

中華民國九十三年九月  
臺北市議會第九屆第四次定期大會

# 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	1
壹、九十三年十三項施政重點一至七月份工作成果	4
一、落實全方位照顧政策	4
（一）實現在地老化目標	4
（二）促進世代融合、延緩老化	5
（三）建構身心障礙者完整服務體系	7
（四）推展視覺障礙者多元服務補助計畫	9
（五）開辦特殊境遇婦女子女生活津貼	10
二、福利資源整合	10
（一）改善現有福利服務輸送體系	11
（二）公托整併轉型	11
三、強化多元及跨文化家庭服務	13
（一）以家庭為中心處遇服務	13
（二）加強弱勢及跨文化家庭服務	14
四、擴大飛鳳計畫	17
（一）拓展婦女就業機會	17
（二）推展社區互助產業	17
（三）鼓勵及補助民間團體投入飛鳳計畫，辦理協助婦女就業方案	18
五、積極開拓多元志工服務	18
（一）召開聯繫會議並寄發問卷評估招募需求	18

(二)進行網路宣導、電子平面媒體宣導	19
六、強化整合遊民服務網絡	19
(一)鼓勵民間團體參與遊民服務	19
(二)輔導就業	20
(三)提昇遊民生活品質	21
(四)遊民輔導業務法治化	21
(五)遊民參與編製平安報	22
七、老舊公墓遷葬	22
八、擴增福利服務中心	23
(一)公設民營機構	23
(二)安心家園改建工程	26
九、規劃平宅社區改造	26
十、脫貧方案再啟動	27
(一)持續辦理出人頭地發展帳戶專案	27
(二)持續辦理縮短數位落差計畫	28
(三)樂透圓夢創業計畫	28
十一、釋出市有閒置空間扶植民間團體	29
十二、全面 e 化	30
十三、設立社會局服務站整合諮詢窗口	31
<b>貳、創新措施</b>	<b>32</b>
一、推動失能老人評估機制	32

二、放寬特殊境遇婦女扶助條件	33
三、非自願性失業者之低收入戶輔導計畫	33
四、推展視覺障礙者多元服務補助計畫	34
五、設置社會局服務站	34
<b>參、未來施政重點與方向</b>	<b>34</b>
一、繼續推動已開展之服務方案	34
二、福利政策、制度合理化	38
三、強化福利服務輸送系統的效能與效率	41
四、加強與民間合作關係，健全公設民營制度，扶植民間社會福利力量	42
五、推動積極性、預防性的社會福利	43



議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢 貴會第九屆第四次定期大會，承泰首次列席提出工作報告，敬祈 議長、副議長及各位議員女士、先生指教。

臺北市的社會福利，過去在各民間團體的倡導、歷任市長、局長及本局全體同仁的努力推動，以及議會歷屆議員的監督、鞭策，已有相當完整的架構與基礎。政府投入的資源及各項措施、制度的成就，對臺灣各縣市均具有引領的作用。而各界對我們的期待也相對有著更高的標準，這是我們必須不斷努力的目標。

在政策層面，過去十幾年，因應社會快速變遷，大量社福立法及修法，以及首長競選策略，本局的業務遽增，部份已影響到資源分配的公正與效能，必須認真重新規劃與轉型；加以國內經濟尚未復甦，稅收短少，而中央又減少補助，市長雖勉力支持福利預算不減，基於福利人口持續增加，資源已明顯不足，必須透過更有效的管理來擷節資源。有鑑於此，本局未來將朝下列方向繼續努力，期用有限資源，繼續創造市民更多的福祉：

一、繼續推動已開展之各項服務方案：續推飛鳳計畫及社區互助產業、加強弱勢跨文化家庭服務、建立身心障礙輔具整合服務方案、推動銀賓專案、脫貧方案再啟動、積極開拓多元志工服務、輔導遊民就業，並持續

推動殯葬業務改革。

二、建構合理化之福利政策與制度：(一)強化福利服務方案提供，使弱勢民眾的問題能真正獲得協助、解決，並逐步調整現金給付方案，使達於全國一致性。(二)針對社會救助、老人福利及身心障礙照顧、兒童托育等政策制度全面檢討、整理，以求周延、合理（預計於本年底前完成）。(三)落實以家庭為中心的政策與服務。

三、強化福利服務輸送系統的效能與效率：(一)建立老人及身心障礙者失能評估機制，落實全方位照顧政策。(二)廣設老人活動據點，擴充居家照顧服務時數，實現在地老化目標。(三)進行各福利服務中心功能整合，完備服務系統，提升專業效能，擴大服務層面。

四、加強與民間合作關係，健全公設民營制度，扶植民間社會福利力量：(一)修定本局社會福利機構委託業務申請暨履約指南，(二)修正公設民營委託作業手冊，(三)修訂委託費用基準。積極建立政府與民間團體在各項公共服務供應上的夥伴關係，以達政府與民間的「優質互補」。

五、推動積極性、預防性的社會福利：(一)對過去服務累積之資料、經驗，進行深度分析，研擬有效的預防效果。(二)全面研發具發展性、預防性的服務方案，在

社區中逐步推動。(三) 關照家庭及社區層面、研擬有效的社區工作方法，重建社區的互助與互信。

最後敬請各位議員女士、先生，一秉過去愛護本局之熱忱，持續給予支持及指導，茲就九十三年十三項施政重點一至七月份工作成果及本局未來工作重點與方向報告如后，敬請指教。



## **壹、九十三年十三項施政重點一至七月份工作成果**

### **一、落實全方位照顧政策**

#### **(一)實現在地老化目標**

##### **1. 失能老人評估機制**

期將長期照顧相關補助回歸生活及照顧需求之評估，以確實界定使用者需求，讓照顧資源得以公平合理的分配。該評估工作係由老人服務中心社工員執行評估工作，九十二年底完成評估表修訂，並規劃各類個案評估流程與補助或提供服務標準，自九十三年一月起實施；於年初進行新制宣導並完成評估訓練，已宣導5場次，並辦理2梯次在職訓練，計50人完成訓練，執行評估件數達756件，申請機構式收容安置補助人數較去年同時期減少22人，已漸次達「在地老化」之政策目標。

##### **2. 擴充長時數居家照顧服務**

提供長時數居家服務，使無自理能力老人或重病臥床之市民，得到更適切照顧，以提昇生活品質。九十三年度上半年評估需開案個案 30 件，目前已有 10 名個案提供服務中。八月完成居家服務長時數招標作業，結合至少 2 家民間團體參與服務，以增加暨補充服務提供人力。預計本年度新增補助個案為

100 名。

## **(二)促進世代融合、延緩老化**

### **1. 廣設老人活動據點**

為增進老人社會參與及老人休閒娛樂活動，廣設老人活動據點以滿足本市長者休閒活動空間之需求，鼓勵長者於就近社區中參與活動，增進人際互動，進而提升長者社會參與機會。本案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，透過補助辦理據點之文康休閒活動、設施設備與場地使用等，提升民間單位參與社會服務力量。本（九十三）年度計已補助 20 個民間單位開設 23 處活動據點，本市老人活動據點已將近 60 處，刻正辦理第 2 次補助公告實施計畫，以期廣結更多民間單位參與。

### **2. 推廣長青志工**

本府多年來推展志願服務工作，已累積相當豐碩的成果，亦榮獲九十二年度全國評鑑首獎，面對全民志願服務世紀的來臨，透過老人照顧老人的概念，鼓勵銀髮族踴躍加入志願服務行列。故擴大宣導鼓勵需用單位廣為運用長青志工；彙整研發長青志工服務推展模式，鼓勵長者社會參與；透由服務成果

展現，促成不同領域之長青志工經驗交流，倡導銀髮族退而不休，融入社會，傳承經驗。本(九十三)年度計有 39 人通過銀髮貴人甄選，累計已有 201 名銀髮貴人，其中 57 人至 46 個單位開設 81 個研習班，提供薪傳服務。另截至九十三年七月底本局新增長青志工 32 名，本府長青志工已逾 1,000 名，其中本局各老人服務中心計有 170 名，提供電話問安、諮詢、活動協助等服務。預計今年達成招募 64 位志工及銀髮貴人 40 名。另委託永樂老人人力資源服務中心協辦 6 場大型活動，除例行性服務外，另有 8 次接受媒體採訪積極宣導。

### **3. 推動銀賓專案**

為發揚我國崇長敬老美德，喚起社會大眾對老人的重視，本局除提供各項老人福利措施，加強服務外，另期民間企業亦能共同投入服務行列，爰構思老人購物優惠方案；嗣為全面推動該方案，經本局蒐集相關資料及會議研商之結果，將上述構想擴大適用範圍，即政府部門、公共機構亦一併納入該方案，以方便長者享用政府部門、公共機構之敬老服務。「臺北市銀賓專案實施計畫」自去（九十二）年十月起籌備，並廣邀學者、專家及業者代表研商推動

事宜，另為了解長者消費性需求，於去（九十二）年十一月同步蒐集長者問卷調查表並作消費分析，且於九十二年十二月二十九日「台北福利聯合國」感恩餐會為銀賓專案揭幕，逐步推廣。截至九十三年七月底止，已有 778 家加入本專案，包括牙醫診所（487）、女子美容（73）、眼鏡（52）、視聽歌唱（12）、西餐（4）、百貨（3）、中醫診所（1）、進出口（1）、保健用品（1）、計程車無線電台（1）、照相（1）、浴室三溫暖（1）、康是美藥妝店（73）等商家及公部門（68）加入，預計今年新增 1,000 商店。

### **（三）建構身心障礙者完整服務體系**

#### **1. 協助中途障礙者（視障）生活重建**

為協助視障者適應社會、生活自立，以保障其公平參與社會生活之機會，自八十九年起正式委託民間辦理定向行動訓練，其主要服務內容為：（1）辦理視障者定向行動訓練：對象涵蓋從 0～6 歲的視障幼兒至 65 歲的視障成人（尤其是中途致殘的視障者），提供定向行動能力訓練，協助其適應新的生活方式。（2）辦理心理諮商與心理支持方案：依視障者個別及其家庭需求，辦理各項視障者及其家屬心理支持、成長性團體方案或安排其參加專業心理諮

商輔導或活動。(3) 辦理視障相關專業人員的教育訓練。本年已委託台北市視障者家長協會辦理九十三至九十四年度為期兩年之協助視障者計畫，並自六月起正式提供服務，預計每年提供定向行動能力訓練 750 人次，心理諮商 120 人次。

## **2. 發展遲緩兒童療育補助**

為加強照顧發展遲緩兒童，減少接受服務之障礙，並減輕家庭負擔、維持家庭功能。此項補助自八十六年四月開始辦理，主要補助內容包括：(1) 療育訓練費：於立案的身心障礙福利機構、本府衛生局特約的醫療單位進行之療育項目，其費用健保不給付或全額自費者，每人每月最高補助金額為陸仟元。(2) 交通補助費：於本府衛生局特約的醫療單位進行之療育項目，費用已由健保全額給付部份，每次赴診補助金額為200元，每月最高補助3,000元。八十六年至九十二年度計補助26,765人次，九十三年度持續辦理，預計補助6,300人次。

## **3. 推展社區居住與獨立生活方案**

為強化身心障礙者之社區照顧，協助心智障礙者獲得不同於機構收容之居住選擇，故由內政部邀集地方政府、身心障礙團體、基金會組成社區居住與獨

立生活方案規劃小組，致力於建構心智障礙者居住平等及社會融合的藍圖。目前本市較符合上開獨立生活方案模式之服務，亦較符合社區化、小型化之安置照顧理念之處所計有公設民營身心障礙者團體家庭4所，服務量可達58人，私立社區家園1所，服務量為17人。本局已配合上開試辦方案結合心路社會福利基金會等3個民間團體規劃推動，各計畫於八月辦理初審後報內政部核定。

#### **4. 建立輔具專業服務與評估機制**

推展「身障者生活輔助器具服務方案」，期能透過民間機構及醫療院所設立之輔具資源中心，整合臺北市生活輔助器具服務資源，並建立身心障礙者輔助器具正確使用觀念。本方案以行政區劃分為南北二責任區，九十三年度北區（北投、士林、中山、大同、中正、萬華等六區）委託台灣大學醫學院附設醫院辦理，南區（松山、信義、內湖、南港、大安、文山等六區）委託財團法人第一社會福利基金會辦理，並於九十三年四月一日正式開辦，執行至七月底止，服務量共計2,015人次（北區488人次，南區1,527人次），服務量超前。

#### **（四）推展視覺障礙者多元服務補助計畫**

本計畫以結合民間資源、發展創新方案共同為視障者提供各種途徑接觸訊息以吸收新知、體驗新的經驗，積極協助視障者克服生理障礙，參與社會與開創正向的人生觀，內容包含6項子計畫：1. 視覺障礙者工作場所閱讀服務；2. 機構內重度以上障礙者閱讀服務；3. 拓展視覺障礙者資訊接收途徑、製作有聲資料及點字服務；4. 閱讀分享與體驗性活動；5. 電台廣播服務；6. 結合志願服務提供志工播音訓練。已於九十三年四月十三日至六月十二日上網公告並受理申請補助，計有14個單位共提出27項方案，經核定補助者25項，將於下半年間由各申請單位陸續推動各項服務。

#### **(五)開辦特殊境遇婦女子女生活津貼**

為落實「特殊境遇婦女家庭扶助條例」扶助弱勢特殊境遇婦女，解決其生活、經濟困難，完整提供特殊境遇婦女及其子女配套經濟扶助措施，全面開辦特殊境遇婦女法定扶助項目，自九十三年一月起本局自籌財源開辦子女生活津貼，補助符合資格者其未滿15歲之子女，每人每月1,584元，每人補助為期一年，截至九十三年七月止，共計補助976人次。

## **二、福利資源整合**

## **(一)改善現有福利服務輸送體系**

為建構完整社會福利服務網絡，以提昇福利服務輸送之順暢與品質，自九十三年一月起邀請學者與本局各業務科進行多次討論，並檢視各區現有服務中心之功能與服務內容，因本局各兒童、少年、婦女、老人等服務中心長期發展以單一對象提供專精福利服務，各區社會福利服務中心除作為本局社區內的服務窗口之外，另以因應局內交辦的緊急事件以及災變事件為主，而多重問題家庭之處理則需賴於各服務中心之間的聯繫協調。為達到各福利服務中心之間功能互補，除針對各區福利服務中心未來直接服務內容及輸送體系全面檢視外，並就各中心之間聯繫協調機制加強規劃，歸納下列策略：1. 全人化的服務輸送—增強各中心多元服務內容以及彼此聯繫轉銜功能。2. 直接服務民營化—增強政府與民間平權之夥伴關係。3. 服務網絡回饋機制的順暢—建立福利輸送管道與福利政策制定之連結。

## **(二)公托整併轉型**

在政府有限的經費、資源及人力下，公平且合理分配托育資源，經由市立托兒所的轉型與整併，調節既有的資源，使本市幼兒無論在公、私立托兒所均能得到



有品質的托育照顧。預計年底前師生比可達 1:15，故多管齊下積極推動公托整併轉型工作：

1. 成立專案小組：邀請專精之學者專家參與，密集規劃本市托育政策及市立托兒所轉型後之功能定位。
2. 積極與家長、社區、市民及議會說明、溝通：針對整併議題廣納各界意見，修正執行方式，使轉型規劃順利進行。
3. 擬訂相關配套措施：
  - (1)原就托幼兒優先轉介安置於公立幼托機構。
  - (2)如無法轉托至公托或公幼，而必須選擇公設民營或私立托兒所之原就托幼兒，本局提供托育費用差額補助（每月 3,200 元）。此外，尚可申請弱勢家庭兒童托育補助、中低收入戶育兒補助、中低收入戶托教補助或教育券。
  - (3)整併之 7 所除房舍老舊及不符法規樓層之 3 所（雙園、松山、大同）外，其餘 4 所（大安、內湖、士林、古亭）將規劃公設民營，於原址繼續提供托育服務。

推動以來執行成效如下：

1. 九十三年七月起，7 個整併所停止招收小小班幼兒，減少整併完成時受影響之幼兒人數。

2. 各所人員調派得免受「公務人員陞遷法」限制，簡化人員調派行政流程。
3. 配合整併政策，目前已精簡 6 名所長之人事編制及相關經費。

### **三、強化多元及跨文化家庭服務**

#### **(一)以家庭為中心處遇服務**

##### **1. 辦理兒童、少年之低功能家庭到宅親職示範服務實驗方案**

以兒童、少年受到環境限制或變動影響最少之原則下，增強、支持與補充家庭親職功能之發揮，期提供照顧管理之專業評估、諮詢、家務及親職指導、示範服務，以使家庭照顧者獲得適切資源，並透過方案評估，發展、建構「家庭維繫」之本土工作方法。本方案於八月與受託單位完成簽約。

##### **2. 低親職功能家庭服務方案**

針對本局各區社會福利服務中心及平價住宅社工員所轉介兩年以下委託安置於育幼院或寄養家庭之 15 歲以下兒童及少年案件，以「家庭為中心」之服務模式，提供其家庭親職教養知識與技能，促使兒童及少年儘早返回原生家庭，達成家庭重聚（family

reunification)的目標。目前正辦理方案委託公告中。

### **3. 兒童少年保護個案家庭密集服務方案**

本方案期透過家庭密集服務及輔導追蹤，及時提供弱勢及高危機家庭定期家訪、追蹤輔導、家事服務提供、團體輔導活動等各項支持，預防其因家庭壓力成為暴力家庭，並對於遭受家庭暴力的兒童及少年提供個別化的家庭處遇計畫，為兒少保護個案提供深入及多元的家庭服務。九十三年一月起正式委託財團法人臺灣世界展望會臺北市家庭服務中心，持續結合民間專業資源，提供高危機家庭個別化的家庭處遇服務。九十三年一月至七月二十日止，共計提供 50 個兒童及少年所需服務，完成 4 場職前訓練，並每月與受託單位召開行政聯繫會議，監督服務品質，及檢討建構工作模式、服務流程及受案標準等。

## **(二)加強弱勢及跨文化家庭服務**

### **1. 辦理外籍及大陸配偶家庭服務方案**

本方案除了在維護在台外籍及大陸配偶權益，結合民間資源，建構全面而完善的福利服務網絡，協助其在台生活適應外，並希促進社會大眾對多元文化的認知與包容。執行成效如下：(1)結合民間資源，

辦理「補助民間團體辦理外籍與大陸配偶支持性服務計畫」，九十三年一至七月，共補助9個民間團體計19個方案，方案內容含括關懷訪視服務、生活適應講座服務、團體輔導方案、翻譯人才培訓及研討會等，核定補助金額已逾160萬元。另辦理「母愛無界，萬里同心」母親節慶祝活動，參與人次1,000人次以上。(2)指定永樂婦女服務中心作為服務外籍與大陸配偶之專責中心。(3)委託南華大學邱淑雯副教授進行「結婚移民婦女（外籍與大陸配偶）政策分析及服務措施之跨國比較研究」，作為政策訂定參考

## **2. 辦理弱勢家庭兒童支持性服務方案**

- (1)開辦「補助民間辦理外籍、大陸配偶及單親弱勢家庭兒童支持性服務計畫」，截至七月底止補助民間單位辦理「兒童社會能力成長團體」、「外籍（大陸）配偶家庭兒童之文化適應、家庭關係座談會」等4個活動方案，共計215,950元，後續將持續推動本服務方案，鼓勵民間團體發展相關服務措施，嘉惠外籍、大陸配偶家庭之兒童及其家庭成員。
- (2)協助民間單位申辦內政部兒童局相關服務方案補

助款，推展外籍及大陸配偶家庭弱勢兒童及少年外展服務，截至九十三年七月底協助呈轉「外籍配偶子女輔導服務計畫」等3個服務方案。

(3) 委託大學辦理「臺北市外籍配偶家庭內兒童、少年生活狀況及福利需求調查、資料庫建置及政策規劃」，期建構本市外籍配偶家庭內兒童及少年資料庫，並據以規劃相關服務政策，預計九十四年下半年辦理完成。

(4) 針對外籍與大陸配偶第二代已進入本市公、私立托兒所就托之幼兒及其家長主動提供相關社會資源、親職教養資訊及發展遲緩兒童初步篩檢、通報、轉介、個別化教育等服務，並定期舉辦家長座談會、家長個別會談，以提供親職知識及加強親職能力。

(5) 九十三年一至七月外籍、大陸配偶家庭發展遲緩兒童新增通報人數約16名兒童，本局依個案需求提供轉介醫療評估或療育訓練服務、發展遲緩兒個案管理服務、轉介學前教育服務等。

### **3. 性侵害被害人心理重建及支持方案**

本局九十三年積極結合專業的民間資源，規劃辦理以「性侵害被害人」及其「重要親友」為施行對象

的宣導活動及支持團體，加強性侵害被害人的支持網絡。一至三月規劃方案，內容包含辦理「性侵害被害人治療團體」、「性侵害防治宣導活動」、「性侵害被害人重要親友支持團體」建構性侵害被害人支持網絡。四月發函各民間團體廣為宣傳與說明，並接受民間團體諮詢，目前已有1個民間團體提出申請，於八月份起陸續辦理宣導活動及支持團體。

#### **四、擴大飛鳳計畫**

本計畫在於結合政府及民間資源，促進婦女能力發展，開拓婦女就業及工作機會，並完成社區互助產業，執行重點為：就業觀念宣導、加強婦女職業訓練、加強婦女就業輔導與就業安置、婦女創業輔導、推動社區互助產業。執行成效如下：

##### **(一)拓展婦女就業機會**

與自來水處合辦社區抄表專員方案、增加居家服務工作機會、開拓兒童放學後至家長回家前特殊時段家事服務人力、外籍配偶通譯人才培訓方案等。

##### **(二)推展社區互助產業**

九十二年有 8 個社區發展協會辦理長者供餐、文史導覽等互助方案，九十三年擴增為 14 個社區參與，並將

成立中央廚房自行烹煮、結合自助餐業者或機構（如醫院或政府部門伙食）等多元化模式提供長者供餐服務，除了達成社區互助之目標，亦提供弱勢婦女返回職場前的準備。

### **(三)鼓勵及補助民間團體投入飛鳳計畫，辦理協助婦女就業方案**

奇岩社區發展協會接受本局補助研發「北投特產—陶版手工藝品、健康食品」等，提供婦女二度就業。九十二年本府協助 594 名婦女就業，其中本局協助 180 名婦女就業。至九十三年七月底本局計協助 228 名婦女就業。

## **五、積極開拓多元志工服務**

為鼓勵市民踴躍參與志願服務，設計多元志願服務方案，激發市民參與意願，以符合社會趨勢及提高市民參與率，故推廣六大志工(讀書人志工、長青志工、團隊志工、專業志工、小志工及外籍志工)服務方案。執行成效如下：

### **(一)召開聯繫會議並寄發問卷評估招募需求**

寄發問卷予680個社會服務及慈善團體、學術文化團體、社會福利機構、本府各機關等單位，了解六大志工之供給與需求狀況，以利供需媒合，五月共回收343份，其中有招募六大志工需求者：讀書人37個單位，

外語志工32個單位，小志工57個單位，長青志工61個單位，專業志工152個單位，團隊志工113個單位。可以提供志工服務的團體有58個團體，六月份已將相關招募資訊放置本局網站中，供民眾隨時查閱、報名。另有招募需求之單位亦可線上登錄新的招募訊息，供民眾參考。

## **(二)進行網路宣導、電子平面媒體宣導**

1. 網路宣導暨報名：發函給「市民愛心網」會員、本府各單位、祥和計畫團隊，推廣局網志工招募線上登錄，民眾可於線上報名。
2. 宣導民眾報名：於臺北市政府與本局網站刊登招募類型與報名方式，及開放本局服務站專線為報名專線。
3. 電子媒體與平面媒體宣導：提請新聞處協助於本市各電子字幕及刊物刊登招募訊息。另委託廠商採用平面、電子各媒體宣導方式。

## **六、強化整合遊民服務網絡**

### **(一)鼓勵民間團體參與遊民服務**

鼓勵民間、非營利組織等團體及資源投入遊民服務，提供全面性及深入之關懷訪視、就醫、媒合就業等服



務，並建全整體服務網絡。執行成效如下：

1. 委託天主教聖母聖心會辦理「平安居」：提供緊急安置、庇護之場所，保障弱勢群眾基本生活權益。一至七月共輔導/安置 395 人次。
2. 慈濟義診：每年三節結合慈濟基金會舉辦義診，保障街頭遊民及弱勢民眾健康。上半年共舉行 2 次義診，共服務 404 人次。
3. 基督教救世軍「遊民服務計畫」：提供街頭遊民及弱勢民眾訪視服務、情緒支持、發放熱食等服務，期與個案建立信賴等良好互動關係，輔導再社會化，執行至七月止，共訪視 1,243 人次。

## **(二)輔導就業**

透過「遊民工作暨生活重建方案」計畫，並結合勞工局就業服務站（街友工作站），主動、積極媒合有工作能力及工作意願之職場相對弱勢就業機會，使重回正常生活。執行成效如下：

1. 續辦「遊民工作暨生活重建方案」，提供弱勢群眾庇護性工作，使生活不虞匱乏，一至七月計輔導、協助 560 人次。
2. 「社區派工計畫」期讓遊民負責社區環境維護、整潔打掃，藉以改變遊民形象，獲得萬華區富民里等

里里長認同，協助配合執行。

3. 與勞工局就業服務站（街友工作站）合作，提供就業初期車資、生活伙食費等資源與支持，並配合義診及專案活動，設立機動服務站，提供就業諮詢、求職資訊、媒合就業等服務。一至七月街友工作站共配合 2 次義診，出動 20 餘人次，推介就業 241 人次。
4. 遊民原有技能再發揮，二月加入遊民畫家、三月加入遊民理髮師傅、四月於「平安報」發表「遊民的詩-遊民的情」、五月舉辦「搶救咖哩大作戰」重現遊民廚藝。

### **(三)提昇遊民生活品質**

除基本生存權之保障外，由外而內改變遊民形象，期提昇遊民自信及自我覺察，增強遊民之自我期許，使回歸社會，故推動「遊民新生活運動」，結合民間團體資源，增設5處盥洗地點，提供盥洗、理髮等服務。一至七月提供2,999人次盥洗服務、737人次理髮服務。

### **(四)遊民輔導業務法治化**

為健全遊民輔導業務，確認權責及分工，符合法律程序及實體正義，保障遊民生命安全，於四月邀請學者召開遊民業務規劃及修訂「臺北市遊民收容輔導自治條例」

研討會，五月並請法規會提供參考意見。另已蒐集學者著作、各國文獻、內政部自治條例範本、各縣市作法及考量本市實行情況，進行彙整、分析相關資料、政策研擬及草案討論。

### **(五)遊民參與編製平安報**

發行平安報的宗旨在於真實呈現遊民心路歷程，培養、發掘遊民另項專長，年長、就業弱勢者生活扶助。每月發送400~600份予街頭遊民，提供福利服務資訊、就業資訊、生活小常識等實用訊息，並於訪視、輔導遊民時發掘其舊有技能。另於二月加入遊民畫家，每月於「平安報」上提供精彩的四格勵志等漫畫，並自創遊民超人、設計角色人物及Logo，豐富「平安報」內容，並獲多家媒體大幅報導，四月於「平安報」發表遊民投稿「遊民的詩-遊民的情」，展現遊民不為人知的知性面。

## **七、老舊公墓遷葬**

本市遍布各行政區大小不一又缺乏規劃之 40 餘處老舊公墓，宜按各公墓地理區位、開發效益及執行經費可行性等因素，擬訂長（15 年）、短（5 年）期遷葬（含景觀化）計畫，逐年或分階段辦理遷葬及後續規劃開發，以配合都市發展需要，並避免土地資源浪費。九

十三年度殯葬處編列景美第四公墓遷葬預算（2,117萬元）暨本府工務局公燈處辦理內湖六十四號公園闢建工程遷葬「內湖第二公墓」預算均經議會審議通過，已依程序公告遷葬，並積極辦理代遷置工程招標作業中。臺北市自民國八十三年度迄今已完成公墓遷葬面積廣達 21 公頃，對於改善市容景觀及提昇居民環境品質績效顯著。另公墓整置後之土地除依使用分區交由目的事業主管機關後續管理維護外，部分公共設施用地已依使用分區闢建為公園（內湖第二、第八公墓），或都市計畫變更闢建為自然休憩公園（福州山墓區），大幅增加地區民眾休憩空間。

## **八、擴增福利服務中心**

### **（一）公設民營機構**

#### **1. 增設延吉少年服務中心**

依地理區域於本市東區、北區及西區以公設民營方式委託民間辦理東區、北區及萬華少年服務中心，服務社區中危機家庭少年、因家庭因素致中輟以及涉性交易少年後續追蹤輔導，以提供社區弱勢少年福利服務。然尚缺少南區（信義區、大安區、文山區）少年服務中心的服務據點，此三行政區九十二

年 12 歲至未滿 18 歲兒童及少年人口數共計 59,541 人佔全市兒童、少年人口的 25%。為健全少年福利網絡，九十三年以公設民營方式於該區設置「延吉少年服務中心」，北市之社區少年服務體系臻於完整。該中心自九十三年三月份起提供服務，並進行外展服務與群族工作，包括拜會 7 家店家，進行 6 次群族工作，計接觸 68 人次外，三月至七月計服務 55 位個案，包括中輟生 24 位、性交易個案 11 位、危機個案 20 位，並提供電訪、家訪、會談、連結資源等其他服務累計 1,348 人次。

## **2. 增加身心障礙者安置機構**

截至九十三年七月止，本市共設立有公設民營身心障礙福利機構 19 所（其中包括位於中和市的崇愛發展中心，總服務量為 1,103 人，九十三年度預計尚有延吉啟能中心可完成委託，金龍及三興發展中心主體工程已接近完工，其目前進度如次：

### **(1) 延吉啟能中心**

該中心可提供 45 人之成人住宿服務量，預訂於八月初召開評選會議以確定委託單位。

### **(2) 金龍發展中心**

該機構規劃以提供身心障礙者技能訓練、庇護商

店、收容教養、團體家庭及諮詢服務等多功能場所，預計服務 140 名身心障礙者。已於九十三年一月五日完工，刻正辦理使用執照申請，並預定八月起進行委託。

### **(3)三興發展中心**

該機構係以提供 24 名身心障礙者社區化住宿為服務內容，並將結合日間訓練中心，提供身心障礙者多元全人之服務。硬體部分於七月下旬完成，本局預定於九十三年八月起進行公設民營委託方案之規劃。

## **3. 籌設朱崙老人公寓**

為提供本市長者多元住屋服務，建立老人照顧住宅模式，使該公寓成為臺北市首座照顧住宅，並提供保護性看視、環境設備維修、清潔、餐飲及協助引進各項服務。本局組成公寓委託經營之諮詢委員會，研議實施計畫，並經過召開3次諮詢委員會議討論，確立該公寓經營模式、服務對象、內容與收費標準。預定於年底完成籌備及開幕啟用，可提供 66 位長者住屋服務。

## **4. 新增公設民營龍興托兒所**

為落實本市優先照顧弱勢家庭兒童、開辦臨時與彈

性之托育服務，提供幼兒所需之教育、衛生保健之綜合性教保活動，並對父母提供有效之教育與服務，積極籌建公設民營龍興托兒所，該托兒所已於九十三年六月完成驗收接管，係中正區第一所公設民營托兒所，可收托 1-6 歲兒童 70 名，承接單位應優先收托弱勢兒童及特殊兒童。

## **(二)安心家園改建工程**

該家園為本局所設置提供受暴婦女暨其隨同子女之庇護機構，自八十三年成立已來，24 個床位常呈滿床位情形，因房舍老舊已達報廢年限，歷年維修費用高昂，且空間狹小擁擠，缺乏隱私不利於婦女及隨同子女活動，為增加收容庇護床位，提升婦女保護專業服務品質而進行改建。本局自九十年起編列預算規劃改建房舍，並納入本府公共工程中程計畫，委託新工處興建，並已於九十三年六月完工，刻正進行驗收及規劃公辦民營委託事宜。

## **九、規劃平宅社區改造**

為提昇居住之舒適性及改善居民環境品質，並加速進行社區改造計畫，乃依據臺北市平價住宅分配及管理辦法及臺北市議會九十三年度本市地方總預算案附屬

單位預算及綜計表審議意見附帶決議，特規劃該計畫，並於九十三年三月起邀詹益忠建築師與會指導，並至安康、福德、福民及大同平宅實地勘查，以瞭解現地環境及需求，據以進行初步規劃，經彙整各方意見並討論可行性方案。結論擬將安康、福德平宅列為改造重點，針對公共區域予以改造，並請詹老師協助提出改造意象圖。於有限經費下該計畫將依緩急順序分成短期、中期及長期三階段辦理，短期階段期望於九十四年度編列公益彩券盈餘分配基金 3,000 萬元辦理；中期階段預定於三年至五年間逐年編列預算辦理；長期階段預定六年至十年間研議辦理。

## **十、脫貧方案再啟動**

### **(一)持續辦理出人頭地發展帳戶專案**

協助本市低收入戶第二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二代子女藉由工讀所得定期儲蓄，並運用於教育及就業準備之用途上，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。鼓勵具工作能力之低收入戶穩定就業，定期儲蓄，設定高等教育、小本創業、首度購屋等目標。本專案共計協助90名。



完成個人7堂（14小時）之教育課程。90名參加者共儲蓄3,911,360元（尚不包括相對配合款）。另進行寒暑假之工讀學習，以及每年72小時之公共服務。

## **(二)持續辦理縮短數位落差計畫**

依據行政院主計處九十一年度家庭收支報告顯示，台灣所得最高組（前五分之一）的家用電腦普及率為85%，是最低所得組（後五分之一）家用電腦普及率13%的6.5倍。上網率更是77%與11%的差距。為使本市經濟弱勢市民不因沒有機會接觸網路，而形成「數位落差」問題，爰配合本府縮短數位落差計畫，落實市長社會福利白皮書之政策，特訂定本實施計畫。本年度於四月開辦，台北市電腦商業同業公會及民間廠商分別提供電腦設備及相關軟體、電腦課程、技能認證優惠方案及寬頻上網優惠，總值超過去年的2,000萬元，補助名額亦比去年多50名，共計有473位民眾申請，扣除不合規定者仍超出補助人數，故於五月七日辦理公開抽籤，抽出正取名額350人及備取50人。六月底前已將相關軟硬體設備配送安裝完畢。

## **(三)樂透圓夢創業計畫**

為幫助中高年齡失業有經濟困難者及中低收入戶中工作不穩定者能經由創業脫離貧困，期望幫助此族群有

創業意願及特質者小額創業，是一開創性社會扶助脫貧方案，期望成為台灣版之「拯救貧窮大作戰」。專案將幫助有創業決心及特質之中低收入戶，包括中高齡失業並家中經濟不穩定者及中低收入戶中工作不穩定等族群，每名提供額度100萬元以內無息貸款，專案共提供15個名額進行小額創業，並經由精緻型輔導創業協助，進而改善環境，脫離貧窮。樂透圓夢創業計畫截至申請日期共計有40件申請案，通過信用徵信、社工訪查、創業面談及評審小組委員會複審者，共計有7個個案（6個個案為本市列冊之低收入戶），於七月三十一日辦理7個個案之家庭聯誼會，八月份辦理方案記者會，並陸續進行貸款及創業協助工作，同時配合媒體報導創業故事。

## **十一、釋出市有閒置空間扶植民間團體**

為與本市各社會福利團體共創和諧福利願景，共推各類福利服務事項，提昇整體服務品質，並協助解決各社福團體長期以來經費窘困、無固定辦公處所，影響其會務運作與福利服務推動滯頓之困境。本局朝下列五個方向努力，期釋出自市有閒置空間，供社福團體聯合辦公使用。

（一）規劃釋出原弘德發展中心案，業已報府核准作為民間

社福團體聯合辦公室使用，另九十三年六月六日委請消防技師進行檢測並評估改善工程費用。

(二)與本府財政局研商民間社福團體得逕自租用市有閒置場地可行性等相關事宜。

(三)業已擬定「臺北市社會福利團體聯合辦公室實施計畫」(草案)，並會簽財政局、法規會，俟該單位修正意見後綜簽製訂，以為本案施政依據。

(四)持續評估市有閒置場地：南港成德市場、文山興隆市場、公車處松德大樓。

(五)持續清查本局所有場地運用情形，並瞭解本局各中心功能整合案之可能釋放場地情形，期提高使用率及擴增釋出其餘場地可能性。

## 十二、全面e化

基於多數接受本局服務的市民，往往具有多重身分，服務所需的業務項目，並非侷限於某一科室，而是散落於各業務科室或不同的資訊系統，為提高對市民的服務及提昇行政效率，本局遂積極推動全面e化，目標在透過電腦系統，整合各項社會福利資源，讓市民可透過單一本局網站，查詢各項福利資訊；另本局各項業務處理，亦可透過資訊系統，跨科室資訊交流，提高行政效率。故自九十三

年一月起，規劃本局網站改版、建置本局內網以及規劃社會福利管理應用系統，本案已於六月底完成「局網第一階段改版」，版面設計以民眾便利與需求為出發點，整合各相關子主題網提供完整的服務與訊息，提供志願服務、愛心勸募、二手輔具的線上媒合、線上租借功能，以及設置導盲磚，建立無障礙網頁空間等，新網站已正式上線。另「局內網」亦已完成電子公告、電子文件、法令規章、會議室租借、圖書期刊、資料收集、活動管理等功能，並已建立共同性知識庫及資源共享機制，可即時資源分享，並上線使用中。「社會福利管理應用系統」已完成 60 多項補助款及補助民間機構管理補助款系統共同稽核查詢機制，並延續開發各項福利系統，目前累計達 38 個子系統，其中補助系統同時整合財稅、戶政、金融及其他局處資訊，提供線上審核、撥款作業。

### **十三、設立社會局服務站整合諮詢窗口**

本局因業務複雜且與弱勢民眾接觸頻繁，依民眾來電項目調查，其中排名前三項分別是：諮詢案件佔43%，補助案件佔24%，其他福利地點、活動資訊等佔19%，另專案期間如SARS、悠遊卡等業務，電話量更是絡繹不絕。除了電話的詢問之外，本局最大業務量來自於民眾親洽詢問

各項補助，由於民眾時常進出，各科室辦公室空間狹窄，洽公民眾深感不便，為提昇服務品質，爰成立第一線之諮詢專線、接待民眾之臨櫃服務及設置專屬之會談空間，以提供市民溫馨、便捷的社會福利單一諮詢窗口，並提昇本局整體工作效率與服務品質。服務站於三月三十一日正式對外服務，四月總服務量2,152件次（其中櫃台1,160件，話務992件）每日服務量94件，五月1,662件次（其中臨櫃1,017件，話務645件）每日服務量79件，六月份2,806件次（其中櫃台977件，話務1,829件）每日服務量135件，七月份2,239件次（其中櫃台845件，話務1,394件）每日服務量102件，四至七月總服務量8,859件，櫃台服務3,999件，佔總服務量的45%，話務服務量4,860件，佔總服務量的55%。針對親洽民眾抽樣調查，對服務站整體的滿意度四月份為98%，五月份是99%，六月份為97%，七月份為98%，顯見對提升為民服務形象效果顯著。

## **貳、創新措施**

### **一、推動失能老人評估機制**

九十三年一月起凡是需社區照顧或機構照顧之老人或身心障礙者，均需透過老人服務中心評估，依據評估結果提供失能者最適切的照顧資源，並制定各種個案補助申請流程。

## **二、放寬特殊境遇婦女扶助條件**

自九十三年度起放寬多項措施：1. 放寬家庭總收入審核基準，其家庭總收入人口計算範圍改僅計二代，即婦女及其未成年、共同生活未婚子女。2. 放寬與本市市民辦理結婚登記之大陸配偶及外籍配偶，符合特殊境遇婦女家庭扶助條例規定者，於尚未取得本國國籍前，緊急生活扶助乙項，不受設籍本市之限制。3. 放寬「單親為照顧子女未能就業者」認定標準，採婦女其薪資所得平均每月不超過當年度每人每月本市最低生活費用（九十三年度標準為一三、七九七元），視為未就業。4. 針對家暴受害者（限受暴婦女攜子女離家者）及「單親無工作能力，或雖有工作能力，因遭遇重大傷病或為照顧子女而未能就業者」二者，延長緊急生活扶助期限，從原補助一次最多三個月，放寬得申請延長乙次。

## **三、非自願性失業者之低收入戶輔導計畫**

自九十三年五月一日起對於符合有工作能力與工作意願而無法就業之非自願性失業者，審核低收入戶時暫不列計其工作收入，如符合低收入戶標準者，先核予低收入戶資格，惟於六個月內併以社工輔導及轉介就業服務中心提供就業輔導，協助其回歸勞動市場，改

善家庭經濟狀況。

#### **四、推展視覺障礙者多元服務補助計畫**

藉由各種途徑協助視覺障礙者接觸訊息吸收新知、體驗新的經驗，喚起市民對視覺障礙者的關懷，服務內容包括：1. 視障者工作場所閱讀服務；2. 機構內重度以上障礙者閱讀服務；3. 拓展視障者資訊接收途徑、製作有聲資料及點字服務；4. 閱讀分享與體驗性活動；5. 電台廣播服務；6. 結合志願服務提供志工播音訓練；將於下半年間由各申請單位陸續推動各項服務。

#### **五、設置社會局服務站**

於九十三年三月三十一日成立本局專屬服務站，設置諮詢專線及專職客服人員，統一受理民眾申辦簡易案件、答覆民眾諮詢、接聽代轉電話及處理民眾抱怨等事宜，使科室專心致力於行政作業、政策規劃等核心業務，以提昇本局整體工作效率及服務品質。

### **參、未來施政重點與方向**

#### **一、繼續推動已開展之服務方案**

##### **(一)持續推動飛鳳計畫及社區互助產業**

1. 增加居家服務工作機會、開拓兒童放學後至家長回家前特殊時段家事服務人力、外籍配偶通譯人才培

訓方案等持續拓展婦女就業機會。

2. 強化社區互助產業，鼓勵更多社區投入，並發展多元服務方案。
3. 持續補助民間團體投入飛鳳計畫，辦理協助婦女就業方案，提供婦女二度就業。

## (二)加強弱勢及跨文化家庭服務

1. 強調異文化相互了解，持續加強夫家人教育。
2. 強化婦女中心服務功能，主動關懷訪視，打破孤立感。
3. 持續提供子女托育、教育、親子活動等支持性服務。
4. 辦理訓練，增強社工人員文化敏感度。
5. 強化外籍與大陸配偶家庭暴力防治工作。
6. 進行相關研究，作為未來政策修訂之參考。

## (三)建立身心障礙輔具整合服務方案

未來輔具整合服務方案將朝五個方向努力，分別是：1. 建立整合性的輔具服務窗口；2. 輔具到宅服務；3. 輔具維修；4. 回收及租借資源回收再利用；5. 協調各輔具服務單位及資源建置系統性的輔具服務網絡。

## (四)推動銀賓專案

1. 本專案預計至九十三年底將增加 1,000 家以上，期望參與之商家能涵蓋各行業，以滿足長者之需求。
2. 為落實專案獎勵措施，訂定績優商家選拔表揚實施計



畫及參選表，以鼓勵績優參與商家，進而達尊老愛老崇老之目標。

#### (五)脫貧方案再啟動

1. 針對五月十日及十一日辦理之「破解貧窮循環魔咒—脫貧自立行動論壇」彙整相關實錄，以利第二梯次脫貧方案之規劃參考。
2. 賡續辦理脫貧教育課程、名人講座，以及提供暑假工讀機會，並辦理自我探索團體工作坊。未來除持續辦理各項工作外，將補助參與專案同學以本局縮短數位落差之計畫方式協助購置電腦，以利資訊之獲得，並減少因科技進步所產生之數位落差。
3. 賡續辦理相關縮短數位落差方案，扮演一個資源的創造者與連結者的角色，期待獲得更多民間企業的支持，幫助更多弱勢朋友，讓臺北市真正達到網路新都的目標。
4. 樂透圓夢創業計畫將在一年之期限內進行個案之創業、貸款協助、社工輔導，進而鼓勵自立脫貧，並研擬第二梯次之招募等相關事宜。

#### (六)積極開拓多元志工服務

1. 擴大宣導志工招募：擴大電子媒體與平面媒體宣導，運用刊物、記者會、車廂廣告、捷運公益燈箱、

電視、電台等媒體宣傳。

2. 結合志願服務單位，提供志工供需媒合服務。

3. 設計成果報表，了解志工招募情況。

4. 提昇本市志願服務參與率。

#### (七)輔導遊民就業

1. 有工作能力之遊民經輔導再回到職場。

2. 讓職場弱勢群眾（老弱殘疾等）且尚無福利身分者獲得庇護工作機會，保障其基本生活。

3. 重現遊民原有技能光芒，讓人盡其才、物盡其用。

#### (八)持續推動殯葬業務改革

1. 老舊公墓遷葬（含景觀化）計畫：

(1)基於區域性殯葬需求，公墓遷葬後用地宜考量結合社區民眾意見，劃定一定區域範圍，實施骨灰拋灑或植存，並加強宣導多元化殯葬方式，減少墓地使用需求。

(2)賡續鼓勵火化塔葬及貫徹墓地輪葬制度以節約土地資源。

(3)公墓遷葬後之用地由接管單位積極規劃開發，以提昇土地使用效益。

2. 殯葬多元化

因應現代生命禮儀所強調「精緻、優質、自然、環保」

趨勢，推動殯葬多元化專案，透過媒體觀念宣導、公部門設施改善、市民行動參與，積極推展樹灑自然葬及追思視訊化等溫馨創新服務：

(1)樹灑自然葬：

目前正規劃陽明山第一公墓〔約2.67公頃〕及富德公墓〔約1公頃〕內設置較大規模之自然生命紀念區，以推動兼顧都市景觀、環境保護、永續發展之自然葬法。

(2)追思資訊化：

進行生命追思網路系統開發作業，將結合A.模擬自然葬法，B.靈骨樓導覽，C.線上告別式，D.無障礙網頁設計。未來將積極推展此項全方位、資訊化生命紀念追思服務。

## 二、福利政策、制度合理化

(一)強化福利服務方案提供，使弱勢民眾的問題能真正獲得協助、解決，並逐步調整現金給付方案，使達於全國一致性。

(二)針對社會救助、老人福利及身心障礙照顧、兒童托育等政策制度全面檢討、整理，以求周延、合理（預計於本年底前完成），其重點如下：

1. 社會救助方面

- (1)研議低收入戶資格審查標準、方式之合理性，並配合社會救助法修訂。
- (2)檢討低收入戶住宅之提供方式與有效的管理方式，並據以修訂相關法規。
- (3)協助低收入市民由庇護工作（以工代賑）到持續就業、累資資產、脫貧等，建立有系統、有效能的措施。

## 2.老人福利方面

- (1)老人住宅的推動及供給政策。
- (2)長期照顧的整合及統整體系的建構。
- (3)社區互助系統的建立。

## 3.身心障礙方面

- (1)社區化照顧系統的建立
- (2)特殊困難照顧對象，例如精神障礙等照顧、支持方案
- (3)安置機構、服務機構可以長期自立的協助方案。

## 4.兒童托育方面

- (1)政府在托育服務中的角色與責任再檢視、確認。
- (2)未來投入資源的規劃。
- (3)有效管理、全面提升品質的策略。

## **(三)落實以家庭為中心的政策與服務**

1. 以家庭為核心輸送福利服務：在未來的施政方向，我

們期盼多發展支持性及預防性的服務，以家庭為中心，以社區為基礎，強化現有服務輸送的效能與整合，鼓勵民間非營利組織的參與，創造政府與民間的夥伴關係。

2. 重建社區互助，推動社區小團體運動並鼓勵男性參與：運用社區工作方法、團體工作方法，推動社區小團體運動，讓民眾藉由團體的參與得以抒發生活壓力，獲得情緒的支持、有所歸屬感或學習需要的生活技能，以達到社區互助的效果。因此，除了本局所屬之各福利服務中心可積極推動團體工作，並可鼓勵補助民間團體辦理各式各樣的支持團體，而其中尤以男性支持團體更值得鼓勵。因向來社會中即較欠缺男性的支持性服務。如能投資有關男性的支持性服務，讓男性協助男性，彼此形成互助團體，或可讓兩性社會更趨祥和。

3. 起步家庭的支持性服務：政府除了協助家庭處理危機問題，需同時致力於預防性的家庭福利服務，對於起步家庭的支持性服務是相當值得政府資源投入的新人口族群，提供及早的支持與預防，將減低家庭危機的產生。因此，宜鞏固家庭的主軸——夫妻軸，諸如鼓勵民間辦理婚前教育、生育計畫、家庭理財、家庭經營、夫妻關係諮商等家庭服務。辦理兒童臨時托育服務以

提供家庭支持性的喘息服務。

4. 成立支持家庭的關懷系統：招募友伴家庭(suporting family) 志工，鼓勵從事社區關懷、家庭互助、提供喘息服務，將能有效預防家庭問題的發生。
5. 擴增跨文化家庭之支持性服務：為因應目前社會中逐漸增加的跨文化家庭（外籍新娘或大陸新娘）所衍生的諸多問題，例如老夫少妻、貧窮、疾病、教育、家暴等家庭問題，研議更有效的因應策略，提供外籍配偶聯誼場所，協助其融入社區生活，建構其支持網絡，以及早防範問題之惡化。
6. 在社區中有系統的推動家庭暴力防治的預防宣導方案，以降低家庭暴力的發生。

### **三、強化福利服務輸送系統的效能與效率**

#### **(一)建立老人及身心障礙者失能評估機制，落實全方位照顧政策**

1. 建立評估工具、標準、相關制度及合理化評估工作流程。
2. 透過評估過程倡導或引導資源合理配置（社區照顧優先）。

#### **(二)廣設老人活動據點，擴充居家照顧服務時數，實現在**

## **地老化目標**

### **1. 廣設老人活動據點**

(1)持續辦理補助方案，廣邀民間單位參與，以落實社區性、就近性活動為主，並鼓勵創新、多樣化方案提出，促進長者社會參與意願、提升休閒生活品質。

(2)嘗試與企業單位結合，開拓更多活動據點。

### **2. 擴充居家照顧服務時數**

(1)推辦長時數居家服務，增加服務案量。

(2)結合專業團體研議居家服務留任措施穩定服務人力。

## **(三)進行各福利服務中心功能整合，完備服務系統，提升專業效能，擴大服務層面**

1. 規劃各區福利服務輸送系統，界定各中心功能角色，擬定社區福利服務中心該提供的核心服務內容與服務對象。

2. 研擬福利服務輸送體系改善整體計畫。

3. 建構完整福利服務網絡—整合服務窗口，暢通服務輸送管道，提升民眾接受服務的品質。

## **四、加強與民間合作關係，健全公設民營制度，扶植民間**

## **社會福利力量**

(一)為因應社會多元需求，並提高服務品質的專業性與效能性，將原本由公部門所提供的福利服務只要適合民間辦理者，儘量擴大委由民間部門供應，建立政府與民間團體在各項公共服務供應上的夥伴關係，以達政府與民間的「優質互補」。

### **(二)建構完善公辦民營制度**

1. 修定「臺北市政府社會局社會福利機構委託業務申請暨履約指南」，以提供民間單位申請時的作業依據。
2. 修正「公設民營委託作業手冊」，淘汰不合時宜之作業流程，以簡化行政程序，以符合現代化之需求。
3. 依實際需要修訂委託費用基準，依業務性質提供委託服務資源，包括服務所需土地、建築物或設施設備、訓練費或服務費、固定設備之修繕費、方案執行費、委託服務專業人事費及其他所需資源等。
4. 定期交流、分享經驗、建立工作規範及工具、建立傳承制度。

(三)擴大資源交流與媒合，協助民間團體、企業合作；相補不足，共同創造永續的服務事業。

## **五、推動積極性、預防性的社會福利**

(一)加強對過去服務累積之資料、經驗，進行深度分析，找



出問題的趨勢與關鍵，以研擬有效的預防措施。

(二)全面研發具發展性、預防性的服務方案，在社區中逐步推動。

(三)加強關照家庭及社區層面、研擬有效的社區工作方法，重建社區的互助與互信，以增益普遍的市民福祉。