

### 三、重要審核意見

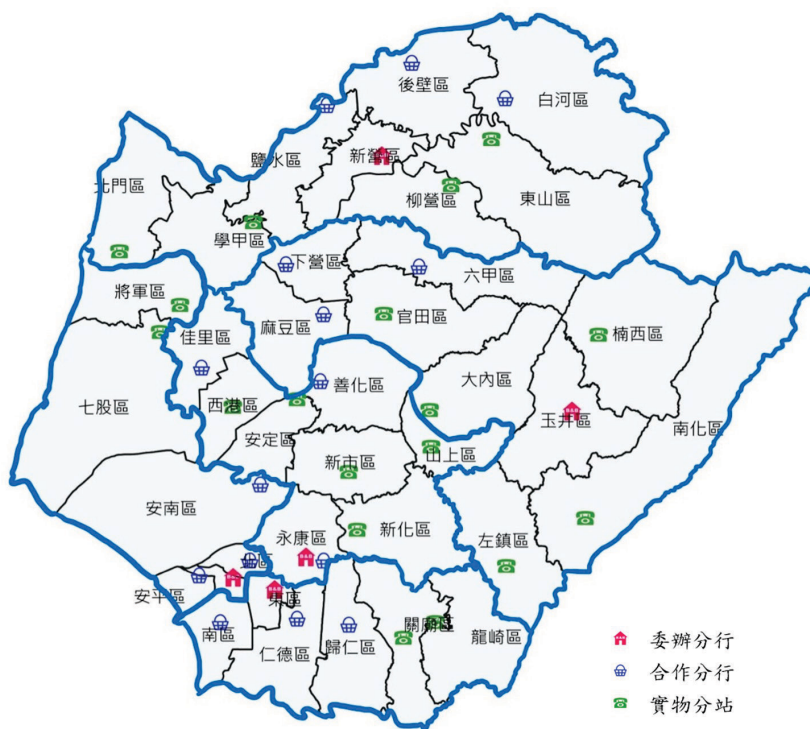
(一) 設置實物愛心銀行提供救助物資，惟服務據點異動頻繁，造成民眾領取不便，又部分實物分站尚未設置實體店面，且偏遠地區長者領取物資未盡便利，間有物資過期或保存不當致報廢，又物資車輛行駛路線非屬服務區域範疇且未填載使用登記簿，部分服務據點無法確認是否依規定時間營業等情，亟待研謀改善。

該局為服務因遭逢急難或短期經濟陷入困境之民眾，提供即時、預防性之實物協助，積極推動實物愛心銀行，截至 113 年底，臺南市 37 個行政區規劃為 5 大服務區，每年公開招標委託民間社會福利團體辦理實物愛心銀行服務計畫，其中委辦分行計 5 處，下設合作分行 16 處及實物分站 18 處，共計 39 處（圖 1），113 年度受贈物資 3,528 萬餘元，採購物資 188 萬餘元。經查實物愛心銀行執行情形，核有：

1. 委辦分行、合作分行及實物分站設置據點為公舍、租借場地分別為 17 處（43.59%）、22 處（56.41%），設置點如為租借者，易衍生服務據點異動較為頻繁，造成民眾領取不便，又部分實物分站領取人次較高之行政區未設置實體店面，尚無冷藏冷凍設備，無法提供民眾冷凍類食品，或部分實物分站位處偏遠地區，不利長者親自到站領取，服務深度及廣度仍有受限；2. 部分物資因過期或保存不當，111 至 113 年度報廢物資品項分別為 14 項、11 項及 16 項，

報廢數量計 2,038 包（袋、罐、瓶、碗、盒），雖定期盤點物資及運用系統顯示保存期限，惟未能發揮功效，物資管理未臻完善；3. 部分物資車輛行駛路線非屬服務區域範疇，且車輛停留於外地至翌日，或未切實登載使用登記簿，無法瞭解車輛使用情形，管理單位亦未定期覆核或抽查，又部分車輛使用率偏低或閒置情形；4. 部分合作分行及實物分站未設置簽到退紀錄簿，無法確認是否依規定時間營業；5. 收受各單位捐贈物資，惟未依公益勸募條例規定函報備查，作業程序未盡完備等情事。經函請檢討改善。據復：1 將透過提前張貼遷移公告、致電現有領取民眾及函知各區公所、社

圖 1 實物愛心銀行 5 大服務區



資料來源：整理自臺南市政府社會局提供資料，套繪 QGIS。

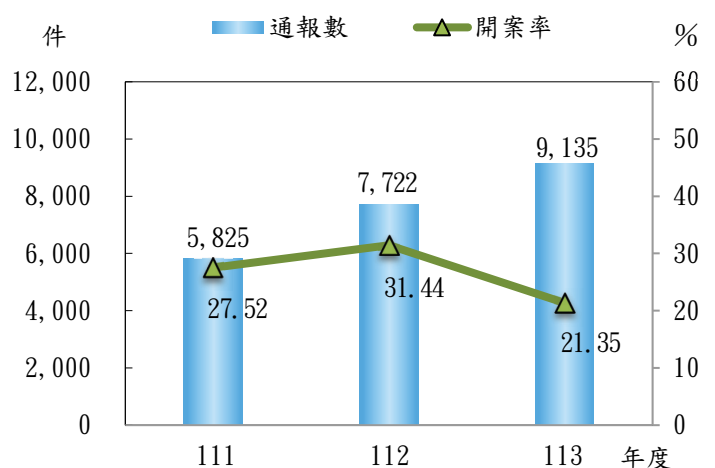
會福利服務中心等方式，使民眾知悉服務據點異動訊息，並積極爭取運用公有建物推展服務，以降低據點異動頻率，另已增設六甲合作分行等 5 處冷凍冷藏設備，嗣後將持續尋覓適宜地點，逐步擴充服務據點，針對偏遠地區亦將規劃行動物資車配送，提供多元便利領取管道；2. 訂定實物愛心銀行滯銷庫存流程圖及修正物資管理流程圖，爾後將於服務計畫需求書載明相關管理規定及流程，強化即期品處理，另請各委辦分行及合作分行透過管理系統申請報廢，經審核同意始完成報廢程序；3 將研訂物資車輛管理及使用規範，落實登載車輛使用登記簿，並定期查核物資車輛管理，加強內部管控機制，另調撥物資車輛推展社會福利各項業務使用，以提升使用率；4. 加強宣導設置簽到簿，並建立查核機制，以提升營運管理效能；5. 已於 114 年 2 月 25 日函報上級機關備查，爾後將依規定辦理。

**(二) 整合相關網絡及民間力量，強化兒少保護服務，惟通報數、再通報數及兒虐致死案件均逐年攀升，開案率卻下降，與通報量存有落差，又家外安置兒少仍遭不當對待或性騷（侵）通報，部分親職教育輔導案件未落實執行，寄養家庭父母呈高齡化現象，或兒少性剝削案件及未滿 12 歲個案呈上升趨勢等，亟待研謀改善。**

該局為強化兒少保護，落實社會安全網計畫，設置相關單位及保護性社工，提供受案、通報、救援及危機處理窗口，並結合各機關提供緊急救援、安置、醫療、輔導與法律協助等服務，113 年度辦理兒少保護服務業務經費計 7,584 萬餘元。經查兒少保護服務執行情形，核有：1. 111 至 113 年度轄區兒少保護案件通報數分別為 5,825 件、7,722 件及 9,135 件，兒少保護再通報案件數分別為 92 件、93 件及 99 件，兒虐致死人數分別為 0 人、1 人及 3 人，均逐年攀升，顯示兒少保護問題日益嚴重，又該局接獲通報，經篩派機制，如確有必要，再進行後續處遇措施（開案），然 111 至 113 年度開案數分別為 637 件、928 件及 776 件，開案率分別為 27.52%、31.44%及 21.35%

（圖 2），卻呈現下降趨勢，與通報量落差甚大，加以 111 至 113 年度保護性社工編制員額分別為 54 人、57 人及 57 人，實際在職人力分別為 47 人、47 人及 44 人，每年未補足人力介於 7 至 13 人之間，人員流動高且招募不易，恐影響兒少保護案件服務深度及品質；2. 兒少安置以家庭式安置為優先，機構式安置次之，111 至 113 年度兒少保護機構安置比率分別為 63.76%、60.96%及

圖 2 兒少保護通報數及開案率



資料來源：整理自臺南市政府社會局提供資料。