

中華民國 95 年 4 月
臺北市議會第 9 屆第 7 次定期大會

臺北市政府社會局工作報告

報告人：社會局局長 薛承泰

目錄

前言

壹、臺北市人口結構變遷	1
一、基本人口資料	1
二、各福利別人口資料	2
貳、社會局現況	4
一、組織架構	4
二、預算結構	7
三、業務執行狀況	10
參、94 年度施政成果	17
一、因應社會救助法修正，完成總清查與新配套措施上路	17
二、協助低收入戶第二代出人頭地，積極脫貧，減少數位落差	18
三、推動平宅社區亮起來	19
四、實施身心障礙者社區生活重建方案	20
五、多元化及普及化的老人服務措施	22
六、成立長期照顧專線	23
七、提昇幼兒托育品質，推動社區親職教育	24
八、推動弱勢家庭友伴支持方案	25
九、啟動生命關懷列車	26
十、擴大社區互助與資源整合	27

十一、 打造臺北銀座，發揚廣慈精神	29
十二、 招募「社區婆婆媽媽志工」	30
十三、 社會福利高風險家戶資訊系統建置	32
十四、 殯葬文化再提升	32
十五、 家庭暴力暨性侵害防治	34
肆、 95年上半年工作計畫	39
一、 強化服務人民團體，推動 e 化	39
二、 發展身心障礙者生活重建服務系統	39
三、 建構整合、普及、多元、跨專業之老人服務	41
四、 提供新移民家庭支持性服務及多語言之外語諮詢	42
五、 完成公托轉型方案	42
六、 落實保母支持督導系統	43
七、 鼓勵創意、落實兒少保護觀念宣導	43
八、 擴大社區互助與資源連結	44
九、 打造臺北銀座，發揚廣慈精神	44
十、 追求專業及效率，建構完善公設民營制度，強化管理機制	45
十一、 強化遊民服務網絡	46
十二、 殯葬文化再提升	47
十三、 強化家庭暴力及性侵害防治網絡功能，發展多元化專業服務模式	48

十四、統整區域資源及服務輸送網絡，提供高風險家庭預防性服務	51
十五、完成社福資料平臺建置	52

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢 貴會第 9 屆第 7 次定期大會，承蒙在此提出工作報告，敬祈 議長、副議長及各位議員女士、先生指教。

社會福利領域，家庭扮演了重要的角色，面臨家庭功能日漸下降、危機家庭漸增之際，以家庭為中心的服務即漸趨重要。因此過去一年中，社會局就積極面及預防面加強提供服務。在積極面，社會局為服務弱勢家庭，推動低功能家庭到宅親職示範服務，以支持及維繫家庭功能，發展單親及新移民女性弱勢家庭友伴支持方案，提供各項整合性服務。在預防面，隨著危機家庭日益受重視，社會局協調各局處業務，辦理宣導與輔導，以防治與減少危害事件發生。社會局為了更進一步達到預防目的，首度建置「高風險家戶系統」，結合資料庫資訊，篩檢可能具高度危機的家戶，95 年度更發展「家庭綜合服務方案」，以提供危機家庭個案服務，透過社區支持網絡，預防家庭問題的惡化。

除了各式以家庭為中心的服務外，運用社區力量預防社會問題發生，提供福利服務亦是社會局重要的工作方針。例如擴大社區互助、整合資源，以服務民

眾；招募社區婆婆媽媽志工，進行家庭暴力防治宣導；為進一步服務身心障礙者，建構社區化早期療育服務系統及成人統整性社區生活重建方案；另透過多元化社區照顧，提供失能老人居家服務、日間照顧及社區互助方案等服務措施。

除了前述各項服務，社會局為因應社會救助法修正，94 年 2 月完成了低收入戶總清查，並實施三項新配套措施，協助經濟弱勢民眾。另繼續辦理「出人頭地發展帳戶專案」、「電腦捐贈方案」等，協助低收入戶第 2 代子女脫貧及減少數位落差。為因應本市老人人口成長、弱勢族群福利需求，積極推動廣慈博愛院暨福德平宅現址開發案。另致力推動環保葬法、加強管理三牲祭品之處理流程，以提升本市殯葬文化。

未來，承泰秉持精進的精神，致力於各項社會福利工作方案，服務民眾。敬請各位議員女士、先生，一秉過去愛護社會局之熱忱，持續給予支持及指導，茲就 94 年各項工作成果及 95 施政方針報告如后，敬請指教。

壹、臺北市人口結構變遷

一、基本人口資料：

項目＼年度	84 年	94 年
戶數	838,465	933,110
總人口數	2,632,863	2,616,375
男	1,317,406	1,279,513
女	1,315,457	1,336,862
性比例	100.15	95.71
戶量(人/戶)	3.14	2.80
平均餘命		
女性	81.07	82.87 ¹ (93 年資料)
男性	76.18	77.93 ² (93 年資料)
結婚對數	19,824	15,318
離婚對數	5,084	6,589
比例	3.90：1	2.32：1

¹ 94 年資料未公佈

² 94 年資料未公佈

二、各福利別人口資料：

年度	全市 總人口	總戶數	兒童 人口	少年 人口	老年 人口	身障 人口	低收入人口	
							戶數	人數
83	2,653,578	832,424	443,753	277,891	212,420	35,350	6,143	12,667
84	2,632,863	838,465	430,635	273,699	222,234	45,863	6,316	15,033
85	2,605,374	847,354	421,745	263,546	228,063	57,773	5,910	13,225
86	2,598,493	854,132	420,607	249,841	235,181	68,627	4,542	10,485
87	2,639,939	869,803	424,534	239,545	243,462	76,033	7,028	15,770
88	2,641,312	879,156	422,223	226,918	249,213	78,482	7,497	19,690
89	2,646,474	888,560	415,784	220,053	255,919	87,796	8,656	20,189
90	2,633,802	894,763	403,393	211,858	261,383	93,081	10,253	24,853
91	2,641,856	906,988	389,521	207,229	270,848	101,228	11,989	29,682
92	2,627,138	914,716	375,200	202,308	277,873	107,042	13,012	32,783
93	2,622,472	923,325	361,419	202,474	286,474	111,338	15,970	40,184
94	2,616,375	933,110	346,629	202,502	295,301	108,702	13,008	32,146

(一) 家庭暴力暨性侵害防治中心接案服務數³及成案輔導數⁴

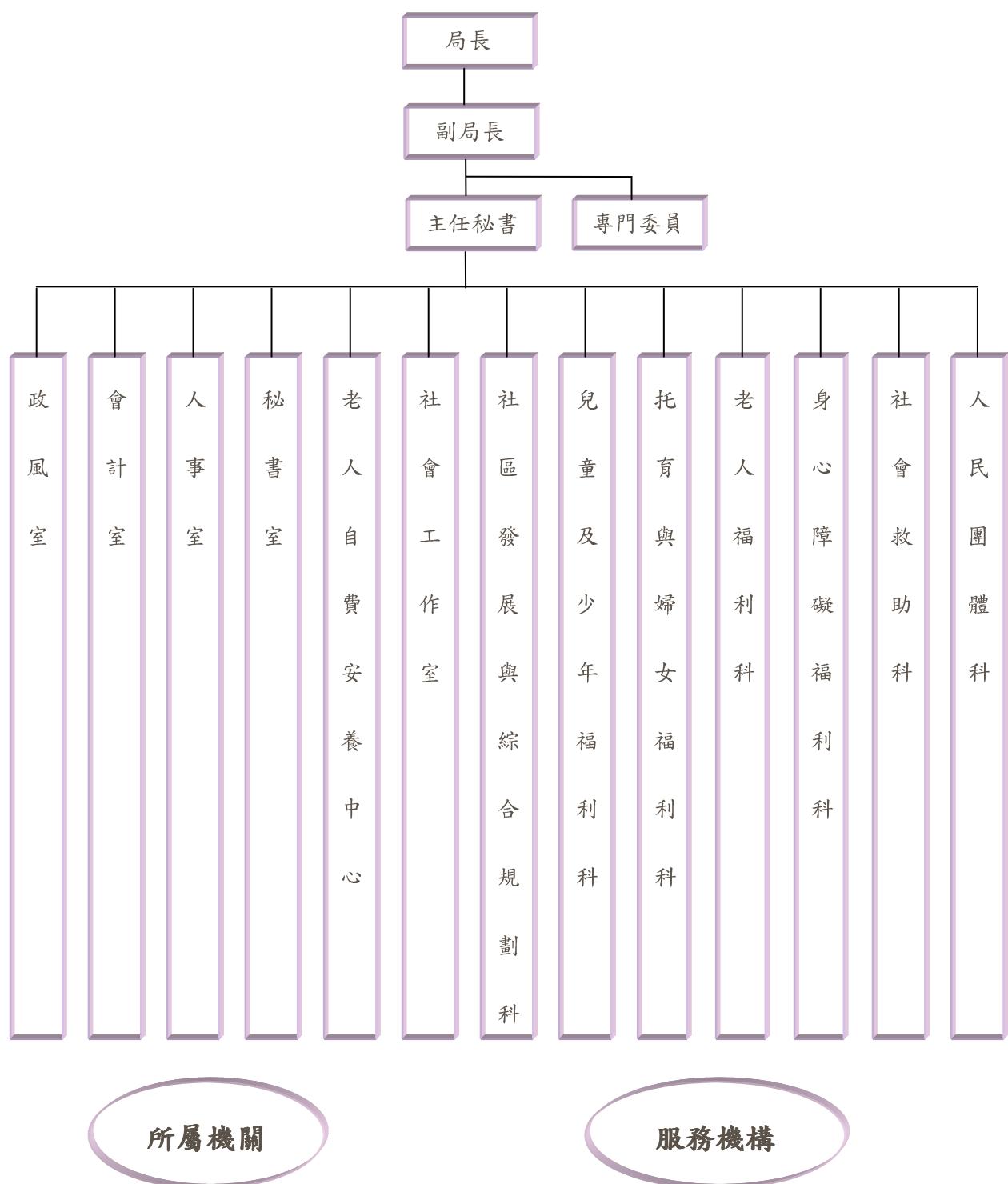
項目		年度	91 年	92 年	93 年	94 年
家暴服務數 (人)	接案數總計	4,817	5,181	5,625	8,015	
	成案輔導數總計 (佔接案數比例)	885 (18%)	734 (14%)	737 (13%)	1,382 (17%)	
兒少保護		790	933	1,047	1,573	
		328 (42%)	330 (35%)	315 (30%)	536 (34%)	
婚姻暴力		3,179	3,390	3,651	4,864	
		401 (13%)	282 (8%)	315 (9%)	606 (12%)	
老人保護		202	210	202	321	
		71 (35%)	73 (35%)	56 (28%)	101 (31%)	
其他家虐		646	648	725	1,257	
		85 (13%)	49 (8%)	51 (7%)	139 (11%)	
受理性侵害案件數 (件)		461	493	450	651	

³ 接案服務案件來源：113、0800-024-995 二十四小時保護專線、各責任通報單位之通報表及民眾自行求助等。

⁴ 成案輔導數係提供後續輔導之個案，其中兒少保護案件具公權力介入調查色彩，經社工員調查評估符合受虐指標，即為成案並提供後續輔導。至婚姻暴力、老人保護及其他家虐等成人個案，經接案追蹤後，除有 3 成以上個案無法追蹤或聯絡不上者，亦有多數個案選擇再給加害人機會，主動表達不須社工介入協助。有關成人家暴案件之真假，本局係秉持尊重、相信及協助被害人之立場，並無公權力介入兩造暴力案件之調查與爭議，針對願意接受社工提供後續協助者，即為成案輔導之個案。性侵害案件接案數即為成案數，所有案件立即追蹤提供後續輔導。

貳、社會局現況

一、組織架構



任務編組：家庭暴力暨性侵害防治中心、資訊小組

所屬機關

殯葬管理處

市立托兒所

浩然敬老院

廣慈博愛院

陽明教養院

服務機構

公設民營單位：69

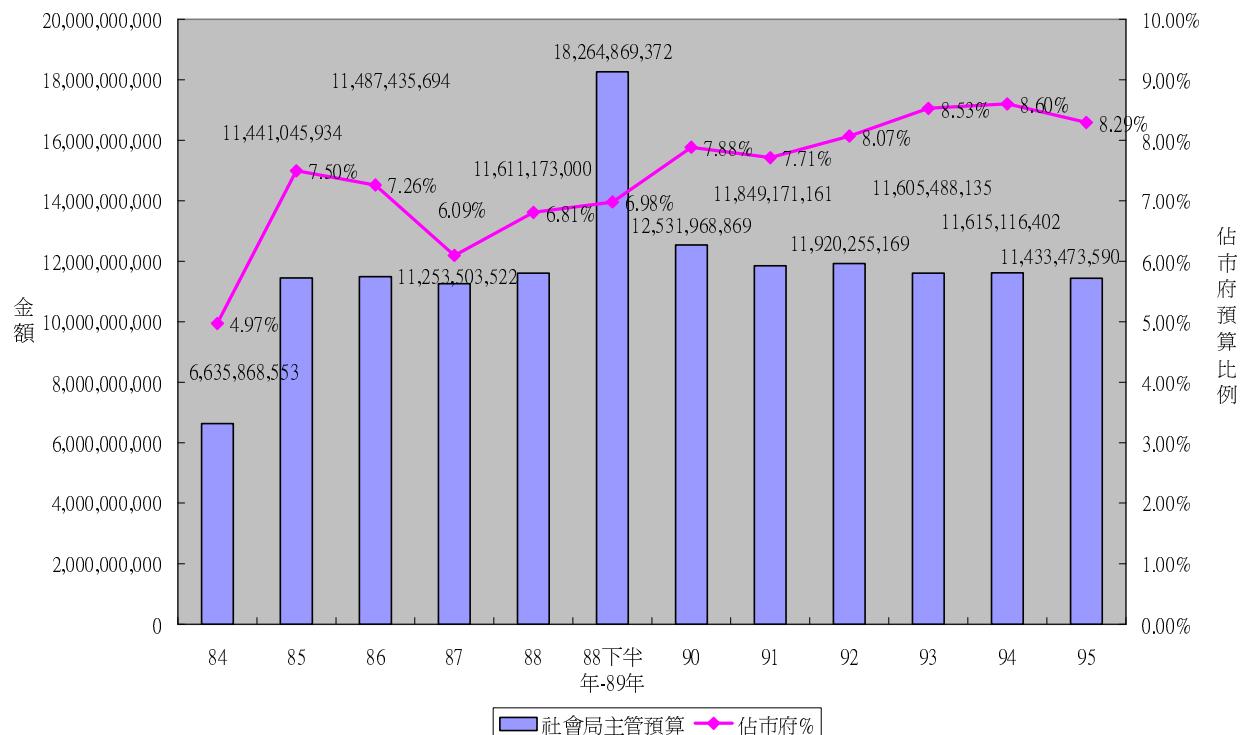
任務編組外駐服務點：28

遊 民 收 容 所 2 務 中 心 12 (1 , 1)	社 會 福 利 服 務 中 心 1 (0 , 12)	社 區 工 作 會 館 構 心 1 (1 , 0)	少 年 安 置 機 構 1 (3 , 0)	少 年 福 利 中 心 4 (4 , 0)	公 民 民 營 托 資 托 兒 童 育 資 機 源 構 機 構 兒 童 童 利 機 心 所 中 心 14 1	兒 童 托 育 置 機 資 機 構 源 構 心 心 1 1	兒 童 安 置 利 機 心 中 心 2 0	兒 童 福 利 中 心 2 0	婦 女 中 途 之 家 庭 服 務 中 心 11 2	婦 女 及 單 親 家 庭 服 務 中 心 11 2	老 人 日 間 照 顧 中 心 5 2	老 人 安 置 機 構 中 心 11 2	早 期 日 照 顧 中 心 5 2	身 心 障 礙 中 安 機 構 19 1	身 心 障 礙 服 務 中 心 1 1	平 宅 服 務 中 心 4 (0 , 4)
--	---	--	--	--	--	---	---	--	--	--	--	---	---	---	--	--

註：老人日間照顧中心尚有3家附設於老人服務中心，1家附設於老人養護中心。

二、預算結構

(一) 社會局預算趨勢圖



年度	社會局主管預算	市府總預算	佔市府預算比例
84	6,635,868,553	133,503,165,178	4.97%
85	11,441,045,934	152,639,289,710	7.50%
86	11,487,435,694	158,231,748,825	7.26%
87	11,253,503,522	184,688,040,165	6.09%
88	11,611,173,000	170,562,260,999	6.81%
88下半年-89年	18,264,869,372	261,675,774,486	6.98%
90	12,531,968,869	158,934,681,714	7.88%
91	11,849,171,161	153,638,310,889	7.71%
92	11,920,255,169	147,747,021,493	8.07%
93	11,605,488,135	136,115,088,247	8.53%
94 ⁵	11,615,116,402	135,059,780,617	8.50%
95 ⁶	11,433,473,590	137,865,884,973	8.29%

⁵ 94 年以前含追加減預算

⁶ 法定預算

(二) 94 年社會局主管預算結構分析

	94 年度		95 年度	
	預算數	%	預算數	%
人民團體團體輔導	13,910,806	0.12%	15,653,142	0.14%
經濟安全及平宅服務	6,746,925,848	58.09%	6,583,596,222	57.58%
身心障礙福利	902,503,850	7.77%	811,582,842	7.10%
老人福利	1,279,959,511	11.02%	1,283,959,828	11.23%
兒童及婦女福利	87,059,153	0.75%	91,596,906	0.80%
青少年福利	115,464,191	0.99%	107,389,037	0.94%
社區發展	11,327,552	0.10%	12,545,164	0.11%
殯葬服務	5,217,291	0.04%	6,163,157	0.05%
社會工作	117,337,183	1.01%	121,105,461	1.06%
老人自費安養	36,252,184	0.31%	36,809,459	0.32%
社會保險	644,892,568	5.55%	587,063,474	5.13%
家庭暴力暨性侵害防治	37,513,695	0.32%	48,387,494	0.42%
其他 ⁷	1,616,752,570	13.92%	1,727,621,404	15.11%
主管預算	11,615,116,402 ⁸	100.00%	11,433,473,590 ⁹	100.00%

⁷ 主管預算扣除前述預算項

⁸ 含追加減預算

⁹ 法定預算

(三) 社會局主管本市公益彩券盈餘分配基金預、決算表

項目 年度	收入		支出	
	預算數	決算數	預算數	決算數
90	754,400,000	603,187,452	643,192,294	373,627,110
91	386,325,557	1,938,102,513	385,654,794	1,438,023,782
92	1,301,264,200	1,590,169,153	1,300,304,919	1,350,307,212
93	1,314,960,000	1,670,564,614	1,304,175,533	1,904,814,545
94	1,306,150,131	1,402,821,970	1,250,841,126	1,173 ,415,585
95	1,408,164,277		1,391,710,773	

三、業務執行狀況

項目	概況統計(至 94 年 12 月 31 日)
人民團體與合作行政	
工商團體	172 個
自由職業團體	296 個
社會團體	2,059 個
基金會	135 個
合作社	421 社
儲蓄互助社	16 社
社會救助	
最低生活費標準	94 年 13,562 元 / 95 年 14,377 元
低收入戶	13,008 戶 / 32,146 人
身心障礙者生活補助	81,625 人次
中低收入老人生活津貼	19,076 人
房租補助	1,712 戶 / 16,395 戶次
平價住宅	2,048 戶
低收入戶就學生活補助	8,444 人次
以工代賬/臨時工	2,790 人 / 32,026 人次
醫療補助	9,122 人次
健保費補助/福保	43,653 人
急難救助	1,847 人次

身心障礙福利	
身心障礙人口	108,702 人
團體家庭	3 所
社區居住方案	1 案
身心障礙者托育養護費用補助	3,458 人/538,396,412 元
身心障礙者房屋租金補助	354 戶/17,843,253 元
身心障礙者津貼	72,238 人/2,687,411,155 元
個別家庭服務計畫	1. 早療個管 265 案 2. 身障個管 443 案
個別轉銜服務計畫	317 案，383 人次
早期療育補助	補助 8,216 人次
定向行動訓練	779 人次
導盲犬	本市 9 隻（全台 13 隻）
輔具	補助 8,050 人次/78,764,978 元 輔具服務（諮詢、評估建議、檢測、維修、租借、到宅服務、轉介）7,568 人次
喘息服務（臨托）	1,934 人/14,128 人次/服務 56,807.5 小時
身心障礙者專用停車位識別證	7,910 張、註銷 6,810 張
手語翻譯服務	439 件/855 小時
早期療育通報及轉介中心	2,307 人通報

臺北市身心障礙福利會館	1 所/場地借用 822 場次/25,306 人次使用
老人福利	
老人人口	295,301 人
獨居老人	5,084 人
失能老人	22,738 人
老人福利機構	
(1) 安養機構	5 所 (廣慈、浩然、仁愛、愛愛院及老人自費安養中心) /1,904 床
(2) 養護機構	185 所/5,484 床
(3) 長期照護機構	5 所 (一仁、華安、松竹園、永青、常喜) /120 床
(4) 老人服務中心	14 處
老人公寓	2 處/189 床
機構安置	5,511 人
居家照顧	2,350 人
日間照顧	152 人
敬老福利生活津貼	108,945 人
中低收入老人特別照顧津貼	42 人
長青學苑	144 班 (94 年開班數)
長青志工	908 人
兒童托育及婦女福利	

托育機構	1,009 所
(1) 市立托兒所	13 所
(2) 私立托兒所	583 所
(3) 私立兒童托育中心	394 所
(4) 私立托嬰中心	7 所
(5) 公設民營托兒所	12 所
臨托服務	3,297 人次
巡迴輔導	輔導 258 所/服務 896 人/3,238 人次
托育補助	補助 2,951 人
特殊境遇婦女	1,160 人
新移民(外籍配偶)	27,645 人 (大陸：24,908、東南亞：1,997、其他：740)
婦女服務中心	10 家婦女服務中心 (8 家公辦民營、2 家公辦公營)，服務 45,390 人次
單親家庭服務中心	1 家 (臺北市單親家庭服務中心)，服務 5,578 人次
慧心家園	單親母子公寓 (共 24 戶/可容納 48 個家庭，120 人)
兒童與少年	
兒童人口 (0-11 歲)	346,629 人
少年人口 (12-18 歲)	202,502 人

少年服務中心	4所（萬華、北區、東區、延吉）/服務 551 名個案/54,460 人次
兒童福利服務中心	2所（萬華、福安）/服務 71 人/38,438 人次
親職教育	完成強制性親職教育共 23 人，312 小時
監護權	社會局監護 46 人(兒童 18 人, 少年 28 人)
寄養服務	寄養家庭 118 家, 寄養人數 178 人
中輟生	服務 110 名個案，新開案 49 名
育幼院	8 家
緊急庇護所	2 家（展望、綠洲家園）
危機家庭兒童少年生活補助	補助 171 人
不幸少年	安置輔導 98 人
收養服務	提供收出養諮詢服務 1,640 人次，收養登錄 38 對夫妻，完成出養 6 案
棄嬰	8 人
外展服務	220 次/服務 7,366 人次
獨立少年生活方案	協助 16 人

社區發展與綜合規劃

公設民營機構	69 家
社區發展協會	359 個
社區網	1、90 年 6 月 16 日成立 2、2,513 個社團

	3、累計瀏覽 4,877,796 人次
社會工作	
遊民	約 500 人
遊民中途之家 (平均每日收容量)	1、遊民收容所：74 人 2、平安居：29 人
社會工作師	領有臺北市社會工作師執業執照共 324 人
臨時看護補助	819 人次
監護權訪視調查評估	301 件
社會工作督導員	12 名
社會工作員	120 名
社會福利服務中心	12 個
危機家庭個案服務	5,379 個個案/服務 52,694 人次
志願服務	27 隊/549 人
家庭暴力與性侵害防治	
24 小時保護專線	17,838 通有效電話
家庭暴力	8,015 人
(1) 婚姻暴力	4,864 人
(2) 兒少保護	1,573 人
(3) 老人保護	321 人
(4) 其他家虐	1,257 人

兒童虐待	635 人
性侵害接案數	651 案
責任通報	8,949 件
兒童少年保護個案家庭密集服務方案	86 人
家庭暴力加害人處遇計畫	31 案
性侵害加害人處遇計畫	66 案
協助、代為聲請保護令	334 人次
家庭暴力及性侵害防治宣導劇團	演出 11 場
家庭暴力事件服務處	服務 1,371 人
備勤人員	236 人次

殯葬

樹、灑葬	186 人
海葬	28 人
公墓	47 處
第一殯儀館	9 廳
第二殯儀館	11 廳
火化爐	10 座瓦斯爐
火化遺體數	16,921 位
靈骨塔	陽明：33,083 塔位，剩 0 塔位 富德：109,732 塔位，剩 18,382 塔位

參、94 年度施政成果

一、因應社會救助法修正，完成總清查與新配套措施上路

(一) 因應社會救助法部分條文修正，94 年 2 月間進行 93 年度總清查，完成低收入戶普查。

1、因應 94 年 1 月 19 日社會救助法部分條文修正，社會局於 94 年 2 月間進行 93 年度總清查，完成低收入戶普查，計有 4,702 戶不符低收入戶資格。

2、其中對於收入符合規定，但動產或不動產其中一項不符規定者之 2,529 戶，經考慮其經濟情形較差，特延長部分福利至 94 年 6 月底止，另協助 876 戶原註銷家戶恢復低收入戶，2,498 人改申請其他福利項目；結合民間基金會及扶輪社或社會局急難救助金提供 199 戶急難救助，共計 1,006,300 元。

(二) 為彌補社會救助法之不足，在公平合理的原則下，考量臺北市民的實際需求，於 94 年 7 月起放寬 3 項措施：

1、放寬特定境遇單親家庭之認定方式，協助獨立扶養 18 歲以下子女及 18 至 25 歲就讀日間部學生及身心障礙者之單親家戶。

2、放寬身心障礙者工作能力及工作收入認定，心智障礙類之身心障礙者，皆視實際有無工作認定其工作能力；並依身障等級之不同，分別以 45 歲、50 歲、55 歲劃分其工作能力，並針對特定身心障礙者設計部分工

時概念。

3、放寬「臺北市 94 年度低收入戶戶內人口就學生活補助計畫」補助對象，低收入戶戶內人口若為就讀臺灣地區經教育部承認之高中(職)、二、五專、二、四技或大學之法定修業年限以內之 18 至 25 歲夜間部學生可請領該項補助。

二、協助低收入戶第二代出人頭地，積極脫貧，減少數位落差

積極協助本市低收入戶第 2 代青年學子脫離貧窮，以及累積個人人力資本之機會，鼓勵有動機向學之低收入戶第 2 代子女，藉由工讀所得定期儲蓄，並運用於教育及就業準備用途上，於「助人自助」的精神下，協助快速有效累積資產並進行自我教育投資。

92 年 7 月起結合財團法人台北富邦銀行公益慈善基金會辦理「出人頭地發展帳戶專案」，該基金會贊助了 1,440 萬元。截至 94 年 12 月，已鼓勵 73 名低收入戶第 2 代青年學子儲蓄 736 萬元，並計畫用於教育基金或就業準備上。

截至 94 年 12 月已有 68 人邁向人生不同階段：

- (一) 考上學校（大學、研究所）之人數：49 人。
- (二) 進入職場工作之人數：17 人。
- (三) 入伍之人數：2 人。

另已辦理 17 堂(34 場次)之教育課程(脫貧政策說

明、Y 世代投資理財規劃、基金及股票、認識自我與生涯規劃、就業市場面面觀、如何做面試準備、認識就業安全相關法規、兩性 EQ 等)及 4 場次之名人講座。

持續第 3 年辦理「數位饗宴，美夢成真」電腦捐贈，由社會局結合臺北市電腦公會及 7 家贊助廠商共捐贈 350 臺全新電腦，及作業軟體、防毒軟體、電腦課程、技能檢定認證、以及寬頻上網等優惠，提供給本市 350 戶低收入戶家庭，讓本市低收入戶子女也能擁有好的電腦設備上網學習使用，不讓他們輸在起跑點。

三、推動平宅社區亮起來

(一) 硬體方面：進行平宅社區環境改造

1、依據臺北市議會 93 年度本市地方總預算案附屬單位預算及綜計表審議意見書「臺北市公益彩券盈餘分配基金附帶決議」第 2 條：「臺北市 5 處平宅應加速限期進行社區改造計畫，並同步辦理追加減預算或列入 94 年度預算辦理，讓臺北市的平宅社區耳目一新，融入周遭社區生活圈，脫離貧民社區形象。」。並於 94 年度公益彩券盈餘分配基金編列預算 3,000 萬元辦理。

2、94 年 4 月 29 日邀集專家學者就安康平宅改造暨改建計畫提供專業意見，改造重點為安康平宅建物牆面及公共設施，加強美化平宅街巷道景觀、增加社區照明、綠

美化、改善建築物外觀及平宅老舊設施之更換等；其他平宅則針對有安全之虞之公共設施進行整修。

3、目前執行情形：業將各項平宅老舊設施更新工程發包，如安康平宅水池水塔全面更新、照明設施之增設。

(二) 軟體方面：引介社會資源，加強輔導工作。

1、由於社會局平宅社工員人力及經費有限，為加強平宅輔導工作，將引介社會資源，包括人力、物力、財力等，開發社區在地的志工人力，另外結合資源團體、大學社工相關科系籌辦各類活動，並鼓勵民間團體投入。

2、目前各平宅已引進相當之社會資源，如傳神希望協會、星橋愛心服務協會、美麗人生關懷協會、臺大社工系、文山社區大學…等，提供兒童少年課輔、獨居長者關懷服務、單親媽媽服務等。此外，將平宅內低親職家庭之直接服務委託民間辦理，以提供更全面、更完善之服務。

四、實施身心障礙者社區生活重建方案

(一) 建構社區化早期療育服務系統：

1、通報、諮詢及親職服務：新增通報 2,307 人，累計通報服務 22,777 人，諮詢服務 3,801 人次。

2、規劃以實驗方案委託民間單位辦理早療資源中心服務，期待經由連結區域內早期療育服務各項資源，發展以兒童最佳利益考量的服務網絡，提供兒童與家庭

全面性的服務：94年9月起委託心路基金會辦理中山及大同區早療資源中心，服務內容包括托兒所專業支援、專業諮詢服務、家庭服務及社區教育宣導，計服務87人，119人次。

3、委託個管服務：新增個管服務60人，累計服務891人。

4、舉行95年資源中心委託計畫說明會1場。

5、辦理早療志工培訓：辦理6場次在職訓練、4場次進階訓練，計283人次受惠。

(二) 建構成人統整性社區生活重建方案：

1、本案除規劃辦理視障者定向行動訓練、家庭心理支持方案，居家照顧服務評估以及生活輔助器具服務方案外，亦將協助本市身心障礙者及其家庭獲得並銜接整體性服務，於94年3月將身心障礙成人個管服務與轉銜服務予以整合，將臨時及短期照顧服務項目酌予修正，使更多身心障礙者家屬獲得喘息服務，強化家屬照顧意願，以維持身心障礙者家庭合理之生活品質。

2、視障者家庭支持服務計畫：

為使身心障礙者透過訓練，培養基本生活自理能力以及志願服務員的輔助，減少對家人的依賴，委託愛盲文教基金會辦理視障者家庭支持服務計畫，94年服務成果包括：

(1) 生活自理能力訓練：61人、培訓534小時。

(2) 志願服務方案：服務 134 人，267 人次，804 小時。

五、多元化及普及化的老人服務措施

(一) 社區參與普及化：鼓勵健康老人，尤其是獨居老人，參與社區互助團體，產生歸屬感。

1、持續推動銀賓專案：

截至 94 年 12 月底止，已有 848 家加入本專案。

2、廣設老人活動據點：

為鼓勵長者就近於社區中參與活動，增進人際互動，進而提升長者社會參與機會。藉由經費補助民間團體、機構、公司行號之方式，開拓社區小型活動據點。截至 94 年 12 月底止，社會局補助辦理老人活動據點已達 74 處，持續辦理中。

3、辦理獨居、失能長者社區互助與支持性方案：

透過補助方式強化老人社區照顧資源及網絡之建構，使社區中的獨居、失能長者就近獲得所需服務，落實「在地老化」政策。截至 94 年 12 月底止，本方案計補助 25 單位 30 案。

4、持續推廣長青志工：

(1) 運用長青志工協助社會局老人服務中心提供獨居長者問安、櫃檯諮詢、活動協助、保健服務等。截至 94 年 12 月計有 381 名志工投入，累計服務 266,250 人次。

(2) 結合銀髮貴人 53 位至本市 46 個單位提供薪傳服務，開設 85 班，累計服務 31,300 人次。

(二) 社區照顧多元化：針對失能老人，提供居家服務、日間照顧及社區互助方案等服務措施。

- 1、透過評估過程，倡導及引導資源合理配置（優先考量社區照顧，如居家服務、日間照顧等）。
- 2、辦理北市長期照護整合專案會議，訂定社會局與衛生局整合發展方向及目標，並辦理區域性聯繫會議，就失能評估表單、轉介單及資訊整合進行研商、修正。
- 3、透過各種獎勵措施，鼓勵機構聘用特殊服務人力，如社工員、營養師、銀髮貴人、專業人員等，以提供長者更多元化且專精之照顧服務，並鼓勵外展，提供社區相關服務。

六、成立長期照顧專線

(一) 為使本市生活無法自理民眾獲得長期照顧資源，社會局於 94 年 2 月成立臺北市長期照顧服務專線，提供本市長期照顧資源諮詢及轉介工作。

(二) 臺北市長期照顧服務：包括居家式及機構式服務，居家式服務如居家復健、居家護理、居家服務等，機構式服務，如日間托老服務、安養護機構、護理之家及機構暫托（陽光假期），另有輔具租借服務等。只要有上述服務需求者，皆可透過本專線獲取所需相關訊息。

(三) 本專線由社會局大安老人服務中心長青懇談專線轉型辦理，由4名資深社會工作員執行接線工作。94年計接線數370人，其中提供簡易諮詢313人，提供轉介服務49人。

七、 提昇幼兒托育品質，推動社區親職教育

(一) 試辦私立托育機構評鑑先期輔導，全面提升托育機構服務品質：

為積極落實托育機構評鑑制度，全面提升服務品質，94 年度起實施評鑑先期輔導，縮短各托育機構評鑑期間，至少每 3 年接受一次評鑑。此外，依新頒訂之「臺北市兒童及少年福利機構評鑑及獎勵辦法」，自 94 年度起，經評鑑為丙、丁等者，予以輔導並限期改善，仍未改善者公告名稱，94 年度計評鑑 181 所托兒所。

(二) 加強托育機構稽查：

社會局進行美語及外師稽查計畫，每月抽查 10 家托育機構，截至 94 年 12 月底共抽查 120 家機構，計查獲 3 家機構違法聘用外籍人士。此外，社會局為加強輔導托育機構服務品質，94 年度不定期訪視、輔導托育機構，另稽查托育機構 607 家次、幼童車 307 家次、美語 120 家次、遊樂設施 30 家次，計 1,064 家次。

(三) 提升社區保母托育品質：

為提昇本市保母托育服務品質，建構社區化家庭托

育服務輸送網絡，提供保母及家長就近取得有關幼兒送托之資訊，社會局於 89 年度起結合民間專業團體辦理「社區保母支持與督導體系」方案，落實「基礎訓練、媒合轉介、支持督導」三合一服務的理念。94 年度起本市加強推動保母組成「支持小組」，促進保母間彼此學習成長及支持。94 年度計媒合 3,537 人次，1,109 名保母組成 120 個支持小組，接受支持督導服務。

(四) 以托育機構為基礎，推動家庭服務及親職教育方案：

以公立及公設民營托兒所為基礎，配合托育服務網活動方案，推廣生命教育與親子共讀計畫、辦理新移民家庭親職教育計畫、弱勢家庭關懷及親子活動，以增進家庭親職功能，提昇親子關係及家庭生活品質。

(五) 大安、內湖 2 所於 94 年 9 月完成轉型為公設民營辛亥及康寧托兒所。另協助幼兒優先轉介公立幼托機構，惟如選擇轉托私立幼托機構者，每月提供最高 3,200 元之差額補助，至該名幼兒進入小學為止；至 94 年底，已完成員工安置 87%。

八、推動弱勢家庭友伴支持方案

(一) 94 年度結合各公益團體、大專院校師生、志願服務團體及鄰里社區資源，於社區中推動支持弱勢家庭的關懷系統，提供弱勢家庭陪伴、家庭互助及社區關懷服務。

(二) 辦理里長說明會，共同關懷社區弱勢個案。

(三) 結合社區志工，長期關懷社區中的獨居老人、低收入戶及危機家庭，94 年度共結合 495 位志工，關懷 1,333 個家庭。

(四) 為了增加弱勢家庭的關懷系統，結合社區資源共同合作，發展「弱勢家庭友伴支持方案」，對象包括「單親家庭」及「新移民女性暨其家庭」，方法如下：訂定「補助民間團體辦理移民女性暨其家庭支持性服務計畫」，補助內容含括：關懷訪視服務、團體輔導服務、生活適應方案、異文化學習方案等。94 年並新增「大陸籍新移民聚集之社區整合型服務方案」，以社區為單位，提供區內大陸籍新移民家庭各項整合型服務，增進是類家庭社區參與力及社區資源使用能力，最終達致與其他家庭間之相互支持網絡。總計 94 年度共核定補助 9 個方案，計 1,384,430 元。

(五) 於「補助民間團體辦理婦女福利暨單親家庭支持性服務計畫」中，增列「弱勢家庭友伴支持方案」，補助民間團體辦理，以鼓勵民間投入參與。94 年度共核定補助 22 個方案，計 1,750,462 元。

九、啟動生命關懷列車

(一) 結合學校服務課程與社團活動，安排青少年學生參訪身心障礙及老人安置機構並提供服務：

1、 安排國、高中學校計 51 單位 1,868 人次參訪、服務
陽明教養院院生。

2、 安排 20 個學校單位，578 人次至浩然敬老院參訪並
關懷長者，另結合淡江大學守護天使定期至浩然敬老院
提供長者關懷服務，計志工 81 人次，關懷長者 153 人
次。

(二) 宣導自殺防治相關單位電話與聯絡方式，鼓勵民眾求
助：

1、 印製並發放婆婆媽媽志工宣導小卡 10,000 張，工作
手冊 800 本，提供民眾相關求助資源。

2、 彙整心理諮商資源及親職教育相關資料，公告於社
會局網站供市民參閱。

3、 辦理社區自殺防治活動 20 場，計 2,397 人次參與；
辦理相關宣導，計 25,261 人次受惠。

(三) 整理生命鬥士之勇敢故事及名冊，提供各單位參考運
用

十、 擴大社區互助與資源整合

(一) 推動協力互助，落實社區照顧服務精神：

為落實「社區人照顧社區人」之社區互助精神，推
動多元化社區互助產業，擴大及深耕社區中服務對象及
福利方案，自 92 年度起輔導社區發展協會提供社區長者
及身心障礙者送、共餐服務，並協助弱勢者參訓考取證

照，儲備就業能力，以落實照顧社區弱勢族群之目標。94年度計16個協會執行送餐服務及身心障礙者陶藝技能培訓，提供服務503人，累計111,593人次。

(二) 推動服務中心功能整合，建構社區服務網絡：

- 1、為建構完整之社會服務網絡，提昇服務輸送體系之順暢與品質，針對各區服務中心功能與服務進行全面檢視，於94年度完成中山及松山兩區社會福利服務中心與老人服務中心之人力、場地及業務之整合工作。預計95年2月完成大同區社會福利服務中心與老人服務中心之整合，並持續檢視各區福利服務中心之空間使用，使其發揮最大效益。
- 2、自94年5月起，與兒童福利聯盟文教基金會合作共同關懷輔導社區高風險家庭，累計案量共239件，接觸130個家庭提供輔導服務。

(三) 推動福利聯合國，整合民間團體資源協助推動福利工作。

(1) 緣起：

民國88年九二一大地震後，為期能在最短的時間內動員及整合最大的人力、物力及財力來幫助災民與社會重建。並提供社會資源聯結的管道，社會局乃於民國88年12月成立「臺北福利聯合國」。

(2) 94年1至12月份執行成果：

新結盟單位計118個、重大執行方案計65個、結合資源包括人力、物力及財力，合計約3,138萬6,473元。

十一、 打造臺北銀座，發揚廣慈精神

因應本市老人人口成長、弱勢族群福利需求，並使廣慈土地獲致開發與使用，以民國98年至130年為目標，發展生活福利園區、公園用地以及商業區之多功能生活中心。

(一) 三大方向：

- 1、建構以銀髮族及弱勢族群為訴求之生活園區。
- 2、聯合開發捷運信義線，繁榮地方經濟價值。
- 3、整合當地空間資源，提昇該區環境品質。

(二) 使用規劃（廣慈暨福德平宅基地面積約65,091m²）：

- 1、公園、道路用地1.98公頃（19,891m²，30.56%）
- 2、商業用地1.61公頃（16,150m²，24.81%）
- 3、社福用地2.90公頃（29,050m²，44.63%）

相關福利需求如下：

- (1) 頤親住宅區：老人住宅、養護中心（失能者與身心障礙者）。
 - (2) 活力健康區：廣慈文物館、健康休閒中心、重建中心及藝文創作與展售商店。
 - (3) 福利服務區：社會福利綜合服務中心、托兒所、與婦女中心等。
- 4、本府財政局已委託專業團體進行該基地之財務評估

暨BOT案，並舉辦2次公聽會廣邀社區居民及民間社福團體討論，希增設圖書館、里民活動中心、停車設施、中途致殘者之重建中心，針對不同障別提供無障礙空間需求之差異性，視障者就業技能納入庇護商業設施及游泳池經營納入飛魚計畫等意見，將評估可行性酌予納入規劃。

十二、 招募「社區婆婆媽媽志工」

於社區中召募熱心的里鄰長、志願服務團體、志工協助有危機的家庭轉介通報、提供相關資訊、幫助有困難的家庭疏導溝通，印製宣導卡片、海報、進行廣播宣導並將相關資訊上載網站。

(一) 結合鄰里系統：

1、 94年1月21日與民政局共同召開「高風險家庭防治與區里鄰合作聯繫會議」，邀請12區區長及里長聯誼會會長出席；針對社區基層工作人員（員警、里幹事、公衛護士、教育人員、就業服務中心個管員），辦理高風險家庭評估說明會，共53人參加。另舉辦「向家暴宣戰—社區鄰里總動員、發揮愛心護家園」記者會，邀請大安區群英里及錦華里里長現身說法，如何進行社區守望相助，並和各里長及社區居民共同宣誓守護家園。

2、 1月28日至2月3日與民政局及各區公所合辦里長講習訓練，共225位里長參加，未參加的里長則由社會局

社工員親訪里辦公室進行宣導說明。

3、為了解基層鄰長對於高風險家庭預防理念之認識，於10月底發放9,459份問卷進行普查，至12月底共計回收7,648份，將進行彙整統計與分析，作為後續規劃關懷系統之參考。

(二) 結合社區志工團體：

1、4月19日辦理「志工總動員、愛心一家人」記者會，號召社區內志願服務團體、社區大學、社福機構、宗教團體及社區發展協會等單位，共同投入婆婆媽媽志工之行列。94年度計結合社區各志願服務團體644個，志工10,310人。

2、3月27日及4月8日分別辦理基督教救世軍、紳士協會及大同社區大學等3場大型志工團體訓練，計120名志工參與。

3、12月30日辦理「社區婆婆媽媽志工經驗分享座談會」，計各單位代表130人參與。

(三) 理念宣導：

1、印製10萬份資源小卡發送各行政區，便於民眾隨身攜帶防暴求助；另印製宣導海報6,000張，張貼於各區公共場所。

2、發布新聞稿宣導婆婆媽媽志工理念，並於4月至12月間，接受4個廣播電臺採訪，宣導婆婆媽媽志工理念

與召募訊息。

3、於社會局網站刊登婆婆媽媽志工召募訊息，並開放社會局服務站電話為報名專線，接受個人志工報名。

十三、社會福利高風險家戶資訊系統建置

為預防及舒緩臺北市家庭危機案件，對有需求的家庭提供關懷與協助，防止狀況惡化成為危機個案，社會局匯入整合臺北市所有低收入戶、獨居老人、特殊境遇婦女、危機家庭兒童少年、精神疾病等人口資料，家庭暴力防治個案資料庫、社工服務個案管理系統等資料，以及相關單位通報資料，建置「臺北市政府社會局社會福利高風險家戶系統」，透過資料整合及動態交叉分析，篩檢標定臺北市社福人口中具潛在危機的家戶，提供相關資訊予相關單位提供關懷、協助或救援，此外，此系統具回溯資訊查詢及趨勢分析之功能，可供決策分析與資源調節之參考。

目前已完成全面複檢社會局低收入戶、身心障礙、個案管理、家暴（含兒少保護）案件及獨居老人案件，整合成為本市高風險家戶基本資料庫，完成建置圖型化操作模型資料庫、線上分析與預警功能。

十四、殯葬文化再提升

(一) 殯儀館工作人員專業形象塑造（包括制服、工作環境、儀規等全面提升）：

為提昇服務形象，94年殯葬處已全面穿著服務背心

及持續綠美化館區環境。另將邀集專家學者組成顧問團，針對殯儀館整體景觀環境檢討，並依檢討結果進行殯儀館之改善。

(二) e化層面再擴充：

以推展各類規費計算之電子化，提昇單一窗口作業，便利民眾申請，減少等候及作業時間為宗旨。目前已完成各類規費計算之電子化作業，惟尚有部份新增功能(如夜間加成、拜飯區規費等)，正積極修改計價程式，俾更準確、易於操作。另第一、二殯儀館將改善禮堂申訂查詢，廢除原禮堂申訂看板，改以電腦查詢。

(三) 繼續加強推動環保葬法：

推動兼顧人文追思與環境保護之葬法，截至94年12月止已為186位往生者辦理樹、灑葬。94年度聯合海葬於5月26日辦理，計有28位實施海葬。

(四) 結合宗教團體推動儀俗改革：

為節約市民喪葬費用及改善殯葬禮儀，94年辦理市民聯合奠祭69場次，另為推動「佛化聯合奠祭」，由法鼓山文教基金會辦理1場次及財團法人淨土宗文教基金會辦理5場次，目前持續辦理中。

(五) 加強管理三牲祭品之處理流程：

為杜絕民眾祭品可能外流之疑慮，經取得喪家同意後，於告別式結束即回收三牲祭品、分解並集中至大型

冰箱暫予上鎖保管，拜飯區早、晚之供飯於祭拜後由管理員回收，設置取用登記簿供一般民眾登記後索取。如無人登記索取，則併同三牲祭品冰存，由廚餘回收公司清運。

十五、家庭暴力暨性侵害防治

(一) 辦理臺北市兒童少年保護個案家庭密集服務方案：

本方案委託財團法人臺灣世界展望會辦理，計服務150名個案，針對高危機家庭進行密集輔導，以提升家庭功能及父母親職能力。

(二) 持續執行司法系統被害人服務工作：

為保障家庭暴力被害人的司法權益，社會局於91年起率先委託財團法人現代婦女基金會，由專業社會工作人員進駐地方法院辦理「家庭暴力事件聯合服務處」方案，提供法律諮詢、陪同出庭、個案服務與社區宣導等服務，計服務1,371人，各項協助2,960人次，並於94年10月辦理成果發表研討會，將本市首創服務方案推廣至其他縣市，成為中央與地方政府肯定。

(三) 發展目睹暴力兒童服務方案：

有鑑於目睹家庭暴力兒童及少年服務資源之分散與重疊，協調整合公私部門服務資源，以建構網絡合作機制及資源共享之平臺，期能發展本土化之處遇模式及服務方案。94年已彙整完成各社福機構目睹暴力兒童服務

資訊，並將資訊置放於社會局網站，供各界轉介使用。

(四) 推動組織編制案：

本案業於94年5月19日簽奉市長核可成立二級獨立機關，目前已併社會局組織修編案積極進行中。

(五) 深化家暴委員會橫向聯繫督導功能：

本府家庭暴力暨性侵害防治委員會為協調、督導及考核本市推展防治業務之重要機制，計召開3次大會及2次專案會議，工作重點在工作計畫及指標訂定、教育人員責任通報，以及加強本府相關局處合作聯繫機制之檢討。

(六) 訂定家庭暴力防治業務局處分工要點：

為建構本市家庭暴力及性侵害防治工作之長遠基礎，結合本府警察局、教育局、衛生局、民政局、勞工局、新聞處、原民會及社會局，辦理家庭暴力及性侵害防治業務。

為保障市民基本權利，健全防治網絡功能，加強被害人保護扶助及落實業務執行，本府94年業擬具「臺北市政府推動家庭暴力暨性侵害防治業務實施要點」草案，並於94年10月20日本市家庭暴力防治委員會專案會議討論、94年12月2日經委員會大會確認，共計6章33點。其宗旨為發揮家庭暴力及性侵害防治網絡整體效能，明定相關局處執掌與作為，以維護弱勢民眾基本權益，並

就被害人緊急協助措施、被害人後續保護及協助、加害人逮捕與治療輔導、預防等工作，建立相關局處明確之工作執掌，範定應有之作為，以發揮防制網絡整體之效能。

(七) 訂定「臺北市性侵害被害人補助辦法」：

「臺北市性侵害被害人補助辦法」業於94年12月29日公布實施，該項補助辦法相較於本府「94年度婦女扶助實施計畫」，放寬緊急生活補助與法律補助之申請標準，其中尤以取消被害人5萬元內法律補助所需之資產限制，可有效提昇被害人尋求司法正義之意願。

(八) 擴大辦理預防宣導工作：

共辦理142場次宣導活動，包括88場次宣導(含各網絡系統及社區)、28場次媒體宣導、15場次防治中心參訪、11場次防暴短劇演出，並發送65,800份各式宣導單張，約339,627人次受益。茲各項宣導工作說明如下：

1、強化鄰里通報機制

鑑於邱小妹事件未能即時通報而失去救援先機，臺北市政府隨即宣示「向家暴宣戰！啟動鄰里機制通報系統」，並舉辦「向家暴宣戰記者會」，又分區辦理12場次、699人次之「高風險家庭指標說明會」，透過鄰里系統通報高風險家庭，由預防層面處理家庭暴力案件。94年度共接獲社區260案轉介，其中138案（共計176人）在案

輔導中。

2、 加強責任通報制度宣導活動

因應劉小妹案件所衍生之落實責任通報制度問題，社會局積極辦理責任通報人員之宣導活動，計辦理84場次專題演講，其中76場（90.4%）宣導對象為責任通報人員，以確實加強宣導責任通報制度。

3、 加強防治觀念宣導

（1）結合媒體：

鑑於94年度重大兒虐案件之發生，媒體高度關切兒童保護及家庭議題，本府積極結合媒體呼籲社會大眾共同投入家庭暴力防治工作，除主動或受邀辦理28場次之媒體宣導外，更與社福機構、媒體合作辦理共計4場次之大型宣導活動。

（2）成立「真古錐劇團」：

為深化校園及社區宣導工作，本府社會局培訓家庭暴力防治機構志願服務人員成立「真古錐劇團」，藉由短期教導小朋友認識家庭暴力與性侵害以及自我保護方法。94年計演出11場次，並獲得社區居民及學校熱烈迴響。

4、「建立家暴防範系統」社區巡迴演講

94年2月15日行政院提出「臺灣健康社區六星計畫」，以產業發展、社福醫療、社區治安、人文教育、

環境景觀及環保生態等6大面向作為社區評量指標。為配合社區治安計畫推動，社會局積極配合警察局「建立家暴防範系統」巡迴演講，俾加強社區家暴防範之觀念宣導，已完成9場次，宣導人數660人。

肆、95年上半年工作計畫

一、強化服務人民團體，推動 e 化

人民團體組織中的各類社團，為民主社會的中堅力量，為落實積極開放，高度自治、有效管理的趨勢，結合電腦科技協助各類人民團體 e 化，會務電子化，選舉電腦計票作業，建立團體專屬網站，提供便捷服務系統，讓市民和政府之溝通平臺更為順暢，拓展團體服務網絡。

二、發展身心障礙者生活重建服務系統

(一) 建構社區化早期療育服務系統：

1、持續辦理通報、諮詢及親職服務：除受理通報及提供一般福利諮詢外，預計辦理親子閱讀坊、親子活動坊、親子閱讀坊及專業人員諮詢服務，預估 108 場次，888 人次受益。

2、本案預計自 95 年 7 月起將現有個案管理服務及早療資源中心合併委託民間單位辦理，期待經由連結區域內早期療育服務各項資源，發展以兒童最佳利益考量的服務網絡，提供兒童與家庭全面性的服務，以落實社區化早期療育服務系統的建構。

(二) 建構成人統整性社區生活重建方案：

1、將視障者家庭支持服務計畫整合視障定向行動訓練擴大辦理。服務內容包括：

- (1) 定向行動能力訓練：經相關專業人員評估視障者需要，提供個別、適當定向行動能力訓練服務，並以一對一方式提供服務，包含感覺知覺訓練、空間概念養成、學習運用獨走技巧（含穿越十字路口技巧）、搭乘大眾運輸交通工具、人導法技巧、手杖技法等課程。
- (2) 生活自理能力訓練：經相關專業人員評估視障者需要，提供以支持視障者獨立生活為目的之飲食、衣物整理、環境整理、簡易護理、個人衛生、文書技巧等訓練。
- (3) 心理及家庭支持服務方案：經相關專業人員評估視障者個別及其家庭需求，辦理視障者及其家屬（可含配偶、子女、父母及手足）之心理支持及成長性團體方案，或安排視障者及其家屬接受專業心理諮詢輔導。

2、辦理身心障礙者福利論壇：

藉由論壇探討生活重建的相關界面，並蒐集各類身障機構及團體之意見，並以身心障礙福利的全面圖像，思考身心障礙者整體性需求，以解決身心障礙者個別問題。未來將廣泛邀各團體參與更精緻的研討。

3、規劃身心障礙者生活重建中心：

持續於廣慈博愛院原址活力健康區，規劃設置身心

障礙者生活重建中心，納入中途致殘之視覺障礙者及嚴重肢體障礙者，透過個案照顧管理服務、生活自理與技能重建等，協助其恢復自我照顧技能及社會參與能力。

三、建構整合、普及、多元、跨專業之老人服務

(一) 社區參與普及性：

- 1、持續結合民間資源推動銀賓專案、廣設老人活動據點，並配合乘車優惠等各項敬老措施，促進老人社會參與力。
- 2、持續鼓勵健康老人，尤其是獨居老人，參與社區互助團體，產生歸屬感。
- 3、持續辦理失能長者社區互助與支持性方案，透過補助方式，強化老人社區照顧資源及網絡之建構。
- 4、持續推廣長青志工及銀髮貴人，提供社區式福利服務及薪傳服務，並有效運用長者人力資源，強化社會參與。

(二) 社區照顧多元性：

- 1、持續發展且提供失能老人多元性專業照顧措施。
- 2、持續評估過程倡導及引導資源合理配置（優先考量社區照顧），並強化服務提供之品質監測，達到高品質服務之目標。

(三) 服務規劃整合性：

- 1、持續檢討及統整現有老人福利服務之資源，建構完善且具可近性之福利服務輸送體系，使民眾快速且有效的獲取服務，滿足需求。
- 2、建構及開發社區照顧服務網絡，透過充分資訊，尊重民眾自由選擇的權利。
- 3、服務團隊跨專業：

成立跨專業之長期照顧、獨居老人關懷、安養護機構輔導等團隊，由社會局、衛生局、工務局、警察局、消防局、民政局等局處共同推動，以全人、全方位的服務模式，提供整體且持續性團隊服務。

四、提供新移民家庭支持性服務及多語言之外語諮詢

- 1、結合更多民間資源，開發服務據點，以建構多元而完善之新移民福利服務網絡。
- 2、專責服務中心-永樂婦女中心廣徵外語志工人力，擴展外語諮詢專線服務時段。
- 3、辦理更細緻的專業人員訓練，提升服務品質並培養工作人員的多元文化敏感度。
- 4、完成「臺北市外籍配偶家庭內兒童、少年生活狀況及福利服務需求調查、資料庫建置及政策規劃案」，作為政策規劃之參考。

五、完成公托轉型方案

92年底本府核定將19所公托轉型整併為12所，94年

大安、內湖、大同、士林、雙園、松山等 6 所公立托兒所停止收托完成轉型，95 年預計完成第 7 所古亭托兒所轉型。

六、落實保母支持督導系統

為利更多保母加入支持系統，增加家長選擇優質保母之機會，95 年度將擴大建立支持系統，加強與民間專業團體合作，以促進保母均能在系統內持續接受服務，且有效建立保母與家長間溝通管道，保障兒童就托品質。

七、鼓勵創意、落實兒少保護觀念宣導

(一) 透過宣導活化鄰里通報機制：

依內政部頒定「村里社區宣導兒童及少年保護與家庭暴力及性侵害防治工作獎勵表揚計畫」，每年定期表揚里辦公室、社區發展協會、公寓大廈管理委員會等協助宣導著有績效足為楷模者。

(二) 加強責任通報制度宣導活動：

促請各目的事業主管機關辦理相關責任通報人員之研習活動，延請專家學者及實務工作者講授兒少保護之相關課程，強化各法定責任通報人員，對兒童及少年保護事件之敏銳度、辨識能力及責任通報觀念，以落實兒少保護之責任通報制度。

(三) 加強橫向聯繫，召開兒少保護通報相關問題之研商會議。

(四) 結合媒體、民間團體資源，以多元管道加強兒童及少年保護觀念宣導。

八、擴大社區互助與資源連結

(一) 透過社區營造及社區自主參與之精神，鼓勵社區發展協會設置「社區關懷站」，提供在地初級預防照護服務，預計 20 個協會將投入弱勢者送、共餐服務外，並提供關懷訪視、電話問安、諮詢、轉介及健康促進活動，期建立一個普及化的照顧服務網絡及社區居民關懷互助的健康社區。

(二) 持續推動「臺北福利聯合國」，作為資源結合之重要機制：

未來將更積極協助所有福利領域進行資源的整合、聯結與運用，並且逐步將各類志願服務團體，整合納入臺北福利聯合國結盟的體系，使臺北福利聯合國成為資源聯結、福利整合及公私部門間，相互合作並共同成長與發展的重要機制。

九、打造臺北銀座，發揚廣慈精神

(一) 住民遷移：

在福利不縮減的原則下，繼續協助有意願搬遷之住民優先轉出，積極媒合轉介單位，維持住民照顧與福利品質，並定期訪視，給予必要的支持與協助。

(二) 員工安置：

依行政院所頒「行政機關專案精簡（裁減）要點處理原則」訂定廣慈博愛院專案精簡要點，依員工意願與院民照顧需求，賡續員工移撥至適當場域，並進行社會局、浩然敬老院及陽明教養院組織修編吸納廣慈員額，以維員工權益。

(三) 配合公燈處針對未來先行淨空之部分基地，辦理簡易綠化。

(四) 俟財務計畫評估後，確認各項社會福利設施設置，辦理後續開發作業。

十、追求專業及效率，建構完善公設民營制度，強化管理機制

為因應社會福利多元需求，並提高服務品質，社會局自民國 74 年起將社福業務委託民間機構辦理，目前政府與民間專業單位合作，共同提供福利服務，已成為臺北市主要的福利服務模式之一，為期現有 69 家公設民營機構提供多元、有效率之服務品質；社會局亦著手有系統建構相關法規與管理制度，包括：委外案評估與成本效益分析、委託費用計算標準與評鑑指標、委外機構業務聯繫與查核等。未來努力方向如下：

(一) 檢討與修正相關法規：因應實務需求與相關法令調整，修正現行作業規範。

- (二) 加強委外效益評估：辦理委外業務前，應有效評估市場需求與委外經營的可行性。
- (三) 落實督導與查核：保存查核紀錄，進行後續的追蹤，以提昇機構之服務品質。
- (四) 設立回饋機制：基於福利社區化概念，逐步輔導受委託單位之盈餘達一定金額時，提供增加機構服務品質與專業知能之服務或回饋社區等機制。
- (五) 開放企業經營：引進多元化的經營團隊，提供具競爭性、效率化之服務，使受服務者擁有更好的服務品質。

十一、 強化遊民服務網絡

基於維護社區環境及尊重遊民人權之前提，本市遊民輔導由以下策略著手：

- (一) 減少遊民不良特質及社會影響：
- 1、 提供遊民福利服務，協助其收容安置、返家、就醫、申請福利身分，以維持遊民生活。
 - 2、 持續提供衛生清潔服務，並增加洗澡站，以利遊民盥洗清潔。
 - 3、 定期結合民間團體辦理義診、疾病篩檢，以確保遊民及社區居民健康。
- (二) 提升遊民回歸主流社會能力：

- 1、 提供工作暨生活重建方案、就業準備、家庭關係重建方案，協助其自立，並與家庭保持「遊而不離、離而不棄」，以建立其支持系統。
- 2、 提供知性、成長團體方案，以建立其榮譽感、提升自我動力。

(三) 結合相關資源建立服務網絡：

- 1、 鼓勵民間單位提供遊民各項社區化之福利服務。
- 2、 整合跨局處資源建構遊民服務網絡，制訂各工作項目之標準化作業流程。
- 3、 定期舉辦聯繫會報，強化各單位協調聯繫，暢通溝通管道。

十二、 殯葬文化再提升

(一) 倡導樹葬、海葬：

- 1、 本市地狹人稠，可供殯葬設施用地極為不足，亟需推展節約土地並兼顧景觀之樹葬、海葬等環保葬法。未來將研議與宗教界、社會團體及學校機構合作交流，透過媒體報導，鼓勵民眾採行樹葬、海葬等環保葬法。
- 2、 因應中長期環保葬法需求，95 年度已規劃於富德公墓內，設置景緻優美、自然溫馨之大型樹葬區(規劃面積約 4 公頃)。

(二) 以鮮花素果代替三牲貢品，改善葬俗：

為倡導節約合乎時宜的葬禮，將透過無線電視、平

面媒體、車廂廣告等多種方式宣導：不用三牲祭品、使用鮮花素果多一份誠意，無陪葬物、減少污染多一分環保。對於家屬未攜回的祭品，將以廚餘分類處理，並置於大型冰箱冰存，以維護環境之整潔。

十三、強化家庭暴力及性侵害防治網絡功能，發展多元化專業服務模式

(一) 強化跨局處合作效能，落實責任通報制度

1、完成局處分工辦法之法定程序

延續 94 年草擬之局處分工要點，並依循法規訂定之程序，完成「家暴防治業務跨局處分工辦法」，奠定本府相關局處執行防治業務明確之工作職掌，範定應有之作為，以發揮防治網絡整體之效能。

2、召開跨局處工作會報

為加強各單位聯繫密度，並落實防治業務監督機制，除依據防治業務各項專案，不定期召開跨局處工作會議，95 年度持續定期召開以下聯繫會議：

- (1) 本市家庭暴力暨性侵害防治委員會預計召開 3 至 4 次大會。
- (2) 每季召開 1 次婦女保護聯繫會報，計 4 次會議。
- (3) 每月召開 1 次防治中心擴大組長會議，計 12 次會議。

3、逐步建立被害人危機篩檢指標

94 年發生劉小妹事件後，已檢討相關單位通報缺失，更積極協助警察人員辨識被害人危機指標，訂定「員警處理兒童及少年保護案件篩檢表」，95 年持續規劃協助網絡成員處理家庭暴力事件之具體指標。

(二) 擴展以家庭為中心之多元服務專案

為及時提供弱勢及高風險家庭各項支持與協助，預防因家庭壓力演變為家庭暴力，95 年將執行「家庭綜合服務方案—臺北市家庭危機預防性服務方案」(2,400 萬元專案)，全面整合社會局個案輔導方案，針對社區中多重問題家庭，以「家庭為中心」之工作方法，提供多元專業服務。

(三) 積極辦理預防宣導，激發鄰里通報意識

3、建構多元宣導模式，結合媒體辦理防治宣導

以兒童保護為宣導主軸，結合民間單位、網絡成員及電子媒體辦理各項宣導活動，加強民眾對兒童保護議題的重視。

4、廣結社區團體與民眾資源，組織婆婆媽媽哥哥爸爸志工隊

持續推動「高風險家庭輔導處遇計畫」，彌補現有通報系統的缺陷及不足，希藉由社區中學校系統、就業輔導個管系統、民政、衛生及警察人員等，依照高風險

家庭評估表，篩選發現遭遇困難或有需求之家庭，立即主動轉介社會局後續輔導。95年度持續結合民間團體與社區民眾組織婆婆媽媽哥哥爸爸志工隊，深入本市各社區宣導，協助發掘高風險家庭。

5、配合社區六星計畫辦理家暴防範社區宣導

配合「臺灣健康社區六星計畫—社區治安面向」，持續進行「建立家暴防範系統」社區巡迴演講，俾加強對社區家暴防範之觀念宣導，輔導建立社區通報機制。

(四) 完成本市保護專線夜間及假日時段納入內政部委外方案：

本市113婦幼保護專線夜間假日時段委外方案，經與內政部、臺灣世界展望會協商後，自95年1月27日起實施，釋出人力可支援後續輔導工作，以減緩社工人力不足問題。

(五) 調整兒童保護社工人力

依據兒童及少年福利法之規定，兒童少年權益受到不法侵害時，政府應主動予以協助及保護，與其他家暴案件比較，更需投入大量社工人力。社會局在現有人力下進行業務調整，將增加5名兒保社工人力，由目前17名增加至22名人力，以減緩長久以來兒保社工人力不足之問題。

(六) 完成家暴中心場地搬遷案

家庭暴力暨性侵害防治中心於88年6月假本府警察局信義分局8樓正式成立，近年來因業務擴充，工作人員增加，致使原辦公空間日漸擁擠，空間不足問題更趨嚴重，屢受內政部、監察院及民間各界建議改進。經實地勘查5處場地及進行多方評估，預計於95年6月前搬遷。

- (七) 辦理社工員與司法人員（法官、檢察官）定期聯繫會議，以加強社工員與司法人員之業務交流，並就受刑人子女照顧問題建立轉介管道。
- (八) 為加強辦理兒童虐待防治宣導及通報提升等策進作為，社會局與警察局、教育局將針對校園通報與安全維護問題共同研擬95年工作計畫，以進一步提升教育單位對兒童保護案件之通報率。

十四、 統整區域資源及服務輸送網絡，提供高風險家庭預防性服務

- (一) 秉持以家庭為中心之服務理念，持續整合本市各社福中心、老人中心、婦女中心、兒童少年中心，透過相互合作，結合社區內各相關資源，共同協助社區個案，達成順暢服務輸送體系及提昇服務品質之目標。
- (二) 發展「家庭綜合服務方案」，分區委託5個民間團體，以整體家庭評估取向的方式，針對社區中危機及高風險家庭，提供預防性及支持性之福利服務，並整合區域服

務資源建立社區預防網絡，逐步建構完善之社會福利服務輸送網絡，以全面性服務本市弱勢市民。

(三) 持續推動「婆婆媽媽志工專案」，加強高風險家庭之通報及預防性服務。

(四) 提昇各區社會福利服務中心資源整合能力，建立區域內服務輸送系統的合作機制，全面提升為民服務效能。

十五、完成社福資料平臺建置

(一) 整合各類異質社會福利資料，簡化資訊作業，方便運用分析。

(二) 使資料加值且多元化，增強研究分析效能，提昇社會福利分析資料之確度、廣度、深度與時效。

(三) 採行易用的人機介面，提供即時、互動式的多維度線上分析服務。

(四) 依照經常性或臨時性之不同需求產生所需的資料，製作相關報表或圖表格式。