

# 高雄市社會工作員

## 工作績效評估與建言

高雄市政府 社會局

### 壹、社會工作室之由來與工作分配

政府為了消滅貧窮，積極推展社會福利事業，特於民國五十四年訂頒貫徹「民生主義現階段社會政策」，除確定社會福利措施之實施方針外，更明訂任用各大學有關社會工作學系之畢業生，運用專業技能與方法來推動這項繁重的工作。因為這項工作，不僅要先在辦公桌或會議室先行擬訂工作目標，研討工作計畫和方法，交換工作得失，同時必需具備工作熱忱、工作智慧、工作毅力，以及服務精神，才能完成使命，造福社會。

高雄市政府社會局現有社會工作員四十人，督導員三位，她們都是大專院校社會學系畢業，受過良好的專業教育，並經嚴格考試聘僱錄用，因此對於這項社會福利工作不但駕輕就熟，而且她們都熱愛這份社會服務工作，犧牲自己，奉獻社會。

據係碧霞主任說：社會工作室除一位科員及辦事員辦理一般行政綜合業務外，其餘四十位社會工作員均依照現有社會福利重點工作，分為七個組來推展社會服務工作：

一、低收入戶家庭服務組：負責高雄市的十個行政區內低收入戶及一般市民之急難救助，輔導列冊之低收入戶運用各種醫療、貸款、安養、補助及社會資源解決問題，並

配合社會局第三科辦理各項社會福利工作，及協助社區組推動行政區內十八個重點輔導社區活動。

二、社區服務組：雖然僅派一名社會工作員負責策劃社區各項活動，但必須結合「低收入戶家庭服務組」二十二位社工，及依照第四科釐訂之社區政策，推動社區發展工作，並規劃辦理社區兒童安親班，期使做到「幼吾幼以及人之幼」的理想境界。

三、勞力服務組：計有社會工作員四名，派駐高雄市勞工育樂中心，負責推展勞工休閒育樂等活動事宜。

四、以廠為家、以廠為校宣導組：分配社工員在第二科服務，並接受科長及股長之督導，展開「以廠為家、以廠為校」宣導，及推動勞工福利，促進勞資和諧等工作。

五、老人服務組：現有社會工作員三名，派駐老人服務中心服務，接受該中心主任督導及社會局第三科指示，推展老人福利服務工作，期能做到「老吾老以及人之老」，使孤獨無依的老人，安度晚年歡樂的生活。

六、殘障服務組：位於高雄市勞工育樂中心一樓，設置兩位社會工作員，提供殘障朋友就業、就學、醫療復健、創業貸款、及心理諮商等服務工作。

七、社會資源運用與聯繫組，現有社會工作員五名，分別負責志願服務人員之組訓、運用及管理，社會福利機構之聯繫，為民服務專線個案之處理與轉介，聯合服務中心諮詢服務與社會福利業務協調連繫。

### 貳、工作績效與評估

社會工作員的工作，並不是坐在辦公桌上紙上談兵的，而是需要起而行，冒著寒風細雨，頂著火熱太陽，走向工廠、走向社區、走向貧困無依的老人、走向低收入戶的住宅、走向需要救濟或是就業的市民，拜訪、懇談、處理問題、解決問題，以及輔導各社區或各鄰里推展各項社區活動，她們才能獲得工作成效。

(一)在低收入戶家庭服務方面，高雄市現有低收入戶二、七六一戶，八、三

四三人(七十三年十二月資料)，依照工作現況每一位社會工作人員要負責一二六戶個案處，每週家庭訪視平均約十至十五次。她們按照工作進度，選定工作目標，首先建立服務聯繫網，運用各區公所、社區理事會、社會福利事業機構建立良好的工作關係，以便充分瞭解各項服務對象，及依據法規準則，給予適當之救助、安養、或醫療補助。發掘問題並評估案主需要，以科學的方式去採集案主問題的癥結，來決定輔導、救濟。對於身心健康且具工作能力之案主處理，則運用國民就業輔導所，協助輔導就業或參與職業訓練，未能立即就業者，則輔導參加「以工代賑」或「勞動力市場」臨時工作，以解決其生活困難。如具有創業意願之低收入戶或民衆，則視其創業計畫之成效與意願，輔導其申請低收入戶、殘障、或勞工青年創業貸款，鼓勵其自力更生。

對於孤苦無依的老人，除協助進住公私立仁愛之家安養外，凡能自己照顧自己但精神上卻需要慰藉者，則由社會工作人員安排老人在宅義工定期前往家中訪視、協助家事、文書等服務。至於貧困家庭之兒童，除提供教育補助或收容外，必要時協調中華兒童基金會給予補助或委託家庭寄養。低收入戶家庭親子關係、婚姻、人際關係諮商之服務，以及醫療、家庭計畫、精神病患治療收容等問題，除溝通觀念外，並轉介衛生醫療單位處理。

雖然我國的經濟不斷地成長，人民的生活品質日益提高，戶外活動的風氣

也愈來愈盛，但這些戶外聯誼或是健行活動，對低收入戶市民來說，僅有「望外興嘆」的份兒。爲了鼓舞低收入戶市民的工作情緒，提昇其精神生活層次，社會局乃主動辦理低收入戶各項聯誼活動，分別於七十三年辦理的計有：

1. 七十三年一月十七日假高雄市中正文化中心舉辦低收入戶春節聯歡會，參與的低收入市民計有二千五百人。

2. 七十三年二月九至十日辦理低收入戶青少年兒童育樂營活動，並假阿里山舉行這項活動，使這些青少年兒童(八十四人)不僅獲得了身心健康，更獲得了大姐姐們(社會工作人員)戶外機會教育。

3. 母親節在中國的習俗上雖然並不太重視，也僅有政府機關及軍中辦理選拔表揚模範母親，有錢的子女爲了表示孝敬母親，都會購買一些禮物或是康乃馨送給母親，甚至上餐廳大吃一頓。但低收入戶的青少年只有在內心虔誠地祝福母親快樂，因爲他們的母親既無法當選模範母親，又不能以實際行動來表示對母親的敬愛，而做母親的也難免產生不愉快的心理。因此，社會局爲了鼓勵這些終年辛苦，默默爲兒女獻出心力的低收入戶的母親，於母親節那天，假大崗山秋菊園舉辦母親節聯誼會，計有一百六十人參加。

有關低收入戶家庭的服務工作，可說是林林總總，種類繁多，詳細服務成果如附表：

高雄市社會工作人員低收入戶家庭服務成果統計表(資料時間：七十三年一月至七十三年十二月)

項	目	數	量	說	明
(一)經	濟	扶	助	一、六九九件	包括低收入戶家庭補助、急難救助、急難貸款等。
(二)醫	療	服	務	七八一件	協助低收入戶運用醫療扶助以解決醫療上的需要。
(三)就	業	輔	導	二九二件	輔導以工代賑、小本創業貸款、殘障青年創業貸款、輔導就業等。

#### (二)社區服務

本市現有社區七十處，社區發展之整體目標爲健全社區理事會發揮組織功能，啓發社區意識，激發民衆參與，發掘及運用社會資源增進社區福利。

社區服務組由一名社會工作人員負責策劃，擬定年度工作計畫，活動實施時由各行政區社

(四)親 職 教 育	五〇八件	輔導案主改善親子關係及管教子女方法等。
(五)諮 商 服 務	一、一八七件	協助案主解決心理困擾、人際關係、婚姻調適等問題。
(六)老 人 安 養 服 務	一八〇人	協助孤苦無依老人進住公私立仁愛之家安養或協調老人在宅家庭服務員定期訪視協助家事及文書協助。
(七)兒童補助、收容及寄養	四三二人	協助突遭家庭變故兒童給予補助收容或寄養。
(八)轉 介	一八一件	轉介至其他社會福利機構。
(九)社 會 資 源 運 用	人力一〇二人 財力一、一七八、八五〇元 物力五十四件(包括冰箱、輪椅、棺木、白米、縫紉機等)	協調社會福利機構提供人力、物力、財力。
(十)關 懷 慰 問	三、五七六次	定期例行訪視案主，予以關懷及慰問。
(十一)家 庭 訪 視 次 數	六、一三七次	社工員每日訪視個案二至四戶。

以滿足勞工朋友及生活需求，計提供下列各項服務：

(1)諮詢服務：

由專人配置義工專責解答有關勞工法令，以及人際關係、就業輔導、社會福利等問題，採書、函、電話及面談等方式辦理以解決勞工疑難，保障勞工權益，服務達一、二一八人次。

(2)辦理各項專題講座：

聘請專家學者就企業管理、勞工心理、社會問題、社交及法律常識做專題演講，充實勞工生活內涵，及增廣勞工見聞計六、〇〇〇人參加。

(3)辦理義務工作人員組訓：

會工作人員協調轄區內社區理事會及有關機構共同配合。七十二年由社

區理事會及有關機構共同配合。七十二年由社區理事會，協助社區辦理福利服務及休閒、文康、社教等。

(三)勞工服務

現有社會工作人員四名派駐高市勞工育樂中心，積極推展各項勞工休閒活動及各項福利服務，並舉辦各類進修與育樂活動，以提昇勞工生活品質，達到精神與物質生活並重之境地，藉教育與娛樂之結合，

徵求工廠及社會青年參加義工行列，經甄試後施以訓練、結訓後，錄取合格義工四十人，分組星星社、綠野社、玫瑰園及諮詢組等四個工作單元，從事各項社會服務工作，為加深其工作經驗，由社工員帶領或從旁輔導其工作及加強義工在職訓練。

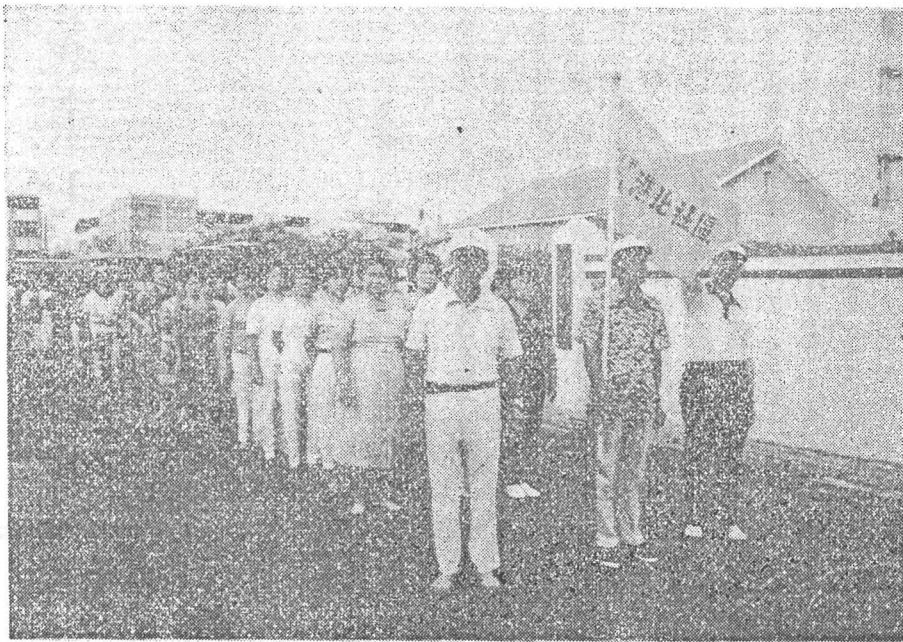
(4)工廠輔導人員訓練：

訓練工廠輔導人員四十人，結訓後發證書並定期連繫。

(五)人際關係研習班：

以專題演講及會心團體等研習活動，促進工廠青年自我成長，計有三二〇人參加。

## 社工員參與社區全民健行活動



### 叁、建議與展望

一、就人員配置與分工而言，本局社會工作人員任務分組能與現有社會福利措施相配合，並將直接服務與間接服務相互結合，是為特色與優點，唯員額仍嫌不足，每位社會工作人員之工作負荷過重，例如老人活動中心及勞工育樂中心行政人員缺乏情況下，社會工作人員需兼辦許多行政工作至為辛勞，又如行政區之範圍廣闊每位社會工作人員之個案量平均為一二六戶又兼做社區工作，負荷相當重，中央在「老人福利法」、「社會救助法」、「兒童福利法」、「殘障福利法」相繼公布後，對於各項福利措施無不大力推動，社會工作人員的工作範圍不僅是低收入戶的調查、輔導，而必需從事各種福利服務之規劃執行（如最近內政部推動之籌設青少年服務福利中心乙案）加上本市為新興的工商業都市，外移人口日漸增多居民的需要及問題相當複雜，為使社會工作人員在各個福利領域發揮協調、輔導的功能，建議社會工作之人員應作中、長程之規劃，員額設置標準應及早確立。

二、社會工作人員專業制度應儘速建立。現有社會工作人員係採約聘（僱）制，不易升遷，亦不易激勵士氣，有關社會工作人員之分級資格，甄試訓練、督導考核及保障應有一套完整之體系並明文規定才能提昇社會工作人員之專業水準，確保服務的品質。至於在中央未訂社會工作人員之任用辦法之前，應儘量改善社會工作人員之福利，以提高工作士氣減少流動率。

三、本局社會工作人員在多年來努力與嘗試不同服務方法下逐漸建立一套行政溝通與協調的體系，未來除更積極參與計畫之擬訂與執行，加強社會工作人員在職訓練，充實專業知識，以提昇服務品質，更希望在健全的社政體制下，發揮社會福利應有的功能。