

財團法人全聯慶祥慈善事業基金會

105 年全聯福利中心急難救助專案 年度服務分析報告

一、前言：

依據本會捐助及組織章程辦理「全聯福利中心急難救助」專案，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並至全聯福利中心門市提出申請，補助項目以：緊急生活扶助、醫療補助及喪葬補助為原則，每項補助每年僅限申請一次，且同一事件以補助一次為限，但若有特殊情事經申請審核通過者則不在此限，最高補助金額以新台幣 10,000 元為限。

另本會將一併評估個案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半年期之愛心福利卡，以每月 1,000 元的儲值金，讓受助家庭可以到全台任一家全聯福利中心，購入個別家庭所需之生活物資。以下即為 105 年度本項專案執行成果之各項資料分析。

二、求助者背景資料分析：

(一)全台分布狀況(依服務量排序)：

105 年度共計收到 7,153 件急難救助申請案，其中開案服務 4,323 件，開案率達六成。服務量(開案及不開案數合計)前十名之縣市除六都外，其他四縣市皆為社會資源相對弱勢之地區，依序為屏東縣、花蓮縣、台東縣及基隆市。

案量 排名	縣市	開案數 (通過)	不開案數 (未通過)	合計	各縣市 服務量占比	人口 數 排序
1	台南市	601	260	861	12.0%	6
2	台中市	431	406	837	11.7%	3
3	高雄市	418	321	739	10.3%	2
4	新北市	406	308	714	10.0%	1
5	屏東縣	365	260	625	8.7%	9
6	台北市	236	239	475	6.6%	4
7	花蓮縣	250	192	442	6.2%	16
8	桃園市	256	121	377	5.3%	5
9	台東縣	254	116	370	5.2%	17
10	基隆市	211	148	359	5.0%	15
11	嘉義縣市	240	90	330	4.6%	10
12	雲林縣	150	47	197	2.8%	11
13	彰化縣	105	95	200	2.8%	7
14	新竹縣市	113	63	176	2.5%	8
15	南投縣	97	68	165	2.3%	13
16	宜蘭縣	105	54	159	2.2%	14
17	苗栗縣	85	42	127	1.8%	12
	合計	4,323	2,830	7,153		

~以下係以開案數進行求助者背景之資料分析數據~

(二)性 別：男性 2373 名(55%)；女性 1950 名(45%)。

(三)年齡別：主要落在 31-50 歲之區間；次之為 51-64 歲之區間，故整體來說申請人以青壯年人口為主，達 82.5%。

類別	12 歲以下	13-18 歲	19-30 歲	31-50 歲	51-64 歲	65 歲以上
件數	6	27	345	2186	1378	381
比例	0.1%	0.6%	8.0%	50.6%	31.9%	8.8%

(四)福利身分別：一般戶相較於福利身分別之低收及中低收入戶而言，正式及非正式資源均相對薄弱，而觀諸統計結果之申請者背景顯示，一般戶正為本急難救助開案之大宗，故確能符合本會原就設定之扶助對象(被政府社會救助門檻排除在外且家庭支持系統薄弱的邊緣戶)。

類別	一般戶	中低收入戶	低收入戶
件數	2783	694	846
比例	64.4%	16.1%	19.6%

(五)婚姻狀況：以已婚(31.9%)及離婚(27%)為主，本會服務對象中多為主要負擔家計者或主要照顧者，通常需負擔家庭內年幼子女或年邁長輩之照顧費用；次之則為未婚者(20.6%)，據主計處料顯示台灣 104 年 31-50 歲之人口未婚比例達 40%，而本會服務對象中為單身者之比例亦相對較高，由此推測未婚者可能身為原生家庭之照顧者外，同時更因無另一半可共同分擔家庭經濟或照顧責任，故當急難事件導致經濟陷困時，只能訴諸外界資源予以協助。

類別	已婚	離婚	未婚	喪偶	分居	同居	再婚
件數	1381	1166	890	442	230	147	67
比例	31.9%	27.0%	20.6%	10.2%	5.3%	3.4%	1.5%

(六)居住狀況：在台灣高房價低薪資的環境結構下，申請人之居住狀況以租屋(43.8%)為主，並以自宅(無貸款)位居第二，此項目中包含祖產。

類別	租屋	自宅 (無貸款)	自宅 (有貸款)	借住	養護 機構	無固定 居所
件數	1892	1148	578	549	87	69
比例	43.8%	26.6%	13.4%	12.7%	2.0%	1.6%

三、個案來源分析：

主要分為轉介/介紹及主動求助兩大類，在轉介/介紹來源中，以社政轉介(30.9%)為主，包含社福單位、醫療院所及公所社會課提供本會申請資訊，次之則為曾經申請過之親友介紹(15.5%)；主動求助來源中，以宣傳物(12%)最高，包含門市海報及全聯生活誌露出之訊息，次為其他，其中包含學校、宗教團體、議員及立委協助申請，此項目因件數相對較高故未來將考量獨立列入個案來源選項中；舊案重送的件數也有逐年增高的狀況，故今年度特別列入個案來源選項之一。

<轉介/介紹>

案源	社政轉介	親友介紹	衛政轉介	民政轉介	勞政轉介	門市介紹	警政轉介
件數	1336	670	644	636	56	37	6
比例	30.9%	15.5%	14.9%	14.7%	1.3%	0.9%	0.1%

<主動求助及其他>

案源	主動求助-宣傳物	其他	主動求助-網路	舊案重送	員工本人	員工家屬
件數	520	185	104	99	19	11
比例	12.0%	4.3%	2.4%	2.3%	0.4%	0.3%

四、急難救助申請事由分析：

以疾病(39.5%)最高，其中包含部分因癌症申請者，因 105 年下半年度考量癌症申請案漸增，故特別獨立計算之項目；其次為意外受傷佔 20.6%，此類別中除車禍意外導致陷困之外，又服務對象多為臨時工作者，其在職場中因勞工保障條件較為缺乏(雇主往往未幫其投保，個案本身也缺乏相關知識)，常容易因公受傷而導致暫時不能工作，但又無法申請勞保相關給付，以致家庭經濟發生困難。

類別	疾病	意外受傷	家人死亡	癌症	其他	天然災害/人為因素
件數	1709	892	620	557	185	183
比例	39.5%	20.6%	14.3%	12.9%	4.3%	4.2%
類別	非自願性失業	入獄服刑	失蹤	無急難事由 (純發愛心卡)	入營服役	
件數	98	59	8	9	3	
比例	2.3%	1.4%	0.2%	0.2%	0.1%	

五、本會補助內容：

	件數	金額
緊急生活扶助	3,235	31,247,600
醫療補助	570	5,248,952
喪葬補助	474	4,518,000
愛心福利卡	2,875	17,230,000
核卡率	67%	

註：以上數據已包含同一件申請案可能申請多項補助狀況

六、歷年服務狀況比較：

105 年開案量較 104 年成長約 1.4 倍，愛心福利卡核卡數更成長 2.2 倍；收件店數自 103 年僅開放部分特定門市至 105 年 10 月開放所有門市皆可收件，大幅增加民眾申請之便利性並明顯提升收案量達 1.4 倍。

年度	金額	平均(元/件)	開案	不開案	新卡數	收件店數
103 年	11,052,991	13,851	798	488	390	103
104 年	40,200,400	13,720	2,930	2,228	1,283	214
105 年	41,014,552	9,488	4,323	2,830	2,875	862
共計	92,267,943	11,460	8,051	5,546	4,548	
			13,597			

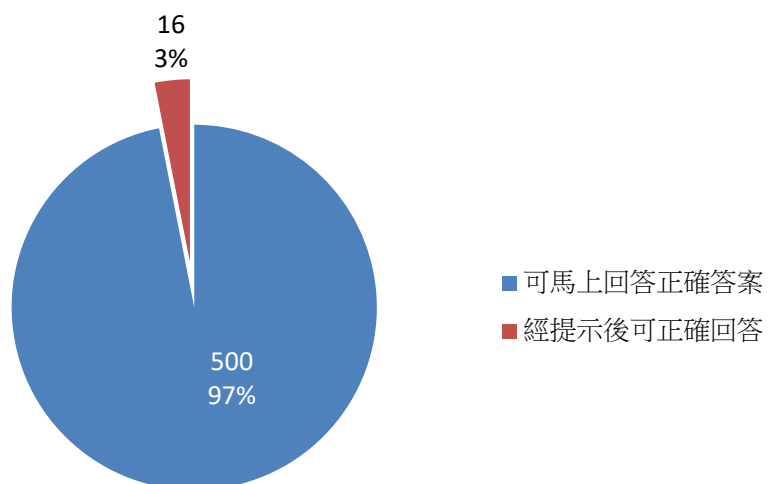
註：10503 調整補助上限為 15,000 元/案；10505 調整上限為 10,000 元/案

七、申請人滿意度調查分析：

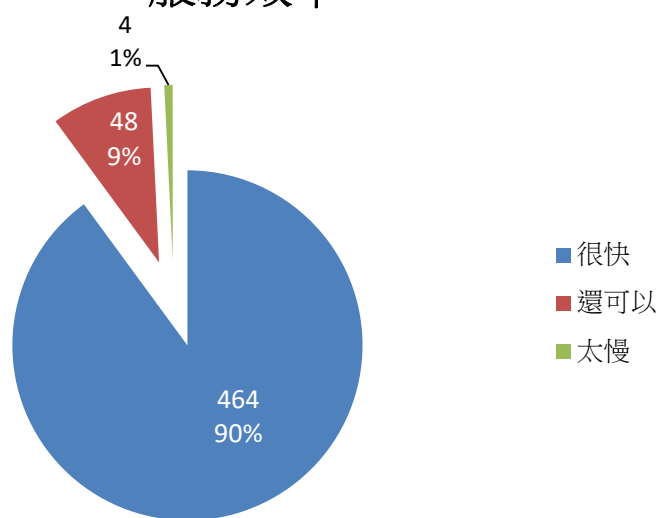
本會經將全台 17 個縣市分成六大區域，每區配置一名區組長，負責督導各區區辦社工之業務，各區組長每月按時以電話訪問已開案個案並進行滿意度調查，抽查比例為該區當月開案數之 15%，透過電訪關懷受助家庭受助後之近況及了解本會社工服務態度及效率等情形，以具體落實本項服務。

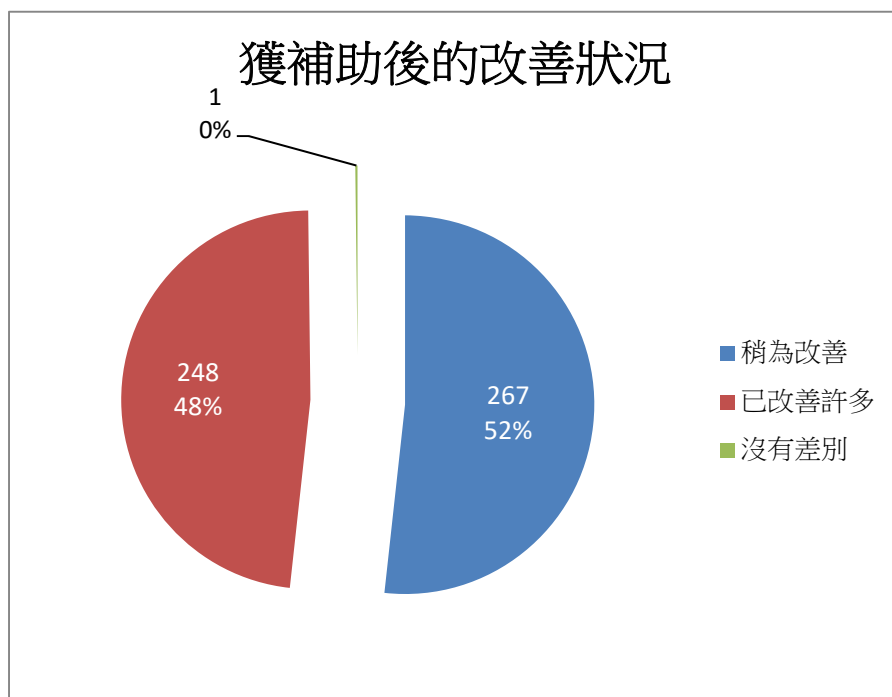
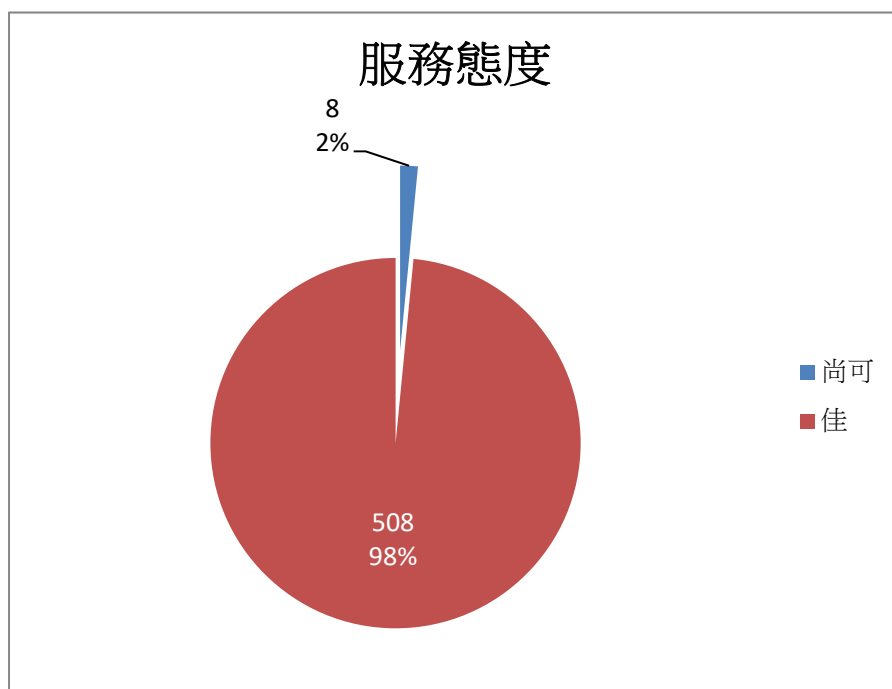
調查項目分別為：對本會認知、服務效率、服務態度及獲補助後改善狀況等四類。在本會認知項目中大多數的受訪者皆可立即表達認識本會並表感謝；在服務效率及態度項目中，超過九成以上受訪者皆表達滿意；獲補助後改善狀況項目中，則在稍微改善及已改善許多選項間拉鋸，據此推斷受助者因多數皆為長期經濟困難者，本會之一次性救助金僅能針對該次急難狀況提供部分協助(上限為 1 萬元)，故受訪者認為在本會補助後為稍微改善者較多。

對本會的認知



服務效率





八、結語：

本專案執行三年來，已累積服務超過 8000 件因遭遇急難事件而陷困的家庭，為更貼近求助者需求，本會逐年擴大服務範圍並增加收件門市數量。我們已於 105 年 10 月開放所有全聯福利中心皆可收件，並於 106 年 1 月起開放本會之服務對象可自行指定門市領取愛心福利卡，提升了本會服務的可近性及可及性。未來我們仍會持續以全聯母企業的優勢與能力協助台灣更多有需要的民眾，讓全聯陪著他們走過一段人生的關卡！