

臺北市政府社會局110年外部顧客意見改善說明

一、整體綜合分析：

本年度配合本府推動E化及因應新冠肺炎（COVID-19）疫情，避免紙筆共用傳播病毒，採網路調查辦理。本府研考會於110年10月18日至10月29日進行網路問卷，問卷發送以電子郵件為原則，行動電話簡訊通知為例外，社會局(下稱本局)部分，總發放數、有效樣本291份、回收175份，總回收率為60.14%。

本局問卷調查回收率較去年略低(本局近3年回收率詳表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。

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(%)
108年	305	136	3	2	138	308	44.8%
109年	281	186	8	3	189	289	65.4%
110年	291	175	0	0	175	291	60.14%

表2：本局近3年問卷回收情形

局處	網路問卷回收率			紙本問卷回收率		總回收率		
	108年	109年	110年	108年	109年	108年	109年	110年
社會局	44.6%	66.2%	60.14%	66.7%	37.5%	44.8%	65.4%	60.14%

註：110年採網路調查，未發送紙本問卷

本次滿意度調查內容分為五大類：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。本局175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四大問項百分比與平均分數

專業力	專業知識	溝通協調能力	解決問題能力
	81.14%	76%	70.86%
服務力	有無諮詢窗口	諮詢窗口服務	行政效率
	98.82%	83.53%	75.29%

表3：本局今年滿意度調查四大問項百分比與平均分數

資訊力	宣傳政策符合需求	網站內容		網站資訊更新速度
	74.56%	71.60%		73.96%
整體表現	整體服務滿意度	整體服務表現平均分數		
		110年	109年	108年
	80.72%	82.45	79.84	81.2

綜合本次調查結果，本局「服務力」有98.82%調查對象表示有提供業務諮詢窗口，83.53%調查對象滿意業務諮詢窗口服務；「專業力」中「專業知識滿意度」滿意達81.14%，其他如「溝通協調能力滿意度」、「解決問題滿意度」及資訊力中「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」滿意評價為7成以上，仍趨向滿意，推估其原因可能與本次問卷填答者選擇「普通」占比較高，致調查對象對本局評價趨向中間值而造成滿意度略為下降；整體而言，有80.72%調查對象滿意本局服務，本局整體服務表現分數為82.45分，較109年進步2.61分。本局外部顧客中有162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：162)

問項內容	類別	人數	百分比
服務單位性質	私人單位	10	6.17%
	專業團體、公協會、人民團體	120	74.07%
	學術單位	8	4.94%
	個人	11	6.79%
	其他	13	8.02%
業務往來性質	一般業務往來	29	17.90%
	委外廠商	56	34.57%
	輔導及評鑑對象	20	12.35%
	獎補助對象	11	6.79%
	業管對象	3	1.85%
	專家學者	15	9.26%
	政策諮詢對象	2	1.23%
	NGO 或外部團體	23	14.20%
	其他	3	1.85%
主要身分	負責人/主持人	33	20.37%
	部門主管/幹部	85	52.47%
	承辦人/會員	33	20.37%
	其他	11	6.79%
業務往來頻率	非常頻繁	83	51.23%
	有點頻繁	71	43.83%
	不頻繁	8	4.94%

二、外部顧客所提重要開放意見改善說明：

本局110年度共有38則開放意見內容，依議題屬性區分為六種類別，「激勵局處同仁」17則、「政策規劃建議及特定政策改進建議」14則、「組織人員管理」1則、「服務品質改善」6則、「加強合作夥伴關係」5則及「其他」5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

建議	改善作為	目標
員工工作量大，態度負責認真	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。	對於正向激勵表示感謝並持續維持。
2.本人對各科室承辦人員夙夜匪懈、戮力辛勤的精神表示感謝。		
非常感謝非常滿意		
滿意：跟過去一年比起來，跟社會局同仁合作感覺比較親民，願意站在民間單位立場跟我們好好溝通，彼此也比較有像合作的關係，而不是從屬關係。		
滿意		
凡事盡心盡力為民服務		
加油		
疫情期間，謝謝社工科貼心提供防疫物資以維社工安全，也謝謝安排施打疫苗事		
行政人員很認真		
基層工作人員專業訓練及服務的熱忱可以再提升.非常感謝周局長，科長及主管們為民服務的熱忱，及積極參與的態度.		
4.對E化服務、市民服務漸漸有感，是團隊的功勞，值得肯定！		
社會局各位同仁辛苦了！		
老人科照顧股承辦蘇○○、張○○，非常幫忙業務執行，希望可給其鼓勵。		
大體上均為滿意，故目前尚無其他建議。		
社會局老人福利科，辛苦了		
辛苦了		
還有進步空間		

(二)政策規劃建議及特定政策改進建議

建議	改善作為	目標
面對市議員無理的索資可以有回應的能力		

建議	改善作為	目標
<p>請盡量避免短時間(當天或三天內)要求機構即須回覆，需時間處理的事務</p> <p>臨時處理事件過多，且常需在短時間內處理，造成困擾</p>	<p>本局推動各業務政策前，盡力積極與民意代表溝通，以爭取對本局規劃政策理念的理解與支持。本局盡量避免急迫索取資料情事發生，給予合理的辦理期限，讓相關單位有充裕的時間回覆。定期檢視業務相關資料內容，以強化各單位索取資料的業務處理能力。</p>	<p>盡力爭取各界對本局政策推動之支持與理解。</p>
<p>希望核銷的項目能夠在預算額度內更有彈性運用，謝謝！</p>	<p>本局核銷項目預算彈性運用部分，係各單位依據「衛生福利部推展社福補助經費申請項目及基準」、「實施計畫或補助核定表」、「本局公辦民營、方案委託及補(捐)助案件經費核銷手冊」、「各合約規範」及「政府支出憑證處理要點」等相關法令規定，開放彈性運用。</p>	<p>依相關法令與規範辦理核銷。</p>
<p>社會局與機構討論事務時，請站在機構與服務對象平衡的角色，而非為了擔心被民眾陳情而期待服務單位有較多的要求或退讓</p>	<p>本局遇有相關問題，會先了解各方意見，盡量尋求問題處理之衡平性。後續將加強本局與合作單位之溝通聯繫。</p>	<p>達到良善的公私協力合作關係。</p>
<p>重要政策應多開放討論，提供意見交流管道及平台。</p>	<p>本局透過各委員會、小組會議、年初政策說明會等，提供各機構、單位交流溝通之管道，並依各顧問及委員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。本局各單位亦透過電話、LINE 群組、聯繫會議與督考會議等討論平台，以了解單位的困難及需求，並在符合計畫及服務對象需求上，皆予尊重及支持。後續將加強本局與合作單位之溝通聯繫。</p>	<p>達到良善的公私協力合作關係。</p>
<p>對於延續性的招標案的執行時間與公告時間有時候太過拖延~可以改善招標流程，避免延宕</p>	<p>本局設有招標相關監督機制及流程，以控管本局各招標案件進度與流程(如臺北市政府社會福利類勞務採購案件重新招標作業期程檢核表)，及定期檢視與列管應上網公告案件、辦理評選/審案件、應辦理招租案件、工程進度等，並盡可能提前辦理招標作業，以給予廠</p>	<p>將持續定期檢視相關案件進度與精進流程。</p>

建議	改善作為	目標
	商合理作業時間與避免服務與計畫銜接延宕之情事發生。	
政府委託案的行政作業可以更簡便，不要花太多時間在行政上	本局委託案件依不同委託需求與類型訂有不同規範與流程。現行本局委託經營案件係循臺北市市有財產委託經營管理自治條例（OT）之標準作業程序辦理，而招標案執行均依照相關流程辦法進行，在可控範圍內盡量簡化行政作業，減少於行政作業花費過多時間。	在可控範圍內盡量簡化行政作業。
社區志工普遍不足，政府單位若能立法，志工服務時數，若能換得以後被服務時數，以及學生在學期間需在地有服務社區組織的時數學分，才能解決服務志工嚴重缺額的大問題。	感謝提供建議。志願服務時數儲存提領措施(即「時間銀行」)係強調「互助」，其本質、精神與志願服務「不以獲取報酬為目的」的理念不盡相同；而學生服務學習係依教育局「臺北市各級學校推展服務學習實施要點」推動，服務單位由學校自行認定，社區單位如有需求可逕洽學校研議合作方案。	持續落實與推廣本市志願服務。
對於影響身障者權益的一些政策或是作為，希望能夠在規劃過程讓更多身障朋友可以參與以廣徵意見，並於規劃完成實施過程中能夠充分宣傳讓大家能夠獲知，並於後續追蹤評估過程中能夠讓身障朋友參與，而不是只有專家學者的意見。	本局政策研擬皆考慮兼顧各族群權益，對於身障者影響較大之政策及措施亦可於本市身心障礙者權益保障推動小組提出相關建議並進行討論，且該小組已有4成成員為身心障礙者並兼顧各障別均衡，並於會議充分表達意見。另本局將宣導相關局處於制定政策時邀身障者參與，多傾聽身障者意見。	使政策與服務措施，符合民眾需求。
對於身障福利及長照的宣傳應該長期進行且滾動修正，因為有時法規及政策都會修改，而且像長照恐怕很多人還是霧煞煞。	本局身障者福利業務內容均定期更新於社會局官方網站，各業務均有聯繫方式，民眾如有相關問題歡迎來電本局。而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。	持續透過多元管道宣傳相關政策。如有疑問，可洽詢本市長照單一諮詢窗口，1966長照專線諮詢。身障者福利諮詢可洽本局02-2720-8889分機1617、6964、1615。
長照服務網站資訊內容要定期更新，並提高正確率	本局每月定期更新社會局官方網站相關常見問題、工作職掌及聯絡方式等，亦定期配合新	本局每月定期檢視與更新網站相關資訊正確性。

建議	改善作為	目標
	聞稿、公告等方式更新最新資訊，將持續加強資訊內容更新頻率及正確率。	將持續加強資訊內容更新頻率及正確率。
有些政策執行面必須跟社區實際狀況配合，這樣才能事半功倍，例如：獨老關懷這一部份，社區協會因個資問題根本難以取得實際須關懷的獨老長輩名單以及緊急家屬聯絡人，導致近月來發生不與鄰居往來的獨老因突發性腦溢血被緊急送到忠孝醫院，院方無法找到緊急家屬聯絡人，協會也無從幫忙找尋聯絡。這是執行面的難處。	本市列冊獨居長者均由14家老人服務中心或社會福利服務中心關懷，相關資料因應個資法保護確實無法對外提供；倘社區協會知悉轄內有獨居老人，可逕向該區老人服務中心通報俾利即時提供關懷，另協會亦可成為獨居認養單位，共同關懷長者。	本局已設有通報與服務獨居長者相關關懷機制。
應該廣為鼓勵社區協會團體多開設運動訓練課程，持續性按年長者的體能，關節活動程度分級訓練年長者身體反應的靈敏度才能避免意外跌倒或意外傷害降低造成傷害的嚴重性。也能藉由推動運動處方簽的概念，實質做到健康資源的浪費。	有關社區有開設長者運動訓練課程之需求，以訓練長者靈敏度，降低意外傷害性之建議，本局回應如下：本局配合衛生福利部辦理預防及延緩失能照護計畫，鼓勵社區各據點辦理相關運動課程，並由專業指導員依據各長者狀況安排相對應活動。而社區鄰里組織亦可透過本局社區發展補助計畫，推動相關服務。	本局配合中央與本局政策鼓勵社區辦理相關計畫。

(三)組織人員管理

建議	改善作為	目標
人員流動性過高、新手承接業務需要時間熟悉。	人事異動是多單位的現況，本局有久任制度外，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。	營造良好友善職場環境，以期減少同仁流動率。

(四)服務品質改善

建議	改善作為	目標
身障科各科室承辦人員，因多元業務，偶會對民眾所諮詢的問題未能詳盡說明、解釋及及時回覆，可討論某科室是否有必要增編人力。	將加強新進人員教育訓練，除增加其熟悉業務與落實職務代理、專業度、溝通技巧外，亦加強本局與合作單位之溝通聯繫，並以實地查核、小組會	達到良善的公私協力合作關係。
業務承辦窗口應熟悉業務內容，即時傳遞訊息，並完整布達訊息讓所有單位知道，		

建議	改善作為	目標
公文按時處理不要到快逾期才來反映內容有誤，經費核銷太慢。	議、聯繫會報等，提供各機構、單位交流溝通之管道。	
專案承辦窗口之專業及溝通能力，誤導申請計畫單位之作業延宕，造成許多人力及物力的浪費已向承辦人之長官說明，長官有立即介入協助，展現高績效與全力支持。為免影響社會局及市府之形象，建議妥善承辦窗口人事安排。		
溝通協調能力很弱，反應事情獲得的回覆並不專業，對於政策掌握有待努力		
原本採紙本的社區發展補助專案申請及核銷今年改為採網路社區補助平台。但其該補助平台穩定性待改善（110年4月我曾經輸入專案三資料，但資料卻遺失）及使用者的便利友善性需提升。否則，感覺只是把原本紙本作業的工作量交給協會申請人承擔，而且還要花兩次工輸入（本機電腦規劃時輸入一次及社區補助平台再輸入一次）。建議刷卡機下載程式也能支援 Mac OS。另，除了線上填寫問題單提報問題外，建議增列問題支援電話及服務時段。如此，而線上問題單加上電話說明溝通較有效釐清與解決問題。謝謝～	<p>感謝社區伙伴支持及回饋意見，將持續滾動修正系統需求，簡化行政流程，以促進系統人性化，讓系統在資料保存與成果呈現可更優質。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 系統網路服務穩定性與本府網路架構有關，將持續與本市、本局資訊單位合作。 2. 本系統預設刷卡機下載程式與 Mac OS 版不同，建置需求尚需討論。 3. 有關系統使用問題反映與處理部分，本局將加強檢視線上問題單回應頻率，以便即早協助使用者解決問題。 	本局將加強檢視線上問題單頻率，俾便及早協助使用者解決問題。
設局長信箱，廣納建言，有些聲音多數人知道但到不了上頭	感謝提供建議。本市反映建言管道途徑多元，有「1999市民熱線」與「單一陳情系統 Hello Taipei」，社會局亦在官方網站設有意見信箱。進入建言反映之實際操作方式簡述說明：民眾於本市境內可透過手機直撥1999反映相關意見。民眾可於通訊設備進入市府網頁點選單一陳情系統，與進入本局官方網站/聯絡我們/意見信箱項下；或至手機台北通 APP 進入 Hello Taipei，輸入相關意見。本府相關局處會儘速處理與回復。	本府與本局已設有反映意見管道。

(五)加強合作夥伴關係

建議	改善作為	目標
任何政策與執行請將心比心，目前感受到貴局展現一種「又要馬兒好，又希望馬兒	感謝指教與建議，本局秉持公部門與民間團體之「合作關	達到良善的公私協力合作關係。

建議	改善作為	目標
不吃草」的意念。請珍惜民間團體，尤其是發動志工、培訓規劃、關懷長者，這些都不是辦公室動動滑鼠、發布考核辦法就可以辦到的。請公務體系看到這些用心與努力，讓人感受互相尊重的關係才能長遠。否則從社會局來的各種「指導」，如何帶領我們去到政府做不到的地方，為社會帶來真正的福利呢？	係」，共同目標為促進市民相關福利福祉。本局透過定期輔導考核、不定期實地訪查、召開各項服務之聯繫會議，如有待溝通處，亦可於該會議中提出。	
NPO 組織與社會局關係，希望能是夥伴關係，共同服務弱勢族群，共同解決問題，彼此是以尊重為主，而非上對下的監督。非常謝謝~	本局與民間單位屬夥伴關係，透過多元途徑保持溝通與合作，如各式委員會、說明會、聯繫會議、實地訪查、電話聯繫等，了解實務執行情形，亦聽取單位意見與建議，以強化雙方合作之共識。有關兒少權益倡議與維護，目前已在兒少委員會進行跨局處討論與倡議，並已向各局處宣導有關兒少權益事項應邀請兒少代表出席，未來將持續精進兒少權益宣導作為。	達到良善的公私協力合作關係。
以委外單位的角度，會期待社會局在與其他跨部會的合作上，進行更積極的溝通協調，特別是在兒少權益倡議與維護，需要進行大規模宣導，而非只有社政去維護兒少權益，因為這是跨部會的事情。		
社會局對一般百姓及非營利組織，包括態度應該是協助與合作，非公務門陳習官腔官調。		
鼓勵社會局承辦窗口，可以多到委託專案地點多走動關懷、輔導，建立友伴關係，不是長官角色而已	本局同仁定期訪視委託與補助案件之機構、公辦民營場館、委外單位辦公室等，了解現場服務與團體運作情形，與一線工作者開會交流、聽取建議，以強化雙方合作之共識。後續將加強本局與合作單位之溝通聯繫，並以實地查核、小組會議、聯繫會報等，提供各機構、單位交流溝通之管道	達到良善的公私協力合作關係。

(六)其他

建議	改善作為	目標
不滿意:給的訊息不夠明確，讓執行上會心生疑慮，尤其在新冠肺炎疫苗上。	本市為守住全球新冠病毒疫情與守護國人健康與安全，積極溝通與配合中央流行疫情指揮中心相關防疫政策。疫苗政策係配合中央流行疫情指揮中心及本市疫苗規劃政策辦理。市府疫情期間之因應相關訊息彙集於臺北市政府網頁之「臺北市嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)專區」，本局官方網站亦有「傳染病與防治專	持續配合中央流行疫情指揮中心與本市相關防疫政策。
疫情期間有些政策或受指揮中心所致，稍有傳達不及時或不明之處。整體而言滿意。		
今年疫情十分嚴重，社會局在對社會福利的專業人員在疫苗的注射上表現得十分不積極。尤其在從三級降至二級時，中央下達要求服務逐步解封的要求下，許多第一線的專業工作人根本沒有打第一劑疫苗，即使打了有的尚未滿14天，		

建議	改善作為	目標
<p>要逐步解封提供服務讓專業工作人員十分擔心。當我們看到連醫院的募款志工都能第一時間打到疫苗時，社福從業的專業人員只能用心寒來形容內心的憤怒。截至目前為止，第一線的專業工作人員都未能透過安排施打第二劑疫苗。尤其目前服務都已開展，第二劑疫苗施打後。因為疫苗的身體反應必須要給員工施打疫苗假，服務如何繼續也是個問題。幼兒園教師反應後，市府就考慮要加開周五晚上或周六的施打時間。我們就沒有看到社會局在這方面的積極作為。我也向社會局反映過：社會局不能只照顧社會局委託的方案中的專業人員，對於真正在台北市有提供專業服務的工作人要一併處理，大家同處一個辦公室如果真有人感染是所有同仁都要居家隔離，社會局委託的方案一樣無法提供服務。疫情期間社會局也不曾與民間的社福團體進行溝通，了解第一線的實況。我們經常面對的都是片段的資訊。總之，在這次的疫情中我們未能感受到社會局對社福專業人員的關懷與關心之意。</p>	<p>區」，供民眾與民間團體和機構查詢相關訊息。</p>	
<p>防疫相關規定及措施太晚到位</p>		
<p>可把疫情期間社會局的因應量能及實作 know how 整理，展現市府的特色！</p>		

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。