

財團法人育成社會福利基金會

99 年度業務執行報告書

使命：提供心智障礙者終身完善的服務

服務目標

1. 提升本會能見度與社會信任，發揮本會影響力。
2. 發展研究工作，做為服務發展與政策倡導之依據。
3. 提升專業工作人員知能，確保專業服務品質。
4. 建置內部完整作業系統，提升本會經營管理能力。
5. 加強公關募款能力，維持財務穩定以支持各項服務。
6. 拓展職業重建及心智障礙者老化服務。
7. 強化事業部及庇護工場營運管理能力。
8. 強化社教宣導，提升大眾對身心障礙者的認識與接納。

組別	工作項目	內容摘要	實施時間	實施成果
秘書處-執行長、總經理辦公室	1. 推動各項身心障礙者福利服務相關權益維護	1. 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	全年	1-1 擔任臺北市身心障礙者權益保障推動小組委員並出席會議 3 次，維護身心障礙者福利服務相關之權益 1-2 擔任王詹樣社會福利慈善基金會早療評核委員，協助提升身障機構早期療育專業服務成效 1-3 出席本會各單位權益委員會及家長會保障中心服務使用者權益並提升服務品質 1-4 參加殘障聯盟召開長期照顧委員會議。會中針對經建會所提長照保險規劃內容交換意見。 1-5 參加內政部召開「身心障礙者生活補助費、日間照顧及住宿式照顧補助原則會議」。 1-6 參與內政部「第 8 次身心障礙福利機構評鑑指標研修小組」會議及試評作業，並完成身心障礙服務機構專業服務組指標研修 1-7 協助聯合勸募協會「身心障礙者自立生活計畫」推動及督導，輔導團體導入方案成效實施 1-8 協助中彰投就業服務中心、北縣勞工局「身心障礙者社區化就業服務督導」 1-9 參與社會福利總盟「非營利小型社區機構之立案標準研究計畫」，

2. 督導基金會各單位經營管理與專業服務	2. 協助並督導各中心與庇護工場執行年度服務計劃，巡迴至各中心提供督導服務		完成非營利小型社區機構之立案標準建議報告 1-10 參與內政部「身權法第 50、51 條內容討論」以及「身心障礙者個人照顧服務法草案」修訂，表達本會意見
3. 辦公室行政督導與管理	3. 定期舉辦社常務董事會、董事會、社工會議、早療工作會報、成人工作會報、專業團隊會議、事業部會議		1-11 參與內政部 100 年「至各縣市政府社會福利績效考核指標修訂」 1-12 協助縣市政府「身心障礙職業重建業務評鑑」 1-13 參與陳節如委員辦公室召開「庇護工場經營困境討論會及公聽會」，提出十項關於解決庇護工場經營困境建議
4. 服務計畫與資源拓展	4. 拓展新的服務方案與各項資源		2-1 協助工場及多元就業服務方案年度評鑑及年度計畫申請 2-2 辦理 99 年度機構內評，檢視年度整體目標執行成效 2-3 定期督導與協助各單位營運管理與專業服務運作 3. 召開常務董事會議 4 次，董事會議 4 次，社工會議 10 次，早療工作會報 7 次，成人工作會報 7 次，專業團隊會議 6 次，事業部會議 5 次，主管會議 12 次，秘書處行政會議 12 次 4-1 參與智障者家長總會「心智障礙者自立支持生活方案會議」，並運用在本會辦理育成社區作業恆德站及蘭興站服務設計 4-2 連結本會參與統一超商 2010 年愛心商品，本會有吐司隔熱墊、母親節卡片、手工餅乾及鳳梨酥上架販售 4-3 爭取本會在台北市國際花卉博覽會設置庇護商店及營運執行

秘書處-行政/財務組	會計、出納	<ol style="list-style-type: none"> 1. 當日收入存入銀行並開立捐款、其他收入收據 2. 出納在支出時需取得合格憑証並由會計審核 3. 各中心零用金申請 4. 準時完成各中心薪資發放及貨款請款 5. 愛心戶請款、開立收據及電話連繫 6. 每日繕寫當日各項傳票並輸入電腦 7. 每月提供各項會議財務報表 8. 參與行政會議, 事業部會議, 董事會會議 9. 配合主管機關、國稅局、稅捐處、會計師查帳 10. 新會計軟體測試與使用至民國 100 年正常運作 11. 事業部及庇護工場能使用進銷存軟體 	全年	<ol style="list-style-type: none"> 1. 當日收入存入銀行並開立捐款及其他收入收據 2. 支出時均取得合格憑証並由會計審核 3. 接受各中心零用金申請 4. 依規定完成各中心薪資發放及貨款請款 5. . 處理愛心戶請款、開立收據及電話連繫 6. 每日繕寫當日各項傳票並輸入電腦 7. 每月提供各項會議財務報表 8. 定期出席行政會議, 事業部會議, 董事會會議 9. 配合主管機關、國稅局、稅捐處、會計師查帳 10. 新會計軟體測試與使用使其正常運作 11. 事業部及庇護工場進銷存軟體測試中
	總務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理基金會及各中心之團體保險、汽車保險、公共意外險、商業火險等 2. 基金會請購、請款、採購、維修及各中心物品請購、請款 3. 基金會財產管理、清點各中心財產 4. 處理捐物聯繫、捐物管理、開立捐贈收據及資回專線登錄和聯繫 5. 工程招標、投標、監工 	全年	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已依基金會及各中心之團體保險、汽車保險、公共意外險、商業火險期限內辦理。 2. 基金會請購、請款、採購、維修及各中心物品請購、請款每月依規定辦理。 3. 基金會財產管理、清點各中心財產已依規定時間如期完成。 4. 捐物聯繫、捐物管理、開立捐贈收據及資回專線登錄和聯繫已依規定辦理。 5-1 協助辦理心智障礙少年法律教學影片製作計畫招標。 5-2 協助恆德站、市民店搬遷及整修工程
	會議秘書工作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 董事會議 	全年	育成基金會：

		2. 常務董事會議 3. 主管會議 4. 事業部會議 5. 基金會秘書處行政會議		1. 董事會議召開 4 次 2. 常務董事會議召開 4 次 3. 主管會議召開 12 次 4. 事業部會議召開 5 次 5. 基金會秘書處行政會議召開 12 次
	人事資料管理	1. 人事招募管理相關工作 2. 員工勞保健保及勞工退休金加退保業務 3. 員工績效考核 4. 勞工退休監督管理委員會	全年	1. 至 99 年 12 月 31 日止員工總人數為 496 人, 99 年度新進員工 183 人, 離職員工 106 人。 2. 99 年 12 月 9 日由人評會辦理員工考核, 考核人數 202 人。
	在職訓練	1. 新進員工在職訓練：每三個月一次, 一年辦理 4 次新進員工教育訓練。 2. 育成人力資源發展延續計畫—全會專業人員在職訓練規劃與辦理 3. 員工在職進修申請與辦理	全年	1. 辦理新進員工在職訓練 2 場次, 3.5 小時, 共 93 人受訓。 2. 定期辦理一月份、三月份、四月份、五月份、六月份、七月份、八月份、十月份員工在職訓練, 按各工作人員不同之專業程度, 開辦基礎一班(二梯次)、基礎二班、教保員進階班、職業重建班、督導班、主管班、社工班、司機班、行政班、早療進階班、專業團隊班等共 12 個班別各 42 小時, 共計 504 小時, 共 270 人受訓。
全年			3-1 推派 23 人參加內政部「99 年度身心障礙服務專業人員培訓課程」。 3-2 推派 6 人參加「身心障礙職業重建人員遴用辦法 36 小時督導訓練」。 3-3 推派 3 人參加「長庚大學早期療育研究所 99 年度身心障礙機構早期療育專業人員碩士學分班」。 3-4 推派 3 人參加「第六屆華人社區安置會議」。	
	行政庶務	1. 行政相關事項處理：公文收發、電子檔彙整、總機服務 2. 協助辦理活動 3. 軟硬體管理 4. 支援其它中心及其他交辦事項	全年	1-1 公文收發至 99 年 12 月 31 日止公文處理收文 2160 件; 發文 402 件。 1-2 基金會對外簽訂合約 44 件。 2. 協助辦理活動：辦理北智協會會員代表大會、健康檢查 3. 器材保管、秘書處圖書檔案管理與文書資料保管與建檔、管理 2006 年聯勸捐贈之微軟軟體、管理 2008、2009 年科技濃湯專案軟體贊助
	會員及公關建檔與服務	公關系統資料建檔、編輯	全年	更新新北市市長、北市/新北市市議員、北市里長等公關資料
秘書	宣導品製作	1. 平面宣導品製作	全年	1. 以「認識心智障礙者」為主題製作貼紙、筆各 5000 份、摺頁 DM10000

處-宣 廣組			份、資料夾 3000 份,將運用於 100 年度企業團體及校園等宣導。	
		2. 影音宣導品製作	2. 完成製作「遇見追夢天使」公益宣導短片。將於 100 年度運用於企業團體及校園宣導、網路等通路使用。	
		3. 定期出版會訊及年刊。	3. 會訊季刊第 36~39 期共印製發行 48000 份;第 54 期年刊則於 4 月份印製 500 本。	
	辦理多元化宣廣 活動	1. 處理外界參訪行程協調、建檔,並維持良好互動。	全年	1. 政府機關、學校及國內外團體共約 30 場次參訪建檔
		2. 積極參與政府機關及社區辦理之相關宣導活動		2. 參與內政部、縣市政府及社區相關宣導活動約 10 場次,並進行福德國小、彭福國小、光仁國小、幸安國小、松山國小、國語實小等 6 所學校 8 場校園宣導,參與人數超過 3000 人
		3. 成果發表聯歡活動		3. 如期完成父母親節聯歡及聖誕舞林大會成果發表活動宣廣事宜
		4. 聯勸方案社會融合專案執行		4. 如期執行聯勸方案社會融合專案及完成成果報告
		5. 積極參與各項社福獎項選拔,增加育成能見度,如:金展獎、國家公益獎、育智獎、教育部社教公益獎等。		5. 本會金展獎、育智獎、優良駕駛表揚、庇護工場評鑑等獲獎資訊皆刊登於會訊及網路等通路,以增加能見度及信任度
	各式宣導通路經 營	1. 積極尋求與電視、廣播、電視牆等電子媒體合作,加強播放宣導影片。	全年	1. 與北縣市有線電視約 12 家公用頻道合作,加強播放認識心智障礙者宣導影片
		2. 有效提升基金會網站、育成公益部落格及友誼社部落格等瀏覽率。		2. 本會網站自本年度起每月平均瀏覽人次超過 8000 人,至年底已達總瀏覽人次 35 萬人,無名部落格新增 1800 瀏覽人次;雅虎部落格新增 2400 瀏覽人次。育成友誼社 yam 天空部落格新增 2200 瀏覽人次;另 7 月新增 FaceBook 及粉絲專頁提供相關心智障礙訊息分享,現有 316 位粉絲與 704 位好友。
		3. 每月開發及維護網路資源活動,如:綠哈比義賣網等,尋求更多對外連結,以爭取資源。		3. 11 月與雅虎奇摩公益部落格合作「做什麼公益-心智障礙者終生支持」議題倡導 12 月與開拓基金會合作建置「2010 國際身心障礙者日」公益網站宣導
		4. 完成建置無障礙網站之目標,吸引社會大眾、身心障礙者及其家庭經常瀏覽及使用。		4. 99 年 5 月完成建置無障礙網站

	聯勸愛心商品計劃	1. 配合 7-11、聯勸 3-5 月上架預購計劃相關宣廣事宜。如：影片拍攝協調、記者會舉辦等。	全年	與 7-11、聯勸合作推出母親節愛心商品-愛 open 餅乾及愛卡多相框型卡片和愛喊燒隔熱墊，中秋節則推出愛呷酥 17 號旺旺來鳳梨酥。如期執行上架預購等相關宣廣活動。
	資源捐贈者維繫	1. 鞏固資源捐贈者，以維持良好互動。 2. 擴大吸納成員，每雙月召開愛心戶委員會，討論推廣愛心戶開發對策、協助育成募款、庇護工場銷售等策略 3. 強化愛心戶資源，不定期舉行座談，討論協助推廣育成之策略。	全年	1. 12 月約寄出 4800 張賀年卡片予資源捐贈者 2. 於 2/26、7/23、10/1 召開愛心戶會議 3. 本計劃暫緩施行
	勸募/義賣活動	1. 申請全年勸募計劃並開發新勸募模式，如：手機捐款、點數捐贈、銀行專案募款、超商便利捐款等。 2. 全年至少與 20 家以上企業、校園或社區團體等合作募款、捐贈或義賣等之有效連結。積極尋求企業行銷合作 3. 配合各中心需求協助特定勸募事宜。	全年	1. 99 年 4 月取得內政部勸募字號，並於 99 年 11 月起推動勸募計劃相關宣廣活動，10/28 起奇摩公益勸募平台上線 2. 全年與 50 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 3. 如期協助各中心特定勸募
專業服務組-專業團隊	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、心理諮商、ISP 督導與職業重建諮商	全年	1. 健康服務共 1563 人次 2. 復健/療育服務共 1550 人次 3. 心理諮商/評估服務共 110 人次 4. ISP 督導共 168 人次 5. 職業重建諮商 7 人次
	職業輔導評量	1. 透過職業輔導評量以瞭解身心障礙者的職業能力及限制 2. 根據職業輔導評量結果，提出職業輔導評量報告與建議，協助相關專業人員發展個別化服務計		1. 全年度共提供 120 人職業輔導評量服務 2. 諮詢服務共 13 人 3. 參與北市勞工局聯繫會報共 4 次 4. 參與北區職評資源中心聯繫會報共 4 次 5. 台北市勞工局輔導評量服務評鑑，成績為甲等

		畫，以提供適切之就業服務與安置		
專業服務組-社區化就業	台北市身心障礙者社區化就業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評估適合接受社區化就業服務者開案服務 2. 就服員擬定職業重建服務計畫 3. 開發適合身心障礙者之工作機會 4. 協助身心障礙者就業媒合、陪同面試 5. 於職場進行密集輔導、追蹤輔導，以加強其工作技能與態度 6. 協助身心障礙者與職場支持者建立良好關係 7. 結案評估與結案 	全年	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務人數：101 人。 2. 推介成功人數：69 人；媒合人數 75 人；推介就業成功率 92%。 3. 穩定就業滿三個月人數：59 人；推介就業穩定率 84%。 4. 工作機會開發筆數：77 筆。
專業服務組-社工組	支持服務	促進心智障礙者社會參與延續計畫~~辦理友誼社社團相關活動	全年	<ol style="list-style-type: none"> 1. 幹部訓練：15 名工作人員與 18 名社員參與，檢討 99 執行、發表成果與籌備 100 年計畫之實施。 2. 團體性質活動：辦理 2 場社員大會、5 個成長團體共辦理 31 場次，社員參與總人數為 470 人次。 3. 社團活動：結合雲門舞蹈教室、荒野保護協會和其他資源，辦理肢體開發、生態探尋、游泳班、樂樂棒球社及電腦班等 5 個社團活動，一年共舉行 96 場，社員參與總人數為 1047 人次。 4. 兩天一夜體驗營：共辦理 4 場次，由社員共同討論並規劃行程，社員參與 133 人次。 5. 第二屆智青自立生活挑戰營：配合中華民國智障者家長總會辦理，讓心智障礙者藉此機會與其他智青認識與交流，同時習得團體經驗及自我決定。社員參與總人數為 11 人。 6. 2010 華人啟智服務會議：2 名社員代表【育成友誼社】前往香港，參加會議與發表，發表主題為「愛正要起飛」及「育成友誼社的點滴」。 7. 組織見習與交流：至屏東啟智協進會、高雄智青之友協會、心路南區青年聯誼會進行跨組織學習，9 名社員及 5 名工作人員參與。 8. 自我倡導者種子培養工作坊：參加中華民國智障者家長總會辦理自我倡導工作坊，由香港卓新力量帶領活動。由 4 名社員及 1 名工作人員參與。

	人力資源	搭配辦理人力資源計畫及教育訓練的參與和督導服務之提供		<ol style="list-style-type: none"> 1. 參與人力資源計畫案之討論 2. 出席教育訓練 82 小時 3. 巡迴中心提供個別督導 89 次, 團體督導 65 次, 間接服務 1970 個案次。
	政策倡導及研發	主責繪本等相關法律知能出版品編定與出版		政策倡導及研發: 推動<99 年度心智障礙少年法律故事繪本及教學影片製作計畫>並依法以政府採購招標處理教學影片製作案完成 3 部影片壓片 1000 片, 另完成 5 本繪本製作印製 400 套及完成 5 套圖卡製作, 印製 225 套。
研發組	育成相關資料與教材統整出版事宜	統整會內相關資料編製成冊出版, 強化本會出版能力並作為長期銷售產品	全年	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依本年度雙老家庭虛擬工作計畫案, 擬定完成心智障礙者老化評估量表, 可同時運用於心智障礙者家庭之心智障礙者及其主要照顧者, 並完成成果報告。 2. 編擬完成心智障礙者休閒體能活動範例手冊, 如案內說明。 3. 擬統整心智障礙者社區作業設施案 2 年半之成果併操作手冊出版, 續修訂中。
	心智障礙者體適能與休閒活動之需求與評估研究-第三年延續計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過焦點團體進行 98 年度課程試做結果討論, 以修正心智障礙者體能與休閒活動課程設計內容。 2. 透過編輯小組編擬一系列體適能與休閒活動的參考示範活動。 3. 依據編擬完成的活動進行現場試做, 檢驗活動的可行性與效果, 並完成動範例手冊。 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 與文山特教學校及北智協所屬弘愛服務中心合作, 完成心智障礙者體適能與休閒活動單元課程設計, 並編擬完成休閒體適能活動範例手冊-球類活動。 2. 辦理成果發表會與相關單位分享經驗。
	機構智能障礙者工作能力評量暨訓練本位系統課程結合之研究-第三年延續計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續研修與發展適用於機構個案之訓練本位工作能力評量之相關材料與工具。 2. 除清潔類別外的他種中心工作訓練項目至少分析二項以上; 並持續進行工作流程分析與能力需求分析, 同時編擬個案能力強化所需之教學策略。 3. 編擬個案能力強化所需之教學活動與教材範例。 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 編製以工作分析為基礎的【手眼協調】評量工具: 設計目的在於瞭解受試者在清潔工作相關的「手眼協調」能力表現, 希望未來能進一步協助提供服務的教保員或教師找出對應之訓練項目, 發展後續的訓練計畫。業已完成初步工具試作資料蒐集。 2. 編製【清潔工作-知識-工具的認識】教學訓練材料: 教案內容以較常接觸的清潔工作為例, 進行系統化的縝密分析, 呈現連結評量的教學設計與範例。

	心智障礙者社區作業設施及服務模式推廣計畫	各單位除繼續第1年設立之社區作業設施營運作業，將增設（或輔導增設）第2個營運據點，以試驗多點營運方式及考量降低營運成本策略。		<ol style="list-style-type: none"> 輔導辦理12處服務據點，完成第二年試營運作。 服務總人數：收案服務251人；諮詢服務727人；評估未符合收案標準95人；評估符合收案但因無法適應而離開者31人；因額滿須等候者18人。年度總服務人次計2,076人次。 各單位服務人數/人次已達服務目標。且每人每月平均服務成本與預估金額相符。 試作並修訂完成心智障礙者社區作業設施服務模式相關規範及服務表單，提供100年度新增試辦據點參考運用。 就辦理經驗提出具體建議，供主管機關參採。
早資中心	家庭支持服務	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	全年	<ol style="list-style-type: none"> 99年總服務量631人 辦理家庭支持活動25個場次，共計356個家庭參與。 到宅親職示範17個家庭次、142人次。 社區資源維繫與新增共計426個(幼托園所、醫療單位、學校、社福機構團體...等)。 12次專案會議、8次教保督導。 在服務區域內與社區資源合作辦理駐點服務提供社區諮詢，共服務81人次。
洗車中心	訓練/照顧/支持服務	<ol style="list-style-type: none"> 透過安排洗車工作的進行使庇護性就業者其了解工作項目及步驟，精進工作技能。 協助庇護性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。 安排日常生活、工作環境衛生及安全工作訓練。 	全年	<ol style="list-style-type: none"> 99年度共服務15位庇護性就業者 99年度共辦理13場次教育訓練，並配合北智協及基金會辦理相關活動 共訂定15位庇護性就業者個別服務計畫ISP，配合日常生活訓練及工作態度的養成 設施設備如有異常，則定期維修及保固 所有員工皆依照基金會流程辦理相關人事服務 在核銷方面皆依照勞工局核銷事宜辦理 定期衛生管理皆由主管及中心人員配合基金會或當地環保局要求辦理 員工出缺勤管理皆依照基金會人事流程辦理 相關合約客戶開發，99年度共新增3家合約客戶，分別為國有財產局，伊甸復康巴士，中華電信北區分公司 99年共參與主管機關活動及社區宣傳活動10場次 透過基金會網站及網路社群網站宣傳洗車中心 透過每季的滿意度調查，99年度共回收593份問卷，來即時回應或利
	行政管理	<ol style="list-style-type: none"> 維持生財設備正常運轉 查核每日營業班報 辦理員工勞健保事宜 經費核銷(勞工局，多元方案) 洗車中心安全衛生環境管理 零用金之管理及請款 員工出缺勤管理 洗車合約客戶業務連繫事宜 		

	<p>宣廣服務</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 執行社會機構、機關團體交流吸取經驗、建立合作的橋樑 2. 爭取客戶認知洗車中心經營形象 3. 定期、不定期參與公益活動、新聞媒體報導提升洗車中心知名度 4. 透過網路介紹洗車中心經營服務項目 5. 宣傳身心障礙人員就業於庇護工場狀況，爭取社會資源 6. 宣導洗車中心服務品質，爭取客戶洗車意願 		<p>用網路回覆客戶需求</p>
	<p>產品行銷-銷售</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網路行銷洗車中心經營項目 2. 參與公益活動、爭取建國花市設攤販售洗車券 3. 開發合約客戶 		
<p>服務部門- 育成社區 作業設施 恆德站</p>	<p>訓練/支持服務</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 擬訂與執行居家生活、作業活動、自我倡導、社區生活能力強化活動 2. 依服務使用者需求規劃並執行作業活動輔具設計 3. 評估與發放服務使用者活動獎勵金 4. 獲得人際互動與休閒生活機會 5. 提升展現自我能力 	<p>全年</p>	<p>99 年度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 諮詢人數：23 人 2. 建檔人數：13 人 3. 總服務人數：23 人 4. 2 位作業者因工作能力提升，工作意願增加而轉介至集賢庇護工場與洗車中心進行職場見習。 5. 提供週一至週五日間支持性服務。 6. 活動安排包括： <ul style="list-style-type: none"> 作業活動：提升作業者工作態度與工作技巧。（蘆農簡訊、集賢滷包代工） 居家生活：藉由活動提升作業者簡易備餐與縫補衣物的生活能力，增進作業者自我獨立生活能力與增進生活品質。 自我倡導：增加作業者自我保護與自我倡導的概念，讓每個成員練習用口語或肢體語言來表達自我感受與想法。
<p>家庭服務</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供服務使用者及其家庭專業的個案服務 2. 執行社會工作相關方案與活動 3. 開發與建立社會資源網絡 4. 負責自我倡導與社區生活作息 			

		活動安排		<p>社區適應：提升作業者社區設施認識及使用能力，並訓練作業者正確地使用交通工具與安全行走的能力。</p> <p>7. 資源連結：連結假日休閒活動、友誼社社團、節慶活動、專業團隊評估、醫療保健服務、社區活動、學校免費營養午餐</p> <p>8. 滿意度調查：99 年度家屬滿意度調查方面，回收 76 份滿意度調查結果，滿意度達 95.1% 等。訪談 20 位學員，學員對目前服務滿意度達 93.6%</p>
	行政管理	<ol style="list-style-type: none"> 財產及設備管理 行政事務管理 安全衛生管理 		
服務部門- 育成社區作業設施蘭興站	<ol style="list-style-type: none"> 共同事項 訓練支持服務 家庭服務 專團服務 人力資源 行政管理 宣廣服務 產品行銷 勸募/義賣活動 產品開發 	<ol style="list-style-type: none"> 各項會議 擬定個別化服務計畫與執行 家庭訪視、資源連結滿足家庭需求 健康照顧與評估需求 教育訓練、在職訓練 工場財產及設備管理、行政事務管理、安全衛生管理 社會宣導活動參與 展售與電話行銷 參與園遊會活動及宣傳基金會服務宗旨 開發新產品 	全年	<p>至目前為止，諮詢的人數為 100 人，其中以家長自行尋求諮詢服務約 82 名為最多，在所有諮詢的人數中，經電話初評而至育成蘭興站建檔的服務對象有 50 位，建檔時發現有 3 位未達收案標準，有 47 位符合收案標準，未接受服務 7 位。提供蘭興站職評報告作為參考者為 2 位。至 99 年 12 月底，40 位中已接受試作的有 26 位（試作後繼續提供服務的有 20 位，6 位結案），其餘 14 位服務對象目前在等候排隊中。</p> <ol style="list-style-type: none"> 作業內容：連結代工廠，如：華航紙袋製作、育成社會福利基金會事業部與集賢庇護工場的代工—如清潔用品貼標、包裝拌醬禮盒等以及縫紉作品研發。 活動安排 每週一下午進行居家活動，每隔週三進行自我倡導團體，每週五進行社區活動。
北縣身心障礙勞工職業輔導評量	職業輔導評量業務	<ol style="list-style-type: none"> 執行並遵守職評流程 告知各轉介單位職評流程及時程，討論配合機制 評估計畫由團隊討論後執行 召開職評報告說明會議 修訂職評報告及現場試作測驗報告格式 	全年	<ol style="list-style-type: none"> 預計收案數 300 人，因勞工局要求所有個案皆需於 98 年完成服務，無跨年度之案量，故實際服務個案 288 人，達成率 96% 職評時程部分皆依勞委會規定執行 所有個案皆登打入職訓局登錄系統中

中心	職業輔導評量業務-職評個案管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 派案流程與方式的檢討及改善 2. 告知各轉介單位職評流程及時程，討論配合機制 3. 蒐集個案相關資料並充分釐清轉介目的 4. 進行追蹤調查及統計，並進行資料分析以檢討服務效益 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 所有個案皆於 3 工作天內完成研議開案 2. 所有個案均有獨立之研議開案表 3. 每季進行追蹤統計資料整理分析，並送交勞工局參考
	人力資源	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理職業輔導評量人員進階課程，年度辦理 6 次課程，共計 42 小時 2. 督導職評報告 3. 接受勞工局督導團督導 4. 視需求辦理個案研討，每年至少 6 次 5. 參加內外部相關訓練並接受實習 6. 依據工作能力、品行操守、出缺勤情、特殊表現考核年度員工表現。 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 年度辦理職評人員進階課程 42 小時，受益人數 25 人 2. 接受勞工局督導 6 次 3. 接受地方政府年度評鑑甲等 4. 參與會內辦理之在職訓練 42 小時，外部派訓共 184 小時 5. 接受 5 名實習生，實習時數共 400 小時 6. 依會內規定進行員工考核
	行政管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主管機關月報表、公文收發、人事行政 2. 零用金管理、車馬費管理與核銷，耗材及物品採購 3. 財產管設有專人管理並貼上財產卡，標明歸屬單位及購買日期，並每年進行盤點 1 次 4. 每年進行環境消毒，並依年度要求進行消防安全申報 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 按月繳交月報表與主管機關 2. 公文均按規定收發及建檔 3. 年度進行 2 次財產盤點 4. 進行環境消毒及地毯清洗各 1 次
	宣廣服務	辦理職評相關宣廣活動		<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理宣廣會，共 54 人參加 2. 配合參加勞工局年度成果發表會，並進行專題發表 3. 7 個單位 47 人參訪

	工作分析	1. 由職業輔導評量員 2 人 1 組進行特定職場的拜訪，並依據職務進行工作分析，年度預計進行 8 件		1. 已完成 8 件職務分析 2. 相關分析資料已於 12 月 15 日顧問會議上進行討論
服務部門-北縣復康巴士	交通服務	1. 協助服務使用者每日往返工作場所 2. 協助服務使用者每日往返學校 3. 協助部門服務使用者使用醫療健康資源	全年	99 年登錄之總乘客數有 4249 位。 99 年服務 120164 人次。 車輛擴增至 80 輛。
	宣廣服務	1. 至各醫療診所擺放復康服務辦法折頁及郵寄潛在乘客。 2. 復康新車交車儀式擴大宣導及媒體採訪。		
	行政管理	1. 公文收發與建檔、員工出缺勤管理、辦理員工勞健保事宜、財產管理 2. 零用金管理、車資收費與費用核銷、物品採購 3. 定期作業系統軟硬體維護。 4. 安全衛生管理 4-1. 車輛定期維修及設施設備以提高服務品質 4-2. 每年投保建物公共及車輛意外、責任險 4-3. 每日清潔打掃消毒車輛，每月車輛打臘 1 次，辦公室每月打掃 6 次。 5. 財產管理：設有專人管理並貼上財產卡，標明屬於交通局、基金會、部門自購或某某捐贈…等及購買日期、使用期限。		參與主管及主管機關會議。 行政勞資會議 3 次。 每隔 2 月召開復康行政會議。 每年 12 月考核員工出缺勤成績。 新進駕駛三天隨車實習，99 年 4 月及 5 月各辦一次在職訓練，共 60 人參與。 公文收發建檔共 713 件。99 年復康部員工共 91 位。 每個月與新北市政府核銷費用。 每年配合總務盤點辦公室設備及車輛，均貼有財產卡。

事業部-資源回收業務	行政管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期紀錄回收物資與銷售金額 2. 報北市環保局每季回收量 3. 零用金的請款與收支、付租金 4. 公文收發與建檔、員工出缺勤管理、辦理勞健保事宜 	全年	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按月繳交營業月報表。 2. 按月完成出缺勤統計。 3. 依基金會規定辦理零星採購及結報。
	產品行銷	<ol style="list-style-type: none"> 1. 商品陳列、功能解說與操作示範。 2. 顧客接待與產品銷售。 3. 客訴處理。 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 經營各式回收精品銷售，提供心智障者工作訓練機會。 2. 配合基金會宣導作業，鼓勵來店顧客上網瀏覽基金會網站，進一步瞭解基金會服務項目。
	義賣活動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期、定點辦理設攤義賣。 2. 配合宣廣組不定期參與義賣活動。 3. 辦理臨時性設攤義賣。 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 參加北市政府大樓定時、定點設攤義賣。 2. 參加永達保險經紀人公司、中正社區大學等義賣活動。
	宣廣服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與鄰、里長配合共同辦理資源回收宣導活動 2. 不定期在社區中發放資源回收宣導單張 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合本會宣廣組活動辦理資源回收宣導活動並藉由發放資源回收單張 1 萬張。 2. 活動發放資源回收宣導單 1 萬張。
	回收作業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 回收部設置本會自營的回收點及回收希望到府回收之舊衣物。 2. 依照台北市政府公告之「台北市社會福利團體從事舊衣收集再利用管理要點」所指定之收集設施的相關規定設置舊衣回收箱 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置自營的回收點共 27 點並不定期至民眾府上回收舊衣、物 2. 依照台北市政府公告之「台北市社會福利團體從事舊衣收集再利用管理要點」所指定之收集設施的相關規定設置舊衣回收箱共 80 箱，本年度共回收 297,753 公斤，比 98 年成長 1%。
事業部育成養生坊	訓練/照顧/支持服務	<p>一. 生機簡餐、飲料等飲食供應</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 清潔工作訓練：包含賣場之掃地、拖地、餐桌椅擦拭以及餐具清洗、工作檯面收拾擦拭等。 2. 簡易食品調理：包含食材準備、簡易湯品調理、飲品調配及調煮咖啡。 3. 待客服務：包含待客禮儀訓練及送餐、收餐服務。 	全年	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供 5 名心智障礙者清潔工作訓練，提升其清潔工作技能達到 80% 之清潔度。 2. 提供 3 名心智障礙者簡易食品調理訓練及展示品陳設訓練。 3. 每天服務顧客至少 40 人次。全年度提供顧客服務約 10000 人次。 4. 辦理一次健康檢查並做事後追蹤。

		<p>二. 手工藝品及食品展售</p> <p>1. 展示品陳設訓練：包含展示桌之陳設以及商品、食品乾貨、有機蔬菜之擺飾。</p> <p>2. 展示櫃清潔訓練：包含展示桌及玻璃櫃之整理、擦拭。</p> <p>3. 待客服務：包含待客禮儀訓練及展品之介紹。</p> <p>三. 健康照顧：每年一次對服務使用者及工作人員辦理健康檢查並做事後追蹤。</p>		
事業部多元就業-庇護產品銷售與推廣	共同事項	<p>1. 事業部會議</p> <p>2. 場務參與事項 集賢庇護工場行政會議 供貨廠商、集賢工場、業務團隊之產銷會議</p> <p>3. 主管機關不定時聯繫會議</p> <p>4. 督導會議： 每日早晨會報：多元團隊、集賢工場不定時多元內部行銷會議</p>	全年	<p>1. 事業部會議 6 次</p> <p>2. 多元月會 11 次</p> <p>3. 產銷會議，每週一次</p> <p>4. 行政業務執行</p>
	人力資源	<p>1. 晨間會議(每天 1 次)</p> <p>2. 業務小組討論(每天 1 次)</p> <p>3. 教育訓練(每週 1 次)</p>		<p>1. 共參與四次教育訓練課程，提高上工人員知能，確實改善接單問題，提升客戶服務滿意度。</p> <p>2. 提高上工人員對產品的了解</p>
	行政管理	<p>1. 公文收發建檔、人事管理、出納核銷、零用金管理</p> <p>2. 客戶資料建檔與管理</p> <p>3. 產品出貨及盤點及訂單管理</p>		<p>1. 公文收發建檔</p> <p>2. 主管機關交辦事項辦理</p> <p>3. 辦理員工勞健保事宜</p> <p>4. 經費核銷</p> <p>5. 週轉金管理及請款</p> <p>6. 員工出缺勤管理</p> <p>7. 客戶資料建檔</p> <p>8. 業務連繫事宜</p>

	宣廣服務	1. 社會宣導活動參與 2. 主管機關辦理活動參與 3. 文宣製作、出版及發放		1. 社會宣導活動參與 2. 主管機關辦理活動參與 3. 文宣製作、出版及發放 4. 配合集賢及基金會秘書活動，連結社會資源 5. 協助工場內機關團體之參訪
	產品行銷	1. 一般客戶開發 2. 擴展通路商 3. 愛心展示		1. 每日 80 通電話行銷 2. 每人每日電話行銷達成兩張訂單，每張訂單金額達到 1500 元 3. 每周二~五安排展售，平均每日安排 2 場學校展售，平均每月共 32 場展售 4. 整年度參加 18 場園遊會相關活動。 5. 平均每月電訪三家經銷商，提升經銷商配合度，增加商品訂購量。 6. 年節禮盒銷售總額 3,465,787 元整。
事業部多元就業-百貨超市通路	人力資源	1. 業務小組討論 2. 教育訓練	全年	1. 教育訓練 110 小時，含新進人員產品訓練、話術訓練、性騷擾課程。 2. 辦理 99 年度中小企協補助活動-秋日漫漫遊。 3. 參加初階經理人教育訓練課程。 4. 召開多元月會 9 次。 5. 北部 hola 廠協試吃。 6. CITY' SUPER、遠企、三軍總醫院臨時櫃位。 7. 參加自律聯盟 NPO 營利組織財務課程
	行政管理	1. 公文收發建檔、人事管理、出納核銷、零用金管理 2. 客戶資料建檔與管理 3. 產品出貨及盤點及訂單管理		
	宣廣服務	1. 社會宣導活動參與 2. 主管機關辦理活動參與 3. 文宣製作、出版及發放		
	產品行銷	1. 百貨超市客戶開發 2. 百貨超市行銷業務試吃		