

## 壹、前言：

全球化、高齡化、少子化、經濟成長趨緩，再加上社會及家庭結構變遷，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。

本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，帶給新竹市民幸福平安的未來。

## 貳、以前年度實施狀況及成果概述：

### 一、社會救助與老人福利服務

為推動「安心、安家」社會救助服務，本府落實照顧及扶助(中)低收入戶計畫、關懷遊民輔導計畫及加強辦理弱勢民眾脫貧自立方案，102年經費執行率皆達100%。另為加強照顧弱勢家庭，使其能安心生活，本府102年及103年持續辦理「實物銀行」及「弱勢家庭餐食服務」，以召募愛心商家、結合民間資源力量，提供弱勢市民所需物資，使其能維持基本生活。

另為打造高齡友善的敬老城市，本府全力推動中低收入老人全方位福利服務方案、強化關懷獨居老人及老人保護計畫、擴大長輩社會參與方案、健全長輩生活安全計畫，上述計畫102年經費執行率皆達100%。另本府102年及103年持續推展社區關懷據點，提供定期的關懷訪視及電話問安，溫暖長輩們的心靈，而透過健康促進及餐飲服務，強化了長輩的身體健康，讓長輩們可以健康、自主且有尊嚴地在社區中生活。在整備長期照顧資源方面，本府持續辦理各項長期照顧服務計畫，另為提升服務品質，本府透過召開聯繫會議、加強相關人員教育訓練、辦理滿意度調查及不定期稽核，以期提供本市失能長輩可及性高、服務品質佳之照顧服務。

## 二、多元性身心障礙福利服務

辦理身心障礙者各項經濟扶助計畫：102 年提供身心障礙者生活補助計 4,662 人次、身心障礙者日間照顧及住宿式照顧費用補助計 5,886 人次、身心障礙輔助器具各項補助計 937 人次、身心障礙者健保及社會保險(勞、農、公保)計 11,219 人次、低收入戶身心障礙者房屋租賃費補助計 1,187 人次，103 年上述經濟扶助仍持續辦理之。

整合發展遲緩兒童早期療育及身心障礙者生涯轉銜服務方案：102 年提供辦理兒童發展暨身心障礙生涯轉銜通報轉介服務，受理(疑似)發展遲緩兒童及身心障礙者轉銜通報，計服務 19,222 人次、辦理兒童發展暨身心障礙者生涯轉銜個案管理工作，計 16,067 人次服務、辦理發展遲緩兒童暨身心障礙者支持性活動、親子諮詢及團體活動、親職講座及宣導、療育或轉銜會議轉銜宣導專業人員研習及場宣導篩檢活動共計 42 場、辦理兒童發展療育及交通費用補助計 4,246 人次、早期療育外展到宅服務計 369 人次；103 年上述方案仍持續辦理之。

## 三、建立支持及整合性托育照顧服務

強化本市保母系統功能，辦理教育訓練與訪視輔導，提供社區保母支持性服務，提升社區保母托育服務品質，102 年度已辦理社區保母系統在職研習 50 場、社區保母系統工作人員訓練 3 場及相關會議聯繫會報 4 場，執行率皆達 100%，103 年度議持續加強辦理相關人員之訓練，及定期辦理聯繫會議。

另發展整合性托育資源服務，提供兒童托育津貼服務，實際補助低收入戶兒童於幼兒園或課後照顧服務中心之費用，經費執行達 100%，減輕低收入戶家庭之經濟負擔，此外，本府在實務上發現，建構優質托育環境除托育經濟補助之外仍須加強親職教育，部分新手爸媽、弱勢家庭之家長，在育兒智識、照顧技巧上深感不足，故為提供父母專業性的托育知識及完整性的托育資訊，提升父母照顧嬰幼兒能力，本府於 102 年開辦育兒指導服務，提供本市育有 0-2 歲幼兒之新手爸媽及 6 足歲以下幼兒之弱勢家庭家長親職諮詢及免費到宅親職教育示範指導服務，藉以降低新手爸媽及 6 歲以下弱勢家庭家長照顧嬰幼兒之壓力，提升並培植幼兒友善優質的成長環境。103 年度更試辦弱勢家庭平價托育服務，盼更能滿足本市弱勢兒童基本需求、給予其照

顧者社會支持、提供良好托育環境。

#### 四、強化兒童及少年保護、家暴及性侵害被害人服務

102年兒童及少年保護服務及安置服務：兒少保護與高風險各辦理4場聯繫會報；通報篩檢高風險通報單266案計395人次；提供兒童少年保護個案家庭處遇服務計2,099案次；提供家庭寄養安置服務276人次、機構安置服務584人次；就兒童少年安置個案之特殊性，召開個案研討會議3場。各項服務執行率幾達100%。

在辦理家暴及性侵害被害人保護服務及人身安全方面，本府102年提供家暴婦女緊急庇護服務940人次；家庭暴力被害人醫療、法律、心理諮商、生活扶助等補助591人次；提供性侵害被害人醫療、法律、心理諮商、生活扶助等補助413人次；提供家庭暴力被害人保護服務10,591人次。辦理家暴防治網絡相關機構單位人員教育訓練4場；召開家庭暴力安全網會議12場、性騷擾防治委員會議2場、家庭暴力防治委員會2場。

103年度亦持續強化被害人安全防護網，並提供家庭暴力相對人預防性服務，針對其在心理與生活適應之輔導，增進家庭成員相處之安全；辦理目睹家庭暴力兒童少年家庭服務，透過提供目睹家庭暴力兒童少年諮商與家庭服務，促進其人際關係與生活適應，減少暴力循環及代間傳遞，增進家庭生活之穩定與安全，及提供親職教育與親子諮商服務，藉由提供高風險及危機家庭諮商服務，協助預防與修復家庭功能，以增進家庭幸福圓滿，創造雙贏之親子互動與夫妻關係。

#### 參、年度施政計畫與重點：

##### 一、落實「安心、安家」社會救助服務

- (一) 實物銀行：結合民間資源推動「實物銀行」平台，集合愛心捐贈之物資，協助弱勢市民解決生活困境。
- (二) 弱勢家庭餐食服務：推動「滿福飽」餐食服務，保障弱勢市民基本生活需求，加強對弱勢家庭的基本生活照顧，使其能安心生活。

##### 二、推動「在地樂活、尊嚴老化」老人福利

- (一) 推展社區關懷據點：提供老人健康促進、電話問安、關懷訪視及餐飲服務，並持續開發新據點、加強據點工作人員教育訓練，以就近提供社區長輩精緻多元的福利服務，並鼓勵參與社會性及休閒性活動，促進身心

健康及社會參與，以達到活躍老化之目標。

- (二) 整備長期照顧資源：持續辦理居家服務、日間照顧、老人營養餐飲、交通接送服務、長期照顧機構、輔具購租、居家無障礙設備改善、居家護理、居家復健及喘息服務等長期照顧服務工作外，並透過聯繫會報、整合轄區資源，教育訓練各類長期照護專業人力，提昇整體照顧服務能量，推動照顧服務管理資訊系統，確保長照服務輸送網絡效率，加強滿意度調查及不定期稽查，提昇失能民眾服務使用品質。

### 三、推動社區化身心障礙者照顧服務

- (一) 辦理身心障礙自立生活服務：協助身心障礙者自我決定、選擇、負責，且在社區生活，並平等參與社會為目的。
- (二) 辦理身心障礙者社區居住服務方案：提供心智障礙者能有正常化、獨立化、社區化及家庭化之社區居住支持服務。
- (三) 辦理身心障礙者家庭托顧服務：滿足身心障礙者多元照顧服務需求，並促進家庭照顧者能回歸就業，也使有意願從事照顧服務工作者能實現照顧創業的期待，以減輕心智障礙者家庭之經濟負擔，以加強家庭照顧者之照顧能力。
- (四) 辦理身心障礙者送餐服務：使無法自行炊食或家屬無法提供餐食之身心障礙者，將專業調配之餐食送至身心障礙者家中，並透過送餐活動，關懷身心障礙者生活狀況，落實身心障礙者個人照顧服務。
- (五) 社區式日間照顧服務中心：協助身心障礙者獲得所需之個人支持與照顧，促進其生活品質、社會參與，促進身心障礙者之自立生活。

### 四、建構「家在新竹、心築幸福」網絡，提供平安保護服務

- (一) 兒童及少年保護服務：辦理兒童及少年保護服務計畫方案。提供遭受虐待或疏忽之兒童及少年保護個案服務，並積極投入預防性服務。
- (二) 建置被害人保護服務機制：辦理家暴及性侵害被害人保護服務與人身安全計畫、提供被害人經濟扶助、家暴目睹兒童心理治療及網絡成員聯繫會議與教育訓練。
- (三) 結合在地資源，落實社區宣導：結合園區企業、社區資源、警政、教育、衛生醫療、社福等專業資源，以多元化模式辦理各類宣導及教育訓練，落實責任通報，深化並擴展社會大眾通報及預防家庭暴力及性侵害觀念。
- (四) 加強橫向連繫，建立保護網絡：辦理各項業務聯繫會議、家暴安全網會議、結案評估會議、社工會報及個案研討，透過定期聯繫討論，增進網絡成員共識並建立合作分工機制。

### 五、兒童及少年機構公共安全

執行本市托育機構及兒少安置機構之安全檢查及提升照顧品質，以維護兒童及少年福利與權益。

#### 六、提升兒童少年福利與權益計畫

提供兒少適當活動及服務，加強兒少權益法規宣導，健全兒少身心發展，建構兒童及少年適性發展環境。

#### 七、托育服務及育兒津貼

辦理托育機構管理、督導，保母系統之宣導、管理、訓練及相關活動，並推動公共托育資源中心；兼顧父母自行照顧幼兒家庭，發給育兒津貼，減輕家庭照顧及分擔經濟壓力，建構幼兒安全、父母安心的托育環境。

#### 八、婦女福利服務及權益促進

培力民間團體，參與婦女權益措施及福利方案之規畫，透過公私部門合作的力量，舉辦各項婦女福利活動及措施，以達到建構全方位及多元化之婦女服務。

#### 九、新住民福利服務

加強新住民家庭服務中心功能，提供本市新移民多元的服務，包含諮詢及轉介服務、電話關懷與訪視服務、個案管理服務及心理諮商輔導、親子及節慶活動等社區支持性方案等服務。

#### 十、家庭支持服務中心

以兒童少年及其家庭成員為中心的「顧客導向」服務機制，評估需求有哪些，再提供所有家庭成員一次到位整體性服務，達到預防、接納、友善全方位的家庭支持服務功能。

#### 十一、特殊境遇家庭福利服務

提供特殊境遇家庭相關扶助及關懷訪視，轉介服務及福利資源，給予特殊境遇家庭成員支持，及早脫離家庭困境。

#### 肆、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<br>(千元) | 管考<br>代碼 |
|-------------------|---------------------------|---------------------|--------------|----------|
| 一、落實「安心、安家」社會救助服務 | 實物銀行方案：結合民間資源，辦理實物銀行服務人次。 | 轉介或提供民間資源服務 500 人次。 | 880          | 5        |

| 計畫名稱                       | 衡量指標   | 衡量標準  | 預算金額<br>(千元) | 管考<br>代碼 |
|----------------------------|--|---|--------------|----------|
|                            | 弱勢家庭餐食服務方案:餐食券使用人次。  | 提供餐食兌換券 6,000 人次使用。   |              | 5        |
| 二、推動「在地樂活、尊嚴老化」老人福利        | 整備長期照顧資源:<br>1. 失能照顧服務人次<br><br>2. 辦理滿意度調查次數<br>3. 老人福利機構聯合稽查次數  | 1. 提供居家服務、老人營養餐飲服務、交通接送服務、公費安置、輔具購租及居家無障礙、失智症老人日間照顧等失能者照顧服務 26,500 人次。<br>2. 辦理滿意度調查 2 次<br>3. 辦理聯合稽查老人福利機構 4 次。                      | 36,363       | 5        |
|                            | 社區照顧關懷據點:<br>1. 照顧服務人次<br><br>2. 訓練場次<br>3. 成果展場次  | 1. 提供健康促進、電話問安、關懷訪視、餐飲服務等社區照顧關懷服務 40,000 人次。<br>2. 訓練 4 場。<br>3. 成果展 1 場。   |              | 5        |
| 三、推動社區化身心障礙者照顧服務           | 1. 辦理身心障礙自立生活服務人次。<br>2. 辦理身心障礙者社區居住服務人次。<br>3. 辦理身心障礙者家庭托顧服務人數。<br><br>4. 辦理身心障礙者送餐服務人數。<br>5. 辦理社區式日間照顧服務中心人次。 | 1. 提供身心障礙自立生活服務計 250 人次。<br>2. 提供身心障礙者社區居住服務方案 444 人次。<br>3. 提供身心障礙者家庭托顧計服務 8 人。<br>4. 提供身心障礙者送餐計服務 60 人。<br>5. 提供社區式日間照顧服務中心 180 人次。 | 17,858       | 5        |
| 四、建構「家在新竹、心築幸福」網絡,提供平安保護服務 | 1. 兒童少年保護服務人次。<br>2. 目睹家庭暴力兒童少年家庭服務案次/人次、活動辦理梯   | 1. 提供兒童少年保護個案家庭處遇服務 660 人次。<br>2-1 提供目睹家庭暴力兒童少年個案管理每月 40 案、心理諮商 100 人次、社工陪同兒少出庭 40 案。   | 7,651        | 5        |

| 計畫名稱            | 衡量指標  | 衡量標準   | 預算金額<br>(千元) | 管考<br>代碼 |
|-----------------|---|--|--------------|----------|
|                 | 次及場次。<br><br>3. 家庭暴力相對人預防性服務人次、活動辦理場次。<br><br>4. 家庭暴力被害人安全防護網辦理場次。  | 2-2 預計辦理團體輔導 3 梯、團體活動 1 梯、法庭親職講座 12 場、宣導活動 2 場、個案研討 4 場、專業訓練 24 小時。<br>3-1 提供家暴相對人個案服務 600 人次。<br>3-2 辦理家庭暴力相對人團體活動及個別心理輔導 90 人次、家庭暴力相對人庭前認知講習 24 場、個案研討及專業訓練 4 場、外聘督導 12 場。<br>4. 預計辦理安全網會議 12 場。 |              |          |
| 五、兒童及少年機構公共安全   | 1. 稽查兒童及少年安置教養機構次數。<br>2. 稽查立案托嬰中心家數。   | 1. 稽查安置教養機構 2 次。<br>2. 稽查立案托嬰中心 35 家。  | 0            | 5        |
| 六、提升兒童少年福利與權益計畫 | 1. 召開兒少權益相關會議場次。<br>2. 邀請少年參與兒少促進會次數。   | 1. 辦理 2 次兒少委員會。<br>2. 兒少代表參與 1 次兒少委員會。   | 436          | 5        |
| 七、托育服務及育兒津貼     | 1. 辦理保母管理訓練、會議及相關活動場次。<br>2. 辦理托育機構管理、督導家次。<br>3. 辦理托育服務研習場次。<br>4. 辦理保母管理、補助發放人次。<br>5. 提供父母未就業家庭育兒津貼人次。<br>6. 辦理托育津貼人次。 | 1. 社區保母系統工作人員訓練及外聘督導各 3 場、聯繫會報 4 場。<br>2. 托嬰中心督導管理、訪視輔導計 100 家次。<br>3. 辦理托嬰中心研習計 14 場。<br>4. 辦理社區保母系統管理保母 900 人次、轉發中央托育補助計 1,200 人次。<br>5. 提供父母未就業家庭育兒津貼 32,000 人次。<br>6. 低收入戶兒童托育津貼補助計 40 人次。     | 42,510       | 5        |

| 計畫名稱              | 衡量指標   | 衡量標準  | 預算金額<br>(千元) | 管考<br>代碼 |
|-------------------|--|---|--------------|----------|
| 八、婦女福利服務<br>及權益促進 | 1. 辦理婦女權益促進委員會次數。<br>2. 辦理婦女運動會場次。<br>3. 進行各項婦女福利及權益維護宣導人次。<br>4. 辦理婦女團體培力方案參與人次。<br>5. 辦理婦女權益與婦女福利服務活動場次。             | 1. 辦理 2 次婦女權益促進委員會。<br>2. 辦理婦女運動會 1 場。<br>3. 進行各項婦女福利及權益維護宣導：10,000 人次。<br>4. 辦理婦女團體培力課程 5 場。<br>5. 辦理婦女權益與婦女福利服務活動 5 場。  | 1,200        | 5        |
| 九、新住民福利服務         | 1. 提供個案管理服務案次。<br>2. 辦理新住民資源支持服務人次。<br>3. 提供專業人員教育訓練場次。  | 1. 提供個案管理服務至少 75 案次。<br>2. 辦理新住民資源支持網絡，包含個人支持服務 95 人次、家庭支持服務 120 人次、社會支持服務 1,920 人次、資訊支持服務 4,000 人次。<br>3. 提供專業人員教育訓練，包含教育訓練 3 場、個案研討 1 場、內部督導 12 次、外聘督導 5 次，並召開 2 場聯繫會議。   | 3,012        | 5        |
| 十、家庭支持服務<br>中心    | 1. 提供福利諮詢服務人次。<br>2. 辦理法律服務講座場次與受益人次。<br>3. 提供個案管理服務人次。<br>4. 辦理單親子女支持服務受益人次。<br>5. 辦理單親家長支持服務受益人次。<br>6. 社區工作宣導場次及人次。 | 1. 提供福利諮詢服務至少 400 人次。<br>2. 辦理 2 場法律服務講座，提供法律諮詢服務，協助弱勢及單親家庭獲得所需之法律資訊，預計受益 40 人次。<br>3. 提供個案管理服務至少 280 人次。<br>4. 辦理單親子女暑期兒童營隊，受益達 100 人次。<br>5. 辦理單親家長親職教育課程 1 場，受益 40 人次。以及辦理單親家長支持團體，服務 160 人次。<br>6. 辦理 6 場社區宣導，宣導人次達 300 人次以上。 | 907          | 5        |



| 計畫名稱          | 衡量指標  | 衡量標準  | 預算金額<br>(千元) | 管考<br>代碼 |
|---------------|---|---|--------------|----------|
| 十一、特殊境遇家庭福利服務 | 1. 辦理新竹市特殊境遇家庭關懷訪視服務案次。<br>2. 提供特殊境遇家庭經濟扶助戶數。 | 1. 提供訪視關懷、電話訪問及諮詢案件 860 案次。<br>2. 提供 150 戶特殊境遇家庭經濟扶助。 | 4,172        | 5        |

\*管考方式代碼：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。