

## 國家發展委員會

# 「e化服務宅配到家」輔導及服務推廣 第2期委外服務案

## 資訊服務流程改造轉介機制研究 期末報告(草案)

主辦單位： 國家發展委員會

執行單位： 台北市電腦商業同業公會

日期：中華民國 105 年 3 月 31 日



## 目錄

<b>壹、前言</b> .....	<b>1</b>
一、 規劃緣起.....	1
二、 研究目的.....	3
三、 規劃方法.....	4
四、 相關文獻與研究.....	9
<b>貳、資訊服務流程改造轉介機制訪談</b> .....	<b>19</b>
一、 民眾訪談作業.....	19
二、 基層人員訪談作業.....	29
三、 機關訪談作業.....	33
<b>參、資訊服務流程改造轉介機制資料分析</b> .....	<b>51</b>
一、 民眾訪談重點分析.....	51
二、 基層人員/機關訪談重點分析 .....	56
三、 服務流程轉介機制現況與困難.....	61
<b>肆、轉介機制建議</b> .....	<b>67</b>
一、 既有轉介機制案例參考.....	67
二、 轉介機制建議.....	70
<b>伍、結論與建議</b> .....	<b>87</b>
一、 優先推廣政府現有資源及資訊更新.....	87
二、 政府加強主動服務以滿足民眾需求.....	92
三、 資訊整合發展考量以個人為導向.....	97
四、 深刻發掘並解決民眾需求.....	101
五、 規劃更貼近民眾的政策.....	105
六、 善用社區資源預防社會事件發生.....	106
<b>陸、規劃限制與未來重點工作</b> .....	<b>109</b>
一、 規劃限制.....	109
二、 未來重點工作.....	110

## 圖目錄

圖 1	資訊服務流程改造之轉介機制效益 .....	3
圖 2	資訊服務流程改造之轉介機制研究流程 .....	6
圖 3	有形資源結構圖 .....	11
圖 4	公部門推展電子化跨域治理之因素 .....	17
圖 5	民眾尋找政府資源之途徑 .....	52
圖 6	民眾業務需求網絡圖 .....	53
圖 7	1957 服務流程 .....	68
圖 8	1957 轉介流程圖 .....	69
圖 9	1999 專線流程圖(來源：新北市政府) .....	70
圖 10	中央轉介資訊機制流程圖 .....	71
圖 11	政府轉介資訊平台架構 .....	74
圖 12	Web Service 與轉介作業 .....	76
圖 13	結合 1999 轉介機制流程圖 .....	77
圖 14	1999 專線通報、轉介系統擴充架構 .....	79
圖 15	1999 轉介模組圖 .....	80
圖 16	身心障礙證明核發暨福利服務提供流程圖 .....	95
圖 17	mydata 驗證示意圖 .....	98
圖 18	新北市政府官網首頁圖 .....	103
圖 19	病後人生網站首頁圖 .....	104
圖 20	地區資源網絡圖 .....	107

## 表目錄

表 1	訪談提綱-民眾.....	19
表 2	民眾訪談之受訪者代號列表.....	20
表 3	訪談提綱-基層人員.....	29
表 4	基層人員訪談之受訪者代號列表.....	30
表 5	訪談提綱-機關.....	33
表 6	已訪談機關列表.....	34
表 7	訪談中央機關及地方政府之業務內容.....	35
表 8	政府資源業務及洽辦機關參考.....	54
表 9	喘息服務說明範例.....	89
表 10	身心障礙者重點福利整理.....	96

## 附件

- 附件一、訪談紀錄
- 附件二、社福資源業務參考表
- 附件三、身心障礙證明申請表樣張
- 附件四、六都社會福利服務中心列表

## 壹、前言

### 一、規劃緣起

隨著網路普及與電子化政府服務的推廣，近年來政府持續推動改善網路基礎建設、普及線上服務、以民眾為核心提供客戶導向服務。為了提供民眾真心、感動的服務，落實創新便民目標，政府近年來也不斷改造整體服務型態，同時為提升行政效率，行政院於 102 年 1 月分行各部會、各直轄市及縣（市）政府辦理「全面推廣政府服務流程改造」，檢討簡化行政流程以精進行政效能，目標及重點工作分為三類，一是善用資通訊科技，讓民眾不出門能辦大小事；二是提供單一窗口跨機關整合服務，讓民眾臨櫃服務一次 OK；三是提供主動客製化的服務，即政府主動關心服務到家等。基於上述政府服務改造的脈絡，主要希望透過創新服務思維、整合業務流程、修訂法規及結合最新資訊技術，發展出與時俱進的服務方式，政府機關積極整合共用資通訊資源，加強推動國家電子治理及提高民眾參與公共政策機會，以推展良善治理及優化公共服務。

因應資通訊技術的快速發展趨勢，建構第四階段電子化政府服務的 DNA 核心理念，包括 D（Device）即發展可攜式行動裝置上的服務，N（Network）為因應無線寬頻網路應用發展應用服務，A（Application）善用 Web2.0 社會網絡發展更貼近民眾需求的創新服務，並彰顯「民眾服務」、「運作效率」、「政策達成」三大公共價值為主軸。為使電子化政府服務能普及基層民眾，完成政府與民眾最後一哩的服務連結，國家發展委員會推動「e 化服務宅配到家」旗艦計畫（101-105 年），期透過基層公務人員主動迅速的提供電子化政府網路便民服務，創造全民參與社會運作機會，增進政府整體服務品質，提供符合民眾

需求的全程創新服務。同時透過跨機關資訊服務流程創新，提供單一窗口跨機關整合服務，進而精進政府行政效能，以達到電子化政府主動、分眾、全程的服務目標，並帶給全民更全面、多元的行動 e 化優質生活。

第四階段電子化政府計畫將於 105 年屆期，第五階段電子化政府（106-109 年）係朝向數位政府發展，隨著物聯網、雲端運算、巨量資料等智慧型科技的發展與應用，延續第四階段服務精神，以資料驅動分析跨域資料並彙集民眾需求，橫向連接機關服務，以更有效資訊整合方式，提供以民為本之服務與資訊，推展更具創新的便民服務。

本研究屬於第四階段電子化政府「e 化服務宅配到家」旗艦計畫項下的專案辦理項目之一，計畫內容包括研提資訊服務流程改造規劃轉介機制建議，並透過中央及地方政府訪談及深入調查，瞭解政府服務轉介機制現行模式及後續流程標準化之推動，以政府整體服務思維持續進行政府服務流程整合與改造，發展單一窗口、契合民眾需求的主動服務。

本研究透過訪談，對象主要是經濟弱勢、身心障礙、中低收入老人、長期照護、馬上關懷或急難救助者。以期瞭解民眾業務相關單位所提供的各項資源及作業模式，實際瞭解民眾需求並建議政府處理機制及政府可提供之協助，並提出資訊服務流程改造之服務轉介機制研究報告書，以剖析政府資訊服務轉型的可能性，對內提升政府行政效能、對外增進為民服務品質，達成民眾一處送件、全程服務之願景。

## 二、研究目的

為達成主動、分眾、全程的服務目標，國家發展委員會於103年完成「資訊服務流程改造規劃報告書」及「資訊服務流程改造作業參考(實施)手冊」，作為地方政府資訊服務流程創新之推動參據。另一方面在推動e化服務宅配到家計畫時，有感民眾時常有複合性需求，而目前e宅服務人員缺乏完整的轉介機制及平台，可在服務過程即時將民眾需求傳遞給相關服務單位，因此秉持資訊服務流程改造精神，提出資訊服務流程改造轉介機制的研究規劃。

本規劃針對民眾及基層人員進行訪談，並依據民眾及基層人員的訪談內容，邀請涉及該社福業務項目、建置社福系統的相關機關進行訪談，並依訪談結果、資訊現況、相關文件分析後完成期末報告書，最終彙整產出資訊服務流程改造之服務轉介機制研究報告書。

本報告以民眾需求為出發點，解析弱勢民眾遭逢生活變故或經濟困難所衍生之跨組織、跨單位的複合需求，進而提供服務轉介機制建議，並提出如何透過資訊系統精進轉介流程等內容，作為相關單位調整內外部資訊服務流程改造的基礎。

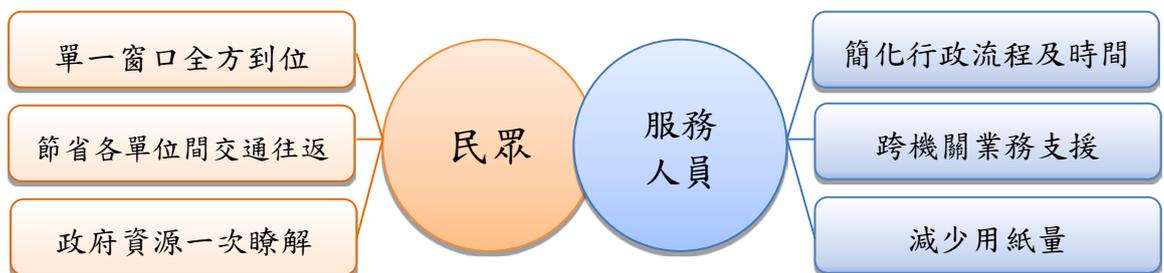


圖1 資訊服務流程改造之轉介機制效益

### 三、規劃方法

#### (一)次級資料蒐集

由於資訊服務轉介流程涉及民眾申辦項目的範圍及目的，提供對象多半是突發災害受災戶、遭逢重大變故者、急需馬上關懷的家庭等，當服務對象面臨危及生命或家庭生計重大變動時，常常不知所措或無法獲得準確的政府服務訊息，需要仰賴第一線服務人員協助服務轉介，由受轉介單位銜接/主動進行服務，故本研究藉由進行相關資料蒐集，針對政府便民服務流程之綜整分析，探討服務流程改造的可能性。

#### (二)實地訪談與分析

實地訪談為檢視服務流程各項細節關卡的重要步驟，透過訪談蒐集現階段民眾面臨不同機關、不同單位的業務流程，並依照目前服務情形，從中思考是否有更加精進的服務管理系統？是否轉介可以有更簡便的可能性？或是否有其他創新服務的發想回饋？故本研究設定從以下三種訪談對象屬性來分類，以確定訪談議題的走向及脈絡。

##### 1. 訪談 10 位民眾

由過往輔導之試辦單位協助，聯繫申請急難救助、長期照顧服務、低收入戶生活扶助等弱勢民眾，從訪談中瞭解民眾在實際上遭遇生活變故或經濟弱勢時，所需要或衍生的多項政府服務，以及申辦服務所涉及的機關、流程、文件資料等。

##### 2. 訪談 4 位基層第一線服務人員

訪談 4 位基層第一線服務人員，包含地方政府社工、

公所承辦、村里幹事、長期照顧專員之第一線人員，以協助民眾處理多方案件之豐富經驗提供資料，包含民眾需求服務轉介處理機制。

### 3. 訪談 10 個機關

訪談機關之目的在於瞭解機關面對民眾的需求時所提供的協助及資源，為更精準的蒐集資料，在訪談第 1 項 10 位民眾後依照民眾實際需求，再行設定訪談機關，例如：長照或其他社福業務相關之中央業務主管單位、縣市政府局處、醫院、民間協會、社福團體等，在訪談機關時同時回饋民眾及基層人員第一線的意見。

#### (三)研究流程

分別針對民眾、基層人員、機關擬定訪談議題後，進行民眾、基層人員機關及機關訪談，完成資訊服務流程改造之服務轉介機制研究期中規劃書、期末報告書，並於期末報告後邀請相關機關召開座談會議，針對報告內容進行討論並給予建議，讓研究報告內容更臻完善，本研究流程示意圖請見圖 2。

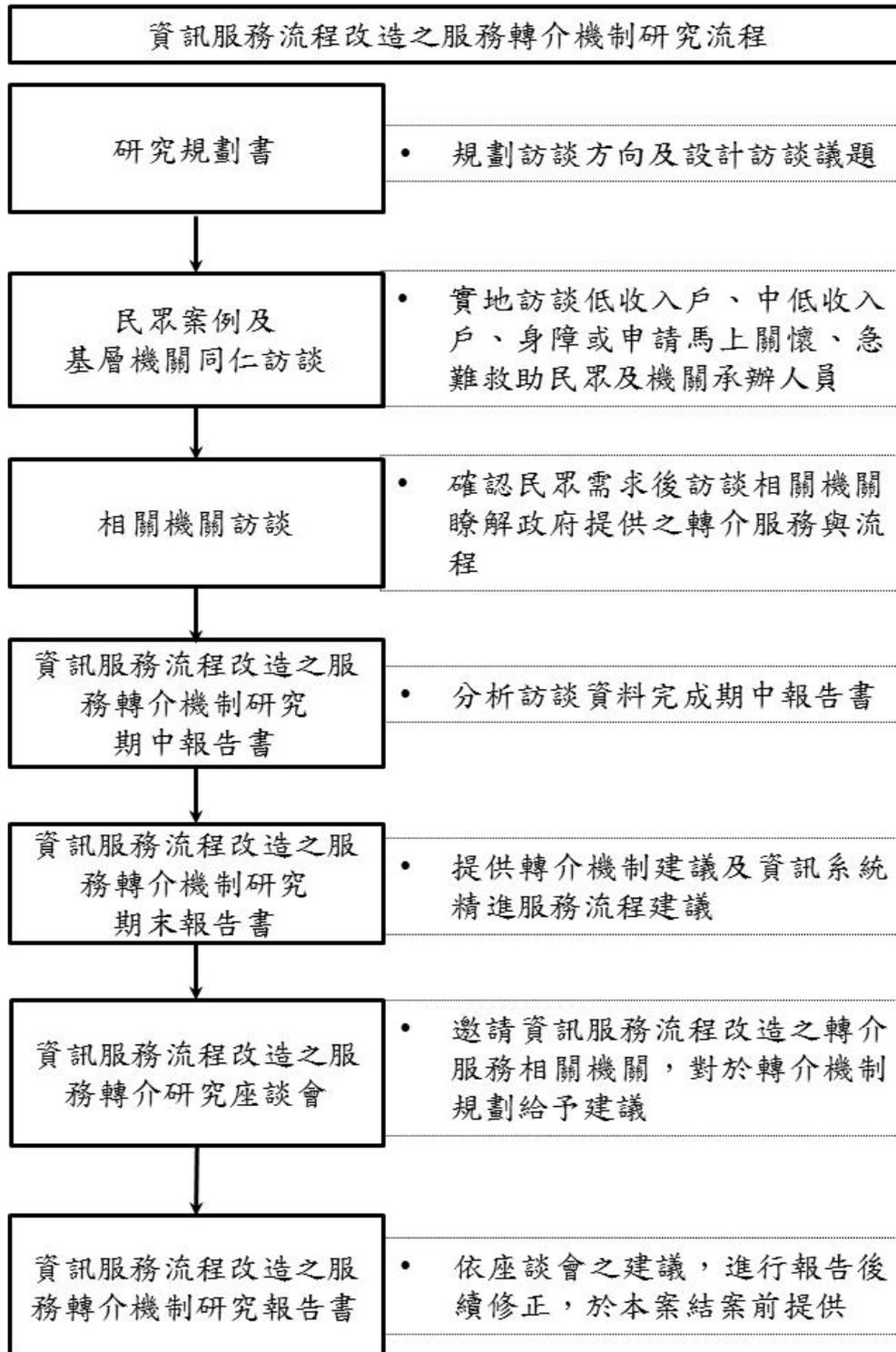


圖2 資訊服務流程改造之轉介機制研究流程

#### (四)轉介定義解釋 (Referral)

針對符合社會補助標準者，依實際條件及生活需求協助

其申請補助、轉介、安置，且依照其問題性質與需要的範圍，以媒合此個案所需的社福資源管道，或直接安排轉送至適合的機構接受服務，此外，本研究將需要此轉介服務者以「受轉介者」稱之。

於醫療服務體系而言，轉介服務是一系列活動組成。轉介過程應視為其系統性的問題解決方法（a systematic problem-solving approach），主要目的在於幫助個案去運用資源以解決其需要，而資源可以是正式及非正式，資源類型則可分為個人、團體或機構<sup>1</sup>。

#### (五)研究範圍

本研究將針對需要申請多項政府資源的對象為主，主因是此類受轉介者具有多重社會扶助需求，而政府資源影響其家庭生活甚大，需預先設定研究範圍，方能從中瞭解轉介服務的需求性以及多面向的議題發展，故將以身心障礙者、中低收入老人、需長期照護者、馬上關懷或急難救助者為先行研究對象，說明如下。

##### 1. 身心障礙者

依行政院頒佈之身心障礙者權益保障法（原身心障礙者保護法）<sup>2</sup>指下列各款身體系統構造或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，影響其活動與參與社會生活，經醫事、社會工作、特殊教育與職業輔導評量等相關專業人員組成之專業團隊鑑定及評估，領有身心障礙證明者，如下說明：

<sup>1</sup> 蘇俊霖（2003）《以案例式推理建構出院準備服務後續照護資訊系統》，第7頁，國立雲林科技大學工業工程與管理研究所碩士論文。

<sup>2</sup> 資料來源：身心障礙者權益保障法。

- (1)神經系統構造及精神、心智功能
- (2)眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛
- (3)涉及聲音與言語構造及其功能
- (4)循環、造血、免疫與呼吸系統構造及功能
- (5)消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能
- (6)泌尿與生殖系統相關構造及其功能
- (7)神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能
- (8)皮膚與相關構造及其功能

因此，如視覺障礙、聽覺機能障礙、平衡機能障礙、聲語機能或語言機能障礙、肢體障礙、智能障礙、重要器官失去功能、顏面損傷、植物人、失智症、自閉症、多重障礙、慢性精神病、頑性癲癇症、罕見疾病等皆可屬之。

## 2. 中低收入老人之定義

經行政院頒布之中低收入老人生活津貼發給辦法<sup>3</sup>所示，符合中低收入老人補助範圍為年滿六十五歲，並實際居住於戶籍所在地之直轄市、縣（市），且最近一年居住國內超過183日，未接受政府公費收容安置及領取相關津貼，家庭總收入符合補助標準規範者。

## 3. 需長期照護者

行政院104年6月甫公布的長期照顧服務法<sup>4</sup>中，定義長期照顧指身心失能持續已達或預期達六個月以上者，依其個人或其照顧者之需要，所提供之生活支持、協助、社會參與、照顧及相關之醫護服務。又身心失能者解釋為身體或心智功能部分或全部喪失，致其日常生活需他人協助者。而失能者常需有照顧陪伴人員協助生活起居，故與家

<sup>3</sup> 資料來源：中低收入老人生活津貼發給辦法。

<sup>4</sup> 資料來源：長期照顧服務法。

庭照顧者、長照服務人員、相關照護機構或中心關係密切。

#### 4. 馬上關懷、急難救助者

馬上關懷申請對象<sup>5</sup>為負擔家庭主要生計責任者（或家庭經濟主要來源者）發生事故，使家庭生活陷入困難。例如：死亡、失蹤、罹患重傷病、失業、因其他原因無法工作、遭遇其他變故等。

急難救助申請對象<sup>6</sup>範圍略為廣泛，如下說明：

- (1) 戶內人口死亡無力殮葬者。
  - (2) 戶內人口遭受意外傷害或罹患重病，致生活陷於困境者。
  - (3) 負家庭主要生計責任者，失業、失蹤、應徵集召集入營服役或替代役現役、入獄服刑、因案羈押、依法拘禁或其他原因，無法工作致生活陷於困境者。
  - (4) 財產或存款帳戶因遭強制執行、凍結或其他原因未能及時運用，致生活陷於困境者。
  - (5) 已申請福利項目或保險給付，尚未核准期間生活陷於困境。
  - (6) 其他因遭遇重大變故，致生活陷於困境，經直轄市、縣（市）主管機關訪視評估，認定確有救助需要者。
- 同一事故之救助，以一次為限。

#### 四、相關文獻與研究

有關本研究主題若從社會政治與資通訊應用層面談論，會牽涉到社會福利制度、社會資源分配權益等議題；從資訊管理層面論之，涉及資通訊系統發展與應用、電子化跨域治理、行

<sup>5</sup> 節自 102 年 9 月 3 日衛部救字第 1021380302 號令修正發布《馬上關懷急難救助作要點》。

<sup>6</sup> 節自中華民國 102 年 9 月 24 日衛部救字第 1021380310B 號令修正發布《衛生福利部急難救助金申請審核及撥款作業規定》。

政管理等項目。談論轉介機制的產生，正是希望藉由資通訊科技的進步，在合理的政府資源及網絡配置下，以民眾需求為出發點，於弱勢民眾面臨生活變故時，即時提供一個簡化且迅速申辦各項社會福利的運作途徑及機制。

根據研究範圍之限制，文獻研析將針對社會資源網絡與轉介機制的關係、人力素養與轉介機制的關係、電子化跨域治理與轉介機制的關係此三面向探討之。

### (一) 社會資源網絡與轉介機制的關係

#### 1. 社會資源與網絡的概念

社會資源指為達到服務使命，所提供的人力、物力、財力、社會制度或福利設施等協助。人力資源包括領袖、專家、義工（或志工）等；物力資源包括物資、設備、場所、土地、器材等；財力指金錢。此外，員工、義工、捐助人等人力資源對機構的價值觀及使命的認同程度也是一種無形的資源。

在社會資源網絡的建構中，社區資源也是另一層社會資源的縮影，針對本研究觸及經濟弱勢、行動不便民眾所需，同時必須借重基層社區資源的能量，才能共同發揮轉介機制的效益，例如無形資源的部分，需要靠社會人士在各地地方組織發展的過程中培養人力、社會關係，以及家庭親友網絡的精神扶助等資源；而有形的資源有如經費補助、物資救濟、社會住宅、基礎設施等，有形資源可源自於四個層次，分別為政府層次、市場層次、非公部門層次、志願層次（參考圖3）。

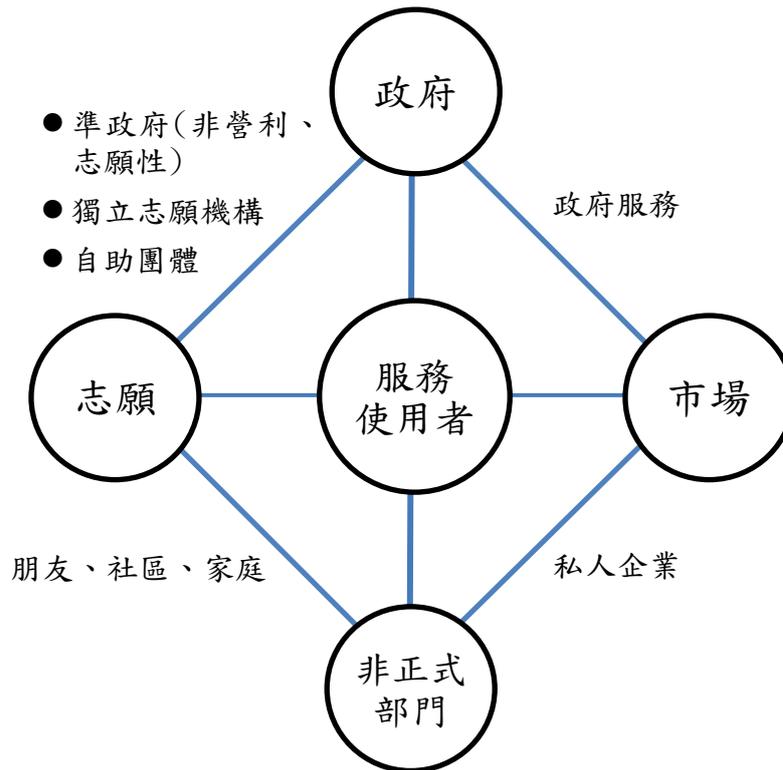


圖3 有形資源結構圖

資料來源：修改自吳婉莉（2004）<sup>7</sup>。

當社會弱勢群體需要各界資源支持時，社會網絡體系是否健全？是否足以支持各類群體？相關資源分配議題能否配置公允是很重要的一環。談及社會網絡概念始於 1954 年，是代表各種社會關係的結合體或體系(陳世堅, 2000)<sup>8</sup>，可視為個人與社會之間，為調和社會資源所應用的橋樑，強調個人、網絡與社會三個層次間的互動。以長照系統為例，陳(2000)認為服務輸送網絡與社會支持網絡之建構，應同時包含縱橫的兩種向度概念，縱向是指垂直層級系統中控制調節的分層負責關係，橫向是指各系統、各機構間，平行協調、連結與合作分工的關係，如能有效融入平行整

<sup>7</sup> 吳婉莉，2004 年，〈社會資源之結合與應用〉。2008 年 4 月 25 日，取自 <http://www.vghks.gov.tw/swd/form/dy5.ppt#258,1> 投影片 1。

<sup>8</sup> 陳世堅，2000 年，《社福與衛生體系平行整合的長期照顧系統模式建構之研究》，東海大學社會工作學系博士論文。

合社政與衛政長照服務系統的建構，將使服務體系更臻完善，相同地，應用在本轉介機制的研究脈絡，與轉介橫向連結具有相近的社會網絡概念。

另外，在醫療體系的資源網絡中，醫務社會工作者在為病患或其家屬提供服務的過程，經常面臨許多個案需要的社會資源是醫療組織無法提供的，此時得提供適當的轉介服務使個案獲得良好的服務。而醫務社會工作者在參與專業醫療團隊的環境中，常面臨一些實務困境，例如醫療院所常需配合社政與衛政的相關政策執行，有時會面臨推動之困境；或者在評估個案需求與轉介資源時，經常得評估外在資源是否充足、是否短缺，如果醫療團隊無法理解並且無法給予支持，將造成醫務社會工作者在工作領域中的專業認同困境（陳淑媛，2013）<sup>9</sup>。

## 2. 臺灣社會救助缺乏預防觀念

社會救助法於 1980 年總統頒布施行，分為生活扶助、醫療補助、急難救助及災害救助，主要為照顧低收入戶、中低收入戶及救助遭受急難或災受害者，並協助其自立而設。然探究立法之目的，在消極面是安貧以保障需求者的基本生活，積極面是脫貧以穩定需求者生活，使之及早脫離經濟困難而步上生活正軌。而社會救助實施在實際操作流程裡，地方政府和民間慈善組織、社會福利機構扮演重要角色，但臺灣一貫運用社福資源給予經濟補助的方式遠遠落後西方國家提倡「預防」及「實際需求」的觀念（張貽安，2014）<sup>10</sup>。談及缺少社會救助預防的觀念，涉及層面廣大，

<sup>9</sup> 陳淑媛，2012 年，《醫務社會工作者參與專業團隊之困境與調適策略研究》，靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士論文。

<sup>10</sup> 張貽安，2014 年，《社會救助資源分配與服務輸送之研究：以淡水地區為例》，東吳大學社會學系碩士論文。

可能包含政治、經濟、公共行政、社會制度、文化教育等，若探討範圍縮小於社會福利資源分配與轉介機制網絡的關係，可從行政制度及人力資源的角度著手討論。目前有社會輿論提出臺灣社福資源過於分散，社福政策偏重個案的補助，卻忽略了應該花更多的力量整合政府與民間的資源，建置如大氣層般的社會安全防護網，設置簡單易記的救助專線，透過持續有效的宣傳通告深入每個社區家庭，民眾有任何需要都可以透過這個專線，轉介適合的社會救助機構（陳長文，2013）<sup>11</sup>。實際上，政府深知社福資源整合不易，因此自 2006 年起由內政部（組改後由衛生福利部辦理）推動 1957 福利諮詢專線至今，提供單一窗口之社會福利諮詢與通報轉介服務，使有社會福利相關服務需求的民眾，只要一通電話，即可得到完善的服務，以落實社會安全照顧網絡。但較為可惜的是，此諮詢專線推動廣度不如預期，多數民眾不知情，缺乏將有效的資源網絡發揮最大效益的機會<sup>12</sup>。當社會資源有限，政府最大效能除了擁有執法的正當性、優先統整各方資源予以公正分配的管道之外，能夠統籌社會資源的社會福利制度，其正義性、執行途徑、執行效益便顯得非常重要。

## (二) 人力素養與轉介機制的關係

### 1. 個案管理者在轉介機制中扮演的角色

在社福制度架構及社會資源網絡中，各公私部門的社工員、輔導員、行政人員都可能是處於重要的個案管理者

<sup>11</sup> 陳長文，〈人間百年筆陣-- 政府應整合社會安全救助體系〉《人間福報》電子報，2013 年 2 月 5 日。

<sup>12</sup> 本研究〈財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會訪談紀錄〉中提到，由於 1957 福利專線宣傳預算不高，造成宣傳推廣效果未如預期，且其他通報系統眾多（例如各縣市 1999 專線、113 保護專線），亦分散民眾注意力。

的位置，當轉介機制運作時，無論個案管理者是轉介方或接受轉介方，能完善、正確的將個案資料或傳遞、或接納、或告知、或處理，將大大提高硬性資訊流程中帶有軟性服務的轉介效益。例如醫療體系給予出院老人居家護理的處理流程中，個案管理者若能延續居家護理精神，在出院準備服務時瞭解家庭照顧者的特性與需求，提前給予照護個案時的衛教知識，並配合家庭訪視確認照顧者問題及個案情況，適時運用轉介資源讓個案及照顧家庭獲得需要的幫助，有助縮短生理復原時間以及減少不必要的經濟支出。

由於基層單位的個案管理者較一般人熟知地方及社區資源的脈絡，可掌握的就醫、就業、民間資源也較多，若能加強與居家護理人員的聯繫、交接關係，緊密與社區聯繫，或許可有利成為被照顧者及其家庭身心靈支持力量的來源。戴文珠（2004）<sup>13</sup>從研究中發現，在連結社區非正式資源方面，發現「社區增強網絡」為居家護理人員最少使用之資源，故建議應結合社區周邊資源，整合全國性或區域性社區資源清單以提供護理人員對資源應用與連結。

## 2. 轉介機制人員的編制問題

除了個案管理者在轉介機制中扮演的關鍵性角色，建構公部門整合性轉介機制及執行相關轉介行政流程的人力配置必須有其合理性、正當性，承辦人員才可適得其所且發揮效能。在發展轉介系統的資訊層面而言，依政府推動「電子化政府」之政策，服務於政府機關資訊單位的人力，是推動政府資訊業務的主要力量，利用資訊科技促進政府再造亦是電子化政府重要目標，主要的作法有創新服務、

<sup>13</sup> 戴文珠，2004年，《影響台灣地區居家護理人員連結社區資源之相關因素探討》，臺北醫學大學護理學研究所論文。

流程再造、決策輔助等，因應政府組織改造與資訊服務系統整體改造，也有政府應提出符合單一窗口、流程整合、服務到家等特性的資訊整合服務的呼聲(宋餘俠,2006)<sup>14</sup>。

因此，應用於轉介機制之資訊系統應考量整體轉介流程所需，才可落實社福政策實施，並及時提供服務給有需求的民眾。為了達到優質的服務水準及有效的轉介效益，建構轉介機制之前還需評估目前各機關承辦業務員額是否足以支應未來轉介流程產生的各項業務行政作業，例如登打系統、轉介溝通、回報進度等，一旦此資訊服務轉介機制上線並推動時，業務人員之積極度將影響轉介流程是否通暢及發揮應有的服務效益。

### (三)電子化跨域治理與轉介機制的關係

#### 1. 電子化跨域治理的應用

胡龍騰等(2013)<sup>15</sup>將「電子化跨域治理」(electronic cross-boundary governance)定義為以資通科技之技術與架構，針對兩個或兩個以上的不同部門或單位間，因彼此間業務或功能相接及重疊，導致資源及流程重複配置、無人管理，或需跨部門協調處理之問題，進行後端組織、流程、功能、平台，及資料庫之整合，以提供民眾完整、無縫的電子化服務。

因為社會環境的變遷，行政管理與服務的問題本質上都具有「跨域(boundary-spanning)」的內涵，民眾面對政府亦不瞭解政府內部的業務區分，如今管理趨勢朝向政府

<sup>14</sup> 宋餘俠，2006年，〈重組行政組織及資訊系統提供整合服務〉《研考雙月刊》，第30期，第6卷，第35-43頁。

<sup>15</sup> 胡龍騰、曾冠球、張智凱、黃榮志，2013年，〈電子化跨域治理影響因素之研究：多個案之探索〉《公共行政學報》，第45期，第1-39頁。

內部跨職能處理、簡化民眾端之辦理程序、提供多元服務接觸管道，並結合企業或非營利組織，合夥提供公共服務之趨勢，另外，跨域治理很重要的因素在於後端系統 (back office) 的整合，例如歐盟致力於整合基礎後端系統的架構，而我國則重視前端的服務提供，希望民眾直接有感，所以前後端比重分配需加以考量 (朱斌好、李洛維，2010)<sup>16</sup>。如何運用ICT系統解決政府部門跨域事務的問題，是電子化治理重要議題，仍有很長一段路程需要努力。

Fedorowicz 等人 (2007)<sup>17</sup>從外部環境、機關組織及協力網絡三個面向，歸納並探討影響跨組織系統推動之動力，藉以彰顯跨域電子化平台的建置，絕非僅一資訊系統或技術層面之議題，而更包含了如環境、制度、權威、資源、管理、協力等非IT 屬性之影響因素。此外，胡等 (胡龍騰等，2013) 研究歸納影響公部門推展電子化跨域治理之十項主要關鍵因素，從最基層考量的法規制度因素，到上層受人為決策影響的資訊權力釋故意願、風險／責任界定明確、高層主管支持度等，顯示電子化跨域治理的特質與法規制度、科技技術、組織運作、人為行政等息息相關。轉介機制的設計是一種跨域電子化系統，除資訊技術成熟的支持之外，更需要考量制度應變、資源整合、效能管理等面向，曾能發揮轉介的實質功能。

<sup>16</sup>朱斌好、李洛維，2010年，〈電子治理的發展與挑戰〉《研習論壇精選第四輯-政經變遷與公共治理》，行政院人事行政局地方行政研習中心出版。

<sup>17</sup> Fedorowicz, J., J. L. Gogan, & C. B. Williams (2007). A collaborative network for first responders: Lessons from the CapWIN case. *Government Information Quarterly*, 24, 785-807

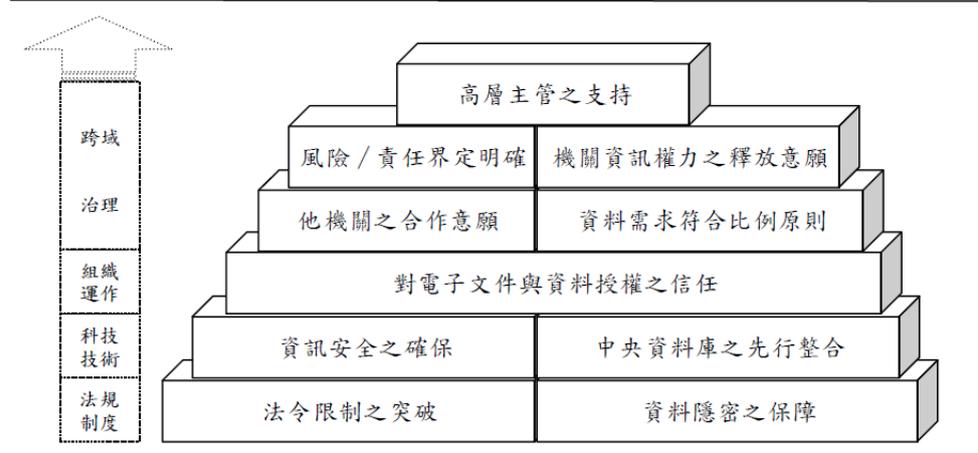


圖4 公部門推展電子化跨域治理之因素

資料來源：Fedorowicz etc., 2007。

## 2. 美國 311 專線案例<sup>18</sup>

聯邦通訊委員會(Federal Communications Commission, FCC)始自 1996 年通過「311 專線」作為全國「要求非緊急服務」時的專線電話，以提供 24 小時非緊急服務（譬如包括停水、動物走失、道路坑洞）。「311 專線」其實是「公民關係管理系統」(Citizen Relationship Management Systems, CRM) 的一種型態。這種「公民關係管理系統」包括許多種科技應用的組合，舉凡電話、電腦、網路、資料庫的整合配置以符合公、私部門在進行公民或顧客關係聯繫、提供資訊或服務的需要。檢視 311 專線執行情況，統整出下列幾項議題：

- 在第一線人員的電話接通後，必須在最快的時間做

<sup>18</sup> 關於「311 專線」的個案說明，參考自 ICMA (International City/County Management Association)的網站資料。網址為：<http://icma.org/main/bc.asp?bcid=656&hsid=1&ssid1=17&ssid2=22>。另外，相關建議統整節自行政院研究發展考核委員會，2009 年，《電子治理下的跨域整合管理：個案評估》。

出回應，例如提供正確資訊、轉介給適當處理問題的部門，此外，及時給予民眾明確的答覆。

- 包括人力訓練、器械設備等要件，多數縣市均不需重新購置準備，大部分均是地方政府既有的人員、科技配備系統加以整合。
- 上級人員的支持與否，對於專線服務的賡續、健全、執行力等至關重要。
- 可在系統中均設置全體民眾滿意度調查、或每季進行使用者滿意度調查，以提升並檢討整體服務的品質。
- 逐步建構完善的「常見問答資料庫」的知識管理系統，協助服務人員提升資訊掌握程度與反應能力，進而提升服務品質。

## 貳、資訊服務流程改造轉介機制訪談

根據研究流程分別針對民眾、基層人員、機關之屬性擬定訪談提綱，首先訪談民眾以及基層人員，再依據訪談結果安排相關行政機關、民間團體及相關機構等，最終完成 12 位民眾、5 位基層人員、13 個機關/機構之訪談作業，分別說明如下。

### 一、民眾訪談作業

由於受訪民眾來自不同的生活環境及家庭背景，有些受訪者身為受照顧者兼社福資源申請者，有些則同時是照顧者兼社福資源申請者，不同的身分別需要有不同的訪談切入點，故訪談時會先口頭詢問瞭解民眾基本資料，並參考訪談提綱進行訪談，然民眾狀況不同、表達能力不同，實際訪談還是需要隨著民眾口述內容調整訪談方向。預設之訪談提綱如下所示：

表1 訪談提綱-民眾

訪者填寫	基本資料	受訪者姓名： 地址： 受訪者性別： 受訪者欲/已申辦政府業務項目： 是否為家庭照顧者？ 與受照顧者關係？	電話： 年齡：
訪者提問	題號	題目	
	1	當您與家人遭遇生活變故後，請問有任何政府單位主動聯繫您嗎？若有，可否敘述聯繫情況？	
	2	請問您目前最需要的協助有哪些（補助金、生活物資、照護機構引薦、申請證明文件等）？請說明	
	3	請問您對辦理社會福利流程是否熟悉？目前已經辦理過何項福利？辦理過程中，有特別感到繁瑣或文件需準備特別多項的地方嗎？	
4	請問您辦理社會福利的管道為何？有無任何單位協助您轉介到其他需求管道？或直接替您辦理完成？		

5	請問您對辦理社會福利的流程或資訊介面，是否有辦理單位資訊傳達不清楚之處？有何其他建議嗎？
6	請問您接受社福單位協助至今，有任何最滿意或令人感動之處？

參與本次研究的 12 位民眾以代號示意(為保護受訪者個資，將不公開姓名、地址、電話等涉及個人隱私資訊)，訪談重點摘列如下。

表2 民眾訪談之受訪者代號列表

序號	訪談日期	代號	申辦項目
1	104.08.18	民眾 A	身心障礙證明、復康巴士、長照巴士
2	104.08.18	民眾 B	身心障礙證明、身心障礙停車證、居家服務、復康巴士、居家護理
3	104.09.30	民眾 C	重大傷病卡、急難救助、中低收入戶
4	104.10.02	民眾 D	重大傷病卡、單親補助、低收入戶、國民年金減免、中低收入老人
5	104.10.02	民眾 E	中低收入、兒少生活扶助
6	104.10.02	民眾 F	身心障礙證明、托育養護補助、身心障礙生活補助、輔具補助、中低收入老人生活津貼
7	104.10.02	民眾 G	重大傷病卡、身心障礙手冊、弱勢兒少生活扶助、就業媒合服務、房屋租金補助
8	104.10.02	民眾 H	重大傷病卡、身心障礙手冊、托育養護、急難救助
9	104.10.02	民眾 I	中低收入戶、弱勢兒少生活扶助、房屋租金補助
10	104.10.02	民眾 J	身心障礙中度證明、兒少生活扶助、中低收入、中低收入老人
11	104.10.02	民眾 K	重大傷病卡、身心障礙證明、輔具使用電費減免、身心障礙停車證、身心障礙牌照稅減免
12	104.10.21	民眾 L	清寒證明、中低收入、父母未就業家庭育兒津貼

(一) 民眾 A 訪談摘要

花蓮民眾 A 基本資料			
性別	男	年齡	62 歲
是否為家庭照顧者	是，與受照顧者為母子關係		
簡要敘述	受訪者母親因中風行動不便需坐輪椅，回院復健頻繁，便申請長照巴士服務。		
訪談摘要			
目前辦理社福資源項目的順序	身心障礙證明→身心障礙停車證→復康巴士→長照巴士		
是否有特別感到繁瑣或文件需準備特別多項的地方？	受訪者有事先查詢辦理社福業務流程及所需文件之後，自行接洽公所及社福單位，目前到公所辦理過程順利，並不認為困難。		
辦理社會福利的管道為何？有無任何單位協助轉介到其他需求管道？	受訪者妻子在醫院聽聞身心障礙福利項目及長照服務消息，進而申請復康巴士服務，後轉由花蓮縣長照中心接洽長照巴士的服務。		

## (二) 民眾 B 訪談摘要

民眾 B 基本資料			
性別	男	年齡	64 歲
是否為家庭照顧者	是，與受照顧者為父子關係		
簡要敘述	受訪者父親原先長住於復健中心，長期臥床導致雙腳萎縮、罹患疥瘡，故被迫居家照顧。		
訪談摘要			
目前辦理社福資源項目的順序	身心障礙證明→身心障礙停車證→居家服務、居家護理→復康巴士→待申請喘息照顧		
是否有特別感到繁瑣或文件需準備特別多項的地方？	因為是由家人主動提出申請及聯繫長照中心，不清楚細節及流程。		

辦理社會福利的管道為何？有無任何單位協助轉介到其他需求管道？	目前花蓮縣長照中心轉介創世基金會提供泡澡、居家護理協助。受訪者因年事漸高，獨自照顧的負荷頗大，故有提出需要居家照護或是申請喘息服務。
--------------------------------	--

### (三) 民眾 C 談摘要

民眾 C 基本資料	
性別	女                      年齡                      26 歲
是否為家庭照顧者	否，與社福申請人分開居住
簡要敘述	受訪者母親的現任丈夫因病需長期照護，故母親及其丈夫皆沒有固定工作，家庭經濟受困，故受訪者協助其母申請低收入戶。
訪談摘要	
目前辦理社福資源項目的順序	政府資源：重大傷病卡→低收入(未通過)→中低收入(申覆後通過) 民間資源：國民黨急難救助金、蘋果急難救助金、行天宮助學金
是否有特別感到繁瑣或文件需準備特別多項的地方？	公所、戶所人員都會盡量回覆問題，但社福資源的窗口要找對人，才能得到最正確資訊。
辦理社會福利的管道為何？有無任何單位協助轉介到其他需求管道？	自行找尋社福資源管道為主，並親自到申請單位辦理業務(第一次申辦文件給村幹事，其無事先提醒審核範圍間接產生資格不符被退件的時程，故第二次申覆直接到公所辦理)，但接洽窗口皆無主動告知是否還有其他適合申請的項目。
對政府推廣社福資訊的建議及申辦流程的感想	(1)政府資訊管道不夠透明，宣導品資訊不足，或申辦條件說明不夠簡明，另可否有整合民間各項資源(醫療照護、教育助學、經濟扶助)的平台，方便民眾找尋適合的資源。 (2)發現村幹事對社福資源瞭解不深，應可加強村里幹事等基層服務人員的專業訓練。

### (四) 民眾 D 訪談摘要

民眾 D 基本資料			
性別	女	年齡	65 歲
是否為家庭照顧者	是，育有 2 孫		
簡要敘述	受訪者為因丈夫早年身亡，兒子離婚又病亡，留有 2 孫，故以社福扶助減緩經濟壓力。		
訪談摘要			
目前辦理社福資源項目的順序	兒子申辦重大傷病卡→單親補助→低收入戶→國民年金減免（勞保局主動通知申辦）→就業輔導站協助→辦理中低收入老人		
是否有特別感到繁瑣或文件需準備特別多項的地方？	並未感到繁複，里辦公室在續辦、新辦社福項目時都有主動通知，里幹事也很熱心。		
辦理社會福利的管道為何？有無任何單位協助轉介到其他需求管道？	兒子因肝癌住院治療由醫院社工告知申辦重大傷病卡，國民年金減免由勞保局主動通知申辦，另外轄區議員主動引薦就業輔導站媒合工作，滿 65 歲時里幹事主動告知可辦理中低收入老人項目。		
接受資訊管道的程度	無使用網路習慣，僅用傳統手機接打，若對社福申請有疑問會直接到里辦公室諮詢。		

## (五) 民眾 E 訪談摘要

民眾 E 基本資料			
性別	男	年齡	46 歲
是否為家庭照顧者	是，與受照顧者為父子關係		
簡要敘述	受訪者為單親父親，育有一個國二兒子，雖有工作但收入不高，經濟條件較為緊繃。		
訪談摘要			
目前辦理社福資源項目的順序	中低收入→兒少生活扶助		
是否有特別感到繁瑣或文件需準備特別多項的地方？	認為辦理社福業務複查良意雖好，只是申辦時間與工作時間衝突，須請假較為不便。		

辦理社會福利的管道為何？有無任何單位協助轉介到其他需求管道？	朋友告知社福消息→里幹事視申請者情況告知所需申請項目及需準備的文件→到公所繳件申辦。
--------------------------------	--

## (六)民眾 F 訪談摘要

民眾 F 基本資料			
性別	女	年齡	69 歲
是否為家庭照顧者	是，同時也是服務申請者		
簡要敘述	受訪者先生長期洗腎，104 年 2 月病變，無法行走，遂申請社會福利		
訪談摘要			
目前辦理社福資源項目的順序	身心障礙證明→托育養護補助/身心障礙生活補助→中低收入老人生活津貼→輔具補助		
是否有特別感到繁瑣或文件需準備特別多項的地方？	申辦人年事已高，對於程序不太清楚，由衛生所退休的外甥協助一起辦理。		
辦理社會福利的管道為何？有無任何單位協助轉介到其他需求管道？	多由周邊親友告知資訊，如外甥從衛生所退休，告知可申請補助相關福利。		

## (七)民眾 G 訪談摘要

民眾 G 基本資料			
性別	女	年齡	39 歲
是否為家庭照顧者	否，家庭無須照顧者		
簡要敘述	受訪者有慢性精神疾病，12 年前申請重大傷病卡，已離婚，獨自扶養 1 個女兒，女兒已滿 18 歲。		
訪談摘要			
目前辦理社福資源項目的順序	重大傷病卡→身心障礙手冊→弱勢兒少→就業媒合服務→房屋租金補助		

是否有特別感到繁瑣或文件需準備特別多項的地方？	覺得不麻煩，已習慣相關申請手續。
辦理社會福利的管道為何？有無任何單位協助轉介到其他需求管道？	(1)醫院社工曾協助短期就業。 (2)透過里幹事的資訊申請過房屋租金補助 (3)目前工作為就業工作站媒合介紹而成

## (八)民眾H訪談摘要

民眾H基本資料			
性別	男	年齡	60歲
是否為家庭照顧者	是		
簡要敘述	受訪者三位女兒皆患有重度精神障礙，大女兒、小女兒已相繼過世，另有一子居住於新竹。受訪者因照顧二女兒生活起居，消費開支大，目前年紀大無穩定工作，僅以打零工維生，且仍須繳付兒子就學貸款及勞工貸款。		
訪談摘要			
目前辦理社福資源項目的順序	重大傷病卡→身心障礙手冊→托育養護→急難救助		
是否有特別感到繁瑣或文件需準備特別多項的地方？	過去覺得很麻煩，現在因更換新里幹事，會主動提供社福資訊，申辦流程也相對順暢。		
辦理社會福利的管道為何？有無任何單位協助轉介到其他需求管道？	一開始自行問縣政府基層單位，近來都是向里幹事詢問。		

對政府推廣社福資訊的建議及申辦流程的感想	在申請重度精障女兒的身分證時，需要先到法院申請禁治產宣告 <sup>19</sup> ，需另行負擔法院申請書、鑑定費用...等，希望政府能針對弱勢民眾在相關費用上給予減免。
----------------------	--

## (九)民眾 I 訪談摘要

民眾 I 基本資料			
性別	女	年齡	45 歲
是否為家庭照顧者	是，同時也是服務申請者		
簡要敘述	受訪者先生 104 年入監，獨自扶養兩個孩子生活困難，遂申請社會福利。		
訪談摘要			
目前辦理社福資源項目的順序	中低收入戶→弱勢兒少→房屋租金補助		
是否有特別感到繁瑣或文件需準備特別多項的地方？	中低收入戶複查時，申請資料雖沒有異動，還是需要請假到里辦公處蓋章，較不便民。		
辦理社會福利的管道為何？有無任何單位協助轉介到其他需求管道？	由慈濟服務的朋友告知政府福利資訊，目前並無轉介其他社福單位。		
對政府推廣社福資訊的建議及申辦流程的感想	建議政府部分社福業務可採主動複查，有資訊異動前往申辦即可，其餘民眾不用特地請假前來村里辦進行複查。		

<sup>19</sup> 「禁治產宣告」是指對於心神喪失或精神耗弱，導致於不能處理自己事務的人，由法院依本人、配偶、最近親屬二人或檢察官之聲請，宣告禁治產。宣告禁治產之後，受禁治產宣告的人就成為法律上無行為能力人，必須由監護人代為意思表示，並代受意思表示。聲請宣告禁治產應準備文件：(1)應禁治產人之戶籍謄本、醫師診斷證明或殘障手冊；(2)聲請人之戶籍謄本、印章，已確認聲請人是否具備法律所規定的身份。

## (十) 民眾 J 訪談摘要

民眾 J 基本資料			
性別	女	年齡	35 歲
是否為家庭照顧者	是		
簡要敘述	受訪者丈夫為聽障者（身心障礙為中度），共同育有 1 兒 3 女，分別就讀大一、大二、高一、高二，家中尚有婆婆，目前住養老院。		
訪談摘要			
目前辦理社福資源項目的順序	身心障礙中度證明→兒少扶助、中低收入→中低收入老人生活津貼		
是否有特別感到繁瑣或文件需準備特別多項的地方？	並未感到繁複，且戶籍謄本是由里幹事主動協助申請。		
辦理社會福利的管道為何？有無任何單位協助轉介到其他需求管道？	朋友聊天得知辦理身心障礙的社福消息→申辦身心障礙證明同時，里幹事主動告知有兒少扶助及辦理中低收入→替婆婆申辦中低收入老人生活津貼。		
對政府推廣社福資訊的建議及申辦流程的感想	希望公所網頁有簡單易懂的申辦流程圖供民眾參考，才不致一頭霧水。另外，希望有主動篩選的機制，可以透過篩選知道每位民眾適合申請的項目，或主動提醒申辦。		

## (十一) 民眾 K 訪談摘要

民眾 K 基本資料			
性別	男	年齡	55 歲
是否為家庭照顧者	是		
簡要敘述	受訪者父親罹患慢性肺阻塞，須依賴醫療器材維持呼吸系統暢通及維護生活品質，各項醫療補助有助減少生活開支。受訪者曾任職彰化老人養護中心主任，故會主動瞭解申辦過程，接收網路資訊的程度高。		
訪談摘要			

目前辦理社福資源項目的順序	重大傷病卡→重度身心障礙證明→輔具使用電費減免→身心障礙停車證、牌照稅減免
是否有特別感到繁瑣或文件需準備特別多項的地方？	由於受訪者曾任職於社福機構，可理解申辦流程之繁複，但面對層層手續還是會感到煩雜、耗費時間等。
辦理社會福利的管道為何？有無任何單位協助轉介到其他需求管道？	里長、里幹事們皆未曾主動接觸，反而是醫院社工師給予較多提醒及協助。
對政府推廣社福資訊的建議及申辦流程的感想	(1)加強各機關之間的聯繫，建立主動通知民眾申辦進度的聯繫機制。 (2)輔具申請的流程、規範應更為彈性或有配套措施，以實際受惠廣大所需的民眾。

## (十二) 民眾 L 訪談摘要

民眾 L 基本資料			
性別	女	年齡	約 30 歲
是否為家庭照顧者	是		
簡要敘述	受訪者是家庭主婦，家有三個女兒（最小未滿一歲）、公婆、丈夫，公公因中風輕度身心障礙，婆婆失聰，丈夫則為家庭收入來源，已自行向公所申請中低收入戶、育兒津貼。		
訪談摘要			
目前辦理社福資源項目的順序	清寒證明→中低收入→育兒津貼		
是否有特別感到繁瑣或文件需準備特別多項的地方？	感到繁複，文件備齊比較心安。		
辦理社會福利的管道為何？有無任何單位協助轉介到其他需求管道？	會利用市公所網站自行找尋社福資源管道，再親自到申辦單位或交件給村幹事，接洽單位皆無主動告知是否有其他適合申請的項目		



9	若有其他補充說明，請詳述。
---	---------------

參與本次轉介機制研究訪談作業共有 5 位基層人員，因訪談對象未必有執行 e 宅服務，因此行動到府服務的問題即省略。5 位基層人員分別以代號示意列表如下，訪談重點則摘列如後。

表4 基層人員訪談之受訪者代號列表

序號	訪談日期	代號	承辦業務項目
1	104.08.10	A	地方政府之身心障礙科相關業務
2	104.09.18	B	長期照顧服務
3	104.10.02	C	里幹事負責之社福業務
4	104.12.01	D	公所社政課業務
5	104.12.08	E	區域性社會福利中心業務

(一) 基層人員 A 訪談

基本資料
1. 服務機關類型：地方政府社會處 2. 主要業務項目及職稱：身心障礙相關業務；督導
訪談摘要
關於社福資源及管道及轉介模式
1. 身心障礙者申請證明時，可到區公所辦理鑑定流程，同時也可一併申請常用的福利項目，例如免費公車電子票卡、復康巴士、停車證等。 2. 身心障礙者生涯轉銜暨通報轉介中心：依身心障礙者的需求提供身心障礙者生涯轉銜及通報轉介服務，並結合社會福利、教育、衛生、勞工等相關單位及專業人員，提供福利諮詢及轉銜服務。
相關社福系統介面使用不便之處
1. 通報系統登打介面較為複雜，較不符合行動服務追求簡便、資料易讀的需求性。 2. 目前衛生福利部弱勢 e 關懷系統需使用自然人憑證查詢個案資料，故要使用筆電及讀卡機才可讀取，臨時外出行動較為不便。 3. 各項社福資源申請條件及規定的差異性頗大，導致辨識民眾福利身分的難度提高，是未來開發新系統時必須克服的困難點。

## (二)基層人員 B 訪談

基本資料
1. 服務機關類型：長期照顧服務中心 2. 主要業務項目及職稱：長期照顧服務相關業務；專員
訪談摘要
關於資源管道及轉介模式
長期照顧中心的接案流程：當民眾申請身心障礙證明時，選填照顧服務時，長照中心便會從各公所、社會處等接獲通報。
相關系統介面使用不便之處
1. 衛生福利部社會及家庭署照顧服務管理資訊系統： 使用照管系統資料時，有顯示「建議轉介心理衛生中心（簡稱心衛中心）」功能，但此僅為建議提醒，並未真正將個案資料轉介至所屬的心衛中心，系統的轉介功能明顯無效。 2. 由於國內社福轉介服務尚無統一的電子化流程或轉介單格式，也無追蹤案件功能，造成社福網絡轉介業務困難或障礙，另外，建議轉介單位可增加其他民間社福機構。

## (三)基層人員 C 訪談

基本資料
1. 服務機關類型：公所里辦公室 2. 主要業務項目及職稱：里幹事相關業務；里幹事
訪談摘要
關於社福資源管道及轉介模式
1. 若里辦公室發現申請社福資源的民眾不夠支撐生活所需，通常會透過公所或縣政府進行轉介。 2. 就業服務站因業務往來較為熟悉，會以 LINE 提供就業服務單位民眾資訊，長照的部分則透過傳真或電話告知，兩者皆無系統協助後續轉介作業。
關於辦理社福經驗分享
因政府社福資訊較為多樣且複雜，新任或年紀較長之里幹事通常較不熟悉申辦流程，也可能導致無法及時給予民眾正確的資訊。
對於中央、地方資訊系統操作介面的建議
1. 建議可由社福系統自行篩選民眾可申辦之社福業務並加以提醒通知，以免民眾喪失自身權益。 2. 系統設計須便利實際作業流程，例如用社福系統申辦低收入時，系統計算解決紙本計算的不便，同時增加里幹事使用意願。

3. 資訊系統是否適用往往也牽涉里幹事本身資訊能力，對於年紀較大或資訊能力較差的里幹事來說，推動上成功率較低或困難。

#### (四)基層人員 D 訪談

基本資料
1. 服務機關類型：公所社政課 2. 主要業務項目及職稱：身心障礙輔具申請、身心障礙用電補助、急難救助、馬上關懷等；課員
訪談摘要
關於社福資源管道及轉介模式
1. 社福業務申請主要由里幹事收案，緊急突發的個案通常是民眾前來公所親自諮詢、申請。發現民眾有扶助需求時，會主動通報。 2. 公所內部各課轉介管道非常暢通，無須填寫轉介單。當轉介公所體系外的業務，需自行一一詢問可接洽之窗口，造成轉介困難。 3. 其他轉介的民間團體：視民眾需求提供轉介至民間團體，例如行天宮、蘋果日報、統一、富邦等基金會。
身心障礙者輔助器具補助申請
1. 輔具資源中心（公辦民營）可供輔具相關諮詢及申請補助服務。 2. 因輔具補助申請有時會涉及不同的機關單位（例如社政、戶政、勞政、教育、衛生、榮民福利等），故有設計制式的轉介單，以便雙方密切聯繫及掌握申請進度。 3. 身心障礙者輔具是屬於醫療用具，故需要醫院開立診斷證明書以確認民眾有使用輔具需求。
行動服務使用情形
地方政府自建的福利篩選系統，無法準確地篩選出適合的福利身分別選項，或是遺漏某些可以申請的項目，造成執行人員的困擾。

#### (五)基層人員 E 訪談

基本資料
1. 服務機關類型：區域性社會福利中心 2. 主要業務項目及職稱：社會福利業務；主任
訪談摘要
關於案源及屬性
案源：A.來自公部門、區公所的低收入戶派案（約 20%以上）；B.主動求助（約 48%）；C.其他民間單位轉介。
與長照系統的關係
若有長照需求民眾會先轉由照顧管理中心暫時處理，尋找安置機構

的實務則由社福中心處理，轉介方式以傳遞紙本轉介單為主。
與醫院端的關係
醫院與社福中心的合作關係曾有磨合期，由於醫院認知上只處理住院期間的社福業務，而社福中心承接時常遇到案家並未付清醫療費用，案家經濟問題尚存，故兩方之間須溝通協調如何認定業務職責。
關於系統使用經驗
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 急難救助系統：可登入系統登打資料，並查詢案家是否有重複申請的紀錄。</li> <li>2. 個案管理系統是由該市社會局開發，無論有無申請補助成功，皆須先登錄基本資料。可用系統中的轉介功能通報，但為避免漏案，執行人員轉介個案時，還是習慣以紙本傳真併行。</li> </ol>
關於行動服務員
「行動社工員」系統網頁採用社會局現有的「社會福利管理系統」為資料庫，只要有個案的姓名或是身分證字號，便可以立即查詢「福利身分」、「福利紀錄」以及「社工服務紀錄」等資料。
對於中央、地方資訊系統操作介面的建議
因社工員常需外勤服務，無法隨時登錄個案管理系統，建議須要有簡訊提醒通知、系統首頁提醒通知等，以便即時收到轉介消息。

### 三、機關訪談作業

訪談機關之目的在於瞭解機關面對民眾的需求時所提供的協助及資源，同時也能回饋民眾及基層人員第一線的意見。其中訪談民間機構、其他社福業務組織時，將針對其營運動機、願景及對政府資源協作的機制來探討其中服務轉介的模式，或者是否有轉介之困難點，如此，亦可從民間服務單位的角度來談論政府資訊服務流程是否合宜。訪談提綱擬定如下，實際訪談內容將根據各機關、機構或組織之屬性酌略調整：

表5 訪談提綱-機關

訪者填寫	基本資料	受訪者姓名： 受訪單位： 受訪者性別：	電話： 年齡：
訪者	題號	題目	

提問	1	請問貴單位目前提供跨機關服務或轉介服務的執行情況如何？
	2	請問貴單位是否也有行動到府或單一窗口的服務？
	3	請問貴單位服務民眾時，有無需要所屬單位或其他有關單位的協助、支援之處（電子驗證系統、行政流程簡化、查詢資訊系統、機關連繫管道、權限開放等）？
	4	請問貴單位在跨機關合作中，有無任何建議其他單位改善或可合作之項目？
	5	若有其他補充說明，請詳述。

訪談機關設定上大約分為中央部會單位、地方政府單位、醫院及民間組織四類，以網羅各界對我國社會福利推廣、轉介機制、資訊流程改造上的看法，最後完成6個中央機關、3個地方政府、2個醫院及2個民間組織之訪談。在中央及地方機關訪談安排方面，針對弱勢民眾相關業務項目，例如身心障礙者業務、生活扶助業務、馬上關懷、急難救助業務、老人福利業務、長期照顧服務、就業及職訓業務、勞保津貼業務等，瞭解彼此業務間轉介情況及需求，統整如後文所述。

表6 訪談機關列表

序號	訪談日期	單位名稱	屬性
1	104.11.13	病後人生一站式服務網站	私人架構、提供各類社福資源網站
2	104.11.18	衛生福利部雙和醫院 社工室	中央管轄之地區性醫院
3	104.12.01	國立臺灣大醫學院附設醫院新竹分院	國立教學型醫院
4	104.12.25	勞動部勞動力發展署	中央部會之勞政單位
5	104.12.28	勞動部勞工保險局	中央部會之勞政單位
6	104.12.30	衛生福利部社會保險司	中央部會之衛政、社政單位
7	105.1.5	臺東縣政府	地方政府
8	105.1.6	花蓮縣政府	地方政府
9	105.1.11	衛生福利部社會及家庭署	中央部會之衛政、社政單位

10	105.1.11	財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會	民間社福單位
11	105.1.18	臺北市政府勞動局勞動力重建運用處	地方政府勞政單位
12	105.1.22	衛生福利部社會救助及社工司	中央部會之衛政、社政單位
13	105.2.3	勞動部北基宜花金馬分署新店就業中心	中央部會之勞政單位

表7 訪談中央機關及地方政府之業務內容

項次	訪談內容
1	身心障礙者業務相關
2	生活扶助業務相關
3	馬上關懷、急難救助業務相關
4	老人福利業務相關
5	長期照顧服務相關
6	就業、職訓業務相關
7	勞保失業、遺屬、失能津貼相關

## (六)機關或機構訪談摘要紀錄

## 1. 病後人生一站式服務網站

訪談資訊
1. 時間：104年11月13日（星期五）下午6時
2. 地點：衛生福利部208會議室
3. 受訪單位：病後人生一站式服務網站
4. 訪談人員：台北市電腦公會鄭專案經理宇君、吳專員靜怡
訪談摘要
「病後人生一站式服務」營運動機、願景
因家人及自身生病緣故，開啟經營「病後人生一站式服務」的機緣，希望讓更多有社福資源需求的網友能透過該平台，查找更多與生病相關的社會保險、補助與理賠的資訊。
對政府社福資源協作機制的看法

1. 機制面：應加強健全公私部門轉介機制的網絡，讓受益端（民眾）能廣泛觸及社福資源的資訊。
2. 系統面：系統規劃者常因沒有社福背景及經驗，較無法建構真正適用的管理系統。
3. 人才面：缺少瞭解操作機制且懂設計系統的人，亦缺少作為中間溝通者角色的人才。

#### 醫療端與社福端的關係

1. 認為醫療端與社福端的社工群體可加強溝通協調，目前專業協作上較無法兩端全面銜接，還需要磨合。
2. 若有法規制度支持來健全社工網絡，譬如將出院準備服務列入醫院評鑑的項目，藉此推動出院後的照護責任

#### 對政府資訊服務流程之建議

1. 關於系統規劃設計的重要性：  
納入社福專業者、瞭解實務操作的經驗者、系統規劃設計的溝通者、架設網站技術專業者等，以發揮系統及資訊的易讀性。
2. 關於民眾端的銜接：  
使用網路平台是利用資訊做為媒介，若資訊無法全面直接觸及有需求的民眾，應從基層人員、社工網絡著手，逐漸推廣傳遞消息。
3. 簡化冗長繁複的文稿：  
政府訊息或編訂規則常太過艱澀或繞口，導致民眾消化資訊不易，可以製作簡易的圖文說帖降低民眾對公務資訊的排斥感。

## 2. 衛生福利部雙和醫院社工室

訪談資訊
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 時間：104年11月18日（星期三）上午10時</li> <li>2. 地點：雙和醫院5樓社工室</li> <li>3. 受訪單位：衛生福利部雙和醫院社工室</li> <li>4. 訪談人員：國家發展委員會白分析師濟華、台北市電腦公會鄭專案經理宇君、吳專員靜怡</li> </ol>
訪談摘要
院內業務說明
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 經濟層面：給予經濟弱勢者協尋醫療費用補助、減免管道，申辦同時，需要病患或其家屬依申請項目提供佐證資料。</li> <li>2. 照護層面：轉介院內院外照護資源，針對經濟弱勢者或其他特境家庭，給予不同協助資源，希望病患出院後銜接社區長照系統。</li> <li>3. 其他層面：各式社福資源轉介的協助。</li> </ol>
關於轉介過程

醫院習慣以傳真聯繫各轉介案的機構單位，醫院社工室有病患基本資料登打系統，但無轉介它端的機制設計。同時會將轉介對象列為專案管理模式協助。

#### 關於出院準備服務

1. 醫院會視病患照護情形，出院準備小組會評估是否啟動出院準備計畫，院外照護希望能回歸到社區照護系統的環境。
2. 出院前，若病患是經濟弱勢族群，社工室會先聯繫各照護機構，以有提供愛心床<sup>20</sup>的單位優先安排轉介。

#### 社福中心的定位

社福中心應是最能掌握該地區弱勢族群現況的社福單位，若其效能可以完全彰顯並有追蹤管理等，就可減少不幸事件發生。

#### 關於轉介工具、系統

1. 以往用傳真方式告知受理的護理機構，都可以即時或當日獲得回應及回報病患狀況。
2. 由於衛生局要求醫院派案安置護理機構案件須發文，增加作業時程，導致出院安置時程會拉長。

#### 病患就業轉介

若病患有就業需求情形，社工室會告知就業輔導聯繫資訊，而勞保局每周都會到雙和醫院辦理就業駐點服務。

### 3. 國立臺大醫學院附設醫院新竹分院

#### 訪談資訊

1. 時間：104年12月1日（星期二）上午10時
2. 地點：國立臺灣大學附設醫院新竹分院社工室會議室
3. 受訪單位：國立臺灣大學附設醫院新竹分院社工室
4. 訪談人員：國家發展委員會白分析師濟華、台北市電腦公會鄭專案經理宇君、吳專員靜怡

#### 訪談摘要

##### 院內業務說明

1. 經濟層面：協助經濟弱勢者尋找醫療費用補助或減免的管道，同時會再提供縣市地方社福基金、其他民間救助團體或專款計畫。
2. 照護層面：轉介院內、外的照護資源，並針對經濟弱勢者、邊緣戶、其他特境家庭，給予不同協助資源。
3. 其他層面：醫院社工師會視病患狀況給予不同的社福資源管道。

#### 關於轉介過程

<sup>20</sup> 愛心床：政府補助各護理機構提供部分優惠床位（大約15,000-18,000/月），以扶助經濟弱勢族群出院後生活護理所需。

1. 聯繫市府社會處有制式轉介單可填，醫院內部轉介單有附回傳單，社工師多會積極追蹤個案轉介後的安置、接洽狀況。
2. 當民間社福機構、里幹事們巡訪社區，發現有就醫需求卻因經濟困難、家庭困境而未就醫治療的民眾時，亦會轉介至醫院社工室。
3. 病患或其家屬常常無法判別自己符合哪些社會福利補助的身分別，故須社工師從旁給予協助。

#### 關於轉介工具、系統

1. 院內資訊管理系統有設計照會系統，當醫師會診時會視病患需求填寫照會單，需回報給醫師。
2. 個案所屬的醫療團隊在住院期間發現需要社福協助的個案時，會通知社工室處理，不會只單是透過照會系統。
3. 病人出院前用傳真方式轉介受理的護理機構，都可以即時或當日獲得回應及後續回報病患狀況。
4. 若有就業需求，社工室會主動告知就業輔導的聯繫資訊。

#### 出院準備服務

1. 院內資訊管理系統具有照會功能，當醫師會診時會視病患需求填寫照會單，待社工師處理個案及登打個案資料後，再回報給醫師。
2. 轉介以往用傳真方式告知受理的護理機構，都可以即時或當日獲得回應及回報病患狀況。

#### 對轉介資訊系統的建議

希望有全國性社福資源聯繫窗口的平台，會有隨時更新聯絡人的機制，並佈達最新社福消息（政策性或操作面）。

### 4. 勞動部勞動力發展署

#### 訪談資訊

1. 時間：104年12月25日（星期五）上午10時
2. 地點：勞動部勞動力發展署南棟801會議室
3. 受訪單位：勞動部勞動力發展署
4. 訪談人員：國家發展委員會王高級分析師國政、陳科長英傑、白分析師濟華、台北市電腦公會鄭專案經理宇君、吳專員靜怡

#### 訪談摘要

#### 案源類型

1. 民眾郵寄申請案件至總署(或各地辦事處)
2. 民眾親洽各地辦事處櫃台申辦
3. 民眾透過e化服務系統線上申辦

#### 關於轉介過程

1. 與醫療院所資源銜接方式：經由社工師轉達就業機構的聯繫資

- 訊，民眾可自行前往申辦。
- 身心障人士經濟扶助需求轉介管道：各分署就業服務單位視民眾情況提供醫療、社福資源，並轉介登記衛生福利部身心障轉銜系統，由社政單位提供合適的轉介單位。
  - 經社政單位轉介個案，公立就業服務機構 2 週內，填具聯繫個案或提供服務情形回覆原轉介單位，較具有正式追蹤個案的效力。

#### 關於勞發署相關系統使用情形

1. 勞動部全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統<sup>21</sup>（以下簡稱重建系統）：提供勞動力發展署各分署就業中心、縣（市）政府就業服務機關、支持性就業服務之機構團體以及職評等，使用統一資訊作業平臺而提升作業效率，該系統除供地方政府下載資料外，也採紙本公文、傳真並行模式傳遞需求資料。
2. 衛生福利部建置全國身心障礙者生涯轉銜個案服務資料管理系統（以下簡稱轉銜系統）：整合身障者在生活各層面之轉銜資源，就業部分則由勞發署處理，該系統不僅可登載個案資料，亦提供各地方政府業務單位下載資料使用。
3. 法務部矯正署毒品成癮服務系統：由勞發署針對法務部毒癮更生人就業轉介需求而獨立開發的服務系統，各分署承辦人接收通知後、或每週定時接收轉介資料，予以提供就業服務。
4. 勞發署內部資料傳遞方式：各縣市社政單位依轄區提供各分署個案基本資料 excel 檔，再由各就業服務單位人員電訪及服務。

#### 行動服務

勞動部於 95 年起在新北市、基隆市、宜蘭縣等 3 縣市試辦「就業多媽媽」計畫，主動到各社區尋找需要工作的民眾，促進就業媒合與建立社區資源網絡，目前就業多媽媽計畫已停辦，轉改由外展人員辦理行動服務業務。

#### 對轉介資訊系統的建議

資料傳遞模式主要以公文批次函送案件為主，未來若有更便利、具跨機關整合的系統，將可簡化基層工作人員的作業流程，另建議開發系統的管理單位以業務涉及範圍較廣之衛生福利部擔任主政機關較為合適。

### 5. 勞動部勞工保險局

#### 訪談資訊

1. 時間：104 年 12 月 28 日（星期一）下午 2 時

<sup>21</sup> 勞動部全國身心障礙者職業重建個案服務資訊管理系統官方網站  
<http://www4.wda.gov.tw/disable/web/login.jsp>。

2. 地點：勞動部勞工保險局一樓開標室
3. 受訪單位：勞動部勞工保險局
4. 訪談人員：國家發展委員會王高級分析師國政、陳科長英傑、白分析師濟華、台北市電腦公會林顧問裕權、鄭專案經理宇君、吳專員靜怡

#### 訪談摘要

#### 案源類型

1. 國民年金各項給付是由民眾郵寄資料至勞保局或國民年金組
2. 勞保加退保及各項給付是由公司行號郵寄資料至勞保局
3. 透過勞保局網路 e 櫃台系統線上申辦
4. 老農津貼是由民眾向所屬農、漁會提出申請轉勞保局
5. 申請農保各項給付是由民眾將資料送所屬投保農會轉勞保局

#### 關於案件轉入途徑

總局主要係辦理給付案件之核付，非第一線服務民眾機關，目前跨機關或跨單位轉入情形如下：

1. 失業給付：經由勞發署各就業服務單位認定民眾的失業條件後，再轉介至勞保局辦理給付業務。
2. 勞工保險給付：事業單位申辦勞保、健保、勞退三合一及二合一項目時，健保署收到申辦案件亦會同時轉介給勞保局承辦。
3. 國民年金保險給付：由於國民年金保險係針對未能參加其他相關社會保險者納保，須繳納保險費始得獲得給付的保障，而經濟弱勢之民眾，往往選擇領取補助額高的社福津貼，因此，由國民年金保險轉介至他機關之情形甚微。
4. 其他：相關單位若發現民眾有遲繳保費事宜，會將案件資料轉介給勞保局處理。

#### 其他轉介途徑

1. 為協助弱勢族群獲取相關社會福利資源，如有民眾反映（以電話諮詢佔多數）其經濟困頓，亟需協助時，承辦人員會依其情況提供相關諮詢管道。
2. 業務服務層面上，專業社工對一般勞保、國民年金大多已有初步認識，可先行判斷民眾具有那些身分別或適合的社福資源管道。
3. 被保險人申請失業給付或職業訓練生活津貼，需經公立就業服務機構就業諮詢或職訓評估辦理。

#### 駐點服務

1. 於醫院駐點：主要作為提供民眾諮詢勞保、國民年金相關議題，另一方面也可避免民眾聽信勞保黃牛而上當受騙；若備妥申辦文件，駐點亦可受理申辦勞保、國民年金等業務。
2. 於各縣市勞工處、就業服務單位駐點：若有提供民眾勞保諮詢需求，經協調駐點事宜，可由勞保局各地辦事處依人力許可範圍內派員駐點服務。

#### 線上申辦

目前國民年金老年年金給付及生育給付可於網路 e 櫃台線上申請，若經審查資料不完備，將另洽申請人補正。

#### 對轉介資訊系統的建議

由於我國現行社會福利身分別分類細緻且依附的各項津貼眾多，各縣市財政預算多寡不一，因而有不同的申請資格，該整合性系統需考量如何讓各單位基層承辦人員初步判斷民眾符合的申辦條件，再給予轉介到較為適合的服務單位，才可減少行政資源耗費的情形。

### 6. 衛生福利部社會保險司

#### 訪談資訊

1. 時間：104 年 12 月 30 日（星期三）上午 10 時
2. 地點：衛生福利部 206 會議室
3. 受訪單位：衛生福利部社會保險司
4. 訪談人員：國家發展委員會陳科長英傑、台北市電腦公會林顧問裕權、鄭專案經理宇君、吳專員靜怡

#### 訪談摘要

##### 長期照顧保險法（以下簡稱長保法）規劃情形

1. 規劃時程：行政院已將長照保險法草案送立法院審查，倘若立法通過則預估需要兩年的籌備期來推動後續相關事務。
2. 長保法給付對象：長照保險的保險對象，係經評估預期有長期照顧需要或已達 6 個月以上者。領有身心障礙證明者若尚有生活自理能力，便未必達到長保給付條件。
3. 長照保險的保險人將由健保署職掌，整合服務人力資源的單位將由照護司、各縣市政府衛生局（處）主導。
4. 未來辦理長保給付相關作業之服務據點將擴增，並考量多元申辦的便民管道，例如鄉鎮市公所或網路申辦等。

##### 長期照顧十年計畫與長保法的關係

1. 現有長照十年的個案，規劃在長保開辦前一年，配合長照十年的複評週期進行訪視，並同時以長照十年及長保的量表進行評估，符合長保給付標準的個案，將提供長保給付的服務。

2. 長保如同健保為社會保險之一，民眾若有長期照顧需要，可向保險人（健保署）提出申請，由保險人派員到宅評估長照需求，判定保險給付等級及額度，並擬訂照顧計畫。照顧計畫經保險人核定後連結服務資源，民眾就可以使用保險給付的服務。

#### 關於行動服務之規劃

社保司於 104 年辦理「長期照護案例分類系統應用試辦計畫」，即將長照保險多元評估量表（MDAI）資訊化，以平板電腦作為載具，由照管專員到宅進行長照需要評估，該試辦計畫為期三個月，試辦縣市有臺北市、新北市、臺中市、高雄市、花蓮縣。

#### 對轉介資訊系統的建議

1. 目前長照相關系統並無轉介功能，待長保法通過，未來系統可與照護司建置的全國 GIS 地理資訊系統結合，可透過網路定位連結各地方政府或民間團體的長照資源，並做為長照資料庫的整備資源之一。
2. 若第一線人員能透過系統直接轉介、查詢，對於長照工作有相當大的助益，也可預見後端匯集社福資訊需花費相當心力。

## 7. 臺東縣政府

#### 訪談資訊

1. 時間：105 年 1 月 5 日（星期二）下午 2 時
2. 地點：臺東縣政府第一會議室
3. 受訪單位：臺東縣政府
4. 訪談人員：國家發展委員會陳科長英傑、白分析師濟華、台北市電腦公會鄭專案經理宇君、楊高專鴻鳳、吳專員靜怡

#### 訪談摘要

#### 轉介模式

1. 臺東縣各單位並無系統處理民眾轉介需求，多半給予民眾聯繫窗口的資訊，或以電話、傳真轉介單的方式直接轉介給適合單位。
2. 身心障礙者及低收入者皆有就業輔導協助的服務，可視民眾意願填寫轉介單至勞動力發展署高屏澎東分署建檔予以就業協助。
3. 衛生局有提供社區精神病人轉介單、自殺防治通報關懷單、自殺個案轉介單等表單，可讓公所、衛生所相關單位承辦人員針對有需求的個案立即予以轉介相關專業醫護機構或通報衛生局、社會處協助處理。

#### 出院準備服務

1. 醫療院所設有出院準備小組判斷病患是否有長期照顧需求，再透過醫院社工室轉介至衛生局辦理後續長照服務及個案訪視事宜。

2. 希望中央政府能建置可篩選民眾福利身分別的系統，讓民眾、承辦人員辨識適合申辦的福利資源，便民又便公

## 8. 花蓮縣政府

訪談資訊
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 時間：105年1月6日（星期三）下午2時</li> <li>2. 地點：花蓮縣政府第三會議室</li> <li>3. 受訪單位：花蓮縣政府</li> <li>4. 訪談人員：國家發展委員會陳科長英傑、白分析師濟華、台北市電腦公會鄭專案經理宇君、楊高專鴻鳳、吳專員靜怡</li> </ol>
訪談摘要
針對身心障礙人士個案轉介模式
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社會處可透過衛生福利部身心障礙福利資訊整合平台照會長照中心（有長照需求者）、衛生局（有心理重建需求者）、教育局（有教育資源需求者）。平均一個月1~2次批次造冊給長照中心，中心經電訪初篩個案後再轉派給照顧專員家訪，處理後續長照事宜。</li> <li>2. 衛生福利部身心障礙轉銜系統使用單位有教育、社政、勞政單位，除登錄身障民眾資料外，也供其他業務使用。</li> </ol>
關於轉介過程
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社會處輔導低收入戶民眾就業，定期造冊名單後，以公文方式給勞保局北基宜花馬分署的花蓮就業服務中心，以利就業服務人員予以協助相關就業服務。</li> <li>2. 社會處核定低收入戶複審名單後發文至公所告知審核結果，以利辦理低收入健保、勞保減免手續，但難免偶有疏漏未辦的個案出現，須注意個案申請狀況。</li> <li>3. 若發現個案不符合馬上關懷補助資格或邊緣戶，會轉介給民間單位協助相關補助，例如張榮發基金會、滿庭芳公益協會等。</li> </ol>
關於高風險通報
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 目前花蓮縣使用關懷e起來系統進行高風險家庭通報，社會處同時會電話告知衛生局案件狀況，案家若有其他社福需求，會再以電話轉介給合適單位。</li> <li>2. 馬上關懷業務若遭遇民眾有公所以外業務需求（如自殺須通報衛生所、長照需求須通報照管中心），通常透過電話進行通報。</li> </ol>
對轉介資訊系統的建議
對外轉介通常以傳真轉介單為主，若有系統可進行線上轉介，甚至轉介範圍涵蓋民間單位，將有助於長期照顧服務業務推動。

## 9. 衛生福利部社會及家庭署

訪談資訊
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 時間：105 年 1 月 11 日（星期一）上午 10 時</li> <li>2. 地點：衛生福利部 203 會議室</li> <li>3. 受訪單位：衛生福利部社會及家庭署</li> <li>4. 訪談人員：國家發展委員會陳科長英傑、白分析師濟華、台北市電腦公會林顧問裕權、鄭專案經理宇君、吳專員靜怡</li> </ol>
訪談摘要
<p>系統使用情形</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 特殊境遇家庭暨兒童少年福利資訊系統（以下簡稱特境系統），104 年逐步強化處理系統介接資料間溝通、協調功能；照顧服務管理資訊系統（長照業務為主）與社區關懷據點管理系統（老人福利業務為主）為各自獨立運作，後者以數據報表上傳為主要資訊蒐集來源，無個案資料紀錄管理的功能。</li> <li>2. 申辦社福津貼需採用衛生福利部全國社政資訊整合系統（以下簡稱弱勢 e 關懷）及全國社會福利津貼給付資料比對資訊系統查詢民眾申辦社福資源紀錄，惟尚有部分縣市政府採用自建系統並建立社福津貼資料庫，還需另搭配比對資訊系統輔佐查詢資料。</li> </ol>
業務執行
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理身心障礙鑑定與需求評估新制（ICF）鑑定服務系統是以縣市政府業務單位之需求進行規劃建置，由各縣市社會局（處）、公所為第一線作業單位，社家署若遇民眾有申辦身障證明或做 ICF 鑑定之需求，會先轉介至民眾所屬的縣市社政單位辦理。</li> <li>2. 目前許多地區性社福中心經營採公辦民營方式，對個案管理經驗及資源，比較不足公部門充裕，營運上也比較吃力。</li> </ol>
政策規劃
<p>社家署提供各部會有關社會福利政策計畫研擬的諮詢協助、議題討論及策略落實，如協助 1957 專線跨部會資源整合及建置，藉以幫助民眾有效尋找社會福利資源。</p>
辦理轉介方式
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各項業務申辦實務係由縣市政府為承辦單位，民眾洽詢有關社福業務資訊，洽詢以親自到署、來電、寄信件、email 等方式，將個案其所轄縣市以公文函轉至該縣市社政單位或公所辦理。</li> <li>2. 各地方政府均有社福中心處理複合性社福業務，不僅較熟悉地方資源特性且具有個案管理追蹤的優勢，例如針對受家暴、性侵、受虐等事件，將轉介由各縣市家庭暴力暨性侵害防治中心處理；就業需求者便轉介至就業服務中心（站）等，社福中心具多元性</li> </ol>

- 及資源集中性，建議成為轉介機制的前哨站及第一線管理單位。
3. 特境家庭通報流程中，具有爭議個案才藉由社家署進行協調處理，一般接案流程先致電民眾所轄縣市政府社政單位，瞭解個案家庭處境及需求後再回覆民眾，或先通知縣市政府協助處理。
  4. 高風險家庭通報作業是高密度轉介服務，如自殺案件是採一問、二應、三轉介的作業模式，故有多元轉介需求，於處理高密度服務需求的家庭或個案，多元轉介系統需包括社政、衛政、勞政的轉介功能，也才能有效及全面性發揮系統效益。

#### 對轉介資訊系統的建議

1. 論及全國性福利系統的規劃發想，例如全國總歸戶系統規劃及管理單位可能適合由社家署擔任，以利統整中央、地方社政單位的使用需求。
2. 由於衛生福利部身心障礙者生涯轉銜資訊系統橫跨教育、衛生、勞政、社政之業務，外部單位僅具查詢資料功能，並無轉介派案實質功能，若強化個案相關資訊的應用，運用上將更有效且便利。
3. 社福業務眾多，基層服務人員很難完全熟悉各項業務申辦條件及流程，若中央系統整合轉介機制平台，將可改善目前轉介流程。
4. 地區性社福中心資料應最瞭解地方現況，未來若以民眾需求業務的考量做為轉介機制系統規劃的出發點，借由各縣市社福資料系統延伸、強化功能，發揮之效益才會更大。

### 10. 財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會

訪談資訊
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 時間：105年1月11日（星期一）下午4時30分</li> <li>2. 地點：衛生福利部1957福利專線辦公室</li> <li>3. 受訪單位：財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會</li> <li>4. 訪談人員：台北市電腦公會鄭專案經理宇君、吳專員靜怡</li> </ol>
訪談摘要
<h4>1957福利專線營運特質</h4> <p>家扶基金會具有專業社工背景，每位承接1957福利專線的接線員都受過專業職訓培育以全面性瞭解各項社會福利的法規、措施、支援管道等，優勢是對社會關懷具有敏銳度，不僅提供福利諮詢、多元轉介管道的功能，還能協助釐清民眾家庭問題，發揮全能關懷的效用，減少社會事件發生的機會。</p>
<h4>1957福利專線系統使用情形</h4> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 運用1957福利專線內部管理系統，由於每通諮詢電話須登打於系統，故設定接線社工師具有登打權限，督導及主管層級則有管</li> </ol>

理案件、監督派案流程等職責。
2. 警示提醒之設計：系統可清楚顯示案件處理流程，故承辦人延遲回報時則有標紅字的警示提醒。
1957 福利專線辦理轉介方式
1. 轉介至縣市政府社政單位： 系統登案→各縣市承辦人系統接收(1 天內)→派案至社會局(處)並回報處理進度(5 天內)→登錄處理結果(10 天內)。
2. 轉介至民間機構團體 若民眾家境困難且申請政府生活扶助資格不符時，將轉介至民間團體申請相關扶助項目，轉介通報因應個資法頒布，皆須經由民眾口頭答應才予以轉介。
3. 轉介至其他政府業務單位、通報系統： 家暴家庭來電尋求協助時，除登打紀錄外，須通報關懷 e 起來系統；具有高風險家庭情況者須通報各縣市社會局(處)。
4. 若發現民眾案件緊急須立即辦理時，將通報鄰近的警察局、里長等在地人力資源，盡快到府察看予以協助。
業務推動困難之處
1. 目前各縣市政府承接 1957 案件單位為社會局(處)，承辦人多半為社福經歷資淺或約聘僱人員，不熟悉派案流程及適合分派的單位，或是無法深入追蹤個案，造成專線辦公室執行業務時，無法有力推展，建議縣府承辦窗口推派較高層級職員擔任以減少派案爭議，並由衛生福利部較高層級長官主持協調相關會議，以利有效推動 1957 社福轉介業務。
2. 由於 1957 福利專線宣傳預算不高，造成宣傳推廣效果未如預期，且其他通報系統眾多(例如各縣市 1999 專線、113 保護專線)，亦分散民眾注意力。

## 11. 衛生福利部社會救助及社工司

訪談資訊
1. 時間：105 年 1 月 22 日(星期五)下午 2 時
2. 地點：衛生福利部 304 會議室
3. 受訪單位：衛生福利部社會救助及社工司
4. 訪談人員：台北市電腦公會林顧問裕權、鄭專案經理宇君、吳專員靜怡
訪談摘要
案源
由於社工司為決策單位，若民眾投信部長信箱告知有社會協助需求

時，將以公文函轉至民眾所轄之縣市政府社政單位，安排電訪或家訪以瞭解個案情況。

#### 系統運作情形

1. 弱勢 e 關懷系統內部可轉介申辦相關社福業務，亦可向外轉介至特境系統以申請特境家庭兒少扶助，當有新案轉入特境系統時，系統具有通知提醒功能，以告知各公所承辦人有新案轉入的待辦事項。
2. 關於弱 e 系統行動版的預約功能，要外推預約到相關社福單位，例如勞保局、衛生局、長照中心、衛生所等，則需有正式人力編制、跨部會協調派案準則以利業務運作，以單一系統促使中央與地方業務機制共同運作將是一大挑戰。因此各單位承辦人需在正式人力編制的機制運作下，才可發揮作用。

#### 其他議題

1. 1957 社會福利專線已於有限預算資源下，辦理各項媒體宣傳，例如地方電視廣告、網站露出等，宣導效益目前還有進步、加強的空間，或可考量擴大宣傳管道以廣為民眾所知。
2. 以宜蘭縣多功能櫃台執行情況為例，民眾詢問的社福議題多半可由公所同仁、村里幹事協助解決，其它勞工權益問題及生活法律諮詢等，須轉由專業單位予以回應。
3. 國外社會福利整合案例：民眾獲政府社會福利補助時會收到扣繳憑單，同時納入稅務系統歸檔，但並不扣稅僅作紀錄使用，如此便能管理所有獲得社福補助金的個案資料及發放紀錄。

#### 對轉介資訊系統的建議

可評估公文系統交換中心與轉介系統結合之可能性，其具有人力編制、管考機制等作業效力，可追蹤案件流向並發派至合適的承辦單位，可做為未來轉介機制整合考量的作業系統之一。

## 12. 臺北市政府勞動局勞動力重建運用處

#### 訪談資訊

1. 時間：105 年 1 月 11 日（星期一）上午 10 時
2. 地點：臺北市政府勞動局勞動力重建運用處圖書室
3. 受訪單位：臺北市政府勞動局勞動力重建運用處
4. 訪談人員：台北市電腦公會鄭專案經理宇君、吳專員靜怡

#### 訪談摘要

##### 案源

具有身心障礙證明的民眾可至勞動力重建運用處（以下簡稱重建處）洽詢申請就業相關服務。目前一年約計有 2000 件案量，平均每位個

案管理員需管理約 70 件個案，就業媒合成功率近 6 成。

#### 接案流程

民眾臨櫃或外單位轉介→申請就業重建服務→收案並登錄於 2 個資料系統中：重建處「身心障礙者就業基金系統（以下簡稱就業基金系統）」、勞動部「重建系統」→視個案狀況提供職業重建相關服務。

#### 辦理轉介方式

1. 重建處採用統一格式之紙本轉介單，以 email、傳真等方式辦理，故目前各單位之間並無制式的轉介方式，無論是轉入或轉出的案件，個案管理員皆須追蹤個案接受後續服務狀況，以確認個案轉介後的適應情形。
2. 個案管理員評估目前尚不符合就業市場條件的個案時，將依個案狀況連結資源，例：安排職訓課程強化就業技能；若為生理狀況不佳，建議轉回醫療體系健全身心功能；若其他因素就業困難者則視個案狀況轉介至社衛政單位。

#### 身心障礙者求職困難之處

學歷侷限性、年齡侷限性：需針對各障別特質尋找合適的工作機會，減少工作不適應之情形。

障別侷限性：智能障礙、精神障礙、聽障、肢障、多重障礙等，需針對各障別特質尋找合適的工作機會，減少工作不適應之情形。

#### 系統使用情形

1. 教育部特教通報網提供各需求單位下載個案資料的權限，該系統無追蹤回覆功能，故重建處需依案個別以公文函轉各學校，告知追蹤結果。
2. 重建處內具有權限使用北市社會局「身心障礙鑑定與需求評估新制（ICF）鑑定服務系統」下載個案資料，並可登載服務轉介狀況於系統上，以便府內社會局承辦人隨時審視個案受重建服務的辦理進度。
3. 重建處建置的「身心障礙者就業基金系統」，可交互比對個案資料，以查詢個案是否重複登記於其他就業系統中。

#### 職災業務

服務重大職災勞工個案時，目前採督導單一窗口管理制度，當督導接獲通報案件，依序派案給個案管理者以電訪洽詢或到家訪視，評估其需求，若有社會福利需求，亦會協助或轉介相關單位進行協助。

#### 其他議題

部分納入特教體系或領有重大傷病卡的民眾並非具有身心障礙者身分，未能納入身障社福體制中，其中部分經濟或身心不穩定的民眾因未持續追蹤關懷，較有可能衍生負面社會事件。

#### 對轉介資訊系統的建議

1. 綜觀目前政府採用資料之間交換流通的普及性不高，地方政府的自建系統亦未有整合規劃，故民眾資料散落於各單位系統內。未來系統設計建議彙整各相關系統資料以健全基礎資料。
2. 在軟體程式設計上，應具有追蹤回應案件、通知提醒服務、比對各系統匯入對應欄位等功能，以協助公務同仁有效作業並提供個案最適切的服务。
3. 司法機構因業務需求常需檢調民眾資料以查緝案件脈絡，故具有查調財政、戶政、社政、衛政、勞政、教育系統之權限，建議可洽詢司法單位相關資料使用之方式以提供轉介機制參考。
4. 在溝通跨機關資料介接、使用等議題，應協調各中央部會及地方單位提供相關數據、資料作為系統基礎資料庫，讓各方資訊互通有無。例如設計一張家系圖檔儲存至系統，各單位便可至該整合性系統下載圖檔，並視個案家庭現況加以增減修改供大家使用。
5. 為防止社會邊緣人口無法適時獲得社會關懷而發生社會傷害事件，應強化追蹤人口流向，例如運用戶政、健保、勞保、就醫等紀錄的大數據應用概念，篩選出需即時關懷的潛藏性群體，主動關懷，減少遺憾事件發生的機會。

### 13. 勞動部北基宜花金馬分署新店就業中心

訪談資訊
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 時間：105 年 2 月 3 日（星期三）上午 10 時</li> <li>2. 地點：新店就業中心諮商室</li> <li>3. 受訪單位：勞動部北基宜花金馬分署新店就業中心</li> <li>4. 訪談人員：台北市電腦公會陳高專喜嬌、吳專員靜怡</li> </ol>
訪談摘要
案源
民眾主動尋求協助、外展同仁主動開發個案、其他單位轉入案件、追蹤關懷舊案（輔導對象若為行動不便者，可到府服務）等。
轉入案件
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 綜合櫃檯轉案、自行開案（其他同仁轉案）、人民陳情案件</li> <li>2. 社政單位轉介（中）低收入戶、社政團體轉介遊民、其他機構單位轉介</li> <li>3. 更生保護人公文轉介</li> <li>4. 家暴與性侵害防治中心紙本轉介</li> </ol>
專案開案輔導的條件
經濟弱勢急需協助就業以獲得經濟支持者、失業週期過長需就業輔導者、屢次求職不順者需就業媒合輔導者，符合條件便可開專案。

### 就業輔導業務

就業輔導採用一案到底的個案服務，並視民眾工作經歷及身心狀況提供深度諮詢、職涯規劃與探索等，若有其他非就業需求，將轉介個案至社政、衛政及其他機關（構）等，待個案狀況穩定後，送回原求職服務櫃檯由原就業輔導員續予提供推薦就業服務。

### 轉介模式

若民眾有就業以外的經濟困難、急難事件等，就輔員可先電話聯繫公所或其他社政單位承辦窗口，替民眾預約辦理時間，或告知相關社福申辦聯繫管道讓民眾自行接洽。

### 外展同仁業務

1. 為該中心正式編制人員（前身為就業多媽媽），主動深入就業中心服務範圍的各地方鄰里，將視各地條件及需求辦理駐點服務。
2. 更生人就業服務中，外展同仁不定期配合更生人保護協會到監服務，提供獄友出獄後就業協助及輔導。

### 對轉介資訊系統的建議

1. 轉介機制的設計有其社會正義效益，期許能藉此簡化各機關間轉介流程，並且需要先界定轉介的定義或設計回報系統，避免產生不同單位間轉介之誤會而導致推卸責任的因素。
2. 針對就業轉介機制之設計，建議併行強制民眾參與職能發展、職場認知課程方能予以轉介，藉此降低民眾就業意願低落情形，也減少浪費政府轉介資源。

## 參、資訊服務流程改造轉介機制資料分析

### 一、民眾訪談重點分析

本次訪談民眾對象以申請長期照顧服務及社福業務為主，由於在轉介機制中，民眾角色為受轉介的一方，因此主要期望透過訪談能瞭解民眾申辦政府業務的流程、經驗感想以及獲取政府資訊來源的管道，可以試著找出政府最適切提供民眾資訊的角色（也可能是服務轉介的角色），或者更進一步改善政府資訊提供的品質，讓民眾可輕易瞭解政府現有資源，依自身狀況及權益申辦業務，降低受轉介的需求。另一方面可依據民眾與公部門接洽的心得經驗，提出政府相關服務的改善建議。

#### (一) 民眾多半仰賴親友取得政府資訊

從訪談過程中，發現民眾取得政府資源的消息來源主要分五類：

- (1) 親朋好友的生活社交圈（代號 A）
- (2) 基層機關等單位（代號 B），如公所、村里辦公室等
- (3) 醫療院所的社工單位（代號 C）
- (4) 公私立社福機構及民間社福團體及組織等（代號 D）
- (5) 網路資訊（代號 E）

舉例而言，多數民眾會從親朋好友或周邊鄰居，聽聞到社福項目的相關消息，進而向基層機關洽辦，洽辦時可能聽村里幹事提及民間社福團體有相關補助可申請，因此再向民間社福團體申請相關補助，因此資訊來源及途徑為民眾→親朋好友鄰居（代號 A）→基層機關（代號 B）→公私立社福機構及民間社福團體及組織等（代號 D），以此類推，還有一

種是自行搜尋網路資訊，比例佔少數，較年輕有資訊能力的民眾會積極從網路上搜尋相關業務申辦資訊，再主動自行接洽各申辦單位。本研究以樹狀圖表示消息來源的傳遞方式。

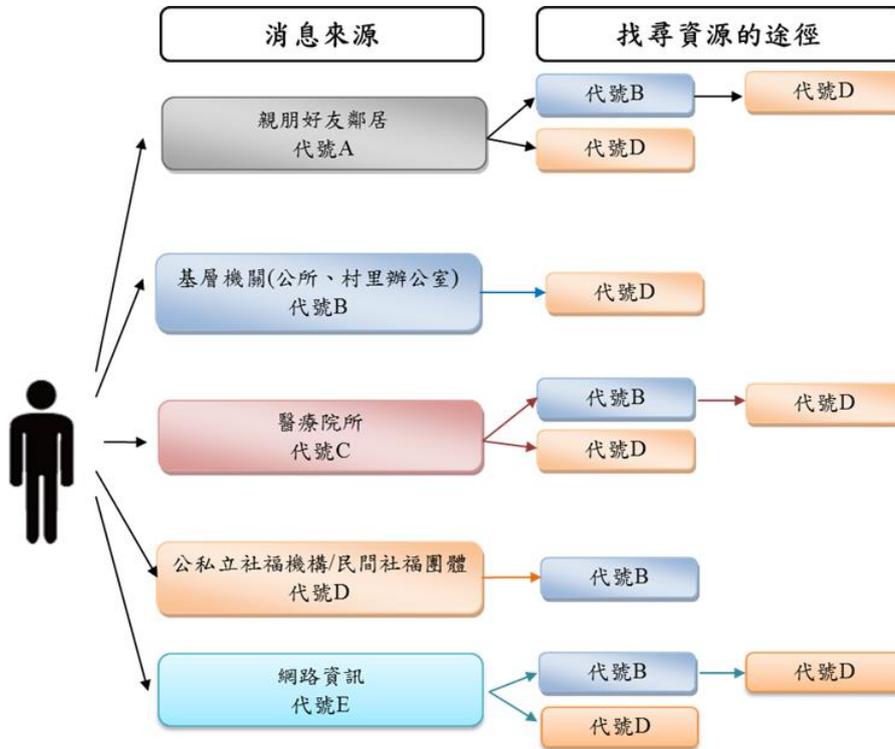


圖5 民眾尋找政府資源之途徑

## (二)弱勢民眾需求為複合性

據訪談資料得知，弱勢民眾甚少只申辦單項政府業務，申辦長期照護服務者有可能申辦身心障礙證明或其他社福業務，申請馬上關懷/急難救助者可能同時有經濟扶助、就業等需求，規劃初期已預設弱勢民眾對政府服務有複合需求，在依據訪談及蒐集之資料綜合整理後，民眾發生生活變故後可能有需求的政府相關業務如下：

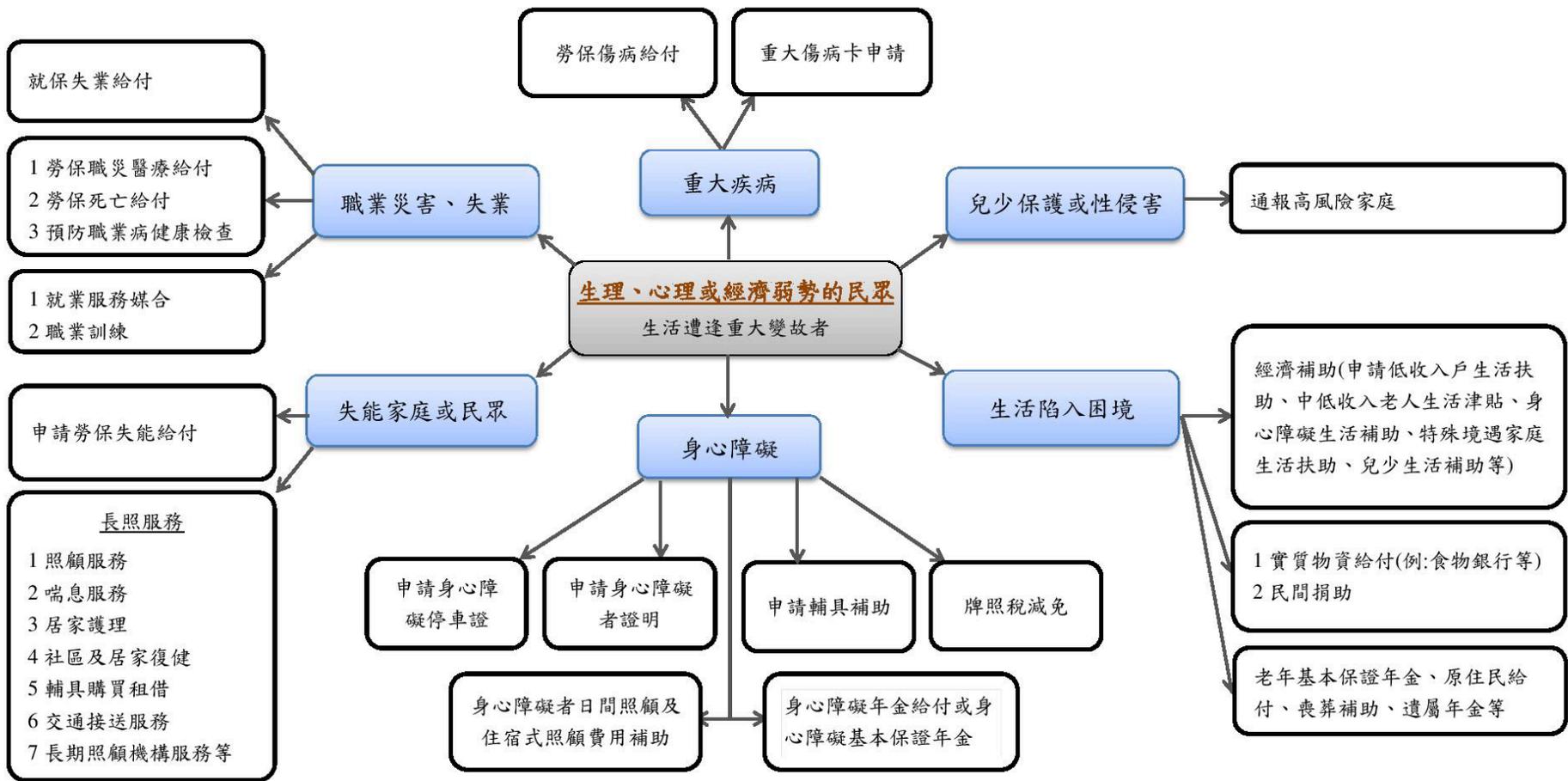


圖6 民眾業務需求網絡圖

表8 政府資源業務及洽辦機關參考

分類	業務項目	洽辦機關（構）
身心障礙	<ul style="list-style-type: none"> <li>身心障礙證明申請、補發、換發</li> <li>身心障礙生活補助</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>鄉（鎮、市、區）公所</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>身心障礙停車證</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地方政府社會局（處）</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>身心障礙牌照稅減免</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>所轄稅捐稽徵機關</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>身心障礙輔具補助申請</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>鄉（鎮、市、區）公所</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>日間照顧及住宿式照顧費用補助</li> <li>復康巴士</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>鄉（鎮、市、區）公所</li> <li>各區長照中心</li> </ul>
經濟扶助 (生活陷入困境)	<ul style="list-style-type: none"> <li>低收入戶生活補助</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>鄉（鎮、市、區）公所</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>中低收入戶健保減免</li> <li>中低收入戶老人生活津貼</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>鄉（鎮、市、區）公所</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>特境家庭生活扶助</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>鄉（鎮、市、區）公所</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>兒童少年生活補助</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>鄉（鎮、市、區）公所</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>老年基本保證年金給付</li> <li>原住民給付</li> <li>喪葬給付</li> <li>遺屬年金給付</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>勞保局或各辦事處</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>實質物資給付</li> <li>民間捐助</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地區社福中心</li> <li>民間社福團體</li> </ul>
失能家庭	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請勞保失能給付</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>勞保局或各辦事處</li> </ul>
	長照服務： <ul style="list-style-type: none"> <li>照顧服務</li> <li>喘息服務</li> <li>居家護理</li> <li>社區及居家復健</li> <li>交通接送服務</li> <li>長期照顧機構服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地方政府社會局（處）</li> <li>各縣市長期照顧管理中心</li> </ul>
重大傷病	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大傷病卡申請</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各醫療院所</li> </ul>

分類	業務項目	洽辦機關（構）
	<ul style="list-style-type: none"> <li>勞保傷病給付</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>勞保局或各辦事處</li> </ul>
職災、失業	<ul style="list-style-type: none"> <li>失業給付</li> <li>就業服務媒合</li> <li>職業訓練</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>勞保局或各辦事處</li> <li>就業服務站</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>職災死亡給付</li> <li>職災醫療給付</li> <li>職災慰問金預防職業病健康檢查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>勞保局或各辦事處</li> <li>地方政府勞工局（處）</li> </ul>
兒少保護或性侵害	<ul style="list-style-type: none"> <li>通報高風險家庭</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>鄉（鎮、市、區）公所</li> <li>地方政府社會局（處）</li> </ul>

由上表所示，大部分民眾申辦業務的機關仍是以公所為主，而民眾獲取資訊的來源雖然有眾多管道，但一旦接觸村里幹事辦理業務之後，若與村里幹事互動狀況良好，轉而依賴村里幹事諮詢政府其他業務相關資訊的情形相當普遍。

### (三) 基層同仁服務態度影響民眾對政府的觀感

本規劃訪談弱勢民眾，因身分較為敏感，大部分委託基層同仁先行取得民眾同意再進行訪談，所委託之基層同仁服務熱誠度高，與民眾建立良好的互動關係，因此民眾皆對基層同仁及政府的服務皆抱持肯定的態度，惟部分民眾過去在申辦政府業務時，曾遭遇公務人員較輕忽的對待，加上自身處境的困難，導致產生孤立無援的無助感。另部分民眾也坦承在諮詢業務的過程中，第一線同仁未能提供正確資訊，民眾難以掌握符合自己需求的業務及申辦細節，因此對政府服務民眾的品質評價較為負面。

### (四) 政府業務資訊提供不夠清楚

依訪談得知，民眾多半靠親友、村里幹事提供社福相關

資訊，而非從網路搜尋相關資訊，原因除了本身資訊能力不足外，主要為單靠網站資訊無法判斷自己的狀況可申請哪些社福業務，而政府業務申辦說明文字對部分民眾來說不易理解，”問人”變成最快也最簡單獲得資訊的方式，因此有民眾表達政府網站文字敘述應更親民些，或增加申辦流程圖以助民眾理解業務相關資訊。

#### (五) 民眾多半對於服務轉介並無概念

本次訪談民眾歲數多半為中高齡民眾，訪談發現，過去社福系統尚未完善發展，民眾認為辦理社福業務本來就需要準備很多資料，似乎已習以為常，能碰到態度友善又能提供諮詢服務的基層承辦人員，已經非常滿足，過去申辦政府服務的經驗中也鮮少有受轉介經驗，因此「服務轉介」對於民眾而言幾乎為全新的概念。

民眾不熟悉服務轉介或未曾要求服務轉介的原因是民眾通常只瞭解自己可以辦理 A 業務，不清楚自己資格符合申請 B 業務或者 C 業務，因此不會提出服務轉介的需求，或者很單純的認為，政府 A 單位就是辦理 A 業務，沒思考過 A 單位可以協助辦理 B 單位、C 單位...的業務，而在部分民眾瞭解何謂服務轉介後，對於政府服務轉介的美意雖抱持肯定態度，同時也很難相信政府可以提供如此主動而完整的服務。

## 二、基層人員/機關訪談重點分析

經由此次訪談經驗發現，基層人員因業務屬性關係，部分訪談內容涉及中央與地方機關內、外部處理民眾服務轉介的資訊，例如申辦社福業務經常使用衛生福利部的弱勢關懷系統、特境系統等；勞政業務則以使用職業重建系統、生涯轉銜系統為主。因此，基層人員訪談內容與部分機關訪談內容有互相呼

應、或互相補充、或對話之情形，本研究將基層人員與機關訪談重點一併加以討論，如此分析基礎可較為完整及平衡。

### (一)現有服務轉介模式

#### 1. 紙本傳真轉介

紙本傳真為目前最普遍的服務轉介模式，各機關間有業務聯繫的幾乎都有服務轉介單，描述受轉介者相關資訊，也提供回覆的欄位，供受轉介單位回報處理情況，通常轉介單也適用於跨機關的服務轉介，但回覆的狀況則有所差異，有的承辦表示自己會要求對方紙本回覆，建立完整個案檔案；有的單位表示一定都會回覆處理轉介的狀況，依訪談資料來看這多半因承辦及機關習性而異，但機關回覆也是以紙本方式存檔，後續處理情況都難以掌握，找尋個案資料得從大批紙本中翻查，為紙本作業不便之處。

#### 2. 電話轉介

在機關沒有明確要求使用紙本傳真轉介的情況下，最常使用的就是電話轉介，實務上許多個案透過紙本傳真通知後，承辦人員還是會電話聯繫說明個案情況、瞭解個案後續處理狀況，因此後續紙本傳真或回覆的程序逐漸被省略；也有基層人員表示轉介單無法完整呈現民眾資料，也無法確認傳真過去對方是否有收到，因此更常使用電話轉介，可快速說明民眾資料及需求，讓受轉介單位更快接手民眾的服務需求，惟電話轉介無留下任何紀錄，若對方接完電話因忙碌擱置服務，另外，因轉介方無法提供已轉介證明，也需要一再電話確認及提醒以確保案件轉介成功。

#### 3. 公文轉介

在紙本傳真及電話之外，其餘轉介模式僅占極小比例，公文轉介為其中之一，如雙和醫院配合新北市政府規定，從今年開始針對出院需要安置的病患發文至新北市政府社會局，由社會局評估病患為何項業務範疇後進行轉介，好處是可免去後續資源歸屬界定上的困擾（較常見是身障資源或老人資源容易界定不清），但實務上公文需要一定的時間處理程序，難以即時安置病患於機構內，因此醫院須自行替病患找臨時安置場所以及負擔短期安置費用。

另外，在勞政跨部會傳遞資料、轉介案件的過程中，社政單位會以公文批次函送案件給勞動力發展署的各分署，以傳遞民眾就業需求；法務部矯正署在協助更生人就業輔導前，若輔導範圍是跨轄區，也會以發公文方式轉介至就業中心。而地方政府在處理社福行政流程上，常經由公文來確保各單位轉介效力，例如花蓮縣社會處輔導低收入戶民眾就業業務，造冊名單會以公文方式給勞保局花蓮就業服務中心，以利就業服務人員協助相關就業服務。可發現機關單位在針對身分較為敏感、跨部會、跨區域傳遞轉介資料的模式，多採以公文途徑以確保收發文雙方的執行職權，雖容易產生因函轉公文流程繁瑣而無法快速傳遞訊息之情形，但對日後有行政爭議時，是最具有公權力的釐清佐證資料，故以公文轉介各有其優缺之處。

#### 4. Line 轉介

國發會在推動 e 化服務宅配到家計畫時，已有公所採用 Line 回報或轉介服務的情形，這次訪談也有部分里幹事反映，較熟悉的外單位因彼此熟識，平常就有用 Line 聯絡，因此需要轉介時也習慣直接用 Line 與對方聯繫，是資通訊

科技發展下新的轉介模式，使用 Line 的同仁認為通訊軟體更即時，不僅附件檔案可直接傳送，也可以確認對方是否已接收訊息，溝通更為順暢，但通訊軟體的缺點為無法追蹤紀錄，也無法妥善歸檔，就長遠機制來看仍非完善的轉介工具。

## (二)機關組織文化

### 1. 案源多為被動接受高於主動發掘

在國家公務體系組織編制下，中央部會是為民服務的政策規劃單位，是作為國家幕僚以健全國家優質發展的機關，因業務屬性所致，不像第一線基層人員有較多接觸民眾申辦各項社福項目的經驗，由訪談資料發現，各機關案源也多半是由民眾自行申辦、機關的綜合櫃台轉案、其他外部機關轉入之案件，較少由政策單位出動去開發、盤點式尋找案源（勞動部 95 年推動就業多媽媽計畫主要是運用社區閒置人力而主動開發有就業需求的個案，較不同於以往政府的服務模式），從社會關懷的角度而言，若民眾有需求卻未申請任何社會福利或尋求社會協助時，可能因為無法及時給予精神、經濟等支持能量，使生活資源短缺、經濟環境受困、受社會排擠、其他不適應之情形下，部分民眾可能因成長環境之缺陷產生心靈不滿足等負面情緒，便容易成為潛在的社會危險邊緣群體。

在資源分配的社會正義原則下，主動尋求政府資源是應有的人民權益，但政策實際運作時，卻發現需求者常常受限於行動不便、知識缺乏、網路弱勢等條件限制，難以獲取正確社福資源的消息，加上公部門較無全面性的主動發掘邊緣戶的盤點式策略，或主動服務民眾的誘因，漏失

的群體便無法實際受到政府提供的各項協助。

## 2. 機關積極度及發展落差

面對不同層級的機關，因為處理業務屬性不同，對於主動服務民眾轉介需求的處理方式不一、積極度也不近相同，從訪談第一線基層人員及單位時，發現公所可能因地緣關係（尤其是偏鄉地區），較能掌握民眾需求而主動提供其他轉介協助，例如身障者同時符合原住民 55 歲以上資格者，則會協助辦理原住民老人生活津貼，而在下鄉宣導時，公所也會主動提供民眾各項社福諮詢服務，服務態度普遍較為主動、熱心。然而針對部分申請項目非公所業務範圍可處理，則依然需請民眾洽詢相關機關，例如：身心障礙者免徵使用牌照稅部分，即需要身心障礙者至各縣市稅捐稽徵處辦理；辦理身心障礙者停車證則須至社會局（處）申辦。

而縣市政府社會局（處）多半做為計畫執行、業務複審機關或資源集中處的運作概念，針對社福業務部份，府方希望民眾多就近聯繫所屬轄區公所處理社福申辦作業，局處人員也較少有接觸民眾實際申辦之經驗，故對額外提供轉介服務的積極度不大，明顯與公所的處事文化不同。另一方面，由於我國身心障礙鑑定及需求評估新制採用 ICF 國際健康功能與身心障礙分類系統（International Classification of Functioning, Disability and Health）登錄資料，社會局（處）再依民眾勾選福利服務項目評估來分流處置，針對分流三的民眾為有其他個人照顧及家庭支持服務需求者，承辦人可使用該系統的服務輸送轉介功能辦理線上轉介，並依縣市不同而受轉介單位也有差異，例如新竹市有

居家托育服務中心及新竹市托育資源中心、花蓮縣有身心障礙機者生涯轉銜暨個案管理中心、花蓮縣視障者生活重建服務中心等。實際應用上，發現 ICF 服務輸送轉介功能雖可傳遞轉介案件至受轉介單位，但受轉介單位若無定時連線系統接收案件，則不會發現有轉介案件進入，故需要轉介方額外電話聯繫提醒，因此業務承辦人也必須養成上系統收案習慣，才不會有漏案情形或造成轉介方的困擾。同時，也反應出轉介機制系統的建立必須要有主動提醒功能，例如利用公務信箱、簡訊、系統首頁警示燈等設計，讓承辦人盡快得知新案件消息。

### 3. 業務範圍受限及制度窠臼

由於各機關業務職掌不同，採用的行政管理工具及公務資訊系統各自迥異，並且必須考量自家業務發展為優先，或多或少可能出現機關本位主義的推託情形，亦無法瞭解其他單位的福利內容或政策走向，譬如勞政體系不熟悉經濟類補助的界定範圍、社政單位則不清楚衛政資源的分類等。當然，政府還是需要有專責專職的政策規劃單位來深刻探討某一議題，因此，轉介服務除有跨領域的專業背景需求之外，各單位之間的作業模式須以尊重彼此的相互協調、保持溝通模式進行，以避免發生單位之間推託、職責混淆之情形。

## 三、服務流程轉介機制現況與困難

### (一) 缺乏完善轉介機制及平台

綜觀政府部門，類似轉介服務概念的跨機關 N+1 服務，目前發展較為成熟的為戶政系統，在各地方政府透過戶政事務所代辦他機關業務已是常態，所代辦的項目有兩項特色，

其一為民眾自發性申請業務，如辦完新生兒登記父母會主動幫新生兒辦理健保卡，其二為業務申辦手續簡便、業務有連動性，如在戶政變更地址/姓名後會連同變更稅務、地政、電費帳單等相關資訊。

回歸至本規劃涉及業務，一來民眾不太瞭解符合自身資格可申請的業務，能主動開口請求機關協助辦理的狀況不多，二來社政、勞政、醫療等業務均有其專業性，基層同仁未受過訓練難以通盤瞭解業務內容，而業務普遍需要繳付的附件較多，在代辦業務上處理也較複雜，因此本規劃傾向服務轉介而非跨機關服務，由基層同仁協助將民眾需求轉介至他機關業務單位，由其他單位同仁主動提供民眾申辦協助。

由現有訪談資料來看，在機關間普遍循傳統模式轉介，在無系統的情況下，轉介資料多半以紙本歸檔，在後續服務追蹤、案件統計、資料重整都十分困難，目前各機關提供可轉介服務的內容也很零散、並無轉介標準化流程，因此轉介服務在基層機關實務上幾乎是依靠機關或業務承辦主動、熱心程度而進行。

## (二)缺乏轉介對應窗口

一般業務單位在執行業務上，或多或少會遭遇民眾有需要轉介的需求，然而對於第一線的業務承辦而言，最在意的並非轉介模式，而是無法對應到轉介的窗口，以公所急難救助業務為例，可能遇到需要轉介範圍包含高風險家庭、自殺防治中心、長期照顧服務、一般社會救助業務，在公所內部的社福業務轉介上沒有問題，但需要轉介到外部體系時，若無轉介單時就靠業務承辦一一打電話去問，電話詢問過程則常遇到轉介的機關不對或窗口不對等問題，由於公務同仁對

於非體系內的業務掌握十分有限，造成轉介時最大的困擾，也因此許多同仁轉為資訊提供的角色，面對有需求的民眾僅提供資訊，由民眾自行進行下一個業務的申辦程序。

### (三)轉介追蹤與回報

經由訪談發現，不論是紙本、電話或傳真等轉介方式，在醫院社工體系端處理轉介服務時，除提供個案資訊外還會附上回傳單，請受轉介方告知辦理進度或安置方式，同時醫院社工師亦會較積極追蹤個案轉介後的後續生活情形。由於醫院轉介是以促進病患康復、維持正規生活機能為目標，所以多為處理有照護需求的轉介服務為主，通常照護機構受轉介後當日便可以電話或傳真回報病患安置情況，但目前為止，醫療單位之間依然無常規使用的資訊系統處理回報狀況。

在基層機關之間，轉介方式未有一致、正式的明文規定，皆由各家機關訂定執行模式或自行達成共識，例如公所內外轉介之間無追蹤機制；而社福中心主任提到臺北市社會局自行開發個案管理系統雖可提供社福單位之間轉介通報，但亦無追蹤功能。由於業務屬性特殊，在就業輔導的專業個案管理上，不僅須瞭解個案家庭概況、未就業原因，還提供心理諮商以協助民眾盡早有穩定就業經濟收入，屬於一案到底的個案服務模式。因此不論是隸屬中央的就業中心、亦或縣市政府的就業機關，就業輔導的轉介案件都須由個案管理者持續追蹤輔導，直到個案就業情形穩定。

綜合而言，各組織單位有其管理案件的模式，追蹤回報的積極度不一，處理方式亦不同，各家個管系統中更無資訊整合的回報系統，在無法確切掌握個案轉介後生活的處境下，若轉介過程中有遺漏服務的個案，可能產生無管理機制來判

別職責所在的情形，或是在轉介過程兩個單位間產生服務糾紛或回報不實等情事，因此，如何將追蹤回報機制導入各種轉介流程，並使用資訊系統來建立一個順暢通行的回饋設計，是未來將可納入考量的設計重點功能。

#### (四)服務轉介衍生相關協調事項

再往深一層探討，轉介後續也需要處理相關協調事項，通常個案需求大多有急迫性，因此受轉介單位有時候會選擇先接案，但接了案之後機構需要申請補助經費，而個案有多重身分時經費歸屬業務會出現難以釐清的狀況，也因此新北市政府今年提出公文轉介，藉此避免相關的糾紛存在。另一部分，如病患住院無力負擔醫療費用，部分醫院會有救濟金代替支付，也有醫院認為應由社福機關墊支民眾付不出的醫療費用，因此醫院在轉介病患到社區社福機構都需要額外溝通協調確認，以免影響後續合作情誼。

#### (五)如何界定主動服務的深度及範圍

研究轉介機制的目的，除了提供公務同仁較現況完善的機制及平台外，主要希望單一同仁可為民眾進行多樣服務，即為單一窗口、主動服務的概念，然而以現今缺乏友善轉介平台跟機制的狀況下，大部分機關面臨人力、工作量的考驗，除了醫療機構必須協助有需求的民眾出院安置，一般社福業務是否協助民眾轉介則由各業務承辦自行決定。以訪談回饋的意見而言，大部分同仁會視案家情況決定是否提供轉介服務，若案家有家屬協助或自理能力不錯，通常只提供案家資訊讓案家自行申辦。另外，也有單位反映應先界定轉介的定義、設計順暢通用的回報系統，避免不同單位間產生轉介之誤會而導致推卸責任的因素，才不會導致更複雜的轉介過

程。

然以民眾的角度而言，有相關或衍生業務的申辦需求，最大困難點並不在於自行前往機關辦理，是在於難以獲取完整的申辦資訊，或本身需要解決生活變故的問題、盡快讓自己生活重回正軌，因而無暇花心思瞭解業務申辦資訊。現實生活中，弱勢族群大部分也是資訊弱勢的一份子，若無法透過網路瀏覽業務申辦資訊，只能回歸傳統問人或自行跑公務機關詢問的方式（如前章節民眾訪談分析所述），經過一番費時費力後才能得以申辦相關業務。

綜上所述，在缺乏配套的情形下一味要求公務同仁提供主動服務及轉介服務，並非推動服務流程改造的本意，而是期望透過轉介機制規劃及資訊系統的協助，有效解決轉介窗口不明確、轉介流程無法追蹤等問題，減少第一線同仁進行服務轉介的負擔，將服務範圍擴大、進而主動服務更多民眾。



## 肆、轉介機制建議

本規劃所提資訊服務流程改造轉介機制，以訪談及規劃範疇內的相關業務為主，期望透過資訊系統的協助，讓民眾需求可以即時、正確的轉介到相對應單位，同時運用單一窗口提供多重服務，減少民眾在機關間奔走的情況。在訪談蒐集資料後，研究團隊彙整目前各機關轉介資料與系統現狀，提出轉介機制規劃建議。

### 一、既有轉介機制案例參考

#### (一)衛生福利部 1957 專線

依訪談中央機關所見，最具轉介規模及契合本規劃目標的為衛生福利部 1957 專線，當 1957 專線辦公室接獲民眾諮詢時，會依民眾陳述情況按緊急程度分為低度、中度、高度等三種，對於有能力尋求資源的民眾會給予適合的聯繫單位及聯絡資訊，而較為緊急、複雜的案件則須通報該民眾戶籍地地方政府權責單位窗口，或視情況通報 110、119、113、村里長、各縣市家防中心等。完成各項通報後，需請受轉介單位辦理相關協助民眾事宜，並在時程內填寫回覆單告知處理情形，以利 1957 辦公室追蹤各案件後續處理進度。

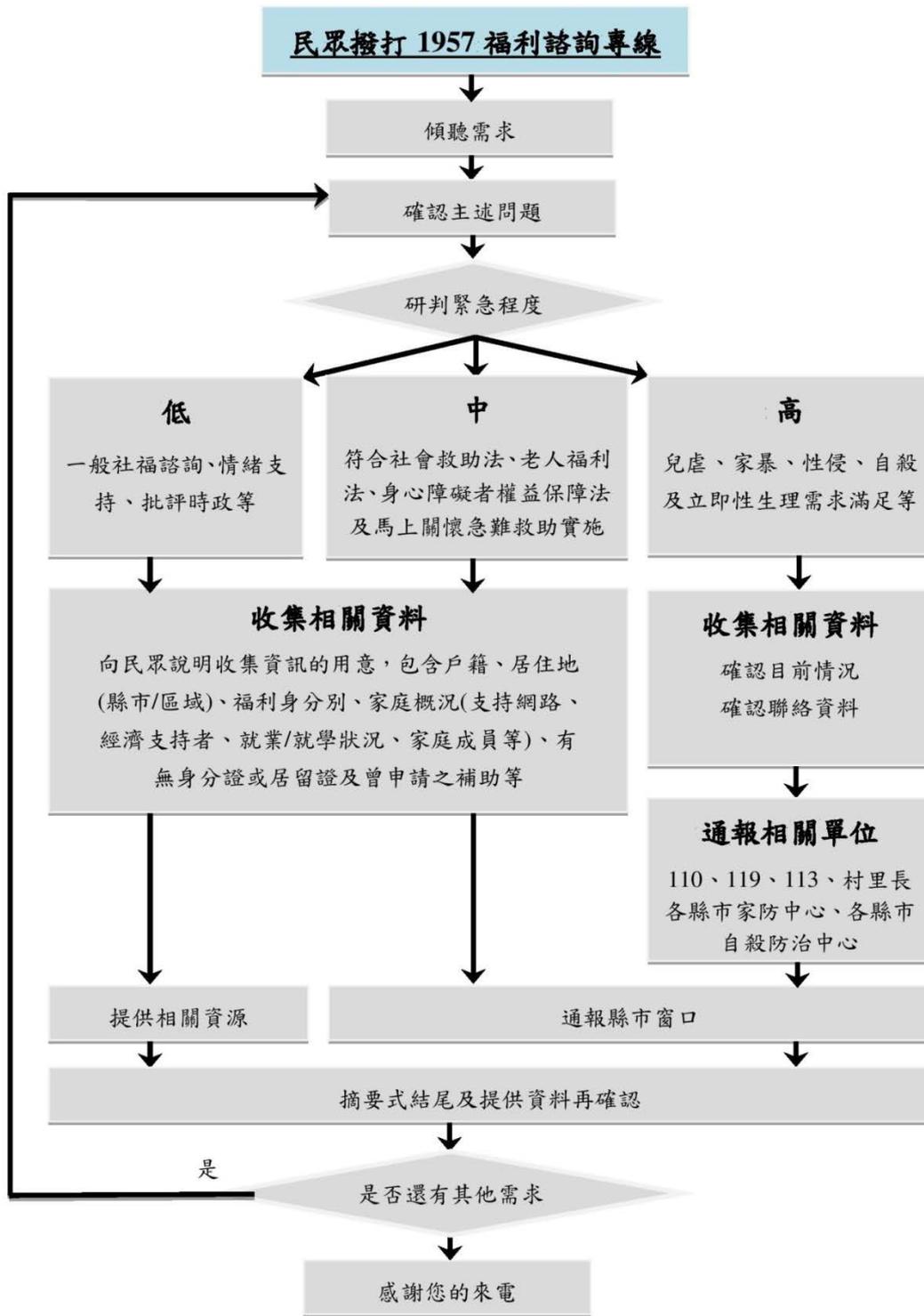


圖7 1957 服務流程

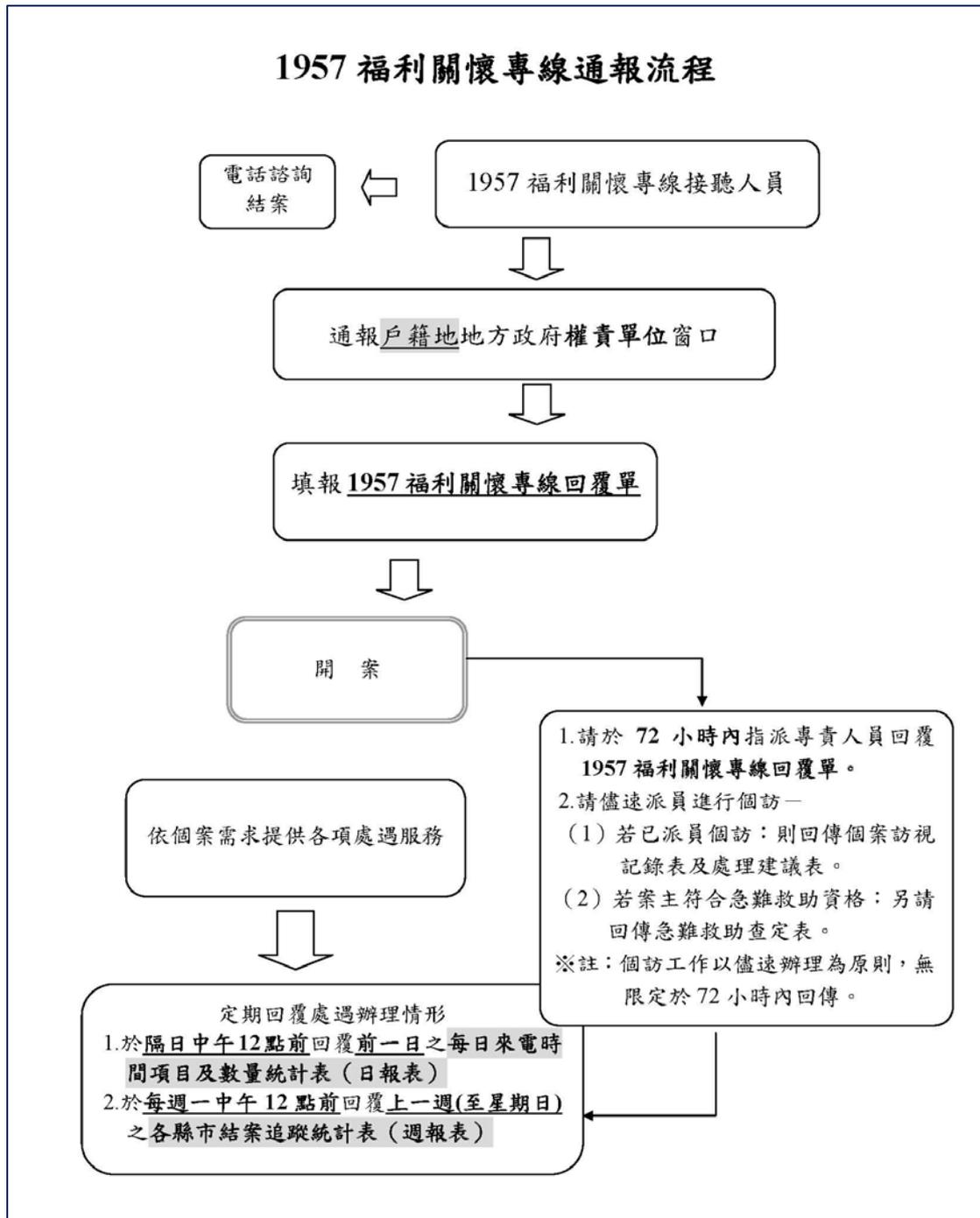


圖8 1957 轉介流程圖

## (二) 地方政府 1999 專線機制

1999 專線係地方政府目前廣為使用的民眾服務專線，主要功能為解決民眾對於各種政策上的疑惑，提供民眾解決各種非緊急事務，如申訴、諮詢、查詢公車動態等。

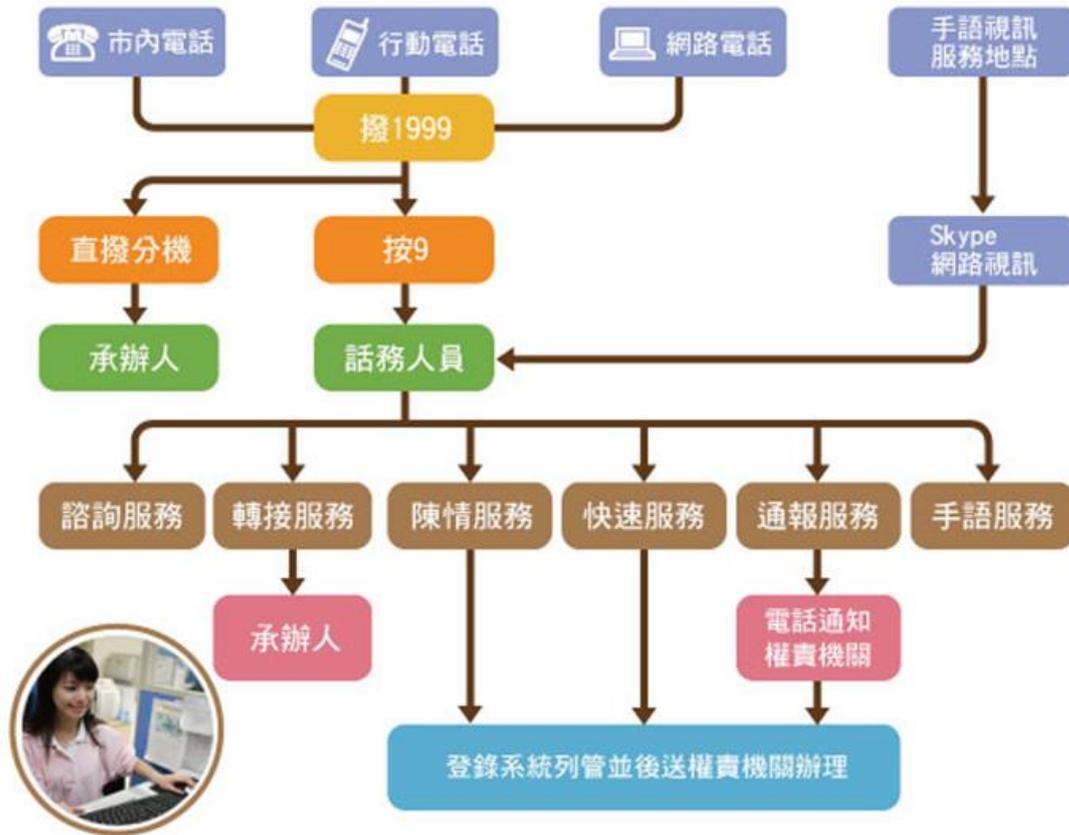


圖9 1999 專線流程圖(來源：新北市政府)

可以發現 1999 之話務窗口以及轉介方式相當完善，在處理時程上通常地方政府要求 3 天內要針對民眾陳情案件回應結案，可有效為民眾進行服務。

## 二、轉介機制建議

轉介機制的規劃，原則上必須針對現行的轉介作業困難：資訊不完整、人工轉介作業費力耗時、轉介結果不易追蹤掌握等，提出改善之道。

### (一)中長期（中央版）方案建議

在解決轉介資訊不完整的問題方面，最理想的作法，可由中央主管機關建置統一的入口（portal）網站，並協同各地方政府與衛生、社政、勞政機關妥訂分工，合力維護相關資訊的完整性與即時性。

有關人工轉介作業費力耗時、轉介結果不易追蹤掌握的問題，從技術的角度著眼，應可建置一轉介資訊平台，以電子轉介輔助解決。惟建置此一轉介資訊平台的成功關鍵在於，須能與既有業務資訊系統有效整合，否則將不易奏效，亦難以推動落實。因此，此一轉介資訊平台在技術上如何解決與各機關（構）各式各樣業務資訊系統的連結互動，必須妥慎規劃考量。此外，對於尚無資訊化業務系統的社福機構，如何透過此一轉介資訊平台獲得協助改善，亦應納入規劃考量。

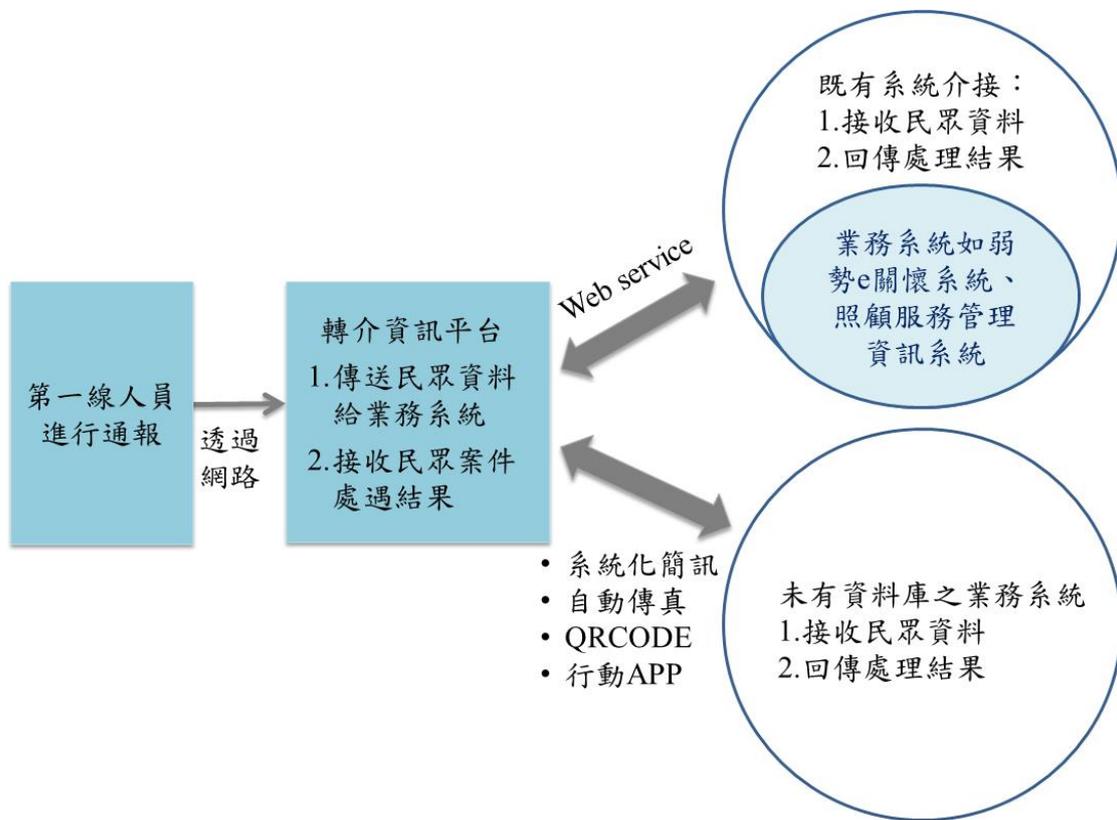


圖10 中央轉介資訊機制流程圖

### 1. 建置轉介入口（portal）網站，提供轉介便利的服務

轉介資訊入口網須建置與維護完整的社福、醫療、勞務機關（構）目錄資料，以及各項業務服務事項的具體內容，結合轉介資訊平台的功能，可據以針對轉介工作提出

推薦名單，並完成與各機關（構）業務資訊系統的訊息傳遞。此外，亦可提供民眾申辦業務的媒合參考服務，減輕工作人員的負擔。

## 2. 建置轉介資訊平台

轉介資訊平台主要在介接各業務機關（構）間的業務資訊系統，結合轉介入口網站，提供業務資訊系統相互間的資料訊息傳遞與交換，簡稱為電子轉介。有鑑於各社福機關（構）間的業務資訊系統使用的技術與設備不一，轉介資訊平台須能提供各系統方便的介接服務，對於尚無資訊化業務系統的機構，亦應配合採用系統化簡訊、自動傳真、QR code 或行動 APP 等應用，改善轉介結果追蹤回報的工作效能。

## 3. 訂定轉介作業相關工作準則、規範

為了改善轉介機制，除了借助於資通訊技術之外，尚須訂定相關的工作準則與規範，供各業務機關（構）有一致可遵循的行事準據，俾能齊一步伐，有效協同合作，達成目標。應訂定的工作準則與規範項目建議如下：

- 政府轉介資訊平台營運管理與服務要點
  - 明定政府轉介資訊平台的主責推動機關
  - 明定政府轉介資訊平台的服務內容與對象
  - 規定政府轉介入口網站目錄與內容的維護機制與分工
  - 規定轉介業務機關（構）資訊系統連結轉介資訊平台之作業程序
  - 規定轉介結果追蹤回報之作業程序
  - 政府轉介業務機關與地方政府參與電子轉介實施辦法
  - 鼓勵民間社福機構參與電子轉介辦法

- 對於尚無資訊化業務系統之機構，改善轉介與追蹤回報的作業方法
- 轉介作業標準程序
  - 電子轉介作業標準程序
  - 人工轉介作業標準程序
- 轉介資料交換標準
  - 轉介資料格式規定
  - 轉介資料項目規定
- 轉介技術規範
  - 政府轉介資訊平台架構與功能組成
  - 政府轉介資訊平台介接 API 規範
  - 政府轉介資訊平台 Web Services 規範
  - 政府轉介資訊平台介接公文系統規範
  - 政府轉介入口網站架構與功能組成
  - 轉介業務機關（構）目錄資料架構規範
  - 政府轉介資訊平台應用簡訊、自動傳真、QR code 與行動 App 規範

#### 4. 系統規劃建議

政府轉介資訊平台的整體構成，主要規劃包含入口網站和轉介系統兩個部分。入口網的功能包括業務機關（構）目錄資料維護和查詢模組，以及轉介推薦模組、申辦媒合模組等。轉介系統的功能則包含 Web Services 模組、業務系統介接模組、以及轉介模組等，提供各業務機關（構）業務資訊系統相互間的資料訊息傳遞與交換服務。另外，人工轉介輔助模組用以協助人工轉介作業，改善轉介結果追蹤回報的工作效能，系統架構如下圖所示。

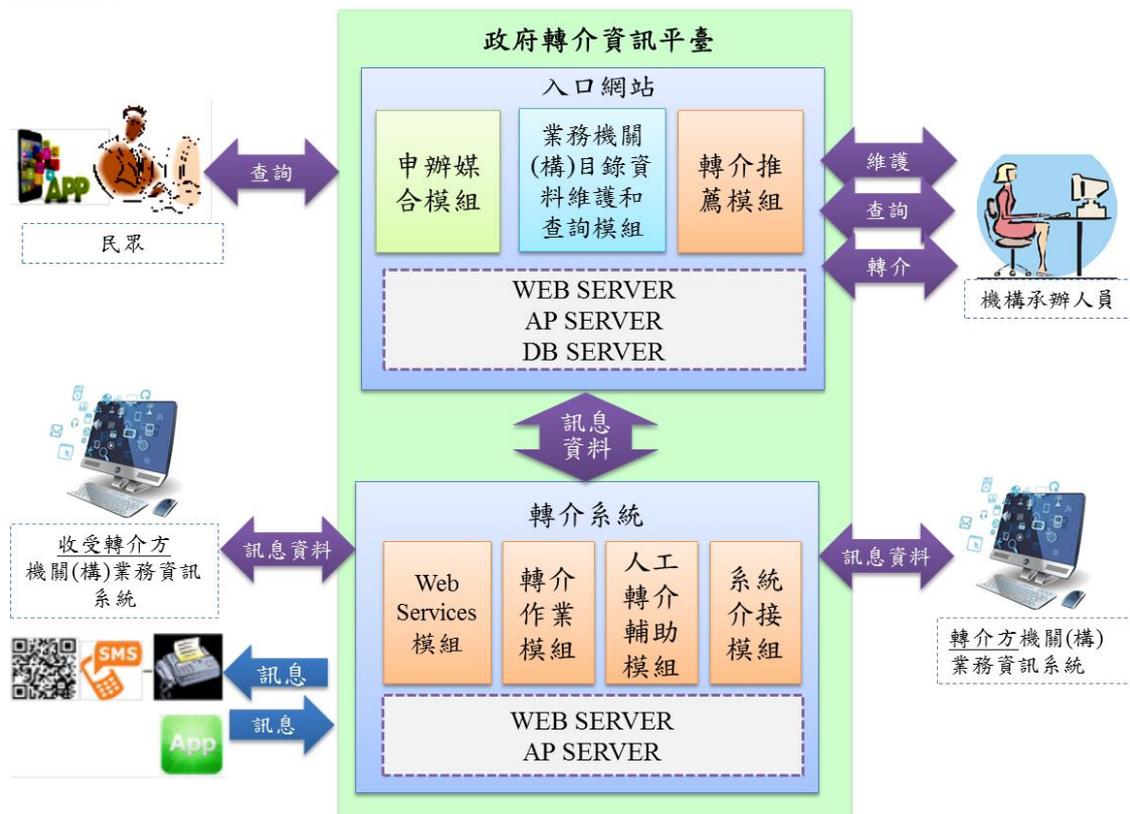


圖11 政府轉介資訊平台架構

透過政府轉介資訊平台，機關（構）承辦人員在入口網站可以依據分工，方便維護相關資料，當要進行轉介作業時，運用入口網方便的查詢與轉介推薦功能，可以使得轉介作業順暢進行。轉介系統則承接入口網站的指令和請求，完成轉介方與受轉介方的系統連結與資訊傳遞交換工作。此外，對於無業務資訊系統社福機構的轉介作業，轉介系統也提供自動發送簡訊、傳真與 QR Code 的服務，同時配合輔助 APP，可以協助受轉介方的回報作業，提升效率，節省人力負荷。

政府轉介資訊平台系統架構內的各功能模組規劃說明如下：

(1) 入口網站

- 業務機關(構)目錄資料維護和查詢模組
  - 帳號與作業權限管理
  - 目錄資料維護與查詢
  - 訊息登載發布與維護
- 轉介推薦模組
  - 案件資料輸入與匯入讀取
  - 案件狀況條件比對篩選
  - 轉介清單產製
- 申辦媒合模組
  - 申辦民眾資料輸入
  - 條件比對篩選
  - 申辦事項建議

## (2) 轉介系統

- Web Services 模組
  - 轉介方系統與受轉介方系統連結作業
- 轉介作業模組
  - 轉介方系統與受轉介方系統資料訊息傳遞交換作業

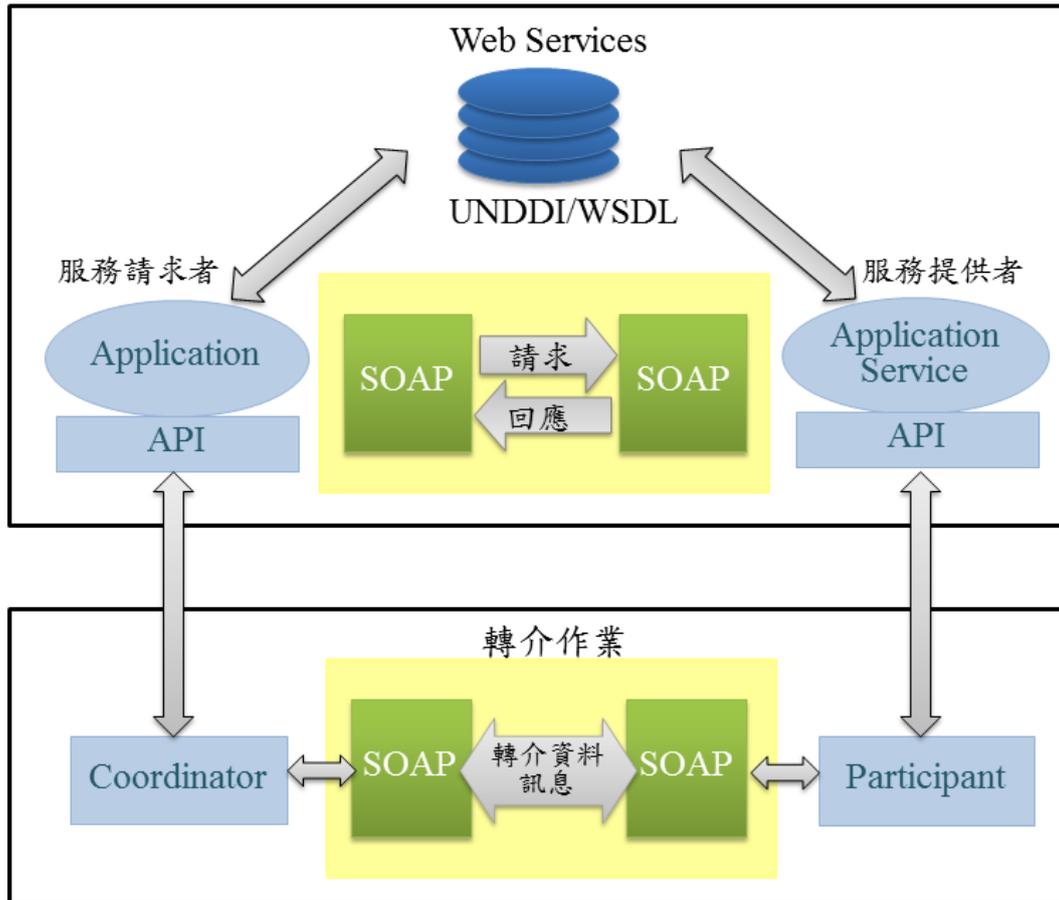


圖12 Web Service 與轉介作業

- 系統介接模組
  - 機關(構)業務資訊系統介接政府轉介資訊平台作業
- 人工轉介輔助模組
  - 協助無資訊系統之機構處理人工轉介作業，改善轉介結果追蹤回報的工作效能
  - 自動發送簡訊、傳真
  - 案件 QR Code 產製
  - 輔助 APP 作業

## (二)近期(地方版)方案建議

考量前述中長期方案建議需較多推動資源挹注，跨機關行政協調事項亦繁，恐非一蹴可及。為能於短期內獲得初步

推動成效，爰建議可兼顧主客觀條件，利用現行已有之政府系統或資源進行調整或擴增。

目前除了 110 報案專線、119 救命專線外，地方政府服務市民多以 1999 市民服務專線為主，若結合最廣為民眾所知之 1999 專線模式進行規劃，可利用已有之政府系統或資源進行調整或擴增，在國家資源有限之前提上，亦可提供轉介機制之創新作法。

惟並非每個地方政府皆有 1999 管控系統，以屏東縣政府為例，即透過公文系統進行 1999 案件派案跟回應，如此便無法應用本方案。

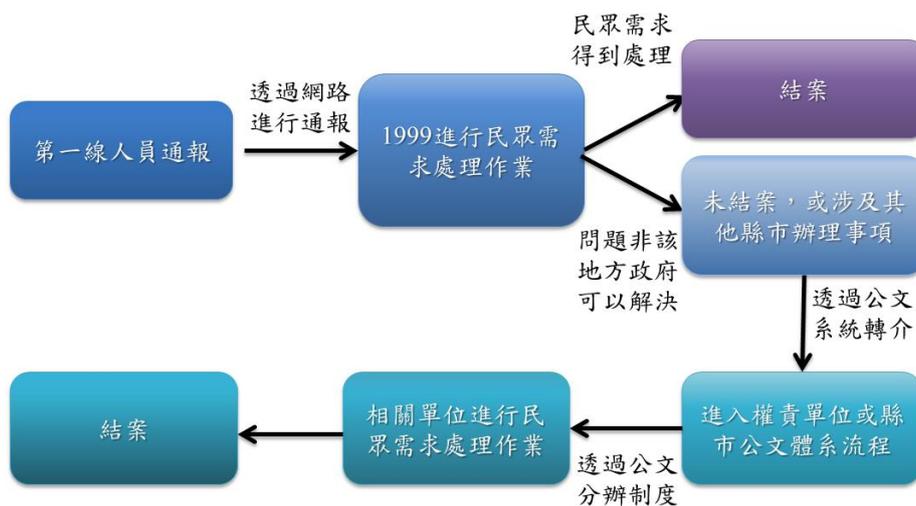


圖 13 結合 1999 轉介機制流程圖

#### 1. 擴充地方政府既有 1999 專線系統，提供轉介服務

目前各地方政府多有市民專線之制度，如果在市民專線案件紀錄控管系統中增加子系統或擴充功能（例如增加行動版通報或轉介機制），可不用多花經費建置一套新系統。

轉介服務經網路通報完成後，即可進入縣市政府既有

之服務市民流程，簡言之，以往民眾須打 1999 求助狀況，改由通報人員主動幫民眾通報。

遇有民眾問題無法妥善解決或涉及外機關或縣市之權責，承辦人員多請民眾再次撥打電話至外機關或權責縣市，易使民眾有政府推卸責任之感。故研究團隊建議，未結案或非權管之案件，可以透過目前國內已發展成熟電子公文交換系統，利用公文控管，有效確保民眾問題有效傳達及解決。

## 2. 訂定地方政府 1999 轉介作業工作準則、規範

為了供地方政府辦理 1999 轉介系統擴增與作業參考，可訂定工作準則與規範參考建議如下：

- 1999 專線通報、轉介作業參考規範
  - 1999 專線通報、轉介服務內容與對象
  - 1999 專線通報、轉介分工原則
  - 1999 專線通報、轉介暨追蹤回報作業程序
  - 1999 專線通報、轉介與公文系統管制作業整合
- 1999 專線通報、轉介系統擴充參考規範
  - 1999 專線通報、轉介系統擴充參考架構與功能
  - 1999 專線通報、轉介系統擴充技術參考規範
  - 1999 專線通報、轉介系統擴充與公文系統整合參考規範

## 3. 1999 專線通報、轉介系統擴充建議

1999 專線通報、轉介之系統擴充，可在已有之 1999 專線話務模組、以及案件處理狀況資料庫外，擴增包含通報接收端、轉介模組及轉介知識庫等功能。APP 接收端及網頁接案模組可提供民眾或在地公務人員進行多樣化通報方

式，轉介模組可提供案件通報後，使轉介案件有脈絡紀錄，轉介知識庫主要提供新進人員快速分辨案件辦理單位，系統架構如下圖所示：

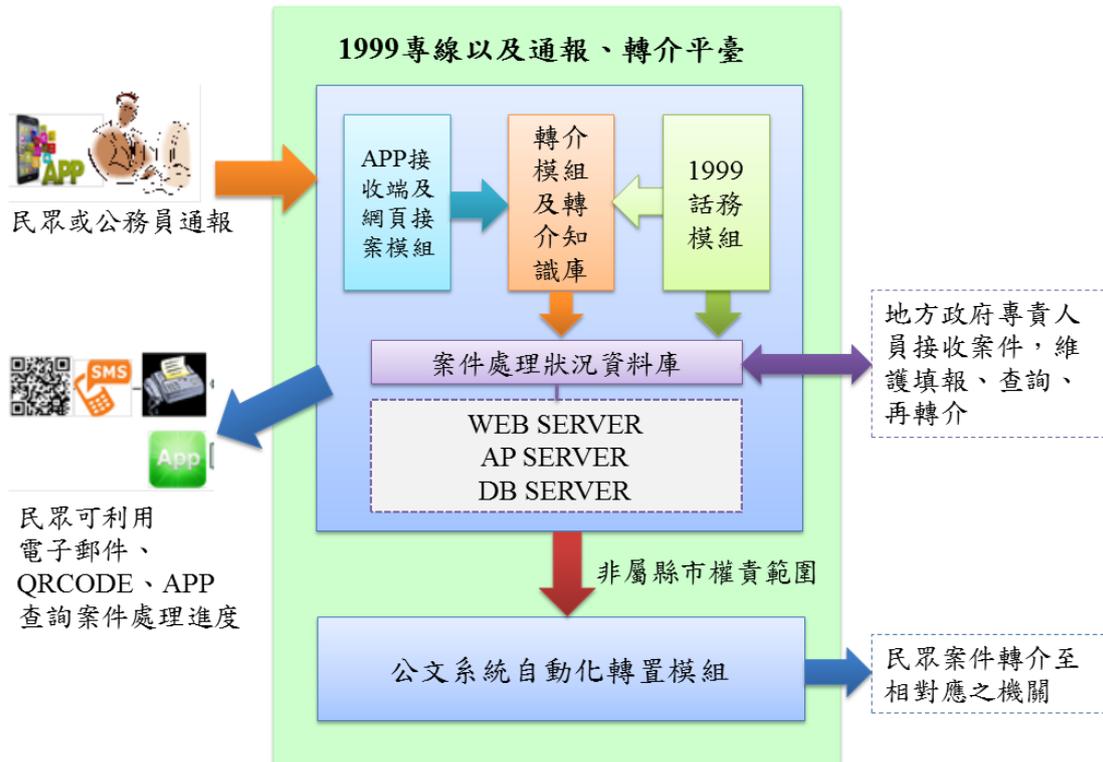


圖14 1999 專線通報、轉介系統擴充架構

1999 專線通報、轉介系統擴充後，通報、轉介人員可以依據分工，方便維護「轉介知識庫」，地方政府若有新辦之服務項目，亦可增加「轉介知識庫」，於通報及轉介時，自動依據案件中有可能之關鍵字，由系統提供可能之處理單位，例如：民眾有醫療問題需轉介，系統可以自動跳出弱勢族群就醫費用補助為社會局權管，若為健保費用繳費問題會自動跳出為健保署各區業務組權管，這樣可以讓通報及轉介時，更有效找到對應單位，讓新進人員有效率地進行案件轉介作業。

1999 專線通報、轉介系統擴充各功能模組規劃說明如下：

## (1) 擴增系統功能

- APP 接收端及網頁接收維護和查詢模組
  - 帳號與作業權限管理
  - 目錄資料維護與查詢
  - 訊息登載發布與維護
  - 申辦民眾資料輸入
  - 條件比對篩選
  - 申辦事項建議
- 轉介及轉介知識庫推薦模組
  - 案件資料輸入與匯入讀取
  - 案件狀況條件比對篩選
  - 轉介清單產製

## (2) 轉介技術規劃

- Web Services 模組
  - 轉介方系統與受轉介方系統連結作業
- 轉介作業模組
  - 轉介方系統與受轉介方系統資料訊息傳遞交換作業

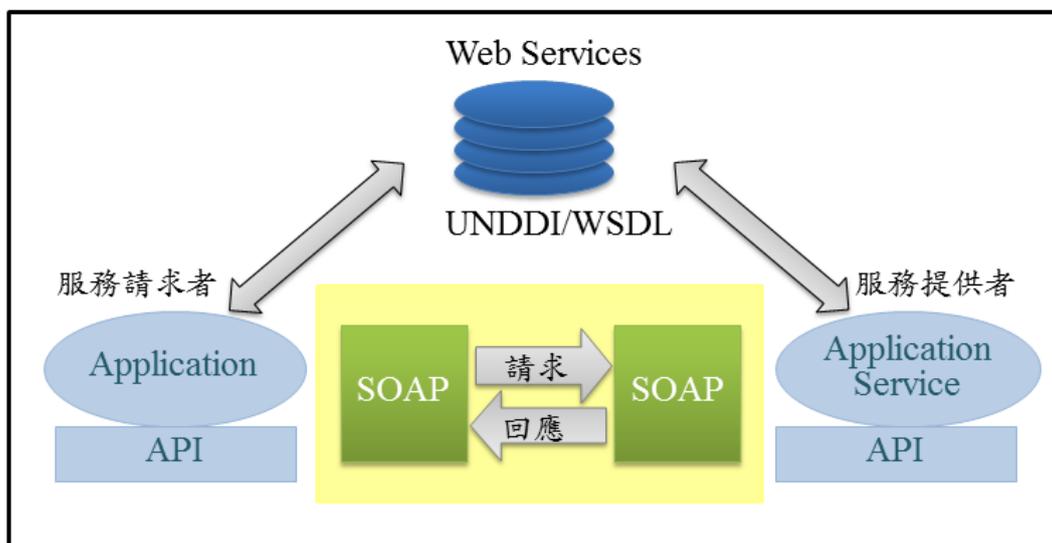


圖15 1999 轉介模組圖

### (三) 配套措施

無論是中長期或近期模式，為使轉介系統及機制更加完善，建議配套措施如下：

#### 1. 主動通知功能

##### (1) 簡訊通知

目前國內以簡訊通知之服務甚多，例如臺北市停車費繳納通知、彰化縣跨機關整合之社福申辦結果通知等，簡訊通知可以讓民眾自己的案件目前進度，也可以讓民眾知道政府在關切，達成政府施政之滿意度提升。

##### (2) 提供查詢進度網站或 APP

目前國內社福系統提供查詢申辦進度功能，例如：弱勢 e 關懷行動版及 APP、新北市政府津貼申辦案件網路查詢。不過前揭之作法民眾依然必須主動輸入案件資訊方可查到辦理進度。

##### (3) e 管家民眾端訊息通報或 Juiker 揪科訊息主動通知

目前國內官方之主動通知為 e 管家居多，且已有完善之制度及介接措施，故若可以將民眾案件轉介進度多以此訊息進行通知，可有效讓民眾知道政府之效能，另外，目前國內比照 Line 通訊軟體而建置的通訊軟體 Juiker 揪科亦是可考量之訊息通報方式之一，政府機關可以在在案件轉介階段透過 Juiker 揪科自動傳輸訊息給民眾，讓民眾可以瞭解進度，惟目前 Juiker 揪科尚未釋出訊息介接機制，故此功能仍需進一步進行協調。

## 2. 建立教育訓練制度

若推動中長期（中央版）轉介機制，需特別加強基層人員相關教育訓練。目前公務人員在受訓時，大多針對其專業知能上進行研修，建議可以在相關課程中增加通報及轉介之研習課程，例如：國家考試之公務人員基礎人員受訓時可加開相關課程、在公務人員終身學習時數中進行規定、在醫事人員（含護理）、社工人員繼續教育積分中增加相關課程之規定。這樣方能時時複習，達成通報及轉介之基礎知能。

在專業知能方面，最常接觸民眾綜合性業務的村里幹事在處理民眾社福業務比例已越來越高，但村里幹事屬一般民政職，應考內容並無包含社會福利服務相關課程，因此剛考取公職的村里幹事面對民眾的社福需求可能無法給予完善的協助或回應；因應村里幹事業務發展，建議衛生福利部衛生福利人員訓練中心

（<http://www.hwwtc.mohw.gov.tw/index.php>）定期舉辦的專業知能及實務課程，開課對象可招收村里幹事等轉介業務範疇內之公務人員，讓地方政府相關人員在專業領域持續精進。

除了社政以外，勞政教育訓練相關課程也可比照規劃辦理，盡量以現有教育訓練資源提升基層人員對社政、勞政、衛政相關業務的熟悉度，俾利各人員進行案家服務時更能切中要領，有助於工作執行及判斷民眾需求，提供正確的轉介服務。

另一方面，若循 1999 地方派案模式，則建議派案中心人員接受社政、勞政、衛政等相關教育訓練，可幫助人員

判定轉介需求之受理單位。也建議可增加社工背景之派案人員，有助於處理民眾較複雜的社福需求。

### 3. 法規及工作辦法調整

以最受關注的社福業務，其業管機關對於其所業務範疇皆有規劃通報窗口，並規範於法律中據以施行，例如：

- (1) 針對具有社會救助需求之民眾，於社會救助法第 9 條之 1 明訂「教育人員、保育人員、社會工作人員、醫事人員、村（里）幹事、警察人員因執行業務知悉有社會救助需要之個人或家庭時，應通報直轄市、縣（市）主管機關。直轄市、縣（市）主管機關於知悉或接獲前項通報後，應派員調查，依法給予必要救助。」
- (2) 針對需要幫助的兒童，於兒童及少年福利與權益保障法第 53 條明訂「醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、教保服務人員、警察、司法人員、移民業務人員、戶政人員、村（里）幹事及其他執行兒童及少年福利業務人員，於執行業務時知悉兒童及少年有下列情形之一者，應立即向直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過二十四小時……」

依據以上法規，大概包含以下類別：「醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、教保服務人員、警察、司法人員、移民業務人員、戶政人員、村（里）幹事及其他執行兒童及少年福利業務人員」。然為避免以上人員不瞭解自身通報責任，建議可以於相關工作人員手冊修訂相關規定。例如地方政府可以在戶政人員工作手冊中明確定義

有通報及轉介之責任。

另外在整體通報及轉介制度中，可以透過修法或法律明訂通報之責，方便公務人員依法行政，相關單位人員方能務實推動相關措施，例如在村里幹事服務要點中，大多有明訂「協助辦理兒童、少年、婦女、身心障礙者、老人保護、家庭暴力及性侵害防治、高風險家庭等通報、防治及訪查事項」，若在該條款中增訂轉介之責，整體通報及轉介業務上將更為順暢。

在業務職掌方面，因地方政府多半依循「行政院暨所屬機關處理陳情案件要點」及各縣市政府處理人民陳情案件作業要點推動 1999 服務，受限於條款報案對象僅限民眾，也建議地方政府在處理人民陳情案件作業要點增列公務人員主動通報及轉介之配套條款，方能據以落實通報及轉介制度。

#### 4. 建立轉介服務相關評核及獎勵機制

建立轉介服務後，也建議能針對服務設計相關評核及獎勵，如社會福利相關法規中皆有相關之通報條款，例如社會救助法第 9 條之 1、身心障礙者權益保障法第 76 條、老人福利法第 43 條、兒童及少年福利與權益保障法第 32、53 條等，為使地方政府及相關機關落實法令規定，建議可於社會福利績效考核中訂定相關考核指標，令地方政府更加重視轉介服務的推動及效益，即可有效落實通報、轉介制度。

#### (四)中長期（中央版）及近期（地方版）方案優缺點比較

研究團隊深知推動轉介機制及平台不易，這也是為何現

今轉介機制及服務發展仍有非常大的改善空間，本規劃所提供中長期及近期方案，各有其優缺點，以下將其優缺點逐一敘明，以提供各機關更完整的參考資訊。

### 1. 中長期（中央版）優點

- (1) 轉介後可直接介接各機關業務資訊系統，迅速傳遞民眾需求。
- (2) 由中央機關統一建置維運，資源可集中有效利用，降低地方政府負擔。
- (3) 中央可掌控全國轉介需求及進行數據分析。

### 2. 中長期（中央版）缺點

- (1) 需協調主政機關。
- (2) 連結各業務系統協調難度高。
- (3) 系統建置及機關協調需相當時日，無法即時上線。
- (4) 服務提供涉及人員眾多，需相當資源對相關人員定期進行教育訓練。

### 3. 近期版（地方版）優點

- (1) 1999 機制內處理民眾陳情之窗口已存在，可繼續沿用，無須重新協調，也可就 1999 專線先前處理民眾陳情之經驗，利於經驗傳承。
- (2) 只要地方首長支持，大幅降低跨局處協調難度。
- (3) 於 1999 專線既有機制中，擴充通報及轉介之模

組，無須重新規劃新系統，預算編列上負擔較小，服務上線時間較快。

- (4) 採派案轉介模式，基層通報人員無需背負轉介錯誤之心理壓力。

#### 4. 近期版（地方版）缺點

- (1) 跨縣市轉介仍需使用公文。
- (2) 部分縣市未開辦 1999 專線，或未建置專屬系統無法擴充。
- (3) 各地方政府需投注資源建置及維運 1999 轉介服務。
- (4) 採派案轉介模式，受轉介單位無法即時獲知民眾需求。

## 伍、結論與建議

本研究的目的，主要為改善跨機關（構）轉介服務，解決民眾常求助無門的問題，同時為第一線人員規劃提供方便、有效率的系統支援，俾能更即時地傳遞轉介需求，並進行後續追蹤。

本研究訪談與蒐集資料分析發現，轉介的產生乃源自民眾發出求救訊號，或由基層人員所發覺，政府今後在政策擬訂與實務推動上，除了要求各單位加強落實並推動轉介機制外，尚應思考如何化被動為主動、預先服務，並善用資通訊技術提供更好的服務，以根本降低民眾的轉介需求，進而減量轉介業務，不僅提供民眾更完善的政府服務，也降低基層同仁的業務量。

### 一、優先推廣政府現有資源及資訊更新

目前國內各機關多係以各自業務發展各自之網站，例如：勞工保險局多發展勞工保險、職業災害等之訊息網站，而地方政府社會局（處）多發展弱勢族群之訊息網站，但民眾求助時通常會有複合性需求，例如：發生職業災害時，會需要職災補助也可能會需要申請身心障礙者證明，這時民眾就必須至多網站進行資訊搜尋，甚為不便。在訪談民眾及基層同仁後，發現受訪者普遍對於政府提供的便民服務不太瞭解，民眾反映政府網站資訊很難找，對於有數位能力的民眾，他們需求的是清楚、整合、簡單易於瞭解的政府資訊，可自行進行資料蒐集，進一步判斷政府單位可提供之協助。

其實中央或地方政府近年來也積極建置更清晰、方便、迅速的補助查詢系統，如國家發展委員會「e管家-福利自己查」、衛生福利部「衛福e寶箱」、臺北市政府「台北來福」、新北市政府「福利補助自己查」，都可依照自身的狀況篩選符合自己條件申辦的服務項目；若無法透過網路搜查，以社福的部分，衛

生福利部也提供「1957」免付費社福專線，民眾以電話直撥 1957 即有專業社工提供資訊服務，專線社工一旦發現需要通報轉介之個案，可立即為個案進行通報轉介，但一般民眾甚至村里幹事皆不熟悉以上所述資源，無法在需要時充分利用甚為可惜，也較難感受到政府在相關施政的用心，故研究團隊建議優先推廣政府現有資源及資訊更新，加強推廣類似便民服務及網站，提高網站使用量，讓政府為民服務的良善施政發揮最大效益。

### (一) 民眾主題化網站

綜觀目前政府建置的補助查詢系統，雖整合多項業務資訊，大部分仍在社福業務範圍內，其他醫療、保險、年金、民間團體...等相關資訊，目前少有通盤彙整的平台，有系統地提供民眾資訊，目前政府已開始建置主題化網站，例如「送子鳥資訊服務網」，由衛生福利部主辦，結合衛生福利部國民健康署、衛生福利部中央健康保險署、衛生福利部疾病管制署、衛生福利部社會及家庭署、內政部戶政司、勞動部勞工保險局、衛生福利部食品藥物管理署、內政部移民署、法務部及教育部資訊，讓民眾可以從結婚、懷孕、生子、養育，各類相關資訊一併整合，建置成主題性跨機關網站，方便民眾可辦理之補助可在同一網站搜尋到，增加便利性。

目前，類似「送子鳥資訊服務網」之政府主題網站仍為少數，然而若越來越多的主題網站成立，也可能造成民眾選擇上的困擾，若能以「送子鳥資訊服務網」資訊整合模式再擴大，以人生地圖為基底，隨著歲月變化的成長歷程為時間軸，來延伸生、老、病、死、結婚、生子...人生事件中的主題服務，讓民眾可在一個網站即可找到關心的資訊。雖以現有中央機關職權劃分及行政功能，要成立類似平台有一定難

度，然可複製「送子鳥資訊服務網」之整合經驗，協調主責機關，負責資料蒐集更新、跨機關溝通聯繫、維護平台運作...等工作，以民眾角度為出發點，用"一個政府"的概念推動政府整合便民網站，帶給民眾更完整、更貼心的資訊服務。

## (二) 網站文字親民化

近來政府網站越來越重視版面設計，強調網站設計以簡單易懂、增進網站可用性與親和性為原則，但除了網站介面、功能的改變，文字說明也建議朝「可用性、親和性」邁進，以長期照顧喘息服務為例，政府機關與民間網站針對喘息服務文字敘明上有明顯區別，請見下表範例。

表9 喘息服務說明範例

單位	說明文字
地方政府 A	為體恤家庭照顧者長期的辛勞，喘息服務將協助您紓解長期照顧失能家屬的壓力、分擔平日照護上的辛勞。在您想要休息的時候，可申請「機構喘息服務」安排受照顧者至長期照護機構，由機構專業人員提供 24 小時之照顧；或可申請「居家喘息服務」安排照顧服務員至家中暫代家庭的照顧者角色提供生活基本照護，使家庭照顧者能得到暫時休息的機會、紓解長期照顧老人的壓力，並期望照顧者從照顧責任中得到短暫的休息後，能再注入新的動力
地方政府 B	結合民間資源，由照顧服務員至失能身心障礙者或失能老人家中，提供臨時性或短期性之照顧服務，以紓解家庭照顧者之長期照顧壓力，增加照顧者參與社會活動之機會。
台灣長期照顧專業協會	喘息服務係指提供照顧者依階段期間的休息機會，以減輕照顧者壓力為目的。依提供形式及場所大致可分為：居家、機構及

單位	說明文字
	日間等三種類型。
補助通(民間公司建置之補助查詢平台)	所謂喘息服務其實就是讓每天辛苦照顧生病長輩的家人們也有「暫時」休息、喘口氣的機會：直接派人到你家，接替照顧工作！(另一種方法是，把生病長輩接到照顧機構)。

政府機關在業務說明上，除了希望讓民眾瞭解服務內容，也常連帶說明申請服務效益，期望讓民眾感受到政府的美意。以地方政府 A 為例，可將文字說明拆為以下三個部分：

地方政府 A 喘息服務說明	歸類
為體恤家庭照顧者長期的辛勞，喘息服務將協助您紓解長期照顧失能家屬的壓力、分擔平日照護上的辛勞	服務緣起
在您想要休息的時候，可申請「機構喘息服務」安排受照顧者至長期照護機構，由機構專業人員提供 24 小時之照顧；或可申請「居家喘息服務」安排照顧服務員至家中暫代家庭的照顧者角色提供生活基本照護	服務說明
使家庭照顧者能得到暫時休息的機會、紓解長期照顧老人的壓力，並期望照顧者從照顧責任中得到短暫的休息後，能再注入新的動力	申請效益

民眾可能在網路搜尋政府業務資料過程需要閱讀大量文字，而搜尋的過程通常不會僅搜尋單一網站、單一業務，有連帶性資料、業務都會一併參考搜尋，因此相關福利文字內容可能還需要理解及消化，這是民眾所反映政府資訊不易閱讀的一部分。另一方面，政府與民間敘述所使用的文字也有所不同，以被照顧者而言，在政府機關中的敘述為「失能家屬」、「失能身心障礙者」或「失能老人」，在民間則是「生病長輩」，用口語化、簡單扼要的字眼描述服務內容，或許未必如政府機關說明用字精準，但用字上使用較為貼近民眾生活及口頭用語。

以簡易文字敘說政府相關政策，同樣可參考病後人生-一站式服務網，裡面皆以親民文字進行說明，另外建議機關網站標題也可以更淺顯易懂，以病後人生-一站式服務網為例，「【稅】生病時稅上享有之減免優惠」就是該網站之文字標題，讓民眾搜尋時十分便利，也建議供政府機關作為文字調整的一個方向。

### (三) 網站訊息更新

政府政策時有變動，從中央主政機關、地方政府、基層機關都會有相關訊息曝光，但若更新的狀態未一致，錯亂的訊息容易導致民眾錯誤的判斷及不滿的情緒，因此建議網站訊息需定期檢視更新，可以每季請網頁維運單位上網檢視其資料；另外為了達成民眾申辦業務免書證、免謄本的目標，許多機關間已完成資料介接作業，民眾申辦可免提供的書證謄本，也建議機關同步更新於網站業務申辦須知中，以免民眾在不知情的情況下仍往返奔走申辦佐證資料。

研究團隊在此建議可以善用網站留言制度，請政府機關補充或更新資料，另外，有些網友會主動提供政府新推出之政策或措施，如有網友回饋機制讓網友共同補充於網站上，網站資源將更具多面向性，善用網友之動員能力，會比政府機關承辦人一一檢視更為快速簡便且更具多面向性。

### (四) 宣傳推廣政府便民網站

宣傳便民網站亦是讓民眾瞭解政府施政作為之重要關鍵，要達到全民廣宣以現有政府經費預算分配恐難度很高，研究團隊建議優先讓第一線服務民眾的基層同仁認識政府相關便民網站，在有需要時可應用在公務上執行，或者進一步教導民眾使用，故研究團隊建議可以廣泛應用政府廣宣資源進行

宣傳，較一般買媒體廣告方式更為節省經費；在宣傳手法上，可將便民網址轉為 QRcode，基層同仁或民眾僅需掃描即可進入網站，會比原本輸入網址之方式便利許多，方便民眾看到宣傳時可連結即時瞭解。

## 二、政府加強主動服務以滿足民眾需求

### (一) 挖掘潛在目標族群預先主動服務

運用政府資料發展預先主動服務制度，以新北市於推動「用心網助、平安守護」<sup>22</sup>為例，專案報告中提出的失蹤兒童協尋案件為例，王精明診所販嬰案，違法仲介了多名嬰兒，透過新北市高風險整合型安全網中，社政、警政、戶政、衛政等各單位鍥而不捨的比對查訪之下，終於查獲行方不明長達 18 年的受害兒。該專案目的是希望能主動發掘有需求的兒少家庭，強化關懷弱勢家庭的效益，在此策略邏輯下，政府已由被動告知改為主動發掘，在減少社會邊緣群體及潛在危險性的目標下，以達到提早預防犯罪事件的政策落實。

目前國內已開始推行大數據資料分析，例如透過財稅資料大數據分析，瞭解貧富差距之主要原因，是以，研究團隊建議可透過目前已有之資料庫之交叉分析，有目標性的篩選對象族群主動服務，建議作法如下：

#### 1. 經濟弱勢民眾

健保資料庫欠費資料庫與低收入戶及中低收入戶資料庫互篩，篩出仍有健保欠費但不具低收入戶或中低收入戶身分的民眾。目前國內健保費收費尚稱合理，且各項健保

<sup>22</sup> 新北市政府社會局焦點新聞，2016 年 2 月 26 日，〈新北市高風險整合型安全網跨局處合作，找回 18 年行方不明和被棄養 6 年的孩子〉。官方網址：  
[http://www.sw.ntpc.gov.tw/news/?mode=data&id=4707&parent\\_id=11424&type\\_id=11424](http://www.sw.ntpc.gov.tw/news/?mode=data&id=4707&parent_id=11424&type_id=11424)。

費減免措施完整，若仍有欠費之民眾，該民眾可能真的面臨困境或無人協助之景況，這時篩出之名單即可後送交地方政府進行瞭解，以方便提供協助。

## 2. 有急難事實卻未領取失業/職災補助

急難救助資料庫與勞保局職業災害補助、失業補助資料庫互篩，篩出領有急難救助且領取事由是職業災害或失業但未領有勞保局職業災害補助、失業補助之名單，這時可供勞保局進行瞭解並請民眾提出申請。

## 3. 社會公共危險潛在族群

有鑑近年來社會公共危險事件頻傳，暴力傾向及反社會人格之精神疾病就醫紀錄、藥酒癮紀錄、重大犯罪前科紀錄與勞保互篩，若該族群民眾不在就業狀態，政府可主動關懷該民眾是否有需協助之處，降低社會事件發生的潛在風險。

## 4. 潛在身心障礙族群

就醫紀錄與身心障礙證明資料互篩，某些病症（如肢體殘障）在確診後取得身心障礙資格的機率很高，卻未有申請身心障礙證明紀錄，政府可主動關懷該民眾是否有需協助之處，或協助導引申請身心障礙證明，讓民眾後續可獲得社福、勞政、衛政、民間社福團體等體系支持。

## 5. 高風險家庭

過濾家戶資料，家長有吸毒、精神疾病、在監，家中有孩童、中輟生等狀況，而家長有負債情形者，與高風險家庭資料互篩，未納入高風險家庭者可優先關懷。

## 6. 單親需救助者

離婚、有扶養小孩，而財稅財產無法支撐生活開支或有負債者，可主動通知單親家庭扶養兒童等各類福利。

以上建議皆可以有效將政府資源用在需要的民眾身上，事實上政府機關資料眾多，以各式家戶資料、福利資料、就醫紀錄、勞健保、教育資料、出入境、財稅資料、聯合徵信中心、在監服刑...等各項資料，各機關可依主責業務思考如何廣泛應用資料分析找出潛在需求民眾進行服務，惟就醫紀錄、吸毒資料...等部分機敏性牽涉個資考量之資料向來極少提供外機關使用，而取得聯合徵信資料、金管會投資所得資料需要付費，都是在資料應用上需突破及協調之處。

以研究團隊訪談後所感，現有政府所掌握的弱勢民眾並非優先需救助關懷的對象，亟需關懷的是政府未掌握的弱勢族群，這些民眾可能因為某些因素未主動求助也未被社會發現，沒有政府或民間團體的支撐導致生活日益困頓，或者家裡發生狀況卻陷入無人救助的困境，最後可能衍生成社會事件。主動服務除了為提升便民服務效能外，也可防堵令人遺憾的社會事件發生。

### (二)加強針對現有弱勢族群主動服務

以身心障礙民眾為例，其實政府對身心障礙族群轉介服務規劃為社福業務中較完整之區塊，以資料蒐集所見，從身心障礙證明申請表即可勾選有需求之相關福利項目（如附件三）；而政府也擬定身心障礙者證明核發暨福利服務提供流程如下：

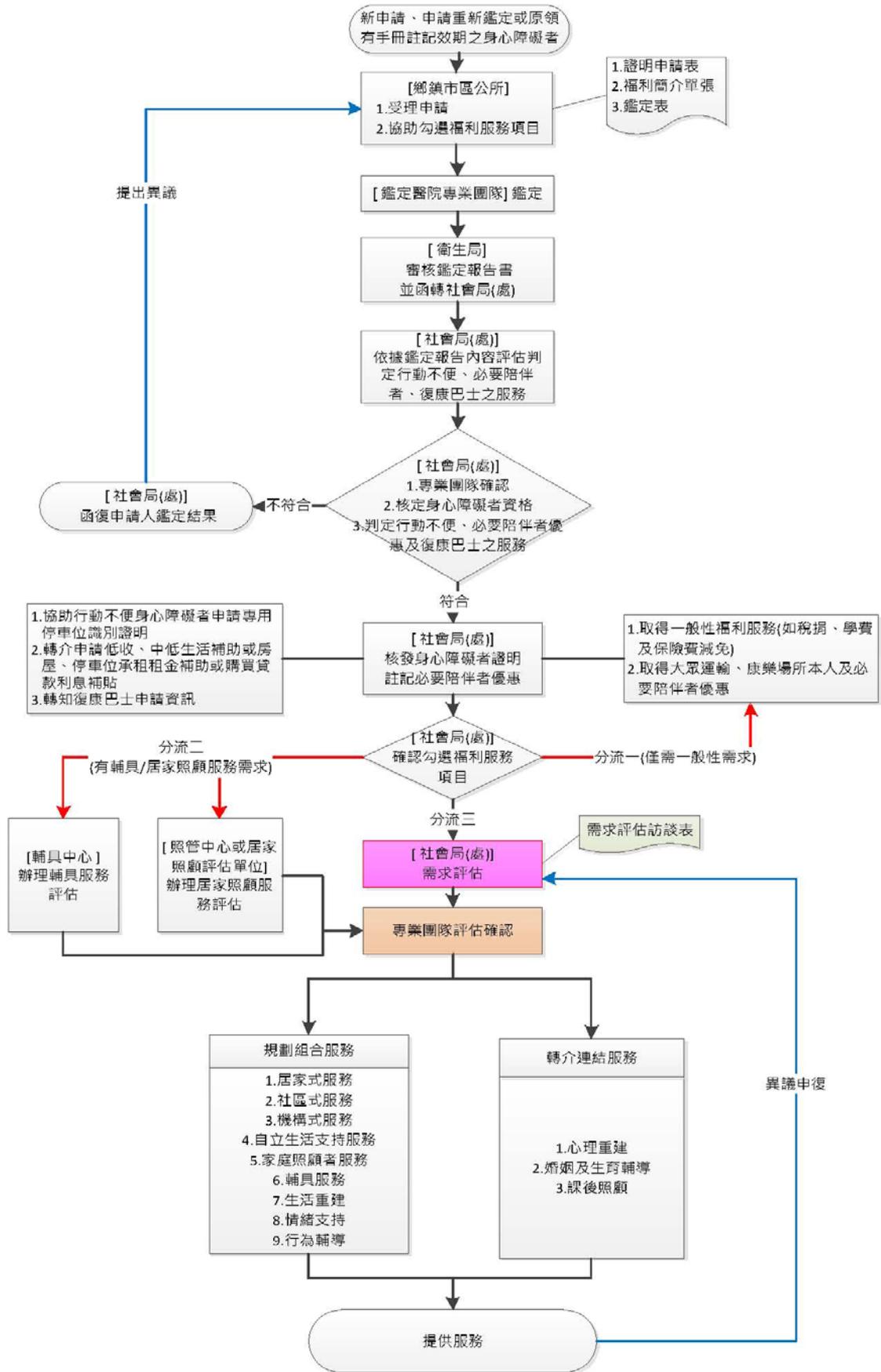


圖16 身心障礙證明核發暨福利服務提供流程圖

然依據實際訪談經驗，各機關對身障業務轉介的處理並不一致，ICF 系統雖有服務輸送功能，但主要對象為長照中心、個管中心，並未包含教育權益、就業權益、稅捐減免...等業務，依訪談民眾及基層人員所知，相關業務仍需身心障礙者至機關進行申請，為蒐集更多資訊，研究團隊也隨機致電地方政府社會局處及基層公所洽詢身心障礙者申辦福利流程，公所表示多半以民眾先行主動詢問其他福利項目才會給予協助，在本課室的業務可立即協助或公所內部課室電話轉介，外部業務則提供其他單位承辦電話請民眾自行洽詢，例如身心障礙者免徵使用牌照稅部分，即需要身心障礙者至稅捐稽徵處辦理；辦理身心障礙停車證則向地方社會局辦理。

由訪談資訊得知，儘管中央已規劃身心障礙證明核發暨福利服務提供流程，落實到地方政府及基層公所仍與規劃有所差距，而身心障礙者相關福利眾多，共計 8 大項，48 細項可供申請，需要來往各機關申辦業務對行動有困難之身心障礙民眾非常不便，因此也建議各中央機關強化與地方連結度，確保政策規劃與實務推動一致化。另除了身心障礙者之外，其他社福業務及弱勢族群同樣有加強轉介機制，落實主動服務之必要性。

表10 身心障礙者重點福利整理

福利項目	申請條件	申請地點
國民年金身心障礙年金給付	加保期間因傷病致重度以上身心障礙且經評估無工作能力者	勞工保險局
核發身心障礙者專用停車位識別證明	領有身心障礙證明者 (停車位識別證或專用牌照僅能擇一申請)	地方政府社會局(處)

身心障礙者 稅捐減免	領有身心障礙證明及並領有駕駛執照者	地方政府稅捐稽徵處
身心障礙者 生活補助費	1.領有身心障礙證明者 2.未接受政府其他生活補助亦未經轉介收容安至於福利機構者 3.家庭收入平均分配全家人口，每人每月未達最低生活費標準 2.5 倍者	村里辦公室(公所)／ 地方政府社會局(處)
身心障礙者租賃 房屋租金補助	1.領有身心障礙證明者 2.中低及低收入戶	村里辦公室(公所)／ 地方政府社會局(處)
身心障礙者 教養補助	1.領有身心障礙證明者 2.經轉介收入收托於日間托育〈住宿教養〉殘障福利機構者	村里辦公室(公所)
身心障礙者臨時 暨短期照顧服務	中低及低收入戶且須有身心障礙證明者	地方政府社會局(處)
身心障礙 生活補助器具	領有身心障礙證明者	村里辦公室(公所)
身心障礙 學生補助器材	領有身心障礙證明者及就讀高級中等以上學校之學生	就讀學校
身心障礙 幼兒補助	就讀私立幼稚園托兒所社會福利機構之身心障礙幼兒	就讀私立幼兒(稚)園
身心障礙者職業 重建個案管理、 職業輔導評量	領有身心障礙證明及就職需求者	地方政府勞工主管機關
身心障礙者 失業給付	年滿 15 歲以上，65 歲以下受僱之身心障礙勞工(具本國籍或本國人之外籍配偶、大陸及港澳地區配偶身分)，非自願離職並辦理退保，具有工作能力及繼續工作意願者	各公立就業服務中心(站)

### 三、資訊整合發展考量以個人為導向

#### (一)發展 mydata 機制

目前國內應用 mydata 概念的機關越來越多，例如：健康

保險署推動之健康存摺、勞工保險局推動的勞保投保年資及詳細投保資料自己查的機制。顯見政府機關已逐漸開放讓國內民眾自行查詢自身資料，是以研究團隊建議可以大力推動 mydata 機制，由民眾自行決定是否要查自己存在政府的資料，建議可以從政府機關已掌握且與民眾切身相關的 mydata 項目，計有財稅資料、戶籍資料、勞工保險資料、健保就醫、社福領取紀錄等資料著手，故建議可先朝前揭項目進行 mydata 機制之開放，滿足民眾“知”的權利。

目前內政部正研議未來自然人憑證之晶片與身分證結合，此即與 my data 概念十分接近，原本衛生福利部規劃於 106 年度推動之 my data 部分，係規劃民眾使用自然人憑證即可於衛生福利部相關系統進行低收入戶資格或身心障礙者資格下載作業，故若未來自然人憑證之晶片與身分證結合，其作法與衛生福利部原規劃模式將無不同。

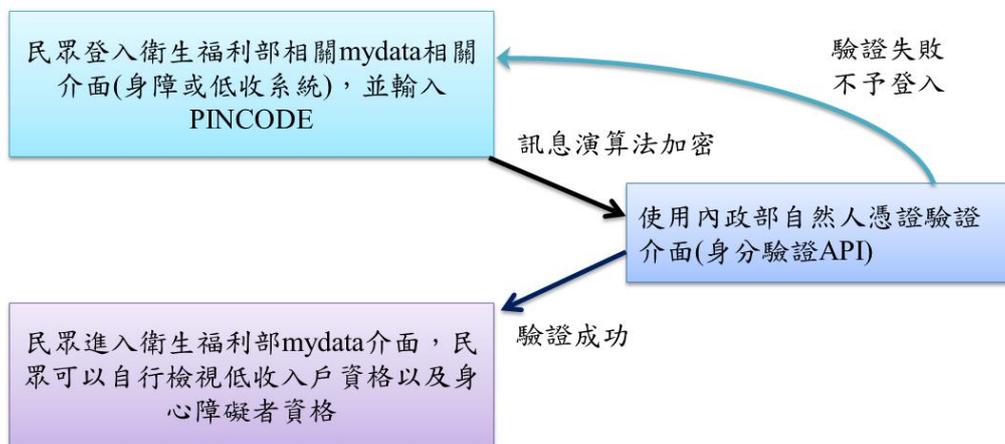


圖17 mydata 驗證示意圖

## (二)成立個案追蹤歷程資料庫

民眾在申請政府補助之後，仍需進行追蹤，以確保受協助民眾已可自立生活，故民眾就業狀態為觀察值之一，如民眾無就業可觀察是否如期繳交健保及國保，在此研究團隊建

議可以建立個案追蹤歷程資料庫，以個人為單位進行追蹤及管理，定期向勞保、健保、社福體系索取資料，確保該民眾於就業、就醫、生活等方面皆正常。另外研究團隊所建議之作法，大部分政府機關皆未建立追蹤歷程資料庫之機制，是以若需試辦，建議可以爭取科技部科技預算支持，若屬於健保相關資料議題之資料庫，建議可以爭取菸品健康福利捐支應，若屬社會福利類別，則建議可以爭取公益彩券回饋金補助款支應。

### (三)社福總歸戶統計

在政府轉移性支出部分，有一大部分為社會福利及保險（勞工保險、健保、國保）支出，故建置社福總歸戶之資料庫為統計政府轉移性支出必要作法，亦可讓民眾知道接受了多少政府的補助，目前經研究團隊蒐集相關建置社福總歸戶的作法，以下說明：

1. 將社會福利及保險（勞工保險、健保、國保）相關福利津貼納入稅務體系：本作法係參照美國目前現行作法，美國各州在發放相關津貼時，皆開立類似我國之扣繳憑單，惟不課稅，故相關資料完整於稅務體系，民眾亦可完整知道共計接受了多少的補助。
2. 由行政院指派機關負責統籌蒐集各項津貼之個人資料，惟該作法面臨之問題即為個人資料保護法之適用性。

### (四)共通性資訊互通

有關共通資訊互通部分，研究團隊訪談多項業務發現，多項業務均需繪製個案家系圖，舉例而言，單一身心障礙民眾從就學、就業、申請社福補助，不同業務單位都需要對同

一個案民眾繪製家系圖，為業務單位作業上一大負擔。雖然隨著時間家系圖會相對有所改變，但可進一步思考讓家系圖在教育、勞政、社政單位間共通，目前社工實務界多仍以 WORD 軟體（增加家系圖增益集）進行繪製，如要將家系圖在多種系統或介面進行編輯仍有其共通性問題，基此，未來資訊整合發展部分，研究團隊建議採取使用開放原始碼軟體及套件。

目前國內檔案傳輸，若屬文件類，仍多以微軟公司所開放之辦公室軟體為主，且須購買相關授權。研究團隊在此考量便利性以及共通性，建議多加使用開放源軟體，如目前政府機關正大力推動的 ODF 格式即為選擇之一，如此用開放源軟體所做成之圖表即可在多種作業系統及平台上開啟編輯，亦即若將家系圖繪製軟體改由開放源軟體製作，之後相關平台即可取得開放源程式碼再自行嵌入自行開發之系統，或利用開放源軟體製作成共通性軟體套件，即可在不同平台開啟家系圖，並可繼續編輯。

另外資料傳遞方面，研究團隊建議可以使用 web service 技術進行資料傳輸，透過 xml 或 json 文件進行傳輸作業，並且考量為符合資料傳輸之五大規範：訊息隱密性

（Confidentiality）、訊息完整性（Integrity）、訊息來源辨識性（Authentication）、訊息不可重複性（Non-duplication）、訊息不可否認性（Non-repudiation），研究團隊亦建議進行傳輸訊息之檔案使用密碼學演算法進行加解密處理，以確保資料訊息傳輸時正確無誤並兼顧其安全性。

以上家系圖互通僅是訪談機關反映之需求之一，近年來政府機關積極發展便民服務，因應跨機關電子查驗需求，共

通性資料互通也是需求趨勢，政府機關除了重視便民之外仍需同步進行簡政作業，才能從內而外提高為民服務效率。

#### 四、深刻發掘並解決民眾需求

以本研究所見，無論是轉介機制或政府機關之系統、服務設計，都建議更貼近實務流程，也就是帶入使用者經驗的概念，但在此談論使用者經驗並非指應用其設計流程，而是期望政府在設計相關系統、網站、服務時，能多以使用者的角度思考，說明如下。

##### (一) 網站/系統面

強調網站/系統的可用性及便利性，以民眾端角度，搜尋資訊時發現不正確、不足或過剩的內容容易讓民眾產生扣分的心理，讓民眾放棄這個政府網站；以基層公務人員來看，系統操作流程不符合實務作業則造成工作效能低落，讓基層同仁覺得上級機關在系統規劃與建置時未徹底瞭解實務操作的需求，在執行業務上易產生不滿的情緒。

若單純以操作介面而言，目前政府機關也逐漸重視網站設計，將其視為政府機關在網路上的「門面」，因此國發會在104年4月發布《政府網站版型與內容管理規範》，對於政府網站視覺呈現、使用者介面和內容管理等注意事項制定相關規範，以提升政府網站的可及性、介面親和度、使用者滿意度和服務品質，因此研究團隊僅在此針對民眾操作行為提供更進一步的建議：

##### 1. 考量跨平台問題

目前民眾經常使用之瀏覽器計有 Chrome、Opera、FireFox、IE11、Edge 等，故系統規劃設計時需考量前揭瀏

覽器之特性，不宜僅開發僅一種瀏覽器專用之系統介面。

## 2. 輸入欄位採直覺性

在滑鼠游標進行輸入基本資料頁面時，應有範例文字或自動說明，例如：在輸入身分證字號時，輸入視窗附近應有輸入範例以及自動檢核身分證字號規則是否正確之提醒，而非要將資料送出時，系統才提示。

## 3. 輸入欄位自動篩錯修正

在民眾輸入完資料後，網頁送出後，民眾有可能會有欄位忘記填或輸入錯誤之處，這時系統將輸入游標直接回到需修正之欄位處供民眾快速修正，而非僅有系統提示。

## 4. 輸入欄位簡易性

在民眾輸入資料時，應多用選取功能取代純文字輸入，例如出生年月日，應多用選取功能取代純文字，另外在輸入地址時，縣市別以及鄉鎮市區別，應可設計成選單進行選擇，增加正確性，亦減少輸入文字之時間。

## 5. 網頁多以圖示取代文字

目前國內民眾使用行動載具上網習慣漸盛，另行動載具因其顯示螢幕相較一般桌上型電腦較小，故網頁若以相關資訊圖示方式顯示，將比傳統文字方式更容易讓人理解，以下為新北市政府官網，圖示大，民眾可快速點選，其標示亦鮮明。



圖18 新北市政府官網首頁圖

## 6. 增加 TTS 語音輸出功能

國內文字轉語音合成技術 (Text-To-Speech ;TTS) 已逐漸成熟，也有部分政府網站開始應用 TTS 功能，在此建議服務對象為視力不佳、銀髮族、新住民之政府網站，優先增加 TTS 語音輸出功能，讓網頁以聲音撥放文字內容，滿足不同族群需求。

## 7. 主動通知機制

目前國內機關網站有許多為民服務之查詢介面，舉凡停車費查詢、交通罰單查詢等等，但若民眾查詢完成後，可以詢問民眾是否需要申請停車費或交通罰單快逾期之主動通知服務 (例如：主動電子郵件或手機簡訊通知等)，將可更貼近民眾需求。

## 8. 滿意度調查或回饋意見功能

在為民服務之網站，建議可以在民眾使用完後之後，適時提醒民眾可以填寫滿意度調查問卷或者提供對於網頁

服務之回饋意見。例如：在病後人生網站會時刻出現「我要問站長問題」之標示，將可以有效使瀏覽此網站的人容易回饋意見。



圖19 病後人生網站首頁圖

## 9. 政策回饋意見制度

例如在政府機關之官方網站發布之新聞稿下方，給民眾可以發表言論或滿意度調查之連結，有效蒐集民眾對於政策之想法及意見，作為未來施政之參考。

### (二)服務設計面

要讓民眾覺得服務是可靠的、實用的，服務提供者（政府）可以提供民眾正確的服務內容，服務內容必須規劃完整且有相對應配套措施。以規劃主動服務而言，固然政府出於善意，但未規劃詳盡的服務有可能導致反效果，以民國 97 年內政部推出的「照顧近貧—工作所得補助方案」為例，同樣由電腦篩選資格，但因篩選條件不夠嚴謹，報稅不完整、或未透過其他資料比對勾稽，如老師、軍職、公務員人員的配偶、鄉民代表、村里長都收到補助通知，造成發放不公的情

況發生，後續中央請基層把關複檢，要求地方嚴格執行，則遭民眾質疑「為何被政府選出，公所卻刁難？」，引發不少民怨及反彈聲浪，因此與社福、補助相關業務，極容易觸動民眾敏感神經以及影響民眾對政府的施政觀感，可以歷史為鑑，在規劃實施上須特別謹慎小心。

## 五、規劃更貼近民眾的政策

政府機關向來期望施政貼近民眾，但如何貼近民眾卻是政策規劃上一大難題。以訪談中央機關經驗而言，問及實務作業情況普遍反映中央機關擔任政策規劃單位，因非執行單位，需再行與下屬或實際執行機關確定流程或執行現狀；然以另一角度而言，則顯現中央政策規劃機關需再深入瞭解基層作業情形。通常政策規劃擬定時係透過邀請相關領域學者專家、辦理公聽會、需求訪談...等管道蒐集意見，然而民眾在公聽會或說明會回饋的意見，卻不見得能迫使行政部門回應或執行，真正的決定權還是掌握在行政部門手上。

近年來公民意識抬頭，政府也逐漸重視公民參與的重要性，是以國發會積極推動公共政策網路平台，地方政府也開始透過參與式預算、i-Voting 等途徑讓更多民眾可以對公共事務表達意見，有別以往傳統地可試圖由下而上影響公共事務的決定。然而除此之外，研究團隊更鼓勵中央政策規劃機關定期與基層溝通，縮短中央機關、地方政府與基層機關之間的隔閡，建立政策規劃及推動上的共識；地方政府與基層機關往往是第一線面對民眾的公務單位，可以更精準傳遞政策訊息給民眾。同時也期望中央機關多與民眾面對面互動，實際感受民情，進而規劃更完善也更為貼近民眾之政策。

## 六、善用社區資源預防社會事件發生

為民服務本是政府責任所在，解決民眾問題是基層第一線人員最需處理之標的，但在有限資源、人員執掌分責的限制下，應改以另一種角度來思考為民服務的價值。社會弱勢是一種社會變遷、時代交替、政經環境等多重複雜因素交互影響的現象，政府欲回應弱勢群體在各個生活環境裡的不公平、不對等或冷眼旁觀的議題，常直覺性採用的政策是經濟、物資輔助等治標性的社福政策，雖立意良善但仍加強從根本的社會結構問題去解決問題。

轉介服務機制是因應社福政策運作的一種配套機制，倘若以預防社會弱勢漸長的角度來看，預先掌握地方性或區域性的社經基礎資料，便能率先分析社會需求的來源。訪談顯示，醫院社工師亦贊同由地方區域的社福中心作為初級盤點民眾社經資料的中心點，不僅是最能掌握該地區弱勢族群現況的社福單位，可扮演諮詢服務及資源轉介站功能，然目前僅直轄市逐區或跨區編制社福中心（請參見附件四），一般縣市目前無針對轄內各鄉、鎮、市編制社福中心，若考量機關功能、民眾熟悉度等因素，可建議由公所代替社福中心作為資源統籌的中心點。

無論是社福中心或地方公所，建議結合社政、民政、警政、衛政及消防單位之資源以及民間團體的社會能量，讓在地弱勢民眾得以獲得全面性、周延性的服務，才有可能突破社區長期以來資源未能有效整合之困境。而且其效能若可以完全彰顯並有追蹤管理紀錄等，就可減少許多不幸事件發生、亦能減緩政府資源的耗能。

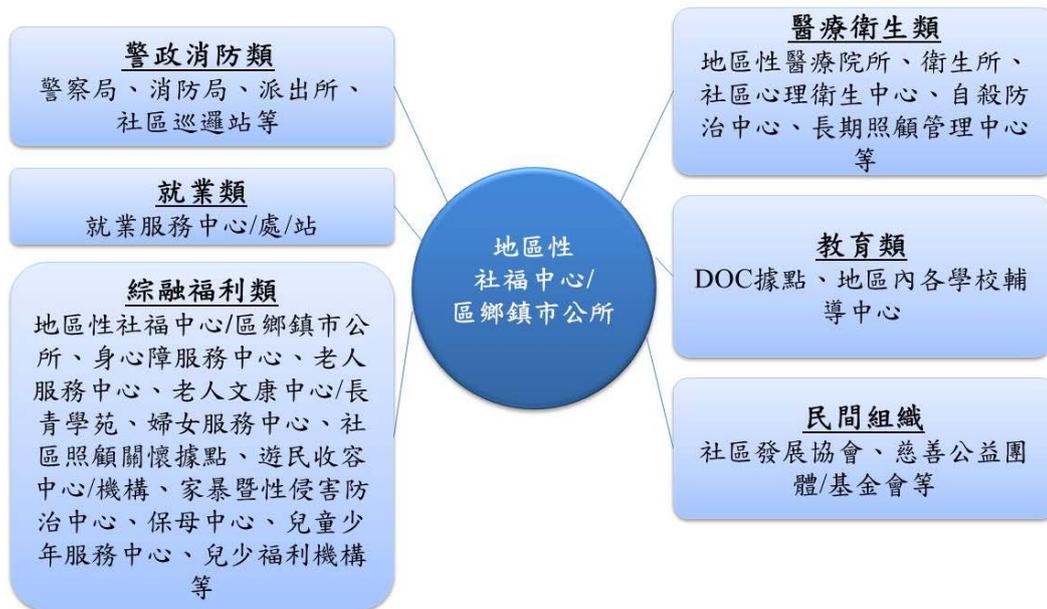


圖20 地區資源網絡圖

另外，若能配合本研究建議之個案追蹤歷程資料庫，再加上數據資料分析應用概念，篩選出需要即時關懷的潛藏性群體，配合社政、勞政、衛政及民間社福網絡等，主動提供各體系支撐需求民眾生活及心理層面等資源協助，應能減少遺憾事件發生的機會。



## 陸、研究限制與未來重點工作

### 一、研究限制

#### (一)訪談對象設定

本研究原設定訪談 10 位民眾、4 位基層人員及 10 個機關團體，由於業務涉及範圍及機關文化習性的不同，為了蒐集更多資訊，最後訪談 12 位民眾、5 位基層人員及 13 個機關團體。以機關團體為例，在訪談勞動部勞動力發展署時，該署建議團隊訪談地方分署或雙北業務量較大之基層勞政機關，以實際掌握基層運作機制，後續遂增加訪談臺北市勞動局勞動力重建運用處及勞動部北基宜花金馬分署新店就業中心；由此可見，在訪談各機關後根據其業務屬性可能衍生其他機關之訪談需求，惟受限於計畫時程與作業能量，無法逐一訪談，是為研究限制之一。

另在設定訪談中央機關時，主要對象係負責職掌各業務之中央機關，然部分業務所涉及之中央機關眾多，以長期照顧服務為例，所涉及之中央機關為社會及家庭署（以下稱社家署）、護理及健康照護司（以下稱照護司）、社會保險司（以下稱社保司），其中社家署及照護司為長期照顧服務業管機關，社保司為長照保險設計機關，在訪談機關數量限制下，長照業務訪談機關設定為社保司及社家署，另訪談照護專員及電話請教照護司瞭解長期照顧服務運作機制，以盡量蒐集相關資訊。

#### (二)轉介業務的設定

在本次轉介業務的設定上也存在相當難度，轉介機制的設計係為了服務民眾，然而民眾因不同家庭環境、不同經濟

狀況、不同的生活變故衍生不同的服務需求，難以整齊劃分以及掌握所有服務需求，為了不讓規劃過於發散，研究設定以社政、勞政、醫療業務範疇進行訪談，釐清業務流程、業務系統及現有的轉介模式，以利聚焦規劃。

### (三)政策變化

訪談內容除了瞭解各機關業務運作現狀，對於未來轉介機制的想法及規劃也為訪談重點，在訪談涉及的長期照顧服務，便因未來長照採保險制或稅收制飽受關注與爭議，訪談機關所蒐集到的資訊難免在政府政權移轉後產生部分變化，將牽動往後的長期照顧服務的發展與變化，此為資料蒐集與規劃上無法預期的變動因素。

## 二、未來重點工作

### (一)積極應用資料分析推動主動服務

第五階段電子化政府特色之一即以資料力量打造更深更廣的公共服務，本研究建議透過資料分析更準確找到服務目標族群，讓服務資源發揮更有效益，也能讓政府主動服務更往前邁進，進而降低民眾轉介需求。以政務角度而言，政府資料整合分析難度不在於技術，在於各部會須突破機關藩籬及法規限制得以協調，因此若可透過資料分析進行主動服務，在我國電子化政府邁入第五階段之時，透過各機關在資料面上相互整合及應用，即可提供民眾更便利、更貼心的服務內容。

### (二)e 化服務宅配到家服務轉型及升級

e 化服務宅配到家計畫自 101 年開始，在國家發展委員會、衛生福利部、內政部、各地方政府共同推動下，已奠定良好

的服務基礎及模式，然而因業務權責關係，始終無法達到 e 宅單一窗口多元服務的目標，目前 e 宅服務人員僅能到宅或在外提供民眾業務職責之服務，若透過轉介系統及機制，基層人員出外服務若發現民眾有多重需求，可即時為民眾進行轉介服務，也能更徹底發揮 e 化服務宅配到家精神。

本研究之資訊服務流程改造規劃轉介機制，後續牽涉法規、系統、服務模式、作業程序之調整，政府體系龐大，改革非一朝一夕可成，如地方政府有系統、有意願，可循近期地方模式推動試辦、觀察成效，並整合至行動服務內容，讓 e 化服務宅配到家服務內容更加完善，是為 e 化服務宅配到家服務轉型及升級的新契機。