

財團法人全聯慶祥慈善事業基金會
106 年全聯福利中心急難救助專案 年度服務分析報告

一、前言：

依據本會捐助及組織章程辦理「全聯福利中心急難救助」專案，本專案為協助遭逢急難之個人及家庭度過困境，以「提供暫時性經濟補助」為原則，限急難事故發生之日起三個月內並至全聯福利中心門市提出申請，補助項目以：緊急生活扶助、醫療補助及喪葬補助為原則，每項補助每年僅限申請一次，且同一事件以補助一次為限，但若有特殊情事經申請審核通過者則不在此限，最高補助金額以新台幣 10,000 元為限。

另本會將一併評估個案家庭狀況是否需要額外之物資援助，若確有需求則將同時提供半年期之愛心福利卡，以每月 1000 元的儲值金，讓受助家庭可以到全台任一家全聯福利中心，購入個別家庭所需之生活物資。以下即為 106 年度本項專案執行成果之各項資料分析。

二、求助者背景資料分析：

(一)全台分布狀況(依服務量排序)：

106 年度共計收到 8315 件急難救助申請案，其中開案服務 4862 件，開案率近六成。服務量(開案及不開案數合計)前十名之縣市除六都外，其他四縣市皆為社會資源相對弱勢之地區，依序為屏東縣、花蓮縣、台東縣及雲林縣。

案量 排名	縣市	開案數 (通過)	不開案數 (未通過)	合計	各縣市 服務量占比	人口 排序
1	臺南市	582	296	878	11%	6
2	臺中市	515	460	975	12%	2
3	新北市	503	469	972	12%	1
4	高雄市	497	455	952	11%	3
5	屏東縣	433	301	734	9%	8
6	臺北市	298	247	545	7%	4
7	桃園市	295	156	451	5%	5
8	花蓮縣	247	210	457	5%	17
9	臺東縣	244	124	368	4%	19
10	雲林縣	232	91	323	4%	9
11	基隆市	225	96	321	4%	16
12	彰化縣	128	112	240	3%	7
13	嘉義縣	125	42	167	2%	12
14	宜蘭縣	118	91	209	3%	14
15	嘉義市	112	71	183	2%	18
16	南投縣	98	98	196	2%	13
17	苗栗縣	85	57	142	2%	10
18	新竹縣	84	46	130	2%	11

19	新竹市	41	23	64	1%	15
		4862	3453	8315	100%	

~以下係以開案數進行求助者背景之資料分析數據~

(二)性 別：男性 2714 名(56%)；女性 2184 名(44%)。

(三)年齡別：主要落在 31-50 歲之區間；次之為 51-64 歲之區間，故整體來說申請人以青壯年人口為主，達 83%。

類別	12 歲以下	13-18 歲	19-30 歲	31-50 歲	51-65 歲	65 歲以上
件數	3	26	372	2328	1683	450
比例	0%	1%	8%	48%	35%	9%

(四)福利身分別：一般戶相較於福利身分別之低收及中低收入戶而言，正式及非正式資源均相對薄弱，而觀諸統計結果之申請者背景顯示，一般戶正為本急難救助開案之大宗(較去年增 3%)，故確能符合本會原就設定之扶助對象(被政府社會救助門檻排除在外且家庭支持系統薄弱的邊緣戶)。

類別	一般	低收	中低
件數	3251	884	727
比例	67%	18%	15%

(五)婚姻狀況：以已婚(31.9%)及離婚(27%)為主，本會服務對象中多為主要負擔家計者或主要照顧者，通常需負擔家庭內年幼子女或年邁長輩之照顧費用；次之則為未婚者(20.6%)，據主計處料顯示台灣 104 年 31-50 歲之人口未婚比例達 40%，而本會服務對象中為單身者之比例亦相對較高，由此推測未婚者可能身為原生家庭之照顧者外，同時更因無另一半可共同分擔家庭經濟或照顧責任，故當急難事件導致經濟陷困時，只能訴諸外界資源予以協助。

類別	已婚	離婚	未婚	喪偶	分居	同居	再婚
件數	1381	1166	890	442	230	147	67
比例	31.9%	27.0%	20.6%	10.2%	5.3%	3.4%	1.5%

(六)居住狀況：在台灣高房價低薪資的環境結構下，申請人之居住狀況以租屋(48%)為主(較去年增 5%)，並以自宅(無貸款)位居第二(較去年增 3%)，此項目中包含祖產，整體排序與去年相仿。

類別	租屋	自宅	借住	自宅	養護機構	無固定
----	----	----	----	----	------	-----

		(無貸款)		(有貸款)		居所
件數	2318	1391	641	389	85	38
比例	48%	29%	13%	8%	2%	1%

三、個案來源分析：

主要分為轉介/介紹及主動求助兩大類：

- 在轉介/介紹來源中，以社政轉介(29.3%)最高，包含社福單位及公所社會課提供本會申請資訊，次之則為曾經申請過之親友介紹(17.7%)，相較去年增 2%，在整體排序上與去年雷同。
- 主動求助來源中，以宣傳物(9.7%)最高，包含門市海報及全聯生活誌露出之訊息，次之為舊案重送(7.3%)較去年成長 5%，整體來說主動求助之項目較去年增 2%。

<轉介/介紹>

案源	轉介/ 介紹- 社政	轉介/ 介紹- 親友	轉介/ 介紹-衛 政	轉介/ 介紹-民 政	轉介/ 介紹-分 店	轉介/ 介紹-警 政	轉介/ 介紹-勞 政	轉介/ 介紹-宗 教團體	轉介/ 介紹-學 校
件數	1423	861	806	579	31	15	14	2	1
比例	29.3%	17.7%	16.6%	11.9%	0.6%	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%

<主動求助及其他>

案源	主動求助- 宣傳物	舊案重送	主動求助- 網路	員工本 人	員工家 屬-與員 工之關 係	其他
件數	472	353	110	40	18	137
比例	9.7%	7.3%	2.3%	0.8%	0.4%	2.8%

四、急難救助申請事由分析：

急難救助申請事由前四名為疾病(34.1%)、癌症(22.9%)、意外受傷(21.9%)及家人死亡(12.8%)，與去年相仿。癌症項目於 105 年下半年度增加，故在兩年度比較上成長較為顯著(增 10%)。

類別	疾病	癌症	意外受傷	家人死亡	其他	入獄服刑
件數	1656	1113	1065	623	125	102
比例	34.1%	22.9%	21.9%	12.8%	2.6%	2.1%
類別	非自願性 失業	天然災 害/人為 因素	無急難事由	失蹤	入營服役	

件數	96	59	12	10	1
比例	2.0%	1.2%	0.2%	0.2%	0.0%

五、就業狀況分析：

超過一半的申請人雖有工作能力，但因種種原因無法就業，其中無法使其就業的原因有 4 成為因突發傷病治療中，且影響其原有工作能力；另有近 3 成為意外傷害之休養期使其暫時無法工作；因身為家庭照顧者而無法就業者也有 17.4%。

就業狀況	案數	比例
有工作能力，但未就業，因...(可複選)	2563	52.7%
無工作能力，因...(可複選)	1299	26.7%
有工作能力，工作穩定，持續就業	540	11.1%
有工作能力，工作不穩定（低度就業者，每週低於 40 小時）	460	9.5%

有工作能力，但未就業，因...(可複選)	件數	比例
突發傷病治療中(病後影響原有工作能力)	1150	42.5%
意外傷害休養期	783	28.9%
家庭照顧者	470	17.4%
非自願性失業	78	2.9%
中高齡者(45-65 歲)	69	2.5%
身心科疾病(慢性精神疾病)	42	1.6%
更生人(甫出獄)	33	1.2%
自願性轉職期間(謀職中)	33	1.2%
工作意願低落	23	0.8%
妊娠或分娩休養期間	20	0.7%
外在就業機會不足(參考內政部發佈之偏鄉認定地區)	6	0.2%

有工作能力，工作不穩定 (低度就業者，每週低於 40 小時)	件數	比例
臨工工作	248	53.9%
兼職性質	167	36.3%
自耕農物維生或販售	22	4.8%
撿拾資源回收	20	4.3%
工作意願低落	3	0.7%

無工作能力，因...(可複選)	件數	比例
疾病導致其原有工作能力喪失或受到限制(需長期療養/急性發病期...)	827	52.9%

年邁，65 歲以上	381	24.4%
身心障礙導致其原有工作能力喪失或受到限制	307	19.7%
25 歲以下仍在國內正規學制學校就讀	11	0.7%

小結，本會服務對象中有 73.3% 的受助者是有工作能力者，其中約有 72% 因各項突發狀況而暫時無法工作，且有 13% 為低度就業者；僅有 15% 之受助者可穩定持續工作；而在無工作能力者中，也有超過一半的受助者因其疾病使其無法工作。

六、全聯門市代發愛心福利卡分析：

106 年度開始本會為便於受助對象領取及使用愛心福利卡，開始開放全聯門市協助受助者領取卡片，於今年度獲得愛心福利卡者有 2858 人，透過門市領卡者已達 64.6%。

七、本會補助內容：

	件數	金額
緊急生活扶助	3455	26,871,100
醫療補助	858	7,308,920
喪葬補助	498	4,051,000
愛心福利卡	2858	17,898,000
核卡率	58.8%	

八、歷年服務狀況比較：

106 年開案量及愛心福利卡核卡數較 105 年皆成長約 1.1 倍；整體收件量較去年成長約 1.2 倍。

年度	金額	平均(元/件)	開案	不開案	新卡數	收件店數
103 年	11,052,991	13,851	798	488	390	103
104 年	40,200,400	13,720	2,930	2,228	1,283	214
105 年	41,014,552	9,488	4,323	2,830	2,697	862
106 年	38,231,020	7,863	4862	3453	2858	911
共計	92,267,943	11,230	12,913	8,999	7,228	911
			21,912			

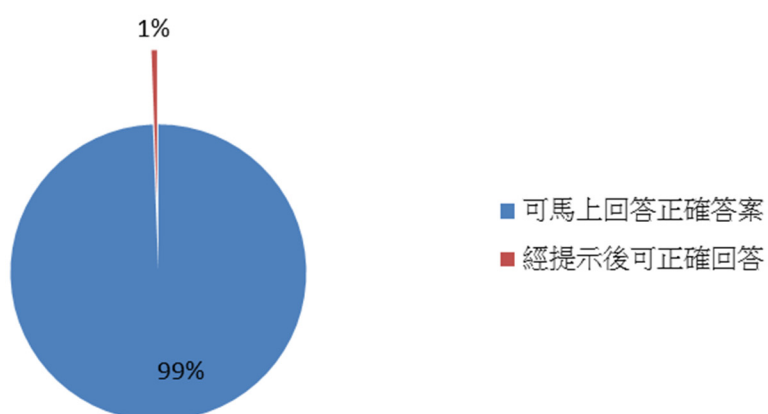
九、申請人滿意度調查分析：

本會經將全台 19 個縣市分成六大區域，每區配置一名區組長，負責督導各區區辦社工之業務，各區組長每月按時以電話訪問已開案個案並進行滿意度

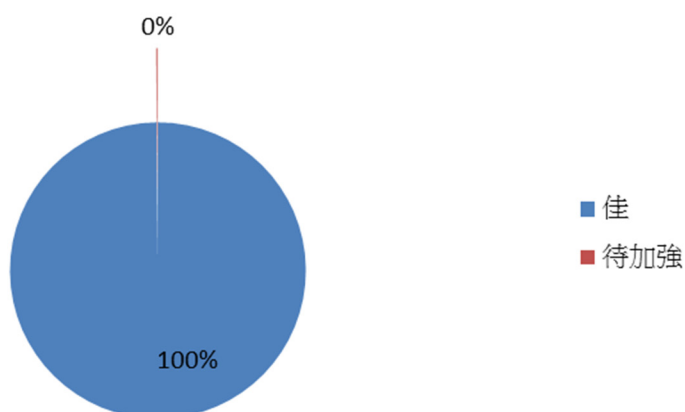
調查，抽查比例為該區當月開案數之 15%，透過電訪關懷受助家庭受助後之近況及了解本會社工服務態度及效率等情形，以具體落實本項服務。

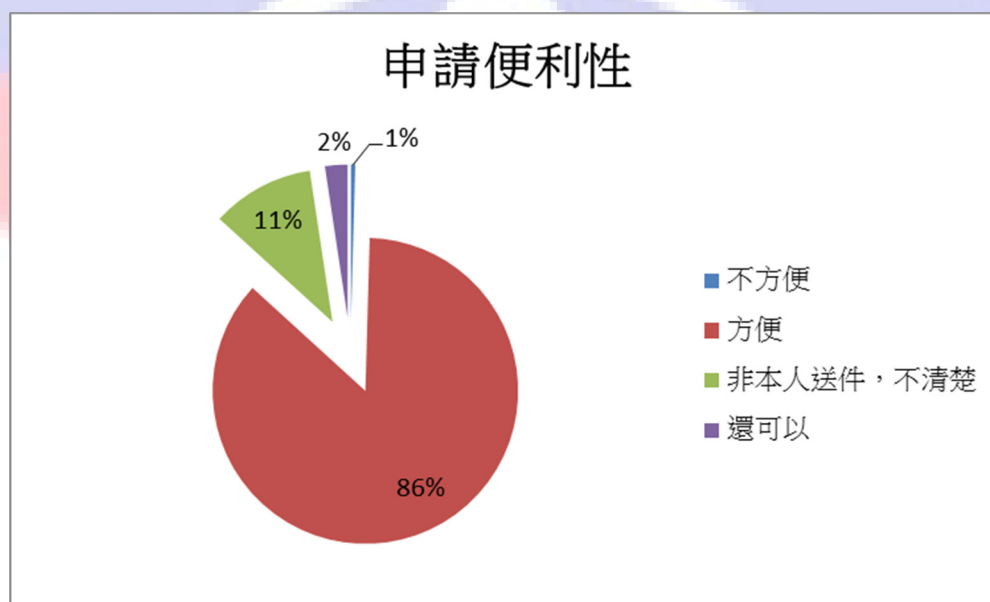
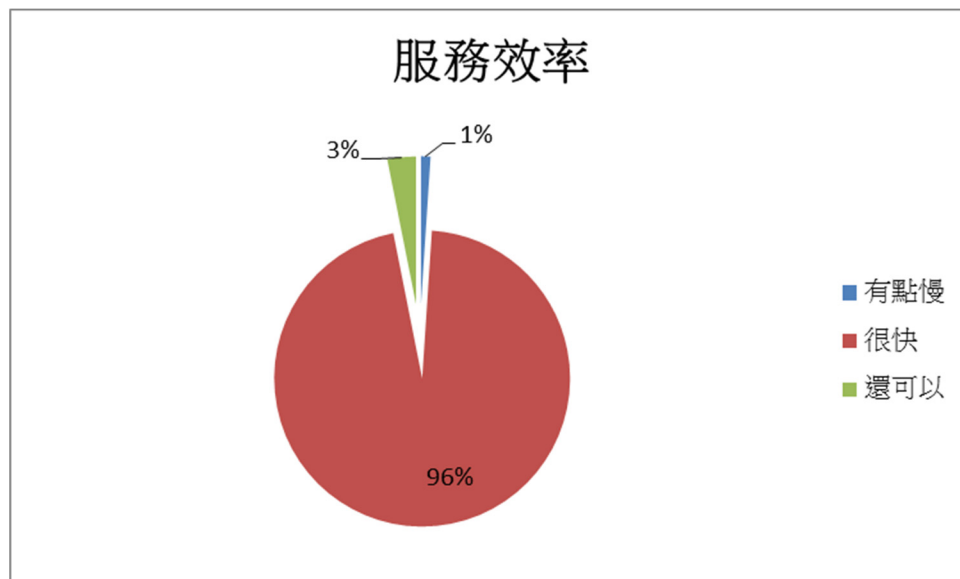
調查項目分別為：對本會認知、服務效率、服務態度及申請便利性四類。今年度共計抽查 672 案，而在本會認知及服務態度項目中幾乎所有的受訪者皆可立即表達認識本會並表感謝；在服務效率項目中，超過九成六以上的受訪者皆表達滿意；申請便利性項目中，高達 86% 之受訪者認為可至鄰近全聯門市十分方便，並有約 11% 之受訪者由社福單位或親友協助送件故不清楚，整體來說在申請便利性部分有很傑出的表現。

對本會的認知



服務態度





十、結語：

本專案執行 4 年來，在多達 25 名專職社工全體共同努力下，已累積服務近 13000 件因遭遇急難事件而陷困的家庭，為更貼近求助者需求與方便性，本會除開放各全聯門市協助收件外，更於今年度讓受助者可自行指定全聯門市直接領取愛心福利卡，大大提升了本會服務的可近性及可及性。未來我們仍會持續以全聯母企業的優勢與能力協助台灣更多有需要的民眾，讓企業的愛心與基金會的溫暖陪著他們走過一段人生的關卡！