高雄市政府社會局委託調查研究報告

高雄市單親家園成效評估研究

成果報告

受委託單位：高 雄 醫 學 大 學

研究主持人：陳政智助理教授

研 究 助 理 ：徐思涵、陳雨柳

執行期間：中華民國 98 年 2 月至 4 月

目錄

第一章　緒論 1
第一節　問題陳述 1
第二節　研究目的 4
第二章　文獻探討 5
第一節　單親家庭的生活處境及居住需求 5
第二節　台灣現階段單親家庭的居住協助政策與福利輸送 8
第三節　高雄市單親家園 10
一、高雄市單親家園歷史沿革 10
二、高雄市單親家園服務對象與內容 11
第四節　績效評估 13
一、績效評估之意義與目的 13
二、績效評估之功能 15
三、績效評估的方法 16
四、績效評估指標的建構與應用 18
第三章　研究方法 21
第一節　研究設計 21
一、研究方法 21
二、研究對象 21
三、研究進度 22
第二節　資料蒐集 23
一、文獻分析法 23
二、面對面訪談法 23
第四章　研究發現 27
第一節　服務方案的績效評估 27
一、輸入(input) 27
二、運作過程(process) 29
三、輸出(output) 32
四、成果(outcome) 46
五、成本—效率評估(cost-efficiency) 51
六、成本—功效評估(cost-effectiveness) 52
第二節　深入訪談資料整理與分析 53
一、工作人員訪談內容整理 53
二、家園住民訪談內容整理 56

第五章　結論與建議 70
第一節　結論 70
一、服務方案的績效評估 70
二、深入訪談資料 71
第二節　討論與建議 75
第三節　研究限制 80
參考資料 81
附件 86
附件一　高雄市單親家庭扶助自治條例 86
附件二　台灣各單親家園資料整理 90
附件三　台南市『大林國宅社區親子家園』租用計畫 96
附件四　「住宅法」草案—計畫目標 99
附件五　訪談大綱 122

圖目錄

圖 2-1　系統模式與績效評估.....15
圖 4-1　單親家園個案服務流程圖.....31
圖 4-2　95 年單親家園住戶數折線圖 37
圖 4-3　96 年單親家園住戶數折線圖 38
圖 4-4　97 年單親家園住戶數折線圖 39
圖 4-5　95 年四座家園入住率折線圖 40
圖 4-6　96 年四座家園入住率折線圖 40
圖 4-7　97 年四座家園入住率折線圖 41
圖 4-8　山明家園 95-97 年入住率比較折線圖.....42
圖 4-9　翠華家園 95-97 年入住率比較折線圖.....43
圖 4-10　和平家園 95-97 年入住率比較折線圖 44
圖 4-11　和平家園 95-97 年入住率比較折線圖 45

表目錄

表 2-1　台灣各縣市辦理單親家庭福利機構一覽表.....9
表 2-2　高雄市單親家園一覽表.....12
表 3-1　研究計畫甘特圖.....22
表 3-2　受訪之工作人員資料彙整表.....23
表 3-3　受訪之家園住民資料彙整表.....24
表 3-4　家園分類與住民編號對照表.....26
表 4-1　95 年度至 97 年度高雄市單親家園經費來源表 29
表 4-2　95 年度至 97 年度高雄市單親家園受委託單位經費支出預算表 29
表 4-3　95 至 97 年度服務方式分析月平均次數表 32
表 4-4　95 至 97 年度各項服務內容輸出次數表.....33
表 4-5　項目分類整理.....34
表 4-6　95 至 97 年度方案活動輸出次數表 34
表 4-7　單親家園 95-97 年入住人次統計表.....36
表 4-8　單親家園 95-97 年入住人數月統計表.....36
表 4-9　95 年單親家園住戶數遷入、遷出、現住數統計表.....37
表 4-10　96 年單親家園住戶數遷入、遷出、現住數統計表 38
表 4-11　97 年單親家園住戶數遷入、遷出、現住數統計表 39
表 4-12　社會資源連結統計表 45
表 4-13　97 年度方案服務效益分析一覽表 49
表 4-14　94、95、97 年度單親家園個案離園原因的統計分析表 51
表 4-15　95-97 年服務內容輸出單位成本 51
表 4-16　95-97 年方案活動輸出單位成本 52
表 4-17　95-97 年入住次數輸出單位成本 52
表 4-18　95-97 年入住次數成果單位成本 52

高雄市單親家園成效評估研究

第一章　緒論

第一節　問題陳述

台灣近二十年來，隨著社會結構的變遷，家庭形式從過去我們所熟知的大家庭、主幹家庭、核心家庭外，延伸出其他不同的樣貌。在家庭結構變動的趨勢中，最引人注目的莫過於不斷上升的未婚/離婚率所造成單親家戶的增加。以 1990 年普查資料為例，離婚單親為最多(佔 58%)，喪偶單親其次(佔 38%)，未婚單親最少。2000 年普查資料則顯示，未婚/離婚單親為最多(佔 73.6%)，喪偶單親其次(佔 32.9%)。(薛承泰，1996；內政部，2008)對照前後十年資料可得知，未婚/離婚單親家庭的比例由 62%升至 73.6%。根據內政部統計處(2008 內政統計年報)人口婚姻狀況中，高雄市的離婚率為 7.88%、喪偶率 5.55%，若與 2000 年高雄市的離婚率(5.27%)、喪偶率(4.67%)相比，單親家庭的比例有提高的趨勢，但值得注意的是，由高雄市的民政統計資料得知高雄市 95 年的離婚對數是 4832 對，96 年下降至 4223 對，97 年為 4100 對，此數據顯示高雄市過去三年的離婚對數有減少的現象。

單親家庭易面臨子女教養、身心困擾、社會關係、角色負荷、法律諮詢等問題，而且往往因上述問題衍生出住宅安置、經濟支持、就業支持、子女托育、親職教育等相關需求（林萬億，1992；張清富，1995；彭淑華、張英陣 1995；蕭舒云，2008；內政部，2005）。根據內政部於 2005 年「單親家庭狀況調查報告」結果發現，單親家長自有住宅比例不到四成，且女性單親以「僅與子女同住」之家庭最多，男性單親則以「與子女及父母同住」之三代同堂最多，由此可知不同性別仍舊存在著個別差異。另外，林萬億（2003）依「社會發展趨勢報告」分析指出，女性單親若無自有住宅，通常會被迫離開原住所、回娘家或租屋他處，而政府若能提供社會住宅廉價出租，或是給予房租補助，對穩定單親家庭的親子關係、就業、健康、教育、社會支持，都有很大助益。單親家庭的形成不僅代表著家人關係組成的變動，一分而二的家庭形式也造成居住安排的額外需求，以及居住穩定性的問題，將影響這些家庭中的家長與未成年子女在社區中建立穩定而重

要的社會支持網絡，對於其新生活適應歷程無異是雪上加霜（鄭麗珍，2002）。因此，單親家庭形成後的住宅安排與居住穩定問題的確是一項重要的福利需求，相關的住宅政策之設計實在應予以因應。高雄市政府在十年前即感受到單親家庭的居住需求而提出建立單親家庭宿舍之政策，於八十九年十二月成立「山明母子家園」，接著在九十一年十一月成立「翠華母子家園」、九十二年十月「和平母子家園」、九十三年十月「翠華親子家園」。

根據九十年代的新管理主義思潮及企業精神政府的觀念，孕育了績效管理的發展，並且是以服務使用者為本（顧客導向）的模式。不論是何種性質的機構，現今都非常重視品質保證。而要達到確保品質，則必預制訂品質標準和建立有效的監督制度。政府有責任監督單親家園所提供的福利服務，以確保服務的成本效能（cost effectiveness）；而單親家園承辦的機構也有責任有效地管理寶貴的資源，以及取得服務成效，並且要訂測量服務品質的指標。

此外，非營利組織在責信(accountability)要求不斷增加的情況下，績效管理日漸成為受重視的焦點，特別是福利多元主義的潮流下，公辦民營和委外辦理福利服務已成為現階段福利服務供給的新方式，因此，績效就成為非營利組織競爭時的重要指標。在面對日益膨脹的服務成本及社會福利經費縮減的雙重壓力下，組織更需要績效管理（Performance Management），以免浪費寶貴資源，甚至違背非營利組織存在的使命。如何發揮組織績效，建構合理實用的績效管理制度，是現階段各組織刻不容緩的發展任務。

績效管理主要目的是提供資訊，作為組織決策及發展的參考。單親家園的績效管理制度如能有效實施，對單親家園而言，可以更加了解外界對績效的要求，也對過去的績效能有建設性的回饋，因此能更加知悉自己的優缺點，以發展一套能強化優勢的發展計畫，當然也可以有機會對外溝通單親家園工作的感受與觀點。

當然非營利組織隨著新管理主義的發展，已經從只重視「品質」，發展到「效率、效能與品質並重」。而且在非營利組織公共使命的趨使下，機構追求效率等標準時，比較著重於機構的永續經營，而不是只為了降低服務成本，不至於因為過度追求經濟面的效率，而犧牲了公共利益。但在要求「效率、效能與品質」時，管理者常要面對品質、效能和效率的衝突，陷入抉擇的困難，不知道要以何者為

優先。這又牽涉到因為評量效率、效能與品質的技術不足，缺乏具體可行的方法；而且缺乏明確的標準，難以據此做正確判斷；尤其非營利組織的服務對象與流程常是複雜且多元，如何在顧及信、效度的情況下，設計出可行又有效的績效測量方法，成為大家共同要面對的難題。

高雄市單親家園成立至今將近十年，協助過許多單親家庭走過人生低潮與生活危機。但工作人員在服務的過程中發現，單親家園住民反應居住家園有標籤化的作用，此外，家園的入住率有下降之趨勢。故本研究將透過質量並行的方式，了解高雄市單親家園的服務現況與問題，並做一成效評估。

第二節　研究目的

本研究有以下之目的：

一、 檢核高雄市單親家園投入各項資源的成本與其產出之成果是否符合服務之目標。

二、 藉由一對一訪談的方式，從該單位的服務對象及工作人員的角度來思考符合需求的服務模式，評估高雄市單親家園所提供各項服務成效。

三、 針對單親家園之服務個案進行調查，以為後續評估修改服務方案的依據，作為未來服務運作的參考。

第二章　文獻探討

第一節　單親家庭的生活處境及居住需求

單親家庭的組成是非常多元的，而其需求也存在著極大的差異性，不論就性別、兒童年齡、不同單親的原因、經濟狀況、成為單親的時間等，都會對家庭成員帶來不同程度的危機與挑戰(王舒芸，2009)。單親家庭的福利需求的規劃因應是現代各國努力的福利議題之一。在眾多問題或需求當中，經濟的問題與需求是中外單親家庭所共同關切的。另外，形成單親對於單親家庭的社會人際關係、居住安排產生相當的影響(彭淑華，2008)。以下綜合相關研究發現，以經濟與就業、社會人際、空間與居住安排面向，說明單親家庭的生活處境，與其影響單親家庭在居住選擇的因素和可能產生的困境。

在經濟與就業面向上，過往研究指出，單親家庭之生活困擾的前三名中，便包含了經濟困境與就業問題(林萬億、秦文力，1992；張清富、薛承泰、周月清，1995)。而我國單親家庭的實證研究亦顯示，對低收入單親家庭而言，尤其是女性戶長單親家庭，其最關心的問題是經濟問題(童小珠，1992；彭淑華，2008)。由於單親所造成頓時失去另一半的經濟收入，或家庭主婦突然必須成為主要養家者，皆使單親父母感到龐大的經濟與就業壓力。根據內政部(2001)的「台閩地區單親家庭狀況調查報告」顯示，多數單親家長皆投入職場工作，無工作的單親父母僅佔 13%，但其中單親男性每月平均收入約為三萬三千元，單親女性約兩萬七千元。因進入職場與工作選擇的限制，以及家庭總收入減少或頓時失去主要家計負擔者，皆為造成單親家庭之經濟困境，以及成為貧窮家戶的重要因素(王舒芸，2009)。經濟問題對單親家庭的立即衝擊是生活品質的降低，特別是對女性戶長單親家庭。經濟匱乏影響單親家長的子女教養與托育安排、居住安排與社區安全環境、社會人際關係與身心適應，以及其子女的各項學習與行為表現。(彭淑華，2008)

在人際關係面向中，由於傳統社會以夫妻共組家庭為主流，使得單親家庭容易被標籤為「不正常」、「破碎」的家庭(彭淑華、王美文，2004)，使得單親家庭總是遭受到諸多負面評價與烙印，為躲避他人的異樣眼光，單親父母傾向從原本熟悉的環境中退出，以阻斷所有可能帶來負向批判的社會連結與網絡，包括搬家、轉換職業或減少與朋友聯繫等，這使得單親父母更加與人群疏離，並且當其生活陷入困境時，難以尋求立即性的支援與協助(張青惠，1996；李亦萱，2007)。另外，女性在婚後的社會人際網絡常以丈夫或夫妻為基礎所建構形成，因此成為單親，使得單親家庭往往自原有社會關係中逐漸撤離，包括原先夫妻雙方或另一方的人際網絡會因成為單親而改變、不願面對他人異樣眼光或討論單親歷程而自我孤立等，此種現象在離婚的單親家庭特別明顯(彭淑華，2008)。其中因為單親而搬離原居住所或高流動率的搬遷，使得單親子女常不易與鄰里、學校老師，朋友建立持久的關係，使得單親子女與他人的社會人際互動關係較不穩定。

根據台灣主計處(2003)的調查顯示，單親與其父母同住的比例約 36.17%，其中男性單親與父母同住的比例較高，約佔 58.33%，而女性單親與娘家父母同住的比例相對偏低，只有 21.73%。由上述所知，由於女性單親家庭社會經濟地位較低，使得在居住的安排上，常需與他人分租房子、住在低於標準或較為破舊的房舍、成為街頭遊民或居住於不安全的社區鄰里環境中(Clampet-Lundquist, 2003)，也連帶使得女性單親家庭暴露於易受威脅及暴力的環境中，高壓力或高危機的環境亦會影響單親媽媽所獲得的社會支持及親職策略(Estrada & Nilsson, 2004)。至於單親爸爸之居住安排，過去相關研究探討有限，或許是因為男性單親與父母同住的比例偏高、男性經濟條件較佳或男性擁有房子的比例偏高、成為單親較不易面臨搬遷的問題等，然而也因如此假設，使得我們極易忽略經濟弱勢或缺乏社會支持之男性單親家庭在居住選擇上之需求(彭淑華，2008)。

綜合上述資料發現，單親家長在各種面向的生活處境下，有幾項因素會影響單親家長的居住選擇，包括：家庭可支配所得的多寡、家庭援助或非正式支持與否、社會大眾對單親家庭的觀感、工作地點、子女就學地點，而產生的困境有下列幾項：家庭可支配所得少而選擇租金低廉的房子居住、單親家庭擁有自有住宅的比例低、家庭援助或非正式支持少或社會大眾對單親的負面標籤而使單親父母選擇搬離原居住地與在外租房屋、住在低於標準或較為破舊的房舍、居住於不

安全的社區鄰里環境、因搬離原居住所或高流動率的搬遷使得單親子女與他人的社會人際互動關係較不穩定等。

第二節　台灣現階段單親家庭的居住協助政策與福利輸送

我國針對單親家庭之相關福利政策與措施，就法治層面來看，僅「特殊境遇家庭扶助條例」明文提及單親家庭，其餘相關法規，如「社會救助法」、「兒童及少年福利法」則針對一般家庭或特殊需求家庭(如低收入戶)而提供，並未特別獨厚於單親家庭(彭淑華，2008)。在法定福利項目方面，現金補助仍是主要給付方式。然而其中與居住協助相關的部份，僅「社會救助法」中有對於低收入戶住宅興修建補助。另外，全國縣市政府當中，只有高雄市訂定的「高雄市單親家庭扶助自治條例」中有提供「居家生活支助」，其內容包括親子宿舍；依輔助人民貸款自購住宅辦法規定，協助自購住宅；其他有助單親家庭居家生活安定之措施(趙善如，2004)。

除上述相關法定服務項目外，部份縣市亦有其自辦或自訂之針對單親家庭的福利項目，其中有提供居住協助相關服務的項目為：台北市、高雄市、台北縣及高雄縣等縣市有提供單親家庭暫時居住之單親家園；高雄市、新竹市、台中縣、彰化縣、台南市及高雄縣等縣市則有提供單親家庭租屋補助或房屋津貼(周雅萍，2006)。另外，在彭淑華(2008)對台灣的服務提供現況調查中，其結果顯示各縣市對於單親在居住方面的福利措施主要以「租金補助/房屋津貼」(佔 40%)為多，其次依序為「單親家園住宅租(借)住」(佔 20%)、「住宅優惠貸款」(佔 16%)及「平價住宅租(借)住」(佔 16%)。另外，在服務過程中所遭遇的執行困境方面，25 個縣市中，有 13 個縣市的工作人員認為「補助的房屋租金過低」(佔 52%),其次依序為「單親家庭無法籌到購屋頭款」(佔 40%)、「申請條件過於嚴格」(佔 36%)、「單親家園缺乏或不足」(佔 36%)、「家園住戶之爭議處理」(佔 24%)、「其他」(佔 12%)及「申請文件過多，提供不易」(佔 8%)。

根據內政部社政年報資料(2007)統計與上述相關研究為基礎，輔以網路資源，本研究自行整理了台灣已設置單親家園的縣市及家園名稱(表 2-1)(附件二)：包括台北市慧心家園、高雄市山明家園、高雄市翠華家園、高雄市和平家園、高雄市親子家園、台北縣飛駝家園、台南市親子家園、高雄縣向陽家園、屏東縣彩虹家園。

表 2-1　台灣各縣市辦理單親家庭福利機構一覽表

縣市別	租屋補助或房屋津貼	單親家園		
		公立	私立	公設民營
台北縣	–	1	–	–
宜蘭縣	–	–	–	–
桃園縣	–	–	–	–
新竹縣	–	–	–	–
苗栗縣	–	–	–	–
台中縣	✓	–	–	–
彰化縣	✓	–	–	–
南投縣	–	–	–	–
雲林縣	–	–	–	–
嘉義縣	–	–	–	–
臺南縣	–	–	–	–
高雄縣	✓	–	–	1
屏東縣	–	–	–	1
臺東縣	–	–	–	–
花蓮縣	–	–	–	–
澎湖縣	–	–	–	–
基隆市	–	–	–	–
新竹市	✓	–	–	–
臺中市	–	–	–	–
嘉義市	–	–	–	–
台南市	✓	1	–	–
台北市	–	1	–	–
高雄市	–	–	–	4
金門縣	–	–	–	–
連江縣	–	–	–	–

備註：上表所指之「租屋補助或房屋津貼」為各縣市自行辦理，而內政部營建署所提供之全國租金補貼，因非特定針對單親家庭所提供，故本表不予納入整理。

第三節　高雄市單親家園

由於社會快速變遷，家庭面臨的各種社會適應或生活問題，造成離婚率有逐漸偏高趨勢，單親家庭的數量亦與日俱增，而單親家庭的形成，除因婚姻關係結束，尚有喪偶、未婚生子等因素，為體恤女性單親家庭在經濟上的弱勢，且經內政部統計女性戶長的單親家庭住宅擁有率偏低，所以在住宅需求上顯得格外迫切的體認下，高雄市社會局根據「高雄市單親家庭扶助自治條例」，於八十九年底運用小港區待售國宅二十三戶極力爭取內政部補助設置「山明母子家園」，並於九十一年十一月成立第二所母子家園；在九十二年十月成立第三所；九十三年十月首創男性單親的親子家園，開辦受理男性單親家庭申請入住。

一、高雄市單親家園歷史沿革

1. 高雄市單親家園的源起—山明母子家園的籌設過程

高雄市單親家園的設立，源起於高雄市政府社會局為落實前市長謝長廷先生「建立單親宿舍」的政見，故規劃設置「山明母子家園」並於民國八十九年十二月二十一日正式開放申請。

「山明母子家園」是採市府團隊合作模式，由社會局向國宅處承租山明國宅二十三戶做為母子家園，提供高雄市弱勢女性單親家庭租屋服務。為讓進住的單親家庭有溫暖舒適的家居生活，高市社會局使於成立之初，便提供每戶家庭客廳沙發座椅、冰箱、餐桌椅、餐櫃、床組、衣櫃、書桌椅、廚具、熱水器、照明燈具及窗簾等基本設備。

2. 增設翠華母子家園

在「山明母子家園」成立近兩年，高雄市政府為推展單親母子家園的服務理念，考量已設置之山明母子家園，因地緣關係，多以服務南區單親家庭照顧為主，故為顧及北區單親家庭亦能享有此福利照顧，便規劃籌設北區母子家園。在籌設過程中，為慎選北區母子家園設置地點，經評估楠梓和平甲、乙區、和平二期及左營翠華一期等處待售國宅，以左營「翠華一期國宅」因區域便利、生活機

能佳及坪數適中等因素考量，核定為設置地點，共十五戶，分別於九十一及九十二年度規劃辦理。

規劃設置期間，除向內政部申請相關設備補助外，並獲高雄市博愛獅子會、玉皇宮管理委員會、義永寺、高雄元亨寺慈仁慈善會及米蘭婚紗股份有限公司等團體及企業踴躍捐助，使籌設工作順利進行，於民國九十一年十一月成立。

3. 和平母子家園設置

在民國八十九年底選擇小港區山明國宅試辦「母子家園」後，因成效良好，隨即又承租左營區翠華國宅設置母子家園，兩者均發揮緊急救助弱勢單親家庭功能，為此，高市社會局考量單親家庭就業及就學需求，又再度協調市府都市發展局釋出楠梓區和平國宅十五戶，於民國九十二年十月完成第三波的「母子家園」設置作業。

4. 全國首設的男性單親家園—翠華親子家園

自八十九年開辦母子家園後，高雄市政府社會局一直持續了解以男性為主的親子家園需求，可惜單親男性不易出聲求助，加上過去民風未開，單親還是隱諱的字眼，親子家園需求量寥寥無幾，所幸受現在倡導「女男平等」影響，有不少單親男性主動打電話至社會局表示，希望有像母子家園的租屋優惠，總算讓籌備多時的親子家園有撥雲見日的一天。於是，高雄市政府又向都市發展局租用左營區翠華國宅設置「親子家園」，共計十二戶，於九十三年十月開始提供「親子家園」住宅服務。

二、高雄市單親家園服務對象與內容

其服務對象為設籍高雄市之單親家庭，因離婚、喪偶、非婚生子女未經生父認領或妻、夫服刑一年以上、失蹤半年以上及其他家庭變故等因素，獨立扶養十八歲以下子女，並符合申請人及其子女均無自有住宅、家庭總收入平均每人每月未達最低生活費二點五倍者、申請人及其子女之存款平均分配每人未達新台幣三十五萬元(其有股票及投資者視為存款併計)、申請人及其

子女能自理生活、無重大精神疾病及法定傳染病、不需庇護等規定者另外，針對該單位的各項服務內容，說明如下：

(1) 諮詢服務：電話諮詢、會談諮詢及團體諮商。

(2) 親職教育：生涯規劃、子女課業輔導、心理輔導、成長課程。

(3) 就業輔導：二度就業輔導、轉介及培訓。

(4) 法律及單親福利諮詢。

(5) 母子、親子家園住屋服務。

此項服務須結合多項資源，由高雄市政府社會局向都發局承租國宅，委託「財團法人聖功社會福利慈善基金會」辦理，運用社會工作專業技術促使案家培力、增強家庭權能，以期改善經濟生活、社會心理、親職教育等各層面之困境，養成獨立自主能力，提升單親家庭生活品質。期望提供單親家庭解決短期租屋問題，安定其生活，並使其子女有良好的生活空間。

表 2-2　高雄市單親家園一覽表

家園別	坪數	戶數	單戶獨租	分租		
				雙人套房	單人房	雙人房
山明母子家園（小港區宏偉街 2、4、6、8 號）	26-28 坪	11 戶	＄3500	＄1700	＄900	＄900
	29-32 坪	12 戶	＄4000	＄1800	＄1100	＄1100
和平母子家園（楠梓區德祥路 5、7、13、15 號）	26 坪	15 戶	＄4500	＄2200	＄1200	＄1100
翠華母子家園（左營區翠華路 601 巷 22 號）	31 坪	15 戶	＄4500	＄2200	＄1200	＄1100
翠華母親子家園（左營區翠華路 601 巷 79 號）	24 坪	12 戶	＄4500	-	-	-

第四節　績效評估

目前社會工作已經邁入「責信的時代」（age of accountability），機構必須向社會大眾及其資源供給者顯示其服務的效率，以證明所提供的服務能在最均衡的資源運用下，減少服務對象的問題，或更進一步滿足服務對象的需求（高迪理譯，1999）。

一、績效評估之意義與目的

「績效評估」一詞源於企業界，在其內外部組織環境中，爭取經費與有效規劃的一種具體數據式證明（林巧敏，2003）。隨後，各個學者亦對於其有各種不同之定義，許士軍（2000）認為所謂績效評估（performance evaluation），在本質上是一種在管理活動中的控制（control）功能，這種功能在消極方面可以瞭解計畫之執行程度，如與規劃之方向有偏差時，即應採取修正之因應對策；在積極功能方面，藉由評估制度之建立，能在事前或活動進行中，對於行動者之決策與行為產生影響或引導作用，使努力的目標與組織之目標趨於一致。在非營利組織認證指標之研究提到績效對非營利組織具有兩種意義，一是對於過去的資源運用，依照效能與效率的準則評核；二是具有前瞻性的影響力，作為可以檢討改善過去的準則，也可以引導未來目標的訂定及資源分配的方向（行政院青年輔導委員會，2004）。

此外，在方案績效評估的三大觀點：效率、效益、品質中，效率是測量投入與產出的比率，是指達成目標所需之人力、費用、及成本，以量化的方式來表達，是屬於成本利益分析(cost-benefit analysis)；而效能則是比較實際成果與預期效果的差異，顯示目標所達成的程度，是屬於成本效能分析(cost-effectiveness analysis)。羅賓斯(Robbins)認為效能在追求組織目標之達成。效率則在於強調投入與產出間的關係，同時尋求資源成本之最小化。因為組織的資源是有限的，所以效率問題便為管理階層所重視；然而效率與效能兩者之間，具有相互關聯的關係（引自邱吉鶴，2001）。管理大師彼得杜拉克(Peter Drucker)則認為「效率」即是把目前正在進行的任務做得更好，其意謂著「把事情做好」(doing things right);「效能」則為成功的根源，亦即「做對的事情」

（引自邱吉鶴，2001）。然而，效率和效能此兩種的評估方法和工具，已經發展的相當成熟，但對大多數的社會福利方案而言，效果的測量十分困難，而效率的追求，有時又不完全符合社會福利的精神（馮燕，1993）。至於在品質方面，品質的概念是源自於企管，但是在社會福利領域裡，無法像購買商品一般，由消費者直接鑑定產品優劣。對社會福利來講，由服務對象直接決定品質至少會面臨以下的挑戰：誰是組織的服務對象、如何協調不同對象對品質的不同觀點…等。因為在社會福利方案中有可說有兩種最終仲裁者，其一是方案服務對象；其二則是資源的供給者，也就是說除了案主之外，其他相關利益者，如資金贊助者等，亦有權力得知服務的結果如何（施怡廷等譯，1997；趙善如譯，1999，引自李素華，2002）。對服務對象而言，最重要的品質面向是「可信度」，其所指的是服務對象對品質的期待，透過以往的服務經驗為基礎，知道未來能夠得到相同的服務品質，不會產生大大的變異；「即時性」意指能立即有所反應，並提供適切的服務；「保證度」代表工作人員的服務態度，應該是友善、禮貌、體貼和有豐富知識的；「同理心」則是工作人員能對服務對象展現關懷和個人化的關切；「設備」的部分是指提供服務之設備、設施、人員、器材等物理環境（Zeithaml et. al，1990，引自李素華，2002）。

至於在績效評估之目的方面，鄧秀珍(1995)指出績效評估目的在於代表著組織過去對資源的運用是否有效率，並且有查核的功能，藉此增進對組織的瞭解。同時可更正過去的錯誤，指引未來分配資源的方向，使有限資源作最適當的運用且能達到最大的產出或服務（引自陳淑玲，2005）。McGregor 將績效評估的目標歸納為管理、資訊與激勵三項目標；Cederblom(1982)認為績效評估具有發展性、維持性與補救性等三層目的（引自陳淑玲，2005）；Richard and Micholas(1995) 評估的目的在於使組織獲得控制、速度、服務與品質等方面的利益（引自陳淑玲，2005）；王國明等(1989)認為顯示組織運作的績效、是否符合預期目標以供決策者參考、可作為分配預算與資源的依據、績效評估的內容將引領組織未來的方向（引自陳淑玲，2005）；李建華、方文寶(1996)認為可確保計畫目標如期完成、修正作業偏差與浪費、重大問題的發現與解決、評估計畫的預期效益、改善管理程序與方法、作為課責的依據、幫助控管營運活動及增進組織成員成就感（引自陳淑玲，2005）；陳正宏（2002）在研究非營利組織的績效指標時，認為績效評估的目的在於確保計畫目標如期達成、及時察覺內部作業的盲點、掌握外部利害關係人的需求、強化標準作業程序及有效配置人力，以界定

責任歸屬（引自曾慶峰，2005）；吳安妮(2002)指出績效評估之主要目的是要協助組織策略、使命、願景之達成（引自曾慶峰，2005）。

綜合整理上述國內、外學者的看法，在本研究中所定義之績效評估，為「定期收集與報告有關社會服務方案之效率及效益之資料。其全面性的作法，提供不同的觀點來看待服務方案的績效：效率觀點可評鑑所提供的服務量和完成方案的服務人數，並將這些評量和所花的成本做比較；效益觀點並將社會服務方案中的成果加入評鑑之中，成為社會服務方案中最高的服務績效責信形式，此外，也期待藉由績效評估，以瞭解服務之內容是否符合方案執行之目標，並提供未來方案執行之方向（趙善如譯，1999，引自李素華，2002）。」

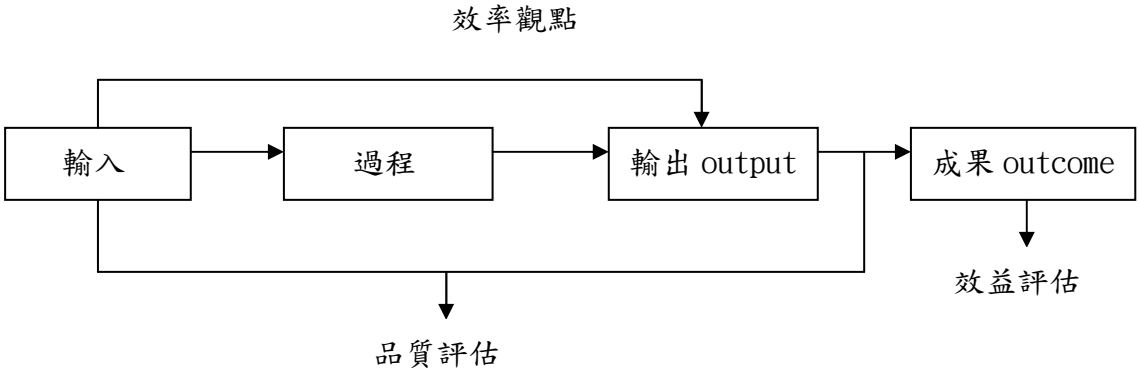


圖 2-1　系統模式與績效評估

二、績效評估之功能

David Osborne 和Ted Gaebler 於《新政府運動》一書中呼籲要建立績效評估制度，主張即使沒有獎勵，僅是公布衡量結果，亦可使組織績效獲得改善，因此，績效評估可以發揮以下七項功能：其中包含有：衡量什麼，什麼就會做好；不衡量結果，就無法談成敗；不能界定成功，就無法獎勵；不獎勵成功，失敗就會被鼓舞；不瞭解成功，就不能得到經驗；不知道失敗，就無法鑒往知來；能驗收成果，就能贏得支持（引自曾慶峰，2005）。林巧敏（2003）提出績效評估的功能在於：1.藉由客觀資料可作為經費確認的簡化程序，並在經費的支出與運作間建立聯繫；2.透過客觀資料的蒐集可作為機構未達預期效果的參考與改進；3.借重客觀資料有助於瞭解效率與服務層次、使用者與服務層次之間的特色及其相互關係。邱吉鶴（2001）則指出經由績效評估可產生以下五種功能:1.評估(To

Evaluate):經由績效評估後可了解一個機構成功與否；2.學習(To Learn):利用評估的過程來發現或學習工作中的經驗或教訓；3.激勵(To Motivate):使大家有一種緊迫感，希望將事情儘快作好；4.推展(To Promote):有了評估結果就可以向公眾和立法機關說明機關的執行成效，以爭取預算；5.慶祝(To Celebrate):使員工因目標明確而圓滿完成工作後，有一種勝利感，有助於未來更努力工作。楊明宗〈2003〉指出透過績效評估可以讓組織兼顧檢討過去及策劃未來兩大功能，換句話說，績效評估的結果是代表過去策略執行之成效有無效率。此一查核功能，可隨時監控組織功能運作，並透過評估所獲得的資訊，作為未來資源配置之參考，決定資源分配之方向(引自陳淑玲，2005)。除此之外，沈志明（2002）指出組織經由確立標準、衡量績效、檢測績效一連串過程而產生之績效資訊，除了修正偏差及持續改善以外，對於績效結果，亦應有效之處理與應用，使其發揮應有之功能，故績效資訊應與下列方案連結：1. 向利害關係人報告（包括上級機關、民意機關、媒體、民眾等，以實踐「課責」之責任政治與負責之表現）2. 作為預算決定之根據及經費配置之參考 3. 人員獎懲之參考。

綜合上述績效評估之功能，本研究則期待能藉由績效評估所發揮之功能，即是能夠過客觀資料蒐集與分析，瞭解效率與服務層次、使用者與服務層次之間的特色及其相互關係，並能讓組織藉由績效評估，檢討過去，策劃未來，以期待能提供日務之服務品質。

三、績效評估的方法

績效評估的方法繁多，各有其優缺點，而績效評估也會因量測的目的、對象、時機、性質不同而有所差異。沈志明（2002）認為較常用的績效評估的方法有以下幾種：

（一）行政生產力模式：

1. 輸入與輸出模式：包括輸入（指組織活動所需的資源，包括人員、設備與消耗品等）、過程（指組織傳送服務的路徑與方式）、輸出（組織的活動或其所提供的服務）與結果（指組織的活動或服務所產生的衝擊與影響，包括中介結果與最終結果）四個階段。本模式將組織的績效建構在兩大層次：一為組織本身的活動：即投入與產出的過程；二為組織標的對象：即

對服務接受者所產生的影響與效果。對於組織績效的衡量簡單易懂，也可以反映出一個組織的績效。

2. 四E模式：係指經濟（從「數量」的觀點評估投入是否符合經濟原則，也就是以最低可能成本，供應或維持既定服務品質）、效率（投入與產出的單純比率，一般是指以最少的投入，獲得最大的產出）、效能（效能是指實際產出與期望產出間的差距，是否實現標的的程度）及公平（在法律之下所有類似個案均應獲得相同的處理）等四個具體概念。

（二）服務品質衡量模式：

1. 服務品質之構面：將服務品質分解成不同的面向來衡量績效，如，Parasuraman, Zeithaml & Berry（1988）指出可將服務品質分成以下五個面向來測量績效，1.實體性（場所、設備及服務人員的儀表）、2.信賴性（即可靠及準確地提供所承諾服務的能力）、3.反應性（即幫助顧客及提供快速服務的意願）、4.確實性（即服務人員專業知識豐富、有禮貌，讓顧客感到可信任）、5.關懷性（注意及關心個別顧客的態度）。Parasuraman, Zeithaml & Berry（1985）則將其分成以下10個面向：1.接近性 、2.溝通性 、3.勝任性 4.禮貌性 5.信用性 6.可靠性 7.反應性 8.安全性 9.有形性 10.了解性。期待能透過這些較為具體之面向，以解決在實務上運用的困難（引自沈志明，2002）。

2. 服務品質之衡量：此模式的建構主要是由消費者評量事前對服務品質的「期望」，以及事後對服務品質的「知覺」，再比較二者間的差距。此外，此模式的重要貢獻在提出，無論何種形式的服務，若要完全滿足顧客的需求，必須突破五道品質缺口，包含：缺口一為顧客期望之服務品質與管理者對顧客期望的認知缺口；缺口二為管理者對顧客期望之知覺與服務品質規格間的缺口；缺口三為服務品質規格與服務傳遞間的缺口；缺口四為服務傳遞與外部溝通間的缺口；缺口五為顧客期望之服務品質與其知覺的缺口。

（三）標竿學習模式：

標竿學習簡單的說就是向第一名學習，包括組織內的標竿、組織外（競爭者）的標竿，世界級標竿，都是學習的對象。標竿學習的特性為：1、標竿

學習注重「流程」，包括標竿學習計畫本身的流程及組織運作的流程；2、標竿學習注重「學習」，任何形式的學習均可且是取法乎內外的；3、標竿學習講究「持續性的改善」；4、標竿學習是系統化與結構化的活動，此活動必須有「參考點」，亦即標竿對象，而此對象又必須是最佳的。

在本研究中對於績效評估的方法，採用了「行政生產力模式」，透過輸入、輸出、結果之測量，以瞭解組織服務之效率、成果。

四、績效評估指標的建構與應用

（一）績效評估指標的意義

Cartor and Greer 主張績效評估指標為執行非干涉性控制(hand-off control)及檢視機關責任的工具，它亦是設定目標機制的重心，更是分配資源的管道。具體而言，一個有效的績效評估指標除本身作為評估工具外，亦能具體且正確反應組織的目標與其應負的責任（引自曾慶峰，2005）。De Neufville 認為指標是一種建構、一套蒐集與整合資料，以代表某一概念的程序。指標建構的目的係指對概念進行測量，經由相關指標的建構，可清楚呈現概念所代表的意義，以防概念過於模糊，讓一般人無法瞭解(引自曾慶峰，2005)。司徒達賢(1999)則認為可從使命是否為社會所接受、效率是否良好、人力物力資源是否持續投入、顧客滿意度是否提昇等角度來衡量非營利組織的績效。陳正宏(2002)綜合以上說法，將非營利組織績效評估指標定義為：「一套用來蒐集和評量非營利組織整體經營狀況的工具，透過它可提供組織明確、簡潔、重點且有效的判斷，作為其經營管理的依據。」

綜上所述，本研究將績效評估指標定義為：「一套用來蒐集與評量組織整體績效的工具，透過數字化的方式，提供其明確、重點且有效的判斷，以作為其績效評估之依據。」

（二）績效評估指標建構的原則

任何一個機構在從事績效評估前均需考量幾項步驟，包括所要蒐集的資料為何、應使用何種標準與指標、資料如何分析等，其中，最具困難之處為績效指標的建構與如何選擇良好的指標(引自曾慶峰，2005)。在績效評估指標之建構原則

方面，各學者則也紛紛提出其不同的看法，Ammon(1996)指出建構之原則應包括 1.有效度 2.可靠度 3.能理解 4.全面性 5.即時性 6.績效面向 7.精簡 8.合理的成本 9.抗拒組織反常的行為 10.策略觀點（引自沈志明，2002）；Jackson則認為應包括下列9點：1. 一致性 2. 明確性 3. 可比較性 4. 可以控制 5. 權變性 6. 有限性 7. 全面性 8. 相關性 9. 可行性。

綜合了結合Jackson及Ammon（1996）之觀點後，理想績效指標應符合的標準包含有:

1. 一致性：指組織進行評估時在時間及標準上應有相同的基礎。
2. 明確性：係指績效指標應定義明確且易於了解。
3. 可比較性：指標評估的結果可以加以比較，方能達成衡量優劣的目的。
4. 有效度：績效指標能夠測量出所預測量的事務。
5. 權變性：係指績效指標的建構須檢視內、外在環境的差異性，並隨著環境的變化作適當調整。
6. 有限性：為指標須有一定的範圍且集中在有限數量的指標上。
7. 全面性：指標的評估須涵蓋管理中所有面向。
8. 相關性：係指建構績效指標所使用的資訊須準確且能衡量出特定的需求與情境。
9. 可行性：係指績效指標能為組織中各級成員接受，並符合組織文化。
10. 策略觀點：指標必須要與組織當前及未來的重要發展策略相結合。

（三）非營利組織之績效評估指標

在績效評估之指標中，由許多許者針對各個不同之領域而設計了各種評估指標，例如：Delaney & Huselid（1996）指出績效評估指標包括1.認知的組織績效：產品或服務品質、新產品或服務的開發、吸引人才的能力、顧客滿意度、管理者與員工關係、員工間關係；Delaney & Doty（1996）資產報酬率、權益報酬率。然而，由於非營利組織缺乏利潤作為績效指標性，因此在資源是否善用、任務是否達成、決策是否正確，都較難有具體指標。正因如此，為避免浪費社會的資源，司徒達賢於1999 年針對非營利組織提出六個策略性績效指標。這六項指標分別為（引自黃馨嬌，2004）：

（一）使命達成度與社會接受度：好的非營利組織要被服務對象所需求，要被社

會整體所肯定。

（二）效率：非營利組織應善用組織中，或社會所交託給的資源，不應該有浪費虛耗的情況，也就是說必須監控成本與運作的效率。

（三）投入程度：成功的非營利組織，應該有充裕的財力資源與人力資源持續的投入，也就是捐款的人願意持續的捐款，職工與志工都願意為組織投入時間與精神。

（四）滿意度：服務的對象、財力與物力資源的運作，彼此都滿意。

（五）平衡度：被服務的對象、服務的對象、組織的活動、服務的價值及財力與物力資源的運作，五者間能維持一定的水準，不致造成發展瓶頸，也不會形成資源閒置，稱之為平衡度。

（六）轉換度：對某些非營利組織而言，還希望被服務的對象、服務的對象及財力與物力資源三者之間，有某種程度與形式的轉換，使得他們之間可以互相交流，透過交流而對組織有更高的凝聚力與向心力。

在本研究中，作者即嘗試透過系統模式，整理高雄市單親家園民國 95 年至 97 年服務方案之相關資料，除了了解接受委託的執行單位過去之服務績效，亦期待建立一套衡量績效之方式，以作為日後類似服務衡量之參考依據。

第三章　研究方法

第一節　研究設計

一、研究方法

本研究採用質量並行的研究方法。質性研究部分採用面對面訪談法，訪談法是質性研究的資料收集方法之一，此一方法即為研究者運用口語敘述的形式，針對特定對象收集與研究有關資料，以便對研究的對象或行動進行全面式的了解。本研究以入住在高雄市單親家園之家長以及該單位工作人員為訪談對象，資料蒐集工具為半結構式的訪談大綱，以一對一的方式進行住民生活狀況與需求的資料蒐集、以及工作人員對於該單位提供此項服務的看法。

量化研究部份則採用二手資料分析方法，資料蒐集工具為 95 年度至 97 年度高雄市單親家園服務績效報告書以及各項有關於單親家園之統計數據，包含 input、throughput、output、outcome、成本效益、成本效能……等。因為非營利組織以人為主要服務對象，處理的問題複雜且服務方式多元，其服務成果較難準確測量。一般而言，服務績效的評估都採用擴大的系統模式（或稱邏輯模式）來加以分析。擴大系統模式的績效評估內容如下：

1. 輸入（input）是指資源或原料，包括人力、物力與財力。
2. 運作過程（throughputs）是指轉換、生產或處置的過程。
3. 輸出（output）是指產出或完成的服務。
4. 成果（outcome）是指在服務對象的生活情境中，可測量到或改變的狀況；檢驗改變案主之服務結果。

二、研究對象

本研究對象共分為二：一為高雄市單親家園內的住民，採用 2009 年 2-4 月現住高雄市單親家園之名單，以立意抽樣的方式抽取 12 位住戶為訪談對象；二為單親家園的工作人員，邀請 2 位現職員工做深度訪談。

三、研究進度

1. 籌劃設計：契約生效日起至民國九十八年二月廿八日。
2. 編製訪談大綱：民國九十八年二月十五日至九十八年三月五日。
3. 訪員訓練及試訪：民國九十八年三月六日至九十八年三月十日。
4. 實地訪談：民國九十八年三月十一日至九十八年三月卅一日。
5. 資料分析：民國九十八年三月廿六日至九十八年四月十日。
6. 成效評估：民國九十八年四月六日至九十八年四月十五日。
7. 報告撰寫：民國九十八年四月十五日至九十八年四月廿五日。
8. 編印成果報告：民國九十八年四月廿六日至九十八年四月卅日。

表 3-1　研究計畫甘特圖

時間 工作項目	2 月	3 月	4 月
文獻探討	■■■		
編製訪談大綱	■■	■	
試訪		■■	
正式訪談		■■■■■■■	
資料分析		■	■■■
成效評估			■■■■
撰寫報告			■■■■■
成果報告			■■■

第二節　資料蒐集

至於資料蒐集的方法，採多元的方法。包括：

一、文獻分析法

系統地收集國內文獻，如期刊、論文、叢書、官方資料、網站，瞭解單親服務推展現況，透過資料彙整與分析，從當中有系統地歸納相關論點，以作為分析與深入訪談之基礎。

二、面對面訪談法

本研究實際受訪者資料來源是請單親家園的社工員提供受訪名單，於九十八年三月二十七日至九十八年四月十日期間，至高雄市四座單親家園(包括山明家園、翠華家園、親子家園、和平家園)進行工作人員與住民的深度訪談，訪談對象人數為兩名工作人員與十二名住民。受訪者資料整理如下：

表 3-2　受訪之工作人員資料彙整表

編號	職稱	基本資料
A1	社工員	➢ 工作年資：3 年 2 個月 ➢ 主要工作職掌： (1)翠華家園、和平家園個案管理與社工專業服務，建立個案檔案管理資料。 (2)單親家園成員三節聯誼活動辦理、辦理住戶協商會議、志工訓練、歲末聯歡活動辦理、單親家長成長活動等。
A2	社工員	➢ 工作年資：2 年 1 個月 ➢ 主要工作職掌： (1)山明家園、親子家園個案管理與社工專業服務，建立個案檔案管理資料。 (2)主辦各項家庭親子活動、單親家長電腦研習各項班次活動、各項社區資源的整合與聯結、辦理住戶協商會議、計畫與活動案的統籌辦理、執行與成果核銷治療與諮商個案及團體工作的執行等。

B2 受訪者因入住時間短，僅一周不到，對於單親家園的服務所知不多，目前也僅接受住屋與經濟補助的服務，故該受訪資料不列入分析。B1、B10、B11、B12 為山明家園住民，共計四位；B3、B4、B6 為翠華家園住民，共計三位；B5 為親子家園住民，共計一位；B7、B8、B9 為和平家園住民，共計三位。

表 3-3　受訪之家園住民資料彙整表

編號	入住家園	基本資料
B1	山明家園	➢ 年齡：45 歲 ➢ 單親原因：離婚 ➢ 入住時間：97 年 11 月 28 日
B2	山明家園	➢ 年齡：48 歲 ➢ 單親原因：未婚生子(13 年)，育有一女(國二) ➢ 入住時間：98 年 3 月 19 日
B3	翠華家園	➢ 年齡：39 歲 ➢ 單親原因：離婚(11-12 年)，育有兩子(國二、發展遲緩兒) ➢ 入住時間：97 年 1 月 24 日
B4	翠華家園	➢ 年齡：36 歲 ➢ 單親原因：離婚(6 年)，育有一女兩子 ➢ 入住時間：96 年 7 月 1 日
B5	親子家園	➢ 年齡：42 歲 ➢ 單親原因：離婚(6-7 年)，育有一女(國二)、一子(小五) ➢ 入住時間：97 年 2 月 23 日
B6	翠華家園	➢ 年齡：43 歲 ➢ 單親原因：離婚，育有兩女(小六、小四) ➢ 入住時間：97 年 2 月 22 日

表 3-3　受訪之家園住民資料彙整表(續)

編號	入住家園	基本資料
B7	和平家園	➢ 年齡：52 歲 ➢ 單親原因：先生外遇離婚(育有一女，國一，腦性麻痺) ➢ 入住時間：97 年 3 月 3 日
B8	和平家園	➢ 年齡： 40 歲 ➢ 單親原因：離婚（年)，目前無工作，有三個小孩，大兒子讀高中夜校、二女兒，小兒子 ➢ 入住時間：97 年 4 月 11 日
B9	和平家園	➢ 年齡：46 歲 ➢ 單親原因：與丈夫個性不合離婚（十年)，目前來單親家園住一年半，帶一名女兒，國二生 ➢ 入住時間：96 年 12 月 26 日
B10	山明家園	➢ 年齡：44 歲 ➢ 單親原因：訂婚但未結婚，現有工作，育有一女，小四 ➢ 入住時間：97 年 3 月 31 日
B11	山明家園	➢ 年齡：38 歲 ➢ 單親原因：離婚（1 年)。97 年 3 月離婚。現待業中，育有一男(小三)一女(小一) ➢ 入住時間：97 年 4 月 1 日
B12	山明家園	➢ 年齡：49 歲 ➢ 單親原因：未婚生子 ➢ 入住時間：96 年 12 月 1 日

表 3-4　家園分類與住民編號對照表

家園分類	受訪住民編號	人數
山明家園	B1、B10、B11、B12	四位
翠華家園	B3、B4、B6	三位
親子家園	B5	一位
和平家園	B7、B8、B9	三位

第四章　研究發現

本章主要是依據訪談及二手資料所蒐集的內容，以統計分析及質化的方法進行整理。分析的結果分別說明如下：

第一節　服務方案的績效評估

一、輸入(input)

1.人力：

本研究委託單位置三名專職工作人員，為社工員兩名、行政人員一名於高雄市單親家園。高雄市單親家園直屬財團法人聖功社會福利慈善基金會董事會監督，設置一名執行長、一名副執行長、一名主任，負責內部督導工作；在外部督導體系中，外聘兩名督導。另依個案需求，聘請擅長於弱勢家庭及特殊境遇家庭子女之心理治療師與團體領導者，提供心理輔導與團體治療課程。

2.物力：

包含機構的設施、設備、募捐物資等，分列如下：

(1) 設施：

山明家園 23 戶、翠華家園 15 戶、親子家園 12 戶、和平家園 15 戶，每家戶中備有基本設備，包含：客廳沙發座椅、冰箱、餐桌椅、餐櫃、床組、衣櫃、書桌椅、廚具、熱水器、照明燈具、窗簾等。

(2) 設備：

電腦三台、印表機一台、事務機一台、影印機一台、冰箱一台、傳真機一台、音響設備 DVD 一組、辦公桌椅四組、會議桌六張、會議椅三十張、諮詢台一張、事務櫃四組、旋轉式圖書櫃一座、冷氣

機五台等。

(3) 募捐物資：

每年會有企業部門、第三部門、非正式部門捐贈物資，如：合德慈善會、中天寶殿、中鋼等單位捐贈白米、沙拉油、書籍、衣物等，或是一般民眾也會捐贈一些二手物資，如：衣物、玩具、日用品等。

3.財力：

高雄市單親家園各項經費由高雄市政府公務預算(含公益彩券盈餘基金)(表 4-1)支付，支用經費項目如下：

A. 其他場所水電費：單親家園空屋水電費

B. 一般房屋修護費：單親家園房屋保養維護費

C. 什項設備修護費：單親家園房屋及相關業務用品維護費

D. 一般房屋保險費：單親家園地震火險費

E. 公證費：單親家園租賃公證費

F. 委辦費：委託民間團體經營單親家園業務

G. 物品：單親家園內部及單親業務所需消耗品購置費用

H. 一般房屋租金:向都發局租用國宅做為單親家園等租金及押金

I. 分擔大樓管理費：單親家園空屋管理費

由表 4-1 顯示，高雄市政府的公務經費有逐年增加的趨勢，而歲入租金卻逐年減少。除公務預算與歲入租金外，單親家園的經費來源上有受委託單位自籌之經費。高雄市政府社會局委託財團法人聖功社會福利慈善基金會經營，委辦經費為一百六十萬受委託單用支用，支用經費項目含：人事費、行政及維護費及活動費等。由受委託機構之 95 至 97 年度經費來源來看(表 4-1)，於 97 年度較前兩年機構增加些許自籌經費，計 29,028 元；經費支出預算的部分(表 4-2)，於九十七年度機構將人事費降低、提高業務費、設備維修費、活動方案費。

表 4-1　95 年度至 97 年度高雄市單親家園經費來源表

項目	95 年度	96 年度	97 年度
1.高雄市政府公務經費	4,401,029	5,839,024	6,880,908
2.高雄市政府歲入租金	2,218,612	1,809,944	1,872,638
3.受委託單位自籌經費	470,972	470,972	500,000

表 4-2　95 年度至 97 年度高雄市單親家園受委託單位經費支出預算表

項目	95 年度	96 年度	97 年度
人事費	1,447,572	1,447,572	1,288,632
業務費	335,000	335,000	340,000
設備維護費	50,000	50,000	90,000
方案活動費	238,400	238,400	350,000
總計	2,070,972	2,070,972	2,100,000

二、運作過程(process)

高雄市政府社會局委託財團法人聖功社會福利慈善基金會經營高雄市單親家園，受委託單位依據契約須提供以下福利服務項目：

(1) 結合社會資源，提供住民經濟、生理、心理、子女教養、就業、生涯規劃等家庭支持性服務及課業輔導等，並依住戶須要於期限內辦理續住、離園相關事宜。

A. 定期召開住戶協商會議與研習、講座等聯誼活動，每年至少應辦理一次住戶協商會議、三次家園節慶聯誼、兩期子女課業輔導(含寒暑假)及 10 小時以上的福利活動等。

B. 每月應定期訪視關懷住戶，了解其生活狀況俾利管理，每戶每月至少應家訪或面訪乙次或電訪乙次。

C. 針對離園後單親家園家庭提供至少三個月之追蹤輔導訪視。

D. 定期於每月五日前提送管理、資源結盟及個案輔導報表。

(2) 單親家園行政庶務處理：

A. 受理申請進住(含社工員訪視評估)，單親家園年進住率應維持80%。

B. 協助簽訂租賃契約書及公證。

C. 單親家園住戶基本及輔導資料建檔。

D. 轉發租金、管理費、水電及瓦斯費繳費通知暨催繳作業，委託經營單位應控管缺繳租金住戶並定期每季陳報。

E. 執行「高雄市政府社會局單親家園租用及輔導要點」規定事項。

F. 協助內部非消耗器材及設備財產電腦登錄建檔，並配合不定期財產查核作業。

G. 召開各項會議之行政作業。

H. 建築物及設備之管理修繕。

受委託單位以機構親洽或電話/面談諮詢(含家訪、電訪、面談等方式)向服務對象提供各項服務，包含上述所列，其服務流程如下圖：

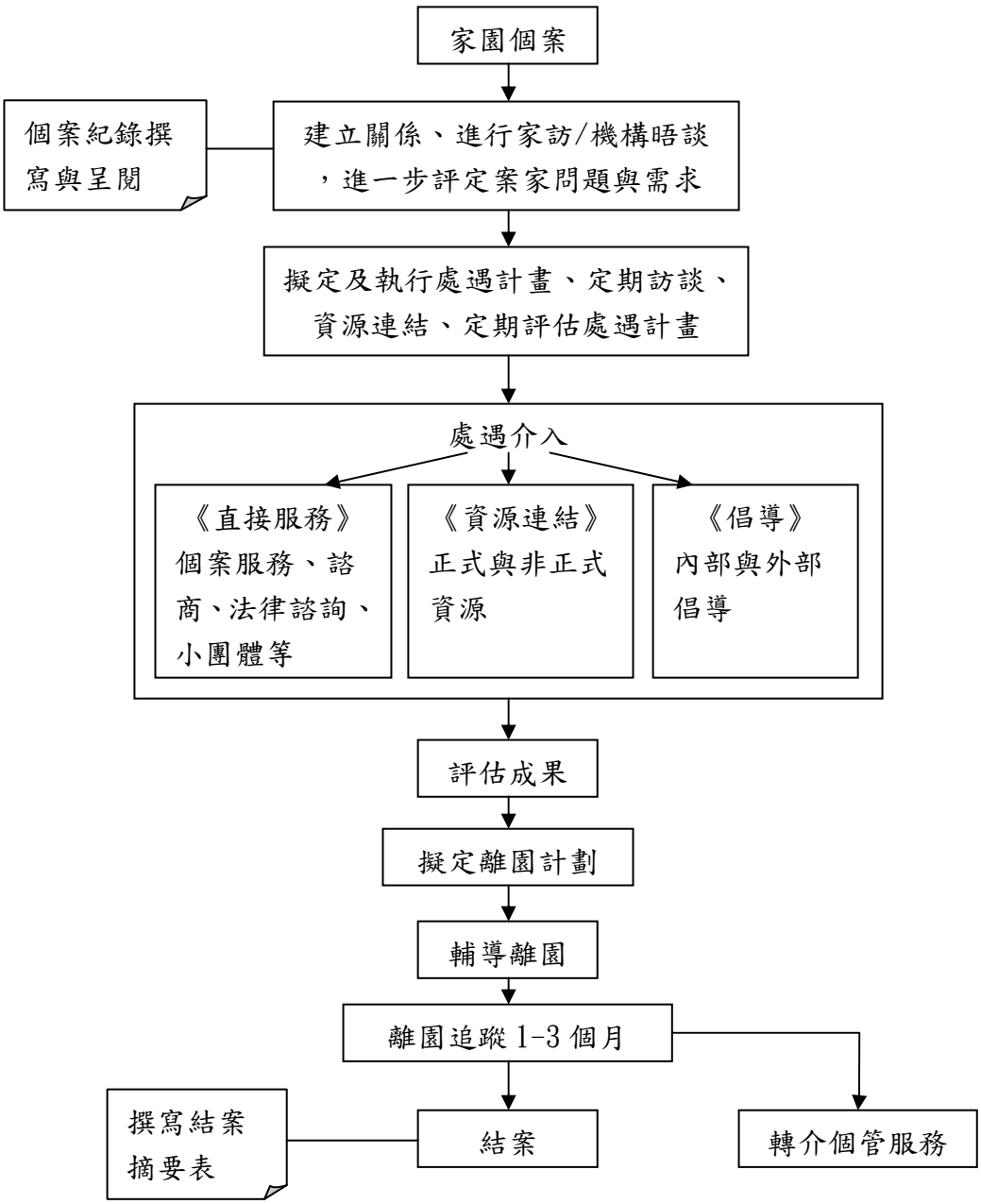


圖 4-1　單親家園個案服務流程圖

以受委託機構 97 年服務績效報告書中的資料為例，本研究者整理其過去一年實際提供服務的內容：

A.　以機構親洽或家庭訪視的方式提供以下服務項目，分為：福利諮詢、居住協助、經濟協助、子女教養、情緒輔導、就業輔導、醫療服務、轉介服務、追蹤輔導、住戶公證、節慶聯誼、其它。

B. 單親家園提供的方案服務內容：住戶協商會議兩場、研習(單親家長「E 世代」電腦訓練)、團體活動(單親家長及子女戲劇治療工作坊)、節慶活動三場(母親節活動、萬聖節活動、歲末聯歡活動)、子女寒暑假課業輔導兩期(單親家庭子女生態教學之旅、單親子女生活成長營)。

C. 住屋設備修繕與管理。

D. 住戶進住、續約公證事宜。

E. 社會資源連結與轉介。

三、輸出(output)

1.服務方式輸出：

服務提供方式主要分為兩種，分別是機構親洽及電話諮詢，前者是指單親家園工作人員主動以電訪或家訪的方式聯絡服務對象，後者是指服務對象主動向機構諮詢各項服務。將其服務方式統計數整理如下表：

表 4-3　95 至 97 年度服務方式分析月平均次數表

次數 項目	95 年度(平均/月)	96 年度(平均/月)	97 年度(平均/月)
機構親洽	82 次	71 次	65 次
電話/面談諮詢	154 次	89 次	61 次
合計	**236 次**	**160 次**	**126 次**

由表 4-3 統計數字發現，月平均服務次數呈逐年減少之趨，在總服務人次上仍較前年減少。

2.服務內容輸出：

高雄市單親家園所提供的服務大致可分為以下 12 類：福利諮詢、居住協助、經濟協助、子女教養、情緒輔導、就業輔導、醫療服務、轉介服務、追蹤輔導、住戶公證、節慶聯誼、其它。將其 95 至 97 年度的各項服務輸出統計次數資料整理如下(表 4-4)，並說明各服務項目分類內涵(表 4-5)。

表 4-4　95 至 97 年度各項服務內容輸出次數表

次數(百分比) 項目	95 年度	96 年度	97 年度	合計
福利諮詢	600(23%)	186(7%)	117(5%)	903(12%)
居住協助	**1,358(52%)**	**871(35%)**	**513(24%)**	**2,742(37%)**
經濟協助	63(2%)	68(3%)	69(3%)	200(3%)
子女教養	35(1%)	35(1%)	18(1%)	88(1%)
情緒輔導	63(2%)	55(2%)	71(3%)	189(3%)
就業輔導	74(3%)	44(2%)	45(2%)	163(2%)
醫療服務	11(0%)	6(0%)	3(0%)	20(0%)
轉介服務	11(0%)	22(1%)	6(0%)	39(1%)
追蹤輔導	140(5%)	48(2%)	68(3%)	256(3%)
住戶公證	無統計數	42(2%)	44(2%)	86(1%)
節慶聯誼	263(10%)	350(14%)	288(13%)	901(12%)
其他	**13(0%)**	**790(31%)**	**940(43%)**	**1,743(24%)**
合計	2,631	2,517	2,182	7,330

由表 4-4 發現，單親家園的服務輸出統計量是逐年減少的，在服務內容以「居住協助」次數最多，「其它」次之。

表 4-5　項目分類整理

項目	說明
福利諮詢	提供個案各項福利資訊諮詢，如：住宅優惠政策、社會保姆系統、各項經濟補助等。
居住協助	個案申請與入住家園的各項相關事項協助，如：協助申請入住資料、介紹家園與居住環境等。
經濟協助	協助申請各項經濟補助。
子女教養	協助入住家園之個案與其子女間的親子問題，以及辦理親子活動。
情緒輔導	協助個案個人情緒或人際關係問題的疏通。
就業輔導	提供就業問題的諮詢與服務。
醫療服務	協助個案了解醫療服務資訊、帶個案就醫等。
轉介服務	將個案轉介至其他機構。
追蹤輔導	針對離園後的個案，追蹤輔導三個月。
住戶公證	協助入住家園個案辦理住戶公證
節慶聯誼	辦理三節活動。
其他	不在上述項目內的服務皆列於此，如：托育服務、入住個案生活狀況協助、法律諮詢、住宅維修等。

3. 方案活動輸出：

回顧過去三年的方案活動執行狀況，單親家園每年都會提供不同形式的方案活動來服務住民，整理如下：

表 4-6　95 至 97 年度方案活動輸出次數表

項目分類	95 年	96 年	97 年
住戶協商會議	家園住戶共 58 戶，出席人數 40 人，達成率約 69%。	家園住戶共有 52 戶，出席人數 27 人，達成率 52%。	預計 70 人參與，出席人數 36 人，達成率約佔五成。
	家園住戶共 49 戶，出席人數 24 人，達成率約 49%。	包括小孩出席人數約 50 人。	預計參與人數 70 人，出席率達 70%。

表 4-6　95 至 97 年度方案活動輸出次數表(續)

項目分類	95 年	96 年	97 年
團體	單親家庭兒童藝術團體治療：共提供服務 36 人次。	單親家長自我成長團體：實報名人數 6 名，達成率 40%。	單親家長及子女戲劇治療工作坊：實報名人數 12 人，達成率約 90%以上。
研習		(初)(進)單親家長資訊教育訓練：全程上課的人數達 19 人，達成率達 76%。	單親家長「E 世代」電腦訓練：出席人數達 75 人，達成率 100%。
節慶活動	母親節活動：95 人參與，達成率 100%，滿意度 71%。	母親節活動：72 人參與，達成率 73%。	母親節活動出席率達 90%。
	中秋節活動：76 人參與，達成率 90%以上，滿意度 85%。	中秋節活動：實到者 66 人，出席率達 76%。	萬聖節活動：出席人數 70 人，達成率 86%。
	歲末活動：57 人參與，達成率 70%以上，滿意度 71%。	歲末聯歡活動：預計 100 人，出席率達 80%。	歲末聯歡活動：預計 100 人參加，出席率達 80%。
寒暑假子女輔導活動		單親子女知性生活成長營：出席人數為 86 人，達成率 100%。	單親子女生活成長營：出席人數 45 人，達成率 100%。
			單親家庭子女生態教學之旅：出席人數 39 人，達成率 78%。
十小時以上的福利活動	夜間駐站服務	跳蚤市場： 在南區山明家園舉辦，出席的住戶只有 5-6 人。 在北區翠華家園，因含有其他社區民眾，因此參加的人數約 12-15 人。	夜間駐站服務：每月第一、三週的星期三晚上 7 點至 9 點於翠華社區提供夜間諮詢，每次約有 1-2 人前往詢問。
		夜間駐站服務：每月第一、三週的星期三晚上 7 點至 9 點於翠華社區提供夜間諮詢，每次約有 1-2 人前往詢問。	

將 95 年度各項方案服務人數加總起來，約為 334 人次；96 年度約為 463 人次；97 年度約為 460 人次。(說明：因受委託機構提供的部份服務人數資料並非實際數字，例如 96 年北區翠華家園的跳蚤市場活動，約為 12-15 人參加，本研

究以 15 人計算；夜間駐站服務以一年十二個月，一個月兩次，每次約 1-2 人，故以十二乘以二再乘以一點五等於三十六計算等，故上述總人數為大約值)

4.單親家園住戶數與人次(含小孩)統計：

四座單親家園總戶數為 65 戶，分別為山明家園 23 戶、翠華家園 31 戶、和平家園 15 戶、親子家園 12 戶，針對 95-97 年住戶數資料與四座家園的入住率統計圖表如下：

表 4-7　單親家園 95-97 年入住人次統計表

年 項目	95 年度	96 年度	97 年度
年總人數(含小孩)	2,150(人次)	1,806(人次)	1,803(人次)
平均(月)服務量	179(人)	151(人)	150(人)

表 4-8　單親家園 95-97 年入住人數月統計表

	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	總計
95 年	196	198	193	192	179	177	181	170	173	160	165	166	2150(人次)
96 年	163	155	155	154	144	163	161	146	142	146	135	142	1806(人次)
97 年	147	145	154	166	176	171	157	155	159	132	126	115	1803(人次)

表 4-9　95 年單親家園住戶數遷入、遷出、現住數統計表

單親家園	新進戶	遷出戶	現住數	入住率
1 月	3	0	62	95.40%
2 月	1	1	62	95.40%
3 月	1	3	60	92.30%
4 月	0	1	59	90.80%
5 月	1	4	56	86.20%
6 月	0	1	55	84.60%
7 月	1	1	55	84.60%
8 月	1	4	52	80.00%
9 月	4	3	53	81.50%
10 月	1	4	50	76.90%
11 月	3	1	52	80.00%
12 月	4	3	53	81.50%
總量	20	26	669	85.80%
平均/月	1.7	2.2	55.75	85.77%

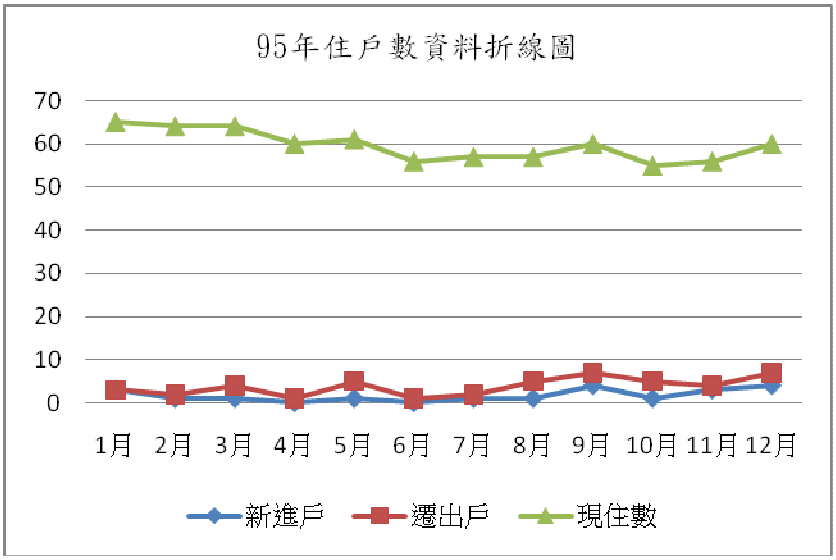


圖 4-2　95 年單親家園住戶數折線圖

表 4-10　96 年單親家園住戶數遷入、遷出、現住數統計表

單親家園	新進戶	遷出戶	現住數	入住率
1 月	3	3	53	81.50%
2 月	0	3	50	76.90%
3 月	1	0	51	78.50%
4 月	2	2	51	78.50%
5 月	0	3	48	73.80%
6 月	4	2	50	76.90%
7 月	3	2	51	78.50%
8 月	3	7	47	72.30%
9 月	2	4	45	69.20%
10 月	7	3	49	75.40%
11 月	2	4	47	72.30%
12 月	3	1	49	75.40%
總量	30	34	591	75.80%
平均/月	2.5	2.8	49.25	75.77%

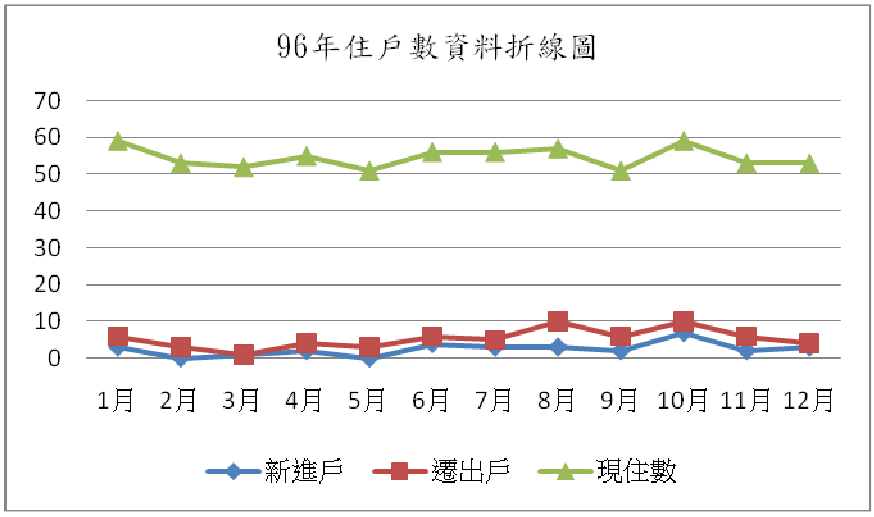


圖 4-3　96 年單親家園住戶數折線圖

表 4-11　97 年單親家園住戶數遷入、遷出、現住數統計表

單親家園	新進戶	遷出戶	現住數	入住率
1 月	5	3	51	78.50%
2 月	3	3	51	78.50%
3 月	5	1	55	84.60%
4 月	3	0	58	89.20%
5 月	3	0	61	93.80%
6 月	0	2	59	90.80%
7 月	0	5	54	83.10%
8 月	1	1	54	83.10%
9 月	2	1	55	84.60%
10 月	0	10	45	69.20%
11 月	2	7	40	61.50%
12 月	1	3	38	58.50%
總量	25	36	621	79.60%
平均/月	2.1	3	51.75	79.62%

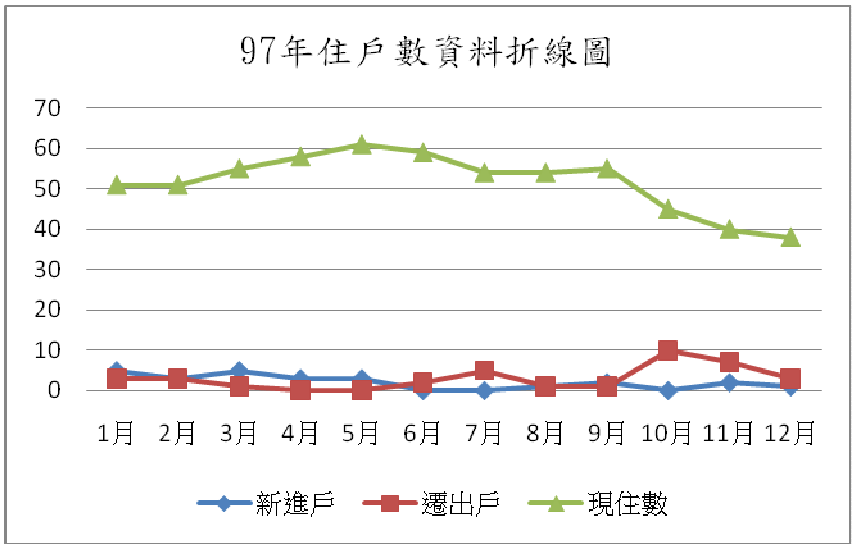


圖 4-4　97 年單親家園住戶數折線圖

以下針對四座家園的入住率做比較：

由 95 年的統計數據來看，四座家園的入住率有所差異，翠華家園的入住率平均皆達九成以上，親子家園、山明家園入住率亦達八成以上，唯和平家園的入住率普遍偏低，僅達七成上下。

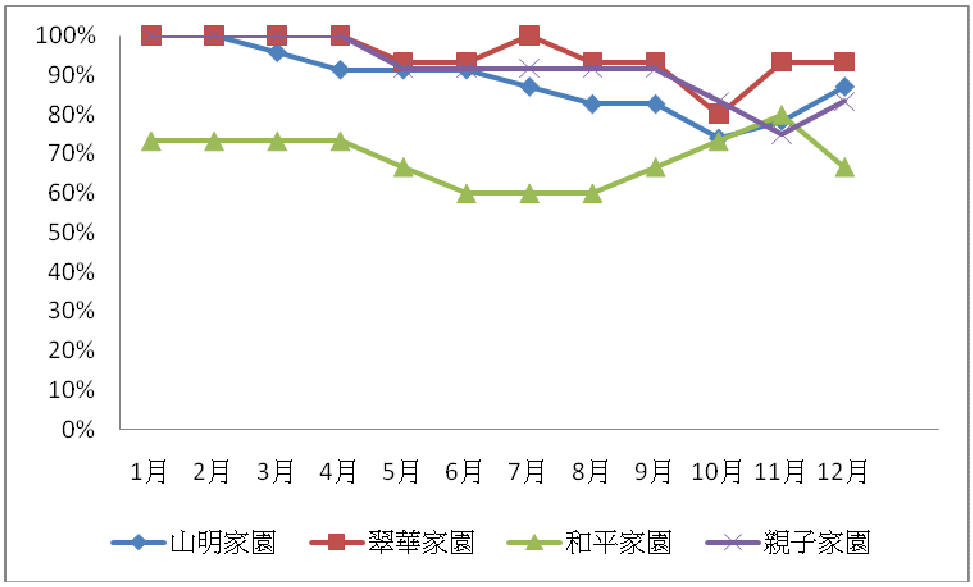


圖 4-5　95 年四座家園入住率折線圖

由 96 年的統計數據來看，四座家園的入住率仍有所差異，翠華家園的入住率平均皆達九成以上，親子家園、山明家園的入住率較去年低，而和平家園的入住率仍普遍偏低。

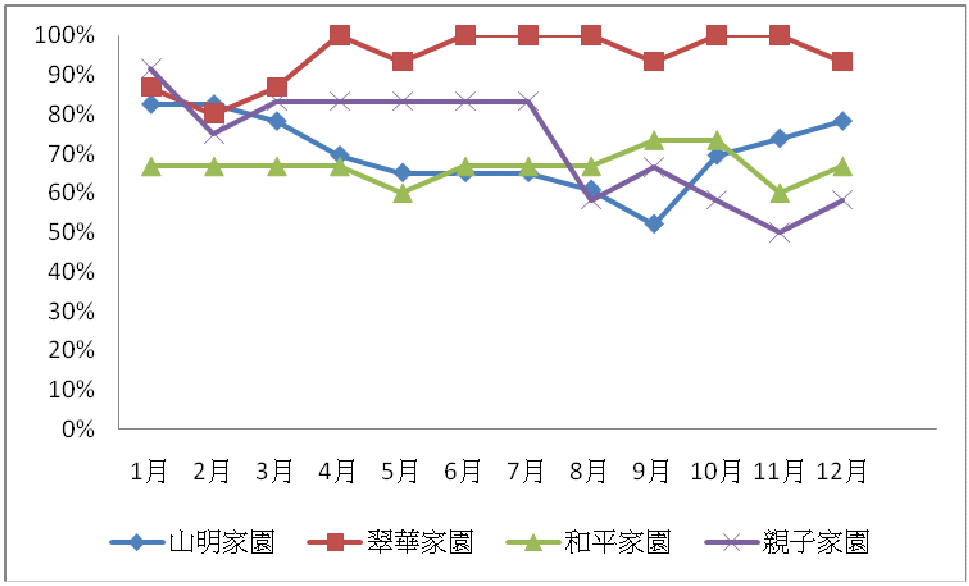


圖 4-6　96 年四座家園入住率折線圖

由 97 年的統計數據來看，四座家園的入住率仍有所差異，但值得注意的是，四座單親家園的入住率在後半年中皆有下滑的趨勢，而翠華家園的入住率仍是最高，和平家園的入住率仍偏低。

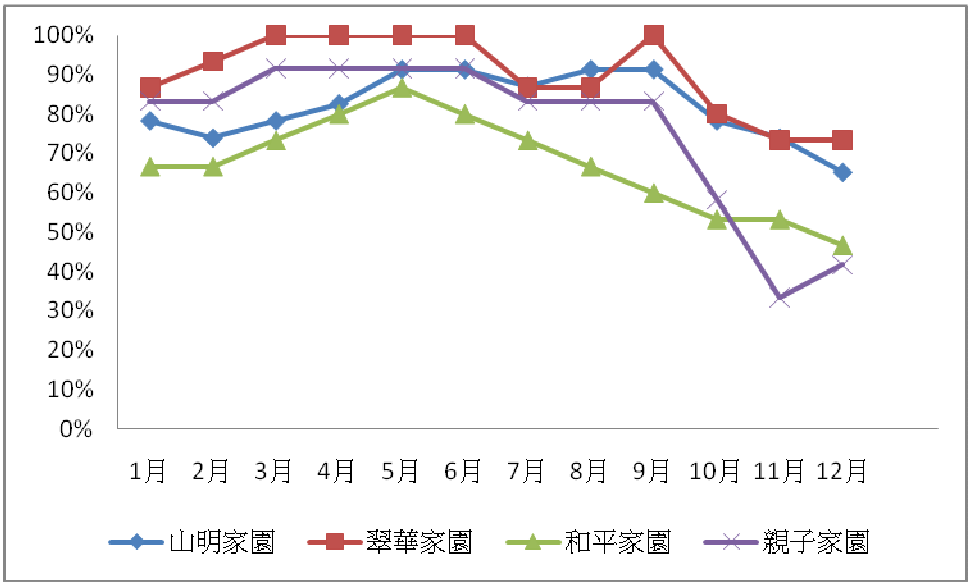


圖 4-7　97 年四座家園入住率折線圖

以下針對各家園三年的入住率做比較：

(1)山明家園 95-97 年入住率比較

單親家園的入住率可能會因兩年居住年限而有入住率一年較高而一年較低的變化，但詳細原因並無法由三年的數據得知，需待觀察。

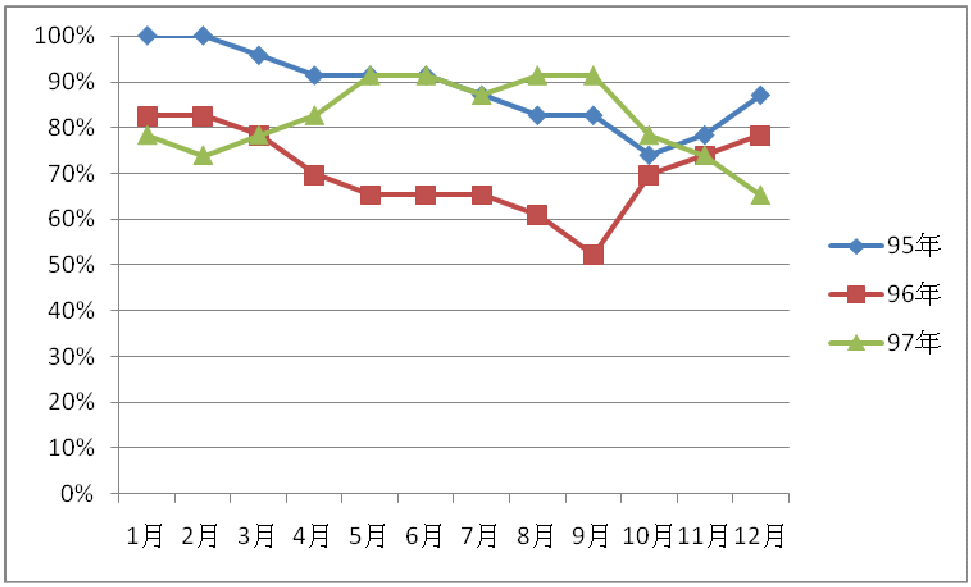


圖 4-8　山明家園 95-97 年入住率比較折線圖

(2) 翠華家園 95-97 年入住率比較

翠華家園的入住率普偏在八成以上，值得注意的是在九十七年九月後，入住率下滑。根據單親單園的社工員了解，可能是大社會的經濟不景氣、物價上漲等因素，而單親家園的租金仍維持在三千五至四千五左右，使得單親家長在經濟壓力變重的情況下，會考慮去尋找較便宜的租屋。雖然單親家園的居住品質比較好，但單親家長在以經濟因素為最大考量的情況下做選擇，使單親家園的詢問率與入住率降低。

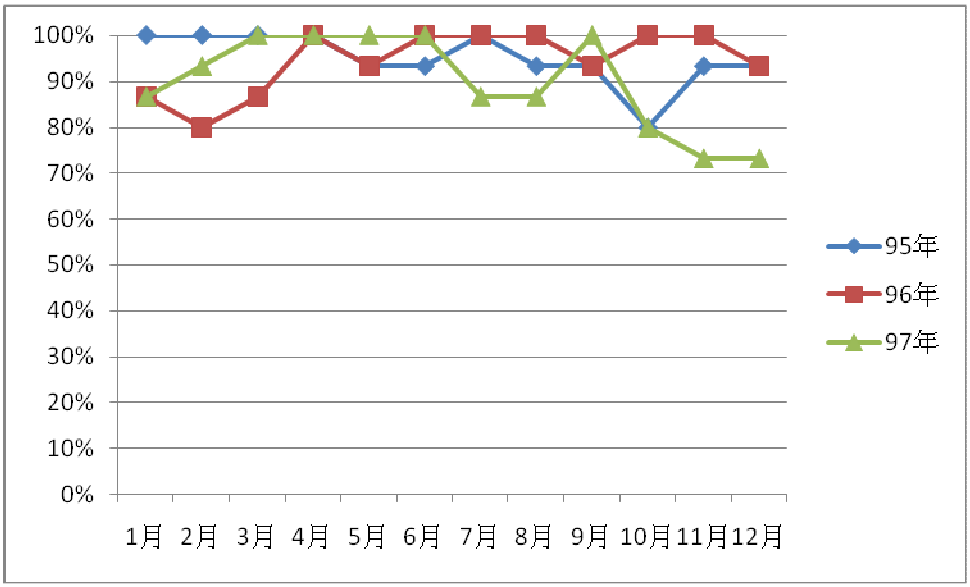


圖 4-9　翠華家園 95-97 年入住率比較折線圖

(3) 和平家園 95-97 年入住率比較

和平家園連續三年的入住率皆約七成上下，在 97 年度還掉至六成以下，由單親家園的工作人員了解和平家園的入住率偏低的主要原因為：地處偏遠、費用較高。和平家園位於楠梓區德祥路，對多數民眾而言，該地點偏遠且生活機能較差，目前會入住和平家園的住戶多因工作地點或生活動線靠近楠梓區而選擇入住。

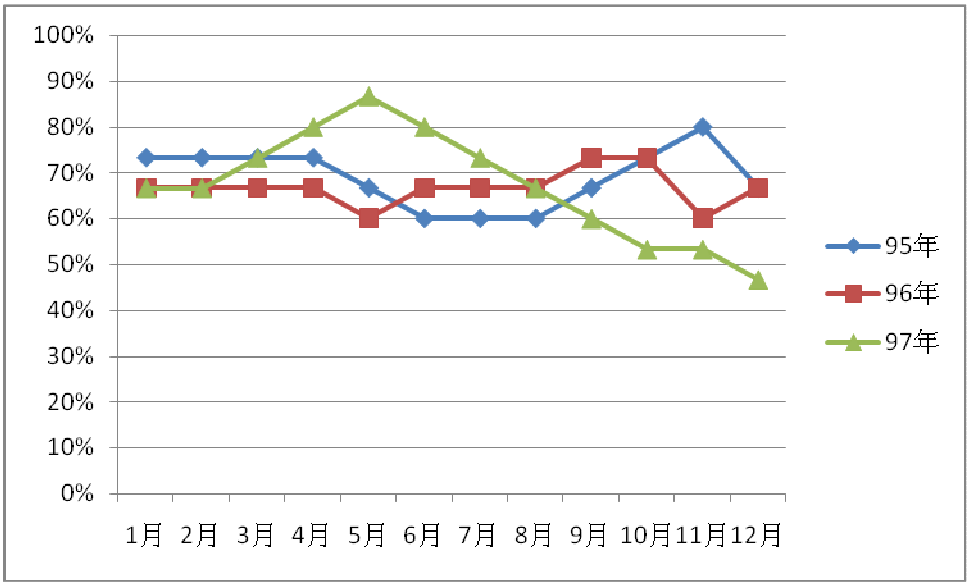


圖 4-10　和平家園 95-97 年入住率比較折線圖

(4) 親子家園 95-97 年入住率比較

親子家園在 97 年 10 月以後的入住率掉至四成以下，值得注意其影響因素。

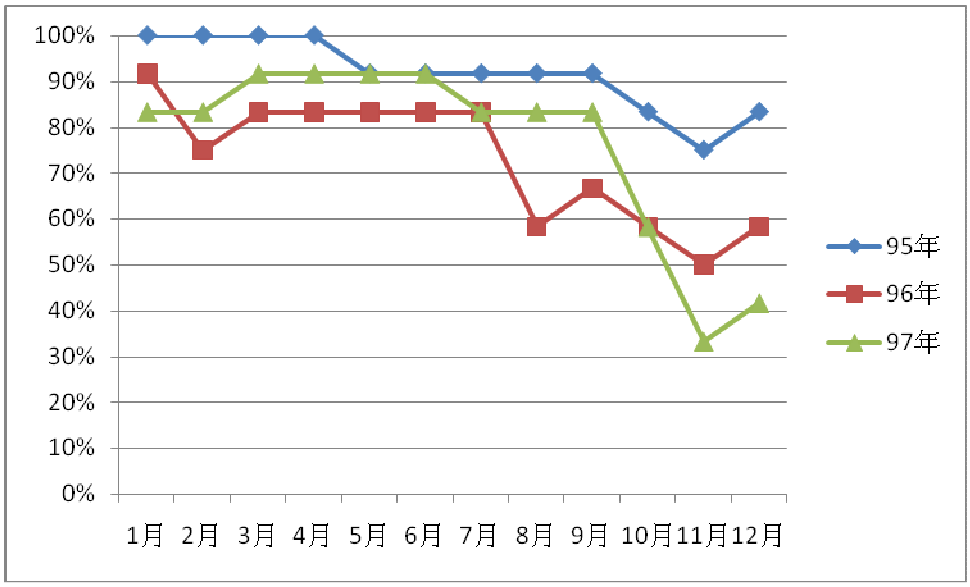


圖 4-11　和平家園 95-97 年入住率比較折線圖

5. 社會資源連結與轉介：

因個案在申請入住與入住時間常需較多經濟方面的協助，經家園社工員評估若需經濟協助，社工員轉介適當社會福利機構提供相關補助。另外，家園也會不定期接受社會各界捐贈物資，並秉持公正、平等原則，依捐贈人之期待發放物資給有需要之住戶。將家園的社會資源連結依「經濟補助」與「捐贈物資」兩類整理成表 4-12。

表 4-12　社會資源連結統計表

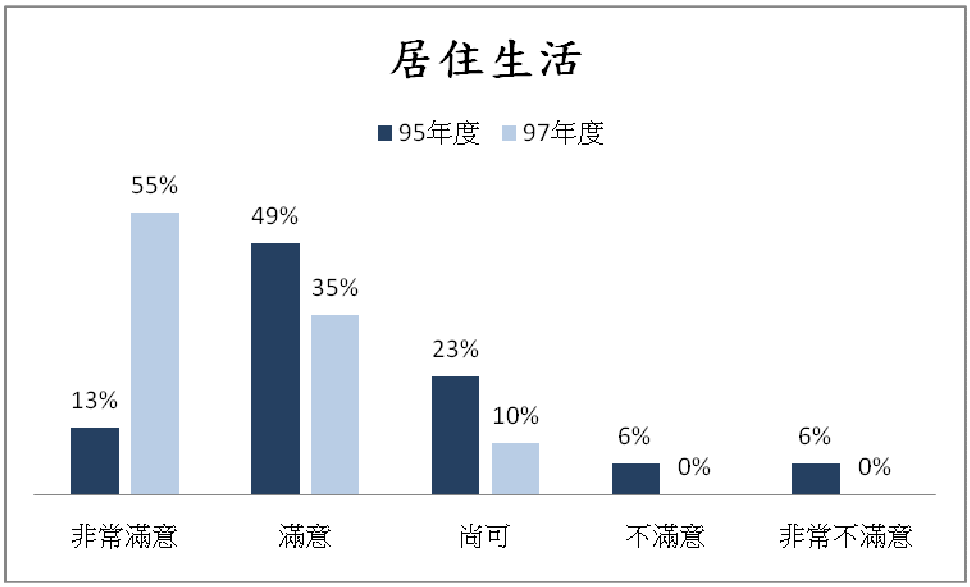
	95 年度	96 年度	97 年度
經濟補助		351,000	318,500
捐贈物資折合現金		約 107,945	約 155,330
總計	約 621,280	約 458,945	約 473,830

四、成果(outcome)

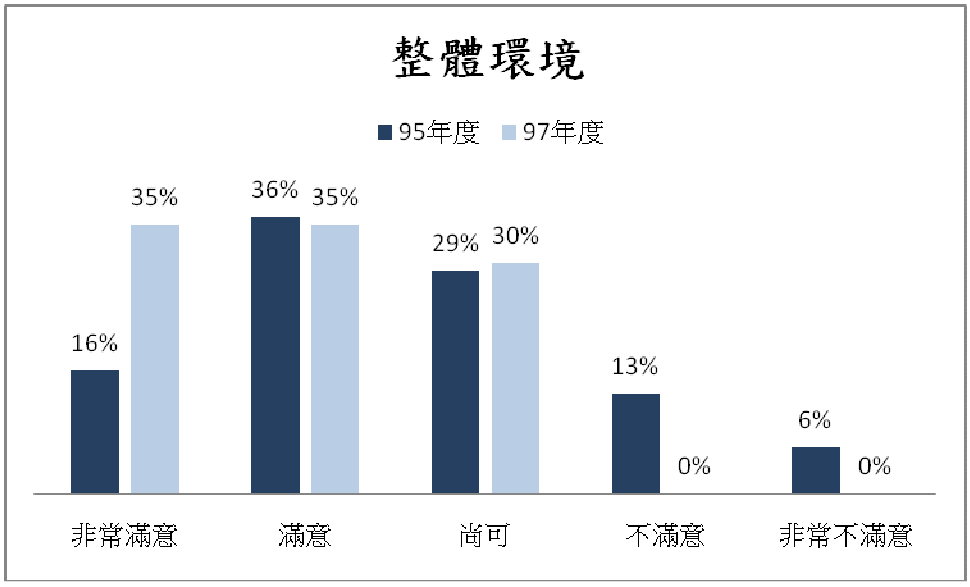
1. 住民對單親家園管理與履約能力服務評估：

採 95 與 97 年度績效報告之管理與履約能力服務評估，因 96 年度績效報告並沒有做此滿意度分析，故無法在此納入比較。分析項目含七項，分別為：對居住生活、對整體環境、對所提供的服務、對所舉辦的各項活動、對工作人員的態度、對社工員家訪或服務、對社工員協助解決問題的能力。

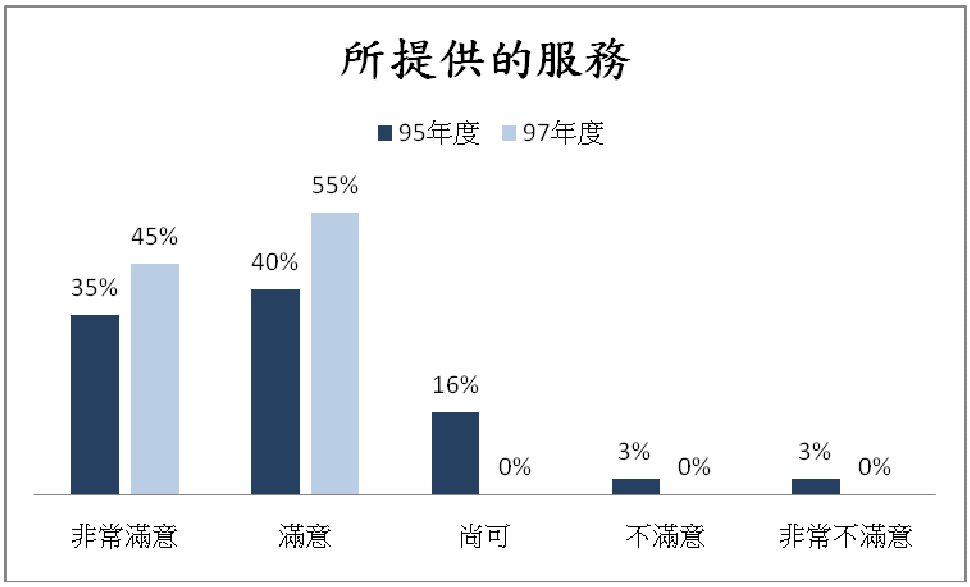
(1) 對**居住生活**滿意度分析



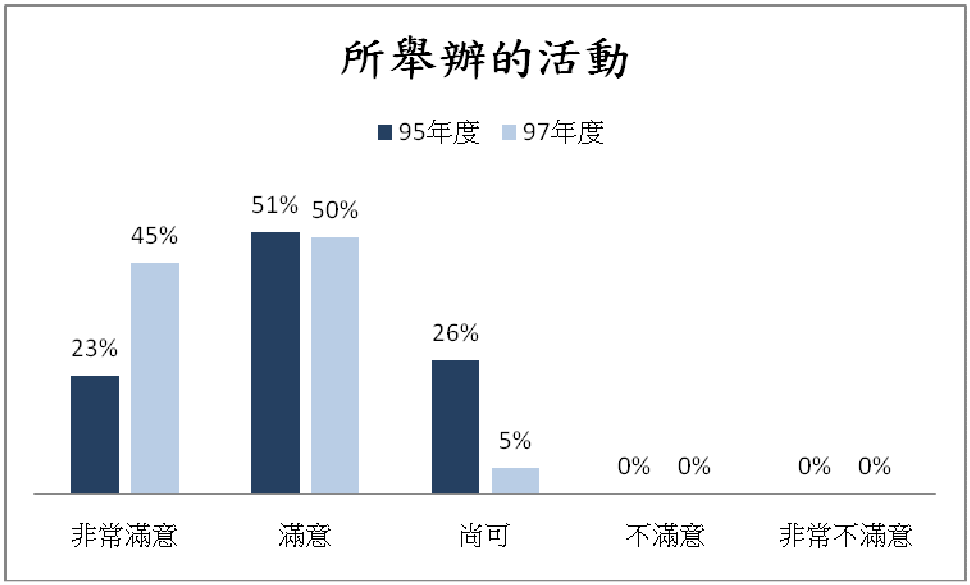
(2)對**整體環境**滿意度分析



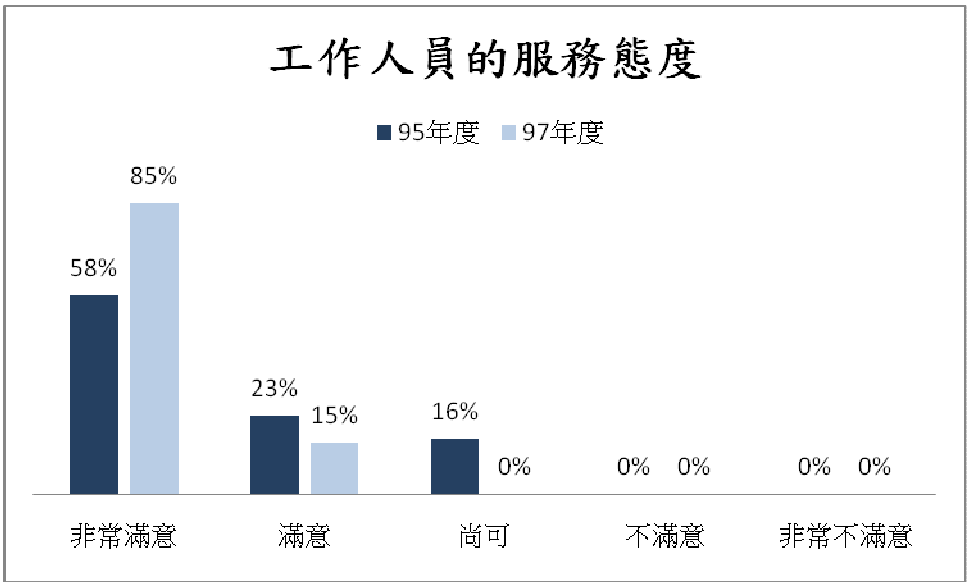
(3)對**所提供的服務**滿意度分析



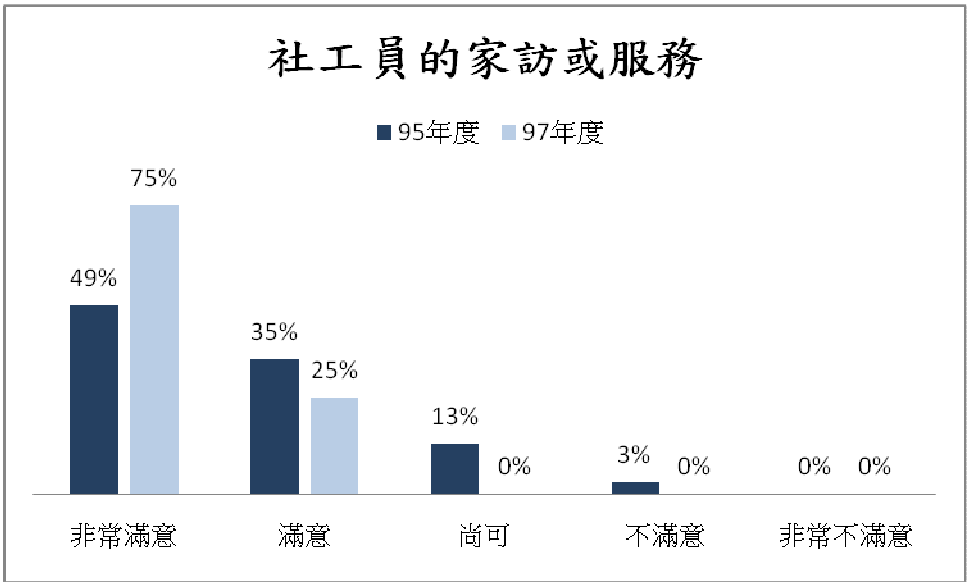
(4)對**所舉辦的活動**滿意度分析



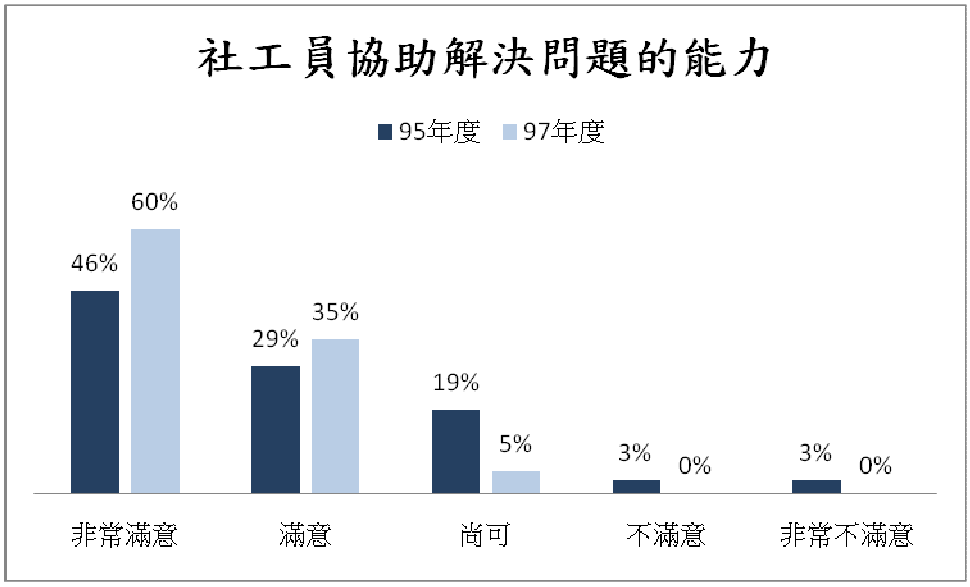
(5)對**工作人員的服務態度**滿意度分析



(6)對**社工員的家訪或服務**滿意度分析



(7)對**社工員協助解決問題的能力**滿意度分析



2.方案服務效益分析：

家園 94 至 96 年的績效報告中，皆未呈現各項方案活動成果的滿意度，唯 97 年 1 月至 10 月期間辦理的活動有顯示服務使用者之滿意度，故本研究僅就該年度進行整理。

表 4-13　97 年度方案服務效益分析一覽表

執行日期	方案活動名稱	參與人數	達成率	滿意度	評估
97.3.29	住戶協商會議	24	約 50%	未調查	住戶多半需工作及掃墓，導致出席率不高。
97.4.12	單親家庭子女生態教學之旅	39 人	78%	85%	活動出席率不錯，且小朋友普遍反應佳，顯見大部份人對自然環境及生態持相當高的熱忱與興趣。
97.5-8 月	單親家長「E 世代」電腦訓練	75 人	100%	90%	學員普遍反應極好，皆認為此課程對個人生活及能力有所助益，大部分學員也認同講師的教導方式，期待家園能持續辦理，協助更多單親家長受惠。

表 4-13　97 年度方案服務效益分析一覽表(續)

執行日期	方案活動名稱	參與人數	達成率	滿意度	評估
97.5.4	母親節活動	未統計	90%	71%	參與人員滿意度尚可，顯示家園仍有改善空間。主要是經費有限，多運用免費資源，有時會受限環境與物資的不足。
97.8.30-31	單親子女生活成長營	45人	100%	89%	此活動在小琉球舉行，對參與人員而言產生極大的好奇與樂趣，普遍反應極佳。
97.7-9 月	單親家長及子女戲劇治療工作坊	12人	約90%	90%以上	第一次舉辦戲劇治療團體，動靜皆宜的課程符合成員的需求。
97.10.26	萬聖節活動	70人	86%	90%以上	第一次舉辦此活動，小朋友的融入與喜愛說明了對此活動接受程度，同時家長也能感受到工作人員的用心。

3.單親家園的離園統計分析

家園之單親家長能穩定的就業，經濟壓力得到紓解，並在離園時有足夠的能力購屋或找到適合的租屋為高雄市單親家園的服務目標之一，故將單親家園個案離園原因的統計分析做為成果指標之一。個案離園的原因主要分為「期滿離園」與「自願離園」兩大類，更細分為表 4-14 的項目：包括租賃期滿離園、搬回娘家居住、自行購屋、找到適合租屋、其它(包含不付租金遭法院強制執行、無法適應家園生活等)。

表 4-14　95、96、97 年度單親家園個案離園原因的統計分析表

項目＼年	95 年度	96 年度	97 年度	合計
租賃期滿離園(戶)	13(45%)	19(54%)	12(34%)	44(44%)
搬回娘家居住(戶)	4(14%)	3(9%)	10(29%)	17(17%)
自行購屋(戶)	4(14%)	4(11%)	5(14%)	13(13%)
找到適合租屋(戶)	3(10%)	5(14%)	4(11%)	12(12%)
其他(戶)	5(17%)	4(11%)	4(11%)	13(13%)
合計	29	35	35	99

由上面數據可知，住民離園的原因多為「期滿離園」，次要原因為「搬回娘家居住」。

五、成本—效率評估(cost-efficiency)

成本—效率評估主要檢視單親家園所提供服務之單位成本，在此稱之為輸出單位成本。首先，將「服務內容輸出次數」為輸出單位，計算方式為「總輸入預算」除以「總輸出單位」：

(1)總輸入預算：高雄市單親家園受委託單位年度經費總預算。

(2)總輸出單位：高雄市單親家園之受委託單位所提供的十二類服務內容輸出總次數，包括：福利諮詢、居住協助、經濟協助、子女教養、情緒輔導、就業輔導、醫療服務、轉介服務、追蹤輔導、住戶公證、節慶聯誼、其它之十二項的年度總服務單位。

表 4-15　95-97 年服務內容輸出單位成本

	95 年	96 年	97 年
總輸入預算	2,070,972	2,070,972	2,100,000
總輸出單位(次)	2,631	2,517	2,182
輸出單位成本	787.14	822.79	962.42

第二，將「方案活動輸出次數」為輸出單位，計算方式為「總輸入預算」除以「總輸出單位」：

(1)總輸入預算：高雄市單親家園受委託單位方案活動經費總預算。

(2)總輸出單位：每年度方案活動輸出總次數。

表 4-16　95-97 年方案活動輸出單位成本

	95 年	96 年	97 年
總輸入預算	238,400	238,400	350,000
總輸出單位(次)	334	463	460
輸出單位成本	713.77	514.90	760.87

第三，將「入住次數」為輸出單位，計算方式為「總輸入預算」除以「總輸出單位」：

(1)總輸入預算：高雄市政府公務經費總預算(已扣除歲入租金)。

(2)總輸出單位：每年度單親家園入住總次數。

表 4-17　95-97 年入住次數輸出單位成本

	95 年	96 年	97 年
總輸入預算	2,182,417	4,029,080	5,008,270
總輸出單位(次)	2,150	1,806	1,803
輸出單位成本	1015.08	2230.94	2777.74

六、成本—功效評估(cost-effectiveness)

成本—功效評估主要檢視單親家園達成其服務目標的總成本，在此稱之為成果單位成本，計算方式為「總輸入預算」除以「目標達成之成果」：

(1)總輸入預算：高雄市政府公務經費總預算(已扣除歲入租金)。

(2)目標達成之成果：個案離園後，有「自行購屋」或「找到適合租屋」之戶數。

表 4-18　95-97 年入住次數成果單位成本

	95 年	96 年	97 年
總輸入預算	2,182,417	4,029,080	5,008,270
目標達成之成果	7	9	9
輸出單位成本	311,773.86	447,675.56	556,474.44

第二節 深入訪談資料整理與分析

一、工作人員訪談內容整理

1. 單親家園最常提供的服務以提供住宅為主。

工作人員提到的服務以「提供住宅」為主。

「最常提供的服務當然就是住宅的提供啊！我們這邊的個案很大一部分都是因為負擔不起外面一般租屋的租金、找不到居住的地方，而且有生活上的困難，才會經過詢問或人家轉介找到我們這邊，所以提供住宅給住民居住，應該算是我們最常提供的服務。」(A1)

還有各項服務方案，包括就業輔導、心理輔導、親子活動等等。

「有啊！像是我們也很常給予住民一些就業輔導方面的資訊，告訴他們哪裡有工作等資訊、另外我們也提供住民心理輔導的服務，安排諮商師來為有需要的住民做心理諮商。此外，也常會舉辦一些親子活動，例如主要的三節活動，或是每半年一至兩次的戶外郊遊、也有給孩子們做一些手工藝的課程，而且都是免費的，蠻多住民都有回饋我們，說這些服務幫了他們很多。」(A2)

2. 單親家園工作人員覺得對服務對象最有幫助的服務為住宅提供。

「提供住宅」是最首要的，物質上的安定是最顯而易見的。

「我覺得住宅提供是蠻重要的一項，因為讓住民有個固定的居住地方是最重要的，每個人都希望能有個安定的住所啊！」(A1)

其次是心理支持、親子活動等非物質的支援。

「平常若是慈善團體或企業有捐物資給中心，我們也都會把這些再轉送給住民。其實我覺得除了這些，其他服務也都同等重要，因為住宅怎麼說都還只是物質層面的給予，但是像我們舉辦的一些親子活動、課程、或

是心理輔導等服務，也能給予住民心理上的支持或幫助，這是不同於租屋補助的，我們提供不只有物質上的支援。」(A1)

3. 單親家園工作人員認為住民住在單親家園有助於減輕經濟壓力。

工作人員肯定住宅服務提供等服務，有住於減輕住民經濟壓力。

「我想這是一定的！因為能讓他們有個安定的住所、又不定時的提供一些物資，我想對他們經濟上的幫助是很顯著的！」(A1)

4. 工作人員認為心理輔導與諮商的服務是否能協助住民處理療育失婚或家暴創傷，因人而異。

這部分因人而異，若出於自願參加的則比較有效果。

「這部分可能因人而異，但是我們都有提供心理輔導和諮商的服務，有需要的住民會自己來找我們協助，通常這樣的人配合度也比較高，也有部份是我們做家訪或平常聊天聊到、自己去發掘個案的，像這樣的人我們也會輔導她，只是不一定每個人都覺得有所幫助啦！」(A2)

5. 工作人員認為單親家園的服務提供有助於增進親子的關係。

藉由各種活動來增加親子互動，以促進親子關係。

「覺得是有的！因為我們不定時會邀約住民們參加聚會或活動、課程等等，增加親子間相處的機會和時間，蠻多爸爸媽媽也會告訴我們，還好有辦這些活動，不然平時學校若有什麼校外教學，不僅要花錢、也不一定能和孩子一起參加，感覺沒有很好。還好單親家園這邊還有這樣的活動，可以增加和孩子一起玩的時間，感覺蠻好的！」(A2)

6. 工作人員認為住在單親家園的家長能彼此支持、分享、互助。

工作人員認為住在家園的家長能彼此支持，並分享服務過程中所發生的真實例子。

「當然囉！我們覺得可能是因為很多家長們，其實他們的處境與遭遇是類似的，在這樣的情況下，他們更會互相幫助彼此，像前幾天剛來的一個新住民，馬上就已經認識很多朋友了，因為她的腳目前不方便行走，我們發現也有蠻多人都會協助她，甚至會去她家幫忙整理，類似這樣的情況是蠻多的。」(A1)

7. 工作人員擔心政府提供租屋補助無法真正協助單親家庭。

工作人員不肯定這樣的做法，其擔心在欠缺配套措施的狀況下，只提供經濟協助根本無法真正協助單親家庭，尤其是心理層面與建立支持系統的部分。

「我們會覺得這樣的想法並沒有很好，其實營建署現在就有一些租屋補助條款可以使用，只是可能不是那麼容易申請或是通過，例如戶籍地不設籍在高雄市可能就無法領取，所以我們會覺得，政府有這個構想，充其量只能減輕住民的經濟壓力，並沒有辦法提供其他的心理或情緒上的支持，這樣無疑是減少了個案的支持系統啊……」(A1)

8. 工作人員自覺服務上最大的困境為住戶居住年限的問題。

在與住民建立良好的關係之後，要擔任資源把關者與政策執行者，在居住年限到期後協助住民搬出去，讓工作人員覺得兩難。協助住民有個穩定的生活是工作人員一直在努力的方向，但住民搬出去之後可能又要面臨搬來搬去或沒有地方住的困境，會讓人覺得無奈、挫折且擔心。

「我想應該還是關於住戶居住年限的問題吧！因為很多住民都會和我們抱怨或是央求，希望可以延長居住時間，讓他們能有個安定的家，不至於搬來搬去的、或是擔心沒有地方住，目前這應該是我們遇到最難處理的狀況吧！」(A1)

「我們算是很遵守社會局的規定，因此通常期限到了我們就會請住戶離開，所以每次住民這樣問我們時，我們真的很尷尬、不知道該怎麼跟他們說，但是實際上也真的沒辦法讓他們延長，這真的是我們到目前為止服務上遇到的最大困難。」(A2)

9. 服務機構開始提供一些與社區融合的創新服務方案。

在山明國宅的服務中，承辦單位開始推動社區融合活動，包括讓住民走入社區及讓社區居民走進來，例如一起辦活動。

「像我們現在在小港這邊，也開始在嘗試增加住民與社區的互動，所以有時候舉辦活動，也會和社區一起合辦，希望能增加彼此間的和諧。」(A2)

二、家園住民訪談內容整理

1. 住民印象最深刻的服務以各類活動為主，其次是就業、心理諮商、日常用品的提供。

多以節慶活動、親子活動或子女課業輔導活動最常被提到。

「有舉辦很多活動，可以帶小朋友出去玩，而且都是免費的，像有節慶或是手工藝課之類的活動，都辦得蠻好的。而且這邊的社工小姐人都很好啊！很關心也很照顧我們，人真的都很親切，幫了我們好多。」(B1)

「親子活動，出去玩或看電影，印象中有一次或兩次。」(B3)

「辦一些活動吧！如果有舉辦什麼活動，孫小姐都會告訴我，不過因為星期六我要上班，所以無法參加。媽媽沒有去，三個小朋友要怎麼去。我有跟她們去過一次，有一次要去巨蛋，我就上班以前先載他們去那邊等。還有，有時候會給我們一些米之類的，但不是每一次都會帶來。」(B4)

「……印象中還有辦不少親子活動，但是因為時間無法配合，加上不放心孩子們自己出去玩，而且他們也跟其他人不熟，會怕生，基於許多原因，所以一次都沒有參加過。」(B5)

「基本上有活動會去，像 12/25 聖誕節的聚餐，年菜提供、親子活動，聚餐都在高雄吃，看表演(運動)、人偶劇。」(B8)

「有參與部分活動，例如：情人節巧克力製作、母親節卡啦 ok 比賽、走馬瀨農場、舉辦的親子活動、日常生活用品給予、社工關懷等等。」(B10)

「幾乎都有參與活動，例如：走馬瀨農場、寶萊泡溫泉、巧克力製作、過年年菜給予、日常用品給予、學電腦、漢神巨蛋、舉辦活動等等。」(B11)

「去年的暑假，基本上每年的暑假應該是都有這個活動，就是暑假在我們一樓，就是都是 8 點半去上課，到下午差不多 5.6 點，教他們一些東西阿、做功課阿，像夏令營那種，還不錯喔！很多小孩耶，還免費的，這個活動很好。」(B12)

其他還有就業資訊提供、家訪、心理諮商、送年菜、提供生活所需的家具等實質的服務。

「社工會提供就業相關資訊，不過也只有使用一次。」(B5)

「社工有時候會家訪，送米到家裡，但是有時候這樣子的家訪會覺得壓力很大，很像被監視一樣，而且有聽說社工沒有通知要前往家訪就臨時在樓下按電鈴，這樣的情況讓人覺得很不好。」(B5)

「基本上有活動會去，像 12/25 聖誕節的聚餐，年菜提供、親子活動，聚餐都在高雄吃，看表演(運動)、人偶劇。」(B8)

「家具齊全，連電冰箱、熱水爐什麼通通都有了，有種受惠、很實質的感覺、很安頓。另外還有親子活動、心理諮商服務，心理諮商那個服務我是有報名，但是後來時間上面結果沒有過去，因為真的滿遠的，然後它不是密集的，變成是說我們在時間上面會有分割，所以後來沒有做這樣的選擇。而最印象深刻還有過年竟然有準備年菜，讓人感到很貼心完備。」(B9)

「幾乎都有參與活動，例如：走馬瀨農場、寶萊泡溫泉、巧克力製作、過年年菜給予、日常用品給予、學電腦、漢神巨蛋、舉辦活動等等。」(B11)

但有部分居民提到，對於家園舉辦的各類活動有印象，但並沒有參加、使用，其原因包括：時間衝突、活動內容普通、接受服務的距離遙遠、小孩不便出遊、與其他住民不熟等因素，而不能或不想參加。

「辦一些活動吧！如果有舉辦什麼活動，孫小姐都會告訴我，不過因為星期六我要上班，所以無法參加。媽媽沒有去，三個小朋友要怎麼去。我

有跟她們去過一次，有一次要去巨蛋，我就上班以前先載他們去那邊等。還有，有時候會給我們一些米之類的，但不是每一次都會帶來。」(B4)

「我知道他們是有舉辦很多活動，可以帶小朋友出去玩，我們有去過一次，不過感覺很普通，小朋友也覺得還好，所以就沒有再去過了。社工每次都會把相關的訊息放在我們家信箱，看起來還蠻常有這些活動、課程，只是我要工作，也沒時間參加這些。」(B6)

「會舉辦一些活動，但是我比較不會參加，因為孩子生病不方便，還有我曾經在旅行社工作，所以許多地方都已經去過了。」 (B7)

「另外還有親子活動、心理諮商服務，心理諮商那個服務我是有報名，但是後來時間上面結果沒有過去，因為真的滿遠的，然後它不是密集的，變成是說我們在時間上面會有分割，所以後來沒有做這樣的選擇。」(B9)

2. 住民覺得社會局成立單親家園對其最大的幫助為減輕經濟負擔與提高居住品質，其次是幫助生活穩定。

單親家園的提供，給予住民最大的幫助是經濟上減輕了負擔，對於居住方面的開銷節省許多，且單親家園的居住品質相對外面租屋好。

「覺得對家裡上的經濟幫忙比較大，而且一搬進來該有的基本家具都有了，很方便。」 (B3)

「覺得幫我減輕了很多經濟負擔，因為一般要找這麼大的房子，還可以用這麼便宜的租金來租，真的很好。」 (B6)

「空間很大、環境很好，比起一般市面上一樣的房子可能就必須較高的租金，而且一搬到單親家園中，就已經有家具可以使用；也因為只租主臥室，而其他房間剛好沒有人併租，所以可以使用的空間又更寬廣了。」(B7)

「可以有地方住，生活對於自己還有小孩也比較安定，在經濟負擔上也可以減輕許多。」 (B8)

「經濟上負擔減輕很多，而且與其他鄰居像一個大家庭可以彼此幫忙互助，也從中認識了許多新朋友，自己及小孩能有安全感，安定又有大家的幫忙感受到很多愛，讓自己過得比以前快樂；也因為受到別人的幫忙更想要回饋其他需要幫助的人。」 (B10)

「經濟上可以不用負擔很重，而且鄰居像一個大家庭可以彼此幫忙互助，也從中認識了許多新朋友,自己及小孩能有安全感,平時也過得很快樂。」(B11)

「住的環境和品質比較好，因為我之前是跟我爸爸住，那裡的房子一下雨就會有霉味，馬路也不是鋪柏油路的，灰塵很大。有時候，我會問小孩說：以後要不要回去跟阿公住，他們都說不要。所以我也想要開始在這附近找房子，因為也住習慣這裡，也覺得這裡滿好的。」 (B4)

「……最大的幫助就是經濟上的，像我們這種弱勢的一定是經濟上，但是沒有再提供續約是蠻遺憾的。」 (B12)

有部分住民提到，單親家園有助於安定生活，讓他們可以思考未來的生活安排，且在心理上較未入住家園前安穩許多。有人因為這種環境改變的經驗，開始重新思考要自己買房子。更重要的是許多人都提到因為生活安定，以及認識了許多情境相似的人，建立了支持系統，讓他們很有安全感。

「能夠有個地方可以落腳，而且這邊的社工也常常會來關心我們、給我們米或是衣服等等，幫助很多。」 (B1)

「可以有地方住，生活對於自己還有小孩也比較安定，在經濟負擔上也可以減輕許多。」 (B8)

「經濟上負擔減輕很多，而且與其他鄰居像一個大家庭可以彼此幫忙互助，也從中認識了許多新朋友，自己及小孩能有安全感，安定又有大家的幫忙感受到很多愛，讓自己過得比以前快樂；也因為受到別人的幫忙更想要回饋其他需要幫助的人。」 (B10)

「經濟上可以不用負擔很重，而且鄰居像一個大家庭可以彼此幫忙互助，也從中認識了許多新朋友,自己及小孩能有安全感,平時也過得很快樂。」(B11)

「……如果可以的話，我會想要買一棟，差不多兩百萬左右的，還可以負擔得起，也不用讓孩子搬來搬去，生活沒有安定，有時候想買一些家具，又要擔心以後搬家會很麻煩，像我一直很想要給小孩買電腦，但是想到沒多久之後就要搬家了，就想說再等一陣子，等搬家了再買。」 (B4)

「安頓的心，如果沒有一個安頓的窩的話，真的做什麼都沒有根的感覺，大人和小孩都一樣，尤其是對小孩的心情穩定上面，幫助太大了。」(B9)

但當中也可以看出住民對於未來的變動，仍充滿了擔心與負向情緒。尤其是最後期限到仍必須搬出家園，住民覺得又要面對另一次改變，還是充滿不安全感。

「……只是我也不會想要一直住在這邊啦，因為還是有人在排隊等房子，所以時候到了我們也就會乖乖搬走，不用擔心我們會賴著不走或拖欠租金的問題。」(B6)

「讓我有個地方住，但是還是有很多不方便的地方，例如他們只提供冰箱這項家電，其他像是冷氣、洗衣機等皆不提供，這樣其實帶給住戶很多麻煩和困擾，變成我可能花了一筆錢買了這些家電，但是用兩年就必須把它帶走，搬運過程中損耗率是最大的，且像冷氣機還必須拆裝牆上的那塊玻璃，所有東西都必須復原，這樣又必須多花一筆費用，實在不划算。所以我說，除了提供一個遮風避雨的地方以外，真的沒什麼幫助了。」(B5)

3. 住民普遍認為在單親家園有助於減輕經濟壓力。

大多數住民認為入住單親家園有助於減輕經濟負擔，尤其是子女數在二人以上的家庭。原因包括：

第一，租金相對外面的租屋便宜。

「有喔！因為我有四個小朋友要養啊！而且我又沒有工作，現在花的錢都是以錢存下來的，這邊不僅空間很大、而且又比較便宜，真的有減輕很多壓力。」 (B1)

「當然有，而且幫我省了不少錢，讓我這兩年可以有些積蓄，還蠻不錯的。」(B6)

「租金很便宜，相對外面的房子便宜很多，幫助很大。」 (B4)

「有，房租相較外面可以省下許多。」 (B8)

第二，不用額外添購家具。

「因為一進來連桌椅、衣櫃什麼東西都有了，本來我那個時後在找房子在想要買這些家具我要花多少錢，就算是二手的好了，也要一大筆錢，但現在都省下這筆錢了！所以住這裡我負擔得起。」(B9)

第三，不用負擔修繕費。

「覺得經濟就改善很多了，如果經濟有改善很多，對一個單親家庭來說，就幫忙很多。而且，住在這裡不用負擔修繕費用。」 (B3)

第四，除了硬體之外，還會提供生活物資，減少生活開銷。

「單親家園有助於減輕經濟壓力，一般生活開銷 (米、油等) 都會給予。」(B10)

「單親家園有助於減輕經濟壓力，生活開銷(米、麵、衣服等)社工都會不定時給予，而我多出來的用品(米、麵)也會分給其他鄰居。」 (B11)

但有部分居民提到，瓦斯費、公共電費、管理費較高，三者相加起來與在外面租房子的租金不相上下。此外，家園離工作地點遠時，住民將花費許多通勤時間，造成不方便。

「感覺沒有什麼差別，因為我在外頭自己租屋其實也可以找到差不多價錢的房子，只是說以這邊房子的大小和設備而言，房租的確是算便宜的，

但我也不一定會使用到所有的空間，所以我覺得自己就算在外租房子也無所謂，經濟壓力都一定會在，沒有太大的差別。」 (B5)

「房租比起外面市面上的房子便宜，但是其他一些開銷還是必要的，像是瓦斯費、公共電費還比起外面更貴了。」 (B7)

「……但是它公共電費太貴了，比我自家自己用還貴，很奇怪，因為住戶少嘛，如果住戶多的話可能就……那公共電費比我自己用的還多，這一點就差很多，等於是多花的阿。其他都還好耶，只是我工作每天這樣喔，里程很高耶，騎車我算過來回一天平均要騎快 40 公里，很遠耶。」(B12)

4. 住民多以自我調適走過療育失婚或家暴的創傷。

多數住民知道有這項服務，但鮮少有使用，多以自我調適為因應之道，方法包括藉由時間慢慢淡化、或者以唱歌及找人聊天等。所以，歸納起來，住民療育失婚或家暴創傷的方法，是以自己的支持系統、參與活動來分散注意力或自己尋求諮商來處理。

「差不多，沒有甚麼幫助。我是有聽過社工他們講說有什麼諮商之類的輔導課啦！可是我也沒有使用過，而且我覺得自己好像也沒有這方面的問題，都可以調適得很好，不會去用到這些服務。」 (B1)

「那個對我來說不是很需要，我自己就可以調適的很好。單親已經是很普遍的社會現象，我覺得自己的心態要調適好。」 (B3)

「本身比較沒有這方面的困擾，我覺得遇到了就要想辦法走下去。我自己會去找方法抒解調我的壓力，像是我工作壓力很大，我就會去唱歌，或是去找我姐聊天。工作人員有跟我說，有壓力可以去找他們聊聊，但是我都沒有時間去。」 (B4)

「覺得這部分根本沒有幫助到，因為一般人就不太會對陌生人吐露自己內心比較隱私的想法，何況我又是男生，單親爸爸背負的壓力通常比媽媽還要大很多，我們都必須假裝自己很堅強才行，所以這服務對我而言沒什麼幫助。」 (B5)

「因為我自己可以把這些問題調適得很好，所以我覺得有沒有住在這邊，在這部分我自己沒有什麼大問題啦，不管社工他們有沒有提供那些心理諮商的服務，我也覺得沒差別。」 (B6)

「覺得這類的服務，還是有限；畢竟每個家庭遇到的問題還是不一樣的。」(B7)

「還好，主要是靠自己的調適走出來，平常念一念、罵一罵就可以發洩壓力了，更何況每過一天，壓力就會逐漸消失，對於家園所提供的諮商我認為自己和小孩較不需要，而且自己也很忙。」 (B8)

「其實我很早就已經走出來了，不痛不癢的，所以有時候和我同事或朋友講到他爸爸那些不愉快的事情，好像在講別人一樣阿。」 (B12)

而值得注意的是，小港家園的住民背景中，有因家暴而入住，指出單親家園有助於他們展開新的生活，走出家暴的陰影。

「安定的生活對於跟小孩的相處變得很好，而且與他人有互動更能讓自己變開朗；參與單親家園所辦的活動，去分散自己的注意力；自己有在家暴中心尋求相關的諮商服務。」 (B10)

「自己會主動參與單親家園所辦的活動，去分散自己的注意力，自己和小孩也在婦女館上諮商課。」 (B11)

5. 部分住民認為單親家園的服務能有助於增進親子的關係。

此次受訪的對象對於此問題有幾種不同的看法：

第一， 因為參加親子活動，增加親子間的相處機會，所以覺得親子關係變得更好。

「有啊！因為這邊辦很多親子活動，我們家常常參加，我也都會跟我們家小朋友一起去玩，以前感情就很好啦！現在因為有這麼多機會相處，感情當然就會變得更好囉！」 (B1)

「可以增進，以前的話因為在外面上班，不能好好與女兒有互動，現在單親家園會有許多活動可以和小孩一起參加、一起去玩，也可以增進彼此的感情。」 (B10)

「……假如在以前的話最多是去公園散步，不然就是整天待在家裡，那住在單親家園會有許多活動可以和小孩一起參加，也可以增進彼此的感情。」 (B11)

第二， 有固定的住所，生活比以前安定，有助於親子間的關係。

「會有幫助，住在這裡我們可以母子三個人一起住，不用擔心房子的空間不夠，短期間也不用搬來搬去，生活有比以前安定。」 (B3)

「恩，這裡環境很安定，也常舉辦一些活動讓他們可以參與，和小孩有比較多的接觸機會，關係比以前好。」 (B8)

第三， 小孩子有其他情況類似的孩子可以互動，不會遭受到異樣的眼光，心情穩定，有益於親子關係。

「覺得自己的孩子並不像一般的孩子，所以搬到哪邊都必須要照顧，並沒有太大的差別；但是在單親家園的空氣、光線、空間都很足夠，而且小孩子也比較不會被投以異樣的眼光。」 (B7)

「小孩心情穩定的話，當然親子關係會好！因為他們還有辦那個戶外的聯誼活動，跟其他人交往互動，讓他看見不只他單親阿，還有很多單親小孩啊，我覺得這樣是很好的一件事。」 (B9)

第四， 部分住民覺得入住前後，親子關係沒有顯著的差異，尤其是那些在入住前親子關係就很好的。

「我們的相處從以前就是這樣了耶，我和孩子就樣是朋友一樣，我做不到的事情，也就不會去要求他們，以身作則啦！如果要說有什麼改變，應該是住的生活環境吧！這裡的居住品質比以前好很多。以前和我爸爸一起住，小朋友都是給他們照顧，因為阿公阿嬤幫他們做好很多是，他們就都不會自己做，很少會幫忙做家事，而且我也看不到，也就沒有辦法

管，現在孩子都在我身邊，我看得到，就會開始管，像是開始會分配他們做家事，一家人分工合作，比較有經營自己家庭的感覺。」 (B4)

「沒有，像我現在兩個孩子也都是給我爸媽在帶，平常單親家園這邊就我一個人住。因為我要工作，很長時間都不在家，小孩要是自己在家我也不能放心，我想交給自己爸媽帶會是最好的。」 (B5)

「還好，因為再搬來這邊之前我們孩子們感情也就很好了，所以應該跟搬過來 這邊沒有什麼太大差別，沒有什麼太幫助到。」 (B6)

「一直以來其實都這樣子，其實我和他的互動就是有的時候像朋友，那我也身兼父職，陪他打籃球，有一些比較屬於男性的動作，我還是要去陪他阿。我單親了 11 年，等於是他一歲半的時候我就離了，一路以來都是我帶他，其實再加上，他爸爸都沒有幫助我們，還打過官司，所以才會變成…蠻孤立的。」 (B12)

6. 多數住民認為，單親家園中的住戶並沒有產生彼此支持、分享、互助的行為。

山明家園的住民表示住在這裡的住戶有彼此互助的行為，有些是同病相憐的心態；有些是因為參與活動後彼此認識。

「有喔！像我們這邊來了新的鄰居，大家都會彼此介紹認識，有甚麼困難我可以幫忙的我也都會去，像我們這邊也有一些行動不便的人，我也都會去幫他買東西什麼的，感情很好啊！」 (B1)

「有困難時大家會互相照顧、幫忙，如果臨時有事情也可以幫忙代勞或是代買東西，這些都是很好的支持。」 (B10)

「因為大家都彼此認識，所以在見面時會互相打招呼，有困難也會互相照顧，接著大家都女生可以一起出去玩。」 (B11)

但其他三座家園的住民表示與其他家園住民不熟識，更不用說互相支持了。有些表示是居住環境的因素，家園與外面的公寓一樣，大家沒有互動的機會；有些則認為是心理的創傷造成的隔閡，但基於隱私的尊

重又不便主動介入別人的生活。

「很少會有互動，這裡跟一般的公寓的環境很像，看到頂多會點點頭，知道誰是住在這裡，可是沒有什麼交集互動的機會。」 (B3)

「我不太認識住在這裡的人，我放假都會回旗津，很少會跟這裡的人接觸，而且平常工作也沒有時間和其他人互動。不過，有一次單親家園要去玩，孫小姐就問我要不要去，因為我要上班不能去，所以就不打算讓小孩子去，不過，孫小姐就跟我說 12 樓的媽媽剛好要去，她是開車的，可以請她順便帶去。我就找一天下班後帶小孩上去認識一下，不過我現在也忘記她叫什麼名字了。我們家三個小孩比較認識周圍的人。我很少會去麻煩到其他的人，如果我有困難，比較會請我姐姐幫忙。除了這種要出去玩，才會請別人帶，可是也很少有這種機會，就那一次而已。」 (B4)

「沒有，基本上我們這棟的住戶幾乎都不認識對方，像這樣的鄰居要說能彼此幫助，根本是個笑話。」 (B5)

「完全不會，根本都彼此不認識，頂多見面打個招呼而已。」 (B6)

「不認識住在家園的其他鄰居，也沒有來往；只是倒垃圾或是搭電梯偶爾會碰到，如果知道會打個招呼這樣。」 (B7)

「我們彼此比較沒有交流耶，除了出去玩回來以後，也沒有很大的交流，只有偶爾碰到會打招呼，不會主動找他們。」(B9)

「沒有，其實一路以來，我都有發現到來這邊的住戶，都是受過創傷的，所以他們對自己很保護，會有一道牆在，頂多丟垃圾碰到打招呼而已，幾乎都這樣。但是我已經丟了差不多兩、三包的衣服下去給社工，因為他（指小孩）又蠻有福氣，從小一路以來衣服都是我北部的同事一直給他，來這邊我又做過大廈清潔，住戶會丟阿，會丟很多衣服回來，都是有孩子的，等於是他都沒有什麼買到衣服啦，所以我都是買鞋子、內衣、內褲這樣而已，所以我就會丟很多衣服下去，看這邊社區有沒有什麼小朋友需要的，這也是互相幫忙啦。住這邊跟住外面其實一樣，因為我們都是蠻注重自己的隱私啦，也不會去參與人家的隱私，就是這樣。」(B12)

7. 住民對於政府直接提供租屋補助的看法正反參半。

住受訪的多數住民中，他們認同這種做法，因為以租屋補助的方式可以讓他們自由選擇租屋地點，更可以依自己生活的需求選擇租屋地點，譬如說：不用搬離原先居住的社區，重新適應新生活；孩子學區的問題；不用遠離工作地點；現在繳的費用與自行租屋差不多；入住家園有標籤化作用…等。當中也有人期待政府協助以低利率或分期付款的方式購買國宅，生活更能安定下來。

「我覺得這樣很好，反正現在這麼大的空間我也不見得都會使用到。不過我也建議是不是可以用比較低的利率，用分期付款的方式來讓我們這些單親家庭可以購買這些國宅，否則房子空著也是浪費，還不如用這個方式來幫助我們擁有自己的房屋，還比較實際一些。」 (B5)

「很好啊！這樣也幫我們減少一些負擔，真的很好啊！不過我希望政府每次最好都要說到做到啦！不要讓我們又空歡喜一場，如果他們有這個構想很好啊，但是要真的去執行才是，不要都只是說說而已。」 (B6)

「覺得這樣子不錯，因為現在住的地方，因為比較晚搬，所以停車位不好停；如果有租屋補助還可以自己選擇要住的地方，而且現在住的家園其實開銷也不比在外面租房子便宜。」 (B7)

「很好，有補助能減輕經濟負擔當然好，而這當然對他們來說是種幫助，不過希望政府能將這裡的空屋給予保留，因為政府收回去也是要銷售，那不如給予他們優先購買權及能用低利率購買原本的租屋處，這對於她們這家庭會有安定感，不會像浮萍飄來飄去。」 (B8)

「租屋補助如果是跟現在負擔的沒有差很多的話，應該是可以接受的；但還是希望可以在單親家園居住，畢竟這裡的環境跟生活比較適應了，而且自己跟小朋友也都很喜歡這裡。」 (B10)

但有部分居民擔心，自行租屋的居住品質沒有單親家園好；房東是否願意讓其遷戶籍；房東願不願意提供租屋證明；不斷搬家的適應與孩子的就學；是否有完善的配套措施與規劃；工作人員的便利性等；鄰居

排斥；沒有親子活動可以參加…等。另外，值得注意的是，居住山明家園的部分住民，有著家暴或外配的特殊境遇，除了經濟層面的困難外，心理、社會支持都較薄弱，在尋找租屋、相關資源的使用上，有其困難。

「這樣是可以啦，不過當然還是很希望可以繼續住在這邊，一直搬家其實真的很累、也很麻煩，而且這邊都住習慣了，突然要換新的環境，不只是我，小朋友要適應也要一段時間，而且萬一以後不住在這邊，這樣小朋友上學，學籍的問題也很傷腦筋啊，所以還是希望可以留在這邊不要搬家啦！」 (B1)

「我覺得不好，因為沒有規劃。對我們住民來說，還好也可以接受。但是對工作人員來說，對他們不太方便。」 (B4)

「那要看補助多少，原先的作法實在是很實質，很有效，讓我在過度期間能夠安頓，那如果說就這樣停掉，我覺得會滿可惜的，而且租屋品質不可能這麼好，還有環境與週遭人的文化，以及心情的安頓上都有差。」 (B9)

「還是希望可以在單親家園居住，因為單親家園會舉辦許多活動可以參加，假如搬出去了也要和這些單親媽媽分開，但如果政府以大利益著想的話，未來還是會搬出去住，不過和往後的鄰居可能會很難相處，因為鄰居可能會排斥大陸籍且認為我的小孩很吵。」 (B11)

「很好阿！但是要看房東是否願意讓我們住這裡，因為有的房東就是純粹只是租屋……就是……其實有的也算是要幫忙的，他如果說剛好和我們有合緣的話，算我們便宜阿～或者……那你還要叫他出示一些證明，那要扣稅的耶，現在好像政府有一些規定就是妳如果租房子出去還是要報稅的耶，尤其是我如果要補助的話，請求政府補助，房東不見得願意，因為你必須麻煩到他阿。所以政府如果要補助的話還必須要考量到第三者，就是真正租屋給我們的人，他們原先是要幫助我們的阿，除非是像崔媽媽那種有連線的，有一些屋主和崔媽媽有連線，然後崔媽媽會和他有溝通上的達成共識，就是，我崔媽媽幫忙你們找一些弱勢的家庭、幫你找客戶，但是你們租給他的話，可能就要報稅，要先溝通。還有，我們戶籍遷的話，有的房東不讓你遷進去，就是卡在這裡（小孩子讀書），

那，住在這邊的話，我有問我們樓下的社工，他是說好像社會局到年底想要收回去，收回去等於這邊就沒有了嘛。那你說補助，補助當然是 ok 阿！問題是你要看房東願不願意，現在的房東都很小心眼。除非，社會局、政府就是不要把這房子當成單親家園，就是一樣租給我們，看要漲一點還是怎麼樣，其實都可以阿，你空著不好耶，像你看這一排空屋很多耶，我覺得很浪費。」 (B12)

此外，也有部分住民覺得改以租屋補助與現行的住宅提供對其影響不大。

「可以呀！我覺得還是要靠自己。」 (B3)

「我覺得沒有什麼影響，補助跟住這裡的意思差不多。像一般在這附近住這樣大的房子，差不多七八千塊，如果有申請到補助，算起來是差不多的。對我來說差別不會太大，還好。」(B4)

第五章　結論與建議

本研究的目的是想瞭解高雄市單親家園投入各項資源的成本與其產出之成果是否符合服務之目標，以評估高雄市單親家園所提供各項服務成效，作為未來營運或改善服務措施之參考。經過研究訪談之後，完成了資料的整理與分析。所以，本章將摘要說明研究結果與發現，並且根據重要研究結果與發現提出幾項具體建議。

第一節　結論

一、服務方案的績效評估

(一)服務方面

1.服務內容：

高雄市單親家園所提供的服務大致可分為 12 類：福利諮詢、居住協助、經濟協助、子女教養、情緒輔導、就業輔導、醫療服務、轉介服務、追蹤輔導、住戶公證、節慶聯誼、其它。各年度的服務內容輸出次數有逐年下降的趨勢，95 年度至 97 年度中，服務輸出次數從 2,631 次降為 2,182 次。探究其原因主要是「居住協助」項目的次數減少，由 1,358 次降為 531 次；此外，單親家園的工作人員表示 97 年度主動詢問單親家園之民眾減少、入住率下降，故推測服務內容輸出減少與此原因有關。

以成本—效率評估檢視單親家園提供服務的單位成本，95 年約為 787 元；96 年約為 823 元；97 年約為 962 元。由此可見，單親家園的服務單位成本有逐年的增加趨勢。

2.方案活動：

95 年度各項方案服務人數加總起來，約為 334 人次；96 年度約為 463 人次；97 年度約為 460 人次。

以成本—效率評估檢視單親家園提供方案活動的單位成本，95 年約為

714 元；96 年約為 515 元；97 年約為 761 元。其中 96 年較 95 年增加單親家長資訊教育訓練、寒暑假子女輔導活動、跳蚤市場的方案活動，但跳蚤市場活動在 97 年未繼續實施，其餘方案皆持續辦理，包括住戶協商會議、團體活動、研習活動、節慶活動、寒暑假子女輔導活動、十小時以上的福利活動。

(二)對於單親家庭之居住協助

單親家園的月平均入住人數在 95 年度為 179 人、96 年度為 151 人、97 年度為 150 人。過半數的住民對「居住生活」表示滿意，95 年度表示滿意與非常滿意者佔 62%；97 年度表示滿意與非常滿意者佔 90%。從 95 年至 97 年住民離園原因統計中可得知，離園後自行購屋者，共 13 戶(13%)；找到適合租屋者，共 12 戶(12%)。

以成本—效率評估檢視單親家園提供入住的單位成本，每一入住住民一個月的入住成本在 95 年約為 1015 元；96 年約為 2231 元；97 年約為 2778 元，有增加之趨勢。(見表 4-17)

另外，以成本—功效評估檢視單親家園達成其服務目標的成果單位成本，每一離園後能符合自行購屋或找到適合租屋的成果單位成本在 95 年約為三十一萬一千八百元；96 年約為四十四萬七千七百元元；97 年約為五十五萬六千五百元。(見表 4-18)

二、深入訪談資料

(一)單親家園最常提供的服務

工作人員認為「住宅服務」為其最常提供的服務，另外，還會依住民不同的需求提供其所需的各類服務，像是就業輔導、心理輔導、親子活動等等。

對住民來說，讓其印象最深刻的服務則多為節慶活動、親子活動或子女課業輔導活動。其他還有就業資訊提供、家訪、心理諮商、送年菜、提供生活所需的家具等服務，住民提到：送年菜的活動更讓人備感溫馨；入住時，生活所需的家具一應俱全，也是很實質的服務。但有部分居民對於這類活動有印象，但並沒有使用過，探究其原因包括：因工作無法配合、與其他住民不熟而不想參加。

(二)單親家園對服務對象最有幫助的服務

工作人員認為「提供住宅」是最首要的，物質上的安定是最顯而易見的。其次是心理支持、親子活動等非物質的支援。

住民認為最大的幫助是經濟上減輕了負擔，對於居住方面的開銷節省許多，且單親家園的居住品質相對外面租屋好。有部分住民提到，單親家園有助於安定生活，讓他們可以思考未來的生活安排，且在心理上較未入住家園前安穩許多。有人因為這種環境改變的經驗，開始重新思考要自己買房子。更重要的是許多人都提到因為生活安定，以及認識了許多情境相似的人，建立了支持系統，讓他們很有安全感。但當中也可以看出住民對於未來的變動，仍充滿了擔心與負向情緒。尤其是最後期限到仍必須搬出家園，住民覺得又要面對另一次改變，還是充滿不安全感。

(三)住在單親家園有助於住民減輕經濟壓力

大多數住民認為入住單親家園有助於減輕經濟負擔，尤其是子女數在二人以上的家庭。原因包括：第一，租金相對外面的租屋便宜；第二，不用額外添購家具；第三，不用負擔修繕費。第四，除了硬體之外，還會提供生活物資，減少生活開銷。而工作人員也肯定住宅服務提供等服務，有住於減輕住民經濟壓力。但有部分居民提到，瓦斯費、公共電費、管理費較高，三者相加起來與在外面租房子的租金不相上下。此外，家園離工作地點遠時，住民將花費許多通勤時間，造成不方便。

(四)住民多選擇以自我調適的方法療育失婚或走過家暴的創傷

工作人員表示這部分因人而異，若出於自願參加的則比較有效果。多數住民亦知道有這項服務，但鮮少有使用，多以自我調適為因應之道，方法包括藉由時間慢慢淡化、或者以唱歌及找人聊天等。所以，歸納起來，住民療育失婚或家暴創傷的方法，是以自己的支持系統、參與活動來分散注意力或自己尋求諮商來處理。而值得注意的是，小港家園的住民背景中，有因家暴而入住，指出單親家園有助於他們展開新的生活，走出家暴的陰影。

以上顯示單親家園提供的心理諮商服務並不符合服務對象的需求，在此部分受惠的服務對象有限，工作人員可在思考這項服務提供的目的與方式，

以期提高服務使用的可用與可近性，使服務使用者更可因此增進其生活品質。

(五)單親家園的服務有助於增進住民親子關係

工作人員表示中心會藉由舉辦各種活動來增加親子互動，以促進親子關係。而此次受訪的對象對於此問題有幾種不同的看法：第一，因為參加親子活動，增加親子間的相處機會，所以覺得親子關係變得更好。第二，有固定的住所，生活比以前安定，有助於親子間的關係。第三，小孩子有其他情況類似的孩子可以互動，不會遭受到異樣的眼光，心情穩定，有益於親子關係。第四，部分住民覺得入住前後，親子關係沒有顯著的差異，尤其是那些在入住前親子關係就很好的。

由此可見，單親家園所提供的親子服務僅是增進住民親子關係的其中一項因素。而讓單親家庭的家長和孩子有穩定的生活環境與安定的情緒，也是增進關係的重要因素。

(六)單親家園的家長能否彼此支持、分享、互助的意見兩極

工作人員認為住在家園的家長能彼此支持、互助，但在受訪住民的過程中，我們發現住民多表示與家園的住戶並不熟識，有些表示也許是居住環境的因素所造成，家園與外面的公寓一樣，大家沒有互動的機會；有些則認為是心理的創傷造成的隔閡；或是基於隱私的尊重又不便主動介入別人的生活。僅山明家園的住民表示住在這裡的住戶有彼此互助的行為，有些是同病相憐的心態；有些是因為參與活動後彼此認識。

工作人員與住民在這部分所表達出得意見差異，我們認為可以再深入探究其原因。工作人員是否有必要在連結住民互動的部分多費苦心，又或住民是否需要與其他同住單親家園的住民有所聯結，是可以再討論的。

(七)工作人員自覺處理住戶居住期滿的問題為服務上最大的困境

在與住民建立良好的關係之後，要擔任資源把關者與政策執行者，在居住年限到期後協助住民搬出去，讓工作人員覺得兩難。協助住民有個穩定的生活是工作人員一直在努力的方向，但住民搬出去之後可能又要面臨搬來搬

去或沒有地方住的困境，會讓人覺得無奈、挫折且擔心。

(八)工作人員與住民對於租屋補助皆有不同的看法，多數受訪的住民認同，但也表示出其考量，而工作人員也對此政策是否能幫助單親家庭有其擔心。

多數住民認同這種做法，因為以租屋補助的方式可以讓他們自由選擇租屋地點，更可以依自己生活的需求選擇租屋地點，譬如說：不用搬離原先居住的社區，重新適應新生活；孩子學區的問題；不用遠離工作地點；現在繳的費用與自行租屋差不多；入住家園有標籤化作用…等。當中也有人期待政府協助以低利率或分期付款的方式購買國宅，生活更能安定下來。但有部分居民擔心，自行租屋的居住品質沒有單親家園好；房東是否願意讓其遷戶籍；房東願不願意提供租屋證明；不斷搬家的適應與孩子的就學；是否有完善的配套措施與規劃；工作人員的便利性等；鄰居排斥；沒有親子活動可以參加…等。另外，值得注意的是，居住山明家園的部分住民，有著家暴或外配的特殊境遇，除了經濟層面的困難外，心理、社會支持都較薄弱，在尋找租屋、相關資源的使用上，有其困難。

工作人員則表示這樣的做法有待討論，其擔心在欠缺配套措施的狀況下，只提供經濟協助根本無法真正協助單親家庭，尤其是心理層面與建立支持系統的部分。

第二節　討論與建議

在此即透過實務觀點，針對研究之結果加以討論：

一、服務之質與量

若就效率觀點觀之，或許個案量多即可增加服務效率，然而，此計算方式卻不免讓人對於服務究竟該重視其「質」或者「量」產生疑惑。因為站在組織之立場，為了組織之績效，服務之個案「量」似乎是不可或缺之重點。然就弱勢者之角度， 對於弱勢之協助應能真正解決其問題，而非僅就表面問題稍微加以處理。因此，究竟服務該著重於「質」或「量」？又或者有質量並重之方法？另一方面，機構之核心價值在於創造組織績效，或者為個案提供最適切之方案，以使個案問題確實獲得解決？這些面向都是組織未來執行績效評估需深入加以考量的。

二、績效統計項目之修訂

在本研究的二手資料分析中發現，「各項服務內容」和「個案離園原因」的統計分析被列入「其他」的比例偏高，為利於統計分析及爾後擬定協助措施，登記表內容有修正之必要，以確實深度瞭解個案的問題與困境。

三、應釐清最主要的服務項目

一個機構的經營要先確立經營理念，然後是界定服務項目與種類，並依此建立機構的組織結構與人力配置，以提供完善的服務；而所有的服務要有服務流程、個案紀錄、服務計畫、緊急事故處理、品質評估與監督系統等。此次研究，不論是工作人員或家園的住戶，在提供的福利諮詢、居住協助、經濟協助、子女教養、情緒輔導、就業輔導、醫療服務、轉介服務、追蹤輔導、住戶公證、節慶聯誼、子女課業輔導、講座、住屋設備修繕與管理、社會資源連結與轉介等服務中，印象最深刻的都是「提供住宅」，認為物質上的安定才有可能追求心理上的安定，最大的幫助是經濟上減輕了負擔，對於居住方面的開銷節省許多，且單親家園的居住品質相對外面租屋好。但「提供住宅」應該是手段之一，若沒有其他的配套服務，當初設立家園的目的就

無法達成。像節慶活動、親子活動或子女課業輔導等，住民都給予高度的肯定，認為參加親子活動，可以增加親子間的相處機會，親子關係變得更好；而且小孩子有其他情況類似的孩子可以互動，不會遭受到異樣的眼光，心情穩定，也有益於親子關係。可是在翠華家園、親子家園的住民以及和平家園的部份家園家長表示彼此熟識度不高的，住民間的互助、支持系統是不存在的，有如一般的公寓，大家沒有互動的機會。相對地，當初設立家園的目的可能就無法達成。

我們若對照住民離園的原因，就可以更清楚的發現，大多是「期滿離園」這項無奈因素，而我們期待的「自行購屋」或「找到適合的租屋」等因素的比例仍偏低。而且對於經歷失婚或家暴創傷的人，也未因住進家園和使用家園所提供的心理諮商等服務來療育創傷，反而是以自我調適為因應之道，方法包括藉由時間慢慢淡化、以自己的支持系統來協助、參與活動來分散注意力或自己尋求諮商來處理。所以，承辦單位應以住民逐漸回歸社區為目標，依契約期程擬定服務計畫，以協助住民逐步融入社區。

四、建立相同處境者的互助效果亦或引起標籤化

設立單親家園的目的是為了給單親家庭一個喘息與儲備能量的處所，以改善其經濟生活、社會心理、親職教育等各層面之困境，期待最終可以達到獨立自主，擁有自信、快樂生活的目標。在本研究中確實證明藉由經濟與住所的穩定，這些目標在部分住民的身上可以達成，部分住民表達在家園認識了許多情境相似的人，建立了支持系統，讓他們很有安全感。但因為住戶問題特質、社工人員介入的多少及活動的參與狀況，住民間互助的支持系統卻未必可以建立，這樣的措施究竟是提供住民安全的居住環境，亦或是將單親家庭集中起來與一般家庭區隔，使住民感覺得被標籤化，這種社區隔離使得他們擔心離園後的適應問題。此外，這標籤化的感受也代表社區居民需要再教育，雖然要去除這種污名化並不容易，但必須開始有所作為，包括住民的意識覺醒及增加接觸以破除偏見等等。

五、服務提供方式是採現金給付或是實物給付的形式　目前的單親家園是一種「實物給付」(benefit in-kind) 的服務模式，立基於若要滿足一個人的基本生活需要，就直接提供他所需要的食物、衣服及可遮風避雨的住所；這有

別於提供租屋補助的現金給付（benefit in-cash）方式。至於那一種形式的給付較好？政府提供單親家園，再將配套的服務輸送進去，可以減少住民自行尋找房子的時間與成本，但這也相對犧牲了單親家庭的消費選擇權，因此服務對象作為消費者的選擇自由被犧牲掉。此外，服務對象的個別需求未被尊重，例如離工作地點太遠，但為了享有福利，仍需配合規定搬到單親家園；必須離開熟悉的生活圈及改變原有的支持系統。

至於租屋補助的現金給付方式，常被批評的是政府無法控制領受者如何運用他領受的現金給付，甚至有些區域相同的價位也租不到同等品質的房子。但一般而言，現金給付比較節省行政成本，從此次的分析中也可以看到單親家園高昂的成本；另外租屋補助可以消除單親家園控制意涵的烙印效果，讓單親家庭可以更自主管理自己的生活。尤其，現金給付可以尊重服務對象的選擇自由，對自由主義者來說，選擇自由是最根本的價值；對於效益主義(utilitarianism)而言，透過自由選擇，領受者才可以將給付發揮最大效益。換言之，就算單親家庭沒有把租屋津貼全部用在租屋上，因為是他自由選擇的結果，所以這是對他及他的家庭最大效益的選擇。但這些的前提是服務對象要有能力在市場中作出最符合其利益的交易，也就是服務對象必須是理性的，如此看來，某些處於重大危機或變故者是否處於不理性的狀態，就值得深思了;若再加上租屋的資訊不充足,可能無法獨立決定自身的需求。

我們參考國外的住宅相關給付，其給付形式包括：公共住宅單位、居家修繕服務、購屋現金補助、房租券。而房屋券是一種 Voucher 的型態，有助於平衡社會控制與消費者選擇。以美國住宅與都市發展部（1970s-1980s）的實驗性住宅津貼計畫（Experimental Housing Allowance Program, EHAP）為例，此計畫在全國設立 12 個據點，提供 30,000 個家庭無限制額度的住宅津貼的消費型態服務。該計畫曾以匹茲堡與鳳凰城 1,800 個低收入家庭為對象，分析他們持續領取三年津貼期間的津貼消費狀況，領受家庭將津貼用在住宅的比例相當低，匹茲保 10%，鳳凰城 25%，更印證現金補助後的配套措施之重要性。

但從研究的結論來看，對於政府直接提供租屋補助，讓需要的人可以自由選擇居住地點，多數住民是持認同的態度，因為租屋補助的方式可以讓他們自由選擇租屋地點，更可以依自己生活的需求選擇租屋條件，譬如說：不用搬離原先居住的社區，重新適應新生活；孩子學區的問題；不用遠離工作

地點；現在繳的費用與自行租屋差不多；入住家園有標籤化作用…等。但有部分住民擔心，自行租屋的居住品質沒有單親家園好；房東是否願意讓其遷戶籍；房東願不願意提供租屋證明；不斷搬家的適應與孩子的就學；是否有完善的配套措施與規劃；工作人員的便利性等；鄰居排斥；沒有親子活動可以參加…等。更有人期待政府可以協助他們以低利率或分期付款的方式購買國宅，生活更能安定下來。至於工作人員以自身的經驗，提出了他們的擔心，覺得只提供經濟協助根本無法真正協助單親家庭，尤其是心理層面與建立支持系統的部分。

根據上述的結論與討論，在此提出一些建議如下：

一、 單親家園承辦單位已有相當的辦理經驗，對於成果報告的撰寫已發展出一些標準化的內容，未來可依擴大系統模式，將可以更具邏輯性的呈現報告。此外，如何將所蒐集的質性資料表達出來，也是未來的重點之一。

二、 成果報告中的統計項目隨著服務深度不斷增加，建議能具體給予項目的名稱，不宜以「其他」來替代。否則在未深入瞭解的狀況下，容易使事實產生偏誤。

三、 「提供住宅」是手段之一，如何藉由住宅的提供，將其他服務輸送進去，才是更重要的事情。如果沒有接受到其他的服務，住不住進家園對單親家庭的助益差別不大。所以，家園本身應該當成一個社區來經營，避免將住民當成短期的過客；社工人員應發揮使能、觸媒、倡導、個案管理、網絡建構等專業角色，不要只是「住宅管理者」，要設法運用社區觸發、社區育成、社區催化、社區培力，讓住民在此建立長期的關係，有一天離開家園還可以是彼此的重要支持系統，在這種目標之下，服務才能發揮真正的效果。

四、 規劃社區融合的服務與活動，包括積極結合社區資源，引進其他團體合作辦理各項支持性服務方案，協助住戶提早融入社區活動，增強其回歸社區生活的能量，並強化家園與社區之合作關係，讓住民與所住的社區發生「關係」。其中最重要的是要讓住民走入社區中，也要讓社區走進來，最有效的方法是運用生活圈的概念，從住民的食衣住行育樂著手。

五、 結論曾提及山明家園的住民背景中，有因家暴、外配而入住的單親媽媽，他們的需求不單僅是居住服務，尚有心理諮詢、情緒輔導、社會支持系統的建構等等，而單親家園的工作人員就在山明社區裡，服務的可近性大，可形成社區經營模式來服務個案，也擴大山明家園個案彼此間的社會支持系統。在我們的訪談過程中發現，山明家園的住戶多表示彼此間有互助、支持的聯繫，而其他三座家園的住民表示住民間彼此互不相往來，互助的行為很少，會選擇單親家園來居住，很大部分的原因是經濟的考量。為此，以單親家庭的需求為導向，保留部份單親家園是有其必要，讓處於危機狀態下或資訊弱勢的單親家庭可以立即得到安置；而對於不想改變原有居住區域或工作需求等等考量的單親家庭，則提供租屋補助或房屋券，但相關的配套措施也必須建立，如提供租屋訊息、個案管理服務、親子或節慶活動等，甚至要有強制性，這是領取相關補助所要盡的義務。所以單親個案管理中心的功能必須重新思考。更精確的界定，應提供「租屋服務」，而不是「租屋補助」而已。

社會局的單親服務與政策應具有橫向聯結的作為，例如結合都發局推出國宅優購方案及居家簡易修繕等，使「租屋服務」成為一個套裝式的服務，可依單親家庭的需求提供量身訂作的個別化包裹式服務。但前提是要有專業的單親服務個案管理者，才能完成這種資源整合的工作。

第三節　研究限制

一、研究時間及人力受限：

本研究的進行期限只有二個月，研究面臨強大的時間壓力，而且資料收集的過程，極為困難，許多受訪者擔心會影響他們的補助或福利服務，拒絕接受訪談，加上在結案時限的壓力下，導致資料分析及研究報告內容的呈現無法盡善盡美。

二、研究無法深入詮釋研究的意義：

本研究只訪談了部分住民，而且礙於受訪者的意願，無法完全的客觀抽樣，所以只呈現了部分的事實，無法推論，這有待更全面性的調查或訪問來解決。

三、研究未追蹤已離開家園的服務個案：

對於已離開單親家園的服務對象，因在時間限制及個案自主權的考量，此次未能予以訪談，若能有相關研究或機制加以追蹤，以瞭解個案接受協助後之狀況，將可以對於服務所造成個案之改變狀況能有更深入之探討與瞭解。

四、二手資料的完整性不足：

本研究的量化資料主要參考研究機構的績效報告書，其資料統計皆非一整年度的完整報告，且機構對於績效報告書的呈現會隨著工作人員得更換而有所差異，因此造成研究在數據比較上的缺漏與誤差。

參考資料

(一)中文部份

王舒芸(2009)。男女單親家庭福利現況及需求差異之研究。內政部社會司委託研究報告。

王國明等(1989)。行政機關績效評估技術之研究—兼論我國勞工行政機關績效評估制度之建立。行政機關生產力衡量模式研討會論文集，研究發展考核委員會編印，頁 129-200。

司徒達賢(1999)。非營利組織的經營管理。台北：天下文化。

行政院青年輔導委員會（2004）。非營利組織認證指標之研究。台北：青輔會。

李詩曄(2005)。台灣地區女性單親家庭經濟風險與社會安全保障之研究。國立中正大學社會福利系碩士論文。

李亦萱(2004)。在泥沼中成長—離婚婦女的適應與學習。國立師範大學社會教育學系碩士論文。

李素華(2002)。社會福利資源媒介行為績效評估之研究—以高雄市政府社會局低收入戶第二代脫貧方案為例。東海大學社會工作研究所碩士論文。

李建華、方文寶(1996)。企業績效評估理論與實務，超越企管。

沈志明(2002)。行政機關績效評估機制之研究：以宜蘭縣地政機關為例。國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文。

邱吉鶴(2001)。行政機關績效評估制度之研究。國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文。

林萬億(2003)。論我國的社會住宅政策與社會照顧的結合。國家政策季刊，2(4)，53-82。

林萬億（1992）台北市單親家庭問題及其因應策略之研究。台北市政府研考會委託專案研究。

林萬億、秦文力(1992)。台北市單親家庭問題及其因應策略之研究。台北市政府研究發展考核委員會委託計畫。

林巧敏（2003)。九十一年檔案顧客服務績效評估，檔案季刊，2(4)，146-154。

吳安妮(2002)。平衡計分卡在公務機關實施之探討。政府績效評估，行政院研究

發展考核委員會編印。
周雅萍(2006)。經濟弱勢單親父親的子女照顧困境及因應方式：以台北縣區域社會福利服務中心的個案為例。國立台灣大學社會工作學研究所碩士論文。
徐良熙、張英陣(1987)台灣的單親家庭：問題與展望。中國社會學刊，11：121-153。
財團法人聖功社會福利慈善基金會(2006)。高雄市單親家園九十五年度服務績效報告書。
財團法人聖功社會福利慈善基金會(2007)。高雄市單親家園九十六年度服務績效報告書。
財團法人聖功社會福利慈善基金會(2008)。高雄市單親家園九十七年度服務績效報告書。
財團法人聖功社會福利慈善基金會(2009)。高雄市單親家園九十八年度計劃書。
張清富、薛承泰、周月清(1995)。單親家庭現況及其因應對策之探討。台北，行政院研考會。
張清富（1992）貧窮變遷與家庭結構。婦女與兩性學刊，3：41-58。
張清富（1995）單親家庭現況及其因應對策之探討，行政院研究發展委員會。
張英陣、彭淑華(1996)。從優勢的觀點論單親家庭。東吳社會工作學報，2，227-271。
張青惠(1996)。八位離婚女性離婚歷程之分析研究—由依賴婚姻走向獨立生活。國立台灣師範大學教育心理學系碩士論文。
許道然〈1999〉。「組織如何衡量其成敗：政府績效指標的運用，書摘及評論」，行政管理論文選輯，13，57-98。台北：銓敘部。
郭佳欣(2007)。花蓮縣單親家庭居住需求與其影響因素之初探。慈濟大學社會工作研究所碩士論文，花蓮。
許士軍(2000)。績效評估—走向創新時代的組織績效評估。台北，天下文化。
陳淑玲(2005)。國民中學經營績效評估之研究-以臺灣地區某縣市國民中學為例。國立東華大學企業管理學系碩士論文。
陳正宏(2002)。非營利組織績效評估指標之研究—以台灣 300 家主要基金會為例。國防管理學院資源管理研究所。
陳惠君(1999)。單親父母之生活壓力、因應方式、社會支持與情緒適應知相關性研究－以高雄縣婦幼館向日葵聯誼會成員為例。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。

彭淑華(2008)。不同性別單親家長及其未成年子女福利需求、福利使用與政策規劃之研究。內政部兒童局委託研究報告。

彭淑華(2006)。台灣女性單親家庭生活處境之研究。東吳社會工作學報，14，25-62。

彭淑華、王美文(2003)。建構單親家庭支持系統之研究。內政部社會司委託。

童小珠(1992)。台灣省女性單親家庭經濟困境之研究。中正大學社會福利研究所碩士論文。

馮燕(1993)。非營利組織的社會角色：兼論理念。發表於文教基金會研討會。台北：教育部社教司。

黃馨嬌(2004)。社區健康營造中心保健志工績效評估之研究-以花蓮縣為例。國立臺灣大學醫療機構管理研究所碩士論文。

黃惠如(2002)。影響單親家庭生活品質相關因素之研究。私立文化大學兒童福利研究所碩士論文。

曾慶峰(2005)。政府機關績效評估指標之研究－以苗栗縣各鄉鎮市公所民政單位為例。東海大學公共事務研究所碩士論文。

楊明宗(2003)。醫學中心之教學醫院績效評估－以某國立大學為例。國立成功大學企業管理研究所碩士論文。

趙善如等人(2004)。高雄市單親家庭之家庭資源研究。國立屏東科技大學社會工作學系研究論文，屏東。

鄧秀珍 (1995)。教學醫院與主治醫師之相對生產效率及其相關因素之分析，高雄醫學院公共衛生研究所碩士論文。

鄭麗珍(2002)。單親家庭與青少年學童的生活適應。社會教育年刊，50，13-20。

鄭麗珍(1999)。女性單親家庭的資產累積與世代傳遞過程。台大社會工作學刊，1，111-147。

蕭舒云(2008)。臺北市單親母子公寓—— 慧心家園介紹。社區發展季刊，121。

薛承泰(1996)。台灣地區單親戶的數量、分佈與特性：以 1990 年普查為例。人口學刊，17，1-30。

Kettner, P. M., Moroney, R. M., & Martin, L. L. (1997/2003). Designing and Managing Programs. 高迪理 (2003)。服務方案之設計與管理。台北：揚智。

Martin, L. L. & Kettner, P. M. (1996).Measuring the Performance of Human

Service Programs. 趙善如譯（1999）。社會服務方案績效的評量方法與技術。台北：亞太。

(二)英文部份

Ammons, David N. (1996). Municipal Benchmark: Assessing Local Performance and Establishing Community Standards. Thousand Oaks, Calif:Sage.

Cederblom, D. (1982). The Performance Appraisal Interview: A Review, Implications, and Suggestions. Academy of Management Review, 7, 2, pp. 219-227.

Clampet-Lundquist, S.(2003). Finding and Keeping affordable housing: Analyzing the experiences of single-mother families in North Philadelphia. Journal of Sociology and Social Welfare, 30(4): 123-140.

Drucker, P. F. (1973). Management: tasks, responsibilities practices. NY: Harper & Row.

Estrada, F & Nilsson, A.(2004). Exposure to threatening and violent behavior among single mother: The significance of lifestyle, neighborhood and welfare situation. British Journal of Criminology, 44(2): 168-187.

Gilbert & Terrell（1998）. Dimension of Social Welfare Policy（4th）, NJ：Prentice-Hall, pp. 50-82.

Rank, Mark R. & Li-Chen Cheng (1995). Welfare Use Across Generations: How Important Are the Ties That Bind? Journal of Marriage and the Family, 57: in press.

Richard & Micholas. (1995). Production and Operations Management: Manufacturing and Services. 7th ed.

Parasuraman, A., Valarie Zeithamal, & Leonard Berry.(1985). A Concept Model of Service Quality and Its Implication for future Research. Journal of Marketing Research, 49: 3-4.

Parasuraman, A., Valarie Zeithamal, & Leonard Berry.(1988). Communication and Control Processes in the Delivert of Service Quality. Journal of Marketing Research, 52: 35-48.

(三)網路資料

內政統計資訊服務網

http://www.moi.gov.tw/stat/index.asp

內政統計年報

http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/list.htm

內政部社會司網頁

http://www.moi.gov.tw/dsa/

台南市社會處網頁

http://social.tncg.gov.tw/woman_t.jsp?id=1148440242919

屏東縣社會處網頁

http://www.pthg.gov.tw/planjdp/News_Detail.aspx?ID=15143

高雄市民政局民政統計資訊網頁

http://cabu.kcg.gov.tw/Report/ReportTypeFile.aspx?menuid=183&id=96&year=-1&month=-1&index=8

附件

附件一　高雄市單親家庭扶助自治條例

86 年 12 月 15 日高雄市議會第 4 屆第 6 次定期大會第 42 次會議通過
90 年 1 月 10 日高雄市議會第 5 屆第 6 次臨時會第 3 次會議通過
90 年 3 月 19 日高市府社五字第 2227 號令公布
95 年 11 月 1 日高雄市議會第 6 屆第 8 次定期大會第 36 次會議通過

第 一 條　為加強照顧單親家庭，協助自立，改善生活環境，特制定本自治條例。

第 二 條　本自治條例之主管機關為高雄市政府社會局。

第 三 條　本自治條例所稱單親家庭，係指設籍本市具備下列條件之一而獨力扶養未滿十八歲未婚之子女：

一、離婚、配偶死亡者。但離婚者，應以父或母之一方單獨對於子女行使監護權為限。

二、非婚生子女未經生父認領。

三、非婚生子女雖經生父認領，但以父或母之一方單獨對於子女行使監護權為限。

四、夫妻之一方失蹤，經向警察機關報案協尋未獲達六個月以上。

五、夫妻之一方被處有期徒刑或受拘束人身自由之保安處分一年以上，且在執行中。

六、夫妻之一方以惡意遺棄他方在繼續狀態中。

七、單身收養子女。

八、其他情事經主管機關核定。

前項第六款規定，應以夫妻之一方提起請求同居之訴獲勝訴判決，或成立訴訟上和解，他方仍拒不履行且在繼續狀態中者為限。

第 四 條　主管機關為照顧單親家庭，得視需要提供下列扶助項目及服務：

一、緊急生活補助。

二、子女生活補助。

三、子女教育補助。

四、未滿六歲子女醫療補助。

五、兒童托育津貼。

六、傷病醫療補助及重病住院看護費補助。

七、寄養服務。

八、子女課業輔導服務。

九、家務及育兒指導服務。

十、居住服務。

十一、設立單親家庭服務中心，提供各項輔導服務。

第 五 條　申請前條第一款至第五款補助項目者，應符合下列中低收入單親家庭之要件：

一、設籍並實際居住本市滿二年。

二、家庭總收入平均分配全家人口，每人每月未達本市當年度最低生活費二點五倍及台灣地區平均每人每月消費支出一點五倍。

三、全家人口存款、投資及不動產未超過一定金額者。

前項第二款所稱家庭總收入準用社會救助法第五條之一認定之。

第一項第三款所稱一定金額由主管機關公告之。

第 六 條　前條第一項所稱全家人口，其應計算人口範圍，包括下列人員：

一、申請人。

二、直系血親。

三、認列綜合所得稅扶養親屬免稅額之納稅義務人。

前項人員有下列情形之一者，不列入應計算人口範圍：

一、無工作收入、未共同生活且無扶養能力之已結婚直系血親卑親屬。

二、應徵集召集入營服兵役或替代役現役。

三、在學領有公費。

四、入獄服刑、因案羈押或依法拘禁。

五、失蹤，經向警察機關報案協尋未獲，達六個月以上。

第 七 條　單親家庭申請緊急生活補助者，應以家庭在三個月內生活發生重大變故，致生活困難，且其重大變故非因個人責任、債務、自願性失業等事由為限。

前項申請經核定後，按本市當年度每月最低生活費用標準核發，每人每次至多補助三個月，同一個案同一事由以補助一次為限。

辦理第一項補助者，應檢具證明文件向主管機關提出申請。

第 八 條　單親家庭申請子女生活補助者，以其子女未滿十五歲者為限。

前項申請經核定後，每月補助新臺幣一千八百元。但子女已接受機構安置、寄養服務或日間托育者，不予補助。

辦理第一項補助者，應檢具證明文件向戶籍所在地區所提出申請，經初審後送主管機關核定。

第 九 條　單親家庭申請子女教育補助者，經核定後依下列標準核發：

一、國小：每學期補助新臺幣二百五十元。

二、國中：每學期補助新臺幣一千二百元。

三、高中（職）：每學期補助新臺幣二千五百元。

辦理前項補助者，應檢具證明文件向戶籍所在地區公所提出申請，經初審後送主管機關核定。

第 十 條　單親家庭申請兒童托育津貼，應以其子女就托（讀）本市立案私立托育機構或幼稚園且未滿十二歲為限。

前項申請經核定後每月核發新臺幣三千元。

辦理第一項補助者，應每年檢附證明文件，向戶籍所在地區公所申請核發單親子女托育補助證，再持證向本市立案私立托育機構或幼稚園就托（讀）後，由托育機構或幼稚園每季造冊向主管機關或教育局提出申請。

第十一條　單親家庭申請子女醫療補助者，應以其子女未滿六歲，領有兒童醫療補助證、已參加全民健保，且於健保特約之醫療院所就診者為限。

前項申請經核定後，依全民健康保險法第三十三條及第三十五條規定補助應自行負擔費用，每人每年最高補助新臺幣十二萬元。

辦理第一項補助者，應每年檢具證明文件向戶籍所在地區公所申請核發單親家庭六歲以下兒童醫療補助證，由醫療院所或申請人檢附醫療費收據等資料向主管機關提出申請。

第十二條　依本自治條例請領子女生活及教育補助者，每年應配合主管機關辦理之年度調查，其調查規定由主管機關訂定並公告之。

第十三條　單親家庭得視實際需求依第四條第一款至第五款所定補助項目提出

申請，不以單一項目為限。但不得重複接受其他相同性質之補助。

有下列情形之一者，主管機關應停止補助，並追回已領取之補助：

一、拒絕提供主管機關查核所需之資料。

二、重複領取相關性質補助。

三、以詐欺或其他不正當方法取得各項補助。

第十四條　主管機關為推展單親家庭扶助服務，應辦理相關人員訓練，並得委託學術單位或民間團體辦理調查研究。

第十五條　本自治條例所需申請文件、書表格式、核定名額、審核作業程序及經費核發方式等事項之規定，由主管機關另定之。

第十六條　本自治條例自公布日施行。

附件二　台灣各單親家園資料整理

（一）　台北市—慧心家園

1. 資格：設籍台北市年滿 18 歲以上之單親女性，因遭遇離婚、喪偶、夫服刑或失蹤及其他家庭變故等因素（未滿一年者優先），獨立照顧共同生活之 18 歲以下未婚子女，並符合下列規定者：
   (1) 家長及子女均無自有住宅。
   (2) 全家收入每人每月平均不超過 18,395 元（93 年標準）。
   (3) 全家存款平均每人每月不超過 35 萬元。
   (4) 無精神疾病、法定傳染病。
   (5) 能自理生活。
   (6) 經評估符合居住條件者。
2. 應備文件：
   (1) 申請表
   (2) 國稅局開立之最近年度全國檔全家各類所得總歸戶清單。
   (3) 稅捐稽徵處或國稅局開立之最新年度全國檔財產總歸戶清單。
   (4) 3 個月內公立醫院出具之健康檢查證明（需含 X 光檢查及梅毒及愛滋病篩檢）。
   (5) 其他相關證明文件（身心障礙者手冊影本、學生證影本、離職或在職證明書等）。
3. 申請單位：台北市政府社會局第五科
4. 申請程序：收到申請後，派社工員進行訪視評估；如文件齊全 10 日完成審核並函覆申請人。
5. 費用：每戶 9600 元。每戶中 A 室每月 4300 元、B 室每月 3000 元、C 室每月 2300 元。

（二） 高雄市—山明家園、翠華家園、和平家園、親子家園

1. 資格：設籍本市之中低收入單親家庭扶養十八歲以下子女，其全戶總收入平均每人每月未達最低生活費二點五倍，具下列情形之一者：

(1) 夫妻一方死亡或離婚，負教養責任之一方，獨力照顧其生活者。

(2) 未經認領之非婚生子女，其生母自行撫育，負擔其生活者。

(3) 非婚生子女雖經生父認領，但僅由父或母之一方實際照顧者。

(4) 夫妻一方失蹤經向警察機關報案且未經銷案達六個月者。

(5) 夫妻一方被處一年以上之徒刑且在執行中者。

(6) 夫妻一方以惡意遺棄他方在繼續狀態中者。

(7) 單身收養者。

以上對象及資格皆須具備以下條件：

(1) 申請人及其子女均無自用住宅。

(2) 家庭總收入平均每人每月未達最低生活費用 2.5 倍。

(3) 申請人及其子女存款平均每人未達三十五萬元，股票及投資視為存款併計。

(4) 申請人或其子女能自理家庭生活。

(5) 申請人及其子女無法定傳染病或經醫師診斷未患有酒癮、藥癮及中重度精神障礙等疾病。

(6) 申請人及子女無安全顧慮不需庇護。

(7) 申請人及子女無不適合團體生活習性或偏差行為。

(8) 申請人及子女願意接受輔導

2. 應備文件：

(1) 全戶戶籍謄本。

(2) 國稅局開立之最新年度各類所得資料及財產歸戶清單。

(3) 最近三個月內公立醫院出具之健康檢查證明（含 x 光檢查及血液檢驗）

(4) 其他相關證明文件。

(5) 申請表格

3. 申請單位：高雄市單親家園。

4. 申請程序：申請人請檢附下列文件向社會局單親家庭服務中心申請：全戶戶籍謄本、全戶國稅局開立之最新年度各類所得資料及財產歸戶清單、最近三個月內公立醫院出具之健康檢查證明(含 X 光檢查及血液檢驗)、其他相關證明文件。

5. 費用： 每月 3,500-4,500。

（三） 台北縣—飛駝家園

1. 資格：設籍且居住台北縣年滿 18 歲以上之單親女性，因遭遇離婚、喪偶、夫服刑或失蹤及其他家庭變故等因素（未滿一年者優先），而必須獨立照顧共同生活之 18 歲以下未婚子女，並符合下列條件者：

(1) 申請人及其子女無精神疾病、法定傳染病。

(2) 申請人能自理家庭生活。

(3) 申請人及其子女無自用住宅，其家庭總收入按全家人口平均分配，每人每月未超過政府當年度公佈最低生活費用標準 2.5 倍、股利息不超過新台幣 5 萬元者。

2. 應備文件：

(1) 單位轉介單暨服務計畫。

(2) 最近 3 個月內全戶戶口名簿影本。

(3) 國稅局開立之最新年度全戶各類所得資料歸戶清單。

(4) 稅捐稽徵處開立之最新年度全戶全國財產總歸戶清單。

(5) 3 個月內公立醫院出具之健康檢查證明（含 X 光檢查及血液檢驗）等文件。

(6) 其他相關證明文件。

3. 申請單位：台北縣單親家庭服務中心、台北縣各區域社會福利服務中心。

4. 申請程序：由申請單位評估個案需求及情況後協助向台北縣社會局申請。

5. 費用：每月每房支付 1000 元至 2600 元。

（四） 台南市—親子家園(『大林國宅社區親子家園』租用計畫—附件三)

1. 資格：台南市列冊低收入戶單親婦女及家庭，並獨立扶養二十歲以下未成年子女（義務役之現役軍人及在學學生不限）；或符合特殊境遇婦女家庭扶助條例資格之單親婦女及家庭，並獨立扶養二十歲以下未成年子女（義務役之現役軍人及在學學生不限）；或設籍本市年滿二十歲以上單親婦女，獨立扶養二十歲以下未成年子女（義務役之現役軍人及在學學生不限）。以上對象及資格皆須具備以下條件：

   （1）申請人及其子女均無自有住宅。

   （2）申請人或其子女能自理家庭生活。

   （3）申請人及其子女無重大精神疾病及法定傳染病。

   （4）申請人及其子女無不適合團體生活之習性或偏差行為。

   （5）申請人及其子女願遵守團體公約。

2. 應備文件：

   (1) 租用申請書。

   (2) 全戶戶籍謄本。

   (3) 列冊低收入戶或特殊境遇婦女證明。

   (4) 全戶財產證明。

   (5) 檢具其他相關證明文件。

3. 申請單位：台南市各區公所。

4. 申請程序：先由各區公所初審，再由台南市政府社會局複審通過後，申請者與台南市政府社會局簽訂租住契約書。

5. 費用：每房每月補助 2000 元。

（五） 高雄縣—向陽家園(委託財團法人聖功社會福利慈善基金會經營管理)

1. 資格：設籍高雄縣 6 個月以上之婦女，因離婚、喪偶、非婚生子女未經生父認領或夫經判決確定服刑 1 年以上或失蹤半年以上及其他家庭變故等因素，獨力扶養 18 歲以下未婚子女。並符合下列規定者：
   (1) 申請人及其子女均無自有住宅。
   (2) 家庭總收入平均每人每月未達最低生活費 2.5 倍者。
   (3) 申請人及其子女之存款平均分配每人未達新台幣 35 萬元，其有股票及投資者視為存款併計。
   (4) 申請人及其子女能自理家庭生活。
   (5) 申請人及其子女無重大精神疾病及法定傳染病。
   (6) 申請人及其子女無安全顧慮，不需庇護。
   (7) 申請人及其子女無不適合團體生活之習性或偏差行為。
   (8) 申請人及其子女有接受輔導之意願。
2. 應備文件：
   (1) 租用申請書。
   (2) 全戶戶籍謄本。
   (3) 國稅局開立之最新年度各類所得資料及財產歸戶清單。
   (4) 區域醫院以上所出具之最近三個月內健康檢查證明。
   (5) 其它相關證明文件。
3. 申請單位：高雄縣向陽母子家園或高雄縣政府社會局福利課。
4. 申請程序：申請人請檢附下列文件向高雄縣政府社會局福利科申請：全戶戶籍謄本、全戶國稅局開立之最新年度各類所得資料及財產歸戶清單、最近三個月內公立醫院出具之健康檢查證明(含 X 光檢查及血液檢驗)、其他相關證明文件。
5. 費用：每戶每月支付 4000 元。

（六） 屏東縣—彩虹家園(98 年 3 月成立)

1. 資格：

(1) 申請人及其子女均無自有住宅。

(2) 家庭總收入平均每人每月未達最低生活費二點五倍。

(3) 申請人及其子女之存款平均分配每人未達新台幣三十五萬元，其有股票及投資者視為存款併計。

(4) 申請人或其子女能自理家庭生活。

(5) 申請人及其子女無法定傳染病或經醫師診斷未患有酒癮、藥癮及中重度精神障礙等疾病。

(6) 申請人及其子女無安全顧慮，不需庇護。

(7) 申請人及其子女無不適合團體生活之習性或偏差行為。

(8) 申請人及其子女有接受輔導之意願。

(9) 申請人其子女需未滿十八歲。

2. 應備文件：

(1) 租用申請書。

(2) 全戶戶籍謄本。

(3) 國稅局開立之最新年度各類所得資料及財產歸戶清單。

(4) 公立醫院或公設民營醫院出具之最近三個月內健康檢查證明。

(5) 其他相關證明文件。

3. 申請單位：屏東縣水噹噹關懷協會。

4. 申請程序：屏東縣府受理申請後，應由社工員進行訪視，並就下列項目評估後，依加權評分表排定租用順序：發生單親變故時間愈近者、扶養且共同生活之子女年齡愈年幼者、家庭成員有身心障礙者、失業或經濟收入愈低者、其他因素。

5. 費用：每月每戶繳交水電費(租金由屏東縣政府補助)。

附件三　台南市『大林國宅社區親子家園』租用計畫

一、法令依據

台南市『大林國宅社區親子家園』租用計畫

（一）依據：內政部九十一年五月七日台內營字第 0910083131 號函。

（二）目的：為落實政府照顧單親家庭政策，減輕單親家庭租屋之經濟負擔，並達關懷單親家庭之目的。

（三）主辦單位：台南市政府社會局

（四）協辦單位：台南市政府都市發展局、教育局、民政局、勞工局、各區公所

（五）租屋處所：台南市大林新城國宅Ｇ三棟三十八戶及Ｇ二棟四十二戶，共八十戶。

（六）出租對象及資格：

1. 本市列冊低收入戶單親婦女及家庭，並獨立扶養二十歲以下未成年子女（義務役之現役軍人及在學學生不限）。

2. 符合特殊境遇婦女家庭扶助條例資格之單親婦女及家庭，並獨立扶養二十歲以下未成年子女（義務役之現役軍人及在學學生不限）。

3. 設籍本市年滿二十歲以上單親婦女，獨立扶養二十歲以下未成年子女（義務役之現役軍人及在學學生不限）。

以上對象及資格皆須具備以下條件：

（1）申請人及其子女均無自有住宅。

（2）申請人或其子女能自理家庭生活。

（3）申請人及其子女無重大精神疾病及法定傳染病。

（4）申請人及其子女無不適合團體生活之習性或偏差行為。

（5）申請人及其子女願遵守團體公約。

（七）申請租用本家園者，應檢具下列證明文件向各區公所提出申請，並送市府核定：

1. 租用申請書。

2. 全戶戶籍謄本。

3. 列冊低收入戶或特殊境遇婦女證明。

4. 全戶財產證明。

5. 檢具其他相關證明文件。

（八）租金收費標準表：營建署核定之租金收費標準。

（九）本市列冊低收入戶及符合特殊境遇婦女家庭扶助條例資格之單親家庭，申請通過同意進住後，每月補助租金二、〇〇〇元。

（十）申請人之租用期間以一年為限。但租用人於期限屆滿前，如仍有租用需要且符合本計劃規定條件者，得於期滿前一個月內檢具第七點所列文件申請續約。

（十一）凡申請通過同意進住之住戶，於進住後每戶補助內部設備費（電燈、琉理台）八、〇〇〇元整。

（十二）『大林國宅社區親子家園』服務中心：

1. 地點：大同路二段一六八號

2. 人員設置：聘請二位專業輔導人員及設置值日人員

3. 服務時間：每日晚上六時至九時。

4. 服務內容：

➢ 教育局：

（１）課後輔導活動：

A、每週三下午一時三十分至六時、週一至週五下午四時至六時

B、合作對象（嘉南藥理科技大學兒童與青少年福利系、成功大學社團）

（２）父母成長營：

A、以一學期為辦理期程，上課時間為晚上七時至九時

B、合作對象（兒童福利服務中心）

（３）單親輔導營：不定期之週末假期，委請愛鄰關懷協會辦理

➢ 社會局：

（１）「大林國宅社區親子家園」服務中心內部設備充實，活動宣導及相關管理工作。

（２）提供福利諮詢、心理輔導、親職教育輔導、就業輔導、生涯規劃等家庭支持性服務；並辦理家園成員聯誼或家庭關懷活動。

➢ 勞工局：提供各項就業諮詢、職業訓練及多元就業開發方案文宣資料、以協助就業。

➢ 都市發展局：提供國宅租、售相關文宣資料及辦理本計劃相關業務。

（十三）申請人於通過申請後（以市府發文日為準），六個月內辦理租用手續，否則視同放棄。

（十四）本計畫經費來源：社會福利基金－婦女福利工作項下支應。

（十五）本計畫未規定事項，依相關法令及契約之規定辦理。

（十六）本計畫奉核准後實施，如有未盡事宜得隨時修正之。

二、審查作業規定：

(一)出租對象及資格：

1.本市列冊低收入戶單親婦女及家庭，並獨立扶養二十歲以下未成年子女（義務役之現役軍人及在學學生不限)。

2.符合特殊境遇婦女家庭扶助條例資格之單親婦女及家庭，並獨立扶養二十歲以下未成年子女（義務役之現役軍人及在學學生不限)。

3.設籍本市年滿二十歲以上單親婦女，獨立扶養二十歲以下未成年子女（義務役之現役軍人及在學學生不限)。

以上對象及資格皆須具備以下條件：

（1）申請人及其子女均無自有住宅。

（2）申請人或其子女能自理家庭生活。

（3）申請人及其子女無重大精神疾病及法定傳染病。

（4）申請人及其子女無不適合團體生活之習性或偏差行為。

（5）申請人及其子女願遵守團體公約。

三、申請應附證件：

1.租用申請書。

2.全戶戶籍謄本。

3.列冊低收入戶或特殊境遇婦女證明。

4.全戶財產證明。

5.檢具其他相關證明文件。

四、流程圖

各區公所（初審）→市政府社會局（複審）→市政府社會局（簽訂租賃契約書）→交屋（繳交租金及二個月保證金）

附件四　「住宅法」草案—計畫目標

計畫目標一、健全住宅市場

策略一：健全住宅市場機制及法令

<table>
<tr><td rowspan="2">具體措施</td><td colspan="4">工作項目</td><td>主協辦機關</td><td>完成期限</td></tr>
<tr><td>97 年</td><td>98 年</td><td>99 年</td><td>100 年</td><td>1.主辦機關
2.協辦機關</td><td></td></tr>
<tr><td>1.推廣宣導各類住宅及不動產交易定型化契約及相關法律常識。</td><td colspan="4">持續宣導各類不動產交易定型化契約及相關法律常識。</td><td>1. 內政部(地政司)</td><td>經常性辦理</td></tr>
<tr><td>2.研究推動租賃住宅管理及服務產業，提昇租賃住宅市場專業化之可行性。</td><td></td><td>委託辦理「不動產租賃服務產業發展與推動」之研究</td><td colspan="2"></td><td>1. 內政部(地政司)</td><td>98 年 12 月 31 日</td></tr>
<tr><td rowspan="2">3.繼續推動或建立建築開發、室內裝修、租屋管理、租賃資訊服務、不動產經紀等住宅相關產業及服務業之評鑑制度或評選活動，並提供消費者參考。</td><td></td><td>1.辦理優良不動產仲介經紀業認證評審及核發作業</td><td></td><td>1.辦理優良不動產仲介經紀業認證評
審及核發作業</td><td>1. 內政部(地政司)</td><td rowspan="2">1.持續性辦理
2.持續性辦理</td></tr>
<tr><td colspan="4">2.辦理建築開發業識別標誌審查及核發作業。</td><td>1. 內政部(營建署)</td></tr>
</table>

策略二：加強住宅及不動產相關資訊的建置及發布

具體措施	工作項目				主協辦機關	完成期限
	97 年	98 年	99 年	100 年	1.主辦機關 2.協辦機關	
1.辦理住宅普查。			辦理臺閩地區戶口及住宅普查		1. 行政院主計處	99 年 12 月 31 日
2.擬定「住宅及不動產資訊資料庫建置實施辦法」	擬定「住宅及不動產資料庫建置實施辦法」				1.內政部(營建署) 2.財政部、經濟部、主計處、司法院、內政部(地政司、戶政司、建築研究所)	97 年 12 月 31 日
3.成立「推動住宅及不動產資訊資料庫」整合推動小組	成立「推動住宅及不動產資料庫」跨部會工作協調小組成立				1.內政部(營建署) 2.財政部、主計處、內政部(地政司、戶政司、建築研究所)	97 年 12 月 31 日
4.建置「住宅及不動產資料庫」並進行相關研究						
(1)建置「住宅及不動產資料庫」並定期檢討						
a.建置「住宅及不動產資料庫」並定期發布及檢討	規劃、建置初期「住宅及不	全面建置「住宅及不動產資	住宅及不動產資料庫定期更新資料、系統維護管理並定期發布及檢		1.內政部(營建署) 2.財政部、經濟部、主計處、內	持續性辦理

	動產資料庫」	料庫」。	討。		政部(地政司、戶政司、建築研究所)	
b.製作住宅資訊統計彙報	每季收集、分析及發布住宅統計資訊，以作為民眾購屋、業者投資及政府決策之參考。				1.內政部(營建署)	持續性辦理
(2)研擬暨推動「住宅及不動產資訊建置計畫」	研擬暨推動「住宅及不動產資訊建置計畫」	推動「住宅及不動產資訊建置計畫」		研擬暨推動下一階段「住宅及不動產資訊建置計畫」	1.內政部(營建署)	持續性辦理
a.公部門取得不動產交易價格之研究及價格平台建置	完成委外研究案。	資訊系統建置。	系統更新維護。		1.內政部(營建署) 2.內政部(地政司)、司法院	1.100年12月31日 2.新興計畫
b.住宅價格指數編制之研究		1.彙整住宅交易價格資料庫 2.編制台灣主要都會區（例如台北、桃竹、台中、台南、高雄五大都會區）住宅指數 3.編制台灣主	1.彙整住宅交易價格資料庫 2.編制全台灣住宅價格指數 3.編制全台灣法拍價格指數 4.建立定期編制、發布住宅價格指數機制	定期編制、發布住宅價格指數	1.內政部(營建署) 2.內政部(地政司)、司法院	100 年 12 月 31 日

		要都會區法拍價格指數				
c.建立長期推估空屋資訊暨查核機制之研究	1.利用用電資料與房屋稅籍資料，建立北中南三個縣市之推估空屋資料。2.比較分析不同縣市低度用電戶資料與推估空屋資料之差異。	1.建立主要都會區推估空屋資訊。2.現場抽查空屋資訊或以其他公務資料比對，建立推估空屋資訊之分類或推估修正方式。	1.建立全台灣各縣市推估空屋資訊。2.建立定期推估、發布空屋資訊機制。3.建立第一階段4年期空屋資訊及市場資訊比較之研究計畫，以瞭解空屋資訊變化對住宅及不動產市場之影響。	定期發布空屋資訊，並進行空屋資訊對住宅及不動產市場影響之研究。	1.內政部(營建署) 2.經建會、經濟部、財政部、內政部(地政司)	1.100年12月31日 2.民國101年以後持續發布。3.新興計畫
d.建立新建餘屋資訊推估暨查核機制之研究		1.利用建管資料庫及內政部地政	1.持續推估新成屋與預售屋數	1.持續推估新成屋與預售屋數量。	1.內政部(營建署) 2.內政部(地政司)	1.100年12月31日 2.民國101年以

		司之「預售屋資訊系統」建立建商推出之新成屋與預售屋數量。 2.利用「建管資料庫」及「土地基本資料庫」研擬推估新成屋餘屋推估方式。	量。 2.持續推估新成屋餘屋數量。 3.利用「上市櫃建築開發業相關公司財務報表資料」建立推估上市櫃公司新推案餘屋數量推估方式。 4. 建立各縣市公會提供餘屋資訊平台。 5. 與各縣市公會提供資料比對，建立推估餘屋資訊之分類。	2.持續推估新成屋餘屋數量。 3.建立定期推估、發布空屋資訊機制。 4.建立4 年期餘屋資訊並與不動產市場整體發展資訊比較，建立餘屋資訊變化對住宅及不動產市場影響評估方式。		後持續定期發布餘屋資訊，並進行餘屋資訊對住宅及不動產市場影響之研究。 3.新興計畫
e.建立不動產	1.匯集	1.持續	劃分次	建立不	1.內政部(地政	1.100

估價影響因素調整分析模式	其他單位之不動產價格資訊，建立不動產價格資料庫。 2.建立不動產估價影響因素模型。	蒐集房地產交易價格簡訊資料，及其他單位不動產價格資訊，分析不動產估價模型中各影響因素與價格之關係，以量化決定調整率或調整額。 2.將不動產價格資料庫劃分次市場，分區建立不動產估價影響因素模型。	市場後，分區建立不動產估價影響因素模型，量化決定不動產估價模型中各影響因素調整方式。	動產估價價格比較調整分析表，作為估價調整之依據。	司) 2.內政部(營建署)、財政部	年12月31 日 2.新興計畫
f.房價負擔能力計算方式與國際各國比較		1.蒐集各國房價負擔能力之計算方式以及	1.持續建立房價負擔能力指數。 2.研擬	1.持續建立全國與各縣市房價負擔能力指	1.內政部(營建署) 2.行政院主計處、內政部(地政司)、財政部	1.100年12月31 日 2.民國101年以後定期

		其負擔能力值。 2.以公部門蒐集之不動產交易價格、所得、房貸利率等資料，建立房價負擔能力指數。	持續發布房價負擔能力指數機制。 3.研擬建立不同縣市房價負擔能力指數。	數。2.研究房地產景氣及各項房地產因素變化對房價負擔能力指數之影響。		研擬、發布房價負擔能力指數。 3.新興計畫
g.建置住宅及不動產資訊之地理資訊系統暨納入國家地理資訊系統計畫		1.針對住宅資訊統計季報及住宅普查等相關統計資訊，規劃對應適當之地理資訊系統。 2.針對戶役政、地政資料庫、房屋稅稅籍檔、契稅稅	1.建立以各鄉鎮市區為單元之住宅資訊統計之地理資訊系統。包含住宅存量、生產、交易等各項資訊。 2.針對住宅發展與都市規劃之結	1.建立可結合住宅發展及都市規劃等政策目的之空間單元之住宅及不動產地理資訊系統。 2.依據住宅發展、都市規劃等政策評估或行政作業需	內政部(營建署)	1.100年12月31日2.新興計畫

		籍檔、建管資料庫等住宅資訊相關原始資料庫與鄉鎮市區等空間單元或其他空間單完結合方式，規劃對應之住宅資訊地理系統。	合、互動，規劃因應其行政作業需求之地理資訊系統。	求，建置地理資訊。		
5.研訂相關法令，鼓勵公益團體及學術機構辦理非營利性住宅相關資訊服務。	業研擬相關條文納入住宅法(草案)，賡續辦理該法立法工作。				1.內政部(營建署)	97 年 12 月 31 日
6.擬訂補助地方政府建置住宅及不動產資訊系統之評選方案與辦法		擬訂補助地方政府建置住宅及補動產資訊系統之評選方案與辦			1.內政部(營建署) 2.直轄市及縣(市)政府	98 年 12 月 31 日

		法			
7.成立「補助地方政府建置住宅及不動產資訊系統」評選小組		成立「補助地方政府建置住宅及不動產資訊系統」評選小組		1.內政部(營建署)	98 年 12 月 31 日
8.甄選與補助地方政府建置住宅及不動產資訊		甄選與補助地方政府建置住宅及不動產資訊		1.內政部(營建署) 2.直轄市及縣(市)政府	100 年 12 月 31 日
9.補助地方政府辦理住宅及不動產資訊系統成果展			補助地方政府辦理住宅及不動產資訊系統成果展	1.內政部(營建署) 2.直轄市及縣(市)政府	1.100 年 12 月 31 日 2.新興計畫

策略三：加強住宅市場供需引導及總量規劃

具體措施	工作項目				主協辦機關	完成期限
	97 年	98 年	99 年	100 年	1.主辦機關 2.協辦機關	
1.賡續辦理台灣房地產景氣動向調查分析。	辦理台灣房地產景氣動向資訊建置及發布-前一年第 4 季至當年第 3 季「台灣房地產景氣動向季報」。				1.內政部(建築研究所)	1.經常性辦理 2.新興計畫
2.賡續辦理台灣住宅需求動向調查分析。	辦理每年度「台灣住宅需求動向調查」委託研究。				1.內政部(營建署)	經常性辦理
3.研訂住宅年度計畫及中程計畫	1.訂定全國性年度住宅補助計畫及中程住宅計畫。 2.訂定直轄市及縣（市）政府年度及中程住宅計畫。				1.內政部(營建署) 2.直轄市及縣(市)	1. 經常性辦理 2.俟住宅法(草

					政府	案)立法通過後辦理。
4.補助地方政府規劃住宅年度及中程計畫。		補助地方政府規劃住宅年度及中程計畫。			1.內政部(營建署) 2.直轄市及縣(市)政府	1.100年12月31日 2.新興計畫 3.俟住宅法(草案)立法通過後辦理。

策略四：加強推動住宅金融相關制度

具體措施	工作項目				主協辦機關	完成期限
	97 年	98 年	99 年	100 年	1.主辦機關 2.協辦機關	
1.積極推動開發型不動產(包含都市更新)之證券化。	配合「不動產證券化條例部分條文修正草案」完成立法，辦理下列事項： 一、增修相關授權子法及規定。 二、審核業者申請之開發型不動產證券化個案。				1.金管會 2.內政部(地政司、營建署)	經常性辦理
2.現行住宅補貼制度與保證保險制度成本效益比較分析研究		委託辦理保證保險制度與現行住宅補貼制度成本效益比較分析研究			1.內政部(營建署)	1.98年12月31日 2.新興計畫

策略五：保障弱勢者承租或承購住宅的機會可近性及多元性

具體措施	工作項目	主協辦機	完成期

					關	限
	97 年	98 年	99 年	100 年	1.主辦機關 2.協辦機關	
1.研訂相關法令，以保障弱勢者承租購住宅不受歧視。	業研擬相關條文納入住宅法(草案)，賡續辦理該法立法工作。				1.內政部(營建署) 2.內政部(社會司)、行政院原住民族委員會	97 年 12 月 31 日
2.鼓勵私部門及第三部門提供適合弱勢者承租或承購之住宅租售資訊。	訂獎勵措施，鼓勵不動產經紀業者提供適合弱勢者之住宅租售資訊及仲介服務報酬優惠。				1.內政部(地政司)	97 年 12 月 31 日

策略六：鼓勵新建及修建無障礙人性化住宅

具體措施	工作項目				主協辦機關	完成期限
	97 年	98 年	99 年	100 年	1.主辦機關 2.協辦機關	
1.研訂無障礙住宅之設計規	研訂無障礙住	1.研訂及推動	賡續推動辦理無障礙住宅標章。		1.內政部(建築研究	1.100 年 12 月 31

範，並訂定新建或修建無障礙住宅之相關獎勵制度，以鼓勵民間開發無障礙住宅。	宅設計規範。	無障礙住宅標章制度。2.辦理無障礙住宅設計規範法制化作業。		所) 1.內政部(營建署)	日 2.新興計畫

計畫目標二、建立公平效率之住宅補貼制度

策略一：針對國民的弱勢狀況，提供適切多元的住宅補貼措施或行政協助措施

具體措施	工作項目				主協辦機關	完成期限
	97 年	98 年	99 年	100 年	1. 主辦機關 2. 協辦機關	
1.統整各部會各類住宅年度計畫之預算、優惠貸款方案之辦理戶數、優惠利率、補貼額度及辦理時程。	辦理「整合住宅補貼資源實施方案」1.購置住宅貸款利息補貼 30,000 戶 2.修繕住宅貸款利息補貼 5,000 戶 3.租賃住宅租金補貼 24,000 戶。	辦理「整合住宅補貼資源實施方案」1.購置住宅貸款利息補貼 30,000 戶 2.修繕住宅貸款利息補貼 5,000 戶 3.租賃住宅租金補貼 36,000 戶。	辦理「整合住宅補貼資源實施方案」1.購置住宅貸款利息補貼 30,000 戶 2.修繕住宅貸款利息補貼 5,000 戶 3.租賃住宅租金補貼 48,000 戶。	辦理「整合住宅補貼資源實施方案」1.購置住宅貸款利息補貼 30,000 戶 2.修繕住宅貸款利息補貼 5,000 戶 3.租賃住宅租金補貼 60,000 戶。	1.內政部(營建署) 2.行政院人事行政局、勞工委員會、原住民族委員會、農業委員會、國防部、內政部(社會司)	1.經常性辦理 2.新興計畫
2.賡續辦理各部會之住宅業務。	除賡續辦理原來國民住宅業務外，尚承接賡續辦理行政院人事行政局、勞工委員會、原住民族委員會及國防部移撥之住宅業務。				1.內政(營建署) 2.行 政院人事行政局、勞工委員會、原住民族委員	97 年 12 月 31 日

		會、國防部	
3.加強待售國民住宅辦理出租。	核備各縣市政府提出之出租國宅需求數，訂定出租期限，辦理國宅出租公告。	1.內政(營建署) 2.直轄市及縣(市)政府	100 年 12 月 31 日
4.針對中低所得國民購置住宅及修繕住宅，政府以招標或議定利率方式，協調金融機構提供較低且穩定利率之資金。	辦理招標作業並議定貸款利率。	1.內政(營建署)	經常性辦理

策略二：建立公平的申請條件及查核機制

具體措施	工作項目				主協辦機關	完成期限
	97 年	98 年	99 年	100 年	1. 主辦機關 2. 協辦機關	
1.檢討分析受補貼弱勢者申請條件之定期查核機制，以利住宅補貼資源之公平及效率運用。	檢討分析「住宅補貼資格查核及評點系統」之建置情形。	委託辦理住宅補貼制度成效檢討之研究。			1.內政部(營建署) 2.直轄市及縣(市)政府	1.98 年 12 月 31 日 2.新興計畫
2.檢討分析研究建立政府住宅補貼項目之實際受益人之屬性統計機制。	利用「住宅補貼資格查核及評點系統」之資料，研究建立受益	委託建立住宅補貼撥補作業管理系統			1.內政部(營建署) 2.直轄市及縣(市)政府	98 年 12 月 31 日

	人屬性資料，俾利相關資料之統計分析。				
3.研訂相關法令，規定住宅補貼相關措施，受補貼者之住宅須達最低居住水準。	業納入「住宅法」(草案)，俟立法通過後，配合辦理訂定最低居住水準。	配合「住宅法」(草案)立法通過，將訂定完成之最低居住水準，納入住宅補貼相關申請法規，規定受補貼者之住宅須達最低居住水準。		1.內政部(營建署) 2.直轄市及縣(市)政府	98 年 12 月 31 日

策略三：鼓勵私部門及第三部門開發經營適合弱勢者居住之住宅

具體措施	工作項目				主協辦機關	完成期限
	97 年	98 年	99 年	100 年	1. 主辦機關 2. 協辦機關	
1.研訂相關法令，鼓勵民間興辦適合弱勢者居住之住宅。	業研擬相關條文納入住宅法(草案)，賡續辦理該法立法工作。				1.內政部(營建署)	97 年 12 月 31 日
2.研訂相關法令，以提供公有非公用土地的	業研擬相關條文納入住宅法	配合住宅法完成立法後，訂			1.內政部(營建署) 2.行政院	98 年 12 月 31 日

地上權、無障礙設施及公用服務設施之相關獎勵或土地變更及取得等方式，鼓勵私部門及第三部門開發興建適合弱勢者居住之住宅。	(草案)，賡續辦理該法立法工作。	定鼓勵民間興辦社會住宅相關辦法。		公共工程委員會、內政部(社會司)、直轄市及縣(市)政府	
3.研訂相關法令，制定私部門及第三部門經營管理適合弱勢者居住之住宅之相關機制。	業研擬相關條文納入住宅法(草案)，賡續辦理該法立法工作。	配合住宅法完成立法後，訂定鼓勵民間經營管理適合弱勢者居住之住宅相關獎勵規定。		1.內政部(營建署) 2.行政院原住民族委員會、內政部(社會司、兒童局、家庭暴力及性侵害防治委員會)	97 年 12 月 31 日
4.協調提供中長期資金、貸款信用保證或金融機構提供穩定利率之貸款，減輕適合弱勢者居住之住宅開發經營所需之建築或購屋貸款利息的負擔。	業研擬相關條文納入住宅法(草案)，賡續辦理該法立法工作。	配合住宅法完成立法後，協調提供中長期資金、貸款信用保證或金融機構提供穩定利率之貸款。		1.內政部(營建署)	97 年 12 月 31 日

策略四：鼓勵失能者在宅照顧及多元住宅形式照顧

具體措施	工作項目				主協辦機關	完成期限
	97 年	98 年	99 年	100 年	1. 主辦機	

					關 2. 協辦機關	
1.鼓勵提供老人、身心障礙者多元住宅形式的照顧，如團體之家、支持型家園、社區家園、照顧住宅等，以取代傳統、大型、二十四小時住宿型機構形式的照顧。	1.鼓勵民間增設照顧失智症老人設施。 2.補助辦理成年心智障礙者社區居住與生活服務計畫。				1.內政部(社會司)	1.經常性辦理 2.已列於「台灣健康社區六星計畫推動方案」。
2.鼓勵提供失能者日間照護、居家照護等服務，以提昇失能者在宅照顧品質。	1.結合民間資源，辦理居家照顧、日間照顧服務。2.鼓勵民間設置日間照護 3.督導各居家護理所加強推展居家護理業務，以提升居家護理服務之可近性。				1.內政部(社會司)、行政院衛生署	1.經常性辦理 2.已列於「台灣健康社區六星計畫推動方案」。

策略五：建立災後住宅復原重建輔助機制

具體措施	工作項目				主協辦機關	完成期限
	97 年	98 年	99 年	100 年	1. 主辦機關 2. 協辦機關	
檢討住宅復原重建有關緊急安置臨時住宅供應、住宅修繕補強補貼、重建融資補貼及安置災民適合弱	業研擬住宅補貼及社會住宅專專之相關條文納入				1.內政部(營建署)	97 年 12 月 31 日

勢者居住之住宅供給之輔助機制，納入住宅法規範。	住宅法(草案)，賡續辦理該法立法工作。			

計畫目標三、提昇居住環境品質

策略一：改善個別住宅品質

<table>
<tr><td rowspan="2">具體措施</td><td colspan="4">工作項目</td><td>主協辦機關</td><td>完成期限</td></tr>
<tr><td>97 年</td><td>98 年</td><td>99 年</td><td>100 年</td><td>1. 主辦機關
2. 協辦機關</td><td></td></tr>
<tr><td>1.依照社會狀況、經濟水準及民眾需求訂定最低居住水準。</td><td colspan="4">1.業研擬相關條文納入住宅法(草案)，賡續辦理該法立法工作。
2.配合住宅法完成立法，委託辦理居住水準訂定及實施作業，訂定最低居住水準。</td><td>1.內政部(營建署）</td><td>97 年 12 月 31 日</td></tr>
<tr><td>2.協助民間對於海砂屋、輻射屋及因天然災害以致不適居住之住宅，進行更新。</td><td colspan="4">1.清查列為海砂屋、輻射屋及因天然災害以致不適居住之住宅。符合更新單元劃定基準之區域，協助劃定為都市更新地區，並輔導辦理更新改建事宜。
2.各直轄市、縣(市)政府訂定該直轄市、縣(市)之高氯離子混凝土建築物善後處理自治條例，以協助重建。</td><td>1.直轄市及縣(市)政府
2.行政院原子能委員會、內政部(營建署)</td><td>經常性辦理</td></tr>
<tr><td>3.積極推動都市更新之重</td><td colspan="4">加強宣導並積極申請編列預算建立示範案例。</td><td>1.直轄市及縣(市)政府</td><td>經常性辦理</td></tr>
</table>

建、整建及維護，並建立示範案例。					2.內政部(營建署）	
4.研訂住宅性能評估制度，藉由住宅各項性能之等級標示，以帶動住宅建設品質的提昇。	1.推動並檢討評估制度。 2.研擬配套優惠措施之可行性。	推動並檢討評估制度。			內政部(建築研究所)	1.100 年 12 月 31 日 2.新興計畫
5.研發物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統。		辦理研擬物業管理服務業法(草案)研究			1.內政部(建築研究所) 2.內政部(營建署)	1.98 年 12 月 31 日 2.新興計畫
6.推動優良公寓大廈或住宅社區規劃設計、施工品質及管理維護之評鑑或標章認證。	辦理優良公寓大廈評選活動暨優良社區觀摩、法令說明會。				1.直轄市及縣(市)政府 2.內政部(營建署)	經常性辦理
7.研究建立適合各年齡層人士及身心障礙者居住之通用性住宅設計手冊	蒐集及分析各年齡層人士及身心障礙者居住之通用性設計	研擬適合各年齡層人士及身心障礙者之通用住宅設計手冊	探討相關材料及設備配合通用性住宅設計研發		1.內政部(建築研究所) 2.內政部(社會司、兒童局)	1.99 年 12 月 31 日 2.新興計畫
8.研訂相關法令，建立公寓大廈外牆修繕及美化之獎勵制度。	業研擬相關條文納入住宅法(草案)，賡續辦理該法	配合住宅法完成立法，訂定相關獎勵規定。	補助地方政府辦理公寓大廈外牆修繕及美化		1.內政部(營建署 2.直轄市及縣(市)政府	1.經常性辦理 2.新興計畫

	立法工作。				
9.針對住宅易於發生之意外災害如：意外墜樓，研擬相關預防措施及對策，以維護住宅安全。	建築技術規則修訂預防兒童意外事故傷害規定。			1.內政部(營建署)	97 年 12 月 31 日
10.針對住宅易於發生之意外災害如：瓦斯外洩，研擬相關預防措施及對策，以維護住宅安全。	1.落實液化石油氣容器檢驗。 2.加強逾期容器及超量儲氣之查核工作。 3.持續辦理瓦斯居家安全宣導。 4.針對設置燃氣熱水器之住宅，立法強制規範應設置瓦斯漏氣警報器，為本項應俟消防法修正草案通過後，再據以執行。			1.內政部(消防署) 2.經濟部(能源局)	經常性辦理

策略二：改善社區環境品質

具體措施	工作項目				主協辦機關	完成期限
	97 年	98 年	99 年	100 年	1. 主辦機關 2. 協辦機關	
1.鼓勵社區(部落)繪製安全檢測地圖，找出治安死角，並透過社區(部落)安全會議之討論，尋求解決方案，例如加裝路燈或監視器、加強守望相助巡守工作等等。	輔導各直轄市、縣（市）政府，建立社區治安資源整合機制，營造永續成長、成果共享、責任分擔的社會環境。並每半年輔導全國「369」個社區成為安居樂業的「治安社區」。				1.內政部(警政署) 2.直轄市及縣(市)政府	經常性辦理
2.加強社區(部落)營造人才培育工作，另透過	補助各地方政府輔導社區進行基礎及進階社區營造人才之培育，辦理影像生活紀錄、成立劇場、進行社區藝文傳承及資源				1.行政院文化建設委員會	經常性辦理

社區(部落)藝文活動之辦理，凝聚居民情感及共識，奠定社區(部落)發展之基礎。	調查等活動，凝聚社區情感、進而認同社區的價值並轉為地方發展的原動力。		2.直轄市及縣(市)政府	
3.宣導社區(部落)資源回收再利用觀念，推動垃圾強制分類。	持續宣導稽查，落實垃圾減量、資源回收。		1.行政院環境保護署 2.直轄市及縣(市)政府	經常性辦理
4.鼓勵社區(部落)成立環保志工隊，進行環境整理及維護工作。	配合社區環保之推動，鼓勵成立環保志工隊，進行環境整理及維護工作。		1.行政院環境保護署 2.直轄市及縣(市)政府	經常性辦理
5.鼓勵第三部門辦理公寓大廈管理組織或社區(部落)組織運作之專業服務及諮詢。	提供公寓大廈管理有關問題處理之解答及諮詢服務，每年不定期贊助各公寓大廈有關協會，辦理相關講習活動。		1.內政部(營建署、社會司) 2.直轄市及縣(市)政府	經常性辦理
6.增訂都市設計審議制度之法源依據於都市計畫法中。	行政院 94 年 3 月 7 日送請立法院審議之「都市計畫法部分條文修正草案」中已配合增訂都市設計審議相關法源依據，該草案業經立法院交付委員會於 94 年 5 月 9 日審查完竣，俟朝野協商後，配合立法院審議進度辦理。		1.內政部(營建署)	97 年 12 月 31 日
7.加強違反建築、公寓大廈及都市計畫等相關法規致影響居住環境事件之管理與改善。	進行違規使用之查處作業。		1.直轄市及縣(市)政府 2.內政部(營建署)	經常性辦理
8.加強清查閒置而有影響城鄉景觀或地方治安之老舊住宅，俾協助依相	清查閒置而有影響城鄉景觀或地方	1.輔導整頓閒置老舊住宅之環境景觀。 2.協助辦理更新改建。	1.直轄市及縣(市)政府 2.內政部(警政署、營建署)	經常性辦理

關規定加以改善。	治安之老舊住宅資料。			

策略三：推動無障礙的住宅及社區環境

具體措施	工作項目				主協辦機關	完成期限
	97 年	98 年	99 年	100 年	1. 主辦機關 2. 協辦機關	
1.研究舊有住宅無障礙化之可行性。	蒐集及分析舊有住宅無障礙化改善之現況問題。	綜合比較國內外住宅無障礙化改善相關研究文獻及技術手冊。	研擬舊有住宅無障礙化改善之技術手冊。		1.內政部(建築研究所)	1.99 年 12 月 31 日 2.新興計畫
2.研訂相關法令，營造住宅社區(部落)無障礙空間。	業研擬相關條文納入住宅(草案)，賡續辦理該法立法工作。	配合住宅法完成立法，訂定相關獎勵規定。			1.內政部(營建署) 2.直轄市及縣(市)政府	98 年 12 月 31 日

附件五　訪談大綱

一、工作人員訪談綱要

1. 我們單親家園最常提供的服務是什麼？
2. 單親家園的服務，您覺得對服務對象最有幫助的是什麼？
3. 您覺得「住民住在單親家園有助於減輕經濟壓力」嗎？
4. 您覺得「住民住在單親家園有助於療育失婚或家暴的創傷」嗎？
5. 您覺得「住民住在單親家園有助於增進親子的關係」嗎？
6. 您覺得「住民住在單親家園的家長能彼此支持、分享、互助」嗎？
7. 假如政府直接提供租屋補助，讓需要的人可以自由選擇居住地點，您有什麼想法？
8. 最後，能否談談您覺得服務上最大的困境是什麼？

二、住民訪談綱要

1. 單親家園的服務，讓您印象最深刻的是什麼？
2. 您對於單親家園服務中心的社工員的服務態度及內容，感覺如何？
3. 社會局成立單親家園，您覺得對您最大的幫助是什麼？
4. 若我們說：「住在單親家園有助於減輕經濟壓力」，您覺得呢？
5. 若我們說：「住在單親家園有助於療育失婚或家暴的創傷」，您覺得呢？
6. 若我們說：「住在單親家園有助於增進親子的關係」，您覺得呢？
7. 若我們說：「住在單親家園的家長能彼此支持、分享、互助」，您覺得呢？
8. 假如政府直接提供租屋補助，讓需要的人可以自由選擇居住地點，您覺得怎麼樣？