

彰化縣社會福利在地行動 創新服務 - 福利小幫手

陳素貞 · 謝峻豪 · 陳怡如

壹、使用分析與問題意識

一、使用分析

國家興辦社會福利之目的在於保障國民之基本生存、家庭之和諧穩定、社會之互助團結、人力品質之提升、經濟資本之累積以及民主政治之穩定，期使國民生活安定、健康、尊嚴。基於憲法保障國民基本人權之精神，因應政治經濟社會變遷之挑戰，吸納工業先進國家的經驗，回應民間社會完善我國社會福利體系之呼聲，參酌國際慣例大抵以社會保險、社會救助、社會服務、醫療保健、就業服務、社會住宅及教育為社會政策之主要內容；復考量我國社會福利政策的歷史傳承與實施現況，爰以社會救助與津貼、社會保險、福利服務、健康與醫療照顧、就業安全、居住正義與社區營造等六大項目為社會福利政策綱領之內涵。為落實其內涵，透過整體性、連續性、有效性與實際性的鉅視層面以及可及性、可近性、整合性與便利性的微視層面的服務輸送模式，以利於民眾

提出福利服務申請時之便利。

就彰化縣社會福利項目及服務輸送概況，轄內共 26 個鄉鎮市，總人口數截至 106 年底約 128 萬多人及福利人口總數迄 106 年 11 月底止計 162,869 人。福利人口包含：低收入戶及中低收入戶列冊人口、身心障礙人口數、身心障礙生活補助、身心障礙托育養護補助、老人生活津貼、特殊境遇家庭生活扶助、兒童及少年生活扶助、弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助及 18 歲以下兒童保護個案數等 9 類。

彰化縣幅員雖不是極度遼闊，但長期南北發展之差異，坐落在偏北地理位置的行政中心，無論是政府機關或民間機構，多半集中於行政中心鄰近區域，致社會福利資源分布不均，使得南彰化民眾在服務申請或是取得資訊上更顯不易；再加上為回應日趨複雜與多樣化的民眾需求，雖然彰化縣政府已發展出針對不同人口群為服務對象的福利服務，卻產生使用者使用上的更多問題，綜合歸納分別為一、法規清楚卻存在認識障礙；二、申請過程繁瑣且

未必友善，將分述如下。

（一）法規清楚卻存在認識障礙（Gap）

臺灣社會福利制度從民國 47 年的勞工保險條例發展至今，隨著全球化、少子化及高齡化等情形，已逐漸發展出各個年齡層及從「搖籃到墳墓」所需之社會福利項目，例如：嬰孩出生的生育補助、育兒津貼，弱勢族群於生病照護時所需之醫療或看護補助，在生活費用或租屋部分所需之補助金等等；由此可知，臺灣目前社會福利服務涵蓋層面相當廣泛，有所謂禮運大同篇中「老有所終，壯有所用，幼有所長，鰥寡孤獨廢疾者皆有所養」之概念。

由於民眾的社會福利需求日趨複雜且多樣化，政府為能及時回應民眾之所需，發展出社會救助 - 中（低）收入戶、弱勢兒童及少年相關補助、特殊境遇家庭相關扶助、身心障礙者相關補助及中低老人生活津貼等社會福利項目；然而，各類福利項目符合對象及提供補助內容大不相同（見表 1），由「低收入戶生活扶助」、「中低收入戶資格認定」、「彰化縣弱勢兒童及少年生活扶助」、「弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助」、「特殊境遇家庭扶助」、「身心障礙生活補助」及「中低老人生活津貼」等福利項目可見一斑。

表 1 社會福利申請資格及相關要件

福利項目	應計人口	計算標準	應備文件	受理單位
低收入戶生活扶助	一、申請人 二、配偶 三、一親等之直系血親 四、同一戶籍或共同生活之其他直系血親 五、認列綜合所得稅扶養親屬免稅額之納稅義務人	設籍彰化且符合： 一、動產：每年 7 萬 5 千元 / 人 二、不動產：每戶 350 萬元 三、收入：每人每月平均不得超過 11,448 元	一、申請人身分證、印章 二、郵局存摺封面影本 三、其他證明文件（如學生證、在監證明、診斷書、重大傷病證明等） 四、全戶所得、財產、稅籍資料，三個月內全戶戶籍謄本（可由彰化縣政府查調	戶籍地之鄉（鎮、市）公所
中低收入戶	一、申請人 二、配偶 三、一親等之直系血親 四、同一戶籍或共同生活之其他直系血親 五、認列綜合所得稅扶養親屬免稅額之納稅義務人	設籍彰化且符合： 一、動產：每年 11 萬 2,500 元 / 人 二、不動產：每戶 525 萬元 三、收入：每人每月平均不得超過 17,172 元	一、申請人身分證、印章 二、郵局存摺封面影本 三、其他證明文件（如學生證、在監證明、診斷書、重大傷病證明等） 四、全戶所得、財產、稅籍資料，三個月內全戶戶籍謄本（可由彰化縣政府查調	戶籍地之鄉（鎮、市）公所

中低老人生活津貼	<p>一、申請人及其配偶。</p> <p>二、負有扶養義務之子女及其配偶。</p> <p>三、前款之人所扶養之無工作能力子女。</p> <p>四、無第二款之人，以實際負擔扶養義務之孫子女。</p> <p>五、前四款以外，認列綜合所得稅扶養親屬免稅額之納稅義務人。</p>	<p>設籍彰化且符合：</p> <p>一、動產：全家人口為 1 人時為新臺幣 250 萬元、每增加 1 人，上限增加新臺幣 25 萬元</p> <p>二、不動產：全家人口總計 650 萬元</p> <p>三、收入：每人每月平均不得超過 28,620 元</p>	<p>一、申請人身分證、印章</p> <p>二、郵局存摺封面影本</p> <p>三、其他證明文件（如學生證、在監證明、診斷書、重大傷病證明等）</p>	戶籍地之鄉（鎮、市）公所
身心障礙生活補助	<p>一、申請人</p> <p>二、配偶</p> <p>三、一親等之直系血親</p> <p>四、同一戶籍或共同生活之其他直系血親</p> <p>五、認列綜合所得稅扶養親屬免稅額之納稅義務人</p> <p>六、非低收入戶及非中低收入戶之申請人其同一戶籍或共同生活之兄弟姊妹未滿十六歲、因身心障礙致不能工作或十六歲以上二十五歲以下仍在國內就學且非空中大學、大學校院以上進修學校、在職班、學分班、僅於夜間或假日上課、遠距教學之學校者，應列入家庭人口計算範圍。</p>	<p>1. 家庭總收入平均分配全家人口之金額，未達當年度每人每月最低生活費 2.5 倍，且未超過臺灣地區平均每人每月消費支出 1.5 倍。</p> <p>2. 家庭總收入應計算人口之所有存款本金及有價證券價值合計未超過一人時為新臺幣 200 萬元，每增加一人，增加新臺幣 25 萬元。</p> <p>3. 家庭總收入應計算人口之所有土地及房屋價值合計未超過新臺幣 650 萬元。</p>	<p>1. 申請人身心障礙手冊或證明正、反面影本。</p> <p>2. 申請人郵局存摺封面影本</p> <p>3. 申請人印章或代理人身分證、印章。</p> <p>4. 其他證明文件：高中職以上學生證影本（需有註冊章）、三個月以內醫療診斷書、入監者在監證明（戶內應列計人口監）、失蹤報案證明）、優惠存款證明（金融機構信託事證、台銀存摺封面）等。</p>	戶籍地之鄉（鎮、市）公所 彰化市於聯合里辦公處申請
特殊境遇家庭	<p>一、申請人</p> <p>二、配偶</p> <p>三、所有負扶養義務之直系血親卑親屬及其配偶</p>	<p>設籍彰化且符合：</p> <p>一、動產：全家人口數一人為 200 萬元，每增加一人一定數額累增新臺幣 25 萬元</p> <p>二、不動產：每戶 650 萬元</p> <p>三、收入：每人每月平均不得超過 28,620 元</p>	<p>一、申請人身分證、印章</p> <p>二、郵局存摺封面影本</p> <p>三、其他證明文件（如學生證、受暴證明文件、媽媽手冊、在監證明、診斷書、重大傷病證明等）</p> <p>四、全戶所得、財產、稅籍資料，三個月內全戶戶籍謄本（可由彰化縣政府查調）</p>	戶籍地之鄉（鎮、市）公所

弱勢家庭兒童及少年生活扶助	一、申請人 二、配偶（已婚者列計） 三、一親等之直系血親 四、同一戶籍或共同生活之其他直系血親。 五、認列綜合所得稅扶養親屬免稅額之納稅義務人	設籍彰化且符合： 一、動產：每年 11 萬 2,500 元 / 人 二、不動產：每戶 525 萬元 三、收入：每人每月平均不得超過 17,172 元	一、申請人身分證、印章 二、兒童郵局存摺封面影本 三、其他證明文件（如學生證、在監證明、診斷書、重大傷病證明等） 四、全戶戶口名簿	戶籍地之鄉（鎮、市）公所
弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助	一、申請人 二、配偶（已婚者列計） 三、一親等之直系血親 四、同一戶籍或共同生活之其他直系血親。 五、認列綜合所得稅扶養親屬免稅額之納稅義務人	設籍彰化且符合： 一、動產：每年 15 萬元 / 人 二、不動產：每戶 650 萬元 三、收入：每人每月平均不得超過 17,172 元	一、申請人身分證、印章 二、兒童郵局存摺封面影本 三、其他證明文件（如學生證、在監證明、診斷書、重大傷病證明等） 四、全戶戶口名簿	戶籍地之鄉（鎮、市）公所

社會福利申請資格及相關要件是內部承辦經過多年來的實務累積才能清楚知道社會福利申請方式，但就以民眾檢視社會福利的角度來看，卻可能成為使用上的阻礙，以民眾查詢資料為例，民眾若要了解自己本身享有那些社會福利，會藉由兩種管道獲取資訊，一是自行上網查詢，二是前往所處之鄉鎮市公所詢問。在進行上網查詢時，無論是由彰化縣政府網站或是社會處網站進入，網站內包含各局處科之大量資訊，對於民眾而言是不易查詢的且相當耗時的。而透過所處之鄉鎮市公所，可能會因承辦了解社會福利之程度，影響民眾獲得資訊的多寡。

（二）申請過程繁瑣且未必友善

政府早年受理各類社會福利項目申請，須符合相關資格與條件；然而申請條

件符合就需準備多項文件資料佐證，例如：申請低收入戶資格，民眾須繳交全戶戶籍謄本、全家財稅資料等，這些文件分別須從戶政、稅務等相關主管機關申請後提供予鄉鎮市公所，但卻也因此讓民眾在各機關奔波不已，耗損政府提供各項福利服務之美意。

舉例而言，民眾向戶籍所在地村（里）幹事或鄉鎮市公所的社政（會）課提出福利服務申請後，鄉鎮市公所承辦人員會依據民眾申請書，進入「彰化縣跨機關資源整合服務系統」完成資料輸入；而後系統會將社會福利申請項目發送至彰化縣政府社會處依據所轄之人口群編制而成的「社會工作及救助科」、「兒童及少年福利科」、「身心障礙福利科」、「長青福利科」及「婦女及新住民福利科」等科別之系統之中，以利於民眾後續福利服務之提供

表 2 社會福利服務人口群及內容

單位	科別	服務人口群	服務內容
彰化縣 26 個 鄉鎮市公所	社政(會)課	戶籍所在地之民眾	申辦社會救助、兒童及少年福利、身心障礙福利、長青服務及特殊境遇家庭補助等業務。
彰化縣政府社會處	社會工作及救助科	中(低)收入戶 列冊者	照顧低收入戶民眾生活、社會救助、災害補助、急難救助及辦理志願服務。
	兒童及少年福利科	兒童及少年	推展兒童及青少年福利相關業務。
	身心障礙福利科	身心障礙者	輔導身心障礙福利機構設施、辦理身心障礙者三項補助及其他福利、手冊換發及資料建立、收容安置等。
	長青福利科	65 歲以上老人	辦理中低收入老人生活津貼、老人居家服務、輔導老人安養護機構設置及推動各項老人福利業務。
	婦女及新住民福利科	婦女及新住民者	辦理特殊境遇家庭扶助、設籍前新住民遭逢特殊境遇家庭扶助、單親家庭福利服務及婦女生育補助等業務。
	社會發展科	人民團體、 社區發展協會	人民團體管理、籌辦社會運動及推行社區發展。
	保護服務科	遭受家庭暴力、 性侵害及性騷擾者	辦理遭受家庭暴力、性侵害、性騷擾及高風險家庭等相關業務。

此外，社會福利服務存在的意義在於透過政府單位力量，協助人民滿足其社會、經濟、教育與健康等需求。為了讓有需求的民眾盡快取得救助，公部門必須依循著社會行政的制度來運作，意指人民依法取得社會福利，政府則採取被動地接受民眾之申請，且以標準化、科層化作業模式滿足人民的法定福利需求。然而，民眾面臨的問題與困境可謂是因人而異，也無

法將所有需求一言以蔽之，易出現福利服務輸送過於片斷、不連續之情形；而在福利申請流程之手續過於繁瑣，易導致弱勢民眾無法立即獲得援助，進而改善困境。

在「社會福利項目眾多」之問題中，提及的「低收入戶生活扶助」、「中低收入戶資格認定」、「彰化縣弱勢兒童及少年生活扶助」、「弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助」、「特殊境遇家庭扶助」、

「身心障礙生活補助」及「中低老人生活津貼」等七項福利項目，其現金給付之申請手續極其繁瑣。

以「低收入戶生活補助」申請為例，過去民眾需主動至戶籍所在地鄉鎮市公所申請，過程中必須奔走多個相關單位，備齊戶籍謄本及稅籍相關資料，若民眾選擇由縣府代為查調稅籍資料，以紙本公文往返地方稅務局查調亦至少需耗費 14 個工作天。除此之外，民眾自提出申請至領取到生活津貼的過程中，更需要整合包括地方鄉鎮市公所、縣政府及地方稅務局等相關單位，公文簽核的層級從業務承辦人員至主管，不僅公文旅行時間長，經費簽核程序更需耗費人工傳遞公文與追蹤的時間，在這行政林林總總的申請程序上，平均補助作業天數需要 45 天，非常消耗民眾與承辦的時間、精神與體力。

民眾在申辦服務時，要面對相當長的申請程序，同時在過程中會遇到幾個實際的狀況，例如：

第一、提出申辦時間需為公務體系上班時間，與民眾工作時間大量重疊。

第二、申請單位可分為村里辦公室、鄉鎮市公所、縣政府，這些單位的人員可能會有因人設事的顧慮，讓民眾在申請過程中感覺自己受到刁難或常因為要補件而衍生情緒。

第三、申辦單位人員本身對於法規內容不熟悉、對需繳交之證明文件也不熟悉，造成民眾的困擾和增加申辦補件的時間。

第四、民眾想要瞭解更多申辦資訊時，往往會遇到公務人員下班的狀況，而詢問無門。

二、問題意識

從上述的使用分析可得知民眾在申辦福利補助項目時，在取得資訊、認識資訊、提出申辦、確認給付等各個階段都會遭遇困難和挑戰。據此，解決民眾使用問題為核心的問題意識尤為重要，設計出一套系統或方法，讓民眾能夠更快速理解法規、更快速能提出申辦、更正確獲得回應，應當是彰化縣政府努力的方向。

從過去的經驗中，E 化政府（e-Governance）的推動已經累積相當時間，從早期以資訊與服務提供為主的方式，到最近結合電子民主（e-democracy）或電子公民參與（e-participation）的概念，實務界視資訊通訊科技（Information and Communication Technologies, ICTs）為一種加速行政效率與民主品質的契機。當然，大部份的人也視 E 化政府（e-Governance）的推動為一種新的政治制度變遷，更重要的是需要進一步探討這些資訊系統的建置是否符合使用者的需要，以及使用者是否因為這些資訊系統的使用而獲得正面的效果。

在回應民眾使用福利時所遭遇到的困擾，對於新的方法有以下的策進：

（一）清楚且容易理解的政府資訊

運用資通訊的科技來進行服務的改善，使政府的服務可以達到「二十四小時全年無休」的境界，而且不會因人設事。民眾所面對的是一個不會罷工、而且不用休息的電子系統。

政府資訊網站的可及性（Accessibility）是相當重要的設計，又可分為技術可及

性、無障礙可及性、以及自由使用三部分來探討：

在技術可及性部分，考量的重點在於使用民眾在使用一般的載具和網路頻寬載入政府網站系統的時間。如果政府所提供的電子化服務需要較高的網路頻寬，或是需要擁有較良好的軟硬體設備才能順利操作的話，將會導致電子系統排除掉沒有經濟能力提升電腦軟硬體設備的使用者。

無障礙可及性同樣也是考量到可能產生排擠身心障礙的使用者、或是某些人因為臨時的傷病而無法使用網站或操作，以及政府網站上是否能提供資料格式對應的軟體等。

自由使用指的則是，能不能涵蓋住最多類群的使用者，讓其依照其狀況在網站上選擇符合自己期待的資訊，這又意謂著使用者可以自由定義其身份別，而網頁上能依照其設定的身份進行正確資訊的提供。

（二）更友善更快捷的申辦方式

在過去申辦福利補助時，民眾面對的是需要透過特定的地點，像村里辦公室、鄉鎮市公所、縣政府等進行審核，在過程中經常會遇到諸多狀況，造成申辦時間又延長。再加上申辦需要大量的文書作業，事實上，這些文件作為一種存證，衍生出倉儲、保管、隱私等問題，造成更多的行政負擔。

此外，民眾在申辦過程中，必須透過大量的實際交通，對於無法出門、行動不

便的民眾而言，申辦本身就是一種有待克服的障礙。

政府資訊網站的牽涉到網站的可用性（Usability）。所謂的可用性是指網站或者系統的友善程度，包括網頁的設計是否清晰一致、網頁的導覽功能（Navigation）有沒有清楚的陳列以及其導覽路徑的精確性、導覽的易讀性（例如文字顯示清不清楚、使用者閱讀的舒適感）等。另一重點是資訊的易理解程度，對於民眾而言，資訊除了精確以及時效外，最重要的是能夠很簡單地瞭解一項資訊所陳述的內容。

貳、實施策略與實施方法

一、實施策略－知識管理＋資訊整合

為改善上述之狀況，彰化縣政府自104年起除了致力於推動在地行動服務計畫，期望加速便民服務、提供服務到宅、整合資源，照顧弱勢族群。從民眾的生活需求及便利的角度思考，主動將服務送到需求者手中，讓民眾可以自己決定所需服務與取得管道，增進使用者的互動與參與，打造感動人心的全新政府服務。同時建置「福利小幫手」查詢暨通報系統，並充分運用跨機關資訊系統，將「法規清楚卻存在認識障礙」、「申請過程繁瑣且未必友善」及「社會福利分工細且窗口多」等問題加以改善，以利於提供更清楚的資訊給民眾，加速民眾申請相關社會福利之效率。本策略實施策略架構如下（圖1）。

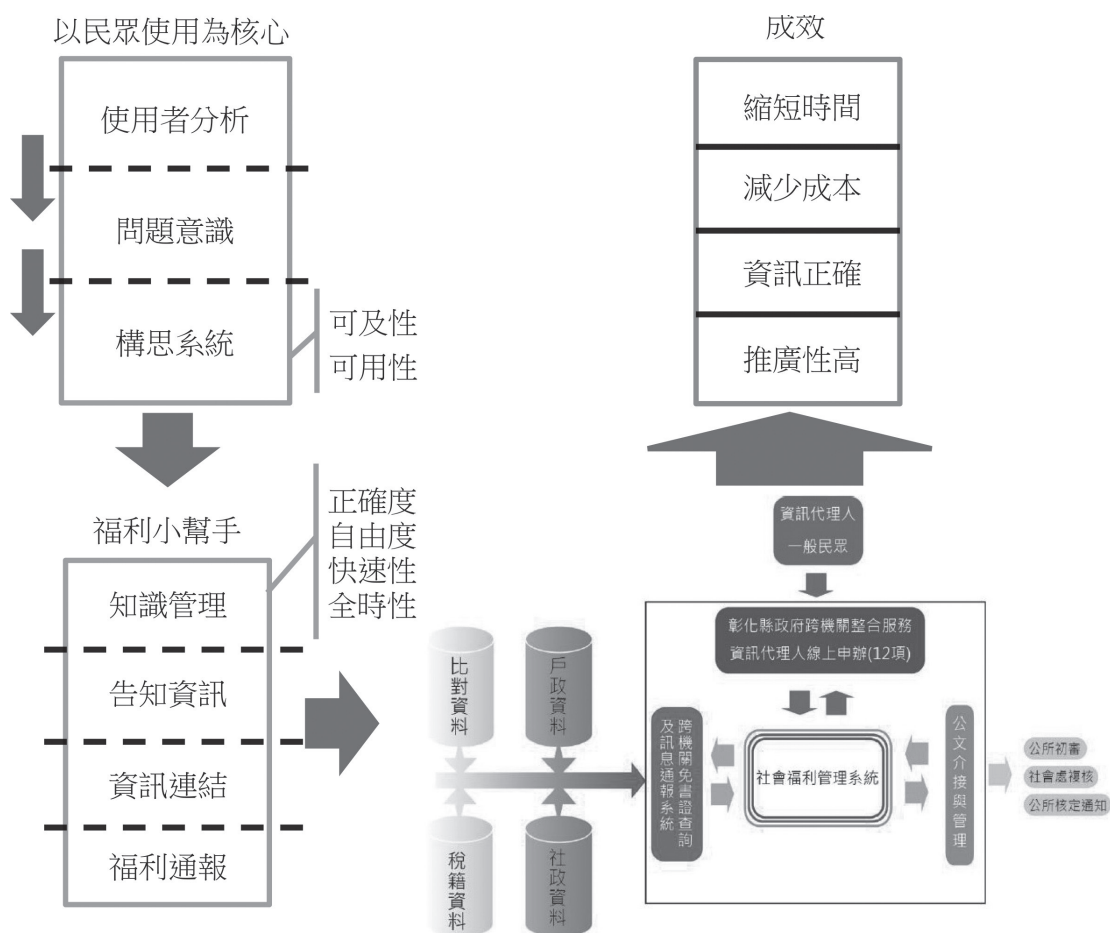


圖 1 福利小幫手概念架構

二、實施方法－建構知識管理＋跨部門整合

承上所述，「福利小幫手」，是透過使用者分析，其中淬鍊出問題意識，所構出的資訊系統概念，其目的則為了提供更清楚的資訊，更便民之操作方式，讓民眾在尚未了解自身身分別享有其福利服務之下，仍可透過福利小幫手的操作後，經由已備妥之知識管理資料庫之分析，得到符合民眾身分別之福利服務項目，同時，若民眾有意了解該福利服務項目之規章，則能夠透過網站設置之連結點閱檢視，此

外，若民眾有需進行通報，福利小幫手也提供線上通報之操作手續，以取代電話、村里幹事通報之冗長手續。

而在知識經濟時代，知識的創新、傳遞及分享，從抽象化個人內在隱藏的知識，到具體化可討論組織知識的途徑。知識管理是促使人們的內隱知識外顯化的過程，以在組織中有效的運用知識的效能（圖 2）。由於加強知識累積與解決問題經驗的分享，必須靠提昇人力資源素質，而人力資源的提昇需要經由教育訓練來協助。正因如此，社會工作者的知識就必須

由社會工作管理實務中培養、學習社會資源網絡建構、建立跨專業整合與合作實務、提升個案照顧管理實務經驗、充實社會工作相關新觀念、理念政策來與實務連結。而在野中郁次郎與竹內弘高進所闡述知識螺旋中，內隱與外顯知識互動的規模將會隨著本體層次上升而擴大。因此組織知識的創造即是一種螺旋過程，由個人層次開始，逐漸上升並擴大互動範圍，超越

單位、部門與整個組織的界線。而對組織而言，若能塑造出適合「組織知識創造」的情境，則將能促進組織層次的知識螺旋的發展。

因此，福利小幫手的建構不只是只能一次性的系統服務提供，而是會藉由政策或福利項目的新增或調整，不斷提供正確的資訊給民眾，以提供永續使用之目標。

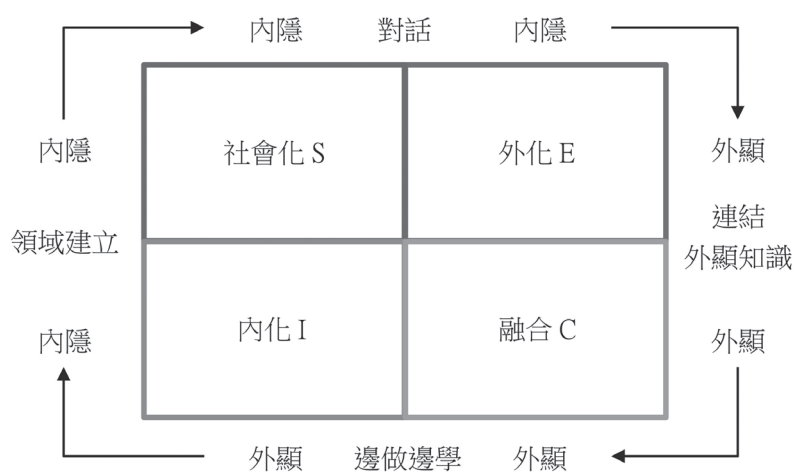


圖 2 外顯知識與內隱知識的相互轉換圖

福利小幫手在整體社會救助行政程序中，屬於最前端民眾第一線直接使用之系統，透過福利小幫手的操作，能夠更加快速的了解民眾能夠享有社會福利之項目，倘若有通報需求，也可以藉此系統進行通報，以利後續社工進入協助服務之程序。

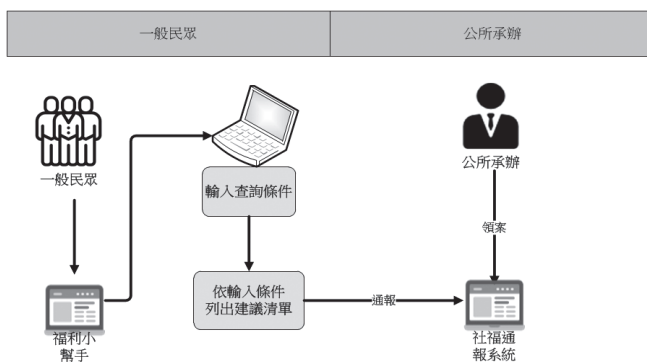


圖 3 民眾使用福利小幫手流程

為讓「福利小幫手」操作的更細緻，於以下將圖片佐以文字說明各階段之細節：

1. 「人物角色」選擇

如圖所示，民眾在不知道該如何查詢與本身或他人相關的社會福利項目時，福利小幫手會引導民眾選擇角色，並透過角色姓名來增添網站的有趣豐富度，除此之外，根據年齡與性別的設定，以作為後續條件之分析。



圖 4 福利小幫手網站入口畫面

2. 「福利資格及身分別」設定

如圖所示，在此階段中，共有低收入戶、中低收入戶、榮民、原住民、新住民、單親家庭共六項身分別可以選擇，民眾可以依據自己或他人現況進行選擇。



圖 5 福利資格及身分別網站畫面

3. 「家庭成員」設定

如圖所示，在家庭成員中，共有老人、嬰幼兒、青少年及其他成員可以選擇，依據家庭成員設定符合自己或他人家庭成員的人數，以利系統後續之分析。

福利小幫手

福利資格及身分別

3 家庭成員

經濟能力

特殊境遇

其他狀況

老人(年滿65歲)

嬰幼兒(0-3歲)

兒少(3-18歲)

其他成員(18-64歲)

彰化市 福利小幫手 29歲，男

福利小幫手的家族成員：

老人2位、嬰幼兒1位、兒少1位、其他成員0位

下一步

圖 6 家庭成員網站畫面

4. 「經濟能力」設定

如圖所示，經濟能力分為每人每月平均所得、每人每年平均動產小於多少金額以及全戶不動產總額，過去民眾都必須自行計算，但現在透過福利小幫手，系統會自動協助民眾去試算金額，免去自行計算的程序。

福利小幫手

福利資格及身分別

家庭成員

4 經濟能力

特殊境遇

其他狀況

每月平均所得 | 家戶每月平均收入: \$445000

家戶平均動產(現金、股票、基金等)小於多少金額 | ☐ \$7.5萬以下 ☐ \$7.5萬~\$11.25萬 ☒ \$11.25萬以上

全戶不動產(土地、房子、停車位)總額 | ☐ \$350萬以下 ☐ \$350萬~\$525萬 ☒ \$525萬~\$650萬 ☐ \$650萬以上

彰化市 福利小幫手 29歲，男

福利小幫手的經濟能力：

每人每月平均所得 | 445000

全戶動產(存款+投資)總額 | 11.25萬元以上

全戶不動產總額 | 525萬元~625萬元

下一步

圖 7 經濟能力網站畫面

5. 「特殊境遇」設定

如圖所示，特殊境遇分為配偶死亡或失蹤 6 個月以上、遭遺棄或虐待或家庭暴力、配偶在監以及未婚懷孕懷胎 3 個月至分娩 2 個月內，以利系統了解民眾的特殊境遇概況。



圖 8 特殊境遇網站畫面

6. 「其他狀況」設定

不僅如此，如圖所示，幸福小幫手除了引導民眾去設定自己或他人狀況外，將其他狀況也納入其中，其他狀況包含罹患傷病住院、需要重傷病看護、家中遭逢變故、無經濟者生活陷困、住宅破舊需修繕、身心障礙程度、罹患癌症 7 項，倘若民眾有其他之需求，也可提供給相關承辦，以利未來納入其中。



圖 9 其他狀況網站畫面

7. 「福利推薦」

綜合民眾選擇之條件，系統會藉由福利小幫手系統背後知識管理之大數據進行適合民眾使用之福利推薦項目（見圖），除此之外，倘若民眾需要進一步跟社會處聯絡，該網頁設有規章及我要通報按鈕，使民眾能夠更快速的得到支援與支持。



圖 10 福利推薦網站畫面

（一）案件通報

社會福利需求之案件會透過「福利小幫手」系統通報、村里長通報、1957 社會福利諮詢專線等方式進入通報流程。當個案案件進入通報流程後，會有一專職社工人員擔任個案管理員，依據派案原則：

1. 專職個案管理者透過「社福小幫手」或來電的求助者之需求進行初步案家家庭及經濟概況之了解。
2. 個案管理者評估求助者之需求，再行決定下派或轉介各組（如：社會處、勞工處、教育處、工務處、衛生局…等）服務或民間社會福利資源。

專職個案管理者進入後端內部派案系

統（圖 11、圖 12），進行派案後須同步以人工或系統方式通知各組窗口，以利於後續社會福利服務之協處（人工通知為專職個案管理者派案後，立即以電話通知。系統通知為個案管理者派案後，系統立即發信通知，相關人員未收案前，系統每天均會發信通知）。

（二）收案管理

各組別建立單一窗口與負責項目（見表 3 各組負責項目），以利由社會處專職個案管理員及督導進行收案管理。各組負責項目如下：



圖 11 社福通報系統網站入口

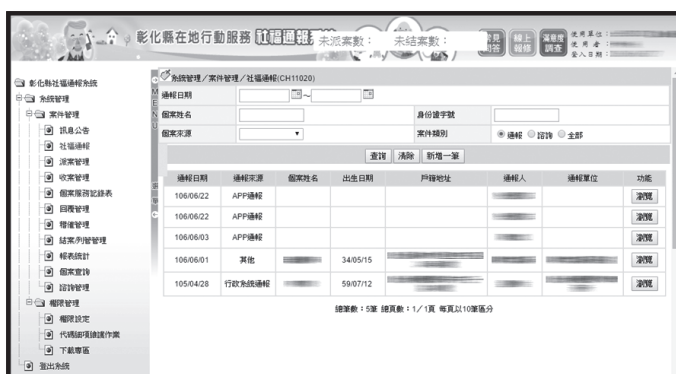


圖 12 社福通報系統操作介面

表 3 各組負責項目

各局處	負責項目
各鄉鎮市公所	經濟弱勢個案通報及輔導
社會處	社會福利服務提供與諮詢及轉介服務
勞工處	民眾就業媒合相關服務。
教育處	學雜費減免及教育相關服務。
工務處	弱勢家庭住宅補貼相關業務。
衛生局	提供民眾心理諮商、自殺防治及長期照護等服務。
警察局	針對有協尋需求之家庭進行通報協助。
消防局	提供予路倒病人、遊民之救護服務

(三) 開案 / 轉介

彰化縣政府社會處評估個案及其家庭之需求後決定是否開案協助處理，會有下列相關流程：

1. 開案處理

主責社工確定開案處理後，填寫線上「通報回覆單」、「個案初評表」及「訪視紀錄表」，經社工提供服務及處遇後，個案問題獲得改善或獲得解決後，社工預備進行結案，需填寫「結案評估表」，督

導同意結案後進行結案管理。社工在提供服務過程須注意「通報回覆單」有稽催制度，系統設有回覆單燈號警示（綠燈（未逾期）4~7 天；黃燈（即將逾期）3 天、紅燈（已逾期）超過 7 天），以利於社工及單位承辦窗口掌握回覆時效。專職個案管理者在回覆單燈號進入黃燈時，會發送郵件稽催；另固定一周會發送郵件通知社工及單位承辦系統上有關於「未收案、未結案」之件數，以利於個案案件管理（圖 13）。

圖 13 社福通報系統—收案管理

2. 跨機關資訊系統整合，簡化流程

為充分提供社會福利連續服務，結合 101 年 1 月推出全國首創跨機關資源整合服務，積極進行整合及簡化相關服務流程，方式詳述如下：

(1) 一站到底整合服務

民眾只需憑身分證或自然人憑證，透過各公所或村里幹事任一服務窗口，即可獲得便捷、快速，更貼心而即時的社會福利服務。以過去「低收入戶生活補助」申請作業天數由 45 天，結合跨機關資訊系

統後將申請補助縮短為 15 天，大大節省經濟困頓民眾為申請相關社會福利服務往返交通及時間成本。

(2) 申請進度即時通

因考量弱勢民眾申請福利服務，其最重要之需求即為迅速得知審核進度及結果。除透過跨機關資訊系統主動提供申請服務外，規劃自動化簡訊通知機制，主動發出簡訊通知案件進度，提高民眾對於審核進度及結果即時掌握之期待（圖 14）。

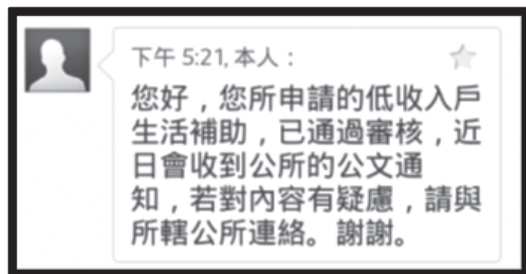


圖 14 福利服務申請進度即時簡訊通知畫面

為使跨機關資源整合服務不斷精進，透過舉辦各鄉鎮市公所座談會方式，蒐集第一線承辦人員及村里幹事針對資訊系統及整合服務流程之相關意見及服務經驗後，擬定跨機關資源整合服務精進計畫，針對相關流程進行改善，真正落實全面無紙化及系統平台初審福利服務申請案件全面自動化。

3. 轉介民間慈善單位

主責社工評估求助者未符合社會處相關福利服務之申請資格，社工可以透過「彰化縣志願資源整合系統平台」了解社會福利慈善團體、幸福小舖-物資銀行及志工人力等資源，提供予求助者所需要的福利服務資源。社會福利慈善團體亦可透過網路登入「彰化縣志願資源整合系統平台」登打亟需協助家庭並同時進行轉介。如此的資源連結、管理與開發，是為了避免資源重複浪費，並將有限人力、物力及財力等資源發揮最大之效益，予以以下說明。

(1) 匯集人力，提升服務品質：

積極招募培訓社區志工人力，建立在地社區志工服務網絡，提高民間團體服務效益，建構完善的志願服務人力運用管理制度，期待能夠透過志工針對弱勢家庭進

行親善訪視，提供情緒支持外，也宣導各項社會福利及家暴防治資訊，發掘潛在需求家庭，提供即時轉介與福利服務輸送，擴大社會資源與社會支持。

(2) 結合慈善，攜手服務：

將各慈善團體相關服務項目，進行有效的整合外，長期下來更建立了慈善團體間攜手合作做慈善的默契，有效且及時提供弱勢家庭相關協助。期許彰化縣不再發生同一戶弱勢家庭，同時接受多個慈善會提供急難救助金之情況。

此外，為發現縣內更多潛在的弱勢家庭，將社會福利服務的觸角深入每一個鄉鎮市，將社會福利慈善團體依彰化縣 26 鄉鎮市地緣劃分為八大區，並於每區設置服務窗口提供個案管理服務，進行各項資源的連結、管理與開發，避免資源重複浪費，將有限資源發揮最大效益。

(3) 及時送愛，實物給付補充現金給付：

設置彰化縣「幸福小舖-實物銀行」，成為物資收受平台，當社會福利網絡相關人員，評估弱勢族群及家庭有物資需求，即可透過該平台，協助提出申請，並將物資及時送至有需要的家庭，希冀藉由物資

發放，可有效滿足需求者基本生理需求，且讓社工員們除了以現金給付的方式協助民眾外，同時還可以實物給付部分改善民眾問題，讓服務模式更多元，以實物給付替代現金給付，進而避免民眾過度福利依賴，將有限資源發揮最大效益

近年來為推動福利社區化的延伸，整合運用社區資源，透過擴充幸福小舖據點，提供及時性、在地化服務，讓資源發揮最大效用，幫助更多弱勢民眾，並有效預防憾事發生，達到社區守護之效。

(4) 運用彰化縣志願資源整合系統平台：

藉由社會福利管理系統統整彰化縣資源運用、物資整備與社會福利之相關資訊及調度運用，避免物資浪費，充分發揮救助功能，並可運用系統查詢弱勢家庭已獲取的福利狀況，減少資源重疊，發揮最大服務效益。社會福利慈善團體更可透過網路登入彰化縣志願資源整合系統登打亟需協助家庭狀況，同時進行轉介，透過系統警示公告，讓亟需協助的家庭均能受到及時的協助。藉由資訊系統管理物資，有效控管物資數量，因物資發放作業程序透明化，相對減少人力成本支出，有效統計物資發放資料，作業系統包含物資基本資料、進出管理、庫存管理、期限管理、條碼管理。

以往社會救助所實施的濟貧對象主要為老邁年幼、疾病纏身、及身心障礙等無工作能力者，但隨著勞動力市場結構的改變，有越來越多有工作能力者成為低收入戶，我們將發現越來越多排除於社會保險體系所交織的社會安全網之外的民眾，

故如何運用社會資源網絡，並達到公私協力，保障基本生活需求及跨域合作，提出整合性服務方案並積極建構社會資源網絡以提供弱勢民眾健全且適當的服務模式，可說是資源整合的最主要目標。

(四) 結案

個案需求獲得解決或是轉介民間單位後，主責社工完成「結案評估表」後，待督導同意是否進行結案，此部分就會進入結案/列管管理。

綜上所述，彰化縣政府社會處為減低「福利項目眾多」、「申請手續繁瑣」、「分工細窗口多」等三大問題造成之困擾，以「福利小幫手」為主要推展之民眾服務。從民眾生活需求及便利角度思考，縮短個案在福利申請上等待期，化被動為主動將服務送至需求者手中，透過「福利小幫手」一連串的「社福通報系統」有效通報案件、建立案件、派案管理及後續追蹤管理，以期能夠達到全程服務。藉由系統化、電腦化的便利性，使得資訊交流及時且快速，有效發揮服務效益。

參、推動成效

一、實際效益

(一) 提供主動式福利小幫手，降低民眾整體查詢時間成本

過去民眾由於不清楚自己或家庭有哪些福利服務項目可以申請，而透過自己尋找、查詢或搜尋中，也未見符合身分的需求，反而造成民眾的困擾，間接的對於彰化

縣所提供之福利服務產生負面評價，因此，透過福利小幫手，平均在 5 分鐘以內進行身分條件的設定，即能查詢到符合自己的福利服務項目，快速降低查詢的時間成本。

（二）每年減少約 27 萬張紙張列印，節省紙張成本（節能減碳）

既有十二項社會福利津貼申請案，以 105 年為例共有 44,695 件，透過免書證及線上申請，平均一件減少 6 張附件，一年約可減少近 27 萬張紙張的開銷和成本，更呼應了環保愛地球節能減碳的環保精神。

（三）查詢的正確率高，減少不必要的資訊錯差

民眾在福利小幫手的系統中可自由地按照自己設定的角色和身分分別進一步查詢到福利補助的資訊。所獲得的資訊會正確地計算民眾可申請到的項目和預估金額，讓民眾在眾多福利法規和補助項目中快速地獲得正確訊息，避免諸多在請教福利訊息上可能遭遇的問題。

（四）真正落實不須出門、全時無休的資訊服務

民眾可在家中或各地，使用各式載具，像是配備網際網路的電腦、行動電話、平板電腦，於各種時段利用福利小幫手系統進行即時查詢和通報，而政府在收到民眾通報訊息時，也可儘速為民眾服務；真正往落實全時政府服務的理念邁進。

（五）以圖示做為使用界面，更貼近民眾使用

民眾在福利小幫手的系統裡，看見的是各個虛擬人物為其介紹和引導資訊，改變過去政府資訊都是生硬的文字版面，讓可讀性更高，提昇民眾對於申辦福利項目的認識度。

（六）未來的應用性高，且與既有系統進行連結

福利小幫手一開始的目的在於教導府內的社會工作者快速且正確地計算民眾不同狀態可獲領的補助項目和大致金額。在發展的中期，逐步開放讓民眾進行預測和意見回饋，進而修正系統。之後，更以開放的理念，讓民眾主動進行申報，逐步擴充民眾的公民權。在這一系列的過程中，福利小幫手並不是單一孤立的查詢系統，而是能與彰化縣既有的服務整合系統接軌。政府在收到民眾個人自主的通報後，會利用後臺進行審核，更快速地確保民眾的權益。未來，福利小幫手除可透過府內其它單位於彰化縣內進行推廣，更可將其運作經驗提供其它縣市政府做為參考。

二、衍生效益

（一）節省公務行政時間，提升效率，創造多元服務

原本十二項社會福利津貼申請案件，均須透過 26 鄉鎮市公所及縣府社會處每日公文往返，透過跨機關資源整合系統中的社政系統自動產製電子公文，並結合縣府公文系統，可節省大量的公務時間，讓業務承辦人員運用在提供其它多元化的福利服務。

（二）「一站到底－跨機關整合系統」，以簡御繁

本專案推動過程中，不斷檢討及改良各層級機關的 SOP 流程，大幅簡化作業程序，以簡馭繁，透過現有線上公文介接系統，掌握案件執行進度及時效。此外，團隊為深入瞭解及追蹤「跨機關資源整合系統」，於彰化縣內 26 鄉鎮市公所執行狀況，彰化縣政府社會處以分區（員林區、埤頭區、溪湖區、和美區、福興區及芳苑區共 6 區）方式，進行「跨機關資源整合系統」工作聯繫會報，並進行「彰化縣跨機關資源整合系統問卷調查」，總計有 147 位（男性 58 位，占 39%，女性 89 位，占 61%）業務承人員及村里幹事參與及填寫問卷。147 位填答者當中，認為使用筆電為民眾服務，對於工作最大的幫助為「申辦流程較為簡便」有 43 位（占 29%），其次為「可以縮短作業時程」30 位（占 21%）。

三、成本合理性

（一）打造簡潔扼要友善人因介面，減少民眾時間成本之浪費

過去民眾查詢社會福利資訊並得到有效幫助自己之資訊約略需要花費 30 分鐘，而查詢之項目也可能僅有一項，倘若要查詢其他符合民眾自身之福利項目，是相當耗時的，因此，為提供舒適且友善的社會福利服務系統，本規劃專案之福利小幫手於民國 104 年開始開發與建構發展，希冀成為提供最快速且最正確之資訊，同時主

動性、全時性服務之系統，如此一來，每位民眾查詢時間從約 30 分鐘縮短至約 5 分鐘，提升效率高達 600%。

（二）充分運用整合系統服務，創造無限大收益

過去在整體行政程序上，需要花費 45 日的時間才能夠完成，藉由整合系統服務，將時間縮短至 10 日，申辦效率大幅提升，協助弱勢民眾社會成本而言是無限大的！

四、未來展望

知識管理本質上對於整個組織力的資源發展與管理、知識的組織與應用以及使用知識的機會與障礙排除等部分，均有其正面影響。也就是說，善用知識管理將可促使組織發展成為一個更具智慧的組織。為了讓社會工作者將實務經驗的「Know How」（隱性知識）轉換為顯性知識，將其匯入於知識管理中，分享實務處遇經驗，輔佐社會工作者在派案過程中能夠更加精準，未來將知識管理導入於社福通報系統，並同時打造學習型社會工作專業團隊，以提升處遇品質、服務效率，創造組織內部最高效率，並以民間資源的最佳組合達到案主的最大利益。

（本文作者：陳素貞為彰化縣政府社會處科長；謝峻豪為朝陽科技大學碩士生；陳怡如為彰化縣政府社會處社工員）

關鍵詞：在地行動服務、福利小幫手、跨機關、無紙化

參考文獻

野中郁次郎與竹內弘高，「創新求勝－智價企業論」，遠流出版事業股份有限公司，台北，初版，2000。

彰化縣政府社會處 (2016)。福利津貼申請統計資料。未出版之原始資料。

彰化縣政府社會處 (2016)。彰化縣跨機關資源整合系統問卷調查統計資料。未出版之原始資料。