

財團法人全聯慶祥慈善事業基金會 111 年度全聯急難救助專案成果報告

一、專案執行概況：

全聯福利中心最早由鄉村展店慢慢進入都會區，隨著門市店數越來越多，全聯林敏雄董事長愛惜台灣鄉土、關懷偏鄉社區，期望門市能落實「公益賣場」目標，不僅是提供大眾生活物資，也期許能把生活必需品回饋給弱勢貧窮人，因此，本會依照捐助章程中辦理「協助貧困病患家庭生活補助暨急難救助事項」。自 103 年起開辦「全聯急難救助專案」，結合母企業全聯福利中心超過 1130 間門市(截至 111 年底)及現行之 2 台行動超市車(109 年起增設嘉義縣及花蓮縣兩駐點路線)提供服務，成為國內第一也是唯一的企業，讓民眾可就近於各地門市直接申請急難救助或領取愛心福利卡，並以門市端做為宣傳與服務的窗口，顛覆傳統社會福利系統的服務輸送方式，更使得全聯門市成為在地急難最方便、最直接的救援管道。

110 年 7 月起，本會更將服務擴大開放離島(澎湖、金門、馬祖、小琉球、綠島、蘭嶼)申請，針對無全聯門市之離島地區，廣邀該地區公所及社福單位等成為本專案之收案合作據點，強化離島之社會救助安全網。

本會現於全台設置 10 處辦公室，配置 18 名一線社工人力，服務全台 22 個縣市，總會並將 10 處劃分為六大區域，每區均配置 1 名區組長(亦為專業社工)，負責直接督導急難救助相關業務，此舉實為國內罕見聘用大量全職專業社工的企業型基金會，除社工服務外，另有 4 名人員(會計、人事等)協助行政庶務，含專職執行長在內共計 29 名人力投入。

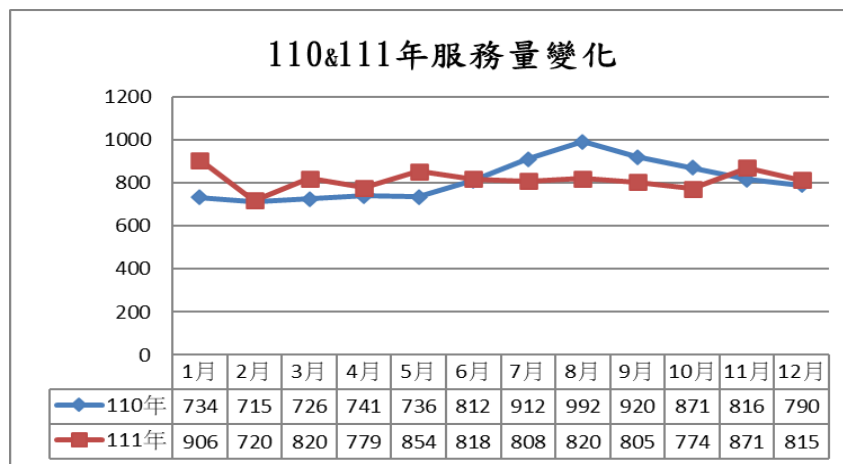
本會急難救助主以「緊急生活扶助」、「醫療補助」、「喪葬補助」三類提供現金補助，輔以愛心福利卡提供物資援助，每件申請案均透過各地的社工電訪或親自家訪評估後才送總會核定，本專案期與公私部門協力共同組成社會救助網，以補助金或物資協助受限於公部門法規(門檻)下之家戶脫離急難變故。

九年的專案服務，本會服務量近 7 萬戶家庭，社工實地訪視關懷超過 4 萬戶，並發放超過 2 萬 6 千張愛心福利卡，九年來已投入超過 3 億 5 千萬元急難救助金與近 1 億 5 千萬元的愛心福利卡儲值金，總計捐助金額超過新台幣 5 億元(未包含人事行政費等支出)。

年度	急難救助金					愛心福利卡			
	開案數	不開案數	整年度服務案數	金額/元	開放收案門市數	發卡數	金額/元	代發卡門市數	門市領卡張數
103年	798	488	1,286	11,052,991	103	390	1,093,000	106年起 開辦門市代發	
104年	2,930	2,228	5,158	40,200,400	214	1,283	6,350,000		
105年	4,323	2,830	7,153	41,014,552	862	2,697	14,013,000		
106年	4,862	3,453	8,315	38,231,020	911	2,858	16,442,000	645	1,902
107年	5,377	3,580	8,957	43,717,500	970	3,135	18,941,000	845	2,620
108年	5,191	3,796	8,987	37,234,200	991	3,258	17,388,000	819	2,986
109年	5,640	4,655	10,295	40,728,650	1017	3,747	21,785,000	862	3,610
110年	5,598	4,167	9,765	48,078,200	1083	4,410	22,852,000	930	4,365
111年	5,701	4,089	9,790	53,194,500	1130	4,894	28,059,000	1010	4,734
共計	40,420	29,286	69,706	353,452,013		26,672	146,923,000		

二、111 年度專案執行成果：

自 109 年起，全球持續受新冠肺炎疫情影響，衝擊各行各業，雖疫情逐步穩定，但整體經濟狀況仍不理想，政府為加強低收入戶及中低收入戶經濟安全，自 111 年 3 月起加發生活補助撥予低收入戶(每人每月 750 元)及中低收入戶(每人每月 500 元)民眾，協助貧戶紓困(112 年的政策仍持續發放中)。本會屬救急性之急難救助專案，強化政府之社會安全網，整年度服務案件數達 9,790 案，與前年 9,765 案相近，兩年間案量趨穩定，案件由全聯全台門市及離島合作據點等協助收件，今(111)年本會幫助 5,701 戶急難家庭，內含發放 4,894 戶愛心福利卡，提供 53,194,500 元急難救助金與 28,059,000 元愛心福利卡儲值金，年度總捐助金額高達新台幣 81,253,500 元整。



<111 年度補助概況>

補助項目	緊急生活扶助	醫療補助	喪葬補助	愛心福利卡
數量/案	4262	2978	493	4894
金額/元	32,019,800	17,444,700	3,730,000	28,059,000

三、執行成果之各項資料分析：

(一) 全台服務分布狀況(依服務量排序)：

目前全台 22 個縣市之全聯福利中心均可收件，共計收件 9,790 案，其中開案數佔服務量約 58% (5,701 戶)，不開案數佔服務量約 42% (4,089 戶)，由服務量前 10 名的縣市中，觀察六都(高雄市、台中市、台南市、新北市、台北市、桃園市)的服務量，大致與開案數、人口數與在地之全聯門市數呈正相關，尤其全聯的普及，增加急難民眾送件的便捷度，當地縣市全聯門市數多，相對會提升當地的案量；然而，全聯門市數較少的縣市，則須依靠本會駐地社工，積極拓展資源連結，以增加在地鄰里間的熟悉度，像是花東地區就是最好的例證，雖然全聯門市少，但在地社福網絡聯繫緊密，互相轉介挹注，故開案量位居第 8、第 9。

全聯 急難救助	服務量			各縣市 服務量 占比	服務量 排名	開案數 排名	*人口數 排名	全聯 門市數	全聯 門市數 排名
	開案數 (通過)	不開案數 (未通過)	合計						
高雄市	664	531	1195	12.2%	1	1	3	131	4
臺中市	595	546	1141	11.7%	2	3	2	161	2
屏東縣	616	418	1034	10.6%	3	2	8	36	8
新北市	548	486	1034	10.6%	3	5	1	172	1
臺南市	580	336	916	9.4%	4	4	6	102	5
臺北市	358	301	659	6.7%	5	7	4	133	3
桃園市	364	290	654	6.7%	6	6	5	99	6
花蓮縣	323	199	522	5.3%	7	8	17	16	17
臺東縣	306	142	448	4.6%	8	9	19	9	18
彰化縣	167	121	288	2.9%	9	11	7	56	7
雲林縣	171	116	287	2.9%	10	10	9	35	9
南投縣	159	112	271	2.8%	11	12	13	23	12
基隆市	122	113	235	2.4%	12	14	16	21	13
宜蘭縣	125	76	201	2.1%	13	13	15	25	11
新竹縣	121	63	184	1.9%	14	15	10	26	10
嘉義市	122	57	179	1.8%	15	14	18	18	15
嘉義縣	117	60	177	1.8%	16	17	12	17	16
苗栗縣	118	58	176	1.8%	17	16	11	21	13
新竹市	102	46	148	1.5%	18	18	14	20	14
澎湖縣	18	14	32	0.3%	19	19	20	6	19
金門縣	5	4	9	0.1%	20	20	21	3	20
連江縣	0	0	0	0.0%	21	21	22	0	21
小計	5701	4089	9790	100%	22各縣市收案處理(連江縣未來案)			1130 間門市	

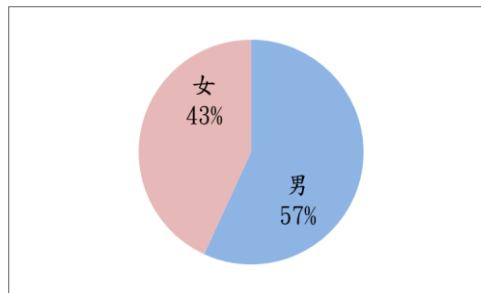
*人口數排名：摘自內政部戶政司全球資訊網 111 年 12 月資料彙整

【以下數據以開案數 5701 案進行分析對象】

(二) 性別：

救助個案以男性居多，佔近 6 成。

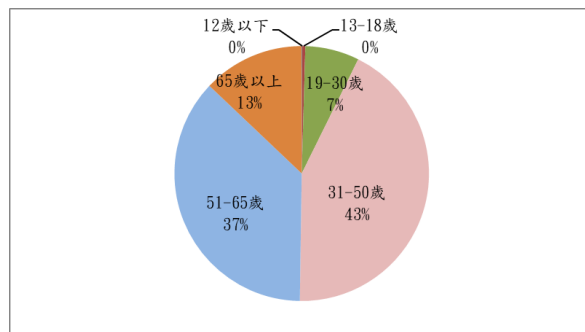
性別	男	女
案數	3241	2460
比例	57%	43%



(三) 年齡別：

救助群以31-50 歲(43%)最高，51-65 歲(37%)次之，8 成為中壯年人口，此年齡層多為家中主要負擔家計者或照顧者，若遇急難事件往往造成家庭經濟陷困。

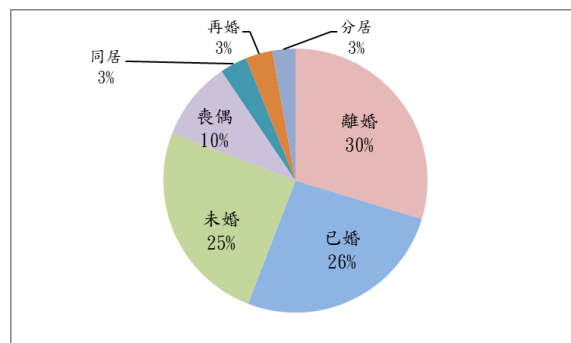
年齡	案數	比例
12歲以下	4	0%
13-18歲	22	0%
19-30歲	392	7%
31-50歲	2446	43%
51-65歲	2100	37%
65歲以上	737	13%



(四) 婚姻狀況：

救助群以離婚(30%)及已婚(26%)居多，未婚則有 25%，顯現無論單親、雙親家庭、單身者等，在遇到急難事故時，均有可能陷入危機風險，需外援協助紓困。

婚姻狀況	案數	比例
離婚	1694	30%
已婚	1490	26%
未婚	1425	25%
喪偶	553	10%
同居	190	3%
再婚	188	3%
分居	161	3%

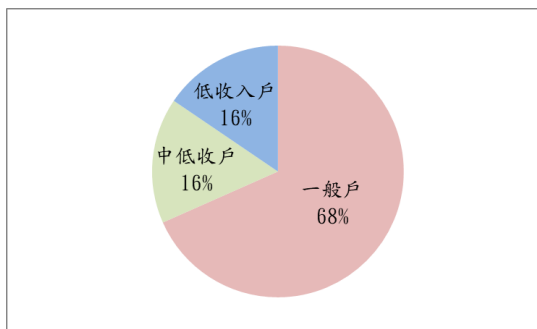


(五) 福利身分別：

申請者是否具備福利身分別非本會審查之必要條件，本會主要針對急難事故發生的危急程度評估資源缺口，觀察到救助群以一般戶(68%)最高，佔近 7 成，凸顯本會的急難救助提供近貧戶/邊緣戶最急需之援助。此項可呼應本會的急難救助設立之意義及特點，即在於申

請無須透過公私社福部門轉介，民眾可直接至全聯福利中心門市送件，主動求助度高，後續由本會專職的在地社工直接評估訪視，有效協助未納入社政體系服務的近貧/邊緣戶家庭。

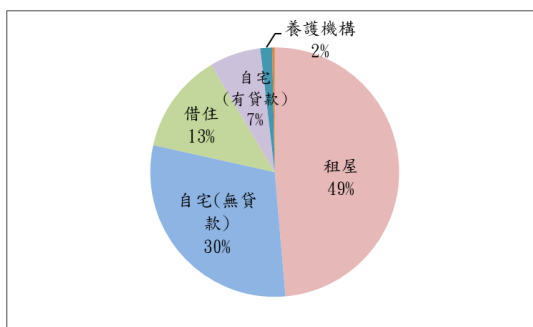
福利身分別	案數	比例
一般戶	3897	68%
中低收入戶	920	16%
低收入戶	884	16%



(六) 居住狀況：

救助群以租屋族(49%)最高，佔近5成，在高房價的趨勢下，顯見近貧/邊緣戶名下多未有房產，而自宅(無貸款的)(30%)次之，多以祖厝型式及上一代遺留房產為主，借住(13%)居三，多半受助者有內在資源網絡，係因疾病及意外事故等因素，須搬至鄰近醫院就診或親屬家暫居援助為主，。

居住狀況	案數	比例
租屋	2772	49%
自宅(無貸款)	1702	30%
借住	741	13%
自宅(有貸款)	380	7%
養護機構	87	2%
無固定居所	19	0%

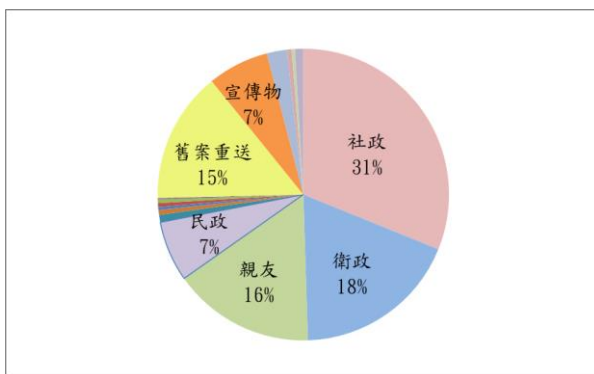


(七) 個案來源：

本會及全聯企業共同積極拓展及宣傳申請訊息，案件來源管道眾多，顯現本會服務網絡擴及層面廣，能適時協助社會安全網絡下的各單位提供民眾申請資訊。

- (1)轉介/介紹：本會在地社工勤跑鄉鎮鄰里，及在地政府及民間非營利組織，期待民眾第一時間求助時，全聯能成為在地寶貴的資源之一，轉介/介紹來的案量以社政(31%)最高，像是各縣市之社會局/處、公所、社福中心等；衛政(18%)次之，像是醫院、衛生所等；親友(16%)居三，多半是曾受過本會補助的親友，藉由口耳相傳及時提供本會申請資訊。
- (2)主動求助：以舊案重送(15%)最高，且該項比例逐年成長，從105年的99案，至今成長8.3倍之多，顯見當有急難發生時，會再度想到全聯尋求幫忙。此外，宣傳物(7%)居次，像是現行全聯門市進貼門貼、店內宣傳廣播及PXTV電視等，就是希望加深民眾印象，當急難發生時，能有求助管道。

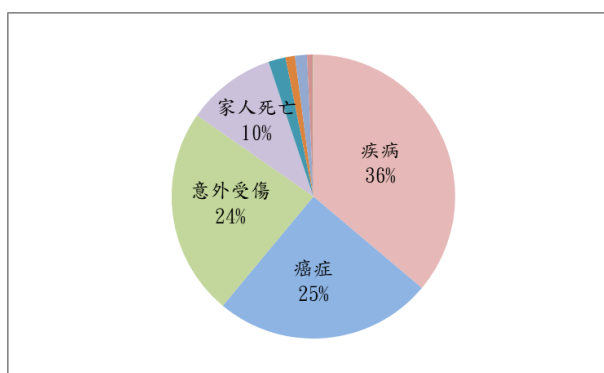
個案來源	轉介/介紹										主動求助					
	社政	衛政	親友	民政	學校	議員立委	勞政	全聯分店	警政	宗教團體	舊案重送	宣傳物	網路	員工本人	員工家屬	其他
案數	1774	1048	898	382	46	31	19	24	24	8	830	387	127	30	21	52
比例	31%	18%	16%	7%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	15%	7%	2%	1%	0%	1%



年度	舊案重送 (案數)	比例 (佔開案比)
105年	99	2.3%
106年	353	7.3%
107年	481	9.0%
108年	539	10.0%
109年	642	11.4%
110年	762	13.6%
111年	830	15.0%

(八) 急難事由：

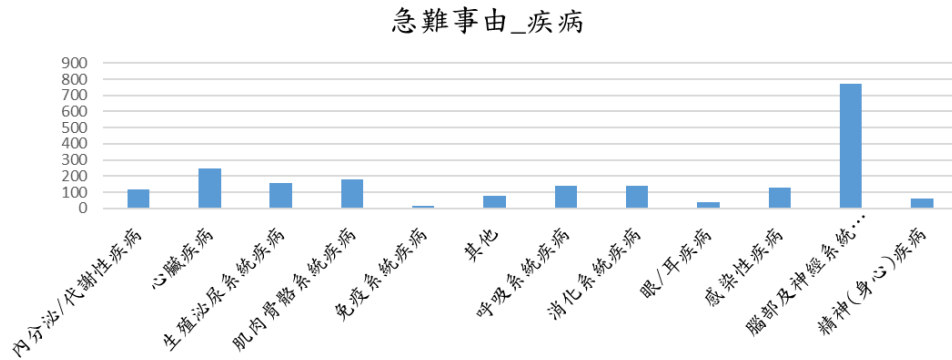
本會急難救助群以疾病(36%)、癌症(25%)、意外受傷(24%)三類居高，與本會過去歷年資料數據相似，依據衛生福利部公布 110 年國人 10 大死因統計，依序為 1 惡性腫瘤(癌症)、2 心臟疾病、3 肺炎、4 腦血管疾病、5 糖尿病、6 高血壓性疾病、7 事故傷害、8 慢性下呼吸道疾病、9 腎炎腎病症候群及腎病變、10 慢性肝病及肝硬化 (COVID-19 新冠肺炎排名第 19 名)，與 109 年相較，高血壓性疾病排名由第 7 名升至第 6 名，事故傷害則降為第 7 名。



急難事由	案數	比例
疾病	2060	36%
癌症	1419	25%
意外受傷	1348	24%
家人死亡	581	10%
其他	112	2%
入獄服刑	78	1%
非自願性失業	61	1%
天然災害	37	1%
失蹤	4	0%
入營服役	1	0%

(1) 急難事由_疾病類

疾病類案數共計 2060 案(36%)，最高病因為腦部及神經系統疾病，佔其中的 771 案，主要為腦中風(梗塞/出血)、椎間盤(突出/滑脫)等；居二病因為心臟疾病，佔其中的 248 案，主要為冠狀動脈心臟病、心臟衰竭等，對照全國 10 大死因，確實能呼應此兩類屬高風險族群。



(2) 急難事由_癌症類

癌症類案數共計 1419 案(25%)，最高罹癌病因為消化器官類，佔其中的 470 案，其中又以腸癌比例最高；其次罹癌病因為口鼻腔類，佔其中的 436 案，其中又以口腔及咽癌比例最高；居三為其他類，佔其中的 260 案，其中以乳癌比例最高。

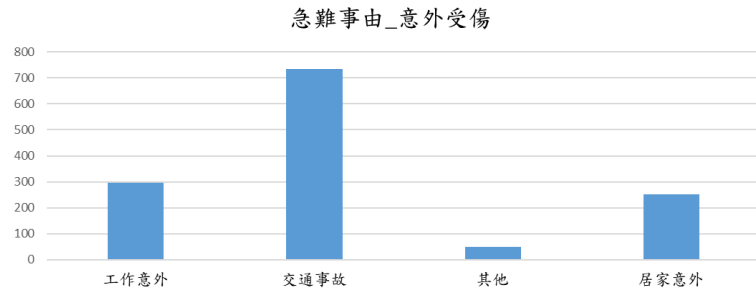
依據 111 年衛生福利部數據，我國癌症連續 40 年蟬聯死因之首，肺癌更連續 42 年為癌症死因第一位，2 為肝和肝內膽管癌、3 為結腸、直腸和肛門癌、4 為女性乳癌、5 為前列腺(攝腺)癌、6 為口腔癌、7 為胰臟癌、8 為胃癌、9 為食道癌、10 為卵巢癌，十大癌症死因順位同 109 年。



從本會救助案件中可見疾病及癌症，共佔比逾 6 成，癌病的治療漫長且易轉移復發，癌友家庭並非都有能力去承擔突如其來及持續性的風險，尤其腸癌及口癌患者，須流質營養品補充身體機能，故本會針對癌患病友挹注良多，特輔以六個月的愛心福利卡，補貼醫治期間之營養品補充，讓受助者自由持卡至全聯門市購買物資。

(3) 急難事由_意外受傷類

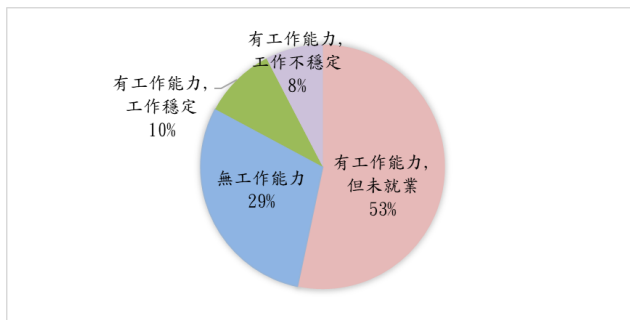
意外受傷類案數共計 1348 案(24%)，最高為交通事故，其次是工作意外，這樣的情況多半為有工作能力者，因意外受傷暫時性地進入休養期，或需仰賴家人照顧，致家人暫停工作等，所造成的家庭經濟陷困，這也可以呼應下述將呈現的(九)就業狀況數據。



(九) 就業狀況：

救助群中有超過五成屬有工作能力但未就業(53%)之情況，其中大宗為突發傷病治療中、意外傷害休養期、及家庭照顧者之因素所致，致影響原有工作能力及狀態，此可呼應上述分析中，救助群以一般戶為首，急難事由以傷病為主。

近貧/邊緣戶往往不符合政府之社福津貼標準，當主要家計負擔者遇到疾病及傷害時，工作中斷，原有的生活無法支應突發的經濟缺口，往往瞬間掉入貧窮線之下，而家庭成員勢必又須肩負家庭照顧者之責，更將雪上加霜，為救急，本會的急難救助金及愛心福利卡，即提供即時的現金及物資援助，進一步照顧休養期間之營養健康及生活所需。



就業狀況	案數	比例
有工作能力, 但未就業	3040	53%
無工作能力	1682	30%
有工作能力, 工作穩定	544	10%
有工作能力, 工作不穩定 (低度就業, 每週低於40小時)	435	8%

(十) 全聯門市服務：

(1) 門市「收案」服務：1103 間門市實際參與(此以全年度收案量計算)

需求民眾可自行透過全聯門市送件申請，後由專業社工進行訪視評估，使全聯門市成為社區內最直接的救助窗口，本年度共有 1103 間門市實際參與收案，收案服務量前三高的門市，分別為「恆春西門店、高樹信義店、台東漢陽店」，觀察前 10 大收案門市，集中於屏東縣，其次為台東縣、花蓮縣等地，原因在於該縣市店數較少或門市地緣便捷，民眾較集中送件；而都市型的門市，則偏向於門市位置的特殊性，例如潭子豐興店及鹽水店，就因為門市鄰近當地區公所，民眾前往公所詢問急難救助時，公所人員就會協助轉介或是轉知民眾本會申請資訊。

收案縣市/區域	全聯(前10名)收案門市	收案數
屏東縣恆春鎮	恆春西門	134
屏東縣高樹鄉	高樹信義	64
台東縣台東市	台東漢陽	64
台中市潭子區	潭子豐興	63
台南市鹽水區	鹽水	63
台東縣台東市	台東中山	61
新竹縣竹東鎮	竹東北興	59
屏東縣潮州鎮	朝昇	57
花蓮縣花蓮市	花蓮美崙	52
台東縣台東市	開封	51

(2) 門市「代發愛心福利卡」服務：1010 間門市實際參與

為強化本專案功能，本會評估受助戶是否有接受物資援助之必要，視需求加發為期 6 個月之愛心福利卡，每月提供 1,000 元全聯儲值金購物，以利救助戶短期紓困，盡早恢復原有生活狀態。

今年度受助家庭 5701 戶中，有 4894 戶加發愛心福利卡，發卡率約 8 成 6，其中門市發卡 4734 張(97%)，透過 1010 間全聯門市直接領卡、加值儲值金、採買物資，一次到站完成。

門市代發卡數前三高的門市，分別為「屏東枋寮店、花蓮美崙店、台東太麻里店」，受助戶選擇領卡的門市，會考量賣場購物的空間、停車的環境等因素前往，並非完全等同於送件申請的門市。特別地，今年度花蓮路線之行動超市車也協助發出 5 張愛心卡，讓花蓮縣偏遠鄉鎮未設有全聯門市的地方，透過行動車的駐點路線，提供便民之領卡購物服務。

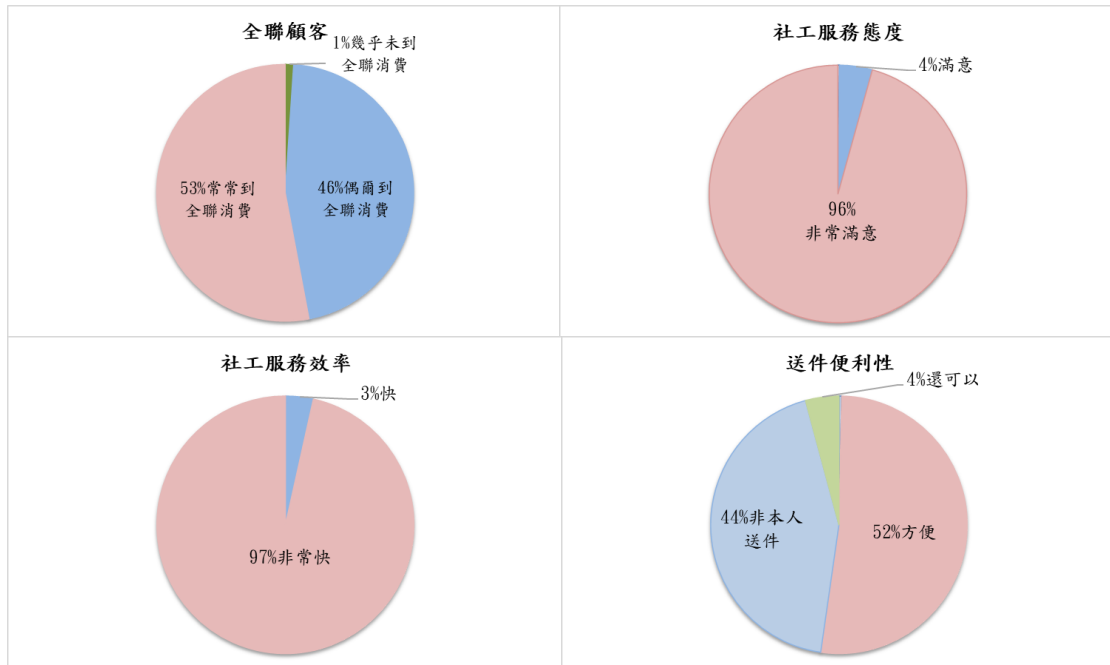
發卡縣市/區域	全聯(前10名)發卡門市	發卡數
屏東縣枋寮鄉	屏東枋寮	53
花蓮縣花蓮市	花蓮美崙	50
台東縣太麻里鄉	台東太麻里	47
台東縣台東市	台東更生	44
台東縣關山鎮	關山和平	44
屏東縣恆春鎮	恆春西門	43
台東縣台東市	台東漢陽	38
屏東縣高樹鄉	高樹信義	36
台南市鹽水區	鹽水	35
屏東縣潮州鎮	朝昇	34

(十一) 滿意度調查：

服務家庭樣貌多元，在高案量的負荷下，本會更須兼顧服務品質，每月按時以電話訪問抽查 52 案，透過電話關懷，再次表達總會的關懷以及了解在地社工服務的效率、態度及對本專案申請便利性等建議，以作為我們服務的檢視及專案未來的改善方向。

本年度總會抽查關懷 624 戶家庭，經查 99%的受訪者或同住家人

過去即為「全聯顧客」，進一步詢問受訪者常到/偶爾/幾乎未到全聯消費的原因，其中有 428 戶(69%)表示因全聯門市可近性高，購物方便；有 77 戶(12%)表示因受限行動力，不便外出；有 39 戶(3%)表示因門市離生活圈太遠，較為不方便前往。

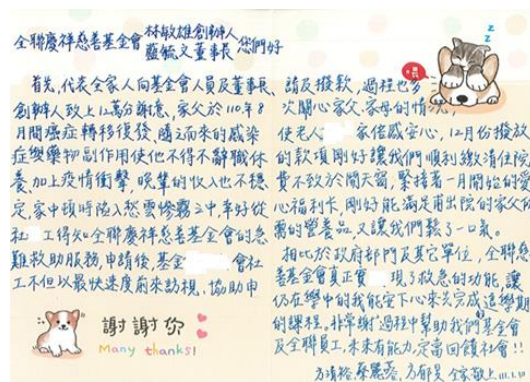
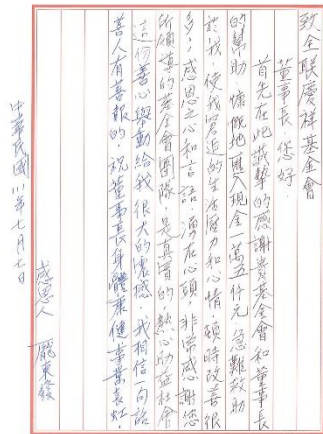


幾乎全數的受訪者肯定本會「服務態度」及「服務效率」；另外，在本專案「送件便利性」層面，係透過全聯門市收件，該項有 52%的受訪者表示便捷，惟因 44%的受訪者，因受限病況或行動不便等因素，交由親友或他人協助送至全聯門市。

(十二) 感謝回饋：

本會專業社工扮演的角色是組織、門市和服務對象之間的橋樑，兼具「助人」和「與人工作」雙重身份，社工是傾聽者、資源連結者、同理心運用、支持者和家庭訪視者，同時，也是企業的形象大使，以及更具人性的服務輸送系統的執行者。社工的專業價值與服務使命，促使本專案持續推動，而整年度本會收到 181 封感謝信函，一封封真摯的回饋，正向鼓舞著我們。





四、 結語：

全聯急難救助專案自 103 年起開辦至今，在全聯企業林董事長大力支持及本會藍董事長帶領下，將邁入第 10 個年頭，透過大街小巷可見的全聯福利中心，除了滿足民眾的民生需求，更將福利服務遞送給社會上需要幫忙的民眾。109 年起新冠肺炎疫情蔓延，三年的歲月，本會的急難救助不停歇，雖於 111 年 4 月起，因應疫情高峰暫停社工家訪，但每位社工仍運用電訪評估每一件申請案，秉持服務初心，盡心盡力及時地評估急難家庭所需，隨著疫情漸趨平穩共存，本會於 112 年起恢復家訪，實地獻上關心。

全聯急難救助專案呼應 SDG 永續理念，本會朝向聯合國永續發展指標 SDG1 消除貧窮、SDG2 終止飢餓為發展，111 年全聯企業以本專案，榮獲台灣企業永續獎之「社會共融領袖獎」，其成果有目共睹，明(112)年因應專案發展 10 年之際，本會著手進行 SROI(Social Return of Investment)報告書，將本專案投入的人力物力財力等，以量化的形式來計算專案的投資報酬，將無形的社會影響力具體化，了解專案的社會效益，並且進一步調整專案的管理及方針，未來我們會持續擴大急難救助之範疇，讓全聯成為全民超市，落實成為公益賣場，讓更多弱勢家庭能夠獲得即時的補助及物資，藉由專業社工訪視，與門市端貼心服務，搭起與弱勢團體、消費者、社會與地方社區的橋樑。