

財團法人全聯慶祥慈善事業基金會 110 年度全聯急難救助專案成果報告

一、專案執行概況：

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 1083 間門市，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。

現全台已擴展設置 11 處辦公室，配置 18 名一線社工人力，服務全台 22 個縣市，並於今年 7 月擴大服務範圍至離島地區，總會將 11 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。

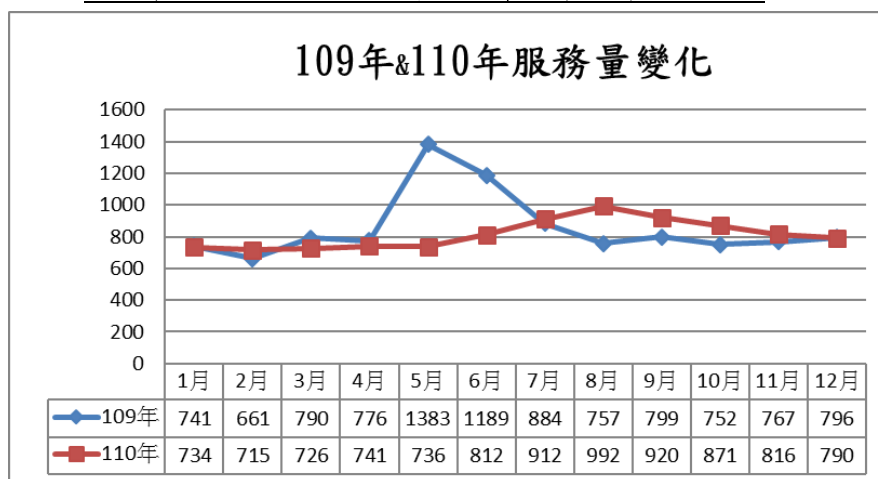
本會急難救助主以「緊急生活扶助」、「醫療補助」、「喪葬補助」三類提供現金補助，輔以愛心福利卡提供物資援助，每件申請案均透過各地的社工電訪或親自家訪評估並送總會核定，本專案期與公私部門協力共同組成社會救助網，以補助金或物資協助受限於公部門法規(門檻)下之家戶脫離急難變故。

八年的專案服務，本會服務量超過 5 萬 6 千戶家庭，社工實地訪視關懷近 3 萬 4 千戶，並發放超過 2 萬 1 千張愛心福利卡，共計投入超過 3 億元急難救助金與近 1 億 2 千萬元的愛心福利卡儲值金，總計捐助金額近新台幣 4 億 2 千萬元整。

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	2930	2228	40,200,400	214	1283	6,350,000		
105年	4323	2830	41,014,552	862	2697	14,013,000		
106年	4862	3453	38,231,020	911	2858	16,442,000	645	1902
107年	5377	3580	43,717,500	970	3135	18,941,000	845	2620
108年	5191	3796	37,234,200	991	3258	17,388,000	819	2986
109年	5640	4655	40,728,650	1017	3747	21,785,000	862	3610
110年	5598	4167	48,078,200	1083	4241	22,852,000	930	4094
合計	34719	25197	300,257,513		21609		118,864,000	

二、110 年度專案執行成果：

110 年度全球持續受「新冠肺炎疫情」影響，衝擊各行各業，總體經濟衰退，政府紓困補助量與本會急難救助量成正相關，5 月底再次提升至 3 級警戒，政府紓困金不到一個月就主動匯入 109 年曾申請民眾之帳戶，故初期(5-6 月份)本專案案量並無明顯提升，但隨著餐飲業禁止內用且八大行業停業延至 11/16，造成相關產業勞工失業(清潔、餐飲、酒店等)，波及時間較長且影響產業廣，導致本案 7-8 月份案量逐漸提升，整年度服務案件數達 9,765 案，其中因疫情來案為 627 案較 109 年之 268 案增加 2.3 倍，為協助急難家庭度過大環境不景氣期間，愛心福利卡核卡率亦提升至 76%，較 109 年增 10%，透過社工實際訪視幫助 5,598 戶急難家庭，含 4,241 戶愛心福利卡，提供 48,078,200 元急難救助金與 22,852,000 元愛心福利卡儲值金，110 年度總捐助金額高達新台幣 70,930,200 元整。



<110 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
件數	4168	2189	476	4424
比例	61%	32%	7%	65%
金額	31,234,000	13,364,200	3,480,000	26,531,000

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，並於今年 7 月擴展服務至離島地區，另針對無全聯門市之離島地區，廣邀各地公所及社福單位成為本案之收案合作據點，提升急難救助送件之服務便利性。110 年共收件 9,765 案，其中開案數佔服務量近 57%(5,598 戶)，不開案數約為 43%(4,167 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，尤其全聯門市的普及，大大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。

收案縣市	各縣市佔比	件數	開案數	不開案數	服務量排名	開案量排名	*人口數排名	全聯門市數	全聯門市數排名
高雄市	13%	1283	682	601	1	1	3	126	4
臺中市	11%	1082	585	497	2	3	2	150	2
新北市	11%	1069	560	509	3	2	1	159	1
屏東縣	10%	947	540	407	4	5	8	36	8
臺南市	10%	944	570	374	5	4	6	96	5
桃園市	7%	729	449	280	6	6	5	95	6
臺北市	7%	717	388	329	7	7	4	131	3
花蓮縣	5%	517	322	195	8	8	17	16	18
臺東縣	5%	440	302	138	9	9	19	8	19
基隆市	3%	304	147	157	10	12	16	21	13
彰化縣	3%	275	158	117	11	11	7	54	7
雲林縣	3%	266	168	98	12	10	9	33	9
南投縣	2%	203	108	95	13	15	13	23	12
嘉義市	2%	196	127	69	14	13	12	18	16
苗栗縣	2%	183	108	75	15	16	11	21	14
嘉義縣	2%	180	124	56	16	14	18	17	17
新竹縣	2%	154	105	49	17	17	10	26	10
宜蘭縣	2%	149	66	83	18	19	15	24	11
新竹市	1%	108	81	27	19	18	14	20	15
澎湖縣	0%	10	5	5	20	20	21	6	20
金門縣	0%	9	3	6	21	21	20	3	21
連江縣	0%	0	0	0	22	22	22	0	22
合計	100%	9765	5598	4167	目前已有21縣市來案			1083間門市	

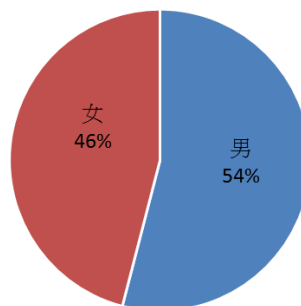
*人口數排名：摘自內政部戶政司全球資訊網 110 年 12 月資料彙整

【以下數據以開案數 5598 案進行分析對象】

(二) 性別：

救助個案以男性偏多，佔 5 成 5。

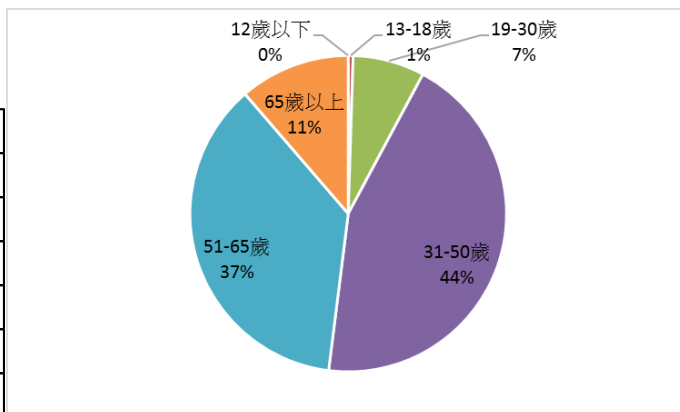
性別	男	女
件數	3025	2573
比例	54%	46%



(三) 年齡別：

救助群以 31-50 歲(44%)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。

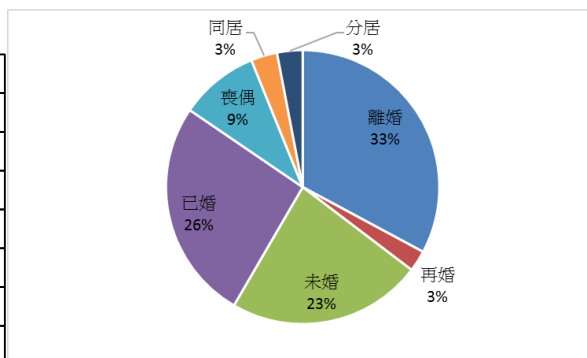
年齡別	件數	比例
12歲以下	1	0%
13-18歲	27	0%
19-30歲	410	7%
31-50歲	2472	44%
51-65歲	2054	37%
65歲以上	634	11%



(四) 婚姻狀況：

救助群以離婚(33%)及已婚(26%)居多，各佔約 3 成，未婚則有 23%，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。

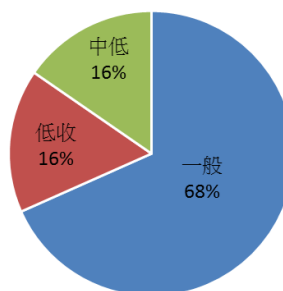
婚姻狀況	件數	比例
離婚	1838	33%
已婚	1462	26%
未婚	1291	23%
喪偶	524	9%
同居	174	3%
分居	169	3%
再婚	140	3%



(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，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家庭。

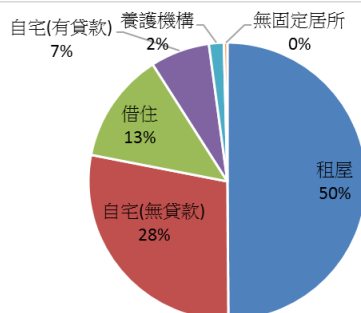
福利身分別	件數	比例
一般	3826	68%
低收	911	16%
中低	861	15%



(六) 居住狀況：

救助群以租屋族(50%)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)(28%)次之，多以祖厝型式，借住(13%)居三，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。

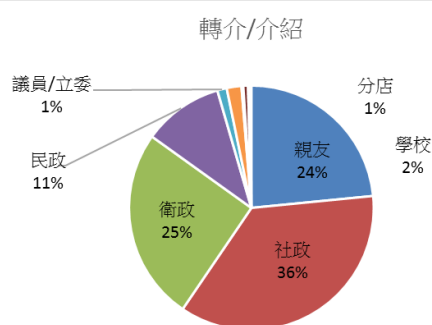
居住狀況	件數	比例
租屋	2793	50%
自宅(無貸款)	1577	28%
借住	722	13%
自宅(有貸款)	386	7%
養護機構	97	2%
無固定居所	23	0%



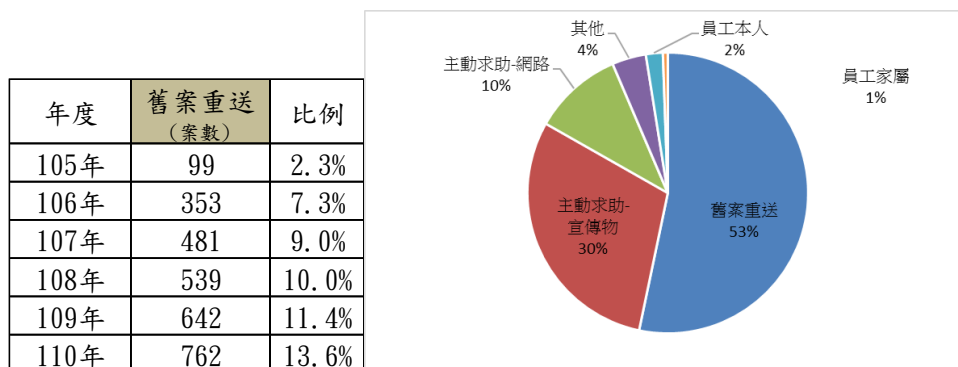
(七) 個案來源：

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，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(36%)最高，像是公所、社福中心等；衛政(25%)次之，像是醫院及癌症資源中心；親友(24%)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。



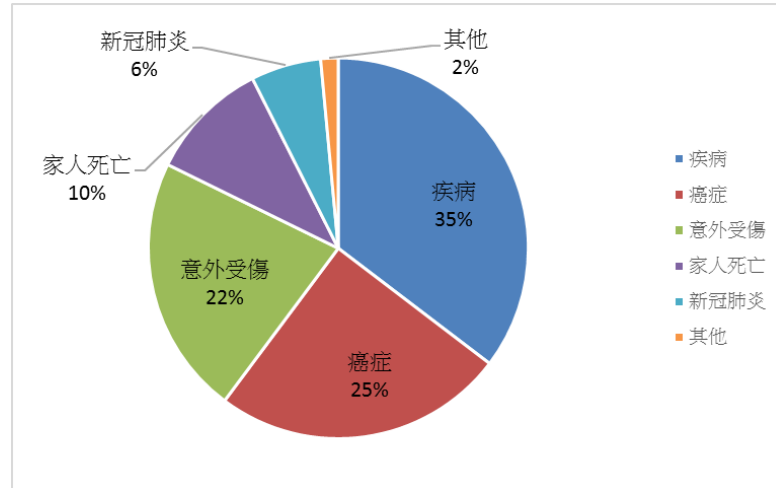
(2)主動求助：以舊案重送(53%)最高，且該項比例逐年成長，從 105 年到 110 年的，舊案重送的比例成長 11.3%，除了受助戶在緊縮的生活狀態，恐仍面臨急難循環外，推測在過去求助經驗中，透過本會社工關懷及經濟挹注下，當再面臨急難陷困時，會再度想到全聯尋求幫忙。此外，宣傳物(30%)居次，除每年設計新宣傳海報張貼於全聯門市門口，今年度 7 月起搭配服務擴展至離島宣傳，於各全聯門市內進行廣播宣傳，有效加深民眾印象，當急難發生時，能有求助管道。



(八) 急難事由：

救助群以疾病(35%)、癌症(25%)、意外受傷(22%)、家人死亡(10%)四類居前四高，與歷年資料相仿，此外，今年因新冠肺炎造成生計陷困者開案達 326 案(6%)較 109 年 121 案增長 4%，可見新冠肺炎疫情肆虐全球，對國內經濟亦造成不小的衝擊。依據衛生福利部最新公布 109 年十大死因依序為(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)事故傷害(7)高血壓性疾病(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，癌症連續 39 年蟬聯死因之首。從本會救助案件中亦可見疾病及癌症，共佔比達 6 成，癌症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，故本會除了核發急難救助金並持續提供為期六個月的愛心福利卡，增加急難家庭在休養期間之營養品補充，讓受助者自由持卡至全聯福利中心購買物資。

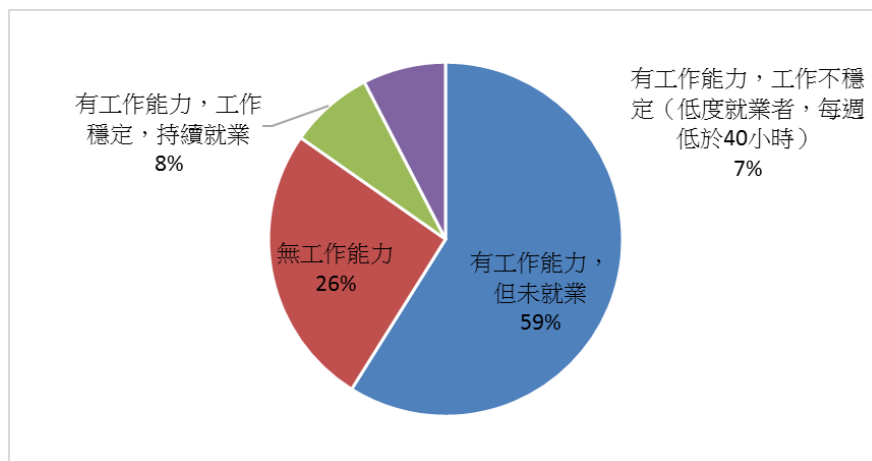
急難事由	疾病	癌症	意外受傷	家人死亡	新冠肺炎	其他
案數	1928	1356	1202	561	326	81
比例	35%	25%	22%	10%	6%	1%
急難事由	非自願性失業	入獄服刑	天然災害	失蹤	無急難事由	入營服役
案數	74	40	21	4	4	1
比例	1%	1%	0%	0%	0%	0%



(九) 就業狀況：

救助群中有近六成屬有工作能力但未就業(59%)之情況，其中原因以突發傷病治療中(病後影響原有工作能力)(47%)比例最高，其次是意外傷害休養期(26%)及家庭照顧者(13%)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，此外，非自願性失業(9%)較去年提升 3%，再次證明新冠肺炎疫情，影響勞動市場，國內失業率攀升。

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，本會的急難救助金及愛心福利卡，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。



有工作能力，但未就業之原因	案數	比例
突發傷病治療中(病後影響原有工作能力)	1628	47%
意外傷害休養期	895	26%
家庭照顧者	451	13%
非自願性失業	307	9%
中高齡者(45-65歲)	41	1%
自願性轉職期間(謀職中)	39	1%
身心科疾病(慢性精神疾病)	29	1%
妊娠或分娩休養期間	17	0%
更生人(甫出獄)	15	0%
工作意願低落	12	0%
外在就業機會不足	9	0%

(十) 全聯門市服務：

(1) 門市「收案」服務：1067間門市實際參與

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，專案之特色即開放台灣的全聯門市(1083間)成為社區內最直接的救助窗口，本年度共有 1067 間(近 99%)全聯門市實際參與收案，收案服務量前三高的門市分別為「恆春西門、屏東枋寮店、台東太麻里店」，觀察前 10 大收案門市，集中於屏東縣及台東縣，其次為花蓮縣、基隆市等地，原因在於該縣市店數較少，較易形成集中收件的效果，另台中市及台南市收件偏高之門市，亦因地緣關係與資源單位相近(區公所及社福單位)，提升送件便利性而使門市收件量大幅提升，顯現門市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。

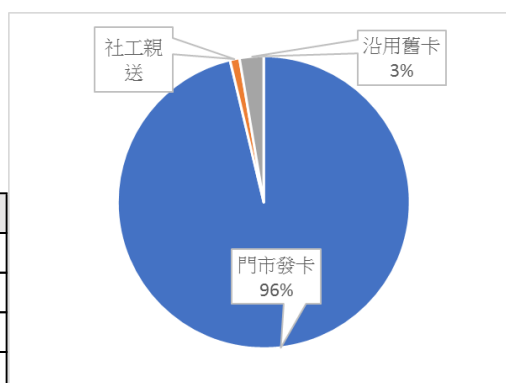
收案縣市	收案區域	全聯(前10名) 收案門市	件數
屏東縣	恆春鎮	恆春西門	122
屏東縣	枋寮鄉	屏東枋寮	71
臺東縣	太麻里鄉	台東太麻里	69
臺東縣	臺東市	台東漢陽	66
臺中市	潭子區	潭子豐興	63
臺東縣	臺東市	台東中山	61
花蓮縣	花蓮市	花蓮美崙	60
屏東縣	高樹鄉	高樹信義	59
臺南市	鹽水區	鹽水	57
基隆市	中正區	基隆義二	52

(2) 門市「代發愛心福利卡」服務：930 間門市實際參與

為協助急難家庭，本會提供為期 6 個月之愛心福利卡，每月提供 1000 元全聯儲值金購物，以舒緩受助家庭經濟壓力並盡早恢復原有生活狀態。今年度受助家庭 5598 戶中，有 4424 戶加發愛心福利卡，發卡數占開案數約 7 成 9，其中門市發卡 4266 張(96%)，透過 930 間全聯門市直接領卡、加值儲值金、採買物資，一次到站完成；其餘近 4% 的部分，像是不方便外出領卡的個案，係由社工親自發送卡片，或是曾受本會愛心福利卡服務的家庭(舊案重送)，繼續沿用舊卡。

發卡數最高的縣市為高雄市(14%)、依序為屏東縣(10%)、新北市(10%)及台南市(10%)等，發卡縣市之排序與開案數縣市有正相關。門市代發卡數前三高的門市分別為「恆春西門店、台東漢陽店、台東開封店」，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。

愛心福利卡4244張		
發放方式	張數	比例
門市發卡	4266	96%
社工親送	45	1%
沿用舊卡	113	3%



發卡縣市 (前10名)	卡數	比例	全聯代發卡門市 (前10名)	張數
高雄市	604	14%	恆春西門	58
屏東縣	457	10%	台東漢陽	50
新北市	449	10%	開封	48
臺南市	426	10%	台東太麻里	45
臺中市	420	9%	台東更生	41
桃園市	351	8%	花蓮美崙	37
臺北市	308	7%	關山和平	32
臺東縣	268	6%	高樹信義	31
花蓮縣	231	5%	台東中山	29
雲林縣	137	3%	玉里仁愛	29

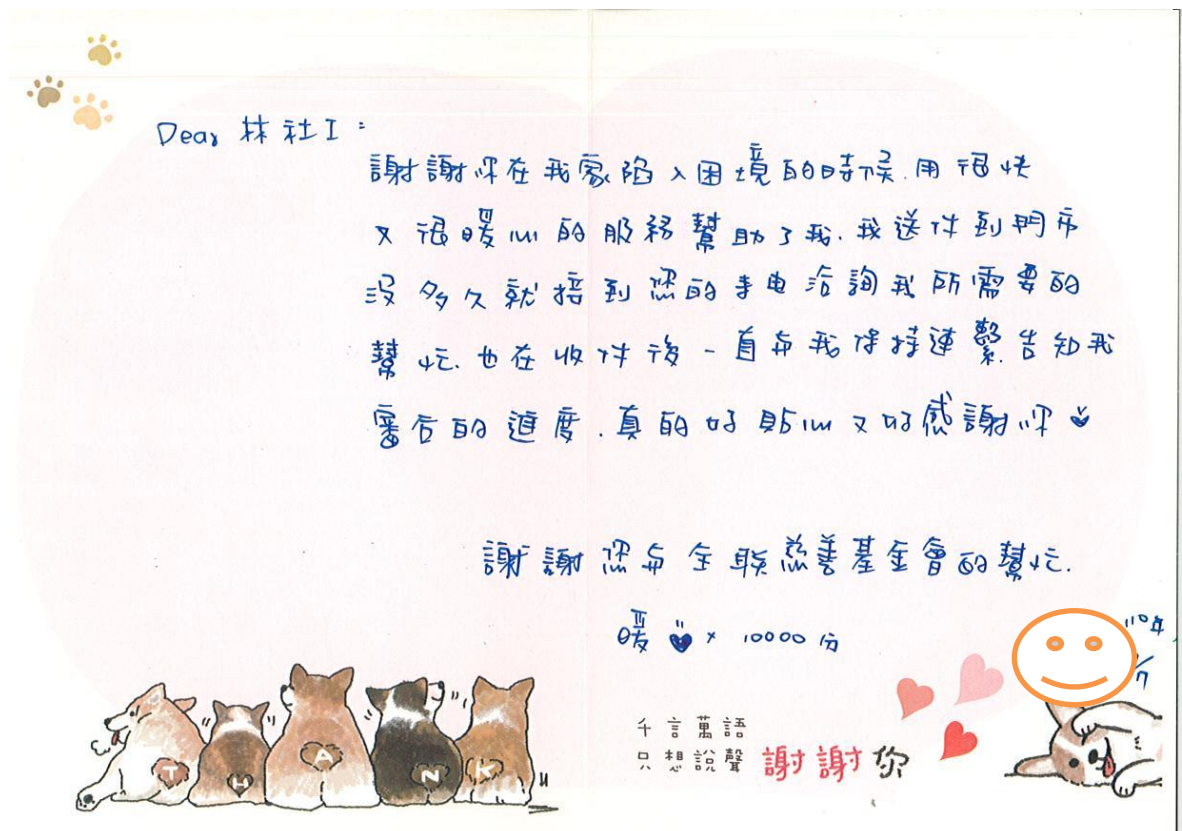
(十一) 滿意度調查：

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，每月以電話訪問方式，抽查各區辦當月開案數約 10% 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 661 戶家庭，經查 99.5% 的受助戶或同住家人過去即為「全聯顧客」，有高達 96% 受助戶高度肯定本會「服務態度」及 93% 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 68% 的受助戶表示便捷，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 33% 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 149 封感謝信函，一封封真摯的回饋，正向鼓舞著我們。



您好：全聯基金會



滿滿的感謝

我是😊的妻子，109年是我的人生最低潮的時候，老公突然生病，沒了心跳，急救回來，頓時生活失去重心，生活亂了腳步，好在有全聯慶祥慈善專業基金會的幫助，提撥急難救助金及半年的全聯生活補助金，讓我們在短期間，家人突然失能的生活裡得到最大、最有利的金援支柱，尤其感謝陳社工來醫院探望我老公（評估），幫助需要的人，讓我們生活亮起一盞燈，更有前進的動力，目前我老公雖然回職場上班，但曾經的傷害，也在他身上留下痕跡，反應變鈍，慢，希望能克服

親愛的林社工：



謝謝您的幫助，因為有您的幫助，讓我們的生活更加豐富。這半年來，每個月都可以到全聯選自己喜歡的食物，讓我們全家都很開心，也覺得很溫暖。很感恩有全聯基金會的幫助，謝謝你們！在未來的日子，願你們也能夠成為更多人的幫助。

Thank

you



感謝這個時 敬上
讓我遇見你



敬上

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，已走過八個年頭，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。兩年來新冠肺炎疫情持續蔓延，本會深刻感受到急難民眾的焦慮及不安，隨著疫情嚴峻，配合國內政策宣導，今年本會再度於 5 月 21 日至 10 月間，暫停社工家訪，運用電訪評估每一件申請案，一線社工在高負荷案量下，秉持初衷，仍盡心盡力及時地評估急難家庭所需，傳遞人與人間的溫暖關懷，受助家庭給予的回饋鼓勵，是從事社福工作人員最大的支持，如同一線醫護人員，我們更需要齊心努力，彼此打氣關懷。

未來本會仍將持續擴大急難救助範圍，運用全聯企業的通路優勢，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，共同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。