

財團法人全聯慶祥慈善事業基金會 107 年度全聯急難救助專案成果報告

一、前言：

依據本會捐助章程辦理「協助貧困病患家庭及生活補助急難救助事項」，於 103 年起開辦「全聯急難救助」專案，結合母企業全聯福利中心(截至 107 年底有 970 家門市)遍及全台鄉鎮的服務優勢，成為急難救助的在地好鄰居，透過本會配置於各地的 18 名專業社工訪視評估，貼近民眾需求，讓弱勢家庭能夠獲得即時的補助金及物資，以期共同朝向公益賣場。

二、專案內容：

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至全聯福利中心門市(不含離島)提出申請，補助項目以「緊急生活扶助」、「醫療補助」及「喪葬補助」三類為主，同一事件每年限申請一類，且以一次為限(以申請書之收件日期起算)，每案最高補助金額以新台幣 10,000 元為限。

另本會將一併評估扶助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愛心福利卡，以六個月為期，每月 1,000 元的購物儲值金，讓受助家庭可自由、有自尊地到全台任一家全聯福利中心，選購家庭所需之生活物資(不含菸酒品)，106 年起，愛心卡更可透過全聯門市領卡，由一線服務人員溫暖的雙手交付，並直接協助受助戶儲值金加值服務，一站到位，大幅提升便捷性。

三、107 年度專案執行成果：

全年度服務案件數達 8,700 案，由全聯福利中心 881 家門市協助收件，實際幫助 5,120 戶急難家庭，提供 39,647,500 元急難救助金與 18,941,000 元愛心福利卡儲值金(3,135 張愛心卡)；此外，本會也協助相關重大災害案件，2 月發生的 0206 花蓮地震，本會第一時間於前線關心受災戶，共協助 239 戶(自有戶 150 戶_每戶 2 萬元/承租戶 89 戶_每戶 1 萬元)，提供 389 萬元急難救助金，希望直接關懷並幫助花蓮受災家庭重新站起來，共度難關，而全聯福利中心更捐出 1,000 萬元給花蓮縣政府社會救助金專戶，作為災區重建之用；8 月發生的熱帶氣旋造成南部淹水，本會共協助嘉義、台南、高雄等地 18 戶(每戶 1 萬元)水災戶，提供 18 萬元急難救助金，補貼災損。

綜上，107 年度全聯急難救助專案，本會共計協助 5377 戶急難家庭，捐助金額高達新台幣 62,658,500 元整。

【以下數據以每月常態性的申請案為分析對象，排除重大災害案】

四、執行成果之各項資料分析：

(一) 全台服務分布狀況(依收案量排序)：

目前全台(不含離島) 19 個縣市之全聯福利中心均可收件，共計收件 8,700 案，其中開案數佔服務量近 6 成(5,120 戶)，不開案數佔服務量約 4 成(3,580 戶)，由服務量前 10 名的縣市中，我們觀察到六都(台中市、高雄市、新北市、台南市、台北市、桃園市)的收案量，大致與開案數、人口數與在地之全聯門市數呈正相關，其他五縣市(屏東縣、花蓮縣、台東縣、基隆市、雲林縣)則屬社會資源較缺乏之區域，尤以花蓮縣、台東縣，在人口數及全聯門市數相對較低的狀況下，收案量卻相對偏高，顯示本會服務的挹注，對當地急難家庭尤具重要性。

收案縣市	服務量		合計	各縣市服務量占比	收案量排名	開案數排名	*人口數排名	全聯門市數排名	全聯門市數
	開案數(通過)	不開案數(未通過)							
台中市	534	540	1074	12%	1	3	2	2	135
高雄市	558	459	1017	12%	2	2	3	4	110
屏東縣	501	422	923	11%	3	5	8	8	34
新北市	512	390	902	10%	4	4	1	1	144
台南市	571	306	877	10%	5	1	6	5	84
台北市	344	215	559	6%	6	6	4	3	123
桃園市	342	192	534	6%	7	7	5	6	79
花蓮縣	270	187	457	5%	8	8	17	15	15
台東縣	257	94	351	4%	9	9	19	16	8
基隆市	216	105	321	4%	10	10	16	10	22
雲林縣	216	105	321	4%	10	10	9	9	33
彰化縣	137	118	255	3%	11	11	7	7	48
宜蘭縣	124	111	235	3%	12	12	14	11	21
南投縣	114	85	199	2%	13	13	13	10	22
嘉義市	107	77	184	2%	14	15	18	14	16
嘉義縣	110	43	153	2%	15	14	12	15	15
新竹縣	78	50	128	1%	16	16	10	13	18
苗栗縣	71	47	118	1%	17	17	11	12	20
新竹市	58	34	92	1%	18	18	15	15	15
小計	5120	3580	8700	100%	目前開放19個縣市收案				962

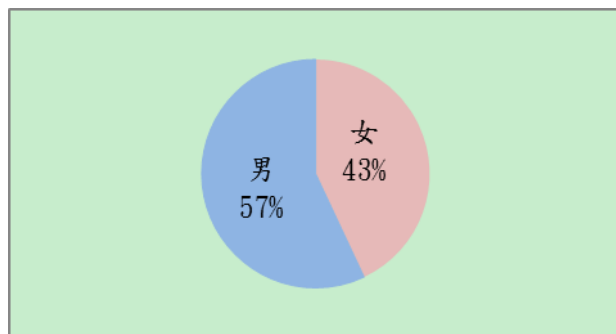
*人口數排名：摘自內政部戶政司全球資訊網 107 年 12 月資料彙整

【以下數據以開案數 5120 案進行分析對象】

(二) 性別：

個案以男性救助居多，佔近 6 成。

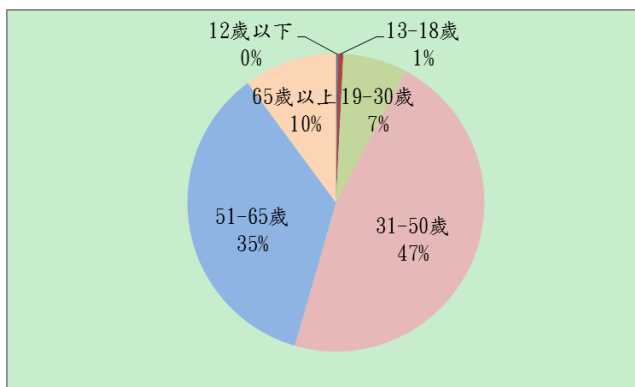
性別	案數	比例
男	2918	57%
女	2202	43%



(三) 年齡別：

救助群以 31-50 歲(47%)最高，51-65 歲(35%)次之，超過 8 成為中壯年人口，此年齡層多為家中主要負擔家計者，若遇急難事件往往造成家庭經濟陷困。

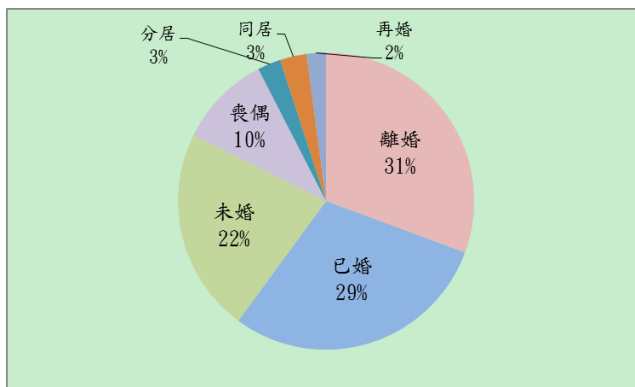
年齡	案數	比例
12歲以下	10	0%
13-18歲	31	1%
19-30歲	358	7%
31-50歲	2390	47%
51-65歲	1812	35%
65歲以上	519	10%



(四) 婚姻狀況：

救助群以離婚(31%)居多，已婚(29%)居次，均佔約 3 成，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。

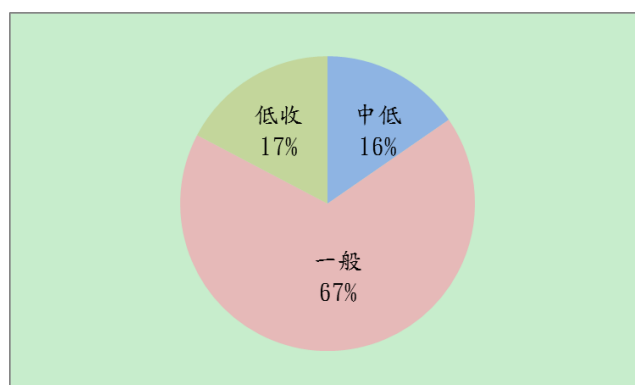
婚姻狀況	案數	比例
離婚	1568	31%
已婚	1509	29%
未婚	1138	22%
喪偶	518	10%
分居	130	3%
同居	149	3%
再婚	108	2%



(五) 福利身分別：

救助群以一般戶(67%)最高，佔近 7 成，凸顯本會的急難救助提供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，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，後續由本會在地社工直接評估訪視，有效協助未納入社政體系服務的家庭。

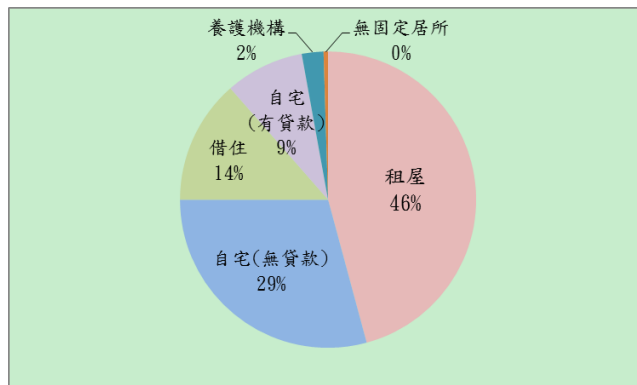
福利身分別	案數	比例
一般戶	3447	67%
低收戶	886	17%
中低收入	787	16%



(六) 居住狀況：

救助群以租屋族(46%)最高，佔近 5 成，借住(14%)他人居所的比例也相對高，顯現近貧邊緣戶名下多未有房產，而自宅(無貸款的)(29%)居次，佔近 3 成，以中南部、花東之祖厝型態為盛。

居住狀況	案數	比例
租屋	2345	46%
自宅(無貸款)	1494	29%
借住	694	14%
自宅(有貸款)	441	9%
養護機構	121	2%
無固定居所	25	0%



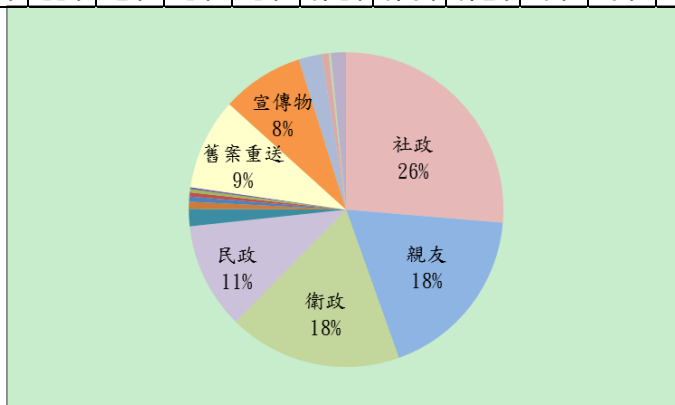
(七) 個案來源：

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單位提供民眾申請資訊。

(1)轉介/介紹：以社政(26%)轉介/介紹來的案量最高，以公私部門的社福單位提供申請資訊為大宗，此外，以民政(11%)轉介/介紹的案量也相對高，正反映本會在地社工勤跑鄉鎮鄰里，尤以公所社會課、鄉鎮里長為先，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。

(2)主動求助：以舊案重送(9%)最高，該項比例逐年成長(較 106 年成長 2%、較 105 年成長 7%)，推測在過去求助經驗中，透過本會社工關懷及經濟挹注下，當再面臨急難陷困時，會再度想到本會尋求幫忙，這也呼應在轉介/介紹中親友(18%)的比例也高，內含曾受到本會補助的親友，在親友遇到急難時，能及時提供本會申請資訊。此外，宣傳物(8%)居次，係透過全聯各門市店頭海報等訊息而來。

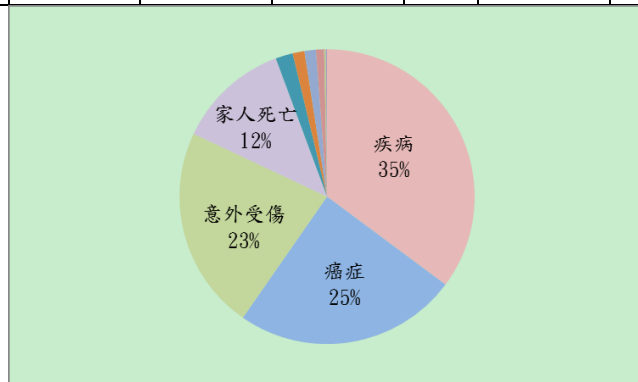
個案來源	轉介/介紹										主動求助					
	社政	親友	衛政	民政	學校	議員立委	勞政	全聯分店	警政	宗教團體	舊案重送	宣傳物	網路	員工本人	員工家屬	其他
案數	1348	933	912	560	91	37	27	22	16	11	481	433	121	37	12	79
比例	26%	18%	18%	11%	2%	1%	1%	0.4%	0.3%	0.2%	9%	8%	2%	1%	0.2%	2%



(八) 急難事由：

救助群以疾病(35%)、癌症(25%)、意外受傷(23%)、家人死亡(12%)四類居前四高，與歷年資料相仿，其中癌症較去年再上升 2%，據台灣衛福部公佈 106 年國人十大死因，癌症連續 36 年居首位，本會特針對癌患病友挹注良多，輔以愛心福利卡補貼醫治期間之營養品補充。

急難事由	疾病	癌症	意外受傷	家人死亡	非自願性失業	其他	入獄服刑	天然災害人為因素	無急難	失蹤
案數	1801	1254	1144	632	97	66	64	46	9	7
比例	35%	25%	23%	12%	2%	1%	1%	1%	0%	0%

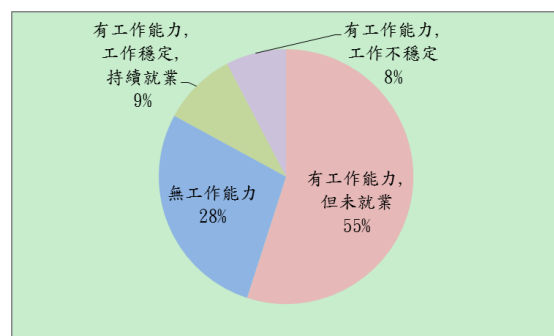


(九) 就業狀況：

救助群有過半的比例屬有工作能力，但未就業(55%)之情況，其中原因以突發傷病治療中(47%)比例最高，其次是意外傷害休養期(29%)及家庭照顧者(15%)之因素所致，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，本會的補助金及物資(愛心福利卡)，即提供即時的經濟援助，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，因...(可複選)	2814	55%
無工作能力，因...(可複選)	1432	28%
有工作能力，工作穩定，持續就業	481	9%
有工作能力，工作不穩定(低度就業，每週低於40小時)	393	8%



有工作能力，但未就業，因...(可複選)											
突發傷病治療中(影響原工作能力)	意外傷害休養期	家庭照顧者	非自願性失業	中高齡者(45-65歲)	自願性轉職期間(謀職中)	身心科疾病(慢性精神疾病)	妊娠或分娩休養期間	更生人(甫出獄)	工作意願低落	外在就業機會不足	
1414	857	437	84	59	49	36	19	18	14	5	
47%	29%	15%	3%	2%	2%	1%	0.5%	0.5%	0%	0%	

(十) 全聯門市服務：

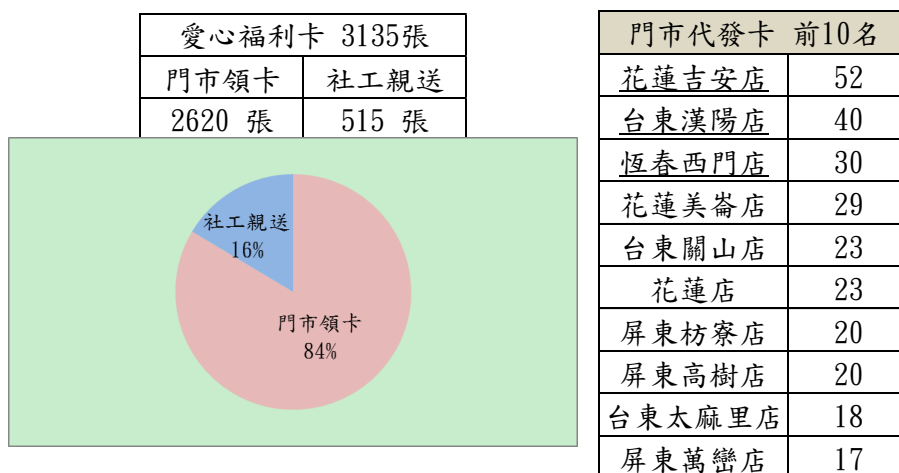
(1) 門市收案服務：

需求民眾可自行透過全聯福利中心送件申請，後由專業社工進行訪視評估，專案之特色即開放每一間全聯門市成為社區內最直接的救助窗口，本年度收案量前三高的門市分別為花蓮吉安店、台東漢陽店及屏東枋寮店，其原因在於花蓮縣、台東縣及屏東縣之店數較少，但在高案量之下，民眾較集中送件，正更可顯現一線服務人員平時在繁忙的賣場服務，就默默行善做公益，實踐公益賣場之使命。

收案門市	前10名
花蓮吉安店	74
台東漢陽店	68
屏東枋寮店	67
恆春西門店	53
花蓮美崙店	50
屏東恆春店	45
基隆義二店	39
台中永興店	38
亞東捷運店	33
花蓮店	33

(2) 門市代發愛心福利卡服務：

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，適需求加發半年期之愛心福利卡援助，以利救助戶及早脫離急難或生活困境，恢復自立生活。今年度急難受助的 5120 戶中，有 3135 戶加發愛心福利卡，發卡率逾 6 成，其中，除了不方便外出領卡的受助個案，會由社工親自二訪發送卡片外，已有高達 84% (2620 張) 是透過 845 間全聯門市領卡，較去年上升約 17%，門市代發卡數前三高的門市分別為花蓮吉安店、台東漢陽店、恆春西門店，除讓受助戶更即時、更便捷完成愛心福利卡儲值金的加值服務外，更結合在地全聯門市一線員工的服務，共同朝向公益賣場之路。



(十一) 補助項目：

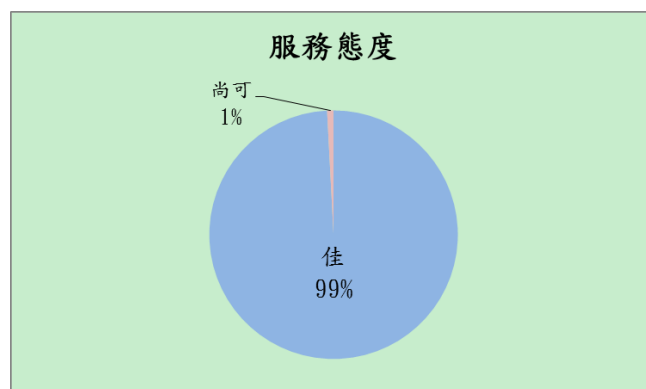
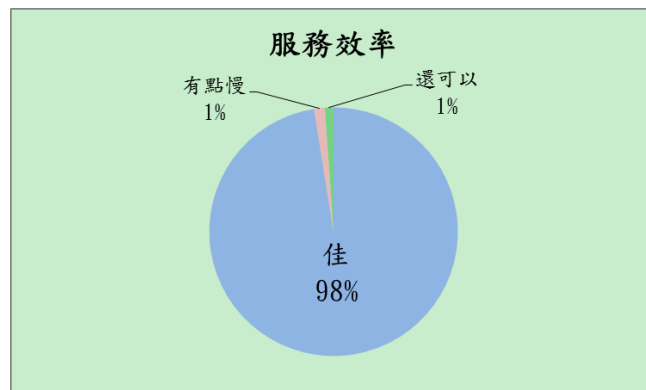
以「緊急生活扶助」、「醫療補助」、「喪葬補助」三類為主

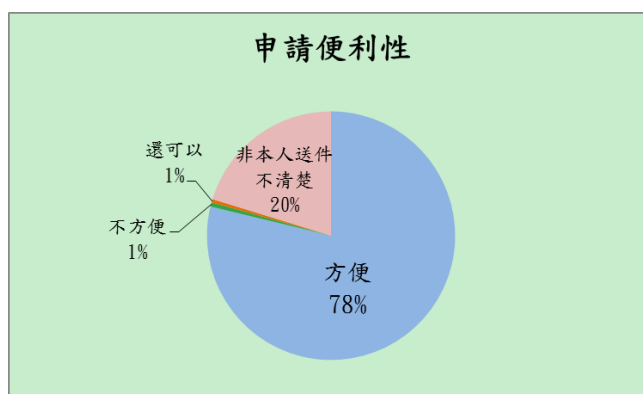
補助項目	緊急生活扶助	醫療補助	喪葬補助	愛心福利卡
案數	3536	1034	511	3135
金額	27,275,000	8,452,500	3,920,000	18,941,000

(十二) 滿意度調查：

本會設立 1 處總會，全台設置 10 處社工辦公室，18 名一線社工人力，服務擴及 19 個縣市，將 10 處劃分六大區，每區配置 1 名區組長，負責督導急難救助相關業務，由於服務家庭樣貌多元，在高案量的負荷下，本會更須兼顧服務品質，因此，6 位區組長每月按時以電話訪問方式，抽查各區辦當月開案數之 15% 的案件，透過電話關懷，再次表達總會的關懷，進一步了解在地社工服務的效率、態度及申請便利性等建議，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 716 戶家庭，經查有高達 98% 的受助戶高度肯定本會的「服務效率」及「服務態度」，受助戶的回饋常有「社工服務態度親切用心」、「本會的關心多於政府給他的」、「社工很細心很用心」、「全聯是個好企業」等；此外，在本專案「申請便利性」層面，係透過全聯門市收件，該項有 78% 的受助戶表示便捷，惟因受助個案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，故有 20% 不清楚送件方式；而本會透過全聯福利中心遍及全台各鄉鎮的優勢推展急難救助業務，在偏鄉區域店數未及都市型態的店數下，仍有 2% 感到稍有不便。





(十三) 歷年案量：

本專案自 103 年起開案以來，與公私部門合作，期補貼公部門法規下之不足，並與私部門共善協助家戶脫離急難變故，隨著全台社工人力到位，受助家庭逐年攀升，5 年間受助家戶增加五倍，又較去年提升 5%，發卡數更增加七倍，較去年提升近 10%。

年度	急難救助金				愛心福利卡			
	開案數	不開案數	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	11,052,991	103	390	1,093,000	106年起 開辦門市代發	
104年	2,930	2,228	40,200,400	214	1,283	6,350,000		
105年	4,323	2,830	41,014,552	862	2,697	14,013,000		
106年	4,862	3,453	38,231,020	911	2,858	16,442,000	645	1902
107年	5,120	3,580	39,647,500	970	3,135	18,941,000	845	2620
共計	18,033	12,579	170,146,463		10,363	56,839,000		

五、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，即將邁入第六個年頭，透過大街小巷可見的全聯福利中心，將福利服務輸傳遞給社會上需要幫忙的民眾，近兩年全聯企業暨本會共同拍攝兩部《一個不希望與你相見的人》及《有愛的地方 就是家》的公益影片均於網路上締造了超過百萬的觀看次數，並且如實地呈現社會角落的需求，真切地反應本會專業社工服務的溫暖，未來本會會持續擴大急難救助範圍，讓更多的急難家庭獲得即時的補助金及物資，並攜手社區好鄰居的全聯門市，繼續推動本專案成為最便捷的民間救助管道，隨時隨地為需要的人伸出援手。