懷據點僅辦理 1 次或 2 次訪視檢核；又檢核結果未通過者計 56 個關懷據點，主要係因現場未有長者參與活動、參與活動人數未達規定標準、未執行關懷訪視服務、關懷訪視服務或電話問安服務人次未達規定標準等基本服務數量不足，其中 8 個關懷據點，甚有 3 至 5 個月均因相同缺失未通過檢核；(3) 部分關懷據點未依規定期限（112 年 7 月 10 日）完成 112 年度上半年經費核銷作業等情事，經函請研謀改善。據復：（1）將連結相關資源，發展多元福利服務方案，提升長照偏遠地區服務供給；(2) 已督導承辦人員落實據點訪視作業，並瞭解各據點未能通過檢核原因，輔導其達到規定基本服務量能，並俟通過前一年度檢核，始核予次年度補助；(3) 將運用到場說明、電話聯繫輔導等多元方式提供協助，以避免延誤核銷結案時限。

3.辦理強化社會安全網計畫，持續擴充社工人力，有助建構健全社福環境，惟因社工人力長期未足額進用，部分社會福利服務中心每位社工平均服務戶數已高於全體社工平均值，且近 2 年資淺社工人員離職情況相對較高，不利培育專業社工人員，有待研謀改善。

社會局為配合中央強化社會照顧體系，提升第一線社工量能，訂定新北市政府強化社會安全網計畫（下稱社會安全網計畫），辦理社會福利服務中心（下稱社福中心）服務、育兒指導服務及家庭支持服務資源布建等業務，112 年度編列預算 5 億 554 萬餘元，實現數計 3 億 3,975 萬餘元，實現率 67.21%。經查 109 至 111 年度核定社會安全網計畫各項業務進用社工人數，分別為 341 人、330 人及 399 人，實際進用 227 人、260 人及 335 人，各年度社工人數缺額為 114 人、70 人及 64 人，全體社工人力缺口雖有縮小趨勢，惟社工人力長期不足，已影響服務量能。另統計轄管 14 個社福中心每位社工平均服務戶數，雖由 110 年度 71 戶，降至 112 年度之 63 戶，惟 112 年度仍有 7 個社福中心每位社工平均服務戶數高於全體平均值情形（表 2）；又查社福中心社工 111 及 112 年離職總人數分別為 23 人、36 人，其中服務年資未滿 5 年者分別為 19 人、27 人，占各該年離職總人數之 82.61%、75.00%，顯示近 2 年離職社工以資淺者占多數，考量社工人員進行個案輔導，涉及案家成員個人隱私與心理輔導諮商等專業，倘人員流動率過高，且資淺社工留任率偏低，恐影響輔導成效並不利經驗傳承，經函請研謀善策。據復：已研擬（1）採認年資轉換計畫，調高聘用社工薪階，激勵專業人才久任意願；(2) 營造友善職場環境，訂定「新北市政府社會工作人員人身安全維護處理要點」，維護社工人員職場人身安全；(3) 增加人才招募資訊能見度，並簡化招募行政流程，加速遞補人力；(4) 至大專院校社會工作學系進行宣導及接待師生參訪，期使學生瞭解工作內容，俾畢業後投入社工行列；培育民間社區

團體，分擔社工服務負荷；(5)針對新進社工人力，由督導或資深社工採一對一帶領方式，以利專業傳承等策進作為，俾促進社工人力資源發展及維持社會福利業務推動。

表 2　社福中心社工人員之平均每人服務戶數統計

單位：戶

序號	社福中心	服務轄區	110 年	111 年	112 年
平均每人服務戶數			71	76	63
1	板橋第一社福中心	板橋區（海山分局轄區）	77	84	64
2	板橋第二社福中心	板橋區（板橋分局轄區）	77	91	77
3	土城社福中心	土城區、三峽區	55	73	54
4	文山社福中心	烏來區、坪林區、石碇區、新店區、深坑區	60	72	48
5	三重社福中心	三重區	68	74	55
6	北海岸社福中心	淡水區、三芝區、石門區	50	55	47
7	新莊社福中心	新莊區	78	78	81
8	泰五林社福中心	泰山區、五股區、林口區	78	96	84
9	中和社福中心	中和區	68	79	50
10	永和社福中心	永和區	—	68	67
11	七星社福中心	汐止區、金山區、萬里區	114	97	79
12	蘆洲社福中心	蘆洲區、八里區	71	62	53
13	樹鶯社福中心	樹林區、鶯歌區	88	76	82
14	瑞芳社福中心	瑞芳區、平溪區、雙溪區、貢寮區	43	58	34

資料來源：整理自社會局提供資料。

（四）111 年度重要審核意見追蹤查核情形

本處於 111 年度審核報告列重要審核意見 4 項，經賡續追蹤查核實際辦理結果，均已研謀改善或依改善措施持續辦理中（表 3）。

表 3　111 年度審核報告所列社會局主管重要審核意見覆核辦理情形

重要審核意見標題	說明
已研謀改善或依改善措施持續辦理	
1.推行強化社會安全網計畫，以跨局處、公私協力方式協助家庭及個人度過危機，惟結案後再通報派案之個案，有逾 6 成案件係於結案後 1 年內再被通報派案，又結案率有逐年下降趨勢，且社福中心社工人員近 5 成服務年資低於 3 年，亟待研謀妥處。	
2.持續推動少子女化對策計畫，減輕家長負擔並穩定托育服務質量等，惟部分托嬰中心連年評鑑結果欠佳，且評鑑項目有待研酌整併簡化，又部分行政區嬰幼兒托育量能不足，亟待研謀改善。	
3.賡續輔導社區發展協會健全會務運作，促進社區整體發展及永續經營，惟部分社區尚未成立社區發展協會，或部分行政區停滯型社區占比較高，有待研謀改善。	
4.接受捐助成立「新北市政府因應武漢肺炎防疫工作專案基金」，辦理相關防治及紓困振興計畫，惟部分跨年度計畫未適時檢討有無繼續執行之必要，又各單位所提報之計畫成果報告內容及格式未盡一致，有待研謀改善。	