

臺北市立陽明教養院 111 年策略地圖

<p>【使命】</p> <p>提供心智障礙市民優質照顧服務</p>	<p>【願景】</p> <p>成為全國心智障礙者全日型福利機構之標竿</p>	<p>【核心價值】</p> <p>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</p>
--	---	---

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 提高照顧服務品質 AC2 提升膳食及環境品質 AC3 辦理情緒行為支持中心
	內部流程 P	AP1 精進社福機構服務品質 AP2 落實服務對象個別化服務 AP3 落實公安消防管理 AP4 打造服務對象友善生活環境 AP5 落實服務對象健康促進 AP6 提升服務對象自立能力 AP7 強化服務對象自我肯定
	學習成長 L	AL1 提升專業人員學習效能 AL2 提升專業人員正向支持能力
	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 (111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	108年 實際值	109年 實際值	110年 實際值	111年 目標值	112年 目標值	113年 目標值	KPI 主責科室	行動計畫	行動計畫 已編 111年預算(元)	行動計畫 預估 112年概算(元)	行動計畫 主責科室
顧客構面														
AC1 提高照顧服務品質	進行家屬滿意度調查	AC1.1 服務滿意度	(非常滿意+滿意) 件數/問卷總件數 *100% 單位：%	94.8%	94.8%	90%	90.1%	90.2%		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 提升膳食及環境品質	服務對象膳食滿意度	AC2.1 服務對象膳食滿意度	(非常滿意+滿意) 件數/問卷總件數 *100% 單位：%	82%	82%	83.9%	84%	85%		保健課	辦理服務對象膳食滿意度調查。	11,339,550	11,339,550	保健課
AC3 辦理情緒行為支持中心	接受服務人次	AC3.1 接受服務人次	每年服務人次 單位：人次	無資料	無資料	44	350	400		保健課	辦理「情緒行為支持計畫」	150,000	150,000	秘書室 教保課 養護課 職發課 保健課 社工課
內部流程														
AP1 精進社福機構服務品質	落實專業品質考核及評鑑	AP1.1 辦理身心障礙機構評鑑考核	考評成績甲等以上	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

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	108 年 實際值	109 年 實際值	110 年 實際值	111 年 目標值	112 年 目標值	113 年 目標值	KPI 主責科室	行動計畫	行動計畫 已編 111 年預算(元)	行動計畫 預估 112 年概算(元)	行動計畫 主責科室
AP2 落實服務對象個別化服務	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	139	141	143	145	147		教保課	召開服務對象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	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%		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 打造服務對象友善生活環境	每季進行區務考核	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	91.5	92	92.5	93	94		養護課 教保課	辦理「111 年區務安全評估考核計畫」。	0	0	養護課 教保課
AP5 落實服務對象健康促進	應用獎勵制度提高服務使用者出席活動意願	AP5.1 參加零時運動服務對象人次	每年參加零時運動服務對象人次 單位：人次	1,100	1,348	1,333	1,340	1,345		保健課	辦理「服務對象體適能活動專案計畫」。	35,000	35,000	保健課
AP6 提升服務對象自立能力	強化服務對象工作能力與情緒穩定	AP6.1 至外展點進行技能訓練	具工作能力服務對象至外展點進行訓練 單位：人次	無資料	168	169	170	171		職發課	評估情緒穩定及具備工作人格、社會技能之服務對象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 強化服務對象自我肯定	辦理各項活動	AP7.1 服務對象社團參與	服務對象出席率(實際出席人數/應出席人數)*100% 單位：%	無資料	85%	86%	87%	88%		教保課 養護課 職發課	每年維持 10 個社團運作，提供服務對象元化休閒活動，並以易讀版方式協助服務對象選擇社團。	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	108 年 實際值	109 年 實際值	110 年 實際值	111 年 目標值	112 年 目標值	113 年 目標值	KPI 主責科室	行動計畫	行動計畫 已編 111年預算(元)	行動計畫 預估 112年概算(元)	行動計畫 主責科室
		AP7.2 辦理童軍團集會次數	辦理童軍團集會次數 單位：次數	無資料	無資料	8	7	7		保健課	辦理「陽明自強(女)童軍團計畫」。	15000	15000	保健課
		AP7.3 參與童軍團集會之服務對象人次	參與童軍團集會之服務對象人次	無資料	無資料	6	245	250		保健課				
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：%	96%	97%	98%	99%	99.2%		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	66,000	人事室 教保課 養護課 職發課 社工課 保健課
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：%	80%	81%	82%	83%	85%		養護課	辦理「正向行為支持計畫」。	52,000	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)	90.49%	94.34%	89.65%	≥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

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	108 年 實際值	109 年 實際值	110 年 實際值	111 年 目標值	112 年 目標值	113 年 目標值	KPI 主責科室	行動計畫	行動計畫 已編 111年預算(元)	行動計畫 預估 112年概算(元)	行動計畫 主責科室
			數)/可用預算數 *100% 單位：%											