

方案計畫書 / 成果報告撰寫 實作研習

緩起訴補助案

翁慧圓 徐宜瑩

助人工作者: 使命 / 關懷與協助弱勢族群

- ▶ The least --- 最沒有資源的人
- ▶ The last ---- 社會中最卑微的人
- ▶ The lost ---- 迷失者
- ▶ 我們服務的對象是 ---，他們對服務提供者的期待是----

方案(活動)計畫書目錄

1. 方案名稱
2. 問題分析
3. 需求評估
4. 方案目的、目標
5. 服務內容
6. 服務規劃進度表
7. 經費預算與說明
8. 預期效益與評估計畫
9. 工作團隊與分工
10. 附件

方 案 名 稱

名稱

1. 單一名稱：某某社區長者日間照顧方案(計畫)
例：某某社區長者日間照顧計畫
2. 建議二個標題：正式明確計畫名稱 + 陽光無標籤
～給贊助單位，政府、聯勸、地檢署、基金會、扶輪社、慈善會—
例：某某社區長者日間照顧計畫 ～老朋友的窩／健康久久，大家來作伴
3. 與辦活動時：老朋友的窩-- 健康久久，大家來作伙

問題分析 ~ 計劃需要性

1.問題人口統計：擬服務地區之問題人口數 / 百分比

2.產生問題：服務對象 / 照顧者有那些生理、心理、社會層面問題

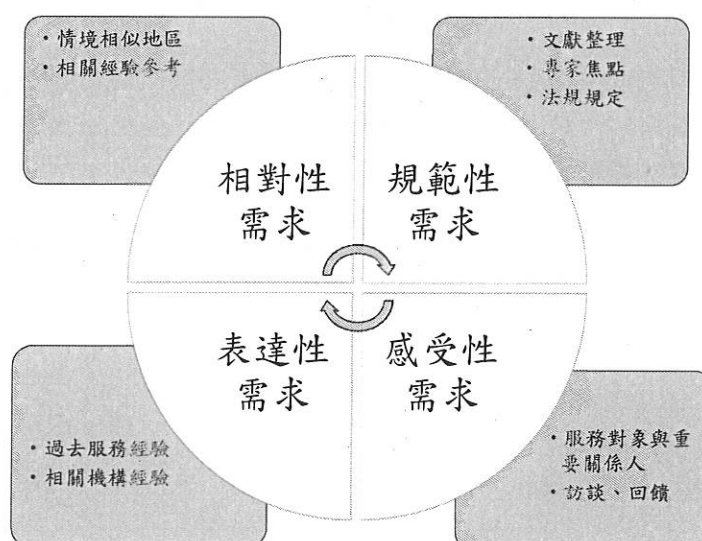
a. 服務對象：案主 + 照顧者

b. 問題困擾：身心健康、就學 / 就醫 / 就業 / 照顧、社會排斥等

c. 上述問題為 案主自己、照顧者、家庭、社區帶來那些負面影響

3.本計畫欲解決的問題：前述諸多問題困擾中，該年度本案擬聚焦的對象、問題與擬提供的服務項目。

需求評估的方法



需求評估 ~ 問題分析和服務需要診斷

1. 本案所依據的相關法律政策 / 專家學者研究 / 或官方資料之內容與結論。
 2. 服務對象/重要關係人的需求期待或回饋之內容與結論。
 3. 本機構或其他機構過去之服務數量、重點內容、可延續/擬調整之處
- 小結論：本案擬聚焦之服務地區、對象、問題、服務策略。

家庭系統理論

- ▶ 每個家庭都是「一個完整的系統」，以其獨特的結構、規則、和目標來運作。
- ▶ 家庭系統理論包含要素： 整體論 + 關係
含家庭成員、成員角色、權力分配、互動關係、家庭規則
、家庭價值、家庭秘密、家庭與外在環境之互動---
- ▶ 家庭關係之互動需求
1. 親密需求 ； 2. 自我需求
- ▶ 偏差行為與家庭系統理論

家庭生命週期階段	任務
新婚夫妻	夫妻間彼此相互承諾。
養育孩子的家庭(childbearing family)	孩子出生至30個月階段:主要的家庭任務為學習發展扮演好父母親的角色。
學前年齡孩子的家庭(preschool children)	孩子30個月至6歲階段:主要的家庭任務為學習接納孩子的人格特質。
小學年齡孩子的家庭(school children)	孩子6歲至13歲階段:主要的家庭任務為介紹孩子進入有關的機構,如:學校、教會、運動社團等。
中學年齡青少年家庭(teenagers)	13歲至20歲階段: 主要的家庭任務為學習接納青春期的孩子,包含其個人在社會與性角色方面的改變。
孩子均已成年且離家的家庭(launching children)	主要的家庭任務為經歷屬於青春後期孩子的離家獨立。(空巢期)
中年父母的家庭(middle-aged parents)	主要的家庭任務為接納已變成獨立成人的角。
老年的家庭(aging family members)	主要的家庭任務為老夫老妻彼此珍惜,且坦然面對晚年生活。

任務中心模型 (task-centered approach)

問題診斷：

- 1.人是理性的，具有解決問題的潛能；
- 2.人們問題的產生，是暫時的能力受限和環境因素所致。

處遇方向：

- 1.協助案主釐清問題，和因應之優先順序；
- 2.決定欲改變的目標、任務、方法、執行步驟；
- 3.透過契約的訂定，確保案主的改變動機與具體行動；
- 4.切割任務，並做細部任務的演練與執行。

優勢觀點

- ▶ 核心價值信念：相信個人有成長學習與改變的能力
相信人們在任何情境中，有生存因應的資源
因此，只要有公平機會，每個人就能
「潛能」 → 「能力」 → 「才能」
potential → ability → capability
- ▶ 焦點：案主優點、助人關係、案主自決、外展服務、社區資源之建構
- ▶ 概念架構：目標：案主「復元」
- ▶ 脈絡：生態系統觀點 (診斷處遇)
- ▶ 策略：增強權能 (充權)
- ▶ 資源：內在資源—復原力、意願、信心、期待—
外在資源---社會參與、支持網絡

11

優勢盤點－內外在資源

個人特質/特性	技巧/才能	外在資源	興趣抱負
誠實憨厚	會做菜	有安全且喜歡的家	想關照孩子學業
在乎家人	會開車	有夠用的家具	期望參加手機社群
關心他人	計算能力	有狗是好朋友	希望學習上網
努力工作	記憶能力	參與教會且獲關心	期待定期運動學氣功
懷抱希望	會用電腦	政府補助	計畫儲蓄
能吃苦	音樂、美術天分	鄰居能照顧	全家能一起旅遊
有耐心	有---證照	娘家住附近	希望提高學歷
健談	口才佳	附近有小公園	
人際關係佳	能說泰語		
樂於助人			
節省			
學習能力強			

12

增強權能理論 (empowerment perspective)

問題診斷：

1. 問題產生與案主內在控制力喪失，或處於弱勢與資源不足等因素有關；
2. 案主困擾非來自個人的缺陷，係權力不足和外在環境壓迫與疏離，和缺乏社會參與機會所致。

處遇方向：

1. 在平權基礎上，增強案主的自我概念與自我效能，充新獲得內在資源；
2. 協助案主運用內在與外在資源，並參與倡議，增進案主群的自主權和可運用之外在資源。

13

社會支持/網絡干預 (social support/network intervention)

問題診斷：

問題產生與個人社會網絡欠缺，和社會支持不足所致。

處遇方向：

1. 協助個人維持、增強與擴大現有的資源網絡的資源類型、內涵與品質；
2. 協助案主之資源運用信心與能力。

14

機 構 執 行 力

1. 機構過去服務年資、績效(評鑑成績)
2. 工作團隊
3. 社會資源網絡

方 案 目 的、目 標

1.目 的 (goal):

- ▶本方案未來的期待或願景擬針對哪些服務區域、對象、欲改善的問題、
- ▶擬提供的服務項目、期待未來能達成的遠景。

2.目 標 (objective):

- ▶本方案結束時的成效含a.執行時間、服務對象/人數、b.服務項目/數量、
- ▶服務後在知識、態度、行為或技能的改善數據
- ▶若有數個子計畫，建議分別說明

書寫目的 / 目標過程可思考並回應下述問題

- ☐ 目的是否明確陳述預期改變的是哪些人口群？
- ☐ 目的是否明確陳述預期改變這些人口群的哪些具體問題？
- ☐ 目標陳述中是否有表明欲達成目的的特定日期或是什麼期限內完成？
- ☐ 目標是否明確表達測量方式？以及測量的標準為何？
- ☐ 所設定的目標是否有回應到方案所呈現的問題以及需求評估？
- ☐ 所設定的目的是否有回應到機構所關心的社會議題？

方案目標訂定的 SMART 原則

- ▶ **Specific (明確的)**
 - ▶ 確定服務對象、活動設計、時間與地點
- ▶ **Measurable (可測量的)**
 - ▶ 包括改變的標的急欲達成的結果
- ▶ **Achievement (具體可行的)**
 - ▶ 確實可操作
- ▶ **Realizable (貼近於社會事實與機構使命)**
 - ▶ 符合服務對象日常生活現況與機構期待
- ▶ **Time-limited (有時間限制的)**
 - ▶ 方案執行有時間架構

▶ 過程目標 (output)

投入資源及產出資源

服務人次、服務/活動/工作坊次數

(許多方案多只呈現過程目標，這些本來就是「該做」的)

▶ 結果目標 (outcome)

▶ 服務結果、行為、態度、認知、改變狀態

(是指過程目標做得是否有績效)

正確的目標陳述：

過程目標 + 結果目標

目的Goal	目標Objective
藉由團體生活,改善女性更生人個人不良習慣	1. 在安置期間一年半內, 10位女性更生人中, 有90%以上能成功戒菸、戒酒、戒毒 2. 有90%以上女性更生人可以正常作息、並遵守團體公約
透過社交禮儀及人際溝通課程, 提升女性更生人之社交禮儀與溝通技巧	1. 有60%以上女性更生人在電話禮儀、日常社交禮儀或社區鄰居相處中, 有明顯進步
透過個別諮商會談, 增加女性更生人問題解決能力, 進行生涯規劃	1. 有70%女性更生人主動參與機構安排的課程或活動 2. 有70%女更生人能主動解決至少二項自己所面臨的問題 3. 有70%女性更生人能提出自己具體的生涯規劃。
增加女性更生人就業穩定性	1. 至少80%女性更生人接受中區職訓局之短期職業訓練, 完成課程與實習 2. 至少80%女性更生人第一份工作可以在同一雇主下持續三個月以上

目標合理是否可達成：預備功課

- 符合需求、合理可行的目標，先做好 “策略和資源盤點”

1. 策略盤點：盤點可能符合本方案的服務方法。

2. 資源盤點：從較適當的服務方法中，評量有無可用之資源或限制。

※ 執行行動計畫—被服務者/機構/環境：能力、時間、地點、服務或活動內容、完成度。

方案服務/策略

一、個別服務策略

電話諮詢、家訪關懷、個別諮商輔導、各類型居家服務、經濟救助、實物捐贈、資源轉介、個案管理服務、送餐服務、----

二、團體服務策略

團體育樂活動、團體輔導、團體研習-----

三、社區服務策略

節慶活動、社區宣導、社區服務、倡議或修法參與-----

Ps. 有些方案計畫，可能會涵蓋個別服務 + 團體服務 + 社區服務等三類型策略。

服務資源盤點

- 資源：包含人力、物力、財力、通路、網路——等，有形 + 無形資源。

一、內在資源與障礙：案主與家人

▶ 內在資源：

健康、動機強、意願高、能力好、樂觀勤奮、人際關係佳、樂意學習、資源網絡多---

▶ 內在障礙

身心疾病、缺乏動機意願、不在乎、人際關係差、學習能力弱、不耐挫折、福利依賴----

二、外在資源與障礙：家庭以外之自然環境與社會環境因素

- 社會環境：政府、親友、NGO、企業等資源優勢或劣勢
- 自然環境：居住區域、氣候、交通-----等之優勢或劣勢

社會福利資源管道

- ▶ 第一部門：正式部門－政府
- ▶ 第二部門：社區、親友
- ▶ 第三部門：非營利組織、公益團體
- ▶ 第四部門：企業
- ▶ 第五部門：各類型通路(超商、網路、媒體---)
- ▶ 其他：個人、社群---

方案服務內容

1.子計畫1: 名稱

- (1)服務對象與人數
- (2)執行時間與地點
- (3)服務架構與流程
- (4)服務內容與實施細節

2.子計畫2：(依序，內容同上)

3.子計畫3：(依序，內容同上)

服務規畫進度表－甘特圖

一、執行期程甘特圖

月份 工作項目	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
確認計畫		————										
準備工作 (講義、分組場 地等)			————									
執行課程、 成效評估					————	————	————	————	————	————		
成果報告與 核銷											————	

經費預算與說明

參閱臺中地方檢察署 **方案經費預算表** (EXCEL表)

(表中：自籌款，可能來自其他單位的委託贊助款，需列出)

預期效益與評估計畫

子計畫 目標	蒐集資料的對象/ 方法或工具	評估內容		
		評估指標	量化	質性

工作團隊與分工

1. 對象：含方案主管/督導/執行人員/相關團隊/志工
2. 內容：職稱/資歷證照等/負責內容
3. 其他 / 備註

附 件

一、附件目錄

二、附件放置順序

1. 組織最新之立案證明、組織章程
2. 最近二年業務報告、預決算、資產負債表
3. 近3-5年獲獎證明資料
4. 方案工作團隊一覽表
5. 方案社會資源網絡圖
6. 相關表單
7. 其他

期中執行成果報告

參閱

期中執行成果摘要表

結報明細表

期末執行成果報告

1. 計畫摘要
2. 各項子計畫執行內容
3. 方案執行成效總檢討
4. 結報明細表(另表)
5. 附件

計 畫 摘 要

簡要的：

1. 問題陳述與服務需求
2. 目的(遠程目標)
3. 目標(具體可測量的/預期效益)

(最多1~1.5頁)

各項子計畫執行內容

依據成果執行摘要表順序

1. 說明各子計畫名稱、執行時間、地點、服務對象
2. 實際參與人數、服務執行狀況與成效、該計畫執行成果檢討。
(儘量附上服務對象、志工等回饋之質性資料)

方案成效評估檢視表

goal	objective	Input	output	outcome				impact
方案目的	方案目標	資源投入	服務產出	服務成果	評估指標	資料來源	評估工具	後續影響
計畫階段		執行階段		評估階段				

執行成效總檢討

- ▶1.優點/特色：
- ▶2.待改進之處
- ▶3.未來計畫

方案特色與創新

- 一、特色：方案優點，機構自行發揮
- 二、創新 (延續性/改良性創新)：在既有基礎上的改進
 - 1. 服務對象的變化
 - 2. 服務方法
 - 3. 服務內涵
 - 4. 資源運用
 - 5. 宣導行銷
 - 6. 理論運用

質性資料－人性化、有溫度

► 資料對象

服務對象、老師、家長、社區人士、志工、社工、講師、贊助者、主管單位---

► 工具

訪談紀錄、團體中回饋、信函、簡訊、line、作業--等

► 呈現

個案服務前後之小故事、繪圖、作業、文字整理、感謝卡、量表中開放題、志工紀錄、影音檔---。

助人專業

Cleverness is a gift ,

Kindness is a choice !

聰明是一種天賦，良善確是一種選擇！

成功助人工作者 -- 3 P

Passion – 熱情

Profession – 專業

Power – 影響力