

台北市社會福利聯盟

與臺北市政府社會局局長社會福利服務交流會

壹、時間：民國112年3月23日下午2：00-4：00

貳、地點：崇友文教基金會大教室(中正區公園路30號10樓A室)

參、主持人：台北市社會福利聯盟 高正吉 理事長

(財團法人台北市基督教勵友中心)

肆、臺北市政府社會局：姚淑文局長、鄭文惠副局長、林淑娥主任秘書，共計18人出席，詳如簽到表。

伍、社福團體：本聯盟會員團體及夥伴團體共計50人與會，詳如簽到表。

陸、討論議題：

一、兒童組議題：有關布建臺北市難置兒童全方面的服務網絡

對於此議題的論述詳如附件。本聯盟曾在民間社會福利白皮書中提出以下建議：

1. 為有效增進安置系統的支援服務與資源網絡，請每二年公布依「特殊需求兒少安置照顧分類評估表」建立之兒少安置現況資料庫，提出成效評估報告及後續安置資源規劃，尤其針對多次轉換安置之特需類別予以統計分析，以針對難置兒現況與需求進行改善。
2. 首善之區的臺北市針對難置兒之需求，應加強專業人力培訓，積極輔導合適之機構提供精緻化與專業化之「特殊需求兒童」服務或辦理特殊需求兒童照顧計畫。對於願意照顧特殊需求兒童的機構，社會局應提供特別獎勵措施，以提升機構的榮譽感及工作人員實質的回饋。
3. 承2，另外還應該結合跨專業團隊為特殊需求兒少提供各階段評估、安置諮詢、輔導及治療，發展多樣性照顧服務模式，並請市府提出具體規劃與時程，以早日使難置兒成為歷史名詞。
4. 希望局長能針對以上三點建議，提供未來發展服務網絡的具體方向。

會議摘要：

1. 台北市社會福利聯盟 林月琴 常務理事：

今年臺灣兒童權益聯盟召開的記者會提到台灣大概有153個難置兒童沒有被安置在機構中，有特殊需求的孩童反而被安置在長照或護理之家。這次會特別提出來的原因是希望了解現在安置現況的資料庫是否能夠知道孩子的安置狀況及為什麼安置在護理之家或是其他地方。有些安

置機構想要接這些安置兒童但受到其人力專業訓練不足。前面報告中有談到補助費用，但是有些問題並非五千至六千元就能解決，也提到民國111年特殊需求兒少已安置59人，但他們目前安置的狀況到底如何？想了解兒童安置在兒少機構內，其人力的配置及能力，還有是否有跨專業團隊評估。

今天在書面上提到兒童安全不是只有事故傷害，一直提到宣導的部分。目前站在兒童及少年福利與權益保障法的角度來看，臺北市首善之區為什麼不做死因回溯？這是去年在國際審查時特別提出，臺北市的事故傷害並不低。而剛剛局長也有報告，臺北市的兒少數呈現負成長的狀態，雖然這些都不在題目中，但請一併回應。

2. 臺北市政府社會局兒童及少年福利科 葉俊郎 科長：

兒少科針對特殊需求兒少的照顧進行說明：因為臺北市目前有22個安置家園、機構和團體家庭，每年的安置量逐年下降，但照顧需求的特殊性卻是逐年增加，所以是現實上的困難。這幾年臺北市政府為了要讓機構或是照顧單位能有多一點能量來協助這群有特殊需求的兒童，提供補助費對於單位來說還是蠻需要的。臺北市應該算全國之先，依照特殊需求訂定安置機構特殊兒少需求的模型，分成一至四類，二、三、四類就分別做每個月兩千、四千、六千的補助，照顧人力的部分，之前臺北市政府也有和臺北市的家園討論，特殊需求兒少除了照顧員、保育員及社工員外，還要再引進特教人員或是心理師、護理師；心理、護理師可以用另聘的方式做人力的補充。科裡曾思考在公辦民營的家園要不要多補一名特教人員，但與家園討論結果是與其補充特教人員，不如補充保育員或是照顧員，以便讓家園能夠更好運用及調配人力，但這部分仍須要由專業人員去審視，所以除了在職訓練外，也會加強特殊需求兒少的照顧或是身心障礙兒少的照顧，並持續與公辦民營家園討論。

至於因為身心障礙者權益保障法的關係，18歲以下的身心障礙兒少沒辦法進入身心障礙者機構是全國都會面臨到的困境。臺北市也率全國之先，請財團法人天主教光仁社會福利基金會承接「臺北市快樂之家」，至少用3床做身心障礙者兒少及多重障礙兒少的安置，目前合作良好。臺北市對於身心障礙者兒少機構的安置也需要呼應中央政策一起處理，畢竟臺北市身心障礙者兒少機構不能只有臺北市政府願意開，有沒有民間單位是否願意承接，也是考慮的關鍵因素。

另外，林委員有提到兒童死因回溯，因為兒童安全的議題並非只有社會局在提供服務，教育局、衛生局及交通局等等也會一同提供服務。死因回溯建議可能需要從衛生局查找是否有資料，再由各局處做彙整，雖然中央也有資料但並不是很完整，至於臺北市死因回溯需要再與相關局處做討論。

二、少年組議題：重新檢視臺北市六個少年服務中心之定位

本聯對於目前少年服務中心在服務定位上彙整多項疑慮詳如附件。針對本聯盟所題三點待解決的議題，本聯盟提出以下三點建議：

1. 召集少年服務中心及該母機構代表，三方討論少年服務中心定位，以利用其在社區發展之角色與讓社區對中心能提供什麼樣的服務或協助，能有清楚的瞭解與界定。
2. 範定目前服務業務為何種業務型態（補救性業務、預防性業務或是發展性業務），確立服務內容與服務目標。
3. 將資源再盤點與再分配，若中心業務多為補救性質的危機處遇，建議資源重新思考，將預防性服務的業務與預算進行擴充，以整全兒少相關服務。
4. 希望局長能針對以上三點建議，提供局裡對於少年中心發展的定位看法。

會議摘要：

1. 台北市社會福利聯盟 胡宜庭 總幹事：

少年組在民國112-115年民間版社會福利政策白皮書多次對於六個少年服務中心的定位及功能如何更有效的發揮反覆討論。少年組彙整多次的意見提出面疑慮也提出建議。很高興提出後社會局內部有做出回應，於3月14日兒少科有召集6間少年服務中心針對這些的問題去進行討論。請科長能予以回應。

2. 臺北市政府社會局兒童及少年福利科 葉俊郎 科長：

台北市社會福利聯盟提出6家少年服務中心定位的相關問題後，本局與6家受託單位及其母機構3月14日面對面討論，結論簡要說明。

第一：因業務的需求性，性剝削未滿12歲兒少的後續輔導案量很少，當初是想說因少年服務中心有提供個案服務的經驗，有1案請勵馨基金會承接的南區少年服務中心12歲以下性侵害行為人的後續處

遇。當天會中結論是：性剝削未滿12歲兒少的後續輔導會由社會局兒少科內的性剝削小組來提供服務即可，不再轉入少年服務中心。

第二：12歲以下性侵害行為人的部分，會再來與萬華兒童福利服務中心討論，因為案量非常少量不會再由少年服務中心來提供協助。

第三：少年服務中心與會時有提到：少年服務中心的工作定位是以一級的預防性服務還是二、三級的個案工作為主，臺北市政府社會局並不會以一級做預防為主，強調除一級的預防之外，二、三級的個案協助處遇都是重要的工作方向。不論是婦女服務中心，社福中心、老人服務中心亦或是身心障礙者資源中心都會提供個案處遇服務，至於衍伸出來人力的配置是否充足，服務項目是否需要進行調整，因為契約是到民國113年12月31日。當天有提到後續會再持續對談，個案量如何計算較為合理都可以再另做討論，畢竟要做第一級的預防性服務或是二、三級的個案處遇，個案量的判定都可以再討論。因如要再調整，其相關費用及人力增加都需要重新招標，雙方就利用這一兩年的時間持續研議，也許在民國114年1月的新約能夠做新的調整。

第四：當天有提到希望核銷所附報告簡化，本項沒有問題，因為只是行政工作上的處理，會再擬定一個簡要的報告格式給6家少年服務中心使用，以上這些是當天討論的結論。

3. 台灣少年權益及福利促進聯盟 林于聖 副秘書長：

剛剛葉科長有提到3月14日有跟6家少年服務中心談到民間團體對少年服務中心的疑問，這邊也要稍微提一下少年服務中心，跟婦女、老人服務中心還是不太一樣，民間團體期待的是：因青少年除了在補習班或放學之後就沒地方可以去，所以在民國100年的時候有提過，希望於12個行政區都各有一間少年服務中心，此為很久以前的規劃，目的是希望青少年在休閒育樂的時候能有硬體空間可以做使用。

少年服務中心的定位到底為何？如果希望少年服務中心做二、三級處遇做特殊少年服務的話，一般青少年會產生排擠效應甚至是鄰避效應，社區在相處上並沒有想像中融洽，到底少年中心是要服務一般青少年做一級的預防多一點，還是要將服務能量以二、三級個案處遇服務為主，真的需要社會局給機構更多的明確的定位。

在實際服務上這個難題一直存在，雖然一級預防及二、三級個案處遇都很重要，但這兩者在服務設計上會互相排擠，也包括說有更多的夥伴在談到硬體設施的布建時，局內有沒有可能提供租金補助，支持民間團體提供硬體設備的租借，讓一般少年可以使用。這議題已存在很久了，請問是否可以再啟動一次會議針對少年服務中心服務定位的討論或是研議，其中也包括軟體設備？青少年是有需要休閒育樂的需求，少年最多的問題就是沒有經費可以辦理文藝活動等，因此台灣少年權益與福利促進聯盟之前有倡議：有沒有可能每個學生每個學期有一定的預算經費可以運用？例如：疫情期間提出的藝FUN卷等，可以將補助存在悠遊卡等，每學期有穩定的金額讓青少年使用。站在少年服務的立場上期待青少年得到的支持，回到少年服務中心就會只說一般青少年怎麼樣得到照顧，不是只有二、三級以及還有要做一級的預防，還要請局長做裁示。

4. 臺北市政府社會局 姚淑文 局長：

剛才所提的問題不只是社會福利的工作，已經是一個跨局處的工程，因為少年服務中心現在是由社會福利來承擔，所以早期的時候也會有一些訴求跟工作的方法，確實大家或許在同樣的模式中長出一樣的形式，但不一定符合現在的需求。在這議題的情況之下，我會建議回到兒童及少年福利促進委員會來提案，這項的拍板定案就像Y17據點是教育局的重大工程，Y17據點提供青少年活動跟相關學習的空間，這個模式就不一定會落在社會福利的系統之中。承如剛才提到社會福利到底有哪些，三級預防裡如果全部都要有的情況，在市府的工作中也會被分工審視，我會建議在兒童及少年福利促進委員會中提案，於會議會有不同局處的分工，或許在整個工作上也能比較明確，在提這個案子之前如有需要大家一同討論其本身的定位，讓大家有更好的想法的話，也可以做一個分享。請兒少科安排針對邀請6家少年服務中心討論，另外如果說民間單位的想法覺得目前兒少的服務已有不足的情形或需要另闢新的場域，也歡迎到兒童及少年福利促進委員會做提案。

5. 台北市社會福利聯盟 林月琴 常務理事：

我為臺灣兒童權益聯盟的理事長又是台灣少年權益與福利促進聯盟的理事長，因為剛剛台灣少年權益與福利促進聯盟的副祕已經提出，就順帶提到剛才局長說要整合各局處。對於0至6歲有親子館，12歲至18歲有六個少年服務中心，但7歲至12歲事實上只有2個兒童福利服務中心，

建議局長邀提供兒童及少年服務的相關團體，不是只有這六個少年服務中心，一起來討論相關的議題。

6. 臺北市政府社會局 兒童及少年福利科 葉俊郎科長：

臺北市目前有6家少年服務中心跟2家兒童福利服務中心，今年3月29日會開辦「臺北市萬和兒童暨社區共好服務中心」，這是臺北市老幼共融新的世代融合的兒童服務中心，也是臺北市第3間兒童服務中心。因為近幾年來被要求要零基預算，臺北市的預算已經相當的高，所以臺北市每開一處中心，每年就要投入七百多萬元的費用，短期之內無增加兒童福利服務中心及少年服務中心之規劃，原因為：第一，場地難找；第二，預算增加會太過龐大。這幾年來的因應方式為補助民間單位辦理兒少友善據點，目前已設立36處兒少據點及20處小站，36處據點又包含1.0及2.0的據點，至於1.0的據點有專業人員來做一些據點的服務工作，至於2.0的據點，都有補助配置社工專業人力，臺北市政府社會局就是用據點的方式來做彌補少年服務中心的不足，臺北市政府社會局也希望未來少年服務中心跟據點能夠進行整合，將臺北市服務網絡做更健全的完備結合。

7. 臺北市政府社會局 姚淑文 局長：

我想很多的工作上來講不是一個方式就可以滿足，有時候需要一個方案或是透過有人來帶領才能完成，因應不同年齡的屬性與其需求。今天到底是由哪個局處處理也不是在推事情，而是適合的場域及適合的空間是需要大家共同媒合跟討論資源，臺北市政府社會局絕對可以邀請更多的民間社會福利團體一同討論，也要讓大家知道臺北市政府社會局該如何去評估需求，臺北市政府社會局也會盡力去提供服務。

三、婦女組議題：臺北市婦女暨家庭服務中心轉型後的發展方向

近期婦女服務中心陸續進行轉型或合併，中心名稱從「婦女暨家庭服務中心」轉為「婦女支持培力中心」，名稱的改變即意味著發展的方向有所不同。隨著西區及東區單親家庭中心的整併，對於臺北市在婦女服務的規劃即將進入另一個里程碑。惟社會局進行轉型的過程中，目前承辦婦女暨家庭服務中心的各個承辦單位完全不清楚政策轉變的緣由及考量，對於長期推動婦女服務的夥伴而言，本聯盟深感遺憾受託單位在整個過程中未能獲得基本之尊重。

對於社會局轉型後的「婦女支持培力中心」有以下四點疑問：

- 第一，所謂的「支持」與「培力」究竟所指為何？此事關「婦女支持培力中心」之定位與服務內涵，需要有更明確的發展方向論述與具體的服務指標，以利於未來驗收服務績效的依據，如驗收的項目不明確，恐造成未來受託單位及局內的評估標準有爭議。
- 第二、依據新標案中，社會局強調婦女支持培力中心要增加支持性的方案或社區活動，一年大約有9種不同的活動，加上場館活化人力，至少需要2人全職人力才能執行業務，在新的標案中並未增加任何人力。
- 第三、個案服務依然為服務的核心，各中心大部分每位社工人員全年接25至30案。對於一個中心應有多少個案服務量一定要有明確的標準。中心達成服務量則應停止收案；若社會局要求多收案，則應該答應增聘人力或支付超量個案服務費。並且因為新興案型愈漸多元、處遇愈漸複雜，建請針對每個服務中心的服務質量，重新評估所需人力與相關配套資源，以符合多元與複雜案型之需求。
- 第四、此次轉型時的手法過於粗糙，與受託單位的合約尚未到期卻要求提前解約。在聯繫會報時，現有承接的單位對於社會局為何要轉型，只有聽從布達的命令，完全沒有共同參與討論的機會。這與民間團體多年來一直希望與社會局是工作夥伴關係的期待，在這次的轉型工作過程中蕩然無存。期盼未來能有充分溝通討論的機會，避免立意良善，但感受不佳、實務窒礙難行的窘況。

會議摘要：

1. 台北市社會福利聯盟 胡宜庭 總幹事：

婦女的書面議題跟少年組一樣，全台灣大概只有臺北市像蜘蛛網一樣從早療資源中心有6個、兒童福利服務中心目前只有6個、少年福利服務中心有6個、身心障礙者資源中心有6個，而婦女服務中心朝6個去努力，老人服務中心是第一名是14個。看起來臺北市的社會福利服務架構是完美的，但是在完美之下，民間團體還希望各服務中心的質量還有服務定位，絕對會影響其合理的人力配置，今天也非常感謝臺北市政府社會局會計室的主任也蒞臨現場，因為民間團體現在一直努力未來朝總包價邁進，事實上我對總包價的理解並不是大家想的那麼簡單，並非大家認為只是不核銷的概念。大家必須很認真去思考該如何計算合理的服務經費及服務成本，其實不僅對臺北市社會局是一個很大的挑戰，對於民間單位也是一項極大的挑戰。

怎樣計算才是合理的服務成本，還是要回歸到底要做到什麼樣的程度，大家在朝這方向邁進之時，希望臺北市政府社會局會計室以及秘書室可以多提供一些支持。

而婦女組談到的議題，姚局長應該是專家中的專家，因姚局長曾擔任大直婦女服務中心的執行長，會清楚了解大直婦女服務中心碰到的問題。從婦女中心轉變成臺北市婦女暨家庭服務中心，到現在又回歸臺北市婦女支持培力中心，其實民間團體都很想知道培力支持到底定義中的培力為何、支持又為何？希望婦女服務中心從原本的12個縮到6個，其願景又是甚麼？

2. 臺北市政府社會局 姚淑文 局長：

參與過臺北市婦女中心的歷程，我自己也待過臺北市大直婦女服務中心，大概也知道大家對於婦女服務中心有所期待。後續的經營上跟委託單位的工作也會擦出不同的議題，那大家會認為說婦女支持培力中心是不是因為我來了才改，其實也不是，在我上任以前就已經有既定的想法，所以也歡迎大家可以提出來，我也請科長協助說明。但是對於婦女支持培力中心，我希望未來大家可以再仔細的討論，目前為止婦女服務中心也幫忙承擔了許多推廣跟婦女照顧的相關工作，一直以來大家對於婦女被定位要跟誰綁在一起、婦女究竟是不是弱勢族群一直存在疑問，所以有些人在視婦女議題時會有疑問：為什麼要有婦女服務中心的存在？但我覺得婦女服務中心一定有其存在的價值及必要性。那就目前婦女服務中心的規劃以及婦女支持培力中心的相關議題有請臺北市政府社會局婦幼科的粘羽涵科長為大家說明。

3. 臺北市政府社會局婦女福利及兒童托育科 粘羽涵 科長：

有關婦女暨家庭服務中心轉型是有跟一些老師討論過，早期婦女服務中心被標籤化只提供服務危機度較低的個案，較困難的個案都留在社福中心，外界包括議員都會這樣去檢視，有很多人希望臺北市政府社會局可以提出婦女服務中心的工作內容。這波在重新回顧的時間點順應中央重視婦女方案規劃，臺北市政府社會局也有派員至中央受訓，全臺灣只有臺北市及臺中市布建這麼多的婦女服務中心，其他縣市可能就只有一處婦女服務中心，真的應該重新評估婦女服務中心的定位，第一是在方案做深耕，這聽起來好像很抽象，其實是希望透過更多服務上所得出的數據去呈現為甚麼會這麼做的原因，結合這些數據來制定未來方案的規劃，希望未來方案的規劃是長期性的而非短期性。例如婦女就業培力

會發展出短、中、長期的目標，假使婦女的陪伴如果是斷斷續續的培力方案會造成婦女自立就業上的困難，希望以後的方案能夠透過短、中期的規劃，再搭配中央現在對臺北市政府社會局的期待及要求，每做一個方案都有實證數據支持。

再來，臺北市婦女服務中心會提供服務都是較為弱勢的婦女，有部分老師都對臺北市婦女服務中心有所期待，希望可以去除標籤化，所以臺北市政府社會局就思考從改名開始，改成臺北市婦女支持培力中心，讓婦女不會覺得是因為弱勢的原因而接受服務，一開始正名非常重要。另外也希望增加一些性別平等相關的宣導及主題展覽，臺北市政府社會局希望這類宣導活動及主題展覽並非只有臺北市婦女館在做，臺北市婦女服務中心也可以提供相關議題的服務。臺北市政府社會局有很多很好的婦女服務夥伴，其實在轉型過程都需要時間跟討論做滾動式修正，臺北市政府社會局現在跟夥伴們維持著不錯的關係，也是陸陸續續有再跟提供婦女服務夥伴討論，希望明年可以再跟各位分享更具體的成果。

4. 台北市立心慈善基金會 林蘭因 執行長：

台北市立心慈善基金會是從老人服務工作的背景，到今年感謝臺北市政府社會局讓立心有機會經營大同、士林婦女培力支持中心，期待科長能夠回答北社盟婦女組書面資料所提出的四個問題，能不能再更具體的回應。再來是我個人的看見，因為台北市立心慈善基金會是提供老人服務背景，現在的長者只要滿65歲每一年、每三個月都開始要接新名單，如果開始用生命週期來看老人家老化的經濟弱勢、身體開始脆弱的情況，各位都沒有去注意到更前端。當接觸到婦女的時候，其實在新的提案裡面，非常希望在婦女的部分是否能夠生命週期來看婦女的議題：中年的婦女有照顧議題需要解決，年輕婦女有扶養及育兒的議題，到了壯年期的婦女是迎接即將老化的議題，可是今天如果定位是婦女支持培力中心，其實我不太能夠看到政策上面對這個不同生命週期中婦女的要處理的議題為何？

5. 臺北市政府社會局 姚淑文 局長：

有關於婦女支持培力中心的問題，剛剛特別提到從婦女的生命歷程中來提供相關的服務，這絕對是可以在未來婦女支持培力中心裡面來做的一項方案。早期，每一個婦女暨家庭服務中心有主責業務，另外附屬業務是依照臺北市希望未來能夠去推動或發展與婦女有關的方向。在整

合中也看見，承辦的單位不一定喜歡做這部分，剛才這邊所提的內涵上，能夠用方案的形式把其放入到婦女服務中心去規劃，怎樣做大家可以共同討論。書面議題有提到改名太過粗糙，沒有機會討論，其實當我接到臺北市政府社會局後，發現很多工作需要以配合中央政府政策作為主要優先，當推動的時候要面對到考核以及扣款上的問題，地方政府做社會福利政策如果跟中央政府的社會福利政策有抵觸時，有一些不同的規劃跟財政紀律或社福預算上的問題。剛才提及問題我認為都很好，只是在每一個婦女支持培力中心都需要有各自的規劃及發展，現在綜融性的服務裡面，必須都要有這樣的規劃跟執行。

除回應改名的程序太過粗糙外，我想今天民間團體對臺北市政府社會局有很高的期待，後續雙方也會做更多的交流，今天台北市社會福利聯盟只是給雙方一個開始，後續會再將議題帶回去讓各科科長依照不同的問題，去形塑不同的社福發展空間，後續會再持續努力。至於各位夥伴所提的案量問題及人力個案比例，是不是再請企劃科統一回應，身障、老人、婦女、少年及兒童等困難的服務跟較為輕鬆的服務要怎樣做才公平，可能要有有一些指標去規定，這之中一定會有更多溝通的空間。

6. 台北市社會福利聯盟 胡宜庭 總幹事：

從書面資料一路到這裡，大家不怕做事，只怕搞不清楚要做甚麼事；大家也不怕努力，可是最怕搞不清楚甚麼才是最好。這也是我從民國108年在行政院公共工程委員會跟大家一路修法的過程中，個人有很深的體悟。因為行政院公共工程委員會都是搞工程的，突然要處理以考慮品質為優先的時候也會一直問：如要這樣訂定時，將來要如何去制定KPI？KPI的產生是一翻兩瞪眼的事情，因為驗收就是KPI。順便跟大家報告，台北市社會福利聯盟於今年秘書處有一項很重要的主題：針對何為總包價？何為KPI？到底應該要如何合理的計算人力、服務成本計算？如何呈現KPI？今年也會為盟友們提供相關講座。

四、老人組議題：重新定位十二區老人服務中心，讓中心擔任總管理者，並給予合理之工作人力

各區老人服務中的工作項目彙整詳如附件。本聯盟建議重新檢討老人服務中心定位與功能，各項工作項目修正如下：

一、老人服務中心應定位為社區之預防性及支持性服務之角色。

1. 重新將獨居長者個案服務之分類方式，由「高危機個案」調整為「高密度支持個案」。

2. 對於中密度支持服務的個案應計算在社工的服務績效之中。

二、編制合理社會工作師(員)之人力與專職行政人員。

三、重新檢視老人服務中心業務項目：

1. 訂定每位社工合理個案服務量：以年計算服務量比現今以每人每月平均25-30案較為合理，也能讓社工的工作符合現況且具彈性。
2. 將原定的社區節慶活動改為世代共融活動，執行上反而更具彈性。
3. 開放未滿60歲的社區民中參與老服務中心的活動本意甚佳，但卻增加老服中心的經費負擔，建議應增加編列經費。
4. 有關社區關懷據點的輔導各項事務建議完全委託生產力中心辦理。
5. 未來設置新的社區關懷據點應由社會局進行新單位場勘及專責評估，以維持場勘公正性。
6. 重新檢討老服務中心共餐工作項目。建議刪除定點供餐此項業務。

四、調整設施設備更新費及修繕費。

五、本聯盟多年來對於老人服務中的工作項目、合理人力提出建言，相當遺憾；業務科對此沒有善意的回應。此次將此議題放在交流會中，希望局長能重視，至少社會局應與承辦單位有更多的對話，聯繫會報是雙方交換意見的會議，不要只是局內單方面布達命令的地方。

會議摘要：

1. 台北市社會福利聯盟 黃也賢 常務理事：

在老人服務中心的服務是多元，那人力上的補助是1+5，但是蠻多的工作量一直持續在增加。目前老人因為家庭結構的改變以及一些身體上的狀況改變，所產生的複雜度會較以往比較起來更困難，所以每當接到一名個案是需要高密度的處理，雖然不盡然為高風險個案，但是一個密集度非常集中的個案，可能需要花費一至兩個禮拜時間處理同一個案，而其他個案就必須要擺著，導致非常多的工作是會延遲，造成工作人員壓力很大。

有一個老人服務中心從3月1日到3月10日就接了22個新個案，外界不斷地轉案，顯示出這是一個高負荷的老人服務中心的工作量，所以期待在工作內容上面能不能給合理的安排，除了增加人力或著是將一些不必要的工作拿掉。譬如說送餐服務一定是老人服務中心必須安排的嗎？還有說據點的訪視一定要由老人服務中心去處理？這是我們的期待，否則工作壓力太大的話，人員流動就是相當頻繁，我認為這不是一個好的

現象，因為工作經驗無法累積，對於如何去面對困難度較高的個案處理會讓工作人員感到挫折。

2. 臺北市政府社會局老人科 楊雅茹 科長：

首先也先感謝臺北市各區的老人服務中心，一直以來都是臺北市政府社會局很好的夥伴，真的很辛苦在社區中奔走而且是任勞任怨，這已經提供給臺北市政府社會局老福科很多的支持，社會局也是心懷感激。

確實這幾年有看到臺北市各區的老人服務中心因為臺北市朝向高齡化還有超高齡社會，還有獨老家庭的個案量增加。因為中央今年有強化獨居的服務計畫，於老人服務聯繫中心會報也會詳細跟大家報告，各界對這部分的期待跟關懷越來越多，因此了解各縣市的狀況後，發現臺北市因為有老人服務中心的支持，臺北市在這一塊做得比其他縣市都還要好很多，這部分我也是感到肯定。就如何讓老人服務中心執行各項任務能更順暢及減少負荷，之前就開始陸續有一些規劃。規劃方向如下：

- 第一：剛才提到的據點服務，在此再一次確定的報告，現在據點的定期訪視已經盡量逐年把量能轉移給生產力中心。現在請老人服務中心提供服務就是新據點的輔導以及可能定期需要定期訪視，至於訪視的頻率可以再討論，因為老福科認為老人服務中心依然是各區的老人服務的核心所在，需要定期要去建立關係、福利諮詢或是發掘新的服務需求都是必要的，只是頻率可以再討論。
- 第二，各位夥伴因為65歲以上長輩定期人口清查而感到壓力很大，老福科有在討論是否可以對人口清查的規則重新擬定，其實如家中長輩即將年滿65歲前一至兩個月臺北市政府社會局會寄發DM到其家中，當中也有介紹獨老的服務，至於針對年滿幾歲以上的老人需要提供，我自己是覺得70-75歲以上的獨居老人風險會比較高，老福科會再重新擬定標準，這為老福科今年原本就有的工作計畫，之後也會找老服中心夥伴討論。
- 第三：搭配中央今年實施強化獨居長者的服務計畫，而該計畫會提供各老人服務中心服務費，希望將服務費所訂出來的項目可以讓各位夥伴不用再花很多力氣核銷。因為中央目前還是以補助的概念思考，但有授權地方政府可以去思考其內容，各老人服務中心可以思考看看在工作上有哪些部分是需要改善的，像之前立心基金會於長照委員會時有提及，社區的失智長者不願意就醫的問題，現在臺北市的做法是媒合聯合醫院做「綠色通道」，其相關的費用

就可以運用類似是這樣子的資源，也謝謝民間單位有提供這些建議，臺北市政府社會局已跟衛生局研擬資源協助在地的老人服務中心。

第四：有關人力增加的部分，目前是逐步針對每年重新招標的時候會視獨老的人口量及據點的增加的輔導的次數去排名增加人力，但要到重新招標時才有辦法增加人力，但是各中心如果有硬體、設施設備、方案費或有些創新的方案。設施設備費需要修繕，老福科會先參酌其必要性或是一般修繕會在原本的預算裡面盡量找財源，從創新方案中其他計畫視有無費用支應。目前老福科的規劃大致如上，如果各位夥伴有更好的想法建議或方向再提供給老福科。

3. 台北市社會福利聯盟 胡宜庭 總幹事：

今天秘書室也在，其實政府招標就有提到因為特殊政策法令或者特殊需求本來就可以透過議約的方式執行，當要去執行因應特殊需求的時候，還是蠻期待臺北市政府社會局秘書室及政風室還有會計室可以給業務單位一些支持。因為有些約一簽下去就要執行3年，在那中間有變化真的很痛苦。

五、身心障礙組議題：社會局應考量身心障礙者不同需求均勻布建社區日間服務

臺北市除了在六個身心障礙者資源中心附設日間服務之外，民國109年將幸安學坊納入社區布建計畫後，即未再開辦以課程為主的日間服務。社會局在布建社區式日間服務設施，均是以作業活動為主的社區作業服務設施。明顯對於需要以課程式為主的社區式日間服務設施設置不足。

本聯盟建議社會局：

1. 參考新北市作法，布建社區作業設施服務同時布建社區式日間服務。讓身心障礙者能依據需求得到不同服務目標的日間照顧服務。
2. 局長能否分享身心障礙者社區式服務未來四年開展及布建計畫。

會議摘要：

1. 台北市社會福利聯盟 劉貞鳳 副理事長：

其實台北市社會福利聯盟就本次議題有事先提給臺北市政府社會局，也非常感謝今天有針對民國112-115年民間版社會福利政策白皮書的議題做出回應。而這次的書面議題主要是針對身心障礙者日間照顧及

身心障礙者的小孩18歲以後可以到哪裡做討論。現在臺北市主要好像都是以社區作業設施居多，對於日間照顧設施就在布建上就顯得不足，僅有有6個身心障礙者資源中心以及幸安學坊7家而已。其實我覺得就不同能力的身心障礙者小孩有些對於庇護工場和社區作業設施都不適合，但是連日間照顧機構也都地方可去，所以只好將就到社區作業設施，但是其能力不足導致進入社區作業設施後也會感到相當困難，所以希望可以平均廣設日間照顧服務設施。像育成社會福利基金會於新北市有承接林口的社會住宅，透過承接社會住宅的方式融合社區居住、社區作業設施、日間照顧設施，所以社區居住的身心障礙者白天可以選擇至社區作業設施或其他的支持性就業，身心障礙者年滿18歲以後也有更多的選擇，而不是只有社區作業設施唯一選項，我認為現在普遍比較偏好社區作業設施，可能牽扯到費用的問題、可能與家長也有關係，以上建議希望臺北市政府社會局可以參考。

還要再提另一個，監護宣告跟輔助宣告我知道臺北市政府社會局已經有提出標案，其實台北市智障者家長協會本來對此標案很感興趣，但胡宜庭總幹事有提出釋疑案，當中有提到幾點不太合理的地方。尤其是監護人輔助的工作由還有牽扯到一些費用問題，以前很多受到監護宣告及輔助宣告的個案將監護人職責丟給機構或社工來處理，現在也會丟給身心障礙者資源中心的社工做個案管理服務，也很感謝臺北市政府社會局注意到這些問題也願意提出標案，但應該僅限於處理監護人及輔助人的雜物。像是協助處理戶政事務所等事務，但有些需要監護人自行決定的事物，像是手術同意等，就應該需要由臺北市政府社會局自行去負責。

2. 臺北市政府社會局身心障礙者福利科 曾春暉 科長：

先針對監護宣告及輔助宣告的議題說明，在標案文件上的內容可能造成誤解，臺北市政府社會局在成為個案受監護宣告及輔助宣告成為其監護輔助人的職位，沒有辦法再將其權利委託給其他單位，透過專業的委託請社工提供類似個案管理服務的職責，蒐集有關個案相關的資訊時應該交還回到局內並由局內參判，再由臺北市政府社會局的監護或輔助宣告人做執行的方式。提到委託或委任語意上面表達的意思，舉例來說當臺北市政府社會局做監護宣告或輔助宣告需要出庭的時候，社會局會提供當案的委任書委託給專業團體協助出庭，所表達之意思表示或代社會局的意思表示回到局內的話，以臺北市政府社會局的代表為局長，臺

北市政府社會局會以監護或輔助人的身分行使權利。臺北市政府社會局身心障礙福利科有在持續調整也會與民間單位溝通，文字上的描述在做標案前有參考新北市及桃園市作法，新北市及桃園市目前也是照此執行，用字也是依照討論過的方式描述，但臺北市政府社會局會再將文字描述調整更精準。

另外，有關社區式日間照顧資源的布建，也有跟台北市社會福利聯盟交流過好幾次，那這邊就具體的說明：臺北市政府社會局在民國114年已經有爭取1處場地，民國115年及民國116年也會各有1處，這是已經有明確的場地規劃，硬體設備也在布建當中，參酌原本爭取到的場地將小作所改為日間照顧設施。

其實臺北市跟新北市仍有相當上的資源落差主要在於場地空間，剛剛有提到新北市於林口的選手村，大概有3,000多戶空屋租不出去、當地的交通也不甚方便，因此新北市政府也在大力招商，所以新北市林口選手村有餘裕的空間及很多空屋可出租運用，但反觀臺北市則相反，並無太多的場地空間可以使用。剛才沒有提到的部分是住宿式機構，臺北市政府社會局也大力爭取四個地方，包括一殯的場地、劍潭、內湖區的舊潭美國小和大安區的通化段，臺北市政府社會局會極力爭取但目前結果還未確定。

第一，政府單位受到CRPD去機構化政策影響極大，包含每個社福團體之間對建置機構的方向始終無法確定，大家沒有一致的目標，所以折衷的方式是當市民有需求時，臺北市政府社會局一定會爭取但會縮小機構的規模。第二，民間團體是否有意願跳出來與臺北市政府成為夥伴關係，因為現在在各種服務體系成本高漲的狀況之下，中央政府衛生福利部社會及家庭署對於布建住宿式機構，甚至是日間機構並沒有提供政策上的支援，如果地方政府要布建機構則需要視各地方政府的財力狀況執行，臺北市政府財政局至少目前有餘裕來協助布建機構，所以臺北市政府社會局也會將住宿式機構的規模縮小至50-55人，但還是會被挑戰去機構化，在民間團體或許可以透過台北市社會福利聯盟一起達成共識。畢竟CRPD是人權上面的概念，實務上回到市民的需求地方政府執行者，還是需要有折衷的方式回應市民的需求跟期待未來處理。

3. 台北市社會福利聯盟 胡宜庭 總幹事：

民間單位也不同意隨意去布建大型的機構，民國96年修法時就把機構小規模化，但是事實上今天有很多身心障礙者資源中心的夥伴在現

場，那身心障礙者資源中心以局長的報告來看，臺北市老化速度極快，獨居雙老家庭的比例也是逐年增加。其實我大概20年前就提了，認為全日型機構未來在入住的時候應該要參照美國的作法，美國日間服務是無限開放，但若要使用24小時住宿式服務就會嚴格審視，因為要將使用者從熟悉的家庭環境帶離。而在臺灣會遭受這麼多的攻擊，是因為對於24小時的住宿式機構是由市場機制控制，並不是以最需要、最困難而去提供服務。目前臺灣的範例是公立的陽明教養院因頂不住所有的壓力所以用評估表的方式審視，我記得上次在評估表的會議時就有提出這部分應該是適用於所有公設民營的機構，但我知道曾科長講的，萬一適用所有公設民營的機構會使很多民間單位擔心，因為有親人、需要24小時、365天的服務使用者，造成容易將簡單處理的個案優先收容，這樣子的行為當然會遭CRPD責罵。

交流會結語：

1. 臺北市政府社會局 姚淑文 局長：

今天帶隊前來與台北市社會福利聯盟的夥伴溝通，如不盡人意、沒辦法滿足所有人需求的地方，日後會再另闢場域持續與各位互動。剛剛所提面對不同的障礙類別，大家對社會福利有不同高度的期待。陽明教養院為早期時代留下來的產物，以現在的需求層面來看，有現在的疑慮存在。以現在來說，小型的機構及住宿型機構是否有存在的必要性，其實臺北市政府社會局也被賦予期待應該要成立這些機構，但在過程當中其實都必須要因應現在社會環境多元且複雜的狀態，必須要更多元學習。政府也絕對會與民間社會福利團體站在一起，如何將工作做好才是大家的第一要務，很多工作上有時效性的問題沒有辦法讓所有人都滿意。社會局必須要不斷地透過內部倡議，及說服市府團隊、臺北市議員提出各種多元變化的要求，在整個過程中都是挑戰，任何計畫的實施都必須要有時間去規劃及處理，也請各位給予社會局一些時間來去努力。

2. 台北市社會福利聯盟 高正吉 理事長：

今天交流會相當圓滿，我們非常感謝局長跟各科科長。畢竟我們雙方的路還是要持續往前走，合作很重要的一點就是要需要「溝通」，彼此都知道公部門有其面臨的限制，雖然民間單位相對來說較為自由，但民間單位也有其有限之處，所以最好的解決方式就是相互合作。合作的長遠性的話就要有更多的溝通讓雙方有更多的認識及瞭解，透過這樣子的合作才能夠將工作達到事半功倍的效果，否則互相各持己見的話，合

作上就會碰到很多困難。我很榮幸今天可以邀請臺北市政府社會局讓台北市社會福利聯盟的盟友可以有機會和臺北市政府社會局局長及科長有更進一步的對話，我相信局長是一位很樂意接受民間單位意見的一位局長，在座的科長們也是與台北市社會福利聯盟盟友長期合作的夥伴，其實彼此都對雙方有相當多的認識，這麼多年以來，台北市社會福利聯盟跟臺北市政府社會局都有建立良好的合作關係，這是我個人的感覺及肯定，也希望這樣的互動及合作可以持續下去，讓大家能夠使弱勢家庭得到需要的照顧、民間社會福利團體及臺北市政府社會局之間能夠達到「三贏」的局面，讓台北市的社會福利越來越好。