

103 年度法務部辦理財團法人臺灣更生保護會實地查核及評鑑報告

評鑑日期：103 年 3 月 26 日

一、總評

- (一) 近年來更生保護業務日趨多元複雜，服務對象不斷擴增，工作量繁重，人力少，專任人員認真負責，均能全力以赴落實推動各項業務，並不斷創新改革，尤其訂定重要績效指標值據以追蹤管考，落實目標導向的數字管理，並建立外聘督導制度，有效提升個案輔導的效能。
- (二) 102 年推動多項創新措施，如訂定重點業務績效指標、結合長庚醫院辦理更生人及其家屬除紋專案、運用補助款提升更生人家庭支持方案之專業人力素質、更生人就(創)業措施、於安置處所及監所開辦技訓班、選拔文創(藝術)達人、更生溫馨家庭表揚等，服務措施多元廣泛，且積極提昇更生保護成果之能見度，整體表現佳。
- (三) 檢討修編總會及各分會專任人力編制員額，適時補充合宜人力，提昇保護工作效能。

二、建議事項

(一) 保護業務之執行

1. 總會的工作重點主要在於釐訂規畫更生保政策及標準；協助各分會克服困境，發展特色，尋找或開發資源；整體更生保護工作應更聚焦在「個案輔導與管理」上，最終為幫助保護人自立更生。
2. 未來努力方向除提高追蹤輔導訪視，應再強化招募志工參與的可能性，提高更生志工的運用率；提高個案的就業率(數量)及降低再犯率；落實並深化家庭支持服務方案；強化各分會個案管理及行政效率；針對工作內容進行效能分析或研究。
3. 已運用個案管理系統對所屬分會個案保護成效數據進行分析與比較，有助掌握整體績效及各地之差異性，值得肯定。惟均未提供各分會參考，建議相關資料可置放於內部網站或以電子郵件提供各分會，俾產生見賢思齊之效。另建請各組對分會之考核、督導、改善情形等，平日應及時提供人事組了解或為內部簽報。
4. 對於推動中的各項業務，例如更生人就(創)業措施、安置處所技訓、選拔文創(藝術)達人、更生溫馨家庭表揚等，希總會能整合各分會

之優點及特色，規劃後續服務或行銷方案，或將更生文創品結合行銷與創意發展為更保服務形象之代表。

5. 重要績效目標值的擬訂，建請平衡考量質的追求與量的提升，並適當反映年度的重點工作項目，妥善斟酌增減目標值，以避免單向只增不減之負面效果。
6. 請轉請各分會積極向各地方政府公益彩券回饋金尋求補助辦理更生人家庭支持方案，除可疏緩經費壓力，亦可透過補助的審核與追蹤，讓地方政府更瞭解該會的努力與工作績效。
7. 建議擴大創業貸款的規定彈性，對於經營發展有前景的申請案件，評估改以入股合作方式提供協助，除具鼓勵作用外，如經營成功亦可成更生事業永續經營。另貸款呆帳問題，建請可加強創業輔導相關資訊，或設立創業導師制度，由創業成功的更生人進行經驗分享傳承，讓有心創業的更生人能夠減少摸索的時間。
8. 請加強職訓後輔導就業之轉銜、追蹤，以瞭解其辦理成效，並增加就業機會及就業穩定度，若能搭配再犯率的追蹤，將能建立更完整的更生輔導策略。
9. 建請針對持有專業相關證照（社工師、心理師等），給予專業加給及合理的薪資，俾留住優秀專業人才。
10. 媒體宣傳部份頗有成效（例如蘋果頭版的更生七傑），希持續辦理，隨時提供媒體正向新聞，讓社會對更生人更友善，也提供更生人良好的學習楷模。

（二）人力資源運用及規劃

1. 總會人事管理、更生輔導員運用之指導與考核仍待加強

(1) 總會對於分會之人事進用、考核、獎懲、更生輔導員遴聘、訓練（含辦理課程及時數審核）、外聘督導等之相關法規、制度、作業規定等均已相當完備，惟尚須執行者一體遵行，不因人、事而異，始為可貴。另經核各分會於前揭業務實際執行情形、成效與達成度等，差異甚大，總會督（指）導、考核之作為、處理時效、執行力等尚有改善空間。

(2) 為求提昇整體績效，請總會多加關注各分會有無執行困難及落實程度，並及時發揮指導協助功能，或透過督導體系俾求各分會均衡進展。另對各分會應改善之事項，平日除以電話指（督）導外，

宜適時留存書面紀錄，必要時應以公文為之，或洽請地方長官予以協助。相關改善情形應列入季考核、年終考績及評鑑參考。

(3)對於相關制度之擬定與興革，應超越行政作業思惟與維持現制之格局，而作全般之規劃。

(4)請儘速擬定專任人員職缺公開甄選作業流程，函頒各分會遵行。

2.建議薪津印領清冊，應按月造冊，並加具職等職級一欄，以資明確；至補發或扣薪部分，則應另外造冊。

(三)會計業務及內部控制

1.該會 103 年度預算未能依「財團法人依法預算須送立法院之預算編製注意事項」之規定期限(每年 7 月底)前報送本部，請注意改進，俾利每年 8 月底前送立法院審查。

2.依該會會計制度第 17 條規定，月報應於月份終了後 25 日內彙整編造會計報告陳報本部，經查該會 102 年度會計月報未能於規定期限內陳報本部，究其原因係總會及各分會有關會計作業仍以人工記帳，建議積極建置會計資訊系統，降低錯誤率及人工作業時間，以提昇會計業務之行政效率與作業品質。

3.研修會計制度是一項艱鉅的工作，會計單位非常積極認真地推動，值得肯定，請賡續辦理，以為會計業務遵循之依據。

4.有關收據控管流程，請參照出納管理手冊第九章收據管理之規定，由出納單位向會計單位領取，並設置收款收紀錄卡，隨時記錄使用情形，備供查核，為加強收據之管制，會計單位設置收款收據領用紀錄備查等相關控管機制辦理或自訂收據管理之相關控管規定，以資遵循。

(四)會產管理及運用

1.總會財源收入增加有限，請訂定總會及各分會募款目標值。另鑒於個案服務需求與日俱增，建請總會可考量提出專案，爭取捐助款，採取定點、定時之試辦方式，匯集執行經驗後，再作全般之規劃。

2.有關台中華美商場未來招租及羽球館申請使用執照等，請全力協助分會妥為處理，相關辦理情形亦請掌握時效副知本部。桃園兒童學苑之改善計畫，希協助分會儘速完成，俾提昇安置品質。