

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	110年
提案單位	臺北市政府社會局社會工作科
提案人員	(請敘明主要提案人(限1名)及其他參與提案人(人數不限),並分別標明貢獻度百分比) 主要提案人:陳怡如(社會工作科科長) 貢獻度:20% 參與提案人:邱慶雄(中正社會福利服務中心主任)15%、王菁菁15%(社會工作科股長)、劉書綺(社會工作科高級社工師)10%、楚怡鈞(萬華社會福利服務中心社工師)10%、廖雪如(社會局副局長)5%、周榆修(社會局局长)5%、公園處張叡興(分隊長)5%、葉佳益(小隊長)5%、警察局中正一分局吳冠宏(巡官)5%、忠西所劉孝謙(所長)5%
提案範圍	其他對促進機關行政革新有所助益之創新作為
提案名稱	人權 vs 市容の解方-臺北市政府全國首創設置街友友善置物專區
成效屬性(可複選)	<input checked="" type="checkbox"/> 全國首創、 <input type="checkbox"/> 導入精實管理手法、 <input type="checkbox"/> 小 e 化、 <input type="checkbox"/> 節省成本(時間、人力、經費)、 <input type="checkbox"/> 發表期刊論文或專書、 <input type="checkbox"/> 取得專利、 <input type="checkbox"/> 其他:(如榮獲其他獎項、增加收益……等,請於15字內簡要說明)
提案緣起	<p>臺北市因為交通便利、就業機會及資源相較於其他縣市豐沛,街友人數為全國之冠,109年第4季列冊街友人數615人,其中臺北車站周邊約250人,惟街友聚集致街友囤物嚴重已影響公共空間,甚至影響臺北車站旅客動線及環境管理上困難(附件1),本府多次接獲市民陳情,反映環境髒亂影響國家門面及市容,為解決街友行李堆放問題,並維護臺北車站周圍日間環境整齊,社會局自106年起執行「街友行李1人1袋政策」,由社會局發放街友專用置物袋政策,輔導街友將個人物品放置於專用置物袋,白天統一將置物袋放置於站體南側牆面。</p> <p>106年起執行「街友專用置物袋政策」迄今,社會局持續精進期能兼顧街友人權及市民使用公共空間之權益,故自109年起陸續與臺北車站、公園路燈管理處協商,在尊重街友人權與空間管理之間取得平衡,於南側廣場K1及K7地下街入口周邊,取得空間設置「街友友善置物專區」,並結合社團法人台灣公益服務協會(智邦公益館)贊助及施作,全國首創專區提供街友放置置物袋,109年11月2日起,除了提供街友一個行李放置的安全空間之外,也透過集中放置還給臺北車站及市民乾淨的公共空間,順暢旅客動線,也提升站體運作,落實友善共融的城市。</p>

實施方法、過程及投入成本

一、全國首創街友友善置物專區實施過程

(一) 市府與交通部臺灣鐵路管理局合作取得街友友善置物場地

106年起社會局多次洽臺北車站及周邊場地權管單位研商釋出場地，由社會局規劃放置街友行李，惟臺北車站周邊公共空間有限，社會局經3年努力，於109年8月才獲交通部臺灣鐵路管理局臺北車站釋出臺北車站南側廣場設置「街友友善置物專區」，並獲得市府公園路燈管理處的支持，提供街友友善置物空間。

(二) 傾聽民意，了解需求，街友政策街友參與

社會局以尊重街友人權、落實友善共融、行李一人一袋安全放置、空間管理等原則處理行李政策，在兼顧街友友善環境和市民公共空間使用權利間找到平衡，開放接受各方意見，規劃期間召開3次民間團體說明會，並進行街友需求訪談，找到務實可行的作法，達成共識該放置區可放置行李專用袋、紙板及睡墊，另也考量安全、防雨、透氣、可機動收納等功能，設置可移動式行李棚架，行李棚架外圍以木格柵做為區隔。

(三) 執行方案：

1. 結合民間資源贊助及施作木格柵：

臺北車站為西區門戶計畫的重要節點，且為臺北市最重要交通區紐，社會局為達到與使用方便性與美觀性，經洽談建築師現場會勘，研議以拉寬木格柵的木料間格搭配綠美化設計。經社會局聯繫多家廠商估算費用及執行時程，評估需花費約150萬元(含設計監造及工程採購)及半年以上，惟考量本案為創新方案未編列相關預算，且希能儘快執行行李統一收納管理，故先以活動棚架方式處理，外圍木格柵則邀請社團法人台灣公益服務協會(智邦公益館)贊助及施作，並於2週內完成。



移動式行李棚架，防雨、透氣



木格柵作為美化區隔

2. 考量街友作息，與交通部臺灣鐵路管理局研議街友置物袋收納管理作法：

有關行李放置管理方式，社會局多次與交通部臺灣鐵路管理局臺北車站協商討論管理時間與方式，並於109年8月26日主動拜會達成共識上午7時前放置，晚上7時後領用。

3. 培力街友提前實踐職場生活

為培力街友提前實踐職場生活，由社會局媒合難以返回就業市場之中高齡街友，提供臨工扶助服務，協助搬運木格柵之木材，並於木格柵完工後塗上防水塗料，期能重拾街友的自信與自尊，以及對社會關係之連結，當街友對他人有其正向歸屬關係，其改變動機增強，當面對生活挑戰亦有更多之因應能量。



街友協助搬運木格柵木材



街友協助塗刷防水塗料

(四) 跨域密切合作，落實臺北車站周圍友善共融，整潔共好

1. 支援置物區美化及安全維護

109年11月2日起正式實施街友友善專用置物袋放置區，規劃上午7時至晚間7時，由社工員輔導街友將個人行李移動到規劃空間放置，並安排人員定時巡視維護安全及規劃定時協助街友領取物品，另由公園路燈管理處協助維持置物區清潔及美化，內政部警政署鐵路警察局及警察局中正一分局協助秩序維護及糾紛處理，維護臺北車站周圍日間環境，也維護一般旅客權益。

2. 每週四上午定期執行日清專案，維持國門環境

109年11月2日起，為積極處理臺北車站街友行李議題，每週四上午由鐵路管理局召集，鐵路警察局、中正一分局、環保局及社會局等單位參與定期日清，落實非專用行李袋物品之清理，另協調公園處、市場處、公共運輸處、國光客運等單位同時段環境清理，以杜絕囤物亂象，共同維護臺北車站周邊市容。



執行街友日清專案

各局處共同清理站體周邊環境

(五) 建置本府與中央跨單位合作平台

1. 每月召開臺北車站專案檢討會議

社會局每月邀集跨局處(包含交通部臺灣鐵路管理局、內政部警政署鐵路警察局、公園路燈工程管理處、警察局、衛生局、勞動局、環境保護局、市場處、公共運輸處、臺北捷運公司等)共同研商臺北車站友善街友夜宿及日間環境乾淨之因應及檢討。

2. 每2週跨機關聯合稽查：

社會局結合交通部鐵路管理局、內政部警政署鐵路警察局、勞動局、衛生局每2週辦理聯合稽查，進行新街友身分查察、治安人口比對、就業諮詢、防疫宣導及精神疾病初評、勸導善心人士發餐及發物資以中正社福中心為平台。

(六) 街友自主及互助管理行李

每日提供2名街友臨工就業機會，協助老弱街友搬運置物袋至街友友善專用置物袋放置區、關懷老弱街友身心健康、台北車站周邊環境及秩序維護等。期待透過與街友自主及互助管理行李，發展正向之合作關係及互助團體，並提供臨工機會，協助街友適應職場生活，培養就業社交技能，循序漸進輔導其回歸主流職場。



街友互助搬運行李

街友互助搬運行李

二、 執行階段困難點及突破策略

困難點	突破策略或方案
(一)尋覓合適場地不易	1. 106年起市府多次洽北車周邊權管單位研商釋出場地。 2. 109年8月獲交通部臺灣鐵路管理局臺北車站釋出臺北車站南側廣場，並獲得公園路燈管理處支持及配合，取得街友友善置物場地。
(二)執行初期少數個案行李較多仍堆積於站體周邊，且配合度較低	1. 社會局利用專案會議及特殊個案研商會議，與各場地權管單位達成一致性共識，加強勸導社會局行李專用置物袋起一律收置街友友善專區。 2. 社會局多次與不願意配合之街友溝通，並與民間團體持續溝通，至110年1月初已有9成以上街友配合。
(三)囿於該方案為創新方案，未編列相關經費	社會局積極邀集民間資源，完成此案行李棚架及木格柵之設置。
<p>三、執行期間</p> <p>自109年2月起規劃，109年11月2日啟用街友友善專用置物袋放置區，階段任務規劃如下，惟仍依實際執行狀況調整：</p> <p>(一) 109年11月3日至109年11月11日柔性勸導期：請各單位協助共同勸導將專用置物袋放入行李專區。</p> <p>(二) 109年11月12日至109年11月22日加強勸導期：搭配臺北車站日清，針對專用置物袋，人在場由社會局勸導移入行李專區，人不在場由社會局張貼行李勸導單；非置物袋則由權管單位依法、依權責執行。</p> <p>(三) 109年11月23日起以全面淨空為目標，持續透過跨機關稽查，輔導街友配合本政策。</p>	
<p>實際執行（未來預期）成效</p>	<p>一、全國首創設置街友置物專區，確保街友行李之安全，落實本市提供街友友善環境之施政理念，促進市民與街友共融。</p> <p>二、運用臨工扶助及行李自主管理之輔導策略，建立街友正向互助關係，進而發展互助團體，培力街友就業所需之社交技能，進而促其重返主流職場。</p> <p>三、改善國門臺北車站站體周邊環境，市民有感：臺北車站街友行李原定點放置於站體周邊，顯得凌亂，自設置街友友善置物專區之後，已有9成街友願配合放置專用置物袋，而臺北車站站體周圍也因專用置物袋放置區的設置，環境明顯改善，站體四面淨空達95%，達到北車周邊友善共融、整潔共好的空間(附件2)。</p>

實際執行
(未來預期)成效



四、 結合民間資源，公私協力，推動創新服務：本案邀請社團法人台灣公益服務協會(智邦公益館)投入與贊助，社會局僅支付小額之棚架費用，發揮公私協力策略，推動創新方案，解決臺北車站周邊多年環境問題，建立共融社會。



相關附件

附件1-街友行李囤積情形
附件2-街友友善專用置物袋放置區執行成效

聯絡窗口

姓名：劉書綺（請提供主要提案人）
電話：02-27208889分機1633
Email：chi11310@mail.taipei.gov.tw

附件1 街友友善專用置物袋放置區執行前，少數街友行李囤積情形



北三門紅線外



北三門紅線外



少數不願配合街友之家當



南一門至南二門



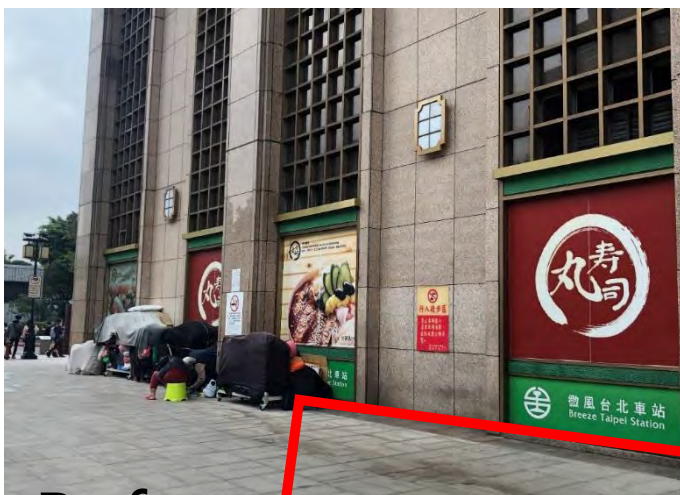
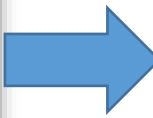
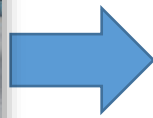
南二門



南側廣場

附件2

執行成效整潔共好



白天全無滯空

突破四年困境

Before