



真善美啓能發展中心

愛 專業 尊重

# 100年度服務報告



# 目 錄

## 壹、關於真善美

一、設立目的及服務宗旨.....	1
二、環境介紹.....	1
三、服務理念.....	1
四、服務目標.....	2
五、服務策略.....	2
六、主管機關評鑑成績.....	3
七、近3年大事紀.....	4

## 貳、服務對象學習成果實例介紹

一、通往夢想的伸展台.....	7
二、引爆幻想的小宇宙.....	7
三、小蓉：長大後的第一筆捐款.....	8

## 參、一〇〇年度業務報告

一、直接服務.....	9
1-1 直接服務-工作訓練.....	9
1-2 直接服務-生活訓練.....	12
1-3 直接服務-健康維護.....	17
1-4 權益維護.....	20
二、間接服務.....	22
2-1 間接服務-行政支援.....	22
2-2 間接服務-建物及設備維護.....	24
2-3 間接服務-社會資源開發運用.....	25

## 肆、一〇〇年度權益報告.....27

## 伍、一〇〇年度財務報告.....30

## 陸、年度服務成果評估

一、內政部評鑑指標介紹.....	33
------------------	----

二、自訂評估指標.....	34
1.經常性業務執行能力.....	34
2.機構服務理念達成度.....	34
3.員工成長服務.....	34
4.家長及服務對象滿意度.....	35
5.社會認同度.....	35
6.政府肯定度.....	35
7.自我反省及改善狀況.....	35
8.創新服務能力.....	36
三、優質 NPO 的評選標準.....	37
四、總評.....	38
柒、未來展望.....	39
捌、我們的需求.....	40

100 年度營運報告記載了過去一年真善美的努力與成果，我們分別就服務對象學習成果實例介紹、年度服務報告、權益報告、財務報告、自我評估報告及未來展望等六大面向，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。

- 註：1.為維護身心障礙者的權益，本報告上有關服務對象姓名，皆以○○代替；服務對象的相片，皆經其本人及家長同意刊登。
- 2.有關 101 年度服務對象權益報告部分，請參閱更詳盡專刊，並請 惠予指導。
- 3.財務報告部份，另有更詳盡的專刊，請參閱 100 年度財務報告(含 96-100 年)，並請 惠予指導。

# 壹、關於真善美

## 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，聘請 55 名專業人員，為 80 名心智障礙者提供全日型住宿服務，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。

## 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

### 98年大事紀

- 98/1 舉辦十週年感恩餐會，安排精采節目及邀請一路走來支持真善美的朋友，共襄盛舉，一同歡慶真善美十歲生日。
- 98/3 為服務更多身心障礙及弱勢同胞，捐助新台幣伍佰萬元，成立「真善美社會利基金會」。
- 98/6 美利達為愛築家單車逍遙遊
- 98/7 寶島新聲志工陪伴服務對象至綠世界生態農場一日遊，讓學員旅遊可以圓滿完成。
- 98/8 專題講座辦理「認識心智障礙者的情緒曲線」
- 98/9 憨樂洗車廠開幕，由龍潭扶輪社捐助洗車設備，讓憨兒們有學習一技之長的機會。
- 98/11 專題講座辦理「兩性關係~悸動的心誰能懂」
- 98/12 憨樂寶貝感恩音樂會，邀請公益代言人「王中平」及身障歌手，一同為真善美推動老憨兒專責機構「真善美家園」募款活動。

## 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 憨樂夢工廠成立，開設創作課程”憨樂畫畫課”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，邀請中心憨兒開球，讓真善美跨入全國性活動。

99/5 真善美憨兒工作賺旅費，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 中心憨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



▲ 憨樂開球美女



▲ 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！

## 貳、服務對象學習成果實例介紹

### 一、通往夢想的伸展台

小玲患有重度智能障礙及輕微自閉症，原本的她總是低頭、側眼，無法與人對眼接觸，這是小玲給人的基本印象，八年前中心組成美少女戰士啦啦隊，小玲似乎就在舞蹈當中找到了自己的自信：燦爛笑容、熱情舞動、享受掌聲，只是低頭著的習慣卻還是改不了。



但在 98 年的真善美社團成果展上，卻看見了不一樣的小玲。

身為彩妝社成員小玲，頭髮盤著包包頭，穿上一襲黑色禮服，走在特別佈置的星光大道紅毯上，自信抬頭、昂首闊步，更是笑容滿面向參加活動的來賓揮揮手，與之前的她已判若兩人；之後甚至在接受 Lamigo 棒球隊的邀約表演中，還代表美少女戰士啦啦隊為職棒開幕球賽開球，自信抬頭、笑容滿面的小玲，表現讓我們驚艷，更讓我們為小玲現有的自信與驕傲感到開心。

### 二、引爆幻想的小宇宙

阿華患有重度智能障礙並結合輕微自閉症，原本的他總是喜歡靜靜的在角落，不喜歡受人打擾，自理能力尚可，但看不出有特別活耀的地方。然而在一次畫畫社團中，阿華似乎展現了我們不知道的一面。



阿華在畫畫課中展現其豐富的想像力，一拿起畫筆的他馬上露出自信神情的作畫了起來，大膽的構圖是他抒發內心的描繪，強烈的對比用色顯現阿華隱藏的熱情靈魂，這是我們看不

到的阿華，阿華在繪畫中十足的表現出自己內在蘊藏的那股力量。

適逢全國心智障礙者才藝大賽的舉辦，我們便將阿華的作品—「隱藏在光波後的機器人」送去參賽，沒想到一舉拿下機構組特優的榮耀，我們都十分高興，看到阿華上台領獎的雀躍表情，我們知道阿華找到了自己的自信。頒獎當天，阿華的哥哥也一起參與，並為阿華獻花，他們表示從未想過有這麼一天，非常感謝老師的用心，引發阿華受人讚許的另一面，讓阿華找到了一片自信的天空。

### 三、小蓉：長大後的第一筆捐款

小蓉是一個重度智能障礙的唐寶寶，動作慢，學習能力也不好，她從 87 年開始住進真善美啓能發展中心，一直夢想著有一天能夠外出工作，終於在教保員的輔導與小蓉的努力下，經過了十年的時間，在 97 年時她加入了真善美的就業工作隊。



初期的訓練非常辛苦，小蓉沒有工作的意願與動機，也不了解工作與報酬之間的關係，覺得工作只是老師叫他做的，他只是配合，所以一開始有半年的時間，都必需要老師陪著他在職場上工作。

終於到 99 年的時候，她工作慢慢獲得雇主與同事的肯定，廁所也能掃得非常乾淨，雖然有時候某些工作流程還會忘記，需要老師的提醒，但已經成為一個稱職的工作員。

而小蓉在有能力後，也懂得幫助別人，在 88 風災時也捐出了部份薪資，代表服務對象，將這份愛心送到屏東林邊國小，她從一個被幫助的角色，到現在能夠幫助別人，真是一份得來不易的成果與驕傲。

### 1-1 直接服務-工作訓練

#### 就業輔導

真善美成立至今，已輔導超過 200 位服務對象外出就業成功，期待透過專業化的訓練及輔導，從中學習工作技能、挫折容忍力、人際關係外，更讓這群服務對象跨出機構走入社區一大步，直接服務人群，除此之外，更提升社會人士對心智障礙的看法，讓每一個心智障礙的孩子都能在職場上找到屬於自己的天空。

#### 加油工作

茄苳愛心加油站從 96 年與中油公司產學合作至今，共提供 12 名心智障礙者至職場從事加油訓練的機會，由原來的思維覺得智能障礙者不能、不會、不要，到現今準確的加油，甚至服務品質比一般加油站的服務人員服務品質更好，更令大家豎起大拇指的稱讚著他們。

目前每班皆由一名教保員現場輔導，期待透過高優質的服務，除了讓服務對象得以穩定工作，並在適切時機將心智障礙者推廣給社會大眾認識、使其從接納到信任到肯定，相信持續透過這等模式提供服務，能夠讓社會大眾更加認識心智障礙者，也相信只要肯努力肯學習，相信他們有自己的一片天空。



認真的詢問客人：「請問加什麼油？」



加油一點都不馬虎，每個步驟全部都有 SOP

## 洗擦車及清潔工作

中心共有 21 名服務對象從事洗擦車及 5 名從事清潔環境作業活動，透過教保員職場輔導、情緒支持，建立工作態度之正確觀念。

每位服務對象的工作能力不盡相同，所以教保員依照該服務對象工作之弱項，協助服務對象設定目標，從中不斷調整策略，使用增強方式鼓勵服務對象，適時提供相關協助，如設計個人工作輔具，除了可以達到獨自完成所有工作項目外，更可以增加服務對象的成就感，相信自己也可以做得很好。

在服務對象的努力下，更在公廁評比中獲得特優獎項殊榮，這群心智障礙者從不會到會，一路走來，默默的學習與付出，終見其成果，相信只要給這群心智障礙者學習的時間，他們也可展現比一般人更高的品質與服務。



清潔工作



洗擦車工作

## 就業輔導成果展現

- ◆ 成果一：茄苳站平日獲得顧客肯定與支持，往來加油顧客絡繹不絕，期待一個簡單加油，可幫助這群服務對象，持續支持期能繼續努力工作。
- ◆ 成果二：VIP 兌換率佔全桃園區分區比賽之二十個加油站中，排名第五，平均各站月兌換率為 126.38%，茄苳站平均月兌換率約 146.46%，明顯高於平均標準。
- ◆ 成果三：縣政府環保局為了提升縣內公廁之品質，於每年舉辦公廁競賽，各站在廁所清潔度中，屢獲特優的殊榮。

## 職業訓練(技藝陶冶)

提供中心內尚未進入職場的服務對象，有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的準備，今年有別與以往為了要讓服務對象的品質提升，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，可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，協助服務對象獲得一技之長，進而能自給自足，創造正面的社會價值。依服務對象個別狀況提供以下工作項目：

<p>◎ 陽光小組(摺紙蓮花、DM)</p>  <p>將廠商送來紙蓮花及中心的DM，依照製作流程及工作分析，來指導訓練使服務對象工作技巧、工作穩定度、基本工作條件養成(勤勞、守時、負責工作態度、個人技能的習慣等)。</p>	<p>◎ 亮晶晶小組(環境清潔訓練)</p>  <p>以勞務承接的方式去計算每位服務對象工作技能，主要作業為中心環境清潔，加強訓練服務對象清潔打掃的能力。</p>
<p>◎閃電小組(廚務訓練)</p>  <p>以勞務承接的方式去計算每位服務對象工作技能，訓練內容為挑菜、洗碗及廚房環境清潔，平日加強訓練服務對象廚務的能力。</p>	<p>◎洗車訓練</p>  <p>持續憨樂洗車場，為服務對象做洗車訓練並對外開放洗車服務，由一位教保員於每周三訓練兩位服務對象洗車技能。</p>

## 1-2 直接服務-生活訓練

### 社區居住家園-居家生活自理

本中心於 96 年 10 月獲得內政部實驗計畫補助款，開始試辦「社區居住家園」，為了讓服務對象能早日回歸社會，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。

今年度著重的重點於提昇居家生活能力於食材準備、晚餐烹飪部分，是讓服務對象自行決定晚餐菜色，並前往鄰近菜市場採買、搭配菜色。服務對象能夠主動提出想吃麵食、天冷吃補等想法，並在輔導員少量的協助下，著手進行準備，唯在刀法應用技巧上(肉絲切法)需再加強，以及個人情緒管理(因緊張或犯錯而大力炒著菜鍋)需再輔導之；其餘的家事項目則對服務對象而言，在簡單不過，唯獨粗心為之需人提醒。



仁美公園散步及使用健康器材-雙人扭腰、雙人大轉輪健康又歡喜。



為服務對象健康著想，不買零食、不喝飲料，設計存撲滿活動，應服務對象的要求，到西堤餐廳慶生。



讓服務對象體驗如何包水餃、煮水餃，成就感百分百。

## 中心內-居家生活服務

為提升服務對象之生活品質及建立良好生活習慣，提供各項服務，滿足服務對象需求，增加生活經驗，也藉此讓所有服務對象懂得如何過一般化生活，更增加生活的樂趣。

我們尊重每一個生命，不論其障礙程度如何，皆為一獨立自主的個體，均享有基本權利與尊嚴。因此訓練其生活自理能力，如：自我照顧(沐浴、漱洗與衛生、飲食、衣著、儀容、衣物處理)、居家環境(室內清潔、居家環境維持、家電安全與維護)、家事能力(簡易烹飪)、休閒生活。

每天將自己換洗的衣物刷洗乾淨、主動整理自己的衣物及將衣物放入衣櫃中摺疊整齊，主動用餐後完成家事，如掃地、拖地、曬衣服、擦拭家具、洗衣服…等，甚至室友間也能因對方不在或需要幫忙時互相協助完成家事，彼此間如同家人般相互扶持，感情深厚，更學習如何把對方看成家人般的對待。



在照顧個人衛生方面，在沐浴後皆可主動將鬍子、鼻毛清理乾淨，定期主動至社區中減髮整理自己的頭髮，使自己看起來更體面，除此之外，教保員也很貼心的為女性服務對象修剪瀏海，從一開始某些服務對象抗拒、反對或拒絕，到現今已會主動定期請教保員協助減瀏海，並從每位減過瀏海的服

務對象表情看出很開心很興奮的表情，更有服務對象大聲的告訴大家：「老師幫我剪的，我很喜歡，很好看耶！」原來一個簡單的動作，卻可造就他們的歡樂與自信。







除此之外，每日用餐前總先撥放用餐音樂，讓所有的人在優雅的環境中保持愉快、放鬆的心情，更學習如何使用正確的用餐禮儀，目前晚間用餐時刻總能聽著音樂用餐，予同儕間說話音量由原來的大聲也漸漸懂得小聲說話。

更在特別的節日裡共同舉辦特別的活動，如幫同儕慶生，讓壽星許願，所有的人對壽星滿滿的祝福，共同慶祝特別的一天，又或是冬至活動時，所有的人投入在準備食物、挑選食材，甚有服務對象當大廚烹調火鍋予同儕有一個豐盛的晚餐，大家在歡樂氣氛中，過著特別的節日，讓他們學習原來生活也是可以如此多采多姿、豐富生活，使生活過得更充實有意義。



## 休閒社團

### ◆美少女戰士啦啦隊

美少女戰士啦啦隊是由中心的心智障礙孩子所組成的，曾連續獲得北區身心障礙者啦啦隊比賽特優肯定的美少女戰士，他們的記憶力雖然比不上一般人，但他們用心、努力，一次又一次的反覆練習，哪怕是花很多時間才能記住舞蹈動作，不只是想要自我的肯定，更想讓大家感受到他們生命的活力，在輕快的樂音中，他們臉上洋溢笑容和自信，希望他們的演出，可以鼓舞社會，為大家打氣加油！



5/15 美少女戰士參加第十九屆北東區心智障礙者啦啦隊大賽，當天或許是因為準備充分信心滿滿，上舞台時每個孩子的笑容都有滿滿的自信，精湛的舞

技、手舞足蹈間都充滿了氣勢與力量，這次挑戰輕快的舞曲還增加了許多隊型的變化，對美少女們來說真的是一大挑戰，但每個動作的仔細度，真的可以看到他們的認真。

這次榮獲三大獎項，特優獎、最佳團隊精神獎及最佳毅力獎，這真的是美少女無比的殊榮，連續八年的努力沒有白費，明年第二十屆，美少女戰士們說—我們還要再挑戰。

## ◆再生紙製作

悠樂夢工場再生紙工藝結合服務對象訓練課程，本年度延伸悠樂夢工場的商品項目，由原本之壓花作品延伸至再生紙作品，用未中獎發票為素材，將善心人士的愛心，以資源回收再利用的概念，讓廢發票重生，生產出獨家的紀念品，目前作品尚在研發階段，持續研究中。

到時製作出來的成品將會送給長期捐助真善美之善心人士，以感謝大家多年來對真善美學員的支持與照顧。



細心的將發票撕碎



發票經過絞碎後的半成品



利用砂紙網將紙漿均勻撈起



使用抹布壓乾水分

## ◆手工藝社

100 年度開辦新社團手工藝社，發掘大家對手工藝社的喜愛，從無到有的手作過程，讓參與者體驗髮飾、杯墊的製作過程，原來自己也能手創屬於個人的產品。

這個社團中，無形肯定每位服務對象的能力，更看出每位服務對象從初期不會折蝴蝶結的形狀、不會穿針線，到自己穿針線縫出屬於自己的杯墊甚至椅墊，更讓他們在做中互相切磋學習，並藉此互相肯定彼此，甚至將自己的作品送給朋友、媽媽或教保員，並大聲的對大家說這是我做的喔！



經過老師的講解及一對一的教學後，服務對象可以獨立完成手工藝

## 1-3 直接服務-健康維護

本中心保健組為建立預防重於治療觀念及提升自我照護能力，提供下列年度服務：健檢管理、用藥安全、輔具應用、口腔照護、個別化飲食、衛教服務、體適能活動、意外事件緊急處理、疑似性侵害及性騷擾事件防治、傳染病預防及防疫機制等共十項。因應多元性疾病之防護上，於其中健檢管理在受檢項目不再墨守成規而做了彈性調整，以密切監測全中心人員健康潛在性可能之狀況；防範意外事件發生增設一台急救車及培訓全中心工作人員 CPR 認證；另為了引導服務對象了解”刷牙”對清潔牙齒的重要性，進而養成良好的健康態度和習慣，並將口腔保健之方法落實於日常生活中，強化口腔保健推廣計畫為本年度重點工作。

### 輔具應用

適當的使用輔具可協助身心障礙者在日常生活活動、休閒活動、工作等能力發揮到最大的程度，針對中心之服務對象個別需求，加以評估並給予最適當之個別化輔具。目前共有 12 人次之服務對象透過專業人員的評估與諮詢，並依服務對象所需提供輔具讓服務對象於日常活動中使用，舉凡眼鏡、助聽器、鞋墊、錄音筆、副木、假牙...等輔具，所有輔具均透過專人管理、定期檢查、維修、清潔以確保其完整性。



副木延緩關節肢體彎曲變形



助聽器讓服務對象可以輕易溝通

**桃療醫師進駐** 於100年3月起桃園療養院體諒機構每月需有20位服務對象需至醫院回診就醫，取回長期用藥，在時間及車資人力上之開銷，特與健保局簽訂合約，讓魏醫師能每月進駐至中心進而減少了醫療開銷，讓醫療品質更加發揮。當其他服務對象有情緒上問題時也可立即與魏醫師諮詢，在短時間內有好的處理方式。

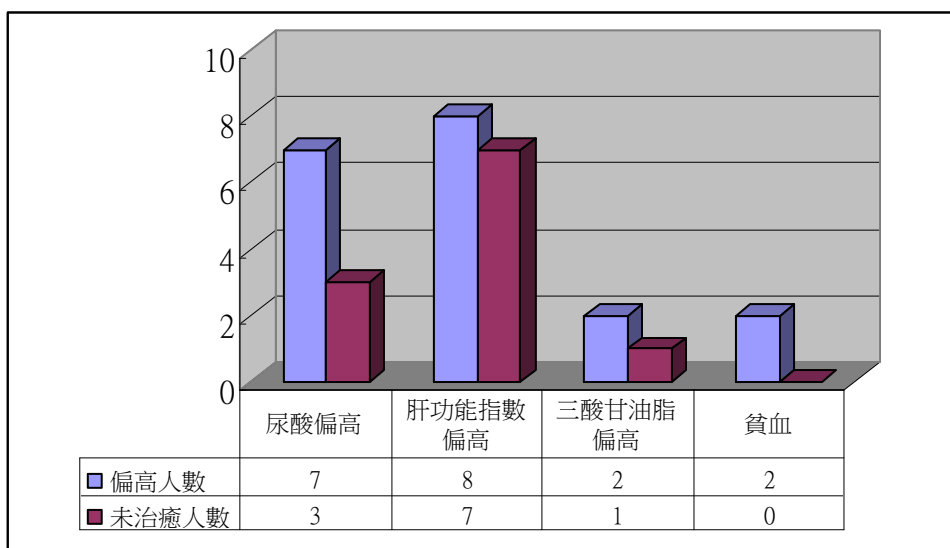


魏醫師與服務對象晤談，以了解其狀況，並評估是否需藥物調整

**健康檢查** 基於「早期發現、早期治療」，並強調「預防勝於治療」的觀念，定期安排每年度的健康檢查，100年6月受檢人數共123人次(服務對象：75人、工作人員：48人)，除了應檢項目外今年增設『腹部超音波』檢查，讓中心服務對象及工作人員藉由健康檢查的篩檢以了解自身的健康狀況，以發現早期的症狀或危險因子。異常報告進行複檢並依據醫師建議與處置，回應於日常飲食之注意及體適能之作息，健檢報告於一個月內彙整，備有二份報告資料，一份中心存檔外，另一份親交解釋或寄回家中致電告知體檢結果與處遇。

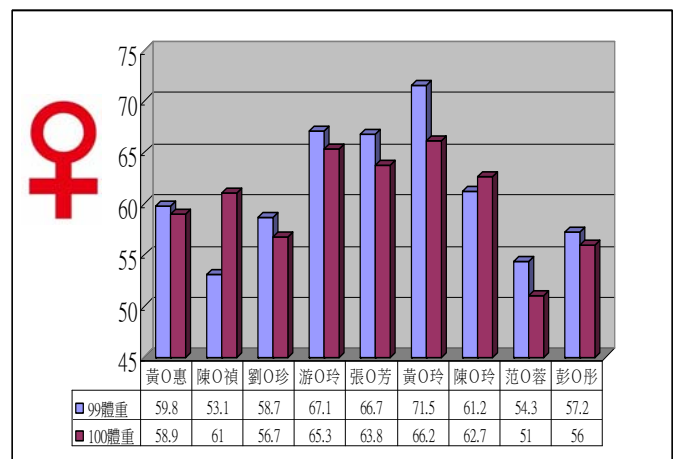
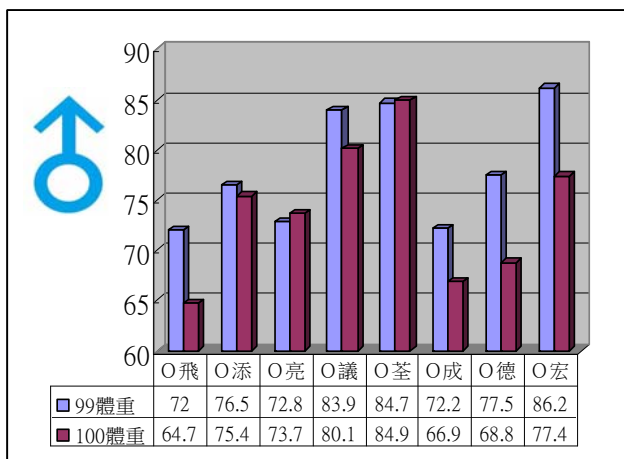


專科醫師進行腹部超音波檢查



一百年度健檢報告指數偏高之服務對象治癒狀況

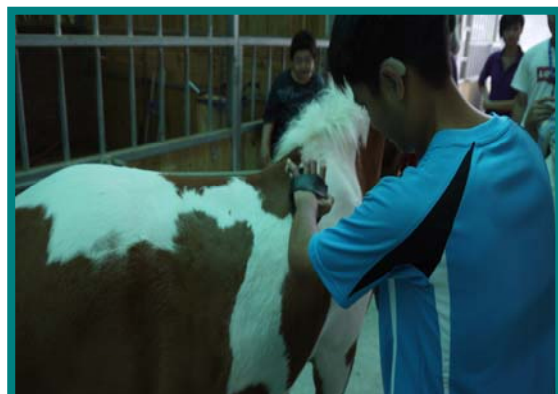
**服務對象減重計畫** 中心內身體質量指數超過 24 者有 26 位，因考量服務對象健康狀況，經家長簽署減重同意書後，希望小組服務對象有 17 位經由營養師建議給予執行減重計畫，以透過家庭會議方式，讓服務對象體認減重對身體健康的重要、培養正確飲食習慣與態度、鼓勵養成規律的生活作息、增加運動方式來進行正確減肥計畫，於 99 年 10 月 1 日起執行至 100 年 12 月 1 日止，採階段性給予頒發獎金及獎狀給予鼓勵，執行一年期間有 17 位服務對象體重共減了 52.4 公斤，且已有 7 位服務對象體重已達正常範圍。



**馬術治療** 中心於 100 年 10 月起有 3 位服務對象針對有生心理復健需求之服務對象進行馬術治療，治療過程中因接觸到馬背、行進時的律動、環境的訊息等多種不同的感覺訊息持續性的輸入，也可導致生理、心理層面的鎮定放鬆效果、改善語言、專注力及行為改變等，幾次參加馬術療程，平衡感以及與人的互動都大大的進步。



與馬兒這麼近都不會怕



認真的幫馬兒梳理毛

## 1-4 直接服務-權益維護

中心的服務宗旨即是讓服務對象享有參與權、自主權、隱私權及申訴權，除了積極支持與維護，並運用在日常生活中，以達到生活品質更加美好之目標，而本年度除了持續著重在自主權的提升外，也致力於平等待遇(監護宣告聲請)及參與機會(作業活動虛擬勞務承攬)的維護。

從服務對象個人監護權的處理，到自主權的發揮、作業活動的參與機會等等的運作，其目的不外乎在於透過生活中、工作中，增進服務對象更加貼近社會人所需，有助於其回歸社區。

### 自主權~淡水旅遊

年度旅遊活動地點，歷年來皆由服務對象票選出來，今年的淡水之旅，也不例外，然而搭配服務對象的期待與願望，過程當中的資源連結相當不易，包括遍尋政府部門、企業單位等，但中心不放棄更換景點，堅持以服務對象的選擇為優先考量，截至9月底連結到永晴扶輪社、第五專區獅子會的經費贊助，終於如願在10/2讓服務對象完成淡水旅遊的願望。

其中，由於扶輪社、獅子會志工的投入，發現志工與服務對象間的互動熟悉且自然，原來過去也曾經擔任活動志工的夥伴們再度投身志工服務中，讓服務對象更加放心地參與，也度過愉快的一天。

生活當中諸多事務能讓服務對象發揮其自主權，而此次的旅遊活動結合的志工與資源的投入，讓旅遊更加富有人性，不單單如過往由主辦人員依著有限資源而安排景點。

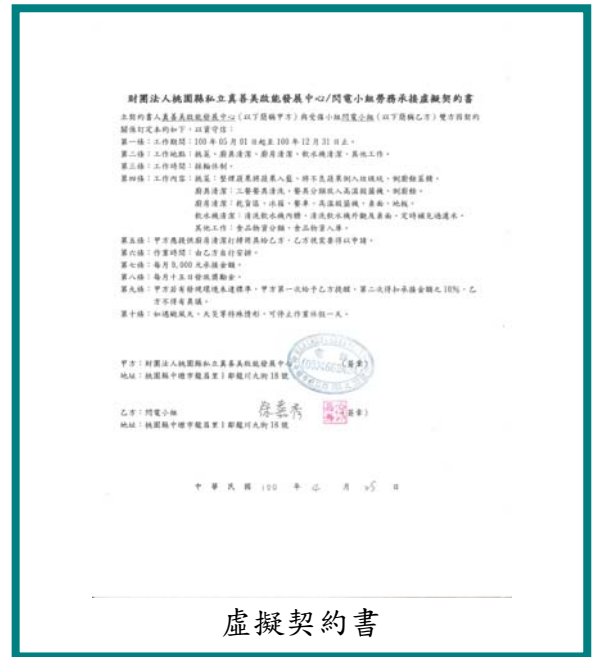


淡水旅遊

## 勞務承包

為增進服務對象擁有作業活動參與的機會，於今年度採模擬實際職場運作模式，中心以勞務發包的方式，委託閃電小組(廚務)及亮晶晶小組(清潔)承接中心之廚房與環境清潔工作，並以虛擬契約書詳列工作範圍與項目等；而分屬於兩組之服務對象則依據中心環境工作項目內容、工作執行時間等來計算其每月之作業獎勵金，也因其實際從事之作業項目得到合理之獎勵金(即薪水)。

對服務對象而言，第一次感受到自己受到僱用、領有薪資，在物質層面上，可以每月有自己賺的錢買東西，在精神層面上則是加倍其對自我的肯定與成就感；對中心而言，也不再是以訓練的角度發放獎勵金，而是可以開始僱用服務對象從事中心環境之部分工作；勞雇雙方在一次的虛擬契約簽訂之下，更拉近了與社會現況的距離。



## 監護宣告

小龍兄弟倆分別由父親安置在兩家機構，然而多年前父親遠赴中國大陸定居後，則未再前來探視兄弟倆，而攸關小龍兄弟倆的權益事務則無人聞問…

中心基於維護權益的考量，在 99 年起諮詢社福中心社工、法律扶助基金會以及連結律師的資源，協助小龍兄弟倆進行監護宣告之聲請，歷時將近一年的時間，法扶協助之申請、律師探訪、社工訪視、精神鑑定、公文往返及進度追蹤等，終於在 100 年時獲得桃園地方法院裁定由縣長擔任其監護人，讓小龍兄弟倆得以享有監護人員的情形下，享有權益、財務之把關。





## 2-1 間接服務-行政支援

本組主要功能是透過健全的行政支援服務系統，提供中心內部各項事務行政支援方面的協助，讓中心事務得以正常發展。100 年度工作成果，有關中心營運管理之經常性業務，如勞健保、人事管理、會議協辦…等等。

### 資訊整合化

推動資訊化多年，獲得便利、準確及提昇管理的效益，為了提供服務對象更好的服務品質，以及提供家屬更多元化支持服務，所以中心於 99 年起，全面推動整合化服務支持平台。

#### 1. 業務查核系統：

有鑒於各項工作執行之進度，常常無法如期完成，甚至於不執行，原因在於工作繁雜以致無法有效監督，或跨組別工作，各組別之間聯繫協調不足，以致於影響服務對象權益，故有彙整全機構各項工作，作有效管控措施之必要。此系統之推行，建立機構各項工作彙整作業，除了讓經常性工作，透過標準化、資訊化運作方式，有效幫助全體工作人員更易於掌握工作進度，並增加效率及容易傳承之效益。

#### 2. 收發文管理系統：

建置電子收文機制，以協助查詢服務對象相關權益事宜，縮短公文簽核時程，可大幅提昇文書交換效率，並可將附掃上傳資料軍，以便查詢。

#### 3. 工作日誌：

即時上線紀錄服務對象相關事項與健康情況，以便人員處理並注意後續相關事宜，避免遺漏重要訊息，亦可查詢服務對象所有歷史相關訊息及事項。



工作日誌



收發文管理系統



業務查核系統

## 消防演練

每年度舉辦兩次消防講習及逃生演練，上下年度各舉辦一次，透過講習使心智障礙者及工作人員有正確的消防安全知識，以提高其防災意識及安全警覺性，並安排滅火器、逃生器具的操作及安全的疏散方式等的操作，使得工作人員及心智障礙者在災害發生時自救及救人的能力，藉由模擬情境及圖片，使心智障礙者及工作人員了解火災現況因應措施。



特別請龍岡消防局上消防安全知識



老師細心的指導操作滅火器

## 員工教育訓練

1. 新進員工皆按規定實施職前訓練—100 年度新進員工 10 名，皆按規定施予職前訓練，課程內容分別為本中心組織及工作職務介紹、緊急事件處理及基本護理的認識與了解、心智障礙者特質的分辨及認識等等。
2. 100 年度在職訓練課程符合機構需求，以確保工作人員能提供最優質的服務，邀請到外聘講師數名，豐富的課程內容提昇了工作人員的專業知能，確保全體工作人員能提供優質服務品質。課程結束後，請受訓人員填寫意見調查表，可以更加瞭解受訓人員的需求，作為以後舉辦研習課程的參考。



聘請外面專業講師為員工上課



藉由在職訓練，提升員工素質

## 2-2 間接服務-建物及設備維護

持續進行設施設備之維護工作，諸如建物公共安全檢查及維護、交通安全、設施設備及消防安全等維護，為服務對象提供一個安全舒適的空間。

### 增設無障礙廁所

為讓服務對象可以方便使用無障礙廁所，所以於今年度新增加無障礙廁所設施，各樓層均有無障礙廁所供服務對象使用，廁所空間寬敞，另設有淋浴設施，可處理服務對象大小便之清洗。

目前中心共有 5 間無障礙廁所供服務對象使用，且無障礙廁所之所有設施符合無障礙設施的法規，讓服務對象使用上更安全、舒適。



### 增設緊急呼叫設施

中心原先只於 1 樓浴廁裝設緊急呼叫設施，本年度於所有寢室及各樓層廁所新裝設緊急呼叫設施，增設更多求救鈴於生活空間內，供服務對象發生意外或身體不適時，可以立即使用求救鈴，尋求救援。

並另外教導服務對象如何正確的使用緊急呼叫設施，告知服務對象遇到緊急狀況可以使用此緊急呼叫設施，便可得到救援。



## 2-3 間接服務-社會資源開發與運用

100 年機構在形象宣傳上，加強內在價值形象，主打以原本愛、專業、尊重的機構文化，再加上新增之熱忱、珍惜兩大價值，豐富了服務的內涵，給與機構更強的服務動力。

### 結合“格林馬場”資源為服務對象進行馬術治療

社工人員於本年度 7 月在接受外部職訓之餘，引發同為課程學員的格林馬術中心總教練為服務對象進行馬術治療之意願，經總教練與馬場經營者至中心參訪評估過後，表示願運用馬場現有軟硬體及專業馬術教練提供服務，經過進一步討論實施方式與辦理目標，由社工員撰寫合作計畫，於研發會同意辦理後，開始進行為期 1 個月的馬術體驗活動，另針對有復健需求的服務對象進行共 12 次的馬術治療。除外部資源連結外，內部資源亦進行整合，方案計畫由社工主導，教保陪同執行，物理治療師進行前後測治療評估，效益豐碩。甚者，為保持雙方友好互惠的合作關係，由社會資源組製作公益合作大型帆布海報掛置於馬場牆面，亦於基金會網站上外掛馬術中心連結點，雙方合作愉快。



第一步先跟馬兒培養感情



馬術治療師細心的教導學員如何領馬



好開心唷~要幫這麼大的動物理毛



開始要牽馬兒出去走走

## 萬人愛擁抱成功破萬：成功與企業、政府共同合作公益活動

9月24日於中壢市中正公園舉辦「2011萬人愛擁抱公益嘉年華」，本次延續去年舉辦的主題與內涵，再次挑戰10000人擁抱的感動，更與亞洲電台15週年慶以及中壢市公所合作，結合三方資源，成功營造萬人進場擁抱的歷史紀錄，行政院長吳敦義也親臨現場，為活動營造最高氣氛。經由亞洲電台對活動的大力放送，讓中心的知名度也隨活動有所提升。



萬人熱情的參與，讓活動畫下完美句點

## 結合企業志工舉辦服務對象節慶活動

與外部資源結合一日志工活動，為服務對象舉辦如：節慶活動、慶生會及旅遊活動，得到人力與資金的援助，也讓志工與服務對象有更深入的接觸，增加認識與認同感，並有效累積該資源成為長期贊助單位。



志工陪伴著孩子一起畫畫

## 匯集服務對象社團成果舉辦成果展

本年度社團成果顯著，為了讓服務對象的成果被社會大眾所看見，特地於中壢市威尼斯影城舉辦歡樂成果展，其中展現服務對象的社團成果如：美少女戰士啦啦隊、歡樂畫畫社、歡樂夢工場、歡樂打擊樂等，並公開頒獎表揚服務對象，建立其成就感，也邀請服務對象家長一同參加，看見自己的孩子上台領獎，不少家長都感動落淚，整場活動溫馨感人。



隨著老師的指揮，打下美妙節奏

## 肆、一〇〇年度權益報告

本中心的服務宗旨即是讓服務對象享有參與權、自主權、隱私權及申訴權，除了積極支持與維護，並運用在日常生活中，以達到生活品質更加美好之目標外，本年度亦持續著重在自主權的提升、致力於平等待遇及參與機會的維護。權益報告以平等待遇權、參與機會權、平等待遇權、隱私保護權、自主活動權、保護申訴權六項報告。

### 平等待遇權

本年度的權益服務從服務對象平等待遇的加強到自主權的發揮、增加作業活動的參與機會等等的運作，其目的不外乎在於生活中、工作中增進服務對象更加貼近社會人所需，以助於其回歸社區。而日常生活中，則開始著重其言論自由，首重基本需求的表達，以及意見的陳述，透過「有話好說」的進行，讓服務對象逐步練習自我意見的表達，包括透過意見單、意見卡的使用，也含及家庭會議、自主組織(權益委員會)的運作，協助將其自我權益的爭取能類化在生活中；接續則為財務自主的落實與應用，包括金錢管理、自我管理 的持續推動，協助服務對象擁有多元化的體驗。

### 參與機會權

中心從日常生活中落實尊重服務對象的參與權，例如居住空間布置、購買物品、參加教會等等，這些最貼近他們的生活事物，他們知道自己需要什麼、喜歡什麼，服務對象能夠依照自己的想法與需求參與自己的生活，中心亦尊重服務對象的意願；另外，年節活動、轉銜會議、家訪、權益委員會、家庭會議等等，讓服務對象

不再是等待”被安排”，而是能夠主動參與，紮實地實踐”服務對象的參與機會不該是由他人賜與，而是他們應有的基本權利”。



## 平等待遇權

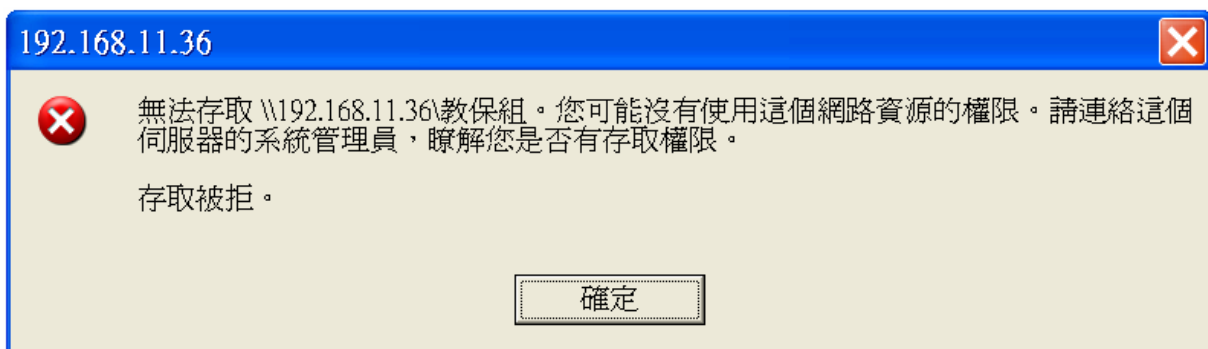
中心提供無障礙環境是為每個人所設計、準備的，而無障礙環境包含層面不單指空間環境尚包括輔具科技，中心利用圖示或標誌為服務對象教學與指引，例如，某些服務對象識字程度低弱甚至看不懂文字，中心便黏貼男生和女生的圖示替代文字來讓服務對象知道男廁和女廁；市售的清潔用品規格統一



化，較難提供客制化設計，而中心教保員為了讓每一位服務對象發揮專長，特別為高身材的服務對象製作適合其使用之掃把和畚箕，使其不因物品的限制而喪失貢獻心力和發揮能力的機會。中心的空間使用無差別中心沒有將服務對象和工作人員的使用空間和物品區分開來，如廁所、飲水機和打卡鐘，共同使用中心設施設備。

## 隱私保護權

中心在面對服務對象個人檔案的保護採嚴謹態度建立完善的借閱程序，檔案統一放置於上鎖的置物櫃中，閱讀者需填寫借閱申請表，經單位主管同意簽章後，再經由專人開鎖，層層關卡的目的是確保服務對象的個資獲得妥善的保護；而中心的員工手冊上明訂禁止工作人員將服務對象資料外流，以及禁止工作人員於公開場合談論服務對象相關事宜，讓隱私權不僅限於書面資料的保護；中心內部電子資訊平台依工作人員之業務屬性設置權限，非相關工作人員亦無法查閱服務對象資料，落實保密原則，為服務對象們嚴格把關。



## 自主活動權

服務對象就業的薪水可以選擇儲存，與工作人員一同出國，為自己的財務與生活作主，實現夢想；亦或是個人交友，中心開放接納服務對象有權為自己社

交做主，他們可以選擇如何維持友誼，例如服務對象的男朋友轉院，服務對象非常依依不捨，規劃了歡送會替男友送行，之後也會請社工協助服務對象打電話與男友聯繫，維持兩人情誼；甚至有服務對象邀請加拿大的教會朋友至中心參觀，身為一個主人邀請別人來作客的心，服務對象自己帶領客人參觀、介紹環境等等，更考量加拿大朋友不懂中文，協助服務對象用肢體與對方溝通，積極尊重服務對象的自主權。

## 保護申訴權

### ● 意見反應與處理

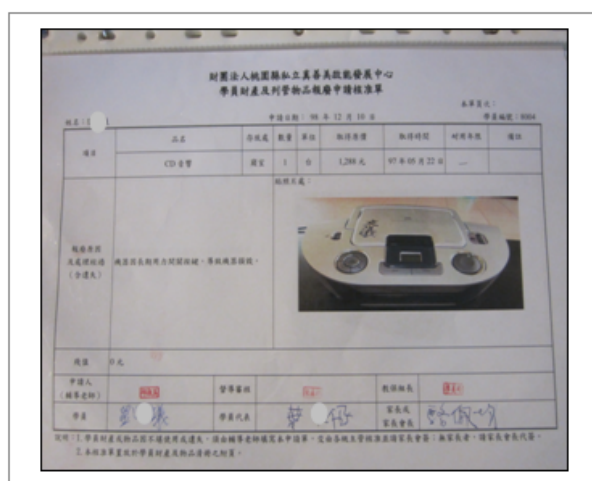
在 100 年期間，我們思考著該如何讓服務對象發揮其自主保障自我的權益維護，為增加意見反應管道的暢通，而設立了「服務對象意見反應及處理原則」，並製作了意見箱、「我有話要說」卡片等，服務對象若有想法欲表達，便可拿著圓形的卡片找社工人員，在協助下填寫意見單，並將意見單投入意見箱。

### ● 服務對象個人財產保護

為了維護服務對象個人財產，中心訂有「服務對象財務自主協助辦法」，在保護服務對象財產安全原則下，服務對象可按照其意願及需求，支配自有的金錢或物品，除儘量提供服務對象自由意願選擇機會外，亦按照服務對象需求提供財務管理的相關支持服務，以增進支配其財物的自主能力。

例如中心服務對象與一般年青人擁有休閒娛樂需求，也購置有個人之 MP3、CD 音響等產品，中心協助服務對象

作專業的財產管理，包括建立服務對象個人財物清冊，也定期盤點，確認財物的使用情形，於損壞或遺失時，進行報廢記錄。



權益維護部份，另有更詳盡的報告及專刊，請參閱第 100 年度權益服務報告及本中心網站，並請 惠予指導。



# 伍、一〇〇年度財務報告

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。

## 100年財務報告-平衡表

資產	民國100年12月31日		民國99年12月31日	
	金額	%	金額	%
流動資產				
現金及銀行存款	\$ 8,840,901	21.03	\$ 8,519,042	21.03
應收款	570,696	1.36	2,284,933	5.63
存貨	-	-	233,200	0.67
其他流動資產	915,928	2.18	10,180,894	29.10
流動資產合計	10,327,525	24.57	21,218,069	60.64
基金				
定存-基金存款	1,000,000	2.38	1,000,000	2.86
退休基金	-	-	189,521	0.54
基金合計	1,000,000	2.38	1,189,521	3.40
固定資產				
房屋設備	-	-	4,214,565	12.05
辦公設備	25,000	0.06	25,000	0.07
什項設備	-	-	1,080,075	3.09
機器及廚具設備	830,664	1.98	392,719	1.12
租賃改良物	4,856,695	11.56	-	-
在建工程-真善美家園	3,398,036	8.08	-	-
合計	9,110,395	21.68	5,712,359	16.33
減：累計折舊	(4,797,269)	(11.41)	(4,774,352)	(13.65)
固定資產淨額	4,313,126	10.26	938,007	2.68
其他資產				
其他固定資產	11,859,930	28.22	9,980,375	28.53
燕家專業存款	14,478,659	34.45	1,602,185	4.58
存出保證金	50,000	0.12	60,000	0.17
合計	26,388,589	62.79	11,642,560	33.28
資產總額	\$ 42,029,240	100.00	\$ 34,988,157	100.00
負債				
其他負債				
存入保證金	217,453	0.52	293,476	0.84
退休金準備	-	-	189,521	0.54
固定資產準備	11,859,930	28.22	9,980,375	28.53
其他負債合計	12,077,383	28.74	10,463,372	29.91
負債總計	19,852,497	47.23	17,085,662	48.83
基金及餘絀				
基金	1,000,000	2.38	1,000,000	2.86
累積餘絀	16,902,495	40.22	7,059,519	20.18
本期餘絀	4,274,248	10.17	9,842,976	28.13
基金及餘絀合計	22,176,743	52.77	17,902,495	51.17
負債、基金及餘絀總額	\$ 42,029,240	100.00	\$ 34,988,157	100.00

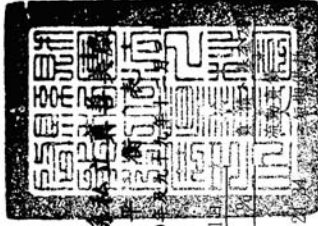
(請參閱後附財務報表附註)

董事長： 

主任： 

主辦會計： 

發展中心



財團法人桃園縣社會福利發展中心

民國一〇〇年

單位：新台幣元

民國100年12月31日

民國99年12月31日

民國一〇〇年

民國100年12月31日

民國99年12月31日

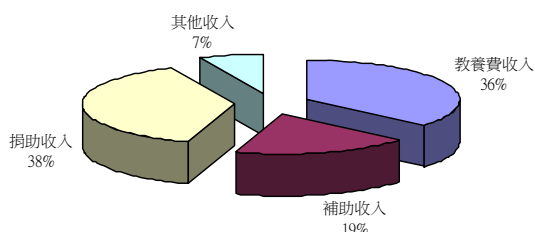
## 100 年財務報告-收支餘絀表

項 目	金 額	項 目	金 額
收入合計	\$42,946,232	支出合計	\$38,671,984
教養費收入	15,429,976	行政管理支出	3,347,167
補助收入	7,960,123	人事費	2,584,228
捐助收入	16,428,945	事務費	157,077
訓練收入	2,268,051	修護費	22,917
利息收入	69,231	保險退休金	300,396
其他收入	789,906	財務支出	282,549
		目的事業支出	35,324,817
		人事費	21,287,462
		業務費	5,359,648
		材料費	4,590,097
		維護費	351,751
		保險退休金	3,735,859
		捐贈支出	-
本期結餘			4,274,248

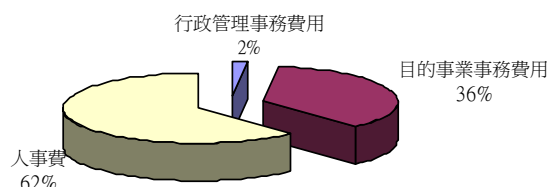
註：1. 教養費收入包含政府補助服務對象家長托育養護費 13,281,821 元。  
 2. 捐助收入包含築家捐助 3,695,746 元。  
 3. 本期結餘含築家應付未付款 425 萬元，實際結餘 24,248 元。

### 收入項目分析圖(一)

(教養費收入含政府補助服務對象)

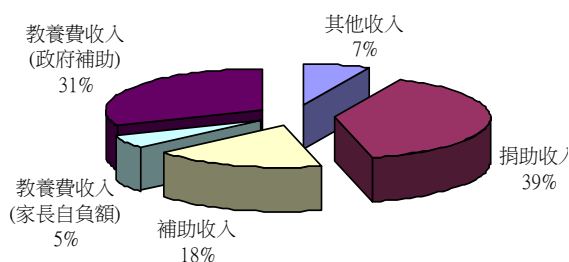


### 支出項目分析圖



### 收入項目分析圖(二)

(教養費收入區分為政府補助服務對象)



## 檢討與展望

### (1) 繼續提昇服務對象生活及訓練品質

- 1.本年度人事費及目的事業業務費用較上一年度持續增加，係用於增加專業人員聘任及生活，訓練等直接服務支出，以提供服務對象更好的服務。
- 2.行政事務費比例持續遞減，係因為資訊化降低行政開支，及捐助款增加使自有資產較充裕，減少借款利息支出而產生出的效益。

### (2) 加重一般捐款的成長

- 1.社會資源與政府補助比例，本年度為 102:100，社資部門在 102 年度將努力達成 110:100 的目標，再繼續朝向第二階段 150:100(民間 60，政府 40)的目標努力前進。
- 2.經費來源，因致力於”真善美家園”築家專案的大力推動，致使一般捐助款停滯，在繼續提升服務對象的工作上，無法有更充裕的資源，建議社資部門，將重心轉到一般捐助款方面，得以充實專業人力及設施設備，讓服務對象獲得更優質的服務。

財務報告部分，另有更詳盡的專刊，請參閱 2007~2011 年度財務報告，  
並請 惠予指導。

## 陸、年度服務成果評估

### 一、內政部評鑑指標介紹

#### 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、自訂評估指標(預定 101 年度實施)

### 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

#### ◎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

#### ◎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

#### ◎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

### 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

- 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
- 資源開發之創新
- 相關服務之創新

### 三、優質 NPO 的評選標準

#### 邁向優質 NPO 的自我查核清單-初級篇(預定 101 年度實施)

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。
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、事業計畫(年度計畫、中期計畫)、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)

#### 四、總評

##### 100 年度服務成果評估

自我評估	說明	成果
內政部評鑑指標	本年度由桃園縣政府於 7 月聘請評鑑委員舉行評鑑，獲得優等	優等
	100 年 5 月由本中心聘請學者及專業人員舉行機構自評	96.7 分

## 柒、未來展望

- ◎**人才培育計畫** 2012 年繼續進行中級幹部 (督導、組長)管理知能，將聘請機構或企業管理專業人員，定期舉辦管理講座，藉以提昇工作效率;推動人才培育計畫，致力於機構服務品質的提昇。  
並透過研討會方式，讓員工就特定議題共同研究或發掘相關創新措施，藉以提昇員工專業素質。
- ◎**資訊化** 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** 透過社區家庭化的經營模式，提昇服務對象的工作及生活能力，並積極協助服務對象逐步融合於之中，回歸一般化之社區生活型態。

## 捌、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！**

**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：呂炫怡

封面設計：楊舒婷

編撰者：羅煥明、李美玲、陳真妹、黃瀚玉、顏惠羣、駱曉蘭、  
黃琇廉、鄒惠蓉、陳冠名(按負責類別排序)