

1. 未依障礙類別整體規劃區別化服務，影響服務精準性：衛生福利部社會及家庭署為協助地方政府輔導轄管早療轉介中心及早資中心推動早期療育業務，於 108 年 5 月出版兒童發展通報轉介暨個案管理中心工作手冊，依該手冊第肆章第一節、二、(三) 說明略以，各市縣政府辦理家庭服務過程，應依服務對象之障礙或發展遲緩類別進行盤點並據以規劃服務方案。近 3 年度（112 至 114 年度）早資中心服務人數分別為 5,207 人、4,664 人及 4,971 人（表 1），其中約 2 成為領有身心障礙證明之兒童，且部分

表 1 近 3 年度早資中心服務個案類型

單位：人、%

年度	服務人數 (A)	發展遲緩		身心障礙（註 1）	
		人數 (B)	占比 (B/A×100)	人數 (C)	占比 (C/A×100)
112	5,207	3,845	73.84	1,362	26.16
113	4,664	3,534	75.77	1,130	24.23
114	4,971	3,927	79.00	1,044	21.00

註：1. 身心障礙人數係持有身心障礙證明者。

2. 資料來源：整理自社會局提供資料。

早資中心為能讓渠等家長瞭解正向教養態度，已辦理適合身心障礙兒童之親子活動，或於一般活動中提供渠等相關友善措施，惟尚未依臺北市轄內身心障礙兒童之障礙類別，整體規劃區別化服務，僅由部分中心零星提供友善措施或活動，致難以系統性滿足其特殊教養需求，及建構更完善之早期療育支持服務網絡，經函請研謀改善。據復：將要求各早資中心於活動成果中載明身心障礙兒童參與情形及協助事項，作為後續規劃區別化服務之參考。

2. 部分服務個案未申請療育補助，影響資源運用效益：近 3 年（112 年 1 月 1 日至 114 年 7 月 31 日）早資中心服務個案為尚在服務中或因個案資源使用及家庭功能穩定已結案之個案計 8,925 案，其中未曾申請療育補助者有 1,489 案（約占 16.68%），經分析屬低收入戶或中低收入戶計 124 案，顯示未積極輔導及推廣經濟弱勢家庭善用補助資源，有失補助減輕弱勢家庭經濟負擔之政策美意，經函請研謀改善。據復：除督導早資中心主動提供補助資訊外，並透過衛生局及教育局協助轉知家長，另運用網站及社群媒體加強宣導，以提升補助申請率及資源使用效益。

(二) 社會局持續辦理兒少保護案件之通報、篩選及調查作業，惟通報精準度仍有提升空間，又尚未導入智慧科技輔助篩派案機制，且部分案件歷時已久仍未完成調查裁處，允宜研謀改善，以提升案件處理效能並保障兒童及少年權益。

行政院於 111 年 12 月 29 日核定臺灣永續發展目標（修正本），核心目標 11「建構具包容、安全、韌性及永續特質的城市與鄉村」之具體目標 11.10「完善兒少保護體系，建構對暴力零容忍及支持兒少在家庭環境中穩定成長的社會安全網，維護兒少安全及加強人口販運防制」。社會局為保障兒童及少年之福利與權益，於 114 年度編列預算 877 萬餘元，辦理違反兒童及少年福利與權益保障法（下稱兒少權法）案件之調查、行政處分及強制性親職教育、宣導及各項人員訓練與研討會議，以提升通報案件之精準度及加速篩派案處理時效。經查執行情形，核有：

1. 無效通報案件數比率近 2 成，通報精準度仍待提升：依兒少權法第 53 條第 1 項及第 54 條第 1

項規定，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、公寓大廈管理服務人員及其他執行兒童及少年福利業務人員（以下統稱責任通報人員），於執行業務時知悉兒童及少年有施用毒品或遭受不當對待等情事時，應即向直轄市主管機關通報，至遲不得超過24小時。又依兒童及少年保護通報與分級分類處理及調查辦法第5條、第6條及第7條規定，直轄市主管機關於知悉或接獲通報兒少保護案件時，應於24小時內進行分級、分類，並儘速處理。據衛生福利部（下稱衛福部）統計資料，112至114年度臺北市接獲兒少保護通報案件由9,217件增至12,259件，其中責任通報人員通報件數占各年度通報總件數均逾9成（表2）。社會局為強化責任通報人員之通報意識及評估知能，每年均協同市府所屬單位

持續辦理責任
通報人員訓練
講習，據統計，
112至114年度
每年參與訓練
人次達1萬5千

表 2 臺北市兒童少年保護通報案件處理情形

單位：件、%

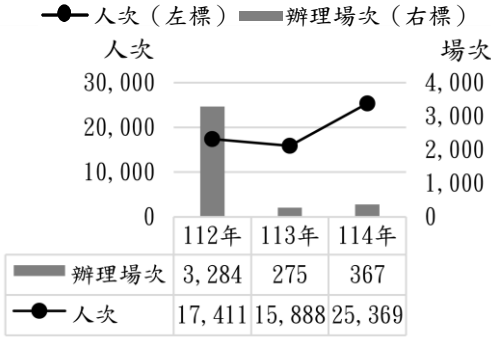
年度	通報 案件數 (A)	責任通報		一般通報		有效案件		無效案件	
		件數 (B)	占比 (B/Ax100)	件數 (C)	占比 (C/Ax100)	件數 (D)	占比 (D/Ax100)	件數 (E)	占比 (E/Ax100)
112	9,217	8,483	92.04	734	7.96	7,388	80.16	1,829	19.84
113	11,517	10,731	93.18	786	6.82	9,324	80.96	2,193	19.04
114	12,259	11,266	91.90	993	8.10	9,968	81.31	2,291	18.69

註：1. 一般通報來源包含父或母、親友、案主主動求助、鄰居及社會人士等。
2. 資料來源：衛生福利部保護服務司統計資料。

餘人次至2萬5千餘人次之間（圖1）。惟查通報件中屬重複通報、歷史案件、非兒少保護事由或通報資訊不詳等各類無效案件數卻逐年增加，占比雖略有下降，惟仍接近2成（表2），顯示案件通報精準度及通報人員之評估辨識知能尚未有效提升，影響後續資源配置及案件處理效能；2. 篩派案件之評估仍仰賴人工判斷，未參考大數據分析及篩派指引，建置智慧化篩派案輔助機制：據強化社會安全網第二期

計畫（110至114年）列述，因通報案件逐年增加，除加強責任通報人員教育訓練、提升通報精準度外，並為確保派案準確，應參考大數據分析及篩派指引，爰規劃於受理通報階段導入人工智慧學習技術，建立派案評估決策輔助模型，以提升案件評估之準確度。經查臺北市兒少保護通報案件係由該局所屬家庭暴力暨性侵害防治中心（下稱家防中心）主責，惟現行篩派案作業仍以人工判斷為主，尚未導入智慧化篩派案輔助機制，對於通報案件持續增加情形，恐增加第一線人員負擔，並影響案件判斷一致性與效率，允宜積極蒐整歷年案件資料，研議導入智慧化分析機制，以強化風險評估及作業效能；3. 久懸未結之部分違反兒少權法案件

圖 1 臺北市所屬機關辦理責任通報人員訓練情形統計



資料來源：整理自社會局提供資料。

，調查與裁處時效延宕，已逾法定期限：依兒童及少年保護通報與分級分類處理及調查辦法第7條規定，主管機關就通報案件進行分類分級後，應指派人員訪視調查，並依案件之類別及級別限期提出調查報告，如屬第1類第1級案件為4日內、第1類第2級或第3類案件為30日內及第2類案件為4個月內（必要時得延長1個月）。經查該局於112至114年6月底止接獲家防中心、教育局或警察局通報違反兒少權法之兒少保護案件數計2,218件，截至114年8月底止，尚有365件未完成處分，扣除等待司法最終判決結果者（62件），尚有303件因待其他機關提供調查報告、或佐證資料蒐集中、或請行為人陳述意見中等因素延宕，未能於期限內完成調查；又112及113年度分別仍有6件及103件（表3）

歷時甚久，顯示社會局於通報品質、案件評估機制及案件處理時效等面向，尚有精進空間等情事，經函請研謀改善。據復：1. 家防中心將持續與各責任通報局處合作辦理教育訓練，強化責任通報人員對兒少保護事件之辨識與評估能力，以提升通報內容之完整性與精準度；2. 將配合中央政策方向，研議導入通報案件分流輔助工具，以提升案件分流效率，並減輕第一線人員作業負擔；3. 已辦理裁處案件檢視會議，截至114年底止，112及113年度之未結案件已分別減少至4件及52件，並將持續定期檢討及追蹤辦理情形，以提升裁處案件之處理效率。

表 3 違反兒少權法通報社會局調查案件未結情形

單位：件

案件所屬年度	通報案件數	未結件數 (截至114年8月底止)		
		合計	尚待司法最終結果者	其他原因未結
合計	2,218	365	62	303
112	597	9	3	6
113	1,037	132	29	103
114 (1至6月)	584	224	30	194

資料來源：整理自社會局提供資料。

（三）賡續推動敬老卡補助政策，有助強化長者社會參與，惟整體使用率待提升，且合作場館利用率未臻發揮，有待研謀改善，以提升政策效益。

行政院於111年12月29日核定臺灣永續發展目標（修正本），核心目標3「確保及促進各年齡層健康生活與福祉」之具體目標3.4「增進國人健康生活型態」。社會局為促進長者社會參與，自106年起推動「擴大敬老悠遊卡使用範圍試辦計畫」，於每月480點數額度內，提供12項交通運具補助，並擴大至各行政區運動中心、士林官邸正館等66處市有公營場館使用，114年度賡續編列預算16億1,430萬元，執行數16億1,363萬餘元，並規劃115年度提高點數至600點，及擴增醫療與計程車使用範圍，使用範圍十分廣泛，以提升長者外出誘因與健康促進效益。本處前查核該局111年度財務收支，曾就敬老卡於各行政區可使用場館數不均，且逾4成場館無使用紀錄，函請注意檢討改善。據復將積極輔導協助有意願場館加入，並進一步瞭解使用率偏低情形，以提高長者社會參與率。案經追蹤結果，據內政部統計資料，114年1至6月臺北市老人人口每月平均數為57萬8,003人，同期間臺北市長者持有敬老卡每月平均張數為51萬4,116張，持有率近9成。惟據