

行政院所屬各機關因公出國報告書

(出國類別：其他)

參加2021國際社會福利協會東北亞
區域國際會議
(ICSW North East Asia Regional
Conference)
視訊會議報告

服務機關：國家發展委員會

姓名職稱：李如婷視察

會議日期：110年11月9日

報告日期：111年1月

摘要

國際社會福利協會(International Council on Social Welfare, ICSW)宗旨在促進各國社會福利的發展與倡議，除了作為提供社會福利與社會工作專業人員交流寶貴經驗的重要平臺，同時也是歐洲理事會、國際勞工局、聯合國經濟社會理事會等重要國際組織的諮詢單位。

我國國際社會福利協會中華民國總會(簡稱ICSW中華民國總會)於1969年成為ICSW正式會員，隸屬東北亞區域，其他成員包括日本、韓國、香港及蒙古。ICSW東北亞區域會議每兩年舉辦一次，彼此交流政策及實務推動經驗。

2021年東北亞區域會議因受COVID-19疫情影響，以視訊會議進行，參與者包括東北亞成員國之社會工作領域學者專家、實務工作者、政府機關及學術單位等。由於COVID-19全球大流行帶來重大改變與影響，並使弱勢族群陷入貧窮、就業不穩定甚至被孤立的問題愈加明顯。本次會議期透過會員國分享COVID-19衝擊下，政府及民間單位相關因應策略與實務經驗，期打造一個呼應聯合國永續發展目標(SDGs)「不遺漏任何人(No one left behind)」的包容性福利社區。

目 錄

壹、目的.....	1
貳、過程.....	2
一、會議議程.....	2
二、專題演講.....	4
三、韓國經驗.....	5
四、日本經驗.....	7
五、香港經驗.....	8
六、蒙古經驗.....	10
七、臺灣經驗.....	11
參、心得與建議.....	12

壹、目的

1928年國際社會福利協會(International Council on Social Welfare, ICSW)在巴黎成立，是一個非政府、非政治、非宗教、非營利且具獨立的永久性國際團體，其宗旨在促進各國社會福利的發展與倡議，並作為一個提供社會福利與社會工作專業人員交流寶貴經驗的重要平臺，同時ICSW也是重要國際組織的諮詢單位，如歐洲理事會、國際勞工局、聯合國經社理事會、教科文組織、兒童基金會、泛美聯盟等，在國際間發揮極大的影響力。

ICSW 會員組織遍及70 個國家，共分為9 個區域，我國（國際社會福利協會中華民國總會，以下簡稱ICSW中華民國總會）於1969年成為ICSW正式會員，隸屬東北亞區域，其他成員包括日本、韓國、香港及蒙古。ICSW中華民國總會自加入後積極參與ICSW全球性會議，期增進臺灣社會福利團體與國際間的交流、合作與聯繫；同時也在每兩年舉辦一次的東北亞區域會議中，與社會經濟背景、文化、環境上具部分共通性的東北亞會員國，共同交流政策及實務經驗。2021年東北亞區域會議原定在日本東京舉行，因受COVID-19疫情影響，於11月9日以視訊會議進行，參與者包括東北亞成員國之社會工作領域學者專家、實務工作者、政府機關及學術單位等。

由於COVID-19全球大流行在社會、經濟、就業、教育、文化、社會福利等各層面均帶來重大改變與影響，並使弱勢族群陷入貧窮、就業不穩定甚至被孤立的問題愈加明顯。社會包容為社會福利領域中的重要概念，強調任何人都不該受到社會排除，並能獨立生活及達成社會參與，社會包容需要透過政府機關、社會福利機構、社區居民及社會福利領域學者專家共同合作，建構能發揮在地特色及具創造力的福利社區。本次會議希望透過會員國彼此分享並交流相關政策與實務案例經驗，期打造一個呼應聯合國永續發展目標(SDGs)「不遺漏任何人(No one left behind)」的包容性福利社區，並在後疫情時代賡續實踐社會福利工作。

貳、過程

2021年ICSW東北亞區域會議由日本全國社會福祉協議會（簡稱日本全社聯）採視訊會議方式辦理，會議主題為「打造不遺漏任何人的包容性福利社區：COVID-19後的展望」(Building an inclusive welfare community where no one left behind: looking ahead a world after COVID-19)。本次會議首先邀請日本京都大學教授針對後疫情時代可持續發展福利社會的願景進行主題演講，之後由日本、韓國、香港、蒙古及我國等5國代表，分別就各國因應COVID-19社會福利相關政策及實務案例經驗進行分享。

一、會議議程：2021年11月9日(星期二)

時間	主題 / 發表人
09:30-10:00	報到
10:00-10:10	開幕式 Ph.D. SEIKE Atsushi President, Japan National Council of Social Welfare Prof. Joyce Yen FENG President, ICSW North East Asia Region Dr. SUH Sang Mok President, International Council on Social Welfare
10:10-10:45	主題演講 moderator：Prof. NAKASHIMA Osamu (Japan) Prof. HIROI Yoshinori 【Japan】Professor, Kokoro Research Center Kyoto University “可持續福利社會的願景：後COVID-19世代的展望”
10:45-10:50	休息

時間	主題 / 發表人
10:50-12:00	<p>政策報告 moderator : Prof. NAKASHIMA “包容性福利社區之發展”</p> <p>① Prof. CHUNG Moo Sung 【韓國】Professor, Social Welfare Department, Soongsil University “ 在後疫情時代建立福利社區 ”</p> <p>② Ms. LEE Li-Feng 【臺灣】Deputy Minister of Ministry of Health and Welfare of Taiwan “ COVID-19大流行對臺灣社會福利體系之衝擊及因應對策 ”</p> <p>③ Mr. WONG Anthony 【香港】Business Director, The Hong Kong Council of Social Welfare “ COVID-19大流行的新挑戰與新契機：香港的觀點 ”</p> <p>④ Ph.D. BATCHULUUN Sukhochir 【蒙古】Head of Social Work Department, International University of Ulaanbaatar “ 蒙古社會工作發展政策需求 ”</p> <p>⑤ Prof. NAKASHIMA Osamu 【日本】Professor, The Social Welfare and Social Work Department, Faculty of Human Studies, Bunkyo Gakuin University “ 日本社區福利政策之趨勢 ”</p>
12:00-12:10	休息
12:10-13:20	<p>實務案例報告 moderator ; Prof. NAKASHIMA “ COVID-19大流行的實際回應案例 ”</p> <p>① Ms. LEE Sung-Hee 【韓國】President of Cheongam Senior Welfare Foundation “ COVID-19的回應案例 ”</p> <p>② Ms. LI Jia Ting 【臺灣】 Social worker, Homeless Taiwan Association “ 疫情下對萬華街友的影響-在街道封鎖後如何生存 ”</p>

時間	主題 / 發表人
	③ Mr. Bosco NG 【香港】 Founder and Director, WEDO GLOBAL “ 香港連結少數族裔社區的創新方法 ” ④ Ph.D. SUKHBAATAR Khandmaa 【蒙古】 Professor, Faculty Department of Social Work and Social Sciences, School of Public Health, Mongolian National University of Medical Sciences “ 蒙古社會工作者之職涯發展：挑戰與機會 ” ⑤ Mr. KOYAMA Yasuaki 【日本】 Chief, Management and General Affairs Section, Community Activity Promotion Division, Tachikawa Municipal Council of Social Welfare “ 因應COVID-19大流行：日本社會福祉協議會採取之措施 ”
13:20-13:25	Closing Mr. FURUICHI Kenichi Vice President, Japan National Council of Social Welfare Vice President, ICSW North East Asia Region

二、專題演講

(一)主持人：Prof. HIROI Yoshinori (Japan)

(二)主題：可持續福利社會的願景：後COVID-19時代的展望

(三)會議摘要：

依據各國COVID-19疫情觀之，感染COVID-19死亡的人數，與該國吉尼係數（Gini coefficient）有一定的關連性，表示不平等與貧困在某種程度上與感染COVID-19有關，想要從長遠角度預防COVID-19等流行病再次出現，最有效的策略之一，便是盡可能減少不平等與貧困程度，而此涉及該國社會保障及福利制度。相對其他國家，日本感染COVID-19人數雖不高，但仍面臨病床短缺的危機及相關醫療問題，公立醫院病床僅占所有病床30%，配備有呼吸器及

其他重要醫療設備用以治療COVID-19的醫院病床相當有限，未來需要提升醫療衛生體系的公共性，並加強對公立醫院的支持與監管。

講者在2017年開始與京都大學實驗室合作，透過AI模擬，試圖找出日本需要採取什麼措施，才能在未來實現可持續發展的政策建議。著眼於2050的日本，研究小組聚焦於4個可持續發展領域：人口、金融和社會福利、當地社區，以及環境和自然資源。以約150個被認為對日本現在及未來很重要的社會因素(如出生率、二氧化碳排放量、GDP、糧食自給、貧富差距、就業、醫療保健可及性等)建立因果關係模型，利用AI模擬不同的未來情景，結果顯示，在人口分散模型下，日本社會在地區、減少不平等、健康與幸福等各面向的可持續性都將更為可行。藉由COVID-19疫情，讓我們重新思考集中化社會的脆弱性，透過採取相關措施避免人口過度集中，也就是實現社區化、分散型的社會，在預防公共衛生危機方面將更為有效。

最後，講者以吉尼係數與環境績效指數（Environmental Performance Index, EPI）來呈現不同國家間可持續發展福利社會指數的差異：環境績效指數較低、社會不平等程度較高（吉尼係數較高）的國家，包括美國、日本；不平等程度較低且環境績效良好的國家，則有德國、瑞士及北歐國家等。講者提出「可持續福利社會」的概念，福利關係到財富分配的公平性與個人的糧食安全，環境則影響全球資源的可持續性。因此，「可持續的福利社會」意指一個能確保個人生計安全和分配公平，同時使環境和資源維持長期和諧的社會。

三、韓國經驗

(一)報告人：Prof. CHUNG Moo Sung / Ms. LEE Sung-Hee

(二)會議摘要：

在後疫情時代，為滿足民眾對健康、衛生安全、福利等多元福利需求，利用具有在地特色、專業性、彈性與可及性等特色的私部門資源及輸送體系，透過公私協力來彌補公部門輸送體系的不足更顯

必要。可持續的福利社會必須透過福利社區來建構，也就是運用以企業及公民主動參與基礎上的在地社區，作為私部門服務輸送體系網絡的樞紐。

韓國在不同行政層級建立相關公私協力組織，包括「行政福利中心(Administrative welfare centers)」、「地方社會保障委員會(Local Social Security Council)」及「邑、面、洞社區保障委員會(Eup, Myeon-Dong Community Security Council)」。如高陽市透過各層級社會福利中心或社會保障委員會，共同為獨居老人、重度身障者等對象，提供羽絨被清洗服務，此方案在疫情期間有助改善當地經濟，並促使更多團體投入。另外，韓國社會福祉協會也因應疫情提供相關服務，包括透過為高齡者提供照顧，累積自己的照顧積分；為處於危機中家庭提供COVID-19相關協助服務的訊息等。在疫情之前，志願服務主要係面對面、針對弱勢者、按目標及區域提供專業服務，線上服務有限；疫情之後，志願服務工作新增COVID-19弱勢群體、非面對面服務遽增，此外，透過宗教性、公民團體、專業性、政治性或國際組織的志願者大幅減少，一次性的志願者數量則逐漸增加。

建立福利社區的任務包括：(1)建立有居民參與的福利社區：私部門必須透過創新程序強化社區解決問題的能力，並透過重建志願組織來建立在地社區；(2)建立以社區為中心的福利體系；由過去以中央政府為主，市場及家庭為輔提供相關福利服務，轉變為強調由國家、企業、公民社會與家庭共同合作的運作機制，特別強調在地民間組織（包括企業、宗教、非政府組織）及地方政府的角色；(3)社會價值的創造及社會創新：社會價值是有助於公共利益與社區發展的價值，也是共同生活以解決社會問題與改善生活品質的價值，如為弱勢群體提供社會融合機會、社區振興、企業社會責任等；(4)參與全球可持續發展目標（SDGs）。

在實務案例分享部分，韓國社會服務機構主要服務內容包括：國家及公共設施的營運、設立綜合性在宅服務中心、對私人服務組

織提供支持、提供緊急照顧支持等。因應COVID-19疫情，韓國在長照機構、老人福利中心、失智症協助中心等也採取相關因應措施，例如在長照機構部分：政府訂定傳染病管理業務指引、社會福利服務共同因應指引；國民健康保險公司提供住院設施有關傳染病管理的相關技巧，並補助COVID-19檢測部分費用。機構採取的預防感染策略包括：採取感染教育、傳染病防治委員會、熱感應裝置、每週PCR檢測、人員移動管理；在機構運作部分，則採取門診、出院者隔離3天、視訊通話、AI聊天機器人、提前進行COVID-19檢測、與員工簽訂延長加班時間的書面協議、進行24小時輪班等。

四、日本經驗

(一)報告人：Prof. NAKASHIMA Osamu / Ph.D. BATCHULUUN Sukhochir

(二)會議摘要：

2008年美國雷曼兄弟破產引發全球金融海嘯，導致日本貧窮問題惡化，尤其是勞動年齡人口，整體自殺人數超過3萬人，失業率最高達5.1%，然而當時僅能透過非營利組織及社會福利協會等提供服務，其後政府才開始發展個人支持的服務項目，針對遭遇困境者，提供個人化、連續性、跨系統的支持服務。直到2015年4月實施《生活貧困者自立支援法》，才確立了以強制性方案為有需要者提供自立更生諮詢與支持，主要服務對象包括：未接受公共援助者、無家可歸者、因經濟或生活問題自殺者、長期失業者、處於社會退縮狀態者。因應COVID-19疫情，自立更生諮詢及支持組織的服務案件量，包括諮詢、特別緊急小額貸款（免還款）、針對收入減少者提供住宅保障津貼等均大幅遽增。就自立更生支援系統來說，與現有其他系統的協調與合作至關重要，如國民年金保險、介護保險、勞工行政、住宅、社區福利措施、自殺防治等。

因應人口快速老化，日本社區福利將重點放在高齡，目標是建

立一個完善的綜合性社區照顧體系，預期到2025年，以社區居民最熟悉的市政府為單位，提供醫療、護理、預防保健、居住及日常生活支持等綜合性服務，讓高齡者在熟悉的地方安享晚年。在全國綜合性社區照顧體系及與自立更生系統的運作下，日本社區福利政策未來將朝向建構一個以社區為基礎的包容性社會，改革架構包括：

(1)增強解決在地問題的能力：強化居民互助，建立綜合諮詢支援體系，以解決日益複雜的社會問題，如8050家庭（年邁父母與中年失業單身子女家庭）、有雙重照顧壓力（長照及育兒）家庭等。(2)加強綜合性社區支持：為老人及生活中有困難者建立全面社區支持照護體系，提供全面性健康與福利支持。(3)加強整體社區連結：吸引不同人員參與，並促進私部門資源投入，創造就業及社會參與機會，並透過連結整個社區與在地資源(如廢棄土地、環境保護等)建立一個循環體系。(4)強化專業人力資源的運用：如考慮建立與個人支持有關之通用性職業資格基礎課程。

在實務案例分享部分，1960年成立的立川社會福祉協議會，宗旨為建立一個人人可共享的幸福城市，主要提供全面性社區支持、諮詢、援助及日間照護服務，以提升以居民為中心的社區發展。該協議會因應COVID-19提供的相關措施，包括提供貧困家庭的緊急小額貸款、提供因離職或受停工影響而難以支付租金的家庭住宅租金補貼，因受疫情影響，2020年整體諮詢數及支付數均較2019年大幅成長，同時也結合公民及NPO推動食物銀行，並運用志工協助建置6種不同語言之網站，提供外國人相關資訊與諮詢服務。2020年5月開始募集COVID-19 社區支持基金，截至2021年3月共募集超過350萬日圓，提供予40個組織用以協助因疫情影響而有福利需求者（如單親、高齡、身心障礙者等）所需之支持服務。

五、香港經驗

(一)報告人：Mr. WONG Anthony / Mr. Bosco NG

(二)會議摘要：

依據2020年4月香港社會福利聯會(簡稱香港社聯)調查，疫情對弱勢團體的影響，涵蓋就業、兒童照顧、醫療及福利服務、社會及心理健康等層面。香港在COVID-19採取的政策原則主要有：防止境外移入個案及社區傳播；早確定早隔離、早治療；全力實現“零感染”。具體措施包括：(1)健康：識別及檢疫；社會疏離政策(保持社交距離)；提供居民免費疫苗接種。(2)福利服務：補助福利服務的特別措施，包括兒童照顧中心、日間照顧中心、庇護工場等。(3)教育：居家學習；支持居家學習/教學所需設施設備及資源。(4)就業：以防疫基金協助受災行業及大眾；就業金援助。(5)公民社會動員：為從業者及使用者採購緊急動員預防物資；資助非政府組織維持服務能力。

另香港社聯於2021年2月進行的調查結果顯示：因COVID-疫情影響，2020年香港整體失業率及低度就業成長率均超過100%；尤其是中、低階級；在整體失業及低度就業人口中，僅5%領有社會保障，且至少有34%者是在貧窮線以下。有鑑於此，香港社聯提出相關建議，包括：(1)創造可滿足社會需求的工作，尤其是低技能者；(2)改善協助就業方案及在職家庭津貼；(3)採取適當政策措施減輕基層家庭居住支出負擔；(4)加強各項關懷服務；(5)在社會服務數位化方面制訂個別政策及財源挹注，並提高弱勢者的科技素養；(6)設立基金以挹注非政府組織，支持其繼續為弱勢團體提供社會服務；(7)設置線上網站以提供非政府組織及大眾有關資訊及防疫物資；(8)弱勢團體維持必要及緊急服務等。

在實務案例分享部分，愛同行(WEDO GLOBAL)是一家倡導多元文化教育的社會企業，透過與不同文化背景者共同規劃、安排多元文化工作坊及培訓課程，以減少社會對少數族裔的種族歧視。因應COVID-19疫情使口罩供給短缺、許多少數族裔居民失去工作或減少工時，愛同行推動可循環使用布口罩計畫，透過與時裝設計師及紡織業專家合作，培育少數族裔婦女及青年成為縫紉大使，除了

讓他們可以貼補家計，也讓他們更容易在工作與家庭生活中取得平衡；這項計畫同時也透過買1個口罩即捐贈1個的策略，讓有需要的家庭可以免費取得口罩。另外，愛同行也同時辦理線上中文課、與著名作家合作創作包含不同文化元素的圖畫書，讓因受疫情影響而無法到校學習的兒童，可以繼續學習中文與接受多元文化教育。

六、蒙古經驗

(一)報告人：Ph.D. BATCHULUUN Sukhochir / Ph.D. SUKHBAATAR
Khandmaa

(二)會議摘要：

本次蒙古代表較少著墨於該國政府及民間單位在因應COVID-19疫情所採取之相關政策措施及實務經驗，政策報告及實務案例分享內容均以蒙古社會工作發展現況為主，綜整摘述如下：蒙古於1996年開始發展社會工作專業，2003年至2013年間，蒙古社會工作發展政策實施成果包括：發展核心社會工作策略及方法、發展專業課程及教學與訓練內容、認證社會工作課程、強化國家組織之社會工作能力、訓練各省分人員等。

在國家組織中工作，其餘300名分散於非營利組織、社區組織等。蒙古社工職涯發展大概分為學術及實務取向，教育體系的培訓可從學士、碩士到博士，社會工作者累計實務年資，可逐步晉升為資深社工及督導，隨其職涯發展，薪資與可服務之地域層級也會隨之提高。未來蒙古仍須持續確保所有社工的核心能力，並確立主要社會工作領域的職涯發展與繼續教育。

目前蒙古國家組織中約有3,300名社會工作人員(簡稱社工)，分散於KHOROO(最小行政單位)、勞工福利服務機構、普通中學、法院、醫院、兒童福利服務及照顧中心、警察單位等，如以多數國家每600人有1名社工為標準，未來蒙古尚須4,421名社工。以社工工作現況來說，每名社工案量約3,000-8,000人，缺乏充足時間與良好的工

作環境，為服務對象擬訂計畫並執行。薪資部分，大多數社工薪資介於50萬-60萬圖格里克（約175-210美元），僅約1.6%可達60萬-70萬圖格里克（約210-245美元），雖然有近9成5社工對工作表示滿意，但對薪資滿意度僅17.4%。

講者綜整2020年及2021針對全國社工進行的2次調查，以及2021年針對社工舉辦3場虛擬全國性論壇結果，發現蒙古社會工作發展現況包括：在過去幾年間社工發展政策逐漸明確；每個部分社工服務各異，分別受不同法規管轄，整體工作與合作關係薄弱；社工無法全面提供專業服務，COVID-19疫情期間也因缺乏相關工作經驗，難以由其他社工獲得支持；薪資低且工作量大，另因缺乏相關政策支持，獎勵錯失與社會保障不足；缺乏工作穩定性與職涯發展機會。據此，講者也提出相關建議：制定鼓勵社會工作發展政策；制定相關法規，使社工可以在相同條件下工作並得到社會保障；改善不同地區社工合作關係；增加社工職位；增聘社工，穩定其工作並重新培訓等。

七、臺灣經驗

(一)報告人：衛生福利部李政務次長麗芬 / 社團法人臺灣芒草心慈善協會社工李佳庭

(二)會議摘要：

衛生福利部李次長於本次會議中分享臺灣面對Covid-19疫情衝擊所採取五大因應對策：(1)維持基本服務：如運用私部門資源提供緊急協助、提供獨居老人生活及醫療照顧、允許地方政府依其需求調整政策等。(2)預防家庭暴力：包括提升家暴受害人尋求協助及通報管道（如擴大線上、簡訊聊天服務）、改善家暴預防服務（如與飯店等合作調整及增加庇護空間、進行遠距法庭聽證會等）。(3)提供補貼及救助津貼：包括提供隔離者及檢疫者每日1,000元新臺幣（以下同）之防疫補償；弱勢兒少、老人及身心障礙者，每月加發1,500元

之生活補助；提供未滿2歲孩童家庭一次性防疫補貼10,000元；針對生計受到疫情影響者，擴大急難紓困金補助範圍。(4)針對服務提供者提供救濟補貼：針對社會福利事業、住宿式機構、其他照顧服務提供者，因暫時性關閉而持續虧損或收入減少，提供相關損失補償、服務存續期間維持費用補貼、信用擔保急貸款利息補貼等。(5)降低服務提供者的染疫風險：提供充分的口罩、面罩、防護衣等防疫資源；針對隔離或檢疫者之訪客或家人進行檢疫；維持限制措施及縮短訪視時間；社會福利專業人員優先納入疫苗接種對象。

在實務案例部分，臺灣芒草心慈善協會李社工佳庭分享，2020年臺北市啟動為街友接種疫苗計畫，因臺北市爆發多名街友確診COVID-19，但有近半數街友不願接種疫苗，報告人以問卷分析法針對臺北市萬華區的街友進行調查，瞭解他們在COVID-19疫情下的心理狀態、對疫苗及防疫相關知識，以及在不同性別間的差異，希望藉以提高街友疫苗接種率，並藉此提供正確的健康教育資源。研究發現：包括透過訪問可有效提高疫苗宣導效果，如COVID-19疫苗與過去接種的疫苗不同、健康者仍建議接種疫苗等；街友接種疫苗意願較一般人低；疫情期間有超過1/3街友受到影響，變得更加焦躁不安及沮喪；女性街友受到疫情影響更為明顯，如因為擔心被侵犯而不敢住進中途之家、較男性更猶豫是否接種疫苗。最後，研究也指出，疫情對街友的影響，仍有部分議題值得深入探討，如：街友不願接種疫苗的原因，包括可能在等待接種時失去可以領餐或工作的機會，甚至是因為他們沒有時間。另外，也需思考如何因應疫情提供街友穩定的食物、提供更好的防疫措施，以及增加友善旅館、中途之家收容數量。

參、心得與建議

一、心得

(一)疫情改變傳統社會福利服務提供方式

傳統社會福利服務，主要多為服務者與被服務者透過彼此面對面，相互溝通或互動，以提供有溫度的服務。隨著COVID-19疫情延燒、警戒升級，世界各國除進行移動管制、疫苗注射、檢疫或隔離等措施外，為減少服務者與被服務者染疫風險，也陸續要求關閉社會福利服務場域，暫停或減少服務。然而，部分福利服務仍有持續提供的必要性，社會福利服務人員除改採電話或簡訊服務外，也因配合實際需要改採網路、視訊、影音等數位方式進行。例如韓國長照機構提供入住機構長者與家人視訊通話的服務，或透過AI聊天機器人，提供老人虛擬陪伴服務。此外，由於部分機構或團體資訊設備缺乏或使用能力有限，其他民間組織亦透過資助財源或建置網頁予以協助，如香港社會福利聯會協助弱勢團體設置網站，日本立川社會福祉協議會也運用志工建置不同語言網站，提供外國人可取得所需協助諮詢與資訊服務等。

(二)強調發展在地服務量能的重要性

囿於公部門資源及人力有限，透過公私協力，由各類具服務熱忱且專業性的私部門，就近、快速提供多元服務，成為政府推動社會福利服務最重要的助力。為打造一個不遺漏任何人的包容性福利社會，讓社會中所有需要幫助的人都能獲得所需協助，和其他人一樣安居生活，與會先進國家代表都提到運用在地資源，結合社區、民間組織與居民力量的重要性，包括：(1)鼓勵居民參與，建立綜合諮詢支援體系，強化在地社區發展自我解決問題的能力。(2)強調在地民間力量的投入，帶動企業及社會福利機構團體力量，並結合在地資源，為弱勢或生活有困難者提供全面性社區支持與福利服務。(3)對於社會價值與社會創新的重視，透過發展企業社會責任、社區振興等，發展具有公共利益、促進社區發展的價值。4.持續努力實踐聯合國可持續發展目標(SDGs)。如韓國高陽市透過公私協力，為獨居老人、重度障礙者提供羽絨被清洗服務、鼓勵居民為社區高齡者提供照顧，累積自己的照顧積分(時間銀行)。

(三)創新策略解決社會問題

為因應COVID-19疫情對社會各層面帶來之嚴重衝擊，社會福利機構團體或民間社會企業，亦在逆境中發展創新策略，以期解決多重社會問題。如香港愛同行社會企業即透過主動結合設計、紡織業專家，協助在地少數族裔弱勢居民生產布製口罩，除了解決疫情快速蔓延下口罩供不應求的問題，同時透過強化少數族裔的專業技能，減緩因失業或減薪等造成的生活困境。另日本也因應疫情展開募集社區支持基金的計畫，透過鼓勵民間企業挹注，讓小型機構或團體得以延續提供單親、高齡、身心障礙者等有福利需求者各項支持服務。

二、建議

(一)結合社區資源強化在地創新服務量能

本次會議中日本、韓國、香港都提到運用在地社區及民間力量的重要性，由於疫情影響，民眾對於生活領域中的各項需求更加多元且迫切，如教育、文化、福利等。傳統以中央政府為主要提供各項服務的運作方式，顯已無法快速回應這些多元需求，因此，如何發掘並強化在地社區能量，解決在地社區問題便成為發展趨勢。

本會積極透過「地方創生」，協助地方資源共同發揮創新思維，提升在地產業發展或服務量能。地方創生不只在於發展地方產業活動、提供穩定工作機會，更重要的是吸引人口回流鄉鎮、減少區域發展落差，並建立讓人安心居住的生活環境。如新北市平溪區公所透過建構高齡友善的居住環境，結合社福團體打造失智友善示範區，同時運用返鄉青年與社區志工籌辦共餐食堂，凝聚在地情感，實現平溪長者在地老化的心願。宜蘭縣大同鄉原鄉部落，也因為社會福利團體投入，透過在部落推動高齡相關照護服務，帶動部落族人永續就業，進而產生創生能量。面對高齡化、少子女化趨勢，加以部分偏遠鄉鎮人口外流嚴重，建議未來藉由相關部會、企業、產官學共同合作，同時導入科技化、智慧化技術，透過交通改善、就業培力、部落營造、青年參與、長照服務據點或服務布建等，持續帶動在地創新服務量能。

(二)持續推動各項社會福利政策，實現SDGs不遺漏任何人的目標

聯合國於2015年提出17項永續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱SDGs)，已為近年世界各國經濟、環境、社會發展的重要指引，SDGs涵蓋五大領域，包含人類、地球、繁榮、和平、夥伴關係，希望透過所有國家與人民的共同合作下，促進社會進步、環境維護並確保每一個人的生活品質，以達到「不遺漏任何人」(Leave no one behind)的終極目標。

永續發展亦為我國各項政策的重要核心價值，為回應全球永續發展行動的國際趨勢，並兼顧在地化發展需要，我國業已訂定「臺灣永續發展目標」，共計有18項核心目標、143項具體目標及336項對應指標。其中與建構可持續發展之福利社會有關之核心目標，包括「強化弱勢群體社會經濟安全照顧服務」、「建構具包容、安全、韌性與永續特質的城市與鄉村」等，為期確實達成前開我國永續發展核心目標，進一步落實SDGs不遺漏任何人的終極目標，未來相關部會仍須持續推動精進各項社會福利服務政策或措施，包括：強化社會安全網絡，維護兒少安全、減少家暴及性侵害案件；推動長期照顧服務，擴大長照服務量能；完善社會福利體系，保障弱勢族群經濟生活等。

(三)運用循證社會政策資料治理機制，解決未來重大社會施政課題

為實現我國2030年智慧國家願景，行政院於2017年啟動「數位國家·創新經濟發展方案」，擘劃我國政府、產業、人才及社會發展四領域國家級數位轉型戰略。本會推動「服務型智慧政府2.0推動計畫」加強政府數位轉型，在數位治理策略部分，將透過全面提升政府資料決策能力與數位施政效能，發展以資料為核心的智慧政府，藉由鏈結與蒐整政府循證資料，建立需求導向之資料分析決策模式。

社會議題複雜度高及且具跨領域性質，為厚實政府循證決策量能，建置循證社會政策資料治理基礎工程，本會規劃透過「設議題」、「盤資料」、「優決策」等策略，規劃建立社會趨勢分析模式，辨識我國未來十年社會關鍵課題，掌握並引導社會發展施政方向，期據以優化

社會政策決策分析，確實解決民眾生活痛點，發展政府精準治理模式。本次會議專題演講日本講者分享利用AI模擬不同的未來社會情景，企圖找出約150個重要社會指標間的因果關係，期據以提出具體因應策略，引導政府實現可持續發展的政策目標的循證決策模式經驗，或可另進一步蒐集相關資料研析，提供我國未來建置社會政策循證決策機制參考。

(四)滾動檢討對於社會福利事業單位之紓困措施

社會福利機構團體為滿足社會多元福利需求的重要機制，然而因為疫情影響降低民眾外出機會、減少人與人之間的接觸與交流，同時配合防疫規定，托育、兒童照顧、教育、文化、社會福利、醫療等相關場域因限制、減少服務或關閉，也使各項社會福利服務量能大幅下降，同時衝擊其服務營收與民間捐款。

為協助社會福利相關事業單位¹面對經營困境，衛福部於2020年針對社會福利事業單位提出相關紓困方案，然而，部分紓困方案因申請門檻高、程序繁瑣，使社會福利事業單位實際申請數量相當有限。如針對社會福利事業單位之紓困措施²，因其核發對象為近5年(2017年至2021年)曾接受政府委託辦理社會福利業務，且無違約情形者，可能排除部分於前開期間內未接受政府委託辦理社會福利業務之單位。以2021年3月底資料觀之，衛福部針對社會福利事業單位紓困，僅核定1件申請利息補貼，預估補貼金額10萬餘元，另維持費等補貼亦僅核定106件，已撥付金額4,648萬餘元³，顯示實際通過紓困申請案之社會福

¹ 社會福利事業單位包括：(1)依法設立，章程明定辦理社會福利事項之社會團體、財團法人。(2)地方政府委託辦理復康巴士之服務提供單位。(3).地方政府之長照特約交通接送、營養餐飲服務提供單位。(4)核准開業之社會工作師事務所。(資料來源：衛生福利部網站。社會福利事業單位紓困 Q&A)

² 紓困 4.0 針對社會福利事業單位於防疫期間，因疫情影響營運困難者，提供紓困措施包括：1. 提供信用保證，協助取得支付員工薪資之貸款；2.補助短期週轉金貸款及員工薪資貸款之利息；3.補貼服務存續期間所應支出之維持費，及因服務量增加之人員超時工作酬勞等。(資料來源：衛生福利部網站。社會福利事業單位紓困 Q&A)

³ 資料來源：2021年10月4日及6日立法院第10屆第4會期財政、內政、經濟、教育及文化、交通、社會福利及衛生環境委員會第1次聯席會議，衛福部針對「中央政府嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別預算第4次追加預算案編列情形暨原編連同3次追加預算執行情形及成效」書面報告。

利事業單位相當有限⁴。為確實協助社會福利事業單位度過疫情寒冬，持續提供各類族群所需多元、專業且穩定之福利服務，建議衛福部進一步瞭解社會福利事業單位未申請紓困專案之原因，並衡酌其實際需要，預為規劃未來相關紓困措施滾動檢討修正之參考。

(五)強化社福團體及弱勢團體數位應用能力

疫情大幅影響民眾在外出及與他人接觸的機會，加以防疫措施使各類社會福利機構團體不得不關閉服務場所或取消相關活動，使得原本主要以提供面對面、接觸式、實體服務的社會福利機構團體，必須改採其他非面對面、非接觸式的服務或活動，然而，由於機構可能因為數位化設備有限或數位能力尚不足以因應緊急、迫切性的改變，如何延續原有或已規劃的服務或活動，也成為一項挑戰。

依據2021年7-ELEVEN與遠見雜誌合作針對疫情期間社福團體的調查發現，在COVID-19疫情三級警戒後，社福團體面臨主要運作困境，如大多數實體活動取消、提供服務困難、行銷宣傳更為困難、需添購更多硬體設備、工作壓力增加等，多係原有面對面、接觸式服務因情勢變化而必須有重大轉變；此外，社福團體的主要捐款來源也有所變化，雖然近75%的社福團體處於捐款人數減少的狀態，但仍有少數結合公益平台資源，使數位捐贈、信用卡紅利點數捐贈等募款成績逆勢成長。因此，強化多元數位應用能力，以延續各項專業服務，抑或是透過數位行銷及募款，多元募集維繫機構穩定運作的財源，都將是社福團體的未來必須重視的重要課題。另接受各項福利服務之對象也必須同時具備數位應用能力，尤其是弱勢對象，如老人、低收入戶、身心障礙者等，即使已配置手機、平板、電腦等相關設備，也可能對於新興數位設備瞭解程度不足，運用能力，如因實體服務改為線上或遠距服務，都將影響其持續接受服務之權益。如何透過相關教育訓練、宣導或服務，有效強化弱勢對象的數位應用能力，亦是各級機關、社福團體或其他民間資源在未來規劃相關服務時可參考的方向。

⁴ 2020年底包括兒童及少年福利機構、婦女福利機構、身心障礙福利機構、老人長期照顧及安養機構等，其總數已超過1,500餘家（資料來源：衛福部統計處網站）