

## 衛生福利部澎湖老人之家（104年-108年）中長程計畫

### 一、機構簡介：（環境情勢分析）

- （一）本家創立於清光緒6年，原名澎湖養老育嬰堂，以養老育嬰為濫觴，光復後，於民國37年改隸於台灣省政府社會處，同年10月更名為台灣省立澎湖救濟院，肩負澎湖地區老人安養、兒少教養等業務，於民國65年更名為台灣省立澎湖仁愛之家，復於88年7月改制隸屬內政部並更名為內政部澎湖老人之家，於102年7月組織調整後改隸衛生福利部並更名為衛生福利部澎湖老人之家，專責貧困縣民安養、養護、教養之公費收容業務，為老人安養、養護、兒童教養之最佳場所。
- （二）偏遠離島唯一之公立社會福利機構：  
本家地處離島，是澎湖地區唯一公立之兒少收容教養機構，在澎湖地區除肩負照顧弱勢族群之責任外，以協助離島貧困學童完成正規教育、提供食衣住行育樂各方面之生活照顧、課業輔導及身心靈之支持為主要服務目標，使院童因受完善之照顧，得以全心全力進德修業、端正行為品行、培育自立生活基本技能，將來具備立足社會、協助原生家庭脫離貧困，進而回饋社會之能力。
- （三）為應當代社會、政治、經濟變化迅速、人口老化、家庭功能萎縮、傳統價值式微等現象，本家目前為就養人提供維護身體整潔、保健看護照顧及營養衛生的膳食、規劃各種調適與成長身心的休閒活動，充實設備，維持衛生，加強安全防護，強化顧客導向之走動式優質服務，及以保障院民權益之各項服務。
- （四）為因應社會變遷，家庭結構及功能多元化轉變的照顧需求，本家力求轉型，一方面拓展服務項目，朝多功能綜合服務中心邁進，另一方面配合「社會福利社區化」，未來更積極規劃推動外展服務，走入社區，為社區老人及教養院童提供多元化的服務，以與社區保持緊密的接觸和互動，建立良好的雙向關係，使本家發揮最大的功能，給予老人及教

養院童溫暖與關懷，提供老人及教養院童完善的照顧，為本家未來發展及創新服務方向。

## 二、計畫目標：(目的)

- (一) 為建構本家院民童照顧服務專業督導制度，增進工作人員之專業知能，提昇整體服務品質及工作效能，並結合運用社會專業資源，聘請社會工作及護理工作領域之專家學者或實務工作者擔任本家專業服務外部督導，進行專業講座，傳授專業知識及技巧，提供支持與教育功能，以落實機構照顧服務政策，並建構資源共享管道，透過外展服務關懷社區長者，及提供大專院校社會工作相關科系學生實習場域，促進機構與社區間相互交流，提升機構服務品質及效能。
- (二) 增設安養大樓餐廳設施設備及院民自理伙食房設備：  
為提供院民優質的烹調環境，本家擬增設系統餐櫥設備，藉由設備之改善，增加院民自理伙食之意願，除可訓練長者身體功能，延緩退化，維持健康生活品質外，亦可增加院民生活樂趣。
- (三) 增設宗教醫務大樓中庭設備：  
擬藉由新增建置捲軸式電動遮陽幕，並添購冷氣機及設置空氣門，以降低室內溫度，另購置液晶電視及攜帶型音響系統，為活動使用，為長者提升優質舒適之活動空間，以照顧院民身心健康，提昇服務品質。
- (四) 辦理院民樂齡大學：  
透過終身學習機制的運轉，提供本家院民相互關懷、支持，提升生活、健康保健常識及培養興趣，營造出一個全方位的樂齡學習中心，讓本家院民有學習、交友、休閒及娛樂的管道，落實高齡者追求健康、自主、快樂學習的願景。
- (五) 提供完善直接服務，促進院童身心健全發展。
- (六) 豐富院童生活內涵，促進人際互動與發展，凝聚團體向心力。
- (七) 培育院童基本生活技能，學習生涯規劃，作為步入社會之準備。
- (八) 配合本家組織發展，積極推動職員終身學習。
- (九) 發揮創新思維，形塑學習型內政團隊，並提升員工職能與專業

核心能力。

(十)訓練：一般人員及薦任主管人員核心能力訓練、性別主流化訓練、環境教育訓練、人權及法治教育訓練等。

(十一)進修：係指國內之全時進修、部分辦公時間進修及公餘進修或國外進修研習等。

(十二)消防設施維護及改善：營建安全的生活環境。

1. 僱請專業合格廠商，檢測本家消防設施設備，並予以立即修復以維護本家員工、院民童及院舍安全。

2. 為維護院民童生命安全，營建安全的生活環境，重視消防設備管理的安全維護，換新本家消防管路，採用白鐵材質，避免鹽水侵蝕管路，增加消防管路使用壽命。消防管路自設置已逾使用年限，冬北季風夾帶鹽水，普通金屬材質侵蝕十分嚴重，因迭有漏水滲水現象，生鏽腐蝕多次修繕，經費昂貴，本家消防管路應予以全面更新改善。

(十三)提升公文品質：

1. 公文是政府機關推動公務、溝通意見的重要工具，公文本身能否發揮功能，與行政效能有極密切關係，為達到提升整體性公文處理效能與品質的目的，加強本家文書管理及輔導改進。

2. 建置公文管理線上簽核系統，提升公文效用及節省紙張使用，減少實體公文傳送的時程耽擱，加速電子公文傳送的速度與各機關間公文的傳遞速度，簡化工作提昇效率，使公文業務及資訊之處理更順暢。

(十四)加強員工電話禮貌：為符合現代化民眾的需求，加強便民服務，提昇民眾洽公滿意度，加強為民服務工作品質，強化督促本家員工平時應注意電話禮貌，建立本家同仁良好服務形象。

### 三、SWOT 分析：

(一)現況分析（優勢）：

1、本家歷史悠久，為澎湖地區唯一公立安養護機構，機構服務與效能受本地民眾信賴。

2、本家為公立機構，各項預算經費來源穩定，毋需自行募款，有

助於各項業務之推動。

3. 增設安養大樓餐廳設施設備及院民自理伙食房設備：

本家整體院區美輪美奐，環境優雅，餐廳空間寬敞，且有院民自理伙食房設置，讓院民能享受烹調飲食樂趣。

4. 增設宗教醫務大樓中庭設備：

本家中庭空間寬敞舒適，提供院民活動使用，讓本家長者在老化過程中，享有良好的生活品質，積極的參與社會活動，活躍老化。

5. 辦理院民樂齡大學：

提供院民樂齡課程，讓本家院民有學習、交友、休閒及娛樂的管道。

6. 運用服務計畫，培育自立生活能力：

本家目前收容院童 98% 就讀高中職以上，在自立生活能力評估指標可一體適用，便於服務方案之規劃與執行。

7. 加強個案處遇知能，提升專業服務品質：

機構積極辦理相關課程，提供輔導人員參與各項研習課程的機會。

8. 強化學業輔導機制，增進學習動機與成就：

機構有完善之資源，提供院童閱讀好環境，並訂有獎勵制度，激發院童學習意願。

9. 深化社區服務學習，培養利他惠我精神：

本家具有同時收容院民與院童之特性，可加強代間服務活動之規劃與執行。

10. 營造友善成長環境：收容院童年齡層相近，雖為低收資格，在成長過程家庭照顧功能健全，並無非行青少年。

11. 為澎湖地區唯一之公立社會福利機構，在環境、經費、人力等資源較具優勢。在環境面：本家相關軟硬體皆符合社會福利機構設立標準規定；經費面：各年度經費皆以嚴謹的制度流程編列年度概算，並依期程執行、審核、決算等；人力面：因人員之異動較低，對於服務品質之管控相較穩定，相對在實務操作上較為熟練。

12. 消防設施維護及改善：

每年皆請專業合格廠商到本家檢測消防設施設備，遇有故障及舊損消防設施設備，立即予以更新修復。

13. 提升公文品質：

本家員工經歷年來要求及改善皆能配合改進，公文速度有提，在公文品質改善方面亦能接受修正思維。

14. 加強員工電話禮貌：

因應本家員工電話禮貌評分不高，各種集會場合積極宣導電話回應接聽速度及回答業務內容熟悉度請各員工配合。

(二) 現況分析(劣勢)：

1. 本家臨時人員薪資較業界為低，易造成人員招募不易及流動率高，人員培訓不易之問題。

2. 增設安養大樓餐廳設施設備及院民自理伙食房設備：

本家安養大樓餐廳內部除餐桌椅及烘碗機外無其他設施設，且經過多年使用內部設施已相當陳舊，地板髒汙處亦無法改善，經多次粉刷的桌椅十分斑駁，造成衛生堪虞。

另院民自理伙食房除了一簡易之瓦斯爐台、水槽及抽油煙機外，無其他設備，十分簡窳，且經過多年使用設備已相當陳舊，目前院民之使用意願低落，造成空間閒置。

3. 增設宗教醫務大樓中庭設備：

目前如有大型活動則使用宗教醫務大樓中庭辦理，惟該中庭為2層樓挑高，頂部四面為玻璃窗戶，夏季時陽光直射溫度高升，炎熱難耐，長者及前來慰訪人員汗流浹背，導致活動無法順利進行。

4. 辦理院民樂齡大學：

本家院民多數身體機能較差，進行課程學習皆需他人協助。

5. 運用服務計畫，培育自立生活能力：

辦理自立生活訓練服務方案內容、時間，須配合學校課程，往往侷限於靜態學習，缺乏實務操作機會。

6. 加強個案處遇知能，提升專業服務品質：

部份輔導人員非接受正規社工教育，專業理念有待加強。

7. 強化學業輔導機制，增進學習動機與成就：

收容院童皆來自離島，受成長背景影響，普遍對升學意願不高，缺乏學習動力。

8. 深化社區服務學習，培養利他惠我精神：

院童投入社區服務只能利用假日，但因本家院童多數來自離島，家長期盼孩子課餘能返鄉協助農漁工作或負擔家務，在執行上需加以溝通協調。

9. 營造友善成長環境：

收容院童年齡層相近，且正值成長叛逆期，難以互相同理，在生活細節間易起糾紛，造成執行困境。

10. 因社會變遷、家庭結構及照顧需求等多元化的轉變，相關專業人力之需求量、專業度也相對增加；但在離島地區因護理、社工、心輔、生輔、照服等人力較缺乏之因素下，相關人才的選才、訓才、用才、留才等面向亦有其困難度存在；尤以「專業度」需以長期規劃相關訓練研習課程，以利提升人力之專業度並提昇服務品等。

11. 消防設施維護及改善：

本家消防設施設備已使用逾超過 15 年，消防管路因澎湖地域冬北季風鹽水侵蝕嚴重，管路漏水不堪使用，修復消防管路經費昂貴，又無法一次修復完成。

12. 提升公文品質：

- (1) 本家無公文系統及設置公文線上簽核系統，導致上級相關查核無法有資料提供。
- (2) 離島澎湖地區，公文訓練師資訊少及來回交通經費較本島為高。

13. 加強員工電話禮貌：

替代役男及委外人力更換頻繁，常尚在訓練中或業務了解時，人員異動，影響電話禮貌回答的品質內涵。

(三) 未來發展(機會)：

1. 我國自 82 年起邁入高齡化社會，65 歲以上老人比率持續攀升，依據內政部統計通報至 104 年 6 月底人口結構分析，本縣

之老化指數高達 124.98%，為全國縣市排名第三，顯示未來本縣老人照顧需求日益重要。

2. 增設安養大樓餐廳設施設備及院民自理伙食房設備：  
藉由改善設施設備，增進院民飲食樂趣，又可相互交流增進人際互動。
3. 增設宗教醫務大樓中庭設備：  
改善現有中庭設備，為長者辦理活動使用，充分活化空間，讓本家長者積極的與外界互動，擁有更健康更快樂的生活。
4. 辦理院民樂齡大學：豐富長者生活，發展長者興趣及培養技能。
5. 運用服務計畫，培育自立生活能力：  
目前收容院童 98%就讀高中職以上，自立生活能力之養成有迫切性需求，可提升院童參與意願。
6. 加強個案處遇知能，提升專業服務品質：  
輔導人員皆能主動投入專業領域之訓練、研習與課程，佐以實務參與，可提升問題察覺、諮商輔導、及處遇能力。
7. 強化學業輔導機制，增進學習動機與成就：  
機構有完善之資源，長期以來並與院童原生家庭及就讀學校建立良好關係，可以提供持續性服務。
8. 深化社區服務學習，培養利他惠我精神：  
結合本家志工併同辦理社區服務，提升院童參與意願。
9. 營造友善成長環境：  
活動之策劃以小團體活動為主，由點擴及面，改善院童互動模式，營造友善成長環境。
10. 在面對人口老化的社會變遷趨勢下，長期照護是未來國家發展重要的一環，而長期照護之需求亦趨向多元化服務型態發展，可分為居家服務、日間照顧、喘息服務、失智、安養、養護等等，未來本家可發展為多功能綜合服務中心及外展服務等，因此在服務人力之專業能力需妥善規劃，以提昇未來專業服務品質，使本家發揮最大的功能，提供長者及教養院童完善的照顧服務。
11. 消防設施維護及改善：

申請 104 年公益彩券回饋金補助經費，一次性全面更新本家院舍內部消防管路並在材質以白鐵施作，增加使用年限，保障及維護院民童居住及生命安全。

12. 提升公文品質：

- (1) 在公文時效內完成公文流程，更加強公文承辦人的公文品質。
- (2) 105 年爭取公文線上簽核系統設置，以電子化加強各項權責及層級決行並減少紙本，達到節能減紙的目的。

13. 加強員工電話禮貌：

- (1) 以最新的電話語音系統及新牽線路，保障電話通路順暢。
- (2) 掌握新進員工，利用受訓及測試時加強提問項目了解及訓練。

(四) 未來發展(威脅)：

1. 有鑑於老年人口之急遽增加，及家庭結構與功能的轉變，使得老年的家庭照顧支持系統受到衝擊，促使家庭及社會需要重新思索高齡人口照顧的問題，因需求提高，未來勢必也會增加安養護機構或床位，本家面臨私立安養護機構之競爭及老人照顧問題之多元化，故更應提升照顧人員專業素質。
2. 增設安養大樓餐廳設施設備及院民自理伙食房設備：  
須注意院民自理伙食之安全性，避免發生危險。
3. 增設宗教醫務大樓中庭設備：  
增設冷氣及空氣門等設備，將增加電費支出。
4. 辦理院民樂齡大學：  
長者因受成長背景之囿，多數不識字，課程選擇性較受限。
5. 運用服務計畫，培育自立生活能力：  
活動次數過多影響院童正課學習，規劃過程應技巧性降低影響程度。
6. 加強個案處遇知能，提升專業服務品質：  
部分院童自律性及家庭水平良莠不齊，配合度不高，挑戰輔導人員專業。
7. 強化學業輔導機制，增進學習動機與成就：



院童受成長背景影響，缺乏自我期許、自主學習力不夠。

8. 深化社區服務學習，培養利他惠我精神：

院童投入社區服務只能利用假日，但因本家院童多數來自離島，家長期盼孩子課餘能返鄉協助農漁工作或負擔家務，在執行上需加以溝通協調。

9. 營造友善成長環境：

時代變遷，弱勢及特殊個案漸增，偏差行為導正刻不容緩，機構需有轉型準備，營造友善成長環境具挑戰性。

10. 在澎湖地區相同環境下，縣府等之管理能力、開發能力、人力供給較具彈性的優勢條件，且各專業人力薪資亦比本家高，對本家培育之人才具有威脅性及留才的困難度。

11. 消防設施維護及改善：

消防設施設備損耗率高，本家各項設備使用年限已逾10年，本家經費不足，難以爭取足夠經費全面換修，專業人員不足，難以補足專業人員協助業務。

12. 提升公文品質：

公文線上簽核系統廠商在台灣，其訓練及通聯離有台灣澎湖隔距，遇有問題較無法即時處理，且機票費用昂貴，本家經費不足。

13. 加強員工電話禮貌：

委外臨時人員離職率高，人員異動頻繁，影響電話禮貌品質維護，常須進行員工電話禮貌個別加強訓練及提醒。

**四、重點工作項目：**

項次	工作項目	主責人	執行年度					經費(元)	備考
			104	105	106	107	108		
1	內部督導	科室 主管 秘書 家主任	✓	✓	✓	✓	✓	於相關預算 項下支應	

2	外部督導	社工 科 養護 科 少教 科	✓	✓	✓	✓	✓	532,800	
3	外部督考	社工 科 養護 科	✓	✓	✓	✓	✓	120,000	
4	個案研討	社工 科 養護 科 少教 科	✓	✓	✓	✓	✓	104,800	
5	專業訓練	社工 科	✓	✓	✓	✓	✓	1,197,600	
6	志願服務	社工 科	✓	✓	✓	✓	✓	900,000	
7	外展服務	社工 科	✓	✓	✓	✓	✓	234,000	
8	暑期實習	社工 科	✓	✓	✓	✓	✓	於相關預算 項下支應	
9	增設安 養大樓 餐廳設 施設備 及院民 自理伙 食房設 備	養護 科	✓	✓				1,780,000	
10	增設宗 教醫務 大樓中 庭設備	養護 科	✓	✓				810,000	
11	辦理院 民樂齡 大學	養護 科	✓	✓	✓	✓		150,000	
12	運用服	少教	✓	✓	✓	✓	✓	於相關預算	

	務計畫,培育自立生活能力	科						項下支應	
13	加強個案處遇知能,提升專業服務品質	少教科	✓	✓	✓	✓	✓	於相關預算 項下支應	
14	強化學業輔導機制,增進學習動機與成就	少教科	✓	✓	✓	✓	✓	於相關預算 項下支應	
15	深化社區服務學習,培養利他惠我精神	少教科	✓	✓	✓	✓	✓	於相關預算 項下支應	
16	營造友善成長環境	少教科	✓	✓	✓	✓	✓	於相關預算 項下支應	
17	共同核心能力訓練	人事	✓	✓	✓	✓	✓	於相關預算 項下支應	
18	專業核心能力訓練	社工、養護、少教	✓	✓	✓	✓	✓	於相關預算 項下支應	
19	其他核心能力訓練	各教室	✓	✓	✓	✓	✓	於相關預算 項下支應	
20	國內進修(全	人事	✓	✓	✓	✓	✓	於相關預算 項下支應	

	時、部分辦公時間進修及公餘進修)								
21	消防設施維護及改善	行政室	✓	✓	✓	✓	✓	1,740,000	
22	提升公文品質	行政室	✓	✓	✓	✓		293,000	
23	加強員工電話禮貌	行政室	✓	✓	✓	✓		於相關預算項下支應	

## 五、實施策略：

### (一) 內部督導：

- 1、個別督導：由家主任及秘書不定期對屬員進行業務個別督導；科室主管除對主管業務隨時督導外，每三個月對屬員進行個別方式之督導。
- 2、團體督導：由家主任及秘書不定期對屬員進行業務團體督導；科室主管每月定期召開團體督導。

### (二) 外部督導：養護科（1月、3月、5月、7月、9月、11月）、少教科（2月、4月、6月、8月、10月、12月）規劃研擬督導課程主題，邀請業務相關專業人員進行督導。

### (三) 外部督考：每半年1次，聘請照顧服務領域之專家學者或實務工作者，定期進行照顧服務技術考核，以提升照顧服務員之專業知能、技術，及實務經驗。

### (四) 個案研討：每半年1次，養護及少教科就特殊行為個案輔導成效及輔導過程遭遇之困難提案討論，由社工科邀請專業人員指導。

### (五) 專業訓練：每年度辦理1梯次社工專業訓練及2梯次照顧服務專業訓練，每梯次至少20小時，共計60小時。聘請社會工作及護理工作領域之專家學者或實務工作者以專題講座方式，傳授專業知識技巧及實務經驗。

- (六) 志願服務：每年度辦理志工研習、訓練、座談會、授證表揚等活動，並連結社會資源慰訪社區獨居長者，及協助服務本家院民(童)，以達成資源共享目的，且提升照顧服務品質。
- (七) 外展服務：每年度辦理社區定點外展服務 2 次，蒞家慰訪外展服務 10 次。結合本家志工、院民(童)、護理人員及社福團體構，關懷社區民眾，慰訪低收入戶老人，提供血壓測量、健康促進、衛教服務等活動，並宣達本家服務，促進與社區良善互動。
- (八) 暑期實習：每年度 7-8 月辦理大專院校社工系實習生暑期實習業務，提供實習生直接參與機構服務，協助設計、執行團體工作，及辦理暑期實習成果發表會等活動，促進實習生與機構間交流，以提升服務效能。
- (九) 申請公益彩券回饋金補助為目標，改善及充實本家餐廳、自理伙食房及宗教醫務大樓中庭，為長者提升優質舒適之活動、用餐及自理伙食空間，以照顧院民身心健康，提昇服務品質。
- (十) 運用服務計畫，培育自立生活能力：
1. 於日常生活中提供家事學習機會，提升家事執行能力。
  - 2 逐年辦理服務方案，透過活動設計，協助院童培養生活知能。
- (十一) 加強個案處遇知能，提升專業服務品質：
1. 輔導人員積極參與各項專業訓練與研習，提升專業人員個案服務知能。
  2. 定期召開科務、內督會議，辦理外部督導、個案研討會。
  3. 加強弱勢及特殊個案輔導。
- (十二) 強化學業輔導機制，增進學習動機與成就：
1. 提供完善學習環境、招募社區具備課輔專業人才，成立志工老師團隊，針對有需求之院童實施個別化教學輔導。
  2. 針對學業成績到一定標準之院童，每學期提供一定金額參考用書及獎勵金，激發院童學習意願。
- (十三) 深化社區服務學習，培養利他惠我精神：
1. 辦理社區環境認養活動。
  2. 推動外展、及敬老認養等代間服務方案。

(十四) 營造友善成長環境：

1. 設置文化長廊、閱讀小角落、充實圖書室設備，培養院童隨時閱讀之習性，及閑靜知理之性格。
2. 配合院童年齡層，策劃各類文教休閒娛樂活動，促進同儕間情感交流，營造友善和諧之生活環境。

(十五) 本家各單位應依其業務需要辦理各項專業訓練，並視業務經費預算預估年度訓練進修需求班次及人數，就各班別訓練進修目標、對象、時間、參加名額、訓練進修方式等，填列規劃辦理訓練進修一覽表或擬具訓練進修計畫，簽陳機關首長核定後實施。

(十六) 依行政院人事行政總處及其他機關規劃辦理之各項訓練、進修等，評估業務需要與同仁核心能力提出年度需求，並配合辦理調訓作業或公告同仁報名參加。

(十七) 核心能力訓練：

1. 依據本家中長程計畫及人力發展關鍵績效指標「建構專業核心能力導向之學習機制」，每人當年需達成核心能力（含共同核心能力及專業核心能力 2 項）所規定之學習時數。
2. 依核心能力評鑑結果建置核心能力資料庫，將核心能力評量表中，共同核心能力及專業核心能力排列優勢倒數第 1 及第 2 之核心能力項目（相對劣勢），作為強化核心能力之目標，其中共同核心能力、專業核心能力項目之排列優勢倒數第 1 之部分，各應取得 4 個小時相關課程學習時數，排列倒數第 2 之部分，各應取得 2 個小時相關課程學習時數，2 項合計至少應取得 12 個小時相關課程學習時數，予以優先薦送學習；另簡任人員及薦任主管人員，應再取得有關管理核心能力之領導統御、績效管理等相關課程 8 小時學習時數。

(十八) 消防設施維護及改善：

1. 爭取將本家消防管路列入申請公益彩券回饋金補助，以維護及保障院民童居住環境及生命安全為優先。
2. 每年辦理 2 次消防設施設備檢修。

(1) 104 年度：本家院區消防管路換新工程作業及每年辦理 2 次消

防設施設備檢修。

- (2) 105 年度：每年辦理 2 次消防設施設備檢修。
- (3) 106 年度：每年辦理 2 次消防設施設備檢修。
- (4) 107 年度：每年辦理 2 次消防設施設備檢修。
- (5) 108 年度：每年辦理 2 次消防設施設備檢修。

(十九) 提升公文品質：

- 1. 每月皆分析及統計本家各公文承辦人員發文、存查、函送、人民申請案件情況，以了解公文時效有無逾期辦理。
- 2. 有逾期及異常公文，即時反應及處置，以達成公文處理時效要求。

(二十) 加強員工電話禮貌：

- 1. 加強電話禮貌抽測，並將抽測結果陳核，並送各單位參考改進。
- 2. 以總機人員及業務單位人員之接聽速度、電話禮貌、答話內容為主要評分項目。
- 3. 調整本家電話禮貌辦理業務常見問答一覽表，發送本家員工使每人皆熟悉本家業務並據以測試回答內容。

## 六、效益評估：

- (一) 增進服務人員專業知能，凝聚團隊意識，促進工作效能。
- (二) 增強照顧及處遇能力，協助工作人員解決問題，提升服務品質。
- (三) 促進機構同仁與澎湖地區的相關專業人員交流，建立業務溝通平台與轉介機制，共同建立完善安全社會網絡。
- (四) 增進機構與社區間彼此交流，宣達本家服務理念與內容，且連結社會資源，強化社區支持網絡。
- (五) 增設安養大樓餐廳設施設備及院民自理伙食房設備：  
藉由改善設施設備，增進院民飲食樂趣，又可相互交流增進人際互動。
- (六) 增設宗教醫務大樓中庭設備：  
為長者提升優質舒適之活動空間，以照顧院民身心健康，增進與外界互動，提昇服務品質。
- (七) 辦理院民樂齡大學：  
豐富長者生活，發展長者興趣及培養技能。提供本家長者

有學習、交友、休閒娛樂的管道，落實高齡者追求健康、自主、快樂學習的願景。

(八) 運用服務計畫，培育自立生活能力：

70%的院童具備基本生活照顧技能，足以適應社會環境。

(九) 加強個案處遇知能，提升專業服務品質：

提昇輔導人員專業知能，加強個案照顧能力與處遇功能，提升服務品質。

(十) 強化學業輔導機制，增進學習動機與成就：

提供院童一個完善學習環境，達到個人目標。

(十一) 深化社區服務學習，培養利他惠我精神：

培養院童「取之於社會，用之於社會」之理念胸襟，發揮熱情及正義感，肯定自我價值。

(十二) 營造友善成長環境：

1. 協助院童培養閑靜知理之性格。
2. 促進良好之人際互動，營造機構和諧氛圍。

(十三) 提昇廉正、忠誠、專業、效能、關懷之公務人員核心價值。

(十四) 藉由各項訓練、進修、研習等，培養「終生學習」理念，提昇同仁各項核心能力，強化業務執行與服務品質等效能。

(十五) 強化同仁間之溝通協調，營造團結、和諧之工作環境。

(十六) 以「顧客導向」理念提昇同仁專業與實務技能，創造高質化服務。

(十七) 消防設施維護及改善：

1. 維護院民童生命安全，更新消防設備以增加機關安全管理。
2. 採取地上的消防管路設計，便利管路及故障修復。
3. 採白鐵鋼管材質設計，增加管路使用壽命，減少維護經費。
4. 管路全區更換，以利管路銜接運用。

(十八) 提升公文品質：

1. 分析及統計本家公文辦理情形，以了解公文時效有無逾期辦理，影響為民服務品質。
2. 辦理提昇公文書撰寫品質講習，建立同仁公文撰擬過程之高度責任心，嚴正態度，細心研擬，文字簡、淺、明、確，綜覈名



實，以提昇本家公文寫作及文檔業務品質。

3.宣導公文品質查考標準使本家所有公文承辦人了解公文品質查考的內涵，以改進缺失，提高公文品質。

4.建立本家公文線上簽核系統，減少紙張使用並減少實體公文傳送的時程，加速電子公文傳送的速度與各機關間公文的傳遞速度，簡化工作提昇效率。

(十九) 加強員工電話禮貌：

1. 期以本家電話禮貌辦理業務常見問答一覽表使本家員工更熟悉本家整體業務，能第一時間回答民眾提問，提高電話禮貌及洽公服務滿意度。

2. 電話禮貌評分表內容宣導，使本家員工明白評分內涵並加以改進，以達提升電話禮貌品質的目的。

3. 電話禮貌測試結果及改進建議，函送各科室使本家員工明白缺失再據以改善進步。

## 七、績效考核：

(一) 考核內部督導、外部督導、外部督考、個案研討、專業訓練、志願服務、外展服務，及暑期實習等各計畫每年辦理次數及參與人次之達成程度。

(二) 辦理照顧服務技術考核，以檢覈實務操作技術之能力。

(三) 進行服務滿意度調查，了解受服務者對於專業服務之滿意程度及建議。

(四) 依年度計畫執行，定期評估檢討，檢視執行成效，逐案分析並記錄執行，如有缺失隨時檢討修正。

(五) 中長程計畫，均列入年度工作計畫執行，且定期召開檢討會，適時反應或修正缺失。

(六) 於年度計畫執行完竣後進行效益評估，以為下年度執行之改善參考。

(七) 本家於每年12月上旬將實施情形，填具「年度核心能力課程達成率一覽表」評估實施成效，以作為賡續推動之參考依據。

(八) 對訓練成果應用於業務及服務品質之提升確具績效效益者，由機關予以適當獎勵。

(九) 消防設施維護及改善：

1. 申請 104 年院區消防管路換新工程公益彩券回饋金補助案通過。
2. 執行設計監造發包施工及驗收是否與預定進度相符。
3. 院區消防管路換新驗收，結果達成材質更新為白鐵，本家消防栓使用管路不漏水及維護院民童居住環境及保障生命安全的最終目的。

(十) 提升公文品質：

以每月公文統計分析表為評核標地。並依時效作為檢討改進方向，以求行政品質及效率，落實精進為民服務品質之目標。

(十一) 加強員工電話禮貌：

1. 以電話禮貌抽測成績為分數，如抽測成績為 90 分，則評核成績為 90 分，抽測成績為 70 分，則評核成績為 70 分。
2. 90 分以上列為優等、80 至 89 分列為甲等、71 分至 79 分列為乙等、70 分以下列為丙等。並依抽測缺失作為檢討改進方向，以提升本家電話禮貌。