

財團法人全聯慶祥慈善事業基金會 108 年度全聯急難救助專案成果報告

一、108 年度專案執行成果：

本會自 103 年起開辦全聯急難救助專案以來，台北總會與全台各區辦公室，至今已結合母企業全聯福利中心上千家門市，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。

為有效提升急難救助專案效能，本會於全台設置 10 處辦公室並配置 18 名一線社工人力，服務擴及台灣本島 19 個縣市，總會也將 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；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。

本會補助金以「緊急生活扶助」、「醫療補助」、「喪葬補助」三類為主，108 年度服務案件數達 8,987 案(較去年提升 3.3%)，由全聯福利中心 1002 家門市協助收件，**實際幫助 5,191 戶急難家庭(內含發放 3,258 戶愛心福利卡)**，提供 37,234,200 元急難救助金與 17,388,000 元愛心福利卡儲值金，**總捐助金額高達新台幣 54,622,200 元整。**

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	3550	1094	527	3258
金額	26,475,700	7,267,500	3,491,000	17,388,000

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
108年	5,191	3,796	37,234,200	991	3,258	17,388,000	819	2986
共計	23,224	16,375	207,380,663		13,621	74,227,000		

二、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 8,987 案，其中開案數佔服務量近 6 成(5,191 戶)，不開案數佔服務量約 4 成(3,796 戶)，由服務量前 10 名的縣市中，我們觀察到六都(高雄市、台中市、新北市、台南市、桃園市、台北市)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，其他四縣市(屏東縣、台東縣、花蓮縣、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			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	629	499	1128	13%	1	1	3	115	4
屏東縣	512	558	1070	12%	2	3	8	35	8
臺中市	512	450	962	11%	3	3	2	139	2
新北市	506	408	914	10%	4	5	1	148	1
臺南市	567	300	867	10%	5	2	6	87	5
桃園市	359	247	606	7%	6	6	5	83	6
臺北市	302	291	593	7%	7	7	4	124	3
臺東縣	275	129	404	4%	8	9	19	8	19
花蓮縣	284	108	392	4%	9	8	17	15	18
雲林縣	225	117	342	4%	10	10	9	33	9
基隆市	196	134	330	4%	11	11	16	20	13
彰化縣	136	121	257	3%	12	12	7	49	7
南投縣	113	76	189	2%	13	13	13	22	11
宜蘭縣	106	79	185	2%	14	15	14	21	12
嘉義市	103	64	167	2%	15	16	18	17	15
嘉義縣	110	52	162	2%	16	14	12	16	16
苗栗縣	88	66	154	2%	17	18	11	20	13
新竹縣	102	52	154	2%	17	17	10	23	10
新竹市	66	45	111	1%	19	19	15	16	16
小計	5191	3796	8987	100%	目前開放19個縣市收案			991 間門市 (未含離島7間)	

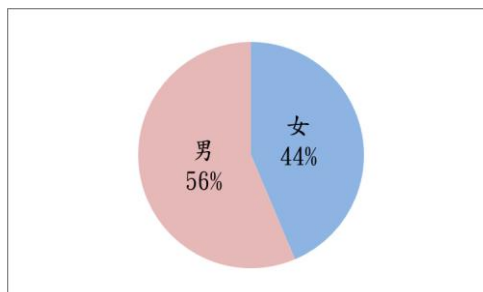
*人口數排名：摘自內政部戶政司全球資訊網 108 年 12 月資料彙整

【以下數據以開案數 5120 案進行分析對象】

(二) 性別：

救助個案以男性居多，佔近 6 成。

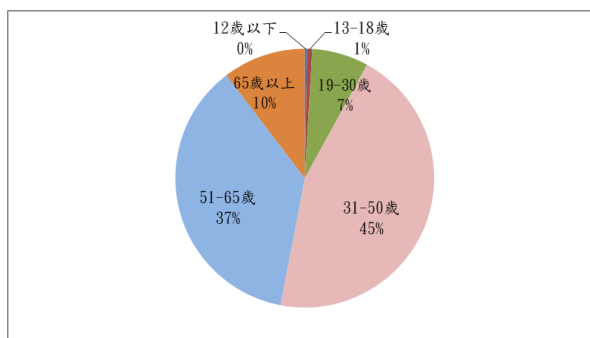
性別	男	女
案數	2926	2265
比例	56%	44%



(三) 年齡別：

救助群以 31-50 歲(45%)最高，51-65 歲(37%)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。

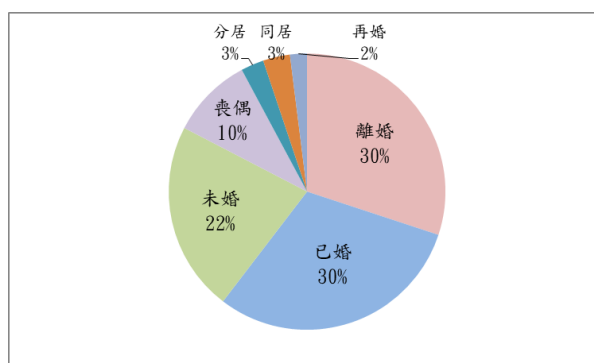
年齡	案數	比例
12歲以下	16	0%
13-18歲	32	1%
19-30歲	367	7%
31-50歲	2337	45%
51-65歲	1901	37%
65歲以上	538	10%



(四) 婚姻狀況：

救助群以離婚(30%)及已婚(30%)居多，各佔約3成，未婚則有22%，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。

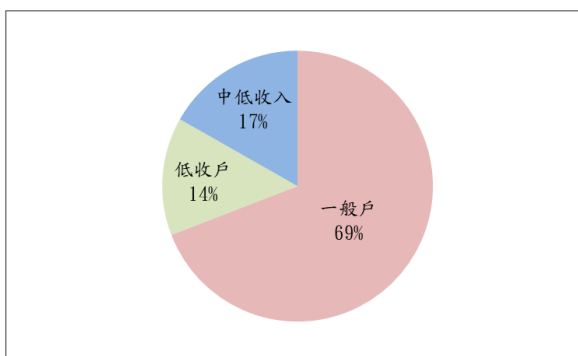
婚姻狀況	案數	比例
離婚	1561	30%
已婚	1574	30%
未婚	1154	22%
喪偶	496	10%
分居	139	3%
同居	164	3%
再婚	103	2%



(五) 福利身分別：

雖然申請者是否具備福利身分別非本會審查之必要條件，但本會亦觀察到救助群以一般戶(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，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	3589	69%
低收戶	731	14%
中低收入	871	17%

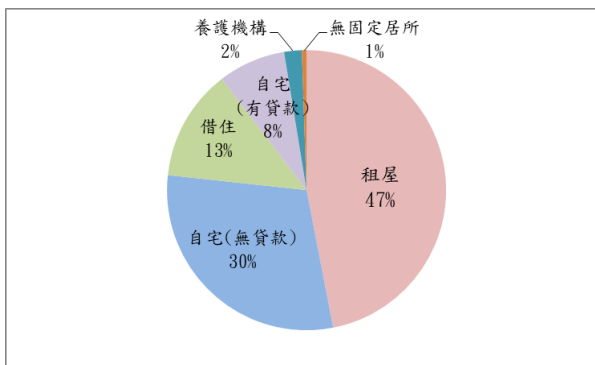


(六) 居住狀況：

救助群以租屋族(47%)最高，佔近5成，前三高縣市分別為台中市(350戶)、新北市(327戶)、高雄市(316戶)，顯見近貧/邊緣戶名下多未有房產；而自宅(無貸款的)(30%)居次，佔3成，以台南、高雄、屏

東、花東之祖厝型態為盛，亦表示雖可棲身但無法變現，一但遭遇急難就容易陷困。

居住狀況	案數	比例
租屋	2437	47%
自宅(無貸款)	1545	30%
借住	669	13%
自宅(有貸款)	406	8%
養護機構	106	2%
無固定居所	28	1%

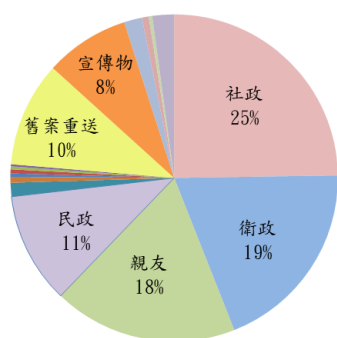


(七) 個案來源：

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：本會在地社工勤跑鄉鎮鄰里，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(25%)最高，衛政(19%)次之，親友(18%)居三，多半是曾受過本會補助的親友，在親友遇到急難時，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(10%)最高，且該項比例逐年成長，從105年的99案，到108年的539案，成長5倍之多，除了受助戶，在緊縮的生活狀態，恐仍面臨急難循環外，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，會再度想到全聯尋求幫忙。此外，宣傳物(8%)居次，即本會每年都會設計宣傳海報張貼於全聯門市門口，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	1285	1000	943	570	71	30	17	21	15	11	539	433	92	35	18	111
比例	25%	19%	18%	11%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	10%	8%	2%	1%	0%	2%

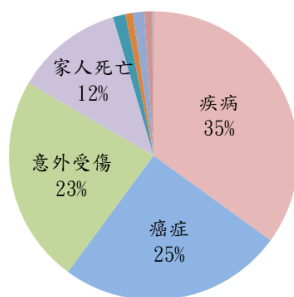


年度	舊案重送 (案數)	比例
105年	99	2.3%
106年	353	7.3%
107年	481	9.0%
108年	539	10.0%

(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，依據衛生福利部最新公布 107 年國人 10 大死因統計，癌症連續 37 年蟬聯死因之首，奪走 4 萬 8784 條寶貴性命，按照死亡率排名，國人 10 大死因依序為 (1) 癌症 (2) 心臟疾病 (3) 肺炎 (4) 腦血管疾病 (5) 糖尿病 (6) 事故傷害 (7) 慢性下呼吸道疾病 (8) 高血壓性疾病 (9) 腎炎、腎病症候群及腎病變 (10) 慢性肝病及肝硬化。從本會救助案件中亦可見疾病及癌症，共佔比約 6 成，而癌友家庭並非都有能力去承擔突如其來的風險，故本會針對癌患病友挹注良多，特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	入營服役
案數	1816	1302	1209	627	72	43	67	44	2	7	2
比例	35%	25%	23%	12%	1%	1%	1%	1%	0%	0%	0%

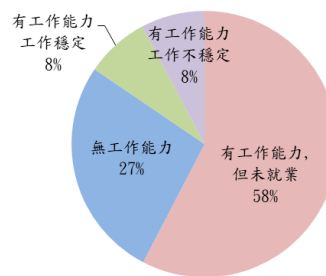


(九) 就業狀況：

救助群中有近六成屬有工作能力但未就業(58%)之情況，其中原因以突發傷病治療中(49%)比例最高，其次是意外傷害休養期(29%)及家庭照顧者(16%)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)	2992	58%
無工作能力，因...(可複選)	1394	27%
有工作能力，工作穩定，持續就業	402	8%
有工作能力，工作不穩定(低度就業，每週低於40小時)	403	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)	更生人 (甫出獄)	妊娠或 分娩休 養期間	工作意願 低落	外在就業 機會不足
1521	898	499	77	49	23	23	18	11	12	4
49%	29%	16%	2%	2%	1%	1%	1%	0%	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「屏東枋寮店、台東中山店、屏東恆春店」，觀察前 10 大收案門市，均集中在屏東縣、花蓮縣及台東縣，因在於其三縣店數較少，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。

門市收案 前10名	
屏東枋寮	58
台東中山	57
屏東恆春	53
花蓮吉安	53
台東漢陽	51
恆春西門	44
花蓮美崙	42
屏東高樹	39
台東太麻里	35
台東開封	35

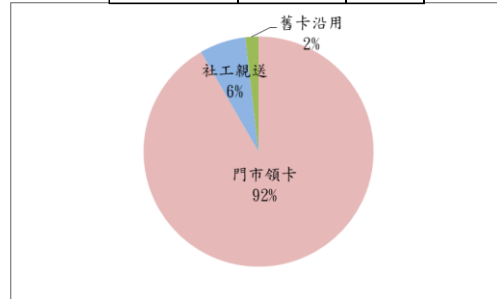
(2) 門市代發「愛心福利卡」服務：

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，適需求加發為期 6 個月之愛心福利卡援助，以利救助戶及早脫離急難或生活困境，恢復原有生活狀態。今年度急難受助的 5191 戶中，有 3258 戶加發愛心福利卡，發卡率近 6 成 3，發卡數最高的縣市為高雄市(13%)，發卡數縣市之排序與開案數縣市有正相關。除了不方便外出領卡的受助個案，社工親自二訪到府發送卡片(7%)外，另有過去曾受本會愛心福利卡服務的家庭，續用舊卡(2%)，更有高達 2986 戶(92%)是透過 819 間全聯門市直接領卡、加值、採買，一次完成。

門市代發卡數前三高的門市分別為「台東中山店、花蓮吉安店、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。

縣市	發卡數	佔比
高雄市	428	13%
台南市	341	10%
屏東縣	334	10%
台中市	331	10%
新北市	312	10%
桃園市	238	7%
花蓮縣	197	6%
台東縣	172	5%
台北市	152	5%
雲林縣	137	4%
基隆市	123	4%
彰化縣	97	3%
嘉義縣	79	2%
宜蘭縣	69	2%
南投縣	58	2%
新竹縣	56	2%
苗栗縣	53	2%
新竹市	41	1%
嘉義市	40	1%
	3258	100%

愛心福利卡 3258張		
發放方式	張數	比例
分店發卡	2986	92%
社工親送	212	7%
舊卡延用	60	2%

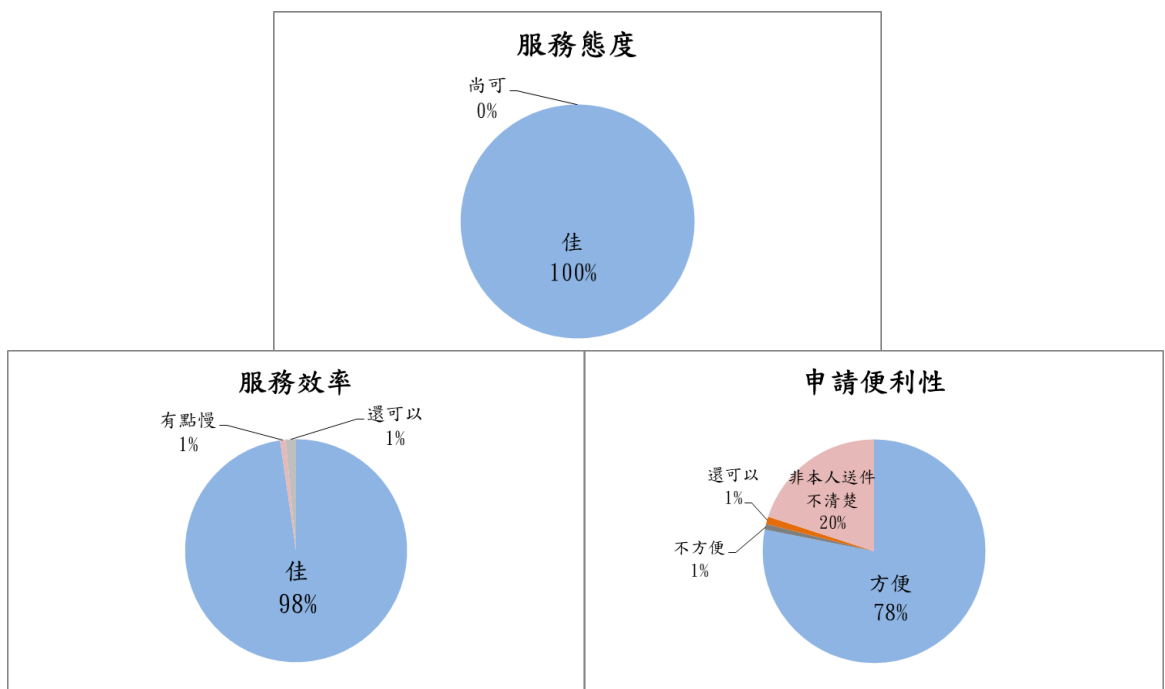


門市代發卡 前10名	
台東中山	35
花蓮吉安	35
恆春西門	27
台東漢陽	26
屏東枋寮	25
屏東高樹	25
台東太麻里	23
花蓮美崙	23
台東開封	21
台東平等	20

(十一) 滿意度調查：

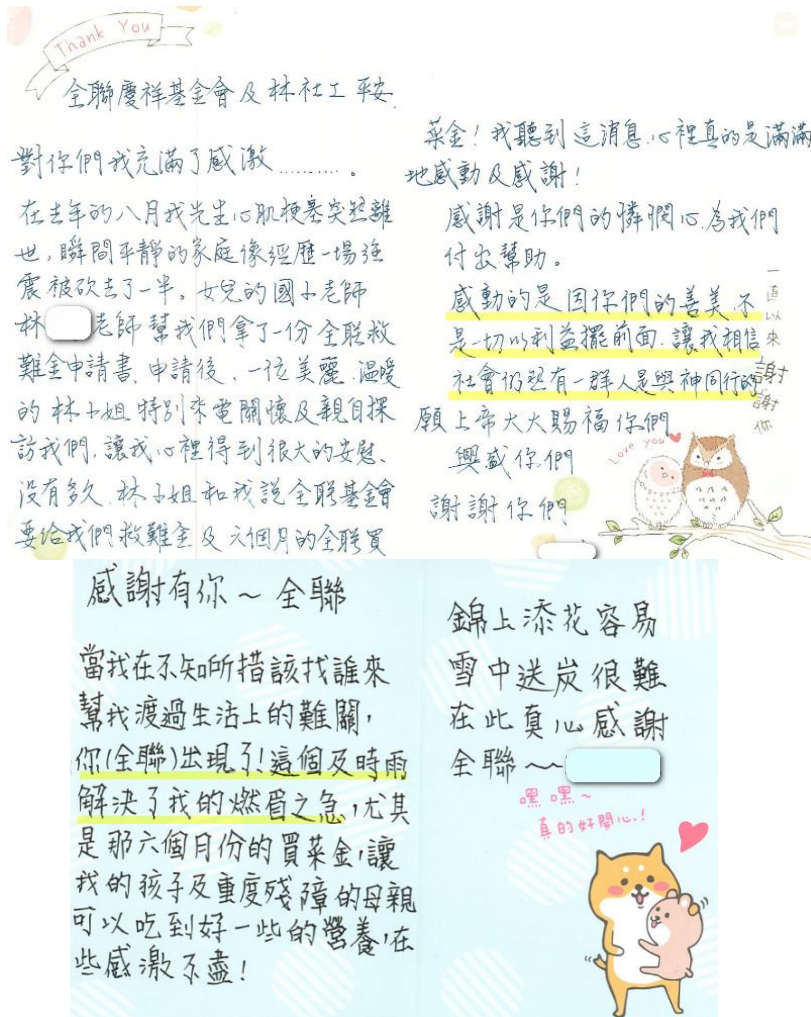
服務家庭樣貌多元，在高案量的負荷下，本會更須兼顧服務品質，因此，6位區組長每月按時以電話訪問方式，抽查各區辦當月開案數之15%的案件，透過電話關懷，再次表達總會的關懷以及了解在地社工服務的效率、態度及對本專案申請便利性等建議，以作為我們服務的檢視及專案未來的改善方向。

本年度總會抽查關懷 746 戶家庭，經查有高達 100%受助戶高度肯定本會「服務態度」及 98%肯定「服務效率」；另外，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 1%感到稍有不便。



(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 116 封感謝信函，一封封真摯的回饋，正向鼓舞著我們。



三、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，即將邁入第七個年頭，透過大街小巷可見的全聯福利中心，將福利服務遞送給社會上需要幫忙的民眾，透過社工傳遞人與人間的溫暖關懷。近三年全聯企業暨本會共同拍攝三部《一個不希望與你相見的人》、《有愛的地方 就是家》及《不能倒下的人》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，喚起大眾對社會底層的重視，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，透過全聯門市據點的便利性，讓愛心成為日常，幫助陷入困境的家庭，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。