

無障礙之家委託民間辦理福利服務之探討

江綺雯

一、前言

基於政府照護殘障者責任，滿足本市殘障市民迫切需求，並配合政府人事精簡政策以及運用民營效率，依據內政部訂頒「政府委託民間辦理殘障福利服務實施要點」將本府無障礙之家（以下簡稱本家）○一六歲身心發展遲緩兒童日間托育服務及十六—四〇歲成人智障庇護工場委託民間辦理。本家以機構委託民間團體經營，除提供場地、設施外，並依據承辦單位辦理計畫需求作分析後編列營運成本所需之經費補助受託承辦單位，這種方式係為全國首創，為了解委託服務一年後成效，自八十四年九月起著手進行委託民間辦理福利

服務方案評估之研究工作。

身心發展遲緩兒童著重早期療育功效以及學齡前教育訓練，以減輕障礙程度，使能銜接國民義務教育，成人智障則強調生產訓練，期藉支持性就業服務回歸社會投入生產行列。經過一年的教育與訓練，獲得家長及社會很大的迴響，相關的軟硬體設施成爲其他縣市爭相參考之資源，八十四年國建會社福組學人至本家參觀後亦深表肯定，一致認爲公設民營爲政府未來推動社會福利服務發展方向，無障礙之家的經營模式與營運成果藉此研究計畫建立公設民營評估書面資料，除檢討現行之辦理情況外，亦作爲未來推展業務之參考，是故歸納本研究方案之目的爲：

服務效果。

(一)瞭解障礙者接受委辦服務方案後之服務效果。

(二)探討委辦服務方案是否紓解障礙者家庭照顧之壓力並提供有效之支持。

(三)分析服務方案之人力、財力及設備等投資和服務效果對家庭支持之關係。

(四)檢討委辦服務模式並提供未來規畫委辦服務方案之參考依據。

本研究自八十四年九月至八十五年二月，花費半年的時間完成，並獲高雄市政府八十五年度研究成果報告評列甲等，獎金貳萬元暨八十五年度行政院傑出研究佳作獎，獎金壹萬元。以下就本研究之探討內容與建議加以敘述。

二、文獻探討

全球性的「民營化運動」(Privatization Movement)興起於一九八〇年代初期，代表著各國政府在公共服務活動(the activities of public services)及資產所有權(the ownership of assets)之縮減；而各國原本由公部門所承擔之功能，轉由私部門或市場機能運作，進而帶來私部門在公共服務及資產所有角色之增加(詹中原，一九九三)。

民營化運動推展至社會福利領域即發展出社會福利民營化浪潮，亦即政府公部門為充分運用其現有資源，以契約方式委託私部門辦理非營利性之社會福利服務，以達民營化之效能與效率。以下僅就社會福利民營化之理由、社會福利民營化中政府、民間與福利消費者之角色探討暨社會福利民營化之限制等取向，探索社會福利之民營化。

(一)社會福利民營化的理由

隨著民衆福利意識及權利主張高漲，

福利服務需求也趨向多元化，而為滿足需求所需之福利方案及服務輸送模式也漸趨於專精化和特殊化，然而福利措施越擴張，福利品質要求越高，相對的福利服務所需運用的財力、人力、物力需求也越大，尤其政府機關欲增加員額極為困難，造成各級政府社會福利業務人員嚴重不足，因之遂有「社會福利民營化」「公設民營」的構想，其理由有：(陳開農，一九九三)

1. 各級政府社會福利工作人員嚴重不足，增加員額困難。
2. 民間參與社會福利工作的相關法令已漸臻完備，執行有據。
3. 配合政府獎勵措施，可達成鼓舞民間參與，結合民間資源的目的。
4. 以地方民衆之力，造地方民衆之福，社會福利更能落實普及。
5. 民間參與社會福利的意願與能力日增，政府提供參與管道此其時也。
6. 民間尚潛藏許多龐大社會資源，如寺廟及宗教團體可供開發。

(二)就社會福利的歷史發展而言，

民間部門扮演了相當重要的角色，且為現代公共福利許多措施的濫觴。

民間參與社會福利的提供至少具有下列的功能(引自孫健忠，一九八八)：

1. 彌補政府提供的不足
政府由於資源的有限，對於社會問題的解決以及國民需要的滿足必然無法充分達成。因此，民間部門的參與可以提供政府一個替代的資源，亦可以保證服務到達那些需要的團體或案主。
2. 具有彈性創新的能力
民間部門由於可以免除行政科層體制的限制，因此在服務的提供上能針對案主的需要作彈性的處理。同時民間部門對於服務的提供可以採用新的策略，藉由嘗試錯誤的學習中以尋求最有效的方針。
3. 提供相互競爭的比較
政府部門的提供每因缺乏競爭而遭致批評。因此，民間部門的參與適可提供一

個對照與比較的層面。換言之，經由政府與民間機構在服務提供上的比較，導致彼此的競爭，而使得政府服務的提供更有效率與效果。

4. 維持多元選擇的價值

民間部門的參與可以增進案主或消費者抉擇的廣度。在福利的選擇上人們有更多的自由，而不致完全被政府的獨佔所限定。此外，民間部門的參與亦可維持多元社會的價值觀，肯定人們在選擇時的不同偏好。

綜合而言，福利是社會整體的產物，雖然政府在福利的提供上非常的重要，並不意謂著政府即應為福利提供的獨佔者。此外，政府鼓勵民間參與社會福利，也不是政府對於國民福祉的忽視或放棄責任（孫健忠，一九八八）。理想上，社會福利之提供應由政府與民間合作，雙方以社會夥伴關係（Social Partnership），發揮社會福利分工之角色與功能，而福利消費者也應培養對福利服務的認識，不僅了解

自己的權利與義務，同時追求福利服務品質，更重要的是，不浪費福利。

(三) 社會福利民營化限制

社會福利政策以解決社會問題，滿足福利需求為目的，因應多元化福利需求，社會福利輸送方式也朝向多樣化，其中民營化模式漸形成為新時代潮流，然後，民營化是否值得義無反顧的推動實施呢？事實上先進國家的研究中，發展民營化也有其限制和執行後的許多問題，值得反省和深思（取自王麗容，一九九二）：

1. 政治責任(Political Accountability)

與控制不足的矛盾問題：

民營化的契約式公私合作關係是建立在合約關係之上，但是在契約之下往往是一種間接性的服務提供，但由於政府缺乏直接的「控制」，無法周密的監督受委託單位的服務品質，而受委託單位有使用政府預算的自由權，於是政府永遠要負最後的責任，但卻無法真正控制福利服務方案。

(Moe, 1987; Lipsky & Smith, 1989;

Morgan & England, 1988)。

2. 公民權 (Civil Rights) 和公平性 (Equity) 受衝擊的問題：

雖然公共服務的民營化潮流受到重視，但很少人注意到民營化對「公民權」的影響，也就是憲法對於政府的要求以保障人民之各種權利之衝擊。學者認為公共服務之民營化將會威脅到人民的憲法權，主要原因有下列幾點：

(1) 雖然福利「提供」仍是政府責任，但是福利「製造」卻是民間化，後者實際上對品質影響甚鉅；

(2) 政府對私部門的法令規章之約束難以周密化和詳細化，無法確保私部門行動的品質；

(3) 民營化的主要承諾是彈性和自由決定權，將影響市民權利的保障，除非政府嚴格限制自由裁量權。總之，由於規定有困難，生產品質控制不在政府手中，一旦民營化，人民憲法賦予權利難獲保障 (Sullivan, 1987)。

3. 利益輸送和政治壓力問題：

民營化的過程中，若牽涉到所謂的利益輸送問題，便造成了民營化的另一個限制性因素(Moe, 1987)。另外由於政治壓力之下的購買服務或契約式服務，造成「利益分配問題」，以及壓力團體影響政府的民營化決策，形成所謂民營化乃「實用調適」(Pragmatic Adjustment)下的產物(Willis, 1984; Henig, 1988)。這些是民營化的執行性問題，也是它的限制性實際狀況。

4. 成本效益和效率缺乏說服性問題：

大多數的文獻探討所謂的民營化之功能，大多認為民營化可減少政府的科層體制，提供較低的成本方案以及較高效率的服務成效，此乃建立在所謂自由競爭市場之觀念上。然而反對者也認為所謂的效率和效果性問題仍無客觀的衡量指標，如何進一步進行成本效益分析仍為問題之一。

5. 財務依賴和案主群體依賴問題：

由於民營化的結果，志願服務組織仰

賴政治的購買或契約服務，有的佔機構總

預算一半，有的甚至達百分之七、八十，甚至百分之百仰賴政府補助。然而政府補助常具未確定性和高度嚴格性，且常保持低度贊助，這種財務依賴狀況將會產生機構功能的不可預測性，除非這些組織能積極採取「財源廣籌」、「企業化管理」、「機構合作」、「人力節約措施」，並且透過「政治辯護」提高預算，否則財務倚賴將不利於組織生存(Kramer & Grossman, 1987)。

儘管民營化存在著以上的限制，但民營化仍會是社會福利服務輸送的「成長」模式。因為，福利是社會整體的產物，政府不可能獨佔福利市場，如無法完全滿足福利消費者需求，唯有提倡大眾參與，發揮政府財力、物力資源，結合民間有能、有意願團體，運用專業人員提升服務品質，以滿足福利消費者迫切需要。相信，隨著政府部門社會福利預算日益增加，政府精減員額之政策不變下，未來社會福利

民營化輸送模式將會更盛行。

三、研究結果

(一)委辦模式：

本家委辦模式較接近合作模式，即由政府提供委辦服務所需之人事、業務、活動、在職訓練專業諮詢及差旅等費用，民間單位則負責福利服務之傳送，雙方形成合作的伙伴關係。

(二)日間托育委辦服務效益：

1. 認知方面：家長對本家委辦業務認知程度高，就個案來源分析，大部分由社會福利機構轉介，其次是由朋友介紹及報紙媒體轉介。

2. 滿意程度方面：針對硬體設施、日托教學、孩子學習情形三方面，探討日托家庭對本家委辦服務方案執行滿意之程度。

3. 就硬體設施方面，在教學環境佈置空間位置安排及整體教學設備上，有八成以上表示滿意或非常滿意。

4. 就日托教學方面，在教學課程安排

及教學人員與家長互動情形上，呈現極高滿意度，有九三·九%表示滿意；另依孩子個別情況設計教案及教學人員教學態度也有八成家庭表示滿意。

5.就孩子學習情形方面，以動作發展能力之學習滿意度較高，有八一·七%者表示滿意；次為社會適應能力之學習，滿意者佔六九·四%；語言溝通能力之學習有五五·一%滿意；唯生活自理能力學習方面，無意見者與滿意者各佔四四·九%，而無意見表示者是因不滿意孩子之學習狀態、或因孩子能力受限、或因無法評斷而未表示意見？這是相當值得探索的課題（如表一）。

(三)庇護工場委辦服務效益：

庇護工場方面是針對本家硬體設施、孩子訓練情形二方面，探討庇護工場家庭對委辦服務方案執行滿意程度之分析。

1.就硬體設施方面，工場職訓設備滿意度較高，滿意者佔六八·五%；工場環境空間位置安排，滿意者有六〇%，無意

表一 日托家庭對日托服務方案滿意程度一覽表

項目	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意	合計
<u>1.本家硬體設施方面</u>						
①教學環境佈置空間位置安排		5 (10.2%)	1 (2.0%)	35 (71.4%)	8 (16.3%)	49
②整體教學設備	1 (2.0%)	4 (8.2%)	3 (6.1%)	31 (63.3%)	10 (20.4%)	49
<u>2.日托教學方面</u>						
①教學課程安排		2 (4.1%)	8 (16.3%)	30 (61.2%)	9 (18.4%)	49
②教學人員教學態度			3 (6.1%)	26 (53.1%)	20 (40.8%)	49
③依孩子個別情況設計教案		3 (6.1%)	4 (8.2%)	30 (61.2%)	12 (24.5%)	49
④教學人員與家長的互動		2 (4.1%)	1 (2.0%)	27 (55.1%)	19 (38.8%)	49
<u>3.孩子學習情形</u>						
①語言溝通能力學習		7 (14.3%)	15 (30.6%)	25 (51%)	2 (4.1%)	49
②生活自理能力學習		5 (10.2%)	22 (44.9%)	19 (38.8%)	3 (6.1%)	49
③社會適應能力學習		7 (14.3%)	8 (16.3%)	30 (61.2%)	4 (8.2%)	49
④動作發展能力學習		3 (6.1%)	6 (12.2%)	36 (73.5%)	4 (8.2%)	49
合計	1	38	71	289	91	490

見表示亦佔有三一·四%。

2. 就孩子訓練情形方面，在孩子工作行為部分，滿意比例較高佔八二·八%；在依孩子個別情形安排訓練、生產線之安排、工作人員與家長之互動、尊重孩子之權益、孩子社會適應能力及孩子工作態度部分，皆有七成以上之滿意比例；惟依工作產能核發薪資部分，滿意者僅四八·六%，不及一半，無意見表示者佔三七·一%（請參考表二）。

(四)方案對家庭的支持度方面：

就調查得知，日托家庭主要的壓力來源包括不知如何教養孩子、沒有時間照顧孩子等，而從支持度方面來作分析，亦可發現家長認為日托服務對於家庭最大的幫助是有專人輔導教養，及提供孩子有學習、成長的場所等，而以庇護工場而言，家長認為庇護工場服務對於家庭最大的幫助是在精神上，包括減輕照顧的負擔、培養孩子自立能力等。可見委辦服務方案，對減輕家庭壓力而言實具有正面的意義。

表二 庇護工場家庭對委辦服務方案執行滿意程度一覽表

項目	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意	合計
1. 本家硬體設施方面						
①工場環境空間位置安排	1 (2.9%)	2 (5.7%)	11 (31.4%)	18 (51.4%)	3 (8.6%)	35
②工場職訓設備		3 (8.6%)	8 (22.9%)	20 (57.1%)	4 (11.4%)	35
2. 孩子訓練情形						
①依孩子個別情形安排訓練		3 (8.9%)	6 (17.6%)	19 (55.9%)	6 (17.6%)	34
②生產線之安排		1 (2.9%)	9 (26.5%)	20 (58.8%)	4 (11.8%)	34
③依工作產能核發薪資		5 (14.3%)	13 (37.1%)	14 (40%)	3 (8.6%)	35
④工作人員與家長之互動		1 (2.9%)	6 (17.7%)	14 (41.2%)	13 (38.2%)	34
⑤尊重孩子之權益			10 (29.4%)	18 (53%)	6 (17.6%)	34
⑥孩子工作態度		1 (2.9%)	7 (20%)	20 (57.1%)	7 (20%)	35
⑦孩子工作行為		1 (2.9%)	5 (14.3%)	23 (65.7%)	6 (17.1%)	35
⑧孩子社會適應能力		2 (5.7%)	6 (17.1%)	23 (65.7%)	4 (11.4%)	35
合計	1	19	81	189	56	346

註：本問卷未回者，不包括在本統計表內。

(五)工作人員工作滿意度分析：

工作人員對委辦服務方案執行之滿意程度，由表三資料可知，就本家硬體環境設施方面，工作人員對環境佈置空間位置安排有六成以上滿意；設施設備項目，則滿意與不滿意者各佔三八·九%，意見相當不一致。

1.就日托教學方面，教學課程安排、教學態度、個別教學設計及尊重學員權益四項皆有七成以上比例滿意，唯在與家長之互動上僅四成者滿意，無意見的有二六·六%。

2.就職業復健方面，大致上皆呈滿意，唯工作人員對個別職業復健計畫訓練與生產線之安排較不滿意。

總體而言，從調查中得知，無論是委辦單位工作人員、學員(童)家長對委辦業務的認知、滿意及方案支持度都很高，顯見本項委辦業務在本家實施雖僅一年惟已具相當成效。

表三 工作人員對委辦服務方案執行滿意程度一覽表

項目	很不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意	合計
1.本家硬體設施方面						
環境佈置空間位置安排	1(5.6%)	0	5(27.8%)	11(61%)	1(5.6%)	18
設施設備	1(5.6%)	7(38.9%)	1(5.6%)	7(38.9%)	2(11%)	18
2.日托教學方面						
教學課程安排	0	2(13.4%)	3(20%)	10(66.6%)	0	15
教學態度	0	0	5(33.3%)	9(60%)	1(6.7%)	15
個別教學設計	1(6.7%)	0	3(20%)	10(66.6%)	1(6.7%)	15
與家長之互動	0	3(20%)	4(26.6%)	6(40%)	2(13.4%)	15
尊重學員之權益	0	2(13.4%)	3(20%)	10(66.6%)	0	15
3.職業復健方面						
依個別職業復健計畫訓練	1(33.3%)	2(66.7%)	0	0	0	3
生產線之安排	0	2(66.7%)	1(33.3%)	0	0	3
與家長之互動	0	0	0	3(100%)	0	3
依工作產能核發薪資	0	0	0	3(100%)	0	3
尊重學員之權益	0	0	0	3(100%)	0	3
合計	4	18	25	72	7	126

四、台灣地區殘障福利公設

民營機構資料分析

全球性的民營化運動興起於一九八〇年代初期，而台灣地區殘障福利機構公設民營模式則始於一九八五年，台北市政府社會局委託財團法人第一兒童發展文教基金會辦理博愛兒童發展中心，自此開始，殘障福利服務民營化即陸續推展開來。台灣地區殘障福利公設民營機構，除本家樂仁啟智中心、腦性麻痺早療中心，自閉兒日托中心暨心愛福利工作站外，尚有博愛兒童發展中心、心愛兒童發展中心、弘愛殘障服務中心、古亭啟能中心、崇愛發展中心暨弘德發展中心，而本研究也針對本家委辦服務方案與台灣地區殘障福利機構委辦模式，蒐集相關資料，作一比較分析。

(一)公設民營機構未普及化——台灣地區殘障福利公設民營機構，雖始於民國七十四年，但截至目前為止，其推展地理區域仍僅限於台北、高雄二直轄市，而未發展

至台灣省區域。

(二) 委託殘障福利機構團體辦理服務——殘障福利服務皆委託殘障福利機構團體辦理，以汲取該單位辦理直接服務之相關經驗，提昇服務品質。

(三) 委辦服務類別項目不同——委辦服務依各個受委辦單位所擅長之服務領域，提供直接福利服務，包括日間托育、收容養護、住宿、臨時托育、庇護工場、早期療育、諮詢、按時計費等服務。

(四) 委辦服務對象相似委辦服務服務對象皆為智障、多障、自閉症等殘障類別，而對於視障、聲障、語障、肢障、顏面傷殘、植物人、老痴、重要器官失去功能暨慢性精神病患等障礙類別，則尚無採公設民營之機構委託。

(五) 區隔服務年齡層——委辦服務方案大部分皆已定位服務對象年齡層，大致上區分為六歲以下之學齡前早期介入服務、六至十八歲之義務教育年齡層特教服務暨十八歲以上之職訓、收容、臨托等多元化服

務。

(六) 委辦單位提供之資源差異大——公設民營機構中，委辦單位提供之基本資源為房屋及推展服務所需設備，另活動服務費、人事費及在職訓練等費用，則另專案申請補助。惟本家之委辦業務，不僅提供基本房屋、設備外，尚提供委辦業務所需人事、業務、活動、在職訓練、專業諮詢及差旅費用等，提供之資源極為豐富，免除受委辦單位所委辦之業務困擾經費籌措之問題（參考表四）。

(七) 委辦服務經費來源不同——由表四可知各委辦業務之經費來源不一，有內政部獎助、委辦單位補助、業務收入、自行籌措及其他來源，而各經費來源所佔比例亦差異極大。

五、日本療育福利機構

資料分析

有鑑於日本福利政策、制度已可和歐美先進國家並駕齊驅，因此內政部獎助辦

表四 台灣地區殘障福利公設民營機構資源一覽表

機構	委辦單位提供之資源	委辦業務經費來源
博愛兒童發展中心	房屋、設備	各級政府補助——60% 業務收入——30% 自行籌措——10%
心愛兒童發展中心	房屋、設備	內政部獎助——76.86% 自行籌措——23.14%
弘愛殘障服務中心	房屋、設備	內政部獎助——10% 業務收入——46% 委辦單位補助——14% 自行籌措——20% 其他——10%
古亭啟能中心	房屋、設備	內政部獎助——26.47% 業務收入——28.93% 委辦單位補助——41.28% 自行籌措——3.33%
崇愛發展中心	房屋、設備	內政部獎助——42.01% 委辦單位補助——57.84% 自行籌措——0.15%
◎樂仁啟智中心	房屋、設備、人事費、業務費、活動費、在職訓練費、差旅費	內政部獎助——22.04% 業務收入——12.65% 委辦單位補助——24.17% 生產收入——35.34% 自行籌措——5.8%
◎自閉兒日托中心	房屋、設備、人事費、業務費、活動費、在職訓練費、差旅費	
◎心愛福利工作站	房屋、設備、人事費、業務費	

註：記號◎為高雄市政府社會局無障礙之家所委辦

理赴日考察發展遲緩兒童早期療育服務暨八十五年度殘障福利專業人員出國研習考察皆以日本為目的地，本研究僅就前述兩梯次研習考察所得早期療育福利機構資料，藉以探討本家委辦福利服務方案，希望他山之石能引為借鏡，以使本家殘障福利服務更加落實、朝向更人性化之服務邁進。

日本殘障福利政策之完備與落實，公立殘障福利機構人性化管理與運作，人員配置與經費籌措等制度皆相當完善，以京都市洛西愛育園、町田市療育園紫羅蘭教室、UMEDA AKERONO學園之資料，研析日本療育機構之特色有：

(一) 社區化之經營模式

近年來「回歸主流」之福利趨勢，不斷衝擊著殘障福利機構，雖然機構式教養之優、劣及服務需求性等問題仍爭辯不一，但是鼓勵殘障者回歸社區、發展家庭支持性服務，卻是不變的潮流。而日本這兩家療育機構正是社區化型態之典範，不僅提供便利性滿足鄰近障礙兒之需求，同時也

開放社區居民使用場地與設施，充分發揮服務之功能。

(二) 醫療、教育與社政體系之結合

日本療育機構結合醫療與福利行政，建立連貫性之療育制度，使得障礙兒能獲得完整性之全人化服務，同時具體落實「零拒絕」教育制度（全日本僅一千三百至一千四百人未入學，約佔義務教育就學人口〇・〇一%，無法入學主為重病住院者），使得福利制度能順利銜接而不斷層也不浪費資源。

(三) 重視專業工作人員

輔導員必須是大學相關科系（心理、社會福利、教育）畢業；感覺統合治療師必須有證照，教師需經五年暑修之感覺統合專業訓練考得證照後，才可為障礙兒設計感統機能訓練課程；保育員需受過二年制短期大學保育科教育，並領有證照。

(四) 重視諮詢服務

經由保健所、兒童諮詢所及醫院轉介而來之個案，運用專業團隊人力（含醫生、

護士、物理治療師、職能治療師、語言治療師、心理師、營養師、社工、特教、保育員等）提供專業諮詢服務，作為安排入園評量或建議轉介其他適當機構之服務。

(五) 經費來源穩定

依日本兒童福祉法第五十六條之規定，障礙兒監護人依家庭經濟狀況與接受服務方式（住宿或通勤）計算其徵收金應繳金額，按月繳納地方政府，而地方政府則依殘障福利機構收容量撥給「措置費」。此制度使得機構不需直接向家長收費，可免除行政工作，也使得經費來源較為穩定。

(六) 服務對象廣泛

洛西愛育園專收重度殘障兒，包含肢障、多障、自閉症、智障等；紫羅蘭教室與UMEDA AKERONO學園則以該市身心發展遲緩嬰幼兒為對象，以上三園年齡層皆介於〇至六歲，服務對象相當廣泛。

(七) 鼓勵混合式教學

為鼓勵障礙兒回歸社區，日本政府對每收容三名障礙兒之幼稚園或托兒所，即

補助一名老師薪資，以使障礙兒能混合於幼稚園或托兒所之班級裏，真正回歸到人群中。UMEDA AKERONO 學園更與鄰近的姊妹園合作，提供園內障礙兒一週一次與一般兒童交流之統合教育機會。

六、檢討與建議

綜合上述之研究發現並參考日本福利政策與制度，僅對本家委託民間辦理福利之方案建議如下：

(一)就委辦業務方面

1. 依服務需求拓展服務對象，開發各類委辦業務廣及各類殘障人口。
2. 提供多元化、多樣性福利服務，以因應多元社會之需求。
3. 加強連繫與運用社會資源並建立服務網絡。
4. 結合各類專業人力，以團隊模式提供完整性服務。
5. 運用大眾傳訊媒體加強資訊流通，以有效宣導本家業務。

6. 建立委辦業務相關統計資料，以利建檔並分析運用。

7. 分析委辦業務成本，掌握服務成效。
8. 建立財物管理制度以有效運用資源。
9. 進行定期性評估並建立測量指標，以便於作投入產出的評量。

10. 建立委辦模式、釐清角色定位、加強雙向溝通，以使委辦業務推展順暢。

(二)就委辦單位(本家)方面：

1. 負起政治責任 (Political Accountability) 責任，經由定期性評估來監督服務品質，以提高福利服務之可近性與可得性。
2. 進行成本效果分析，以低成本方案推展高效率、高品質之服務，落實民營化效益。
3. 加強溝通協調適時交流意見，以充分發揮功效。
4. 依服務需要充實設備以符所需。

(三)就受委辦單位方面：

1. 運用個案管理服务充分掌握個案，

以達服務數之目標。

2. 充分發揮民間單位之創新性與效率性，以提昇服務品質增進效益。
3. 增加殘障者家庭之支持性服務，強化家庭功能。

4. 運用專業團隊資源提供個案整合性或諮詢性之服務。

5. 提供活動資訊，指導殘障者生涯規畫。

6. 落實個別性教學計畫，定期評量個案成長紀錄。

7. 紀錄委辦足跡，傳承服務經驗。

(四)就服務消費者方面：

1. 培養對福利服務之認識，了解自己之權利與義務，追求福利服務品質，又不浪費福利資源。

2. 積極參與親職講座活動，除適時交流反應意見外並可分享經驗提供精神上支持及增強處理問題能力。

(五)就福利政策制度方面：

1. 發展人力資源銀行，推動專業人員

之培養與訓練，以確保服務素質。

2. 厚植殘障福利機構、社團經營福利服務能力。

3. 破除「各自為政」之本位主義，結合醫療、教育與社政資源，為殘障者提供全方位完整性服務。

4. 推動殘障福利三化政策——民營化、多元化、社區化。

(本文作者現任高雄市政府社會局局長)

參考書目：

王麗容撰林瓊雲譯 社會服務民間化取向之

分析——以美國為例 社區發展 第四十

二期 民七十七年 六九至七五頁

孫健忠 民間參與社會福利的理念與方式

社區發展 民七十七年 十至十一頁

陳開農 現階段台灣社會福利服務民營化可

行性如何 社會福利民營化研討會會議

實錄 民八十二年 四九至五二頁

柯三吉、萬育維 台北市政府社會局委託式

福利服務提供模式之研究：社會局與受

委託機構間互動關係的探討 民八十三

年

詹中原 民營化政策 台北 五南出版社
民八十二年

◎高雄市政府社會局所屬福利服務中心舉隅

△前鎮青少年福利服務中心

電話：(07) 333-2483

△三民青少年福利服務中心

電話：(07) 281-0690

△左營青少年福利服務中心

電話：(07) 585-2250

△苓雅青少年福利服務中心

電話：(07) 725-4969

△前鎮青少年福利服務中心分部

電話：(07) 812-1462

△婦女福利服務中心

電話：(07) 223-8413

△志願服務推廣中心

電話：(07) 725-4964

△殘障諮詢服務中心

電話：(07) 322-7962

△殯葬管理所

電話：(07) 381-6315

△仁愛之家

電話：(07) 615-2611-3

△博愛職業訓練中心

電話：(07) 321-4033

△老人活動中心

電話：(07) 384-0610

△兒童福利服務中心

電話：(07) 385-0535

△無障礙之家

電話：(07) 815-1500