

社團法人中華社會福利聯合勸募協會

102年度工作報告

102年度募款目標為三億九千一百萬元(391,000,000)，截至102年12月底共募得354,118,727元，累計募款達成率為90.6%，捐款人次為276,255人次，新捐款人數為11,000人。在102年共有370個社會福利組織合計505件服務方案在本會的支持下於全國各地推展，補助金額超過三億二千八百多萬元(328,681,666)。

壹、議題發展與資源募集

一、議題發展

(一)健康

➤ 樂齡 360

1. 服務發展：共支持了73件長者服務方案，金額超過5000萬元。預計透過方案的推展能達成支持長輩活力老化「生存與安全」、「健康促進」及「社會參與」三大成效，受惠人數合計超過17萬人次。
 - (1) 有31件方案(約2300萬元)致力長輩能獲得有關基本生存安全的服務，累積受惠人數達9萬6千人次；
 - (2) 有24件方案(約1500萬元)提供各種服務與活動以促進長輩的身心健康，預防及緩解因老化、疾病導致之身心健康問題，累積受惠人數達1萬3千人；
 - (3) 有18件方案(約1200萬元)提供各項服務、環境改善和代間互動的活動，使長輩獲得更多社會參與機會，累積受惠人數達6萬1千人次。
 - (4) 服務推廣【實務模式工作坊】：已於8月8~9日於台大霖澤館國際會議廳辦理工作坊，邀請老盟、家總、門諾、弘道、曉明、台灣失智症、立心、甘霖、牧愛堂、西勢、及數位文化協會等11個單位分享運作成熟且能展現活力老化成效的實務工作策略，共計84個單位139人報名與會，實際參與人員計第一天123人、第二天104人。
2. 資源動員：截至12月份募款金額為6,191,566元。
 - (1) 萬泰銀行：推動青春棒棒堂系列活動，進行代間融合的倡議。
 - A. 「第二屆青春棒棒堂」自101年10月起與萬泰銀行合作，在全台展開大學校園樂齡築夢計畫，由年輕學子提出創意活動案，2月底已完成決選；3月份邀請代言人「宇宙人」樂團共同參與成果發表會暨記者會，媒體露出共31則。
 - B. 「第三屆青春棒棒堂」於10月24日展開徵件至12月底，以做一件小事募集長者微笑為主軸，參與對象擴及社會青年。並於10月

24 日舉辦起跑記者會，邀請網路名人馬叔叔出席，藉由網路影片效應吸引年輕人參與此活動，媒體露出共 44 則。

C. 協助萬泰銀行媒合企業志工至老人機構進行周末的志工活動，預計今年度共舉辦 7 場，87 人次參與志工服務。

(2) 寬庭：高級寢具品牌寬庭與本會合作義賣百衲被捐款 245 萬元。

(3) 勤勞基金會：已獲贈 500 萬元投入「改善長者居家環境安全推動計畫」，以期改善 300 位長輩居家環境之安全性，並預防跌倒意外發生。

➤ 身障自立生活

1. 服務發展：共支持了 133 件身心障礙者服務方案，金額超過 7000 萬元。受惠人數超過 30 萬人次。

2. 資源動員：截至 12 月份募款金額為 66,420,789 元。

(1) 合作企業：7-ELEVEN，合作募款期間為 4~8 月，募款目標 6500 萬元。募款來源主要包含門市零錢與 ibon 捐款；宣傳主軸聚焦在身障者就業，代言人由 Selina 繼續擔任。

A. 募款金額：4-8 月總計募得 65,372,235 元，達成率 100.5%

B. 與 7-11 於 7 月 11 日共同推出身心障礙就業媒合平台；截至 102 年 11 月底，總計共有 52 家團體加入此平台，17 家團體協助身心障礙者上線登錄履歷。

➤ 社區自殺防治

服務發展：共支持了 20 件自殺防治服務方案，金額超過 1115 萬元。預計透過方案推展，提供危機處遇、追蹤輔導和防治教育等，提升社區自殺防治成效，期待長期推動後能有效降低各區自殺率。受惠人數達 6 萬 2 千人。

➤ 疾病照顧

1. 服務發展：共支持了 45 件疾病照顧及防治相關方案，金額超過 3600 萬元；除了持續推動衛教篩檢宣導等行動、促進及早發現與就醫之外，更期待透過建立社區內的連續性服務網絡，個別化深入地協助病友自我照護，降低疾病帶來的負面影響。受惠人數達 13 萬人次。

2. 物資捐贈「營養加成」專案：搭配現有病友關懷服務系統，導入疾病患者所需特殊營養補充品的資源，加成既有合作方案效益，提升疾病照護服務的品質；共支持了五件方案，金額 696 萬元，受惠病友超過 5 萬 9 千人次。

(二)教育

1. 服務發展：

- (1) 共支持了 142 件兒少及家庭支持服務方案，金額超過 9500 萬元。除了照顧和課業的協助之外，力求主動與團體合作促成更多兒少多元學習的成效，同時提供親職支持服務，協助家庭關係與家長能量的改善，以擴大方案中有關兒少發展和家庭支持的成效。
- (2) 為能促成更多學習和親子關係提升的具體成效，本會亦將主動評估連結多元社會資源，提供全國各地服務方案更多可運用的學習資源，提升實務推展。

上述方案受惠人數超過 66 萬 7 千人次。

2. 資源動員：截至 12 月份募款金額為 13,300,923 元。

- (1) Costco 好市多：今年度 Costco 員工參與率為 84%，較去年成長 10%，加上企業相對捐 100 萬元，預計年度捐款可達 640 萬元。
- (2) 中國信託慈善基金會：爭取一名關懷兒童服務的樂透彩中獎人捐助本案，4 月受贈 200 萬元。
- (3) 嬌生：獲得 4.7 萬美金支持提升新移民婦女學習及適應力，建構新移民婦女的社區地圖。

(三)經濟

1. 服務發展(含公益 2.0)：

- (1) 共支持了 30 件服務方案，金額超過 2600 萬元。預計透過各種物資或基礎生活服務，以及促進就業或產業發展等方案，協助個人和家庭減少支出、增加收入，以期累積長期成效後能達成穩定經濟生活的效果。上述方案受惠人數達 72 萬人次。
- (2) 公益 2.0：持續推動【合作型】婦女就業協助方案，專案推動至今已有 33 位婦女因此獲得居家服務的工作，收入累積達超過 1500 萬元，今年 11 月共有 3 位婦女順利完成 123 小時居家服務訓練課程，投入居家服務的工作。

2. 資源動員：截至 12 月份募款金額為 53,950,000 元。

二、豐富觀點

(一)環境掃描

為能號召更多夥伴協力合作，有效解決社會問題，對外進行環境掃描與社區評估工作，搭配方案管理與現有成效分析，運用社會研究、社區對話或縣市拜訪等方式進行資料蒐集和問題探討，未來亦將延伸討論資源動員之連結性，為議題發展的重要基礎。

1. 社區對話：

- (1) 1月21日~1月22日前往花蓮壽豐鄉進行首次社區對話，以更深入了解社區居民的需求，以及當地人口外流與專業資源缺乏等問題。初步發現，當地居民雖提出部分老人健康照顧和兒童教育問題，然最迫切待解決的是收入和經濟問題，期待有更多產業發展與工作機會，使青壯人力能留鄉發展。
- (2) 5月6日~5月8日前往花蓮瑞穗鄉、玉里鎮及富里鄉進行第二次社區對話，主要藉由第一次社區對話發現，在農委會水土保持局農村再造補助計畫中，部分計畫申請內容與社會福利服務相關，因此規劃第二次社區對話，作為未來本會對當地服務單位瞭解以及未來合作可能性的考量。相似的問題均為經濟沒落，人口大量外移，留在當地的老人多於兒童，兒童多跟隨父母遷徙至外地，故當地小學出現廢校的可能性，然而一但廢校將加速人口的流失。另一個共同出現的則是高齡者照顧問題，幾乎每一地區均有提到老人服務據點、送餐或社區參與等活動設計。
- (3) 於11月底至12月，依據103年年度計畫，以教育和樂齡專案先行蒐集相關文獻與次級資料，作為下一年度社區拜訪背景資料理解。

2. 拜會地方政府：

- (1) 為能更有效率掌握各地需求與服務現況，將持續主動拜會。
- (2) 目前將所蒐集的資料，針對社會局首長對於社會福利政策執行著重面向，當地關注議題，政府與民間團體合作，以及未來希望與聯勸合作的項目進行區分整理，便利會內同仁與各縣市夥伴工作時，可以取得當地縣府的協助或者得到參考訊息。

(二)知識管理

1. 建立管理機制：為使提升會內、會外各種資訊的分享和經驗累積，以促成更多專業成長、有助於研發與議題工作的推動，將規劃建立管理平台，透過各種專業資訊(基礎專業服務方法)與實務案例(本土成效導向的方案)的分享。
2. 導入微軟 office365 系統，以該系統中免費功能重新進行設計，因應軟硬體的變更，以及目前會內推展議題發展所需的分工與共同執行的機制，將以議題專案的發展進行知識管理。

三、資源募集

(一)花旗聯合勸募活動

1. 2012 年募款活動：於 2 月底已圓滿結束，總募得金額為 111,172,148 元，較 2011 年成長 1.1%。持續第二年與大眾溝通月捐 500 定期定額的參與方式，定期定額參與人數也有著成長，2011 年的定期定額參與人數為 4,253 人，2012 年則成長為 6,132 人，人數成長 44%。
2. 2013 年募款活動：募款目標增加募款金額較去年需成長+6.5%(570 萬)，提高捐款人數 600 人。以「愛心配送巴士」為溝通主軸，強調聯勸平台角色，募集各項資源並分配個不同類型的社福團體。11 月 1 日正式上線，公益廣告網路點閱人次 329,678 人次，捐款金額截至 12 月底為 73,273,596 元。

(二)愛心物資轉運站

1. 今年度經營目標為提升機構對物資需求的滿足率，年度作業的頻率仍維持每季一次，訂於 1、4、7、10 月進行。
2. 102 年全年愛心物資轉運站捐物市值共計 13,808,490 元，較 101 年 11,587,314 元，增加 2,221,176 元。共有 37 家社福機構(79 個配送點)受贈，累積有 4,741 人受惠。
3. 新竹物流為協助本會提高滿足率，於第四季以現金向全聯購買，補充滿足率較低的商品，如成人紙尿褲、洗衣精、嬰幼兒奶粉等三項產品。

貳、溝通

一、**溝通組織使命、願景及服務效益**：透過公關、廣告、網路、刊物等方式，積極進行內外部溝通，提升同仁、理監事、會員、委員、捐款人、合作企業等對本會的認識。

二、品牌溝通

(一)蛇年感謝卡製作：邀請合作多年的樂山療養院的身心障礙學生提供色彩繽紛的彩虹蛇畫作，並說明去年度本會整體的工作成果，卡片印製 27,000 份，有捐款人回應卡片設計溫馨精美。

(二)年度收據寄發：針對 1 萬 7 千多名捐款人寄發年度捐款收據，於信封上呈現本會 101 年度整體助人成果，並表達感謝。

(三)會訊發行：年度預計發行 3 期，2 月底發行第 52 期，共發行 18,450 份，寄送給去年度所有索取會訊的捐款人。針對本會偏熟齡的捐款族群，今年度設計將文字放大、設計風格也做調整，7 月初發行第 53 期會訊，11 月初發行第 54 期會訊。

(四)年刊發行：呈現 101 年本會的服務效益與影響，已於 6 月底發行。

(五)分享電子報：年度預計發行 6 期，每雙月發行。2 月以蛇年生肖卡為主題向捐款人賀年；4 月以身心障礙自立生活募款為主題；6 月以一日捐為主題；8 月以樂齡 360 百納被獻愛心義賣活動為主題；10 月以樂齡 360 阿公阿嬤微笑募集活動為主題；12 月以花旗聯合勸募活動為主題。

(六)Facebook 粉絲頁：至 12 月底為止，粉絲數超過 13.8 萬人。

(七)官網經營：1 月至 12 月平均每月官網流量為 29,050 訪客人次。

參、組織管理與發展

一、方案審查稽核

(一)機制優化

為有效推展本會使命願景對於教育、健康、經濟三大議題之成效，經 102 年 7 月 22 日審查決審委員會討論訂定，調整審查機制並簡化部分流程如下：

1. 長期績優合作團體(合作三年以上,財務/人事/專業/倫理等未曾發生疑義,複審分數或成果分數在當年度排名前 25%)審查督導程序可以書面方式進行。
2. 為聚焦在服務成效展現上，調整人事聘任條件不分專業或專案人力，補助上限為 45 萬元/1 年。
3. 在一般方案之外，建立【專案合作】之機制，由本會主動徵案尋找合作團體，與團體協力共構成效、共同設計服務、共同責信，以具體回應三大議題之成效。

(二)方案管理業務

1. 102 年度方案補助與督導作業：

- (1) 補助概況與上半年執行狀況：經整理分析，補助金額中有 8%挹注於經濟協助方案（至 6 月期中督導資料已知嘉惠 14 萬 8 千多人次），協助個人及家庭穩定經濟生活，有 31%挹注於教育和學習相關服務方案（至 6 月期中督導資料已知嘉惠 54 萬 8 千多人次），有 61%挹注於健康相關方案(至 6 月期中督導資料已知嘉惠 13 萬 4 千多人次)，協助解決與照顧、疾病等問題，維護身心健康。
- (2) 期中督導查核：全數方案於 8 月下旬完成期中督導查核程序，上半年共有撤案 16 件，其餘方案皆如期執行。期中督導結果有 6 件方案經決審委員會決議「停止撥付第二期補助款」，1 件方案決議「停止撥付全年度款項」；秘書處已於 8 月完成第二期撥款作業。預計於 103 年 1 月起進行方案成果查核與經費稽核。

2. 受理 103 年度方案申請：

- (1) 申請說明會：於 8 月與全國合作團體進行溝通說明，在北、中、南、東共辦理 8 場說明會，實際參與人數超過 1000 人。溝通主題強調本會宗旨在於募集多元資源投入服務方案以協助改善弱勢者處境，並說明本會所關注之三大議題之成效，以及期待與團體合作之方向。
- (2) 說明會後評估：出席人員給予的回饋多為肯定，有 98% 的與會人員表示瞭解各項「議題發展」內容和徵案標準。經評估，未來或可採行議題小組分眾溝通策略，除了可增加溝通的深度外，也可讓各團體之間相互交流；形式上也可採多元模式進行，例如：工作坊、研討會等形式，以利達成有效溝通。
- (3) 103 年度方案申請情形：總計受理 503 單位 663 件申請案，申請總金額為 581,621,153 元整(不含 104 年申請金額 79,477,739 元整)。

3. 103 年度方案審查說明會：

- (1) 於 9-10 月間與全國各地審查委員進行溝通說明，本會所關注之三大議題之成效以及與團體合作方向，以及委員在審查過程中的角色與功能，以協助本會資源投注於有效益的解決方案，同時亦能回饋本會有關社區需求或當地資源狀況等資訊，使本會能為合作團體連結到更多元的資源(含專業培力)。
- (2) 已於北中南東各區舉行，共計有 54 名委員出席(北區 20 人、中區 11 人、南區 18 人及東區 5 人)。

4. 103 年度方案補助結果：

- (1) 經初審及複審程序，除協作部門同仁之外，全國各地一共動員了 119 位委員投入審查作業，歷時 2.5 個月，於 12 月 24 日全國決審會議決議通過 450 件服務方案，合計金額超過 3 億 1 千多萬元(313,660,577 元)；本會預計於 103 年度將與 368 家設社福組織合作推動各類服務方案，預計服務量將超過 73 萬人次。
- (2) 補助概況：經整理分析，上述通過方案中有 270 件挹注於「健康」議題相關服務，協助弱勢者有關安全、健康跟照顧的需求；金額達 1 億 8 千多萬元，占整體金額 57%。其中有 175 件挹注於「教育」議題相關服務，致力於協助弱勢者在學習發展上的需求；金額達 1 億 3 千多萬元，占整體金額 42%；有 5 件方案挹注於跟收入有關的「經濟」協助服務，金額 2700 萬，佔整體金額 1%。

二、專業志工經營

- (一) 第七屆審查及稽核委員組成：共計有審查委員 136 名(含續聘 127 名、新聘 9 名)，稽核委員 14 名(含續聘 13 名、新聘 1 名)，協助各階段審查與稽核任務執行。

- (二)強化溝通：平日不定期「委員快報」即時電子郵件更新本會訊息外，搭配各階段任務之溝通說明等。
- (三)於 6 月 29 日~6 月 30 日假新北市三峽大板根舉辦全國性年度會議，以論壇型式提供社會公益與捐款人/企業的觀點，設計溝通情境分享審查經驗、強化審查角色與倫理，並促進新舊委員與審稽委員的情感聯繫。此一凝聚效益期待能協助本會在議題發展過程更為聚焦明確，更能有效透過挹注各類服務方案來達成解決重要社會問題的具體成效。

三、教育訓練

- (一)因應社區對話主持人的能力需要，邀請朝邦基金會團隊規劃訓練課程，培養同仁對話溝通能力，已於 4 月 30 日舉辦，於 7 月年中評量時由各部門主管就同仁工作內容分別觀察是否將課程教授內容實際運用於工作中。
- (二)因應組織議題發展的需要，邀請 The Boston Consulting Group(BCG)台灣團隊規劃訓練課程，培養同仁定義重要問題與策略方向的初步思考方式。已於 5 月 25 日完成為期一天的訓練課程。訓練後評估同第一項，由各部門主管分析同仁的實際理解與運用狀況。
- (三)BCG 在 8 月份與理監事會針對未來的企業資源開發趨勢對聯勸的影響發表演講，針對台灣聯勸的處境提出其研究與觀察，並與出席理監事交換意見，會後常務理監事於 9 月份召開談話會，並提出未來發展建議，針對以具體議題與企業合作，以發揮聯勸平台角色的效益，提供秘書處納入 103 年度計劃執行。

四、國際交流

- (一)行動領袖論壇(Action Leader's Forum): 自 2013 年 9 月開始由 UWW 舉辦，邀請六個國家執行長出席行動領袖論壇，分享各國家聯勸發展經驗與領導能力培訓。
- (二)世界領袖論壇(Leadership Forum): 每兩年一次邀請 UWW 會員中的重要國家，今年於德國法蘭克福舉辦，總計有 12 國代表與會，除了安排國際公益趨勢相關演講提供參考，也針對企業合作、企業志工、社區效應、網絡培力等面向，討論出提供 UWW 未來在會員服務的參考經驗，會後 UWW 提出會議成果報告，並持續於 11 月份透過電話會議徵詢意見，本會由陳常務監事永清及秘書長陳文良代表出席。
- (三)亞太區域會議(Asia Pacific Regional Conference)：2013 年亞太區域會議於澳洲雪梨舉辦，並藉此機會與澳洲聯勸合作企業交流其企業社會責任的執行經驗，本會由魏理事長帶領，張理事振亞，秘書長陳文良以及研究發展督導楊靜芸前往，張振亞理事主持企業高峰會議的企業社會責任論壇，陳文良秘書長主持社

區效應論壇，並將澳洲聯勸所推動的教育與學習方案帶回作為推動相關議題的執行參考。

五、風險管理

資訊管理：

(一)資訊安全提升措施

1. 每月定期進行網站弱點掃描，且每季皆通過 TrustWave 國際安全認證。
2. 定期更換內部管理系統密碼，並提升軟硬體版本，以提升基礎環境的安全等級。
3. 獲勤業眾信會計師事務所贊助，完成網站安全測試。

(二)加強資訊管理：

1. 已完成相關措施，確保各項捐款人資料之管理方式，皆符合個資法規和公益勸募條例之徵信要求。
2. 建置並詳細執行工作流程與相關文件表單，以提升管理效能。