

臺北市政府創意提案競賽提案表

提案類別	<input type="checkbox"/> 創新獎 <input type="checkbox"/> 精進獎 <input checked="" type="checkbox"/> 跨域合作獎							
提案年度	109年度							
提案單位	臺北市政府民政局 人口政策科							
提案人員	主要提案人：張瑜庭(民政局) 貢獻度：40% 參與提案人：林峯裕(民政局) 貢獻度：20%、張貴華(民政局) 貢獻度：10%、吳重信(民政局) 貢獻度：10%、曾柏璣(教育局) 貢獻度：10%、李恩心(社會局) 貢獻度：10%							
提案範圍	1、各機關業務推動方法、作業流程及執行技術之改進革新事項 2、各機關為民服務品質之改進革新事項							
提案名稱	助您好孕小精靈—育兒補助輕鬆查							
成效屬性 (可複選)	<input checked="" type="checkbox"/> 全國首創、 <input checked="" type="checkbox"/> 小 e 化、 <input checked="" type="checkbox"/> 節省成本(時間、人力、經費)							
提案緣起	<p>一、中央、地方育兒補助競合複雜，爸媽壓力炸鍋</p> <p>臺北市早自100年起推動「助您好孕專案」，並自104年起發放托育補助及學費補助等，中央則遲至107年起才全面推出「少子女化對策計畫」，全國分二階段發放育兒津貼、準公共化托育補助及幼兒園學費補助等。由於本市相關育兒補助已自行推動10年之久，為確保本市家長福利補助不縮水，故除中央補助，尚須調整本市各類育兒福利之發放條件及金額，以致各類育兒補助競合情形複雜。最明顯例子如下圖1之育兒津貼，分屬3類不同權責機關、發放年齡及發放方式等規定截然不同，造成基層公務人員極大困擾，照顧幼兒無暇分身的爸媽更是壓力炸鍋。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #4CAF50; color: white; text-align: center;">臺北市育兒津貼</th> <th style="background-color: #4CAF50; color: white; text-align: center;">衛福部育兒津貼</th> <th style="background-color: #4CAF50; color: white; text-align: center;">教育部育兒津貼</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #e0f2f1;"> <ul style="list-style-type: none"> •權責機關：臺北市社會局 •發放年齡：0-未滿5歲 •發放方式：當月發放 •法規依據：臺北市育兒津貼發給自治條例 </td> <td style="background-color: #e0f2f1;"> <ul style="list-style-type: none"> •地方權責機關：社會局 •發放年齡：0-未滿2歲 •發放方式：當月發放 •法規依據：育有未滿二歲兒童育兒津貼申領作業要點 </td> <td style="background-color: #e0f2f1;"> <ul style="list-style-type: none"> •地方權責機關：教育局 •發放年齡：2歲-未滿5歲學齡(當學年度9月1日前滿5歲就停止發放) •發放方式：次月發放 •法規依據：教育部補助地方政府發放二至四歲幼兒育兒津貼作業要點 </td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">圖1—臺北市、衛福部及教育部育兒津貼比較表</p> <p>二、發揮跨域整合平台功能，緩解政策說明壓力</p>		臺北市育兒津貼	衛福部育兒津貼	教育部育兒津貼	<ul style="list-style-type: none"> •權責機關：臺北市社會局 •發放年齡：0-未滿5歲 •發放方式：當月發放 •法規依據：臺北市育兒津貼發給自治條例 	<ul style="list-style-type: none"> •地方權責機關：社會局 •發放年齡：0-未滿2歲 •發放方式：當月發放 •法規依據：育有未滿二歲兒童育兒津貼申領作業要點 	<ul style="list-style-type: none"> •地方權責機關：教育局 •發放年齡：2歲-未滿5歲學齡(當學年度9月1日前滿5歲就停止發放) •發放方式：次月發放 •法規依據：教育部補助地方政府發放二至四歲幼兒育兒津貼作業要點
臺北市育兒津貼	衛福部育兒津貼	教育部育兒津貼						
<ul style="list-style-type: none"> •權責機關：臺北市社會局 •發放年齡：0-未滿5歲 •發放方式：當月發放 •法規依據：臺北市育兒津貼發給自治條例 	<ul style="list-style-type: none"> •地方權責機關：社會局 •發放年齡：0-未滿2歲 •發放方式：當月發放 •法規依據：育有未滿二歲兒童育兒津貼申領作業要點 	<ul style="list-style-type: none"> •地方權責機關：教育局 •發放年齡：2歲-未滿5歲學齡(當學年度9月1日前滿5歲就停止發放) •發放方式：次月發放 •法規依據：教育部補助地方政府發放二至四歲幼兒育兒津貼作業要點 						

中央與地方政策不斷推陳出新，各類育兒補助如右圖2所示，依照不同年齡及照顧方式等條件形成非常複雜的補助排列組合，一般人實難以理解。

本府民政局擔任人口政策業務的整合平台，原本就有將各機關的補助內容放置在單一網站供民眾查找，但因為中央

加上本市的補助資訊實在太複雜，如果依往例只臚列出各機關補助內容，還是「有看沒有懂」。因此如果能整合消化，並轉化為易看易懂的方式，讓1999話務人員及第一線為民服務同仁對業務能輕鬆上手，正確快速提供市民清楚的補助內容，同時也讓市民自行查閱時能輕鬆理解政策措施，這將能大大幫助緩解業務承辦人(主要局處如民政局、社會局及教育局均僅1位承辦人)政策說明的壓力，以及1999及相關局處可能爆量的詢問電話。

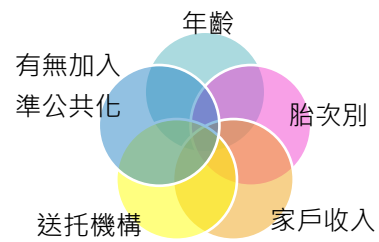


圖2—育兒補助條件競合示意圖

實 施 方
法、過程
及投入
成本

一、實施方法

(一) 跨域整合各機關資源，保持密切橫向聯繫

本府民政局為臺北市「助您好孕專案」政策整合窗口，長期與本府社會局、教育局、衛生局、中央衛福部、教育部保持聯繫，107年即針對中央新推出未滿2歲育兒津貼與衛福部準公共化托育補助，主動與社會局召開業務小組會議了解本市補助調整內容，即時更新補助資訊。108年與社會局、教育局召開4次跨機關整合會議，並提升至府層級，由副市長主持協商整合行銷事宜；另成立 LINE 群組，有疑問透過群組發問，隨時保持密切聯繫。

(二) 跳脫機關本位，以第3方視角解讀

中央 VS. 市政府、社福體系 VS. 教育體系，彼此都無法去改變另一方的補助方式與內容，所以我們嘗試跳脫機關本位主義，以第3方視角客觀的解讀不同機關的補助競合關係，避免落入單一機關本位的溝通思維。

(三) 以家長角度出發，快易懂才是王道

育兒補助內容分散於本府社會局、教育局及中央相關部會網站，家長很有耐心爬文做功課，可能也只是見樹不見林，只得到部分片面的答案，無法了解這項補助跟其他補助之間的競合關係，故由本府民政局與社會局、教育局多次討論後，以家長的角度出發，將複雜的資訊簡單化並完全整合，讓家長能快速得到易懂的所有補助資訊。

二、實施過程

(一) 跨域整合誕生實用懶人包

為提供民眾正確易懂的補助資訊，經過3次跨局處會議討論及無數次電話聯繫，釐清所有補助細節，107年製作出實用懶人包，並請多位家長協助檢視內容是否清晰易懂，依據家長的回饋意見修正後，懶人包置於助您好孕網站，透過市府、市長臉書及市府官方 LINE 宣導，也為「助您好孕小精靈」做好完整的前置準備作業。

(二) 客製化的動態查詢系統—全國首創「助您好孕小精靈」

1. 懶人包屬於靜態文件，對已確定小孩送托機構及照顧方式的家長來說，最好能快速直接獲取契合自身條件的答案，針對這種需求，民政局全國首創「助您好孕小精靈」動態查詢系統(<https://iwnet.civil.taipei/NewHouseHold/Pregnancy/Index>) 統整本市與中央學齡前育兒補助，將複雜的排列組合與競合關係，用簡單明瞭的動態查詢網頁呈現(如圖3)。



圖3—「助您好孕小精靈」動態查詢系統首頁

2. 查詢者依孩童年齡、照顧方式、送托機構依序點選(如圖4)，最後會直接呈現所有可領取之補助項目、申請條件、申請方式等相關內容，讓民眾、同仁或話務人員快速直接得到所需答案，不用再辛苦到各機關網站查詢。



圖4—「助您好孕小精靈」系統檢索查詢方式

三、投入成本及期程

- (一) 人力：為整合本案，民政局、社會局及教育局承辦人及相關主管需花費時間開會討論，惟多係利用上班時間或加班處理，無另聘用人力。
- (二) 經費：「助您好孕小精靈」的架構及內容確認無誤後，108年1月份完成系統建置，經費僅需8萬5,000元，再請相關局處確認內容正確性，於108年2月份正式上線，放置於本市「助您好孕網站」(<https://born.taipei/>)供民眾、同仁與話務人員使用。另助您好孕小精靈有建置後台系統，承辦人可自行上稿更新資料，省去維護所需成本。

一、外部效益

(一) 回應家長需求-輕鬆查詢補助資訊，快速易懂

1. 原先家長須分別至各機關網站查詢補助內容，卻一知半解無法全面了解自己孩子的照顧方式可申請之補助項目為何，現在透過「助您好孕小精靈」動態查詢系統，依年齡、照顧方式、照顧機構點選，即出現可申請之補助項目及相關申請方式，查詢資訊快速簡單又易懂。
2. 108年8月5日召開記者會宣布本市獨家2-3歲補助專案，並同時宣傳「助您好孕小精靈」動態查詢系統，新聞發布後深獲民眾好評，於專門分享孩子上學大小事的臉書社團及批踢踢實業坊媽寶板(BabyMother)上，都可以看到家長肯定「助您好孕小精靈」使用的便利性(如圖6及圖7)。

實際執行
(未來預期)成效



圖6—臉書社團新聞分享上民眾留言

推 sunnysmile2 : 太好了，大大減輕家長負擔~
 推 tinatiny : 請問這塊有排20%?
 推 angelstar : 太好了剛好年底2歲 感謝台北市政府
 推 sunnysmile2 : 有，有排富20%
 推 stier : 想請問教育部的跟台北市的可一起申請嗎?
 推 angelstar : 剛點助妳好孕3.0網站(助妳好孕小精靈或懶人包)滿
 → angelstar : 清楚的 可以點選依年齡的補助金額跟內容
 推 free1009 : 太棒了！每個月幾十塊真的不無小補
 推 SUH05566 : 推！
 推 smartwife : 太棒了，如果能回溯就更好了，哈

圖7—批踢踢媽寶板新聞分享民眾留言

(二)節省家長洽詢時間成本，省時又便利

1. 本市家長原先查詢補助資訊須分別至本府社會局、教育局或中央衛福部及教育部網站，花費半天至1天時間研究補助申請規定仍然一頭霧水，很難瞭解各項補助資格及細節規定，現在藉由「助您好孕小精靈」彙整學齡前各種可申請之補助內容，民眾依需求點選即可得知相關補助金額及申請細節，所有補助內容一目瞭然，大大節省查找時間，亦免去撥打1999市民熱線電話洽詢時間。
2. 「助您好孕小精靈」自108年2月上線至12月止，總瀏覽人次達19萬4,072人次，假設每位家長大約花費半天左右時間查詢相關資料，粗估可節省每位查詢者至少4小時查詢時間，自108年2月至12月底止，總計節省民眾77萬6,288小時查詢時間(=194,072*4)。

二、內部效益

(一)減輕話務人員工作負擔

1. 當民眾無法自行取得所需資訊，就只能求助於權責機關或1999，造成龐大話務負擔。「助您好孕小精靈」是話務人員最實用的工具，線上引導民眾查詢，即可得知補助申請資格及申請方式，無法用語言清楚陳述的育兒資訊，透過系統上的文字內容輔助說明，有效協助話務人員減輕接聽電話負擔。
2. 由1999來電量統計資料(如表1)，可得知因中央推出少子女化對策計畫，107年衛福部0-2歲育兒津貼及準公共化托育補助率先上路，詢問婦幼補助類的來電量明顯暴增4,288件；108年教育部2-4歲育兒津貼及準公共幼兒園學費補助上路，詢問學費補助類的來電量暴增4,506件，造成話務人員沉重壓力。

表1-市民當家熱線1999各類育兒補助來電量統計

年度 \ 通數	生育獎勵 (民政局)	婦幼補助 (社會局)	學費補助 (教育局)
106年	1,313	7,323	1,378
107年	1,316	11,611	3,050
108年	1,404	9,650	7,556

(資料來源：本府研考會話務組)

3. 以 108 年 各 類 育 兒 補 助 每 月 平 均 1,551 件 (=1,404+9,650+7,556/12) 通話量計算，藉由「助您好孕小精靈」做為話務人員輔助工具，線上引導民眾使用查詢，保守估計每通電話可節省2分鐘通話時間，總計每月約可減少51.7小時通話時間(1,551*2/60=51.7)，等於每月減少6.46個工作天，大幅減輕1999話務人員工作負擔。

(二)降低權責局處承辦同仁話務量及工作壓力

依據1999各類育兒補助來電量統計，如果話務人員因無法清楚回答民眾問題，而將電話轉接至相關局處，那麼單以108年來電量分析，社會局承辦人將承接9,650通電話，每月約804通，假設每通電話平均通話3分鐘，共將花費40.2個小時回復電話。而教育局承辦人將承接7,556通電話，每月約629.6通，每通3分鐘，每月共需花費31.48小時回復電話。由於「助您好孕小精靈」提供了話務人員最好的查詢工具，從最前端減少話務量，大大降低了權責局處同仁的話務量，也大為減輕了同仁的工作壓力。

(三)節省系統維護所需成本

因「助您好孕小精靈」動態查詢系統有建置後台系統，資料更新維護不須經由廠商，承辦人員即可自行上稿修正；108年因應中央第二階段推出新的補助措施，即由承辦人自行更新系統資料，省去維護所需成本，亦加快資料更新速度。

相關附件

附件1—本局彙整之臺北市學齡前照顧補助一覽表(中央及本市補助競合情形)
附件2—助您好孕小精靈動態查詢系統新聞露出

聯絡窗口

姓名：張瑜庭
電話：2725-6269
Email：bca-newwave@mail.taipei.gov.tw

附件1—本府民政局彙整之臺北市學齡前照顧補助一覽表(中央及本市補助競合情形)

學齡前照顧補助一覽表

	0歲	1歲	2歲	3歲	4歲	5歲
自己照顧	衛福部 育兒津貼 每月 2,500 元 (第3名以上子女+1,000)		教育部 育兒津貼 每月 2,500 元 (第3名以上子女+1,000)			
親屬保母、未與政府簽約私托及保母	衛福部 育兒津貼 每月 2,500 元 (第3名以上子女+1,000)		教育部 育兒津貼 每月 2,500 元 (第3名以上子女+1,000)	教育部育兒津貼 每月 2,500 元 (第3名以上子女+1,000) + 北市 2-4 歲 一生六六大順 學費補助 13,660 元/學期		教育部 5歲學費補助 15,000 元/學期 + 北市 5歲學費補助 2,543 元/學期
準公共化保母及托嬰中心 aka.有與政府簽約	衛福部 準公共化 托育補助 每月 6,000 元 (第3名以上子女+1,000) + 北市 友善托育補助 每月 4,000 元 (第2名以上子女+2,000)		衛福部 準公共化 + 托育補助 每月 6,000 元 (第3名以上子女+1,000) + 教育部 育兒津貼 每月 6,000 元 (第3名以上子女+1,000)		準公共化幼兒園補助 準公共幼兒園：每月繳費不超過 4,500 元 (第3名以上子女每月繳費不超過3,500元)	
社區公共 托育家園	衛福部 公共托育 補助 每月 3,000 元 (第3名以上子女+1,000) + 北市 友善托育補助 每月 4,000 元 (第2名以上子女+2,000)		衛福部 準公共化 + 托育補助 每月 3,000 元 (第3名以上子女+1,000) + 教育部 育兒津貼 每月 3,000 元 (第3名以上子女+1,000)		非營利幼兒園補助 非營利幼兒園：每月繳費不超過 3,500 元 (第3名以上子女每月繳費不超過2,500元)	
公辦民營 托嬰中心	衛福部 公共托育 補助 每月 3,000 元 (第3名以上子女+1,000) + 北市 友善托育補助 每月 2,500 元 (第2名以上子女+500)		衛福部 準公共化 + 托育補助 每月 3,000 元 (第3名以上子女+1,000) + 教育部 育兒津貼 每月 3,000 元 (第3名以上子女+1,000)		教育部 免學費補助 7,000 元/學期 + 北市 學費差額補助 8,000 元/學期	教育部 5歲學費補助 7,000 元/學期 + 北市 5歲學費補助 5,543 元/學期

備註：
 1. 衛福部及教育部育兒津貼不可與北市育兒津貼併領，若0-3歲育雙留職停薪者，可申請北市育兒津貼。
 2. 教育部育兒津貼領至孩童學齡4歲結束（亦即領至升幼兒園大班當年之7月）。
 3. 滿2歲幼兒續留原送托之公共托育、準公共保母/托嬰中心者，自109年1月起，延長中央托育補助至未滿3歲（經費分別來自教育部育兒津貼及衛福部準公共化托育補助），並續領北市友善托育補助。
 4. 滿2歲至未滿3歲，仍就托於未簽約之私托及保母者，可領教育部育兒津貼並續領北市協力照顧補助。

2019-08-06 05:30:00

〔記者沈佩瑤／台北報導〕為補足二至三歲的補助空窗，台北市政府昨宣布「助妳好孕3.0」政策，確定將托嬰補助往上延伸、托幼補助往下延伸，由家長自由彈性選擇要就讀幼兒園或繼續給保母帶，如果選擇托嬰，每月除育兒津貼二五〇〇元補助，還可領二千至四千元不等的托育補助；若選擇就讀幼兒園，私立幼兒園每學期最高補助一三六六〇元。政策九月一日上路，預計約七千名幼兒受惠。

估七千名幼兒受惠 九月上路

市長柯文哲昨主持「助妳好孕3.0 | 我們的孩子我們一起養」記者會時指出，過去零到二歲歸社會局管、三到五歲由教育局管，但成長是連續的，二至三歲的孩子變成補助空窗，現在是把落差補上，預估每年增加兩億多元經費。

給保母帶 每月補助二千至四千元

北市副市長蔡炳坤補充，以明年一整年預算來看，教育局補助費用，台北市府廿六億、中央十六億，加起來四十二億，社會局補助費用為四億多元，明年整個年度多一億多，總共五億。柯文哲感嘆，算起來連中央總共四十七億，「樣樣要錢」。

讀私幼 每學期補助一三六六〇元

北市府昨說明，「祝妳好孕3.0」政策內由社會局「友善托育補助」及「協力照顧補助」向上延伸至三歲，並由教育局「一生六六大順學費助」向下延伸發放至兩歲，意即兩到三歲小朋友如果給保母帶，每月除了育兒津貼二五〇〇元的補助，還可領二千至四千元不等的補助；若是就讀私立幼兒園，每學期最高補助一三六六〇元。

北市府統計，目前台北市就讀私立幼兒園的人數約四千人，另預估今年「友善托育」加上「協力照顧」等補助的受益者約三千人，共約七千人。

北市府特別設計「助妳好孕小精靈」、「幼兒園津貼補助一點靈」及實用懶人包，完整資訊可在網站搜尋到，網址為<http://born.taipei/>。