

2016 第八屆台灣健康城市暨高齡友善城市獎項評選

## 「住安心、享溫馨」-看見臺南人情味



申請類別：健康城市-創新成果獎-  
健康特色獎-營造健康城市

申請單位：臺南市政府勞工局 2016/07/08

第八屆台灣健康城市暨高齡友善城市獎項評選

申請表

申請主題：「住安心、享溫馨」-看見臺南人情味
申請單位：臺南市政府勞工局
撰寫者：莊政憲、吳素珍、藍幼青、洪珮榛、何欣庭、陳彥伯、胡佳柔
聯絡資訊 聯絡人姓名：吳素珍 地址：臺南市安平區永華路2段6號 手機：0982186387      電話：06-2991111*1031      傳真：06-2997623 E-mail：chen8531@mail.tainan.gov.tw
申請類別（每份申請表，限勾選 <u>單一</u> 申請主題）： <input type="checkbox"/> （一）卓越獎： A. 健康城市 <input type="checkbox"/> 1. 縣市類 <input type="checkbox"/> 2. 鄉鎮市區類 B. 高齡友善城市 <input type="checkbox"/> 1. 縣市類 <input checked="" type="checkbox"/> （二）創新成果獎： A. 健康城市 <input type="checkbox"/> 1. 健康政策獎－健康促進政策 <input type="checkbox"/> 2. 健康環境獎－健康促進之環境建置 <input type="checkbox"/> 3. 健康生活獎－健康生活 <input type="checkbox"/> 4. 健康永續獎－低碳、綠能永續城市 <input type="checkbox"/> 5. 健康產業獎－藝文休閒與創意產業 <input type="checkbox"/> 6. 健康心理獎－心理健康促進 <input type="checkbox"/> 7. 健康安全獎－城市安全 <input type="checkbox"/> 8. 健康平等獎－健康平等 <input checked="" type="checkbox"/> 9. 健康特色獎－營造健康城市 B. 高齡友善城市 <input type="checkbox"/> 1. 敬老獎－敬老與社會融入 <input type="checkbox"/> 2. 親老獎－社會參與 <input type="checkbox"/> 3. 無礙獎－無障礙與安全的公共空間 <input type="checkbox"/> 4. 暢行獎－交通運輸 <input type="checkbox"/> 5. 安居獎－住宅 <input type="checkbox"/> 6. 連通獎－通訊與資訊 <input type="checkbox"/> 7. 康健獎－社區及健康服務 <input type="checkbox"/> 8. 不老獎－工作與志願服務 <input type="checkbox"/> 9. 高齡友善特色獎 <input type="checkbox"/> （三）傑出貢獻獎： <input type="checkbox"/> 1. 公部門 <input type="checkbox"/> 2. 專家學者

## 摘要表

弱勢勞工常因個人家庭居住環境、生活條件不佳、政府福利和民間資源不足等問題而陷入生活困境，當又發生職災時，對於未來常感到茫然無助，一場源自102年底勞工間互助的房屋修繕計畫，在臺南市勞工局結合各工會、協會志工的帶動下，不僅服務職災勞工，更擴大服務身心障礙者、低收入戶、獨居老人等弱勢家庭，讓更多人得以「住安心、享溫馨」，過去職業工會成員苦無管道以專業來協助弱勢家庭，透過勞工局搭起愛與善的公益橋樑，來落實「勞工團體照顧弱勢家庭」的服務精神，這由下而上的住宅改造計畫，是臺南最美麗的風景。

勞工創造城市的勞動價值，而勞動讓城市生產向前邁進；勞工朋友是這座城市進步的最大力量，也是大家安居樂業最大的後盾。為有效解決弱勢家庭改善問題，勞工局推動各項策略與創新作為，”全國首創”協助弱勢家庭進行房屋修繕，我們從居住環境改善開始，結合了民間資源及各職業工會專業志工的投入，透過政府制定政策跨機關的合作、建立公益向善平台，公私協力來改善弱勢家庭的居住環境，並提供多面向的關懷服務，讓他們享有基本的居住權利、度過家庭困境，回歸正常、健康的生活。

本計畫相關效益如下：

### 一、導引民間資源投入、建立公益帳戶長期挹注

在102年底由各工會會員自行出錢出力，103、104年結合杜萬全慈善事業基金會帶領捐助700萬元，105年更增加其他民間單位、團體及個人捐款之管道，累計迄今至少超過1,000餘萬元，有效解決政府經費不足之問題。

### 二、公私協力擴大專業團隊參與

截至105年共計帶動了37個行政區成立行善團，動員9大職(產)業工會，約278位以上的志工，投入1,849人次完成了45場次的房屋修繕工作，帶領職業工會樹立公益典範，也解決了政府人力不足之問題。

### 三、跨機關建立本市弱勢家庭互助協力體系

本計畫最大效益，除替弱勢家庭實現安居夢想，也建立協力互助體系，包括政府跨機關合作、民間資源及9大職(產)業工(協)會志工的投入、醫療體系加入等，而這個體系在105年的0206大地震發生後也被啟動驗證，共同協助了玉井區、關廟區等災情嚴重的低收入戶之弱勢家庭重建家園。

### 四、標竿學習，帶動弱勢服務新熱潮

現代社會資訊流通快速，在媒體宣傳下，除了免費塑造優質形象外，亦陸續帶動台東、新北、台中等縣市標竿學習及效尤，讓公益社會的種子向外萌芽。

「一個都市的偉大並不在於樓有多高、財富有多少，而是在於愛心有多少，溫暖有多少，愛心越大、城市越偉大」，這是一項有意義愛的工程，未來我們會打造公益向善之公益政府，邀集更多工會團體及民間企業來加入，照顧更多弱勢家庭，讓他們能真正「住安心、享溫馨」-看見臺南人情味。

# 台灣健康城市聯盟

## 第八屆台灣健康城市暨高齡友善城市獎項評選稿件授權書

本授權書所授權之著作，為授權人在台灣健康城市聯盟第八屆健康城市暨高齡友善城市獎項評選投稿稿件。

**題目：「住安心、享溫馨」-看見臺南人情味**

**提報單位：臺南市政府勞工局**

立書人同意非專屬、無償授權台灣健康城市聯盟，將上列全文資料以數位化等各種方式重製後收錄於聯盟網站及刊物，透過網際網路、無線網路或其他公開傳輸方式提供第三人進行線上檢索、瀏覽、下載、傳輸及列印。

● 立書人擔保本著作為立書人所創作之著作，有權依本授權書內容進行各項授權，且未侵害任何第三人之智慧財產權。

立書人：臺南市政府勞工局吳素珍

簽 名：

中華民國 105 年 7 月 8 日

# 目錄

摘要表	ii
授權書	iii
壹、背景說明	01
貳、推動策略與創新性作為	02
一、推動策略與創新性作為	05
(一) 居住生活改善	05
(二) 民間資源挹注	06
(三) 弱勢條件改善	09
(四) 政府跨域合作	11
(五) 媒體新聞報導	12
(六) 其他	15
二、透過 PDCA 修正改善，協助弱勢安居就業	16
(一) P(plan 計畫)	16
(二) D(Do 執行)	16
(三) C(Check 檢查)	16
(四) A(Action 行動)	17
參、跨部門(跨領域)合作的機制	17
一、政府部門合作，垂直雙向溝通協調	17
(一) 勞工局	17
(二) 社會局與區公所	18
(三) 環保局	18
(四) 教育局	19
二、連結民間資源，建立良好夥伴關係	20
(一) 籌措財源，永續經營	20
(二) 募集人力資源、提升專業團隊價值	21
(三) 募集物資、改善弱勢生活	21
肆、市民的參與機制與參與度	22
一、專業志工的投入	22
二、人民團體的加入	22
三、睦鄰文化的重現	23
伍、相關成果與成效	24
一、量性成果	24
(一) 導引民間資源投入，解決政府經費不足困境	24

(二) 鼓勵志工擴大參與，解決政府人力不足問題.....	25
二、質性成果.....	26
(一) 建立本市弱勢家庭協力互助體系.....	26
(二) 0206 震災啟動修繕機制重建家園.....	27
(三) 舊屋翻新，實現弱勢家庭安居夢想.....	28
(四) 擴大服務對象，照顧更多弱勢家庭.....	31
(五) 建立公益帳戶長期挹注.....	32
(六) 改善弱勢家庭子女升學就業問題.....	32
(七) 公私協力擴大專業團隊參與.....	33
(八) 協助弱勢青少年就業圓夢.....	34
(九) 連結資源提供後續關懷.....	35
(十) 標竿學習帶動弱勢服務新熱潮.....	36
陸、永續、維護與評估機制.....	38
一、召開檢討會議，提出需求改善措施.....	39
二、健全評估審查機制.....	39
三、公開表揚志工善舉.....	40
柒、其他.....	41
一、透過資通訊運用，服務更順暢.....	41
(一) 成立 line 群組，跨域修繕溝通零距離 .....	41
(二) 透過 Line 工作群組，智慧辦公即時更便利 .....	42
(三) 網路輿情即時通，專業志工接棒傳愛.....	42
二、媒體雜誌報導，帶動社會參與正面力量.....	43
三、獲獎榮耀.....	44
(一) 105 年第八屆政府服務品質獎.....	44
(二) 104 年度職業災害勞工個案主動服務計畫業務輔導評鑑優等.....	45
(三) 志工的榮耀.....	45
捌、結論.....	47
一、擴大民間參與，延伸愛的力量.....	47
二、圓其築屋之夢、安居而後樂業.....	47
三、經驗傳承、開枝散葉、永續經營.....	48
附件一、臺南市弱勢家庭住宅改善實施計畫.....	49
附件二、平面媒體刊登明細.....	56

## 圖目錄

圖 1 職災勞工居住房屋破舊情況 .....	01
圖 2 弱勢勞工家庭要因分析魚骨圖 .....	02
圖 3 弱勢勞工家庭解決對策魚骨圖 .....	04
圖 4 弱勢勞工房屋修繕計畫流程圖 .....	06
圖 5 弱勢勞工房屋修繕參與團隊 .....	07
圖 6 臺南市成立 37 區行善團 .....	08
圖 7 弱勢家庭住宅修繕計畫啟動記者會 .....	09
圖 8 公益向善，打造公益行善政府 .....	09
圖 9 麻豆新樓醫院居家醫療諮詢服務 .....	10
圖 10 職災勞工醫療協作平台流程圖 .....	10
圖 11 弱勢家庭房屋修繕跨機關合作圖 .....	11
圖 12 記者會行銷弱勢家庭房屋修繕 .....	12
圖 13 全國電視新聞報導 .....	13
圖 14 地方新聞台報導 .....	13
圖 15 平面媒體報導 .....	13
圖 16 勞工局網站及電子報成果分享 .....	14
圖 17 google 相關報導 .....	14
圖 18 媒體主動邀約專訪 .....	15
圖 19 行動劇表演宣導行銷 .....	15
圖 20 青年暑期工讀，弱勢關懷向下扎根 .....	15
圖 21 弱勢家庭房屋修繕 PDCA 執行循環圖 .....	16
圖 22 弱勢家庭房屋修繕跨部門組職圖 .....	17
圖 23 工會專業志工房屋修繕評估 .....	18
圖 24 本市弱勢家庭房屋修繕分流圖 .....	18
圖 25 環保局藏金閣二手家具再利用 .....	19
圖 26 轉介教育局進行後續關懷輔導單 .....	19
圖 27 募集各單位經費資源永續經營 .....	20
圖 28 民間企業提供二手家電、傢俱 .....	21
圖 29 各工會志工參與弱勢家庭房屋修繕 .....	23
圖 30 市長為白河區詔安厝弱勢家庭開心入厝 .....	24
圖 31 102-105 年弱勢勞工房屋修繕費用 .....	25
圖 32 102-105 年累計參與房屋修繕志工人次(圓餅圖) .....	25
圖 33 102-105 年累計參與房屋修繕志工人次 .....	26

圖 34 住安心享溫馨-弱勢家庭房屋修繕協力互助體系圖	27
圖 35 啟動修繕機制，協助 0206 震災弱勢家庭家園重建	28
圖 36 玉井區張姓震災戶房屋修繕前後對照	28
圖 37 南區吳姓職災勞工房屋修繕前後對照	29
圖 38 善化區胡姓職災勞工房屋修繕前後對照	30
圖 39 麻豆區余姓職災勞工房屋修繕前後對照	31
圖 40 整合行善力量成立 37 區行善團	32
圖 41 弱勢家庭房屋修繕完成統計圖	32
圖 42 市長納入施政並擴大辦理弱勢勞工房屋修繕	32
圖 43 各工會投入房屋修繕做公益	34
圖 44 聯合報登載房屋修繕志工團隊獻藝集愛助青少年圓夢	34
圖 45 青少年圓夢展現職訓成果	34
圖 46 五大市級總工會發送職災慰問金	35
圖 47 結合職訓學員辦理「關懷弱勢、粽香傳情」	35
圖 48 結合展翼庇護烘焙工場辦理「關懷弱勢、中秋送暖」活動	36
圖 49 臺東縣展愛志工隊經驗交流	36
圖 50 中華日報報導展愛志工隊助獨老修繕房屋	36
圖 51 新北市至本局參訪並號召境內工會辦理「五一行善、溫暖社會」	37
圖 52 台中市總工會志工隊進行房屋修繕	37
圖 53 職業工會為弱勢溫情義剪、亮麗容顏	38
圖 54 溫情義剪服務場次及人次統計表	38
圖 55 召開房屋修繕評估及檢討會議	39
圖 56 施工配置圖、預算及修繕進度表	40
圖 57 製作感謝狀、匾額並由市長親頒並於臉書中 PO 文感謝志工	40
圖 58 各工會 line 群組之溝通互動對話	41
圖 59 跨機關 line 即時互動	42
圖 60 臉書網友通報房屋修繕個案	43
圖 61 六甲房屋修繕、完工對照及臉書留言感謝	43
圖 62 聯合報報導黃杰弘父子助人最樂	44
圖 63 中華日報報導陳皆福全家歡喜當志工	44
圖 64 105 年榮獲第八屆政府服務品質獎	45
圖 65 104 年榮獲勞動部職業安全衛生署評鑑優等	45
圖 66 103 年榮獲勞動部「全國績優勞工志願服務團隊」	46
圖 67 修繕志工多人榮獲模範勞工	46

圖 68 105 年國發會辦理優質標竿學習營進行分享..... 47  
圖 69 105 年天下雜誌報導住安心、享溫馨計畫..... 48

## 表目錄

表 1 臺南市「住安心、享溫馨-弱勢勞工房屋修繕」補助與各縣市中低收入老人  
改善住宅設施補助社會福利比較一覽表..... 03  
表 2 弱勢勞工生活困境之 SWOT 分析與 TOWS 策略..... 05

## 住安心、享溫馨-看見臺南人情味

### 壹、背景說明

家，應該是遮風避雨的地方，是安全、溫暖感情的歸依處。可是，在看到連基本擋風躲雨的功能都沒有時，風從牆壁的縫隙吹了進來，雨從破了洞的屋頂漏了下來，牆壁、天花板用報紙貼起來代替粉刷，一家大小6個人(四名年幼女兒分別為10、8、6、2歲)擠在不到5坪大的房間睡覺、就這樣的一個地方，卻是他們賴以為生的家。這是發生在102年冬天本市南區吳姓勞工的真實故事，他從台南至屏東工作，於搭建鐵皮屋頂時，不慎從屋頂墜落發生職災，造成大腿骨折及身體多處挫傷，經屏東縣政府轉介至本市，職災個管員接到通報後立即到成大醫院急診室關懷，發現吳姓勞工家中全仰賴他擔任臨時工收入過活，因長期積欠健保費，導致健保卡遭鎖卡，可見其經濟困難而無法繳交健保費，職災個管員立即協助他解卡以方便就醫。吳姓勞工出院後，勞工局王鑫基局長帶著職災個管員至他家中發送市府職災慰問金時，發現他的房子屋齡老舊、牆壁斑駁、天花板嚴重塌陷(如圖1)，屋內連一張書桌也沒有，看到這樣的景象，內心除感到心疼外，心裡卻想著：「我們該如何來幫助他們解決困境呢？」



圖 1：職災勞工居住房屋破舊情況

社會上有許多像這樣的弱勢勞工，賺著微薄的薪水，卻要養活一家人，不幸遭受職災後，往往造成行動不便、甚至身心障礙，而身體復原後又無法至一般職場就業，因此造成家庭經濟困難，又如何有能力來整修自己的家園？對每位勞工而言，除了希望能穩定工作外，下了班更是希望能回到一個能讓人遮風避雨、安心放鬆的家；但現況還是有許多的弱勢勞工，辛苦工作也僅能勉強餬口，導致原本應該是安心休息的家殘破了，甚至失去遮風避雨的功能卻無力修補，這是何等無助啊！根據勞工局訪視職災勞工的經驗，很多職災勞工受傷前，原本家庭環境就不佳，發生職災後，在失去經濟收入，生活環境條件就更加惡化，常造成生活陷困、失業等雙重打擊，而在人們生活水平和居住條件不斷改善的現代，擁有好的居住環境，就成了提高人們健康水平的必要條件，由此可知，居住環境對人的身心健康影響很大，而居住在環境條件較差的人通常也較缺乏自信心或對家庭較無歸屬感、甚至衍生出不少的家庭、社會問題。

綜上所述，可以看到家庭環境因素是影響健康問題的重要因素之一，現在

我們透過下列弱勢勞工要因分析魚骨圖(如圖 2)來看：

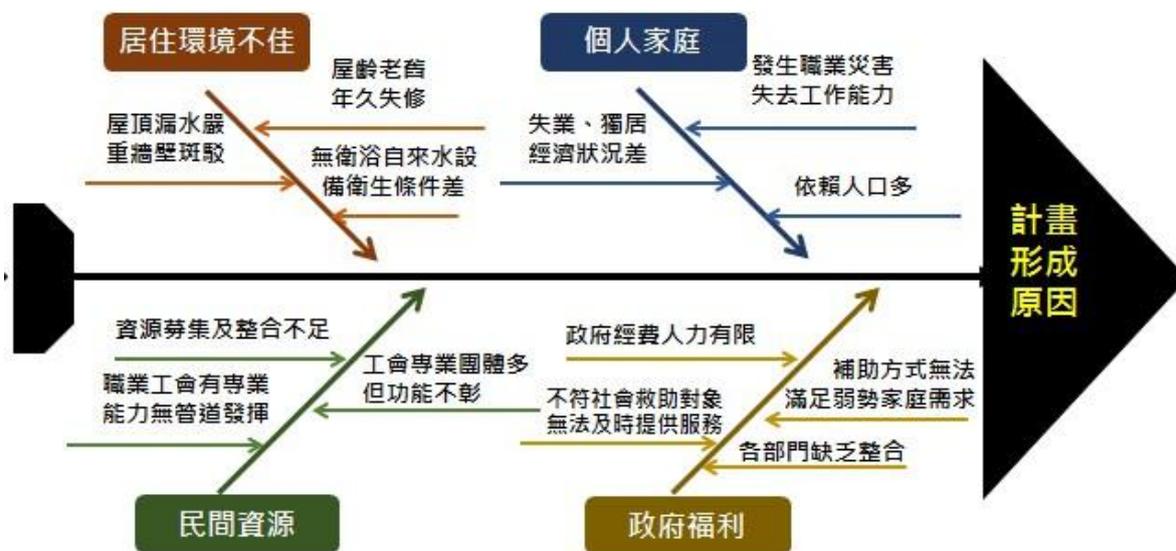


圖 2：弱勢勞工家庭要因分析魚骨圖

勞工發生職災後，因為個人家庭、居住環境不佳、政府福利和民間資源不足等問題而陷入生活困境，因此對於未來感到茫然無助，而勞工局至職災勞工家中發送市府職災慰問金時，常常看到案家的居住環境惡劣，因此覺得需要協助他們進行居家環境改善；另外我們也發現臺灣的工會會員中每個人都擁有專業技能，而工會幹部們也想利用會員的專業力量來協助弱勢勞工，卻苦無管道，有感於職災勞工的居住環境確實需要改善，但因政府無相關經費預算可支用，因此勞工局主動連結大台南總工會、社團法人台南市勞工志願服務協會、台南市木工業職業工會等勞工團體大家有錢出錢、有力出力，也開啟了由政府發起，民間響應之「住安心 享溫馨」-協助職災勞工房屋修繕服務計畫，除了希望能改善其居家環境外，更希望後整合政府及民間等相關資源提供安居、就學、就業、就醫、、、等等生活協助，建立一個弱勢家庭防護機制，以利其改善生活環境，重返職場回歸正常、健康的生活。

## 貳、推動策略與創新性作為

在職場上因為職業災害而無法恢復以往勞動力的勞工，幫助他們重返職場是相當重要的責任，因為勞工往往因為職災而無法回復原本的工作能力，且需面臨長時間的醫療復健，對勞工本身及其家屬造成經濟壓力及社會適應問題，政府如不能提供職災勞工適當的協助，也容易陷入家庭困境的惡性循環；而照顧弱勢勞工更是政府的責任，縱使現有社會福利制度給予他們有某種程度的協助與支持，但因其本身心理、經濟、社會環境、以及政府制度等種種因素，讓其在勞動市場無論是就業或居家生活環境都更顯困難，或甚至退出職場，不僅對其個人、家庭造成影響，更造成國家人力資源流失，加劇國家財政負擔。

以目前政府福利制度來看其補助對象一般是以低收入或中低收入為主，而福利給付方式通常是金錢給付，然而針對有些近貧及福利邊緣之弱勢者，受限於申請資格條件，無法獲得相關補助，以致於無法受到政府的照顧；另在公部門申請福利補助流程，通常從送件申請到核定補助，常常需耗費很長一段時間，因此會造成緩不濟急，然而透過本計畫申請，從區公所主動申請到社會局資格審核、專業志工評估、進行房屋修繕，皆由政府主動提供服務，不僅可縮短民眾申請的行政流程，能立即、有效的協助弱勢家庭的房屋修繕問題，更提升政府行政效能及為民服務品質精神。

經盤點各縣市現有弱勢改善住宅設施福利方案，多以補助方式且以「中低收入老人改善住宅設施補助」為補助對象，再從補助之對象、服務內容、服務方式、經費來源及應備文件，與本局推動之「住安心、享溫馨」弱勢勞工房屋修繕做比較，二者差異甚大，比較詳如下表(如表 1)：

表 1：臺南市「住安心享溫馨-弱勢勞工房屋修繕」補助與各縣市中低收入老人改善住宅設施補助社會福利比較一覽表

	中低收入老人改善住宅設施補助	住安心享溫馨弱勢勞工房屋修繕	二者差異
服務對象	列冊低收入戶老人、中低收入戶老人或符合「中低收入老人生活津貼發給辦法」請領者才享有補助資格。	以弱勢職災勞工為出發，擴及中低收入戶老人、身心障礙及近貧之勞工。	擴大服務對象，不以身分別及年齡限制補助身分。
服務內容	經費補助：低收入戶每戶最高補助新台幣 10 萬元、中低收入戶或符合「中低收入老人生活津貼發給辦法」請領資格者每戶最高補助新台幣 5 萬元	實質修繕： 1. 職業工會專業志工主動評估屋況。 2. 運用專業志工免費人力，節省經費。 3. 完全運用在房屋修繕經費上。	1. 金錢補助轉為實質修繕。 2. 案家自行找廠商修繕轉為專業志工協助修繕。 3. 最高補助 10 萬元轉為補助金額無設上下限，以實際評估需求為主。
服務方式	由當事人檢附應備文件向戶籍地區公所洽辦。	1. 主動發現專案評估。 2. 公私協力建立專業團隊。 3. 進行後續關懷。	服務方式由被動變主動，建立專業團隊後續關懷追蹤機制。
經費來源	政府機關編列預算。	結合民間單位經費捐助籌措財源。	有效利用民間資源，減少政府支出。
應備文件	最近 3 個月全戶戶籍謄本或戶口名簿、房屋證明文件、廠商估價單及施工前之照片等。	房屋修繕同意書。	申請文件簡單，並簡化申請流程，由公部門區公所、社會局及勞工局等單位共同協助完成。

從上表我們可看出需要房屋修繕之弱勢者，並非只有中低收入戶老人而已，且金錢補助並無法有效解決問題，再者金錢補助如杯水車薪，更無法實際改善居住問題，例如需要修繕之房屋有時為了解決屋頂漏水問題，而需搭建鐵皮屋的經費就超過 10 萬元；另大部分的弱勢者對於修繕專業更是外行，因此相同的工程(含工資)由不同的廠商報價修繕金額則會不一。弱勢勞工在職場發生了災害，失去了工作及經濟能力，造成家庭生活困頓，政府需要找到解決的方法與對策來協助他們。

勞工創造城市的勞動價值、而勞動讓城市生產向前邁進，勞工朋友是這座城市進步的最大力量，也是大家安居樂業最大的後盾。因此，為有效解決其在居住生活環境及弱勢條件改善上之各種問題，勞工局針對上述問題加以檢討、分析，提出解決方法，首先針對要因魚骨圖所列的問題，提出解決對策魚骨圖(如圖 3)，再據以進行 SWOT 分析與發展 TOWS 策略(如表 2)，我們改變現有的社會補助的型態與做法，進行實質的弱勢房屋修繕，從改善職災勞工的居住生活環境出發，結合了各職業工會專業志工投入，發揮「勞工團體照顧弱勢勞工」的精神，整合民間資源、鼓勵民間捐助修繕經費，透過政府制定政策跨機關合作、建立公益向善平台，公私協力共同來改善他們的居住環境，帶動善的循環，使弱勢勞工能享有基本的居住權利，同時讓他們能早日度過家庭困境，返回職場。我們提出了下列各項推動策略與創新作為：

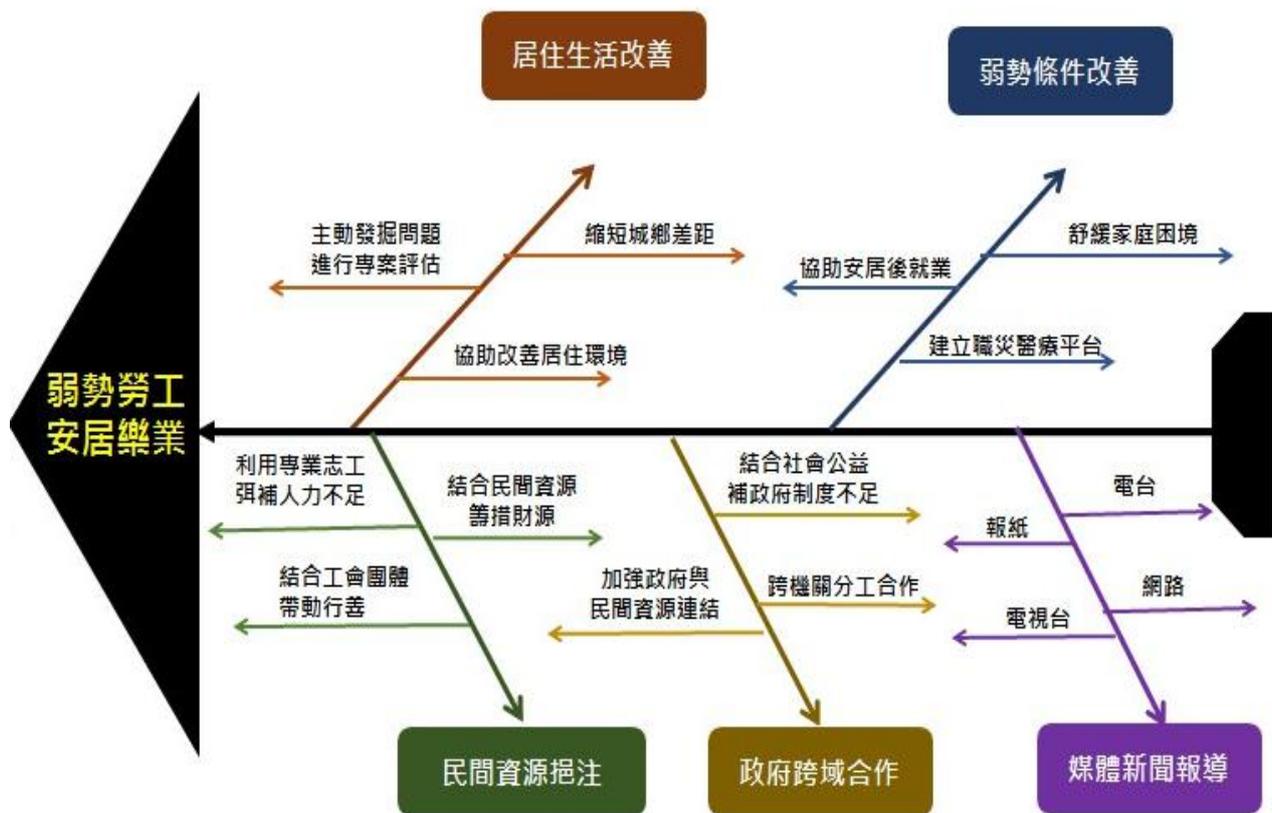


圖 3：弱勢勞工家庭解決對策魚骨圖

表 2：弱勢勞工生活困境之 SWOT 分析與 TOWS 策略

	S 內部優勢	W 內部劣勢
	S1 首長高度重視支持 S2 政府公益形象顯著 S3 政府部門專業分工	W1 政府經費人力有限 W2 勞工生活條件不佳 W3 政府部門資源分散
O 外部機會	SO 攻擊策略	WO 補強策略
01 擔任志工風氣盛行 02 企業重視公益形象 03 工會團體蓬勃發展 04 媒體喜愛故事報導	1. 公私協力，跨機關善用職業工會專業力量改善弱勢家庭居住環境(S1S3O1O3) 2. 建立公益帳戶，帶動民間企業資源協助弱勢改善家庭經濟(S1S2O2)	1. 帶動更多職業工會投入行善公益(W1O1O3) 2. 邀集專業志工改善協助弱勢家庭居住環境(W1W2O1O3) 3. 邀集民間資源投入建立良好夥伴關係(W3O2O3) 4. 透過媒體、網站行銷，鼓勵民間資源助弱勢(W2O4)
T 外部威脅	ST 預防策略	WT 退避策略
T1 城鄉差距貧富擴大 T2 近貧不符補助對象 T3 專業團體資源分散	1. 盤點弱勢家庭需求，弭補福利制度未及之處(S1T1T2) 2. 政府主導溝通、整合民間資源合力協助弱勢家庭(S1S3T1T3)	1. 善用民間資源協助弱勢勞工(W1T3) 2. 集結專業團體改善弱勢勞工環境(W1W2T2T3) 3. 加強政府部門資源連結與分配(W3T3)

## 一、推動策略與創新性作為

### (一)居住生活改善

#### 1、全國首創弱勢職災勞工房屋修繕

勞工是台灣經濟重要的支柱，每一位勞工朋友都肩負一個家庭生計，一旦發生職業災害，不僅勞工個人遭受身心痛苦，連帶影響其家庭生計，甚至造成家庭的破碎，對事業單位及整個社會將造成極大的損失，因此為改善職災勞工居住環境品質及生活條件，並促使其早日復工重返職場工作，勞工局全國首創協助弱勢勞工房屋修繕，期盼透過改善居住環境，創造給弱勢勞工先安居而後樂業的居住環境。

#### 2、主動發掘問題、進行專案評估

健康城市從改善職災勞工居住環境開始，「住安心、享溫馨」-職災勞工房屋修繕計畫開始之初的目標就是要主動發掘弱勢勞工，協助改善居住環

境不佳之問題，例如：屋齡老舊、年久失修、屋頂每逢下雨就漏水、牆壁嚴重斑駁產生壁癌、居住空間狹小、無衛浴、自來水設備，衛生條件差…等等問題，透過職災個管員主動發掘問題並專案評估及房屋修繕來改善職災勞工之居住環境(如圖 4)。

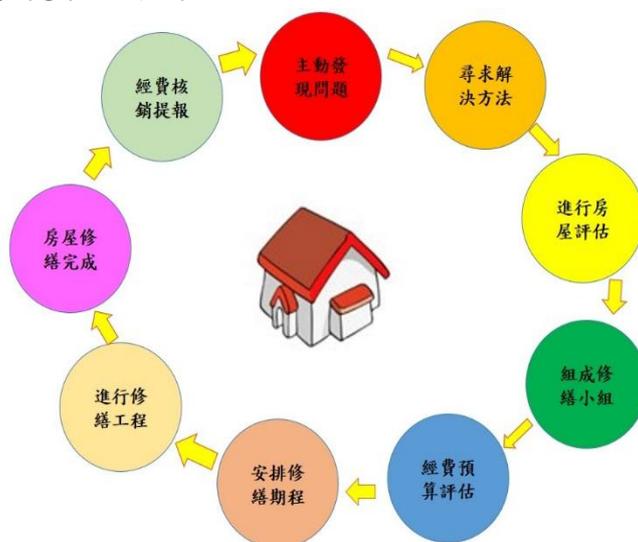


圖 4：弱勢勞工房屋修繕計畫流程圖

### 3、改善居住環境、縮短城鄉差距

健康城市的目標在於創造一個適合人民居住的健康環境，臺南市 99 年 12 月 25 日縣市合併改制後，幅員廣大、依山傍海，全市共有 37 個行政區、752 個里，面積有 2,191.6531 平方公里，人口約 188 萬餘人，然而行政區與行政區間的城鄉差距間接形成貧富差距，根據衛生福利部在 2020 健康國民白皮書中提到家庭是社會環境因素中影響健康最深遠的，經研究指出貧窮、住宅環境不佳等不利的家庭環境因素，不僅對健康造成負面的影響，更加容易陷入就業、生活困境的惡性循環。臺南市縣市合併後幅員廣大，居住環境城鄉差距大，因此透過改善居住環境來縮小城鄉之差距。

#### (二)民間資源挹注

##### 1、結合工會團體，帶動行善專業團隊

臺灣的職業工會主要以無一定雇主之受雇者為會員，而對會員所提供的服務除基本會務外，往往以代辦勞、健保為主要任務，勞工局是職業工會的主管機關，有感於職業工會會員中每個人都擁有專業技能，而工會也想利用會員的專業力量來協助弱勢勞工，卻苦無管道；因此，勞工局為職業工會與弱勢勞工搭起這座愛與善的橋樑，主動結合各工會專業資源來落實「勞工團體照顧弱勢勞工」的服務精神，為本市勞工專業志工踏出第一步，也為職業工會重新尋找新的定位。

房屋修繕首要工作除了要解決錢(經費)的問題，最重要的就是人力(具備房屋修繕之專業人員)的問題，本市職業工會，遍布各行各業，但有許多

工會只協助會員辦理勞健保的行政庶務工作，即使各工會會員擁有專業技能，也僅專注於本業，甚少有機會與其他工會連結，亦缺乏整合機制，導致各工會平時皆以辦理會員大會、訓練或聯誼居多，並未善加利用其專業技能發揮公益力量。

我們跳脫以往政府經費直接補助或間接請廠商進行修繕的模式，希望結合資源，來解決社會問題；因此我們想到運用職業工會會員的專長來協助弱勢者進行房屋修繕，主動邀集本市大台南總工會、社團法人台南市勞工志願服務協會、台南市木工業職業工會等單位之理事長取得初步共識，大家有錢出錢、有力出力協助職災勞工進行房屋評估、修繕工作，改善其居住環境，透過政府公信力與民間團體共同合作，得以讓解決政府人力不足之問題，同時也讓職業工會有平台參與社會公益。

參與房屋修繕之職業工會原先由大台南總工會、社團法人台南市勞工志願服務協會、台南市木工業職業工會參與完成，後續經由媒體報導和勞工局的宣導，吸引台南市泥水、電氣、油漆工程、金屬建築結構業、鋁製裝配等職業工會及餐飲業產業工會加入(如圖 5)，共同建立弱勢房屋修繕專業志工團隊，發揮所屬專長及團隊力量，協助本市弱勢家庭改善生活品質，營造健康城市。



圖 5：弱勢勞工房屋修繕參與團隊

## 2、成立 37 區行善團、落實在地服務

為照顧臺南市弱勢市民，落實在地服務，臺南市政府於 104 年 3 月 12 日首創以區為單位成立 37 區行善團(如圖 6)，透過公私共同協力，整合行政區內各界資源，以最即時有效之方式，提供可近性、在地化服務，協助弱勢家庭享有最基本之居住正義，打造全方位的社會安全網，讓大臺南可

以成為更溫暖、進步的城市。



圖 6：臺南市成立 37 區行善團

### 3、辦理志工訓練，強化志願服務精神

從事志願服務者需有愛心、助人、奉獻與關懷精神，否則難以持之以恆，因此專業志工除了須具備所屬領域專業知識和能力外，亦須具備志願服務的基本概念。勞工局考量很多修繕志工並不符合志願服務法領有志願服務紀錄冊，因此，勞工局連結社團法人台南市勞工志願服務協會主動為其辦理志工教育訓練，協助修繕志工取得服務紀錄冊，並紀錄志工服務時數，希望修繕志工能透過訓練課程認識志願服務法、志願服務倫理、並能恪守志工服務倫理。103-105 年辦理志工基礎訓練及志工特殊訓練共計 5 場次，約有 150 人參與，皆取得服務紀錄冊，領冊率 100%；未來將持續辦理並協助取得服務紀錄冊，以落實志願服務法的精神。

### 4、結合民間籌措財源，成立公益帳戶

房屋修繕初期因經費及人力有限，因此本著有多少錢做多少事的概念進行修繕工作，因此修繕的戶數不多，直至 103 年 6 月在善化區胡家進行房屋修繕時出現轉機；房屋修繕當日適逢端午節，賴清德市長前來關心案家及志工們，得知台南市木工業職業工會會員以本身專業，協助改善職災勞工家庭居住環境深受感動，認為這是一件好事，臺南市政府應該要積極推動，因此主動連結「財團法人杜萬全社會福利慈善事業基金會」，獲得受贈 700 萬元解決修繕經費有限的問題，並提出「臺南市弱勢家庭住宅改善計畫」（如詳附件 1），於 103 年 11 月由賴清德市長邀集民間單位杜萬全慈善基金會及六大工會共同召開記者會（如圖 7）來啟動本計畫，擴大辦理弱勢家庭住宅改善對象，來協助更多弱勢家庭進行房屋修繕，並號召更多工會團體及志工的加入，來協助更多弱勢家庭改善居住環境。



圖 7：弱勢家庭住宅修繕計畫啟動記者會

臺南市政府有四大施政本質，其中之一就是公益向善，透過政府帶頭做起，結合民間團體公益向善的力量，共同打拚、集中力量，發揮愛心，帶動社區民眾的關心與參與(如圖 8);透過政府跨機關與民間單位公私協力共同來協助弱勢家庭進行房屋修繕，為臺南注入一股正向、愛與溫暖的能量，來建構一個完善的社會安全網，使每個弱勢家庭都能獲得理想的居住環境與生活品質。

<p><b>1 個核心價值 吃飯皇帝大</b></p> <p>2015 第 1 季標準博覽會 修繕弱勢房屋</p> <p><b>2 個平衡 區域平衡 社會平衡</b></p>	<p>104 年新年化虎迎春 元旦致詞</p> <p>我希望未來台南市政府也是一個有愛心的</p>	<p><b>4 大施政本質-公益向善</b></p> <p>公益大愛團 臺南市行善團成立大會 104.3.12 成立</p>
---	---	--

圖 8：公益向善，打造公益行善政府

### (三)弱勢條件改善

#### 1、協助安居後就業，舒緩家庭困境

改善職災勞工居住環境穩定後，最終目的更希望能穩定就業，在修繕的服務對象中不乏職災、身障、中高齡(含高齡)勞工，因此協助其後續就業亦相當重要，經評估排除高齡及因疾病而無法工作者，本局亦連結相關資源協助其後續能夠穩定就業，案例中的吳姓及胡姓職災勞工經本局協助後，目前皆已重新進入職場工作，我們希望越來越多的弱勢勞工透過我們改善其居住環境後，能舒緩其家庭經濟困境，為他們的未來帶來新的起點與希望，同時亦能無後顧之憂而更安心、穩定工作。

## 2、建立職災醫療平台，解決醫療復健問題

在協助麻豆區余姓職災勞工房屋修繕時，發現他因下半身無法行走，只能靠年邁的父親協助復健，然成效不彰，讓余姓職災勞工對未來喪失信心，為協助他能早日恢復身體功能，重返職場，勞工局也從 104 年 11 月起結合台灣基督長老教會新樓醫療財團法人新樓醫院，透過社區醫療復健，全國首創協助職災勞工進行居家醫療復健諮詢，提供專業醫療諮詢服務(如圖 9)，建立了職災勞工醫療協作平台與醫療院所長期合作(如圖 10)，讓更多不便出門的職災勞工可以接受居家醫療諮詢服務，並進一步建立職災勞工正確醫療及復健的觀念。



圖 9：新樓醫院居家醫療諮詢服務

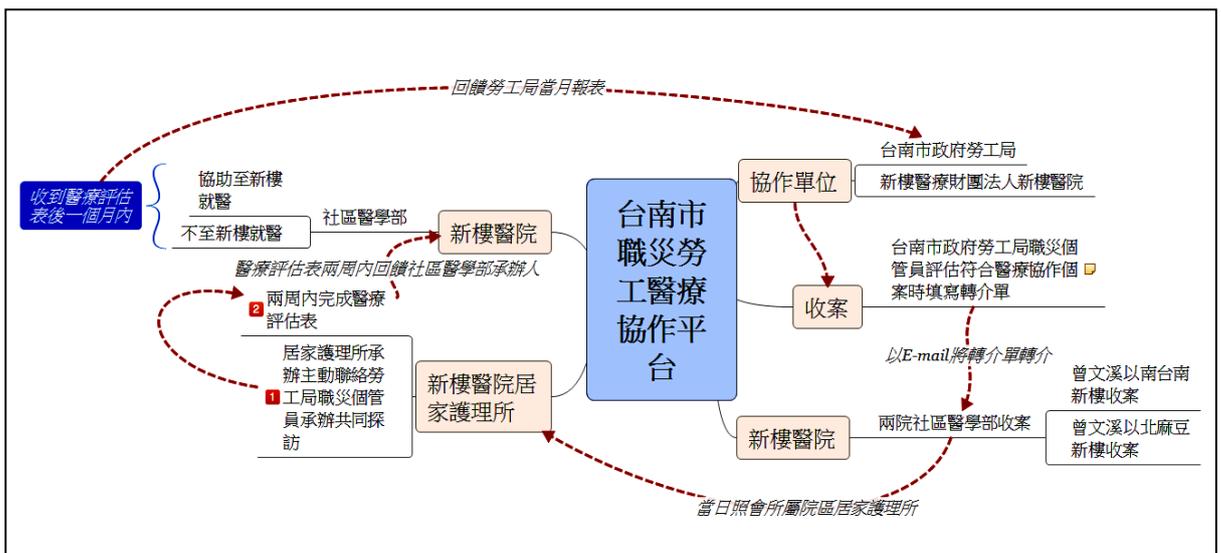


圖 10：職災勞工醫療協作平台流程圖

## (四)政府跨域合作

### 1、跨機關分工合作

本計畫透過政府跨機關垂直整合由下而上通報、由上而下執行，包括從各區公所通報社會局，後由勞工局連結環保局(清潔隊)、教育局(各國中小)進行跨機關合作(如圖 11)。

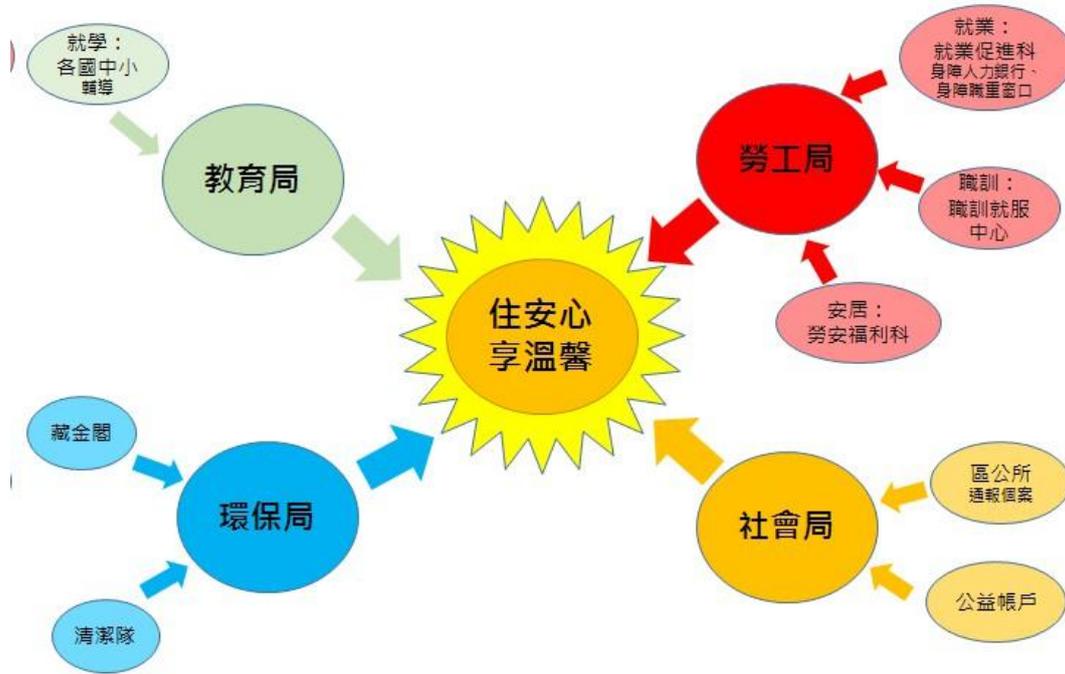


圖 11：弱勢家庭房屋修繕跨機關合作圖

### 2、專案評估-修繕-後續關懷一條龍服務

以往社會局提供中低收入戶住宅修繕補助，以金錢補助為主，每戶最高補助 10 萬元整，但事實上，房屋修繕如要整修到基本的居住品質，修繕費用經常超過 10 萬元；另傳統津貼補助方式往往受補助戶將津貼用在改善房屋上的效果有限，另有些近貧及福利邊緣之弱勢勞工，也可能因資格限制而申請不到福利補助，未能接收到政府照顧弱勢的美意。

勞工局看到弱勢勞工房屋改善的實質需求，改變社會局以往以津貼發放為主之方式，藉由跨機關整合，依其對象、修繕複雜程度進行分流修繕：

#### (1)職災勞工

個案如屬職災勞工則即由勞工局確認資格並偕同各工會志工進行會勘、協助修繕及核銷等工作。

#### (2)區公所通報

區公所如發現區內弱勢勞工有需求者，則通報社會局進行資格審核，修繕性質簡單、所須經費約 10 萬元以下者，由區公所行善團進行簡易修繕；若修繕性質複雜、所須經費在 10 萬元以上者，則由社會局通報勞工局偕同相關專業工會志工實地現勘、進行後續修繕等工作，勞工局俟修繕完成，

再向社會局核銷，以達到在地服務最速化、資源分配最佳化，協助弱勢勞工享有最基本之居住環境。

透過區公所通報、社會局資格審核、勞工局結合專業志工修繕評估到房屋修繕，並結合環保局得垃圾廢棄物清運、藏金閣的二手家具提供這中間過程如弱勢家庭有子女的就學生活輔導問題，則會連結教育局轉介各中小學進行就學輔導，如有就業需求則連結勞工局職訓就服中心及身心障礙職業重建窗口及人力銀行進行就轉業需求推介，期望透過跨局處、跨機關的合作能提供弱勢家庭點、線、面全方位的服務。

## (五)媒體新聞報導

媒體可說是資訊傳達的重要橋樑，很多消息都是透過新聞媒體的報導，民眾才會知道政府在做什麼；而人民也有知的權利，因此，本局透過召開記者會的方式(如圖 12)，我們將「住安心、享溫馨」-職災、弱勢家庭房屋修繕計畫的成果透過媒體記者，傳遞正面力量給民眾，建立起與民眾間的良好溝通樑。



圖 12：記者會行銷弱勢家庭房屋修繕

而透過電視台、電台、報紙等能掌握最新即時訊息，行銷效益大，所以積極發佈新聞，介紹「住安心、享溫馨」弱勢家庭故事，吸引民眾認同，透過全國電視新聞(東森、中天、民視…等)(如圖 13)、地方有線電視(新永安、臺南大代誌)(如圖 14)、平面或電子新聞媒體(如圖 15)，所獲得的反應與迴響都超乎我們預估，媒體報導以 102 年~105 年 6 月統計共計約 93 則(詳附件)，節省政府媒體宣傳費用，除了達到宣傳的效果，並可提升政府正面形象及民眾滿意度，同時也肯定了本計畫的重要性，相關資料呈現如下：

# 1、全國電視媒體



圖 13：全國電視新聞報導

# 2、地方電視媒體



圖 14：地方新聞台報導

# 3、平面媒體



圖 15：平面媒體報導

#### 4、網路媒體

住安心享溫馨-弱勢勞工修繕計畫執行期間，除於勞工局網站設立「住安心享溫馨專區」(如圖 16)將 102 年到 104 年底修繕完成的成果即時提供給志工及民眾觀看外

(網址：<http://www.tainan.gov.tw/labor/page.asp?nsub=M3A700>)，同時將每一戶撰寫成小故事，並從中挑選 10 篇編輯成冊，做成文字書面紀錄，分送給各參與工會外，並掃描成電子檔放置於「住安心享溫馨專區-看見臺南人情味」中，透過故事分享來讓更多的民眾觀看。另也成立臉書粉絲專頁，將房屋修繕中各工會志工的參與過程照片及文字真實呈現，另網路 google 搜尋本計畫約有 491,000 筆相關報導(如圖 17)，同時也邀請媒體記者進行專案報導，將新聞媒體的報導影片也放上粉絲專頁提供民眾線上即時觀看，且用以鼓勵志工夥伴及激發其他縣市予以效尤。



圖 16：勞工局網站及電子報成果分享

#### 5、網路 google 相關報導



圖 17：google 相關報導

#### 6、媒體邀約，有效傳播政府服務理念

透過平面媒體的報導，將政府服務理念傳播出去，於 104 年 11 月及 12

月勝利電台及新永安電視台等媒體亦主動邀訪本局局長、各工會理事長及志工至電台、電視台接受專訪(如圖 18)，除肯定這項工作之外，也讓民眾瞭解我們在做什麼，同時也希望帶動更多的人來投入這項有意義的工作。



圖 18：媒體主動邀約專訪

## (六)其他

### 1、走入基層工會、創意行銷房屋修繕

本局同仁從 103 年起於績優工會暨卓越工會領袖、會務人員表揚大會中進行「行動劇」表演(如圖 19)，劇中描述一位遭受職災的勞工，因該勞工房屋漏水老舊，勞工局運用志工資源包括木工、泥水、油漆職業工會…等等資源協助重建家園，並結合多項資源協助職災勞工自立自強的故事，透過勞工局同仁以活潑、逗趣的表演方式，有效對現場各職業工會進行宣導，本項創意宣導獲得在場各職業工業熱烈的迴響與參與，同時也讓工會會員對政府部門的刻板印象改觀。



圖 19：行動劇表演宣導行銷

### 2、青年暑期工讀、弱勢關懷向下扎根

勞工局運用暑期工讀學生專業與創意，進行微電影拍攝及感人故事撰寫，(如圖 20)行銷晴天坊/秀格樓格主之生命故事與作品，及「住安心 享溫馨」弱勢勞工房屋修繕，希望學生們藉由暑期工讀親身接觸弱勢勞工及志工的服務精神後，擁有更多的愛與關懷，並期盼學生就像一顆蒲公英的種子，將關懷弱勢勞工的精神飄散出去且向下扎根，培養其對弱勢者的同理心與關懷心。



圖 20：暑期工讀，弱勢關懷扎根

### 三、透過 PDCA 修正改善，協助弱勢安居就業

透過上述推動策略與創新性作為來推動本計畫，其終極目標是希望改善每一個需要被幫助的弱勢勞工家庭的居住環境，本專案緣起於在服務弱勢勞工過程中，許多身障者、弱勢婦女因身體、家庭等因素，打從社會底層生活、經濟困難，然而政府預算有限，因此由基層工會（bottom-up 由下而上決策模式）發想出協助職災、身障、弱勢婦女安居計畫，而在執行後發現除了修繕人力被解決外，還發現修繕經費不足之需求需要被解決，因時，由市長（top-down 由上而下決策模式）連結民間資源募集修繕經費，並結合外部民間力量，以公私協力方式（partnership）來啟動安居、就業進行一條龍服務模式。

為了讓這個理想可以被實踐，因此我們需要有一套管理檢討制度來確保這個計劃的執行程序是合理的，或者，在運行出現問題時，能即時做出修正；為了達到這樣的目標，我們採用美國學者愛德華茲·戴明所提出的 PDCA 的方式來執行修正我們的計畫，以確保目標能達成，並進而促使品質能持續改善。我們希望透過 PDCA 循環（如圖 21）的不斷改善循環過程中，修正缺失並將成功的經驗加以適當推廣、標準化，將產生的問題加以解決，並建立起良好的機制來永續協助弱勢勞工。



圖 21: 弱勢家庭房屋修繕 PDCA 執行循環圖

#### (一) P (plan 計劃)

扶助弱勢安居，改善弱勢勞工惡劣居住環境。

#### (二) D (do 執行)

政府囿於法令、無相關預算，由大台南總工會、志願服務協會、木工工會募款、安排志工進行假日進行弱勢房屋修繕。

#### (三) C (check 檢查)

修繕過程中，發現工程愈增且越趨複雜、且工會募款有限、弱勢勞工

除房屋問題，多半伴隨家庭成員就業、就醫、子女教育、生活問題。

#### (四) A(Action 行動)

由市長正式宣布納入公益向善市政政策，並擴大 37 區成立行善團及擴大服務對象到弱勢家庭，職業工會志工亦由 3 個擴大至 9 大工會加入，以及透過各個宣傳管道，擴增更多公益資金長期挹注、進行跨機關整合資源提供弱勢勞工家庭家具、子女教育、就醫、就業等各種問題，甚至修繕完成，結合秀格樓格主製作晴天溫馨涼被組送給弱勢家庭當入厝禮，象徵新的開始並建立善的循環。

### 參、跨部門(跨領域)合作的機制

根據世界衛生組織的資料指出，預計到 2025 年，全世界將有 61%的人口住在城市裏；然而高度的城市發展，將面臨許多問題，而這些問題非單一部門所能負擔；因此，要有效解決城市居民的問題，有必要整合各部門的力量來進行本計畫。要有一個健康的城市則要有一個健康的家，而健康的家除了居住環境要安全，住在裡面的人身心也要健康。本計畫除了連結民間各職業工會提供弱勢勞工房屋改善外，亦在過程中進行政府跨機關、跨部門合作機制，亦針對特定需求提供就業、教育、醫療、關懷等多方面資源與服務進行資源整合，提供一個更完善的服務機制，跨部門組織分工說明如下(如圖 22)：

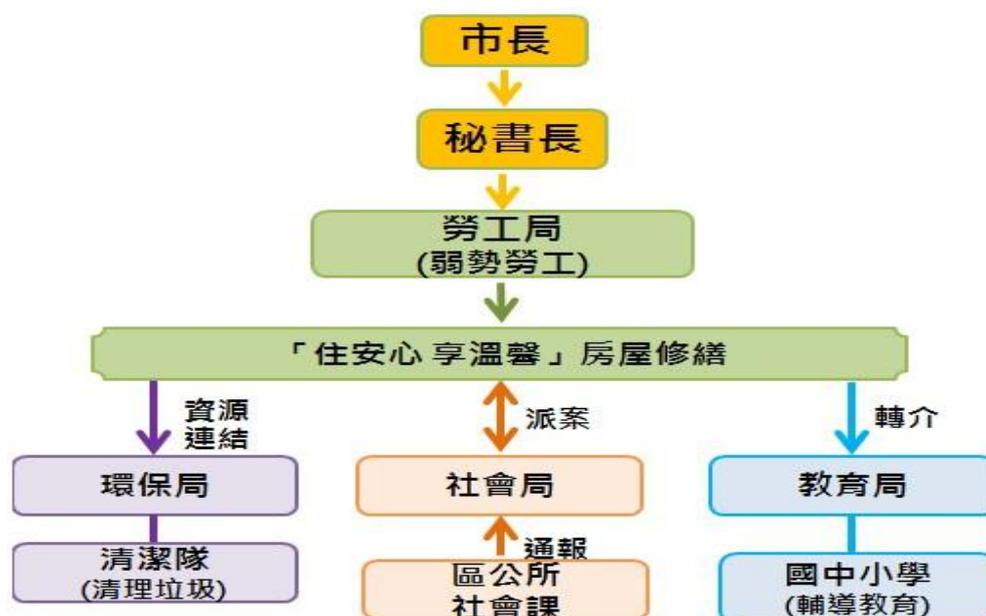


圖 22：弱勢家庭房屋修繕跨部門組織圖

#### 一、政府部門合作，垂直雙向溝通協調

##### (一) 勞工局

結合本市各工會志工進行現場會勘、房屋修繕(如圖23)、資源連結及進行後續關懷，以及跨機關之整合溝通、聯繫與協調，才能讓修繕工作順利完成。另在同機關整合方面，則針對具有身心障礙證明之弱勢勞工，協

助轉介至身心障礙人力銀行及職業重建窗口協助推介就業等，而這中間媒介的角色則由勞工局擔負。



圖 23：工會專業志工進行房屋修繕評估

## (二) 社會局與區公所

於各區公所進行通報後，審核個案資格，如符合資格則排定會勘時間，通知勞工局協同各工會志工進行修繕會勘，修繕費用在 10 萬元以下分流交由 37 區行善團進行簡易修繕(如圖 24)，超過 10 萬元以上則交由勞工局轉請各工會專業志工排定期程分工合作進行修繕，修繕完成後向社會局辦理經費核銷。

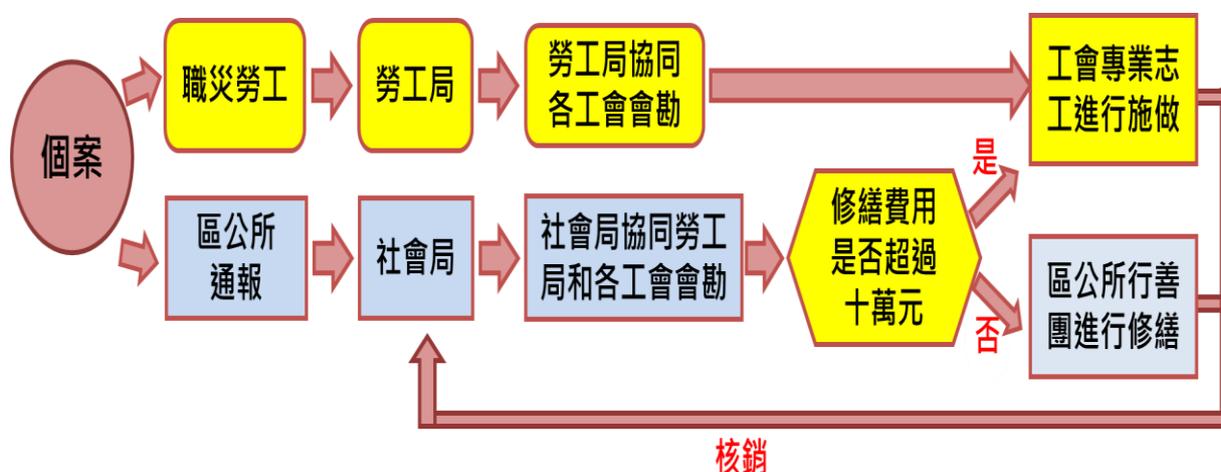


圖 24：本市弱勢家庭房屋修繕分流圖

## (三) 環保局

於修繕拆除過程中會產生廢棄物，因此連結環保局清潔隊進行廢棄物清理；另如發現弱勢勞工有家具需求，但經濟狀況無法自行購買，則連結環保局藏金閣提供二手家具(如衣櫥、桌椅等)資源再利用(如圖 25)，協助改善居家生活品質。



圖 25：環保局藏金閣二手家具再利用

#### (四) 教育局

因弱勢勞工家庭都是屬於低收入且問題較多的家庭，家庭結構本身即不健全，其中有父母雙亡或離異而隔代教養、單親家庭…等等，在子女就學上常產生出許多的問題，例如國中學生畢業後不想升學等，因此連結教育局（如圖 26）請就讀之學校進行輔導（例如輔導善化、六甲區之弱勢勞工家庭子女繼續就學等），以協助其能繼續升學而不致造成未來社會問題。

地	址 台南市六甲區 000000	學 歷	
個 家 人 系 圖	<p>案孫女, 15 歲 國三</p>		
個 案 家 庭 狀 況 簡 述	<p>一、案家狀況</p> <p>案主現年 66 歲，已婚，育有二子，丈夫及長子已死亡，次子居住於台北，案主目前獨力撫養 15 歲孫女進行割竹子及相關手工藝活動。</p> <p>二、案家生活現況</p> <p>案主月領老農津貼 7,000 元，孫女列冊本市低收入戶月領 5,900 元。</p> <p>三、案主居住現況</p> <p>案家房屋為老式閩式建築，屋頂倒塌且廚房地面有塌陷之餘，經 104 年 4 月本府協助進行房屋修繕完成後，居住狀況良好，案孫女家中原無書桌和衣櫥，已連結本府環保局藏金閣提供二手家具並由台南市木工職業會重新整修後送至案家。</p> <p>四、後續需協助事項</p> <p>有關案主孫女(何 00) 目前就讀六甲國中三年級，目前就讀技藝班將繼續升學，父母雙亡，隔代教養家庭，與祖母溝通不佳，缺乏親情關愛，擬轉介教育局協助進行關懷輔導。</p>		

圖 26：轉介教育局進行後續關懷輔導單

## 二、連結民間資源，建立良好夥伴關係

「住安心、享溫馨」弱勢勞工房屋修繕大量透過公私協力，結合工會與團體專業志工人力，並連結民間資源建立良好的夥伴關係，透過跨部門、跨領域的合作模式來解決政府財政及人力不足之問題，改善弱勢勞工居住環境及生活品質。其連結民間資源包括：

### (一) 籌措財源，永續經營

弱勢房屋修繕為全國首創由基層發起獲得政府部門認同擴大辦理之計畫，最初經費來源由大台南總工會、社團法人台南市勞工志願服務協會及台南市木工業職業工會率先捐助發動，立意之初本著「有多少錢，做多少事」的想法下推動職災勞工房屋修繕，到 103 年因成效良好且意義非凡，由市長主動連結杜萬全社會福利慈善事業基金會捐助材料經費 350 萬元，並由社會局建立公益帳戶長期挹注且將原職災勞工房屋修繕擴大到弱勢家庭住宅改善，104 年並再次募款挹注 350 萬元，且正式成為市長之「公益向善」施政目標。

除了前述單位經費捐款外，其他尚有各職業工會提供修繕時所需的便當、保險或部分無法核銷之材料費、民間企業經費及材料等贊助，如中一電工科技股份有限公司提供電氣材料，另伽碩公司辦理職訓班結業時也會帶領學員辦理義賣活動，義賣所得也都全數捐助辦理弱勢勞工房屋修繕。同時也藉由各大媒體的報導及邀集各大工會理事長、志工等來分享房屋修繕的心情點滴，也感召許多人以個人的名義進行捐助。目前本計畫已經有越來越多的民間單位、企業及民眾共同來挹注及響應，104 年 11 月起清祿集團亦投入本項愛心工程，希望能讓本計畫永續經營來改善弱勢勞工居住環境問題(如圖 27)。



圖 27：募集各單位經費資源永續經營

## (二) 募集人力資源、提升專業團隊價值

房屋修繕除需經費，人力亦是一大考驗，勞工局主管各大工會系統，鼓勵大台南總工會發揮母雞帶小雞力量，帶領大台南的職業工會，朝功能性強的職業工會新型態發展，取代過往「勞保工會」傳統印象。因此，後續帶動其他職業工會紛紛走入公益，更大的意義是，各工會運用勞工本身的專業技能擔任弱勢勞工房屋修繕志工，除了打破職業工會只能辦勞健保之刻板印象外，更提升勞工專業價值。

工會運用會員們的專業能力鼓勵更多人參與社會公益，截至目前修繕專業團隊共計有 9 大工（協）會參與志工行列（勞工志願服務協會、大台南總工會、木工、泥水、電器、油漆、金屬建築結構業、鋁製品裝配業等職業工會及台南市餐飲業產業工會等），參與人數超過 1,849 人次，提升勞工的專業價值及助人精神。

## (三) 募集物資、改善弱勢生活

### 1. 募集二手資源、提供資源再利用

許多企業除了追求利潤也積極推動社會公益，勞工局在修繕過程中，也發現弱勢勞工本身因經濟狀況不佳，許多家中無傢俱或電器用品或已老舊，需進行汰換，因此除了連結環保局藏金閣的二手家具外，亦連結私人企業贊助，例如伽碩企業有限公司、南元休閒農場等，免費提供二手家電及木床、床墊(如圖 28)。

另外勞工局委託的南瀛脊髓損傷協會在對重度無法外出工作之身障朋友進行網站經營網拍訓練，以利後續在家就業時，亦發現學員家境困難連生財工具電腦設備都闕如，因此，我們也連結承辦家電維修班之職訓單位整理維修報廢之二手電腦，贈與居家就業學員使用。透過民間企業的參與與資源互相分享，也可讓更多弱勢勞工受惠。



伽碩企業有限公司提供之電器

南元休閒農場提供床板和床墊

圖 28：民間企業提供二手家電、傢俱

### 2. 企業提供修繕材料及費用減免

除了二手家電用品提供，另修繕工作亦需要運用相當多的材料，從鐵

工、木工、泥水、電氣、油漆、鋁門窗等等這些材料費是最主要的支出費用，然而在修繕的過程中有些民間企業知道職業工會及專業志工是替弱勢勞工進行房屋修繕工作，也常會透過部分費用減免的方式來響應本項活動，例如中一電工科技股份有限公司則透過報紙得知主動提供電氣材料供房屋修繕使用。

## 肆、市民的參與機制與參與度

有人說：臺南市歷史悠久，城鄉並存，是台灣味最濃厚的城市，臺南市最吸引人的就是「人情味」，人情味是人性之中最溫情的一面，是人與人之間真摯情感的自然流露，而志工參與就是本計畫人情味最好的一種表現。參與房屋修繕之職業工會由原大台南總工會、社團法人台南市勞工志願服務協會、台南市木工業職業工會各職業工會擴展至台南市泥水、電氣、油漆、金屬、鋁製、餐飲等職(產)業工會之志工共同參與。另透過政府與民間共同合作，讓民間資源得以透過政府公信力的管道來協助弱勢家庭，同時也讓專業志工有平台得以參與社會公益，政府有效利用專業志工人力資源，讓民眾有機會參與關懷社會，讓愛心得以傳遞。

### 一、專業志工的投入

本計畫之初志工參與只有木工志工約 20 幾人，到目前共計約 278 人，這些來自不同行業的專業志工，有夫妻檔，有全家人一起參與的，他們利用週休假日時間，到臺南市各區幫忙修房子，這些志工擁有滿腔熱情及專業技術讓愛心得以傳遞，讓市民看見臺南的人情味，政府亦能透過專業志工的參與有效利用志工人力資源。

### 二、人民團體的加入

參與房屋修繕之職業工會由原先的大台南總工會、社團法人台南市勞工志願服務協會、台南市木工業職業工會後續透過修繕案例的完成、媒體報導和勞工局的宣導，陸續加入台南市泥水、電氣、油漆、金屬建築結構業、鋁製品裝配業等職業工會及台南市餐飲業產業工會等職業工會共同參與(如圖 29)；他們不只出勞力修繕房屋，大台南總工會、社團法人台南市勞工志願服務協會及各職業工會大家共同出錢分攤餐費、交通費，而這些付出，卻是為了一個全然不認識的人，但他們卻非常快樂。

「住安心、享溫馨」弱勢家庭房屋修繕計畫透過與民間單位共同合作，讓民間資源得以透過政府公信力的管道來協助弱勢家庭，同時也讓職業會志工有平台得以參與社會公益。





圖29：各工會志工參與弱勢家庭房屋修繕

### 三、睦鄰文化的重現

參與房屋修繕的志工往往都是因為修繕房屋而能夠進入當地社區，並和該社區的居民互動，進而吸引社區居民的認同而有情感性的聯結，例如：提供水電、茶水、水果、停車及廁所場地借用並協助指揮交通、搬運修繕工具等，這些都是參與修繕而帶來的良好結果。

在白河區一戶修繕過程中，有一個社區的里幹事這麼告訴我們，透過「住安心、享溫馨」-弱勢勞工房屋修繕讓他看到政府與民間單位及志工們的用心與效率，之前有關這類的申請案件，常常送件後如不符合福利補助資格者，幾乎都會被打回票或石沉大海沒有消息，或補助錢給弱勢戶自行修繕，但對於這些弱勢戶，如果用金錢補助方式有時他就會花掉，或是申請修繕補助也是破那裡補那裡，較沒有整體的規劃。

然而透過這項弱勢房屋修繕，社區的居民看到政府的用心及志工們的無私奉獻，努力在為社區弱勢者服務，也帶動了社區鄰里居民的關心、主動噓寒問暖，尤其在炎熱的天氣下，主動送上礦泉水並於中午時烹煮麵食來提供志工們食用，也大大激勵了志工們的士氣。甚至在修繕完工後，市長還親自參加該戶入厝掛牌儀式(如圖 30)，街坊鄰居也前來祝賀，讓案家備感溫馨。

現在社會中鄰里間關係越來越疏離、人與人之間漸漸互相不往來與關心，而政府在為這些弱勢者打開一扇窗時，同時也把社區間漸漸遺失的敦親睦鄰文化和凝聚力都找回來了，讓大家更互信、互助、互愛了。



圖 30：市長為白河區詔安厝弱勢家庭開心入厝

## 伍、相關成果與成效

近年來台灣物價上漲不曾停歇，勞工階級薪資不多，常處於入不敷出的窘境。許多國內學者不約而同的認為我國正朝向 M 型化社會發展，也大分貝的提醒我們要注意 M 型化社會發展對社會的衝擊與威脅。「住安心、享溫馨」-弱勢勞工房屋修繕就是一個意圖改善社會不平等發展的專案，我們相信一個公平正義的社會應該是大家共同追求的目標，在這個觀念帶動下，我們以具體、創新之行動來帶動之成效，詳述如下：

### 一、量性成果

#### (一)導引民間資源投入，解決政府經費不足困境

缺乏經費是本專案業務推動上最大的瓶頸與困難，十分幸運的在我們業務推動的過程中，有許多善心的民間力量願意支持我們，以房屋修繕工作為例，在市長的支持下，杜萬全慈善事業基金會 103、104 年各捐助了新臺幣 350 萬元，資助共計 700 萬元，105 年後續另還有其他民間及工會捐款投入，累計迄今至少超過 1,000 餘萬元，有效解決修繕經費不足的窘境，也讓我們有更多的資源能投入本專案。從 102 年至 105 年 6 月修繕經費共計需花費 1,025 萬 7,050 元整，因專業志工參與及工會自行支出累積節省工資等費用共 389 萬 6,780 元(人力工資、餐費等)，因此僅支出材料費共計支出 636 萬 270 元(如圖 31)。



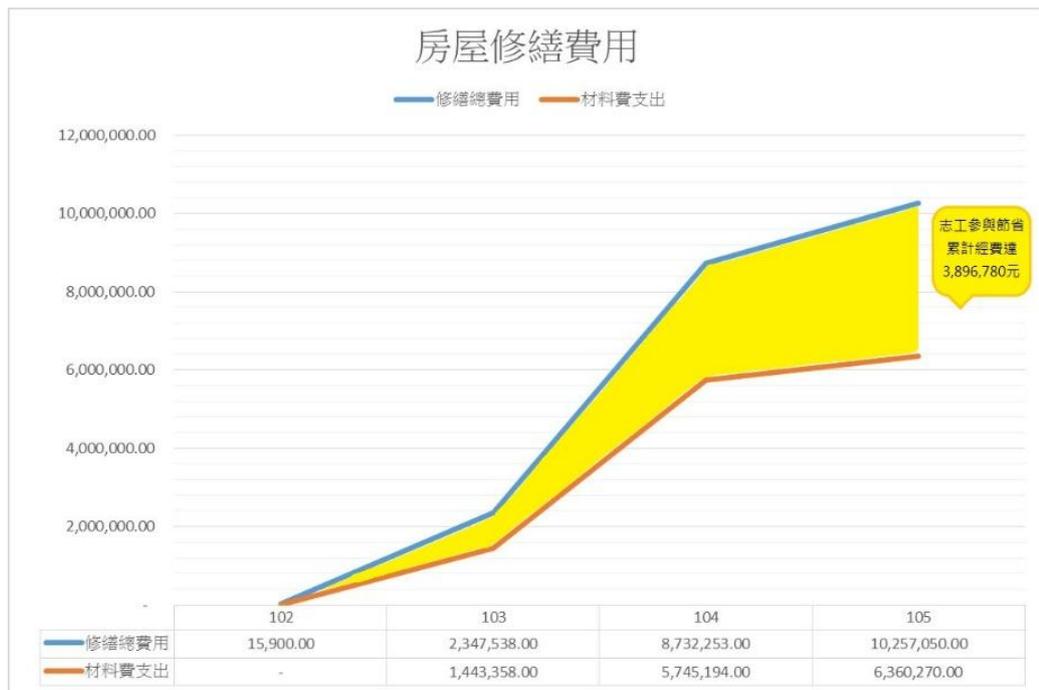


圖 31：102-105 年弱勢勞工房屋修繕費用

## (二)鼓勵志工擴大參與，解決政府人力不足問題

本府的人力相當有限，迄今仍無安排專責的業務承辦人來負責本專案之各項業務推動，所有的業務都是現有人員在既有的工作負擔之下，額外再增加兼任本專案的各項工作；為了讓業務順利推動，一定要仰賴志工團體的協助，以房屋修繕工作為例，截至 105 年共計動員了 278 位以上的志工，約 1,849 人次的志工投入了 45 場次的修繕工作，透過志工參與擴大了我們的服務能量(如圖 32、33)



圖 32 102-105 年累計參與房屋修繕志工人次(圓餅圖)

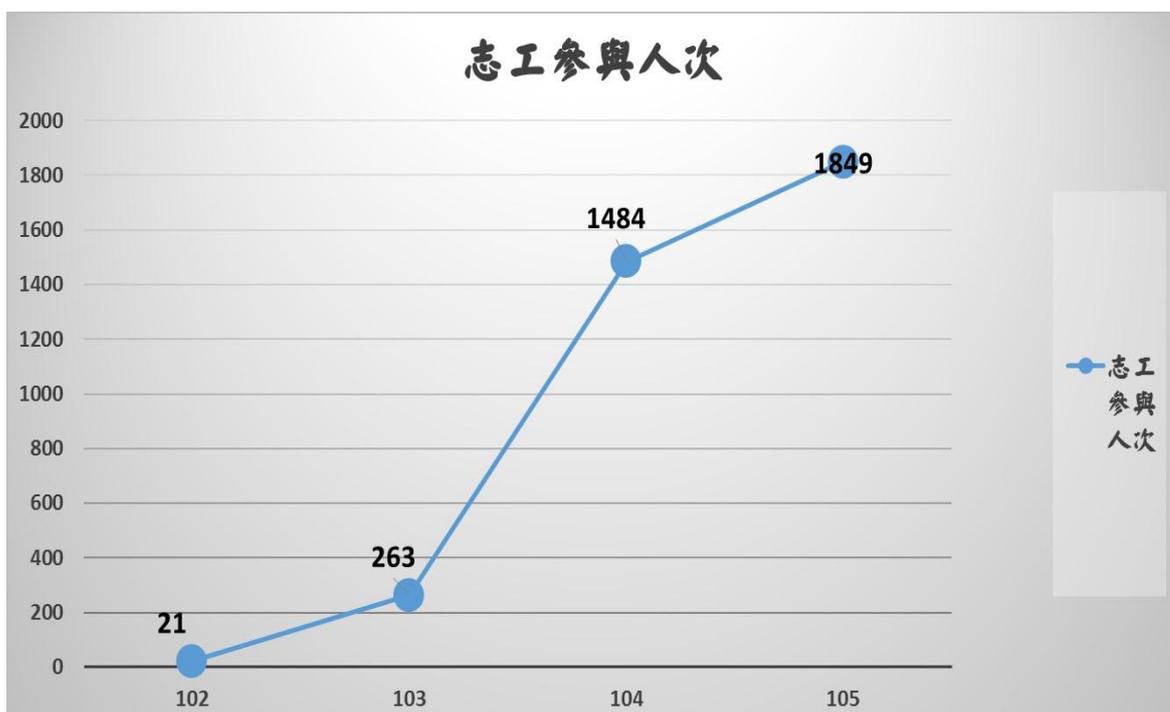


圖 33：102-105 年累計參與房屋修繕志工人次

## 二、質性成果

### (一)建立本市弱勢家庭協力互助體系

本計畫之最大的效益，是鼓勵民間參與，延伸愛的力量，持續擴展「他助-自助-互助-助他」的協力互助體系(如圖 34)，實現弱勢勞工居住正義，而不只是協助弱勢勞工修繕房屋 45 戶或募款金額超過 1,000 萬等數字而已；在過程中，我們也看見弱勢家庭的其他子女教育、照顧、醫療等需求，因此也建立良好的跨局處合作機制及民間資源的協力、互助的體系，包括民間捐輸、志工的投入、9 大職(產)業工(協)會、醫療體系的加入等等。舉例來說：個案從被通報→到進行會勘協助修繕→乃至後面的關懷轉介輔導等等，這中間的動員、連結到整合與提供協助都是一種在地的協力互助體系的啟動，而這個協力互助體系在 105 年的 0206 大地震也被啟動，透過政府與民間資源的互助協力，共同協助了玉井區、關廟區等災情嚴重的低收入戶之弱勢家庭重建家園。



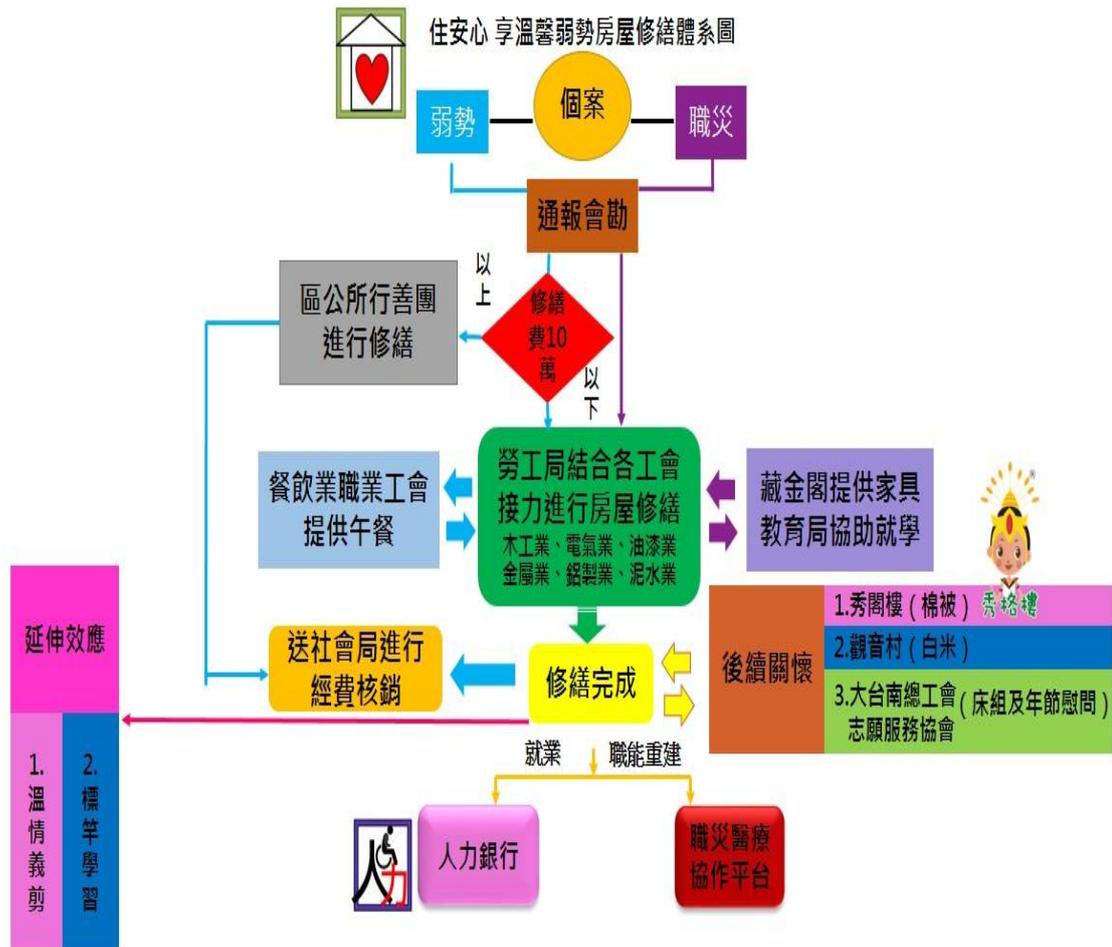


圖 34:住安心享溫馨-弱勢家庭房屋修繕協力互助體系圖

## (二)啟動修繕機制，協助 0206 震災弱勢家庭家園重建

105 年 2 月 6 日農曆過年前，一場突如其來的大地震將台南市許多地區的房子都震毀了，然而有些地區的弱勢低收入戶勞工卻無力重建家園，因此透過本府水利局及都發局的通報，偕同勞工局與專業志工前往玉井勘查，發現案家 3 兄弟皆為輕度智能障礙，父母雙亡，無能力靠自己的力量來重建家園，團隊隨即啟動協助震災弱勢勞工家園重建的工作(如圖 35)，因之前的房屋修繕工作是志工利用假日進行，但因地震關係，房子已嚴重毀損，必須以最快速的時間來完成修繕，因此經過團隊的討論，志工們決定利用平日工作時間來協助弱勢戶重建家園，從動工拆除、到金屬、電氣、泥水、油漆分工合作，於 1 個月內將家園重建完成(如圖 36)，因兄弟平日以洗車、打零工為業，為讓他們能有穩定的收入，能靠自己的力量獨立生活，因此連結本局身心障礙人力銀行及職業重建窗口協助推介就業，目前已在本市永康區的工廠穩定就業。



圖 35：協助 0206 震災弱勢家庭家園重建



圖 36：玉井區張姓震災戶房屋修繕前後對照

### (三) 舊屋翻新，實現弱勢家庭安居夢想

我們從 102 年 12 月發覺及協助南區吳姓職災勞工、103 年 6 月善化區胡姓職災勞工，到 104 年麻豆區的余姓職災勞工 3 個案例來看，他們都是工作中摔落受傷，經勞工局職災個管員家訪時發現其居住困境，我們認為要協助他們生活經濟無虞、穩定就業，必先要改善其居住環境，遂整合跨機關和民間單位相關資源，由大台南總工會、社團法人台南市勞工志願服務協會、台南市木工、泥水、電氣、油漆、金屬建築結構業等職業工會發動多名會員利用工作之餘來協助弱勢勞工興建鐵皮屋頂、廁所及廚房，進行房屋整修，改善其居住的品質，進而幫助他們先安居後能樂業，早日回到職場賺錢養家，用自己的力量脫離社會救助窘境。

### 案例一：102 年南區吳姓職災勞工(如圖 37)

我們 102 年 11 月開始進行的第一戶職災勞工家庭的房屋修繕，在不到 1 個月的時間從修繕評估到整修房間，我們除了將房間重新換上白色天花板及燈具，讓室內顯得明亮又寬敞外，原本冷冰冰的水泥床也鋪上木板，在寒冷的冬天更顯得溫暖；同時為讓 4 個小孩擁有獨立的房間，我們還為小孩們完成了一間兒童房並特製一張書桌，4 個小孩子對於生平擁有的第一個房間及第一張書桌，臉上充滿驚喜、雀躍不已。

#### 修繕前



房間內部損壞



屋頂倒塌廢棄空間

#### 修繕後



房間內部乾淨明亮



整修成小孩獨立房間

圖 37：南區吳姓職災勞工房屋修繕前後對照

### 案例二：103 年善化區胡姓職災勞工(如圖 38)

103 年 6 月經通報在善化區胡姓勞工未婚，在工作中摔落造成腰椎受傷，與年近 80 歲聾啞的老母親及 3 名未成年的姪子、姪女共同居住，胡家原為低收入戶，在胡姓勞工發生職災後無法工作，家中經濟更是雪上加霜，胡家屋齡約為 40 多年的老舊房屋，屋頂及窗戶均會漏水，客廳、房間的牆壁也都斑駁龜裂，且無自來水及廁所可使用，需至附近的廟宇商借廁所，但因公共廁所位處偏僻，入夜後安全更是堪慮；經專業志工進行屋頂及房間

整修，並協助申請自來水及興建廁所，讓他們一家老小可以不用再擔心屋頂漏水、也不用在大半夜或下雨天還要走到附近廟宇借廁所；另原本3個就讀、國高中的小孩常流連在外不願返家，也因為房子整修後，現在都正常返家生活，而胡姓勞工也找到工作重返職場。

### 修繕前



房屋屋頂漏水



房間內部髒亂



廁所無衛浴

### 修繕後



房屋搭建鐵皮



房間內部整潔明亮



廁所裝設衛浴

圖 38：善化區胡姓職災勞工房屋修繕前後對照

### 案例三：104 年麻豆區的余姓職災勞工(如圖 39)

現年 48 歲居住在麻豆區之余姓勞工，為家中獨子及主要經濟來源，需扶養年邁的父母，103 年底職災受傷導致下半身癱瘓，其母又罹患癌症需進行化療，全家無收入、經濟陷入困境，余君家房屋老舊，衛浴設備設置在屋外，浴室空間狹窄導致余君之輪椅無法進入，從職災發生至今僅能由父母使用擦澡方式盥洗；另我們也發現其父母分別睡在客廳的破舊沙發及折疊式躺椅，令大家看了辛酸，各工會志工想讓行動不便的余君能在室內即能安全、方便的沖澡，因次在余君房內規劃衛浴空間，讓余君下床即能盥洗充澡，不會因臥病在床造成身體無法盥洗而感到不舒服，同時也協助整

修客廳並提供床組給他們一家，讓它們能有一個安全、舒適的休息空間。



圖 39：麻豆區余姓職災勞工房屋修繕前後對照

#### (四)擴大服務對象，照顧更多弱勢家庭

本局自 102 年 12 月啟動弱勢勞工房屋修繕計畫後，103 年 6 月經市長公開支持並納入施政，訂定「臺南市弱勢家庭住宅改善計畫」後，服務對象也由原職災勞工擴大至弱勢家庭(近貧但未具中低收入戶資格之經濟弱勢勞工、低收入戶、中低收入戶、身心障礙者、獨居老人…等)，讓更多弱勢家庭能夠受惠。

有感於公私協力發揮行善力量大，更在 104 年元旦升旗典禮宣示市府應該帶頭推動「公益向善」，照顧臺南市弱勢市民，並鼓勵民間不管是個人或團體，發揮愛心行善，繼而在 104 年 3 月 12 日舉辦 37 區行善團正式成立大會，盼藉由透過公私協力，運用專業志工人力及企業捐款，以「有錢出錢、有力出力」之方式，共同行善解決弱勢家庭最基本之居住環境問題，讓大臺南可以成為更溫暖、進步的城市(如圖 40)。

本計畫從本局發展之職災勞工房屋修繕，擴大到弱勢家庭，再進一步擴大於 37 個行政區成立行善團，已經形成一個大規模政府整合跨局處的專

案，也是一個整合政府與民間力量的專案，同時是帶動全市一起行善的專案。行善團成立後同時也將弱勢房屋修繕計畫進行分工與分流，將修繕屋況較為簡單者，就近由區公所行善團來協助處理，讓弱勢服務能在地化、社區化(自成立行善團至今共完成 51 戶)。若屬較複雜或大規模之房屋修繕者，則由本局帶領職業工會之專業志工專案評估後進行修繕(至 105 年 6 月止共計完成 45 戶(如圖 41)，實現弱勢勞工安居夢想，達到行政效率最佳化。



圖 40：整合行善力量成立 37 區行善團



圖 41：弱勢家庭房屋修繕完成統計圖

### (五)建立公益帳戶長期挹注

103 年 6 月完成善化區個案房屋修繕當日適逢端午節，賴清德市長前來關心案家及志工們(如圖 42)，得知本局結合本市木工業職業工會會員發揮本身專業，自發性協助改善職災勞工家庭居住環境深受感動，認為市府應該要積極推動，遂主動連結「財團法人杜萬全社會福利慈善事業基金會」，率先於 103 及 104 年各捐贈 350 萬元解決政府經費有限的問題，並進而擴大成為「臺南市弱勢家庭住宅改善計畫」，擴大改善弱勢家庭住宅環境，並跨機關合作正式由社會局公益帳戶長期挹注，確保經費無虞。同時也持續號召更多人及團體加入，104 年清祿集團亦捐款加入此公益帳戶，透過各界越來越多經費的投入，累計至現今已超過 1,000 餘萬善款，來協助更多弱勢家庭進行房屋修繕。



圖 42：市長納入施政並擴大辦理弱勢勞工房屋修繕

### (六)改善弱勢家庭子女升學就業問題

在改善弱勢勞工居住環境過程中，我們也注意到其家庭子女教育問題亦相當重要。以善化區胡家來說，我們發現因家庭中胡姓勞工職災受傷、年邁母親聾啞、3 名姪子女父母雙亡，隔代教養溝通發生嚴重障礙，當時就

讀高三即將畢業的長姪女，對於是否升學或就業感到茫然，勞工局遂積極輔導她申請中央勞動部之就學就業雙軌訓練旗艦計畫，並媒合至企業實習，目前已至遠東科大就讀並於桂田酒店實習賺取學費，如此可以升學與就業兼顧，既可改善家中經濟環境，又能兼顧學業。

同時，胡姓勞工的姪子當時就讀國二，經常晚歸、生活作息不正常，造成行為偏差，對於未來生活茫然，亦無繼續升學之打算，勞工局評估若其中輟學業將對其未來人生造成重大影響，因此透過跨機關轉介教育局協助，請學校老師協助進行關懷及輔導，使其於 104 年 6 月順利完成國中學業，並於同年 9 月升學至曾文農工就讀。102 年至 104 年協助房屋修繕勞工子女銜接教育或就業共計 3 人。

## (七)公私協力擴大專業團隊參與

房屋修繕在公部門部分原本是由勞工局獨立完成，後續增加社會局、環保局、教育局、各區公所等單位一起投入。在民間團體參與方面，透過修繕完成之成功案例，吸引更多工會團體參與，亦由原本參與的大台南總工會、社團法人台南市勞工志願服務協會、台南市木工業等 3 個工會，陸續增加台南市泥水業、電氣業、油漆工程業、金屬建築結構及零組件製造、鋁製品製造裝配業等職業工會及台南市餐飲業產業工會等 9 大工會參與。

### 1、帶領職業工會樹立公益典範

社會各界以往對於職業工會瞭解有限，且多定位其僅是無一定雇主工作者的勞健保投保處，然而職業工會會員中很多都是擁有該領域專業技能，我們透過弱勢勞工房屋修繕計畫，不僅發揮職業工會專業，更讓勞工服務勞工，同時讓社會大眾知道職業工會的核心功能不只是勞健保服務，還包括教育訓練、專業技術的整合與傳承等，更重要的是可以運用自己的專業來協助弱勢發揮公益，意義非凡。

### 2、樹立職業工會志工專業形象

本局結合台南市木工業、泥水業、電氣業、油漆業、金屬建築結構、鋁製品製造裝配業等職業工會協助進行房屋修繕，不僅協助弱勢勞工解決居住問題，也提供一個公益的舞台，讓職業工會可以充分發揮所長，重新樹立工會的良好形象(如圖 43)。





圖 43：各工會投入房屋修繕做公益

### (八)協助弱勢青少年就業圓夢

據 104 年 11 月報紙登載本市新化區口埤教會成立「陽光真愛青少年夢工場」，希望幫助弱勢青年圓夢，但面臨缺工缺資源窘境無法運作。市長獲悉該場地將成立餐飲、烘焙教室及開心農場，提供給學習適應不良及社會邊緣之弱勢青少年，讓他們有個做夢、學習技能及人格養成的地方，特請本局協助修繕房舍。本局遂帶領本市六大職業工會近百名修繕志工密集投入協助修繕房子，希望志工們能趕在 12 月 6 日開幕前提供弱勢青少年一個安全的空間來習得一技之長，日後出社會能順利穩定就業(如圖 44)。



圖 44：聯合報登載房屋修繕志工團隊獻藝集愛助青少年圓夢

教會許素芬牧師娘感動地說：「看到大批職業工會志工，感覺來了很多天使和聖誕老人，有了市府的幫忙，給他們機會，讓弱勢青少年能安心居住、學習訓練，讓他們能更好、更快圓夢。」而在 12 月 30 日這些青少年也展現了他們職訓的成果，開始進行販售鳳梨酥等烘焙產品(如圖 45)。



圖 45：青少年圓夢展現職訓成果

## (九)連結資源提供後續關懷

### 1、五大市級總工會提供職災慰問金關懷弱勢

本市大台南總工會、台南市職業總工會、台南市產業總工會、台南市總工會、台南市職業工會總工會等五大市級總工會為關懷弱勢職災勞工，運用勞工團體之回饋金，作為職災慰問金，提供弱勢勞工急難救助及溫馨關懷(如圖 46)。

#### 案例：

104 年 5 月泥水志工包理事告知工會房屋修繕志工黃先生在工作中不慎自 4 樓摔落職災死亡，留下黃太太及 3 名子女，本局馬上連結職災個管員進行關懷慰問，同時連結 5 大市級總工會前往發送慰問金，適時提供關懷及慰問，希望黃太太一家能早日走出困境。



圖 46：五大市級總工會發送職災慰問金

### 2、職訓、庇護訓練成果溫馨傳愛

在幫助弱勢勞工房屋修繕過程中，有感有些弱勢者獨自居住，卻無人陪伴，因此勞工局在 104 年起在端午佳節前夕，邀請本局委託「中餐烹調丙級證照班」職業訓練班之承訓單位帶領學員，以「取之社會、回饋社會」之精神，投入「關懷弱勢、粽香傳情」活動，由學員包出一顆顆香味撲鼻、美味可口的粽子，在局長帶領勞工局同仁並偕同大台南總工會理事長兵分三路將熱騰騰的粽子分送給居住在本市中西、歸仁、善化、六甲、白河、下營、鹽水、佳里、新營區等 12 戶弱勢勞工家庭，讓他們也能感受到佳節的溫馨(如圖 47)。



圖 47：結合職訓學員辦理「關懷弱勢、粽香傳情」

另 104 年 9 月 18 日中秋節前夕，我們也運用公益關懷的方式結合本局

輔導身心障礙員工就業之庇護工場的訓練成果，將轄內「展翼庇護烘焙工場」裡的 12 名心智障礙者親手製作的月餅，分送給居住在本市中西區、關廟、善化、新化、六甲、下營、柳營、新營等 13 戶弱勢勞工家庭(如圖 48)；無論是職訓班的粽香、庇護工場的餅香都讓身為弱勢者的他們也能發揮互助的精神來關懷弱勢家庭，創造愛的循環。



圖 48：結合展翼庇護烘焙工場辦理「關懷弱勢、中秋送暖」活動

#### (十)標竿學習帶動弱勢服務新熱潮

現代社會資訊流通快速，本專案的一系列活動在媒體的宣傳下，除了免費塑造出本機關的優質形象外，亦帶動了本市其他工會及外縣市政府、人民團體的效尤，讓公益社會的種子灑落各處開始萌芽：

##### 1、外縣市工會及縣市政府效尤

##### (1)臺東縣(展愛志工隊)效法本局進行愛心修繕

103 年 9 月臺東縣展愛志工隊至臺南市木工業職業工會進行交流，方澄科理事長針對弱勢家庭房屋修繕志工規劃與執行，進行修繕服務介紹與分享(如圖 49)，經中華日報 104 年 7 月 20 日報載，臺東縣展愛志工隊回去後將交流經驗帶入該隊並協助獨老修繕房屋(如圖 50)，104 年有基隆、南投市木工業職業工會及大臺中職業總工會陸續到本市木工業職業工會參訪，由此可知，工會志工參與房屋修繕可提供其他職業工會團體複製與學習，我們也樂於將團隊的修繕經驗分享給他們，期望日後經由我們的經驗，能讓愛的種子開枝散葉在全台灣。



圖 49：臺東縣展愛志工隊經驗交流



圖 50：中華日報報導展愛志工隊助獨老修繕房屋

(2) 新北市、台中市政府學習本局號召境內工會進行公益修繕

104年3月2日新北市政府至本局職訓就服中心，參訪勞工領袖大學業務，參訪中針對本局連結職業工會辦理弱勢家庭房屋修繕，認為這是對弱勢家庭很好的服務，並於當年5月1日也號召境內工會辦理「五一行善、溫暖社會」(如圖 51)來改善弱勢家庭的居家環境與生活品質，105年陸續有屏東縣、基隆市及台中市政府等也陸續致電至本局來詢問弱勢家庭房屋修繕如何進行之相關問題，其中台中市政府號召境內總工會志工隊於105年6月啟動(如圖 52)弱勢家庭房屋修繕，這可說是一項可以擴散至全台灣之計畫，也是公益修繕之愛的延伸。



圖 51：新北市政府至本局參訪及號召工會辦理「五一行善、溫暖社會」

圖 52：台中市政府總工會志工隊進行房屋修繕

2、溫情義剪、亮麗容顏

有了基層工會服務弱勢勞工房屋修繕之善行基礎，我們進一步發揮轄區各類職業工會專業，持續帶動公益發展，發現轄區有些教養院、養護中心的長者或院生不便外出理容，遂連結臺南市新娘秘書產業工會、大台南婚禮設計服務人員、台南市理燙髮美容業、文化創意美學、男子理髮、台南縣理燙髮美容業、台南市美容美髮技術指導員職業工會、台南市美姿禮儀造型職業工會等 8 個職業工會志工，自 104 年 4 月起固定時間分別在國立臺南大學附屬啟聰學校-新化校區和台南校區、美善社會福利基金會附設台江工作坊、財團法人台灣省私立台南仁愛之家新都養護所、台南市無障礙福利之家、台南市官田老人養護中心、衛福部台南教養院、財團法人台南市菩提林教養院、新營醫院、台南市啟智學校、德蘭啟智中心等社福機

構定期定點辦理義剪服務，讓需要溫情義剪的朋友及其家人，自此不必再為了理髮而煩惱(如圖 53)。

至 105 年 6 月底止共完 42 場次義剪活動，參與志工約 786 人次，服務弱勢朋友共 3,441 人(如圖 54)。幫助弱勢勞工房屋修繕，改善居住環境就像改變其風水運勢，而為弱勢展開義剪活動協助其修飾儀容，更是象徵心情開運，人開運了，人生就順了。



圖 53：職業工會為弱勢溫情義剪、亮麗容顏

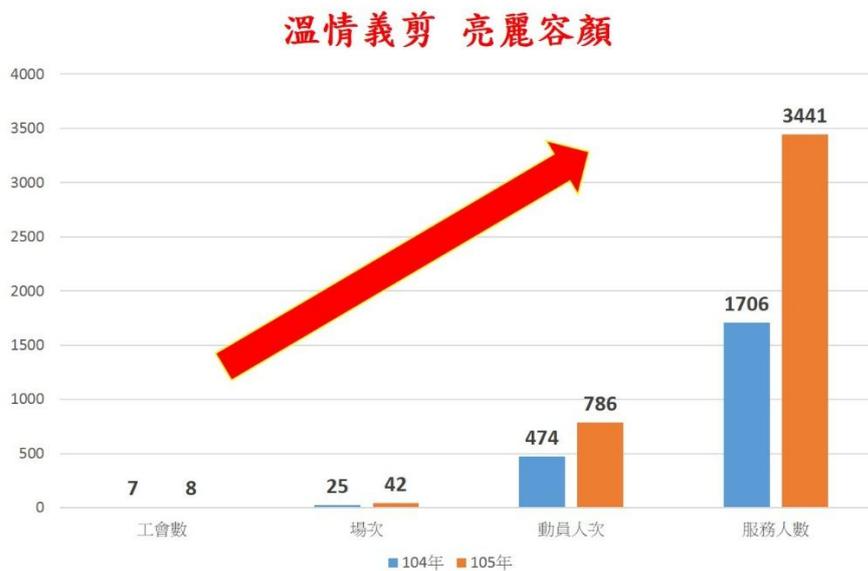


圖 54：溫情義剪服務場次及人次統計表

## 陸、永續、維護與評估機制

本計畫希望透過公私協力，由政府帶頭做起，整合民間資源力量，建立良好的夥伴關係，創造政府的附加價值，相信未來社會資源將會不斷湧入，本計

畫在經費和人力部分，並無使用政府相關經費，日後政府部門如退場後，相信民間力量已漸趨成熟，為弱勢家庭打造一個充滿陽光、愛與溫暖的家是永遠不變的方向。

### 一、召開檢討會議，提出需求或改善措施：

我們希望把人力物力用在真正需要的刀口上，不要重覆，不要浪費，也不要遺漏，因此透過召開修繕會議進行檢討（如圖 55），除會勘後即召開會議討論各專業志工如何配合工程施作，會後並進行繪圖、編列預算及排定修繕進度表，另也針對弱勢家庭房屋修繕之連結與相關配合事項，提出需求或改善措施。



圖 55：召開房屋修繕評估及檢討會議

### 二、健全評估審查機制

房屋修繕的案源是由各區公所通報社會局，再由社會局審查資格後，會同勞工局及工會志工進行實地修繕評估再排定修繕期程，但在實地評估的過程中常常因提報評估的件數多，且評估地區分散，可能從市轄區南端跑到市轄區北端，或從海邊跑到山上，從早到晚評估下來約 8-9 件，耗費相當多的人力及時間，另房屋修繕圖最初皆由手工測量繪製，但不同工會志工在進行修繕時有時會誤判，而造成材料費的損失，針對上述問題我們進行改善如下：

- 1、成立 37 區行善團，針對房屋修繕問題較簡單者，就近由區公所行善團協助，房屋修繕問題涉及層面較繁複者，則由本計畫之專業修繕志工團隊來進行修繕。
- 2、專業電腦繪圖、編列預算及安排修繕進度（如圖 56），以避免不同專業志工施作錯誤，並針對預算進度進行施作，以避免經費超支及工期延宕等問題。

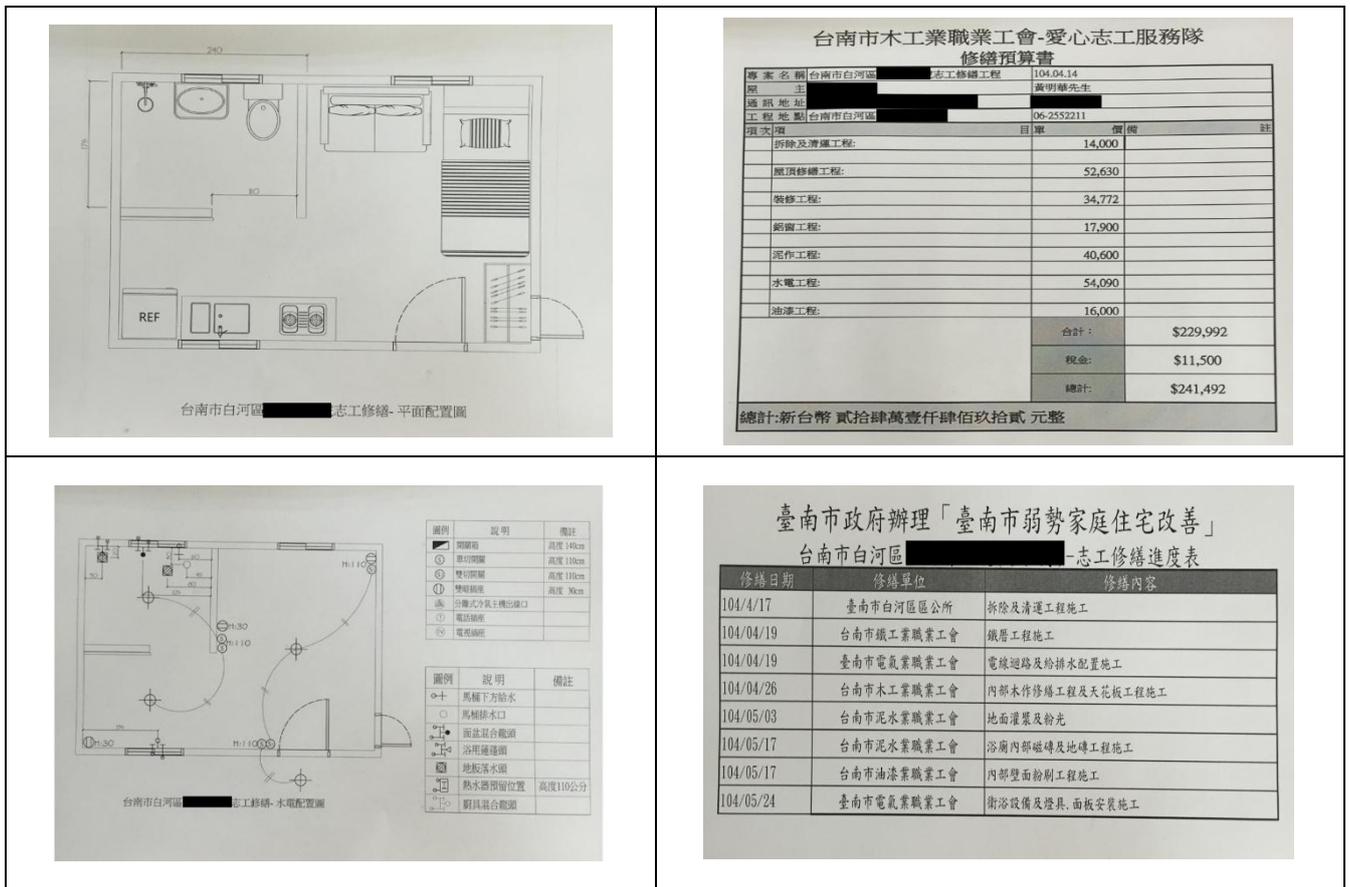


圖 56 施工配置圖、預算及志工修繕進度表

### 三、公開表揚志工善舉

本局除每年定期針對各服務的工會及志工頒發局長感謝狀外，另於每年度的「績優工會暨卓越工會領袖、會務人員表揚大會」中，由市長親自公開頒發感謝狀給各志工，及頒贈「公益向善」匾額給各工會給予最溫馨的鼓勵，讓這些工會及志工在全市 400 多個工會及會務人員前產生榮譽感、增加自信心，同時亦能獲得自我認同，並號召更多志工參與。市長並於自己的臉書中張貼敬佩及感謝各工會志工的文章(如圖 57)，希望大家能給他們鼓勵，未來針對每一個協助安居之單位及志工，我們都會持續給他們正向的回饋及鼓勵，讓本計畫能永續經營下去。





圖 57:製作感謝狀、匾額並由市長親頒並於臉書中 PO 文感謝志工

## 柒、其他

### 一、透過資通訊運用，服務更順暢

因本計畫除政府跨機關合作外，亦連結了許多民間團體，為能達到即時溝通、展現行政效率，在執行本計畫時勞工局透過許多資通訊的運用，不僅節省政府部門與民間單位之公文往返紙張及時間上的耗費，也透過資通訊服務縮短與民眾的距離，讓服務障礙降到最低，讓服務過程更順暢。

#### (一)成立 line 群組，跨域修繕溝通零距離

在「住安心、享溫馨」弱勢家庭房屋修繕過程中，從修繕評估、繪製平面圖、預算的編列、安排施工時間、各工會間施工到如何配合及施工的進度等，常常需要跨部門、跨領域才能完成，而即時的溝通協調不僅重要且頻繁。因此，修繕計畫開始執行後，勞工局也設立 line 群組來進行跨單位聯繫與溝通，而各工會間也各自設立群組，進行工會間與志工間的溝通互動，不僅免除公文往返、上下班時間及跨區域間的限制，如施工中遇到問題與瓶頸也能即時傳送訊息及照片同步進行討論(如圖 58)，達到快速資源整合，更節省人力、時間和溝通成本。



圖 58：各工會 line 群組之溝通互動對話

## (二)透過 LINE 工作群組，智慧辦公即時更便利

為利辦公更便利，勞工局亦建置「住安心、享溫馨」弱勢勞工房屋修繕相關 Line 公務群組，提供勞工局同仁與身障機構或相關服務單位、以及各工會一個快速且即時的聯繫管道，另跨機關的聯繫亦透過 Line 即時互動(如圖 59)，不僅可快速討論服務個案與進度，亦有效節省公文往返等時間落差，有效提升行政效率。



圖 59：跨機關 line 即時互動

## (三)網路輿情即時通，專業志工接棒傳愛：

勞工局建置「住安心享溫馨-弱勢勞工房屋修繕」粉絲團，不僅提供所有修繕房屋進度資訊、方便各工會即時聯絡與互動平台，更吸引更多網友瀏覽兼具輿情通報功能。如 104 年 2 月農曆過年前夕，勞工局住安心享溫馨之臉書上有網友留言六甲區北勢坑的山區有一戶祖孫 2 人相依為命的弱勢勞工房屋狀況不佳，急待協助(如圖 60)。勞工局看到線上留言，立即啟動評估及修繕機制協助該戶，並於 4 月完成房屋修繕工作，過程中網友也即時張貼志工修繕情形及完工照片，在 105 年 2 月 6 日台南發生大地震後隔天也於臉書中張貼感謝之言，讓祖孫 2 人能有一個安全的家(如圖 61)。





圖 60：臉書網友通報房屋修繕個案



圖 61：六甲房屋修繕、完工對照及臉書留言感謝

## 二、媒體雜誌報導，帶動社會參與正面力量

媒體報導，散播社會正面影響力是本市專業志工熱心修厝，行善最樂的事蹟。例如聯合報(如圖 62)、中華日報(如圖 63)等報導本市各職業工會修繕房屋的志工不僅一人投入，更邀全家參與，有父子檔、夫妻檔等組合，他們都是利用假日，無畏烈日舉家投入歡喜當志工，並傳達助人是快樂的事，社會也更加溫暖。透過媒體的正面報導也影響了更多人投入行善行列，有力出力、有錢出錢，無形中也帶動社會正面力量提升。

## 報導 1：志工揪人修厝，心比豔陽還熱

104年7月27日聯合報報導(摘錄)

人是臺南最豐厚的資源，台南市木工業職業工會會員黃杰弘利用假日帶領兒子黃梓菘、黃育庠義務為弱勢家庭起厝做志工，他們說：助人是件快樂的事，社會也會更加溫暖。



圖 62：聯合報報導黃杰弘父子助人最樂

## 報導 2：行善最樂，陳皆福一家 3 口當志工

104年7月24日中華日報報導(摘錄)

台南市泥水業職業工會代表，利用假日帶著太太周碧雲、兒子陳榮宗一起到柳營區當志工，他們在烈日下揮汗做泥水工，為弱勢家庭打造溫馨的居住環境。陳皆福說：全家抱持歡喜心當志工，也充份感受行善助人最快樂的心情，看到弱勢家庭擁有全新居住環境的開心表情，覺得付出沒有白費。



圖 63：中華日報報導陳皆福全家歡喜當志工

## 三、獲獎榮耀

### (一)105年第八屆政府服務品質獎

「安居樂業-弱勢勞工有晴天」專案榮獲 105 年度第八屆政府服務品質獎-服務規劃機關獎項(如圖 64)，政府服務品質獎」是政府機關推動服務品質的最高榮譽，參獎的機關係由各部會及各縣市政府推薦，第八屆共有 168 個機關參與，其中，臺南市政府勞工局參加的「服務規劃機關」類即有 61

個機關參賽，在歷經兩次初審、決審一實地訪查，競爭激烈，全國僅 10 個機關得獎，能獲獎不僅是對機關的肯定，未來也肩負更重責任，將持續推動各項創新貼心服務，期盼為大台南市民提供更優質穩定的生活。



圖 64：105 年榮獲第八屆政府服務品質獎

### (二)104 年度職業災害勞工個案主動服務計畫業務輔導評鑑優等

“全國首創”為職災勞工進行房屋修繕創新服務，榮獲勞動部職業安全衛生署 104 年度職業災害勞工個案主動服務計畫業務輔導評鑑優等（如圖 65）。



圖 65：104 年榮獲勞動部職業安全衛生署評鑑優等

### (三)志工的榮耀

參與弱勢家庭房屋修繕之人民團體及志工們不僅將勞工志工服務精神發揮的淋漓盡致，同時也透過他們的專業讓弱勢職災勞工有個溫暖的家，而這些弱勢家庭也能感受到勞工志工們的關愛，進而讓他們能勇敢的走下去。

#### 1、社團法人台南市勞工志願服務協會

103 年榮獲勞動部「全國績優勞工志願服務團隊」(如圖 66)。



圖 66：103 年榮獲勞動部「全國績優勞工志願服務團隊」

## 2、榮獲模範勞工

大台南木工業職業工會專業志工葉炳宏、田政仕榮獲 104、105 年全國模範勞工的殊榮，另木工志工蔡崇文、林武奮、姚志仁、黃杰弘、吳慶文、葉世宏，泥水志工黃春壽、歐文良、蕭世陽、陳榮輝、卓文傑、涂柳而，電氣志工郭秋風、黃政南、陳元祥、鄭漢典、林水木、顏桂霖、陳文加等 19 人也榮獲 104 年臺南市模範勞工(如圖 67)，讓社會大眾也給予他們的專業之義舉高度之肯定。



志工葉炳宏榮獲 104 年全國模範勞工

志工田政仕榮獲 105 年全國模範勞工



木工、泥水、電氣志工榮獲 104 年臺南市模範勞工

圖 67：修繕志工多人榮獲模範勞工

## 捌、結論

臺南市健康城市以都市永續發展之理念為出發點，以營造「溫馨府城」為總願景，台南市在許多工會勞工朋友通力合作下，不斷推動各項勞動政策，而「住安心、享溫馨」弱勢家庭房屋修繕除全國首創整合公私部門、結合社會資源之經費及志工人力外，同時連結民間單位資源及各職業工會專業志工，主動協助弱勢家庭改善其居住環境品質，享有基本的居住平等，同時透過跨部門、跨領域之服務永續經營，一磚一瓦為弱勢築巢、一沙一石為弱勢圓夢，更於105年度榮獲第八屆政府服務品質獎-服務規劃機關獎項，並於國家發展委員會辦理之「優質服務標竿學習營」進行經驗分享(如圖 68)。



圖 68：105 年國發會辦理優質標竿學習營進行分享

我們希望能建立機制、擴大民間參與，來解決弱勢家庭居住環境問題，期盼建立弱勢勞工的自信心，同時也解決其經濟、子女教育、醫療復健、就業等等問題，建立永續發展的目標，來打造一個勞工有愛、弱勢無礙的健康幸福城市；同時將本計畫好的經驗傳承出去，作為其他縣市之職業工會及縣市政府標竿學習的對象。我們期許未來的努力方向如下：

### 一、擴大民間參與，延伸愛的力量

透過機制鼓勵更多工會團體參與行善，不僅能整合民間資源，亦能解決人力不足之問題，在財源籌措方面，除市長已正式納入「公益向善」施政政策外，並建立社會局公益帳戶經常挹注，同時也引進更多民間企業與善心人士共襄盛舉參與本計畫，讓愛的力量延伸與擴大建立善的循環。

### 二、圓其築屋之夢、安居而後樂業

「老子」八十章：「甘其食，美其服，安其居，樂其俗」，讓人民安居樂業，是政府的天職。我們以房屋修繕為出發，透過解決居住環境問題，同時也連結相關資源解決其經濟、子女教育、醫療復健、就

業等等問題，協助其能早日重返職場。

### 三、經驗傳承、開枝散葉、永續經營

未來希望能將好的經驗分享及傳承出去，作為其他縣市之職業工會及縣市政府標竿學習的對象，除了可強化各職業工會的角色功能外，更能讓公益向善種子開枝散葉，各縣市政府亦能建立一個可信任的公益平台讓職業工會能有一個發揮空間的舞台，讓弱勢家庭能獲得最優質的照顧與服務，落實永續經營之目標。

天下雜誌 105 年 6 月 22 日第 600 期出刊中「在台南實現台灣夢」內容寫到：一場住宅改善運動-住安心、享溫馨看見台南最美麗的風景(如圖 69)，賴清德市長曾說：「一個都市的偉大並不在於樓有多高、財富有多少，而是在於愛心有多少，溫暖有多少，愛心越大、城市越偉大」，這是一項有意義的愛的工程，未來我們也會邀集更多工會團體及民間企業一起來加入共同行善，打造公益向善之公益政府，以照顧弱勢家庭，讓他們能真正「住安心、享溫馨」。



圖 69：105 年天下雜誌報導住安心、享溫馨計畫