

2023中華社會福利聯合勸募協會 社會福利方案執行成果發表

方案名稱：聽你說心情支持服務方案

單位名稱：財團法人廣青文教基金會

方案執行團隊成員：專案執行 李筠萱

專案助理 吳佳盈

志工督導 楊靜芬

服務對象與需求

服務對象	需求
來電者 (身心障礙者或其家屬)	<ol style="list-style-type: none">1. 情緒的抒發2. 障別的特殊性3. 宣導專線給更多需要傾聽陪伴的身心障礙者知道4. 長期且穩定的陪伴5. 讓來電者踏入社會
聽你說專線值線志工	<ol style="list-style-type: none">1. 回饋社會的動力2. 扶持陪伴的學習3. 團隊向心力之凝聚4. 志工倫理與值線狀況

整體目的與操作目標

	整體目的	操作目標
服務宣傳	<ol style="list-style-type: none"> 1. 增加新來電者。 2. 於零來電者地區宣傳，增加該地來電者。 3. 與全省身障機構合作，透過個案及社會大眾傳播這項資源，獲得更多來電者。 4. 宣傳志工招募，招集新志工。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 增加100名首次來電者。 2. 12則服務故事刊於官網與臉書，分享感人的服務故事。 3. 15人參加志工訓練課程。
聽你說服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過關懷訪視服務暨主動關懷專線，使身心障礙者穩定自身情緒，並鼓勵與社區密切接觸及減少負面的想法，改善其生活品質。 2. 將特殊需求來電者專案列管，依其個別需求、屬性、地區，給予不同資源與服務，並後續追蹤。 3. 落實來電服務控管，避免少數來電者佔用多數時間。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 來電服務量12,000人次。 2. 有85%以上來電者來電後覺得需求被滿足。 3. 移轉部份重度重覆來電者至主動關懷專線，轉由志工主動打電話關懷。主動電訪關懷20人，關懷通次300通次。 4. 特殊服務案件20件，90%完成服務結案。
志工服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立標準化的職前訓練課程及督導制度，以提升諮詢服務的品質與志工諮詢的專業能力與技術。 2. 凝聚志工向心力，建立與志工密切伙伴關係。 3. 邀請曾值線因故請假之志工再回來值線。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每月排班率達85%以上，使專線同時維持2-3線。 2. 80%達評核標準之志工隔年繼續留任。 3. 邀請3-4名之前曾值線因故請假之志工再回來值線。 4. 修正志工督導及評核機制。 5. 使在線志工皆通過評核標準。
教育訓練	<p>因應臺灣高齡化社會及大部分來電者為精神障礙者之趨勢，安排銀髮族議題及精神障礙疾病探討之相關在職訓練課程提升志工知能。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開辦職前訓練課程1期，至少有8名可完成結訓；至少6名結訓志工可成為正式值線志工。 2. 70%以上值線志工參與在職教育課程，並習得服務知能。 3. 至少8位值線半年以上志工有意願參與主動關懷課程及投入服務。

服務策略

	服務策略
宣傳服務	<ol style="list-style-type: none">1. 建立宣傳行銷團隊2. 服務宣廣3. 故事分享4. 志工招募宣廣
聽你說服務	<ol style="list-style-type: none">1. 專線服務：提供三線0800免付費專線服務2. 主動關懷服務3. 更新電腦與音訊相關系統4. 建構來電諮詢記錄管理系統
志工服務	<ol style="list-style-type: none">1. 志工個別督導2. 志工團體督導3. 志工心理諮詢4. 志工評核5. 志工福利
專員督導計畫	定期督導增進專員專業知能

執行過程

	執行過程
宣傳服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 增聘宣傳行銷人員，協助服務內容之宣傳、志工招募宣傳 2. DM寄發、活動宣廣、網路線上宣廣 3. 整理服務志工故事、來電者故事，撰寫成文章，發佈於官網、臉書粉絲團，每月至少一則 4. 寄發志工招募DM至身心障礙者福利機構、醫院相關科別、特殊教育學校
聽你說服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 週一至週五早上9：00至下午19：00以2個小時為一個時段，週一至週五9:00-17:00實體兩線及LINE一線共三線，17:00-19:00時段實體一線及LINE一線共兩線，由志工分別接聽星期一至五每天14個時段，一星期共70個時段 2. 由主動關懷專線志工，打電話主動關懷身心障礙者及照顧者。星期一至五，每時段2小時，經由專員評估與來電者討論後，決定服務頻率 3. 聽你說專線共配備三台電腦，供志工記錄來電者通話記錄，並查詢來電者所需相關資訊，2021年新增line通話服務，提供家中無市內電話之障礙者來電 4. 建構管理系統，使相關作業更為簡便，對志工、工作同仁、主管在做各方面查詢與管理，更有助益，計劃委請資訊公司建構此系統
志工服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 專員利用志工值線前或後，與志工討論值線狀況、生活狀況、對機構建議等三部份為主軸進行個別督導 2. 因應資深志工與資淺志工需求不同，期盼有主題性的討論加入，增加志工參與頻率 3. 考量志工長期接收負面情緒，問題困擾程度已造成生活適應不良或影響到正常服務者，當有心理諮商時，能幫助志工釐清目前問題的狀況，提供相關的重要資訊或資源，並提昇輔導知能，增加觀照自我與他人的能力 4. 志工人數至少維持45位，故每年皆進行志工評核 5. 志工車馬費、表揚活動、慶生會…等
專員督導計畫	<p>針對專員服務上面臨的困境與限制，藉由與外聘督導討論更合適有效的解決方式，以提供身心障礙者及其家庭適切的服務</p>

服務成效

服務成效	
服務宣傳	<p>預期：每年增加100名首次來電</p> <p>結果：來電者新增107位</p>
聽你說服務	<p>預期：1. 來電者能持續獲得陪伴支持，並將服務介紹給有需要之身心障礙者</p> <p>2. 藉由主動關懷服務，身心障礙者更能積極面對生活，獲得正面能量</p> <p>結果：1. 有92%以上來電者下次會再來電；有86%以上來電者願意將專線介紹給其他有人需要之身心障礙者</p> <p>2. 82%以上關懷對象願意調整自己的想法或行為；86%關懷對象在情緒、人際或家庭關懷改善</p>
志工服務	<p>預期：1. 穩定志工服務人數及值線率，使更多身心障礙者受益</p> <p>2. 志工凝聚力提升，流動率降低</p> <p>結果：1. 13名志工完成職前訓練結訓；11名志工職前訓練結訓能穩定值線半年以上</p> <p>2. 志工流失率15%</p>
教育訓練	<p>預期：志工在知能、自我肯定及服務品質皆有所提升</p> <p>結果：96%志工評估其在自我成長及值線技能皆比過去半年更精進</p>

省思與回顧

1. 來電協談紀錄系統建置完後，統計數據會更為完整，未來在做數據分析時能更為精細，也利於做資料的交叉分析。
2. 會將現有的志工辦法、招募資訊整理成冊。
3. 新的協談紀錄系統能讓志工登錄來電者的最新消息，讓志工隨時能追蹤來電者狀況。
4. 112年度會加強廣宣。



| 愛 心 不 偏 心 |

2023中華社會福利聯合勸募協會 社會福利方案執行成果發表

方案名稱：111年度建構萬華區低功能家庭支持網絡計畫
「萬華社區協力聯盟方案」

單位名稱：財團法人台北市立心慈善基金會

方案執行團隊成員：董昱新 社工



服務對象與需求

建構萬華區低功能家庭支持網絡計畫 服務對象與工作對象

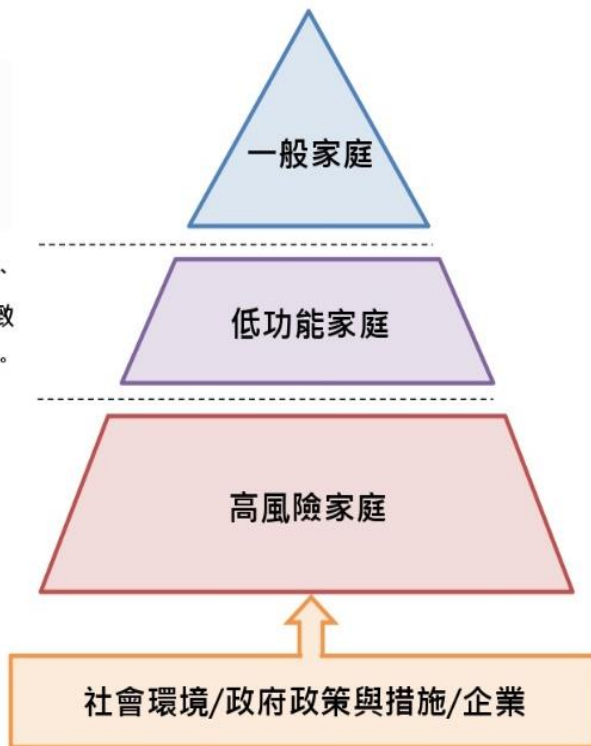
服務對象

低功能家庭為本計畫主要服務對象，部分有服務到高風險(脆弱)及一般家庭。

低功能家庭是指家庭因身體、心理與社會因素的影響，導致家庭的經濟、照顧功能不足。

高風險(脆弱)家庭依據衛福部社安網計畫定義。

須有社會、政府、企業等支持網絡及服務介入，方可維繫在社區中穩定生活(存)。



工作對象(網絡串聯合作組織)

一、萬華社區協力聯盟方案

核心組織：主責或穩定參與運作 2 項以上社區聯合行動議題之組織，共 19 個。

參與組織：110-111 年參與協力組織平台或社區聯合行動議題其中一項之組織，共 111 個。

外圍組織：因協力組織平台、社區聯合行動議題而有連結合作之組織(包含店家 260)，共 288 個。

二、弱勢家庭餐食服務方案

核心組織：連結維繫 7 個專業服務資源，包含弱勢個案家庭轉介、餐食營養及社區頭路弱勢就業服務。

參與組織：維繫餐食資源提供組織，包含食材、社區便當店製餐、經費等，共 8 個資源。

外圍組織：共餐據點、待用券服務網絡。

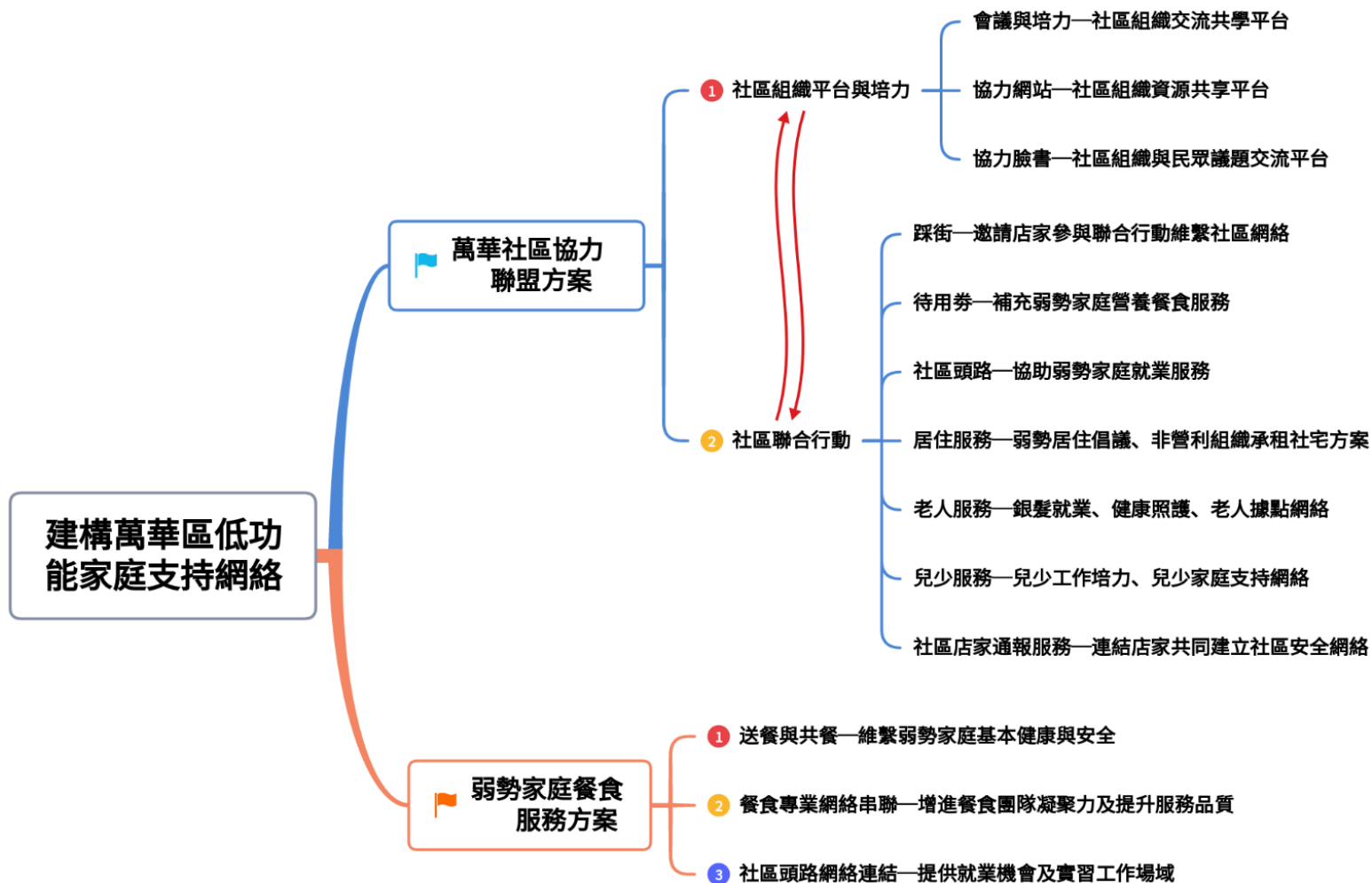


整體目的與操作目標

整體目的	操作目標
1. 與核心組織共同培力的參與組織，在培力過程後成為核心組織。	1-1. 由核心組織共同培力的15個持續穩定參與的組織中有3個成為核心組織，願意持續投入資源參與協力2個以上的社區服務議題。
2. 核心組織共同以既有的老人、兒少、踩街、待用券、社區頭路與居住服務等次協力為基礎，持續深化發展服務並且依據服務來彙整資源合作之服務模式。	2-1. 踩街串聯老人與兒少次協力其中有3個組織持續穩定發展與區域內5-10家店家合作社區個案服務通報機制。 2-2. 待用券服務次協力有5個組織共同完成架設萬華區多元餐食服務資源平台。 2-3. 社區頭路次協力有5個組織依據前一年度彙整之弱勢就業服務經驗，發展並產出如：中高齡、婦女與家庭照顧者以及青少年就業等多元服務模式。 2-4. 居住服務次協力有3個組織依據前一年度的服務發展，彙整(1)社區友善屋源開發。(2)非營利組織承租社會住宅—建構居住與社福合作平台。2項服務的資源合作模式。



服務策略





執行過程

策略

1. 協力/次協力會議:

定期聚會與場地巡迴的方式，維持社區組織面對面互動交流的平台，同時以討論社區需求及服務議題為主軸，運用團體工作以及小組分享等方式進行。

2. 組織培力:

將以「經驗分享」、「個案研討」以及「服務經驗分享交流會」讓協力成員參與藉此增強工作知能與資源聯結合作能力以運用於實務工作中。

3. 資訊平台:

網站、臉書；line群組、社群通訊軟體等，持續與組織及民眾互動。

問題或議題

1. 建構「組織溝通平台」、「資訊交流平台」以及「群眾互動平台」，將服務議題“轉譯”成群眾能夠理解的語言
2. 打破以對象群來規劃服務設計，而是以一個弱勢家庭的基本需求等去思考服務

成效

串聯服務體系、引發社區資源共同關注與投入社區服務議題，逐漸形成共生(生存與生活)與共好的友善社區

服務成效

目的	實際服務成效
<p>與核心組織共同培力的參與組織，在培力過程後成為核心組織。</p>	<p>一. 協力會議</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 穩定辦理11場次，也因應疫情，111年4月至6月調整為線上辦理，。 2. 針對新參與組織服務屬性，邀請其參與踩街次協力聚會及相關次協力，進而培力為持續穩定的參與組織。 <p>二. 今年度的協力會議辦理4場次組織培力主題。</p>
<p>核心組織共同以既有的老人、兒少、踩街、待用券、社區頭路與居住服務等次協力為基礎，持續深化發展服務並且依據服務來彙整資源合作之服務模式。</p>	<p>一、踩街活動—</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2022年踩街活動： <ol style="list-style-type: none"> (1)工作小組成員共13個組織；參與3年以上之組織有9個，1個為新參與組織。 (2)連結7間社區店家、3個組織場館合作待用券認購。 2. 2023年踩街活動： <ol style="list-style-type: none"> (1)工作小組成員共13個組織；參與3年以上之組織有10個，2個為新參與組織。 (2)連結8間社區店家、6個組織場館合作待用券認購。 3. 社區店家個案通報服務： <ol style="list-style-type: none"> (1)藉由踩街活動拜訪社區店家，宣傳並邀請參與服務，年底前發佈服務宣傳影片。 <p>二、待用券服務—</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)今年新增2家待用券合作店家、1家認購店家，亦於7月更改面額為100元。 (2)待用券已募集6,852份，募集率達8成。 (3)透過「待用券使用對象調查表」了解個案之身分類別、使用狀況等，111年約提供2,500人、350個家庭溫飽。 (4)提供非使用單位申請待用券，協調份數並給予弱勢家庭餐食資源，協助其度過難關。 <p>三、社區頭路—</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 弱勢就業培力模式：安排三場次培力課程 2. 基礎就業培訓課程：三場就業基礎就業培訓課程，共有15位學員持續參與。 3. 縫紉工坊：辦理四場進階縫紉培訓班，共有11位學員，後續接案進行縫紉。 <p>四、居住服務—</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)協同民間單位舉辦3場租補說明會，邀請民眾參與。 (2)邀請包租代管業者參與會議，針對租屋市場常見案例進行討論，交流彼此的工作經驗。 (3)非營利組織承租莒光住宅—預計與社區實踐、人生百味、芒草等4個組織共同規劃承租。



省思與回顧

方案該往哪裡去 創新 VS 傳統

1. 強化協力角色及明確定位
2. 合作/服務模式的傳承
3. 對內 - 方案價值的呈現
4. 對外 - 跨越社福框架的思維

未來規劃

1. 安排核心組織訪談
 - (1) 反覆檢視~ 方案角色與價值
 - (2) 反向思考~ 少了協力，後續該
如果要維持現今模式
2. 調整方案行銷思惟
 - (1) 跳脫傳統思維~ 重新包裝社福形象
 - (2) 有效網路行銷~



| 愛 心 不 偏 心 |

2023中華社會福利聯合勸募協會 社會福利方案執行成果發表

方案名稱：不只是找殼Ⅱ-建構社福與居住協力機制

單位名稱：財團法人臺北市崔媽媽基金會

方案執行團隊成員：

呂秉怡、張偉瑜、林育如、馮麗芳

方雅儀、溫子媗

服務對象與需求

一、服務對象：

- 13歲以上，不分性別，有居住需求之個人或家庭。

二、服務需求：

1. 弱勢屋源開發與經營的需求

- 避免民間屋源因出租弱勢經驗不佳而減少，需輔以經營策略維持屋源的接納度。

2. 社會溝通與教育的需求

- 處理居住問題，需要長期與社會溝通改變觀念，社工服務與居住的銜接更是重點。

3. 檢視並調整住宅資源的需求

- 需從社工實務經驗，檢視住宅資源機制條件，以對應弱勢居住需求與可負擔能力。

4. 提升社會住宅培力居住者自立生活的需求

- 在有限租期的社宅導入社福服務，支持弱勢者住戶，預防問題與學習解決問題能力，銜接下階段居住。

5. 發展社會住宅資源多元福利服務的需求

- 社福專業應以多元服務取向，面對社宅弱勢群體，連結服務系統，創造加乘效益。

6. 實驗性計畫累積的需求

- 記錄與檢視實驗計畫操作過程，開啟社宅社福的多樣樣貌，與服務複製的參考。

整體目的與操作目標

- 一、屋源開發與經營，建構居住網絡，強化社工服務，提高屋源及媒合率。
 - 居住小協力例行會議或工作坊共4次。
 - 屋源開發50筆，媒合達租屋開案量的30%。
- 二、加強社會溝通與教育，增加社工居住知能，提升居住專業業者接納弱勢意願。
 - 開辦6場居住議題說明會或座談會。
 - 居住案例3篇、弱勢居住議題發表或露出共20則。
 - 極力培力新移民婦女1-2名成為講師。
- 三、透過平台串連，承租社會住宅，建立有服務的居住模式。
 - 與平台簽訂合作備忘錄團體至少4個，承租社宅9戶，提供20服務人次租住。
 - 空窗期平均不超過二個月，提前終止租約狀況不超過30%。
 - 召開入住者生活共識會議至少3次，社區網絡聯繫會議至少3次。
- 四、探討社福連結住宅資源的可能性，與發展導入多元服務型態與實驗計畫檢視。
 - 進行多元社福拜訪與交流共計5個單位，以及辦理2次焦點座談，與2次跨專業服務需求交流座談。
 - 實驗計畫工作平台會議共4次，整理機制圖文懶人包，與辦理分區座談共3次。

服務策略

一、屋源開發與穩定居住經營

- 設定宣廣及行動執行方式，蒐集與整理屋源名單，進行租屋媒合，個案入住後與資源單位共案經營，以協助穩定居住。

二、社會溝通與教育

- 規劃與拜訪里長與包租代管業者，討論與執行辦理說明會與個案服務合作，評估行動的持續性與合作延伸，及提出可回饋政策的倡議論述與成功案例。
- 拜訪新移民服務單位，合作邀約與進行培訓實習，以評估納入長期講師名單。

三、承租社宅經營弱勢租屋平台

- 說明平台構想，與團體討論需求與分工權責，爭取承租社宅，提出執行計畫等法規行政作業，進行開辦準備，受理入住申請、居住管理、社區網絡經營。

四、倡議社會福利服務多元參與社會住宅

- 拜訪社福單位，規劃與執行座談、工作會議等，蒐集與彙整相關資料並釐清問題，進行議題評估與提出論述，做為後續政治拜會與倡議遊說依據。

執行過程

一、屋源開發與穩定居住經營：

- 重點開發台北市萬華、中正、大同區屋源，持續進行紅單蒐集、租屋網站蒐尋、宣傳友善房東計畫、經營包租代管業者、與里長和老人據點活動合作。
- 進行個案的資源盤點與關懷訪視，協助居住資源到位，同時經營房東與政策倡議。

二、提升里長、住宅供給端、社會大眾對社會服務認識及接納度

- 針對民眾、里長、房東、業者等對象，辦理座談會、說明會、工作坊、個案研討，以及進行媒體宣傳。

三、培力新移民婦女師資，改變社會觀感

- 與新移民婦女機構合作，推薦合適人選，進行租屋權益等內容的培訓與實作授課。

四、承租社宅經營弱勢租屋平台

- 持續與團體討論分工權責，與社會局討論計畫細節，擬定計畫合約、契約書、入住流程，開辦點交、購置物品，準備入住申請、居住管理、社區經營等工作。

五、探討現行社會福利體系可連結住宅資源的服務型態與導入之需求條件

- 盤點社福與包租代管業者進行邀請訪談與紀錄整理，規劃與辦理焦點座談，透過居住小協力進行交流與議題討論。

六、檢視「非營利私法人承租社會住宅」制度操作經驗，開發下一處實作基地

- 召開團體平台工作會議，持續與社會局溝通對話，討論廣慈社宅計畫操作的可能性，進行計畫分區交流座談。

服務成效

一、對應整體目的(一)之服務成效

- 開發增加可承租之友善屋源，媒合率31%，已達預估成效。
- 增進社工對居住政策資源內容的了解，並能對案主及房東進行說明。
- 增加與包租代管業者、房東合作和服務介入，使案主維持穩定居住。

二、對應整體目的(二)之服務成效

- 增加與里長合作活動進行居住政策宣導，促使房東想深入了解政策資源的意願。
- 加強宣傳居住成功案例，持續募集友善屋源。
- 成功培訓新移民師資，使自身經驗能融入租屋準備與法律常識課程。

三、對應整體目的(三)之服務成效

- 順利向台北市政府承租莒光社會住宅共11戶。
- 建立平台營運模式，強化與團體的合作，共同制定轉租約與社區生活公約，準備啟動招租。

四、對應整體目的(四)之服務成效

- 增進社會福利專業對於連結住宅資源的服務想像與需求討論。
- 可以具體檢視承租社宅實驗計畫在規劃與實作間的差距，並增加與外部團體的經驗交流。

省思與回顧

- 一、方案設計從最基本的服務到倡議、推動多元化居住政策，到與NGO團們首創先例的承租社宅做為中繼處遇的居所，這些都是一步一步在實踐我們對居住正義的想法。
- 二、在實務面的操作中，屋源開發雖仍是困難，但本年度持續積極對外說明與推動友善二房東計畫，以及對社宅包租代管業者與社政之間的銜接合作，務使弱勢者能有更多居住的資源可用。
- 三、再者，透過NPO承租社宅計畫的前期操作過程，與主管機關、平台團體間累積更多的共識與信任，對即將展開的三年租期，墊下好的發展基礎。期許這樣的經驗，能讓更多NPO願意介入居住議題，加入計畫行列，用更直接的介入方式改善服務對象的居住需求。
- 四、儘管當前社會住宅興辦，從供給、管理、服務等面向，都非以照顧弱勢為主，加上民間友善住宅資源不足，故更需要從社福端檢視居住作為個案服務的需求與重要性，掌握問題意識，積極倡議訴求不同弱勢群、不同階段需求的居住資源，並期待有更多發展新服務模式的嘗試。



| 愛 心 不 偏 心 |



**WE MAKE THE
CHANGE**

2023中華社會福利聯合勸募協會 社會福利方案執行成果發表

方案名稱：

財團法人高雄市慈聯社會福利基金會

單位名稱：

臺南外展遊民自我提升及社區融入服務計畫

方案執行團隊成員：

張莉馨執行長、王思華主任、林偉珊社工員



**WE MAKE THE
CHANGE**

服務對象與需求

服務對象：

本單位列冊服務的外部遊民。

(主要聚集於東豐據點及台南公園)

服務需求：

(一)建構社會資源網絡的需求

(二)人際陪伴與關懷的需求

(三)社區融入的需求

(四)維持身心狀態與功能的需求

(五)自立生活與就業支持的需求



**WE MAKE THE
CHANGE**

整體目的與操作目標

- **整體目標：**

透過此方案，建構生活資源網絡，維繫身心健康，並獲得就業支持，讓有就業意願及能力之遊民，邁向承租獨立房屋之自立生活模式，並以回歸社會為目的。

- **操作目標：**

社會資源整合服務

倡議活動

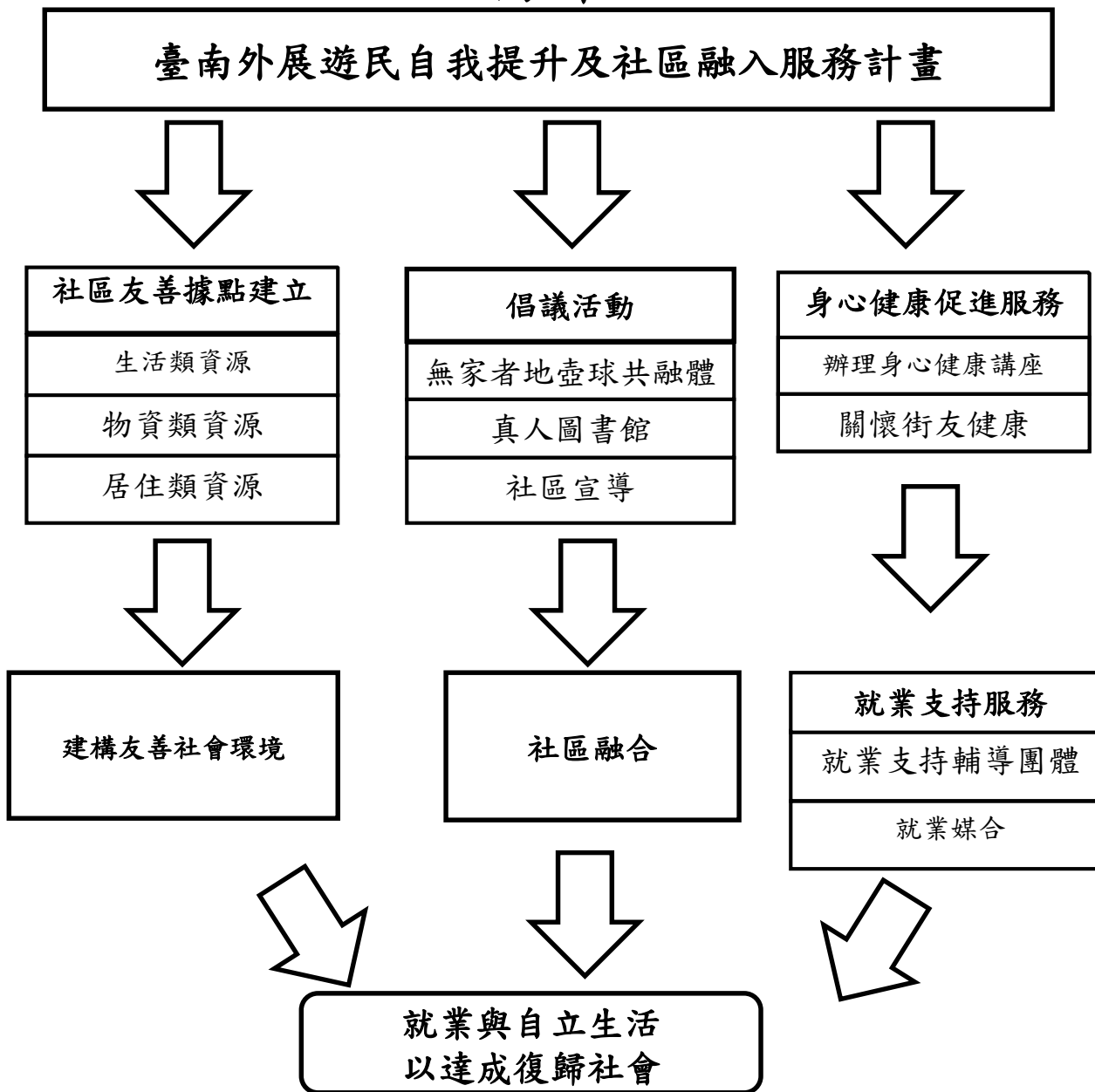
身心健康促進服務

就業支持服務



**WE MAKE THE
CHANGE**

服務策略





執行過程

社區友善據點建立

透過網路搜尋及實際走訪盤點以東豐地下道鄰近商店，並以實際面訪之方式拜訪，街友前去購買食物及民生用品，同時也會連結願意讓穩定就業及欲回歸社會之街友可前去租屋。

倡議活動

透過不同性質的倡議活動讓更多人認識街友議題，以實際走訪社區讓街友參與自主性打掃活動，並藉由網際網路及張貼海報來宣傳真人圖書館，讓更多大眾了解及認識街友背後漂泊故事。

就業支持服務

1. 透過網路、報紙或是合作單位提供之職缺，社工將此資訊轉知個案，並陪同有就業意願之案主進行面試前演練、檢查自身服裝儀容等並陪同及協助個案至公司進行面試，
2. 每月租借大光里活動中心二樓辦理一系列自我探索、溝通技巧等活動及課程，並至東豐地下道或是在沐浴車張貼及宣傳活動資訊。

身心健康促進服務

與成大醫院-社區健康照護中心合作辦理，並與里長租借場地辦理，邀請當地社區民眾與街友共同參與，以學習健康相關知能且能增進彼此互動交流，社工會以張貼活動資訊及口頭方式向大家進行宣傳。



服務成效

社區友善據點建立

連結友善洗衣店家、商店及房東，分別各自完成三間。街友與店家間會相互打招呼之正向關係，也減少街友將衣物曬至公園及地下道之行為，進而降低社區民眾對於街友之負面觀感

倡議活動

無家者地壺球共融體驗賽，共25人次參與；辦理3場真人圖書館，共125人次參與；辦理13場社區宣導，共179人次。實際走訪社區讓街友參與自主性社區打掃活動，翻轉大眾對於街友懶惰之標籤，也讓不同性質倡議活動認識街友議題，進而聆聽及深入了解街友背後漂泊故事，並非只看街友表面及民眾所認為的生活樣貌，此外也讓街友擔任導師之身分，亦可讓參與之街友提升自我價值及獲得民眾的正向回饋，於今年以地壺球共融體驗活動，民眾及街友能夠透過球類友誼賽有更深入互動關係，參與過程中都像是社區民眾一般，並無街友之分。

身心健康促進服務

10場身心健康講座，共207人次參與。社區民眾與街友共同參與一系列身心健康課程，其課程內容包含藥物濫用防制、肝病預防關於壓力的二三事及自殺宣導憂鬱症防等課程，今年將身心健康議題加入課程中，有助於讓參與者學習健康身心知能，透過課程去正視自身的身心狀況，統計參與者對於辦理這10場活動的滿意度量表皆有達到80%滿意程度。

就業支持服務

媒合就業為166人次；辦理12場就業支持輔導團體活動，共134人次，參與統計參與者對於辦理課程的滿意度量表皆有達到80%以上的滿意程度；定期追蹤關懷輔導服務人次為36人次。社工會協助街友媒合工作及協助至面試，於辦理就業支持團體部分，以動態及靜態交互方式辦理就業支持團體課程，於今年度深入了解及回顧個人生命歷程及過往生活樣貌，從中去更加認識及瞭解自己，在求職路能夠認識自我找尋適合之方向。於今年雖有穩定就業之街友，需長時間追蹤及輔導，評估合適後再媒合房東，進而達到自主生活。



省思與回顧

服務過程中，從一開始被拒絕直到街友願意參與活動及主動提出就業意願及需求，表示有脫離現況之想法，對個案來說已是改變的一小步，走進社區辦理倡議活動及課程，實際接觸聆聽街友故事，翻轉大眾對於街友之刻板印象，能夠同理街友現況，進而讓社區民眾與街友有機會增進其正向關係。

這一路走來，在街友及大眾身上皆看見改變，堅信不間斷的服務，能讓更多街友有重返社會之想法，同時也可以讓社會大眾給予多一點同理及理解。





| 愛 心 不 偏 心 |

2023中華社會福利聯合勸募協會 社會福利方案執行成果發表

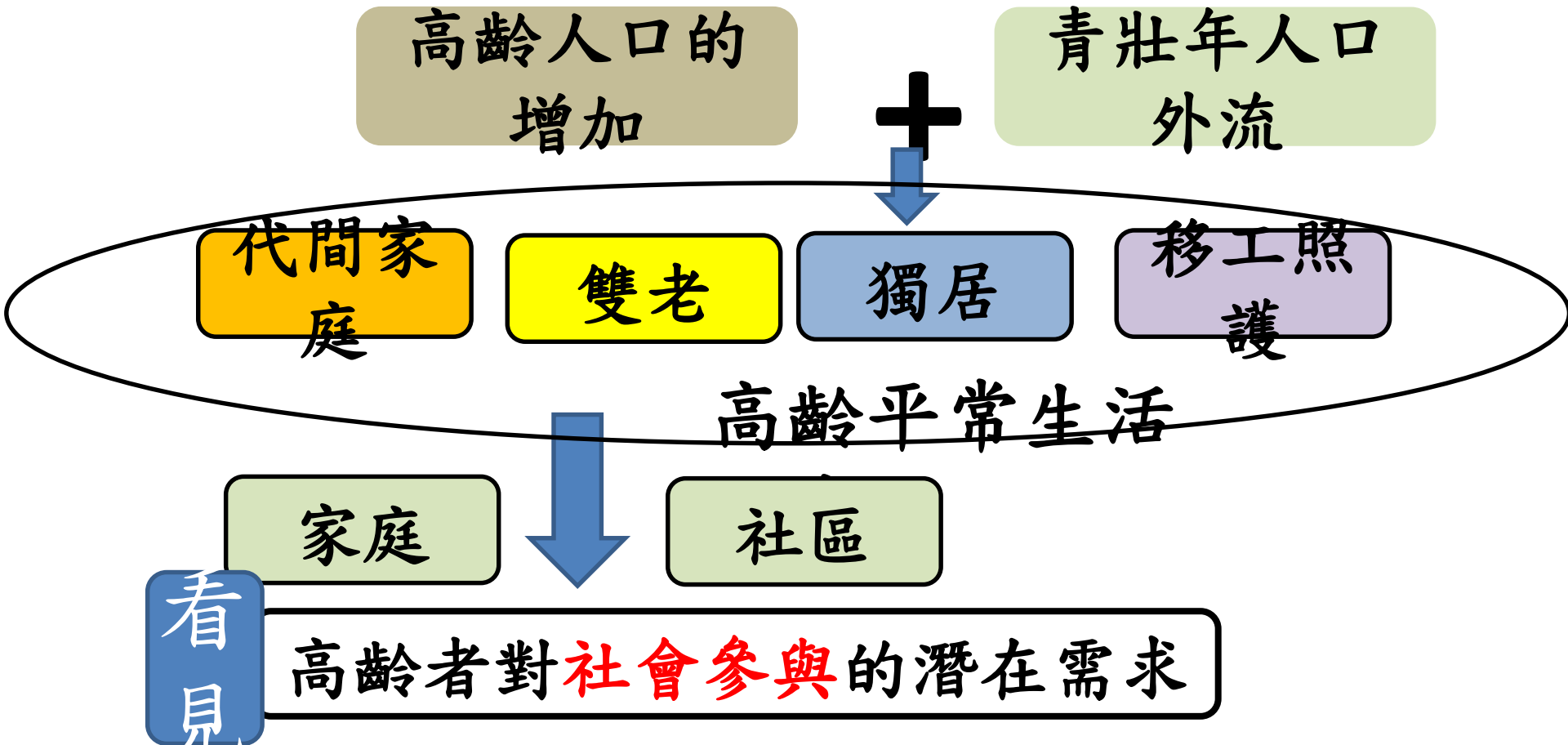
方案名稱：高齡者的自主性提升

單位名稱：社團法人花蓮縣牛犁社區交流協會

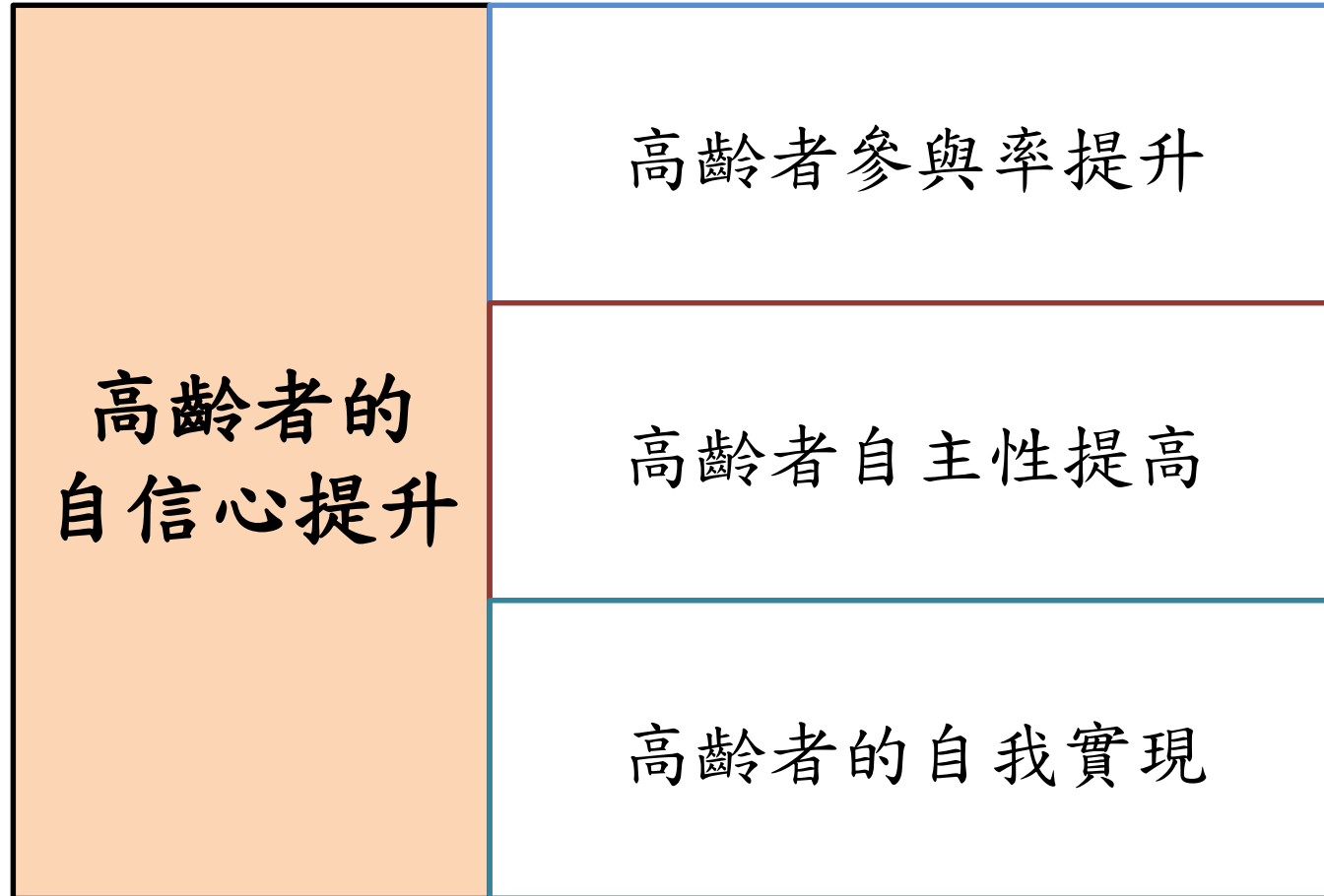
方案執行團隊成員：游雅帆 戴崇育 李旻軒

服務對象與需求

依據壽豐鄉戶政111年8月統計資料，目前鄉鎮內老年人口平均比例達**30%**(含原住民長者)



整體目的與操作目標



服務策略



社會參與

角色轉換、
消失的孤
寂感

高齡者

身體機能
的衰退

自身能力
的低自信、
自尊

身心樂活

增能成長

走出家屋

公共參與

社區永續



執行過程

兩個村落

高齡者招募會

高齡者培力
課程3-6月

任務型工作坊

了解社區議題
及形成團隊意識

社區議
題課程

社區方案
檢討及評估

高齡者
公民實踐

社區行動方案
提案7/30



服務成效

量化

本計畫參與高齡者(工作坊)：19位。

本計畫參與青年(工作坊)：7位。

- 1) 高齡者招募會：共計辦理4場次，參與人數72人；共招募19人高齡者參與計畫內容。
- 2) 高齡者培力工作坊：共計辦理4場次，參與人數39人累計參與共64人次
- 3) 任務型工作坊：共計辦理24場，參與人數 19人；累計共172人次。
- 4) 社區議題討論課程：共計辦理10場次，參與人數46 人；累計共134人次。
- 5) 高齡提案：辦理一場次提案工作坊；最終產出4案社區行動方案。
- 6) 公民實踐方案執行：共執行4案次；累積參與183人次。

質化

- a) 透過高齡者招募會，發掘對議題有興趣或想法的高齡者一同參與計畫內容，使高齡者走出家屋、開展視野，透過議題的看見、提案的思考一直到方案的實踐，實現自我實現，重拾高齡自信心與價值。
- b) 透過培力社區高齡者，提升高齡者自主性及主體性，從銀社群網絡建立到個人知能提升，再回到社群成為服務者，協助更弱勢的個人或家庭，從被服務者成為服務者，實現自我實現外，也重新建構社區支持網絡。
- c) 透過方案實踐讓高齡者從中看到資源的取得並非易事，從中練習安排與妥善運用資源，符合社區與媒合服務對象的需求，不因年紀、身體狀況被排除於公共議題討論之外。

省思與回顧

- 高齡者執行的困難：

在高齡者執行方案的過程中的確遇到很多的困境，包含很多行政、核銷、文書等等的困難，在遇到這些的同時，我們會邀請長者一同去想如何去學習思考透過甚麼資源來解決這些事情。

- 未來的永續性：

在未來本項計畫的規劃是希望能夠漸漸減少行政與人力上的成本，將這群長輩所提的方案能夠成為永續性的團隊運作，例如成為社區每月固定的長者大會，選定某一主題讓長者們來分享，轉變成為常態性的主題分享，抑或是與社區教會與學校常態的連結成為學校社團課或教會定期主題性活動等。

其次利用社區閒置空間種菜到今年找到服務對象與社區孩童連結，建立長者與社區孩童的關係很好，但要注意的是長者在耕種的過程中慢慢地會失去新鮮感與成就感，要用甚麼方法保持長者持續參與計畫的動力則需要思考嘗試。

- 效益的推廣：

目前只有豐山村與壽農部落長者參與方案內容從中進行自我學習與成長，未來我們希望能夠透過拓展到壽豐其他社區長者一同參與此項計畫，讓鄉村地區的長輩都能透過自己的能力去解決社區的議題。



| 愛 心 不 偏 心 |

2023中華社會福利聯合勸募協會 社會福利方案執行成果發表

方案名稱：111年女性無家者重返社區計畫

單位名稱：社團法人台中市慈善撒瑪黎雅婦女關懷協會

方案執行團隊成員：楊麗蘋 執行長
陳紫雲 督導
魏守珠 社工(計畫負責人)
徐信正 生輔員
劉曉文 行政專員

服務對象與需求

1. 計畫實施期間：自111年1月1日起至111年12月31日止(一年期計畫)
2. 服務對象：18歲至60歲之女性無家者。
3. 安置床位：採套房形式安置，共有6間套房，同一時期最多可安置6人。
4. 案件來源及範圍
5. 收案方式：服務對象經由單位轉介(填報個案轉介單)、自行求助、親朋求助。
6. 開案標準：確認是否為疑似無家者或無家者身份，經社工進行篩案會談評估符合安置型開案或是非安置型開案，採無國籍限制、無街齡限制。
7. 派案原則：依進案時程，採輪流派案，分派案件予主責社工進行後端處遇。



整體目的與操作目標

	整體目的 Goal	操作性目標 Objective
民國 111 年	安置型開案服務：落實對女性無家者之照顧，不受街齡、國籍、戶籍限制，確保基本生命安全及生活照顧服務，提供良好安全的庇護場域。	1-1. 接受本方案服務者，至少有 20 位女性無家者可獲得安置型開案服務。 1-2. 安置型開案婦女可在本會取得日間關懷、夜間庇護、物資供給、生活用品供給、熱食、盥洗、醫療照顧及相關資源轉介服務，確保基本生存權問題獲得改善。 1-3. 針對安置型開案服務者經由自立生活重建協助，至少有 60%可達積極結案(返家、自立租屋或轉介其他單位)。
	非安置型開案服務：落實對女性無家者之照顧，不受街齡、國籍、戶籍限制，提供生活必需物資、定期生活關懷服務、醫療介入處遇。	2-1. 接受本方案服務者，至少有 80 位女性無家者可獲得非安置型開案服務。 2-2. 非安置型開案婦女可在本會取得定期訪視關懷、物資供給、生活用品供給、醫療照顧及相關資源轉介服務，提升其基本生存權。
	透過本會服務，提供自立生活重建協助，強化女性無家者自立生活的能力，並能重新返回社區。	3-1. 協助安置型開案婦女參與本會或是其他網絡單位規劃之職涯課程，學習增進職場所需能力。 3-2. 透過就業輔導協助至少有 60%具工作能力的女性無家者，能穩定就業達 1 個月。

服務策略

- A. **安置型開案**：需具有生活自理能力、工作能力及意願，願意配合生活規範，且具有安置庇護意願者。需簽訂入住同意書及生活規範同意書，但若違反機構規定，得中止庇護安置。安置時間以3個月為原則，經評估有需求者可申請延長，每次延長1個月，次數視情況而定。
- B. **非安置型開案**：不符合安置型開案之個案，由社工提供定期訪視關懷、物資供給、生活用品供給、醫療照顧及相關資源轉介服務，服務期程以三個月為限。



**WE MAKE THE
CHANGE**

執行過程

日間關懷服務

提供每週5天日間關懷服務，提供女性無家者三餐熱食、衣物、日常生活用品、衛浴盥洗、日間休憩場所等基本需求，使其免於飢餓、騷亂、傷病等。

夜間庇護服務

提供每週7天夜間庇護服務，提供有夜間庇護需求之女性無家者，有安全歇息的庇護場所，免於淪落街頭。

協助轉介服務

社工員針對非協會服務之對象，提供相關福利的資源連結，其次若為協會服務個案，將針對不同需求提供適切性的轉介協助（例如：有精神議題個案需長期督促服藥進行協助轉介至康復之家、自殺意念之個案進行通報，以利提供適當之服務）。

辦理節慶活動

• 社工員會針對春節、母親節、端午節、中秋節、聖誕節及個案慶生會，舉辦多元性節慶活動，邀請曾接受過服務之個案，以及安置中個案共同參與，期望她們能透過活動的參與感受佳節氛圍，並讓曾接受過服務之對象感受到我們的關心及有回娘家團聚的感覺。

辦理會內增能課程

本會邀請專業師資辦理

1. 【階段性團體】於本會曼妮家園進行「情緒管理」、「財務管理」、「生活重建」、「職場體驗」課程。

2. 【微型職訓】於本會德蘭Ω工坊進行「手作課程」，包含製作手工布藝品、串珠、編結、手工皂、手工皮革等成品。

給予個案技藝培訓及指導，讓個案更認識自己、建立自信，具備更多元的能力，透過職涯前準備增強自我能力來因應求職市場的需求。課程時間於每週二、四、五09:30-12:30辦理，每次課程邀請安置個案一同學習。

媒合就業服務

本會由社工員透過就業輔導會談進行協助，並指導個案電話應徵、面試求職應對技巧，視個案需求陪同面試，於個案就業中至工作場域進行關心，瞭解其工作適性，並教導理財規劃。

連結友善廠商、台中市就業服務處提供求職訊息，給予個案完善的求職資源。

協助就醫服務

入住個案若有身心健康症狀，由社工員陪同至醫療院所就醫由專業醫師進行診療，追蹤治療督促服藥，促進婦女們的身心健康。

提供正確衛教資訊及觀念，增進個案瞭解其身心狀況，提升自我照顧及健康維護。

後續追蹤

個案經結案後，由社工員不定期後續追蹤半年以上，透過電訪、面訪、信函等方式服務，關懷追蹤個案後續生活概況，服務向度包含安全、生活、生理健康、心理健康、就業、司法、財務、其他等面向，以利提供個案更完善之服務。

服務成效

安置型開案服務

- 接受短期安置的女性無家者共達 21 人，執行率達 105%。穩定就業及租屋共 7 人，轉介至其他機構共 5 人，自行離開 2 人，返家返鄉 2 人，其他-住親友家 2 人。
- 每日供應女性無家者日間關懷服務共達 1,887 人次、夜間庇護服務共達 1,812 人次、生活用品共 785 人次、熱食餐服務共達 5,558 人次、醫療服務共 1,145 人次、法律諮詢共 10 人次、福利諮詢 317 人次、辦理節慶活動共 6 場次/61 人次、轉介及其他服務共 30 人次。
- 結案後續追蹤個案服務量共 22 人、積極結案 12 人、消極結案 3 人在案處遇中服務 3 人。
- 提供就業服務量共 418 人次、生活重建 321 人次、協助租屋搬遷 146 人次。

非安置型開案

- 接受女性無家非安置開案 39 名，外展諮詢案 46 名，共 85 名執行率達 106 %。
- 供應女性無家者非安置日間關懷服務共達 280 人次、就業輔導共 30 人次、醫療服務共 83 人次、福利諮詢共 29 人次、協助租屋搬遷 13 人次、生活重建服務共 20 人次、餐食供餐共 298 人次、物資供給共 105 人次、轉介及其他服務共 3 人次。

安置個案生活重建

- 結合本會服務支點「德蘭Ω工場」，以微型職場理念挹注女性無家者就業前準備培力輔導。(1)新知：專業師資培訓手作技藝課程 (2)新能：由專業人員指導工作態度學習、職場專注度、增進人際溝通能力。
- 經社工透過就業輔導會談進行一對一協助，並指導服務對象電話應徵、面試求職應對技巧，視服務對象需求陪同面試，於就業中至工作場域進行關心，瞭解其工作適性，並教導理財收支規劃。
- 社工依女性無家者就業需求連結相關資源或轉介，協助排除就業障礙因素，提高就業意願，協助職場適應及穩定度。
- 社工積極拓展企業廠商開發就業機會，協助媒合友善工作機會和環境，掌握友善廠商名單建立良好合作關係。
- 111年度在德蘭Ω工場-微型職訓辦理62場次共186小時，在就業前培力課程、讓女性無家者獲得人際關係、態度學習、反應適應、工作能力的提升。

省思與回顧

執行困難	解決之道
<p>女性無家者居無定所，不易找到會躲在便利店或躲避人群，長期在街頭生活防衛心高，不易接觸。</p>	<p>定期到不同的無家者聚集場所尋找女性無家者，發送物資及餐食與女性無家者建立關係。</p>
<p>雖有定期接觸，但難以評估非安置個案之工作及身心狀況，目前以問題解決模式增強案主的應變能力，但無法有效增進案主的改變動力。</p>	<p>在評估工具的設計及實施，考量服務做出個式的修改，使其能更客觀的蒐集資料形成評量，落實方案概念的運作及成效執行</p>
<p>具第一類智能障礙、精神障礙個案比例攀升，無病識感、缺乏自我照顧照護能力，不利就醫治療，不易輔導重建。</p>	<p>部分個案為精神官能症狀患者，家人及本身較不易察覺，經專業工作者仔細觀察、了解及評估後，陪伴個案接受治療、穩定服藥，需拓展身障醫療相關服務資源。</p>
<p>安置個案許多伴隨著醫療議題，在生理與心理的治療上耗費時間，因此在安置初期無法有效培力，目前多以回復其生理功能及連接社會資源為主，安置期需要耗費更長的時間。</p>	<p>在生活輔導員與個案互動服務品質部分，調整生活輔導員的生活日誌，生活輔導方面能與社工的處遇上能無縫接軌。</p>



| 愛 心 不 偏 心 |

2023中華社會福利聯合勸募協會 社會福利方案執行成果發表

方案名稱：手牽手齊步走--彰化縣福興鄉老人社區照顧培力計畫

單位名稱：社團法人彰化縣福興鄉西勢社區發展協會

方案執行團隊成員：趙伍文理事長、黃澄庶總幹事、專案執行人員陳麗雲社工師、
福興鄉各社區幹部、據點志工

服務對象與需求

服務對象

問題

需求

1

社區組織

1. 年青人口外移、人口老化數字遠比統計數字高
2. 資源分配不均、社區組織運作困難
3. 社區感到據點成立前、後的推動有一定困難，不知如何進行。

1. 協助社區發掘在地資源。
2. 協助連結外部資源。
3. 組織互助、互惠、互享一起學習成長。

2

社區志工

1. 志工80%為高齡、大多不識字、專業服務技巧、知識上或資源運用之不足
2. 年輕人口對於社區缺乏認知組織發展產生斷層

1. 關懷據點各項服務知識技能培訓
2. 多年齡層志工培訓，捲動年輕人口參與社區，讓長者也成為服務者

3

社區老人

1. 老人照顧問題
2. 老人健康問題
3. 如何延緩老化
4. 老人社會支持系統

1. 建立社區照顧關懷據點。
2. 提供長者多元化健促課程及表演舞台
3. 主動關心長者需求，提供長者福利服務及轉介

整體目的與操作目標

	新興據點輔導	志工培力	多元健康促進方案	營造老人友善空間
目的	透過社區據點籌辦輔導，讓有心推動老人服務的社區得以獲得所需資源順利進行服務。	透過志工研習及青少年參與社區服務規畫，帶動社區志工及兒少、家長參與社區服務，奠定永續發展之基礎。	藉由定點健康促進方案之推動，讓長者生活多元化、創造豐富的暮年生活品質	強化老人社區照顧支持網絡，發掘長者服務需求提供服務。
目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 至少讓3個社區穩定提供老人服務，有機會成立據點或擴展1個服務項目。(例如增加關懷訪視、增加服務時段) 2. 預定再協助1個社區成立關懷據點 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 培力社區志工健促課程帶動技巧，提升30位志工相關能力。 2. 輔導1個培力社區辦理1場4天青少營，帶動15位學生之家長開始認識社區期能參與服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 擬在三個社區進行深度培力及支持，使1個新開發社區能順利成立據點；3年級以下2個社區志工能獨立帶動據點課程，每班參加人數至少20人。 	提升新興據點志工及長者在老人福利服務資訊認知、至少協助40位長者轉介或福利服務諮詢、改善長者居家安全環境如裝扶手、警報器等服務



服務策略

不定期由專案執行人員
到社區輔導

多年齡層志
工養成及培
育計畫

推動多元化健
康促進及樂齡
學習方案

營造老人友
善空間

1. 志工培訓課程
2. 學生服務學習平台(青少營1場)

動態課程：打擊樂、
健康操、體適能運動、
靜態課程：識字班、
著色班

1. 居家安全環境改善、
2. 照顧服務轉介

執行過程



新興據點輔導



不定期到社區訪視輔導：
服務需求類型分類如下：

1. 協力型社區團隊組織：
1個(4社區)，每月聯繫會報1次，輔導組織年度規畫及子計畫運作問題。
2. 培力型社區：8個徵選3個願意成長之社區，每週至少訪視1次並做成記錄

多年齡層志工培育



1. 志工培訓：培力社區志工健促課程帶動技巧，規畫體適能運動知識及帶動能力，規畫6小時相關課程，分組進行實習每組4次。
2. 輔導1個社區辦理1場4天青少營，每場至少15位國小或國中生參加，帶動15位學生之家長開始認識社區期能參與服務。

多元健促方案



1. 徵求未開辦據點之社區先以體驗課程導入，再評估社區能量提供健促班。
2. 評估三年級以下之據點並願意成長之社區藉由健促班達到成長目標。

營造老人友善空間

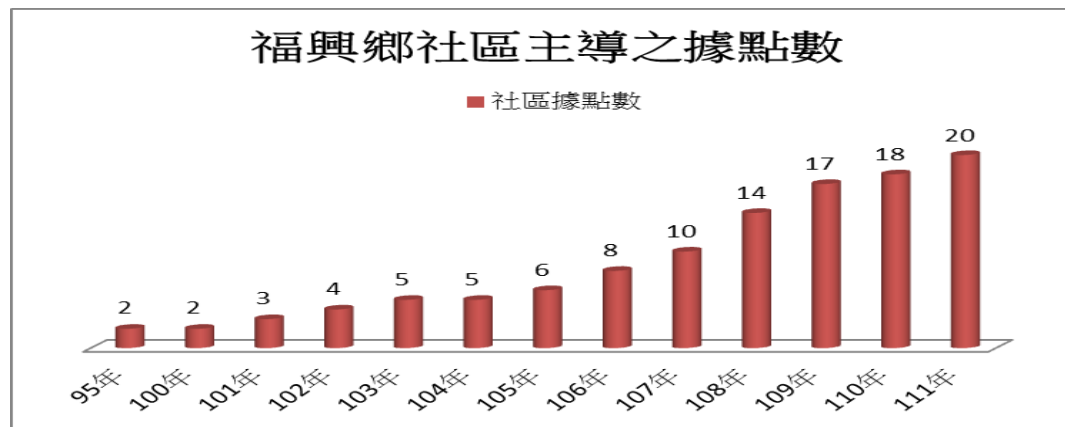


1. 藉由各社區據點成立拉近了志工與長者之距離，更容易了解長者生活狀況與需求，進而提供服務。
2. 包含福利服務諮詢、轉介、居家安全環境改造、清潔

服務成效

• 111年服務成效：

1. 透過新興據點輔導，新增加1個關懷據點，2個社區每週增加1個服務時段，1個社區有信心於112年增加1個服務時段。
2. 透過志工培育，提升志工服務知能，增加單次課程多元化，除了服務自己及社區，也能服務新社區及長輩；藉由青少營帶動學生及家長認識在地文化特色，也開始關心社區事務。
3. 透過多元健促方案，讓長輩體驗新課程、志工學習新課程帶領、社區增加服務時段，也深入新社區建立關係開辦據點、支持陪伴及發掘更多在地資源與運用。
4. 營造老人友善空間，透過福利宣導，提升長者對公私部門的福利服務認知，提供長者個別化服務，使其安全舒適的生活在自己家中，落實在地安老的期待



省思與回顧



- 回顧民國100年時，福興鄉23個社區只有3個據點，12年來福興鄉的據點在聯合勸募協會的支持下，據點比例在彰化縣已名列前茅，在文獻上可以看到，社區開辦關懷據點之後對於整體社區的撬動具有影響力，這些成效從福興鄉各社區的成長可以印証。

111年的方案主軸雖然置於新興據點，但是成熟的福興老助盟社區據點一樣延續過去模式進行另一層面服務深化的成長(生命回顧)，各社區能自主發展出適當模式，有以番婆小旗艦計畫進行母雞帶小雞的結盟，也有正在準備社區發展工作評鑑的外中以多元化服務發展進行著，另一個最大組織「福興鄉社區理事長聯誼會」一樣每三個月進行聯繫會報及社區幹部成長課程，並且福興鄉公所及各社區會分享物資相互支持據點運作。

- 因此，有了上述成效依據，專案執行人力更有信心在新興據點輔導上努力，今年主要以輔導社區願意增加據點服務能量，藉由輔導員的支持，增加每週服務時段並讓各時段課程穩定運作(二港、三和、鎮平)、支持開辦據點(永豐)、支持社區領導者更換時，不讓據點服務中斷(頂粘)。各社區需求層面不一，透過輔導員的陪伴，社區有信心繼續往前走，並且讓服務更貼近在地長者。



| 愛 心 不 偏 心 |

2023中華社會福利聯合勸募協會 社會福利方案執行成果發表

方案名稱：街友農藝樂活之家陪伴輔導員人事
費用補助申請

單位名稱：社團法人台中市街友關懷協會

方案執行團隊成員：何志成、黃天時、林宜宏

服務對象與需求

服務對象：

對象以求職街友為主，列管個案21人並輔導其就業，包括范O坤、郭O龍、李O哲、潘O深…等。

需求：

1. 希望有免費住宿空間，就近到附近農場工作。
2. 在農場工作能獲得較高工資。
3. 希望農場主不要有較苛的工作要求。



整體目的與操作目標

整體目的：

- 一、促使東勢、新勢、石岡、豐原等農場主與街友小農互助、互利。
- 二、減少農業區缺工狀況、提高街友穩定就業率。
- 三、連結在地農民、社區和地方農會，開發工作機會。
- 四、輔導並協助街友小農重返職場，成為社會有效人力資源。

操作目標：

- 一、個案評估：求職者列管資料計有21人。
- 二、居住管理：街友小農居住於臺中市石岡區和盛街13巷1號6F之1，提供完善設備、電視、網路mod等，入住必須簽署生活公約，以先居住再就業。
- 三、媒合農場工作
- 四、服務策略



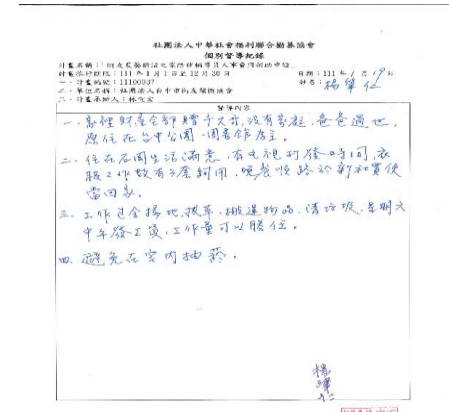
服務策略

街友工作遭遇問題

解決執行策略

- 街友個案心理問題……………> 工作心理輔導策略
- 農場主期望街友要有工作態度…> 工作現場支持策略
- 街友本身提升自我要求不高……> 工作激勵獎金策略
- 街友不了解農場環境及建立關係> 農場體驗培訓工作
- 街友缺乏自信心…………… > 自我探索成長輔導團體
- 培養第二專長及推廣日光農場…> 彩繪藝術盆栽教育課程

執行過程



1. 入住時簽署生活公約

2. 與農場簽訂小農培力合作意願書

3. 個案心理輔導



4. 工作現場支持

5. 農場體驗培訓工作

6. 成長輔導團體

服務成效



1. 簽署小農培力合作意願書計有9家。
2. 針對無法至農場工作者創新開發彩繪藝術盆栽教訓練課程。
3. 與東勢尚豪花圃及茂林園藝簽訂培力計畫外，並合作行銷花苗，創造經濟收益。
4. 結合台中市五權國中美術班教師指導彩繪藝術盆栽課程，讓街友接觸植物及美術文藝，希望能穩定心情並開發第二專長。
5. 輔導小農陳O宏脫遊自立就業擔任社區保全員。
6. 總計輔導街友至農場工作計222人次。

彩繪藝術盆栽
教育課程



省思與回顧



111. 12. 27夜訪街友

輔導街友就業需要包容及關懷，也要愛心、耐心。協會秉持「授人以魚不如授人以漁」目標，持續輔導街友站起來自力更生。



| 愛 心 不 偏 心 |

2023中華社會福利聯合勸募協會 社會福利方案執行成果發表

方案名稱：

『交棒』計畫：青少年來當家逆轉勝的「鄉村設計師」
以自助後助人為核心的鄉村青兒少人才培力方案

單位名稱：

花蓮縣鄉村社區大學發展協會-豐田五味屋

方案執行團隊成員：

顧瑜君、吳明鴻、王敬堯、吳麗君、范原睿
盧淨婕、蔡嘉晏、李羽羚、江易容、陳培驊



服務對象與需求

- 服務對象：6-18歲青少年，串連起孩子、家庭、學校、社區，形成接住弱勢青年沉重家庭負擔的照顧及支持網絡
- 需求一：回應弱勢青年在青少年時期「**自主發展**」需要的培力方式
- 需求二：發揮**鄉村優勢**的社會企業模式
- 需求三：創造另類生職涯**學習典範**



整體目的與操作目標

- 整體目的：以五味屋鄉村社會事業十二個據點的創新經營與服務模式，創造源源不斷的物資再利用、綠色消費、各類帶有公益性質的交易模式，以促成弱勢照顧、愛心循環、鄉村的**永續發展**；並且從中培力兒童、青少年、與青年，建構混齡**支持網絡**及另類**學習典範**，開創另類生職涯發展路徑，進而影響未來社區兒少的自我認識、社區參與、**家鄉認同**與生職涯發展。
- 操作目標1：鄉村社會事業據點的經營與發展
- 操作目標2：青兒少混齡支持網絡與學習典範



服務策略

- 以五味屋既有的對外營業的據點為平台，以「商店經營」為「羊頭」，「青兒少人才培力」為「狗肉」。
- 商店營運有著所謂「開門七件事」，孩子的學習是**融入式**的，在工作、生活、任務賦予、對話反思的自然情境中完成，將「人的**培力**」融入五味屋既有的經營、進度與日常生活中。
- 「服務流程」並非關鍵，而是日常營運與生活中的「運作策略」與「培力方向」才是有利於第一線工作執行的「心法」所在。



執行過程

- **據點營運**：感恩有你娃娃屋、築夢踏食小吃部、瘋衣舍、農學院、教育小旅行、祕密基地、豐田冊所，以建構鄉村社會事業基礎，服務2253人次
- **兒少培力**：師傅學院、轉大人計畫、希望撲滿方案、就業支持，以引導兒少生職涯發展，服務325人次
- **兒少社群網絡經營**：假日體驗課程、週間課後照顧、寒暑假工讀實習、社區親子節慶活動、家庭/學校訪問，以串聯兒少社群網絡，服務2186人次



服務成效

- 服務總人數：38個社區弱勢兒少（含12個脆弱家庭）
- 每日平均服務人數：假日五味屋約7個弱勢兒少、平日夜間課後照顧約9個弱勢兒少
- 質性成效：商業據點有效發揮教育功能、真實情境與任務帶來歷程完整的「問題解決能力」訓練、點數系統支持孩子成就自我、混齡學習建立青兒少間信任關係與學習典範、鄉村學習方案建構兒少自信與對家鄉的認同感



省思與回顧

- **穩定的工作人力**是提供穩定服務的基礎：本計畫上半年經歷人事動盪，影響孩子的出席狀況。下半年人事穩定後，孩子的出席率即大幅上升，表現也較穩定。
- **方案策略要有彈性**，因應孩子的反應而調整：計畫擬訂的策略或方案，在執行時可能會遭遇阻礙，若確實窒礙難行，要快速調整才能接應孩子的需求，讓計畫持續進行。





| 愛 心 不 偏 心 |



**WE MAKE THE
CHANGE**

2023中華社會福利聯合勸募協會 社會福利方案執行成果發表

方案名稱：點亮勵志的柔光—矯正中學青少年生命教育團體課程

單位名稱：社團法人中華點亮生命教育協會

方案執行團隊成員：劉桂光、倪汝枋、彭川耘、徐英嘉、陳慧敏、曾志文、王少懷、顏子淮、陳歆樺、蕭怡文、蘇麗秋、蔣珮宜、羅沛渝、陳炯堯、王詩涵、吳珮綺、周殷竹、宋曉涵、周熙文、林舜萍、丁淑惠。

服務對象與需求

- **服務對象：**矯正學校—勵志中學之學生。
- **需求1：**勵志中學學生普遍家庭結構及功能薄弱、成長歷程多創傷、缺乏陪伴及溫暖、人際/感情問題、逃家/中輟、情緒問題、生命意義感薄弱。
- **需求2：**勵志中學教師之新進教師比率極高，面對矯正學校學生特性、個人適應、師生互動困難等問題，極需協助。
- **需求3：**勵志中學作為新改制的學校，行政效能/人力資源運用仍需時間成長，戒護及教育兩體系亦需磨合，同時地處偏遠、環境因學校特性而相對封閉。

整體目的與操作目標

- **整體目的：**以成長工作坊、課程研發工作坊、共備會議、線上共備等方式，聚集並提升跨專業成長團隊夥伴，產出符合勵志中學學生需求之課程並施行；同時緩解勵志中學在環境、地區、資源、專業人力等層面上的限制與困境。透過學校、陪伴者、學生三方之間的連結與互動，實踐「以生命陪伴生命」、「以生命溫暖生命」，之生命教育內涵，強化社會參與，形成共學、互助、滋養、平等、尊重、傾聽的正向循環，讓社會充滿理解與關懷，溫暖更多身處角落的個人與家庭。
- **操作目標：**透過生命教育課程、生命教育營隊、課程研發工作坊及共備會議，提升70%團隊夥伴課程設計能力、教學/參與動機、了解創傷影響及歷程、提升個案/學生評估能力、提高團隊共識及凝聚力、增加對個案/學生/同儕之同理心。並使70%以上學生，對12單元生命教育課程有更多的了解與學習、獲得情緒支持，感到被人陪伴、對相關生命議題/自身需求/家庭對自己的影響，有更多體驗與學習，50%學生提升幸福感及自我價值。

服務策略

- **生命教育課程**：進入勵志中學為5個班級進行10單元的生命教育課程，陪伴學生討論重要生命議題，並於過程中透過體驗、思辨、討論、活動、牌卡、典範等課程設計，讓學生獲得陪伴、尊重與重視，看見自我價值及更多選擇，改變人生。
- **生命教育營隊**：入校為1個班進行為期5天的生命教育營隊，透過深度的討論、活動與陪伴，讓學生了解溝通姿態、情緒、人我關係、家庭與情境的影響、看見自己的資源與能力，為自己走出更適合的人生道路。
- **跨專業成長團隊**：透過共備會議、課程研發工作坊、陪伴者成長工作坊、線上督導，培力團隊夥伴，共同以學生為主體研發生命教育教案，並提升夥伴相關專業能力，為學生提供適切的服務。

執行過程

- **跨專業成長團隊**：於工作坊、共備會議中，夥伴共同研發生命教育課程，並進行相關專業增能。夥伴認為在增能部分，運用戲劇當例子的反思效果佳，對創傷、同理心、團體歷程、團體要素、團體動力等專業知能的了解有所提升。更能覺察自己、學生、情境、家庭的狀況與影響，同時獲得團隊的支持，感謝並充能。課程研發與教學演示過程辛苦，但確有幫助，能提升教學成果。
- **生命教育課程與營隊**：於生命教育課程、及生命教育營隊，為勵志中學學生進行授課，透過活動、體驗、討論、戲劇、繪畫等方式，陪伴學生思考、討論、看見人生中的重要議題。學生多對夥伴的陪伴與付出感謝、亦覺得很有收穫，能覺察自己與他人，感到自己成長、改變，長出新的力量與勇氣，亦看見自己的價值，同時知道自己有更多選擇、也能夠有所選擇。

服務成效

- **跨專業成長團隊**：83%團隊成員認為在授課技巧、教案設計能力、生命教育理念內涵、提問設計、了解學生需求、投入意願、專業幫助、個案評估、意義感、獲得支持等部分有幫助。100%夥伴認為課程內容及方式對課程設計、自我了解、同理學生有幫助。92%以上夥伴於前、後測驗中，對各項關係、學生/自己、家庭及情緒等部分的了解增加。85.8%夥伴認為對生活層面有幫助。78.2%認為對個案/學生評估有幫助。85.7%夥伴願意參與類似的工作坊或訓練。
- **生命教育營隊**：90%以上學生感到自我價值有所提升、更了解自己與他人、了解家庭的影響、於課程中感到被人理解/陪伴、付出/努力被人看見、感到更放鬆、更明白如何為自己做決定、明白自己有選擇的能力、能彈性運用溝通姿態、認為自己能夠改變、並感到內在資源提升。100%學生認為自己能夠改變：6分-8.3分。100%學生內在資源提升：4.2-8.4分。100%學生自我價值提升：5.1-8.9分。學生認為課程對自己的幫助9.8分(滿分10)。
- **生命教育課程**：整體而言，學生的幸福感上升；針對不同教學目標有不同程度的學習與課程成效，各別目標有50%以上學生更了解自己與課程內容，大部份目標約有80%以上學生覺得有所學習或提升，如覺得課程有趣、更有自信、更了解自己、獲得更多觀點、更肯定自己、認為課程有幫助、更理解情緒、感到被陪伴/受人關心、更有能力改變自己的人生等。

省思與回顧

- 與學校進行合作、入校進行授課與營隊，會受學校各行政、規定、排課、學生/班級臨時狀況、相關事務影響，需隨時保持大量溝通，並隨機應變。
- 矯正學校的工作極具挑戰性，學生個人及家庭的議題多深刻且複雜、於過去經歷累積許多情緒與創傷的狀況亦不罕見，推動相關工作實屬不易。因此，在關注學生狀態及成長的同時，亦需提供第一線專業人員足夠的支持與鼓勵，並於必要時進行協助，以提供學生適切之課程與服務。
- 面對矯正學校學生之常見議題與特性，需時間了解個別學生狀況並建立關係，同時兼顧班級經營與課程的適切性。必要時，須在課程上作出調整，以因應不同學生與班級的需求，以提升課程及相關服務之成效。
- 回顧今年方案施行狀況，整個團隊已對學生特性、喜好、對於生命教育相關議題的需求有了更進一步的認識。不論是量化分析、還是質性的回饋與觀念，都可以看見，不論是矯正學校學生、還是跨專業團隊夥伴，對於今年的方案皆有正向的回應。學生感到被關心、被看見、回饋課程有所助益、更了解自己、感受到陪伴；顯示了生命教育課程對學生有幫助，並在良好的互動與分享中，和整個服務團隊一起學習、成長，進而共同收獲豐碩的果實。



| 愛 心 不 偏 心 |

2023中華社會福利聯合勸募協會 社會福利方案執行成果發表

方案名稱：111年度愛分享冰箱－台灣社區資源網絡深化方案

單位名稱：社團法人台灣食物銀行聯合會

方案執行團隊成員：林孟偉 秘書長

彭敬庭 社工督導

連彩妙 社工師

服務對象與需求

- 服務對象

不分年齡層的物資需求者

- 需求

- ✓ 弱勢家庭有補充生鮮食品營養的需求。
- ✓ 物資取得更加即時、便利的需求。
- ✓ 增加愛分享冰箱專業性的需求。
- ✓ 建立穩定順暢之資源分享平台的需求。

整體目的與操作目標

- 整體目的

期待透過愛分享冰箱的建立、愛分享冰箱執行品質的把關、資源分享平台的運作等方式，可以補充現行食物銀行缺乏生鮮食品、即時性、就近性不足的問題，減少因為物資分布不均、缺乏區域互助網絡而產生浪費及飢餓共存的問題，塑造出新型態的社福救助體系。

- 操作目標

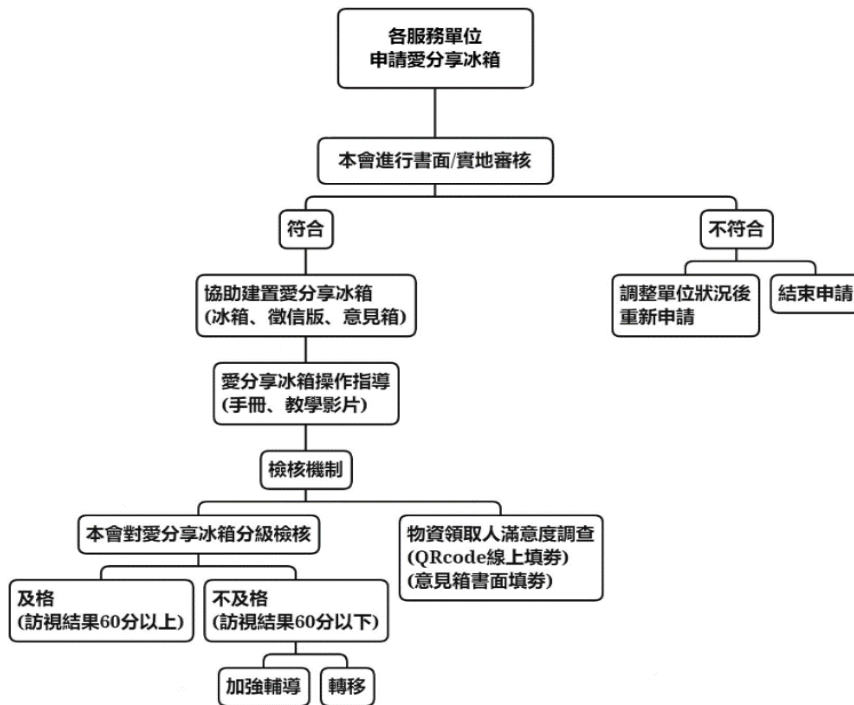
- ✓ 111年度增建愛分享冰箱，使服務總數達230台。
- ✓ 減少浪費降低飢餓，達350,000公斤的續食轉贈至有需要的民眾家中。
- ✓ 透過服務的提供，達14,000位民眾受到協助，其中達70%為經濟弱勢者。
- ✓ 實際檢核110年度執行服務的愛分享冰箱，檢核率達80%。
- ✓ 具體輔導檢核後須改善的愛分享冰箱，達70%的服務站點經輔導後獲得改善。
- ✓ 提升服務品質，檢核服務對象對冰箱站點的想法及建議，預計蒐集800份滿意度調查表，其中80%受助者認為有獲得幫助。
- ✓ 利用網際網絡運轉6個穩定的資源分享平台，物資進行跨縣市再分配，分配次數達50次。

服務策略

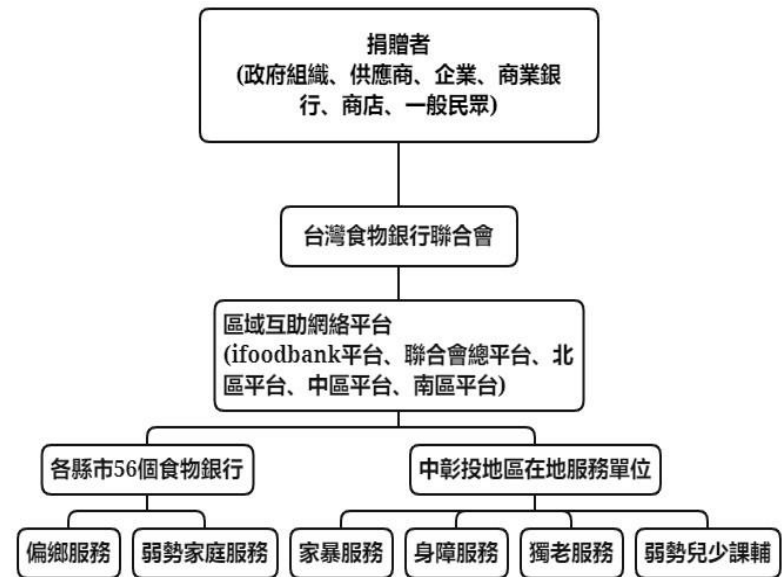
- 建置愛分享冰箱
- 建立完整的檢核輔導制度
- 建立穩定流暢的資源分享平台

執行過程

愛分享冰箱申請、審核流程圖



物資交流平台流程圖



服務成效

- 增建愛分享冰箱
 - ✓ 目前已有223台愛分享冰箱穩定服務。
 - ✓ 已收取444,791公斤的續食轉贈至有需要的民眾。
 - ✓ 達20,217位需求民眾受到協助，其中高達75%比例為經濟弱勢者。
- 建置完善的檢核輔導制度
 - ✓ 已檢核125個冰箱站點，檢核率已達88%。
 - ✓ 檢核訪視後達93個冰箱站點經輔導獲得改善，改善率已達74%。
 - ✓ 共計回收660份問卷，其中高達93%的受助對象認為實質受到協助。
- 建立穩定流暢的資源分享平台
 - ✓ 利用網際網絡運轉6個穩定的資源分享平台，物資進行跨縣市再分配，分配次數達81次。

省思與回顧

- 透過服務成果的呈現，可以觀察到，愛分享冰箱的設立，使物資需求者得以就近獲得適切的資源；而檢核輔導制度的制定及落實，對執行品質完成把關，使冰箱站點可以提供更專業的服務；資源分享平台的運作，亦改變了因缺乏互助網絡而產生的浪費及飢餓共存的問題。
- 而最重要的是，愛分享冰箱服務改變了疏離的社區互動模式，拉近了人與人的距離，同時成為社區中緊急災變發生時的重要角色。



| 愛 心 不 偏 心 |

2023中華社會福利聯合勸募協會 社會福利方案執行成果發表

方案名稱：悅齡共好圈—建構社區互助網絡翳型

單位名稱：社團法人中華悅齡長照關懷協會

方案執行團隊成員：顏心芷、田麗珠、樂玉琳

服務對象與需求

- **服務對象**
中高齡長者為主
- **需求**
 1. 協助中高齡長者規劃第三人生，促進自我實現
 2. 提升長者服務他人、社會的認知，以利社區共榮、在地老化
 3. 將本案服務內容模組化，以助推廣至其它社區

整體目的與操作目標

- **整體目的**

在高齡人口大幅增加、幼年人口逐年遞減、社區長照資源不足下，為使長者可以在地老化，減輕青壯年人口的負擔，擬組織社區關懷天使，提升其照顧知能，成立社區資源整合中心，輔導有需要的單位成立服務據點，或協助已成立據點之單位，培育更多長照人才。

- **操作目標**

1. 建立關懷天使服務模式，提供給在地社區有需要的人陪伴、陪病、專業諮詢等服務，並組成共好圈，彼此主動互助、互相關懷。
2. 推廣關懷天使服務模式至其他教會、據點及單位，並整合已使用關懷天使服務模式的單位，組成資源共享中心，以初老健康長者幫助失能/智長者的運作模式，協助長者在社區中獨立自主生活。
3. 配合多元教育方式，培育社區關懷天使，以經營成熟的服務據點為基礎，結合社區醫療、行政及學術等資源，共同創造在地化、多元化的長者友善社區，建構以長者為中心的在地生活互助網絡。

服務策略

- 透過培力中高齡長者、拓展高齡友善環境為目的，透過組成共好圈培力在地中高齡長者、輔導單位成立據點或提供據點諮詢服務以培育更多長照人才、建立資源整合中心以利資源流通及運用。

執行過程

- **悅智、悅齡關懷天使**

中正悅智小棧關懷天使服務於去年展開，今年以穩定運作、培力推廣大使做為目標，使關懷天使持續於據點實習，並開辦以「活得久，活得好」為主題的推廣大使培力課程。讓關懷天使們在疫情嚴峻的環境下，仍能維持著一定的服務量能與品質。

士林悅齡之家關懷天使以培力關懷天使為目標，邀請班長及熱心的學員參與「健康自我管理」、「溝通輔導方法」、「輔具及服務技巧」等課程，以提升學員對於自身及他人照顧的能力。

- **第三人生、悅齡家庭**

今年4月至6月底，邀請成亮老師於據點推廣第三人生概念，並協助建立悅齡家庭，期待以非血緣關係組織的力量，能夠減輕青年族群照顧的負擔，以及建立長者對於第三人生的規畫、照顧自我及他人的能力。

- **輔導單位、諮詢服務**

本會發展主軸為倡議長照相關議題、輔導單位加入長照行列，且具有於臺北市成立關懷據點及失智據點的經驗，故積極輔導單位設立據點，並提供據點諮詢服務。

服務成效

- 士林悅齡之家、中正悅智小棧關懷天使服務：共有55位關懷天使，每月平均服務量分別為36人次與58人次
- 關懷天使中有2位參與急救教育訓練、2位醫護人員及5位老師定期進修
- 於士林悅齡之家辦理11堂第三人生概念課程、6次關懷天使訓練課程、20次關懷天使推廣大使培力課程
- 每月聯繫1個單位推廣關懷天使服務模式，並於官網宣傳，實際拜訪3家教會

- **於士林悅齡之家落實關懷天使制度**
學員因渴望再次成長、助人、傳承、貢獻自己，充實並開創屬於自己的第三人生，故參與豐盛第三人生概念課程、關懷天使培力課程。參與課程後，其對於社區共好、服務主動性、服務後接受督導等行為有明顯的提升，服務量能也已達到，故達成本案成效一：士林悅齡之家成立關懷天使服務模式。在服務過程中，有意願的成員也可以組成悅齡家庭，彼此鼓勵、學習，成為別人幫助的團體，既可助人、又能夠在地老化，形成銀髮族友善的社區共好圈。再透過持續的課程及活動參與、聚會等等，凝聚向心力及共識，關懷天使制度、悅齡家庭可望維持穩定運行。
- **向其他單位推廣關懷天使服務模式**
關懷天使透過與長輩互動而獲得的快樂、自己能夠協助他人的成就、於據點及課程中充實照顧知識，以及關懷天使歲末成果發表會中的成果回顧環節，看見他人、社區因自己的付出而變得更好，是關懷天使於社區中主動服務的動力來源。向其他單位推廣關懷天使服務模式，可達成本整體目的的「減輕青壯年人口的負擔，使長者可以在地老化」及「社區民眾共同營造高齡友善環境，促進高齡者走入社區」。



| 愛 心 不 偏 心 |

2023中華社會福利聯合勸募協會 社會福利方案執行成果發表

方案名稱：攜手守護. 讓愛不落單

普力食物銀行扶助計畫

單位名稱：社團法人台灣普力關懷協會

方案執行團隊成員：張慧芳

服務對象與需求

一. 服務區域: 臺南市東區及周邊南區、北區、中西區、安平區。

二. 服務對象:

1. 政府列冊低收入戶、中低收入戶、仍未足以因應生活所需者

2. 未領有政府補助之經濟弱勢戶/邊緣戶

3. 負擔家庭主要生計責任者死亡、失蹤、或罹患重傷病、失業或因其他原因無法工作，至家庭生活陷於困境之民眾或家庭。

4. 其他經社工處遇評估需救助之弱勢民眾或家庭。

三. 工作項目

1. 弱勢長者家戶開發及宣導

2. 物資補給

3. 個案管理

4. 社區工作

5. 培力與管理

整體目的與操作目標

一. 目的

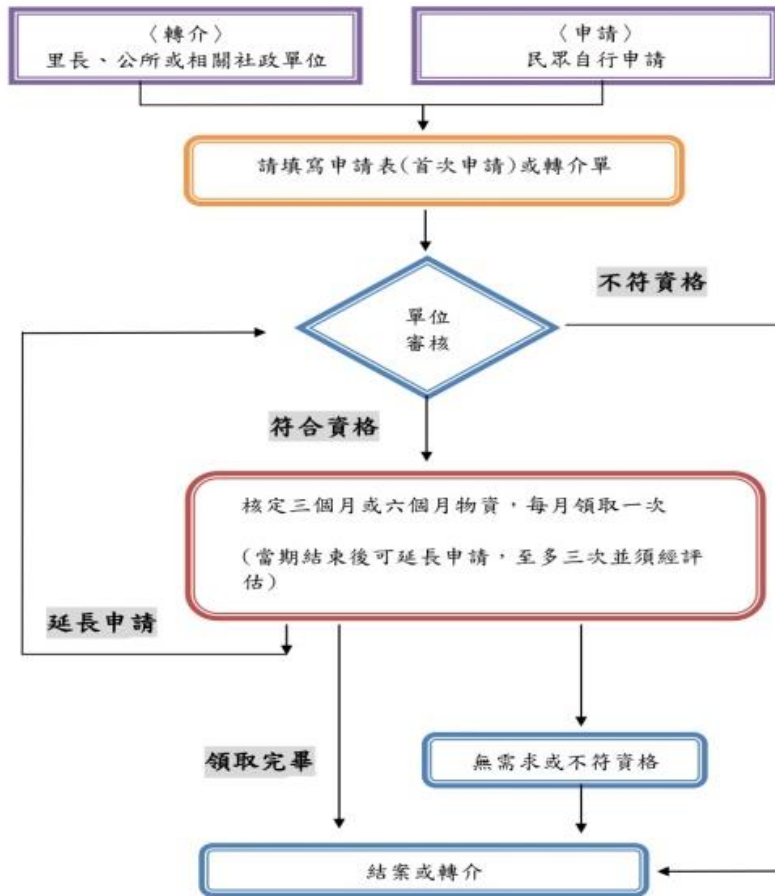
- (一) 每月服務50戶弱勢家戶
- (二) 了解其生活現況與現有問題
- (三) 幫補社會安全網之破洞
- (四) 開發多元社會資源

二. 目標

- (一) 協助弱勢維持生活基本需求
- (二) 整合社區資源網絡

服務策略

食物銀行服務模式



一. 服務個案主要因經濟議題提出申請，但依據實務經驗，許多個案除經濟外，仍有其他需求仍待挖掘與協助。

二. 聚焦服務，預計以依風險程度，分為三級處理-

(1) 一級：個案資料以”綠色”點標示

(2) 二級：個案資料以”黃色”點標示

(3) 三級：有危機緊急事件者，個案資料”紅色”點標示，進行相關通報或資源之連結。

執行過程

一. 普力食物銀行111年截至12月底服務統計表。

普力食物銀行111年截至12月底服務統計表					
月份	當月開戶數	累積開案戶	當月領取 受益戶次	當月 受益人次	累積 受益人次
1月	3	3	3	11	11
2月	13	16	13	23	34
3月	62	78	94	196	230
4月	4	82	63	148	370
5月	17	99	52	115	493
6月	10	109	32	81	574
7月	20	129	59	138	712
8月	3	132	41	90	802
9月	15	147	50	129	931
10月	36	183	64	204	1135
11月	7	190	51	146	1281
12月	5	195	36	100	1381

各項數據定義與說明：
 1. 累積開案戶：經審核後開案者皆列入。
 2. 當月領取受益戶次：當月有領取物資之家戶數。
 3. 當月領取戶次：當月領取受益戶次
 4. 當月受益人次：當月領取物資之家戶受益人口加總。
 5. 累積受益人次：當月受益人次+上個月累積受益人次。



服務成效

- (一)每月完成提供約**50戶**弱勢家庭食物
- (二)截至111年12月底止，本年度服務累積開案戶數為**193戶**，領取戶數為**558戶次**，累積受益人數為**1381人次**
- (三)依風險程度，分為三級處理：
 - 一級【綠色】，二級【黃色】，三級【紅色】標示，
 - 進行相通報或資源之連結。
- (四)111年已然完成多元社會資源，提供熟食、特殊營養品等物資媒合，提升服務適切性。



省思與回饋

- 一. 個案多來自東區，雖然我們的服務區域橫跨台南市東區及周邊南區、北區、中西區、安平區，可能是交通較近所以東區的個案較多，個案來源也發現自己申請的為最多，其中也有個案來自社會局兒少科或社會局救助科轉介的，可見普力食物銀行，普為大眾所需要，又因為111年普力的個管個案中列為紅燈的有五位，普力學習完成各項通報，目的在發揮公私聯手一起補織社安網的任務。
- 二. 普力在12月底統計共執行374通電訪及381次面對面的生活關懷，也執行了64次特殊物資的給付，綜觀這些服務都是為了減少更多社會醫療資源或降低社會犯罪所做的努力，可見普力食物銀行發掘了真正的弱勢，並且給予即時及適當的服務。





| 愛 心 不 偏 心 |