

# 高雄市社會福利發展史

洪富峰・劉信如・李建寧

## 壹、前言

高雄市社會福利發展歷史可追溯自臺灣光復時期，即民國 34 年底高雄市政府成立，將「社會業務」置於民政科之一部分伊始。高雄市社會福利歷經約莫一甲子之發展，由於涵蓋對象及服務種類日趨複雜，其演進過程並非單線進行，而是多面向發展，惟大致可分為成立期、分立期與擴展期三階段。而期間擴增福利服務據點及開創特殊服務內涵正可突顯其時代意義及首長之施政理念。

## 貳、組織沿革

### 一、成立期：

民國 34 年 11 月 8 日高雄市政府成立，於民政科下設「社會業務」；62 年 6 月，改設為「社會科」；至民國 68 年 7 月 1 日，高雄市改制為直轄市，成立「高雄市政府社會局」定名迄今。

當時社會局下設業務單位四科一室，第一科掌理人民團體組訓、社會運動；第二科掌理勞工行政、勞工福利；第三科掌理社會救助、社會福利基金管理、慈善事業財團法人管理及社會福利；第四科掌理社區發展、合作行政及平價住宅；社工室掌理社會調查之統計、分析及社會工作事項之推展業務。

改制同時，現位於燕巢鄉之原「高雄敬老院」劃入社會局所轄，更名為「仁愛之家」，掌理公、自費老人收容安養事項。當時社會局尚有「殯葬管理所」及「國民就業輔導所」二附屬機構，其後並陸續成立了「工礦檢查所」、「職業訓練中心」、「博愛職業技能訓練中心」。其中民國 69 年 4 月 11 日成立之「工礦檢查所」，於 75 年 7 月 1 日更名為「勞工檢查所」。

### 二、分立期：

民國 77 年 1 月 15 日，配合行政院成立勞工委員會，高雄市政府新成立「勞工局」，社會局乃將原勞工業務及所屬「國民就業輔導所」、「勞工檢查所」、「職業訓練中心」，移撥該局管轄。76 年成立之「博愛職業技能訓練中心」亦於 87 年 3 月 1 日改隸勞工局。

### 三、擴展期：

為因應社會之變遷及多元福利服務需求，社會局擴大專業服務範疇，陸續成立各附屬機關。78 年 12 月成立「兒童福利服務中心」，提倡兒童身心健康，推展親職教育，強化家庭功能。83 年 9 月成立「無障礙之家」，為全國首座教養、日間托育兼具福利服務中心功能之公立身心障礙機構。86 年 7 月，將原高雄市老人活動中心組織調整，成立「長青綜合服務中心」，為

全國首座屬於老人休閒、育樂、進修、日托、復健、諮詢之綜合性老人服務機構。同年 12 月，依據「性侵害犯罪防治法」規定，設立「性侵害防治中心」。87 年 3 月，依據身心障礙者保護法規定，新成立「身心障礙福利科」，加強身心障礙者服務，並成立老人福利科。89 年 8 月，設立「婦女館」。民國 88 年 6 月，依據「家庭暴力防治法」規定，合併性侵害防治中心，設立「家庭暴力及性侵害防治中心」，並於 92 年 1 月正式成立，納入本局附屬機關編制。惟原隸屬本局之「殯葬管理所」，同日亦改隸民政局管轄。

## 參、重要福利設施與創新服務

### 一、福利設施：

高雄市政府改制直轄市前，社會局局本部以外之社會福利服務據點，除所轄附屬機關殯葬管理所及就業輔導所外，僅有各區公所協助提供社會救助申請服務及社區發展輔導。改制後，除納入仁愛之家外，並依服務性質增加福利據點，工礦檢查所、老人活動中心、各區敬老亭、職業訓練中心、青少年福利服務中心、婦女福利服務中心、博愛職業技能訓練中心、兒童福利服務中心、無障礙之家、長青綜合服務中心、婦女館，以及家庭暴力及性侵害防治中心陸續成立，加速落實福利服務之可及性與近便性。其代表性設施如下：

(一)兒童福利服務中心—「歡樂與驚喜常在的孩童快樂天堂」

兒童福利服務中心是許多高雄市小朋友成長過程中美好記憶的所在，不論是參與遊樂設施，或是學習才藝技能、研習活動等，都讓小朋友意猶未盡，堪稱是港都小朋友心目中人氣指數最高的快樂、學習

天堂。

78 年 12 月 1 日正式啓用的兒福中心，在前局長白秀雄及第三科科长郭文振、股長吳豐盛及科員黃招換共同推動籌劃，為全國首座專為兒童規劃具多目標、益智性、啓發性的全方位活動場所。內部設有圖書室、視聽室、遊戲室、自然教室、教保人員研習室、電腦遊戲室、小型劇場與南臺灣最大圓頂天幕的天象館等十多個活動空間，戶外則有攀岩場、遊戲場、碧草如茵的戶外遊樂場等，不同年齡的小朋友都有專屬不同的活動空間。

近年來，由於受到家庭結構功能變遷、婦女勞動參與率增加與兒童福利觀念改變等因素影響，兒童虐待、疏忽、遺棄、收養監護、發展遲緩等問題一一浮現且日趨複雜。兒福中心在業務上力求突破瓶頸進行轉型，加強運用社會工作專業，辦理親子教育成長活動、家庭親職諮商服務、托育機構保育人員在職訓練、兒童保護服務、發展遲緩兒童通報及轉介、發展遲緩兒童日托照顧及門診治療。

(二)博愛職業技能訓練中心—「訓練我，我會做得更好！」

為真正落實前局長白秀雄：「給他魚，不如給他釣竿」的理念，開發身心障礙人力資源，提升就業技能，社會局 72 年起便在當時科長郭文振、股長吳豐盛及科員王國羽共同推動下，積極展開身心障礙者職訓中心籌建工作，76 年 6 月全國首座專為身心障礙者規劃設計的公立職業訓練機構「博愛職業技能訓練中心」正式落成啓用。

中心招生對象以年滿 17 歲以上 50 歲以下、領有身心障礙手冊、經職業能力評估具有訓練潛能的身心障礙市民為主。免費提供各類技能訓練，並享勞保、供應午餐與實習材料等優惠、補助生活津貼及結

訓後輔導就業。

職訓項目包括自訓與外訓兩大職類，在「自訓職類」方面，目前開辦電腦繪圖、電腦硬體維修、電腦實務應用班、皮件製作、電繡、西服及智障組綜合事務班等七職類。「外訓職類」方面，結合社會資源，運用民間設備、師資等以合辦方式培訓，目前辦理肢障電腦基礎班、肢障電腦網頁設計班、肢障電腦硬體維修、肢障電腦資料庫管理應用班、肢障 OFFICE 認證班、電腦美工繪圖班、聽語電腦網頁設計班、丙級調飲調酒技術士證照班等班夜間第二專長進修班等。民國 86 年殘障福利法修訂為身心障礙者保護法後，中心依法於 87 年 3 月 1 日改隸屬市政府勞工局。

(三)青少年福利服務中心—「陪他走一段青澀成長歲月，指引人生方向」

為健全青少年身心發展，引導青少年從事正當休閒娛樂、培養多樣興趣與才藝，在前局長白秀雄及社工室主任孫碧霞推動下，74 年 8 月 24 日在前鎮區成立首座青少年福利服務中心，接著三民、左營、苓雅、楠梓等青少年福利服務中心相繼成立。藉由青少年福利資源的普及化、社區化，推廣各項正當休閒活動與提供諮商輔導，陪伴無數青少年一起成長，走向健康人生旅程。

每一座青少年福利服務中心，內部設施完善，設有視聽室、聯誼室、圖書閱覽室、體能室、電腦室、KTV 室、會談室等，提供青少年免費學習使用。並配置社工員提供諮商輔導及策劃各項講座、成長團體、研習營、才藝班、戶外旅遊、節慶晚會、運動競賽、才藝比賽等青少年喜愛活動。

為因應時代的變遷及社會多元需求，於 89 年起陸續調整營運方向，將部分中心

委由民間單位經營管理，希望注入新觀念、新氣象，邁向多元性專業管理的福利服務。服務對象除原有兒童與青少年外，更擴及了市民、社區婦女與需保護、輔導之青少年、違反兒童及少年性交易防制條例之對象及低收入、中輟、行為偏差之特殊境遇青少年等。

(四)無障礙之家—「有愛無礙，希望常在」

成立十週年的無障礙之家，是一所專門提供身心障礙市民重殘養護、日間托育及各項綜合服務的快樂家園，不僅讓各年齡層的身心障礙市民獲得有尊嚴且高品質的照護，更減輕其家屬負擔與照顧壓力。

無障礙之家的興建過程可說是充滿了曲折與戲劇化。由於附近社區居民因對身心障礙者充滿不解與排斥，一再阻擾該家的興建，各種反對聲浪更讓工作人員疲於應付、溝通與協調。81 年 1 月 21 日破土典禮當天，反對者糾眾群集，激烈鼓譟，情勢異常緊張，當時局長蘇文璽靈機一動，心想協調不成，何妨求助神明，抱著姑且一試的心情，會同地方長老前往附近媽祖廟燒香擲筊，竟接連三次都得到陽筊，隨後更是親自奉請媽祖出宮繞場一圈，並舉行祈福儀式，居民解讀媽祖指示後，立即同意撤回抗爭，終於化解一場紛爭。興建計畫得以如期進行，在 83 年 9 月 28 日落成啟用。

目前該家主要的服務項目有：日間托育、收容養護、庇護工場、復健服務、社區家園等，88 年間更開辦成人日托與個案管理。空間配置除重殘住宿及日間托育區外，尚有庇護工廠、治療室、復健游泳池、輪椅籃球場等，更有全國首設的輔具租借維修中心等，全面無障礙環境的設施，讓各種類別的身心障礙者，都能享受到通行無阻的生活便利。

該家在參與籌建並已擔任主任十年之蔡順安暨全體人員努力經營下，十年間獲獎無數。92 年還舉辦「黑暗之光」文學獎評選，將優勝作品編輯出版「黑暗之光」一書，並於 93 年出版「十現夢想」，紀錄成立十週年來各項辦理成果軌跡。

#### (五)長青綜合服務中心—「豐富銀髮生活、終生學習的幸福園地」

東南亞最大的老人活動中心—長青綜合服務中心，是高雄市最引以為傲的一項老人福利政策，每天都有二千多名長輩在此享受各項完善的軟硬體設施，沉浸在快樂學習的環境中。

回顧長青中心籌設過程，可說是歷經多番波折，8 年的折衝協調期間，在當時局長蘇文璽及第三科科长孫碧霞、股長余鎮軍、科員陳桂英等工作人員努力不懈下，一一克服了：地點的選擇、核定興建計畫、土地變更與撥用、協調地上物搬遷、拆除及救濟金發放、拆除地上物等問題後，終於在 86 年 10 月正式落成啟用，堪稱是社會局所遭遇最困難棘手的興建工程。

十層樓高的長青中心，在第一任主任許釗涓細心規劃下，各樓層空間與用途各具特色，設有諮詢中心、長期照護管理示範中心、醫療保健諮詢中心、日用品展示中心、娛樂聯誼室、韻律室、文康活動室、卡拉 ok 聯誼室、小型會議室、長青學苑教室、日間託老活動室、日間照顧中心、圖書閱覽室、體能室、視聽室、國際會議廳、黃金藝廊、電腦教室及演藝廳等。

為因應長輩多元需求，該中心除在中心內部規劃提供各類休閒、運動、藝文、聯誼等文康服務，並在各區敬老亭或老人活動中心安排各項文康休閒活動，讓長輩可依照自己的興趣，就近選擇參加喜歡的

活動。長青中心啟用七年多來規劃了多項創新性老人福利服務，有委託民間團體辦理的長青學苑、長青活力班、銀華成長班等老人進修課程、日間託老與日間照顧、老人保護專線、獨居老人關懷訪視、諮詢諮商服務以及對鄰近社區獨居老人提供定點用餐或運用志工送餐到家的服務。此外每年也會配合節慶辦理各項活動，如新春團拜、棋藝比賽、歌唱比賽、婚頌典禮、長青運動會、童話阿公阿媽等，兼具現代意義並適合長輩共襄盛舉。

在前任局長蘇麗瓊及現任主任許玢妃的規劃下，長青人力資源運用與銀髮福利產業的開辦頗受好評，如徵求具有特殊才藝及專長之長輩聘任為傳承大使，提供學校、社區等單位從事薪傳教學服務，並創立全國唯一之銀髮店舖—長青古早風味舖，提供老人家品茗、賞藝、學習，還可以將所長或技藝傳授給他人，提昇其自我價值及社會產能，鼓勵其退休後繼續貢獻所長服務社會。

#### (六)婦女館—「體貼、疼惜、尊重女性的多元兩性平權空間」

為因應高雄市婦女追求知性成長、自我實現與社會參與的殷切需求，88 年 4 月當時的社會局長陳菊指示利用原老人活動中心舊址整修籌設「婦女館」，並在蘇麗瓊局長任內完成軟體規劃，於 89 年 8 月 27 日正式運作，成為一處婦女知性成長專屬空間，象徵高雄市婦女福利一大躍進。

婦女館成立後，婦女福利工作從消極地協助解決問題，轉而為積極地預防問題的產生及發展其社會生活功能。於是，加強女性意識的覺醒、兩性平權觀念的推動、婦女潛能的發揮與自我充實、積極的參與社會等及促進兩性和諧等，便成為婦女館成立主要宗旨。

成立四年多來，在婦女館推出了多項貼心的服務項目與內容，除舉辦多元性婦女知性成長及生涯再造活動及各項技能研習活動外，並針對弱勢婦女需求，結合民間資源辦理外籍、大陸配偶輔導服務。期間更完成婦女福利資源及婦女福利資訊網站，提供婦女福利服務多元資訊與諮詢服務，並建立婦女福利資源網絡，輔導婦女團體業務的推動、協助婦女就業服務。館內並提供女性議題圖書、史料資訊服務，推廣婦女志願服務工作及婦女領導才能培訓等。

內部空間設計上，也滿足不同婦女多元需求，有演講廳、身心障礙庇護商店、哺乳室、女性圖書史料室、電腦網路室、展示室、女性書店、視聽室及韻律室等。

#### (七) 高雄市家庭暴力及性侵害防治中心－「揮別生命陰影，遠離家庭暴力」

高雄市家庭暴力及性侵害防治中心 88 年正式運作後，領先全國推出了翻譯大使、受暴者法律扶助、加害人處遇計畫、目睹暴兒童支持性服務等多項創新服務，在受害者最需要援助時，適時伸出溫暖雙手，撫慰創傷的身心，成為有力且堅強的後盾。

中心的成立經過雖屢遭波折，但人員服務的品質與熱忱卻未曾稍減。88 年 6 月 22 日，高雄市以臨時組織編制方式合併了原有的性侵害防治中心與家庭暴力防治中心，暫時借用市立婦幼醫院七樓成立了「高雄市家庭暴力暨性侵害防治中心」後，由當時社工室婦女組社工督導劉惠嬰銜命規劃，立即著手補充專職人力，並改由中心同仁親自接聽 24 小時保護專線。

有鑒於中心業務日漸繁重，內部空間無法容納所有工作人員及業務需求。於是在蘇前局長麗瓊積極的爭取及前市長謝長

廷的支持下，90 年 3 月防治中心正式遷入苓雅行政中心十樓，內部並附設有溫馨、安全、隱密的會談空室六間、專線諮商室、團體輔導室、兒童遊戲室、未成年子女會面室等，讓受暴民眾在此能獲得更專業、舒適的服務。

91 年 7 月 18 日防治中心獲市議會三讀通過為正式組織編制，並於 92 年 1 月 1 日正式成立，由蔡素芬主任擔任第一屆主任，下設專線救援組、保護扶助組、醫療服務組、暴力防治組、綜合行政組五組，成為南臺灣第一個設有正式編制的家庭暴力及性侵害防治中心。

#### 二、特殊創新業務：

由於高雄市政府社會局的預算約有三分之二左右發放於現金補助，蘇前局長麗瓊在 89 年接任後，一直覺得社會福利不應侷限於現金補助，應該有更多積極的作為，以兼顧福利服務方案的推動。因此，提出「以人為本」、「弱勢優先」的「HOPE」施政理念，即是以「自助互助」(Help each other)、「機會創造」(Opportunity)、「夥伴關係」(Participant)、「充權自立」(Empowerment) 為主軸理念，結合民間資源，並釋放公部門的服務空間，推動許多創新服務方案。而現任洪富峰局長更積極倡導，結合公益社團扶持民間弱勢團體，推動福利社區化。因此高雄市自 88 年至今已開拓非現金補助福利措施達 69 項，例如「老人福利」方面有居家服務支援中心、長青古早風味舖、銀髮族農園……等 14 項；「婦女福利」方面有親子家園、單親家庭服務及個案管理中心、成立婦權會……等 12 項；「身心障礙福利」方面有身心障礙者生產品展售、設立福利產業公設民營服務據點、引入視障者使用導盲

犬……等 25 項；「兒童少年福利」方面有成立早療委員會、兒童少年諮商中心、關懷中心、24 小時托育服務……等 10 項；「社會救助」方面有低收入戶第二代希望工程、工作福利方案、遊民收容所公設民營、清寒家庭社會救助服務方案—生命轉彎專線……等 5 項；「社區發展」方面有活化社區活動中心、培訓婦女幹部……等 3 項。茲舉其特殊創新業務如下：

(一)清寒家庭社會救助服務「生命轉彎專線」

—「一通電話，解您燃眉之急」

弱勢家庭突逢重大變故或緊急事件急需救助，卻礙於法律規定，無法在短時間內獲得社會福利適當之救助，常會在孤苦無援窘境下，做出令人無法挽回的悲劇。而多數家庭苦無救援，卻有少數特殊個案經由媒體披露後，各界善款紛湧而至，造成社會大眾愛心嚴重分配不均或重疊。

為提供經濟弱勢邊緣家庭便捷的急難救助及關懷服務，並強化個案管理功能，預防有限資源重複浪費，在現任局長洪富峰與高雄市慈善團體聯合協會理事長張來川共識下，在 93 年 12 月合作規劃成立全臺首創的「清寒家庭社會救助服務」，並設立生命轉彎服務專線—「3226666」。

目前高雄市已有八十多家慈善團體共同參與，且有近十個熱心企業、團體及個人率先捐助達一百多萬元。利用電腦資訊平臺，落實單一窗口，從收案、通報、處遇及資訊警示等機制，將使各界愛心捐款，獲得最有效運用。初期預計每個月持續關懷輔導 25 至 30 個家戶個案、預估 1 年服務 80 至 120 戶弱勢家庭。

(二)長青學苑—「推廣終生學習，享受銀髮生涯」

國內第一所老人大學—長青學苑，歷屆招生情形皆相當踴躍，長輩們在此獲得

的不僅是生活常識與各項專業知識的增進，更找到了友誼、智慧、生活情趣與生命意義。

基督教女青年會基於美國「社區學苑」、日本「老人大學」、歐洲「空中大學」之開設，民國 70 年興起著手開辦「老人大學」，並針對當時高雄市幾個老人活動中心、長青合唱團、公務人員退休協會進行問卷調查，以瞭解老人學習意願。同年首先試辦：英語、詩詞欣賞、書法、國畫、平劇、陶藝、園藝、太極拳等 5 大類 11 門課程。由於長輩們反應熱烈，當時的社會局長白秀雄亦以推廣終生學習、照顧老人精神生活是政府責任，因此提出合作計畫，隔年 12 月正式開辦，並將「老人大學」正名為「長青學苑」。

長青學苑分布在高雄市 11 個行政區、18 處地點上課。為提高長輩學習意願，課程安排兼具實用性及多元性。歷年來持續不斷的開課、擴班下，目前有語言類、文史類、法律類、藝術類、花藝類、音樂類、舞蹈類、體育類、資訊類、視覺傳達類、健康醫學類、心靈成長類等課程，共計 12 類 43 科，每年服務人次高達約七千餘人。長輩除了上課、觀摩等學習成長外，學苑另為其安排各種講座、表演、成果發表、競賽等活動，已成為高雄市長輩生活的一部分，為國內老人大學樹立良好楷模。而 94 年起，高雄市長青學苑更積極推動社區化，與社區大學合作成立社區型長青學苑，預計在社區內增開 25 個上課據點，加開 67 班。

(三)二代心希望—「給我希望，脫離貧窮」

以往社會福利服務的對象多將重點放在身心障礙者、老人、單親家庭、特殊境遇婦女等弱勢族群身上，但社會上卻有一群青少年，辛苦的徘徊在就學與貧困之

間，他們是一群低收入戶家庭的子女。

為協助這群青少年脫離貧窮，前局長蘇麗瓊於 89 年上任後，便積極推動「低收入戶第二代希望工程」計畫。以權利義務對等、公私協力、參與式政策制定三大理念，推出「教育」、「就業」、「環境」、「身心」、「理財」、「夢想」、「思想」等七大脫貧方案。結合在地企業與民間資源，提供其工讀機會、就學機會、協助改善學習環境並辦理成長座談、知性旅遊等。

93 年更透過「教育」、「理財」、「參與」、「支持」等四大希望策略，增強青少年的權能，協助其累積人力資本。其中在教育方面，成功推動「港都聯合助學」專案，結合高雄市慈善團體聯合協會，協助高中職清寒學生助學金，並結合低收入戶第二代大專院校學生，辦理低收入戶國中生免費課業輔導，發揮以貧助貧理念。在理財方面，開辦「希望起飛—築夢帳戶」專案，結合臺北銀行公益慈善基金會，以儲蓄保險方式，提供第二代子女兼具保險與儲蓄功能之專案。並提供專案教育課程及創業理財研習營活動。

同時將服務成果出版宣導手冊「時勢造英雄、英雄創時勢」一書。

(四)導盲犬友善城市—「想去哪兒？有我就 OK！」

「再見了！可魯」這部描述導盲犬與視障者主人間動人情誼的電影風靡全臺，掀起了一股導盲犬熱潮！而高雄市早在 92 年 8 月就由謝市長與臺灣導盲犬協會簽署「導盲犬無障礙宣言」，並獲該會頒贈「臺灣導盲犬守護天使」，成為臺灣第一位導盲犬榮譽守護天使，開始積極推動高雄市成為「導盲犬友善城市」，呼籲市民一齊加入導盲犬無障礙行動、重視視障者與導盲犬的行路權，建立高雄市成為國際級的友善

城市。

高雄市在推動導盲犬的過程中，自 92 年 9 月啟動高雄市各中、小學「導盲犬生命教育巡迴宣講」，希望能從下一代心中培植進步的生命理念。率先全國制定「高雄市視覺障礙者使用導盲犬自治條例」，於 93 年 2 月經議會審議通過，並經行政院於 93 年 5 月核定，高雄市自此成為全國第一個通過導盲犬自制條例之城市。另透過友善商家、醫院、百貨公司張貼「導盲犬可進入」貼紙，捷運圍籬、公車車廂張貼廣告文宣與裁量基準訂定等推動一系列的觀念宣導。

93 年 6 月 5 日第一批自美國完成配對訓練之二位視障者分別帶著一隻拉布拉多犬與一隻黃金獵犬正式與高雄市民見面，特別安排謝市長授證予二位導盲犬使用者，並歡迎二隻導盲犬正式成為高雄市民，開創本市關懷弱勢新里程碑，高雄市成為國內第一個名符其實的「導盲犬友善城市」。

(五)親子家園—「感受家的溫馨真好！」

多數單親家庭的困境，不僅是生活經濟與子女照顧等壓力，還包括居住品質與環境。前局長蘇麗瓊體認多數單親家庭對住宅之殷切需求，89 年底起陸續爭取內政部補助並結合社會資源，領先全國在小港、左營及楠梓等三區，利用閒置國宅，分別設置三處親子家園。以極低租金並附設全新家具、裝潢，提供女性單親家庭緊急租賃、安置服務。

由於成功協助 83 戶單親家庭，深獲各界肯定並成為外縣市觀摩參觀據點，93 年間現任局長洪富峰更擴大服務對象，以經濟狀況比較困頓的男性單親家庭為對象，設置了男性親子家園。

親子家園為三房兩廳方正格局，室內

坪數 24 至 32 坪不等，內部設備規劃配置日常生活所需的基本家具配備，使進住的單親家庭有溫暖舒適的家居生活。而為實質照顧單親家庭，減輕其租屋的經濟壓力，所訂租金依地段及坪數大小，平均均較市場價格低廉。進住期間並由社福團體安排親職教育、子女課業輔導，並視狀況提供個案輔導，協助解決生活適應等問題。

#### (六)福利牽手計畫－「合力作福利，資源不浪費」

為有效運用民間團體與企業資源，協助發展各自服務特色，在現任局長洪富峰倡導下，自 93 年 3 月 3 日起開始推動「福利牽手計畫」。由社會局扮演橋樑角色，居間整合民間團體與企業力量，透過配對、媒合，以一對一方式認養弱勢福利團體，讓雙方透過相互合作提攜，將福利落實並發揮資源最大效用。

「福利牽手計畫」是將人民團體分成「需求團體」及「贊助團體」二大類，讓這二類團體各自奉獻所長。短期目標希望完成年度需求計畫，長期目標則是建立社團間攜手推動社會福利服務的合作默契。社會局則扮演需求者計畫評審及媒介角色，讓這二類團體各自奉獻所長，資源不致重複浪費。

93 年 4 月 27 日召開審查小組會議，就計畫內容的可行性、急迫性、執行能力及單位本身財力、募集資源能力和已獲得資源補助情形進行評比後。此計畫推出後獲得團體極大迴響與支持，共媒合成功 16 個需求計畫，募集資源 598 萬元。

#### (七)志願服務－「助人最樂、服務最榮」

社會局從民國 71 年開始試辦志願服務工作，召募第一期志工提供孤苦無依老人在宅服務，迄今已招募 13 期，成立 7 個志工團隊，總人數高達一千六百多人，

服務對象擴及身心障礙者、青少年、低收入戶家庭、兒童與婦女等。84 年又依內政部「廣結志工拓展社會福利祥和計畫」輔導民間團體籌組志願服務隊，至今共組織 118 隊、約八千兩百人。

為使志願服務制度更趨完善，83 年開辦「高雄市志工學苑」，結合社會資源，健全志工培訓制度及提升服務品質。93 年更錄製志工基礎訓練多媒體教學影片，協助完成訓練課程。為讓志工安心出勤，於 79 年起辦理志願服務人員平安保險，85 年特別將志工納入「高雄市政府所屬員工因公傷亡發給慰問金補充事項」的保障範圍，90 年起陸續辦理所屬志願服務人員意外事故等保險，93 年還為體恤志工辛勞，保障其基本權益，訂定「高雄市政府所屬各機關學校志願服務人員因公傷病慰問金發給要點」。

為推廣志願服務理念，81 年間成立全國首座志願服務推廣中心，成為志願服務聯繫協調單一窗口。積極推動各項宣導活動：如籌辦南臺灣志工運動大會、志願服務隊聯繫會報、國際志工日相關慶祝大會及活動、志工聯歡會、才藝競賽、志工成果展、小小志工初體驗營等，號召更多市民加入志工行列。

訂定「高雄市金暉獎選拔實施計畫」，表彰績優志願服務人員暨社會福利機構工作人員，並辦理內政部舉辦之「志願服務楷模－金駝獎」、「志願服務獎章」、「十大志工媽媽」及開辦「社會福利類運用單位績效評鑑」等，肯定績優志工的努力。

志工對高雄市政推動的貢獻卓著，不論是遇重大事件或是業務推動，都可見到志工默默奉獻的身影。在 SARS 流行期間，志工協助市府「SARS 居家關懷聯絡中心」進行電訪關懷慰問。社會局推動「低



收入戶第二代希望工程」脫貧計畫時，志工協助家庭訪視工作，關懷、鼓勵低收入戶第二代就學子女。為宣導「兒童及少年性交易防制條例」，志工們更組成「耕愛行動劇組」，進行校園巡迴宣導演出。

(八)福利產業－「給我機會發揮潛能，我能自立！」

基於前局長蘇麗瓊協助身心障礙者「充權自立」之施政理念，社會局近幾年陸續開辦各類障別福利產業，協助身心障礙者走入人群、自立自足，勇敢站起來迎接新生。

1. **脊髓損傷者成功之家**：提供脊椎損傷者短期養護需求，促進其功能重建，委託高市脊髓損傷者協會辦理脊椎損傷者成功之家，是高雄市首座專為脊髓患者提供身體復健、身心重建的專業機構。服務對象以 15 至 64 歲脊髓損傷朋友為主，提供短期全日型 24 小時養護及日間托育服務、生活自理能力訓練、心理重建、就業服務及家庭支持性服務等。

2. **紅孩兒之家**：提供魚鱗癬及乾癬患者暨其家庭多元支持服務，委由高市關懷魚鱗癬協會辦理全國首座魚鱗癬綜合福利服務中心－紅孩兒之家。服務內容有：諮詢及就業訓練服務、臨托服務及水療池復健療養服務，並附設「半半屋愛心商店」，販賣二手商品並訓練傷友學習生活技能。

3. **大同福利商店－活力餐坊**：強調自閉症患者與其他障別互動與融合，啟發各障別間之長處，並運用餐飲技能、清潔技能及復健功能等就業情境導入日間照顧課程訓練，委託星星兒社會福利基金會辦理活力餐坊，提供 22 名 15 歲以上的身心障礙者日間照顧及庇護性訓練等服務。服務內容以餐飲及就業訓練為主，並提供學員或其家屬社會參與及進修學習、訓練機會。

4. **輕食工房**：將餐飲、清潔及園藝植栽等技能訓練導入日間照顧課程中，讓身心障礙者獲得支持與適切的工作安置，委託喜憨兒社會福利基金會辦理輕食工房。提供年滿 15 歲以上之身心障礙者，日間照顧、職業陶冶、體能訓練、休閒活動及社區融合等服務。工房內除提供健康餐飲美食外，並強調憨兒的 3Q 訓練，即 Quality 品質、Quick 快速以及 Qool 酷兒，提升服務水準。

5. **左營啓能中心**：透過教育與訓練強化障礙者獨立承擔社會責任的能力及提升其生活品質，委由心路基金會辦理左營啓能中心。服務對象以北高雄地區的身心障礙者及其家庭為主。服務內容包括：日間托育服務、家庭支持服務、社區共融計畫、專業整合服務等。

除以上福利產業外，社會局亦結合民間資源普設公設民營福利據點，有：老人活動中心 8 處、日間照顧中心 3 處；身心障礙者啓能照護中心 2 處、精障者庇護農場 1 處、庇護商店 4 處、照護管理中心 7 處、個案管理中心 3 處；單親親子家園 4 處、青少年福利服務中心 3 處及少男、少女關懷之家各 1 處等。

(九)社政資訊 e 化－「資訊集中管理，簡化服務流程」

為因應資訊時代來臨，簡化民眾申請社會福利補助流程，並提升服務效率與品質，社會局自 89 年底著手規劃社政資訊管理系統，並在 90 年 4 月起進行系統開發工作。同年 12 月上線測試，並由當時的主任秘書許釗涓每週召開會議，針對各項缺失檢討及改善。

該系統於 91 年下半年在研究員李松年與各科室承辦同仁合力下開發完成，初期針對中低收入身心障礙生活補助系統、

中低收入老人生活補助系統及低收入戶生活補助系統上線運作，完成補助款每月統一撥款作業。隨後完成身心障礙歷史資料的補建檔及與民政局戶政系統就遷出、遷入、死亡、失蹤等各項異動資料之比對。至此，高雄市社會福利系統大致完成。92起則陸續進行周邊系統導入及改善操作與系統。

該系統正式運作後，各使用者透過網路登打之資料，皆由社會局集中管理，有效避免以往區公所自行管理資料無法與其他各區比對，所導致的跨區重複申請及因戶籍異動等造成之溢撥情形。而此系統完成後低收入戶複查工作委由區公所輔以電腦審核，特殊個案再轉報社會局處理，縮短審查流程，大大提高了行政效率。且 92 年開始，社會局均能於每年 12 月底前完成低收入戶、中低收入戶二十餘萬筆的複查作業。社政資訊 e 化的成功，也帶動其他縣市紛紛來觀摩交流，目前已有許多縣市也開始採行。

### 肆、結 語

高雄市政府社會局自高雄市改制直轄市，成立局組織以來，在歷任局長鄭心雄、白秀雄、蘇文璽、林壽山、江綺雯、陳菊、蘇麗瓊及現任局長洪富峰等人精心擘畫及全體同仁努力與市議會及各界企業、團體共同支持協助下，因應社會變遷之多元需求，不斷擴展福利服務內涵，並兼顧服務措施之預防性、發展性及創新性。

近年來，更本諸「以人為本，弱勢優先」之施政理念，透過「自助互助」、「機會創造」、「夥伴關係」及「充權自立」的福利服務策略，積極藉由公私協力合作機制，啟發個人潛在能量，開創福利生產事

業。除原已針對兒童少年、婦女、老人、身心障礙者規劃個別需求之服務方案外，並積極創新福利服務，開創多項全國第一或唯一的措施，在績效上屢受中央評定為績優單位。例如，社會局及長青綜合服務中心獲得行政院服務品質「整體服務獎」績優單位；無障礙之家及兒童福利服務中心獲得「善用社會資源獎」績優單位；社區發展、志願服務、家暴及性侵害防治業務每年均獲得內政部評定為臺閩地區優等單位等。

未來，社會局仍將繼續抱持「好，還要更好」的企圖心，追求「從優秀到卓越」，「從 A 到 A+」的目標，建構一個「能力躍升，責任福利—建立人力資本累積，福利多元」城市的福利新願景，使有限資源充分發揮，提供從出生到安老的貼心與創新服務。

（本文作者：洪富峰現任高雄市政府社會局局長；劉信如為高雄市政府社會局專員；李建寧為高雄師範大學性別教育研究所研究生）