

建構臺東縣政府社會處
海岸線家庭福利服務中心計畫
(核定本)

中華民國 103 年 6 月

建構臺東縣政府社會處海岸線家庭福利服務中心計畫

(一) 績效指標

績效指標	單位	現況值	104 年目標	108 年目標
弱勢家戶服務	人次	0	1,500	10,000

(二) 工作指標

	102 年	103 年	104 年	105-108 年
現有服務方案與人力之整合	◎	◎		
服務中心辦公室之取得	◎	◎		
服務中心硬體設備之建置		◎		
資源盤點與福利網絡之建置		◎	◎	
志工服務招募、訓練及督導		◎	◎	◎
活動辦理		◎	◎	◎
家暴、性侵、性騷擾、兒少保護防治教育、宣導、活動		◎	◎	◎
個案服務		◎	◎	◎
專業服務人員在職訓練		◎	◎	◎

(三) 計畫內容

1. 主要補助項目：現已透過臺東縣成功鎮公所順利租借閒置公有建築 1 棟(1 至 2 樓使用面積約 60 坪)，主要修繕內外部空間，設置綜合辦公室、兒童臨時托育室、物資銀行儲藏室、哺集乳室、多功能會議室及諮商室，便利於中心提供民眾更適切服務。
2. 補助標的：建構臺東縣政府海岸線區家庭服務中心。
3. 營運據點：
本府優先運用縣內既有公有建築或閒置空間，以進行活化再利用。
4. 服務對象：

「區家庭服務中心」營運計畫服務對象。具體來說，包括有微視系統的服務使用者、中介系統的受助家庭、外在系統的社區資源以及鉅視系統的社會支持網絡，藉此突顯以家庭為本位的社區照顧模式，畢竟，人（服務使用者）在環境中相互影響也彼此互惠，因此為了協助這群弱勢人口，社工需積極地深入案主生活中的各個層面，對此，透過「區家庭服務中心」所兼具的據點和光點之一站式服務，得以將個體的個人、集體的家人和整體的家庭，串聯成為一個含蓋點狀的照顧家戶、線狀的照顧社區以及面狀的大社區照顧網。

至此，在服務對象優先順序上，如以下說明：

- (1) 弱勢兒童、少年及其家庭（含隔代家庭、單親家庭、身心障礙者家庭、原住民家庭、外籍配偶家庭、受刑人家庭、經濟弱勢家庭等）為主要服務對象。
- (2) 其他有社會福利服務需求之弱勢或近貧家庭。
- (3) 一般民眾及其家庭福利諮詢。

5. 營運原則：如同以下說明：

(1) 以社區的兒少及其家庭為中心

中心的營運發展、服務目標的設定及服務策略的規劃與執行，以當地兒少及其家庭的需求評估為立基點。

- 服務空間設計及輸送方式對社區內的兒少及其家庭而言，是直接、迅速、近便、友善、接納且開放。
- 運用外展延伸服務觸角，藉以維繫和穩定與社區兒少及其家庭的友好關係。
- 開發及盤點建構社區資源，共同參與解決問題，協助兒少及其家庭度過難關。

(2) 包容多元文化的不同族群

- 我國已是多元文化之社會，兼容各種不同的族群存在，90年代

後跨國婚姻的比例更是日益增加，在本縣外籍配偶也逐年提升。多樣化福利需求已成為一項客觀事實，對此，即考量到本縣人口稠密度與區域座落，服務提供上亦不分族群，給予即時、實質、公平之福利協助，期望在福利供給與需求平衡上，均能落實於各類族群。

- 各中心整體營運發展與服務策略的規劃，除以上述執行需求為考量外，更積極媒合在地化的民間資源，藉以協助本縣弱勢及近貧家庭，從而得以提供更具完整性、多元性、立即性、可近性的福利服務。
- 為提昇社工人員在面對日益多元文化與多樣族群服務品質，藉由分級、分階與分科的在職訓練課程，達到服務對象的認同和接受。

(3) 建立「顧客導向」的績效管理機制

- 建立「社會工作管理資訊系統」：
以各中心服務區域內，建立個案管理資料庫，有關每案的諮詢、轉介、處遇服務至結案之相關歷程，皆可於系統資料庫中進行搜尋與了解，有助於服務效能之提升。
- 建立社工員服務品質及績效管理評估指標：
103 年開始，每一年年底各中心督導針對中心社工員的個案服務進行書面評比作業，藉以評估與改善社工員的服務品質及資源連結能力，達到品質管控之目標。

6. 服務項目：

(1) 透過個案、團體、社區及個案管理等工作方法，完成下列工作項目。

- 個案管理：
維持以個案管理工作模式，連結既有之服務體系，建立個案管理系統，主動進行關懷訪視，建立需求評估並尋求相關資源，

達到支持性、補充性、保護性的服務輸送，預防或解決家庭問題。

- 預防性服務：

高風險家庭案件慢慢回歸至區家庭服務中心處理，103 年將繼續依家庭需求，推動各項親職教育講座、發展遲緩兒童篩檢服務、親子活動或成長支持團體等，預防性社會福利服務措施及相關福利法規宣導。

- 協助弱勢家庭兒童及少年進入社會救助系統：

繼續協助輔導民眾申請低收或中低收入戶、急難救助等各項生活扶助，並協助有需要的家庭申請兒少健保費補助、教育及托育補助、特殊境遇家庭生活扶助、弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助及早期療育補助等補助。

(2) 社會資源網絡之建置及培力：

- 持續服務區域資源盤點，整合新增之在地資源，建立服務網絡，定期召開聯繫會報，也期許從中建立多個志願工作團隊，協助關懷不同的族群。
- 社區中的在地資源繼續共同規劃、推展與提供預防性福利服務活動，活化社區能量，暢通福利服務輸送管道，防範社會問題發生，減少個人或家庭的傷害，打造愛與祥和的生活環境。
- 保護性服務：對於非屬特定保護案件，但仍有保護性議題的個案，仍秉持著及早預防的功能繼續提供服務，例如監護宣告與受刑人子女關懷訪視案件等。
- 各項兒童、少年、婦女、身心障礙、老人等福利服務方案也持續做推展。

(3) 其他項目：

- 托育資源中心：103 年持續提供社區民眾托育服務及幼兒照顧諮詢、建立托育專業資料庫、托育媒合、專業教育訓練、親職教

育及社區宣導等，也將和新增設之中心討論納入此服務項目。

- 臨托及照顧服務：將依 102 年營運情況納入 103 年營運考量，繼續或改以方案方式辦理幼兒臨托及喘息服務、兒少課後臨托照顧、寒暑假兒少生活輔導服務及休閒活動。
- 外展服務：各中心仍維持每年度編列經費或結合在地資源，提供區域性或全縣性之外展服務，發掘更多有需求的兒少及其家庭提供預防性福利服務。

(四) 計畫時程與主辦單位

1. 計畫時程：103年至108年
2. 中央目的事業主管機關：衛生福利部
3. 主(協)辦機關：臺東縣政府
4. 執行方式：臺東縣政府自辦

(五) 財務計畫

註：財務計畫內容應參考「跨域加值公共建設財務規劃方案」之相關作法。

表一：計畫成本收益表

項目	合計	101	102	103	104	105 以後	備註
收入	0	0	0	0	0	0	
成本	42.60	0	0	12.11	6.11	24.38	
淨現金流量	(42.60)	0	0	(12.11)	(6.11)	(22.04)	
累計淨現金流量	(42.60)	0	0	(12.11)	(18.22)	(23.64)	
收入現值	0	0	0	0	0	0	
成本現值	37.91	0	0	11.10	17.67	23.64	
淨現金流量現值	(41.32)	0	0	(11.74)	(5.92)	(41.32)	
累計淨現金流量現值	(41.32)	0	0	(11.74)	(17.66)	(42.60)	

表二：財務評估結果表

折現率	3%
自償率	0
內部報	小於必要報酬率
淨現值	(36.94)
回收年期	無法回收

表三：經費需求與財源表

經費來源			各年度經費需求(百萬元)					101-104 合計	總計	土地款	備註
			101 年	102 年	103 年	104 年	105 年 以後				
非 自 償	公務 預算	中央	0	0	1.82	0.92	3.66	2.74	6.40		
		地方	0	0	1.21	0.61	2.43	1.82	4.25		
	花東基金		0	0	9.08	4.58	18.29	13.66	31.95		
	其他		0	0	0	0	0	0	0		
自 償	其他特種基金		0	0	0	0	0	0	0		
	地方發展基金		0	0	0	0	0	0	0		
	民間投資		0	0	0	0	0	0	0		
	其他		0	0	0	0	0	0	0		
合計			0	0	12.11	6.11	24.38	18.22	42.60	0	

(六) 預期效益

1. 質化成效

- (1) 有效連結社區資源，逐步增加社區服務據點，落實福利社區化，推動社區多元服務方案，增加弱勢族群照顧之實益，以及提昇服務品質，使社會福利與服務對象間發展出緊密結合。
- (2) 協助弱勢家庭內兒童及少年發展，並建立其社區支持系統。
- (3) 落實弱勢族群對自身社會福利權益應有的認識，並藉由中心服務的推展，創造完整福利服務輸送環境，發揮轄內各家庭中心功能與效能。
- (4) 服務效能產出(outcome)：

- ① 由於本縣保護性案件逐年攀升，期望家庭中心發揮預防性及次級性補充、支持功能，進而降低受虐兒童少年案件發生，達到兒童少年身心健全發展效能。
- ② 預防父母因為失業導致經濟與精神壓力，發生自殺或殺子後自殺犯罪事件，衍生兒童少年失去父母照顧流離失所，產生偏差行為或犯罪事件。
- ③ 透過網絡合作增進各公私部門彼此認識與共識，發揮跨專業、跨單位科際整合功能，進而為個案提供更有效率的服務。

2. . 量化成效

- (1) 個案及團體工作：依據案家的不同需求，有效連結社區資源，並落實福利社區化，增加弱勢族群照顧之實益，提昇服務品質，使社會福利與服務對象間發展出緊密結合。
- (2) 辦理 24 場次個案研討，維護個案服務品質。
- (3) 弱勢家戶個案服務達 10,000 人次。
- (4) 個案經協處後，其原有情境能獲得改善或相關資源挹注：①物資銀行或民間經濟扶助連結 1,000 家戶。②脫貧方案（安心帳戶、聯合助學等）連結達 400 家戶。③保護性個案後續追蹤輔導資源等。
- (5) 增加社區民眾與中心的連結度、使用率與資訊取得近便性，預估居民到館為 11,000 人次。
- (6) 辦理宣導講座及活動 120 場次，以提昇偏鄉地區民眾對預防性講座的參與度，並建立觀念新知，受益人次 12,000，活動辦理參與人數達 70%。
- (7) 了解社區民眾知能的改變程度，透過問卷調查方式，活動滿意度與前後測認知的改變達 80%。
- (8) 增進偏鄉地區居民服務輸送的近便性，辦理 3 場次支持性團

體與諮詢服務等，預計獲益為 4,000 人次。

- (9) 提昇社區家庭照顧者之角色與職能，以支持家庭功能，例如提供課後照顧、家務關懷等方案，使用方案者為 2,000 人次。
- (10) 方案使用者經服務提供後，增進其認知轉換或生活情境能獲改善，以前後測驗評估，預期差異度可達 80%。
- (11) 扶植在地資源網絡，並活絡海岸線地區服務資源，預計開發 20 家慈善資源，進行物資或經濟資源募集。
- (12) 建置海岸線地區資源手冊。
- (13) 培育在地志願人力可就進提供服務，並結合中心方案推行人力可達 40 名。
- (14) 辦理志工服務訓練與督導等共計 30 場次。