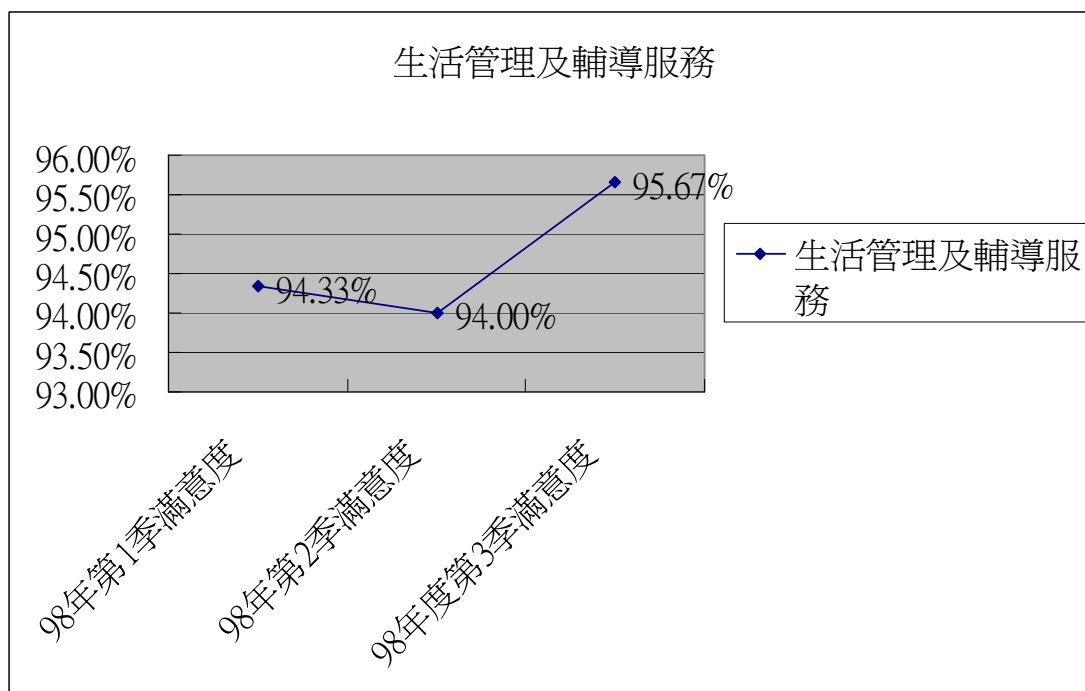


內政部少年之家生活管理及輔導服務滿意度趨勢分析與檢討

一、趨勢分析圖表：

問卷項度	98年第1季滿意度	98年第2季滿意度	98年第3季滿意度
生活管理及輔導服務	94.33%	94.00%	95.67%



二、檢討與建議：

- (一)少年表示在生活管理方面希望能有較多的改善，而本家提供暢通溝通管道，少年充分表達意見，問題反映均儘速處理獲改善：
- 1、辦理「少年與主任有約」，開放少年申請與主任陳述與反應意見機會。
 - 2、每月辦理「少年生活座談會」，少年直接與各業務主管直接溝通。
 - 3、每月辦理「少年自治幹部會議」，協助幹部反應及解決問題。
 - 4、每季辦理「員生膳食委員會會議」，提供少年反應膳食問題。
 - 5、每月份辦理「家族會議」，討論與改善生活園區居住環境品質。
 - 6、每月份辦理「班會」，提供少年對學習的期待，增強學習成效。
 - 7、鼓勵少年利用「日記」、「作文」陳述意見與看法。
 - 8、定期與少年個案會談瞭解其生活狀況和意見協助解決問題。
- (二)辦理護士、助理生活輔導員及專業團隊成員的「方員之間」會議，由主任親自主持並為督導，分別利用餐會等以輕鬆方式，進行工作經驗交流與情緒支持，增進業務溝通，促進工作成效。
- (三)透過定期辦理主管會報、家務會議、課務會議及生活管理會議等進行溝通協調，提昇生活照顧與輔導之品質。