的安全保護，回到家中與家人一同生活，但並非就此斷了自己的發展，反而是在經由媒合之下，再度前往加油站工作，也獨自搭乘公車上下班，從受照顧者成為完全自力更生的人，也從受扶養人轉變為家庭經濟來源者。

小佩的離開，並不是結束，卻是展開人生的新開始，也是中心將服務對象推向社區獨立生活的開端；而所知的身心障礙者，尤其是心智障礙者，往往給予大眾的印象是需要被救濟的弱勢族群，如今看到這些在加油站擔任工讀生的智能障礙者，他們以自力更生為最終目標，以工作成就為支持動力，以身為「人」享有工作機會引以為傲，這就是所有工作人員的動力來源。



自主決策(一)

~真善美的愛報報小記者~

「大家好，我是愛報報小記者…」，看似簡單的話，卻是小記者們經過反覆練習，而勇敢且自信地說出響亮的一句話。

中心在 101 年度規劃並執行了近一年的「真善美愛報報小記者」活動，從開始招募到成軍，其中歷經 40 名候選者的海選，透過面試、才藝表演、自我表達能力等評分機制，終於初選了 6 人的團隊，也在此正式成軍。



要成為記者之前，須經過一番訓練，對 6 位儲備中的小記者而言，都是期待、驚喜與試煉：在社交技巧的課程，學習認識自己、增加自信心外，很幸運的在攝影、採訪、編輯課，邀請到新聞線上記者親自授課，體驗到用相機拍下第一張照片，以角色扮演學習採訪，像是「大家好，我是王菲。」、「王菲你這次將在台灣開幾場演唱會？」，更藉由參訪客家電視台、亞洲廣播電台的機會，進一步認識記者的工作、採訪與編輯的重點！



密訓之後，每週的聚會讓小記者們從中延續自己的所學，包括採訪道具製作、團隊合作激勵，也著手開始進行「人物、店家、活動」三大主題的採訪，包含採訪前準備、採訪與編輯，下半年度總共採訪了中心服務對象權益委員會服務對象代表選舉(候選人訪問)、機構附近商家，以及萬聖節活動的社區中採訪等等，過程中見到小記者的「自信」逐漸茁壯；更透過自己籌備成果展，讓小記者們將自己的經歷與成長，經由靜態的歷程照片展示、動態的簡報呈現近一年來的轉變，這段期間，小記者們所感受到的成就與榮耀，也間接感染了其他服務對象的效仿與跟進，讓他們的「聲音」更容易出現，也更容易被注意與重視。



自主決策(二)

~選我！選我！~

「凍蒜！」、「請投我一票！」，今年的八月，是中心的盛月，在一片競選聲浪中，進行了第六屆服務對象權益委員會的服務對象代表選舉。

從推舉候選人、候選人登記、候選號碼抽籤、競選準備、成立競選團隊、政見發表、競選活動等，以及正式的投票、開票、計票等也都比照選舉辦法執行，最後也特別舉行公開的謝票大會。

候選人的推舉，來自各個服務對象的聲音，經由討論、票選的方式出爐，藉由登記的方式，讓候選人了解到，出任參選也是發揮自我權益維護的方式之一；而最令人期待的就是競選團隊們如何拜票，懇請其他人將神聖的一票投給自己，過程中也出現了候選人擔憂自己落選的緊張，也有自信滿滿地保證當選後，會盡責地為大家服務。

在安靜的投票場所裡，每位具有投票資格的服務對象，拿著自己的證件、經由簽名(按捺指模)領取選票，也在圈選處內圈選出自己心目中的代表，透過選票表達出他們個人的意見。

緊張刺激的開票過程，吸引了各家候選人與競選團隊的目光，結果出爐，也真的有幾家歡樂幾家愁，但在謝票大會時，落選的候選人也願意發揮互助精神，大方表示願意提供協助與支持，也感動在場的大家，見到此次的選舉活動完美的落幕。



自主決策(三)

~我是自己的主人~

一般人的自我財務的自主分配與使用，在於享有自己的工作成就後的報酬上，是證明自己存在價值的最佳證據，而在這群經過支持與輔導之下，在外工讀、領有時薪制報酬的服務對象而言，能夠享有財務運用的自主權益，亦是一個證明自己存在意義、擁有自我決策權的最佳發揮方式。

在中心，服務對象的財務，除了在工作人員的協助下，有著個人物品的列冊管理、個人存款的詳實登載外，所有的財務皆須經由服務對象本身與其家屬的同意得以運用，就小範圍來看服務對象的每週定額零用金使用，即是他們自由分配運用的機會，其中也有不少的服務對象，自發性地將每週剩餘之零用金，存入存錢筒中，並練習簡單的存取紀錄，有些是單純地只是零用錢用不完而做儲蓄，也有些是自己設定了目標(吃大餐、買mp3...)，定期檢視自己的存款距離目標越來越近了。



此外，也有更為貼近生活所需的科技產品-「手機」的使用，為了與家人聯繫更為方便，服務對象們在自己尋求家屬的意見後，購買了手機使用，除了手機的撥接功能外，更強調的是能夠結合MP3、照相、遊戲等功能，然而最重要的卻是在每月的月租費、手機費的額度使用，陪著服務對象選擇適合自己負擔的方案，須了解相關的綁約年限，更在了解到優惠促銷的利處，能提供資訊供服務對象進行選擇，而決定後的手機使用，就是服務對象展現自制能力的時候了，免不了因為過度使用而出現手機費超額問題，但問題終究需回到服務對象身上去處理與解決，即是承擔後果的能力。

不論是個人零用金的支配、手機的使用等等，分別有著不同程度的自我決策的運用與發揮，再繼續「限制」，僅是更加深服務對象的反感，也失去了維護享有基本權益的精神，唯有放手讓服務對象去真實經歷與體驗，才能更讓「權益」被有效的運用。



自主決策(四)

~得來不易的自費國外旅遊~



「耶~~~終於輪到我出國了！」，來到中心許久的阿真，自從開始到加油站工作後，每月賺取的薪水，都乖乖交由媽媽幫忙分攤家庭開銷，看著其他人都有出國的機會，自己也很期待有一天能搭乘飛機、離開台灣，而這個夢想就在今年實現了！

但是其中困難重重！阿真每月提供的薪水，負擔家計對家人來說都很吃緊了，要再有多餘的錢完成出國旅遊的夢想真的不可能，但是，阿真真的很努力，不畏懼每次在電話中與媽媽討論可能發生爭

執的風險，也不厭其煩地提出自己的見解，終於說服了媽媽，挪撥些薪水作為出國旅遊的旅費，阿真對自己的權益很有概念，也想盡辦法地勸說、突破媽媽的執念，爭取到了自己的出國零用錢！

在中心工作人員的陪同下，阿真搭上了飛機，踏在日本的土地上，跟著旅行團遊覽各個景點，每個景點、每個日本文物對阿真而言都是個驚奇，旅途過程中，阿真雖然享受的自己辛苦爭取來的旅遊機會外，仍不忘要尋找適合送給家人的紀念品，但對於買下作為犒賞自己的東西，都斟酌許久、出不了手，也見到阿真擔憂開銷過大的一面，但是阿真的精神是相當值得肯定與學習的。

自主決策(五)

~今年夏天，你/妳要去哪裡？~

中心每年連結外界資源來安排服務對象旅遊活動，為其生活增添樂趣及促發其學習動機，今年中心服務對象透過投票選舉決定「小人國主題樂園」為此次出遊地點。對其而言，遊樂園是他們從未體驗過的地點，只看到電視節目或廣告出現旋轉木馬、雲霄飛車亦或人形玩偶，就表示想要去遊樂園玩，為此工作人員將他們的心願列為今年重要任務之一。幸而在服務對象們殷殷期盼和工作人員持續不斷地尋求資源之下，終於得以成行，讓服務對象能夠在自己選擇的地點遊玩，充分顯現出服務對象的自主及與社會連結的可貴。

服務對象們對各式遊樂設施抱持新奇又躍躍欲試態度，在志工和教保員的陪伴之下嘗試各種有趣的遊樂設施，依據每位服務對象的意願讓其決定要玩哪些遊樂設施；而另一方面，也預先告知每位服務對象活動當天都有足夠的零用金，讓其有機會學習購物和自主，服務對象能夠選擇及決定自己要購買的物品，也讓其經驗在不同場所進行購物。透過此次旅遊活動，顯示出確實提供他們真正嚮往的東西，可完全感受到服務對象的開心與投入，突顯服務對象自主的重要性。



兩性關係

~滋長中的愛情~

在艾力克森的社會心理發展階段中，成人早期為組成密切關係的階段，對心智障礙者來說，並不會因為他們的心智年齡限制而少了這個階段的發展，在中心安置的服務對象當中，就有幾對的男女朋友。

就像一般人一樣，喜歡有個伴可以和對方分享生活、喜歡因為送杯飲料而看到對方開心的感覺，會因為彼此還無法拿捏清楚戀人、朋友間的界線而吵架，當然也有分手失戀的難過感受；在這些戀情發展的過程中，中心工作人員常常是「愛情顧問」，提供給每一對的支持也會跟著戀情發展階段的不同而有差異。

在機構安置多年的小惠與阿金，他們是機構中待最久的服務對象，過去也曾經有過兩小無猜的一段戀情，再他們分別經歷了各自的感情生活後，有機會再度搭起一段新的戀情…

起因在於工作人員細微的觀察，男女主角兩人紛紛關心起對方的近況，進而得知單身的兩人對彼此互有好感、也願意再進一步成為男女朋友關係，經過工作人員從旁協助，讓兩人有正式的機會可以互訴心情、也確認彼此心意，成為公開的「情侶」，交往至今大約近有半年以上的時間。

很多人覺得心智障礙者怎麼可能與「男女朋友」劃上等號，然而在中心卻見到了幾對的戀侶，我們始終秉持的是讓他們享有較好的生活品質，而心理層面的「被愛」與「重視」的感覺也是其中之一。中間的過程風風雨雨不少，當男主角工作「凸槌」時，有女主角的支持與陪伴；女主角抱持對婚姻的期待，男主角有心但不知所措。在在是工作人員、家屬與男女主角隨著戀情的發展而接著需要面對的問題。

適足居住

~我有自己的家了~

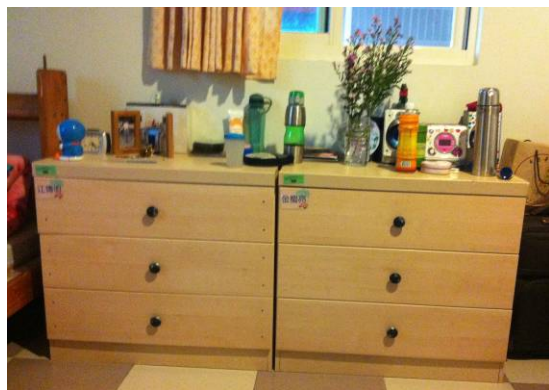
101年的4月，位在中心的隔壁區域有了「希望家園」這棟建築物，也在中心為了空間重新規劃之需要，而商借了希望家園的二、三樓住宿空間，讓希望小組的服務對象們有了搬新家的安排與期待。

每位希望小組的服務對象，在參觀「新家」的環境後，紛紛討論要怎麼來規劃自己的房間，而在以二~三人為一房、七人為一家的前提下，服務對象們就得需要有「家人」、「室友」的選擇，選擇與決定後，8月的搬家「工程」就要正式啟動了。

在教保員的協助下，有機會參與到自己個人物品的整理、盤點與打包，也在搬到新家(新房間)後，需要再將個人物品定位，如衣櫃內的衣物擺放、床頭(含櫃)的物品陳列與裝飾，更重要的是每個房間、每家客廳(含餐廳)的風格設計都大不相同，男孩家有陽剛味、女孩家有柔韻感，而每一角、每一處，都有服務對象參與其中。

然而「家」定位後，生活在這個新環境中，如何維持原有的樣貌則需要服務對象們共同合作，家中的物品擺放雖各有各的位置，但也會因為新進成員的加入、為空間動向運用便利而調整，添購的室內拖鞋，平日應如何收放也是為家人間需要討論決定的。

從個人物品到公共空間的環境佈置，看的到的都是服務對象們使用的痕跡，因為這就是他們的「家」，他們才有權決定自己的家應該呈現的樣貌，如何才能保持家的舒適感，就需要大家共同努力了。



社區融合

~小心，有鬼出沒!!~

萬聖節是西洋重要節日之一，而台灣亦深受西洋文化影響，為了讓中心服務對象認識其他國家的文化習俗，拓展知識外，也順應時節進行「trick or treat」活動，使服務對象與外界一同享受過節氣氛獲得歡樂，並藉此主動強化中心與社區間的連結，進而使社區民眾對心智障礙者有更進一步的認識。

服務對象喬裝成鬼怪的模樣，大方地行走於社區中展示自己的裝扮，主動地向社區居民和店家打招呼，並挨家挨戶到社區裡的店家和民宅說出祝福的話語及進行討糖活動；而眾多居民和店家也熱情地準備許多糖果和餅乾，歡迎服務對象索取，另外里長也廣播鼓勵店家與服務對象互動，除了營造出萬聖節的歡樂氣氛外，也在自然而然的情況下拉近了服務對象和社區間的距離，亦增進中心與社區間的友善關係。



情感支持

~期待被傾聽與關注的「心」~

當一般人心情不好時，會想找個人好好的訴苦或抱怨一番，讓心中想說的話有個抒發的管道，對你我來說或許是容易的一件事，但對中心服務對象來說，卻是難能可貴的機會。今年度中心與三名服務對象各別展開十次的會談，提供一個安全、隱密與關懷的情感支持，工作人員都實際且深刻地體悟，讓服務對象能夠擁有專屬空間、時間及信賴的人，可以認真地聆聽他們的心聲與想法是件重要且具意義的支持。

會談過程中，服務對象都有不一樣的轉變與成長，例如阿菲從「打馬虎」的說話方式，轉變成會訴說自己真實的想法，改變過去說反話的方式；小鈺願意說出她想回到家中住的渴望，說出對家人的不滿，說出她在中心的不滿與擔憂等等，這些都是出乎工作人員的意料，藉由此次的會談讓工作人員們更加了解服務對象，原來他們平日哭泣是有原因的，原來他們會裝作不在乎來掩蓋難過的心情，原來只要多點耐心與時間，他們就願意真實地說出他們的想法與心情。

心智障礙者會透過自己的眼睛與心靈去觀察、去感受週遭的人事物，由於受限表達能力而忽略了他們也會有想「抒發心聲」的需求，為此經由此次會談服務，讓工作人員有了不一樣的服務經驗以及瞭解除了生理需求、返家期待之外，服務對象尚有心理支持的服務需求。



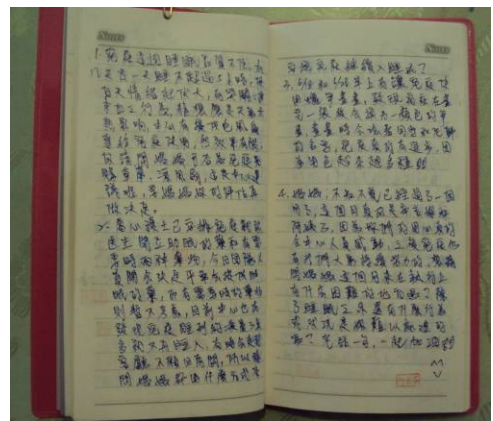
家庭服務銜接（一）

~愛讓我們零距離~



小婷是個自閉症的孩子，平日安靜乖巧，想法和行事都有她個人獨特的堅持，安置在中心約 12 年，媽媽固定每週接小婷返家共享天倫之樂；近兩年小婷的情緒和以往有極大的反差，醫師診斷目前小婷處於青春期的生理和心理都受到荷爾蒙影響，變得敏感容易生氣和哭泣，為此中心陪同媽媽、小婷就醫並召集教保、護理和社工與媽媽共同商討策略，讓中心與家庭雙方的服務得以連貫。

媽媽願意改變以往的相處模式並且確實按照策略執行，從以往不習慣帶小婷外出，轉變為每週出遊增加與外界接觸的頻率，並且將近長達半年的時間，每週將小婷返家的生活作息和媽媽遇到棘手的問題寫在本子上讓中心工作團隊了解再共同討論處理，更重要的是本子上的每字每句代表了媽媽的愛與關懷，不單單是



資訊的傳遞，也將家庭和中心彼此間緊緊相連結。過程中，團隊與家庭密集的交流與互動，讓服務策略獲得一致性與連續性，使策略得以銜接，此外團隊也將媽媽的照顧壓力和心情納入服務評估中，聆聽媽媽的心聲，緩和其照顧和持家壓力，另透過小本子的交流，鼓勵也稱讚媽媽的用心，中心不僅僅重視服務對象和家屬的支持服務，更扮演溝通與服務的橋樑，強調完整、全面與全程的服務，讓服務對象和家屬獲得持續前進的力量。

家庭服務銜接（二）

~使命必達~

中心重視家屬對中心服務的意見，而通常家屬對中心抱持著感謝與認可的回饋，這些肯定態度有賴於中心平日確實提供服務以及注重家屬的意見反應，小至家屬叮嚀服務對象返家要帶幾套的衣物、來電詢問服務對象今日進食和解便狀況，乃至家屬對於服務對象花費金額大小與用途、就醫服藥必要性的疑慮，亦或反應中心工作人員服務態度等等，中心工作人員皆以謹慎的心態做回應。

工作人員不論是以面訪、書信或通話方式收到服務對象或家屬的意見後，就須盡速向相關工作人員告知，並且限制在10天之內將反應的問題處理完畢，這完全仰賴工作人員的敏感度與積極性，是否真正了解家屬的心聲，是否夠積極主動處理服務對象與家屬的問題；為確實掌握每一個服務對象或家屬的意見反應，以及在第一時間內相關組別皆獲得到訊息，中心今年度多次開會針對服務對象/家屬意見反應系統重做規劃與調整。例如家屬在假日期間對其子女新鞋子的購買金額及必要性存有疑慮，中心在最快的時間內準備了零用金明細表單向家屬聯繫，並進一步了解家屬考量的癥結點，中心再適時解說與澄清，並提供相關書面資料加以佐證，力求讓家屬的疑慮獲得解答，並且由中心、服務對象與家屬一同討論日後花費的適切作法。整體過程，不僅回應了家屬的意見，也是建立中心、服務對象與家庭之間互動交流的好時機，更贏得家屬對中心的信任感，創造三贏的局面。

財團法人桃園私立真善美啟能發展中心
服務對象/家屬意見反應處理表

報表人	黃錦屏	反應日期	2012/02/18 10時0分
反應人	阿嬌	(班別/服務對象姓名:0302 廷叔整)	
反應方式	函訊		
內 容 概 述			
意見反應內容	阿嬌反應阿嬌與阿嬌到館到館大，因此都會配合中心安排阿嬌過年返家，但因為阿嬌患有躁鬱、憂鬱症與焦慮症，且躁鬱症控制不佳，在在過年期間阿嬌也因為阿嬌與中心修習班來到了3次急診，無法去過阿嬌的返家，阿嬌的返家多由阿嬌協助，但阿嬌年近六，更難照顧阿嬌，無法照顧阿嬌，故阿嬌又需要上館有阿嬌協助，因此阿嬌希望阿嬌過年返家人數不要太多。		
當下的回應或處理	無傾聽、支持，表示會將此情形反映給阿嬌小組老師和師。		
相關人員回應處理			
<p>【處務組-李望】王瑞華 (2012/02/18): 知悉</p> <p>【社工組-謝伊霞 (2012/02/23): 請李望小組老師討論阿嬌過年返家之權利，並回覆討論結果</p> <p>【社工組-謝伊霞 (2012/02/27): 不置返家評估表單已查閱完中，將擬定完畢後進行評估</p> <p>【社工組-謝伊霞 (2012/02/27): 不置返家評估表單已查閱完中，將擬定完畢後將此單列為評估對象，進行評估</p> <p>【處務組-李望】王瑞華 (2012/02/27): 針對阿嬌家屬從前阿嬌家人家或朋友而無法返家多日之狀況，評估阿嬌與阿嬌返家人數列入討論之，於討論後，再由社工一同回覆家屬。</p> <p>【處務組-李望】林以華 (2012/02/28): 將此單列入優先評估對象，並將結果意見列入評估會議討論之。</p>			
處理結果	<p>謝伊霞 (2012/02/11): 不置返家評估表單已查閱完中，將擬定完畢後，儘快安排阿嬌評估。</p>		
反應人確認	<input type="checkbox"/> 同意處理結果 <input type="checkbox"/> 不同意處理結果，原因：_____ 後續處理：_____		
反應人簽章：_____			

結語與展望

在馬斯洛的五大需求理論中，機構的安置服務提供了服務對象穩定的生理與安全需求上的照護，而從服務對象個人角度出發的包括有「親情維繫」、「親密關係建立」，也涵及社會需求中的「選擇」與「決定」的「自我決策」的發揮，在服務對象們身上見到，未失去身為「人」該享有「對待」與「尊嚴」。



在 101 年間，中心持續以著力在服務對象們生活當中的權益維護與發揮上，也再次透過將權益服務的彙整，從中檢視了各項服務的執行概況，除了在在強調服務對象的權益行使，著實也督促著工作人員持續朝此精神前進。

在未來的 102 年期間，將延續 101 年的服務，包含服務對象自主權的發揮、參與權中自助互助建立，以及家庭支持動力再擴充等等，提供的各項計畫包括：

- 1.自助快樂餐：**經由服務對象的票選選出每季的各國風味餐，並採歐式自助餐方式，供服務對象享有選擇餐點、享用美味的機會，強調重視服務對象的意見，也配合進行規劃，也不失再次選擇的機會。
- 2.極限運動：**結合極限運動的進行，帶進服務對象以動態體能、手腳並用等增進團隊合作及信任互助，附加在活動中的解決問題的經驗與能力體驗。
- 3.親子旅遊：**運用親子戶外旅遊的活動，讓服務對象與家屬在輕鬆休閒的情境下增進彼此的互動，也強調情感的維繫，讓服務對象享有親情的權益。

4.家長抒壓：連結家長(屬)們的相聚時刻，從中營造交流、互助互信的氛圍，復原家長(屬)們的精神與心力，以持續提供服務對象穩定之照顧與情感支持。



財團法人桃園縣真善美啟能發展中心

2008-2012 年度財務報告書

報告者：主辦會計 邱詩惠

財團法人桃園縣私立真善美啟能發展中心財務報告書目錄

壹、組織及沿革	63
貳、機構目標	63
一、目標	63
二、達成目標的基本需求	63
參、服務概況	64
一、學員及工作人員現況	64
二、服務內容簡介	64
三、服務成果簡介	64
肆、財務報告	65
一、收支報告	65
(一)經費來源	65
(二)使用流向	65
二、稽查及徵信	67
(一)內部審查	67
(二)外部稽核	67
(三)徵信報告	67
三、2012 年度財務結構分析及財務資料說明	68
四、最近 5 年財務資料說明	68
伍、未來展望	70
一、目標達成度評估	70
二、需求	70
陸、歷年財務報表及分析比較表	71
一、2012 年度財務報表及相關比較圖表	71
(一)、2012 年度收支餘絀表及平衡表	72
(二)、2012 年度支出及收入分類比較圖	73
(三)、2012 年度財務結構分析	73
(四)、2012 年度財務資料說明	74
二、最近 5 年財務報表	75
(一)、2008 年度收支餘絀表及平衡表	75
(二)、2009 年度收支餘絀表及平衡表	77
(三)、2010 年度收支餘絀表及平衡表	79
(四)、2011 年度收支餘絀表及平衡表	81
(五)、2012 年度收支餘絀表及平衡表	81
三、最近 5 年支出比較圖表	83
(一)、最近 5 年經營成本與分類支出統計表	84
(二)、最近 5 年學員月成本比較表	86
(三)、最近 5 年董事酬勞及車馬費分析表	86
(四)、最近 5 年工作人員月成本比較表	86
(五)、最近 5 年工作人員每人每月平均薪資統計表	87
四、最近 5 年收入比較圖表	88
(一)、最近 5 年經費來源分項收入統計表	89
(二)、最近 5 年經費提供者分類統計	90
柒、後記	91

肆、101 年度財務報告

財團法人桃園縣私立真善美啟能發展中心財務報告書

壹、組織及沿革

創立緣起 民國八十六年間，胡得鏘、謝秀琴、李傳鈞、張安邦等熱心社會福利服務工作人士，為協助心智障礙者家庭長期照顧之辛勞，決定籌設身心障礙福利機構，並在中壢市龍昌路 346-20 號土地上興建院舍，提供心智障礙者學習與發展的環境，使其能受到應有的尊重與公平的對待及專業的服務。於民國八十六年十一月底創立會成立，將此機構定名為「仁安啟智教養院」，民國八十七年元月十六日「財團法人桃園縣仁安啟智教養院」奉准設立，同年二月四日完成財團法人登記並取得立案。

創立宗旨 本中心創立宗旨係依照身心障礙者權益保障法及其他相關福利法規，收容中、重度以上智能不足及多重障礙者，施以教育、養護、復健、職訓、生活輔導及就業輔導，啟發其自有能力、促進身心發展，培養其適應社會生活能力，回歸社會過一般化生活的社會福利慈善事業。民國九十二年六月二十五日申請法人名稱變更為「財團法人桃園縣私立真善美啟能發展中心」迄今。

貳、機構目標

一、目標 為達成創立目的，讓服務對象得以回歸社會，過一般化的生活，我們評估機構的人力、物力、財力、擬定短、中、長程的目標，在每年度或每 3 年的工作計劃中呈現，期望透過我們的計劃，以提升學員的滿意度，增加學員的生活獨立能力、提高學員的工作獨立能力、增加學員的社會統合能力，讓學員活得更有力感。

二、達成目標的基本需求 根據本中心經營身心障礙機構 10 多年的經驗，列出以下幾點淺見。

1.專業的人力資源 此事業係高度依賴專業人力的事業，平均人力成本約佔總支出的(2/3)左右，本中心除了號召有熱忱、有專業的青年投入此一行列，作為終身志業以外，並邀請熱心的志工朋友一起投入心智障礙者服務，為心智障礙者創造更好的生命品質，共同努力。

- 2.健全的組織架構 健全的董事會組織，應由熱心公益的社會賢達組成，並遵照公益事業董事成員親等及比例的限制。組成後的董事會，應負起監督者的角色，聘請專業人士(避免董事的三親等親屬)，負責機構經營的任務，以達成創設目的。
- 3.健全的財務管理 除了遵照政府規定應執行的各項財務措施之外，更要有健全的內部審查及外部稽核機制，並隨時公告財務相關資料，以期達到公開、公正、透明的境界，社會責任用以取信捐助人及社會大眾。

參、服務概況

- 一、學員及工作人員現況 本中心目前服務 76 名心智障礙個案，76 名在機構接受住宿服務。聘請 58 位學有專精的工作人員，計有主任及行政支援人員 5 位，社會工作人員 3 位，護理人員 3 位，教保人員 47 位，共來服務 76 名學員。
- 二、服務內容簡介 本中心創立宗旨係為協助心智障礙者，透過我們的專業輔導，啟發其固有能力的，回歸社區過一般人的正常生活，期能找到每個憨兒屬於自己的價值。來自政府及社會各界的捐助款項及物資，透過我們正確及正當的使用，其所產生的成果及效益，極為耀眼。
- 三、服務成果簡介 謹重點式列出數項，請給我們肯定及鼓勵，讓我們不斷獲得支持的動力，一起為這群憨兒持續發光發熱，共同努力。
 - (一) 2008 年度獲得內政部社福機構評鑑為”優等獎”，肯定機構服務品質。
 - (二) 2011 年度獲得桃園縣政府社福機構評鑑為”優等獎”，肯定機構服務品質。
 - (三) 陳水扁總統及 馬英九總統分別於 2007 年及 2010 年親臨機構，慰問學員及老師，為社福機構最高榮耀。
 - (四) 2009 年捐助成立真善美社會福利基金會，擴大服務規模，預定於 2012 年完成，附設”希望家園”及 2013 年完成”真善美家園”的設立，讓更多心智障礙者及老憨兒得到更完善的服務。

(五)本中心學員獨自撐起台灣中油公司直營茄苳加油站，歷年來參與中油桃竹苗各加油站服務品質競賽，屢獲佳績，並經聯合報 2010 年 9 月 15 日頭版報導，肯定老師們的訓練成果。

(六)參與 2012 年全國身障礙者才藝競賽及啦啦隊比賽，獲得第一名佳績。其中啦啦隊比賽連續 10 年皆獲得北東區第一名。

(七)截至 2012 年 12 月底止，計有 33 名學員接受就業輔導，獲得有薪給工作，17 名學員參加中心內特定工作訓練(註一)，26 位學員在中心參與代工訓練。

※服務成果詳細資料，請參閱本中心網站

註一：特定工作係指不應由個案負責之中心內之工作，如洗衣、烹飪、清潔等工作，經由職業訓練以後，程度較佳個案，可以獨立完成作業之工作屬之。

肆、財務報告

一、收支報告

(一) 經費來源

1、政府補助款 本中心係桃園縣政府核准立案之財團法人社會福利機構，按照法令規定可以安置心智障礙者，得以按照核定的托育養護費向縣政府申請教養費，並得以向內政部申請服務費補助，此部份由 5 年前的 69%左右，降低到 2011 年 47%,但 2012 國內經濟不振，捐款相對減少約三成左右，政府比率攀升至 57%左右，正努力開拓社會捐款來源當中。

2、家長自負額 除了少數低收入戶家庭之教養費，全額由政府負擔之外，大部份的家長，按照其經濟狀況及障礙程度繳交 1/4、1/2 或 3/4 不等的托育養護費家長自負額。

3、社會資源 因機構服務品質之提昇(上列第 1 點所述)，獲得的民間捐款，由早期約 13%左右，增加到 2011 年最高 48%，2012 年度因為大環境募款不易下降為 37%，本中心將繼續加強服務品質之提昇，期待獲得更多的資源，以提昇服務對象的生命品質，提

早過一般人的生活。

(以上所述經費來源相關資料，請參閱 p.27~ p.29 最近 5 年經費來源收入統計表及最近 5 年經費提供者分類統計表)

(二) 使用流向

- 1. 董事長及董事酬勞** 本中心董事會成員目前 9 名，全係致力於心智障礙者服務的社會賢達及專家學者，董事會成員相互之間皆非三親等內之親屬關係，而且皆不支薪。僅在每年度二次的董事會議支領車馬費每次每人 \$2,000 元，部分董事回捐，故實際支出少於 \$2,000 元。
- 2. 工作人員人事費** 本中心係非營利事業機構，薪資水準低於一般營利事業甚多，雖然工作人員 90% 以上皆係大專畢業，且擁有滿腔的熱忱及高度的專業知識，用來服務心智障礙者，因服務對象皆係中、重度以上的學員，必須付出更多的時間及精神來照顧，為提升學員的能力增進更多專業人員，故工作人員與學員的比例偏高，平均都維持有接近 60 名左右的老師，服務 76 名學員，大部份有薪給的工作人員，都是將超時工作，奉獻作為志工時數；每年度平均約有 3000 人次以上的外部愛心志工參與。這都是為了提供更好的服務給我們的學員，2012 年人事費平均佔約 70% 左右。(行政管理人事費約 7%，目的事業人事費約 63%)
- 3. 目的事業業務費用** 包括學員訓練，購置教具及活動費用等相關支出，最近 5 年平均維持在約 40% 左右。感謝各界善心人士，年節及平日的捐助白米、食品及青菜，讓膳食費用降至 4% 左右，學員訓練費用等相關支出，雖然佔極大部份，但是為了學員能力的提昇，期待善心人士再大力協助，讓學員能夠獲得更多資源，早日學得一技之長，得以回歸社區，過一般人生活。
- 4. 行政事務管理費用** 本中心大部份經費最近 5 年平均(約佔 90%) 皆使用於與創設目的有關的各項支出，雖然整體支出因提昇服務品質的經費持續增加(最近 5 年; 但是行政管理費用(最近 5 年約佔 7%)，

係因行政支援行政體系的工作人員，隨著經驗累積，以及資訊化的建立，行政事務費用支出反而逐年降低，可以節省有限經費作為學員們訓練支出使用。

5.每位學員月成本 平均約需 41,000 元左右，政府及家長繳納之教養費收入平均僅 16,500 元左右，不足額部份皆由社會善心人士支持，特此申謝，並請繼續給予協助，讓憨兒能夠成長茁壯。(使用流向相關報表，請參閱 p.23~p.26 之最近 5 年經營成本與分類支出統計表、目的事業支出業務費用支出分析表、學員月成本比較表、董事酬勞及車馬費分析表、工作人員成本比較表以及工作人員每人每月平均薪資統計表)

二、稽查及徵信 歷年來，本中心獲得的政府補助款及社會資源，每一塊錢 及每一份物資皆用在服務對象身上，我們除了徹底執行嚴密的內部審查機制之外，並主動委請會計師審核，以及接受主管機關稽核，每次皆為零缺點。相關財務資料皆按時公布於網站上徵信，財務資訊充份揭露，做到透明化、公開化的地步，讓捐助者瞭解本中心因為接受了您的捐助，做了正當的用途而產生了積極正面的效益。

(一)內部審查

- 1.預.決算制度 均遵照主管機關規定實施；於年度開始前 3 個月經董事會議，按照工作計劃需要審議預算，年度終了五個月內，審議決算報表及相關財務資料，並送請主管機關核備。
- 2.採購申請 各項支出皆須填寫請購單，送請主管審核，並由會計人員控管預算額度，若非預算內支出，以及超出權限金額之支出(主任 5,000 元、組長 2,000 元)，皆應送請董事長核准，超出 20 萬以上支出，並須經董事會議通過始得執行，所有超出一萬元以上及經常性支出，皆使用票據支付，以方便查核及減少弊端發生。
- 3.定期及不定期抽檢 依照董事會議通過之本中心財務收支管理辦法，由董事長或指定之董事，每半年或不定期抽檢相關財務資料，如款項支付、採購審查及財務管理等狀況，避免不當財務管理事

件發生。

(二)外部稽核

- 1.會計師審核 每個年度終了 2 個月內，將相關財務報表及收支帳冊，送請會計師審核,歷經 10 年，皆獲得無保留意見簽證報告書。
- 2.政府查核 主管機關及內政部定期及不定期對於各項補助款及勸募案件進行查核作業,本中心被查核多次，皆無疏失狀況，足見本中心對於財務控管，皆能符合法令規定。

(三)徵信報告

- 1.年度財務報表公告 包括會計師財務簽證報告以及相關財務報表，皆公告於本中心網站，供社會大眾檢視。
- 2.捐助財務徵信公告 於本中心網站及門口跑馬燈，按月份定期公告。
- 3.捐助財物流向報告 於年度終了二個月內，統計年度接受捐助財物狀況，作流向報告表，公布於網站上。一方面感謝各位大德之捐助，一方面取信於社會大眾。期待更多的善心人士瞭解本中心經營狀況及效益，持續與我們共同幫助心智障礙同胞，讓他們獲得更好的生命品質。

三、2012 年度財務結構分析及財務資料說明

依據本中心 2012 年度財務相關資料,謹作如下說明及報告

1、繼續提昇學員生活及訓練品質

- (1)本年度目的事業人事費用較上一年度增加，係增加學員之生活及才藝訓練等增加專業人員員額支出，讓學員得到更好的服務。
- (2)行政事務費比例持續減低，係因為資訊化及減少借款利息支出而產生出的效益。

2、持續加重社會資源取得的比例

- (1)社會資源與政府補助比例，2011 原本漸漸拉近第一階段目標的 1:1(政府 100:民間 100) 因為大環境不佳，2012 年又退回 132:100，將要求社資部門 2013 年度將努力達成 1:1 的目標，再繼續朝向第

二階段 2:3(政府 200:民間 300)的目標努力前進。

(2)經費來源，因”真善美家園”築家專案的大力推動，成長 50%以上，排擠一般捐助款的成長，在築家專案快完成前，計劃將重心轉到推展專業服務捐助款方面，讓軟、硬體得以同步成長。

3、2012 新增建物財產 -- 真善美家園

真善美家園第一期工程已完工，總工程款為 NT\$34,823,847.元，本中心勸募所得支付工程款部分為 NT\$15,145,326.元，持分為 1 萬分之 4349。

四、依據本中心最近 5 年財務收支相關資料，謹作如下說明及報告

(一)絕大部份資源(90%以上)用於提昇學員品質(目的事業支出)，符合社會期待。

- 1.就經營成本分項支出資料，顯示出本中心用於目的事業的支出 5 年平均 92.3%，主要是聘任專業人員，用以提學員的職業技能，讓學員得到一技之長，可以獲得有薪工作，以減輕家長及社會負擔，作一個有價值的人。
- 2.目的事業業務費用平均維持在 41%左右，主要用於學員日常各項活動、訓練、生活用品之支出等，讓學員受到好的照顧及訓練。
- 3.行政事務費用 5 年來持續遞減，顯示本中心歷年來，在實施資訊化的成果上及因捐助款的增加，降低借款利息支出，得到了顯著的效益。

(二)主要經費來源，因品質的提昇，獲得社會肯定，逐漸由政府補助轉為社會大眾為主要支持者。

- 1.社會資源取得方面，由 2007 年的 605 萬元，增加到 2011 年的 1,643 萬元左右，2012 年下降到 1,089 萬元左右，一方面顯示社會資源逐年增加，究其原因，除了社會大眾支持憨老家園—真善美家園築家專案以外；也因為品質的提昇，獲得社會善心人士認同，並肯定本中心的服務成果(容後說明)，為主要原因；另一方面，因為受到經濟不景氣的影響，2012 年下降約 30%左右，本中心應再加強宣導，

讓各界善心人士多多瞭解本中心的需求及努力提昇照顧品質成果，大力幫助憨兒成長，應為當務之急。

2.政府補助款方面，因政府社福經費，除了須照顧更多身障者及老人福利之外，更在中央政府社福總預算逐年減低的狀況下，為了讓弱勢家庭的學員受到更好的照顧，期待政府補助款能夠調高。

伍、未來展望

一、永續經營觀念的貫徹

- 1.健全制度的建立，現階段各項辦法的徹底執行。
- 2.專業人才的積極培訓，以提昇服務水準。
- 3.引進企業管理精神，改善各個作業流程，以達到成本效益的觀念，減少人力、物力的不必要浪費。
- 4.積極開發社會資源，減低政府補助比率，增進服務廣度及深度。

二、優質福利園區的新觀念與建立

本中心的願景是透過優質機構經營理念，協助學員逐步融合於社區之中，回歸一般化之社區生活型態。我們將成立福利園區，使各項福利服務工作，得以完善執行，讓身心障礙者，得到最好的照顧。

- 1.我們對於福利園區的觀念，並不限定於一個大面積的園區，我們將評估社區的功能與個案的需求相結合，如重殘養護個案較需醫療協助，因此將選擇距離醫院交通便捷的社區，又如就業輔導學員就必須選擇生活功能齊全的社區等等。
- 2.我們將園區的概念擴大到鄰近好幾個功能不同的社區，以提供不同性質的服務，讓個案更能學習社會技能，發展社會化人際關係，早日回歸社會過一般化生活。

三、與您共創平安、祥和社會

期待社會各界善心人繼續幫助心智障礙者，讓他們得到合適的輔導或訓練，得以過一般人正常的生活，並可以減低障礙者家庭的沈重負擔，共創平安祥和的社會。

陸、歷年財務報表及分析比較表

一、2012 年度財務報表及相關比較圖表

(一)、2012 年度收支餘絀表及平衡表

收支餘絀表

民國一〇一一年度及一〇〇年度

單位：新台幣元

項 目	附註	101 年度		100 年度	
		金 額	%	金 額	%
收 入					
勞務收入		15,926,522		17,132,417	
政府補助收入		0		422,400	
教養費收入		14,932,471		15,429,976	
售貨收入		0		1,280,041	
其他服務收入		144,000		0	
加油工作承攬收入		850,051		826,345	
非勞務收入		20,336,894		24,987,470	
補助收入		7,889,883		7,537,723	
捐助收入		10,894,712		16,428,945	
利息收入		85,532		69,231	
活動收入		41,135		0	
訓練收入		291,834		161,665	
其他收入		1,133,798		789,906	
收入合計		36,263,416	100.00	42,119,887	100.00
支 出					
行政管理支出		2,306,982		3,347,167	
人事費		1,507,468		2,584,228	
事務費		116,258		157,077	
修護費		157,942		22,917	
保險退休金		229,172		300,396	
財務支出		296,142		282,549	
目的事業支出		33,837,238		35,324,817	
人事費		23,853,505		21,287,462	
業務費		3,609,843		5,359,648	
材料費		2,420,340		3,792,787	
維護費		410,939		351,751	
保險退休金		3,542,611		3,735,859	
進 貨		0		797,310	
支出合計		36,144,220	99.67	38,671,984	90.05
本期(短絀)結餘		\$ 119,196	0.33	\$ 4,274,248	9.95



財團法人桃園縣私立真善美啟能發展中心
平衡表

民國一〇一年及一〇〇年十二月三十一日

資產	民國101年12月31日		民國100年12月31日		民國101年12月31日		民國100年12月31日	
	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%
流動資產								
現金及銀行存款	\$4,018,090	9.71	\$17,465,802	41.56	\$4,568,571	11.04	\$2,918,571	6.94
應收票據	0	0.00	0	0.00	2,554,865	6.17	2,950,971	7.02
應收款項	751,385	1.81	570,696	1.36	0	0.00	1,749,529	4.16
存貨	150,000	0.36	699,660	0.00	131,782	0.32	156,043	0.37
定期存款	4,282,139	10.34	4,333,758	10.31				
在建工程-真善美家園	772,000	1.86	3,398,036	8.08	7,255,218	17.52	7,775,114	18.50
其他流動資產	150,326	0.36	216,268	0.51				
流動資產合計	10,123,940	24.45	26,684,220	63.49				
基金								
定存	2,520,000	6.09	2,520,000	6.00	286,647	0.69	217,453	0.52
退休基金	56,980	0.14	0	0.00	56,980	0.14	0	0.00
基金合計	2,576,980	6.22	2,520,000	6.00	11,505,504	27.79	11,859,930	28.22
負債								
應付帳項					11,849,131	28.62	12,077,383	28.74
負債總計					19,104,349	46.15	19,852,497	47.23
固定資產								
房屋設備	15,145,326	36.58	0	0.00				
辦公設備	25,000	0.06	25,000	0.06	1,000,000	2.42	1,000,000	2.38
什項設備	64,007	0.15	0	0.00	21,176,743	51.15	7,059,519	16.80
機器及器具設備	830,664	2.01	830,664	1.98	0	0.00	9,842,976	23.42
運輸設備	613,953	1.48	0	0.00	119,150	0.29	4,274,248	10.17
租賃改良物	5,372,125	12.98	4,856,695	11.56	22,295,893	53.85	22,176,743	52.77
合計	22,051,075	53.26	5,712,359	13.59				
減：累計折舊	(4,955,211)	(11.97)	(4,797,269)	(11.41)				
固定資產淨額	17,095,864	41.29	915,090	2.18				
其他資產								
其他固定資產	11,505,504	27.79	11,859,930	28.22				
存出保證金	98,000	0.24	50,000	0.12				
合計	11,603,504	28.03	11,909,930	28.34				
資產總額	\$ 41,400,288	100.00%	\$ 42,029,240	100.00%	\$ 41,400,242	100.00%	\$ 42,029,240	100.00%
負債、基金及餘絀總額								

(請參閱後附資產負債表)

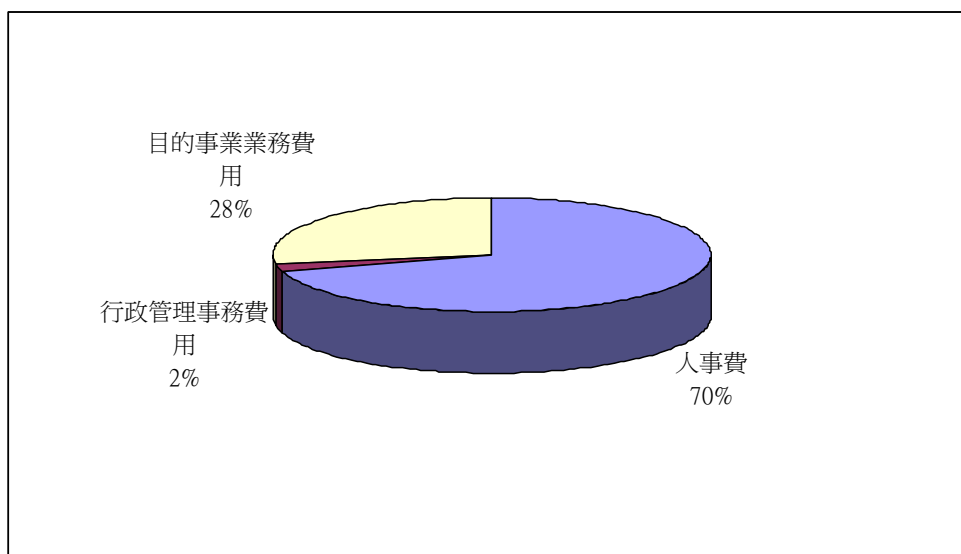
董事長：

主任：

主辦會計：

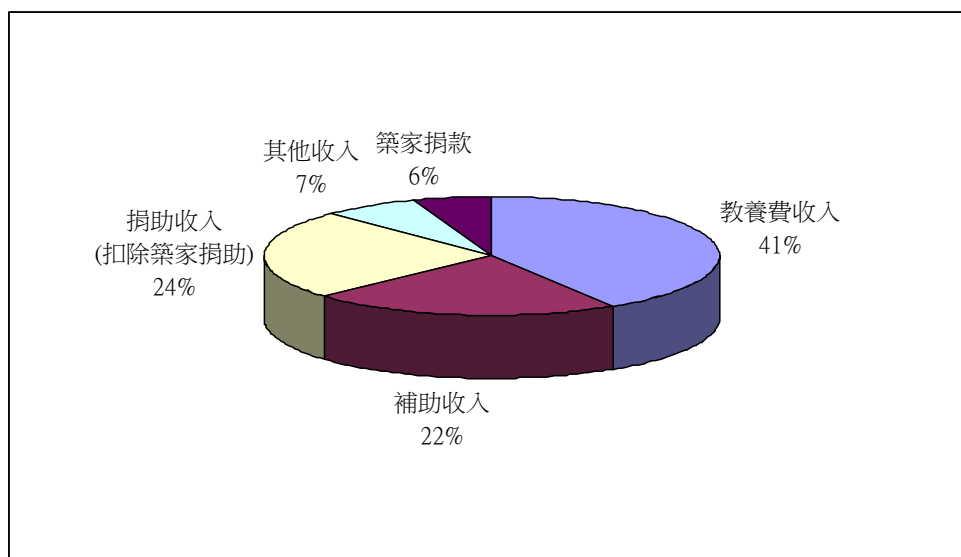
(二)、2012 年度支出及收入分類比較圖

1、2012 年度經營成本分類支出比較圖



人事費	行政管理事務費用	目的事業業務費用	合計
25,361 千元	799 千元	9,984 千元	36,144 千元

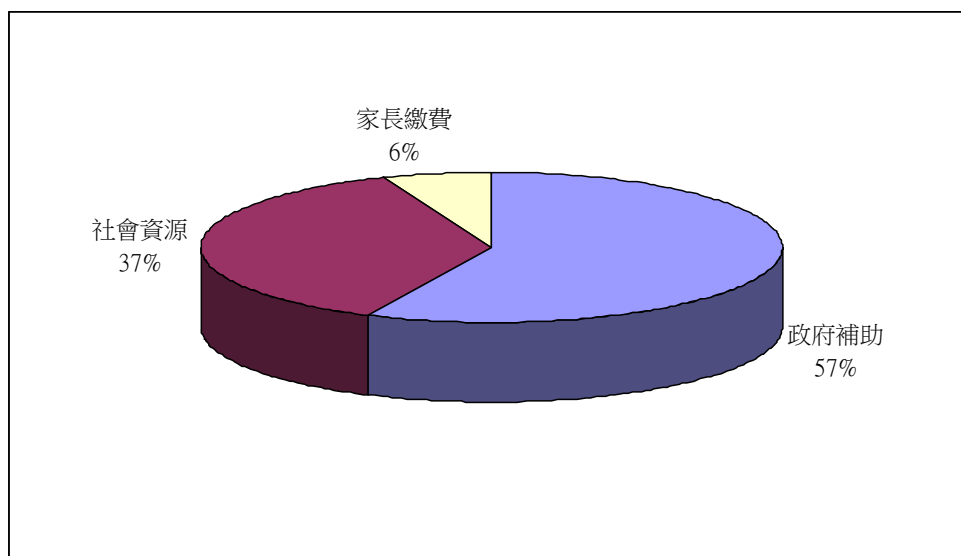
2、2012 年度經費來源分項收入比較圖



教養費收入	補助收入	捐助收入 (不含築家捐助)	其他收入	築家捐款	合計
14,932 千元	7,890 千元	8,868 千元	2,545 千元	2,028 千元	36,263 千元

註：扣除築家特定捐款 2,028 千元，實際可動用收入為 34,235 千元

3、2012 年度經費提供者分類比較圖



政府補助	社會資源	家長繳費	合計
20,625 千元	13,441 千元	2,197 千元	36,263 千元

二、最近 5 年財務報表

(一)、2008 年度收支餘絀表及平衡表

		收 支 餘 絀 表			單 位：新 台 幣 元		
		民 國 九 十 七 年 度 及 九 十 六 年 度					
		9 7 年 度			9 6 年 度		
項 目	附 註	金 額	%	金 額	%	金 額	%
收 入							
勞務收入		\$17,880,859		\$16,794,048			
教養費收入		16,358,773		16,713,897			
售貨收入		822,467		19,333			
加油工作承攬收入		699,619		60,818			
非勞務收入		<u>16,683,517</u>		<u>12,510,702</u>			
補助收入		6,404,910		5,616,200			
捐助收入		8,586,845		6,051,491			
利息收入		64,058		47,268			
訓練收入		252,995		375,679			
其他收入		1,377,509		420,064			
收入合計		34,564,376	100.00	29,304,750	100.00		
支 出							
行政管理支出		2,063,318		2,359,444			
人事費		1,348,018		1,405,607			
事務費		162,500		457,383			
修護費		3,609		123,733			
保險退休金		153,279		203,567			
財務支出		395,912		169,154			
目的事業支出		31,182,574		26,590,473			
人事費		17,577,306		13,620,817			
業務費		7,360,131		4,747,453			
材料費		3,170,632		1,981,485			
維護費		465,122		4,441,392			
保險退休金		1,990,622		1,782,726			
義賣成本		621,561		16,600			
支出合計		33,245,892	96.19	28,949,917	98.66		
本期(短絀)結餘		\$ 1,318,484	3.81	\$ 354,833	1.34		

董事長：



主任：



主辦會計：



財團法人桃園縣私立真善美啟能發展中心
平 衡 表

民國九十七年及九十六年十二月三十一日

資 產	民國97年12月31日		民國96年12月31日		附 註	負債、基金及餘絀		民國97年12月31日		民國96年12月31日	
	金 額	%	金 額	%		金 額	%	金 額	%		
流動資產											
現金及銀行存款	\$ 7,924,945	29.29	\$ 3,333,413	16.31	八	短期借款		\$ 6,977,571	25.79	\$ 5,638,571	27.59
應收款	1,766,553	6.53	2,698,063	13.20		應付款項		1,935,955	7.15	1,031,953	5.05
存貨	52,167	0.19	-	-		應付費用		2,480,628	9.17	1,220,457	5.97
其他流動資產	1,261,503	4.66	801,393	3.92	九	其他流動負債		452,908	1.67	414,649	2.45
流動資產合計	11,005,168	40.67	6,832,869	33.43		流動負債合計		11,847,062	43.78	8,305,630	48.96
基 金						其他負債					
定存-基金存款	1,000,000	3.70	1,000,000	4.90		存入保證金		310,205	1.15	288,920	1.41
退休基金	1,230,498	4.55	1,087,543	5.32		退休金準備		1,230,498	4.55	1,087,543	5.32
基金合計	2,230,498	8.25	2,087,543	10.22	二	資產基金準備		9,621,779	35.56	8,026,537	39.27
固定資產						其他負債合計		11,162,482	41.25	9,403,000	34.94
房屋設備	4,214,565	15.58	4,214,565	20.62		負債總計		23,009,544	85.04	17,708,630	83.90
辦公設備	441,600	1.63	441,600	2.16		基金及餘絀					
什項設備	1,102,575	4.07	1,102,575	5.39		基 金		1,000,000	3.70	1,000,000	5.90
教學及訓練設備	36,000	0.13	36,000	0.18		累積餘絀		1,730,775	6.40	1,375,942	6.73
機器及器具設備	446,019	1.65	446,019	2.18		本期餘絀		1,318,484	4.87	354,833	1.74
合 計	6,240,759	23.06	6,240,759	30.53		基金及餘絀合計		4,049,259	14.96	2,730,775	16.10
減：累計折舊	(5,181,423)	(19.15)	(5,113,566)	(25.02)							
固定資產淨額	1,059,336	3.91	1,127,193	5.51							
其他資產	12,763,801	47.17	10,391,800	50.84							
資 產 總 額	\$ 27,058,803	100.00	20,439,405	100.00		負債、基金及餘絀總額		\$ 27,058,803	100.00	20,439,405	100.00

單位：新台幣元



董事長



主任：



主辦會計：

(二)、2009 年度收支餘絀表及平衡表

		收支餘絀表			單位：新台幣元			
		民國九十八年度及九十七年度						
		98年度		97年度				
項	目	附註	金	額	%	金	額	%
收	入							
	教養費收入		\$	16,621,119		\$	16,358,773	
	補助收入			8,078,776			6,404,910	
	捐助收入			16,916,982			8,586,845	
	訓練收入			4,291,420			1,775,081	
	利息收入			75,152			64,058	
	其他收入			1,163,690			1,377,509	
	收入合計			47,147,139	100.00		34,567,176	100.00
支	出							
	行政管理支出			2,950,537			2,063,318	
	人事費			2,104,481			1,348,018	
	事務費			153,248			162,500	
	修護費			36,600			3,609	
	保險退休金			144,842			153,279	
	財務支出			511,366			395,912	
	目的事業支出			40,186,342			31,185,374	
	人事費			19,882,593			17,577,306	
	業務費			7,466,870			7,360,131	
	材料費			5,037,923			3,792,193	
	維護費			308,855			465,122	
	保險退休金			2,490,101			1,990,622	
	捐贈支出			5,000,000			-	
	支出合計			43,136,879	91.49		33,248,692	96.19
本期(短絀)結餘			\$	4,010,260	8.51	\$	1,318,484	3.81

董事長：



主任：



主辦會計：



財團法人桃園縣私立真善美啟能發展中心

平衡表

民國九十八年及九十七年十二月三十一日

資產	民國98年12月31日		民國97年12月31日		負債、基金及餘絀	附註	民國98年12月31日		民國97年12月31日	
	金額	%	金額	%			金額	%	金額	%
流動資產					流動負債					
現金及銀行存款	2,917,327	10.93	\$ 7,924,945	29.29	短期借款	九	1,292,571	4.84	\$ 6,977,571	25.79
應收款	1,000,501	3.75	1,766,553	6.53	應付款項		1,574,600	5.90	1,935,955	7.15
存貨	85,319	0.32	52,167	0.19	應付費用		3,017,815	11.31	2,480,628	9.17
其他流動資產	1,276,139	4.78	1,261,503	4.66	其他流動負債	十	301,809	1.13	452,908	1.67
流動資產合計	5,279,286	19.78	11,005,168	40.67	流動負債合計		6,186,795	23.18	11,847,062	43.78
基金					其他負債					
定存-基金存款	1,000,000	3.75	1,000,000	3.70	存入保證金		322,808	1.21	310,205	1.15
退休基金	1,324,830	4.96	1,230,498	4.55	退休金準備	二	1,324,830	4.96	1,230,498	4.55
基金合計	2,324,830	8.71	2,230,498	8.25	固定資產準備	二	10,795,687	40.45	9,621,779	35.56
固定資產					其他負債合計		12,443,325	46.62	11,162,482	41.26
房屋設備	4,214,565	15.79	4,214,565	15.58	負債總計		18,630,120	69.80	23,009,544	85.04
辦公設備	441,600	1.65	441,600	1.63	基金及餘絀					
什項設備	1,102,575	4.13	1,102,575	4.07	基金	二、十二	1,000,000	3.75	1,000,000	3.70
教學及訓練設備	-	-	36,000	0.13	累積餘絀	二	3,049,259	11.42	1,730,775	6.40
機器及廚具設備	446,019	1.67	446,019	1.65	本期餘絀		4,010,260	15.03	1,318,484	4.87
合計	6,204,759	23.24	6,240,759	23.06	基金及餘絀合計		8,059,519	30.20	4,049,259	14.96
減：累計折舊	(5,176,423)	(19.39)	(5,181,423)	(19.15)						
固定資產淨額	1,028,336	3.85	1,059,336	3.91						
其他資產										
其他固定資產	10,795,687	40.45	9,621,779	35.56						
定存-票家準備金	7,251,500	27.17	3,124,022	11.55						
存出保證金	10,000	0.04	18,000	0.06						
合計	18,057,187	67.66	12,763,801	47.17						
資產總額	\$ 26,689,639	100.00	\$ 27,058,803	100.00	負債、基金及餘絀總額		\$ 26,689,639	100.00	\$ 27,058,803	100.01

單位：新台幣元



主辦會計：



主任：



董事長：

(三)、2010 年度收支餘絀表及平衡表

收支餘絀表

民國九十九年度及九十八年度

單位：新台幣元

99 年度

98 年度

項 目	附 註	99 年度		98 年度	
		金 額	%	金 額	%
收 入					
教養費收入		\$ 16,254,783		\$ 16,621,119	
補助收入		9,352,281		8,078,776	
捐助收入		20,202,042		16,916,982	
訓練收入		3,180,893		4,291,420	
利息收入		144,610		75,152	
其他收入		181,517		1,163,690	
收入合計		49,316,126	100.00	47,147,139	100.00
支 出					
行政管理支出		3,338,859		2,950,537	
人事費		2,619,039		2,104,481	
事務費		158,278		153,248	
修護費		25,000		36,600	
保險退休金		292,500		144,842	
財務支出		244,042		511,366	
目的事業支出		45,204,188		40,186,342	
人事費		19,661,372		19,882,593	
業務費		5,628,858		7,466,870	
材料費		7,496,127		5,037,923	
維護費		438,063		308,855	
保險退休金		2,589,315		2,490,101	
捐贈支出		9,390,453		5,000,000	
支出合計		48,543,047	98.43	43,136,879	91.49
本期(短絀)結餘		\$ 773,079	1.57	\$ 4,010,260	8.51

董事長：



主 任：



主辦會計：



財團法人桃園縣私立真善美啟能發展中心
平衡表

民國九十九年及九十八年十二月三十一日

資產	民國99年12月31日		民國98年12月31日		附註	民國99年12月31日		民國98年12月31日	
	金額	%	金額	%		金額	%	金額	%
流動資產									
現金及銀行存款	\$ 8,519,042	32.87	\$ 2,917,327	10.93	九	\$ 2,987,571	11.53	\$ 1,292,571	4.84
應收款	2,284,933	8.82	1,000,501	3.75		1,133,171	4.37	1,574,600	5.90
存貨	233,200	0.90	85,319	0.32		2,026,045	7.82	3,017,815	11.31
其他流動資產	1,110,997	4.29	1,276,139	4.78	十	475,533	1.83	301,809	1.13
流動資產合計	12,148,172	46.87	5,279,286	19.78		6,622,290	25.55	6,186,795	23.18
基金									
定存-基金存款	1,000,000	3.86	1,000,000	3.75	二、十	293,476	1.13	322,808	1.21
退休基金	189,521	0.73	1,324,830	4.96	二	189,521	0.73	1,324,830	4.96
基金合計	1,189,521	4.59	2,324,830	8.71	二	9,980,375	38.51	10,795,687	40.45
固定資產									
房屋設備	4,214,565	16.26	4,214,565	15.79		17,085,662	65.92	18,630,120	69.80
辦公設備	25,000	0.10	441,600	1.65					
什項設備	1,080,075	4.17	1,102,575	4.13					
教學及訓練設備									
機器及廚具設備	392,719	1.52	446,019	1.67		1,000,000	3.86	1,000,000	3.75
合計	5,712,359	22.05	6,204,759	23.24		7,059,519	27.24	3,049,259	11.42
減：累計折舊	(4,774,352)	(18.42)	(5,176,423)	(19.39)		773,079	2.98	4,010,260	15.03
固定資產淨額	938,007	3.62	1,028,336	3.85		8,832,598	34.08	8,059,519	30.20
其他資產									
其他固定資產	9,980,375	38.51	10,795,687	40.45	二、十二	1,000,000	3.86	1,000,000	3.75
定存-梁家準備金	1,602,185	6.18	7,251,500	27.17	二	3,049,259	11.42	3,049,259	11.42
存出保證金	60,000	0.23	10,000	0.04					
合計	11,642,560	44.92	18,057,187	67.66		8,832,598	34.08	8,059,519	30.20
資產總額	\$ 25,918,260	100.00	\$ 26,689,639	100.00		\$ 25,918,260	100.00	\$ 26,689,639	100.00
負債、基金及餘絀總額									
負債									
流動負債									
短期借款					九				
應付款項									
應付費用									
其他流動負債					十				
流動負債合計	6,622,290	25.55	6,186,795	23.18		6,622,290	25.55	6,186,795	23.18
其他負債									
存入保證金									
退休金準備					二				
固定資產準備					二				
其他負債合計	10,463,372	40.37	12,443,325	46.62		10,463,372	40.37	12,443,325	46.62
負債總計	17,085,662	65.92	18,630,120	69.80		17,085,662	65.92	18,630,120	69.80
基金及餘絀									
基金	1,189,521	4.59	2,324,830	8.71		9,980,375	38.51	10,795,687	40.45
累積餘絀									
本期餘絀									
基金及餘絀合計	1,189,521	4.59	2,324,830	8.71		9,980,375	38.51	10,795,687	40.45
負債、基金及餘絀總額	\$ 25,918,260	100.00	\$ 26,689,639	100.00		\$ 25,918,260	100.00	\$ 26,689,639	100.00

(請參閱後附財務報表附註)

董事長：



主任：



主辦會計：



(四)、2011 年度收支餘絀表及平衡表

收支餘絀表

民國一〇〇年度及九十九年度

單位：新台幣元

項 目	附註	100 年度		99 年度	
		金 額	%	金 額	%
收 入					
勞務收入		<u>16,254,783</u>		<u>\$16,621,119</u>	
政府補助收入		422,400		766,280	
教養費收入		15,429,976		16,254,783	
售貨收入		1,280,041		1,990,757	
加油工作承攬收入		826,345		787,286	
非勞務收入		<u>24,986,764</u>		<u>29,517,020</u>	
補助收入		7,537,723		8,586,001	
捐助收入		16,428,945		20,202,042	
利息收入		69,231		144,610	
訓練收入		161,665		402,850	
其他收入		789,906		181,517	
收入合計		<u>42,946,232</u>	100.00	<u>46,138,139</u>	100.00
支 出					
行政管理支出		3,347,167		<u>3,338,859</u>	
人事費		2,584,228		2,619,039	
事務費		157,077		158,278	
修護費		22,917		25,000	
保險退休金		300,396		292,500	
財務支出		282,549		244,042	
目的事業支出		<u>35,324,817</u>		<u>36,134,291</u>	
人事費		21,287,462		19,661,372	
業務費		5,359,648		5,628,858	
材料費		3,792,787		6,227,639	
維護費		351,751		438,063	
保險退休金		3,735,859		2,589,351	
捐贈支出		0		320,556	
進貨		797,310		1,268,488	
支出合計		<u>38,671,984</u>	90.05	<u>39,473,150</u>	80.05
本期(短絀)結餘		<u>\$ 4,274,248</u>	9.95	<u>\$ 9,842,976</u>	19.95

董事長：



主 任：



主辦會計：



財團法人桃園縣私立真善美啟能發展中心

最近5年經營成本與經費來源統計表

年度	2008		2009		2010		2011		2012	
	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%
經營總成本	33246	100	43137	100	48543	100	38,672	100	36,144	100
行政管理人事費	1,348	4	2,104	5	2,619	5	2,584	7	2,507	7
行政管理事務費	715	2	847	2	720	1	763	2	800	2
目的事業人事費	17,577	53	19,883	46	19,661	41	21,287	55	22,854	63
目的事業業務費	13,606	41	20,303	47	25,543	53	14,038	36	9,983	28

最近5年經費來源分項收入比較表

單位：千元

年度	2008		2009		2010		2011		2012	
	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%
收入總合計	34,547	100	47,147	100	49,316	100	42,946	100	36,263	100
教養費收入	16,359	47	16,621	35	16,255	34	15,430	36	14,932	41
補助收入	6,405	19	8,079	17	9,352	19	7,960	19	7,890	22
捐助收入 (扣除築家捐助)	5,460	16	13,142	28	14,367	30	12,733	30	8,868	24
其他收入	3,197	9	5,530	9	3,507	4	3,127	7	2,545	7
築家捐款	3,126	9	3,775	8	5,835	13	3,696	8	2,028	8

最近5年經費提供者分類比較表

單位：千元

年度	2008		2009		2010		2011		2012	
	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%
政府補助	20,284	59	22,352	47	22,978	47	21,242	49	20,625	57
社會資源	11,784	34	22,447	48	23,709	48	19,556	46	13,441	37
家長繳費	2,479	7	2,348	5	2,629	5	2,148	5	2,197	6

最近5年學員月成本比較表

單位：千元

年度	2008	2009	2010	2011	2012
學員人數	76	80	80	70	69
每位學員月成本	34	42	47	42	40

最近5年工作人員月成本比較表

單位：千元

年度	2008	2009	2010	2011	2012
工作人數	51	58	57	55	58
工作人員月成本	31	32	33	36	36

最近5年董監酬勞及車馬費分析表

單位：元

年度	2008	2009	2010	2011	2012
董事長酬勞	0	0	0	0	0
董事酬勞	0	0	0	0	0
董事會議 車馬費	總額	28000	28000	30000	46000
	人次	14	14	15	23
	平均	2000	2000	2000	2000

註:1.收入自2010之後一年年下滑,但總支出因人員增加並未等比下降,2013經營負擔相對負重.

2. 2012社會資源比率下降,2013先由資金會撥補補助款,以支應中心運作需求資金.

3.自2011築家任務轉由基金會負責,因此募款活動及收入皆轉移至基金會,募款活動支出亦轉由基金會支付,業務費因此減少.

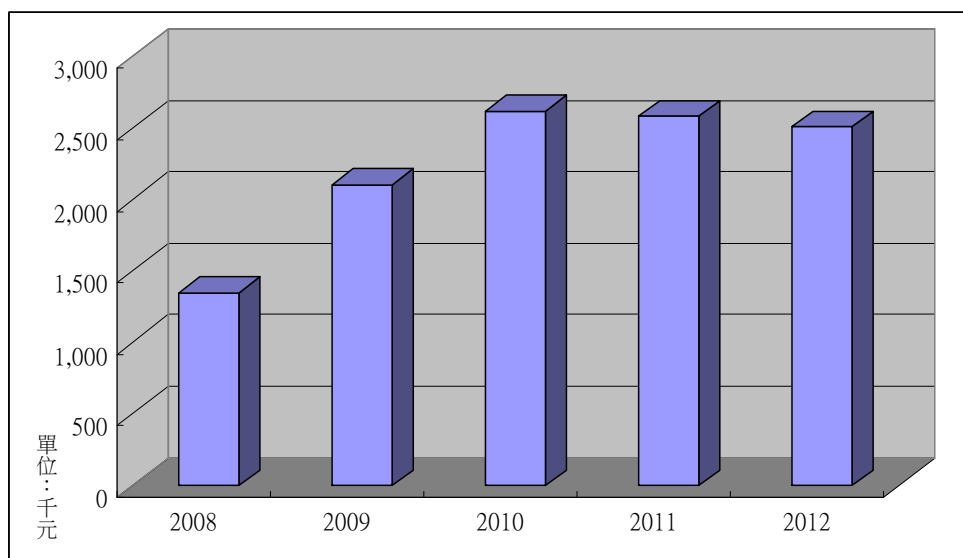
三、最近 5 年支出比較圖表

(一)、最近 5 年經營成本與分類支出統計表

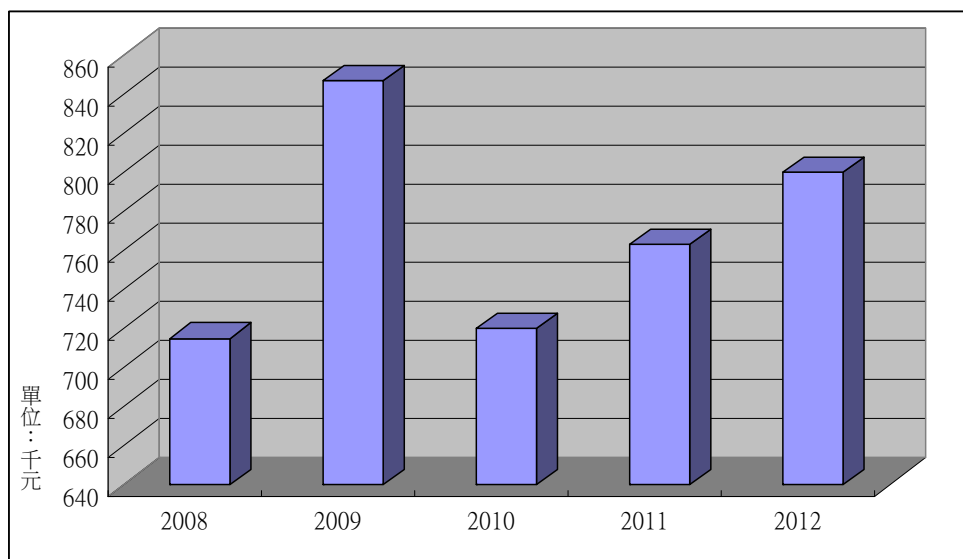
單位：千元

項目	2008		2009		2010		2011		2012	
	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%
經營總成本	33246	100	43137	100	48543	100	38,672	100	36,144	100
行政管理人事費	1,348	4	2,104	5	2,619	5	2,584	7	2,507	7
行政管理事務費	715	2	847	2	720	1	763	2	800	2
目的事業人事費	17,577	53	19,883	46	19,661	41	21,287	55	22,854	63
目的事業業務費	13,606	41	20,303	47	25,543	53	14,038	36	9,983	28

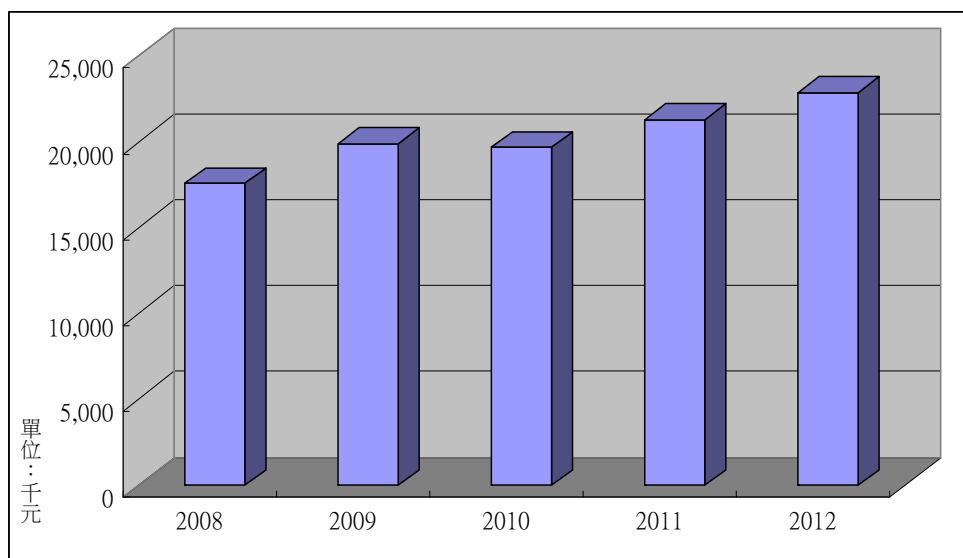
行政管理人事費



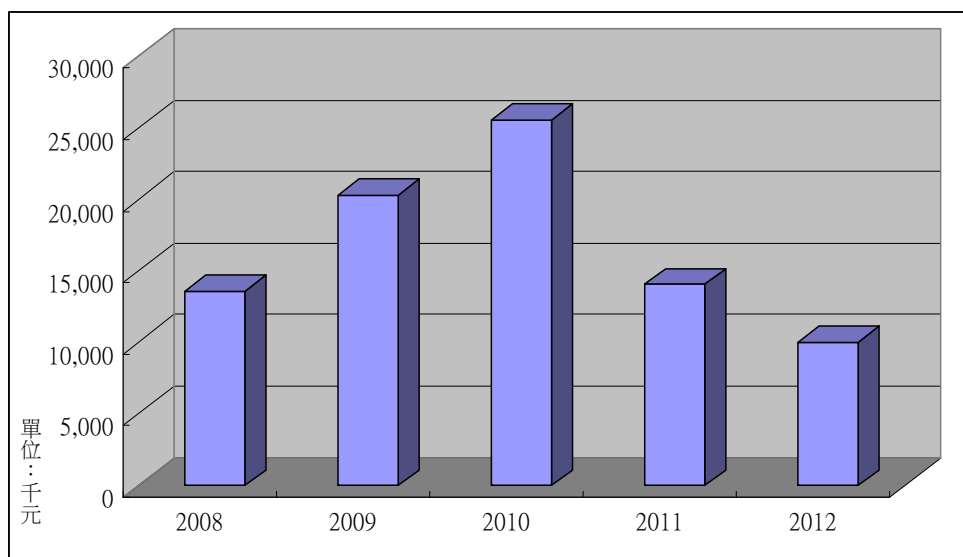
行政管理事務費



目的事業人事費



目的事業業務費

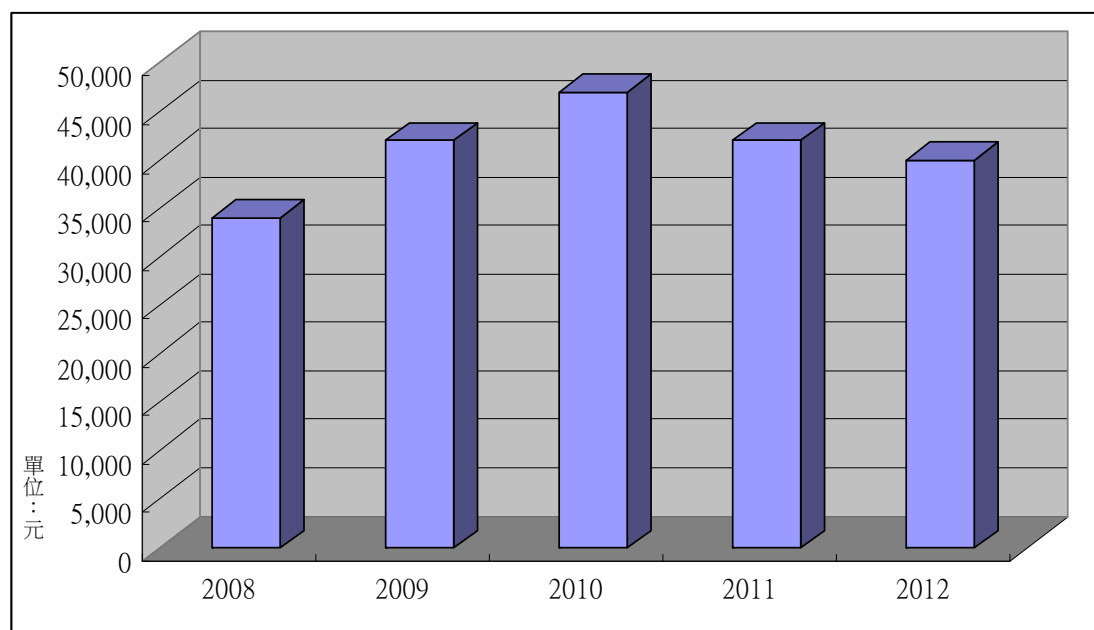


(二)、最近5年學員月成本比較表

單位：千元

年度	2008	2009	2010	2011	2012
學員人數	76	80	80	70	69
每位學員月成本	34	42	47	42	40

每位學員月成本



(三)最近 5 年董事酬勞及車馬費分析表

單位：元

年 度		2008	2009	2010	2011	2012
董事長酬勞		0	0	0	0	0
董事酬勞		0	0	0	0	0
董事會議 車馬費	總額	28000	28000	30000	46000	36000
	人次	14	14	15	23	18
	平均	2000	2000	2000	2000	2000

註一：本中心董事 9 人，每年度定期會議 2 次，每次車馬費 2,000 元，臨時董事會議不支付車馬費。

註二：有部份董事將車馬費回捐，故實際支出少於 2,000 元。

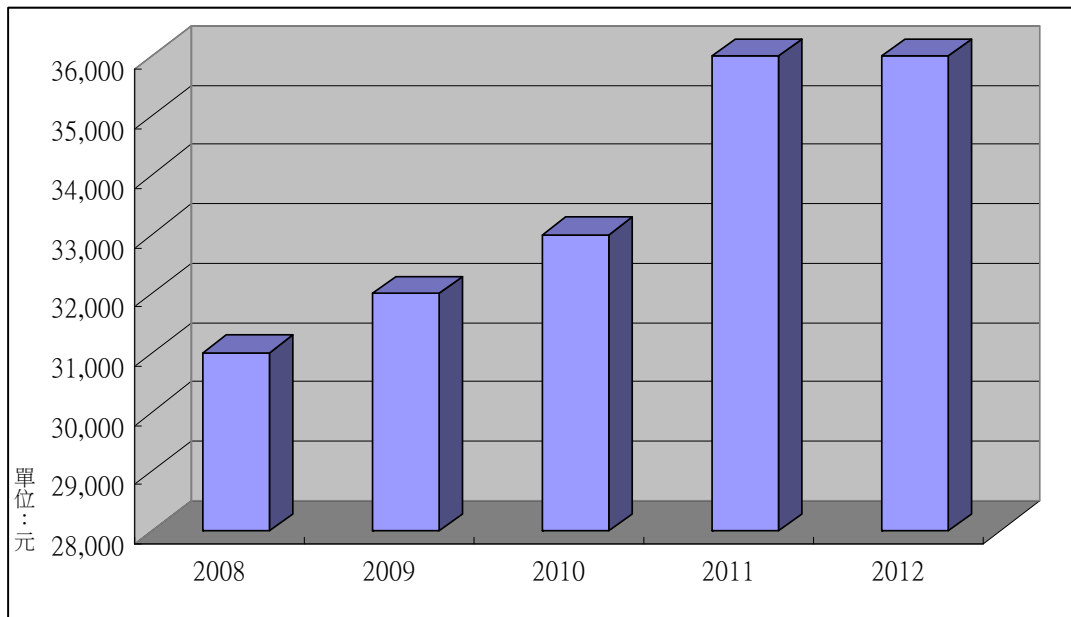
(四)、最近 5 年工作人員月成本比較表

單位：元

年度	2008	2009	2010	2011	2012
工作人員數	51	58	57	55	58
工作人員月成本	31	32	33	38	36

註：月成本數字包含勞、健保費，工作人員數以 12 月底為準。

工作人員月成本



(五)最近5年工作人員每人每月平均薪資統計表

1.每年度各部門薪資支出明細表

年度	部門	目的事業				合計
	行政管理	行政	社工	保健	教保	
2008	1,348,018	1,039,624	837,860	15,699,822	17,577,306	18,925,324
2009	2,104,481	1,573,139	965,177	17,344,277	19,882,593	21,987,074
2010	2,619,039	1,211,323	1,100,168	17,349,881	19,661,372	22,280,411
2011	2,591,728	1,259,804	1,286,426	18,733,732	21,279,962	23,871,690
2012	2,707,468	1,267,637	1,355,648	20,030,220	23,853,505	25,360,973

2.每人每月薪資統計表

單位：元

年度	2008		2009		2010		2011		2012	
主任	1人	55,000	1人	55,000	1人	44,000	1人	46,125	1人	47,750
行政人員	2人	28,667	4人	30,093	5人	31,682	4人	32,817	4人	31,483
社工員	3人	31,503	4人	32,773	3人	33,647	3人	33,696	3人	35,212
醫護人員	2人	29,924	2人	29,247	3人	30,560	3人	31,764	3人	32,817
教保人員	43人	30,426	47人	30,752	45人	31,487	44人	32,127	47人	33,143

註一：月平均薪資包含本薪、職務加給、年終獎金及加班費，不含勞、健保費。

註二：工作人員數係以12月底資料為依據，異動因素呈現在平均薪資內，如2008年社工員，年初2人，年底3人，合計月薪付2人×12個月，1人×9個月，共支出1,039,604元÷33個月得之。

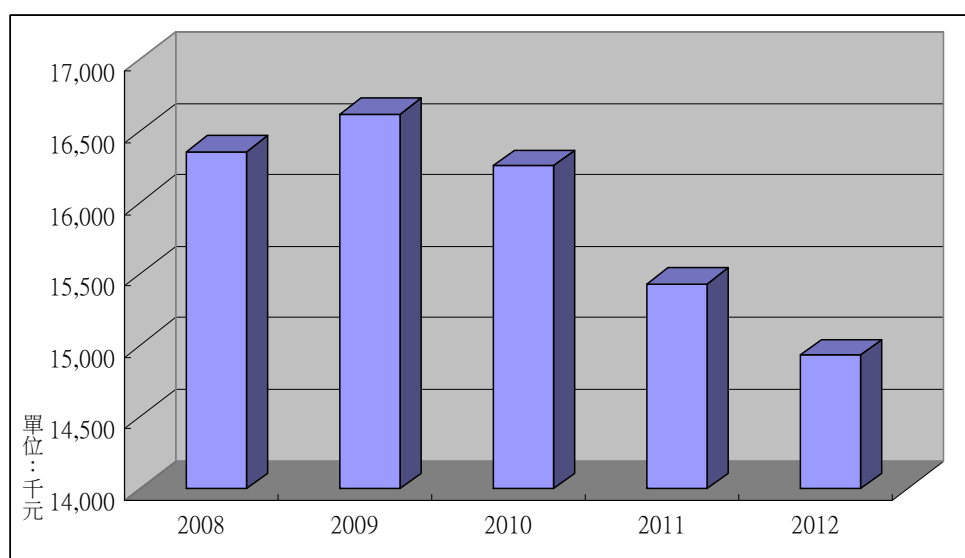
四、最近五年收入比較圖表

(一)、最近5年經費來源分項收入統計表

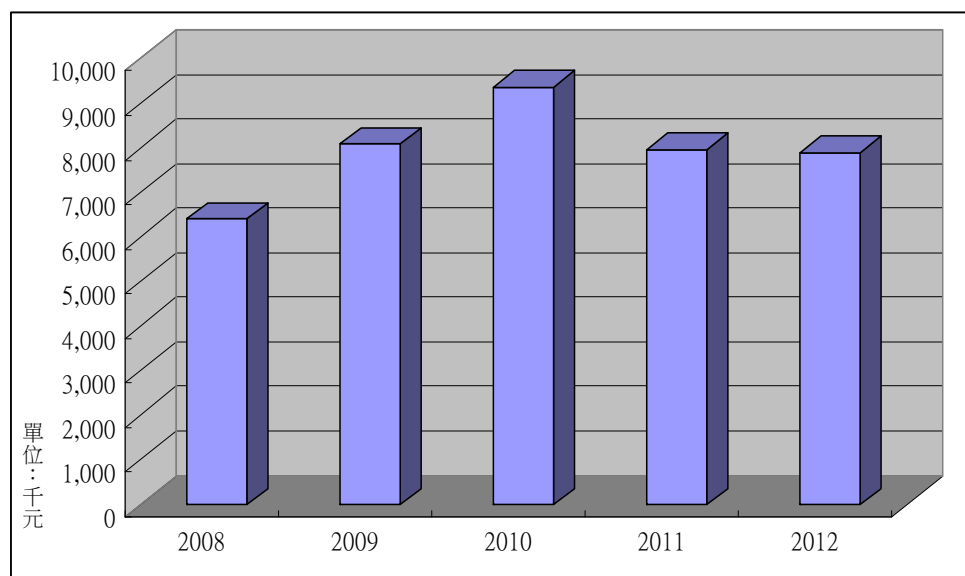
單位：千元

年度	2008		2009		2010		2011		2012	
項目	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%
收入總合計	34,547	100	47,147	100	49,316	100	42,946	100	36,263	100
教養費收入	16,359	47	16,621	36	16,255	34	15,430	36	14,932	41
補助收入	6,405	19	8,079	17	9,352	19	7,960	19	7,890	22
捐助收入 (不含築家捐助)	5,460	16	13,142	28	14,367	30	12,733	30	8,868	24
其他收入	3,197	9	5,530	11	3,507	4	3,127	7	2,545	7
築家捐款	3,126	9	3,775	8	5,835	13	3,696	8	2,028	8

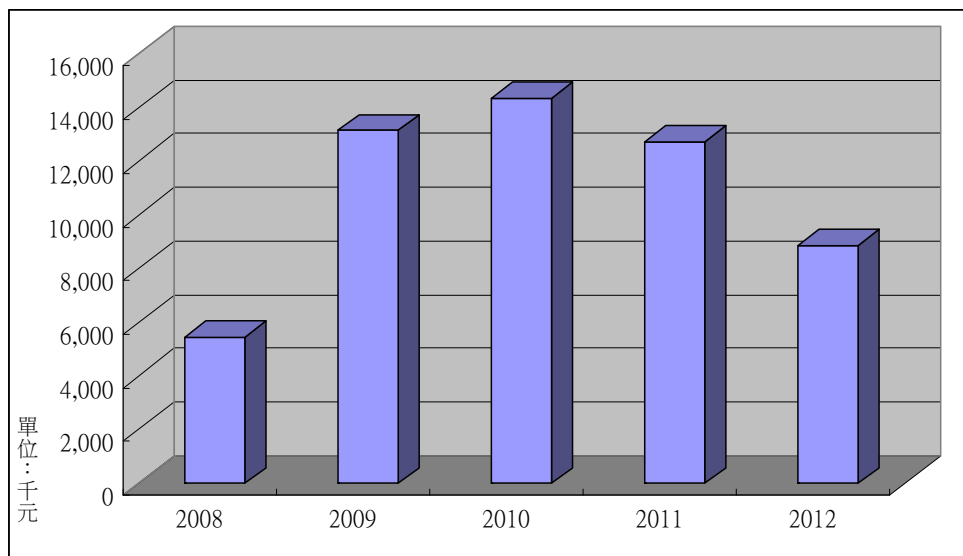
教養費收入



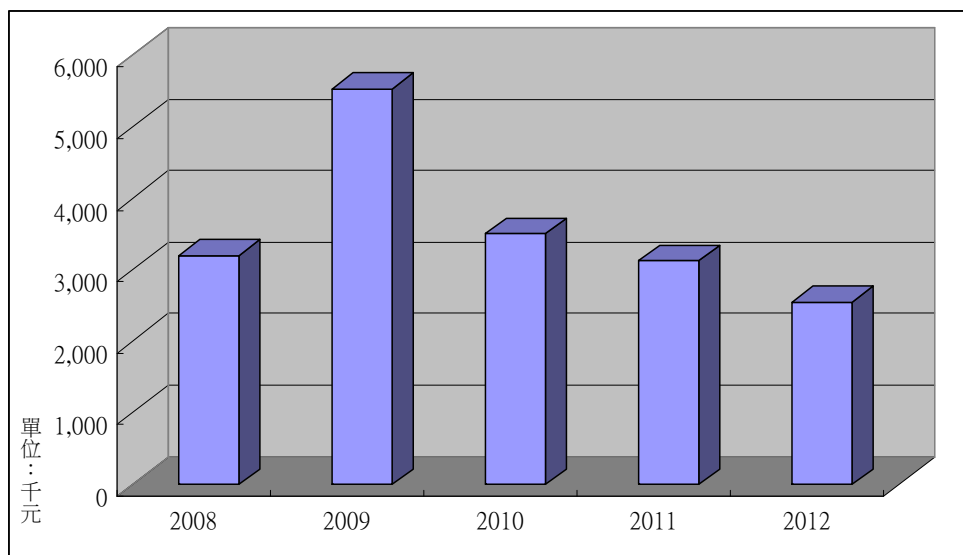
補助收入



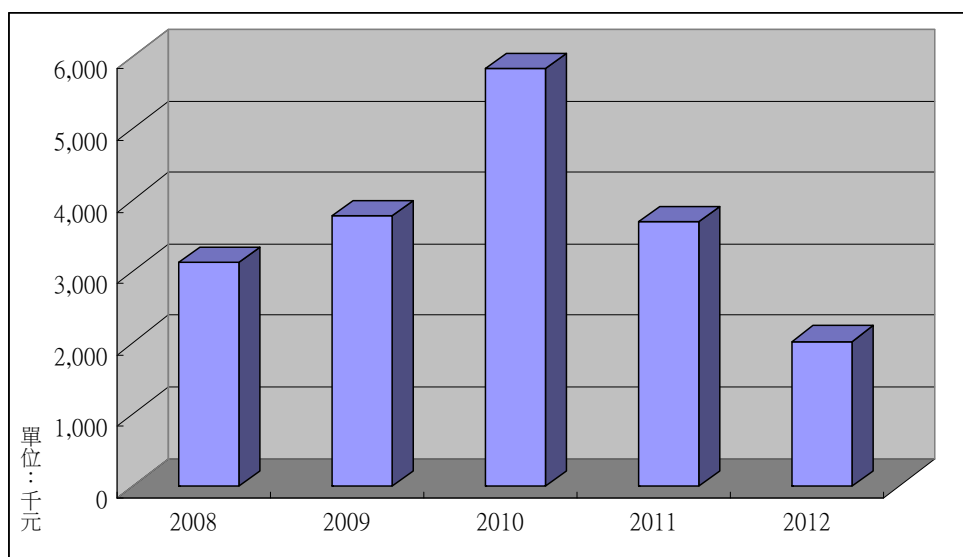
捐助收入 (不含築家捐助)



其他收入



築家捐款

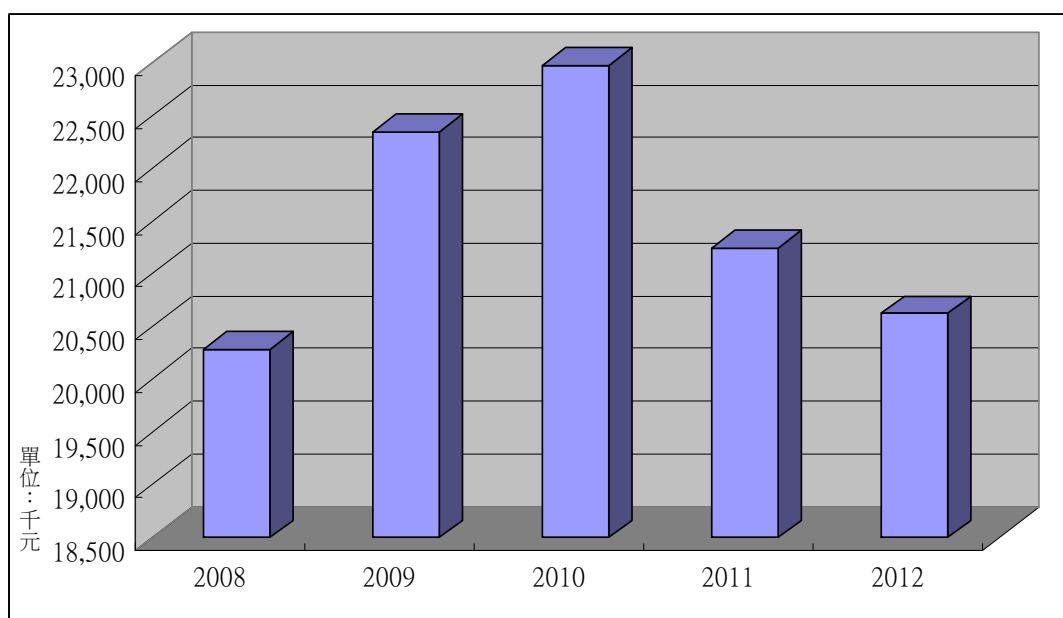


(二)、最近5年經費提供者分類統計表

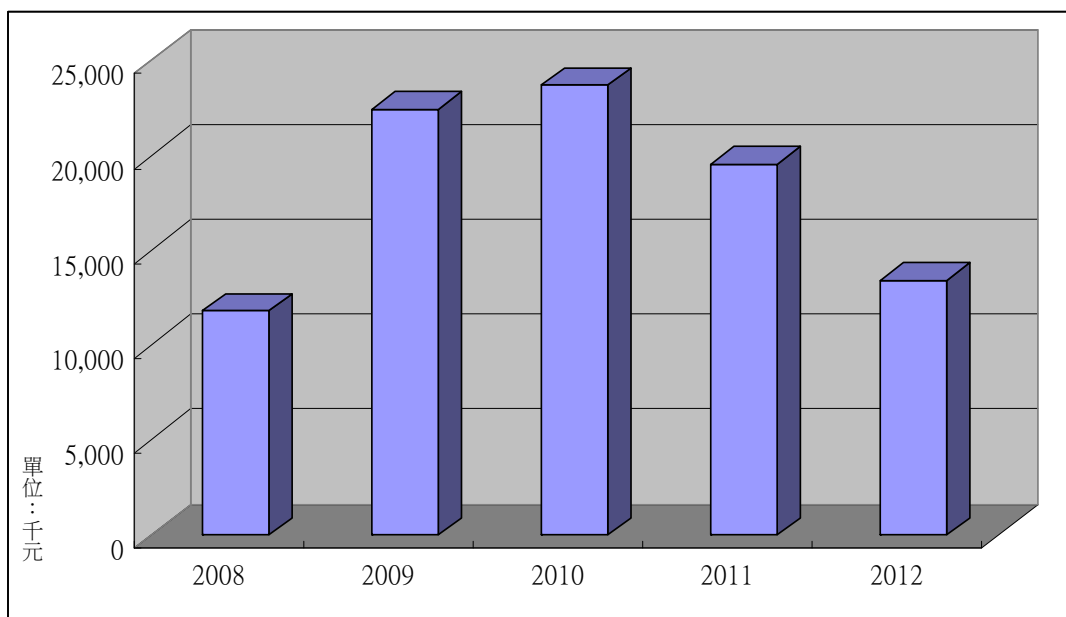
單位：千元

年度	2008		2009		2010		2011		2012	
	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%
政府補助	20,284	59	22,352	47	22,978	47	21,242	49	20,625	57
社會資源	11,784	34	22,447	48	23,709	48	19,556	46	13,441	37
家長繳費	2,479	7	2,348	5	2,629	5	2,148	5	2,197	6

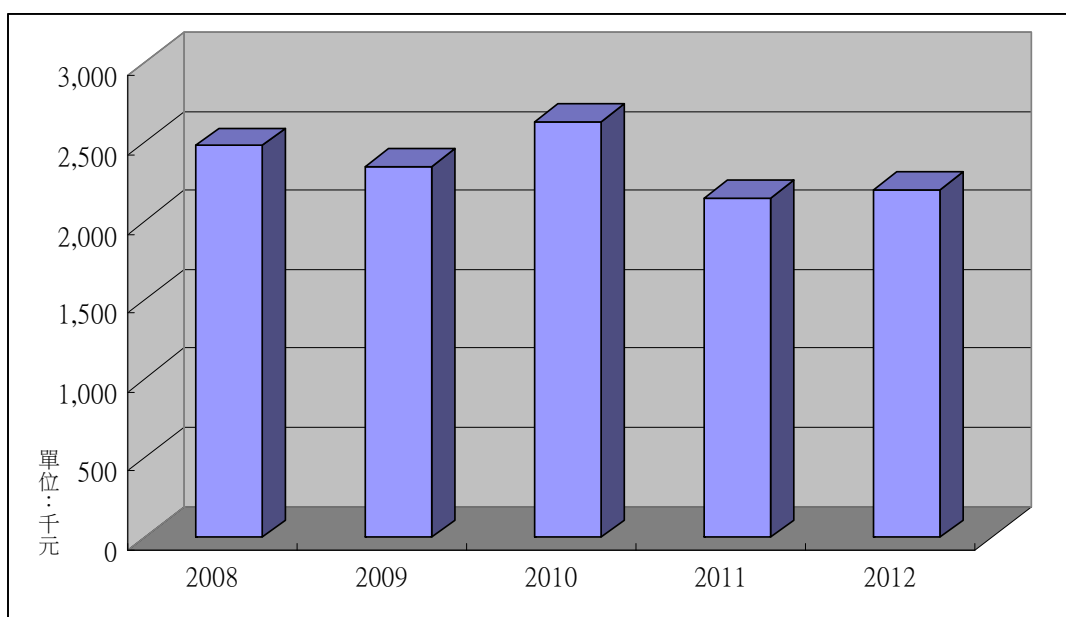
政府補助



社會資源



家長繳費



柒、後記

一、本中心係實際執行單位，非轉介平台，您的捐助款將直接造福心智障礙者，舉凡學員認養、築家捐款、一般捐助、物資捐助如白米、青菜、日常用品及設施設備……等，都直接用在心智障礙學員身上；非同一般慈善單位，分批分期分配給弱勢者。

二、請持續幫助我們，讓本中心有足夠的動力向前邁進，讓心智障礙者透過我們共同的照顧與服務，獲得更好的生命品質，讓社會更加祥和進步。

”願上天賜福給您”

※ 上列財務相關資料，若須解說或有所指導，請聯絡本中心主辦會計邱詩惠小姐
(03)4561455 分機 282 或信箱 v4561231@ms31.hinet.net

伍、101 年度自我評估報告

一、內政部評鑑指標自評

(一) 評鑑指標項目

101 年 4 月份由本中心聘請系統機構主任及專業團隊負責人，以較嚴格的標準，進行內政部評鑑指標自我評鑑，得分為 91.34 分。謹將評鑑各類得分及委員建議事項，列表於後(不列優點，只列改善事項)敬請指導

1. 行政組織及經營管理

- 決策單位機能及運作
- 組織架構與管理
- 人力資源發展
- 會計及財務管理

2. 環境設施及安全維護

- 整體環境設施及措施
- 公共安全、消防與交通設施及措施
- 日常生活空間設施及設計
- 照顧或訓練空間設施及設計
- 衛生保健設施及措施

3. 專業服務

- 個別化服務
- 整體性服務
- 健康與安全
- 社區參與
- 家庭支持服務

4. 權益保障

- 參與機會權
- 平等待遇權
- 隱私保護權
- 自主活動權
- 保護申訴權

(二)101 年度自我評鑑各大類得分表

一、組織管理				四、權益保障			
分數	項數	加權	小計	分數	項數	加權	小計
4	15		60	4	3		12
3	8		24	3	4		12
2	14		28	2	6		12
1	2		2	1	2		2
0	0		0	0	0		0
合計	39		114	合計	15		38
$114 \div 115 \times 20 = 19.83$				$38 \div 38 \times 15 = 15$			
二、建築物及設施設備				五、改進及創新措施			
分數	項數	加權	小計	分數	項數	加權	小計
4	13		52	4	1		4
3	10		30	3	1		3
2	11		22	2	2		4
1	4		4	1	0		0
0	0		0	0	0		0
合計	38		108	合計	4		11
$108 \div 109 \times 20 = 19.8$				$11 \div 13 \times 5 = 4.23$			
三、專業服務							
分數	項數	加權	小計				
4	13		52				
3	8		24				
2	13		26				
1	6		6				
0	0		0				
合計	40		108				
$108 \div 133 \times 40 = 32.48$							
評鑑分數：91.34							

(三)自評委員建議事項

指標	自評委員建議
1105. 定期召開主管(幹部)或管理會議	1. 主管會議記錄有出現，老師將學員資料正本與影本隨意丟棄放置在不適當的地方，請老師以後改進。 2. 100年6月院務會議紀錄有討論個人物品要做管理並做成決議，繼續執行，請改進。 3. 主管會議紀錄呈現方式，各組工作單、建議與宣導事項作統合整理。 4. 1104 不評資料可以不呈現。
2105. 房舍及設備之維護與堪用性	有多處牆面壁癌
2113-A 緊急呼叫設備【住宿型機構適評】 【新訂指標】	1. 緊急呼叫設備無法使用。 2. 火警受信總機也異常。
3101. 訂定個別化服務運作相關辦法	資料擺放需註明清楚。(如：年度或範例)
3102. 定期擬訂個別化服務計畫並召開會議	會議內容宜再確實，擺放方式需統整。
3105. 評估方式多樣且適性	使用工具說明，藉以凸顯適齡
3106. 評估結果綜合整理	評估結果內容尚待加強
3108. 計畫中包含適合的長、短期目標	撰寫內容宜提昇專業度
3109. 定期紀錄計畫的執行狀況	執行成效宜再加強
3110. 定期檢討或修正服務計畫	1. 個案研討內容不適宜 2. 個案研討舉辦次數過少(依個案實際狀況而言)
3201. 專業團隊服務模式	相關會議內容及討論深度宜加強
3202. 訂有專業督導機制並確實執行	1. 以實際狀況督導頻率應每月不只一次。2. 督導紀錄宜再完整
3204. 性別教育相關活動等支持措施	1. 宜調整適齡、適性及執行度 2. 相關措施宜增加年度執行報告。(包括人次、場次、效益…等)
3207. 合宜的作息活動	優點： 1. 作息表調整更能有執行目標之機會。 2. 主題活動的規劃仍與作業活動相關，期待明年度作更好的呈現。 3. 團體活動中應凸顯個別目標(如：功能考量、類化或減緩退化)加強適齡適性的呈現。
3208. 合宜的體適能活動	1. 未見體適能活動設計。2. 優點：專業結合。

3209. 提供合宜的休閒活動	建議呈現休閒活動統計後的運用，如何呈現在休閒活動的設計和規劃。
3211. 活動中的人力配置與互動方式	1. 建議呈現作業活動各班別之人力比，其他如休閒、社區適應、體適能等活動亦可納入呈現。2. 專業人員的呈現應明確。
3301. 定期健檢，並作健康管理	優點： 1. 每年會新增檢查項目，如：50 歲以上有高血壓、心血管病史加作高/低密度脂蛋白、心電圖(個別化)。 2. 異常結果有定期追蹤及連結 I. S. P. 落實執行。 建議： 社區家服務對象不屬中心及健檢資料不需放入。
3302. 口腔照護支持服務 【新訂指標】	優點： 1. 派員參加口腔照護指導員培訓。 2. 雖中心無設置牙科治療台但仍積極連結牙醫師到中心牙科檢查及塗氟。
3303-A. 膳食服務	優點： 食物檢體設有標準作業指導書，可以教導廚師正確留取食物檢體。
3304. 個別化飲食之提供	優點： 1. 菜單有註明需增重服務對象吃消夜餐。 2. 個別飲食需求者有連結 I. S. P. 執行紀錄。 3. 對於希望小組在外工作時，能選擇符合其個別需求餐點。
3305. 用藥及托藥安全管理	建議： 藥品防潮，有使用電子防潮箱，應將相關照片、資料放入會有加分效果。
3307. 適當處理意外傷害或緊急事件	建議： 1. 意外事件檢討改進的召開期限，能放入流程中。 2. 就醫分級表，如華揚醫院已經更名為華興醫院應更新。 優點： 1. 有做歷年比較圖及原因分析統計。 2. 針對外籍有使用越文講義教導 CPR。
3308. 建立機構內性侵害及性騷擾事件防治機制	優點：防治宣導包含役男個別宣導。
3309. 傳染疾病之預防與處理	建議： 針對 B 肝防護除有特定餐具外，應增加紫外線消毒，且中心有此設備，可使資料更完整。
3401. 社區資源管理與應用	1. 資源統計表未更新。 2. 建議新增盤點表，檢視資源更新、修改狀態。 3. 進一步使用系統分析。
3402 設計並執行社區適應活動	服務對象功能越低，社區適應變化性越少。

3403. 參與社區交流或宣導活動	3403 與 3404 二資料夾擺放內容雷同。 優點：個別支持案例凸顯。(參與教會、友人來訪)
3501. 家庭訪視	1. 統計表看不出是否至少二年一訪。 2. 建議新增家訪人數統計及家訪頻率評估機制。
3502. 家庭需求評估 (新增指標)	建議需求與資源評估表，亦應定期(半年)更新。
3503. 執行家庭支持	呈現系統性、脈絡清楚。
3505 提供家庭與機構服務的銜接	1. 建議呈現除聯絡簿外平時即時/專業團隊的聯絡。 2. 案例服務用心。
4101. 服務對象或其家長(屬)均有機會參與決定與使用者有關之活動及決策	1. 建議家長會辦法之委員任期要標示年限。 2. 家庭會議建議修改適切文字，如每個 80 元，但紀錄卻寫每個月 80 元。 3. 100 年快樂餐滿意度分析是 100%，但卻有 3 項有建議及改善方案內容，不是很恰當。 建議： (1)結合資源，(2)要考慮營養均衡的原則，(3)落實廚房管理工作並建立進貨檢驗機制。 4. 服務對象滿意調度分析有 54 份但實際只有 48 份。
4102. 家長(屬)或服務對象自主組織及參與運作情形	1. 家長會辦法應更新地址。 2. 建議家長委員會有候補名單，可免中途委員人數不足的重選問題。
5202. 針對評鑑應改進事項形成對策及執行成效	1. 委員建議事項(非缺失)未及時達成，建議加強。 2. 未來可多著墨於前瞻性的規劃。
5301. 創新措施之執行成效	1. 創新及成果冊可再增加豐富性，機構有許多特色被埋沒未突顯甚為可惜。 2. 整體給委員的驚喜性不夠，請加強"我們很棒的"元素，才能為優等提供保險分。 3. 簡報圖片及內容要即時更新，多帶入感性元素。

二、真善美優質服務指標

1. 經常性業務執行能力

- 各項工作執行能力
- 工作人員是否完全瞭解工作內容
- 各項工作皆有標準流程
- 資訊化程度
- 設有督導，查核工作進度能否如期完成
- 事先擬訂工作計畫，事後工作報告及檢討

2. 機構服務理念實現狀況

◎使命

- 是否透過全體工作同仁專業及創新的服務，讓服務對象的生命品質更加美好
- 是否積極的讓服務對象，找到屬於自己的生命價值

◎價值觀 優先考量服務對象權益，尊重生命、基本人權及尊嚴，有教無類、個別化服務、平等、真誠對待服務對象並珍惜社會資源。

- 是否優先考量服務對象權益，尊重生命、基本人權及尊嚴，平等、真誠對待服務對象
- 是否有教無類，給予服務對象個別化之服務
- 是否珍惜社會資源、生命及所有事務

◎信念 愛、專業、尊重、熱忱、珍惜

- 是否用愛關懷對待每一位弱勢同胞及工作同仁
- 是否持續的學習提升專業來支持每位弱勢同胞
- 是否尊重每一位獨立個體並給予自由揮灑空間
- 是否用無比的熱忱來服務營造和樂愉悅的環境
- 是否珍惜運用每一分善心民眾捐助的社會資源

3. 員工成長服務

- 在職訓練參與度與成效
- 主動參加外部相關訓練或學習
- 鼓勵員工參加大學院校或研究所專業學習

4. 家長及服務對象滿意度

A.服務目標達成度

- 是否提升服務對象滿意度
- 是否增進服務對象生活獨立能力
- 是否提高服務對象工作獨立能力
- 是否增進服務對象社會統合能力
- 是否讓服務對象活得更有力感

B.服務內容達成度

- 教養服務
- 保健服務
- 環境安全措施
- 飲食服務
- 權益保障服務

5 社會認同度

- 志工人數成長比率及意見交流
- 小額捐款人數增加速度及交流狀況
- 媒體正向報導次數及其實例
- 其他社福團體肯定

6. 政府肯定度(本年度暫不試評)

- 公部門評鑑成績優等
- 長官蒞臨關懷記錄
- 定期查核零缺失

7. 自我反省及改善狀況

- 內部督導執行度
- 內部督導缺失改善狀況
- 公部門查核缺失改善狀況
- 應改善事項是否列入經常性業務

8. 創新服務能力

- 組織管理之創新
- 設施設備之創新
- 教保服務之創新
- 保健服務之創新
- 社工服務之創新
- 資源開發之創新
- 公共關係之創新
- 相關服務之創新

101 年度真善美優質服務指標試評報告

試評單位：真善美啟能發展中心

真善美社會福利基金會 編製

中華民國 102 年 4 月 15 日

目 錄

壹、彙總報告.....	101
貳、訪評內容.....	113
一、機構服務理念實現狀況.....	113
二、經常性業務執行能力.....	115
三、員工向心力及滿意度.....	122
四、家長及服務對象滿意度.....	125
五、社會認同度.....	128
六、自我反省及改善狀況.....	129
七、創新服務能力.....	131
八、受評人員對機構整體的感受.....	132
九、工作人員對於社會資源募集的認知.....	133
參、優質 NPO 的評選標準.....	135
肆、總評.....	153

壹、彙總報告



- ✚ 內政部及桃園縣機構評鑑優等單位
- ✚ 提供憨兒溫馨、歡樂、幸福的環境
- ✚ 為憨兒找到屬於自己的生命價值
- ✚ 為憨兒提供工作訓練、就業輔導的最佳場域
- ✚ 尊重每一位個體，並給予自由揮灑空間
- ✚ 憨兒的成長及家長的感謝，就是我們的動力



本基金會為求各系統機構所服務的心智障礙者，能夠得到最妥適，最優質的照顧服務，近幾年以來，不斷進行服務品質再提昇的多項計劃。為落實執行並檢視成果，以作為再進步的改善建議方針，特於101年底~102年初進行”真善美優質服務指標”試評計劃。挑選系統機構”真善美啟能發展中心”，以抽查資料、實地訪評或評估委員合議等方式進行試評。

有部份項目，因人力、時間因素未能進行資料搜集；評估委員亦全由系統機構內的幹部擔任，惟恐有失公正、客觀之虞。我們亦瞭解對於如服務理念、品質提昇等抽象議題，其評估指標的擬訂以及評估的方式，確實有其難度。但是本基金會為求服務品質的不斷提昇，以盡力提供最優質的服務為前提，遂大膽的、率先的作出此拋磚引玉之舉，祈求有興趣的學者專家不吝賜教，實為國內心智障礙者之福。

一、機構服務理念實現狀況

使命

透過全體工作同仁專業的服務『讓服務對象的生命品質更加美好』。

並為每一位服務對象，找到屬於自己的價值。

評估概況：

- 受訪人員全數表示皆盡己身力量，儘可能提供每一位服務對象所需要的服務，來為愍兒找到屬於自己的生命價值。
- 受訪人員清楚了解機構的使命並盡力達成，皆能站在服務對象的立場思考，提供的服務目標皆以個別服務對象需求為依歸。



訪談概要：

- 就業輔導老師給服務對象的協助雖然以職場能力為主，然而在提供服務的過程中，都是盡最大的力量去支持，並出自真心與友善的關懷。
- 讓服務對象能夠自行選擇，並且以引導的方式來訓練服務對象。
- 受訪人員會適時評估學生的情況來進行服務，並以對待自己親人的心情作最大的付出。



價值觀

- 1.優先考量服務對象權益
- 2.尊重生命、基本人權及尊嚴
- 3.有教無類
- 4.個別化服務
- 5.平等、真誠對待服務對象
- 6.珍惜社會資源

評估概況：

- 受訪人員認為不只要有充實的學識，更要對服務對象抱持著高度的同理心和責任感，以服務對象的利益為最優先考量。
- 以具體行動保護服務對象的各項權益，隨時關注服務對象的感受，並設身處地、將心比心的尊重每位服務對象。
- 以同理心瞭解服務對象的需求，秉持有教無類的態度，提供服務對象個別化之服務，皆能珍惜社會資源、生命及所有事務。



訪談概要：

- 受訪人員表述我們大人會犯錯，何況是服務對象，他們就像孩子一樣需要被教導，一直犯同樣的錯誤，並不全然是他們的錯，而是我們該檢討是否耐心的去教導他們。
- 依服務對象不同的特質提供相關支持，隨時注意服務對象的需求，經常與服務對象雙向互動，並協助其解決問題。
- 善心人士所聚集來的善款，我們有責任妥善運用到每一個服務對象身上。
- 關注服務對象的感受，設身處地、將心比心的尊重每位服務對象，並以同理心瞭解服務對象的需求。
- 在與服務對象的互動中，學習到很多第一次的經驗，瞭解所謂教學相長的意義。

信念

1. 用”愛”關懷對待每一位服務對象及工作同仁；
2. 持續的學習提升”專業”來支持每個服務對象；
3. “尊重”每一位獨立個體並給予自由揮灑空間；
4. 用無比的”熱忱”來服務營造和樂愉悅的環境；
5. “珍惜”運用每一分善心民眾捐助的社會資源。



評估概況：

- 受訪人員認為『專業』需不斷進修、培養多樣興趣及豐富生活經驗，才能提供多元的服務，讓服務對象的生命品質更加美好。
- 受訪人員認為與工作夥伴之間保持良好的溝通、且不吝於分享自己的想法與工作上的心得，為職場中營造出和樂的環境，使工作夥伴間能相互砥礪與成長。

訪談概要：

- 與服務對象互動話家常，聊聊近況，你會發現他們都是出自真心，友善的回應你。
- 對待服務對象如同對待家人般，時時問候表示關懷，主動接近話家常並了解服務對象的想法，隨時注意他們是否有不尋常之處。
- 隨時留意服務象的狀況並適時傾聽，尊重每一位服務對象的思考及需求，並儘可能設法滿足每一位服務對象合理的需求。



二、經常性業務執行能力

評估概要：

- 員工大部分都能掌握工作進度，完成各項工作目標。
- 工作人員對於本身的工作內容，大都能充分瞭解並確實執行。
- 中心依據服務對象的服務需求，將服務對象分為陽光班、閃電班、亮晶晶班和希望小組四個單位，各單位均設有督導，負責指導並查核工作人員之工作進度。
- 每年各組工作人員均配合行事曆，擬定年度工作計畫，例如：在職訓練計畫、節慶活動計畫、社區適應計畫、消防安全講習...等。
- 各工作計畫均訂有實施日期，實施內容和參與人員；並在計畫實施後，舉行檢討會議，將實施成果作成報告，作為下次舉辦活動之參考。

訪談概要：

- 因業務執行系統未全部建制完成，有部份工作未訂定標準流程。
- 尚有部份教保老師共同使用電腦，期待能配置專屬電腦。
- 因中心有設置無線網路系統，使用筆電非常方便，除了希望小組的 5 位員工，出現不夠用的現象外，其他員工均能方便使用中心各項資訊系統來執行工作。
- 中心的資訊化系統包括：薪資發放、人事管理、設備維修、在職進修登錄、行政公告、專業服務、業務執行.....等十多項資訊化系統。尤其員工可在家上網使用各項資訊系統，來執行登錄資料或查看各種新訊息，使工作更為便利。
- 本年度新增設資訊化業務查核系統，能讓每位員工確實了解本職的工作狀況；如有未完成的工作，可藉由系統設定的訊息查知，並督促自己在期限內完成。
- 各督導可由系統中的督導機制，來執行督導工作，使得各項工作的推動，更為順利。

三、員工向心力及滿意度

評估概況：

- 直接照顧服務對象的員工，參與中心舉辦之在職訓練課程，均非常踴躍，除了因值勤無法參加外，均能主動參與。
- 由於中心為鼓勵員工，能參與相關的專業學位進修，更訂定辦法，提供員工教育補助費、薪資調整等福利措施。
- 十多年來，有二十多次完成學位進修，並將所學運用在工作上，績效卓著。

訪談概要：

- 每年中心安排課程時，都事先徵詢員工的需求後，訂定相關課程，再聘請具專業知能的老師，排定整年度的在職訓練課程。
- 參與訓練的工作人員，均能獲得相關知能，並運用在工作上。
- 員工皆有主動參與外派訓練的意願，但因有服務人力調配的因素，有些外部訓練直接由主管安排受訓人員。
- 很多員工都自己利用假日時間，自動參與外部相關的專業訓練課程。
- 本年度共 5 位員工申請離職，訪談發現，並無員工是因為不滿意機構的服務方式而離職，都是因家庭狀況和個人因素而離職。



四、家長及服務對象滿意度

是否提升服務對象滿意度

評估概況：

從中心進行的年度滿意度調查、服務對象在日常生活中展現的笑容，以及平日所遇到的困難都能獲得解決的反應，都呈現出對中心的滿意度非常高。ISP 會議，有與家長一起開會，家長也會提出相關建議，而教保員就會在今年 ISP 當中融入家長的需求，家長認為教保員們有聽到家長的心聲。因此家長認為這樣的會議是有尊重與了解家長的需求，對中心滿意度非常高。

訪談概要：

- 平時接待家長並與家長寒暄，家長對中心老師的付出給予很高的評價，不時謝謝中心老師們的付出與關愛。
- 透過電訪的方式，從家長與服務對象的態度中可以感受到信任，回饋大多都是正向且肯定的。

是否增進服務對象生活獨立能力

評估概況：

根據訪談內容了解，大部分的服務對象都可以做到生活能力自主，部分服務對象還是需要

被支持與被提醒，會因應服務對象能力上的不同給予支持，以達到生活獨立自立的目標。

訪談概要：

- 在從事支援教保工作的過程中，可以觀察到的部分是，一線工作人員都為了讓服務對象能夠朝向獨立，而讓其自行操作生活當中的事項，且提供不同程度的支持。
- 執行電訪時，家長的反應都是很放心將孩子安置於真善美，如有任何不了解之處(如：用藥)，皆由相關工作人員再清楚溝通或回應，使家長之疑慮得以解除。
- 有標準的流程去訓練，但是仍會因個別化來進行調整。

是否提高服務對象工作獨立能力

評估概況：

教保員致力於提供服務對象工作與技能訓練，而服務對象在做與表現部分尚未達 100% 的獨立能力，部分亦需在教保員的支持下解決工作態度、職場工安以及品質等問題。

訪談概要：

- 中心的打掃工作都是由我們服務對象包辦，打掃工作我們來說簡單，但對他們來說是需要時間去學習，所以老師為讓服務對象可以將打掃工作立即上手，非常認真的製作適合他專屬的輔具，雖然成效不能立即看到，但在我們眼裡，慢慢的進步是肯定的。
- 增進服務對象獨立能力，以希望工作隊為例，輔導員只要在職場中監督陪同，其餘工作服務對象八成至九成能自行獨立完成，針對其不足之處再由輔導員支持或協助。

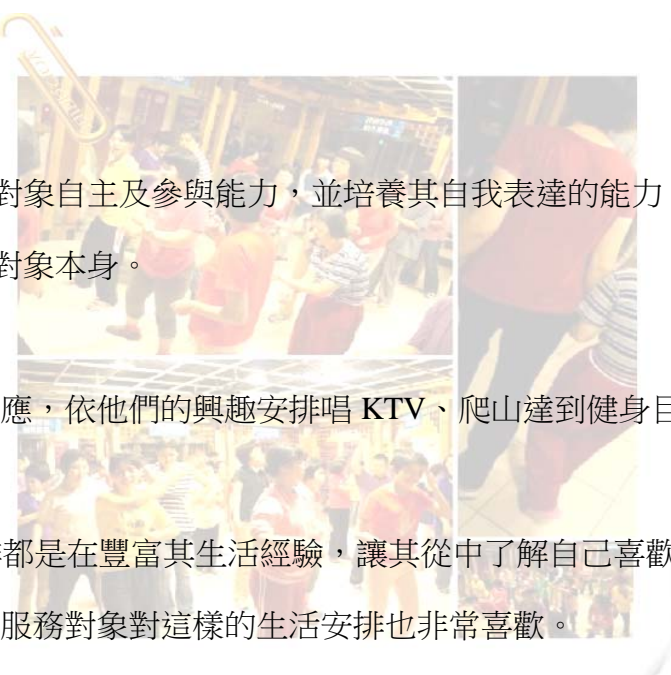
是否增進服務對象社會統合能力

評估概況：

規劃社區適應或社團課程，增進服務對象自主及參與能力，並培養其自我表達的能力，輔導員做為支持者，主要決策者為服務對象本身。

訪談概要：

- 每週皆有排定服務對象出外社區適應，依他們的興趣安排唱 KTV、爬山達到健身目的、大賣場體驗購物樂趣...等。
- 所有社區或休閒活動的設計與安排都是在豐富其生活經驗，讓其從中了解自己喜歡、不喜歡、興趣、沒興趣、能力如何，服務對象對這樣的生活安排也非常喜歡。



是否讓服務對象活得更有力感

評估概況：

中心老師們幫服務對象設計社團活動課程非常多元，如彩妝課、珠光寶氣社、烹飪社...等，讓服務對象勇於表現自我，讓他們有更多舞台去表現無限才能。

訪談概要：

- 中心除了安排多元的社團課程，給予他們表演自我的舞台。如美少女啦啦隊，在台下看到他們努力的舞動自我外，還看到他們臉上展現出來的自信心。
- 目前以串珠社最具成果，除了每次設計主題活動外，也見到幾位固定成員專心的進行串珠活動，也在教保員的帶領之下，讓活動進行的更有趣味。
- 每週會設計多元化休閒及社團活動，例如每週四「珠光寶氣社團」，而在去年珠光寶氣社團也獲得服務對象的讚賞。

五、社會認同度

- 長期志工名單人數於原本的 55 位增加為 116 位
- 101 年度定期捐款筆數新增 761 筆，其中信用卡方式新增 524 筆
- 媒體報導部分，平面+網路+電視，以刊登版面計算共 45 則
- 目前外部單位對我們的肯定度都很高，並且主要集中在「募款」跟「專業」兩方面
- 專業服務方面，因為有社工師、職能治療師及護理師等專業人士的投入，讓品質不斷提昇，獲得政府及家長高度肯定
- 因服務品質不斷提昇以及財務公開透明，獲得眾多善心人士認同，而一起幫助憨兒成長，讓捐款者持續增加



六、自我反省及改善狀況

內督執行度

評估概況：

由訪談內容了解，現在工作人員在工作進度上，均能夠如期完成工作。並會多參與職外訓練例如參加教保員進階班(職外進修)，將專業的學習運用在己的工作領域及崗位，進而提昇自己的專業度。

訪談概要：

- 平日隨時對業務進行自我反省的省思，若有疑問或困難則與主管討論，也得到主管的支

持與回應，故許多問題都能在當下被解決。

- 利用每季之考核自述表檢視自己的工作進度與改善計畫。
- 了解自己本身業務狀況，分配規劃時間處理，由於新業務較不熟悉之故，適時向督導請教及討論，討論過後再視情形適度修正原訂計劃。
- 對於一般自己業務執行的進度都能掌控完成，認為自己積極感較不足，比較將不會有創新的想法，自覺較薄弱。

內督缺失改善狀況

評估概況：

這次的訪談，得知員工工作於時程內完成，不拖延工作進度，若於時間外完成則會加班於當日或當週完成，事後檢討工作速度及效率，並適時改正。

訪談概要：

- 針對主管要求改善的事項則並無此情形出現
- 有時會因工作性質之輕重緩急而將輕者暫緩，但最後仍會督促自己完成。
- 督導：肯定梅菁的上進，並且會與督導討論，也全力支持。督導及主管部分會很支持梅菁的作法，梅菁也會遇到不知如何處理的狀況，詢問主管及督導，都會有良好回饋及支持梅菁的作法，讓梅菁可以放心去做已達到良好溝通。
- 在記錄的部份，有時會延遲繳交，但是仍會用自己的時間完成，期待能定期的完成工作與記錄。督導(琇廉)會主動了解及關心愉菁業務執行進度,督導適時給予協助與支持。

公部門查核缺失改善狀況

在聯合稽查部分，知道聯合稽查食品不能過期，平時及評鑑都要有同一標準呈現。聯合稽查要求改善項目，均積極改善完成。

應改善事項是否列入經常性業務

- 提升專業知能會透過閱讀書籍及與同事討論與交流。
- 有部份員工曾經就業務執行面（例如：撰寫 ISP）與主管溝通過，因為常常需要在外面輔導學生與機構內奔走，工作時間未能妥適分配，目前尚無較創新作為，故本中心於 102 年度提出 11 項創新計劃，期待提昇員工成就感。

- 遇有應改善的業務，大部份員工會以事情輕重緩急去判斷，並積極完成目標。



七、創新服務能力

配合電腦科技，增進管理工具的創新，工作人員隨時隨地可將資料輸入電腦，方便查閱及統整資料，追蹤考核等功能，提高工作效率。

1.業務執行查核系統

經由本系統主管人員可以方便指示員工執行工作之項目，並方便督導員工執行工作之狀況。員工亦可由系統瞭解本身未完成工作，並安排自己的工作執行進度，使工作效率提升，101 年度約已完成 80%的進度。

2.在職進修登錄系統

舉凡中心舉辦的員工專業服務須求，如性侵害及性騷擾防治，傳染病防治，意外傷害或緊急事件處理，急救訓練及消防演練...等訓練，由行政人員統一登錄在職訓練資料。另安排員工參與外部進修訓練，包括相關機構之服務觀摩或參觀、實習，專題講座，個案研討及相關專業學位之進修等，亦可由員工自行上網登錄研習時數。員工可隨時瞭解自己的進修情形，督促自己參與進修。

3.財產物品報修系統

工作人員在發現有設備或物品損毀，需予以修復時，可由電腦系統輸入報修資料，不須像以前親自到辦公室填寫維修單，通知維修人員。維修人員可由電腦得到訊息，安排維修之進度，維修人員可由腦得到訊息，安排維修之進度，維修工作完成後，還可藉此系統回報工作完成的訊息通知報修人員，方便彼此間的連繫，使得維修效率提升。

4.財產管理系統

舉凡中心財產新增、轉移、報廢、盤點清查.....等工作，均可透過此系統來管理，比以前正確和方便。

貳、訪評內容

一、機構服務理念實現狀況

(一)使命

訪談內容：

這次訪談，得知受訪人員全數表示皆盡己身力量，儘可能提供每一位服務對象所需要的服務，來為憨兒找到屬於自己的生命價值；可以清楚了解機構的使命並盡力達成，亦常站在服務對象的立場思考，但有時還是會思考服務對象的想法是否正確並予以適時輔導。提供的服務目標皆以個別服務對象需求為依歸。

與工作人員對談內容概要：

- ◎雖然就業輔導老師給服務對象的協助以職業為主，然而在提供服務的過程中，輔導老師往往也是服務對象面對職業適應與社會適應問題時最好心理支持者，服務對象會因為家裡有喜事或與同儕發生不愉快，於工作職場展現他的喜怒哀樂，所以盡自己最大的力量去支持他並出自真心的友善與關懷。
- ◎從每天一到機構，就會以熱情的招呼開啟一天。只要是不危害到服務對象，都會讓服務對象能夠自己選擇，並且是用引導性的方式來引導服務對象。
- ◎訪談工作人員會適時的評估學生情況來進行服務，會以對待自己孩子的心情來付出。舉例：蝶古巴特的手作，由淑玉星期二、四來帶領，雖然複雜，但是隨著陪伴與輔導，以從不會到熟悉，並且有作品售出，可以看到他們的進步，進而提昇他們生命經驗，這是此工作人員認為目前最大的成就。

(二)價值觀

訪談內容：

由這次訪談內容了解，老師認為不只要有充實的學識，更要對服務對象抱持著高度的同理心和責任感，以服務對象的利益為最優先考量，並以具體行動保護服務對象的各項權益；隨時關注服務對象的感受，並設身處地、將心比心的尊重每位服務對象，對待服務對象也以同理心瞭解服務對象的需求，皆秉持有教無類的態度，提供服務對象個別化之服務，皆能珍惜社會資源、生命及所有事務。

與工作人員對談內容概要：

- ◎受訪人員表述我們大人會犯錯，何況是服務對象，他們就像孩子一樣需要被教導，一直犯同樣的錯誤，並不全然是他們的錯，而是我們該檢討是否有耐心的去教導他們這是不對的行為。
- ◎對服務對象的態度一視同仁，且依服務對象不同的特質持續提供相關支持，以滿足服務對象需求為目標，隨時注意服務對象的需求，並進一步實際了解，注意其後續變化，且經常與服務對象雙向互動，並協助其解決問題。
- ◎所有善款是每一個善心所聚集而來的，我們更有責任將每一分錢妥善運用於服務對象身上。
- ◎事先預期服務對象的需求，並進一步實際了解，注意其後續變化。

- ◎以服務對象為中心，關注服務對象的感受，並設身處地將心比心的尊重每位服務對象，以同理心瞭解服務對象的需求。
- ◎與服務對象在互動之中，彼此皆有在成長，同時經驗及學習到很多的第一次。舉例：曾經幫服務對象向其家人爭取，以提昇生活品質，達成服務對象的心願，因為此服務對象的家人往往吝於給予，但是透過爭取與協調，竟能達成過去多位老師未能達成之任務。
- ◎認為需要珍惜與善用每一份得來不易的社會資源，以蛋塔為例，以護理人員的角色來看，的確會認為蛋塔不是好物，但是服務對象並非是能夠時常取得，但是並不會因為一個蛋塔，服務對象的血脂肪就會標高，加上社會資源都是社會大眾的愛心，因此需要珍惜與善用。

(三)信念(愛、專業、尊重、熱忱、珍惜)

訪談內容：

據瞭解，全數受訪人員對於機構的信念：愛、專業、尊重、熱忱、珍惜，皆能實踐於工作中。能用愛關懷對待每一位服務對象及工作同仁；定期參加在職訓練，以持續的學習提升專業來支持每位服務對象；尊重每一位獨立個體並給予自由揮灑空間；以無比的熱忱來服務營造和樂愉悅的環境；珍惜運用每一分善心民眾捐助的社會資源。

與工作人員對談內容概要：

- ◎與服務對象互動話家常，聊聊近況，你會發現他們會出自真心，友善回應你。
- ◎對待服務對象如同對待家人般，時時問候表示關懷，主動接近話家常並了解服務對象的想法，隨時注意他們是否有不尋常之處，關愛服務對象並追蹤服務對象的需求。
- ◎受訪工作人員認為，『專業』需不斷進修相關專業、培養多樣興趣及豐富生活經驗，才能提供多元的服務給服務對象，讓其生命品質更加美好。
- ◎隨時留意服務對象的狀況並適時傾聽，尊重每一位服務對象的合理思考及需求，並儘可能設法滿足每一位服務對象合理的需求。
- ◎真心用愛對待服務對象，努力學習專業知能，對於服務對象充分展現專業上所學，以其專業實踐並應用於工作中的小細節，留心服務對象間迥異的脾氣與潛力，亦樂於與工作夥伴討論與分享其工作之心得，藉由工作夥伴的良好溝通，益增進工作職場的氣氛與士氣，對於捐贈之物亦能以愛憐之心的妥善運用。
- ◎我的工作熱忱部分也是來自於服務對象的回應，有的時候，服務對象才是我的「鏡子」、我的「良師」，他們的赤子之心、樂觀，是我該學習及效法的，其實人與人在一起，不就是彼此互相學習。
- ◎以愛完成其工作上之使命，並時常以關懷提升工作上的緊張氛圍，與工作夥伴之間保持良好的溝通、且不吝於分享自己的想法與工作上的心得，為職場中營造出和樂的環境，使工作夥伴間能相互砥礪與成長。對服務對象亦多有細微的觀察，以提供服務對象間不同的服務，使服務對象皆能獲得最佳的服務。對於捐贈之物亦能以最大幫助的方式，適

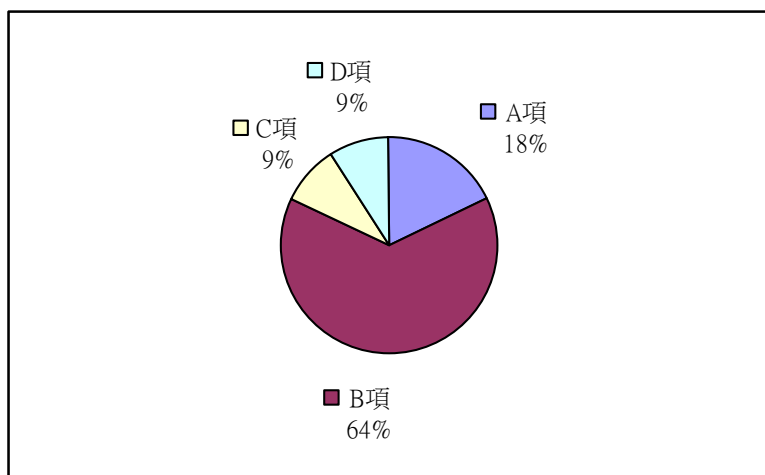
切的運用，足知其亦以感恩珍惜的心運用善心民眾捐助的社會資源。

二、經常性業務執行能力

(一)各項工作分配執行能力

- A.能系統化的規劃工作，持續精進工作計劃，使其更為具體可行，並能以高效率完成工作目標。
- B.具責任感，能定期規劃工作重點與進度，確實掌握工作進度以提前達成工作目標。
- C.經常有效掌握重點，擬訂可行計劃與進度，並有效控制作業時間，順利完成工作。
- D.能擬訂簡單計劃及工作進度，但時間管制尚未能符合計劃進度，需主管持續提醒。
- E.缺乏計劃，不知輕重緩急，且常浪費時間而無效率，無法如期完成交辦事項。

接受訪談人員問卷調查如下：



A:2人 佔18% B:7人 佔64% C:1人 佔9% D:1人 佔9%

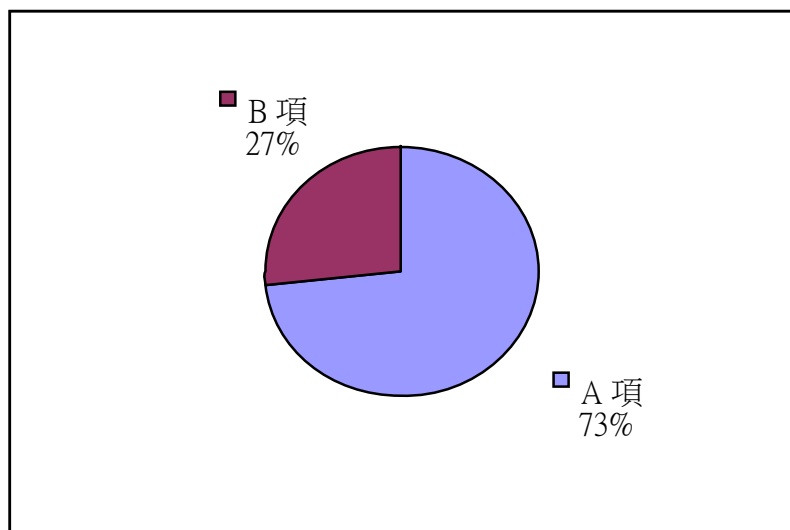
訪談內容：

由訪談內容了解，員工大部分都能掌握工作進度，完成各項工作目標。有兩位員工認為自己表現較不理想，是因為近期工作重新調整，對業務與服務對象的特質較不熟悉，所以有未能掌控工作進度，有時須主管提醒的現象，待業務熟悉後，即能提升工作效率。

(二)工作人員是否完全瞭解工作內容

- A.工作人員對於工作內容能充分瞭解，能完全掌握所有工作內容。
- B.工作人員對於工作內容大部份清楚瞭解，只有少部份工作內容不清楚。
- C.工作人員大致上能夠瞭解重要工作內容，其次非經常性工作均不清楚。
- D.工作人員只知道少部分工作內容，大部工作內容皆不清楚。
- E.工作人員對於工作內容無法確實完全瞭解。

接受訪談人員問卷調查如下：



A:8 人 佔 73% B : 3 人 佔 27%

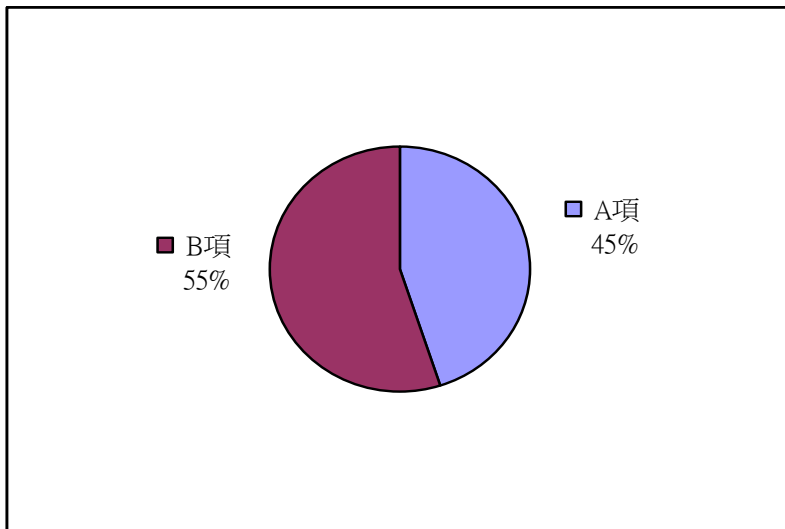
訪談內容：

訪談後發現，工作人員對於本身的工作內容，大都能充分瞭解並確實執行。少數教保員在執行服務對象的個別化服務工作時，有時會遇到困難，須與同儕或主管討論，才能做更好的服務。

(三)各項工作皆有標準流程

- A.各項工作均有完善的標準流程，工作人員清楚明白每項標準流程內容。
- B.大部份工作訂定標準流程，只有少部分工作未訂定標準流程。
- C.針對重要工作訂定標準流程，非重要性工作無訂定標準流程。
- D.少部分工作訂定標準流程。
- E.各項工作無法確實訂定標準流程。

接受訪談人員問卷調查如下：



A:5 人 佔 45% B : 6 人 佔 55%

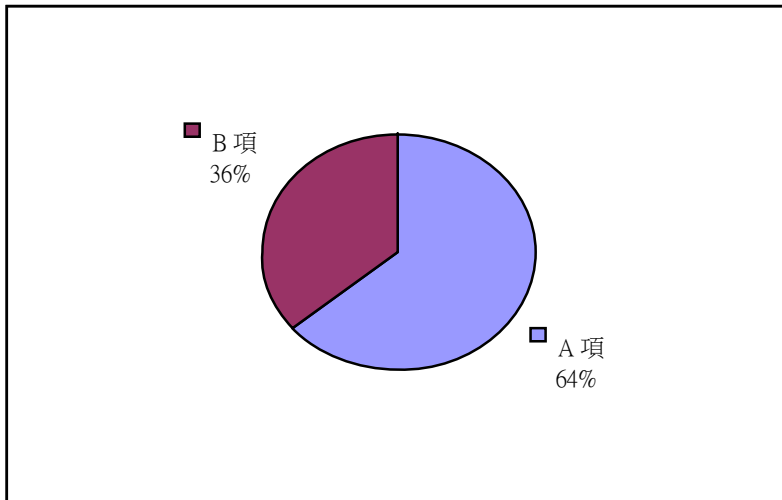
訪談內容：

目前，所有工作皆有標準流程；但因業務執行系統未全部建制完成，所以部分工作人員認為，有部份工作未訂定標準流程。

(四)資訊化程度

- A.每個員工都有專屬的電腦，並將學生訓練資料導入資訊化。
- B.大部分員工配置專屬電腦，其餘員工使用共用電腦，部分學生訓練資料導入資訊化。
- C.針對主管階級員工配置專屬電腦，學生訓練資料使用紙本。

訪談員工問卷調查結果如下：



A:7 人 佔 64% B : 4 人 佔 36%

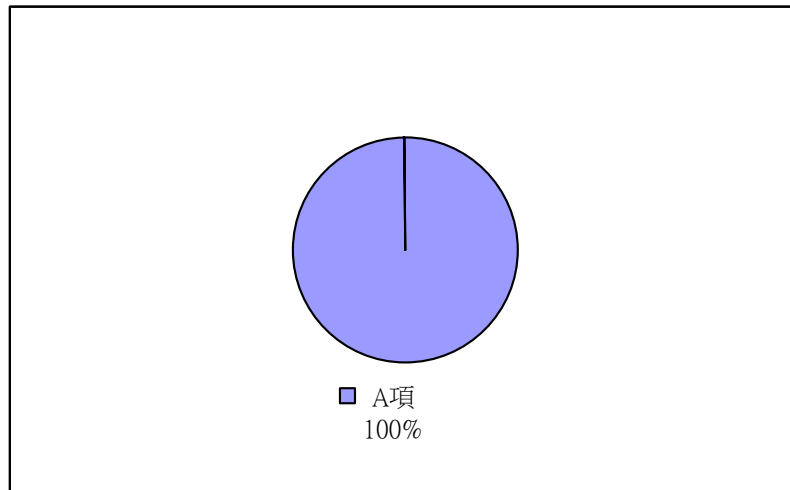
訪談內容：

據瞭解，現在中心工作人員中，除了少數幾位教保老師輪流使用電腦外，其餘工作人員皆有配置專屬電腦。但因中心有設置無線網路系統，使用筆電非常方便，除了希望小組的員工，曾偶而出現不夠用的現象外，其他員工均能方便使用中心各項資訊系統來執行工作。中心的資訊化系統包括：薪資發放、人事管理、設備維修、在職進修登錄、行政公告、專業服務、業務執行.....等十多項資訊化系統。尤其員工可在自己家裡上網使用各項資訊系統，來執行登錄資料或查看各種新訊息，使工作更為便利。

(五)設有督導，其查核工作進度如期完成

- A.有完善督導機制，查核工作人員之工作進度。
- B.設有督導，但未確實查核工作進度。
- C.設有督導，但未進行查核工作進度。

訪談員工問卷調查結果如下：



A：11 人 佔 100%

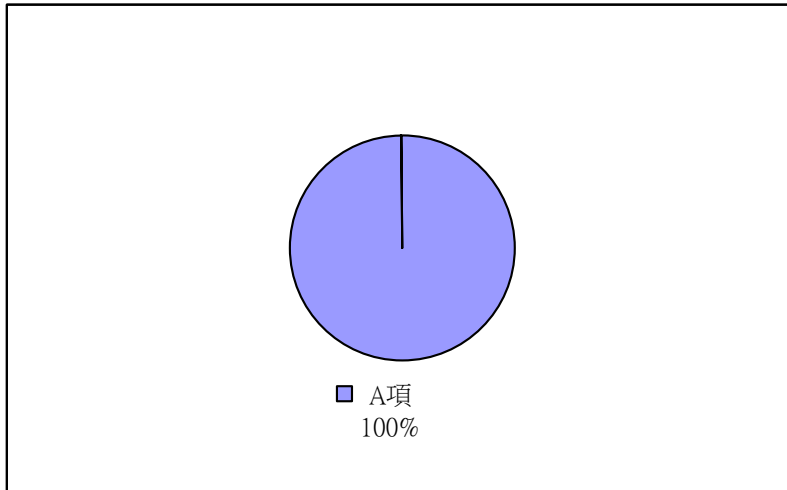
訪談內容：

中心依據服務對象的服務需求，將服務對象分為陽光班、閃電班、亮晶晶班和希望小組四個單位，各單位均設有督導，負責指導並查核工作人員之工作進度。本年度新增設資訊化業務查核系統，能讓每位員工確實了解本職的工作狀況；如有未完成的工作，可藉由系統設定的訊息查知，並督促自己在期限內完成。各督導也可由系統中的督導機制，來執行督導工作，使得各項工作的推動，更為順利。

(六)事先擬定工作計畫，事後工作報告及檢討

- A.按照行事曆日期擬訂工作計畫，並事後撰寫工作報告並檢討。
- B.未確實依行事曆日期擬訂工作計畫及撰寫工作報告並檢討。
- C.未擬訂工作計畫、工作報告及檢討。

接受訪談人員問卷調查如下：



A：11人 佔 100%

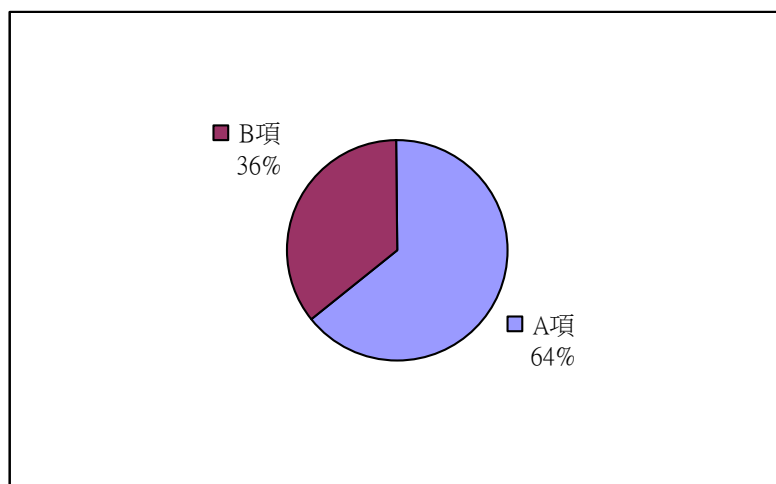
訪談內容：

每年各組工作人員均配合行事曆，擬定年度工作計畫，例如：在職訓練計畫、節慶活動計畫、社區適應計畫、消防安全講習.....等。各工作計畫均訂有實施日期，實施內容和參與人員；並在計畫實施後，舉行檢討會議，將實施成果作成報告，作為下次舉辦活動之參考。使工作的推動更順利、圓滿，收到更大的效益。

(七)缺失改善狀況

- A.缺失項目於3個月內完成改善，並將評估成果(含改善報告)送請董事長及董事會審閱。
- B.缺失項目於半年內完成改善，且將評估成果(含改善報告)送請董事長及董事會審閱。
- C.所有缺失項目未有任何處置。

接受訪談人員問卷調查如下：



A:7 人 佔 64% B : 4 人 佔 36%

訪談內容：

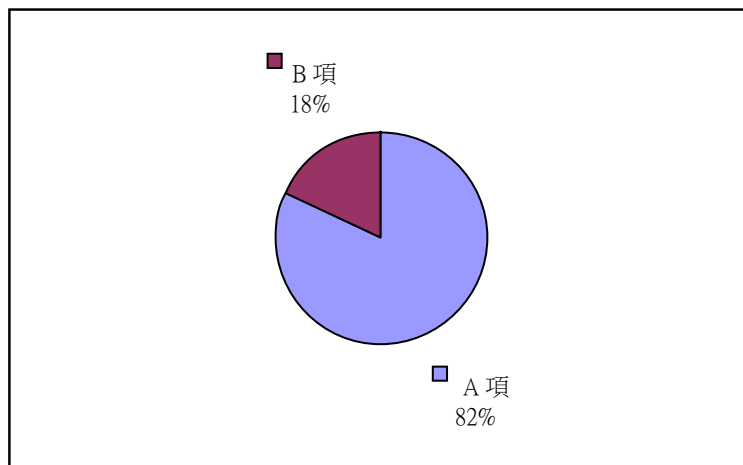
一般有關會計、重大工程設備或與董事會相關的辦法，主管機構督導或評鑑改進項目等，均會撰寫評估成果改善報告，送請董事長審閱，並在董事會議中報告。服務對象的專業服務，如發現需改善的缺失，一定在最短的時間內予以改善。但有部分個別化服務計畫，實施期程為一年，所以有些缺失改善，需長時間的觀察檢視，不一定在三個月內能夠完成，故有部分教保老師選擇 B 項。

三、員工向心力及滿意度

(一)在職訓練參與度與成效

- A.中心舉辦之在職訓練員工非常踴躍參與課程，並將上課所學習到的內容員工完全應用於服務對象身上。
- B.中心舉辦之在職訓練參與率達到 7 成，員工於在職訓練所吸收的新知員工部分應用於工作職場內。
- C.中心舉辦之在職訓練僅半數員工參與課程，課程所吸收的新知，員工並未發揮於工作職場內。

接受訪談人員問卷調查如下：



A:9 人 佔 82% B: 2 人 佔 18%

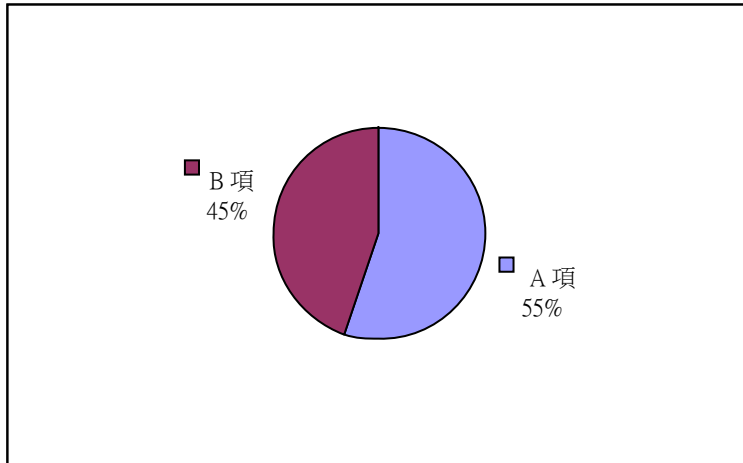
訪談內容：

直接照顧服務對象的員工，參與中心舉辦之在職訓練課程，均非常踴躍，除了因值勤無法參加外，均能主動參與。每年中心安排課程時，都事先徵詢員工的需求後，訂定相關課程，再聘請具專業知能的老師，排定整年度的在職訓練課程。所以，參與訓練的工作人員，均能獲得相關知能，並運用在工作上。有兩位員工選擇 B 項，是因為工作性質，與服務對象並無直接的照顧關係，所以只參加部分的研習課程。

(二)主動與外部相關訓練或學習

- A.當有外部相關訓練或學習機會，每位員工皆能積極主動參與外派訓練課程。
- B.對於外部相關訓練或學習機會，大部分員工主動參與外派訓練課程。
- C.對外部相關訓練或學習機會員工均漠不關心，需督導指派參與外派訓練課程。

接受訪談人員問卷調查如下：



A:6 人 佔 55% B : 5 人 佔 45%

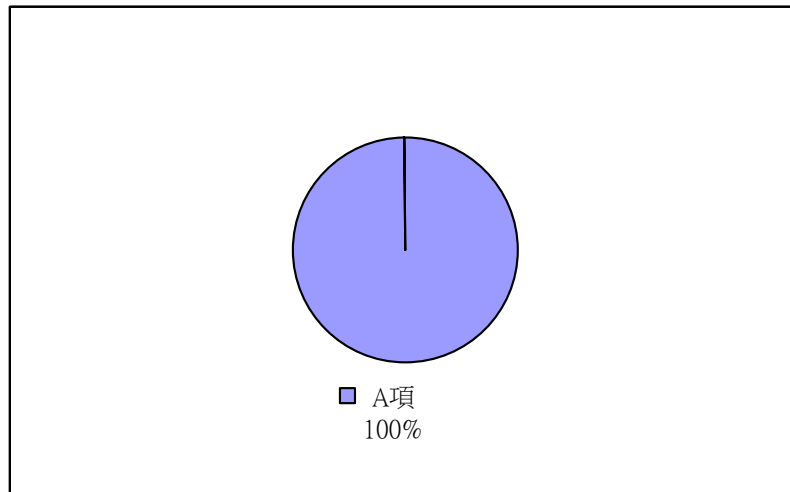
訪談內容：

這次訪談，得知員工皆有主動參與外派訓練的意願，但因有服務人力調配的因素，有些外部訓練直接由主管安排受訓人員。但資料顯示，很多員工都自己利用假日時間，自動參與外部相關的專業訓練課程。由於中心為鼓勵員工，能參與相關的專業學位進修，更訂定辦法，提供員工教育補助費、薪資調整等福利措施。十多年來，有二十多人完成學位進修，並將所學運用在工作上，績效卓著。

(三)離職原因係個人因素，非機構不能提供優質服務

- A.員工因個人因素，離開本工作職場。
- B.因機構無法提供優質服務之因素，離開本工作職場。

接受訪談人員問卷調查如下：



A：11 人 佔 100%

訪談內容：

本年度共 5 位員工申請離職，訪談發現，並無員工是因為不滿意機構的服務方式而離職，都是因家庭狀況和個人因素而離職。

四、家長及服務對象滿意度

是否提升服務對象滿意度

- A 本中心所提供的作業活動、輔導/訓練…等服務，讓服務對象對於本中心滿意度非常高(100%)
- B 本中心所提供的作業活動、輔導/訓練…等服務，讓服務對象對於本中心滿意度尚可
- C 本中心所提供的作業活動、輔導/訓練…等服務，讓服務對象對於本中心滿意度欠佳
- D 本中心所提供的作業活動、輔導/訓練…等服務，讓服務對象對於本中心滿意度有待加強

訪談內容：

從中心進行的年度滿意度調查、服務對象在日常生活中展現的笑容，以及平日所遇到的困難都能獲得解決的反應，都呈現出對中心的滿意度非常高。ISP 會議，有與家長一起開會，家長也會提出相關建議，而教保員就會在今年 ISP 當中融入家長的需求，家長認為教保員們有聽到家長的心聲。因此家長認為這樣的會議是有尊重與了解家長的需求，對中心滿意度非常高。

與工作人員對談內容概要：

- ◎平時接待家長並與家長寒暄，家長對中心老師的付出給予很高的評價，不時謝謝中心老師們的付出與關愛。
- ◎透過電訪的方式，從家長與服務對象的態度中可以感受到信任。
- ◎藉由透過電訪的方式，家長的回饋大多都是正向且肯定。

是否增進服務對象生活獨立能力

- A 有標準化的訓練流程訓練服務對象生活獨立自主，達到每位服務對象生活皆有獨立的能力
- B 有給予服務對象訓練生活獨立自主，服務對象獨立的能力尚可(100%)
- C 花少部份時間訓練服務對象生活獨立自主，固服務對象獨立的能力欠佳
- D 完全未花時間訓練服務對象生活獨立能力，服務對象完全沒有獨立自主的能力

訪談內容：

根據訪談內容了解，大部分的服務對象都可以做到生活能力自主，部分服務對象還是需要被支持與被提醒，會因應服務對象能力上的不同給予支持，以達到生活獨立自主的目標。

與工作人員對談內容概要：

- ◎在從事支援教保工作的過程中，可以觀察到的部分是，一線工作人員都為了讓服務對象能夠朝向獨立，而讓其自行操作生活當中的事項，且提供不同程度的支持。
- ◎執行電訪：家長反應很放心將孩子安置於真善美，如有任何不了解之處(如：用藥)，皆由相關工作人員再清楚溝通或回應，使家長之疑慮得以解除。
- ◎還是有標準的流程去訓練，但是仍會因個別化來進行調整。

是否提高服務對象工作獨立能力

- A 教保員依工作分析訓練服務對象工作獨立能力，讓服務對象於職場迅速獨立作業
- B 有給予服務對象訓練工作獨立能力，服務對象獨立的能力尚可(100%)
- C 花少部份時間訓練服務對象工作獨立自主，故服務對象獨立的能力欠佳
- D 未花時間訓練服務對象工作獨立能力，服務對象於職場完全沒有獨立能力

訪談內容：

教保員致力於提供服務對象工作與技能訓練，而服務對象在執行做與表現部分尚未達100%的獨立能力，部分亦需在教保員的支持下解決工作態度、職場工安以及品質等問題。

與工作人員對談內容概要：

- ◎中心的打掃工作都是由我們服務對象包辦，打掃工作我們來說簡單，但對他們來說是需要時間去學習，所以老師為讓服務對象可以將打掃工作立即上手，非常認真的製作適合他專屬的輔具，雖然成效不能立即看到，但在我們眼裡，慢慢的進步是肯定的。
- ◎增進服務對象獨立能力，以希望工作隊為例，輔導員只要在職場中監督陪同，其餘工作服務對象八成至九成能自行獨立完成，針對其不足之處再由輔導員支持或協助。
- ◎有利用工具分析來引導服務對象進行工作訓練。

是否增進服務對象社會統合能力

- A 於作息表排定服務對象每週出外社區適應，讓服務對象接觸社會大眾次數頻繁，以達到服務對象有良好的社會統合能力(100%)
- B 於作息表排定每月讓服務對象出外社區適應，以增進社會統合能力
- C 雖於作息表排定每月讓服務對象外出社區適應，但會因人力不足而取消社區適應行程
- D 未排定社區適應課程讓服務對象外出

訪談內容：

規劃社區適應或社團課程，增進服務對象自主及參與能力，並培養其自我表達的能力，輔導員做為支持者，主要決策者為服務對象本身。

與工作人員對談內容概要：

- ◎每週皆有排定服務對象出外社區適應，依他們的興趣安排唱 KTV、爬山達到健身目的、大賣場體驗購物樂趣...等，服務對象真的很幸福，因為安排了多元的社區適應，每次他們社區適應返回中心，從他們的表情看得出來，以迫不及待分享外出的心得，感受得出來他們的喜悅。
- ◎除了排定的社區適應外，老師會因為前陣子一直下雨，天氣難得放晴，會主動帶服務對象出外走走晒太陽，從這點看得出老師對服務對象的用心，處處為服務對象著想。
- ◎所有社區或休閒活動的設計與安排都是在豐富其生活經驗，讓其從中了解自己喜歡、不喜歡、興趣、沒興趣、能力如何，服務對象對這樣的生活安排也非常喜歡。

是否讓服務對象活得更有力感

- A 中心規劃豐富之日常生活作息與社團活動，介由多元化的課程及活動，讓每位服務對象活得更有力感(100%)
- B 中心規劃少樣化的日常生活作息與社團活動，服務對象未於日常生活作息與社團活動中感受快樂及活力
- C 中心對於日常生活作息與社團活動未積極規劃，讓服務對象無法於其中得到快樂及活力

訪談內容：

中心老師們幫服務對象設計社團活動課程非常多元，如彩妝課、珠光寶氣社、烹飪社...等，讓服務對象勇於表現自我，讓他們有更多舞台去表現無限才能，

與工作人員對談內容概要：

- ◎中心除了安排多元的社團課程，給予他們表演自我的舞台還有美少女啦啦隊，於台下看到他們努力的舞動自我外，還看到平日於他們臉上看不到的自信心，旁邊路人看了他們的表演馬上停止手邊工作，專注的看表演，我想一定是被他們舞蹈感動，舞蹈可以表現自我，在他們身上是最好的見證。
- ◎目前以串珠社最具成果，除了每次設計主題活動外，也見到幾位固定成員專心的進行串珠活動，也在教保員的帶領之下，讓活動進行的更有趣味。
- ◎社團與休閒活動多元化，期待能夠刺激服務對象的參與率,生活更快樂。每週會設計多元化休閒及社團活動，可以提供服務對象參與不同休閒活動及社團活動，而每週四還可以聽到服務對象說要參與「珠光寶氣社團」，而在去年珠光寶氣社團也獲得服務對象的讚賞。

五、社會認同度

●長期志工人數成長比例及意見交流

志工名單人數於原本的 55 位增加為 116 位，志工服務主要為機構內事務處理，如：手工藝品製作、發票整理、刊物整理、班級事務協助、環境清潔…等，將志工分為學校志工及一般社會志工，其中與桃園縣在地大專院校課程配合，讓大學學生志工支援各項活動為活動工作人員，增加人力支援讓活動順利達成；並在國、高中生志工服務學習之需求於每月舉辦發票捐活動，提供不同族群及年齡之志工工作內容，持續創造志工對自我的價值與感受，將是真善美社會福利基金會志工經營之方向。

●小額捐款人數增加速度及交流狀況

101 年度定期捐款筆數新增 761 筆，其中信用卡方式新增 524 筆(100 元 12 筆、300 元 262 筆、500 元 96 筆、1,000 元 115 筆、2,000 元~7,000 元約 1-3 筆等)、郵局 16 筆、ACH 銀行委轉 6 筆、繳款單 215 筆；捐款來源統計，通訊處簡報新增 326 筆(信用卡 206 筆、繳款單 112 筆)、台灣房屋/南山菁英班 71 筆(信用卡 16 筆、繳款單 55 筆)、7-11DM 放置 110 筆(信用卡 94 筆)。問題捐款戶(含無法扣款及停捐)筆數 143 筆(來電停捐約 22 筆)，寄送感謝信回捐筆數約 25 筆)。捐款動機部分，捐款人平時皆有定期捐助公益的習慣，以機構輪流方式平分捐款額。

●媒體正向報導次數及其實例

媒體報導部分，平面+網路+電視，以刊登版面計算共 45 則。事件類有：電線被偷、成果類有：佩珍對發票高手，受贈類：中壢社區跳蚤義賣助老憨兒、創辦人娶媳獎金加碼、8 青年募款 52 萬，公關類有：老憨兒家園落成、啦啦隊職棒秀新舞，活動類有：獅子會帶憨兒出遊、萬人愛擁抱小胖獻愛心。

●其他社福團體肯定

目前外部單位對我們的肯定度都很高，並且主要集中在「募款」跟「專業」兩方面。募款方面—有聽聞說我們很強的有：育成賴光蘭執行長、天使主任傅素金、美好恆愛主任王綵喬、方舟前主任廖心慈、愛家主任魏琪霖、樂山資源組長宋法南等等，都給予高度正面評價，但也有似是而非的評價：有很多同業及記者好奇我們募款能力很強，本基金會皆予以正面回應，因服務品質提昇以及財務公開透明，而獲得善心人士的認同，一起幫助憨兒成長。專業方面—社工專業逐漸展露頭角，有聽聞社工師公會理事長姚奮志說我們社工專業很強，心燈教保組長說我們社工專業很強，而社會局葉姝君科長也對我們讚譽有加。但也有外部慕名而來應徵的員工，離職後表示真善美不如外界的盛名，只是較一般機構深入及徹底執行而已。

政府肯定度

※本次試評因人力及時間因素，未能進行資料搜集，故政府肯定度項目，本次不試評。

六、自我反省及改善狀況

(一)自我反省及改善狀況-內督執行度

訪談內容：

由訪談內容了解，現在工作人員在工作進度上，均能夠如期完成工作。並會多參與職外訓練例如參加教保員進階班(職外進修)，將專業的學習運用在己的工作領域及崗位，進而提昇自己的專業度。

與工作人員對談內容概要：

- ◎平日隨時對業務進行自我反省的省思，若有疑問或困難則與主管討論，也得到主管的支持與回應，故許多問題都能在當下被解決。
- ◎利用每季之考核自述表檢視自己的工作進度與改善計畫。
- ◎了解自己本身業務狀況，分配規劃時間處理，由於新業務較不熟悉之故，適時向督導請教及討論，討論過後再視情形適度修正原訂計劃。
- ◎對於一般自己業務執行的進度都能掌控完成，認為自己積極感較不足，比較將不會有創新的想法，自覺較薄弱。

(二) 自我反省及改善狀況-內督缺失改善狀況

訪談內容：

這次的訪談，得知員工工作於時程內完成，不拖延工作進度，若於時間外完成則會加班於當日或當週完成，事後檢討工作速度及效率，並適時改正。

與工作人員對談內容概要：

- ◎針對主管要求改善的事項則並無此情形出現
- ◎有時會因工作性質之輕重緩急而將輕者暫緩，但最後仍會督促自己完成。
- ◎督導：肯定梅菁的上進，並且會與督導討論，也全力支持。督導及主管部分會很支持梅菁的作法，梅菁也會遇到不知如何處理的狀況，詢問主管及督導，都會有良好回饋及支持梅菁的作法，讓梅菁可以放心去做已達到良好溝通。
- ◎在記錄的部份，有時會延遲繳交，但是仍會用自己的時間完成，期待能定期的完成工作與記錄。督導(琇廉)會主動了解及關心梅菁業務執行進度,督導適時給予協助與支持。

(三)自我反省及改善狀況-公部門查核缺失改善狀況

訪談內容：

在聯合稽查部分，知道聯合稽查食品不能過期,評鑑時要表現用最好方式表現。聯合稽查要求改善項目，均積極改善完成。

(四)自我反省及改善狀況-應改善事項是否列入經常性業務

訪談內容：

- ◎提升專業知能會透過閱讀書籍及與同事討論與交流。
- ◎曾經就業務執行面（例如：撰寫 ISP）與主管溝通過，因為常常需要在外與機構內奔走，因此除了工作時間妥適分配之外，目前較無其他積極作為。
- ◎當有應改善的業務工作,自己會以事情輕重緩急去判斷,積極去完成工作目標。

七、創新服務能力

(一)組織管理之創新

行政業務的資訊化，讓工作人員隨時可將資料輸入電腦，並有統整資料，追蹤考核等功能，還可讓員工在家上網操作，並有統整資料，追蹤考核功能，還可讓員工在家上網操作，兼具方便性，正確性和完整性。

1.業務執行查核系統

經由本系統主管人員可以方便指示員工執行工作之項目，並方便督導員工執行工作之狀況。員工亦可由系統瞭解本身未完成工作，並安排自己的工作執行進度，使工作效率提升。

2.在職進修登錄系統

舉凡中心舉辦的員工專業服務須求，性侵害及性騷擾防治，傳染病防治，意外傷害或緊急事件處理，急救訓練及消防演練等訓練，由行政人員統一登錄在職訓練資料。另安排員工參與外部進修訓練，包括相關機構之服務觀摩或參觀、實習，專題講座，個案研討及相關專業學位之進修等，亦可由員工自行上網登錄研習時數。員工可隨時瞭解自己的進修情形，督促自己參與進修。

(二)設施設備之創新

設施設備維護管理資訊化，使財務設備之維修管理更加完整正確和方便。

1.財產物品報修系統

工作人員在發現有設備或物品損毀，需予以修復時，可由電腦系統輸入報修資料，不須像以前親自到辦公室填寫維修單，通知維修人員。維修人員可由電腦得到訊息，安排維修之進度，維修人員可由腦得到訊息，安排維修之進度，維修工作完成後，還可藉此系統回報工作完成的訊息通知報修人員，方便彼此間的連繫，使得維修效率提升。

2.財產管理系統

舉凡中心財產新增、轉移、報廢、盤點清查.....等工作，均可透過此系統來管理，比以前正確和方便。

八、受評人員對機構整體的感受

◎工作人員秉持中心信念宗旨，全力推動中心的計劃與活動，這可從服務對象的愉悅表情、日常自信的表現可看出。

◎剛進入中心工作時很驚訝中心整體服務是如此豐富，中心安排很多活動蠻豐富的，比自己的生活還要豐富。

◎目前機構各組及各部門皆在為服務對象的生活品質做最大努力。

社資部門極力將機構使命及服務做行銷的工作，使更多人得以認識真善美，亦藉此了解我們在做什麼？可以盡自己的力量(有錢出錢、有力出力)幫助服務對象。

社工部門於公家、私人單位連結資源，爭取各項屬於服務對象之福利補助，並穿梭來回於各部門中協調事項，作為服務對象之使能者，令服務對象之權益得到重視！

教保組於服務對象的生活中作為直接指導者，實際體認服務對象之需求，傾聽他們的心聲，並於每年為不同服務對象設立個別化服務計畫，以期達到最適切的服务品質。

保健組隨時關切服務對象健康狀況，為其健康把關，期待服務對象擁有良好生理機能，進而與心理狀況呈現正向循環，定期與專業團隊合作，擬定適合服務對象之體適能活動，使得服務對象擁有健康快樂生活。

行政組為機構之整合者，將各部門之資訊連結並組織化，使各部門得以順利運作，行政組好比機構的頭，先有此架構才有後邊的其他部門之產生。

九、工作人員對於社會資源募集的認知

受訪者	Q1： 善心人士來訪會如何介紹單位？	Q2： (1)對基金會籌辦的活動及義賣，個人本身參與程度？ (2)如何可提高參與的意願？	Q3： (1)對於真善美報報的想法？ (2)建議可以增加何種主題	Q4： 當好友詢問如何幫助真善美時該如何回應？	Q5： 增加何種軟、硬體可以讓服務對象更開心？
○娟	以陽光班的介紹為主，可加強機構整體概念	(1)認為基金會活動讓孩子生活多采多姿，第一次愛擁抱很感動他 (2)願意推廣孩子的作品	很認同提交感動小故事，未來會持續提供小故事	捐款、捐物、志工、義賣、參訪，認知完整	希望連結資源讓孩子嚐遍各國美食
○宜	以應答為主，缺主動介紹概念	(1)對愛擁抱最有印象，對其他活動採盡量融入，參與度普通 (2)若能明確知道錢用在哪裡，參與度會比較高	投稿過4篇，如能讓文章被看見、被稱讚，會增加投稿意願	捐款、捐物、志工，認知一般	希望有多元化課程的師資志工
○蘭	認知清楚，應答能獨當一面	(1)盡量參加，推薦親朋好友 (2)曾買到臭掉瓜子，建議義賣品要注意品質	很願意提供小故事，希望在抱報看到有趣的小故事，孩子也愛看	捐款、捐物、志工，認知度佳	無
○秀	全面介紹，用字淺顯白話，可隨時調整	(1)參與度不高 (2)將義賣回饋金改成服務對象福利金	(1)後面幾期沒拿到，很喜歡這樣的刊物 (2)老師服務時發生的小趣事	全面、完整	增加社區適應，帶服務對象去海邊看海
○明	四平八穩	(1)有機會就推廣(工作一部分) (2)義賣回饋金	(1)很好，沒特殊想法 (2)增加吃吃喝喝的資訊	四平八穩	沒想法
○志	偏重希望家園與就業部分，其餘部分可再加強	(1)義賣不參與 (2)活動有服務對象在的場合	(1)有瞄到，但沒注意 (2)截角換贈品	偏向捐款，經提醒後有調整	增加真正屬於服務對象下班後或沒上班時的休息時間，老師們協助安排
○玉	偏重希望	(1)義賣不知道可以	(1)沒拿到	偏向捐款，	增加大台電玩

	家園,略為被動(留電話轉公關)	賣給誰? (2) 將義賣回饋金改成服務對象福利金	(2)老師們生活趣事	其他部分有很大加強空間	
○菁	全面介紹,正面積極,應對處置得宜	(1)義賣在本身範圍會努力推廣 (2)因本身家庭因素對於活動無法參加深感抱歉	(1)對胡老師騎機車那刊有印象,內容偏官方、生硬 (2)老師們的特殊才能	全面、完整	請直接服務的老師詢問服務對象的願望並想辦法完成
○菁	熱情大方,用字淺顯白話,該介紹的	(1)參加程度高 (2)產品面改善並多元化	(1)跟社工辦的小記者訓練混淆,不清楚真善美報報定義 (2)老師個人願意分享的小八卦	全面、完整	舊雜誌(時裝、彩妝)漂亮的衣服可在晚上休閒活動安排服務對象換裝走秀

參、優質 NPO 的評選標準

邁向優質 NPO 的自我查核清單-初級篇

(一)指標項目

1. 是否有將志工的招募地點、工作內容以簡單易懂的方式明記於官方網頁或是部落格。
- 2 是否依照志工的興趣、個性、特質建立一個有彈性的志工制度。
- 3 是否有經常鼓勵志工。
- 4 是否以簡單易懂的方式對捐款者說明組織著手處理的社會問題。
- 5 收到捐款時，是否有在一周內送出感謝狀。
- 6 對大量金額的捐款者，是否有捉住機會與其會面，並且向其進行組織會務報告或道謝。
- 7 能否明確說明本組織處理課題的動機緣由、活動的對象為何、而處理的課題與組織的使命又有何關連。
- 8 組織能否具體掌握對象的需求或問題發生的原因、背景。
- 9 是否是將 Outcome Level 的成果設定為課題解決的目標。
- 10 組織能否把握於課題背景中制度、政策問題，或是習慣的具體呈現樣貌。
- 11 刻正處理的課題該如何解決？是否能構思出大略的計畫或流程。
- 12 領導者是否身為組織的中心，並提出課題解決的計劃，並在計劃實行時有效地運用組織內外人才的效能，發揮指揮調度的能力。
- 13 領導者是否提出資金調度的方法、對策並且落實。
- 14 是否將宣導的目標設定為改變社會的習慣、人們的誤解、偏見等社會結構性因素，並非只為團體或部份關係人的利益。
- 15 進行宣導活動時，是否有對民眾廣泛宣傳組織的主張。
- 16 組織是否未與特定的政治人物、政黨的選舉活動有所關聯。
- 17 組織是否未與特定宗教的佈教活動有關聯。
- 18 組織的使命或目的是否已文書化，且明確表示處理的課題或主題。
- 19 是否已清楚整理組織的工作報告、財務會計報告，並可在組織辦公室中閱覽。
- 20 是否以一般民眾可輕易瀏覽的方法(如官方網站、各類電子媒體等)公佈以下

情報：組織的使命、董(理)監事會成員、工作概要、秘書處、事業計劃(年度計劃、中期計劃)、工作報告、財務會計報告、聯絡方式、捐款、會費、志工的募集方式。

- 21 組織是否對特定資金來源(組織或個人)的資金過度依賴。又，是否努力嘗試降低依賴比例。
- 22 捐款、會費的合計收入總額是否達總收入的 15%以上。
- 23 組織是否努力開拓捐款或會費立源，並使兩者能夠持續增加。
- 24 對於來自公部門的資金，組織是否有設定上限。
- 25 秘書處和董(理)監事會之間是否共享資金調度來源及調度方法。
- 26 是否公開收入構成之相關事項。
- 27 組織是否套用個人資料保護法。
- 28 對於資金來源，組織內部是否有稽查機制，以防收受來自於反社會行為或與組織利益相反、具爭議性的資金。

(資料轉載自台灣公益團體自律聯盟)

(二) 試評內容

公民性的自我查核點

1. 是否有將志工的招募地點、工作內容以簡單易懂的方式明記於官方網頁或是部落格？

這個自我查核點分為 ABC 三類：

類別	符合條件
A	以簡單易懂的方式介紹組織，有組織概要說明，有志工招募地點及工作內容說明。
B	只有記載志工招募地點及工作內容
C	沒有官方網站，或是有但未登載志工招募地點或工作內容等訊息。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
B. 評估委員：創辦人、執行長、志工隊長
C. 受評人員：志工業務負責人員 2-3 人

2. 是否依照志工的興趣、個性、特質建立一個有彈性的志工制度。

這個自我查核點分為 ABC 三類：

類別	符合條件
A	分出可輕鬆參加的選項、有重大責任的選項，或是可配合個人的情況、知識、技能選擇志工類別。
B	有分出若干種工作類別。
C	志工工作完全沒有分類選項。

*另外也請試著說明組織為何選擇該自我查核類別。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
B. 評估委員：創辦人、執行長、志工隊長
C. 受評人員：志工業務負責人員 2-3 人

3.是否有經常鼓勵志工

這個查核點的回答方式為 YES/NO：

YES/NO	符合條件
YES	每次志工前來工作時都有向他們打招呼並表達感謝之意。
NO	每次志工前來工作時都沒有、或幾乎沒有向他們打招呼並表達感謝之意。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
B. 評估委員：創辦人、執行長、志工隊長
C. 受評人員：志工業務負責人員 2-3 人、電話訪問 3-5 位志工

4.是否以簡單易懂的方式對捐款者說明組織著手處理的社會問題

本自我查核點分為 ABC 三類：

類別	符合條件
A	使用各式各樣的方法向捐款者說明組織的課題，並回應捐款者的問題。
B	雖然有說明但內容算不上簡單易懂。
C	完全沒有說明組織課題。

※回答「B」者請舉出為何無法以簡單易懂的方式進行說明的理由，這對今後的改善是有幫助的。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
B. 評估委員：創辦人、執行長、社資處、公關室及企劃室負責人
C. 受評人員：社資、公關及計劃組抽 2-3 人，並抽樣電話訪問捐款

5.收到捐款時，是否有在一周內送出感謝狀

這個查核點的回答方式為 YES/NO：

YES/NO	符合條件
<input checked="" type="checkbox"/> YES	收到捐款一周內寄送收據及感謝狀。
<input type="checkbox"/> NO	收到捐款一周以上才寄送，或是根本未寄送感謝狀。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
 B. 評估委員：創辦人、執行長、社資處、公關室及企劃室負責人
 C. 受評人員：社資組出納與基金會出納，並電話訪問 3-5 位捐款者

6.對大量金額的捐款者，是否有捉住機會與其會面，並且向其進行組織會務報告或道謝。

本自我查核點分為 ABC 三類：

類別	符合條件
A	一年間連續數次對大額捐款者進行直接的活動報告，並有良好溝通。
<input checked="" type="checkbox"/> B	雖然會直接向大額捐款者表達感謝或進行活動報告，但未把握時機或只是想到才做。
C	完全沒有說明組織課題。

※另外，請說明你查核的依據為何。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
 B. 評估委員：創辦人、基金會董事或常務監察人
 C. 受評人員：執行長、社資處、公關室及企劃室負責人

社會變革性的自我查核點

7. 你能否明確說明本組織處理課題的動機緣由、活動的對象為何、而處理的課題與組織的使命又有何關連

組織內各工作人員在處理課題時，是否對「需求」和「對象」、「使命」等議題有共識；請依以下三個項目進行自我查核：

類別	符合條件	備註
A	你的組織為何處理現在的課題	請全答(非選擇題)
B	你的組織的活動對象為何	請全答(非選擇題)
C	你組織的使命，和現在正在處理的課題有什麼關係	請全答(非選擇題)

這個查核點請組織內的董監事或秘書處人員進行自我查核，這幾個項目都必須要能夠對組織內外作出詳細說明，才能夠算是通過，雖然本項目是以 A. B. C 來回答，但在回答時請一併說明你回答的根據。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
 B. 評估委員：創辦人、陳老師、基金會董事或監察人
 C. 受評人員：社資處、公關室及企劃室負責人

8. 組織能否具體掌握服務對象的需求或問題發生的原因、背景

這個自我查核點請以組織對問題及對象的掌握程度來回答

類別	符合條件
A	明確掌握。
B	還算能掌握。
C	幾乎不易掌握。

※請把判斷的理由也寫出來

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
 B. 評估委員：創辦人、董事長、繼頤、明珠、真妹及執行長
 C. 受評人員：隨機訪問教保人員 3-5 名、護理、社工各 1 名

9.組織能否把握於課題背景中制度、政策問題，或是習慣的具體呈現樣貌

本自我查核點分為 ABC 三類

類別	符合條件
A	能夠對課題背景中所存在的制度、政策問題，或是習慣相關名詞或現象作出具體內容說明。
<input type="checkbox"/> B	雖然對制度或政策等問題有所認識，但是相關名詞或具體內容不甚明白。
C	完全不了解。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
 B. 評估委員：創辦人、陳老師、董事長、執行長及社資組長
 C. 受評人員：秘書處人員

10.是否是將 Outcome Level 的成果設定為課題解決的目標。

YES/NO	符合條件
YES	能夠明確設定課題解決目標的 Outcome。
<input type="checkbox"/> NO	不確定目標的 Outcome 為何。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
 B. 評估委員：創辦人、董事長、執行長及社資處、公關室及計劃室負責人
 C. 受評人員：各組負責人(含社資、公關及企劃)抽 3 人

11.刻正處理的課題該如何解決？是否能構思出大略的計畫或流程

本自我查核點分為 ABC 三類

類別	符合條件
A	組織內主要人員能夠構思出完整解決問題的計畫，且主要成員間對此具備共識。
B	領導者能夠構思計畫但組織的主要成員無法完整共享。
C	完全沒有人能夠構思。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
B. 評估委員：創辦人、董事長、常務監察人、繼頤、陳老師及執行長
C. 受評人員：各組負責人、社資處、公關室及企劃室負責人(抽 3 人)

12.領導者是否身為組織的中心，並提出課題解決的計畫，並在計畫實行時有效地運用組織內外人才的效能，發揮指揮調度的能力。

在這個評選標準中問到兩個問題，這個查核點必須由領導者自己來查核。

- A：領導者是否為組織的中心且訂立解決課題的計畫，說得更具體些，組織在討論今後的活動計畫時，領導者是否會指出活動的大方向，並且以此為基準進行討論，最後訂定計畫。
- B：在實行計畫時，領導者是否能從組織內外邀集到必要人才，並可發揮充分的領導調度能力，有效激發出他們的才能。在實行活動計畫的時候，領導者會作出指示，並且劃分出工作職掌，而在劃分工作職掌的時候，對於職員或是組織外的協助者需作簡單易懂的工作指示，一邊觀察人員的進度，一邊在掌握進度的情形下對人員進行適當的鼓勵或是建言，或是再次分配工作，這些都是很重要的。像這樣領導者能否發揮「領導調度能力」就是本查核點的重點。這個項目請用 A B C 來回答。在回答時請先回想自己的行動，並且說明自己回答的根據。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
B. 評估委員：創辦人、董事長、常務監察人及執行長
C. 受評人員：各組負責人(含社資處、公關室及企劃室)抽 3 人

13. 領導者是否提出資金調度的方法、對策並且落實

本自我查核點分為 ABC 三類

類別	符合條件
A	已經將贊助財團或企業捐款等情報名單化且定期檢查，製作資金調度計劃後，領導者仍率先獲得補助金或捐款者，得到複數資金來源。
B	雖然沒有製作如同前述的資金調度計劃，但為了獲得捐款而在企業間往返，或是努力申請補助金。
C	沒有率先進行資金調度活動。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
 B. 評估委員：董事長自填
 C. 受評人員：董事長自填及會計處長

14. 是否將宣導的目標設定為改變社會的習慣、人們的誤解、偏見等社會結構性因素，而非只為團體或部份關係人的利益。

本查核點請以 YES 或 NO 來回答。另外在回答時，請說明貴組織的宣導方式及意欲實現的目標為何

YES/NO	符合條件
YES	有設定如本查核點內容的宣導目標。
NO	組織沒有設定如查核點內容的宣導活動。

- A. 評估委員：訪談及查閱資料
 B. 評估委員：創辦人、董事長、常務監察人及執行長
 C. 受評人員：社資處、公關室及企劃室負責人及各該處室幹部 3-5 人

15.進行宣導活動時，是否有對公民廣泛宣傳組織的主張

本查核點以 A B C 三類來回答

類別	符合條件
A	貴組織有將主張的內容對公民廣泛宣傳，並有具體說明主張相關事項。
B	有努力宣傳主張內容，但沒辦法傳達給多數人。
C	完全沒有努力傳達給公民，或是貴組織未從事宣傳主張的相關活動。

- A. 評估方式：訪談
B. 評估委員：創辦人、董事長及執行長
C. 受評人員：社資處、公關室及企劃室(共 3-5 人)

16.組織是否未與特定的政治人物、政黨的選舉活動有所關聯

本查核點以 A B C 三類來回答

類別	符合條件
A	完全沒有和特定的政治人物或政黨的選舉運動有所關聯。
B	客觀上看來，組織的行動存在爭議性關聯。
C	有所關聯。

- A. 評估委員：訪談
B. 評估委員：董事長及執行長自填
C. 受評人員：董事長及執行長自填

17.組織是否未與特定宗教的佈教活動有關聯

本查核點以 A B C 三類來回答

類別	符合條件
A	完全沒有和特定的宗教佈教活動有所關聯。
B	客觀上看來，組織的行動存在爭議性關聯。
C	有所關聯。

- A. 評估委員：訪談
B. 評估委員：董事長及執行長自填
C. 受評人員：董事長及執行長自填

組織安定性的自我查核點

18. 組織的使命或目的是否已文書化，且明確表示處理的課題或主題。

本查核點以 A B C 三類來回答

類別	符合條件
A	你的組織已經有這種文書資料，且就算是組織外部的人來看也能夠對你們的使命或目標成果有著一定程度的具體了解。
B	使命或目的雖然有一定程度的明確性，但其關係者外的人看了也不大了解。
C	文書本身內容空洞，且關係人之間對其見解各不相同。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
 B. 評估委員：創辦人、董事長、常務監察人及執行長
 C. 受評人員：行政人員及由電話抽訪一般大眾 2-3 人

19. 是否已清楚整理組織的工作報告、財務會計報告，並可在組織辦公室中閱覽。

這個查核點的回答方式為 YES/NO：

YES/NO	符合條件
YES	辦公室中擺放這些文件，且任何人都可隨手取來閱覽。
NO	辦公室中有擺放這些文件，但不是任何人都可隨手取來閱覽。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
 B. 評估委員：創辦人、董事長、常務監察人及執行長
 C. 受評人員：行政及會計人員各 1 人

20.是否以一般民眾可輕易瀏覽的方法(如官方網站、各類電子媒體等)公佈以下情報：組織的使命、董(理)監事會成員、工作概要、秘書處、事業計劃(年度計劃、中期計劃)、工作報告、財務會計報告、聯絡方式、捐款、會費、志工的募集方式。

本查核點以 A B C 三類來回答

類別	符合條件
A	組織的使命、董(理)監事會成員、工作概要、秘書處、事業計劃(年度計劃、中期計劃)、工作報告、財務會計報告、聯絡方式、捐款、會費、志工的募集方式等項目全部都已公開。
B	全部項目的七成以上有公開。
C	公開七成以下。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
 B. 評估委員：常務監察人、董事 1 人及執行長
 C. 受評人員：行政人員、並抽 3-5 名一般名眾

21.組織是否對特定資金來源(組織或個人)的資金過度依賴。又，是否努力嘗試降低依賴比例。

本查核點以 A B C 三類來回答

類別	符合條件
A	對特定資金來源的依賴比例為五成以下，且擁有多數資金調度來源。
B	雖然對特定資金來源的依賴比例未低於五成，但有逐年降低的趨勢。
C	對特定資金來源的依賴比例為五成以上，且依賴度沒有降低趨勢。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
 B. 評估委員：創辦人、董事長及常務監察人
 C. 受評人員：執行長、社資處、公關室及企劃室負責人

22.捐款、會費的合計收入總額是否達總收入的 15%以上。

這個查核點的回答方式為 YES/NO：

YES/NO	符合條件
<input checked="" type="checkbox"/> YES	組織的捐款及會費合計收入總額達總收入 15%以上。
<input type="checkbox"/> NO	組織得捐款及會費合計收入總額未達總收入的 15%以上。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
B. 評估委員：創辦人、董事長及常務監察人
C. 受評人員：執行長、社資處、公關室及企劃室負責人

23.組織是否努力開拓捐款或公益社團資助，並使兩者能夠持續增加。

本查核點以 A B C 三類來回答

類別	符合條件
<input checked="" type="checkbox"/> A	有開拓新來源且用心照顧捐款者和公益社團會員。
<input type="checkbox"/> B	只照顧其中一方。
<input type="checkbox"/> C	沒有照顧任何一方。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
B. 評估委員：創辦人、董事長及常務監察人
C. 受評人員：執行長、社資處、公關室及企劃室負責人

24.對於來自公部門的資金，組織是否有設定上限。

本查核點以 A B C 三類來回答

類別	符合條件
<input type="checkbox"/> A	對於來自公部門的資金，組織有設定比例上限，並且嚴守規定。
<input checked="" type="checkbox"/> B	沒有相關設定，但在訂定預算資金調度時有注意。
<input type="checkbox"/> C	完全沒有設定同時也沒有考慮過這個問題。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
B. 評估委員：創辦人、董事長及常務監察人
C. 受評人員：執行長、社資處、公關室及企劃室負責人

25.秘書處和董(理)監事會之間是否共享資金調度來源及調度方法。

這個查核點的回答方式為 YES/NO：

YES/NO	符合條件
YES	組織內部對捐款、會費的捐款者數量及金額有把握。
NO	組織內部對捐款或會費的捐款者數量及金額無法作出持續性把握。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
 B. 評估委員：董事長自填
 C. 受評人員：董事長自填

26.是否公開收入構成之相關事項。

本查核點以 A B C 三類來回答

類別	符合條件
A	以簡單易懂的方式公開資金調度來源。
B	以大略的方式公開收入構成之相關事項。
C	完全沒有公開收入構成之相關事項。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
 B. 評估委員：創辦人、董事長、常務監察人及執行長
 C. 受評人員：秘書處人員

27.組織是否套用個人資料保護法。

本查核點以 A B C 三類來回答

類別	符合條件
A	相關措施均符合個人資料保護法規定，並製作公開指南。
B	雖然沒有製作指南，但如同前述說明一般，組織對個人資料的利用目的、廢棄方法、或管理辦法等有相關處理規定。
C	完全沒有這類規定。

- A. 評估方式：訪談或查閱資料
 B. 評估委員：創辦人、董事長、常務監察人及執行長
 C. 受評人員：各組負責人、社資處、公關室及企劃室負責人(抽 3 人)

28.對於資金來源，組織內部是否有稽查機制，以防收受來自於反社會行為或與組織利益相反、具爭議性的資金。

本查核點以 A B C 三類來回答

類別	符合條件
A	組織內對於具爭議性的資金總是有進行討論並得到共識。
B	雖然沒有每次討論但都很慎重處理。
C	沒有進行以上對應，並且收受上述資金。

- A. 評估方式：訪談及查閱資料
 B. 評估委員：創辦人、董事長、常務監察人及執行長
 C. 受評人員：秘書處人員

(三)自我查核清單-初級篇【答案卷】

*請在 ABC 或 YES/NO 上畫圈，並於右方寫上理由。

NO.	回答	回答理由
1	<input type="checkbox"/> A / B / C	網站有載明一般志工工作地點、內容與時段，特殊志工則每周發簡訊給志工接受報名，簡訊有詳細載明工作內容、地點與時間。
2	A / <input type="checkbox"/> B / C	招募志工時就已將志工欲從事之工作性質做初步分類，只是目前志工大多以非固定性為主，流動較高，較難更進一步了解志工後給予符合個性之工作。
3	<input type="checkbox"/> YES / NO	對於志工我們都抱持是機構恩人的態度，總是微笑以待，熱情招呼，欲離去時也會大聲感謝道別。
4	<input type="checkbox"/> A / B / C	以 DM、網站、PPT、發新聞等方式向捐款者說明目前組織的課題，也會在親自面對捐款者、EMAIL、電話訪談等回應捐款者的問題。
5	<input type="checkbox"/> YES / NO	透過社資與會計的工作 SOP，確保一周內寄送收據及感謝狀。
6	A / <input type="checkbox"/> B / C	也許是擔心打擾捐款者、或是想到才做，目前並無主動積極與大額捐款者直接活動報告，但有機會與大額捐款者對話一定會把握時機說明。
7	<input type="checkbox"/> A / B / C	(A)身心障礙者的職業技能訓練、籌建老憨兒家園及雙老家庭支持服務 (B)機構之收容對象及外部高齡無依之心智障礙者 (C)我們的使命是讓服務對象的生命品質更加美好，目前課題都是以使命發展出來的
8	A / <input type="checkbox"/> B / C	因服務對象俱皆為心智障礙者，大部分能依據服務對象的肢體動作、言詞或情緒來判斷，少部份難以理解，尤其內心的感受有其困難度，正努力加強專業訓練中。
9	A / <input type="checkbox"/> B / C	目前對於政策面及制度面有所認識，但並未實際全面性去做研討，如要在課題上建立專業位置，是必在未來要積極顏就相關領域知識。

NO.	回答	回答理由
10	YES / <input type="checkbox"/> NO	目前課題中仍以 output 為主要目標，應在未來累積專業後設定屬於組織的 outcome level，以對區域做出大貢獻。
11	A / <input type="checkbox"/> B / C	提昇服務品質是持續且須自我比較的課題，大部份員工非常認同，並不斷實踐及提昇，是否出自其自主意識或能夠再創新，再進階，難以評估。
12	A / B / C	1.大部份的經常性工作，都有具體的執行方案及策略。對於前瞻性的計畫，目前尚須由領導者，包含創辦人、董事長、常務監察人及執行長等主要領導者提出，這是目前的狀況。 2.本項評選答題是本中心目前正在實施的狀況。接下來的計畫，是傳承的工作。如何將高齡領導者的智慧落實在願景的實現，將是接下來重要的課題。
13	<input type="checkbox"/> A / B / C	目前小額捐款者的資料搜集技巧，已漸漸由領導者轉交給主要幹部；領導者本身正進行大企業的聯結工作，以充裕並滿足資金需求。
14	<input type="checkbox"/> YES / NO	藉由對服務對象工作技能訓練的成果展現，以及萬人擁抱的活動進行，推展身心障礙者的平等觀念，並讓一般民眾更了解身心障礙者並平等視之。
15	<input type="checkbox"/> A / B / C	目前組織會以簡報、DM、刊物、看板、媒體等管道大量宣傳組織主張，且目前成果卓著。
16	<input type="checkbox"/> A / B / C	組織並未專屬某政黨或人物，只要是為公益付出，皆一視同仁都是組織支持者。
17	<input type="checkbox"/> A / B / C	組織並未專屬某宗教或佈教活動，各種宗教人士至組織做志工或捐獻皆歡迎。
18	<input type="checkbox"/> A / B / C	組織內目前所出之文宣、刊物皆載明組織課題，也易於讓民眾了解。
19	<input type="checkbox"/> YES / NO	所查核的工作報告、財務報告，隨時可以在網站上取得詳盡的報告及分析。
20	A / <input type="checkbox"/> B / C	目前已盡量公開組織內之各種訊息，唯程度仍不足，諸多資料仍需建立或網站資料需改版，未來將達到完全開放之目的。

21	A / B / <input type="checkbox"/> C	目前比重較多的係政府補助款，五年來(2008~2012)依序為 59%，47%，47%，49%及 57%，
NO.	回答	回答理由
		正努力降低政府比重，長期目標為 10%以下。所持的策略是持續提昇服務品質，讓捐款者產生最大效益感，藉以獲得社會認同，樂意捐助。
22	<input type="checkbox"/> YES / NO	目前組織捐款總額已達總收入 50%。
23	<input type="checkbox"/> A / B / C	組織設有社會資源處，專門開發與維繫捐款者或資助團體，目前成果卓著。
24	A / <input type="checkbox"/> B / C	目前所獲得之政府資金係勞務所得，至於方案補助比率極少，因為政府部門的補助與本中心目的相同，故無上限之設定。
25	<input type="checkbox"/> YES / NO	董事會推動“人人都是社資”的觀念，盡力請求所有工作人員努力取得社會資源，以協助服務對象。
26	<input type="checkbox"/> A / B / C	在網站中，可以方便查到本中心收入來源分析。
27	<input type="checkbox"/> A / B / C	組織之所有捐款人信用卡資料均由銀行端加密控管，其他資料也由專人管理，捐款徵信資料查詢也在網站採取加密的方式處理。
28	<input type="checkbox"/> A / B / C	對於大額捐助(100 萬元以上)皆有進行討論其捐助之目的，以取得正向的捐款，避免成為查核所列的爭議資金。

●答題方式

本次查核係屬試評性質，由創辦人及執行長按照二人所知的現況答題，雖然客觀度不足，但皆以誠實的態度回答，敬請各界惠予指教。

●查核感想

目前組織正在往正向及專業面向發展，唯發展歷程、經驗、人才都還在累積與學習當中，故無法完全做到盡善盡美的地步。然而，相信只要方向是正確的，並繼續抱持學習的心，並把服務及專業當作依歸、改善社會做為職志，組織一定在優質 NPO 的行列裡，可以佔有一席之地。而組織目前在對外宣傳及資源募集方

面比專業服務發展的更快，這是一個隱憂，必須讓專業與資源募集同步發展，才能建立一個受人敬重並經得起考驗的優質 NPO。

肆、總評

本中心自民國 92 年起，進行自我評鑑作業，皆採用內政部評鑑指標，作為自評的唯一指標。自 97 年獲得內政部第七次評鑑優等以後，為求品質提昇，有增加補充指標的規劃，但是一直到本次(100/101)年度自我評鑑，皆未能付諸實施，預定下(101/102)年度自我評鑑，將加入補充指標，以提昇服務品質。

求瞭解機構長期宣示及推展的優質服務理念，包含使命、價質觀及信念等服務理念的實現狀況，本年度毅然加入優質服務指標試評，雖然全由系統機構內成員擔任評估委員或受評人員，惟恐有失公正及客觀之虞，但為展現再提昇品質的決心，特進行試評作業。從工作人員、家長的訪談過程中，確實獲得許多寶貴意見，相信據以改進之後，定能為服務對象提供更好的服務品質；在此，並誠心期待相關學者專家能因此而提供更珍貴的建議。

至於優質 NPO 的自我查核試評，經過創辦人及執行長的自我查核，雖然客觀度尚嫌不足，但皆誠實答題，發現本中心的組織理念、募款方向及社會責任的執行策略盡皆符合優質 NPO 的標準，而且大多數在高標範圍內，少數尚未達到高標的項目，期待改善之後，下年度 28 項皆能獲得最高標準。

本年度的自我評估，除了讓全體工作人員瞭解到努力的成果，並且是在正確的道路上前進之外，更可激勵工作人員們，充滿信心往更高的目標，~~頂尖機構邁進。

陸、未來展望

◎**人才培育計畫** 培育員工是一項長期而專業性的工作，除了考量組織使命，價值觀等服務理念之外，更要具備一般事業單位所該擁有的核心職能、專業職能及管理職能，進而能帶動及培養出優秀的員工，除了不斷提昇服務品質，邁向頂尖之外，並可達到永續經營持續發展之目的。

為了達成目的，擬訂出如下目標：

- 一、短期目標依照受訓者個人的專業能力及興趣予以分析，配合所擔任職務能力或為達成機構目標之需求，訂出培育課程，建議或鼓勵其進修，以增強工作及管理能力。
- 二、經過培訓之員工，中期目標(約 3~5 年)可以明顯增進其專業能力及主動學習訓練。
- 三、長期目標係發現能力或效益不足，能主動參與或要求再訓練或再學習。

◎**資訊化** 繼續全面實施行政支援服務資訊化及服務對象訓練資料電子化，加強中心工作人員電腦技能訓練，使個案資料建檔更落實、完善。

◎**社區化** 透過優質機構的經營理念及專業素養的提升，積極協助服務對象逐步融合於社區之中，回歸一般化之社區生活型態。

柒、我們的需求

(一)為老憨兒築家

為了因應服務對象老化及台灣社會缺乏高齡心智障礙者養護機構問題，我們預計在全台灣各縣市，甚至各鄉鎮籌設「老憨兒家園」，有愛心的 您每個月只要捐出300元，透過我們的專業服務，就能一起幫助高齡心智障礙者建立優質的安養去處。

(二)認養

部分服務對象因家庭經濟困難，無力繳交教養費自負額部份，特別邀請 您，成為認養人，每月一千元認養金，幫助清寒的服務對象。

(三)生活物資募集

白米、沙拉油、蔬菜、水果、沐浴、清潔用品、舊衣物…等日用品，也等待著您的幫助。

編後語



由衷感謝各界給予真善美啟能發展中心的鼓勵與支持！

我們會繼續創造每一位身心障礙朋友們的生命價值，

為身心障礙者更好的明天奮鬥與努力！

請繼續支持我們，並請 惠予指導。

您的支持與鼓勵，是我們持續奮鬥的動力！

總編輯：主任 余栗姍

執行編輯：張文馨

封面設計：楊舒婷

編撰者：劉律君、李美玲、陳真妹、黃瀚玉、鄔侑珊、駱曉蘭、

吳佩青、黃琇廉、呂喬心、鄒惠蓉、陳冠名(按負責類別排

序)