

# 以人為本，用心實踐

## ——臺北市近年來的社會福利

陳 皎 眉

本著「以人為本、弱勢優先、家庭第一、整合服務、全民參與」的政策理念，臺北市政府社會局於民國（以下同）88年7月至91年12月間，除了在既有基礎上辦理各項福利工作外，更有多項創新的作法，簡述如下：

### 脫貧圓夢：家庭發展帳戶

為了協助經濟弱勢的市民，在「人助自助」的精神下，以有限創造無限，以脫離貧窮。本局經過一年的規劃，在89年7月，結合「寶來證券」捐出1,440萬元，推出全國首創的「臺北市家庭發展帳戶」，進行為期三年的試辦專案。參與者以薪資所得每個月儲蓄二千至四千元，而專案基金也提撥相等的金額。亦即，參與者只要儲蓄一元，基金就提撥一元到其專戶，使其能在短時間內累積儲蓄。而在三年期滿時，有一筆相當的金額可用於教育、創業或購屋。在92年7月，三年「儲蓄期」期滿時，69個全程參與的家庭中，已有7個家庭實現購屋的梦想，23個參與者的子女

已經進入高等教育之林，另有4個已從事小本創業的工作。更值得一提的是，69個家庭中已有22個脫離「低收入戶」的身分，達到實質的脫貧。目前，其他的家庭正繼續朝圓夢的路途前進，希望95年7月（實現期）時，每個家庭都已達成他們的目標。

### 福利聯合國：大手牽小手

「政府資源有限，民間力量無窮」，因此在「資源整合」及「全民參與」的理念下，88年12月17日，社會局邀請10個企業組織，10個民間團體，10個醫療體系，10個大學社團，成立了「福利聯合國」。藉助結盟單位的特長、資源與服務宗旨，發展出各種合作方案，例如：「家庭發展帳戶」、「臺北人圓夢之旅」、「咖啡小站福利方案」、「創業講堂」、「身心障礙者保險專案」、「獨居老人緊急救助大哥大」、「大手牽小手——快樂向前走」、「校園守護天使」……。都是第一年進行的方案，而在89年12月17日福利聯合國滿一週年時，

結盟單位已增至 80 個單位。三週年時，合作伙伴更增加至 200 個，推動方案 260 個。估計結合財力、物力、人力共七千八百三十餘萬元。正值得慶幸的是，本案目前仍持續進行中。在本人重返校園、離開社會局二年後，「福利聯合國」五週年記者會時，結盟單位已增加至 420 個，推動方案約 600 個。結合資源約 17,165 萬元，本人深深期待這是個永續經營的志業，讓所有有愛心、有能力的個人和團體都能與政府合作，一起從事福利工作。

### 真愛家庭年：八大家庭政策

家庭第一，是本人上任以來大力主張的理念。因為許多問題的關鍵、預防與解決之道，都是家庭。因此，除了整合各種福利服務，成為以「家庭」為整體考量的方案外，更訂定 91 年為「真愛家庭年」。經過社會局各科室幾個月的精心研擬，發展出八大家庭政策，希望以政府的力量，協助每個家庭發揮功能，補充家庭的不足，以徹底解決社會問題。此八大政策為：家庭減壓政策、家庭健康政策、家庭擴展政策、家庭安心政策、家庭互助政策、家庭脫貧政策、家庭服務政策及家庭（方案）補助政策。

基本上這些政策都是以“家庭”為核心，例如“家庭減壓政策”是希望透過政府的力量，給予家庭心理支持與喘息機會，減輕家庭的壓力。因此推出兒童居家臨托服務、外遇家庭服務方案、兒少保護個案家庭密集服務方案、青少年家庭到宅

輔導及喘息服務，少年家庭親職營等。而家庭互助政策，則是由政府推動社區中的家庭或同性質的家庭彼此交流互助，形成綿密的聯繫與支持網絡，例如社區家庭互助網絡、平價住宅睦鄰組織及互助團體、身心障礙者家庭互助團體、往生親屬家庭悲傷輔導等。（餘請參考福利社會期刊 97 期，民 91）

### 殯葬改革：化悲傷為溫馨

臺北市的殯葬業務，無論軟體、硬體，一向為人詬病。因此，為了大力改革積習已久的弊病，本府研擬了服務作業透明化，殯葬作業公開化與普及化、制訂合理殯葬禮儀、杜絕紅包文化、ISO-9002 專業服務認證、評估研究殯葬業務民營化等 6 大改革方案、27 項子方案。至 91 年底，已完成了殯葬處服務品質 ISO-9002 認證工作，殯儀館綠美化與交通動線改善工作，並禁止大型花圈入館，推出「示範禮堂」及「公設外花牌」，大大改善了治喪環境，提升殯葬服務品質，而紅包文化亦在大刀闊斧改革之下獲得大幅改善。

另外，本局並首創殯葬志工及大型殯葬文化禮俗博覽會，舉辦「把愛留下來」溫馨徵文活動，以推動預立遺囑觀念，並開辦「生命禮儀研習社」及「殯葬管理研習班」，提升業者專業知能。

近年來，無論到一館、二館治喪，或到陽明、富德祭拜祖先，民眾都不再感到陰森、混亂、吵嘈，而有整潔、溫馨、人性的感受。希望這方面的努力可以繼續，

使往生者能尊嚴的走完生命的最後一程。

### 災害防治 SOP

這些年來，災害頻傳，從 921、331 大地震，象神、納莉颱風到空難事件，往往對人民的生命、財產造成很大的威脅。本局除了在災害發生的第一時刻馬上到事發地點，協助災民有關安置、心理支持、慰問、經濟協助、就醫等服務工作外，並從救災經驗中，很快的建立了標準作業程序（SOP）。除了有清楚的緊急動員危機小組及組織體系外，也配合市府防災指揮中心，確定了在市的層級、局的層級，根據災害規模的不同，啟動機制與人員、輪班、職責作業程序等。另也完成的社會局防治救災的工作手冊，及建構了災害發生時，民間資源，包括人力、物力如何整合的完整體系。期在未來需要時，可以在最短的時間內發揮作用。

### 福利體系、質量並重： 老人機構破二百、托兒機構破一千

爲了滿足市民全人的福利需求，社會局在三年半內，相繼成立各類型的福利機構。包括：六處身心障礙福利機構、三處老人服務中心、一處老人日間照顧中心、二處老人安養護中心、一處全國首創的老人人力資源中心、四處公設民營托兒所、二處少年庇護機構、一處少年服務中心、二處婦女中途之家、二處婦女服務中心、二處婦女暨家庭服務中心、一處社區工作

會館。

另外，爲了使機構內的院民或院童得到最適當的照顧，社會局這幾年也致力於未立案機構的輔導立案，總計公私立老人安養機構家數至 91 年 6 月底已達 209 家，總立案托兒機構數已突破 1,000 家。而爲了提升服務品質，本局近年來更致力於機構評鑑。除了首創殯葬業者評鑑外，亦開辦身心障礙機構評鑑及老人長期照顧機構評鑑，並持續辦理私立老人福利機構及托育機構之評鑑、獎勵及獎助，希望讓所有的服務機構與人員，都能真正的以當事人爲念，提供最好的服務。

### 弱勢照顧、日新又新

“弱勢優先”一直是社會局最重要的服務理念。因此近年來除既有福利外，更致力於推出各種照顧特定弱勢族群的福利方案，包括在兒童方面，開辦「托兒所幼兒團體保險」以保障兒童安全。在老人方面，發放「中低收入老人特別照顧津貼」嘉惠因照顧長者無法工作的家屬。另外，在身心障礙方面，開辦「身心障礙者專用停車位識別證」、「視障者定向行動能力訓練」及「身心障礙者房屋租金補助」，嘉惠更多身心障礙朋友。而在婦女、家庭方面，除了配合中央開辦「特殊境遇婦女扶助條例」，提供多項福利補助或津貼予弱勢婦女外，爲了照顧單親家庭，開辦了單親家庭兒童臨時托育補助方案及單親家庭支持性方案，並製作「單親家庭服務手冊」及簡介以宣導及整合所有單親服務方案。另

外，針對家庭暴力及性侵害被害人，持續提供 24 小時專線服務，並建立夜間及假日社工待勤制度，對被害人提供立即救援服務。設立士林地方法院家庭暴力事件聯合服務處，由專業社工進駐法院，提供家暴受害人相關協助。

### 全民參與、服務全民

為了推動全民參與社會福利工作，本局除了推出「福利聯合國」結合團體外，亦鼓勵市民參與志願服務，每年舉辦「金鑽獎」表揚優良志義工活動，訂頒「臺北市優良長青志願服務人員獎勵實施計畫」表揚長青志工，並配合志願服務年，辦理「首長志工日」等多場大型宣導活動；發行「愛心護照」2000 年珍藏版，開創了志願服務的新局面。

另為了傾聽民眾聲音，舉辦多場的「少年」、「老人」、「身心障礙者」、「福利服務輸送體系」、「市民社區福利論壇」以及「志願服務」、「建立友善社區」、「福利與責任」、「政府與民間合作關係」等論壇，以及舉辦「婦女議題」、「家庭暴力」、「早期療育國際研討會」及「現代家庭與社會福利學術研討會」、「傾聽公益彩券經銷商心聲座談會」、「遊民輔導公聽會」、「身心障礙團體座談會」及「身心障礙津貼公聽會」，積極傾聽民眾及弱勢團體聲音，以研擬改進方向，使各方皆能參與政策形成過程。

### 結語

社會福利工作服務的對象都是社會中的弱勢者，因此只要經費許可，我們「為他們做得再多，都不會太多」。想想如果可以選擇，哪個人不希望自己四肢健全、五官端正、身體健康、可以工作、可以賺錢、可以養家？而如果不幸因為先天或後天的原因、因為生病、年老、車禍、意外、失業，而需要接受福利體系的協助，希望所有服務提供者都能夠本著「人飢己飢、人溺己溺」的同理心協助他們，使他們都能夠有尊嚴的走過人生的谷底，相信當他們有能力的時候，也可以反過來成為社會上的助人者，而社會也才能成為充滿了愛與溫暖的有情世界。

（本文作者為國立政治大學心理系教授）