SOCIAL WELFARE INNOVATION

社福創新指南

主辦單位 —— 衛生福利部 社會及家庭署 Social and Family Affairs Administration Ministry of Health and Welfare

設計統籌與執行 —— DreamVok

社福創新指南牌卡

社會福利的推動與擴散需要有創新的作法。因此，意集設計聚焦在兒少議題、女性議題、高齡議題和障礙者議題中，集結100＋不同國別、單位屬性與文化情境的案例，以客觀的角度描述每一則案例所呼應的議題與介紹，也加入主觀的分析，彙整出社會福利的三項創新元素和對應的創新策略與作法。藉著不停地來回分析多則案例，設計團隊漸漸描繪出腦海中的創新社會福利樣貌，並將這些看似生硬卻與你我相關的社福思維，彙整成社福創新指南。藉由好親近的指南牌卡，設計團隊希望社會大眾、產業界和社福相關組織能夠以案例為靈感刺激，在不同族群、背景、資源的社會脈絡下，啟發更多不同面向、可落實的創新行動方案。

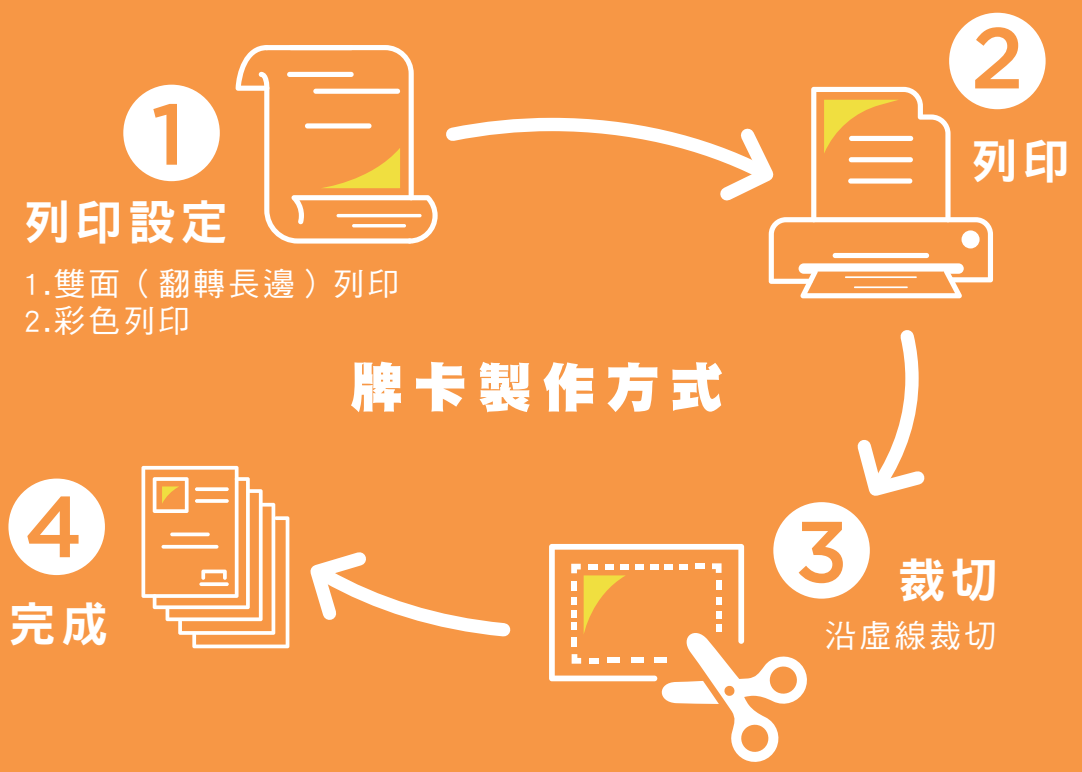
- 刺激社福團體的執行靈感
- 盤點組織投入社福的資源
- 閱覽創新的社會福利資訊
- 輔助跨域對談的共創聚焦

適用對象

社會大眾

社福相關團體/組織

企業/產業界



牌卡使用建議 1 —— 刺激靈感

1. 各組分別思考組織/團隊未來即將面對的挑戰或問題。
2. 每個組員為剛剛的挑戰或問題，尋找一個你認為團隊可以嘗試的創新作法。
3. 閱讀手中的作法與對應的案例。
4. 互相介紹自己手上的創新作法，並且用一則具代表性的案例來輔助說明。
5. 各組票選出最舉啟發性的三個創新作法。
6. 各組隨機從票選結果中選擇一個創新作法，讓組員以其為靈感，提出個人想法。
7. 與團隊分享想法，並在想法基礎上繼續延伸討論。
8. 重複步驟6-7，激發各組靈感發想。

牌卡使用建議2 —— 跨域對焦

1. 各組研討並決議出一個待收斂的創新性元素。
2. 每位組員分別尋找兩則具啟發性案例：一則你熟知其文化、領域或產業的案例、一則你不熟悉但感興趣的案例。
3. 互相介紹這兩則案例，並說明其對應的作法與策略。
4. 讓不同作法的案例倆倆PK。拿出便利貼與筆，羅列使某一則案例更具啟發性或更好的原因。
5. 彼此分享，並決定哪一則案例勝出。
6. 重複步驟3-5。過程中會持續聚焦，同時也會統整出對焦結果的原因。

牌卡使用建議3 —— 資源應用

1. 各組分別依據團隊/組織未來想投入資源的方向，一起決擇出一個創新性元素。
2. 每人閱讀不同策略及做法，拿出便利貼和筆，想想看團隊可應用的資源並寫下來。
3. 互相分享，說明剛剛寫下的資源未來可以如何應用在創新策略或做法上（情境）。
4. 在上一輪的基礎想法上，閱讀案例，寫下與案例相似或更多的組織資源。
5. 彼此分享，說明這個資源的靈感來源和未來的應用情境。
6. 分別拿出5張標記貼紙，貼在你認為最重要的5的資源上。
7. 各組盤點條列出的所有資源，並且排序其重要性。

策略B

跨界支援的
新角色

作法A1

讓目標對象從接受者變成給予者，讓他們擁有主動付出的能力。

新角色

引入非傳統社福領域的角色。

作法B1

任何對象都可以成為社福服務提供者或具備倡議的能力。

作法A2

提供目標對象舞台，或者讓不在舞台上的目標對象重新站上舞台。

策略A

改變目標對象的
角色定位

新角色

策略

A. 改變目標對象的角色定位

B. 跨界支援的新角色

C. 流動於不同角色的專業能力

D. 著眼於更多具影響力的角色

新角色

案例

1. Harvest Share
   讓弱勢少年擔任志工，參與救助活動，形成地方的自主力量。
2. 華山大草原遊戲場
   讓兒童從有耳無嘴變身成為有主動權的遊戲場設計參與者。
3. 銀髮技能出租平台
   讓年長從無生活目標的退休者轉變為提供服務的勞動者。
4. 黑暗對話
   由視覺障礙者帶領社會大眾在黑暗中體驗企業服務和活動。

新角色

作法

B1. 任何對象都可以成為社福服務提供者或具備倡議的能力。

B2. 讓有能力或有資源，卻不在社福領域中的對象能夠跨足社會福利。

新角色

作法

A1. 讓目標對象從接受者變成給予者，並讓他們擁有主動付出的能力。

A2. 提供目標對象舞台，或者，讓不在舞台上的目標對象重新站上舞台。

新角色

案例

1. 赫爾辛基兒童日報
   讓兒童擔任記者提出採放對象、草擬訪綱並進行採訪。
2. 退休爺奶到府烹飪服務
   LouPape提供退休爺奶能夠重新開創微事業的數位平台。
3. 台灣水色
   創立文創品牌，讓社區婦女得以發揮縫紉長才。
4. 科思創 共融舞台劇
   打造讓身心障礙學生也能參與演出、成為主角的舞台劇。

新角色

案例

1. 餅乾包裝條碼支持女性創業
   讓民眾透過掃描餅乾包裝，查詢女性創辦的企業、以消費支持。
2. 新加坡 Enabling Village
   透過對外開放的公共性空間，創造身障者與一般大眾交流的機會。
3. Civic Dinners公民晚餐
   將民眾聚集在一起針對社會議題進行對話，促進公民意識的交流。
4. 防暴大富翁
   利用大富翁寓教於樂的方式，讓民眾都能一起認識議題。

策略D

著眼於更多具影響力的角色

作法C1

讓原本不具備專業能力的目標對象也能夠擁有階段性的特殊技能。

作法B2

讓有能力或有資源，卻不在社福領域中的對象能夠跨足社會福利。

作法D1

串連不在彼此生活中的目標對象，不侷限於個別優化，而是創造群體加值。

作法C2

讓專業人士以日常的角色身份，走進目標對象的生活中。

策略C

流動於不同角色的專業能力

新角色

案例

1. **日本寺廟零食俱樂部**
寺廟將信眾獻給神明的供品提供給地區的貧困家庭。
2. **兒童權利設計指南**
提供產業界可依循的指南，讓企業也能夠為目標受眾響應資源。
3. **德國午後高齡俱樂部**
Club Kukuun酒吧以深夜娛樂場所的身份影響樂齡生活。
4. **推著爺奶到六福 喘息旅遊**
重新定義旅行社的企業角色，以既有旅遊資源投入社福領域。

新角色

案例

1. **The Good Toy Guide**
讓一般家長也能夠正確地買到適合孩子不同階段性需求的玩具。
2. **女子虛擬學校Selfmade**
透過虛擬教學，讓原本不能去學校學習的女孩也能夠在家學習。
3. **家庭照顧指南**
讓沒有受過專業訓練的家庭照顧者，能夠提供正確的照護。
4. **Microsoft Code Jumper**
設計具備鮮豔色彩並代表一行程式碼的積木讓障礙者也能使用。

新角色

作法

D1. **串連不在彼此生活中的目標對象，不侷限於個別優化，而是創造群體加值。**

D2. **不只專注於目標對象也掌握其周遭環境、群體、利害關係人**

新角色

作法

C1. **讓原本不具備專業能力的目標對象也能夠擁有階段性的特殊技能。**

C2. **讓專業人士以日常的角色身份走進目標對象的生活中。**

新角色

案例

1. **專為兒童設計的科學挑戰**
將工程師的專業科學知識轉譯為趣味好親近的生活挑戰。
2. **照護酒吧·龍宮城**
具有護理、醫療等專業背景的服務人員在酒吧提供健康照顧服務。
3. **照顧咖啡館·墨豆咖啡**
擁有專業照護背景的店員協助社區建立高齡退化知識。
4. **WOMEN @ DIOR**
由Dior工作夥伴擔任導師，貼身指導學校或普通職場以外的知識。

新角色

案例

1. **The Wing 女性烏托邦**
透過不定期舉辦的活動交流凝聚會員，互相扶持茁壯。
2. **女科技人學會**
匯聚來自不同專業的科技女性，形成互助成長的永續性社群網絡。
3. **喘息服務烘焙室**
讓年長從無生活目標的退休者轉變為提供服務的勞動者。

作法A2

沒有使用者區分、沒有區分的產品或工具。

策略A

去標籤化的介面

作法D2

不只專注於目標對象也掌握其周遭環境、群體、利害關係人。

作法A3

能夠包容多元需求及對象的服務或體驗。

作法A1

導入通用設計的空間。

新介面

打造新的媒介和互動方式。

新角色

案例

1. 印度 我的身體我自主計畫
   針對目標女性及利害關係人，分別透過不同培力和訓練。
2. Girls in Tech Taiwan
   讓男性或職場利害關係人和女性一同參與課程和講座。
3. Mind Assets
   對企業與身心障礙求職者分別進行輔導與職場支持。
4. BanBossy運動
   不只針對女孩，也對父母、老師和團體等利害關係人提出建言。

新介面

作法

A1. 導入通用設計的空間。

A2. 沒有使用者區分、沒有區分的產品或工具。

A3. 能夠包容多元需求及對象的服務或體驗。

新介面

案例

1. 蘇格蘭點亮藝術節
   空間、活動手冊皆以鮮豔色彩搭配容易閱讀的方式創造友善設計。
2. 玩具女兵Army Women Toy
   玩具翻轉了大人賦予的性別意識讓孩子們從小就習慣性平觀念。
3. 無障礙觸摸圖
   利用新工藝製作可堆疊、觸摸的圖形教具及公共資訊。
4. DAWN分身機器人咖啡廳
   藉分身機器人的輔助，讓行動不便的障礙者也能成為服務員。

新介面

策略

A. 去標籤化的介面

B. 有效擴散或輔助落實的介面

C. 排除參與阻礙的接觸點

D. 科技輔助工具

新介面

案例

1. 照顧咖啡館·墨豆咖啡
   人性化的高齡友善空間，無論在動線、內裝都考量樂齡需求。
2. Magical Bridge Playground
   透過遊戲場的共融設計，讓需要特殊照護的身心障礙者也能融入。
3. 新加坡 Enabling Village
   導入許多通用設計，如無障礙空間、觸覺地板指示器等裝置系統。

新介面

案例

1. 德國午後高齡俱樂部
   針對高齡特殊需求設計各種娛樂活動及商品，如不醉奶酒。
2. 照護酒吧·龍宮城
   綜合娛樂資源與照顧服務的新型九巴滿足高齡娛樂需求。
3. 推著爺奶到六福 喘息旅遊
   改善既有活動與專業導覽，加入失智或失能照護家庭的特殊需求。
4. 科思創 共融舞台劇
   共融舞台劇同時提供一般生與聽障生被看見的舞台與科學知識。

作法C1

投其所好，設立接受度高、能夠提高自主意願的接觸方式。

作法B2

將日常生活轉變成擴散的介面，讓議題在不知不覺中擴散。

策略B

有效擴散或輔助落實的介面

作法C2

降低執行困難度，打造讓目標對象能夠更容易理解、執行的接觸方式。

策略C

排除參與阻礙的接觸點

作法B1

降低落實門檻，建立讓大家都可以使用的標準步驟

新介面

作法

B1. 降低落實門檻，建立讓大家都可以使用的標準步驟。

B2. 將日常生活轉變成擴散的介面讓議題在不知不覺中擴散。

新介面

案例

1. 兒童權利公約推廣漫畫
用貼近生活的圖文故事，於容易被分享看到的揭社群平台揭露。

2. 好好「說」頓飯
以家庭日常的吃飯行為，簡單地改善親子交流。

3. 護理羅森 便利商店
在隨處可見的便利商店，設置居家護理支援事務所。

4. Oma's Pop Up快閃廚房
以「食」串連社會輔助網絡，幫助長輩從烹飪中建立自信與價值。

新介面

案例

1. Trocaire Game Changers
比起一板一眼的教學，「遊戲」更能吸引青年的目光。

2. Aquele Papo校園影集
以深受青少年喜愛的影視媒體取代刻版教材宣導知識。

3. 和工程師芭比學coding
芭比娃娃是小女孩最喜歡的玩具也是她們的模仿對象。

4. 女超級英雄漫畫
輕鬆、有趣的動畫將死板、沈重的社會議題帶入孩子們的心中。

新介面

案例

1. 行李箱劇場
以一個行李箱為概念，發展便於攜帶與收納的模組化工具。

2. 與身心障礙者交朋友工具書
提供可依循的方法，引導身心障礙者與利害關係人互動。

3. 芬蘭家長帶孩子一起上班
提出具體可操作或變化應用的作法建議協助不同產業和工作環境。

4. Attitude is Everything音樂會
藉由可依循的指南標準，供活動組織及工作者改善場館設施與服務。

新介面

作法

C1. 投其所好，設立接受度高、能夠提高自主意願的接觸方式。

C2. 降低執行困難度，打造讓目標對象能夠更容易理解、執行的接觸方式。

新介面

案例

1. Big Up. AI
利用AI語言處理技術，協助女性重整自我描述的語句。

2. 女力覺醒牌卡
透過牌卡的引導，讓女性降低自我探索的困難度。

3. 生活保健室·和諧咖啡
加入生活保健室概念的咖啡廳是能夠減輕造訪壓力的場域。

4. 美好人生 再見練習不
透過工具包帶領長輩運用積木、圖卡、繪畫等方式認識死亡。

策略A

沈浸式體驗

作法D2

經由開源方式，建立容易取得或能強化擴散的操作介面。

策略D

科技輔助工具。

作法A1

引導目標對象自我投射進入情境、參與體驗的過程

新模式

建立可用率營運的執行方法。

作法D1

利用科技技術發展能夠滿足多元需求的產品或服務

新介面

作法

D1. 利用科技技術發展能夠滿足多元需求的產品或服務。

D2. 經由開源方式，建立容易取得或能強化擴散的操作介面。

新介面

案例

1. 台灣神手 開源義肢
   將義肢相關知識、經驗、技術等內容，公開並開源至網路上。
2. 多元包容性的職務再設計指南
   彙集企業對於身心障礙者的知識轉換為線上工具包。
3. 和工程師芭比學coding
   銜接可操作、能有具體產出的線上學習工具。
4. 專為兒童設計的科學挑戰
   集結品牌知識與經驗，轉化成能夠觸及更多受眾的開源工具。

新模式

作法

A1. 引導目標對象自我投射、進入情境、參與體驗的過程。

A2. 打造能促進大眾學習及產生同理的互動機制或場域。

新介面

案例

1. 西班牙宣導防止家暴的廣告
   藉由科技讓不同資訊能更準確分眾傳遞給受虐兒童與大人。
2. Million Kitchen 婦女斜槓微創業
   透過數位平台，讓有需求或有資源的角色都從中為彼此提供服務。
3. WaCare 我的健康社群
   利用人工智慧的科技引導，促進高齡者與親友、醫護等媒合效率。
4. 日本郵政 守護服務
   透過雲端數據串連、智能電話、監控錄像機等輔助紀錄健康狀態。

新模式

策略

A. 沈浸式體驗

B. 應用資源的新方式

C. 重新定義服務的樣貌

新模式

案例

1. 行李箱劇場
   設立虛擬角色、戲劇情境與共創工作坊，讓青少年設身處地思考。
2. Aquele Papo校園影集
   藉由劇中角色的故事，引發青年江自我投射至情境中反思。
3. Me & MyCity計畫
   透過模擬社會互動和職場體驗，讓學童進入情境後瞭解各種職業。
4. Aspire Chicago
   打造六個真實產業的職場環境，讓身心障礙者從實際操作培訓。

策略C

重新定義服務的樣貌

作法B1

資源的互惠交換。

作法A2

打造能促進大眾學習及產生同理的互動機制或場域

作法C1

重新組合不同領域或不同市場的服務。

作法B2

資源的重新配對和媒合。

策略B

應用資源的新方式

新模式

案例

1. **尼泊爾童婚劇場**
   現實生活中的社會問題影射入戲劇中，同時讓觀眾改編劇中角色的故事、身歷其境地演出，並建立可以分享與交流的論壇劇場。
2. **黑暗對話**
   邀請社會大眾體驗以黑暗視覺障礙所包裝的活動，如黑暗心樂會，讓體驗者從中反思，並提升對視障者的認識與尊重

新模式

案例

1. **銀髮技能出租平台**
   由社會大眾提出需求，讓長者以自身技能提供服務。
2. **時間銀行**
   透過有能力的人幫助沒資源、沒時間的人，建立互助、互利網絡。
3. **退休爺奶到府烹飪服務**
   媒合退休長輩的廚藝技術及年輕人想念家鄉菜的需求。
4. **科技交流咖啡廳**
   指導長輩體驗科技產品，並獲取長輩對於科技產品的優化回饋。

新模式

作法

C1. 重新組合不同領域或不同市場的服務。

C2. 制定在地連結度高的服務，讓服務成為目標對象的生活之一

新模式

作法

A1. 資源的互惠交換。

A2. 資源的重新配對和媒合。

新模式

案例

1. **日本青果屋 小孩食堂**
   讓社區小孩享受健康營養的家常菜色，也讓有需要的大人獲得關照。
2. **類家庭 新型安置模式**
   集結寄養家庭的溫馨情感及安置機構的人力支援兩大優點的新服務。
3. **Puffling彈性職場媒合平台**
   打造媒合「職務」、「公司」、「合作者」的新工作媒合平台。
4. **WaCare 我的健康社群**
   媒合專業醫療諮詢、家庭關懷、使用者健康紀錄等服務於一體。

新模式

案例

1. **赫爾辛基兒童日報**
   芬蘭老牌報社轉型製作「兒童新聞台」重視對未來閱聽人的培養。
2. **德國午後高齡俱樂部**
   考量高齡者生活作息時間與酒吧營業需求，改變酒吧不同時間的功能性，以下午非營業時段作為樂齡搖滾時間。
3. **照護酒吧·龍宮城**
   將健康照護服務融合於娛樂場域，讓有需求的長者在享受休閒活動的同時，不需前往醫院或機構也能獲得專業的醫療健康服務。

SOCIAL WELFARE INNOVATION

社福創新指南

SOCIAL WELFARE INNOVATION

社福創新指南

作法C2

制定在地連結度高的服務，讓服務成為目標對象的生活之一。

SOCIAL WELFARE INNOVATION

社福創新指南

SOCIAL WELFARE INNOVATION

社福創新指南

SOCIAL WELFARE INNOVATION

社福創新指南

新模式

案例

1. **日本郵政 守護服務**
   日本郵政利用高滲透的既有系統，賦予它新的價值，提供高齡守護服務，形成社會照護網。
2. **生活保健室·和諧咖啡**
   以咖啡廳的形式提供生活保健室的服務，深入社區接觸到更多的人，讓參與的黏著度更高。
2. **護理羅森 便利商店**
   以深入在地的策略，融入醫護產業，將複合式的醫療諮詢服務與日常商品、護理用具等帶入社區生活，達成在地老化

社福創新指南

相關連結

扭·彩蛋 數位博覽會

DreamVok 意集設計

5% Design Action Social Design Platform 社會設計平台

社福創新指南

相關連結

扭·彩蛋 數位博覽會

DreamVok 意集設計

5% Design Action Social Design Platform 社會設計平台

社福創新指南

相關連結

扭·彩蛋 數位博覽會

DreamVok 意集設計

5% Design Action Social Design Platform 社會設計平台

社福創新指南

相關連結

扭·彩蛋 數位博覽會

DreamVok 意集設計

5% Design Action Social Design Platform 社會設計平台

社福創新指南

相關連結

扭·彩蛋 數位博覽會

DreamVok 意集設計

5% Design Action Social Design Platform 社會設計平台