

壹、前言

在全球化、人口高齡少子女化、產業轉型、社會及家庭結構變遷等趨勢下，各項社會福利需求趨向多元，為提供更全面周延的社會福利服務，並因應社會變遷下的各項福利議題，及市民需求與期待，社會處團隊秉持為民服務、主動積極的精神，除積極開發本市社會福利服務，更藉由公私協力的合作，使市民獲得可近性高、選擇性多及「有感」的福利服務。社會處近年來業務之質與量均顯現出倍增之情況，因此未來仍將走向結合各基金會及民間團體力量，深入各社區及家庭，並多運用傳媒力量宣導市府各項政策，協助弱勢者獲得公平、包容與正義的社會環境及地位，並提供資源整合平台，建置各資源網絡之連結，加強各局處間、民間單位，以及中央與地方之夥伴協力關係，積極落實「以人為本，以家為核心」的社會福利服務，並繼續努力耕耘社會福利志業，以建構一個尊敬長者、友善兒童、便利民眾、永續宜居的幸福兒童城市。

貳、施政計畫衡量指標與標準：

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	執行率	管考 代碼
一、為弱勢民眾搭起社福保護傘：	1.愛心福利社服務人次。 2.弱勢家庭餐食服務人次。 3.愛心食材捐贈服務人次。	1.愛心福利社服務 6,300 人次。 2.弱勢家庭餐食服務 6,600 人次。 3.愛心食材捐贈服務 1 萬 2,000 人次。	900	1.愛心福利卡、愛心福利包及媒合各團體機關發放物資，總計受惠 7,048 人次。 2.弱勢家庭餐食服務 7,160 人次。 3.愛心食材服務 1 萬 3,850 人次。	100%	5
二、加強辦理各項脫貧方案：	1.弱勢家庭夢想起飛脫貧服務計畫服務家戶。 2.二代願景希望工程辦理就業脫貧、理財脫貧、教育脫貧服務人次。	1.弱勢家庭夢想起飛脫貧服務計畫服務家戶共 39 戶。 2.二代願景希望工程辦理就業脫貧、理財脫貧、教育脫貧受益 1,020 人次。	514	1.弱勢家庭夢想起飛脫貧服務計畫服務家戶共 40 戶。 2.二代願景希望工程辦理就業脫貧、理財脫貧、教育脫貧服務 1,189 人次。	100%	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	執行率	管考 代碼
三、推展安老政策，維護長輩基本生活：	1.領取安老津貼人數。 2.領取重陽禮金人數。	1.提供本市長輩 2 萬 9,000 人安老津貼。 2.提供 5 萬 4,500 人重陽禮金。	1,159,000	1.提供本市 3 萬 469 名長輩安老津貼。 2.重陽敬老禮金計發放 5 萬 6,112 人。	100%	5
四、推動長青學苑社區化之創新措施：	1.關懷獨居長輩人數。 2.老人文康休閒巡迴服務場次。 3.參加長青學苑及高年級生俱樂部受益人次及開辦班級數。	1.關懷獨居長輩，提供 260 人服務。 2.積極辦理老人文康休閒巡迴服務 132 場。 3. (1)開辦長青學苑計 144 班及高年級生俱樂部 3 班，總計 147 班級數。 (2)參與長青學苑及高年級生俱樂部計 7,700 受益人次。	8,200	1.結合本市 12 個民間團體培訓 180 名志工，關懷 272 名獨居老人，提供關懷訪視、電話問安、居家服務、餐飲服務及陪同就醫等服務，共計 6 萬 9,264 人次。 2.辦理老人文康休閒巡迴服務及相關宣導活動共計 142 場。 3.長青學苑(含高年級生俱樂部)：辦理 151 班，共 7,700 人次。	100%	5
五、加強推動人民團體辦理社會福利服務工作：	1.出席人民團體會員大會及活動場次。 2.鼓勵並補助團體結合資源，推動社會	1.出席人民團體會員大會及活動，確實輔導團體會務 150 場。 2.鼓勵並補助團體結合資源，推動	42,820	1.出席人民團體會員大會及活動，確實輔導團體會務 161 場。 2.鼓勵並補助團體結合資源，推動社會福利及公益等	100%	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	執行率	管考 代碼
	福利及公益等活動件數。 3.社區照顧關懷據點數及長青樂活健康食堂數。	社會福利及公益等活動，計500件。 3.增加到38個社區照顧關懷據點及52個長青樂活健康食堂在社區提供在地化的服務。		活動，計501件。 3.目前共40個社區照顧關懷據點及57個長青樂活健康食堂在社區提供在地化的服務，共計51萬880人次受益。		
六、社區培力及輔導機制：	1.派員出席各社區發展協會會員大會及活動場次。 2.輔導建構福利化社區培力補助計畫件數。 3.辦理社區工作評鑑表揚及幹部培育訓練次數。 4.社區冰箱據點建置數。	1.派員出席各社區發展協會會員大會及活動，以實際落實輔導工作，計110場。 2.輔導建構福利化社區培力補助計畫12件。 3.提升社區發展工作內涵與服務水平，辦理1次社區工作評鑑表揚、3場幹部培育訓練。 4.建置10處社區愛享冰箱。	4,209	1.派員出席各社區發展協會會員大會及活動，以實際落實輔導工作，計114場。 2.輔導建構福利化社區培力補助計畫共輔導14個單位申請。 3.提升社區發展工作內涵與服務水平，已辦理1次社區工作評鑑表揚、3場幹部培育訓練，計818人次參加。 4.已輔導10個社區規劃建置社區愛享冰箱(已完成建置8處社區愛享冰箱：民富社區、科園社區、金竹社區、海濱社區、虎山社區、下竹社區、寺前社區及本	98%	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	執行率	管考 代碼
				市天后慈愛崇善會)，總分享 19 萬 671 公斤，共計 7 萬 2,136 人次受益。		
七、志願服務 永續發展方案：	1.辦理全市性志工基礎和社會福利類特殊教育訓練場次。 2.辦理全市性專業教育訓練場次。 3.辦理國際志工日慶祝宣導暨大會師活動場次。 4.輔導社會福利類運用單位另協同各目的事業主管進行各類別運用單位輔導訪視場次。 5.辦理媒合座談會場次。 6.辦理招募、訓練、獎勵表揚、聯繫會報之規劃受益人次。	1.辦理全市性志工基礎和社會福利類特殊教育訓練場 9 次。 2.辦理全市性專業教育訓練 2 場。 3.辦理國際志工日慶祝宣導暨大會師活動 1 場。 4.輔導社會福利類運用單位另協同各目的事業主管進行各類別運用單位輔導訪視 12 場。 5.辦理媒合座談會 2 場。 6.辦理招募、訓練、獎勵表揚、聯繫會報之規劃受益達 2,000 人次。	4,701	1.辦理全市性志工基礎和社會福利類特殊教育訓練場 9 次計 1,070 人次。 2.辦理全市性專業教育訓練 2 場計 252 人次參訓。 3.辦理國際志工日慶祝宣導暨大會師活動 1 場計 3,325 人次參加。 4.輔導社會福利類運用單位另協同各目的事業主管進行各類別運用單位輔導訪視計 16 場。 5.辦理媒合座談會 2 場計 154 人參加。 6.辦理招募、訓練、獎勵表揚、聯繫會報之規劃受益達 3,156 人次。	100%	5
八、推動身心障礙者各項多元服務：	1.身心障礙者經濟扶助人次。	1.身心障礙者經濟扶助 6 萬 4,000 人次。	437,454	1.身心障礙者經濟扶助 6 萬 9,366 人次，並自 10 月 7 日起創新推動輔具合約廠商「代償墊付」機制，由廠商代墊輔具補助	100%	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	執行率	管考 代碼
	<p>2.提供個人照顧與支持受益人次。</p> <p>3.身心障礙者家庭照顧受益人次。</p> <p>4.增加身心障礙社會參與機會受益人次。</p> <p>5.建置身心障礙福利機構資源受益人次。</p> <p>6.推動「輔具服務專車」受益人次。</p>	<p>2.提供個人照顧與支持受益 3 萬 4,350 人次。</p> <p>3.身心障礙者家庭照顧受益 1,520 人次。</p> <p>4.增加身心障礙社會參與機會受益 54 萬 6,980 人次。</p> <p>5.建置身心障礙福利機構資源受益 432 人次。</p> <p>6.輔具服務專車受益 300 人次。</p>		<p>費用，並協助民眾辦理核銷請款事宜，提升輔具取得便利性及減輕民眾經濟負擔。</p> <p>2.提供個人照顧與支持受益 4 萬 6,757 人次。</p> <p>3.身心障礙者家庭照顧受益 1,620 人次。</p> <p>4.增加身心障礙社會參與機會受益 55 萬 2,599 人次，並自 10 月 1 日起創新推動愛陪卡服務，以鼓勵需要陪伴的身心障礙者外出參與社會，節省身障者及陪伴者臨櫃購票時間。</p> <p>5.透過身心障礙福利機構 7 家及設置社區式日間照顧(食品、中正、延平及慈祥)4 據點，提供身障者生活訓練及養護等服務受益 361 人次。</p> <p>6.輔具服務專車受益 712 人次，將「申請與諮詢」、「評估與訓練」、「宣導、展示及體驗」、「維修、檢測、調整及保養」及「充電」等 5 大項輔具服務整合於 1 車，提供 20</p>		

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	執行率	管考 代碼
				個巡迴點、定點及到宅等近便服務。		
九、兒童少年福利業務：	1.稽查兒童及少年安置教養機構次數。 2.稽查立案托嬰中心家數。 3.提供育兒津貼服務人次、托育補助服務人次。 4.親子館及玩具銀行旗艦店服務人次。	1.稽查兒童及少年安置教養機構至少4家次。 2.稽查立案托嬰中心61家。 3.提供育兒津貼及托育補助共計6萬2,000人次。 4. (1)辦理香山區親子館全年到館服務7萬5,000人次，辦理親子活動400場(含節慶活動、社區宣導及社區宣導等)、親職教育講座8場及育兒指導課程200場。 (2)辦理東區親子館暨玩具銀行旗艦店全年到館服務7萬5,000人次，辦理親子活動400場(含	63,892	1.稽查兒童及少年安置教養機構8家次。 2.稽查立案托嬰中心69家。 3.提供育兒津貼及托育補助共計7萬2,988人次。 4. (1)辦理香山區親子館全年到館服務7萬6,428人次，辦理親子活動406場(含節慶活動、社區宣導及社區宣導等)、親職教育講座13場及育兒指導課程206場。 (2)辦理東區親子館暨玩具銀行旗艦店提供全年到館服務9萬1,554人次，辦理節慶活動、藝術活動、玩具旗艦店等各式親子活動及社區宣導共562場、	100%	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	執行率	管考 代碼
	5.推動一區一親子館時程。	節慶活動、社區宣導及社區宣導等)、親職教育講座30場及育兒指導200場。 5.東區親子館已於104年4月完成設立，香山區親子館已於107年8月完成設立，預計於108年完成北區親子館設立。		辦理親職教育講座30場及辦理育兒指導202場。 5.東區親子館已於104年4月完成設立，香山區親子館已於107年8月完成設立，北區親子館於108年12月16日完成建置。		
十、婦女福利服務及權益促進：	1.辦理婦女館方案服務場次與參與人次。 2.辦理婦女權益促進委員會次數。 3.辦理婦女團體培力方案場次、婦女團體聯繫會議場次。 4.辦理婦女權益、福利服務及性別平等課程或活動場次。 5.進行各項婦女	1.婦女館方案服務課程活動320場，課程受益人次達到6,300人次。 2.辦理2次婦女權益促進委員會。 3.辦理婦女團體培力課程4場，婦女團體聯繫會議1場。 4.辦理婦女權益、福利服務及性別平等課程或活動5場。 5.各項婦女權	2,223	1.婦女館方案服務課程活動320場，課程受益人次達到6,678人次。 2.辦理2次婦女權益促進委員會。 3.辦理婦女團體培力課程7場，婦女團體聯繫會議2場。 4.辦理婦女權益、福利服務及性別平等課程共10場。 5.各項婦女權益維	100%	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	執行率	管考 代碼
	權益維護及性別平等宣導人次。	益維護及性別平等宣導 5,000 人次。		護及性別平等宣導人次達 5,000 人次。		
十一、新住民福利服務：	1.個案管理服務案件數。 2.個人支持服務人次。 3.家庭支持服務人次。 4.社會支持服務人次。 5.資訊支持服務人次。	1.提供個案管理服務 90 案。 2.個人支持服務 75 人次。 3.家庭支持服務 100 人次。 4.社會支持服務 820 人次。 5.資訊支持服務 2,000 人次。	3,421	1.提供個案管理服務 102 案。 2.個人支持服務 91 人次。 3.家庭支持服務 101 人次。 4.社會支持服務 1,208 人次。 5.資訊支持服務 2,000 人次。	100%	5
十二、社會福利服務中心：	1.一般及弱勢家庭福利諮詢、關懷訪視及個案管理受益人次。 2.針對不同類型對象團體。 3.方案服務： (1)家庭預防性支持服務：結合及發掘社區特色及需求，並針對社區需求辦理活動。	1.提供一般及弱勢家庭福利諮詢、關懷訪視及個案管理受益 1,500 人次。 2.針對不同類型對象辦理 3 梯次，受益 100 人次。 3.方案服務： (1)家庭預防性支持服務：結合及發掘社區特色及需求，並針對社區需求辦理相關活動 5 場，受益 500 人次。	15,744	1.提供一般及弱勢家庭福利諮詢、關懷訪視及個案管理受益 8,165 人次。 2.針對不同類型對象辦理 3 梯次，受益 112 人次。 3.方案服務： (1)家庭預防性支持服務：結合及發掘社區特色及需求，並針對社區需求辦理相關活動 6 場，受益 2,508 人次。	100%	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	執行率	管考 代碼
	(2)辦理家庭親職功能增能活動。 4.社區宣導： (1)結合學校、醫院及社區等單位，進行預防宣導。 (2)中心臉書粉絲團互動人次。 5.結合志工提供服務或業務輔助。	(2)辦理家庭親職功能增能活動 1 場，受益人數 40 人次。 4.社區宣導： (1)結合學校、醫院及社區等單位，進行預防宣導，辦理達 10 場，受益 500 人次以上。 (2)中心臉書粉絲團互動達 5,000 人次。 5.結合志工提供服務或業務輔助達 500 人次。		(2)辦理家庭親職功能增能活動 2 場，受益人數 40 人次。 4.社區宣導： (1)結合學校、醫院及社區等單位，進行預防宣導，辦理達 12 場，受益 4,808 人次。 (2)中心臉書粉絲團互動達 5,137 人次。 5.結合志工提供服務或業務輔助達 886 人次。		
十三、特殊境遇家庭福利服務：	1.提供特殊境遇家庭相關補助戶數。 2.提供新竹市特殊境遇家庭訪視服務受益案次及人次。	1.提供特殊境遇家庭相關補助，預計扶助 160 戶特殊境遇家庭。 2.提供訪視關懷、電話訪問及諮詢案件 690 次，社區宣導至少 180 人次受益。	310	1.提供特殊境遇家庭相關補助，扶助 218 戶特殊境遇家庭。 2.提供訪視關懷、電話訪問及諮詢案件 704 次，社區宣導至少 200 人次受益。	100%	5
十四、建構家庭暴力防治網絡，提供平安保護服務：	1.兒童及少年保護服務：提供兒童少年保護個案服務	1.提供 5,800 案次兒童少年保護個案家庭	10,040	1.提供 4,373 案次兒童少年保護個案家庭處遇服務、結束寄養安置後追	99%	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	執行率	管考 代碼
	<p>案次。</p> <p>2.建置被害人保護服務機制：</p> <p>(1)提供家庭暴力及性侵害被害人保護服務受益人次。</p> <p>(2)提供家庭暴力及性侵害被害人經濟扶助受益人次。</p> <p>(3)目睹家庭暴力兒童少年服務人次。</p> <p>(4)家暴相對人服務人次。</p>	<p>處遇服務、結束寄養安置後追蹤輔導服務及家長親職教育與兒少諮商服務，以保障兒少福祉及提升家庭能量。</p> <p>2.</p> <p>(1)提供家庭暴力被害人保護服務 2 萬 5,000 人次、性侵害被害人保護服務 2,200 人次。</p> <p>(2)提供 220 人次家庭暴力及性侵害被害人醫療、法律、心理諮商、生活扶助等補助。</p> <p>(3)提供目睹家庭暴力兒童少年個案服務 2,000 人次。</p> <p>(4)家庭暴力相對人預防性服務方案，提</p>		<p>蹤輔導服務及家長親職教育與兒少諮商服務，以保障兒少福祉及提升家庭能量。</p> <p>2.</p> <p>(1)提供家庭暴力被害人保護服務 3 萬 2,539 人次、性侵害被害人保護服務 6,711 人次。</p> <p>(2)提供 350 人次家庭暴力及性侵害被害人醫療、法律、心理諮商、生活扶助等補助。</p> <p>(3)提供目睹家庭暴力兒童少年個案服務 2,300 人次。</p> <p>(4)家庭暴力相對人預防性服務方案，提供相對人個案服務 2,256 人</p>		

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	執行率	管考 代碼
	(5)辦理網絡成員聯繫會議、教育訓練、防治宣導場次。	供相對人個案服務2,000人次。 (5)辦理家暴防治網絡相關機構單位人員聯繫會議4場、家暴防治專業訓練33小時、家暴及性侵害防治宣導50場。		次。 (5)辦理家暴防治網絡相關機構單位人員聯繫會議6場、家暴防治專業訓練68小時、家暴及性侵害防治宣導58場。		

* 管考方式代碼說明：1.工程列管 2.基本設施列管 3.促進民間參與公共建設列管 4.其他列管（請註明） 5.自行列管。

參、未達原定標準之檢討

計畫名稱	衡量標準	執行率	未達成原因分析暨改進措施
六、社區培力及輔導機制：	4.建置10處社區愛享冰箱。	98%	社區愛享冰箱設置在本市各社區裡，需評估協會組織能量、人力、乘載能力以及在地需求為考量依據，故未達成原設定目標。
十四、建構家庭暴力防治網絡，提供平安保護服務：	1.提供5,800案次兒童少年保護個案家庭處遇服務、結束寄養安置後追蹤輔導服務及家長親職教育與兒少諮商服務，以保障兒少福祉及提升家庭能量。	99%	兒少保護個案家庭處遇服務、結束寄養安置後追蹤輔導服務及家長親職教育與兒少諮商服務，依個案實際狀況及需求提供服務。

肆、自行列管績效

社會處自行列管計 14 項執行計畫，其中「社區培力及輔導機制」執行率 98%，「建構家庭暴力防治網絡，提供平安保護服務」執行率 99%，其餘均如期達成目標。

伍、年度重要施政具體事蹟

- 一、為弱勢民眾搭起社福保護傘：整合企業、民間單位及個人的愛心，持續辦理愛心福利社、呷熊飽餐食券計畫、愛心食材捐贈平台等服務，截至 12 月底共計有 2 萬 8,058 人次受益。
- 二、加強辦理各項脫貧方案：為協助弱勢家庭經濟自主與脫貧自立，持續辦理弱勢家庭夢想起飛脫貧服務，截至 12 月底共計有 40 戶家庭參與，共計 1,189 人次受益。
- 三、推展安老政策，維護長輩基本生活：為維護本市長輩基本經濟安全，持續發放安老津貼、重陽禮金，截至 12 月底共計 8 萬 6,581 人受益。
- 四、推動長青學苑社區化及加強照顧獨居長者措施：
 - (一) 108 年結合本市 12 個民間團體，提供 272 名獨居老人關懷訪視、電話問安、居家服務、餐飲服務及陪同就醫等服務，共計 6 萬 9,264 人次受益。
 - (二) 108 年 5 月 7 日起正式啟用行動歡唱車，全年共計辦理 142 場老人文康休閒巡迴服務及相關宣導活動。
 - (三) 107 年打造全國第一個「高年級生俱樂部」，108 年持續辦理樂團班、爵士鼓班、街舞班及復古流行舞等課程，共計辦理 151 班，共計 7,700 人次參加，另於 108 年 8 月 17 日於新竹左岸辦理高年級生俱樂部成果發表會，共計 400 人次參加。
- 五、加強推動人民團體辦理社會福利服務工作：40 個社區照顧關懷據點及 57 個長青樂活健康食堂在社區提供在地化的服務，共計 51 萬 880 人次受益。
- 六、定點臨托：為提供幼兒照顧者喘息服務，於本市婦女館及南勢社會福利館內，各設置約 5 坪臨托空間並聘請 1 名專職托育人員，讓家中有 6 個月至 6 歲幼童的家長依需求預約使用，享受安心托兒服務。
- 七、新住民中心室裝：新住民家庭服務中心因館舍老舊，進行空間整體規劃，增加廚房、多功能空間、區、親子交流空間等，提供新住民更友善多元的使用環境。
- 八、新住民頭家護照：發行新住民頭家護照，並於發行前辦理行銷課程，培力新住民行銷技巧、品牌設計及網路平台經營，並透過專業證照審查等機制，篩選出 12 個新住民創業者，並將其商品及服務集結成冊。期待透過「新住民

頭家護照」行銷新住民之好手藝，讓大眾可以循著護照內的新住民頭家地圖，來場多元文化美食及服務之旅。

九、性平影展：與文化局合作辦理性別平等議題電影賞析活動，並安排 2 次映後座談會，落實性別平等倡議宣導，共服務 283 人次。