

2020

臺北市政府社會局 策略地圖及平衡計分卡



K P I

目錄

Contents

1

組織
架構

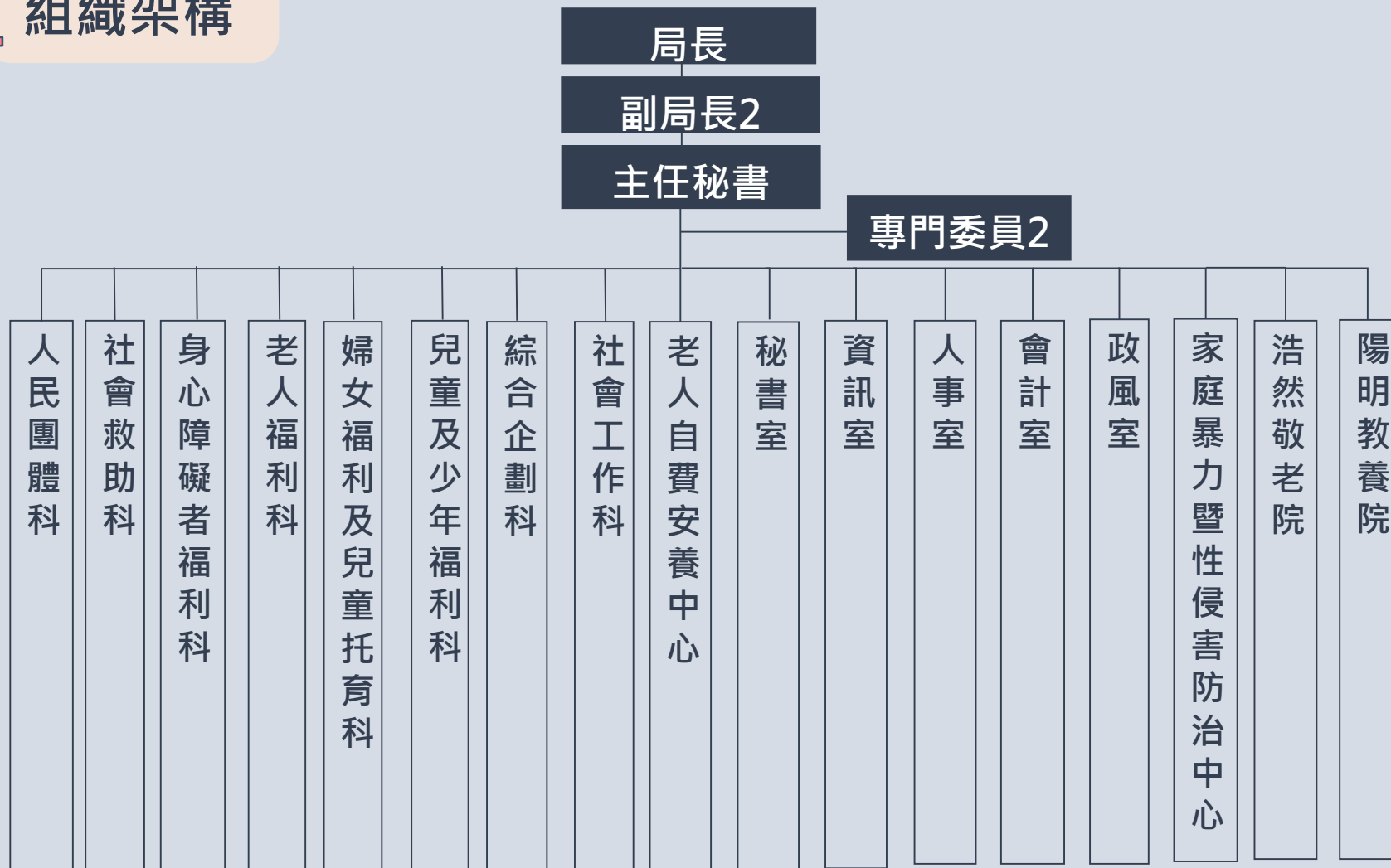
2

策略
地圖

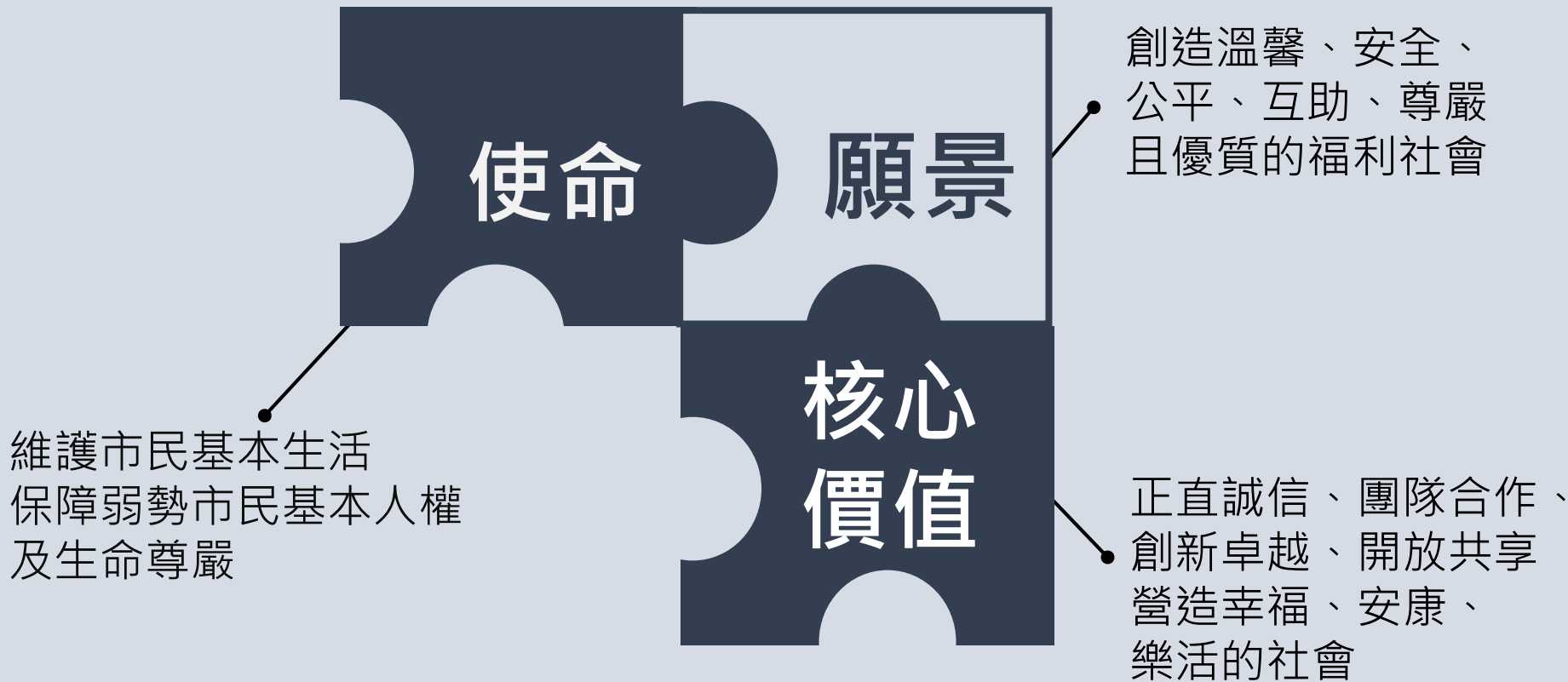
3

平衡
計分卡

1 組織架構



2 策略地圖



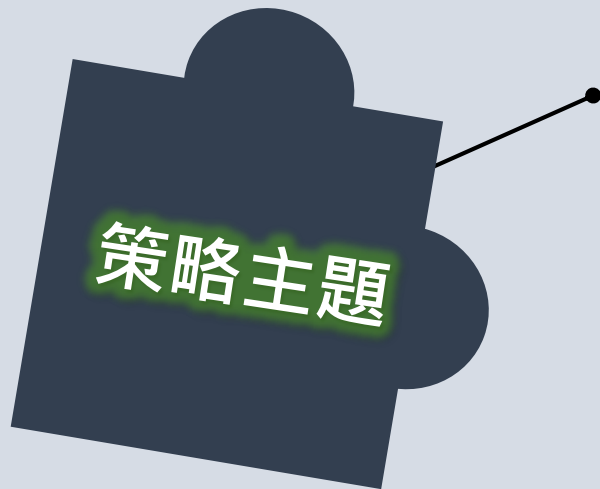
E強化社會支持

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** 打造友善生養環境
- 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打造友善生養環境」、「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23項策略目標

A

打造友善生養環境

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完善兒少福利服務
AC2完善托育照顧服務

BC1完善身心障礙福利服務
BC2經濟弱勢穩定就業維持
基本生活

CC1提升長者福利服務使用滿意度

DC1強化市民社區安全互助意識

內部流程

AP1提供托育照顧服務
AP2建構完善的弱勢兒童照顧
環境
AP3強化新移民社會支持

BP1深化身障者友善環境暨
擴展照顧資源
BP2扶助弱勢就業自立

CP1長照資源布建
CP2促進長者社會參與

DP1強化社會安全網
DP2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6項策略目標，9項關鍵績效指標

策略目標	關鍵績效指標KPI	行動方案
AC1完善兒少福利服務	AC1.1兒少福利服務中心使用者滿意度	AC1.1.1兒童及少年服務中心活動方案
AC2完善托育照顧服務	AC2.1公共及準公共化托育服務使用率	AC2.1.1社區公共托育家園及公辦民營托嬰中心籌設與管理 AC2.1.2委託民間團體辦理居家托育人員登記輔導與管理 AC2.1.3委託民間團體辦理托嬰中心訪視輔導
BC1完善身心障礙福利服務	BC1.1身心障礙社區式日間服務滿意度	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)」 BC1.1.2辦理「臺北市身心障礙者社區日間作業設施服務」
	BC1.2聽語障者溝通服務案量滿意度	BC1.2.1辦理「臺北市聽語障溝通服務方案」
BC2經濟弱勢穩定就業維持基本生活	BC2.1專案輔導弱勢市民穩定就業達三個月以上之比例	BC2.1.1辦理經濟弱勢市民重回勞動市場專案
	BC2.2街友脫遊率	EC2.2.1遊民工作暨生活重建方案
CC1提升長者福利服務使用滿意度	CC1.1辦理照顧服務使用者、居家服務長者滿意度問卷調查	CC1.1.1辦理照顧服務使用滿意度問卷調查 CC1.1.2辦理居家服務滿意度調查
	CC1.2社區照顧關懷據點需求滿足率	CC1.2.1社區照顧關懷據點實施計畫
DC1強化市民社區安全互助意識	DC1.1 培力社區友善種子訓練人數	DC1.1.1強化社會安全網計畫

3 平衡計分卡 - 內部流程構面(1/2)

本構面為核心業務範疇，共計9項策略目標，14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公共及準公共化托育服務供給率	AP1.1.1社區公共托育家園及公辦民營托嬰中心籌設與管理 AP1.1.2委託民間團體辦理居家托育人員登記輔導與管理 AP1.1.3委託民間團體辦理托嬰中心訪視輔導
AP2建構完善的弱勢兒童照顧環境	AP2.1兒少安置機構、團體家庭及寄養家庭個案轉換安置比例	AP2.1.1辦理兒少安置機構、團體家庭、寄養家庭服務
AP3強化新移民社會支持	AP3.1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率	AP3.1.1辦理「新移民支持性服務」及「社區宣導方案」
BP1深化身障者友善環境暨擴展照顧資源	BP1.1身障社區型服務設施設置家數	BP1.1.1辦理身心障礙者社區日間作業設施方案 BP1.1.2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
	BP1.2生活輔具適配性評估人次	BP1.2.1提供身心障礙者專業輔具服務
BP2扶助弱勢就業自立	BP2.1專案輔導弱勢市民實際求職比例	BP2.1.1辦理經濟弱勢市民重回勞動市場專案
	BP2.2街友穩定就業率	BP2.2.1遊民工作暨生活重建方案-就業扶助

3 平衡計分卡 - 內部流程構面(2/2)

本構面為核心業務範疇，共計9項策略目標，14項關鍵績效指標

策略目標	關鍵績效指標KPI	行動方案
CP1長照資源布建	CP1.1老人日間照顧中心收托量	CP1.1.1辦理老人日間照顧服務中心設置與管理
	CP1.2社區整合照顧服務專案服務人次	CP1.2.1社區整合性照顧服務推動計畫
CP2促進長者社會參與	CP2.1長者搭乘大眾運輸工具使用人次成長率	CP2.1.1擴大敬老悠遊卡使用範圍試辦計畫、老人與身心障礙者搭乘公車捷運及計程車補助辦法
	CP2.2社區照顧關懷據點布點數	CP2.2.1社區照顧關懷據點實施計畫
DP1強化社會安全網	DP1.1召開網絡會議場次	DP1.1.1強化社會安全網計畫
	DP1.2家庭暴力高危機案件解列後再列管率(年度)	DP1.2.1臺北市家庭暴力安全防護網計畫 DP1.2.2強化兒少保護跨網絡合作實施計畫
DP2培力社區能量及強化社區互助網絡	DP2.1社區示範點推動修正完成數	DP2.1.1 臺北市政府社會局補助辦理社區發展工作計畫 DP2.1.2 臺北市政府補助辦理社區互助計畫 DP2.1.3 社區組織培力方案 DP2.1.4 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推動托育人員職前教育訓練 AL1.1.2推動托育人員在職訓練
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臺北市政府社會局109年度人力發展及創新職能訓練計畫
CL1培植優秀人力資源	CL1.1居家服務員人數增加率	CL1.1.1居家服務人力留任補助實驗計畫
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臺北市政府社會局109年度人力發展及創新職能訓練計畫

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)



**2020
KPI**

**THANKS
FOR
YOUR
WATCHING**