

臺北市立陽明教養院 109 年策略地圖

【使命】
提供心智障礙市民優質照顧服務

【願景】
成為全國心智障礙者全日型福利機構之標竿

【核心價值】
正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享
建構安全、尊嚴、健康、溫馨、精進的服務體系

策略	強化弱勢關懷
主題	A 精進服務品質

策略目標	顧客 C	AC1 家屬服務滿意度 AC2 服務使用者膳食滿意度 AC3 優化服務使用者生活環境
	內部流程 P	AP1 精進社福機構評鑑 AP2 落實服務使用者個別化教養 AP3 落實公安消防管理作業 AP4 打造服務使用者友善生活環境 AP5 落實服務使用者健康促進 AP6 提升服務使用者自立能力 AP7 強化服務使用者自我肯定
	學習成長 L	AL1 提升專業人員學習效能 AL2 強化督導機制
	財務 F	AF1 提高預算執行效能

臺北市立陽明教養院 平衡計分卡 (109 年)

策略目標	關鍵成功因素 (KSF)	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量單位	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年	KPI 主責科室	行動計畫	行動計畫	行動計畫	行動計畫 主責科室
				實際值	實際值	實際值	目標值	目標值	目標值			已編 109 年預算(元)	預估 110 年概算(元)	
顧客構面														
AC1 家屬服務滿意度	提高照顧服務品質	AC1.1 服務滿意度	(非常滿意+滿意件數)/ 問卷總件數*100% 單位：%	87.8%	91.2%	89%	89.1%	89.2%	89.3%	社工課	推動家屬參與監督照顧服務品質，提升家屬之服務滿意度。	15,722,716	15,722,716	社工課
AC2 服務使用者膳食滿意度	提升膳食及環境品質	AC2.1 服務使用者膳食滿意度	(非常滿意+滿意件數)/ 問卷總件數*100% 單位：%	83.5%	81.2%	82%	83%	84%	85%	保健課	辦理服務使用者膳食滿意度調查。	0	0	保健課
AC3 創新專案服務滿意度	應用數位教材提升服務使用者參與度	AC3.1 服務滿意度	(非常滿意+滿意件數)/ 問卷總件數*100% 單位：%	無資料	無資料	82%	83.5%	84%	84.5%	保健課	辦理創新方案 109 年「心智障礙數位學習方案」	0	0	秘書室 教保課 養護課 職發課 保健課 社工課
內部流程														

策略目標	關鍵成功因素 (KSF)	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量單位	106 年 實際值	107 年 實際值	108 年 實際值	109 年 目標值	110 年 目標值	111 年 目標值	KPI 主責科室	行動計畫	行動計畫 已編 109 年預 算(元)	行動計畫 預估 110 年概 算(元)	行動計畫 主責科室
AP1 精進 社福 機構 評鑑	落實專業品質 考核計劃及評鑑以維護及提升服務品質	AP1.1 辦理身心障礙機構評鑑考核	考評成績甲等以上	甲等	優等	優等	優等	優等	優等	社工課	辦理「臺北市立陽明教養院委託天主教耕莘醫療財團法人永和耕莘醫院經營管理臺北市永福之家專業品質考核計畫」。	53,043,500	53,043,500	社工課
AP2 落實 服務 使用者 個別化 教養	提升個別教養服務計畫會議 (ISP) 家屬出席率	AP2.1 年度個別教養會議 (ISP) 家屬出席場次	年度個別教養服務計畫會議(ISP)家屬出席場次 單位：場次	136	138	139	141	143	145	教保課	召開服務使用者個別教養服務計畫會議。	0	0	教保課 養護課 職發課
AP3 落實 公安 消防 管理 作業	每月辦理消防演練	AP3.1 辦理消防演練達成率	實際演練次數/應辦理演練次數*100% 單位：%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	秘書室	每月辦理一次夜間無預警消防演練，並進行考評。	0	0	秘書室
AP4 打造 服務 使用	依區務考核結果策進	AP4.1 區務安全評估考核	區務安全評估考核平均分數 單位：分	92.3	92.19	91.5	92	92.5	93	養護課 教保課	辦理「109 年區務安全評估考核計畫」。	0	0	養護課 教保課

策略目標	關鍵成功因素 (KSF)	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量單位	106 年 實際值	107 年 實際值	108 年 實際值	109 年 目標值	110 年 目標值	111 年 目標值	KPI 主責科室	行動計畫	行動計畫 已編 109 年預算(元)	行動計畫 預估 110 年概算(元)	行動計畫 主責科室
者友善生活環境														
AP5 落實服務使用者健康促進	應用獎勵制度提高服務使用者出席活動意願	AP5.1 參加零時運動服務使用者人次	每年參加零時運動服務使用者人次 單位：人次	878	1,150	1,100	1150	1160	1170	保健課	辦理「服務使用者團體體適能活動實施計畫」。	35,000	35,000	保健課
AP6 提升服務使用者自立能力	強化服務使用者工作能力與情緒穩定	AP6.1 至外展點進行技能訓練	具工作能力服務使用者至外展點進行訓練 單位：人次	無資料	無資料	無資料	168	173	178	職發課	評估情緒穩定及具備工作人格、社會技能之服務使用者至外展點進行技能訓練。人次為貼近服務量之指標。	100,000	100,000	職發課
AP7 強化服務使用者自	辦理各項社團與童軍服務提升服務	AP7.1 服務使用者社團參與	服務使用者出席率(實際出席人數/應出席人數)*100% 單位：%	無資料	無資料	無資料	85%	86%	87%	教保課 養護課 職發課	每年維持 10 個社團運作，提供服務使用者多元化休閒活動，並以易讀版方式協助服務使用者選擇社團。	350,000	350,000	教保課 養護課 職發課

策略目標	關鍵成功因素 (KSF)	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量單位	106 年 實際值	107 年 實際值	108 年 實際值	109 年 目標值	110 年 目標值	111 年 目標值	KPI 主責科室	行動計畫	行動計畫 已編 109 年預算(元)	行動計畫 預估 110 年概算(元)	行動計畫 主責科室
我肯定	使用者自我肯定	AP7.2 參與社區關懷活動之童軍人次	參與社區關懷活動之童軍人次 單位：人次	26	30	30	31	32	33	保健課	辦理「陽明自強(女)童軍團計畫」。	外捐	外捐	保健課
		AP7.3 童軍參與社區關懷活動服務人次	接受社區關懷活動服務人次	-	-	-	65	70	75	保健課		外捐	外捐	
學習成長														
AL1 提升專業人員學習效能	提高工作人員參訓率	AL1.1 核心業務教育訓練參訓率	核心業務教育訓練結訓人數/報名人數*100% 單位：%	98.96%	100%	96%	97%	98%	99%	人事室	辦理機構工作人員專業訓練、在職訓練，提升照顧知能。	14,000	14,000	人事室 教保課 養護課 職發課 社工課 保健課

策略目標	關鍵成功因素 (KSF)	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量單位	106 年 實際值	107 年 實際值	108 年 實際值	109 年 目標值	110 年 目標值	111 年 目標值	KPI 主責科室	行動計畫	行動計畫 已編 109 年預 算(元)	行動計畫 預估 110 年概 算(元)	行動計畫 主責科室
AL2 提升專業人員正向支持能力	辦理多元紓壓工作坊	AL2.1 計畫執行滿意度	(非常滿意+滿意件數)/ 問卷總件數*100% 單位：%	無資料	無資料	80%	81%	82%	83%	養護課	辦理「正向行為支持計畫」。	48,800	52,000	養護課 教保課 職發課
財務構面														
AF1 提高預算執行效能	落實每月預算分配數之執行	AF1.1 預算支出達成率 (含基金)	本年度預算執行數(實際執行數+保留數)/ 可用預算數*100% 單位：%	無資料	86%	90.49%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	會計室	以預(決)算數計算預算支出達成率 (含基金)	0	0	各課室