

原住民家庭服務中心 社會資源網絡建構與發展之研究： 以臺東縣為例

劉麗娟、蔡輝英

壹、前言

相較於主流社會，世界各國原住民族往往是處於相對弱勢地位，無論是教育、經濟、就業、健康，皆處於較為弱勢的狀態，且原住民的家庭問題因為貧窮、缺乏對婚姻生活的規劃及缺乏足夠的親職教養知識，以致酗酒、家暴、兒虐、中輟、單親及隔代教養等家庭問題頻傳。另一方面，原住民各族群原都有屬於自己的一套完整的部落文化和社會規範，因為外來政權山地政策之施行不當，以及過於著重經濟層面建設等因素，而使得這些部落文化的體制在迅速瓦解中。

面對原住民族地區人口大量的外流、族群文化的衰退，再加上全球化勞工自由的遷移等諸多因素，對臺灣原住民社群的生活產生了许多影響與衝擊；這使得無論是原鄉或都會區的原住民處於一種「社會

邊緣」的位置。相較於主流社會，原住民族不但在人口比重居於「少數」，且缺乏各種機會，這些問題主要是肇因於原住民普遍處於社會經濟結構中的不利地位有關。根據統計資料顯示，截至108年7月，臺灣原住民族人口數為560,008人，占總人口2.41%；且相較於主流社會，原住民族在健康、經濟與社會指標上，例如：平均餘命、老年人口數、月平均收入、失業率、教育程度、離婚率與單親家庭等，相較於總人口數，皆處於相對弱勢的狀態，原住民與全體國民之間，仍有著相當程度的落差（童伊迪、黃源協，2010）。

然而，面對原住民所處的社會經濟不利地位，由社會福利與非營利組織所承接的原家中心，所擁有的服務輸送能量將影響偏鄉地區原住民是否能獲得及時且有效的福利服務。宋聖君與亞弼·達利（2020）認為欲讓社工員具備能力，必須

培養四種層次的能力，包括瞭解社區／部落資源、開始建立社區／部落的關係和信任、運用社區資源及培養社區資源。也就是說欲提升原家中心的服務能力，勢必由「資源」開始。原家沒有資源，就沒有服務輸送能量；沒有服務輸送能量，就無法滿足原住民的社會福利需求。因此了解原家中心現階段的社會資源網絡狀況、所面臨困難及挑戰，以及如何建構更完善、具永續性的社會資源網絡，將是原家中心的重要議題。

為能對此議題能更進一步的了解，本研究以目前所占原家中心數量最多的臺東縣為研究場域，深入了解其社會資源網絡現況及困境，期能藉此提出政策建議，以提升原家中心的服務輸送能量。

貳、文獻探討

一、原住民福利服務輸送現況

由於原鄉部落的機會結構（opportunity structure）有限，構成部落族人無法享有跟一般民眾同樣的生活方式與公共福利，因而常造成部落族人的福利需求被忽視；因此特別是在試圖理解原住民族的貧窮生活與提供服務過程中，必須將族群文化與生態經濟納入考量（郭俊嚴、賴秦瑩，2019；詹宜璋，2014）。另一方面，考量正式系統服務輸送的便利性和可及性不足、空間距離不便、以及資源缺乏所形

成服務使用上的障礙，為確保原住民族婦女、兒童、老人和身心障礙者等弱勢人口群的生活權益，行政院原住民族委員會（以下簡稱「原民會」）特別結合地方政府及民間團體，設置原住民族家庭服務中心（以下簡稱「原家中心」）（莊俐昕，2020；童伊迪、黃源協，2010）。

1998年於原鄉地區設置的「原住民族社區家庭服務中心」，依據「原住民老人暨兒童照顧六年實施計畫」開辦，初期僅補助12個民間團體先於交通偏遠之原鄉部落設置；因服務成效獲得肯定，於2002年正式推動且更名為「原住民族家庭暨婦女服務中心」，並於2003年起逐漸擴大辦理。其後，順應全球化趨勢並欲強調「以家庭為中心」的服務模式為主軸，再次更名為「原住民族家庭服務中心」。原家中心是我國原住民族社會福利輸送及部落資源網絡體系的重要據點，在原民會歷經20年的努力推展，至2019年12月底在全國已經達到62個原家中心（參見表1），不僅達成一原鄉一中心的目標，也在許多都會區設置，以協助都會區原住民的社會服務。原家中心的服務對象以實際居住於所屬服務轄區且具有原住民身分者，以弱勢原住民家庭為優先，並辦理一般家庭社會福利諮詢、福利宣導、資源轉介及普及性福利服務方案，推展初級預防工作，以融入原住民族文化觀點推動個案工作、團體工作與社區工作，主要的服務項目包括「原住民

表 1 2019 年各直轄市及縣（市）原家中心設置情形

序	縣市	設置數量	社工數
1	基隆市	1	3
2	新北市	2	6
3	桃園市	3	10
4	新竹縣	2	7
5	苗栗縣	3	9
6	臺中市	2	6
7	嘉義縣	1	3
8	南投縣	3	11
9	高雄市	5	16
10	屏東縣	9	31
11	宜蘭縣	3	11
12	花蓮縣	13	48
13	臺東縣	15	49
總計		62	210

資料來源：林政儀等人（2020）。

族家庭福利關懷諮詢服務與個案管理」、「專案服務」、「原住民族權益宣導與講座」、「推展志願服務」、「建立鄉／鎮／市／區社會資源網絡平臺」、「建立服務地區人文與福利人口群統計資料」及「其他創新服務或社會福利服務事項」等七項。

易言之，原家中心設置的目的，除了期待建構原住民族福利服務輸送及部落資源網絡體系，考量社政體系中具有原住民身分工作者比率偏低，與原住民間溝通困難（李明政，2012），在計畫中也

特別要求運用具原住民身分的工作人員，期待「以原住民服務原住民」（莊俐昕，2020）。而根據實務上的檢視，原家中心的確有助於達到以下三項成效（林政儀等人，2020）：一、消弭資源不均等，暢通原住民族社會福利輸送管道；二、融入文化脈絡，完善多元化家庭支持服務；三、因應原鄉災變頻繁，協助重建復原災後生活等。

然而長期以來，原住民福利服務輸送議題一直備受研究者與實務界的關注，主要原因在於服務輸送的品質決定能否適當

的解決原住民所面臨的社會困境。如童伊迪與黃源協（2010）即以《拉近差距：臺灣原住民家庭服務輸送之現況與展望》一文，針對原住民家庭服務輸送上的困境提出其看法，它們認為原住民家庭服務有五項問題，包括原住民家庭服務相關措施未思考原漢間的差異性、社政體系中具有原住民身分工作者偏低、原住民福利輸送單位權責與分工不明確、原住民家庭服務可近性低及造就更多的福利依賴者。

約略同一時期，石決與孫建忠（2011）則藉由調查社會工作員、生活輔導員及就業服務員三個主要福利服務提供者，進而了解原鄉地區的福利輸送狀況及網絡建構情形，該研究顯示雖然政府提供極大人力物力，但卻無法滿足原住民的福利需求，主要原因有數項：首先，就原住民本身，在中央與地方各單位的內部協調、地方政府的原民單位與其他單位的外部溝通問題；其次，資源整合與分配；最後，則是服務專業性與文化差異性。近年來，因高齡社會發展趨勢之故，有關高齡者的福利輸送相關研究亦隨之增加，包括劉麗娟、林美玲（2017）以社區照顧主題，研究發現原住民照顧面臨經費與人力的短缺、社工專業與照顧技巧的不足、政府、社區與NPO的社區網絡未能發揮功效等等的問題。

除著重於政策規劃、組織面向之外，亦有研究者以原住民福利服務輸送過程中

社工所扮演的角色為主要議題，認為社工的充權不只是社會工作議題，更是揉雜多重差異的部落內外的專業經驗、族群關係和社會位置，特別是原家以女性社工為主體，因此如何從族群觀點再思女性社工的充權議題也是需要重視的課題（莊曉霞，2020）。延伸而言，對於社工的期許也偏向於期待社會工作者是擁有血緣、地緣關係的在地人，認同原住民族和為族人所認同的助人者，或具備雙文化的助人者（莊曉霞，2019）。

二、原住民社會福利服務社會資源網絡相關文獻

社會服務的供給，尤其是福利資源相對匱乏的原鄉部落，已非政府或民間部門各自的事，而是需要政府、非營利組織、在地／草根團體及各利害關係人彼此的協力或者網絡關係（石決與孫建忠，2011；劉麗娟、林美玲，2017；郭俊嚴、賴秦瑩，2019；宋聖君與亞弼·達利，2020）。如前所述，充沛的資源可協助原家中心提供適切的福利服務，另根據莊俐昕（2019a）結合科技部大學與南投縣政府跨域治理與人文深耕計畫，以執行研究方式探究原鄉地區社會服務組織網絡運作的現況，並了解可能的機會與挑戰，文中指出在未進入原家中心之前，根據社工領域的受訪者所得到原鄉地區社會福利服務組織面臨的困難包括：社會服務組織

較少、在地資源有限、服務轄區範圍過大使可運用的資源類型有限、服務轄區相近致使資源網絡重疊度高、資源運用較缺乏多元性等等。但在進入半年後，其所觀察到的資源網絡現象則有：服務轄區範圍過大影響合作意願、地理位置相近致使資源網絡重疊度高、在地資源合作意願及行動不足等三項。

原家中心的服務項目中即明確訂出「建立鄉／鎮／市／區社會資源網絡平臺」，因此如何建構此資源網絡平臺，並有效運用此平臺就是原家的重要工作。對社會福利服務而言，建構跨體系社會資源網絡的合作，將可透過各種面向來降低個案的風險因子（朱慧容，2020）。本研究即利基於此基礎，擬針對臺東縣原家中心進行研究與分析其社會資源網絡的概況及困境。

上述這些問題的提出，部分已逐漸成為原民政策朝向的方向，如原家中心的功能強化，及針對社工及照護相關人員提供文化敏感度，使這些人員更具有文化能力；但除此之外仍有其他且未待解決的問題持續存在。例如：莊俐昕（2019b）以組織團隊與方案團隊兩種模式分析原家中心的運作，研究發現原家中心的母機構是否具備承接能力，將影響原家的績效，而由於原民的中央至地方的單位（包括中央、縣市政府）與母機構三方的拉扯問題，若無法克服獲解決，母機構不僅無

法成為原家中心的後盾，亦無法發揮社會工作網絡夥伴單位的功能，更將影響原住民族服務輸送及部落資源網絡體系難以建立。又或者依據郭俊嚴、賴秦瑩（2019）針對原家中心臺中區專管中心的研究指出，目前原家中心面臨的專業困境包括：需加強組織功能、強化母會專業督導、增加專業能力、提升專業能力及將原家中心從計畫型轉為制度型。

參、研究方法與設計

一、研究方法

本研究以質化研究中的深入訪談法為主，透過一對一面對面的方式進行訪談，訪談內容包括以下五個面向：

- （一）原家中心較常連結的網絡為何？提供的服務以何種類型較多？
- （二）原家中心在網絡連結的困難？有哪些因素是會影響連結狀況？母會或督導會提供哪種協助？
- （三）擔任原家督導中，您認為原家中心與資源網絡間有哪些因素是會影響彼此的互動狀況？為什麼？
- （四）是否協助原家中心開發新網絡？如何開發？類型為何？

二、研究對象的選取

臺東縣十六個鄉鎮，除綠島鄉外皆設有原家中心（參見表2）。由表2可知，母

表 2 臺東縣原家中心彙整表

序	原家名稱	成立時間	母機構	人力配置
1	臺東市原家中心	2012年6月	社團法人臺東縣天主教愛德協會	4
2	卑南鄉原家中心	2005年9月	社團法人臺東縣原住民族全人發展關懷協會	4
3	東河鄉原家中心	2006年5月	社團法人臺東縣天主教愛德協會	3
4	成功鎮原家中心	2006年6月	財團法人天主教會花蓮教區	4
5	長濱鄉原家中心	2008年5月	社團法人臺東縣天主教愛德協會	3
6	延平鄉原家中心	2007年1月	臺東縣巴喜告原住民關懷協會	3
7	鹿野鄉原家中心	2009年11月	臺東縣鹿野鄉日休地關懷協會	3
8	關山鎮原家中心	2017年7月	中華民國原鄉慈善協會	3
9	池上鄉原家中心	2016年1月	臺東縣關山鎮部落文化發展協會	3
10	海端鄉原家中心	2002年6月	財團法人臺灣世界展望會	3
11	太麻里原家中心	2003年7月	財團法人原鄉部落重建文教基金會	4
12	金峰鄉原家中心	2006年10月	臺東縣原住民愛加倍全人關懷協會	3
13	大武鄉原家中心	2006年9月	臺東縣臺灣原住民蒙恩自強協會	3
14	達仁鄉原家中心	2004年7月	臺東縣臺灣原住民蒙恩自強協會	3
15	蘭嶼鄉原家中心	2002年8月	財團法人臺灣世界展望會	3

資料來源：本研究整理。

機構多為宗教團體或是在地的原住民族組織，且各母機構承接原家中心皆有一段時間，其中以海端鄉及蘭嶼鄉原家中心承接時間最長，至今已將近20年，其次是太麻里原家中心及達仁鄉原家中心、卑南鄉原家中心；而承接最短的為關山鎮原家中心及池上鄉原家中心，分別為5年及4年。

肆、研究結果與討論

一、受訪者基本資料

由上述表2中進一步彙整及檢視後，發現原家中心的母機構多由地方協會承接，因財務考量，兼職的社工員督導約占九成；又因地方性緣故，部分母機構至少承接兩間以上的原家，因此本研究針對現任督導為母機構擔任之原家中心為主，共計訪談八位督導，詳細資料參見表3。

表 3 受訪者基本資料表

編號	性別	職稱	年齡	教育背景	任職時間（年）	訪談日期
A	男	主任	55	宗教哲學	6	05/12
B	男	主任	46	神學	6	04/08
C	男	督導	55	神學	10	04/28
D	女	督導	40	社工	1.5	04/24
E	男	理事長	57	健康促進	13	04/24
F	女	執行長	60	基督教教育	7	04/22
G	女	外聘督導	58	社工	13	05/04
H	女	社工員兼督導	47	社工	8	04/27

資料來源：本研究整理。

由上表可知，八位督導中，男女的性別各占一半；職稱則為該位督導於母機構所任職的職位，包括有主任、督導、理事長、執行長及督導，另有一位為現任的社工員兼任督導；至於年齡，八位督導年齡為40-60歲之間；任職期間最久的13年（2位），最段的為1.5年。訪談時間為2020年4-5月期間。

二、原家資源網絡建構與服務類型

根據八位督導的訪談結果，雖然資源網絡，包括政府、企業與非營利組織，但主要仍以非營利組織為主要資源來源，包括大型企業成立的基金會，包括富邦、萬海、張榮發基金會等；其次，就是宗教團體，包括佛道教方面的行天宮、通天五教寺等，及基督或天主教方面的循理會、浸理會、中華基督及一般教會；最後，還有

其他社福機構，如家扶、世展等等。在政府部分，主要連結的為鄉／鎮公所、衛生所、民意代表及村長，其次則為學校及社會處的食物銀行。在資源網絡中，最少數的為企業，目前僅提出全聯，主要為協助提供即期品的物資。除此之外，在主要資源類型方面，主要在於經濟（財務協助）及物資，其他則為醫療、法律、課程、諮商舒壓及宣導等。相關資料彙整如表4。

三、原家資源網絡連結的困境

根據八位督導的訪談結果，主要的困境有以下三項：

（一）原家中心的社工員變動頻繁，且非本地人

原家中心的服務提供核心在社工員，穩定的社工員可以與資源網絡單位建立穩

表 4 受訪者基本資料表

編號	政府	企業	非營利組織	主要資源類型
1		全聯	蘋果、富邦、萬海、行天宮、芥菜種會	物資
2	鄉公所、學校		循理會、浸理會、教會	物資
3	衛生所、警政		法扶	醫療、法律
4	鎮公所、民意代表		文健站、民間團體	課程、宣導
5	鄉公所、村長、議員		同濟會	
6		全聯	鴻海、富邦、紅會、蘋果日報、通天五教寺、萬助功德會、家扶、小英基金會	經濟、物資、心靈諮商、志工紓壓
7	鄉公所、學校		社區發展協會、教會、家扶、世展、華福、醫院	
8	社會處（食物銀行）		張榮發、富邦、萬海、安德烈、1919、中華基督	經濟、物資

定的互信關係，若社工員變動頻繁，資源網絡對於原家中心的信賴度與熟悉度降低，勢必將影響到資源網絡單位提供資源的意願與動機。如同督導H於訪談中所言：

我們原家就是……都是比較外來的，就是不是當地的社工，所以就是因為我們當地社工就是去年才滿，然後他也是要重新去做這個網路連結的部分。（H）

（二）因地理距離因素，轉介困難度大增，特別在醫療部分

臺東面臨的地理限制，對於醫療需求的有很大的限制。轉介過程中因地理距離，如何連結資源進行需求者送醫，目前

只能依靠某些社福機構或者鄉代村長或同工等等，無法有制度性的建置。如督導E所言：

對，距離的關係衛生所的話，最多也是提供醫療過後的服務嘛，我們每次也會邀請我們的華山，來去做醫療的交通接送，因為這個也是他們的業務需求嘛，所以我們就搭上了這些條件，但是也要必須要有一定的預約、排程時間啦，突發的部分的話，我們就會委託鄉代或村長，義務協助的部分，我們就邀請我們的同工。（E）

（三）跨部門資料取得的重重限制，特別是公部門

原家中心主要的核心任務便是在地提

供服務，但如何取得福利人口群及人文村落資料，掌握需求者的資訊為提供服務的第一步；然而在服務過程中，不論從公部門或其他社福機構，資料的取得都受到極大的限制，資料的取得往往困難重重。如同督導G的訪談中所說：

比較碰到困境的是社工會分享，比如說在資料資訊的取得，比如說跟公部門，戶政可能他有他的限制，公所可能也有他的限制，就因為他的行政上的一些限制或者是個個人上的限制，有時候要取得資料是還滿困難的，我是覺得這個應該可以協商可以協調。像我們這邊地方的社福社單位然後資源單位是不是可以在資訊提供、各方面提供，因為不外乎會會有一些整合，特別是福利人口啊，或者是像戶政也好比較會有一些統計數據，甚至有可能是衛生所也許會有一些福利人口上一些各樣的統計啦！這個我們可能就比较沒辦法以鄉為主的去統計啦，所以還是會希望仰賴他們的那個數據，而且他們都會更新嘛，在這一塊好像一直是問題，不論需要我們行文也好也都沒關。(G)

(四) 社福單位間彼此的競爭影響合作

原家中心提供服務過程中，亦需要與其他同類型的社會福利提供單位，還有其他原家中心進行競爭。競爭的內容包括資源、中低收入戶等等，這些都讓原家中心在資源連結及服務提供上增加相當的困

難。以下引述督導A的訪談內容：

困難當然是，社福同質性的工作還滿競爭的啦！同質性大概就是，如果不積極的話當然就……就會在連結上會產生一些困難跟影響，另外一個是私單位要跟公單位要……要做連結還是會有一些層級上的差異，假設就是，我們要一些資料或是會比較比較敏感的，現在要個資的可公家機關這邊就會……不會很容易提供。

就是做社福的很多嘛，大家都是在搶那個中低收嘛！因為我們的服務範圍，原民會給的服務範圍都是在中低……中低的對象，所以那這個也做，那邊也做，所以他..他就在這同質性的社福的工作，所以就會……就會。(A)

四、影響原家與網絡單位間互動的影響因素

(一) 原家中心與資源網絡單位的互信

要想與資源網絡單位進行連結，沒有長期持續的關係建立是困難的。主要原因在於資源網絡單位也希望其提供的財務援助與物資可以提供給需要的人，而非提供捐贈之後就不知去向，長久下來，慈善的熱情與誠心也會隨之消退。因此透過長期連結互動、物資提供後的致謝與回信，都可以讓資源連結可以更長久。如同B、F兩位督導所言：

其實每個連結當中，最重要的就是互信，他們信任我們，還有鄉公所也是信任

我們，這個互信的關係在於我們所做的事情，他們有看到，鄉公所也看重我們的專業能力，然後也符合他們的需要，就會繼續的來跟我們參與，國小也是一樣，再來就是物資的部分，我們也是常常的有連結與互動，他們也看到我們將所有的物資很清楚的送出去，然後這個信任就慢慢建立了起來，我們也不多拿物資，除非下次我們有新增名單，就會再與他們溝通，然後下次多拿物資就給新的個案。（B）

我覺得會是誠信問題，跟人家給你物質過來那你是不是很積極的去把物資真的去發放，然後是不是得到他們的信任，那如果這些是的時候，那個資源會是一直不斷的進來，即使你發了你也沒有回信或是致謝什麼的，那如果你有讓他知道說，他們寄來的這些你有馬上去處理他們就很樂意再一次提供資源。（F）

（二）原家中心除既定工作，臨時工作增加負擔，無餘力進行資源連結

除了透過長期關係的建立外，原家中心社工是否能夠有充分的時間、餘力進行新的連結是另外一個值得思考的問題。原民會針對每位社工員訂定的個案數目標及任務，加上原民會及縣府原民單位所交辦的臨時任務，有時也讓社工員分身乏術，如同督導E所提出的：

按照原民會的那個業務的一些量的時候，他們都一定的那個工作時間嘛，不

管是縣外還是縣內啦，去做連結的時候，他們就會被牽制啦，因為太多的工作嘛，然後就會壓縮到跟他們連結的空間，因為你的案子多了、你的工作量多了，要排他的時間，不是說我這邊排好就好啦，對方的時間要預好呀，所以，我們常常會就流失掉這樣的一個機會啦，反而我們這邊開的時間，他那邊沒有辦法配合，那相對的我們就流失了，如果說，你說多了三個、四個，都一樣啦，我說社工的部分，因為每一個社工的量都一樣，雖然說我們這個地方2,500個服務的對象，相對的他們的量，需求也大，所以我們要配合外面的資源進來的時候，我們又必須配合外面過來的時間，就會變成這樣子啦，那整個流程下來，又日積月累的時候，外面就進不來了啦，這個是很困擾。（E）

（三）社工員的個人因素

除了環境因素之外，社工員本身的個人因素亦為可能影響原家與網絡單位之間互動的影響因素，包括：專業知識與技能、社工員的服務信念與價值及情緒管理與修養。如同督導A所言：

影響彼此互動的狀況，就是，很像就是，服務的信念吧，跟價值，互動的影響會有一些，然後，另外一個是專業的知識跟技能，這二個也會影響到彼此的互動因為有時候會兼職嘛！然後就會覺得說，他認為是這樣的，那另外，或許不是這個樣

子，會產生一些互動上的影響，那，第三個有可能就是意識形態嘛，！跟性格，那再來就是情緒管理跟修養，還好我們原家有，還是保持那個同工的晨更，這樣還可以做調整。（A）

另外，欲連結更多資源網絡，督導D還認為社工員需要有更積極主動的態度：

社工員他們都是很積極的，因為自我當他們的督導以後，我覺得他們都是新的社工員，那我覺得比較缺乏的是，出去、主動這一塊，常常都要有人去push他們，那我自己就是造資源，那因為文健站又非常的嚴厲，然後，我就覺得我壓力好大，而且我又不可能每天在這邊看他們的工作狀況，那這陣子有做一些改善，就是我要他們就是一個禮拜出去訪視，不要每天都坐在辦公室，我覺得你這樣根本找不到個案，然後都等人來諮詢。（D）

五、開發新資源網絡的方式

原家中心要服務更多的人，就不能僅停留在現有的資源網絡，如何開發更多的資源網絡，獲得更多的資源，進而提供更多服務給需求者。以下是各督導提出的三個方式：

（一）透過網路行銷，分享部落故事

首先，化被動為主動，將進行中的部落真實故事讓人知道。在網路世界中，社群媒體的運用成為首選，透過網路行銷讓

故事可以傳播、被看到，因被注意才能被關心，進而有獲得資源的可能性。

原家粉專盡量可以把部落的故事可以多分享，因為這樣的話會比較很實際的，就是因為你們自己在地方做就可以把這個故事可以讓更多的人被分享，所以應用現代的科技，這就是說，我們做的很多，如果我們沒有把它這個故事分享出去的話或許都會沒有人會知道這個部落，其實做的還蠻有故事的，所以盡量就是把故事分享出去。……要把部落的故事弄出來，要不然沒有記錄起來非常可惜，因為做那麼多然後沒有人知道，其實不是說要炫耀說我們要做的就是讓，這個故事讓更多的人知道這邊的特色，或說這邊感人的故事，讓更多的人知道，所以我們現在在進行，就是每個月我們一定要出一篇。（A）

（二）訪視拜訪新的資源網絡單位

除網路行銷外，母機構督導可協助社工員前往拜訪新的資源網絡，如此由機構的角色前往說明，將更有助於資源的取得。

去訪視去開發去拜訪，我們都會陪同他們（社工員）或者是他們有提出需求我們原則上盡可能配合啦，因為機構的負責人或者是母會，他們希望可以有負責人可以會個面、見個面，可以有一些會談的機會，基本上我們可以協助的大概就是這樣。（G）

（三）提供新的服務項目

另一種新的資源網絡開發方式，就是建立新的服務內容，由於過去未曾服務過，新的服務會與新的單位合作，此也是一種可行的方式。

今年我們有做早療的連結，因為我們之前都沒有在做這樣子的連結…那因為今年比較特別注意到臺灣公益實踐協會……，所以我們就做了一次的早療篩檢的課程，就是怎麼去做最基本的早療篩檢，這就是我們在今年度比較新的連結。

（H）

伍、結論與建議

一、結論

本研究以深度訪談法，透過一對一面對面的方式進行訪談，深入了解臺東縣原家中心社會資源網絡現況及困境。茲將研究結果分述如下：

（一）原家的主要資源網絡以民間非營利組織為主

由本研究訪談結果可知，各原家的資源來源包括非營利組織，特別是企業所成立的基金會組織，其次為各類宗教團體，接著是各類社福團體，政府則為最後的資源網絡。企業部分，則主要集中於協助提供即期品的物資。

（二）人員變動、醫療轉介、跨部門資料取得與各單位間競爭，為資源連結四大困境

在資源網絡連結的困境方面，最主要的人員變動頻繁，導致的資源關係建立困難，且無法長期維繫；其次，則是偏鄉因地理限制及醫療缺乏，形成的醫療轉介困難度大增，需要具備更多的人力與資源；再者，則是許多提供服務過程中所需要的資訊，如人口統計資料、轉介後個案的服務進度與概況等等，涉及到跨部門與資訊整合的部分都受到許多的限制；最後，由於各社福團體在提供服務過程中，不僅僅是彼此資源連結與整合的對象，同時也存在著彼此競爭的關係，因此如何合作與競爭間讓個案獲得最好、最適切的服務，是偏鄉原住民社福服務輸送的另一大重點。

（三）彼此互信程度、原家連結能量及社工員個人，為影響網絡互動的因素

若進一步釐清如何使已建立的網絡關係可以維持及永續，最重要的就是如何讓彼此有互信基礎，透過互信，提供資源者可清楚知道資源的去向、取得者的相關訊息，因此願意長期提供各種資源給原家；其次，就是延續互信需要投入時間與人力，沒有人力可以建立關係，自然無法建立長期的網絡關係，此點即回到結論第一

點中所提到的穩定人力；最後，就是社工員本身的人格特質、工作態度與學習能力都會影響資源提供網絡單位是否願意持續提供資源，或者會將資源轉給其他社福單位。

（四）可善用網路行銷、拜訪新資源及擴展新服務，以開發新資源

隨著時代的改變，除了傳統的逐一拜訪開發新單位、新資源，與在提供新服務項目時，連結新的服務單位外，強化對網路行銷的運用，讓更多的部落族人與社會大眾看到原家中心的服務能量與服務內容，更重要的是可以藉此將部落需求傳遞出去，獲得更多的資源協助與效益。

二、建議

為協助提供原住民社會福利輸送與資源網絡建構，根據上述的研究結果，提出以下五點建議，期能藉此提出政策建議，以提升原家中心的服務輸送能量：

（一）穩定的人員是建構長期社會資源網絡關係的重要關鍵

如同劉麗娟、林美玲（2017）針對原住民地區社區照顧之研究顯示，人力問題往往是偏鄉的痛中之痛。而原家中心主要的核心任務即在偏鄉中為需要社會福利服務的原住民提供服務，而服務的建立需要長期的關係建立，所需建立的關係不僅在

社工員與被服務者身上，同時也在原家中心與資源網絡單位之間。因此如何可以建立穩定的社工員，長期、持續的在地陪伴是服務提供與資源連結的重要關鍵，此點與莊曉霞（2019、2020）研究社工人力的相關研究亦有所呼應。

（二）建立社會資源網絡各單位間的分享與交流，以求互利

此點研究結論與莊俐昕（2019a）研究結果中的「服務轄區相近致使資源網絡重疊度高」結果不謀而合；然而雖然同樣為提供社會福利，不論在資源或是個案，都具有高度的同質性與競爭性，但各社會福利單位存在的目的在於提供服務，解決原住民個案的需求；因此在競爭中如何合作，亦為原家中心必須面對的挑戰。

（三）透過定期與即時回饋，以建立原家與資源網絡間的信任關係

如同前文，督導B、F所言，要想與資源網絡單位進行連結，沒有長期持續的關係建立是困難的。主要原因在於資源網絡單位也希望其提供的財務援助與物資可以提供給需要的人，而非提供捐贈之後就不知去向，長久下來，慈善的熱情與誠心也會隨之消退。因此透過長期連結互動、物資提供後的致謝與回信，都可以讓資源連結可以更長久。

（四）政府內部、不同社會福利單位間的資源整合

最後一個，也為最重要的一點，就是政府從中央原民會到地方政府的原民單位，以及不同社會福利單位間，是否能夠進行整合。所謂整合包括三個面向，包括：資源、資訊及活動的整合。在資源整合方面，包括各項資源的使用應避免資源重疊與浪費；在資訊整合方面，如各項人口福利群資訊與統計數據的取得，可建構統一的窗口，經過一定的審核機制可取得資料；最後，就是活動的辦理，如相關會議、活動可進行整合，所謂的整合即時間、地點可進行合作，而非各辦各的，讓各社會福利單位及服務對象疲於奔命，進而讓人力與資源上達到最大的綜效。此建議也與朱慧容（2020）認為對社會福利服務而言，建構跨體系社會資源網絡的合

作，將可透過各種面向來降低個案的風險因子有共同的看法，是未來在原住民資源提供過程中必須建構的關鍵元素。

（五）社工員網路行銷能力的培育與建立

隨著資訊社會的來臨，傳統的資源網絡連結方式，已無法因應新的需求。因此如何提供社工員具備網路行銷的能力，並能夠透過說故事方式，傳達各原家中心目前的工作狀況與需求，以便讓更多的人看到需求，進而提供資源滿足需求，才能真正解決偏鄉原住民的社會福利服務。

（本文作者：劉麗娟為國立臺東大學公共與文化事務學系副教授；蔡輝英為臺東縣政府臺東市區社會福利服務中心社工員）

關鍵詞：原住民家庭服務中心、資源網絡、社會福利、臺東縣

參考文獻

- 石決、孫健忠（2011）。〈原鄉地區福利服務輸送網絡建構之研究〉，《台灣原住民族研究學報》4（4）。頁33-60。
- 朱慧容（2020）。〈論資源整合及網絡合作在社會安全網服務的重要性：以社會福利服務中心服務為例〉，《社區發展季刊》172。頁57-64。
- 宋聖君、亞弼·達利（2020）。〈原住民族社會工作者培育模式初探：以原住民家庭服務中心社工員為例〉，《社區發展季刊》169。頁110-121。
- 李明政（2012）。〈原住民族社會福利體制的建構〉，《台灣原住民族研究學報》2（2）。頁27-46。
- 林政儀、劉秀英、李珮瑄、干立婕（2020）。〈原住民族家庭服務中心之社會工作實踐經驗與

- 展望》，《社區發展季刊》169。頁100-109。
- 莊俐昕（2019a）。〈原鄉地區社會服務組織資源網絡運作之研究——以暨南大學合作經驗為例〉，《台灣原住民族研究學報》9（1）。頁77-104。
- 莊俐昕（2019b）。〈組織團隊vs.方案團隊：原住民族家庭服務中心的運作〉，《台灣原住民族研究學報》12（2）。頁79-123。
- 莊俐昕（2020）。〈原住民族家庭服務中心輔導模式之回顧與分析〉，《社區發展季刊》169。頁152-169。
- 莊曉霞（2019）。〈部落族人對原住民族社會工作的期待：去殖民觀點的想像〉，《臺大社會工作學刊》40。頁87-129。
- 莊曉霞（2020）。〈原住民女性社會工作者的充權經驗：以「原住民族家庭服務中心」為例〉，《社會政策與社會工作學刊》24（1）。頁79-122。
- 郭俊巖、賴秦瑩（2019）。〈原住民族家庭服務中心的專業功能：一個實務上的觀察〉，《台灣社區工作與社區研究學刊》9（1）。頁165-180。
- 童伊迪、黃源協（2010）。〈拉近差距——台灣原住民家庭服務輸送之現況與展望〉，《台灣原住民族研究學報》3（4）。頁145-166。
- 詹宜璋（2014）。〈原住民族貧窮與救助的社會文化意涵探討〉，《東吳社會工作學報》27。頁111-128。
- 劉麗娟、林美玲（2017）。〈原住民老人社區照顧公私協力之運作困境與策略建議——以台東縣部落文化健康站為例〉，《台灣原住民族研究學報》7（2）。頁59-82。