



社會服務與社會資源

現代社會發展的共同目標，最終都在追求一個「均富」的理想。在「求均」層面，為了實踐均等原則，政府通常透過社會福利制度，來具體實踐公平與平等的基本理念。因此，社會福利服務就與社會正義的公平、平等有極為密切的關聯；尤其在民主社會，幾乎所有政府都積極透過社會福利措施，來設法達到社會財富平均再分配的目標，實踐社會「均富」的理想。各國的社會福利方案，就可說是以公平與平等的理念為基礎，以社會共識所認定的經濟或社會的弱勢人口或群體為對象或範圍，而提供的福利服務。

隨著社會變遷的速度加快，以及社會結構和社會關係的解組或轉變，新的社會問題不斷滋生，新的福利服務需求不斷浮現，政府在福利服務上所扮演的角色也產生變化。參考福利先進國家的經驗，政府在福利服務供給上扮演三種不同的角色：第一就是福利服務直接「供給者」的角色，換言之，由政府設立各種福利服務機構來提供各類型的福利，藉以滿足個人或家庭的福利服務需求，例如政府設立老人安養機構、殘障復健重建機構，或是由政府提供各項金錢扶助的給付等，均屬此類型；第二個角色就是福利服務「規範者」的角色，政府福利機構並不直接提供福利服務，而是透過民間福利機構來提供，其經費來源可由民間捐助、政府補助或委託經營，但政府必須立法來規範這些民間福利服務機構的供給水準和品質，才能夠確保福利服務消費者獲得合乎水準以上的福利服務。政府所扮演的第三種角色，就是「補強者」角色，其主要功能是透過政府政策來協助個人、家庭、或企業組織等強化其能力來照顧有福利需求的個人或家庭。

雖然我國政府福利服務經費呈現每年增加的趨勢，但是，由於各項福利方案所能照顧到的範圍仍屬有限，因此，從政府在福利服務所扮演的角看來，未來我國福利服務的發展，必須有賴政府與民間在供給與財源等兩方面的適當分工。換言之，政府應由傳統福利服務直接「供給者」的角色，轉而注重福利服務「規範者」與「補強者」的角色。何況民營化的社會福利發展近年來在各國均備受重視，我國民間信仰所激發的社會慈善力量，包括人力、物力、財力更是不可限量。而社會福利的功能之一是透過社會資源的再分配，達到公平公正之原則，福利服務輸送的過程也在使最需要得到協助者獲得最多的資源。因此，如何整合這些民間資源投入社會福利工作，使其制度化、統整化、科學化的運作，誠為現階段我國推動福利服務所必須思考的課題。

為發揮協調整合的福利網絡，並避免資源的浪費，俾使有限的福利資源發揮最大功效，我們認為未來我國社會福利服務的規劃與社會資源的有效運用應可從下述幾方面發展：

一、建立政府與民間機構間合理的分工與合作關係

雖然公、私立機構在服務遞送的過程中，各有其角色功能及推動服務的優缺點，但以整體受助者的需求而言，這些

服務的提供應以發揮最大效率和效用為前提。透過政府與民間機構間彼此的「分工」與「合作」，不但可以避免政府機構較缺乏彈性和效率不彰的服務遞送效果，避免政府福利體制內人事需求的過度膨脹；同時在政府督導下，民間機構的福利服務亦可提高品質。

二、鼓勵民間非營利組織之參與，並提昇政府福利服務的效率

社會福利的供給除了政府之外，尚有非營利及營利民間組織。政府鼓勵民間參與社會福利工作之時，對營利組織固可在有條件的環境之下准許成立，彌補政府供給之不足，但對非營利組織的參與應更予鼓勵，一方面推廣以助人、利他及現代化管理觀念為出發點的福利服務，另一方面也可避免來自營利機構的「超值」市場供給。未來我國社會福利服務與社會資源結合的過程中，應透過各種直接（獎勵或補助）與間接（稅捐減免）的方式鼓勵民間非營利組織之參與，並透過加強政府福利服務的輸送效率，提昇福利服務的品質。

三、訂定民間資源管理及運用辦法

政府的財力有限，且施政目標有其優先順位；民間的資源則無窮，且有其優先順位；民間的資源則無窮，且有其相當自主性和彈性。因此，民間資源（尤指財物及人力）可彌補政府法令之不足，賦予社會福利服務的提供更大的彈性。為使民間資源做有效的運用，提升社會福利工作的品質，當前實應針對民間組織資源的管理與運用，一方面訂定合理可行之辦法，另一方面並提供必要的諮詢與協助，以促成資源的最有效運用。

四、建立民間團體資源轉介及溝通服務網路

目前各種社會福利服務的機構零星散佈，功能互異。有屬諮商性質或提供法律諮詢者、有提供收容安置者、有輔導就業或提供技能訓練者、有提供休閒聯誼活動服務者；其中，有許多民間團體是屬於多功能服務者。這些團體雖然規模不一，性質互異，不過，他們都提供許多可用的人力、物力、與財力。因此，為結合這些服務的訊息，使其互通有無，充分發揮資源使用的最大功效，實應及早建立民間團體資源轉介及溝通服務網路，以加強福利服務的「可及性」。

尤其近幾年來隨著都市化和工業化的快速發展，家庭結構的快速核心化，傳統社會照護系統的式微，未來的福利服務，無論在需求人口數和福利服務項目等方面來觀察，可以預期均將急速擴充。目前許多具有福利服務需求者，除了個人認知上不足及不知道可求助的訊息，以致未能受到較佳的服務外，亦常因服務機構的空間分佈問題，以致未能獲得所需的服務。尤其許多福利服務無法在單一機構、同一地區下得到充分的資訊，而須穿梭於各層級、分散於各地的機構，因此，如何透過資源轉介及溝通服務網路的建立與推廣，減少使用上的不方便，應是福利服務輸送過程不可忽視的問題。