

原住民族家庭服務中心之 社會工作實踐經驗與展望

林政儀、劉秀英、李珮瑄、千立婕

壹、前言

為解決原住民族地區福利服務之困境，原住民族長期面臨福利資訊及社會資源之匱乏，緩解原住民族家庭遭遇生活變故或經濟困境，提供原住民族兒童、老人、婦女及身心障礙者等個案及時照顧與關心，原住民族委員會（以下簡稱原民會）採取「尊重集體文化族群差異性」及「積極性福利保障」的政策措施，聘僱原住民族社會工作人員，以「族人服務族人」之精神補充社政體系較難進入原住民族服務場域及近便性不足。自民國87年先於交通偏遠之原鄉部落設置「原住民族社區家庭服務中心」；91年因服務對象主要以為兼顧原鄉家庭暨婦女，強化婦女權益，更名為「原住民族家庭暨婦女服務中心」，大力扶植原住民族在地民間團體及原住民族社工人員參與社會福利服務；98年更考量移居都會區之原住民族人口漸

增，亦有多元福利需求議題，開始設置都會區原家中心；104年則重新思考以「家庭」為核心服務宗旨，關注所有戶內成員之總體需求，及順應性別平等之全球化趨勢，改稱為「原住民族家庭服務中心」（以下簡稱原家中心），以達成保障原住民族基本權利，消除對原住民族一切形式的平等。

回顧原家中心之設置隨著時代變遷不斷滾動修正，截至108年已成立20餘年，始終秉持提供族人適切性、互助性、多元性、立即性及整合性之福利服務，建構具有文化脈絡與區域差異之原住民族在地化福利服務體系，以家庭為中心，部落為基礎，擴及關照移居都會區族人需求之施政理念，培育原住民族社會工作人才，推動具原住民族文化內涵的家庭社會工作，及早發現需要照顧關懷之弱勢原住民族家庭，整合福利服務並串連部落互助力量，連結公私部門的社會資源，給予家庭多

元化的支持服務，協助其恢復、增強社會力，以提升生活品質，促進家庭成員穩定生活。

本文將闡述原家中心執行現況，呈現其實際工作樣貌，期望展開更多的討論，促進實務工作者對於原住民族社會工作的特殊性能有初步認識與瞭解，進而更多對話與交流。

貳、執行現況

一、設置區域及人力配置

原家中心以轄有原住民族地區（註1）55個鄉（鎮、市、區）之直轄市及縣（市）為優先補助設置範圍，原則每一鄉（鎮、

市、區）得設置1個中心，惟如該服務轄區之原住民人口數未達1,000人，得與鄰近鄉（鎮、市、區）合併設置原鄉型原家中心，至非原住民族地區之都會區亦以原住民族人口數作為設置門檻，得申請都會型原家中心，每1處中心依區域所轄人口數配置3至4名社工員。

原民會透過與地方政府跨域合作共同府際治理，建立公私部門資源連結之協力夥伴機制，結合地方政府在地資源與民間非營利組織力量，鼓勵在地立案民間團體踴躍投入積極參與公共事務，108年度共計補助13個地方政府結合36個民間團體，於原鄉及都會區共同推動設置62處原家中心，聘僱原住民族社工人力計210名（表1）。

表1 108年度各直轄市及縣（市）原家中心設置情形

編號	縣市	設置數	聘僱社工數
1	基隆市	1	3
2	新北市	2	6
3	桃園市	3	10
4	新竹縣	2	7
5	苗栗縣	3	9
6	臺中市	2	6
7	嘉義縣	1	3
8	南投縣	3	11
9	高雄市	5	16
10	屏東縣	9	31
11	宜蘭縣	3	11
12	花蓮縣	13	48
13	臺東縣	15	49
總計		62	210

（資料來源：原住民族委員會）

二、服務對象及工作項目

原家中心服務對象以實際居住於所屬服務轄區且具有原住民身分者，以弱勢原住民族家庭為優先，並辦理一般家庭、社區福利諮詢、福利宣導、資源轉介及普及性福利服務方案，推展初級預防工作，以融入原住民族文化觀點推動個案工作、團體工作、社區工作，服務項目如下：

（一）原住民族家庭福利關懷諮詢服務與個案管理

提供生活遭遇問題之個人或家庭社會福利相關諮詢，包括保護性或人身安全議題、就業與職訓、就學服務、法律諮詢、醫療服務轉介、家庭關係協調、族語轉譯等多樣化服務類型，除中心電話諮詢服務外，亦運用走動訪視及權益宣導提供諮詢服務，並針對問題多重且須提供2次以上之服務者，以個案管理模式積極輔導。

（二）專案服務

運用團體工作、社區工作之專業方法推動兒童少年福利服務、老人福利服務、婦女福利服務，並依服務轄區需求及在地文化特色規劃設計不同類型之服務方案。

（三）原住民族權益宣導與講座

至族人常聚集處所、辦理活動現場或教會安排宣導，以族語轉譯原住民族福利

資訊，並安排多元主題之講座，提升族人對福利相關知識之了解，積極推展初級預防工作。

（四）推展志願服務

重塑原住民族部落傳統互助分享之文化，運用志願服務人力協助推展工作項目，以擴大強化部落社會安全網功能及文化福利服務，並藉此提高族人社會參與度。

（五）建立鄉（鎮、市、區）社會資源網絡平臺

邀集已合作或開發合作之公私部門，對服務競合、資源連結，產學合作等議題及服務成果做討論與共享。

（六）建立服務地區人文與福利人口群統計資料

以社區工作方法建立人口結構、文化特色資料與基礎之福利需求評估等人口群統計資料，如：各類福利人口群、失業、兒少、身心障礙者、獨居老人等資料，依此規劃服務工作，並運用資源盤點法建立區、鄉、鎮、市、縣與部落之各項福利資源資料，繪製福利資源地圖，提高族人福利可近性。

（七）其他創新服務或社會福利服務事項

彈性辦理具創意性及文化敏感度之服務項目，包括營運模式創新、服務策略創

新、專業服務方法創新、開發資源策略創新或其他相關創新措施。

三、執行成效

原民會為持續檢視原家中心執行成效與計畫工作項目合適性，除平時查核外，原則每二年得委託專家學者辦理評鑑，透過定期實地評鑑，瞭解原家中心實際運作情形與成效，及覺察問題與待改善事項外，同時藉由評鑑累積執行經驗並適時滾動檢討，作為日後政策規劃重要參據，自92年、94年、96年、99年、101年、104年106年及108年累計已辦理8次評鑑。

檢視最近1次評鑑可發現原家中心在社會福利體系中，有其不可取代的角色與地位，原家中心已然是族人們獲得社會福利服務的主要管道之一，社工人員的服務模式從被動性的危機介入（*crisis intervention*），擴展為積極性的初級預防工作，更依據原住民族基本法之立法精神，保障原住民族基本權利，政府應積極辦理原住民族社會福利事項，規劃建立原住民族社會安全體系，並回應行政院於107年2月26日核定之「強化社會安全網計畫」（107-109年），原家中心持續於原鄉地區及都會地區，推展「家庭部落（社區）為基石，前端預防更落實」之理念，以下簡述其執行成效：

（一）消弭資源不均等，暢通原住民族社會福利輸送管道

綜觀現行政府為支持不同家庭結構的需求，使家庭可以成為個人成長與生活重要的基地，93年行政院社會福利推動委員會第8次會議通過「家庭政策」，主要政策目標在支持家庭、穩定家庭、協助家庭解決問題及滿足家庭需求。衛生福利部社會及家庭署（前內政部兒童局），自98年起開始研議推動國內家庭支持系統之建構與發展，設置區域型家庭福利服務中心，聘僱專業社會工作人員提供社會福利服務，其截至108年11月設置數為131處（表2）。

從上述數據得知，社政體系的區域型家庭（社會）福利服務中心之設置與社工人力配置，係考量轄區人口數及人口密度等因素，其設置數量較多之縣市分別為「高雄市」（16處）、「臺中市」（14處）及「桃園市」（13處），設置地點多以人口數較多、交通易達性較高之位置，俾以提高民眾使用社福資源之便利性。

然根據內政部108年10月之原住民族人口數統計資料，原住民族人口總數為57萬608人，分佈較多之縣市分別為「花蓮縣」9萬3,267人、「臺東縣」7萬8,778人、「桃園市」7萬5,584人及「屏東縣」6萬036人，比照前面資料，除桃園市一區一中心外，其餘轄有原住民族人口數較多的縣市，其家庭（社福）服務中心未於原

表 2 108 年各直轄市及縣（市）家庭（社福）中心設置情形

編號	縣市	設置數
01	臺北市	12
02	新北市	10
03	桃園市	13
04	臺中市	14
05	臺南市	8
06	高雄市	16
07	宜蘭縣	4
08	新竹縣	3
09	苗栗縣	3
10	彰化縣	8
11	南投縣	5
12	雲林縣	4
13	嘉義縣	4
14	屏東縣	7
15	臺東縣	4
16	花蓮縣	4
17	澎湖縣	3
18	基隆市	4
19	新竹市	1
20	嘉義市	2
21	金門縣	1
22	連江縣	1
總計		131

（資料來源：衛生福利部社會及家庭署網站）

鄉地區普及設置，族人可近性使用資源不便，無法獲得均等之福利資源機會，又社工員非原住民族籍，未必具備族群文化敏感度，較難與族人建立信賴關係。另家庭福利服務中心服務對象不限身分，一般家

庭及弱勢家庭均屬服務範圍，在資源有限情況下，族人平均被服務密度似有不足。是以透過原民會補助設置原家中心，消弭服務資源的城鄉差距，縮短服務的地理距離，確實暢通服務輸送管道。

（二）融入文化脈絡，完善多元化家庭支持服務

原家中心之社工員除將文化語言融入個案服務或宣導講座等工作事項外，亦透過深耕部落建立服務轄區人文與福利人口群資料，運用專業社會工作方法評估在地需求，規劃出符合族人需要之服務方案，有效提供部落族人因地制宜及具多元文化之專業服務，建構原住民族文化特色之家庭社會工作。

從社工員實際執行之服務方案可見，原家中心將傳統文化知識與生活慣習融入於工作中，如：將排灣族傳統生命禮儀文化融入慰喪服務方案，使遭逢喪事的家庭能藉由鄰里族人的支持與安慰渡過難關；或是辦理家族（家庭）會議時，把排灣族傳統部落組織的文化力量導入家庭動力裡，邀請長嗣、部落耆老或家族頭目擔任帶領人，鼓勵家庭成員間交流分享與討論，引導家庭成員分配工作，引進相關資源等，透過家族團體支持的力量改善案主的問題困境；亦有結合阿美族野菜文化與在地社區營造組織，辦理之社區服務方案，帶領學童從除草整地、播種、施肥，進行採收，再到最後的烹煮等一系列過程，讓學童親身感受文化知識，產生在地歸屬感，進而主動關心部落事務，提升部落凝聚力。

（三）因應原鄉災變頻繁，協助重建復原災後生活

因應原鄉部落多位於山區、海拔較高、較為偏遠之處，如遇天然災害，對於生命財產的危害程度相對較高，且根據行政院農業委員會水土保持局108年2月6日公告之資料顯示，全臺土石流潛勢溪流共計1,725條，分布於17縣（市）、159鄉（鎮、市、區）、689村（里）、原住民族地區計780條，所占比例約為百分之45，又原鄉地區多鄰與山區，地質較為鬆軟易發生災害，由此可知防災相關工作對於族人之重要性，而從實際發生之重大災害事件，如：民國98年八八風（水）災、105年尼伯特風災等，皆重創原鄉部落，導致原鄉部落民宅毀損、文化聚會所及公有建物毀損、農損、停水電、路樹傾倒及部分聯絡道路災害，甚至面臨族人須舉家遷移，或是整個部落遷村等困境。

由原家中心的實務工作中發現社工員於天然災害事件時扮演的角色，從事件發生前的預防及演練，事件發生時的緊急危機介入，到事件發生後的重建與復原。社工員於第一時間介入協助，運用社會工作專業方法關懷及陪伴族人，穩定族人情緒，評估後續處遇模式，並協助連結相關社福資源；也透過陪伴族人的過程中，發現部分族人產生創傷後壓力症候群（Post Traumatic Stress Disorder, PTSD），因此

規劃團體工作，設計相關方案使族人獲得心靈支持及撫慰。

參、未來展望

由於原住民族文化與歷史特殊性的劣勢地位，造成長年以來漠視社會福利與醫療照護的不均等對待，未來原民會仍為秉持「因族因地制宜」及「在地化」的原則，挹注預算推動家庭支持等在地化的福利服務，優先培育具文化能力的原住民族社會福利專業人才，透過穩定聘僱原住民族社工人力，提供原住民族家庭具有多元文化思維且貼近族人需求的福利服務，累積原住民族社會工作專業知識，發展原住民族社會工作體系，建構符合原住民族社會安全網絡，未來策進作為說明如下：

一、培育原住民族社會工作人才，保障社工人員勞動權益

隨著人口結構與社會制度急遽變遷，原住民族社會工作人力需求與日俱增，如何推動貼近族人生活的政策措施，強化社工人員服務量能儼然成為首要關切課題，原家中心長期面臨原住民族社工專業人才不足之困境，儘管已放寬社工員聘僱資格（開放非社工系畢業且已修畢社工學分24學分者），仍存在社工人員流動性高之問題，且為配合政府政策推動，原家中心工作項目日益龐雜，因此，須鼓勵社工人員

專業精進持續自我進修，及改善社工人員勞動條件，以留任原家中心社工人員。

根據《建構原住民社會工作專業制度發展規劃研究》（Kui Kasirisir許俊才、Ciwang Teyra，2018）發現，現行的社工教育欠缺原住民族觀點，除造成社工人員無法以合適的知識及技巧回應部落需求外，亦有社工證照制度排除部分原住民族助人工作者之問題，未來原民會規劃在職訓練課程時納入族群殖民壓迫等歷史與社會脈絡知能的培訓，探索在族群或部落社區中本就存在具備修復力或身心靈平衡之在地文化知識，並將其結合至社區與團體方案規劃，方能帶動殖民創傷的修復。

此外，為保障社工人員勞動權益，原民會自109年度起將與衛生福利部共同推動社工薪資制度化，全面檢視社工人員勞動條件，調升原家中心社工員薪資待遇，從每月3萬2,000元至3萬6,000元，依照服務年資調升至3萬4,916元至4萬1,899元，並擴增加給項目，包括工作風險補助費、碩士加給、（專科）社工師證書、社工執照等專業加給，期以建立專職久任之職場環境，傳承專業實務經驗，使社工員心無旁騖提供服務，進而保障原住民族文化福利權。

二、連結跨部會合作網絡，共同推動原住民族社會安全體系

原家中心之設置目的之一，係為補充既有社會福利政策對於原住民族存在服務

可近性不足之問題，為提供族人全面且連續之社福資源，應從中央部會之衛政、社政、教育、勞政及警政等體系通力合作，而在社會安全網計畫中也明確提出相關單位之精進作為，應建立中央決策面、地方執行面與基層實務面不同層級之協調合作機制，透過垂直、平行整合，俾補綴社會安全網的缺漏。

惟從實務運作面上，仍可發現原家中心與跨體系間存有資源網絡合作度不足之問題，石決、孫健忠（2011）研究指出，原鄉地區福利服務輸送網絡存在著片斷化與本位主義，缺乏有效溝通整合平臺，宜在原鄉地區建立資源整合的機制或互動平臺，強化不同服務體系間的溝通協調，才可能建構出完善的服務輸送網絡。近年來，原家中心的工作項目也隨著網絡合作議題，不斷滾動調整修正，除請地方政府邀集在地公私部門參與業務聯繫會報外，也要求原家中心須辦理在地資源網絡會議、建立實（食）物互助平臺機制等，未來更將進一步推動整合原住民族社福相關人員，透過會議討論、發展共案或補充性之處遇作為，以達成內部整合、外部連結，綿密原住民族社會安全網，避免原家中心被邊緣化之情形產生。

三、以原住民族為主體，建構在地原住民族社會工作知識體系

綜觀我國《社會福利政策綱領》，

雖已考量針對原住民族地區地理環境、文化語言之特殊性，建立因地制宜之福利服務措施，縮減城鄉福利資源的分配差距，營造尊重多元文化差異、確保原住民族生活福祉之公平正義的社會；但現實生活中，族人們依然經歷著主流社會對於原住民族刻板印象（Stereotypes）、汙名化（Stigma）等文化衝突的情形。

再者由生態系統理論（Ecological Systems Theory）（Bronfenbrenner，1979）認為個人的發展與家庭、社區（鄰里）、文化等外在環境因素是相互型塑（mutually shaping）的，族人面臨的社會福利議題亦會隨著時間推移不斷變動，因此，除第一線之原家中心社工員須持續保有文化覺察（cultural awareness）的能力外，政府更應從原住民族為主體的角度規劃福利政策，以積極回應族人需求。

原民會為保障原住民族基本權利，不僅應重視原住民個人的社會權必須與一般國民受到同樣平等保障，族群的特殊性更理應在制度面獲得尊重，秉持以原住民族作為主體性，發展集體多元文化特殊性的社會福利權益保障，在文化福利權的概念下，以促進原住民族自治的精神推動增進群體發展之社會福利服務。

肆、結語

家庭作為人類社會生活的基石，對個

人發展與社會穩定有其重要意義與功能，隨著社會變遷，家庭型態亦呈現多元樣貌，如隔代、單親、繼親、新住民或近貧等類型日益顯增，又因應高齡及少子女化趨勢，家庭結構窄化，相對而言，家庭風險亦隨之提高，亟需投入更多資源建立福利支持系統，以填補家庭失靈功能，並維持正常運作。而原住民族家庭面臨部落青壯人口因就業外移都會區，導致原住民族傳統文化逐漸式微，部分家庭功能解組，或因遭遇生活上急難或經濟困境，此為當務之急迫切正視議題。

原民會自90年推動「原住民族部落多元福利計畫」，91年通過「原住民族工作權保障法」，94年通過「原住民族基本法」，98年更建構「第1期原住民族社會安全發展4年計畫」，106年賡續推動「原住民族社會安全發展第3期4年計畫」迄今，結合中央、地方、民間力量，形成產官學合作夥伴關係，確保原住民族公平的就醫、就業與福利權益與機會，營造自立、自主與自尊之公平正義的社會。

另一方面，原民會透過補助地方政府設置原家中心，一直以來積極建立原住

民族家庭支持體系，族人亦具國民身分，原住民族社會安全體系亟需跨政府、社區及機構之間提供整合性的服務才能共同推動，且相關政府部門應對於原住民族文化特殊性及不利區位保持敏銳度，政策設計宜以原住民族的差異性需求出發，建議一般社工人員應修習相關文化能力課程以具備原住民族觀點，未來原民會除賡續補助地方政府結合在地民間力量外，積極培育原住民族專業社會工作人才，並扶植原住民族在地立案人民團體承接政府委託社會福利方案之專業能量，亦與相關部會共同緊密網絡合作，使族人獲得雙重適切特殊保障，一起共構原住民族社會工作專業制度。

（本文作者：林政儀為原住民族委員會社會福利處處長；劉秀英為原住民族委員會社會福利處科長；李珮瑄為原住民族委員會社會福利處科長；干立婕為原住民族委員會社會福利處科員）

關鍵詞：原住民族家庭服務中心、原住民族社會工作

註 釋

註1：行政院於91年4月16日以院臺疆字第0910017300號函同意核定之「原住民地區」包括30個山地鄉（新北市烏來區、桃園縣復興鄉、新竹縣尖石鄉、新竹縣五峰鄉、苗栗縣泰安鄉、臺中市和平區、南投縣信義鄉、南投縣仁愛鄉、嘉義縣阿里山鄉、高雄市桃源區、高雄市

那瑪夏區、高雄市茂林區、屏東縣三地門鄉、屏東縣瑪家鄉、屏東縣霧臺鄉、屏東縣牡丹鄉、屏東縣來義鄉、屏東縣泰武鄉、屏東縣春日鄉、屏東縣獅子鄉、臺東縣達仁鄉、臺東縣金峰鄉、臺東縣延平鄉、臺東縣海端鄉、臺東縣蘭嶼鄉、花蓮縣卓溪鄉、花蓮縣秀林鄉、花蓮縣萬榮鄉、宜蘭縣大同鄉、宜蘭縣南澳鄉）及25個平地原住民鄉（新竹縣關西鎮、苗栗縣南庄鄉、苗栗縣獅潭鄉、南投縣魚池鄉、屏東縣滿州鄉、花蓮縣花蓮市、花蓮縣光復鄉、花蓮縣瑞穗鄉、花蓮縣豐濱鄉、花蓮縣吉安鄉、花蓮縣壽豐鄉、花蓮縣鳳林鎮、花蓮縣玉里鎮、花蓮縣新城鄉、花蓮縣富里鄉、臺東縣臺東市、臺東縣成功鎮、臺東縣關山鎮、臺東縣大武鄉、臺東縣太麻里鄉、臺東縣卑南鄉、臺東縣東河鄉、臺東縣長濱鄉、臺東縣鹿野鄉、臺東縣池上鄉），共55個鄉（鎮、市）。

參考文獻

- 石決、孫健忠（2011）。〈原鄉地區福利服務輸送網絡建構之研究〉，《台灣原住民族研究季刊》4（4）。頁33-60。
- 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。
- 黃源協（2014）。《原住民族社會福利：問題分析與體系建構》。臺北：雙葉書廊。
- Kui Kasirisir許俊才、Ciwang Teyra（2018）。《建構社會工作專業制度及推展專科社會工作計畫：建構原住民社會工作專業制度發展規劃研究》。衛生福利部委託研究報告。