

購買社會服務契約的管理

林萬億

購買服務契約 (Purchase of Service Contracting, POSC) 是指政府機構與其他組織或個人簽定合同以購買其服務提供給政府機構的受益人。此類服務包羅甚廣，舉凡土木工程、公園路燈、交通運輸、消防安全、醫療衛生與社會服務等。前面幾項屬於硬體建設的部份實行購買服務契約由來已久，中外皆然。倒是後兩項屬於人羣服務的範圍則自一九七〇年代以來才大量被採用。尤其是英美兩國自「福利國家的危機」之後，購買服務的情況更形熱絡。因而有些學者就當社會服務購買契約是一樁大買賣 (Kettner and Martin, 1985, 1987)。

臺灣的情況類同於西方，較早以前即有硬體建設方面的購買服務契約。例如：公車、路樹街花、道路工程等。而社會服務的購買為時甚晚，一直到近來才有家庭寄養服務的購買（郭耀東民國七十五年）。不過，政府已逐漸重視私立社會服務機構的重要性，近年來一再呼籲結合民間資源辦理社會福利工作。具體地，內政部於七十二年訂頒「加強結合民間力量推展社會福利實施計劃」；臺北市政府

隨後於七十三年訂定了「社會福利設施委託民間專業機構辦理實施要點」（張雅麗，民國七十五年），顯示出政府有意推動「福利的混合經濟模式」（mixed economy of welfare）。而購買服務也正是此種趨勢的一個優先選擇。鑑於此種潮流的走向，作者將針對西方，尤其美、英兩國購買服務契約的發展及其利弊得失加以剖析，進而將討論購買服務的管理問題，以及其在我國的施行前景。

購買社會服務的發展

社會服務輸送的兩個模型——科層體制模型與市場競爭模型，孰是孰非，一直是歐美社會行政專家們所爭論不休的話題。科層體制模型源於韋伯的科層制 (Weberian bureaucracy) 認為社會服務應由政府機構提供，強調層級區分、政府控制與責任性 (accountability)。市場競爭模型受到經濟學者的擁護，尤其自亞當史密斯 (Adam Smith) 以降，經濟學者主張限制政府的規模，強調市場競爭與私人部門的參與。因此，此派人士偏好自由競

爭的社會服務。傳統上，英美的社會服務是由私人部門轉變為公共部門。自從福利國家的興起，人們普遍存在著一種印象，認為社會福利是政府的責任與人民的權利。然而，同時，在西方社會中早已存在著另一股潮流主張分權化的政府組成，認為公民參與是天經地義的事。因而，社會福利的提供也就隨著此起彼伏的政治社會思潮而改變了 (Drew, 1984; Stoner, 1983)。

美國在一九〇〇年以前，社會福利幾乎都由民間志願機構提供。到了進步年代 (Progressive Era, 1900-1918) 社會福利才逐漸由政府接手。一九二九年的經濟大恐慌造成美國社會福利提供的高度集中化，政府取代志願機構成為社會福利的主要提供者。這種情形延續到六〇年代，大社會 (Great Society) 政策改變了原有的公共部門強而私人部門弱的局面。私人部門再次被引入社會服務的市場，重振久經蟄伏的角色。一九六二年社會安全法修正案規定政府可以向私人社會福利機構購買服務，開啓了私人部門再次活躍於社會服務市場的大門。然而，一些規定還是嚴格地限制這種購買契

約，例如：不可以使用聯邦補助款於購買服務。此後，一九六七年的修正案再次放寬，允許使用聯邦補助款於購買服務，祇是不可購買私人機構接受捐贈的設施。真正的完全解禁是發生於稍後一九七四年的第二十號修正案（Title x）。該案於隔年通過，社會服務購買幾無設限（Wedel, 1974; Gilbert, 1983）。至目前為止，每年至少花費二十五億美元於此項方案，約佔二十號修正案的三分之一弱（Pacific Consultants, 1979; APWA, 1981; Benton and Others 1981）。從另一方面看，私人社會福利機構的財源幾乎有四〇%來自出售其方案給政府部門的收入；其中兒童福利、老人福利與戒毒機構幾乎高達七〇%的經費來自政府的購買服務（Kramer, 1985）。

英國政府介入社會服務較美國為早，一套濟貧法已代表英國政府三百多年來的關注貧民福利，然而，高度集中化的社會福利體系亦發生於本世紀。在此之前，私人部門仍然扮演著相當吃重的社會服務提供的角色。購買服務契約發生於英國應該是西伯罕報告（Seeborn Report）之後的事。一九七一年地方社會服務部（Social Service Department）在各地政府成立，個人社會服務的購買契約開始暢旺，迄今仍然方興未艾（Judge and Smith, 1983; Bolderson, 1985）。

觀察英美兩國購買服務契約的發展，基本上有一些共通之處。最重要的理由莫過於成長迅速的社會福利支出。美國的社會福利支出佔 GNP 的比值從一九五〇年的八・二%到一九八三年的一九・四

%，增加了二倍半左右。以金額計算，公共社會福利支出統計從一九五〇年的二百三十五億美元增加到一九八三年的六千四百一十七億美元，增加倍數高達二百七十餘倍（NASW, 1987）。英國的情形也大同小異。社會福利支出佔 GDP 的比值從一九四九年的九・五%升高到一九八一年的二三・七%。以金額計算，一九五一年的社會支出為八十三億四千五百萬鎊，而一九八四年已高達三百七十二億七百萬鎊，其增長倍數也高達四倍多。如此龐大的社會福利支出已引起普遍的關注，刪減福利預算的聲浪遂而高漲。雷根於美國，余契爾夫人於英國都先後動過剪刀刪掉高居不下的社會福利預算。而這種財政負荷的恐懼也正觸發了轉移社會福利方案到私人部門的念頭。但是，方案轉移並不一定表示降低社會福利支出。降低社會福利支出的方法除了直接的刪減之外，最為人接受的方法莫過於效率的講求。市場模型的主張者相信透過私人部門的競爭可以降低成本，滿足案主選擇的自由，且能創造新的與專門化的服務（Reichert, 1982）。因而，既要降低成本（減緩財政負荷的壓力）又要迎合案主選擇的自由，購買服務契約就成了新的寵兒。不過，並非所有購買服務契約均是百利無一弊，其利弊得失如以下分析。

購買服務契約的利弊

贊成購買服務契約的學者認為其最大的利益是效率，也就是成本的降低；其次是有有效的服務與居

民參與。本文將就此三項加以分析：

（一）成本的降低

為何服務購買會導致成本降低呢？主要因為經濟規模、彈性人事制度與市場競爭。如果每一個鄉鎮都有老人等待安養，而每一個鄉鎮因而各建一所安老中心，那麼勢必造成大量固定成本（房舍與設備）的投入。如果這些安老中心未充分使用，則每一老人消耗的社會福利單位成本將非常高。反之，如果集資數鄉鎮合蓋一所安老中心，或向本地區內的私立安老中心購買服務予老人，其平均單位成本必然低於各鄉鎮自建的安老中心成本。這就是最適規模的效果。

再者，如果數鄉鎮斥資鳩工興建安老中心，省掉了一大筆固定成本的投入。可是，公立機構的人事制度終究不如私立機構的彈性。例如，案主減少時，公立機構很難採取裁員或調整工作時間，甚至調整職務來降低準變動成本（薪資）；而私立機構卻不難做到。反之，案主增加時，私立機構可透過聘用兼職人員或志願工作者來協助尖峰服務時間的忙碌。因此，向私立機構購買服務顯然比公立機構自行提供服務來得有利。

雖然如此，如果一個地區只有一家私立機構，其結果可能與只有一家公立機構獨佔安老服務一樣不能有效降低成本。所以，造成競爭是有必要的。如果相同的安老服務由許多家來提供，競爭於是產生，案主的選擇性增加了，而且，為了吸引案主而降價是可預期的。

(一) 有效的服務

私立機構被肯定為較能提供有效的服務主要立基於易接近 (accessible)、專門化、彈性與競爭。通常公立機構且有正式化、層級化與形式主義等特徵，案主通常須接受較繁複的檢查與提出較瑣碎的資料才能得到服務，而且其服務時間亦隨公立機構的上下班制而較不能配合案主的需主。例如家庭的糾紛發生於清早與夜間的頻率較高；青少年的問題出現於下午以後較多；而鑰匙兒童最需要服務是在放學之後，這些案主的需求經常難倒公立機構的上下班制度。公立機構一般講求通才化與多功能，因此，不太能單獨建立專門化的機構來服務特殊困擾的案主。美國許多專門的社會服務機構就立基於此種需求而設立。例如家庭服務機構、員工諮商中心等。彈性是指工作時間、工作任務與工作方法之彈性改變。私立機構的存在是因案主的需求而存在；但是，公立機構則具有較廣泛的大眾利益、政治目的與利益團體的妥協等特徵，因此，私立機構易於調整其工作時間、組織目標與工作方法來適應變遷的環境。事實上，許多社會工作的方法是由私立機構的實施中被發現與累積的。公立機構的標準化與一元化工作程序經常有利於組織內部的管理，卻不利於案主需求的滿足。而競爭對公立機構來說不具太大威脅。因為固定的薪資、升遷管道與政府財力為後盾，不怕被淘汰。而私立機構卻無此優越條件，他們為了擁有更多的贊助與績效，必須提出足以說服贊助者與案主的成績單，才能獲得下一年

度的財源。如果是購買服務，他們必須為了爭取合同而賣力服務。因此，許多學者從實證或理念的觀點相信透過向私立機構購買服務是為案主找到更有效服務的方法 (Taylor-Gooby, 1986; Judge and others, 1983; Judge and Smith, 1983; Born, 1983; Florestano and Gordon, 1980; Kramer, 1966; Terrell, 1987)

(二) 居民參與

居民參與包括兩個層面，一是案主的抉擇；二是社區的參與。經由更多元的服務案主可選擇自己想得到的服務方式與機構。進而，因案主自己的抉擇，也較容易產生相對負責的態度，培養其對自我負責的能力與意願。同時，案主的選擇促使服務市場競爭化。服務提供者必須以較有吸引力的方案來爭取案主。另一方面，社區的參與是指社區居民被邀請介入社會服務的提供。通常地方性機構被認為較瞭解地方的需求，且突顯社會服務不是政府單方面的責任的意義。自從一九六〇年代以來，居民參與又成為一股被波洶湧的思潮，地方分權與縮小政府的主張，使得美國都市自主與志願主義再度成為這個國家的理想之一。為了達到居民參與的理想，他們曾不惜一切地主張「假如他們必須抉擇，他們寧願有一個無效率的分散化政府，而不願有一個有效率的集中化政府。」(Goodman, 1968; Hart, 1972)。可見居民參與是多麼崇高價值的理念。雖然，購買服務直接間接帶來上述三項利益。同時，也帶來一些問題，最嚴重的問題莫過於喪失

自主性，也就是私立機構為了獲取經費來源必須配合政府的方案要求。在未接受購買契約之前，志願性社會服務機構靠私人、公司與宗教團體捐款贊助，推動配合社區需求的服務，充分表現獨立與無私的特性。如今，接受購買契約，這些機構的財源取決於政府購買與否，不確定、短期性與年度化 (annualization) 成為這些機構財力依賴的特徵。因而，往往為「財源犧牲其傳統的自主色彩」(Stoner, 1983; Deltoog, 1985; Kramer and Grossman, 1987)。財源的不確定，以雷根政府對社會福利的刪減而導致的影響最為顯著。以社會服務機構為例，一九八六年比一九八〇年減少了四〇%的政府財源補貼。而其短少部份大都是刪減購買服務的款項 (Salamon and others, 1984; Poole, 1985; Salamon, 1986)。財政依賴與不確定性帶來組織發展的困境。因為財源不繼而關門的機構比比皆是。

其次，責任性也是個問題。前面曾提到購買服務可以達到效率與效果。然而，也有一些作者認為不見得所有社會服務都能透過購買而達到行政效率 (Willis, 1985; DeHoog, 1985; Wedel 1976) 他們認為私人機構缺乏有力的監督者如立法委員、議員與社會福利行政專家，而容易漠視案主的利益，如不尊重私密性，不為案主的利益辯護等。同時，為了獲得契約的延續而捏造成果與虛報帳目；甚至為了迎合官方的需求而犧牲案主的利益，造成官方與巨賈的結合，案主反而成了受害者。如此一來，非但未能節省資源，反而喪失了社會福利應有

的正義、公平的精神。

最後，成本的考慮也被批評為不切實際，許多證據指出私立社會福利與醫療機構並未因競爭而降價。例如，美國醫療機構，尤其以營利為目的的機構醫療費高居不下，且有超額盈餘的現象。其盈餘超速膨脹的事實已令人懷疑社會福利在營利服務提供者 (for-profit service providers) 心中的地位 (Abramovitz, 1986)。如果私立社會福利機構以高價位的服務賣給政府，降低社會福利支出的原意盡失。

縱使購買服務仍然可能產生一些弊病如上所述，然而，許多專家相信是管理的問題，而非本質的問題。透過較好的檢視體系 (monitoring system) 可以減少問題的發生 (Terrell, 1979; Jarsson 1979; Poertner, 1985; Kettner and Martin 1985, 1986, 1987; Ferris and Graddy, 1986)。以下本文將針對購買服務契約的管理加以討論。

購買服務契約的管理

契約管理過程通常包括五個階段：(1) 要求提出計劃書 (requests for proposals, RFPs) (2) 投標者的比較與選擇，(3) 起草、協商與簽約，(4) 檢視與評估成效，(5) 續約或結束契約 (Kramer and Grossman, 1987)。其實，在這五個階段之前還有一更重要工作有待進行，就是什麼樣的服務適合採行購買服務契約？行政者必須先決定採取什麼樣的服務模式，才能決定要不要契約購買與要向誰購買

。通常服務的生產選擇模式 (production choice model) 有三種：內部生產 (直接由政府提供服務)，聯合生產 (政府直接提供服務與購買服務並存)，外部生產 (購買契約) (Ferris and Graddy, 1986)。任何公共服務部門都應先衡量何種生產模式最有利。如果公共服務部門選擇內部生產模式，那麼本文自無繼續討論之必要。事實上，完全直接由公共部門提供服務的機會已愈來愈少。如果要選擇購買服務契約做為服務提供模式，則聯合生產與外部生產，或合作模式 (partnership model) 與市場模式 (market model) 勢必要再加以選擇 (Kettner and Martin, 1986)。

事實上，從科層體制模式 (內部生產) 到市場模式 (外部生產) 之間存在著幾乎是公共部門與私人部門孰重孰輕的關係。而合作模式夾雜其間，對於兩端而言具有連續體的概念。至於何種社會服務應偏向於市場模式？何種應採行合作模式，應是政府的第二步決策。不論是第一步或第二步決策，以下的因素考慮是必要的：(Kettner and Martin, 1986)

1. 生產力、財政與成本考量

- (1) 降低服務成本，
 - (2) 提高財政控制與責任性，
 - (3) 增加服務產出。
- ### 2. 計劃、設計與基金考量
- (1) 配合機構服務提供的方式，
 - (2) 配合需求的彈性資源運用，
 - (3) 簽約人的可用性與能量，

(4) 多種基金來源的使用。

3. 改善對案主的服務

- (1) 提高服務的品質與產出，
- (2) 提高服務的可近性。

4. 政府組織與政策考量

- (1) 政府機構的哲學，
- (2) 政府機構直接提供服務的能力。

5. 法律規定

- (1) 立法要件。

6. 政治與忠誠

- (1) 歷史與傳統，
- (2) 政治與社區壓力。

以上這六大項十四小項的考量可以做為決策的指針。以美國的情形來說，對老人與殘障者的餐車服務，老人與殘障者的交通服務，日間托育，醫療服務，老人服務，戒酒與戒毒治療，以及家庭諮商等傾向於市場競爭模式。而領養，家庭寄養，居家治療 (residential treatment) 傾向於採行合作模式。

接著，第三步要考慮的是行政機能。如果採行合作模式則行政上傾向於採行下列四點：

- (1) 要求提出計劃書，
 - (2) 採行成本補償契約 (cost reimbursement contracts)，
 - (3) 使用多年契約 (multiyear contracts)，
 - (4) 運用政府與非營利機構簽約。
- 反之，如果採行市場模式，則行政上稍有改變：

- (1) 邀請投標 (invitation for bids, IFB)。
 - (2) 採行單位成本，固定成本與誘因契約。
 - (3) 使用一年契約。
 - (4) 運用與政府，非營利機構與營利機構定約。
- 當我們對於採行購買服務契約有足够的考慮之後，契約管理就成為最重要的工作了。

(二) 要求提出計劃書(RFPs)或邀請投標(IFB)

計劃書上通常被要求說明服務方式、服務量、服務涵蓋目標人口數、成本計算、人事安排、行政程序與評估指標等。一般私立機構所提出的計劃書通常有異於公立機構，因此，規定最少必須提出項目與內容是有必要的；為了避免科層化通常不採取硬性表格方式提報計劃書。計劃書的形式不應重於內容。若機構為了審查計劃書方便起見，統一表格亦未嘗不可。但是，表格應盡可能彈性與能充分表達為原則，否則，難以比較。

(三) 比較與選擇投標人

選擇得標者的原則應是非政治的、公平的與系統化的。價格通常不是唯一的得標條件，服務品質，方案的需求迫切性，社區參與，以及機構過去的服務績效等都可以用來比較投標者的優劣。由於文件審查難免流於文書作業的競賽，因此，讓投標人到場說明是有必要的。此外，任何非數量化的資料均難作成客觀的判斷，唯有透過客觀的、專門的與多元的審核委員會才能盡可能排除偏見與主觀。

(三) 契約的草擬、協商與訂定

草擬社會服務契約是相當困難的燙手山芋，如果要求完備，則所耗文字必將可觀。其原因在於社會服務的項目眾多，服務標準難以界定，服務方式亦因人而異，機構設施不同，員工資歷有別，案主的能力參差，若果一一加以描述，自非三言兩言盡書。好在社會福利機構自有其倫理規約，縱使營利組織，亦不可能見利忘義。因而，透過協商，尋求共識，自可簡化繁瑣的契約文字，不似房地產契約，字字斟酌考究。然而，契約是評估成效與保障案主權益的依據，任何公務員自不敢輕易草率了事。

(四) 檢視與評估成效

「檢視」(monitor) 來自拉丁文「monere」意即警告(to warn)。檢視體系是一種預警系統用來提供資訊以便修正執行的方向，而確保行動不脫軌。購買服務的契約檢視是一種定期的檢查與文件作業過程，藉以確保契約執行者符合契約規定的條文，確定有待修正的部份，以及追蹤修正部份的有效執行(Kettner and Martin, 1985)。檢視被認為是確保責任性的有效途徑。大部份機構都有自己的的一套檢視系統，每月或每季進行階段評估。而政府機關對於契約機構應依契約規定按期檢視其進度與方向，若有違約或脫軌情事應立即予糾正並督促改進。然社會服務之成效不易階段化，因此，檢視人員不易判斷執行機構之方向與績效。唯有透過有經驗與具專門知識的人員來檢視契約的執行，

才能避免事務干擾或無功而退。

(五) 續約或結束

契約結束前如有續約之必要，應要求簽約機構提出再申請。為了不傷害案主，除非原機構服務著實太差或不適合案主的需求，否則避免輕易變換機構。不論如何，續約與否，還是以案主的需求為主要的考慮。如果案主的需求已被滿足，停止契約是合理的。有時，財政的考慮也是契約結束的重要理由。美國曾因雷根政府的刪減社會福利預算而中止過許多服務契約。契約結束應做一總檢討，作成結束報告，以便結束契約。而評估的結果則做為以後進行類似契約的參考。

購買社會服務契約在臺灣的困境

隨著國內經濟自由的趨向，可以預見的是社會福利也有可能逐漸走向私立化(Privatization)與志願主義(voluntarism)。三年前兩位來華的英國專家曾建議我們逐步邁向社會福利的分散化(decentralization)。其實，那也反映了西方，尤其是英國與美國社會福利的趨勢。集中化的社會福利輸送體系將會逐漸寬鬆。當然，過度分散化的可能性不大。不過，混合式的福利經濟模式幾乎是不可能遏阻的潮流。因此，購買社會服務契約有可能在未來成為臺灣社會福利輸送體系的一個重要途徑。未雨綢繆是有必要的。然而，可以預見的，購買

社會服務契約必將遇到一些西方社會所沒有的困境。最主要莫過於公共部門的觀念；其次是不够的私立機構；最後，行政管理也會有問題。

(一) 公共部門的抗拒

這是可以理解的事，公共部門絕不會輕易地放棄他們的既有權限，公務人員經常批評私立社會服務機構未能提供高品質的服務，或私立機構不負責任 (DeHoog, 1985; Ferris and Graddy, 1986)。除了部份事實之外，其間隱含著權力的競爭。

公立機構的員工擔心權力被剝奪，也擔心就業機會減少。同時，自從福利國家興起以來，人們總覺得社會福利是政府的事；政府也經常以社會福利的提供者自居。因此，讓社會福利的提供機會回歸到志願機構似乎不是一夕可接受的觀念。更何況，社會福利已成為政治辯論的焦點，反對黨批評社會福利，執政黨炫耀社會福利是各國選舉的慣常現象。尤其，在臺灣公共部門經常把社會福利當成一種「德政」，而不把它當成一種權利或公平的象徵。若要讓感恩轉移到私立機構，那該是何等不易之事。

(二) 單薄的私立社會服務機構

臺灣到底有多少私立社會福利機構與組織可能沒人可以用正確的回答。一來因名份界定的分歧；二來主管機構也懶得去管這些做善事的機構與團體。

而這些社會服務機構也沒有強有力的協會來監督。因而，到底臺灣社會服務力量屬於私人部門的有多大，頗難評估。不過，大概無力承擔浩繁的社會服務，例如，兒童寄養、領養、家庭諮商、老人服務、殘障服務等不但公共機構不足；私立機構更是少如鳳羽。即使為數不少日間托育中心存在，但是其品質也令人擔憂。因此，向誰購買服務也是一大困擾。

(三) 行政管理的理性程度

許久以來不甚理性的行政行為，將是購買服務契約的致命傷。政府經常因政治壓力或人情壓力而補助某些私立機構或民間社團。相同地，如果政府未能理性、公平地來審查投標人的能力與合適性，而以送人情、分贓的心態來個人人有獎，或非我族類不予購買，那麼浪費金錢與傷害案主的情事將屢見不鮮，購買契約的良法美意也將蕩然無存。我們實在有理由擔心由於社會福利私立化將創造許多不合規定或品質不佳的私立社會服務機構。他們會為了爭取政府的購買契約而動員立法委員、議員與黨政要員。在未有市場的情況下已有不少個人或團體假慈善之名行私利之實，所謂利用慈善免疫 (charitable immunity) 以欺詐社會的善意。如果市場一旦擴大，其爭相設立社會服務團體或機構風潮必不可免。當然，我們歡迎更多的社會福利機構出

現：但是，自律與他律的規範亦應適時制訂，一面透過市場競爭，汰莠存良；一面透過監督考核，獎優懲劣。如此，將可導社會服務市場於公平、效率與高品質的境界。

〔本文作者現就讀美國柏克萊大學研究所〕

參考書目

張雅麗

一九八六社會福利機構如何委託民間辦理，中華民國社區發展研究訓練中心，民國七十七年十二月。

郭耀東

一九八六「從政府結合民間機構擴大社會服務——談寄養家庭服務」，臺北家扶簡訊，第二期，民國七十五年三月十日。

Abramovitz, Mimi

1986 The Privation of Welfare State: a review, *Social Work*, 31:4, pp 257-64

America Public welfare Association (APWA)

1981 Study of Social Services in Selected States, Washington DC.: APWA.

Benton, Bill B. and Others

1981 Purchase of Service: A Managem-

- ent Challenge for State Government', *New England Journal of Human Services*, Winter, pp. 47-52.
- Bolderson, Helen
- 1985 'The State at One Remove: examples of agency arrangements and regulatory powers in social policy', *Policy and Politics*, 13: 1, p 17-36
- Born, Catherine E.
- 1983 'Proprietary Firms and Child Welfare Services: patterns and implications', *Child Welfare*, vol. LXII, No. 2, pp. 109-17.
- DeHoog, Ruth Hoogland
- 1985 'Human Services Contracting: environmental, behavioral, and organizational conditions', *Administration and Society*, 16:4, pp. 427-54.
- Drew, Joseph
- 1984 'The Dynamics of Human Services Subcontracting: service delivery in Chicago, Detroit, and Philadelphia', *Policy Studies Journal*, 13: 1, pp 67-89.
- Ferris, James and Elizabeth Graddy
- 1986 'Contracting out: for what? with whom', *Public Administration Review* July/August, pp. 332-44.
- Florestano, Patricia S. and Stephen B. Gordon
- 1980 'Public vs. Private: small government contracting with the private sector', *Public Administration Review* Jan/Feb; pp. 29-34
- Gilbert, Neil
- 1983 Capitalism and the Welfare State, New Haven: Yale University Press.
- Hart David K.
- 1972 'Theories of Government Related to Decentralization and Citizen Participation', *Public Administration Review*, vol. XXXII, pp. 603-21.
- Jansson, Bruce S.
- 1979 'Public Monitoring of Contracts with Nonprofit Organizations: organizational mission in two sectors', *Journal of Sociology and Social Welfare*, 6:3, pp. 362-74.
- Judge, Ken and Jillian Smith
- 1983 'Purchase of Service in England', *Social Service Review*, 57:2, pp. 209-33.
- Judge, Ken; Jielian Smith and Peter Taylor-Gooby
- 1983 'Public Opinion and the Privatization of Welfare: some theoretical implications', *Journal of Social Policy*, 12:4, pp. 460-90.
- Ketner, Peter and Lawrence L. Martir
- 1985 'Issues in the Development of Monitoring System for Purchase of Service Contracting' *Administration in Social Work*, 9:3, pp. 69-82.
- 1986 'Making Decisions about Purchase of Serial Contracting', *Public Welfare*, Fall, pp. 30-37.
- 1987 Purchase of Service of Contracting, Sage Publications.
- Krammer, Ralph M.
- 1966 'Voluntary Agencies and the Use of Public Funds: some policy issues', *Social Service Review*, Vo. XI: 1, pp. 15-26.

- 1985 'The Future of the Voluntary Agency in a Mixed Economy', *The Journal of Applied Behavioral Science*, 21:4, pp. 377-91.
- Krammer, Ralph M. and Bart Grossman
1987 'Contracting for Social Services: process management and resource dependencies', *Social Service Review* March, pp. 32-55.
- NASW
1987 Face the Nation, Washington Dc: National Association of Social Workers.
- Pacific Consultants
1979 Title XX Purchase of Service, Vol. 2, the Flexibility of Comparing Costs between Directly Delivered and Purchased Services, Berkeley, Calif: Pacific Consultants.
- Poertner, John and Charles A. Rapp
1985 'Purchase of Service and Accountability: will they ever meet?', *Administration in Social Work*, 9:1, pp. 57-66.
- Poole, Dennis L.
1985 'The Future of Public-Private Sector Partnerships for the Provision of Human Services: problems and possibilities', *The Journal of Applied Behavioral Science*, 21:4, pp. 393-406.
- Reichert, Kurt
1982 Human Services and the Market System', *Health and Social Work*, 7:3, pp. 173-81.
- Salamon, Lester M.; James C. Musselwhite, Jr. and Alan J. Abramson
1984 'Voluntary Organizations and the Crisis of the Welfare State', *New England Journal of Human Services*, Winter, pp. 25-35.
- Salamon, Lester M.
1986 'Governments and the Voluntary Sector in the Era of Retrenchment: the American experience' *Journal of Public Policy*, 6:1, pp. 1-20.
- Stoner, Madeleine R.
1983 'Social Service Administration and Practice in a Conservative Welfare Delivery System' *Administration in Social Work*, 7:3/4, pp. 21-31.
- Taylor-Gooby, Peter
1986 'Privatisation, Power and the Welfare State', *Sociology*, 20:2, pp. 228-45.
- Terrell, Paul
1979 'Private Alternatives to Public Human Services Administration', *Social Service Review*, 53:1, pp. 5. 6-73.
- 1987 'Purchasing Social Service' in Encyclopedia of Social Work, 18th ed. the National Association of Social Workers, pp. 434-42.
- Wedel Kenneth R.
1976 'Government Contracting for Purchase of Service', *Social Work*, March, pp. 101-5.
- Willis, David C.
1984 'Purchase of Social Services: Another look', *Social Work*, 29:6, pp. 516-20.