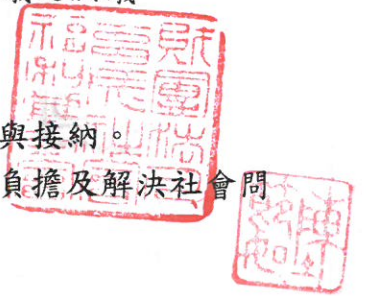


## 財團法人育成社會福利基金會 106 年度業務報告書(摘錄)

一、計畫依據：依據捐助章程所定目的事業之條文及第八屆第七次董事會議之決議

二、計畫目標：

- (一) 持續提供身心障礙者自立生活支持服務，提升其生活品質。
- (二) 持續發展心智障礙者自我倡導及學習生活法律等知能，強化社會參與與接納。
- (三) 推展心智障礙者老化及家庭支持相關服務，提升生活品質、減輕家庭負擔及解決社會問題。
- (四) 維持專業團隊服務模式，支援各單位專業服務提供，確保服務品質。
- (五) 強化社會宣導與公益參與，促進社會對身心障礙者的支持。
- (六) 持續精進內部管理，提升本會營運能力，達永續經營之目標。
- (七) 發展研究工作，做為服務發展與政策倡導之依據。
- (八) 提升專業工作人員知能，確保專業服務品質。
- (九) 開發多元勸募模式，維持財務穩定以支持各項服務。
- (十) 提升能見度與公信力，發揮社會影響力。




三、實施內容：

執行單位	工作內容	實施內容與具體成果
秘書處-執行長、專員辦公室	1. 推動各項身心障礙者福利服務相關權益維護	1. 透過多元管道參與推動身心障礙者早期療育、特殊教育、職業重建、居住服務、社區照顧服務、機構服務等相關權益維護事務。(1) 出席台灣社會福利總盟召開之相關會議共計 10 次。(2) 出席台北市社會福利聯盟相關會議共計 12 次。(3) 出席政府召開長照議題討論會議，包括 0126 身心障礙失能者長期照顧 A、B、C 及身心障礙者日間活動據點 3.0 焦點座談會議(北市府)；0330 住宿式長照機構契約草案第一次會議(衛福部)；0412 身心障礙者服務與長照十年計畫 2.0 銜接之規劃說明會(衛福部)；1225 長照給付及支付基準(草案)溝通會議(衛福部)。(4) 身心障礙者監護與輔助議題及個案服務協調共 5 場次。(5) 其他 0317 出席台北市政府召開廣慈社福大樓一樓規劃草圖會議；0508 社家署 106 年度身心障礙機構評鑑實地訪評委員講習會議；0525 中華民國智障者家長總會早療諮詢會議；0717 大安區公所世大運親善團團長會議；0920 參加新北市政府勞工局辦理防制就業歧視法令研習會；1117 老年心智障礙者(第一類身心障礙)服務教育訓練(失智症/北區精神醫療網-市聯醫松德院區主辦)；1123 台灣公益團體自律聯盟「社會創新與跨界合作研討會」；1130-1201 全國身心障礙機構聯繫會報(衛福部/屏東福慧大同之家主辦)。
	2. 督導基金會各單位經營管理與專業服務	2-1. 協助並督導各服務單位與庇護工場執行年度服務計畫，巡迴至各單位提供督導服務。2-2 召開基金會服務單位社工組會議、與台北市智障者家長協會共同召開專業人員聯合工作會報、召開早療工作會報、成人工作會報、專業團隊會議、事業部會議，及參與單位主責之方案會議等。具體服務成果如下：(1) 出席服務單位家長/家屬會議，含身障機構 16 場次、社區作業設施 4 場次、庇護工場 6 場次。(2) 提供社工個別督導 16 次、團體督導--與台北市智障者家長協會合辦專業人員聯合工作會報及自辦基金會服務單位社工組會議等共計 18 場次、1 次紀錄觀摩。(4) 辦理早療工作會報 4 場次、成人工作會報 12 場次、主管會議 12 場次、行政會議 12 場次。(5) 出

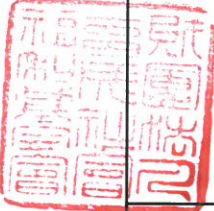

		<p>席庇護工場等事業部門之行政會議共計 63 場次，包洗車、忠孝、集賢、慈育、慈惠、永和自然食堂、事業部、復康部等。2-3 辦理服務單位內部評鑑及接受縣市政府評鑑。辦理 4 家新北庇護工場、2 家北市庇護工場、8 家社福機構內部評鑑；出席北市、新北市庇護工場、社福機構評鑑共計 14 場次，庇護工場共 5 家獲得甲等、機構全數獲得優等。</p>
	<p>3.辦公室行政督導與管理</p>	<p>3-1.擔任常務董事會、董事會幕僚工作。 106 年度常務董事會及董事會共召開 8 場次。 3-2 管理辦公室行政運作相關事宜。</p>
	<p>4.拓展服務計畫與資源</p>	<p>4.拓展新的服務方案與招募、連結各項社會資源。 (1)持續爭取政府機構委託服務之續約:健軍、永明至 109 年 12 月 31 日；鵬程至 107 年 12 月 31 日。 (2)爭取到臺北市東明養護中心標案，自簽約日起至 109 年 12 月 31 日。</p>
<p>秘書處- 社工組</p>	<p>1. 運用多元支持策略提升心智障礙者青年自主表達與實現服務延續計畫</p>	<p>1. 社員服務：提供 124 名社員 17 項活動/資源通知單及 2 場社員大會會議紀錄。提供 16 名社員交通協助、人際互動及禮儀、情緒支持、就業資訊等需求轉介、諮詢、支持等協助，對於社員的行為表現及活動參與度等狀態與家屬及專業工作人員討論支持策略。2. 成長團體：辦理 4 個成長團體各 8 場，成長團體共計 32 場，總計 217 人次。社團活動：肢體開發 1 班及 2 班共 49 堂課，另辦理 5 次集訓，參與 1 場競賽，共計 355 人次。休閒活動社：逛地下街 2 場共計 42 人次，打保齡球 2 場共計 37 人次，野餐活動 1 場 25 名社員，烹飪活動 1 場 23 名社員，火鍋活動 1 場 20 名社員，包括召開 7 場活動籌劃會議，總計 169 人次社員參與。3. 一日生活營辦理 2 場共計 44 人次；兩天一夜活動召開 2 次籌劃會議，辦理活動 1 場，共計 30 人次社員參與。4. 內部組織活動：社務小組會議 11 場及幹部訓練 1 場共計 79 人次，社員大會 2 場共計 66 人次，正副社長選舉 1 場共計 34 名社員。 5. 跨組織活動：自我倡導者與支持者培力計畫會議 6 場、第 11 屆自立生活挑戰營 1 場及外部交流活動 3 場(新竹啟智協進會、第一基金會及心路基金會慈泰庇護工場)。6. 專業人員訓練：辦理方案設計與成效評估、桌遊認識與運用、繪本說演及法律相關課程共 4 場，參與工作人員 10 名。 7. 投稿兩岸四地華人啟智服務研討會通過，發表論文：「運用多元支持策略提升心智障礙青年自主表達與自我實現—以育成友誼社為例」8. 召開會議支持手冊及易讀版手冊編撰：於本會社工會議進行召開會議手冊推廣及說明，並請服務單位試做並分享操作經驗。另由本會高專、社工組長、心理師、夢想工坊社區作業設施組長及和平發展中心教保組長參與 6 次編輯小組會議，完成「準備及召開會議方法支持者指導手冊」及「育成友誼社開會嚮~準備及召開會議方法」兩本手冊試行版。</p> <p>3. 提供督導服務 參與專業人員聯合工作會議、服務單位社工組會議等增進相關專業知能。提供服務單位社工員、就服員個別督導、團體及方案督導服務。</p> <p>4. 宣廣服務 1. 受邀至特殊教育學校，宣廣本會服務與各單位簡介，提供家長、老師相關轉銜與招生資訊。 2. 參與辦理協會 106 年 5 月『2017 愛的奇蹟-父母親節聯歡活動』；主辦</p>

		106年12月『2017童心未泯FUN耶誕』才藝展演聯歡活動活動共17個單位，583人參與。
	5. 心智障礙者法律宣導服務	1. 辦理法律課程在職訓練，增進社工員對於服務過程中涉及的法律知能。 2. 撰寫107-108年心智障礙者法律教材編撰計畫已爭取到部分計畫經費。
	6. 性騷擾防治	1. 成立或組成性騷擾防治工作/調查小組/評議委員會工作小組，推廣性騷擾防治概念，提供教學內容及教材製作，建立心智障礙者性別平等觀念與各單位處理機制。 2. 出席擔任性騷擾防治課程(員工在職訓練)講師包括基金會、協會、復康、庇護工場等共16場次。
秘書處-專業服務組-專業團隊	1. 專團服務	提供各中心服務使用者更專業的服務，包括新生評估、健康服務、心理諮詢、職業重建諮詢等服務，具體成果為復健療育指導2148人次、新生評估及會議80人次、心理輔導202人次、健康照顧1507人次。
	2. 外展業務	提供外部單位專業之服務，包含物理治療、職能治療、心理諮詢、職業輔導評量等服務，全年共計233人次。
秘書處-宣廣組	宣廣服務	1. 參與及辦理多元化宣廣活動參與辦理成果發表聯歡活動：完成父母親節聯歡(5月)、聖誕才藝展演(12月)之宣廣事宜；主辦第九屆繪畫比賽徵件共獲506件作品參賽；8/21-9/20舉行臉書票選網路人氣獎；於10/14舉行頒獎典禮，約360人參與，且於青少年藝文沙龍、國泰世華藝術中心等舉辦畫展，超過三萬九千人觀賞；積極參與政府機關及企業/團體/社區辦理之相關活動約130場次。 2. 持續加強社會宣導：於葫蘆國小等13所學校進行校園宣導，參與人數超過4500人；企業團體參訪接待：台北市日本工商會、新北市新北特殊教育學校及台灣基督教門諾會等約50場次。 3. 強化與公益參與者互動關係：舉辦回饋公益參與者互動活動：於5-12月舉辦捐款送掃地機器人活動，10月舉辦送行事曆感恩活動，10-12月舉辦招募愛心園丁捐款送手作包及行事曆活動，共送出約4000本行事曆；連結公益參與者志工活動：連結500人、160次志工服務活動。 4. 製作宣導品：會訊季刊第64~67期共印製發行56000份；60期年刊於6月份印製500本；印製2018夢想行事曆5000本；製作老憨兒幸福家園宣導影片、工作技能培訓計畫募款宣導影片各乙支。 5. 開發與建構新的捐款模式與管道：增加郵政商城EC-post捐款平台、華南銀行台灣Pay捐款平台；全年與130家以上企業或社區團體等有效連結，進行募集資源、義賣、活動等合作。協助各服務單位特定勸募約20次。 6. 開發各式宣導通路：完成發稿約40次，媒體露出共約650次、於北都、凱擘有線電視、郵政商城臉書等刊登廣告露出、台灣大哥大公益答鈴語音等。
秘書處-研發組	1. 專案計畫	1. 完成社區日間作業設施輔導訪視與進階培力計畫，本年度共計完成13個單位的輔導訪視，並辦理兩梯次共28小時之專業培力工作坊，參訓者共計72人，正向回饋內容達94.3%。 2. 完成中高齡心智障礙者樂齡健康操

		<p>推廣計畫，共辦理 3 場次培訓課程，有 31 家服務單位 102 名學員完成參訓，整體滿意度達 100%；辦理 1 場次推廣會，共有 5 個服務單位參與分享，21 名專業人員及 9 位身心障礙者參與分享會。3. 完成社區日間作業設施專業服務手冊推廣計畫，巡迴全台各地辦理 7 場次共寄 42 小時之專業手冊說明與表單研習，共計有 242 人。與會人員來自 18 個地方縣市政府社會局/處派員出席，132 家社區日間作業設施服務單位派員參加。4. 協同新北市三重職重中心辦理完成「培訓企業員工提供職場自然支持計畫」，計有 18 家企業派員報名參加，實際參訓共 39 人次，其中雇主/主管計 6 人次、人資/人事 17 人次，及職場同仁 16 人次。於課程培訓後，徵得 20 位參與培訓課程學員之同意，進行結構式電話訪談，總計完成 19 名學員之電話訪談，其中有 7 名職場同仁、11 名人資人員及 2 名雇主/主管。5. 辦理臺北市教保員訓練初級班課程，為期 12 天共計 20 堂 90 小時的主題課程，參訓之 41 名學員分別以 77 至 95 分的成績通過課程考核。完成安排 41 位學員於 107 年度至 23 家機構實習的安排。</p>
	2. 出版計畫	<p>1. 心智障礙者老化照顧機構服務設計參考手冊，已完成部分文稿。 2. 早療主題網活動手冊出版，已初步討論，尚待凝聚對出版之方式與市場評估凝聚共識。</p>
	3. 任務工作小組	<p>以人為本-心智障礙者情緒與行為表現記錄表單編製計畫，編擬表單初稿並請弘愛服務中心試做與進行 14 人次的訪談，記錄表單已修正至第五個版本，尚待本會其他各中心於 107 年度繼續試做。</p>
服務部門-士林北投早資中心	家庭支持服務	<p>本計畫依據台北市政府社會局委託內容提供兒童及其家庭專業及諮詢和支持服務,建構早療資源網絡等。1.每月平均在案量為 873 名，每月至少提供 676 人次服務包含專業諮詢、家庭服務等。2.提供中心服務個案 336 人專業諮詢服務，共服務 785 人次。3.辦理 30 場次活動(含親子活動、親職講座及轉銜活動等)，共 456 人、528 人次參與。4.與區域內安置照顧資源合作辦理駐點服務、兒童發展宣廣活動。(1)士林北投區親子館駐點 60 對親子諮詢服務、共 119 人次。(2)夜間諮詢服務共 52 名、69 人次服務。(3)社區諮詢服務共 79 名、134 人次服務。(4)與社區資源合辦 3 場次外展活動，提供 162 人、339 人次服務。5.與台北榮總合作辦理 4 場次義診活動，共服務 9 名高風險服務個案完成發展評估。6.提供 14 戶家庭到宅親職示範服務，共 15 名個案、235 人次服務。7.與區域內 7 所幼兒園進行專業支援服務，共服務 31 名疑似及特殊幼兒，服務 86 人次，藉由不同專業的評估與幼兒園內老師的討論及觀察，提供情緒支持、教學建議討論及協助幼兒融合於團體生活。</p>
服務部門-新北市幼兒潛能服務站	早療家庭及早療服務相關資源專業支持服務	<p>提供新北市三重及蘆洲區早療兒童、家庭及幼托園所專業諮詢和支持服務，並建構社區資源網絡：(1)提供 107 名幼兒療育服務(三重 50 名、蘆洲 57 名)。(2)提供個別療育服務共計 3123 小時、團體療育服務共計 716 小時。 (3)辦理親子活動 6 場次，共計 61 戶家庭戶數，共計 284 人次參與親子活動。 (4)辦理治療師團體 32 場次，共計 238 人次參與活動。(5)提供社區早療</p>

		諮詢服務 61 名。(6)提供 13 所幼兒園到園療育服務。(7)社工提供 1731 人次家庭支持服務。
服務部門 -新北市 三重區職 業重建服 務中心	1.職業重建 個案管理	1.年度實際服務人數為開案 428 人，達成率為 101.9%。 2.服務總次數為 5,708 人次。其中包含： (1)總派案人數為 169 人次，包含派案支持性 149 人次、庇護工場 20 人次。 (2)轉介職評 45 人，轉介職場見習 7 人，轉介職訓 22 人。 3.櫃台諮詢 756 人次，追蹤輔導 1,599 人次。
	2.職業輔導 評量	1.實際服務案量為 72 人，達成率為 109.1%。應達服務總時數 2400 小時，實際服務 2590 小時(不包含 105 年延續案追蹤時數 28.5 小時)，達成率為 107.9%。2.結案數為 72 人，銷案數為 0 人。3.完成職評服務 72 人之平均服務時數為 36.0 小時/人。若不計追蹤時數，則平均評估時數為 35.0 小時/人。4.職評諮詢 117 人次，業務聯繫 191 人次，追蹤服務 193 人次。
	3.支持性就 業	1.年度目標新開案數 56 人，實際開案 102 人，達成率 182.1%。 2.應推介成功服務量為 84 人，實際推介服務量為 86 人，達成率為 102.4%。 3.支持性就業穩定 3 個月以上之實際達成 50 人，達成率為 119.0%。 4.年度工作機會開發筆數共 101 筆、109 個職缺，共計 20 職類，以環境清潔員、作業員及行政助理為大宗。開發之場所包括公司、醫院、賣場、加油站洗車、連鎖便利商店等。
	4.穩定就業 結案追蹤	1.實際總服務人數為 44 人，含 105 年延續 29 人、106 年新開案 16 人。穩就服務全年服務量 30 人，下半年須維持至少 90%之服務量，皆已達成。 2.穩就團體目標辦理 20 小時、30 人次，實際辦理 20 小時，受益人數 21 人，累計 78 人次；以時數計算達成率 100%。
	5.職前適應 準備	1.實際服務人數計 53 人、185 人次，達成率 154.2%。 2.辦理講座 2 場次、28 人次參與，分別為門市服務就業講座及清潔就業講座。 3.以團體形式辦理，共 157 人次參與:包括(1)增進求職技巧-求職管道、撰寫履歷表、面試技巧。(2)增進工作態度與習慣。(3)情緒認識及壓力調適。(4)增進生涯抉擇-PCP 生命花朵。(5)增進人際互動。 4.經統計後受益人數為 53 人，約有 69.23%參訓者成功就業。
	6.職務再設計	1.應達服務量 50 件，實際服務量服務量 56 件，達成率為 112%。
	7.人力資源	1.提昇工作人員專業知能，辦理職業重建人員在職課程。106 年應辦理 36 小時訓練課程，皆已辦理完畢。參與學員共 93 人、計 329 人次參與。學員對於課程滿意度，表示「同意」與「非常同意」者達 96.9~100%；以滿分 5 分計算各題平均數為 4.72 分以上。 2.提供實習機會，培訓職重專業人員。今年度配合相關單位辦理職評/職重課程提供實習場地、擔任實習督導，共 15 人。
	8.宣廣服務	1.應辦理 1 場次，實際辦理 1 場次，達成率 100%。對象為新北市各僱用身心障礙者事業單位、市政府所屬機關(構)、身心障礙就業服務單位等，報

		<p>名 101 人，實際參與 97 人。</p> <p>2. 接受 13 個單位團體及學校前來中心參觀，計 14 場次、212 人。</p>
服務部門 - 育成身 障者就業 服務中心	職業重建 個案管理	<p>1. 整合就業相關資源並有效運用，以提供服務使用者適切的職業重建服務。</p> <p>2. 協助服務使用者適性且穩定就業，使其自立更生、展現自我價值。</p> <p>3. 年度服務人數 150 名、1834 人次，106 新開案 77 名。</p> <p>4. 派案至支持性就業服務 38 名、庇護性就業 10 名、職場見習方案 1 人、職業輔導評量 7 名、職涯諮商 4 名、職業訓練 4 名、職前訓練 8 名、社區作業設施 3 名、工作坊 6 名、機構服務 1 名。</p> <p>5. 中心開案服務之個案就業穩定三個月，年度總穩就率 82.75%。</p>
	台北市身 心障礙者 社區化就 業	<p>1. 藉由個案管理、開發就業機會、發展職業重建計劃、擬定就業服務計畫、訓練工作適應能力等社區化就業服務模式，提供身心障礙者適性之就業安置，並加強就業後的追蹤輔導，以促進身心障礙者穩定就業。</p> <p>2. 服務人數：158 名（支持 69 名，個委 89 名）。</p> <p>3. 支持性推介成功人數：28 名（支持性 23 名，一般性 5 名），支持性穩定就業滿三個月人數 23 名（支持性 21 名，一般性 2 名）。</p> <p>4. 媒合人數 60 名（支持 31 名，個委 29 名），媒合率 37.97%；自行及推介就業 79 名，總就業率 50%；自行及推介就業三個月以上 61 名，總穩定就業率 77.22%。</p> <p>5. 工作機會開發筆數：64 筆。</p>
服務部門 - 育成社 區作業設 施恆德站	1. 訓練/支 持服務	<p>1. 本年度實際服務 22 名作業者，諮詢人數共計 5 名，候等 5 名。2. 每週維持 20 小時作業活動，居家生活活動設計、社區生活每週進行一次，自我倡導平均每月辦理 1-2 次。(1) 作業活動：提升作業者工作態度與工作技巧為主，從事貼標籤、紙袋製作、童書組裝等代工。(2) 居家活動：藉由活動提升作業者居家的生活能力，如使用生活器具以達簡易備餐、居家清潔、個人衛生習慣養成、金錢管理、安全用藥、健康飲食。今年以個人清潔為主題，安排活動主題教導作業者從頭部到臉部的清潔及保養概念，延續牙齒衛教及個人置物櫃整理，共辦理 76 場次。(3) 自我倡導：增加作業者自我保護與自我倡導的概念，教導作業者認識自己身體的隱私部位、身體界線、如何拒絕騷擾及求助、學習正確的人際互動等，依照服務使用者不同的需求及問題，以情境演練、問題討論等較活潑及生活化的方式帶領，共辦理 12 場次。(4) 社區生活：連結社區的設施設備協助服務對象學習使用，以提升心智障礙者社區環境使用能力及生活品質，並正確地使用交通工具與加強安全行走能力，共辦理 42 次活動。3. 健康維護與安全衛生管理，包含協助作業者每天體溫測量、每週 1 次血壓測量、每月 1 次體重記錄、體脂肪記錄及一年一次的健康檢查，另不定期環境清潔消毒。4. 連結雙和醫院洗牙服務，本年度共辦理 3 次(4、8、11 月)，參與人數分別為 11、10、13 人，共計 34 人次。</p>
	2. 家庭服務	<p>提供服務使用者及其家庭專業的個案服務：1. 提供居家活動、個人發展、自我決策、社會融合、人際關係及各項權利培養，增加作業者在社區生活的獨立能力，亦可減輕家庭照顧壓力，並提供家庭支持，了解家庭所需資</p>

		<p>源並連結家庭所需社會資源。2. 資源連結：連結假日休閒活動、友誼社社團、節慶活動、醫療保健、社區活動等。3. 辦理社區融合方案，與社區居民互動融合，並延伸返家後使用社區資源的生活用餐能力。於1月至12月共辦理約6次的活動，且選擇不同型態的購餐地點及方式(包含早餐店、牛肉麵店、鍋貼水餃店、韓式料理店、超商等)。</p>
	<p>3.人力資源</p>	<p>1. 參與會內辦理性騷擾與性侵害防治課程1小時、社區日間作業設施專業人員「正向行為支持及自立生活服務支持」培力工作坊，2日共計14小時。 2. 參與會內社工會議社工在職訓練12小時，友誼社助理訓練課程3小時。 3. 出席新北市社會局及勞工局辦理之相關聯繫會議共3次。 4. 工作人員參與基金會小作所內訓共計19小時。 5. 參與基金會在職訓練共計3小時。</p>
	<p>4.宣廣服務</p>	<p>1.辦理家長會1次，辦理日期為3月9日，共18名作業者及15名家長出席。 2.參與本會5月6日辦理父母親節活動，共7名作業者、7名家長參與。12月22日耶誕節活動，共18名作業者、6名家長參與。 3.參與本會6月16日辦理休閒活動-小布球競賽，共19名作業者、13名家長參加參與。 4.撰寫會訊共2篇，每月撰寫服務花絮共6篇。 5.每月定期查看衛生福利部社會及家庭署-全國身心障礙福利資訊平台，今年填寫派案回報資料共2名。 6.9月30日參與台北啟智學校機構博覽會擺攤。 7.接待團體參訪共4場次，分別為板橋職重中心、智障者家長總會、喜憨兒後港小作所、日本工商會，共27人。</p>
<p>服務部門 -育成社 區作業設 施蘭興站</p>	<p>1.訓練/支持服務</p>	<p>服務231人次，實際服務23名服務使用者，有名服務使用者結案，諮詢人數共計3名。1.每週一至五的上午9：00分至下午4：00的活動時間。每週維持20小時的作業活動時間，居家生活活動設計於每週進行一次，自我倡導與法律生活隔週辦理，社區生活於每週辦理一次。2.文康休閒活動辦理110次，每次活動約3-7小時。3.透過居家生活活動，提供至少763人次的心智障礙者獲得生活自立學習機會及在活動中展現自我創造力及自信。4.藉由法律生活以及人際互動活動的辦理，促進至少716人次的心智障礙者獲得人際互動與自我倡導機會。5.透過社區參與休閒活動，提供至少504人次的心智障礙者獲得人際互動、休閒生活與使用社區資源機會。6.藉由社區活動安排，增進服務對象正確地使用交通工具及安全行走能力，共安排30次社區生活活動。7.提供心智障礙者休閒經驗，以獲得人際互動的支持網絡。8.作業活動內容包括紙袋、童書包裝、紙盒製作、及清掃工作。</p>
	<p>2.家庭服務</p>	<p>本站除了提供日間作業活動外，同時也提供居家活動、個人發展、自我決策、社會融合、人際關係及各項權利培養，增加作業者在社區生活的獨立</p>

		能力，亦可減輕家庭照顧壓力，並提供家庭支持，至12月安排19名服務使用者家訪，了解家庭所需資源並連結家庭所需社會資源。
	3. 人力資源	1. 工作人員參與會內職訓練。 2. 參與社區日間作業設施人力培力計畫研習共14小時。 3. 內部在職訓練20小時。
	4. 宣廣服務	1. 參與本會5月6日辦理父母親節活動，共8名學員、7名家長參與及12月22日聖誕節聯歡活動，共19名學員及5名家長。 2. 參與宣廣組活動宣傳12場。
	5. 肌內效貼布運用	達到增加作業代工產量、支持服務對象共2名動作情緒穩定。
服務部門 - 育成夢想 想工坊	1. 訓練/支持服務	至12月為止總共服務235人次，實際服務22名服務使用者，諮詢人數共計23名。1. 每週一至五的上午9:00分至下午4:00的活動時間。每週維持20小時的作業活動時間，居家生活活動設計及社區生活每週辦理一次、自我倡導與法律生活隔週辦理一次。2. 扣除作業活動，文康休閒活動辦理125次，每次活動約3-7小時。3. 透過居家生活活動，提供至少712人次的心智障礙者獲得生活自立學習機會及在活動中展現自我創造力及自信。4. 藉由法律生活以及人際互動活動的辦理，促進至少817人次的心智障礙者獲得人際互動與自我倡導機會。5. 透過社區參與休閒活動，提供至少592人次的心智障礙者獲得人際互動、休閒生活與使用社區資源機會。6. 藉由社區活動安排，增進服務對象正確地使用交通工具及安全行走能力，共安排34次社區生活活動。7. 提供心智障礙者休閒經驗，以獲得人際互動的支持網絡。8. 作業活動內容包括紙袋、童書包裝、紙盒製作、及清掃工作。
	2. 家庭服務	本站除了提供日間作業活動外，同時也提供居家活動、個人發展、自我決策、社會融合、人際關係及各項權利培養，增加作業者在社區生活的獨立能力，亦可減輕家庭照顧壓力，並提供家庭支持，至12月安排20名服務使用者家訪，了解家庭所需資源並連結家庭所需社會資源。
	3. 人力資源	1. 工作人員參與會內職訓練。 2. 參與社區日間作業設施人力培力計畫研習共14小時。 3. 內部在職訓練20小時。
	4. 宣廣服務	1. 參與本會5月6日辦理父母親節活動，共15名學員、18名家長參與及12月22日聖誕節聯歡活動，共17名學員。 2. 參與宣廣組活動宣傳14場。 3. 接待參訪3場。
	5. 肌內效貼布運用	1. 增加作業代工產量、支持服務對象共4名動作情緒穩定。
服務部門 - 育成心願 願工坊	1. 訓練/支持服務	1. 服務22名作業者，有2名結案，諮詢人數共計44名，候等22名（含14名在校生）。 2. 服務時間為每週一至五上午9:00至下午4:30。每週維持20小時作業活動，居家生活活動與社區生活皆為每週執行一次，自我倡導每月辦理兩次。



- (1)作業活動：提升作業者工作態度與工作技巧為主，內容包含紙袋製作、穿繩、圖卡配對、童書製作、包裝點字、黏貼標籤及整理義賣商品等。
- (2)居家生活：藉由活動提升作業者簡易備餐的生活能力，及維護個人及環境清潔，以增進作業者自我獨立生活能力與增進生活品質，期待透過這類主題的學習，提升服務對象自我清潔能力及意識外，在家亦能協助分擔家事且能更融入家庭中，每次活動約 2-3 小時，共執行 54 次課程。
- (3)自我倡導：每三個月設定一次主題，針對人身安全-情緒有意義、性騷擾及生活常規訓練及加強-禮儀、禮讓、防災等進行加強。另辦理社區美食特蒐活動，將蒐集之資訊於每月最後一個工作日票選次月的午餐店家 4 到 6 家，每次討論時間約 2 小時，透過擔任司儀、記錄等方式增加作業者學習主持會議、表達、決策及紀錄的機會。
- (4)社區生活：透過每月一次的社區融合及小記者採訪，讓作業者了解社區資源，親近及使用社區資源，並建立友善店家，將資源帶入工坊。亦於活動時透過分組讓作業者學習互相配合及互助合作的概念，每次活動約 2-3 小時，共執行 38 次社區生活。
3. 每月依照工作技能、工作態度、活動參與、個人衛生、環境衛生及出席狀況進行評估，再依照評估比例計算獎勵金額。
4. 連結雙和醫院洗牙服務，共辦理 3 次(4、8、12 月)，參與人數分別為 12、14、11 人，共計 37 人次。
5. 人際互動時間支持作業者使用桌遊-積木、撲克牌、拼圖等，體驗多元的遊戲及活動；也藉由人際互動開發作業者技能，如：串珠、勾毛線等。
6. 支持 5 位作業者擔任聖誕節才藝展演的編舞組，使用筆記型電腦查詢舞蹈影片，討論舞步、練習及教導全工坊作業者練舞。
7. 健康維護與安全衛生管理，包含協助作業者每天體溫測量、每週 1 次血壓測量、每月量 1 次體重、體脂肪及固定每周五消毒清潔環境。
8. 連結大同發展中心辦理 1 次防災訓練，約 15 分鐘課程宣導、5 分鐘實際操作消防栓。

## 2. 家庭服務

1. 提供 608 次家庭支持服務。提供居家活動、個人發展、自我決策、社會融合、人際關係及各項權利培養，增加作業者在社區生活的獨立能力，亦可減輕家庭照顧壓力，並提供家庭支持，至 12 月已完成 3 名新進服務使用者家訪；9 名定期訪視，了解家庭所需資源並連結家庭所需社會資源。
2. 於 3 月 4 日辦理家長會，分享 105 年的學習過程及 106 年重要事項宣達，共 18 位作業者及 16 位家長參與。
3. 於節慶時節連結家屬致工坊擔任居家生活領導者，教導作業者製麵、摺紙，促進親子關係，共 2 場、3 位家長參與。
4. 資源連結：連結假日休閒活動、友誼社社團、節慶活動、醫療保健、社區活動等。
5. 每年進行兩次的家屬滿意度調查(一次無記名)，於 6 月份及 11 月份進行了 2 次的家屬滿意度調查(一次無記名)，分別發放問卷 18 份及 19 份，上半年實際回收 18 份，回收率達 100%，下半年採無記名實際回收 19 份，回收率達 100%，上下半年調查結果家長的回饋多為正向鼓勵。
6. 辦理社區融合方案，與社區居民互動融合，並延伸返家後使用社區資源的生活用餐能力。於 1 月至 12 月共辦理約 12 次的活動，

		且選擇不同型態的購餐地點及方式(包含早餐店、牛肉麵店、鍋貼水餃店、韓式料理店、超商…等)。7.健康照顧(視需求轉介)，於10月13日安排護理師進行諮詢及討論，共5名家長參加；6月30日辦理年度健康檢查，共16位參加。
	3.人力資源	<p>1.工作人員參與會內辦理性騷與性侵防治課程1小時、社區日間作業設施專業人員「正向行為支持及自立生活服務支持」培力工作坊，共計14小時。</p> <p>2.參與會內社工會議社工在職訓練12小時，友誼社助理訓練課程3小時。</p> <p>3.工作人員參與基金會小作所內訓共計19小時。</p> <p>4.藝術療育課程:藉由繪本、影片、香味及肢體動作，豐富服務對象想像力，與多元材料-水彩、蠟筆、色紙拼貼，增加多元創作。本年度共辦理24次。</p> <p>5.每月第二及第四週的星期四安排外籍志工以生動活潑的方式，支持服務使用者學習英文，本年度共辦理20次。</p>
	4.宣廣服務	<p>1.接待9場外單位參訪，分別為育成排舞班及志工、新北市聽障巡迴教師、獅子會(淑英)、臺北市營運督導委員、中國人壽、社團法人台北市原住民關懷協會中山區國中暑期才藝班、感恩基金會、新加坡工藝學院、桃園市政府社會局，共133人。2.8月7-11日與本大樓馬偕老人日照中心借場地，辦理睦鄰社區義賣活動。3.參與本會5月6日辦理父母親節活動，共8名作業者、9名家長參與。4.參與本會6月16日辦理休閒活動-小布球競賽，共18名作業者、3名家長參加參與。5.撰寫會訊共1篇；英雄榜1篇及每月撰寫服務花絮共8篇。6.12月21日大同發展中心共同辦理耶誕節聯歡活動，與長輩及早療幼兒同樂。7.參與本會12月22日辦理聖誕節才藝展演活動，共18名作業者、10名家長參與。</p>
事業部-育成洗車中心	1.就業安置服務	<p>1.共服務21位庇護員工，服務218人次。</p> <p>2.共辦理13場次教育訓練，參與庇護員工人數共19人，共142人次。</p> <p>3.建立職場倫理與工作紀律，改善與建立人際關係及社會適應技巧。</p> <p>4.依照庇護工場服務流程，按期程進行服務評估與計畫擬定，共訂定21名庇護員工就業服務計畫，配合工作與工作態度的養成。</p> <p>5.提供員工相關支持服務：106年提供員工休閒與人際互動支持-連結育成友誼社資源，員工持續參與友誼社人數：6人。</p>
	2.家庭支持服務	<p>1.106年共提供21名庇護員工家庭支持服務，透過就服員與家長電話聯繫及聯絡簿讓家長了解庇護員工工作情形。</p> <p>2.透過相關資源連結(如醫療轉介，資源諮詢等)，連結法律諮詢2次與身障社區資源中心轉介1人。</p> <p>3.共辦理家長座談會1次，員工(含庇護)家長共9人次，以聯繫職場與員工(含庇護)家庭間的情感。</p>
	3.宣廣服務	<p>1.接受政府機關等參訪，全年度共14場次、志工洗車體驗2場次。</p> <p>2.透過FB粉絲專業與配合政府單位宣傳106年度顧客購買洗車券。</p> <p>3.參與政府機關辦理庇護工場宣傳活動，106年度共協助參與2場主管機關辦理之宣傳活動DM(春節產品行銷型錄、5月臺北市庇護工場好康有禮</p>

		<p>買 2 送 1 活動型錄)及參與 1 場次社區宣傳活動(6/3 花旗銀行志工日宣傳活動)。</p> <p>4. 持續經營網路社群網站與透過基金會宣導洗車中心經營項目及社會行銷。</p> <p>5. 透過每季發放顧客滿意度問卷，了解客戶對服務的意願及品質意見，以作為服務品質改善的依據。106 年顧客滿意度達到 97%以上。</p>
	4. 產品行銷與策略	<p>1. 收銀設備系統更新：在 106 年 1 月起使用新式 POS 收銀系統，並搭配悠遊卡小額支付功能。2. 透過老顧客介紹、政府機關及社區宣傳、基金會大型活動等策略，建立洗車中心通路形象，106 年度共配合參與 3 場次活動及宣傳。3. 透過 UPS 企業公司贊助經費使用於燈箱與打腊受訓提升身障員工與現場幹部打腊技能，106 年 12 月安排 9 名員工(5 名身障者與 4 名幹部)受訓，每人 20 小時受訓。</p>
事業部- 新北市復康巴士	1. 交通服務	106 年 5 月新增一區標案，提供身心障礙人士便捷安全交通接送。全年度共服務 30,958 人、428,699 人次。
	2. 宣廣服務	新北市復康巴士服務之宣傳推廣。
事業部- 市民店/ 資源回收部	1. 產品行銷	<p>1. 建立基金會注重環保之公益形象。</p> <p>2. 提昇基金會照顧暨服務身障者之社會形象。</p> <p>3. 拓展回收管道及銷售通路。</p>
	2. 義賣活動	<p>1. 定期、定點辦理設攤義賣，計市府共 56 次。</p> <p>2. 配合宣廣組或臨時設攤等不定期參與義賣活動計 151 次。</p>
	3. 其他-資源回收處理	<p>1. 資源回收物資之收取、載卸、清理、測試、再利用，回收舊衣計 35,606 公斤；回收物資再利用計 15,177 件。</p> <p>2. 支援基金會其他單位物資載送。</p>
事業部- 育成養生坊	1. 產品行銷	<p>生機簡餐、飲料等飲食供應、手工藝品及食品展售。</p> <p>*本年度因租約到期及經營考量，於 106 年 10 月底註銷營業。</p>
事業部	1. 宣廣服務	1. 各項宣導展售活動。2. 文宣製作及發放。3. 配合基金會活動，連結社會資源。4. 接受機關團體參訪
	2. 產品行銷	1. 產品推廣。2. 業務拜訪。3 產品運送。
事業部- 忠孝庇護工場	1. 就業安置服務	<p>1. 透過安排店面工作使 18 名庇護性就業者其了解工作項目及步驟，精進工作技能。</p> <p>2. 透過教育訓練之顧客服務與禮儀主題、身心調適主題等課程協助 18 名就業者建立職場就業倫理與工作紀律，改善與建立人際關係及社會適應技巧。</p> <p>3. 安排防災演練課程、性騷擾防治課程作為日常生活、工作環境衛生及安全工作訓練。</p>
	2. 宣廣服務	<p>1. 共接待 8 場社會機構、機關團體參訪，互相交流經驗、建立合作的橋樑。</p> <p>2. 透過店外招牌、帆布及商品包裝標示"忠孝庇護工場"字樣，爭取客戶認知忠孝庇護工場經營形象。</p> <p>3. 配合臉書行銷及宣廣協助安排採訪、報導介紹工場經營項目與行銷活動。</p>

	4. 宣傳身心障礙人員就業於庇護工場狀況，爭取社會資源。 5. 宣導工場服務品質，爭取客戶消費意願。
4. 產品行銷	1. 農曆年、端午、中秋皆有配合品牌整體行銷規劃及執行銷售業務。 2. 106 年度參與 2 次主管機關辦理之 EDM 行銷活動，以及參與 5 場企業公益展售活動。 3. 每月定期維護庇護工場粉絲專頁及更新促銷、活動訊息。 4. 賣店及餐廳消費者服務
支持服務單位提供多元化服務	1. 本會接受縣市政府委辦及自辦之鵬程、城中、永明、南港、健軍、愛育、和平、裕民中心；集賢、慈育、慈惠、永和自然食堂庇護工場等，為服務對象及其家庭提供如日間照顧、住宿、庇護性就業等服務。 2. 指定捐款支出

#### 四、服務成效：

(一)持續透過身心障礙者自立生活支持相關服務策略，提升生活品質。

- 1.辦理運用多元支持策略提升心智障礙者青年自主表達與實現服務延續計畫，透過辦理友誼社 4 個成長團體共計 32 場、217 人次參與及多式社團與休閒活動共 58 場次、活動參與人次共計 568 人次，以增加社員豐富的生活體驗、建立人際關係技巧，提升生活品質。
- 2.持續在各服務單位透過相關工作手冊推動心智障礙者自立生活相關議題與服務。

(二)加強辦理心智障礙者自我倡導及學習生活法律等知能，以提升社會參與。

- 1.透過辦理友誼社社務小組會議 11 場及幹部訓練 1 場共計 79 人次，社員大會 2 場共計 66 人次及辦理跨組織活動：自我倡導者與支持者培力計畫會議 6 場、第 11 屆自立生活挑戰營 1 場及外部交流活動 3 場(新竹啟智協進會、第一基金會及心路基金會慈泰庇護工場)，在各式活動中加強自我倡導與社會規範引導。
- 2.完成人身安全教材之編定與持續施行並持續推動法律相關之教材教具作為促進心智障礙者學習生活與社會規範，提升社會參與能力之教材。
- 3.透過社工會議、成人工作會報等會議，持續項各服務單位宣導加強自我倡導、遵守社會規範與禮儀等課程設計，並能確實落實於日常生活中。

(三)推展心智障礙者老化及家庭支持相關服務，提升生活品質、減輕家庭負擔及解決社會問題。

- 1.持續推廣「老化評估紀錄手冊」，提升本會專業能見度，並協助有需要的團體善加運用於服務中。
- 2.完成編撰心智障礙者老化照顧機構服務設計參考手冊部分文稿。
- 3.進行中高齡心智障礙者樂齡健康操推廣計畫，辦理 3 場次培訓課程，有 31 家服務單位 102 名學員完成參訓，整體滿意度達 100%；辦理 1 場次推廣會，共有 5 個服務單位參與分享，21 名專業人員及 9 位身心障礙者參與分享會。

(四)維持專業團隊服務模式，支援各單位專業服務提供，確保服務品質。

- 1.專業團隊提供本會各服務單位之具體成果為復健療育指導 2148 人次、新生評估及會議 80 人次、心理輔導 202 人次、健康照顧 1507 人次，服務內容包括健康諮詢、復健療育服務、心理諮商與評估服務、個別化服務計畫督導和職業重建諮商服務等，以符合服務對象需求並

提

昇服務單位之服務品質。

2.接受政府委辦新北市職重中心及北市職業重建相關服務方案，共提供 1155 人、15119 人次服務，包括提供職業輔導評量、職前適應、支持性就業、穩定就業、職業重建個案、職前訓練

及職務再設計等身心障礙者職業重建服務，提昇身心障礙者就業服務品質。

3.接受臺北市政府委辦士林北投區早期療育社區資源中心，提供 336 人、785 人次專業諮詢服務；辦理 30 場次多式活動共 456 人、528 人次參與；與區域內安置照顧資源合作，共服務 191 人、661 人次服務；與區域內 7 所幼兒園提供專業支援服務，共 31 名、86 人次，提昇

遲緩及身心障礙幼兒的發展及其家庭親教功能。

4.接受王詹樣社會福利慈善基金會補助辦理新北市幼兒潛能開發服務站，提供 107 名幼兒療育服務(個別療育計 3123 小時、團體療育計 716 小時)、辦理多式活動 38 場次、522 人次參與；

早療諮詢服務 61 名；社工提供 1731 人次家庭支持服務提供療育及家庭支持服務，以發掘出

潛在需求幼兒、協助遲緩及身障確診幼兒相關服務，改善發展落後狀態。

5.辦理社區作業設施蘭興站及恆德站、夢想工坊、心願工坊，共計提供心智障礙者 89 人、919 人次以作業活動為主、文康休閒服務為輔的服務。

(五)透過強化社會宣導與公益參與，以促進社會對身心障礙者的支持。

1.製作多款宣導品，如影片及會訊等並致贈予企業、團體及心智障礙者家屬，作為宣導。

2.辦理多式宣廣活動如父母親節及才藝展演聯歡活動、校園宣導、繪畫比賽及巡迴畫展、活動及接待參訪等 196 場次，促進心智障礙者與外界人士交流與彼此認識和接納。

3.經營網路平台，提升瀏覽率與曝光度，包括官網瀏覽率達 6 萬人次、部落格 6000 人次及網路

社群增加 320 位粉絲等。

4.參與臺北市社福聯盟及社會福利總盟之運作及擔任代表，參與會議共 22 場次，維護身心障礙

福利服務相關權益並爭取福利措施。

5.參與政府、民間身心障礙權益相關政策、法規之研議與修訂共 17 場次，並將之轉化為個案服

務規劃與策略，以支持各服務單位推展業務。

(六)持續精進內部管理與流程，提升本會營運能力以達永續經營之目標。

1.進行內外部人力資源相關研究改善並落實相關行政作業與專業服務流程，嘗試運用相關資訊軟體，精進內部完整作業系統，提升本會經營管理能力。

2.各服務單位與方案，透過滿意度調查與服務使用者意見調查調整相關服務，保持優質服務水準，

降低客訴率。106 年度社福機構全數獲得評鑑優等，多數庇護工場獲得評鑑甲等、職重服務亦

獲得優等的成績。

(七)發展研究工作，做為服務發展與政策倡導之依據。

1. 發展中高齡心智障礙者樂齡健康操推廣計畫(重度障礙者體適能計畫)，併同過往設計之相關體適能方案，持續提供服務單位運用於活動之帶領，提升或維持服務對象之身心健康。

2. 發展並持續推廣身心障礙者服務相關專業知能、教材等。例如心智障礙者人身安全教材、

區日間作業設施專業服務手冊、準備及召開會議方法支持者指導手冊及育成友誼社開會嚮導準備及召開會議方法等。

(八)持續加強專業工作人員知能，提升專業服務品質。

自籌辦理新進員工、一般員工在職訓練或派員外訓，以提昇專業工作人員知能，確保專業服務

品質。今年度自辦課程共辦理 4 個班別：基礎一班 1 梯次、性騷擾及性侵害防治宣導

課程 12 梯次、司機班 2 梯次、主管及督導班 1 次，共 24 場次，受訓人數 753 人，提升工作

人員的專業知能及服務對象的服務品質。

(九)開發多元勸募模式，維持財務穩定以持續支持各項服務。

1. 持續販售來自庇護工場、社福機構自製產品。

2. 透過多式平台、網路等經營和維繫與公益參與者之關係。

3. 透過網路公益勸募平臺，推展多式專案募款計畫。

4. 資源回收部積極推展回收業務與定點義賣活動。

5. 透過多元展售活動進行義賣與勸募活動。

(十)提升能見度與公信力，發揮社會影響力。

1. 6 家庇護工場積極開發新客戶並維持服務品質，提供優質就業服務與消費者服務。

2. 秘書處集各單位積極參與身心障礙者權益維護，並推廣專業知能與服務，提高能見度也發揮

影響力。

3. 事業部服務方案加強電話及面對面的行銷訓練、降低客訴定並維持與積極開發客戶。