

95 年度學員生活狀況暨需求滿意度調查分析

壹、前言

本家每年進行的學員生活狀況及需求調查，旨在瞭解安置學員對安置生活的滿意程度與需求，以作為本家安排學員生活、學習及課程訓練之參考。

91 年起，本家著手進行學員各項生活的管理改善措施，及居住環境改善工程，朝向少年溫馨家園邁進。92 年更進行學員寢室的改善工程，提供學員更人性化與營造溫馨的生活空間，讓安置學員在安置期間能有家的溫馨感受與舒適的學習環境。93 年度，加入主題團體的方案，以專業的團體輔導方案設計提升輔導成效。94 年度，積極推動家族經營方案，以專業的團隊合作方式，協助少年在本家有溫馨學習環境下，更能有家庭互助互敬的學習。

「95 年度學員生活狀況及需求調查」共分為生活適應、教學輔導、環境及團體休閒活動、年度新措施等四部分收集學員之意見，以了解學員之滿意度情形。另加入「學員基本資料」、「學員家庭概況」兩部分，以瞭解本家收容安置學員的相關情形，本次共計發出 **128** 分問卷，回收 **128** 分，回收率達百分之百，但其中 6 份因基本資料及部分的勾選不完整，故列入廢卷中。

貳、基本資料

一、學員基本資料統計

參與本次調查學員共計 122 名，經彙整統計如下：

◎表 2-1-1：95 年安置學員年齡分佈

年齡	14age	15—16	17—18	19 ↑	未填	總計
人數	11	68	42	1	0	122

「年齡」部分，以 15-16 歲為主，共 68 人(55.73%)，其次為 17-18 歲，共 42 人(34.42%)

◎表 2-1-2：95 年安置學員班級分佈

班級	國一	二 A	二 B	三 A	三 B	電腦文書處理	美容美髮設計	總計
人數	6	7+6		22+20		31	30	122
		=13		=42				

「安置班級」國中三年級，42 人(34.43%)最多，職能發展「電腦資料處理」班 31 人(25.41%)次之；職能發展「美容美髮設計」班 30 人(24.59%)為第三高。

◎表 2-1-3：95 年安置學員居住地分佈

地區	臺北 縣、市	桃竹苗 縣、市	台中 縣、市	基隆市 宜蘭縣	花蓮縣 台東縣	南投縣	其他 縣、市	總計
人數	25	66	19	6	4	1	1	122

學員「居住地」的分佈，前三名為，桃竹苗 66 人(54.1%)、台北縣市 25 人(20.49%)、台中縣市 19 人(15.57%)。

◎表 2-1-4：95 年安置學員原住民身分統計

原住民	是	否	未填	總計
人數	24	97	1	122

「原住民」，身分為原住民者，24 人佔 19.67%，非原住民者，佔 80.33%。

◎表 2-1-5：95 年安置學員中輟經驗統計

中輟	是	否	未填	總計
人數	78	44	0	122

對於「是否中輟」，中輟生 78 人 63.93%。

◎表 2-1-6：95 年安置學員安置時間統計

安置時間	三個月以內	四個月到六個月	七個月至一年	一年至二年	二年以上	總計
人數	23	27	25	37	10	122

「安置時間」，安置 1-2 年者，37 人（30.33%）最高，安置已滿四到六個月次之 27 人（22.13%）；第三為安置七個月至一年，25 人（20.49%）。

◎表 2-1-7：95 年安置學員查獲原因統計

查獲原因	色情伴遊	色情護膚	色情侍應	坐檯伴唱	坐檯陪酒	跳艷舞	性侵害	性交易網路	非行	其他	總計
人數	2	2	3	6	22	3	5	62	9	8	122

安置原因，以「性交易/網路援交」為主要原因，62人(50.82%)，「坐檯陪酒」居次，為22人(18.03%)，法院安置之非行學員共9位(7.38%)

第三。

二、93-95 三年學員基本資料統計分析

茲就年齡、班級、居住地等基本資料，做 93-95 年三年的分析，以便了解本家 3 年來安置成員變動狀況，以利課程及輔導的最佳處理。

(一) 年齡

◎表 2-2-1：93-95 年學員年齡分布

年 年齡	93	94	95
14 含以下	7 (5.18%)	12 (8.63%)	11 (9.01%)
15-16 歲	75 (55.56%)	69 (49.64%)	68 (55.74%)
17-18 歲	48 (35.56%)	53 (38.13%)	42 (34.43%)
19 歲以上	5 (3.7%)	5 (3.6%)	1 (0.82%)
小計	135 (1 人未填)	139	122

由 93-95 年學員年齡分布資料中分析，可得以下資料：

1. 安置學員年齡分佈連續 3 年以 15-16 歲為最多，幾乎佔半數以上，17-18 次之、約佔 34-38%，19 歲以上最少。
2. 學員 14(含)以下的年齡層比例，逐年增高，由 93 年的 5.18% 升至 95 年的 9.01%，顯示在少女保護安置上與近幾年少年犯罪年齡層

下降有相同現象，顯示除正確法律觀念外，兩性交友、自我保護及性知識、等正確認知，可下降至國一階段實施。

綜上可知，目前本家服務對象以 15-18 歲的少年為主體，在此階段之發展任務如：第二性徵與性方面的自我了解與發展、學習與異性交往模塑理想對象、自我了解並學習規劃未來，培養邏輯思考及創造力等都應融入本家之教學計畫及輔導活動。

(二) 班級

◎表 2-2-2：93-95 年學員班級分布

年 班級	93	94	95
國一	13 (9.56%)	14 (10.07%)	6 (4.92%)
國二	29 (21.32%)	39 (28.06%)	13 (10.66%)
國三	49 (36.03%)	29 (20.86)	42 (34.43%)
美容 美髮	24 (17.65%)	26 (18.71%)	30 (24.59%)
電腦資 料處理	21 (15.44%)	31 (22.3%)	31 (25.41%)
小計	136	39	122

由 93-95 年學員班級分布資料中分析，可得以下資料：

- 1.安置學員班級分佈中，93 年及 95 年以國三班為最多，約佔 3 成半。
- 2.美容美髮班及電腦資料處理班學員的比例，3 年來逐年增高，顯示職業訓練學員人數增加中。

綜上，本家除持續與成德中學合作，協助學員完成國中學業之外，建議在職能發展之業務規劃上考量技能養成類科、增設相關軟硬體，一來可以讓學員有更多的選擇與學習，再者可以維持小班教學之品質，提升學員學習成效。

(三) 居住地

◎表 2-2-3：93-95 年學員居住地分布

住地 \ 年	93	94	95
臺北縣市	33 (24.26%)	28 (20.14%)	25 (20.49%)
桃竹苗	52 (38.24%)	57 (41.01%)	66 (54.1%)
臺中縣市	18 (13.24%)	23 (16.55%)	19 (15.57%)
基隆、宜蘭	31 (22.79%)	23 (16.55%)	6 (4.92%)
花蓮、台東	0 (0%)	2 (1.44%)	4 (3.28%)
南投	1 (0.72%)	2 (1.44%)	1 (0.82%)
其他	2 (1.47%)	4 (2.88%)	1 (0.82%)
小計	136	139	122

由 93-95 年學員居住地分布資料中分析，可得以下資料：

- 1.安置學員居住地分佈連續 3 年以桃竹苗為最多，台北縣市次之，臺中縣市第三。
- 2.其中桃竹苗地區安置比例，3 年來逐年增高，95 年已達 54.1%，而宜蘭基隆地區由 93 年 22.79% 降至 95 年 4.92%，評估與北縣貢寮豐珠學校的設置有關。

綜上發現，本家桃竹苗區的安置學員數量持續增加，除持續與縣市政府合作外，有以下 2 點建議：

- 1.加強與桃竹苗三縣市主管機關之聯繫與協調合作，於安置期間安排社工人員分梯至本家關心探視，落實追蹤輔導工作，並將追蹤輔導結果轉知本家，以利真切掌握本家輔導成效，並作為擬定輔導內容之參酌。
- 2.桃竹苗地區中，又以桃園縣政府委託人數為最多（46 人,35.9%），建議社工、生輔員及監護人員，透過觀察、輔導與值班經驗評估同一縣市裡人數之多寡與適應速度有無關係，或同縣市學員有無聯盟、排外等狀況，以做為輔導生活空間安排，及協助適應之參考。

（四）安置原因

◎表 2-2-3：93-95 年學員居住地分布

年	93	94	95
原因			
坐檯伴唱	7 (5.15%)	5 (3.6%)	6 (4.92%)
色情侍應	5 (3.68%)	5 (3.6%)	3 (2.46%)
坐檯陪酒	42 (30.88%)	37 (26.62%)	22 (18.03%)
性交易/網	46 (33.82%)	59 (42.45%)	60 (49.18%)
非行	19 (13.97%)	12 (8.63%)	9 (7.37%)
性侵害	0 (0%)	3 (2.16%)	5 (4.1%)
其他	17 (色情伴遊、自行求助)	18 (色情護膚、猥褻等)	17 (跳艷舞等)
總計	136	139	122

由 93-95 年學員安置原因資料中分析，可得以下資料：

1.學員安置原因 93-95 三年來，均以性交易(網路援交)為最高，且有逐年升高的趨勢，而坐檯陪酒的比例，3 年來逐年下降，至 95 年已低於二成。

2.而因性侵害安置者於 94 年開始遞增，非行(偏差)安置則逐年遞減。

綜上，建議加強員工及學員對於網路犯罪內容及防治上的認識，針對網路安全及相關法令多做了解。

參、95 年度學員生活狀況及需求調查統計分析

為了解安置學員在機構內生活適應情形，對機構各項措施及福利服務滿意程度，乃於 95 年 10 月 12 日進行「內政部少年之家學員生活狀況暨需求調查」，係以問卷方式，針對安置學員名進行施測，問卷架構分為四個向度，包括學員生活適應情形、教學與輔導、環境及團體休閒活動滿意情形及對本年度各項新措施滿意程度。以下就調查結果做一簡單說明。

一、「機構生活適應部分」的統計分析

(一) 安置學員於機構生活適應部分-個人身心理部分

本次問卷調查由資料顯示，在學員機構生活適應-個人身心理部份，學員同意度最高的前三項分別是”我的體重比安置前較好”勾選「非常同意及同意」約佔 7 2%，其次是”我的作息比安置前較好”的約佔 6 6%，再者是”我的食慾比安置前較好”佔 6 4%；最不同意的是”我的體能比安置前較好”，結果答「非常不同意及不同意」約佔 2 3%，其次是”我的情緒控制和安置前較好”，結果答「非常不同意及不同意」佔 1 8%。綜上，建議可透過體育課或體育競賽，以加強學員體能，促進其身心健康。

◎表 3-1-1 安置學員於機構生活適應部分-個人身心理部分 (n=122)

題 目	非常同意		同意		普通		不同意		非常不同意	
	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)
1. 我的體能比安置前較好	8	(6.56%)	30	(24.59%)	56	(45.9%)	13	(10.66%)	15	(12.3%)
2. 我的體重比安置前較好	63	(51.64%)	25	(20.49%)	17	(13.93%)	6	(4.92%)	11	(9.01%)

3. 我的食慾比安置前較好	41	(33.61%)	37	(30.33%)	40	(32.79%)	3	(2.46%)	1	(0.82%)
4. 我的作息比安置前較好	40	(32.79%)	40	(32.79%)	32	(26.23%)	5	(4.1%)	5	(4.1%)
5. 我的整潔習慣比安置前較好	19	(15.57%)	29	(23.77%)	56	(45.9%)	9	(7.38%)	9	(7.38%)
6. 我的情緒控制比安置前較好	21	(17.21%)	28	(22.95%)	51	(41.8%)	14	(11.48%)	8	(6.56%)
7. 我的生活表現比安置前較好	23	(18.85%)	35	(28.69%)	50	(40.98%)	8	(6.56%)	6	(4.92%)
8. 我的金錢管理能力比安置前較好	19	(15.57%)	33	(27.05%)	59	(48.36%)	7	(5.74%)	4	(3.28%)
9. 我的心理調適比安置前較好	42	(34.43%)	11	(9.01%)	55	(45.08%)	8	(6.56%)	6	(4.92%)
10. 我的自省能力比安置前較好	19	(15.57%)	36	(29.51%)	57	(46.72%)	5	(4.1%)	5	(4.1%)

(二) 安置學員於機構生活適應部分-與他人相處部分

學員在與他人相處部份，同意度最高的前三項分別是”與安置同伴之相處情形比安置初期較好” 「非常同意及同意」約佔67%，其次是”與機構人員相處情形比安置初期好”約佔65%，第三是”與父母親(養父母或其他長輩)相處的情形比安置前較好”約佔63%；最不同意的是”我與兄弟姐妹(或其他親友)相處的情形比安置前較好”，結果答「非常不同意及不同意」約佔12%，綜上資料顯見學員安置後的重要互動他人可能以安置同伴為最重，建議相關輔導人員加強掌握學員的安置同伴相處狀況，以提供最佳輔導服務。

◎表 3-1-2 安置學員於機構生活適應部分-與他人相處部分 (n=122)

題 目	非常同意		同意		普通		不同意		非常不同意	
	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)
1. 我現在與安置同伴之相處情形比安置初期較好	38	(31.15%)	44	(36.06%)	34	(27.87%)	4	(3.28%)	2	(1.64%)
2. 我現在與機構人員之相處情形比安置初期較好	35	(28.69%)	44	(36.06%)	38	(31.15%)	4	(3.28%)	1	(0.82%)
3. 我對外界誘惑的抗拒力比安置前較好	29	(23.77%)	38	(31.15%)	47	(38.52%)	5	(4.1%)	3	(2.46%)
4. 我與父母親(養父母或其他長輩)相處的情形比安置前較好	42	(34.43%)	36	(29.51%)	34	(27.87%)	3	(2.46%)	7	(5.74%)
5. 我與兄弟姐妹(或其他親友)相處的情形比安置前較好	28	(22.95%)	37	(30.33%)	42	(34.43%)	6	(4.92%)	9	(7.38%)

此外，綜合以上『學員於機構生活適應部分』自己身心狀況與他人相處部分兩部分資料可知，學員在”與他人相處部分”整體滿意度高於學員對”個人身心理部分”的滿意度。經直接訪談學員得知，學員安置前的生活作息、衛生及就醫習慣均很不正常，安置後大部分在體重及食慾上大增，亦造成身材及外在的改變，使在意外在形象的學員非常不滿意。

二、「教學輔導部分」的統計分析

針對教學與輔導部份，挑選同意度最高之前三項，加以分析說明。由資料顯示，學員對”我喜歡個案老師常和我討論生活及心理之問題”同意度最高，含同意及非常同意的比例佔 67%，其次為”我喜歡生活輔導老師常和我討論生活及心理之問題”佔 63%，第三高為”我很滿意家園安排的參訪、職業探索、觀摩等校外教學活動”佔 59%。顯見學員非常希望得到個案老師及生活輔導老師的關注，再次之則是校外的教學活動，學員能於此中增廣見聞，做更多元的學習。

由資料中得知，學員中有 18%較不滿意”專題講座次數”、16%對於”專題講座內容”不滿意，接著為”班級課程的安排、團體輔導活動次數、團體輔導活動內容”，不同意者均佔 13%。

學員在此部份的開放式意見中表示，很喜歡個案老師及生活輔導老師的關心，希望講座次數能減少，其內容能更多樣化，由此建議專題講座及團體輔導活動的內容和次數上，應更加符合學員的需求。

◎表 3-2-1 安置學員對教學與輔導之滿意情形 (n=122)

題 目	非常同意		同意		普通		不同意		非常不同意	
	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)
1. 我能接受課堂老師的教學方式	11	(9.01%)	37	(30.33%)	64	(52.46%)	6	(4.92%)	4	(3.28%)
2. 我的學習態度比安置前好	16	(13.11%)	35	(28.69%)	60	(49.18%)	8	(6.56%)	3	(2.46%)
3. 我的學習成效比安置前好	15	(12.3%)	37	(30.33%)	63	(51.64%)	4	(3.28%)	3	(2.46%)
4. 我可以接受班級課程的安排	14	(11.48%)	35	(28.69%)	57	(46.72%)	9	(7.38%)	7	(5.74%)
5. 我可以接受班級幹部的管理	15	(12.23%)	36	(29.51%)	57	(46.72%)	10	(8.2%)	4	(3.28%)

方式									
6. 我可以接受班級導師的管理方式	21 (17.21%)	38 (31.15%)	56 (45.9%)	6 (4.92%)	1 (0.82%)				
7. 我喜歡個案老師常和我討論生活及心理之問題	49 (40.16%)	33 (27.05%)	35 (28.69%)	3 (2.46%)	2 (1.64%)				
8. 我喜歡生活輔導老師常和我討論生活及心理之問題	42 (34.43%)	36 (29.51%)	40 (32.79%)	1 (0.82%)	3 (2.46%)				
9. 我喜歡監護阿姨常和我討論生活及心理之問題	33 (27.05%)	31 (25.41%)	51 (41.8%)	5 (4.1%)	2 (1.64%)				
10. 我很滿意家園安排的專題講座次數	14 (11.48%)	20 (16.39%)	66 (54.1%)	17 (13.93%)	5 (4.1%)				
11. 我很滿意家園安排的專題講座內容	12 (9.84%)	21 (17.21%)	79 (64.75%)	14 (11.48%)	6 (4.92%)				
12. 我很滿意家園安排的團體輔導活動次數	15 (12.3%)	22 (18.03%)	69 (56.56%)	10 (8.2%)	6 (4.92%)				
13. 我很滿意家園安排的團體輔導活動內容	15 (12.3%)	22 (18.03%)	69 (56.56%)	12 (9.84%)	4 (3.28%)				
14. 我很滿意家園安排的參訪、職業探索、觀摩等校外教學活動	38 (31.15%)	34 (27.87%)	46 (37.7%)	3 (2.46%)	1 (0.82%)				
15. 我很滿意個案老師帶領的主題團體活動	28 (22.95%)	41 (33.61%)	48 (39.34%)	4 (3.28%)	1 (0.82%)				
16. 我能接受學習提振方案(背字母加分等)	16 (13.11%)	24 (19.67%)	33 (27.05%)	8 (6.56%)	8 (6.56%)				

三、環境及團體休閒生活部分

在環境及團體休閒活動部份，學員同意度最高的前三項是”對於機構內各項環境佈置競賽、球類競賽、才藝表演及晚會烤肉等休閒措施”，結果答「非常同意及同意」佔 65%，其次為”家園安排的社會適應”佔 56%，第三為”到圖書室借閱書籍”，最不同意的是學員對”機構的伙食安排”及”家園內福利社服務，結果答「非常不同意及不同意」均佔 18%，大部份原因是伙食較油膩、福利社品項少及較貴；”寢室內各項設施”為學員在此部份第三高不同意的部分。

◎表 3-3-1 安置學員對機構環境及團體休閒活動滿意情形 (n=122)

題 目	非常同意		同意		普通		不同意		非常不同意	
	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)
1. 我很滿意家園的設備及生活環境	11	(9.02%)	32	(26.23%)	72	(59.02%)	5	(4.1%)	2	(1.64%)
2. 我喜歡餐廳目前的環境佈置及設施	14	(11.48%)	33	(27.05%)	63	(51.64%)	10	(8.197%)	2	(1.64%)
3. 我喜歡宿舍交誼廳及設施	12	(9.84%)	37	(30.33%)	61	(50%)	10	(8.2%)	2	(1.64%)
4. 我喜歡宿舍衛浴及設備	12	(9.84%)	39	(31.97%)	54	(44.26%)	12	(9.84%)	5	(4.1%)
5. 我很喜歡宿舍公共設施，包含綠色走道、教室區廁所咖啡雅座等設施	14	(11.48%)	29	(23.77%)	65	(53.28%)	9	(7.38%)	5	(4.1%)
6. 我喜歡寢室內各項設施	11	(9.02%)	28	(22.95%)	65	(53.28%)	14	(11.48%)	4	(3.28%)
7. 我喜歡到圖書室借閱書籍	31	(25.41%)	35	(28.69%)	54	(44.26%)	2	(1.64%)	0	(0%)
8. 我喜歡使用宿舍區的運動器材	17	(13.93%)	33	(27.05%)	60	(49.18%)	11	(9.02%)	1	(0.82%)
9. 我很喜歡家園安排的影片欣賞	27	(22.13%)	26	(21.31%)	58	(47.54%)	6	(4.92%)	5	(4.1%)
10. 我很喜歡家園安排的社會適應	39	(31.97%)	30	(24.6%)	47	(38.52%)	2	(1.64%)	4	(3.28%)
11. 我喜歡機構各項環境佈置競賽、球類競技、才藝表演及晚會烤肉等休閒措施	39	(31.97%)	41	(33.61%)	40	(32.77%)	1	(0.82%)	1	(0.82%)
12. 我很滿意家園的伙食安排	13	(10.66%)	32	(26.23%)	55	(45.08%)	12	(9.84%)	10	(8.2%)
13. 我很滿意家園內福利社服務	17	(13.93%)	32	(26.23%)	51	(41.8%)	12	(9.84%)	10	(8.2%)
14. 我能接受教室的上課環境	18	(14.75%)	32	(26.23%)	60	(49.18%)	8	(6.56%)	4	(3.28%)

四、年度措施部份

在本年度新措施部份學員同意度最高的是”每月安排的親子假”，結果答「非常同意及同意」佔 88%，其次為”家園目前舉辦的各項校外活動、畢業旅行措施”，結果答「非常同意及同意」，結果佔 77%，“慶生會活動” 72% 第三；最不同意的為”家園實施的積分考核制度” 12%，亦有 10%的學員不同意”申訴管道很暢通”，”志工活動” 則有 9%學員不同意，開放意見中表示希望可以自由選擇志工活動。

◎表 3-4-1 安置學員對本年度實施各項措施之滿意情形 (n=122)

題 目	非常同意		同意		普通		不同意		非常不同意	
	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)
1. 我喜歡家園安排的慶生會活動	47	(38.52%)	43	(35.24%)	31	(25.41%)	0	(0%)	1	(0.82%)
2. 我喜歡目前家園實施的家族會議措施	31	(25.41%)	49	(40.16%)	40	(32.79%)	1	(0.82%)	1	(0.82%)
3. 我喜歡家園安排的親子假	81	(66.39%)	26	(21.31%)	13	(10.66%)	1	(0.82%)	1	(0.82%)
4. 我喜歡家園每月學員生活座談會	38	(31.15%)	36	(29.51%)	43	(35.25%)	4	(3.28%)	1	(0.82%)
5. 我很喜歡家園推動的各項學員自治活動	29	(23.77%)	37	(30.33%)	54	(44.26%)	1	(0.82%)	1	(0.82%)
6. 我覺得家園學員申訴管道很暢通	22	(18.03%)	33	(27.05%)	54	(44.26%)	7	(5.74%)	6	(4.92%)
7. 我能接受家園學員生活公約之約定	33	(27.05%)	33	(27.05%)	49	(40.16%)	4	(3.28%)	3	(2.46%)
8. 我很喜歡家園開放綠色走道之措施	31	(25.41%)	34	(27.87%)	37	(30.33%)	0	(0%)	0	(0%)
9. 我很喜歡家園目前舉辦的各項校外活動、畢業旅行措施	54	(44.26%)	40	(32.79%)	28	(22.95%)	0	(0%)	0	(0%)
10. 我能接受家園實施的積分考核制度	22	(18.03%)	35	(28.69%)	50	(40.98%)	9	(7.38%)	6	(4.92%)
11. 我能接受家園推動的各項志工活動	22	(18.03%)	33	(27.05%)	56	(45.9%)	8	(6.56%)	3	(2.46%)

肆、結語

整體而言,學員安置後的生活適應情形大體上良好,生活作息、健康管理及學習狀況也比安置前有很大的改善,對於正值身心劇烈變化的青少年而言,本家安置後穩定的環境,對於提升學員自我身心理的了解,及在自我孤獨及同儕認同中學習轉換,確定自我性向及學習規劃未來等,有相當大的幫助。在機構硬體環境、休閒活動及本年度實施的各項新措施部份,學員平均高達 90.98%的滿意度,亦提振了工作人員的士氣,更給了直接、間接輔導服務的工作同仁很大的肯定。

機構方面則持續秉持重視學員意見與建議的信念，就各項學員的反應及建議，照會教學課、輔導課、膳委會及合作社等相關單位，作為安排課程、活動及課後志工活動的改善參考。對於處理的結果，透過班會、學員生活座談會及不定期之集會，廣納學員建議、澄清學員疑慮，進而了解學員的心聲，同理其內在需求，擴增服務廣度，更透過家族制度、配合個案會談，潛化服務的深度，追求優質化的服務品質，落實本機構「專業全人服務、兒少最佳守護」的願景。