

赴美研習考察社會福利機構紀實

王綉蘭

壹、前言

內政部自七十八年度起每年度獎勵績優社工（督導）員二十名赴國外考察，考察地點如香港、澳門、馬來西亞、新加坡及日本。本次考察時間自八十六年五月二十七日至六月七日，為期十二天，考察行程在美國加州舊金山市及橙縣，除有三位學驗俱豐的講師傳授實務課程外，並參訪七個政府與民間社會福利機構。本考察團人員合計二十三名，由內政部黃專員鈴惠擔任領隊，臺灣省政府社會處指派筆者及張科員秀春隨團服務，另有績優社工（督導）員二十名（包括台北市政府四名、高雄市政府二名及本省各縣市政府十四名）。雖然研習考察時間有限、

行程緊湊，但每個團員均以挖寶的心情、踴躍請益、認真汲取新知，故仍滿載而歸，不虛此行。有關研習考察活動詳如附表：

貳、研習課程重點

一、美國社會福利概況

（講座：盧又華教授）

柯林頓政府的社會福利改革方案，要求各州對於領有兒童家庭補助（AFDC）之受助者，最長享有五年補助的限制，且應於二年內要有至少百分之五十受助者輔導就業。另外，修正移民政策，取消非公民之補助，以減少政府龐大預算之支出。

社工員對個案的服務由分工化趨向整體

化，即由專任社工員提供全程服務，尤須深入瞭解個案的文化背景，並考量那些服務是個案最需要的、案主的權益是否獲得實際且充分的保障、案主是否能更便利得到服務與協助等，因此強調服務方案須有足夠的應變程度、社工員的訓練、工作能力、專業技巧均要求歷練成熟。社工員扮演個案管理的角

表行程察考習研美赴員工社優績年度六十八

日期	星期	活動內容
八、廿七	二	起程：台北飛往舊金山
八、廿八	三	參訪柏克萊大學
八、廿九	四	研習：美國社會福利概況
八、卅	五	參訪舊金山市社會福利之老人、成人聯合部門
八、卅一	六	(一) 參訪舊金山市安樂居 (S. L. C.) 老人福利機構
九、一	日	(二) 參訪舊金山市安美倫堂社會服務處
九、二	一	瞭解美國文化暨蒐集資料
九、三	二	瞭解美國文化暨蒐集資料
九、四	三	舊金山飛往洛杉磯
九、五	四	研習：美國兒童保護實務技巧
九、六	五	參訪橙縣兒童局保護熱線中心
九、七	六	參訪橙縣社會福利處成人與就業服務部門
九、八	日	(一) 參訪橘木兒童之家
九、九	一	(二) 參訪橙縣社會福利處員工訓練中心
九、十	二	返程：洛杉磯飛往台北
九、十一	三	抵達台北



◎我國績優社會工作員赴美國加州大學柏克萊分校訪問留影（王綉蘭提供）

色，須充分運用社會資源及協調相關單位及社會福利機構，使案主獲得最佳的保障與福祉。

加州大學柏克萊分校社會福利學院附設加州社會服務中心，其設立符合社會福利專家學者及消費者（案主）之需求，促成實務與政策之研究發展，該中心由數個研究小組組成，每一研究小組均有「研究諮詢委員會

」，由政府政策制定者、民間團體及社會福利機構代表組成，他們指定研究主題、設定研究進度及提供資料由研究小組進行應用性研究，而研究對象包括遭受虐待或疏忽的兒童、精神病患、老年人、需要接受醫療照顧者和貧民等，這些研究結果除了提供政府制定政策之參考、實務工作者改善服務技巧外，將有助於提高民衆對社會福利之支持程度。

二、美國兒少保護實務技巧

（講座：陳瑞玲、鄭敏惠社工師）

兒童保護的宗旨：兒童有權利在安全的親生家庭環境下成長，兒童是國家的財產，若父母無法妥善照顧兒童，政府有責任尋找替代的家庭。政府承擔兒童保護之任務，包括：（一）使兒童能免除被虐待的情境；（二）讓社會提供兒童安全之成長環境；（三）當兒童無法於家庭受到良好的照顧時，政府必須處置，社工員必要時帶離孩子，協助尋找寄養家庭；（四）當兒童住於暫時性家庭，仍無法返回親生家庭時，政府提供必要之永久性家庭給予居住；（五）提供職業訓

練與就業機會，以協助少年有獨立生活之能力；（六）服務之對象以零至十八歲為主，或高中畢業（有些超過十八歲）之青少年。

服務項目（以洛杉磯兒童保護局為例）

：（一）緊急救援——含報案（熱線中心）、調查、法庭報告；（二）緊急庇護——安置中途之家；（三）寄養服務——寄養家庭、團體寄養；（四）家庭輔導——如法庭輔導、家庭補助、學校輔導；（五）長期輔導——如家內（指孩子留在家中）、家外（安置於其他的家庭）輔導、法定監護人之親職教育、另外提供保存家庭、家庭重整及永久安置等計畫服務；（六）特殊服務——吸毒者輔導及其嬰幼兒安置服務、高危險醫療服務、身心障礙者服務等；（七）其他——偏差行為輔導、自立訓練等。而安置場所可分為：（一）一等親之親戚為優先考量，須經身家調查與評估，目前約百分之五十點七個案安置親友家中；（二）寄養家庭：每一家庭以六名兒童為主，並分不同年齡層來安排寄養家庭，現約有百分之三十點六個案被安置；（三）團體寄養：分小型（約六至十人）、大型（六十

人至一、二百人），現約有百分之十一個案被安置；（四）與親生家庭同住；約有百分之五點三個案被安置，且社工員每月須定期家訪；（五）暫時避難所：約百分之零點六個案被安置，但以一個月為限。

社工員平均每個月個案負荷量約三十至四十個，若因工作性質不同（如接案及家庭訪視、追蹤輔導及法院出庭等），而有超出個案數甚多，則社工員會凝聚共識、團結合作透過工會向服務單位爭取增置人力或合理待遇，以使服務品質維持一定水準，並維護受助者之權益。

叁、參訪機構簡介

一、舊金山社會福利局之

老人成人聯合部門

該部門成立於一九九四年，對於身心障礙或失去功能之十八歲以上成人、老人提供綜合性服務，使其更獨立及過著有尊嚴的生活。該局員工有一千五百餘人，其中社工員有三十九人，每年服務約十萬個個案。服務項目包括：成人日託、臨終服務、老人個案

管理、身心障礙服務、老人虐待、食物營養、保險、法律、財務協助、收容轉介、居家服務、醫療照顧、精神病防治、自殺防治、交通接送等協助。

居家服務方面：（一）社工員每年做一次評估，決定案主個別需求狀況、支付看護費及提供適當的服務；（二）聘用三位懂華語的社工員為四百位華裔服務，以提高服務品質；（三）可預先支付看護費用，每位居家服務員每人每月二〇八小時，每小時五美元，成本過高，因此必須結合社區慈善團體提供志願服務，以減輕政府負擔。

託管服務方面：對於無親人或親友無法照顧的失智老人，協助處理財產，財產管理須先經醫師、法院判定才能執行。每年託管服務超過一千二百人，平均服務對象年齡為七十一歲，服務時間約五點七年，託管資金約二億美元。

美國政府重視老人福利工作，全國有超過二分之一的社會福利從業人員為老人提供各項福利服務。尤以十五年前即對十八歲以上的成人、老人推動保護計畫，子女對父母

並無奉養的義務，而普遍認為這是國家的責任，因此社會福利經費支出龐大，例如親人照顧老人或身心障礙者，政府亦會依居家服務員之待遇支付工資。反觀我國國情重視孝道，直系血親互負扶養之責，其照顧老人或身心障礙者，僅有所得稅寬減額之優待。另外，我國僅對中低收入戶提供居家服務，無全面性且服務項目不多，未能真正落實老人福利，有待改進。

二、舊金山安樂居 (On Lok)

成立於一九七一年，旨在協助五十五歲以上需要長期健康照顧的老人，白天到安樂居接受服務，傍晚則回到家中。安樂居在舊金山共有六所，工作人員包括主管、醫生、醫生助理、護士、社會工作員、職能治療師、物理治療師、營養師、康樂治療師、家務助理員、行政人員、司機等，六所總計四百多位員工，另有一百餘位志願服務人員。每所全職醫生二位、社工員三位、司機六位等。

服務項目包括住院及門診服務、護理服務、藥物供應、社會服務、物理（職能）治

療、康樂治療、居家保健及個人需求護理、膳食供應、交通接送、緊急醫療護送、急診及療養護理、醫療專科應診治療等。目前六所共服務六百多位老人，其中百分之七十二為亞裔老人。安樂居的老人只須每週二至三天回到安樂居，或安樂居每週二至三天派工作人員到老人家裡提供居家照顧，減低社會成本並使老人免於與社區生活脫離。

安樂居經費預算每年約二千萬美元，除政府補助、老人自行負擔外，也有接受民間捐款。收費標準為每位老人每個月三千四百四十美元，有醫療保險（Medicare）及醫療照顧（Medicaid）的老人則由政府補助，有百分之八十九的老人享有完全免費，有百分之十一的老人則須自行負擔部分費用。由於安樂居必須自負盈虧，故須重視老人預防工作，減少住院診治費用，以降低服務成本，每年為聯邦及州政府節省龐大預算，因此已有二十六州、五十二個機構仿效安樂居經營模式。

安樂居雖由舊建築改建而成，但精心策劃、衛生整潔、佈置高雅、窗明几淨，備感

溫馨及舒適，加上現代化醫療及復健設施，訓練有素的專業人員及志工，將醫療衛生與社會福利結合，提供較為完善的服務，其服務模式是個典範，值得我國效法。

三、金美倫堂社會服務處

(Donaldina Cameron House)

該堂為紀念金美倫女士而命名，於一八七四年長老教會為灣區華人及亞裔人士設立

之私立機構，建築老舊，於一九〇六年舊金山大地震後重建，該堂組織有董事長一人、主任一人、社工員二人、輔導員三人、秘書一人，並有附設保護受虐婦女的庇護之家。

服務項目包括輔導、調解、法律援助與傳譯（廣東話、國語、上海話、英語、越語、四邑語）、電台廣播、社區教育、諮詢服務、嬰兒日用品、緊急糧食服務、支援小組（分為婦女互助組、癌症互助組、美鄰團契即新移民互助組等）、老人院院牧輔導。每年約有三百件以上的個案，透過各項服務讓

受害者獲得連貫性的支援，以協助其身心重建。該堂經費來源包括政府補助（約佔總經費的五分之二）、基金會孳息、教會補助、

民間捐助及依個案酌量收取費用，低收入戶則免費。

該堂的特色是工作人員和藹親切、發揮團隊精神、活動場地寬敞、提供多元化的服務。由於具有宗教的使命感，社工員、心理諮商及法律的專業人員相互配合支援、熱忱與無私奉獻的態度，讓案主感受機構的關懷與服務，得以脫離暴力的陰影。

四、橙縣兒童局兒童保護熱線中心

成立於一九七五年，目前配置三位督導、十六位資深社工員（皆具碩士學歷）、十位助理社工員（負責支援工作），其均有豐富的專業知識及工作經驗，採三班制輪班方式接聽電話，服務對象為橙縣縣內零至十八歲遭受虐待需要保護之兒童及青少年，以一九九七年四月為例，當月共處理之個案數為一、三四三戶，計三、一九四人。

服務項目：（一）受案——以免付費之專線（共十線），廿四小時全天候開放受理舉報；（二）轉介——對非構成虐待須加以保護之案件及非屬服務範圍之案件做適當之轉介；（三）諮詢——對發生困難不知如何求助者

，提供相關資訊；(四)宣導——向社會大眾宣揚兒童保護工作的重要性，以喚起大眾的重視，反對虐待兒童，同時發現兒童受虐時能勇於舉發，以實際行動關心兒童。

社工督導之職責為審閱案情，對緊急、稍緩或諮詢之案件做適當處置，如決定是否通知當地社工員緊急前往家訪及輔導；值勤社工員之職責為接案（接線）並予記錄，以耳機附有麥克風接聽電話及詢問相關訊息，雙手即在電腦鍵盤上將資料輸入設定格式的表格中，並在最短時間內做最正確的判定，其內容包括受虐兒童：(一)年齡、性別；(二)是何人、何時、何地、為何被施虐及何人施虐；(三)受虐之程度及頻率；(四)確定兒童已遭受之傷害狀況；(五)身處環境是否危險；(六)是否持續受虐；(七)是否長期受到疏忽；(八)與其共同居住成員之狀況；(九)如係第三者舉報，須瞭解兒童與第三者、施虐者之關係，有無酗酒、吸食毒品之情形；(十)照顧兒童者其生活行為如何等，以綜合瞭解案情。

該中心經費來源由聯邦政府及州政府撥

款。另外，從事兒童保護服務一般免費，但若有兒童接受安置服務可向其父母收取每日一百零五美元的安置費用，惟若父母無力負擔時，才由政府預算支付。該中心特色：(一)社工員學歷高、素質齊、分工細；(二)並未運用志工人力，但中心聘用行政人員協助處理庶務工作，以減輕社工員負擔；(三)軟硬體設備齊全，如一人一機處理資料，接受以傳真文件舉報，若熱線無人接聽時則以警鈴顯示；(四)普遍運用電腦輸入及處理資料，有助於個案資料保存及管理、統計分析與研究，並提昇工作效能；(五)彈性工時制，社工員可依自身狀況調整工作時間，假日及夜間值勤另增加待遇，該中心相當尊重社工員專業權威並保障其工作權益，令人欽羨，值得我國借鏡。

五、橋縣社會局福利處成人與

就業服務部門

為成人、老人及身心障礙者提供資源和保護，使其避免受到傷害。成人服務方面有成人(含老人、身心障礙者)保護服務及居家服務；就業服務方面有Gain Program訓練

，使其有一技之長，此外，尚有難民(少數民族移民者)群體訓練、兒童及家庭輔導訓練等。

(一)在宅服務：於一九六〇年代即有雛型出現，在宅服務員至老人、身心障礙者家中協助處理家務及醫療復健(如煮飯、洗衣、抽痰、打針：：)等，最近一年共服務六千二百個個案。居家服務員有百分之七十五是被服務者的親友，故使被服務者免於進住療養院中，而可享親情。在宅服務的組織配置有五位督導、卅二位社工員、五位專業助理，政府一年預算計廿三億美元。

(二)成人保護：於一九八二年設立成人保護熱線，配置二位督導、十位社工員，平均每月服務三百個個案。一年預算約一百二十八萬美元。

(三)就業服務：Gain Program目的在各項就業服務，使案主自給自主、獨立生活，藉由訓練、鼓勵、實質上的協助(如代尋托兒機構、交通、受訓期間相關開銷等)，使案主找到合適工作為止，該方案主要內容包括評估、求職研習會、就業諮詢、職前準

備、職業訓練、基礎教育（高中程度）、就業安置、再評估、轉業、職業適應等。

此方案大都由資深社工員設計規劃，且結合專家學者作效益評估，他們對於以往就業服務績效不彰，而以反向思考模式來要求失業者以找到工作為目標，並依此理念發展相關課程，顯見是一個很有創意的方案。就業服務是積極性、建設性、生產性的社會福利工作，美國柯林頓政府的社會福利改革方案，要求各州對於領有兒童家庭補助者，應於二年內輔導就業，此相關的就業措施，值得參採。

六、橘木 (Orange Wood) 兒童之家

創設於一九八五年，由民間的橘木基金會及政府部門共同出資（達七億五千萬美元）興建，提供零歲至十八歲受虐兒童、少年緊急庇護的安置場所。硬體設備有行政大樓一棟、兒童宿舍十棟、學校一所（零至十八歲教育）、遊戲場二處、室內體育場與游泳池、洗衣部、餐廳等。人力部分包括主任、副主任各一人、行政主管三人、社工員五人、兼職社工員一人、輔導主任十人、每棟宿

舍輔導員依個案比例（嬰兒四人、兒童五人、青少年七人、特殊個案一人則各配置一位輔導員），共計員工二百七十人、志願服務工作人員二百餘人，此外，尚有特約的心理、精神、牙醫專科醫生為兒童施予診療，及當地警察局派駐一位警員加強門禁管制。

服務項目有收容安置、緊急送醫、驗傷探證及心理輔導，原定收容量為一百九十人，目前收容人數計二百六十人（有時超過三百人）。全年預算一千二百萬美元，除由聯邦、州、郡政府撥款外，另由社區人士籌款。每位院童每日花費約一百零五美元，若父母經濟狀況許可，則向其收取費用，若無力支付則由機構全額負擔。

安置時間分為三週、十八週、六個月至二年，安置三天內由法院判定安置時間長短，安置一段時間後再由法院判定受虐兒童返回親生家庭，或尋找合適的寄養、收養家庭，或轉介適當機構，平均受虐兒童進住該家約三十天，每月進出該家兒童計有二百五十人次，十年累計服務個案有三千餘件。

該家設有性虐待之處置單位，稱為CAST

(Children Abuse Service Team)，結合社工員、警察、檢察官、醫生、護士及心理治療師等共同成立專案小組，在該家進行受性虐待兒童之偵訊及開庭，避免兒童須赴警察局、法庭等多次受詢問而造成二度傷害，此種科際整合的方式，才能真正落實各體系共同配合執行兒童保護工作，以提高服務績效。

七、橙縣社會福利處員工訓練中心

成立於一九七九年，一棟一層樓寬廣的建築物，共有七間教室，每間可容納五十人，最大會議室可容納一百人，個人電腦教室僅容納十二人。設置五位督導、二位秘書、財務及方案支援人員共計十四位員工。該中心服務對象包括橙縣社會局的社工（督導）員和員工，其他公立單位的員工，如學校教師、警察，同時提供民間機構工作人員接受訓練，或由曾受訓學員（種子講員）至公立單位或民間機構提供訓練，不僅可提昇專業素質，而且可增進彼此的共識，對於推動各項業務有莫大助益。另外學員受訓結束後則發給結業證書。在一九九六年，計有一、五

九二人參與訓練。

服務項目是依業務需求設計不同階段的訓練課程，如新進社員工、資深社員工、社工督導、其他員工等訓練，課程內容如兒童保護技巧、寄養服務、防制家庭暴力技巧：：：，及依社員工需求設計防身術等，以保護社員工自身的安全。由於每天有各種不同的訓練，種類繁多，故須結合南加州四所大學和五個縣、郡專家學者共同設計訓練課程，以縮短實務與理論的差距。訓練經費由政府編列，參訓學員完全免費。

為發展兒童保護電腦化與I.B.M.公司合作，花了五年半的時間、十二億美元設計一套個案管理系統，針對兒童局七五〇位員工，全部接受電腦訓練，於一九九七年九月一日全面上線操作。無論通報系統、個案管理、資源整合及追蹤輔導等均能在最短時間，為案主提供最有效率、最適切的服務。

肆、心得與建議

一、福利制度

(一)美國文化因傾向個人主義，致在制定

社會福利政策時，會依個人整體性考量，有一較完整之福利措施，免於人民因外在因素而失去受到保護和基本生存安全之權利，如防制家庭暴力，則以禁制令規範限制施暴者。我國則因國情、文化背景不同，在整體社會福利政策上，往往因政治因素及法令未周延，而無法真正照顧到每個國民的基本需求。

(二)每個社會福利制度不可能十全十美，美國亦不例外，由於人口的高齡化，及失業問題，帶來財政上的危機，因此相關部門一直尋求改善之道，修訂福利法規、縮減救助範圍，輔導就業訓練等。自一九九〇年代以後，福利提供已走向公辦民營化，福利社區化，福利家庭化之趨勢，但我國在實施社會安全制度時不應全盤西化，應審慎研擬一套適合國情及本土化的制度。

(三)國內的低收入戶長期接受政府的補助金，養成依賴心理，應可仿效美國的作法，積極鼓勵受助者去就業，教導謀職技巧，規劃受助者謀職的誘因，使其有工作收入才能儘早脫離貧困，以減輕政府財政的負擔。

二、行政組織：

(一)美國是聯邦政府，下有州、郡、縣、市等地方政府，很多福利措施都是由聯邦政府制定福利政策及法規，交由地方政府去執行，而各地方政府又依其特性、需求來執行福利措施，因此，常能因地制宜。聯邦政府主管社會福利的部門是「健康及人類服務部」，而國內主管社會福利的中央單位是內政部（社會司），層級並不高，又由於社會行政與衛生行政分屬不同主管機關，往往造成協調及整合的困難，使實務工作者無法釐清權責，影響服務品質甚鉅，建請行政院能儘速提昇社政單位的行政層級（如設立社會福利部或厚生部），以發揮應有的行政效能。

(二)我國與美國的行政組織大致相同（有中央及地方政府四級制），但他們的立法快速，制度靈活，隨時視腳步修正，但我國的法案都必須經過冗長的立法、修法程序，等法案通過後已不合時宜，此須行政與立法部門相互配合，以免「全方位的政府」流於口號。

(三)我國各級政府權責之間宜有明確劃分

，如中央政府權責在社會福利政策之擬定、法規之制定與修正、充裕福利補助經費；而地方政府則需擴大預算與員額編制，配合各項服務方案之執行。中央與地方兩者是分工合作、相輔相成，才能真正落實社會福利工作。

三、方案設計

(一)美國聯邦政府在方案設計方面是處於指導的角色及補助大部分的經費，真正執行的是州政府。方案的執行經費是很重要的，充裕的經費可使方案持續較長的時間，亦可突顯其具體績效。

(二)美國在方案設計上較能符合服務對象之需求，又能定期調查，提供適當之服務計畫，事後並加以評估，作為決策單位改進服務之參考，反觀國內限於各種因素，往往是急就章，而且中央和地方、學者與實務工作者溝通管道不良，加以方案設計與評估能力不足，使得方案窒礙難行或效果不彰，實應深思檢討。

(三)方案設計因應本土化的需求及傳統上的道德觀念，因此，在考量文化背景上的不

同，所設計出的方案內容就有所不同，美國在方案設計上永遠掌握此基本原則，我國應在方案設計上投入更多的人力，從成本效益分析上，若用極少的人力所設計的錯誤方案，無形中浪費更多的經費，故建議政府的相關單位，勿被「精簡員額」沖昏了頭，而阻礙國家的發展。

四、婦幼福利

(一)美國有完整的法令來保護兒童、少年，也有獨立的少年法庭審理保護案件，並設有律師協助社工員、兒童及家長，司法機關積極參與兒童、少年保護業務，有利於兒少保護工作之推動。另外在發現性虐待個案時，社工員晤談的同時，檢察官、警察也在隔壁房間錄音、錄影，使個案不必再重新被偵訊，免二度傷害，這點值得我國學習。

(二)美國於一九九三年頒行「家庭保存暨家庭支持法案」，此法案即針對過去受虐兒童及被隔離兒童人數不斷增加的狀況，加以檢討及補充規定，法案重點在於加強家庭功能，事先預防家庭危機及儘量避免對兒童不必要之隔離，並認為家庭是兒童成長最好的

場所。目前我國依兒童福利法緊急安置受虐兒童，經常面臨安置機構不足，因此安置的後續支援網絡及追蹤輔導工作有待加強。

(三)美國有「防制家庭暴力法」，我國目前僅能依現有之民法、刑法相關規定處理家庭暴力事件，但對於施暴者之輔導及治療並無強制法律規範，亦缺乏專責機構執行，因而使暴力不斷循環上演，故在推動家庭暴力防治工作，應積極制定完整的保護法令與實施方案，並作整體之規劃，從預防、救援到輔導重建，才能落實家庭保護服務。

五、老人福利

(一)美國實施老人年金、醫療保險已有些時日，因此民衆在年老之後經濟及健康方面皆能獲得政府妥善的照顧，目前我國的全民健保並未包含老年之後的療養、安養措施，亦未實施年金制度，這些都是我國必須加快腳步實施的。

(二)美國的老人福利措施，使得年輕人在工作上能完全無後顧之憂的貢獻心力，尤其以政府付費的方式推廣老人居家服務，我國可將目前的中低收入老人生活津貼改爲此種

方式辦理，或將剩餘福利經費加強辦理保護、托老、安（療）養、休閒服務等，更具實惠。

(三)國內社會福利往往忽略了原住民這個弱勢族群，許多原住民老人均是孤苦無依，因在語言、生活方面與平地人不同，多不願進入收容機構，建請設置原住民專責收容機構，以解決原住民無依老人之問題。

六、社工專業制度

(一)美國社會工作相當專業，社工員須具碩士學歷才可申請登記「預備社工員」，在有執照的督導之下從事三千二百個小時以上的實務工作，才有資格參加執照會考，顯示其重視實務經驗且對專業的要求極為嚴格。

(二)我國已邁向專業證照制度的時期，但是如何訓練一個專業社工員、社工師，其訓練課程、時數、經驗、督導資格均未訂出標準的內容和程序，及福利待遇標準等，建請省（市）政府多辦理相關研習課程，內政部多予經費補助，使現職社工員提昇專業素質。

(三)國內社工專業制度尚未發展健全，培

訓出的社工員及督導系統，對未來專業化的發展將是一種隱憂，因此建議政府多爭取編列預算，使社工員有赴國外考察及國內外進修的機會，改進工作技巧，使社會工作專業品質的維護奠定良好的基礎。

伍、結語

社會福利工作永無止境，而充實社工人力以從事專業服務，乃使社會福利事業克竟其功。加強社工員在職訓練與進修，其人力培訓屬於無形的投資，其回收效果是長期的，非短期可立竿見影，唯現在不做，後悔莫及。另外，若將社工員當作超人，二十四小時服勤，未規劃彈性工時及三班制輪班，使其工作負荷過重，顯然疲於奔命，損兵折將，流動頻繁，耗費更多成本在訓練新進人員，勢必得不償失，敬請長官惠予重視及協助解決人力配置問題。

美國的國情文化雖與我國有相當差異，如強調個人主義、親情疏離、子女對父母無奉養之義務：：：等，但所謂「他山之石，可以攻錯」，而其政策、法令之周詳、福利標準之嚴謹、組織間之調處與應變之能力、

補助經費之充裕、專業人力之培育任用、社工員之自我期許與努力、民間團體互助關懷之積極參與、政府與民間之實事求是、與時精進之態度均值得我們借鏡與效法。

我國「社會工作師法」業於民國八十六年四月二日頒行，期勉我社工同仁加快腳步，不斷強化專業能力，為健全社工專業制度之發展而貢獻心力，俾對社工師塑造專業形象及提昇專業地位有所助益，以謀求民衆最佳的權益與福祉。

本次研習考察活動猶如大力充電、開拓視野，獲益匪淺，而研習考察得以順利完成，承蒙長官之厚愛與支持，所有講師、翻譯人員及參訪機構之接待與簡報，特此致上最高敬意與謝忱，我們回到工作崗位後，將更加自我惕勵，必定克盡職責，戮力協成民衆之託付，為世代子孫創造一個安和樂利的社會。

(本文作者現任台灣省政府社會處專員)