

台北市古亭區區域性社會福利座談會

古亭社會福利服務中心

壹、緣起與意念

本中心於基層推展業務時，深感於基層福利機構間缺少互動，彼此功能互不熟悉，網絡不暢，故為加強各機構之間之協調連繫、密切配合、分工合作，進而共同體認建立良好的轉介系統。

社會福利服務中心在基層工作之目標係協助民眾排除並預防困難與問題的發生，同時廣結民間資源推展社會福利，以提高市民生活品質，故召開此次座談會議，主要目的在於：

(一)加強古亭區內各社會福利服務單位或機構——醫療、衛生、司法、教育、大專院校及高中服務性社團、一般社會福利行政等之聯繫，並促使彼此之間相互認識，了解各單位之功能與職掌，以便業務之相互配合。

(二)其次，讓地方最基層的幹部或單位——里長、里幹事、社區理事會、國宅管理委員會等熟悉本區內各福利服務單位之服務功能與職掌，俾使民眾在發生困難，能在最短時間內轉介到適當機構，而得到最迅速及最有效之解決。

在籌備期間，我們的工作步驟是：

(一)把平日所運用之地方資源加以整理。

(二)拜訪區公所社會課、民政課，以期更周全地搜集全區內資源。

將所獲之資料加以分類，由同仁個別先與單位電話說明繼而一一親自拜訪，說明會議目的與期待，請各與會單位提供文件、照片、幻燈片（以可表現機構功能、服務對象的為主），以供製作及彙整會議資料及製作幻燈片，並依各

機構功能，服務對象分為：綜合福利服務、醫療社會工作、兒童福利服務、青少年福利服務、學生服務性社團、民間資源、其他福利服務等七大類。

古亭區是一社會資源頗為豐富的地區，從撫孤、育幼、恤貧、傷殘服務、山胞服務、社團服務、醫療、救助、少年輔導到綜合福利服務無所不包，如此多元性之福利機構，如何使彼此功能間獲得協調配合，以構成一強有力的社會福利網絡，本區內各機構間配合上之困境如何突破，及對本區基層社會福利之建議等為本次會議之主題，期待經由與會人士之磋商、研討、建議，進而建立區內社會福利「面」的功能為本區民眾謀至高的福利。

貳、會議的運作

在參與會議的對象中，包含兩大類，一類為地方上最基層的幹部或單位，另一類即區內各社會福利服務單位，兩者為截然不同的對象；因此，在會議前的工作，是務須做到充分的連繫與協調，表明會議的宗旨，以利於會議的進行。至於會議時，應針對會議的目的，達到雙向的互動與溝通，藉此機會激盪出一些見解或建言，共同推動區內之社會福利服務工作，更臻完善的境界。所以，在此單元之中，將以三個單元詳細介紹，之一為籌備情形；之二為會議的概況；之三為會後的整理工作。

一、籌備情形

在確定會議的時間之後，即召開第一次的籌備會議，擬定籌備項目與步驟

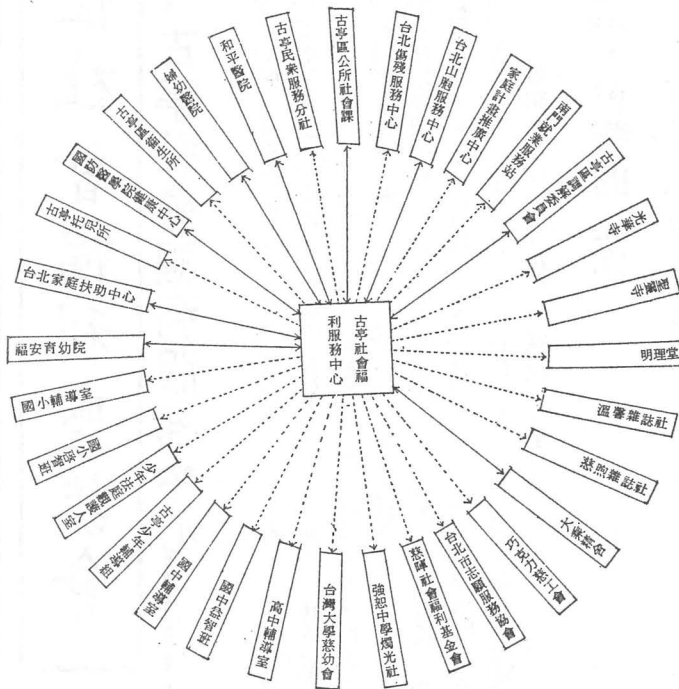
，並估算其各所需的時間，而訂出工作進度表（見表一）。

月		3					3.4			4.			備註 (人力運用)
日		6-7	9-14	16-21	23-28	30-4	6-11	13-18	20-22	23			
製作幻燈片	照片、幻燈片之蒐集	→											中心同仁
	翻拍幻燈						→						志工與中心同仁
	撰寫與整理旁白						→						中心同仁
	錄音						→						中廣記者及社工督導
拜訪機構 或單位	福利服務機構	→											社工督導
	學校輔導機構	→											社工員
	基層幹部						→						社工員
建立會議資料							→						中心同仁
場地佈置										→			中心同仁
結合資源										→			社工督導

「直線」代表工作進度
「虛線」代表實際運作

表一：工作進度表與實際運作表

其中核心的工作，茲將分兩項酌予說明：
1. 連繫與協調。係指拜訪各福利服務機構或基層幹部時，加以澄清會議的目的與討論題綱；再者為先整理機構的服務資料，並須索取簡介或服務照片（



表二：會議協調關係圖

[.....] : 表示協調關係 (或頻率) 弱
 [-----] : 表示協調關係 (或頻率) 中
 [<>] : 表示協調方向

含幻燈片)。可見此階段的工作是非常密集的，參照表二即可看出與機構協調的關係或互動狀況。社福中心為主辦單位，因此，極明顯的扮演主動角色，其他機構（學校部分僅歸為五類）三十二個中，有九個機構與主辦單位保持強烈的協調，其中八個機構更做到雙向的溝通協調，顯而表現出在配合的態度上是積極的參與。
2. 整理機構簡介資料，以製作幻燈片。乃為前項工作的延續，以致此階段的操作，時間頗受影響，使得未能掌握原進度（見表一），主因係機構資料的不易取得而延誤時間。至於人力的運用，全賴中心所有社工督導員及社工員共計

五人，分工合作，僅在較專門的翻拍幻燈片與錄音部分，尚藉諸志工的專長與孫督導麗珠居間協調邀請的中廣一記者，鼎力襄助，共同順利達成此項任務。

二、會議的概況

由表三，可看到當天會議的議程，在人力運用上，值得一提的運用志工協助報到與攝影的工作，共計三人，而機構簡介的部分，即採幻燈片的方式展現，效果上尚稱清晰良好。

表三：

七十六年古亭區區域性社會福利座談會程序表					日期 時間	程 序	備 註
(四期星) 日23月4年76							
11:00	9:30	9:10	9:00	8:40	}	報 到	
}	11:00	9:30	9:10	9:00			
散 會	綜 合 討 論	各 機 構 簡 介	開 幕 式				
		以 幻 燈 片 方 式 介 紹					

就會議的主軸部分——綜合討論上，可分為兩種層次的發展：其一係里長們對區內民眾關心備至，以致拋出個案的問題，造成未能切合會議目的的現象。其二由機構人員針對題綱而發言，共計六位，茲將其看法，綜合歸納如下：

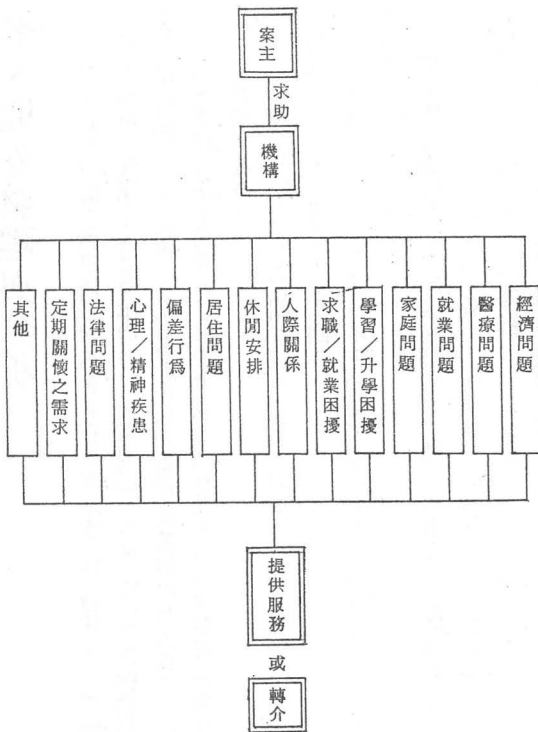
1. 建立區內資源手冊。
2. 建立良好的服務網絡——轉介制度。
3. 強化基層的功能，如里長、社區理事會。
4. 避免法令之過於僵化。

5. 重視都市山胞的問題與需要。
6. 發動區內的婦女資源。
7. 舉辦區域性社會福利座談會是有意義的。
8. 加強社福中心的諮詢功能，早日促其電腦化。

三、會後的工作

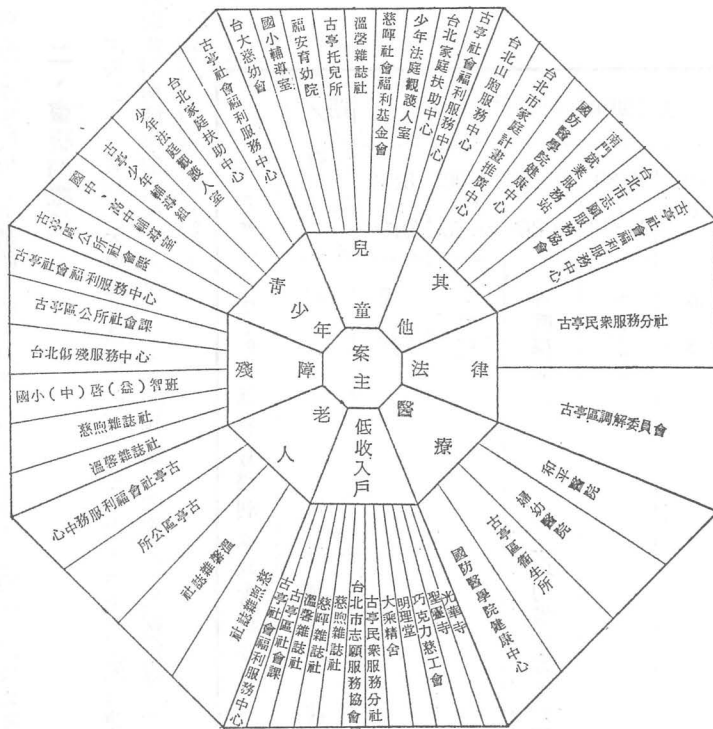
會議的結束，是代表著另一階段的開始。所以，我們依舊持續的工作有二：一項為工作檢討會，回顧整個會議運作的得失。另一項為瞭解全體與會人員的參與反應；所以，設計一份問卷來調查回饋的部分。（詳實的問卷資料分析，參照第三部分）

在會議的過程中，產生或多或少的提示。首先針對服務的過程而言，是需



表四：服務流程圖

要一套基本的流程圖（見表四），由求助者（案主）帶著問題，向機構尋求協助時，最開端的工作，即瞭解問題，加以分析與診斷，以確知是否合乎本機構的功能，合則立即提供服務，不合則迅速轉介至合適的機構（見表五）。在資源的網絡圖上，可清晰地由對象或特殊功能的指引下，來對照其有關的福利服務機構，找出適當的轉介單位，參考本次座談會書面資料（機構簡介部分），便可順利的提供完整的，又有系統的福利服務工作。



表五：古亭區資源網絡圖

叁、問卷整理與分析

一、調查目的：希望能了解與會者在出席本次座談會後，對會議的意見及會後的期待與建議；以做為本中心日後辦理這一類會議及日後提供服務的參考，亦可了解到本中心在古亭區內各社會福利機構及基層服務人員心目中的地位。

二、選擇方法：為普遍了解與會人士之意見，故本次調查係採普查方式（但主席及貴賓除外）。

三、蒐集資料方法：採問卷法。由於人力不足，無法親訪，故採郵寄法。為提高回覆率，亦提供了足資回郵。

四、問卷內容：問卷係由本中心同仁經討論後編成的。共分二大部份，各部份之內容、題數如附件。

五、結果的提出：由於本次座談會召開目的有二，故問卷資料之蒐集整理亦分成二類。其一為福利、教育、衛生、司法機構（簡稱機構學校）；其二則是基層服務人員。現就二類之統計結果及文字資料分別說明。

機構部份：與會代表共四十八人，問卷回收二十九份，回覆率百分之六〇·四二。

(一) 對本座談會的看法：

1. 您對下列子題的滿意程度及意見：

(1) 會議資料的內容：很滿意者有七位，滿意者有十七位，尚可則有五位。大部份人表示資料內容充實。不但使與會人士對其他機構有初步認識外；亦因各機構依功能加以分門別類，有利於往後彼此的聯繫。有部份人士建議將本次座談會之討論題綱列在前頁，才能使會議有效地運作。

(2) 會議議程：

① 時間的分配：很滿意者有五位，滿意者十四位，尚可九位，有一位表示不滿意。

② 整個會議時間：很滿意者六位，滿意者十四位，有八位認為尚可，有一

位認為不滿意。

大多數人認為整個議程掌握良好，但其中仍有些缺憾：①少數人發言未能掌握時間，過於冗長。②花太多時間在談個案問題（有四位里長相繼提出）。

③有一位認為先前已有幻燈片介紹機構，不該再浪費時間藉機介紹機構。此外，有三點建議：①與會單位太多，時間不足，議程宜再研究並妥善安排。②整個會議時間可稍做延長。③機構介紹宜詳細並延長時間。

③會議的方式：很滿意者五位，滿意者有九位，尚可者有五位，另有一位表示不滿意。多數人認為以幻燈片介紹機構效果很好。其中有人建議增加分組討論及聯誼時間，會使會議更充實。

2. 您認為在邀請對象上適當與否：

認為很適當者有三位，適當者有十一位，尚可者有十三位，不適當及很不適當者各有一位。有人認為由於里長、里幹事的與會，在基層與民眾接觸，將可更貼切地提供服務。相反的，亦有數人認為里長、里幹事僅須代表參與即可。有一位認為由社會局局長親自主持至為恰當。

3. 參加會議的收穫：多數人均表示頗有收穫。其中以「認識並了解區內其他福利機構之分佈」最多。此外，尚有「獲知有這麼多同道，有不孤之感」，「會議資料中之機構介紹，可供轉介之參考」，「建立機構間之初步接觸，將有助於進一步的接觸」及「了解區域特性」。另有一位認為本座談會提高了社會福利服務中心的知名度。

4. 其他：大部份人認為場地安排過份擁擠，亦有不少人認為會場秩序稍亂（座位安排於後半部的里長及里幹事時有竊竊私語，對會議進行造成些許干擾）。

(一) 對本次座談會後的期待與建議：

各機構均期待往後能定期舉辦座談會，亦有多數人建議除會議資料中之機構介紹外，宜建立區內更詳細的社會福利資源手冊。此外，有些零星的建議，如：

(1) 相關機構應密切聯繫配合，職權亦應劃分清楚，以免資源重複浪費。

(2) 希望能以機構功能予以分類，並分別召開之。
(3) 建議下次會議，各單位能呈現其服務成果及未來計畫，並加強各機構功能報告。

(4) 建立本區區域性福利服務網及轉介系統，並希望由本中心籌畫之。
(5) 應着重有關法令之宣導。

(二) 其他意見：

(1) 成立殘障工作區，保障殘障生活。
(2) 希望政府設置失業救濟金、養老金。

(3) 對工作人員服務週到及幻燈片製作之創意，致感謝之意。

(4) 希望深入訪視山胞狀況，並予以輔導，協助解困，並希望能逐步解決山胞「住」的問題。

基層服務部份：

此部份之與會人士有六十六位，問卷回收十二份，百分比為一八·一八。

(一) 本次座談會的看法：

1. 會議資料內容：很滿意二位，滿意八位，尚可二位。大部份人士認為資料收集齊全，印刷裝訂精美，且內容簡明扼要易於了解。

(2) 會議的議程：①時間的分配：滿意十位，尚可一位，很不滿意一位。②整個會議的時間：很滿意一位，滿意八位，尚可三位。其中有人建議發言時間應限制三分鐘。

(3) 會議的方式（如機構幻燈介紹……）：很滿意一位，滿意十位，尚可一位，絕大部份人士認為主辦單位精心設計，用心良苦，且認為幻燈介紹令人耳目一新，為整個會議最突出部份，若畫面更生動，則盡善盡美。

2. 就會議目的在邀請對象上之適當與否：適當八位，尚可四位，有人建議若主辦單位人力財力許可，會前宜先做問卷或親訪；邀請對象更擴及天主教堂

、基督教堂、寺廟等代表參與；更有人建議邀請受服務對象參與，報告受服務過程如教會見證方式。

3. 參加會議的收獲：

(1) 多認識社福機構。

(2) 對社福性質有更進一步了解，並使日後服務對象及協商上有很大的幫助。

(3) 出席人員所提問題，白局長均能坦誠接受並指示有關單位從速辦理，態度可親。

(4) 了解市府社會局真的在關懷及推動社福工作。

4. 其他（如場地安排……）：少部份人覺得場地安排適當，多數人以為擁擠，另有一人表示不一定要贈送點心。

(二) 對於本次座談會的期待與建議：

1. 會後的期待：

(1) 印發服務專線電話簿。

(2) 多舉辦類似座談會，各單位能充分溝通。

(3) 將本區各服務單位、項目擴大宣傳，促使區民人人了解。

2. 綜合的建議：

(1) 社福工作勿做表面工作，應有計劃推動。

(2) 將服務項目成果彙整按季評估、表揚、報導，促使愛心服務擴大。

(3) 將特殊案例列入議程，使與會人士能了解其經過，以增加未來有關單位處理經驗。

(4) 社會工作必須羣策羣力多角化經營，所以類似此次座談會應分段分區經常召開。

(三) 其他意見：

1. 編印愛心服務手冊，分送區民人手一冊，或利用其他集會宣導。

2. 社會局中上級幹部多做基層訪問和了解。

肆、結語

回顧本次座談會，經籌備、執行、檢討、評估，前後歷時兩個月，會後並決議製作問卷，連同會議決議紀錄一一寄發與會單位，並針對里長所提每個個案立即進行訪視，深入了解後發現均因不諳法規而對行政作業產生誤解，本中心均依局長在會中指示，三天內予以答覆，並由責任里社工員拜訪說明及舒緩情緒，此外白局長親自主持及本中心幻燈片之新穎感，在在均使與會人士心生感佩。

會前對機構資料我們予以有系統的分類整理，事後透過郵寄問卷方式，了解與會人士對本座談會之回饋，經整理分析具體而一致之收獲有：

——了解區域內各個社會福利設施，有助於日後業務之推展。

——獲知有這麼多同道，有不孤之感。

——提高本中心知名度。

——以上均與本中心所預定給予與會人士的目的不謀而合。

另經整理與會人士對本中心之期待計有：

——定期舉辦社會福利座談會。

——會議資料增加內容印成本區社會福利資源手冊，寄發各單位以供參考。

——依據機構功能予以分類，分別召開小型座談會。

——期待本中心負責籌劃建立本區區域性社會福利服務網及轉介系統。

尤其在「建立區域性社會福利網絡」及「轉介系統」方面期待至深，而其他各項也正都是本中心往後預訂之工作目標。

中心自七十一年成立以來加入古亭區基層社會福利服務之行列，五年來發展方向歷經數次之轉型，我們深感除目前直接服務外，尚須強化「協調」與「轉介」等間接服務之功能。透過會議溝通與問卷調查看出本中心與其他福利機構已有一致的共識——「建立區域性社會福利網絡」及「健全轉介系統」為本中心未來發展的一大方向。