

疫情下對弱勢族群的關懷與成效

楊錦青、王燕琴

壹、前言

2020年對國人來說，經歷了一個不一樣的一年，嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情籠罩全臺灣，甚至肆虐全球，臺灣疾病管制署（以下簡稱CDC）自2019年12月下旬獲知大陸有不明的肺炎疫情，即提高邊境管制，並隨即在2020年1月20日報請行政院核准成立「嚴重特殊傳染性肺炎中央流行疫情指揮中心」（以下簡稱疫情指揮中心）並以三級開設。爾後，隨著疫情在全球各地逐漸升溫，疫情指揮中心也於2020年2月27日提升至最高等級一級開設，並由衛福部部长陳時中擔任指揮官。

雖然臺灣在防疫工作上表現突出，深受國際肯定，但疫情衝擊下，不論是經濟、社會、民生、國際往來，均受到重大的衝擊，特別是對弱勢族群，本即處於不利的處境，疫情之下更是生活窘困受創甚

深，因此，政府於疫情之下，對於這些弱勢族群的照顧與關懷，更是必須迅速應變及作為。有鑒於此，本文試著整理過去1年多來（2020年2月至2021年8月），社政部門因應疫情下所提出的政策措施及其辦理成果，及未來精進與應變建議，以作為未來政策研訂之參考。

貳、疫情衝擊下社政單位的應變作為

由於2003年臺灣曾經歷嚴重急性呼吸道症候群（以下簡稱SARS）的疫情衝擊，因此在疫情結束之後，中央政府透過「法規檢討」、「組織調整」及「落實實務運作」強化政府與民間之合作關係，達成防疫成效最大化。而SARS的防疫經驗，也在這次應對COVID-19疫情中發揮了效果，不僅政府部門井然有序的訂定防疫步驟，超前部署，強化跨機關的合作與

協力，再加上國人的高度配合，讓這次的防疫與應變更是按步就班，發揮很好的防治應變成效。因此，社政部門也隨著疫情發展，配合中央政策在防疫、紓困、振興各個階段，提出各項計畫與措施，以加強對弱勢族群的照顧與關懷。

一、參與疫情指揮中心運作與相關會議

中央疫情指揮中心乃政府防疫作戰的樞紐，因此，隨著疫情的轉變，也逐級開設。在國際疫情緊急，國內已發生零星之社區感染案例之際，基於因應疫情發展超前布署考量下，需積極統合各種資源、設備及人員，統一指揮督導及協調各級政府機關、民間團體與各類組織執行防疫工作，故於2020年2月27日以一級開設，其組織架構初期包括：疫情監測組、邊境檢疫組、社區防疫組、醫療應變組、物資組、研發組、資訊組、行政組及新聞宣導組等9組（如圖1）。

爾後因制定公布《嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例》授權須訂定子法，以及因防疫、隔離、檢疫、物資徵用……等事務涉及民眾權益甚多，其後乃增設「法制組」（如圖2）。疫情指揮中心就在這「情報」、「作戰」及「後勤」三面向上，各組全力展開各項防治工作。

為了有效動員社區志工參與防疫工作，以及辦理街友、獨居老人、居家檢疫

者等弱勢族群的社區關懷，衛福部社會救助及社工司（以下簡稱社工司）於疫情初期即參與各次指揮中心會議，並與國民健康署、社會及家庭署、心理及口腔健康司等單位共同列於「社區防疫組」，投入各項社區防疫整備工作，如：初期支援CDC辦理邊境管制資料建檔等工作，以及後續訂定相關工作指引，社政單位均由弱勢照顧角度，提供相關建議與工作整備。

二、配合特別條例立法，訂定子法及籌編特別預算

2020年2月COVID-19疫情持續影響國內外經濟、社會、民生與醫療，因此，社會各界迭有應訂定特別條例與編列特別預算以應國內防疫紓困之呼聲。有鑑於防疫、紓困與振興經濟之需要，行政院於2020年2月20日通過衛福部擬具的《嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例》草案，並送請立法院審議，經朝野立法委員通力合作之下，立法院也迅速在2020年2月25日三讀通過，在同日下午總統以華總一義字第10900021291號令公布施行。

該特別條例通過後，其中與社政部門直接相關為該條例第3條規定「各級衛生主管機關認定應接受居家隔離、居家檢疫、集中隔離或集中檢疫者，及為照顧生活不能自理之受隔離者、檢疫者而請假或



圖 1 嚴重特殊傳染性肺炎中央流行疫情指揮中心初期架構圖

資料來源：衛生福利部。

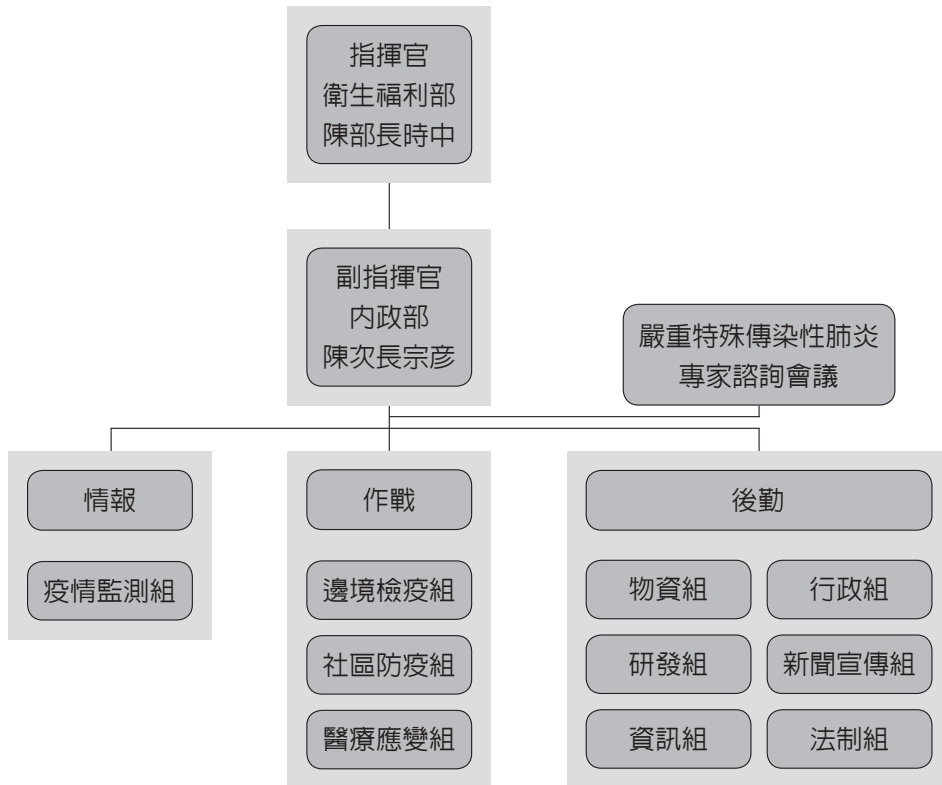


圖 2 嚴重特殊傳染性肺炎中央流行疫情指揮中心架構圖

資料來源：衛生福利部。

無法從事工作之家屬，經衛生主管機關認定接受隔離者、檢疫者未違反隔離或檢疫相關規定，就接受隔離或檢疫之日起至結束之日止期間，得申請防疫補償。但有支領薪資或依其他法令規定性質相同之補助者，不得重複領取。（第二項）前項防疫補償之申請，自受隔離或檢疫結束之日起，因二年間不行使而消滅。（第三項）接受居家隔离、居家檢疫、集中隔离或集中檢疫者，於隔離、檢疫期間，其任職之機關（構）、事業單位、學校、法人、團

體應給予防疫隔離假，且不得視為曠職、強迫以事假或其他假別處理，亦不得扣發全勤獎金、解僱或為其他不利之處分。家屬為照顧生活不能自理之受隔離者、檢疫者而請假者，亦同。（第四項）第一項防疫補償發給之對象、資格條件、方式、金額、程序及其他相關事項之辦法，由中央衛生主管機關會商相關機關定之。（第五項）因依第一項或依中央流行疫情指揮中心指揮官所為應變處置而請假或無法從事工作，致影響其生計者，主管機關應依社

會救助法及相關法令予以救助。」於此法制基礎下，由衛福部社工司承擔起防疫補償、急難紓困等工作。

因此，衛福部也依據該條文之授權訂定發布《嚴重特殊傳染性肺炎隔離及檢疫期間防疫補償辦法》（下稱防疫補償辦法），據以辦理防疫補償等工作。

此外，衛福部也編列特別預算，用以提供上開隔離（檢疫）者以及照顧者防疫補償、因疫情死亡或影響工作致生活陷困者救助紓困金，以及以關心居家檢疫者為目的而成立之關懷中心所需等費用。由於當時國內疫情控制得宜，行政院除指示各部會依災害防救法第43條優先移緩濟急支應各項費用外，另中長期所需防疫、紓困振興經費則以編列特別預算方式籌措，初期特別預算以600億元為上限。因此，衛福部參酌SARS防疫期間經驗，初期防疫補償係編列約20.79億元，另救助紓困金編列0.78億元。

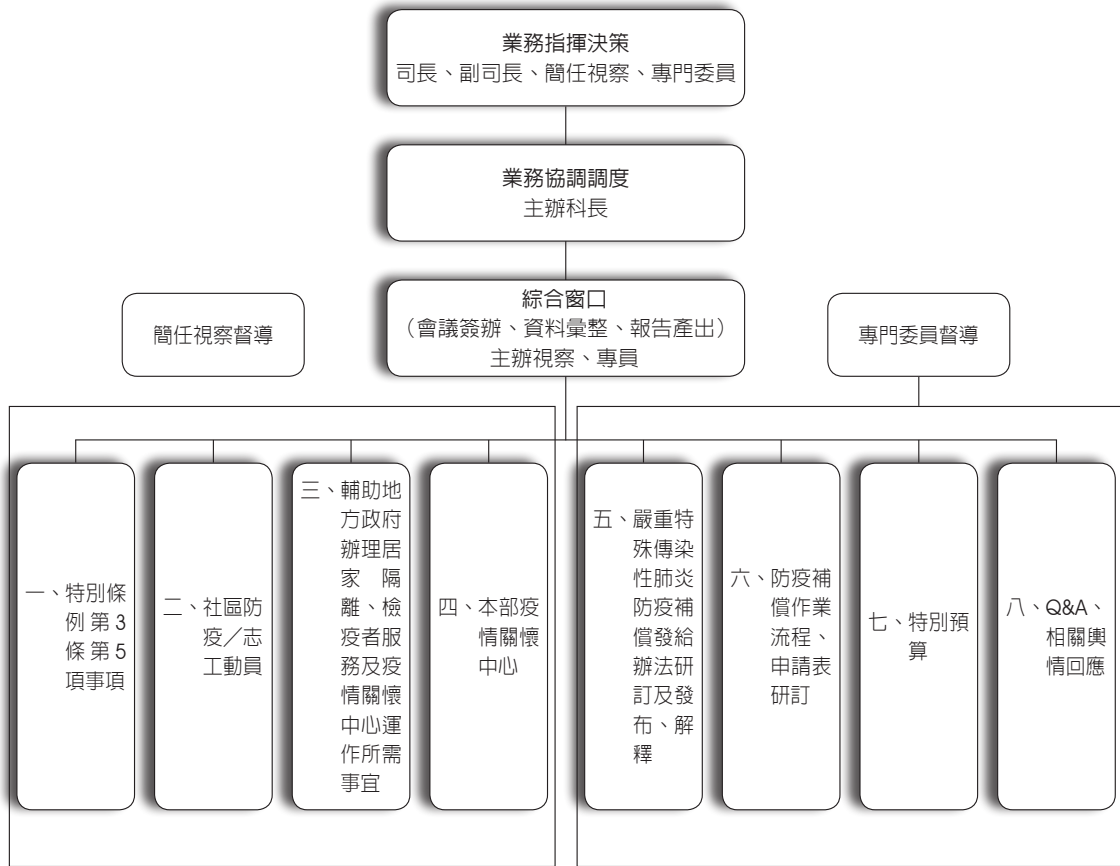
然而，由於國外疫情持續升溫，也衝擊國內經濟，使得原編列的特別預算明顯不敷使用，乃後續辦理3次追加預算，特別預算也由初期的600億元，逐次增加至6,794.46億元。而社政部門主政的防疫補償、急難紓困之外，也增加包括弱勢加發生活補助、社福機構團體紓困等經費。這些數百億預算的執行，均賴有限的中央、地方社政人力，防疫期間各級政府社政同仁辛勞可見一斑。

以衛福部社工司為例，為因應特別條例及特別預算通過，所帶來的各項工作，該司在正式編制僅20餘人、10餘名臨時人力規模之下，除例行業務之外，也積極應變，就疫情所帶來各項工作進行任務編組（如圖3），以圓滿達成任務。這樣的應變與運作機制，相信對於日後有類似需要之單位可以提供參考。

三、社區防疫志工動員及災害應變時臨時收容安置處所工作指引

由於疫情瞬息萬變，疫情指揮中心秉持超前布署的策略，在2020年3月7日即先行函頒《衛生福利部因應嚴重特殊傳染性肺炎社區防疫執行策略重點綱要》1份，責成衛福部各相關司署據以執行各項社區防疫策略及配套措施。因該重點綱要屬重點綱要性指示，當落實到實務執行面時，則須訂定具體之工作指引或操作手冊。

為了落實上述重點綱要，並依據社區感染情形的不同（包括：S0—尚無社區感染情形、S1—國內發現感染源不明的確定病例、S2—國內出現持續性傳播鏈，及S3—國內發生廣泛性傳播鏈）動員社區人力資源，以落實防疫政策，衛福部社工司也於2020年3月20日訂頒《因應嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）社區防疫人力工作指引》，並函請各直轄市、縣（市）政府就社區防疫人力進行整備與盤點，以及社區防疫人力運作可能遭遇之



備註：本內部分工事項，得依業務要滾動式修正，據以調整支援人力。

圖 3 衛福部社工司因應 COVID-19 疫情任務分工架構圖

資料來源：衛生福利部社會救助及社工司。

困難或問題，預為協調解決。該指引中要求直轄市、縣（市）政府以單一窗口方式，進行社區防疫人力動員。而其目的在導入社區自主力量，運用社區居民及志工組織，協助社區維持重要社會生活機能，社區生活秩序維持、重要場所安全維護、食物及重要原料的統籌與協調，達成社區具有自我照顧（self-care）的能力、維持

社區基本機能及協助社區秩序與安全的三大目標。

而社區防疫措施上包括：（一）社區防疫能量盤點、（二）防疫資訊納入衛教、（三）防疫知能傳遞宣導、（四）社區輿情收集溝通、（五）居民心理支持關懷、（六）居民生活機能維持、（七）社區物資管理配送、（八）社區秩序安全維

護、(九)防疫活動宣導推動、(十)協助防疫交通安排、(十一)確保弱勢服務持續及(十二)擴大防疫團隊量能。

雖然，是項社區防疫人力工作指引係針對疫情發展的各種社區情境所做之預想規劃，所幸國內由於國人高度配合防疫措施，也因政府防疫應變得宜，未如國外採行如「封城」般強烈管制措施，讓社區防疫人力不需要大量動員啟用，也是過去一年來萬幸之事。

在此次疫情下志工動員情況，值得一提者有二：一為邊境志工的投入，二為口罩發放志工的投入。為協助加速進入本國旅客之邊境檢疫工作，衛福部社工司即動員桃園地區幾十名志工至機場協助資料登打、檢疫規定解說……等輔助工作，以使有限之CDC檢疫人員得以投入核心工作，加快檢疫入境申報建檔。支援期間約1個月，直到增聘人手到職後，始告停止，這段期間，志工們不畏染病風險，讓邊境檢疫的疾管人員得以充份掌握國境進出時的人員資料，因應瞬息萬變的疫情。此外，社政單位更動員志工投入協助藥局辦理實名制口罩發放工作。由於疫情初期，口罩這項重要防疫物資，變得奇貨可居，為使全民均能獲得平價的口罩，政府乃結合企業以徵用方式，建置口罩國家隊，並以實名制方式（運用健保資料庫）透過各地社區藥局、衛生所等多元通路，提供民眾便捷的購買管道。

這項新的作為，雖運用健保資訊系統、社區藥局等社區通路，方便民眾就近購買，但由於需求人數較過往社區藥師服務人數，遠遠超出其服務量能。因此，自2020年2月20日起由社政單位動員社區志工協助藥局辦理實名制口罩發放工作。尤其，當多數人對此傳染病了解有限下，願意站在第一線協助藥局、衛生所等販售實名制口罩之志工，更是難能可貴。在各地社會局（處）媒合之下，2020年2月20日至2020年7月15日，共調度志工1萬814人次，於351家藥局服務。以需求人數最大的臺北市為例，每週約動員志工12-14人。

由於COVID-19疫情肆虐經年，基於超前布署之防災策略，颱風汛期來臨前，衛福部為協助地方政府預先因應可能發生之地震、土石流、淹水及風災等各種災害之臨時收容安置作業，提供執行收容安置業務之正確防疫措施，於2020年4月30日訂頒《災民臨時收容安置業務因應嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）工作指引》，分「平時整備階段」及「應變階段（即避難收容處所開設期間）」，提供具體工作指引，督促地方政府重新盤點收容處所量能、防疫措施及相關配套作為（如收容民眾疑似染疫或確診後之通報、載運及轉換處所等機制），以期當有需要時，可以即時啟動，以保護工作人員與收容民眾健康。

四、開辦防疫補償

依據SARS的防疫經驗，辦理防疫檢疫，必須就入境人士或是有高度染疫風險者進行隔離（或檢疫），始能避免疫情進一步擴大。因此，對於進行隔離（或檢疫）者於隔離、檢疫這段期間必須予以合理的補償，方能充份予以配合，防疫作戰才能事半功倍。故特別條例制定時，即於第3條明定對配合隔離（或檢疫）者（含照顧生活無法自理之隔離或檢疫者）發給防疫補償金。基此，衛福部訂定防疫補償辦法，對於未違反隔離（檢疫）規定者，如未領有薪資，發給每日1,000元的防疫補償金，最多發給14日。

在SARS時接受隔離、檢疫的人數相當有限，反觀這次疫情，不僅時間長達1年多，每日隔離檢疫人數更是高達數以千計、萬計。而在防疫避免群聚的考量下，是項防疫補償開發線上申請系統，提供申請者便捷的申辦管道（其申請流程圖如圖4）。

由於這是政府首次大規模處理防疫補償，而民眾出國、返國原因不同，接受居家（或集中）隔離、檢疫所發生之行為態樣均不相同，甚至外國人士亦可請領，這對於第一線審查的公所人員是全新的經驗。為此，中央就得就各種實務態樣，提供釋函或滾動式修正辦法或相關審查作業規定，以應實務之需。

依據衛福部統計，截至2021年7月12日止，申請防疫補償者已達36萬6,653人（包括非本國人8萬8,196人），審查通過者計30萬1,775人（含外國人6萬9,981人），整體審查通過率為91.29%，累計發給防疫補償金高達41億7,470萬元（平均每案1萬3,700元）。

至於申請人不符合領取防疫補償的原因很多，包括：「違反隔離或檢疫規定」、「重複請領」、「支領薪資或性質相同之補助」等。其中，並以「非必要出國」占不符合者46.2%。相信這些態樣，對於未來政策規劃，有相當高的參考價值。

五、衛生福利部因應COVID-19關懷中心（call center）設置運作

防疫能否成功，落實居家隔離與檢疫是重要的一環。由於病毒是看不見的敵人，因此，對於新興傳染病，社會大眾多存在莫名的恐懼。本次疫情下，為求慎重，對於曾與確診者接觸者，或是自國外入境者，均要求居家（或集中）隔離或檢疫14日。在居家隔離（檢疫）期間，對於居家隔離（檢疫）者生理、心理都是極大的壓力。為了妥善照顧居家隔離（檢疫）者，衛福部迅速訂定《衛生福利部因應COVID-19關懷中心設置計畫》，於2020年2月上旬成立居家關懷中心（以下稱call center），對居家隔離（檢疫）者予

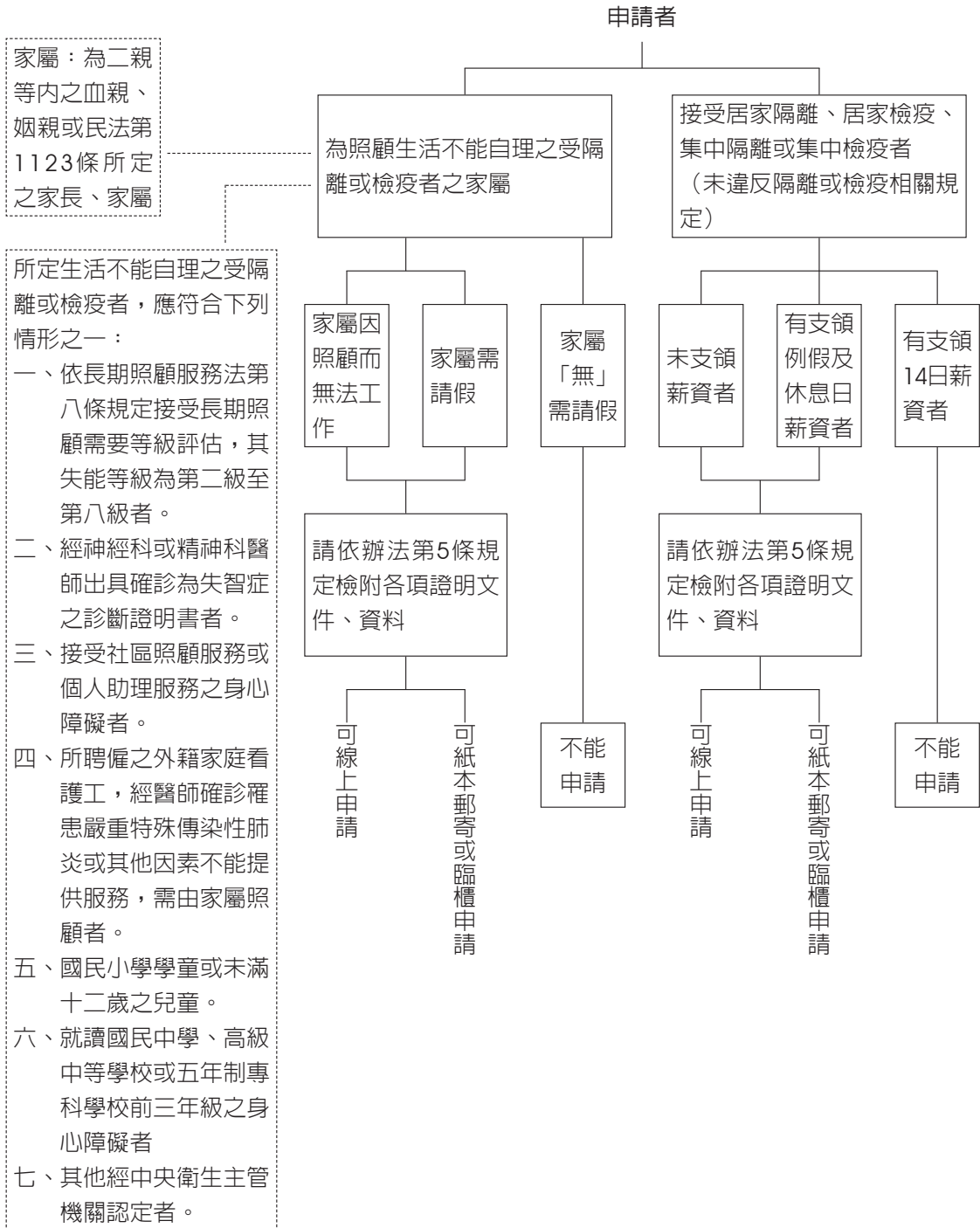


圖 4 防疫補償申請流程圖

資料來源：衛生福利部。

以主動關懷、支持協助及心理諮商等三大服務。

這個call center的運作，不論是場地規劃、電話、電腦及網路設施架設，以及志工招募排班等，均是由衛福部在最短時間內設置運作。為了及早運作，初期由該部及所屬機關員工執行，後來則招募具護理專業之護理師志工來提供服務。

該call center的行政運作分工，係由社工負責行政庶務（如：志工保險、紀錄冊核發、時數登錄……等）及經費支用，由照護司負責護理志工的招募、訓練與運用。隨著疫情每日服務人數由初期的20人，逐步增加到284位護理志工，爾後由於居家檢疫人數逐漸減少，疫情趨緩，逐步轉由慈濟基金會每日調派2至8位志工投入服務，一直到國內提升為第三級警戒，衛福部基於非必要之人員儘量減少至機關洽公、避免群聚等因素考量下，志工服務方告暫停。

據衛福部統計，截至2021年6月6日止，累計運用護理志工284人、慈濟志工119人，動員2,668人次，服務總時數1萬7,144小時。而這關懷中心完成電訪總計22萬4,237人，其中2萬5,961人（占16.0%）需予轉介，轉介CDC為2萬5,869人，轉心口司提供心理諮商為163人。

而call center的設置經驗，後續也成為各地方政府辦理居家檢疫者服務的借鏡，在疫情指揮中心要求與補助之下，

各直轄市、縣（市）政府紛紛設立關懷中心，為居家隔離（檢疫）者於居家期間，提供生活服務、心理支持與醫療諮詢與轉介，避免發生防疫的破口。

參、疫情下對弱勢族群照顧的關懷與成效

一、弱勢加發生活補助

防疫期間，社會、經濟、生活各個層面遭受重大衝擊，隨著國外疫情加劇國境逐步封鎖，而各國國境管制（lockdown）對各行各業之衝擊，由初始的觀光旅遊業、醫療服務、進而餐飲、旅館、運輸等各個層面與行業。面對許多企業、店家經營衝擊，雇主與勞工也不得不採取強制休假、減班休息、放無薪假，甚至申請歇業、停業來加以應對，對於家庭經濟造成非常大的衝擊。

面對突如其來的疫情海嘯，身處弱勢的兒童、少年、身心障礙者及老人更是對其生活產生不利影響。為加強照顧上述弱勢者，衛生福利部迅速在行政院指示下研擬「防疫期間行政院弱勢加發生活補助計畫」報院，針對平日已領有政府生活補助或福利津貼的弱勢族群，於2020年4月至6月，每人每月加發1,500元。復為擴大照顧弱勢家庭，衛福部於2020年4月21日修正該加發計畫，將年滿18歲領有低收入戶就學生活補助者，及領有特殊境遇家庭子

女（含孫子女）生活津貼或子女（含孫子女）教育補助者，這兩類合計約4萬6,825人，亦納入加發對象，並報奉行政院2020年4月24日院臺衛字第1090171816號函同意照辦。

茲就該加發計畫內容及辦理成效，說明如下：

（一）加發對象

該計畫加發對象為2020年3月至6月領有以下政府核予補助（或津貼）者：1.身心障礙者生活補助。2.中低收入老人生活津貼。3.弱勢兒童及少年生活扶助。4.弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助。5.低收入戶兒童生活補助。6.低收入戶就學生活補助。7.特殊境遇家庭子女（含孫子女）生活津貼或子女（含孫子女）教育補助。8.2020年3月至6月經政府列冊且未領取前項各款補助之低收入戶及中低收入戶兒童與少年。

（二）執行方式

為簡政便民，本項加發生活補助，民眾得免申請，由直轄市、縣（市）政府檢核符合資格者，由政府主動發給，逕匯款至民眾指定帳戶。對於未留有帳戶於縣市政府之符合領取資格者，則由直轄市、縣（市）政府主動調查其匯款帳戶，以匯入該加發補助。而極少數因特殊原因（如無帳戶或警示戶等）則改以現金或匯票方

式發給。該加發補助，逐月撥款時，均於匯款附言註明「行政院加發」或「行政院發」字樣，以利民眾或相關機關了解該款性質。

（三）預估受益人數

合計90萬8,740人，各類對象預估人數如表1。

（四）經費及來源

計畫總經費為41億2,500萬元，由嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別預算（以下簡稱特別預算）追加預算支應。

（五）辦理成效

依據各直轄市、縣（市）政府所造具之符合發放對象名冊，衛福部於2020年總計核發246萬6,179人次，加發之生活補助累計核發36億123萬7,500元（發放人次如表2）。這項措施以免申請方式逕檢核資料後，迅速撥發民眾，尤如及時雨般，及時紓解因疫情所帶來的生活衝擊，對於弱勢老人、兒少及身心障礙者生活照顧自是助益甚鉅。

2021年5月間因應國內出現感染源不明之本土病例致社區感染風險增加，為防範發生持續社區傳播，中央疫情指揮中心宣布自2021年5月11日起提升至二級警戒，並對於個人及外出、集會活動、營業場域、大眾運輸實施相關管制。惟是項

表 1 2020 年弱勢加發生活補助計畫預估受益人數統計表

類別	福利項目	預估受益人數
1	身心障礙者生活補助費	361,331
2	中低收入老人生活津貼	170,499
3	弱勢兒童及少年生活補助	106,219
4	弱勢家庭兒童及少年緊急生活補助	3,480
5	低收入戶兒童生活補助	79,585
6	低收入戶就學生活補助	51,485
7	特殊境遇家庭子女（含孫子女）生活津貼或子女（含孫子女）教育補助	29,975
8	低收入戶、中低收入戶兒童、少年（未領有上開1-6項補助者）	106,166
	合計	908,740

資料來源：衛生福利部。

表 2 2020 年弱勢加發生活補助實際發放人次及金額統計表

發放時間	發放人次	發放金額	備註
2020年4月	794,821	1,192,231,500	
2020年5月	778,116	1,167,174,000	
2020年6月	827,888	1,241,832,000	
2020年7月	49,830	74,745,000	補發5、6月始取得加發資格者
2020年8月	15,524	23,286,000	補發5、6、7月始取得加發資格者
合計	2,466,179	3,601,237,500	

資料來源：衛生福利部。

疫情仍有擴大態勢，至2021年5月15日臺北市、新北市地區提升至三級警戒，並於同年5月19日全國提升為三級警戒。這樣的防疫作為對民生經濟造成重大衝擊，爰行政院推出「紓困4.0」，衛福部乃於特別預算第3次追加中編列約40.66億元，於2021年5月再次辦理本項弱勢生活補助加

發（五至七月，每月每人加發1,500元，共3個月，按人一次發給），預計總受益人數90萬人（詳如表3）。

據衛福部統計，2021年截至8月底，是項弱勢加發補助，累計核發83萬2,157人，核發金額達37億2,620萬5,500元（詳如表4）。尤其，衛福部汲取前一年的執

表 3 2021 年弱勢加發生活補助計畫預估受益人數統計表

類別	福利項目	預估受益人數
1	身心障礙者生活補助費	346,878
2	中低收入老人生活津貼	163,679
3	弱勢兒童及少年生活補助	102,970
4	弱勢家庭兒童及少年緊急生活補助	3,341
5	低收入戶兒童生活補助	76,602
6	低收入戶就學生活補助	49,826
7	特殊境遇家庭子女（含孫子女）生活津貼或子女（含孫子女）教育補助	28,776
8	低收入戶、中低收入戶兒童、少年（未領有上開1-6項補助者）	101,919
9	追溯核定或新增符合上開8類領取資格者	26,009
	合計	900,000

資料來源：衛生福利部。

表 4 2021 年弱勢加發生活補助實際發放人次及金額統計表

發放時間	發放人次	發放金額	備註
2021年6月	807,201	3,632,404,500	
2021年7月	15,818	66,409,500	補發（含新增符合領取資格者）
2021年8月*	9,138	27,391,500	同上
合計	832,157	3,726,205,500	

*統計至2021年8月10日

資料來源：衛生福利部。

行經驗，從政策確定、弱勢免申請、政府主動快速撥款，短短兩三日即完成相關行政作業，於6月4日即將高達80萬餘人、36億多元的補助款項撥入民眾帳戶，讓弱勢民眾如獲及時雨般的救助、紓困，這樣的關懷作為，不僅各界肯定弱勢加發確實嘉惠到弱勢的民眾之外，也深受這些弱勢族

群好評。

二、因應疫情擴大急難紓困救助專案

為照顧社會底層弱勢民眾，避免因疫情因素，以致負擔主要家計者死亡、失業或其他原因，致家庭生活陷入困境，因此在疫情初期，衛福部即主動參照SARS時

之經驗，於2020年3月19日修訂《強化社會安全網—急難紓困實施方案》，於申請之急難事由中，增列因疫死亡或因影響工作（含收入減少）或其他原因，以致生活陷困之家庭兩大類急難事由，得申請是項關懷救助金，並依事故者是否為負擔主要家庭生計者，分別核發1至3萬元，並周知各縣市政府預為因應。

而由於2020年5月初疫情衝擊擴大，部分工時、非典型就業等弱勢勞工自是倍受影響，因此，在行政院指示之下，各部會依其職掌就因受疫情影響工作，針對受疫情影響之工作者、店家、產業提出紓困措施。然而，當勞動部、農委會、交通部、文化部等單位，提出紓困措施之際，仍有許多非典型就業、打零工（如賣玉蘭花、舉牌等）底層工作者，在勞保、農保等身分之外，落入貧窮的邊緣，亟待政府提出紓困措施。

有鑒於此，行政院指示衛福部就未具有軍、公、教、勞、農保等社會保險身分之勞工，提出擴大紓困計畫，以加強照顧中低收入邊緣戶。因此，在上述方案之下，衛福部旋即報奉行政院同意，於2020年5月6日函頒訂定「衛生福利部因應疫情擴大急難紓困實施計畫」，將原須家戶月平均收入在當地最低生活費1.5倍以下者，始給予救助金之標準，放寬為2倍以下，而對家戶月平均收入介於最低生活費1.5倍與2倍間之中低收入邊緣者，核給1

萬元的急難紓困金。

因此，各縣市政府及公所即在原實施方案及該計畫下辦理本次紓困救助。茲就該因應疫情（擴大）急難紓困計畫內容及辦理成效，說明如下：

（一）發給對象

須符合下列條件：

1. 原有工作，因疫情請假或無法從事工作（含雖有工作但每月工作收入減少），致家庭生計受困。
2. 未加入軍、公、教、勞、農保等社會保險。
3. 家戶存款（家戶內每人平均存款15萬元，免納入計算）加收入未逾當地每人每月最低生活費2倍。
4. 未領有其他政府機關紓困相關補助、補貼或津貼。

（二）執行方式

由於急難紓困（原為馬上關懷）業務，係政府行之有年之工作，各公所均相當嫻熟是項業務，因此，本次救助紓困為方便民眾就近申請，並能真實反映案家需求，爰參照原運作方式辦理。復為因應疫情，秉持行政院「從寬、從簡、從速」之政策指示，紓困申請原則由申請人自行據實填寫基本資料、急難事由、經濟狀況，並可自行切結，免附相關證明文件等，以求加速辦理紓困。

1. 實施期間：自2020年2020年1月15日起至2020年6月30日止。
2. 受理窗口：居住地鄉（鎮、市、區）公所。
3. 申請方式：民眾填具「申請書暨個案認定表」，並檢附相關證明文件，逕送受理窗口。
4. 審核方式：採書面審核，並得由申請人授權由政府主動協助查調投保及未領取其他政府機關紓困相關補助、補貼或津貼之資料。
5. 發給金額：符合資格者，由公所發給急難紓困金1-3萬元，並以每戶1次為限。

（三）經費及來源

如前所述，該急難紓困經費於特別預算項下原編列0.78億元，但因辦理擴大紓困計畫，向行政院爭取20億元，並於後續辦理追加預算中編列預算支應。

（四）辦理成效及檢討

各直轄市、縣（市）政府自3月19日至6月30日間，累計受理案件52萬3,277件，其中核定通過37萬2,587件（通過率71.2%），因本次專案主要係協助受疫情影響之弱勢家戶，若依核定通過案之平均戶內成員數2.58人估算，共計96萬餘人受益，核發急難紓困金計49億8,039萬元。（詳如表5）

由於本次紓困申請案量龐大，公所受理人力有限，然在行政院「申請從簡、認定從寬、發放從速」的政策指示之下，中央政府宣布後數日，即行開辦受理，造成相關縣市政府、公所等機關在有限時間下即須受理、應變，而民眾詢問電話、受理申辦資訊系統功能擴充不及、人員講習訓練、實務審核尚有若干疑義下即倉促開辦，造成民眾與公所、縣（市）政府等相關單位，頗有怨言。然而，秉持紓困急如星火，照顧弱勢當刻不容緩的考量下，中央及地方政府依然克服萬難戮力推動，逐步修正相關審查規定或解決基層所面臨的問題下，總算順利完成任務。

如前所述，2021年5月下旬國內疫情嚴峻提升至三級警戒，造成對國內民生經濟重大衝擊，尤其是餐飲、觀光、休閒、藝文等產業營運更備受挑戰。因此，各部會奠基於2020年之紓困執行經驗加以精進，於行政院指示下，提出「紓困4.0」方案，衛福部也迅速提出《因應疫情擴大急難紓困實施計畫》於2021年6月3日報奉行政院核定，再次針對未加入軍、公、教、勞、農等社會保險的無保勞工，進行擴大急難紓困，符合資格者，發給急難紓困金1至3萬元。

相較2020年，衛福部為求「紓困從速」、「行政從簡」下，乃對2020年曾申請本項紓困者，採行免申請、主動審查等創新作為方式處理。秉持「審核從寬」照

表 5 2020 年因應疫情「增列／擴大急難紓困」各縣市受理及核定案件數統計表

縣市別	總受理案件		審查核定情形			核定救助金額		
	案件數	全國占比 (%)	通過案件數	未通過案件數	通過率 (%)	金額 (單位：千元)	全國占比 (%)	排名
臺北市	37,937	7.2	29,228	8,709	77.04	403,040	8.09	5
新北市	100,972	19.3	76,731	24,241	75.99	1,153,820	23.17	1
桃園市	59,492	11.4	45,801	13,691	76.99	640,525	12.86	3
臺中市	66,684	12.7	46,546	20,138	69.80	593,055	11.91	4
臺南市	52,383	10.0	33,826	18,557	64.57	390,120	7.83	6
高雄市	77,085	14.7	55,747	21,338	72.32	758,090	15.22	2
新竹縣	5,174	1.0	3,323	1,851	64.22	48,435	0.97	18
苗栗縣	8,654	1.7	5,815	2,839	67.19	63,640	1.28	11
彰化縣	15,645	3.0	10,293	5,352	65.79	124,905	2.51	9
南投縣	13,745	2.6	10,074	3,671	73.29	135,180	2.71	8
雲林縣	12,570	2.4	8,282	4,288	65.89	110,315	2.21	10
嘉義縣	7,876	1.5	3,976	3,900	50.48	50,945	1.02	17
屏東縣	22,660	4.3	15,356	7,304	67.77	164,930	3.31	7
宜蘭縣	7,193	1.4	4,480	2,713	62.28	51,940	1.04	16
花蓮縣	5,121	1.0	3,124	1,997	61.00	38,395	0.77	19
臺東縣	5,044	1.0	3,861	1,183	76.55	52,215	1.05	15
基隆市	8,556	1.6	5,223	3,333	61.04	58,530	1.18	14
新竹市	8,161	1.6	5,644	2,517	69.16	62,775	1.26	12
嘉義市	6,065	1.2	3,908	2,157	64.44	61,295	1.23	13
澎湖縣	1,268	0.2	708	560	55.84	8,850	0.18	20
金門縣	757	0.1	552	205	72.92	8,330	0.17	21
連江縣	235	0.0	89	146	37.87	1,060	0.02	22
合計	523,277	100.0	372,587	150,690	71.20	4,980,390	100.00	

資料來源：衛生福利部。

顧弱勢的基本態度，對前一年符合資格的37萬2,587人，經主動查調保險身分仍符合2021年紓困金領取資格者，計32萬2,265人，依2020年發給金額，短短2日即在6月4日率先發出紓困金，合計43億362萬元。

考量疫情期間，為避免群聚並簡化申請規定，衛福部不僅迅速應變，緊急開發是項紓困措施的線上申辦系統，讓民眾可24小時、免出門就可方便地提出申請。此外，考量許多年長者或是弱勢民眾不熟悉資訊工具，或是缺乏上網管道的數位落差現象，因此，也保留紙本郵寄申請，免貼郵資的申請書。民眾只須就衛福部專案設計的表格，填寫基本資料及黏貼帳戶封面影本或勾選以匯票方式領款後，加上簽名（或蓋章），寄往衛福部專案設立的郵政信箱即完成申請。這些貼心細微的設計，讓經濟能力薄弱的弱勢無保勞工，更簡便、無障礙的提出申請。

據統計資料顯示，該計畫受理至2021年6月30日，總計收件107萬1,791件（包括線上申請53萬6,702件、占50.1%、郵寄申請53萬5,089件，占49.9%），顯示弱勢紓困需求之龐大。至2021年7月31日止，經公所審查通過（含免申請之案件），已審查核定通過87萬1,967件，核定金額達163億8,682萬元（詳如表6），以獲紓困金之家戶人數計算，受益人數已高達253萬餘人。

鑒於本項擴大急難紓困措施，2020年係政府首次全面性地對弱勢、非典型勞動工作者所辦理的紓困措施。執行期間外界有批評指教與建言，亦有很多值得探討與精進的地方。2021年的再次紓困，不僅檢討2020年的執行經驗並予精進、改善外，但由於疫情警戒提升與時間的延長，紓困需求暴增，申請案量也遠超過政府預期。對於這群社會底層的弱勢工作者，究竟他們工作類型、生活態樣、性別、所得水準……等，以及救助紓困標準、審核方式等，仍有許多值得進一步探討、了解的地方。

三、遊民關懷與照顧

依據衛福部（2020）的統計，2019年底我國各縣市列冊輔導的遊民人數計3,040人，其中逾7成集中在臺北市等6個直轄市。在防疫期間，具有高度流動性的遊民也受到相當的影響，特別是平日賴以為生的零工、宮廟陣頭等工作，也紛紛因疫情取消或是無限延期，造成他們很大的生活困境。遊民由於其居無定所的生活習性（林萬億、陳東升，1995），在疫情期間，這樣的生活特性，也往往受到某些民眾污名化的對待，恐懼他們會形成防疫的破口。

為了協助照顧遊民，衛福部也在疫情初起時，即特別函請各縣（市）政府加強遊民的服務與照顧，責成社工人員應加強

表 6 2021 年因應疫情擴大急難紓困申請及核定情形統計表

類別	核發對象		申請件數	核定情形			備註
				符合件數	核定金額 (單位： 千元)	不符合 件數	
1	2020年符合者		372,587	322,265	4,303,620	50,322	政府主動審查，符合2021年紓困規定者
2	2020年不符者		150,690	55,418	1,172,230	95,272	政府主動審查，符合2021年紓困規定者
3	新申請者	線上申請	536,702	287,427	6,635,180	249,275	郵寄案件中，因重複申請及資料不全者，合計144,656件，占不符件數44%。
		郵寄申請	535,089	206,857	4,275,790	328,232	
	小計		1,071,791	494,284	10,910,970	577,507	
合計			1,595,068	871,967	16,386,820	723,101	

資料來源：作者整理。

街頭訪視，並應於疫情期間強化防疫等衛教宣導，提供口罩、乾洗手等防疫物資，以強化個人防護能力避免染疫。

爾後，隨著居家隔離、居間檢疫成為重要防疫措施，遊民無家可歸，無處可居家隔離（檢疫）的問題也獲得重視。衛生福利部乃針對這個問題，於2020年6月1日訂定《因應嚴重特殊傳染性肺炎協助遊民居家隔離（檢疫）工作指引》，將各縣市列冊之遊民，以及經直轄市、縣（市）

政府評估無家可歸的弱勢民眾也納入適用對象，解決萬一可能面臨的居家隔離（檢疫）問題。

該工作指引具體訂定社政單位執行的工作流程（如圖5）、可以運用的防疫旅館、安心檢疫所等資源，連同前往隔離（檢疫）場所的交通方式、隔離（檢疫）採行的措施，以及費用由縣市政府負擔或結合民間資源予以補助支應。在在對疫情期間遊民萬一遇到有居家隔離（檢疫）需

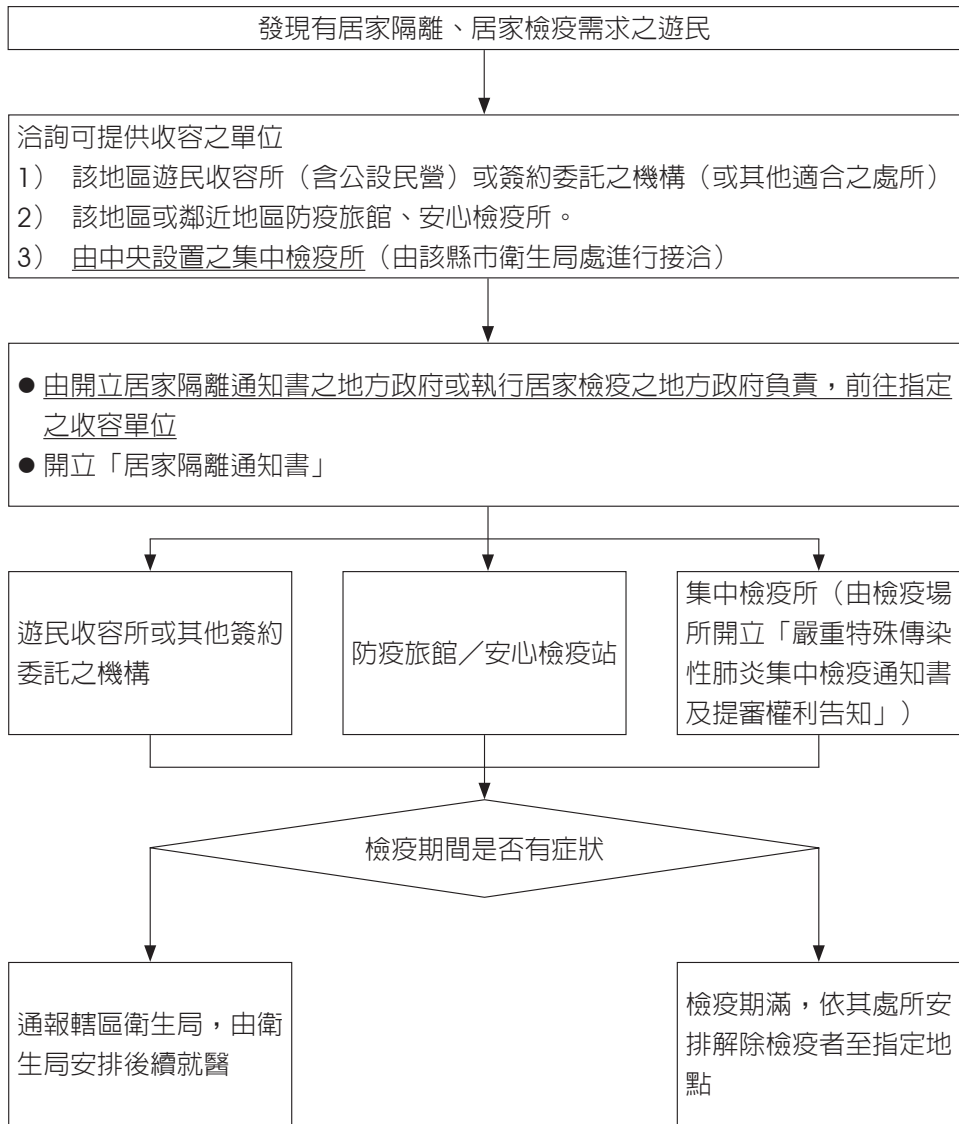


圖 5 社政單位協助需居家隔離（或檢疫）遊民服務流程圖

資料來源：衛生福利部。

求時，提供相當完整的服務規劃。

此外，當口罩成為重要防疫物資時，衛福部也將遊民口罩需求納入提供。每周由CDC依徵用口罩配送機制送交各縣

（市）衛生局轉社會局（處）發予遊民使用。依衛福部統計，每月以遊民為發送對象之口罩，每月約配發2.2萬餘枚至各縣（市）政府，讓遊民朋友們不會因為經濟

窘困無力購買或無處購買口罩，而成為防疫工作的破口。

2021年5月，當疫情指揮中心宣布國內疫情升溫，進入社區流行階段，並將防疫作為提升為三級警戒時，衛福部社工司亦再度函請各直轄市、縣（市）政府應結合遊民服務團體，於訪視遊民時，協助並提醒遊民強化防疫作為，如：量測體溫、衛教宣導、發放口罩、酒精等防疫物資包等。爾後，因為萬華、臺北車站等遊民較為聚集、停留的地方，陸續出現確診病例，並有街友染疫的情形發生，臺北市、新北市等地方政府，也因應各地區疫情發展及疫苗供應狀況，將遊民列為專案施打對象，以避免遊民朋友成為疫情下的受害者，不僅保護遊民，也保護社區。

四、補助弱勢振興三倍券

（一）政策背景

疫情期間，許多社會、經濟、文化等活動在防疫為先的考量下不得不暫停或中止，對於產業、企業及店家產生全面性的衝擊與影響。隨著疫情於國內獲得有效控制，政府防疫、紓困、振興的步驟下，於2020年7月15日起推出「振興三倍券」（下稱三倍券）措施。該措施係政府發給每一位國人及其有居留權的配偶等值於新臺幣3,000元的消費專用券，民眾可透過多元的方式（包括紙本、電子票證、信用卡、行動支付等）領取，以支付1,000元

來兌領3,000元的三倍券，期盼藉由三倍券來刺激消費，從而振興國內經濟。

這樣的振興措施對於弱勢者而言，無非是一大德政。但對平日即仰賴政府生活補助維生的低收入戶，或是手頭即不寬裕的弱勢民眾而言，要支付1,000元也是有所困難。因此，衛福部在政策研議過程中，即爭取該1,000元即由政府機關予以補助，達到弱勢民眾實質上是免費地領取到三倍券。

（二）適用對象

依據《因應嚴重特殊傳染性肺炎振興三倍券發給辦法》第6條規定，下列8款對象可以領取政府補助1,000元，用以領取三倍券：

1. 領取身心障礙者生活補助者。
2. 領取中低收入老人生活津貼者。
3. 領取弱勢兒童及少年生活扶助者。
4. 領取弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助者。
5. 領取低收入戶兒童生活補助者。
6. 領取低收入戶就學生活補助者。
7. 領取特殊境遇家庭子女（含孫子女）生活津貼或子女（含孫子女）教育補助者及其申請人。
8. 低收入戶、中低收入戶未領取第一款至第七款各項補助者。

同時符合前項二款以上資格者，不得重複受領補助。

（三）發給方式

領取三倍券的1,000元補助，在迅速、便捷、尊重民眾多元選擇領取三倍券的考量下，衛福部也採行下列兩種方式發給補助：一、已於直轄市、縣（市）政府具有福利身分且領有補助者，則1,000元補助則直接匯入弱勢民眾帳戶。二、具福利身分但未領有補助者，可持健保卡至郵局櫃臺（免付費）領取三倍券。但如果希望自行預購或數位綁定者，則可先行預購或綁定，再至戶籍地公所補登帳戶資料，衛福部再予撥付補助款1,000元。

（四）經費及來源

衛福部根據各縣市政府提報符合補助資格所估算的人數，初期初估約103萬9,928人（詳如表7），爰總經費需求為10億3,992萬8,000元，經費來源則由經濟部於特別預算的振興經費項下撥補。

（五）辦理成效

依據衛福部資料顯示，該項弱勢三倍券補助，最終計補助108萬5,956人，核發金額計10億8,595萬6,000元，較原估算數增加4萬6,028人（參見表8）。

五、社福事業機構團體紓困

過往社會福利機構團體其營運費用，除政府補助外，尚需仰賴捐款、募款或是

自營收入或自有財源（如：銷售貨物或勞務收入等）。然而，本次疫情長達1年，各項管制或防疫措施，讓本來經營就甚為困難的社會福利機構團體，造成很大的衝擊與挑戰。

為協助這些受疫情影響之社福機構團體，衛福部也訂定《衛生福利部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響醫療（事）機構事業產業補償紓困辦法》及《衛生福利部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響社會福利事業單位維持費及人員超時工作酬勞紓困申請審核作業規定》，以協助社福機構團體渡過難關。

該紓困對象包括：（一）依法設立，章程明定辦理社會福利之社會團體、財團法人，自105年至109年間曾接受各級政府委託或特約，辦理社會福利事項，而無違約情形。（二）受直轄市、縣市政府委託辦理復康巴士之服務提供單位。（三）依長期照顧服務法經直轄市、縣（市）政府特約之交通接送、營養餐飲服務提供單位。

（四）自105年至109年間曾接受各級政府委託或特約，辦理社會福利事項之社會工作事務所。（五）其他特殊狀況，經中央主管機關或其委任、委託之機關（構）或團體。

紓困措施包括提供信用保證，協助取得員工薪資貸款、補助短期週轉金貸款及員工薪資貸款利息補貼。其次，為補助社福機構團體基本維持費與人員超時工作酬勞。

表 7 補助經濟弱勢者領取振興三倍券預估受益人數統計表

序號	補助對象	至郵局領取紙本三倍券人數 (A)	領取1000元補助者 (B)	小計 (C=A+B)	預估新增符合資格者 (D=C*4%)	合計 (E=C+D)
1	身心障礙者生活補助者	1,706	349,672	351,378	14,055	363,727
2	中低收入老人生活津貼者	1,319	161,275	162,594	6,504	167,779
3	弱勢兒童及少年生活扶助者	25	102,693	102,718	4,109	106,802
4	弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助者	4	2,029	2,033	81	2,110
5	低收入戶兒童生活補助者	2	6,807	6,809	272	7,079
6	低收入戶就學生生活補助者	2	4,951	4,953	198	5,149
7	領取特殊境遇家庭子女(含孫子女)生活津貼或子女(含孫子女)教育補助者及其申請人	1,262	24,013	25,275	1,011	25,024
8	低收入戶、中低收入戶無領取上開補助者	88,711	344,913	433,624	17,345	362,258
	合計	93,031	996,353	1,089,384	43,575	1,039,928

資料來源：各直轄市、縣（市）政府。

上述紓困措施，對於社福機構團體經營者言是莫大的幫助，大大紓緩疫情所造成各項服務、活動停擺，營收大幅下滑，

員工薪資與機構營運費用籌措的壓力。

依據衛福部資料顯示，為辦理本項社福事業單位紓困措施，衛福部於特別預

表 8 弱勢三倍券補助 2020 年各月份發放情形統計表

年月別	撥款人數 (A)	退匯人數 (B)	實際撥付人數 (C=A-B)	實際補助金額 (D=C*1000)
2020年7月	996,050	1,510	994,540	994,540,000
2020年8月	24,616	586	24,030	24,030,000
2020年9月	21,959	267	21,692	21,692,000
2020年10月	10,490	332	10,158	10,158,000
2020年11月	8,598	337	8,261	8,261,000
2020年12月	27,666	391	27,275	27,275,000
合計	1,089,379	3,423	1,085,956	1,085,956,000

資料來源：衛生福利部。

算（含追加預算）編列6,545萬3,000元，2020年紓困，共67家社會福利事業單位提出申請，申請金額5,748萬3,974元，已核定人事費與維持費補助案47件、3,262萬5,043元，及利息補貼1件、1萬9,234元。2021年（截至6月30日止），計42單位提出申請，申請金額1,317萬7,006元，尚在審查、撥款中。

由於這是首次對社福事業機構團體辦理紓困補助，以國內諸多社福事業機構、團體觀之，提出申請，甚至獲得紓困受益者顯然較預期為少。探究其因，或許是因紓困措施宣傳不足，或是紓困對象資格條件過於嚴苛，也可能是因社福團體不熟悉是項申請作業，文件準備不及，未能及時提出申請，以致獲得紓困協助者，仍相對有限，其原因值得未來政府機關或是學界做進一步探討。但對於衛福部能對社福事

業機構團體伸出紓困的援手，仍是給予肯定，也期許未來以此次經驗加以檢討、調整相關紓困補助（補貼）規定，嘉惠更多社福事業機構團體。

六、1957福利諮詢專線擴充加席

衛生福利部為提供弱勢民眾福利諮詢與轉介，設置（免付費）1957福利諮詢專線（以下簡稱1957）以供弱勢民眾來電諮詢。疫情期間，不僅各項救助需求提升，且隨著各項紓困措施，如：弱勢加發生活補助、防疫補償、擴大急難紓困等措施開辦，以致民眾來電諮詢話量暴增，單日甚至湧進2萬1千餘通，致承接專線接線任務的家扶中心工作人員難以負荷。對此，衛福部也緊急因應，不僅責成家扶中心積極調度人力將席次開至最高之18席外，亦緊急向中華電信增租網路專線，並調度部內

表 9 1957 福利諮詢專線 2020 年、2021 年來電話量統計表

月份	2020年 來電數	2019年 來電數	2020年較2019年同期		2021年 來電數	2021年較2020年同期	
			增減數	增減%		增減數	增減%
1月	7,112	12,118	-5,006	-41.3%	16,981	9,869	138.8%
2月	8,006	7,241	765	10.6%	13,182	5,176	64.7%
3月	22,270	8,533	13,737	161.0%	13,393	-8,877	-39.9%
4月	49,216	7,536	41,680	553.1%	12,526	-36,690	-74.5%
5月	97,393	7,896	89,497	1133.4%	18,985	-78,408	-80.5%
6月	31,103	11,156	19,947	178.8%	151,777	120,674	388.0%
小計	215,100	54,480	160,620	294.8%	226,844	11,744	5.5%
7月	37,617	13,170	24,447	185.6%	104,869	13,619	36.2%
8月	19,793	11,427	8,366	73.2%			
9月	16,963	8,406	8,557	101.8%			
10月	15,170	6,849	8,321	121.5%			
11月	15,080	6,993	8,087	115.6%			
12月	17,455	7,878	9,577	121.6%			
合計	337,178	109,203	227,975	208.8%			

備註：統計至2021年7月31日止。

資料來源：衛福部自行統計。

可用之電腦等資訊設備，以擴增席次，並動員部內外社政同仁協助接聽民眾來電。

在此同時，也緊急向中華電信企業客服部採購接線人力（計112人），初期擴增50席，惟民眾來電量仍高，為改善接通率，避免民眾久候，復再增加20席，總計增加70席的人力來因應民眾詢問電話。

加席過程中，除須辦理相關緊急採購作業外，另人員訓練、督導與排班，以及相關QA的及時更新，以及每日服務情形統計等，均是相關繁瑣的工作。而接線同

仁所蒐集到的民眾關心的議題、疑問，也不斷回饋紓困政策的修正與宣導，讓民眾或第一線社政同仁的疑問，獲得及時的解決。

據衛福部統計，2020年1957電話量高達33萬7,178通（詳見表9），較前一年（2019年）之10萬9,203通，多出22萬7,975通，增加逾2倍的話量，而這尚不包括因滿線而未接通或是不耐久候而放棄的電話。同樣地，若以電話費觀之，2020年全年電話費增加至735萬餘元（詳見表10），較前一年足足增加588萬餘元。

表 10 2020 年 1957 福利諮詢專線各月份電話費用統計表

電信業者	月別												全年合計
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
中華電信	41,112	43,281	145,153	1,076,628	470,684	1,547,312	130,197	139,128	92,830	85,345	80,433	78,943	3,931,046
遠傳電信	22,288	28,134	72,504	236,635	245,934	482,569	71,888	72,727	43,718	40,788	39,132	36,763	1,393,080
台灣大哥大	18,461	22,419	62,590	190,223	217,289	407,512	60,960	64,253	40,340	36,018	34,674	34,512	1,189,251
台灣之星	10,280	10,667	27,397	86,312	102,714	189,026	30,282	32,499	19,482	19,427	16,049	17,574	561,709
亞太電信	8,535	8,333	19,000	58,110	74,593	21,027	22,616	22,616	12,101	11,807	12,425	10,448	281,611
總計	100,676	112,834	326,644	1,647,908	1,111,214	2,647,446	315,943	331,223	208,471	193,385	182,713	178,240	7,356,697
2019年同期	147,394	92,001	129,159	108,271	111,145	124,408	150,219	136,084	120,412	118,126	114,242	119,251	1,470,712
2020年較2019年同期增減數	-46,718	20,833	197,485	1,539,637	1,000,069	2,523,038	165,724	195,139	88,059	75,259	68,471	58,989	5,885,985
2020年較2019年同期增減%	68.3%	122.6%	252.9%	1522.0%	999.8%	2128.0%	210.3%	243.4%	173.1%	163.7%	159.9%	149.5%	500.2%

資料來源：衛生福利部自行統計。

而復以2021年「紓困4.0」再次辦理期間觀之，這樣的諮詢需求又更勝2020年。據衛福部統計，2021年截至6月30日止，1957專線總計來電詢問電話數高達22萬6,844通，且單是擴大急難紓困受理期間的6月份，即高達15萬1,777通，是平時每月約1萬通上下的15倍多，即便至次（7）月，民眾詢問電話依然累計高達10萬餘通，尚且，這些諮詢電話尚未計入民眾打電話至衛福部、縣市政府、公所等地之詢問電話，顯見弱勢民眾在疫情期間，

各項紓困諮詢需求之高，相信未來如果仍有紓困措施，可以提供給主政單位預為參考、因應。

肆、結語

2020年是COVID-19疫情籠罩全臺灣甚至是全世界的一年，也是這項新興傳染病首次全面性地影響國人生活、生計與生產的一年。當疫情來臨時，原有的生活方式、工作（服務）模式、服務環境均受到

不同挑戰與影響。在疫苗尚未全面施打，染病風險危機仍然四伏的後疫情時代下，身為社會工作者必須思考如何在疫情影響下，持續為弱勢族群發聲，並保障他們的基本生存權。社會工作是一個以價值為基礎（value-based）的專業，社會工作者有著促進人權發展及實踐社會公平的專業承諾與使命感。國際社會工作者協會（the International Federation of Social Workers, IFSW）（2020）也特別指出COVID-19疫情期間，提出6項服務倫理議題，如：以電話或網路建立和維護信任、和服務的關係，同時必須考慮適當的隱私和保密性；必須在服務使用者的權利、需求和風險與社會工作者和其他人的個人風險下衡平考量，盡可能地提供服務……等，都是疫情下社政部門可以再重新審視思考的問題。

疫情發展過程中瞬息萬變，在在考驗政府部門能否隨時迅速地作出因應或是應變。而2020年這樣的弱勢照顧與關懷、防疫經驗，必須好好地加以整理與檢討。綜觀過去的2020年，社政單位提出多項創新

措施，包括：弱勢加發生活補助、因應疫情的擴大急難紓困，甚至配合振興階段的振興三倍券補助，全然是新的服務措施與輸送模式。尤其，這幾項所照顧的人數與對象，在在都是社會上最為弱勢的民眾或是家庭，相信參與過程中的每一位辛勤付出的社政同仁都是英雄，都為自己的生命留下值得喝采的光榮印記，而衛福部大樓西側6樓辦公室經常在孤夜中因加班而長亮的燈光，也正為疫情中的弱勢加油打氣。

※後記 撰稿期間適逢國內疫情升溫，改為第三級警戒，各項紓困措施或防疫精進囿於時間因素及社工司又再次投入更沉重的工作中，不及於此文作進一步討論或修正。

（本文作者：楊錦青為衛生福利部社會救助及社工司司長；王燕琴為衛生福利部社會救助及社工司簡任視察）

關鍵詞：COVID-19、社會救助、紓困急難、弱勢加發

📖 參考文獻

- 林萬億、陳東升（1995）。《遊民問題之調查分析》。臺北：行政院研究發展考核委員會。
- 衛生福利部（2020）。《衛生福利年報》。臺北：衛生福利部。
- International Federation of Social Workers (2020). Ethical challenges for social workers during Covid-19: a global perspective. Retrived from <https://www.ifsw.org/ethical-challenges-for-social-workers-during-covid-19-a-global-perspective/>。2021/5/15作者讀取。