



財團法人中華民國婦聯聽覺健康社會福利基金會  
111 年服務滿意度檢討會議紀錄

- ☐ 總會  
☐ 台北至德  
☐ 台中至德  
☒ 高雄至德

主題：111 年服務滿意度檢討會議紀錄

時間：111 年 11 月 29 日（二）上午 9：30 至 10：00

地點：高雄至德聽語中心小型會議室

主席：蔡雅帆代理主任

出席：行政楊靜蓉、社工楊張瑜芳、薛惠文、聽語教師張至芬

記錄：楊張瑜芳

檢附文件：☐無 ☒有(附件：高雄 111 年度服務滿意度調查統計)

壹、討論內容

一、追蹤 110 年度服務滿意度調查中「未達 90%」項目的改善狀況

項目	滿意度	改善措施	111 年滿意度	裁示
四、教學（課程）服務				
05. 入校宣導、校訪服務	88.89%	協調中心人力，盡力配合學校端的時間進行安排。	100%	解除追蹤
五、親職講座與親子活動				
01. 節慶活動（聖誕節等）	87.50%	在符合政府及中心的防疫措施下辦理節慶活動。今年僅辦理萬聖節活動，另教保員各自在課程中設計相關的節慶活動，如：母親節、父親節、中秋節等。	87.50%	持續追蹤
03. 親子活動	86.67%	在符合政府及中心的防疫措施下辦理親子活動。另教保員各自在課程中設計親子活動，如：親子趣味競賽、親子散步趣。	87.50%	持續追蹤

二、追蹤 110 年度服務滿意度調查中填寫「普通」項目的改善狀況

項目	填寫普通	改善措施	111 年滿意度	裁示
二、聽力學服務				
02. 聽力檢查服務	1 位	台北聽力師每月下來支援聽檢，並能留意每位孩子聽力檢查的頻率。	100%	解除追蹤
04. 助聽輔具的	1 位	請聽力師在解釋後確認家長是	100%	解除追蹤

調整服務		否理解。		
三、社工服務				
02. 家庭需求評估與關懷	1 位	定期關心家長近況。	100%	解除追蹤
七、對於家長意見反應處理				
01. 對於家長反應意見之處理「速度」	1 位	隨時向家長報告處理進度。	100%	解除追蹤
八、防疫期間服務品質				
01. 訊息公告具即時性	2 位	立即在社群軟體公告最新資訊。	100%	解除追蹤
02. 防疫期間服務規劃與親師溝通流暢	2 位	改善工作人員在進行關懷時的口氣。	100%	解除追蹤

三、111 年度服務滿意度調查結果（發出 28 份，回收 24 份，回收率 85.7%）

第一部份： 本中心的整體服務	滿意度	家長意見	檢討或改善措施
一、行政服務（平均滿意度 100%，各項均達 90%以上）			
二、聽力學服務（平均滿意度 100%，各項均達 90%以上）			
三、社工服務（平均滿意度 100%，各項均達 90%以上）			
四、教學（課程）服務（平均滿意度 99.62%，各項均達 90%以上）			
03. 個別服務計畫（ISP）的擬定與執行	95.83%	聽力師不一定會出席會議，無法即時解答有關聽力之專業問題。	開會時將家長有關聽力學問題記錄下來，請聽力師協助解答。
	普通 1 位		
五、親職講座與親子活動（平均滿意度 87.96%，各項未達 90%以上）			
01. 節慶活動（聖誕節等）	87.50%	活動較少。	在符合政府及中心的防疫措施下辦理節慶活動。
02. 親職教育講座	88.89%	中心學生年齡偏小，講座無法符合大多家長的期待。	在符合政府及中心的防疫措施下辦理親職教育講座。
03. 親子活動	87.50%	活動較少。	在符合政府及中心的防疫措施下辦理親子活動。
六、工作人員服務態度（平均滿意度 98.96%，各項均達 90%以上）			
01. 行政（包含會計、出納等）	95.83%	行政人員有時不在櫃台，無法即時協助解決問題。	社工協助從旁支援。
	普通 1 位		
七、對於家長意見反應處理（平均滿意度 100%，各項均達 90%以上）			
八、防疫期間服務品質（平均滿意度 100%，各項均達 90%以上）			
03. 防疫期間整體服務建議		加強酒精使用的便利性	已增設酒精放置位置，之後會定時注意電量及酒精容量。
第二部份： 本中心的課程服務	滿意度及意見		檢討或改善措施
一、關於聽語認知（個別、團體、故事等）課程（平均滿意度 100%，各項均達 90%以上）			

二、關於 ITSMI 智慧整合聽語教學課程（平均滿意度 98.11%，各項均達 90%以上）		
01. 課程設計能讓您瞭解智慧整合概念	95.83%/普通 1 位 看不出課程目標與智慧整合聽語教學的關聯性。	課後諮詢時詳細向家長說明課程目標。
04. 您能以智慧整合技巧在家為孩子提供豐富的生活經驗	95.83%/普通 1 位 老師示範時不夠明確。	課程中進行示範，視家長的吸收程度簡化活動的內容或調整示範的步驟，並讓家長實際操作。
08. 智慧整合教學對孩子發現問題的能力有幫助	95.83%/普通 1 位 孩子的年齡尚小，看不出教學對發現問題的能力是否提升。	引導家長學習觀察孩子發現問題的表現。
09. 智慧整合教學對孩子解決問題的能力有幫助	95.83%/普通 1 位 孩子的年齡尚小，看不出教學對解決問題的能力是否提升；孩子遇到問題大多還是找家長幫忙。	指導中心老師在課程中或諮詢中帶領家長了解，各年齡層孩子所需具備的解決問題能力，並學習觀察孩子，才能明白孩子在學習後所提升的狀況。
三、家長參與療育目標與成效評估（平均滿意度 100%，各項均達 90%以上）		
四、嬰幼兒感覺運動課程（寶寶班）		
01. 嬰幼兒感覺運動課程（2 歲以下）的上課感想：		持續提供更好的服務，且在課程諮詢時間及個別化服務計畫會議時詢問家長對課程的理解狀況。
題項	人數	
111 年未接受過此項服務	16	
親職教養知識實用、講解清楚	5	
課程內容能與生活結合	6	
課程內容符合孩子的興趣及需求	5	
人員充足態度佳	5	
其他	1	
無意見	0	
02. 未接受嬰幼兒感覺運動課程的原因：		主動針對孩子年齡符合此課程的家長以及對課程感興趣的家長進行課程內容說明。
題項	人數	
111 年已接受此項課程	8	
孩子年齡不符合	14	
時間無法配合或已有課程資源	1	
不知道有這項課程	0	
其他	1	
無意見	0	
五、視訊教學服務		

<p>01. 接受過本會哪些視訊教學服務</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>題項</th> <th>人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>111 年未接受過此項服務</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>家長專業諮詢</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>孩子的學習評估</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>智慧整合聽語教學課程</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>其他</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>無意見</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	題項	人數	111 年未接受過此項服務	18	家長專業諮詢	2	孩子的學習評估	5	智慧整合聽語教學課程	4	其他	0	無意見	0	<p>視情況提供視訊教學服務。</p>
題項	人數														
111 年未接受過此項服務	18														
家長專業諮詢	2														
孩子的學習評估	5														
智慧整合聽語教學課程	4														
其他	0														
無意見	0														
<p>02. 在暫停實體課程（到中心上課）期間，是否願意接受視訊教學課程？</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>題項</th> <th>人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>願意</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>不願意</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>其他</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>無意見</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>意見說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教學效果不佳</li> <li>2. 工作無法配合</li> <li>3. 孩子無法配合</li> <li>4. 嬰幼兒班比較適合實體課</li> <li>5. 沒意見，辛苦了</li> </ol> <p>視訊教學建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不適用</li> <li>2. 不用喔謝謝</li> <li>3. 網路需順暢</li> <li>4. 沒意見，辛苦了</li> </ol>	題項	人數	願意	19	不願意	3	其他	2	無意見	0	<p>依照家長建議做視訊課程的調整，另外針對不願意進行視訊課程的家長進行溝通，以提供其他的服務，如：定期電話關懷等。</p>				
題項	人數														
願意	19														
不願意	3														
其他	2														
無意見	0														
<p>第三部份：本中心整體服務品質</p>															
<p>對於本中心 111 年度的整體服務，您的評分是：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>80 分 以下</th> <th>81 至 85 分</th> <th>86 至 90 分</th> <th>91 至 95 分</th> <th>96 分 以上</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 人</td> <td>0 人</td> <td>1 人</td> <td>2 人</td> <td>21 人</td> </tr> </tbody> </table>		80 分 以下	81 至 85 分	86 至 90 分	91 至 95 分	96 分 以上	0 人	0 人	1 人	2 人	21 人				
80 分 以下	81 至 85 分	86 至 90 分	91 至 95 分	96 分 以上											
0 人	0 人	1 人	2 人	21 人											

## 二、意見內容之檢討

意見類別	內容	檢討或改善措施
其它建議	真的很謝謝中心大家的協助和關心，婦聯規模不大，但是很像一個大家庭，每週都很期待上課時間！謝謝老師和社工們用心的陪伴，您們辛苦了！	持續提供更好的服務。
	沒意見，辛苦了	

意見類別	內容	檢討或改善措施
	很用心	
	一定是大拇指的啦	