

台中市愛心家園

109 年度服務問卷調查結果分析報告

109 年 7 月撰

壹、【前言】

瑪利亞社會福利基金會接受台中市政府委託承接台中市愛心家園，以福利園區的經營管理模式，在台中市愛心家園內以據點式及外展式，提供身心障礙者及社區民眾十項業務內容及社區服務，使台中市愛心家園成為包含就養、就業、就醫、就學及休閒育樂等多功能之身心障礙服務中心。

圖 1：台中市愛心家園十項業務內容及社區服務內容

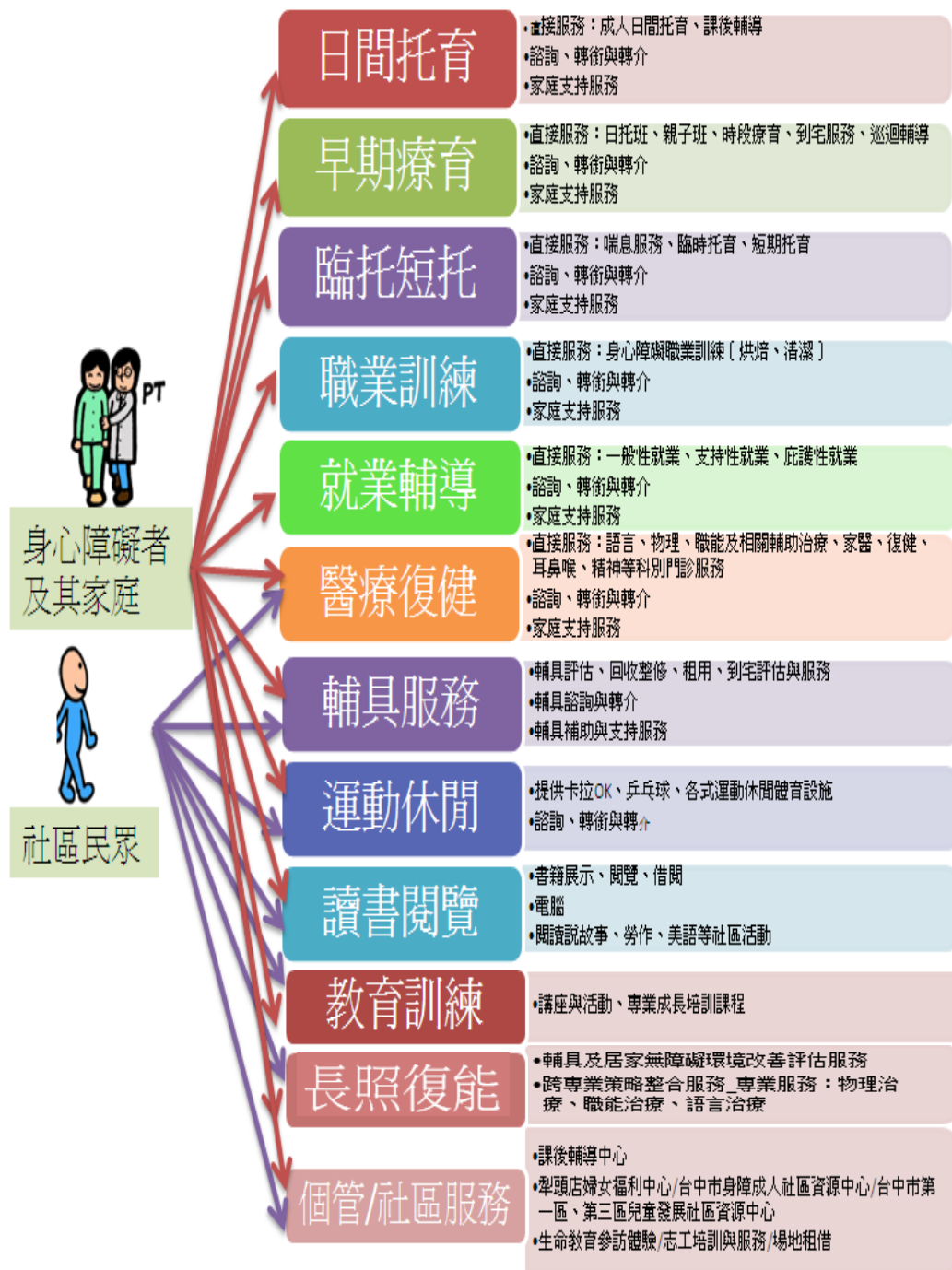
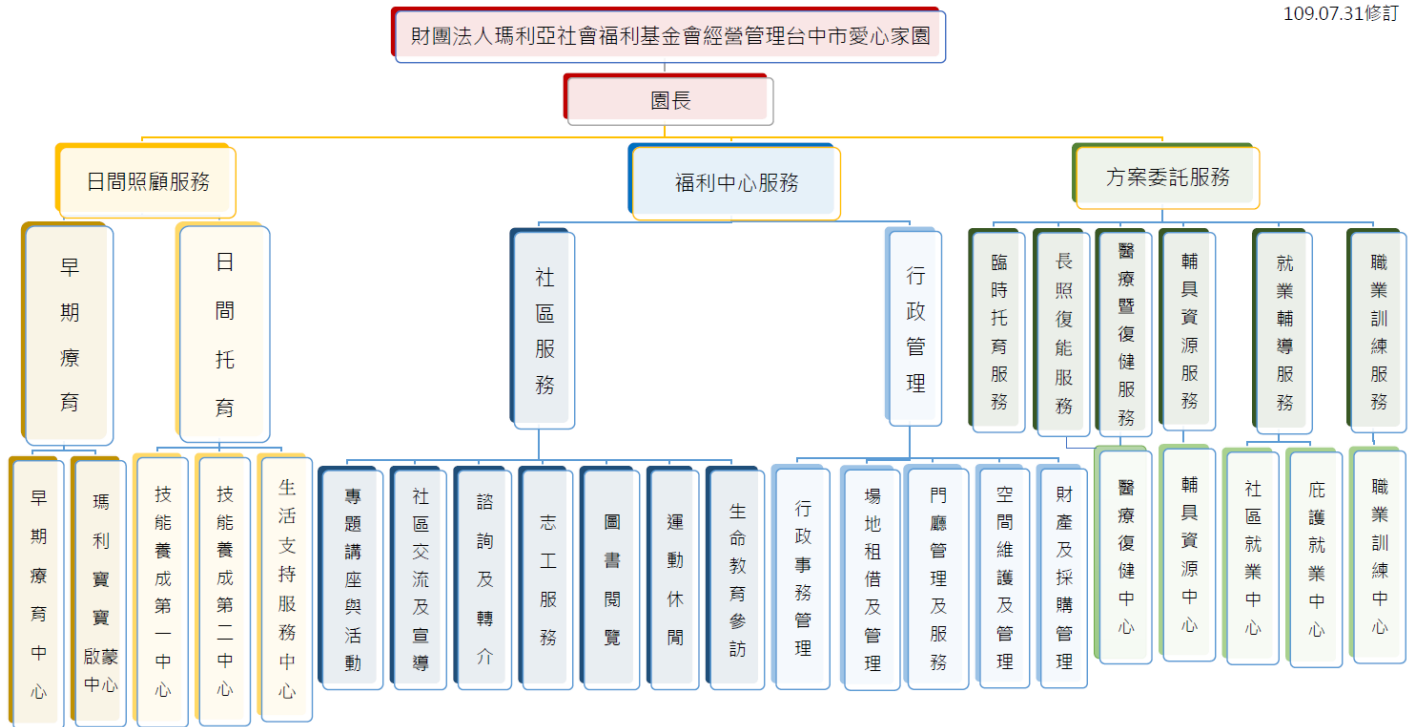


圖 2：台中市愛心家園組織圖

台中市愛心家園 福利服務中心組織表

109.07.31修訂



每年度本園皆針對十項業務(早期療育、日間托育、職業訓練、就業輔導、臨托服務、醫療復健、輔具資源、運動休閒、讀書閱覽和長照復能服務)分別進行服務問卷調查，每年於上半年進行年度服務問卷調查。本份服務問卷調查分析報告之目的主要在了解身心障礙者及其家庭、社區民眾對台中市愛心家園（台中市身心障礙福利服務中心）一百零九年度之執行業務項目使用情形及十項業務滿意度、需求、及效益調查，以期彙整分析整體服務滿意度、需求、效益，例如：哪一服務內容最有幫助、最期待辦理的活動、對於機構/中心的改善建議、期待與期許，並由業務部門回應相關意見與建議，完成服務問卷調查成果分析報告，透過通知、公告回饋填答者，並呈報組織藉以發展監督服務品質改善或創新服務計畫。

貳、【辦理情形及調查方法概述】

一. 辦理情形

1. 本次調查共計發送 1404 份問卷，回收問卷 1353 份，回收率為 96.4%。
2. 回收問卷為 1353 份，無效問卷 0 份，有效問卷 1353 份，有效問卷比例為回收問卷之 100%。

二. 調查目的與目標

本服務問卷調查旨在了解身心障礙者及其家庭、社區民眾對台中市愛心家園（台中市身心障礙福利服務中心）年度之執行業務項目使用情形、滿意度、需求、及效益調查，其目的與目標如下：

1. 基本資料：調查受訪者之性別、年齡、身分、居住區域等基本資料。
2. 消息來源管道：調答受訪者取得愛心家園服務及資訊之消息來源管道。
3. 使用的服務項目：調查受訪者知道並使用過愛心家園何種服務項目。
4. 十項業務服務滿意度調查，其中內容以滿意度調查為主，輔以需求調查及服務效益調查。其內容包含：
 - (1)調查受訪者對於十項業務之服務內容、服務態度、服務品質與效益、空間、設施設備等之滿意度。
 - (2)調查受訪者認為服務內容，在哪一方面對服務對象最有幫助？
 - (3)收集服務對象期待多辦理的活動，以作為發展新業務所用。
 - (4)收集受訪者對於機構/中心的改善建議、期待與期許，作為受訪者反應意見、倡議與申訴之另一管道。

彙整分析整體服務滿意度、並分析哪一方塊服務內容最有幫助、最期待辦理的活動、改善建議、期待與期許後，由十項業務部門回應相關意見與建議，產出服務滿意度成果分析報告，呈報組織並透過通知、公告回饋，藉以發展監督服務品質改善或創新服務計畫。

三. 調查工作及方法

1. 調查期間：109 年 01 月 01 日至 109 年 6 月 30 日。
2. 調查對象：台中市愛心家園服務對象、家長、一般民眾、員工、志工等進行普查，社區民眾進行抽樣調查。
3. 調查工具：本調查採問卷調查法，使用台中市愛心家園 109 年度十項業務服務問卷調查表，透過紙本發放及線上問卷填寫方式。
4. 調查主要問項：本調查設計主要內容以台中市愛心家園共同題項(如下表：A 共同題項)，及滿意度調查為主，輔以效益調查及需求調查，並作為意見反映管道(如下表：B 十項業務題項)。

調查表結構內容分析				題項數
A、共同題項		壹、基本資料(性別、年齡、身分、居住區域)		共 6 題
		貳、消息來源		
		參、知道哪些服務項目		
		肆、使用過哪些服務項目		
		伍、使用服務時的困難或障礙		
		陸、期待未來發展的服務項目		
B、十項業務題項	01 早期療育	滿意度	個別化服務計劃滿意度	共 13 題
			各式活動與服務(教學活動、家庭支持服務、復健服務、交通支持服務)	
			權益維護(更多自主選擇機會、隱私保護、反映意見管道)	
			工作人員(教保員、社工員、治療師)服務態度	
			工作人員處理緊急事件過程	
			設施設備	
		效益	服務豐富了服務對象之生活	共 3 題
			哪方面的服務對孩子有幫助	
			哪方面的家庭支持服務對家庭有幫助	
		需求	您期待多辦理哪一類親職講座？	共 2 題
			多提供哪一類資訊？	
		意見反映	哪個服務需要改善？	共 3 題
B、十項業務題項	02 日間托育	滿意度	個別化服務計劃滿意度	共 17 題
			各式活動與服務(教學活動、家庭支持服務、復健服務、交通支持服務)	
			權益維護(更多自主選擇機會、隱私保護)	
			工作人員(教保員、社工員、治療師)服務態度	
			工作人員處理緊急事件過程	
			設施設備	

調查表結構內容分析				題項數
B、十項業務題項	03 就業輔導	效益	哪方面的服務對孩子有幫助	共 2 題
			哪方面的家庭支持服務對家庭有幫助	
		需求	您期待未來中心舉辦哪一種的親職活動	共 4 題
			您期待未來中心舉辦哪一種的成長團體	
			您期待未來中心舉辦哪一種的休閒活動	
			您期待未來中心多提供哪一類的資訊	
		意見反映	哪個服務需要改善？	共 3 題
			建議與期許	
			分享心情感受	
	03 就業輔導	滿意度	晤談空間環境	共 5 題
			就業服務人員服務態度	
			就業服務過程中尊重意見	
			就業服務流程	
			整體就業服務效率	
		效益	服務過程提供資訊、服務或資源(交通訓練、就業資訊、職場適應、人際互動與支持、技能訓練、工作安全、諮商、休閒、適應團體、金錢管理、兩性教育..等)對服務對象有幫助	共 6 題
			喜歡目前的就業工作環境	
			喜歡目前的就業工作內容	
			您的工作表現有所進步的是	
			您的工作態度有所進步的是	
			您的職場適應所有進步的是	
		需求	您的工作表現還需要改善的有	共 5 題
			您的工作態度還需要改善的有	
			您的職場適應還需要改善的有	
			您期待未來多舉辦哪一類主題的成長團體	
			您期待未來中心多提供哪一類的服務	
		意見反映	哪個服務需要改善？	共 3 題
			分享心情感受	
			期許及建議	

調查表結構內容分析				題項數
B、十項業務題項	04 職業訓練	滿意度	師資滿意度	共 27 題
			學習環境滿意度	
			課程滿意度	
			輔導滿意度	
			家長滿意度	
		效益	工作態度有進步的部分	共 6 題
			工作態度須改善的部分	
			工作技能有提升的部分	
			工作技能需加強的部分	
			職場適應有提升的部分	
			職場適應需改善的部分	
		需求	未來想收到的訊息與服務？	共 1 題
		意見反映	哪個服務需要改善？	共 3 題
			家長意見反映	共 3 題
B、十項業務題項	05 醫療復健	滿意度效益	整體硬體設施動線(空間環境舒適、設施設備、空間指引明確、空間動線安排)	共 12 題
			服務人員及各項服務(專業知識技能、業務內容流程說明、服務態度、連結相關資源、追蹤解決民眾建議)	
			流程(看診流程、復健流程)	
			服務效率	
		效益	提供的保健訊息有幫助	共 2 題
			醫療復健服務改善疾病	
		意見反映	哪個服務需要改善？	共 3 題
			分享心情感受	
			建議與期許	
B、十項業務	06 輔具資源	滿意度	整體空間環境舒適	共 12 題
			服務內容(專業知識技能、業務內容流程說明、連結相關資源)	
			服務態度	
			服務效率	
			輔具的使用感受	

調查表結構內容分析				題項數
務 題 項		效 益	生活品質提昇	共 4 題
		需 求	未來期待取得的訊息與服務	共 1 題
		意 見 反 映	哪個服務需要改善？	共 2 題
			建議與期許	
B 、 十 項 業 務 題 項	07 讀 書 閱 覽	滿 意 度	提供圖書借閱的服務	共 8 題
			空間設備	
			環境安全舒適	
			提供電腦使用的服務	
			提供書報雜誌的服務	
			辦理的親子活動	
			辦理的才藝活動	
			工作人員或志工的服務態度	
		效 益	書籍借閱增加了您的知識	共 3 題
			閱覽空間使用，豐富您的生活	
			辦理的活動，提升了生活品質	
		需 求	期待未來增加哪一類的圖書	共 3 題
			期待多辦理哪一類的親子課程	
			期待多辦理哪一類的才藝活動	
		意 見 反 映	哪個部份需要改善？	共 3 題
B 、 十 項 業 務 題 項	08 康 樂 休 閒	滿 意 度	a、提供卡拉 ok 設施設備滿意度	共 8 題
			b、運動項目及設施設備滿意度	
			c、環境安全舒適滿意度	
			d、工作人員服務態度滿意度	
		效 益	服務豐富了服務對象及一般民眾之生活	共 2 題
		需 求	a、您期待卡拉 ok 增加哪類型的歌曲？	共 2 題
			b、您期待運動休閒增加哪類型的器材？	
		意	a、哪些服務需要改善？	共 4 題

調查表結構內容分析				題項數
		見反映	b、心情分享及建議期許？	
			您對視障者按摩服務的建議與期許	
B、十項業務題項	09 臨時托育	滿意度	臨托服務流程(申請、繳費)	共 6 題
			承辦人員解說服務相關業務	
			承辦人員服務態度	
			臨托人員在孩子上的服務(如飲食、衛生等)	
			臨托人員在偶發事件處理(如意外傷害)	
			整體而言接受臨托服務能幫助您得到喘息或協助支援家庭人力	
		意見反映	期許及建議？	共 1 題
B、十項業務題項	10 長照復能	滿意度	整體空間環境舒適	共 12 題
			服務內容(專業知識技能、業務內容流程說明、連結相關資源)	
			服務態度	
			服務效率	
			輔具的使用感受	
	效益	需求	生活品質提昇	共 4 題
			未來期待取得的訊息與服務	共 1 題
	需求	意見反映	哪個服務需要改善？	共 2 題
			建議與期許	共 1 題

十項業務中，原「按摩服務」已停止服務，改提供「長照復能」服務。長照復能服務包含提供輔具及居家無障礙環境改善評估服務，和提供醫事照護服務(物理治療、職能治療、語言治療)，因 109 年 6 月 12 日剛通過與台中市政府的特約契約變更，始能開始接受照會和提供醫事照護服務，(1-6 月醫事照護服務案件數為 0 件)，本年度上半年長照復能執行狀況併入輔具服務調查進行，下半年方案通過後再採分計調查。

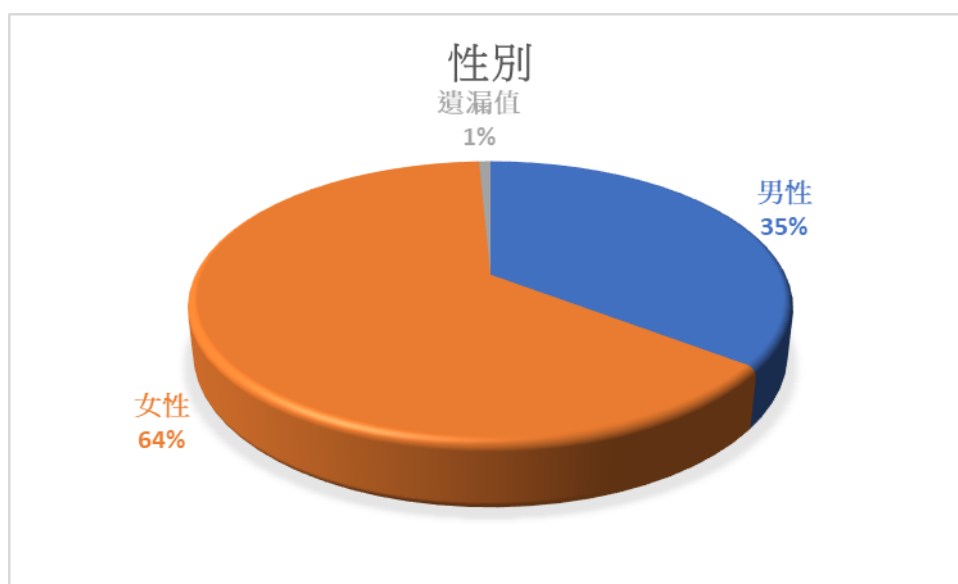
參、【調查結果分析】

一、基本資料

(一)性別

次數 \ 性別	男性	女性	遺漏值	總和
人數 (%)	477	860	10	1353

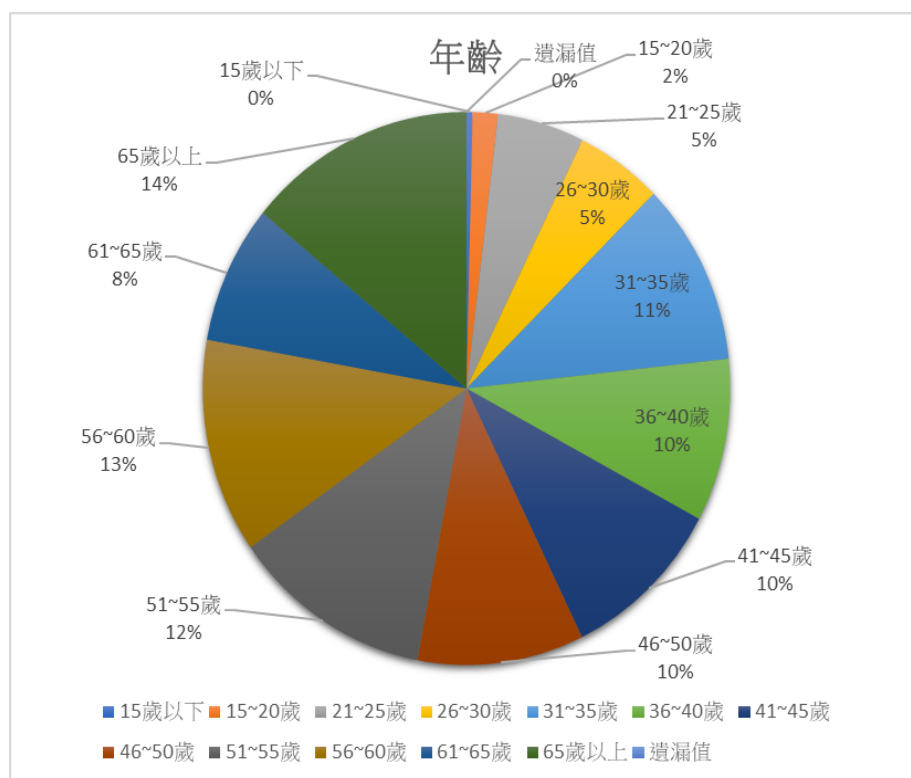
說明：從上面的次數分配表顯示，1353 位填答者中，「男性」有 477 人，佔 35%；「女性」有 860 人，佔 64%，女性回答者為男性的近 2 倍。



(二)年齡

年齡 次數	15 歲以下	15~20 歲	21~25 歲	26~30 歲	31~35 歲	36~40 歲	41~45 歲
人數	5	21	72	72	145	129	135
百分比(%)	0.4%	1.6%	5.3%	5.3%	10.7%	9.5%	10.0%
年齡 次數	46~50 歲	51~55 歲	56~60 歲	61~65 歲	65 歲以上	遺漏值	總和
人數	138	166	170	110	190	0	1353
百分比(%)	10.2%	12.3%	12.6%	8.1%	14.0%	0.0%	100%

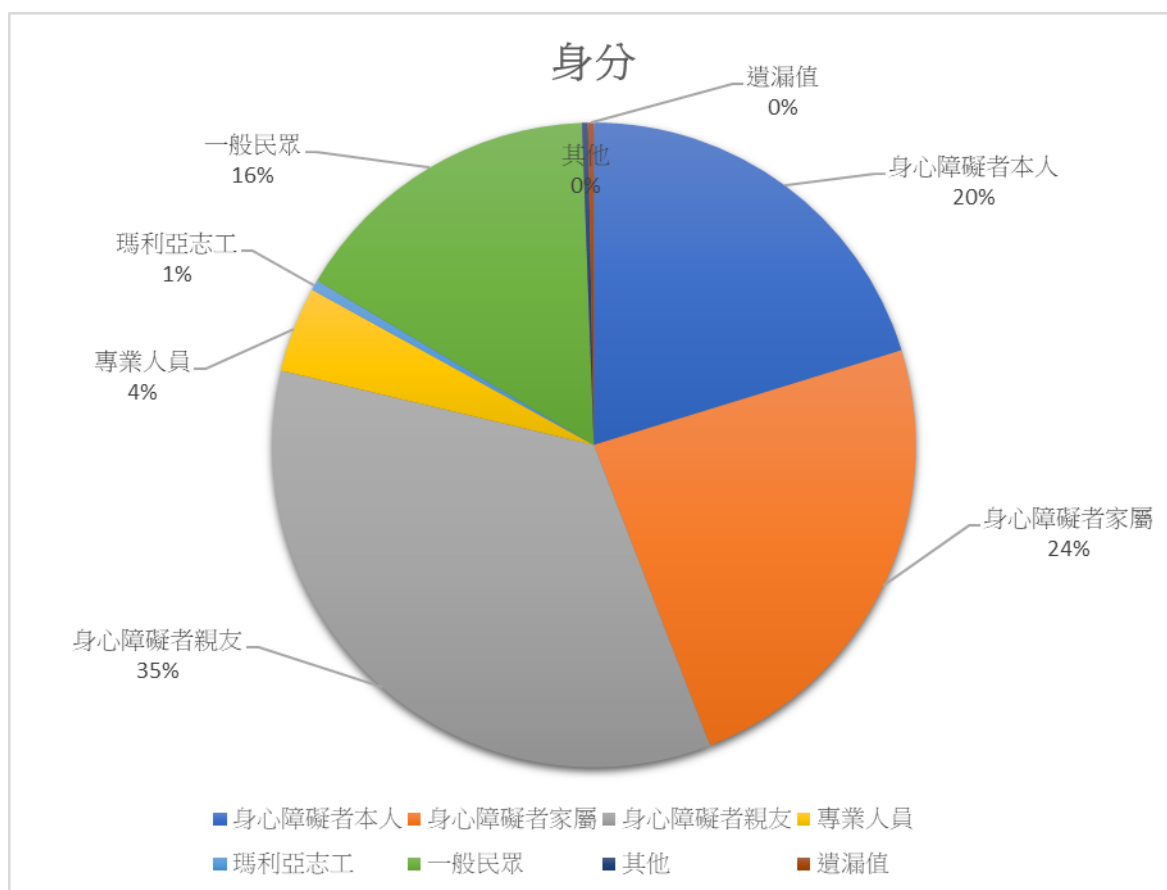
說明：從上面的次數分配表顯示，1353 位填答者中，以「65 歲以上」最多，有 190 人，佔 14.0%；其次為「56~60 歲」，有 170 人，佔 12.6%；第三為「51~55 歲」有 166 人，佔 12.3%；「31~35 歲」有 145 人，佔 10.7%；「46~50 歲」，有 138 人，佔 10.2%；「41~45 歲」，有 135 人，佔 10.0%；「36~40 歲」有 129 人，佔 9.5%；「61~65 歲」有 110 人，佔 8.1%；「21~25 歲」有 72 人，佔 5.3%；「26~30 歲」有 72 人，佔 5.3%；「15~20 歲」有 21 人，佔 1.6%；「15 歲以下」有 5 人，佔 0.4%。由此可推斷愛心家園最主要服務使用者多為 30 歲以上之成人，佔 87.4%。



(三)身分

身分 次數	身心障礙者 親友	身心障礙者 家屬	身心障礙者 本人	一般民眾	專業人員	瑪利亞志工	其他	遺漏值	總和
人 數	468	323	274	215	58	7	4	4	1353
百分比	35%	24%	20%	16%	4%	1%	0%	0%	100%

說明：從上面的次數分配表顯示，1353 位填答者中，身分以「身心障礙者親友」最多，有 468 人，佔 35%；其次為「身心障礙者家屬」，有 323 人，佔 24%；「身心障礙者本人」，有 274 人，佔 20%，居第三；「一般民眾」有 215 人，佔 16%；「專業人員」有 58 人，佔 4%；「瑪利亞志工」有 7 人，佔 1%；「其他」有 4 人，佔 0%；「遺漏值」有 4 人，佔 0%。

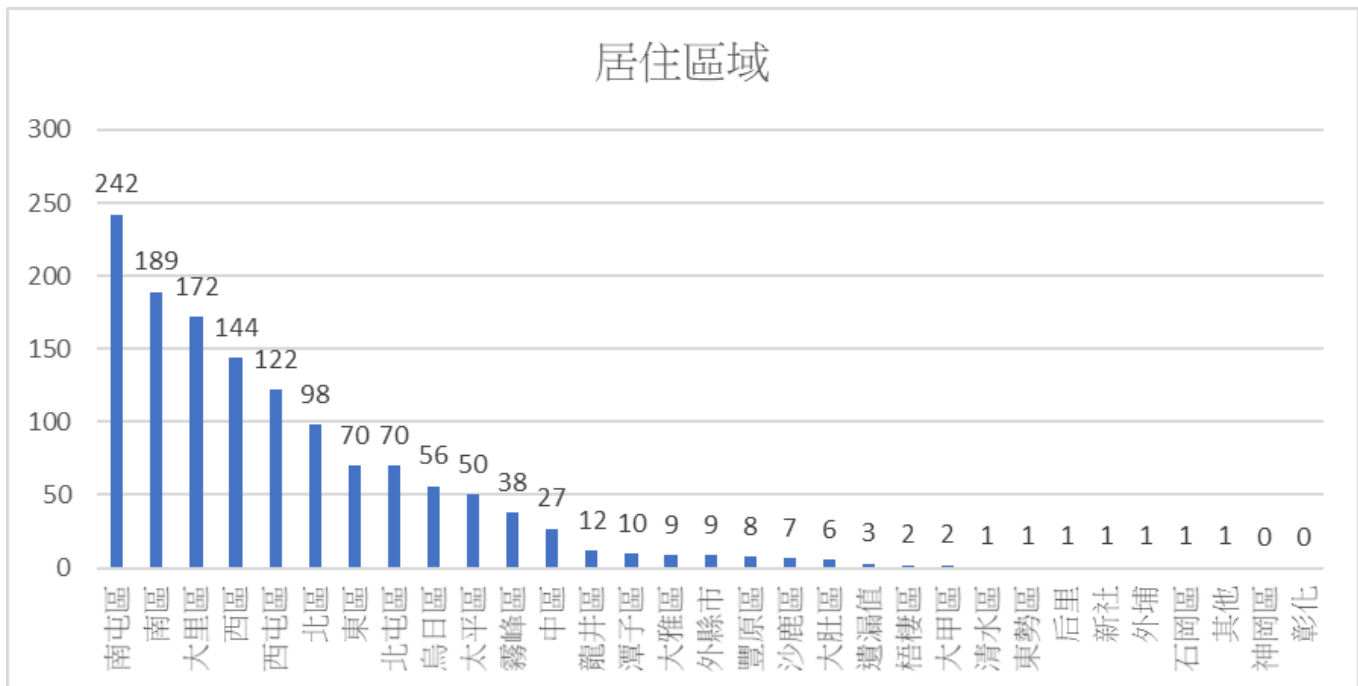


(四)居住地

區域 次數	南屯區	南區	大里區	西區	西屯區	北區	北屯區	東區
人 數	242	189	172	144	122	98	70	70
百分比 (%)	17.9	14.0	12.7	10.6	9.0	7.2	5.2	5.2
區域 次數	烏日區	太平區	霧峰區	中區	龍井區	豐原區	潭子區	大雅區
人 數	50	50	38	27	12	8	10	9
百分比 (%)	4.1	3.7	2.8	2.0	0.9	0.6	0.7	0.7
區域 次數	外縣市	大肚區	沙鹿區	清水區	梧棲區	大甲區	東勢區	后里區
人 數	9	6	7	1	2	2	1	1
百分比 (%)	0.7	0.4	0.5	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
區域 次數	新社區	外埔區	石岡區	神岡區	彰化	其他	遺漏值	總和
人 數	1	1	1	0	0	1	3	1353
百分比 (%)	0.1	0.1	0.1	0	0	0.1	0.2	100

說明：從上面的次數分配表顯示，1353 位填答者中，以居住「南屯區」最多，有 242 人，佔 17.9%；其次為「南區」，有 189 人，佔 14.0%；第三為「大里區」，有 172 人，佔 12.7%；第四為「西區」，有 144 人，佔 10.6%；第五為「西屯區」，有 122 人，佔 9.0%；「北區」有 98 人，佔 7.2%；「北屯區」、「東區」有 70 人，佔 5.2%；「烏日區」有 56 人，佔 4.1%；「太平區」有 50 人，佔 3.7%；「霧峰區」有 38 人，佔 2.8%；「中區」有 27 人，佔 2.0%；「龍井區」有

12 人，佔 0.9%；「潭子區」有 10 人，佔 0.7%；「大雅區」、「外縣市」有 9 人，佔 0.7%；「豐原區」有 8 人，佔 0.6%；「沙鹿區」有 7 人，佔 0.5%；「大肚區」有 6 人，佔 0.4%；「梧棲區」、「大甲區」有 2 人，佔 0.1%；「東勢區」、「后里區」、「新社區」、「外埔區」、「石岡區」、「其他」有 1 人，佔 0.1%；另外「遺漏值」有 3 人，佔 0.2%。推斷愛心家園因地理位置，服務使用者多以南屯區、南區、大里區為主。



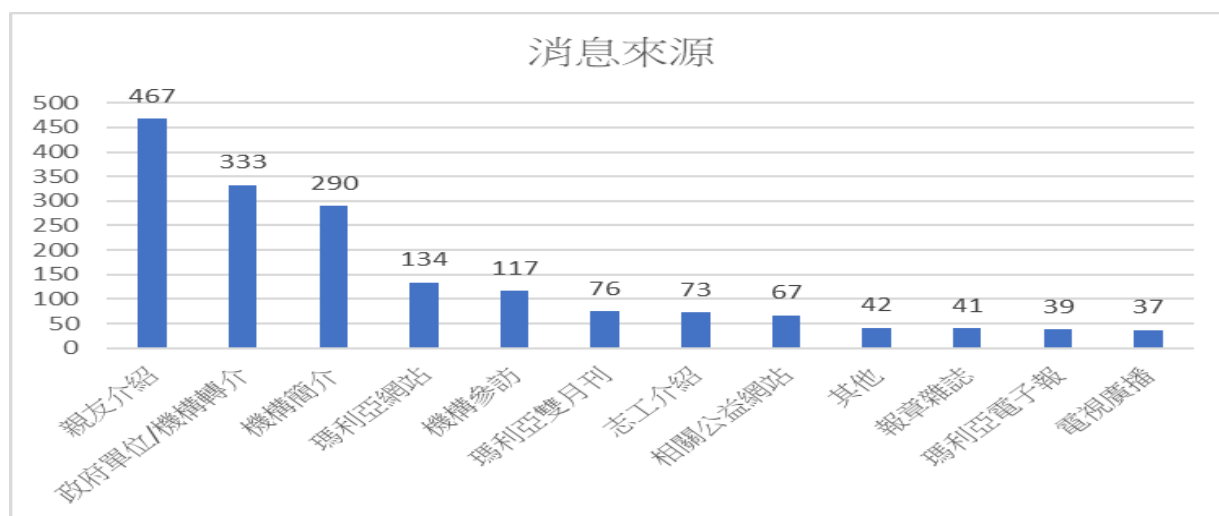
二、消息來源

來源 次數	親友 介紹	政府單位/ 機構轉介	機構 簡介	機構 參訪	瑪利亞 網站	瑪利亞 雙月刊	志工 介紹
人 數	467	333	290	117	134	76	73
百分比	35%	25%	21%	9%	10%	6%	5%

來源 次數	相關公 益網站	瑪利亞 電子報	報章 雜誌	電視 廣播	其他
人 數	67	39	41	37	42
百分比	5%	3%	3%	3%	3%

說明：1. 此題為複選題。

2. 從上面的次數分配表顯示，填答者的消息來源，以「親友介紹」最多，有 467 人，佔 35%；其次為「政府單位/機構轉介」，有 333 人，佔 25%；第三為「機構簡介」，有 290 人，佔 21%；第四為「瑪利亞網站」，有 134 人，佔 10%；第五為「機構參訪」，有 117 人，佔 9%；「瑪利亞雙月刊」有 76 人，佔 6%；「志工介紹」，有 73 人，佔 5%；「相關公益網站」，有 67 人，佔 5%；「其他」有 42 人，佔 3%；「報章雜誌」有 41 人，佔 3%；「電視廣播」有 37 人，佔 3%；「瑪利亞電子報」有 39 人，佔 3%。



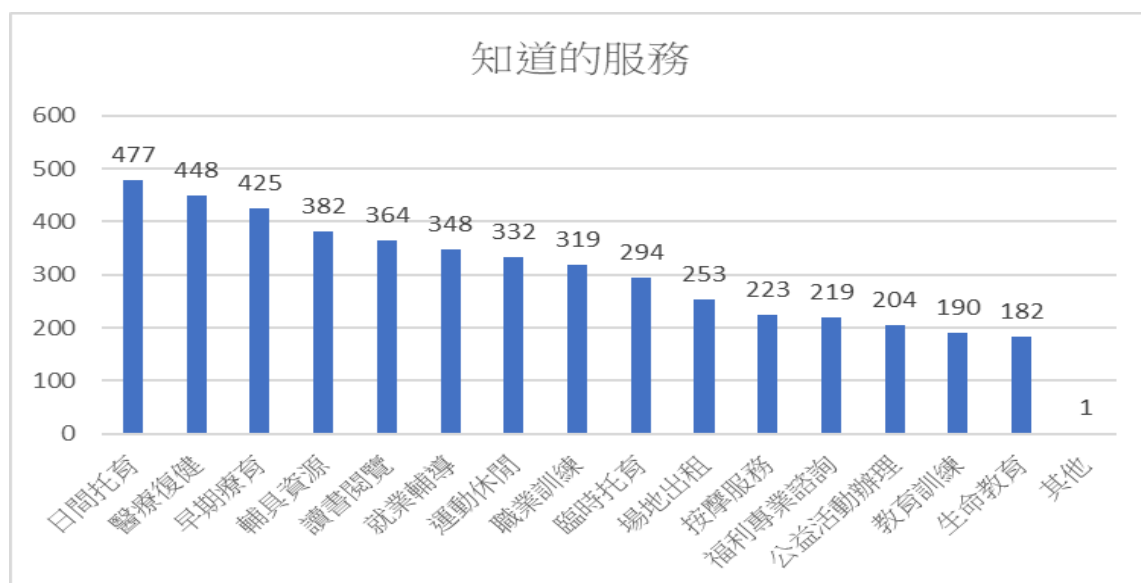
三、填答者知道的服務項目

項目	日間托育	醫務復健	早期療育	輔具資源	讀書閱覽	就業輔導	運動休閒	職業訓練	臨時托育	場地出租	按摩服務	福利專業諮詢	公益活動辦理	教育訓練	生命教育	其他
人數	477	448	425	382	364	348	332	319	294	253	223	219	204	190	182	1
%	86	81	77	69	66	63	60	58	53	46	40	40	37	34	33	0

說明：1. 此題為複選題。

2. 從上面的次數分配表顯示，每個題項填答者知道本園服務項目中最多為日間托育(477 人)，其次醫療復健(448 人)，其他項目如早療中心(425 人)、輔具資源(382 人)、讀書閱覽(364 人)、就業輔導(348 人)、運動休閒(332 人)、職業訓練(319 人)、臨時托育(294 人)、場地出租(253 人)、按摩服務(223 人)、福利專業諮詢(219 人)、公益活動辦理(204 人)、教育訓練(190 人)、生命教育(182 人)、其他，但未填寫內容(1 人)。

3. 此題為共同題項，其中「輔具服務」和「就業輔導」的問卷，因行政疏忽，漏掉此題項，而未納入分析。該題母數為回收總數 1353 份，扣掉「輔具服務」767 份和「就業輔導」33 份。該題母數為 553 份。



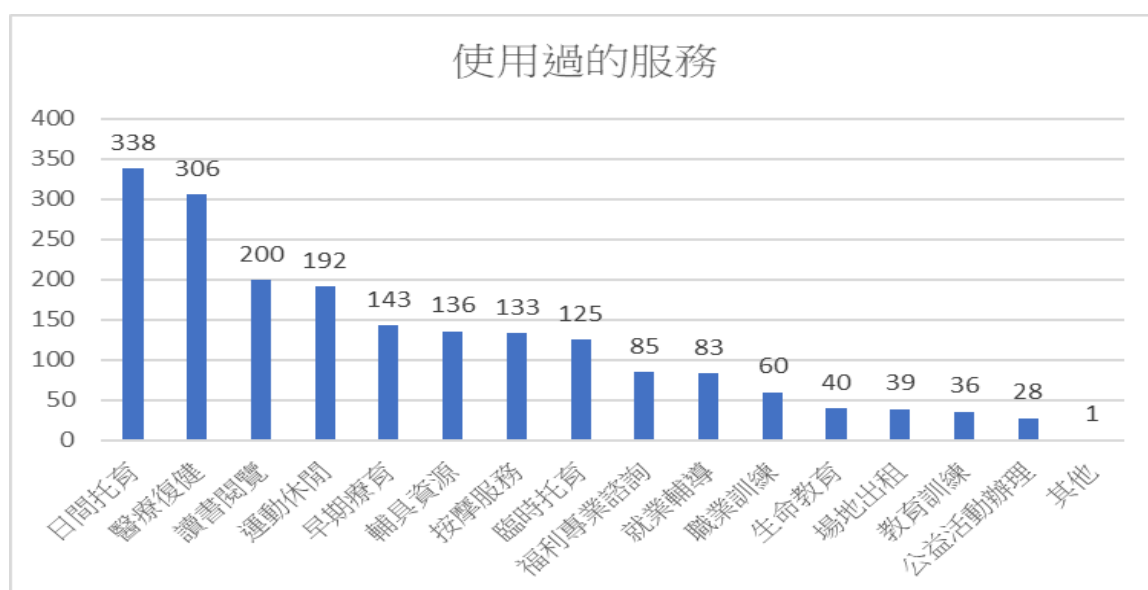
四、填答者使用過的服務項目

項目	日間托育	醫療復健	早期療育	輔具資源	讀書閱覽	就業輔導	運動休閒	職業訓練	臨時托育	場地出租	按摩服務	福利專業諮詢	公益活動辦理	教育訓練	生命教育	其他
人數	338	306	143	136	200	83	192	60	125	39	133	85	28	36	40	1
%	86%	81%	77%	69%	66%	63%	60%	58%	53%	46%	40%	40%	37%	34%	33%	0%

說明：1. 此題為複選題。

2. 從上面的次數分配表顯示，每個題項填答者使用本園服務項目中最多為日間托育(338 人)，其次醫療復健(306 人)，其他項目如早期療育(143 人)、就業輔導(83 人)、職業訓練(60 人)、輔具資源(136 人)、讀書閱覽(200 人)、運動休閒(192 人)、臨時托育(125 人)、場地出租(39 人)、按摩服務(133 人)、福利專業諮詢(85 人)、公益活動辦理(28 人)、教育訓練(36 人)、生命教育(40 人)、其他，但未填寫內容(1 人)。

3. 此題為共同題項，其中「輔具服務」的問卷，因行政疏忽，漏掉此題項，而未納入分析。該題母數為回收總數 1353 份，扣掉「輔具服務」767 份，該題母數為 586 份。



五、填答者使用服務項目的困難或障礙

- A. 除了當初等通知可以入學時間有點漫長外,老師跟社工都很有耐心 覺得很棒等待很值得。
- B. 得。
- C. 卡拉ok室太多人使用很難排、點歌有困難。
- D. 辦借閱證要工本費50元
- E. 校車的運用
- F. 復健(增加時段、服務項目多元化)
- G. 暑假期間也能有臨時照顧服務

六、填答者期待能夠發展的服務項目

- A. 住宿機構*3人
- B. 長照服務*2人
- C. 終身托付*2人
- D. 老年安置
- E. 發展社區家園
- F. 休閒運動
- G. 當服務對象訓練到有工作能力時能幫忙轉介謀合工作的機會。
- H. 身心障礙者就業
- I. 職場轉銜
- J. 希望以訓練中輕智障學員【生活自理】為優先,其它不必要才藝別佔用太多資源。
- K. 建議發展技能訓練較為不複雜的日托服務
- L. 我是服務對象,希望愛心家園可以發展賺更多錢的服務
- M. 對生活組能加強語言訓練,並指導正確刷牙
- N. 希望復健的項目能多元化
- O. 健康飲食
- A. 我希望能夠成立一支棒球隊
- B. 社團活動,例如:歌唱或運動
- C. 志工服務
- P. 加強團體生活
- Q. 庇護工廠-幫助更多弱勢

肆、【十項業務滿意度調查】

一、早期療育業務

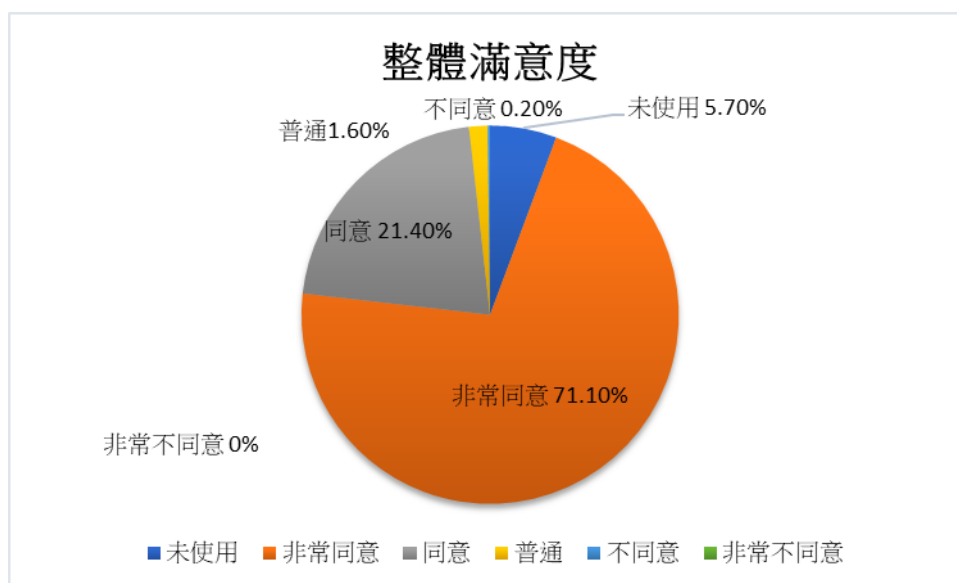
(一)早期療育服務滿意度調查

為了解服務使用者對於「早期療育服務」之整體滿意度，共設計十四個題項，分別就個別化服務計劃、各式活動與服務(教學活動、家庭支持服務、復健服務、交通支持服務)、權益維護(更多自主選擇機會、隱私保護、反映意見管道)、工作人員(教保員、社工員、治療師)服務態度、工作人員處理緊急事件過程、設施設備進行滿意度調查，綜合分析調查資料結果如下表01.8及圖01.8所示。

表 01.8 早期療育服務滿意度調查綜合分析結果

柒、您對早期療育的期待與建議	未使用	百分比(%)	非常同意	百分比(%)	同意	百分比(%)	普通	百分比(%)	不同意	百分比(%)	非常不同意	百分比(%)
1. 您對中心所提供的個別化服務計畫(ISP)感到滿意	0	0%	38	76%	10	20%	2	4%	0	0%	0	0%
2. 您對所提供服務對象的教學活動感到有幫助	0	0%	40	80%	10	20%	0	0%	0	0%	0	0%
3. 您對中心所提供的家庭支持服務(家訪、諮詢、親職講座等)感到滿意	0	0%	34	68%	16	32%	0	0%	0	0%	0	0%
4. 您對中心所提供的復健治療服務感到滿意	0	0%	36	72%	12	24%	2	4%	0	0%	0	0%
5. 您對中心所提供的交通支持服務感到滿意	23	46%	17	34%	8	16%	2	4%	0	0%	0	0%
6. 對服務對象有多元參與的機會(社團、角落、增強物、課間休閒等)感到滿意	0	0%	35	70%	13	26%	2	4%	0	0%	0	0%
7. 您對中心所提供的隱私保護感到滿意	0	0%	38	76%	12	24%	0	0%	0	0%	0	0%
8. 您對中心所提供的反映意見管道感到滿意	5	10%	34	68%	10	20%	1	2%	0	0%	0	0%
9. 您對教保員服務態度感到滿意	0	0%	43	86%	7	14%	0	0%	0	0%	0	0%
10. 您對社工員服務態度感到滿意	0	0%	41	82%	9	18%	0	0%	0	0%	0	0%
11. 您對治療師服務態度感到滿意	0	0%	42	84%	7	14%	1	2%	0	0%	0	0%
12. 您對工作人員處理偶發事件或緊急事件(如：意外傷害、癲癇、疾病)過程感到滿意	12	24%	26	52%	10	20%	1	2%	1	2%	0	0%
13. 您對各項活動所提供之設施設備(教材、環境空間等)感到滿意	0	0%	37	74%	13	26%	0	0%	0	0%	0	0%
14. 早期療育提供的各種服務，豐富了服務對象的生活	0	0%	37	74%	13	26%	0	0%	0	0%	0	0%

表 01.8 早期療育服務滿意度調查綜合分析結果



1. 您對中心所提供的個別化服務計畫(ISP)感到滿意

50 份有效問卷中，38 位(76%)填答者對於中心提供的個別化服務計畫(ISP)感到非常同意；10 位(20%)填答者表示同意；2 位(4%)填答者表示普通。如表 01.9 及圖 01.9 所示。

表 01.9 對中心所提供的個別化服務計畫感到滿意狀況

選項 人數	未使用	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	合計
人數(人)	0	38	10	2	0	0	50
百分比(%)	0%	76%	20%	4%	0%	0%	100%

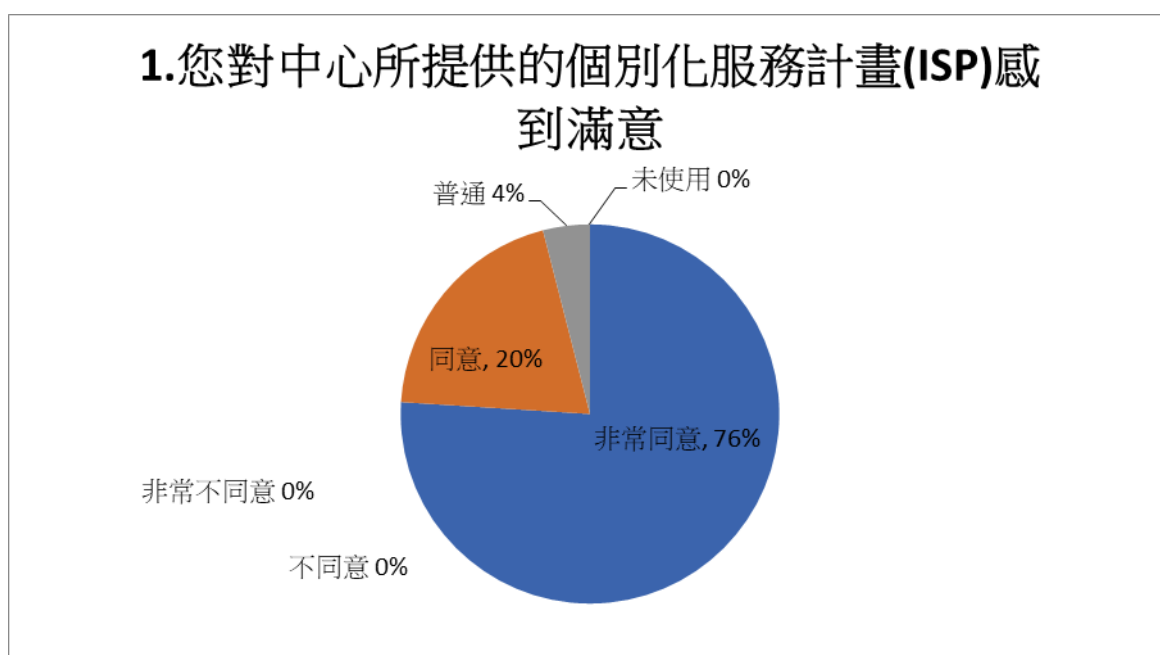


圖 01.9 對中心所提供的個別化服務計畫感到滿意狀況

2. 您對中心所提供服務對象的教學活動感到有幫助

50 份有效問卷中，40 位(80%)填答者對於中心所提供服務對象的教學活動感到有幫助，表示非常同意；10 位(20%)填答者表示同意。如表 01.10 及圖 01.10 所示。

表 01.10 對中心所提供服務對象的教學活動感到有幫助狀況

選項 人數	未使用	非常 同意	同意	普通	不同意	非常 不同意	合計
人數(人)	0	40	10	0	0	0	50
百分比(%)	0%	80%	20%	0%	0%	0%	100%

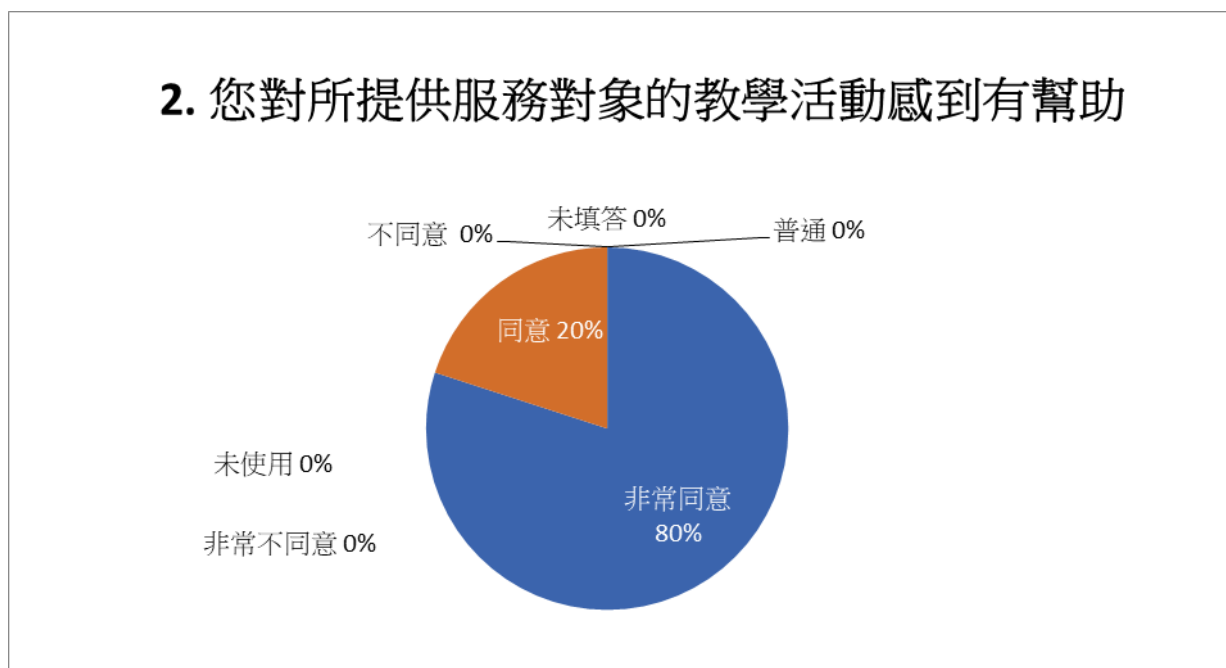


圖 01.10 對中心所提供服務對象的教學活動感到有幫助狀況

3. 您對早療中心所提供的家庭支持服務(家訪、諮詢、親職講座等)感到滿意

50 份有效問卷中，34 位(68%)填答者表示非常同意；16 位(32%)填答者感到同意。如表 01.11 及圖 01.11 所示。

表 01.11 對中心所提供的家庭支持服務感到滿意狀況

選項 人數	未使用	非常 同意	同意	普通	不同意	非常 不同意	合計
人數(人)	0	34	16	0	0	0	50
百分比(%)	0%	68%	32%	0%	0%	0%	100%

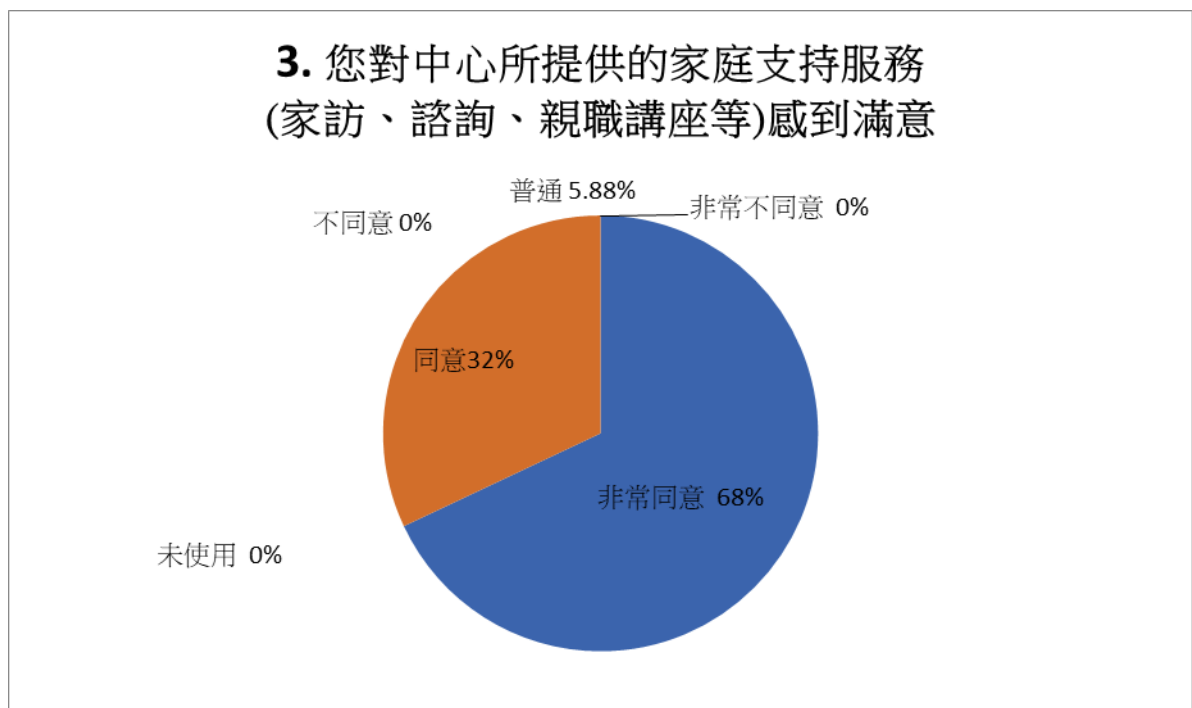


圖 01.11 對中心所提供的家庭支持服務感到滿意狀況

4. 您對早療中心所提供的復健治療服務感到滿意

50 份有效問卷中，36 位(72%)填答者表示非常同意；12 位（24%）填答者感到同意；2 位(4%)填答者表示普通。如表 01.12 及圖 01.12 所示。

表 01.12 對中心所提供的復健治療服務感到滿意狀況

選項 人數	未使用	非常 同意	同意	普通	不同意	非常 不同意	合計
人數(人)	0	36	12	2	0	0	50
百分比(%)	0%	72%	24%	4%	0%	0%	100%

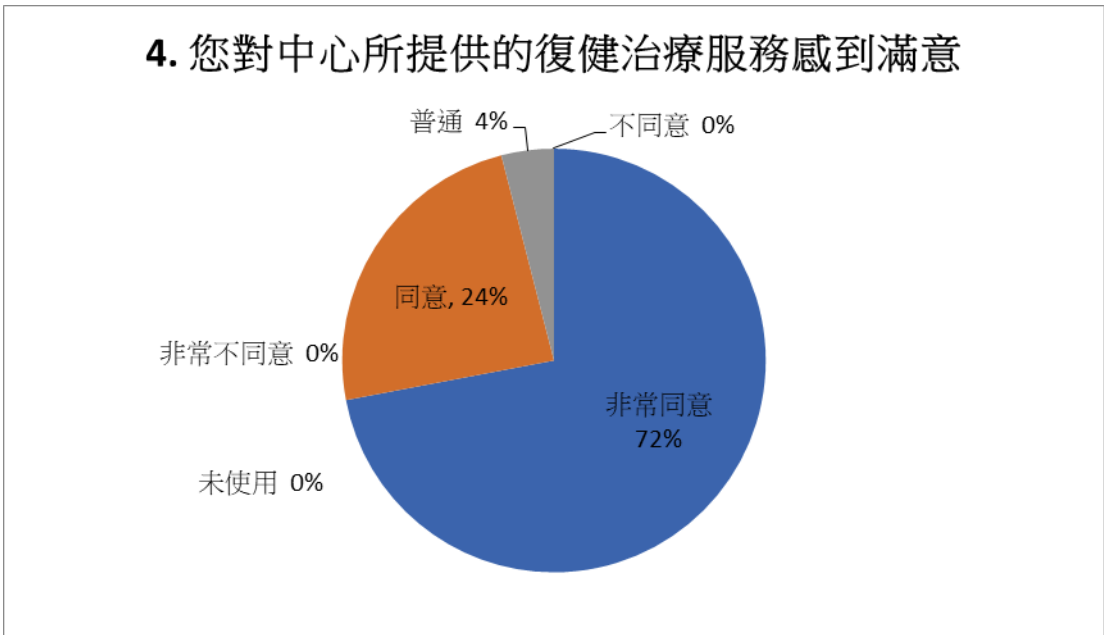


圖 01.12 對中心所提供的復健治療服務感到滿意狀況

5. 您對中心所提供的交通支持服務感到滿意

50 份有效問卷中，17 位(34%)填答者表示非常同意；8 位(16%)填答者表示同意；2 位(4%)填答者表示普通;23 位(46%)表示未使用。如表 01.13 及圖 01.13 所示。

表 01.13 對中心所提供的交通支持服務感到滿意狀況

選項 人數	未使用	非常 同意	同意	普通	不同意	非常 不同意	合計
人數(人)	23	17	8	2	0	0	50
百分比(%)	46%	34%	16%	4%	0%	0%	100%

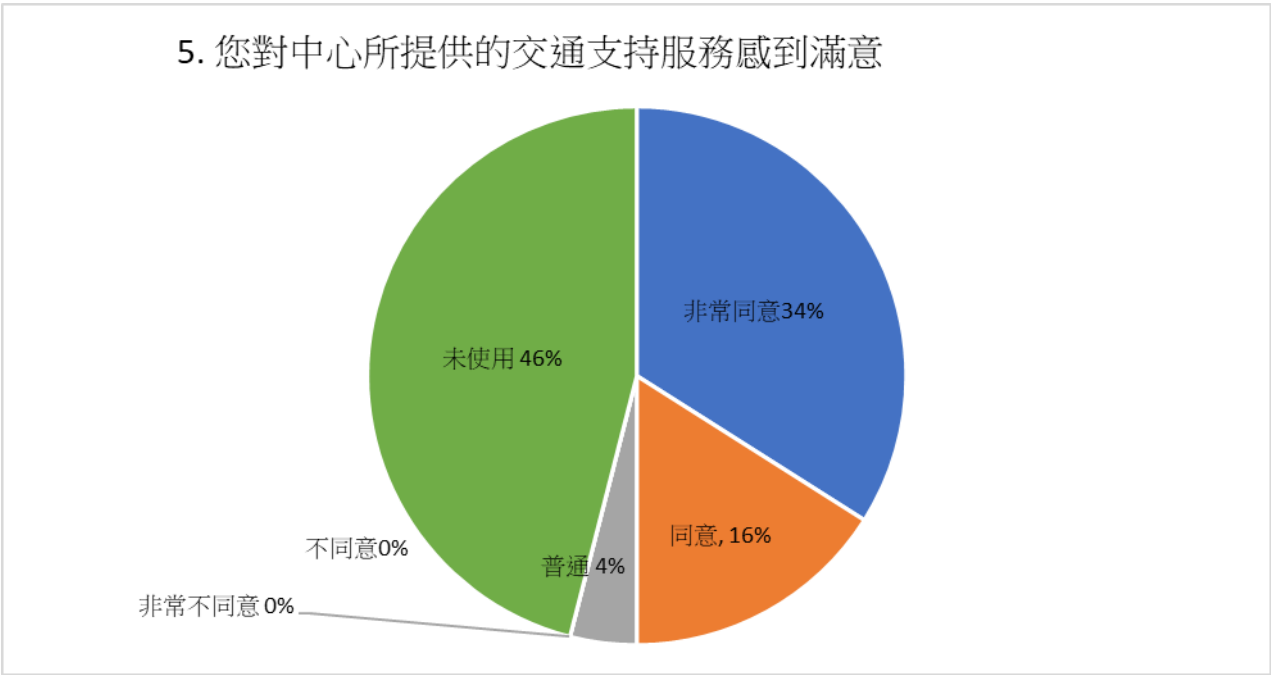


圖 01.13 對中心所提供的交通支持服務感到滿意狀況

6. 您對服務對象有多元參與的機會(社團、角落、增強物、課間休閒)感到滿意

50 有效問卷中，35 位(70%) 填答者感到非常同意；13 人(26%)填答者表示同意；2 位(4%)填答者表示普通。如表 01.14 及圖 01.14 所示。

表 01.14 對服務對象有多元參與的機會感到滿意狀況

選項 人數	未使用	非常 同意	同意	普通	不同意	非常 不同意	合計
人數(人)	0	35	13	2	0	0	50
百分比(%)	0%	70%	26%	4%	0%	0%	100%

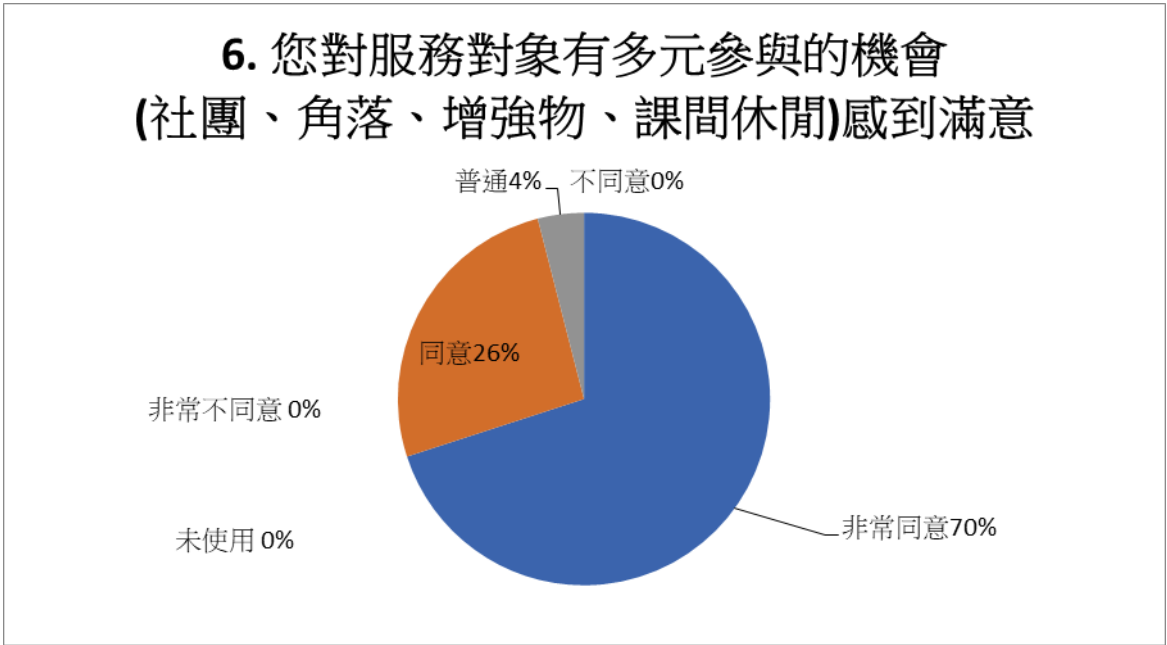


圖 01.14 對服務對象有多元參與的機會感到滿意狀況

7. 您對中心所提供的隱私保護感到滿意

50份有效問卷中，38位(76%)填答者感到非常同意；12人(24%)填答者表示同意。如表01.15及圖01.15所示。

表 01.15 對中心所提供的隱私權保護感到滿意狀況

選項 人數	未使用	非常 同意	同意	普通	不同意	非常 不同意	合計
人數(人)	0	38	12	0	0	0	50
百分比(%)	0%	76%	24%	0%	0%	0%	100%

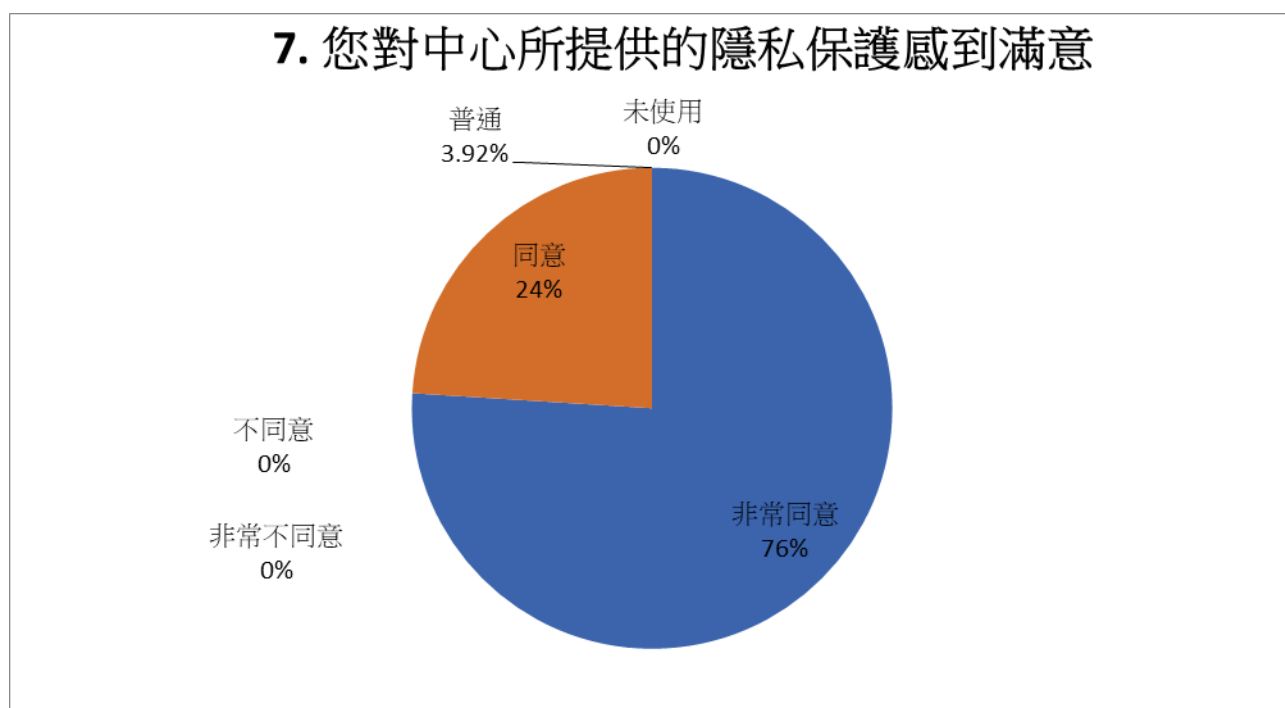


圖 01.15 對中心所提供的隱私權保護感到滿意狀況

8. 您對中心所提供的反映意見管道感到滿意

50份有效問卷中，34位(68%)填答者表示非常同意；10位(20%)填答者表示同意；1位(2%)填答者表示普通；5位(10%)填答者表示未使用。如表01.16及圖01.16所示。

表 01.16 對中心所提供的反映意見管道感到滿意狀況

選項 人數	未使用	非常 同意	同意	普通	不同意	非常 不同意	合計
人數(人)	5	34	10	1	0	0	50
百分比(%)	10%	68%	20%	2%	0%	0%	100%

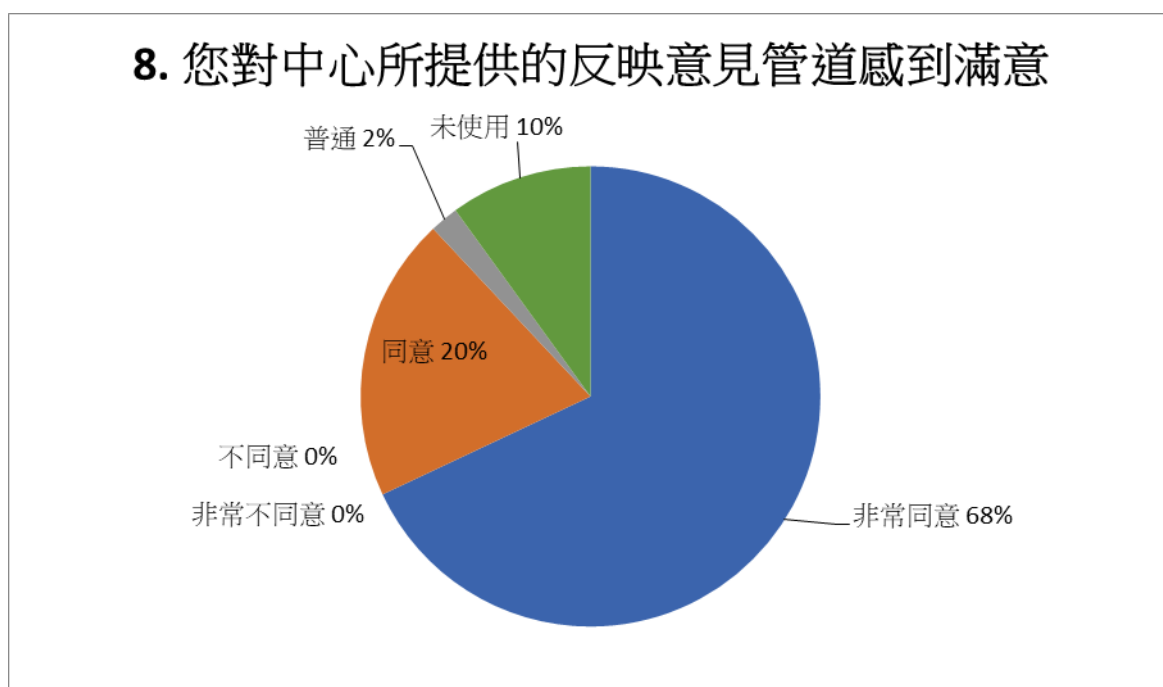


圖 01.16 對中心所提供的反映意見管道感到滿意狀況

9. 您對教保員服務態度感到滿意

50有效問卷中，43位(86%) 填答者感到非常同意；7位(14%)填答者表示同意。由此可知，服務對象家長滿意本園之教保員服務態度。如表01.17及圖01.17所示。

表 01.17 對教保員服務態度感到滿意狀況

選項 人數	未使用	非常 同意	同意	普通	不同意	非常 不同意	合計
人數(人)	0	43	7	0	0	0	50
百分比(%)	0%	86%	14%	0%	0%	0%	100%

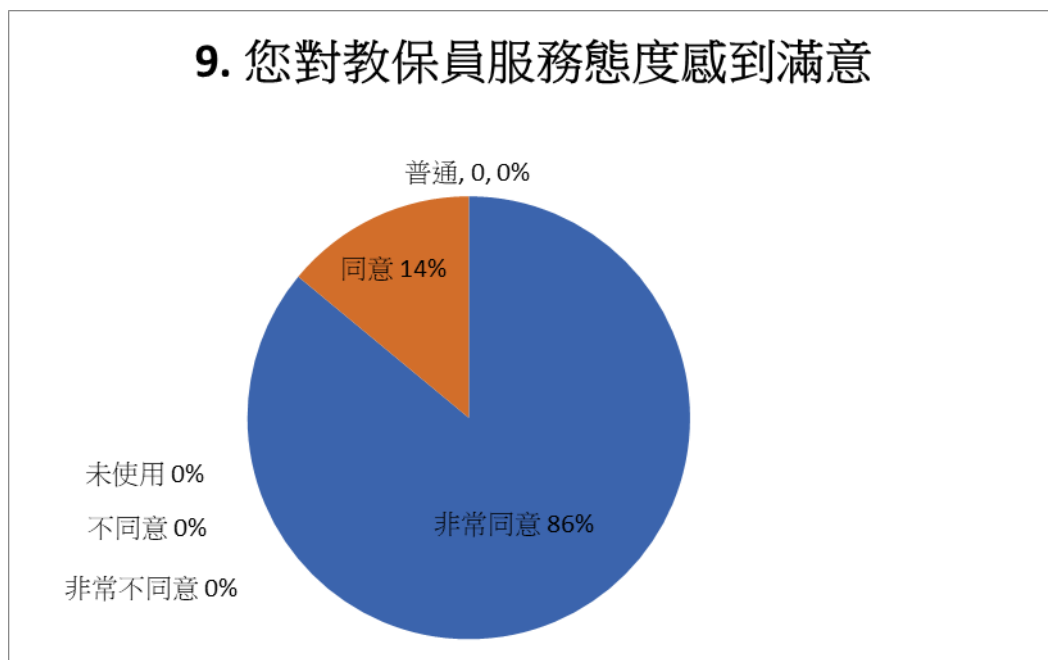


圖 01.17 對教保員服務態度感到滿意狀況

10 您對社工員服務態度感到滿意

50份有效問卷中，41位（82%）感到非常同意；9位(18%)者表示同意。由此可知，服務對象家長滿意本園社工員服務態度。如表01.18及圖01.18所示。

表 01.18 對社工員服務態度感到滿意狀況

選項 人數	未使用	非常 同意	同意	普通	不同意	非常 不同意	合計
人數(人)	0	41	9	0	0	0	50
百分比(%)	0%	82%	18%	0%	0%	0%	100%

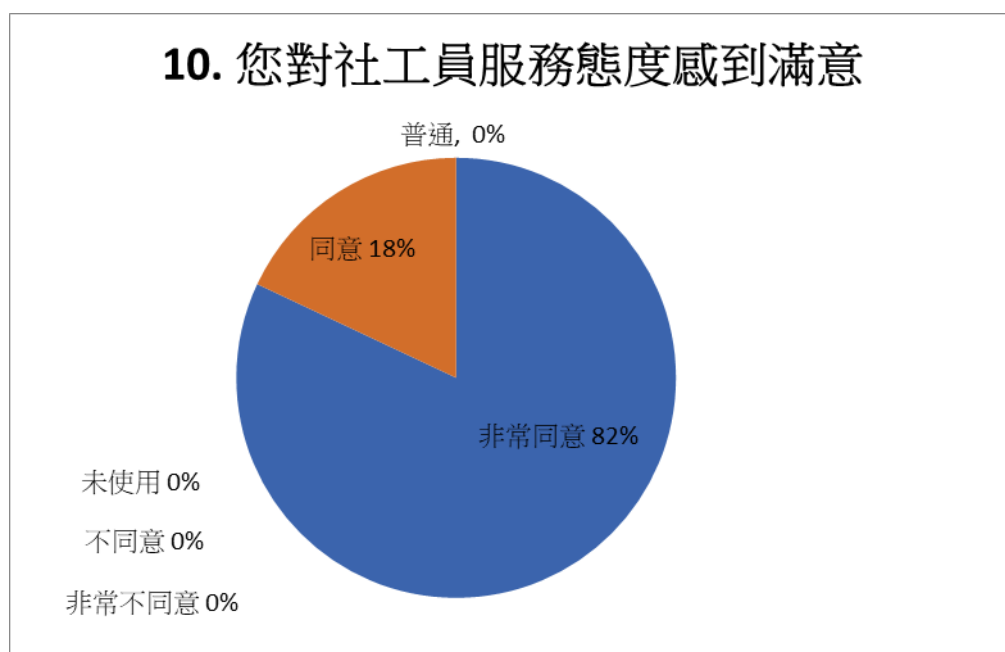


圖 01.18 對社工員服務態度感到滿意狀況

11. 您治療師服務態度感到滿意

50份有效問卷中，42位（84%）感到非常同意；7位(14%)者表示同意；1位(2%)填答者表示普通。由此可知，服務對象家長滿意本園治療師服務態度。如表01.19及圖01.19所示。

表 01.19 對治療師服務態度感到滿意狀況

選項 人數	未使用	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	合計
人數(人)	0	42	7	1	0	0	50
百分比(%)	0%	84%	14%	2%	0%	0%	100%

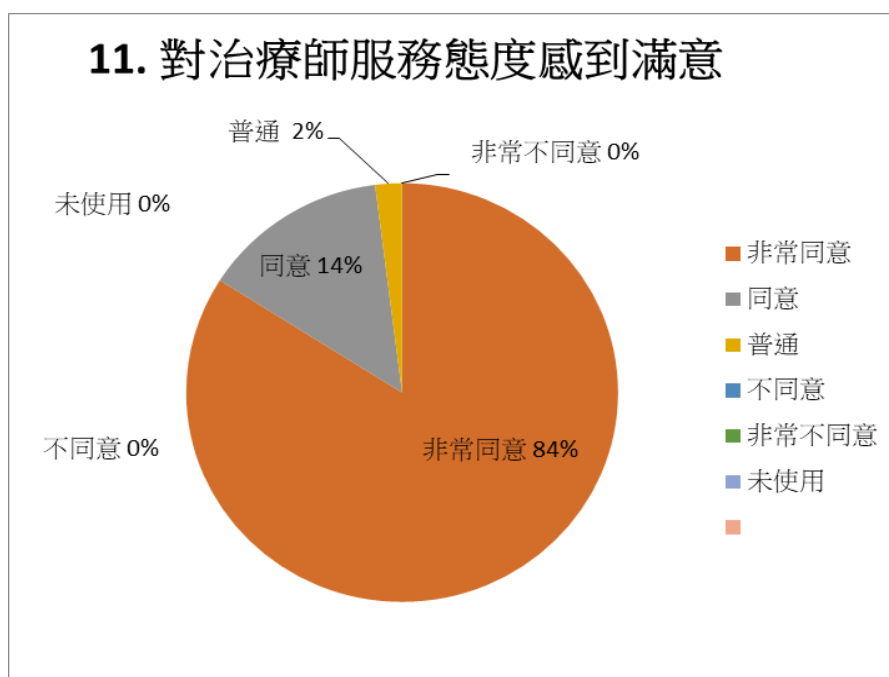


圖 01.19 對治療師服務態度感到滿意狀況

12. 您對工作人員處理偶發事件或緊急事件(如：意外傷害、癲癇、疾病)過程感到滿意

50份有效問卷中，26位(52%)填答者表示非常同意；10位(20%)填答者表示同意；1位(2%)填答者表示普通；1位(2%)填答者表示不同意；12位(24%)表示未使用。如表01.20及圖01.20所示。仍需自我警惕確實能做到安全無疏漏與完整緊急應變處理。

表 01.20 對工作人員處理偶發事件或緊急事件過程感到滿意狀況

選項 人數	未使用	非常 同意	同意	普通	不同意	非常 不同意	合計
人數(人)	12	26	10	1	1	0	50
百分比(%)	24%	52%	20%	2%	2%	0%	100%

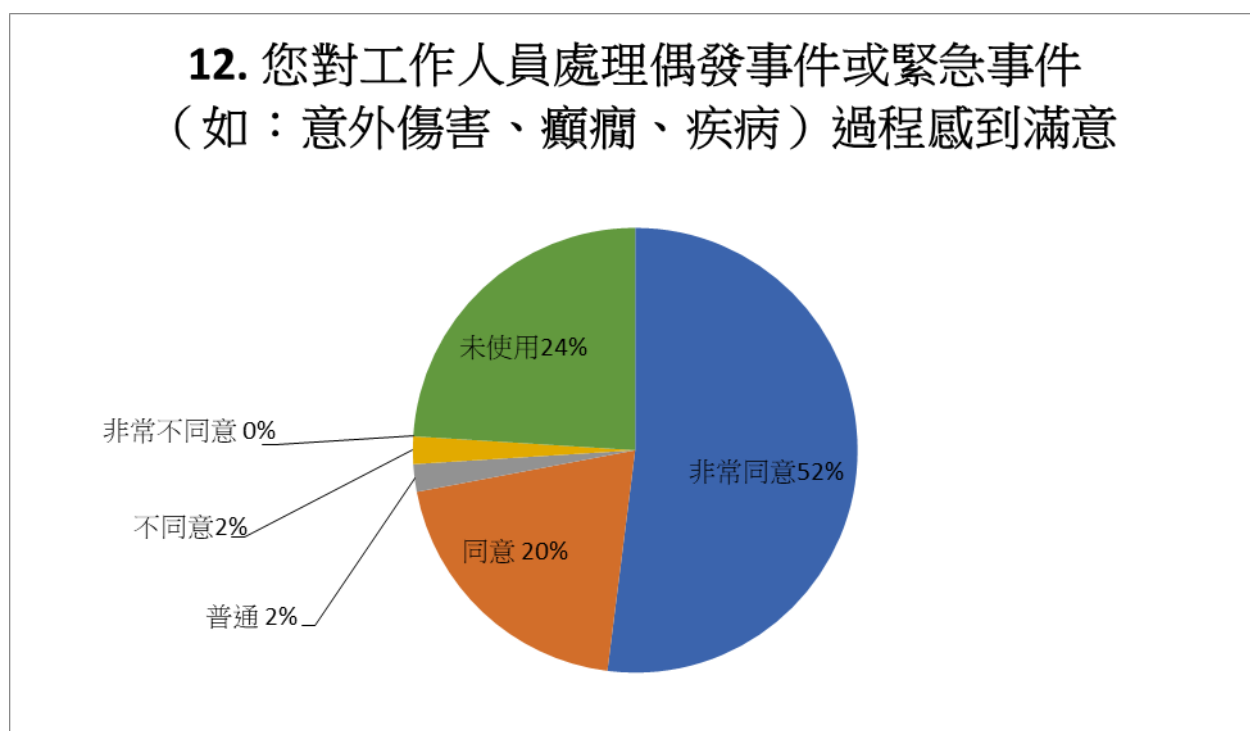


圖 01.20 對工作人員處理偶發事件或緊急事件過程感到滿意狀況

13. 您對各項活動所提供之設施設備(教材、環境空間等)感到滿意

50位填答者中，37位（74%）填答者感到非常同意；13位(26%)填答者表示同意。如表01.21及圖01.21所示。

表 01.21 對各項活動所提供之設施設備(教材、環境空間等)感到滿意狀況

選項 人數	未使用	非常 同意	同意	普通	不同意	非常 不同意	合計
人數(人)	0	37	13	0	0	0	50
百分比(%)	0%	74%	26%	0%	0%	0%	100%

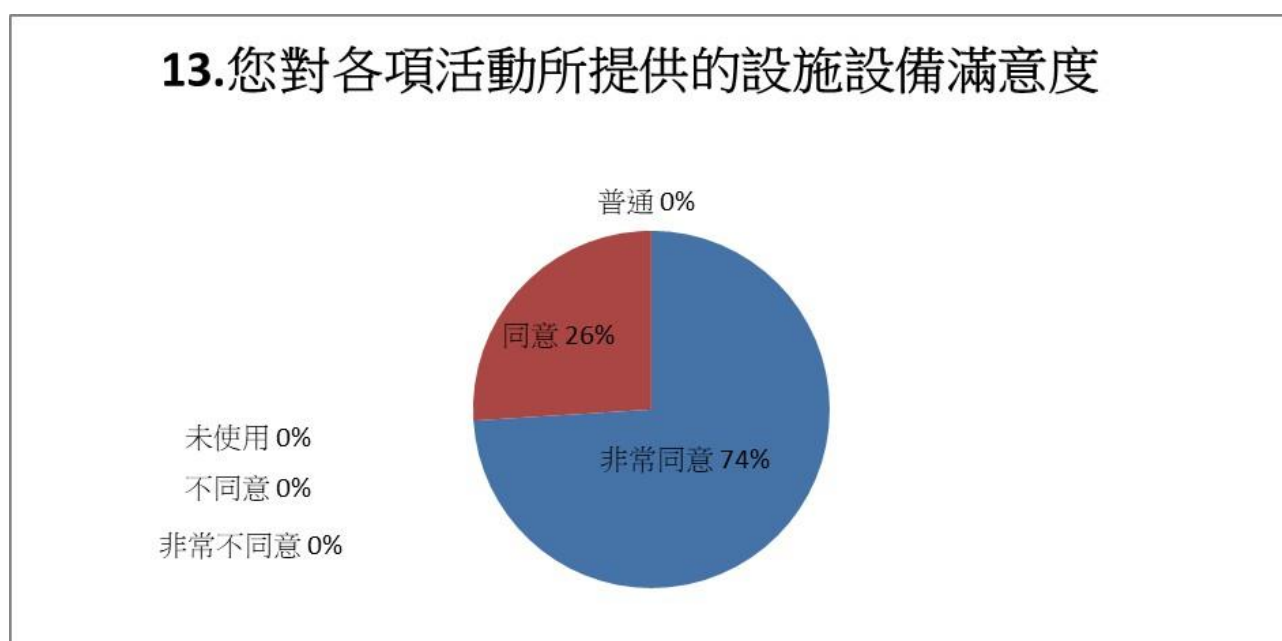


圖 01.21 對各項活動所提供之設施設備(教材、環境空間等)感到滿意狀況

14. 早期療育提供的各種服務，豐富了服務對象的生活

50位填答者中，37位（74%）填答者感到非常同意；13位(26%)填答者表示同意。如表01.22及圖01.22所示。

表 01.22 早期療育提供的各種服務，豐富了服務對象的生活狀況

選項 人數	未使用	非常 同意	同意	普通	不同意	非常 不同意	合計
人數(人)	0	37	13	0	0	0	50
百分比(%)	0%	74%	26%	0%	0%	0%	100%

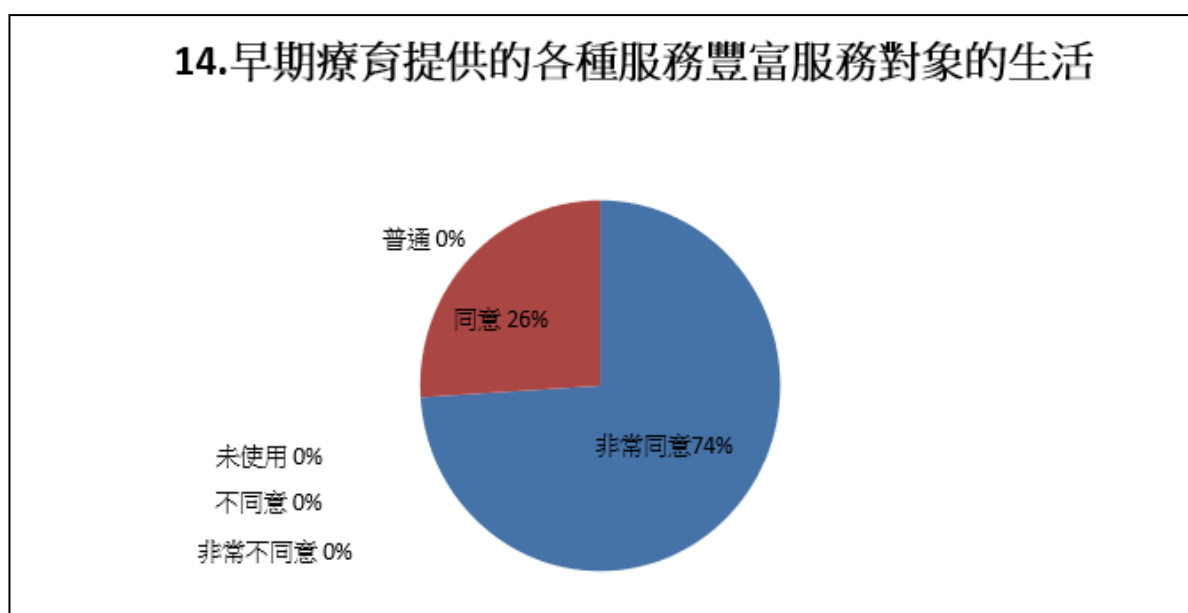


圖 01.22 早期療育提供的各種服務，豐富了服務對象的生活狀況

(二)早期療育服務效益調查

為了解服務使用者對於「早期療育」之服務效益，分別就所提供的服務豐富了服務對象之生活、哪方面的服務對孩子有幫助、哪方面的家庭支持服務對家庭有幫助進行服務效益調查，綜合分析調查資料結果如下：

1. 本中心所提供的服務，對服務對象哪些方面有助？

對於本中心所提供的服務，對服務對象哪些方面有助，50份有效問卷中，經複選後，各有49(98%)和48人(96%)表示在「認知發展」和「動作發展」有所幫助，選填人數最多；其次為「生活自理」，有46人(92%)表示有幫助；有44人(88%)認為在「人際互動」上有幫助；「體適能」上有42人(84%)認為有幫助；有40人(80%)認為在「溝通表達」上有幫助；有36人(72%)認為在「社區參與」上有幫助；「情緒行為穩定」有35人(70%)認為有幫助；「遊戲技巧」有34人(68%)認為有幫助；「健康營養」有26人(52%)認為有幫助；「其他」有1人(2%)。如表01.23及圖01.23所示。由此可知，80%以上家長認為本中心所提供「認知發展」、「動作發展」、「生活自理」、「人際互動」、「體適能」和「溝通表達」等服務對服務對象有所幫助，而「社區參與」、「情緒行為穩定」、「遊戲技巧」和「營養健康」等服務則低於80%，未來可以增強這些服務效益。

表 01.23 本中心所提供的服務，對服務對象哪些方面有助分析

項目	認知發展	動作發展	生活自理	人際互動	體適能	溝通表達	社區參與	情緒行為穩定	遊戲技巧	健康營養	其他
人數	49	48	46	44	42	40	36	35	34	26	1
%	98%	96%	92%	88%	84%	80%	72%	70%	68%	52%	2%

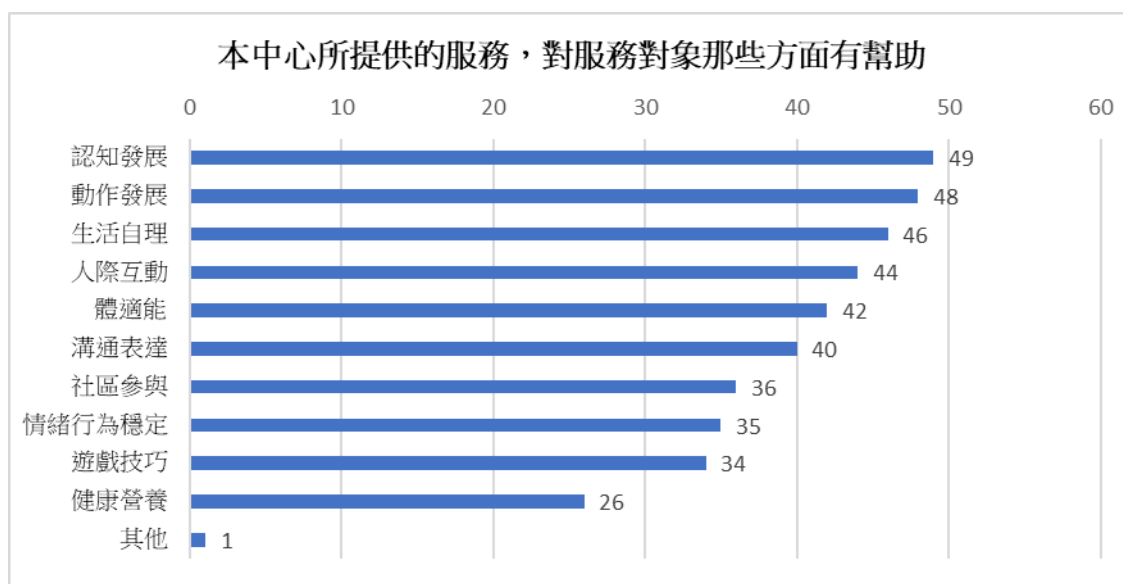


圖 01.23 本中心所提供的服務，對服務對象哪些方面有助分析

2. 本中心所提供的家庭支持服務對家庭哪些方面有助？

50位有效問卷中，經複選後，41人(82%)表示「提升家庭教養技巧」有幫助，選填人數最多；其次為「減輕家庭負擔」有40人(80%)選填；「增加福利資訊的掌握」有34人(64%)；「連結經濟補助，減輕家庭經濟壓力」有31人(62%)選填；「增進親子關係」有27人(54%)選填；「連結臨時托育服務」有26人(52%)選填。如下表01.24及圖01.24所示。

透過分析資料顯示，達八成之家長認為在本中心所提供的家庭支持服務上，「提升家庭教養技巧」及「減輕家庭照顧負擔」最有幫助；達六成以上之家長認為對「增加福利資訊的掌握」、「連結經濟補助，減輕家庭經濟壓力」有幫助；達五成家長認為對「增進親子關係」、「連結臨時托育服務」有幫助。

表 01.24 本中心所提供的家庭支持服務對家庭哪些方面有助分析

項目	提升家庭教養技巧	減輕家庭照顧負擔	增加福利資訊的掌握	連結經濟補助減輕家庭經濟壓力	增進親子關係	連結臨時托育服務	其他
人數	41	40	34	31	27	26	0
%	82%	80%	64%	62%	54%	52%	2%

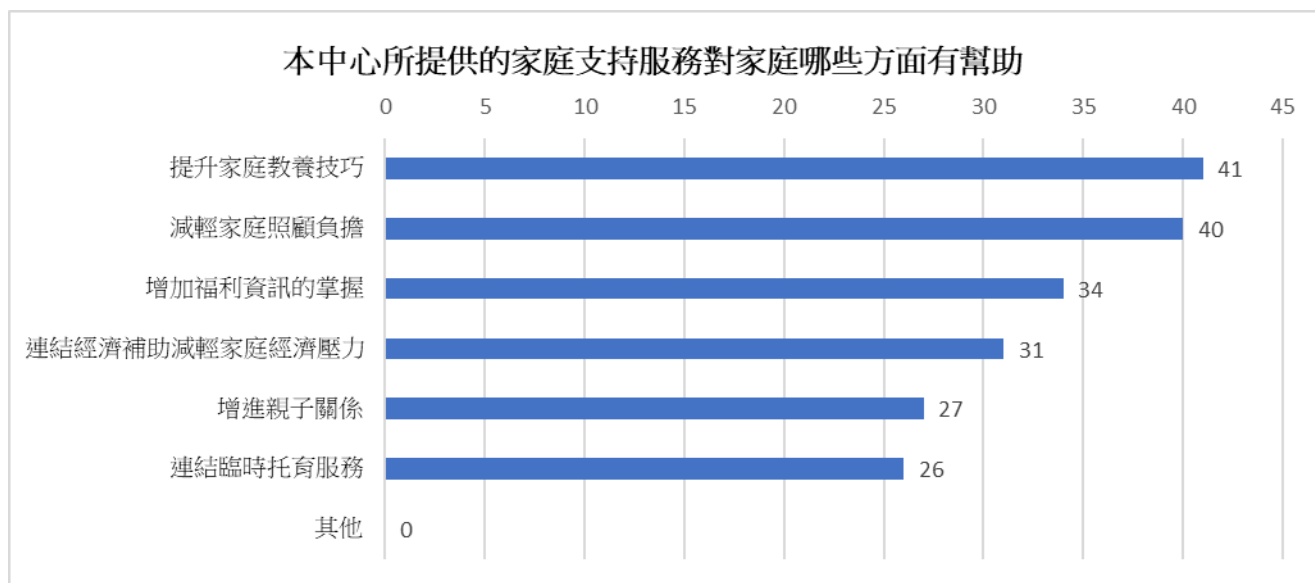


圖 01.24 本中心所提供的家庭支持服務對家庭哪些方面有助分析

(三)早期療育服務需求調查

為了解服務使用者對於服務之需求，分別就進行期待多辦理哪一類親職講座和多提供哪一類資訊進行調查，綜合分析調查資料結果如下：

1. 您期待未來中心舉辦哪一種的親職活動？

50份有效問卷中，以「生活自理」為最優先，31人(62%)；其次為「認知學習」，有28人(56%)；第三為「融合轉銜」，有27人(54%)；再者為「溝通技巧」，有26人(52%)；接著為「情緒行為輔導」，有20人(40%)；「生涯轉銜」有19人(38%)；「紓壓放鬆」有18人(36%)；「健康體適能」有16人(32%)；「法令福利」有15人(30%)；「衛生保健」有11人(22%)；「其他」有1人(2%)。

由資料分析可知「生活自理」、「認知學習」為家長最期待學習瞭解知領域，生活自理仍為幼兒獨立自主能力的展現，可以減輕家長居家生活照顧壓力，亦可養成幼兒自信心和自我控制能力。除了於學校透過規律作息安排，教保老師循序漸進引導誘發，更為重要示家長於日常生活執行落實，才得使目標成效事半功倍。而「情緒行為輔導」亦可以減緩家長照顧壓力，特殊幼兒常因無法以口語表達或表達不完全讓旁人得知其需求，無法適當獲得滿足，故常以哭鬧作為宣洩情緒出口，而具有自閉傾向幼兒情緒強度和堅持度尤為難以轉移，故通常會造成家長居家照顧的壓力，而情緒也會左右幼兒學習的動機，因此情緒行為輔導對家長而言亦為相當重要之議題。詳見表01.25和圖01.25。

表01.25 您期待未來中心舉辦哪一種的親職活動分析

項目	生活自理	認知學習	融合轉銜	溝通技巧	情緒行為輔導	生涯轉銜	紓壓放鬆	健康體適能	法令福利	衛生保健	其他
人數	31	28	27	26	20	19	18	16	15	11	1
百分比(%)	62%	56%	54%	52%	40%	38%	36%	32%	30%	22%	2%

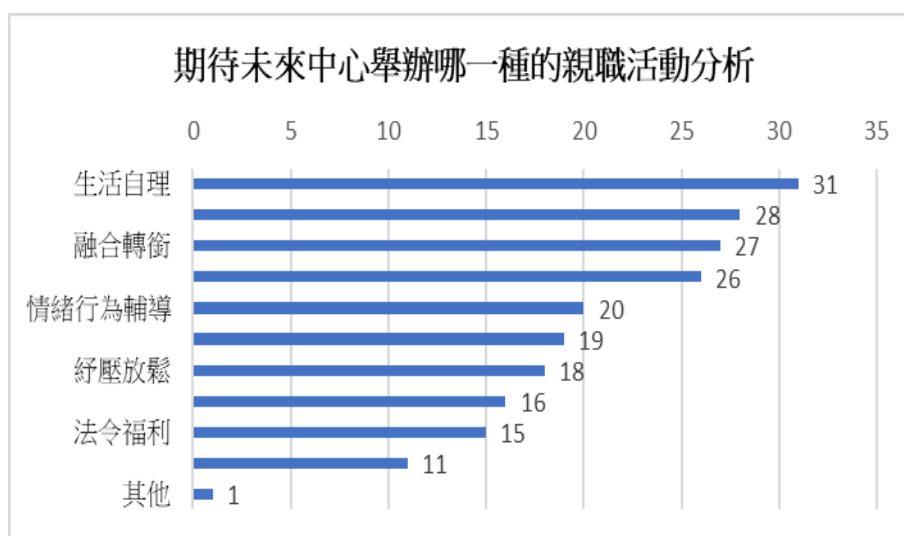


圖 01.25 您期待未來中心舉辦哪一種的親職活動分析

2. 您期待未來中心多提供哪一類的資訊

50份有效問卷中，以「課程資訊」、「教養資訊」為最優先，各有33人(66%)；其次為「活動資訊」，有31人(62%)；「福利資訊」，有29人(58%)，最後是「其他」有2人(4%)。家長期待幼兒接受早療服務後，各方面能力皆能有所提升，因此期待中心多提供教養相關課程資訊予其參考。如下表01.26及圖01.26所示。

表 01.26 您期待未來中心多提供哪一類的資訊分析

項目	課程資訊	教養資訊	活動資訊	福利資訊	其他
人數	33	33	31	29	2
百分比(%)	66%	66%	62%	58%	4%

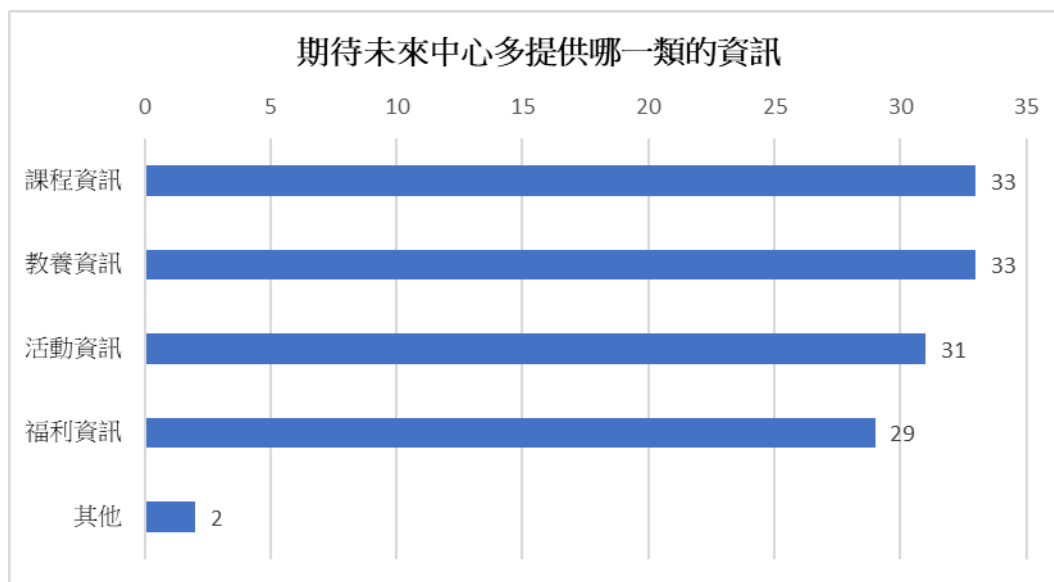


圖 01.26 您期待未來中心多提供哪一類的資訊分析

(四)早期療育服務意見反映調查

本調查也作為意見反映之管道之一，因此針對中心哪個服務需要改善、對早期療育的建議與期許、對所接受的服務的心情與感受等三方面進行調查，分析調查資料結果如下：

1. 您認為中心的服務，哪個部份需要改善

50份有效問卷中，填答「無」者有50人(100%)。

2. 您對早期療育服務的建議與期許

填答者其意見共有 5 則，如下列：

- (1) 早療是孩子成長的黃金時期，感謝老師用心協助。
- (2) 希望能夠盡快排上自費課程。
- (3) 希望上課內容能技術指導或文字影像紀錄，讓家長也能在家實施，期待孩子能更加進步。
- (4) 感謝早療大家。
- (5) 辛苦了！

3. 對於所接受的服務，您想分享的心情感受，填答者其回應與回饋有 20 則：

- (1) 每個角色位置都有發揮其功能與專業，非常用心！
- (2) 第一次做媽媽，讓我遇到了很多很多小孩子健康問題，我真的很迷茫，愛心家園我真的很感激，社工老師讓我非常非常的安心，謝謝你們服務對象現在各方面好很多，我們看得出來的進步。
- (3) 很謝謝老師們用心的指導。
- (4) 感謝老師們的付出，有您們真好。
- (5) 感謝教保員和社工無私的協助，辛苦了。有您們真好！
- (6) 非常感謝。
- (7) 孩子每天都開開心心上學，她快樂的學習，快樂的進步，謝謝早療中心所有幫助孩子的老師、社工、和志工。
- (8) 孩子在學校我能夠非常安心、感謝老師跟家園所做的一切。
- (9) 每學期會針對個案發展開會討論，可以讓家長更清楚知道個案在園區內的訓練及成長，治療師跟老師們也可以藉由家長知道孩子在園區外的表現，對個案發展可以更有效規劃，是個很棒的交流。
- (10) 非常感激，小孩一直有在進步。
- (11) 大家辛苦了。
- (12) 有在慢慢的慢慢的，慢慢的一步一步進步～雖然慢但媽媽我看得見孩子有進步。
- (13) 感謝有您。
- (14) 感謝老師 辛苦了。
- (15) 謝謝愛心家園每一位成員辛苦的付出，有您們真好。

- (16)各個老師社工都很用心教導與管理。
- (17)真的非常棒，這不只是對孩子的成長也對家長的成長大幅有收穫。
- (18)很好的環境與老師。
- (19)謝謝老師及社工的幫助，讓家長更了解如何帶身障的孩子。
- (20)辛苦大家了！

(五) 結論與建議

本份服務問卷調查針對早期療育服務使用者家長之基本資料、台中市愛心家園服務使用情形、服務滿意度、服務效益、服務需求、服務意見反映進行調查，做成以下結論與建議：

1. 基本資料

- (1)性別調查結果顯示女性填答者人數為 8 成之多，由此可知填答者仍以女性為主，而男性在參與填答上則較少，得以推論參與孩子療育活動仍以女性為主，是以未來仍需持續促進家庭男性成員之參與。
- (2)因台中市愛心家園位於南屯區之地緣關係，早期療育服務對象主要居住於南屯區者為最多，而居住在其他區域，尤其原台中縣因交通服務提供不但提升孩子就學便利性，也減輕家長接送的辛勞，是故持續提供穩定之交通服務是重要的議題。

2. 台中市愛心家園服務使用情形

- (1)透過「親友介紹」得知機構訊息者居多，但隨著家長使用網路搜尋相關資訊能力的提升，透過「瑪利亞網站」和「瑪利亞電子報」或其他「相關公益網站」等管道獲得機構相關資訊者也有成長趨勢，故未來也可以多考慮拓展網路無遠弗屆之效能。
- (2)知道並使用相關調查中發現其落差，有些家長知道機構提供該項服務，仍使用次數卻少之又少，甚至無，是故可進一步思考該項服務是否符合家長需求和阻礙家長運用服務的因素。
- (3)家長認為在運用機構資源障礙或困難為等候通知入園時間較長。此外期待機構未來發展融合式教育、住宿機構、安排課程讓家長學習等，皆可納入機構未來拓展服務面向考量。

3. 早期療育服務滿意度調查

早期療育服務整體滿意度高達 90%家長感到滿意，其中對社工員和教保員服務態度感到滿意達到 100%；而在對中心所提供的交通支持服務感到滿意僅有 50%家長感到滿意，為最低，其中 46%未使用交通支持服務，建議可進一步與家長關心服務需改善地方。

4. 早期療育服務效益調查

- (1)於 80%以上家長認為本中心所提供「認知發展」、「動作發展」、「生活自理」、「人際互動」、「體適能」和「溝通表達」等服務感到滿意，「社區參與」、「情緒行為穩定」、「遊戲技巧」和「營養健康」等服務則低於 80%，未來可以進一步思考如何增強這些服務效益。
- (2)在本中心家庭支持服務滿意度依序為
 - A. 達八成之家長認為在本中心所提供的家庭支持服務上，「減輕家庭照顧負擔」、「提升家庭教養技巧」最有幫助。
 - B. 達六成之家長認為「連結經濟補助減輕家庭經濟壓力」、「增加福利資訊的掌握」有幫助。
 - C. 達五成之家長認為對「增進親子關係」、「連結臨時托育服務」有幫助。

身心障礙或發展遲緩幼兒因某領域發展緩慢，無法順利表達需求，或指令理解不佳，或行動不便，或體弱多病等皆比照顧一般正常發展幼兒需耗費更多心力、時間和金錢，故福利資訊掌握和運用自如即可成為家長照顧幼兒正向資源，減緩家長在照顧或金錢上的壓力。

5. 早期療育服務需求調查

- (1)早療中心家長期待辦理的課程依序為「生活自理」、「認知學習」、「融合轉銜」、「溝通技巧」、「情緒行為輔導」，可以做為未來辦理課程的參考依據。
- (2)早療中心家長期待中心提供資訊依序為「課程資訊」、「教養資訊」、「活動資訊」和「福利資訊」，可做為未來資訊提供參考依據，但也須依其個別化提供適切的資訊。

6. 早期療育服務意見反映調查

- (1)整合早期療育服務的建議與期許詳列如下：

- A. 融合式教育。
- B. 現在發展遲緩小孩很多，也許也可以開立沒有拿到身心障礙證明，但還是需要早療的班級幫助更多需要幫助的孩子。
- C. 希望寶寶班跟早療班能收氣切兒(可針對已不使用呼吸器者)。
- D. 住宿機構。
- E. 排一些課程讓家長可以學習。
- F. 學校轉銜之介紹。
- G. 希望能夠盡快排上自費課程。
- H. 希望上課內容能技術指導或文字影像紀錄，讓家長也能在家實施，期待孩子能更加進步。

- (2)家長想分享的心情感受，皆為正向回饋，多為感謝早療服務的提供，讓幼兒有所進步和成長！

(六)意見回應與改善計畫

109. 06.

開放性建議	愛心家園意見回應	改善計畫	追蹤改善情形
1. 融合式教育	融合教育的理念是希望早療中心的幼兒與一般幼兒有更多互動的機會，以增加早療幼兒學習的機會，目前早療中心進行的融合有幾種方式 1. 早療的小朋友到社區幼兒園進行融合 2. 由早療中心設計活動，讓社區一般幼兒進到愛心家園與早療中心的孩子一起進行活動，例如社團、參訪互動等	1. 多開發有意願配合早療融合之幼兒園或非營利幼兒園，已增加早療幼兒融合的機會 2. 增加以社團或活動方式讓社區一般幼兒進到愛心家園與早療幼兒互動，例如兒童節活動、聖誕節活動、或設計有關融合相關的社團活動。 3. 與社區服務中心合作，配搭社區活動，讓早療幼兒有更多與一般社區民眾互動的機會。	1. 109 年 8 月起已與社區服務新的幼兒聽故事時間，與一般幼兒共同聽故事及相互交流 2. 預計 10 月起至一般幼兒園進行學習融合活動 3. 與大學相關系所合作，以社團形式，設計交流活動，增加早療幼兒及一般幼兒進行遊戲互動
2. 現在發展遲緩小孩很多，也許也可以開立沒有拿到身心障礙證明，但還是需要早療的班級幫助更多需要幫助的孩子。	1. 依據臺中市政府社會局委託民間辦理社會福利服務「台中市愛心家園委託經營管理案」的服務建議書中呈報政府的服務對象為設籍台中市並領有身心障礙或發展遲緩證明之 0-6 歲學齡前幼兒。因此文件規定，所收托的服務對象為應有身心障礙證明之學前幼兒。 2. 以時段班進行的服務模式不在此限，因此可以此模式服務遲緩幼兒。	1. 收集台中市資源手冊，提供有需求之遲緩兒家長參考。 2. 如果經評估為輕度發展遲緩，會建議家長安置在一般幼兒園進行融合教育，再輔以密集式一對一的時段服務，加強發展落後領域。 3. 轉介兒童通報個管中心，讓家長諮詢專業人員之建議，了解早期療育的服務資源。	1. 已收集台中市早療資源地圖，提供給有需求之發展遲緩幼兒家長 2. 開發時段療育師資，提供有需求的家長選擇 3. 與各管中心保持密切聯繫，將有需求之發展遲緩幼兒家長作必要時的轉介
3. 希望寶寶班跟早療班能收氣切兒（可針對已	1. 依照 108 年臺中市政府社會局委託民間辦理社會福利服務「台中市愛心家園委託經營管理案」，服務開案指標其	1. 有早療需求的氣切幼兒，可優先安排一對一的時段課程，等其氣切孔洞密合，再按日托正常程序入園。	1. 已釋放出認知時段給予有需求之家長選擇

不使用呼吸器者)	中一條為「無傳染疾病、無重症疾病須積極醫療，無插管（鼻胃管、氣切管、導尿管、瘻管）之身心障礙者，且經本會體檢評估通過者。」 2. 因為家園服務對象皆為特殊幼兒，而且部分服務對象有過動或其他的行為問題，因此在安全防範上有其必要的顧慮，所以目前不收托有氣切之幼兒。 3. 如果氣切兒有早療需求，可以先登記待排，等其氣切孔洞密合，再按正常程序入園。 4. 氣切兒有早療需求，也可以選擇一對一的時段班服務模式。		2. 收集其他服務單位資訊，必要時提供家長選擇
4. 住宿機構	1. 愛心家園為日間照顧機構，與住宿型機構的法條、空間、人員配置和設施設備不同，所以無法提供住宿型服務。	1. 針對有需求的家長提供台中市住宿機構資訊，支持家長聯繫資源。 2. 建議家長有此需求時可至身心障礙者社區資源中心，尋求專業人員相關諮詢和協助。	1. 收集可做早療住宿機構之資訊，以提供有需求之家長，例如國立彰化啟智學校 2. 聯合服務對象之個管社工服務，提供家長所需之資訊
5. 排一些課程讓家長可以學習	1. 每年都會進行滿意度調查，家長可以在調查的選項中圈選符合自己需求的課程。 2. 會依家庭服務需求調查表調查家長有關資訊服務、經濟需求、親職支持等向度，從中釐清家長需求並排入親職教育訓練。	1. 將家長需求調查結果排序，安排符合家長需求的課程並列入下年度行事曆。 2. 108年下半年會有常態性的親職教育講座，會開放資訊給有需求的家長參加。	1. 已將本次家長服務滿意度調查之有關訊息提供和活動辦理需求，列入下年度家長活動辦理之依據。 2. 依服務滿意度之

			家長回饋，調整親職活動辦理之模式和方向。
6. 學校轉銜之介紹	有關幼兒轉銜及學校介紹，目前愛心家園的作法有： 1. 連結轉知家長關於教育局每年 9-10 月辦理的轉銜(國小和公幼)的說明會(含學校介紹)，會請家長盡量參加，如果家長真無法出席，教育局也會將說明會的錄影和說明放在網站上供家長自行參閱。 2. 主動召開轉銜會議，邀請幼兒下一階段安置的單位及家長到愛心開轉銜會議；或愛心的社工、教保和家長到學校或幼兒園開轉銜會議，會議中會參訪或說明學校特色。 3. 台中市各兒童資源中心在每年的 6-8 月也會辦理轉銜說明會，鼓勵家長參加。 4. 針對國小轉銜或有意申請公私幼兒園的家長，會先做轉銜需求調查，社工也會與家長一對一的做說明。	1. 將轉銜服務做成流程圖，並且在每個流程加入對應表單及主責人員。 2. 持續與兒資中心資源合作互通資訊，讓家長的消息或權益不漏接。 3. 收集家長有關轉銜的問題，集結成 Q&A 供家長參考。 4. 每年 7 月進行轉銜需求調查，提醒家長思考轉銜意願及該準備的證明文件，或該進行的行政流程。	1. 在新學期的 ISP 會議時會針對轉銜之家長意願做調查，並擬定轉銜計畫 2. 社工主動告知有轉銜需求家長之相關公辦活其他單位辦理之轉銜說明會，並提醒家長需準備之相關文件。
7. 希望能夠盡快排上自費課程	1. 目前愛心家園的自費療育課程有認知、物理、職能和語言四種時段課程，早療中心目前只有負責認知時段，如果家長有其他自費課程的需要請洽醫療復健中心詢問或安排。 2. 盤點有待排認知時段的服務對象的數量和待排時間。 3. 召開時段服務會議討論因應和可行的改善方法。	1. 重新訂定認知時段服務開案指標和服務期程，以縮短待排的時間。 1-1 服務對象以學前幼兒為主。 1-2 服務過程中孩子年齡超過 6 歲，則服務到當期結束為止。 1-3 目前超過學前年齡的孩子的認知時段服務，將會到 109 年 12 月底以前結束。	1. 已盤點需求及提供服務之時段能量，進行服務期程和開案標準，以縮短待排時間過長的現況。

8. 希望上課內容能技術指導或文字影像紀錄，讓家長也能在家實施，期待孩子能更加進步	1. 每月在月學習現況的表單中，老師或治療師會書寫家長在家中可以進行的目標策略 2. 平日的課程也會進行部分拍照和攝影上傳班級群組。 3. 平時家長也可以透過聯絡簿或與老師面對面詢問與孩子互動的技巧或帶領策略。 4. 如果家長需要與治療師進行較深入的會談，也可以提出需求再安排適當時段。	1. 教保員在聯絡簿或與家長互動時，更多主動告知孩子的學習狀況或帶領小技巧。 2. 可以針對家長需求拍攝指導影片，例如擺位、進食用餐訓練、口腔按摩…。 3. 每月有 3 次固定時間提供家長預約治療師或老師做深入討論。	1. 早療各班皆已將上課照片或影像不定期上傳班級群組，讓家長能清楚看到子女之參與情形 2. 每天有聯絡簿告知家長子女之日常表現 3. 每月學習現況表可傳達家長在家中可以進行之功能性建議。
--	--	--	---

二、日間托育業務

(一)日間托育服務滿意度調查

為了解服務使用者對於「日間托育服務」之整體滿意度，共設計十七個題項，分別就個別化服務計劃、各式活動與服務(教學活動、家庭支持服務、復健服務、交通支持服務)、權益維護(更多自主選擇機會、隱私保護)、工作人員(教保員、社工員、治療師)服務態度、工作人員處理緊急事件過程、設施設備、豐富服務對象的生活、意見反映(反映管道、處理的時效性、處理的結果、管道暢通)進行滿意度調查，綜合分析調查資料結果如下：

有效問卷中，在個別化服務計劃、各式活動與服務、權益維護、工作人員服務態度、工作人員處理緊急事件過程、設施設備、豐富服務對象的生活、意見反映之整體滿意度達92.45%；但在對反映意見管道、對社工員服務態度、對事件處理結果，有填答者反映不滿意；未來需要更加強這些方面的服務。如表01.8及圖01.8所示。

表 01.8 日間托育服務滿意度調查綜合分析結果

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
1. 您對中心所提供的個別化服務計畫(ISP)感到滿意。	5 (3.52)	76 (53.52)	58 (40.85)	3 (2.11)	0	0	142 (100)
2. 您對所提供服務對象的教學活動感到有幫助	1 (0.7)	73 (51.41)	65 (45.77)	3 (2.11)	0	0	142 (100)
3. 您對中心所提供的家庭支持服務(家訪、諮詢、親職講座等)感到滿意	1 (0.7)	74 (52.11)	62 (43.66)	5 (3.52)	0	0	142 (100)
4. 您對中心所提供的復健治療服務感到滿意	2 (1.41)	63 (44.37)	65 (45.77)	12 (8.45)	0	0	142 (100)
5. 您對中心所提供的交通支持服務感到滿意	26 (18.31)	61 (42.96)	47 (33.1)	8 (5.63)	0	0	142 (100)
6. 對服務對象有更多自主選擇的機會(旅遊、社團等)感到滿意	3 (2.11)	60 (42.25)	73 (51.41)	6 (4.23)	0	0	142 (100)
7. 您對中心所提供的隱私保護感到滿意	1 (0.7)	71 (50)	66 (46.48)	4 (2.82)	0	0	142 (100)

8. 您對中心所提供的反映意見管道感到滿意	5 (3.52)	65 (45.77)	67 (47.18)	4 (2.82)	1 (0.7)	0	142 (100)
9. 您對教保員服務態度感到滿意	1 (0.7)	92 (64.79)	44 (30.99)	5 (3.52)	0	0	142 (100)
10. 您對社工員服務態度感到滿意	1 (0.7)	96 (67.61)	44 (30.99)	0	0	1 (0.71)	142 (100)
11. 您對治療師服務態度感到滿意	3 (2.11)	74 (52.11)	57 (40.14)	8 (5.63)	0	0	142 (100)
12. 您對工作人員處理偶發事件或緊急事件（如：意外傷害、癲癇、疾病）過程感到滿意	7 (4.93)	69 (48.59)	61 (42.96)	5 (3.52)	0	0	142 (100)
13. 您對各項活動所提供之設施設備（教材、環境空間等）感到滿意	5 (3.52)	63 (44.37)	70 (49.3)	4 (2.82)	0	0	142 (100)
14. 日間托育服務提供的各項服務，豐富了服務對象的生活	2 (1.41)	80 (56.34)	57 (40.14)	3 (2.11)	0	0	142 (100)
15. 您對本園意見反映處理的時效性感到滿意	8 (5.63)	66 (46.48)	60 (42.25)	8 (5.63)	0	0	142 (100)
16 您對本園意見處理的結果感到滿意	8 (5.63)	65 (45.77)	63 (44.37)	5 (3.52)	1 (0.7)	0	142 (100)
17 您對本園意見反映處理的管道暢通感到滿意	13 (9.15)	69 (48.59)	56 (39.44)	4 (2.82)	0	0	142 (100)
整體滿意度總和	92 (3.81)	1217 (50.41)	1015 (42.04)	87 (3.60)	2 (0.08)	1 (0.04)	2414 (100)

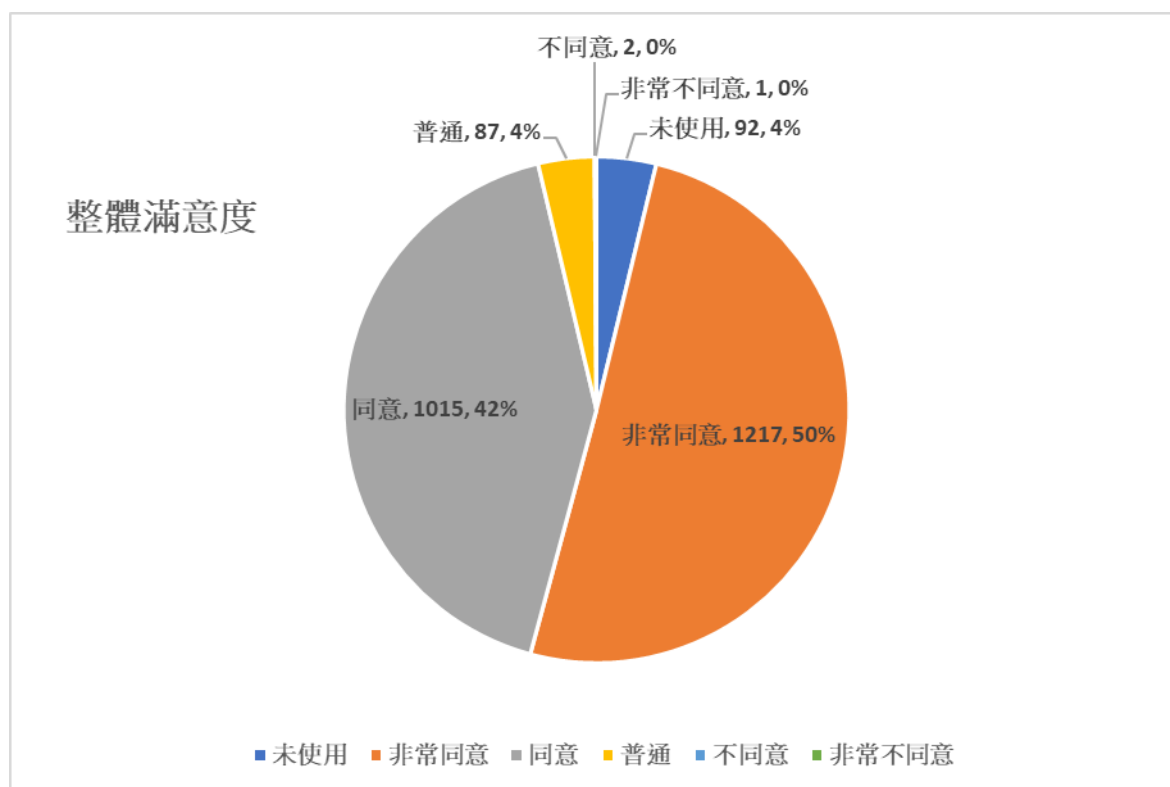


圖 01.8 日間托育服務整體滿意度狀況

1. 個別化服務計畫滿意度-對中心所提供的個別化服務計畫感到滿意

142份有效問卷中，有5位(3.52%)填答者表示未使用，故無需作答此題，有76位(佔53.52%)填答者表示非常同意；58位(佔40.85%)填答者表示同意；有3位(佔2.11%)填答者表示普通。顯示94.37%填答者滿意本園所提供之個別化服務計畫。如表01.9及圖01.9所示。

表 01.9 對中心所提供個別化服務計畫感到滿意

題目 \ 選項	未使用 (%)	非常 同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常 不同意 (%)	總和
1. 您對中心所提供的 個別化服務計畫(ISP) 感到滿意。	5 (3.52)	76 (53.52)	58 (40.85)	3 (2.11)	0	0	142 (100)

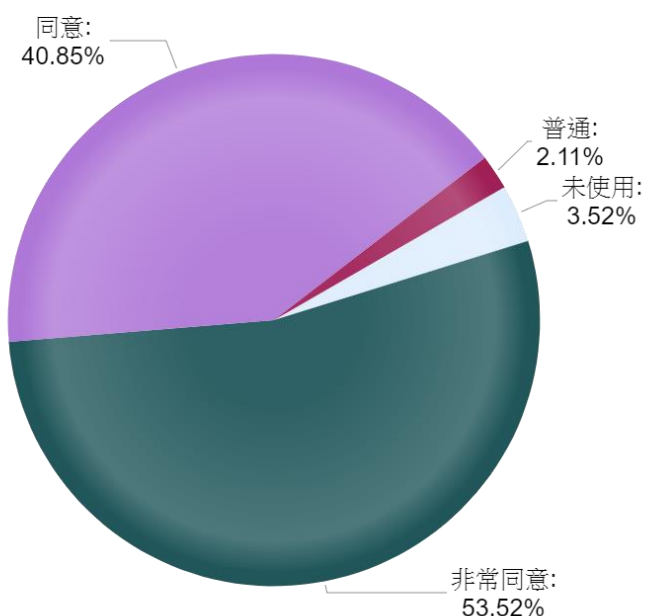


圖 01.9 對中心所提供個別化服務計畫感到滿意

2. 對教學活動滿意度

在142份有效問卷中，有1位(0.7%)填答者表示未使用；有65位（佔45.77%）填答者表示同意；有73位(佔51.41%)填答者表示非常同意；有3位(佔2.11%)填答者表示普通；有0位(0%)填答者表示不同意。顯示近97.18%填答者滿意本園所提供之教學活動並感到有幫助。如表01.10及圖01.10所示。

表 01.10 對中心所提供服務對象的教學活動感到有幫助

題目 \ 選項	未使用 (%)	非常 同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常 不同意 (%)	總和
2. 您對所提供服務對象的 教學活動感到有幫助	1 (0.7)	73 (51.41)	65 (45.77)	3 (2.11)	0 (0)	0	142 (100)

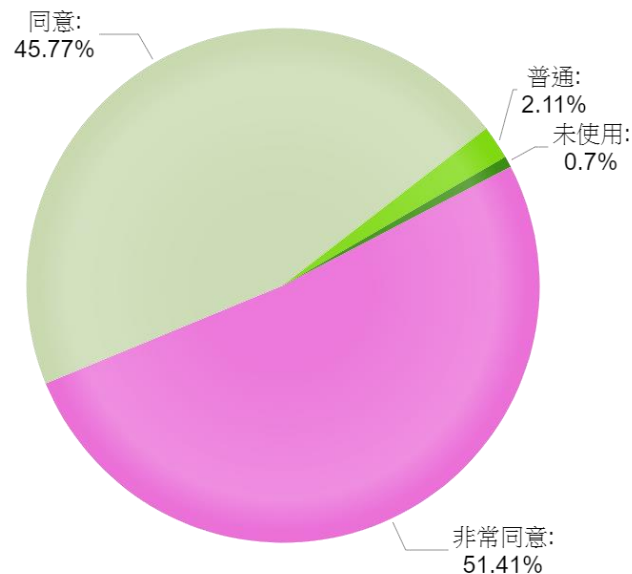


圖 01.10 對中心所提供服務對象的教學活動感到有幫助

3. 對中心所提供的家庭支持服務感到滿意

在142份有效問卷中，有1位(0.7%)填答者表示未使用，故無需作答此題，有62位(佔43.66%)填答者表示同意；有74位(佔52.11%)填答者表示非常同意；有5位(佔3.52%)填答者表示普通。顯示近95.77%填答者滿意本園所提供家庭支持服務。如表01.11及圖01.11所示。

表 01.11 對中心所提供的家庭支持服務感到滿意

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
3. 您對中心所提供的家庭支持服務(家訪、諮詢、親職講座等)感到滿意	1 (0.7)	74 (52.11)	62 (43.66)	5 (3.52)	0	0	142 (100)

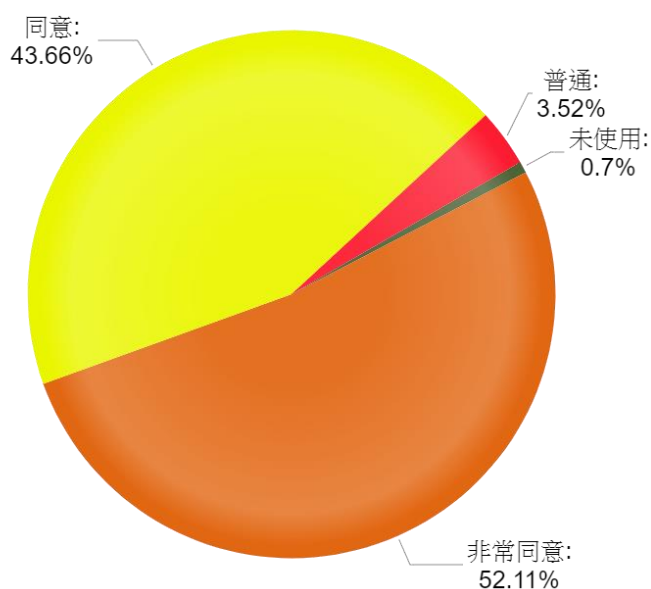


圖 01.11 對中心所提供的家庭支持服務感到滿意

4. 中心所提供的復健治療服務感到滿意

在142份有效問卷中，有2位(1.41%)填答者表示未使用，故無需作答此題；有63位(44.37%)填答者表示非常同意；有65位(45.77%)填答者表示同意；有12位(8.45%)填答者表示普通；有0位(0%)填答者表示不同意。顯示90.14%填答者滿意本園所提供之復健治療服務。如表01.12及圖01.12所示。

表01.12對中心所提供的復健治療服務感到滿意

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
4. 您對中心所提供的復健治療服務感到滿意	2 (1.41)	63 (44.37)	65 (45.77)	12 (8.45)	0 (0)	0	142 (100)

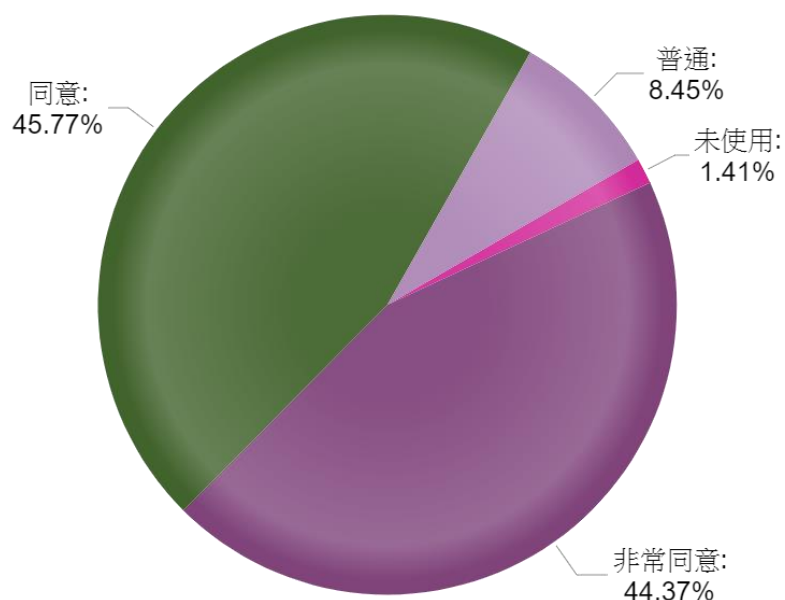


圖01.12對中心所提供的復健治療服務感到滿意

5. 對中心所提供的交通支持服務感到滿意

在142份有效問卷中，有26位(18.31%)填答者表示未使用，故無需作答此題，有47位（33.1%）填答者感到同意；61位(42.96%)填答者表示非常同意；有8位(5.63%)填答者表示普通；有0位(0%)填答者表示不同意；有近76.06%填答者滿意本園所提供之交通支持服務。如圖01.13及圖01.13所示。

表 01.13 對中心所提供的交通支持服務感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用 (%)	非常 同意 (%)	同意 (%)	無意見 (%)	不同意 (%)	非常 不同意 (%)	總和
5. 您對中心所提供的交通支持服務感到滿意	26 (18.31)	61 (42.96)	47 (33.1)	8 (5.63)	0 (0)	0 (0)	142 (100)

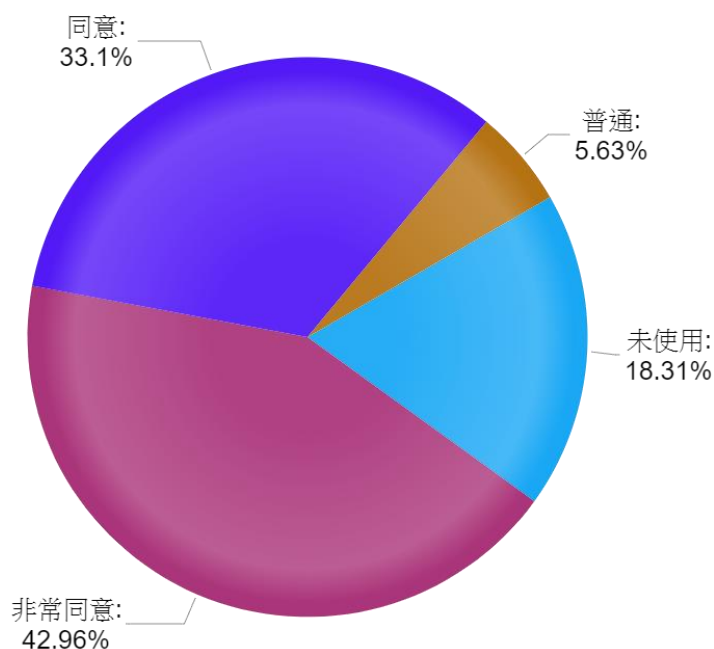


圖 01.13 對中心所提供的交通支持服務感到滿意狀況

6. 對服務對象有更多自主選擇的機會（旅遊、社團等）感到滿意：

在142份有效問卷中，有3位(2.11%)填答者表示未使用，故無需作答此題，有73位（51.41%）填答者感到同意；60位(42.25%)填答者表示非常同意；有6位(4.23%)填答者表示普通；有0位(0%)填答者表示不同意。顯示93.66%填答者滿意本園提供服務對象有更多自主選擇的機會。如表01.14及圖01.14所示。

表 01.14 對服務對象有自主選擇的機會感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用 (%)	非常 同意 (%)	同意 (%)	無意見 (%)	不同意 (%)	非常 不同意 (%)	總和
6. 對服務對象有更多自主選擇的機會(旅遊、社團等)感到滿意	3 (2.11)	60 (42.25)	73 (51.41)	6 (4.23)	0 (0)	0 (0)	142 (100)

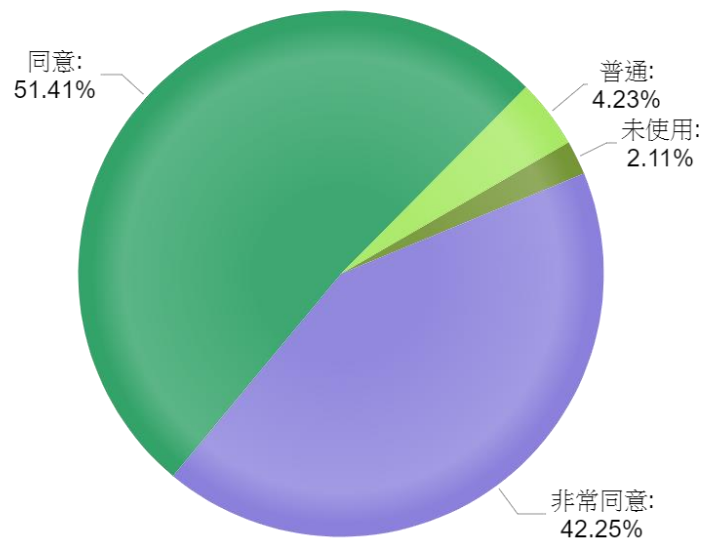


圖 01.14 對服務對象有自主選擇的機會感到滿意狀況

7. 對中心所提供的隱私權保護感到滿意

在 142 份有效問卷，有 1 位(0.7%)填答者表示未使用，故無需作答此題。有 66 位 (46.48 %) 填答者感到同意；有 71 位(50%)填答者表示非常同意；有 4 位(2.82%)填答者表示普通。顯示 96.48%填答者滿意本園對於隱私保護的機制。如表 01.15 及圖 01.15 所示。

表 01.15 對中心所提供的隱私權保護感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
7. 您對中心所提供的隱私保護感到滿意	1 (0.7)	71 (50)	66 (46.48)	4 (2.82)	0 (0)	0 (0)	142 (100)

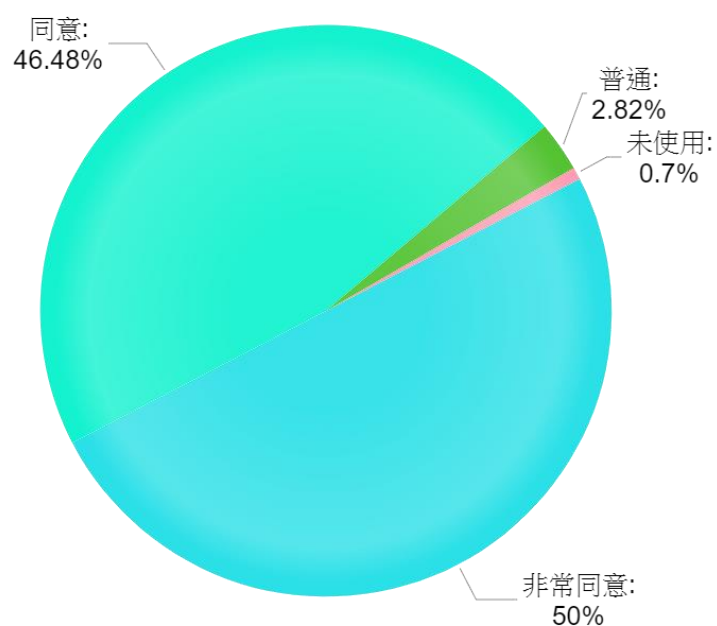


圖 01.15 對中心所提供的隱私權保護感到滿意狀況

8. 對中心所提供的反映意見管道感到滿意

在 142 份有效問卷中，有 5 位(3.52%)填答者表示未使用，故無需作答此題；有 67 位 (47.18%) 填答者感到同意；有 65 位(45.77%)填答者表示非常同意；有 4 位(2.82%)填答者表示普通；有 1 位(0.7%)填答者表示不同意；顯示有 92.95%填答者滿意本園所提供之反映意見管道。如表 01.16 及圖 01.16 所示。

表 01.16 對中心所提供的反映意見管道感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
8. 您對中心所提供的反映意見管道感到滿意	5 (3.52)	65 (45.77)	67 (47.18)	4 (2.82)	1 (0.7)	0 (0)	142 (100)

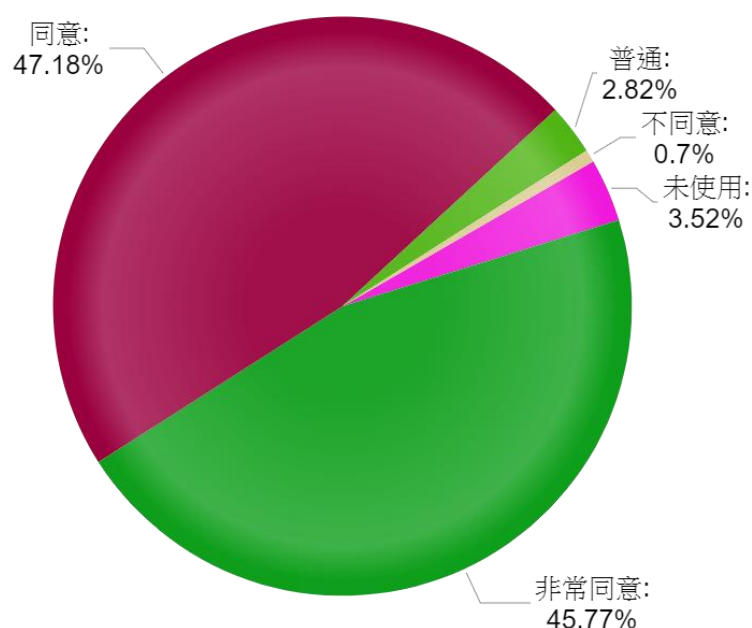


圖 01.16 對中心所提供的反映意見管道感到滿意狀況

9. 對教保員服務態度感到滿意

在 142 份有效問卷中，有 1 位(0.7%)填答者表示未使用，故無需作答此題，有 92 位(64.79%)填答者表示非常同意；有 44 位 (30.99%) 填答者感到同意；有 5 位(3.52%)填答者表示普通；有 0 位(0%)填答者表示不同意；顯示 95.78%填答者滿意本園教保員服務態度。如表 01.17 及圖 01.17 所示。

表 01.17 對教保員服務態度感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
9. 您對教保員服務態度感到滿意	1 (0.7)	92 (64.79)	44 (30.99)	5 (3.52)	0 (0)	0 (0)	142 (100)

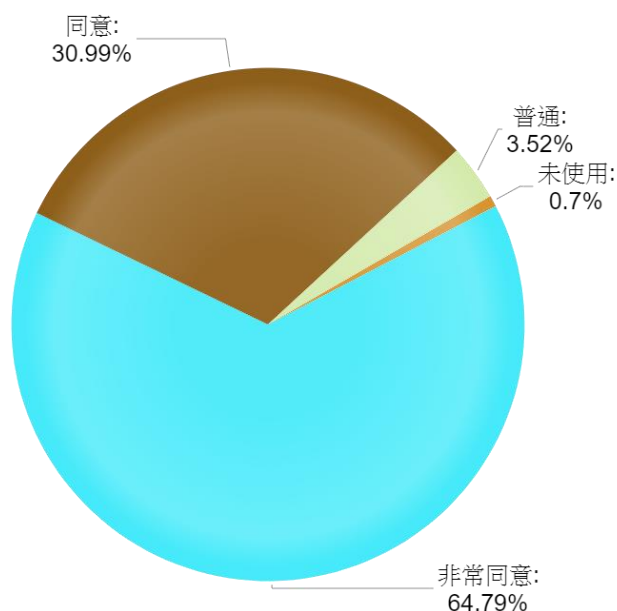


圖 01.17 對教保員服務態度感到滿意狀況

10. 對社工員服務態度感到滿意

在 142 份有效問卷中，有 1 位(0.7%)填答者表示未使用，故無需作答此題，有 96 位 (67.61%)填答者表示非常同意；有 44 位 (30.99%) 填答者感到同意；有 0 位(0%)填答者表示普通；有 1 位(0.7%)填答者表示非常不同意。顯示近 98.6%填答者滿意本園社工員服務態度。如表 01.18 及圖 01.18 所示。

表 01.18 對社工員服務態度感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
10. 您對社工員服務態度感到滿意	1 (0.7)	96 (67.61)	44 (30.99)	0 (0)	0 (0)	1 (0.7)	142 (100)

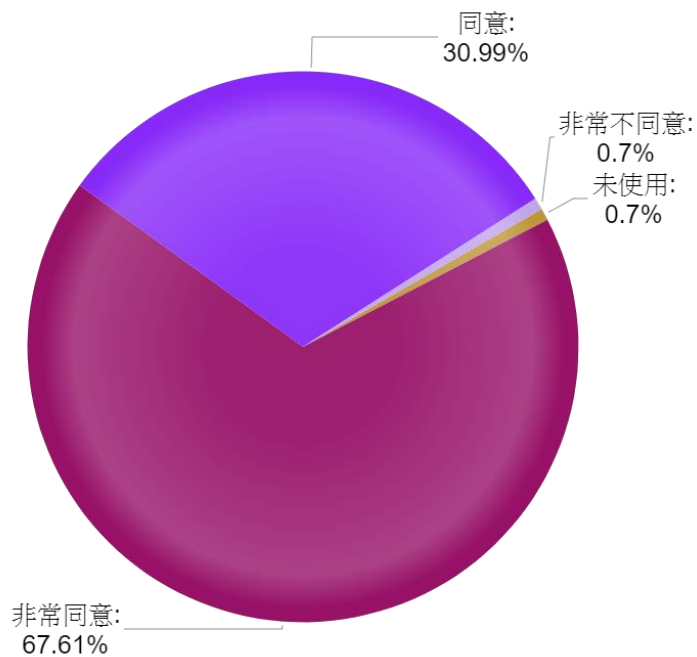


圖 01.18 對社工員服務態度感到滿意狀況

11. 您對治療師服務態度感到滿意

在 142 份有效問卷中，有 3 位(2.11%)填答者表示未使用，故無需作答此題，有 74 位 (52.11%)填答者表示非常同意；有 57 位 (40.14%) 填答者同意；有 8 位(5.63%)填答者表示普通。顯示近 92.25%填答者滿意本園治療師服務態度。如表 01.19 及圖 01.19 所示。

表 01.19 對治療師服務態度感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
11. 您對治療師服務態度感到滿意	3 (2.11)	74 (52.11)	57 (40.14)	8 (5.63)	0 (0)	0 (0)	142 (100)

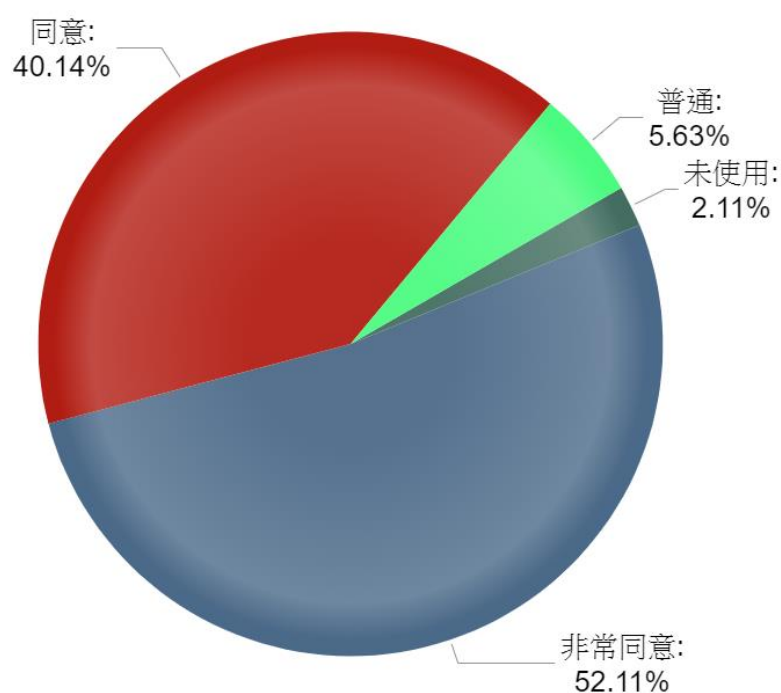


圖 01.19 對治療師服務態度感到滿意狀況

12. 您對工作人員處理偶發事件或緊急事件過程感到滿意

142 份有效問卷中，有 7 位(4.93%)填答者表示未使用，故無需作答此題。有 69 位(48.59%)填答者表示非常同意；有 61 位 (42.96%) 填答者感到同意；有 5 位(3.52%)填答者表示普通。在使用偶發事件或緊急事件之 142 位填答者中，顯示近 91.55%填答者對於工作人員處理偶發事件或緊急事件過程感到滿意。如表 01.20 及圖 01.20 所示。

表 01.20 對工作人員處理偶發事件或緊急事件過程感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
12. 您對工作人員處理偶發事件或緊急事件（如：意外傷害、癲癇、疾病）過程感到滿意	7 (4.93)	69 (48.59)	61 (42.96)	5 (3.52)	0	0	142 (100)

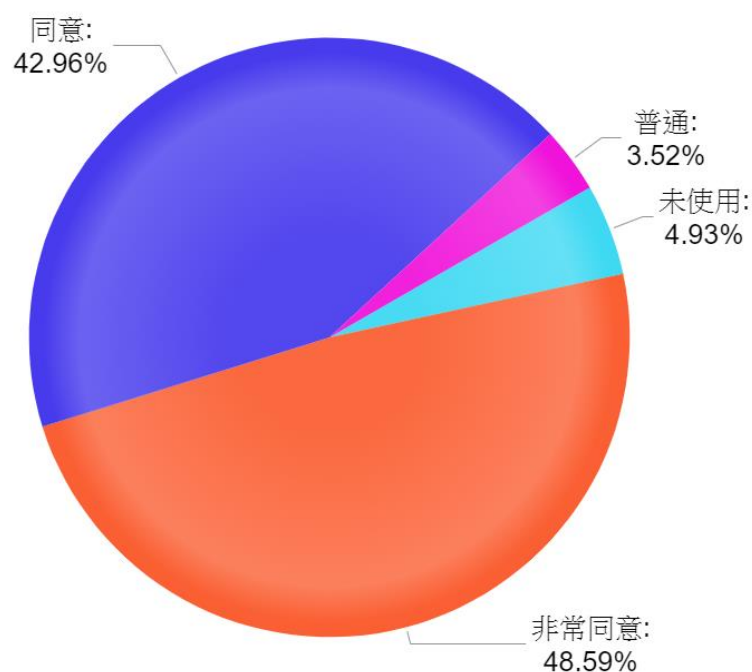


圖 01.20 對工作人員處理偶發事件或緊急事件過程感到滿意狀況

13. 對各項活動所提供之設施設備(教材、環境空間等)感到滿意

在 142 份有效問卷中，有 5 位 (3.52%) 填答者表示未使用，故不需填答；有 70 位 (49.3%) 填答者感到同意；有 63 位 (44.37%) 填答者表示非常同意；有 4 位 (2.82%) 填答者表示普通；顯示近 93.67% 填答者滿意本園之各項活動所提供之設施設備。如表 01.21 及圖 01.21 所示。

表 01.21 對各項活動所提供之設施設備(教材、環境空間等)感到滿意

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
13. 您對各項活動所提供之設施設備 (教材、環境空間等) 感到滿意	5 (3.52)	63 (44.37)	70 (49.3)	4 (2.82)	0	0	142 (100)

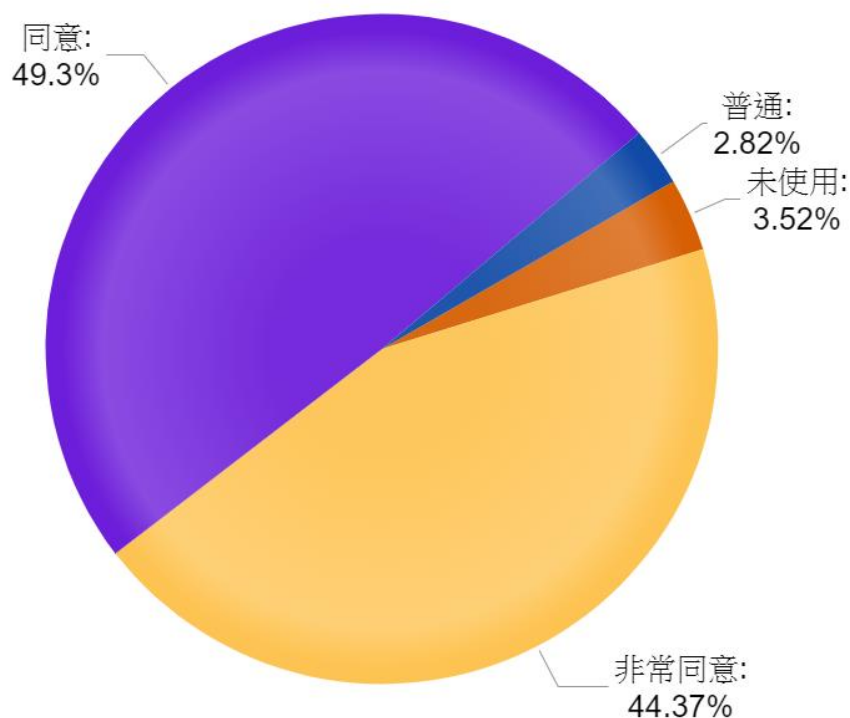


圖 01.21 對各項活動所提供之設施設備(教材、環境空間等)感到滿意

14. 您對日間托育服務提供的各項服務，豐富了服務對象的生活感到滿意

在 142 份有效問卷中，有 2 位(1.41)填答者表示未使用，故不需填答；有 80 位（佔 56.34 %）填答者表示非常同意；有 57 位(佔 40.14%)填答者表示同意；有 3 位(佔 2.11%)填答者表示普通。顯示近 96.48%填答者對日間托育服務提供的各項服務，豐富了服務對象的生活感到滿意。如表 01.22 及圖 01.22 所示。

表01.22對日間托育服務提供的各項服務，豐富了服務對象的生活感到滿意

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
14. 您對日間托育服務提供的各項服務，豐富了服務對象的生活感到滿意	2 (1.41)	80 (56.34)	57 (40.14)	3 (2.11)	0	0	142 (100)

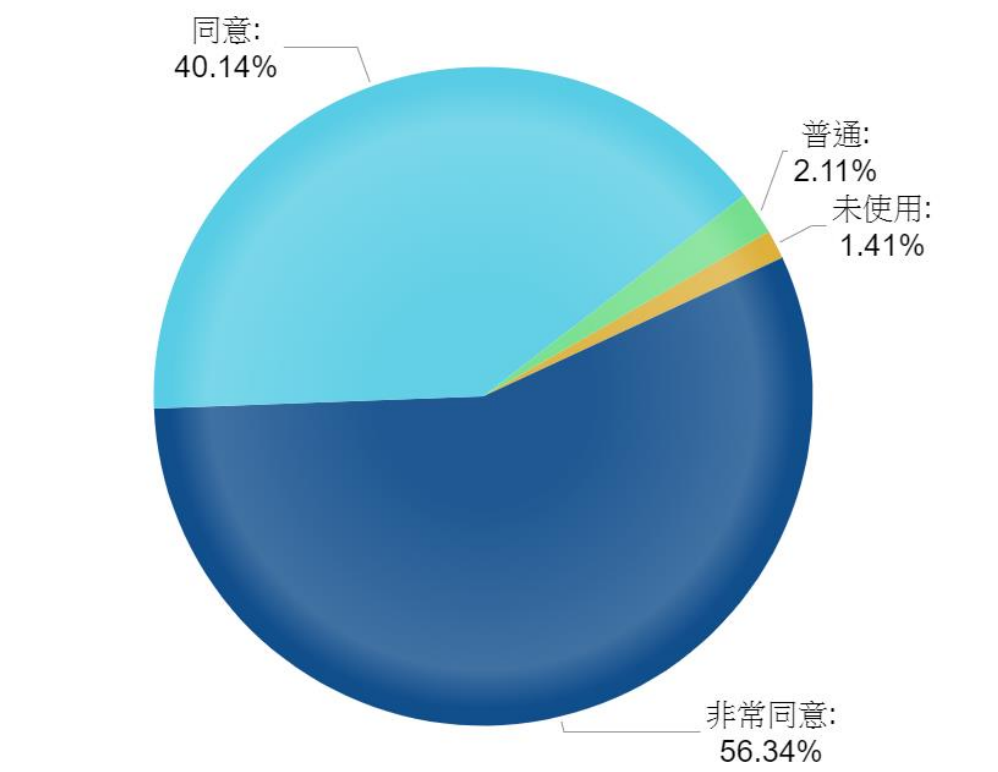


圖01.22對日間托育服務提供的各項服務，豐富了服務對象的生活感到滿意

15. 您對本園意見反映處理的時效性感到滿意

在 142 份有效問卷中，有 8 位(5.63)填答者表示位使用，故不需填答；有 66 位（佔 46.48 %）填答者表示非常同意；有 60 位(佔 42.25%)填答者表示同意；有 8 位(佔 5.63%)填答者表示普通。顯示近 88.73%填答者滿意本園意見反映處理的時效性感到滿意。如表 01.23 及圖 01.23 所示。

表01.23對本園意見反映處理的時效性感到滿意

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
15. 您對本園意見反映處理的時效性感到滿意	8 (5.63)	66 (46.48)	60 (42.25)	8 (5.63)	0	0	142 (100)

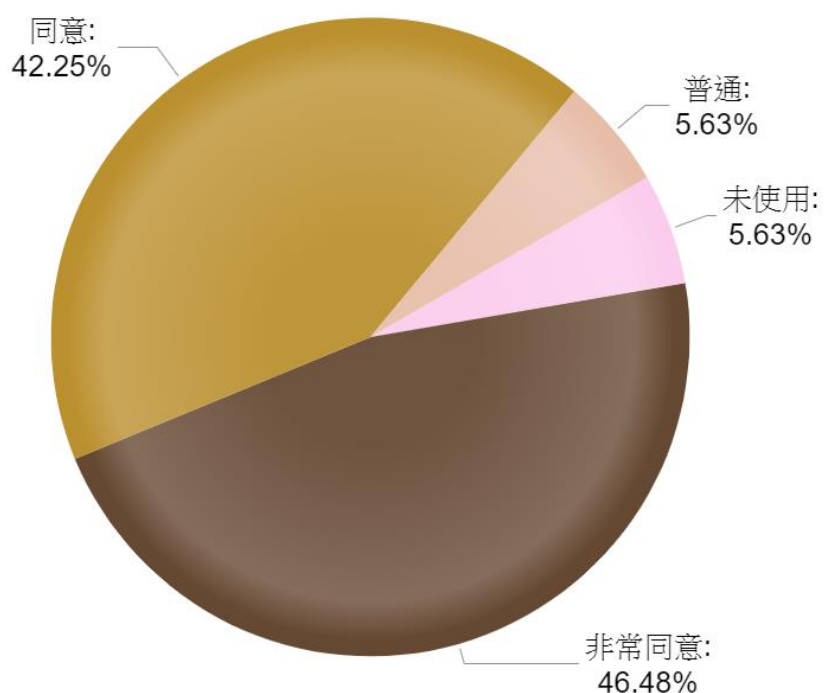


圖01.23對本園意見反映處理的時效性感到滿意

16. 您對本園意見處理的結果感到滿意

在 142 份有效問卷中，有 8 位（佔 5.63%）填答者表示位使用，故不需填答；有 65 位（佔 45.77%）填答者表示非常同意；有 63 位（佔 44.37%）填答者表示同意；有 5 位（佔 3.52%）填答者表示普通；有 1 位（佔 0.7%）填答者表示不同意。顯示近 90.14%填答者滿意對本園意見處理的結果感到滿意。如表 01.24 及圖 01.24 所示。

表01.24對本園意見處理的結果感到滿意

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
16. 您對本園意見處理的結果感到滿意	8 (5.63)	65 (45.77)	63 (44.37)	5 (3.52)	1 (0.7)	0 (0)	142 (100)

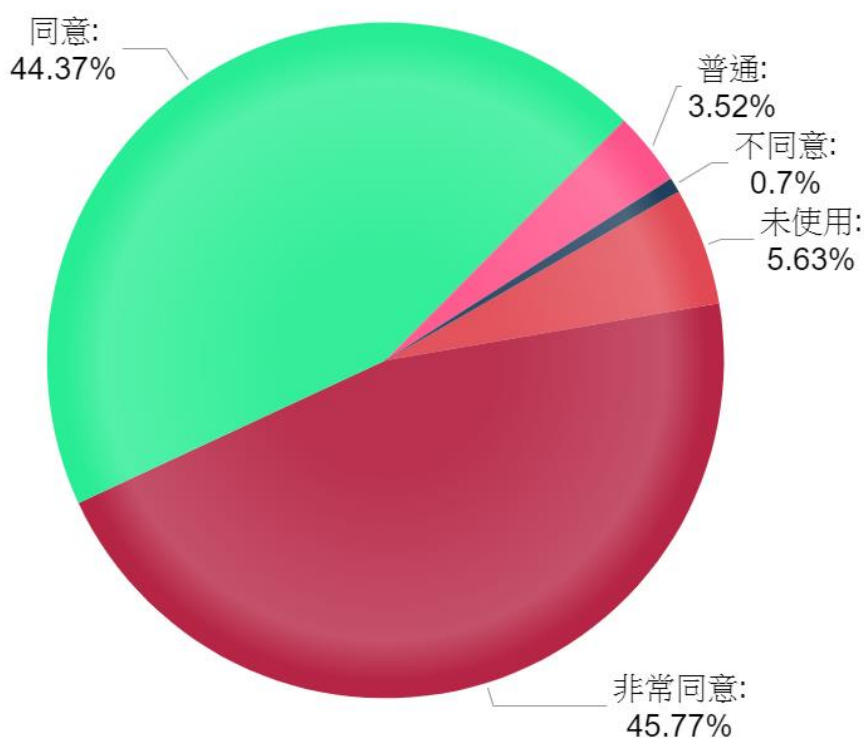


圖01.24對本園意見處理的結果感到滿意

17. 您對本園意見反映處理的管道暢通感到滿意

在 142 份有效問卷中，有 13 位（佔 9.15%）填答者表示未使用，故無需填答；有 69 位（佔 48.59%）填答者表示非常同意；有 56 位（佔 39.44%）填答者表示同意；有 4 位（佔 2.82%）填答者表示普通。顯示近 88.03%填答者滿意本園意見反映處理的管道暢通感到滿意。如表 01.25 及圖 01.25 所示。

表01.25對本園意見反映處理的管道暢通感到滿意

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
17. 您對本園意見反映處理的管道暢通感到滿意	13 (9.15)	69 (48.59)	56 (39.44)	4 (2.82)	0	0	142 (100)

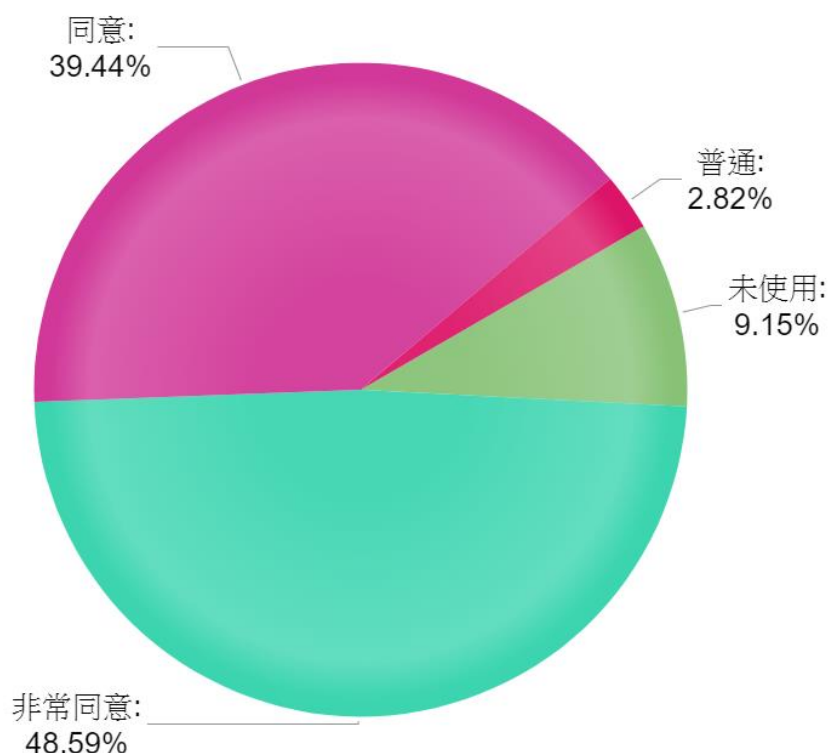


圖01.25對本園意見反映處理的管道暢通感到滿意

(二)日間托育服務效益調查

為了解服務使用者對於「日間托育」之服務效益，分別就所提供的服務豐富了服務對象之生活、服務提升了服務對象生活品質、哪方面的服務對孩子有幫助、哪方面的家庭支持服務對家庭有幫助進行服務效益調查，綜合分析調查資料結果如下：

1. 對服務對象的幫助，142位填答者經複選後，前三項有：「體能」有108位(佔76.05%)填答者人數最多表示有幫助。其次為在「人際互動」有103位(各佔72.53%)位居第二名；「溝通表達」有92位(佔64.78%)位居第三名。由資料分析可了解「體能」、「人際互動」、「溝通表達」為服務之優勢，獲得大多數填答者的肯定；但仍可加擴大「營養健康」、「休閒技能」、「自我權益維護」上之服務效益。
2. 透過分析資料顯示，142位填答者經複選後，認為在本中心所提供的家庭支持服務上，「減輕家庭照顧負擔」有97位(68.3%)表示有幫助人數最多；其次為「增加福利資訊的掌握」有80位(56.33%)；「提升家庭教養技巧」有72位(50.7%)居第三位。
3. 茲將分項調查列示如下：

(1)本中心所提供的服務，對服務對象哪些方面有助？

在142份有效問卷中，經複選後，「體能」有108位(佔76.05%)填答者人數最多表示有幫助。其次為在「人際互動」各有103位(各佔72.53%)位居第二名；「溝通表達」有92位(佔64.78%)位居第三名；而「生活自理」、「情緒行為穩定」各有89位(佔62.67%)位居第四名。其他依次有「社區參與」有81位(佔57.04%)、「認知發展」有80位(佔56.33%)、「動作發展」有72位(佔50.7%)、「工作技巧」有71位(各佔50%)、「工作態度」有66人(佔46.47%)、「營養健康」、「休閒技能」各有58位(佔40.84%)、「自我權益維護」有43人(佔30.28%)、「其他」有1人(佔0.7%)。如下表01.26及圖01.26所示。

表01.26本中心所提供的服務，對服務對象哪些方面有助分析

項目	體能	人際 互動	溝通 表達	情緒 行為 穩定	生活 自理	社區 參與	認知 發展	動作 發展	工作 技巧	工作 態度	營養 健康	休閒 技能	自我 權益 維護	其他
人數	108	103	92	89	89	81	80	72	71	66	58	58	43	1
%	76.05	72.53	64.78	62.67	62.67	57.04	56.33	50.7	50	46.47	40.84	40.84	30.28	0.7

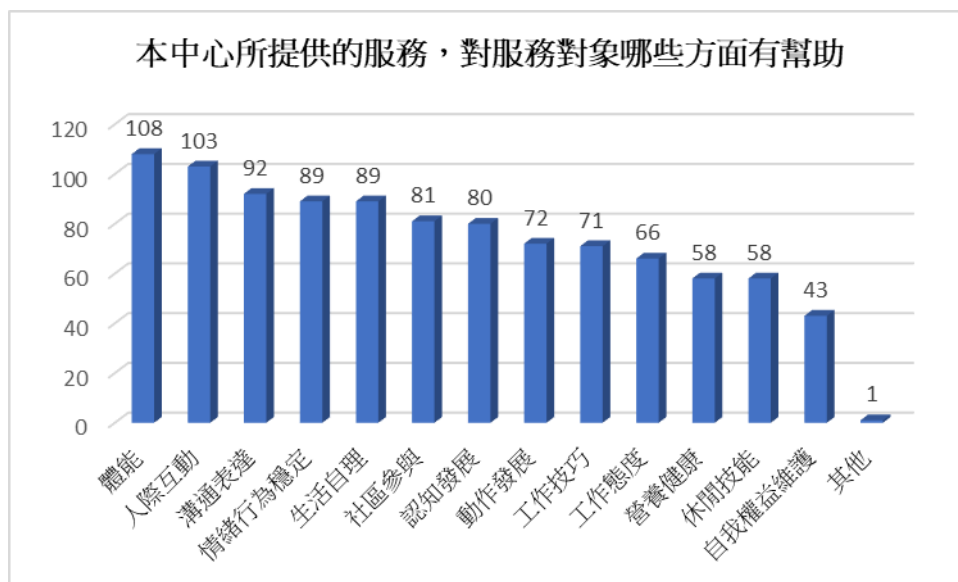


圖 01.26 本中心所提供的服務，對服務對象哪些方面有助分析

(2)本中心所提供的家庭支持服務對家庭哪些方面有助？

142 份有效問卷中，經複選後，「減輕家庭照顧負擔」有 97 位(68.3%)表示有幫助人數最多；其次為「增加福利資訊的掌握」有 80 位(56.33%)；「提升家庭教養技巧」有 72 位(50.7%)居第三位；其他依序分別為「連結經濟補助，減輕家庭經濟壓力」有 61 位(42.95%)表示有幫助；「增進親子關係」有 55 位(38.73%)表示有幫助；「連結臨時托育服務」有 41 位(28.87%)表示有幫助、「其他」有 3 人(佔 2.11%)。如下表 01.27 及圖 01.27 所示。

表 01.27 本中心所提供的家庭支持服務對家庭哪些方面有助分析

項目	減輕家庭照顧負擔	增加福利資訊的掌握	提升家庭教養技巧	連結經濟補助，減輕家庭經濟壓力	增進親子關係	連結臨時托育服務	其他
人數	97	80	72	61	55	41	3
百分比%	68.3	56.33	50.7	42.95	38.73	28.87	2.11

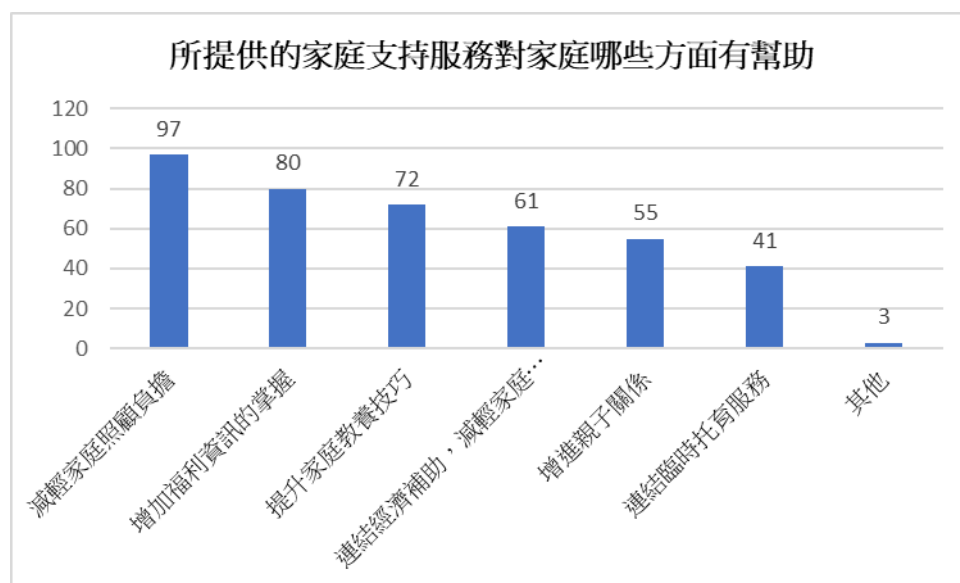


圖 01.27 本中心所提供的家庭支持服務對家庭哪些方面有助分析

(三)日間托育服務需求調查

為了解服務使用者對於之服務需求，分別就進行期待多辦理哪一類親職講座、成長團體、休閒活動、資訊提供進行調查，綜合分析調查資料結果如下：

1. 在親職講座方面：填答者較期待本中心舉辦，以「生活獨立訓練」、「紓壓放鬆」及「情緒行為輔導」三個項目為優先考量。
2. 在成長團體方面：填答者較期待本中心舉辦，以「人際溝通互動」、「照顧者支持」及「行為支持」三個項目為優先考量。
3. 在休閒活動方面：填答者較期待本中心舉辦，以「旅遊」、「知能學習活動」及「才藝性休閒活動」三個項目為優先考量。
4. 在資訊提供方面：填答者較期待本中心舉辦，以「福利資訊」、「活動資訊」及「教養資訊」三個項目為優先考量。
5. 茲將分項調查列示如下：

(1)未來中心舉辦哪一類的親職講座：(可重複勾選)

經資料分析，填答者期待未來舉辦的親職講座，以「生活獨立訓練」有88位人數最多。其次為「紓壓放鬆」71位位居第二位；「情緒行為輔導」有70位居於第三位。其他依序分別為「衛生保健」有55位、「法令福利」有54位、「親子溝通」45位、「生涯轉銜」有42位、「其他」有2位。未來園區在辦理親職講座時，可以「生活獨立訓練」、「紓壓放鬆」、「情緒行為輔導」三個項目為優先考量，做為未來辦理親職講座的參考依據並逐步規劃進行。如下表圖01.28所示。

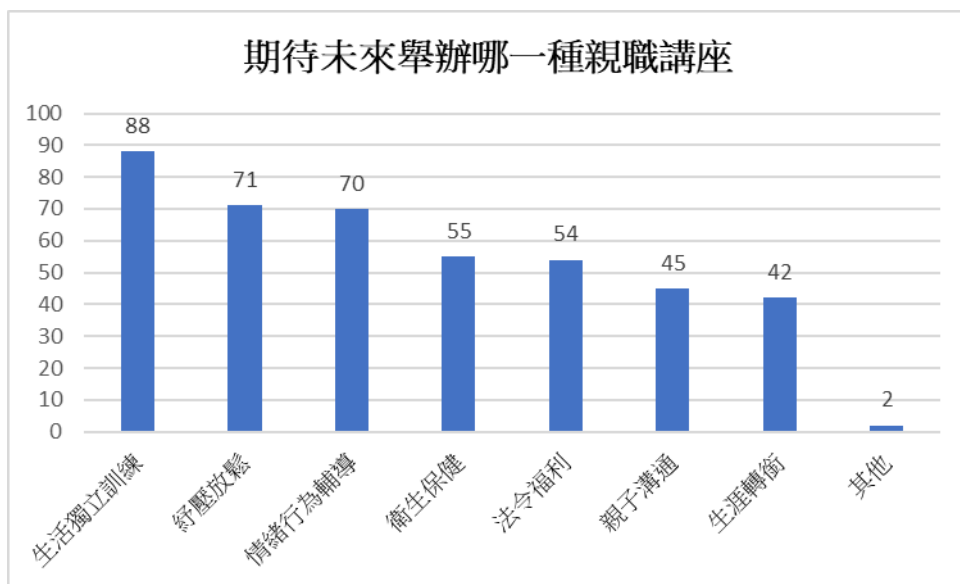


圖 01.28 期待未來中心舉辦的親職活動項目分析

(2)未來中心舉辦哪一類的成長團體：(可重複勾選)

經資料分析，填答者期待未來舉辦的成長團體，以「人際溝通互動」98 位人數最多。其次為「照顧者支持」有 88 位位居第二位；「行為支持」有 73 位居於第三位。其他依序分別為「親職教養」65 位、「手足團體」有 42 位、「其他」1 位。未來園區在辦理成長團體時，可以「人際溝通互動」、「照顧者支持」、「行為支持」三個項目為優先考量，做為未來辦理成長團體的參考依據並逐步規劃進行。如下表圖 01.29 所示。

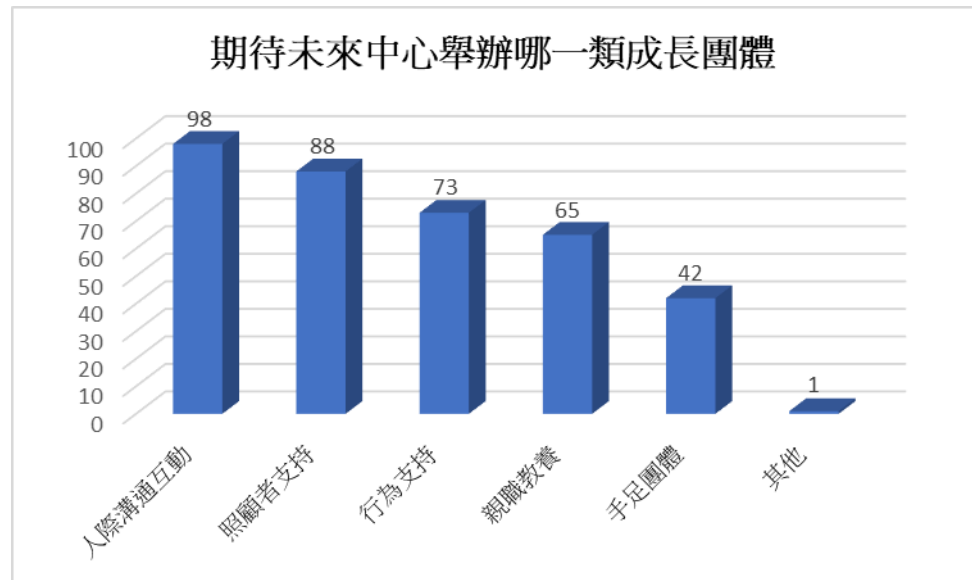


圖 01.29 期待未來中心舉辦的成長團體項目分析

(3)未來中心多提供哪一類的休閒活動：(可重複勾選)

經資料分析，填答者期待未來多提供哪一類的休閒活動，以「旅遊」有106位人數最多。其次為「知能學習活動」有87位；「才藝性休閒活動」有85位居於第三；「體育性休閒活動」有80位居於第四位；「其他」有1位。未來園區在提供資訊方面，建議以「旅遊」、「知能學習活動」、「才藝性休閒活動」三個項目為優先考量，可做為規劃休閒活動項目的參考依據。如下表圖01.30 所示。

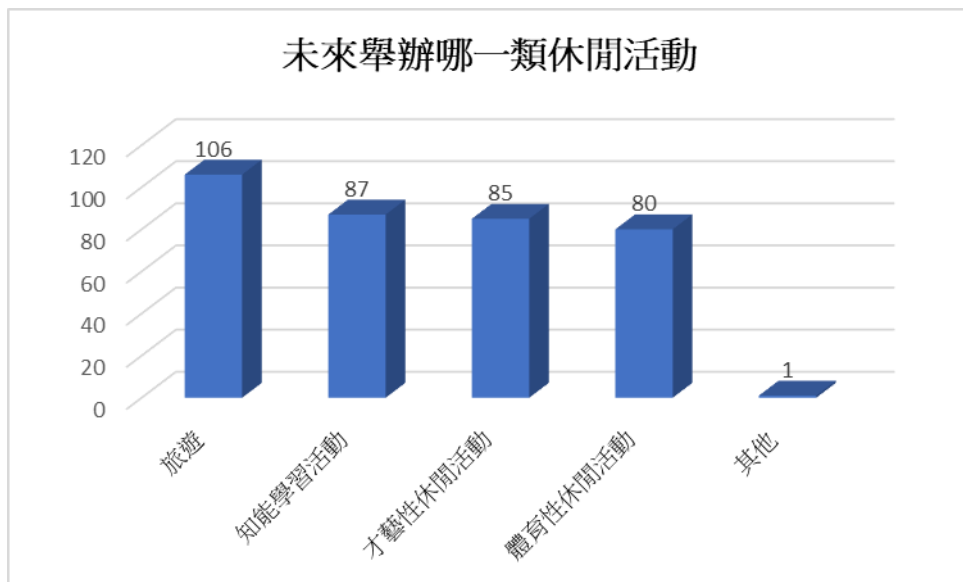


圖 01.30 您期待未來中心多提供哪一類的休閒活動

(4)未來中心多提供哪一類的資訊：(可重複勾選)

經資料分析，填答者期待未來多提供哪一類的資訊，以「福利資訊」有96位人數最多。「活動資訊」其次為有95位；「教養資訊」有94位居於第三；「課程資訊」有80位居於第四位；「其他」有1位。未來園區在提供資訊方面，建議以「福利資訊」、「活動資訊」、「教養資訊」三個項目為優先考量，可做為經常提供資訊項目的參考依據。如下表圖01.31所示。

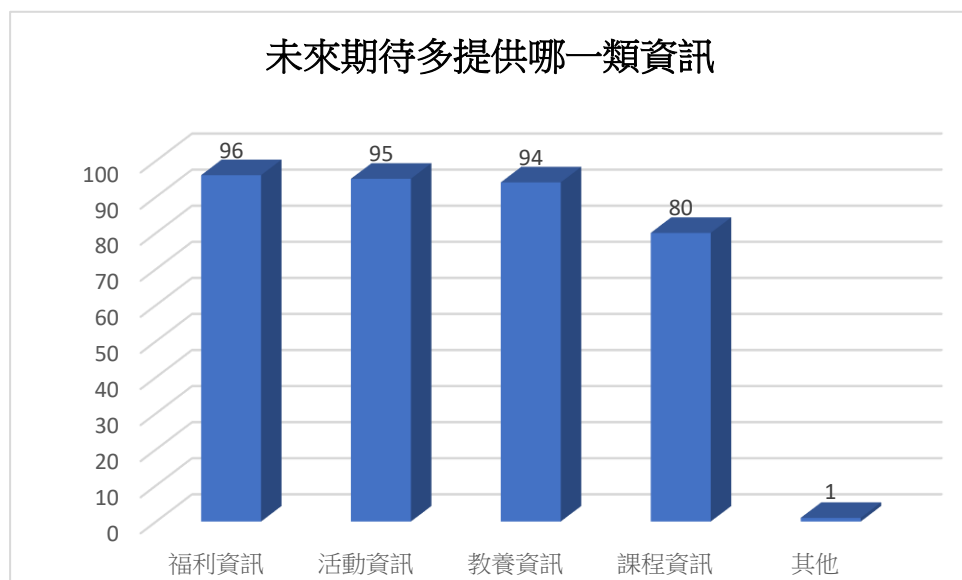


圖 01.31 您期待未來中心多提供哪一類的資訊

(四)日間托育服務意見反映調查

本調查也作為意見反映之管道之一，因此針對中心哪個服務需要改善、對日間托育的建議與期許、對所接受的服務的心情與感受等三方面進行調查，分析調查資料結果如下：

1. 您認為中心的服務，哪個部份需要改善？

回收142份有效問卷中，填答「無」者有133位(93.7%)；填答「有」者有9位(6.3%)；皆無填寫意見。

表01.32中心服務需要改善分析

項目	無(%)	有(%)	總和
人數(%)	133(93.7)	9(6.3)	142(100)

2. 對於所接受的服務，您想分享的心情感受：

對於所接受的服務，您想分享的心情感受，142份有效問卷中，有回應者共有42份(占29.6%)，詳述如下：

- (1) 謝謝所有老師志工等對服務對象的照顧與付出
- (2) 感恩
- (3) 欣慰、感恩
- (4) 很感謝愛心家園提供了服務對象如此完善的訓練中心。
- (5) 小孩在社交、工作技能上進步很多。
- (6) 老師、社工…等，都很盡職認真，感謝
- (7) 孩子接受服務後情緒穩定自主性表達更自信！
- (8) 減輕家屬照護的壓力及身障的生活能自理有很大的進步
- (9) 感謝
- (10) 人際關係，語彙明顯進步。
- (11) 專業、安全、放心、貼心的服務
- (12) 感謝愛心家園每個單位的協助支持
- (13) 所有在職的教保員及社工人員的服務熱心敬業態度實在令人感佩激賞。
- (14) 有進步的空間
- (15) 老師非常盡責，萬分感謝。
- (16) 非常溫馨
- (17) 很好
- (18) 非常感謝老師和社工，對學員的耐心和愛心教導和關照。
- (19) 老師們都很盡責，把學員學校發生的事情或在家裡遇到的困難，能充分和家長溝通，並尋求解決之道。

- (20)感恩妹妹在瑪利亞上學，老師及學校行政單位的社工們大家費心用心的照顧，讓家長們安心。
- (21)覺得很好
- (22)老師很了解學生愛表現的心理，讓他很愛上課
- (23)中心老師社工及基金會的工作人員的工作態度及服務都盡善盡責。
- (24)感恩有這個機構，認真做事的地方，謝謝
- (25)開心
- (26)讓家長能放心將身心障礙者的孩子寄托在愛心家園
- (27)謝謝園區老師。辛苦你們
- (28)讓學生習著有生活重心能學得一技之長心性也有成長感恩機構所給予的所有輔助！
- (29)很喜歡來學校
- (30)了解小孩的成長改變及進展
- (31)老師們很辛苦很認真
- (32)很好
- (33)還可以
- (34)希望教保老師能了解我的心情
- (35)工作時因為手部脫皮，但仍會繼續學習
- (36)在工場跟同學相處很好，交到很多朋友，很開心
- (37)我是日托的服務對象，謝謝愛心家園照顧我，還要謝謝技一中心宜O照顧我！教導我如何把廁所掃乾淨

3. 對日間托育服務的建議與期許：(問卷受訪者的質性描述、回饋)

142份有效問卷中，有回應者共有22份(占15.5%)，如下：

- (1) 期許服務對象在有工作能力時能幫助謀合工作。
- (2) 謝謝所有的志工與老師的用心
- (3) 托育服務員身體要照顧好，園方可辦服務員的身心靈活動。(抒壓)
- (4) 滿意
- (5) 老師，比較喜歡女生，對男生較嚴格，較沒特別注意
- (6) 期許我的孩子越來越進步
- (7) 很好
- (8) 繼續和家長有更多的溝通和建議
- (9) 建議教室安裝冷氣，夏天若無中央空調時會太熱。
- (10) 期盼能增加多元化的課程或活動 來刺激學員們的發展

- (11) 建議在上位的出發點是為孩子好，但有時過頭了。
- (12) 同儕的和睦相處，也有助學習。
- (13) 午餐的食材，可或再提升品質及營養多樣化。
- (14) 互相體諒一起創造溫暖溫暖積極的環境
- (15) 目前滿意
- (16) 期待學子有獨立生活的能力
- (17) 希望是真的能讓服務對象真的有學習到技能
- (18) 食品加工廠很熱，需要裝冷氣
- (19) 多些社交活動增進人際關係多溝通-練習語文對談。訓練刷牙技巧。
- (20) 很好
- (21) 能多開一些音樂和藝術治療的課程
- (22) 期待主責老師不要對我太嚴格，能跟我好好溝通
- (23) 服務對象*文能早點獨立技能早日學成
- (24) 服務對象*新的情形很有改善
- (25) 希望在過後透過日間托育的技能教育能找到一份屬於服務對象的工作。
- (26) 孩子早日獨立自主
- (27) 對目前照顧安排滿意
- (28) 感謝辛苦的社工、老師們。謝謝您們用心照顧這群小孩。
- (29) 老師們很用心、很棒了
- (30) 能幫助多一點東西
- (31) 校車是否擴大到大雅區接送!謝謝!
- (32) 希望還孩子久了能有工作機會，從中肯定自我價值。
- (33) 看學員很喜歡上課，應該是不错的。
- (34) 復健課程要落實比照醫院要求。
- (35) 個人特殊狀況，特別留意。
- (36) 社工對服務對象了解要加強。
- (37) 對服務對象家庭狀況能有溝通窗口。

(五)結論與建議

本份服務問卷調查針對日間托育服務使用者家長之基本資料、台中市愛心家園服務使用情形、服務滿意度、服務效益、服務需求、服務意見反映進行調查，做成以下結論與建議：

1. 基本資料

(1)性別調查

142份有效問卷中，填答者男性共39人(佔27%)，女性共103人(佔73%)，如表01.1及圖01.1所示。本性別調查顯示女性填答者約為男性之2.6倍，較去年的2.3倍增加了0.3倍，顯示男性在參與填答者較少，仍以女性填答者依然佔多數，推測可能是台灣目前的社會文化仍偏向由女性為家務的分擔者及家庭主要照顧者的期待有關，未來將持續鼓勵及促進家庭男性成員參與。

(2)年齡調查

在142份有效問卷中，填答者年齡56-60歲27人(佔19%)為最多數；51-55歲者有23人(佔16%)位居第二位；31-35歲有15人(佔11%)及61-65歲有15人(佔11%)，位居第三位；21-25歲有14人(佔10%)及46-50歲有14人(佔10%)，位居第四位；填答者65歲以上者有10人(佔7%)居於第五位。其餘依序分別為年齡41-45歲有9人(佔6%)；36-40歲有8人(佔6%)；26-30歲有6人(佔4%)；15-20歲有1人(佔1%)。如表01.2及圖01.2所示。由資料顯示填答者的年齡以56-60歲者佔大多數，其次為51-55歲，而比對下題，填答者多為身心障礙者之家屬，由此顯示主要照顧者的年齡偏高，目前愛心家園已針對身心障礙者老化安排成立長青班服務，並在去年底辦理住宿式機構參訪，帶領家長到機構認識不同的服務樣態，鼓勵家長盡早為身心障礙者的未來做規劃，另外在家庭支持服務上，社工協助連結相關資源，例如：居家服務、醫療照顧、喘息服務等替代性人力照顧，希望減輕主要照顧者照顧負荷。

(3)身分

在142份有效問卷中，身分以「身心障礙者家屬」有102人(佔72%)，比例最高；其次為「身心障礙者本人」有27人(佔19%)；「身心障礙者親友」有2人(佔1%)，位居第三；「專業人員」有10人(佔7%)，另有1人填答「其他」為一般民眾，佔約1%。在142份有效問卷中，由資料可知，填答者除了多為服務對象照顧者外，服務對象本人也佔了19%，與去年相比多了2%，顯見有越來越多的服務對象可以表達自己的意見和需求。如表01.3及圖01.3所示。

(4)居住區域

在142份有效問卷中，以居住「南屯區」有29人(佔20%)為數最多；其次為居住「西屯區」有21人(佔15%)；「南區」及「大里區」各有17人(各佔12%)居於第三；「北屯區」有15人(佔11%)位居第四。其餘依序分別為「西區」14人(佔10%)；「北區」7人(佔5%)；「太平區」有5人(佔4%)；「東區」、「潭子區」、「大雅區」、「龍井區」各有3人(各佔2%)；「沙鹿區」有2人(佔1%)；「大肚區」、「大甲區」、其他各1人，但未說明。如表01.4及圖01.4所示。這些區域除皆在愛心家園周圍外，也是本園提供交通服務路線之區域，顯見服務對象居住地與提供交

通服務區域相關性高，推估交通服務將是接受本園服務之重要的因素。

2. 台中市愛心家園服務使用情形

(1) 消息來源：

本服務問卷填答者為日間托育服務對象家長、服務對象本人及服務對象親友，在142份有效問卷中。對於本園消息來源，經複選後，以「機構簡介」人數最多，為最常接收到之訊息。其中「機構簡介」有64人(21%)為主要消息的來源；其次為「親友介紹」44人(佔15%)；「瑪利亞網站」有41人(14%)居於第三。顯示瑪利亞在宣傳方面有更顯著的收益，透過接洽學校或機關單位，認識瑪利亞的服務消息。「瑪利亞雙月刊」及「志工介紹」各23人(各佔9%)居於第四。依序分別為「政府單位機構轉介」有20人(佔8%)；「相關公益網站」15人(佔6%)、「瑪利亞網站」有41人(佔14%)；「機構參訪」和「瑪利亞雙月刊」各有30人(各佔10%)；「政府單位/機構轉介」有21人(佔7%)；「相關公益網站」有18人(佔6%)、「志工介紹」有14人(佔5%)、「電視廣播」有11人(佔4%)；「瑪利亞電子報」和「其他」各有10人(各佔3%)、「報章雜誌」有8人(佔3%)，其中選擇其他選項者未說明內容。如表01.5及圖01.5所列示。分析其原因可能與台中市各身心障礙相關機構、協會及社會福利的社區資源中心多放置「機構簡介」，以便民眾索取資訊。加上每年轉銜期間，愛心家園會有機構的社工人員、日托的主管至台中市特殊教育學校、高中職的綜合職能科參加轉銜說明會，針對日托服務做相關的介紹，也回應填答者的主要消息來源多為「機構簡介」。在「親友介紹」方面，和去年同樣位居第二高位，有些已接受日間托育服務的家長，會向其他身心障礙者的家長、親友介紹有關於愛心家園的相關身障服務，若有日間托育需求的家長，即會積極帶孩子至愛心家園接受日托評估服務。從過去的比例來看，顯示將訊息透過網路的方式，因為網路通訊較過去廣泛，在以網路宣導方面有顯著的提升。

(2) 知道並使用過哪些服務項目：

在142份有效問卷中，對於知道並使用本園服務項目中，經複選後「日間托育」有127人(佔26%)為數最多；其次為「醫療復健」有89人(佔17%)；「運動休閒」有57人(佔11%)居於第三位。其餘依序排列為「讀書閱覽」有53人(佔10%)、「輔具資源」和「臨時托育」各有36人(佔7%)、「福利專業諮詢」有29人(佔5%)、「早期療育」有22人(佔4%)、「職業訓練」和「生命教育」各有14人(佔3%)、「教育訓練」和「就業輔導」各有13人(佔2%)、「按摩服務」有10人(佔2%)、「場地出租」和「公益活動辦理」各有9人(佔2%)、「其他」有1人(佔1%)，但未說明。如下表01.7及圖01.7所示。由資料分析中顯示因日間托育的主要服務對象為成人身心障礙者，故大部分填答者皆使用過日間托育，其中提供的服務還包含醫療復健、運動休閒、輔具資源、臨時托育等服務；醫療復健為課程安排的一部分，因此大部分服務對象皆使用過醫療復健服務；而和去年相比較，

使用福利專業諮詢服務的人數有顯著的增加，從此可加以推測成人日托家長對於福利資源的掌握度有增加。

(3) 參與以上服務項目時有哪些困難與障礙：

在142份有效問卷中，共有2人針對此提項提出建議，皆與卡拉ok室使用相關，將照會相關主管做回應及改善計畫。

- A. 卡拉ok室太多人使用，很難排。
- B. 卡拉ok 點歌有困難。

(4) 期待未來發展的服務項目：

期待未來發展的服務項目：在142份有效問卷中，有18人(約12.7%)針對此題項提出期待與建議，其中全日照顧、老年照顧相關為大宗，占了4.9%，將照會相關主管做回應及改善計畫。

- A. 休閒運動
- B. 當服務對象訓練到有工作能力時能幫忙轉介謀合工作的機會。
- C. 身心障礙者就業
- D. 職場轉銜
- E. 長照
- F. 老年安置。
- G. 終身托護。
- H. 希望日間照顧住宿
- I. 做全日照護
- J. 希望以訓練中輕智障學員【生活自理】為優先，其它不必要才藝別佔用太多資源。
- K. 建議，發展技能訓練較為不複雜的日托服務
- L. 我是服務對象，希望愛心家園可以發展賺更多錢的服務
- M. 對生活組能加強語言訓練，並指導正確刷牙
- N. 希望復健的項目能多元化
- O. 健康飲食餐食
- P. 我希望能夠成立一支棒球隊

3. 日間托育服務滿意度調查

有效問卷中，在個別化服務計劃、各式活動與服務、權益維護、工作人員服務態度、工作人員處理緊急事件過程、設施設備、豐富服務對象的生活、意見反映之整體滿意度達92.45%；但在對反映意見管道、對社工員服務態度、對意見處理結果，有填答者反映不滿意；未來需要

更加強這些方面的服務。但填答者對於服務品質是否滿意，因著填答者個人主觀的感受及服務提供者個別化的特質差異性頗大，基於現實考量，很難完全滿足所有的服務對象及其家庭成員，但機構未來仍會努力改善所提供的服務，盡可能提供完善的服務，以滿足身心障礙家庭的需求。

4. 日間托育服務效益調查

(1) 中心所提供的服務，對服務對象的幫助，經複選後，前三項有：

「體適能」有108位(佔76.05%)填答者人數最多表示有幫助。其次為在「人際互動」有103位(各佔72.53%)位居第二名；「溝通表達」有92位(佔64.78%)位居第三名。由資料分析可了解「體適能」、「人際互動」、「溝通表達」為服務之優勢，獲得大多數填答者的肯定；但仍可加擴大「營養健康」、「休閒技能」、「自我權益維護」上之服務效益。

(2) 透過分析資料顯示，142位填答者經複選後，認為在本中心所提供的家庭支持服務上，「減輕家庭照顧負擔」有97位(68.3%)表示有幫助人數最多；其次為「增加福利資訊的掌握」有80位(56.33%)；「提升家庭教養技巧」有72位(50.7%)居第三位。

5. 日間托育服務需求調查

(1) 多辦理哪一類親職講座：

從資料顯示填答者較期待本中心舉辦，以「生活獨立訓練」、「紓壓放鬆」及「情緒行為輔導」三個項目為優先考量，可作為未來辦理相關親職講座的規劃參考。

(2) 多辦理哪一類的成長團體：

填答者較期待本中心舉辦，以「人際溝通互動」、「照顧者支持」及「行為支持」三個項目為優先考量，可作為未來辦理相關成長團體的規劃參考。

(3) 多辦理哪一類的休閒活動：

未來園區在辦理休閒活動時，填答者較期待本中心舉辦，以「旅遊」、「知能學習活動」及「才藝性休閒活動」三個項目為優先考量，可作為未來辦理相關休閒活動的規劃參考。

(4) 多提供哪一類資訊？

未來園區在提供資訊方面，填答者較期待本中心舉辦，以「福利資訊」、「活動資訊」及「教養資訊」三個項目為優先考量，可作為未來辦理相關資訊提供的規劃參考。

6. 日間托育服務意見反映調查

(1) 哪個部份需要改善？

回收 142 份有效問卷中，填答「無」者有 133 位(93.7%)；填答「有」者有 9 位(6.3%)；皆無填寫意見。

項目	內容
家長正向 回應與回 饋	➤ 謝謝所有老師志工等對服務對象的照顧與付出 ➤ 感恩 ➤ 欣慰、感恩 ➤ 很感謝愛心家園提供了服務對象如此完善的訓練中心。 ➤ 小孩在社交、工作技能上進步很多。 ➤ 老師、社工…等，都很盡職認真，感謝 ➤ 孩子接受服務後情緒穩定自主性表達更自信！ ➤ 減輕家屬照護的壓力及身障的生活能自理有很大的進步 ➤ 感謝 ➤ 人際關係，語彙明顯進步。 ➤ 專業、安全、放心、貼心的服務 ➤ 感謝愛心家園每個單位的協助支持 ➤ 所有在職的教保員及社工人員的服務熱心敬業態度實在令人感佩激賞。 ➤ 老師非常盡責，萬分感謝。 ➤ 非常溫馨 ➤ 非常感謝老師和社工，對學員的耐心和愛心教導和關照。 ➤ 老師們都很盡責，把學員學校發生的事情或在家裡遇到的困難，能充分 和家長溝通，並尋求解決之道。 ➤ 感恩妹妹在瑪利亞上學老師及學校行政單位的社工們大家費心用心的照 顧，讓家長們安心。 ➤ 覺得很好 ➤ 老師很了解學生愛表現的心理，讓他很愛上課 ➤ 中心老師社工及基金會的工作人員的工作態度及服務都盡善盡責。 ➤ 感恩有這個機構，認真做事的地方，謝謝 ➤ 讓家長能放心將身心障礙者的孩子寄托在愛心家園 ➤ 謝謝園區老師。辛苦你們 ➤ 開心 ➤ 讓學習著有生活重心能學得一技之長心性也有成長感恩機構所給予的所有 輔助！ ➤ 很喜歡來學校 ➤ 了解小孩的成長改變及進展

	➤ 老師們很辛苦很認真 ➤ 還可以 ➤ 在工場跟同學相處很好，交到很多朋友，很開心 ➤ 我是日托的服務對象，謝謝愛心家園照顧我，還要謝謝技一中心宜葶照顧我！教導我如何把廁所掃乾淨 ➤ 謝謝所有的志工與老師的用心 ➤ 目前滿意 ➤ 很好
	有效問卷中，在個別化服務計劃、各式活動與服務、權益維護、工作人員服務態度、工作人員處理緊急事件過程、設施設備、豐富服務對象的生活、意見反映之整體滿意度達 92.45%
	142份有效問卷中，93.7%填答者滿意日間托育提供之各種服務，並同意豐富服務對象生活。
	期待未來發展之項目有： ➤ 期待愛心家園未來能發展休閒運動 ➤ 期待愛心家園能發展住宿式照顧服務。 ➤ 期待愛心家園能針對服務對象老年安置有所規劃 ➤ 期待愛心家園能發展長照服務。 ➤ 期待愛心家園未來能擴大校車接送區域。 ➤ 期待愛心家園能發展賺更多錢的服務。 ➤ 期待愛心家園能成立一支棒球隊。
	在日間托育服務滿意度調查中，在反映意見管道、對社工員服務態度、對意見處理結果項目上，有填答者反映不滿意；未來需要更加強這些方面的服務。
	家長較期待本中心優先舉辦「生活獨立訓練」、「情緒行為輔導」及「紓壓放鬆」此三項為家長在親職講座所期待之需求。
	家長較期待本中心優先提供的資訊，未來園區在提供資訊方面，可以「活動資訊」、「福利資訊」及「教養資訊」三個項目為優先考量，可做為經常提供資訊項目的參考依據。

(六)意見回應與改善計畫

類別	開放性建議	愛心家園意見回應	改善計畫	追蹤改善情形
工作人員態度相關	希望教保老師對服務對象的態度不要太嚴格，能以平穩的態度溝通。	服務對象有自我表達感受特別好，會和服務對象討論整個事情的脈絡，釐清原由，老師當然要尊重服務對象，但也要避免因服務對象個人因素造成老師被誤解	1. 於督導會議中加強積極性支持理念的宣導與實踐，協助教保員教導及說話方式更溫柔更婉轉。 2. 現場督導加強指正個別教保員不適切態度與行為	已要求各中心於督導會議加強積極性支持理念的宣導。現場督導觀察落實情形並加強指正個別教保員不適切態度與行為。
空間設備相關	1. 卡拉 OK 室太多人使用，很難排。 2. 使用卡拉 OK 室的點歌系統較複雜，點歌有困難。	1. 每周一、三、五早上時段及每周二、五下午時段，歡迎與預約使用。 2. 每場次只要 6 人即可預約，不需要揪一大群人，點歌就不用排很久。 109.02.25 已經更換新的點歌系統，點歌較為簡單。	1. 請日間支持者支持服務對象到社區服務中心預約使用卡拉 OK 室。 2. 每場次只要 6 人即可預約歡唱。 1. 依點歌機操作順序，提供視覺提示順序記號。	1. 請日間支持者支持服務對象到社區服務中心預約使用卡拉 OK 室。 2. 每場次只要 6 人即可預約歡唱。 已於 109.02.25 完成點歌系統。
	3. 建議教室安裝冷氣，夏天若無中央空調時會太熱。	夏季冷氣開放時間為 8:30-16:30，已經涵蓋服務對象在園時間，晚值、臨托教室空間也都已經安裝分離式冷氣，應該沒有太熱的問題。 今年 4-5 月因為新冠肺炎疫情的關係分艙分流，才有部分服務對象 4:30 後還留在各班教室的情況，目前疫情穩定，預計 5 月有望解封，解封後原本擔心 4:30 以後沒有中央空調會太熱的問題就迎刃而解了。	如果疫情的關係需要持續分艙分流，會提請行管室延長中央空調時間到 17:00。	如果疫情的關係需要持續分艙分流，會提請行管室延長中央空調時間到 17:00。
就業支持相關	希望在服務對象有工作能力時，能幫助謀合工作。	本園日間照顧提供服務對象日常工作支持，個別學員若有就業轉介需求也會提供就業轉銜服務，但若未達可就業指標，毅然決然轉介就業，容易造成學員因挫敗經驗，未來在就業路上更加適應不良，建議在各方面達到就業指標時進行就業轉銜，若有個別需求也可逕向勞工局登記就業協助，或向	持續訓練服務對象工作技能，提供日常工作支持，依服務對象的現況及個別需求進行就業轉銜轉介。	本中心 108 年服務對象 4 位去職場實習、順利轉銜二位就業，維持轉銜服務計畫：評估達到指標者提供就業轉銜服務

		各中心提出具體需求，由各中心提供相關資訊或轉銜轉介服務。		
課程規劃相關	1. 希望在生活支持服務中心能加強語言訓練，並指導確刷牙。	1. 生活支持服務中心一直以來在加強服務對象溝通、理解、人際互動方面不餘遺力，廣泛性的於日常生活中帶入溝通輔具、核心詞彙、常用手勢等輔助溝通策略，亦將服務對象個人獨特的溝通手勢、動作、表情建立起一套專屬個人的溝通密碼，無不希望服務對象能更廣泛的被理解、被接納。如果家長覺得溝通方面還是有不足之處，可於ISP會議中提出討論。 2. 愛心家園推動潔牙已經多年，每年聘請牙科專科醫師進行相關教育訓練提升教保員潔牙知能及潔牙技巧，並且於日常生活中落實潔牙支持工作，然而潔牙等生活自理訓練需要家庭一起工作，歡迎家長一同來支持。 3. 請家長支持服務對象準時出席接受服務，避免遲到、早退或無故缺席情況，導致服務目標無法執行。	1. 請社工發放語言溝通、口腔衛教議題相關月訊 2. 請生服中心於親師聯誼時與家長分享溝通訓練、潔牙技巧	1. 請社工發放語言溝通、口腔衛教議題相關月訊 2. 請生服中心於親師聯誼時與家長分享溝通訓練、潔牙技巧
	2. 希望愛心家園能發展步驟流程較簡易的作業活動。	1. 釐清服務對象的問題後，了解服務對象是期待有簡單新的作業活動 2. 發展新的作業活動目前沒有考慮，因空間人力行銷都沒有合適發展的職種，一個職種的發展很不容易，現在技一職種發展到目前穩定狀態已經是數年的努力的成果	1. 進一步與個別服務對象釐清其個人對目前職種的喜好，若有明確翊項，協助安排嘗試其他職種 2. 若此意見反應為服務對象純粹情緒抒發，則給予安撫及增強其就業活動上的表現	進一步釐清後，服務對象表示自己還是喜歡現在的職種，因此將持續給予增強在就業活動上的表現
	3. 希望針對中、輕度服務對象，能以生活自理為優先訓練目標，對於其它不必要才藝別佔用太多時間。	輕度、中度服務對象通常具備生活自理能力，惟生活自理品質可能需要監督陪同，通常這樣的生活自理課題會於自然情境中進行，不需獨立訓練。 輕度、中度服務對象具備較好的認知理解或肢體能力，無論在興趣、生活經驗、工作技能…都應該多元發展、多元探索，所以夢想的實踐、興趣的培養、才藝的發展…，都是重要也是必要的，希望家長能理解、認同、支持機構的服務理念。	於家長座談會中宣導愛心家園服務理念，例如：在興趣、生活經驗、工作技能…都應該多元發展、多元探索，夢想的實踐、興趣的培養、才藝的發展…，都是重要也是必要的，尋求家長理解、認同、支持機構的服務理念。。	預計於110年家長座談會中執行分享愛心家園服務理念。

	4. 期 盼 能 增 加 多 元 化 的 課 程 或 活 動，來 刺 激 學 員 們 的 發 展。	推動以個人為中心的服務，擴展服務對象生活經驗、提升生活品質一直是愛心家園的核心理念與目標，愛心家園透過開放機構事務參與(參加消防演、導覽...)、實踐夢想、成立青年自治會、舉辦運動會、社團活動、尾牙、結業式...各式活動來幫助服務對象學習與成長，也確實有許多服務對象在這些活動中得到成長與自信，如果家長對於活動的辦理有相關資源(資訊、專業人才、經濟、場地...)或建議，非常歡迎家長可以透過家庭需求調查、滿意度問卷、家訪、ISP 會議、電話...各種管道提出，有您的參與與支持，相信愛心家園的活動辦理一定更加多元而蓬勃。	於定期進行家庭需求調查、滿意度問卷中持續了解家長及服務對象多元化課程活動的需求	110 年定期進行家庭需求調查、滿意度問卷中了解家長及服務對象對於多元化課程活動的需求
醫 療 復 健 相 關	1. 希 望 增 加 星 期 六 上 午 時 段 的 門 診 復 健 治 療。	很感謝大家對於門診復健的信任和支 持，由於日間照顧服務對象主要來園區的時間為週一至五，為兼顧服務品質，避免挖東牆補西牆現象，目前的確無法增加假日復健治療服務時段。建議若園區提供之復健服務尚無法滿足，仍有相關復健需求之服務對象，建議家屬或自身可尋求各社區復健治療服務，再次謝謝您的支持。	於門診中心提供相關復健資源資訊(如鄰近住家的社區診所、自費療育時段班等)，並配合政府宣導長照2.0，協助提供社政、衛政資源，引導民眾申請長照服務、到宅評估核定長照服務額度、擬訂照顧計畫、個案復能需求等服務。	於門診中心提供相關復健資源資訊(如鄰近住家的社區診所、自費療育時段班等)，並配合政府宣導長照2.0，協助提供社政、衛政資源，引導民眾申請長照服務、到宅評估核定長照服務額度、擬訂照顧計畫、個案復能需求等服務。
	2. 希 望 復 健 的 項 目 能 多 元 化。	目前台中市愛心家園附設醫務室依健保規定提供復健項目為物理治療、職能治療、語言治療三項業務，並以復健內涵能和日常生活功能、作息相結合為目標，希望提供不同策略來促進功能和生活品質的提昇。	於門診中心提供相關復健資源資訊(如鄰近住家的社區診所、自費療育時段班等)，並配合政府宣導長照2.0，協助提供社政、衛政資源，引導民眾申請長照服務、到宅評估核定長照服務額度、擬訂照顧計畫、個案復能需求等服務。	於門診中心提供相關復健資源資訊(如鄰近住家的社區診所、自費療育時段班等)，並配合政府宣導長照2.0，協助提供社政、衛政資源，引導民眾申請長照服務、到宅評估核定長照服務額度、擬

				訂照顧計畫、個案復能需求等服務。
人力資源管理相關	1. 希望托育服務員照顧要好身體，並建議園方舉辦服務員的身心靈紓壓活動。	依照政府規定在職訓練課程及人員專業成長課程，每年所需安排之在職訓練課目甚多，其中亦包含有關工作人員身體健康照顧、預防職業傷害等課程，工作人員亦有員工福利委員會提供社團活動、員工旅遊…等活動，因此身心靈紓壓活動固然重要，但因在職訓練時間較有限制，仍需以專業訓練及成長課程安排為優先，工作人員紓壓活動仍建議參與員工社團、旅遊活動，必要時會視狀況安排穿插在在職訓練課程安排，或視員工個人狀況轉介諮商或相關活動。	建議工作人員參與員工社團、旅遊活動，必要時視狀況安排穿插在在職訓練課程安排舉辦工作人員紓壓活動，或視員工個人狀況轉介諮商或相關活動。	預計 109 年 10-12 月訂定 110 年年度計劃時列入行事曆及教育訓練活動考量之。
餐食相關	1. 建議午餐的食材提升品質及營養多樣化。	目前供膳方式依以下方式進行 1. 營養師根據服務使用者的營養需求及成本預算來設計菜單，並擔配食材的質地、外觀、形狀、顏色及口味 2. 菜單依據六大類食物分配，符合衛生署公布每日飲食指南 3. 營養師參考服務使用者及職工意見，並不定期開發新菜色以增加變化，且依季節氣候之不同開出適合之菜色 4. 按月提供不同菜色、且菜色變化至少 15 天不重複 5. 每日供應葷食、半葷食、蔬菜、湯品各一道 6. 星期一為無肉日，星期五為快樂餐（服務使用者提出的菜單）	1. 目前的食材由簽約供應商負責，廠商每年自主送驗，愛心家園也不定期抽驗，會持續注意食材品質 2. 營養多變化會請營養師多變化菜單	營養師增加菜色變化 食材品質依規定辦理並由主管持續監督管理
期待本園未來發展	1. 期待愛心家園未來能發展休閒運動	本園在休閒活動發展上，除了日托服務時間有社團活動、個人休閒時間之外，在社區服務也設有運動休閒室及運動休閒服務提供休閒運動，並設有麻吉家族聯誼會提供休閒聯誼服務，有需求者可自行報名參加。	針對本園自設之休閒運動服務加強宣導，提醒有需求者自行報名參加。	預計於 109 年下半年及 110 年度宣導本園自設之休閒運動服務。
	2. 期待愛心家園能發展住宿	1. 本園依法規設立機構類型為日間生活照顧服務機構，無法於愛心家園另外發展住宿式照顧服務。	預計於平日家訪或 109 年 10-12 月 ISP 需求評估時進行服務需求調查，請有住宿	預計於平日家訪或 109 年 10-12 月 ISP 需求評估進行需求

項目	式照顧服務。	2. 瑪利亞基金會現已設有全日型霧峰教養家園，短期內也無發展住宿式照顧服務之準備。 3. 目前住宿式照顧服務有多家機構仍有床位候位，若有需求之家長可洽詢社工或社會局諮詢相關服務。	式照顧服務需求之家長向各中心社工提出相關需求。	調查，有需求之家長平日或屆時均可提出相關需求。
3. 期待愛心家園能針對服務對象老年安置有所規劃	1. 針對45歲以上年長者已設置長青班進行老化服務，目前約有 7-10 位接受服務。在老化服務上，以提供步調較為和緩、體力承擔較為輕緩的作業活動、體能健康及生活照顧促進、休閒活動參與為主軸。 2. 愛心家園為日間服務機構，即使提供機構在地老化服務也以行動上能出入機構者為主，若要論及讓障礙者能在機構終老安老，仍需以轉介住宿型機構為主，若有服務對象老年安置需求者，請洽詢社工或社會局諮詢相關服務。	預計於平日家訪或 109 年 10-12 月 ISP 需求評估時進行服務需求調查，請有住宿式照顧服務需求之家長向各中心社工提出相關需求。	預計於平日家訪或 109 年 10-12 月 ISP 需求評估進行需求調查，有需求之家長平日或屆時均可提出相關需求。	
4. 期待愛心家園能發展長照服務。	1. 目前中心內服務對象若有長照需求，會由各中心社工協助連結長照資源與服務。 2. 本園復健部門已於 109 年度開辦長照復能服務。 3. 除了目前本園以轉介連結長照資源服務來滿足相關需求，但確實已在思考未來整併身障服務與長照服務的可能性，但長照服務有人員資格限制與培訓問題，且須與現行身障工作人員在整體管理上有所區隔與銜接，所以仍須按步就班進行相關規劃與培訓。	目前本園以轉介連結長照資源服務來滿足相關需求，於 110 年將開始規劃思考未來整併身障服務與長照服務的可能性，且解決長照服務人員資格培訓問題，並區隔及銜接現行身障工作人員管理制度，按步就班進行相關規劃與培訓。	預計 109-110 年於年度計畫開始思考人員培訓及未來規劃。	
5. 期待愛心家園未來能擴大校車接送區域。	以目前的交通路線安排，接回至園區上課時間已是超過預定時間，且須考量較早搭乘校車之服務對象已逾二小時在車內，實不宜再增加搭車時數。	遠距離有搭車需求之家長，園方可視住家附近，規劃鄰近搭車地點供家長選擇。	遠距離有搭車需求之家長，園方可視住家附近，規劃鄰近搭車地點供家長選擇。	
6. 期待愛心家園能發展賺更	1. 本園在作業活動上設有資源回收、農園藝(香草、蔬菜水果、廚餘堆肥製作、盆栽照顧)、藝創手工藝(手抄紙卡片、陶藝、畫作、多肉植物及種子盆栽、	持續思考能讓園區更能永續經營的財源管道。	預計 109 年 8-10 月擬定 110 年及未來長程計畫時列入考量。	

多錢的服務。	擴香石…)、烘焙、實習商店、廚務、清潔等作業活動類型。 2. 上述服務規劃均以服務對象生活活動及成長療育品質為設計目的，產品所得依服務對象個人參與情形發放獎勵金，使服務對象能運用獎勵金參與各式旅遊、社區適應、購買自己想要物品及練習金錢管理使用。 3. 目前在作業活動各種設施與服務設計，在空間設施設備及工作輔具的提供上的各種金錢與資源投入非常龐大，除了教保員以外，也需聘任專業師傅協助技術教導與補足產能，還有志工支援，各種投資均大於收入，目前是處於有虧損、也有打平或小賺小賠的狀態，實際無法達成以賺錢為目的的設計，		
7. 期待愛心家園能成立一支棒球隊。	1. 109 年已成立棒球社團，已經就是一個棒球隊，只是因為疫情分倉分流無法集合各中心的一起進行棒球活動 2. 公關目前也正在洽談募集棒球用品中	等待疫情過後，才能正常的運作棒球社團的活動	目前技一維持社團時間一起進行棒球的練習，也購置了球棒和手套及棒球

三、就業輔導業務

(一)就業輔導滿意度調查

為了解服務使用者對於「就業輔導服務」之整體滿意度，共設計8個題項，分別晤談環境空間、工作人員(就服員)服務態度、意見的尊重、服務流程與整體效率、資訊的提供(交通訓練、就業資訊、職場適應、人際互動與支持、技能訓練、工作安全、諮商、休閒、適應團體、金錢管理、兩性教育..等)、權益維護(工作環境、工作內容)進行滿意度調查，分析調查資料結果如下：

- 晤談空間環境滿意度

33份有效問卷中，有21位(63.64%)填答者表示未使用；11位(33.33%)填答者非常滿意；1位(3.03%)填答者感到滿意。

- 人員的服務態度滿意度

33份有效問卷中，有23位(69.7%)填答者表示非常滿意；10位(30.3%)填答者感到滿意。

- 意見尊重的滿意度

33份有效問卷中，有22位(66.67%)填答者表示非常滿意；11位(33.33%)填答者感到滿意。

- 服務流程的滿意度

33份有效問卷中，有20位(60.61%)填答者表示非常滿意；13位(39.39%)填答者感到滿意。

- 整體就業服務效率滿意度

33份有效問卷中，有21位(63.64%)填答者表示非常滿意；12位(36.36%)填答者感到滿意。

- 對提供的資訊、服務或資源(交通訓練、就業資訊、職場適應、人際互動與支持、技能訓練、工作安全、諮商、休閒、適應團體、金錢管理、兩性教育..等)對服務對象有幫助

33份有效問卷中，有15位(45.45%)填答者表示非常滿意13位(39.39%)填答者感到滿意；5位(15.15%)填答者並未使用。

- 工作環境與內容滿意度

在33位填答者中，100%服務對象滿意本園所媒合就業之工作環境。19位(57.58%)填答者表示非常滿意；有14位(42.42%)填答者感到滿意。

100%服務對象滿意本園所媒合就業之工作內容。21位(63.64%)填答者表示非常滿意；有12位(36.36%)填答者感到滿意。

- 綜合分析

有效問卷中，在晤談環境、工作人員服務態度、服務流程效率、服務資訊提供、權益維護等之整體滿意度總和達90.2%。

表 01.7 支持性服務滿意度調查綜合分析結果

題目 \ 選項	未使用	非常 不滿意 (%)	不滿 意 (%)	普通 (%)	滿意 (%)	非常 滿意 (%)	總和
1. 您對晤談空間環境感到滿意	21 (63.64)	0	0	0	1 (3.03)	11 (33.33)	33 (100)
2. 您對就業服務人員的服務態度感到滿意	0	0	0	0	10 (30.3)	23 (69.7)	33 (100)
3. 您對就業服務過程中尊重您的意見感到滿意	0	0	0	0	11 (33.33)	22 (66.67)	33 (100)
4. 您對就業服務流程感到滿意	0	0	0	0	13 (39.39)	20 (60.61)	33 (100)
5. 您對整體就業服務效率感到滿意	0	0	0	0	12 (36.36)	21 (63.64)	33 (100)
6. 服務過程提供的資訊、服務或資源(交通訓練、就業資訊、職場適應、人際互動與支持、技能訓練、工作安全、諮商、休閒、適應團體、金錢管理、兩性教育..等)對服務對象有幫助	5 (15.15)	0	0	0	13 (39.39)	15 (45.45)	33 (100)
7. 您喜歡目前的就業工作環境	0	0	0	0	14 (42.42)	19 (57.58)	33 (100)
8. 您喜歡目前的就業工作內容	0	0	0	0	12 (36.36)	21 (63.64)	33 (100)
整體滿意度總和	26 (9.8)	0	0	0	86 (32.6)	152 (57.6)	264 (100)

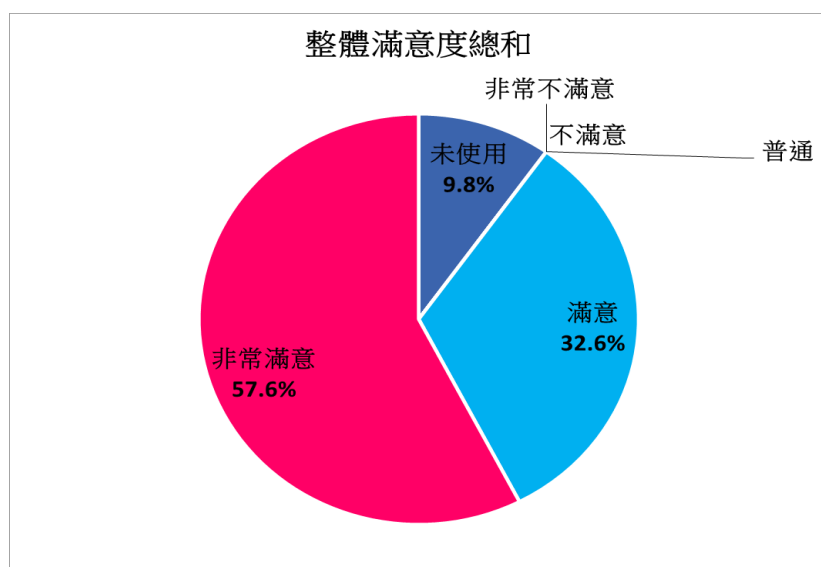


圖 01.7 就業輔導滿意度調查綜合分析結果

1. 您對晤談空間環境感到滿意

在 33 份有效問卷中，有 11 位(33.33%)填答者表示非常滿意；1 位(3.03%)填答者感到滿意；21 位(63.64%)填答者並未使用。98%服務對象滿意本園所提供之晤談環境。如表 01.8 及圖 01.8 所示。

表 01.8 對中心所提供的晤談空間環境感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常 不滿意 (%)	不滿 意 (%)	普通 (%)	滿意 (%)	非常 滿意 (%)	總和
1. 您對晤談空間環境感到滿意	21 (63.64)	0	0	0	1 (3.03)	11 (33.33)	33 (100)

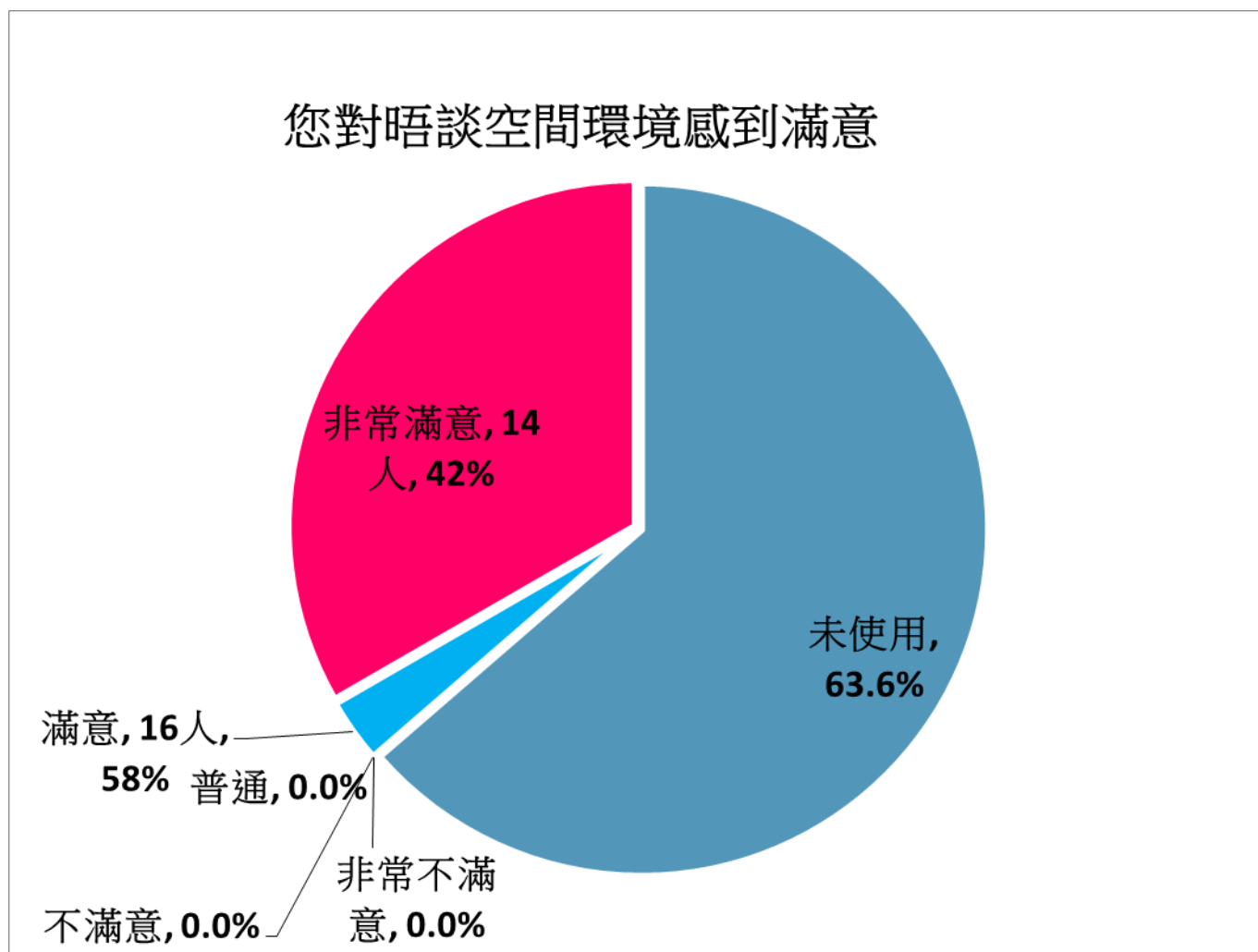


圖 01.8 對中心所提供的晤談空間環境感到滿意狀況

2. 您對就業服務人員的服務態度感到滿意

33 份有效問卷中，有 23 位(69.7%)填答者表示非常滿意；10 位(30.3%)填答者感到滿意。
如表 01.9 及圖 01.9 所示。

表 01.9 對就業服務人員的服務態度感到滿意

題目 \ 選項	未使用	非常 不滿意 (%)	不滿 意 (%)	普通 (%)	滿意 (%)	非常 滿意 (%)	總和
2. 您對就業服務人員的服務態度感到滿意	0	0	0	0	10 (30.3)	23 (69.7)	33 (100)

對就業服務人員的態度感到滿意

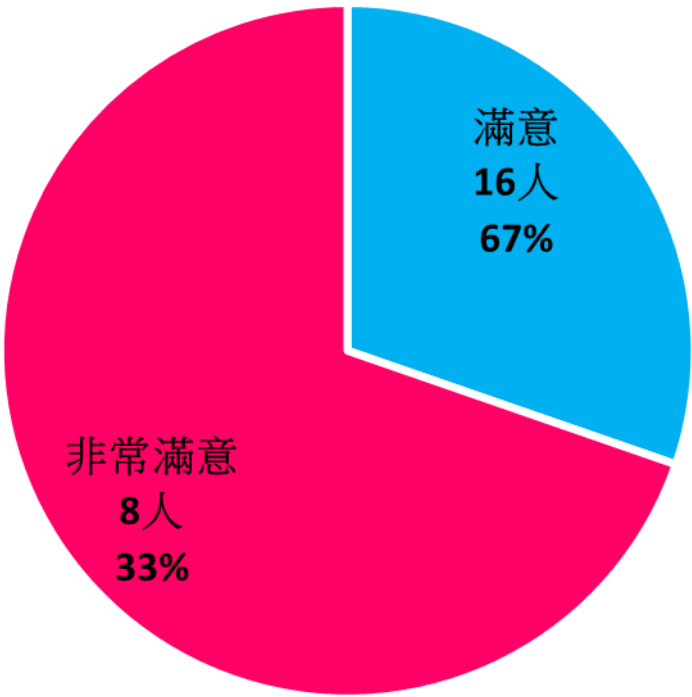


圖 01.9 對就業服務人員的服務態度感到滿意

3. 您對就業服務過程中尊重您的意見感到滿意

33 份有效問卷中，有 39 位(74%)填答者表示非常滿意；13 位(24%)填答者感到滿意；1 位(2%)填答者感到普通。98%服務對象滿意本園提供就業服務過程中意見被尊重感到滿意。如表 01.10 及圖 01.10 所示。

表 01.10 對就業服務過程中尊重您的意見感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常 不滿意 (%)	不滿 意 (%)	普通 (%)	滿意 (%)	非常 滿意 (%)	總和
3. 您對就業服務過程中尊重您的意見感到滿意	0	0	0	0	11 (33.33)	22 (66.67)	33 (100)

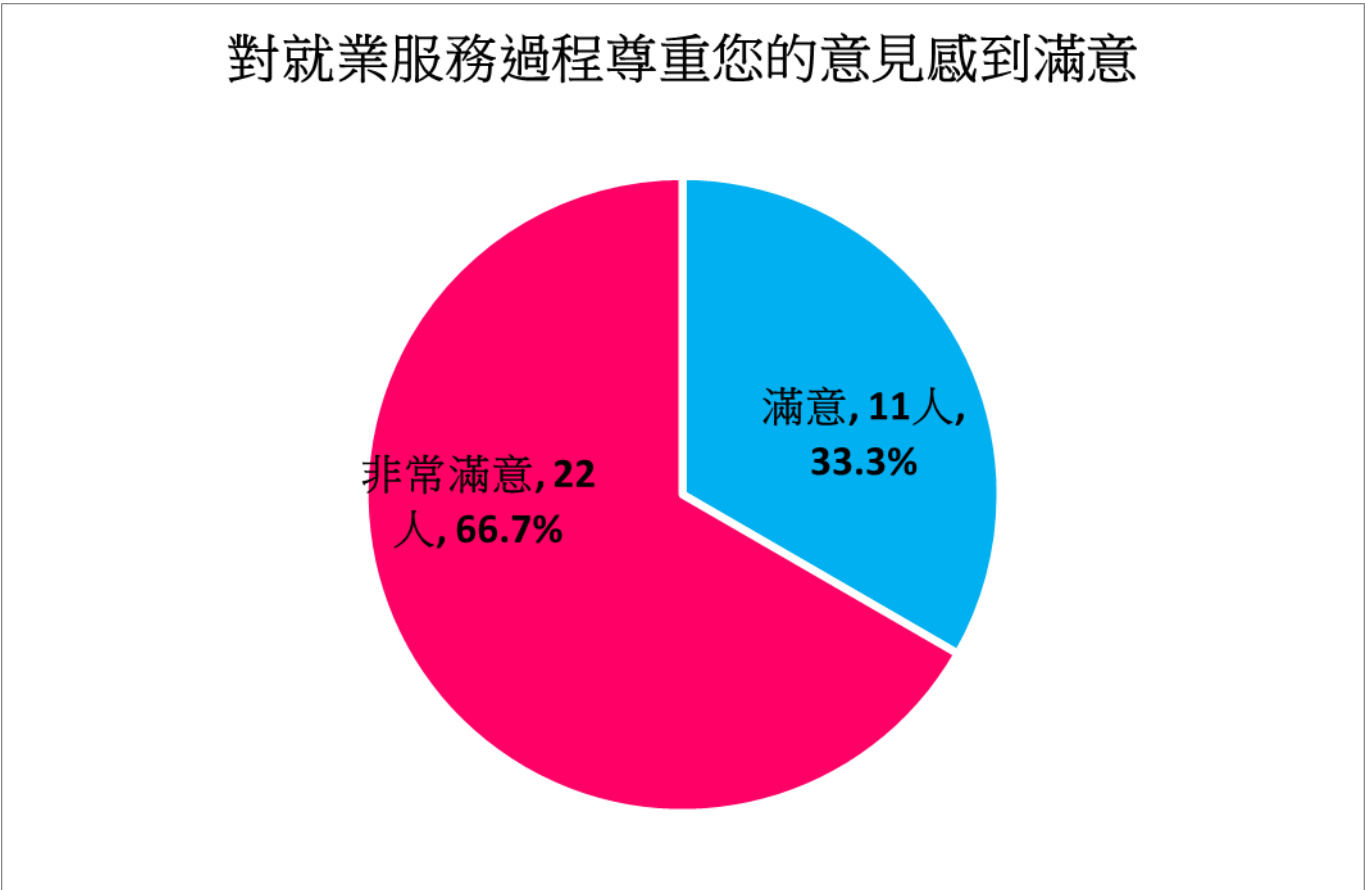


圖 01.10 對就業服務過程中尊重您的意見感到滿意狀況

4. 您對就業服務流程感到滿意

33 份有效問卷中，有 20 位(60.61%)填答者表示非常滿意；13 位(39.39%)填答者感到滿意。如表 01.11 及圖 01.11 所示。

表 01.11 對就業服務流程感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常 不滿意 (%)	不滿 意 (%)	普通 (%)	滿意 (%)	非常 滿意 (%)	總和
4. 您對就業服務流程感到滿意	0	0	0	0	13 (39.39)	20 (60.61)	33 (100)

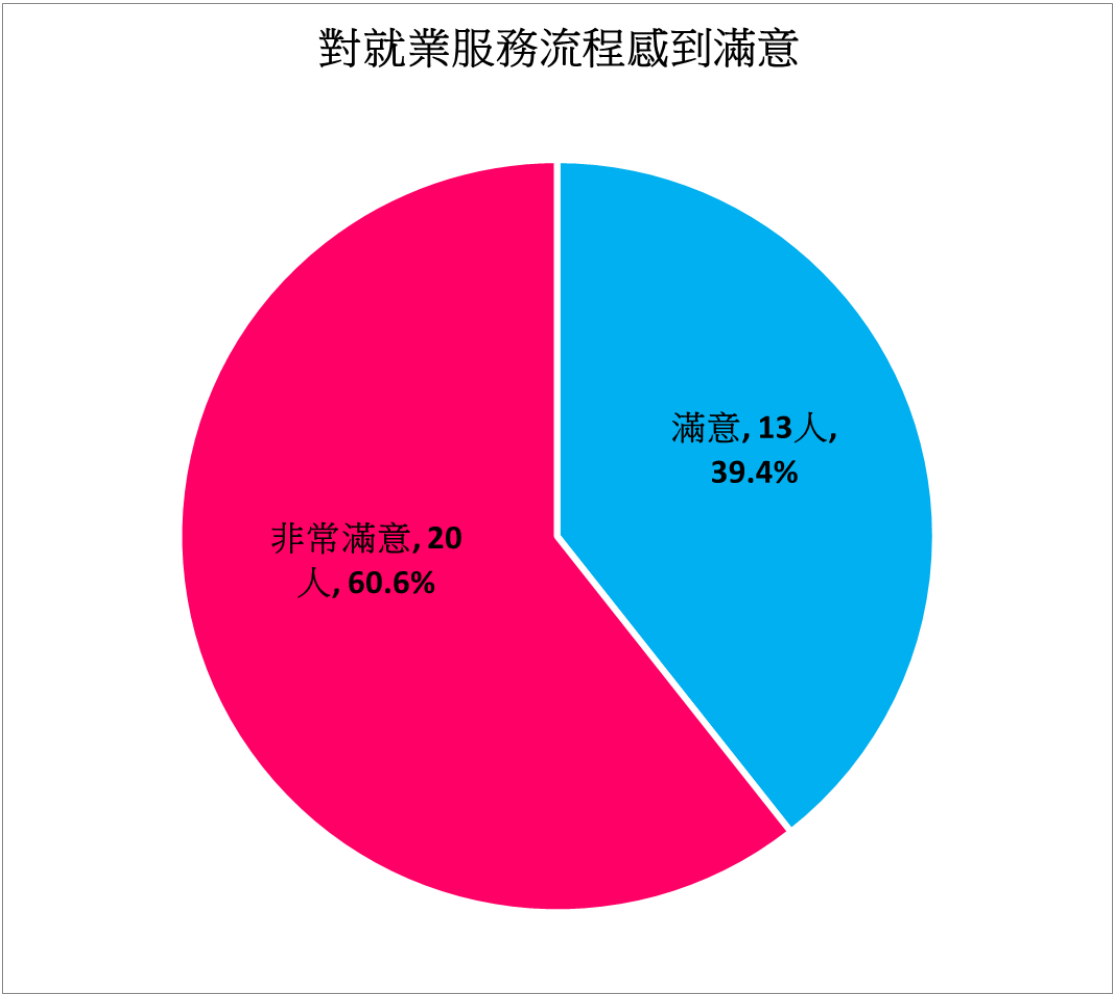


圖 01.11 對就業服務流程感到滿意狀況

5. 您對整體就業服務效率感到滿意

33 份有效問卷中，有 21 位(63.64%)填答者表示非常滿意；12 位(36.36%)填答者感到滿意。如表 01.12 及圖 01.12 所示。

表 01.12 對整體就業服務效率感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常 不滿意 (%)	不滿 意 (%)	普通 (%)	滿意 (%)	非常 滿意 (%)	總和
5. 您對整體就業服務效率感到滿意	0	0	0	0	12 (36.36)	21 (63.64)	33 (100)

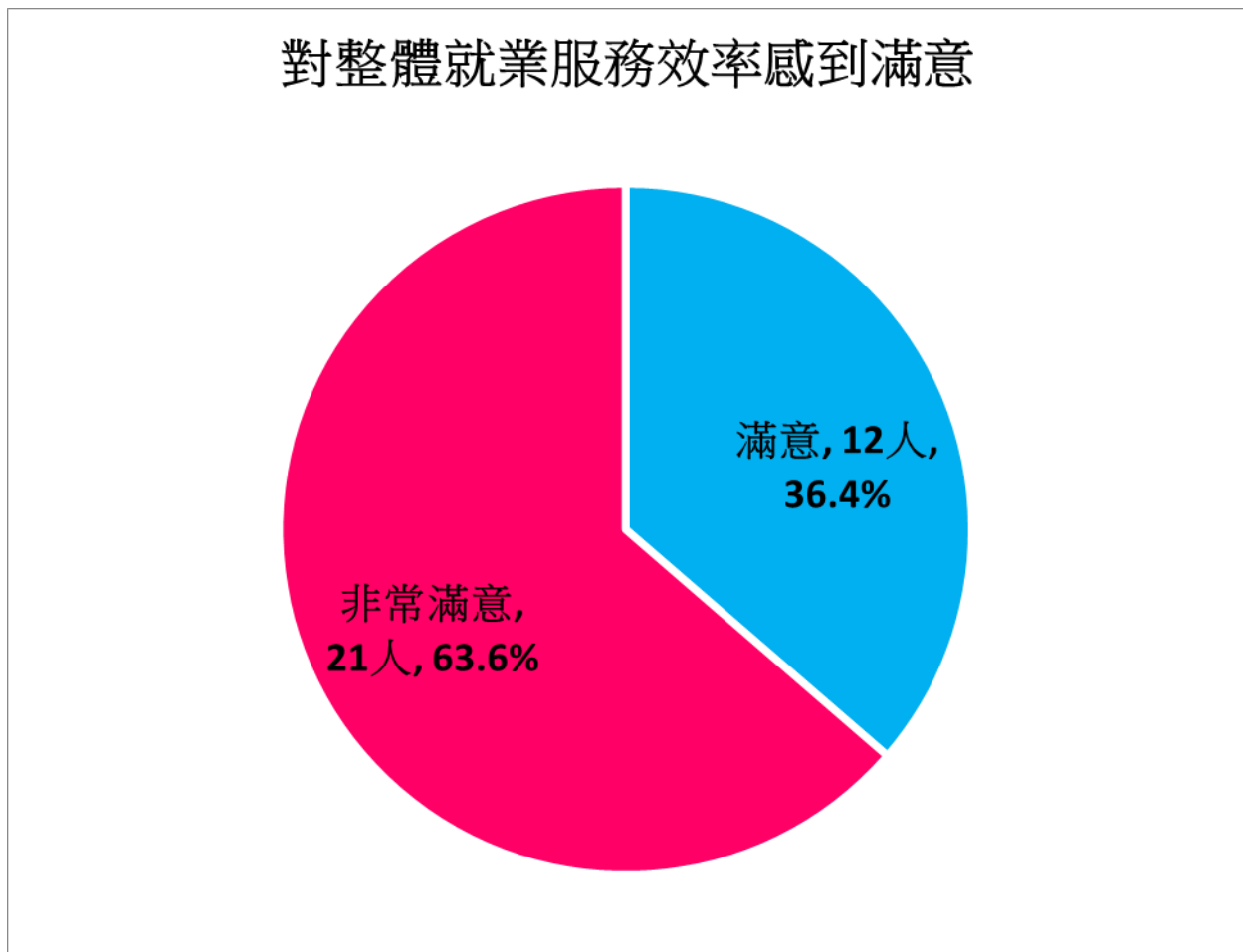


圖 01.12 對整體就業服務效率感到滿意狀況

6. 服務過程提供的資訊、服務或資源(交通訓練、就業資訊、職場適應、人際互動與支持、技能訓練、工作安全、諮商、休閒、適應團體、金錢管理、兩性教育..等)對服務對象有幫助

33 份有效問卷中，有 15 位(45.45%)填答者表示非常滿意 13 位(39.39%)填答者感到滿意；5 位(15.15%)填答者未使用。

如表 01.13 及圖 01.13 所示。

表 01.13 對服務過程提供的資訊、服務或資源感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常 不滿意 (%)	不滿意 (%)	普通 (%)	滿意 (%)	非常 滿意 (%)	總和
6. 服務過程提供的資訊、服務或資源(交通訓練、就業資訊、職場適應、人際互動與支持、技能訓練、工作安全、諮商、休閒、適應團體、金錢管理、兩性教育..等)對服務對象有幫助	5 (15.15)	0	0	0	13 (39.39)	15 (45.45)	33 (100)

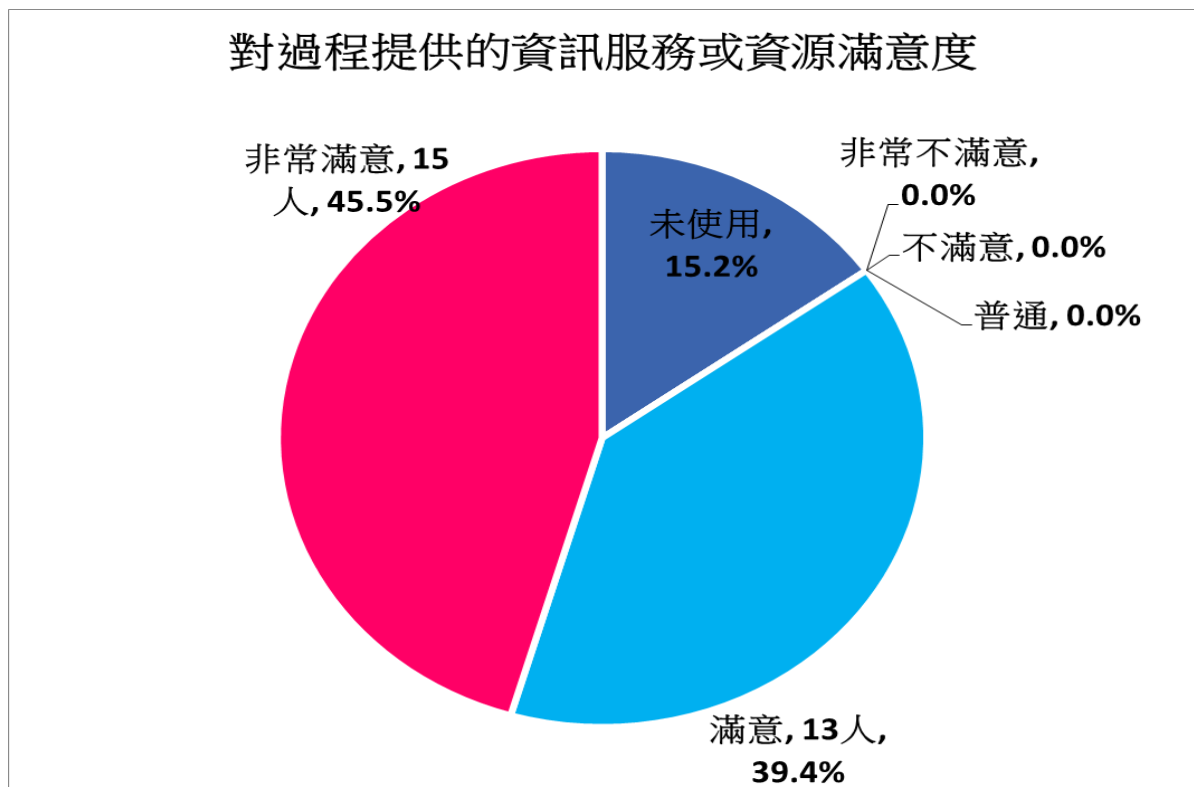


圖 01.13 對服務過程提供的資訊、服務或資源感到滿意狀況

7. 您喜歡目前的就業工作環境

33 份有效問卷，19 位(57.58%)填答者表示非常滿意；有 14 位(42.42%)填答者感到滿意。
如表 01.14 及圖 01.14 所示。

表 01.14 對喜歡目前的就業工作環境感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常 不滿意 (%)	不滿 意 (%)	普通 (%)	滿意 (%)	非常 滿意 (%)	總和
7. 您喜歡目前的就業工作環境	0	0	0	0	14 (42.42)	19 (57.58)	33 (100)

您喜歡目前的就業工作環境

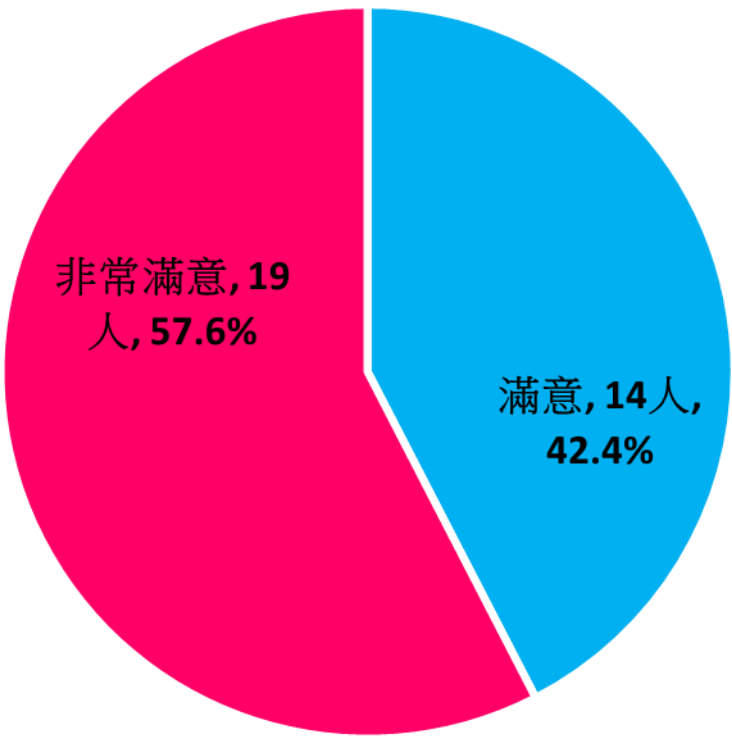


圖 01.14 對喜歡目前的就業工作環境感到滿意狀況

8. 您喜歡目前的就業工作內容

33 份有效問卷中，21 位(63.64%)填答者表示非常滿意；有 12 位(36.36%)填答者感到滿意。

如表 01.15 及圖 01.15 所示。

表 01.15 您喜歡目前的就業工作內容滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常 不滿意 (%)	不滿 意 (%)	普通 (%)	滿意 (%)	非常 滿意 (%)	總和
8. 您喜歡目前的就業工作 內容	0	0	0	0	12 (36.36)	21 (63.64)	33 (100)

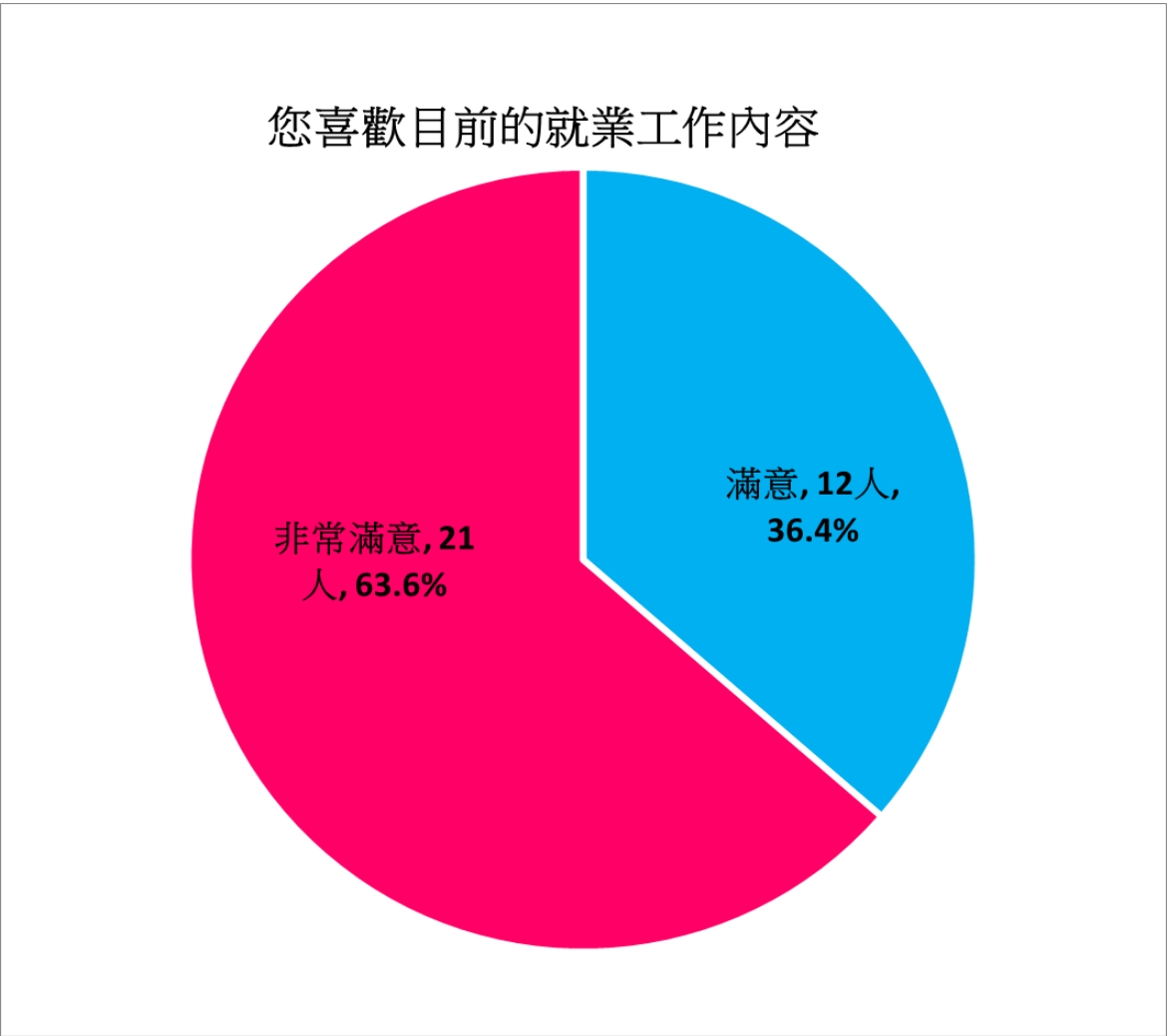


圖 01.15 您喜歡目前的就業工作內容滿意狀況

(二)就業輔導服務效益調查

1. 為了解服務使用者對於「就業輔導」之服務效益，分別就所提供的就業服務是否幫助服務對象之工作表現、工作態度、職場適應進步有幫助進行服務效益調查，分析調查資料結果如下：

(1)就業輔導提供的服務，幫助服務對象的在工作表現上有進步的排序及還需要改善的有 33 份有效問卷中，經複選後，有 11 位（占 33.33%）認為以「工作體耐力」為排序 1 最有進步；認為「工作體耐力」、「工作速度」、「工作產量」各有 6 位（各占 18.18%）為排序 2 最有進步；有 6 位（占 19.35%）表示以「工作速度」為排序 3 最有進步；「工作持續時間」、「工作速度」、「工作產量」、「交通工具使用」各有 3 位（占 17.65%）為排序 4 最有進步；「工作體耐力」有 5 位（占 31.25%）表示以「工作產量」為排序 5 最有進步。顯示提供就業服務後，服務對象在「工作體耐力」上都有進步。而在自我察覺工作表現需改善部分，有 26 位（78.78%）填答「無」、「沒有」或無座答此題；其餘填答者：

- A. 與他人合作。
- B. 耐心。
- C. 口語面對、工作品質。
- D. 主動問問題。
- E. 工作速度、理解判斷。
- F. 要遵守工作規範。
- G. 速度。

(2)就業輔導提供的服務，幫助服務對象的在工作態度上有進步的排序及還需要改善的有 33 份有效問卷中，服務對象自我選填工作態度進步項目經排序計算，有 10 位（占 30.3%）認為以「遇到問題能主動尋求協助」為排序 1 最有進步；有 13 位（占 40.62%）認為以「工作完成能主動回報」為排序 2 最有進步；有 8 位（占 25.81%）「工作完成能主動回報」為以排序 3 最有進步；有 6 位（占 37.5%）「遵守工作規範與安全守則」為排序 4 最有進步；有 4 位（占 28.57%）認為以「主動尋找工作」為排序 5 最有進步。

而在自我察覺工作態度需改善部分：

- A. 穩定出席。
- B. 穩定度。
- C. 細心度要加強。
- D. 不在職場發脾氣。
- E. 主動性。
- F. 主動回報工作問題。

(3)就業輔導提供的服務，幫助服務對象的在職場適應上有進步的排序，33 份有效問卷中，服務對象自我選填職場適應進步項目經排序計算，各有 9 位（各占 27.27%）認為「情緒穩定維持」、「挫折忍耐力增加」為排序 1 最有進步；有 10 位（占 30.3%）認為以「挫折忍耐力增

加」為排序 2 最有進步；有 8 位（占 25%）認為以「與他人共同合作完成工作」為排序 3 最有進步；各有 3 位（各占 21.43%）認為「能合理爭取自我權益」，「與他人共同合作完成工作」為排序 4 最有進步；各有 3 位（各占 25%）認為以「能接受糾正與指導」、「注意工作安全」為排序 5 最有進步。

(4)職場適應需改善部分:33 份有效問卷中，有 28 人(84.85%)填答「無」、「沒有」或無作答此題；

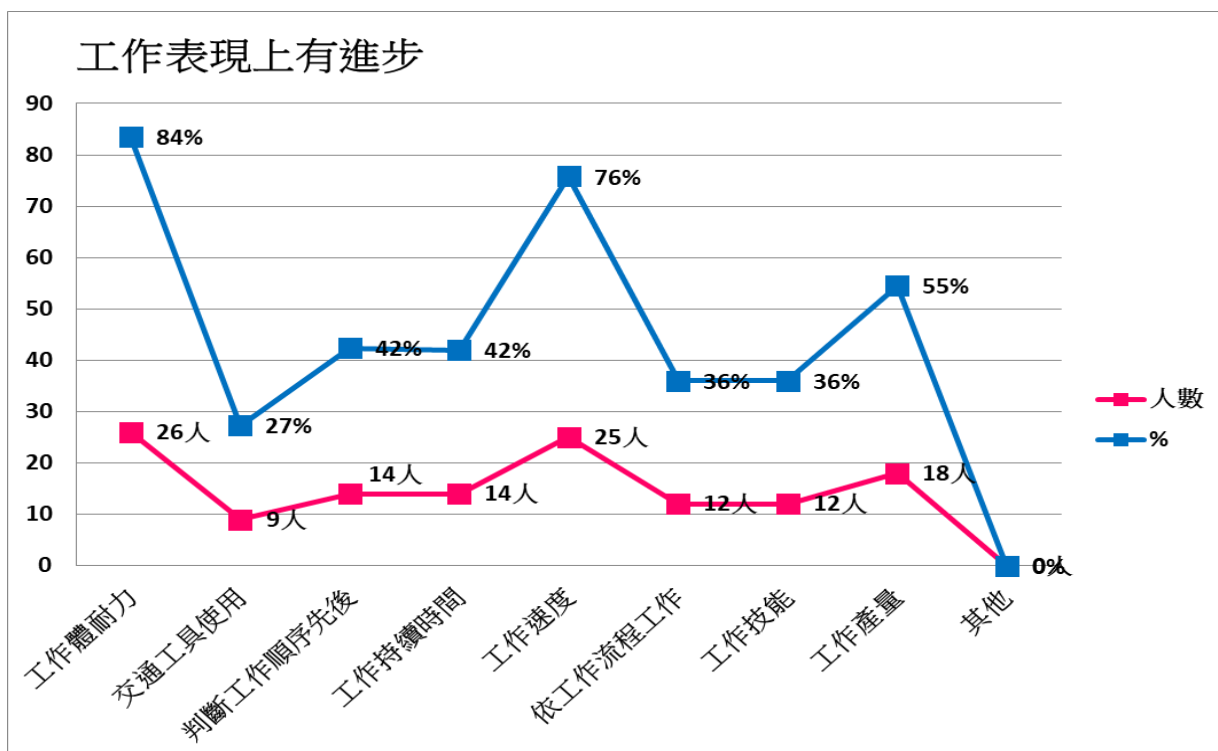
其餘填答者回答：

- A. 與人互動。
- B. 工作調動適應。
- C. 要更努力賺錢工作，不分心。
- D. 針對工作內容變動性調適。
- E. 調整心態，接納不同看法。

2. 題項如下：

(1)題項 9-提供的就業服務，幫助服務對象的在工作表現上有進步

就業輔導提供的服務，幫助服務對象的在工作表現上有進步的排序及還需要改善的有 33 份有效問卷中，經複選計算後，有 26 位（占 84%）認為以「工作體耐力」最有進步；「工作速度」有 25 位(占 76%)為其次；有 18 位（占 55%）表示以「工作產量」為第 3 進步；「工作持續時間」、「判斷工作先後順序」各有 14 位（各占 42%）為第 4 進步；「依工作流程工作」、「工作技能」各有 12 位（各占 36%）為第 5 最有進步如下圖 01.16 所示。



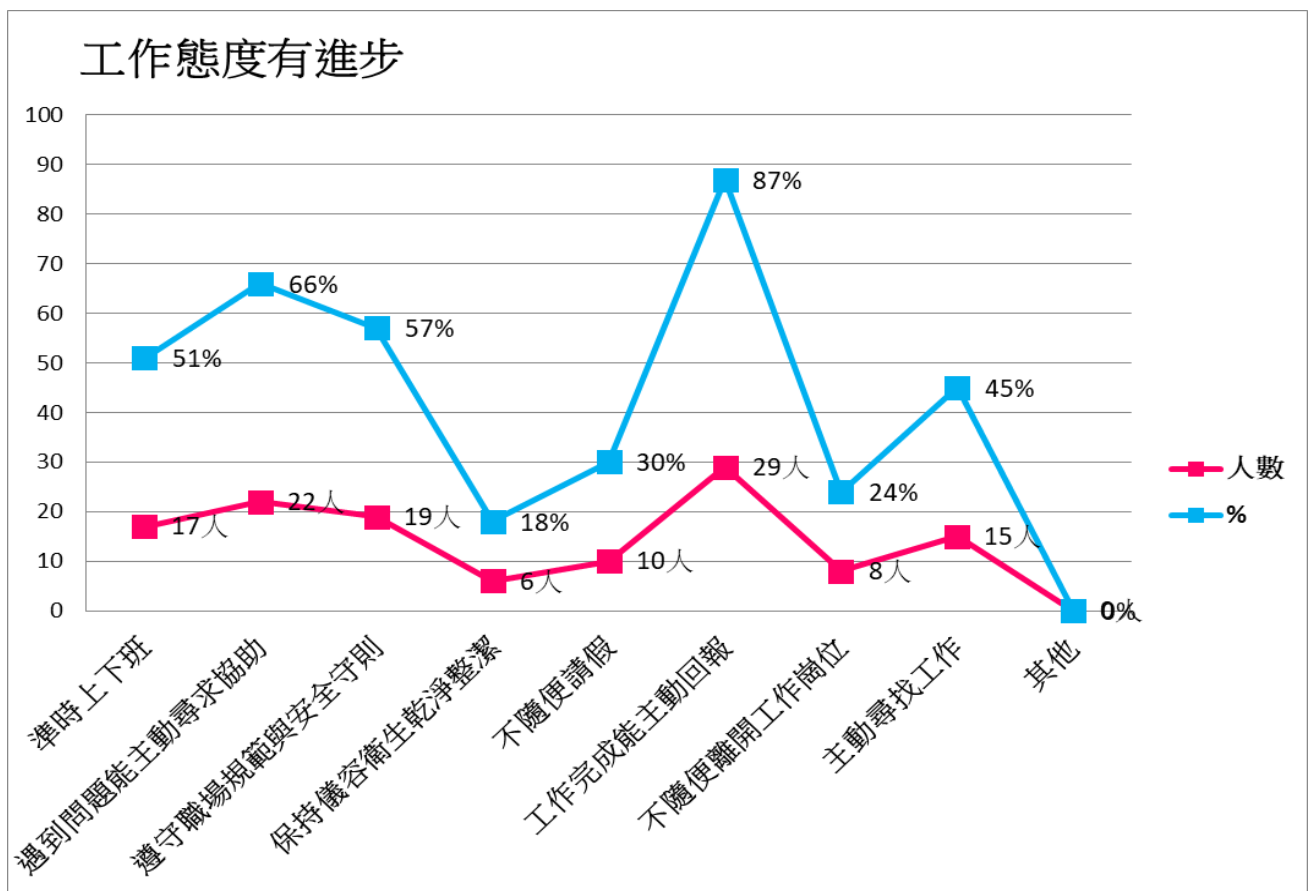
(2)題項 10-在自我察覺工作表現需改善部分，有 26 位(78.78%)填答「無」、「沒有」或無作答此題；其餘填答者：

- A. 與他人合作。
- B. 耐心。
- C. 口語面對、工作品質。
- D. 主動問問題。
- E. 工作速度、理解判斷。
- F. 要遵守工作規範。
- G. 速度。

(3)題項 11-提供的就業服務，幫助服務對象的在工作態度上有進步

33 份有效問卷中，服務對象自我選填工作態度進步項目經排序計算，有 29 位（占 87 %）認為以「工作完成能主動回報」為排序 1 最有進步；有 22 位（占 66%）認為以「遇到問題能主動尋求協助」為排序 2 最有進步；有 19 位（占 57%）「遵守職場規範與安全守則」為以為排序 3 最有進步；有 17 位（占 51%）「準時上下班」為排序 4 最有進步；有 15 位（占 45%）認為以「主動尋找工作」為排序 5 最有進步。

如下圖 01.17 所示。



(4)題項 12-而在自我察覺工作態度需改善部分：有 33 份有效問卷中，有 27 人(81.82%)填答「無」

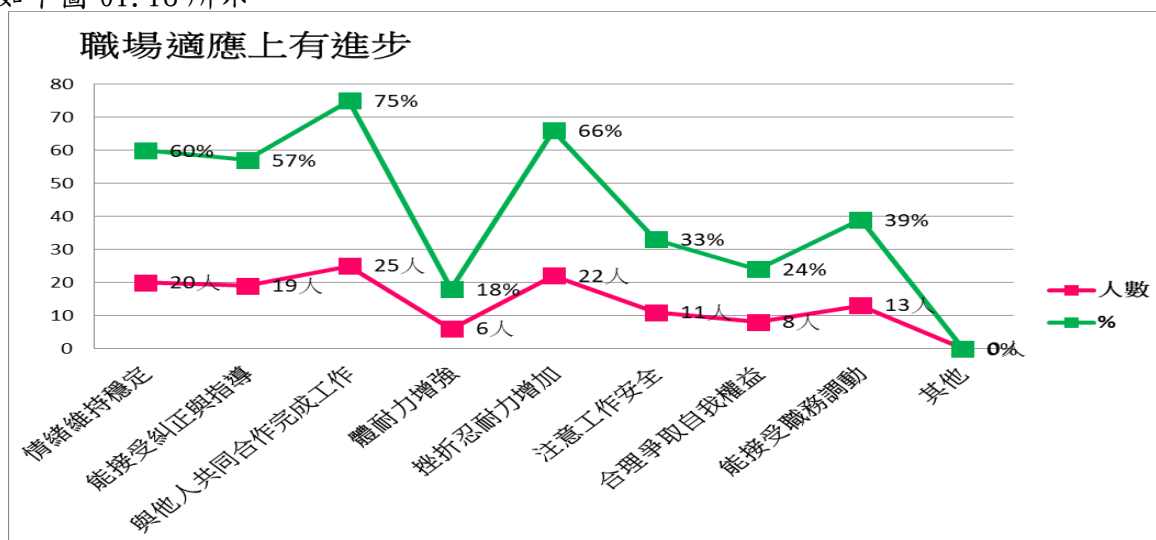
「沒有」或無作答此題；其餘填答者回應：

- A. 穩定出席。
- B. 穩定度。
- C. 細心度要加強。
- D. 不在職場發脾氣。
- E. 主動性。
- F. 主動回報工作問題。

(5)題項 13-提供的就業服務，幫助服務對象的在職場適應上有進步

33 份有效問卷中，服務對象自我選填職場適應進步項目經排序計算，有 25 位（占 75 %）「與他人共同合作完成工作」排序 1 最有進步；有 22 位（占 66%）認為以「挫折忍耐力增加」為排序 2 最有進步；有 20 位（占 60%）認為以「情緒維持穩定」為排序 3 最有進步；有 19 位（占 57%）認為以「能接受糾正與指導」為排序 4 最有進步；有 13 位（占 39 %）認為以「能接受職務調動」為排序 5 最有進步。

如下圖 01.18 所示。



(6)題項 14- 職場適應需改善部分:33 份有效問卷中，有 28 人(84.85%)填答「無」、「沒有」或無作答此題；

其餘填答者回答：

- A. 與人互動。
- B. 工作調動適應。
- C. 要更努力賺錢工作，不分心。
- D. 針對工作內容變動性調適。
- E. 調整心態，接納不同看法。

(三)就業輔導服務需求調查

為了解服務使用者對於之服務需求，分別就進行期待多辦理哪一類成長團體、多提供哪一類資訊進行調查，分析調查資料結果如下：

1. 多辦理哪一類成長團體：

33 份有效問卷中，經複選後，有 31 位（占 93%）認為以「休閒聯誼活動」為最期待成長團體；有 20 位（占 60%）認為以「社團活動」為其次排序成長團體；有 17 位（占 51%）認為以「生活講座」為排序三成長團體；有 14（占 42%）位認為以「就業前(後)成長適應團體」為排序四成長團體；有 10（占 30%）位認為以「在職訓練」為排序五成長團體；透過分析資料顯示，因本中心服務對象普遍之休閒生活規畫較弱，尤其以就業服務對象人際兩性問題較為普遍，故大部分服務使用者較期待本中心舉辦此「生活講座」此項活動為優先，已在服務期間提供相關資訊。

2. 多提供哪一類資訊？

33 份有效問卷中，有 30 位（占 90%）認為以「社區化就業服務」為最期待服務；有 23 位（占 69%）認為以「就業諮商」為其次排序期待的服務；有 9 位（占 27%）認為以「在職訓練講座」為排序三期待的服務；各有 7 位（各占 21%）認為以「職業訓練」、「庇護性就業服務」為排序四期待的服務；有 6 位（占 18%）認為以「志工訓練」為排序五期待的服務。透過分析資料顯示，在「社區化就業服務」為就業服務使用者所最關切，本中心已在服務期間提供就業服務。

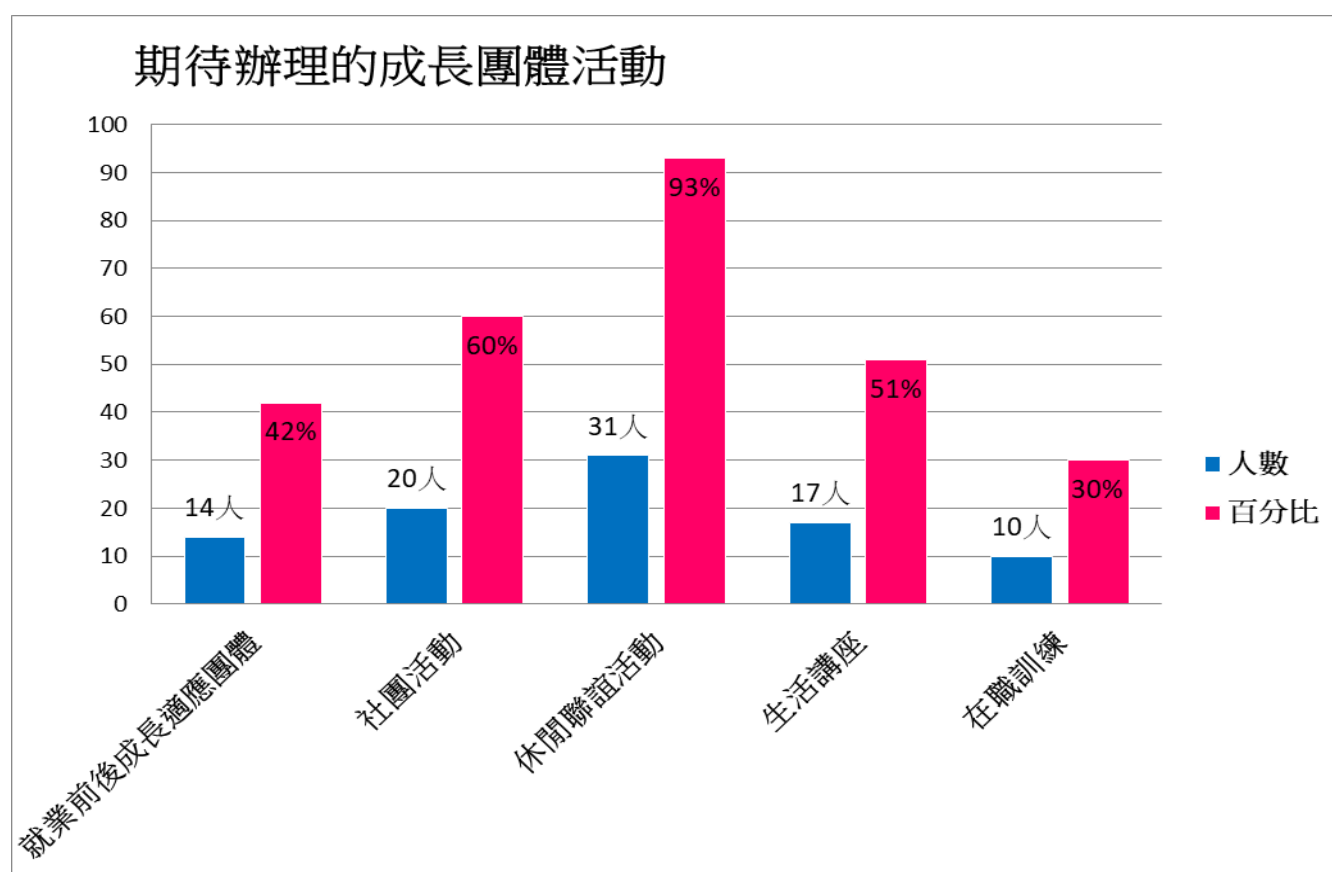
3. 您期待未來中心舉辦哪一種的成長團體？

33 份有效問卷中，經複選後，有 31 位（占 93%）認為以「休閒聯誼活動」為最期待成長團體；有 20 位（占 60%）認為以「社團活動」為其次排序成長團體；有 17 位（占 51%）認為以「生活講座」為排序三成長團體；有 14（占 42%）位認為以「就業前(後)成長適應團體」為排序四成長團體；有 10（占 30%）位認為以「在職訓練」為排序五成長團體；透過分析資料顯示，因本中心服務對象普遍之休閒生活規畫較弱，尤其以就業服務對象人際兩性問題較為普遍，故大部分服務使用者較期待本中心舉辦此「生活講座」此項活動為優先，已在服務期間提供相關資訊。如表 01.19 及圖 01.19 所示。

表 01.19 您期待未來中心舉辦哪一種的成長團體活動分析

題項 15. 期待未來中心舉辦哪一種的成長團體活動	就業前後成長適應團體	社團活動	休閒聯誼活動	生活講座	在職訓練
人數	14	20	31	17	10
百分比	42%	60%	93%	51%	30%

圖 01.19 您期待未來中心舉辦哪一種的成長團體活動分析



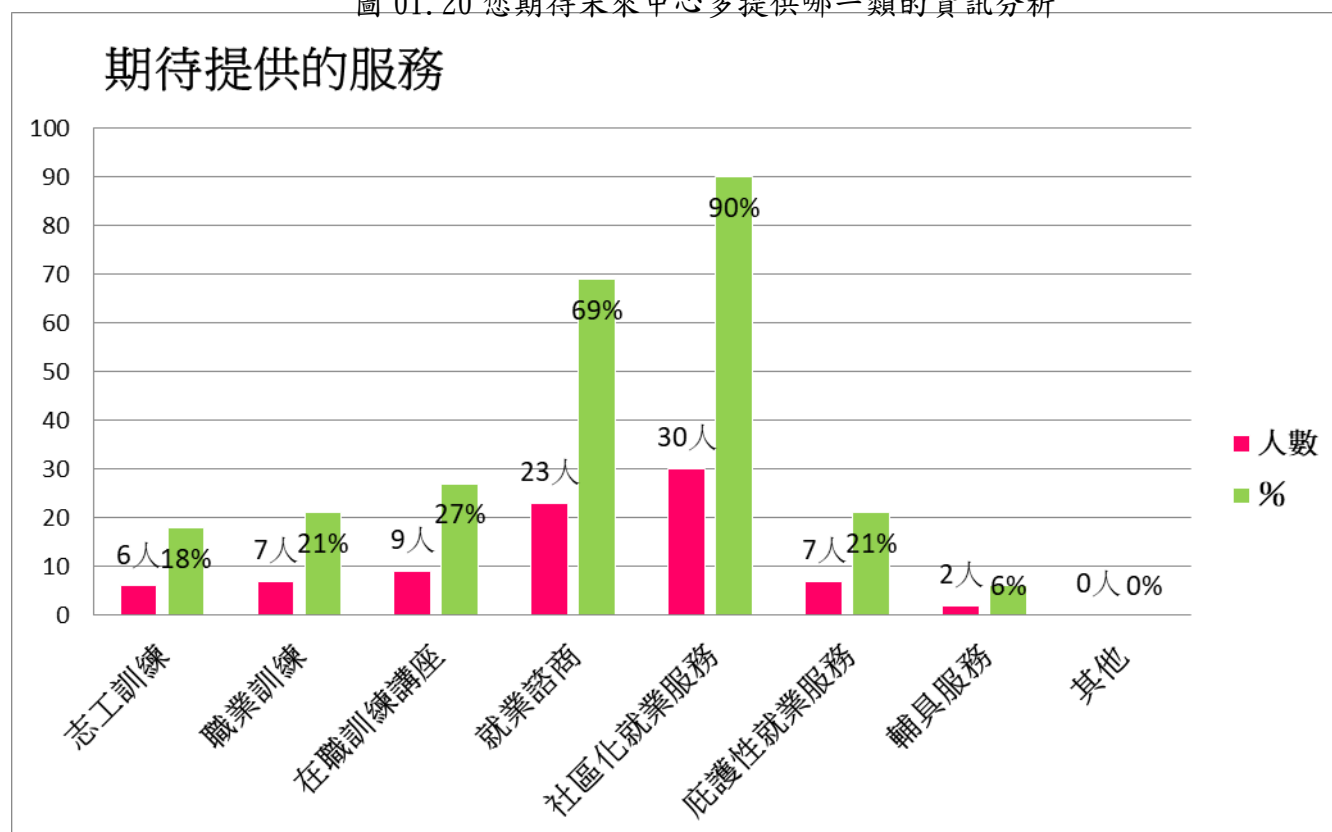
4. 您期待未來中心多提供哪一類的資訊：(請依優先順序填寫 1. 2. 3...))

33 份有效問卷中，有 30 位（占 90%）認為以「社區化就業服務」為最期待服務；有 23 位（占 69%）認為以「就業諮商」為其次排序期待的服務；有 9 位（占 27%）認為以「在職訓練講座」為排序三期待的服務；各有 7 位（各占 21%）認為以「職業訓練」、「庇護性就業服務」為排序四期待的服務；有 6 位（占 18%）認為以「志工訓練」為排序五期待的服務。透過分析資料顯示，在「社區化就業服務」為就業服務使用者所最關切，本中心已在服務期間提供就業服務。如下表 01.20 及圖 01.20 所示。

表 01.20 您期待未來中心多提供哪一類的資訊分析

題項期待 未來中心 多提供哪 一類的服 務	志工訓練	職業訓練	在職訓練 講座	就業諮詢	社區化就 業服務	庇護性就 業服務	輔具服務	其他
人數	6 人	7 人	9 人	23 人	30 人	7 人	2 人	0 人
%	18%	21%	27%	69%	90%	21%	6%	0%

圖 01.20 您期待未來中心多提供哪一類的資訊分析



(四)就業輔導服務意見反映調查

本調查也作為意見反映之管道之一，因此針對中心哪個服務需要改善、對就業輔導的建議與期許、對所接受的服務的心情與感受等三方面進行調查，分析調查資料結果如下：

1. 您認為中心的服務，哪個部份需要改善？

就業服務, 哪部分需要改善：33 份有效問卷中，填答「無」者有 33 人(100%)。

2. 對於接受的服務, 想分享的心情：33 份有效問卷中，有 25 人(75%) 未填答或填答「無」、「沒有」、「不知道」，分享有 8 人(24%) ；填答者其回應與回饋：

- (1) 謝謝就服員。
- (2) 很高興，喜愛目前工作。
- (3) 很開心獲得合適的工作。
- (4) 很棒。
- (5) 開心。
- (6) 很開心。
- (7) 很開心能找到工作。

3. 對就業服務的建議與期許：33 份有效問卷中，有 29 人(88%)填答者無作答此題或填答「無」、「沒有」或未填答；有 4 人(12%)填答者其建議與期許回應有 4 則：

- (1) 謝謝協助就業服務
- (2) 希望有更多人受到幫助
- (3) 很棒
- (4) 繼續保持下去

(五)結論與建議

本份服務問卷調查針對就業輔導服務使用者家長之基本資料、台中市愛心家園服務使用情形、服務滿意度、服務效益、服務需求、服務意見反映進行調查，做成以下結論與建議：

1. 基本資料

(1)性別

33份有效問卷中，填答者男性共21人(占64%)，女性共12人(占36%)，如表01.1及圖01.1所列示。本問卷調查對象為填答者主要為就業輔導對象顯示就業輔導服務對象，男性平均參與多於女性。

(2)年齡：

33份有效問卷中，填答者年齡15~20歲者有9人(占27%)，為數最多；21~25歲跟31~35歲各有6人(各占18%)居次；年齡36~40歲者有4人(占12%)，居第三位；年齡41~45歲有3人(占9%)，居於第四位；年齡26~30歲及56~60歲各有2人(各占6%)及51~55歲有1人(占3%)。

(3)居住區域：

台中市愛心家園雖位於南屯區，以居住「西屯區」為最多，有9人(占27%)，其餘區域也少數分布，就業輔導服務對象自主的交通能力佳，因分布區域公車便利性，能支持就業之強化。

2. 台中市愛心家園服務使用情形

(1)消息來源：

33份有效問卷中，對於本園消息來源，經複選後，以「政府單位/機構轉介」有33人(占97%)為主要消息的來源；其次為「親友介紹」有1人(占3%)。

(2)使用過哪些服務項目：

33份有效問卷中，對於使用本園服務項目中，經複選後，有填答者33人表示使用過「就業輔導」(占82.5%)；其次「福利專業諮詢」有7人(占17.5%)，其餘皆未使用過。

(3)參與以上服務項目時有哪些困難與障礙：

33份有效問卷中，對此一題項，有33人填答者(占100%)，33人填答者表示沒有困難或障礙。

(4)期待未來發展的服務項目：

33份有效問卷中，期待未來發展的服務項目：有31人(占94%)針對此題項填寫沒有、無或無填寫；2人(占6%)針對此題項提出建議。

A. 社團活動，例如歌唱或運動。

B. 志工服務。

3. 就業輔導服務滿意度調查

33份有效問卷中，有21位(64%)填答者表示未使用；11位(33%)填答者非常滿意；1位(3%)填

答者感到同意。

4. 就業輔導服務效益調查

33 份有效問卷中，96~97%服務對象滿意就業輔導提供之服務，並同意中心所提供的服務對服務對象的就業促進有幫助與進步。

33 份有效問卷中，在進步排序上服務對象認為在「工作體耐力」上有較多的進步；在工作態度上認為在「工作完成能主動回報」上有幫助；在職場適應上認為在「與他人共同合作完成工作」上有進步；但自我察覺須改善部分仍可多加擴大「工作速度」、「工作品質」、「主動性」、「與人合作」上之服務效益。

5. 就業輔導服務需求調查

(1)多辦理哪一類成長團體活動：

33 份有效問卷中，在期待未來中心舉辦哪一種的成長團體活動中，有 31 位（占 93%）認為以「休閒聯誼活動」為最期待成長團體。

(2)多提供哪一類資訊？

33份有效問卷中，有30位（占90%）認為以「社區化就業服務」為最期待服務；有23位（占69%）認為以「就業諮商」為其次排序期待的服務；有9位（占27%）認為以「在職訓練講座」為排序三期待的服務；各有7位（各占21%）認為以「職業訓練」、「庇護性就業服務」為排序四期待的服務；有6位（占18%）認為以「志工訓練」為排序五期待的服務。透過分析資料顯示，在「社區化就業服務」為就業服務使用者所最關切，本中心提供就業相關服務時，已在服務期間提供相關資訊。

6. 就業輔導服務意見反映調查

(1)哪個部份需要改善？

33 份有效問卷中，33 人(100%)填答「無」。

(2)建議與期許：

33 份有效問卷中，有 29 人(88%)填答者無作答此題或填答「無」「沒有」；有人(12%)填答者其建議與期許回應有 4 則：

- (5) 謝謝協助就業服務
- (6) 希望有更多人受到幫助
- (7) 很棒
- (8) 繼續保持下去

項目	內容
正向回應 與回饋	➤ 謝謝就服員。 ➤ 很高興，喜愛目前工作。 ➤ 很開心獲得合適工作。 ➤ 沒什麼想法。 ➤ 很開心。 ➤ 很開心能找到工作。
	有效問卷中，在晤談環境、工作人員服務態度、服務流程效率、服務資訊提供、權益維護等之整體滿意度達 96.2。
	100%服務對象滿意本園提供就業服務過程中意見被尊重感到滿意。
	100%服務對象滿意就業之工作內容
意見與建議	較期待舉辦哪一種的成長團體活動中表示「休閒聯誼活動」最為期待。
	對於資訊提供有表示「社區化就業服務」最為期待。

(六)意見回應與改善計畫

開放性建議	愛心家園意見回應	改善計畫	追蹤改善情形
1. 您期待未來台中市愛心家園能夠發展哪些服務項目？ ➤ 社團活動 ➤ 志工活動。	➤ 麻吉家族及成人社資中心經常為身障者於假日自主開辦多元的社區交流活動，如：分區聯誼單車活動、歌唱活動、每月聯誼活動…等，供就業者選擇，並參與活動。 ➤ 可與社區服務中心接洽，依需求提供志工服務，並參與其活動。	➤ 加強專業人員及社工適時將資訊有效告知就業者，協助就業者了解參加資格與注意事項支持其參與活動。 ➤ 教導就業者如何運用社區資源，獨立自主選擇規劃娛樂活動。 ➤ 專業人員協助說明機構服務及資源的運用。	➤ 已在收回調查表同時，已與服務對象說明，並給予麻吉家族簡章。

四、職業訓練業務

(一) 職業訓練服務滿意度調查

(服務對象)

為了解服務使用者對於「職業訓練服務」之整體滿意度，採用官方版滿意度問卷共27個題項，分別針對師資滿意度、學習環境滿意度、課程滿意度、輔導滿意度進行滿意度調查，分析調查資料結果如下：

- 10 份有效問卷中，在師資、學習環境、課程、輔導之整體滿意度達 98.8%的填答者感到滿意，其中 64.4%填答者表示非常滿意，34.4%表示滿意；1.1%表示普通；無不滿意、非常不滿意。

表 04.15 職業訓練服務滿意度調查綜合分析結果

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
A. 師資滿意度						
01. 老師能夠有系統的講授課程	6(60)	4(40)	0	0	0	10(100)
02. 老師有按照進度講授課程	6(60)	4(40)	0	0	0	10(100)
03. 老師有準備完整的講義作為參考	6(60)	4(40)	0	0	0	10(100)
04. 老師能清楚的為同學解答問題	6(60)	4(40)	0	0	0	10(100)
05. 老師的教學方式清楚詳盡	6(60)	4(40)	0	0	0	10(100)
06. 老師的教學對我有幫助	7(70)	3(30)	0	0	0	10(100)
07. 上課期間老師每分鐘都很盡心教學	6(60)	4(40)	0	0	0	10(100)
08. 您和老師的溝通沒有問題	6(60)	4(40)	0	0	0	10(100)
09. 老師上課態度認真	7(70)	3(30)	0	0	0	10(100)
10. 您喜歡和老師討論課業上的問題	6(60)	4(40)	0	0	0	10(100)
11. 老師的教學與建議對於未來的工作有很大的幫助	7(70)	3(30)	0	0	0	10(100)
小計	69(63)	41(37)	0	0	0	110(100)
B. 學習環境						
12. 您喜歡教室的學習環境	7(70)	3(30)	0	0	0	10(100)
13. 您喜歡教室的佈置與擺設	6(60)	3(30)	1(10)	0	0	10(100)
14. 您喜歡整體環境與設施	6(60)	3(30)	1(10)	0	0	10(100)

15. 中心的無障礙設施，如，無障礙廁所、走道…等，令您滿意	7(70)	3(30)	0	0	0	10(100)
小計	26(65)	12(30)	2(5)	0	0	40(100)
C. 課程						
16. 對於本職類我認為這些科目已足夠	7(70)	2(20)	1(10)	0	0	10(100)
17. 對於科目時間的配置您認為已經足夠	6(60)	4(40)	0	0	0	10(100)
18. 對於購買的相關教材您認為已足夠	6(60)	4(40)	0	0	0	10(100)
19. 對於每週實習課與正課的安排您認為已足夠	8(80)	2(20)	0	0	0	10(100)
20. 您會推薦其他身心障礙朋友接受本單位所辦理的職業訓練課程	7(70)	3(30)	0	0	0	10(100)
小計	34(68)	15(30)	1(2)	0	0	50(100)
D. 輔導						
21. 您認為輔導老師(社工)對您的學習有很大的幫助	6(60)	4(40)	0	0	0	10(100)
22. 當您有問題時，您願意告訴您的輔導老師(社工)	7(70)	3(30)	0	0	0	10(100)
23. 當與輔導老師(社工)會談時，您感到很安心	6(60)	4(40)	0	0	0	10(100)
24. 您認為輔導老師(社工)對於班上整體的氣氛有很大的影響	7(70)	3(30)	0	0	0	10(100)
25. 當與輔導老師(社工)說出自己的困難或心事時，您認為老師會幫我保守秘密	6(60)	4(40)	0	0	0	10(100)
26. 有困難時您會第一時間告訴輔導老師(社工)，而且輔導老師(社工)可以幫您解決困難	7(70)	3(30)	0	0	0	10(100)
27. 結訓後如果遇到問題，您會回來找我的輔導老師(社工)，請老師協助	6(60)	4(40)	0	0	0	10(100)
小計	45(64)	25(36)	0	0	0	70(100)
整體滿意度總和	174(64.4)	93(34.4)	3(1.1)	0	0	270(100)

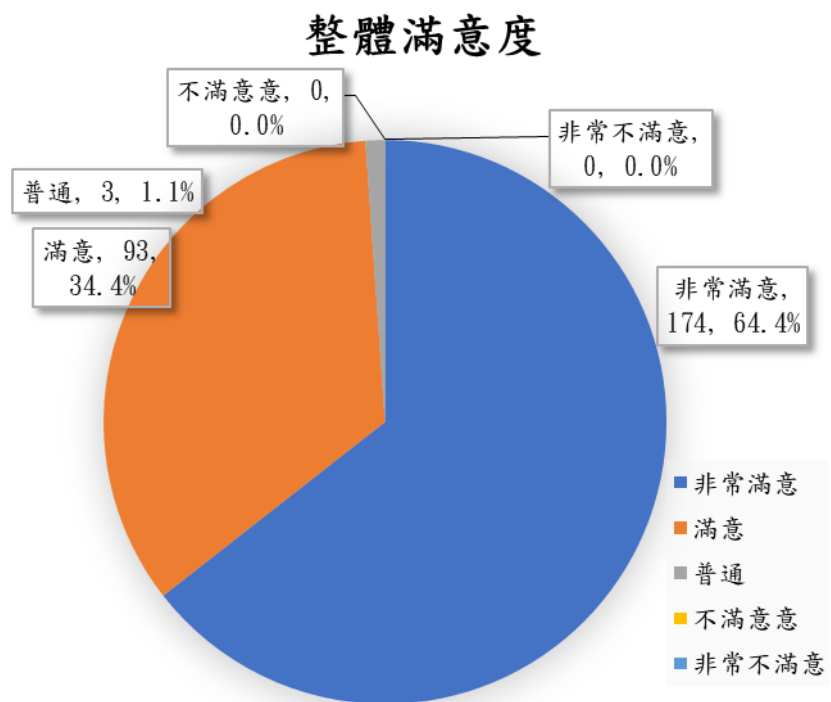


圖 04.15 職業訓練服務滿意度調查綜合分析結果

分項調查結果如下：

1、師資滿意度-老師有系統的講授課程感到滿意的狀況

10 份有效問卷中，有 6 位(60%)填答者對於老師有系統的講授課程表示非常滿意；4 位（40%）填答者表示滿意。100%服務對象滿意老師有系統的講授課程。如表 04.16 及圖 04.16 所示。

表 04.16 師資滿意度-老師有系統的講授課程感到滿意狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
01. 老師能夠有系統的講授課程	6 (60)	4 (40)	0	0	0	10 (100)

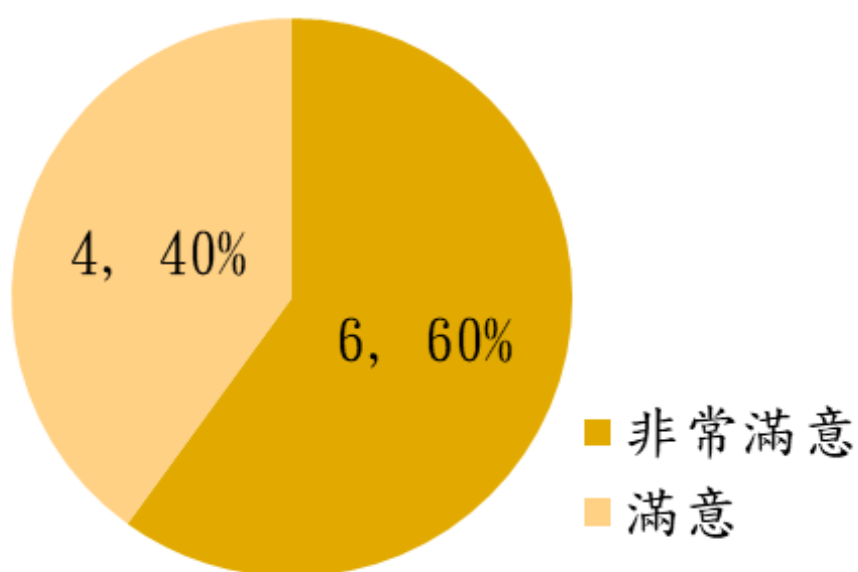


圖 04.16 師資滿意度-老師有系統的講授課程感到滿意狀況

2、師資滿意度-老師有按照進度講授課程感到滿意的狀況

10 份有效問卷中，有 6 位（60%）填答者對於老師有按照進度講授課程表示非常滿意；4 位（40%）填答者表示滿意。100%服務對象滿意老師有按照進度講授課程。如表 04.17 及圖 04.17 所示。

表 04.17 師資滿意度-老師有按照進度講授課程感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
02. 老師有按照進度講授課程	6 (60)	4 (40)	0	0	0	10 (100)

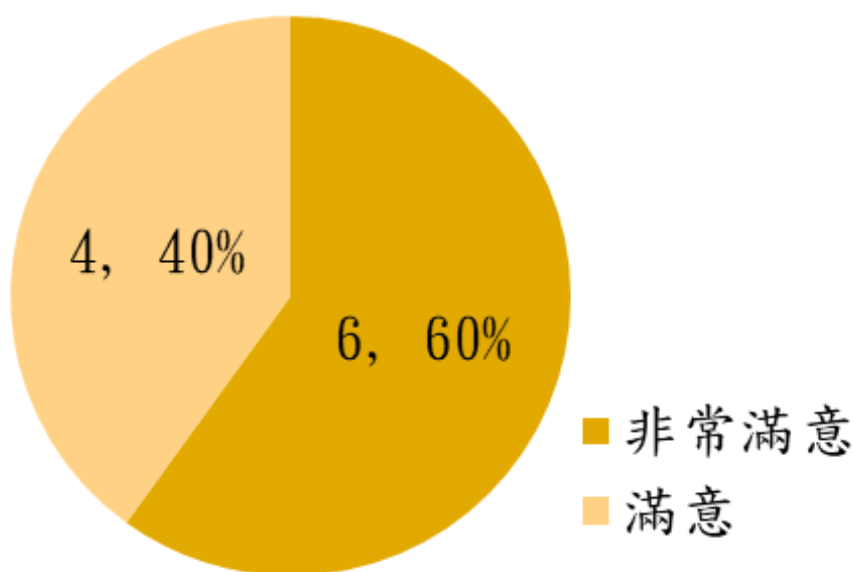


圖 04.17 師資滿意度-老師有按照進度講授課程感到滿意的狀況

3、師資滿意度-老師有準備完整的講義作為參考感到滿意的狀況

10 份有效問卷中，有 6 位（60%）填答者對於老師有準備完整的講義作為參考表示非常滿意；4 位(40%)填答者表示滿意，100%服務對象滿意準備的講義。如表 04.18 及圖 04.18 所示。

表 04.18 師資滿意度-老師有準備完整的講義作為參考感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
03. 老師有準備完整的講義作為參考	6 (60)	4 (40)	0	0	0	10 (100)

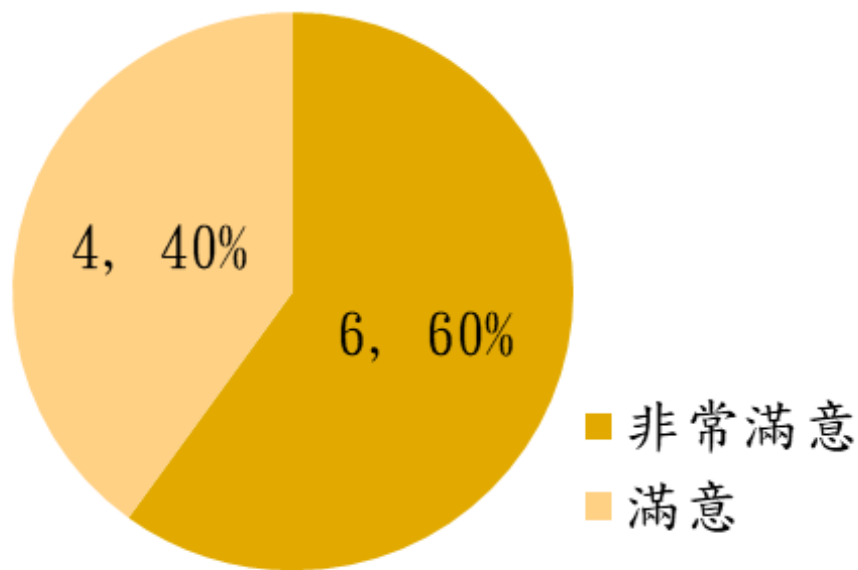


圖 04.18 師資滿意度-老師有準備完整的講義作為參考感到滿意的狀況

4、師資滿意度-老師能清楚的為同學解答問題感到滿意的狀況

10 份有效問卷中，有 6 位（60%）填答者對於老師能清楚的為同學解答問題表示非常滿意；4 位(40%) 填答者表示滿意，100%服務對象滿意老師能清楚的為同學解答問題。如表 04.19 及圖 04.19 所示。

表 04.19 師資滿意度-老師能清楚的為同學解答問題感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
04. 老師能清楚的為同學解答問題	6 (60)	4 (40)	0	0	0	10 (100)

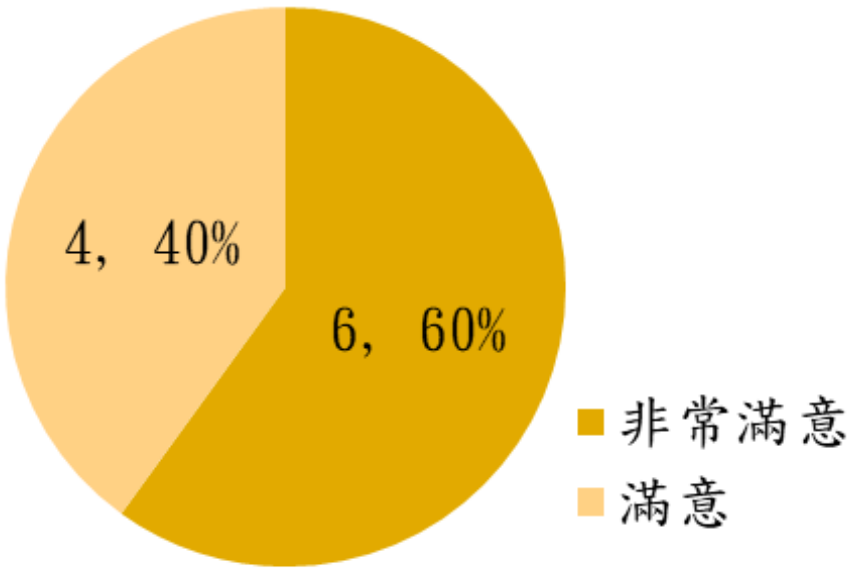


圖 04.19 師資滿意度-老師能清楚的為同學解答問題感到滿意的狀況

5、師資滿意度-老師的教學方式清楚詳盡感到滿意的狀況

10 份有效問卷中，有 6 位（60％）填答者對於老師的教學方式清楚詳盡服務表示非常滿意；4 位（40%）填答者表示滿意，100%服務對象滿意老師的教學方式清楚詳盡。如表 04. 20 及圖 04. 20 所示。

表 04. 20 師資滿意度-老師的教學方式清楚詳盡感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
05. 老師的教學方式清楚詳盡	6 (60)	4 (40)	0	0	0	10 (100)

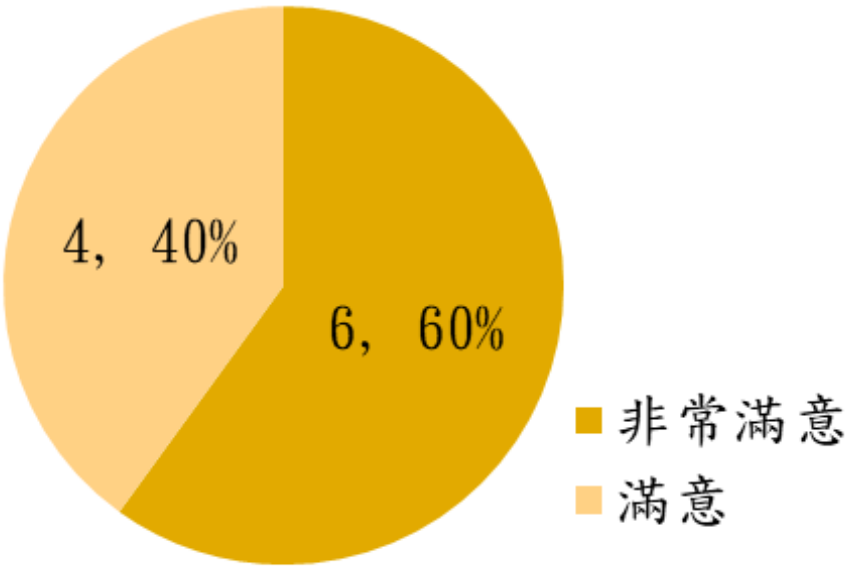


圖 04. 20 師資滿意度-老師的教學方式清楚詳盡感到滿意的狀況

6、師資滿意度-老師的教學對我有幫助感到滿意的狀況

10 份有效問卷中，有 7 位（70%）填答者對於老師的教學方式清楚詳盡服務表示非常滿意；3 位（30%）填答者表示滿意。100%服務對象滿意老師的教學對我有幫助。如表 04. 21 及圖 04. 21 所示。

表 04. 21 師資滿意度-老師的教學對我有幫助感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
06. 老師的教學對我有幫助	7 (70)	3 (30)	0	0	0	10 (100)

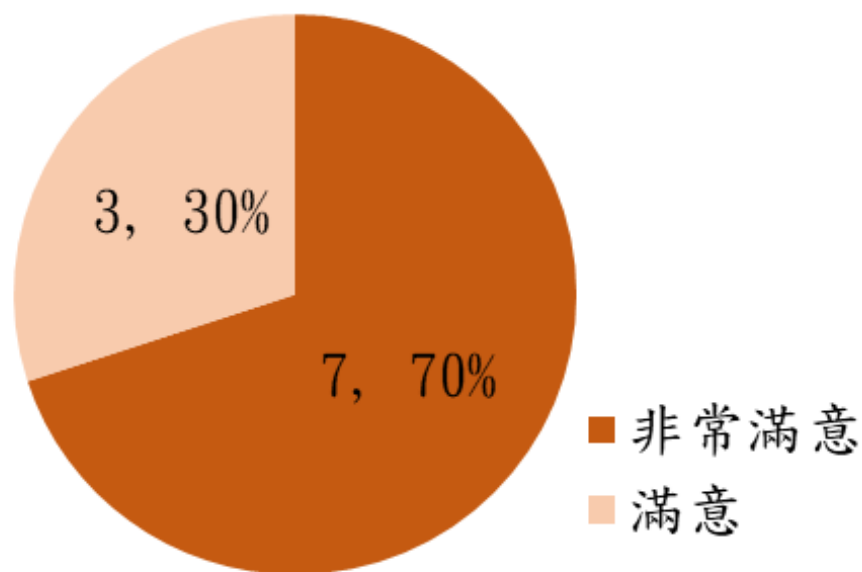


圖 04. 21 師資滿意度-老師的教學對我有幫助感到滿意的狀況

7、師資滿意度-上課期間老師每分鐘都很盡心教學感到滿意的狀況

12 份有效問卷，6 位（60%）填答者對於上課期間老師每分鐘都很盡心教學表示非常滿意；4 位（40%）填答者表示滿意。100%服務對象滿意上課期間老師每分鐘都很盡心教學。如表 04.22 及圖 04.22 所示。

表 04.22 師資滿意度-上課期間老師每分鐘都很盡心教學感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
07. 上課期間老師每分鐘都很盡心教學	6 (60)	4 (40)	0	0	0	10 (100)

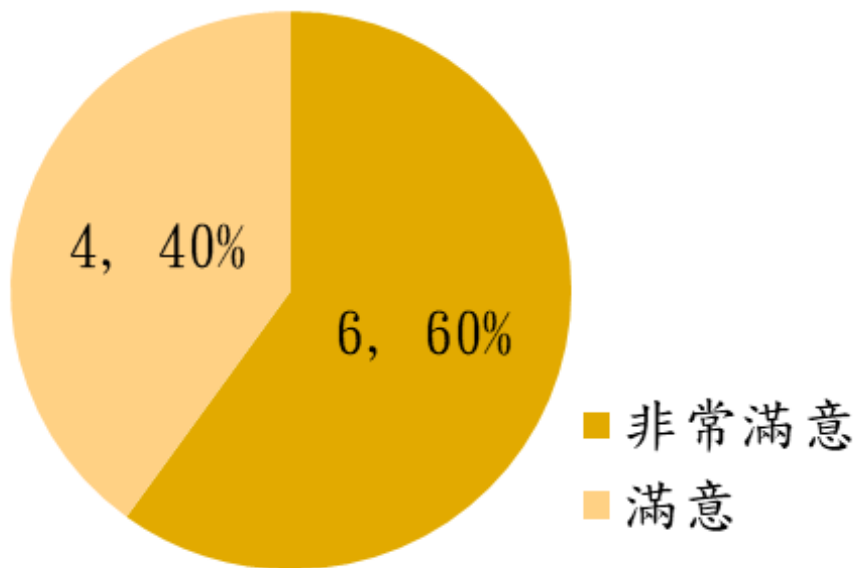


圖 04.22 師資滿意度-上課期間老師每分鐘都很盡心教學感到滿意的狀況

8、師資滿意度-您和老師的溝通沒有問題感到滿意的狀況

10 份有效問卷中，有 6 位（60%）填答者對於您和老師的溝通沒有問題表示非常滿意；4 位（40%）填答者表示滿意。100%服務對象滿意和老師的溝通沒有問題。如表 04.23 及圖 04.23 所示。

表 04.23 師資滿意度-您和老師的溝通沒有問題感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
08. 您和老師的溝通沒有問題	6 (60)	4 (40)	0	0	0	10 (100)

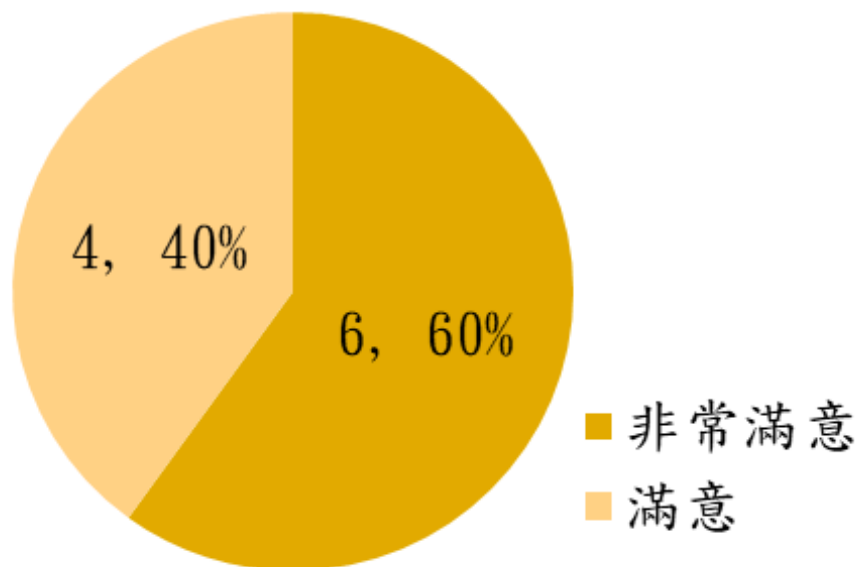


圖 04.23 師資滿意度-您和老師的溝通沒有問題感到滿意的狀況

9、師資滿意度-老師上課態度認真感到滿意的狀況

10 份有效問卷中，有 67 位（70%）填答者對於老師上課態度認真表示非常滿意；3 位(30%)填答者表示滿意。100%服務對象滿意老師上課態度認真。如表 04. 24 及圖 04. 24 所示。

表 04. 24 老師上課態度認真感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
09. 老師上課態度認真	7 (70)	3 (30)	0	0	0	10 (100)

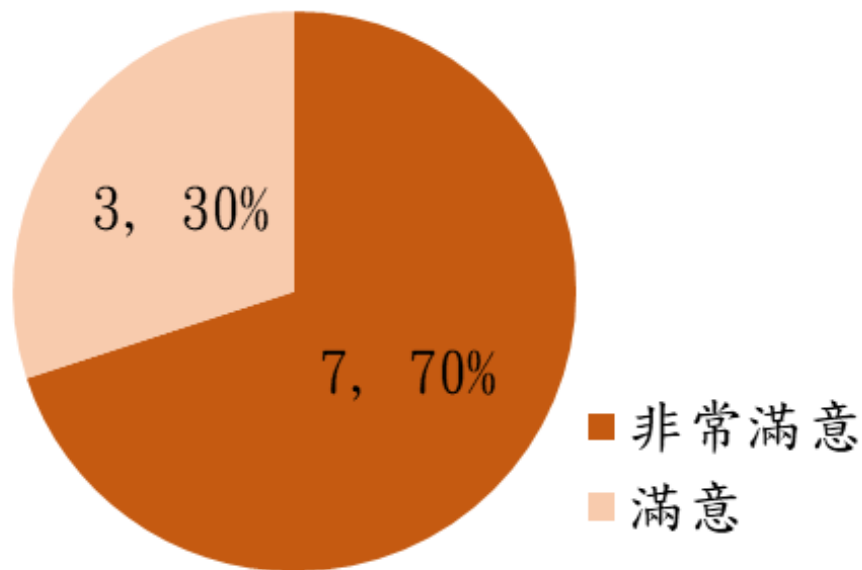


圖 04. 24 老師上課態度認真感到滿意的狀況

10、師資滿意度-您喜歡和老師討論課業上的問題感到滿意的狀況

在 10 份有效問卷中，有 6 位（60%）填答者對於喜歡和老師討論課業上的問題表示非常滿意；4 位（40%）填答者表示滿意。100%服務對象滿意喜歡和老師討論課業上的問題。如表 04. 25 及圖 04. 25 所示。

表 04. 25 師資滿意度-您喜歡和老師討論課業上的問題感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
10. 您喜歡和老師討論課業上的問題	6 (60)	4 (40)	0	0	0	10 (100)

圖 04. 25 師資滿意度-您喜歡和老師討論課業上的問題感到滿意的狀況

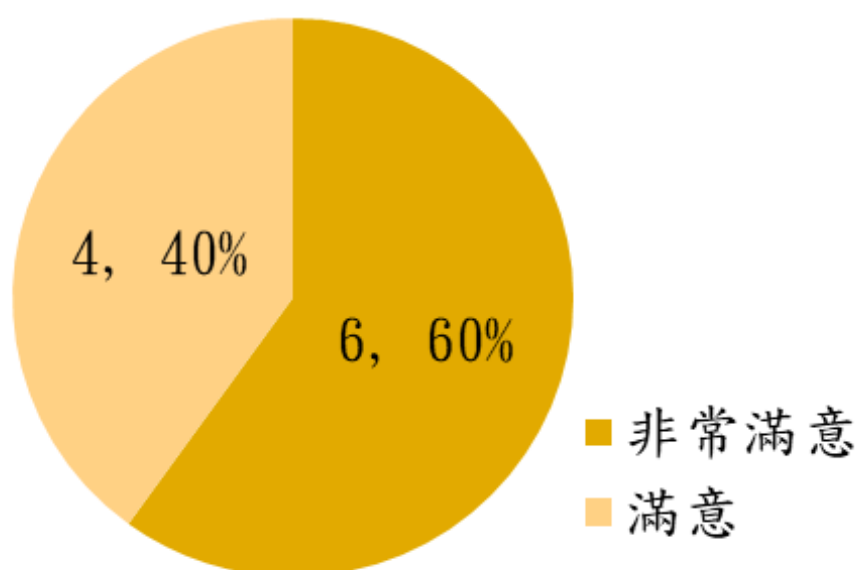


圖 04. 25 師資滿意度-您喜歡和老師討論課業上的問題感到滿意的狀況

11、師資滿意度-老師的教學與建議對於未來的工作有很大的幫助感到滿意的狀況

在 10 份有效問卷中，有 7 位(60%)填答者對於老師的教學與建議對於未來的工作有很大的幫助表示非常滿意；有 3 位（30%）填答者表示滿意。100%服務對象滿意老師的教學與建議對於未來的工作有很大的幫助。如表 04.26 及圖 04.26 所示。

表 04.26 師資滿意度-老師的教學與建議對於未來的工作有很大的幫助感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
11. 老師的教學與建議對於未來的工作有很大的幫助	7 (70)	3 (30)	0	0	0	10 (100)

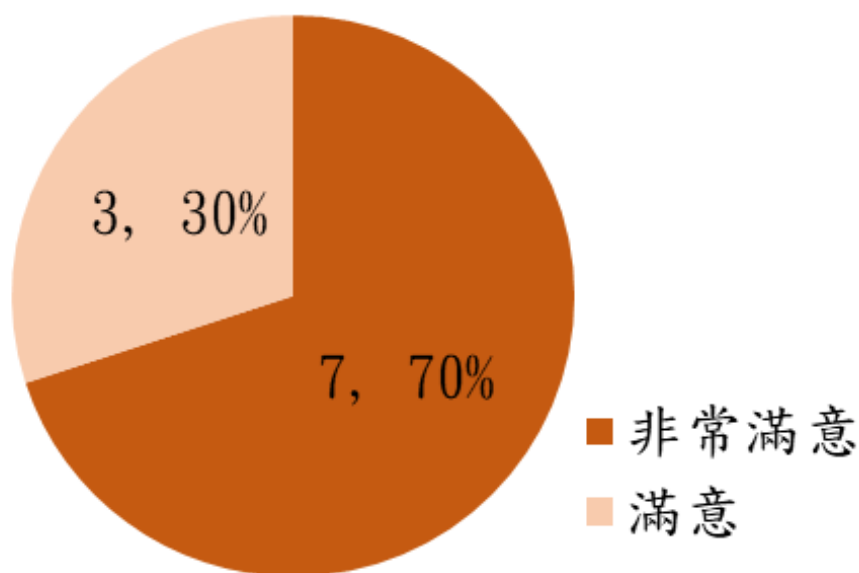


圖 04.26 師資滿意度-老師的教學與建議對於未來的工作有很大的幫助感到滿意的狀況

12、學習環境滿意度-您喜歡教室的學習環境感到滿意的狀況

在 10 份有效問卷中，有 7 位(70%)填答者對於您喜歡教室的學習環境表示非常滿意；3 位(30%)填答者表示滿意。100%服務對象滿意您喜歡教室的學習環境。如表 04.27 及圖 04.27 所示。

表 04.27 學習環境滿意度-您喜歡教室的學習環境感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
12. 您喜歡教室的學習環境	7 (70)	3 (30)	0	0	0	10 (100)

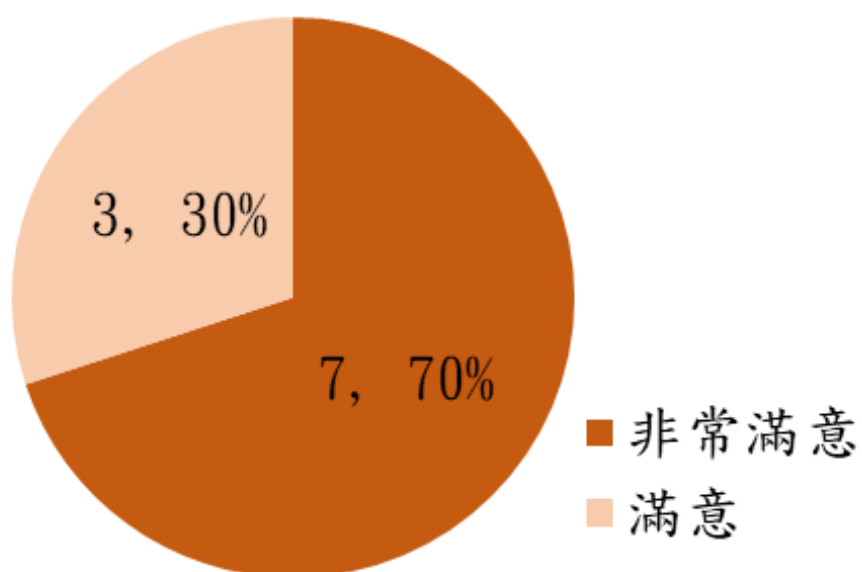


圖 04.27 學習環境滿意度-您喜歡教室的學習環境感到滿意的狀況

13、學習環境滿意度-您喜歡教室的佈置與擺設感到滿意的狀況

在 10 份有效問卷中，有 6 位（60%）填答者對於您喜歡教室的佈置與擺設表示非常滿意；3 位(30%)填答者表示滿意；1 位(10%)填答者表示普通。90%服務對象滿意喜歡教室的佈置與擺設。如表 04.28 及圖 04.28 所示。

表 04.28 學習環境滿意度-您喜歡教室的佈置與擺設感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
13. 您喜歡教室的佈置與擺設	6 (60)	3 (30)	1 (10)	0	0	10 (100)

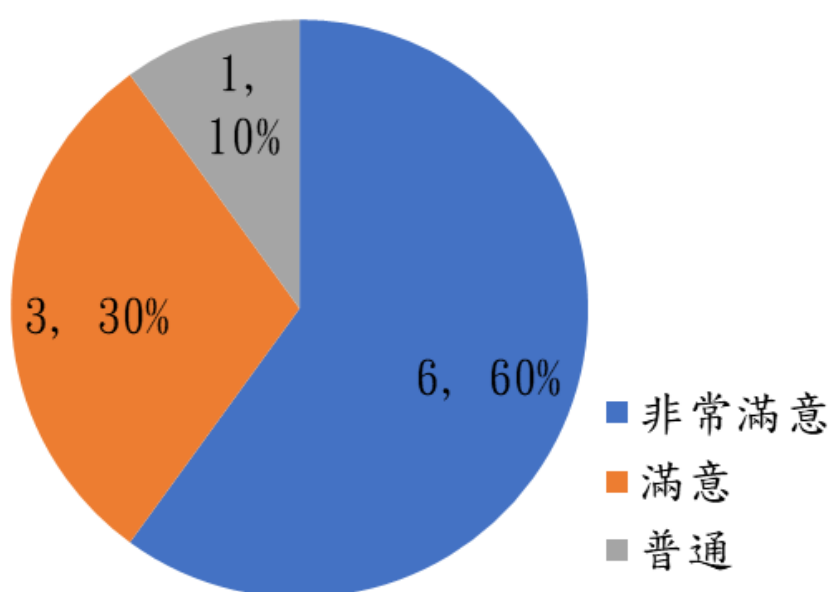


圖 04.28 學習環境滿意度-您喜歡教室的佈置與擺設感到滿意的狀況

14、學習環境滿意度-您喜歡整體環境與設施感到滿意的狀況

在 10 份有效問卷中，有 6 位（60%）填答者對於您喜歡整體環境與設施表示非常滿意；3 位（30%）填答者表示滿意；1 位（10%）填答者表示普通。90%服務對象滿意喜歡整體環境與設施。

如表 04.29 及圖 04.29 所示。

表 04.29 學習環境滿意度-您喜歡整體環境與設施感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
14. 您喜歡整體環境與設施	6 (60)	3 (30)	1 (10)	0	0	10 (100)

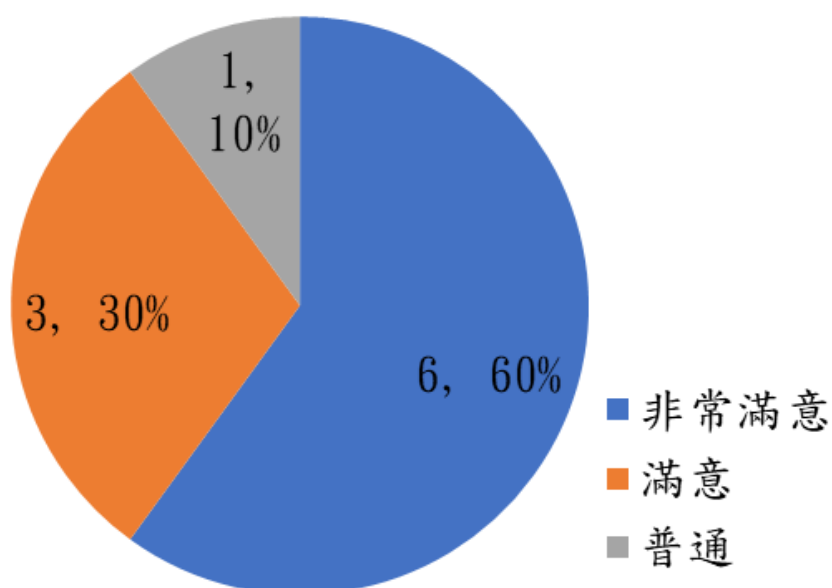


圖 04.29 學習環境滿意度-您喜歡整體環境與設施感到滿意的狀況

15、學習環境滿意度-中心的無障礙設施，如，無障礙廁所、走道…等，令您滿意感到滿意的狀況在 10 份有效問卷中，有 7 位（70%）填答者對於中心的無障礙設施，如，無障礙廁所、走道…等，令您滿意表示非常滿意；3 位（30%）填答者表示滿意。100%服務對象滿意中心的無障礙設施，如，無障礙廁所、走道…等，令您滿意。如表 04.30 及圖 04.30 所示。

表 04.30 學習環境滿意度-中心的無障礙設施，如，無障礙廁所、走道…等，

令您滿意感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
15. 中心的無障礙設施，如，無障礙廁所、走道…等，令您滿意	7 (70)	3 (30)	0	0	0	10 (100)

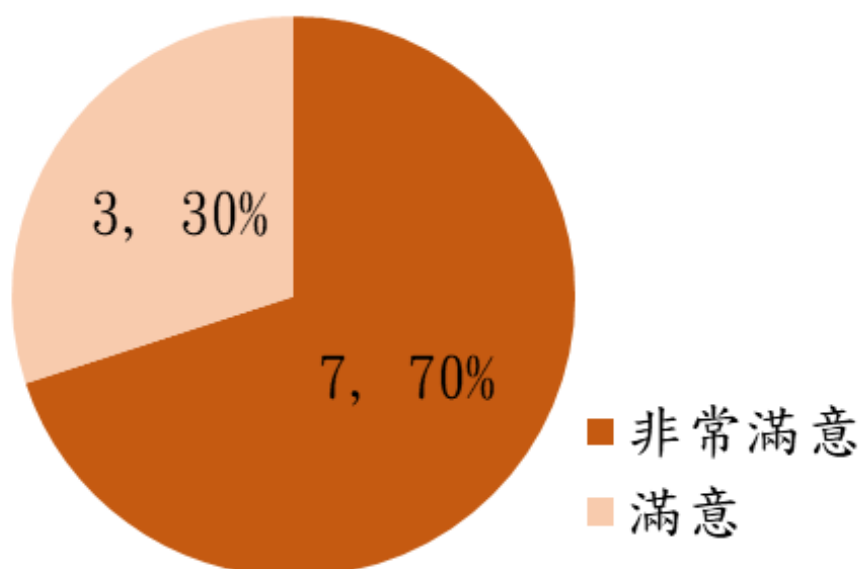


圖 04.30 學習環境滿意度-中心的無障礙設施，如，無障礙廁所、走道…等，令您滿意感到滿意的狀況

16、課程滿意度-認為本職類的科目已足夠感到滿意的狀況

在 10 份有效問卷中，有 7 位（70%）填答者對於對於本職類我認為這些科目已足夠表示非常滿意；2 位（20%）填答者表示滿意；1 位（10%）填答者表示普通。90%服務對象滿意對於本職類認為這些科目已足夠。如表 04.31 及圖 04.31 所示。

表 04.31 課程滿意度-對於本職類我認為這些科目已足夠感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
16. 本職類我認為這些科目已足夠	7 (70)	2 (20)	1 (10)	0	0	10 (100)

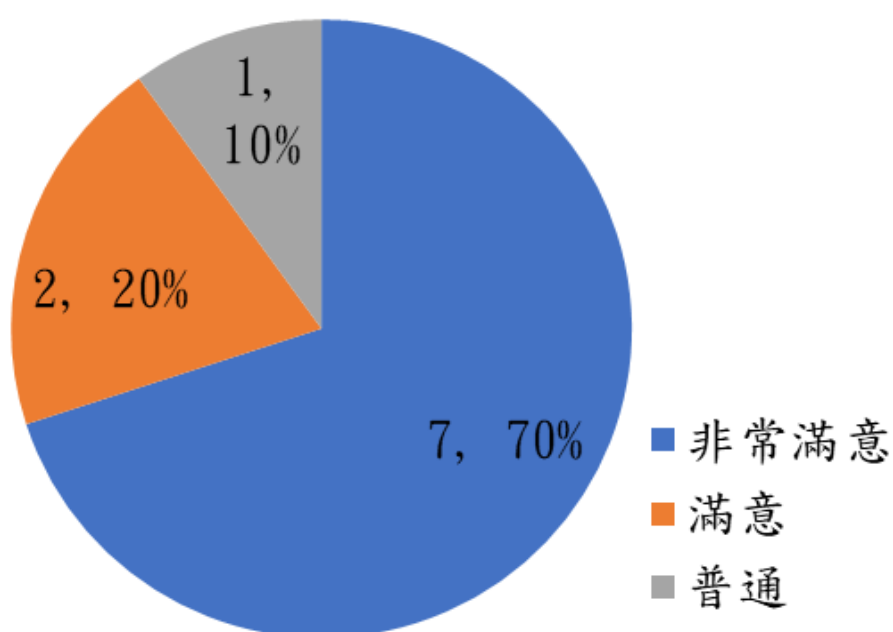


圖 04.31 課程滿意度-對於本職類我認為這些科目已足夠感到滿意的狀況

17、課程滿意度-認為科目時間的配置已足夠感到滿意的狀況

在 10 份有效問卷中，有 6 位（60%）填答者對於科目時間的配置已足夠表示非常滿意；4 人（40%）填答者表示滿意。100%服務對象滿意對於科目時間的配置認為已足夠。如表 04.32 及圖 04.32 所示。

表 04.32 課程滿意度-對於科目時間的配置您認為已足夠感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
17. 認為科目時間的配置已足夠	6 (60)	4 (40)	0	0	0	10 (100)

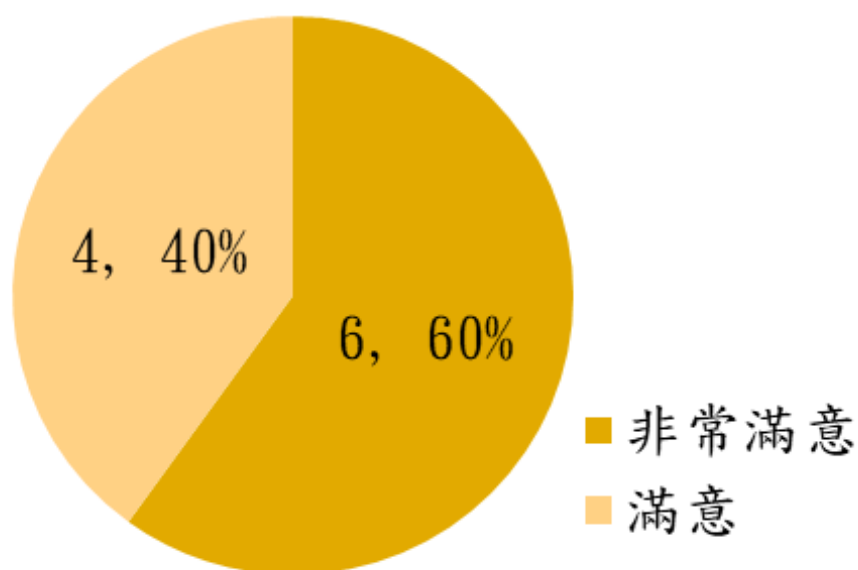


圖 04.32 課程滿意度-對於科目時間的配置您認為已足夠感到滿意的狀況

18、課程滿意度-對於購買的相關教材您認為已足夠感到滿意的狀況

在 10 份有效問卷中，有 6 位（60%）填答者對於購買的相關教材您認為已足夠表示非常滿意；4 人(40%)填答者表示滿意。100%服務對象滿意對於購買的相關教材認為已足夠。如表 04.33 及圖 04.33 所示。

表 04.33 課程滿意度-對於購買的相關教材您認為已足夠感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
18. 對於購買的相關教材您認為已足夠	6 (60)	4 (40)	0	0	0	10 (100)

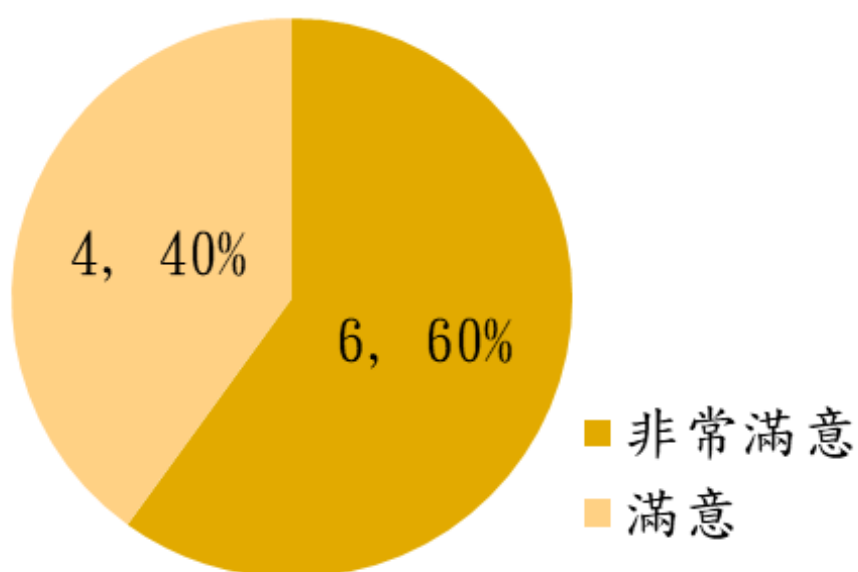


圖 04.33 課程滿意度-對於購買的相關教材您認為已足夠感到滿意的狀況

19、課程滿意度-對於每周實習課與正課的安排認為已足夠感到滿意的狀況

在 10 份有效問卷中，有 8 位 (80%) 填答者對於每周實習課與正課的安排認為已足夠表示非常滿意；2 人 (20%) 填答者表示滿意。100% 服務對象滿意對於每周實習課與正課的安排認為已足夠。如表 04.34 及圖 04.34

表 04.34 課程滿意度-對於每周實習課與正課的安排認為已足夠感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
19. 對於每周實習課與正課的安排認為已足夠	8 (80)	2 (20)	0	0	0	10 (100)

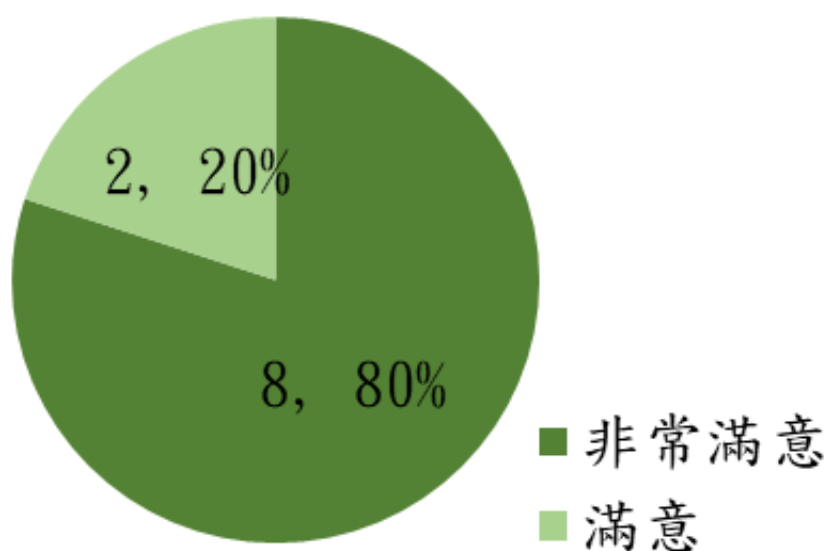


圖 04.34 課程滿意度-對於每周實習課與正課的安排認為已足夠感到滿意的狀況

20、課程滿意度-您會推薦其他身心障礙朋友接受本單位所辦理的職業訓練課程感到滿意的狀況

在 10 份有效問卷中，有 7 位（70%）填答者對於您會推薦其他身心障礙朋友接受本單位所辦理的職業訓練課程表示非常滿意；3 人（30%）填答者表示滿意。100%服務對象滿意您會推薦其他身心障礙朋友接受本單位所辦理的職業訓練課程。如表 04.35 及圖 04.35 所示。

表 04.35 課程滿意度-您會推薦其他身心障礙朋友接受本單位所辦理的職業訓練課程感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
20. 您會推薦其他身心障礙朋友接受本單位所辦理的職業訓練課程	7 (70)	3 (30)	0	0	0	10 (100)

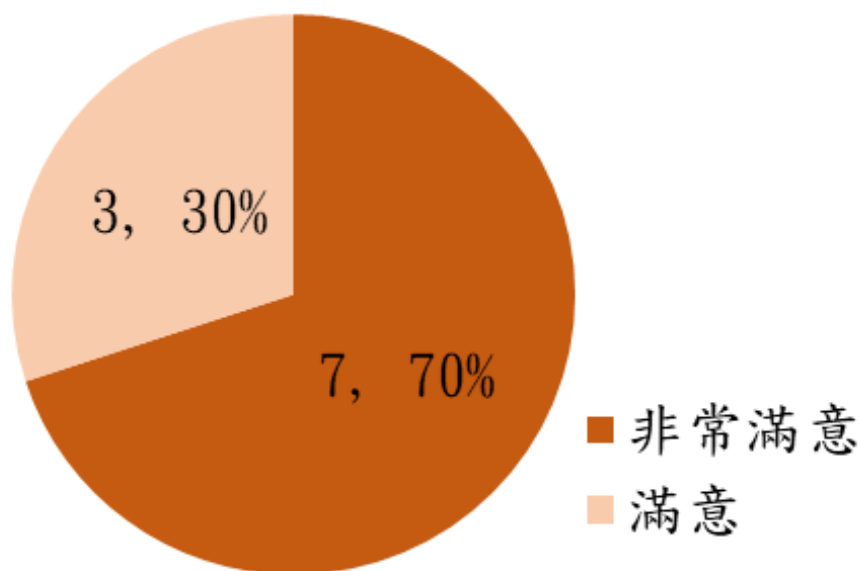


圖 04.35 課程滿意度-您會推薦其他身心障礙朋友接受本單位所辦理的職業訓練課程感到滿意的狀況

21、輔導滿意度-您認為輔導老師對於您的學習有很大的幫助感到滿意的狀況

在 10 份有效問卷中，有 6 位（60%）填答者對於您認為輔導老師對於您的學習有很大的幫助表示非常滿意；4 人(40%)填答者表示滿意。100%服務對象滿意您認為輔導老師對於您的學習有很大的幫助。如表 04.36 及圖 04.36 所示。

表 04.36 輔導滿意度-您認為輔導老師對於您的學習有很大的幫助感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
21. 您認為輔導老師對於您的學習有很大的幫助	6 (60)	4 (40)	0	0	0	10 (100)

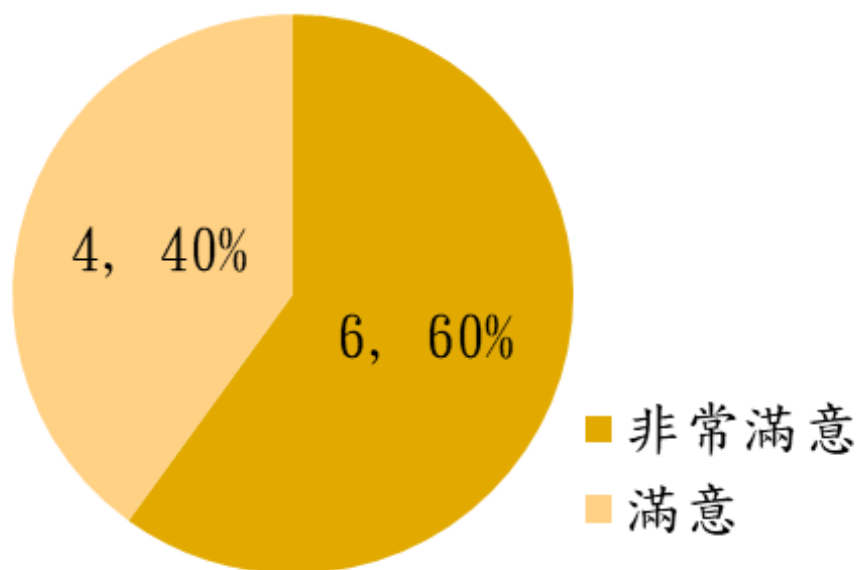


圖 04.36 輔導滿意度-您認為輔導老師對於您的學習有很大的幫助感到滿意的狀況

22、輔導滿意度-當您有問題時，您願意告訴您的輔導老師感到滿意的狀況

在 10 份有效問卷中，有 7 位（70%）填答者對於當您有問題時，您願意告訴您的輔導老師表示非常滿意；3 人(30%)填答者表示滿意。100%服務對象滿意有問題時，願意告訴輔導老師。如表 04.37 及圖 04.37 所示。

表 04.37 輔導滿意度-當您有問題時，您願意告訴您的輔導老師感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
22. 當您有問題時，您願意告訴您的輔導老師	7 (70)	3 (30)	0	0	0	10 (100)

圖 04.37 輔導滿意度-當您有問題時，您願意告訴您的輔導老師感到滿意的狀況

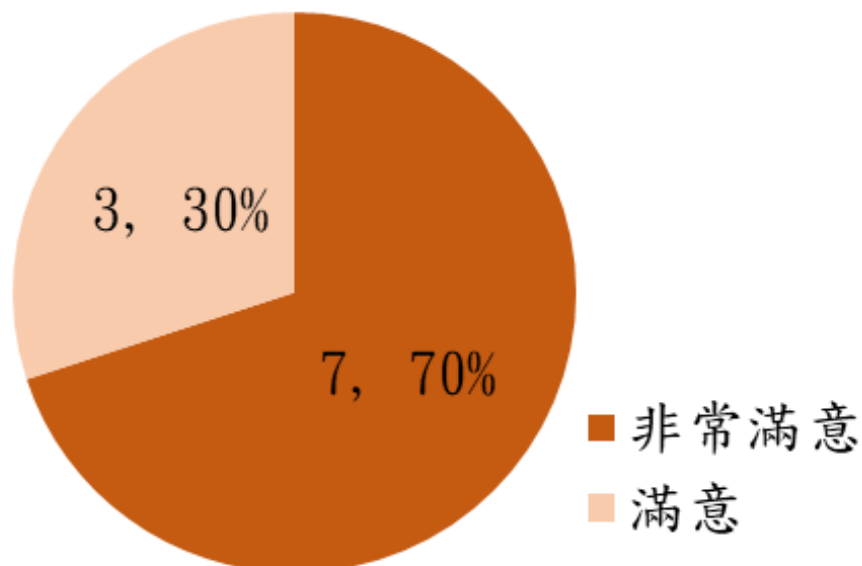


圖 04.37 輔導滿意度-當您有問題時，您願意告訴您的輔導老師感到滿意的狀況

23、輔導滿意度-當與輔導老師會談時，您感到很安心感到滿意的狀況

在 10 份有效問卷中，有 6 位（60%）填答者對於當與輔導老師會談時，您感到很安心表示非常滿意；4 人(40%)填答者表示滿意。100%服務對象滿意當與輔導老師會談時，您感到很安心。如表 04.38 及圖 04.38 所示。

表 04.38 輔導滿意度-當與輔導老師會談時，您感到很安心感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
23. 當與輔導老師會談時，您感到很安心	6 (60)	4 (40)	0	0	0	10 (100)

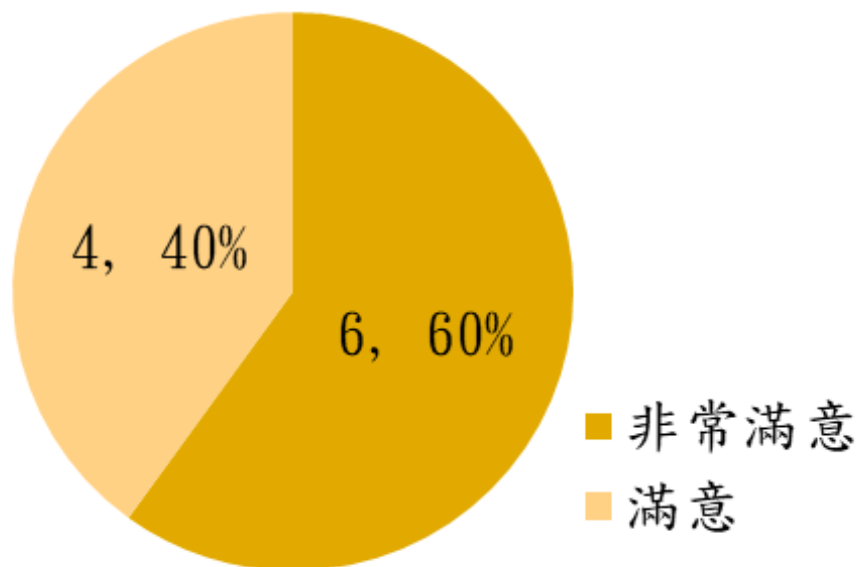


圖 04.38 輔導滿意度-當與輔導老師會談時，您感到很安心感到滿意的狀況

24、輔導滿意度-您認為輔導老師對班上整體氣氛有很大的影響感到滿意的狀況

在 10 份有效問卷中，有 7 位（70%）填答者對於您認為輔導老師對班上整體氣氛有很大的影響表示非常滿意；3 人(30%)填答者表示滿意。100%服務對象滿意您認為輔導老師對班上整體氣氛有很大的影響。如表 04.39 及圖 04.39 所示。

表 04.39 輔導滿意度-您認為輔導老師對班上整體氣氛有很大的影響感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
24. 您認為輔導老師對班上整體氣氛有很大的影響	7 (70)	3 (30)	0	0	0	10 (100)

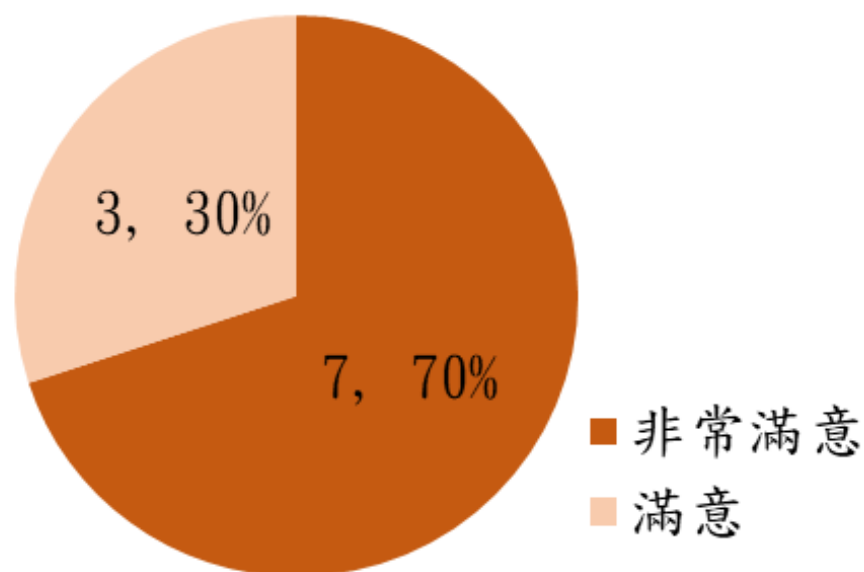


圖 04.39 輔導滿意度-您認為輔導老師對班上整體氣氛有很大的影響感到滿意的狀況

25、輔導滿意度-當與輔導老師說出自己的困難或心事時，您認為老師會幫我保守秘密感到滿意的狀況

在 10 份有效問卷中，有 6 位（60%）填答者對於當與輔導老師說出自己的困難或心事時，您認為老師會幫我保守秘密表示非常滿意；4 人（40%）填答者表示滿意。100%服務對象滿意當與輔導老師說出自己的困難或心事時，認為老師會幫我保守秘密。如表 04.40 及圖 04.40 所示。

表 04.40 輔導滿意度-當與輔導老師說出自己的困難或心事時，您認為老師會幫我保守秘密感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
25. 當與輔導老師說出自己的困難或心事時，您認為老師會幫我保守秘密	6 (60)	4 (40)	0	0	0	10 (100)

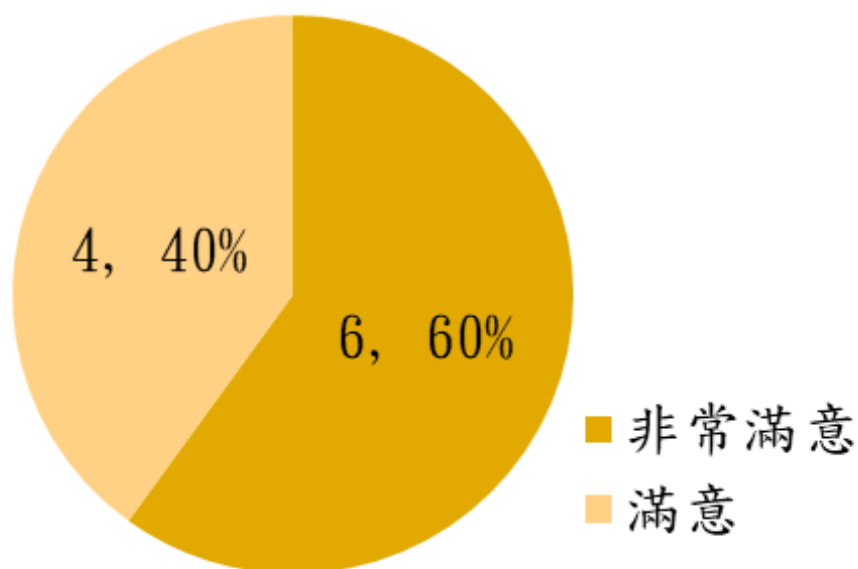


圖 04.40 輔導滿意度-當與輔導老師說出自己的困難或心事時，您認為老師會幫我保守秘密感到滿意的狀況

26、輔導滿意度-有困難時您會第一時間告訴輔導老師，而且輔導老師可以幫您解決困難感到滿意的狀況

在 10 份有效問卷中，有 7 位（70%）填答者對於有困難時您會第一時間告訴輔導老師，而且輔導老師可以幫您解決困難表示非常滿意；3 人(30%)填答者表示滿意，100%服務對象認為有困難時會第一時間告訴輔導老師，而且輔導老師可以解決困難感到滿意。如表 04.41 及圖 04.41 所示。

表 04.41 輔導滿意度-有困難時您會第一時間告訴輔導老師，而且輔導老師可以幫您解決困難感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
26. 有困難時您會第一時間告訴輔導老師，而且輔導老師可以幫您解決困難	7 (70)	3 (30)	0	0	0	10 (100)

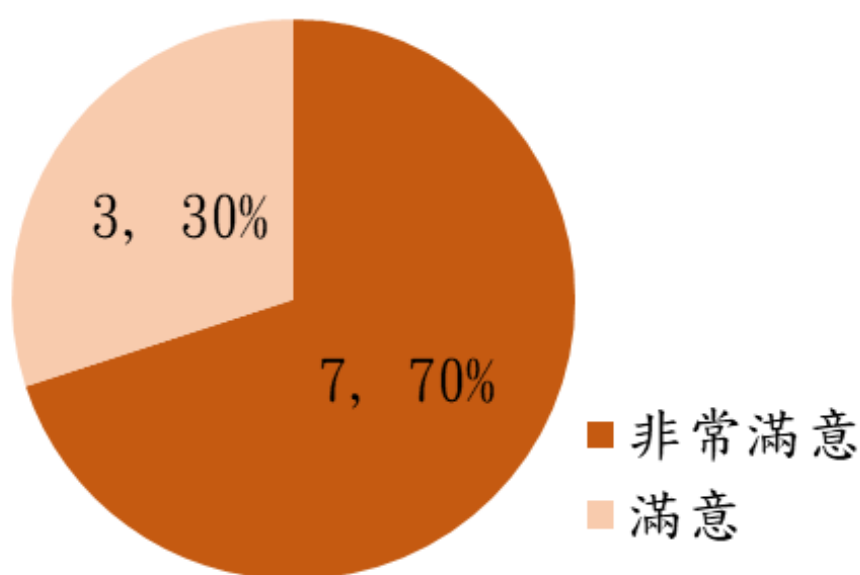


圖 04.41 輔導滿意度-有困難時您會第一時間告訴輔導老師，而且輔導老師可以幫您解決困難感到滿意的狀況

27、輔導滿意度-結訓後如果遇到問題，您會回來找輔導老師，請老師協助感到滿意的狀況

在 10 份有效問卷中，有 6 位（60%）填答者對於結訓後如果遇到問題，您會回來找輔導老師，請老師協助表示非常滿意；4 人（40%）填答者表示滿意。100%服務對象滿意結訓後如果遇到問題，會回來找輔導老師，請老師協助。如表 04.42 及圖 04.42 所示。

表 04.42 輔導滿意度-結訓後如果遇到問題，您會回來找輔導老師協助感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
27. 結訓後如果遇到問題，您會回來找輔導老師，請老師協助	6 (60)	4 (40)	0	0	0	10 (100)

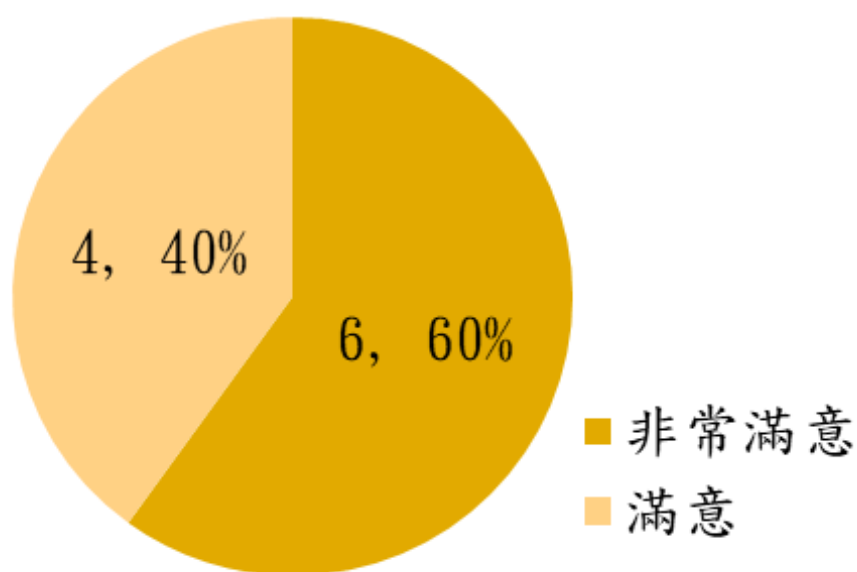


圖04.42輔導滿意度-結訓後如果遇到問題，您會回來找輔導老師協助感到滿意的狀況

(家長)

為了解服務使用者家長對於「職業訓練服務」之整體滿意度，採用自編滿意度問卷共7個題項，針對此次子女接受職業訓練滿意度進行滿意度調查，分析調查資料結果如下：

- 9 份有效問卷中，在此次子女接受職業訓練滿意度之整體滿意度達 92.1%的填答者感到滿意，其中 17.5%填答者表示非常滿意，74.6%表示滿意，7.9%表示尚可。。

表 04. 43 職業訓練服務滿意度調查綜合分析結果

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
01. 滿意本次機構提供之職業訓練服務	1(11)	8(89)	0	0	0	9(100)
02. 本次職業訓練場地與環境覺得如何	2(22)	7(78)	0	0	0	9(100)
03. 本次職業訓練時間是否足夠	1(11)	6(67)	2(22)	0	0	9(100)
04. 滿意本次職業訓練相關工作人員的服務	1(11)	7(78)	1(11)	0	0	9(100)
05. 會推薦其他身心障礙朋友接受本單位所辦理的職業訓練課程	1(11)	8(89)	0	0	0	9(100)
06. 未來是否會讓子女參加本機構所舉辦之相關訓練及課程	2(22)	5(56)	2(22)	0	0	9(100)
07. 本次職業訓練職種是否適合您的子女	3(33)	6(67)	0	0	0	9(100)
整體滿意度總和	11(17.5)	47(74.6)	5(7.9)	0	0	63(100)

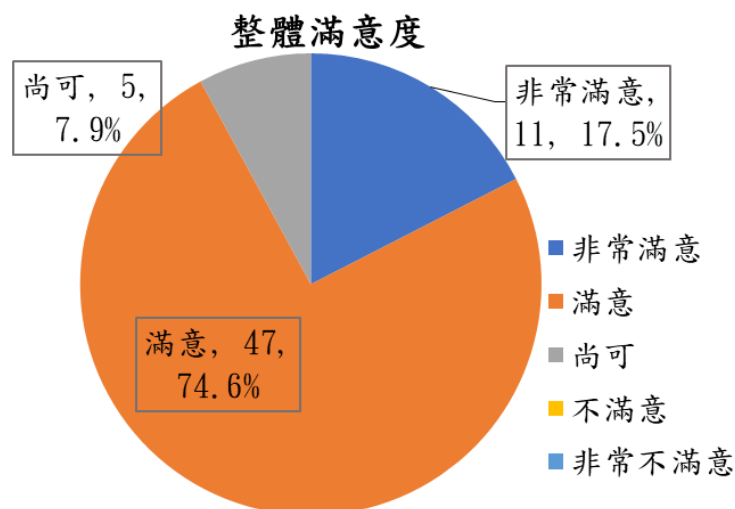


表 04. 43 職業訓練服務滿意度調查綜合分析結果

分項調查結果如下：

1、對本次機構提供之職業訓練服務感到滿意的狀況

9 份有效問卷中，有 1 位（11%）填答者非常滿意本次機構提供之職業訓練服務；8 位（89%）填答者表示滿意。100%服務對象家長滿意本次機構提供之職業訓練服務。如表 04.44 及圖 04.44 所示。

表 04.44 對本次機構提供之職業訓練服務狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
01. 滿意本次機構提供之職業訓練服務	1 (11)	8 (89)	0	0	0	9 (100)

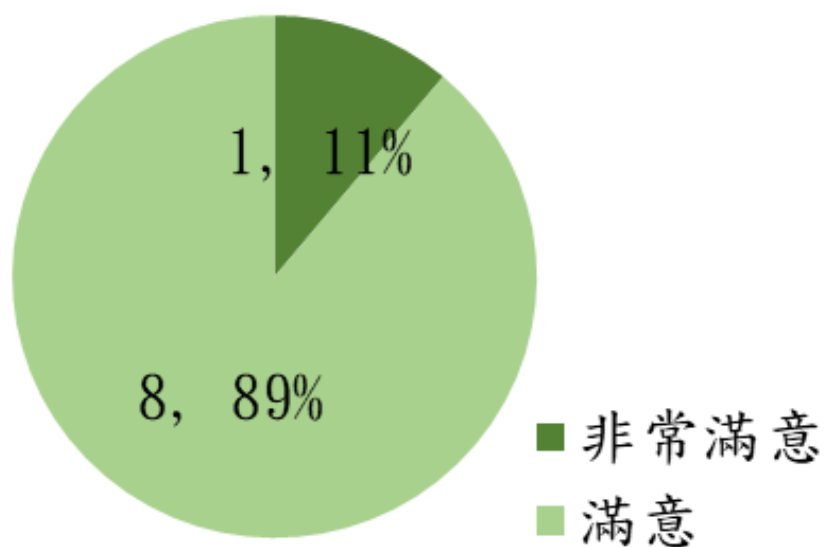


圖 04.44 對本次機構提供之職業訓練服務狀況

2、 本次職業訓練的場地與環境感到滿意的狀況

9 份有效問卷中，有 2 位（22%）填答者針對本次職業訓練的場地與環境表示滿意；7 位（78%）填答者表示非常滿意。100%服務對象家長滿意本次職業訓練的場地與環境。如表 04.45 及圖 04.45 所示。

表 04.45 本次職業訓練的場地與環境感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
02. 本次職業訓練的場地與環境	2 (22)	7 (78)	0	0	0	9 (100)

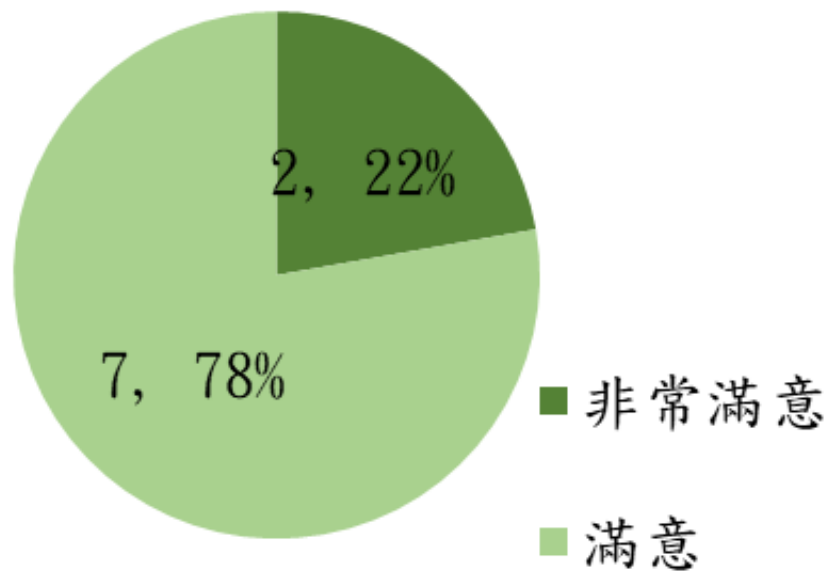


圖 04.45 本次職業訓練的場地與環境

3、職業訓練時間足夠感到滿意的狀況

9 份有效問卷中，有 1 位（11%）填答者針對職業訓練時間足夠表示非常滿意；6 位（67%）填答者表示滿意；2 位（22%）填答者表示尚可。78%服務對象家長針對職業訓練時間足夠感到滿意。如表 04. 46 及圖 04. 46 所示。

表 04. 46 職業訓練時間足夠感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	尚可 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
03. 本次職業訓練時間是否足夠	1 (11)	6 (67)	2 (22)	0	0	9 (100)

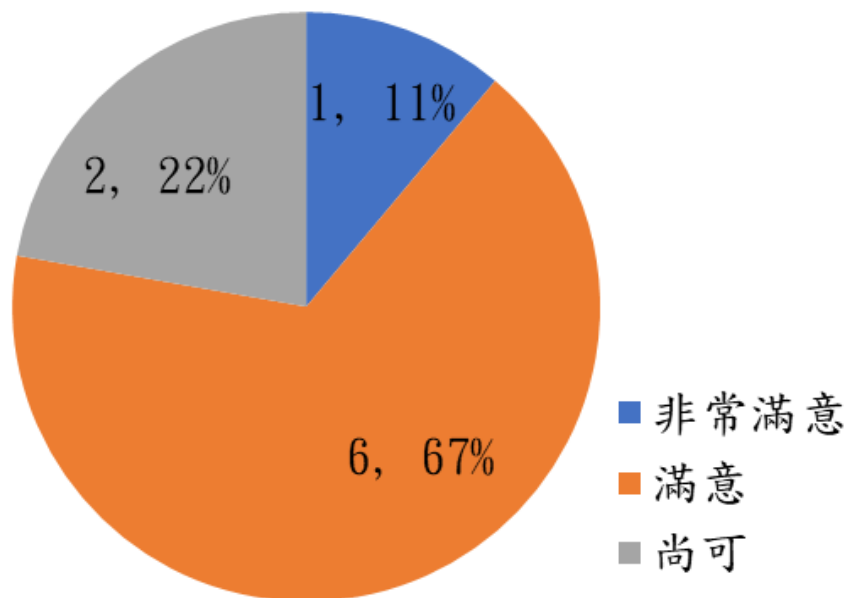


圖 04. 46 職業訓練時間足夠感到滿意的狀況

4、職業訓練相關工作人員的服務過程中，感到滿意的狀況

9 份有效問卷中，有 1 位（11%）填答者針對職業訓練相關工作人員的服務過程中非常滿意；7 位(78%)填答者表示滿意；1 位(11%)填答者表示尚可。89%服務對象家長針對職業訓練相關工作人員的服務過程感到滿意。如表 04.47 及圖 04.47 所示。

表 04.47 職業訓練相關工作人員的服務過程感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	尚可 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
04. 滿意本次職業訓練相關工作人員的服務	1 (11)	7 (78)	1 (11)	0	0	9 (100)

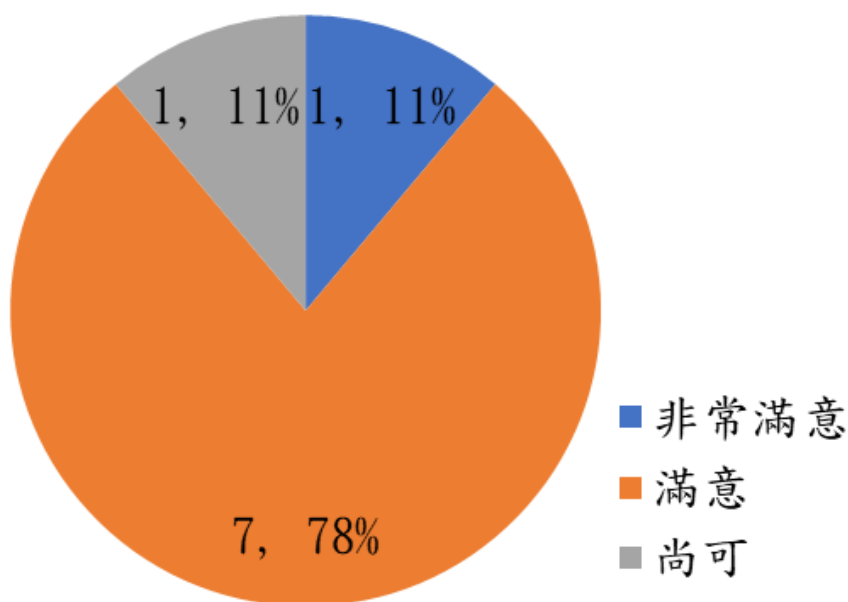


圖 04.47 職業訓練相關工作人員的服務過程感到滿意的狀況

5、會推薦其他身心障礙朋友接受本單位舉辦之職業訓練課程狀況

9 份有效問卷中，有 1 位（11%）填答者針對會推薦其他身心障礙朋友接受本單位舉辦之職業訓練課程表示非常滿意；8 位（89%）填答者表示滿意。100%服務對象家長會推薦其他身心障礙朋友接受本單位舉辦之職業訓練課程。如表 04.48 及圖 04.48 所示。

表 04.48 會推薦其他身心障礙朋友接受本單位舉辦之職業訓練課程狀況

選項 題目	非常 滿意 (%)	滿意 (%)	尚可 (%)	不滿意 (%)	非常 不滿意 (%)	總和
05. 會推薦其他身心障礙朋友接受本單位所辦理的職業訓練課程	1 (11)	8 (89)	0	0	0	9 (100)

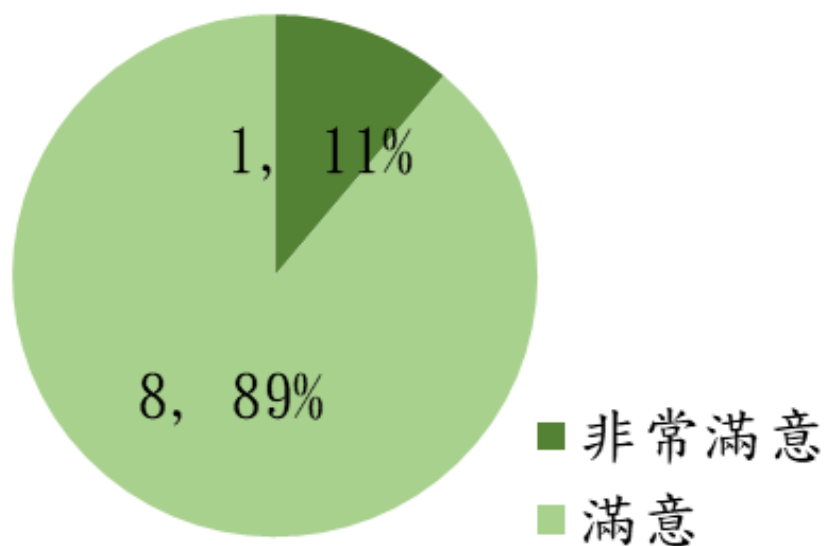


圖 04.48 會推薦其他身心障礙朋友接受本單位舉辦之職業訓練課程狀況

6、未來仍會讓子女參加本機構所舉辦之相關訓練及課程狀況

9 份有效問卷中，有 2 位 (22%) 填答者針對未來仍會讓子女參加本機構所舉辦之相關訓練及課程表示非常滿意；5 位(56%)填答者表示滿意；2 位(22%)填答者表示尚可。78%服務對象家長針對未來仍會讓子女參加本機構所舉辦之相關訓練及課程。如表 04. 49 及圖 04. 49 所示。

表 04. 49 未來仍會讓子女參加本機構所舉辦之相關訓練及課程狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	尚可 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
06. 未來是否會讓子女參加本機構所舉辦之相關訓練及課程	2 (22)	5 (56)	2 (22)	0	0	9 (100)

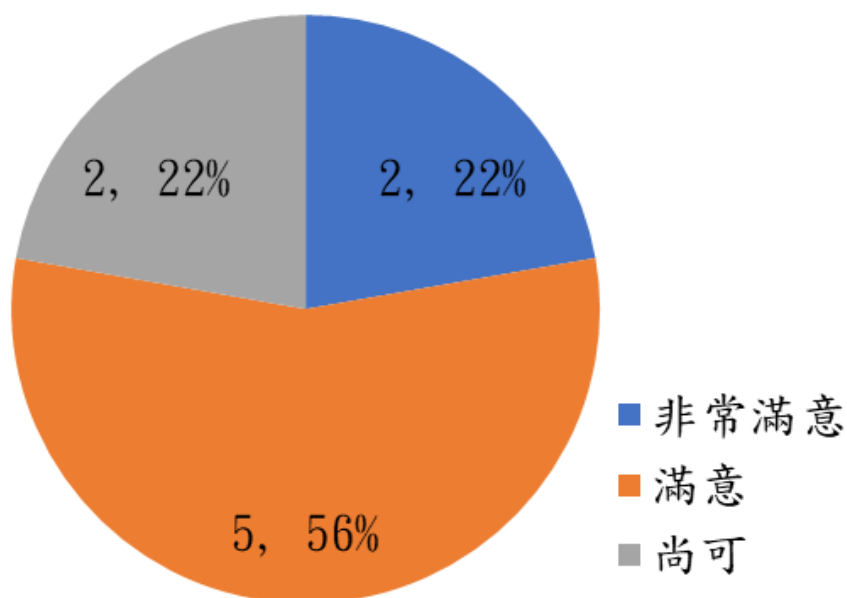


圖 04. 49 未來仍會讓子女參加本機構所舉辦之相關訓練及課程狀況

7、職業訓練職種適合您的子女感到滿意的狀況

9 份有效問卷中，有 3 位（33%）填答者針對職業訓練職種適合您的子女表示非常滿意；6 位（67%）填答者表示滿意。100%服務對象家長針對職業訓練職種適合您的子女感到滿意。如表 04. 50 及圖 04. 50 所示。

表 04. 50 職業訓練職種適合您的子女感到滿意的狀況

題目 \ 選項	非常滿意 (%)	滿意 (%)	尚可 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
07. 本次職業訓練職種是否適合您的子女	3 (33)	6 (67)	0	0	0	9 (100)

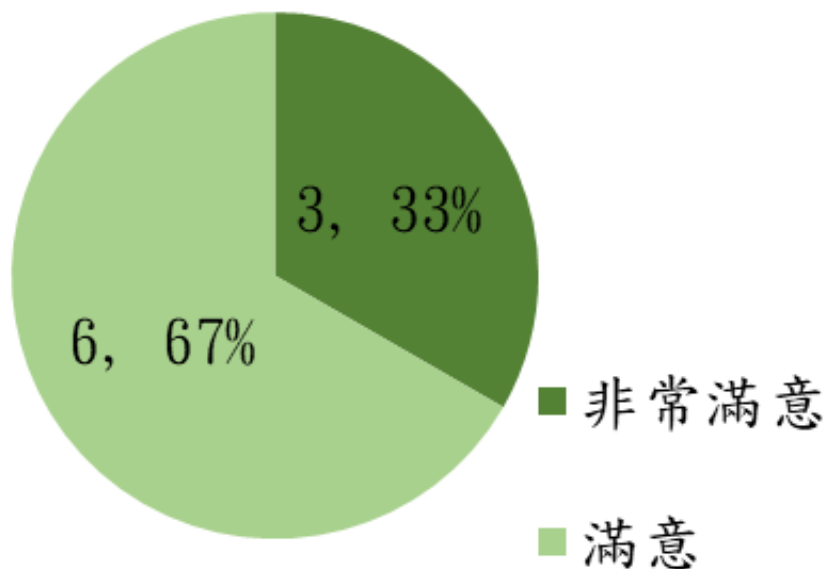


圖 04. 50 職業訓練職種適合您的子女感到滿意的狀況

(二)職業訓練服務效益調查

為了解服務使用者對於「職業訓練」之服務效益，分別就針對職業訓練服務是否對服務對象之工作態度、工作技能、職場適應有幫助，進行服務效益調查，效益綜合分析結果如下：

(服務對象)

1、工作態度進步情形

10 份有效問卷中，經複選填答者得知服務使用者認為自己在工作態度上有進步中，前 3 項為「努力完成工作」80%、「不遲到早退」60%、「不隨便請假」60%。

透過分析資料顯示，服務使用者經過職業訓練服務後，能夠在工作過程中，學習與他人共同合作，培養出團隊合作精神，並提升對工作應遵守的時間觀念及禮貌。如下表 04.51 及圖 04.51 所示。

表 04.51 提供的職業訓練服務，幫助服務對象的在工作態度上有進步

項目	努力完成工作	不遲到不早退	不隨便請假	基本禮貌	與他人共同合作	崗位 不隨便離開工作	積極主動 尋找工作	不偷懶	不隨便生氣	尋求協助	遇到問題能主動	其他
人數	8	6	6	5	5	4	4	3	2	1	0	0
百分比	80%	60%	60%	50%	50%	40%	40%	30%	20%	10%	0%	0%

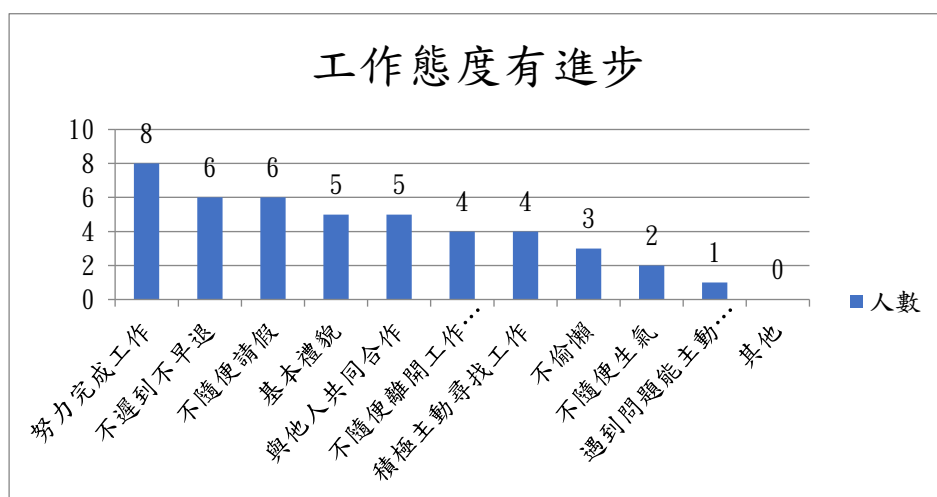


圖 04.51 提供的職業訓練服務，幫助服務對象的在工作態度上有進步

2、工作技能有提升情形

10份有效問卷中，經複選填答者得知服務使用者認為自己在工作技能上有進步中，提升最多的前3項為「掃地」60%、「廁所清潔」60%、「室外掃落葉」50%、「拖地」50%。

透過分析資料顯示，服務使用者經過職業訓練服務後，對於在「掃地」、「廁所清潔」和「室外落葉打掃」、「拖地」的技巧和認知上有相對的提升。如下表 04.52 及圖 04.52 所示。

表 04.52 提供的職業訓練服務，幫助服務對象的在工作技能上有提升

項目	掃地	廁所清潔	室外落葉打掃	拖地	刮玻璃	工具準備	各類機具	除膠	打蠟	擦玻璃	除汙	辦公室清潔
人數	6	6	5	5	4	3	2	2	2	2	1	1
百分比	60%	60%	50%	50%	40%	30%	20%	20%	20%	20%	10%	10%

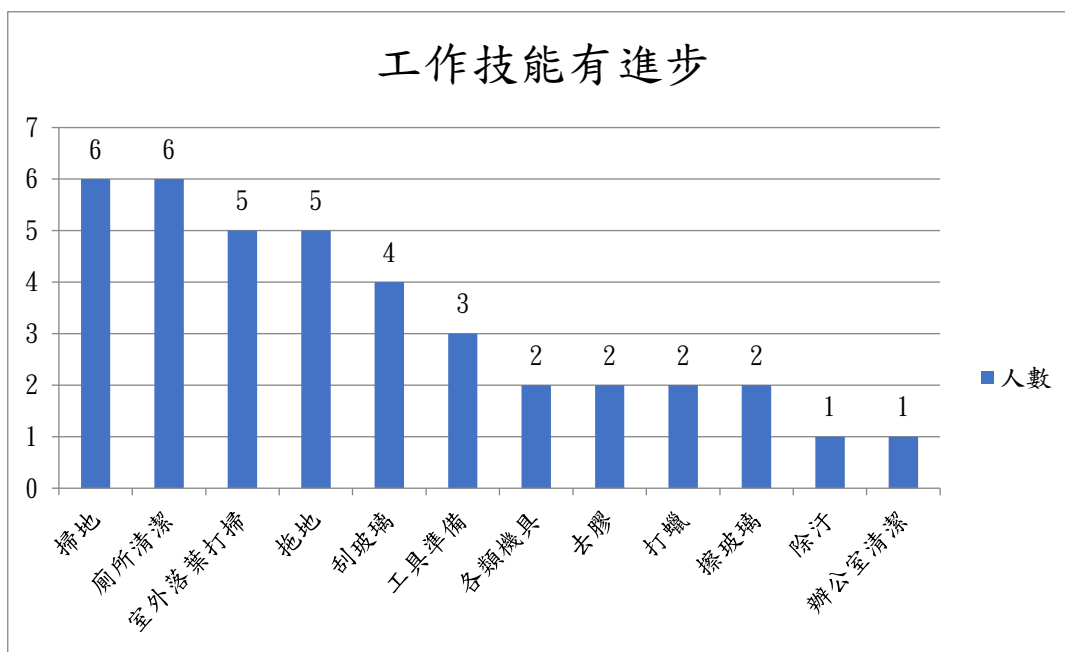


圖 04.52 提供的職業訓練服務，幫助服務對象的在工作技能上有提升

3、職場適應有提升情形

10 份有效問卷中，經複選填答者得知服務使用者認為自己在職場適應上有提升中，提升最多的前 3 項為「注意工作安全」70%、「面試技巧」50%、「保持身體衛生整潔」50%。

透過分析資料顯示，服務使用者經過職業訓練服務後，對於在「注意工作安全」、「面試技巧」、「保持身體衛生整潔」上感覺自己有相對的提升。如下表 04.53 及圖 04.53 所示。

表 04.53 提供的職業訓練服務，幫助服務對象的在**職場適應**上有提升

項目	注意工作安全	面試的技巧	保持身體衛生的乾淨整潔	能合理爭取自我權益	能接受指導	體耐力增強	情緒的穩定度	挫折忍受力增加	能接受職務的調動
人數	7	5	5	2	2	2	2	1	1
百分比	70%	50%	50%	20%	20%	20%	20%	10%	10%

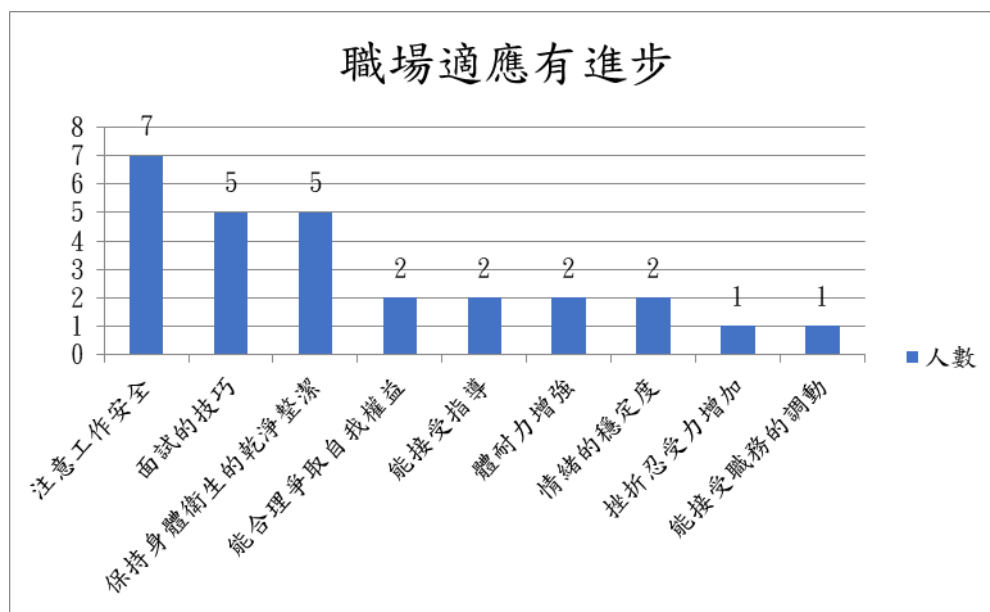


圖04.53提供的職業訓練服務，幫助服務對象的在**職場適應**上有提升

圖04.53提供的職業訓練服務，幫助服務對象的在**職場適應**上有提升

(家長)

1、子女受訓後有改善的項目

9 份有效問卷中，經複選填答者得知家長對於子女受訓後有改善最多的為「工作技能」佔 78%；其次為「交通能力」、「人際互動」各為 56%；「工作態度」44%；「情緒」佔 22%；「環境安全意識」佔 11%。

透過分析資料顯示，服務對象家長認為經過職業訓練服務後，對於在「工作技能」、「交通能力」、「人際互動」上有改善提升。如下表 04.54 及圖 04.54 所示。

表 04.54 子女受訓後有改善的項目

項目	工作技能	交通能力	人際互動	工作態度	情緒	環境安全意識
人數	7	5	5	4	2	1
百分比	78%	56%	56%	44%	22%	11%

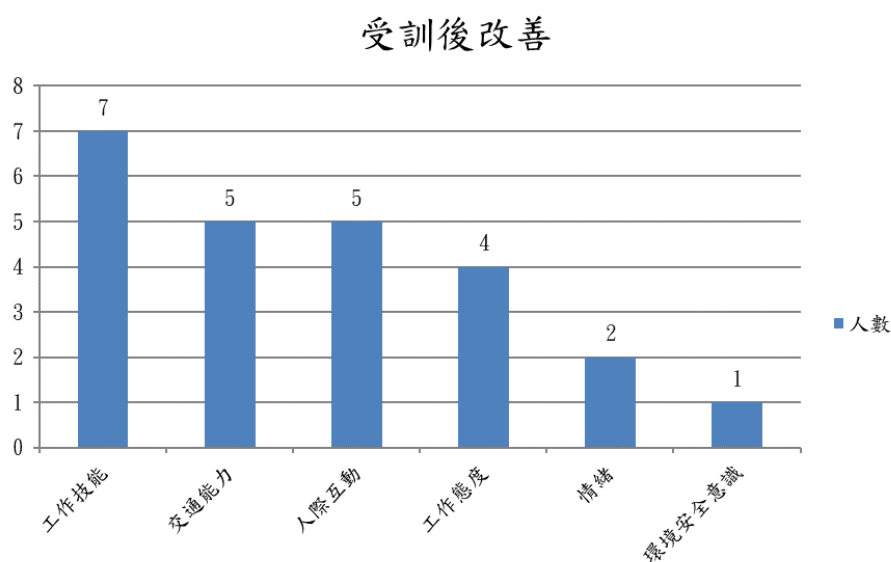


圖 04.54 子女受訓後有改善的項目

(三)職業訓練後續服務需求調查

為了解服務使用者對於之服務需求，分別就填答者自我察覺工作態度、工作技能與職場適應有需要改善部分；多提供哪一類資訊進行調查，綜合分項調查資料結果如下：

1. 工作態度須改善的情形

10 份有效問卷中，經複選填答者得知服務使用者認為自己在工作態度上需改善中，較多為「與他人共同合作完成工作」、「不隨便請假」、「努力完成工作」各 30%。

透過分析資料顯示，服務使用者在團隊合作、努力、出勤的積極度上並不足夠，需要給予適當的提醒及鼓勵自我管理，以加強服務對象的工作態度。如下表 04.55 及圖 04.55 所示。

表 04.55 提供的職業訓練服務，服務對象的在工作態度上需改善

項目	與他人共同合作完成工作	努力完成工作	不隨便請假	不隨便離開工作崗位	不遲到不早退	基本禮貌	不偷懶	不隨便生氣	其他
人數	3	3	3	2	2	1	1	1	0
百分比	30%	30%	30%	20%	20%	10%	10%	10%	0%

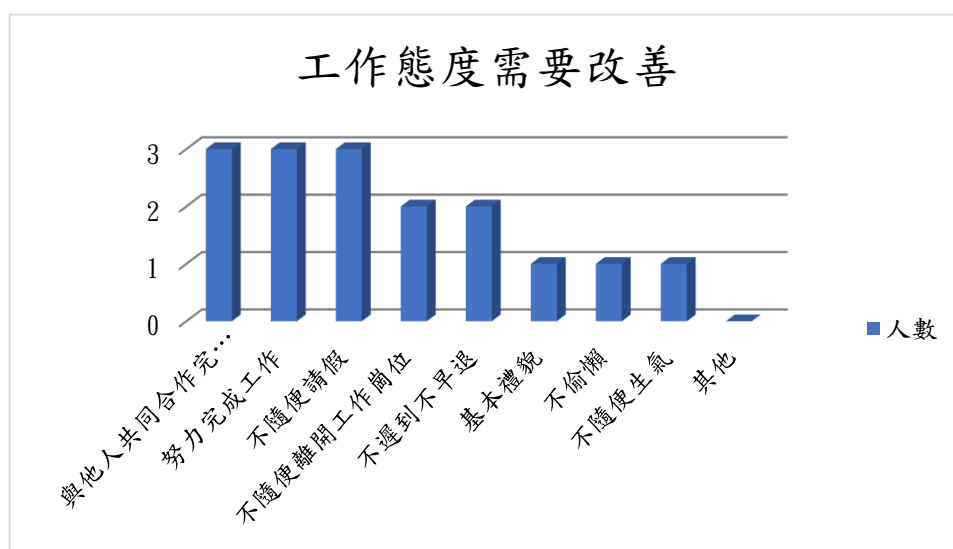


圖 04.55 提供的職業訓練服務，幫助服務對象的在工作態度上需改善

2. 工作技能需加強情形

10 份有效問卷中，經複選填答者得知服務使用者認為自己在工作技能上需加強中，較多為「工具準備」40%、「掃地」30%、「除汙」30%。

透過分析資料顯示，服務使用者在「準備」、「掃地」、「除汙」的技巧上認為需再加強。對於服務對象工作技能上明確需要改善的部分，請老師加強輔導服務對象在該清潔技巧上不足的部分，並適時給予指導和機會重複加強練習。如下表 04.56 及圖 04.56 所示。

表 04.56 提供的職業訓練服務，幫助服務對象的在工作技能上需加強

項目	工具準備	掃地	除汙	拖地	刮玻璃	打蠟	去膠	居家清潔	廁所清潔	醫院清潔	室外落葉打掃
人數	4	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1
百分比	40%	30%	30%	20%	20%	10%	10%	10%	10%	10%	10%

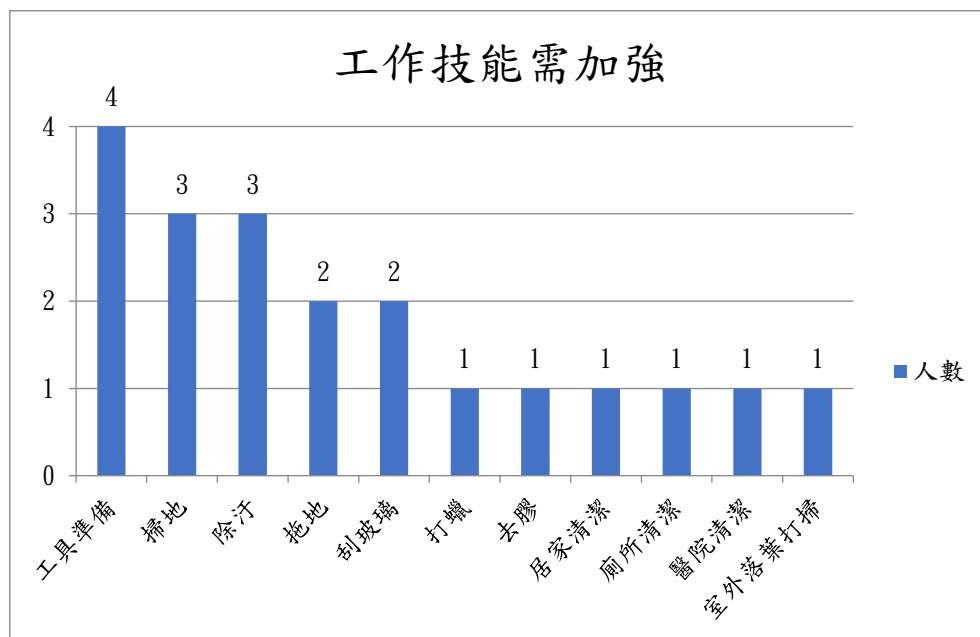


圖 04.56 提供的職業訓練服務，幫助服務對象的在工作技能上需加強

3. 職場適應需改善情形

10 份有效問卷中，經複選填答者得知服務使用者認為自己在職場適應上需加強中，較為「面試的技巧」50%、「能合理爭取自我權益」30%、「注意工作安全」30%。

透過分析資料顯示，服務使用者在「面試的技巧」、「能合理爭取自我權益」、「注意工作安全」上感覺自己需再加強。透過就業輔導課程或資源連結及在情境中給予適時的輔導和提醒，以加強服務對象對於自我職場適應身心上的調整。如下表 04.57 及圖 04.57 所示。

表 04.57 提供的職業訓練服務，幫助服務對象的在**職場適應**上需加強

項目	面試的技巧	能合理爭取自我權益	注意工作安全	體耐力增強	保持身體衛生的乾淨整潔	挫折忍受力增加	能接受職務的調動	能接受指導	其他
人數	5	3	3	2	2	2	2	1	0
百分比	50%	30%	30%	20%	20%	20%	20%	10%	0%

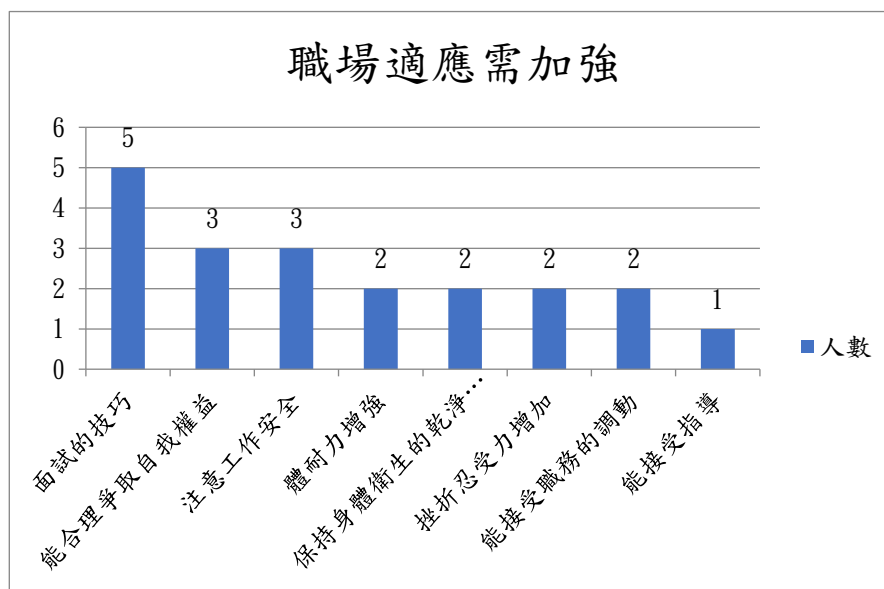


圖 04.57 提供的職業訓練服務，幫助服務對象的在**職場適應**上需加強

4. 未來想收到的訊息和服務

(服務對象)

10 份有效問卷中，經複選填答者期待未來中心多提供的資訊中，有 20% 表示「繼續本次職業訓練」、「社團休閒聯誼活動」、「社區化就業」、「成生活或就業輔具服務」最為期待。

透過分析資料顯示，在後續服務提供方面，以休閒生活活動及職訓課程、就業、輔具為服務對象所最關切資訊，故未來有相關訊息可依狀況提供給適合的學員。如下表 04.58 及圖 04.58 所示。

表 04.58 服務對象未來想收到的訊息和服務

項目	繼續 本次職業 訓練	社團 休閒 聯誼 活動	社區 化 就業 服務	生活 或 就業 輔具 服務
人數	2	2	2	2
百分比	20%	20%	20%	20%

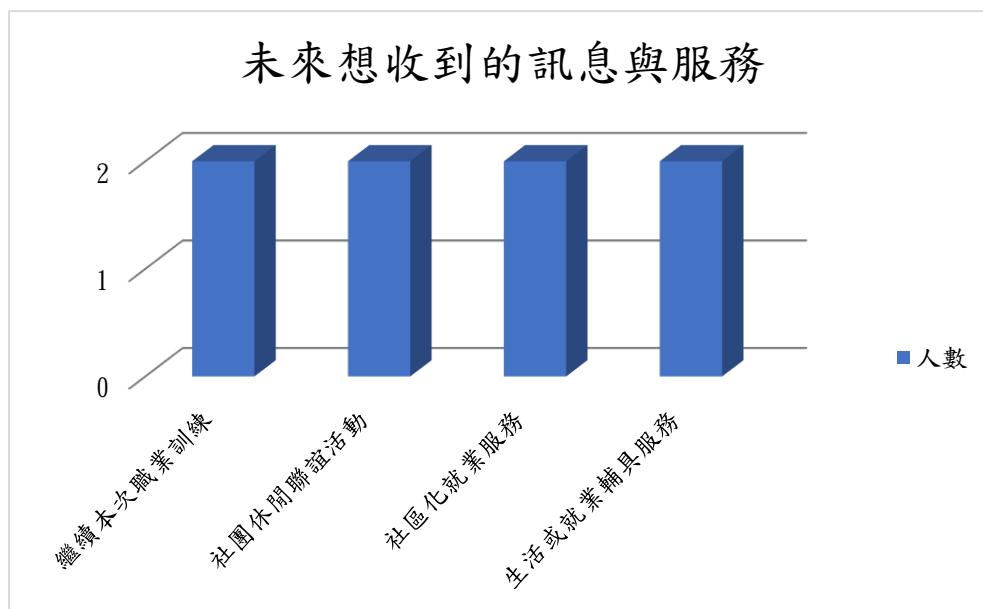


圖 04.58 服務對象未來想收到的訊息和服務

(家長)

10 份有效問卷中，經複選填答者期待未來中心多提供的資訊中，有 67%表示「社區化就業服務」最為期待；其次為「庇護性就業服務」56%、「就業諮商」佔 44%。

透過分析資料顯示，在後續服務提供方面以就業及就業諮詢為服務對象家長所最關切資訊，故未來有相關訊息可依狀況提供給家長。如下表 04.59 及圖 04.59 所示。

表 04.59 服務對象家長未來想收到的訊息和服務

項目	社區化就業服務	庇護性就業服務	就業諮商	成長團體	生活或就業輔具服務	社團休閒聯誼活動
人數	6	5	4	2	2	1
百分比	67%	56%	44%	22%	22%	11%

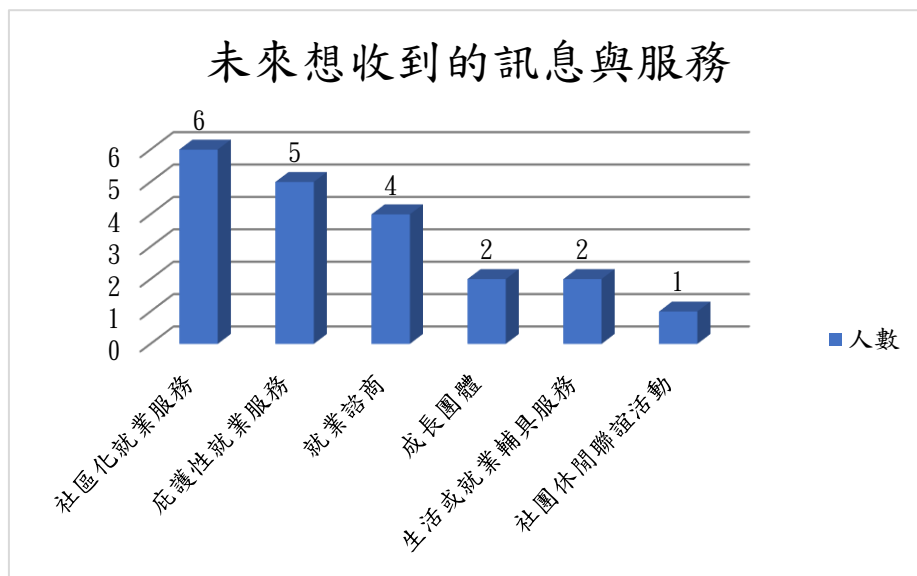


圖 04.59 服務對象家長未來想收到的訊息和服務

(四)職業訓練服務意見反映調查

本調查也作為意見反映之管道之一，因此針對中心哪個服務需要改善、對所接受的服務的心情與感受、對職業訓練的建議與期許等三方面進行調查，分析調查資料結果如下：

1、您認為中心的服務，哪個部份需要改善：填答者其回應與回饋如下：

(服務對象) 10 份有效問卷中，無人對此部分提出意見，皆沒有需要改善，佔 100%。

2、對於所接受的服務，您想分享的心情感受：填答者其回應與回饋有 5 則：

(服務對象)

- ☆ 學會用 line 聯絡。
- ☆ 終於結訓了，很開心(3)。
- ☆ 滿意。

3、對職業訓練服務的建議與期許：填答者其意見共有 3 則：

(服務對象)

- ☆ 健康。
- ☆ 有穩定的一份清潔工作。
- ☆ 找到大樓清潔

(五)結論與建議

本份服務問卷調查針對職業訓練服務使用者及家長之基本資料、台中市愛心家園服務使用情形、服務滿意度、服務效益、服務需求、服務意見反映進行調查，做成以下結論與建議：

1. 基本資料

(1)性別調查

(服務對象) 10份有效問卷中，填答者男性共6人(佔60)，女性共4人(佔40，如表04.1及圖04.1所列示。本問卷調查對象為職業訓練服務對象，本性別調查顯示男性填答者大於女性填答者，今年參與職業訓練受訓對象男性較多。

(家長) 9份有效問卷中，填答者男性共4人(佔44)，女性共5人(佔56)，如表04.2及圖04.2所列示。本性別調查顯示今年職業訓練家長性別並無顯著差異，職業訓練服務對象的家庭支持者男女性平均分佈。

(2)年齡調查

(服務對象) 10份有效問卷中，填答者年齡15~20歲者有3人(佔30%)，為數最多；年齡21~25歲者、26~30歲者、31~35歲者各有2人(各佔20)次之；年齡36~40歲者有1人(佔10%)；訓練學員，以15~35歲剛畢業或達就業年齡居多。

(家長) 9份有效問卷中，填答者年齡41~45歲、年齡51~55歲者各3人(各33%)為數最多；年齡46~50歲者有2人(佔22%); 齡65歲以上者有1人(佔11%次之，由此可知接受職業訓練的服務對象家長大都以中高年齡為主，接下來可能面臨雙老化的照顧議題。

(3)身分調查

(服務對象) 10份有效問卷中，身分以「身心障礙者本人」有10人，佔100%。

(家長) 9份有效問卷中，身分以「身心障礙者家屬」有9人，佔100%。

(4)居住區域：

(服務對象) 10份有效問卷中，以居住「北屯區」、「南區」各有3人(各佔30%)為最多；「西屯區」、「太平區」、「豐原區」、「大肚區」有1人(佔10%)次之。

(家長) 9份有效問卷中以居住「北屯區」有3人(佔33%)為最多；「南區」有2人(佔17%)次之；「西屯區」、「太平區」、「大肚區」、「豐原區」、各有1人(各佔8%)。

2. 台中市愛心家園服務使用情形

(1)消息來源：

(服務對象) 10份有效問卷中，對於本園消息來源，經複選後，以「親友介紹」為最常接收到之訊息，有4人次(佔40%)；其次為「政府單位機構轉介」有3人次(佔30%)；「志工介紹」2人次(佔

20%)；「瑪利亞網站」有1人次(佔10%)，服務對象在消息管道取得上大部分都需要他人支持且在服務項目的概念上也不清楚，故有關消息取得的方式大都是由他人協助轉介。

(家長)9份有效問卷中，對於本園消息來源，經複選後，以「政府單位機構轉介」為最常接收到之訊息，有4人次(佔44%)；「機構簡介」、「志工介紹」為其次各佔有2人次(佔22%)；「瑪利亞網站」1人次(11%)，服務對象家長在消息管道取得上大部分都到公部門尋求資源的協助及提供。

(2)知道哪些服務項目：

(服務對象) 10份有效問卷中，對於使用本園服務項目中，經複選後，填答者，表示知道本園服務項目中之職業訓練(100%)、運動休閒(60%)、日間托育(40%)、就業輔導(40%)、醫療復健(40%)；其他項目如教育訓練(20%)、專業諮詢(20%)、輔具資源(20%)、按摩服務(20%)、另早療、讀書閱覽、公益活動、生命教育(各10%)。

(家長)9份有效問卷中，對於知道本園之服務項目上，經複選後，每個題項中，知道本園服務項目中之職業訓練(89%)、就業輔導(89%)；其他項目如日間托育(56%)、早期療育(44%)、教育訓練(44%)；醫療復健(33%)、公益活動辦理(33%)；生命教育(22%)、輔具資源(22%)、福利專業諮詢(22%)、讀書閱覽(11%)、運動休閒(11%)、按摩服務(11%)、場地出租(11%)等，針對其他未使用過或不知道有此資源的部分，可再多加行銷宣傳。

(3)使用過哪些服務項目：

(服務對象) 10份有效問卷中，對於使用本園服務項目中，經複選後，填答者表示使用本園服務項目中之職業訓練(100%)、運動休閒(30%)、就業輔導(20%)、輔具資源(20%)；醫療復健(10%)、公益活動辦理(10%)、福利專業諮詢(10%)；其他服務項目則都尚未使用過，如日間托育、早期療育、讀書閱覽、臨時托育、按摩服務、教育訓練、場地出租、生命教育。可再多加發展這些服務項目的行銷宣傳。職業訓練中心提供服務對象有關清潔的相關課程訓練，故服務對象主要的使用服務項目以職業訓練為主。

(家長) 9份有效問卷中，對於知道本園之服務項目上，經複選後，填答者使用本園服務項目中之職業訓練(78%)；其他服務項目使用過的狀況都不達填答者之50%，如就業輔導(44%)、日間托育(22%)、福利專業諮詢(22%)；早期療育、醫療復健、輔具資源(各11%)；其他尚未使用過。針對其他未使用過或不知道有此資源的部分，可再多加行銷宣傳。職業訓練中心提供服務對象有關清潔的相關課程訓練，故服務對象主要的使用服務項目以職業訓練為主，家長會以此部分為主要使用項目。

(4)參與以上服務項目時有哪些困難與障礙：

(服務對象) 10份有效問卷中，無人對此部分提出意見。

(家長)9份有效問卷中，無人對此部分提出意見。

(5)期待未來發展的服務項目：

(服務對象) 10份有效問卷中，共有1人(10%)針對此題項提出建議，其期待未來發展之項目有：

➤ 社區家園

(家長)9份有效問卷中，共3人(33%)針對此題項提出建議，其期待未來發展之項目有：

➤ 發展社區家園。

➤ 加強團體生活。

➤ 庇護工廠-幫助更多弱勢

3. 職業訓練服務滿意度調查

(1)服務對象對服務整體滿意度

10份有效問卷中，在師資、學習環境、課程、輔導之整體滿意度達98.8%的填答者感到滿意以上，其中64.4%填答者表示非常滿意，34.4%表示滿意。

A. 師資滿意度

整體師資滿意度在 10 份有效問卷中，有 37%的服務對象表示非常滿意；63%的服務對象表示滿意。100%的整體師資滿意度是感到滿意。

B. 學習環境滿意度

整體學習環境滿意度在 10 份有效問卷中，有 65%的服務對象表示非常滿意；30%填答者表示滿意；5%的服務對象表示普通。95%的整體學習環境是感到滿意。

C. 課程滿意度

整體課程滿意度在10份有效問卷中，有68%的服務對象表示非常滿意；30%填答者表示滿意；2%的服務對象表示普通。98%的整體學習環境是感到滿意。

D. 輔導滿意度

整體輔導滿意度在 10 份有效問卷中，有 64%的服務對象表示非常滿意；36%填答者表示滿意。100%的整體學習輔導是感到滿意的。

(2)家長整體滿意度

家長針對此次子女接受職業訓練滿意度之整體滿意度達，整體滿意度達 89%的填答者感到滿意，其中 38%填答者表示非常滿意；51%表示滿意；11%表示普通。

4. 就業輔導服務效益調查

10份有效問卷中，在服務對象的工作態度進步較多為「努力完成工作」、「不遲到早退」、「不隨便請假」；在工作技能提升較多為「掃地」、「廁所清潔」和「室外落葉打掃」、「拖地」；在職場適應提升較多為「注意安全」、「面試技巧」、「保持身體衛生的乾淨整潔」。

5. 職業訓練服務需求調查

(1)服務使用者接受服務後自我察覺需要進步的部分：

10 份有效問卷中，在服務對象的工作態度需改善，較多為「與他人共同完成工作」、「努力完成工作」、「不隨便請假」；在工作技能需加強，較多為「工具準備」、「掃地」、「除汙」；在職場適應須提升，較多為「面試的技巧」、「能合理爭取自我權益」、「注意安全」。藉此將團隊、負責、出勤、權益、工作安全列為未來職業訓練服務，持續擴大服務效益訓練方向。

(2)多提供哪一類資訊？

以「繼續本次職業訓練」、「社團休閒聯誼活動」、「社區化就業服務」、「輔具」為使用者所最關切資訊，故未來有相關訊息可依狀況提供給適合的學員。

6. 職業訓練服務意見反映調查

本調查也作為意見反映之管道之一，因此針對中心哪個服務需要改善、對所接受的服務的心情與感受、對職業訓練的建議與期許、覺得愛心家園做最好的部分等方面進行調查，分析調查資料結果如下：

(1)您認為中心的服務，哪個部份需要改善：填答者其回應與回饋如下：

(服務對象)10 份有效問卷中，無人對此部分提出意見，皆沒有需要改善，佔 100%。

(家長)10 份有效問卷中，無人對此部分提出意見，皆沒有需要改善，佔 100%。

(2)對於所接受的服務，您想分享的心情感受：填答者回應與回饋有5則

(服務對象)

- ☆ 學會用 line 聯絡。
- ☆ 很開心(3 人)。
- ☆ 滿意。

(3)對職業訓練服務的建議與期許：填答者意見共有3則

(服務對象)

- ☆ 健康。
- ☆ 快樂做自己
- ☆ 有穩定的一份清潔工作。

項目	內容
正向 回應 與回 饋	☆ 學會用 line 聯絡。 ☆ 終於結訓，很開心(3 人)。 ☆ 滿意。 有效問卷中，在師資滿意度、學習環境滿意度、課程滿意度、輔導滿意度之整體滿意度達 98.8%。家長整體滿意度達 92.1%

	10份有效問卷中，在服務對象的<u>工作態度</u>進步較多為「<u>努力完成工作</u>」、「<u>不遲到早退</u>」、「<u>不隨便請假</u>」；在<u>工作技能</u>提升較多為「<u>掃地</u>」、「<u>廁所清潔</u>」和「<u>室外落葉打掃</u>」、「<u>拖地</u>」；在<u>職場適應</u>提升較多為「<u>注意安全</u>」、「<u>面試技巧</u>」、「<u>保持身體衛生的乾淨整潔</u>」。 <u>工作態度</u>需改善，較多為「<u>與他人共同完成工作</u>」、「<u>努力完成工作</u>」、「<u>不隨便請假</u>」；在<u>工作技能</u>需加強，較多為「<u>工具準備</u>」、「<u>掃地</u>」、「<u>除汙</u>」；在<u>職場適應</u>須提升，較多為「<u>面試的技巧</u>」、「<u>能合理爭取自我權益</u>」、「<u>注意安全</u>」。
意見 與建 議	☆ 發展社區家園。 ☆ 加強團體生活。 ☆ 庇護工廠-幫助更多弱勢
	經調查後，後續服務提供方面以「繼續本次職業訓練」、「社團休閒聯誼活動」、「社區化就業服務」、「輔具」為使用者所最關切資訊，因為學員接受職訓服務，故會對職訓相關資源詢問較高。

(六)意見回應與改善計畫

開放性建議	愛心家園意見回應	改善計畫	追蹤改善情形
➤ 發展社區家園	已有社區家園服務，有需求可洽單位社工	無	已提供相關資訊，供案家參考
➤ 加強團體生活。	以在訓練期間，進行班級管理，並加強團隊工作訓練	無	109 年職訓持續執行
➤ 庇護工廠-幫助更多弱勢	本園已有設置清潔庇護工作隊與烘焙庇護商店	滿足每年勞工局派案評估	針對 108 年結訓案，提供庇護工場資訊
➤ 後續服務提供方面以「社團休閒聯誼活動」、「繼續本次職業訓練」、「社區化就業服務」、「輔具」為使用者所最關切資訊	因為訓練以學員順利就業為目標，故針對就業相關資訊詢問度相對較高。後續將持續提供職業訓練、就業服務、麻吉聯誼休閒活動及輔具中心之資訊。	結訓前後大量提供「就業輔導」及「社區化就業服務」資訊	109 年持續於布告欄張貼，並在班級中宣導提供休閒活動、職業訓練及社區化就業、輔具相關訊息。

備註：高達80%以上之服務對象感到滿意之題項，不列入改善追蹤。

五、醫療復健業務

(一)醫療復健服務滿意度調查

為了解服務使用者對於「醫療復健服務」之整體滿意度，共設計十四個題項，分別就整體硬體設施動線(空間環境舒適、設施設備、空間指引明確、空間動線安排)、服務人員及各項服務(專業知識技能、業務內容流程說明、服務態度、連結相關資源、追蹤解決民眾建議)

、流程(看診流程、復健流程)、服務效率、提供的保健訊息有幫助、醫療復健服務改善疾病進行滿意度調查，綜合分析調查資料結果如下：

有效問卷中，在整體硬體設施動線、服務人員及各項服務、流程、服務效率、提供的保健訊息有幫助、醫療復健服務改善疾病上之整體滿意度達94.72%。如表01.8及圖01.8所示。

表 01.8 對醫療復健服務滿意度調查綜合分析結果

題目 \ 選項	未使用	非常不同意 (%)	不同意 (%)	普通 (%)	同意 (%)	非常同意 (%)	總和
1. 您對醫療復健整體空間環境舒適感到滿意	20	0	1 (0.51%)	5 (2.56%)	89 (45.64%)	80 (41.03%)	195
2. 您對醫療復健整體設施設備感到滿意	21	0	0	4 (2.05%)	91 (46.67%)	79 (40.51%)	195
3. 您對空間指引明確感到滿意	16	0	0	6 (3.08%)	98 (34.87%)	75 (38.46%)	195
4. 您對空間動線安排感到滿意	17	0	0	7 (3.59%)	98 (50.26%)	73 (37.44%)	195
5. 您對服務人員的專業知識與技能感到滿意	16	0	0	8 (4.10%)	86 (44.10%)	85 (43.59%)	195
6. 您對服務人員說明業務內容和流程感到滿意	19	0	1 (0.51%)	7 (3.59%)	85 (43.59%)	83 (42.56%)	195
7. 您對服務人員的服務態度感到滿意	19	0	1 (0.51%)	7 (3.59%)	88 (45.13%)	80 (41.03%)	195
8. 您對醫務室連結相關資源(如輔具、補助等)感到滿意	37	0	0	7 (3.59%)	81 (41.54%)	70 (35.89%)	195
9. 您對醫務室追蹤解決就診民眾之建議感到滿意	27	0	0	7 (3.59%)	81 (41.54%)	80 (41.03%)	195
10. 您對看診流程感到滿意	24	0	0	6 (3.08%)	87 (44.62%)	78 (40%)	195
11. 您對復健流程感到滿意	27	0	0	8 (0.17%)	86 (44.10%)	74 (37.95%)	195
12. 您對整體的服務效率感到滿意	14	0	0	6 (3.08%)	90 (46.15%)	85 (43.59%)	195
13. 醫務室提供的各項保健訊息(衛教)對您有幫助	28	0	0	7 (3.59%)	85 (43.59%)	75 (38.46%)	195

14. 整體而言，醫療復健服務改善了您的疾病問題	24	0	1 (0.51%)	7 (3.59%)	97 (49.74%)	66 (33.85%)	195
整體滿意度總和	309	0	4 (0.15%)	92 (3.37%)	1242 (45.49%)	1083 (39.67%)	2730 (100)

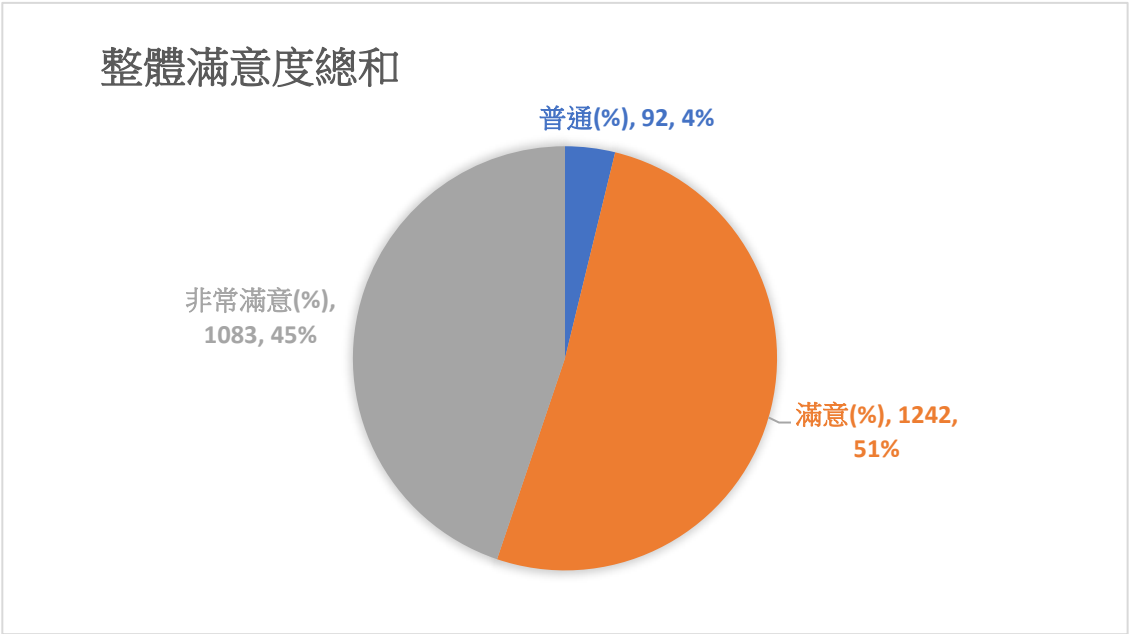


表 01.8 對醫療復健服務滿意度調查綜合分析結果

1. 對醫療復健整體空間環境舒適滿意度~對中心所提供的整體空間環境舒適感到滿意

195 份有效問卷中，有 20 人填答者表示未使用，故無需作答此題；有 80 位(41.03%)填答者表示非常滿意；有 89 位 (45.64%) 填答者對於中心整體空間環境舒適感到滿意；有 5 位 (2.56%)填答者表示普通。96.57%服務對象家長滿意本園所提供之醫療復健整體空間環境舒適感到滿意。如表 01.9 及圖 01.9 所示。

195 份有效問卷中，96.57%服務對象或家長滿意中心所提供的整體空間環境舒適。

表 01.9 對醫療復健整體空間環境舒適感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
1. 您對醫療復健整體空間環境舒適感到滿意	20	80 (41.03)	89 (45.64)	5 (2.56)	1 (0.51)	0	195

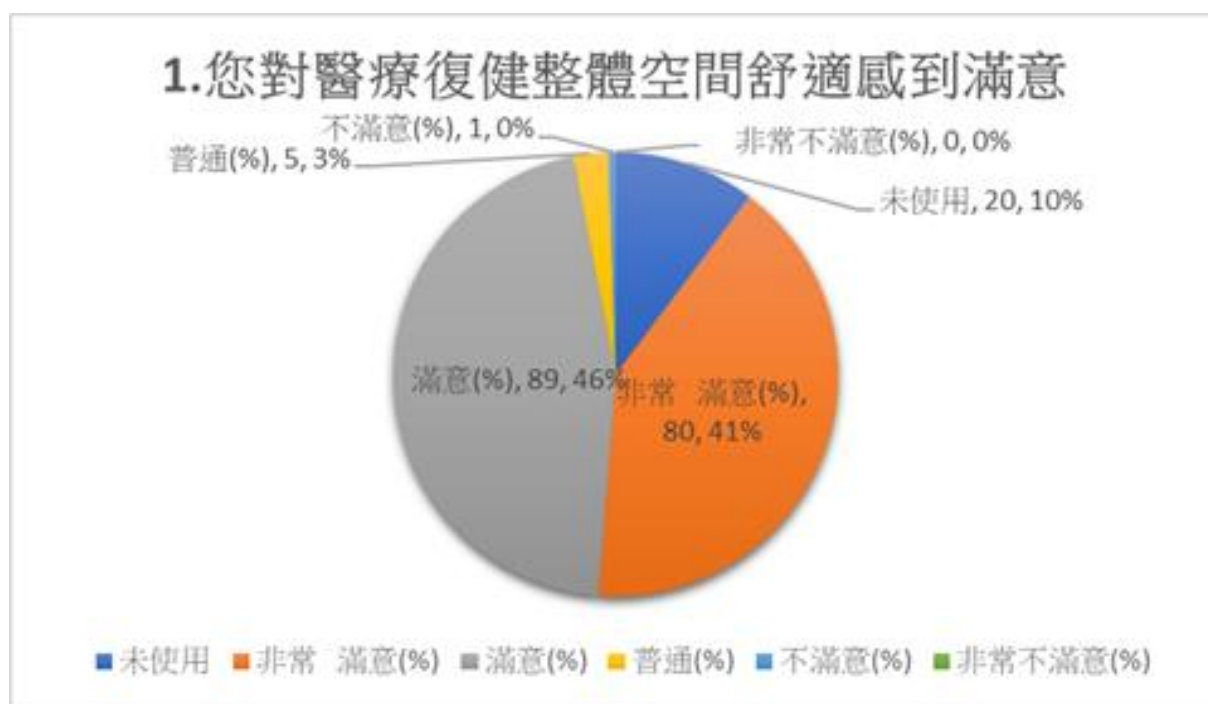


圖 01.9 對醫療復健整體空間環境舒適感到滿意狀況

2. 對醫療復健整體設施設備滿意度~對中心所提供醫療復健整體設施設備感到有幫助

195 份有效問卷中，有 21 人填答者表示未使用，故無需作答此題；有 91 位 (46.67%) 填答者對於中心所提供服務對象的教學活動感到有幫助；79 人(40.51%)填答者表示非常滿意。97.7% 服務對象家長滿意本園所提供之醫療復健並感到有幫助；有 4 位(20.51%)填答者表示普通。如表 01.10 及圖 01.10 所示。

表 01.10 對醫療復健整體設施設備感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
2. 您對醫療復健整體設施設備感到滿意	21	79 (40.51)	91 (46.67)	4 (20.51)	0	0	195

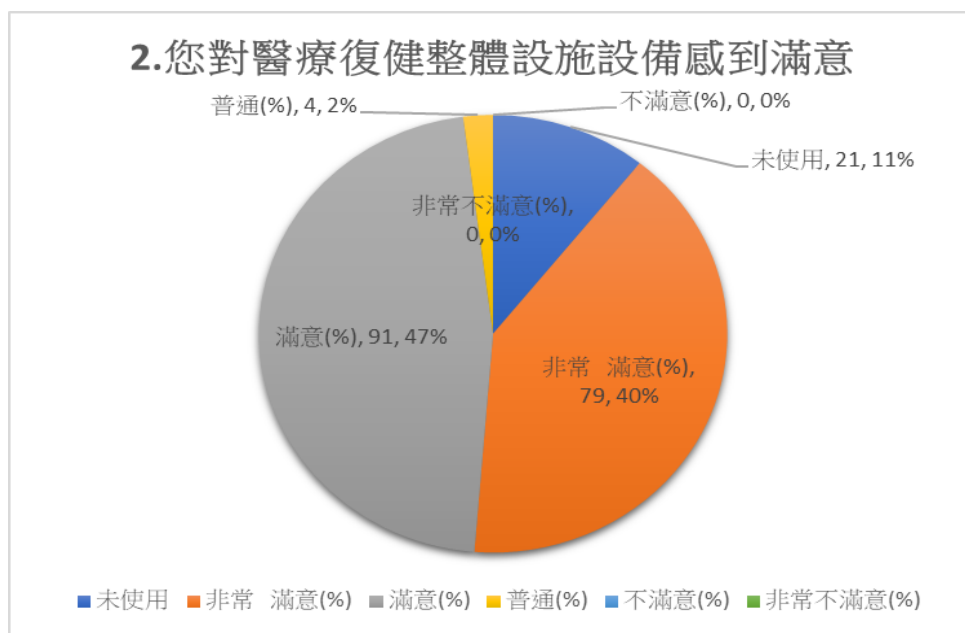


圖 01.10 對醫療復健整體設施設備感到滿意狀況

3. 對空間指引明確感到滿意

195 份有效問卷中，有 16 人填答者表示未使用，故無需作答此題；有 6 位(3.77%)填答者表示普通；有 98 位（50.26％）填答者對於中心的空間指引明確感到滿意；75 人(38.46%)填答者表示非常滿意。96.65%服務對象或家長滿意中心的空間指引。如表 01.11 及圖 01.11 所示。

表 01.11 對空間指引明確感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
3. 您對空間指引明確感到滿意	16	75 (38.46)	98 (50.26)	6 (3.77)	0	0	195

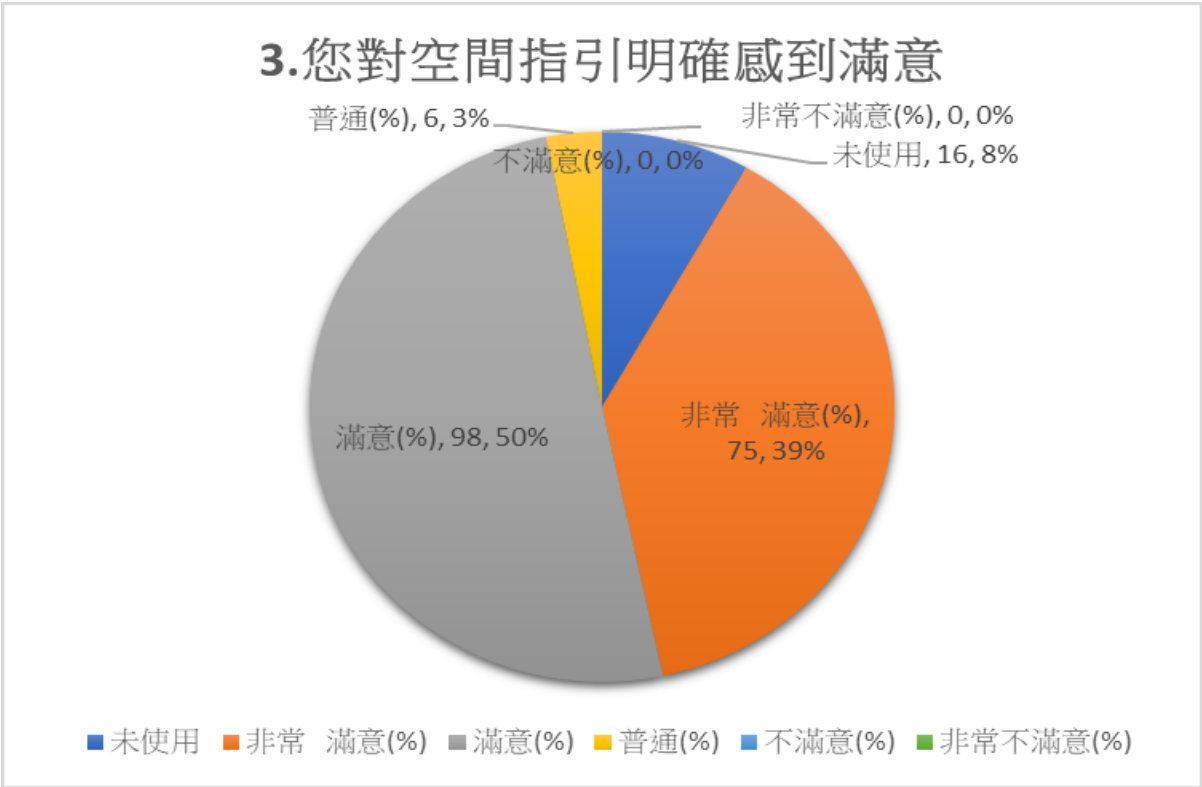


圖 01.11 對空間指引明確感到滿意狀況

4. 對空間動線安排感到滿意

195 位有效問卷中，有 17 人填答者表示未使用，故無需作答此題；有 7 位(3.58%)填答者表示普通；有 98 位 (50.26%) 填答者對於中心所提供的空間動線安排感到滿意；73 人(37.44%)填答者表示非常滿意。96.07%服務對象或家長滿意中心所提供的空間動線安排。如表 01.12 及圖 01.12 所示。

表 01.12 對空間動線安排感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
4. 您對空間動線安排感到滿意	17	73 (37.44)	98 (50.26)	7 (3.58)	0	0	195

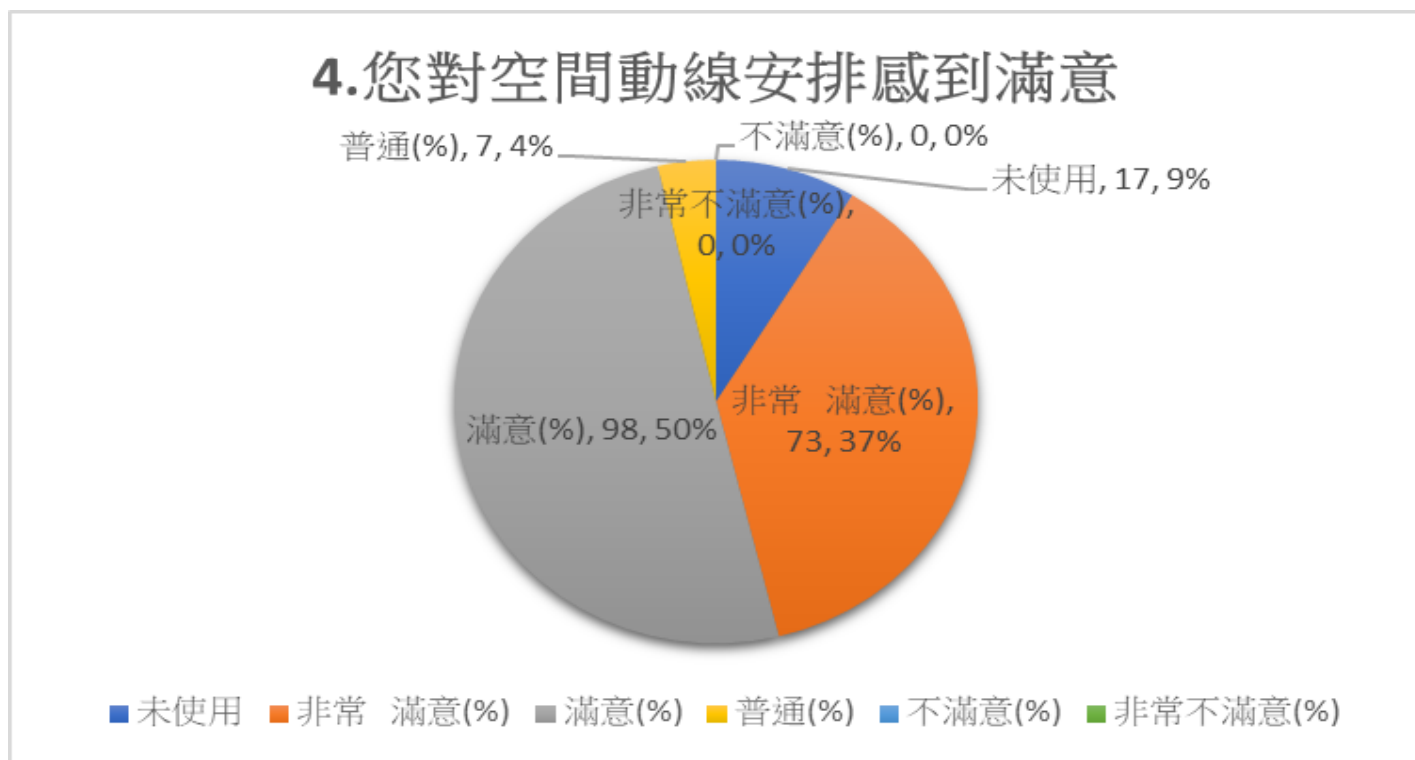


圖 01.12 對空間動線安排感到滿意狀況

5. 對服務人員的專業知識與技能感到滿意

195 份有效問卷中，有 86 位（44.10%）填答者對於中心服務人員的專業知識與技能感到滿意；85 人(43.59%)填答者表示非常滿意。95.53%服務對象或家長滿意中心所提供服務人員的專業知識與技能感到滿意。有 8 位(4.10%)填答者表示普通。如表 01.13 及圖 01.13 所示。

表 01.13 對服務人員的專業知識與技能感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
5. 您對服務人員的專業知識與技能感到滿意	16	85 (43.59)	86 (44.10)	8 (4.10)	0	0	195

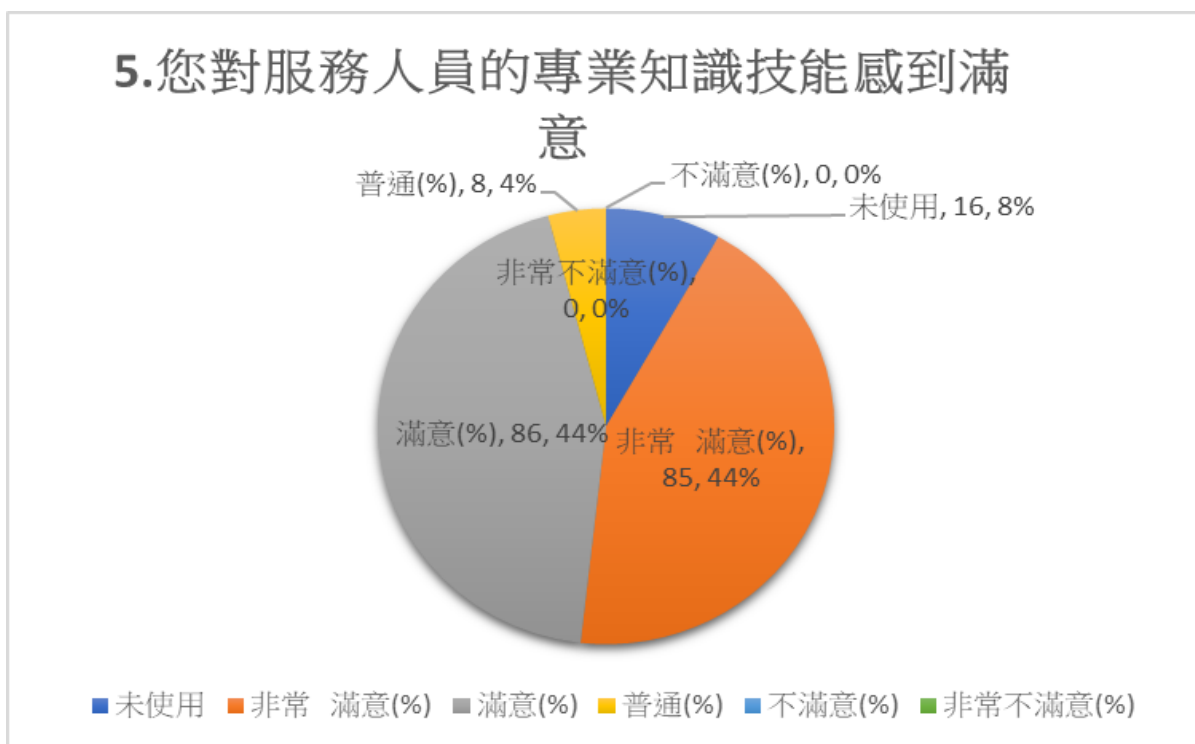


圖 01.13 對服務人員的專業知識與技能感到滿意狀況

6. 對服務人員說明業務內容和流程感到滿意

195 份有效問卷中，有 85 位（43.58%）填答者對服務人員說明業務內容和流程感到滿意；83 人（42.56%）填答者表示非常滿意；95.45% 服務對象或家長滿意本中心服務人員說明業務內容和流程感到滿意。有 7 位（3.59%）填答者表示普通。如表 01.14 及圖 01.14 所示。

表 01.14 對服務人員說明業務內容和流程感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
6. 您對服務人員說明業務內容和流程感到滿意	19	83 (42.56)	85 (43.58)	7 (3.59)	0	0	195

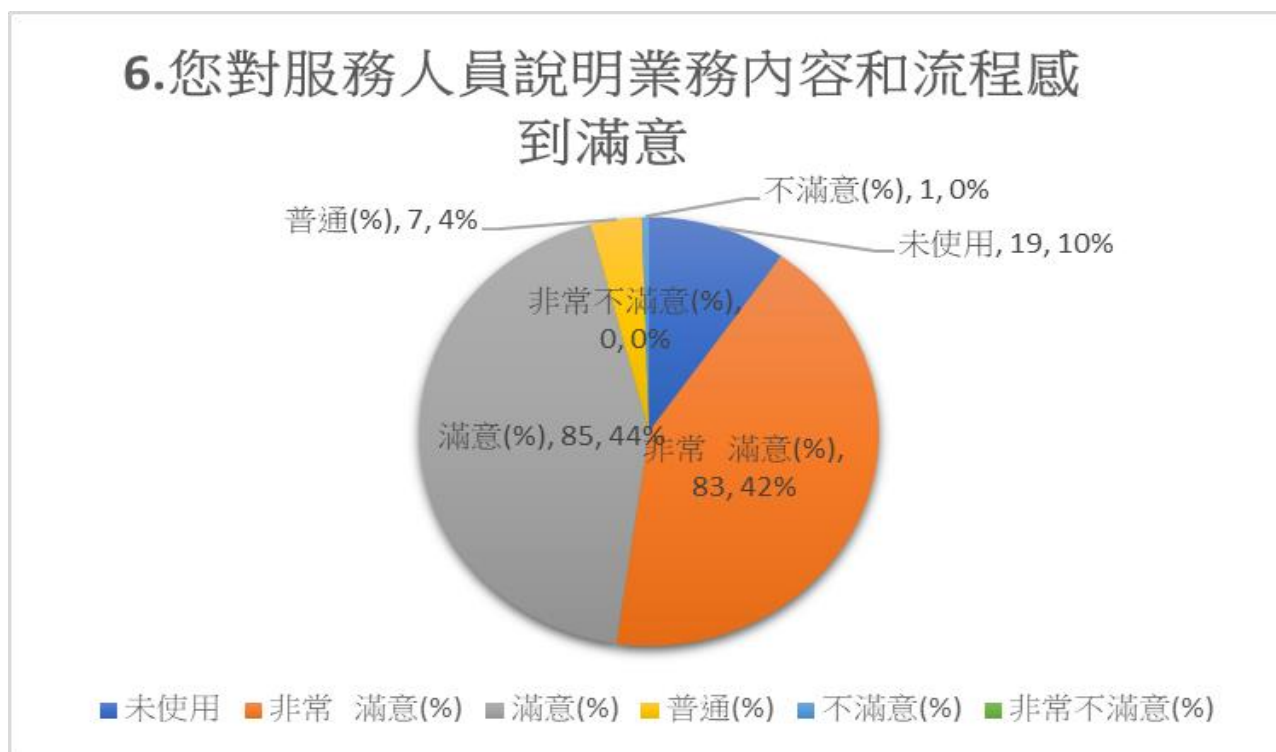


圖 01.14 對服務人員說明業務內容和流程感到滿意狀況

7. 對服務人員的服務態度感到滿意

195 份有效問卷，有 19 人填答者表示未使用，故無需作答此題；有 88 位 (45.13%) 填答者對於中心所提供的隱私權保護感到滿意；80 人(41.03%)填答者表示非常滿意；有 7 人(3.59%)填答者表示普通。95.45%服務對象或家長滿意本中心對服務人員的服務態度感到滿意。如表 01.15 及圖 01.15 所示。

表 01.15 對中心所提供的隱私權保護感到滿意狀況

選項 題目	未使用	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
7. 您對服務人員的服務態度感到滿意	19	80 (41.03)	88 (45.13)	7 (3.59)	1 (0.51)	0	195

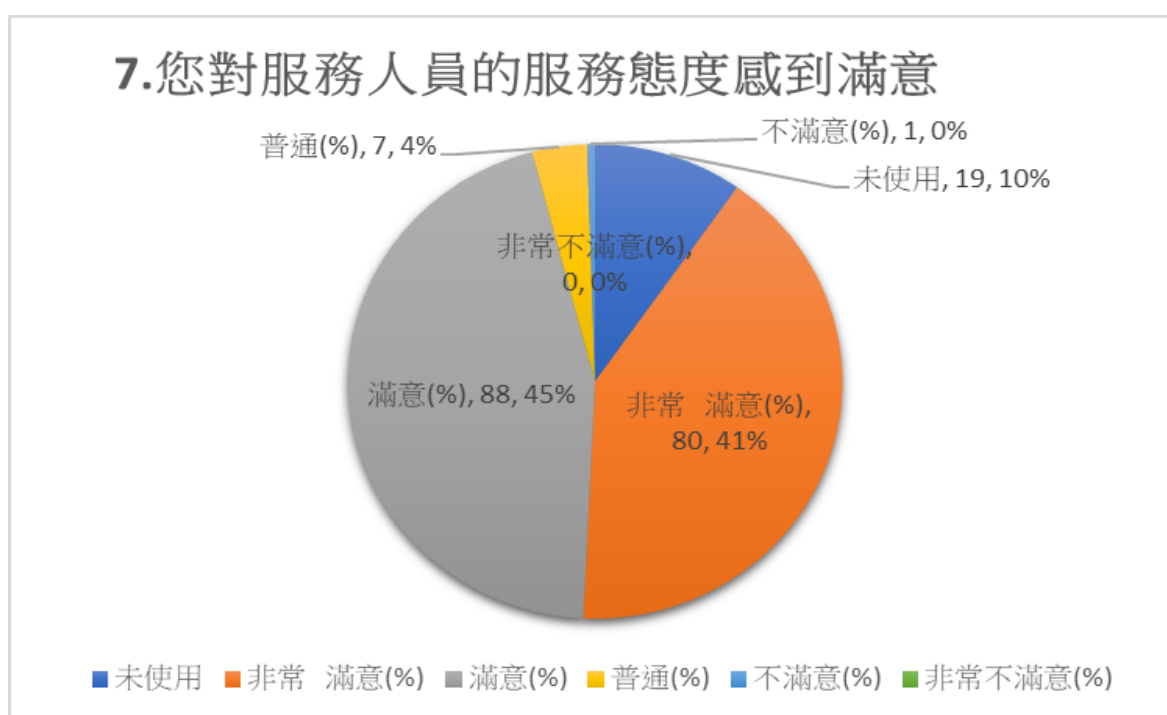


圖 01.15 對服務人員的服務態度感到滿意狀況

8. 對醫務室連結相關資源(如輔具、補助等)感到滿意

195 份有效問卷中，有 37 人填答者表示未使用，故無需作答此題；有 81 位 (41.54%) 填答者對於中心所提供的反映意見管道感到滿意；70 人(35.89%)填答者表示非常滿意；有 7 人(3.59%)填答者表示普通；在使用反映意見管道使用者中，95.57%服務對象或家長滿意本園對醫務室連結相關資源(如輔具、補助等)。如表 01.16 及圖 01.16 所示。

表 01.16 對醫務室連結相關資源(如輔具、補助等)感到滿意狀況

選項 題目	未使用	非常 滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常 不滿意 (%)	總和
8. 您對醫務室連結相關資源(如輔具、補助等)感到滿意	37	70 (35.89)	81 (41.54)	7 (3.59)	0	0	195

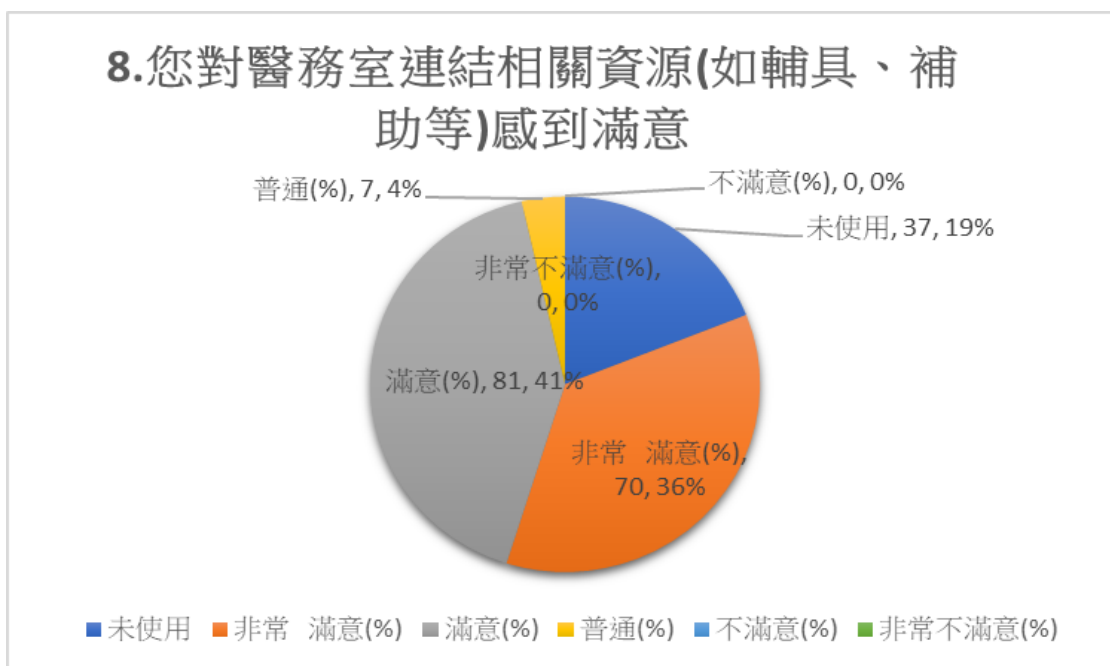


圖 01.16 對醫務室連結相關資源(如輔具、補助等)感到滿意狀況

9. 對醫務室追蹤解決就診民眾之建議感到滿意

195 份有效問卷中，有 27 人填答者表示未使用，故無需作答此題；81 人(41.54%)填答者表示滿意；有 80 位 (41.03%) 填答者對醫務室追蹤解決就診民眾之建議感到非常滿意；有 7 人 (3.59%)填答者表示普通。95.83%服務對象或家長滿意本園醫務室追蹤解決就診民眾之建議。如表 01.17 及圖 01.17 所示。

表 01.17 對醫務室追蹤解決就診民眾之建議感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
9. 您對醫務室追蹤解決就診民眾之建議感到滿意	27	80 (41.03)	81 (41.54)	7 (3.59)	0	0	195

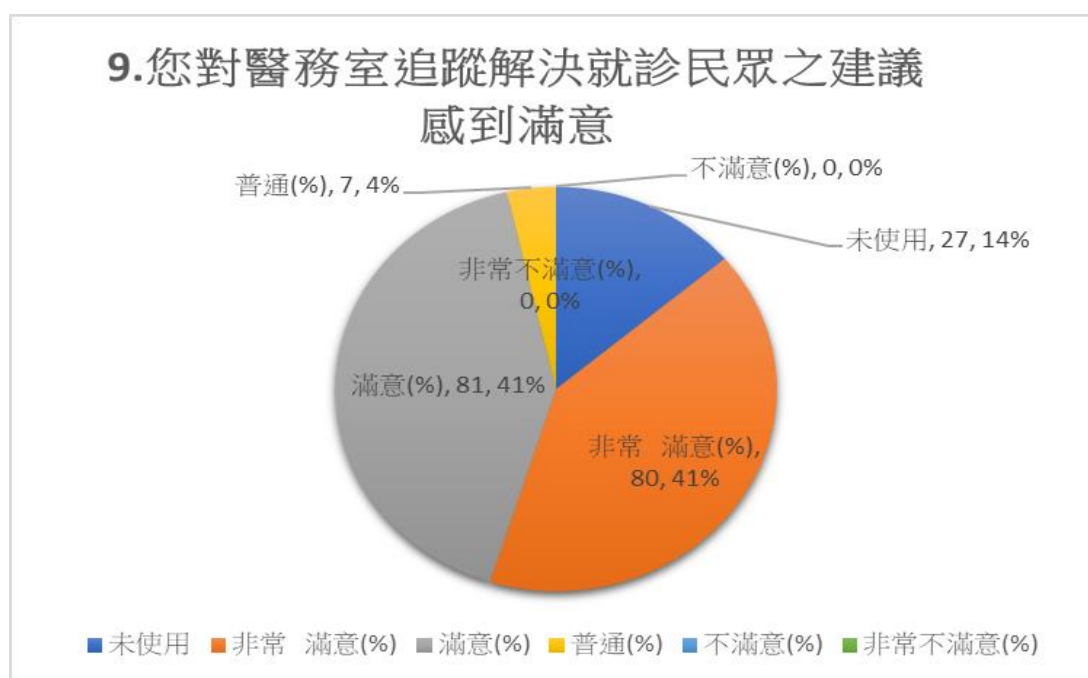


圖 01.17 對醫務室追蹤解決就診民眾之建議感到滿意狀況

10. 對看診流程感到滿意

在 195 份有效問卷中，有 24 人填答者表示未使用，故無需作答此題；有 87 人(44.62%)填答者表示滿意；有 78 位（40%）填答者對於看診流程感到非常滿意。96.49%服務對象或家長滿意本園看診流程。有 6 人(3.08%)填答者表示普通。如表 01.18 及圖 01.18 所示。

表 01.18 對看診流程感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
10. 您對看診流程感到滿意	24	78 (40)	87 (44.62)	6 (3.08)	0	0	195

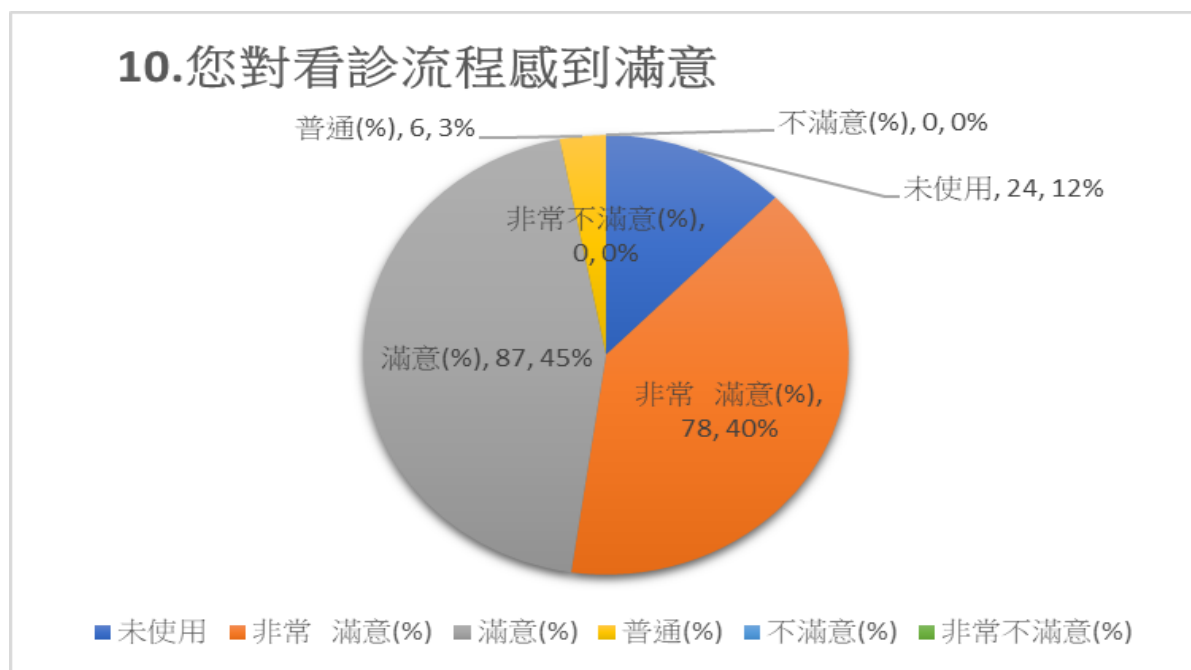


圖 01.18 對看診流程感到滿意狀況

11. 對復健流程感到滿意

195 份有效問卷中，有 27 人填答者表示未使用，故無需作答此題；有 86 人(44.10%)填答者表示滿意；有 73 位 (37.44%) 填答者對於中心治療師態度感到非常滿意。有 94.64%服務對象或家長滿意本園復健流程。有 8 人(4.10%)填答者表示普通。如表 01.19 及圖 01.19 所示。

表 01.19 對復健流程感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
11. 您對復健流程感到滿意	27	73 (37.44)	86 (44.10)	8 (4.10)	0	0	195

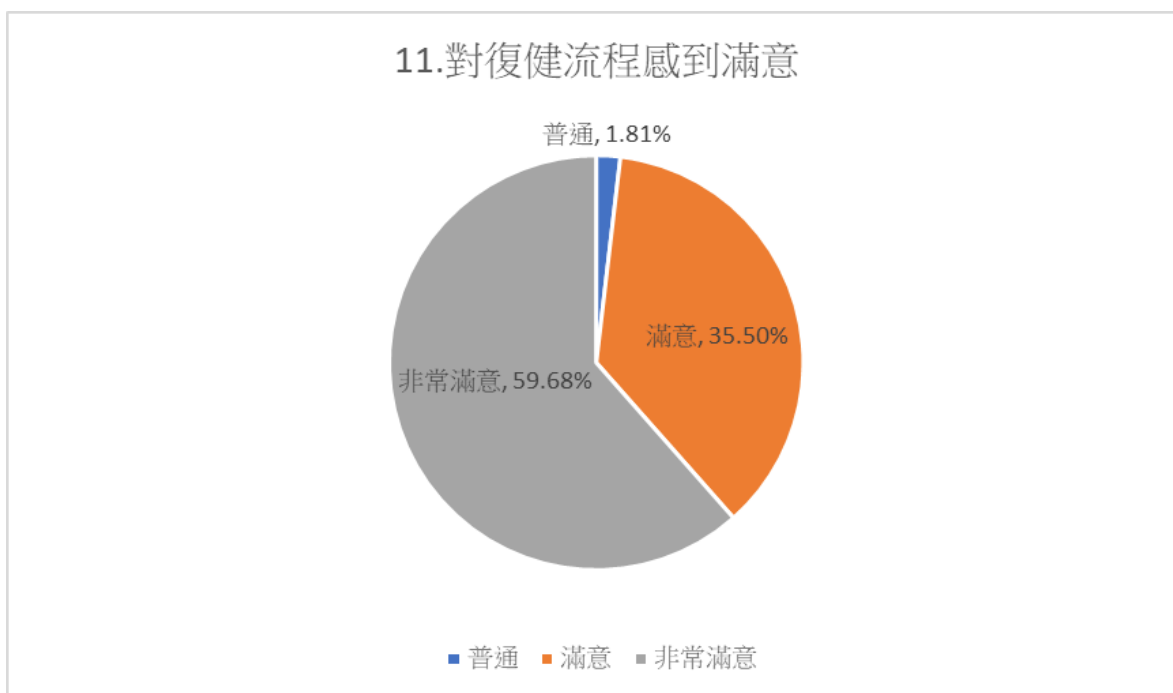


圖 01.19 對復健流程感到滿意狀況

12. 對整體的服務效率感到滿意

195 份有效問卷中，有 90 人(46.15%)填答者表示滿意；有 85 位 (43.59%) 填答者對於中心整體的服務效率感到非常滿意；有 96.69%服務對象或家長對於整體的服務效率感到滿意。有 6 人 (3.08%)填答者表示普通。如表 01.20 及圖 01.20 所示。

表 01.20 對整體的服務效率感到滿意狀況

選項 題目	未使用	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
12. 您對整體的服務效率感到滿意	14	85 (43.59)	90 (46.15)	6 (3.08)	0	0	195

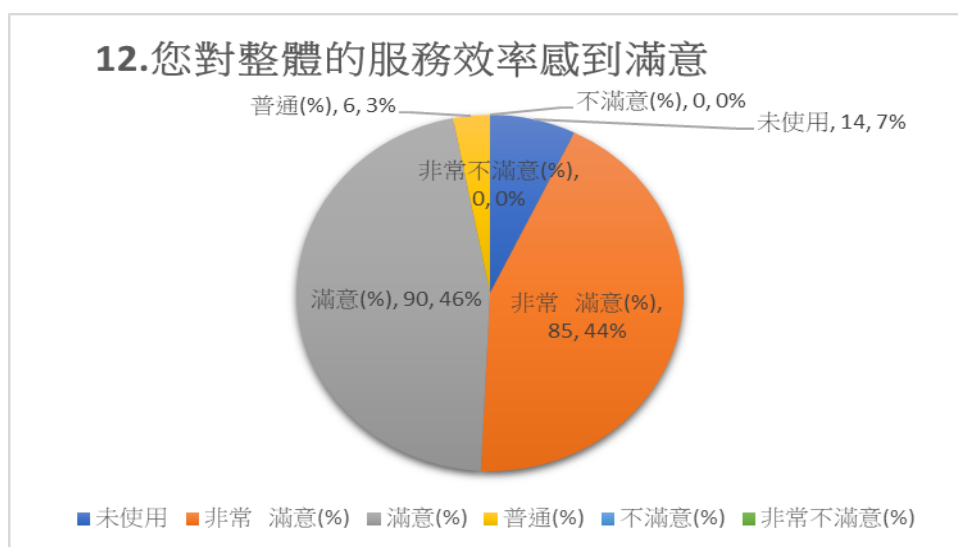


圖 01.20 對整體的服務效率感到滿意狀況

(二)醫療復健服務效益調查

為了解服務使用者對於「醫療復健」之服務效益，分別就所提供的「醫務室提供的各項保健訊息(衛教)對您有幫助」、「醫療復健服務改善了您的疾病問題」，綜合分析調查資料結果如下：

■ 89.69%服務對象或家長滿意醫療復健提供之各種服務。茲將分項調查列示如下：

1. 題項 13-醫務室提供的各項保健訊息(衛教)對您有幫助感到滿意

在 195 位填答者中，有 28 人填答者表示未使用，故無需作答此題；85 人(43.59%)填答者表示滿意；有 75 位 (38.46%) 填答者對於醫務室提供的各項保健訊息(衛教)有幫助感到非常滿意；有 95.80%服務對象或家長對於醫務室提供的各項保健訊息(衛教)有幫助感到滿意。如表 01.21 及圖 01.21 所示。

表 01.21 醫務室提供的各項保健訊息(衛教)對您有幫助感到滿意狀況

選項	未使用	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
13. 醫務室提供的各項保健訊息(衛教)對您有幫助	28	75 (38.46)	85 (43.59)	7 (3.59)	0	0	195

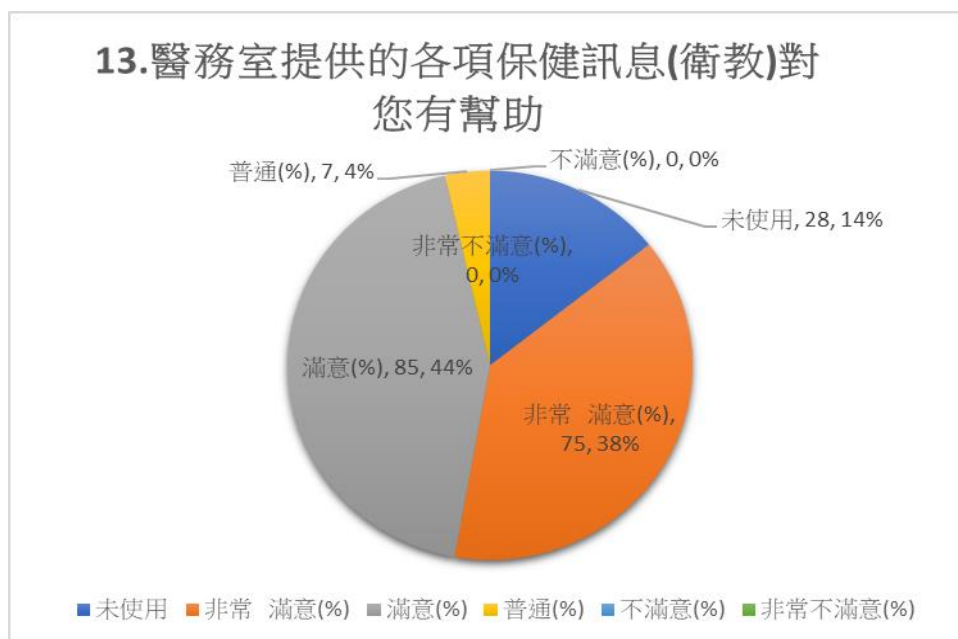


圖 01.21 醫務室提供的各項保健訊息(衛教)對您有幫助感到滿意狀況

2. 題項 14-整體而言，醫療復健服務改善了您的疾病問題

195 份有效問卷中，有 24 人填答者表示未使用，故無需作答此題；有 97 人(49.74%)填答者表示滿意；有 66 位 (33.85%) 填答者對於醫療復健服務改善了您的疾病問題感到非常滿

意；有 95.32%服務對象或家長對於醫療復健服務改善了您的疾病問題感到滿意。如表 01.22 及圖 01.22 所示。

表 01.22 整體而言，醫療復健服務改善了您的疾病問題感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常滿意 (%)	滿意 (%)	普通 (%)	不滿意 (%)	非常不滿意 (%)	總和
14. 整體而言，醫療復健服務改善了您的疾病問題	24	66 (33.85)	97 (49.74)	7 (1.59)	0	0	195

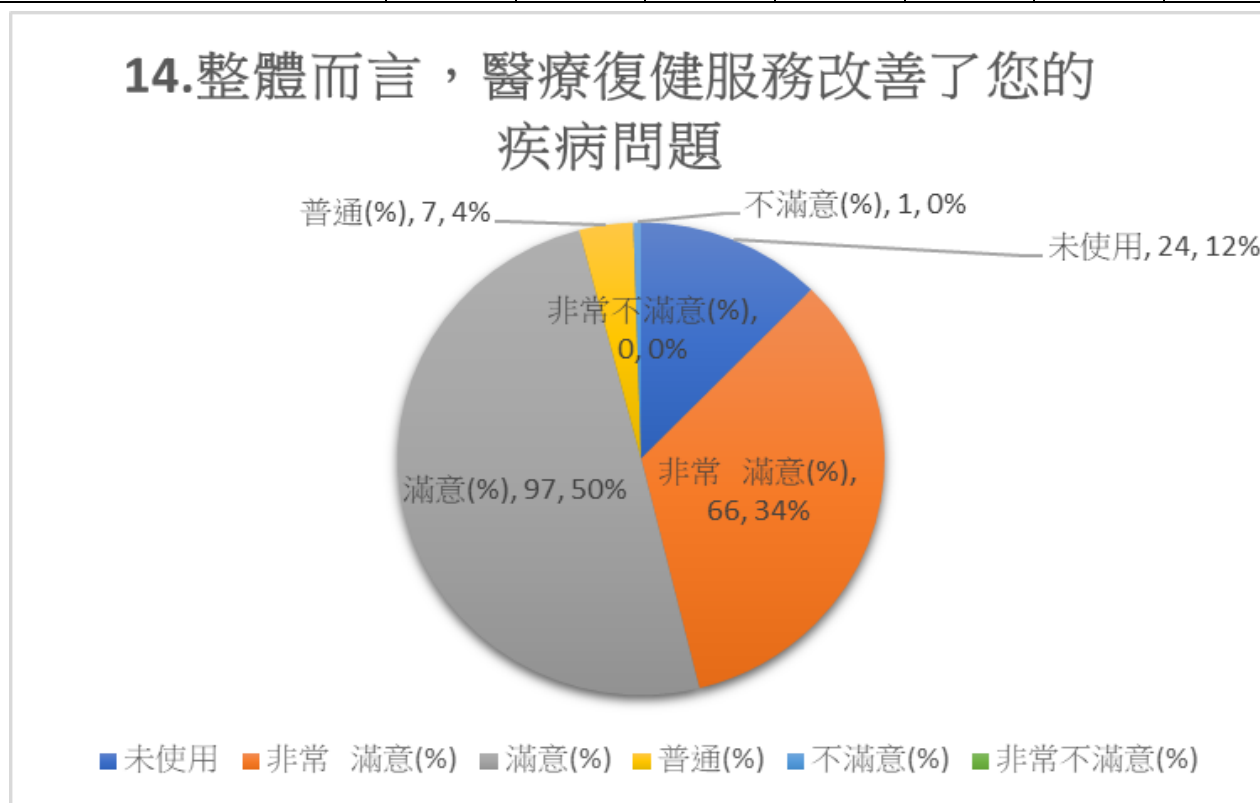


圖 01.22 整體而言，醫療復健服務改善了您的疾病問題感到滿意狀況

(三)醫療復健服務意見反映調查

本調查也作為意見反映之管道之一，因此針對中心對所接受的服務的心情與感受、哪個服務需要改善、對醫療復健的建議與期許、等三方面進行調查，分析調查資料結果如下：

1. 題項 15-填答者對於所接受的服務，想分享的心情感受：

填答者其回應與回饋有 37 則：

- 大家辛苦了
- 期待有續經營
- 謝謝所有辛苦的人員
- 感謝醫療人員的付出與悉心陪伴
- 感謝服務人員與老師的用心，孩子受到妥善的照顧
- 很好
- 非常感謝、溫暖
- 人員很優秀
- 服務人員很親切且專業
- 心情很美麗
- 工作人員很親切
- 感恩
- 非常謝謝朱怡菁老師專業的指導，讓我小孩進步很多，也提供我不少育兒的幫助謝謝你們
- 人員很親切也很專業
- 都很好對待像家人很親切
- 老師對小朋友的指導很有一套，讓父母在育兒這條路可以學習也有人可以討論
- 老師和志工都很和善
- 小朋友表情變多很有趣
- 人員很親切
- 感謝熱心服務
- 感謝鄭醫師給予我們專業及親切的幫助
- 謝謝大家
- 謝謝
- 方便熱心專業
- 感受很溫馨
- 還不錯
- 學員做復健治療有明顯的改善
- 小朋友表情變多很有趣
- 人員很親切

- 感謝熱心服務
- 感謝鄭醫師給予我們專業及親切的幫助
- 謝謝大家
- 謝謝
- 方便熱心專業
- 感受很溫馨
- 還不錯
- 學員做復健治療有明顯的改善
- 謝謝協助園生就診，減輕家長壓力
- 經身心科治療後病情有長久的進步
- 很喜歡
- 很好
- 治療師提供的運動有加強到我的肌耐力
- 做復健對我的脊椎有幫助
- 謝謝莊醫師、曾醫師、惠娟護理師，幫我看診及提供醫療處置
- 凱翊老師和智丞老師的復健非常專業
- 復建成果顯著

2. 題項 16-您認為中心的服務，哪個部份需要改善？

中心的服務，哪個部份需要改善？：195 份有效問卷中，填答「無」者有 191 人 (97.95%)；填答「有」者有 4 人(2.05%)；填答「有」者其意見共有 4 則：

- 希望在輔具和長照 2.0 的銜接上能更順暢
- 復健腳踏車的踏板上固定腳步的線容易脫落
- 希望治療師對服務對象的復健項目要求不要太嚴格
- 希望可以增加門診時間

表 01.27 中心服務需要改善分析

項目	無 (%)	有 (%)	總和
人數(%)	191 (97.95%)	4 (2.05%)	195(100%)

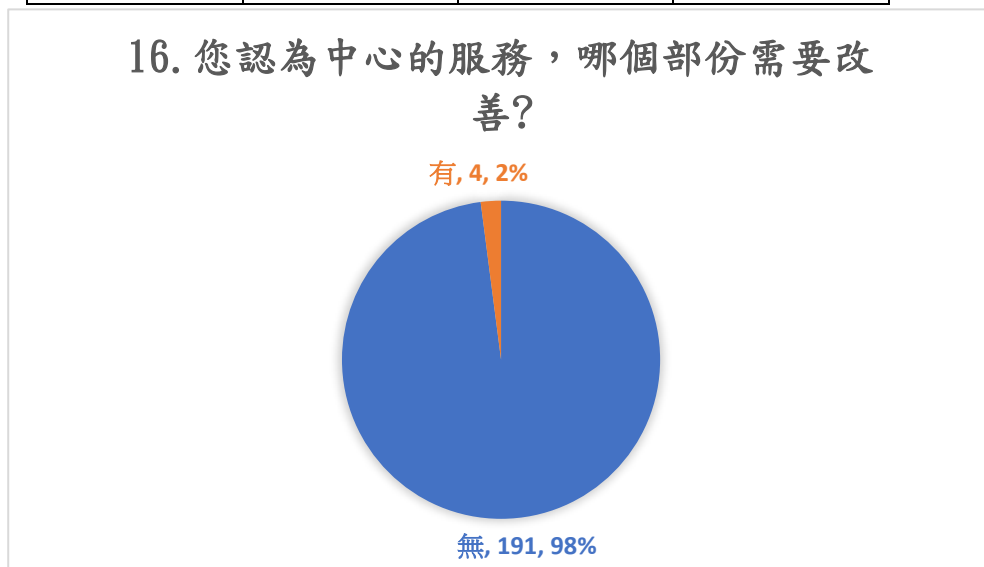


圖 01.27 中心服務需要改善分析

3. 題項 17-您對醫療復健服務的建議與期許：填答者其意見共有 30 則：

- 車位能增加
- 在愛心家園想要租借教具，但好像因為分區的關係不能借，希望可以通融。
- 希望孩子能在這更進步學到更多東西
- 希望孩子能學習更多生活技能規範
- 希望小朋友聲音越來越多
- 可以和大型醫院逐漸建立連結
- 復健治療下午也能服務
- 輔具和長照 2.0 有些部分銜接不夠好
- 希望孩子人際溝通語言對答順暢、刷牙方式正確
- 希望治療師和教保員不只要有專業知識，還要有主耶穌的愛心
- 健保卡若須留園過卡，請預先告知
- 希望能夠注意危險器材的使用(如跑步機的控制)避免使用時受傷
- 辦理更多跟家庭無小孩相關的座談會或 DIY 課程
- 線上選課
- 沒有身障手冊的小朋友可以進入的幼兒園
- 休閒活動
- 當服務對象有工作能力時能幫忙轉介謀合工作機會
- 身心障礙者就業
- 全日托
- 老年安置
- 擴大校車接送區域
- 終身托護
- 希望日間照顧住宿
- 星期六上午門診復健治療
- 希望訓練輕中智障學員以生活自理為優先，其他才藝次之
- 長照
- 希望復健項目可以多元化
- 健康飲食餐食
- 對生活組能加強語言訓練，並指導正確刷牙
- 職場轉銜

(四)結論與建議

本份服務問卷調查針對醫療復健服務使用者或家長之基本資料、台中市愛心家園服務使用情形、服務滿意度、服務效益、服務意見反映進行調查，做成以下結論與建議：

1. 基本資料

(1)性別調查

195份有效問卷中，填答者男性共50人(佔25.64%)，女性共145人(佔74.36%)。如表01.1及圖01.1所列示。填答者主要為醫療復健服務對象家長，本性別調查顯示女性填答者為男性之2.9倍多，顯示主要填答者為服務對象家中之女性照顧者，男性在參與填答上較少，可考慮多促進家庭男性成員之參與。

(2)年齡調查

195份有效問卷中，填答者年齡56~60歲者有29人(佔14.87%)，為數最多；年齡31~35歲者有28人(佔14.36%)，次之；年齡51~55歲者有25人(佔12.8%)，居於第三位；年齡41~45歲、46~50歲者各有19人(佔9.74%)，居於第四位。

(3)身份

195份有效問卷中，身分以「身心障礙者家屬」有117人，佔60%為數最多；「身心障礙者本人」有30人，佔15.38%，次之；「專業人員」、「一般民眾」各有21人，佔10.77%；居於第三位；「身心障礙者親友」有3人，佔1.54%；如表01.3及圖0.1.3所示。由此分析資料可知，填答者以「身心障礙者家屬」為數最多。

(4)居住區域

因台中市愛心家園位於南屯區之地緣關係，醫療復健服務對象主要居住於南屯區、西屯區、大里區、北屯區、南區者為最多，共有136人(佔69.74%)，因台中市愛心家園提供交通服務，能提供其他區域服務對象就學之便利，故其餘區域也分布著少數使用者。但仍有30.26%之服務對象居住於其他區域，交通便利性重要的議題。

2. 台中市愛心家園服務使用情形

(1)消息來源：

195份有效問卷中有76人(佔19.59%)表示以「機構簡介」為主要消息的來源；其次為「親友介紹」67人(佔17.27%)；「瑪利亞網站」有56人(佔14.43%)；「機構參訪」有41人(佔10.57%)，分析其原因可能是愛心家園往來民眾眾多，在平面宣傳品及基金會網站上皆簡介服務項目，所以以「機構簡介」為主要的來源。

(2)知道並使用過哪些服務項目：

195 份有效問卷中，對於知道本園之服務項目上，經複選後，每個題項中有 50%以上之填答者知道本園服務項目中之日間托育(67.69%)、醫療復健(64.62%)；其他項目如運動休閒(33.33%)、讀書閱覽(30.77%)、輔具資源(26.67%)、早期療育(23.59%)、臨時托育(18.97%)、福利專業諮詢(16.41%)、教育訓練(8.72%)、生命教育(8.21%)、就業輔導(7.69%)、職業訓練(7.18%)、按摩服務(6.67%)、場地出租(6.15%)、公益活動辦理(5.64%)等，知道這些服務項目者不到填答者之 50%，可再多加發展這些服務項目的行銷宣傳。

(3)參與以上服務項目時有哪些困難與障礙：

195 份有效問卷中，對使用台中市愛心家園服務項目有那些困難障礙之題項，有 4 人(2.05%)針對此題項提出建議，服務困難與障礙之項目有包含運動休閒(卡拉 OK 難排、點歌困難)及其他(辦借閱證要 50 元工本費)等二面向提供參考討論。

(4)期待未來發展的服務項目：

195 份有效問卷中，共有 25 人(12.82%)針對此題項提出建議，其期待未來發展之項目有：家園資源運用(校車運用)、休閒活動、就業服務、老人服務(老年安置)、復健(增加時段、服務項目多元化)、教育訓練(DIY 課程、線上選課)、全日托、住宿、長照、健康飲食餐食等項目提供意見討論。

3、醫療復健服務滿意度調查

195 份有效問卷中，整體滿意度總和滿意度達 89.74%；整體硬體設施動線、設施設備、服務人員業務內容流程說明、空間指引明確、空間動線安排、醫務室追蹤解決就診民眾之建議、醫務室連結相關資源、服務人員專業知識技能、服務人員服務態度、醫療復健服務改善疾病中、看診流程、復健流程、服務效率、醫務室提供的保健訊息有幫助進行滿意度調查。

4、醫療復健服務效益調查

有效問卷中，醫務室提供的保健訊息有幫助、醫療復健服務改善了您的疾病問題效益達 89.69%，顯示醫療復健服務改善了您的疾病問題。

5、醫療復健服務意見反映調查

(1)哪個部份需要改善？

195 份有效問卷中，填答者認為中心的服務，哪些部份需要改善中，「無」者有 191 人(97.95%)；填答「有」者有 4 人(2.05%)；填答「有」者其意見共有 4 則：

- 希望在輔具和長照 2.0 的銜接上能更順暢
- 復健腳踏車的踏板上固定腳步的線容易脫落
- 希望治療師對服務對象的復健項目要求不要太嚴格

- 希望可以增加門診時間

(2)建議與期許：

填答者其回應與回饋有 37 則：

項目	內容
家長正向回應與回饋	➤ 大家辛苦了 ➤ 期待有續經營 ➤ 謝謝所有辛苦的人員 ➤ 感謝醫療人員的付出與悉心陪伴 ➤ 感謝服務人員與老師的用心，孩子受到妥善的照顧 ➤ 很好 ➤ 非常感謝、溫暖 ➤ 人員很優秀 ➤ 服務人員很親切且專業 ➤ 心情很美麗 ➤ 工作人員很親切 ➤ 感恩 ➤ 非常謝謝朱怡菁老師專業的指導，讓我小孩進步很多，也提供我不少育兒的幫助 ➤ 謝謝你們 ➤ 人員很親切也很專業 ➤ 都很好對待像家人很親切 ➤ 老師對小朋友的指導很有一套，讓父母在育兒這條路可以學習也有人可以討論 ➤ 老師和志工都很和善 ➤ 小朋友表情變多很有趣 ➤ 人員很親切 ➤ 感謝熱心服務 ➤ 感謝鄭醫師給予我們專業及親切的幫助 ➤ 謝謝大家 ➤ 謝謝 ➤ 方便熱心專業 ➤ 感受很溫馨 ➤ 還不錯 ➤ 學員做復健治療有明顯的改善

	➤ 謝謝協助園生就診，減輕家長壓力 ➤ 經身心科治療後病情有長久的進步 ➤ 很喜歡 ➤ 很好 ➤ 治療師提供的運動有加強到我的肌耐力 ➤ 做復健對我的脊椎有幫助 ➤ 謝謝莊醫師、曾醫師、惠娟護理師，幫我看診及提供醫療處置 ➤ 凱翊老師和智丞老師的復健非常專業 ➤ 復建成果顯著
意見與建議	➤ 車位能增加 ➤ 在愛心家園想要租借教具，但好像因為分區的關係不能借，希望可以通融。 ➤ 希望孩子能在這更進步學到更多東西 ➤ 希望孩子能學習更多生活技能規範 ➤ 希望小朋友聲音越來越多 ➤ 可以和大型醫院逐漸建立連結 ➤ 復健治療下午也能服務 ➤ 輔具和長照 2.0 有些部分銜接不夠好 ➤ 希望孩子人際溝通語言對答順暢、刷牙方式正確 ➤ 希望治療師和教保員不只要有專業知識，還要有主耶穌的愛心 ➤ 健保卡若須留園過卡，請預先告知 ➤ 希望能夠注意危險器材的使用(如跑步機的控制)避免使用時受傷 ➤ 辦理更多跟家庭無小孩相關的座談會或 DIY 課程 ➤ 線上選課 ➤ 沒有身障手冊的小朋友可以進入的幼兒園 ➤ 休閒活動 ➤ 當服務對象有工作能力時能幫忙轉介謀合工作機會 ➤ 身心障礙者就業 ➤ 全日托 ➤ 老年安置 ➤ 擴大校車接送區域 ➤ 終身托護 ➤ 希望日間照顧住宿

	➤ 星期六上午門診復健治療 ➤ 希望訓練輕中智障學員以生活自理為優先，其他才藝次之 ➤ 長照 ➤ 希望復健項目可以多元化 ➤ 健康飲食餐食 ➤ 對生活組能加強語言訓練，並指導正確刷牙 ➤ 職場轉銜
--	--

(五)意見回應與改善計畫

開放性建議	愛心家園意見回應	改善計畫	追蹤改善情形
希望可以增加門診時間	去年年中已新增星期一下午復健科一診次，目前規劃的診次已滿，且尚符合目前社區和家園的使用量；另每月或每季也會和診所協會合作提供不同類別門診。	對於門診服務時間及內容會再加以廣為宣傳，以達最大效益	持續追蹤確認門診使用量和使用需求，推廣宣傳進行中。
復健腳踏車的踏板上固定腳步的線容易脫落	原則上各中心會不定期檢修相關輔具，若仍有配件易脫落問題，建議財產所屬中心可以至輔具中心填表尋求技師維修服務。	對於輔具中心服務內容和聯絡方式會再加以推廣宣傳，讓需要者可以更快更方便的取得服務。	在愛心家園相關管理會議上再次佈達和推廣輔具維修服務和聯絡進行方式(04-24713535 轉 1177)，並請各中心主管轉達給相關一線服務人員。

六、輔具服務業務

為了解服務使用者對於台中市南區輔具資源中心之現有提供八大服務項目：輔具租借服務、輔具為了解服務使用者對於台中市南區輔具資源中心之現有提供八大服務項目：輔具租借服務、輔具回收服務、輔具維修服務、輔具贈與服務、輔具參訪/體驗服務、輔具諮詢服務、輔具評估服務、輔具使用訓練服務等等，使用情形滿意度調查，其各項次調查結果分析如下：

(一)輔具服務使用項目

本次輔具服務使用項目部分，在 767 份有效問卷中，依服務對象使用輔具服務項目總量依序為：輔具評估 336 人(占 43.81%)、輔具租借 209 人(占 27.25%)、輔具贈與 88 人(占 11.47%)、輔具維修 71 人(占 9.26%)、輔具諮詢 41 人(占 5.35%)、輔具參訪體驗 8 人(占 1.04%)，其餘服務項目占比則在本次受訪者比例 1%以下。

表 3-6、受訪者服務本次使用之「輔具服務項目」分布

本次使用輔具服務項目	數量	百分比	排序
輔具諮詢	41	5.35	
輔具評估	336	43.81	1
輔具租借	209	27.25	2
輔具贈與	88	11.47	3
輔具維修	71	9.26	
輔具回收	3	0.39	
檢核使用訓練及追蹤	7	0.91	
輔具適配服務	3	0.39	
輔具參訪體驗	8	1.04	
輔具宣導	1	0.13	
--合計--	767	100	

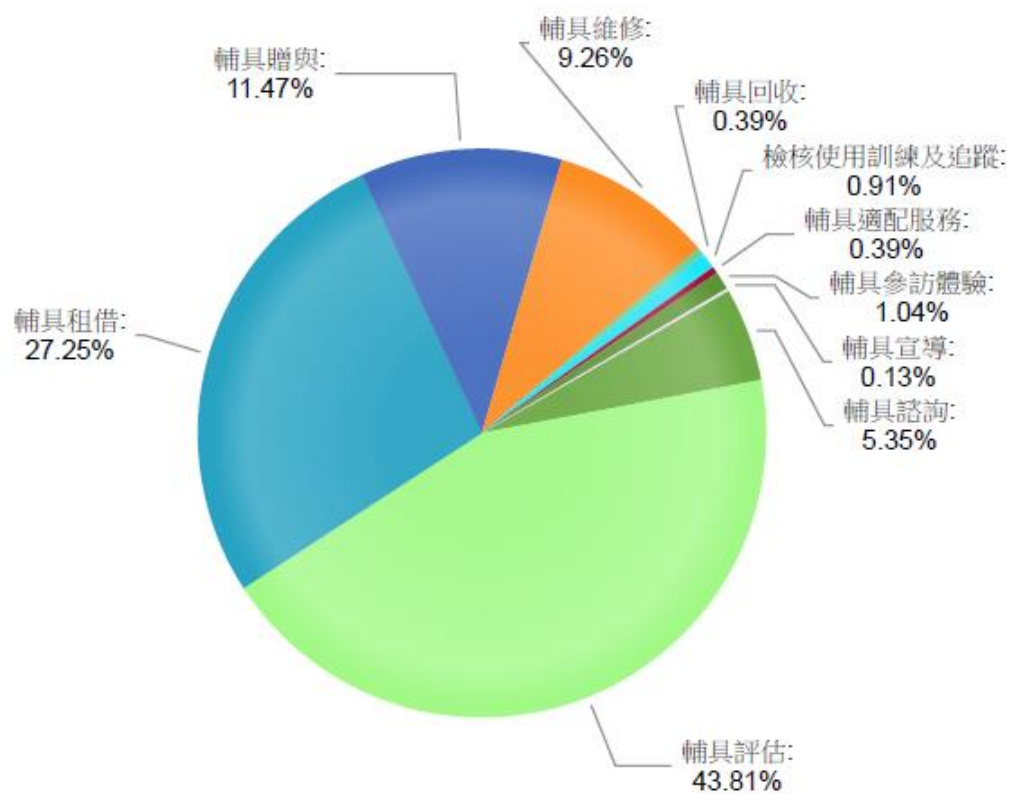


圖 3-6、受訪者服務本次使用之「輔具服務項目」分布

(二)輔具服務整體滿意程度

在輔具服務滿意度題項部分，依照各項服務之滿意程度，共設計 6 個題項，服務內容分析為：

- 您對服務人員的專業知識與技能感到滿意
- 您對服務人員說明業務內容和流程感到滿意
- 您對服務人員的服務態度感到滿意
- 您對服務人員的工作效率感到滿意
- 您對服務人員連結相關資源（如廠商資訊、其他服務）感到滿意
- 您對輔具資源中心的整體空間環境舒適感到滿意

服務對象對於輔具服務提供之整體服務滿意程度，在未扣除未使用者的部分，且每單一題項未加權條件下，整體服務滿意（同意）度，由表 3-9 得知使用者普遍對於中心各項服務以五分量表，非常滿意為 5 分、滿意為 4 分、普通為 3 分、不滿意為 2 分、非常不滿意為 1 分，**整體平均數為 4.53**，顯示服務對象對於輔具服務提供滿意程度普遍偏高。

表 3-7、輔具服務整體滿意度平均值趨勢

題目	選項	109 年度 平均數	108 年度 平均數	107 年度 平均數
對服務人員的專業知識與技能感到滿意		4.83	4.70	4.73
對服務人員說明業務內容和流程感到滿意		4.83	4.69	4.72
對服務人員的服務態度感到滿意		4.85	4.73	4.75
對服務人員的工作效率感到滿意		4.82	4.70	4.72
對服務人員連結相關資源感到滿意		4.26	4.21	4.15
對輔具資源中心的整體空間環境舒適感到滿意		3.62	3.91	3.30
輔具服務整體滿意度平均值		4.53	4.49	4.39

(三)輔具服務滿意度各題項結果分析

表 3-8、輔具服務整體滿意度統計量表

	非常滿意(%)	滿意(%)	普通(%)	不滿意(%)	未使用(%)
您對服務人員的專業知識與技能感到滿意	659	101	0	2	5
	(85.92)	(13.17)	0	(0.26)	(0.65)
您對服務人員說明業務內容和流程感到滿意	660	99	2	0	6
	(86.05)	(12.91)	(0.26)	0	(0.78)
您對服務人員的服務態度感到滿意	671	90	2	0	4
	(87.48)	(11.73)	(0.26)	0	(0.52)
您對服務人員的工作效率感到滿意	660	96	4	1	6
	(86.05)	(12.52)	(0.52)	(0.13)	(0.78)
您對服務人員連結相關資源感到滿意	555	115	9	2	86
	(72.36)	(14.99)	(1.17)	(0.26)	(11.21)
您對輔具資源中心的整體空間環境舒適感到滿意	478	90	10	0	189
	(62.32)	(11.73)	(1.3)	0	(24.64)
整體滿意度總和(%)	3683	591	27	5	296
	(80.03)	(12.84)	(0.59)	(0.11)	(6.43)

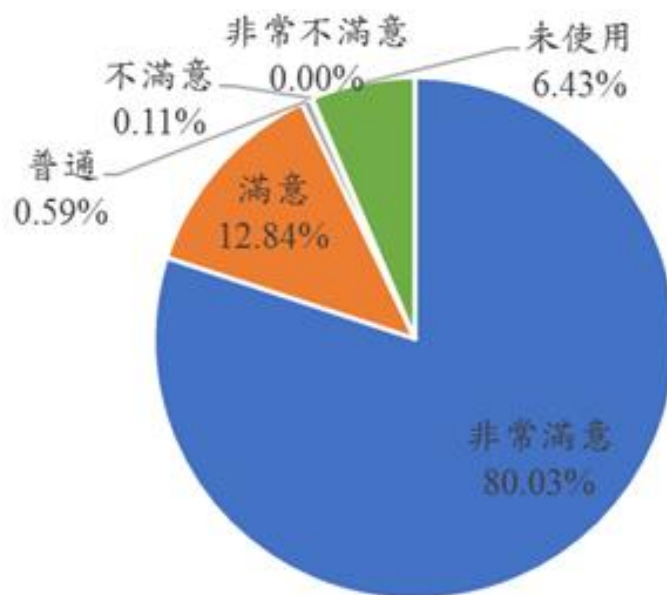


圖 3-7、輔具服務整體滿意程度分布圖

(四)輔具服務滿意度各題項結果分析

分別就服務內容(專業知識技能、業務內容流程說明、連結相關資源)、服務態度、服務效率，以及整體空間環境舒適進行服務使用後的滿意度調查，輔具服務各題項滿意程度分述如下：

1. 服務人員說明業務內容和流程的滿意程度

在 767 份有效問卷中非常滿意與滿意者占 99.09%。有 659 人 (85.92%) 填答者對於「服務人員的專業知識與技能」感到非常滿意，其次 101 人 (占 13.17%) 填答者表示滿意，而有 2 人對此感到不滿意占 0.26%，如表 3-8、圖 3-7 所示；整體而言，滿意程度近 99.09%，顯示民眾對於中心服務人員的專業知識技能普遍是感到滿意程度，而僅有約 0.26%感到不滿意、0.65%未表達意見。

表 3-9、對「服務人員的專業知識與技能」統計表

題項	次數	百分比
非常滿意	659	85.92
滿意	101	13.17
普通	0	0
不滿意	2	0.26
非常不滿意	0	0
未使用	5	0.65
--合計--	767	100

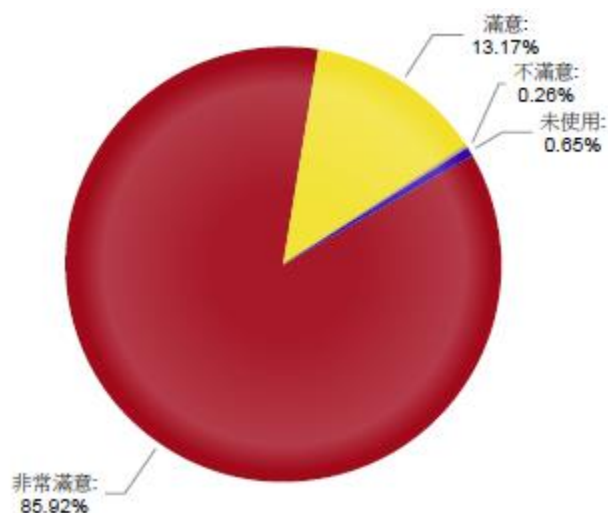


圖 3-8、您對服務人員的專業知識與技能滿意程度分布圖

2. 對服務人員的服務態度的滿意程度

在 767 份有效問卷中非常滿意與滿意者占 98.96%。有 660 人(86.05%)填答者對於「服務人員說明業務內容和流程滿意程度」感到非常滿意，以及 99 人(12.91%)填答者表示滿意，而有 2 人對此感到普通占 0.26%，未使用者 6 人占 0.78%，如表 3-9 所示；顯示民眾對於輔具中心之服務人員在說明業務內容及流程方面，普遍均能滿足民眾所需。整體而言，九成九民眾對服務人員在提供業務內容及流程說明方面滿意程度是高的，而負面評價低於 1%。

表 3-10、對「服務人員說明業務內容和流程滿意程度」統計表

對服務人員說明業務內容和流程滿意程度/		
人次	次數	百分比
非常滿意	660	86.05
滿意	99	12.91
普通	2	0.26
不滿意	0	0
非常不滿意	0	0
未使用	6	0.78
--合計--	767	100

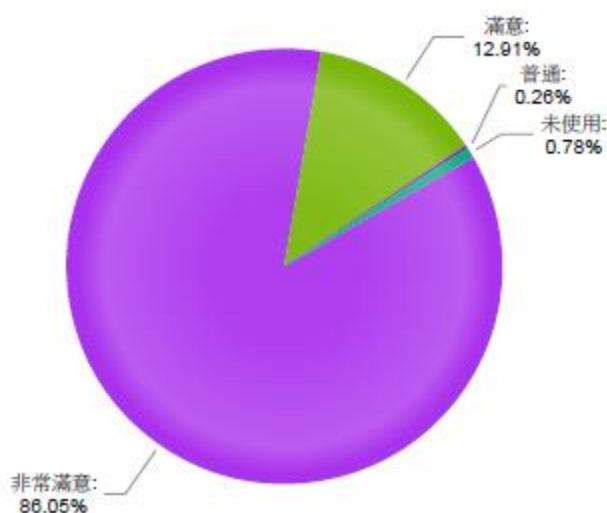


圖 3-9、您對服務人員說明業務內容和流程滿意程度分布圖

3. 對服務人員的服務態度的滿意程度

在 767 份有效問卷中非常滿意與滿意者占 99.21%。有 671 人填答者對於「服務人員的服務態度」感到非常滿意占 87.48%，以及 90 人填答者表示滿意，占 11.73%、感到普通者有 2 人占 0.26%，未使用者 4 人占 0.52%。如表 10、圖 9 所示。針對服務人員態度部分，由統計結果顯示，有近九成八的民眾對於輔具中心服務人員的服務態度是感到很滿意的。

表 3-11、對「服務人員的服務態度的滿意程度」統計表

題項	次數	百分比
非常滿意	671	87.48
滿意	90	11.73
普通	2	0.26
不滿意	0	0
非常不滿意	0	0
未使用	4	0.52
--合計--	767	100

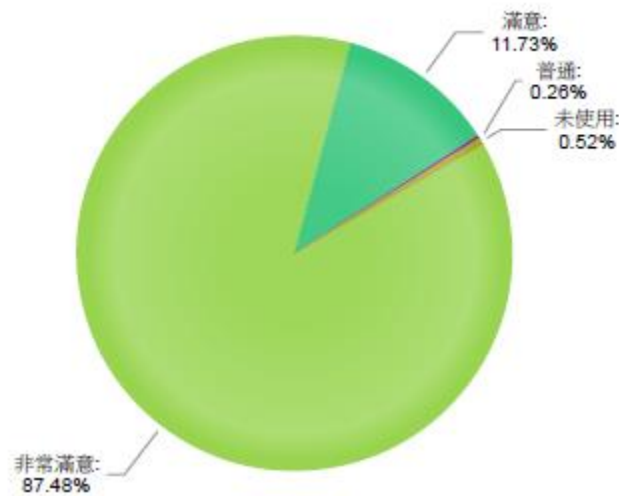


圖 3-10、您對服務人員的服務態度滿意程度分布圖

4. 對服務人員的工作效率的滿意程度

在 767 人填答者中非常滿意與滿意者占 98.57%。有 660 人填答者對於「服務人員的工作效率」感到非常滿意占 86.05%，其次有 96 人填答者表示滿意占 12.52%，再其次有 4 人感到普通占 0.52%，感到不滿意者則有 1 人占 0.13%，勾選未使用者則有 6 人。如表 3-11 所示。顯示，有九成九民眾對於服務人員的工作效率是感到很滿意的程度；另值得注意的是，本項服務中有民眾負面評價反應(不滿意或普通)，則有 0.65%，對此中心應引以為戒，服務申請等候時間恐為影響滿意度的主要因素，適時檢視調整中心服務效率時程，以減少民眾負面評價。

表 3-12、「服務人員的工作效率的滿意程度」統計表

題項	次數	百分比
非常滿意	660	86.05
滿意	96	12.52
普通	4	0.52
不滿意	1	0.13
非常不滿意	0	0
未使用	6	0.78
--合計--	767	100

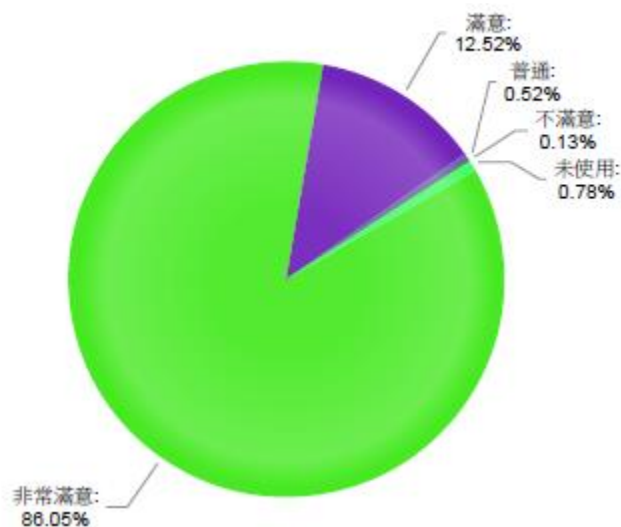


圖 3-11、您對服務人員的工作效率滿意程度分布圖

5. 對服務人員連結相關資源（如轉介廠商資訊、其他服務等）的滿意程度

在 767 人填答者有效問卷中非常滿意與滿意者占 87.35%，有 555 人填答者對於「服務人員連結相關資源」感到非常滿意占 72.36%，以及 115 人對此題項感到滿意占 14.99%，而有 9 人對此感到普通占 1.17%，2 人感到不滿意占 0.26%，勾選未使用者則有 86 人占 11.21%。如表 3-12 所示；結果顯示，有近九成七民眾對於輔具中心服務人員在連結相關資源方面適感到滿意或很滿意，獲民眾肯定。值得注意的是，本題項民眾回應部分負面評價達 1.43%，顯示民眾對中心服務人員提供相關資源連結感受部分，仍有改善空間，此部分也可提醒同仁，在服務過程中應更積極主動協助民眾連結資源解決需求，由於民眾的問題千變萬化，服務人員必須具備敏銳的判斷力，才能及時提供協助解決服務對象問題。

表 3-13、「服務人員連結相關資源的滿意程度」統計表

題項	次數	百分比
非常滿意	555	72.36
滿意	115	14.99
普通	9	1.17
不滿意	2	0.26
非常不滿意	0	0
未使用	86	11.21
--合計--	767	100

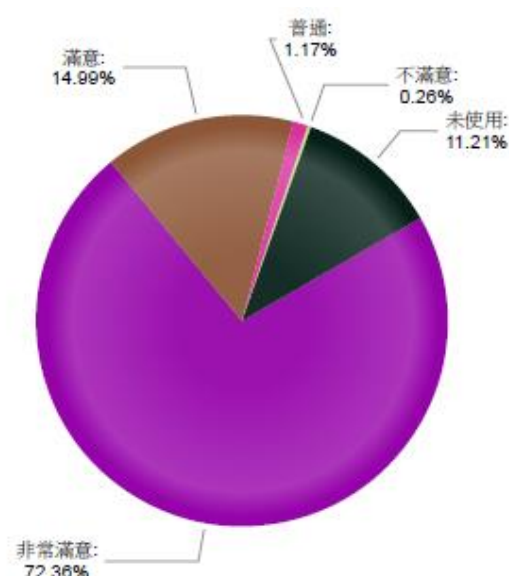


圖 3-12、您對服務人員連結相關資源滿意程度分布圖

6. 對輔具資源中心的整體空間環境舒適的滿意程度

在 767 人填答者中非常滿意與滿意者占 74.05%；有 478 人填答者對於「輔具資源中心的整體空間環境舒適度」感到非常滿意占 62.32%，以及 90 人填答者表示滿意占 11.73%；而有 10 人感到普通占 1.3%。本題項，填答未使用者 189 份占總問卷數約兩成四，推估本次問卷受訪者為到宅服務者比例不低，多數民眾可能未曾實際來到輔具中心。

表 3-14、對「輔具資源中心整體空間環境舒適度」統計表

題項	次數	百分比
非常滿意	478	62.32
滿意	90	11.73
普通	10	1.3
不滿意	0	0
非常不滿意	0	0
未使用	189	24.64
--合計--	478	62.32

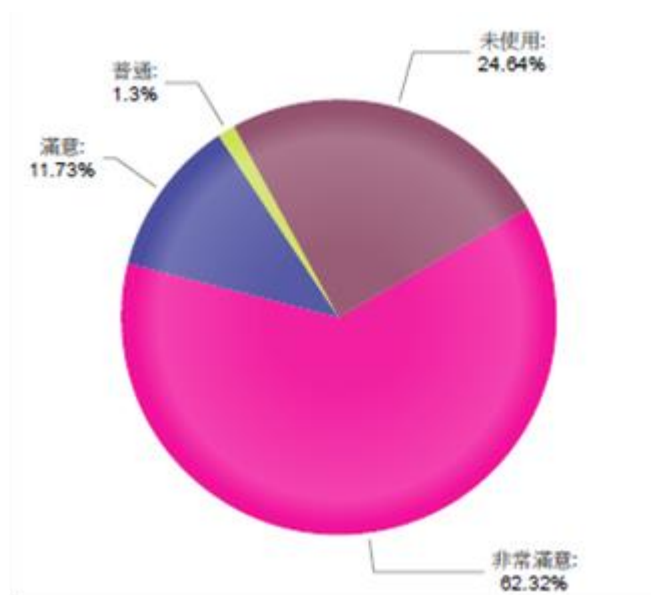


圖 3-13、您對輔具資源中心整體空間環境舒適滿意程度分布圖

7.輔具服務助於生活品質改善

在針對服務使用者主觀認為使用的輔具服務有助於改善其日常之生活品質生活部分，在 767 人填答者有效問卷中，有 621 人（80.96%）填答者對於「使用的輔具服務有助於改善日常生活」感到非常滿意，以及有 128 人（16.69%）填答者表示滿意，僅 8 人（1.04%）感到普通，不滿意者則有 1 人占 0.13%，勾選未使用者有 9 人，可能為初次使用輔具尚無法感受。如表 3-14、圖 3-13 所示。在所有受訪者回答中 97.65% 的民眾，認為輔具服務提供對於輔具使用者改善日常生活是有助益的，部分民眾則有可能為第一次申請輔具中心服務，尚未真正開始使用輔具，顯示，透過的科技輔助器具的使用，確實能提升使用者日常生活活動能力，藉以提升整體生活品質的主觀感受。

表 3-15、「使用的輔具服務有助於改善日常生活」統計表

題項	次數	百分比
非常滿意	621	80.96
滿意	128	16.69
普通	8	1.04
不滿意	1	0.13
非常不滿意	0	0
未使用	9	1.17
--合計--	767	100

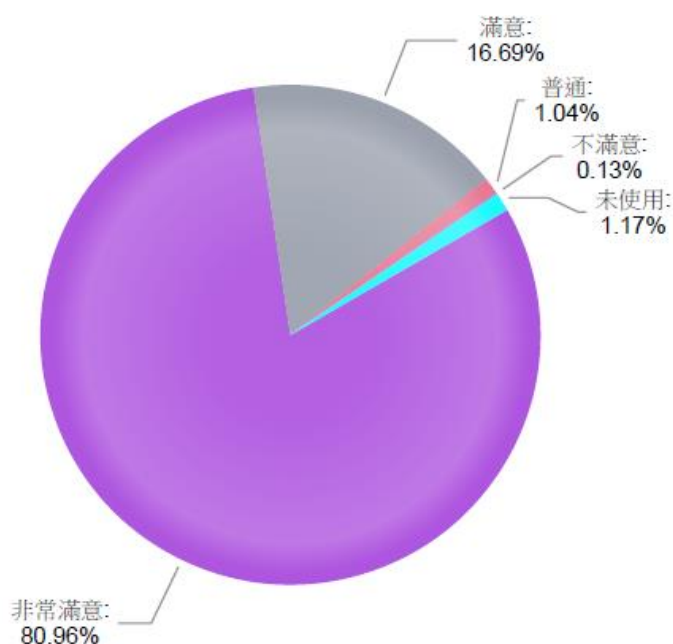


圖 3-14、使用輔具有助於改善日常生活滿意程度分布圖

(五)輔具服務意見反映調查

本次調查一方面除了瞭解民眾對輔具服務的滿意程度之外，另一方面也透過開放式題項作為意見反映的管道之一，以提供未來規劃參考用，彙整民眾意見如表描述：

1.對於所接受的服務，您認為可改善的部份？

所接受的服務認為可改善的部份，有 36 人民眾填寫文字意見如表列之。

改善建議	洗手間、浴室可多設立無障礙設施
	評估到核定需 3 個單人評估，評估時間過長。如果需輔具需等較久。
	1.輔具老師的專業知識不足，加強醫學專業知識，最好有醫護背景。
	2.申請輔具流程太慢，例如評估結果送件 3 天，還要討論審核，等待時間太久。
	3.向相關單人反應，希望能改善。
	可否到府上評估的日期快一點
	被照顧者的睡眠品質
	環保再利用
	手續可以再簡化更好
	輔具申請時間可以再縮短
	請能給我輪椅餐桌板的補助，因必要。
	增加補助的範圍。
	增加輔助範圍。
正向回饋	非常滿意
	覺得很感恩有這個機構，辛苦了
	已經很好了，謝謝！
	服務人員辛苦了
	目前沒有，感謝
	沒有，很感謝！
	滿意
	非常滿意
	很好
	可以
	都很滿意
	確定可以用到，不浪費
	非常很好 感謝
	都非常滿意，感謝您提供的服務
	謝謝
	繼續抱持
	很讚
	生活品質有改善頗多
	都非常好，謝謝🙏
	繼續保持

	很好
	都很好
	解釋得很清楚 无需改善
	人員講述解釋很清楚
	無，很滿意

2.您對輔具服務的建議與期許？

對輔具服務的建議與期許：共有 27 筆意見，民眾所提出內容如表列。

正向回饋	評估的很仔細，極滿意
	你們非常棒!有我之前未知的多項服務，請繼續加油!
	服務人員相當專業~謝謝
	有專業素質及試用在個案
	非常好
	非常親切、有愛有耐心。
	已非常好，加油
	滿意 * 2
	非常滿意
	租借流程很便民
	參訪體驗很好，環境、動向都很棒，謝謝
	都很好，謝謝🙏
	謝謝
建議 或期許	高背輪椅如果在頸部跟腰部那個地方做一個比較更貼脖子跟腰部的人體工學材質更好，謝謝。
	提供載送收費服務
	希望更多人知道中心有輔具租借，照顧更多人
	1.輔具運送需要家屬自理。
	2.輔具申請的總額度再提高，但每個項目家屬自費的費用也要提高。
	3.對於輕度的弱勢者，需再加強關懷，防治重大疾病發生
	普及輔具相關資訊
	單人太多
	補助款(額度)太少
	宣傳不夠普及
	希望補助金額能提高，減輕家屬的負擔。
	希望對於輔具補助能再提高額度，這樣對於家屬有相當的減輕金錢的壓力。
	要提醒帶身份證字號之類資料
	希望能增加補助項目
	針對電動代步車的部分，需殘障等級（重度）才可以申請。我母親是第7類中度，之前去公所申請重新鑑定，去到醫院鑑定，一進去就被醫生說，要申請到重度，一般都是躺

	在家裡不能動，或是沒有意識的人，我母親還能對話，怎麼可能會過，但是她不能行走是事實阿，既然重度才能申請，那些重度的人根本無法自行使用電動代步車，那麼申請下來是給誰用，而真正需要使用的人卻無法申請，是否因該調整制度，讓真正需要的人，可以獲得幫助。
--	--

3. 您認為還要提供哪些輔具或輔具服務要做哪些改善，以增進您(輔具使用者)的生活品質？

有關輔具或輔具服務要做哪些改善？以增進使用者的生活品質部分共有 11 筆民眾填寫文字意見，正向回應或建言，如表列之。

移人腰帶，無障礙改善
因地制宜
特製輪椅可以價格上再調整一下，價格 200 塊，謝謝。
專業輔具的使用知識
目前所提供輔具的項目已有相當幫助
個案安全及居家整潔
滿意
補助過程慢
希望有更適合的型款
愈快愈好
降低張力的輔具

(六)結論與建議

本份服務問卷滿意調查報告，針對輔具服務之服務使用者、服務對象之家屬等基本資料、台中市愛心家園服務使用情形、服務滿意度、服務效益、服務需求、服務意見反映進行調查，做成以下結論與建議：

1.結論

(1)基本資料

調查結果顯示，109年度1-5月份民眾至中心申請使用輔具相關服務之隨機取樣共計有效問卷共計767份，服務受訪者性別部分，以男性共319人（占41.59%），女性共438人（占57.11%），未填答者共10人占1.3%。依受訪者的年齡分布：以65歲以上者占最多有158人(占20.6%)、其次為51-55歲、56-60歲各占97人(12.65%)、再其次為46-50歲者有94人(占12.26%)，其餘年齡層則在10%以下。受訪者居住區域：以居住「南屯區」123人最多占16.04%、其次為「大里區」112人占14.6%、再其次依序為「南區」107人占13.95%、「西區」94人占12.26%、「北區」72人占9.39%；其餘區域則在9%以下。受訪者身分別：以身心障礙者親友占60.37%為最多(共463人)，其次為一般民眾占19.3%(148人)，身心障礙本人占17.47%(共134人)人居第三。

(2)服務使用情形

服務使用情形：有關服務對象如何得知消息來源，主要得知輔具服務的管道，以「親友介紹」（278人，占30.99%）為最多，其次為「政府單人/機構轉介」（232人，占25.86%），再次之為「醫療院所」（130人/14.49%）、網站(124人，占13.82%)、機構簡介(76人，占8.47%)，其他選項則在3%以下。在平面媒體及電子網絡之管道中，得知消息的填答者較少，也顯示服務宣傳管道仍有加強空間。

輔具服務使用項目：輔具評估336人(占43.81%)、輔具租借209人(占27.25%)、輔具贈與88人(占11.47%)、輔具維修71人(占9.26%)、輔具諮詢41人(占5.35%)、輔具參訪體驗8人(占1.04%)，其餘服務項目占比則在本次受訪者比例1%以下。

(3)輔具服務滿意度調查整體滿意度

輔具服務整體滿意程度：767份問卷中，各題項未剔除未使用者部分，輔具服務整體滿意度平均值為4.53(計分方式為非常滿意5分~非常不滿意1分)，平均滿意度分數為92.87%。

對服務人員的專業知識與技能：非常滿意與滿意者占99.09%。有659人（85.92%）感到非常滿意，有101人（占13.17%）表示滿意，整體而言，顯示民眾對於中心服務人員的專業知識技能普遍是感到滿意程度，而僅有約0.26%感到不滿意、0.65%未表達意見。

對服務人員說明業務內容和流程的滿意程度：非常滿意與滿意者占98.96%。有660人(86.05%)

感到非常滿意，99人(12.91%)表示滿意，而有2人對此感到普通占0.26%，未使用者6人占0.78%，顯示民眾對於輔具中心之服務人員在說明業務內容及流程方面，普遍均能滿足民眾所需。

對服務人員服務態度的滿意程度：在 767 份有效問卷中非常滿意與滿意者占 99.21%。有 671 人填答者對於「服務人員的服務態度」感到非常滿意占 87.48%，以及 90 人填答者表示滿意，占 11.73%、感到普通者有 2 人占 0.26%，未使用者 4 人占 0.52%。結果顯示，民眾對於輔具中心服務人員的服務態度是普遍感到滿意。

對服務人員工作效率的滿意程度：非常滿意與滿意者占 98.57%。有 660 人填答者對於「服務人員的工作效率」感到非常滿意占 86.05%，其次有 96 人填答者表示滿意占 12.52%，再其次有 4 人感到普通占 0.52%，感到不滿意者則有 1 人占 0.13%，勾選未使用者則有 6 人，服務申請等候時間恐為影響滿意度的主要因素，適時檢視調整中心服務效率時程，以減少民眾負面評價。

對服務人員連結相關資源（如轉介廠商資訊、其他服務等）的滿意程度：非常滿意與滿意者占 87.35%，有 555 人填答者對於「服務人員連結相關資源」感到非常滿意占 72.36%，以及 115 人對此題項感到滿意占 14.99%，而有 9 人對此感到普通占 1.17%，2 人感到不滿意占 0.26%，勾選未使用者則有 86 人占 11.21%，由於民眾的問題千變萬化，服務人員必須具備敏銳的判斷力，才能及時提供協助解決服務對象問題。

對輔具資源中心整體空間環境舒適的滿意程度：在 767 人填答者中非常滿意與滿意者占 74.05%；有 478 人填答者感到非常滿意占 62.32%，90 人表示滿意占 11.73%；而有 10 人感到普通占 1.3%，未使用者 189 份占總問卷數約兩成四，推估本次問卷受訪者為到宅服務者比例不低，多數民眾可能未曾實際來到輔具中心。

(五)、輔具服務介入對生活改善之感受

有 621 人 (80.96%) 填答者對於「使用的輔具服務有助於改善日常生活」感到非常滿意，以及有 128 人 (16.69%) 填答者表示滿意，僅 8 人 (1.04%) 感到普通，不滿意者則有 1 人占 0.13%，勾選未使用者有 9 人，可能為初次使用輔具尚無法感受。97.65% 的民眾認為輔具服務提供對於改善日常生活是有助益的，顯示，透過的科技輔助器具的使用，確實能提升使用者日常生活活動能力，藉以提升整體生活品質的主觀感受。

2.建議

(1)提升服務滿意度

本次調查服務有部分滿意度題項偏低，顯示服務過程中仍有待改善之事務，服務滿意度是輔具服務品質管控不可或缺的重要一環，滿意度的高低取決於第一線服務人員與服務對象的互動，具備主動發掘問題並用心解決、同理心等，是提供服務的基本要求。**定期檢視滿意度與服務成效調查結果以利調整服務向度**，廣納服務對象對服務的評價與建言，是中心永續經營重要參考關鍵之一，未來將持續針對中心相關服務進行服務滿意度調查，以作為後續服務參考。

(2)依開放性意見進行檢討不好的原因，制定改善計劃

針對民眾所提開放式意見，如屬輔具中心相關事務提報內部行政討論與改善調整，非輔具中心事務則呈報愛心家園或社會局協助後續回應。在越來越趨向以服務對象為導向的市場經營模式，強調「好的服務」，定期進行滿意度調查，做為中心規劃者瞭解整體內、外部變化，透過質、量化的檢討與報告，瞭解服務對象觀感以及輔具中心內部問題所在，隨時調整服務，以掌控整體服務品質優良，以逐年提升輔具資源中心的價值及競爭力。

(3)依民眾回饋隨時檢視輔具中心服務場域提供之內涵，並增加宣傳管道，強化資訊佈達

定期檢視服務場域之硬體設備及標示服務，以提升民眾至現場辦理相關輔具服務時的環境滿意度，如何將相關輔具資訊系統化、透明化，以提供服務對象更便利的資訊取得，必須不斷修正服務管理，以因應各類別之服務對象需求，隨著輔具評估制度推動，宣導將著重更多社區宣導、村里長/幹事等方式進行，促使更多民眾透過多元管道得知輔具資訊及操作保養。

(4)因應政府推動長照服務計畫，建構跨系統服務層次

因應長照服務政策之推動，長照輔具補助與身障輔具補助方面，持續因應整合跨系統服務層次建構，民眾增加服務的選擇性，降低因為供給面不足所產生的服務普及性與連續性問題外，中心持續結合地方社團、社區據點，推動輔具服務推廣與運用，建構整合性的、可近性的、社區化、在地化、高品質的輔具服務系統。

(七)意見回應與改善計畫

有關民眾開放性意見蒐集整理，中心回應處理說明及改善計畫等等，如表列所示，將整理民眾回應提供主管單位酌參。

開放性建議	意見回應	改善計畫	追蹤改善情形
輔具流程、服務等待時間 1. 評估到核定需3個單位評估，評估時間過長。如果需輔具需等較久。 2. 申請輔具流程太慢，例如評估結果送件3天，還要討論審核，等待時間太久。向相關單位反應，希望能改善。 3. 可否到府上評估的日期快一點 4. 手續可以再簡化更好 5. 輔具申請時間可以再縮短 (1)愈快愈好	1. 長照輔具補助與身心障礙者生活輔具補助雙軌並行，增加具身心障礙者身分民眾選擇性，同時也提高理解難度。 1. 評估受理派案評估審查時間等已縮短辦理時程。	1. 加強專業人員適時將資訊有效告知輔具需求者，協助其了解相關資格與注意事項。 6. 部分輔具鼓勵民眾可使用二手輔具，免除補助申請留程等候	1. 台中市 109 年 6 月 1 日起身障輔具補助改變流程開辦特約廠商門市選購輔具，輔具即買即可獲補助，不須先墊款再事後請款，縮短時間。
希望增加的輔具服務 1. 提供載送收費服務 2. 輔具運送需要家屬自理。 3. 特製輪椅可以價格上再調整一下，價格 200 塊 4. 要提醒帶身份證字號之類資料 5. 環保再利用 6. 希望有更適合的型款 7. 降低張力的輔具 8. 專業輔具的使用知識 9. 輔具老師的專業知識不足，加強醫學專業知識，最好有醫護背景 10. 被照顧者的睡眠品質 11. 對於輕度的弱勢者，需再加強關懷，防治重大疾病發生 12. 個案安全及居家整潔 洗手間、浴室可多設立無障礙設施	2. 部分輔具物品量少或使用需求者較多，導致預約等待時間可能過久。 1. 輔具租借期限為半年，期限將屆時民眾可提出續借申請。	1. 公告租借優先順序、規則等 2. 主動提醒輔具租借逾期民眾，增加輔具流通性 3. 盡量引導民眾向廠商租用以避免等候時間過久。 1. 加強服務宣導，鼓勵服務預約，以免現場服務向隅。	1. 租借逾期數量已減少。 2. 宣導輔具回收服務增加輔具數量。
服務提供、資訊傳遞方面 1. 普及輔具相關資訊 2. 單位太多 3. 宣傳不夠普及	1. 增加社區服務宣導辦理場次 2. 已建構有相關	1. 辦理社區巡迴服務 2. 安排拜訪服務區域內相關醫院、鄰	1. 已設置北區、大里、烏日、霧峰等服務據

開放性建議	意見回應	改善計畫	追蹤改善情形
4. 希望更多人知道中心有輔具租借，照顧更多人	網站查詢管道 3. 中心亦建有輔具廠商相關資訊供民眾索取。	里社區等資源單人連結相關訊息發送。 3.增加輔具服務資訊管道的多元性及可及性	點。 2. 將持續推廣輔具中心能見度，拜訪相關醫院、鄰里等資源連結相關訊息發送。
高背輪椅如果在頸部跟腰部那個地方做一個比較更貼脖子跟腰部的人體工學材質更好	現有高背輪椅均設計有可調整高度之頭靠	1.加強衛教說明 1.2.可反映給輔具廠商參考	1. 完成在督導會議中佈達服務人員加強衛教說明。 2. 在適配服務過程中能依個別需求，請輔具廠商提供相關配件供服務對象試用使用。
其他建議或反映 1. 增加補助的範圍 2. 輪椅餐桌板的補助 3. 針對電動代步車應該調整制度，讓真正需要的人，可以獲得幫助。 4. 補助款(額度)提高*3 5. 希望能增加補助項目 補助過程慢	補助政策相關，非輔具中心能處理項目，將轉向業務報社會局相關承辦單人	1. 政策執行方面非短可調整。	1.相關意見已於相關會議呈報主管單人 2.非輔具中心能處理項目，將轉向業務報社會局相關承辦單人

七、讀書閱覽業務

(一)醫讀書閱覽服務滿意度調查

為了解服務使用者對於「讀書閱覽服務」之整體滿意度，共設計八個題項，分別就圖書閱覽服務計畫(圖書借閱服務、書報雜誌服務)、各式活動與服務(親子活動、才藝活動)、工作人員(工作人員、志工)服務態度、設施設備(空間設備服務、環境安全舒適服務、電腦使用服務)進行滿意度調查，綜合分析調查資料結果如下：

有效問卷中，在圖書閱覽服務計畫、各式活動與服務、工作人員服務態度、設施設備上之整體滿意度達93.64%。如表01.8及圖01.8所示。

表 01.8 讀書閱覽服務滿意度調查綜合分析結果

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
1. 您對所提供的圖書借閱感到滿意。	4 (10)	26 (65)	10 (25)	0 (0)	0	0	40 (100)
2. 您對所提供的空間設備感到滿意	0 (0)	31 (77.5)	9 (22.5)	0 (0)	0	0	40 (100)
3. 您對所提供的環境安全舒適感到滿意	0 (0)	34 (85)	6 (15)	0 (0)	0	0	40 (100)
4. 您對所提供的電腦使用感到滿意	8 (20)	17 (42.5)	14 (35)	1 (2.5)	0	0	40 (100)
5. 您對所提供的書報雜誌感到滿意	1 (2.5)	22 (55)	16 (40)	1 (2.5)	0	0	40 (100)
6. 您對今年辦理的親子活動感到滿意	1 (2.5)	33 (82.5)	6 (15)	0 (0)	0	0	40 (100)
7. 您對今年辦理的才藝活動感到滿意	3 (7.5)	24 (60)	11 (27.5)	2 (5)	0	0	40 (100)
8. 您對工作人員志工服務態度感到滿意	0 (0)	38 (95)	2 (5)	0 (0)	0	0	40 (100)
9. 所提供的書籍借閱增加了您的知識感到滿意	2 (5)	25 (62.5)	12 (30)	1 (2.5)	0	0	40 (100)
10. 所提供的空間設備使用豐富您的生活感到滿意	1 (2.5)	26 (65)	12 (30)	1 (2.5)	0	0	40 (100)
11. 今年所辦理的活動提升了您的生活品質感到滿意	1 (2.5)	28 (70)	10 (25)	1 (2.5)	0	0	40 (100)
整體滿意度總和	21 (4.77)	304 (69.09)	108 (24.55)	7 (1.59)	0	0	440 (100)

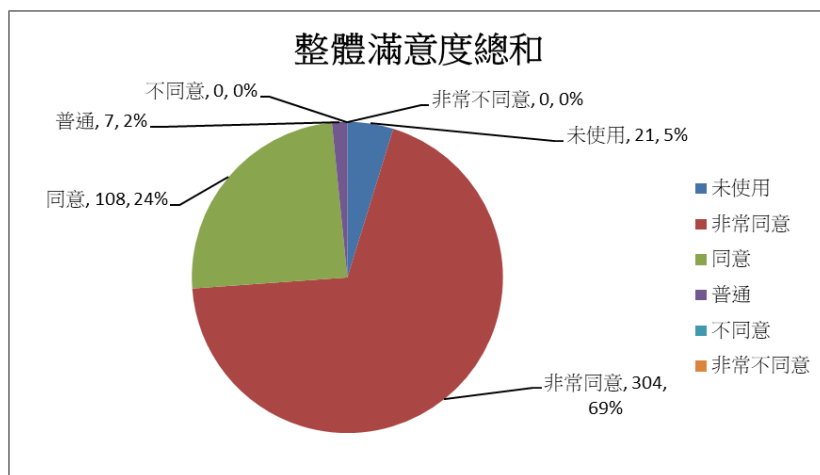


圖 01.8 讀書閱覽服務滿意度調查綜合分析結果

1、您對所提供的圖書借閱服務計畫感到滿意

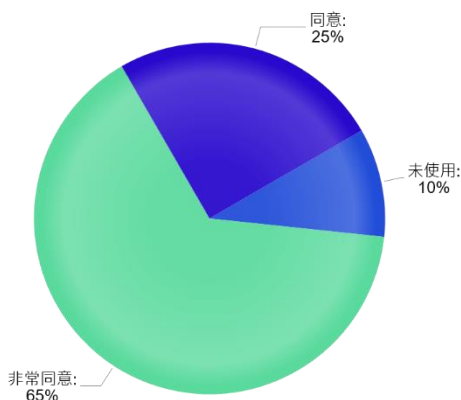
40 份有效問卷中，有 4 人(10%)填答者表示未使用，故無需作答此題；有 10 位（25%）填答者對於所提供圖書借閱感到滿意；26 位(65%)，答者表示非常滿意；有 0 人(0%)填答者表示普通，90%服務對象家長及社區民眾滿意本園所提供之空間設備感到滿意。

如表 01.9 及圖 01.9 所示。

表 01.9 您對所提供的圖書借閱服務計畫感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
1. 您對所提供的圖書借閱感到滿意。	4 (10)	26 (65)	10 (25)	0 (0)	0	0	40 (100)

圖 01.9 您對所提供的圖書借閱服務計畫感到滿意狀況



2、您對所提供的空間設備感到滿意。

40 份有效問卷中，有 0 人(0%)填答者表示未使用，故無需作答此題；有 9 位 (22.5%) 填答者對所提供的空間設備感到滿意；31 人(77.5%)填答者表示非常滿意；有 0 人(0%)填答者表示普通。100%服務對象家長滿意本園所提供之空間設備服務。如表 01.10 及圖 01.10 所示。

表 01.10 您對所提供的空間設備感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
2. 您對所提供的空間設備感到滿意	0 (0)	31 (77.5)	9 (22.5)	0 (0)	0	0	40 (100)

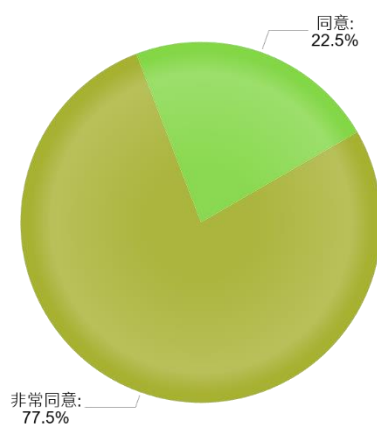


圖 01.10 您對所提供的空間設備感到滿意狀況

3、您對所提供的環境安全舒適感到滿意。

40 份有效問卷中，有 0 人(0%)填答者表示未使用，故無需作答此題；有 6 位 (15%) 填答者對所提供的環境安全舒適感到滿意；34 人(85%)填答者表示非常滿意；有 0 人(0%)填答者表示普通。100%服務對象家長滿意本園所提供之環境安全舒適服務。

如表 01.11 及圖 01.11 所示。

表 01.11 您對所提供的環境安全舒適感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
3. 您對所提供的環境安全舒適感到滿意	0 (0)	34 (85)	6 (15)	0 (0)	0	0	40 (100)

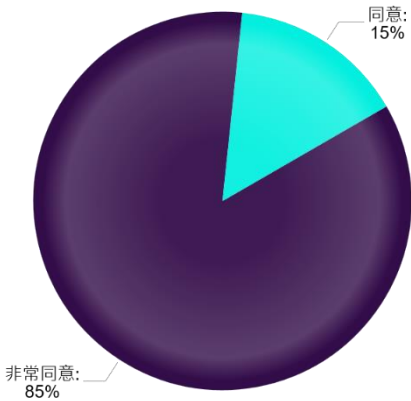


圖 01.11 您對所提供的環境安全舒適感到滿意狀況

4、您對所提供的電腦使用感到滿意

40 位有效問卷中，有 8 人(20%)填答者表示未使用，故無需作答此題；有 14 位（35%）填答者對於所提供的電腦使用服務感到滿意；17 人(42.5%)填答者表示非常滿意；有 1 人(2.5%)填答者表示普通。77.5%服務對象家長滿意本園所提供之電腦使用服務。

如表 01.12 及圖 01.12 所示。

表 01.12 您對所提供的電腦使用服務感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
4. 您對所提供的電腦使用感到滿意	8 (20)	17 (42.5)	14 (35)	1 (2.5)	0	0	40 (100)

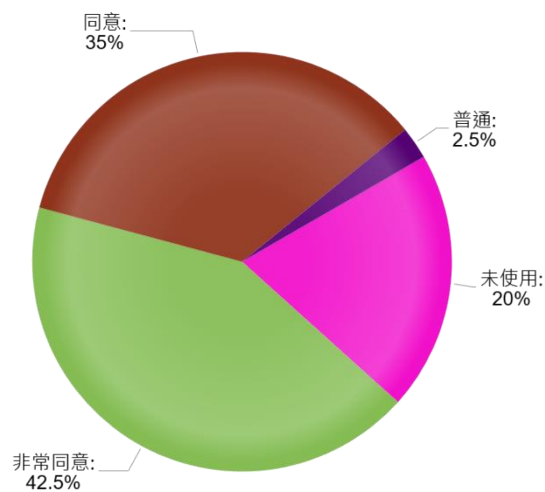


圖 01.12 您對所提供的電腦使用服務感到滿意狀況

5、您對所提供的書報雜誌感到滿意

40 份有效問卷中，有 1 人(2.5%)填答者表示未使用，故無需作答此題；有 16 位 (40%) 填答者對於所提供的書報雜誌服務感到滿意；22 人(55%)填答者表示非常滿意；有 1 人(2.5%) 填答者表示普通； 95%服務對象家長滿意本園所提供之書報雜誌服務。如表 01.13 及圖 01.13 所示。

表 01.13 對所提供的書報雜誌服務感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
5. 您對所提供的書報雜誌感到滿意	1 (2.5)	22 (55)	16 (40)	1 (2.5)	0	0	40 (100)

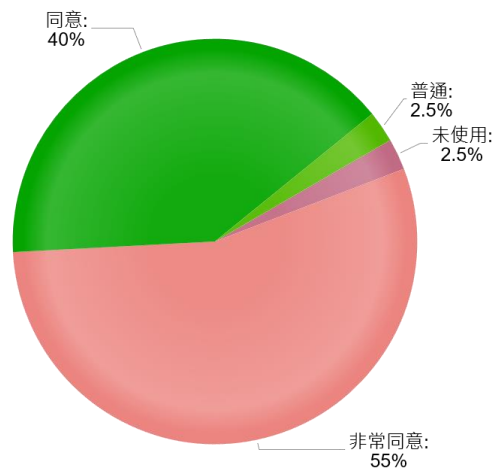


圖 01.13 您對所提供的書報雜誌服務感到滿意狀況

6、您對今年辦理的親子活動感到滿意

40 份有效問卷中，有 1 人(2.5%)填答者表示未使用，故無需作答此題；有 6 位 (15%) 填答者對於今年辦理的親子活動感到滿意；33 人(82.5%)填答者表示非常滿意；有 0 人(0%)填答者表示普通。97.5%服務對象家長滿意今年辦理的親子活動。如表 01.14 及圖 01.14 所示。

表 01.14 您對今年辦理的親子活動感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
6. 對今年辦理的親子活動感到滿意	1 (2.5)	33 (82.5)	6 (15)	0 (0)	0	0	40 (100)

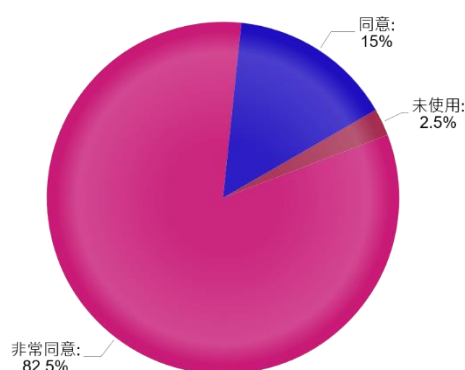


圖 01.14 您對今年辦理的親子活動感到滿意狀況

7、您對今年辦理的才藝活動感到滿意

40 份有效問卷中，有 3 人(7.5%)填答者表示未使用，故無需作答此題；有 11 位 (27.5%) 填答者對於今年辦理的才藝活動感到滿意；24 人(60%)填答者表示非常滿意；有 2 人(5%)填答者表示普通。87.5%服務對象家長滿意今年辦理的才藝活動。如表 01.15 及圖 01.15 所示。

表 01.15 您對今年辦理的才藝活動感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
7. 對今年辦理的親子活動感到滿意	3 (7.5)	24 (60)	11 (27.5)	2 (5)	0	0	40 (100)

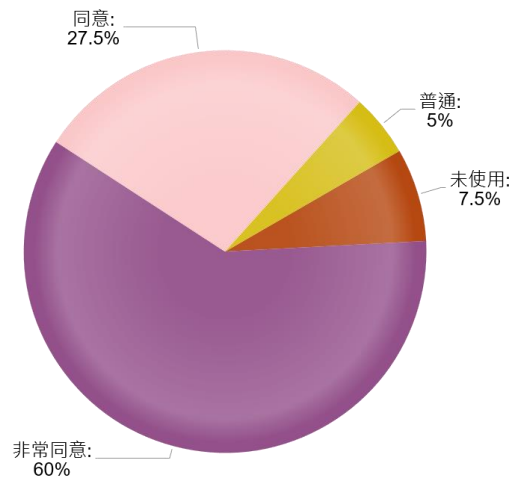


圖 01.16 您對工作人員服或志工服務態度感到滿意狀況

8、您對工作人員或志工服務態度感到滿意

40 份有效問卷中，有 0 人(0%)填答者表示未使用，故無需作答此題；有 2 位 (5%) 填答者對工作人員或志工服務態度感到滿意；38 位 (95%) 填答者表示非常滿意；有 0 人(0%)填答者表示普通；在使用者 40 人中，100%服務對象家長滿意本園工作人員或志工服務態度。如表 01.16 及圖 01.16 所示。

表 01.16 您對工作人員或志工服務態度感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
8. 您對工作人員服務態度感到滿意	0 (0)	38 (95)	2 (5)	0 (0)	0	0	40 (100)

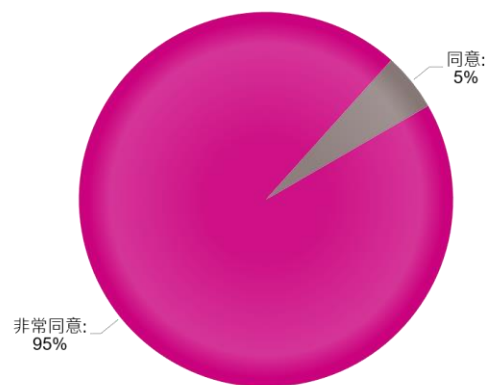


圖 01.16 您對工作人員服或志工服務態度感到滿意狀況

(二)讀書閱覽服務效益調查

為了解服務使用者對於「讀書閱覽」之服務效益，分別就所提供的書籍借閱服務增加了服務對象之知識、空間設備豐富了服務對象之生活、辦理的活動提升了服務對象之品質進行服務效益調查，綜合分析調查資料結果如下：

- 40份有效問卷中，92.5%服務對象家長滿意讀書閱覽所提供的書籍借閱服務增加了服務對象之知識。
- 40份有效問卷中，95%服務對象家長滿意讀書閱覽所提供的空間設備豐富了服務對象之生活。
- 40份有效問卷中，95%服務對象家長滿意讀書閱覽所提供的辦理的活動提升了服務對象之品質。

茲將分項調查列示如下：

1、對所提供的書籍借閱服務增加了服務對象之知識感到滿意。

40份有效問卷中，有2人(5%)填答者表示未使用，故無需作答此題；有25位(62.5%)填答者感到非常滿意所提供的書籍借閱服務增加了服務對象之知識；12人(30%)填答者表示滿意；有1人(2.5%)填答者表示普通。92.5%服務對象家長滿意本園所提供的書籍借閱服務增加了服務對象之知識。：如表01.17圖01.17所示。

表 01.17 對所提供的書籍借閱服務增加了服務對象之知識感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
9. 所提供的書籍借閱服務增加了服務對象之知識感到滿意	2 (5)	25 (62.5)	12 (30)	1 (2.5)	0	0	40 (100)

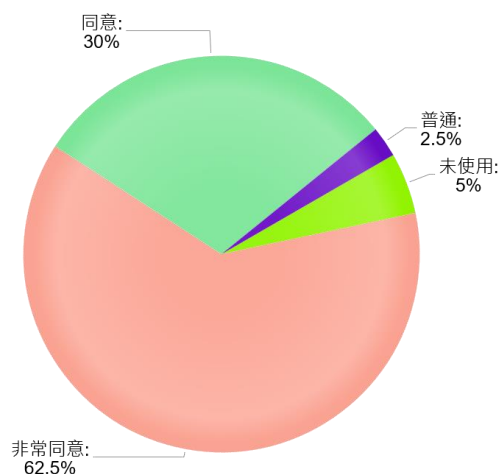


圖 01.17 所提供的書籍借閱服務增加了服務對象之知識感到滿意狀況

2、對所提供的空間設備豐富了服務對象之生活感到滿意。

40份有效問卷中，有1人(2.5%)填答者表示未使用，故無需作答此題；有26位(65%)填答者感到非常滿意所提供的空間設備豐富了服務對象之生活；12人(30%)填答者表示滿意；有1人(2.5%)填答者表示普通。95%服務對象家長滿意本園所提供的空間設備豐富了服務對象之生活。：如表01.18圖01.18所示。

表 01.18 對所提供的空間設備豐富了服務對象之生活感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
10. 所提供的空間設備豐富了服務對象之生活感到滿意	1 (2.5)	26 (65)	12 (30)	1 (2.5)	0	0	40 (100)

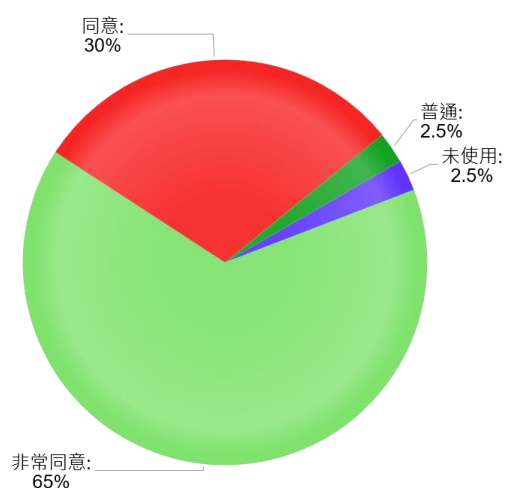


圖 01.18 所提供的空間設備豐富了服務對象之生活感到滿意狀況

3、對所提供的辦理的活動提升了服務對象之品質感到滿意。

40份有效問卷中，有1人(2.5%)填答者表示未使用，故無需作答此題；有28位(70%)填答者感到非常滿意所提供的辦理的活動提升了服務對象之品質；10人(25%)填答者表示滿意；有1人(2.5%)填答者表示普通。95%服務對象家長滿意本園0所提供的辦理的活動提升了服務對象之品質。：如表01.19圖01.19所示。

表 01.19 對所提供的辦理的活動提升了服務對象之品質感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
11. 所提供的辦理的活動提升了服務對象之品質感到滿意	1 (2.5)	28 (70)	10 (25)	1 (2.5)	0	0	40 (100)

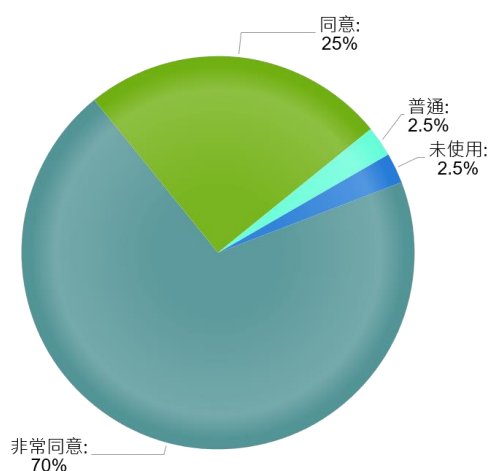


圖 01.19 所提供的辦理的活動提升了服務對象之品質感到滿意狀況

(三)讀書閱覽服務需求調查

為了解服務使用者對於之服務需求，分別就進行期待未來增加哪一類的圖書、多辦理哪一類親子課程、多辦理哪一類才藝活動進行調查，綜合分析調查資料結果如下：在增加圖書方面：家長較期待增加圖書「兒童圖書」、「自然科學類」、「醫學保健類」、「身心障礙相關專業書籍」。親子課程方面：家長較期待本中心舉辦此「兒童繪本親子共讀」、「故事坊」、「音樂律動」、「美勞創作」此四項親子課程為優先。在辦理哪一類才藝活方面：家長對於「健康講座」有30.77%的需求，對於「讀書會」有28.85%的需求，對於「紙藝創作」有26.92%「編織巧藝」有13.46%之需求。茲將分項調查列示如下：

1. 您期待未來增加哪一類的圖書？

40 份有效問卷中，在期待未來增加哪一類的圖書中，46.67%表示「兒童圖書」最為期待；其次為「自然科學類」佔 20%；「醫學保健類」佔 11.67%；「身心障礙相關專業書籍」佔 10%；「文學類」佔 8.33%；「社會科學類」佔 3.33%；「史地類」佔 0%；「其他」佔 0%。如表 01.20 及圖 01.20 所示。

透過分析資料顯示，故大部分家長較期待，家長對於兒童圖書 46.67%的需求，但對於自然科學類佔 20%之需求，醫學保健類有 11.67%，在各式圖書的提供上仍應均衡提供，本中心提供此「兒童圖書」、「自然科學類」、「醫學保健類」此三項增加的圖書為優先。

表 01.20 您期待未來增加哪一類的圖書分析

項目	自然科學類	社會科學類	醫學保健類	身心障礙相關專業書籍	文學類	史地類	兒童圖書	其他
人數	12	2	7	6	5	0	28	0
%	(20%)	(3.33%)	(11.67%)	(10%)	(8.33%)	(0%)	(46.67%)	(0%)

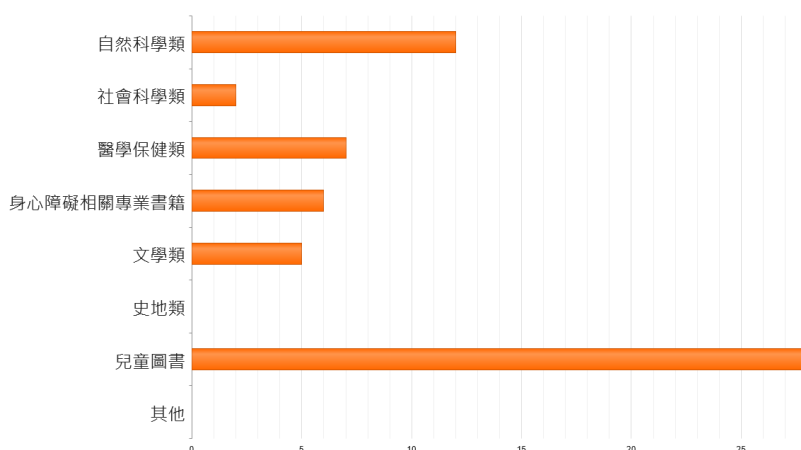


圖 01.20 您期待未來增加哪一類的圖書分析

2. 您期待未來多辦理哪一類的親子課程：

40 份有效問卷中，填答者期待未來多辦理哪一類的親子課程中，有 28.92% 表示「兒童繪本親子共讀」最為期待。其次「故事坊」「音樂律動」為佔 22.89%；「美勞創作」佔 13.25%；「兒童生活美語」各佔 12.05%。透過分析資料顯示，家長對於兒童繪本親子共讀有 28.92% 的需求，但對於故事坊，音樂律動有 22.89% 之需求，在各式課程的提供上仍應均衡提供。如下表 01.21 及圖 01.21 所示。

表 01.21 您期待未來多辦理哪一類的親子課程分析

項目	故事坊	兒童繪本親子共讀	音樂律動	兒童生活美語	美勞創作	其他
人數 %	19 (22.89%)	24 (28.92%)	19 (22.89%)	10 (12.05%)	11 (13.25%)	0 (0%)

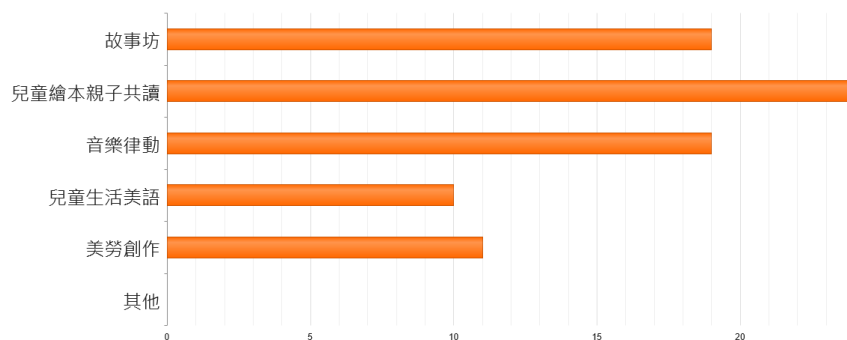


圖 01.21 您期待未來多辦理哪一類的親子課程分析

3. 您期待未來多辦理哪一類的才藝課程：

40 份有效問卷中，填答者期待未來多辦理哪一類才藝活動方面中，有 30.77% 表示「健康講座」最為期待。其次為「讀書會」佔 28.85%；「紙藝創作」佔 26.92%；「編織技巧」佔 13.46%。透過分析資料顯示，家長對於健康講座有 30.77% 的需求，但對於讀書會有 28.85% 及紙藝創作佔 26.92%；編織技巧佔 13.46% 之需求，在各式課程的提供上仍應均衡提供。如下表 01.22 及圖 01.22 所示。

表 01.22 您期待未來多辦理哪一類的才藝活動分析

項目	讀書會	健康講座	紙藝創作	編織技巧	其他
人數	15	16	14	7	0
%	(28.85%)	(30.77%)	(26.92%)	(13.46%)	(0%)

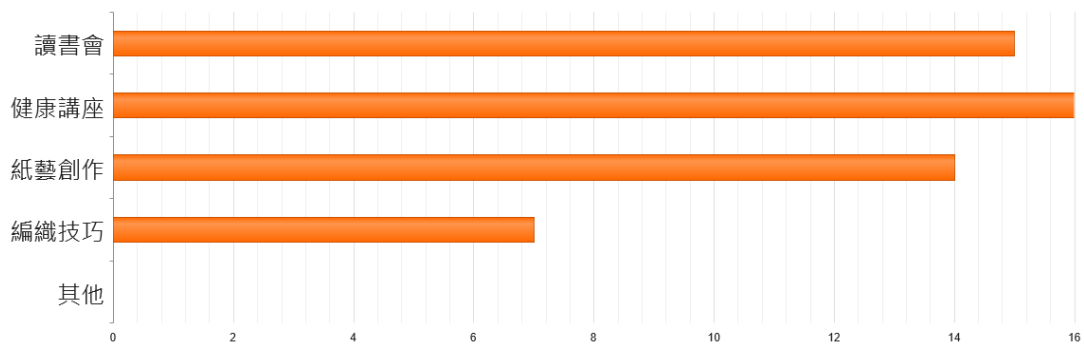


圖01.22您期待未來多辦理哪一類的才藝活動分析

(四)讀書閱覽服務意見反映調查

40 份有效問卷中，填答者認為中心的服務，哪些部份需要改善，「無」有 40 人(100%)；「有」有 0 人(0%)：如下表 01.23 及圖 01.23 所示。

1、您認為中心的服務，哪些部份需要改善？

100 份有效問卷中，填答者認為中心的服務，哪些部份需要改善，「無」有 100 人(100%)；「有」有 0 人(0%)：如下表 01.23 及圖 01.23 所示。

表 01.23 讀書閱覽服務需要改善分析

項目	無 (%)	有 (%)	總和
人數(%)	40 (100%)	0 (0%)	40(100%)

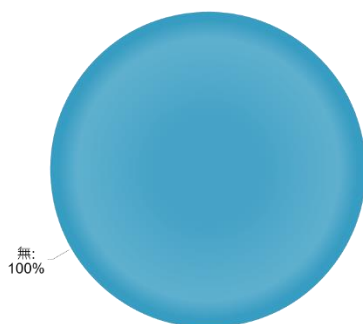


圖 01.23 讀書閱覽服務需要改善分析

2、對於所接受的服務，您想分享的心情感受：填答者其回應與回饋有 10 則：

- 謝謝館員親切服務
- 非常好很用心
- 感恩愛心家園舉辦活動
- 愉快輕鬆的互動，讓家長能有更多機會與社區親子互動
- 寶貝好喜歡愛心家園的活動
- 謝謝
- 很棒
- 非常感謝

3、您對圖書閱覽服務的建議與期許：填答者其意見共有 2 則：

- 謝謝
- 期待新書借閱

(五)結論與建議

本份服務問卷調查針對讀書閱覽服務使用者家長之基本資料、台中市愛心家園服務使用情形、服務滿意度、服務效益、服務需求、服務意見反映進行調查，做成以下結論與建議：

1. 基本資料

(1)性別調查

40份有效問卷中，填答者男性共6人(佔15%)，女性共34人(佔85%)，填答者主要為讀書閱覽服務對象家長，女性填答者為男性之6倍，顯示主要填答者為服務對象家中之女性照顧者，男性在參與填答上較少，可考慮多促進家庭男性成員之參與。

(2)年齡調查

家長年齡以介於31歲至40歲者為主，共25人(佔62.5%)，家長年齡介於41歲至50歲者共4人(佔10%)；可加以調查了解中壯年時期、中年、或隔代教養之不同需求，以適切提供親職教養資訊與家庭支持服務。

(3)居住區域：

因台中市愛心家園位於南屯區之地緣關係，讀書閱覽服務對象主要居住於南區、南屯區、西區者為最多，共有30人(佔75%)，有25%之服務對象居住於其他區域，因台中市愛心家園周邊提供大眾運輸交通服務，能提供其他區域服務對象就學之便利，故其餘區域也分布著少數使用者。

2. 台中市愛心家園服務使用情形

(1)消息來源：

40份有效問卷中，對於本園消息來源，經複選後，以「親友介紹」為最常接收到之訊息，其中16人(佔38.1%)表示以「親友介紹」為主要消息的來源；其次為「其他」有13人(佔30.95%)；「瑪利亞電子報」有3人(佔7.14%)；「志工介紹」有2人，「瑪利亞網站」有2人，「相關公益網站」有2人(各佔4.76%)；「機構簡介」有1人，「機構參訪」有1人，「報章雜誌」有1人，「政府單位/機構轉介」有1人(各佔2.38%)。

()知道並使用過哪些服務項目：

40份有效問卷中，對於知道本園服務項目中，經複選後，每個題項中有50%以上之填答者表示知道本園服務項目，不達填答者之50%，讀書閱(23.95%)、早期療育(18.56%)、輔具資源(佔9.58%)、場地出租(7.78%)、日間照顧(7.19%)、職業訓練(佔5.99%)、醫療復健(佔5.39%)、按摩服務(佔4.79%)、公益活動辦理(佔4.19%)、福利/專業諮詢(佔

2.99%)、教育訓練(佔2.4%)、生命教育(佔1.8%)、運動休閒(1.2%)、臨時托育(佔1.2%)。40份有效問卷中，對於使用本園服務項目中，經複選後，每個題項中有50%以上之填答者表示使用過本園服務項目中之讀書閱覽(71.43%)、不達填答者之50%，場地出租(10.71%)、公益活動辦理(佔5.36%)、生命教育(佔3.57%)、早期療育(佔1.79%)、醫療復健1.79%)、輔具資源(佔1.79%)、教育訓練(佔1.79%)、福利專業諮詢(佔1.79%)。

(3)參與以上服務項目時有哪些困難與障礙：

40份有效問卷中，對此題項提出建議之項目：無

(4)期待未來發展的服務項目：

40份有效問卷中，共有0人(0%)針對此題項提出建議，其期待未來發展之項目有：無

3. 讀書閱覽服務滿意度調查

- (1) 40份有效問卷中，在圖書閱覽服務計畫、各式活動與服務、工作人員服務態度、設施設備上之整體滿意度達93.64%；有0%填答者表示普通。
- (2) 40份有效問卷中，有10位(25%)填答者對於提供的圖書借閱感到滿意；26位(65%)填答者表示非常滿意。90%服務對象家長及社區民眾滿意本園所提供之圖書借閱感到滿意。
- (3) 40份有效問卷中，有9位(22.5%)填答者對對所提供的空間設備感到滿意；31人(77.5%)填答者表示非常滿意。100%服務對象家長滿意本園所提供之空間設備服務。
- (4) 40份有效問卷中，有6位(15%)填答者對對所提供的環境安全舒適感到滿意；34人(85%)填答者表示非常滿意。100%服務對象家長滿意本園所提供之環境安全舒適服務。
- (5) 40位有效問卷中，有14位(35%)填答者對於中心所提供的電腦使用服務感到滿意；17人(42.5%)填答者表示非常滿意。77.5%服務對象家長滿意本園所提供之電腦使用服務。
- (6) 40份有效問卷中，有16位(40%)填答者對於所提供的書報雜誌服務感到滿意；22人(55%)填答者表示非常滿意。95%服務對象家長滿意本園所提供之書報雜誌服務。
- (7) 40份有效問卷中，有6位(15%)填答者對於今年辦理的親子活動感到滿意；33人(82.5%)填答者表示非常滿意。97.5%服務對象家長滿意今年辦理的親子活動
- (8) 40份有效問卷中，有11位(27.5%)填答者對於今年辦理的才藝活動感到滿意；24人(60%)填答者表示非常滿意。87.5%服務對象家長滿意今年辦理的才藝活動
- (9) 40份有效問卷中，有2位(5%)填答者對工作人員或志工服務態度感到滿意；38人(95%)填答者表示非常滿意，100%服務對象家長滿意本園工作人員或志工服務態度。

4. 讀書閱覽服務效益調查

- (1)40份有效問卷中，有25位(62.5%)填答者對所提書籍借閱增加了知識感到非常滿意；12人(30%)填答者表示滿意。92.5%服務對象家長滿意本園所提供書籍借閱增加了知識。
- (2)40份有效問卷中，有26位(65%)填答者對所提供空間設備豐富了生活感到非常滿意；12人(30%)填答者表示滿意。95%服務對象家長滿意本園所提供空間設備豐富了生活。
- (3)40份有效問卷中，有28位(70%)填答者對所提供今年所辦理的活動提升了生活品質感到非常滿意；10人(25%)填答者表示滿意。95%服務對象家長滿意本園所提供今年所辦理的活動提升了生活品質。

5. 讀書閱覽服務需求調查

(1) 增加哪一類的圖書？

家長對於兒童圖書有 46.67%的需求，但對於自然科學類有 20%的需求，醫學保健類有 11.67%的需求，在各式圖書的提供上仍應均衡提供，本中心提供此「兒童圖書」、「自然科學類」、「醫學保健類」此三項增加的圖書為優先。

(2) 多辦理哪一類的親子課程？

有 28.92%表示「兒童繪本親子共讀」最為期待。其次為「故事坊」「音樂律動」各佔 22.89%；「美勞創作」佔 13.25%；「兒童生活美語」佔 12.05%。透過分析資料顯示，家長對於兒童繪本親子共讀有 28.92%的需求，但對於故事坊，音樂律動有 22.89%之需求，在各式課程的提供上仍應均衡提供

(3) 多辦理哪一類的才藝課程？

家長對於「健康講座」有 30.77%的需求最為期待。其次為「讀書會」佔 28.85%。透過分析資料顯示，家長對於健康講座有 30.77%的需求及讀書會有 28.85%的需求，但對於紙藝創作有 26.92%及編織技巧有 13.46%之需求，在各式課程的提供上仍應均衡提供。

6. 讀書閱覽服務意見反映調查

(1)哪個部份需要改善？

40 份有效問卷中，填答者認為中心的服務，哪些部份需要改善:「無」有 40 人(100%)

(2)建議與期許：

- 謝謝
- 期待新書借閱

項目	內容
正向回應 與回饋	➤ 謝謝館員親切服務 ➤ 非常好很用心 ➤ 感恩愛心家園舉辦活動 ➤ 愉快輕鬆的互動，讓家長能有更多機會與社區親子互動 ➤ 寶貝好喜歡愛心家園的活動 ➤ 謝謝 ➤ 很棒 ➤ 非常感謝
	40 份有效問卷中，在圖書閱覽服務計畫、各式活動與服務、工作人員服務態度、設施設備上之整體滿意度達 93.64%。
	40 份有效問卷中，92.5%服務對象家長滿意本園所提供書籍借閱增加了知識感到滿意。
	40份有效問卷中，在增加圖書方面：家長較期待增加圖書「兒童圖書」、「自然科學類」、「醫學保健類」。
意見與建議	在消息來源上屬於科技資訊管道者有「瑪利亞網站」及「瑪利亞電子報」，「瑪利亞電子報」有7.14%，瑪利亞網站尚有4.76%的人從其中得到訊息，未來應可多加擴展「瑪利亞網站」之效能。
	填答者知道並使用台中市愛心家園部分服務項目，40 份有效問卷中，對於知道本園服務項目中，經複選後，每個題項中有 50%以上之填答者表示知道本園服務項目，不達填答者之 50%，讀書閱(23.95%)、早期療育(18.56%)、輔具資源(佔 9.58%)、場地出租(7.78%)、日間照顧(7.19%)、職業訓練(佔 5.99%)、醫療復健(佔 5.39%)、按摩服務(佔 4.79%)、公益活動辦理(佔 4.19%)、就業輔導(2.99%)、福利/專業諮詢(佔 2.99%)、教育訓練(佔 2.4%)、生命教育(佔 1.8%)、運動休閒(1.2%)、臨時托育(佔 1.2%)。
	40份有效問卷中，對於使用本園服務項目中，經複選後，每個題項中有50%以上之填答者表示使用過本園服務項目中之讀書閱覽(71.43%)、不達填答者之 50%，場地出租(10.71%)、公益活動辦理(佔5.36%)、生命教育(佔3.57%)、早期療育(佔1.79%)、醫療復健1.79%)、輔具資源(佔1.79%)、教育訓練(佔 1.79%)、福利專業諮詢(佔1.79%)。。建議擴大上述服務項目之行銷宣傳。
	期待未來發展之項目有：無。
	40 份有效問卷中，有 2 位（5%）對工作人員或志工服務態度感到滿意；38 人(95%)表示非常滿意；有 0 人(0%)表示普通；在使用者 40 人中，100%服務

	對象家長滿意本園工作人員或志工服務態度
	親子課程方面家長對於兒童繪本親子共讀有 28.92%的需求，但對於故事坊，音樂律動有 22.89%之需求，家長較期待優先舉辦舉辦「兒童繪本親子共讀」、「故事坊」、「音樂律動」此三項親子課程為優先。
	才藝活動方面：家長對於健康講座有 30.77%的需求及讀書會有 28.85%的需求，但對於紙藝創作有 26.92%的需求及編織技巧佔 13.46%之需求，在各式課程的提供上仍應均衡提供。
	期待新書借閱

(六)意見回應與改善計畫

開放性建議	愛心家園意見回應	改善計畫	追蹤改善情形
1. 期待新書借閱	1. 與國家資訊圖書館合作，由國資圖出借書籍至閱覽室，增加圖書量，提供民眾借閱。 2. 「大野狼贈書活動」企業協助募集書籍，新書整理分類編目擴充館藏書籍，提供民眾借閱	持續募集書籍 擴充館藏書籍	依改善計畫執行

八、運動休閒業務

(一) 運動休閒服務滿意度調查

為了解使用者對於「運動休閒服務」之整體滿意度，共設計十個題項，分別提供卡拉ok、運動休閒室的設施設備使用、環境安全舒適、休閒等活動、工作人員服務態度滿意度，使用後哪些服務需要改善？及建議期許？進行滿意度調查，綜合分析調查資料結果如下：

60份有效問卷中，有47（12%）填答者未使用運動休的服務項目；9位(16%)填答者表示同意；有40位(67%)填答者表示非常滿意。如表01.7及圖01.7所示。

表01.7運動休閒服務滿意度調查綜合分析結果

調查題項	未使用	曾使用					總和
		同意	非常	普通	不同意	非常同意	
1.*您對提供卡拉 OK 的服務感到滿意	9	41	7	3	0	0	60
	15%	68%	12%	5%	0%	0%	100%
2.*您對卡拉 OK 室的空間設備感到滿意	10	39	8	3	0	0	60
	17%	65%	13%	5%	0%	0%	100%
3.*您對卡拉 OK 室環境安全舒適感到滿意	10	41	6	3	0	0	60
	17%	68%	10%	5%	0%	0%	100%
4.*您對提供桌球設備使用的服務感到滿意	8	40	10	2	0	0	60
	13%	67%	17%	3%	0%	0%	100%
5.*您對提供運動器材的服務感到滿意	10	36	11	3	0	0	60
	17%	60%	18%	5%	0%	0%	100%
6.*您對運動休閒室的空間設備感到滿意	6	39	11	4	0	0	60
	10%	65%	18%	7%	0%	0%	100%
7.*您對運動休閒室環境安全舒適感到滿意	5	41	10	3	1	0	60
	8%	68%	17%	5%	2%	0%	100%
8.*您對工作人員的服務態度滿意	0	42	17	1	0	0	60
	0%	70%	28%	2%	0%	0%	100%
9.*運動休閒提供的卡拉 OK，豐富了您的休閒生活	9	41	7	3	0	0	60
	15%	68%	12%	5%	0%	0%	100%
10.*桌球及運動設備的提供，豐富了您的休閒生活	9	41	8	2	0	0	60
	15%	68%	13%	3%	0%	0%	100%
運動休閒整體滿意度	7	40	9	3	1	0	60
	12%	67%	16%	4%	1%	0%	100%

表01.7運動休閒整體滿意度調查綜合分析結果

題目 \ 選項	未使用	曾使用					總和
		非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	
運動休閒整體滿意度調查綜合分析結果	7	40	9	3	1	0	60
	12%	67%	16%	4%	1%	0%	100%

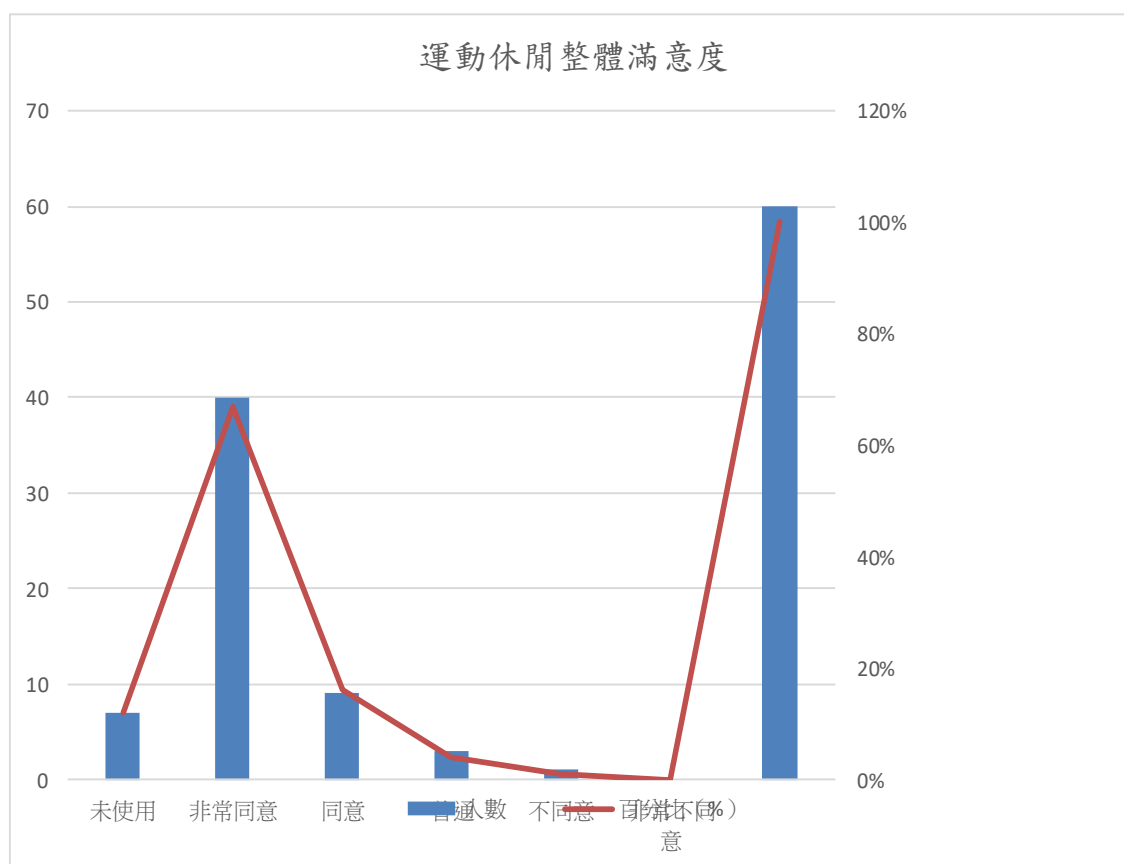


圖01.7運動休閒整體滿意度調查綜合分析結果

1. 對中心所提供的卡拉 OK 的服務感到滿意：

60 份有效問卷中，有 9 位（16%）填答者表示同意； 40 人(67%)使用卡拉 ok 服務感到非常滿意； 7 人(12%)填答者表示未使用卡拉 ok。如表 01.8 及圖 01.8 所示。

表 01.8 對中心提供卡拉 OK 的服務感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	曾使用					總和
		非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	
1. 對提供卡拉 OK 的服務感到滿意	9	41	7	3	0	0	60
	15%	68%	12%	5%	0%	0%	100%

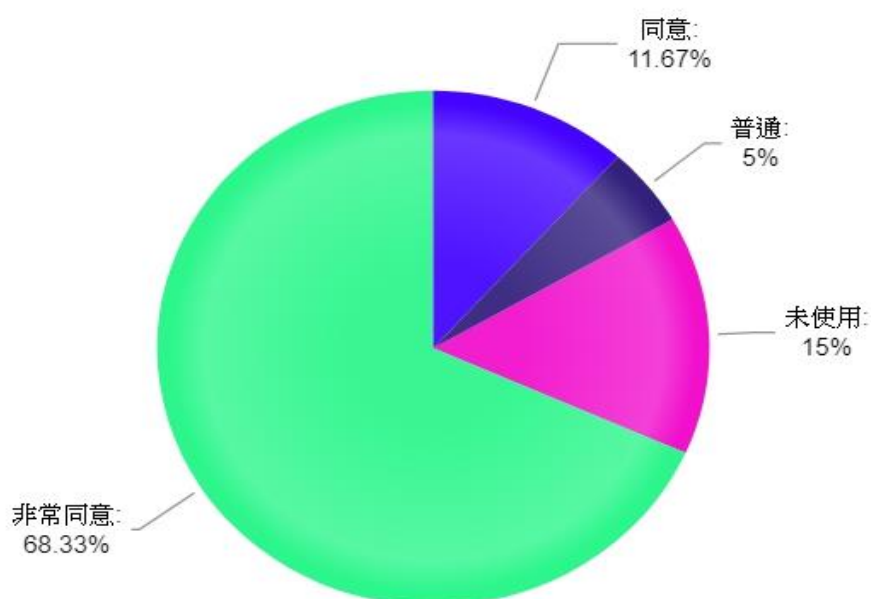


圖 01.8 對中心提供卡拉 OK 的服務感到滿意狀況

2. 對中心所提供的卡拉 OK 室的空間設備感到滿意：

60 份有效問卷中，有 7 位（12%）填答者表示同意；41 人(68%)使用卡拉 ok 室空間感到非常滿意；9 人(15%)填答者表示未使用卡拉 ok。如表 01.8 及圖 01.8 所示。

表 01.9 對卡拉 OK 室的空間設備感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	曾使用					總和
		非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	
2. 對卡拉 OK 室的空間設備感到滿意	10	39	8	3	0	0	60
	17%	65%	13%	5%	0%	0%	100%

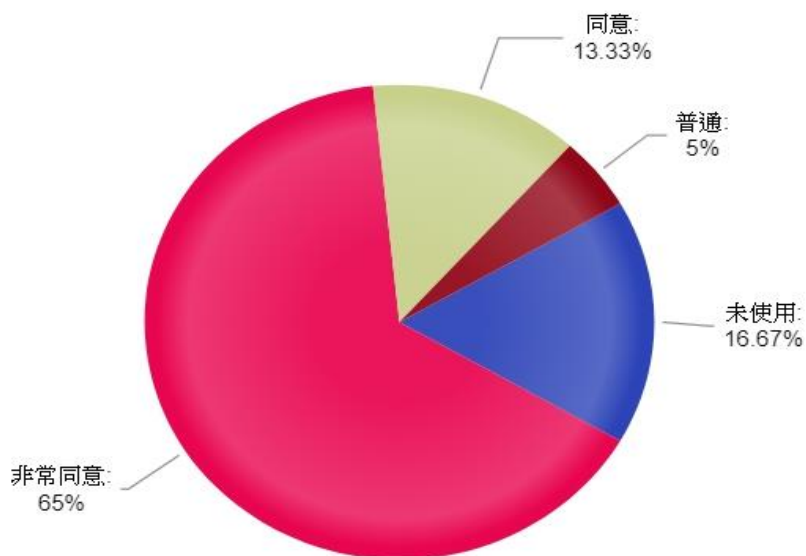


圖 01.9 對中心所提供卡拉 OK 室的空間設備感到滿意狀況

3、對中心所提供的卡拉 OK 室環境安全舒適感到滿意：

60 份有效問卷中，有 6 位（10％）填答者表示同意；41 人(68%)使用卡拉 ok 室環境安全舒適感到

非常滿意；10 人(17%)填答者表示未使用卡拉 ok。如表 01.10 及圖 01.10 所示。

表 01.10 對中心所提供的卡拉 OK 室環境安全舒適感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	曾使用					總和
		非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	
3. 對卡拉 OK 室環境安全舒適感到滿意	10	41	6	3	0	0	60
	17%	68%	10%	5%	0%	0%	100%

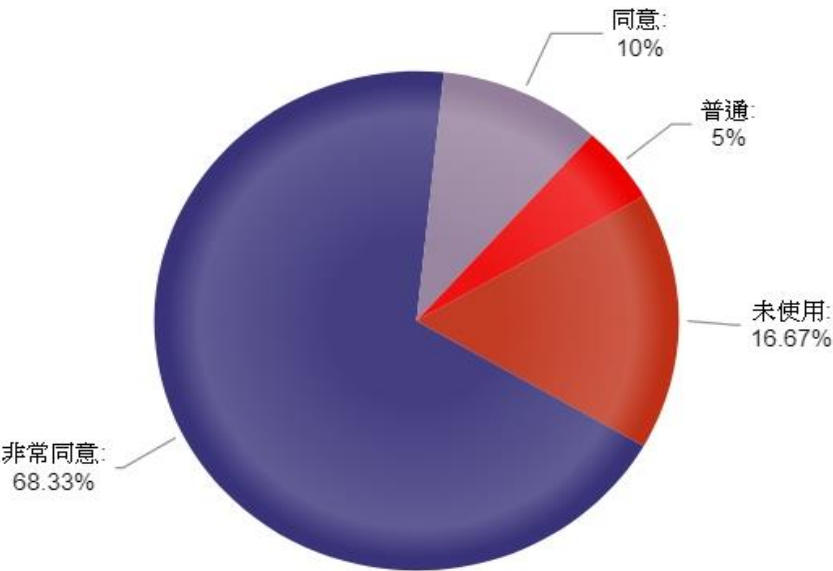


圖 01.10 對中心所提供的卡拉 OK 室環境安全舒適感到滿意狀況

4、對中心所提供的桌球設備使用的服務感到滿意：

60 份有效問卷中，有 8 位（13%）填答者表示未使用；10 人(17%)填答者表示同意桌球設備同意；40 人(67%)提供桌球設備使用的服務感到非常滿意。如表 01.11 及圖 01.11 所示。

表 01.11 對中心所提供的桌球設備使用的服務感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	曾使用					總和
		非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	
4. 對提供桌球設備使用的服務感到滿意	8	40	10	2	0	0	60
	13%	67%	17%	3%	0%	0%	100%

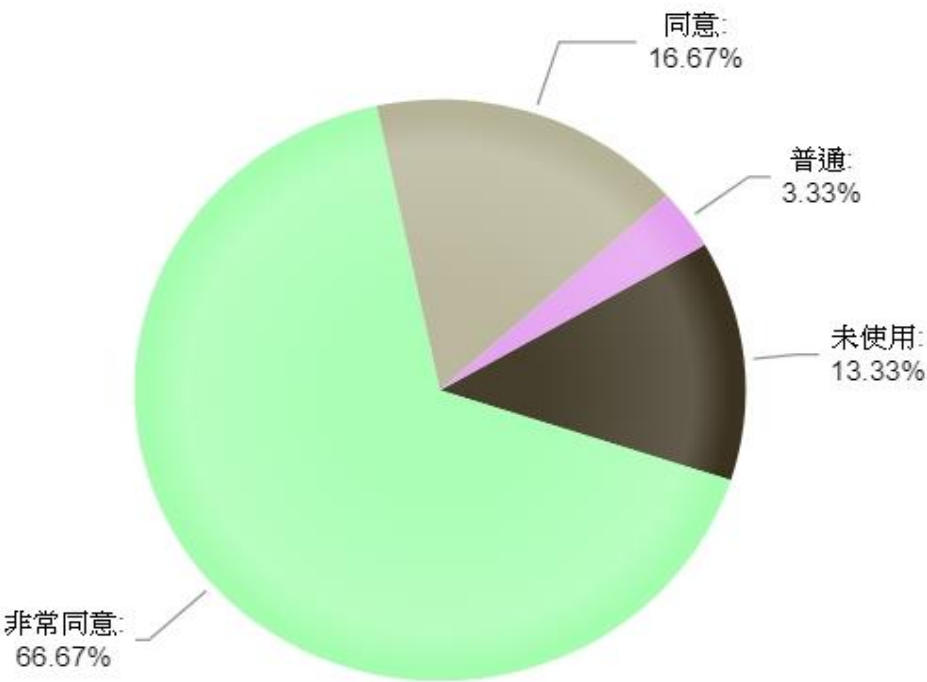


圖 01.11 對中心所提供的桌球設備使用的服務感到滿意狀況

5、對中心所提供的運動器材的服務感到滿意：

60 份有效問卷中，有 10 位（17%）填答者表示未使用；11 人(18%)填答者表示同意桌球設備同意；36(60%)對提供運動器材的服務感到非常滿意。如表 01.12 及圖 01.12 所示。

表 01.12 對中心所提供的運動器材的服務感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	曾使用					總和
		非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	
5. 對提供運動器材的服務感到滿意	10	36	11	3	0	0	60
	17%	60%	18%	5%	0%	0%	100%

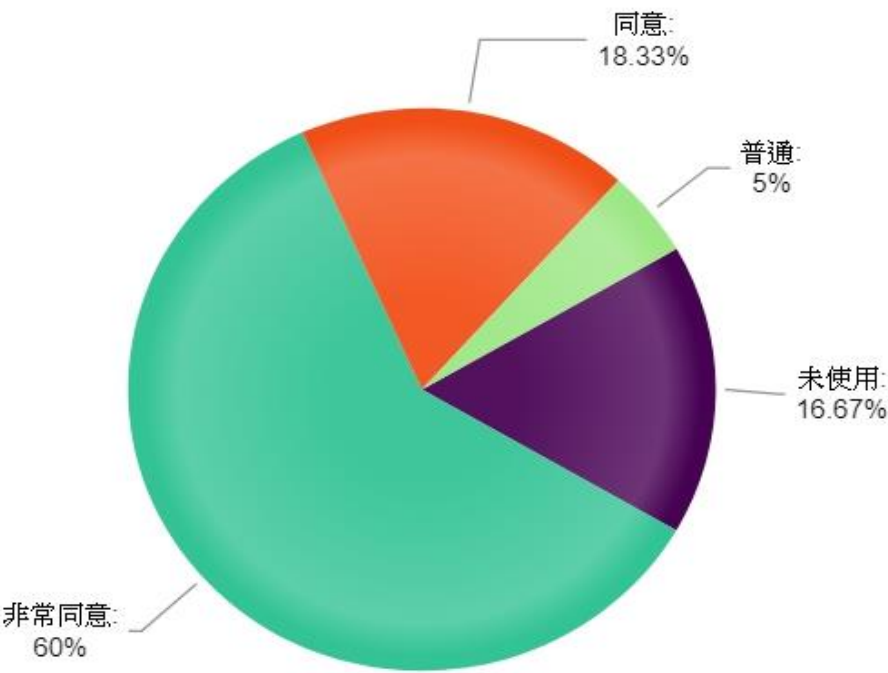


圖 01.12 對中心所提供的運動器材的服務感到滿意狀況

6、對中心所提供的運動休閒室的空間設備感到滿意：

60 份有效問卷中，有 6 位（10%）填答者表示未使用；11 人(18%)填答者表示同意桌球設備同意；39 人(65%)對運動休閒室的空間設備感到非常滿意。如表 01.13 及圖 01.13 所示。

表 01.13 對中心所提供的運動休閒室的空間設備感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	曾使用					總和
		非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	
6. 對運動休閒室的空間設備感到滿意	6	39	11	4	0	0	60
	10%	65%	18%	7%	0%	0%	100%

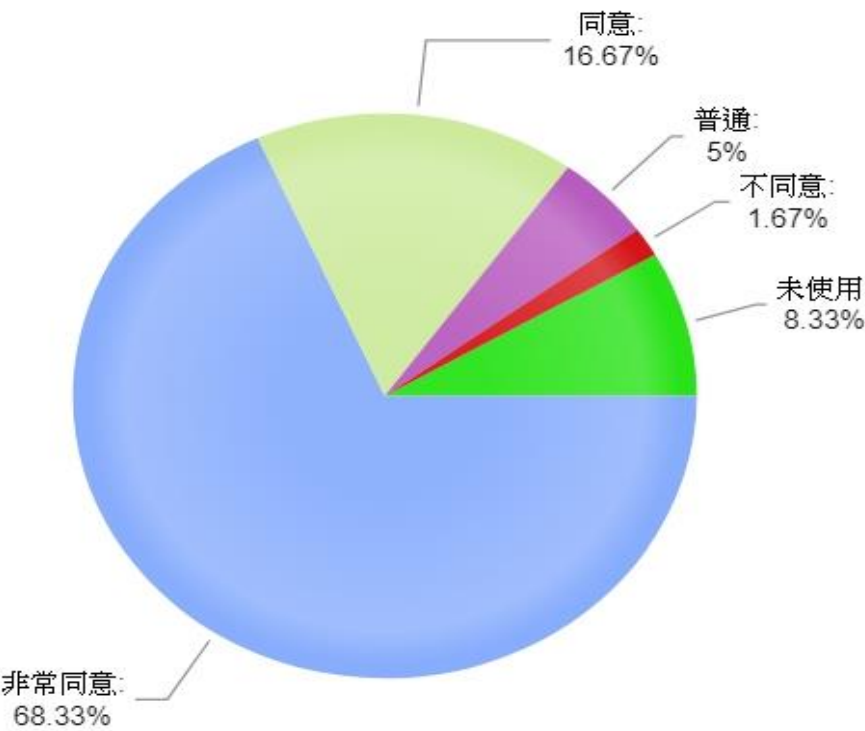


圖 01.13 對中心所提供的運動休閒室的空間設備感到滿意

7、對中心所提供的運動休閒室環境安全舒適感到滿意：

60 份有效問卷中，有 5 位（8%）填答者表示未使用；10 人(17%)填答者表示同意桌球設備同意 41(68%)對運動休閒室的空間設備感到非常滿意。如表 01.14 及圖 01.14 所示。

表 01.14 對中心所提供的運動休閒室環境安全舒適感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	曾使用					總和
		非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	
7. 對運動休閒室環境安全舒適感到滿意	5	41	10	3	1	0	60
	8%	68%	17%	5%	2%	0%	100%

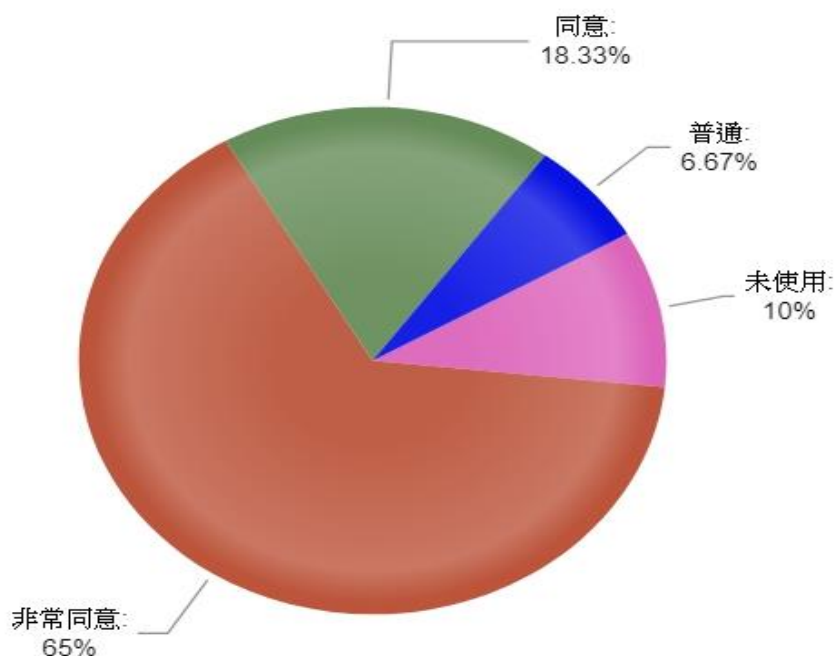


圖 01.14 對中心所提供的運動休閒室環境安全舒適感到滿意狀況

8、對中心的工作人員的服務態度感到滿意

60 份有效問卷中，填答者 17 人(28%)對工作人員的服務態度表示同意；有 42 人(70%)對工作人員的服務態度表示感到非常滿意。如表 01.15 及圖 01.15 所示。

表 01.15 對中心的工作人員的服務態度感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	曾使用					總和
		非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	
8. 您對工作人員的服務態度滿意	0	42	17	1	0	0	60
	0%	70%	28%	2%	0%	0%	100%

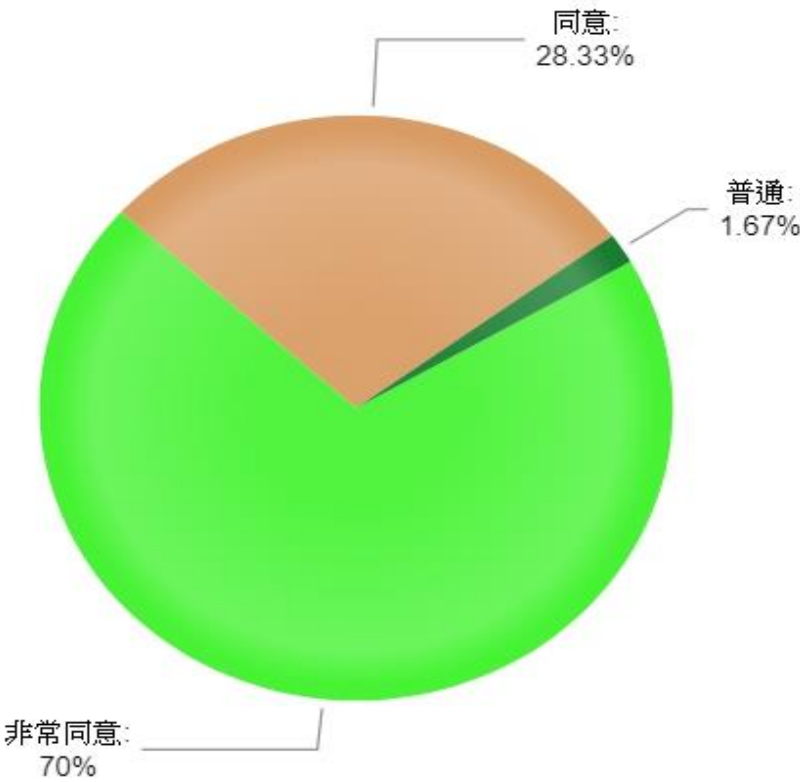


圖 01.15 對中心的工作人員的服務態度感到滿意狀況

(二)運動休閒服務效益調查

1. 題項 9-對中心對提供的卡拉 OK，豐富了您的休閒生活感到滿意

60 份有效問卷中，有 9 位（15%）填答者表示未使用；7 人(12%)填答者表示同意；41 人(68%)對提供卡拉 OK，豐富了休閒生活非常滿意。如表 01.16 及圖 01.16 所示。

表 01.16 對中心對提供的卡拉 OK，豐富了休閒生活狀況

題目 \ 選項	未使用	曾使用					總和
		非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	
9. 運動休閒提供的卡拉 OK，豐富了您的休閒生活	9	41	7	3	0	0	60
	15%	68%	12%	5%	0%	0%	100%

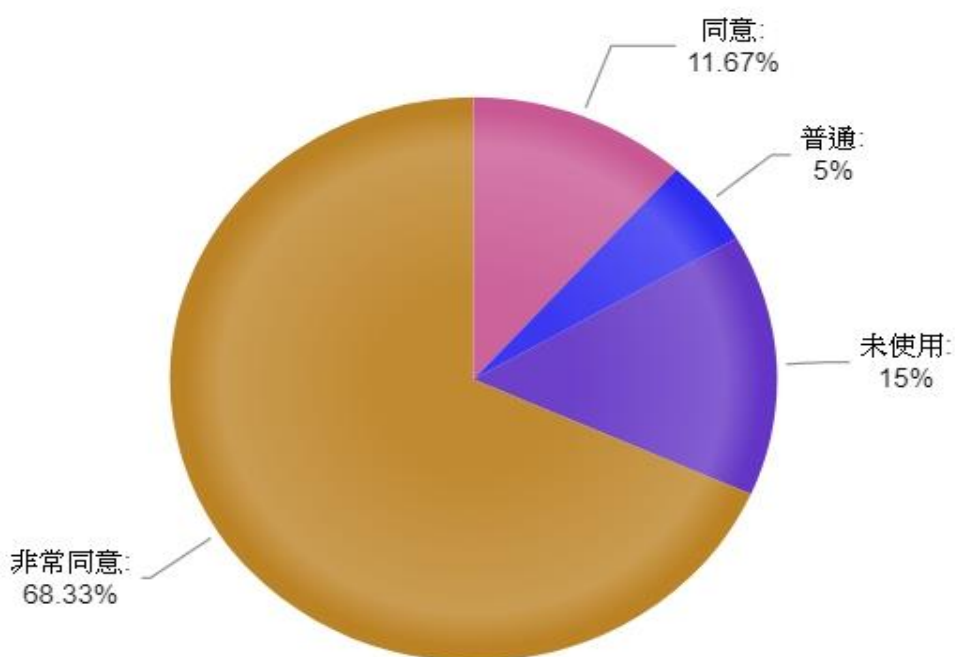


圖 01.16 對中心對提供的卡拉 OK，豐富了休閒生活狀況

2. 題項 10-對中心提供桌球及運動設備，豐富了您的休閒生活感到滿意

60 份有效問卷中，有 9 位（15%）填答者表示未使用；8 人(13%)填答者表示同意；41 人(68%)提供桌球及運動設備，豐富了休閒生活感到非常滿意。如表 01.17 及圖 01.17 所示。

表 01.17 對中心提供桌球及運動設備，豐富了休閒生活感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	曾使用					總和
		非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	
10. 桌球及運動設備的提供，豐富了您的休閒生活	9	41	8	2	0	0	60
	15%	68%	13%	3%	0%	0%	100%

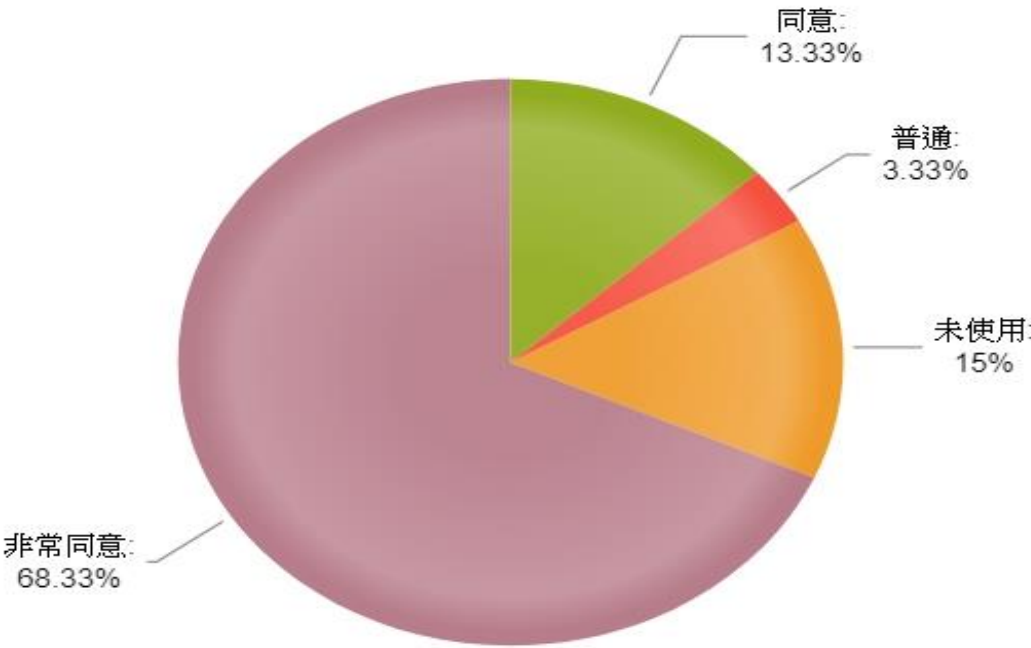


圖 01.17 對中心提供桌球及運動設備，豐富了休閒生活感到滿意狀況

(三)運動休閒服務需求調查

1. 題項 11-您期待卡拉 OK 未來增加哪一類的歌曲：

60 份有效問卷中，填答者表示沒意見有 38 人(63%)；國語類有 13 位（22%）需求高；台語類 7 位（12%）、兒歌、英文類各 1 人(2%)。如表 01.18 及圖 01.18 所示。

表 01.18 您期待卡拉 OK 室未來多增加哪一類的歌曲狀況

題目 選項	無	國語類	台語類	英文類	兒歌	日文類	其他	總和
您期待卡拉 OK 未來增加哪一類的歌曲	38	13	7	1	1	0	0	60
	63%	22%	12%	2%	2%	0%	0%	100%

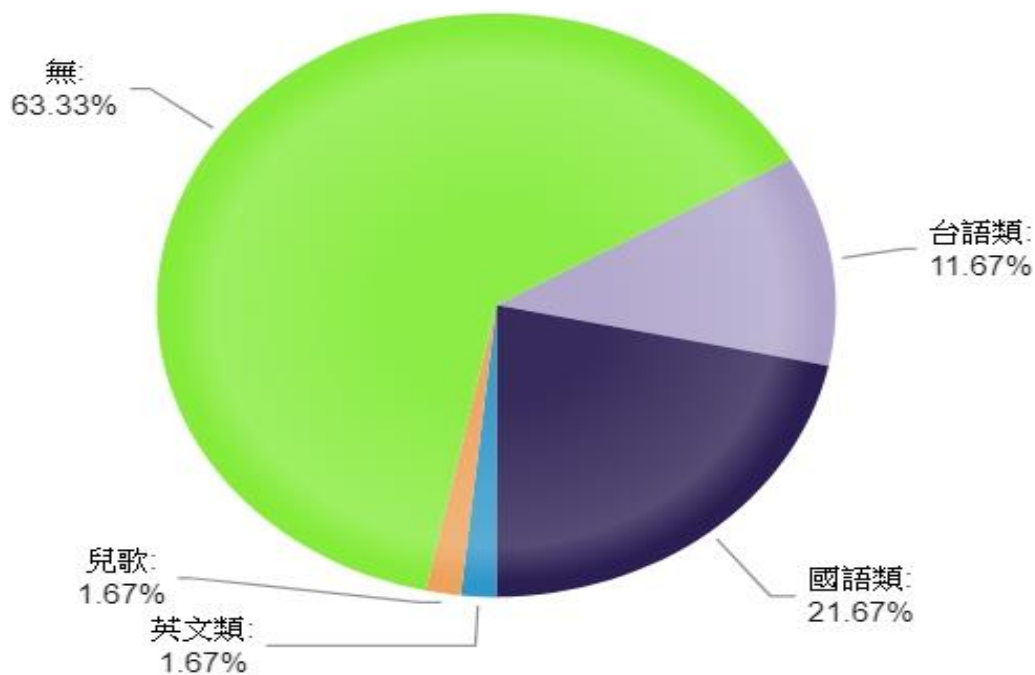


圖 01.18 您期待卡拉 OK 室未來多增加哪一類的歌曲狀況

2. 題項 12-期待運動休閒室未來多增加哪一類的運動器材：

60 份有效問卷中，填答者表示沒意見有 29 人(48%)；以按摩椅 9(15%)需求為優先，跑步機 7(12%)、其他 8(13%)，期待運動休閒室未來多增加的項目。表 01.19 及圖 01.19 所示。

表 01.19 期待運動休閒室未來多增加哪一類的運動器材狀況

題目 \ 選項	無	按摩椅	其他	跑步機	腳踏車	仰臥起坐機	總和
您期待運動休閒室未來多增加哪一類的運動器材	29	9	8	7	4	3	60
	48%	15%	13%	12%	7%	5%	100%

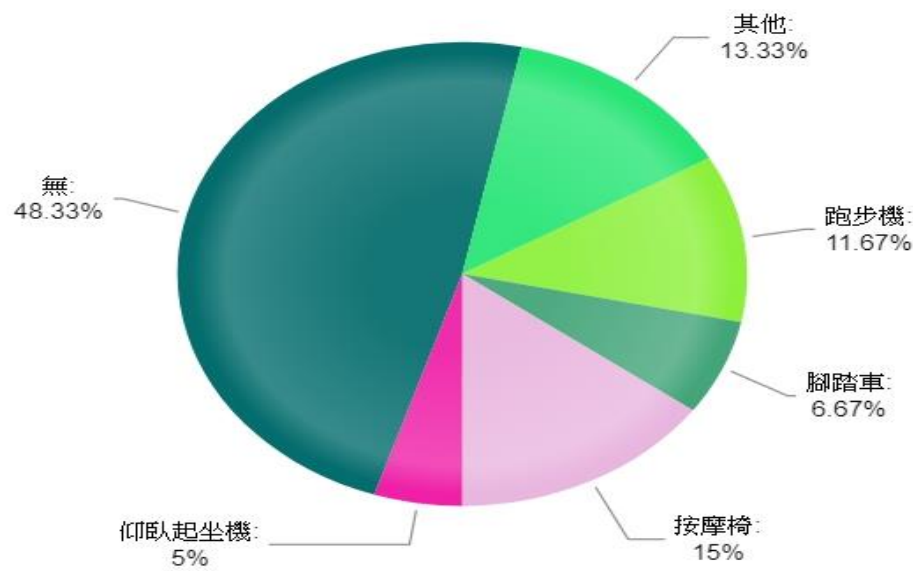


表 01.19 期待運動休閒室未來多增加哪一類的運動器材狀況

(四)運動休閒服務意見反映調查

1、認為卡拉OK的服務，哪個部份需要改善？60份有效問卷中，表示沒意見有58人(97%)。

其他：定期更新歌曲

2、認為運動休閒服務，哪個部份需要改善？60份有效問卷中，表示沒意見58(97%)。

其他：增加桌球發球機

3、對於所接受的服務，您想分享的心情感受：60份有效問卷中，表示沒意見44(73%)，

其他16(26%)。

其他：我喜歡唱歌，和朋友一起唱歌很快樂

其他：很棒，非常棒。

其他：我很喜歡唱歌，朋友在那裡幫我辦慶生會，好開心

其他：可以運動與歡唱好幸福

其他：我喜歡唱歌和打桌球

其他：可以盡情唱歌，很放鬆

其他：我喜歡唱歌，雖然我不喜歡運動但是和朋友一起在運動休閒室很快樂

4、運動休閒服務的建議與期許：60份有效問卷中，表示沒意見 57(95%)。

其他：增加多一些運動器材其他：運動休閒可以多元化

(五)結論與建議

本份服務問卷調查針對運動休閒服務使用者民眾、團體、服務對象本人及家屬等基本資料、台中市愛心家園服務使用情形、服務滿意度、服務效益、服務需求、服務意見反映進行調查，做成以下結論與建議：

1. 基本資料

(1)性別調查

60位填答者中，「男性」有21人，佔35%；「女性」有39人，佔65%，填答者主要為民眾、身障團體會員、本園日托服務對象，女性填答者為男性之2倍，顯示運動休閒（尤其是卡拉OK）使用者及本園日托服務對象代填問卷之家長多為女性居多。

(2)年齡調查

60份有效問卷中，民眾、團體、服務對象年齡以「31-35歲」最多，有13人，佔22%；其次為「21-25歲」，有11人，佔18%；第三為「26-30歲」，有8人，佔13%。由此可推斷愛心家園最主要服務使用者21歲以上之成人，佔92%。

(3)身分調查

60份有效問卷中，民眾、團體、服務對象以身分以「身心障礙者本人」最多，有38人，佔61%；其次為「一般民眾」，有7人，佔11%；「專業人員」、「瑪利亞志工」各6人，佔10%，第三；「身心障礙者家屬」，4人，佔6%。

(4)居住區域：

因台中市愛心家園位於南屯區之地緣關係，60份有效問卷中，以居住「南區」、「南屯區」最多，各有14人，佔23%；其次為「西屯區」，有8人，佔13%；第三為「西區」，有6人，佔10%；第四為「大里區」，有5人，佔8%；第五為「北屯區」、「太平區」，各有3人，佔5%。

2. 台中市愛心家園服務使用情形

(1)消息來源：

60份有效問卷中，對於本園消息來源，經複選後，以「機構簡介」最多，有27人，佔27%；其次為「親友介紹」，有19人，佔19%；第三為「志工介紹」，有17人，佔17%；第四為「瑪利亞網站」，有11人，佔11%；第五為「政府單位/機構轉介」，有8人，佔8%。

(2)使用過台中市愛心家園哪些服務項目：

60份有效問卷中，對於使用本園服務項目中，經複選後，每個題項中有60%以上之填答者表示動休閒(54.22%)；其他如醫務復健(33.13%)、日間托育、讀書閱覽(各28.11%)、/活動辦理、輔具資源(各22.9%)、就業輔導(15.6%)、職業訓練(12.5%)、諮詢服務(9.4%)、按摩服務(7.3%)、早期

療育、生命教育(各 4.2%)，但未填答內容(0%)。

3. 運動休閒服務滿意度調查

60 份有效問卷中，有 47 (12%) 填答者未使用運動休的服務項目；9 位(16%)填答者表示同意有 40 位(67%)填答者表示非常滿意。

4. 運動休閒服務效益調查

60 份有效問卷中，有 41 人(68%)對提供卡拉 OK 設備歡唱及 41 人(68%)提供桌球及運動設備等，對運動休閒提供的活動，環境很好，讓民眾享有休閒娛樂, 增加生活情趣，豐富了休閒生活。

5. 運動休閒服務需求調查

(1)您期待卡拉 OK 未來增加哪一類的歌曲：

60 份有效問卷中，填答者表示沒意見有 38 人(63%)；國語類有 13 位 (22%) 需求高；台語類 7 位 (12%) 期待卡拉 OK 未來增加的項目。

(2)期待運動休閒室未來多增加哪一類的運動器材：

60 份有效問卷中，填答者表示沒意見有 29 人(48%)；以按摩椅 9(15%)需求為優先，跑步機 7(12%)、其他 8(13%)，期待運動休閒室未來多增加的項目。

(六)意見回應與改善計畫

1. 回饋與建議

項目	內容
正向回應與回饋	a、我喜歡唱歌, 和朋友一起唱歌很快樂 b、我很喜歡唱歌, 朋友在那裡幫我辦慶生會, 好開心 c、可以運動與歡唱好幸福
意見與建議	*、卡拉 OK 室：a、定期更新歌曲 *、運動休閒中心：a、增加桌球發球機

2. 意見回應與改善計畫

開放性建議	愛心家園意見回應	改善計畫	追蹤改善情形
*、卡拉 OK 室 1. 定期更新歌曲	*、卡拉 OK 室 1. 本園卡拉 ok 室只是提供身障朋友休閒歌唱之空間，新曲受限於曲目版權，所以無法違法隨時增加最新曲目。	*、卡拉 OK 室 1. 空間保管人. 製作無法隨時增加新曲的說明公告張貼在卡拉 OK 室空間。	*、卡拉 OK 室 1. 109.06 在使用空間貼出公告，說明本卡拉 OK 室只提供空間及擴音設備. 為提供歌唱軟體. 故無法隨時或定時更新曲目. 至 109.08.19 未有使用者再提出更新曲目的建議.
*、運動休閒中心 1. 增加桌球發球機	*、運動休閒中心 1. 發球機為一人打球時使用. 身障朋友使用桌球設備運動時. 建議邀伴或支持者一起練球較為安全. 2. 如為社區民眾個人前來使用桌球設施. 亦建議邀伴同來使用.	*、運動休閒中心 1. 詢價比價發球機的價格及種類. 再尋求社會資源挹注購買.	*、運動休閒中心 1. 經詢價適合使用的發球機的價格約 25000 元. 已經請公共事務洪組長尋求迪卡農公司贊助. 如無法募得時. 則列入 109 年底精湛建設年度物資勸募.

九、臨時托育業務

(一) 臨時托育服務滿意度調查

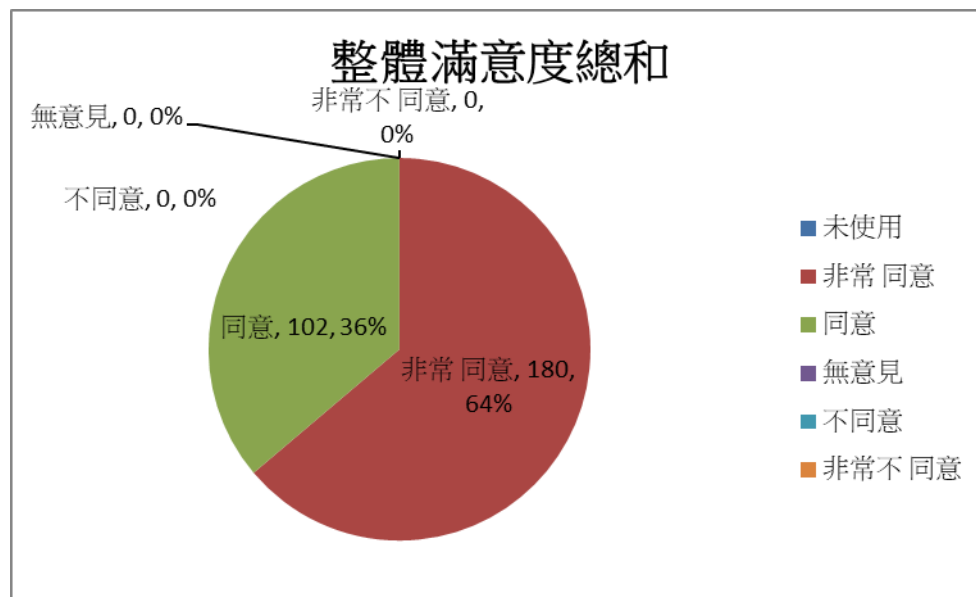
為了解服務使用者對於「臨時照顧服務」之整體滿意度，共設計六個題項，分別就臨時照顧服務流程(申請、繳費)、承辦人員解說服務相關業務、承辦人員服務態度、照顧人員在孩子上的服務(如飲食、衛生等)、照顧人員在偶發事件處理(如意外傷害)、整體而言接受臨時照顧服務能幫助您得到喘息或協助支援家庭人力，綜合分析調查資料結果如下：

有效問卷中，在臨時照顧服務流程(申請、繳費)、承辦人員解說服務相關業務、承辦人員服務態度、照顧人員在孩子上的服務(如飲食、衛生等)、照顧人員在偶發事件處理(如意外傷害)、整體而言接受臨時照顧服務能幫助您得到喘息或協助支援家庭人力，整體滿意度達100%。如表01.8及圖01.8所示。

表 01.8 臨時照顧服務滿意度調查綜合分析結果

選項 題目	未使用	非常 同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不 同意 (%)	總和
1. 您對臨時照顧服務流程(申請、繳費)感到滿意	0	29 (62)	18 (38)	0	0	0	47 (100)
2. 您對承辦人員解說服務相關業務感到滿意	0	28 (60)	19 (40)	0	0	0	47 (100)
3. 您對承辦人員服務態度感到滿意	0	29 (62)	18 (38)	0	0	0	47 (100)
4. 您對照顧人員在孩子上的服務感到滿意(如飲食、衛生等)	0	31 (66)	16 (34)	0	0	0	47 (100)
5. 您對照顧人員在偶發事件處理(如意外傷害)感到妥當	0	28 (60)	19 (40)	0	0	0	47 (100)
6. 整體而言接受臨時照顧服務能幫助您得到喘息或協助支援家庭人力	0	35 (74)	12 (26)	0	0	0	47 (100)
整體滿意度總和	0 (0)	180 (64)	102 (36)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	282 (100)

圖 01.8 臨時托育服務滿意度調查綜合分析結果



1. 對臨時服務流程(申請、繳費)感到滿意

47 份有效問卷中，有 29 位(62%)填答者表示感到非常滿意；18 位（38%）感到滿意。100%服務對象家長對服務流程(申請、繳費)感到滿意。如表 01.9 及圖 01.9 所示。

表 01.9 對所提供的臨時照顧服務流程(申請、繳費)感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
1. 您對臨時照顧服務流程(申請、繳費)感到滿意	0	29 (62)	18 (38)	0	0	0	47 (100)

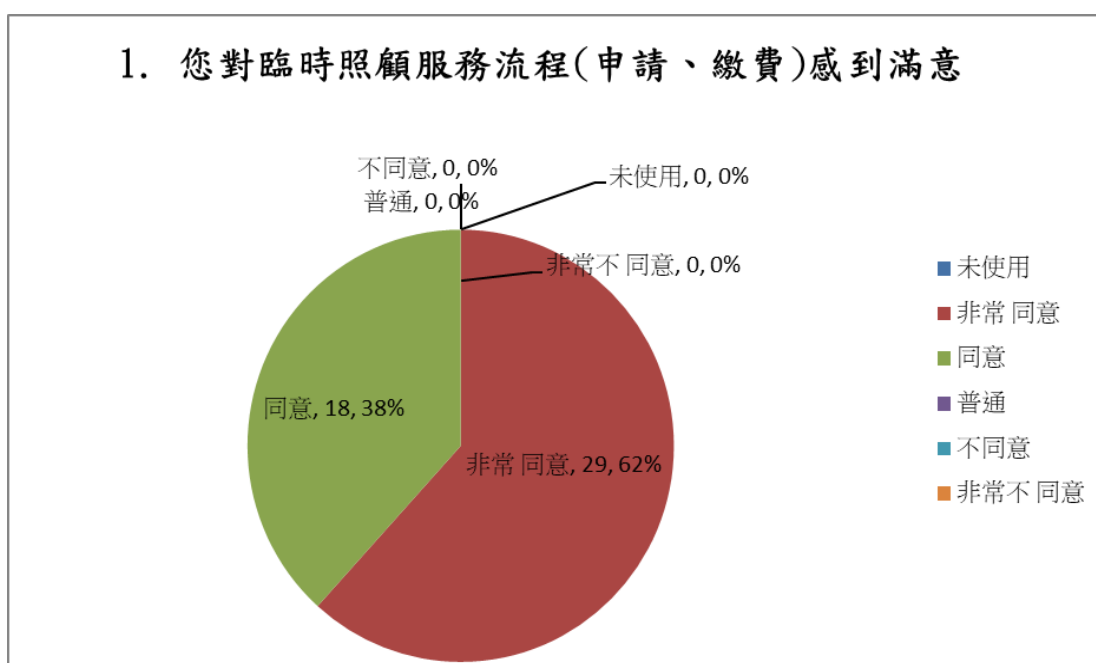


圖 01.9 對所提供的臨時照顧服務流程(申請、繳費)感到滿意狀況

2. 您對承辦人員解說服務相關業務感到滿意

47份有效問卷中，有28位（60％）填答者表示非常滿意；19人(40%)填答者表示滿意。100%服務對象家長對於承辦人員解說服務相關業務感到滿意。如表01.10及圖01.10所示。

表 01.10 對承辦人員解說服務相關業務感到滿意

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
2. 您對承辦人員解說服務相關業務感到滿意	0	28 (60)	19 (40)	0	0	0	47 (100)

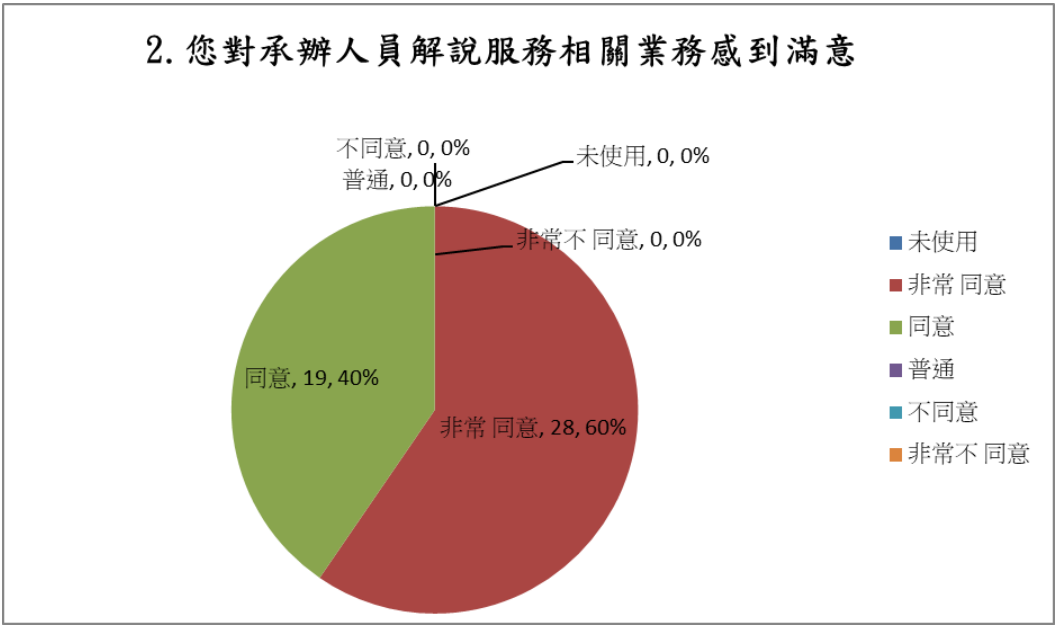


圖 01.10 對承辦人員解說服務相關業務感到滿意

3. 您對承辦人員服務態度感到滿意

47份有效問卷中，有29人（62%）填答者表示非常滿意；18人(38%)填答者表示滿意。100%服務對象家長滿意本園承辦人員服務態度。如表01.11及圖01.11所示。

表 01.11 對承辦人員服務態度感到滿意

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
3. 您對承辦人員服務態度感到滿意	0	29 (62)	18 (38)	0	0	0	47 (100)

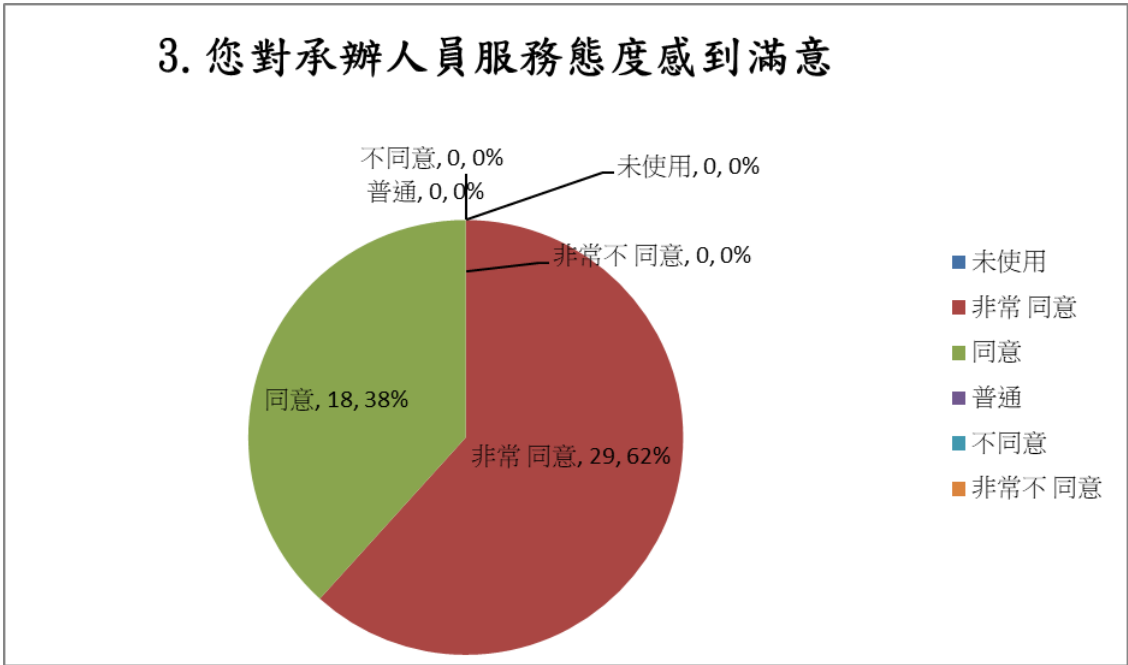


圖01.11對承辦人員服務態度感到滿意

4. 您對臨托人員在孩子上的服務感到滿意(如飲食、衛生等)

47位有效問卷中，有31人（66%）填答者表示非常滿意；16人(34%)填答者表示滿意。100%服務對象家長滿意臨托人員在孩子上的服務。如表01.12及圖01.12所示。

表 01.12 對照顧人員在孩子上的服務感到滿意

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
4. 您對照顧人員在孩子上的服務感到滿意(如飲食、衛生等)	0	31 (66)	16 (34)	0	0	0	47 (100)

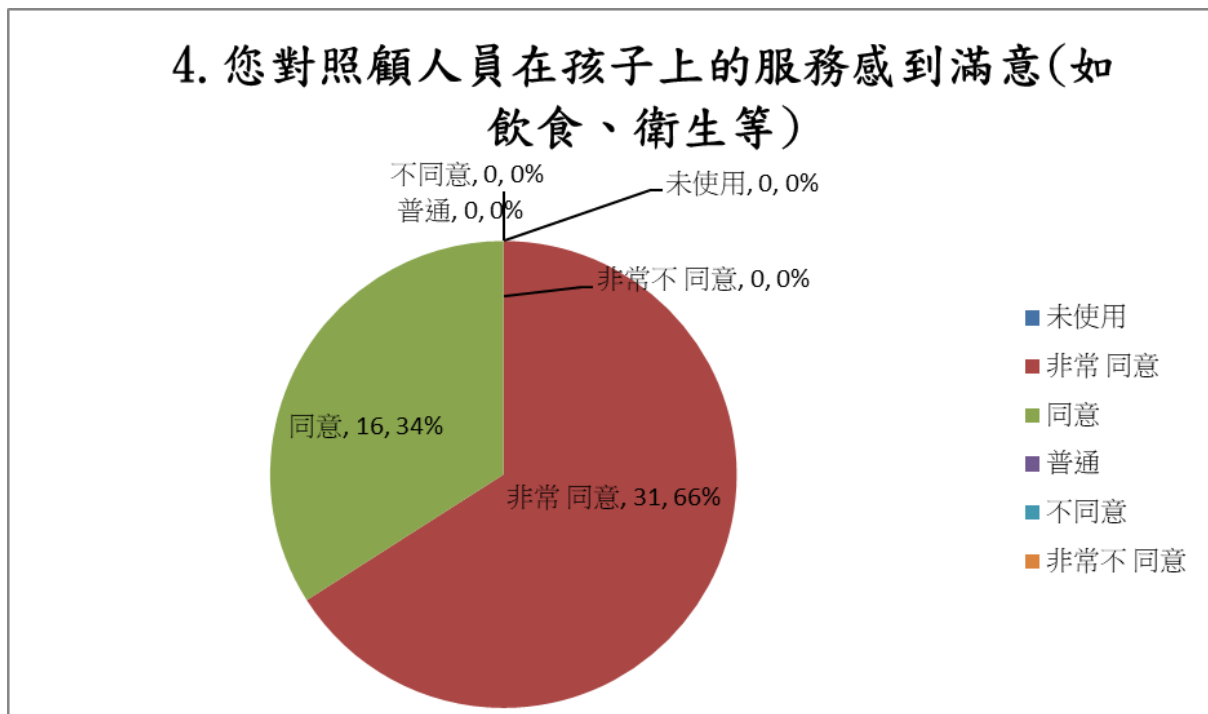


圖 01.12 照顧人員在孩子上的服務感到滿意

5. 您對臨托人員在偶發事件處理(如意外傷害) 感到妥當

47份有效問卷中，有28位（60％）填答者對於臨托人員在偶發事件處理(如意外傷害) 感到妥當表示非常滿意；19人(40%)填答者表示滿意；100%服務對象家長對於臨托人員在偶發事件處理(如意外傷害) 感到妥當。如表01.13及圖01.13所示。

表 01.13 對照顧人員在偶發事件處理(如意外傷害) 感到妥當

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
5. 您對照顧人員在偶發事件處理(如意外傷害) 感到妥當	0	28 (60)	19 (40)	0	0	0	47 (100)

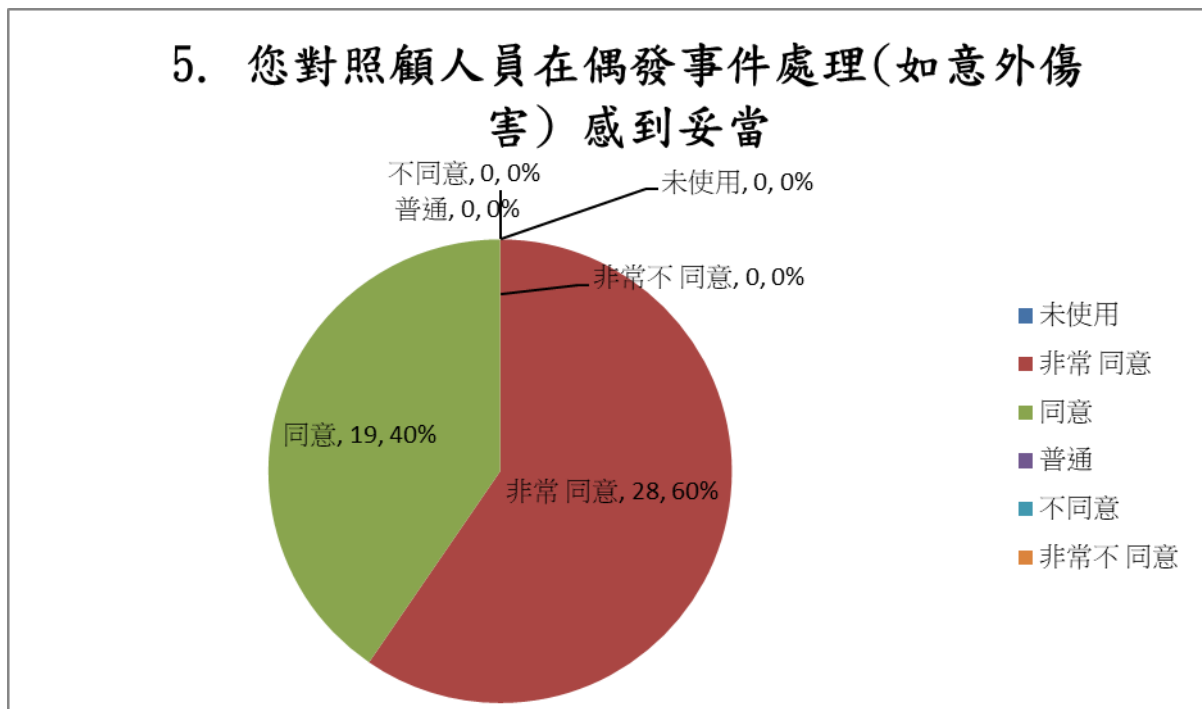


圖01.13對臨托人員在偶發事件處理(如意外傷害) 感到妥當

6. 整體而言接受臨托服務能幫助您得到喘息或協助支援家庭人力

47份有效問卷中，有35位（74%）填答者表示非常滿意；12人(26%)填答者表示滿意。100%服務對象家長覺得接受臨時照顧服務能幫助得到喘息或協助支援家庭人力。如表01.14及圖01.14所示。

表 01.14 對服務對象有多元參與的機會感到滿意狀況

題目 \ 選項	未使用	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	總和
6. 整體而言接受臨時照顧服務能幫助您得到喘息或協助支援家庭人力	0	35 (74)	12 (26)	0	0	0	47 (100)

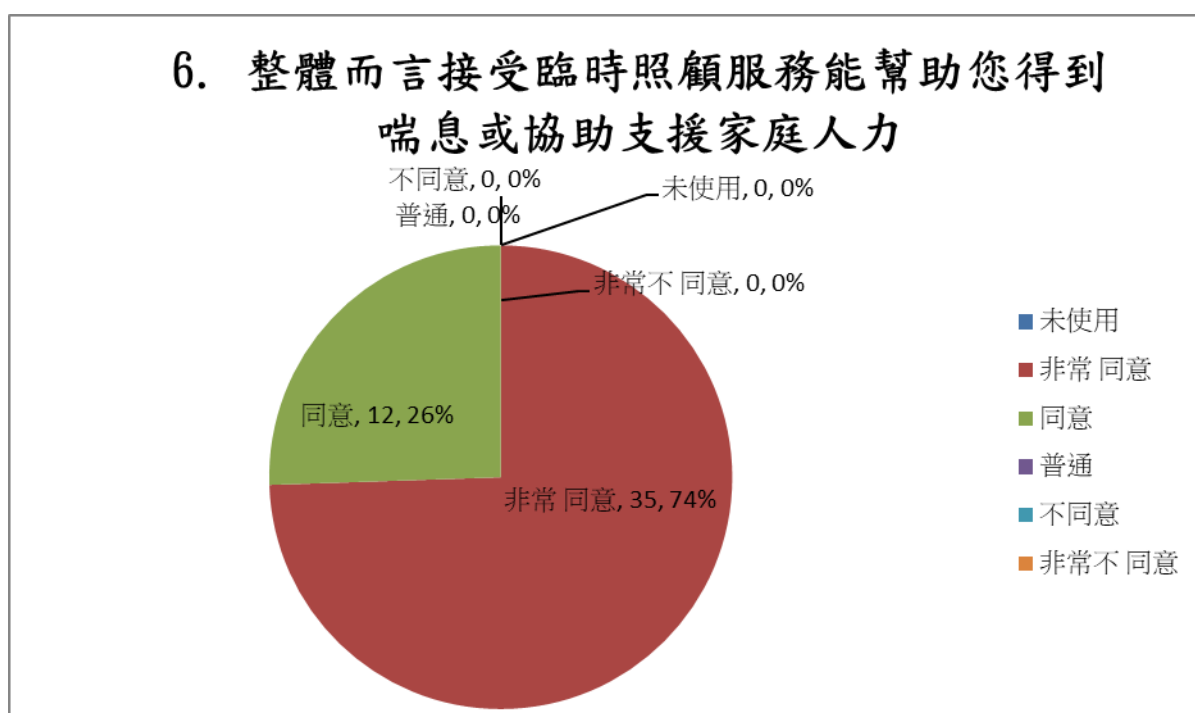


圖01.14整體而言接受臨托服務能幫助您得到喘息或協助支援家庭人力

(二)臨時托育服務意見反映調查

您對臨時照顧服務的期許與建議：(填答者其意見共有二則)

(1)感恩

(2)感謝學園的提供臨托服務減輕家長時間和體力上、精神上的負荷！非常感恩！

(三)結論與建議

本份服務問卷調查針對臨時托育使用者家長之基本資料、台中市愛心家園服務使用情形、服務滿意度、服務意見反映進行調查，做成以下結論與建議：

1. 基本資料

(1)性別調查

47份有效問卷中，填答者女性共38人(佔80.9%)，男性共9人(佔19.1%)。填答者主要為臨時照顧服務對象家長，顯示主要填答者為服務對象家中之女性照顧者，男性在參與填答上較少，可考慮多促進家庭男性成員之參與。

(2)年齡調查

臨時照顧服務對象家長，家長年齡介於36歲至60歲者共25人(佔53.2%)，服務對象可能介於為學齡前幼兒至30歲中間者。

(3)居住區域

因為定點式臨時照顧，家長需將服務對象送來，台中市愛心家園位於南屯區之地緣關係，以居住「南屯區」、「北區」、「大里區」、「南區」、「西區」佔62%；其他38%因地點較遠，故較少些。

2. 台中市愛心家園服務使用情形

(1)消息來源

本服務問卷主要填答者為臨時照顧服務對象家長，47份有效問卷中有31人(66%)表示以「機構簡介」為主要消息的來源；其次為「親友介紹」20人(佔42.6%)，分析其原因可能是許多臨時照顧服務對象是以申請為本園服務對象及使用過家長相互介紹告之，因臨時照顧業務向市府承接業務之一，故在網站或簡介上可查詢得到。

(2)知道並使用過哪些服務項目

47份有效問卷中，對於使用本園服務項目中，經複選後，每個題項中有50%以上之填答者表示知道並使用過臨時照顧(100%)最多；醫務復健(72.3%)、日間照顧(55.3%)、早期療育(55.3%)；其他服務項目使用過的狀況都不達填答者之50%，如讀書閱覽(19.1%)、輔具資源(17%)、運動休閒(17%)、福利專業諮詢(17%)、職業訓練(6.4%)、教育訓練(6.4%)、生命教育(6.4%)、按摩服務(4.3%)、公益活動辦理(4.3%)、「場地出租」(4.3%)、「就業輔導」(2.1%)。因大部份申請臨托對象為學齡階段的孩子(小學~高中都有)，所以其他服務項目大部份都不知，次之為本園日托及早療服務對象，部分家長為雙薪家庭，無法於課程外及假日時間妥善安置服務對象，故需使用臨時照顧服務。

(3)參與以上服務項目時有哪些困難與障礙

1. 暑假期間也能有臨時照顧服務

(4)期待未來發展的服務項目

1. 長照服務
2. 終身托付

3. 臨時托育服務滿意度調查

有效問卷中，在臨時照顧服務流程、承辦人員解說服務相關業務、承辦人員服務態度、照顧人員在孩子上的服務感到滿意、照顧人員在偶發事件處理、整體上之滿意度達100%。

4. 臨時托育服務意見反映調查

➤建議與期許：(填答者其意見共有五則)

(1)感恩

(2)感謝學園的提供臨托服務減輕家長時間和體力上、精神上的負荷！非常感恩！

(四)意見回應與改善計畫

開放性建議	愛心家園意見回應	改善計畫	追蹤改善情形
1. 暑假期間也能有臨時照顧服務	本園在前年已將此意見轉告市府承辦人，市府之回覆為臨時照顧服務，是為讓家長偶爾喘息之用途。學校暑假為二個月，如果連續使用則不符合臨時照顧精神及規定，建議家長向學校提出需求，暑假期間之照顧或活動，應回歸教育部門辦理	1. 暑假之前先收集辦理活動單位和內容之資訊，提供有需求的家長參考。 2. 建議家長可以加入各種協會，將可以獲得更多活動資訊。	收集各種身障協會資訊提供家長參考

伍、【回饋建議與改善計畫】

一、早期療育業務

(一)回饋與建議

1. 整合早期療育服務的建議與期許詳列如下：

(1)對早期療育服務的建議與期許：

- 融合式教育。
- 現在發展遲緩小孩很多，也許也可以開立沒有拿到身心障礙證明，但還是需要早療的班級幫助更多需要幫助的孩子。
- 希望寶寶班跟早療班能收氣切兒(可針對已不使用呼吸器者)。
- 住宿機構。
- 排一些課程讓家長可以學習。
- 學校轉銜之介紹。
- 希望能夠盡快排上自費課程。
- 希望上課內容能技術指導或文字影像紀錄，讓家長也能在家實施，期待孩子能
- 更加進步。

2. 家長想分享的心情感受，皆為正向回饋，多為感謝早療服務的提供，讓幼兒有所進步和成長！

(二)意見回應與改善計畫

開放性建議	愛心家園意見回應	改善計畫	追蹤改善情形
1. 融合式教育	融合教育的理念是希望早療中心的幼兒與一般幼兒有更多互動的機會，以增加早療幼兒學習的機會，目前早療中心進行的融合有幾種方式 1. 早療的小朋友到社區幼兒園進行融合 2. 由早療中心設計活動，讓社區一般幼兒進到愛心家園與早療中心的孩子一起進行活動，例如社團、參訪互動等	1. 多開發有意願配合早療融合之幼兒園或非營利幼兒園，已增加早療幼兒融合的機會 2. 增加以社團或活動方式讓社區一般幼兒進到愛心家園與早療幼兒互動，例如兒童節活動、聖誕節活動、或設計有關融合相關的社團活動。 3. 與社區服務中心合作，配搭社區活動，讓早療幼兒有更多與一般社區民	1. 109年8月起已與社區服務新的幼兒聽故事時間，與一般幼兒共同聽故事及相互交流 2. 預計10月起至一般幼兒園進行學習融合活動 3. 與大學相關系所合作，以社團形式，設

		眾互動的機會。	計交流活動，增加早療幼兒及一般幼兒進行遊戲互動
2. 現在發展遲緩小孩很多，也許也可以開立沒有拿到身心障礙證明，但還是需要早療的班級幫助更多需要幫助的孩子。	1. 依據臺中市政府社會局委託民間辦理社會福利服務「台中市愛心家園委託經營管理案」的服務建議書中呈報政府的服務對象為設籍台中市並領有身心障礙或發展遲緩證明之 0-6 歲學齡前幼兒。因此文件規定，所收托的服務對象為應有身心障礙證明之學前幼兒。 2. 以時段班進行的服務模式不在此限，因此可以此模式服務遲緩幼兒。	1. 收集台中市資源手冊，提供有需求之遲緩兒家長參考。 2. 如果經評估為輕度發展遲緩，會建議家長安置在一般幼兒園進行融合教育，再輔以密集式一對一的時段服務，加強發展落後領域。 3. 轉介兒童通報個管中心，讓家長諮詢專業人員之建議，了解早期療育的服務資源。	1. 已收集台中市早療資源地圖，提供給有需求之發展遲緩幼兒家長 2. 開發時段療育師資，提供有需求的家長選擇 3. 與各管中心保持密切聯繫，將有需求之發展遲緩幼兒家長作必要時的轉介
3. 希望寶寶班跟早療班能收氣切兒(可針對已不使用呼吸器者)	1. 依照 108 年臺中市政府社會局委託民間辦理社會福利服務「台中市愛心家園委託經營管理案」，服務開案指標其中一條為「無傳染疾病、無重症疾病須積極醫療，無插管（鼻胃管、氣切管、導尿管、瘻管）之身心障礙者，且經本會體檢評估通過者。」 2. 因為家園服務對象皆為特殊幼兒，而且部分服務對象有過動或其他的行為問題，因此在安全防範上有其必要的顧慮，所以目前不收托有氣切之幼兒。 3. 如果氣切兒有早療需求，	1. 有早療需求的氣切幼兒，可優先安排一對一的時段課程，等其氣切孔洞密合，再按日托正常程序入園。	1. 已釋放出認知時段給予有需求之家長選擇 2. 收集其他服務單位資訊，必要時提供家長選擇

	可以先登記待排，等其氣切孔洞密合，再按正常程序入園。 4. 氣切兒有早療需求，也可以選擇一對一的時段班服務模式。		
4. 住宿機構	1. 愛心家園為日間照顧機構，與住宿型機構的法條、空間、人員配置和設施設備不同，所以無法提供住宿型服務。	1. 針對有需求的家長提供台中市住宿機構資訊，支持家長聯繫資源。 2. 建議家長有此需求時可至身心障礙者社區資源中心，尋求專業人員相關諮詢和協助。	1. 收集可做早療住宿機構之資訊，以提供有需求之家長，例如國立彰化啟智學校 2. 聯合服務對象之個管社工服務，提供家長所需之資訊
5. 排一些課程讓家長可以學習	1. 每年都會進行滿意度調查，家長可以在調查的選項中圈選符合自己需求的課程。 2. 會依家庭服務需求調查表調查家長有關資訊服務、經濟需求、親職支持等向度，從中釐清家長需求並排入親職教育訓練。	1. 將家長需求調查結果排序，安排符合家長需求的課程並列入下年度行事曆。 2. 108年下半年會有常態性的親職教育講座，會開放資訊給有需求的家長參加。	1. 已將本次家長服務滿意度調查之有關訊息提供和活動辦理需求，列入下年度家長活動辦理之依據。 2. 依服務滿意度之家長回饋，調整親職活動辦理之模式和方向。
6. 學校轉銜之介紹	有關幼兒轉銜及學校介紹，目前愛心家園的作法有： 1. 連結轉知家長關於教育局每年9-10月辦理的轉銜（國小和公幼）的說明會（含學校介紹），會請家長盡量	1. 將轉銜服務做成流程圖，並且在每個流程加入對應表單及主責人員。 2. 持續與兒資中心資源合作互通資訊，	1. 在新學期的ISP會議時會針對轉銜之家長意願做調查，並擬定轉

	參加，如果家長真無法出席，教育局也會將說明會的錄影和說明放在網站上供家長自行參閱。 2. 主動召開轉銜會議，邀請幼兒下一階段安置的單位及家長到愛心開轉銜會議；或愛心的社工、教保和家長到學校或幼兒園開轉銜會議，會議中會參訪或說明學校特色。 3. 台中市各兒童資源中心在每年的 6-8 月也會辦理轉銜說明會，鼓勵家長參加。 4. 針對國小轉銜或有意申請公私幼兒園的家長，會先做轉銜需求調查，社工也會與家長一對一的做說明。	讓家長的消息或權益不漏接。 3. 收集家長有關轉銜的問題，集結成 Q&A 供家長參考。 4. 每年 7 月進行轉銜需求調查，提醒家長思考轉銜意願及該準備的證明文件，或該進行的行政流程。	銜計畫 2. 社工主動告知有轉銜需求家長之相關公辦活其他單位辦理之轉銜說明會，並提醒家長需準備之相關文件。
7. 希望能夠盡快排上自費課程	1. 目前愛心家園的自費療育課程有認知、物理、職能和語言四種時段課程，早療中心目前只有負責認知時段，如果家長有其他自費課程的需要請洽醫療復健中心詢問或安排。 2. 盤點有待排認知時段的服務對象的數量和待排時間。 3. 召開時段服務會議討論因應和可行的改善方法。	重新訂定認知時段服務開案指標和服務期程，以縮短待排的時間。 1. 服務對象以學前幼兒為主。 2. 服務過程中孩子年齡超過 6 歲，則服務到當期結束為止。 3. 目前超過學前年齡的孩子的認知時段服務，將會到 109 年 12 月底以前結束。	1. 已盤點需求及提供服務之時段能量，進行服務期程和開案標準，以縮短待排時間過長的現況。
8. 希望上課內容能技術指導或文字影像紀錄，讓家長也能在家實施，期待孩子能更加進步	1. 每月在月學習現況的表單中，老師或治療師會書寫家長在家中可以進行的目標策略 2. 平日的課程也會進行部分拍照和攝影上傳班級群	1. 教保員在聯絡簿或與家長互動時，更多主動告知孩子的學習狀況或帶領小技巧。 2. 可以針對家長需求	1. 早療各班皆已將上課照片或影像不定期上傳班級群組，讓家長能

	組。 3. 平時家長也可以透過聯絡簿或與老師面對面詢問與孩子互動的技巧或帶領策略。 4. 如果家長需要與治療師進行較深入的會談，也可以提出需求再安排適當時段。 4.	拍攝指導影片，例如擺位、進食用餐訓練、口腔按摩…。 每月有 3 次固定時間提供家長預約治療師或老師做深入討論。	清楚看到子女之參與情形 2. 每天有聯絡簿告知家長子女之日常表現 3. 每月學習現況表可傳達家長在家中可以進行之功能性建議。
--	--	---	---

二、日間托育業務

(一)回饋與建議

項目	內容
家長正向 回應與回 饋	➤ 謝謝所有老師志工等對服務對象的照顧與付出 ➤ 感恩 ➤ 欣慰、感恩 ➤ 很感謝愛心家園提供了服務對象如此完善的訓練中心。 ➤ 小孩在社交、工作技能上進步很多。 ➤ 老師、社工…等，都很盡職認真，感謝 ➤ 孩子接受服務後情緒穩定自主性表達更自信！ ➤ 減輕家屬照護的壓力及身障的生活能自理有很大的進步 ➤ 感謝 ➤ 人際關係，語彙明顯進步。 ➤ 專業、安全、放心、貼心的服務 ➤ 感謝愛心家園每個單位的協助支持 ➤ 所有在職的教保員及社工人員的服務熱心敬業態度實在令人感佩激賞。 ➤ 老師非常盡責，萬分感謝。 ➤ 非常溫馨 ➤ 很好 ➤ 非常感謝老師和社工，對學員的耐心和愛心教導和關照。 ➤ 老師們都很盡責，把學員學校發生的事情或在家裡遇到的困難，能充分 和家長溝通，並尋求解決之道。 ➤ 感恩妹妹在瑪利亞上學老師及學校行政單位的社工們大家費心用心的照 顧，讓家長們安心。 ➤ 覺得很好 ➤ 老師很了解學生愛表現的心理，讓他很愛上課 ➤ 中心老師社工及基金會的工作人員的工作態度及服務都盡善盡責。 ➤ 感恩有這個機構，認真做事的地方，謝謝 ➤ 讓家長能放心將身心障礙者的孩子寄托在愛心家園 ➤ 謝謝園區老師。辛苦你們 ➤ 開心 ➤ 讓學習著有生活重心能學得一技之長心性也有成長感恩機構所給予的所有 輔助！

	➤ 很喜歡來學校 ➤ 了解小孩的成長改變及進展 ➤ 老師們很辛苦很認真 ➤ 還可以 ➤ 在工場跟同學相處很好，交到很多朋友，很開心 ➤ 我是日托的服務對象，謝謝愛心家園照顧我，還要謝謝技一中心宜葶照顧我！教導我如何把廁所掃乾淨 ➤ 謝謝所有的志工與老師的用心 ➤ 滿意 ➤ 目前滿意 ➤ 很好
	有效問卷中，在個別化服務計劃、各式活動與服務、權益維護、工作人員服務態度、工作人員處理緊急事件過程、設施設備、豐富服務對象的生活、意見反映之整體滿意度達 92.45%
	142份有效問卷中，93.7%填答者滿意日間托育提供之各種服務，並同意豐富服務對象生活。
	期待未來發展之項目有： ➤ 期待愛心家園未來能發展休閒運動 ➤ 期待愛心家園能發展住宿式照顧服務。 ➤ 期待愛心家園能針對服務對象老年安置有所規劃 ➤ 期待愛心家園能發展長照服務。 ➤ 期待愛心家園未來能擴大校車接送區域。 ➤ 期待愛心家園能發展賺更多錢的服務。 ➤ 期待愛心家園能成立一支棒球隊。
	在日間托育服務滿意度調查中，在反映意見管道、對社工員服務態度、對意見處理結果項目上，有填答者反映不滿意；未來需要更加強這些方面的服務。
	家長較期待本中心優先舉辦「生活獨立訓練」、「情緒行為輔導」及「紓壓放鬆」此三項為家長在親職講座所期待之需求。
	家長較期待本中心優先提供的資訊，未來園區在提供資訊方面，可以「活動資訊」、「福利資訊」及「教養資訊」三個項目為優先考量，可做為經常提供資訊項目的參考依據。

(二)意見回應與改善計畫

類別	開放性建議	愛心家園意見回應	改善計畫	追蹤改善情形
工作人員態度相關	希望教保老師對服務對象的態度不要太嚴格，能以平穩的態度溝通。	服務對象有自我表達感受特別好，會和服務對象討論整個事情的脈絡，釐清原由，老師當然要尊重服務對象，但也要避免因服務對象個人因素造成老師被誤解	1. 於督導會議中加強積極性支持理念的宣導與實踐，協助教保員教導及說話方式更溫柔更婉轉。 2. 現場督導加強指正個別教保員不適切態度與行為	已要求各中心於督導會議加強積極性支持理念的宣導。現場督導觀察落實情形並加強指正個別教保員不適切態度與行為。
空間設備相關	1. 卡拉 OK 室太多人使用，很難排。 2. 使用卡拉 OK 室的點歌系統較複雜，點歌有困難。	1. 每周一、三、五早上時段及每周二、五下午時段，歡迎與預約使用。 2. 每場次只要 6 人即可預約。不需要揪一大群人，點歌就不用排很久。 109.02.25 已經更換新的點歌系統，點歌較為簡單。	1. 請日間支持者支持服務對象到社區服務中心預約使用卡拉 OK 室。 2. 每場次只要 6 人即可預約歡唱。 1. 依點歌機操作順序，提供視覺提示順序記號。	1. 請日間支持者支持服務對象到社區服務中心預約使用卡拉 OK 室。 2. 每場次只要 6 人即可預約歡唱。 已於 109.02.25 完成點歌系統。
	3. 建議教室安裝冷氣，夏天若無中央空調時會太熱。	夏季冷氣開放時間為 8:30-16:30，已經涵蓋服務對象在園時間，晚值、臨托教室空間也都已經安裝分離式冷氣，應該沒有太熱的問題。 今年 4-5 月因為新冠肺炎疫情的關係分艙分流，才有部分服務對象 4:30 後還留在各班教室的情況，目前疫情穩定，預計 5 月有望解封，解封後原本擔心 4:30 以後沒有中央空調會太熱的問題就迎刃而解了。	如果疫情的關係需要持續分艙分流，會提請行管室延長中央空調時間到 17:00。	如果疫情的關係需要持續分艙分流，會提請行管室延長中央空調時間到 17:00。
就業支持相關	希望在服務對象有工作能力時，能幫助謀合工作。	本園日間照顧提供服務對象日常工作支持，個別學員若有就業轉介需求也會提供就業轉銜服務，但若未達可就業指標，毅然決然轉介就業，容易造成學員因挫敗經驗，未來在	持續訓練服務對象工作技能，提供日常工作支持，依服務對象的現況及個別需求進行就業轉銜轉介。	本中心 108 年服務對象 4 位去職場實習、順利轉銜二位就業，維持轉銜服務計畫：評估達到指標者提供就業轉銜服務

		就業路上更加適應不良，建議在各方面達到就業指標時進行就業轉銜，若有個別需求也可逕向勞工局登記就業協助，或向各中心提出具體需求，由各中心提供相關資訊或轉銜轉介服務。		
課程規劃相關	1. 希望在生活支持服務中心能加強語言訓練，並指導正確刷牙。	1. 生活支持服務中心一直以來在加強服務對象溝通、理解、人際互動方面不餘遺力，廣泛性的於日常生活中帶入溝通輔具、核心詞彙、常用手勢等輔助溝通策略，亦將服務對象個人獨特的溝通手勢、動作、表情建立起一套專屬個人的溝通密碼，無不希望服務對象能更廣泛的被理解、被接納。如果家長覺得溝通方面還是有不足之處，可於 ISP 會議中提出討論。 2. 愛心家園推動潔牙已經多年，每年聘請牙科專科醫師進行相關教育訓練提升教保員潔牙知能及潔牙技巧，並且於日常生活中落實潔牙支持工作，然而潔牙等生活自理訓練需要家庭一起工作，歡迎家長一同來支持。 3. 請家長支持服務對象準時出席接受服務，避免遲到、早退或無故缺席情況，導致服務目標無法執行。	1. 請社工發放語言溝通、口腔衛教議題相關月訊 2. 請生服中心於親師聯誼時與家長分享溝通訓練、潔牙技巧	1. 請社工發放語言溝通、口腔衛教議題相關月訊 2. 請生服中心於親師聯誼時與家長分享溝通訓練、潔牙技巧
	2. 希望愛心家園能發展步驟流程較簡易的作業活動。	1. 釐清服務對象的問題後，了解服務對象是期待有簡單新的作業活動 2. 發展新的作業活動目前沒有考慮，因空間人力行銷都沒有合適發展的職種，一個職種的發展很不容易，現在技一職	1. 進一步與個別服務對象釐清其個人對目前職種的喜好，若有明確翊項，協助安排嘗試其他職種 2. 若此意見反應為服務對象純粹情緒抒發，則給予安撫及增強其就業活動上的表現。	進一步釐清後，服務對象表示自己還是喜歡現在的職種，因此將持續給予增強在就業活動上的表現

		種發展到目前穩定狀態已經是數年的努力的成果		
	3. 希望針對中、輕度服務對象，能以生活自理為優先訓練目標，對於其它不必要才藝別佔用太多時間。	輕度、中度服務對象通常具備生活自理能力，惟生活自理品質可能需要監督陪同，通常這樣的生活自理課題會於自然情境中進行，不需獨立訓練。輕度、中度服務對象具備較好的認知理解或肢體能力，無論在興趣、生活經驗、工作技能…都應該多元發展、多元探索，所以夢想的實踐、興趣的培養、才藝的發展…，都是重要也是必要的，希望家長能理解、認同、支持機構的服務理念。	於家長座談會中宣導愛心家園服務理念，例如：在興趣、生活經驗、工作技能…都應該多元發展、多元探索，夢想的實踐、興趣的培養、才藝的發展…，都是重要也是必要的，尋求家長理解、認同、支持機構的服務理念。	預計於 110 年家長座談會中執行分享愛心家園服務理念。
	4. 期盼能增加多元化的課程或活動，來刺激學員們的發展。	推動以個人為中心的服務，擴展服務對象生活經驗、提升生活品質一直是愛心家園的核心理念與目標，愛心家園透過開放機構事務參與(參加消防演、導覽…)、實踐夢想、成立青年自治會、舉辦運動會、社團活動、尾牙、結業式…各式活動來幫助服務對象學習與成長，也確實有許多服務對象在這些活動中得到成長與自信，如果家長對於活動的辦理有相關資源(資訊、專業人才、經濟、場地…)或建議，非常歡迎家長可以透過家庭需求調查、滿意度問卷、家訪、ISP 會議、電話…各種管道提出，有您的參與與支持，相信愛心家園的活動辦理一定更加多元而蓬勃。	於定期進行家庭需求調查、滿意度問卷中持續了解家長及服務對象多元化課程活動的需求	110 年定期進行家庭需求調查、滿意度問卷中了解家長及服務對象對於多元化課程活動的需求
醫療復健	1. 希望增加星期六上午時段的門診復健治療。	很感謝大家對於門診復健的信任和支持，由於日間照顧服務對象主要來園區的時間為週一至五，為兼顧服務品質，	於門診中心提供相關復健資源資訊(如鄰近住家的社區診所、自費療育時段班等)，並配合政府宣導長照	於門診中心提供相關復健資源資訊(如鄰近住家的社區診所、自費療育時段班等)，並配合政府宣導長照

相關		避免挖東牆補西牆現象，目前的確無法增加假日復健治療服務時段。建議若園區提供之復健服務尚無法滿足，仍有相關復健需求之服務對象，建議家屬或自身可尋求各社區復健治療服務，再次謝謝您的支持。	照 2.0，協助提供社政、衛政資源，引導民眾申請長照服務、到宅評估核定長照服務額度、擬訂照顧計畫、個案復能需求等服務。	2.0，協助提供社政、衛政資源，引導民眾申請長照服務、到宅評估核定長照服務額度、擬訂照顧計畫、個案復能需求等服務。
	2. 希望復健的項目能多元化。	目前台中市愛心家園附設醫務室依健保規定提供復健項目為物理治療、職能治療、語言治療三項業務，並以復健內涵能和日常生活功能、作息相結合為目標，希望提供不同策略來促進功能和生活品質的提昇。	於門診中心提供相關復健資源資訊(如鄰近住家的社區診所、自費療育時段班等)，並配合政府宣導長照 2.0，協助提供社政、衛政資源，引導民眾申請長照服務、到宅評估核定長照服務額度、擬訂照顧計畫、個案復能需求等服務。	於門診中心提供相關復健資源資訊(如鄰近住家的社區診所、自費療育時段班等)，並配合政府宣導長照 2.0，協助提供社政、衛政資源，引導民眾申請長照服務、到宅評估核定長照服務額度、擬訂照顧計畫、個案復能需求等服務。
人力資源管理相關	1. 希望托育服務員照顧要好身體，並建議園方舉辦服務員的身心靈紓壓活動。	依照政府規定在職訓練課程及人員專業成長課程，每年所需安排之在職訓練課目甚多，其中亦包含有關工作人員身體健康照顧、預防職業傷害等課程，工作人員亦有員工福利委員會提供社團活動、員工旅遊…等活動，因此身心靈紓壓活動固然重要，但因在職訓練時間較有限制，仍需以專業訓練及成長課程安排為優先，工作人員紓壓活動仍建議參與員工社團、旅遊活動，必要時會視狀況安排穿插在在職訓練課程安排，或視員工個人狀況轉介諮商或相關活動。	建議工作人員參與員工社團、旅遊活動，必要時視狀況安排穿插在在職訓練課程安排舉辦工作人員紓壓活動，或視員工個人狀況轉介諮商或相關活動。	預計 109 年 10-12 月訂定 110 年年度計劃時列入行事曆及教育訓練活動考量之。
餐食相關	1. 建議午餐的食材提升品質及營養多樣化。	目前供膳方式依以下方式進行 1. 營養師根據服務使用者的營養需求及成本預算來設計菜單，並擔配食材的質地、外觀、形狀、顏色及口味 2. 菜單依據六大類食物分配，	1. 目前的食材由簽約供應商負責，廠商每年自主送驗，愛心家園也不定期抽驗，會持續注意食材品質 2. 營養多變化會請營養師多變化菜單	營養師增加菜色變化 食材品質依規定辦理並由主管持續監督管理

		符合衛生署公布每日飲食指南 3. 營養師參考服務使用者及職工意見，並不定期開發新菜色以增加變化，且依季節氣候之不同開出適合之菜色 4. 按月提供不同菜色、且菜色變化至少 15 天不重複 5. 每日供應葷食、半葷食、蔬菜、湯品各一道 6. 星期一為無肉日，星期五為快樂餐(服務使用者提出的菜單)		
期待本園未來發展	1. 期待愛心家園未來能發展休閒運動	本園在休閒活動發展上，除了日托服務時間有社團活動、個人休閒時間之外，在社區服務也設有運動休閒室及運動休閒服務提供休閒運動，並設有麻吉家族聯誼會提供休閒聯誼服務，有需求者可自行報名參加。	針對本園自設之休閒運動服務加強宣導，提醒有需求者自行報名參加。	預計於 109 年下半年及 110 年度宣導本園自設之休閒運動服務。
項目	2. 期待愛心家園能發展住宿式照顧服務。	1. 本園依法規設立機構類型為日間生活照顧服務機構，無法於愛心家園另外發展住宿式照顧服務。 2. 瑪利亞基金會現已設有全日型霧峰教養家園，短期內也無發展住宿式照顧服務之準備。 3. 目前住宿式照顧服務有多家機構仍有床位候位，若有需求之家長可洽詢社工或社會局諮詢相關服務。	預計於平日家訪或 109 年 10-12 月 ISP 需求評估時進行服務需求調查，請有住宿式照顧服務需求之家長向各中心社工提出相關需求。	預計於平日家訪或 109 年 10-12 月 ISP 需求評估進行需求調查，有需求之家長平日或屆時均可提出相關需求。
	3. 期待愛心家園能針對服務對象老年安置有所規劃	1. 針對 45 歲以上年長者已設置長青班進行老化服務，目前約有 7-10 位接受服務。在老化服務上，以提供步調較為和緩、體力承擔較為輕緩的作業活動、體能健康及生活照顧促進、休閒活動參與為主軸。	預計於平日家訪或 109 年 10-12 月 ISP 需求評估時進行服務需求調查，請有住宿式照顧服務需求之家長向各中心社工提出相關需求。	預計於平日家訪或 109 年 10-12 月 ISP 需求評估進行需求調查，有需求之家長平日或屆時均可提出相關需求。

	2. 愛心家園為日間服務機構，即使提供機構在地老化服務也以行動上能出入機構者為主，若要論及讓障礙者能在機構終老安老，仍需以轉介住宿型機構為主，若有服務對象老年安置需求者，請洽詢社工或社會局諮詢相關服務。		
4. 期待愛心家園能發展長照服務。	1. 目前中心內服務對象若有長照需求，會由各中心社工協助連結長照資源與服務。 2. 本園復健部門已於 109 年度開辦長照復能服務。 3. 除了目前本園以轉介連結長照資源服務來滿足相關需求，但確實已在思考未來整併身障服務與長照服務的可能性，但長照服務有人員資格限制與培訓問題，且須與現行身障工作人員在整體管理上有所區隔與銜接，所以仍須按步就班進行相關規劃與培訓。	目前本園以轉介連結長照資源服務來滿足相關需求，於 110 年將開始規劃思考未來整併身障服務與長照服務的可能性，且解決長照服務人員資格培訓問題，並區隔及銜接現行身障工作人員管理制度，按步就班進行相關規劃與培訓。	預計 109-110 年於年度計畫開始思考人員培訓及未來規劃。
5. 期待愛心家園未來能擴大校車接送區域。	以目前的交通路線安排，接回至園區上課時間已是超過預定時間，且須考量較早搭乘校車之服務對象已逾二小時在車內，實不宜再增加搭車時數。	遠距離有搭車需求之家長，園方可視住家附近，規劃鄰近搭車地點供家長選擇。	遠距離有搭車需求之家長，園方可視住家附近，規劃鄰近搭車地點供家長選擇。
6. 期待愛心家園能發展賺更多錢的服務。	1. 本園在作業活動上設有資源回收、農園藝(香草、蔬菜水果、廚餘堆肥製作、盆栽照顧)、藝創手工藝(手抄紙卡片、陶藝、畫作、多肉植物及種子盆栽、擴香石…)、烘焙、實習商店、廚務、清潔等作業活動類型。 2. 上述服務規劃均以服務對象生活活動及成長療育品質為設計目的，產品所得依服務對象個人參與情形發放獎勵	持續思考能讓園區更能永續經營的財源管道。	預計 109 年 8-10 月擬定 110 年及未來長程計畫時列入考量。

	金，使服務對象能運用獎勵金參與各式旅遊、社區適應、購買自己想要物品及練習金錢管理使用。 3. 目前在作業活動各種設施與服務設計，在空間設施設備及工作輔具的提供上的各種金錢與資源投入非常龐大，除了教保員以外，也需聘任專業師傅協助技術教導與補足產能，還有志工支援，各種投資均大於收入，目前是處於有虧損、也有打平或小賺小賠的狀態，實際無法達成以賺錢為目的的設計，		
7. 期待愛心家園能成立一支棒球隊。	1. 109 年已成立棒球社團，已經就是一個棒球隊，只是因為疫情分倉分流無法集合各中心的一起進行棒球活動 2. 公關目前也正在洽談募集棒球用品中	等待疫情過後，才能正常的運作棒球社團的活動	目前技一維持社團時間一起進行棒球的練習，也購置了球棒和手套及棒球

三、就業輔導業務

(一)回饋與建議

項目	內容
正向回應 與回饋	➤ 謝謝就服員。 ➤ 很高興，喜愛目前工作。 ➤ 很開心獲得合適工作。 ➤ 沒什麼想法。 ➤ 很開心。 ➤ 很開心能找到工作。
	有效問卷中，在晤談環境、工作人員服務態度、服務流程效率、服務資訊提供、權益維護等之整體滿意度達 96.2。
	100%服務對象滿意本園提供就業服務過程中意見被尊重感到滿意。
	100%服務對象滿意就業之工作內容
意見與建議	較期待舉辦哪一種的成長團體活動中表示「休閒聯誼活動」最為期待。
	對於資訊提供有表示「社區化就業服務」最為期待。

(二)意見回應與改善計畫

開放性建議	愛心家園意見回應	改善計畫	追蹤改善情形
2. 您期待未來台中市愛心家園能夠發展哪些服務項目？ ➤ 社團活動 ➤ 志工活動。	➤ 麻吉家族及成人社資中心經常為身障者於假日自主開辦多元的社區交流活動，如：分區聯誼單車活動、歌唱活動、每月聯誼活動…等，供就業者選擇，並參與活動。 ➤ 可與社區服務中心接洽，依需求提供志工服務，並參與其活動。	➤ 加強專業人員及社工適時將資訊有效告知就業者，協助就業者了解參加資格與注意事項支持其參與活動。 ➤ 教導就業者如何運用社區資源，獨立自主選擇規劃娛樂活動。 ➤ 專業人員協助說明機構服務及資源的運用。	➤ 已在收回調查表同時，已與服務對象說明，並給予麻吉家族簡章。

四、職業訓練業務

(一)回饋與建議

項目	內容
正向 回應 與回 饋	☆ 學會用 line 聯絡。 ☆ 終於結訓，很開心(3 人)。 ☆ 滿意。
	有效問卷中，在師資滿意度、學習環境滿意度、課程滿意度、輔導滿意度之整體滿意度達 98.8%。家長整體滿意度達 92.1%
	10份有效問卷中，在服務對象的工作態度進步較多為「努力完成工作」、「不遲到早退」、「不隨便請假」；在工作技能提升較多為「掃地」、「廁所清潔」和「室外落葉打掃」、「拖地」；在職場適應提升較多為「注意安全」、「面試技巧」、「保持身體衛生的乾淨整潔」。
	工作態度需改善，較多為「與他人共同完成工作」、「努力完成工作」、「不隨便請假」；在工作技能需加強，較多為「工具準備」、「掃地」、「除汙」；在職場適應須提升，較多為「面試的技巧」、「能合理爭取自我權益」、「注意安全」。
意見 與建 議	☆ 發展社區家園。 ☆ 加強團體生活。 ☆ 庇護工廠-幫助更多弱勢
	經調查後，後續服務提供方面以「繼續本次職業訓練」、「社團休閒聯誼活動」、「社區化就業服務」、「輔具」為使用者所最關切資訊，因為學員接受職訓服務，故會對職訓相關資源詢問較高。

(二)意見回應與改善計畫

開放性建議	愛心家園意見回應	改善計畫	追蹤改善情形
➤ 發展社區家園	已有社區家園服務，有需求可洽單位社工	無	已提供相關資訊，供案家參考
➤ 加強團體生活。	以在訓練期間，進行班級管理，並加強團隊工作訓練	無	109 年職訓持續執行
➤ 庇護工廠-幫助更多弱勢	本園已有設置清潔庇護工作隊與烘焙庇護商店	滿足每年勞工局派案評估	針對 108 年結訓案，提供庇護工場資訊
➤ 後續服務提供方面	因為訓練以學員順利	結訓前後大量	109 年持續於布告

開放性建議	愛心家園意見回應	改善計畫	追蹤改善情形
以「社團休閒聯誼活動」、「繼續本次職業訓練」、「社區化就業服務」、「輔具」為使用者所最關切資訊	就業為目標，故針對就業相關資訊詢問度相對較高。後續將持續提供職業訓練、就業服務、麻吉聯誼休閒活動及輔具中心之資訊。	提供「就業輔導」及「社區化就業服務」資訊	欄張貼，並在班級中宣導提供休閒活動、職業訓練及社區化就業、輔具相關訊息。

備註：高達80%以上之服務對象感到滿意之題項，不列入改善追蹤。

五、醫療復健業務

(一)回饋與建議

項目	內容
家長正向回應與回饋	➤ 大家辛苦了 ➤ 期待有續經營 ➤ 謝謝所有辛苦的人員 ➤ 感謝醫療人員的付出與悉心陪伴 ➤ 感謝服務人員與老師的用心，孩子受到妥善的照顧 ➤ 很好 ➤ 非常感謝、溫暖 ➤ 人員很優秀 ➤ 服務人員很親切且專業 ➤ 心情很美麗 ➤ 工作人員很親切 ➤ 感恩 ➤ 非常謝謝朱怡菁老師專業的指導，讓我小孩進步很多，也提供我不少育兒的幫助 ➤ 謝謝你們 ➤ 人員很親切也很專業 ➤ 都很好對待像家人很親切 ➤ 老師對小朋友的指導很有一套，讓父母在育兒這條路可以學習也有人可以討論 ➤ 老師和志工都很和善 ➤ 小朋友表情變多很有趣 ➤ 人員很親切 ➤ 感謝熱心服務 ➤ 感謝鄭醫師給予我們專業及親切的幫助 ➤ 謝謝大家 ➤ 謝謝 ➤ 方便熱心專業 ➤ 感受很溫馨 ➤ 還不錯 ➤ 學員做復健治療有明顯的改善 ➤ 謝謝協助園生就診，減輕家長壓力 ➤ 經身心科治療後病情有長久的進步 ➤ 很喜歡

	➤ 很好 ➤ 治療師提供的運動有加強到我的肌耐力 ➤ 做復健對我的脊椎有幫助 ➤ 謝謝莊醫師、曾醫師、惠娟護理師，幫我看診及提供醫療處置 ➤ 凱翊老師和智丞老師的復健非常專業 ➤ 復健成果顯著
意見與建議	➤ 車位能增加 ➤ 在愛心家園想要租借教具，但好像因為分區的關係不能借，希望可以通融。 ➤ 希望孩子能在這更進步學到更多東西 ➤ 希望孩子能學習更多生活技能規範 ➤ 希望小朋友聲音越來越多 ➤ 可以和大型醫院逐漸建立連結 ➤ 復健治療下午也能服務 ➤ 輔具和長照 2.0 有些部分銜接不夠好 ➤ 希望孩子人際溝通語言對答順暢、刷牙方式正確 ➤ 希望治療師和教保員不只要有專業知識，還要有主耶穌的愛心 ➤ 健保卡若須留園過卡，請預先告知 ➤ 希望能夠注意危險器材的使用(如跑步機的控制)避免使用時受傷 ➤ 辦理更多跟家庭無小孩相關的座談會或 DIY 課程 ➤ 線上選課 ➤ 沒有身障手冊的小朋友可以進入的幼兒園 ➤ 休閒活動 ➤ 當服務對象有工作能力時能幫忙轉介謀合工作機會 ➤ 身心障礙者就業 ➤ 全日托 ➤ 老年安置 ➤ 擴大校車接送區域 ➤ 終身托護 ➤ 希望日間照顧住宿 ➤ 星期六上午門診復健治療 ➤ 希望訓練輕中智障學員以生活自理為優先，其他才藝次之 ➤ 長照 ➤ 希望復健項目可以多元化

	➤ 健康飲食餐食 ➤ 對生活組能加強語言訓練，並指導正確刷牙 ➤ 職場轉銜
--	---

(二)意見回應與改善計畫

開放性建議	愛心家園意見回應	改善計畫	追蹤改善情形
希望可以增加門診時間	去年年中已新增星期一下午復健科一診次，目前規劃的診次已滿，且尚符合目前社區和家園的使用量；另每月或每季也會和診所協會合作提供不同類別門診。	對於門診服務時間及內容會再加以廣為宣傳，以達最大效益	持續追蹤確認門診使用量和使用需求，推廣宣傳進行中。
復健腳踏車的踏板上固定腳步的線容易脫落	原則上各中心會不定期檢修相關輔具，若仍有配件易脫落問題，建議財產所屬中心可以至輔具中心填表尋求技師維修服務。	對於輔具中心服務內容和聯絡方式會再加以推廣宣傳，讓需要者可以更快更方便的取得服務。	在愛心家園相關管理會議上再次佈達和推廣輔具維修服務和聯絡進行方式(04-24713535 轉 1177)，並請各中心主管轉達給相關一線服務人員。

六、輔具服務業務

(一)回饋與建議

1、提升服務滿意度

本次調查服務有部分滿意度題項偏低，顯示服務過程中仍有待改善之事務，服務滿意度是輔具服務品質管控不可或缺的重要一環，滿意度的高低取決於第一線服務人員與服務對象的互動，具備主動發掘問題並用心解決、同理心等，是提供服務的基本要求。定期檢視滿意度與服務成效調查結果以利調整服務向度，廣納服務對象對服務的評價與建言，是中心永續經營重要參考關鍵之一，未來將持續針對中心相關服務進行服務滿意度調查，以作為後續服務參考。

2、依開放性意見進行檢討不好的原因，制定改善計劃

針對民眾所提開放式意見，如屬輔具中心相關事務提報內部行政討論與改善調整，非輔具中心事務則呈報愛心家園或社會局協助後續回應。在越來越趨向以服務對象為導向的市場經營模式，強調「好的服務」，定期進行滿意度調查，做為中心規劃者瞭解整體內、外部變化，透過質、量化的檢討與報告，瞭解服務對象觀感以及輔具中心內部問題所在，隨時調整服務，以掌控整體服務品質優良，以逐年提升輔具資源中心的價值及競爭力。

3、依民眾回饋隨時檢視輔具中心服務場域提供之內涵，並增加宣傳管道，強化資訊佈達

定期檢視服務場域之硬體設備及標示服務，以提升民眾至現場辦理相關輔具服務時的環境滿意度，如何將相關輔具資訊系統化、透明化，以提供服務對象更便利的資訊取得，必須不斷修正服務管理，以因應各類別之服務對象需求，隨著輔具評估制度推動，宣導將著重更多社區宣導、村里長/幹事等方式進行，促使更多民眾透過多元管道得知輔具資訊及操作保養。

4、因應政府推動長照服務計畫，建構跨系統服務層次

因應長照服務政策之推動，長照輔具補助與身障輔具補助方面，持續因應整合跨系統服務層次建構，民眾增加服務的選擇性，降低因為供給面不足所產生的服務普及性與連續性問題外，中心持續結合地方社團、社區據點，推動輔具服務推廣與運用，建構整合性的、可近性的、社區化、在地化、高品質的輔具服務系統。

(二)意見回應與改善計畫

開放性建議	意見回應	改善計畫	追蹤改善情形
輔具流程、服務等待時間 1. 評估到核定需3個單位評估，評估時間過長。如果需輔具需等較久。 2. 申請輔具流程太慢，例如評估結果送件3天，還要討論審核，等待時間太久。向相關單位反應，希望能改善。 3. 可否到府上評估的日期快一點 4. 手續可以再簡化更好 5. 輔具申請時間可以再縮短 6. 愈快愈好	1. 長照輔具補助與身心障礙者生活輔具補助雙軌並行，增加具身心障礙者身分民眾選擇性，同時也提高理解難度。 2. 評估受理派案評估審查時間等已縮短辦理時程。	1. 加強專業人員適時將資訊有效告知輔具需求者，協助其了解相關資格與注意事項。 2. 部分輔具鼓勵民眾可使用二手輔具，免除補助申請留程等候	1. 台中市109年6月1日起身障輔具補助改變流程開辦特約廠商門市選購輔具，輔具即買即可獲補助，不須先墊款再事後請款，縮短時間。
希望增加的輔具服務 1. 提供載送收費服務 2. 輔具運送需要家屬自理。 3. 特製輪椅可以價格上再調整一下，價格200塊 4. 要提醒帶身份證字號之類資料 5. 環保再利用 6. 希望有更適合的型款 7. 降低張力的輔具 8. 專業輔具的使用知識 9. 輔具老師的專業知識不足，加強醫學專業知識，最好有醫護背景 10. 被照顧者的睡眠品質 11. 對於輕度的弱勢者，需再加強關懷，防治重大疾病發生 12. 個案安全及居家整潔 13. 洗手間、浴室可多設立無障礙設施	1. 部分輔具物品量少或使用需求者較多，導致預約等待時間可能過久。 2. 輔具租借期限為半年，期限將屆時民眾可提出續借申請。	1. 公告租借優先順序、規則等 2. 主動提醒輔具租借逾期民眾，增加輔具流通性 3. 盡量引導民眾向廠商租用以避免等候時間過久。 4. 加強服務宣導，鼓勵服務預約，以免現場服務向隅。	1. 租借逾期數量已減少。 2. 宣導輔具回收服務增加輔具數量。
服務提供、資訊傳遞方面 1. 普及輔具相關資訊 2. 單位太多 3. 宣傳不夠普及 4. 希望更多人知道中心有輔具租借，照顧更多人	1. 增加社區服務宣導辦理場次 2. 已建構有相關網站查詢管道 3. 中心亦建有輔具廠商相關資訊供民眾索	1. 辦理社區巡迴服務 2. 安排拜訪服務區域內相關醫院、鄰里社區等資源單人連結相關訊息發送。 3. 增加輔具服務資訊	1. 已設置北區、大里、烏日、霧峰等服務據點。 2. 將持續推廣輔具中心能見度，拜訪相關

開放性建議	意見回應	改善計畫	追蹤改善情形
	取。	管道的多元性及 可及性	醫院、鄰里等 資源連結相關 訊息發送。
高背輪椅如果在頸部跟腰部那個地方做一個比較更貼脖子跟腰部的人體工學材質更好	現有高背輪椅均設計有可調整高度之頭靠	1.加強衛教說明 2.可反映給輔具廠商參考	1. 完成在督導會議中佈達服務人員加強衛教說明。 2. 在適配服務過程中能依個別需求，請輔具廠商提供相關配件供服務對象試用使用。
其他建議或反映 1. 增加補助的範圍 2. 輪椅餐桌板的補助 3. 針對電動代步車應該調整制度，讓真正需要的人，可以獲得幫助。 4. 補助款(額度)提高*3 5. 希望能增加補助項目 6. 補助過程慢	補助政策相關，非輔具中心能處理項目，將轉向業務報社會局相關承辦單人	政策執行方面非短可調整。	1. 相關意見已於相關會議呈報主管單人 2. 非輔具中心能處理項目，將轉向業務報社會局相關承辦單位

七、讀書閱覽業務

(一)回饋與建議

項目	內容
正向回應 與回饋	➤ 謝謝館員親切服務 ➤ 非常好很用心 ➤ 感恩愛心家園舉辦活動 ➤ 愉快輕鬆的互動，讓家長能有更多機會與社區親子互動 ➤ 寶貝好喜歡愛心家園的活動 ➤ 謝謝 ➤ 很棒 ➤ 非常感謝
	40 份有效問卷中，在圖書閱覽服務計畫、各式活動與服務、工作人員服務態度、設施設備上之整體滿意度達 93.64%。
	40 份有效問卷中，92.5%服務對象家長滿意本園所提供書籍借閱增加了知識感到滿意。
	40份有效問卷中，在增加圖書方面：家長較期待增加圖書「兒童圖書」、「自然科學類」、「醫學保健類」。
意見與建議	在消息來源上屬於科技資訊管道者有「瑪利亞網站」及「瑪利亞電子報」，「瑪利亞電子報」有7.14%，瑪利亞網站尚有4.76%的人從其中得到訊息，未來應可多加擴展「瑪利亞網站」之效能。
	填答者知道並使用台中市愛心家園部分服務項目，40 份有效問卷中，對於知道本園服務項目中，經複選後，每個題項中有 50%以上之填答者表示知道本園服務項目，不達填答者之 50%，讀書閱(23.95%)、早期療育(18.56%)、輔具資源(佔 9.58%)、場地出租(7.78%)、日間照顧(7.19%)、職業訓練(佔 5.99%)、醫療復健(佔 5.39%)、按摩服務(佔 4.79%)、公益活動辦理(佔 4.19%)、就業輔導(2.99%)、福利/專業諮詢(佔 2.99%)、教育訓練(佔 2.4%)、生命教育(佔 1.8%)、運動休閒(1.2%)、臨時托育(佔 1.2%)。
	40份有效問卷中，對於使用本園服務項目中，經複選後，每個題項中有50%以上之填答者表示使用過本園服務項目中之讀書閱覽(71.43%)、不達填答者之 50%，場地出租(10.71%)、公益活動辦理(佔5.36%)、生命教育(佔3.57%)、早期療育(佔1.79%)、醫療復健1.79%)、輔具資源(佔1.79%)、教育訓練(佔 1.79%)、福利專業諮詢(佔1.79%)。。建議擴大上述服務項目之行銷宣傳。
	期待未來發展之項目有：無。
	40 份有效問卷中，有 2 位（5%）對工作人員或志工服務態度感到滿意；38

	人(95%)表示非常滿意；有 0 人(0%)表示普通；在使用者 40 人中，100%服務對象家長滿意本園工作人員或志工服務態度
	親子課程方面家長對於兒童繪本親子共讀有 28.92%的需求，但對於故事坊，音樂律動有 22.89%之需求，家長較期待優先舉辦舉辦「兒童繪本親子共讀」、「故事坊」、「音樂律動」此三項親子課程為優先。
	才藝活動方面：家長對於健康講座有 30.77%的需求及讀書會有 28.85%的需求，但對於紙藝創作有 26.92%的需求及編織技巧佔 13.46%之需求，在各式課程的提供上仍應均衡提供。
	期待新書借閱

(二)意見回應與改善計畫

開放性建議	愛心家園意見回應	改善計畫	追蹤改善情形
1. 期待新書借閱	1. 與國家資訊圖書館合作，由國資圖出借書籍至閱覽室，增加圖書量，提供民眾借閱。 2. 「大野狼贈書活動」企業協助募集書籍，新書整理分類編目擴充館藏書籍，提供民眾借閱	持續募集書籍 擴充館藏書籍	依改善計畫執行

八、運動休閒業務

(一)回饋與建議-

項目	內容
正向回應與回饋	a、我喜歡唱歌, 和朋友一起唱歌很快樂 b、我很喜歡唱歌, 朋友在那裡幫我辦慶生會, 好開心 c、可以運動與歡唱好幸福
意見與建議	*、卡拉 OK 室：a、定期更新歌曲 *、運動休閒中心：a、增加桌球發球機

(二)意見回應與改善計畫

開放性建議	愛心家園意見回應	改善計畫	追蹤改善情形
*、卡拉 OK 室 1. 定期更新歌曲	*、卡拉 OK 室 1. 本園卡拉 ok 室只是提供身障朋友休閒歌唱之空間，新曲受限於曲目版權，所以無法違法隨時增加最新曲目。	*、卡拉 OK 室 1. 空間保管人. 製作無法隨時增加新曲的說明公告張貼在卡拉 OK 室空間。	*、卡拉 OK 室 1. 109.06 在使用空間貼出公告，說明本卡拉 OK 室只提供空間及擴音設備. 為提供歌唱軟體. 故無法隨時或定時更新曲目. 至 109.08.19 未有使用者再提出更新曲目的建議。
*、運動休閒中心 1. 增加桌球發球機	*、運動休閒中心 1. 發球機為一人打球時使用. 身障朋友使用桌球設備運動時. 建議邀伴或支持者一起練球較為安全. 2. 如為社區民眾個人前來使用桌球設施. 亦建議邀伴同來使用。	*、運動休閒中心 1. 詢價比價發球機的價格及種類. 再尋求社會資源挹注購買。	*、運動休閒中心 1. 經詢價適合使用的發球機的價格約 25000 元. 已經請公共事務洪組長尋求迪卡農公司贊助. 如無法募得時. 則列入 109 年底精湛建設年度物資勸募。

九、臨時托育業務

(一)回饋與建議

1.建議與期許：(填答者其意見共有 2 則)

(1)感恩

(2)感謝學園的提供臨托服務減輕家長時間和體力上、精神上的負荷！非常感恩！

(二)意見回應與改善計畫

開放性建議	愛心家園意見回應	改善計畫	追蹤改善情形
1. 暑假期間也能有臨時照顧服務	本園在前年已將此意見轉告市府承辦人，市府之回覆為臨時照顧服務，是為讓家長偶爾喘息之用途。學校暑假為二個月，如果連續使用則不符合臨時照顧精神及規定，建議家長向學校提出需求，暑假期間之照顧或活動，應回歸教育部門辦理	1. 暑假之前先收集辦理活動單位和內容之資訊，提供有需求的家長參考。 1. 2. 建議家長可以加入各種協會，將可以獲得更多活動資訊。	收集各種身障協會資訊提供家長參考