

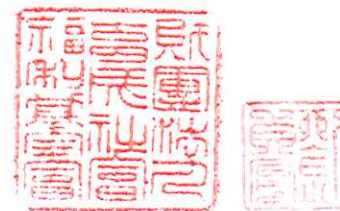
財團法人育成社會福利基金會一百零二年度業務報告書

附件

一、計畫依據：依據捐助章程所定目的事業之條文第二十六條及第七屆第四次董事會議之決議

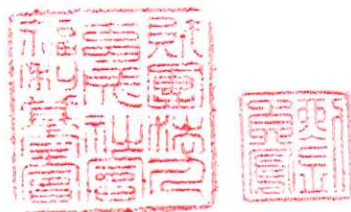
二、計畫目標：

- (一) 發展心智障礙者自立生活支持服務，以提升其生活品質。
- (二) 發展心智障礙者老化、家庭支持性相關服務，減輕家庭負擔。
- (三) 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。
- (四) 發展專業團隊工作模式，支援各單位專業服務提供，以確保服務品質。
- (五) 強化社會宣導，提升大眾對心智障礙者的認識與接納。
- (六) 蒐集與彙整相關法規，即時協助各單位問題解決，以維護各單位穩健營運。
- (七) 精進內部完整作業系統，提升本會經營管理能力。
- (八) 開發多元勸募模式，維持財務穩定以支持各項服務。
- (九) 強化事業單位營運管理能力，達永續經營之目標。
- (十) 發展研究工作，做為服務發展與政策倡導之依據。
- (十一) 提升專業工作人員知能，確保專業服務品質。
- (十二) 提升本會能見度與社會信任，發揮本會影響力。



三、實施成果：

執行組別	工作內容	實施內容
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. 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： (1) 擔任第7屆臺北市社會福利委員會委員，出席社會福利委員會會議2次，研議社會福利政策、對社會福利政策作跨局處、跨專業之協調。 (2) 擔任王詹樣社會福利慈善基金會早療評核委員，並出席其早期療育機構專業服務成效提升計畫審查小組3次，社區早療規劃與開辦指引之共識會1次，以協助提升身障機構早期療育專業服務成效。 (3) 擔任陽明教養院入出院審查委員出席會議2次。 (4) 出席台北市社會福利聯盟身障委員會會議2次，公設民營及委託方案專題小組會議3次，爭取機構服務之合理性與適切性。 (5) 出席殘盟與智總辦理之老年智障者社區安置支持會議。 (6) 出席北市政府辦理「補助臺北市身心障礙住宿機構服務費研商會議」3次。 (7) 出席台北市勞動檢查處【(社工人員)勞動條件相關法令說明宣導】、北市勞動力重建運用處【102年峰迴路轉就業轉銜研討會】、喜憨兒基金會主辦【2013年社會企業之社會影響-就業促進貧窮舒緩】、台北市社會福利聯盟等辦理社會福利的分配正義-財劃法與補助制度對台灣社會福利之影響座談會、台北市社會局個人資料保護制度推動實務分享、現代婦女基金會辦理【兒少及智能障礙性侵害案件詢問工作國際研討會】及中華民國智障者家長總會辦理【智能障礙兒童性侵害防治教案推動種子師資培訓】等研討會或宣導。 (8) 出席第九次身心障礙福利機構評鑑指標說明會。 (9) 出席台北市智障者家長協會方案內部評核4場次。



執行組別	工作內容	實施內容
	2. 督導基金會各單位經營管理與專業服務	<p>2. 協助並督導各服務單位與庇護工場執行年度服務計畫，巡迴至各中心提供督導服務：</p> <p>(1) 出席中心服務使用者權益委員會共16次。</p> <p>(2) 出席中心/社區作業設施/庇護工場等家長會共12次。</p> <p>(3) 出席中心/社區作業設施/庇護工場等行政會議共64次。</p> <p>(4) 出席中心/庇護工場勞資會議共5次。</p> <p>(5) 出席專案方案會議共26+次(含支援至屏東愛寶社區作業設施訪視)。</p> <p>(5) 督導中心社工員共35次、台大社工所實習生共7次。</p> <p>(6) 出席感染控制工作小組針對機構大規模感染時支援機制討論會議共1場次。</p> <p>(7) 出席身心障礙福利機構因應評鑑規定增/修訂多式辦法討論會議共1場次。</p> <p>(8) 辦理中心內部評鑑共8場次、工場預評及準備11次。</p> <p>(9) 出席庇護工場評鑑共6次、方案評鑑1次、標案評選4次。</p> <p>(10) 辦理各中心與庇護工場社區方案評比共1次。</p> <p>(11) 辦理員工在職訓練"性騷擾防治宣導"共4場次。</p> <p>(12) 出席【個別化服務計畫實用手冊】出版討論會共5次。</p> <p>(13) 出席內部辦理多式活動籌備工作共90場次(永和自然食堂及忠孝庇護餐廳開幕、新北市幼兒親子聯歡活動、早療服務成果、聯合畢業典禮及親子體適能活動、健康動一動休閒活動、永達義賣會、動物園DREAMNIGHT活動、父母親節、聖誕節聯歡會+繪畫比賽及頒獎、20週年慶、育成友誼社社團活動)。</p>
	3. 辦公室行政督導與管理	<p>3. 定期舉辦常務董事會、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：</p> <p>(1) 辦理常董會共4次、董事會共4次。</p> <p>(2) 辦理行政會議共11次、主管會議共11次。</p> <p>(2) 辦理專業人員聯合工作會報11次、服務單位社工組會議11次、讀書會10次。</p> <p>(3) 辦理成人工作會報10次、早療工作會報6次。</p> <p>(4) 出席專業團隊(職重中心)會議3次。</p> <p>(5) 辦理事業部會議6次。</p> <p>(6) 辦理員工手冊及行政作業手冊修訂會議共3次。</p> <p>(7) 辦理會訊季刊、年刊、20週年慶特刊等共7次會議。</p> <p>(8) 辦理員工在職訓練規劃會議共計3次。</p> <p>(9) 辦理共識營及預算說明會共3場次。</p>

執行組別	工作內容	實施內容
	4. 服務計畫與資源拓展	4. 拓展新的服務方案與各項資源： (1)接受臺北市政府勞工局委託辦理臺北市忠孝庇護工場，服務18名身心障礙庇護性就業者。 (2)接受新北市政府勞工局委託辦理永和自然食堂，服務12名身心障礙庇護性就業者。 (3)與蕃薯藤與Tina廚房異業結盟。
秘書處-財務組	1. 會計作業	傳票整理登帳、稅務處理、每月薪津計算、方案核銷等。
	2. 總務事務	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、清點所屬21個服務單位財產已依規定時間如期完成。 4. 處理捐物聯繫、捐物管理、開立捐物收據及發票箱回收&資回專線登錄和聯繫已依規定辦理。 5. 基金會各中心房租簽約事宜,如期辦理。 6. 支援相關活動義賣2/1中壽賣義活. 3/30親子運動會活動. 7/19, 8/2, 8/20至倉庫整理永達義賣品；8/23及8/24支援永達義賣會。
	3. 出納作業	每日零用金管理、每月匯整各中心各項請款、銀行存提款、請款蓋章、方案及單位核銷、各項收入收據開立、愛心戶資料整理。
	4. 人力資源與行政交辦	1. 參加在職訓練提昇工作人員作業正確性與效能。 2. 進行員工督導考核與交辦業務辦理。

執行組別	工作內容	實施內容
秘書處-行政組	1. 會務工作執行	1. 辦理常董會4次、董事會共4次。 2. 主管會議 (11次)、秘書處行政會議(11次)。 3. 事業部會議(6次)。 4. 行政相關事項處理：公文收發(基金會發文614份、收文2698份)、電子檔彙整(12個單位)、總機服務。 5. 軟硬體管理(windows、Microsoft office、趨勢雲端防毒軟體出借登記。) 6. 公關系統資料建檔、編輯。 7. 支援中心及其他交辦事項： (1) 心智障礙者老化評估手冊販售聯絡窗口。 (2) 在職訓練前後測及考評表輸入(共1638人次)。 (3) 協助專業團隊護士辦理各服務單位健康檢查通知。 (4) 協助感謝狀的開立。 (5) 1/31參加第57期年刊會議及年刊的寄送。 (6) 參與3/30親子運動會籌備會議3次及擔任報名窗口與當日活動協助。 (7) 5/16育成蕃薯藤忠孝庇護工場開幕彩排2次及當日活動協助。 (8) 參與健康動一動運動競賽籌備會4次，及10/25當日活動支援。 (9) 敦煌倉庫整理2次(7/19、8/2)，8/23-24永達義賣支援。 (10) 10/5繪畫比賽頒獎典禮場佈及活動支援。 8. 會訊第48、49、50、51期寄送。 9. 辦理新進員工在職訓練7/18、11/25兩次。

執行組別	工作內容	實施內容
	2. 人力資源管理	<p>1. 人事招募管理相關工作：本年度共有本會附屬相關單位共23個單位申請，聘用教保員、社工員、就業服務員、技術輔導員、生活服務員、護理人員、職業輔導評量員、研究員、會計、行銷人員、總務、駕駛員、行政人員、廚師/工、吧台餐飲人員內外場人員、銷售或回收人員、清潔工等17個職位，並且到104人力銀行網站、台灣公益資訊中心及社工專協等3個單位登記求才。</p> <p>2. 員工勞保健保及勞工退休金加退保業務：本會至102年12月31日止共提供238人員工加保，196人員工退保，到102年12月31日有659人員工在職中，員工穩定成長。</p> <p>3. 員工績效考核：年終考核人數為242人，23個單位參與考核，經102年12月10日人評會完成甲等考核121人、乙等118人及丙等3人。申請勞工局及交通局計畫之定期契約工考核人數170人及計時員工2人下年度全部續聘。</p> <p>4. 勞工退休監督管理委員會及勞資會議：勞工退休金監督委員會及勞資會議每3個月1次，1年辦理4次。協助籌組集賢工場、慈育工場、慈惠工場、洗車中心成立勞資會議。</p> <p>5. 新進員工在職訓練：每6個月一次，一年辦理2次，於102年7月18日及102年11月25日辦理，共69人參加。</p> <p>6. 全會辦理專業人員在職訓練規劃與辦理：共辦理13個班別(基礎一班、基礎二班、教保員進階班、職業重建班、社工班、行政班、行銷人員專班、專業團隊班、司機班、主管班、共同課程)、58場次、受訓人數349人，不斷提升工作人員的專業知能以因應變遷的環境，並提升對服務對象的服務品質。</p> <p>7. 員工在職進修申請與辦理：全年度共14人員接受內政部教保專業人員訓練、勞委會辦理北區身心障礙者輔導評量專業服務及職業建人員的培訓申請訓練等。</p>
秘書處專業服務組-專業團隊	1. 專團服務	<p>1. 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：</p> <p>(1)早療服務： 心理諮詢評估4人次、療育指導868人次、健康照護44人次、新生評估15次、新生會議10次、其他(轉銜、輔具、個案研討、團課活動) 136人次。</p> <p>(2)成人服務： 心理評估/諮詢120人次、復健指導/體適能/肢體評估813人次、健康照護1774人次、ISP督導263人次、新生評估7次、新生安置會議5次、其他(轉銜、輔具、個案研討、團課活動) 284人次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。</p>
	2. 職業輔導評量	<p>透過職業輔導評量以瞭解身心障礙者的職業能力及限制；並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畫，以提供適切之就業服務與安置：</p> <p>1. 已完成111名個案評估。</p> <p>2. 召開報告說明會議97場。</p> <p>3. 評量後追蹤207人。</p>

執行組別	工作內容	實施內容
秘書處專業服務組-就服中心/職業重建個案管理	職業重建個案管理	<p>提供職業重建單一窗口，整合評估案主職業重建服務之多元需求，並擬定個別化職業重建計畫，連結相關資源，協助身心障礙者獲得適切的職業重建服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 開案服務181人，年度開案達成率為129%。 2. 已協助連結支持性就業服務85人、庇護性就業40人、職場見習方案9人、職業輔導評量24人，其中105名已成功就業。
秘書處專業服務組-支持性就業	台北市身心障礙者支持性就業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務人數：126人。 2. 推介成功人數：73人；媒合人數：84人；推介就業成功率86.90%。 3. 穩定就業滿三個月人數：55人；推介就業穩定率75.34%。 4. 工作機會開發筆數：106筆。
秘書處專業服務組-社工組	1.促進心智障礙者生活新態度服務計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1.社員服務：提供社員可自行前往使用的休閒資源共3項；針對有交通協助、人際互動及禮儀、情緒支持等需求的社員，提供轉介、諮詢、支持等協助共計168人次。 2.成長團體：辦理勁力團體9場、有伴團體1、2、3各8場，成長團體共計33場，總計331人次。 3.社團活動：肢體開發1班及2班36堂課共計444人次，腳踏車社2場共計37人次，烹飪班4場共計46人次，樂樂棒球社6場共計95人次，電腦班4場共計56人次。 4.一日生活營辦理2場共計44人次。 5.內部組織活動：社務小組會議12場共計99人次，社員大會2場共計83人次。 6.跨組織活動：參與中華民國智障者家長總會自立支持小組會議6場共計6人次，自立生活挑戰營1場共7人，友伴服務模式分享會1場參與社員1人，心路北區青年志工隊交流活動1場共9人，志工服務辦理2場共計44人次，2013年華人地區智障人士家長自助組織交流參與社員2人。 7.專業人員訓練：幹部訓練1場社員11人，工作人員10人。
	2.提供督導服務	<p>提供服務單位社工員個別督導及團體和方案督導服務:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.社工個別督導：提供3所社區作業設施、5家庇護工場共45次。 2.團體督導：出席專業人員聯合工作會報11次、服務單位社工組會議11次。 3.方案會議：洗車中心行政會議9次。 4.出席庇護工場評鑑：5次。 5.出席社區作業設施內部評鑑：3次。

執行組別	工作內容	實施內容
	3.宣廣服務	<p>協助辦理父母親節及主辦耶誕才藝展演聯歡活動，每年均訂定主題鼓勵服務對象及家長屬參與表演和出席活動，促進親子及人際交流。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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.參與辦理協會父母親節活動，活動前籌備及活動後檢討會議共4次。 2.主辦『超級模王綠光大道』耶誕才藝展演聯歡活動活動前籌備及活動後檢討會議共4次。 3.本活動於102年12月13日假國軍文藝中心辦理。藉由才藝展演舉辦，除增加心智障礙者與其家庭互動的機會外，同時讓社會大眾能更認識及接近心智障礙者，並增加心智障礙者學習動機，展現其模仿、自信及推廣節能減碳的概念。 3.參與展演服務單位、社會團體共18個單位，共596人參與。 4.參與特教學校學生轉銜暨家長座談會2場。
	4.性騷擾防治	持續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。
秘書處宣 廣組	1.人力資源	<ol style="list-style-type: none"> 1.參與基金會在職訓練研習課程。 2.參加6場次政府或各社團所舉辦之宣導/行銷/公關訓練課程 3.落實人事管理及考核。
	2.行政管理	<ol style="list-style-type: none"> 1.本組物品管理、宣廣相關資料建檔。 2.組內相關費用請款管理等 3.員工出缺勤管理。 4.宣廣會議共召開8次。 5.檢視組內各項工作標準流程，即時調整修正。 6.購買防毒軟體、相機等。

執行組別	工作內容	實施內容
	3.宣廣服務	<p>1. 持續加強辦理社會宣導活動：至五常國中、新莊裕民國小、明湖國中、三峽民義國小、博愛國小、松山工農、關渡國小、葫蘆國小、雨聲國小、西松高中等10所學校18場校園宣導, 參與人數超過6000人。</p> <p>2. 積極參與政府機關及企業/團體/社區辦理之相關活動：參與新北市及北市府、社區、企業等相關宣導活動約142場次。</p> <p>3. 參與辦理成果發表聯歡活動：完成父母親節聯歡(5月)、早期療育親子運動會暨畢業典禮(6月)、聖誕才藝展演(12月)之宣廣事宜。</p> <p>4. 企業團體參訪行程協調、建檔：安侯建業、香港東華三院、天道總會、臺北護理大學、高雄醫學大學職能治療學系、亞太電信、社團法人中華民國全國中小企業總會、香港復康聯會、中華科技輔具協會與大陸殘疾人士聯合會等約100場次參訪建檔。</p> <p>5. 主辦第五屆繪畫比賽徵件共獲429件作品參賽。9月舉行 FB票選網路人氣獎。於10/5舉行頒獎典禮, 近300人參與活動。於蘆洲李宅、中正區公所市民藝廊、中正社大學習中心、中正紀念堂、中國人壽等舉辦畫展, 超過一萬人觀賞。</p> <p>6. 宣導品製作：(1)會訊季刊第48~51期共印製發行56000份(2)第57期年刊則於5月份印製500本。(3)印製2014夢想行事曆5000本(4)製作老憨兒故事影片6分鐘兩支。</p> <p>7. 各式宣導通路開發與經營：(1)強化網站、部落格及網路社群經營, 有效增加瀏覽人次: 官網增加20萬, Facebook粉絲專頁增加1800位粉絲, 部落格增加約1500人次。(2)完成主動發稿約30次, 媒體露出共約400次。(3)於商業周刊、光華雜誌、東西名人雜誌、UDN新聞台、凱擘有線電視提供刊登平面募款廣告、電視募款廣告。(4)於奇摩公益、台灣公益資訊中心、優活健康網、智邦公益館、台哥大基金會、公益團體自律聯盟等網站露出募款及活動訊息。(5)台哥大IVR宣傳手機捐款。</p> <p>8. 勸募/義賣活動：(1)完成101/6/16-102/6/15勸募計劃, 並完成申請102/6/16-103/6/15勸募字號。(2)全年與73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(永達關懷老憨兒義賣、中壽義賣會及畫作分享會、喜佳募集活動、思路行銷募衣活動、亞妮斯比義賣活動及志工日、奇摩志工日、KPMG志工日、法藍瓷成果發表會、愛與關懷親子運動會、休閒活動競賽等)。(3)於2月完成勸募資源調查, 全年協助各服務單位特定勸募約10次(蘭興站及洗車中心、和平、愛育、健軍設備勸募、住宿機構募集年菜及生活物資等)。</p> <p>9. 舉辦回饋公益參與者互動活動：於10-12月舉辦捐款送行事曆活動, 共送出約4000本行事曆。</p> <p>10. 連結公益參與者志工活動：連結30場志工服務活動(義賣、備餐、餵飯、義剪、打掃、募集發票、油漆、</p>
秘書處研發組	1.心智障礙者活力健康操編製與推廣計畫	<p>1. 運用健康體適能概念編製心智障礙者「活力健康操」, 透過規律的健康操活動藉以提昇其健康體適能, 增進身心健康。</p> <p>2. 針對目前所使用的健康操進行探討及改良, 並配合其特性設計專屬於心智障礙者健康操教材。</p>

執行組別	工作內容	實施內容
	2.開出心中的花朵，讓夢想起飛—導入PCP在心智障礙者職業準備服務之發展實驗計畫	透過具PCP理念的職業準備方案，針對能力不足以進入一般職場、工作動機薄弱或有工作適應問題的心智障礙者，協助其增進自我認識、充分表達與自我賦權，引發其內在的工作動機與工作期待，有效改善其工作行為，找出合宜的工作選擇與方向。
	3.社區作業設施服務成效評估計畫	使用「生活品質」的概念作為評估社區作業設施服務成效的主要指標，探討社區作業設施服務是否能為心智障礙者帶來較好的生活品質。
	4.社區作業設施服務研習參訪與輔導訪視計畫	藉由研習與參訪活動之辦理，分享服務設計與辦理經驗，並邀請專家及辦理績效良好之單位主管前往新辦理之服務單位訪視輔導，提供相關問題之諮詢與解決策略。
	5.心智障礙者獨立生活能力評量工具電子化及訓練課程編製計畫	藉由評量工具瞭解心智障礙者在清潔工作相關的「手眼協調」能力表現，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。藉由導入電子與科技元素，以提升整套標準化評量工具之信、效度，並使評量工具在施測上更具便利性、結果更具精確性。
	6.心智障礙者雙老家庭社區支持服務虛擬工作站服務推廣暨成效評估計畫	積極推廣並運用老化評估線上系統，連結後端實體服務資源與相關課程，藉由線上評估資料的蒐集與問卷調查方式，進行雙老家庭社區支持服務虛擬工作站之成效評估，以瞭解雙老家庭社區支持服務虛擬工作站之總體服務成效。
	7.身心障礙服務人員及員工在職訓練延續計畫-攜手提升家長團體服務人員專業知	針對北區家長團體所屬專業人員開設培訓課程，並就人員核心能力進行綜合分析，據以規劃合宜的課程，同時協助受訓人員有更明確的職涯發展方向，以提升專業人員服務品質，回應服務對象的需求。
	8.專業服務表單及教材教案彙編出	以任務小組方式，整理修訂本會專業服務表單與工具及教案教材，彙編出版並開設相關課程，包含老化評估、ISP服務與能力檢核評估、早療主題網教案及研發組所研擬之教材教案等。

執行組別	工作內容	實施內容
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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.共服務個案 568名。 2.提供諮詢服務 457人次。 3.提供區域內27個家庭到宅親職示範服務，服務人次為162人次。 4.辦理親子活動17場.親職講座4場.轉銜活動6場.家長團體8場.共辦理35場次活動,共計406家庭次參與活動。 5.社區資源維繫與新增共555個包括幼托園所、醫療單位、學校、社福機構團體等。 6.召開次12專案會議、7次教保督導。 7.開辦社交互動團體共服務14場次。 8.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103人次
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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提供93名幼兒療育服務(三重41名、蘆洲52名)。 2.提供個別療育服務共計2699小時、團體療育服務共計723小時。 3.辦理親子活動19場次，共計129戶家庭戶數參與親子活動。 4.提供社區早療諮詢服務86名。 5.提供13所幼兒園到園療育服務(三重6所、蘆洲7所)。 7.召開7次專案會議。

執行組別	工作內容	實施內容
服務部門- 育成社區 作業設施 恆德站	1.訓練/支持服務	1.本年度實際服務21名作業者，並有1名結案，諮詢人數共計19名，3名進行建檔評估且符合收案標準排入候等，累積候等共9名。 2.活動時間為每週一至五的上午9：00分至下午4：00。每週維持20小時作業活動，居家生活活動設計、社區生活均每週進行一次，自我倡導隔週辦理。 (1)作業活動：提升作業者工作態度與工作技巧為主，本年度代工內容包含穀類包裝、中藥包填充與包裝、包裝袋貼標籤、打印日期、會訊貼標、餅乾包裝與沾醬組裝等，共完成215,681份。 (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34次課程。每次活動約2-3小時，共執行37次課程。 (3)自我倡導：本年度重點有性騷擾防治的概念引入，透過影片觀看、討論及遊戲的方式等，增進人際互動及自我保護的能力，以及對本站相關消防設施的認識。另亦透過社區融合的活動，讓作業者了解社區資源，進而使用及親近社區資源。另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。 (4)社區生活：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，每次活動約2-6小時，共計辦理42次活動，計728人次參與。 3.持續引進小布球教具增加室內體適能活動機會：考量本站附近無公園及可運動的場所，且因氣候關係及外出安全性等因素，故增加使用小布球教具，透過分組球類運動增加作業者體耐力與了解團隊合作的重要性，每次活動約2小時，共計辦理6次活動。
	2.家庭服務	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，了解家庭所需資源並連結家庭所需社會資源。 2.提供1位作業者轉申請辦理國民年金，另結合蘋果基金會資源補助5位作業者共計54個月服務費。 3.資源連結：連結假日休閒活動、友誼社社團、節慶活動、醫療保健服務、社區活動、手語老師教學、社區麵攤、EASY-SHOP社區服務隊...等。 4.寄發2次40份家長滿意度調查表，回收36份滿意度調查結果，上半年家長滿意度表達同意以上者達100%，而下半年則有一名家長在壓力減輕部分勾選不同意，但大部分的家長仍表示減輕壓力及對本站服務感到滿意表示非常同意。 5.結合KPMG志工陪同進行鶯歌捏陶體驗一日遊活動，共計15名作業者、5名家長、7名志工參與。 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3月至12月共辦理約8次的活動，且選擇不同型態的購餐地點及方式(包含自助餐店、便利商店、火鍋店、麵攤...等)。

執行組別	工作內容	實施內容
	3.行政管理	1.財產及設備管理：每年進行1次財產及設備管理及盤點，已於7/18進行。 2.定期召開行政會議，共辦理9次，辦理日期為：1/22、2/21、3/19、4/16、6/17、7/17、9/23、11/7及12/19。 3.安全衛生管理包含協助作業員每天體溫測量、每週1次體重記錄、每週1-2次血壓測量、每月1次體脂肪記錄，每年1-2次防災演練，另不定期環境清潔消毒。
	4.宣廣服務	社會宣導活動參與 1.接待6場外單位參訪，參訪人數約46人次。 2.參與華南銀行電影欣賞會、曾志龍真情分享講座、中國信託愛分享活動。 3.參與本會5月11日辦理父母親節活動，共14名作業員、13名家長參與。10月25日健康動一動競賽活動，共20名作業員、3名家長參與。12月13日耶誕節活動，共18名作業員、6名家長參與。 4.辦理家長會1次，辦理日期為3/7，共16名作業員及16名家長出席。
服務部門- 育成社區 作業設施 蘭興站	1.訓練/支持服務	服務名額20名，自102年共服務人數25人，期間新開案有5名，結案有4名，目前服務在案人數有20名。全年共服務227人次，諮詢人數共計13名。 1.每週一至五的上午9：00分至下午4：00。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120次，每次活動約3-7小時。 3.透過居家生活活動，提供至少760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782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814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48次社區生活活動，47次活動中皆以大眾交通工具以及步行方式。 7.提供作業員休閒經驗，並於11月15日舉辦KPMG志工活動日，並由作業員自行設計活動與場勘，以增加人際互動的支持網絡以獲得人際互動的支持網絡。
	2.家庭服務	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，增加作業員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，全年共家訪20名作業員，了解家庭所需資源並連結家庭所需社
	3.人力資源	參與基金會辦理在職訓練包括：社工班、教保員基礎一班、教保員進階班。
	4.行政管理	1.財產及設備管理，於8月6日財產清點 2.定期召開11次行政會議及輔導會議6次 3.安全衛生管理包含協助作業員每天測量體溫、每週2次量體重、每週1-2次血壓測量、每月1次體脂肪記錄，每年2次防災演練，每月定期環境清潔消毒等。

執行組別	工作內容	實施內容
	5.宣廣服務	1.接待3場外單位參訪，參訪人數約53人次。 2.接受外單位邀約表演共5場。 3.參與本會5月11日辦理父母親節活動，共11名作業者、10名家長參與及12月13日聖誕節活動，共名18作業者、3名家長參與。 4.辦理家長會1次，辦理日期為1月24日。
	6.手工創意創作	1.試做巧克力相關產品，已完成2項產品。
服務部門- 育成夢想 工坊	1.訓練/支持服務	<p>全年總服務人數29人，新開案有9名，結案有3名，目前服務在案人數有20名。今年度累積服務案量達218人次。針對候等個案部分，本工坊也依服務對象需求提供其他服務相關資訊與協助轉介，並提供今年度新成立的作業設施之相關資料供家長參考，因此建檔等候評估者已減少至12人。</p> <p>1.目前規劃每週一至五的上午8：30分至下午5：00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次進行一次，星期三為自我倡導與法律生活活動，社區生活於每週辦理一次，並於九月份開始增加運動時間以及10月份增加鄭多燕有氧舞蹈時間，並且每日下午四點輪流安排服務對象至跑步機運動。。</p> <p>2.文康休閒活動辦理124次，每次活動約3-7小時。</p> <p>3.透過居家生活活動，提供至少721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。</p> <p>4.藉由法律生活以及人際互動活動的辦理，促進至少643人次的心智障礙者獲得人際互動與自我倡導機會。</p> <p>5.透過社區參與休閒活動，提供至少542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。</p> <p>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39次社區生活活動，39次活動中皆以大眾交通工具以及步行方式。</p> <p>7.提供作業者休閒經驗，並於11月15日舉辦KPMG志工活動日，並由作業者自行設計活動與場勘，以增加人際互動的支持網絡以獲得人際互動的支持網絡。</p> <p>8.作業活動內容包括紙袋、矽片包裝、文具包裝以及清掃工作，共計發放163,659元獎勵金。</p> <p>9.有2位作業者，安排時間至本會養生坊進行每週兩次、每次6小時的工作體驗，已經穩定體驗15個月，體驗至12月31日止。</p>
	2.家庭服務	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，全年共家訪20名作業者，了解家庭所需資源並連結家庭所需社會資源。
	3.人力資源	參與基金會辦理在職訓練包括：社工班、教保員基礎二班、教保員進階班。

執行組別	工作內容	實施內容
	4.行政管理	1.財產及設備管理，於4月15日財產清點。 2.定期召開10次行政會議及輔導會議7次。 3.安全衛生管理包含協助作業者每天測量體溫、每週2次量體重、每週1-2次血壓測量、每月1次體脂肪記錄，每年2次防災演練，每月定期環境清潔消毒等。
	5.宣廣服務	1.接待9場外單位參訪，參訪人數約83人次。 2.接受外單位邀約表演共4場。 3.參與本會5月11日辦理父母親節活動，共15名作業者、12名家長參與及12月13日聖誕節活動，共名16作業者、4名家長參與。 4.辦理家長會1次，辦理日期為3月8日。 5.聯結北市南海扶輪社區服務團捐贈跑步機，並於10月11日舉行捐贈儀式。
	6.手工創意創作	1.今年參與二場義賣活動，出售作品，共賣出5400元。
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.年度目標服務人數為400人，實際服務人數為451人，達成率為112.8%。應達服務次數為4,750人次，實際服務次數為6,235人次，達成率為131.3%。 2.總派案人數為145人次，包含派案一般性就業服務9人次、支持性103人次、庇護工場33人次。 3.轉介職評87人，轉介職場見習8人，轉介職訓2人。 4.櫃台諮詢643人次，追蹤輔導1,759人次。
	2.職業輔導評量	1.應達服務案量為160案，實際服務案量為160案，達成率為100%。 2.應達服務總時數為3,200小時，實際服務時數為5,169小時，達成率為161.5%。 3.結案數為160人，銷案數為0人。 4.職評諮詢153人次，業務聯繫367人次，追蹤服務440人次。
	3.支持性就業	1.年度目標新開案數35人，實際開案74人，達成率211.4%。 2.應推介成功服務量為60人，實際推介服務量為61案(支持性55人、一般性6人)，達成率為101.7%。 3.年度工作機會開發筆數共119筆，共計20職類，工作職類以環境清潔員、工廠組裝工及行政人員為大宗。 4.推薦成功率為87.1%，推介就業率為73.2%。

執行組別	工作內容	實施內容
	4.穩定就業結案追蹤	<p>1. 年度目標服務量為30人。實際總服務人數為63人，含101年延續個案26人、102年新開個案37人。前3個月案量應達全年總服務量之70%，第6個月起達100%，下半年須維持至少80%服務量，皆已達成。</p> <p>2. 穩就團體目標辦理1梯次、10人，實際辦理1梯次、13人參與，以受益人數計算達成率130%。</p>
	5.職前適應準備	<p>1. 服務目標30人次，共辦理2梯次身心障礙者職前準備課程，實際服務人數計33人，達成率110.0%。</p> <p>2. 第1梯次受益人數18人，完成結業者17人。截至8月底統計成功就業人數有10位，就業率62.5%。</p> <p>3. 第2梯次受益人數為15人，完成結業者14人，截至12月底前統計成功就業人數有5位，就業率35.7%，其餘9人已連結就業相關服務資源。</p>
	6.職務再設計	<p>1. 應達服務量50件，實際服務量服務量91案，達成率為182%。</p> <p>2. 完成審查84件，同意補助81人次、共126項，同意補助金額為2,019,040元。</p>
	7.人力資源	<p>1. 提昇工作人員專業知能，辦理職業重建人員在職課程。102年應辦理1梯次、42小時訓練課程。目標招收20名學員，實際學員33人，29人可依規定領取時數證明。參與學員對於課程各項滿意度，表示「同意」與「非常同意」者達88.9~99.4%；以滿分5分計算各題平均數為4.38-4.67分。</p> <p>2. 提供實習機會，培訓職業輔導評量人員。今年度配合相關單位辦理職評課程提供實習場地、擔任實習督導，共3人。</p> <p>3. 落實人事管理並考核員工工作表現。</p>
	8.行政管理	<p>1. 每月均按照期程繳交月報表。</p> <p>2. 公文收發均列冊建檔。</p> <p>3. 依照勞工局要求定期核銷。</p> <p>4. 中心財產定期盤點與維修。</p> <p>5. 環境衛生定期維護與消毒。</p>
	9.宣廣服務	<p>1. 今年應辦理宣導會3場。分別於102/5/2、7/4、7/31、11/30各辦理1場次，其中有2場次與新北市家資中心合辦，4場次共計193人次參與；以場次計算達成率為133.3%。</p> <p>2. 12/15參與樂融家資中心在三重區的園遊會宣導活動，設攤向民眾宣導。</p> <p>3. 接受13個單位團體及學校共計227人，前來中心參觀。</p>

執行組別	工作內容	實施內容
事業部-育成洗車中心	1.就業服務	1. 共服務16位庇護員工，服務187人次。 2. 共辦理12場次教育訓練，參與員工人數18人，共 146人次。 3. 協助庇護員工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。 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16名庇護員工個別服務計畫ISP, 配合日常生活訓練及工作態度的養成。 5. 提供員工相關支持服務：102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：7人。
	2.行政管理	1. 定期與廠商簽訂保養與保固合約與下雨天訓練員工定期清洗設施設備與汙泥坑處理，維持生財設備正常運轉。 2. 每日查核營業班報表，基金會會計固定一星期收款兩次。 3. 員工到職及離職辦理員工勞健保事宜。 4. 支付102年業務費與設備維修。 5. 102/5/17通報台北市消防局定期消防設備檢查。 6. 每月定期實施零用金管理及相關薪資與採購設備材料請款。 7. 辦理員工教育訓練共12場次。 8. 洗車合約客戶與每月或兩個月初結算洗車費用請款銷售費用，102年共16家合約客戶，總金額\$ 2,714,545。
	3.宣廣服務	1. 接受政府機關與其他國家參訪，全年度參訪共11場次，共228人。 2. 透過本季之星看板，爭取客戶黏貼微笑貼紙在本季之星看板，藉此社會行銷讓顧客認同洗車中心經營形象。 3. 參與政府機關辦理庇護工場宣傳活動共2場次，社區宣傳活動共1場次。 4. 持續經營FB網路社群網站與102年透過biideal網站行銷本中心營業項目。 5. 102年7月透過YAHOO公益網站募款，募得金額25082元、另善心人士捐贈年菜22份及端午節肉粽22份。 6. 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。102年顧客滿意度達到98.25%。

執行組別	工作內容	實施內容
	4.產品行銷與策略	1. 透過老顧客介紹、政府機關宣傳、基金會大型活動等策略，建立洗車中心通路形象。 2. 每年年初進行成本與市場分析，擬定行銷策略。 3. 102年5月擬定創新行銷策略：洗車集點活動至10月，增加顧客消費次數，共回收約40%集點卡，受益顧客達9580人次；11月增加玻璃除油膜營業項目，接受服務顧客達37人次。 4. 透過與吳祥廠商簽訂晶鑽護膜採購合約，降低物料損耗成本與培養員工自我管理節省使用物料浪費降低業務行銷成本；透過與基金會宣廣組與市民二手商店連結大型浴巾與滿意度調查贈品的發放，降低毛巾與贈品採購成本。 5. 由幹部與收銀員互助合作，並輔以教育，行銷部分則由站長統一召集收銀員訓練後實施。另製作一套收銀員書面話術SOP作為基本教學，並製作隨身小卡讓收銀員速記或背誦複習，收銀員受益人數共6人。
	5.其他	減免租金及回饋金經費(原租金專案使用於調整庇護員工薪資福利與庇護工場福利等相關經費至104年6月止) 1. 提供庇護員工餐，每餐80元，出勤者則供給當日便當，受益庇護員工共16人，全年度共提供4643個便當。 2. 每年辦理兩天一夜員工旅遊，參與員工共28人。 3. 每年發放端午節禮金，受益庇護員工共15人；發放中秋節禮金，受益庇護員工共16人。 4. 每年發放庇護員工生日禮金，受益庇護員工共16人。 5. 依年總工時計算發放庇護員工年終獎金，受益庇護員工共16人。 6. 102/12/6辦理尾牙，受益員工共29人。
事業部-新 北市復康 巴士	1.交通服務	1.協助服務使用者每日往返工作場所、學校。 2.協助部門服務使用者使用醫療健康資源。
	2.人力資源	1.年度教育訓練（102年3月、6月）。 2.新進駕駛三天跟車教育訓練。 3.每月車輛駕駛督導。
	3.行政管理	1.公文收發與建檔、員工出缺勤管理、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。因本部預算為兩年一編。 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。 5.財產管理：設有專人管理並貼上財產卡，標明屬交通局、基金會、部門自購或某某捐贈等及購買日期、使用期限。

執行組別	工作內容	實施內容
	4.宣廣服務	1.至各醫療診所、車內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。
事業部-市民店/資源回收部	1.人力資源	1.新進志工之工作內容解說與示範。 2.志工之訓練與指導。 3.強化資源回收物資分類、整理與檢測之能力。 4.工作紀律之維持。 5.參加相關研習課程與講座。
	2.行政管理	1.財產管理。 2.營收帳務之管理與繳交(每月定期完成營收報表)。 3.工作人員、志工之工作安排與安全維護(志工：中美嘉吉55人次、北市府設攤77人次)。 4.工作分派(每週定期規劃到宅回收行程)。 5.各相關事務涉外之協調(大宗捐物情事之協調與辦理)。 6.工作人員出勤管理(每月定期完成員工出勤報表)。
	3.產品行銷	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。 4.拓展回收管道及銷售通路。
	4.義賣活動	1.定期、定點辦理設攤義賣：北市府定期設攤全年計52次。 2.配合宣廣組不定期參與義賣活動。 3.臨時性設攤義賣：永達3次、新光百貨2次、美國學校1次、中崙社大1次。 4.協助永達保險整理年度義賣活動場地佈置與整理。 5.參與永達保險年度義賣活動。
	5.其他-資源回收處理	1.各類回收資源物品之裝卸、載運。 2.各類回收資源物品之分類、清理。 3.物件功能測試與重新包裝。

執行組別	工作內容	實施內容
事業部-育成養生坊	1.支持服務	一.生機簡餐、飲料等飲食供應 1.提供4名心智障礙者清潔工作訓練，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.提供4名心智障礙者簡易食品調理，包含食材準備、簡易湯品調理、飲品調配及調煮咖啡。 3.提供3名心智障礙者待客服務，包含待客禮儀訓練及送餐、收餐服務。 二.手工藝品及食品展售 1.提供1名心智障礙者展示品陳設訓練，包含展示桌之陳設以及商品、食品乾貨、有機蔬菜之擺飾。 2.提供3名心智障礙者展示櫃清潔訓練，包含展示桌及玻璃櫃之整理、擦拭。 3.提供2名心智障礙者待客服務，包含待客禮儀訓練及展品之介紹。 全年度共服務7名心智障礙者接受工作訓練。
	2.人力資源	一、參與本會員工在職訓練一年6次共 21小時。 二、全年招募志工4名，提升餐飲服務之品質。
	3.行政管理	一、出納工作：週轉金管理、營業之收支與核銷以及食品乾貨、便當材料及物品的採購。 二、財產管理：財產盤點1次、貨品專人管理並每月盤點全年共12次。 三、衛生管理：訓練6名服務對象清潔打掃環境並配合管委會全面消毒除蟲，全年共4次。
	4.產品行銷	透過商品展售活動全年提供 120 人次對於有機飲食之健康觀念。
事業部-多元就業開發方案--愛天然愛萬物全方位食品銷售通路計畫	1.人力資源	1.晨間會議(每天1次)。 2.業務小組討論(每天1次)。 3.教育訓練(每週1次)。
	2.行政管理	1. 多元就業開發方案管理事項等。 2. 公文收發建檔、人事管理、出納核銷、零用金管理。 3. 客戶資料建檔與管理。

執行組別	工作內容	實施內容
	3.宣廣服務	1.積極參與社會宣導活動。 2.主管機關辦理活動參與：參與基金會宣廣組與中壽舉辦活動共計8場，多元就業方案活動9場，勞工局活動8場，1場中華開發愛心展售活動。 3.文宣製作、出版及發放：本年度印製DM共計28000份，中秋DM10000份，年節DM14000份，產品訂購單2000份，彩色產品型錄2000份。 4.配合基金會活動，連結社會資源。
	4.產品行銷	1.一般客戶開發：每日電話行銷平均撥打70通電話，達成日營業額平均2000元。整年度參與20場園遊會之相關活動及表演，客製化訂單共計30筆。 2.有機商店商品販售開發。 3.園遊會等相關活動展售。 4.配合基金會活動展售。
	5.義賣活動	配合基金會各單位展售年節禮品 1.電話行銷開發。 2.公私立機構大型訂單處理。 3.愛心展售：每周一~五安排展售，平均每日安排2場學校展售，每月共計40場。
事業部-育成蕃薯藤連鎖通路庇護培訓發展計畫	1.人力資源	1.晨間會議(每天1次)。 2.全店會議(每月1次)。 3.教育訓練(每週1次)。
	2.行政管理	1.多元就業開發方案管理事項等。 2.公文收發建檔、人事管理、出納核銷、零用金管理。 3.客戶資料建檔與管理。
	3.宣廣服務	1.文宣製作、出版及發放：本年度印製DM共計8000份。 2.配合基金會活動，連結社會資源。

執行組別	工作內容	實施內容
	4.產品行銷	1.有機商店商品販售開發。 2.有機餐廳話術介紹。 3.園遊會等相關活動展售。 4.配合基金會活動展售。
	5.義賣活動	1. 配合育成蕃薯藤單位擺攤，販售相關禮品。 2.公私立機構大型訂單處理。
事業部-忠孝庇護工場	1.就業安置服務	1.本場服務21位庇護性就業者，共199人次。 2.本場辦理日常生活及交通、消防安全訓練2場33人次；工作專業技能與規範2場28人次；性別平等及工作安全3場52人次。共辦理7場次教育訓練，參與員工人數21人，共113人次。 3.本場依據各庇護性就業者特質，安排各區(賣店、烘焙、餐廳)工作訓練共12場，針對各區專業技能培養服務使用者了解工作項目及標準作業程序，精進工作技能與產值。 4.為協助庇護性就業者穩定就業並遵守倫理觀念與工作紀律，本場安排團體教育5場、個別晤談47人次，協助服務使用者經營職場人際關係及解決適應問題。 5.本場因應庇護性就業者身心理需求，申請專業團隊轉介2人次，協助服務使用者調適身心問題。 6.本場為提供庇護性就業者相關支持服務，安排員工身體健康檢查18人次、佳節禮盒(禮券)34人次、社區身心調適活動26人次、員工秋節烤肉活動14人次，並聯結育成友誼社資源，參與成長團體3人次。
	2.行政管理	1.為維護工具設備正常運轉，本場每月定期進行設備(含電梯)維護及維修乙次。 2.本場已通過OK安全衛生認證，全力維護場內安全衛生管理工作。 3.方案經費、營業費用、零用金管理及請款等。
	3.宣廣服務	1.辦理各社會團體、大專院校、特殊教育學校、主管機關活動參訪共24場次，藉由參訪進行工場宣傳及經驗交流。 2.本場藉由勞動處協助媒體宣傳，辦理3次電視、電台記者會；雜誌採訪1次；並透過育成社會福利基金會及Tina蕃薯藤網頁連結，以網路平台宣傳本場經營服務項目與相關行銷活動。 3.本場藉由每半年發放顧客滿意度調查表，於12月回收共105份問卷，各項目顧客滿意度平均均達8.5分，並依顧客意見反應調整本場經營模式及產品項目，增加客戶消費意願。

執行組別	工作內容	實施內容
	4.產品行銷	1.為提供消費者更多樣化的選擇，本場配合有機品牌及Tina蕃薯藤整體行銷規劃，因應各節慶、季節等需求，隨時更新販售商品項目。 2.透過主管機關、社會企業協助，本場承接辦理5場次慈善義賣活動的設攤及產品宣傳。 3.定期每週由Tina蕃薯藤所屬工程師維護官方網站。 4.為使顧客享受更好的用餐環境，本場於9月全面拓寬用餐場地，並新增自助式沙拉吧，提供更新鮮及更多種類的餐飲服務。

四、經費來源：

本會自籌、臺北市政府勞動力重建運用處、新北市政府勞工局、聯合勸募協會、臺北市政府社會局、內政部、內政部公益彩券回饋金、新北市政府交通局、資源回收收入、營業收入、勞委會等。

五、達成效益：

(一)發展心智障礙者自立生活支持服務，以提升其生活品質：

辦理促進心智障礙者生活新態度服務延續計畫，透過友誼社辦理33場次/331人次參與之成長團體與54場次722人次之社團活動、並另提供社員個別化支持168人次、推動社團組織化等相關服務共26場次251人次參與，以提升社員生活品質。

(二)發展心智障礙者老化相關服務，減輕家庭及主要照顧者負擔：

1.辦理心智障礙者雙老家庭社區支持服務虛擬工作站服務推廣暨成效評估計畫，積極推廣並運用老化評估線上系統，連結後端實體服務資源與相關課程建議，以提供相關照顧策略和知能並減輕家庭照顧負擔。

2.持續修訂老化評估量表，補充相關評估觀察紀錄欄位提升其適用性，本年度並辦理推廣會3場次共126名學員參與。

(三)透過多元管道發展心智障礙者自倡導及學習生活法律等知能，提昇社會參與與接納：

1.自辦及與其他組織合辦共計8場次自我倡導活動與12場社務小組會議。

2.本會持續提供心智障礙少年法律故事繪本、圖卡及教學影片供學校團體索取，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.提供性騷擾防治教材資源訊息並加強專業服務人員和受服務對象人身安全等概念。

執行組別	工作內容	實施內容
------	------	------

(四)發展專業團隊工作模式，以多元化服務提升服務品質：

1. 專業團隊提供本會各服務單位共計4343人次之服務，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，提供職業輔導評量、職前適應、支持性就業、穩定就業、職業重建個管、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568名幼兒療育及家庭支持服務，並辦理35場次活動提供406家庭次參與機會，提昇遲緩及身心障礙幼兒的發展及其家庭親教功能。

4. 接受王長庚公益信託基金補助辦理新北市幼兒潛能開發服務站，提供93名幼兒療育及家庭支持服務，挖掘出潛在幼兒、協助遲緩及身障確診幼兒相關服務，改善發展落後狀態。另辦理19場次、提供129個家庭參與機會。

5. 辦理社區作業設施蘭興站及恆德站、夢想工坊，提供75名心智障礙者、664人次以作業活動為主、文康休閒服務為輔的服務。

(五)強化社會宣導，提升大眾對心智障礙者的認識與接納：

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

2. 辦理多式宣廣活動如父母親節、北市、新北市早療幼兒親子動一動、畢業成果展、心智障礙者健康動一動(健康操及小布球)及聖誕節聯歡活動、校園宣導、繪畫比賽、活動及接待參訪等，促進心智障礙者與外界人士交流與彼此認識和接納。

3. 持續經營網路平台，包括官網、部落格及網路社群，提升瀏覽率和媒體露出。

(六)蒐集與彙整相關法規，即時協助各單位問題解決，以維護各單位穩健營運：

1. 出席身心障礙機構評鑑指標說明會，必針對相關服務規定以工作小組方式研議並提出改善因應策略。

2. 理解新訂或新修法規之規定，與服務單位討論，調整服務策略。

(七)精進內部完整作業系統，提升本會經營管理能力：

檢討員工工作手冊及行政作業手冊，同時也加強專業服務工具，包括專業服務辦法、個別化服務表單與範例、檢核評估表等，並運用相關資訊軟體，精進內部完整作業系統，提升本會經營管理能力。

(八)開發多元勸募模式，維持財務穩定以支持各項服務：

1. 持續販售本會庇護工場、社福機構自製產品。

2. 經營和維繫與公益參與者之關係。

3. 持續透過網路公益勸募平臺，推展專案募款計畫。

4. 資源回收部市民店積極推展回收業務與定點義賣活動。

5. 多元就業方案透過展售活動進行義賣與勸募活動。

執行組別	工作內容	實施內容
------	------	------

(九)強化事業單位營運管理能力，以使永續經營：

1. 洗車中心、事業部積極開發新客戶並維持服務品質，透過異業聯盟行銷。
2. 保持安全駕駛，新北市復康巴士透過定期會議及人員訓練降低客訴率。
3. 多元就業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。
4. 異業結盟開設育成蕃薯藤餐廳，結合餐飲專業服務與身心障礙者就業服務，提升管理營運績效。

(十)發展研究工作，做為服務發展與政策倡導之依據：

透過辦理心智障礙者活力健康操編製與推廣計畫、開出心中的花朵，讓夢想起飛—導入PCP在心智障礙者職業準備服務之發展實驗計畫、社區作業設施服務成效評估計畫、心智障礙者獨立生活能力評量工具電子化及訓練課程編製計畫、心智障礙者雙老家庭社區支持服務虛擬工作站服務推廣暨成效評估計畫及專業服務表單及教材教案彙編出版等計畫，在辦理過程中將所獲寶貴經驗提供做為政策議題推動之參考。

(十一)提升專業工作人員知能，確保專業服務品質：

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。

(十二)提升本會能見度與社會信任，發揮本會影響力：

1. 積極推動各項身心障礙者福利服務相關權益維護，出席相關會議包括：擔任第7屆臺北市社會福利委員會委員，出席社會福利委員會會議2次，研議社會福利政策、對社會福利政策作跨局處、跨專業之協調；出席台北市社會福利聯盟身障委員會會議2次，公設民營及委託方案專題小組會議3次，爭取機構服務之合理性與適切性；出席北市政府辦理「補助臺北市身心障礙住宿機構服務費研商會議」3次等。
2. 透過宣導品的發放與電子及平面媒體的露出，並從校園宣導做起，出席各式活動，提升本會知名度並提升閱聽者對心智障礙者之認識。
3. 透過多元計畫案之實施，積極提供對外部單位之協助，共同提升服務品質和推動政策調整。