

社會工作員

通訊專欄

台北市政府社會局

社會工作員社區

工作組工作報告

陳鍾銘

壹、前言

自民國五十四年行政院頒佈「民生主義現階段社會政策」明訂「社區發展」為我國當前社會福利措施七大工作要項之一，與「社區發展工作綱要」頒佈以來，社區發展已在我國各地熱烈推動，本市亦在市政府策劃下，結合民間力量共同推展，迄目前為止，已完成二〇九個社區，分佈在本市各區，其中社區基礎工程建設已大部份完成外，仍待積極推行生產福利建設與精神倫理建設，以加強社區之發展，貫徹社會福利措施，改善居民生活，增進居民福利。

惟衡諸目前社區發展之情況，毋庸諱言的，此等社區發展工作仍泰半停滯於基礎工程建設時期，同時基礎工程建設成果之維護亦不甚理想，而社區內生產福利建設與精神倫理建設多半流於形式，可從社區居民參與情形了解其梗概，因此本市推行社區發展十餘年來，雖頗具績效，却距離社區發展之

理想尚遠。究其原因，不外社區發展之基本觀念尚不能被社區居民普遍接受；社區理事會未能發揮組織功能，社區缺乏經費，或缺乏具有專業知識的專業人員。

為使本市社區發展更進步，依照內政部訂頒「當前社會福利服務與社會救助業務改進方案」之要求，特訂「臺北市社會工作員設置運用計畫」，預定自六十九年度起在廣續的五個年度之內，每年進用社區社會工作員四十人，五年共計二〇〇人，以有效輔導社區推動工作。本（六十九）年度委託行政院青年輔導委員會甄選大專院校社會系，社會工作科系等相關科系畢業男女青年四十人，直接參與社區工作。其中十四人因配合需要，另成立社會工作員團體工作組，從事人民團體輔導服務及勞工福利服務外，餘廿六人依照「臺北市政府社會局工作員社區工作組實施計畫」之規定，分派至本市松山區新工社區等十三個偏郊落後社區，運用社會工作專業知識，方法與技術，負責實地輔導及協助各

社區理事會，加強社區工作之運作功能，使本市社區發展邁向專業化的新境界。

李市長曾經指示：「社工員應注重於精神倫理建設，幫助社區解決老人問題、兒童問題，以家為對象，進行訪問與輔導工作，配合市民需要展開活動，作市民與政府的橋樑，並與本府有關機關聯繫協調，以激發市民對市政建設之參與意願，使本市精神建設與物質建設同時併進」。因此社區社會工作員自本（六十八）年八月一日進駐責任社區工作以來，秉承市長之指示及各級長官之指導，並依據實施計畫，抱敬業樂業的專業工作精神，努力工作，期能為本市社區發展工作盡一己之力，提供有效的輔導與服務，近半年來，雖看不出有何顯著具體之績效，但就各責任社區理事會及社區居民的初步反應觀察發現，社區意識增強不少，參與的情況也相當提高，顯示社區發展邁向專業化的目標是正確的，有必要再積極地擴大辦理。

爰就半年來實際工作狀況，提出檢討，期能發現缺點予以改進，使本市初設之社區社會工作員制度更完善，工作更紮實，由點而面，在既有的工作基礎上，再研究再發展，配合社會工作專業制度之建立，社會福利措施之增進，以使安和樂利的新社會早日完成。

貳、工作概況

一、工作要項：

1. 搜集社區各種資料，並加統計分析研究運用。
2. 協助區公所輔導社區理事會健全各種組織，

以發揮組織功能，加強推進社區發展工作。

3. 帶動社區青少年正當活動，並協助在學兒童青少年課業輔導，與加強社區推廣副業生產訓練。

4. 協助社區推行全民運動，以加強推廣民衆體育運動，增進國民身心健康，及擴大舉辦登山、健行、露營、旅遊活動，以改善社會風氣。

5. 輔導社區理事會發動社區居民貫徹排隊禮讓運動，養成社區居民守秩序有禮貌之美德。

6. 輔導社區理事會舉辦社區婦女幸福家庭講座，灌輸衛生保健、子女管教、家庭管理、社交禮儀、敦親睦鄰，守望相助常識，促進齊家報國。

7. 協助社區低收入居民，依法申請救助與福利服務事項。

8. 協助社區內之機構團體舉辦社會救助與福利服務事業及文康活動。

9. 新規劃社區之調查。

10. 臨時交辦事項。

二、工作方法與步驟

1. 介紹社區社會工作人員，建立專業關係；

社區社會工作人員初到社區，立即展開各級單位機構人員之拜訪，如區公所社會（經）課長、業務承辦人、社區理事會主席、理事及總幹事、里長、鄰長、管區派出所主管及管區警員、里幹事、地段護士、清潔分隊、民衆服務分社、婦女會等，介紹社區社會工作人員的角色，取得地方人士之認同，同時展開家戶訪視，使社區居民了解社會工作人員到社區來爲民服務，逐漸使社區居民接納而建立專業關係。

2. 實施訪視調查，了解社區現況；

社區發展工作的基本原則係依照社區居民之根本願望及需要，來擬訂開始之工作計劃。因此社區社會工作人員依據各責任社區之特性，先就其戶籍資料予以統計分析，配合實施家戶訪視或調查，逐步了解社區之現況如地理環境、社區沿革、人口組合、教育程度、職業種類、就業情況及共同需要等，建立社區之基本資料，並依據訪視調查之結果，提出工作計劃。

3. 溝通工作觀念，健全理事會組織；

社區發展主要是在啓發社區居民的自動自覺精神，運用自己的力量，來推行其社區福利，首在觀念的溝通，除要求社區社會工作人員利用家戶訪視調查廣爲宣導之外，並利用各種集會如里民大會，鄰長會議等時機做社區發展之宣導報告，更進一步輔導社區理事會定期舉行理事會議，策勵地方人士參與社區工作，健全理事會之組織，強化理事會諸理事之工作觀念，發揮其組織功能。對於任期屆滿之理事會輔導辦理改選，使真正具有社區發展正確觀念之地方熱心人士，主動參與，當有助於今後工作之推展。同時就社會工作人員所提之工作計劃交由理事會討論，溝通工作觀念，使理事會真正負起推動社區發展之任務。

4. 協助辦理各項活動，帶動社區發展工作；

社區居民的需要，常因社區文化環境之不同而迥異，因此必需先舉辦某些經過設計的活動，讓他們體會這些活動的真義與帶給他們的好處，建立其信心，從而由被動轉爲主動，參與社區發展工作。因此社會工作人員，就社區兒童、青少年及婦女着手

，依據政府計劃，由點而面，辦理青少年課業輔導，兒童育樂營、婦女幸福家庭講座等，進而推行全民運動，提倡休閒活動，使社區居民享受社區發展之福利服務，而後漸次發掘熱心人士，予以組織訓練，主動參與社區工作，帶動社區之全面發展。

5. 發掘社區資源，支援社區發展工作；

社區發展工作常因人力、物力、財力的限制而不能有效推行，目前一般社區居民尚有仰賴政府全力補助的觀念，而政府限於財力及預算控制，實有其困難，何況社區發展之推動，實應鼓勵居民自動自發，貢獻人力、物力、財力始合原理，因此如何發掘社區資源，支援社區發展工作，實爲當務之急，社區社會工作人員依據這個原則，分別訪視學校、團體、協調聯繫，請提供各種資源，支援社區活動，如提供活動經費，提供器材設備，提供師資人才，提供志願服務工作，皆爲爭取之對象。

叁、工作成果

茲將六十八年八月一日起社區社會工作人員之實際工作，分述如下：

一、建立社區基本資料：

社區基本資料原於社區規劃成立之時，均已建立，惟因爲時已久，或因社區理事會組織人員之更易，或因社區缺乏專人負責保管資料，致部份資料散失不全，復因都市社區之繁榮，人口變遷頗大，造成原有資料之不適用，因此社區社會工作人員利用訪視調查之所得與文獻資料之參考，建立了十二個社區之基本資料，其內容大致包括社區緣起、社區

地理環境、社區特性、社區人口、職業、教育、文化情況、社區居民之需要及發展計劃等。

二、研訂年度工作計劃

社區理事會是社區最高決策單位，過去多年來大多僅按政府之計劃辦理各項工作，求為社區發展工作之合理運作，使社區理事會由被動轉為主動，做好紮根的工作，社區社會工作員輔導社區理事會參考基本資料，配合居民需要及本身之工作能量，研訂具體可行之工作計劃，層報核備後，依計劃辦事，才不致使工作流於形式，甚至毫無績效可言，截至目前為止，設有社區社會工作員之責任社區理事會，皆在輔導下，完成本年度之工作計劃，更着手研訂七十年之理事會工作計劃。

三、推動社區發展工作

1. 健全社區理事會組織：

經過社會工作員對理事會主席、各理事及社區總幹事之輔導與溝通，近半年來各責任社區均能按期召開理事會議，研商工作計劃，社區應興應革事項，工作分工與經費之籌措等，漸能激發主動參與之精神，而發揮理事會之功能。至於目前理事會任期屆滿者，正輔導辦理改選中。

2. 輔導並協助推動社區生產福利建設：

依據本局訂頒之六十九年度生產福利建設實施計劃及各社區六十九年度工作計劃，積極輔導並協助社區理事會辦理各項活動：

(一) 社區技藝訓練：每期四個月，每週上課六小時，目前已開班者計有：

- (1) 縫紉班十七班，計六〇七人參加。
- (2) 造花班二班，計七十二人參加。

(3) 烹飪班一班，計四十一人參加。

(4) 中西點班一班，計三十六人參加。

(二) 社區托兒所：以社區內年滿二歲至六歲之兒童為收托對象，由社會工作員協助區公所輔導社區理事會辦理，計有木柵區老泉社區托兒所等四所，收托兒童約二百四十名，同時目前正積極輔導士林區中洲社區籌備成立社區托兒所。

(三) 社區家戶衛生改善：除社會工作員利用家戶訪問時，針對社區居民個別情況，適時宣導外，內湖區瑞陽社區經約請省立護專派員實施家戶衛生改善；雙園區大明社區亦籌辦家戶環境衛生比賽，以競賽方式策勵居民自行改善其環境衛生工作。

3. 輔導並協助社區推行精神倫理建設：

目前已辦理之活動如左：

(一) 兒童育樂營十一營六十四梯次，計有兒童一千四百多人參加。

(二) 婦女幸福家庭講座十班三十六次活動，計有社區婦女一千餘人次參加。

(三) 社區全民運動，已展開定期活動者計有：

- (1) 婦女土風舞七班，計三百餘人參加。
- (2) 籃球隊五隊，計七十餘人參加。
- (3) 棒球隊一隊，計三十人參加。
- (4) 桌球隊二隊，計三十餘人參加。
- (5) 踢毽一隊，計三十餘人參加。
- (6) 跳繩一隊，計三十餘人參加。
- (7) 體操隊一隊，計五十餘人參加。
- (8) 國術隊一隊，計二十餘人參加。
- (9) 羽毛球一隊，計二十餘人參加。

(四) 社區童軍訓練活動：在責任社區內原成立有社區童子軍、幼童軍及幼女童軍等共八團，本年度

經予輔導，均能繼續辦理並積極展開服務活動。

(五) 兒童青少年課業輔導班七班，計六百餘兒童參加。

(六) 老人福利服務：

(1) 配合重陽節，各辦理敬老活動一次。

(2) 辦理老人奕棋比賽一次，計二十餘人參加。

(七) 志願服務團：組織社區內大專院校學生，志願服務社區工作或洽請有關院校協助，目前已成立四個志願服務團，其他正分由社會工作員輔導社區理事會透過區公所辦理中。

肆、工作檢討

一、社會工作員方面：

1. 嚴格甄選，加強訓練：

本(六十九)年度進用之社區社會工作員，皆為獨立學院社會系，社會工作系等相關科系畢業之青年，水準頗為整齊，惟除少數一、二位具有工作經驗而外，絕大多數是甫自學校畢業，工作極有熱忱，積極推動社區工作，頗有成效，但是也不可否認的他們面對世故很深，經驗豐富的社區理事及地方人士，在觀念的溝通上倍感吃力。再者社區社會工作員對行政作業程序不甚了解，譬如研擬計劃之格式，以及公文處理程序等，因作業技術之生疏，以致費時費力。此外亦有少部份同仁較熱衷於個案輔導，甚至因個性的關係，不能主動積極去展開工作等現象發生，均須多加磨練。

因此在今後甄選社區社會工作員時，應注意下列幾點：(一)筆試科目應予增加，至少應包括國文(

含公文處理)、社會行政、社會立法、社會工作概論及社區發展理論與實務等，並增加性向測驗，以發掘適當的人選，擔任此項工作。(2)在職前訓練時，應着重於社區工作方法之研討、演練和實習，以便使所學之理論與實際相結合，進駐社區即可展開工作。(3)在工作中，應予隨時指導，同時定期辦理在職訓練、專題研討、觀摩活動與進修訓練，除利用工作會報交換工作經驗外，更進一步吸收新知識，開創工作領域。

2. 社區社會工作人員的角色

社區理事會缺乏專人推動工作，是目前社區工作中最嚴重的現象，因此社會工作人員進駐社區之後，基於工作計畫之要求，與生產福利建設、精神倫理建設及本年度計畫之實施，在人力不足之情況下，社區社會工作人員只好親自負起帶動社區活動之任務，使各項活動次第展開。惟實際上與我們所應扮演的角色——「應為社區理事會之顧問，站在輔導的立場，運用各種專業方法與技術，推動社區工作」相違背。而我們也發現，目前這種工作方式雖有其優點，言教不如身教，藉活動去發掘人才，但是也可能產生反效果，養成社區理事會之依賴心理而認為由社會工作人員來擔任理事會總幹事即可，造成這種現象的原因，不外是工作項目不明確，工作方法不熟練與缺乏適當的工作指導與諮商所致。

除了加強社會工作人員之在職訓練之外，今後應(1)明訂工作內容與社會工作人員角色之肯定，同時讓社區理事、社區居民甚至區公所有關人員都能認同社會工作人員之角色，使社區人士自己主動參與社區

工作。(2)確認社區工作是長久的工作，不刻意要求社會工作人員要有急功近利的表現而拋棄所應扮演的角色。(3)從速建立社區社會工作督導員，以便經由輔導與諮商，解決工作上的困難與挫折，防止工作方向之偏失，才能有效的推動工作。

二、社區方面

1. 社區的規劃：

本市推行社區發展工作，係以偏郊落後地區為優先，經地方人士建議或區公所選報，由社會局會同區公所、里鄰長及地方人士勘查後，即選定為推行社區發展的地區，列入年度施政計劃，進行社區調查與規劃進一步在可能的情况下，設立社區活動中心，組織社區理事會，推動社區發展三大建設。

社區社會工作人員之責任社區，即依據上述之程序成立。依各社區之特性，可概分為軍眷社區、整建社區、古老社區與鄉村社區等四種型態。然而由於經濟之繁榮與都市之更新等社會變遷，導致社區之特性亦發生變化。軍眷社區原有其村自治會，與社區理事會二位一體，推動工作，但是因眷村房舍之改建，外來人口的增加，使兩個單位分立或是只能顧及部分社區居民之需要。古老社區也因道路拓築擴建而被分割或減少其大小，更因人口的流動，社區意識愈見淡薄；整建社區表面上看，似乎沒有太多的變化，但是私相授受，轉租他人的國宅病態，屢見不鮮，社區居民之組成有了變化，更何況彼等終日為生活而奔波，實無暇參與社區工作，同樣的鄉村社區也沒有太大的變化，但因都市計畫的實施，多半被列為農業區、保護區或洩洪區、禁建區

等，使房屋一旦破舊之後不能整建或擴建，更不能應付自然增加的人口，加上工業之進步，都市就業謀生較易，人口外流的現象頗為嚴重，導致社區停滯，急需突破這種困境，設計一套可行的方式來推動社區之再發展。

所以今後應：(1)對已成立之社區，考慮予以合併或擴大，增加社區之幅員，發掘更多的熱心人士參與工作，使更多的社區居民在有限的人力物力財力下，參加社區活動。(2)對新規劃的社區，不僅考慮社區居民對基礎工程建設之需要，更要考慮社區意識與歸屬感的強弱，居民參與社區活動的意願及社區活動場所的有無，即有形與無形的社區資源的多寡。若僅對基礎工程建設有需要，只要列入地方小型工程建設實施即可，大可不必成立新社區。(3)加強社區發展觀念之宣導，增進社區意識，同時設計能滿足居民需要之活動，以吸引居民參加活動，進而參與社區工作。

2. 社區理事會之組織

社區理事會是社區之最高決策單位，據我們平時觀察所得，除極少數組織較為健全外，大部份只有一位熱心的理事或僅只理事主席一人，肩負全部社區的工作，由計畫到執行，一手包辦，社區理事會不能如期召開會議，或會而不議，議而不決，決而不行者，比比皆是，更遑論社區居民之參與了。

因此，在社區之選定前，一定要重視籌備階段之社區調查工作，有足夠之人力，相當的財力、物力以及充分的社區資源才予規劃成立。同時今後應(1)透過地方領導人士之共同討論，共同策劃，協調

合作，確定社區發展方案。換言之，即是讓社區居民對其社區內重大應興應革事項都能參與決定，調適或控制，才能產生共同的行動，使社區發展得以向下紮根，向上結果。(二)加強社區內領導人士之組織，教育與訓練，予以基本觀念之灌輸，融合知識、技能與態度三方面為教育訓練之內容，依照成人學習原理，採取雙軌或多軌溝通的教學方法，使受訓者與訓練者一同站在交換經驗，共同學習的立場，探求新知，如此則社區理事會組織必能健全而蓬勃的展開活動。

3. 社區活動服務中心

除大同區隆和社區外，其他責任社區皆設有社區活動服務中心，提供其場地做為里民集會、社區集會、社區活動（技藝訓練、婦女活動、康樂活動）、社區托兒所、社區閱覽室等用途，但其本身的設備有限，加以缺乏專人專款維護與管理，或是托兒所、閱覽室反賓為主，實無法使社區活動服務中心發揮其應有之功能。

所以今後應：(一)已成立社區活動服務中心者，除由政府補助及發動社會團體，運用社區資源予以充實設備外，應建立完善之管理使用維護方案，以促進社區理事會能有專人專款專司其事。(二)對未設社區活動服務中心者，可協調民政單位，有效地運用里民集會所或區民活動中心，或協調教育單位，開放學校場地，供做社區活動服務中心之用，以擴大工作效果。

4. 社區經費

在我們的責任社區內，除中山區康福社區、古

亭區忠恕社區擁有停車場，收取寄車處租金，松山區新工社區向社區居民收取清潔費，分別成立社區基金而有固定之收入撥供社區活動用之外，其他則除政府之補助經費外，幾無任何經費可資運用，不但違背了社區自助的原則，也限制了社區之發展，再者政府經費有限，且要配合其實施計畫之工作項目才有補助，可能發生居民最迫切的活動無補助，而並不是最迫切需要的活動，因有補助而因應辦理，終得不到預期的效果。

因此今後應：(一)積極推動成立社區基金會，由政府提供三分之一，社區自籌三分之一為原則，並以每社區約新臺幣五十萬為目標，以利息所得供作社區經費。(二)在未能成立社區基金會之前，政府預算之補助費，宜改由社區理事會自擬適合社區居民需要之活動計畫，按規定手續提出申請，經審核其計畫，認為可行，除社區自籌部份經費而外，相對的全數予以補助，如此不僅可使每項活動都能適合社區需要，提高居民參與之意願，同時有限的經費，能作有效的運用。(三)積極輔導公私立社會福利機構及人民團體，投入社區工作。

三、行政方面

1. 社會工作人員之編組

社區社會工作人員之計畫員額為二百名，即在本市每個社區，盡可能每一個社區都能配置一名。但是目前為磨練工作經驗，始有一個社區兩位社會工作人員之安排，可以相互商量，協調合作，增加工作效率，在目前之工作階段，實為恰當，尤其是一男一女，就社區工作與居民接觸而言，尤有必要。容

有個性不合或彼此意見不能溝通一致者，只要作適當之調整工作環境，自可迎刃而解，但是我們也發現，目前社區範圍太小，就活動參加人員分析，有三分之一強非本社區之居民，若今後工作步入正軌之後，則可能發生人力閒置之現象。

為今後工作計，我們建議社會工作人員應配合行政區編組，聯合社會工作人員之力量，互相支援，彈性運用，推動整個行政區的社區全面發展。

2. 恢復設立社區發展委員會

本市為執行精簡機構政策，於民國六十三年裁撤社區發展委員會，使社區發展包括行政、民政、衛生、農林、建設、都市計劃、教育等各項工作，由社政單位單獨負責，協調費時費力自有力不從心之感，實有碍社區發展工作之推行。

我們建議(一)在社區發展委員會未恢復設立之前，社區社會工作人員之實施計畫，能改用府令頒行，以求獲得各有關單位之協調聯繫配合與支持。(二)建議中央明令頒佈設立各級社區發展委員會，邀請各級有關業務主管及專家學者擔任委員，當可在工作協調聯繫配合上，獲得充分之支援。

伍、結 論

社區發展原為一種社會工作的方法，它的功能若予適當的發揮，足可消除社會工業化與都市化所產生的病態。省市政府為加強社區發展之運作功能，分別建立了社會工作人員專業制度，足以顯示對社區發展之重視。