

HURC[•]

當公共服務遇見社會住宅

國家住宅及都市更新中心

留 副組長 賢純

114.6.26



HURC⁺

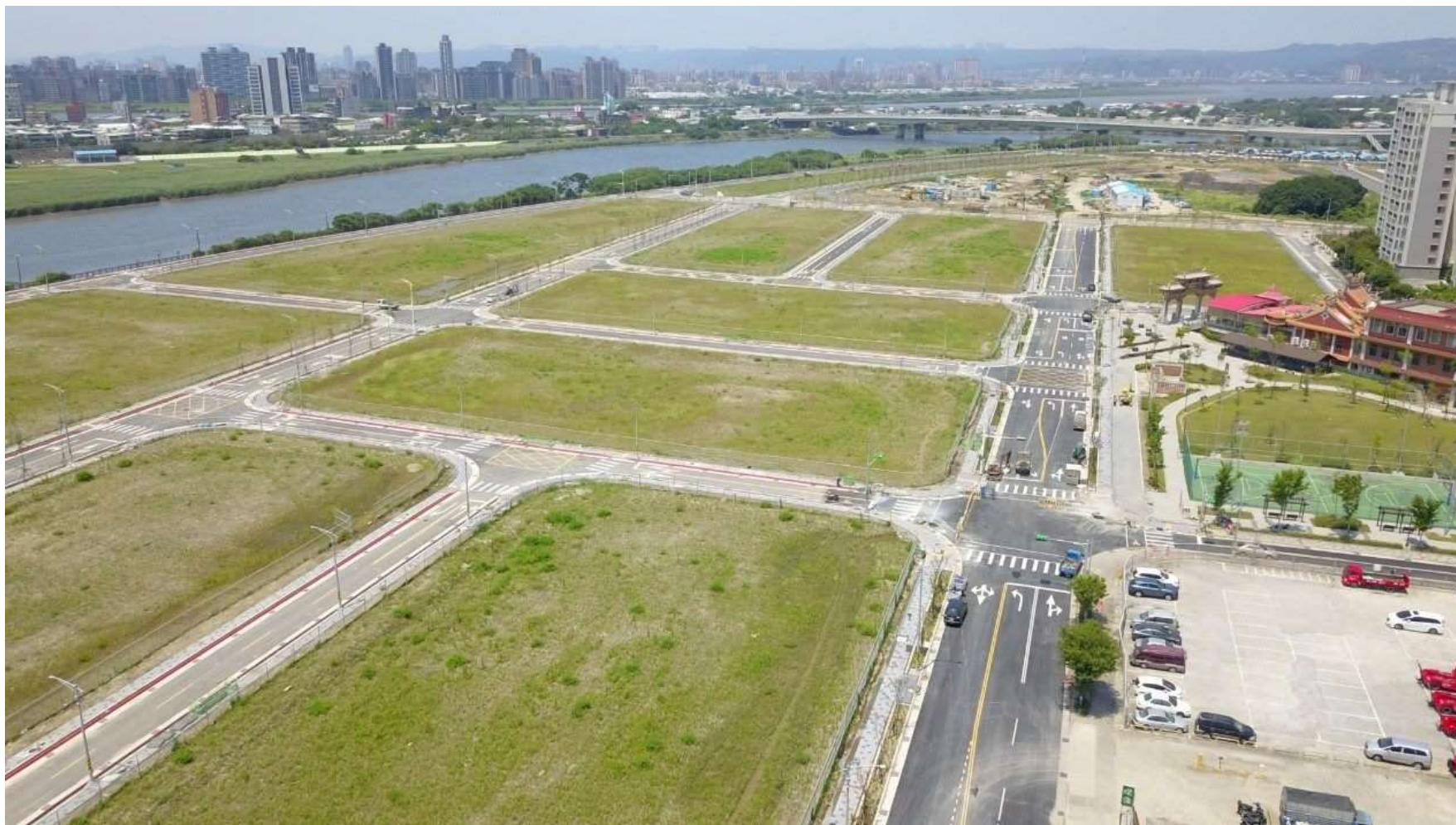
| 公共服務

- ▷ 公共服務的內涵
- ▷ 公共服務的類型
- ▷ 公共服務的價值與挑戰

從北投士林科技園區看起



從北投士林科技園區看起



公共服務的內涵

■ 定義

- 由政府或公共機構提供，促進社會公平與福祉
- 涉及教育、醫療、交通、安全、社會福利等範疇
- 例：健保

■ 特性

- 非營利導向，以公共利益為優先
- 涉及全體社會，需考量公平性與普及性
- 例：日本地方政府提供的高齡照護服務

公共服務的類型

■ 類型

- 基本生活：水電、垃圾處理（如：新加坡垃圾分類制度）
- 社會服務：社會住宅、醫療（如：台灣社宅與全民健保）
- 安全保障：警政、消防（如：德國義消制度）

■ 提供者

- 中央與地方政府分工合作
- 公營機構如台電、自來水公司
- 民間參與（PPP）例：台北捷運民間維運合約

公共服務的價值與挑戰

■ 價值目標

- 保障基本權利，提升生活品質
- 減少不平等與社會排除
- 增強公民對政府的信任

■ 挑戰

- 財政壓力與資源分配不均
- 民眾期待多元化與即時性服務



HURC⁺

| 社會住宅政策簡介

- ▷ 社會住宅簡介
- ▷ 目前執行情形
- ▷ 社宅營運單位簡介

社會住宅簡介

2017年 社會住宅興辦計畫(2017-2024)

- 政府直接興辦12萬戶
- 包租代管8萬戶

2025年 百萬租屋家庭支持計畫(草案)

- 政府直接興辦25萬戶
- 包租代管25萬戶(已核定)
- 租金補貼50萬戶

2032年

政府或獎勵民間興/整建

民間住宅



只租不售

租金可負擔

給需要的人



住居穩定

品質有標章
(社會住宅)



社會住宅目前執行

社會住宅包租代管計畫執行情形

資料日期

2025.05.31

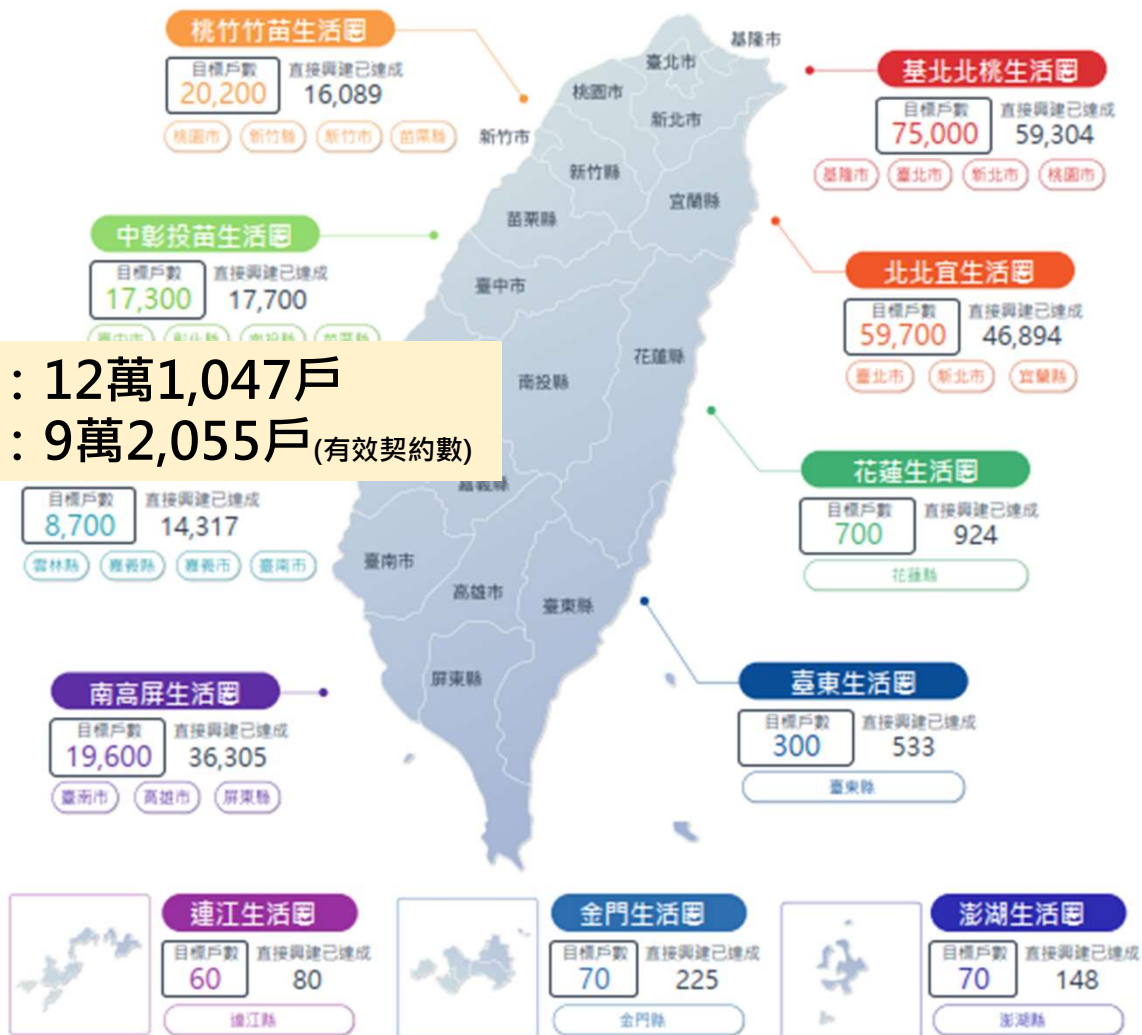
縣市 (開辦時間)	累計媒合戶數(戶)						
	第 4 期		第 3 期		第 2 期		第 1 期*
	地方*	中央*	地方	中央	地方	中央	
		(112.07.03) (112.11.01)		(110.05.31)		(109.01.16)	
新北市 (112.07.03)	3,972	16,449	2,408	8,743	1,642	998	906
臺北市 (112.08.01)	1,226	5,604	1,171	3,876	614	578	1,166
桃園市 (112.07.03)	12,755	15,399	4,532	12,595	1,339	2,802	1,005
臺中市 (112.07.03)	2,037	10,917	2,148	5,910	1,364	818	1,163
臺南市 (112.10.19)	1,237	4,488	1,528	2,235	999		
高雄市 (112.09.15)	1,433	7,030	1,069	3,292	780		
基隆市 (112.09.01)	2,093	—	1,885	—	726		
新竹市 (112.09.11)	516	—	597	—	360		
嘉義市 (112.09.15)	635	—	547	—	281	—	—
新竹縣 (112.09.15)	458	—	512	—	229	—	—
苗栗縣 (112.08.01)	470	—	358	—	45	—	—
屏東縣 (112.07.18)	466	—	206	—	113	—	—
宜蘭縣 (112.07.03)	844	—	506	—	57	—	—
嘉義縣 (112.08.05)	163	—	150	—	13	—	—
花蓮縣 (113.04.18)	154	—	91	—	28	—	—
雲林縣 (112.08.25)	193	—	42	—	—	—	—
彰化縣	—	946	—	—	—	—	—
南投縣	—	252	—	—	—	—	—
臺東縣 (113.01.03)	102	—	—	—	—	—	—
小計	28,754	61,085	17,750	36,651	8,590	5,937	5,157
第 2/3/4 期 小計	89,839		54,401		14,527		—
合計			163,924				—
			(有效契約數* : 92,055 戶)				

- 社會住宅：12萬1,047戶
- 包租代管：9萬2,055戶(有效契約數)



全國社會住宅個案興辦執行情形

截至2025.05.31生活圈戶數



社會住宅營運/執行單位

■ 社會住宅 行政法人



中央

國家住宅及都市更新中心

臺北

臺北住宅及都市更新中心

新北

新北住宅及都市更新中心

桃園

桃園住宅及都市更新中心

臺中

臺中市政府住宅發展工程處

臺南

臺南市政府都市發展局

高雄

高雄市政府都發局住宅發展處
住宅及都市更新中心籌備處

■ 包租代管

公會版

國家住宅及都市更新中心
(六都、南投縣、彰化縣)



縣市版

直轄市政府

縣市政府

或





HURC⁺

| 社會住宅住戶輪廓

- ▷ 申請資格
- ▷ 身分條件
- ▷ 需關懷的對象及統計值

申請資格

- 18歲成年國民
- 於出租之住宅所在或社宅公告區域設籍或未設籍但就學、就業有居住需求
- 一定所得、財產以下及身分條件

身分條件

■ 住宅法§4：至少百分之四十以上比率出租予經濟或社會弱勢者

60/40

13類

- 低收入戶或中低收入戶
- 特殊境遇家庭
- 育有未成年子女2人以上
- 於安置教養機構或寄養家庭結束安置無法返家，未滿25歲
- 65歲以上之老人
- 受家庭暴力或性侵害之受害者及其子女
- 身心障礙者
- 感染人類免疫缺乏病毒者或罹患後天免疫缺乏症候群者
- 原住民
- 災民
- 遊民
- 因懷孕或生育而遭遇困境之未成年人
- 其他經主管機關認定者

本中心社宅現場
弱勢者>40%

1. 原住民
2. 65歲以上
3. 低收/中低收入
4. 身心障礙者

依案場或住宅所在區域排序不同

包租代管現場
整體房客弱勢者>40%

1. 65歲以上
2. 育有未成年子女2人
3. 原住民
4. 低收/中低收入

需關懷的對象及統計值

■ 誰需要關懷?經濟社會弱勢者? 社福邊緣戶~ 突然遭逢事故者~

■ 本中心所管社宅的經驗

➢ 高關懷戶且有轉介社福需求者:

10%

➢ 通報社安網: <1%

例如：自殺 / 傷、家暴、精神、疏於照顧...

■ 其他社宅經驗?包租代管現場?

高關懷戶類型

1. 獨居
2. 老老照顧
3. 單親
4. 家庭經濟來源單一且關係不睦
5. 突逢變故致欠租
6. 曾被通報社安網

轉介社福資源

1. 食物
2. 輔具
3. 急難救助
4. 長照服務員
5. 兒少照顧
6. 心衛中心
7. 就業諮詢或機會

肆

HURC⁺

| 社宅與一般住宅差異

- ▷ 社宅與一般住宅本質差異
- ▷ 服務內容差異

社會住宅vs.一般住宅

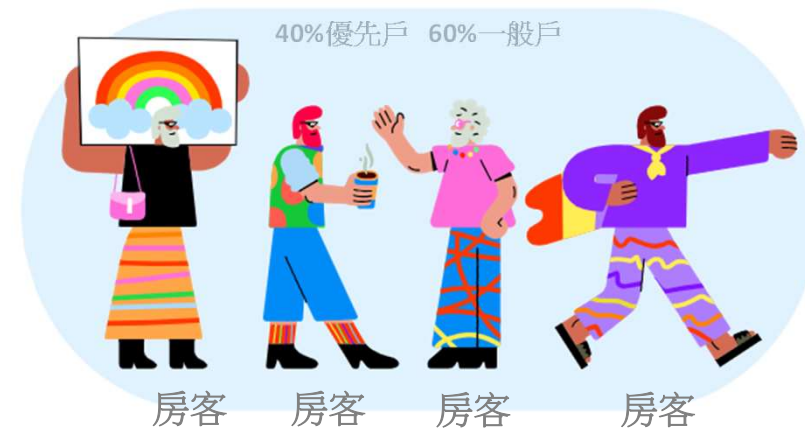


???



住戶組成？

V.S



社會住宅vs.一般住宅本質與結構上的差異

項次	差異項目	一般住宅	社會住宅
1	房屋所有權性質	私有	公有資產
2	住戶組成	同質性高	背景多元（混居）
3	物業管理目的	營造安全便利生活 提升資產價值	確保居住品質 維持資產價值 兼顧社會福利
4	物管服務業主	社區管委會	社宅營管機關/單位
5	物管主要服務對象	區分所有權人	社宅承租人 一般戶、弱勢戶
6	管理依據	公寓大廈管理條例/ 社區規約/ 各項管理辦法	住宅法相關法規/ 房屋租賃契約/ 住戶管理規則/各項管理辦法
7	社區營運財務來源	管理費	租金收入(含管理費)、 店舖及停車場收入、 附屬設施租金等
8	財務模式	量入為出 以收入為基礎，控制支出 ，維持財務平衡	量入為出 以收入為基礎，控制支出 ，維持財務平衡
9	跨領域專業支援需求	無	社福、公益等單位

社會住宅物業管理服務內容差異(1/2)

項次	差異項目	一般住宅	社會住宅
1	安全防災管理	公區	公區/ 居住單元
2	環境清潔維護	公區	公區/ 空戶
3	機電修繕維護	公區 (常駐/PT)	公區/ 居住單元 (報修、點退)
4	行政管理服務	社區事務管理 文書作業/檔案管理/資產管理/規約及管理辦法擬訂/年度管理維護計畫/勤務督導管理/會議籌辦及執行	社宅事務管理 文書作業/檔案管理/資產管理/ 住戶管理規則及管理辦法執行勸導蒐證與扣點 /年度管理維護計畫/勤務督導管理/會議籌辦及執行/ 物業管理資訊系統操作等
5		社區財務管理 管理費/財報/會計出納	社宅財務管理 租金(含管理費)統計/水電瓦斯費及修繕請款/每月成果報告書服務費請款等
6		公共事務管理 訪客接待/郵件包裹/公設管理/生活服務/意見受理	公共事務管理 訪客接待/郵件包裹/公設管理/生活服務/意見受理/ 報修處理/住戶訪視
7		社區管理組織籌組與運作 區權人會議/管理組織報備/管理委員會會議	房屋租賃管理 租戶看屋/入(退)租作業/退租點交/租金催收/水電瓦斯費拆算結清/空屋管理

機電背景
人力

財務背景
人力

租賃背景
人力



社會住宅物業管理服務內容差異(2/2)

項次	差異項目	一般住宅	社會住宅
1	報修維養範圍	公區	公區/ 居住單元
2	報修維養頻率	低	較高
3	報修流程	公區/經管委會確認	公區/經社宅營管機關確認 居住單元/修繕責任判定
4	退租點交修繕	無	居住單元 (損壞判定人為、自然損耗)
5	總幹事主要對應窗口	社區主委	社宅營管機關 承辦人
6	行政流程/決策程序	短	較長
7	文書作業	會議記錄/社區公告等	依文件格式如期如質完成
8	住戶滿意度調查	部分有	有
9	住戶訪視	無	有
10	物業管理服務評鑑	無	有
11	資訊管理系統作業	部分有	有

國家住都中心

營管系統
租戶管理/住戶服務
/物管資訊/帳務請
款/報修管理

一站式服務

國家住都中心

訪視訓練

社會住宅包租代管服務內容

資料來源：百萬戶租屋家庭支持計畫內容

媒
合
前



媒合服務

1. 包租包管/代租代管之推廣招募
2. 屋況確認
3. 帶看屋作業
4. 簽訂租約（含與房東、客雙方簽約，或協助房東、客雙方簽約）
5. 契約公證

管理服務

6. 房東、客雙方租金代收代付（視情形辦理）
7. 定期關懷訪視、急難通報
8. 租賃糾紛、爭議協助處理
9. 協助欠租催繳、到期不搬遷處理
10. 辦理房屋簡易修繕/協助房東辦理房屋修繕獎勵

劃底線為與一般租屋服務之差異

其他服務

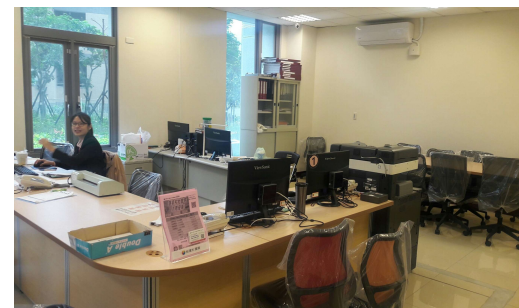
11. 協助房客租金補貼(助)、代管案代墊租金之諮詢及申辦
12. 修繕及搬遷諮詢
13. 相關稅賦減免諮詢
14. 協助房客連結社會福利資源
15. 協助房東申請保險費補助
16. 廠商協助辦理租賃住宅點退及結算各項費用等事宜，至完成全部退租程序為止

媒
合
後



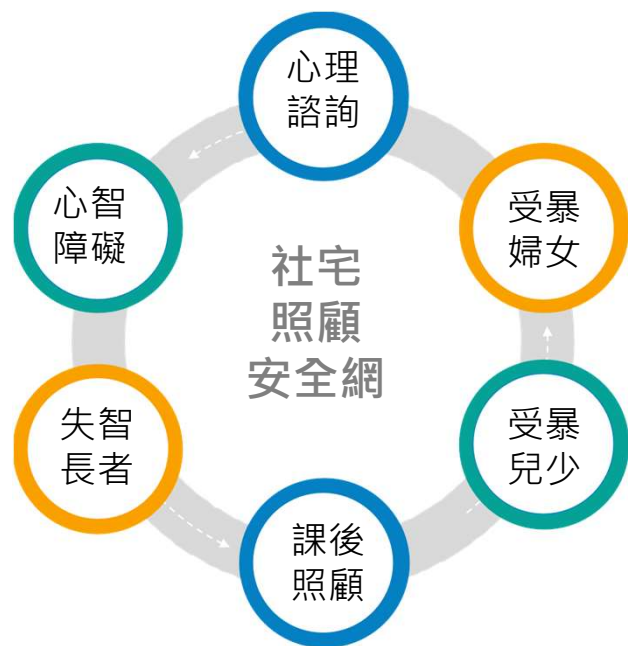
社會住宅的特色

只租不售 ■ 租金低於市價 ■ 40%優先戶 ■ 物業及修繕 ■ 急難轉介專業



社會住宅的特色

社/衛政連繫平台 ■ NGO進駐 ■ 照顧安全網成形 ■ 公共藝術生活營造



伍

HURC⁺

| 訪視工作定位及內涵

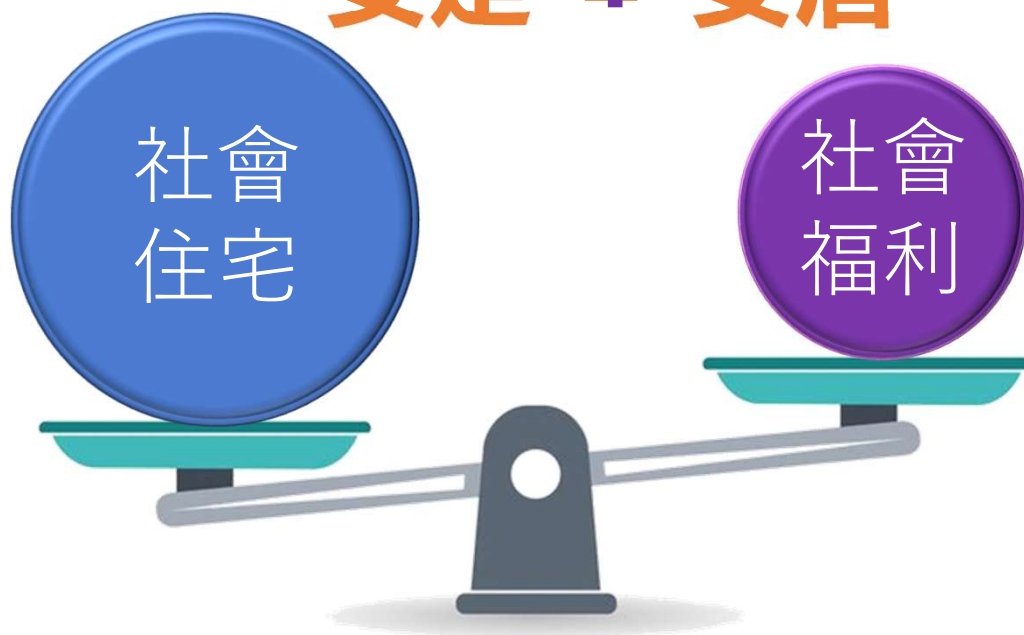
- ▷ 訪視的角色定位主要功能
- ▷ 訪視工作的內涵
- ▷ 訪視的好處

社會住宅增值服務

房東不是收租就好嗎？

住戶繳租就住得穩妥嗎？

安定 ≠ 安居



訪視是什麼

訪 = 言 + 方

= 對的話 + 聽得懂話

視 = 示 + 見

= 看到人 + 看得懂行為



訪視是什麼



「訪視」是一項常用於醫療、社會工作、教育、政府機構等領域的詞語，意指專業人員前往個案、家庭、學生或病患等特定場所進行探訪、觀察、輔導或評估的一種過程。

醫療訪視

社工訪視

家庭訪視

行政督導

共通特點：

1. 親自到現場：與被訪者面對面互動。
2. 蒐集資訊：透過觀察與對話了解情況。
3. 後續追蹤：依訪視結果進行紀錄、評估與後續規劃。

社宅訪視



一般民眾的看法～

觀察住戶生活狀況

- 實際入住者名單確認
- 了解家庭成員
- 經濟支持狀態
- 觀察異常行為
- 是否有社福協助或補助
- 協助融入社宅生活

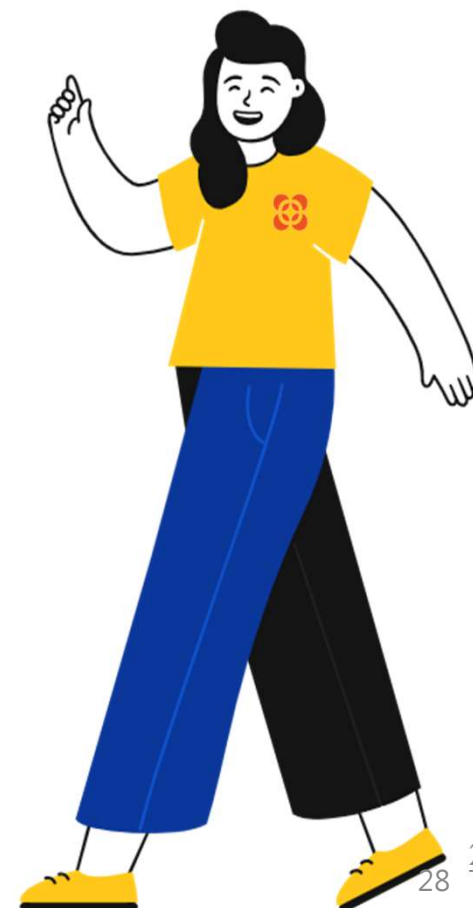
了解住戶需求

- 是否有經濟困難
- 是否需要社福協助或補助
- 是否有社會支持需求

居住環境確認

- 居住安全檢視
- 設施設備確認

訪視要幹嘛？



中央社宅訪視工作的內涵



訪視的好處

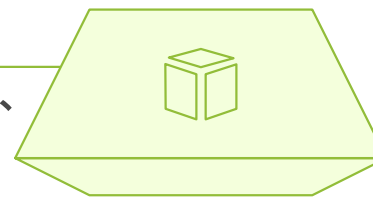
社會安定、多元共融平等

社會成本降低、社會穩定、促進社會公平、多元融合...



社區安全

衝突預防、居住環境品質維持、建立支持網絡、社區融合及參與提升...



業者

社會責任、市場競爭優勢及品牌形象提升、風險管控、預防比事後處理更具成本效益...
社區融合及參與提升...



個人安全

預防、住戶健康促進、融入社區、社會或心理支持、從業人員安全...



陸

HURC⁺

| 社會住宅的價值

- ▷ 社宅住戶照顧模式
- ▷ NPO與社宅的關聯性

社宅住戶照顧模式-協力NPO建構住戶照顧安全網絡



NPO與社宅的關聯性

促進修復的支持性社區地圖

資料來源：勵馨基金會研究成果



NPO與社宅的關聯性

互助 長者走入社區

- ◆ 跨區住戶相互教學
- ◆ 夫妻停火協力手作
- ◆ 陪伴護送安全回家



<https://youtu.be/EmnkiOqw2ZA>

共融 星兒走出家門

- ◆ 維庭勇敢地送餐
- ◆ 冠迪父子手編圍巾
- ◆ 星兒們唱跳首演



NPO與社宅的關聯性

引導 長者健康生活

- ◆ 脆弱長者開心跳舞
- ◆ 失智奶奶惡化趨緩
- ◆ 獨居爺爺享類天倫



關懷 點滴感受流露

- ◆ 高齡奶奶話家常
- ◆ 資源介接及時雨，
真誠擁抱



NPO與社宅的關聯性



NPO與社宅的關聯性





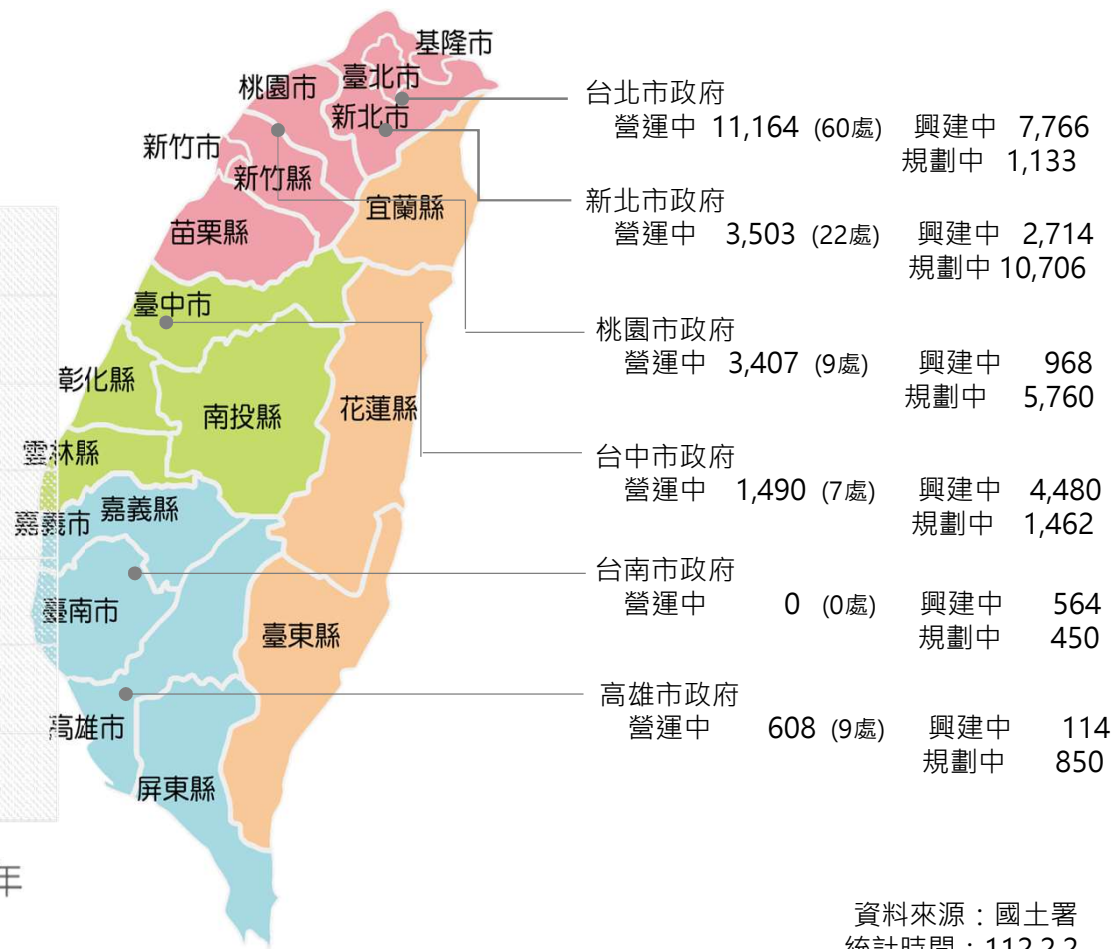
HURC⁺

| 結語

- ▷ 社宅進行式
- ▷ 攜手下一哩路

社宅進行式-陸續完工準備迎接新住戶

國家住都中心管理社宅統計圖



資料來源：國土署
統計時間：112.2.2

社宅進行式-住戶需求導向發展照顧服務

0歲



學齡前

18歲



就學



就業

65歲



二度就業

80歲



退休

住戶端

生活問題

父母工作照顧不足
托顧困擾
親子關係不睦
課後照顧不足

收入不穩定
生活突發變故
家庭關係緊繃
多元休閒生活

經濟來源不穩
老老照顧壓力大
不願走出家門
退休無所事事

日常生活失能
高失智風險
家庭關係疏離
突發狀況

社福需求

托育/臨時托顧
兒少支持/扶助
親子活動/親職教育
課後輔導教室

就業諮詢/職業訓練
急難救助
心理諮商
家庭/藝文活動

生活支持/物資提供
喘息服務
老人關懷/陪伴
健康促進活動

長期照顧服務
老人關懷/陪伴
健康促進活動

服務供給

專責祿姆/照服員/居服員

陪伴/陪聊天

特殊職能(修繕/課輔)

志工服務

創新服務契機

公私協力

導入服務

兒童發展中心
兒少及家庭服務
藝文教育活動
玩具銀行

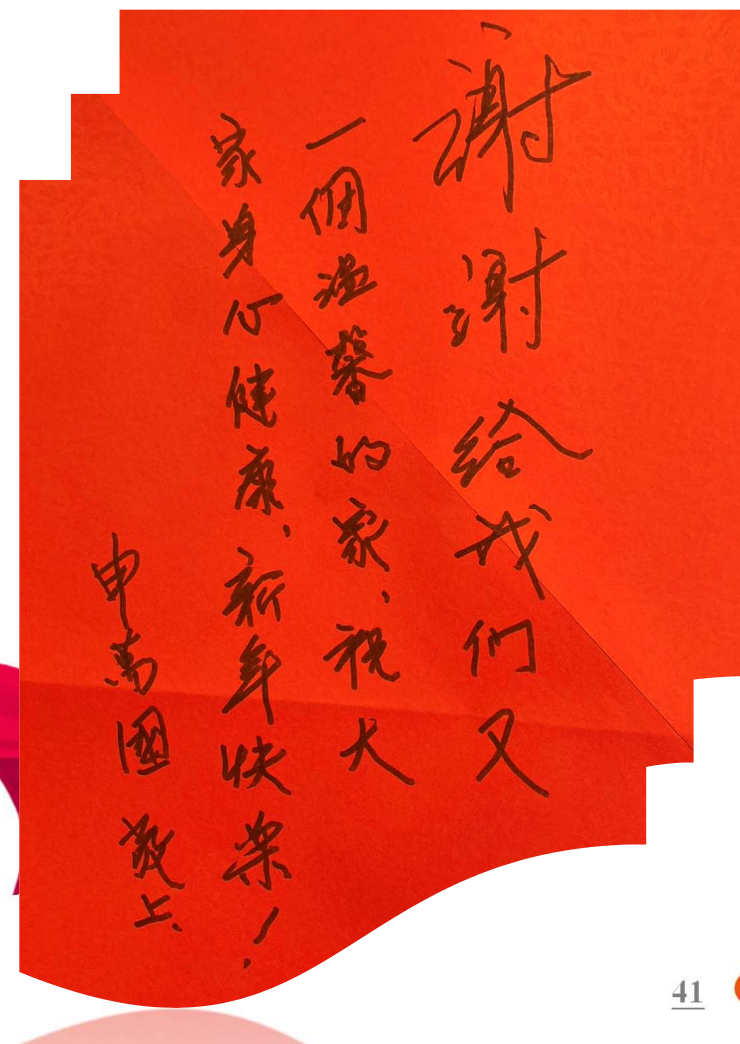
就業服務站
社福中心/社區關懷據點
心衛中心
食物銀行
社區營造

社福中心/社區關懷據點
喘息服務
長照中心
食物銀行
社區營造

社福中心/社區關懷據點
喘息服務
長照中心
社區互助支持系統

攜手下一哩路

- 是House，更是Home
- 牽眾人之手，成安全網絡



HURC' |

簡報結束

經驗交流