

2019

臺北市府社會局 策略地圖及平衡計分卡



K P I

目錄

Contents

1

組織
架構

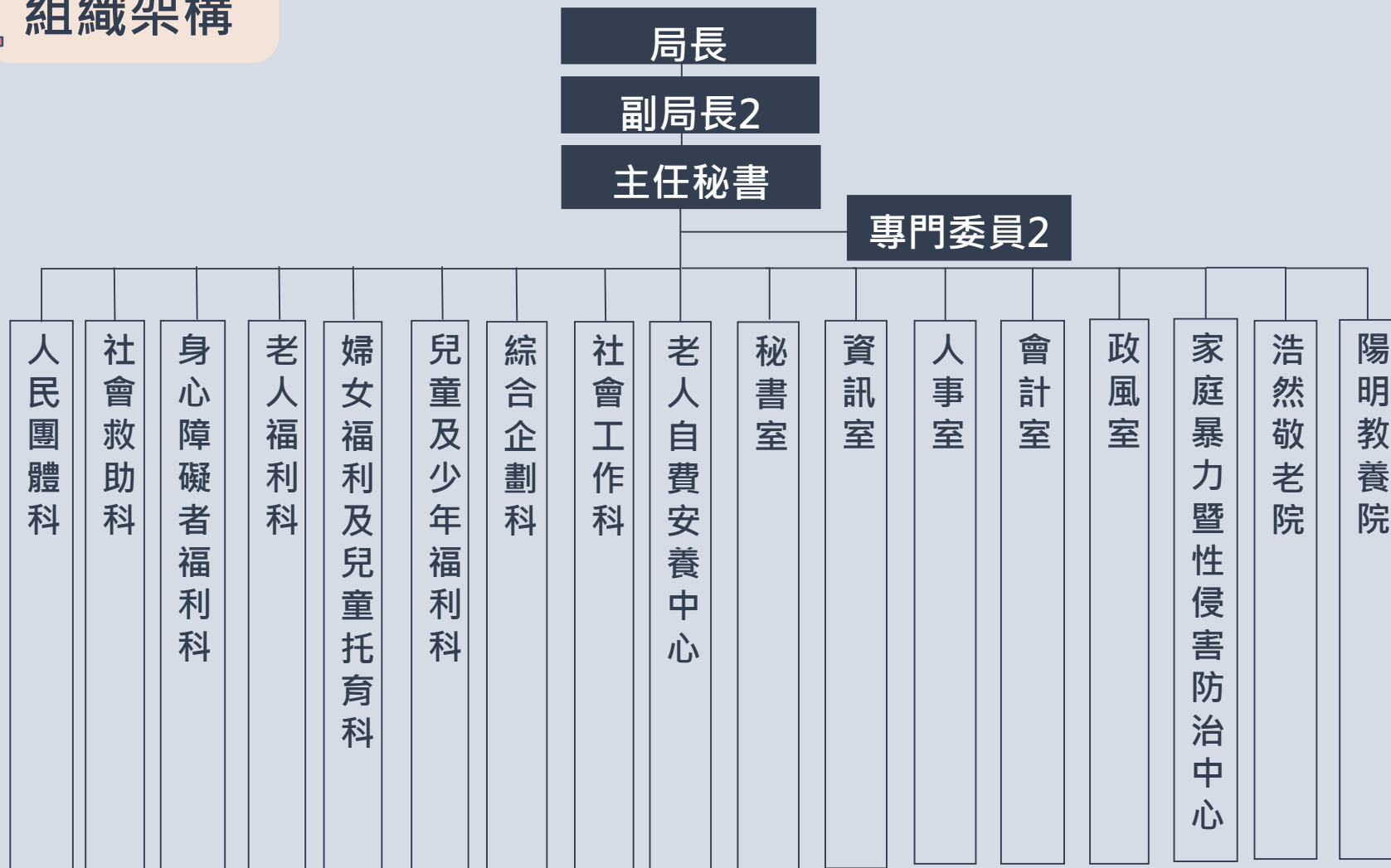
2

策略
地圖

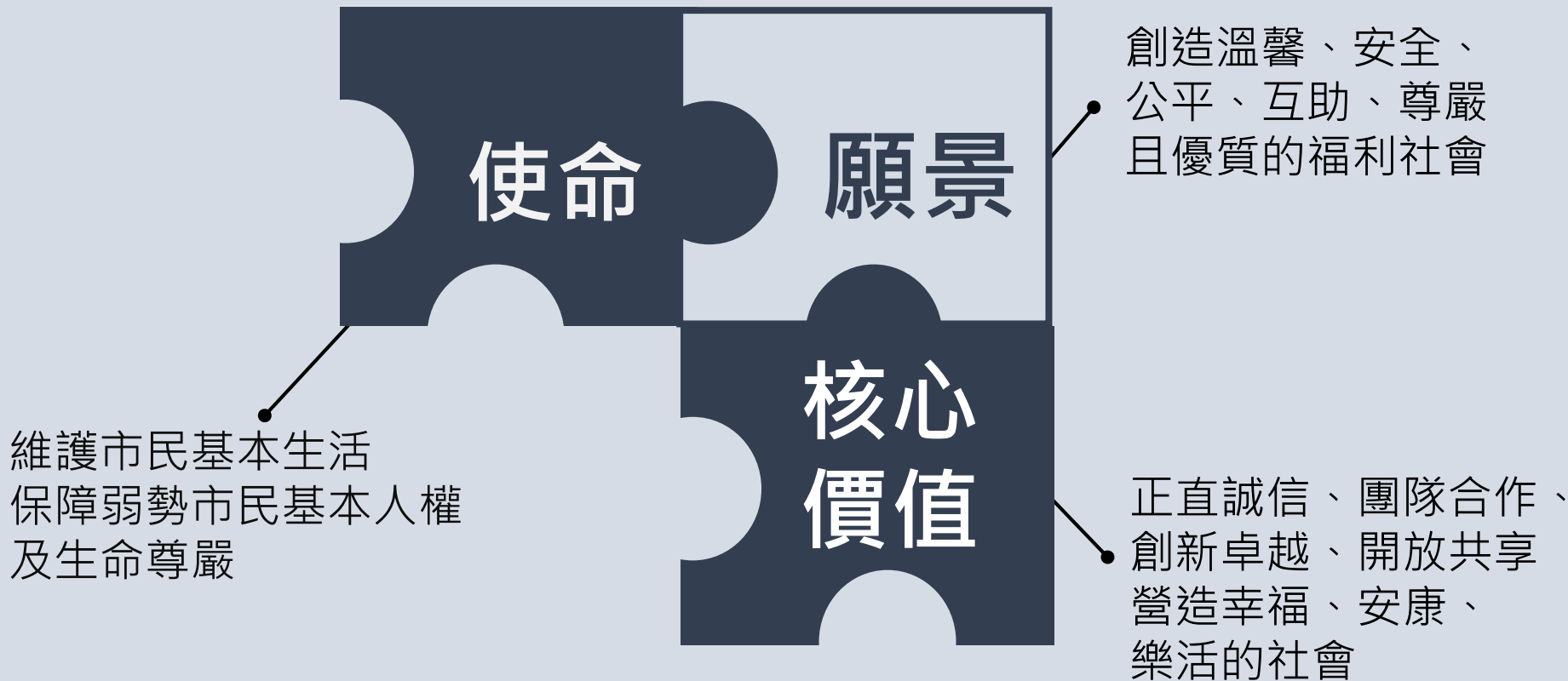
3

平衡
計分卡

1 組織架構



2 策略地圖



E 強化社會支持

承接府級精神，訂定本局策略地圖4大策略主題

4大構面



- A** 打造友善生養城市
- B** 強化弱勢關懷
- C** 推動長青樂齡環境
- D** 深化社福力

2 策略地圖

承接府級「E強化社會支持」精神，向下打造本局「A打造友善生養城市」、「B強化弱勢關懷」、「C推動長青樂齡環境」及「D深化社福力」4大策略主題，於4大構面訂定28項策略目標

A

打造友善生養城市

B

強化弱勢關懷

C

推動長青樂齡環境

D

深化社福力

顧客

AC1塑造友善親子資源服務
AC2強化新移民社會支持

BC1完善身心障礙福利服務
BC2精進機構服務
BC3提升福利服務滿意度

CC1提升長者福利服務使用滿意度

DC1提供適量公共住宅

內部流程

AP1提供托育照顧服務
AP2建構完善的兒童照顧環境
AP3提升人權及性別平等意識

BP1扶助經濟弱勢者
BP2強化家暴及性侵害防治
BP3精進社福機構服務管理
BP4深化身障者友善環境暨
擴展照顧資源
BP5協助弱勢就業自立

CP1落實社區整合性照顧服務
CP2鼓勵銀髮族社會參與

DP1福利資源佈建
DP2補強社會安全網
DP3培力社區能量及強化社區
互助網絡

學習成長

AL1培育優秀人力資源

BL1培育優秀人力資源

CL1培育優秀人力資源

DL1培育優秀人力資源

財務

AF1提高預算執行效能

BF1提高預算執行效能

CF1提高預算執行效能

DF1提高預算執行效能



3 平衡計分卡 - 顧客構面

針對內外部顧客研擬7項策略目標，8項關鍵績效指標

策略目標	關鍵績效指標KPI	行動方案
AC1塑造友善親子資源服務	AC1.1親子資源服務滿意度	AC1.1.1委託經營管理親子館，提升服務滿意度。
AC2強化新移民社會支持	AC2.1每年新移民婦女暨家庭服務中心及新移民社區關懷據點方案參與人次增長	AC2.1.1辦理「新移民支持性服務」及「社區宣導方案」。
BC1完善身心障礙福利服務	BC1.1身心障礙福利服務滿意度	BC1.1.1辦理「臺北市身心障礙者資源中心」(社區式日間照顧服務)。
	BC1.2聽語障者溝通服務滿意度	BC1.2.1辦理「臺北市聽語障溝通服務方案」。
BC2精進機構服務	BC2.1創新專案家長滿意度	BC2.1.1辦理「用藥安全管理計畫」。
	BC2.2浩然敬老院院民生活滿意度	BC2.2.1辦理浩然敬老院年度工作計畫。
BC3提升福利服務滿意度	BC3.1福利服務使用者滿意度	BC3.1.1辦理脫貧方案結案後滿意度調查。 BC3.1.2辦理兒童及少年中心活動方案問卷滿意度調查。
CC1提升長者福利服務使用滿意度	CC1.1 長者福利服務使用滿意度	CC2.1.1辦理照顧服務使用滿意度問卷調查。
DC1提供適量公共住宅	DC1.1公共住宅經濟或社會弱勢30%保障戶入住率	DC1.1.1辦理30%經濟或社會弱勢保障戶入住機制計畫。

3 平衡計分卡 - 內部流程構面(1/3)

本構面為核心業務範疇，共計13項策略目標，19項關鍵績效指標

策略目標	關鍵績效指標KPI	行動方案
AP1提供托育照顧服務	AP1.1托育服務供給率	AP1.1.1輔導公私立托嬰中心立案與管理。 AP1.1.2委託民間團體辦理居家托育人員登記與管理。 AP1.1.3設置社區公共托育家園籌設與管理。
AP2建構完善的兒童照顧環境	AP2.1辦理親職服務及親子活動受益人次	AP2.1.1辦理親子館活動。 AP2.1.2補助民間團體辦理親職活動。 AP2.1.3辦理強制性親職教育服務。 AP2.1.4辦理早療資源中心服務。
	AP2.2兒少安置機構、團體家庭及寄養家庭個案轉換安置比例	AP2.2.1辦理兒少安置機構、團體家庭、寄養家庭服務。
AP3提升人權及性別平等意識	AP3.1新增性別平等種子人員培力對象類別	AP3.1.1辦理性別平等種子人員培力訓練課程。
BP1扶助經濟弱勢者	BP1.1脫貧方案完整參與率	BP1.1.1辦理低收及中低收入戶二代人力資本培力計畫。
	BP1.2盛食交流平臺受益人次	BP1.2.1持續結合市場及民間資源捐贈食材予社福單位。

3 平衡計分卡 - 內部流程構面(2/3)

本構面為核心業務範疇，共計13項策略目標，19項關鍵績效指標

策略目標	關鍵績效指標KPI	行動方案
BP2強化家暴及性侵害防治	BP2.1家庭暴力高危機案件解列後再列管率(年度)	BP2.1.1辦理臺北市家庭暴力安全防護網計畫。
	BP2.2兒少保護通報案件於24小時內，完成分級分類之比率	BP2.2.1辦理緊急暨危險通報案件保護措施。
	BP2.3性侵害案件一站式服務使用率	BP2.3.1提供性侵害被害人一站式服務。
BP3精進社福機構服務管理	BP3.1社福機構評鑑(及再予考評輔導)合格等比率	BP3.1.1辦理社福機構評鑑計畫。
BP4深化身障者友善環境暨擴展照顧資源	BP4.1身障社區社區型服務設施設置家數	BP4.1.1辦理身心障礙者社區日間作業設施方案。 BP4.1.2辦理身障者社區式日間照顧暨日間活動據點能量擴充計畫。
	BP4.2身心障礙者生活輔具評估人數達成率	BP4.2.1提供身心障礙者專業輔具服務。
BP5協助弱勢就業自立	BP6.1專案輔導弱勢市民實際求職比例	BP6.1.1辦理經濟弱勢市民重回勞動市場專案。
	BP6.2專案輔導弱勢市民穩定就業達3個月以上之比例	BP6.2.1辦理經濟弱勢市民重回勞動市場專案。

3 平衡計分卡 - 內部流程構面(3/3)

本構面為核心業務範疇，共計13項策略目標，19項關鍵績效指標

策略目標	關鍵績效指標KPI	行動方案
CP1落實社區整合性照顧服務	CP1.1社區整合照顧服務據點開辦數	CP1.1.1辦理社區整合性照顧服務推動計畫。
CP2鼓勵銀髮族社會參與	CP2.1銀髮族社會參與人次成長率	CP2.1.1辦理補助老人活動據點方案實施計畫、補助社區照顧關懷據點實施計畫。
DP1 福利資源佈建	DP1.1社福機構布建完工率	DP1.1.1執行社福機構布建追蹤列管計畫「土地緊盯小組」。 DP1.1.2社會福利地圖系統精進。
DP2補強社會安全網	DP2.1市民學習簡易助人技巧的人次	DP2.1.1每年推廣與辦理簡易助人技巧訓練。
DP3培力社區能量及強化社區互助網絡	DP3.1協助本市社區發展協會發展特色方案達成率	DP3.1.1 臺北市政府社會局補助辦理社區發展工作計畫、臺北市政府補助辦理社區互助計畫。 DP3.1.2委託辦理臺北市政府社區組織培力方案、委託辦理社區發展工作基礎培訓方案。

3 平衡計分卡 - 學習成長構面

本構面著重各策略目標中員工訓練與效能提升，共計4項策略目標，4項關鍵績效指標

策略目標	關鍵績效指標KPI	行動方案
AL1培植優秀人力資源	AL1.1核心業務教育訓練參訓率	AL1.1.1針對兒少安置機構專業需求辦理訓練課程。 AL1.1.2積極推動托育人員教育訓練。
BL1培植優秀人力資源	BL1.1核心業務教育訓練參訓率	BL1.1.1積極辦理相關教育訓練並鼓勵同仁參與，增進相關實務知能，更有效運用專業技巧，提升工作效能。
CL1培植優秀人力資源	CL1.1核心業務教育訓練參訓率	CL1.1.1透過辦理多場次教育訓練激發幹部運作及管理能量，提升服務質量。 CL1.1.2協助社區整合照顧服務使用資訊系統，並透過資訊系統平台達到跨專業團隊之即時溝通功能。
DL1培植優秀人力資源	DL1.1核心業務教育訓練參訓率	DL1.1.1辦理多場次教育訓練，外聘講師直接指導，以增強同仁相關業務專業知能，提升服務品質。

3 平衡計分卡 - 財務構面

本構面著重各策略目標相關預算之使用效率，共計4項策略目標，4項關鍵績效指標

策略目標	關鍵績效指標KPI	行動方案
AF1提高預算執行效能	AF1.1預算支出達成率 (含基金)	AF1.1.1以預(決)算數計算預算支出達成率 (含基金)
BF1提高預算執行效能	BF1.1預算支出達成率 (含基金)	BF1.1.1以預(決)算數計算預算支出達成率 (含基金)
CF1提高預算執行效能	CF1.1預算支出達成率 (含基金)	CF1.1.1以預(決)算數計算預算支出達成率 (含基金)
DF1提高預算執行效能	DF1.1預算支出達成率 (含基金)	DF1.1.1以預(決)算數計算預算支出達成率 (含基金)



**2019
KPI**

**THANKS
FOR
YOUR
WATCHING**

