

社會福利資源的開拓與整合

王明仁

——以中華兒童暨家庭扶助基金會為例

壹、前言

社會資源通常可分為社會福利資源 (social welfare resources) 及一般資源兩種，而社會福利資源是指，社會針對那些對社會環境不能適應並需要幫助的人所提供的各項資源，包括人力、物力、財力、社會制度、或福利設施，以期使他們能過個正常的社會生活。至於一般資源則指擴充或發展一般大眾生活所需或對人類有益處，在物質及精神方面的各種建設及人力、物力、財力等資源，以達全民健全人格與富裕的生活 (江亮演，民八十一)。

因此，社會福利資源就是在幫助那些較需要及弱勢的兒童、家庭、或個人，且經由社會資源的協助，使處困境之民眾得到及時的幫助。美國學者卡普頓 (Compton) 指出：社會工作在助人時常用

二種基本工具，一是內在的知識和技巧，一是外在的資源。技巧與資源相互運用，可幫助一個人解決問題、改善生活、甚至達到自立自強的目的。外在的資源裡更包括了人力的資源，亦即專業及志願工作人員人力的整合，所以社會福利資源的開拓與整合可以說是嘉惠與協助受幫助者的最佳工具。而根據一般的系統理論概念是輸入 (input)、轉化過程 (transformation or processing)、產出 (output)、與回饋 (feedback)，所以案主在環境的體系內，經由社工人員的專業服務及正式和非正式的社會福利資源之輸入幫助，通常可以變遷案主環境的體系，使案主有產出，甚至回饋。因此社會福利資源在這轉化的過程中扮演一重要角色，而社會工作的功能，即在整合促進個人與社會資源體系之間的互動，並增強人們解決問題的能力 (徐震、林萬億，民七十一)。

中華兒童暨家庭扶助基金會 (CCF) 自民國二十九年於臺灣成立以來，藉由整合各項社會福利資源提供各項不同的社會福利服

務，包括育幼院不幸兒童的收容、貧困兒童的家庭扶助、兒童少年家庭式寄養服務、兒童保護服務、中途輟學學生服務方案、鄰里托兒服務、不幸少女收容輔導、發展遲緩兒童早期療育服務、以及國外貧童扶助等。各項服務均運用民間及政府的社會福利資源，來協助需要的兒童及家庭解決問題，並扶助達到自立自強自給自足的目的。民國三十九年時由於臺灣經濟困窘，CCF完全運用國外資源來幫助國內兒童，到民國七十四年才完全自立，由我國民間及政府一起集合各項資源來幫助自己的同胞，目前每年十餘億的預算均由國內人士及企業提供。CCF透過四百七十四名的專職人員及八千名的志願服務人員，整合各種社會福利資源，提供各項不同的社會服務（黃木添、王明仁，民八十八），因此本文就以CCF如何開拓運用社會福利資源，逐一敘述，並提出CCF運用社會福利資源的特色及九二一賑災CCF整合運用社會資源的過程與努力，就教於各位。

貳、CCF如何開拓整合及運用各項社會福利資源推動各項福利服務

CCF係秉著配合政府的政策及抱持機構服務兒童及家庭的願景（vision）和任務（mission）之理念，以非營利組織（non-profit organization）型態推動各項的工作，由於各項服務均需要整合運用社會福利資源始能達到提供服務的目的，下列謹以CCF歷年推動各項服務方案與如何運用資源逐一敘述：

一、育幼院不幸兒童收容

CCF育幼院工作開始於民國三十九年，一些有愛心的國外人士，引進大批國外資源開始在臺灣推動兒童福利工作，最初以設立收容不幸兒童之育幼院為主。民國三十九年在臺中成立光音育幼院，四十二年設立臺中育嬰所，並自五十一至六十九年間補助臺北義光育幼院、救總臺北兒童福利中心、華興育幼院、薇閣育幼院、希望育幼院、救世軍臺北托兒所等，經費支出以數千萬計。自四十五年，CCF更運用美國資源協助身心障礙兒童，於四十五年成立臺中惠明盲校，為臺灣首創之盲童育幼院，五十七年轉贈西德惠明盲人協會接辦。此外，CCF也引進國外資源及全身奉獻之國外善心人士，先後投入彰化二林喜樂保育院、屏東小兒麻痺勝利之家、臺東阿尼色弗小兒麻痺之家、臺北縣樂山智能不足兒童教養院等，使身心障礙不幸兒童獲得收容及復健。CCF亦補助十所偏遠地區專門收容原住民之山地學生中心，為這些學生解決住宿、伙食、醫療等問題（中華兒童福利基金會，民七十四）。在當時我國經濟匱乏之際，CCF的國外資源扮演相當重要的角色。隨著時代的變遷以及我國經濟的成長，CCF將大部分的育幼院設施轉由各團體自行經營，目前僅保留於民國四十二年接受許英女士捐贈之臺北中和大同育幼院，目前收容四十多名不幸的兒童。大同育幼院係國內最早以家庭式（cottage system）服務型態照顧兒童的機構，讓每個兒童有「家」的感覺。由於發揮了甚佳的功能，有許多善心人士及國內認養人不斷關心捐助，使該院在經費上不虞缺乏，且經常有義工及專業人士前往協助。近年來由於社會急遽變遷，兒童受虐問題相當嚴重，因

此大同育幼院目前亦為兒童保護及庇護之處，提供受虐兒童及時的幫助，因而受到臺北縣政府高度的肯定，去年更針對社區的需要推出發展遲緩兒童日托方案，和社區充分結合，運用社區之資源嘉惠需要的兒童。

一一、貧困兒童家庭扶助服務

一九〇九年白宮兒童福利宣言中，認為兒童成長最好的地方是家庭，因此不論其家庭功能如何，均應鼓勵兒童在自己的家庭中生活。於是CCF自民國五十三年開始在全國各縣市設置廿三所家庭扶助中心，整合各地資源幫助貧困兒童能在自己家中生活，且能就學並習得一技之長，以達自立自強之目的。民國七十四年以前，CCF係透過國外善心認養人的定期捐助來提供各項兒童福利服務，自立之後，則由國內愛心人士認養幫助國內兒童，按月寄扶金及禮金給兒童，並結合各地大專生輔導學童們的功課，社會許多團體均熱心認養或提供獎助學金來鼓勵兒童向上，迄今經CCF輔導自立的兒童高達十萬名之多。目前CCF共扶助二萬六千餘名兒童，每位兒童均有固定認養人定期關心及協助，這就是社會資源整合的最佳寫照。

CCF為使扶助貧困兒童獲得適當成長，發揮潛能，早日自立，除運用認養制度外，亦提供獎助學金與急難救助等方式，使扶助兒童及其家人經由經濟上的協助，而能進一步改善家庭經濟環境、繼續學業，所屬各家庭扶助中心的社工人員更經常訪視兒童家庭，或與之會談，或舉辦活動，深入瞭解他們的實際需要，整合地方資

源，提供必要的服務。CCF目前在貧童扶助服務方面，所經常辦理的專業輔導與活動，大致包括輔導性、育樂性、以及社區節慶社會溫暖活動等三大類，這些活動均需各項人力、物力、財力資源的投入，方能發揮成果。CCF另在各地家扶中心組織多種義工團體來協助推展扶幼的工作，如德高望重的士紳所組成的「扶幼委員會」、年輕朋友組成的「展愛服務隊」、婦女媽媽組成的「溫媽媽愛家服務隊」、自立青年組成的「家扶之友會」、小朋友組成的「小螞蟻服務隊」等（黃木添、王明仁，民八十七a）。

經由CCF的經濟扶助與各項輔導措施的協助，每年均有甚多扶助的貧困兒童在愛與關懷中成長，接受扶助的家庭亦多能獲得經濟的改善而自立，無需再接受社會各界與本會的幫助，這些自立的家庭或長大的青年，經常返回各地家庭扶助中心，或組織家扶之友會，或出錢，或出力，以回饋這個曾經伴隨他們成長的地方，幫助有相同經歷的家庭及兒童。以下為八十八年度自立的人數、原因、及歷年累計：

輔導自立人數	
自立原因：	四、六〇七人
1. 兒童長大就業	一、六四〇人
2. 兄姐就業，家庭經濟改善	九九八人
3. 家庭功能重建	一、三二二人
4. 轉介其他機構	二四五人
5. 其他原因	四二二人
歷年累計人數	一〇八、七八一人

二、兒童少年家庭式寄養服務

CCF所提供之家庭式寄養服務，是屬於兒童福利中的替代性服務（substitutional service）。主要目的是針對家庭發生變故之兒童、少年，包括父母雙亡、入獄、離異等，甚或是遭受虐待疏忽，無法在家中得到適當的照顧和養育等情形，在不得已的狀況下，暫時帶離其親生家庭的環境，居住在有愛心且熱心的寄養家庭中，讓這些遭遇不幸的兒童或少年，有一個暫時棲身的處所，讓他們有家、有愛的感覺，一直到其親生家庭的困難或問題解決之後，再使其重返親生家庭。

CCF從民國七十年起，開始接受臺灣省政府社會處委託辦理，並在一年後的擴大辦理，迄今已有十九個年頭。目前在全臺灣地區有包括基隆、北縣、桃園、新竹、苗栗、臺中、中縣、南投、彰化、嘉義、雲林、南縣、臺南、高縣、高雄、屏東、宜蘭、花蓮、臺東、澎湖等二十個家庭扶助中心辦理寄養服務，金門家扶中心的寄養服務則在籌備中。平均每個月照顧六〇二名寄養兒童、一三三名寄養少年，超過一千九百餘戶次的寄養家庭投入這項服務，近二十年來已有四千多名兒童受惠，為臺灣的兒童保護提供最佳的選擇。然而，這項服務需要相當多資源的配合，如政府預算的編列、寄養父母的加入、與專業團隊的建立及輔導，使整個服務能持續並具品質。

CCF所提供之寄養服務工作如下，藉以整合人力與財力資源來提供服務並提升服務之品質：

(一)寄養家庭的招募與訓練

俗話說：「巧婦難為無米之炊」，如果沒有寄養家庭的參與，本項服務便無法拓展開來。目前本會各家扶中心均透過各種方式，招募有熱心、有愛心的家庭參與這項服務。但不是徒有愛心即可，每一個家庭均需受過長期的訓練和教育，方能正式成為本會的寄養家庭，之後尚須接受各種在職訓練，來維持寄養服務的品質。

在這一年中，共有近兩千戶寄養家庭投入服務，而有近千戶的儲備寄養家庭成為本項服務的後援。

(二)親生家庭的重建與輔導

寄養服務的最終目的是讓孩子能回到親生家庭，雖然困難重重，但在本會所有負責寄養服務的社工員努力下，今年仍有寄養兒童四二七名、寄養少年九十六名返回親生家庭。

(三)辦理各項訓練、提升服務品質

為確保服務品質，除了寄養家庭的訓練外，更對負責之社工人員，透過各種管道、方式，以團體、講座等訓練方式，來提升整體服務水準，全年共辦理一一六次的訓練活動，共訓練二千八百餘人次。

近年來由於受虐的兒童及少年增加，使寄養個案中的受虐兒童、少年，佔整體服務人數的一半，而這些受虐個案的問題複雜，照顧起來倍感壓力，因此，如何提升寄養家庭的輔導能力，以照顧更多的兒童、少年，讓更多人受益，將是本會未來最重要，也是最具挑戰的任務。

四、兒童保護服務

爲防止兒童受虐與疏忽，並提供及時的救援與安置，自民國七十六年起 CCF 擬定五年兒童保護計畫，透過組織兒童保護委員會，邀集各種不同專業人士，包括醫師、律師、心理醫師、諮商人員、教育人員、社工人員甚至媒體傳播人員一起組成團隊來幫助受虐兒童，結合企業的資源發起社會運動，籲請所有社會人士關心保護兒童，在政府領導下推動兒童保護工作並修正兒童福利法，使社會大眾形成保護兒童的共識。（黃木添、王明仁，民八十七^b）

CCF 迄今已深入處理七千多個案，及時救助受虐兒童。然而，兒童保護工作應著重於預防，因此，需靠社區的宣導、教育單位將兒童保護預防工作全面納入教材、及各項資源的配合，方能形成社區的共識，以有效預防兒童受虐。

五、中途輟學學生服務方案

這幾年由於中途輟學生的犯罪及各項偏差行爲，引起了社會各界的關心和注意。CCF 的中途輟學學生服務方案，即是在這種情況下產生，並希望以此來防止學生的中途行爲及因輟學所產生的社會問題。

CCF 自民國八十五年即開始推動中途追蹤輔導方案，由全國各家扶中心和臺灣省政府教育廳、各縣市政府簽約合作。CCF 所屬的中心在今年一共輔導二、三六〇個個案，其中有二、〇二六名中輟生在經過老師、輔導人員及社會工作人員的努力，或回到學校繼續就學（一、一一七人），或嘗試就業，或有特定的安排而結案。

CCF 目前共有基隆、北縣、桃園、新竹（含新竹縣市）、苗栗、中縣、臺中、南投、雲林、嘉義（含嘉義縣市）、南縣、臺南、高縣、高雄、屏東、宜蘭、花蓮、臺東、澎湖等十九個家扶中心提供中輟學生的服務。這些家扶中心與廿一個縣市共同合作，提供了七、九四七人次的家庭訪視及四、六七五人次的電話輔導工作，平均每個個案都接受五、三人次的輔導。中輟生的輔導相當不容易，常常是家訪找不到學生或家人，所以也有六九〇人次是撲空，找不到個案。

由於在服務的過程中，中途輟學學生的家庭問題、學校教育體制、及各項資源的不足，使此項輔導遭遇不少困難，因此服務成果仍不盡如人意。然而在服務過程中若見到輟學少年能在社工人員的協助下釐清觀念，不再徬徨、猶豫，不論是返校或是工作，都是相當有價值的。

六、鄰里托兒服務

CCF 所推行的鄰里托育服務，是指因爲環境因素，如雙薪家庭、單親家庭等，使兒童每天必須有一段時間離開父母，到受過訓練的保母家接受照顧的補充性服務（supplementary service）。

CCF 於民國七十六年自新加坡引進家庭托育服務方案，協助雙薪家庭之父母因應托兒問題，並藉此鼓勵家庭主婦參與托育服務行列，拓展其就業生產力。家庭托育服務方案首先由臺北家庭扶助中心獲得臺北市政府的指導與經費補助，開辦大臺北地區的第一期保母訓練計畫。之後除了中縣、澎湖、及金門等三地家扶中心外，其

餘各地家庭扶助中心均推展此項服務，成為各地家扶中心的常態服務。自從民國八十五年起，根據「兒童福利專業人員資格要點」的規定，保母應經技術士技能檢定及格，取得丙級技術士的資格，因此，本會亦積極輔導受過訓練的保母，使之成為領有證照的保母，以便更能保障兒童受照顧的權益。

各地家扶中心所辦理的托育方案大致有三個方面：

(一) 職前訓練 (即「保母訓練」)

除了政府規定的八〇——一〇〇小時的訓練外，和一般學校訓練不同的是，CCF會事先審核每個參加者的資格、要求健康檢查、進行家庭訪視等。畢竟對孩子而言，不只要有優秀的保母，也需要有良好的環境。

CCF在八十八年一共辦理一〇九場次的職前訓練，訓練三、三八五名保母，幾年來總共累計訓練了一七、五五七名保母。另外辦理了四十三次的保母在職訓練，訓練了二、九一六名現在已在帶兒童的保母，凡對當保母有興趣者均歡迎洽詢各地家庭扶助中心。

(二) 配對服務

除了訓練保母之外，CCF也統整並建立這些保母的資料庫，免費提供各地區民眾諮詢和配對，也提供合格保母名單，讓所有需要僱用保母的民眾，都能得到配對的服務。本年CCF共提供托育諮詢服務一、七二九三次與配對服務三、五八九人次。

(三) 追蹤輔導

近來報章雜誌常聽到保母虐待孩子的事情，所以CCF除了訓練

和配對外，也希望能不定期訪視保母的家庭，看看保母是否有依照一般的原則照顧兒童，有沒有虐待的情事發生，但是這個部分需要政府的公權力介入，因此目前僅有臺北及高雄兩個家扶中心接受政府的委託辦理追蹤輔導業務。

由於此方案包括保母的訓練、配對、追蹤、及服務品質保證，使兒童在安適有愛和溫暖的環境中生活，因此人員的訓練、團體的互動觀摩、及如何運用社區現有的資源，均為提供服務不可或缺的項目。CCF透過組織「保母服務隊」，建立支援網絡並整合人力資源，使此方案能繼續推動，為社區民眾服務。

七、不幸少女收容輔導

自民國八十四年八月十一日「兒童少年性交易防制條例」公布以來，CCF為協助不幸少女，於八十五年七月起開始接受政府的委託開辦「不幸少女緊急暨短期收容中心」為不幸少女提供療護與輔導性的服務措施。

目前CCF在臺中、臺南、花蓮、台東等地專為不幸少女設置了四所緊急暨短期安置中心，八十八年度共計為一四〇名少女提供安置服務。這群少女的家庭背景有其特殊之處，約有四十五%少女的父母離婚、分居或無婚姻關係。許多研究報告指出，從事性交易行為的少女大多來自破碎家庭，因著家庭結構、父母管教態度、家人際關係、以及家人偏差行為，使少女缺乏愛與關注。CCF安置的不幸少女有著相同的背景，有超過五成以上的少女其父母關係不佳，同時亦有四成以上的少女與父母的關係均不佳。

社會工作人員發現，這群少女進入收容中心初期會呈現生理與心理的困擾，生理方面疾病包括婦女疾病、腸胃疾病、蛀牙等。為有效協助這群少女，CCF社工人員結合醫療、心理、教育、甚至宗教的資源，給予少女身體檢查及治療，透過醫師及心理師給予協助。CCF並運用社區資源，讓部分少女習藝，做為日後進入社會的準備。

八、發展遲緩兒童早期療育服務

發展遲緩兒童因腦神經、肌肉神經、生理疾病、心理社會或環境等因素，導致在認知、生理、語言及溝通、心理社會或生活自理技能等方面會有發展異常，或是可預期會有發展異常的現象。

CCF所提供之服務包含二大部分，一為個案管理服務，另一為日托服務。個案管理服務是透過通報、訪視、評量等工作瞭解孩子的發展情形，並依據實際狀況安排至醫療機構進行鑑定，經鑑定後若認為有必要進一步接受療育服務，則由個案管理人員聯繫相關的社會資源，例如醫療、教育、社會福利機構等，為孩子規劃並提供一系列的療育課程。而日托服務則是提供一個教學的環境，讓發展遲緩兒童於日間至機構接受個別化的教學計畫。

目前CCF臺北、彰化、高雄等三個家庭扶助中心接受該地政府的委託辦理個案管理的服務，除了為發展遲緩的兒童提供療育資源與相關服務外，也辦理家長成長團體、親職教育講座，以及親子活動等，協助家長們瞭解如何照顧、養護孩子，如何使用社會上的資源，以及增進情感交流。此外，北縣、臺中、彰化家庭扶助中

心、及大同育幼院亦開辦日托服務，幫助家長共同處理孩子在教育與照顧服務上的需求。

回顧民國八十八年，CCF共為五〇五位兒童提供個案管理服務；諮詢服務則有七八六件；平均每月提供三十三位兒童之日托服務及三十四位兒童之療育服務。此外，也引進各項專業資源及社區資源，為兒童及家長提供了適切的服務。

九、國外貧童扶助

CCF由於過去長期接受國外資源協助國內兒童，民國七十六年起整合國內資源，透過認養人制度和美國、丹麥、澳洲、加拿大等基督教兒童福利基金會（Christian Children's Fund）以策略聯盟合作的方式幫助全世界廿五個國家的貧困兒童，將國內的資源回饋至國際社會，其中有四國和我國有邦交。至今年二月十二日止，CCF之國外認養童地區分佈及人數如下表（◎為和我國有邦交的國家）：

美國基督教兒童福利基金會		其他地區	
印度	一、六一三	斯里蘭卡	一、〇三二
印尼	九七九	菲律賓	九五三
泰國	一、〇〇九	巴西	六八七
哥倫比亞	四一六	◎瓜地馬拉	六二二
玻利維亞	三九四	墨西哥	四五三
厄瓜多爾	三四四	◎宏都拉斯	四四二
加勒比海區	三〇	美國	十二
衣索比亞	一、〇八一	甘比亞	五六二
◎塞內加爾	四四八	烏干達	五七〇
尚比亞	三五七	肯亞	九〇三
合計	一一、九〇八		

丹麥基督教兒童福利基金會		
多哥	八二一	◎布吉納法索
貝南	二九七	三四四
合計		一、四六二名
澳洲基督教兒童福利基金會		
越南 四二五名		
加拿大基督教兒童福利基金會		
海地 三二六名		
總計：一、五二二名兒童		

參、CCF運用社會資源的特色

CCF經由社會大眾的支持，結合地方上的資源，為兒童及家庭提供各項服務，使許多兒童及家庭經由各項協助得以成長和自立，茲將CCF整合社會資源的特色分享如下：

一、地方化：「大趨勢」(Megatrend) 作者奈斯比特在他未來世界第五大趨勢中言明未來的世界是由集中到分散的趨勢，也就是越趨地方化。CCF在全國設立了廿二個家庭扶助中心及大同育幼院，並授權各單位，從員工甄試到邀請地方委員閩人士紳參與中心工作，均因地制宜，由地方人士扮演直接且重要的角色，家庭扶助中心成爲地方的中心，地方人士樂於參與中心所提供的各項服務工作，才能使人盡其才，發揮工作效率。

二、制度化：制度化及合理化係一個機構發展的基石，而資源的運用與訴求，需有好的制度配合，才得以長久。CCF因有多年歷史，沿用一套健全的管理制度，並擁有清楚的方法，博得社會大眾

信任與支持，如認養制度、寄養制度等，從申請到結案，均有完整的程序及條文可依循。

三、個別化：社會工作以個別化來讓個人就其所長發展潛能，以達自立自強的目的。CCF鼓勵各家庭扶助中心以其特色發展符合自己的模式，如「扶幼委員會」的組織運作，雖有一套參考架構，但實際運作常因扶幼委員、單位主管、及地方文化的特質而加以修正，所以型態上不一而足。如某家扶中心扶幼主委是地方上政壇活躍人士，加上地方人口分散，就以據點式來籌組，分爲數區，各區均設召集人，以利各項活動的配合及就近運用地區資源。另一中心所籌組的委員會若較少政治人士，則以婦女和實際提供服務人士爲主，人數雖少，但可深入瞭解中心及幫助兒童的需要，所提供的服務也甚具特色。

四、具體化：通常具體的訴求較爲社區民眾接受，因此CCF所提供的方案均以具體或量化的方式來尋求資源。例如，CCF每年舉辦的「寒冬暖流活動」，先對扶助家庭做所需物品之調查，再讓捐贈民眾得知具體的需要數量；「大專學生獎助學金方案」也會讓民眾瞭解待助學生的力爭上游及成長背景、數量、及需要款項；各地家庭扶助中心要蓋兒童館，亦先將兒童館的功能、設施、規劃藍圖、建築進度、及捐款方式等具體呈現，讓民眾知道如何參與捐款與協助。

五、感情化：我國的文化及民族特質十分重視「情」，尤其對熟人或有相關的人、事，常會熱心協助，對富感情的報導也較樂意

捐輸，所以CCF所舉辦的活動及方案名稱均儘量加入感情的訴求，以吸引民眾參與，如家務員服務方案，特取名「溫媽媽愛家服務」，使參與服務的媽媽義工有散播溫馨的感覺；小義工們則稱為「小螞蟻服務隊」。

六、普遍化：CCF所提供的各種方案係多元化的服務，服務對象包括兒童、青少年、家庭、甚至社區。義工的組織也由小朋友、青年、婦女、到德高望眾的士紳，幾乎有心想參與的人士，CCF均可提供適當的機會。CCF接受的捐款也由每人每月幾十元的集體認養，到大企業一次數百萬的捐贈，充分把握「泰山不擇土壤，故能成其大，河海不擇細流，故能成其深」的哲理。

七、持續化：人力、物力的資源若能得到長期的捐助和支持，可使推動的工作事半功倍。CCF統計超過二十年的認養人約有五百人之多，超過十年的則有數千名，二十年的扶幼委員亦有五〇人左右。此外，CCF另有永久認養人及永久之友的捐款方式，使關心CCF的人士可以長期持續的奉獻愛心。CCF也每年舉辦「扶幼大會」感謝表揚他們，另亦於會中獎勵資深工作人員，做為推動服務的動力。

八、資訊化：為有效整合資源，運用現代資訊方式處理各項資料是十分必要的。CCF自民國六十七年起即運用電腦來登錄認養人及受助兒童的資料，使二萬多名兒童及六萬多名認養人的資料可以迅速且清楚的查核。目前各家庭扶助中心亦以各種專業系統來分析資源，並做各單位間的傳輸，以節省不必要的人力，服務更多的兒

童及案家。

肆、九二一賑災CCF整合與運用社會資源的過程與努力

九二一震災造成全國二千多名同胞死亡，更有數以萬計的房屋倒塌，全國民眾全心投入救災工作，CCF董事、專職人員、義工等亦感同身受，積極地透過全國廿三所家扶中心及大同育幼院彙整可用的物資與人力至南投及台中縣等災區，並擬定多項辦法及製作手冊，盼能對災區的兒童及家庭提供有效的協助：

一、CCF投入九二一賑災的努力及整合社會資源過程

1. 成立緊急救災小組，召開臨時董事會及全國主管會議，討論賑災的方向及方法。

2. 成立十四個點，投入救災及各項服務工作。

3. 取消原訂九月廿八至卅日舉辦之全國同工聯誼會，並將所有款項轉入救災工作，另亦發起CCF專職人員及義工一日捐。

4. 九月廿三日以十五輛兒童保護車載運急需物資至南投數個救災點。

5. 十月一日出版「心手相連重建家園·災區生活重建手冊」，並針對手冊內容提供各項服務：(1)九二一受災戶兒童少年家庭扶助|房屋毀壞無法居住、父或母於地震中罹難或重傷、或其他急需協助家庭之十八歲以下兒童少年可申請每月一、七〇〇元之補助。(2)九二一受災戶獎助學金|房屋毀壞無法居住、父或母於地震中罹難

或重傷、或其他急需協助家庭之高中職在學學生可申請五千元助學金，大專以上學生可申請一萬元。(3)九二一受災戶短期寄宿服務——招募有愛心的臨時寄宿家庭，提供受災兒童少年及其家庭免費之短期生活照顧。

6. 全國社工員及義工分批進駐埔里「陳綱青少年營地」，提供及時急難救助金之發放。

7. 在埔里設立八個救災站提供托兒服務，每天約服務六百名幼兒。

8. 震災後CCF極具愛心之義工陳綱師父立即率本會南投家扶團少年在埔里榮民醫院提供膳食服務。

9. 擬訂CCF義工、同工、及認養人受災補助辦法。

10. 清查所有扶助家庭人員死傷及房屋損毀狀況，並給予急難救助。(註：受助兒童死亡七人，家人死亡九人，受傷七人，房屋全倒九十一間，半倒一百六十一間)

11. 提供本會大同育幼院及廿三所家庭扶助中心做為提供服務(如：寄讀學生的輔導)之據點。

12. 成立埔里「九二一家園重建工作站」，推動為期兩年之重建工作計畫。

13. 於臺中縣舉辦「陽光與希望系列團體」，協助兒童及家人走出陰霾。

14. 響應內政部長長期認養南投縣埔里及魚池兩鄉鎮。

15. 與日本「彩虹之家」合作，做長的心理復健之訓練及方案之

推動。

一、CCF賑災及整合資源的原則

(一)及時性：賑災的工作必須提供最快速的支援與協助，因此CCF成立緊急應變小組，積極投入賑災工作，並在主要據點設置服務站，亦安排所有專職人員輪流，搭配義工進入災區，做第一線的服務。

(二)需求性：由於災區民眾身心受創，需外界給予及時支持及心理協談，因此CCF透過急難救助金的發放及接案的會談，提供金錢和心理的資助，使災區民眾藉由CCF的引進資助，及專業人員協談與支持，得到幫助。

(三)參與性：CCF邀請當地未受災或受創較輕人員加入服務行列，並組織訓練義工在埔里地區成立八所臨時托兒所，為災區幼兒提供消除害怕及成長的活動。另亦經由社會各界人士的參與，提供各項玩具與餐點，嘉惠災區兒童。

(四)具體性：CCF針對災區民眾的需要，向各大企業提供具體的服務計畫與經費需求，讓企業界可看到預期的成效，在為受災家庭提供急難救助及為災區兒童提供長期助學計畫各方面，均獲得相當的認同，其中更收到TVBS公司一億元經費，為災區提供長期有效的實質幫助。

(五)心理性：由於震災倖存者心理所受的創傷遠比肉體大且不易看見，因此CCF透過精神及心理專家為兒童做遊戲治療及成長團體等，CCF和日本阪神地震後設立的心理復健中心「彩虹屋」建立合

作關係，為災區兒童及民眾提供各項治療及心理輔導。

三、賑災服務的內容及成果

(一)災後隨即設立據點服務災民：臺中縣及南投縣共十二個據點，苗栗二個據點。

(二)物資援助：多次運送電池、手電筒、PVC地墊及棧板(協助埔里鎮公所設立幾處臨時托兒所，解決埔里地區災民幼兒托育問題)、睡袋、棉被、毯子、帆布、圖書、玩具、填充娃娃、飲用水、油、鹽、米、及牛奶、餅乾、尿布、奶粉(含幼兒點心)等物資進入偏遠災區。

(三)特殊或緊急個案列管追蹤輔導：從物資運送過程及訪談災民中建立特殊或緊急列管個案，如孤兒、乏人照顧之兒童、獨居老人、罹病老人、孕婦，提供緊急庇護或寄宿資訊，定期運用物資及追蹤服務。

(四)經濟救援：

項目	已發放金額(台幣)	發放人戶數	說明
久貧家庭喪葬或急難補助	四、九四七、〇五〇	二五二戶	緊急補助本會原本扶助之貧困又受災之家庭
兒童、少年生活急難救助金	三九、八三三、五〇〇	一三三、四五人	1.急難補助因受災而暫時無收入，或經濟困難家庭之兒童、少年。 2.從接案過程中，篩選需中、長期扶助及心理輔導或治療之個案。

災區高中、大專助學金	三八、二五、〇〇〇	大專二、一八五人 高中三、二七三人	急難補助唯一住屋倒塌，不能居住之高中、大專學生，以安定就業。
中、長期認養扶助兒童、少年	每人每月一、七〇〇	四、八〇七人(八十八年元月扶助人次)	針對孤兒、單親或家長殘障、傷病、工作能力薄弱之家庭兒童及少年，給予中、長期認養扶助。

(五)專業服務：

項目	數量	說明
災區生活重建手冊	一五、〇〇〇冊	於九月底完成手冊，分送災民，以協助災民瞭解及申請政府、民間各項救援措施
災區兒童育樂活動	二十梯次，約一、〇〇〇名兒童少年	由社員工率義工於帳篷區服務，如彩繪門牌、佈置自己的家活動、育樂活動；等
災民心理重建活動	二十場次，三、〇〇〇人次災民	與行政院體委會合辦，動員八〇〇人次義工，帶領「陽光與希望」活動
災區學童團體心理重建方案	六梯次約六〇〇人	由精神科醫師及日本彩虹之家人員協助帶領
災童個別心理諮商及輔導	孤兒及失親兒童二〇人	安排精神科醫師諮商及轉介治療
寄養及寄宿服務	寄養七童，寄宿七戶，七人受益	1.孤兒幾乎由親友照顧 2.雖募集一、七〇〇多戶寄宿家庭，但災民不願離開家園
寄讀生服務	1.列案追蹤二五一 2.由寄宿家庭接待寄讀生週末及假日活動	針對寄讀外縣市學生進行追蹤服務
幼兒托育服務	1.八處臨時托兒所 2.六〇〇名幼兒受到照顧	1.協助埔里托兒所成立八處臨時托兒所 2.提供幼兒點心食品至十月底
幼教老師心理重建團體	老師二〇人	分二個團體帶領
幼兒心靈重建團體	幼兒七〇〇人次	將幼兒分為二十一個團體分別帶領

(六) 成立兩處災區重建工作站提供長期服務：

1. 八十八年十一月一日成立埔里家園重建工作站。

2. 八十九年元月二十三日於臺中縣石岡鄉成立「山城服務處」。

(七) 南投家扶中心協助南投縣仁愛鄉十個托兒所興建臨時組合教室，其中親愛村托兒所已完工並掛牌，互助村中原及清流托兒所已完工五十%。力行、新生、平靜、南豐、法治、中正、及春陽托兒所亦將配合工期儘速動工。

伍、結語

社會福利資源在助人的過程中，扮演十分重要的角色，藉由它可以提供各項服務並幫助許多需要的民眾。然而，社會資源並非無窮盡，常受經濟、景氣、及許多外在因素影響，並非予取予求，但若經妥善規劃、整合、與開拓，常可發揮事半功倍的效果，因此許多專業募款單位，如我國聯合勸募協會及美國的 United Way 均是透過專業方式來整合社會資源，盼能發揮最大的用途。政府單位也以長遠的眼光來規劃社會福利預算，以達到合理的分配。因此，社會資源有時可以比喻成水，需要時可挖掘取用，但水能載舟亦可覆舟，合宜的方法與技巧，透過有效的整合，可以發揮到最大的效果，由此次九二一賑災，便可體會到各項資源所發揮的功能，及整合的重要性。

民國八十七年的全國社會福利會議指出，得宜的社會福利預算

不但不會拖垮經濟，反而將促使社會互助的體系提昇並活絡經濟，因此政府與民間的資源相互結合，可使社會福利發揮到最大效果。

CCF 從仰賴國外捐助到運用整合國內資源的過程中，幸得社會大眾的信賴與支持，今年度編列十七億的預算，盼能透過各項服務繼續為需要的兒童及家庭服務。在這急速變遷的社會裏，展望未來，CCF 仍有以下幾點需要努力，以使社會福利資源能更有效地整合與開拓：

一、開創新的服務——在這求新求變的多元社會中，不斷創新提出適合社會需要的社會福利方案方能吸引社會各界人士之參與及投入，並進一步運用各項資源。CCF 過去一直以兒童福利開拓者角色自期，今後盼能因開創新的服務，如兒童保護、早期療育、不幸少女的收容等方案，有更多的人力及物力加入。

二、提昇服務的品質——隨著社會的進步，品質的提昇是勢在必行，因此要維繫整合各項資源，必須提昇並保證各項服務品質，才能吸引更多有心的人士、團體、及企業來貢獻其人力、物力、財力。

三、提供全面性的服務——CCF 雖在各地設有附屬單位，日後可由點發展到面，在各地成立服務處，運用當地的人力及資源，為案主提供可近性 (accessible) 及方便性的服務。

四、加強宣導的工作——在這資訊發達的社會中，唯有不斷的報導，方可喚起更多的社會大眾關心參與，匯集各項的資源。各單位的文宣資料、小眾傳播等不斷的宣傳報導、結合更多資源，均為

CCF日後需重視的工作。

五、爭取政府更多的專案委託——CCF今年度的經費雖有百分之廿一是政府的預算和資源，但其中約百分之十是寄養服務費的轉發，因此真正從政府所獲的經費資源僅占百分之十，仍有相當大的空間與政府合作。期盼能透過CCF多年專業社會工作服務之經驗來爭取政府更多的合作與委託，如兒童保護、發展遲緩兒童早期療育、不幸少女的安置…等。

六、開拓企業界的資源——國內許多有心的企業均願意投入回饋社會的行列，但苦無適當的方案及管道。此次九二一震災，企業界展現了相當大的社會資源潛力，出錢出力，全國均有目共睹，因此CCF將可結合更多的企業資源，一起來幫助需要的兒童及家庭。

七、全面資訊化的管理——資源的整合需有效管理，才能發揮最大的效果。CCF認養制度裏六萬多名的認養人資料早已電腦化建檔，部分的專業方案也已完成專業系統的設計，爲了更有效掌控資源，並不斷提昇服務品質，全面電腦化勢在必行，盼藉由全面電腦化，使CCF的資源運用更加及時且有效。

(本文作者爲中華兒童暨家庭扶助基金會執行長)

參考書目：

- 江亮演 社會資源 社會工作辭典(蔡漢賢主編) 中華民國社區發展研究訓練中心 臺北 民八十一 頁二七六
- 徐震、林萬億 當代社會工作 五南圖書公司 臺北 民七十一 頁五

七九七八一

中華兒童福利基金會 三十五週年特刊 臺中 民七十四 頁卅一~卅二

二

黃木添、王明仁 非營利組織的角色與定位——以中華兒童福利基金會爲例 社區發展季刊 內政部社區發展雜誌社 臺北 第八十一期 民八十七 a 頁一四八—一五六

黃木添、王明仁 兒童虐待的原因與預防 社區發展季刊 內政部社區發展雜誌社 臺北 第八十一期 民八十七 b 頁一八九—一九

六

黃木添、王明仁 非營利組織人力資源的管理與專職人員角色與定位——以中華兒童福利基金會爲例 社區發展季刊 內政部社區發展雜誌社 臺北 第八十五期 民八十八 頁一〇五—一一六