



初探公私協力下的 兒童保護業務推動

蘇俊丞

壹、前言

1990年代初期，新公共管理(new public management)或新管理主義(new managerialism)風潮風行，在新管理主義強調經濟、效率及效能前提下，大量採用民營化、契約委外、強制性競標及市場化等方式，實施社會福利服務，改變傳統社會工作的型態，亦對社會工作帶來很大的影響與衝擊。新管理主義之理念化為政策並付諸執行時，為福利服務工作職場的分化帶來新的組合。政府、家庭、市場及志願/慈善單位在福利服務供給上的關係，從原本的補充性(supplementary)角色漸漸轉移為替代性供給角色(黃源協，2012)。因此，這些非正式組織，例如家庭、鄰里等社區關懷據點，均成為替代政府提供福利服務的管道。這樣的現象也讓社會福利服務輸送管道越趨多元，擴增民眾使用福利資源的選擇範圍。

其中，以公共服務之**契約委外(contracting-out)**為主要之方式，這也

意味著公共服務的輸送典範的轉移，政府開始從公共服務的生產撤退至扶植與培力民間單位成為福利資源提供者，將服務供應的**職能(competence)**轉由民間承擔，政府從供應者變身為服務購買者(劉淑瓊，2009)，亦即公部門經由契約關係向志願服務組織、公立機構購買特定專業服務，用以供給特定目標服務群體的一種策略(Hart，1988)，近來已廣泛成為服務遞送的機制之一。其所產生的服務輸送模式為「購買服務」(purchase of service)或「契約式購買服務」(purchase of service)，亦即政府有關部門(特別著重於社會福利部門)為滿足及提供民眾所需的福利服務，改由其他政府單位或民間機構團體，就其服務範疇內提供服務，而由政府委託單位給予所需之經費預算(王麗容，1993)。

社會福利服務契約外包被視為是一個可以同時改善政府效率與效能的方法廣為推行，其考量因素為：(一)透過大規模的服務可以降低單位成本，同時降低服務生產成本；(二)因服務委託民間提供，

可避免公部門中科層體制的限制；（三）民間機構的專業性較讓人相信能提供良好的服務品質；（四）透過契約委託，可增加服務使用者的選擇性，增加提供服務的途徑（何凱維，2002：21）。此轉變的趨勢相當程度衝擊到社會工作的經營，無論是社會服務的供給到社工員的角色，都隨著經營型態的轉型而調整（陳政智，2002），這將使志願機構可在福利市場扮演一更積極之角色。在政府執行契約委外裡，其中社會福利政策與法規所規制政府須辦理相關法定社會福利業務，有些業務之專業性，例如諮商服務、就業服務、戒斷服務等，均須透過專業以及有國家級專業證照的人力介入協助。因此透過方案委外方式，把法定業務交由專業機構執行是不二法門。

貳、我國兒童福利政策發展

根據我國《社會工作辭典》之說法，兒童福利（Children Welfare）源於中古時代的慈善事業，屬於救濟性質，主要照顧對象為失依兒童，含孤兒或棄兒。1909年，美國羅斯福總統（Theoder Roosevelt）召開第一次白宮會議，正式採用「兒童福利」這個名詞（蔡漢賢，2000）。根據1959年聯合國「兒童權利宣言」的說法，舉凡以促進兒童身心健康、發展正常人格與提升生活福祉為目的之各種努力與事業，都屬於兒童福利。兒童福利政策是將對兒童所提供的福利予以範定為可看見之執行藍圖。兒童福利政策發展從19世紀的自由放任主義（Laissez-faire）或「最

少干預主義」（minimalism），強調家庭為兒童成長與發展最重要的機制，政府應減少干預，以尊重家庭親子間的隱私，亦即政府應盡量減少介入兒童照顧工作，退居幕後擔任監督及補充的角色，惟當兒童遭到不當對待，陷入危險情境時，例如受到性侵害、身體虐待，以及因父母死亡、消失、入獄等因素造成兒童失去可依靠之照顧者，政府始可透過公權力介入保護兒童。是故，自由放任主義堅持兩項基本原則：1. 對家庭的干預減至最低；2. 父母對子女的教養具有充分的決定權。

19世紀末到20世紀初，政府開始密切介入福利事務。為避免兒童遭不當照顧與對待，主張政府應主動積極介入家庭事務，以守護兒童福祉，特別是當親生父母無法妥適照顧兒童時，高品質的替代性照顧（substitute care）是絕對必要的（彭淑華等,2015）。兒童並非父母的私人財產，而是國家的重要資產，當父母不是和擔負起照顧兒童之角色時，甚至有意傷害兒童，致兒童於風險情境，政府須透過公權力強制將兒童帶離危險情境，透過替代性服務，如機構安置、寄養與收養等方式，替代父母照顧兒童。亦即，父母如未能妥善盡到照顧兒童之責任，政府仍可將這權利強制收回。然而，政府透過公權利強制介入手段達到保護兒童之目的，確實顯失比例原則，因為這顯然貶抑了原生家庭與子女間的依附連結（bond），且忽略了重視兒童自身的觀點與想法，對於整體家庭及社會政策並無實質效益，反而讓兒童成為父母與政府之間爭奪下之犧牲品。

二次世界大戰後福利國家擴展，兒童

福利政策取向轉為「家庭與雙親權利」(the birth family and parents' rights)的政策取向(郭靜晃,2013)。此派觀點即強調原生家庭對於雙親和兒童相當重要,同時此種親子關係應盡可能被維繫。即使因為某些因素,必須讓親子分開,然仍然應加強親子之間的情感聯繫。因此政府在提供各項兒童與家庭服務時必須能掌握確保家庭完整之原則,例如家庭維繫方案、家庭重整方案,都是這派觀點講求之兒童服務原則。

政策取向因著社會變遷及政策之價值理念而有不同之轉變,然而,兒童受虐案件仍是層出不窮,根據衛生福利部統計指出,截至2017年底,共有1萬6,504兒童虐待通報,3,067案開案服務,1,429案在案服務中。對兒童虐待案件頻傳,我國於2014年制定兒童權利公約施行法,公約所揭示保障及促進兒童及少年權利之規定,具有國內法律之效力。公約第19條第1項規定「簽約國應採取一切適當的立法、行政、社會與教育之措施,防止兒童在其父母、法定監護人或其他負責照顧之人照料時,遭受到任何形式的身心暴力、傷害或虐待等形式之不當對待」;第2項則提到「該等保護性措施應酌情採取有效的程序來形成社會方案,以對兒童和負責照顧兒童之人提供必要的援助,也應採取其他預防形式,以辨識、通報、轉介、調查、處遇及追蹤兒童被不當對待事件,以及在適當時機進行司法干預」。另依據兒童及少年福利與權益保障法第53條規定:發現兒虐事件時,得通報直轄市、縣(市)主管機關,而主管機關也應立即處理,至

遲不得超過24小時,其承辦人員並應於受理案件後上班日4日內提出調查報告。另依據同法第57條規定:緊急安置不得超過72小時,非72小時以上安置不足以兒童及少年者,得聲請法院裁定繼續安置。政府於兒童保護工作扮演著舉足輕重之角色。

面對家庭型態之轉變、人口結構之變動,幾乎每年都有重大兒童受虐事件發生,惟政府在有限人力、經費等因素限縮之下,所能推動的兒童保護服務業務有限,於是地方政府師法新管理主義之精神,公共服務開始去國家化、服務模式商業化、契約外包及去規制化等策略隨之而出。其中透過方案委外、公辦民營方式,藉此以培植多數的、競爭的供給者(特別在私人與志願部門)來發展「更混合的福利經濟」(more mixed economic of welfare)(Clarke,2004:212)。

方案委外,又可稱契約外包,這是政府將業務委外辦理的其中方式之一,這是許多公共服務採用的方法,其目的係期望行政機關能充分引入民間資源,借重專業人力及物力,用以擴充公共服務範圍、提升服務品質,同時亦可降低行政成本。也是行政院經濟建設委員會於87年1月14日奉行政院指示主辦「政府再造推動計畫」之「法制再造推動計畫」,而「政府業務委託民間辦理」即為其中重要工作要項之一。其係指行政機關將法令所規範的公共服務項目,依政府採購法必須付諸競標(Cutler and Waine,1997;轉引自黃源協,2014),公共服務的提供也旋即進入所謂的強制性競標(compulsory

competitive tendering, CCT) 時代，讓原本由政府直接提供或支持的服務，改以競標方式向民間部門購買，以期節制服務成本、提升服務效率。

就兒童福利業務而言，兒童及少年福利與權益保障法就受虐或失依兒少個案即規定社工員必須擬定相關長期輔導計畫、安置後追蹤輔導計畫、家庭處遇計畫（含家庭功能評估、兒少安全與安置評估、親職教育、心理輔導、精神治療等），有些具相當專業性服務非社工專業所能因應，有些需要長期追蹤輔導之個案，非政府社工所能處遇的，政府社工唯有針對緊急之個案提供立即性處遇與保護服務，後續所衍生之各項需求，仍得請求各專業領域介入協助。也因為透過方案委外方式讓兒童保護個案服務輸送得以不受限於政府人力不足，且可藉由民間部門及政府透過協力合作之工作模式來守護兒童權益。因此，本文擬從探討福利服務委外現況與限制、社工員的角色轉變與執行困境，呈現目前兒童福利服務輸送之現況並提供改善之道。

參、福利服務委外之意涵與其關係模式

一、福利服務委外之意涵

對於服務委外（outsourcing）的意涵，Thompson & McHugh(1995) 認為，組織選定的功能或服務項目交由其他組織提供；Sharpe（1997）認為，外包（contract out）是將組織部分或全部非核心的功能業務，交由外部具有專業能力的組織提供；

依據內政部「推動社會福利民營化實施要點」（1997）規定，各級政府（委託者）為運用其現有資源，依法定程序，以契約方式委託依法登記之財團法或或公益社團法人（受委託者）辦理非營利性之社會福利服務者，得參考本要點辦理。另外，根據行政院經建會「政府業務委託民間辦理作業手冊」（1999），對於行政機構對外事務委託辦理定義為：行政機構將其資產或業務，委託私人經營管理或協助（代行）處理，即由受託私人對民眾提供服務或協助執行管制之（涉及委託機關、受委託機關及接受服務或管制之民眾三方關係）方式稱之，其中包含機關委託民間協助執行以及機關委託民間提供服務。此外，行政院並於 2003 年修正「行政院及所屬各機關推動業務委託民間辦理實施要點」，其推動對象為行政院及所屬現已將更有效率者，委託業務包括內部事務或服務、行政檢查業務、輔助行政，其中兒童寄養服務即為內部事務或服務業務。委託民營類型可區分為：公設民營（包括政府提供土地、建物及設施設備等，委託民間經營管理，提供服務）、委託服務（政府不提供土地及建物，僅委託民間提供服務，包含個案委託、方案委託）兩大類。

除了上述政府採行服務契約外包的原因外，民間福利機構對於契約式福利服務的考量如下（何凱維，2002：23）：（一）機構資源依賴方面：機構資源有限，藉此獲取政府部門資源；（二）機構條件方面：機構是否擴張業務領域、增加服務項目與專業人力、捐助者或董事會支持、提昇開發社會資源能力增加對政策法令的認知

等；（三）福利服務輸送方面：是否擴大服務對象數量、提升服務品質、服務項目、服務對象、服務區域以及工作方法的自主性；（五）與政府互動方面：是否提升對政府行政事務程序的適應性、瞭解政府徵選條件與過程、建立行政責任與專業過失的規範等因素。目前政府在推行契約式福利服務時，民間機構的參與意願高，但其財力、人力和設備則普遍缺乏，亟需政府的補助，因此，政府在尋求合作機構時，應著重機構本身的專業度及管理能力以利履約。

二、福利服務委外之關係模式

服務契約（service contracts）之運作模式不外乎以肯納與馬丁（Kettner & Martin, 1990：16-18）提出的市場競爭模式、伙伴關係模式來分析：

（一）市場競爭模式（competition model）

透過服務供應者間的競爭，降低服務遞送的成本，以增加國家或社會人群服務的總體產出。在購買過程中，政府為買家，民間服務機構為賣家或供應商，如同市場競爭機制下，政府角色嘗試發展出一套準則去測量效率與效能，根據方案的設計與成本以評估契約，鼓勵不同的服務遞送策略，致力於補充與開發潛在的簽約者齊聚資源，並使契約的決策過程以成本為考量依據。市場競爭模式必需有充裕的供應者，為了契約彼此競爭以最低的成本提供高品質的服務；要能有效率的執行，必須具有強而有力的服務生產市場、充裕的資源以及服務產品的穩定性等要件。

（二）夥伴關係模式（partnership model）

基於公、私部門應盡可能提供所有人群服務的前提，來制定政策以及與契約外包機構的實務互動；透過政府與民間機構合作的行動，極大化國家或社區人群服務的產出，政府透過購買式服務契約，嘗試強化與簽約機構以及其他機構間的關係，希望使契約發展、行政、協商的過程具彈性；在不同的服務遞送方式下謹慎地落實；促進簽約機構的專業化，並使簽約決策過程考量服務的穩定性與維持性。相反地，政府與民間機構間的互動關係容易受到民選官員、利益團體、專業機構或管轄權重疊的政府部門等參與者的影響，可能基於政治野心、利益、課責考量改變契約系統與契約的裁定，而夥伴協商模式運作下的購買式服務契約，其所具有彈性的優點也因而受到影響。

1. 協商模式

此模式著重於達成共識、漸進的決策過程。協商的過程始於告知有意願的服務提供者，且會以曾經有契約關係的供應者為優先考量，主要以契約價格、方案或服務類型與範圍為協商課題，重要的協商階段往往是在承包者選出後才開始，其主要焦點在於服務活動的一般限制、行政控制的程序以及政府每單位應支付成本。政府不一定有明確的委託計畫，民間機構也有設計不同服務內容的自由，政府再針對獲青睞的計畫進行議價。

2. 合作模式

此模式適用於時間、資金及準備接受委託者均較缺乏的環境，服務購買者在對服務專業與經驗不足之情形，對於未來狀

況、服務方法迅速變遷、高度不確定及複雜性的情況等。簽約者雙方處於平等夥伴關係，服務提供者為主要行動者，提供需求評估、計畫、決定服務的內涵方法等；服務購買者的監督在於提供資源協助解決困難、改善績效等合作關係，非強制對方執行合約。

不論是市場競爭模式或夥伴關係模式，各自有其關注的焦點與優缺點，然而，在推動民營化過程中似乎無法僅採納單一模式而屏除其他，不論是政府或民間福利機構應根據外界環境、各自擁有的資源、服務對象、服務特性，以及透過彼此合作協商，進而調整與變動適當的運作模式。在社會福利多元化的趨勢中，政府與民間機構間將是「競爭又合作、依賴又自主」複雜且多元的關係（鄭讚源，1998：86）。

肆、方案委外方式對兒童保護服務型態之轉變

透過方案委託或公辦民營方式將兒童保護業務委給非營利組織或志願組織推展，對於兒童保護業務型態造成那些轉變，分析如次：

一、服務流程標準化

由政府契約明定服務指標委託民間組織；接受委託之民營組織必須填寫制式表格，將個案與服務報表定期呈報，輸入政府設置的資料庫，就兒童保護工作中返家後追蹤輔導及家庭處遇而言，契約明定委辦單位社工每個月定期要做的工作項目

與次數，例如家訪或電訪，並以案計價，並定期檢視兒童保護服務聯繫系統（簡稱113 婦幼保護系統）。

二、社工角色之轉變

新管理主義之興起乃因應福利國家危機，政府科層體制之無效率，當時也引發幾個主流經濟學理論思維之變遷，更成為執行新管理主義時有力的後盾，而其中代理人理論 (agent theory) 的提出，衝擊政府行使權力之傳統觀念，打破政府直接提供服務予人民之迷思，在實務上採用強制競標之概念，由私部門提供各種服務與勞務，代理政府之功能，以更少的成本完成更多的福利服務 (Hughes,2003；Pierre and Peter,2000；Tickell and Peck,2003)。

三、引進準市場概念

新自由主義引進之經濟理論，除代理人理論造成社工角色之轉變外，另一論點即為公共選擇理論 (public choice theory) 也直接挑戰政府的觀念，認為政府本質上的無效率，使政府在矯正市場失靈的時候，也同時面臨政府失靈的宿命，政府的介入並不會達到社會的最適狀態。因此，引進企業的管理方法與市場的競爭機制，來改善政府缺乏效率、浪費資源的情況，成為改革政府失靈的策略 (Hughes,2003；Pierre&Peter,2000；Tickell and Peck,2003)。

伍、方案委外方式之執行困境

綜觀新管理主義的發展，於1990年

以來便出現了許多反省聲浪，其主要乃針對「企業精神主義」(entrepreneurialism)與「新管理主義」(neo-managrialism)作若干的反思。陳政智(2011)歸納為五個部分來探討，其中本文針對方案委外部分提出以下幾點執行困境：

一、KPI 難以訂定

雖然在實務上講求降低成本，卻因此訴諸減低公平性，如減低可獲得性、增加推諉責任的情形。例如依據內政部兒童局訂定之兒童保護個案追蹤處遇指標要求社工員定期定次針對處於危機、中度危機及低度危機個案作定期之追蹤輔導。然因為兒童保護性個案大多為非自願性案家，如設定定期定次指標衡量社工處遇狀況，社工對個案之服務也將流於形式，無法建立關係。另外陳政智(2011)提及就社會福利服務輸送而言，所講究的是人群服務的態度，新管理主義強調績效考核卻將個案之生命故事化為量化統計數據，而失去社會工作本質對個案服務的真誠關懷。

二、深化社會排除現象

這種策略遭批評的是強調競爭及照顧那些最多資源者而剝奪了最不利的人(Barker,1991:139,引自陳政智)。就兒童保護個案服務而言，以市場策略邏輯下運作即形成「排擠弱勢個案」之現象。為了節省成本，為了應付政府服務績效考核，方案委託單位對於個案之「選擇」更加徹底落實。無形中問題較為棘手，資源較為匱乏的案家遭到市場排擠，讓原本最需要救援的案家於市場中陷入遍尋不到援助可能

性，更加深社會及心理面向之排除。另外，社會福利所服務者大多為資訊不足或受限於身心狀況之服務使用者，就兒童保護個案而言，因為大多為未成年個案，難以衡估其需求，更不知如何在市場中尋求符合需求之服務資源，更遑論使用者付費觀念之建立。例如一個遭受父母身心虐待之兒童，社工決定將其寄養，然寄養所需費用可能需要施虐父母支付，非自願性個案又何嘗想和社工合作支付這筆寄養費用，因為他們本身就不認為它們有寄養孩子之需求，或者本身家庭經濟狀況不佳，社工評估仍需寄養之，然該筆寄養費用仍需政府全額給付，然不但案家失去選擇權，因依賴政府全額給付寄養費而感到受到烙印之負面印象。

三、資源配置不均

例如兒童保護案件寄養、家庭處遇、返家後追輔三大宗替代與支持性服務，仍由國內幾家知名基金會所承攬，也因為是品牌較歷史悠久，地方政府也將其視為「品質保證」，長年由該基金會承攬，服務模式與內容雖年年講究創新，然而，到一定標準時，也發展不出新意，仍是回到填寫數據、辦理活動等較保守的運作模式。這不但失去新管理主義方案委外之初衷-強調競爭，更排擠掉許多品質較佳也願意提供服務之志願部門。另外，兒童保護領域常常因為重大兒虐事件之影響，福利政策搖擺不定，不但承攬業務之單位執行方案摸不著頭緒，連附有監督角色之政府亦受政策與主計單位之核銷影響而無所適從。讓民間單位對於兒童保護性方案承

攬意願降低，也常出現過一會計新年度，仍未找到承攬機構之窘境，這對於處於緊急之兒童保護個案服務權益是種傷害與損失。雖然新管理主義的發展，將以往的科層管理轉變成績效管理，雖然仍強調參與與分散等概念，讓市場、志願部門及非政府組織能為政府分攤福利服務輸送之責，但實務上卻缺乏公平分配、恰如其份的責信要求，引發「志願部門失靈」(voluntary sector failure) 或「準市場失靈」(quasi-market failure)。

陸、建議改進策略

以下即針對兒童保護方案委外之困境提出改善之道，以作為未來地方政府兒童保護業務推展之參考，其建議茲述如次：

一、破除專業的穀倉，設立一專責整合窗口

兒童保護案件之執行涉及多元部門，例如警政、司法、戶政、教育等，然而因專業本位主義使然，讓各部門形成各作各的事情，更形成許多「穀倉」，難以協同合作將問題作一整合型之處置。承接兒童保護案件之民間部門如遇到需跨部門協調之案件，如無單一窗口、整合性的行政溝通，不但造成個案權益損害，更讓公私部門合作產生嫌隙。故建議設專責窗口，負責各項資源聯繫與建構，專責社工員應能做好各局處間的溝通聯繫，一遇到緊急問題，全力協助受託單位處理。

二、監督審制度應全面檢討

方案委脫給民間部門執行，除了解決政府人力吃緊、專業受限之問題外，也希望民間組織運用彈性的服務機制，讓服務輸送更加流暢。然而，嚴密的監控機制，讓民間部門需要應付更多報表與研考資料，然而這些研考資料卻化約成「數據」，未能重視個案之細部的生命經驗。民間部門社工疲於應付研考資料，甚至於為求數據之「完美」，浮報數據成果事件頻傳，試問服務輸送品質真的提升了嗎？是否要全面檢討「研考」制度？監督服務品質是研考重點項目，但如果可以朝「問題解決與否」改進，而非只是透過漂亮的數據來凸顯業務進度，以及完美的施政報告，或許一方面可以真正解決問題點，一方面提升民間部門對業務推動之創發力。

三、調整公私部門對兒童保護案件之認知差距

民間部門與政府部門兩者之利益著眼點即不同，政府部門站在維護兒童最佳利益為基本使命，惟民間部門考量自身營運利潤，有時甚至出現「篩選個案」的現象。為此，經常出現政府部門社工與民間部門社工轉案之意見衝突，甚至嚴重危害兒童少年保護個案受服務之權益。對此，建議公私部門對個案服務之認知，應能充分溝通、共享彼此的資訊與意見，定期召開督導會議，透過溝通平台取得對個案服務之共識使服務輸送更加完備。

四、協力機構業務承接能力之審慎評估

針對保護性個案服務委由哪個民間單位承接是政府須審慎考量之問題，避免無

力或能力不足機構承接造成個案權益嚴重之損害，即喪失方案委辦民間機構之必要性與精神。建議主責單位於各項審核及採購評審會議上加入「承接能力」項目之評估，特別針對機構社工人員對於兒童保護業務之「知能」與執行業務能力之「職能」評估，才能確保受託單位方案執行之能力與素養得以勝任。另外，評選會能邀請有多專業之專家，例如經營管理，協助社會工作專業者以專業角度審慎評選機構管理制度及標案指標達成之 KPI，才能真正讓案主得到好的照顧。

柒、結語

德諺語：「政府脫下制服換上便服」說明了民營化、方案委外之特色。本篇從新管理主義觀點切入探討方案委外對於兒童保護業務之轉變，包含服務流程的標準化、社工角色轉變為代理人角色，以及引進準市場機制。然而，在講求效率、效能和經濟的新管理主義思潮下，對於社會工

作專業也產生相當之衝擊，本文針對方案委外部分進行反思性論述，其包含績效與目標難以衡量與訂定、市場策略進入福利市場對於較弱勢之個案形成多重排擠，讓原本就無資源的兒童保護個案處境更加弱勢；最後也提到新管理主義之方案委外主要希望刺激市場競爭力，然目前未成氣候，方案委託仍由老字號機構所承攬，排擠掉原本也想參與市場競爭的志願服務機構，如未來機構與政府間面臨諸多不力合作之因素，方案一旦停擺，將對兒童保護個案之權益造成莫大之損失。羅鼎程(2012)建議新管理主義發展上應體認政府機構內各部門是有其差異的，每個部門都有其不一樣的目標、條件與任務，必須採取不一樣的方法，以免顧此失彼，而失去助人工作之美意。

(本文作者為東海大學社會工作系博士候選人、屏東縣政府青年學院專案辦公室科員)

關鍵詞：公私協力、兒童保護、新管理主義

📖 參考文獻

- 內政部(1997)。《推動社會福利民營化實施要點》
- 王仁宏(2001)。《公務人力精簡策略之研究-以社教館及社福機構委外模式研究為中心》。行政院人事行政局委託研究期末報告。
- 何凱維(2002)。《非行少年司法轉向安置輔導保護處分司法單位與社福機構之契約關係-以南投地方法院與南投家扶中心為例》。台中：靜宜大學青少年兒童福利系碩士論文。
- 林萬億、陳郁文、秦文力(1997)。《社會福利公設民營模式與法制之研究》。台北：內政部委託研究報告。
- 林芳玫(2002)。〈公民社會振興方案擬議。行政院青輔會 2002NPO 領導論壇〉。專題演講。(<http://www.nyc.gov.tw/part3/c4225.htm>)。

- 林淑馨 (2012)。公共管理。台北：巨流。
- 范怡方 (1999)。非營利組織之公辦民營。於江明修 (主編)，第三部門經營策略與社會參與 (頁 191-213)。台北：智勝文化。
- 孫本初 (2005)。公共管理。台北：智勝文化。
- 張數娟 (2002)。公共服務委託外包活動特性與控制機制之探討 - 以監所醫療業務為例。台中：靜宜大學企業管理系碩士論文。
- 陳政智 (2002)。社會福利機構主管對新管理主義因應之研究。台中：東海大學社會工作系博士論文。
- 陳政智 (2011)。新自由主義與社會工作。當代台灣社會工作省思學術研討會論文集。南投：國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系。
- 黃源協 (1999)。邁向新世紀的社會工作管理。社區發展季刊，88，197-218
- 黃源協 (2000)。社區照顧服務輸送模式之探討。社會政策與社會工作學刊，4(2)，179-219。
- 黃源協 (2002)。後民營化時代的身心障礙福利機構管理 - 最佳價值與標竿計畫的實踐。社區發展，97，80-105。
- 黃源協著 (2014)。社會工作管理【3版】。雙葉書廊。
- 雷文玫 (2002)。〈發包福利國？政府委託民間辦理福利服務則信架構之研究〉。《兒童福利》。
- 劉淑瓊 (2001)。社會服務「民營化」再探：迷思與現實。社會政策與社會工作學刊，5(2)，7-55。
- 鄭讚源 (1998)。〈既競爭又合作、既依賴又自主：社會福利民營化過程中政府與民間非營利組織之角色與定位〉。《社區發展》。
- 羅鼎程 (2012)。台灣公部門社會福利工作人員的工作負荷與生活品質之研究。台中：東海大學社會工作學系碩士論文。
- 郭靜晃著 (2013)。兒童福利概論。揚智文化。
- 彭淑華等著 (2015)。兒童福利：理論與實務【3版】。華都文化事業。
- 蔡漢賢主編 (2000)。〈兒童福利〉〈兒童福利法〉。《社會工作辭典》(第四版)，臺北市：內政部社區發展雜誌社。
- Clarke, J. (2004). Dissolving the Public Realm? The Logics and Limits of Neo-liberalism, *Journal of Social Policy*, 33(1):27-48
- Hart, A.F. (1998) "Contracting for Child Welfare Services in Massachusetts: Emerging Issues for Policy and Practice". *Social Work* 33 : 511-515.
- Hughes, O.E. (2003). *Public Management & Administration* (3rd ed). New York: Palgrave Macmillan.

- Hughes,Owen E.(1994). *Public Management and Administration*.New York,N.Y.:ST. MARTIN PRESS,INC.
- Hughes,Owen E.(2003). *公共管理的世界* (林鍾沂、林文斌譯, 2003 中文版)。台北：韋伯文化。
- Kettner,P.M.&Martin,L.L. (1990) ” Purchase of Services Contracting : Two Models” . *Administration in Social Work*14(1) : 15-29.
- Pierre,J.and Peters,B.G.(2000).*Governance,Politics and the State*.Basingstoke: Macmillan.
- Pollitt,C.,& Bouckaert,G(2000).*Public Management Reform:A Comparative Analysis*. Oxford: Oxford University Press.
- Tickell,A. and Peck,J.(2003) *Maring global rules: globalization or neoliberalisation*.In:Peck,J. and Yeung,H.(eds)*Remarking and Global Economy*,London:Sage,163-182.