

附件三 機關(構)團體獎及非營利團體獎報名表

國家人才發展獎

(National Talent Development Awards, NTDA)

報名表

報名單位：財團法人切膚之愛社會福利慈善事業基金會

報名編號： (由執行單位填寫)

送件日期：

報名獎別 (請勾選)	☐ 機關(構)團體獎		
	☒ 非營利團體獎		
報名資格依據 (請勾選)	☒ TTQS 評核：訓練機構版 金牌 取得日期：104 年 11 月		
	☐ 相關獎項：		
聯 絡 人	***	聯絡電話	***
E-MAIL(必填)	***		

一、基本資料表

單 位 名 稱	財團法人切膚之愛社會福利慈善事業基金會
網 址	☒ 有(http://www2.cch.org.tw/sgwlf/index.html) ☐ 無
負 責 人	姓名：郭守仁 職稱：董事長
成 立 日 期	民國92年06月16日
統 一 編 號	***
地 址	50051彰化縣彰化市博愛街53巷85號
員 工 人 數	共計155人 (以民國104年1月至12月平均之勞工保險投保人數計算)
104年度營業額 (政府機關免填)	新臺幣 ***元整
訓練人力之配置	主管： 1 人，行政人員：25 人，訓練人員：7 人， 其他： 8 人(說明：照顧服務員、工讀生) 總計： 41 人
訓 練 對 象 (專業團體填寫)	☒ 一般民眾 ☒ 特定對象(說明：失智症老人、癌症病友、身心障礙者)
註 記	1. 有無本計畫附件一列勞資關係、職業安全與衛生、環境保護情事之一者 ☒ 無 ☐ 有(說明：) 2. 各報名單位間有同一關係企業、控股集團、從屬關係者，由承辦單位通知其應自行協商擇一報名單位參加。
承諾配合事項： 1. 本單位所提送資料均屬實，並同意承辦單位就附件一列事項進行徵信作業，如有不符願負一切責任並放棄報名資格。 2. 本單位應配合主辦單位於推廣、觀摩發表及研討會中公開發表作法，主辦單位並得使用報名之相關非機密之資料，作為廣宣表揚用途。	
單位簽章	負責人簽章

二、單位組織架構圖

(一) 切膚之愛基金會緣起與發展

切膚之愛基金會於1993年創立，歷經草創期、積極運作期、轉型期，迄今的發展期，從事老人、身心障礙者及許多弱勢團體救助工作，社會福利事工不斷擴大，其主要事工活動分為十四類別【圖2-1-1】，各事工活動搭配多位會務人員【圖2-1-2】，積極為中部地區的老人、身心障礙者、弱勢民眾打造一個友善的高齡環境。

(二) 基金會教育訓練發展

切膚之愛基金會教育訓練類別依據基金會的願景、使命、核心價值觀與政府政策、社會需求進行規劃，訂定社會服務訓練組、病友服務訓練組與照顧服務訓練組【圖2-2-1】。

三、報名單位有關人才發展之簡述(以5,000字為限)

(一) 經營理念與願景

切膚之愛基金會設立的目的，主要是延續蘭醫師夫婦「愛人如己，犧牲奉獻的精神」，希望將這份愛繼續發光發熱，秉持著在別人的需要上看見自己的責任，核心事工為老人、癌友、身心障礙者與訓練二度就業者投入長期照顧行列，持續為社區弱勢民眾提供服務。

切膚之愛基金會的願景是成為台灣地區優質社會福利服務機構之指標型單位，使命是為提醒社會大眾「愛人如己」的精神，並持續關心社會教育與從事老人、身心障礙者、癌症病友以及許多弱勢團體福利服務工作，核心價值觀是以愛心、細心、耐心、用心、貼心的照顧理念提供五心級的專業服務。

(二) 單位之人才發展體系之內部增值、創新方案與擴散效益(可參考評分項目撰寫)

1. 切膚之愛基金會人才發展體系之內部增值：

依據基金會的宗旨、使命與核心價值觀訂定年度策略方針與短中長期目標，並透過SWOT分析，定出五大攻擊策略、發展目標與各單位的關鍵績效指標，以擴大的組織發展。基金會人才培育如下：

(1) 新進人員培訓：

針對新進員工，安排系列課程，使新進員工瞭解基金會工作內容、成員工作概況與職掌，以利熟悉工作環境，正式參與工作，並透過舊員工的帶領，讓新進員工可以快速融入基金會，並認同機構服務宗旨與核心價值，以建立良好團隊關係。

(2) 辦理照顧服務：

台灣即將進入高齡社會，伴隨而來就是老人照顧問題的出現，老年人將成為未來社會的主流人口，慢性病人的復健與老年人口的長期照顧工作將會蓬勃發展；基金會看到社會需求，自98年開始辦理照顧服務員職業訓練課程，藉由課堂講述、模擬教

學、臨床實習與各種技術操作課程，協助有意願從事照顧服務工作之民眾學習臨床疾病的差異性及相關照顧知識與技能，並培養中高齡失業人口學習第二專長，以取得照顧服務工作資格。

基金會自民國93年開始承接彰化縣政府居家服務業務，積極推廣居家服務工作，每年度辦理居家服務員在職教育訓練課程，提供本會居家服務員長期照顧新知，強化居家服務員的服務態度，提升居家服務品質。

(3) 失智症健康促進服務：

高齡社會的來臨，失智症人口也依據盛行率逐年增加，2015年8月國際失智症協會（ADI）發佈全球失智症報告，平均每3秒就有一人罹患失智症，估計2015年花費在失智症的照護成本為8180億美元。基金會針對失智症患者辦理日間照顧中心與瑞智學堂，透過員工在職教育訓練，增強服務員對失智症者的照護能力，協助失智症者獲得全人化照顧，並減緩失智症者的退化速度，以維持基本生活自理功能。

(4) 癌症病友關懷服務

台灣每5分18秒就有一人罹癌，基金會長期關懷癌症病友，成立「咱e厝癌症病友中心」，辦理在職訓練的辦理，提供癌友多元化的團體課程，彼此分享治療過程的心路歷程；另透過癌症病友關懷專業人員訓練，專業人員於宣導活動上教導民眾正確防癌知識與癌症自我檢測方式。

2. 創新方案：

(1) 居家遠距照顧計畫：

切膚之愛基金會與彰化基督教醫院遠距照護管理中心合作，居家服務之三高病人在家可測量血壓、血糖值，並將監測數值傳輸至醫院，隨時進行健康監測。另在獨居長者家中安裝緊急救護連線，或為失智症者裝置衛星定位協尋服務。

(2) 居家腹膜透析指導員計畫：

切膚之愛基金會與彰化基督教醫院合作「腹膜透析腎友初期居家照顧計畫」，挑選本會14名菁英居服員接受腹膜透析專業訓練，成為居家腹膜透析指導種子，至案家指導返家病人使用腹膜透析，共協助95人次，減少居家換液患者腹膜炎發生率，同時也降低醫院的佔床率。

(3) 悅讀不孤獨-老人希望工程：

為提供基金會個案生理、心理、社會及靈性層面之全人化且貼心的服務，與基督教論壇報合作靈性關懷活動，每週定期派報提供長者悅讀，共計服務597人次。

(4) 用藥安全之友善社區：

基金會與彰化基督教醫院藥劑部合作辦理「鎮靜安眠藥安全計畫」，透過居家服務員專業訓練，定期與藥師至案家進行訪視與指導，減少居家服務個案安眠藥濫用的問題，提供個案優質及全人化的貼心服務，同時也提升居服員的專業。

(5) 身心障礙者自立生活服務：

基金會開辦身心障礙者自立生活服務，提供身障者在生活上的個別化協助，依身障者的自主意願及需求，協助或陪同完成生活起居、外出、社會參與等，並鼓勵身障者表達及思考自己的想法與喜愛，讓身障者也有選擇與決定自己生活方式，並培養身障者於自立生活上的專業服務知識，彼此給予生活上的經驗分享、心理支持與尋求解決方法等，引起身障者改變的動機。

(6) 行動沐浴車服務：

基金會承接辦理彰化縣行動沐浴車服務，透過專業人員的照顧服務，讓重度失能者可以在案家接受舒適的沐浴。

(7) 銀采瑞智友善商店：

基金會積極推動失智症社區互助照顧模式，輔導並鼓勵店家加入成為社區友善商店，共計271家商店加入「銀采瑞智友善商店」，將打造彰化縣市成為失智友善商店模範城市。

(8) 失智症守護天使：

基金會辦理「失智症守護天使課程」，讓每個社區角落都能有守護失智長者的種子志工窗口，利用宣導相關知能讓大眾對失智症有正確觀念，將友善社區種子志工散播到老人活動團體，營造失智友善據點，透過在地扎根模式發揮社會大眾的關懷力量。

(9) 多元社區宣導服務：

基金會透過行動劇、布袋戲、歌仔戲等多元的方式，至社區辦理宣導活動，讓更多民眾認識基金會的服務內容。

3. 擴散效益：

- (1) 基金會為中部地區首創失智症瑞智學堂課程，同時協助中部地區其他失智症照護機構開辦瑞智學堂，100~104 年度共協助 29 家機構辦理瑞智學堂。
- (2) 基金會辦理失智症健康促進服務成效卓越，除了辦理並輔導其他照護機構辦理瑞智學堂，也積極推動失智症社區互助照顧模式，輔導並鼓勵社區店家成為友善商店，將打造彰化縣成為失智友善商店的模範縣市；另獲得台灣大哥大基金會的補助，拍攝失智症公益微電影，而東森電視台也專題採訪，讓觀眾了解並關心台灣未來老人社會的相關問題與失智症議題的重要性。
- (3) 瑞智學堂家屬鄭慶訓先生於中時電子報分享照顧失智症母親的心路歷程，並且刊登於本會的季刊，另在失智症家屬支持團體、失智症家屬聯誼會上，與其他家屬一同分享失智症者照顧的問題。
- (4) 基金會自 98 年度開始接收來自大專院校社會工作相關科系學生實習，強化理論基礎與實務經驗之整合，至 104 年度共計培訓 42 名學生。
- (5) 基金會因應高齡社會的來臨，長期辦理松年大學課程，以促進老人健康，提升生活品質為目標，並運用充能方式，引發老人的學習興趣，並藉由學習的互

動，強化老人健康促進。

- (6) 基金會「咱 e 厝病友中心」持續辦理募髮活動，透過民眾捐贈髮束給癌友量身定作假髮，讓癌友再化療過程中，可以配戴假髮，增加癌友的自信心。
- (7) 基金會長期照顧獨居老人，持續辦理「送餐服務」，志工 365 天無畏風雨送餐至獨居老人家中，也時常協助老人居家修繕，並給予關懷，讓老人的身心靈都可飽足不孤獨。
- (8) 基金會身心障礙自立生活服務計畫，除了辦理個人助理員與同儕支持員訓練外，積極至大專院校辦理宣導活動，讓學生進行身心障礙體驗，讓學生學習尊重身障者，並且給予更多關懷與支持。
- (9) 2014 年本會團隊受邀參加勞動力發展署中彰投分署在地訓練期末發表，受邀分享「建立人才發展品質管理系統-TTQS 評鑑金牌之路」；詹麗珠執行長受邀參加「飛颯~2014 亞太長期照顧發展策略國際研討會」，並擔任衛生福利部「長照服務網絡發展暨品質提升計畫-輔導中心」輔導委員，輔導全台 23 個長照樂智社區服務據點設置的服務。
- (10) 基金會共取得 14 張 TTQS 教育訓練合格證書，並訓後於基金會內部轉訓；另有 4 人參加職能基準及職能發展應用平台 ICAP 課程，並且預計申請職能導向課程。

(三) 組織成果與持續改善成效

切膚之愛基金會積極參與 TTQS 評核，透過委員的寶貴建議，讓我們不斷持續改善，並將此精神擴展至每項事工；基金會自 98 年參加第一次 TTQS 評核，共計獲得六面金牌的殊榮，而我們也將繼續將這份榮耀持續下去，邁向台灣訓練人才的標竿單位；此外，基金會居家服務業務與失智症健康促進業務的優異表現，榮獲彰化縣政府評鑑優等的佳績。

基金會透過 TTQS 的導入，社會服務多元化，服務品質也獲得多方面的肯定，多次獲得媒體正向報導，知名度也持續提升，捐款金額與接受政府補助金額亦逐年增加，104 年捐款金額突破千萬。

基金會持續培訓照顧服務人才，參與多元就業開發方案，進用人員「曾素勳」與「林芬芳」接受本會安排參加照顧服務員職前訓練，訓後工作表現優異，獲頒勞動部 103 年度多元就業開發方案優良進用人員獎；多位居家服務專業人員榮獲彰化縣政府的傑出人員表揚，103 年共計 5 位員工獲獎，104 年共計 10 位員工獲獎。

四、報名單位有關【人才發展體系運作】構面運作情形

構面	評分項目
人才發展 體系運作	1. 在組織願景/使命與對內外部人才發展未來經營方向與目標之訂定
	2. 明確的人才發展政策與目標以及高階主管對人才發展的承諾與參與
	3. 明確的人才發展體系及運作成果，包含國內外相關人才發展獎項、人才需求相關的職能分析與應用及利害關係人的參與等項目

1. 在組織願景/使命與對內外部人才發展未來經營方向與目標之訂定

切膚之愛基金會依據發展緣起與成立宗旨訂定明確的願景、使命與核心價值觀，基金會的願景是成為台灣地區優質社會福利服務機構之指標型單位，使命是提醒大眾「愛人如己」的精神，關心社會教育並從事老人、身心障礙者、癌症病友及許多弱勢團體之福利服務工作，核心價值觀是以愛心、細心、耐心、用心、貼心的照顧理念提供五心級的專業服務。基金會核心事工內容明確，主要為四大服務，包含：長期照顧服務、癌症病友服務、失智症照顧服務、社區教育服務。

基金會依據宗旨、願景、政策與社會需求，運用 SWOT 分析訂出內部資源策略與外部發展策略，依據此結果規劃訂出基金會階段性發展計畫、策略地圖與關鍵績效指標，以擴大的組織發展。

基金會因應長期照顧服務法即將施行，配合政府資源及擴大自費招生，辦理照顧服務員專業訓練，積極培育中高齡失業人口投入長期照護產業，輔導受訓人員取得專業證照，另外持續推動失能老人社區照顧與失智症照顧服務。基金會結合資訊管理系統，依據員工的職能落差，規劃多元完善的在職訓練課程，提升基金會人力資源。

切膚之愛基金會透過策略地圖擬定各單位的工作計畫與行動方案，依據社會關懷面、財務面、顧客面、內部流程面、學習成長面，共五個構面的關鍵績效指標的訂定，持續不斷改善，追求精進的行動方案，提升基金會人才發展、服務品質與營運狀況。

2. 明確的人才發展政策與目標以及高階主管對人才發展的承諾與參與

切膚之愛基金會人才發展目標為成為國家人才發展獎之標竿訓練機構，並依據此願景擬定訓練政策與訓練計畫；基金會的教育訓練類別依據國家政策、社會需求、職能分析與基金會的願景、使命、核心價值觀進行規劃，共分類內部教育訓練與外部教育訓練，內部教育訓練有員工在職教育訓練與居家服務員在職教育訓練，外部教育訓練訂定社會服務訓練組、病友服務訓練組與照顧服務訓練組，期待透過教育訓練課程，提升學員的人力素質，以利高齡社會產業的發展。

基金會制訂《教育訓練品質管理手冊》作為本中心辦訓指導的依據，依據工作規範徹底執行，並透過網路行銷、政府資源、簡訊發送、相關刊物等，宣導本會的訓練政策；基金會也公開揭露訓練訊息，運用基金會網站、公佈欄、合作單位網站等發佈課程簡章，明確公告課程內容與學員遴選規定，提供有意願參訓的民眾報名參加。

基金會董事長深感一個機構若要永續經營就必須要有競爭力、品質繼續提升，教育訓練與創新等要素更是缺一不可，執行長則表示在知識經濟的時代中，產業環境快速變遷下，機構必須更加積極地強化競爭優勢，以應付更艱鉅的挑戰，人力資本乃是提升機構競爭力與成果績效不可或缺的重要資產，基金會透過不斷的在職訓練，一向秉持持續改善的精神，加強員工的職能缺口，培育更多優秀人才，並提供創新、完善且多元化的服務給予需要的人。

基金會每年度的工作計畫皆呈送董事會簽核，高階主管對於基金會的訓練政策與訓練規劃表示支持，也在99年建構教務管理系統，105年設置專屬基金會的職能評鑑暨績效考核系統，提供完善的職能分析與學習系統；另外，基金會訂有規章辦法，鼓勵員工參與教育訓練及在職進修，將員工參與的教育訓練時數納入年度績效考核，其結果與獎勵、薪資的調整作為連結。

基金會高階主管對教育訓練的支持，每年度在職教育訓練經費持續提高，從99年的***元到105年***元，成長280%，而本會員工參與在職訓練人次也逐年度上升，從99年的***人次到105年***人次，成長61%。

基金會執行長以積極與員工一起參與教育訓練課程，期待透過訓練課程，除了改善員工的職能落差，同時建立基金會團隊的向心力，讓基金會更加成長茁壯。

3. 明確的人才發展體系及運作成果，包含國內外相關人才發展獎項、人才需求相關的職能分析與應用及利害關係人的參與等項目

切膚之愛基金會透過 TTQS 人才發展品質系統的導入，共計獲得6面金牌的殊榮，分別為98年訓練機構版金牌、99年訓練機構版金牌、100年企業機構版金牌、102年訓練機構版金牌、103年企業機構版金牌、104年訓練機構版金牌，並在100年參加第一屆國家訓練品質獎，入選非營利組織獎。

切膚之愛基金會非常重視人才發展，主要事工分為十四大類，各事工搭配多位員工，每位員工皆制訂工作說明書與工作細則，並訂定員工的一般、核心、專業與管理職能，透過基金會的職能評鑑系統，進行嚴謹的職能評鑑，確實了解員工的職能落差，並且依據其功能屬性與發展需求，進而規劃在職訓練課程，或不定時指派員工參加專業訓練課程，讓基金會的人才發展持續提升；例如，基金會依據***員、***員、***員的「產品與產業知識」專業職能落差，指派參加居家服務專業訓練課程，訓後工作職能改善，***員晉升組長，***員榮獲彰化縣政府表揚，並通過加薪考核。

基金會每年度辦理居家服務員在職教育訓練課程，提升服務員的專業職能，以提供個案全人化的照顧，而本會的居家服務員優異的工作表現，屢次獲得彰化縣政府表揚，102年共計7位員工獲獎，103年共計5位員工獲獎，104年共計10位員工獲獎。

切膚之愛基金會依據現有與未來培訓者的需求進行分析，包含政府政策、社會需求，規劃客製化的教育訓練，有效提升學員的技能與知識。基金會主要辦理照顧服務、失智症健康促進服務與癌症病友關懷服務訓練課程，其調查來源主要參考政府政策規劃，包含行

政院經建會六大新興產業、長期照顧十年計畫、加強推動居家服務實施方案、居家服務督導員在職訓練注意事項、衛生福利部長照資源不足地區建置失智症社區服務計畫等。

根據國發會的研究推估，105年開始，台灣的老化指數超過100%，而台灣身心障礙人口數持續增加，基金會因應高齡社會的來臨，落實辦理照顧服務訓練、老人松年大學，提供長輩與身心障礙者更健康更獨立，以提升其社會功能。依據國品健康署的資料統計，台灣罹癌人口持續攀升，更有年輕化的趨勢，基金會成立癌症病友中心，辦理病友團體課程與宣導課程，成為病友的支持網絡，也持續加強癌症防制宣導的觀念。根據台灣失智症協會資料推估，目前台灣失智症人口約有25萬人，而且年紀越大失智症的盛行率越高，推估120年時，台灣失智症人口將近50萬人，以倍數的速度在成長，而基金會因應此現象，積極推展失智症患者與家屬服務，推廣瑞智學堂課程，透過早期介入減緩患者的退化速度。

切膚之愛基金會在規劃執行訓練課程時，透過利益關係人的充分參與，使訓練計畫更加周延，並且提升執行落實的程度，以達到訓練目標，其主要利益關係人包含主管、委訓單位、講師、學員、承辦人、學員家屬、外部專家。高階主管與主管參與階段包含營運策略擬定、教育訓練計畫審查與簽核、年度教育訓練成果簽核、年度發展計畫目標審查與簽核、執行績效評核與建議、訓練需求意見的提供與訓後成效評量；訓練承辦人參與階段包含蒐集訓練需求與建議、課程規劃建議、設計訓練方案、分析問卷調查、課程檢討會議；講師參與階段包含修訂課程規劃內容、評量學員學習狀況與選定教材、場地和時間；學員參與階段包含教育訓練需求調查、課後滿意度調查、訓練成果考核與課前通知；另外，委訓單位指派外部專家，並透過期中與期末報告進行審查，以了解教育訓練計畫執行的狀況，基金會同時也會邀請外部專家一起參與討論，共同擬定課程規劃與設計。

五、報名單位有關【人才發展績效連結】構面運作情形

構面	評分項目
人才發展 績效連結	4. 因應組織、目標客戶及學員需求，以自主投資、創新課程等積極作為，促進個人職能成長及人力資本厚實之具體績效連結
	5. 人才發展規劃與經營目標達成的連結性
	6. 人才發展體系內各環節之連結性
	7. 學習系統的一般性功能連接性-目標客戶及學員的評價
	8. 學習系統的市場功能連接性-目標市場及顧客的價值創造

4. 因應組織、目標客戶及學員需求，以自主投資、創新課程等積極作為，促進個人職能成長及人力資本厚實之具體績效連結

切膚之愛基金會辦理的課程型態主要以公開訓練課程、政府委辦訓練課程與在職教育訓練課程為主，提供學員多元化的學習移轉的建議或協助，基金會透過相關實施方式來進行調查，包含訓後動態調查、電話訪問、問卷調查、心得交流、證照通過率、職能改善狀況、工作成效追蹤、回訓率、就業率等，基金會同時也會依據學員訓後的學習狀況，提供學員相關工作機會，發揮學習成果或其他專長，例如：

- (1) ***老師原本為松年大學學生，畢業後發揮自我的專長，回到松年大學、病友中心擔任講師，指導其他學員養生料理的製作方式。
- (2) 照顧服務員訓練學員結訓後，由基金會提供就業資訊媒合照顧服務工作，學員進入照顧服務職場就業，提供案主專業的照顧服務。
- (3) 輕度失智症健康促進-瑞智學堂學員發揮學習成果，自行規劃同學會旅遊地點。
- (4) 失智症家屬支持團體學員成立聯誼會，自行規劃討論主題，例如由資深家屬鄭慶訓先生帶領其他家屬一同分享失智症患者照顧上的問題。
- (5) 透過病患照顧服務員在職教育訓練課程的辦理，協助服務員考取證照，持有證照的人數比例每年度皆達80%以上。
- (6) 基金會自101年承接彰化縣身心障礙者自立生活服務，中重度腦性麻痺青年***在參加身心障礙者同儕支持員訓練後，投入身心障礙自立生活的行列，擔任同儕支持員的角色
- (7) 基金會辦理居家服務員在職訓練，提升服務員專業職能，並且由資深居家服務員帶領新進服務員，提供相關實務經驗傳承，而居家服務員的優異表現也屢次獲得彰化縣政府的表揚，並在102年與103年共計3名居服員獲得居家服務聯盟的表揚。
- (8) 切膚之愛基金會透過在職訓練課程的辦理，員工職能獲得改善，並獲得晉升與加薪。另外提升辦理活動的能力，規劃多元化的宣導活動，基金會曾運用布袋戲「史豔文的失智人生」與歌仔戲「失智的英台」，宣導推廣失智症健康促進服務。

5. 人才發展規劃與經營目標達成的連結性

切膚之愛基金會依據年度計畫，並透過政府政策、社會需求與職能分析了解民眾與員工對訓練課程的需求，規劃出本會的核心訓練課程，結合基金會的資源優勢項目，辦理多元化的課程，提供民眾一個優質的訓練場所。

基金會透過策略地圖擬定各單位的工作計畫與行動方案，依據社會關懷面、財務面、顧客面、內部流程面、學習成長面，共五個構面的關鍵績效指標的訂定，並透過每季追蹤，了解各單位關鍵績效指標達成結果，以持續改善的精神，追求精進的行動方案，提升基金會人才發展、服務品質與營運狀況。

基金會辦理新進人員訓練，為使新進員工了解工作項目、內容、職責，讓新進員工瞭解基金會各項流程、活動及資源，以能快速融入工作，101年員工離職率為***%，102年員工離職率下降至***%，103年員工離職率為***%，104年員工離職率為***%。

基金會透過在職教育訓練，以提供優質的服務，居家服務個案人數自100年***位個案至104年***位個案，服務人數大幅提升48%，個案的服務滿意度也維持在95%以上，失智症日照中心服務人次自102年***人次至104年***人次，服務人次大幅提升39%。

切膚之愛基金會依據「教育訓練計畫流程」進行訓練課程的設計，訂定明確的訓練目標，進行完整的教育訓練規劃，將訓練與目標需求相結合，例如：照顧服務訓練的訓練預期目標為使照顧服務專業人員可以提供更完整的服務給予個案，並且確保在服務輸送過程中之服務品質；辦理失智症健康促進服務訓練預期目標為減緩失智症者退化的速度；辦理癌症病友關懷課程訓練預期目標為協助癌友及其家屬在團體課程中找到支持的力量，及建立對癌症照顧之信心。

6. 人才發展體系內各環節之連結性

切膚之愛基金會依據年度經營目標，並且透過政府政策、社會需求、職能分析了解民眾與員工對訓練課程的需求，規劃出本會的核心訓練課程，並結合基金會的資源優勢項目，辦理多元化的課程，提供社會民眾一個優質的訓練場所，讓學員可以實質獲得專業知識與技能。基金會各單位依據年度經營策略目標與發展計畫規劃行動方案與訓練課程，並且透過關鍵績效指標的訂定，每季追蹤以持續改善。

基金會依據 ADDIE 教學模式設計課程方案，課程計畫書內容清楚載明訓練需求、訓練目標、課程設計與訓練日程安排等，為確保教育訓練服務品質有成效，課程皆必須填寫「訓練成果報告」，並且運用相關評估工具，以了解課程實施成效。

切膚之愛基金會依據員工職能落差辦理在職教育訓練，加強員工專業職能，持續留任人才，提升個案使用服務品質，也提高個案使用服務效率，滿足顧客需求，以提升基金會收入；基金會辦理照顧服務課程，持續培育照顧服務專業人才，提升中部地區長期照顧服務品質，強化彰化縣高齡友善社區服務；基金會辦理辦理失智症健康促進服務，持續提供失智症者與其家屬友善關懷服務；基金會辦理癌症病友關懷服務，持續提供癌症病友心理支持。

7. 學習系統的一般性功能連接性-目標客戶及學員的評價

(1) 系統流程面：

切膚之愛基金會依據訓練品質架構PDDRO步驟編撰「教育訓練品質管理手冊」，訂定不同的訓練管理辦法與SOP流程，每年度持續修訂，並透過會議與信件的方式公告新版手冊內容，以作為基金會推動教育訓練業務的行政依據。基金會設有教務管理系統資訊系統，系統性建置學員資料與學員上課異常紀錄，持續地進行課程的查核與管理。

(2) 學習技能面：

切膚之愛基金會共取得16張TTQS教育訓練合格證書，共有4人參加職能基準及職能發展應用平台ICAP課程，訓後在基金會內部進行轉訓；基金會將持續派員參加TTQS相關訓練課程，並且申請職能導向課程。

切膚之愛基金會對於各教育訓練課程訓後皆有進行滿意度問卷調查，參訓學員對本會辦理的課程給予肯定的評價，其滿意度皆達85%上，認為透過課程訓練可以達到學習的目標，並且獲得績效的改善，基金會也會依據學員的建議，改善課程時數的規劃。

(3) 財務面：

基金會辦理照顧服務訓練課程，協助受訓學員取得照顧服務員資格，並指導專業照顧技巧，改善工作成效；基金會每年度照顧服務員訓練結業學員的就業率皆高達60%以上，而結訓學員的證照考取率也持續提升，失業民眾也獲得就業機會。

(4) 社會面：

基金會辦理失智症健康促進課程，學員透過課程減緩退化的速度，並且於失智症宣導活動與家屬一起站出來呼籲政府與民眾重視失智症的問題，也提升民眾對失智症疾病的認識。

8. 學習系統的市場功能連接性-目標市場及顧客的價值創造

(1) 系統流程面：

切膚之愛基金會秉持TTQS的精神，持續透過透過評核以改善基金會的系統流程與服務，基金會共計榮獲六面金牌的殊榮，分別為98年訓練機構版金牌、99年訓練機構版金牌、100年企業機構版金牌、102年訓練機構版金牌、103年企業機構版金牌、104年訓練機構版金牌，並在100年參加第一屆國家訓練品質獎，入選非營利組織獎；另連續三屆獲得衛福部評鑑優等，在104年時，基金會居家服務與失智症健康促進業務更是獲得彰化縣政府評鑑優等，基金會辦理各項訓練課程也獲得學員的極高的評價，平均皆達85%以上。

(2) 學習技能面：

切膚之愛基金會提供創新服務，與彰化基督教醫院合作「鎮靜安眠藥安全計畫」，透過教育訓練課程，服務員與藥師至案家進行訪視與指導，減少居家服務個案用藥錯誤的情形發生，同時也提升居服員的專業；基金會也是中部地區首創失智症健康促進服務課程的機構，同時也協助中部地區其他照護機構開辦，100~104年度共協助輔導29家機構辦理輕度失智症健康促進課程，參訪人次達99人次；98~104年共計42名來自全國各大專院校

社工、老人照顧相關科系學生至基金會實習，強化理論基礎與實務經驗之整合，以達到社會工作服務傳承之精神。

(3) 財務面：

基金會透過 TTQS 的導入，致力社會服務教育訓練工作，服務品質獲得社會多方面肯定，多次獲得媒體的正向報導，基金會知名度也持續提昇，捐款金額也相對提高，接受政府計畫補助金額亦逐年度增加，自100年至104年整體收入提升**%。

(4) 社會面：

切膚之愛基金會辦理失智症健康促進服務課程，以延緩退化的速度，另外，基金會也積極推動失智症社區互助照顧模式，輔導與鼓勵店家加入成為社區友善商店，截至104年，彰化縣共有271間商店加入「銀采瑞智友善商店」，將打造彰化縣市成為失智友善商店模範城市。

基金會辦理癌友關懷支持持續辦理募髮活動，透過民眾捐贈髮束給癌友量身定作假髮，讓癌友在化療的過程中，可以配戴假髮，增加癌友的自信心。基金會因應高齡社會的來臨，辦理「松年大學」，讓社區長者再次就學的機會，並且培養長者其他專長與興趣，切膚之愛基金會長期從事社會教育，優異表現也獲得教育部的認可，在102年度榮獲社教公益獎，詹麗珠執行長也受邀代表上台致詞分享基金會的從事社會教育的成果。

六、報名單位有關【人才發展創新性及效益擴散】構面運作情形

構面	評分項目
人才發展 創新性及 效益擴散	9. 因應全球化或產業發展變化，針對訓練發展、人才管理、組織學習、學習科技等之創新性或創造性問題解決方案與具體成果
	10. 人才發展持續改善之具體措施及實踐成果
	11. 足為業界學習楷模之人才發展行動方案，並具體展現成果推廣運用或是否投入勞動力發展相關政策或特定社會議題、並發揮積極影響力

9. 因應全球化或產業發展變化，針對訓練發展、人才管理、組織學習、學習科技等之創新性或創造性問題解決方案與具體成果

台灣近四十年因為醫療照顧提昇與經濟變遷，出生率與死亡率快速下降，老年人口急遽攀升；根據國家發展委員會推估，台灣在2025年將進入超高齡社會，2050年台灣就會追上日本，甚至2060年高齡人口率超過40%。2025年臺灣將有20%人口是65歲以上老人，比現在多178萬人，但15~64歲的勞動力人口將減少138萬，失能人口將由現在的75.5萬人，成長到100萬人。若以每個勞動力人口平均需負擔的失能人數來看，10年後的長期照顧壓力，將比現在增加1.44倍，總統甚至表示「高齡少子化是國安議題」。

根據內政部統計處104年資料顯示，彰化縣人口129萬3,129人，老人人口16萬8,243人，已達13.01%，比全國老年人口比11.75%高出1.26%，平均每10人就有一位老年人。隨著老人人口快速成長，慢性病與功能障礙的盛行率將急遽上升，這些功能障礙者或缺乏自我照顧能力者，除健康與醫療服務外，政府單位也積極研擬「長期照顧保險法」，讓台灣長期照顧服務更加完善。

因應目前高齡社會與長期照顧產業的發展，照顧服務員人力需求勢必大增，依據彰化縣政府104年資料顯示，去除目前擔任機構照顧的照顧服務員，投入彰化縣居家服務的照顧服務員約有482人，服務人數為3,378人，只佔彰化縣老年人口比例約2%，而因應高齡社會的來臨，未來使用長期照顧服務的人口將勢必大增；切膚之愛基金會看到社會需求，自98年開始辦理照顧服務訓練課程，藉由課堂講述、模擬教學、臨床實習與各種技術操作課程，協助有意願從事照顧服務工作之民眾學習臨床疾病的差異性及相關照顧知識與技能，並培養中高齡失業人口學習第二專長，以取得照顧服務工作資格，本會也積極協助結訓學員取得單一級證照，提供老人及身心障礙者照顧服務，提升彰化縣長期照顧服務品質。

基金會99~104年，共計培訓312名照顧服務員，平均就業率為60%，共計辦理97場次居家服務員在職訓練課程，訓練6,870人次。

高齡社會的來臨，相對的失智症者將會倍數成長，根據國際失智症協會發佈，推估104年有990萬新增失智症案例，平均每3秒就有一人罹患失智症，104年內政部資料顯示，台灣目前失智症總人口數推估為24.4萬人，相當於一個彰化市的總人口數(約23.5萬人)。依據國家發展委員會於103年8月公告之「中華民國人口推計(103至150年)」之全國總人

口成長低推計資料，再加上失智症五歲盛行率推估120年失智人口將超過47萬人，屆時每100位台灣人有超過2位失智者；民國150年失智人口逾93萬人，每100位台灣人有超過5位失智者，可見未來將有一波「銀色大海嘯」席捲而來，政府及民間都應及早準備。

切膚之愛基金會因應高齡失智社會的來臨，積極辦理失智症健康促進課程，延緩失智症的退化速度，並且積極參與「失智症社區宣導及篩檢活動」，為讓更多民眾對失智症有基本的認識，致力投入失智症社區防治宣導，期盼能讓更多民眾瞭解失智症預防及早期治療的重要性，並能以正向的態度看待。

為讓失智症服務能更深入老人活動領域，105年進入社區往地方扎根，在社區中建立銀采瑞智友善夥伴團隊，及早發現隱藏社區中的失智長輩，將相關資源聯結導入該家庭，共同守護失智長輩，讓彰化縣成為失智友善社區的領航標竿。

基金會99～104年，共計辦理350場次失智症健康促進課程，2,945人次的失智症者參加，辦理49場社區宣導，271家商店加入「友善商店」。

癌症自71年起，即列為台灣國人死因之首位，至今仍是如此。每年罹癌人數突破數突破10萬人，105年平均每5分18秒就有一人罹癌；近年來由於醫學的發達，提升照顧以及醫療問題的處理，也提高了癌症治癒率，但是對於癌友的心靈層次無法深入觸及，缺乏完整全人照顧的統整，在癌友關懷上仍有很大的缺口。

切膚之愛基金會成立癌症病友中心，除了提供康復用品之外，更藉由癌症病友個案管理服務，了解癌友在癌症治療上的需求及問題，設計適合病友們的課程與活動，以補足其他醫療院所只提供醫療照顧上的缺口，提升癌友在心靈層次的支持。基金會辦理各種病友團體，提供癌友罹癌後身心調適課程，使癌友除了能得到適當的癌症相關資訊外，更有相互支持的園地，另外，基金會建立病友交流平台，發展病友的支持網絡，以提供癌症病友們所需要的服務。

基金會99～104年，共計辦理110場癌症團體課程，2,765人次參加，辦理68場次防癌宣導活動，5,725人次參加，並提供1,735頂假髮給予癌友。

10. 人才發展持續改善之具體措施及實踐成果

切膚之愛基金會藉由人才發展品質管理系統的導入，整合基金會所有服務事工與教育訓練相關資源，並根據基金會的年度計畫與經營目標進行有效的連結，強化學員、員工人才發展與基金會整體的競爭力，以提供「五心級」專業優質的服務給予社會大眾，創造基金會、學員與社會雙贏的局面。基金會人才發展持續改善之具體措施及實踐成果如下所列。

課程類別	跨年度績效
照顧服務	切膚之愛基金會因應高齡社會的來臨，持續辦理照顧服務訓練課程，並且提供優質的長期照顧服務，相關辦理成果如下： (1) 基金會99～104年度共計辦理13場次照顧服務員職業訓練，共計培訓312名學員。 (2) 基金會99～104年度共計辦理97場次居家服務員在職訓練，共計培訓6,870人次之居家服務員。 (3) 基金會99～104年度共計辦理5場次居家服務督導員專業訓練，共計培訓146名居家服務專業人員。 (4) 基金會99～104年度共計培訓8,280人次病患照顧服務員，並且獲得208件家屬的讚美。 (5) 基金會居家服務個案從99年度5,151名個案至104年度9,480位個案，成長84%，個案滿意度維持在90%以上，個案申訴件數從16件下降至3件，成長81%。 (6) 基金會提供身心障礙者自立生活服務，從101年只服務1人至104年服務228人次，成長100%。 (7) 基金會訓練優秀的資深居家服務員，提升服務員的服務態度與照顧專業技能，並在職場上指導新進服務員，提供優質的服務給予個案，其優異的表現也獲得彰化縣政府傑出人員的表揚，102年共計7位專業人員獲獎，103年共計5位專業人員獲獎，104年共計10位專業人員獲獎。 (8) 基金會居家服務業務103～104年連續二年獲得彰化縣居家服務評鑑優等。
輕度失智症健康促進服務	切膚之愛基金會辦理失智症健康促進服務，針對失智者辦理日間照顧中心與瑞智學堂，透過員工在職教育訓練，增強服務員對失智症者的照護能力，協助失智症者獲得全人化照顧，並減緩失智症者的退化速度，以維持基本生活自理功能，相關辦理成果如下： (1) 基金會99～104年度共計辦理350場次輕度失智症健康促進課程，共計2,945人次參加，另共計辦理18場次瑞智同學會，共計625人次參加。 (2) 基金會99～104年度共計辦理49場次失智症宣導活動，共計6,150人次參加。 (3) 基金會99～104年度共計辦理110場次失智症家屬支持團體，共計1,236人次參加。 (4) 基金會自102年開始辦理失智症日照中心，服務個案數從623人次至104年的4,826人次，提升674%。 (5) 基金會103～104年度共計271家商店加入「失智症友善商店」，共同打造彰化縣成為失智友善的標竿縣市。

課程類別	跨年度績效
	(6) 基金會是中部地區首創失智症健康促進服務課程的機構，同時也協助中部地區其他照護機構開辦，100~104年度共協助輔導29家機構辦理輕度失智症健康促進課程，參訪人次達99人次。
癌症病友關懷服務	切膚之愛基金會成立癌症病友中心，提供癌症病友個案管理服務，設計適合癌友的課程與活動，提供癌友在心靈層次的支持，相關辦理成果如下： (1) 基金會99~104年度共計辦理110場次癌症病友團體課程，共計2,765人次參加。 (2) 基金會99~104年度深入部落、社區及校園辦理防癌宣導活動，共計辦理68場次，5,725人次參加。 (3) 基金會99~104年度共計提供1,735頂假髮與3,167件康復用品給予癌友。

項目	持續改善具體作法
計畫 Plan	(1) 本會依據願景使命、核心價值觀與年度計畫目標，並且因應高齡化社會需求持續擴展新業務，例如：失智症團體家屋。 (2) 透過績效考核制度，將訓練與員工的獎金及升遷連結，並持續強化員工獎勵制度與訓練的連接性。 (3) 將員工在職教育訓練與職能缺口做更緊密之連結，持續精進員工的工作及辦訓能力。
設計 Design	(1) 持續更新員工工作說明書，以此做為基礎進行員工職能盤點，並且透過基金會職能評鑑暨考核系統，了解員工的職能缺口進行課程設計，補強員工職能缺口。 (2) 依據員工職能缺口、政府政策與社會需求持續辦理客製化的教育訓練。
執行 Do	(1) 持續建置更完善的KM管理系統，將員工的外訓心得與課程內容揭露分享，擴散傳承員工教育訓練知識。 (2) 將訓練報名系統Web化，俾利一般民眾報名。
查核 Review	(1) 成立訓練異常矯正專案小組，持續追蹤異常矯正案例，並且作為持續改善的項目。
成果 Outcome	(1) 鼓勵基金會不斷向上提升追求卓越，將規劃職能導向課程，並持續國家人才品質相關獎項。 (2) 持續參與TTQS 評核，期望能持續維持標竿之水準，同時也成為訓練品質的標竿機構。

11. 足為業界學習楷模之人才發展行動方案，並具體展現成果推廣運用或是否投入勞動力發展相關政策或特定社會議題、並發揮積極影響力

切膚之愛基金會導入 TTQS 人才發展品質管理系統，致力社會服務教育訓練工作，服務品質獲得社會多方面的肯定，多次獲得媒體的正向報導，同時也揮發影響力，因應高齡社會的社會議題，持續推動長期照顧，並在業界發揮影響力，相關成果如下：

- (1) 基金會辦理瑞智學堂，提供失智症健康促進服務，增加長者人際互動的基金會，延緩退化的速度。另外，基金會也積極推動失智症社區互助照顧模式，輔導與鼓勵店家加入成為社區友善商店，103~104年彰化縣共有271家商店加入「銀采瑞智友善商店」，將打造彰化縣市成為失智友善商店模範城市。
- (2) 基金會辦理失智症健康促進服務成效卓越，通過台灣大哥大基金會104年度「i 無限數位公益案」，拍攝的失智症健康促進的微電影「望春風」，上架1個月即突破60萬點閱率；東森電視台專題採訪基金會失智症健康促進服務的辦理成效，讓觀眾了解並關心未來老人社會的相關問題，與失智症議題的重要性。
- (3) 基金會持續辦理募髮活動，透過民眾捐贈髮束給癌友量身定作假髮，讓癌友在化聊的過程中，可以配戴假髮，增加癌友的自信心，多次獲得媒體報導紀錄。
- (4) 基金會長期照顧獨居老人，辦理「送餐服務」給予獨居老人，志工除了送餐之外，也時常協助老人居家修繕，並且給予關懷，讓老人的心靈更可飽足不孤獨。
- (5) 基金會承辦身心障礙者自立生活服務計畫，除了辦理個人助理員與同儕支持員訓練外，積極至大專院校辦理宣導活動，讓學生進行身心障礙體驗，讓學生學習尊重同理身心障礙者，並且給予更多關懷與支持。
- (6) 基金會每年佳節之際辦理關懷活動，結合企業團體，送禮至弱勢與獨居老人家中，給予關懷服務，陪同他們歡慶佳節。
- (7) 彰化縣國中小學生有感於基金會辦理的事工活動，特別至基金會進行採訪，並參與基金會事工活動，彰化縣陽明國中以切膚之愛基金會-魏愛倫學苑為主題參加國際比賽，榮獲104年「CyberFair Category 2社團族群類第二名」，103年參加全國網路博覽會，獲得『銀獎』的殊榮。102年平和國小參加國際往界博覽會，榮獲國小組-地方社團族群組「金牌獎」的殊榮於同年繼續挑戰代表臺灣參加國際學校網界博覽會，也榮獲金牌獎。100年平和國小參加彰化縣網界博覽會-鄉土專題研究網站製作比賽，榮獲「地方社團族群」第三名。