

紐西蘭志願服務的發展與特色

周海娟

前言

雖然紐西蘭福利服務的發展甚早，但直到一九三五年首任工黨政府上台，始真正發展全面性的福利國家。隨著福利國家的不斷擴張，不但帶來更多實質的公共經費與廣泛的福利服務供給，也製造了一個龐大的公共部門來處理福利服務供給的問題，同時，也得設法增加國家資源以支撐這些福利服務。

（周海娟 一九九六）

過去數十年以來，在財政危機、法定／志願平衡論戰、社會工作與服務，以及雙重文化主義等四種歷史發展的共同影響下，提供了一種改變紐西蘭福利國家供給的動力，

而成爲紐西蘭社會政策的特徵。這些發展對紐西蘭「福利國家」形成了挑戰，使得一九八〇年代社會服務輸送的「福利國家」模型不再是可支撐的或令人滿意的。雖然這四種歷史發展有相當不同的理由改變「福利國家」供給，但它們挑戰到「福利國家」政策則是事實。然而，正是這些在經濟、政治、社會與文化領域發展的聚合力量，共同型塑了紐西蘭的社會服務輸送由福利國家轉向福利社會的模式。（Barrett-Heman, 1994）在此轉型的過程中，志願部門扮演了不可輕視的福利角色。

本文主要目的在探討紐西蘭志願部門在福利服務供給角色的變遷。首先，檢視福利

服務的歷史背景與發展；其次，提出紐西蘭福利服務的主要特色與志願部門在其間的地位；再探討志願部門福利服務角色的變遷與挑戰；最後，討論面對二十一世紀的到來，這些變遷與挑戰帶給我們那些啓示與省思。

歷史發展

事實上，紐西蘭早在十九世紀末就邁出了福利國家的第一步，從一開始，它就強調中央政府的福利角色，由中央政府組織並掌理整個福利體系的運作，地方政府只扮演極小的福利角色。正如多數西方福利國家一樣，當時，主要的任務是救濟窮人，而後擴

及婦女、老人、兒童等弱勢團體。提供這些福利服務的機構，除公部門外，還包括了志願部門和市場。（周海娟，一九九六）

在公部門方面，早在一九五〇年代，就有人大力主張由集中化的政府機構統一負責並協調社會福利服務的事宜，而且內閣也任命由Minn教授主持的一個跨部會的委員會，檢討如何改善政府福利服務的協調與行政問題。該委員會於一九五八年向社會安全部長提出的報告指出，現行政府所提供的福利服務應由一個單一的政府部門予以整合。（Ministerial Task Force on Social Welfare Services 1986）然而，這項建議在當時並未獲得支持，甚至在一九六九年的國家發展會議上，再度被提出討論，同時也成爲是年大選的重要議題之一。

直到一九七二年，原有的兒童福利司和社會安全部合併爲社會福利部（Department of Social Welfare），統籌法定與非法定部門的福利服務輸送與供給。（周海娟，一九九二、一九九六、一九九八）雖然其間仍有一

些反對的聲浪，但總算將長久以來的政府福利角色做了清楚的交待：國家是福利服務的主要供給者，而志願部門則扮演補充國家福利的次要角色。值得一提的是：一九七一年的社會福利部法案（the Department of Social Welfare Act, 1971）與一九七四年的兒童與青年法案（the Children and Young Persons Act, 1974），爲政府經援志願部門提供了法源。只要志願團體參與提升社區、家庭與個人福祉的活動，或是提供社區殘障福利設施與服務者，都可得到政府的經費援助。

在非公部門方面，隨著聯盟與集中化的潮流也出現類似的結盟組織，例如，一九六九年，社會安全皇家委員會（Royal Commission on Social Security）促成了紐西蘭志願福利機構聯盟（the New Zealand Federation of Voluntary Welfare Agencies）的產生，該聯盟的目標是要做爲政府與志願福利機構間的協調者。然而，志願福利機構聯盟並沒有將所有的志願服務組織包括在內，只有那些具有全國性組織的服務機構才有資

員。因此，該聯盟傾向由較大型且正式的機構主導，例如，紐西蘭智能障礙協會（the New Zealand Society for the Intellectually Handicapped）、跛腳兒協會（Crippled Children Society）等均屬是。（Barretta-Herman 1994:104-105）

此外，在次年成立的公民建議局（Citizens' Advice Bureaux）也是類似的組織。至一九七〇年代中期，公民建議局在全國已有三十八個分支機構，其主要工作目標與志願福利機構聯盟類似，乃在鼓勵法定與非法定部門提供服務時的合作與協調。（Barretta-Herman 1994: 105）至一九七一年，具有該聯盟會員資格的志願組織雇用了二千五百人以上，年度總預算亦達一千萬紐幣，其中約七十五%來自志願來源。（Oliver, 1988:41）

從一九七八年至一九八四年，亦即在國民黨執政與Robert Muldoon擔任總理與財政部長期間，紐西蘭經歷了中央政府集權與行政權增長的階段。一九七九年國家發展法案

者主張：它的目的是要「加速計畫過程與限制公眾參與」。高度集中化的科層制政府部門助長了一種無權力感，這也逐漸點燃紐西蘭人參與社會福利服務供給的信念，人們口頭要求，即使無法支配，也要透過志願部門與社區團體作為當時重建決策的前導，進而參與社會福利服務供給。

此外，毛利原住民社區要求福利部透過對國家服務的減少依賴，並且更有效的回應毛利原住民的需求，在福利服務的取得與供給上，也施展了相當的壓力。他們要求與志願機構、社區團體與紐西蘭計畫委員會（New Zealand Planning Council）合作，共同提供毛利原住民所需的福利服務。換言之，他們要求從國家作為主要服務供給者，轉向採取社區照顧、自助、社區導向措施，以及「社區取向社會服務」（community oriented social services），這與福利社會概念相吻合。

社會福利部的成立固然確認了國家在福利服務供給的法定地位，但它對非法定福利服務部門，如志願福利服務，卻有非常吊詭

的影響。社會福利部在一九七五年十一月成立紐西蘭社會服務委員會（New Zealand Council of Social Services），協調並援助全國各地區社會服務委員會（可做為地方與中央政府溝通的橋樑）的福利服務。此外，社會福利部也賦予這個委員會研究的任務，期待它能對中央政府、地方政府和志願組織所應擔任的福利角色提出建言。當然，該委員會的財務和行政資源皆來自社會福利部，換言之，這些援助同時創造了依賴，因而使得它一直無法將本身建構為一個有活力的社會服務協調者。

傳統上，紐西蘭的志願慈善服務本來就不強，也沒有得到很好的發展，加上紐西蘭人一向將國家視為社會福利服務的主要資助者和供給者，因此，社會大眾對志願服務機構的援助很不穩定。例如，志願福利服務機構的經費源自志願來源部分，從一九七一年的百分之七十五，下降到一九七五—七六會計年度的百分之五十不到。雖然，已有全國性的募款組織，但在來源拮据的情形下，仍

愈來愈仰賴政府的經援。政府部門的福利角色愈來愈吃重也展現在兒童照護的問題上，例如，由政府部門寄養的兒童數，由一九五〇年的二千四百人，上升到一九七五年的四千五百八十五人，反之，在同期，由志願部門負責寄養的兒童數則由二千四百人下降到一千二百八十四人。（Barrett-Herman, 1994:112）

另一方面，紐西蘭社會服務委員會會對那些得到大筆政府經援的志願組織提出強烈的批評，它認為這些組織並沒有根據地方的需求，分配並運用其所有的資源。同時，這些組織也很會利用政治影響力和情緒的訴求，從國家獲得大量的援助，但對它宣稱所要達到的目標，卻少見成效。儘管如此，志願部門所扮演的福利角色日益顯出其重要性與獨特性。

進入八〇年代，以社區為導向的福利服務供給已獲得廣大的支持，同時，紐西蘭計畫委員會也力倡由非政府部門負起社會計劃的責任，並大力鼓吹社區參與、更好的協

調、社會福利服務輸送的預防取向、政府責任的轉移、分散化、援助自助團體與社區創新。透過政府部門的經援與資源協助，社區導向的福利服務可望擴大滿足社區居民的福利需求。

主要特色

紐西蘭志願服務的發展，實與長久以來法定與非法定部門的福利責任論辯密切相關。值得注意的是，在所有關於法定與非法定部門福利責任平衡的論辯中，始終存在的假設是：經費援助是中央政府的主要責任。不論是早期的集中化公共福利供給、近年的經援志願部門，或是晚近以契約化的方式取得志願部門的服務供給，政府似乎一直是福利服務背後的大金主。

這種法定與非法定部門福利服務失衡的現象也引起相關部會的注意，紐西蘭計劃委員會（the New Zealand Planning Council）就曾對此現象提出批評，該委員會警告，福利

服務的過度集中化與標準化將使福利服務的受領者對法定部門產生疏離感，進而主張，地方的問題由地方處理是更符合人心與經濟效益的做法。此外，該委員會也提出福利服務多樣化的論點，認為這不僅有利於整體社會，且能對所有可能的福利資源做最有效的利用。

誠如紐西蘭社會服務委員會在一九七八年的報告中所指出的，（New Zealand Council of Social Services 1978）一旦國家擔負了廣泛的福利服務責任，在無形中也創造了比以往更多的社會與社區福利需求，而政府的福利責任也就愈來愈沉重，這使得不論是機構或個人都傾向政府索取經費援助；然而，這樣的發展卻是將福利服務帶往免除社區對本身福利負責的險境。

福利服務分散化的走向一直持續到八〇年代，紐西蘭計劃委員會公開支持「由下而上」（bottom up）的社會政策取向。此項政策的基本理念有三：（一）國家支出增加未必能保證有更好的服務或滿足人們的期待；

（二）在既有體制內，難免有些部分是僵化或例外的；（三）有為數不少的人支持轉變或尋求其他方式的福利服務輸送形式。在該委員會出版的「福利國家」（The Welfare State）一書中明白指出，如果福利國家要在八〇年代找到新方向的話，真正要做的是國家少做一點，協助人們為自己多做一點。而這所指的正是一個福利供給方向的轉變，從原先的「由上而下」（top down）轉變為「由下而上」，強調全體公民共同負起滿足自身福利需求的責任。（New Zealand Planning Council 1979）例如，自一九七〇年代初，婦運團體即體認遭受暴力威脅婦女無處可去的困境，遂於一九七四年陸續成立婦女避難所，至今，全紐已有五十多個婦女避難所（其中包括十個毛利婦女和二個太平洋婦女避難所）。在一九九一會計年度，五十四個婦女避難所從社會福利部獲得二百八十七萬元的補助；它們不僅結合警察、法院、社會福利部及社區團體，共同協助婦女處理家庭暴力問題，而且也負起教育的責任，推動家庭暴力防制

工作。(周海娟，一九九三：一〇二)

服務輸送的福利社會模型強調志願機構與社區團體的服務供給，支持這種模型的基礎，係源自對社會福利部持續強調以個體化個案工作為主要社會工作介入方式的不滿。紐西蘭社會福利部發展至一九八六年前整個十五年期間，有關福利部回應地方需求的能力、福利部對個案工作服務的偏見，以及國家部門在服務輸送中的支配等，均受到高度的質疑。然而，文獻分析證實：在此期間，為志願機構在服務供給上奠定更重要的角色，已成為紐西蘭計劃委員會（該會是紐西蘭社會政策的主要顧問機構）愈來愈重視的一項政策。

變遷與挑戰

一九七〇年代期間，紐西蘭面臨了一連串的財政危機，包括兩次重大石油危機、海外貿易逐漸失去平衡，以及失業日益增加。到了一九八〇年代初期，財政部的經濟顧問也愈趨支持強調「市場」(market place)與

個人責任的金融經濟政策。金融主義的影響清楚的顯現在第四任工黨政府的政策上，其所反映的是一種脫離凱因斯學派經濟學的重大轉變。

一旦政府部門開始縮減它的福利服務供給，志願部門和市場提供的服務自然會相對增加。紐西蘭和澳洲的發展經驗類似，在傳統上，教會在志願服務的發展上佔有重要地位。當然，除教會外，還有許多其他志願團體或非營利組織在個人福利服務方面擔任重要供給者的角色，其中包括一些較規模的大型組織，也包括不少針對有特殊需求者提供服務的小型或地區性的自助團體。這些較具規模的志願組織一方面透過募捐的方式，一方面也接受政府撥款補助。

雖然，一九七一年的社會福利部法案與一九七四年的兒童與青年法案為政府經援志願部門提供了法律基礎，但實質的資源分配似乎並未真正落實。從另一方面來看，要求社區參與社會福利服務政策的制定，以及福利服務的供給，可視為對傳統中央政府集中式福利供給的一種反動。尤其是在政府支出

日益緊縮、檢討許多公共福利供給是否恰當的聲浪下，有系統的發展社區力量以解決社區問題的呼聲也就愈明顯。然而，福利供給的分散化存在實際上的困難，就地方的現況看來，如果沒有先發展一個更合理的地方政府結構，就要求地方或社區負起更多的福利責任是不恰當的。

紐西蘭計劃委員會為了推動福利分散化的理想，他們提出兩大目標：(一)強化地方社區及其回應本身福利服務需求的能力；(二)從改善服務轉變到預防與普遍性福利的提升。而這兩大目標則需要志願團體更多的參與才有可能達成。在此過程中，中央政府的角色也需要進行調整，它需從原先福利服務供給者的角色，轉變為監督者和促進者的角色。亦即，將資源分配的責任下放到地方，將資源導向促進和預防的方向。

此一決策上的轉變主要受到三個因素的影響，第一，余契爾主義和英國式貨幣主義受到廣大的支持。貨幣經濟的理論強調自由市場機制，以及個人責任，成本效益、管理技術、投入與產出成爲關注的焦點，因此，

在政治與經濟的層面充斥著如何使福利國家能維持其活力的論述。第二，英國社區社會工作發展模式的影響。在英國著名的Patch社區工作模式中，運用許多志願服務者的社區參與，尤其引起紐西蘭志願福利組織聯盟的

高度關切，在該聯盟出版的「在一九八〇年代管理你的志願機構：資源手冊」

(Managing Your Voluntary Agency in the 1980s: A Resource Kit)一書中特別提到，非常感謝社會福利部長對Patch式做法的支持，以及在國民黨政府持續執政下，對志願組織在財務上一直給予有力的支持，援助金額從一九七五—七六會計年度的四百八十三萬七千紐幣，增加到一九八〇—八一會計年度的一千五百九十八萬三千三百八十一紐幣。

(New Zealand Federation of Voluntary Welfare Organizations 1981:8)

政府部門對志願團體慷慨的經費援助，雖使志願部門無虞經費的短絀，但卻也使得這些志願團體幾乎成爲高度依賴政府經援的準政府機構 (quasi-government agencies)。從

另一個角度來看，其實也可視爲政府福利供給轉型的一種表徵，透過給予經費補助，運用志願部門做爲社會福利服務的重要供給者。

另一具有決定性影響力的因素是社工員 Ketko 在一九八二年提出的報告。

(Ketko, 1982) Ketko 在紐西蘭社會工作政策決策階層享有極高的聲譽，根據英國和紐西蘭的實務經驗，他對集中化和科層化的福利服務供給方式大加撻伐，力主社區導向的服務輸送模式。他認爲，強化正式及非正式的志願服務，不僅可以增加服務供給的有效性，而且可以減少對法定部門福利服務的要求。

社會福利部在一九八二年的「社會工作分工檢討：專門委員會報告」(Review of the Social Work Division: Report of a Working Party) 中建議，爲回饋與鼓勵社工員留在第一線工作，應建立資深實務工作者等級制度，在實務工作的層面則需發展綜合性訓練計劃。報告中也指出，在第一線服務的社工

員中只有百分之十七符合工作所要求的資格，而社會福利部第一線的社工員更低到僅百分之三符合資格。同時，該報告也意識到志工在社會福利部的邊緣性格，於是，藉此建議社會福利部不妨將社會福利志工納入該部服務供給的一環，並將志工整合進該部有關的方案中。(Department of Social Welfare 1982)總之，這份報告支持運用志工、志願機構及非正式網絡的社區工作模式，這項特徵在一九八六年的福利重整中得以脫穎而出。

一九八〇年代中期，種族問題、急遽上升的失業率、家庭功能的衰退以及家庭暴力問題等，均使得社會福利部的社工員處於高度的工作壓力下。因此，鼓勵社區團體與志願團體彼此協調合作，共同分擔日益增多的社區問題，自然成爲福利服務供給變遷中的重要議題。事實上，志願團體在福利服務供給者的角色扮演上，有二個非常突出的特點：較能恰如其分地回應社區的福利需求，以及服務的成本效益較划算。

一九八六年初，隨著第四任工黨政府宣佈將對諸多相關計劃進行檢討，福利服務變遷的腳步更加快速。社會福利部成立了一個

社會福利服務工作小組 (Task Force on Social Welfare Services, 以下簡稱社服小組)，社服小組公開徵求大眾對提供福利服務的各部門間應維持怎樣的關係提出看法，該小組直言，我們不認為中央政府應直接提供所有的社會福利服務，但可預見的是，在整個國家計劃、服務協調、研究、監督、評估、管制、標準及法定程序的制定上，中央政府仍扮演一定的角色。

這樣的發展支持了底下的論點：重建決策標誌了政府社會服務政策從福利國家的追求到福利社會追求的一種明顯再轉向。爲了履行此一策略，社會福利部展開了區域化、分散化、轉移化，以及和社區建立夥伴關係的多重分叉過程。這四個過程的目的是要重新編制國家與志願部門的相對角色。該策略是以謹慎選擇的措詞表述，目的則在爲會飽受社會服務輸送批評的社會福利部，做出必

要的回應，並且藉此隱藏政府想透過福利社會模型的採行，轉向抑制社會服務支出意圖。

福利社會模型的履行，部分是透過服務供給上與志願機構和社區，特別是社會服務案主不成比例的毛利原住民社區所建立的夥伴關係來達成。這些計畫方案受到的支持不僅與福利社會策略是一致的，而且未來，它們也有完全自外於法定部門獨自運作的可能性，以及因此提供預算縮減與降低國家責任的可能性。

另一方面，計劃委員會也一貫的鼓吹福利責任應轉由個人和社區來承擔。儘管如此，也並不就是要將服務供給的責任全部轉向由志願部門承擔。Davey (1987) 即主張，計劃委員會應採取不同的取向：視所想的結果是什麼，再評估輸送體系與行政結構類型的適當與否，如此才能將服務的效果推到最大。國家的角色一方面應負責制定服務供給的最低標準，另一方面則在制定政策目標，例如收入分配體系、收入維持的安全網

等。換言之，甚至連福利服務的費用亦需由國家、社區和使用共同分擔。這就意味著，中央政府不僅不需要再提供所有的福利服務，也不必再全額負擔其他機構所提供的服務，而是擴大福利資源的來源，例如各級政府、志願部門、地方社區、商業部門、家庭、家戶或個人等。

接續八〇年代的發展趨勢，在公共福利服務的供給上，政府不再侷限於本身能提供那些服務，而是向外尋求可能的服務供給來源。在此潮流下，「契約」成爲政府部門提供服務供給的一種主要方式。紐西蘭政府採行「契約政府」(government by contract) 的做法，基本上有二個考慮：其一是由其他部門的服務供給，以縮小公共部門的規模；其二是重整政府的福利服務及其他部門間的關係。就中央政府與志願部門的關係而言，這種從補助到契約的轉變就意味著：政府從志願部門購買服務。就地方政府與志願部門的關係而言，則是以正式的契約方式，由志願團體提供符合地方社區利益的服務，換言

之，這代表著地方政府在社區經費援助上，邁向更正式化的形式。

啓示與省思

雖然種種跡象均顯示，紐西蘭的福利服務發展至一九八〇年代已逐步增加對志願部門福利供給的依賴，但此現象實際上是憂喜參半。原本勞工部有一個志願組織訓練計畫

(Voluntary Organization Training Programme)，據此，政府給予志願團體員工的薪水援助，許多志願團體的員工薪水就只靠這個來源。在一九八五年中，勞工部長決定要逐步撤掉這個計畫，同年十二月，即提出一個新的志願團體援助方案：社區組織補助方案 (Community Organization Grant Scheme)。該方案雖擁有來自勞工部與社會

福利部的二千萬元資金，但這個數目是遠低於先前志願組織訓練計畫原有的預算。社區組織補助方案的資金運用主要分二方面，約有一千二百五十萬元用來分配給全國性的組

織，其餘的則透過該方案本身的分配委員會分配給其他經由各地方委員會認可的社會福利服務供給。

文件考證探查出社會福利服務中的國家角色之論戰，也證實一九八六年前的這段時期，社會服務輸送的福利社會模型日益受到支持，而其特徵則是服務供給的分散化，志願部門扮演更廣泛的角色，以及服務規劃上的更普遍社區參與。福利社會模型施行於一九八六年的社會福利部重建時期，這種重建代表了從「福利國家」政策到福利社會政策採行的策略變遷。在社會服務輸送的「福利國家」模型裡，國家被視為是社會服務的重要資助者與供給者，志願部門與其他提供服務的非法定供給者則是國家供給的補充而非代替。

Davey 和 Dwyer (1984) 以為，紐西蘭的福利服務應朝向分散化與更依賴志願團體服務供給的方向發展，然而，他們在主張社區導向福利服務的同時，也提出了一些警告：為了滿足人們的福利需求，各部門均扮演一

定的角色，政府部門不宜被縮小到只剩下殘補者的角色。有彈性的市場福利服務固然有其迷人之處，但任其成長或擴張，恐怕會造成服務取得的不平等。固然政策目標將彈性、參與、多樣性等均納入考量，但這無法有效保證案主與社區的參與，就更不必談對案主和社區的責任了，況且，志願部門在服務供給上的增加，並不能保證一定會帶來更好或更有效的福利。事實上，期望家庭或志願部提供更多的照護有實質上的困難，因為，紐西蘭的福利供給向來就著重集中化與普遍式的國家福利服務供給。如果我們將強調的重點放在鼓勵家庭與非政府組織增加照護功能，從而減少對中央政府的依賴，這是否就意味著國家的角色是殘補的或變成最後的服務供給者？再者，分散化的條件之一是有得有力、可促進社區發展與服務的地方政府，但紐西蘭的地方政府在這方面是非常不足的。因此，如何發展強有力地方政府的論辯成爲往後數年的政治焦點。

雖然中央政府、地方政府和志願部門間

的關係與利益是多重的，但至少有一個共同的利益是三者均有共識的：不論經費援助關係要採用什麼形式，都必須促進而非削弱志願部門的強度。

從中央政府的角度來看，與志願部門訂契約至少有三個優點：第一，中央政府是出資者，自一九八〇年代起，政府給予志願部門的援助形式，從以投入為基礎的經援（input-based funding）轉變為講求結果的契約方式（contracting for outputs）。而援助志願部門的目的，當然是為了更好的財政控制與更有效的服務。第二，在社會政策的考量上，可減少依賴，而使紐西蘭的社區能有更多樣化的服務來源。藉由清楚的購買契約，政府可透過志願部門提供有效的、可靠的、特有的、符合社區利益的服務。第三，在前述兩者間的一個可能影響是：志願部門是否因而可能從傳統的非正式服務供給體系轉變為正式體系的一員？

對地方政府而言，這種契約方式同樣也帶來一些利益。第一，中央政府與地方志願

部門的契約，代表資源流向社區。其次，對志願部門服務供給的使用，可整合為地方政府管理社區資源與建立社區服務網絡的一環。

對志願部門而言，契約對個別機構與部門的功能，將產生相當的影響（例如資源的流向），整體而言，均有利於生產更多的服務。此外，對服務的使用者而言，契約取向代表供給者市場的成長，也意味著案主有更多樣化的福利服務可供選擇。

結 論

雖然，福利社會的理念取代福利國家，成為八〇年代中期的論述焦點之一，但這並不表示國家從福利服務的主要供給者角色完全撤出，也不意謂著志願部門將取代國家成為福利服務的大宗來源。

與法定部門比較，非法定部門的服務供給具有便宜且較有效的特色。雖然社會諮詢委員會（Social Advisory Council）強調，人

們應認同非法定部門長久以來對紐西蘭社會的福利服務貢獻，並主張與法定部門間，應發生一種更平等、更具生產性的服務輸送關係。從法定與非法定部門間的實際互動關係來看，非法定部門的志願機構往往從事的是不易發展、預防性的，以及非制度化的社會服務活動，但在要求持續的經費援助和任何其他形式的援助時，卻又經常遭拒。在志願部門與政府的關係上，似乎成本效益已被節省成本的考量所取代，無疑地，這對提供一個真正可替代制度化社會服務的供給者而言，無異是反生產的做法。

近年來，紐西蘭政府大力支持由志願團體所提供的社會服務，藉此促進混合式的社會服務供給模式。社會福利部也將其福利供給責任移轉至地方政府的手上，相對的，地方社區也較以往投入更多的心力在福利服務供給上。未來，培養志願部門更有能力創新服務，以回應社會的福利服務需求，將是紐西蘭的福利服務發展的重要目標。

（本文作者現任政戰學校社會工作學系助理教授）

◎參考書目：

- 周海娟 紐西蘭婦女福利政策及其相關論題
社區發展季刊 第六十三期 民八十二年九月
頁九十七～一〇五
- 周海娟 福利國家的經驗與借鏡 紐西蘭的社會行政 社區發展季刊 第七十五期 民八十五年九月 頁八十五～八十九
- 周海娟 紐西蘭兒童福利服務新趨勢 社區發展季刊 第八十一期 民八十七年四月 頁二五〇～二五八
- Barretta-Herman, A. (1994) Welfare State to Welfare Society: Restructuring New Zealand's Social Services. New York: Garland Publishing, Inc.
- Davey, J. and Dwyer, M. (1984) Meeting Needs in the Community: A Discussion Paper on Social Services. Wellington: New Zealand Planning Council.
- Davey, J. (1987) Social Policy Opinions. Wellington: New Zealand Planning Council.
- Department of Social Welfare(1982) Review of the Social Work Division: Report of a Working Party. Wellington: Department of Social Welfare.
- Ketko, R. (1982) Social Work Developments in England 1981/1982: The Nutfield Report. Wellington: Department of Social Welfare.
- Ministerial Task Force on Social Welfare Services (1986) Social Welfare Services. Wellington: Department of Social Welfare.
- New Zealand Council of Social Services (1978) Sharing Social Responsibility: Report of the New Zealand Council of Social Services on Desirable Development. Wellington: New Zealand Council of Social Services.
- New Zealand Planning Council (1979) The Welfare State. Wellington: Government Printer.
- New Zealand Federation of Voluntary Welfare Organizations (1981) Managing Your Voluntary Agency in the 1980s: A resource Wellington: New Zealand Federation of Voluntary Welfare Organizations.
- Wellington: New Zealand Federation of Voluntary Welfare Organizations.
Oliver, W. (1988) "Social Policy in New Zealand: An Historical Overview," in The April Report, Royal Commission on Social Policy, Vol. 1. Wellington: Government Printer.