

臺北市政府社會局109年外部顧客意見改善說明

一、整體綜合分析：

本府研考會於109年10月23日至11月10日止進行網路及紙本郵寄問卷，期間併同進行e-mail和至少撥通2次電話確認填答狀況(考量紙本問卷陸續寄回，實際回收至11月27日)，社會局(下稱本局)部分，總樣本289份，回收189份、186份有效樣本，總回收率為65.4%，居本次調查本府的10個局處中回收率為第3高。

本局問卷調查回收率逐年上升(本局近3年回收率詳下表1、2)，本次調查期間研考會以電話確認及提醒每位受訪者是否收到問卷調查、填寫與回寄等狀況，並針對填答率較低之局處的受訪對象再次發送電子郵件提醒，故回收率有所提升。

表1：本局近3年問卷回收情形

年度	網路發放	網路回收	紙本發放	紙本回收	總計回收	總樣本數	總回收率(%)
107年	238	79	9	6	85	247	34.4%
108年	305	136	3	2	138	308	44.8%
109年	281	186	8	3	189	289	65.4%

表2：本局近3年問卷回收率(單位：%)

局處	網路問卷回收率			紙本問卷回收率			總回收率		
	107年	108年	109年	107年	108年	109年	107年	108年	109年
社會局	33.2%	44.6%	66.2%	66.7%	66.7%	37.5%	34.4%	44.8%	65.4%

本次滿意度調查內容分為六大類：專業力(專業知識、溝通協調能力、解決問題能力)、服務力(是否提供諮詢窗口、業務窗口服務滿意度、行政效率)、資訊力(政策宣導、網站內容、網站更新速度)之表現、整體評價(整體表現、評分與開放意見)與受訪者基本資料；及本局今年增列題項：針對本市「以敬老卡振興加碼方式推動本市長者活躍老化的政策」。

各選項採5點量表，5分代表非常滿意、4分代表滿意、3分代表普通、2分代表不滿意、1分代表非常不滿意，分數越高代表受訪者滿意度越高，反之亦然。並以百分比分配與平均分數呈現外部顧客對本局滿意度及評分。本局186位外部顧客受訪者回應情形如表3：

表3：本局今年滿意度調查五大問項之百分比與平均數

專業力	1.專業知識滿意度		溝通協調能力滿意度		解決問題滿意度	
	百分比	平均數	百分比	平均數	百分比	平均數
	77.4%	3.96	69.90%	3.80	66.1%	3.77
服務力	窗口提供(有)		業務諮詢窗口滿意度		行政效率滿意度	
			百分比	平均數	百分比	平均數
	94.1%	80.0%	4	69.70%	3.81	
資訊力	宣導政策內容需求符合度		網站內容滿意度		網站資訊更新速度滿意度	
	百分比	平均數	百分比	平均數	百分比	平均數
	69.6%	3.79	59.7%	3.61	61.4%	3.68
整體表現	整體服務表現滿意度			整體服務表現平均分數		
	百分比	平均數	109年	108年	107年	
	73.9%	3.82	79.84	81.2	83.4	
今年新增 題項	以敬老卡振興加碼方式推動本市長者活躍老化的政策					
	百分比			平均數		
	67.3%			3.74		

綜合本次調查結果，以分數來看，專業力、服務力、資訊力、整體滿意度及新增題項等5大問項的個別問題評分皆於3.6分以上，顯示評價偏向滿意。尤以服務力「業務諮詢窗口滿意度」項平均數4(滿意)且滿意度百分比為80%，提供窗口部分高達94.1%為最高，其他在專業力「專業知識滿意度」、「溝通協調能力滿意度」、「解決問題滿意度」；資訊力「宣導政策內容需求符合度」、「網站內容滿意度」、「網站資訊更新速度滿意度」；與整體表現「整體服務表現滿意度」，7項平均數雖小於4，評價仍趨向滿意。另今年新增問題，有67.3%的受訪者表示認同以敬老卡振興加碼方式作為推動本市長者活躍老化的政策方向。本局外部顧客中有176份填答基本資料，相關統計如表4：

表 4：本局受訪者基本資料統計表(填答人數：176)

問項內容	類別	人數	百分比
服務單位性質	私人單位	19	10.8%
	專業團體、公協會、人民團體	125	71.0%
	學術單位	14	8.0%
	個人	9	5.1%
	其他	9	5.1%
業務往來性質	一般業務往來	21	11.9%
	委外廠商	45	25.6%
	輔導及評鑑對象	16	9.1%
	獎補助對象	12	6.8%
	業管對象	4	2.3%
	專家學者	24	13.6%
	政策諮詢對象	5	2.8%
	NGO 或外部團體	44	25.0%
	其他	5	2.8%
主要身分	負責人/主持人	47	26.7%
	部門主管/幹部	89	50.6%
	承辦人/會員	26	14.8%
	其他	14	8.0%
業務往來頻率	非常頻繁	73	41.5%
	有點頻繁	82	46.6%
	不頻繁	21	11.9%

二、外部顧客所提重要開放意見改善說明：

本局109年度共有48則開放意見內容，依議題屬性區分為七種類別，屬「激勵局處同仁」11則、「政策規劃建議、特定政策改進建議」18則、「組織人員管理」9則、「服務品質改善」12則、「加強合作夥伴關係」3則、「加強政策行銷」3則、「其他」4則，其中有部分建議內容橫跨不同類別。本局外部顧客之開放意見內容、建議改善作為與目標重點整理如下表：

(一)激勵局處同仁

外部顧客開放意見	改善作為與目標
<p>社會局老人福利科工作人員都很棒，接洽業務的關懷據點和石頭湯承辦單位同仁都很有耐心解說問題，辛苦了!!</p> <p>感謝社會局給予本單位在照顧服務業務推展及執行的大力支持，期待有更多專案補助挹注及穩定照顧人力，以利維持單位永續經營及提升服務品質。</p> <p>安康社區溝通窗口很友善，溝通很順利！社會局專案能幫助到弱勢團體會員，謝謝！</p> <p>謝謝社會局承辦人員的協助，有任何問題都可以得到協助或解決方向。</p> <p>社會局科室長官及科員業務乘載量高，執行各項業務及宣傳、各類調查密度高，常見加班情況，很辛苦。</p> <p>局裡之全體工作人員皆認真執行份內的工作應給予嘉勉。</p> <p>感謝北市府社會局有嚴密周全的制度，守護市民。</p>	<p>感謝市民及外部顧客的激勵與肯定，針對建議，本局將進行檢視與精進，以提升施政效能，持續努力。</p>

(二)政策規劃建議、特定政策改進建議

外部顧客開放意見	改善作為與目標
<p>房舍管理太差。應設專人管理。(社會局的房子，但委外單位換來換去，各科室和委外單位的人員均非建築/公安/使用分區/房屋修繕...之專家，前一單位的人也沒將屋況交接給下一單位，數年就重新裝修(因為換單位，舊房子在什麼也搞不清楚的情況下，反覆修繕/治標不治本....，效率低落、浪費納稅人的大筆金錢(非治本的修繕、反覆重新裝修...))。應設兩三位專人，專管社會局的房舍，再運用政風、稽核室來控管，必可為納稅人省下相當金額且重要的經費。</p>	<p>本局將持續督導委託單位善盡管理責任，說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本局針對委託經營皆訂有管理契約，並依本市市有公用建物物業管理作業手冊訂定物業管理計畫，對不同場館需求訂定受託單位應履行之責任與義務，包含日常維護保管設施設備，與使用需求具體建議等，大幅減少不必要的支出費用。 2. 為提升場館委託經營品質，本局將監督新舊委外單位交替，原單位務必將場館狀況向新單位詳為說明。
<p>社福大樓相關公設與營運管理須有統籌單位管理不同大樓相關設備、大樓結構修繕、汰舊換新等作業，否則不同科室態度不一，管委會也容易出現局處、科室間互踢皮球，損及服務個案、社區居民需求之事宜</p>	<p>社福大樓管理方式係由大樓相關單位組成之管理委員會共同管理，並由各單位輪續擔任主委，而相關維護管理之公共事務為管理委員會處理之重要項目，可提案於管理委員會研商取得共識後，依會議決議辦理。而軟硬體維護部分則委由物業管理公司辦理。本局將落實主委交接制度與定期召開、參與管委會會議。</p>

外部顧客開放意見	改善作為與目標
<p>每家單位擬定隔年預算時間為10月，期待社會局亦能將相關委託方案於10月或11月公告，以利各家單位了解執行方式、理念是否與單位一樣，讓各單位可以申請或執行，以利隔年一月可以順利依照實施計畫執行，避免已經新的年度開始，卻又還不知道新的規劃、計畫，又要單位執行。</p>	<p>部分計畫須配合中央政策或依前一年度辦理及核銷情形修正計畫內容，因而影響公告時間本局將依實際情形評估提早公告相關訊息，以利各民間單位進行相關準備及提供廠商合理作業時間，俾利服務銜接。</p>
<p>希望社會局可以充分落實「機關委託社會福利服務廠商評選及計費辦法」的執行，社會局任何公開委託的方案都能夠與民間社福團體事前建立溝通討論的機制以及合作夥伴的關係。</p>	<p>本局辦理社會福利採購案，皆依政府採購法及相關子法辦理。另本局於規劃委託案前，會邀請專家學者及實務界工作者共同參與規劃；委託後，除至少每季召開聯繫會議，了解受委託單位需求外，受委託單位如有任何困難可立即反映，並即時處理，持續與民間團體保持充分溝通管道及平等合作之工作模式。</p>
<p>因應中央變動或社會局精實化需求影響與委外單位合作關係，然後續政策變動未能盡早規畫或明朗化，影響委外單位的服務規劃。</p>	<p>本局配合中央政策調整相關政策規劃，若有異動擬盡早公告周知。此外，本局已有定期召開各類委外方案或機構之聯繫會議，增加雙方溝通機制與了解受託單位需求。</p>
<p>場地維護跟區隔及管理，能再貼心些，以維委辦單位及服務族群安全，尊重政府照顧遊民的心意，但辦公室外面便是遊民睡覺區域，有時又有遊民吵架打架或喝醉酒遊民擾亂或睡在出入門口，而我們服務對象又幼兒或兒童家庭居多，有家長也反應此問題或因此不敢進來，也曾經有小朋友被門外遊民吵架聲嚇到，如何也兼顧其他族群權益，希望有效管理。</p>	<p>本項建議將納入場地規劃與維護之參考。</p>
<p>精神障礙可到宅長期關懷的生活重建服務消失，這部分的服務空缺補不起來。</p>	<p>臺北市有4家精障會所提供外展服務，可增加精障者更多元選擇。</p>
<p>我是在位於士林區三玉福利大樓，大樓每層是社會局不同科的委外服務單位，大樓年久，經常有許多修繕問題，或是費用要分攤，在參與大樓管委會中發現社會局內的橫向溝通不良，事情推來推去，出席人員經常更換，來管委會都不清楚狀況，影響、耽誤大樓事務的討論。另外請局內注意委外場館的營運，並派員主持大樓管委會。三玉大樓多年的管委會由委外方案辦理，都不是局內的人員，很難決定事情，例如早過20年限的電梯屢次夾人，造成人員、個案、民眾的安全問題，委外方案不斷各自向承辦人反映，但承辦人們都不瞭解場館的問題，所以一拖再拖，直到民眾向議員陳情，士林區公所、社會局才</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 考量三玉福利大樓委外廠商長期營運虧損，故本局於委外標案契約中並未規定廠商需分攤電梯修繕費用。若三玉福利大樓民眾需搭乘電梯，建議於大樓管委會提案停車場業者免分攤電梯維修費，仍可供大樓使用者或訪客開放使用電梯，另相關建議部分，本局將轉知應安公司，請該公司改善。 2. 本局將持續請各大小主委(受託單位)落實執行應辦事項，盡量使用通訊軟體即時溝通，於管委會留下重要案件之進度紀錄。

外部顧客開放意見	改善作為與目標
<p>比較重視，因為更換電梯的費用龐大，需要社會局相關科室共同討論，民間根本無法處理，今年台北市家暴中心扛起主委的責任，積極處理，才有改善，但是明年將換主委，社會局應討論派員主持管委會，協助委外場管問題，讓社區民眾持續信賴社會局、樂於使用場館。另外社會局秘書室應該對委外的廠商的績效嚴格。三玉福利大樓地下停車公司應安公司，身障車位劃分以及對身障者停車不友善，之前說沒錢分攤電梯維修費用，所以不使用電梯，要求使用者走樓梯，或是走車道上樓，造成本棟福利大樓身障者及使用娃娃車的民眾上樓困難，應安公司亦遭本里里民及民眾向議員陳情、投訴，造成工作人員困擾，請應安公司改善，應安公司人員傲慢、常常以在這裡營運都沒有賺錢來塘塞，這樣的公司居然能長期承接，讓人不知道秘書室委外的標準是甚麼，加上與會的秘書室承辦人不聞不問，在管委會議上也經常說不知情，態度十分消極，說不關他們的事。讓委外的單位在會議上對社會局科室之間的溝通感到失望，也易讓人看社會局笑話。</p>	
<p>可加強與 SDGs 議題的接軌！</p>	<p>目前本局已有部分業務與 SDGs 接軌，如委辦之「台北 NPO 聚落」已依進駐管理辦法明定進駐單位發展使命須符合聯合國永續發展目標(SDGs)、各項福利服務推展持續配合國際潮流(如 CRPD)，以確保弱勢族群之權益。</p>
<p>社會局各科室間有些重複的業務項目，應行內部進行整合</p>	<p>本局現已針對部分重複業務進行整合，以利民眾申辦，如已調整申辦長照失能輔具的服務單位、本局建置輔具系統整合申請流程等。</p>
<p>增加更多實務工作經驗者加入顧問或專家團隊，以利了解社會現況，創造並爭取真正符合人民需求服務。</p>	<p>感謝提出共同合作的建議，本局各委員會、小組會議、聯繫會報、年初政策說明會等，皆為提供各機構、單位交流溝通之管道。</p>
<p>各老人中心的獨老人數不一，人力補助可否依獨老人數而有差異</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 獨居僅為生活型態。獨老服務為各中心服務項目之一，其人力補助不宜單以獨老人數而有差異。 2. 考量老人服務中心辦理業務之多元性，本局除依契約補助主管人力及社工人力外，中心得另案依相關補助計畫申請人事費或業務費等(如：辦理失能老人餐飲服務等)。

外部顧客開放意見	改善作為與目標
<p>社會局管理居家服務單位，應更嚴格，另，在規範上應規定，只要接受派案，即需接案，否則會常常出現挑案狀況，謝謝。</p>	<p>本市設立之居家服務機構不定期查核至少各1次。而本局於110年度訂定長期照顧服務機構扣點及查核原則，以規範居家服務機構之服務情形，另針對挑案狀況，業已規劃特殊情形派案原則，以保障居家服務需求者之權益。</p>
<p>有一些政策執行前應先評估其可性及方便性，不然會讓一線工作人員很辛苦。(例如：很多長輩對發放敬老卡覺得不方便也不理解，讓第一線的社工人員費很多時間解釋，長輩還是無法接受。)</p>	<p>針對敬老卡申辦方式，本局業於年滿65歲前一個月致送社會福利宣導單張，俾長者了解相關福利。</p>
<p>針對長期照顧社區整合服務(石頭湯)的政策及執行指標不夠明確，政策擬定時應全面充分評估，以免造成執行單位業務推行困難。</p>	<p>有關社區整合照顧服務計畫政策規劃及執行指標，本局每年皆辦理至少2場次專家學者諮詢會議及跨局處討論會議，另亦邀集執行單位共同討論及研商執行情形及困境。於110年擬定下一年度政策時，將視情況邀集執行單位及專家學者，討論與研商政策內容，俾執行單位推行政策規劃內容。</p>
<p>為爭取或創造民眾福利的單位，卻相對於其他單位處於弱勢，如同我國社工處境，近貧服務赤貧，弱勢服務弱勢，應力求突破現況，落實專業形象建立，先爭取自身權益，再談為民服務。</p>	<p>本局將持續落實社工人員執業安全督導機制及支持措施，相關說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本局均秉持專業立場，在專業、信念、價值的基礎上處理每一個案件，將來也將秉持相關立場，以更有效快速的方式協助第一線工作人員，降低工作人員壓力，協力推動政策。 2. 對於社工自身保護權益部分，本局已訂有「臺北市政府社會局社會福利工作人員人身安全維護要點」、「臺北市政府家庭暴力及性侵害防治社工人員人身安全風險管理與危機處理要點」。並公告「臺北市政府社會工作人員勞動權益與執業安全工作小組處理申訴案件流程圖」，以保障社工員勞動權益。
<p>花費諸多時間回應議員索資，可惜了社會局的量能。社會局很努力了，面對議員不合理的索資應回應回去，不然轉嫁到公辦民營單位，造成非常多的行政業務會影響到原本對服務對象的服務。</p>	<p>將加強與媒體、民代的應對方式，讓媒體與民代能更理解本局政策的規劃理念。對於業務政策的推動，盡力於事前向議員溝通，減少收辦索資案件數量。</p>

(三)組織人員管理

外部顧客開放意見	改善作為與目標
約聘人員流動過大，接手業務不夠熟悉。希望承辦相關業務同仁可以減少異動。人員異動頻繁，造成業務的傳承上經常有斷層，需要花較多時間溝通。人事穩定度待提昇，尤其主管職，否則會影響專業力積累。	人事異動是多單位的現況，除有相關久任制度外，將強化及落實職務代理、人員交接、社工人員分級訓練，以增強業務處理能力，避免業務斷層產生。另透過定期的新人訓練、個別督導、團體督導、直接服務手冊的研習與運用，協助新進人員盡快上手。
人員的工作好像變多變忙碌了，相對熱忱度感覺稍微下降。	感謝指教，將提醒同仁應更友善解說，提昇為民服務品質，並持續維持彼此良好的互動。

(四)服務品質改善

外部顧客開放意見	改善作為與目標
電話分機經常忙線，聯絡事務會遇到困難	因本局業務擴增致電話繁忙，目前已與部分委外單位多有建立 LINE 群組，可多加運用。而部分常見問題將更新於本局網站供民眾查詢，並提供予1999話務中心俾其協助回覆民眾。
希望在跨部門平行溝通上能夠順暢，讓服務可以順利推動	本局將加強與相關局處、往來單位之合作溝通及資源連結，減輕工作負擔與提昇效率，並盡力朝向更友善的夥伴合作關係前進，維持彼此良好的互動。
業務窗口應積極協調與公部門合作上的困難，並積極協助民間單位在業務處理之困難。	透過區域網絡會議，加強聯繫溝通，促進公私部門的了解，降低彼此期待的落差，達到良善的公私協力合作關係。
社會多數服務性質的業務委託民間執行，在業務相互溝通以及共同解決問題的能力上，社會局的業務承辦人需要更多的訓練。許多的衝突與誤解多數都出在溝通及態度上。與民間團體如果是夥伴關係，很多社福議題應該是共同努力。部分工作人員態度傲慢，自我意識強，人員更換頻繁，業務不熟，橫向溝通不良，造成民眾的困擾。	加強本局人員服務禮貌訓練，並提醒同仁應更友善解說，提昇為民服務品質與達到良善的公私協力合作關係。
作為顧問，除了我倡議台北市 NPO聚落接受諮詢，其他會議諮詢幾乎沒有。	本局將依顧問長才與專業邀請至各式會議或委員會，協助本局推展社會福利相關事務。
對於家暴案件處理極不滿意，男童受虐未能有效追蹤且隨意結案，何以服務退步至此？從前不是這樣。市長夫人對兒童權益非常關心，卻完全沒有反應在施政上，非常令人失望，建議家暴中心應徹底檢討。	1. 針對反映男童案件，家防中心自受理通報後即開案服務迄今，對於歷次通報事件皆派員進行調查，並依男童之需求及家庭變動等因素調整服務內容，以及結合親屬及社區照顧資源，進行家庭維繫計畫，期間遇有需多單位共同介入服務時，尚召開跨網絡會議研商各單位加強服務策略的執行，並未結案，受限保護個案隱私及保密原則致無法鉅細靡遺對外公開案情說明，致外界產生疑慮，實有兩難之處。男童持續輔導安置，對於父母亦再提供親職教育。

外部顧客開放意見	改善作為與目標
	2. 家防中心於 109 年 11 月 18 日邀集外部學者專家、相關局處及學校召開「跨局處檢討會議」；109 年 11 月 20 日亦再針對兒少保護在案再通報處置措施及高危機會議操作與會議品質管理召開檢討會議，面對問題深切檢討。 3. 擬於 110 年 3 月前建立兒少案件親職教育成效檢視機制，及建置服務中再進案之督導派案、複核規範。辦理兒少保護風險評估工具(SDM)初階、進階訓練，強化兒少保護社工調查及評估之能力。
E 化時代，應廣納熟悉此領域人才，以發展真正 E 化管理系統；對的系統事半功倍，錯的系統事倍功半，勞民傷財，浪費納稅財源。	本局 E 化作業皆由業務主責單位與資訊室溝通及確認，並持續以滾動式修正系統需求，以期確實簡化行政流程。
應再簡化核銷業務	有關反映應再簡化核銷業務，本局辦理核銷係依據各業務科所訂合約規範、「本局公辦民營、方案委託及補(捐)助案件經費核銷手冊」及「政府支出憑證處理要點」辦理，近年均已朝簡化核銷方向辦理。
宣傳信件，建議寄發時符合各領域單位，避免收到非自己領域的信件。	宣傳性質係以多元廣泛的態度寄發，單位可依需要採用，後續將依對象類別轉知有關訊息。

(五)加強合作夥伴關係

外部顧客開放意見	改善作為與目標
建議社會局同仁跟外單位同仁能以信任、合作的態度工作。 單位人員的不信任溝通，許多時候政策作法都是一鍵布達，說明與輔導作法是沒有或者不完全的，去電詢問常換來自己去與質疑。 希望以夥伴關係與民間團體合作，共同面對及解決難題，並更主動積極溝通及瞭解團體需求。	感謝指教，將續予提升同仁專業，以利彼此合作互惠。本局與民間單位屬夥伴關係，故相關政策會透過諮詢或說明會蒐集各方意見與建議，持續溝通與召開聯繫會議。本局將盡力朝向更友善的夥伴合作關係前進，維持彼此良好的互動。

(六)加強政策行銷

外部顧客開放意見	改善作為與目標
長安西路身心障礙中心，大廳連個放身心障礙團體服務及活動簡章的地方都沒有，非常失格。	目前本市身障服務中心一樓服務大廳佈告欄、報章區、電梯公布欄皆有提供放置海報及活動DM之空間，另本局及本市大同、中山區身心障礙者資源中心之官網亦有提供身心障礙團體公告活動訊息，後續可視需要於一樓公共電腦區域設置DM架，供身障團體放置活動簡章。

外部顧客開放意見	改善作為與目標
針對長照部份，是否可以有更簡單的查詢方式及更詳細的說明，以便民眾清楚相關政策及政府補助。	長照業務現已設立單一諮詢窗口，由臺北市長期照顧管理中心(本府衛生局權管)，受理長照服務的申請、補助及各項資格等，亦可逕洽1966長照專線諮詢。
政策缺乏新亮點	感謝指教，本局將持續透過多元宣傳管道提升社福政策能見度與提昇宣傳觸及率，本局局長已於109年10月接受臺北廣播電臺專訪、本局已運用捷運燈箱宣傳社福政策。

(七)其他

外部顧客開放意見	改善作為與目標
社會局業務十分繁雜，卻也很重要。感覺上，來自市府首長的支持不多。	市府首長對於本局業務均予支持，本局將持續為臺北市民提供更優質的社會福利服務。

本局已將本次調查內容及外部顧客所提相關建議內容請各相關科室加以參採，作為業務精進方向外，並宣導各單位應多與外部顧客進行深度交流座談以獲得較貼近服務使用者之政策改善建議，使本局未來施政更貼近民意，符合需要。