

臺北市立陽明教養院 107 年第 2 次家長座談會會議紀錄

- 壹、 會議時間：107 年 9 月 8 日（六）上午 10 時 5 分
 貳、 會議地點：臺北市立陽明教養院華岡 2 樓大會議室
 參、 主席：廖院長秋芬、陳會長莉庭
 肆、 主席致詞：(略)
 伍、 家長會會務報告：(略)
 陸、 陽明院內成果報告：(略)
 柒、 永福之家成果報告：(略)
 捌、 列管事項

編號	案由	承辦單位	前次會議決議	執行情形	主席裁示
1	有關家長反映希望本院能夠研擬院生尿布減量計畫並付諸實施一案	照顧課室	本案持續進行，加強如廁訓練並列入 ISP 計畫，持續列管。	1.10 月 9 日上午辦理「自立支援體驗營」活動，歡迎家長踴躍報名，屆時將發放活動通知單。 2.目前日間如廁訓練為 2 小時 1 次；夜間於睡前及午夜 12 點各如廁 1 次。 3.有關院生尿布使用法如下： (1)尿布用量：原則上有包尿布需求者，均採 1 片大尿布與 1 片替換式尿布。 (2)女性需求者：1 片大尿布與 1 片替換式尿布。 (3)男性需求者：1 片大尿布與 1 片替換式尿布(成漏斗型包覆法)。 (4)針對尿量多及滲出者：同上外並於腹部加包一片替換式尿布(有分 300c.c、500c.c、900c.c、1000c.c 等多種容量)，日間因 2 小時如廁 1 次故使用小容量替換式尿	本案洽悉，並持續進行相關訓練。

				布；夜間則使用大容量 尿布。	
--	--	--	--	-------------------	--

註：處理等級：A—已處理完畢 B—已依案執行 C—計畫執行 D—無法處理

玖、報告事項：

一、報告案一：報告有關本院教養費及愛心產品多元支付一案（職發課）。

說明：為配合市府多元支付政策，本院擬增設信用卡、悠遊卡支付管道說明如下：

- (一)信用卡（議約中）：擬於華岡院區、永福院區各裝設一台信用卡讀卡機，俾利現場繳納服務費。除臨櫃繳費外，尚可使用「信用卡授權」服務，填寫基本資料，授權本院定期扣繳服務費、捐款，亦可授權一次性支付產品費用。本年度不收手續費，明年度起由發卡機構直接向持卡人收取手續費。
- (二)悠遊卡（議約中）：快樂烘焙咖啡庭園裝設1台悠遊卡讀卡機，可使用悠遊卡付款，不須手續費。
- (三)有關院生教養服務費收費部分，華岡院區裝設信用卡讀卡機於行政大樓1樓收發室，永福之家裝設於1樓社工辦公室駐點人員位置，家長亦可藉由信用卡現場繳納服務費。

家長建議一：有限制只能使用哪些信用卡公司？

本院回應：可於網頁搜尋公務機關信用卡繳費平台所列之信用卡公司，現場亦提供紙本資料傳閱。若有相關問題，可以撥打本院總機(02-28611380)轉分機148，由職發課柯筑傑輔導員提供說明。

家長建議二：使用信用卡刷卡繳費每次皆有一筆手續費，假設每一筆是18至20元左右，每月繳教養費，1年約產生200多元手續費，雖金額不大，但也是增加負擔；我們家長多數是弱勢團體，是否可向財團法人聯合信用卡處理中心爭取取消手續費，或向社會局爭取預算吸收家長刷卡手續費，以增加家長使用信用卡繳費意願？如用信用卡自動扣款繳水電、瓦斯費用是不收手續費。

本院回應：明年度是否持續採免收手續費的政策，最快今年12月月底才可能有確切資訊。

家長建議三：為節省家長的手續費和承辦人員每月作業時間，收費是否可改成2個月繳1次，或改成季繳就是1年繳4次，1次手續費20元，1年才多80元；若更積極來說，改成半年繳1次，可以省下更多。承辦人員也可省下每月寄發繳費單、收據等時間人力成本。

會議決議：先蒐集資訊瞭解狀況後，於下次大會報告。

二、報告案二：有關調查搭公車至本院探視之家長往返院區的搭車需求。(秘書室)

說明：為因應年邁家長提出山仔后公車站牌至本院之接駁需求，本院擬配合公務車趟提供定點定時接駁，自9月17日(一)起，週一至週五每日上午10時15分自「山仔后派出所」公車站接駁至院內；下午2時50分自院內發車接駁至「山仔后派出所」公車站；其餘未提供接駁之時段，若家長有來院探視需求，經本院向臨近之草山計程車隊洽詢，若欲搭乘該車隊之計程車，建議提前一日向車隊預約(電話02-28616025)，可避免家長久候。

家長建議：首先感謝院方採納建議提供接駁服務，但這項服務需要考慮人力成本及資源有效運用，避免浪費，建議院方要讓家長知道這件事；並先試行2至3個月統計搭乘人數來評估是否繼續實施。另公車到站時間會因當日交通狀況而延誤，若家長所搭公車較晚到5-10分鐘導致錯過公務車也是一種浪費；建議院方可以設一特別電話號碼，讓當天要來探視的家長先打電話知會幾點會到，讓院方調配公務車到公車站牌等候家長上車時間。

本院回應：在宣傳部分，會請社工課協助簡訊發送；請照顧課室協助在聯絡簿夾通知單，讓家長知道有接駁往返公車站牌的服務。在搭車時間部分，因公務車仍有每日接送本院院生的例行車趟，希望盡量不要影響到院生接送時間。

會議決議：

1. 留下本院電話號碼部分，將再確認號碼後提供家長於上述時間點有乘車需求以聯絡本院。
2. 加強聯絡簿宣傳公車站牌定點接駁服務。

3. 請秘書室製作每日搭乘人數統計表格，記錄3個月搭乘人數再評估結果。

三、報告案三：有關107年中秋節返家(院)院生交通車接駁時間。(社工課)

說明：

- (一)107年中秋節為9月24日(一)，依往例接駁交通車停駛。
- (二)本院中秋節期間院生搭乘交通車返家日期為107年9月21日(五)、9月22日(六)，返院日期為107年9月25日(二)。

會議決議：本案洽悉。

四、報告案四：有關院生交通車搭乘安全注意事項。(社工課)

說明：

- (一)若發現安全帶有打結或損壞等情形，將立即轉知司機及車公司請其更換。
- (二)週五、週六之返家交通車皆於發車前確認院生是否繫妥安全帶，週一返院車亦由接車老師繫妥院生安全帶後再行發車。
- (三)於發車前將再次提醒司機應遵守途中所經路段之速限，明年簽訂新契約時亦會明定不可超過行駛路段之速限。

家長建議一：經過這幾個月，看到交通車方面已改善很多，很感謝社工課的努力配合。但有家長向家長會關懷小組反應，交通車到站接院生時發現衣服捲到胸口之上，車上冷氣又開得很強，導致院生感冒。當然相信工作人員會讓院生都整理好、安全帶繫好，但可能是安全帶綁得太緊，導致院生覺得不舒服會自己拉扯，在過程中衣服捲起來變成中空的樣子。希望接車上下山的保育老師可以稍微注意車上空調溫度，可能是溫度開的太低，半小時之中在極冷空調之下，院生身體就不舒服。希望可以注意空調溫度，再做的更好。

本院回應：關於空調及院生衣物部分，會請接車保育員多注意；也會與車公司聯繫，若有接車人員反應空調太冷，請司機配合調整溫度。

家長建議二：院生在上車前衣服都是穿的好好，但因每個人狀況不同，也會產生不同的狀況，像衣服上拉的問題，希望各位家長在接車時主動整理自己小孩的衣服。另外之前曾建議院長增加替代役協助接車，現在看下車時從社工課到各課室還有許多保育員都在現場幫忙，但在下車時只有 1 個保育員在車上協助院生下車，希望可以多 1 個保育員到車上協助院生下車，因有的院生身材高大，保育員比較矮小，在協助院生下車過程太辛苦。希望院方在人力充足下，可以多安排 1 個保育員協助院生下車。

本院回應：有關家長建議的事項，必須考慮保育員人力調配，將再評估可行性。

會議決議：本案洽悉，有關家長建議事項如上開回應內容辦理。

拾、討論事項：

壹拾、臨時動議：

一、臨時動議一：有關院生受傷的原因、地點，老師永遠說不知道或羅生門，到最後永遠不知道真相。家長並不是要苛責老師讓院生受傷，除了霸凌之外，只是要知道在哪裡受傷、如何受傷，要防範未然。家長知道在家照顧也會發生意外，在院裡也一樣，尤其 1 個老師要照顧好幾個人。希望從 9 月開始，不論華岡永福，只要院生受傷即通報護理站，並做成統計在每次家長座談會報告，說明受傷人數、原因、地點及善後方式，在 1 年以後受傷人數會依比例下降。

本院回應：自去年保健課即開始統計意外事件，在去年最高峰期是 1 個月有 12 個人受傷，今年已降低 50%，大約是 6 人次。原則是院生有受傷就會通知護理站紀錄，包含受傷程度、是否就醫、住院，會有受傷的分級。就統計結果發現有 2 個月份需要特別注意：3 月換季之故，因此癲癇人數特別多；5 月進入夏季，情緒問題特別多。接下來要注意秋天也是季節轉換，在癲癇發作跌倒及情緒問題較多。相關統計未來可在幹部會議上報告，但個別狀況如院生打架受傷的部分就不列入統計討論報告。

永福之家回應：意外事件發生對機構管理是一件非常重要的事，在此分享一個到日本參訪機構的經驗：每次參訪，臺灣人都會問日本人「當你們老人跌倒怎麼辦？」，日本人說：「老人跌倒是很正常的事」，這裡重點是日本知道老人會跌倒，臺灣是怕老人跌倒，所以約束

很多，日本從環境各方面努力改善，但老人一樣會跌倒，而因為做了許多努力，所以當發生跌倒意外，眾人皆能諒解；臺灣不敢這麼做，所以老人在哪都一樣，只要約束就不會發生意外。在機構裡發生受傷事件，主管都要承擔很重的責任，也經常告訴員工發生受傷事件一定要通報，如果不通報就是自己承擔責，通報後整個機構一起承擔，也能就原因進行改善，行政主管在不足之處(如新進人員搬運技巧不熟，讓院生撞到瘀青)給予支持，若是應注意而未注意也會懲處，但員工仍會害怕而不管通報，因此要如何平衡也是努力之處。在機構發生意外事件，要做到統計分析原因並改善，盡量做到減少發生意外，但不可能永遠不發生，但可設為持續努力的目標。

家長建議：建議關於統計院生受傷資料，院方留底即可。依過去 20 至 30 年的經驗是很多事情會出現另外一種狀況，曾經出現當院生受傷，議員關切後，變成院方要賠償；也曾經發生過院生自己轉身導致骨頭斷裂，結果院生家長要院方賠償，造成輔導員及保育員離職，人力是相當寶貴的資產，因此建議院生受傷只要留下詳細資料供內部處理參考，不要公開形成彼此對立，最後造成院方的困擾。

會議決議：關於家長建議事項，本院目前已有通報處理及統計的機制，目前先遵循院內的機制處理。

二、臨時動議二：家長常反應永福之家人力不足，現在引進外勞，希望有輔導人員訓練外勞能力足以協助正職人員照顧院生，但因外勞的語文能力可能無法書寫聯絡簿，因此希望外勞避免主責個案，僅為輔助人力。

永福之家回應：在雇用外勞的條件即要求具備護理相關知能，如目前所進用這位外勞本身具有護理背景，具備純熟的照顧技能。就其管理其他 3 家機構即雇用許多外勞，以實際經驗來說，許多外勞的照顧工作做的比臺灣人還好，為什麼臺灣人不願意做這份工作必然有原因。永福缺人非只僅是永福的事，而是臺灣長照皆缺乏人力，當機構人力不足的結果就會是不收案。以目標來說，希望好的人才可以留下來，對於外勞亦是如此。外勞僅是在語言溝通較不易，但在照顧技能是沒有問題，如洗澡 2 人 1 組較不會發生意外。

三、臨時動議三：本院就 8 月 18 日家長幹部會議家長建議事項，本院目前處理情形進行回應：

(一)請永福之家落實檢視聯絡簿至度，另考量外籍人士也不太具備書寫或溝通能力，希望能避免讓他們主責個案；永福之家已針對聯絡簿進行宣導，各

生活區皆需填寫，並且社工每週會進行檢查，如有未遵守者將請主管處理；另外對於外籍員工，只會安排他們處理勞務性照顧工作，院生的主責皆安排為本國籍員工。

- (二)希望院方能加強保育老師對尿布的觀念及教育訓練：如前述列管案一，也歡迎各位家長參加 10 月 9 日之體驗營。
- (三)有關社會適應餐費調整，膳食費餘額能否補貼社適餐費：本院詢問其他公立教養機構，並沒有以膳食費支應社會適應餐費之情形，惟是否將目前 60 元餐費爭取提高至與現行誤餐費相同之 80 元，本院目前研議中。
- (四)有關家長提及 2-8 及 3-8 生活區無面向走廊之玻璃，希望能加大門上玻璃，以便從門外能直接觀察區內之情形：經與設計師詢問，擬將兩個生活區門上玻璃尺寸由原規劃的 30 公分*30 公分加大至 75 公分*75 公分，約為目前門的一半大小。
- (五)家長反應希望監視器能加裝機處收音設備一事：目前規劃將永福之家今年度新設之 30 支攝影機加裝錄音設備，預計於 10 月底前完成。
- (六)家長反應交通車車速過快及須注意安全：車速部分，針對車速過快情形，本院已依契約對車公司進行罰款，另外安全部分前述報告案已進行報告。
- (七)有關家長提出希望能有本院及山仔后派出所往返之交通車：如前述報告案，歡迎家長可多加利用。
- (八)有關家長反映希望本院辦理的活動能以院生為主一事：本院目前已向各課室進行宣導，於辦理活動時會致力讓所有院生都能夠參加，而在假日舉辦的活動，也會盡量媒合志工協助將生活區的院生都帶出來參加活動。

壹貳、散會：上午 11 時 45 分。