



臺北市政府社會局

107年

策略地圖及平衡計分卡

K
P
I

目錄Contents

1

組織
架構

2

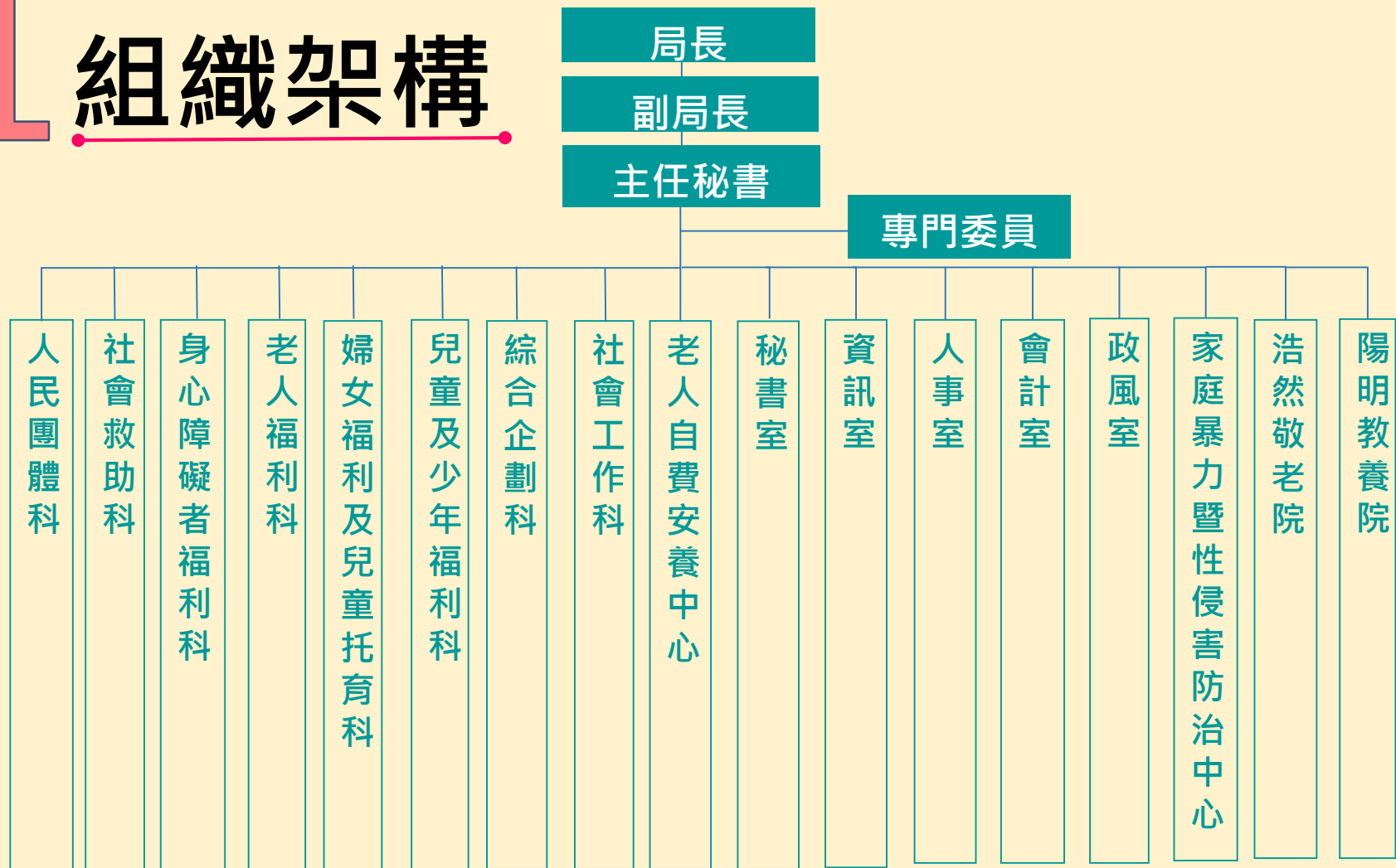
策略
地圖

3

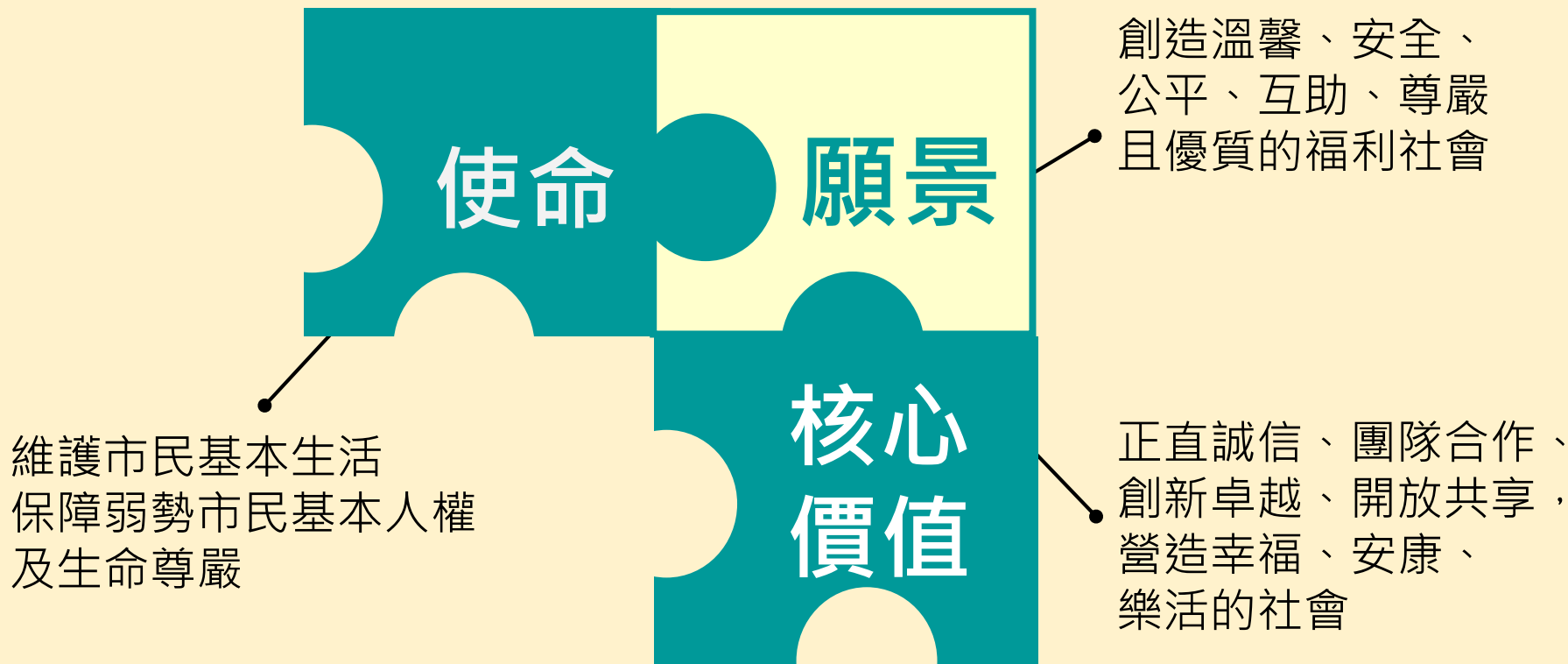
107年
平衡
計分卡



1 組織架構



2 策略地圖

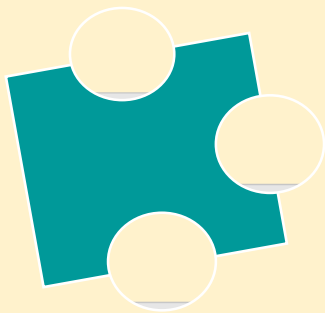


2 策略地圖

E強化社會支持

結合4大構面及4大策略主題，架構符合「強化社會支持」之關鍵績效指標(KPI)

4大構面



策略主題



- 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

由府級「E-強化社會支持」向下延伸「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」等4大策略主題，共計35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優化銀髮安居環境
CC2提升長者福利服務使用滿意度

DC1提供適量公共住宅
DC2推動整合性社區服務

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強化弱勢家庭支持網絡
BP3強化家暴及性侵害防治
BP4精進社福機構服務管理
BP5深化失能者友善環境
BP6協助弱勢就業自立
BP7擴展身障者照顧資源

CP1落實社區整合性照顧服務
CP2鼓勵銀髮族社會參與
CP3強化社區失智症初級預防服務

DP1福利資源佈建
DP2推廣志願服務
DP3結合科技創新聰明防救災
DP4建置共融式遊樂場
DP5補強社會安全網

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

3 107年平衡計分卡-顧客構面

針對內外部顧客研擬9項策略目標，10項關鍵績效指標

策略目標	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」，增能新移民及消弭社會氛圍對新移民的刻板印象。
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)」。
BC2精進機構服務	BC2.1創新專案家長滿意度	BC2.1.1以易讀方式推動心智障礙生命教育。
	BC2.2家長服務滿意度	BC2.2.1推動家長參與監督照顧服務品質，提升家長之服務滿意度。
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之滿意度調查。 BC3.1.2辦理兒童及少年中心活動方案問卷滿意度調查。 BC3.1.3針對本局委託經營管理「無家貧弱民眾緊急庇護中心-平安居」服務使用者進行滿意度問卷調查。
CC1優化銀髮安居環境	CC1.1浩然敬老院院民生活滿意度	CC1.1.1浩然敬老院年度工作計畫。
CC2提升長者福利服務使用滿意度	CC2.1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，了解長者使用福利情形。
DC1提供適量公共住宅	DC1.1公共住宅特殊身分30%保障戶入住率	DC1.1.1辦理30%特殊身分保障戶入住機制計畫。
DC2推動整合性社區服務	DC2.1推動社區辦理整合性社區服務之達成率	DC2.1.1辦理整合性社區服務計畫，提供各項社區輔導及培力工作。 DC2.1.2辦理社區互助計畫補助社區辦理整合性社區服務。

3 107年平衡計分卡-內部流程構面

本構面為核心業務範疇，共計18項策略目標，28項關鍵績效指標

策略目標	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辦理性別平等宣導暨種子人員培力年成長率	AP3.1.1辦理性別平等宣導暨種子人員培力方案。
	AP3.2兒童權利公約法規檢視完成率	AP3.2.1辦理本局暨委外單位同仁兒童權利公約議題等課程。 AP3.2.2召開法規檢視會議。
BP1扶助經濟弱勢者	BP1.1街友脫遊數	BP1.1.1補助遊民工作暨生活重建、生活救助金及相關輔導方案。
	BP1.2脫貧方案完整參與率	BP1.2.1辦理「反轉未來-青年培力希望發展帳戶專案」及二代人力培力計畫。

3 107年平衡計分卡-內部流程構面

本構面為核心業務範疇，共計18項策略目標，28項關鍵績效指標

策略目標	KPI	行動方案
BP2 強化弱勢家庭支持網絡	BP2.1 參與服務弱勢家庭網絡之資源單位數成長率	BP2.1.1 12區社會福利服務中心直接服務、家庭綜合服務--臺北市兒童及少年高風險家庭服務方案實施計畫、起步家庭支持輔導方案、弱勢近貧家戶紓困計畫。 BP2.1.2 辦理兒少服務中心。 BP2.1.3 建構社區網絡支持身心障礙弱勢家庭(辦理身心障礙者資源中心、日間作業設施、早期療育社區資源中心)。 BP2.1.4 社會救助與支持性服務(平價住宅相關支持性服務)。 BP2.1.5 經濟弱勢市民重回勞動市場專案。 BP2.1.6 低收入戶二代培育與支持性計畫等。
	BP2.2 實物銀行物資捐贈單位數成長率	BP2.2.1 辦理臺北市政府社會局實物銀行計畫。
BP3 強化家暴及性侵害防治	BP3.1 家庭暴力高危機案件解列後再列管率(年度)	BP3.1.1 辦理臺北市家庭暴力安全防護網計畫。
	BP3.2 兒少保護通報案件於24小時內，完成分級分類之比率	BP3.2.1 辦理緊急暨危險通報案件保護措施。
	BP3.3 性侵害案件一站式服務使用率	BP3.3.1 提供性侵害被害人一站式服務。

3 107年平衡計分卡-內部流程構面

本構面為核心業務範疇，共計18項策略目標，28項關鍵績效指標

策略目標	KPI	行動方案
BP4精進社福機構服務管理	BP4.1社福機構評鑑(及再予考評輔導)合格等比率	BP4.1.1定期辦理聯繫會報、機構評鑑，精進及確保服務品質。
	BP4.2社福機構人員專業知能訓練完成率	BP4.2.1提升社福機構工作人員照顧知能計畫。
BP5深化失能者友善環境	BP5.1聽語障者溝通服務案量達成率	BP5.1.1辦理「臺北市聽語障溝通服務方案」。
	BP5.2身心障礙者生活輔具服務人數達成率	BP5.2.1提供身心障礙者專業輔具服務。
BP6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。
BP7擴展身障者照顧資源	BP7.1社區日間作業設施年度設置家數	BP7.1.1辦理身心障礙者社區日間作業設施方案。
	BP7.2身障者社區式日間照顧暨日間活動據點設置家數	BP7.2.1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。

3 107年平衡計分卡-內部流程構面

本構面為核心業務範疇，共計18項策略目標，28項關鍵績效指標

策略目標	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。
CP3強化社區失智症初級預防服務	CP3.1社區失智服務網行政區涵蓋率	CP3.1.1建構區域型失智症預防資源地圖及服務網絡計畫。

3 107年平衡計分卡-內部流程構面

本構面為核心業務範疇，共計18項策略目標，28項關鍵績效指標

策略目標	KPI	行動方案
DP1 福利資源佈建	DP1.1社區社福機構佈點數	DP1.1.1成立土地緊盯工作小組。 DP1.1.2精進社會福利地圖。
DP2推廣志願服務	DP2.1志願服務參與人數成長率	DP2.1.1辦理志願服務推廣中心業務。 DP2.1.2補助辦理志願服務教育訓練計畫。
DP3結合科技創新聰明防救災	DP3.1科技創新聰明防救災—與民間組織或廠商簽訂協議家數	DP3.1.1辦理災害救助人力物力及資訊科技支援合作計畫。
DP4建置共融式遊樂場	DP4.1設置完成共融式遊戲場數量	DP4.1.1定期辦理跨局處會議(含秘書長主持及本局召開)。 DP4.1.2定期調查各局處辦理進度。
DP5補強社會安全網	DP5.1市民學習簡易助人技巧的人數	DP5.1.1每年推廣與辦理簡易助人技巧訓練。

3 107年平衡計分卡-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	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。

3 107年平衡計分卡-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	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）



**THANKS
FOR
YOUR
WATCHING**

