

# 財團法人陽光社會福利基金會

## 九十五年度服務報告

95 年度因應口腔惡性腫瘤正式納入本會服務對象之一，本會開案量及服務數皆較往年增加許多。目前本會對口癌案主之新開案數目及成長率皆已超過其他疾病類別對象，因此服務對象之整體年齡層、性別等也開始出現結構性變化。本會的服務模式及思維正積極調整中，以求為每一位接觸本會之傷友或病友，提供高品質全方位之服務。以下為就本會各項服務目標及 95 年度工作成果報告：

### 一、改善生理功能

#### 1. 復健服務

##### a. 復健服務

重建中心本年度新開案 32 人，復健總人數共 53 位，整體平均受傷面積為 53.69%，較去年同期（受傷面積 47%）增加。結案 29 人中，復健完成 23 人，中斷 5 人，轉院 1 人。結案傷友平均受傷面積為 47.9%（去年為 32.63%），平均每人復健時間約 10.28 個月，較去年多出 2.98 個月（去年 7.30 個月），推測與今年開案者受傷面積較大之故，復健目標達成率達 82.76%，略低於年度預定目標 85%。

表：重建中心復健服務統計

	開案者				結案者		目標達成率 (%)	
	總人數(新 開案)	平均受傷 面積(%)	平均年齡 (歲)	男:女	人數	平均受傷 面積(%)		平均復健 時間(月)
94 年	51 (31)	44.98	35.75	23:28	30	32.63	7.30	90
95 年	53 (32)	51.49	38.85	35:18	29	47.90	10.28	82.76

中區中心居家復健服務在燒傷新案主人數下降與口癌案主人數增加之雙重因素影響，原訂 44 次出訪服務，實際執行 30 次，經費支出與服務量皆未如預期。本合作案之中山醫院復健科在考量院內人力變動與調度、成本過高等問題後，96 年已中止合作。

南區中心八月份治療師開始提供服務，與社工配搭進行家訪及生理評估，故經費支出較少。支援醫院部分，因人力吃緊，目前僅限於電話溝通個案狀況，尚無法提供外展服務支援。明年仍由 PT 獨自進行居家復健追蹤，並繼續發展居家復健服務模式。

表：復健方案

服務項目、名稱	年度目標			執行狀況(達成率%)		
	時間	服務量	預算	時間	服務量	支出
中區中心外展居家復健合作方案	全年	130 人次	109440	1-12 月	75 人次 (57.69%)	84202(76.93%)
南區中心偏遠地區居家復健	全年	200 人次	20000	8-12 月	91 人次 (45.50%)	4760(23.80%)
南區中心支援醫院燒傷復健	全年	6 家	5000	8-12 月	0(0%)	0(%)
南區中心形象重建	全年	18 人次	60000	(不含活動)	4 人次(%)	48282 (80.47%)

#### b. 輔具製作

壓力衣本年比去年同期增加 200+件，修改與去年同期相較大幅增加 22.28% (4,352 件)。壓力衣修改因技術的累積，過去許多無法修改的成品，現在也因技術提昇而可為個案作合適修改。形象重建服務達成率僅 54.67%，因三月起主責人員休產假與育嬰假，推展部分略有停頓，導致服務量未達預期。但在今年 9-10 月修飾化妝研習會中，重建中心新培訓業務助理一名學習化妝諮詢，南區亦有治療師、社工員各一名前來受訓，協助推廣形象重建全區整體發展。

#### b. 顏面損傷輔具資源推廣中心計劃

本中心持續進行第五年內政部委託計畫，今年主要內容為提供臨床諮詢服務、彙整國內顏損輔具服務建議書、研擬壓力頭套之國家標準建議、顏損者網路使用及網站需求調查、探討顏損孩童面臨適應之問題並提出處理建議、調查城鄉之社會大眾對顏損者接納度、培訓顏損輔具專業人員、顏損輔具資料庫之維護及更新、辦理宣導活動以加強輔具資源中心及網站的行銷等。12/13 已於內政部完成期末審查。

## 2. 經濟扶助

因燒傷開案人數下降，醫療、生活及輔具等扶助支出皆未達預期金額。口腔惡性腫瘤案主在年中後開案數急增，資源耗用超過原有預計；其中中區中心因此而做預算追加。東區因復健、就醫交通不便，加上東部醫療品質難令案主滿意，許多案主選擇改至北部求醫，故交通補助增加許多。

口癌案主常身兼為家中主要經濟供應者，但許多社會資源在經濟評估後，不對短期內癌症再次復發之經濟急難進行救助；本會之營養補助效益扮演與案主建立關係的管道外，也稍能為案主減輕經濟壓力。

表：經濟扶助

項目	年度目標		執行狀況(達成率%)				
	補助(人次)	預算金額(元)	補助(人次)		補助金額(元)		
醫療補助	會內	96	935000	57	( 59.38%)	723181	( 77.35%)
	會外	-	-	6	-	48000	-
生活補助	會內	171	1880000	77	(45.03%)	1149000	(60.69%)
	會外	-	-	51	-	334200	-
輔具補助	會內	136	1075000	81	(59.56%)	697312	(64.62%)
	會外	-	-	5	-	52000	-
交通補助		41	77000	43	(104.88%)	112219	(145.74%)
口腔癌營養補助		215	3225000	293	(136.28%)	2197000	(68.12%)

※北區中心結合會外資源 407200, 南區中心 27000

## 二、強化心理功能

### 心理諮商服務

北區中心進行 2008 國際心理研討會籌備；另外有三項研究案進行中，預計完成後可提供更了解案主及評估服務成效的工具。中區中心為讓案主認識心理諮商，連結外單位精神門診進行心理諮商服務服務 17 人次，但發現中區傷友對於心理諮商接受度不高，使用頻率未如預期；未來需心理服務之案主，考慮轉介各縣市心理衛生中心服務。

表：心理服務

心理服務內容	項目	預定服務量	1-12 月執行狀況 服務量(達成率%)	執行說明
個別心理諮商/治療		617 人次	489 人次(80%)	
團體輔導	支持團體	100 人次	139 人次(139%)	
	其他三種團體	160 人次	129 人次(81%)	配合夢想起飛專案服務 100 人次
心理測驗		140 人次	151 人次(108%)	配合夢想起飛及大專青年專案施測，協助成員了解自己。
特約精神門診		220 人次	196(89.09%)	
	研究方案		(%)	創傷反應量表、晤談成效評量、顏損量表
心理專題講座	宣導方案		(%)	自殺防治、撰寫心理文章、宣導繪本
	職業輔導評量	60 人次	88(147%)	就業前心理評估、生涯諮商

## 三、增進社會功能

### 1. 社工服務

本年度新開案 602 人，較 94 年成長 57%，總服務人數達 1348，成長率亦創新高(49.61%)。其中口腔惡性腫瘤開始進行服務拓展後，開案量達到全年開案之 48% (累計開案 292 人)，已超過其他損傷類別如燒傷(205 人)之傷友；與服務燒

傷傷友群主為 12 歲以下燒傷之兒童相較，口癌服務對象病友年齡層主為 45~54 歲之中年男性。

較上半年推廣期之成長相比，目前各區開案數已進入穩定成長期，預估明年口癌開案量更將大幅成長。許多病友是由本會出版品得知相關服務內容而接觸本會，其次為病友彼此介紹，可見本會的服務在今年開案宣傳策略上達一定成效。口癌案主癌症復發機率高，故增加密集與醫療院所的聯繫合作，將能提供更完整的服務。另外因口癌案主死亡率較燒傷案主高，術後再發及死生無定的病情，使案家屬之負擔更為沉重絕望，因此社工員需投入更多之情緒支持與遺族悲傷輔導，社工員之負荷也大為增加；於口癌開案服務比例高之單位如中區中心(佔總服務量之 68.3%)，工作量亦更加吃重。

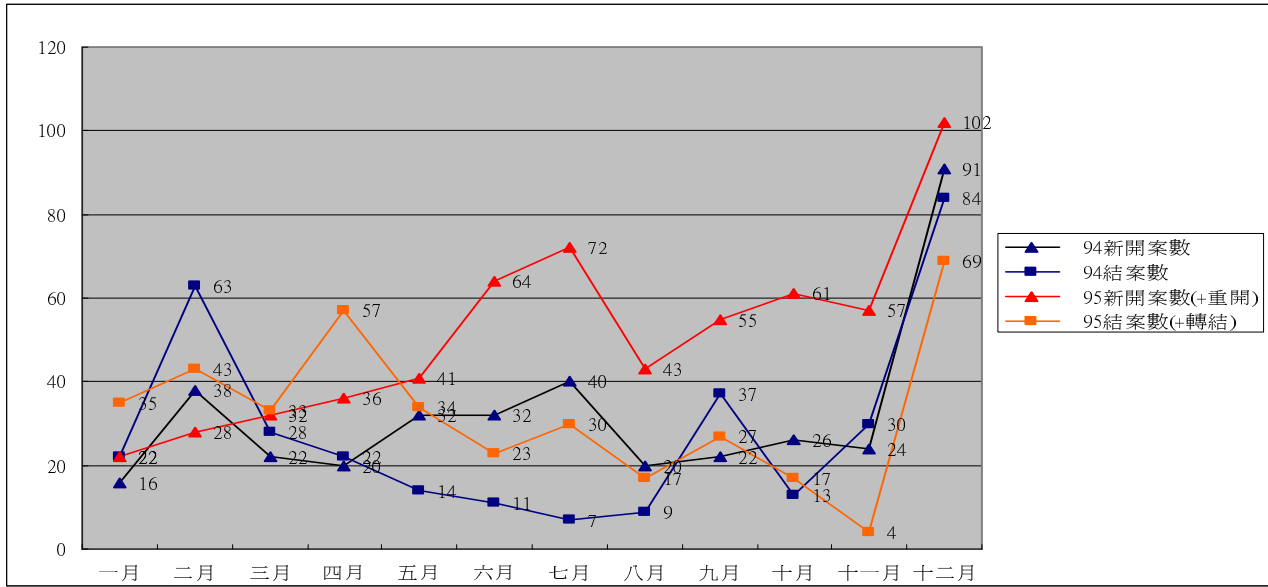
燒傷之成因趨勢仍以家庭意外佔多數(38.2%)，工作傷害案件則較去年增加 58.3% (21 位)且多集中於南部地區；為此南區中心已對工作人員進行相關職災個服訓練以因應。另外自傷與他傷案件數目則較往年略為下降。

因開案量成長，本年度社工服務量較往年多出 1/4。雖然目前之服務主力對象仍以燒傷為主，未來在口癌服務服務模式更加成熟後，預計直接服務部門人員之資源人力耗用將加倍吃重。

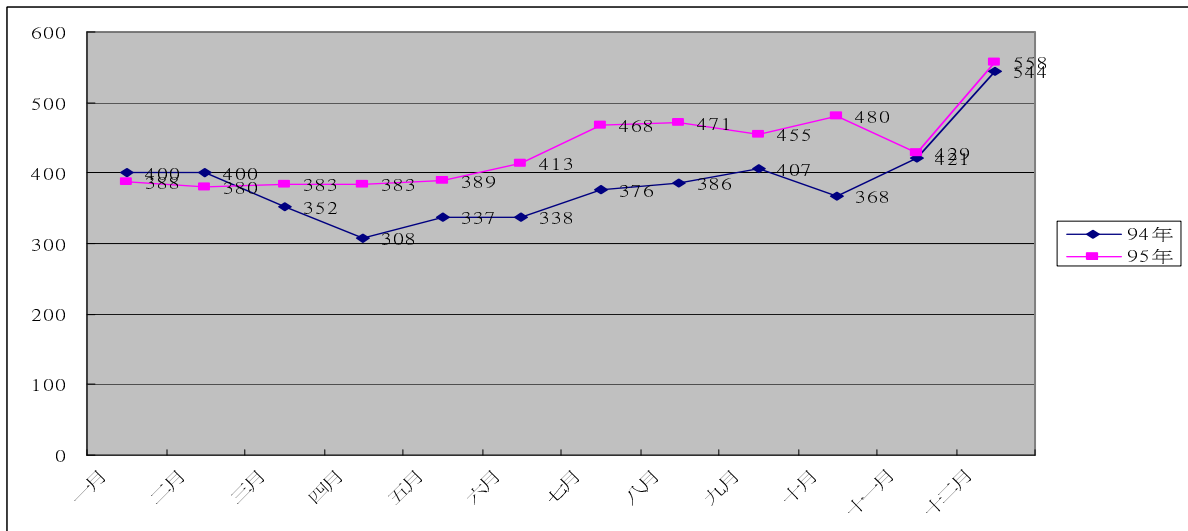
表：服務案況

案況	95 年度目標	目前達成	達成率(%)	附註
新開案數	230	310	135.78%	
(含舊案重開)	384	292	76.04%	
結案數	-	389	-	
持續服務人數	-	779	-	
總服務人數	901	<b>1348</b>	149.61%	

圖：95 年開結案成長曲線(對照 94 年)



圖：95 年總服務人數(對照 94 年)



## 2. 居住服務

本會居住服務本年度共服務 45 位傷友及家屬，其中 19 位大陽光及 1 位中陽光為新業主；有 15 人完成復健目標，成功結案離宿。住宿傷友以北區轉介居多佔 54.3%，居住中部者居次佔 28.6%，東區南區各佔 8.5%。主要服務說明如下：

- 生活服務：為加強生理功能，執行居家復健共 36 人，藉由傷友同儕支持及

住宿評分來協助傷友復健。提供家屬生活照顧能力培訓，看護 6 人、家屬 3 人、外展家屬 1 人。

- 團體方案：聘講師辦理兩次身心紓壓團體，共 14 位傷友及 1 位家屬參與。另外每月進行 1~2 次健康體能活動，邀請傷友志工帶領拉丁律動。辦理 4 次送舊活動、2 次迎新活動，給予離宿傷友支持回饋，並增進新傷友環境適應與人際關係建立，加強傷友間支持力量與凝聚力。
- 社區融合：共五位住戶持續陽光之家志願服務，陪伴傷友與協助居家復建。另外由傷友主辦工作人員協辦之戶外活動及戶外用餐活動，共 10 位傷友參與辦理且順利完成，增加傷友在活動規劃中的主導性，使活動內容更符合傷友的需求，並增加與外界聯繫、溝通的機會。5 月起由教保督導承接社區管委會的監察委員一職，掌管社區的財務收支及各項經費的審核、保管大印…等。協助社區辦理中秋晚會，共計約 100 名住戶及傷友參加；社區中五位住戶亦持續陽光之家志願服務。

表：陽光之家住宿量分析

案況	95 全年度目標	服務人數			達成率(%)	
		合計	男	女		
傷友	新開案數 大陽光	-	19	14	5	%
	(含舊案重開) 中小陽光	-	1	1	0	%
	結案數	-	22	16	6	%
	持續服務人數	-	15	7	8	%
陪同家屬	-	4	1	3		
陪同看護	-	7	1	6		
總服務人數	45	45	24	21	100%	

### 3. 方案服務

北區中心夢想起飛方案 6 月確定學員財產形成目標，8 月網站啟用，建立交流平台，為學員面臨困難之情緒支持。大專發展方案網路家族持續往來熱絡。傷友大會延續第一屆與傷病共存的主軸衍生如幽默、催眠、就業等多元議題，以激勵、學習、分享為活動基調，另加強參與成員彼此之認識及互動而設計生命走廊，參與成員彼此激勵、感動、相互支持。

神經纖維瘤支持團體今年度執行二場，其中一場由北區統籌與中區合辦，皆由病友種籽幹部協助活動的設計執行。成員回饋對於「醫療訊息、新知」的需求反應高，將做為未來努力的方向。

中區中心口腔惡性腫瘤之醫療座談會回應熱烈，口癌案主經由病友互動增加社交意願，家屬及照護者亦能由照顧病人的經驗及方法之交流分享中形成彼此支持。居家安寧服務以剛出院或急性期案主為優先安排訪視對象，工作重點放在了案家需求與分享經驗。會友音樂藝文活動除演出外亦安排樂器介紹及講解，讓傷友們欣賞樂曲亦能增加對國樂與樂器的認識，且活動於百貨公司大廣場進行表演，人潮多且聚集，除能與社會大眾互動外，更能有效宣傳了本會服務理念及價值，達到行銷宣傳效益。

南區中心血管瘤服務模式大致形成，未來朝講座及聯誼兩大區塊做設計。本年並經由賴董介紹與高醫醫師合作辦理，由講座中連結醫療資源。每場講座均有新案加入，且因宣傳良好，講座除病友外，更吸引一般民眾（非血管瘤案主）參加。血管瘤家庭二日遊參加人數爆滿，且因邀請北區聯誼會會長進行分享，引起傷友迴響，未來將與北區進行跨區聯誼。

東區中心小陽光活動場次需求評估低，常因參與人數不足取消；未來考慮以個案服務方式替代活動方案。本年進行 8 家機構拜訪並在燒傷預防、口腔癌宣導上與衛生局、社會局、社區安全推廣中心、馬偕醫院皆建立合作，並在個案服務上亦與慈濟馬偕醫院建立口腔癌病友之轉介關係。口癌家屬支持活動則因慈濟醫



院社工忙碌，難與病房護理長時間配搭，故延至明年舉行。

表:社工方案執行表

專案名稱 (N 北, M 中, S 南, E 東)	目標		執行狀況(達成率%)			
	時間	服務量	預算	時間	服務量(達成率)	支出(達成率)
血管瘤 N		2 場 110 人	65000		130(118%)	64163(99%)
神經纖維瘤 N		20 人加入	74000		47 人(235%)	64163(87%)
口腔癌 N		10 家醫院	82000		14 家醫院	84512(103%)
中陽光團體 N		25 人	90000		29( 116 %)	79847( 89 %)
肢體律動團體 N		10 人	31000		-( %)	
夢想起飛專案 N	全年	46 人	1198200		40 人( 87 %)	937417(78%)
大專青年發展方案 N	8-12 月	30 人	737600		26 人( 87 %)	( %)
獎助學金 N	12 月	410 人	1800000		412( 100 %)	1803500(100%)
獎助學金頒獎活動 N	12 月	320 人	195000		285 人(89%)	136653(70%)
傷友大會 N	12 月	210 人	900000		220 人(105%)	934518(104%)
區域聯誼 N	11 月	5 場/450 人	239000		5 場/419 人	214744(89.85%)
傷友自辦活動 N	全年	6 場	30000	全年	5 場(83 %)	36275(121%)
口腔癌醫療座談會 M	4.5 月	38	148930	9.10 月	31( 81.6%)	123,884(83.2%)
安寧居家服務 M	1-12 月	66 人次	144000	1-12 月	97(146%)	143,549(99.69%)
綻放美麗~彩妝 VS. 整體造型工作坊 M	6/10-6/11	60 人	71130	6/10-6/11	16 人 (36.67 %)	40026 元 (56.27 %)
音樂律動、兒童團康遊戲 M	7/8 日~8/26, 共八週	12 人	49,020 元	8/12-13	4 人( 33 %)	25,988 元( 53 %)
神經纖維瘤方案 M	6/4, 9/10	45	30010	6/4, 9/10	33( 73.33%)	4490(79.29%)
陽光 25 週年回顧+ 獎助學金頒獎典禮 M	12/2	500 人	145,800	12/2	310 人 (62%)	139,331(95.56%)
會友音樂藝文活動 M	11	30 人次	85,050	11	21(70%)	70,927(83%)
傷友聯誼暨復健表揚活動 S	5,11 月	190 人	235000	6,10 月	186 人 (97.89%)	238238 ( 101.38%)
電話關懷 S	全年	440 人次	-	4-12 月	215 人次	-
結案關懷	6,7 月	180 人	85500	7,9 月	10 人(5.56%)	1802 ( 2.11%)
傷友自助 S	全年	5 人	20000		-( %)	
社會參與 S	全年	100 人	20000	7 月	15 人	1427 ( 7.14%)

				8月	40人(55%)	
NF 醫療講座 S	4,8月	60人	21000	4,9月	26人(43.33%)	14161(67.43%)
NF 網路社群經營 S	全年	6人	2200	11月	9人(150%)	7499(340.09%)
建立醫療資源 S	9-12月	2家	3400	9-12月	1家(50%)	0
醫療講座高雄區 S	3~6月	90人	36000	3~6月	83人(92.22%)	21624(60.07%)
聯誼活動 S	5,9月	80人	100000	5,9月	69人(86.25%)	111154(111.54%)
口癌醫院拜訪 S	4月	9家	3000	4月	8家(88.89%)	14896(496.53%)
口癌醫療講座台南區 S	5~8月	120人	60000	7~10月	71人(59.16%)	13267(22.11%)
病友團體(高醫) S	6-9月	40人次	29000	7-8月	60人次(150%)	2411(8.31%)
居家安寧交通補助 S	全年	30人次	18000	全年	-(%)	
小陽光親子成長性暨聯誼性活動 E	4月	40人/2場	25,700	4月	-(%)	957(4%)
入學準備活動 E	8月	40人/2場	26,040	8月	8人/1場	9429(36%)
區域小型聯誼 E	2-9月	36人次	24,000	10-11月	6人	6006(25%)-
兒家系實習 E	2-5月	2人	-	2-5月	2人(100%)	-
花東區機構參訪暨傷友志工餐敘 E	2-3月	5間機構 6位傷友	追加	2-3月	8間機構 6位傷友	17063
個案追蹤 E	6-7月	20人	--	--	-(%)	-(%)
家庭聯誼 E	7月	20人	20,000		-(%)	
陽光周年慶暨獎助學金頒獎典禮 E	12月	120人	104275	12月	105人(88%)	93327(90%)
慈濟醫院口腔癌病友家屬支持活動 E	3.6.9	30人次	16000	-	-(%)	-(%)
燒傷特約看護 E	全年	2人	50,000	--	-(%)	-(%)
特約心理師 E	全年	30小時	60,000		-(%)	

## 四、提升職業能力

### 就業服務

本年度展開全區就服會議，進行就業服務流程整合規劃，並提升就服員專業，目前已漸上軌道。台大王雲東老師與本會合作自理研究經費之研究就業服務成本效益分析比較研究已交期中報告，目前持續進行後期分析。北區設私立就服中心計畫因承標台北市勞工局委託案，可補助二名就輔員執行就輔業務，而先暫緩成立私立就服中心；另外傷友就業現況調查研究進行中，預計 96 年 2 月完成。中區新開案中之口顏案主就業，因案主生理變化快，開案評估後即又入院就醫治療，造成就業服務計畫易中斷。未來社工轉案後，就業服務之開案評量時間需依案況增長。南區中心外聘督導進行創業課程研習及傷友創業課程講座，將評估傷友小額創業需求並追蹤未來創業比率，提供相關協助。

表：社區化就業

項目	目標	執行(達成率%)	
	服務量	服務量	
累積開案/人數	194 人	130	(67.01%)
媒合前諮詢/人次	-	1162	-
社區化就業 推介就業/人數	138 人	68	(49.25%)
成功就業媒合/人數	-	24	(37.5%)
穩定就業/人數	-	98 人	48 (213%)

## 五、提升對燒傷預防與口腔健康的認知

### 社教宣導

95 年全省共進行 143 場社教宣導，對超過 32,034 人次做顏損燒傷體驗及接納關懷。其中包括 29 場 2385 人次之口癌防治校園預防宣導。陽光網站瀏覽達 204,363 人次，流量較去年同期成長 70.3%；12 月上旬推出陽光生命花園網站，以教師為主要種籽部隊，於現行教育體制中推廣關懷接納人本精神及燒傷口癌預

防等生命教育，並定期於大型教學網站中刊載網站訊息，目前會員數 84 人並持續增加。宣廣部並與 MOMO 親子台以異業結盟、專業分工方式，共同製作推廣兒童唱遊光碟，目前已完成三首宣導歌曲，預計於 96 年對全國的幼稚園、託兒所展開推廣計劃。校園宣導以用「影片欣賞討論」教案，利用體驗與自覺的教學，增進主動遠離檳榔的意願，成效良好。

表：教育宣導

服務項目、內容	目標	
	單位	服務量
1.學校宣導 (含就學宣導)	項	117
	人次	20,276
2. 企業宣導	項	3
	人次	123
3.社區宣導 (含親子宣導園遊會、就業傷友適應宣導等)	項	26
	人次	11,758
4.外籍配偶宣導	項	3
	人次	1807
5.媒體宣導	項	86
6.線上宣導(網路宣導)	人次	204,635
7.技術轉移 (如校護研習、教師研習等各類宣導訓練講習)	項	3
	人次	57
8.委外宣導	項	39
	人次	13,272
9.教材授權	項	6

## 六、增加陽光的支持者

### 1. 倡議

內政部身保會委員本屆自 8 月 10 日起由馬副董事長代表基金會擔任，已出席會議 1 次。促勞委會修訂「職災重建保護法」，及北市「公設民營」座談會（社會局與勞工局）反應汽車美容中心繳地價稅問題。倡議新增薰香精油燒車，協同個案與北市議員召開記者會，並於 5 月行文經標局與行政院消保會要求檢討及因應之道。

## 2. 服務行銷

- 因應陽光 25 周年慶，相關形象宣傳及主活動「遇見陽光 看見希望」大遊行，已於 96.01.07 順利完成。活動除本會服務對象及各部門單位全體職工皆全力投入外，並積極邀集社會大眾參與，共享「陽光」。詳見陽光 25 週年慶活動檢討報告案。
- 本年度全會大型對外曝光活動包括加油站成果發表會、神經纖維瘤病友聯誼會成立、火線大挑戰 2 宣導園遊會、推廣顏損服務暨 25 周年形象，夏日部落格傳說活動、公益廣告「關係篇」電視及平面廣告、25 周年相關活動等。
- 中區中心獎學金頒獎典禮結合陽光 25 週年慶，透過本會「看見陽光」影片的播放，讓受獎家庭、來賓、合作團隊及社會大眾一同認識陽光整體性服務。
- 南區中心結合十週年慶活動計有共 145 名傷友共同參與及慶祝，活動由傷友參與籌備與演出，共計 19 件平面及電子媒體報導，並引起南部媒體後續對修飾化妝報導之興趣，已與重建中心討論後續宣傳策略。
- 東區中心結合設立 5 週年+陽光 25 週慶年，並與頒獎典禮合併進行。週年慶部分邀請花蓮太魯閣族傷友射箭表演、北區傷友肚皮舞演出及慈濟傷友聯誼會分享，藉由傷友自信與生命力的展現來訴求尊重多元的陽光 25 理念，與會者對活動安排反應佳(尤其是傷友表演部份)，也多對尊重多元信念表示肯定。
- 接待機構來訪 28 回，總計 370 人次參觀本會各項服務。

## 3. 資源募集

- 捐款收入與去年比較，捐款金額持平、捐款筆數成長 10%。平均每月捐款收入約 404 萬元；其中以 12 月收入最多（638 萬），9 月最少（320 萬）。新增捐款人數 6,503 人，較去年（5,066 人）成長 28.3%。但計畫中對新增捐款

者的電話服務數偏低，因提供連絡資訊之捐款者 6,503 人中僅約六百多人，以致達成率低。網路捐款則因增加線上列印超商捐款單機制，金額較去年成長 40.5%。發票收入因大量運用志工的協助佈點及推廣紙發票箱認養，收入較去年成長一倍。

- 公部門補助今年度共提案四家共部門，或三家補助（國健局、兒童局、教育部），唯每案的核定補助金額僅約提出申請金額的一半
- 與安麗公司於 95 年 1 月推出「毯心抱枕」義賣，唯安麗公司因行銷預算大幅減少，故曝光數及義賣狀況未如往年理想。
- 為推動全員行銷暨客戶服務觀念，於 11 月職工會議發送**客服手冊**給所有員工，培養客戶服務觀念及態度，以滿足顧客期待、獲得支持認同；96 年將以不定期抽樣方式了解員工客服態度及認知。

## 七、社會事業體經營

### 1. 就業服務

總服務量 219 位(包括員工、學員/工調及實習生)，新增服務人數 117 位，平均每月提供 86 個就業機會、45 個就業訓練與實習機會，至 12 月底仍有 131 位個案量(七種障別，障礙程度中度以上佔 57.6%)，推介就業人數有 52 位，穩定就業達 3 個月以上達 79%。

表、服務統計表

項目/部門	汽車美容中心	加油站	販賣店	合計
新進服務人數	43	62	12	117 人
累計服務人數	86	117	16	219 人
員工	26 人/48%	49 人/71%	4 人/49%	86 人/66%
學員/工調員	22 人/41%	18 人/26%	2 人/32%	29 人/22%
實習生	6 人/11%	3 人/4%	1 位/19%	16 人/12%
月平均人力結構	54 人/100%	69 人/100%	7/100%	131/100%

轉介機構人數	4	7	3	14 人
推介就業人數	24	25	3	52 人
穩定就業人數/就業率	21/87.5%	17	3/100%	49 人

註：員工不包括經營管理及就業服務人力

- 95 年度持續與企業策略聯盟，合作單位-扶輪汽車 SUM 美車大車及台灣優力公司，以利於提昇員工及學員之專業技能，並有助於就業推介及轉銜。

## 2. 營運狀況

表：各事業體營運概況：

單位別	來客數	營業收入	營業利益	業外收入	業外支出	本期淨利
美容中心	121,648 台	16,546,641	(143,657)	5,851,766	4,043,515	1,664,594
加油站	1,214,371 台	657,253,287	35,962,636	229,075	9,300,373	26,891,338
販賣店	42,772 人次	1,877,941	(244,333)	1,187,151	1,320,022	(376,504)
合計		675,677,869	35,574,646	7,268,002	14,663,910	28,179,428

- 汽車美容中心自 4 月份恢復營業，下半年度已進入旺季汽車美容與手工洗車佔營業額的 50%，平均客單價有略為提高但仍需加強汽車美容之車次量，才能有效提高客單價；營業利益 95 年呈現虧損狀態，離損益兩平略有差異 14 萬元，唯業外收入超額進用人事補助收入使本期淨利整體呈現正數。
- 中油公司倡導取消加油送贈品之策略，本站雖未完全配合但也將促銷策略由 2.5%降為 1.6%致本期淨利能夠較去年同期（20,414,232 元）增加淨利 648 萬、成長 31.7%。
- 販賣店致力於產品研發改良，提高營業額增加毛利但成效不彰，96 年將持續努力改善品項並對整體的店格重新思考與改變。
- 證照取得：4 位取得滙豐汽車主辦之美容技師證照。

## 八、組織運作與發展

### 1. 人力培訓成長

#### a. 員工教育訓練

口腔惡性腫瘤服務為本年度所有人員訓練重點之一，相關內容已進入各式研討、團督等課程計畫，持續進行中。中區中心案例研討訓練邀請具緩和安寧療護工作背景之護理師及社工為講師，討論針對罹患惡性腫瘤後之個案家庭系統協助，提出許多實務經驗的看法，刺激工作人員多面向的服務思維與介入方式，並透過各工作人員的提問與討論，幫助工作人員體會與沈澱安寧服務的價值。

北區中心社工、心理、就服人員均在今年加入燒傷學會會員，以使原有以醫療為主體的燒傷學會能更重視社會層面，因此預算增加較多。另外以團體訓練以加強口腔癌服務及精神疾患技能之訓練為主。

南區中心因工傷案件之增加，已辦理相關職災個案服務訓練。東區中心因人員編制及在地職訓機會較少，故皆結合北區中心參與相關訓練。陽光之家教保員參加人際關係心理遊戲、口腔癌術後復健、服務家庭照顧者及性騷擾防治研習訓練研習營等訓練課程。另外南區中心於四月份新進治療師，隨即至重建中心由督導進行培訓，未來將持續培訓壓力治療等內容，並規劃由督導南下陪同家訪，提供實際經驗學習。為提昇治療師提供口腔癌患者復健諮詢的知能，自 6 月起陸續派遣治療師前往林口長庚整形外科復健中心進行臨床實習，目前已完成 2 名治療師培訓，並開始接受各區中心轉介口腔癌患者前來諮詢。

表：訓練方案

方案項目、名稱	執行狀況(達成率%)		
	次數	服務量	支出
個案研討會	27 次	-	91020
外聘督導	26 次	-	109992

#### b. 志工服務

因應 95 年口腔癌顏損新服務族群，中區中心提供志工口癌相關在職訓練，以增進未來服務口顏案主應注意事項。北區中心完成傷友志工隊招募及訓練，提供陪同家、院訪分享經驗服務。南區中心進行「夜間志工電話關懷服務」，目前共計服務 98 人次，將資料整理完全後預定再次進行電訪。東區志工隊原規劃協



助社教宣導工作，評估工作人員即可因應現有計畫、志工人力需求不高，因此暫停招募計畫。

表：志工經營

方案項目	數量	
	人次	支出
志工招募	17	1880
志工組織既管理	100	115948
志工訓練	75	25140

## 2. 國際學習、交流、分享

「美國世界燒傷會議」本會由傷友中遴選二位一般、二位專青代表，由舒靜嫻副執行長率隊、曾稚婷社工於 9/6-9 出席。期間各成員皆積極主動參與，與國際傷友互動熱絡，會中 Open mike 時間做經驗分享，獲熱烈迴響，亦為傷友帶來寶貴的經驗。除傷友大會、會前工作坊外，並隨同參觀當地兒童與成人燒傷醫院。

燒傷學術會議(ISBI)重建中心投稿三篇研究，由行政專員主責規劃及與國外聯繫安排行程，於 9 月底前往巴西。會中報告有關「社會接納調查報告」的調查方式、議題引起許多討論，並英國 Changing Faces 等友伴團體交換意見。

各事業體及服務單位陸續接受國內外單位及機構參訪洽詢：總計有 20 個團體(國內 13 所學校、國外 7 個單位)，計 247 人。透過接待及經營介紹，將本會社會事業經驗與國內外團體交流、分享，不僅達到宣傳及教育的功能，更提昇陽光之社會公益形象。

## 3. 個管服務管理系統發展

本資訊系統發展案十月份經常董會通過，目前已簽約，預計 96 年 6 月進行測試作業。期透過以個案為中心的個案管理系統之建置，使本會社工、心理、重建、就業等直接服務流程標準化，增進服務的效率、效能與品質，建立幫助工作評估，流程控管、和衡量出服務效益之管理工具。

#### 4. 下階段願景議題確認與策略形成

本階段願景期程為 92~96 年，所以自 95 年 3 月份起，經由顧問座談會、主管生活營、董事生活營、主管會議等一系列的討論，經董事會通過下階段願景描述為「只要有需要顏損與燒傷防治的地方，就有陽光優質的人群服務」，同時擬定達成願景之策略及衡量指標，實施期程為 97~101 年，96 年度計劃方向並以銜接兩階段願景為主軸。