

臺南市學甲區公所

為民服務優化或創新作為

項別：社會關懷服務

中華民國 109 年 6 月

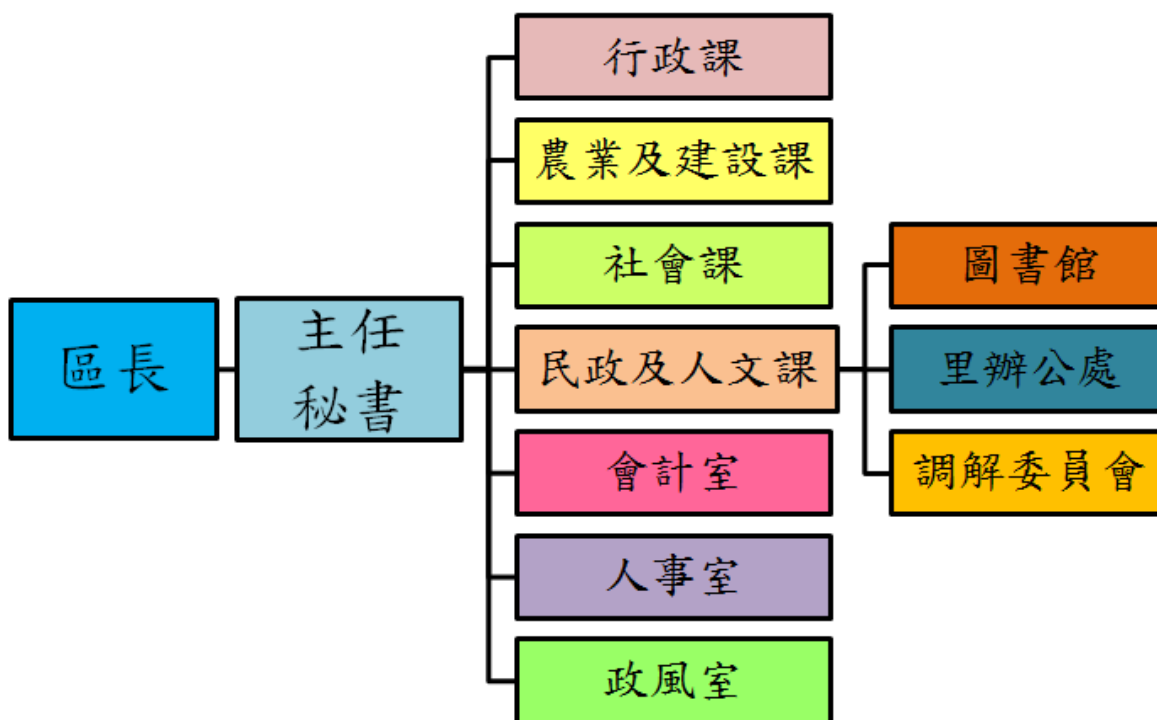
目錄

壹、機關簡介	2
一、機關業務項目及概況各課室業務職掌	2
二、所轄地區及服務對象特色	3
三、推動為民服務之挑戰與因應	4
貳、服務內容	5
一、服務策略與措施	5
參、推動成效	11
一、效益及影響	11
二、可持續性	14
肆、未來努力方向	15
一、關懷多元對象，促進社會資源公平使用	15
二、擴大社會參與，重視整合性服務	15

基本資料

機關名稱	臺南市學甲區公所	首長	邱志榮	職稱	區長
機關地址	臺南市學甲區華宗路 313 號				
機關網址	https://syuejia.tainan.gov.tw/				
機關員額	共計：86 人（含約聘僱及臨時人員）				
總預算	新臺幣 100,877 千元				
聯絡人	許珠說	職稱	課員	電話	(06)7832100
E-mail 位址	hca160@mail.tainan.gov.tw			傳真	(06)7831270

臺南市學甲區公所組織圖



壹、機關簡介

一、機關業務項目及概況各課室業務職掌

本所隸屬於臺南市政府轄下 37 區公所之一，為市政府派出單位，業務項目受臺南市政府各局處監督，並作為第一線服務民眾機關，尤重視民眾洽公環境及服務禮儀。

本所依業務項目分設民政及人文課、社會課、農業及建設課、行政課、人事室、會計室及政風室等。各課室業務職掌如下：

- 民政及人文課：自治行政、選舉、法制、區級災害防救、里活動中心經營管理、環境衛生宣導、調解服務、殯葬業務、禮俗宗教、祭祀公業、兵役行政、地政、三七五減租、民防、非都市土地管制、原住民與客家業務、圖書管理、國民教育、體育、文化藝術、社區藝文、慶典活動、史蹟文獻、觀光宣導及其他有關民政及文化事項。
- 農業及建設課：農林漁牧調查及管理、農業推廣、土木工程、交通管理水利及道路工程、建築工程、養護工程、路燈及行道樹管理、運動場館及活動中心興修、違章建築查報、公園維護及管理、停車場管理、工商管理及其他有關農業及建設事項。
- 社會課：社會行政、社會福利、社會救助、全民健康保險、國民年金、勞工行政、社區發展、社區活動中心經營管理、新移民業務、人民團體輔導、災民收容安置、就業輔導及其他有關社政事項。
- 行政課：文書、印信、檔案、庶務、會議、出納、研考、資訊、公共關係及不屬其他各課、室事項。
- 會計室：掌理本所歲計、會計及統計等事宜。
- 人事室：掌理員工任免、退休、撫卹、福利、升遷、獎懲、考績、出國、各項補助、勤情管理、保險、人事資料登記、任免案件送審等各項行政工作事宜。
- 政風室：掌理本所政風查處事項、公務機密及機關安全維護等工作。

二、所轄地區及服務對象特色

(一) 地理位置

本區位於臺南市之西北部，東鄰下營區，東北與鹽水區連接，南連佳里區，東南與麻豆區相接，西南隔將軍溪毗鄰將軍區，西接北門區，北以八掌溪與嘉義縣義竹鄉為界，行政區域分為 13 里 154 鄰，總人口數 25,478 人（109 年 5 月資料）。



(二) 產業概況

本區平原廣闊，並有急水溪沖積地，主要農產品有稻米、玉米、大西瓜、小番茄等，產量多、品質極佳深受國人喜愛。本區淡水魚塭約一千六百公頃，飼養虱目魚、草魚、鰻魚、吳郭魚等，其中尤以虱目魚及其相關產品為特色。

本所為提升區內農漁特產的銷售管道並推廣至全國市場，歷年來均配合農漁特產時節，舉辦各項推廣活動。

本區工業有在地一級農漁產業的食品製造業，是農漁民產品生產者與消費者之間的連結橋樑，攸關在地農漁產銷發展，是為學甲區重要的二級產業。此外，紡織業為學甲區工廠登記佔筆最多之工業。

(三) 人口特色

本區人口約二萬伍仟人，其中 65 歲以上老年人口比例約百分之十八(108 年度統計資料)，相對偏高。受限於本區產業型態，多數老年人口為從事農漁業的現職或退休人力；年輕人口除從事農漁牧業等傳統產業外，部份於本區從事工商業，或至鄰近工業區、科技園區就業。

因應高齡長者生活需求，本所致力打造高齡友善環境，積極辦理長期照顧業務及社區關懷服務，讓高齡長者生活得更豐富有活力。

此外，本區所轄部份社區地理位置較為偏遠，交通及生活機能相對不便，為經濟弱勢的中低收入人口提供更便利的生活機能，亦為本所推動社會關懷業務的重點。《禮記·禮運》：「故人不獨親其親，不獨子其子，使老有所終，壯有所用，幼有所長，矜寡孤獨，廢疾者，皆有所養。」正是本所秉持的服務理念及努力的方向。

三、推動為民服務之挑戰與因應

(一) 學甲區為民服務優勢及弱勢分析

1. 優勢

- (1)專業熱忱的服務人員：具專業知識、熟知相關法令，有服務熱忱；里幹事：深入訪查，能找出需要協助人口，即時提供協助。
- (2)舒適的生活環境：本區地形均屬平原地，氣候宜人。區內有古蹟(慈濟宮)、頑皮世界生態教育園區、學甲濕地等人文及自然特色。公共設施有：1A5C 長照服務機構、9 個社區關懷據點、4 個公園、2 個里民活動中心、綜合體育館、糖鐵自行車道、圖書館、學甲藝文展示館等。

2. 弱勢

- (1)人口結構老化：本區 65 歲以上老年人口佔比較高(18.35%)，年輕人口外移。

(2)地勢低窪:汛期部份地區有淹水之虞；土地肥沃度低，農作物以短期作物為主，經濟效益較低。

(3)公共交通網涵蓋率較低:本區僅有公車經過，距離火車站(新營站)、高鐵站(嘉義站)仍需 30 分鍾以上行車時間。幹線公車僅行經行政中心及部份社區，支線公車車班間距大。

(4)產業結構以傳統產業為主:其中農漁業及其相關工業屬於大宗，產業升級不易。

(二)因應

1. 因應人口結構老化的威脅：

(1)鼓勵高齡長者加入志願服務，走出家門參與社區活動。

(2)加強公共設施多元化，提供高齡長者專業照護、互動交流、健身運動、休憩、文化涵養等。

(3)透過社區各據點就近提供老年人口關懷及服務。

2. 因應地理環境的威脅：避免汛期淹水，加強相關水利設施(抽水站)建設及人員管伐訓練。

貳、服務內容

本區社會關懷業務主要目標在提升高齡及弱勢民眾更全面關懷照顧，為逐步老化的社會注入新活力。由區公所攜手民間力量，共創世代共融的高齡友善生活圈，將區內長者視為家中長輩，不僅努力維持基本生活，且關懷長輩的心靈生活，富足且快樂。

一、服務策略與措施

(一)背景與緣由

本區民風純樸且公園綠地和運動場地俱足，民眾可至鄰近公園綠地運動或至活動中心唱歌活動。然而部份獨居長者則因缺乏陪伴，容

易與人群疏離。同樣的，部份行動不便的弱勢民眾也不易走入人群，基本生活條件及心理感受都較易匱乏。

為鼓勵勤勉的長者分享生活經驗且增加與人群互動，本所積極招募高齡人力參與志願服務，並推動旗艦攜手方案增進世代共融；此外為獨居及低收入民眾提供送餐到府服務，鼓勵有能力善心民眾捐助財力或物資協助弱勢區民；更有社區設立惜食平台；此外，本所與民間團體合作推動弱勢關懷服務、無名屍葬儀等。

(二)服務策略與措施內容

1. 109 年旗艦攜手方案－「老人邀囡」

(1)計畫目標及策略:倡導代間共融，整合性服務。

(2)參與社區:學甲區新榮社區、百福社區、西明社區。

(3)計畫內容:

- A· **畫說宅口**:透過地方耆老以老相片說故事，使用超輕土及壓克力、廣告顏料、奇異筆等媒材，讓圖畫與美勞串連，形成一個新意象的「文創品」。該項文創品可於學甲區各項年度大型產業活動或廟會活動設攤販售，亦可於網路行銷，以增加社區產業效益，永續發展。
- B· **新榮戲劇團**:聘請歌仔戲專業講師教授歌仔戲基本觀念，並組成社區歌仔戲團，傳承技藝保留傳統文化，同時曲目可結合防災防家暴宣導，讓長輩透過歌仔戲形式，了解與學習到自身安全相關知識與資訊。
- C· **音樂律動、體適能活動**:透過音樂律動、趣味體能、智能競賽等活動，提供伸展、有氧、肌力、平衡等四大類的均衡運動，幫助長輩維持生活所需的體適能，同時凝聚代間情感，祖孫小手牽大手，一起成長，共享天倫之樂。



老人邀因

領航社區：新榮社區發展協會

協力社區：百福社區發展協會、

西明社區發展協會

實施時間：

109年7月1日至109年11月30日

實施地點：

新榮社區-東興宮(東寮63號)、

百福-學甲區老人休閒活動中心(學甲圖書館2樓)

西明-學甲社區學苑(信義路17巷7號)

指導單位：臺南市政府社會局、嘉南藥理大學

主辦單位：臺南市學甲區公所

協辦單位：新榮社區、百福社區、西明社區



百福社區畫說宅口

7/9-7/10, 7/16-7/17, 7/24, 7/31, 8/7, 8/14, 8/21, 8/28 上午
10:00 到 12:10

新榮社區傳統歌仔戲

7/4-10/31 每週六上午 10:00 到 12:10



西明社區音樂律動、體適能運動、體智能趣味活動

7/4-10/31 每週六上午 10:00 到 12:10

2. **惜食平台：**臺南市社會局在2019年7月推廣臺南市各社區建立惜食平台。本區平西社區近年青年外移嚴重，老年人口增加，為有助社區據點維持大量、多元且穩定的食材，供應長者共餐食用，由社會局媒介慈揚基金會在學甲市場設置1臺大型冰箱作為惜食平臺，將當天進貨量過多，或是賣相不佳的食材，放置惜食平臺冰箱中，供社區據點煮食後供長者共餐使用。

	
學甲市場內惜食平台	平西社區共餐活動

3. 你捐助我送餐—到府送餐服務：

- (1)自 104 年 3 月起，本區善心人士陳吳秀霞及家屬至本所社會課了解弱勢民眾之需求後，每季捐贈 3 萬元由本所進行相關服務，迄今(109 年)已累計捐贈新台幣 68 萬元。本所於每月下旬進行該項服務，採購之原則以鮮食為主，並考量失能長者及身心障礙者咀嚼能力，以柔軟及當日可吃完之分量為原則，變化每月採購之餐食。
- (2)本所清點並分裝完成後以最短的時間依照規劃之運送路線，由里幹事及承辦人分別配送至民眾住家，避免運送過程中因高溫導致食物變質，影響捐贈人之美意。每年 5 月至 10 月因氣溫炎熱，為了避免上述問題，則盡量改配送不易變質之保久乳、麥粉等食品或預作冷藏等措施使服務持續不中斷。
- (3)本項到府送餐服務每月受惠約 42 人，均為本區內高齡獨居或行動不便之民眾。由承辦人及里幹事親送至使用服務者住家，補充使用餐飲服務之失能民眾所需之營養。



到府送餐食物-集中於區公所	109 年 1 月送餐食物內容
	
到府送餐	到府送餐

4. **鼓勵高齡人力參與志願服務：**依據亞伯拉罕·馬斯洛「需求層次理論」，人的需求分為生理、安全、社交、尊嚴、自我實現、超自我實現等需求層次。滿足生理及安全需求，只達到低層次需求的滿足，人類需要社交活動，感受身邊人的關懷，從而肯定自己的價值，從中得到快樂及滿足。而高齡者如能貢獻心力為社會付出，不僅能增加個人社交範疇，也能由志願服務中獲得讚賞與被需要的成就感，進而實現老而有尊嚴的生活。

本區志願服務可分為三大類：

- (1)民政志工：於區公所服務臺值班，引導洽公民眾。本項志工計 22 人，65 歲以上有 10 人，高齡比例為 45.5%。
- (2)環保志義工：配合每月的環境清潔日，協助社區清潔及登革熱防治等。本區環保志工有多人同時為社區關懷據點志工，而環保義工(未領取志願服務手冊者)佔極大多數，有 16 隊 717 人，其中 65 歲以上長者有 366 人，高齡比例為 51%。
- (3)社會關懷志工：於各社區關懷據點及各社區發展協會服務。主要工作內容包含關懷訪視、發展協會或關懷據點館室服務、餐飲服務、電話問安等。本項志工計 232 人，65 歲以上有 135 人，高齡比例為 58.2%。

本區志工隊 109 年高齡者比例近半數，並於 108 年 12 月加入臺南市「長青志工團」，建構「以老服老」的公益社會，除了讓年輕健康的長輩服務社區中需要幫助的長輩，也透過長輩們互動，認識新朋友，有益於長者的身心靈健康。

	
區公所服務臺服務	協助公所寫春聯送春聯活動
	
志義工里內環境清潔	志義工里內環境清潔

(三) 創新性

1. 資源共享服務：

(1)老當益壯－高齡長青志義工：雖然志願服務已推行多年，且不少長者亦投入志願服務工作，然而以往高齡長者投入志願服務較少，主要係因長者要取得志工資格不易。而近年來特別鼓勵高齡長者進入志義工，也將志工基礎訓練及特殊訓練取得資格由僅能實體課程訓練，增加線上學習取得訓練資格的途徑，如此方便長者取得資格。長青志工強調「以老服老」，由較健康的長輩關懷訪視更需要協助的長輩，在服務過程中增進自信心、人際關係、學習新知。本區高齡長者投入

志工行列者眾，目前志義工中高齡長者比例近半數，其服務內容除館室據點服務外，更樂於分享生活經驗並為社區貢獻心力，諸如到宅關懷訪視、社區環境維護、共餐服務工作等。

(2)惜食平台：以往菜市場販售的食材如未於時限內售完，易因賣相不佳或不新鮮而成為廚餘，實屬浪費。自 2019 年開始啟用惜食平台，結合共享經濟的概念，藉由本平台將剩餘資源傳遞給資源需求者，達到惜福惜食的目的。透過惜食平台，賣相不佳或當日未售完的新鮮食物，可獲得再利用，不僅是一個凝聚愛心的平台，更能為地球環境資源保護盡一份心力，一舉數得。

2. **公私協力、在地服務**：區公所長期為區內較弱勢或獨居民眾辦理送餐服務，由民眾向照管中心申請經評估後，符合送餐服務條件者，則安排人員協助送餐。本區除前述公資源送餐服務外，還以私人捐助加菜到府送餐，讓區內弱勢人口不僅吃得飽還吃得豐富營養。
3. **整合服務資源**：以往社區辦理活動計畫均係各社區自行提案辦理，而 109 年的「老人邀囡」小旗艦計畫，則是本區首次整合三個社區一起提出方案。社區以各自的傳統文化特色為主，提出方案加以整合，強調代間共融，整合性服務。由年輕世代主導計畫進行，攜手長輩與兒童，透過計畫性的活動，加深世代間共融合作。讓長輩成為活的教科書，分享傳統文化並傳承給年輕世代。

參、推動成效

一、效益及影響

(一) 凝聚社區共識，激發社區開創多元福利方案：

1. 「學甲平西社區發展協會的節能創電，平西亮起來」：由臺南市環保局 108 年「低碳永續家園」暨「社區為本調適」參與式預算網路投票活動脫穎而出，獲補助執行。平西社區在社會局的輔導下，社區居民集思廣益，結合太陽能板、塑膠筏等素材，打造臺南市社區首座

太陽能水陸行動船，不但提供社區公園夜間照明安全、也是戶外活動的大型行動電源，遇到水災時更變身為行動船，擔任救援居民的重要工作。

提案單位/學甲區平西社區發展協會 節能創電，平西亮起來 社區問題 1. 社區關懷據點及活動中心燈具及風扇都已老舊，將更換為LED燈泡及綠色標章電扇，節電且節能 2. 社區公園夜晚照明不足成為治安死角，將設置太陽能行動車，把白天儲存的太陽能提供公園周邊的照明	
	
平西亮起來-太陽能行動船	平西亮起來-太陽能行動船-夜間

2. **關懷據點母親節手作蘭花盆栽：**平西社區關懷據點 109 年肺炎疫情期間力挺花農，購買蘭花讓長輩們手作蘭花盆栽，不僅幫助農民，還能訓練老人家手部靈活度，更是母親節最佳禮物。蘭花的花期長，讓祝福的心長長久久。

	
長輩關懷據點手作蘭花盆栽	長輩關懷據點手作蘭花盆栽

3. **愛心捐助看板：**本區愛心捐助相當踴躍，尤其逢年過節時不論在地人士或旅居外縣市事業有成的企業家，均樂於為自己的家鄉盡一份心力。本所為銘謝各方善心人事，並鼓勵民眾多行善舉，特於區公所入口處右方設置愛心捐助看板，將各次愛心捐助情形張貼於看板。

	
本所門口愛心捐贈看板	本所門口愛心捐贈看板

4. **王禮先生捐款設立獎學金：**王禮先生熱心地方公益，為照顧本區轄內弱勢民眾及獎助學子培育優秀人才，分別於 106 年 11 月 3 日與 107 年 1 月 4 日各捐贈新台幣 5 佰 30 萬元及 5 佰萬元。其中 1 仟萬元成立「王禮公益暨急難獎(救)助金」專戶，另外 30 萬元及 1 仟萬元專戶孳息專款專用辦理獎學金及急難救助金。本所於 107 年 4 月 10 日訂定「臺南市學甲區公所王禮公益暨急難獎(救)助金使用規範」，同時依此規範訂定臺南市學甲區公所「王禮公益獎學金」獎助規定，明訂學甲區內各國中小畢業成績為「市長獎」者，每人頒發 2,000 元獎學金。

	
109 年 6 月王禮獎學金頒獎典禮	109 年 6 月王禮獎學金頒獎典禮-王禮先生 親臨現場頒獎

(二)活化高齡人力，創造健康樂活好環境：

透過廣大招募高齡長者投入志願服務人力，不僅讓長者走出家門與人群互動，投身志工行列廣結善緣，更能促進身心健康，增加身體活動肌力及體能。長者可藉由服務期間的各項教育訓練及宣導活動吸收新知、維持良好人際關係，有助於預防失智，且可減少代間衝突，一舉數得。

二、可持續性

(一) 持續推動社區多元福利方案：

本區社區發展協會極具創新動力，積極辦理社區多元培力課程外，尤其關注社區特色發展。在本所協助下，提出如惜食平台、節能創電方案等創新作為，並於 109 年起推動小旗艦計畫。豐富的方案內容，吸引社區民眾踴躍參與，並且透過各項活動凝聚社區向心力，促進各項社區發展方案持續推陳出新。

(二) 高齡志工持續參與社區活動：

成為志工既能助人同時也使自己獲得相應的肯定，是志工繼續不斷服務的動力。本區持續鼓勵長者投入志願服務，除了增加社區可運用人力，更藉由志願服務，讓長者有走出家門的機會與動力，有助減少社會問題。

(三) 愛心善行不間斷：

本區民眾行善不落人後，每年均有豐碩的愛心捐助。除了小額捐款或實物捐贈外，還有由王禮先生捐助的急難救助金及獎學金嘉惠本區優秀學子及遭逢急難民眾。

肆、未來努力方向

區公所為市府團隊第一線服務機關，雖然內外環境不停轉變，但本所一貫秉持真心服務的宗旨，貼近民眾需求，時時體察民意並重視服務效率、品質及創新。

一、關懷多元對象，促進社會資源公平使用

- (一) 對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。
- (二) 以各關懷據點及里辦公處延伸服務，並提升長照 2.0 服務據點服務多樣性，提高民眾的服務可近性。

二、擴大社會參與，重視整合性服務

- (一) 極力邀請民間團體及機關學校協力合作，共同推動整合性服務。
- (二) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。
- (三) 結合跨域整合、引進民間資源，促進產業提升並改善民眾生活。