

第三屆傳善分享會報告書

紅心字會 20210131

1. 補助前

1.1、 機構當時概況

機構空間不足

本會因經費限制，受刑人家庭服務組 30 年來皆與總會會務組共用辦公室，而此一隱身於台北車站附近之住商混合大樓內的辦公室，從外部難見醒目招牌，近年來更因業務增加，可使用空間逐漸限縮，因此常有案主臨時來訪，卻無適合空間可進行訪談之窘境，若有照顧者帶兒少前來參與課程，也未有兒少能休憩遊戲之所，諸多因素都再在降低服務對象前來尋求協助的意願，也相對增加社工在服務上的時間成本。

不敢嘗試以「受刑人家庭」名義宣傳募款

本會過去曾以「受刑人家庭」名義進行募款，但成效不彰甚至遭到許多企業、民眾質疑。多數企業、民眾多抱持著受刑人家庭不值得幫助的觀念而拒絕捐款，甚至有在與便利商店高層管理者洽談募款合作事宜時，被質疑：「為何要幫助可能會來偷/搶我們店家的人?!」因此，本會只能嘗試以「弱勢兒童營養餐費」名義進行募款。雖然，緣於本會宣廣主任過去與藝人合作過的良好關係和豐富經驗，讓以此名義的募款金額逐年升高，而受刑人家庭也確屬弱勢，使得所募款項亦可用於受刑人家庭服務上，惟避免遭受質疑及遵守責信原則，因此在使用募款比例上，受刑人家庭仍受到一定的限制。本會曾數次討論欲重新以「受刑人家庭」名義募款，但最後仍因擔心募款成效不彰，甚至影響到原本「弱勢兒童營養餐費」的善款募集，因此遲遲未敢有所行動。

服務範圍/經驗僅限北部與中部

本會為全台唯一服務受刑人家庭之民間社福單位，服務超過 30 年，一直深感受刑人家庭之困境與需求，確實很需要政府與民間單位的資源進駐協助，然本會因能量不足，30 年來直接服務範圍仍僅限於北部與中部，實屬可惜。

1.2、 機構許下的願景

築一個家，心納食堂據點深根

本會夢想能夠建立一個專屬於心納家庭的小天地，提供一個有溫度的空間，讓孩子們、家屬們可以在此空間內自在交流、分享、互助。同時，也透過這樣一個開放的空間，讓一般民眾也可以進來認識、了解進而用心接納我

們所服務的對象，讓「罪不及家庭」的社會倡議從社區中發芽、成長與茁壯。更重要的是，透過更貼近地方的服務模式，才能協助到更多有需要的受服務者，同時可嘗試與建構更細緻的服務模式，讓受服務者能生出能量。

築一個心納友善社會

本會多年服務與陪伴受刑人家屬，經常在陪伴的過程中，聽到家屬們分享因受刑人家屬身分而遭受歧視或不友善對待的事件，包含學校老師對著只是考試不及格的受刑人子女說：「你再這樣下去，就會變得跟你爸一樣」…讓本會深知，光是透過直接服務去提升案家整體能量與功能、讓受刑人家屬能以較正向眼光面對受刑事件是不夠的，因為社會大眾的輿論壓力與歧視眼光仍不斷地無形打壓著受刑人家屬，迫使他們必須跟受刑人一樣，被社會環境所囚禁著，以至於不少求助家屬都表示，因為擔心鄰里的異樣眼光與批評，即使生活已陷入困境，仍不敢前往區公所申請福利資源。所以為了讓受刑人家屬能生活在更友善的環境中，我們期待透過傳善獎的資源挹注，讓我們更有勇氣與能量進行服務宣傳與倡議，讓更多社會大眾能認識、理解、進而接納受刑人家庭，共創友善社會環境。

築一個心納家庭服務流程

目前本會服務能量尚無法拓及全台，同時政府單位現階段針對受刑人家屬提供之服務，亦無法滿足受刑人家庭之需求。本會期待透過此方案，進行資料蒐集、分析與研究，最後可根據受刑人家庭實際需求擬出具體可行的心納家庭服務流程，供政府部門作為調整與改善的依據，避免受刑人一人犯罪卻懲罰到無辜的家屬，以保障受刑人家屬人權、避免犯罪循環。

綜上所述，本會期望能爭取到傳善獎的資源挹注，讓「罪不及家庭」的議題更有效率的曝光，以增加社會大眾對受刑人家屬的支持，共同用心接納這群本不該受到牽連的受刑人家屬，降低社會對其的負面標籤，並提供政府單位對受刑人家庭服務流程之具體建議，讓社會資源能確實進入受刑人家庭內，使受刑人家庭獲得基本生活保障。同時也期望此項服務無需再使用其他名義包裝才能募得所需之經費，希望社會大眾多能支持這項服務，讓受刑人家庭可以獲得貼近需求的優質服務。

2. 補助中

2.1、這三年來機構將資源用到哪裡、執行了什麼？

增加服務據點

本會 107 年於新北市土城區建立心納家庭服務據點，將據點規劃成四個部分：第一部分為友善親子空間，將據點打造成小型親子館，讓服務個案與社區民眾皆可帶孩童前來玩耍、放鬆，也讓帶孩子前來求助的家屬能安心、

自在地與社工進行會談；第二部分為小型多功能會議室，讓家屬能有安全、舒適的會談空間，並可供做小型團體及活動使用；第三部分為開放式廚房，讓本會服務之家屬有機會來此切磋廚藝、交流談心，也讓本會服務之兒少有學習基本烹飪的場域；第四部份則為辦公空間。

拓展據點

本會 108 年於台東亦成立了心納家庭服務據點，除讓服務拓展至東部外，更朝著全台拓點的目標又更前進一大步。

增加人力與專業訓練

因應服務業務及據點的增加，本會於 107-109 年新增了五名社工專業人力，同時依據每位社工於工作上之需求，亦安排有專業訓練課程及外訓補助，以提升社工員專業能力。

增加宣傳素材

透過傳善資源挹注，本會增加許多宣傳素材及宣傳品，以吸引一般社會大眾對此項服務的關注，包含設計吉祥物-大心龜、開發 VR 體驗軟體、出版心納子女故事集等。透過宣傳素材的增加，讓社會大眾能更真實的理解受刑人家庭所面臨的困境，進而願意接納、甚至提供協助。

增加多元宣傳模式

本會從多年服務經驗中發現，光是透過直接服務來提升受刑人家庭的功能與能量是不夠的，因為外界仍對於其存有許多負面的刻板印象，導致受刑人家庭難以自在的在社區中生活。在此之前，本會僅能透過小型活動來進行宣傳，然透過傳善獎的資源挹注，讓本會得以大膽嘗試不同形式的宣傳方式，使得本會宣傳及倡議能觸及到更多民眾。說明如下：

A. 據點潛移默化宣傳手法

本會於服務據點之親子友善空間內，張貼許多受刑人子女所撰寫的文章、漫畫、以及本會相關文宣海報，讓社區家長攜子前來玩耍時，能看到這些作品進而了解受刑人家庭之處境。本會確實成功透過此方式，讓多數前來據點的民眾瞭解、甚至願意捐款、以及報名成為本會志工，達到當初所期待的在地深耕化之目的。

B. 結合活動宣傳

於據點內結合活動進行服務宣傳，包含監所導覽工作坊、親子廚房、樂齡活動等，透過多元主題來吸引不同年齡層的民眾前來據點，並藉機宣傳本會服務理念。

C. 兒少戲劇展演

本會於 103 年針對受刑人子女成立了小小志工團。起初之目的在於

培力，讓兒少提升自我價值並建立兒少同儕支持系統，惟於 106 年某次宣傳活動時，因收到一般民眾對於本會服務的質疑，激發這些孩子想要為自己發聲的動機，但直到傳善獎的挹注，才讓本會能無後顧之憂的全力支持這些孩子圓夢，讓這些孩子終於能在 108 年站上舞台，用戲劇的方式大聲告訴社會大眾：「我們跟一般家庭的孩子沒有不一樣！」

D. 受刑人家庭靜態體驗特展

本會過去在對外宣傳時，多半由社工員以口述方式分享服務內容與經驗，但往往很難讓一般民眾產生共鳴與連結，導致成效一直不如預期。然透過傳善獎的挹注，本會大膽嘗試了靜態體驗特展，內容包含讓民眾聽到受刑人子女日常生活中會聽到的「過度關心」與「善意批評」等話語、模擬受刑人子女生活中常遇到的情境與抉擇，讓民眾可進行翻牌互動、以及觀看受刑人子女所拍攝之宣傳微電影等，透過多元的體驗方式/活動，讓一般民眾可以真實感受到受刑人家庭的處境。

E. 受刑人家庭公益園遊會暨體驗展

本會於土城據點深耕 3 年，與在地資源網絡、友善店家建立且維持良好的合作關係，因此於傳善獎第三年辦理了一場公益園遊會，將三年來連結的相關資源網絡、以及友善店家進行串聯，為傳善計劃畫下完美句點並開創新的里程碑。除了邀請資源單位、友善店家進行擺攤及專題分享、表演外，本會更精心規劃體驗特區，體驗主題則為監所接見，透過遊戲式的闖關體驗，讓民眾真實感受到受刑人子女要見到其在監之父母，是多麼困難的一件事，使得參與民眾可深刻感受到目前體制中「罪及家庭」的狀況是確實存在的。

F. 全台收容人家屬需求調查評估

因本會服務尚無法拓及全台，且期待政府部門能重視受刑人家庭的困境與需求，因此本會進行全台收容人家屬需求調查評估，期待做為政府部門未來施政之參考依據。

2.2、 其中有哪些失敗或不如預期的項目？從中學到什麼、改善了什麼。

研究經驗不足，問卷設計缺乏信效度及研究方向過大

本會初期憑藉過往 30 年服務經驗來設計受刑人家屬需求調查問卷，然在回收問卷欲進行資料分析時，在請教了專家學者後，才發現問卷範圍太大且缺乏信效度。故在與專家學者討論後，決定透過焦點團體進行研究問題的聚焦與發想，並由台北教育大學謝政廷老師協助問卷設計及後續資料分析。此一過程，讓本會深刻體會到「向專業請教」的重要性，雖然本會於受刑人

家庭之實務經驗豐富，然對於研究、分析之能力尚待加強，幸而透過向專業請教、求助與合作，最終讓本會順利完成此研究。

服務具「獨特性」，無相同性質機構或相關服務經驗可借鏡

本會在規劃「受刑人家屬需求暨家庭支持服務評估」研究時，原期待能透過與相同性質之服務單位互相交流，藉以整理與分析全台針對受刑人家庭服務現有的資源。然在邀約及進行焦點團體時發現，全台相關單位的服務重點仍在藥癮者身上，並無專門針對受刑人家屬提供服務的單位，以至於在初期辦理焦點團體時，未能達到預期之成效。後經由台北教育大學謝政廷老師的建議，本會將焦點團體邀請成員調整為各領域可能接觸到受刑人家庭的工作者，包含學校社工、學校專輔老師、社福中心社工、就服員、心理師等，才成功蒐集到各崗位工作者與受刑人家庭接觸的經驗與觀察。

2.3、 有哪些成功的項目，並說明關鍵原因。

能以「受刑人子女」名義對外公開募款，且募款金額逐年成長

承前本會現況說明，藉由傳善資源挹注，讓本會再次大膽嘗試以服務受刑人家庭名義進行募款。雖近兩年受大環境以及疫情影響，本會整體募款金額並未成長，但指名捐款給「受刑人家庭」之金額卻逐年提升，顯示透過傳善挹注後所進行的倡議與宣傳，確實有提升一般民眾對受刑人家庭的認識與接納。

於社區中扎根，建立社區資源網絡

本會於土城設立服務據點後，積極與社區資源單位、店家建立友好關係，包含邀請參與活動、共同舉辦活動等，讓社區中的資源網絡認識並認同本會的服務，積極創造合作的機會。

開創新的合作/服務機會

土城據點的設立也吸引了新北市社會局的關注，讓本會成功成為新北市社會局脆弱家庭委外單位之一，並專精化處理新北市脆弱家庭中之受刑人、藥酒癮及更生人家庭，使得本會服務得以拓展。台東據點的設立，同樣也吸引台東縣社會局的關注，亦使得本會成為台東縣脆弱家庭委外單位之一，也同樣專精化處理台東縣脆弱家庭中之受刑人、藥酒癮及更生人家庭，讓本會於台東的服務更加順利推動，也更快速地與地方政府建立良好的合作關係。

成功吸引相關資源網絡關注及資源挹注

本會於107-109年，成功吸引相關資源網絡關注，也開始接受媒體的採訪與主題式報導，包括108年所辦理的靜態展及兒少展演，皆獲得數家平面媒體之採訪報導。另透過多元宣傳模式，讓社會資源亦開始進駐。如：企業

每年捐贈服務對象年菜、扶輪社每年為服務對象辦理出遊活動、松陽基金會每年免費招待服務家庭出遊、發亮科技公司協助本會開發 VR 軟體等。

獲得地方政府之肯定

本會 109 年獲新北市社會局肯定，得到領航金獎之殊榮，並予以公開表揚。

3. 補助後

3.1、 相較三年前的願景，機構有哪些地方創新、成長、茁壯？

透過傳善獎資源挹注，進駐社區成立「心納家庭」據點，解決過往受限於場地及空間的問題，更大幅提升服務的可近性，為受刑人家庭服務翻開新的扉頁。三年期間，本會因無資源上的後顧之憂而敢勇於築夢，也更有勇氣對外嘗試許多不同形式之倡議、宣傳。

創新一以不同「方法」進行宣傳和倡議

時代在進步，雖使得社會對「受刑人家庭」的接納度緩步提升，但現實上的歧視及負面輿論卻從未消失，故仍需透過長期且持續的宣導，讓大眾認識受刑人家庭的樣貌及困境，才有可能擴大社會的接納度，降低歧視與負面輿論。過往本會因囿於人力、物力及財力等資源缺乏，宣導及倡議形式僅能透過官網或臉書等網路媒體，以及進入校園進行服務宣傳，惟對象一直限縮於同溫層及學生群體而無法再擴大。隨著傳善資源到位，本會陸續辦理了受刑人家庭特展、舞台劇展、大型園遊會等，單次活動宣傳觸及最高達 15 萬人，且觸及對象範圍寬廣，不再只局限於同溫層及學生群體。

創新一豐富宣傳媒材、觸及更多「對象」

過往宣傳因經費限制，僅能以印刷傳統式 DM 搭配社工說明來介紹「受刑人家庭」服務。隨著傳善資源挹注，利用宣傳媒材多元化，始可依各類族群進行不同層次之宣傳，例如心納子女作品集主打一般大眾，促其認識受刑人家庭樣貌、心聲及困境；資源手冊則主打各資源單位及家屬等，使其可瞭解受刑人家庭資源管道及探討相關議題，而更具亮點的 VR 體驗，則主打年輕族群及對互動式體驗有興趣之民眾，使宣傳內容更為豐富、有趣、有效益。

成長一有完善的專業「人力」培訓

本會將社工視為重要人力資產，也是提供服務之重點核心。本會於原制度下，便規劃有職前訓練及個督、團督等，以提升社工專業及服務能量，惟於此三年期間，又陸續規劃不同類型之培訓，提供支持性、教育性、資源性之協助，以增進社工專業服務能力及資源交流互動技巧。另也積極參與區域（土城）社福中心人員培訓計畫，期能充實社工應對多元社會工作方法的專業知能。

成長—連結多元「資源」形成網絡

過往辦公室設於商辦地帶，使得在經營社區資源這部分長年無明顯進展。惟自成立社區據點後，首先拜訪社區多項資源單位、不定期維繫情誼，並藉由活動串聯互動及關係，經由長期開發與維繫，皆能與許多優質單位達成合作，亦透過口耳相傳或文宣曝光，接觸到了更多資源單位，合作型態也從提供物資，陸續新增了贊助活動、法律諮詢、房屋修繕、學術研究等，形成並豐富了受刑人家庭資源網絡，讓社工可依服務對象需求連結合適的資源，共創受刑人家庭福祉。

成長—能以受刑人家庭名義對外「募款」

本會雖長年致力於「罪不及家庭」之倡導，但只要社會發生重大刑案，加害人及其家屬即迴避不掉全民公審，導致過往本會以「受刑人家庭」名義募款面臨極大困難。近一兩年，隨著「我們與惡的距離」劇集的風潮加持，以及本會於宣傳、倡議上的努力，使得嘗試以「受刑人家庭」名義對外募款，雖不似其他募款名義成效顯著，但小額捐款確實有所提升。

茁壯—擴展服務、拓增據點、增編人事

本會長期向政府部門和民間單位倡導受刑人家庭服務之重要性及資源不足，一直未能獲得正面回應，然自成立社區據點後，除了有專屬辦公室，可連結社區資源、在地深耕，亦與新北市政府社會局開展合作新局，承接了脆弱家庭多元服務，從犯罪預防到家庭增能服務，提供完善且具專精化之服務。另本會於執行「受刑人家屬需求暨家庭支持服務評估」研究一案過程中，透過資源單位交流經驗得知台東當地資源缺乏，故經評估後，於 108 年在台東成立辦事處，將受刑人家庭服務版圖擴展至東部。因此三年期間，本會受刑人家庭服務組增編五名人事，並與新北市及台東縣政府均展開友好合作關係。

3.2、 傳善獎對機構的影響。(如補助方式、媒體、輔導等)

補助方式具「自由度」

有別於公部門及民間單位的補助框架、核銷限制，傳善獎在經費使用上更具有彈性、自主性、以及尊重專業，特別是經費可運用在勸募不易之項目上，如：人事費、場地費、設備費、宣傳倡議活動等，讓本會能依服務對象之實質需求，提供更完善及具有價值之服務。

媒體曝光具「知名度」

本會於民國 77 年成立至今，雖有逾 30 年歷史，但常被混淆或誤認機構名稱和服務內容，辨識度極低。故自入選初期，透過粉絲專頁投票活動，凝聚社工夥伴、服務對象與集結藝人影響力共同按讚分享，不僅增加粉絲專頁人數，也透過網路媒體有效曝光。其次，傳善透過專業團隊協助本會製作形

象宣傳，透過平面媒體與電視報導讓機構形象大量露出。同時，本會透過傳善獎資源挹注，辦理多項公開宣傳活動，亦成功吸引民眾關注議題，而大幅提升機構的知名度。

聯勸陪伴具「專業度」

聯勸老師及承辦人員定期訪視的陪伴過程，予以客觀且實質之建議，且著重專業人員培訓及方案執行策略，依現況及問題進行滾動式修正，確實有效協助本會累積經驗、提升服務品質。

專題分享具「敏銳度」

藉由傳善每年辦理之經驗分享會及專題講座，有助促進非營利組織運作效能，提升洞察力，看見時代性之社會需求並持續提供創新服務。

3.3、 募款及穩定(得獎前後 6 年捐款收入及比例變化、人員流動率比較) 募款比例變化

本會過往募款項目包含：弱勢兒童營養餐費、弱勢兒童教育基金及受刑人子女獎助學金，然近年來因景氣低迷加上去年受到新冠肺炎疫情衝擊影響，總募款金額有下滑趨勢。然相較過往，機構募款總收入雖下降約 20%，但三年來，透過各類倡導宣傳，受刑人子女獎助學金在募款比例上反而提升了 41%，顯示透過多元宣傳策略，確實有達到預期倡議的目標。

人員流動率

傳善獎資源挹注後，本會陸續於新北及台東擴展方案業務，受刑人家庭服務組自 106 年配置 9 名人力至 109 年陸續增編 5 名人力，目前配置共 14 名人力。另人員流動率也從 46% 大幅下降至 18%。在傳善獎資源挹注下，機構體制獲得改善，有效提升社工專業督導、福祉及留任意願。故近三年來人員離職多為不可抗力因素（如：2 人生產、2 人經營家業）、或生涯規劃欲嘗試不同領域之服務而轉換跑道，有別於以往離職因素。

3.4、 機構對社會的影響。(如：對社會貢獻，知名度與社會關聯等)

對服務對象之影響力：

透過與監所建立轉銜合作機制，讓 100% 之新收收容人能得知本會服務資訊，亦透過與監所合作辦理假日接見關懷活動，提高本會服務資訊能見度，有效觸及潛在服務對象。

對家庭外部資源之影響力：

透過各種倡導宣傳活動及積極參與對外會議，讓更多單位/機構清楚認識本會為專精於服務受刑人家庭之機構，使網絡單位遇到相關問題時能主動

諮詢，並將符合服務資格之對象轉介本會。同時，在與其他資源單位合作時，也能更快速完成分工，提供專精化服務，避免服務重疊。

對社區資源之影響力：

透過服務交流及資源開發，讓更多單位認識本會理念及服務內容，共同打造友善社會環境。

對社會大眾之影響力：

透過公開宣傳活動，確實觸及更多社會大眾關注此議題，並有實際且具體的行動（本會志工報名人數因宣傳倡議活動成長 60%）。根據統計宣傳觸及人數三年來已超過 45 萬人次。

3.5、 給後續機構的建議

傳善獎是讓築夢者有圓夢的機會

非營利組織往往受限於經費或資源困境而無法大膽作夢，「傳善」給人勇氣，讓機構能勇於突破困境做更多的挑戰、以及創造更多的可能。而三年期間，也能透過資源挹注及專業陪伴提升機構能量。但，若您沒有夢、不想改變，只是單純期待有資源挹注，那這三年可能會變得很辛苦。

築夢者清楚方向、不失初衷

築夢過程必然會遇到困境或與當初預期不同之處，但機構若能清楚知道目標方向、不失初衷，即能視逆境為轉機，並且找到出路。三年期間有穩定資源及財力，並能有機會提升組織營運、改善服務品質，但三年過後仍記得要不失初衷，繼續為「價值」而堅持，讓善的力量繼續傳遞。