

團隊基本資料

專案名稱	彰化縣 「社福宅急便 感心好厝邊」 專案				
團隊成員	彰化縣政府社會處	陳治明處長			
	彰化縣政府社會處	王蘭心副處長			
	彰化縣政府社會處	陳素貞科長			
	彰化縣政府社會處	黃詩媛社工員			
	彰化縣政府社會處	陳佳惠公職社工師			
	彰化縣政府社會處	陳芝瑜科員			
專案經費	100 年度：0 101 年度：3,932,000 元 102 年度：7,220,000 元 總計新台幣 11,152,000 元				
執行時間起迄日	100 年 1 月 1 日至 102 年 12 月 31 日				
聯絡人	陳芝瑜	職稱	科員	電話	047532226
E-mail	A650120@email.chcg.gov.tw			傳真	04-7285856

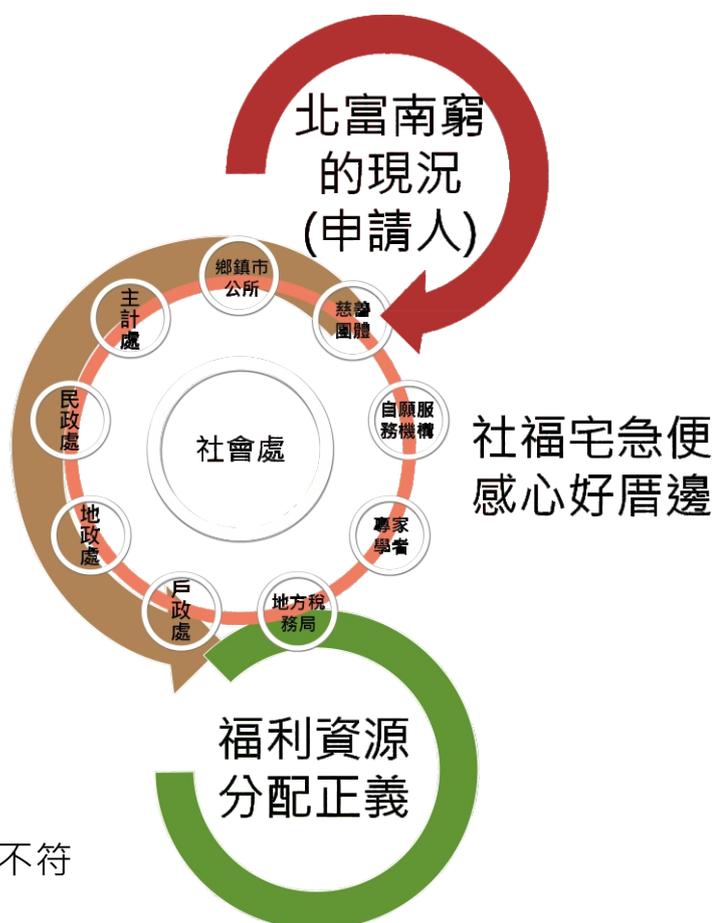
團隊運作架構與方式圖示

願景：彰化處處幸福家庭

1. 延伸社會福利服務據點
2. 改善社會福利輸送模式
3. 整合及簡化服務流程
4. 公私部門社會資源整合

困境：

1. 民眾對福利資訊掌握不足
2. 社會資源分布不均
3. 社會服務體系未整合
4. 囿限於法令規章，申請資格不符



目 錄

壹、專案背景與問題描述.....	1
一、專案背景.....	1
二、問題描述.....	6
(一) 民眾對福利資訊掌握不足.....	7
(二) 社會資源分布不均.....	7
(三) 社會服務體系未整合.....	8
(四) 囿限於法令規章，申請資格不符.....	8
貳、解決方法.....	11
一、幸福達人主動出擊為彰化縣弱勢家庭注入滿滿的愛.....	11
二、主動出擊之「社福宅急便 感心好厝邊」專案策略.....	12
(一) 延伸社會福利服務據點.....	13
1、「走動式」到宅服務.....	13
2、「1957」專線服務.....	15
3、結合社區關懷據點.....	15
(二)、改善社會福利輸送模式.....	16
1、以網絡代替馬路-充份運用跨機關資訊系統.....	16
2、申請進度即時通.....	18
3、建立社區志工服務網絡.....	19
(三)、整合及簡化服務流程.....	24
1、一站到底整合服務.....	24
2、跨機關水平整合.....	29
3、跨機關垂直整合.....	30
(四)、公私部門社會資源整合.....	35
1、成立「慈善團體聯合協會」.....	35
2、善用個案管理，避免資源重疊.....	37
3、與企業、非營利組織合力首創「幸福小舖物資銀行」.....	38
三、資通訊系統 (ICT) 導入.....	40
(一) 彰化縣志願資源整合系統.....	40
1、個案管理系統化.....	40
(二) 跨機關資源整合系統.....	43
1、電子行動設備支援到宅服務.....	43
2、作業流程、申請說明、書表下載電子化.....	43

參、本專案之實際效益	47
一、外部效益.....	47
(一) 看見南彰-幸福的種子已開花結果.....	47
(二) 透過慈善團體聯合會滙集資源共創無限福利.....	49
1、持續拓展慈善資源，分區認養提供在地多元服務.....	49
2、在地慈善會提供及時服務.....	52
3、建構社區初級預防網絡.....	53
(三) 超值服務，創造民眾足感心.....	56
(四) 1957關懷專線擴大縣內社會安全網.....	56
二、內部效益	59
(一) 量化效益.....	59
1、跨機關資源整合系統創造了3大效益.....	59
2、「一站到底-跨機關整合系統」以簡御繁.....	60
3、慈善團體聯合會的運作，增加357萬6000元人力產值.....	60
4、「幸福小舖-物資銀行」系統管理模式，節省人力成本.....	61
(二) 質化效益.....	62
1、協調整合溝通，強化組織連結.....	62
2、縣府積極作為深獲中央主管肯定，大大激勵了專案團隊.....	63
三、成本效益	
(一) 愛心變黃金，編織綿密的社區支持網.....	71
(二) 充分運用整合系統服務，創造無限大收益.....	71
肆、結語.....	72
伍、「社福宅急便 感心好厝邊」專案未來展望.....	74



圖 次

圖1 「一張證、一窗口、一站到底服務」跨機關資源整合服務.....	IV
圖2 社區志工到宅關懷訪視.....	IV
圖3 社區志工社會福利宣導.....	V
圖4 南彰鄉鎮的街景一角.....	1
圖5 彰化縣各鄉鎮老年人口比例.....	3
圖6 彰化縣各鄉鎮福利人口總數.....	5
圖7 彰化縣社會福利說明.....	7
圖8 彰化縣社會福利服務輸送體系困境分析.....	10
圖9 社區志工前往南彰各鄉鎮到宅提供福利資訊.....	11
圖10 彰化縣社會福利服務輸送體系困境解決策略分析.....	13
圖11 民眾須親至基層機關進行福利服務申辦.....	14
圖12 社會福利走動式到宅服務.....	14
圖13 跨機關資訊系統計畫架構圖.....	17
圖14 跨機關資訊系統簡化線上申辦操作.....	17
圖15 跨機關資訊系統減少佐附書表達到無紙化目標.....	18
圖16 福利服務申請進度即時簡訊通知畫面.....	19
圖17 志願服務基礎訓練鄉鎮志工參訓人數.....	20
圖18 志願服務特殊訓練鄉鎮志工參訓人數.....	21
圖19 二林區志工基礎訓練.....	22
圖20 社頭區志工特殊訓練.....	22
圖21 田尾區志工特殊訓練.....	22
圖22 弱勢家庭關懷暨福利需求宣導.....	23
圖23 彰化縣跨機關整合服務流程圖.....	25
圖24 「一站到底」跨機關資源整合服務流程.....	26
圖25 跨機關資源整合系統座談會.....	27
圖26 跨機關資源整合系統操作問題及建議.....	27
圖27 跨機關資源整合系統精進前後流程圖.....	28
圖28 彰化縣跨機關整合服務推動小組會議.....	29
圖29 專案團隊成員拜會內政部.....	30
圖30 社會處陳處長親自至溪湖公所進行座談.....	31
圖31 系統開發工程師進行系統操作示範及討論.....	32
圖32 跨機關資源整合系統-二水鄉座談會.....	33
圖33 跨機關資源整合系統-社頭鄉座談會.....	33
圖34 跨機關資源整合系統教育訓練暨資訊安全說明會.....	35
圖35 彰化縣慈善團體八大區分佈圖.....	36

圖36 個案管理系統整合各項資源畫面.....	37
圖37 個案管理系統查詢個案接受補助畫面.....	37
圖38 彰化縣幸福小舖物資申請標準作業流程.....	39
圖39 幸福小舖實體物資倉庫整齊擺放物資情形.....	39
圖40 彰化縣志願資源整合系統網頁畫面.....	41
圖41 物資銀行物資庫存狀況查詢.....	42
圖42 物資銀行條碼管理.....	42
圖43 物資銀行刷條碼機.....	42
圖44 跨機關資源整合服務系統平台畫面.....	44
圖45 線上申辦案件進度查詢.....	45
圖46 跨機關資源整合服務線上申辦示意圖.....	45
圖47 資訊代理人到宅服務示意圖.....	46
圖48 社會福利申辦一站到底示意圖.....	46
圖49 二水鄉社區志工前往獨居老人老人家進行關懷訪視及福利宣導.....	49
圖50 100~102 年度慈善會聯合會各項補助金額.....	53
圖51 100~102 年度慈善會聯合會各項補助人數.....	53
圖52 社區志工針對獨居老人提供社會福利政策推廣與福利諮詢.....	55
圖53 苗栗縣政府參訪.....	58
圖54 嘉義縣政府參訪.....	58
圖55 彰化縣志願資源整合系統物資盤點畫面.....	62
圖56 本專案團隊工作人員與鄉鎮市公所社政課開心合照.....	62
圖57 102 年11 月22 日衛福部參訪.....	63
圖58 跨機關資源整合系統績效良好頒獎典禮.....	66
圖59 跨機關資源整合系統績效良好頒獎-公所授獎.....	66
圖60 彰化縣101年度慈善聯合會團體外部督導.....	67
圖61 彰化縣101年度慈善聯合會聯誼會暨聯繫會報.....	68
圖62 彰化縣102年度慈善聯合會聯誼會.....	68
圖63 101年參訪高雄市慈善團體聯合總會社區服務據點.....	69
圖64 102年全國慈善團體聯誼活動.....	70
圖65 102年全國慈善團體聯誼活動-馬興社區參訪.....	70
圖66 本縣縣長親自頒發感謝狀感謝社區志工熱情參與專案.....	73

表 次

表 1 專案所面對問題、解決方法與獲取效益對照表.....	V
表2 彰化縣各鄉鎮領有老人生活津貼人口數.....	3
表3 彰化縣各鄉鎮福利人口比例數.....	5
表4 「社福宅急便 感心好厝邊」方案SWOT 分析表.....	12
表5 幸福小舖物資銀行分行一覽表.....	16
表6 運用跨機關資訊系統受理申請案件數.....	18
表7 102 年志願服務基礎訓練場次一覽表.....	20
表8 102 年志願服務特殊訓練場次一覽表.....	21
表9 跨機關資源整合服務項目.....	24
表10 簡化流程規劃表.....	25
表11 彰化縣慈善團體聯合協會執行成果表.....	36
表12 8 大區認養單位一覽表.....	50
表13 100~102 年慈善會提供補助及服務人數統計表.....	52
表14 專案結合社區志願服務團體一覽表.....	54
表15 物資銀行各類物資現值估算表.....	56
表16 100 年至101 年度彰化縣幸福家園關懷中心受訪情形統計表....	58
表17 節省人力成本表	61
表18 增加人力資源產值表	61



附件目錄

附件1 弱勢家庭通報處遇一覽表.....	75
附件2 彰化社會福利作業流程圖.....	77
附件3 彰化跨機關作業流程圖.....	78
附件4 彰化精進作業流程圖.....	79



專案總說明

近年國際組織及先進國家普遍意識到以GDP衡量福祉的侷限性，建構幸福指標成為國際新興潮流，在台灣，「幸福」成為一門愈來愈受重視的顯學（遠見雜誌，2013）。然而，近幾年來經濟蕭條，失業率攀升，貧富差距擴大，不但舉世皆然，台更無法倖免！對因突遭變故或主要工作人口長期失業等種種因素，而落入生活困境的家庭，時常因不熟悉社會福利資訊、申請資格受限以及申請流程繁瑣，甚至因彰化縣長期南北發展的差異，致社會資源分布不均等因素，而無法順利獲得公私部門相關資源改善家庭困境。

專案緣起.....

「100年1月一戶居住在彰化縣竹塘鄉的經濟弱勢家庭，戶長李先生原為家中經濟支柱，然因口腔癌末期，家境因李先生罹癌工作中斷，家中已近一年完全無收入，過著親友援助的日子，李先生發病五個多月後撒手人寰，留下妻子及4名年幼子女，家屬無力辦理其後事，處境堪憐，李先生往生後，家中經濟收入來源中斷，生活陷困，同樣居住大城的親友們大都務農，實無法提供更多的經濟協助，李家不知從何求助，也沒有相關社會福利資訊.....以當時本縣受理民眾申請社會福利服務之「低收入戶生活補助」申辦流程，李先生的家人需主動至鄉公所提出「低收入戶生活補助」申請，辦理過程中，李太太需分別前往各機關申辦「戶籍謄本」及「稅籍資料」.....，眼看著李先生安葬時間逼近，家中卻無法足夠的經濟能力可以處理.....」，這樣的家庭困境若發生在民間慈善資源較豐沛的北彰鄉鎮，很快地就會有許多慈善團體前往慰問，發放急難及喪葬補助金.....令人不禁感嘆，同樣是生活在同一塊土地上，為何待遇會差這麼多.....

如何對弱勢家庭提供完善及時的社會福利，並提供切合民眾所需的各項服務及資源，讓關懷的觸角可以延伸至彰化縣各鄉鎮每一個需要的家庭，成了推動「社福宅急便 感心好厝邊」專案的重要動力！串連縣內慈善的力量，共同編織弱勢家庭服務網絡.....

彰化縣近年以建構「幸福好城市」為願景，持續努力不懈！自100年1月起，即著手規劃「社福宅急便 感心好厝邊」專案，採用社會工作「以家庭為中心，以社區為基礎」的專業理論工作方法，結合家庭實際需求及時代趨勢，導入資訊服務，簡化社會福利申辦相關行政流程，運用跨機關資源整合系統，推出「一張證·一窗口·一站到底服務」跨機關資源整合服務（圖1），以及專為年長者或行動不便的民眾，規劃到宅服務，各鄉鎮村里幹事攜帶行動電子設備，親送服務到家，縮短民眾洽辦社會福利服務申請時間，提供民眾省時高效率福利服務。此外，為改善本縣南北發展差異狀況，透過專案的執行，積極推動公私協立，建立福利夥伴關係，藉由在地慈善會「可近性」的優勢，結合志願服務，主動並即時將社會服務輸送給有需求的民眾（如圖2、3），使本縣弱勢族群能深刻感受社會的人情溫暖與政府的關懷。本專案不僅是一個跨機關資源整合服務計畫，更透過慈善團體聯合協會模式，串連縣內慈善團體的力量及成立愛心小舖實物銀行，共同編織弱勢家庭服務網絡

組織整合的路雖然艱辛難走.....

本縣在發展「社福宅急便 感心好厝邊」方案歷程中，雖然擁有機關首長高度支持，及資源豐沛的地方社會福利慈善團體等優勢及機會，卻在跨機關資源整合服務及系統運用上，面臨著地方鄉鎮區公所及服務人員，因尚未熟悉跨機關資源整合模式，而出現抗拒改變過去被動式提供服務工作模式的負

向情緒，在此困境下，本府社會處由處長、副處長及科長們親自到各個鄉鎮區公所，進行多次雙向溝通、聆聽第一線工作人員狀況，如村里幹事，確實了解基層人員執行到宅服務及系統操作的困難，並且設法逐一排除，化阻力為助力，為本縣26個鄉鎮之弱勢家庭伸出即時的援手。

儘管人口眾多資源有限.....

彰化縣儘管人口眾多資源有限，但為了努力實踐「彰化處處 幸福家庭」之理念，本專案自 100 年 1 月執行以來，在專案團隊全體工作人員辛勤工作之下，更積極發想及創新各項整合服務，除了榮獲 100 年及 102 年社會福利績效評鑑成績「特優」亮眼成績外、專案中的跨機關資源整合系統榮獲 101 年自然人憑證優良應用系統優良獎、由 1957 關懷專線所推動的「彰化縣幸福家園關懷中心社會安全網」因服務成效優良，更榮獲行政院人事行政總處地方行政研習中心 102 年度「地方治理標竿論壇」之參訪單位之殊榮。

2 年來專案的執行效益確實大大的激勵了我們，在專案中難度最高的 - 跨機關間的組織整合的路，雖艱辛難走，但為了努力開墾彰化南部的社福園地，本專案工作團隊個個化身 18 般武藝樣樣俱全的幸福達人，將滿滿的幸福——宅配到每一戶家庭，讓更多家庭可以運用社會福利服務，解決生活困境，找到幸福的動力。



圖 1「一張證·一窗口·一站到底服務」跨機關資源整合服務



圖 2 社區志工到宅關懷訪視



圖 3 社區志工社會福利宣導

以下我們分析「社福宅急便 感心好厝邊」專案推動上，所面對各項問題，並提出解決方法與獲取效益對照表（如表1）：

表 1 專案所面對問題、解決方法與獲取效益對照表

面對問題	解決方法與策略	內部效益	外部效益
1. 民眾對福利資訊掌握度不足	延伸社會福利服務據點- 1. 走動式到宅服務 2. 1957專線服務 3. 結合社區關懷據點	工作人員服務理念提升	延伸民眾服務管道
2. 社會福利分布不均	改善社會福利輸送模式- 1. 跨機關資訊系統 2. 建立社區志工服務網絡 3. 福利服務申請即時通	積極作為深獲中央主管肯定	擴大社會安全網絡
3. 社會服務體系未整合	整合及簡化服務流程- 1. 一站到底服務，縮短行政流程時間 2. 跨機關水平整合 3. 跨機關垂直整合	量化效益： 1. 簡化作業流程 3. 協調整溝通，強化組織連結 質化效益： 1. 提升工作人員士氣 2. 創造承辦人員工作成就感	縮短民眾申請福利服務及等待申請結果通知時間
4. 囿限於法令規章，申請資格不符	公私部門社會資源整合- 1. 慈善團體聯合協會 2. 個案管理系統 3. 幸福小舖物資銀行	1. 增加服務人力產值	1. 透過慈善會聯合會滙集社會資源 2. 在地慈善會提供及時服務 3. 建構社區初級預防網絡 4. 物資銀行提供多元服務



壹、專案背景與問題描述

一、專案背景

■(一) 從逐漸南北失衡的半線古城-彰化縣說起

清朝康熙年間開始在臺灣設府置縣，及至雍正年間，巡臺御史吳達禮上奏，建議於虎尾、大甲間設置彰化縣，縣署設於半線，彰化縣建設工作自此開始，由此可知，彰化縣人文發展之薈萃、歷史傳承之豐厚。然而，彰化縣的發展始終存在著南北失衡的現象，從宮廟建置、古蹟保存、高等學府及行政中樞等發展於彰化北區，如彰化市、鹿港鎮、和美鎮、員林鎮、花壇鄉、秀水鄉等；及近年高齡長者、新移民配偶人數集中於彰化南區之農、漁業鄉鎮，如二水鄉、芳苑鄉、大城鄉、竹塘鄉、溪洲鄉、田中鎮等，可以得窺彰化縣北富南貧、資源傾斜的樣貌（圖4）。



圖4 南彰鄉鎮的街景一角



■(二) 正視人口負成長且高齡化集中的現象

根據102年9月的統計數字，彰化縣人口數約129萬6,000名左右，為全台第7，僅次於五都及桃園縣；然而，由於農業縣的特質，工作機會不若臺北市、臺中市、高雄市等都會地區，造成人口外移情形嚴重，近年雖有減緩趨勢，但彰化縣社會增加率¹仍為負成長，從99年6月的-1.21持續至102年6月的-0.33²。再者，彰化縣老年人口逐年增加，其中高齡化程度為全台各縣市排行第11，老化速度有增無減，101年9月彰化縣長者人口數占總人口數比例為12.35%，今(102)年9月已12.68%；根據世界衛生組織的定義，老年人口比例佔14%以上者為高齡國家/地區，彰化縣26鄉鎮已有11鄉鎮達此標準，多數集中於南彰，尤以大城鄉、二水鄉及竹塘鄉最為嚴重，老年人口比例分別為21.78%、19.78%、19.49%，彰化各鄉鎮人口老化比例之數字整理如圖5。

根據102年11月經建會的報告指出，101年台灣，44.7%老人的全年可支配所得，落在五等分位的第一分位，即最低所得組，低於27萬元，比100年增加1個百分點，顯示老年貧窮化的程度提高³。老年人口一方面因退出勞動市場致經濟收入減少，一方面尚需面對身體機能退化、健康逐漸惡化的狀況，導致其醫療支出增加之負擔，因此南彰地區高齡人口集中，衍生相關貧窮、醫療照顧等議題值得關注。值得注意的是，老人相關社會福利申請部份，彰化縣各鄉鎮市人口中領有老人生活津貼的比例，除大城鄉達0.8%外，二水及竹塘鄉卻仍偏低(分別為0.4%及0.3%)(如表2)。換言之，如何即/及時協助弱勢邊緣人口，善用各項福利措施，發展其潛在能量，避免落入貧窮線，是社會福利服務輸送之一大挑戰。

1. 社會增加意指由人口的移入和移出所造成的增減現象，移入率 - 移出率 = 社會增加率

2. 查詢國土資訊系統社會經濟統計地理資訊

<http://moisagis.moi.gov.tw/moiap/gis2010/index.htm>

3. <http://www.chinatimes.com/newspapers/20131127000064-260202>，中時電子報，102年12月21日查。

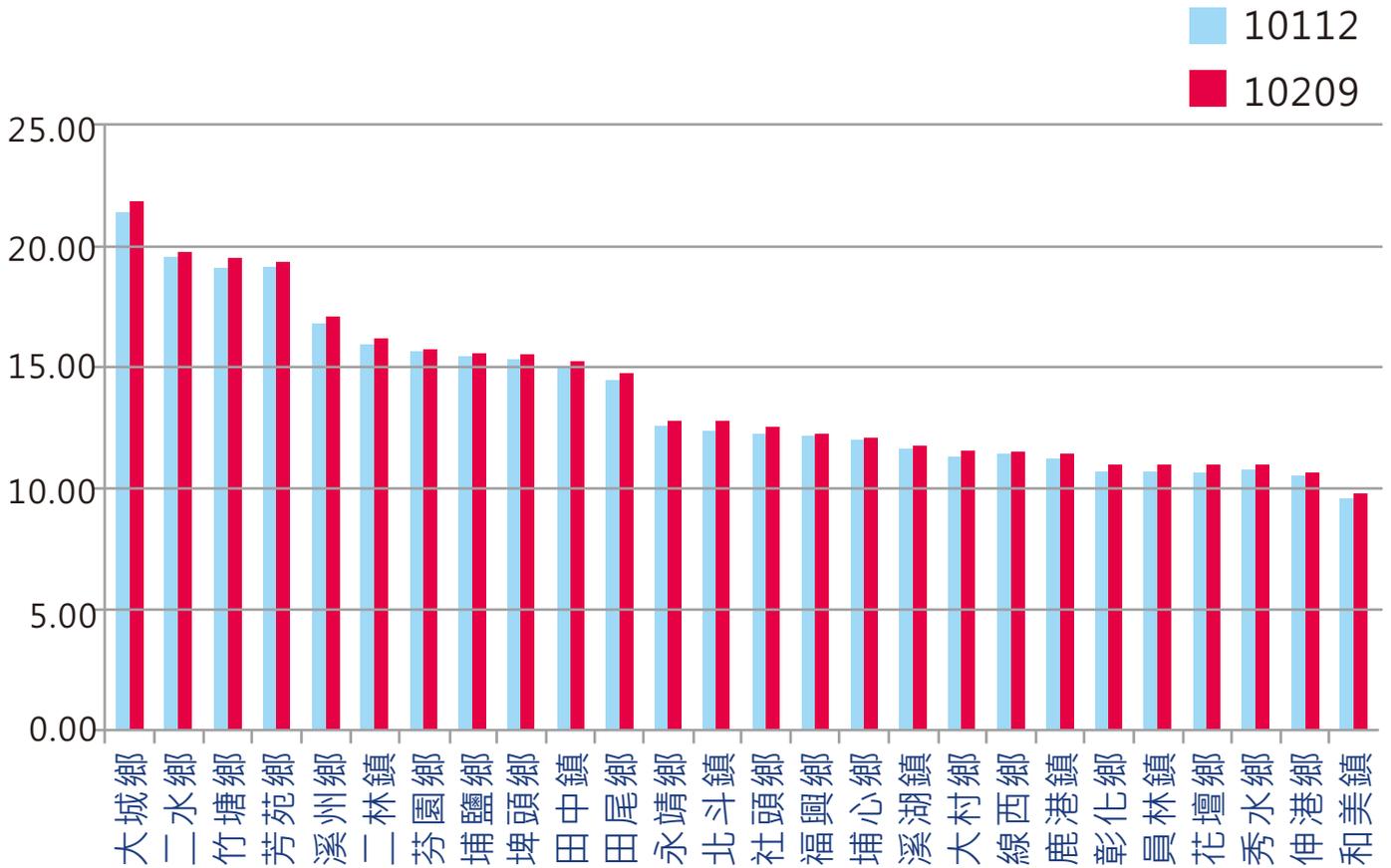


圖5 彰化縣各鄉鎮老年人口比例

表2 彰化縣各鄉鎮領有老人生活津貼人口數

編號	鄉鎮	總人口數	領有老人津貼人口數	百分比
1	彰化市	236,282	618	0.3
2	花壇鄉	45,997	248	0.5
3	芬園鄉	24,293	64	0.3
4	鹿港鎮	86,081	398	0.5
5	福興鄉	47,973	116	0.2
6	秀水鄉	39,311	110	0.3
7	北斗鎮	33,181	153	0.5
8	田尾鄉	28,005	98	0.3
9	埤頭鄉	31,269	208	0.7
10	溪州鄉	30,962	216	0.7
11	員林鎮	124,871	537	0.4
12	大村鄉	36,429	158	0.4
13	永靖鄉	38,606	71	0.2
14	和美鎮	90,475	57	0.1
15	伸港鄉	36,093	222	0.6
16	線西鄉	17,089	83	0.5
17	田中鎮	43,197	219	0.5



編號	鄉鎮	總人口數	領有老人津貼人口數	百分比
18	社頭鄉	43,917	572	1.3
19	二水鄉	16,018	64	0.4
20	溪湖鎮	55,822	227	0.4
21	埔鹽鄉	33,524	143	0.4
22	埔心鄉	35,074	178	0.5
23	芳苑鄉	35,168	76	0.2
24	二林鎮	52,880	121	0.2
25	竹塘鄉	16,036	49	0.3
26	大城鄉	18,080	142	0.8
合計		1296,660	5,148	0.7

【資料來源：102.09整理自彰化縣政府鄉鎮公所網站、彰化縣社會福利高風險預警資訊系統】

■(三) 資源盤點及整合以平衡南北發展刻不容緩

為主動發掘高風險家庭及福利邊緣戶，適時給予社會福利資源的協助，本府開發「社會福利高風險預警資訊系統」作為各系統重要資訊整合平台，並發現本縣南區及沿海各鄉鎮，因長期以來以農、漁、畜牧業為主，為本縣人口老化地區。此外，南彰地處邊陲地帶，加上交通不方便等因素，為本縣發展較緩慢的地區，且南彰及沿海鄉鎮出現中風險（以黃色顯示）或是高風險（以紅色顯示）地區（如圖6）比例較高，以福利人口數為例，二水、芳苑及大城鄉福利人口總數佔總全鄉總人口數比例，均比北彰地區各鄉鎮高（如表3）。然而，本縣主要社會福利資源集中於北彰，以老年人口而言，提供老人福利服務之機構，全縣共有48處；而沿海及南部地區，分別僅有2處與4處，顯示沿海與南部地區雖福利風險人口比例較高，社會福利需求眾多，但社會資源數量卻無法滿足需求，顯現本縣偏遠地區呈現出「高福利需求人口」及「低度社會福利資源」之情形。

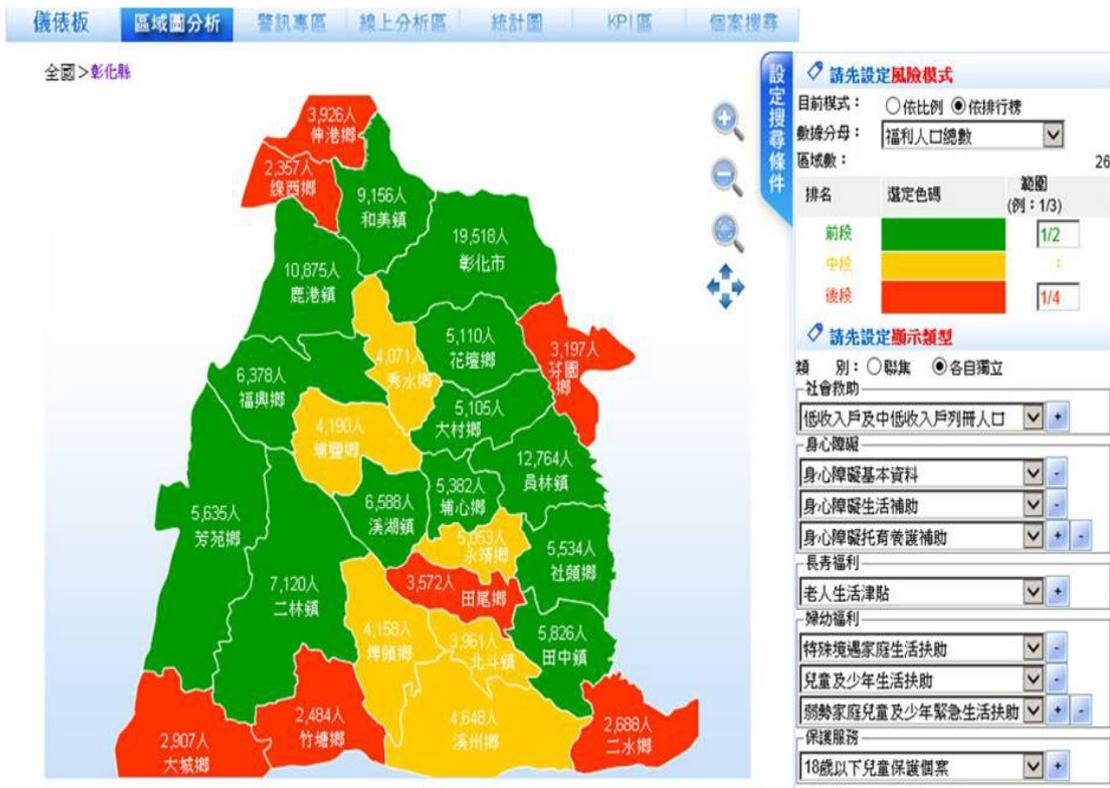


圖6 彰化縣各鄉鎮福利人口總數

表3 彰化縣各鄉鎮福利人口比例數

區	鄉鎮	家戶數	人口數	福利人口總數	福利人口比例
彰化區	彰化市	74,406	236,282	19,518	8%
	花壇鄉	13,470	45,997	5,110	11%
	芬園鄉	6,871	24,293	3,197	13%
鹿港區	鹿港鎮	23,324	86,081	10,875	13%
	福興鄉	12,387	47,973	6,378	13%
	秀水鄉	9,972	39,311	4,071	10%
北斗區	北斗鎮	10,275	33,181	3,961	12%
	田尾鄉	7,806	28,005	3,572	13%
	埤頭鄉	8,843	31,269	4,158	13%
	溪州鄉	8,848	30,962	4,648	15%
員林區	員林鎮	12,838	124,871	12,764	10%
	大村鄉	10,604	36,429	5,105	14%
	永靖鄉	10,715	38,606	5,053	13%
和美區	和美鎮	25,399	90,475	9,156	10%
	伸港鄉	9,368	36,093	3,926	11%
	線西鄉	4,241	17,089	2,357	14%



區	鄉鎮	家戶數	人口數	福利人口總數	福利人口比例
田中區	田中鎮	12,838	43,197	5,826	13%
	社頭鄉	12,601	43,917	5,534	13%
	二水鄉	5,363	16,018	2,688	17%
溪湖區	溪湖鎮	15,765	55,822	6,588	12%
	埔鹽鄉	8,995	33,524	4,190	12%
	埔心鄉	10,242	35,074	5,382	15%
一一林區	芳苑鄉	10,090	35,168	5,635	16%
	二林鎮	14,716	52,880	7,120	13%
	竹塘鄉	43,256	16,036	2,484	15%
	大城鄉	5,366	18,080	2,907	16%
8區	26鄉鎮	19萬4,967人			

* 福利人口總數包含：低收入戶及中低收入戶列冊人口、身心障礙人口數、身心障礙生活補助、身心障礙托育養護補助、老人生活津貼、特殊境遇家庭生活扶助、兒童及少年生活扶助、弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助及18歲以下兒童保護個案數等9類

【資料來源：102.09整理自彰化縣政府鄉鎮公所網站、彰化縣社會福利高風險預警資訊系統】

二、問題描述

有鑑於近年來失業與經濟弱勢、單親、隔代教養、外籍配偶等家庭逐年增加，及上述本縣目前的人口結構現況，本府雖極力推展各項便民措施、福利服務等資源，但如何讓有需要的民眾可以確實了解、願意申辦、即時取得的福利輸送，仍存有相當的困境亟待突破。「如果服務輸送體系不變，很難提升服務水準」（林萬億，2001），可見社會福利服務除了人力配置是關鍵外，服務輸送體系建構是另一個重點。如果沒有建構一個系統化的服務輸送體系，人力的運用也會缺乏效率；亦即如何縮短民眾取得各項服務資源間的距離，增強可近性（accessibility）服務，疏解南窮北富社會資源分佈不均問題，為本專案實施的最重要目標，以下臚列本府各項服務輸送的困境：



■(一) 民眾對福利資訊掌握不足

本府為確實推展福利服務、便民措施，窮盡各種宣導方式，從宣導單張、海報、廣播媒體、如APP等網路資訊科技、親至鄰里活動中心舉辦說明會(圖7)等多元管道，然而仍有受限於民眾理解程度的可能，如長者、新移民配偶，對文字的理解能力較為不足時，影響其主動求助的意願。



圖7 彰化縣社會福利服務說明

■(二) 社會資源分布不均

彰化縣幅員雖不是極度遼闊，但長期南北發展的差異，使得行政中心坐落於偏北的地理位置，不論政府機關或是民間機構，多半集中於行政中心鄰近，致社會資源分布不均，面積較大偏遠鄉鎮，如南彰區域只有少數零星的公私部門，社會資源分布，偏向人口分布較密集的彰化北部的趨勢可見一斑。相對偏遠的空間距離，致民眾在福利服務的申請或是取得，顯得更為不易，此外，如上所述，南彰地區老化嚴重，距離與民眾的健康、行動力等因素交乘，阻礙程度更形加劇。



■(三) 社會服務體系未整合

沒有將社會福利服務區域化，必然使社會福利只停留在傳統社會行政的層次。政府目前受理的各項服務申請，均需符合相關資格，而資格符合亦須多項文件以資證明，如申請低收入戶資格，民眾需繳交全戶戶籍謄本、全家財稅資料等，這些文件分別由戶政、稅務等相關單位主管，社會服務體系未整合，社會福利服務提供呈現片斷不連續的狀況，對弱勢的民眾而言，申請資料備齊、部門遊走足以使其暈頭轉向，耗損政府提供各項福利服務的美意。對公部門而言社會服務體系的整合，涉及到人力、民間資源，以及觀念的改變，並不容易。

■(四) 囿限於法令規章，申請資格不符

社會福利服務存在的意義，就是期待透過政府的力量，協助人民滿足其社會、經濟、教育與健康需求。為了讓最需要的人最先得到救助，公部門必須依循著社會行政的層次來運作，意指人民依法取得社會福利，政府採被動地服務，接受人民申請，且以標準化、科層化作業模式來滿足人民的法定福利需求。更重要的是必須透過相關條件審查，並利用法令條文加以規範。但是，民眾面臨的問題與困境可說是因人而異，無法將所有的困難一言以蔽之，利用法令規範作為單一標準，容易讓實際需要救助，但因某些條件未能符合審查標準，而得不到即時的援助，讓弱勢的人更加弱勢。

此外，目前我國社會救助政策的運作，主要是依照現行社會救助法及其施行細則所範定，救助的對象包括所謂的「低收入戶」、「急難戶」及「災民」、「遊民」等，其中以低收入戶為最主要救助對象，救助形式大都以「現金給付」為主，救助項目則包含生活扶助、醫療補助、急難救助與災害救助等四大項，然而，社會福利服務代表



是政府對於弱勢民眾的協助，這樣的救助代表著一份關懷與資源，無法用單一的給付模式就能加以滿足民眾需求。此外，現今家庭功能因社會環境的改變，家庭規模縮小，家庭功能減弱，能提供給個人的資源不如從前充沛，甚至面臨無人協助、蠟燭兩頭燒的困境，如單親媽媽可能不僅要照顧家中幼小的兒童，也要照顧行動不便的老年人。目前申請福利方面，卻把一個家庭的需求，分開切割，未以整體家中的需求作為整體考量，導致福利服務輸送被切割提供片面化的服務，容易形成重疊浪費或資源不足。此時，民間社會福利團體人力及物力資源則成為政府協助弱勢最重要的助手。如何有效串連相關資源網絡，於社區中就近提供弱勢家庭一次到位的整合式服務，避免社會資源重複，成為本專案最重要的發展方向。

在社會福利服務領域裡有所謂從「搖籃到墳墓」的概念，不外乎是想讓所有國民能得到基本的生活滿足，對社會中相對處於弱勢的經濟困頓家庭更形重要，其中關係人民生活最密切的議題就是社會福利。社會福利乃是繁重的公共服務事項，依社會福利的屬性，除全國一致的社會保險，如全民健康保險，國民年金保險由中央主管之外，社會救助、福利服務都是地方政府業務。社會福利服務的需求強度，與民眾面臨的生活問題大小有著極高的相關度。所以不論是長期或短期的經濟補助，如低收、中低收入戶與急難救助；或者以不同類別對象，如：老年人、身心障礙者、單親家庭等，皆代表著民眾生活上所遭遇到的困境。尤其目前國內失業率仍然居高不下，以102年11月來看，國內失業人口總人數為47萬8,000人（行政院主計總處），數字背後代表的都是一個家庭的主要收入面臨斷絕的困境，所以民眾期待相關補助以及服務進駐的時間，絕對是越快越好。然而，相關補助的申請，扣除上述證明文件的申請繁複之外，政府核定的過程亦同樣需要時間。



這樣的行政作業時間與民眾期待結果的時間，往往呈現不同的速度，對民眾而言，多一天的作業時間，等於多一天的困境，生活在社會底層的人們，更是迫切的需要政府快速的伸出援手。

社會福利服務如何輸送到各家庭，不靠縣市政府社會局（處）有效的統籌與調配，很難提升社會福利服務的效能，甚至更不用說整合民間社會福利資源了，因此必須重新思考社會福利體系的重構，以及如何善用原先的鄉鎮近市公所的人力社會網絡，重新建構以「家庭」為中心，以「社區」為基礎的社會福利服務網絡。

綜合上述我們嘗試透過討論幾個面向加以釐清，並透過下圖8加以說明：

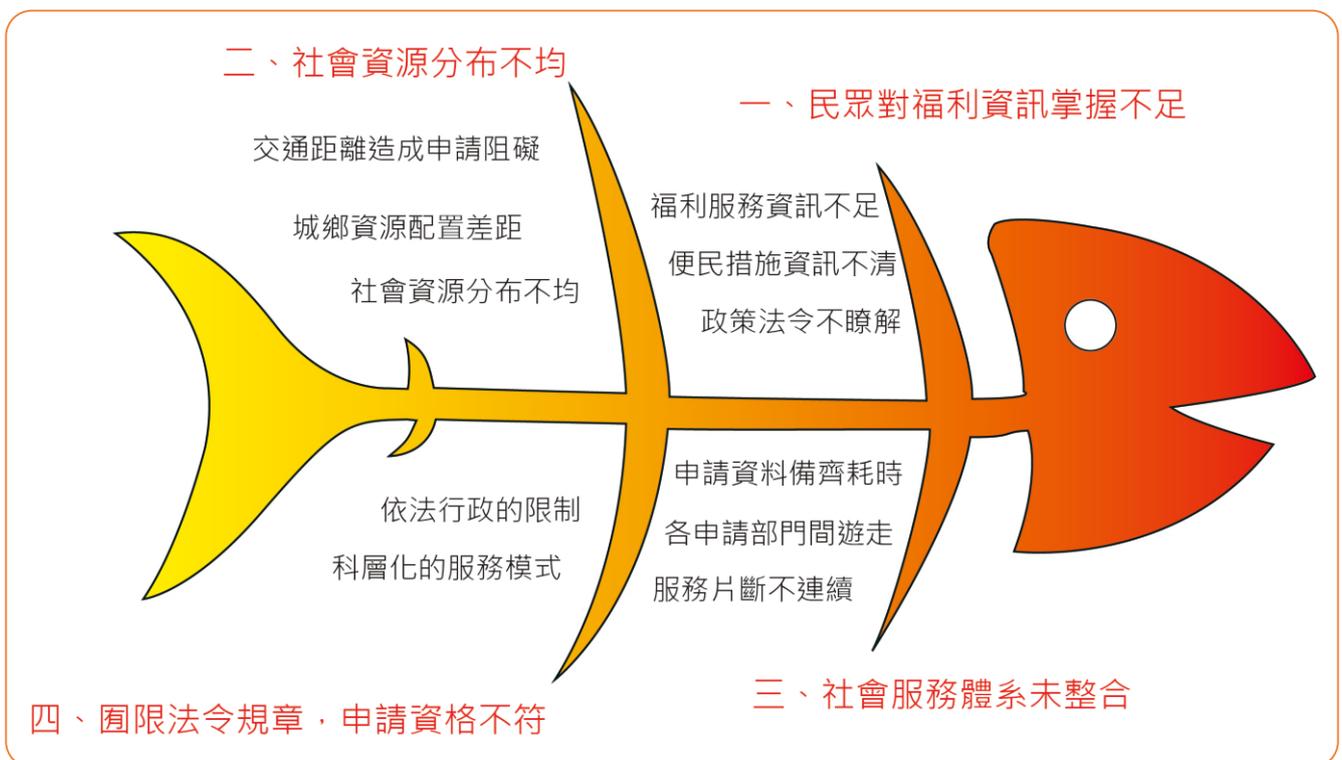


圖8 彰化縣社會福利服務輸送體系困境分析



貳、解決方法

一、幸福達人主動出擊—為彰化縣弱勢家庭注入滿滿的愛

在現今社會及家庭結構急速變遷的趨勢下，為了避免經濟弱勢家庭因高齡、身心障礙或居住偏遠鄉鎮，而陷入世代貧窮循環的泥沼中，如何協助民眾解決其生活所面臨的問題，滿足其生活需求，實為政府部門責無旁貸的首要工作。社會救助主要任務為實現社會救助受領者獲得具有人性尊嚴之生活。社會福利相關服務措施的主要目標，在於提昇其生活品質與保障其生存權益，在政府經費預算緊縮與社會福利資源有限的情況下，更需要跨領域之專業整合。有鑑於此，本縣開始著手規劃「社福宅急便 感心好厝邊」專案，建立公私部門夥伴關係，除整合及開拓人力物力等豐富資源外（圖9），並建置資通訊服務（ICT）系統平台，積極回應經濟困頓家庭其維持基本生活的各項需求。以下將先分析本縣推動「社福宅急便 感心好厝邊」專案的內部、外部之優/劣勢及機會/威脅（表4），並具體說明解決策略、方案推動實際績效與未來展望。



圖9 社區志工前往南彰各鄉鎮到宅提供福利資訊



表4 「社福宅急便 感心好厝邊」方案SWOT分析表

內部優勢 (Strength)	內部劣勢 (Weakness)
1. 機關首長高度支持。 2. 工作人員凝聚力高。	1. 公部門行政體系僵化無彈性。 2. 工作人員業務缺乏統籌性。 3. 行政中心位居市中心，造成福利服務輸送障礙。
外部機會 (Opportunity)	外部威脅 (Threat)
1. 彰化縣府會關係良好，有利於縣府推動各項社會福利服務。 2. 彰化縣內民間慈善團體資源豐沛，若能加以整合，對社會福利是一大注挹。	1. 工作人口減少，社會福利需求人口增加，對縣府社會福利預算造成一定程度的壓力。 2. 鄉鎮區公所缺乏工作共識。 3. 第一線村里幹事抗拒改變傳統被動式工作模式。

二、主動出擊之「社福宅急便 感心好厝邊」專案策略

針對上述彰化縣社會福利服務輸送體系運作困境分析，我們就服務流程、社會資源整合及服務據點等面向分別提出因應之策略，以下就「社福宅急便 感心好厝邊」方案策略，進行分析，詳如下圖10：



圖10 彰化縣社會福利服務輸送體系困境解決策略分析

■ (一) 延伸社會福利服務據點

本專案為解決民眾對於本府目前社會福利服務資訊掌握度不足，無法及時申請相關資源，致生活陷入困境，「社福宅急便 感心好厝邊」專案規劃了全國首創社福服務「走動式」服務，提供經濟弱勢家庭更便利的社會救助及關懷，解除弱勢家庭燃眉之急，將福利服務落實並發揮資源最大效用。

1、「走動式」到宅服務

全國首創社會福利服務「走動式」到宅，使社會福利服務更貼近弱勢族群需求，減少民眾交通奔波時間，「社福宅急便 感心好厝邊」專案，將過去以彰化縣各鄉鎮市公所為各項社會福利申請服務單一窗口，民眾須親自至公所才能完成申辦業務的服務輸送流程（圖11），改變為將各鄉鎮中的守門員-「村里幹事」化身跨機關資源整合服務資訊代理人以及幸福達人，推動全國首創社會福利走動式到宅服務



(圖12)，當遇因高齡或身心障礙等原因，無法親自到區公所申請相關福利服務時，可由村里幹事到宅服務，手持行動設備，透過行動設備上網，自然人憑證的認證，直接幫民眾線上申辦，亦可提供辦理進度及相關諮詢服務(圖18)



圖11 民眾須親至基層機關進行福利服務申辦



圖12 社會福利走動式到宅服務



2、「1957」專線服務

為針對縣內生活陷困民眾因特殊原因，暫無法獲取政府現有社會福利資源，或是已獲取的福利資源仍不足支應生活所需者，提供就業、就學、就醫及就養各項服務措施，「社福宅急便 感心好厝邊」專案整合本府各局處相關資源，成立「彰化縣幸福家園關懷中心」，並透過1957專線，設置專職社工人力，提供一對一服務，必要時進行相關社會福利資源轉介及連結幸福小舖-實物銀行資源，讓服務管道更加多元，協助生活陷困者及其家庭渡過難關，真正落實照顧弱勢及家庭之理念。

3、結合社區關懷據點

由於人口結構高齡化，使得老人照顧需求相對增高，除公部門所提供之正式資源外，開發非正式的社會資源，更可強化社區照顧的能力。為落實社區營造及社區自主參與之精神，提供在地的初級預防照護服務，本府自民國94年起鼓勵民間單位或社區發展協會辦理「社區照顧關懷據點」至今累計輔導並建立共109個據點，針對65歲以上長者，提供關懷訪視、電話問安、健康餐飲服務、以及健康促進活動等服務。

為延伸本縣社會福利服務據點，同時擴大幸福小舖物資銀行服務效益，本專案積極規劃於縣內服務老年人口較多，平常運作較活躍的7個社區照顧關懷據點，特別是位於彰化南部的二水及二林鎮，設置幸福小舖物資銀行分行（如表5），於社區中就近提供弱勢家庭及長者物資發放服務，藉以紓緩縣內社會資源分佈不均「北富南貧」之困境。

4.集中用餐或送餐服務。



表5 幸福小舖物資銀行分行一覽表

編號	鄉鎮	單位名稱
1	二水鄉	合和社區發展協會
2	鹿港鎮	南勢社區發展協會
3	埔心鄉	瓦中社區發展協會
4	埔鹽鄉	大有社區發展協會
5	秀水鄉	馬興社區發展協會
6	埔鹽鄉	廊子社區發展協會
7	二林鎮	華崙社區發展協會

■ (二) 改善社會福利輸送模式

為充分解決本縣長期南北發展的差異，社會福利分布不均狀況，運用跨機關資訊系統，改善社會福利服務輸送模式，縮短弱勢家庭申請福利服務的距離及時間，解除弱勢家庭燃眉之急，充分發揮本縣關懷弱勢、落實福利服務並發揮資源最大效用。改善社會福利服務輸送模式方式詳述如下：

1、以網路代替走路-充分運用跨機關資訊系統

以本專案推動前「低收入戶生活補助」申請為例，過去民眾需主動至戶籍所在地鄉鎮市公所申請，過程中必需奔走多個相關單位，備齊戶籍謄本及稅籍相關資料，若民眾選擇由縣府代為查調稅籍資料，以紙本公文往返地方稅務局查調亦至少需耗費14個工作天。除此之外，民眾自提出申請至領取到生活津貼的過程中，更需要整合包括地方鄉鎮市公所、縣政府及地方稅務局等相關單位，公文簽核的層級從業務承辦人員至主管，不僅公文旅行時間長，經費簽核程序更需耗費人工傳遞公文與追蹤的時間。隨著技科的進步與網絡的普及，為改善服務模式，本專案針對跨機關資訊系統擬定計畫架構（圖13）簡化線



上申辦操作（圖14）及減少佐附書表（圖15），跨機關資訊系統於101年1月1日正式上線，截至102年12月31日止共受理54,297件申請案件（表6），更將原本申請補助作業天數由45天，縮短為15天，大大節省經濟困頓民眾為申請相關社會福利服務往返交通及時間成本。



圖13 跨機關資訊系統計畫架構圖



圖14 跨機關資訊系統簡化線上申辦操作

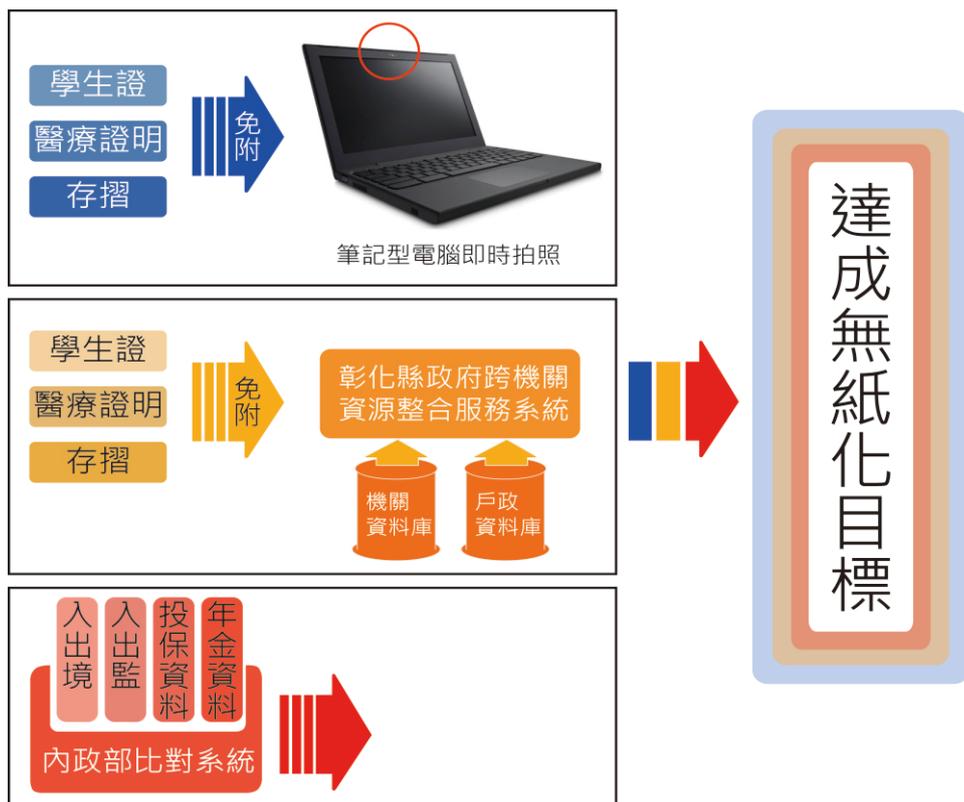


圖15 跨機關資訊系統減少佐附書表達到無紙化目標

表6. 101~102年運用跨機關資訊系統受理申請案件數

年度	受理案件數
101	4,530
102	49,767
合計	54,297

2、申請進度即時通

因考量弱勢民眾申請福利服務，其最重要之需求即為迅速得知審核進度及結果。本專案除透過跨機關資訊系統主動提供申請服務外，亦規劃自動化簡訊通知機制，主動發出簡訊通知案件進度，以及將「審核結果」訊息即時發送至申請民眾手機（如圖16），縮短民眾資訊落差。102年度所發出的簡訊量總計達3,961通，提高民眾對於審核進度及結果即時掌握之期待。

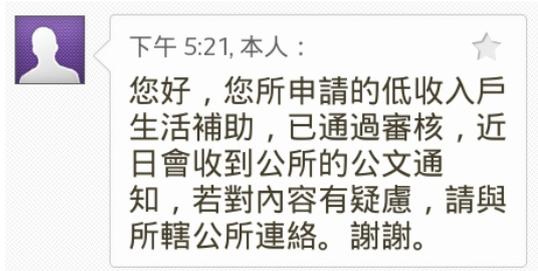


圖16 福利服務申請進度即時簡訊通知畫面

3、建立社區志工服務網絡

面對當今台灣社會弱勢家庭問題錯綜複雜和專業人力不足等壓力下，為積極協助弱勢家庭，落實在地服務，積極招募培訓社區志工人力，建立在地社區志工服務網絡為本專案另一個重點目標。期待能夠透過志工針對弱勢家庭進行親善訪視，提供情緒支持外，也宣導各項社會福利及家暴防治資訊，發掘潛在需求家庭，提供即時轉介與福利服務輸送。在近1,500位志工們積極協助下，本專案已完成縣內八大區社區關懷訪視志工網絡之初步建構，實施方法有：

(1) 建構完善的志願服務人力運用管理制度

為改善社會福利輸送模式，建構社區互助網絡，透過本專案招募及培訓縣內各鄉鎮社區家戶志工，為使志工能提供為切合弱勢家庭需求與及時性的福利服務資訊，並能恪守志願服務倫理，保障服務對象的權益，本專案根據志願服務法第九條規定，辦理志工基礎訓練及特殊訓練，共計辦理9場志工基礎訓練（表7）（圖17、19），課程內容包括：志願服務法規之認識、志願服務發展趨勢、志願服務的內涵、志願服務的倫理、志願服務經驗分享、自我了解及自我肯定，及4場特殊訓練（表8）（圖18、20、21），課程內容包括：社會福利概述、社會資源與志願服務、志願服務工作內容說明及實習、志願服務運用單位業務簡介、綜合討論-集思廣益論方法及人際關係。



表7. 102年志願服務基礎訓練場次一覽表

場次	日期	鄉鎮	時數	結訓人數
1	6/22、23	田尾鄉	12	86
2	7/20、21	田尾鄉	12	152
3	8/12、13	社頭鄉	12	84
4	8/17、18	北斗鎮	12	81
5	8/27、28	和美鎮	12	111
6	9/05、06	二林鎮	12	107
7	10/28、29	溪湖鎮	12	87
8	11/06、07	員林鎮	12	105
9	11/13、14	福興鄉	12	115
		合計	108	928

註：社頭鄉（含田中鎮、二水鄉）、北斗鎮（含溪州鄉、田尾鄉、埤頭鄉）、和美鎮（含線西鄉、伸港鄉）、二林鎮（含芳苑鄉、大城鄉、竹塘鄉）、溪湖鎮（含埔心鄉、埔鹽鄉）、員林鎮（含大村鄉、永靖鄉）、福興鄉（含鹿港鎮、秀水鄉）。

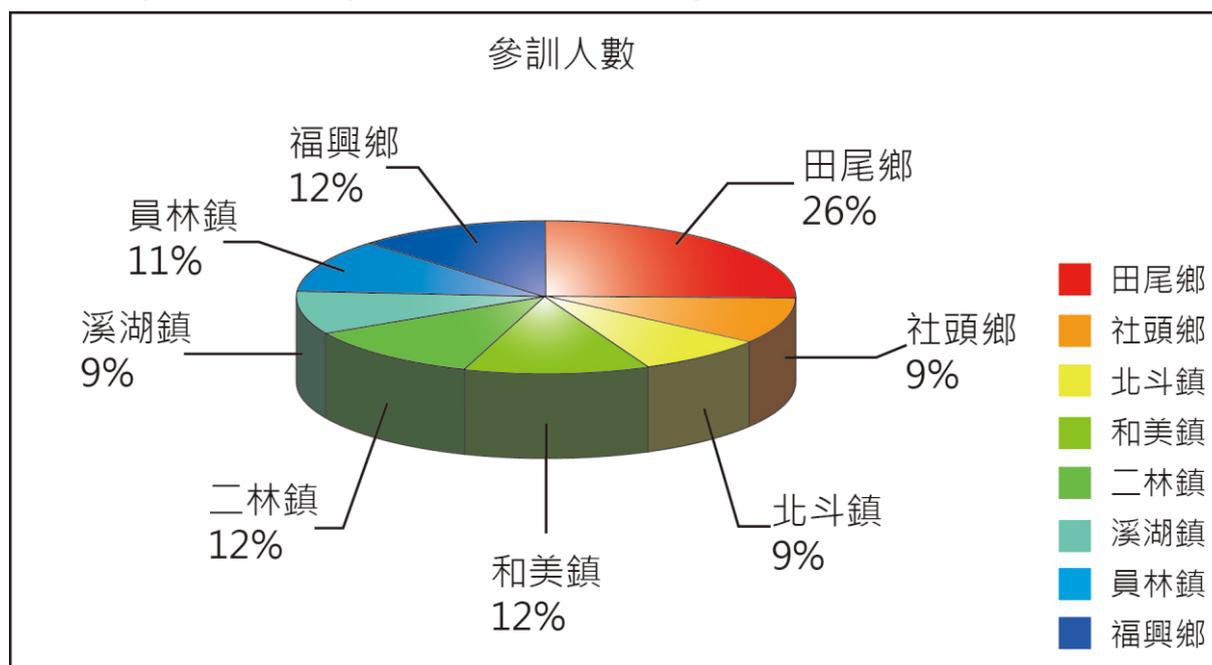


圖17 志願服務基礎訓練鄉鎮志工參訓人數



表8. 102年度志願服務特殊訓練場次一覽表

場次	日期	鄉鎮	時數	結訓人數
1	8/03、04	田尾鄉	12	212
2	8/24、25	社頭鄉	12	72
3	8/31、9/1	北斗鎮	12	124
4	9/11、12	田中鎮	12	83
		合計	48	491

註：社頭鄉（含田中鎮、二水鄉）、北斗鎮（含溪州鄉、田尾鄉、埤頭鄉）、田中鎮（含二水鄉）。

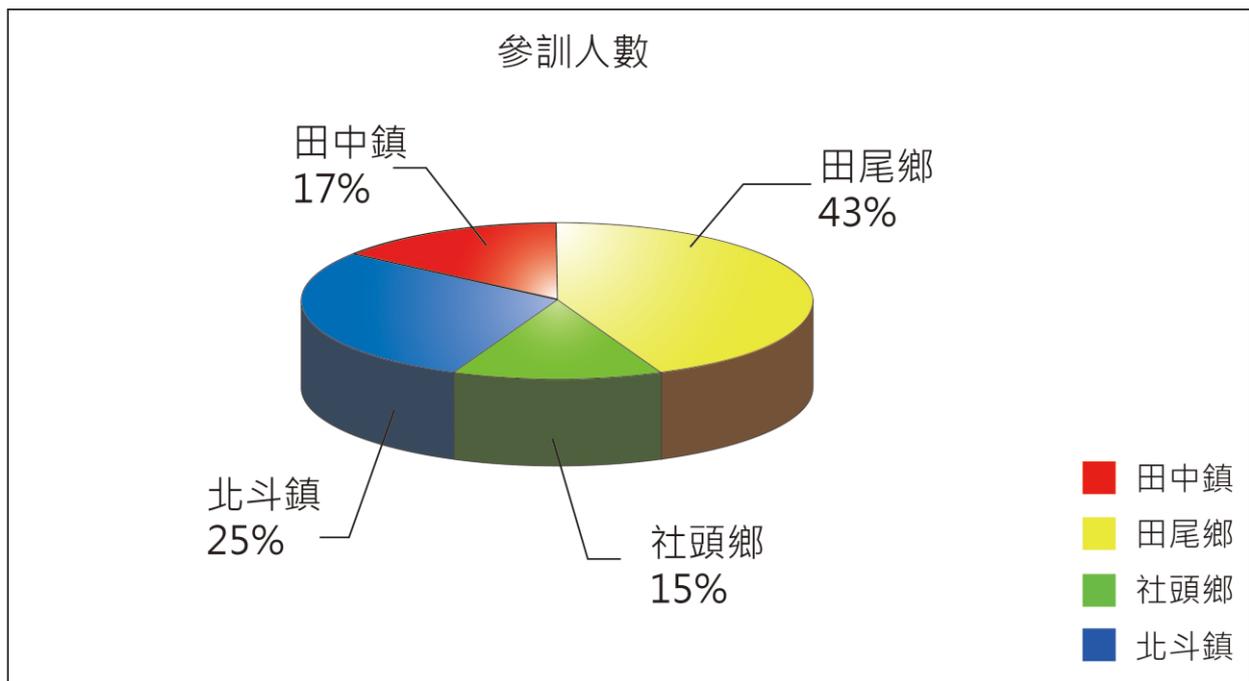


圖18 志願服務特殊訓練鄉鎮志工參訓人數



圖19 二林區志工基礎訓練



圖20 社頭區志工特殊訓練



圖21 田尾區志工特殊訓練



(2) 弱勢家庭關懷訪視

透過培訓訪視志工深入社區弱勢家庭，增進本縣社會福利服務提供的可近性，提供以下服務：

A. 社會福利政策推廣與福利諮詢

透過志工關懷到宅訪視，提供弱勢家庭情緒支持，進行福利資訊宣導，並根據訪視家庭之特性，提供相關福利服務資訊，邀請參與或協助申請服務資源，以擴大社會資源與社會支持（如圖22）。

B. 潛在家庭需求篩檢轉介服務

訪視志工進行家庭關懷訪視過程中，若發現弱勢家庭遇生活急難相關事件，除提供福利諮詢與情緒支持外，更將弱勢家庭需求轉介至彰化縣政府社會處，由社工人員提供後續服務。



圖22 弱勢家庭關懷暨福利需求宣導



■ (三) 整合及簡化服務流程

為充分突破社會服務體系未整合，社會福利服務提供呈現片斷不連續狀況，本專案積極進行整合簡化相關服務流程，方式詳述如下：

1、一站到底整合服務

本專案為積極推動跨機關資源整合服務，經檢視彰化縣各機關受理人民申辦案件，線上所使用之資訊系統，從中篩選出民眾申請案件量高、弱勢族群相關需求及審核時間長共計5大類12項申辦項目（表9），規劃作為跨機關資源整合服務初步階段服務項目，並進行簡化流程規劃（表10）後，於101年1月推出全國首創「一張證·一窗口·一站到底服務」跨機關資源整合服務（如圖23），民眾只需憑身分證或自然人憑證，透過各公所或村里幹事任一服務窗口，即可獲得便捷、快速，更貼心而即時的社會福利服務。

表9 跨機關資源整合服務-服務項目

服務類別	服務項目
社會救助服務	低收入戶生活補助
	傷病醫療看護費補助
	急難救助
	中低收入戶資格
	中低收入戶資格異動通知
兒童少年福利服務	弱勢兒少生活扶助
	低收入戶及寄養家庭兒童托育津貼
婦女福利服務	特殊境遇家庭各項扶助
身心障礙福利服務	身心障礙生活補助
	身心障礙者托育補助
	身心障礙專用停車證
老人福利服務	中低收入戶老人生活津貼
共計5大類12項	



表10 簡化流程規劃

單位	各區公所	縣府社會處
原先流程	1. 民眾臨櫃辦理 2. 民眾準備資料 3. 承辦累積案件人工後送紙本	1. 社會處統一查調財稅 2. 社會處人工轉入財稅 3. 等待公所案件初審
簡化後流程	1. 結合線上申辦，自動受理 2. 免附書證謄本 3. 整合電子公文自動傳送	1. 系統自動查調 2. 系統自動轉入 3. 案件透明化

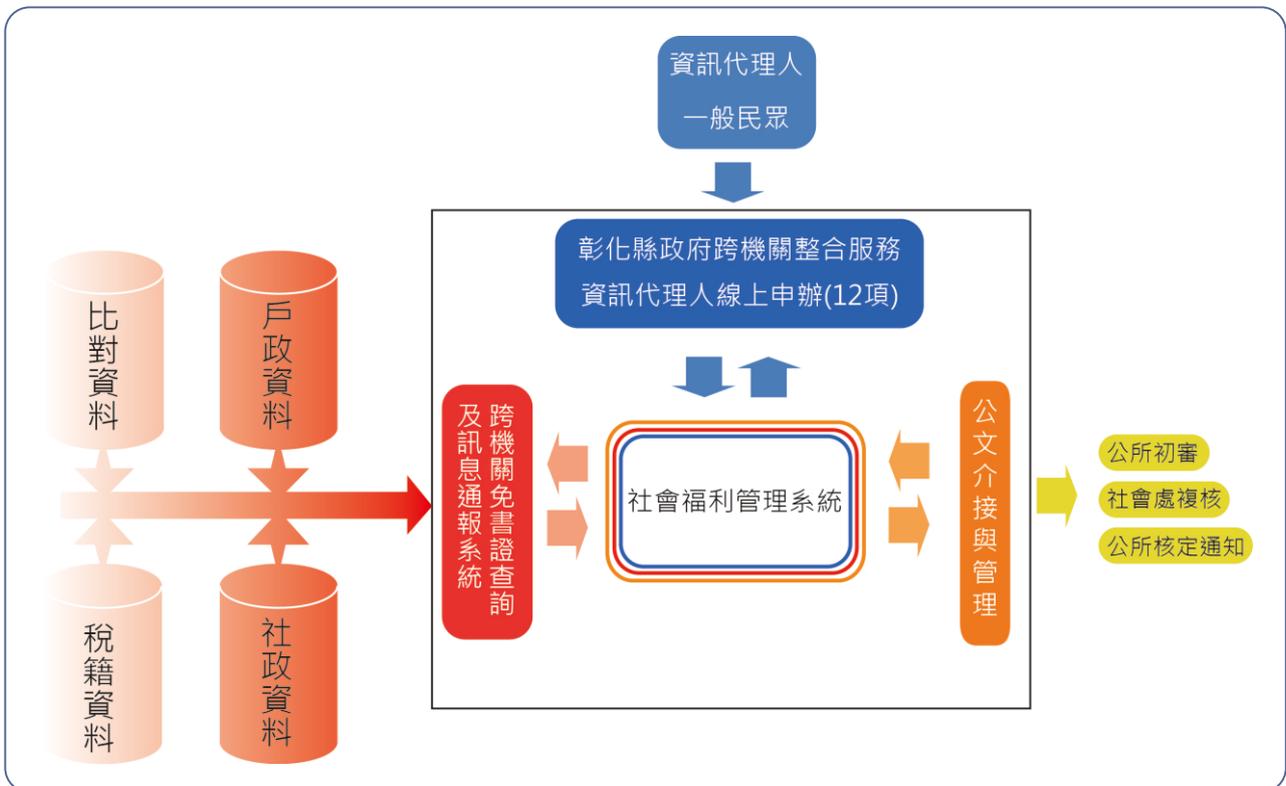


圖23 彰化縣跨機關整合服務流程圖



本專案為解決社會福利呈現片斷不連續的狀況，將本縣過去社會福利服務流程進行整合（流程如附錄二）後，推動「一張證·一窗口·一站到底」跨機關資源整合服務流程（圖24），此流程主要創新特色在於，整合社福系統及公文線上簽核系統，透過民眾填寫同意書，委託公部門資訊代理人（村里幹事）代辦各項申請服務，進一步結合免書證查詢服務及通報傳遞作業，加速人民申辦案件處理時效，以提升整體便民服務效能，並透過公部門資訊代理人到宅服務，讓弱勢民眾真切感受到無所不在的服務關懷。

為使跨機關資源整合服務不斷精進，專案透過舉辦各鄉鎮市公所座談會方式，蒐集第一線承辦人員及村里幹事針對資訊系統及整合服務流程之相關意見及服務經驗（圖25、26）後，擬定跨機關資源整合服務精進計畫，針對相關流程進行改善，真正落實全面無紙化及系統平台初審福利服務申請案件全面自動化（圖27）。

一站到底服務效益-流程整合加速便民服務

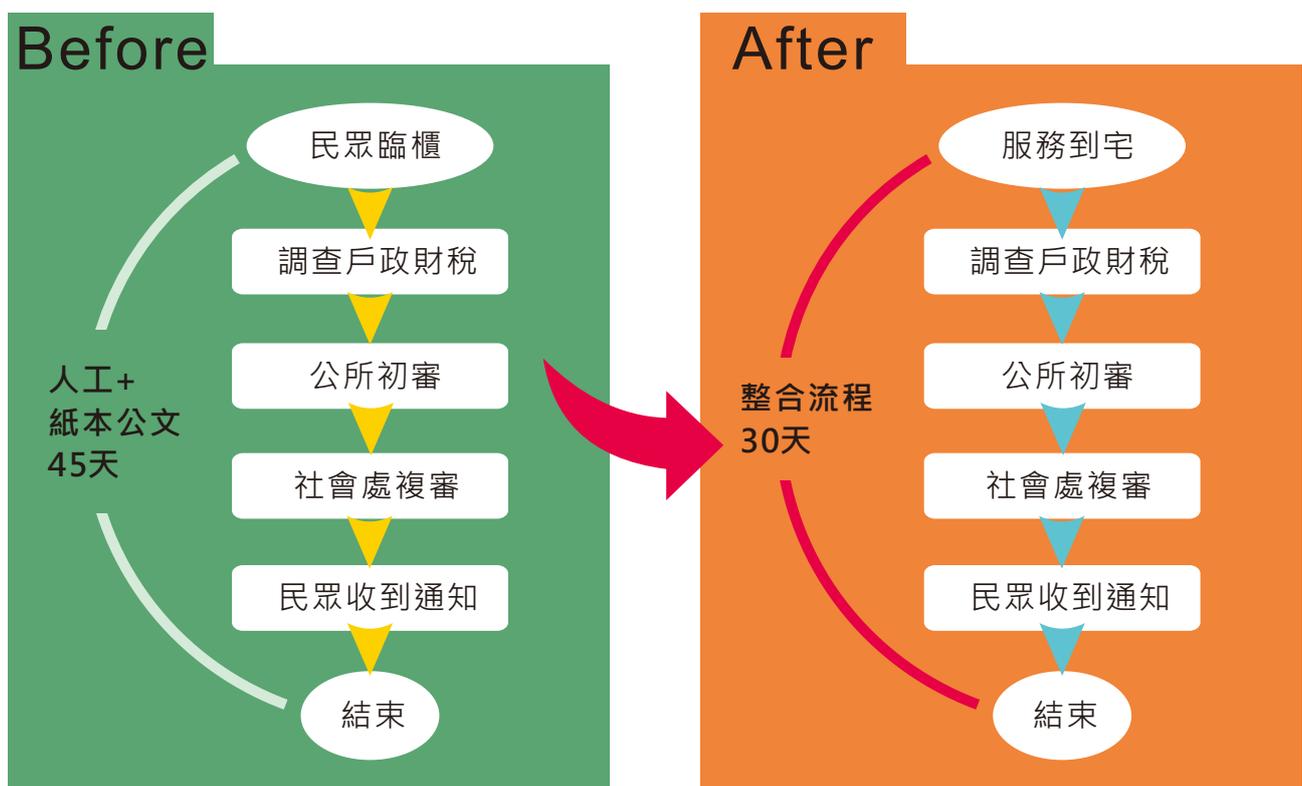


圖24 「一站到底」跨機關資源整合服務流程



圖25 跨機關資源整合系統座談會



圖26 跨機關資源整合系統操作問題及建議

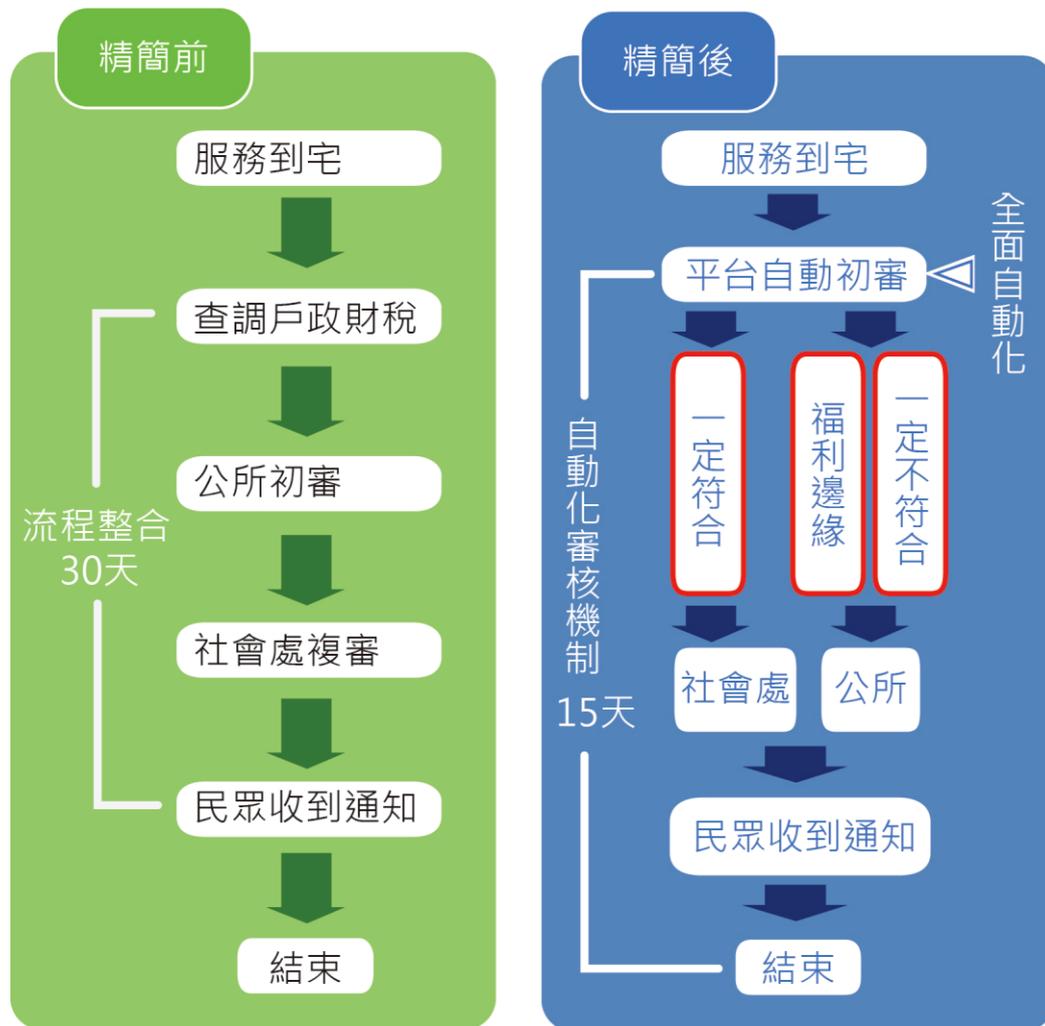


圖27 跨機關資源整合系統精進前後流程圖

若以101年1月彰化縣竹塘鄉的經濟弱勢家庭，戶長李先生原因口腔癌末期，發病五個多月後撒手人寰，留下妻子及4名年幼子女，李家家境並不富裕，家屬無力辦理其後事，處境堪憐，李先生往生後，家中經濟收入來源中斷，生活陷困，亟需協助...，但李家不知從何求助為例，透過專案的推動，里幹事接獲鄰居通報後，可先提供本縣急難救助相關資源，安定李先生一家人基本生活，接著轉介當地慈善團體及幸福小舖物資銀行，提供家庭所需生活物資，針對李家申請低收入戶的部份，里幹事接受李太太委託後，即可啟動「一張證·一窗口·一站到底」跨機關資源整合服務，直接連結彰化縣社政整合系統，免附書證謄本，當下即時作業，線上完成申請及查調財稅資料等程序，可讓李先生一家人確實感受行政效能的提升外，亦能感受到公私部門揪感心的完善服務。



2、跨機關水平整合

(1) 成立本府跨機關資源整合服務推動小組

由於本專案中針對跨機關資源整合服務所訂定之「跨機關資源整合服務精進計畫」，影響單位組織層面廣泛，為求資源整合便民服務得以順利推展，於計畫初期訂定「彰化縣政府跨機關資源整合服務推動小組設置要點」，成立本府跨機關資源整合服務推動小組。進行各項便民服務申辦及作業流程研擬、跨機關資料查詢內容及範圍訂定、機關業務訊息通報項目及程序訂定等，並由本府秘書長親自擔任推動小組召集人，本府計畫處處長及社會處處長擔任副召集人，由本府民政處處長、主計處處長、彰化縣地方稅務局局長及其他相關主管擔任委員組成推動小組。

(2) 召開推動小組會議

此專案小組於計畫專案溝通協調推動過程中，扮演關鍵性角色，不僅訂定重要決策，且於總計6次的推動小組會議（圖28）中，負責主要協商及溝通角色，充份運用完善溝通技巧，解除溝通障礙，打破各單位間之本位主義，以利計畫之推動。



圖28 彰化縣跨機關整合服務推動小組會議



3、跨機關垂直整合

跨機關間的組織合作，除水平整合外，亦有賴垂直間的組織整合。扶助弱勢庭為本縣社會處之重要政策，而本縣機關首長給予充足資源及協助支持，乃是政策推動成功的基礎要件，「跨機關資源整合服務精進計畫」透過由下而上的政策執行，且重視工作人員與服務對象之間的夥伴關係，方能順利達成計畫目標，垂直整合順利有賴以下方式：

(1) 爭取中央相關部會支持

為爭取專案計畫支持，專案團隊成員在主管帶領下，拜訪中央部會長官如行政院研究發展考核委員會及內政部社會司（圖29），除爭取經費資源及政策支持外，更請中央部會授權開放相關資料庫權限，使跨機關便民服務資訊平台藉由資料共享機制，加速資料傳輸整合，提高便捷效能，擴大服務效益。



圖29 專案團隊成員拜會內政部

(2) 與縣內各鄉鎮各區公所進行座談-強化政策溝通

跨機關整合服務模式正式推出初期，專案團隊即面臨了挑戰。不論是位於北部的彰化市公所或是位於沿海地區的鄉公所，在推動跨機關資源整合系統上線初期，因為地理環境差異性大，以及提供民眾服務



方式的變動，不僅影響鄉鎮市公所社會課承辦人及村里幹事的業務調整，其第一線人員本身所具有的行政裁量權，均可能因為大量的工作量、服務對象的不可預測性，以及資訊系統的不確定性，偏好選擇以過去舊有的例行工作模式，而採取保守或排拒心態，因此跨機關整合服務模式正式推出初期，即由本縣社會處處長親自帶領專案團隊一一拜會縣內各鄉鎮市所，與公所社會課主管及第一線承辦人員及村里幹事們，召開面對面座談會（圖30），聆聽其意見及想法，並優先選定彰化市，及沿海地區的伸港、福興及芳苑等四處鄉鎮市公所為試辦區域，積極提供系統操作各項配備及人力資源（圖31），增加承辦人員及村里幹事對系統熟悉度，藉此降低承辦人及村里幹事因業務調整及改以操作通訊設備的工作模式，而出現的負面情緒。



圖30 社會處陳處長親自至溪湖公所進行座談



圖31 系統開發工程師與公所承辦人員進行系統操作示範及討論

(3) 跨機關資源整合系統分區工作小組座談會

為爭取「社福宅急便 感心好厝邊」專案認同，深化各鄉鎮公所及相關承辦人員對於跨機關資源整合系統的信心，排除系統操作疑慮，減少抗拒心理，專案推動期間專案團隊在主管帶領下，多次前往區公所召開「跨機關資源整合系統分區工作小組座談會」（圖32、33），與會人員包含試辦公所社會課主管、承辦人員及村里幹事，會中討論議題包含社會福利相關業務線上申辦標準作業流程改善、社會福利線上申辦申請書格式修正、財稅查調流程改良及透過社福系統產製電子公文線上簽核等議題，親至第一線了解及回應使用者需求。期待透過不斷的溝通、協調、順服策略，共同建立彰化縣政府、各鄉鎮市公所與民眾的三贏策略。



圖32 跨機關資源整合系統-二水鄉座談會



圖33 跨機關資源整合系統-社頭鄉座談會

以彰化市公所為例，彰化市為彰化縣人口最多的鄉鎮，民眾申辦社會福利案件數位居全縣之冠，市公所社會課社會福利相關業務承辦人員，及村里幹事人數總計46位，因平時業務相當繁忙，跨機關資源整合服務模式推動之初，隨即引起承辦人員及村里幹事負面工作情緒，



擔心須另花費大量工作時間重新學習資訊系統之操作，及適應工作流程之改變，本專案團隊在單位主管帶領下，主動前往各鄉鎮市公所召開「跨機關資源整合系統分區工作小組座談會」，化阻力為助力，耐心聆聽第一線工作人員的擔心及害怕，並強調整合服務工作模式-擴大便民服務利基，加速社會福利案件申辦流程之工作價值後，市公所承辦人員及村里幹事們逐漸轉換負面情緒，與會時積極參與討論，主動分享實務工作經驗，提出多項方案建議，協助「跨機關資源整合系統」的開發工作更趨完善。

(4) 充分確保民眾個人資料使用安全

透過資料查詢作業平台目的為利用資料查調功能，雖可達到電子資料傳輸分享的最大效用，但為確保民眾個人資料使用安全，本縣在法制處協助下訂定相關個人資料保護規範要點：「彰化縣政府跨機關便民服務資訊平台資料查詢作業管理規範」及「彰化縣政府跨機關便民服務資訊平台使用戶役政資料連結作業管理要點」，在合乎業務使用需求下賦予查詢權限，使用者應妥善保管及利用所取得之資料，善盡資料保密之責，禁止做非相關之查詢。查詢不得逾越所欲達成目的之必要限度，且應以侵害最少之適當範圍為之。並於系統上線前召開資訊安全說明會，再次強化資訊安全宣導（如圖34），在個人資料使用安全防護無虞的完善配套機制下，保障民眾權益。



圖34 跨機關資源整合系統教育訓練暨資訊安全說明會

■ (四) 公私部門社會資源整合

針對家庭因突遭生活變故社會資源整合是目前社會福利發展的重點項目之一，不僅能讓需要幫助的人，確實獲得協助，更可有效運用社會資源，本策略以「作伙做福利，資源不浪費」的初衷出發，整合公私資源，採行的方式有：

1、成立「慈善團體聯合協會」

在新貧人口量變及質變的威脅下，將有越來越多經濟弱勢家庭，受限於社會救助法而無法獲得扶助，過著貧窮無依的生活。彰化縣幅員遼闊，平常數百家的社會福利慈善團體分布各鄉鎮，提供突遭逢急難家庭相關協助，然而慈善團體數量雖多，卻因彼此缺乏橫向連結，容易造成社會福利資源的重複及浪費，為積極推動「社福宅急便 感心好厝邊」專案，本縣以公部門角色，積極協助民間慈善團體成立「彰化縣慈善團體聯合協會」，亦為中部地區首創成立。除將各慈善團體相關



服務項目，進行有效的整合外，長期下來更建立了慈善團體間攜手合作做慈善的默契，有效且及時提供弱勢家庭相關協助。本縣不再發生同一戶弱勢家庭，同時接受多個慈善會同時提供急難救助金之情況。

此外，為發現縣內更多潛在的弱勢家庭，將社會福利服務的觸角深入每一個鄉鎮，將社會福利慈善團體依本縣26鄉鎮地緣劃分為八大區（如圖35），並於每區設置服務窗口提供個案管理服務，進行各項資源的連結、管理與開發，避免資源重複浪費，將有限資源發揮最大效益，100至102年3年來協助弱勢家庭戶數超過9千7百戶，發放急難救助金金額總計超過7,100萬元，數字整理如表11。



圖35 彰化縣慈善團體八大區分佈圖

表11 彰化縣慈善團體聯合協會執行成果表

年度	100	101	102	合計
家庭數(戶數)	1,660	3,361	4,685	9,706
救助金金額(元)	14,606,169	27,600,438	292,21,552	71,428,159



2、善用個案管理系統 - 避免資源重疊

以面臨急難事件的家庭關懷為例，主要的目標以協助家庭渡過難關，防範不幸事件的發生為宗旨，不過由於急難家庭的風險因素乃涵蓋幾乎所有一切個人、家庭及社區等各種錯綜複雜的多元問題，為回應及滿足不同家庭的需求，為減少資源重疊及浪費，讓社會資源發揮最大效益，彰化縣慈善聯合協會透過個案管理系統整合相關資源（圖36）、接受補助資料查詢及轉介（圖37）及運用警示公告讓急需協助的弱勢家庭迅速得到各項經濟物資補充的相關協助。



圖36 個案管理系統整合各項資源畫面

彰化縣志願資源整合系統

使用單位：社會救助科
使用者：黃詩綾
登入日期：103/01/10

個案管理系統\補助資源管理\個案補助查詢 (VP2212) 【查詢頁面】

身分證字號：N123143984

功能說明：
 ■須有個案基本資料，才能查詢
 ■只要輸入全家人口某一個身分證字號，即可帶出全戶的相關補助資料

查詢 清除

姓名：王國松、身分證號：N123143984

申請資料	補助內容
受理單位：彰化縣慈心慈善會 申請日期：99/07/22、備案來源：自行申請、備案狀態：審核 申請人：王國松、申請人ID：N123143984 戶籍地址：彰化縣彰化市卦山里8鄰公園路一段237巷37號	【本單位補助】 ◆急難救助—補助1元
受理單位：彰化縣小水潭慈善會 申請日期：100/12/22、備案來源：主動發掘、備案狀態：申請 申請人：王國松、申請人ID：N123143984 戶籍地址：彰化縣彰化市卦山里8鄰公園路一段237巷37號	
受理單位：彰化縣和美一心慈善會 申請日期：99/07/28、備案來源：主動發掘、備案狀態：審核 申請人：王國松、申請人ID：N123143984 戶籍地址：彰化縣彰化市卦山里8鄰公園路一段237巷37號	

圖37個案管理系統查詢個案接受補助畫面

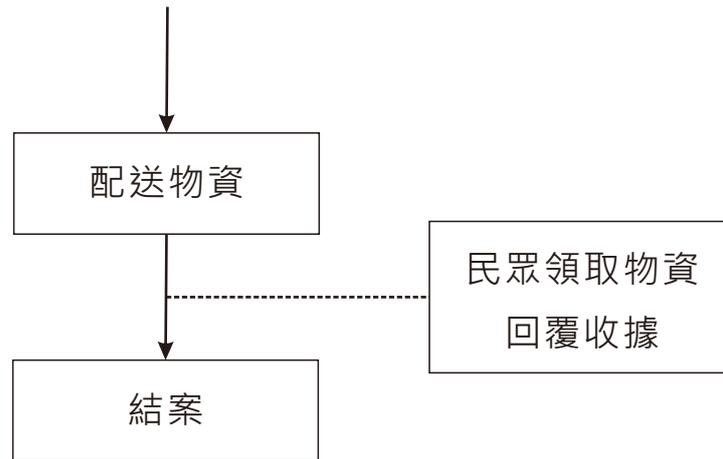


圖38 彰化縣幸福小舖物資申請標準作業流程

(2) 實體物資倉庫

因考量儲放物資空間有限，除較常發放之物資於倉庫固定存放外（如白米），當弱勢家庭有生活物資需求或突逢重大天然災害需大量物資時，定期捐贈物資之企業及廠商均可機動提供物資。

(3) 賣場式專業物資管理

為避免愛心物資不當使用，透過「彰化縣志願資源整合系統」，將各項物資管理比照賣場式專業管理貼上各式條碼，並由專責人員嚴格控管物資保存期限及庫存數量，有效達成庫存管理（圖39）。此外，並設計專屬logo，作為服務識別。



圖39 「幸福小舖」實物物資倉庫整齊擺放物資情形



「社福宅急便 感心好厝邊」專案，實施以來，為彰化縣社會福利服務開啟了新的服務經驗，秉持著「好，還要更好」的信念，社福超人未來將持續於各鄉鎮主動出擊，像是102年10月重陽節本縣專為縣內長者規劃「銀采超人」服務方案，由社工人員到宅關懷慰訪65歲以上老人的方案，在100位社工人員的積極參與下，一個月內順利完成2,000位社區老人的慰訪；以及為身心障礙者及年邁行動不便的長者所規劃的「行動沐浴車」即將開進各個鄉鎮.....展望未來，我們將持續朝向制度化、多元化及在地化的服務目標邁進，並藉由公私部門的協力合作，有效縮短彰化縣南北社會資源發展之差距，將彰化縣打造成為在地樂活的幸福城市。

三、資訊通訊服務 (ICT) 導入

本專案藉由「彰化縣志願資源整合系統」及「跨機關資源整合系統」等資訊通系統介入，提供民眾多元化服務，以下詳述本專案所運作相關資訊通訊服務。

■ (一) 彰化縣志願資源整合系統

1、個案管理系統化

藉由社會福利管理系統統整本縣資源運用、物資整備與社會福利之相關資訊及調度運用，避免物資浪費，充分發揮救助功能，並可運用系統查詢弱勢家庭已獲取的福利狀況，減少資源重疊，發揮最大服務效益。社會福利慈善團體更可透過網路登入彰化縣志願服務資源整合系統 (圖40) 登打亟需協助家庭狀況，同時進行轉介，透過系統中警示公告，讓亟需協助的家庭均能受到及時的協助。



圖40 彰化縣志願服務整合系統網頁畫面

(1) 物資管理資訊化

藉由資訊系統管理物資，有效控管物資數量，因物資發放作業程序透明化，相對減少人力成本支出，有效統計物資發放資料，作業系統包含物資基本資料、進出管理、庫存管理、期限管理、條碼管理。

A.期限管理

藉由系統查詢，隨時掌握物資保存期限，於安全期限內發放物資（圖41），避免將過期物資發送民眾，同時減少物資浪費。

B.條碼管理

透過賣場式條碼（圖42、43）管理物資，除可及時將物資出入庫，減少人工作業程序外，也可藉由條碼標示，瞭解物資入庫時間。



彰化縣志願資源整合系統

使用單位：社會救助科
使用者：黃詩媛
登入日期：102/01/22

商品有效期限管理

物資中心：請選擇... 品名：請輸入關鍵字

已過期 最近一個月 最近三個月 最近半年 查詢 重置

貨號	物資主分類	物資次分類	物資中心	品名	規格	數量	保存期限
1	10106040104	食品類	調味品	幸福小舖	沙拉油	600ml	3 102.04.19
2	10107070103	食品類	餅乾口糧	幸福小舖	大溪名產 黑胡椒	110g	5 102.02.14
3	10107070110	食品類	餅乾口糧	幸福小舖	豆干(全素)	60g	15 102.04.15
4	10109060109	食品類	白米	幸福小舖	通用 海苔杏仁燒	3.4公斤	1 102.02.25
5	10201140201	食品類	餅乾口糧	幸福小舖	中興米	400克	18 102.04.13

第1頁

回首頁
頁數 1 / 1 ; 資料每頁以15筆展現 ; 共有 5 筆資料

可依據保存時間查詢，了解目前庫存狀況

圖41 物資銀行物資庫存狀況



圖42 物資銀行條碼管理



圖43 物資銀行刷條碼機



■ (二) 跨機關資源整合系統

1、電子行動設備支援到宅服務

為了考量民眾可能為年長者或行動不便致社會福利申請障礙，規劃到宅服務，各鄉鎮村里幹事每人皆配備一套行動電子設備（ASUS P43E筆記型電腦及中華電信3.5G網卡），突破交通距離限制，當民眾有申請需求，一通電話即可通知村里幹事，親送服務到家。

2、作業流程、申請說明、書表下載電子化

在跨機關資源整合服務系統平台（圖44），提供線上12項社會福利申辦案件，所需作業流程、申請說明及書表下載專區，隨時更新相關法令規範及申請要件，舉凡申辦社會福利服務所需檢附證明文件、資格條件是否符合等，讓使用者可以於網頁上自行參照及下載，不會再遺漏任何重要資訊。



The screenshot shows a web application interface. At the top left, there is a user login area with the text '歡迎您登入' (Welcome to log in), '使用後請登出' (Please log out after use), and 'Show My PC | 續圖軟體' (Show My PC | Continue software). Below this is a '自然人憑證元件說明' (Natural Person Certificate Component Description) section with a '聯絡資訊' (Contact Information) table. The table lists several public offices with their phone numbers: 和美鎮公所 (04-7560620), 北斗鎮公所 (04-8884166), 員林鎮公所 (04-8347171), 二水鄉公所 (04-8790100), 埔心鄉公所 (04-8296249), and 溪湖鎮公所 (04-8852121). A '更多聯絡資訊' (More contact information) button is at the bottom of the table. To the right, the main content area is titled '單位：社會處' (Unit: Social Welfare Office) and '線上申辦項目：低收入戶生活補助' (Online application item: Low-income household living subsidy). Below the title are four tabs: '作業流程' (Application process), '申請說明' (Application instructions), '查表下載' (Download forms), and '線上申請' (Online application). The '申請說明' tab is active, showing a '注意事項' (Notes) section. The notes are numbered 1 through 4, detailing the application process, review standards (including asset and income limits), and the scope of the household for calculation, excluding certain family members and specific circumstances.

單位：社會處

線上申辦項目：低收入戶生活補助

作業流程 申請說明 查表下載 線上申請

注意事項

- 1、申請人至戶籍所在地公所提出申請。
- 2、審查標準
(1) 動產：每人每年7萬5千元。
(2) 不動產：每戶300萬元。
(3) 收入：全家總收入平均分配全家人口，每人每月平均不得超過10,244元。
- 3、家庭應計算人口範圍，除申請人外，包括下列人員：
(1) 配偶。
(2) 一親等之直系血親。
(3) 同一戶籍或共同生活之其他直系血親。
(4) 前三款以外，認列綜合所得稅扶養親屬免稅額之納稅義務人。
前項各款人員有下列情形之一者，不列入應計算人口範圍：
(1) 尚未設有戶籍之非本國籍配偶或大陸地區配偶。
(2) 未共同生活且無扶養事實之特定境遇單親家庭直系血親尊親屬。
(3) 未共同生活且無扶養能力之已結婚直系血親卑親屬。
(4) 未與單親家庭未成年子女共同生活、無扶養事實，且未行使、負擔其對未成年子女權利義務之父

圖44 跨機關資源整合服務系統平台畫面

(1) 線上申辦即時處理回報機制

提供使用者於跨機關資源整合平台線上案件申辦進度查詢資訊（圖45），確實掌握每筆申辦案件的執行情形及進度，透過透明化的系統介面，讓民眾的申辦案件隨時有專人把關確認進度落後，或是需要加以補件等，民眾不必再擔心申辦案件石沉大海。



代理人	申請人	申辦日期	申辦項目	目前處理單位	處理狀態
沈佩華	吳雅容	2012/05/02	身心障礙者生活補助	福興鄉公所民政課-尤若芳 [聯絡資訊]	2012/5/4 上午 08:19:19受理申請
黃文成	江瑞喜	2012/05/02	中低收入戶資格	彰化市公所社會課-王媛卿 [聯絡資訊]	2012/5/4 下午 02:26:07受理申請
吳秀薰	張菟如	2012/05/02	特殊境遇家庭各項扶助	彰化縣彰化市公所-許月英 [聯絡資訊]	2012/5/7 上午 11:30:53特境子女生活津貼初審符合 2012/5/7 上午 11:28:43特境子女生活津貼初審符合

圖45 線上申辦案件進度查詢

(2) 跨機關資料庫整合

透過跨機關資源整合服務系統 (圖46) 結合戶政、社政、稅籍等資料庫，提供免書證驗證服務，由系統直接調閱或查詢民眾個人戶籍、全戶戶籍、地籍房屋資料等，並提供列印功能，免除民眾奔波申請謄本，可達到一次申辦完全服務的目標。



圖46 跨機關資源整合服務線上申辦示意



(3) 資訊代理人線上申辦

本模式主要提供民眾可透過公部門資訊代理人機制，於各機關單一窗口辦理各項線上申辦服務，經由民眾填寫授權同意書後，可委託公部門資訊代理人，利用公務憑證結合縣府免書證查詢服務及通報傳遞作業，透過線上申辦流程（圖47）可快速完成相關業務申辦作業。民眾只要到單一窗口，就可一次辦妥申辦業務，提昇民眾滿意度。



圖47 資訊代理人到宅服務示意圖

(4) 府內無紙化線上簽核

一站到底服務平台（圖48）除整合跨機關資料外，對於跨機關流程整合，結合縣府公文電子簽核系統，以電子簽核代替紙本傳送，不但達到節能減碳，更大幅提昇行政效率。

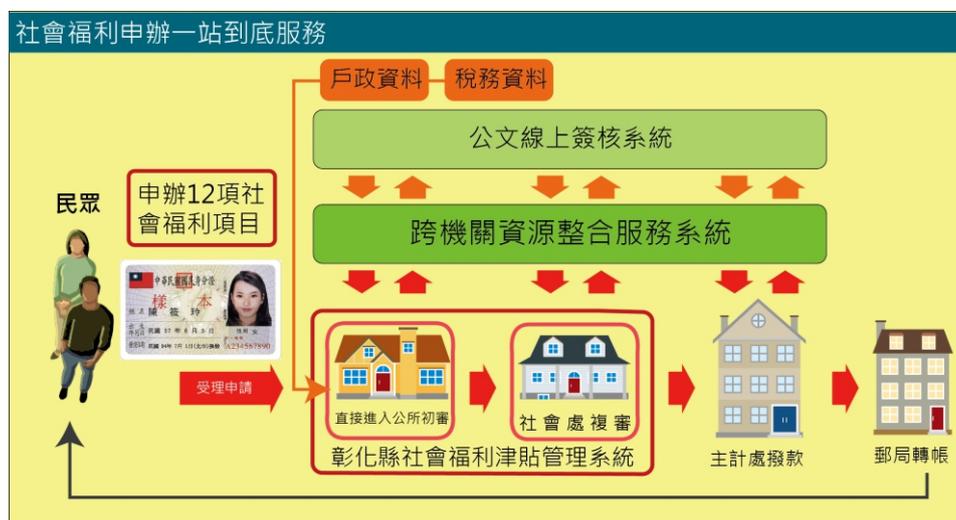


圖48 社會福利申辦一站到底示意圖



參、實際效益

彰化縣儘管人口眾多資源有限，但為了努力耕耘這塊社福園地，縣府工作團隊辛勤工作，除歷年的社會福利績效評鑑成績亮點，此外也積極開辦各項全國首創之福利服務，「社福宅急便 感心好厝邊」專案即是優先執行的專案之一。本專案不僅是一個跨機關資源整合服務計畫，更透過慈善團體聯合協會模式，串連縣內慈善團體的力量及成立愛心小舖實物銀行，共同編織弱勢家庭服務網絡。

一、外部效益

「社福宅急便 感心好厝邊」專案，簡化社會福利申辦相關行政流程，運用跨機關資源整合系統，縮短民眾洽辦社會福利服務申請時間提供民眾省時高效率福利服務。政府資源有限，民間力量無窮，因公部門福利資格有一定標準，因有些民眾因法規受限而無法順利獲得公部門相關資源，本縣積極推動公私協立，建立福利夥伴關係，藉由在地慈善會「可近性」的優勢，以志願服務的方式完成行善助人的過程，是政府在推動到宅服務時的重要幫手，亦使本縣弱勢族群能深刻感受社會的人情溫暖與政府的關懷。整體而言，本專案達致外部效益有以下各項：

■(一) 看見南彰-幸福的種子已開花結果

本縣南部南區及沿海各鄉鎮，因長期以來以農、漁、畜牧業為主，為本縣人口老化地區，特別以大城鄉、二水鄉及竹塘鄉老年人口老化程度最為嚴重。此外，因地處邊陲地帶，加上交通不方便等因素，為本縣發展較緩慢的地區，以福利人口數來看，二水、芳苑及大城鄉福利人口總數佔總全鄉總人口數比例，均比北彰地區各鄉鎮高。



本專案推動前，本縣主要社會福利資源集中於北彰，以老人福利服務機構而言，全縣目前共有48處；而沿海及南部地區，卻僅有2處與4處，顯示沿海與南部地區雖福利風險人口比例較高，社會福利需求眾多，但社會資源數量卻無法滿足需求，顯現本縣偏遠地區呈現出「高福利需求人口」及「低度社會福利資源」之情形。從以上的內容不難發現，多數南彰地區的家庭因家中老人身體機能退化、健康逐漸惡化的狀況，衍生相關貧窮、醫療照顧等議題，導致必須同時面對經濟衝擊、照顧負擔增加...等危險因子.....

擴大社會資源與社會支持

以南彰地區二水鄉為例，「社福宅急便 感心好厝邊」專案於100年1月正式推出之後，極力於解決本縣南北資源分佈不均的困境，以延伸社會福利服務據點的服務模式：開創一站式服務、1957關懷專線及結合社區關懷據點的方式，進行福利服務及社會資源輸送。此外，為發揮社區互助之功能，社會福利服務能更有效遞送福利服務至二水鄉弱勢家戶，本專案以改善社會福利輸送模式作法，透過跨機關資訊系統以及建立在地社區志工服務網絡，由經過培訓的志工，深入二水鄉當地弱勢家庭，提供相關福利服務資訊，能增進福利提供的可近性（如圖49）。



圖49 二水鄉社區志工前往獨居老人家進行關懷訪視及福利宣導

■ (二) 透過慈善團體聯合會匯集資源共創無限福利

以「福利好夥伴、溫馨好厝邊」的思維出發，將本縣民間資源、志願人力發揮極致，帶來以下效益：

1. 持續拓展慈善資源，分區認養提供在地多元服務

為匯集民間資源，避免社會資源重複發放與浪費，本縣自97年起積極籌劃縣內慈善團體整合工作，並於98年5月成立「彰化縣慈善團體聯合協會」，將過去傳統被動提供服務的慈善團體，轉化為主動出擊服務，深入社區瞭解弱勢家庭真正的需求。

本專案為持續且深入提供南彰地區各鄉鎮可近性的福利服務，透過慈善團體聯合會運作模式，整合縣內各慈善會，將有限資源發揮最大效能，將彰化縣26鄉鎮分為8大區，每區推派一至二家單位當聯繫窗口，統一受理案件，透過分區的方式進行認養(如表12)，當出現弱勢家庭需



提供協助時，可依民眾實際居住區域，轉介在地社會福利慈善會提供後續處遇服務，藉以將北彰化豐富的社會資源，透過分區認養的方式，由認養單位將社會資源，包含人力物力等，親送至南彰化，有效解決彰化縣北富南貧的困境。

表12.8 大區認養單位一覽表

區域	鄉鎮	認養單位
彰化區	芬園鄉	彰化縣小水滴慈善會 彰化縣榮華慈善會 彰化縣彰南慈善會 彰化縣彰化六信愛心慈善會
和美區	伸港鄉	彰化縣靈山寺功德慈善會 彰化縣慧德能仁慈善會 彰化縣大愛慈善會 彰化縣彰友慈善會
	線西鄉	彰化縣濟世慈善會 彰化縣隆恩慈善會 彰化縣紫雲慈善會 彰化縣富麗慈善會
鹿港區	秀水鄉	彰化縣金瑞瑩四喜慈善會 彰化縣蓮花慈善會 彰化縣積善慈善會 彰化縣關懷志願服務協會
員林區	永靖鄉	彰化縣天化慈濟慈善會 彰化縣全仁慈善會 彰化縣妙惠慈善會 彰化縣降龍慈善會
北斗區	北斗鎮	彰化縣員林蕙馨慈善會 彰化縣員林螢光慈善會 彰化縣員林觀音慈善會 彰化縣弱勢者關懷協會
	埤頭鄉	彰化縣善德社會關懷協進會 彰化縣集奉社慈善會 彰化縣慈音慈善會



	田尾鄉	彰化縣聖代慈善會 彰化縣彰暉愛心慈善會 彰化縣福田慈善會 彰化縣衡文虔心慈善會 彰化縣關懷愛心慈善會
	溪州鄉	彰化縣小草慈善會 彰化縣仁道慈善會 彰化縣永德社會服務協進會 彰化縣立仁慈善會
溪湖區	埔鹽鄉	彰化縣溪湖博愛慈善會 彰化縣天靈慈善會 彰化縣同濟慈善會 彰化縣明聖宮慈善會
二林區	大城鄉	彰化縣福興慈善會 彰化縣慈惠功德會 彰化縣乾坤慈善會 彰化縣真誠關懷服務協會
	竹塘鄉	彰化縣天恩慈善會 彰化縣惠天堂慈善會 彰化縣儒德慈善會 彰化縣關愛慈善會
田中區	二水鄉	彰化縣玄天慈善會 彰化縣田中慈心會 彰化縣社會福利協會 彰化縣彰榮人文關懷協會

彰化縣慈善團體聯合協會於98年正式成立至今，除就近訪視弱勢家庭，及時提供其經濟及物資上協助外，更透過協助本縣關懷弱勢家庭相關活動與服務方案推動，充份發揮在地慈善會「可近性」的優勢，深入弱勢民眾家中關懷，讓慈善救助工作及社會福利工作緊密結合，創造政府部門、民間部門與弱勢民眾三贏局面。



2. 在地慈善會提供及時服務

社會福利慈善團體透過在地的優勢，民眾遭遇急難事由時，及時提供經濟等相關協助，安定弱勢家庭基本生活，避免家庭悲劇發生，100年至102年，慈善團體聯合協會各家慈善機構總計提供急難救助等各項補助金額將近7千1百萬（表13），補助人數超過9,700位，每年度服效成效顯著提升（圖50、51）。此外，慈善團體除透過關懷訪視實地瞭解民眾需求，積極提供適切的物資外，更配合時令時節，舉辦社區捐血活動、冬令救濟、三節慰問等活動，讓福利服務的距離拉近。

表13. 100年~102年慈善會提供補助及服務人數統計表

補助項目	補助金額 (元)			補助人數 (人)		
	100年	101年	102年	100年	101年	102年
急難救助	8,607,468	9,646,895	11,033,680	606	1,542	3,073
喪葬補助	1,120,880	5,405,000	3,465,580	52	393	179
醫療補助	196,800	632,000	706,330	26	79	30
就學補助	393,200	757,920	3,035,500	34	68	235
定期協助	463,400	884,200	965,600	22	175	45
物資協助	135,245	199,023	326,619	710	759	247
關懷訪視	180,622	18,400	812,967	197	275	338
其他 (捐血活動、 冬令救濟等)	3,508,554	10,057,000	8,875,276	13	70	538
總計	1,460萬 6,169	2,760萬 438	2,922萬 1,552	1,660	3,361	4,685

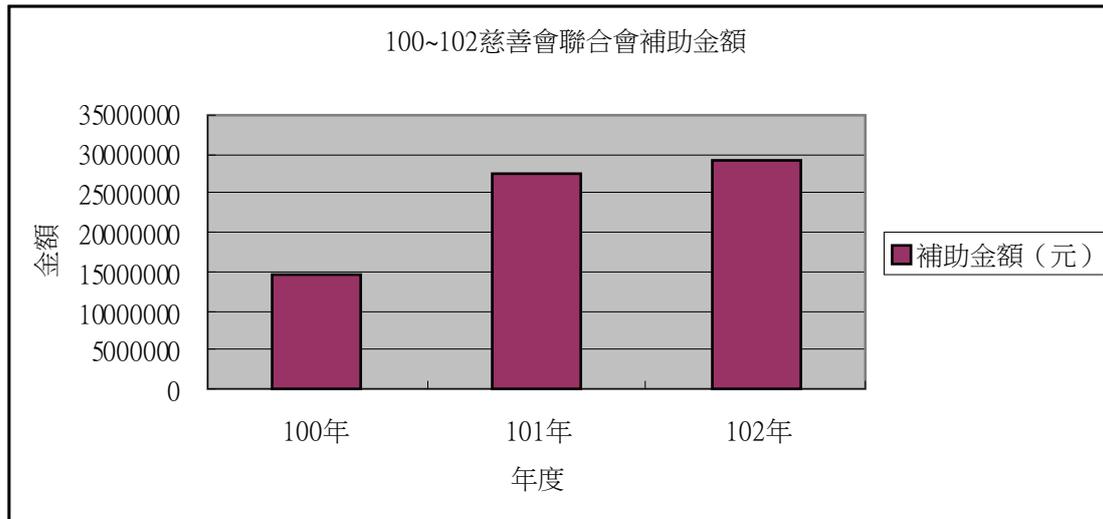


圖50. 100~102年度慈善會聯合會各項補助金額

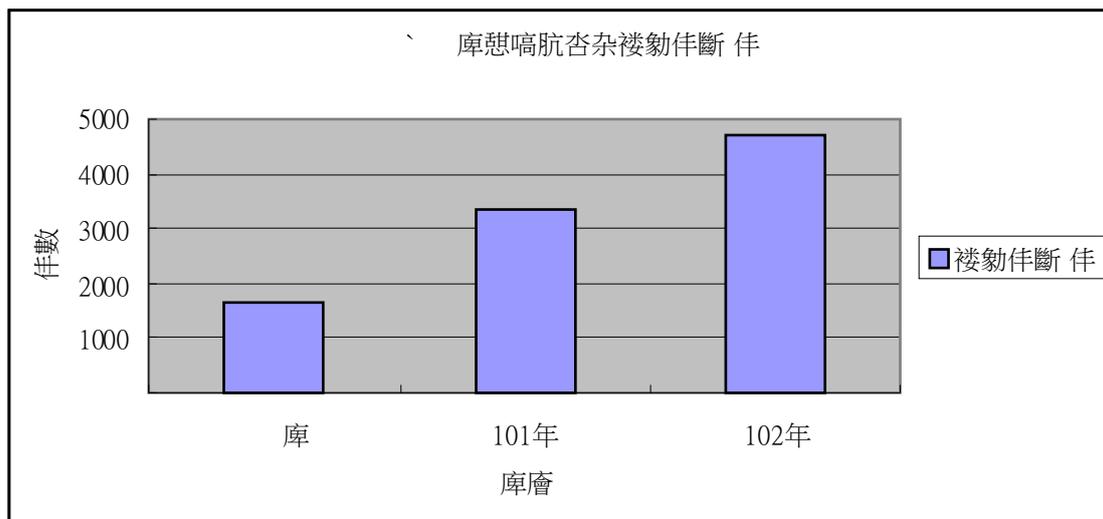


圖51. 100~102年度慈善會聯合會各項補助人數

3. 建構社區初級預防網絡

傳統的社區睦鄰運動，希冀能夠透過志工的親善訪視，培力當地社區，建構社區互助網絡，在新貧人口量變及質變的威脅下，將有越來越多經濟弱勢家庭，受限於社會救助法而無法獲得扶助，過著貧窮無依的生活。彰化縣幅員遼闊，平常數百家的社會福利機構及志願服務團體分布各鄉鎮，提供突遭逢急難家庭相關協助，為積極推動本專案，專案推行期間共培訓1,419位志工，並連結了8區共21個志願服務



團體（表14），一同提供弱勢家庭關懷訪視工作，完成縣內8大區社區關懷訪視志工網絡之初步建構，即時滿足潛在家戶福利需求滿足，並提升其福利資源的使用能力。

本專案透過培訓訪視志工深入社區弱勢家庭，增進本縣社會福利服務提供的可近性，志工提供服務內容如下：

（1）社會福利政策推廣與福利諮詢

透過志工關懷到宅訪視，提供弱勢家庭情緒支持，進行福利資訊宣導，並根據訪視家庭之特性，提供相關福利服務資訊（圖52），邀請參與或協助申請服務資源，以擴大社會資源與社會支持，本專案執行期間192位志工共進行2,088戶弱勢家庭訪視。

（2）潛在家庭需求篩檢轉介服務

訪視志工進行家庭關懷訪視過程中，若發現弱勢家庭遇生活急難相關事件，除提供福利諮詢與情緒支持外，更可透過本計畫所規劃之「弱勢家庭轉介單」，回報本計畫專職人員，將家庭轉介至彰化縣政府社會處，並由縣府責任區域社工人員提供後續服務，並完成「弱勢家庭通報處遇回覆單」，專案執行期間共完成21戶家庭轉介（附錄1）。

表14 專案結合社區志願服務團體一覽表

區域	鄉鎮	認養單位	志工人數
彰化區	彰化市	社會處社福志工分隊	39
		彰化市婦聯會	24
		彰化縣民眾服務社志工大隊	35
	花壇鄉	彰化縣慈愛關懷協會	73
和美區	和美鎮	和美一心慈善會	111
	線西鄉	線西婦聯會	18
鹿港區	鹿港鎮	社會處志推中心志工隊	115
	秀水鄉	秀光慈善會	34



表14 專案結合社區志願服務團體一覽表

區域	鄉鎮	認養單位	志工人數
員林區	員林鎮	彰化縣志願服務協會	97
		員林鎮婦聯會	68
	永靖鄉	慈心慈善會	79
		葳群公益慈善事業基金會	16
北斗區	北斗鎮	北斗鎮婦聯會	113
	田尾鄉	田尾鄉婦聯會	115
溪湖區	溪湖鎮	溪湖婦聯會	80
二林區	芳苑鄉	慈暉慈善會	57
田中區	田中鎮	田中婦聯會	64
		彰化縣新女性關懷協會	105
	社頭鄉	珍瑩老人養護中心	72
		社頭婦聯會	42
	二水鄉	二水婦聯會	62
		合計	1,419



圖52 社區志工針對獨居老人提供社會福利政策推廣與福利諮詢



■ (三) 超值服務，創造民眾足感心：物資銀行提供多元服務

為預防弱勢家庭免於陷入三餐不繼之困境，本專案結合民間資源成立幸福小舖 - 物資銀行，執行物資存放及物流管理作業，避免資源浪費，充分提供弱勢家庭生活物資，創造社會資源效益，同時也提供企業家、廠商或善心民眾物資捐贈平台。「幸福小舖-物資銀行」自100年至101年，企業廠商及善心民眾總計捐贈30,988件物資，種類多樣，包含服飾類、民生用品類、醫療用品類及食品類等，若以各項物品現金價值折算，總價值金額為544萬1,400元（表15）。

表15 物資銀行各類物資現值估算表

年度	項目	入庫單-件數	平均單價(元)	小計(元)
100	服飾類〈衣服〉	3,875	100	387,500
	民生用品類 〈被子、日用品、電器類〉	794	300	238,200
	食品類 〈白米、罐頭、奶粉、飲品、泡麵〉	8,546	200	1,709,200
101	服飾類〈衣服〉	497	100	49,700
	民生用品類 〈被子、日用品、電器類〉	899	300	269,700
	食品類 〈白米、罐頭、奶粉、飲品、泡麵〉	3,274	200	654,800
102	民生用品類 〈縫紉機、被子、手套、沐浴用品〉	4,063	80	325,040
	食品類 〈白米、奶粉、泡麵〉	9,040	200	1,808,000
合計		30,988		5,441,400

■ (三) 1957關懷專線擴大縣內社會安全網

近幾年來經濟蕭條，失業率攀升，貧富差距擴大，不但舉世皆然，台灣更無法倖免！為避免因經濟不景氣所產生之各項社會問題影響民眾生活，本府積極整合縣府各局處資源，於98年成立「彰化縣幸福家



園關懷中心」並以「1957」單一窗口服務專線提供及時性服務，提供主要福利服務內容包括：1、福利服務：針對求助者生活陷入緊急危難者，提供社會福利諮詢轉介服務、急難救助、生活扶助等服務；2、關愛生命：針對求助者及其家庭成員有情緒困擾者，提供諮詢輔導、自殺防治等心理輔導措施；另外，結合民間宗教團體之力量，透過精神及心靈撫慰，提供支持性服務措施；3、就業服務：針對失業者本身及家庭成員中有工作能力者，提供就業諮詢、職業訓練、就業媒合、求職補助、創業輔導等服務；4、教育服務：針對求助者突然遭受變故之家庭成員中有就學需求者，提供課後輔導、課後照顧、補救教學、學童午餐等相關對措施；5、治安維護：針對求助者及其家庭成員有安全需求者，提供治安防護，預先的防制各類犯罪，同時亦對於有需求之家庭（如：高風險家庭、獨居老人、中低收入戶等）主動通報協助，以提供必要之服務。

由1957關懷專線所推動的「彰化縣幸福家園關懷中心社會安全網」因服務成效優良，榮獲行政院人事行政總處地方行政研習中心102年度「地方治理標竿論壇」之參訪單位之殊榮，99年至今，計有新北市、台北市、嘉義縣、雲林縣、台中市、苗栗縣等縣市前來觀摩（表16），進行「彰化縣幸福家園關懷中心」之參訪，實地了解資源整合運作情形（圖52、53），其中台中市政府更進一步將參訪過程中所觀摩的相關內容，運用於台中市愛心食物銀行運作架構中，並榮獲了第五屆「政府服務品質獎」殊榮。

「社福宅急便 感心好厝邊」專案為延伸對民眾服務管道，結合1957關懷專線擴大社會安全網絡，提供弱勢家庭福利諮詢及各項福利服務。



表16. 100年至101年度「彰化縣幸福家園關懷中心」受訪情形統計表

參訪年度	參訪單位	參訪人數	參訪內容
100年度	苗栗縣政府	80人	1. 藉由簡報介紹彰化縣資源整合服務情形。 2. 參觀幸福家園關懷中心，了解1957單一窗口執行模式。 3. 參觀幸福小舖-實物銀行，了解物資儲放及發放狀況。
	雲林縣政府	40人	
101年度	桃園縣政府	100人	
	台中市政府	40人	
	嘉義縣政府	80人	
	總計	340人	



圖53 苗栗縣政府參訪



圖54 嘉義縣政府參訪



二、內部效益

■ (一) 量化效益

1、跨機關資源整合系統創造了3大效益

跨機關資源整合系統自101年1月1日正式上線後，因成效顯著榮獲**101年自然人憑證優良應用系統優良獎**，截至102年12月31日止共受理45,630件申請案件，透過系統申請社會福利津貼，免書證、免謄本，促進政府資訊流通，減少民眾申辦時需往返各機關自行辦理書證謄本的困擾。再者透過資訊代理人線上申辦，提供民眾多元管道申請服務，讓不會操作電腦的民眾亦享有資訊服務，服務據點更加普及。對於縣府內部而言，線上申辦、免書證謄本跨機關一站到底並結合公文線上簽核，創新整合服務簡政便民，縮短申辦時程，提高行政效率，節能減紙減碳。綜合上述跨機關資源整合系統創造了以下3大項效益：

(1) 縮短申請福利服務時間，節省了民眾30天的時間成本

「時間就是金錢」本專案透過跨機關資源整合系統的運用，12項社會福利服務申請案平均一案申請至核定時間由45天縮短為15天，相當於節省了民眾30天的時間成本。

(2) 每年減少約26萬張紙張列印，節省了26萬元的紙張成本

12項社會福利津貼申請案每年44,695件，透過免書證及線上申請，平均一件減少6張附件，一年約可減少 $44,695 \times 12 = 268,170$ 張外，節省了26萬元的紙張成本，更呼應了環保愛地球節能減碳的環保精神。

(3) 節省公務14,000小時的行政時間，提供其它多元化的福利服務

原本12項社會福利津貼申請案件，均須透過26鄉鎮市公所及縣府社會處每日公文往返，透過跨資源整合系統中的社政系統自動產製電子公



文，並結合縣府公文系統，一年大約可節省1萬4,000小時（單項每月約省99小時*12項*12個月約為1萬4,000小時），這些節省下來的公務時間，可以讓業務承辦人員運用在提供其它多元化的福利服務。

2、「一站到底 - 跨機關整合系統」，以簡御繁

本專案推動過程中，不斷檢討及改良各層級機關的SOP流程，大幅簡化作業程序，以簡御繁，透過現有線上公文介接系統，掌握案件執行進度及時效。此外，專案團隊為深入瞭解及追蹤「跨機關資源整合系統」，於彰化縣內26鄉鎮公所執行狀況，本府於102年8月份以分區（員林區、埤頭區、溪湖區、和美區、福興區及芳苑區共6區）方式，進行「跨機關資源整合系統」工作聯繫會報，並進行「彰化縣跨機關資源整合系統問卷調查」，總計有147位（男性58位，佔39%，女性89位，佔61%）業務承人員及村里幹事參與及填寫問卷。147位填答者當中，認為使用筆電為民眾服務，對於工作最大的幫助為「申辦流程較為簡便」有43位（佔29%），其次為「可以縮短作業時程」30位（佔21%）。

3、慈善團體聯合會的運作，增加357萬6000元人力產值

本專案透過慈善團體聯合會的運作，將社會資源進行整合後，各慈善團體，均設置單一聯繫窗口，提供關懷訪視服務，平均一個月20小時服務時數，101年度加入慈善團體聯合會60家慈善團體，102年度80家慈善團體，101年1月至102年12月共增加357萬6000元產值，如表17。



表17 增加人力資源產值表

人 力		慈善團體人力
訪 視 時 間		
時間 (小時)	101年度	60(單位)×1(人)×20(小時)×12=14,400
	102年度	80(單位)×1(人)×20(小時)×12=19,200
產值(元)		101年度14,400小時×103元=1,483,200元 102年度19,200小時×109=2,092,800元 共增加3,576,000元產值 *101年基本時薪為103元*102年基本時薪為109元

4、「幸福小舖-物資銀行」系統管理模式，節省人力成本

(1) 節省人力成本

幸福小舖-物資銀行運用系統管理模式盤點物資，簡化人工作業流程，增加人力資源產值，以101年1月計算至102年12月，盤點各項物資作業，若透過一名專責人力執行，以各年度基本工資¹計算，101年度(18,780元*12月=22萬5,360元)，102年度(19,047元*12月=22萬8,564元)，共節省人力成本45萬3,924元。(表18、圖55)

表18 人力資源產值計算表

年度	時間*基本薪資	小計(元)
101年	12個月*18,780元	225,360元
102年	12個月*19,047元	228,564元
合計		45萬3,924元

5.101年基本工資為18,780元 102年基本工資為19,047元。



貨號	物資主分類	物資次分類	物資中心	品名	規格	數量	保存期限
1	10107070111	食品類	幸福小舖	品皇 黑豆茶(全素)	25g*20	2	103.06.15
2	10110290201	食品類	幸福小舖	全方位營養奶粉	1.6kg	8	103.06.21
3	10001210201	食品類	幸福小舖	福樂米粉	800公克*4入	8	103.01.05
4	10209170105	食品類	幸福小舖	夾心蘇捲香草220g	220公克	17	103.05.26
5	10212110102	食品類	幸福小舖	草莓派	285公克	65	103.04.04
6	10212110103	食品類	幸福小舖	紅麴物語	無	15	103.04.22
7	10212110105	食品類	幸福小舖	米起上厚碗片	350公克	15	103.04.30
8	10211080102	食品類	幸福小舖	米菓	350公克	14	103.04.28
9	10211080103	食品類	幸福小舖	壽餅經濟包	350公克	19	103.03.05
10	10211290104	食品類	幸福小舖	碗麵*75公克	75公克	93	103.02.28
11	10210180102	食品類	幸福小舖	米菓	420公克	9	103.02.17
12	10210180103	食品類	幸福小舖	仙貝物語	350公克	3	103.03.16
13	10210180104	食品類	幸福小舖	星雲海苔	350公克	4	103.02.13

圖55 彰化縣志願資源整合系統物資盤點畫面

■ (二) 質化效益

1、協調整合溝通，強化組織連結

本專案在整合及簡化服務流程部分，積極推動跨機關水平整合及垂直整合，透過組織間協調整合，增取內部共識，並化解組織間專業本位主義，促使資源有效分配，建立關係溝通網絡平台（圖56）。



圖56 本專案團隊工作人員與鄉鎮市所社政課開心合照



2、縣府積極作為深獲中央主管肯定，大大激勵了專案團隊

(1) 社會福利考核-社會救助考核考核指標「特優」榮譽

彰化縣政府社會處，自民國96年起在陳治明處長帶領下，全體同仁齊心齊力，因應社會變遷之多元需求，不斷突破政府資源有限的限制，創新各項社會福利服務方案，榮獲100年及102年衛生福利部社會福利考核-社會救助考核指標「特優」之榮譽，大大激勵了專案團隊。

(2) 衛生福利部資訊處特至本縣參訪「跨機關資源整合服務系統」

102年11月22日中央主管機關-衛生福利部為因應103年全國社會福利「跨機關資源整合服務系統」之開發工作，特由資訊處處長率領處內同仁及相關部門代表，至本縣進行「跨機關資源整合服務系統」實務操作狀況之參訪（圖57），以作為未來系統開發工作之參考。



圖57. 102年11月22日衛福部參訪



(3) 提升工作人員工作士氣

隨著本專案所進行跨機關資源的垂直整合，重視工作人員的感受並提供支持，從事公共服務承辦人員們，已經逐步實現對民眾提供服務時「多一份尊重、多一些傾聽、多一點陪伴、多一秒堅持」的服務理念。彰化市黃文成里幹事獲頒**102**年度彰化縣跨機關資源整合系統執行績效成效良好」績優獎時，曾分享到「日前，我接到一件申請低收入戶到宅服務的案件，抵達後才發現這一家六口僅靠著一份收入過活，白天，先生需外出工作，家中僅剩一名外籍配偶照顧四個幼童，其中最小的孩子才幾個月，只有老大上小學，尚有二名幼兒因家庭經濟狀況不佳無法上幼稚園，夫妻因為工作，照顧孩子不方便外出申請社福補助，現在有了社會福利e化宅配服務，我可以攜帶平板電腦透過網路直接連結彰化縣社政整合系統，一方面我能即時作業，線上完成申請及查調資料，讓民眾也能確實感受行政效能的提升，另一方面補足了弱勢家庭可能會因為資源不足而錯失的福利與權益，給予適時援助，身為基層人員的我，能夠更深入關懷弱勢家庭，對此深深感到欣慰.....」。

(4) 創造業務承辦人員工作成就感

面對新貧人口的增加，加上近期整體就業環境不佳的相互影響，社會救助相關業務承辦人員長期面臨沈重的工作負荷及工作成就感低落的工作情緒，本專案積極推動跨機關資源整合系統服務模式後，大大的改善了承辦人員的工作困境。彰化縣政府社會處社會工作及救助科一位執行低收入戶審核業務超過5年的業務承辦人員針對本專案中跨機關資源整合系統服務模式執行一年後的心得分享談到：「曾經，跨



機關被視為是不可能的任務，面對公所的排斥、不接受、怨聲連連，每天接不完公所的抱怨電話，如今，跨機關已全路上路，民眾申請社會福利補助案件，因為審核時間縮短，滿意度自然提升。這一路走來，不斷溝通協調為的是縮短行政流程及增加行政效率，更重要的是提升民眾的滿意度並讓民眾有感。這個過程雖然艱辛，但也印證了「鍥而不舍，金石可鏤」這句話。一路帶領著我們面對每一個困難，傾聽每一個抱怨的聲音，協助解決每一個問題的是我們辛苦的長官，秉持著任勞任怨、使命必達的精神，讓這一套全國首創的跨機關資源整合系統漸趨成熟、茁壯……」。

(5) 激勵第一線工作單位及同仁

為激勵縣內各鄉鎮市公所，執行跨機關資源整合系統及社會福利線上申辦服務到宅服務績效優良，主動關懷轄內有需求民眾。本府於102年11月26日於本府跨大主管會議中舉辦「跨機關資源整合系統執行績效成效良好」頒獎典禮，由本縣縣長親自頒獎，勉勵鄉鎮市公所及第一線村里幹事之努力及辛勞（圖58、59），共計有10個鄉鎮市公所及42位村里幹事授獎。此項頒獎活動除體恤第一線同仁之努力，更能有利本專案的持續推動，並帶動縣內所有鄉鎮市公所作標竿學習。



圖58 跨機關資源整合系統績效良好頒獎典禮



彰化縣二水鄉公所
榮獲102年度執行跨機關資源整合系統
成效績優獎
敬彰化縣縣長 卓伯源 贈
中華民國一〇二年十一月二十六日

圖59 跨機關資源整合系統績效良好頒獎-公所授獎



(6) 定期辦理聯繫會報及外部督導訓練，凝聚向心力

本專案藉由相關活動之舉辦，促進慈善團體間交流，活絡關係網絡，此外，本專案更投入訓練成本，聘請社會福利專家學者進行外部督導（圖60），強化慈善團體社會福利知能並縮短單位間距離，凝聚慈善團體聯合協會向心力，進而提升服務品質。此外，藉由每年的慈善團體聯誼會暨聯繫會報（圖62、63），提供慈善團體服務經驗交流平台，增加互動機會，奠定合作關係，加強網絡間聯繫，一同服務弱勢民眾。



圖60 彰化縣101年度慈善聯合會團體外部督導



圖61 彰化縣101年度慈善聯合會聯誼會暨聯繫會報



圖62 彰化縣102年度慈善聯合會聯誼會



為促進本縣慈善會與全國慈善資源整合，凝聚全國慈善團體資源網絡，於101年參訪高雄市慈善團體聯合總會社區服務據點(圖63)，透過參訪不同縣市的社區關懷據點，學習各社區的優點，增進社會福利專業知能的應用以提昇服務品質。更於102年主辦「全國慈善團體聯誼會暨社區參訪活動」(圖64、65)，共有屏東縣、高雄市、嘉義市等慈善聯合協會團體一同共襄盛舉，透過此次活動，達到跨縣市聯盟之目標，藉以擴大慈善工作之資源網絡，達到資源共享之效，共同為福利社會努力。



圖63 101年參訪高雄市慈善團體聯合總會社區服務據點



圖64 102年全國慈善團體聯誼活動



圖65 102年全國慈善團體聯誼活動-馬興社區參訪



二、成本效益

本規劃專案在有限經費預算內，增加了潛在服務人次，以下分述本規劃專案之成本效益：

■（一）凝聚愛心變黃金，編織綿密的社區支持網

1. 結合民間慈善資源，服務更多弱勢民眾

本縣擁有豐沛的民間資源，慈善團體致力於社會救助服務，提供及時性、在地化的服務，100至102年度協助約9,700戶家庭，提供超過7,100萬元急難救助金，協助公部門擴大照顧弱勢家庭，造福更多的縣民。

2. 建立服務平台，匯集無限愛心

本縣幸福小舖-物資銀行，物資來源皆由善心民眾、廠商及企業捐贈，100年~102年共接受了3萬988件物資，換算現金約544萬1,400元，為有限的社會福利注入更多的資源。

■（二）充分運用整合系統服務，創造無限大收益

截至102年10月30日止藉由跨機關資源整合系統服務5萬人次以上，縮短每件流程約30日，案件辦理縮短為原1/3之時間，換言之節省了150萬日工作天，以協助弱勢民眾社會成本而言是無限大的！



肆、結語

位於臺灣中部的彰化縣，約有130萬人口數，為我國非五都及桃園縣以外之人口最多縣市。本縣是個風頭水尾所在，也是我國重要農業糧倉來源，然因長期缺乏大量工作機會及人口外移之緣故，也造成本縣相較於其他縣市福利人口比例為高。為使本縣弱勢族群能感受社會的人情溫暖與政府的關懷，本縣自97年起積極籌劃縣內慈善團體整合工作，推動「彰化縣慈善資源整合計畫」，並於本縣鹿港鎮成立一處全國首創之資源整合推廣中心，讓慈善救助工作及社會福利工作緊密結合。近年來，不論是天災意外、公安事故，乃至個別家庭悲劇，接連社會事件之發生與媒體強力報導下，在在牽動了社會大眾對於受難、受害者的社會關懷；同時也引發了社會各界對於弱勢協助機制的熱烈關切。

過去社會救助所實施的濟貧對象主要為老邁年幼、疾病纏身、及身心障礙等無工作能力者，但隨著勞動力市場結構的改變，有越來越多有工作能力者成為低收入戶，我們將發現越來越多排除於社會保險體系所交織的社會安全網之外。隨著多元觀點社會福利的發展，社會工作專業的使命、弱勢福利服務與社會關懷實踐等社會福利服務概念之延伸，已經從過去的「慈悲」發展至「社會正義」的概念。在過去，社會福利從界定「誰是值得幫助的弱勢者」，隨著社會的快速變遷，「弱勢者」有了不同的樣貌，基於社會連帶與所得重分配而創設的社會福利制度，對於有限源為合於社會正義之再分配，重新找到人人生而平等的尊嚴、價值和意義的社會關懷，才是對於社會變遷的最佳回應。



如何提供切合民眾所需，可以對弱勢家庭提供完善及持的社會福利，讓關懷的觸角可以延伸至每一個需要的家庭，成了發展「社福宅急便 感心好厝邊」專案的重要動力，在累積了4年彰化縣慈善資源整合計畫的推動經驗後，100年1月「社福宅急便 感心好厝邊」專案正式推出，2年來專案的執行效益確實大大的激勵了我們，這段跨機關間的組織整合的路雖艱辛難走，但為了努力開墾彰化南部的社福園地，本專案工作團隊個個化身18般武藝樣樣俱全的社福超人，將滿滿的幸福一一宅配到每一戶家庭，讓更多家庭可以運用社會福利服務，解決生活困境，找到幸福的動力。



圖66 本縣縣長親自頒發感謝狀感謝社區志工熱情參與專案



伍、「社福宅急便 感心好厝邊」專案未來展望

100年1月~102年12月「社福宅急便 感心好厝邊」專案團隊在推動專案過程中我們學習到的經驗是：對弱勢家庭而言，同理的瞭解與及時的資源協助，可以讓他們往正向前進。社區互助的力量也深刻的呈現在弱勢家庭的日常生活脈絡中。

展望未來，我們將持續推動針對「社福宅急便 感心好厝邊」專案，並逐步擴大執行。因有鑑於本縣農業縣特質，社區民眾生活環境中，互動頻繁及聚會場所大都為社區中雜貨店或廟口，為了讓社區老人及弱勢家庭可以就近的獲得各項社會福利服務，建立一個普及化的照顧服務網絡及社區居民關懷互助的幸福社區，「社福宅急便 感心好厝邊」專案，著手規劃將服務觸角延伸到鄉鎮中在地的傳統雜貨店或廟口，設置「鄉村幸福柑仔店」，特別是彰化縣南區之農、漁業鄉鎮，讓巷口柑仔店的燈光、鄰里間親切溫馨的問候、在地熟悉的互動，持續為本縣北富南貧，社會福利資源傾斜的困境而努力。



附件一

彰化縣「社福宅急便 感心好厝邊」專案-弱勢家庭通報處遇一覽表總計

通報案件： 21 件

個案姓名	轉介原因	鄉鎮市	主責社工	處理情形
曾○○	經濟	彰化市	張○○	屢次手機聯繫無人接聽，9/30到宅訪視未遇，案鄰居表示案主平日外出工作，夜間返家，社工已提供聯繫電話。
林○○	經濟	彰化市	林○○	已電話聯繫，提供社會福利相關訊息。
林○○	經濟	秀水	許○○	已電話聯繫，提供社會福利相關訊息。
吳○○	經濟	秀水	許○○	已電話聯繫，提供社會福利相關訊息。
曾○○	經濟	彰化市	張○○	社工電話聯繫案主已找到夜間及假日工讀，但仍期待縣府給予支持，社工將協助轉介旺旺基金會。
林○○	福利	彰化市	張○○	已電話聯繫，說明案家暫無法申請相關福利原因。
邱○○	經濟	溪湖	徐○○	已電話聯繫，提供低收入戶房屋修繕申請相關訊息。
黃○	經濟 健康/醫療	芳苑	張○○	已電話聯繫，親友可提供協助。
徐○○	經濟 家庭	芳苑	張○○	已完成家訪，案兄平常會提供協助。
葉○○	福利	芳苑	張○○	已電話聯繫，提供低收入戶租屋補助及房屋修繕申請相關訊息。
許○○	經濟	芳苑	張○○	已電話聯繫，親友可提供協助。
董○○	心理	和美	黃○○	已電話聯繫提供社會福利相關訊息。



彰化縣「社福宅急便 感心好厝邊」專案-弱勢家庭通報處遇一覽表總計

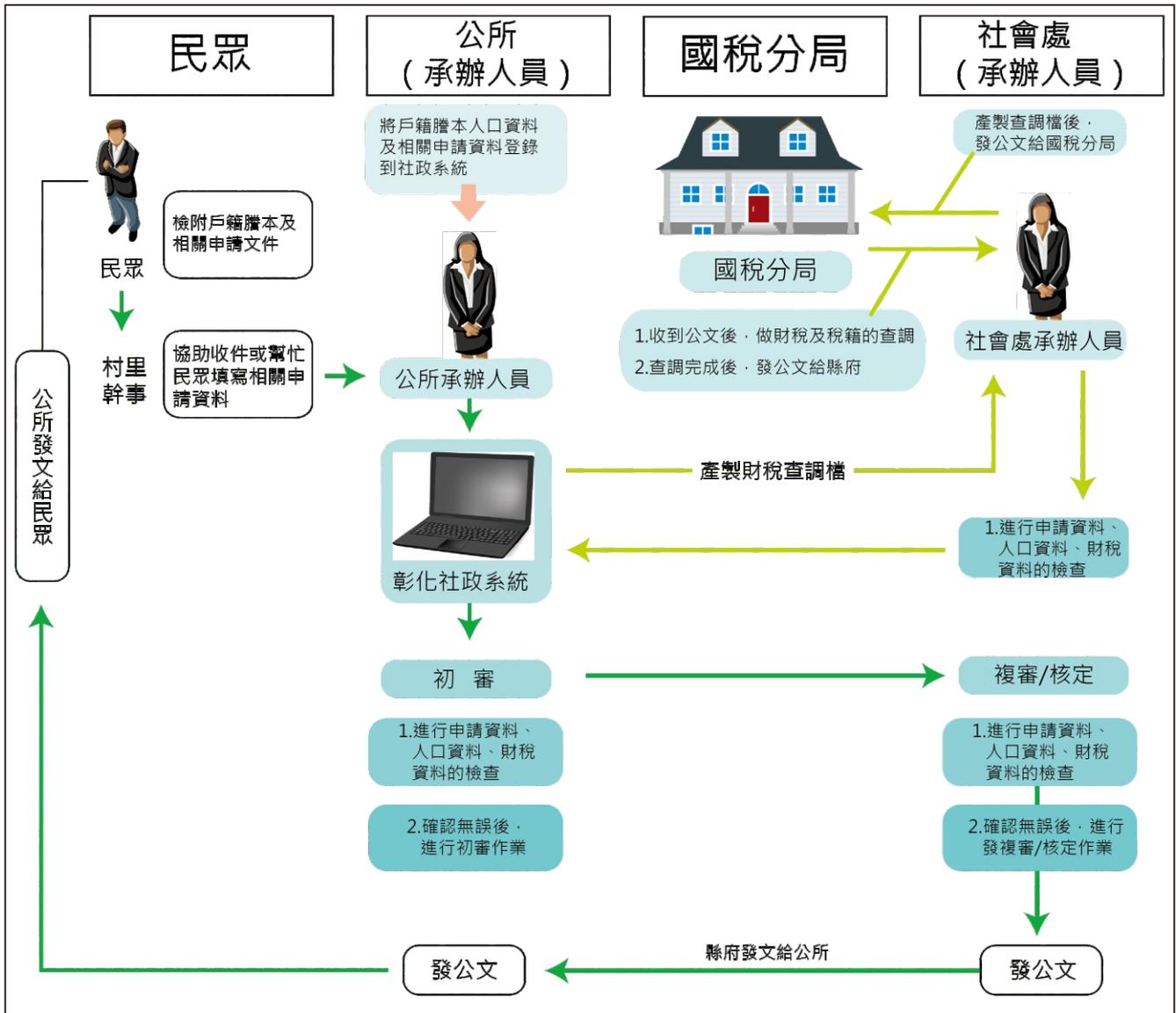
通報案件： 21 件

個案姓名	轉介原因	鄉鎮市	主責社工	處理情形
許○○	福利	大城	田○○	已電話聯繫提供社會福利相關訊息。
陳○○	醫療	花壇	楊○○	經協助案夫已順利申請居家看護每月可提供16小時服務。
陳○○	經濟	鹿港	陳○○	已電話聯繫，親友可提供協助
陳○○	其它	鹿港	陳○○	協助案家與案主學校導師溝通
林○○	經濟	鹿港	陳○○	協助轉介勞工處媒合適當工作
吳○○	健康	鹿港	陳○○	已電話聯繫，親友可提供協助
李○○	經濟	鹿港	陳○○	持續介入處遇中。
劉○○	經濟	社頭	吳○○	轉介長期照顧管理中心，提供老人送餐服務及轉介民間慈善團體提供物資。
張○○	經濟	社頭	吳○○	已電話聯繫，提供社會福利相關訊息。



附件二

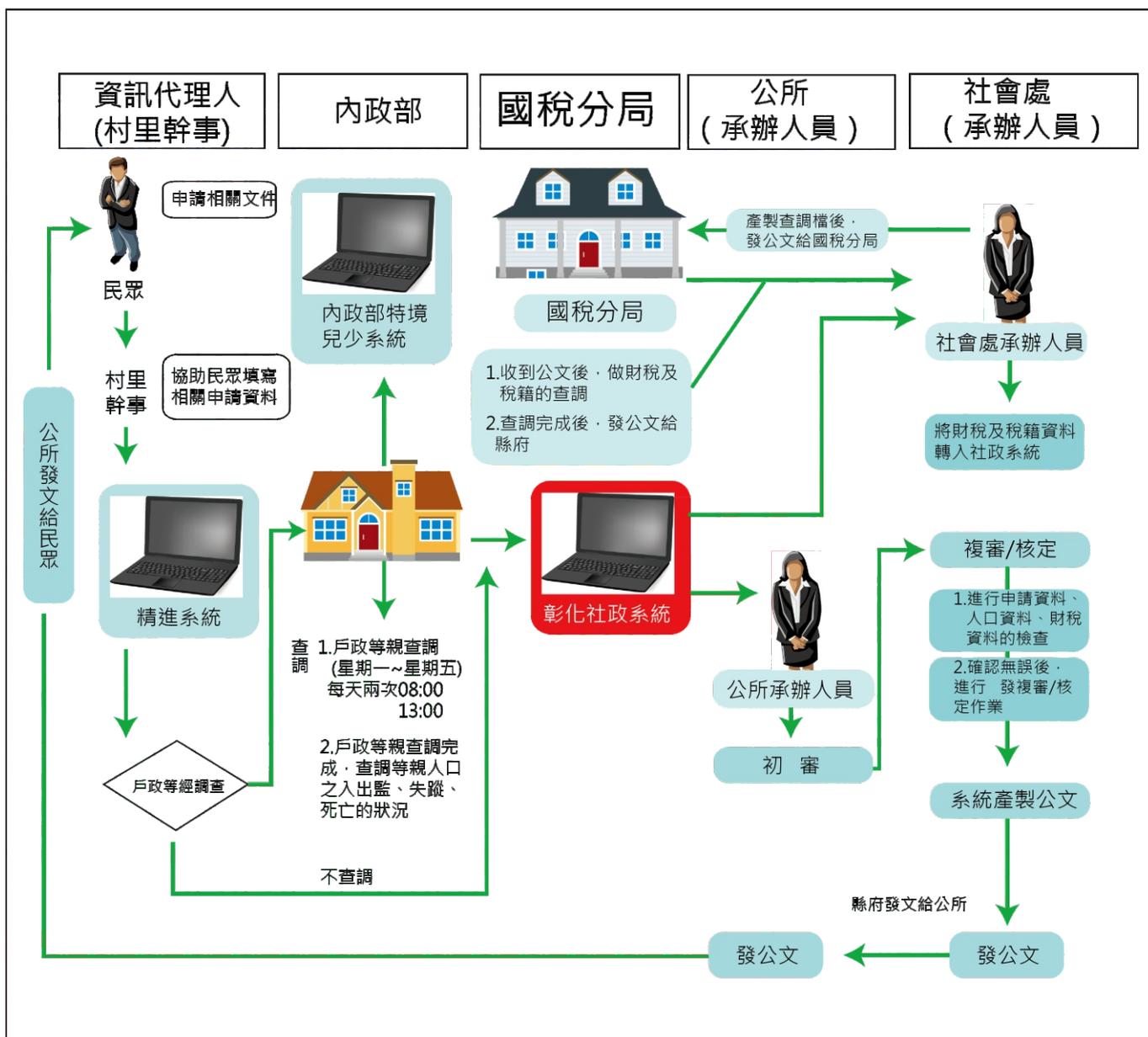
彰化社會福利作業流程圖





附件三

彰化跨機關作業流程圖





附件四

彰化精進作業流程圖

