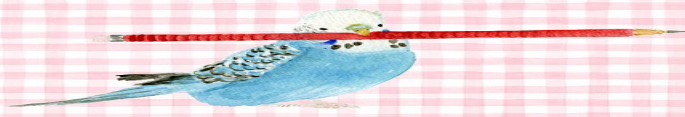


# 家庭福利服務中心的運作議題與挑戰



胡中宜

## 壹、緒論

因應社會快速變遷，臺灣家庭型態日趨多元，家庭的脆弱性與易受傷害性相對增加，需要社會福利系統的支持與協助，以維持家庭功能的運作。弱勢群體除受到個體、家庭的影響外，鄰里、社區與文化脈絡對其問題成因與處遇扮演重要角色。因此，以家庭為中心、社區為基礎的福利服務網絡之建制顯得重要。內政部兒童局自 2009 年起，開始進行建構家庭福利服務系統計畫，輔導全國 15 個縣市政府設置 21 個區域性家庭福利服務中心，負責服務區域內家庭之諮詢輔導及個案服務工作，並統籌連結、開發社區資源，提供相關輔導及各項福利服務。2010 年起，持續推動此項計畫，並規劃輔導全國 14 個縣市政府設置 19 個區域性家庭福利服務中心。期待依各地區特色與需求之不同，建立以「家庭」為中心、適合在地環境的服務模式，提供近便性、連續性、多元化及整合性的福利服務，建置家庭福利服務的單一窗口，統籌並充實地方社工專業人

力提供服務，建構區域網絡，並統整資源以提供整合性的服務（彭淑華、黃詩喬，2013）。

在原有三年實驗計畫結束後，內政部兒童局賡續原有家庭福利服務中心設立之精神與原則，於 2012 年擇定 9 個縣市，包括宜蘭縣、桃園縣、臺南市、屏東縣、澎湖縣、金門縣、基隆市、雲林縣、嘉義市，設置共 14 處兒童及少年家庭支持服務中心，規劃輔導地方政府設置社區型兒少及其家庭支持服務中心，期能就近提供家庭相關支持性、補充性及預防性之服務措施（彭淑華、黃詩喬，2013）。2015 年至 2017 年進一步透過競爭型計畫擴大補助 31 個中心，提供去標籤及近便性的服務（劉宛欣、吳挺鋒、洪惠芬，2017）。

為了解家庭福利服務中心的服務模式之實施現況，面臨的實務困境及成效，以及相關運作議題，本文以臺灣地區某市為例，研究者藉由督導討論的參與觀察，透過團體督導的交流議題，進而分析家庭福利服務中心的運作議題、挑戰及解決策略，透過這些議題的整理以作為未來計畫

修訂之參考。

## 貳、國際上家庭福利服務中心的特色

我國家庭福利服務中心的政策發展過程中，受到鄰近香港、新加坡、澳洲的實施經驗影響甚深。換言之，這些國家的發展經驗對於現時本地的制度設計與實踐具有其重要的脈絡。

澳洲「家庭、住宅、社區服務與原住民民事務部」(The Department of Families, Housing, Community Services and Indigenous Affairs)，將家庭服務重點置於兒童身上，希望提供家庭與兒童有更多的選擇與機會，包括協助兒童生涯有好的開始、促進健康的家庭關係、協助家庭適應經濟與社會環境的變遷、在社區之中扮演積極的角色，以及協助家庭的育兒成本等。兒童與婦女是澳洲家庭服務的核心，尤其透過所得維持、家庭照顧、住宅提供、社區參與等措施，維持家庭的正常運作，以使家庭內的兒童獲得適當的照顧與發展機會。家庭作為社區的一環，社區內的利害關係人，諸如地方政府與其附屬機構、企業、社區內的非營利組織、代表性團體、直接或間接的服務提供者等，都是家庭服務的一環，而其服務重點在協助家庭在社區中的積極參與（古允文，2008：94）。澳洲政府在家庭支持服務認為所有家庭需要能支持他們及兒少的需求，許多家庭面臨困難或較具易脆弱性，進而影響他們的親職功能與生活，此時人群服務部門

（DHS）即依「兒童優先」和家庭服務的原則提供各項協助給有需求的家庭，提升兒童及家庭成員的幸福感（wellbeing），政府應介入那些影響兒童發展的各項議題，例如父母的親職問題、嚴重的家庭衝突、家庭關係破裂、家庭成員生心理健康問題、物質濫用、身心障礙以致功能執行、年輕父母、離異、缺乏社會支持及經濟困難等（DHS, 2017）。

新加坡同樣面臨家庭少子女化、不婚、婚姻關係脆弱、人口老化等議題，自1995年起，新加坡政府在「社區發展、青年及體育部」（Ministry of Community Development, Youth and Sports）成立家庭發展處，專責研擬、執行支持家庭的政策、福利與服務。2012年改制為「社會及家庭發展部」（Ministry of Social and Family Development, MSFD），強調預防勝於治療，主要任務是增權個人、強化家庭及確保社會照顧，提供與家庭有關之政策研擬、諮詢、福利提供與資源配置等。家庭服務中心的建置是以鄰里為基礎的家庭資源網絡服務據點，政府為讓家庭服務中心之服務到位，強調服務能量（capacity）、專業能力（capabilities）、服務聚合（cluster）及服務承諾（commitment）。服務主要目標為協助維護健全與穩定的家庭，工作策略為外展服務、增強家庭自我能量及展現家庭的韌性。家庭服務中心位於社區中，隨時提供社區家庭服務，從諮詢、家庭介入協助到家庭教育等各方面的服務或諮詢、轉介，由政府提供經費資助專業的非營利組織機

構營運（彭淑華、黃詩喬，2013：5）。

香港社會福利署與非政府機構共同辦理綜合家庭服務中心，每間中心的服務地域範圍均經過明確劃分。家庭服務中心由三個主要部門組成，包括家庭資源組、家庭支援組與家庭輔導組。家庭服務中心的服務相當複雜且全面，包含預防、支援與補救功能；其服務模式強調：1.以優勢作導向：強化以個人、家庭或社區本身的長處、能力和有利條件的介入；2.改善社區狀況：介入時考慮是否需要改善影響兒童和家庭健康成長的環境與社區情況；3.主動力由下而上：服務計劃應具靈活彈性，以提倡創新的方式去處理地區需要；4.周全的服務：通過伙伴合作和服務整合，盡量由一個服務機構或者是一個服務項目解決複雜和多面性的家庭問題，避免服務只限於個別範疇及流於零散；5.強化非正式服務：確認自然的社交網絡、義工、互助小組的社會資本對提供家庭支援的重要性（香港大學社會工作及社會行政學系顧問團，2010：4）。

上述各國家庭服務的運作，其核心假設構建出家庭服務的基本架構，這些假設重視以家庭為核心，體認危機介入的效果，強調教導家庭與兒童技能，以促進新行為並創造有效的家庭關係經營方法，並將家庭議題放入社會系統之中，指認其需求及脈絡，即所謂生態系統觀點（ecological perspective）的家庭服務。透過在社區中近便性的家庭服務中心來提供有效能的支持性、補充性或保護性服務，以預防、提升家庭危機所產生對家庭成

員，尤其兒童少年的負向影響。

## 參、家庭福利服務中心運作之相關議題

綜合近年團體督導的議題分析，家庭福利服務中心的運作包括幾項議題，值得後續思考，例如中心定位與個案工作、方案規劃、志工管理、社區工作、服務評估、理論觀點、教育訓練及人員編制等。

### 一、個案工作與中心定位的挑戰

個案工作一直是中心主要的業務之一，占家庭福利服務中心社工員的工作比例為高。隨著案家需求之變異性、複雜性、多元性，挑戰社工員對案家需求的評估能力、社區資源的掌握程度，以及危機介入的臨床能力，加上本市的工作員年資較新，平均年資未達二年。這項挑戰讓第一線社工員提供各項服務時出現若干需求，凸顯社工員個案工作經驗的傳承與交流、督導系統的強化，以及困難家庭處遇策略的研討都是目前的重要議題。

另外，地方政府內局處科室的分工則是另一個議題。近年由於社會安全議題受到重視，除了原先的社區通報案、媒體通報案、低收案、急難案、特殊境遇家庭案外，加上近年政府關注的6歲以下弱勢兒童關懷案、小戶長家庭訪視等，當然更包括轄區內出現的「非老非殘」、無固定住所街友等類型案件，在未增加人力的狀況下，社會需求漸增，勢必壓縮原先家庭福利服務中心社工的服務個案，在個案需求

未分類的狀況下，中心社工個個疲於奔命，淪入個案危機處理的工作，礙於人力精簡與能夠投入的時間壓縮，容易陷入服務品質無法深化的窘境。

有關家庭福利服務中心的優先目標組群議題，在香港政府的檢討報告中也提出同樣憂慮，他們在收集所有中心的服務提供者與服務使用者的資料後，發現除了過去被識別為優先目標組群的單親家長、新來港定居人士、少數族裔及領取社會救助的貧困家庭提供足夠的服務外，大部份家庭服務中心若是在其服務的社區中，發現有新的目標組群，例如跨境家庭時，亦會開展專門的服務（香港大學社會工作及社會行政學系顧問團，2010）。但是，隨著家庭服務中心陸續將這些組群列為優先目標，並在其社區內以綜合服務模式為他們提供服務，這些新的專門服務應該受肯定及得到足夠的資源，但是中心的服務範圍也就變得愈來愈多元。

當然，隨著個案服務的需求持續上升，綜合家庭服務中心因應地區迫切的需要而調配其資源至個案工作，令小組及社區活動因而減少，這樣的發展並不健康，也未能全面發揮「綜合家庭服務」的目標。服務的焦點被迫集中在補救性工作，家庭服務中心的工作以補救性為主，集中處理個案的危機事故，未能兼顧預防和發展性工作，包括地區聯繫、社區教育、及早辨識有問題的家庭等（香港大學社會工作及社會行政學系顧問團，2010）。由於社會大眾對家庭服務中心抱持不合理的期望，因而須重新檢視綜合家庭服務中心應

處理的工作（游達裕、張超雄、朱志強，2013）。總括來說，因應家庭服務所面對的種種問題，若未來普遍存在專業社工被非優先服務嚴重需求與議題之案件的現況，將不利於家庭福利服務中心業務的推展，這個核心議題值得政府政策規劃者深思。

因此，國內家庭福利服務中心之功能與定位倘若以預防問題為重，而非解決問題，工作上應增強家庭能力，推展社區工作、主動發掘案主、舒緩家庭壓力等基礎工作。那麼當前部份縣市在期提供綜合性家庭服務的概念下，嘗試將不同需求類別之服務編制於同一家庭服務中心之內，例如將家庭暴力防治之保護性社工派任至家庭服務中心為「保護服務組」，加上原先中心的「支持服務組」與「社區預防組」，形成一、二、三級服務的整併，落實社區化，但是否會出現執行的限制，例如定位、合作、權責、分工等議題，則有待後續觀察。

## 二、以家庭需求為基礎的服務設計

團體工作與服務方案是家庭福利服務中心重要的工作項目，此項業務亦載明於中央政府評鑑各縣市中心成效中的重要指標。各個家庭福利服務中心無不卯足全力規劃、執行各類團體及方案，包括親子營隊、聖誕活動、單親家長支持團體、青少年團體、課後照顧等。

但到底這些方案是誰的真正需求？案主、社區居民，還是工作者本身。一般而言，「綜融性社會工作實施」（generic so-

cial work practice) 需要社會工作者評估案主的情況，並決定什麼是有助於改變而受關注的最佳組合體系，這些系統可能包括個人、家庭、小團體、機構或組織、社區或介於這些系統的交互作用 (Segal, Gerdes & Stein, 2007)。因此，個案工作服務中，哪些項目是無法協助解決個案的需求，或是案家不適合個別化服務，抑或社工需要改變的是其他生態系統，因而這些家庭的需求，可以藉由服務方案或是社區資源的介入進而增強權能，而非漫無目的地規畫或執行服務活動，最終無法達到預期的目標改變。

如何執行有效能的服務方案，需要依賴社工員清楚地需求調查、理解問題產生的脈絡、選擇適當的服務處置策略，目標的合理選定以及設計符合目標的活動內容，並關注服務成本與價值等問題。這些議題中，家庭福利服務中心社工員多半提問的問題是有哪些需求評估的方法。依據 Kettner、Moroney 和 Martin (2008) 提及需求測量有幾類方法，一是以現有研究資料進行推估，例如發展遲緩兒童家庭的發生比率，若現有調查並非針對我們關注的特定區域，則透過現有調查資料進行加權或調整處理，以估計總家庭人口需求。二是運用現有資源盤點的資料，例如中心是否能夠滿足尋求服務且符合資格服務之需求，例如中心服務目前的等候名單人數。三是利用服務現況之統計資料，收集誰接受服務、接受何種服務、從何處取得服務，以及服務成本等資料，例如家庭服務中心社工可以從市內的「社會福利資訊系

統」資料進行分析，運用地理資訊系統 (Geographic Information System, GIS) 軟體，找出低收入家庭戶比例最高之行政區、移民家庭集中區域、老年人口家戶聚落等資料，提供區內特色服務方案，以滿足區內家庭的多元需求。

### 三、志願服務人員之招募與管理

以目前全市每家中心一位督導加上二至三位專任社工員之編制仍為不足，有限的人員需要綜理個案、團體、方案、社區、宣導、行政工作、督導與實習教育、網頁經營等，實在捉襟見肘。短期解決之道是思考如何將中心業務重新盤點，釐清社工員之角色與工作焦點，整理志願服務人員可以協助之處，例如中心值班志工、宣導活動志工、家庭關懷訪視志工、食物銀行志工等，依興趣、專長招募、分派、督導與管理，並委任中心社工員進行志工管理工作，實施定期個別與團體督導。MacCurley 和 Lynch (2011) 提及志工管理工作上應注意的重點，包括了解志工動機、志工管理人的角色、擬訂高效能的志工計畫、志工的工作設計、招募合適的志工、面試與選擇、迎新說明與訓練、提升績效的督導工作、特殊議題的督導、評量、正向修正與解除職務技巧、維繫與獎勵志工、風險管理等議題。換言之，未來家庭福利服務中心若要系統性地引入志願服務人員輔助業務的推展，從擬訂志工管理計畫，到招募、選擇、訓練、運用、督導等工作上顯得刻不容緩。

#### 四、家庭服務中心的社區化

目前市內開辦的四家家庭福利服務中心，多半位於大樓樓層或老舊館舍，「到館率」與「使用率」一直是家庭福利服務中心的核心議題，要達到中央政府考核指標的 1,500 人次以上相去甚遠。這現象是中心樓層設置或老舊館舍的問題所致，使得可接近性不高？或是社區民眾不知道家庭福利服務中心的功能與位置？還是服務輸送未擴及社區？抑或民眾知道但未曾初次使用？家庭福利服務中心的能見度的確是個重要議題，因此如何提高家庭福利服務中心在社區內的能見度是未來的重要目標，如何與其他人口群服務中心進行市場區隔，或是進行服務整併會是需要思考之處。例如托育資源中心與家庭福利服務中心同時舉辦親子活動時，彼此之間的合作與分工是什麼？若不清楚定位，很容易因為外館的設備設施較為新穎，就吸引了服務人口的趨近，但吸引過去是真是家庭福利服務中心的標的對象嗎？若是如此，中心的服務政策應該轉彎嗎？真是牽一髮而動全身。

其次，中心空間的規畫也是服務使用率的影響因素，由於社區的近便性，家庭福利服務中心可與同棟樓層中不同人口群服務中心之間合作與分工，營造家庭福利服務中心的特色，如何為區內共同案家提供不同服務，例如家庭福利服務中心與轄區內之婦幼福利服務中心、國際家庭服務中心、托育資源中心、青少年福利服務中心等合作與分工。最後，地區性家庭福利

服務中心目前提供的項目無法滿足所有的家庭需求，因此在地社區資源連結與開發，以及協助社區組織發展變得非常重要。社工員若要發展以社區為基礎的家庭福利服務中心，可多利用家訪、街頭探訪、拜訪社區領袖、居民大會、文康活動、特定工作小組、社區調查、政府部門統計資料或是地區圖書館、社區報刊、社區研究報告等方法，進行社區認識，進而接觸、動員、發展社區人力與物質資源，以有效利用社區力量解決社區問題（莫邦豪，1997；Catherine & Deborah, 2015）。

#### 五、成效導向之服務評估

目前來看，家庭福利服務中心當前所提出的社會工作服務之績效，多以服務輸出（output）為主的統計數字，例如服務人數、人次等，而非服務對象使用服務後的改變成果（outcome）表現，甚至是服務方案或家庭服務中心的社會影響（social impact）評估。未來，除增加服務使用者之滿意度調查外，可思考導入改變成效測量，將是作為未來服務介入之調整參考的重要依據。進一步根據這些資料，作為需求評估與服務設計、政策修訂之用，才能發展「證據為本實務」（evidence-based practice）（Grinnell, Gabor, & Unrau, 2012）。Schalock（2001）即強調「結果為基礎」（outcome-based）服務評估工作需強調幾點層面包括：1. 方案實施對於服務對象產生什麼結果；2. 方案是否能提升組織的責信（accountability）；3. 方案是否符合組織的使命及目標；4. 方案的效率如

何；5.方案的績效如何；6.甲方案是否比起乙方案更佳；7.結果所呈現的資訊是否能夠做為未來方案或政策改善的基礎。這些問題同樣地在社工員規劃與執行方案之時，即應思考提出的服務方案是否可以回應家庭福利服務中心的使命與目標，以及案家的需求與改變為何。

另外，各地的家庭福利服務中心到底要長出什麼模樣？是朝向普同性抑或差異化？若地方政府單從中央政府規劃的考核指標（KPI）與比例分配去發展工作計畫，這個趨勢發展應該會長出「大同小異」的家庭福利服務中心；但若強調社區化、在地化、獨特化，每個區域的家庭特色與需求顯然不同，自然可能發展出截然不同的中心特色。最後，本項家庭福利服務中心計畫早年的業辦單位為改組前的兒童局，在這個時代背景下，當時的兒少為優先、家庭為中心的政策不變下，若干縣市是將原區域性社福中心作為家庭福利服務中心，非兒少及家庭的人口群之家庭服務並未必計算在成效之中，自然也就無法如實呈現服務中心之整體成效。因此，績效評估指標與評估方法如何保持彈性，兼融地方差異化特色的原則下，方能發展出符合社區化及在地化的家庭福利服務中心。

## 六、理論觀點為基礎的家庭服務

由於危機家庭個案轉介的型態愈趨多元與複雜，隨著案量增加，社工員不免流入危機處理、問題導向的工作型態，被案家的問題追著跑，這般「打地鼠式」、補

救性的協助方式，將無法根本地協助案家的問題解決。若能強化社工員個案處遇的理論觀點，協助更巨觀的看待案家的需求，重新假定問題預設，並據以理論觀點設計與規劃工作方向，以更有意識與力量的協助案家渡過危機。

在國際上家庭服務的實務，近年重視發展家庭優勢為本的實務模式，從需求評估、服務介入、紀錄撰寫，避免病理化案主，值得本地借鏡。例如 Collins、Jordan 和 Coleman（2010）提倡優勢、復原觀點的家庭服務，家庭優勢的評量應聚焦在正向的事物，包括家庭關係、技能、特質、社區資源及生命經驗等。家庭的復原力強調家庭遭遇逆境時具有能力達成正向和預期的改變，家庭有恢復常軌的能力，輔助充足的資源，家庭將能回應挑戰和風險，沒有任何家庭可以永遠避開壓力與問題，但每個家庭都可以面對壓力與挑戰，以及培養經歷危機後更加強壯處理難關的能力。因此，社工員可善加運用理論觀點，重新思考問題的假定，面對案家的困境與議題時，採取更有效能的行動策略，與發展有意識的社工實務工作。

## 七、社工員的繼續教育與訓練

家庭福利服務中心社工員的專業能力、工作熱忱及對提升家庭服務的承諾感，對有效實施家庭服務中心服務甚為重要。未來如何實踐「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」的方向，以及落實「近便性」、「預防性」、「整合服務」等原則，社工員的質素成為關鍵。但是，當前國內



家庭福利服務中心包山包海的工作，需要家庭評估與處遇能力、方案設計與評估能力、社區組織發展能力、教育宣導能力、資源連結與開發能力、創意發想能力、社群媒體經營能力、場館空間規劃設計能力、財務規劃與經費核銷能力、網頁管理能力等，若要期待社工員扮演各式功能與角色，唯有持續接受繼續教育訓練，維持專業成長才可能成功。其次，家庭福利服務中心的定位亦深深影響工作者扮演的角色功能，若中心無法提供一站式服務，那麼「個案管理者」(case manager)的角色，例如需求評估、資源連結、資源使用障礙排除、倡導、跨專業合作等項目就需鮮明、清楚 (NASW, 2013)。因此，培育具備專業知識和技巧的工作團隊，繼續教育、中心制度建立、個案管理與轉介系統、營運計畫，以及地方與中央政府所提供的行政及督導支援，都是家庭福利服務中心長期發展的有利因素。與此同時，確保上述因素可繼續促進服務的施行和發展則十分重要。

然而，家庭服務有若干原則可以強化社工員強調家庭優勢和家庭工作的正向選擇，相信家庭有正向改變的能力，包括：

1. 協助家庭最適合的地點是他們的家庭；
2. 工作者的角色是充權家庭以解決他們自己的問題；
3. 處遇必須個別化，並且以家庭的社會、心理、文化、教育、經濟和物質評估為基礎；
4. 社工必須先回應家庭的立即性物質及安全需求，然後再處理與滿足他們其他的需求及長期目標 (Collins, Jordan, & Coleman, 2010)。

另外，面對臺

灣社會快速的變遷，多元家庭的需求，例如移民家庭、重組家庭、繼親家庭、同志家庭、原住民族家庭、隔代家庭等，如何提升社工員的文化敏感度，面對多元文化家庭的認識理解及衝突處理的能力，建構家庭服務的有效策略，在這些能力的訓練對於家庭服務社工都是重要的 (Congress & Gonzalez, 2013)。

## 八、工作量及人力編制

以目前家庭福利服務中心社工員平均 15 至 25 個服務案家為例，加上中央政府績效評核指標的各項期待，必須同時滿足行政管理、團體工作、服務方案、督導訓練、在地團隊發展、聯繫會報、社區工作、志工管理、服務評估、空間改善、服務管理、諮詢、發展創新服務等項目。反觀，香港每一家庭服務中心同樣服務 10 至 15 萬人，依區域大小的不同，每個中心配置的社會福利工作人員由 13 到 30 人不等 (社會福利署, 2017)。相對之下，本市單一服務中心平均只有 3 至 4 員工作者，凸顯臺灣的家庭服務中心員工猶如全能超人般的工作，而且服務成效若真能達標仍須受到依賴資源是否足夠以及其他變數之影響而定。因此，礙於政府財政負擔的考量，如此的工作環境，若真要馬兒好，又要馬兒不吃草，就可能間接導致社工員平均年資未達二年之限制。

以國內制度規劃時參考的香港經驗為例，他們當時認為每所綜合家庭服務中心為 10 萬至 15 萬人口的地域範圍提供服務的安排是合理和適當的，只應在明確預知



有新居民遷入，或有證據顯示社區面臨不理想的社會因素而需要設立新的中心或向特定的中心注入額外人手時，才應該考慮調整服務地域範圍（香港立法會福利事務委員會，2010）。但時至今日，人力規畫的困境，香港的經驗反思中即提醒本地若干思考，例如當地家庭個案及輔導服務需求極大，社工人手遠遠追不上工作量的快速增加，隨著每年中心持續需要服務的個案的上升，現時的人手編制和服務承諾指標對家庭服務產生負面的影響，不足以應付服務數量的要求和中心運作，更不能實踐綜合家庭服務的理念（游達裕、張超雄、朱志強，2013）。

## 肆、結論與限制

透過這幾年的努力與資源投入，家庭福利服務中心的成效大體已經展現，唯未來發展的路上，仍需回應上述的各項議題與挑戰，尤其在定位與功能、工作方法、服務評估、理論觀點、教育訓練及人力優化等方面。

### 一、結論

家庭福利服務中心預設為地方政府在社區的「小社會局」，作為社會福利的單一窗口，意味著在地化的中心為社區民眾提供一個近便性的「一站式」服務與需求滿足，但這個預設是真實的理想，還是不切實際的期待？中心成立的目的若是為直接處理所有福利需求而設立。那麼結果是家庭服務中心承擔了大量原本屬於其他福

利服務單位、社會服務機構及政府部門職責範疇內的額外工作；若答案不是的話，家庭福利服務中心的定位與社工員的角色就需要釐清與轉變。因此，未來如何增強家庭福利服務中心及不同社會服務單位的相互了解、適當的轉介及有效的合作是重要的工作，中心應與這些地區合作伙伴舉辦定期聯繫會議及交流。家庭福利服務中心社工員在協調、整合、促進及增強地區協作方面就應扮演更加積極的角色，聯繫的對象就不限於正式部門的各項服務中心及服務方案，更應包括非正式部門的社團協會、宗教團體、私人執業、愛心商家以及其他的專業人員。

家庭福利服務中心在過去幾年的推展與實踐的經驗中，其定位、功能以及應扮演的角色存在不同的意見與論述。在未來家庭福利服務中心若因中央政策調整需擔負部分高風險家庭的處遇工作，它會維持支持、補充及預防性服務性質，還是伴隨高個案量變成危機介入中心？家庭福利服務中心作為一個專賣店，還是雜貨店？是滿足社區民眾各項問題的中心，兼具不斷填補政府各部門的服務縫隙，還是單純提供直接服務給社區高危機家庭的中繼站，或是作為一個預防宣導、社會教育、倡議型中心，抑或社工仍須扮演著分配社區極為有限的社區資源之角色。綜觀上述功能指涉出包括：使能者、協調者、教育者、培力者、倡導者或是帶有治理意味、政治功能的控制者角色。因此，隨著社區需求的轉變及家庭福利服務中心的發展，這都是不可迴避的命題，期待本文的相關議題

初探能對本地家庭福利服務中心運作的品質提升提供基礎討論的素材。

## 二、限制

本文嘗試透過單一地區的家庭福利服務中心運作經驗作為觀察與討論基礎，不可避免的限制是上述議題的討論可能在其他縣市未必如此，在結論與推論時則須特

別留意不同縣市的需求、資源及政策發展脈絡之異同。

（本文作者為國立臺北大學社會工作學系教授）

**關鍵詞：**社區為基礎、家庭支持、家庭社會工作、家庭福利服務中心、績效評估

## 參考文獻

- 古允文（2008）。家庭服務中心組織及其運作之研究。內政部社會司委託研究報告。
- 社會福利署（2017）。綜合家庭服務中心/綜合服務中心地域範圍（以中心劃分）。網頁 [http://www.swd.gov.hk/tc/index/site\\_pubsvc/page\\_family/sub\\_listofserv/id\\_ifscbycenter/](http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_family/sub_listofserv/id_ifscbycenter/)
- 香港大學社會工作及社會行政學系顧問團（2010）。建構有效家庭服務：綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討。網頁 [http://www.swd.gov.hk/doc/family/IFSC/ReportonReviewontheImplementationoftheIFSCservicemode\\_chin\\_w3c.pdf](http://www.swd.gov.hk/doc/family/IFSC/ReportonReviewontheImplementationoftheIFSCservicemode_chin_w3c.pdf)
- 香港立法會福利事務委員會（2010）。綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討。網頁 <http://www.legco.gov.hk/yr09-10/chinese/panels/ws/papers/ws0614cb2-1747-3-c.pdf>
- 劉宛欣、吳挺鋒、洪惠芬（2017）。家庭福利服務中心工作模式對服務輸送體系的影響。臺灣社會工作專業人員協會 2017 年年會暨「彰顯社工價值：看見社會工作影響力」研討會。
- 彭淑華、黃詩喬（2013）。家庭支持系統服務模式建構與行動研究。內政部兒童局委託研究報告。
- 游達裕、張超雄、朱志強（2013）。「建構有效家庭服務：綜合家庭服務中心模式實施情況檢討」的評論和反思。《The Hong Kong Journal of Social Work》, 47(1/2), 37-49。
- 莫邦豪（1997）。認識社區。載於甘炳光、胡文龍、馮國堅、梁祖彬編社區工作技巧（頁 3-12）。香港：中文大學出版社。
- Catherine, F., & Deborah, L. (2015). *Social work and community development: A critical practice perspective*. Basingstoke, England: Palgrave Macmillan.
- Collins, D., Jordan, C., & Coleman, H. (2010). *An introduction to family social work*. Belmont, CA: Brooks/Cole.

- Congress, E. P., & Gonzalez, M. J. (2013). *Multicultural perspectives in social work practice with families*. New York, NY: Springer Publishing Company.
- Department of Human Service (2017). *Family services*. Retrieved June 5, 2017, from <http://www.dhs.vic.gov.au/for-individuals/children,-families-and-young-people/family-and-parenting-support/family-services>
- Grinnell, R. M., Gabor, P. A., & Unrau, Y. A. (2012). *Program evaluation for social workers: Foundations of evidence-based programs*. London: Oxford University Press.
- Kettner, P. M., Moroney, R. M., & Martin, L. L. (2008). *Designing and managing programs: An effectiveness based approach*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- MacCurley, S., & Lynch, R. (2011). *Volunteer management: Mobilizing all the resources of the community*. Plattsburgh, NY: Interpub Group Corporation.
- National Association of Social Workers (2013). *NASW standards for social work case management*. Washington, DC: National Association of Social Workers.
- Schalock, R. L. (2001). *Outcome-based evaluation*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.
- Segal, E. A., Gerdes, K. E., & Stein, S. (2007). *An introduction to the profession of social work: Becoming a change agent*. Belmont, CA: Brooks/Cole.