

# 本處心輔中心精實之旅「執行期」改善計畫執行成果

學生心理輔導中心 97/03/24

## 壹、計畫目標

- 一、增進學生與教職員工心理健康
- 二、協助個人建立健康、良好的生活態度與習慣
- 三、在校園社區中，與教育結合，營造健康校園。

## 貳、計畫效益：

- 一、達成本中心精實之旅診斷期之問題改善
- 二、落實本中心精實之旅規劃期之方案執行
- 三、達成本中心精實之旅預期目標

## 參、計畫方法：

### 一、參考診斷期之問題分析基礎與向度

- (一) 服務流程：提升顧客滿意，減少資源浪費
- (二) 工作內容：供需之權衡以滿足顧客需求
- (三) 服務人力：提升並兼顧服務質與量
- (四) 人員定位：提升專業素養以增進服務品質

### 二、依據診斷期之問題分析規劃改善方向

- (一) 值班老師如何補位，以縮短學生等候時間並支援緊急狀況？
- (二) 如何促進初級預防工作？如何發展與校內單位之合作模式以有效結合校園資源共同辦理？
- (三) 如何改善中心人力以提升專業比例？
- (四) 如何改善心理師在校園的支持系統？

### 三、研擬精實之旅改善方向

#### (一) 服務介面改善

1. 建立值班系統中輔導老師補位機制
2. 研訂諮商同意書
3. 研訂晤談回饋表
4. 落實諮商紀錄完整建檔

#### (二) 工作內容補強

1. 調整三級預防工作權重，規劃團體與工作坊辦理方式

2.增加初級預防以提升校園健康全面性服務

### (三) 服務人力提升

- 1.改善中心人力
- 2.提升專業比例
- 3.提供專業訓練課程

### (四) 提昇人員定位

- 1.定位團體成員
- 2.改善心理師在校園的支持系統
- 3.落實督導機制

### (五) 改善諮商環境

- 1.改善心輔中心晤談空間
- 2.改善資源教室設施
- 3.改善望樂樓廁所設施

## 肆、計畫經費：

- (一) 相關經費由本中心預算【教學經常費】項下支應
- (二) 資源教室活動及設施部分另 96 或 97 年度【教育部身心障礙學生輔導工作計畫經費】項下辦理。
- (三) 望樂樓廁所改善經費由總務處預算項下支應。

## 伍、參與人員：

- (一) 負責人：沈主任瓊桃
- (二) 聯絡人：林智偉組員
- (三) 心輔中心其餘專任同仁均為計畫成員，另有 15 位兼任輔導老師亦將參與改善方案。

## 陸、執行期計畫執行成果：

### 一、服務介面改善

- (一) 建立值班系統中輔導老師補位機制
  1. 補位優先順序：當日上、下午班→次日上、下午班→前日上、下午班，以縮短學生等候時間並支援緊急狀況。
  2. 本中心 96 年 10 月起，明定第一順位；當日上、下午班之值班老師當日

不得安排無法支援值班狀況的事情，以落實代理制度，支援緊急案件。

3. 另規定值班時學生等候不可超過 10 分鐘；初談不超過 30 分鐘，並完成櫃台工作人員接待訓練。

## (二) 改善電話系統與出勤告示系統

1. 因應同仁晤談、值班或開會時，無法接聽重要來電之疏憾，並避免晤談接案或處理緊急個案時有找不到同仁的情形，本中心於 96 年 12 月完成汰換交換機和數位話機，提供勿干擾及忙線中問候語，並新增語音留言系統可轉至電子信箱之功能。
2. 總機（櫃檯）新增兩台以因應漸增之公務電話諮詢量，並加強櫃檯工讀生判斷和應變之訓練，盡量長話短說以避免佔線。
3. 新設計同仁辦公室雙語名牌及出勤告示，提供「值班、外出、團體、開會、出差、休假、晤談、請進」等說明以利尋人及訪視。

## (三) 研訂本中心諮商同意書

1. 凡至本中心接受個別諮商或心理測驗之學生，均先詳細閱讀同意書並確實瞭解內容後，始接受諮商服務。該同意書已自 97 年 1 月起實施，保存於個案的資料夾中，學生則保有影印的權利。
2. 若學生當場無法決定是否同意，允許學生將諮商同意書帶回思考決定。

## (四) 提供初次諮商(初談)回饋表

1. 提供回饋表以掌握學生初談經驗中實際的體會與感受，並可內部檢討改善以協助未來有需要的同學，已自 96 年 11 月起啟動實施。
2. 迄 97 年 2 月止，填寫回饋表者共 147 人，以第四問項「整體而言，我對這次的諮商感到滿意」而言，填答同意和非常同意度者達 81%。

## (五) 提供諮商結案回饋表

1. 提供回饋表以掌握學生對於結案的諮商老師對象實際的體會與感受，做為內部檢討改善之一據，已自 97 年 1 月起啟動實施，惟僅鼓勵結案同學填答，並非強制性質。
2. 迄 97 年 2 月止，填寫回饋表者共 8 人，以第三問項「我認為這段時間的諮商對我是有幫助的」、及第五問項「我覺得這這段時間的諮商讓我學到許多」而言，填答同意和非常同意度者均達 100%。

## (六) 落實諮商紀錄完整建檔

1. 96 學年第 2 學期起本中心之專任、兼任輔導老師將完整填寫個案相關紀錄，包含：

- (1) 諮商計畫：於第二次諮商後填寫完成，若經一次晤談即可結案者，則填寫結案報告。
  - (2) 諮商紀錄：諮商過程中每次結束晤談後填寫。
  - (3) 結案報告：於結束諮商關係後的兩星期以內，填寫完畢。
  - (4) 長期晤談個案提報單：考量人力資源有限，個案應於 6 至 12 次療程即結案，兼任老師如需 12 次以上，即填寫長期晤談個案提報單，並於之後每超過 10 次，則須再填寫長期晤談個案提報單。
  - (5) 對於達到 DSM-IV 診斷標準之各類 Disorder 的個案歸為高關懷個案，兼任老師會談療程以 24 次以內為主，第 12 次會談後填寫一份長期晤談個案提報單。
- (七) 研訂本中心保密協定，所有專兼任心理師、相關晤談業務人員（含工讀生）均簽署，已自 97 年度起實施以保障個案權益。
- (八) 研訂本中心兼任老師之工作契約
1. 明訂晤談規範、值班、學生缺席、轉介程序、專業守則等規定以落實管理。
  2. 該措施自 96 學年度第 2 學期起實施。
- (九) 資源教室因應學務資訊化趨勢，除將原網頁改版為更親切友善的介面之外，更建構網頁後台管理系統，包括線上報名系統、最新消息與最新活動公告系統、線上相簿管理等 e 化功能。後台管理系統與資料庫於 96 年暑假完成，除了每位同仁都能直接登錄資料且立即更新網頁之外，資源教室的各項活動、相簿等皆能存檔於資料庫中，以維護資料保存之完整性。

## 二、工作內容補強

### (一) 團體與工作坊調整因應

1. 97 年度起每人每年以四個團體或工作坊活動為上限，各活動之人事費、業務費均予以統一規範。
2. 團體或工作坊活動主題依每年新生普查所感興趣者，諸如「生涯規劃」、「學習技巧」、「時間管理」、「壓力調適」、「人際關係」等妥善評估規劃。
3. 團體或工作坊活動研訂共同評估指標。
  - (1) 至少具備下列五個共同項目
    - A. 整體而言，這個團體或工作坊對我有幫助。
    - B. 整體而言，我覺得花時間來參加這個團體，相當值得。
    - C. 整體而言，我對此次的團體感到滿意。

- D. 日後如有類似的活動，我願意推薦其他朋友參加。
- E. 從何種管道得知活動訊息

(2) 各項目均使用 5 點式評量表，活動結束應檢具團體成果報告。應包含報名人數和參加人數，並說明落差的原因。

(二) 調整三級預防工作，增加初級預防以提升校園健康全面性服務

1. 全面性進行新生身心普查，建立學生基本身心資料
  - (1)95 學年度以前受測率介於 50%至 75%間。
  - (2)96 學年度起奉准列入註冊程序，除因生病、出國、意外事故無法親自辦理註冊者外，其餘 4,237 位新生均完成受測。
  - (3)每位新生可以得到自己的身心報告說明，分析疑有身心狀況的高關懷群學生主動進行追蹤輔導，以減少校園適應障礙和精神疾病的罹患率。
  - (4)96 學年度篩選高關懷群學生共 145 位，進行追蹤輔導、初談、測驗或晤談轉介，進行持續晤談者共計 8 位。
2. 舉辦心靈樂活講座：
  - (1)96 年 3 至 5 月間與畢業生就業輔導組、研究生協會合作辦理「壓力調適的門道」「人際溝通模式」「樂”來越健康」等 3 場講座；共 170 人參與，回饋滿意度平均為 89%。
  - (2)96 年 10 至 12 月間辦理「人際效能-關係花園」「K 書、考試與解題高手」「夢與自我覺察」「生命的轉彎處」「晚安，祝您好眠」等 5 場講座；共 220 人參與，較上學期增加近 50 人，回饋滿意度平均為 89%。
  - (3)97 年 3 月間辦理「相見時難別亦難—愛情 Q&A」、「享受人生」等兩場講座。
3. 舉辦 2007 生命教育影展：96 年 5 月間與蓮花臨終關懷基金會合辦 2 場「《生之光》大專巡迴影展」，參與人數 120 人，回饋滿意度平均為 96%：
  - (1)「如果能再愛一次」，邀請吳佳璇醫師擔任座談來賓；
  - (2)「今天暫時停止」，邀請楊荊生理事長擔任座談來賓。
4. 舉辦「認識望樂樓--希望和快樂與您相遇」活動：
  - (1)96 年 5 月 18 日辦理音樂午餐會開放全校參加，提供中西式餐點，並安排本校交響樂團、薩克斯風社及韋禮安同學的演出；共 230 人參與，回饋滿意度為 92%。
  - (2)同日下午進行「尋找自己的力量」活動—開設精油按摩、黏土創作、沙盤遊戲、冥想放鬆以及內在孩童卡等 7 個小團體活動；共 83 人次參與。
5. 建立學院輔導老師與院系所之合作模式，以有效結合校園資源共同促進初級預防工作

#### (1) 宣導各學院之輔導老師聯絡方式

- A. 本中心已訂定『臺灣大學學生心理輔導中心學院（含系、所）輔導活動申請須知』，由 7 位具有專業證照之專任心理諮商老師擔任各學院之輔導老師，以加強各學院（系、所）之輔導，加強初級預防工作，以推廣校園心理衛生教育的服務，邀請各院、系、所學生們申請「學院輔導活動」，期望透過各種輔導活動，能與師生分享心理健康與自我照顧的方法。
- B. 前述須知業於本中心 96 年 10 月 03 日召開之精實之旅第 3 次工作會議確認通過，即於 10 月 05 日發文全校各院系所週知，10 月 09 日透過計中發送校內重要電子訊息予全校教職員生，另透過網站、電子報等媒介藉以宣傳本中心 11 學院（含進修部）之分配輔導老師聯絡方式，及學院輔導活動之內容與辦理方式。

#### (2) 提供學院系所與校園各單位之個案轉介單

- A. 轉介單內容含：姓名、性別、系級、學號、電話、轉介主訴、轉介原因、轉介者（含聯絡方式）等，提供各單位聯繫本中心共同關懷學生之管道。
  - B. 已於 96 年 11 月設計妥並發文通知全校各單位，另公告於本中心網站提供下載。
- #### (3) 提供本中心緊急、重大事件通報單予全校院系所與各單位，建立重大事件個案之主動通報機制。

- A. 通報單內容含：事件分類、緊迫等級、通報時間地點、原因、人物、事件摘要、處置或建議等，提供本中心聯繫各單位共同關懷學生之管道。
- B. 由學院輔導老師或值班老師評估事件重要性，進行通報與個案管理。

#### (4) 深化學院輔導：

96 學年度第二學期起工作會議中討論後決議，每位學院輔導老師應至少聯繫 3 位系所主任。「學院輔導活動」成果如下：

- A. 96 年 10 月 17 日於電信所所長時間由段亞新心理師主講「壓力與自我」約 60 人參與，同時兼具宣傳本中心之效果，值得繼續推展。
- B. 電機學系系主任時間輔導講座：
  - (A) 96 年 11 月 27 日由段亞新心理師主講「生涯發展的關鍵能力」
  - (B) 96 年 12 月 4 日由段亞新心理師及吳幸芳實習心理師主講「不

委屈自己，不傷害對方—談自我肯定的溝通」。

(C)96年12月11日由段亞新心理師及吳幸芳實習心理師主講「如何進入別人的世界—談傾聽與同理」

(D)績效：前3場講座參與人數共約90人，電機學系學生於系館藉由中午用餐時間吸收心理衛生觀念。

C. 96年12月27日由段亞新心理師辦理電機一之班級悲傷輔導，講述「悲傷反應與調適」。約70人參與；對於師生有一沈澱自己、分享彼此的機會與儀式，並瞭解一般的悲傷反應及調適。

D. 96年12月31日生醫電子與資訊學研究所輔導講座，由段亞新心理師主講「壓力與情緒調適」主題。約50人參與。

E. 96年11月21日文學院外文系「靠近你的心—導師如何協助導生」講座由連玉如心理師主講，約12人參與。

F. 96年12月7日工學院機械系12月份「生涯規劃」演講，由林怡慧心理師主講，約70人參與。

G. 96年12月21日生命科學院心理衛教「兩性溝通—認識愛情中的溝通姿態」演講，由林怡慧心理師主講，約50人參與。

H. 96年3月26日應材料科學與工程研究所所長邀請，於電機館為材料所碩博班學生演講「如何提昇EQ？」，由郭碧雲主講，共123人參與。

I. 97年3月11日應工學院土木系師生邀請演講，由周倩華心理師主講「生涯規劃與生涯重設」，約30人參與。

J. 97年3月12日由陳一蓉心理師辦理公衛系之班級悲傷輔導，講述「走出生命的困境」，約25人參與，預定針對公衛三同學再辦理第二場次。

6. 學院輔導個案管理：針對各學院轉介之個案或各學院高關懷個案進行個管工作，96年度迄今共有72位：

(1) 醫學院7位：因違反校規、對所上不滿有向校方陳情抗議、人際、情緒困擾等。

(2) 理學院10位：因自我傷害、學業困難、騷擾等。

(3) 電資學院18位：因自我傷害、學業困難、悲傷輔導、偷竊、騷擾等

(4) 管理學院3位：因疑似精神疾病。

(5) 生農學院6位：因跳樓，休學，竊盜傷害，哀傷，導生關係，憂鬱症等。

- (6) 工學院 5 人：因學業休退學問題、自殺、憂鬱症、PTSD、情感糾紛。
- (7) 生科院：4 人，因人際糾紛、疑似性騷擾、休學、高關懷個案。
- (8) 進修推廣部 2 位：因違反校規，情緒困擾。
- (9) 公共衛生學院 2 位：憂鬱傾向
- (10) 社科學院 4 位：因人際糾紛、跳樓、自我傷害意念
- (11) 法律學院 3 位：憂鬱症、自我傷害、家暴個案。
- (12) 文學院 8 位：因自我傷害、精神疾病、憂鬱症狀及學業困難，高關懷個案等

7. 建立高關懷個案追蹤管理制度。

- (1)自 97 年度起所有高關懷個案追蹤至畢業後三個月,即當年年之 9 月,個人的個案自行追蹤。
- (2)被通報的個案將由大一追蹤至畢業。
- (3)每星期督導將留意高關懷個案管理之進度並妥善追蹤。

(三)資源教室 96 年重要活動

- A.杜鵑花設攤活動：活動方式含編制本校有關認識身心障礙者、資源教室簡介、校園無障礙、校園衛教推廣等文宣資料，或活動看板、投影片設計播放等方式，於活動當日配合以遊戲、有獎徵答、摸彩等小活動，藉此發送、推廣及促進當日遊園之訪客，對特教相關主體之認識。活動參與相當熱烈，且活動內容兼具趣味性及知識性、老少咸宜。活動當天所預備之文宣、有獎徵答等之獎品皆發送一空。96 年活動參與人數計約 800 人。
- B.身障生新生訓練暨迎新活動：活動內容含相見歡、迎新簡報、校園導覽、圖書館導覽等，以建立新生校園人際關係網絡，並促進其對資源教室、台大校園及各項資源的認識與瞭解。96 年辦理地點為本校第一會議室、校園及圖書館等及日式料理餐廳，活動參與人數約為 40 人，活動滿意度為 92%。
- C.身障生自強活動：活動方式含出外遊玩、住宿等，活動內容含相見歡、晚會活動、旅遊地點之各項活動、景點之參與遊玩等，以促進身障生自我成長、拓展人際關係，有良好的休閒育樂機會等，並增進身障生與家長間親子同樂。96 年辦理地點為西湖渡假村、郭元益糕餅博物館、內灣老街、月眉馬拉灣樂園等，活動參與人數為 46 人，活動滿意度為 92%。

- D.身障生送舊活動：活動方式含在校生藉以一系列活動，尊榮畢業生家長，並在溫馨的氣氛下歡送畢業生畢業，祝福畢業生順利邁向畢業後的人生。活動內容有戲劇表演、過去照片集錦回顧、在校生祝福致詞、畢業生致感謝詞、父母感言、師長頒獎等內容。96年辦理地點老爺大酒店，活動參與人數為55人，活動回饋滿意度為95%
- E.身障生聯誼活動：活動方式含一日遊、期末聚餐等，活動內容含相見歡、旅遊地點之各項活動、景點之參與遊玩等，以促進身障生之身心發展、調劑其生活，並建立其良好之人際關係、有良好的休閒育樂活動等，且增進身障生與家長間之親子同樂，以抒解身障生家長平日照料身障生之辛苦。96年一場辦理地點為苗栗南庄，活動參與人數約為39人，活動滿意度高。另一場辦理地點為麻辣火鍋餐廳，活動參與人數為22人，活動滿意度為99%。
- F.身心障礙研究生餐敘座談，為促進本校身心障礙研究生情感交誼，形成互助互持聯繫網，交換與分享校園學習、職業職場經驗、優質兩性交往、婚姻成功之經驗傳承，故辦理本資源教室研究生與校友聚餐、座談會，以協助身心障礙研究生在未來步入職場、情感與婚姻之適應。每年參與學生與校友滿意度均佳，對於交流與座談覺得頗有收穫，認為可以增進自己的人際網絡，整體平均滿意度為92%。
- 活動目標如下：
- (A)鼓勵身心障礙研究生校友會的成立
  - (B)迎接研究所新生加入大家庭，交換學習經驗。
  - (C)成功兩性情感經驗分享，啟迪過去受挫經驗學生新的學習領悟。
- G. 身心障礙學生生涯輔導與轉銜服務：於96年6月學生畢業前辦理。本活動提供身心障礙畢業生相關升學資訊、就業資訊、社會福利服務等的資源或管道訊息，以協助離校後能有更多的資源以資運用。亦提供多元經驗，包含公務員考試、一般民間求職、研究所升學經驗、留學經驗...等，內容豐富且多面向，給予身心障礙學生更多的選擇，提高了轉銜階段的實質效益。給予身心障礙學生在畢業前，再次認識自我的機會，以正確的態度與觀念，面對下一階段的挑戰。活動滿意度達90%。

### 三、服務人力提升

#### (一) 改善中心人力以提升專業比例

1. 依國外經驗，專業輔導人員師生比例約1:1500至1:2000，本校卻高達1:3000以上，在北區國立大學中僅次於台師大，亟需增加諮商輔導專

業人力。97年1月起公開徵選碩士級「個案管理員」2名，以引進社工師等專業人員建立服務團隊。

2. 於96年11月起，新聘任2名外籍生之兼任輔導老師，提供每週各3小時之外籍生諮商服務，以擴大服務範圍，嘉惠本校近500名的外籍生。97年起總計兼任輔導老師將達15人。

(二) 自96年10月起新增工友編制乙名，協助中心環境與庶務工作。

#### 四、人員功能定位

(一) 學生心理輔導中心在校園中的定位，為具有心理衛生教育功能之行政單位，其團隊成員包含：

1. 心理師
2. 社會工作師
3. 精神科醫師
4. 專業督導

(二) 改善心理師在校園的支持系統

##### 1. 新增精神科醫師諮詢時段

- (1) 本中心月晤談人次平均達300人以上，為因應日漸複雜而多元之諮商個案，常需即時評估是否應轉介至精神科門診與醫療用藥問題。
- (2) 受限於醫療專業且本校保健中心尚無法開設該類門診，本中心已爭取本校附設醫院同意，自96年9月起支援1名特約精神科醫師駐校諮詢時段，以協助評估是否須轉介本校個案至醫院，或尋求其他醫療資源協助。
- (3) 迄97年2月止諮詢11個案，為本中心諮商支持系統之一。

##### 2. 增聘社工師（個案管理員）

- (1) 因應教官縮減後學生個案管理人力所需，本中心獲撥2名專任個案管理員協助相關業務。
- (2) 另於97年1月公開徵選具社工師執照者加入服務團隊，第一位新同仁將於4月份報到任職。

(三) 落實心理師督導機制

1. 心理師法自90年公佈實施後，賦予從事諮商輔導工作者相當之專業權責與規範，惟校園輔導工作更需愛心、耐心與熱情，因此學生心理輔導工作常需要長期時間和人力的投注，致使輔導老師業務量加重。心理師是個案的支持系統，卻也需要其他的力量來支援心理師，督導制度即是心理師間經驗交流、互相扶持的支持系統，可減少個案棘手卻只能獨自面對之情境。

##### 2. 團體督導

- (1) 本中心自94年10月起即實施團督，邀請本校榮譽教授柯永河老師擔

任督導。

(2)由中心同仁與兼任老師輪序提出特殊個案共同討論，迄97年2月共進行督導15案。

### 3. 內部個別督導

(1)由本中心內部訂定督導機制，經同仁票選後計有段亞新、潘彬彬、連玉如等三位老師擔任之督導，該措施已自97年1月起實施。

(2)實施兼任輔導人員的管理與督導制度。

(3)督導範圍：特殊個案、緊急或重大事件之諮詢和部分書面資料（如諮商計畫、結案報告）之檢核

(4)三位督導每個月均和主任開會1次。

## (四) 提供專業訓練課程

1. 本中心於95年10月邀請本校心理所陳坤虎博士舉辦「正向思考—以積極因應為例」講習。

2. 本中心於96年07月邀請淡江大學吳熙垚老師舉辦「由敘事治療來處理親密關係的分與合工作坊」活動，提升同仁處理校園兩性關係之專業智能。

3. 97年預訂辦理4場教育訓練，包括「法律新知」、「同志諮商」、「夢與自我覺察」等，所有同仁均將參與活動。

## 五、 改善諮商環境

### (一) 改善望樂樓廁所設施

1. 本中心現址位於舟山路側「望樂樓」（原植研大樓）一、二樓處，惟該樓廁所設施老舊不易整理，環境衛生及服務品質不佳。

2. 本案獲校長重視即指示總務處協助改善，經營繕組聯繫建築師事務所後，本中心即於96年11月提供硬體設施需求和相關建議，97年3月已由總務處辦理招標作業近期內施工。

### (二) 爭取本中心進駐改建後之『全人身心健康大樓』合署辦公

1. 本處保健中心之二層樓建築物於民國55年9月完工，因學生人數漸增，且附設醫院對本校教職員工生不再有醫療優惠後，以往至附設醫院複檢的同學幾乎都改至保健中心，致門診人數大增。

2. 本中心因望樂樓較偏僻不易訪尋，若原址改建『全人身心健康大樓』將有利於學生求助輔導資源；且望樂樓老舊、空間有限，硬體設施已漸不敷使用，相較於北區其他主要大學，本校諮商輔導單位空間明顯不足，亟需改善以提高學生諮商輔導品質。

3. 本案已簽辦進行保健中心、心輔中心進駐改建後之『全人身心健康大樓』。

### (三) 推展校園無障礙設施

96年總經費5,170,000元，教育部核定300,000元，本校自籌款4,870,000元。

#### 1. 預計改善部分：

(1) 保健中心增設電梯，預估2,420,000元。

(2) 土木系館增設電梯，預估2,750,000元。

2. 預期效益：創造保健中心及土木系館的友善空間，提供身障師生上下各樓層的方便性。

3. 目前進度：保健中心已在動工當中，而土木系館營繕組已將經費的簽呈送出。

### (四) 改善資源教室設施：

1. 由於資源教室平時便是本校身心障礙學生出入頻繁之處，當雨天時，乘騎電動輪椅至資源教室停車之學生常全身溼透且造成輪椅故障，故獲身障生家長建議之。

(1) 本件已經營繕組同意協助處理中，預計經費尚由營繕組請建築師事務所評估中。

(2) 目前進度：因本工程涉及建照申請並避免成為違建，目前已委請建築事務所妥善規劃出符合法規的增建遮雨棚方案。

#### 2. 改善資源教室地板工程：

(1) 資源教室長期因身心障礙學生使用輪椅進出，致使地板目前已經嚴重磨損甚至破壞，且歷經數次修補。

(2) 修補過程除等待時間過長，造成身障生行動不甚方便與危險之外，修補前後顏色差異過大，亦影響整體觀瞻，故重新修繕地氈，以期能永久解決此問題。

(3) 所需經費共99,510元，由本單位擔負約1/3共33,000元，其餘約2/3共66,510元由總務處營繕組協助擔負。

(3) 所需經費共99,510元，由本單位擔負約1/3共33,000元，其餘約2/3共66,510元由總務處營繕組協助擔負。

## 柒、未來預期成果：

### 一、服務流程改善

(一) 研訂本中心兼任老師之工作契約及業務保密規定以落實管理

(二) 建立責信制度：所有個別諮商、團體工作、講座活動等皆實施服務使用者的滿意度與意見回饋調查。

(三) 運用科技、將行政與專業管理工作全面電腦化，提升管理效能。

(四) 提供本中心入口網站及線上報名網頁之雙語化服務外籍生。

## 二、工作內容補強

- (一) 研訂工作坊和團體活動評估報告之共同指標，做為檢討依據。
- (二) 落實學院系所輔導工作，另透過身心普查加強高關懷群之篩選與輔導，以 Out-Reach 主動關心學生。

## 四、提升人員定位

- (一) 發展團隊工作與精神。
- (二) 建立內部督導制度，提升服務品質

## 五、改善諮商環境

- (一) 提高服務空間的親近性與舒適性
- (二) 增加有格言治療效果的裝飾品。

## 六、資源教室 97 年計畫辦理活動

### (一) 辦理「97 年自強活動」之預期效益：

1. 提升身心障礙學生學習旅遊活動策劃能力。
2. 增加團體相處之社會能力。
3. 體驗自助、助人的旅行生活經歷，健康化其(長期為受助者)心理發展。
4. 帶領學生學習其不熟悉的野外休閒活動，擴展其休閒生活領域，學習走出戶外。計畫執行內容：
  - (1) 調查台灣郊外較屬於無障礙的風景勝地或遊樂設施，並做完整旅遊規劃。
  - (2) 企劃 2 天一夜旅行行程。
  - (3) 結合本校身心障礙學生社團共同合作、討論，共同策劃自己的旅行計畫。

### (二) 辦理「97 年身障新生迎新活動」之計畫執行內容：

1. 報告資源教室對本校身障學生所提供之各項服務工作，及入學後應注意事項。
2. 提供校園環境導覽，例如參觀相關系所、圖書館、體育館...等設施。
3. 將以餐會形式增加新生與舊生間的互動機會。

### (三) 杜鵑花節設攤宣傳活動之計畫執行內容：

1. 現場介紹資源教室對大學身障學生之各項服務工作，並設計趣味問答活動。

2、製作「資源教室」及「認識身心障礙者」現場看板並印製文宣於現場發送。

3、設計 1~2 項身障者體驗活動，提供現場人士參與，親自體驗障礙感受。

#### (四) 97 年身障生師生聯誼一日遊活動

1、預期效益：促進本校身心障礙學生的身心發展，調劑其生活，擴展人際關係，並促進其與學校間之良好的互動關係。

2、執行內容：預計於 97 年 11 月於陽明山辦理，活動進行將安排相見歡、野外踏青、團體活動、聚餐。在設計上盡量符合學生個別需求，並促進學生生活樂趣。

3、經費預算 60000 元。

#### (五) 初級預防有關身心障礙主題演講活動之預期效益：

1.加強初級預防成效。

2.增進本校人員特殊教育輔導知能與成長。

3.關懷弱勢團體認知宣導。

4.協助本校身心障礙學生自我成長。計畫執行內容：共辦理 2 場演講相關活動，每場預計 2 小時，經費不足部分將由中心經費提供支援。