

方案申請與成果報告撰寫

翁慧圓
中山醫大醫社系
鑫茂教育基金會

基礎概念

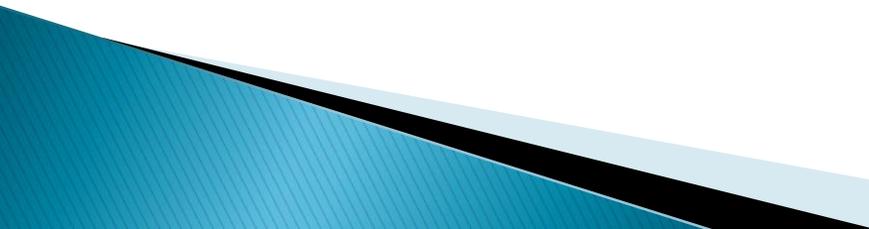
- 一、方案設計與評估是服務輸送與**解決問題**的方法與SOP。
 - 二、**績效管理**思維興起，是NGO實踐承諾與責信的呈現
 - 三、以**證據(量化/質性資料)**呈現助人服務成效時代來臨
 - 四、**理論與實務連結**，展現社工專業
- 

責信對象 --- 方案重要關係人

1. 方案受益者
2. 方案執行者、機構
3. 方案贊助者
4. 方案管理者
5. 社工專業、社會大眾

“ 貴人 vs 顧客 vs 老闆 ”

方案設計與成效評估 – 要回答

- ▶ 1. 哪些人？有甚麼問題困擾？如何確認他們的需要和服務？
 - ▶ 2. 為什麼此方案如此重要？其嚴重性與重要性如何？
 - ▶ 3. 服務方案內容為何？
 - ▶ 4. 此方案績效如何？有何後續影響？要如何知道？
- 

方案設計與評估的流程

- ▶ 一、Know Why - 需求評估階段 / 問題診斷
 1. 那些人、數量、遭遇何種困境或問題、需要何種服務改善。(問題嚴重性、服務之重要性)。
 2. 法規、專家學者、過去服務經驗等，如何解析此問題與服務建議(策略)
- ▶ 二、Know How - 處遇服務階段
 1. 可能之服務策略盤點
 2. 策略之資源與障礙盤點
 3. 目標訂定 - SMART 化
 4. 行動計畫 - who/whom, when,where,action
- ▶ 三、成效評估階段 - out put, outcome , impact
服務產出、成效、後續效應
成果呈現 - 量化與質化

方案設計的診斷階段

一、需求評估階段

1. 確認服務對象

2. 了解問題嚴重性 (此方案的重要性)

需求者(問題人口)數量、負面影響(個人、家庭、社區)

3. 問題診斷 -- 需求評估

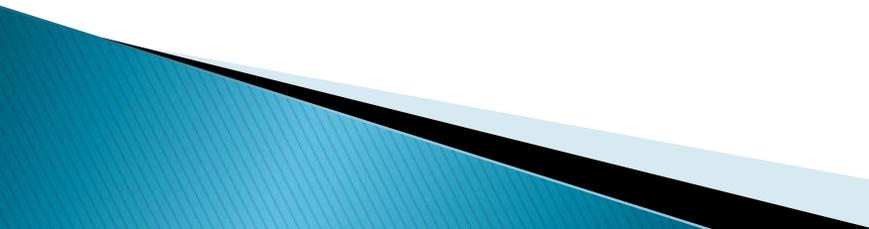
規範性需求、感受性需求、表達性需求、比較性需求

需求評估(問題診斷)--個人與環境

一、個人

1. 生理層面
2. 心理層面
3. 社會層面

二、環境

1. 家庭環境
 2. 工作、學校、社區環境 (含文化)
 3. 國家 - 政治、經濟、社會
 4. 全球化
- 

需求產生~Bradshaw, 1977

▶ 感受性需求 (案主)

- 由人們自己覺察、感覺或體認到的需求。這種需求通常需要透過一些引導，如問卷或訪談來得知

▶ 表達性需求

- 指人們實際行動表達出對某些服務的需要

▶ 規範性需求

- 這是一種由專家、學者、政策或法律界定的需求，或是透過相關研究或著作所獲的需求。規範性需求通常有標準、常模比較，未達標準即可判定有需求存在。

▶ 比較性需求

- 比較兩個相似情境下的服務差距，來說明需求存在。

理論的實務功能

一、理論的功能：對於社會工作實務中的方案設計與評估，提供參考、引導、修正、補充等功能。

二、理論與實務方案的意涵

- ▶ 方案是解決問題的一種策略。
- ▶ 理論多是長期實務經驗的累積與整理。
- ▶ 理論有一套「看人」（看待某些服務對象）的價值信念。
- ▶ 理論有一套「看事」（診斷某些問題或事件）的觀點。
- ▶ 理論有一套「處遇」（解決某些問題或事件）的策略

方案中常見的理論

一、診斷性理論

- ▶ 診斷性理論又稱描述性或分析性理論，在解釋或分析變項或現象間的因果關係；能對個人、家庭、團體、社區的問題或現象，進行解釋與預測，有助於社工員規劃出適當的處遇方法。

- ▶ 如認知行為理論、社會學習理論、生態系統理論、角色理論、社會資源網絡、衝突理論等。

方案中常見的理論

二、處方(遇)性理論

- ▶ 處方性理論又稱之為運用性理論 (practice theory) ，強調問題干預的程序與方法，有助於社工員用來發展專業服務的架構。

- ▶ 如：心理暨社會取向、危機干預理論、任務中心取向、行為改變模式、充權模式等。

家庭生命週期觀點 (family life-span perspective)

一、問題診斷

1. 家庭與婚姻會隨著時間發展，區分為單身期、新婚期、育兒期、青少年期、中年期、老年期；每個階段都有其階段的任務與可能遭遇的危機。
2. 家庭成員問題的產生，會隨著家庭生命週期之任務、外在環境、種族、性別、時間、空間等因素變動，無法適切調適而受到影響。

二、處遇方向

1. 協助個人與家人正確了解其所處之家庭生命週期，及該階段的發展任務和危機，學會自我調適技巧。
2. 增強個人與外在環境的適應能力，和環境對個人的友善與支持力。

任務中心取向 (task-centered approach)

一、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。

二、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、方法及執行步驟。
- 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 (strength perspective)

一、問題診斷

1. 優勢觀點對人持著正向觀點，認為每個人都是有能力的，

只要有機會，個人的潛能極有可能培育成為能力。

2. 人類能力能否發揮，大多取決於個人所擁有的機會和資源。

二、處遇方向

1. 與服務對象共同盤點其正向的個人特質、興趣專長、

願望夢想，提升自信心與自我效能感。

2. 提供公平的機會和增進運用外界資源之能力，累積成功經驗。

理論運用案例分享

方案名稱	簡要說明	運用理論
自立少年脫貧方案	對於來自教養機構的大孩子，離院大的威脅是式生活壓力 1.基本三餐、2.住宿、3.就學、4.就業、5. 健康醫療	1.資產累積理論 2.優勢觀點 3.復原力
預防弱勢家庭學童課後照顧服務方案	為預防經濟弱勢學童因教育資源缺乏和課後缺乏人照顧造成學習適應不良，和單獨在家或流連街頭等問題 1.安全課後照顧、2.適性課業輔導、3.社會技巧學習、4.家親職教育、5.親子活動	1.教育學習相關理論 2.學習動機理論 3.社會支持理論 4.優勢觀點 5.衝權觀點

方案執行階段—先盤點，後目標

二、方案策劃與執行階段 (以瘦身為例)

1. **策略盤點**：可能的服務策略蒐集。
2. **資源盤點**：策略的內 / 外在資源盤點。
3. 選定服務策略。
4. 確定**方案目標**。
5. 執行**行動計畫**—服務者、被服務者、時間、地點、行動內容。

服務資源盤點

一、案主與家人

- ▶ 內在資源
- ▶ 內在障礙

二、社區 (政府、親友、NGO、企業)

- ▶ 外在資源
- ▶ 外在障礙

社會福利資源四大部門

- ▶ 第一部門：正式部門 - 政府
- ▶ 第二部門：親友
- ▶ 第三部門：非營利組織
- ▶ 第四部門：企業

(可依資源類型繪製：方案資源網絡圖)

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

▶ 過程標的

投入資源及產出資源
參加人數、出版品、電話諮商人數、服務人次、滿意度、家訪人次、次數、活動或工作坊次數

▶ 結果標的

◦ 服務結果、行為、態度、認知
改變狀態

目的 goal (聯勸/目標)	目標 objective (聯勸/目的)
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，有90%以上的女性更生人成功戒菸、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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<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

方案的評估階段

三、成效評估階段

1. 期中評估 / 過程評估

2. 期末評估—服務產出、短期結果、長期效應。

向誰收集資料

- ▶ 被服務者:成功率、作業、作品、家庭作業
- ▶ 服務使用者之重要關係人訪談
- ▶ 服務者之觀察
- ▶ 資源提供者之回應
- ▶ 資源管理者之回應:如政府、聯勸
- ▶ 專家評估
- ▶ 服務提供者自評:會議記錄、活動紀錄

評估工具/評估指標

一、工具

- ▶ 問卷、前後測量表、紀錄、作業、信函 -----

二、指標

- ▶ 出席率、數量(人/人次)、學習或行為改善之百分比

發展成效評量邏輯

<p>資源投入 INPUTS 為本方案所投入資源</p>	<p>方案活動 ACTIVITIES 為達成方案目的與目標所從事相關活動</p>	<p>方案產出 OUTPUTS 方案活動所產生直接結果，數量化的統計數</p>	<p>方案產出 OUTPUTS 方案活動所產生直接結果，數量化的統計數</p>	<p>影響 IMPACT 方案結束後對社會長期的影響</p>
<p>例如</p> <ul style="list-style-type: none">○經費○專職人力/時間○志工人數語時間○設備與設施○器材與工具	<p>例如</p> <ul style="list-style-type: none">○提供電話諮詢○進行個別治療○進行家族治療○提供住宿場所○親職教育活動	<p>例如</p> <ul style="list-style-type: none">○完成服務定義人數○一年來服務人次○提供心理治療人次○接受電話諮商人數	<p>例如</p> <ul style="list-style-type: none">○獲得新知識○價值與態度改變○行為改變○狀態改變	<p>例如</p> <ul style="list-style-type: none">○分享新知識○分享方案○減少社會問題發生

目標:協助離院少年具備獨立生活的能力，順利適應社會生活，穩定朝向個人目標邁進

目的	成效	指標	評估方法	評估工具	蒐集資料主責人員	資料運用
協助安置少年認識自立生活型態	辦理二場自立少年生活體驗座談會，預計服務二十人次	1.參與少年能指出3項自立生活必備條件 2.完成個人自立生活計畫	1.前後測 2.每周體驗活動討論	1.課後學習單 2.自立生活體驗書	督導 社工員	了解少年學習成效
協助少年提升自我認同感	辦理一場自我探索營隊	70%少年提升自我認同 說出5項自我特質	進行前後測	1.學習單 2.問卷	督導 社工員	了解少年學習狀況
少年具備基本生活技能	辦理5單元基本生活技能課程 預計服務50人次安置少年	每堂課程70%少年完成實作測驗	前後測	學習評分單	督導 社工員	了解少年學習狀況

早期療育方案家長支持團體

資料來源/方案設計與評估/p332

運作階段	目標	對象	帶領者	內涵	運作方及其成	成效指標	評估工具方式
第一階段 支持成長 團體	強化親職 效能 藉由經驗 分享舒解 壓力	早療家長	社工員	親職教養 家庭關係 情緒壓力 自我照顧	密集、封 閉、每周 一次共六 次	1.身心健 康狀態 2.親職效 能感 3.親職壓 力 4.出席率 5.滿意度	1. 標準 畫量 表 2. 簽到 表 3. 滿意 度
第二階段 追蹤團體	追蹤學習 延伸效益 提供成員 互動，發 展支持網 絡	前期支持 團體成員	社工員	前期團體 延伸主題 及後續自 助團體的 銜接準備	間歇式封 閉團體， 前期團體 結束第四 八、十二 周，個聚 會一次	1.出席率 2.團體學 習延伸效 益 3.團體支 持效果	1.簽到表 2.回饋問 卷 3.焦點團 體訪談
第三階段 自助團體	建立互助 支持網絡 強化家長	歷屆支持 團體成員 有產願者	由成員分 工主責帶 領	主題學習 活動、生 活分享	間歇試辦 開放團體 每隔日聚	1.出席率 2.自主性	1.簽到表 2.回饋問 卷

質化資料 – 人性化、有溫度

- ▶ 資料來源：訪談、焦點團體、信函、簡訊、line—
- ▶ 呈現：個案服務前後之小故事、繪圖、作業、文字訊息、感謝卡、言詞、量表、志工紀錄、影音檔---

方案計畫書撰寫與方案規劃暨設計之關係

- ▶ 計畫書摘要
- ▶ 方案緣起
- ▶ 需求評估
- ▶ 機構執行能力
- ▶ 理論基礎
- ▶ 方案宗旨與目標
- ▶ 方案活動內容
- ▶ 評估計畫
- ▶ 預期效益
- ▶ 預算/資源投入
- ▶ 甘特圖、職務分工
- ▶ 附件
- ▶ 界定情境、問題分析
- ▶ 需求評估（方案假定）
- ▶ SMART
- ▶ 活動規劃與管理
- ▶ 方案評估方法
- ▶ 預算（依活動計畫推估）
- ▶ 附件（組織相關服務成果）

方案計畫書 目錄

- ▶ 計畫摘要 --- 100-200字
哪些人，因何種問題，產生那些困擾；本計畫擬提供哪些服務，期間，改善那些。
- ▶ 方案緣起 --- 需求評估+機構執行能力
綜合四管道需求評估結果，進行問題診斷，並提出改善策略。
說明機構機構過去相關經驗、專業能力、得獎---
- ▶ 本計畫擬解決的問題
機構計畫用哪些策略，協助哪些對象，降低那些問題嚴重性，或提升哪些能力。
- ▶ 理論基礎 - 問題診斷與處遇之依據
- ▶ 方案宗旨與目標
先做可能之策略+內外在資源的助力與與阻力盤點，選出可行的服務策略
宗旨goal：計畫的遠程目的，籠統/口號，如：人助自助、助人；提昇自信，幸福感，親子關係—
目標objective：SMART 對象、人數、時間、策略、改善之具體行為、改善程度等。

方案計畫書 目錄 (續)

- ▶ 方案活動內容
- ▶ 服務策略流程圖 -- (列出重要子計畫之服務流程)
- ▶ 資源運用情形 --- 外在與內在資源網絡圖
 - 外在資源：事先功課：盤點四大部門資源，依部門或資源功能分類
 - 內在資源：機構資源、服務對象與家人資源
- ▶ 評估計畫
 - 將透過那些管道、工具、指標進行評估
- ▶ 預期效益 --- 目標的達成狀況
 - 每個子計畫均列點或列表
- ▶ 預算/資源投入
- ▶ 甘特圖 -- 進度表
- ▶ 團隊分工表 - 各項目/子計畫、重點內容/負責人/學經歷
- ▶ 參考文獻
- ▶ 附件 - 機構簡介、相關表格、獲獎證明、相關婦人學經歷、證照、研習證明、保險等

方案特色與創新

- 一、特色：機構自行發揮
- 二、創新 (延續性創新)：在既有基礎上的變革
 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. 理論落實 / 在地化

方案成果報告 目錄

▶ 方案成果報告摘要

本案針對哪些對象，何種問題與困擾，提供了哪些服務，服務重點與期間，受益人次數，改善(提升)情形。

▶ 列表重點呈現

目的、各子計畫預定目標、重點內容、執行時間地點、參與對象人數次、執行成效(知能提升數量、%、滿意度、後續效應等)、評估指標、評估工具、資源投入等

▶ 各項子計畫詳細執行內容

多善用圖表(如資源網絡圖、服務對象分析表)、照片、截圖、作業資料、影音檔--等

▶ 方案特色與創新

▶ 溫馨小故事：服務前/後在認知、態度或行為之對照，最多三則

▶ 附件：文宣/新聞資料、簽到表、講師資料照片