



國內外精彩社福實例

社會福利數位博覽會

文字撰寫 / 林怡慧

受訪對象 / 衛生福利部社會及家庭署婦女福利及企劃組組長 杜慈容

扭轉社會福利的既定印象，挖掘社會福利的創新彩蛋，是衛福部社會及家庭署(簡稱社家署)舉辦「社會福利數位博覽會與創新示範據點發展計畫」的主要目的，在「扭彩蛋」網站中收集分析了百則以上的社會福利多元創新的跨領域作法，透過體驗與遊戲，幫助民衆聯想如何踏出社會福利創新的第一步。

翻轉悲情印象 用創新思維重新看待

在過去，提到社會福利總聯想到弱勢族群，如兒少保護、老人關懷、身心障礙等議題，甚至會帶著悲情憐惜的心態去看。衛福部社家署婦女福利及企劃組杜慈容組長表示，社會福利的服務對象不僅是社會上的弱勢，身處在多風險的社會之中，每個人都可能遭遇突如其來的變化，

這時候就需要社會福利來支持他的基本生活，社會福利並非只有保障基本生活水準，還希望能促進全民福祉與權益，因此從過去維持生活、保障生命安全的層面，擴大到個人自主、生活品質提升、個人能力實踐以及自我價值實現等，都屬於社會福利的範疇。

「社會福利數位博覽會」的舉辦，就是希望打破社會大眾的刻板印象，鼓勵用創新思維重新看待社會福利。「扭彩蛋」是社會福利數位博覽會的線上網站，杜慈容表示，「扭」是一個動態的動作，「彩蛋」則象徵社會的多元性，扭彩蛋代表每一個行動背後都有一個社會福利的價值，而「扭」字也有扭轉、改變的意向，希望社會大眾看待社會福利時能以全新角度出發，以創新活潑的新意取代舊有的刻板印象。

小試身手

找到自己與社會福利的關聯性

扭彩蛋網站裡收集分析 100 則國內外的跨域案例，藉由不同族群、議題、國別與文化情境的案件整理，帶給大眾更多元觀點的社會福利樣



在扭彩蛋網站小試身手專區投入專業力、資源力、行動力，可得到專屬的案例分析。

更多活動相關訊息

「社會福利數位博覽會」



貌。透過案例分析，扭彩蛋裡也提出社會福利的三大創新元素，包括新角色、新介面與新模式，意即引入非傳統社會福利領域的角色，打造新的媒介及互動方式，並建立可永續營運的執行方法，讓更多人對社會福利的創新有所共鳴。

社會福利的創新翻轉，需要你我一起加入，因此扭彩蛋網站中特別規劃了「小試身手」專區，透過幾個簡單的問答，例如你所擅長的專業領域與技能、你能夠運用的資源，以及你願意付出怎樣的行動，來協助民眾找到可能感興趣，也有機會試著跟進的案例作法。杜慈容表示，每個人擁有的資源、能力不一樣，在小試身手的問題引導下，會跳出相關案例的相對應策略、關鍵字、思考點及建議作法，讓民眾可以站在適合的立足點上，思考如何為社會福利盡一份心意，而非只是捐款而已。透過小試身手的引導，除了扭出與自己相似經驗條件的案例之外，也希望讓每個人反思，原來社會福利並不遙遠，自己也能用這樣的方式實踐社會福利。

創新示範據點

翻轉對未來的想像能力

創新示範據點的改造，也是此次計畫的重要項目。社家署花了十個月時間，在兒少、婦女、高齡、身心障礙者等社會福利裡熟悉的議

題，邀請縣市政府、民間團體及設計團隊共同參與，透過討論及訪談，最終挑選出六個示範據點，運用創新思維及參與式改造，在據點導入創新服務的理念。杜慈容表示，創新示範據點發展計畫除了空間升級優化的改造，也希望透過場地使用者、服務對象的參與，讓他們逐步去體驗，原來每個人都有翻轉未來，改變社會福利既定印象的能力。

杜慈容舉例，過往對身心障礙者的認知，重點都放在他們「不能做什麼」，而非他們「可以做什麼」，因此在本次創新專案中，社家署與喜憨兒社會福利基金會聯手改造古亭工坊，在這個喜憨兒與社區間互動的場所裡，透過故事引導、動線指引、區域規劃及體驗流程等改造方式，輔助憨兒成為導覽員，與社區民眾開啓更多對話與連結，也讓民眾有機會跳脫過往印象，對身心障礙者有更多理解。

不同於過往總由大人來打點孩子的需求，在這個專案裡，社家署在代表兒少議題的屏東縣青



透過喜憨兒「可以做什麼」與社區民眾開啓更多對話與連結，從各個面向去認識身心障礙者。



屏東縣青少年中心邀請青少年一同參與改造過程，鼓勵他們提出空間使用解方。

少年中心邀請空間真正使用者一起來探索，聆聽青少年的需求及期待，鼓勵他們提出空間使用的解方。改造過程也讓青少年一同來參與，幫忙塗裝上漆、自己主持開幕活動，讓空間變成一個實驗基地，在這個地方可以交流、練習、創作，以及投注更多想像。杜慈容表示，這個創新據點背後要表達的，是打破俗話「小孩有耳無嘴」的觀念，讓孩子從被動接受別人服務改變為主動，進而實踐表達意見的權利。

利用換位思考 開啓對話的機會

要創造融合多元的社會，成為社會福利的支持者，必得落實在日常生活裡。然而真實生活中，並非每個人都有面對困境，或協助他人面對困難的類似經驗，杜慈容說，此時懂得換位思考非常重要，了解對方的處境，才能開啓對話的機會，進而理解身旁需要協助的對象。

在扭彩蛋網站裡有個「日常練習」的小遊戲，杜慈容鼓勵大家進入網站體驗看看，透過解



扭彩蛋
展現創新價值



眼—女性
打開視野，更多想像



耳—兒少
聆聽重視，兒少表意



口—障礙者
開啟對話，化解衝突



手—高齡者
攜手並進，青銀共創



青銀共創—時尚造型服務導入，阿嬤也可以重現少女時代。

決家中成員日常困境的遊戲，民眾可以選擇爸爸、媽媽、孩子、阿公其中一個角色，身歷其境體會當事人的心境，一同練習找出合適的處理方法。

疫情影響 線下活動線上看

因為COVID-19 疫情影響，原定要舉辦【Make It Real! 福利蛋養成計畫】2021 年社會

福利創新特展，已為了防疫改為線上博覽會。杜慈容表示，實體展覽原本規劃了扭彩蛋活動，以「眼耳口手」代表四大議題，向大眾傳遞社會福利的創新理念。眼睛象徵女性，希望女孩不受傳統約束，打開視野看得更廣更遠，對未來有更多想像力；耳朵象徵兒少議題，代表社會大眾需要聆聽兒少聲音，不該忽略他們的表意權；嘴巴象徵身心障礙族群，唯有不斷開啓對話，才能化解因對身心障礙者不瞭解而帶來的衝突；雙手象徵高齡者，攜手促進青銀世代的共學共融，才能共同創造社區的融合生活。 (MOHW)



特別誌謝

衛生福利部社會及家庭署
婦女福利及企劃組組長 杜慈容