新北市政府社會局委託辦理

「116-117年度新北市身心障礙者服務中心」溝通協商會議紀錄

壹、時間：115年9月14日(星期一)上午9時30分

貳、地點：新北市政府4樓401會議室

參、主席：身心障礙福利科 楊貴閔科長　　紀錄：王韻涵

肆、出席人員：

社團法人台灣社會福利總盟副秘書長　潘若琳

樂智身心障礙者服務中心(第一基金會)　吳雅鈴、陳玟勳

樂慧身心障礙者服務中心(陽光基金會)　王晨宇、池潤寶

樂圓身心障礙者服務中心(伊甸基金會)　黃瓏慧、陳威呈

樂融身心障礙者服務中心(榮欣協會)　許宸耀、高于珺

樂康身心障礙者服務中心(陽光基金會)　廖玲玲

樂明身心障礙者服務中心(伊甸基金會)　莊琇吟

樂平身心障礙者服務中心(廣恩老人養護中心)　李睿潔、呂中翔

樂安身心障礙者服務中心(伊甸基金會)　盧郁雯、王心怡

樂和身心障礙者服務中心(伊甸基金會)　劉紀申、江雅玲

樂悅身心障礙者服務中心(榮欣協會)　顏士傑、王琳

樂善身心障礙者服務中心(微光協會)　顏惠羣、黃冠瑛

身心障礙福利科　葉建崙、蔡筱郁、譚琪、王韻涵、蔡佩容、陳宜甄

伍、主席致詞：略。

陸、業務單位說明協商事項。

柒、討論事項：

一、　第一案：

案由：承接廠商資格條件說明。

說明：已立案之法人、機構或團體，依相關證明文件得提供機關有關身心障礙福利、身心障礙照顧、身心障礙訓練、身心障礙服務、社會福利或相關業務者。

討論(發言要點)：

建議將社工師事務所納入資格條件。

決議：將社工師事務所納入廠商資格條件。

二、　第二案：

案由：服務內容。

說明：

(一) 個案管理服務：

1. 個案服務依中央律定之分級原則、指標及服務頻率、方式辦理。
2. 經本局、廠商評估需協助之身心障礙者弱勢家庭（生活面臨多重問題無法自行解決者或家庭社會支持系統薄弱、資源缺乏之身心障礙者及其家庭），依需求訂定個別化服務計畫，提供個案及其家庭個別化專業服務。
3. 協助連結與轉介相關資源：依個別化需求協助個案連結資源或轉介相關單位，包含各項福利服務及其他支持網絡之連結與建立，及與其他相關社福機構協調轉介與合作。
4. 福利諮詢：依據本局需求評估中心派案之名冊，定期郵寄關懷信及相關活動資訊，並進行電話關懷，及接受民眾相關福利諮詢。
5. 強化家庭資源及支持網絡，以維護或改善家庭功能。
6. 協助盤點獨居之身心障礙者、心智障礙者雙老家庭、高照顧負荷家庭，並依相關指標評估需求，連結與轉介相關資源，並視需求提高服務頻率。
7. 廠商應依中央訂定之「身心障礙者服務分級指標評估表」評估結果提供分級服務，其當年度派案（含接受轉介）之服務涵蓋率，116年應達95%、117年應達100%。
8. 經本局派案之個案原則不得拒絕服務，廠商亦需自行發掘個案，惟本機關保有開案審查權利。

(二) 生涯轉銜服務：

1. 針對面臨轉換不同階段之身心障礙者，連結所需之就學、就業、就醫、就養等多元性資源，必要時須與轉銜單位召開個別化轉銜服務計畫會議。
2. 針對國中、高中(職)畢業後未能升學或就業、以及大專校院畢業後未能就業，轉銜至本機關之身心障礙者，經聯繫確認其由家人自行照顧，且未使用任何服務資源，每6個月追蹤1次，且須追蹤一年。

(三) 生活重建服務：

1. 中途致障或經個案管理人員評估，有生活支持需求之身心障礙者，由專業人員提供服務，以重新建構其獨立生活能力，協助重建生活。
2. 生活重建之內容如下：

(1) 日常生活能力之培養：

A. 自我照顧及居家生活能力培養。

B. 社區生活參與之促進。

C. 其他與日常活動有關能力培養。

(2) 社交活動及人際關係之訓練：

A. 提供社交技巧之指導。

B. 辦理文康活動或團體工作，增加服務對象人際互動。

C. 協助服務對象積極參與社區活動，加強與家人及社區居民互動。

D. 其他與促進人際關係或社會參與有關之服務。

(3) 其他生活重建之服務。

3. 應擬訂身心障礙者生活重建計畫，並視其狀況訂定服務期限，服務期間每滿半年應進行評估，以瞭解身心障礙者之進步狀況，並適時修正服務計畫。

4. 生活重建可透過辦理專題講座、成長或互助團體、才藝課程、體驗性活動、健康體適能活動等活動，提升身心障礙者社區參與之機會，每年應辦理2次課程或活動、辦理身心障礙者成長團體1團，且須達6人以上始得開課，每團進行6-8次活動。

(四) 心理重建服務：

1. 由專業人員應用心理學之原則及方法，協助身心障礙者之心理適應問題，重建其環境適應能力。

2. 心理重建應依個別需求評估結果，連結心理師，訂定心理重建計畫，並運用個別、團體或家庭諮商方式提供服務。

(五) 家庭關懷訪視及服務：

1. 指到宅關懷支持身心障礙者家庭，提供心理支持及資訊，並結合民間社會福利資源協助解決問題。

2. 廠商應結合受過訓練之志願服務人員提供服務，並由專人督導，必要時得由專業人員為之。志願服務人員提供到宅訪視服務，並製作服務紀錄，始得請領關懷訪視服務費。

(六) 照顧者支持性服務：

1. 照顧者支持、訓練及研習應依身心障礙者家庭照顧者實際需求規劃辦理，得採講座、團體、工作坊、座談等多元方式辦理。
2. 上述活動內容包括休閒活動、情緒支持、紓壓活動、照顧知能提升等，每年應辦理5場次。
3. 廠商應主動發掘及評估家庭照顧者需求，連結相關資源，提供適切支持服務，並視服務成效適時調整辦理內容及方式。

(七) 福利宣導：

每年應辦理4場身心障礙福利宣導座談，其中2場宣導內容須包含雙老家庭、高照顧負荷家庭服務議題、婚姻與生育等。

(八) 工作人員教育訓練：

1. 專職工作人員（含督導、個案管理、行政人員）：
   (1) 每月需進行個別或團體督導會議(不含行政人員)，並須留有紀錄，以確保服務品質。
   (2) 每年需辦理2場個案研討。
   (3) 配合輪序統籌辦理本市各身心障礙者服務中心督導訓練。
   (4) 在職訓練：所聘任專業人員應依身心障礙者服務人員訓練及管理辦法，每年應接受超過20小時身心障礙福利服務相關課程之在職訓練，其中應包含2小時性別平等教育課程(不含性騷擾及性侵害預防與處理課程訓練)，以及3小時勞動法令相關課程(可線上課程)。行政人員每年應接受10小時教育訓練，課程內容應與身心障礙福利或CRPD相關，其中應包含2小時性別平等教育課程。
2. 有自行招聘家庭關懷訪視及服務之志工，廠商每年應辦理1場教育訓練及定期召開工作會議。

(九) 創新服務：依據服務對象或服務區域之特色開創辦理有關身心障礙者個人支持及照顧服務或有助於提升身心障礙者家庭生活品質服務等多元創新服務。

(十) 上開所列之服務項目為本局基本服務項目要求，倘中央相關政策調整，應配合協助辦理。

討論(發言要點)：

(一) 有關(十)內容概念較為廣泛，屬不確定的法律概念，且在有限資源下應有合理的服務範圍，以避免造成身障服務中心執行負荷，建議刪除。

(二) 工作人員教育訓練第4點提到，聘用人力每年需接受20小時教育訓練，倘服務人員非在1月報到，建議依照比例調整受訓時數。

決議：

(一) 有關(十)內容屬不確定性概念，會使承接廠商有不安定之感受，此項也為採購稽核小組所列之錯誤樣態，故予以刪除，倘若有新的相關政策訂定，將再邀請廠商來討論服務策略。

(二) 有關(八)工作人員教育訓練新增到職月份依比例調整在職訓練時數。但依相關規定，性別平等及勞動法令相關課程5小時為必要修習之課程，故人員聘用後請優先完成此課程。另中央有規定20小時課程內可接受6小時線上課程，此部分相關文字納入實施計畫中。

三、 第三案：

案由：委託辦理服務區域及人力配置。

說明：如下表。

	服務區域	專職督導	個案管理人員	行政人員
身心障礙者服務中心	板橋區	4	24	1
	新莊區、泰山區、林口區	4	24	1
	中和區	3	18	1
	永和區	1	8	1
	三重區	3	19	1
	新店區、烏來區、深坑區、坪林區、石碇區	2	16	1
	汐止區、平溪區、雙溪區、貢寮區、瑞芳區	2	14	1
	淡水區、三芝區、石門區、金山區、萬里區	2	13	1
	土城區、三峽區	2	16	1
	五股區、蘆洲區、八里區	2	15	1
	樹林區、鶯歌區	2	12	1

	專責服務視障或合併其他類別之視障者	1	9	1
小計		28	188	12
總計		228		

決議：照案辦理。

四、 第四案：

案由：服務執行人力規範。

說明：

(一)「專職督導」應具第1款，且同時符合2款資格：

1. 具有國內外大專（院）校以上社會工作相關科系（組）、所畢業證書或領有社會工作師專業證照（社會工作相關科系認定以社工師法規定為準）。
2. 從事身心障礙福利服務工作滿2年以上或社會工作實務滿4年以上。

(二)「個案管理人員」應具下列資格之一：

1. 社會工作師考試及格（領有社會工作師專業證照）。
2. 具「專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試規則」應考資格。
3. 特殊教育、復健諮商、心理諮商或醫事等相關系（所）畢業。
4. (三) 行政人員：高中（職）以上畢業者。

決議：照案辦理。

五、 第五案：

案由：經費項目與基準。

說明：

(一) 專業服務費：

1. 專職督導、個案管理人員之薪資依衛生福利部補助民間單位進用社會工作人員薪資制度計畫辦理。
2. 給付每名工作人員13.5個月薪資、年終獎金（依實際到職月份，按比例給予）、提繳退休金6%及雇主應負擔之勞健保（以12個月計，依實際到職日數，按比例給予）。

(二) 業務費：工作人員出差費、辦理公務之車資、工作人員假日或夜間辦理身心障礙者相關活動、講座或訪視加班費，或用於折算特休未休工資。

(三) 方案服務費：包含本案各項服務暨講座活動費、郵資，及辦理活動所需電話費、水電費等。

(四) 行政管理費：工作人員出差費、辦理公務之車資、辦公室事務費、電話費、網路費、水電費、郵資及修繕費等。

(五) 房租費：場地原則由社會局提供，如需自行租賃，相關方租費用可由本案預算支應，在租賃前必須先報請社會局核定。

(六) 設施設備費：含電腦設備、檔案櫃、傳真機、電話、辦公桌椅及其他相關設施設備等。

討論(發言要點)：

(一) 方案服務費及行政管理費規畫原則為何?針對聘用人員不足是否開創彈性的補助或措施，使留任人力得以久任，或有彈性工時調配機制?

(二) 會內針對15名聘用人力，僅有10名實際服務人力，現以自籌方式提供相關補助以維持個案管理服務品質。

社會局回應：

(一) 行政管理費是以服務中心人數乘以10萬為基準，部分使用公有場地的服務中心有水電費的支出而額外增加，另考量服務中心辦公場地較小無法辦理活動，也增加費用以利承租外部場地；方案服務費是以110萬為基準，以及考量服務中心的活動辦理區域數或活動辦理數量多而增加，另樂恩及樂明的服務人數較少而向下調整。

(二) 目前本市因專業服務費及業務費採取實支實付方式，較難採取此機制，惟中央針對機構有提出1名正職人力以2名兼職人力彈性替代，後續可再研議兼職人員替代方式或以統包方式規劃專業服務費，以利彈性運用，未來有更具體策略，歡迎大家踴躍提出配套因應機制。

決議：照案辦理。

六、 第六案：

案由：付款方式與驗收。

說明：

(一) 付款方式：採按年度分期給付。

1. 第一期：廠商應於每年1月20日前，就其所送之服務建議書內容再函送細部工作計畫書，含年度業務計畫、經費執行分配、工作人員名冊、社工人員內部及外部督導機制規劃、教育訓練、規劃宣導及活動計畫、創新服務

等(不得更改原招標文件之規定或降低廠商投標文件所承諾內容)，經機關同意核定後始得請領該年度總價金25%。

2. 第二期至第五期款項：採按季請領方式辦理；廠商應於每年4月、7月、10月起之5個工作日內，及次年1月5日前提送當期成果報告，經查驗/驗收通過後，再檢附領據、各項費用請領金額、存摺封面影本及相關文件請領。
3. 當年度每期經費核銷倘有餘數，可併入當年度最後一期核銷，倘最後一期經費尚有餘數，須於次年度1月5日前全數繳回機關。

(二) 驗收：

1. 依履約進度分期查驗，於最後一期辦理書面驗收。機關應於收受全部資料之日起30日內辦理驗收，依據契約核對完成履約之項目及數量，並作成驗收紀錄。
2. 廠商應於117年12月20日前提送年報及117年第4季履約規劃表之執行狀況予機關；另應於117年1月10日、118年1月10日前，將前一年度計畫執行成果報告，內容包含服務量（含人數、人次）、服務需求及區域分布、個案基本資料、結案原因分析、相關活動執行情形、服務執行成果、滿意度調查（含受服務者滿意度調查及分析、不滿意項目之改善策略、進行受益人數及人次的性別統計並需呈現性別比例數據及其分析）、服務人力品質(執行本服務人員名單及相關年資經歷、督導制度、在職訓練執行情形)、執行困境與建議等書面資料送機關備查。
3. 服務績效行銷：廠商於履約期間，應配合機關政策辦理本案履約標的服務相關實體活動或網絡宣傳，前述績效宣傳得納入驗收之項目，並適用有關本契約之履約管理及驗收等條款規定。

決議：照案辦理。

七、 第七案：

案由：各服務中心年度經費。

說明：如下表。

116年度經費(單位：元)

服務中心	專業服務費	方案服務費	行政管理費	房租費	業務費	辦公室暨設施設備費	總經費
樂智	21,204,700	1,200,000	2,800,000	0	840,000	300,000	26,344,700
樂慧	22,418,000	1,350,000	2,800,000	0	840,000	240,000	27,648,000

樂圓	14,819,700	1,100,000	2,100,000	0	630,000	120,000	18,769,700
樂恩	6,629,400	800,000	900,000	840,000	270,000	380,000(原單位承接180,000)	9,819,400
樂融	16,420,000	1,300,000	2,272,000	0	660,000	180,000	20,832,000
樂康	14,499,100	1,650,000	2,220,000	0	540,000	180,000	19,089,100
樂平	11,299,600	1,100,000	1,600,000	1,080,000	480,000	180,000	15,739,600
樂安	10,869,800	1,100,000	1,500,000	480,000	450,000	240,000	14,639,800
樂和	12,664,000	1,100,000	1,800,000	1,080,000	540,000	180,000	17,364,000
樂悅	11,294,000	1,100,000	1,700,000	1,200,000	510,000	240,000	16,044,000
樂善	10,314,400	1,100,000	1,400,000	840,000	420,000	180,000	14,254,400
樂明	7,060,400	680,000	1,000,000	0	300,000	180,000	9,220,400

117年度經費(單位：元)

服務中心	專業服務費	方案服務費	行政管理費	房租費	業務費	辦公室暨設施設備費	總經費
樂智	22,205,200	1,200,000	2,800,000	0	840,000	120,000	27,165,200
樂慧	23,444,000	1,350,000	2,800,000	0	840,000	120,000	28,554,000
樂圓	15,607,200	1,100,000	2,100,000	0	630,000	120,000	19,557,200
樂恩	6,966,900	800,000	900,000	840,000	270,000	120,000	9,896,900
樂融	17,233,000	1,300,000	2,272,000	0	660,000	120,000	21,585,000
樂康	15,148,600	1,650,000	2,220,000	0	540,000	120,000	19,678,600
樂平	11,887,600	1,100,000	1,600,000	1,080,000	480,000	120,000	16,267,600
樂安	11,408,300	1,100,000	1,500,000	480,000	450,000	120,000	15,058,300
樂和	13,327,000	1,100,000	1,800,000	1,080,000	540,000	120,000	17,967,000
樂悅	11,907,500	1,100,000	1,700,000	1,200,000	510,000	120,000	16,537,500
樂善	10,827,400	1,100,000	1,400,000	840,000	420,000	120,000	14,707,400
樂明	7,409,900	680,000	1,000,000	0	300,000	120,000	9,509,900

決議：照案辦理。

捌、臨時動議：無。

玖、散會：上午11時11分。