

# 彰化縣政府105年度自行研究報告

## 彰化縣政府設置區域型家庭福利服務中心

### 成效評估

研究單位：彰化縣政府社會處

研究人員：黃淑娟、王蘭心、陳素貞、周虹君、黃郁漩、  
張朝傑

研究期程：自105年 1月 1日至105年11月30日

## 目錄

彰化縣政府 105 年度自行研究報告摘要表.....	1
壹、 緒論.....	4
一、 研究背景.....	4
二、 研究動機與目的.....	5
貳、 文獻探討.....	6
一、 彰化縣家庭概況與福利人口分析.....	6
二、 彰化縣政府家庭福利服務中心設置與服務模式.....	12
三、 成效評估.....	15
參、 研究設計.....	17
肆、 研究分析.....	21
一、 量化成果.....	21
二、 個案服務品質.....	36
伍、 結論與建議.....	39
參考書目.....	42

彰化縣政府 105 年度自行研究報告摘要表

計畫名稱	彰化縣政府設置區域型家庭福利服務中心成效評估
研究單位及人員	研究單位:彰化縣政府社會處 研究人員:黃淑娟、王蘭心、陳素貞、周虹君、黃郁漩、張朝傑
期程	自 105 年 1 月 1 日至 105 年 11 月 30 日
經費	自行研究，無編列預算
目的	<p>為了解本府區域型家庭福利服務中心設置後服務成效，始以中心所推動之個案服務、團體工作、方案辦理及志工運用為研究內容，研究結合 105 年度衛生福利部家庭福利服務中心績效評核指標進行中心服務成效檢視，研究目的如下：</p> <p>(一) 檢視及探討區域型家庭福利服務中心服務現況。</p> <p>(二) 建構區域型家庭福利服務中心績效評估機制並進行成效評估：建構團體工作、服務方案、與個案工作績效等評估方法與評估工具，並以此評估工作進行服務成果與成效之評估。</p> <p>(三) 研擬具體改善建議，規畫未來區域型家庭福利服務中心發展方向：依據前述評估結果，針對家庭福利服務中心服務推動方式研擬具體改進建議，並規畫本府未來設置區域型家庭福利服務中心發展方向。</p>
方法與過程	<p>一、研究方法</p> <p>(一) 量化績效指標：以衛生福利部社會及家庭署「家庭福利服務中心 105 年度績效評鑑指標」為量化成效評</p>

	<p>估工具，並以家庭福利服務中心所辦理之各項團體、方案、個案工作紀錄為資料來源進行分析比對，是否達成量化績效指標。</p> <p>(二)個案服務品質：以家庭福利服務中心服務個案調查對象，進行服務滿意度調查。</p> <p>二、研究工具：</p> <p>(一) 量化成效評估指標：</p> <p>依照衛生福利部社會及家庭署所訂定之家庭福利服務中心 105 年度績效評鑑指標中，輸出成果績效構面訂出本研究量化成效指標。</p> <p>(二) 個案服務品質問卷</p> <p>以結構式問卷進行調查，問卷內容分為個案接受服務概況、受訪者基本資料、及服務品質與滿意度量表、及建議改進事項等四大部分。問卷內容如涉及民眾所提之建議(改進)事項，簡易項目應即刻改進或說明，重大變革項目應提交家庭福利服務中心會議討論。</p>
<p>研究發現及建議</p>	<p>一、 研究發現</p> <p>(一)個案來源多為社工員主動關懷發現，家庭福利服務中心協助潛在福利人口進入社會福利系統。</p> <p>(二)團體工作有效結合區域內資源推展，並發掘潛在弱勢家庭。</p> <p>(三)福利服務方案以訪談法了解社區需求，並結合社區辦理，節省行政與人力成本。</p> <p>(四)有效結合在地志工，推展家庭福利服務中心各項業務。</p> <p>二、研究建議</p>

	<p>(一) 訂定本縣區域型福利服務中心發展策略，強化社會福利一級與二級預防功能。</p> <p>(二) 發展家庭福利服務中心服務成效指標，每年檢視服務推展之量化成果與質化效果。</p> <p>(三) 發展以個案需求為基礎的團體工作與服務方案，滿足區域內弱勢家庭福利服務需求。</p>
備註	

# 彰化縣政府設置區域型家庭福利服務中心成效評估

## 壹、緒論

### 一、研究背景

家庭是孕育人類成長的地方，家庭功能的發揮，有助於社會穩定的發展，近幾年因家庭結構改變、就業環境不穩定及家庭解組等現象，造成家庭功能弱化，家庭能量減弱。基於政府應支持家庭，協助家庭面對問題與需求，而非無限制的侵入或管制家庭的核心價值(內政部社區發展雜誌社，2006)，93年行政院社會福利推動委員會第8次會議通過家庭政策，透過(1)保障家庭經濟安全；(2)增進性別平等；(3)支持家庭照顧能力，分擔家庭照顧責任；(4)預防並協助解決家庭成員的問題；(5)促進社會包容等五大政策目標，回應各項變遷對家庭產生的影響。該政策第四項「預防並協助家庭解決家庭成員的問題」目標中，第八點「建立以社區(或區域)為範圍的家庭支持(服務)中心，預防與協助處理家庭危機」為具體政策內容之一。爰此，內政部於96年研訂「建構家庭福利服務系統實施計畫(草案)」，期以「家庭政策」引導各縣市普及設置「區域性家庭福利服務中心」，97年又訂定「建構家庭福利服務系統實施計畫(草案)」，以三年實驗計畫，依各地區特色與需求，推展在地化的服務模式與內涵(葉玉如，2009)。

本府於98年亦參與當時內政部兒童局推動的「建構家庭福利服務系統實驗計畫」，運用公益彩券回饋金補助及編列縣政預算，於既有的身障中心內成立「彰化縣田尾家庭福利服務中心」，並於99年正式掛牌，該中心以個案工作推動「6歲以下弱勢兒童主動關懷方案」，以外展工作模式至家庭關懷面訪，如發現高風險或疑似兒虐事件，即主動通報並轉介，發揮預警效能。惟因當時該中心未繼續獲得中央回饋金補助，本府推展家庭福利服務中心計畫因而中斷。

103年衛生福利部社會及家庭署訂定「家庭支持服務系統建置規劃方案—優先結合單親家庭服務中心」計畫，本府參與該計畫，由中央輔導團

體輔導本府進行縣內家庭福利相關資源盤點，並依據本縣地理特性、人口分布、社區需求等，提出「彰化縣政府家庭福利服務中心建置與營運計畫」，該計畫並於 103 年獲社會及家庭署「補助建置家庭福利服務中心（含單親中心轉型）競爭型計畫」補助，104 年 8 月分別於二林區及溪湖區成立家庭福利服務中心。

## 二、研究動機與目的

為了解本府區域型家庭福利服務中心設置後個案服務、團體工作、方案辦理及志工運用動成效，始以家庭中心服務成效評估為研究主題，據以了解本府家庭福利服務中心設置後是否有助於落實近便性、普及與主動預防的家庭支持服務體系。

本研究結合 105 年度衛生福利部家庭福利服務中心績效評核指標進行中心服務成效檢視，研究目的如下：

- （一） 檢視及探討區域型家庭福利服務中心服務現況。
- （二） 建構區域型家庭福利服務中心績效評估機制並進行成效評估：建構團體工作、服務方案、與個案工作績效等評估方法與評估工具，並以此評估工作進行服務成果與成效之評估。
- （三） 研擬具體改善建議，規畫未來區域型家庭福利服務中心發展方向：依據前述評估結果，針對家庭福利服務中心服務推動方式研擬具體改進建議，並規畫本府未來設置區域型家庭福利服務中心發展方向。

## 貳、文獻探討

### 一、彰化縣家庭概況與福利人口分析

#### (一)家庭概況分析

##### 1、人口朝都市集中，家庭組織型態趨向核心家庭

就近十年本縣統計資料觀察，本縣總戶數逐年遞增，而每戶人口數則逐年減少(92年每戶平均3.96人)，顯示本縣家庭組織型態趨向小家庭制度。

本縣平均人口密度為每平方公里1,206人，以彰化市、員林鎮、和美鎮及鹿港鎮最高，每平方公里2,000人以上，彰化市及7個鎮人口數總計64萬6,281人占全縣總人口數49.87%，即本縣近一半之人口係集中於特定鄉鎮，人口向都市集中之趨勢明顯。

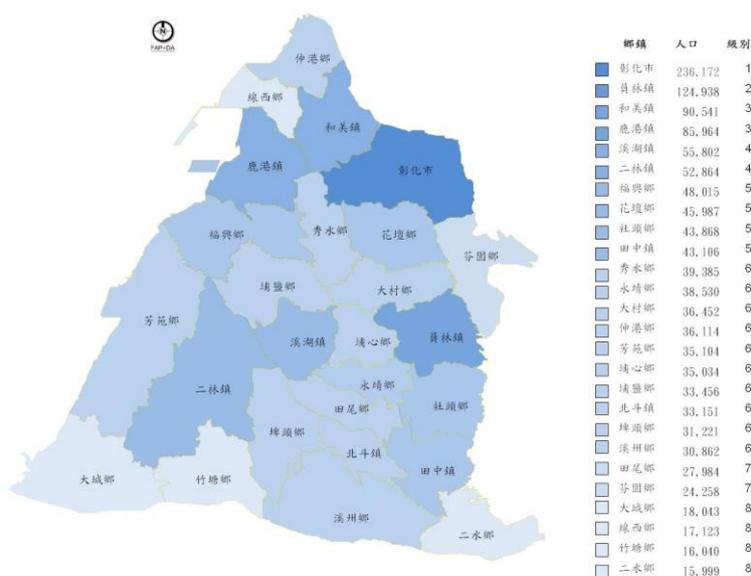


圖 1 彰化縣人口分布圖

##### 2、近五年新生兒平均每14位中約有1位「新台灣之子」

近五年本縣新生兒人口數為5萬9,910人，生母國籍屬外國籍者(東南亞及其他)與大陸、港澳地區者分別為2,318人及2,052人，占新生兒比率分別為3.87%及3.43%，兩者合計7.30%，即近五年本縣平均每14位新生兒中約有1位是「新台灣之子」。

表 1、彰化縣 98-102 年出生人數生母國籍結構別

年別	合計	本國籍		大陸、港澳地區		外國籍	
		人數	比率 (%)	人數	比率 (%)	人數	比率 (%)
98	12,245	11,298	92.27	453	3.7	494	4.03
99	10,583	9,756	92.19	456	94.31	371	3.51
100	11,833	10,992	92.89	467	3.95	374	3.16
101	13,658	12,652	92.63	564	4.13	442	3.24
102	11,591	10,842	93.54	378	3.26	371	3.2
總計	59,910	55,540	92.71	2,318	3.87	2,052	3.43

3.、南彰化的鄉鎮老年人口比例高，北彰化的鄉鎮市兒少人口比例較高。

本縣兒少 26 萬 1,2485 人數占全縣人口數 20.25%，65 歲以上老人 16 萬 6,051 人占全縣口數 12.81%。就地域分析，北彰化兒少 13 萬 1,330 人，南彰化兒少 13 萬 1,155 人，南北彰化兒少人口數相近。北彰化老年人口數 7 萬 296 人，南彰化老年人口數 9 萬 5,755 人，本縣老年人口 57.66% 居住於南彰化區域(各鄉鎮兒少與老年人口分析表如附表 2)。

以兒少人口數占該鄉鎮市比例分析，溪湖鎮兒少人口占該鎮 22.13% 最高，次為秀水鄉(21.99%)、鹿港鎮(21.87%)、彰化市(21.73%)。就各鄉鎮老年人口數占該鄉鎮人口數比例分析，大城鄉老年人口數占該鄉 22.10% 最高，次為二水鄉(19.95%)、竹塘鄉(19.61%)、芳苑鄉(19.43)。

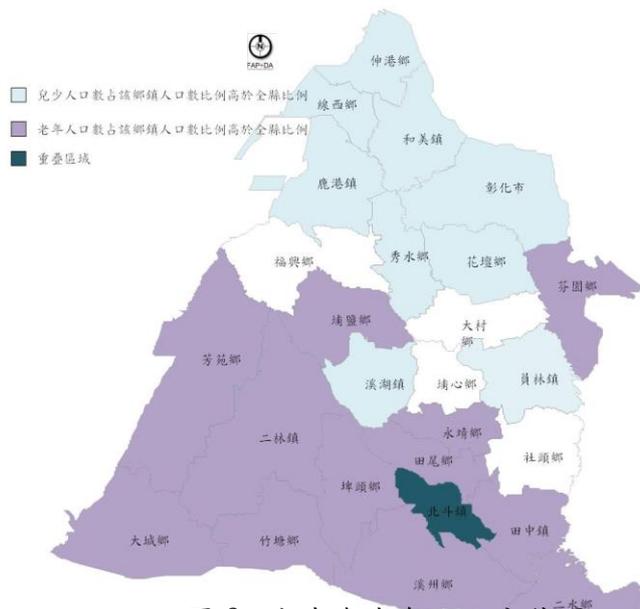


圖 2、兒少與老年人口分佈圖

4. 外籍配偶占全縣總人口數 1.76%，原住民占全縣總人口數 0.46%

本縣外籍配偶總人數 2 萬 2,774 人，占全縣總人口數 1.76%，全縣 15.91% 的外籍配偶居住於彰化市，次為員林鎮(7.93%)、和美鎮(6.26%)。就外籍配偶人口數占各鄉鎮人口數分析，芳苑鄉外籍配偶人口數占全鄉 2.60% 最高，次為溪州鄉(2.49%)、大城鄉(2.48%)。就地域分析，北彰化外籍配偶人數 1 萬 454 人，占全縣外籍配偶人數 45.90%，南彰化外籍配偶人數 1 萬 2,320 人(占全縣外籍配偶人數 54.1%)。

原住民總人數 5,221 人，占全縣總人數 0.40%，全縣 22.06% 的原住民居住於彰化市，次為花壇鄉(10.34%)、和美鎮(9.39%)、芳苑鄉(5.50%)；就原住民人口數占各鄉鎮人口數分析，花壇鄉原住民人口數占全鄉人口數 1.17% 最高，次為芳苑鄉(0.82%)、秀水鄉(0.48%)、彰化市(0.48%)。就地域分析，北彰化原住民人數 3,298 人，占全縣原住民人數 63%，南彰化原住民人數 1923 人，占全縣原住民人數 34%。

#### 小結

本縣家庭結構朝向核心家庭型態，互助網絡功能弱化，在面對家庭危機事件時，易有經濟扶助、兒童照顧、老人與身心障礙者照護等需求，故家庭福利服務中心應結合各項友善家庭、支持家庭的福利服務或社會資源，以提升家庭的照顧功能。另本縣就業人口中工業及服務業已占九成，故為提供家庭更近便與可及的服務，家庭福利服務中心應考量延長服務時間至晚上或假日。

### (二) 福利人口分析

#### 1、南彰化貧戶率較北彰化貧戶率高

本縣低收入 5,700 戶，貧戶率 1.52%，其中彰化市 740 戶，占低收入戶總戶數 12.98% 最高，次為員林鎮 538 戶，占低收入戶總戶數 9.44%，兩鎮市低收入戶總戶數合計占本縣總戶數 22.42%。

以鄉鎮貧戶率分析，鄉鎮貧戶率平均為 1.72%，標準差

0.488%，大城鄉為貧戶率最高之鄉鎮(3.08%)，次為溪州鄉(2.78%)、田尾鄉(2.25%)、及二林鎮(2.12%)。就南北彰化區域分析，鄉鎮貧戶率大於平均貧戶率之鄉鎮多分佈於南彰化，北彰化僅有芬園鄉貧戶率大於平均貧戶率，尤以南彰化二林區 4 個鄉鎮貧戶率皆高於本縣平均貧戶率。

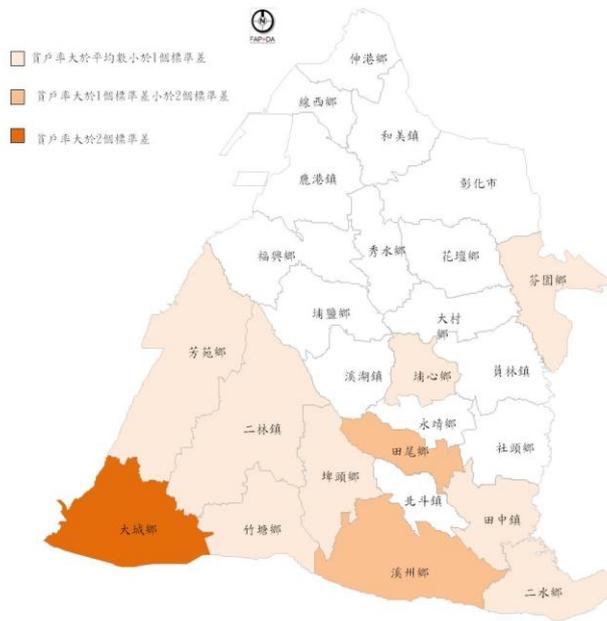


圖 3、貧窮家戶分佈圖

## 2、南彰化各鄉鎮弱勢兒少生活扶助率高於北彰化

本縣弱勢兒少生活扶助個案計 9,130 人，占兒少總人口數 3.48%。彰化市 1,445 人，占總扶助人數 15.83%最高，次為員林鎮 944 人，占扶助人數 10.34%。兩鎮合計占總扶助人數 26.17%。

就各鄉鎮弱勢兒少生活扶助人數占該鄉鎮市兒少總人口數分析，鄉鎮平均扶助率 3.77%，標準差 0.77%，芳苑鄉為兒少扶助率最高鄉鎮(5.29%)，次為大城鄉 (5.27%)、及二水鄉

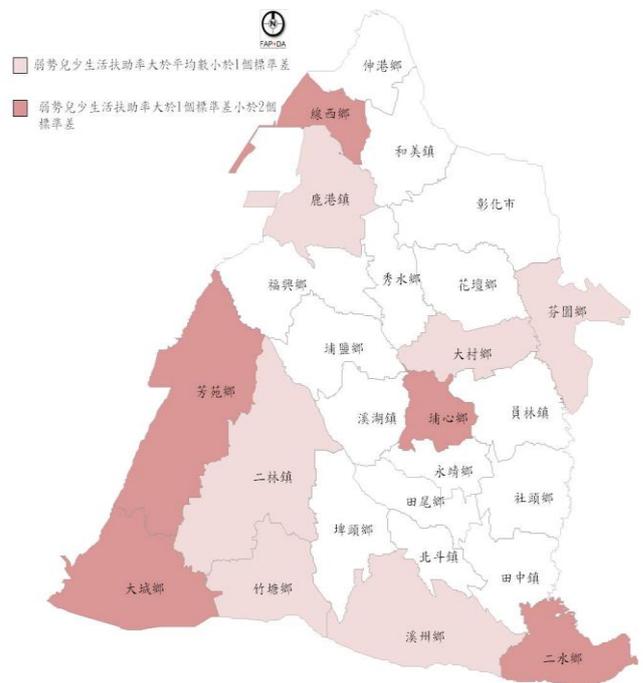


圖 4、弱勢兒少個案分佈圖



以地域分析，北彰化 410 件，占總案件 43.85%，南彰化案件數較北彰化高。就鄉鎮市高風險案件數占總案件數比例與鄉鎮占全縣人口比例相較，有 13 個鄉鎮市高風險案件數比例超過該鄉占全縣人口比例，且 9 個鄉鎮分布於南彰化區域。(各鄉鎮高風險家庭服務人數如附表 6)。



圖 6、高風險個案分佈圖

### 5、保護性案件數南彰化比例高於北彰化

兒童保護、家庭暴力及性侵害通報件數，總計 5,425 件，以彰化市 869 件占總案件數 16.02%最高，次為員林鎮 517 件，占 9.53%。

以地域分析，南彰化 2,944 件，占總案件數 54.27%。就鄉鎮市保護性案件數占總案件數比例與鄉鎮占全縣人口比例相較，有 11 個鄉鎮保護性案件通報數比例超過全縣人口比例，且除花壇鄉與福興鄉屬北彰化外，其餘 9 個鄉鎮分布於南彰化區域。

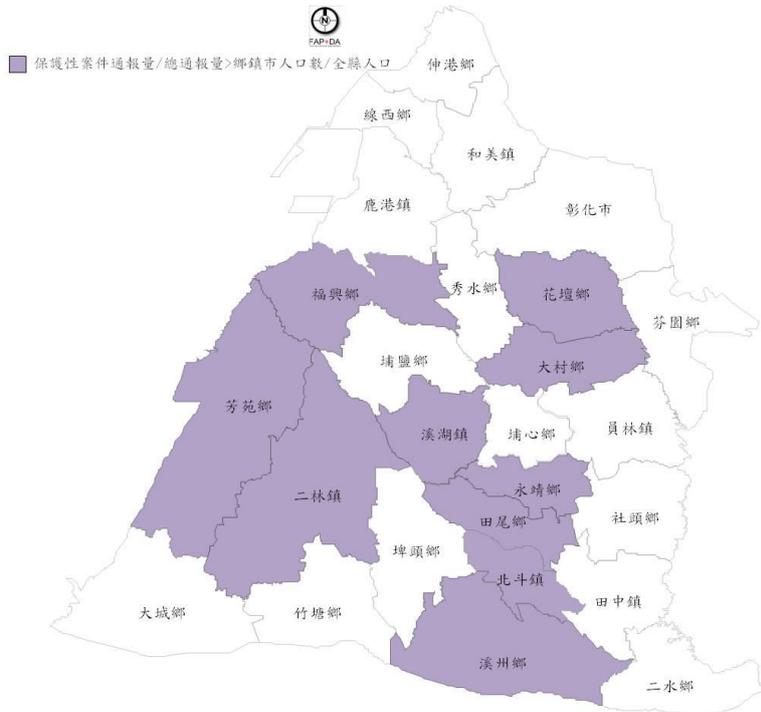


圖 7、保護性個案分佈圖

### 小結

本縣南彰化區域的鄉鎮貧戶率、鄉鎮弱勢兒少生活扶助率、鄉鎮身心障礙人口比率皆較北彰化區域高，高風險家庭需求南彰化區域亦高於北彰化，故家庭福利服務中心將以南彰化地區優先設置。

## 二、彰化縣政府家庭福利服務中心設置與服務模式

為提供彰化縣家庭近便與整合的福利服務，104 年本府已於南彰化地區分別成立二林區及溪湖區家庭福利服務中心。家庭福利服務中心，除提供南彰化地區弱勢兒少家庭及一般民眾家庭訪視與輔導、家庭支援服務、及建構區域內資源網絡等 3 大類主軸服務外，各區域中心並依區域內家庭需求及區域資源，營造各區域服務中心服務特色。

各家庭中心以每 4 萬人口配置 1 位社工員為原則，並以落實督導系統、分級專業訓練、建構完善支持體系、保障人身安全計畫等，促使社工能專職久任，提升專業服務品質。為確保各中心服務品質及績效達成，透過 P-D-C-A(Plan-Do-Check-Act) 流程，進行各中心規劃與執行管考，以及早協助遭遇危機之家庭，穩定與支持家庭功能，落實一級與二級預防工作。

### (一)服務目標

- 1、運用外展服務延伸觸角，協助輔導弱勢家庭兒童及少年進入社會救助或福利服務系統。
- 2、推動各項親職教育講座、親子活動或成長支持團體，建立預防與發展性的服務體系，穩定與支持家庭功能。
- 3、協助弱勢家庭內兒童及少年發展，並建立其社區支持系統。
- 4、整合與培力在地社區資源，與在地資源共同規劃與推展，建立家庭支持網絡。

### (二)服務據點與服務區域

104 年成立二林區及溪湖區 2 個區域家庭福利服務中心，為便利民眾取得中心服務，中心設置據點皆以交通便捷，且設於服務區域中人口較密集的鄉鎮，各中心設置據點及服務區域如下表。

表 2、彰化縣家庭福利服務中心設置據點與服務區域一覽表

中心名稱	設置據點分析與服務區域
二林區家庭福利服務中心	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 設置地點：設置於二林鎮大菜市場旁/長青公園內，為二林鎮老人文康中心，於此設置中心可提供老人、社區暨家庭婦女成長講座及活動方案之舉辦，達到社區化及多元化之使用。</li><li>2. 服務區域：二林鎮、大城鄉、芳苑鄉、竹塘鄉、埤頭鄉及溪州鄉。</li></ol>
溪湖區家庭福利服務中心	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 設置地點：設於溪湖鎮市區，東為埔心鄉、西為埔鹽鄉，使服務提供趨於近便性，且距離員林交流道約 5 分鐘車程，交通相當便捷。中心鄰近彰化縣警察局溪湖分局、溪湖派出所、溪湖鎮公所、溪湖國中、湖東國小、溪湖藝文館、溪湖鎮立圖書館及道安醫院等，可便於連結相關的社會資源，以利推廣福利政策與服務宣導。</li><li>2. 服務區域：溪湖鎮、埔心鄉、埔鹽鄉及大村鄉。</li></ol>

### (三)服務原則

家庭福利服務中心以方便使用、整合服務、去標籤化、及夥伴關係為推動設置原則，各原則說明如下：

1、方便使用：設置地點適當，各服務區域範圍汽車 30 分鐘內到達，且每禮拜六開館服務供有工作者可使用中心資源。

2、整合服務：以「整合式」、「一站式」及「以家庭為本」的方式，整合各種福利措施，使民眾得以就近知悉福利服務資訊或獲得福利服務。

3、去標籤化：發展預防性及補充性服務方案，降低受服務對象福利烙印與標籤化。

4、夥伴關係：與區域內各社會福利服務團體、社區發展協會及政府單位共同合作，營造區域內家庭福利資源網絡平台，並依區域內社區與家庭的需求規劃與提供服務。

#### (四)服務對象

1、弱勢兒童、少年及其家庭，包含：隔代家庭、單親家庭、經濟弱勢家庭、身心障礙者家庭、新住民家庭、受刑人家庭等，非屬保護性個案家庭。

2、一般民眾及其家庭。

#### (五)服務內容

以個案工作、團體工作及社會工作管理等工作方法，提供以下服務：

##### 1. 家庭訪視與輔導：

透過外展服務，發掘有需求之家庭，以個案管理工作方法，提供福利服務訊息，連結區域內既有的支持性、補充性及保護性的服務系統，達到充權家庭功能。

##### 2. 家庭支援服務：

(1)講座與團體活動：依各類型家庭之需求規劃親職教育團體及課程、親子活動、成長團體、支持團體、或生涯發展…等專案性活動。

(2)福利服務申請：協助生活發生危機事件之家庭申請低收入戶、中低收入戶、特殊境遇家庭…等各項生活扶助，或協助其運用現有社會資源，防止家庭功能惡化，穩定家庭功能。

(3)福利服務諮詢:設立諮詢櫃台及諮詢專線，提供一般民眾就近的綜合社會福利服務資訊據點，以單一窗口服務模式，協助民眾獲取所需資訊。

(4)福利服務宣導:定期辦理宣導活動，運用簡單易懂的方式辦理，使民眾能夠更清楚的了解法規內容，使其求助有門。

### 3、社會資源網絡建置及培力

區域內資源盤點及連結:定期辦理區域內聯繫會報，建立資源網絡與整合溝通平台，以有效的結合在地資源提供就近性的服務。

## 三、成效評估

### (一)成效評估的意涵

社會福利服務是為解決特殊社會情境的媒介，福利服務是透過一系列具有目標性的活動來推動，為檢視推展的服務措施是否可確實的與服務目標相呼應，成效評估的意涵應有(黃源協，2013):

- 1、 方案評估是針對有關服務方案之經濟、效率、效益、適當性和公平性做證合理判斷的過程；
- 2、 方案評估必須建立在系統性的資料收集與分析上；
- 3、 方案評估是為了便於方案管理的進行及外部責信的展現；
- 4、 方案評估必須著重於服務的可近性、可及性和可接受性外，也須關注方案的整合性和服務的成本效益；
- 5、 方案評估是提供持續不斷提供不斷之服務品質之改善工具。

為展示社會福利服務的專業責信，社會服務工作者須證明服務是有效的、能解決個案問題、或能回應特殊社會情境。就責信的觀點而言，社會服務產出的成效可分為輸出績效、品質績效與成果績效(趙善如，1999)。成效評估的結果可持續改善服務品質及證明服務措施達成目標的達成程度，並透過成果報告書的提供，獲得福利措施推動的資源。

### (二)成效評估的方法

績效評估依據評估的類別、階段、評估者、方式與評估工具，有以下幾種方法（陳宇嘉，2011）：

1. 類別：成果評估、過程評估
2. 階段：期初評估、期中評估、期末評估
3. 評估者：外來評估、內在評估、使用者評估、專家評估、大眾評估
4. 方式：問卷、開會過程、評估指標、檢討會、上級指導者、公聽會、成果發會
5. 評估工具：檢核表、指標、紀錄、目標數、報表、上級考核、參與者滿意度、工作人員自評表。

責信績效評估則包含了輸出、品質與績效三部分，分別說明如下（趙善如，1999）：

1. 輸出層面：依系統理論，輸出層面是服務過程所造成的產出，包括輸出的結果、種類與數量資料。輸出層面著重量化的呈現，如服務參與人數、服務的數量等。
2. 品質層面：品質五大構面可信度、即時性、保證度、同理心、設備。
3. 成果績效層面：服務對象滿意度。

## 參、研究設計

### 一、研究方法

(一)量化績效指標:以衛生福利部社會及家庭署「家庭福利服務中心 105 年度績效評鑑指標」為量化成效評估工具，並以家庭福利服務中心所辦理之各項團體、方案、個案工作紀錄為資料來源進行分析比對，是否達成量化績效指標。

(二)個案服務品質：以家庭福利服務務中心服務個案調查對象，進行服務滿意度調查。

### 二、研究工具：

#### (一) 量化成效評估指標：

依照衛生福利部社會及家庭署所訂定之家庭福利服務中心 105 年度績效評鑑指標中，輸出成果績效構面訂出本研究量化成效指標如下表。

表 3、家庭福利服務中心量化成效評估指標表

績效項目	項目說明	績效指標
志工運用	成立中心志工隊隊數及人數	已成立志工隊，成員 10 人以上
	志工提供服務情形	結合志工提供業務輔助或服務：500 人次以上或占轄區人口比 1% 以上
個案管理	個案管理服務數	達補助社工數×40 案
	個案來源	主動求助、主動關懷發現和社區求助或通報 3 類占個案來源比率 20% 以上
團體工作	團體工作辦理情形	辦理團體方案 2 梯次以上，每梯次 6 場次以上
	團體工作個案參與情形	團體方案參與對象中服務個案(得包含自團體中發掘之個案) 比率 30% 以上

績效項目	項目說明	績效指標
方案辦理	主辦社區/福利服務方案情形 原設轉型	主辦社區/福利服務方案情形 8 案次以上

## (二) 個案服務品質問卷

1、調查對象：家庭福利服務中心未開案之個案、服務中之個案、已結案之個案。

2、調查期間：105 年 4 月-6 月。

3、調查方式：

(1)由中心督導隨機抽樣該中心社工人員所服務之個案或其家屬，以結構式問卷進行電話訪談。

(2)調查頻率：105 年 4 月至 6 月抽查社工人員當月未開案之個案、服務中之個案、結案之個案各 1 案調查。如當月該社工無未開案之個案、或結案之個案便多抽查已服務之個案 1 案。

4、調查工具：

以結構式問卷進行調查，問卷內容分為個案接受服務概況、受訪者基本資料、及服務品質與滿意度量表、及建議改進事項等四大部分。問卷內容如涉及民眾所提之建議(改進)事項，簡易項目應即刻改進或說明，重大變革項目應提交家庭福利服務中心會議討論。

服務品質與滿意度量表分為非常同意、同意、普通、不同意、非常不同意五等第，分別給予 5 至 1 分，回應不清楚、不知道者，或與社工人員互動過程中，不適用該項指標者不予計入該項分數。服務品質與滿意度量表參照 SERVQUAL 服務品質量表 (Pauasuraman, ZeithamlBerry, 1985) 編製，因考量服務對象未能全面到中心會談或參與中心活動，故於此量表中，未包含有形性構面，僅以可靠性、反應力、保證性及同理心等四大構面組成本調查量表。

(1)可靠性(reliability)：指社工員重視承諾，是可被個案信任，且能正確無誤的提供服務。此於量表中是第 3 題「當您有問題時，社工

人員有協助解決的熱誠」、第 6 題「社工人員答應您所要提供的服務，都會及時完成」、第 7 題「社工人員可以在承諾的時間內提供適當、符合您需求的服務」。

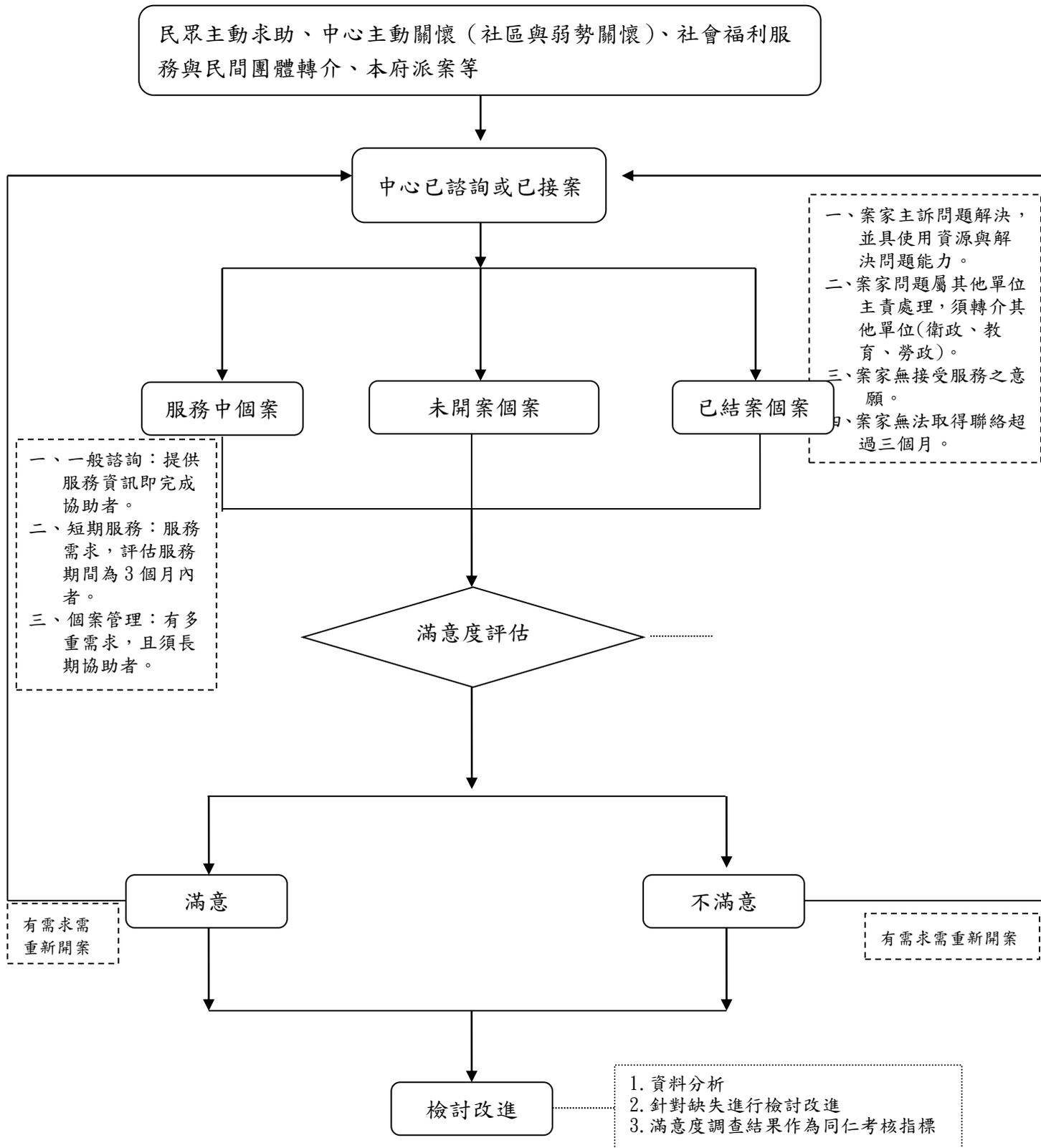
(2)反應力(responsiveness):指服務對象感受到社工人員樂意且隨時準備好提供服務。此於量表中是第 2 題「社工人員很樂意協助」、第 8 題「社工人員不會因為太忙而疏忽您的需求」。

(3)保證性(assurance):指社工人員的知識、禮貌，以及傳達信任與信心的能力，其特徵包括：執行服務的能力、對服務個案應有的禮貌與尊重。此於量表中是第 1 題「社工人員的態度是親切有禮貌的」、第 9 題「社工人員的服務是值得信任的」、第 10 題「社工人員回答問題時具有專業知識」。

(4)同理心(empathy):指社工人員能對服務對象提供個別的照顧，對個案提供個別化的服務的能力，此於量表中是第 11 題「社工人員可以知道您的需求/問題是什麼」、「社工人員對您所在意的事特別注重」。

#### 5、調查流程圖（如下頁）

# 彰化縣政府家庭福利服務中心個案服務滿意度調查流程



## 肆、研究分析

### 一、量化成果

#### (一) 志工運用

志工運用以各中心所成立的志工隊數、志工人數及志工提供服務的情形為績效指標。本項量化績效指標皆達成，達成概況說明如下。

績效項目	項目說明	績效指標
志工運用	成立中心志工隊隊數及人數	已成立志工隊，成員 10 人以上
	志工提供服務情形	結合志工提供業務輔助或服務：500 人次以上或占轄區人口比 1% 以上

#### 1. 成立中心志工隊數及人數

二林區及溪湖區家庭福利服務中心，分別皆於 104 年 12 月成立志工分隊，隸屬於彰化縣政府社會處志工隊下，兩中心志工分隊人數皆為 10 人以上，二林中心志工隊人數計 30 名，並有 10 名志工取得志願服務紀錄冊；溪湖中心志工隊人數計 39 名，並有 32 名取得志願服務紀錄冊。

家庭福利服務中心為保障志工權益及來館民眾服務品質，志工加入後皆享有志工團體傷害保險，未完成教育訓練之志工，中心將協助志工完成網路基礎訓練。

#### 2. 志工提供服務情形

家庭福利服務中心志工係提供櫃檯服務、行政協助、活動支援及宣導服務，兩中心結合志工提供服務皆占該轄區人口比 1% 以上。

##### (1) 溪湖中心：

A. 溪湖區轄區人口數為溪湖鎮 55,730 人、埔鹽鄉 32,900 人、大村鄉 36,640 人、埔心鄉 34,755，轄區人口數共計 160,025 人。(105 年 6 月人口數據來源：各鄉鎮戶政事務所)

B. 志工服務人口比： $(5,183 \text{ 人次} \div 160,025 \text{ 人口}) \times 100\% = 3.23$

C.服務項目統計：統計 104 年 7 月至 105 年 6 月。

(A)櫃台服務：值班志工每日安排兩小時(上午 9 時至 11 時或下午 14 時至 16 時)，服務 790 人次。

(B)行政協助：協助館舍佈置、文件裝訂、資料影印、中心文件處理，共計服務 1,390 人次。

(C)活動支援：講座、館舍活動、社區方案、團體活動支援(如表)，共計服務 1,943 人次。

(D)宣導服務：進行單張宣導、設攤宣導發放認知問卷、闖關活動，及發放宣導品及文宣品，共計服務 1,060 人次。

(2)二林中心：

A. 二林轄區人口數為二林鎮 52,038 人、竹塘鄉 15,739 人、芳苑鄉 34,461 人、大城鄉 17,610 人、溪州鄉 30,590 人、埤頭鄉 30,928 人，轄區人口共計 180,796 人(105 年 6 月人口數據來源為各鄉鎮戶政事務所)

B. 志工服務人口比： $(4,908 \text{ 人次} \div 180,796 \text{ 人口}) \times 100\% = 2.61\%$

C.服務項目統計：統計 104 年 7 月至 105 年 6 月。

(A)櫃台服務：值班志工每日安排兩小時(上午 9 時至 11 時或下午 14 時至 16 時)，服務 1,078 人次。

(B)行政協助：協助館舍佈置、文件裝訂、資料影印、中心文件處理(如表)，共計服務 978 人次。

(C)活動支援：講座、館舍活動、社區方案、團體活動支援(如表)，共計服務 2,274 人次。

(D)宣導服務：進行單張宣導、設攤宣導發放認知問卷、闖關活動，及發放宣導品及文宣品，共計服務 578 人次。

(二)個案管理

個案管理以各中心個案管理服務數、個案來源、及協助個案進入社會福利體系或連結相關服務資源情形為績效指標，本項量化指標皆有達成，

達成概況說明如下。

績效項目	項目說明	績效指標
個案管理	個案管理服務數	達補助社工數×40 案
	個案來源	主動求助、主動關懷發現和社區求助或通報 3 類占個案來源比率 20%以上
	協助進入社會福利體系或連結相關服務資源情形	協助進入社福體系或連結資源占整體個案服務比率 20%以上

本府家庭福利服務中心於 104 年 7 月成立後，因應個案服務，建立制定開結案指標、個案分級處理機制，依開結案指標及個案分級機制進行個案管理服務。

1. 開結案指標：

(1)開案指標：設籍或居住於本縣之弱勢家庭；有下列需求，且需要協助者：

- A. 情緒支持
- B. 家庭關係、婚姻關係、及親子關係議題
- C. 文化及適應需求
- D. 經濟需求
- E. 法律協助需求
- F. 就業及職訓需求
- G. 醫療保健與醫療照顧需求

(2)結案指標：

- A. 已達成服務目標:完成處遇計畫及目標，經與個案討論同意後結案。
- B. 主動關懷個案，但案家不願意接受服務:經至少 2 次電話聯繫及 1 次信件問候，案家仍不願意接受服務。
- C. 失去聯繫達 3 個月:經每月至少 1 次電話聯繫、家訪及書信，

皆未能與案主取得聯繫。

- D. 案主搬遷移至外縣市或中心服務區域。
- E. 案主死亡。
- F. 轉介且確認案主已獲得服務:(說明)。
- G. 其他。

2. 個案分級制度：中心個案主要分為三級，說明如下：

- A. 一般性個案：經處遇過後完成階段性需求後，案家維持穩定且無其他需求或案家及社工員皆無法確認問題及需求時，先行開案關懷，社工員每兩個月提供一次服務。
- B. 密集處遇個案：經社工員評估過後發現個案有未解決之需求，在確認個案需求或為個案連結資源初期，每週皆須提供一次服務確認個案情形。
- C. 緊急處遇個案：經社工員評估，案家有緊急協助及涉及保護性人身安全及責任通報時，社工員依相關法規於 24 小時內通報。

(1) 個案管理服務數：兩中心分別獲衛生福利部補助 4 名社工，每名社工個案管理服務數應達 40 案以上，兩中心個別服務案數應為 160 案以上始達個案服務績效。105 年度二林中心服務個案總數為 188 案，溪湖中心為 178 案，達成量化績效指標。

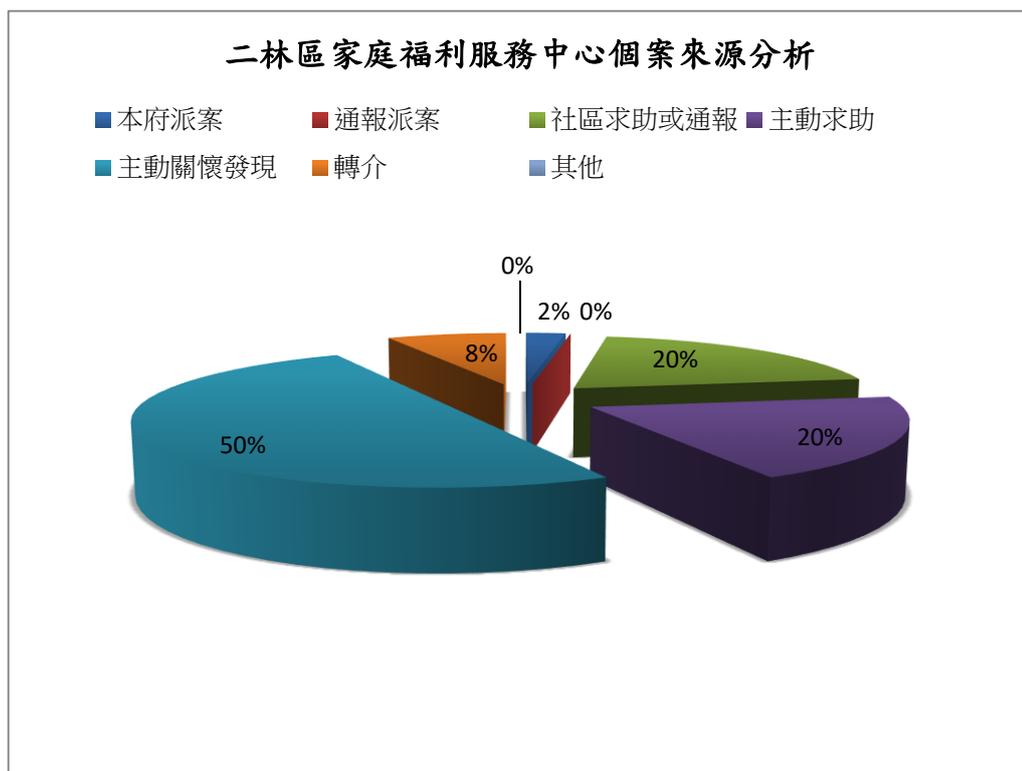
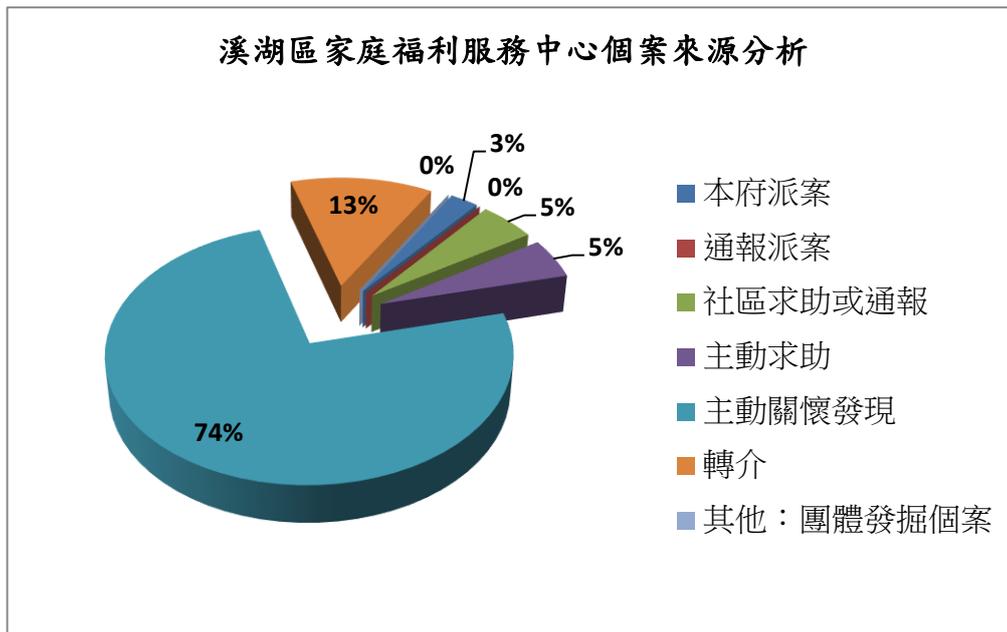
表 4、家庭福利服務中心個案管理概況表

中心別	舊案數	開案數	結案數	總數
溪湖中心	39	130	9	178
二林中心	40	143	5	188

(2) 個案來源：溪湖中心主動求助、主動關懷發現、社區求助或通報占個案來源比率為 80.34%；二林中心占個案來源 94.14%，皆達成績效指標。

表 5、家庭福利服務中心個案管理來源表

年度 類型	溪湖中心	二林中心
主動求助	8 (5.59%)	10 (5.31%)
主動關懷發現	130 (90.91%)	162 (91.52%)
社區求助或通報	5 (3.50%)	5 (2.82%)
總計	143 (100%)	177 (100%)
占個案來源比率	80.34%	94.14%



### 3、團體工作

團體工作以各中心團體方案辦理場次、團體工作個案參與情形為績效指標，本項量化指標皆有達成，達成概況說明如下。

績效項目	項目說明	績效指標
團體工作	團體工作辦理情形	辦理團體方案 2 梯次以上，每梯次 6 場次以上
	團體工作個案參與情形	團體方案參與對象中服務個案(得包含自團體中發掘之個案) 比率 30%以上

#### (1) 團體工作辦理情形

兩中心各自辦理兩梯次團體，每梯次團體各有 6 場次以上之成果產出，團體辦理概況、計畫內容、成員招募、辦理日期與場次如下。

表 6、家庭福利服務中心團體工作辦理情形表

中心別	團體名稱	計畫撰寫、組成	成員招募	辦理日期	辦理場次
溪湖	「特質萬花筒」-自我探索團體	依據艾瑞克森的人格發展理論中青少年階段任務為建立自我概念為方案基礎，協助學員對自我特質的了解，更進一步接納自我獨特的特質，學習自我肯定與認同。	招募對象為 12-14 歲的國中生，並請輔導老師協助調查學員的參與意願及填寫報名資料與家長同意書。	105.03.16 105.03.23 105.04.06 105.04.13 105.04.27 105.05.04	6 次

溪湖	「聽!情緒在說話」-兒童人際關係成長團體	以兒童自我情緒管理與人際關係建立為方案基礎架構，協助成員提升自我管理效能及強化成員人際互動技巧，設計較多的遊戲或活動方式讓孩童慢慢學習熟悉團體的模式。	招募對象為國小高年級學生，並請導師進行成員推薦及填寫報名資料與家長同意書。	105.03.16 105.03.23 105.03.30 105.04.06 105.04.13 105.04.20	6 次
二林	抓住未來—自我探索團體	依艾瑞克森的人格發展理論中青少年階段任務為建立自我概念，幫助青少年順利進行下一階段的任務為方案基礎。	招募對象以面臨該階段的國中生、國小高年級學生為主。	105.03.11 105.03.18 105.03.25 105.04.01 105.04.08 105.04.15 105.04.22	7
二林	來這坐一桌遊趣—自我探索成長團體	依皮亞傑的認知理論發展為基礎，7至11歲的兒童發展處在具體運思期，其根據具體經驗思維解決問題，在此時期主要發展目標為克服自我中心，瞭解事務特性。	招募對象為國小高年級學生。	105.03.15 105.03.22 105.03.29 105.04.12 105.04.26 105.05.10 105.05.18	7

(2) 團體工作個案參與情形

溪湖中心辦理團體方案共計 2 案，個案參與占團體參與者比率分別為 33.33%(特質萬花筒)、100%(聽!情緒在說話)，平均參與比率為 66.67%，個案參與率達 30%以上。

表 7、溪湖區家庭福利服務中心團體工作個案參與概況表

團體名稱	團體參與人數	個案參與人數	個案參與比例
「特質萬花筒」-自我探索團體	9	3	33.33%
「聽!情緒在說話」-兒童人際關係成長團體	8	8	100%
合計	17	11	66.67%

二林中心辦理團體方案 2 案，「抓住未來-自我探索團體」參與者比率為 70%，「來這坐一起桌遊趣-自我探索成長團體」參與者比率為 26%，平均團體參與者比率為 44%，達 30%以上。

表 8、二林區家庭福利服務中心團體工作個案參與概況表

團體名稱	團體參與人數	個案參與人數	個案參與比例
抓住未來—自我探索團體	10	7	70%
來這坐一同桌遊趣—自我探索成長團體	15	4	26.6%
合計	25	11	44%

#### 4、方案辦理

方案辦理以各中心主辦福利方案案次為績效指標，本項量化指標達成，達成概況說明如下。

績效項目	項目說明	績效指標
方案辦理	主辦社區/福利服務方案情形	主辦社區/福利服務方案情形 8 案次以上

##### (1) 主辦社區／福利方案情形

中心於辦理福利服務方案前會先與社區幹部或重要人士進行訪談，了解社區與居民需求現狀，進而進行福利服務方案需求評估，並依據服務對象、轄區需求設計與執行服務方案本中心所辦理之福利服務方案針對服務區域及居民特色、轄區需求進行服務方案設計與執行。

溪湖區家庭中心自 104 年 7 月成立後，至 105 年 6 月規劃辦理服務方案共 11 案，共 35 場次，主辦社區及福利服務方案情形案數、場次與相關資訊如下。

表 9、溪湖區家庭福利服務中心辦理服務方案概況表

案數	方案名稱	活動時間	場次	活動地點	活動目的
1	提升親職效能活動方案	104.10.31 104.11.14 104.12.05 104.12.19	4	溪湖區家庭福利服務中心	增進親子間的互動關係、增加親子共同參與事務的正向經驗，有效提升親職效能。

案數	方案名稱	活動時間	場次	活動地點	活動目的
2	家家幸福，快樂來溪遊	105.03.05 105.03.16 105.03.19 105.04.02 105.04.13 105.04.16 105.05.07 105.05.18 105.05.21 105.06.15 105.06.18	11	溪湖區家庭福利服務中心	1. 提供兒童與家長正當休閒活動，豐富親子間生活。 2. 提高民眾進入中心的意願及館內設施設備的運用，並能就近取得福利訊息，達到在地化服務。
3	兒童分享遊樂園-二手婦嬰幼兒玩具交換分享	105.04.16 105.05.07 105.05.21 105.06.18	4	溪湖區家庭福利服務中心	1. 提供一個交換嬰兒二手物品的平台。 2. 讓兒童學會懂得延長物質生命週期及減少資源浪費。
4	長輩講古，囡仔寫古-生命故事書	105.05.21 105.05.28 105.06.04	3	埔心鄉羅厝社區	1. 提升社區代間互動的頻率，更讓學生回饋社區，培力社區兒少。 2. 透過經驗傳授，為每位長者寫下人生回憶錄，提高社區代間互動關係的滿意度。
5	保護你、我、他，共創幸福安全家園	105.04.23 105.05.14	2	溪湖鎮北勢社區	1. 藉由講座學習辨識危險情境及遇到危險時如何保護兒少安全，預防意外的發生。 2. 積極連結社區建立安全防護網絡，消除隨機殺人事件造成的社會恐慌與無助。

案數	方案名稱	活動時間	場次	活動地點	活動目的
6	溫馨五月情- 愛與感恩	105. 04. 09 105. 04. 19 105. 05. 06	3	埔鹽鄉 永樂社區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使家長積極參與學校及社區活動，提升家長在孩子學習過程的參與度。</li> <li>2. 以感恩為主題，向終年辛苦為家庭奉獻的家長，表達感恩之意及誠摯祝福。</li> </ol>
7	溝通零距離- 說越南語嘛 也通	105. 05. 21 105. 05. 28 105. 06. 25	3	溪湖區家 庭福利服 務中心	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 增進新住民家庭及其子女溝通上之基本能力，累積孩子語言資產，增進未來競爭力。</li> <li>2. 培養新住民家庭及其子女多元文化觀點，增進國際視野及自我認同。</li> </ol>
8	熟悉的味道- 家鄉私房菜	105. 05. 07 105. 05. 14	2	溪湖鎮 汴頭社區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學習不同族群相處及彼此包容尊重，增進新住民家庭的社會參與，進而拓展人際網絡。</li> <li>2. 提供社區居民與新住民家庭互動的平台，增強新住民家庭與社區的情感連結。</li> </ol>

案數	方案名稱	活動時間	場次	活動地點	活動目的
9	社區作伙來，兒少安全有保障社區兒少安全防護講座	105.06.01	1	溪湖分局	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對社區中的風險人物進行辨別，建置社區安全防護網的概念及意識。</li> <li>2. 辨識社區中風險家庭及保護性個案的樣態，並能針對此類家庭進行通報與主動協助。</li> </ol>
10	美化鄉村，親子作伙來	105.05.27	5	埔心鄉二重社區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供社區親子參與休閒活動的機會，提升兒少的社會參與。</li> <li>2. 藉由兒少專業技能，在過程中學習回饋社區並增加對社區的認同。</li> </ol>
11	畫·遊·趣-愛我家愛我鄉	105.05.22	2	大村鄉加錫社區新興社區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過家鄉地圖製作，讓社區兒少認識自己的家鄉文化與資源。</li> <li>2. 結合社區廟宇導覽，讓社區兒少與家中長輩互動，進行代間傳承。</li> </ol>

二林區家庭中心自 104 年 7 月成立後，至 105 年 6 月規劃辦理服務方案共 14 案，共 53 場次，主辦社區及福利服務方案情形案數、場次與相關資訊如下。

表 10、二林區家庭福利服務中心辦理服務方案概況表

編號	辦理地點	社區方案名稱	辦理期程及場次	活動目標
1	二林區家庭福利服務中心	「主廚在我家」親子烘焙坊	104. 11. 21— 104. 12. 19 共計 4 場次	1. 促進親子互動關係，推廣家庭正向成長。 2. 培養大眾接受中心活動的習慣，及對中心服務的信任感。
2	二林區家庭福利服務中心	「『聽·樂·趣』大家一起聽故事」方案	104. 11. 28— 104. 12. 12 共計 2 場次	1. 透過活動增進親子互動及情感，豐富孩子的感官經驗並發展能力。 1. 帶動家長與孩子共同閱讀習慣。
3	二林區家庭福利服務中心	105 年度「家庭同樂趣·月月精采」活動方案	105. 03. 05— 105. 06. 22 共計 13 場次	1. 期望透過每月固定活動，強化親子間互動並支持家庭照顧能力，分擔家庭照顧責任。 2. 藉活動辦理達中心在地化及行銷中心，提升在地民眾與服務轄區認識本中心服務內容及相關業務。
4	埤頭鄉平原社區	親子祖孫農場	105. 3. 12— 105. 4. 30 共計 4 場次	1. 透過祖孫或親子一起體驗蔬菜種植活動，提升祖孫或親子代間互動的頻率。 2. 透過經驗傳授、實地耕作和收成成果，提高祖孫代間或親子互動關係的滿意度。
5	埤頭鄉平原社區	親子祖孫私房菜	105. 4. 9— 105. 6. 5 共計 4 場次	1. 透過活動改善祖孫和親子代間關係，增加互動頻率。 2. 透過祖孫和親子一同廖李接觸傳統文化和多元文化美食，進行文化美時傳承，提高參與者對傳統文化和多元文化的了解及認識。
6	二林區家庭福利服務中心	全家大小一起來—親子曬書日暨好書交換活動	105. 4. 9— 105. 6. 18 共計 3 場次	透過好書分享活動培養孩子分享的概念與品格，亦增加社區家庭接觸不同領域書籍的機會，並藉由分享增進社區互動，強化

編號	辦理地點	社區方案名稱	辦理期程及場次	活動目標
				社區資源網絡。
7	芳苑鄉 新生社區	翻轉紅蘿蔔—親子創意食作	105.4.13— 105.5.7 共計4場次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過親子創意食作活動為親子間建立家庭共通話題，增進社區內親子代間互動，強化親子關係基礎。</li> <li>2. 將社區內主要產物—紅蘿蔔做為每場次活動的主要媒介，提高社區兒少對當地產業的認識，並促進社區互動，進而產生對社區的認同感。</li> <li>3. 提高新生社區民眾對家庭中心的認識，並宣導中心服務內容及親子活動相關資訊，提升民眾到館活動參加率。</li> </ol>
8	溪州鄉 潮洋國小	「遠離3C·家庭同樂趣」	105.4.17— 105.4.24 共 計2場次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過參與活動，使兒少及其家庭成員共同討論有關3C產品使用的合宜規範與自主管理方法。</li> <li>2. 透過參與活動，讓社區兒少及其家庭成員增進互動關係，降低兒少使用3C產品頻率。</li> <li>3. 透過中心辦理此方案，提高社區民眾對家庭中心的認識。</li> </ol>
9	竹塘鄉 田頭社區	家庭動起來—親子瑜珈活動	105.4.23— 105.5.7 共計 3場次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以講繪本及玩桌遊等方式，提供社區孩子多元的遊玩項目及不同於平常遊樂措施的刺激，並希望藉此引發照顧者與孩子互動媒介器材的發想，增加親子間的互動機會。</li> <li>2. 透過專業瑜珈老師的帶領，讓照顧者與孩子透過肢體的</li> </ol>

編號	辦理地點	社區方案名稱	辦理期程及場次	活動目標
				互動，題生親子間的情感與互動狀況；照顧者亦可學習簡易的瑜珈動作，返家後能利用居家空間，再次與孩子
				一同作瑜珈，讓親子感情持續增加。
10	二林區家庭福利服務中心	守護你我的寶貝，幸福家園有你好	105. 5. 7—105. 5. 14 共計 2 場次	透過人身安全講座宣達各項保護自身的概念，並提高社區及家長對兒童人身安全的意識。並藉由情境模擬操作演練，加強社區居民及家長應對能力。
11	芳苑鄉新寶社區	祖孫親子都是寶	105. 5. 15，共計 1 場次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過專業講師帶領親子活動，增進親子間的互動頻率，並可以讓親子仿效帶回家中進行，建立親子間的共同活動。</li> <li>2. 期望透過活動讓社區民眾間的互動更為熱絡，亦可讓成人之間建立連結，互相分享、學習與孩子互動的經驗。</li> <li>3. 提高新寶社區民眾對家庭中心的認識，並宣導中心服務內容及親子活動相關資訊，提升民眾到館活動參加率。</li> </ol>
12	二林鎮立圖書館	社區作伙來，兒少安全有保障—社區兒少安全防護講座	105. 5. 27，共計 1 場次	為建置社區安全防護網的概念及意識，邀請村里幹事、社區幹部、社會工作人員及學校針對社區中的風險人物進行辨別，提升村里幹事、社區幹部、社會工作人員及學校辨識社區中風險家庭及保護性個案的樣態知能，並能針對此類家庭進行通報與主動協助。

編號	辦理地點	社區方案名稱	辦理期程及場次	活動目標
13	轄區八社區	寒冬來團圓-親子DIY活動	104.12.06-104.12.17	1. 透過冬至社區節慶活動，宣傳中心服務內容並達到預防性的宣傳效果。 與社區建立互信關係，未來朝建置社區協力團體發展。
14	二林鎮北平社區	北平韭韭包水餃，社區寶貝大家疼	105.5.28，共計1場次	1. 透過家庭親子包水餃，融合二林特產—韭菜，促進外地遷移至北平里的居民對社區的認同，並發揮社區互助力量，將包好的水餃發送至弱勢家庭內，培養社區關懷意識。 2. 透過兒少居家安全講座，提高家長對於居家建築的檢視，以及提升家長對兒童人身安全的重視。 3. 提高北平社區的民眾對家庭中心的認識，並提高館舍使用率，避免兒少獨留家中，以減少意外風險的機會。

## 二、個案服務品質

本府溪湖區家庭福利服務中心業於105年3月23日核准「彰化縣政府家庭福利服務中心個案服務滿意度調查表計畫」，針對服務對象就個案工作（處遇）進行服務滿意度調查及蒐集情形，並於105年4月至6月實施服務對象個案服務滿意度調查。

問卷設計針對服務之可靠性、反應力、保證性及同理心進行評分，瞭解中心社工在服務個案的過程中，是否有確實瞭解個案需求，積極與個案建立良好關係，並能回應解決個案需求與問題。

個案服務品質問卷調查以隨機抽樣方式電話訪問27名個案，整體對社工服務滿意度平均為89.1%，其中反應力題組平均分數93.34%最高，次為保證性題組89.40%、可靠性題組88.82%、同理心題組86.49%。各中心

及社工員服務滿意度概況表如下。

表 11、溪湖區家庭福利服務中心社工員服務滿意度概況表

單位：%

向度		可靠性	反應力	保證性	同理心	整體滿意度	民眾所提之建議(改進)事項
社工/月份							
社工 A	4 月	86.6	93.4	90	86.6	91.2	1. 無，服務很好
	5 月	86.6	80	86.8	91.2	86.6	1. 謝謝啦！ 2. 謝謝關心
	6 月	86.6	86.6	86.6	86.6	86.6	
社工 B	4 月	85	80	83.4	84.6	93.4	
	5 月	80	86.6	80	82.2	73.4	
	6 月	76.8	80	76.8	77.8	80	謝謝幫忙
社工 C	4 月	90	80	86.8	86.6	86.6	
	5 月	91.8	93.4	90	86.6	93.4	1. 沒，社工很有熱忱，很有禮貌 2. 希望有志工可以至家裡關懷訪視
	6 月	95	100	100	95.6	93.4	
社工 D	4 月	86.6	93.4	90	88.8	91.2	1. 小姐人很好，不好意思都麻煩她 2. 謝謝關心
	5 月	86.6	80	86.8	91.2	93.4	
	6 月	86.6	93.4	93.4	84.4	86.6	1. 謝謝關心

表 12、二林區家庭福利服務中心社工員服務滿意度概況表

單位：%

向度		可靠性	反應力	保證性	同理心	整體滿意度	民眾所提之建議(改進)事項
社工 E	4月	85	100	90	84.46	86.67	無
	5月	83.3	100	83.3	77.8	83.01	謝謝
	6月	93.35	100	90	86.6	91.5	很好的服務
社工 F	4月	91.65	93.4	90	86.6	89.67	謝謝中心的協助
	5月	86.65	100	85	83.33	86.65	謝謝關心
	6月	86.65	93.4	88.3	80	85.74	無
社工 G	4月	93.35	100	96.7	85.53	91.81	無
	5月	88.3	100	96.7	91.06	92.1	辛苦了
	6月	98.35	100	86.6	86.66	93.32	辛苦了
社工 H	4月	86.7	86.6	93.4	86.6	87.27	謝謝中心的協助
	5月	90.85	100	96.7	86.66	91.83	很貼心
	6月	92.5	100	100	88.86	93.01	無
社工 I	4月	91.7	100	90	88.86	91.52	1. 謝謝中心的關心 2. 台語要加強
	5月	93.35	100	90	93.4	92.74	辛苦了
	6月	98.35	100	86.6	86.66	93.32	謝謝社工員的協助

## 伍、 結論與建議

### 一、 研究結論

為了解本府區域型家庭福利服務中心設置後服務成效，以個案服務、團體工作、方案辦理及志工運用為服務成效要素，並結合 105 年度衛生福利部家庭福利服務中心績效評核指標進行中心服務成效檢視，研究發現如下：

(一)個案來源多為社工員主動關懷發現，家庭福利服務中心協助潛在福利人口進入社會福利系統。

家庭福利服務中心個案來源 80%以上為主動關懷之個案，且所服務的個案管理數量可達衛生福利部社會及家庭署所訂之績效指標，社工員配置以鄉鎮劃分責任區域，可使社工員以較節省時間成本的方式，運用外展服務延伸觸角。社工員主動對轄區內潛在福利人口區關懷訪視，或村里長、社區發展協會理事長主動通報，可協助區域內潛在福利人口群進入社會救助或保護系統。

個案服務品質調查雖整體對社工服務滿意度為 89.1%，唯同理心題組僅有 86.49%。同理心是社工員最基本的專業知能，在專業服務關係中，社工員最常以同理心與個案信任關係，本題項的滿意度卻相對較低，顯示中心社工員於專業會談技巧尚待加強。

(二)團體工作有效結合區域內資源推展，並發掘潛在弱勢家庭。

家庭福利服務中心以兒童及少年為主要服務對象辦理團體工作，依據該對象的生命發展階段任務規劃團體，辦理場次與梯次皆符合社會及家庭署所訂定之量化績效指標。家庭中心並能結合區域內社區、學校或社會福利團體進行成員招募，有效結合區域內資源推展中心服務。透過中心社工員擔任團體領導者，於團體過程中觀察兒少行為及關懷其家庭概況，於團體過程中發掘潛在需關懷的身障、單親或隔代教養家庭。

社會工作以個案工作、團體工作、社區工作為三大工作方法，團體工作主要透過團體過程及團體工作者的協助，促使參與團體的個人可獲得行為的改變。區域型家庭中心應將個案工作與團體工作互為結合，統整與了

解區域內個案需求後，規劃團體工作，以協助個案社會功能的恢復與發展。

(三)福利服務方案以訪談法了解社區需求，並結合社區辦理，節省行政與人力成本。

服務方案是完成某特定目標或滿足某特定人口群需求的一連串行動策略，需求評估是規劃服務方的基石，正確的需求評估方式有助於資源的有效運用。家庭福利服務中心主辦社區服務方案前，皆以訪談法語社區幹部或重要人士進行訪談了解後，再據以設計福利服務方案目的、執行策略與執行方式，並能有效結合社區資源進行方案人口群的招募、或運用社區場地及資源辦理福利服務方案，辦理場次達成社會福利及家庭署所訂定之績效指標，節省行政與人力成本。

(四)有效結合在地志工，推展家庭福利服務中心各項業務。

志工是推展社會福利服務的重要幫手，區域型家庭福利服務中心若要能落實在地化服務，需仰賴當地志工的奉獻與參與。本府家庭中心設置後，於區域內透過各項宣導管道招募區域志工，並成立家庭中心志工分隊，辦理志工教育訓練，訂定志工管理規章。志工人數與志工服務人次皆達成社會福利及家庭署績效考核指標，且能有效運用志工協助家庭中心行政庶務、推展各項方案與館舍活動。

## 二、 研究建議

(一)訂定本縣區域型福利服務中心發展策略，強化社會福利一級與二級預防功能。

區域型家庭(社會)福利服務中心為近年社會福利服務輸送發展趨勢，各縣市逐步落實家庭政策設置以社區為基礎的區域型福利服務中心，以提供民眾在地與即時的福利服務。本縣於 104 年始參與社會福利及家庭署建置家庭福利服務中心競爭型計畫，並於當年度 7 月設立 2 所區域型中心，建議本府應就社會福利輸送體系、預算及福利服務需求多重考量分析後，釐清本縣區域型家庭福利服務中心定位及發展策略，強化本縣社會福利一級與二級預防功能。

(二)發展家庭福利服務中心服務成效指標，每年檢視服務推展之量化成果與質化效果。

本研究所運用衛生福利部社會及家庭署所訂定的績效指標為評量家庭中心服務成效指標工具，該指標以量化數據具體測量服務推展成效，唯服務推動過程的品質、與個案或社區透過服務達成的具體改變及服務效果，未能有具體的可測量或可評估方式，建議應發展本縣家庭中心團體工作、個案工作及服務方案評估方法與工具，藉以定期檢視家庭中心服務成果、成效及服務品質，並透過該檢視成果，研擬改善具體作為。

(三)發展以個案需求為基礎的團體工作與服務方案，滿足區域內弱勢家庭福利服務需求。

本府家庭福利服務中心設置 18 個月，已累積個案服務基礎，為有效滿足區域內弱勢家庭福利服務需求，應以次級資料分析、社會調查法或焦點團體法等方式，進行區域內家庭福利服務需求調查，並以需求評估為基礎，發展以個案需求或弱勢家庭福利服務需求之服務方案或團體工作計畫，以完善區域內初級與次級預防工作。

參考書目：

內政部社區發展季刊(2006)。我國家庭政策的制定與實施。社區發展季刊，114，1-5。

陳宇嘉(2011)。方案設計與評估。花蓮：國立東華大學民族發展與社會工作學系。

黃源協(2013)。社會工作管理（第三版）。台北市：雙葉書廊有限公司。

葉玉如(2009)。建構區域性家庭福利服務中心資源連結之研究-以高雄市為例。國立屏東科技大學，社會工作系碩士論文，未出版。

趙善如(1999)。社會服務方案績效的評量：方案與技術。台北：亞太。

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985), Problems and Strategies in Services Marketing, Journal of Marketing, 49, Spring, 33-46.

附件

## 彰化縣政府家庭福利服務中心個案服務滿意度調查表

調查日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

填表人：\_\_\_\_\_

### 壹、受服務概況

1. 中心別：二林中心 溪湖中心 田中中心
2. 開結案概況：未開案 服務中個案 已結案
3. 主責社工員：\_\_\_\_\_

### 貳、受訪者基本資料

1. 姓名：\_\_\_\_\_
2. 性別：男性 女性
3. 年齡：20歲以下 21-30歲 31-40歲 41-50歲 51-60歲  
61歲-70歲 71歲以上

### 參、服務品質與滿意度

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
本部分為瞭解您對於社工人員服務的滿意程度，5代表非常同意；4代表同意；3代表普通；2代表不同意；1則是代表非常不同意。請依您實際經驗來圈選，感謝您。					
第一部分(所有個案類型均適用)					
1. 社工人員的態度是親切有禮貌的	5	4	3	2	1
2. 社工人員很樂意協助	5	4	3	2	1
3. 當您有問題時，社工員有協助解決的熱誠	5	4	3	2	1
4. 社工員能知道您所需要的是什麼	5	4	3	2	1
5. 整體而言，家庭服務中心社工人員的服務令您感到滿意	5	4	3	2	1
第二部分(僅適用開案中及已結案之個案)					
6. 社工人員答應您所要提供的服務，都會及時完成	5	4	3	2	1
7. 社工人員可以在承諾的時間內提供適當、符合您需求的服務	5	4	3	2	1
8. 社工人員不會因為太忙忘記而疏忽您	5	4	3	2	1
9. 社工人員的服務是值得信任的	5	4	3	2	1

10. 社工人員回答問題時具有專業知識	5	4	3	2	1
11. 社工人員可以知道的需求/問題是什麼	5	4	3	2	1
12 社工人員對您在意的事特別注重	5	4	3	2	1

1. 請問社工人員需要再改進的部分是什麼？為什麼？

---

---

2. 其他關於對家庭福利服務中心的建議

---

---