

方案計畫書 / 成果報告撰寫 實作研習

緩起訴處分金與認罪協商金補助款方案

1

翁慧圓 徐宜瑩

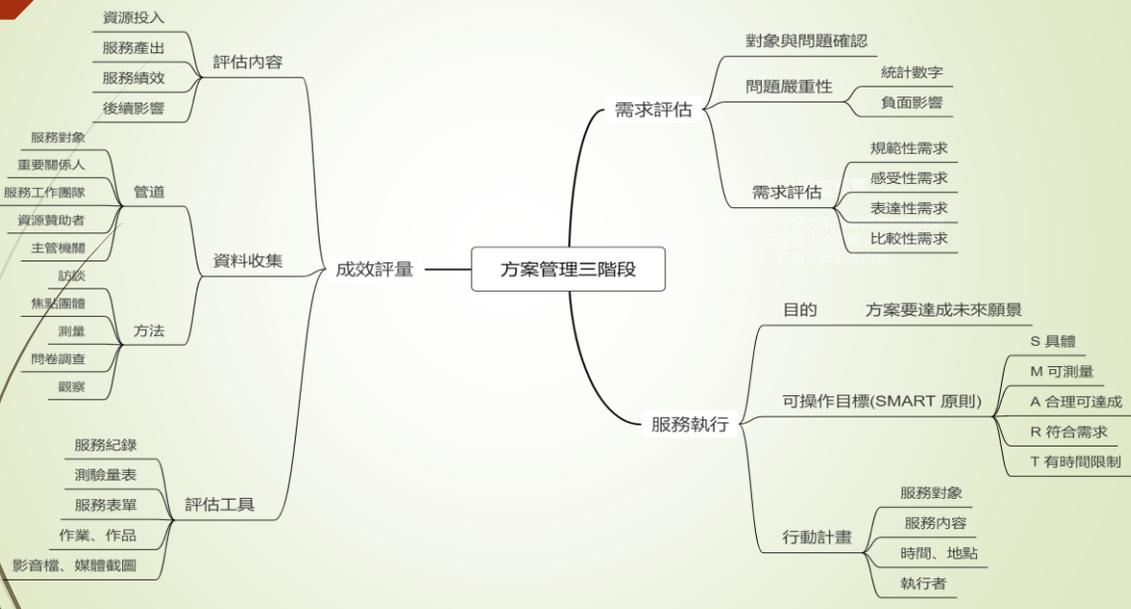
2

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

以心智圖思架構方案設計與評估

3



4

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

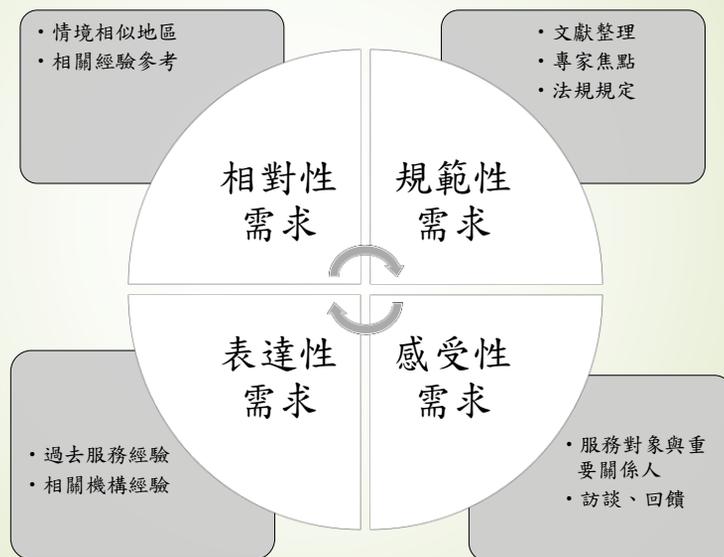
5

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。

6

需求評估的方法



7

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。

8

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

9

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

10

書寫目的 / 目標過程可思考並回應下述問題

1. 目的是否明確陳述預期改變的是哪些人口群？
2. 目的是否明確陳述預期改變這些人口群的哪些具體問題？
3. 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？
4. 目標是否明確表達測量方式？以及測量的標準為何？
5. 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？
6. 所設定的目的是否有回應到機構所關心的社會議題？

11

方案目標訂定的 SMART 原則

- **S**pecific (明確的)
 - 確定服務對象、活動設計、時間與地點
 - **M**easurable (可測量的)
 - 包括改變的標的急欲達成的結果
 - **A**chievement (具體可行的)
 - 確實可操作
 - **R**ealizable (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
 - **T**ime-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

12

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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

13

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。

14

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。

15

服務資源盤點

- 資源：包含人力、物力、財力、通路、網絡.....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

16

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---

17

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)

18

服務規畫進度表 – 甘特圖

一、執行期程甘特圖

工作項目	月份											
	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											—————	

19

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)

20

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

21

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

22

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

23

期中執行成果報告

參閱

期中執行成果摘要表 結報明細表

24

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

25

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)

26

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)

27

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				

28

執行成效總檢討

- ➡ 1.優點/特色
- ➡ 2.待改進之處
- ➡ 3.未來計畫

29

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

30

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...等
- 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...等。

方案計劃書架構

What

- 小故事：服務對象遇到何種問題（如生理、心理、社會層面）、陷入何種困境。（採不同字體，100字內）
- 方案簡介：人時地、事（115年度欲針對哪個地區、多少人、哪些問題、提供何種服務）（約100字內）

Why

- 緣起
 - 問題分析
 - 服務對象人數（全國/台中市/區域服務對象）
 - 生理層面
 - 心理層面
 - 社會層面
 - 需求評估
 - 規範性需求：法規、政策、過去的研究
 - 感受性需求：服務對象表現出的行為、意見想法
 - 表達性需求：機構過去的服務經驗/去年成果報告的「檢討與評估」
 - 相對性/比較性需求（越來越少使用）
 - 機構執行力
 - 過去服務事蹟+評鑑績效
 - 工作團隊：重點文字陳述，詳細資料如附件
 - 社會資源網絡圖：跟此方案有關的人力/物力/財力，詳如附件
- 小結：根據上述，服務對象共同需求包含XXX...，本年度此方案擬聚焦於XXX...等需求進行服務。

方案必要性

邏輯性

How

- 方案/子計畫內容
 - 目的：本計畫之未來願景
 - 目標：SMART
 - S: Specific具體改善的面向，如：學習兩個情緒管理技巧、穩定就業三個月
 - M: Measurable可測量的，如：服務多少人數/人次、辦理支持團體五梯次、出席率達90%
 - A: Attainable合理可達成的
 - R: Realistic務實的，符合服務對象的需求
 - T: Time-based有時效性的，如三個月內或一年
 - 服務內容：透過個案、團體、社區等策略，提供哪些服務對象於何時、何地、辦理何種活動、預計如何辦理

可執行性

Whether — 即評估計畫，包含預期效應（方案/子計畫之目標擬達到之結果）、資料來源、評估工具 } 績效性

甘特圖

經費預算

附件：相關表單（如機構簡介、評鑑證明、工作團隊一覽表、社會資源網絡圖；空白的個案服務基本資料表、個案關懷訪視記錄表、團體活動紀錄表、活動計畫表/紀錄表、社區活動計畫/紀錄表、滿意度調查表、前後測量表...等）

方案成果報告架構

計畫摘要

小故事:3-4行, 其他字體

計畫摘要 —— 問題分析、需求評估、計畫目標: 一頁半內

方案/子計畫執行內容

個案/團體/社區服務等

辦理時間、地點、對象

辦理方式/內容

成果檢討: 量化與質性資料之分析討論

成效總檢討

方案執行特色 —— 各子計畫特色/優點之綜合整理

待改善之處 —— 方案缺失檢討

未來計畫 —— 值得再持續精進、可調整方向之處 (即為隔年方案需求)

創新

破壞性創新

改良/延續性創新 —— 依機構現有基礎再調整延伸之處 (如服務區域、對象、方法、內容、資源運用、宣導行銷、服務理念或理論...等)

附件

如已執行之個案服務基本資料表、個案關懷訪視記錄表、團體活動紀錄表、活動計畫表/紀錄表、社區活動計畫/紀錄表、滿意度調查表、前後測量表...等相關表單 (注意: 須保護個資)