



# 以天地爲家 認識「無家者」

文字撰寫 | 林怡慧

受訪對象 | 臺北市街友中心「圓通居」主任 潘育奇

萬華社會福利服務中心社工師 楚怡鈞

你對遊民（街友）的印象是什麼？衣衫襤褸、身上飄出陣陣體臭，感覺可能做出危害社會安全的事？臺北市街友中心「圓通居」主任潘育奇說，在還沒投入街友服務之前，前述的確是他對街友的刻板印象。然而實際從事街友服務後，潘育奇發現街頭遊民並非民衆想像中的樣子，他們只是一群無家可歸、居無定所，需要協助服務的弱勢族群。

## 看清問題所在 以專責概念讓艋舺公園煥然一新

「在臺北車站露宿的街友約有 200 位，但白天你根本看不出誰是街友，因為他們把自己打理得很乾淨，在車站附近活動，看起來與一般民眾無異。」萬華社會福利服務中心社工師楚怡鈞認為，對街友會有髒亂臭的既定印象，多是媒體報導相關議題時，為了畫面的衝擊感，特別去呈現沒有自理能力的街友狀態，因而長期塑造出來的形象。

楚怡鈞從事臺北市街友服務超過 10 年，他談起當時的萬華艋舺公園，白天路邊垃圾滿地、人群喧囂聚集，街友被視為環境髒亂、龍蛇雜處的始作俑者。但楚怡鈞發現，艋舺公園真正需要處理的是髒亂及秩序的問題，而非街友。為提出可信證據，楚怡鈞開始從凌晨 5 點蹲點艋舺公園拍照，每隔一小時拍一次，一路拍到晚上 12 點，將所有照片攤開來，可以清楚算得出來，白天有近千人在公園裡活動，但實際露宿公園的街友，只有不到白天的一成。

活動的人多，製造的垃圾就多、發生衝突的機率也較高，聚集在艋舺公園乞討、喝酒、賭博的民眾，他們的行為卻都被算在街友身上，「公園的亂與髒不是來自街友，而是沒有秩序、失能的公園管理。」楚怡鈞說，於是臺北市成立「艋舺公園專案」，從警政、環保、衛生、公園管理及社政五大塊領域切入，每個局處都有專人處理艋舺公園的需求。例如將垃圾最後清運時間從下午 5 點延長到晚上 11 點，加強取締違反社會秩序的聚眾鬧事、喝酒賭博等行為，僅花 1~2 年時間，就讓艋舺公園在環境清潔、公園秩序上有很大改善。2020 年公園管理處也規劃出街友的行李置物區，並製作專用的防水購物袋給街友使用，經過統一管理，艋舺公園的容貌煥然一新。



社福中心統一管理愛心捐贈餐食，設置「智慧型取貨」站點，讓街友可以識別卡掃描取餐。

臺北市列冊的街友人數超過 600 位，近九成集中在臺北車站、艋舺公園，因此慈善團體的愛心物資，第一時間也是往這裡送。根據楚怡鈞觀察，當時艋舺公園一天會有 15 家慈善團體來發餐，物資過剩的結果，造成便當吃一半就丟掉，不喜歡的餐食也丟掉，甚至發放的對象也不是遊民。楚怡鈞表示，「不患寡、患不均」是當時愛心餐食的困境，天氣好時物資過剩，但下雨天遊民可能就領不到餐食。於是社會局花了 1~2 年時間與慈善團體溝通協調，將捐贈的餐食統一管理，「現在採用智慧型取貨方式來領餐，發放識別卡給街友，有需求的人都可以來萬華社福中心，直接掃描取餐。」透過適當管理，將慈善團體的愛心餐食，發放到真正有需要的街友手上。

## 三階段服務 推動街友收容輔導

為讓街友能獲得妥適的服務，確保基本生活需求，並積極協助街友順利返回社區自立生活，衛福部採緊急服務、過渡服務及穩定服務三階段，推動街友收容輔導，包括維護基本生活安全、收容安置、就業及居住輔導等內容。緊急性服務措施，也就是社工師口中的外展服務，廣結民間團體、社福機構等社會資源，主動關心區域

內街友，提供熱食、沐浴、理髮、禦寒、衣物、睡袋及衛生保健等服務，衛福部並訂定「低溫及年節時期加強關懷弱勢民眾專案計畫」，在寒流來襲，低溫 10 度（臺北市 12 度）以下時啟動關懷機制，提供熱食、禦寒衣物及臨時收容處所。

楚怡鈞長期投入街頭外展服務，除了掌握街友動態，也深入了解他們的健康狀況，若有就醫需求，則由社工協助恢復其健保身分，帶領街友前往合作的聯合醫院就醫，並由社會局支付費用。根據統計，臺北市政府社會局每年協助街友就醫的醫療費用高達 400～500 萬元。「或許有人會質疑為何要花這筆錢在遊民身上，事實是小病不治會變大病，慢性病不控制會演變成健康威脅，等到身體嚴重失能，得付出更多社會成本在遊民身上。」楚怡鈞肯定地說。

## 提供棲身之所 協助街友返回社區

沒有棲身之所，是街友露宿街頭最主要的原因。目前全國共有 10 處公設遊民收容機構，提供安置照顧、以工代賑、就業輔導等服務，成立超過半世紀的圓通居，是少數公辦公營的遊民收容機構。潘育奇主任表示，圓通居原名即是臺北



圓通居安置街友，排隊等候用餐。



寒流來襲的街頭，社工提供街友禦寒物資。

市遊民收容中心，近年經過公益團體倡議，積極為遊民去污名化，因此更名為較中性的圓通居。

圓通居以臺北市內的街友為服務對象，不分戶籍、年齡，只要有需求就提供臨時安置的服務。目前中心有 84 個床位，採上下舖方式，男性 68 床、女性 16 床，床數安排反映現今男性與女性街友的比例，大約是 4：1。圓通居規劃完整的照顧人力，有 4 位社工、6 位 24 小時輪班的生活照顧員、2 名護士以及 4 名提供餐食的廚工，是少數配有醫護人員的安置機構，無障礙設施也較完善，因此以收容年紀偏大、醫療照護需求偏高的街友為優先。臺北市街友約三成患有精神方面疾病，2019 年起，圓通居與聯合醫院松德院區合作駐診服務，精神科醫師每兩個禮拜到圓通居看診一次，當街友的疾病獲得控制改善，才有機會回歸正常社會。

潘育奇表示，圓通居就像是個小型社會，大家一起生活需要有規範，因此在安置期間設有作息時間，禁止打架鬧事、妨礙他人生活，也有不能飲酒等規定。早期採高壓管理，只要犯錯就得離開，但潘育奇說，「如果嚴格管理有用的話，街頭就不會還有這麼多街友。」接任圓通居主任後，潘育奇決定改以社工專業角度，用陪伴的方

式來管理，「我覺得自己跟安置的街友很像夥伴關係，住在這裡我不准別人欺負他們，但只要住民有暴力行為，就必須立刻離開。」

## 輔導街友就業 回歸社會

協助有工作意願的街友重返職場，以人助自助的方式，重返社區安定一己生活，是遊民安置中心的目標。潘育奇表示，每一位在圓通居安置的街友，都有社工協助其擬定「脫遊計畫」，每三個月重新檢視一次，視個別狀況提供醫療、就業媒合、租屋返家等服務，並且要求順利就業的街友，每次領薪至少存下一半由中心代管，作為日後脫遊穩定生活的費用。

楚怡鈞表示，很多街友憂慮發薪前難以負擔生活需求，多選擇領日薪工作，因此陷入高度不穩定的困境。臺北市政府社會局與勞動局合作成立街友就業服務台，針對有就業意願的街友提供就業媒合服務，例如面試前，提供衣物盥洗用品及車資，讓街友能整潔的前往面試；輔導員可陪同沒有信心的街友前往面試，甚至在薪資發放前，先提供生活補助讓街友度過空窗期；待就業穩定後，協助尋找合適租屋，並補貼租金。所做的一切，都是為了協助街友脫離流浪的生活。



協助街友至合作的聯合醫院就醫，防疫期間也提供街友疫苗接種。



臺北市街友就業服務台，與街友進行就業諮詢及媒合服務。

當有工作意願的街友紛紛順利返回職場，就業媒合的成功數字也趨緩下來。針對沒有工作能力老弱街友，社會局也開發出替代性的方案，例如擔任社區舉牌引導員、維護社區清潔工作，或是陪看病、陪體檢等工作，從各個層面提升街友的自立能力。

按衛福部函頒《○○縣(市)遊民安置輔導自治條例範例》第2條規定，「本自治條例所稱遊民，指經常性露宿街頭、公共場所或居無定所者。」楚怡鈞與潘育奇不約而同表示，從這項條文內容來定義，遊民指的是一種「無家的生活狀態」，而非一個「身分」，對設立遊民專法而言，若無法明確定義遊民的身分及樣態，服務很難完善到位。而兩位長期投入遊民服務的資深社工師也認為，遊民是世界各國大都市普遍存在的社會現象，這些在街頭流浪的人民，其實就是一般的弱勢族群，需要社會大眾有正確的認識與接納、同理的態度，由政府與民間共同協助其回歸正常社會生活，是未來持續努力的目標。MOHW



### 特別誌謝

臺北市街友中心「圓通居」主任 潘育奇  
萬華社會福利服務中心社工師 楚怡鈞