

## 財團法人全聯慶祥慈善事業基金會 109 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 1017 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。

原於全台設置 10 處區辦公室，為有效提升急難救助專案效能及服務深度，本會於 109 年 4 月再增設苗栗區辦，深耕服務苗栗縣及新竹縣/市，現全台已擴展設置 11 處辦公室，配置 18 名一線社工人力，服務台灣本島 19 個縣市，總會並將 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。

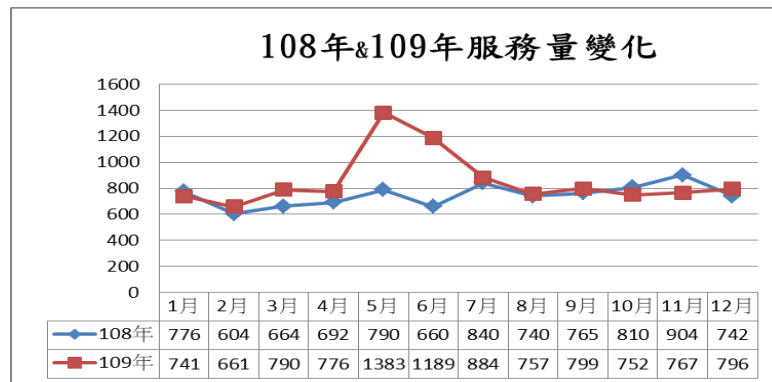
本會急難救助主以「緊急生活扶助」、「醫療補助」、「喪葬補助」三類提供現金補助，輔以愛心福利卡提供物資援助，每件申請案均透過各地的社工電訪或親自家訪評估後才送總會核定，本專案期與公私部門協力共同組成社會救助網，以補助金或物資協助受限於公部門法規(門檻)下之家戶脫離急難變故。

七年的專案服務，本會服務量超過 5 萬戶家庭，社工實地訪視關懷近 3 萬戶，並發放超過 1 萬 7 千張愛心福利卡，七年來已投入超過 2 億 5 千萬元急難救助金與近 1 億元的愛心福利卡儲值金，總計捐助金額近新台幣 3 億 5 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	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	5,377	3,580	43,717,500	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
109年	5,640	4,655	40,728,650	1,017	3,747	21,785,000	862	3610
共計	29,121	21,030	252,179,313		17,368	96,012,000		

## 二、109 年度專案執行成果：

109 年度全球受「新冠肺炎疫情」影響，衝擊各行各業，總體經濟衰退，本國紓困救濟人數增加，又本會受「line 不實訊息」<sup>1</sup>影響，上半年服務量攀升，尤以 5 月及 6 月達到高峰期，整年度服務案件數達 10,295 案，較去年 8987 案提升 14.6%（其中因疫情及 line 不實訊息的服務案數，共 689 案），案件由全聯福利中心 994 家門市協助收件，**社工實際親訪幫助 5,640 戶急難家庭，內含發放 3,747 戶愛心福利卡，提供 40,728,650 元急難救助金與 21,785,000 元愛心福利卡儲值金，109 年度總捐助金額高達新台幣 62,513,650 元整。**



### <109 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	3946	1207	470	3747
金額/元	29,251,250	8,226,400	3,251,000	21,785,000

## 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)：

目前全台本島 19 個縣市之全聯福利中心均可收件，共計收件 10,295 案，其中開案數佔服務量近 55%（5,640 戶），不開案數佔服務量約 45%（4,655 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，例如屏東縣內全聯僅 35 家，多集中在市區及恆春鎮，偏鄉山區尚未設點，但屏東縣的年度服務量/開案量均位居第四，主要是在地社工走訪獅子鄉公所(鄉內尚未設有全聯門市)，發現當地的需求性，並透過公所人員的協助將案件送至枋寮鄉的全聯門市；同時，社工亦勤勞拜訪三地門鄉、瑪家鄉、泰武鄉等原住民家庭福利服務中心，透過該中心社工的協助，將急難案件送至鄰近的全

註<sup>1</sup> 109 年 5 月起於 line 傳播:「如有身心障礙手冊、重大傷病、中低收入等等去全聯申請會每月給予 1000 元讓你在全聯買東西」，此訊息為訛傳之不實訊息。

聯門市，此顯示在社會資源較缺乏的鄉鎮區域，透過本會服務的挹注及連結，對當地急難家庭尤具重要性。

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	680	623	1303	13%	1	1	3	118	4
臺中市	586	564	1150	11%	2	3	2	139	2
臺南市	679	458	1137	11%	3	2	6	90	5
屏東縣	534	553	1087	11%	4	4	8	35	8
新北市	514	533	1047	10%	5	5	1	154	1
臺北市	372	361	733	7%	6	7	4	125	3
桃園市	432	265	697	7%	7	6	5	86	6
花蓮縣	308	194	502	5%	8	8	17	16	17
雲林縣	226	141	367	4%	9	9	9	33	9
臺東縣	224	133	357	3%	10	10	19	8	19
彰化縣	153	174	327	3%	11	12	7	53	7
基隆市	164	159	323	3%	12	11	16	20	13
南投縣	125	115	240	2%	13	15	13	23	11
嘉義市	132	81	213	2%	14	13	18	17	16
嘉義縣	130	70	200	2%	15	14	12	16	17
苗栗縣	117	70	187	2%	16	16	11	20	13
宜蘭縣	91	78	169	2%	17	18	14	21	12
新竹縣	112	55	167	2%	17	17	10	25	10
新竹市	61	28	89	1%	19	19	15	18	15
小計	5640	4655	10295	100%	目前開放19個縣市收案			1017 間門市	

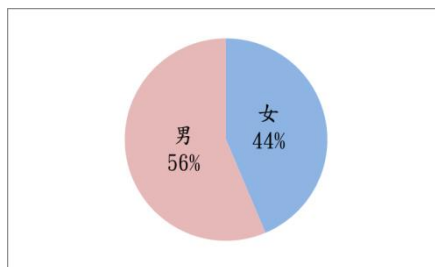
\*人口數排名：摘自內政部戶政司全球資訊網 109 年 12 月資料彙整

### 【以下數據以開案數 5640 案進行分析對象】

#### (二) 性別：

救助個案以男性居多，佔近 6 成。

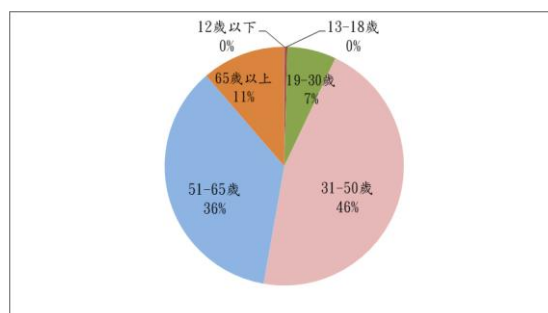
性別	男	女
案數	3175	2465
比例	56%	44%



#### (三) 年齡別：

救助群以 31-50 歲(46%)最高，51-65 歲(36%)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。

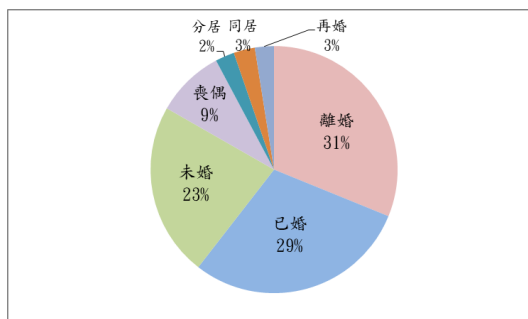
年齡	案數	比例
12歲以下	4	0%
13-18歲	20	0%
19-30歲	373	7%
31-50歲	2579	46%
51-65歲	2025	36%
65歲以上	639	11%



#### (四) 婚姻狀況：

救助群以離婚(31%)及已婚(29%)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。

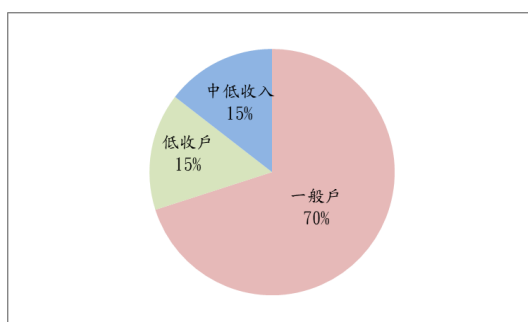
婚姻狀況	案數	比例
離婚	1757	31%
已婚	1656	29%
未婚	1283	23%
喪偶	505	9%
分居	141	3%
同居	157	3%
再婚	141	3%



#### (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(70%)最高，佔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。

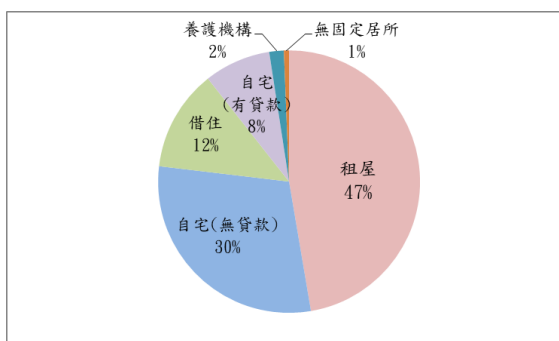
福利身分別	案數	比例
一般戶	3951	70%
低收戶	869	15%
中低收入	820	15%



#### (六) 居住狀況：

救助群以租屋族(47%)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，借住(12%)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	案數	比例
租屋	2669	47%
自宅(無貸款)	1667	30%
借住	704	12%
自宅(有貸款)	463	8%
養護機構	101	2%
無固定居所	36	1%



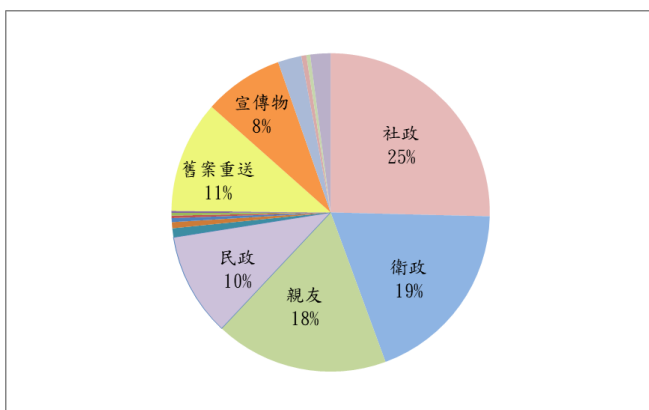
### (七) 個案來源：

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(25%)最高，像是公所、社福中心等；衛政(19%)次之，像是醫院；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(11%)最高，且該項比例逐年成長，從105年的99案，到109年的642案，成長6.4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	1432	1072	993	592	51	35	23	14	15	12	642	457	135	29	22	116
比例	25%	19%	18%	10%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	11%	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%
109年	642	11.4%

### (八) 急難事由：

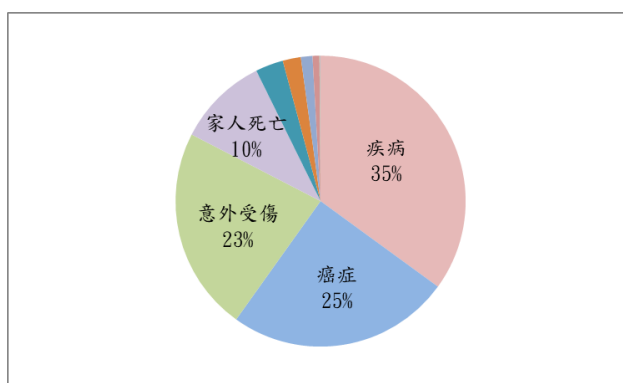
救助群以疾病(35%)、癌症(25%)、意外受傷(23%)、家人死亡(10%)四類居前四高，與歷年資料相仿，依據衛生福利部最新公布108年國人10大死因統計，依序為1惡性腫瘤(癌症)、2心臟疾病、3肺炎、4腦血管疾病、5糖尿病、6事故傷害、7慢性下呼吸道疾病、8高血壓性疾病、9腎炎腎病症候群及腎病變、10慢性肝病及肝硬化，排名順位與107年相同。癌症連續38年蟬聯死因之首，108年癌症死亡人數為50,232人，占有死亡人數的28.6%，其中男、女性第一大癌症死因均為肺癌，男性第2、3名依序為肝癌與結腸直腸癌，女性依序為結



腸直腸癌與乳癌<sup>2</sup>。從本會救助案件中亦可見疾病及癌症，共佔比約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，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福利中心購買物資。

此外，今年其他(3%)較去年增長2%，主要係前述提及，受到新冠肺炎疫情影響，本會4月至9月因疫情開案達131案，另今年非自願性失業(2%)亦較去年增長1%，可見新冠肺炎疫情肆虐全球，對國內勞動市場造成衝擊。

急難事由	疾病	癌症	意外受傷	家人死亡	其他	非自願性失業	入獄服刑	天然災害人為因素	無急難	失蹤	入營服役
案數	1974	1403	1279	571	175	114	73	43	4	3	1
比例	35%	25%	23%	10%	3%	2%	1%	1%	0%	0%	0%



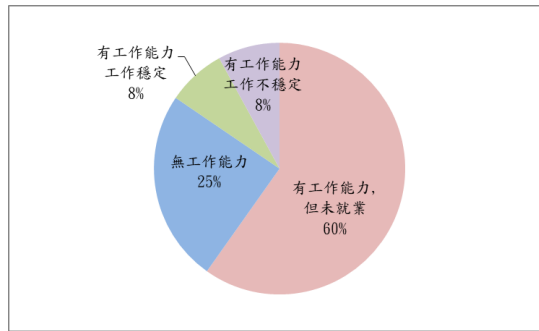
#### (九) 就業狀況：

救助群中有六成屬有工作能力但未就業(60%)之情況，其中原因以突發傷病治療中(50%)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(6%)較去年提升4%，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，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。

<sup>2</sup> 資料來源:衛生福利部官網 <https://www.mohw.gov.tw/cp-4631-54482-1.html>

就業狀況	案數	比例
有工作能力, 但未就業, 因...(可複選)	3374	60%
無工作能力, 因...(可複選)	1392	25%
有工作能力, 工作穩定, 持續就業	424	8%
有工作能力, 工作不穩定 (低度就業, 每週低於40小時)	450	8%



有工作能力, 但未就業, 因...(可複選)											
原因	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
案數	1771	919	459	197	71	37	47	19	20	9	2
比例	50%	26%	13%	6%	2%	1%	1%	1%	1%	0%	0%

## (十) 全聯門市服務：

### (1) 門市「收案」服務：994 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本島的全聯門市成為社區內最直接的救助窗口，本年度共有 994 間全聯門市實際參與收案，收案服務量前三高的門市分別為「屏東枋寮店、恆春西門、前鎮康定店」，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，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	收案數
屏東縣	枋寮鄉	屏東枋寮	145
屏東縣	恆春鎮	恆春西門	137
高雄市	前鎮區	前鎮康定	98
屏東縣	恆春鎮	屏東恆春	91
屏東縣	高樹鄉	屏東高樹	76
屏東縣	潮州鎮	潮州	67
臺東縣	臺東市	台東漢陽	65
花蓮縣	花蓮市	花蓮美崙	56
新竹縣	竹東鎮	竹東北興	55
臺東縣	臺東市	開封	54

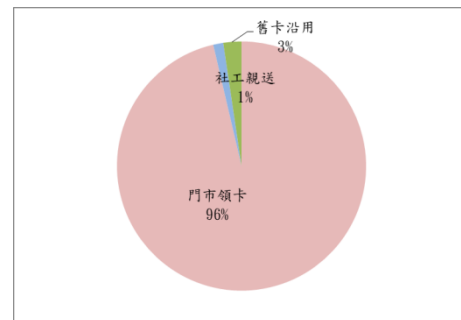
### (2) 門市「代發愛心福利卡」服務：862 間門市實際參與

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 1000 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 5640 戶中，有 3747 戶加發愛心福利卡，發卡數占開案

數約 6 成 6，其中門市發卡 3610 張(96%)，透過 862 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，係由社工親自二訪到府發送卡片，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(11%)、台南市(11%)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「台東漢陽店、屏東枋寮店、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。

愛心福利卡 3747張		
發放方式	張數	比例
門市發卡	3610	96.3%
社工親送	49	1.3%
舊卡延用	88	2.3%



發卡縣市 (前10名)	卡數	比例
高雄市	515	14%
屏東縣	413	11%
臺南市	409	11%
新北市	370	10%
臺中市	348	9%
桃園市	287	8%
臺北市	216	6%
花蓮縣	204	5%
臺東縣	177	5%
雲林縣	139	4%

全聯(前10名) 代發卡門市	發卡數
台東漢陽	50
屏東枋寮	37
恆春西門	35
屏東恆春	33
台東太麻里	30
開封	30
潮州	30
前鎮康定	27
吉安	26
花蓮美崙	26

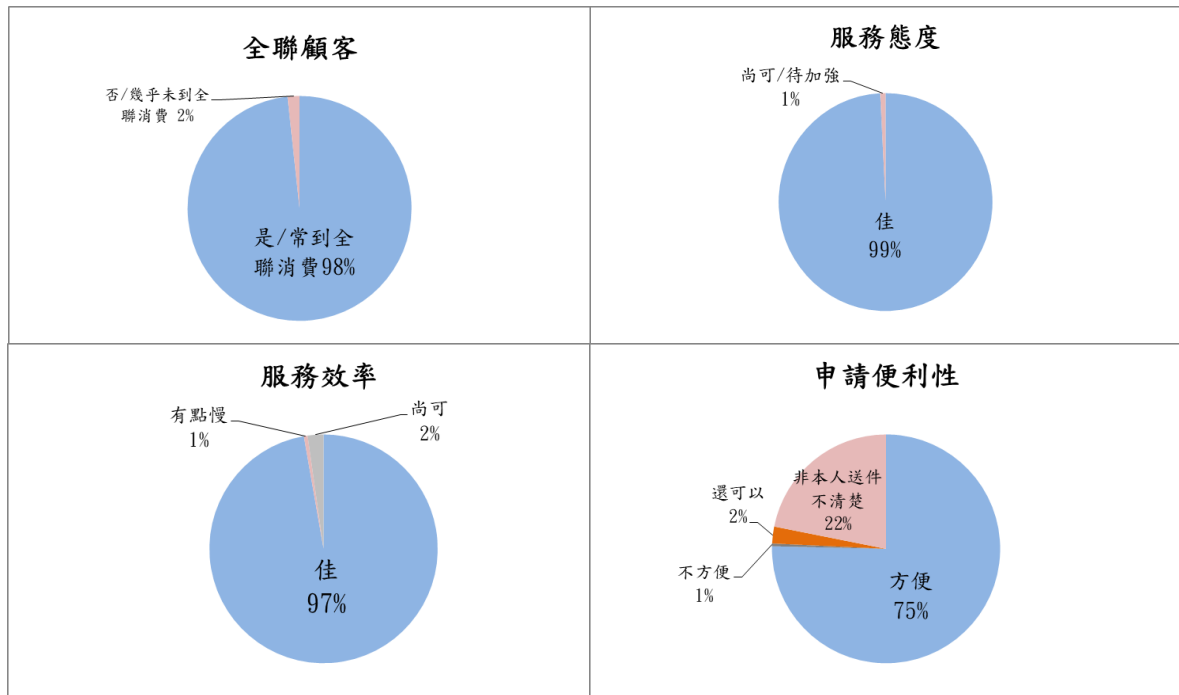
#### (十一) 滿意度調查：

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約 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 759 戶家庭，經查 98%的受助戶或同住家人過去即為「全聯顧客」，有高達 99%受助戶高度肯定本會「服務態度」及 97%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 75%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 22%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

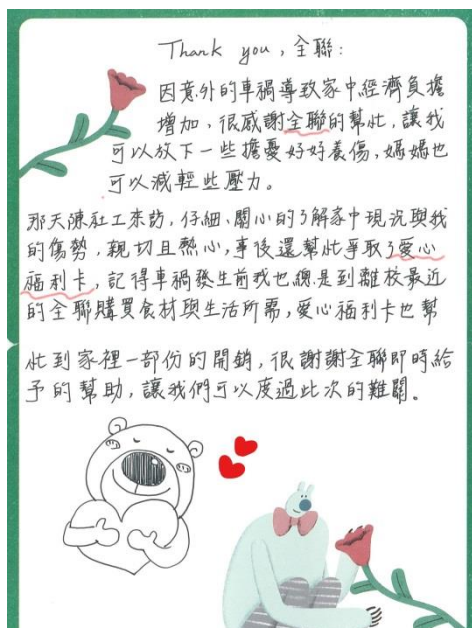


展急難救助業務，在偏鄉區域店數未及都市型態的店數下，仍有 1%感到不便。



## (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 115 封感謝信函，一封封真摯的回饋，正向鼓舞著我們。



小朋友生病來的很突然，不到1個月的時間從開刀到化療，小朋友很痛，我們大人也只能按照醫師和護理師教的，讓他會舒服點，是否能有任何有營養的食物。另一面也擔心療程是否有效需要持續多久，需要多少醫藥費。

這時候病友的家屬告訴我們這項資源，但我根本在不開，擔心中請是否很耗時。結果並沒有，我還是可以專心的顧小孩，不用跑來跑去，而且社工的語氣和關心，都讓我很溫暖。

真的很謝謝你們的幫助，像我們這種重大傷病的家屬，任何一些舉動都會倍感揪心。

在此，也祝福你們健康、快樂。

充滿感激的楊煥留  
乖乖的全聯牛奶的兒子留

Thank You so much.

敬啟者：THANK YOU:) 謝之貴會的伸援相助，這筆救助金不僅只是金錢上的助益，更念及大小，重要的是「心裡的支撐與鼓勵」讓我們飄搖的家尚得以存息不至全然絕望！或許艱困仍在，尚須更加努力拼搏，然而，曾經獲得的溫暖支持，讓我們難以忘記。

此刻，正是支撐著我們前進下去的力量，雖然不大却很堅定～！！

謝之您們～感恩協助  
全聯慶祥慈善事業基金會

用盡全力，表達我的謝意。2020.10.2

THANK YOU

Dear 慶祥慈善事業基金會

首先非常感謝貴單位之協助，本人因長期上大夜班情況不如以往，遂想轉職，但因職能不足預期而遭公司資遣，本想先回養生館上班卻又適逢疫情肆虐，接不到工作，又不可申請失業給付，一時間家中經濟狀況雪上加霜，因家中有年邁祖母需照顧，且母親為看護也被疫情所累，入不敷出，生活基本開銷出現問題，還好貴單位如即時雨般的幫忙，讓我有錢可以正常吃飯加油，工作方面暫渡難關，再次致上十二萬分感謝!!! 祝全聯生意興隆。

#### 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。109 年新冠肺炎疫情蔓延，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，本會於 3 月至 5 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，在國內開啟第二波疫情的同時，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。