

臺北市平價住宅社區社會工作報告

黃俊雄

一、前言

臺北市政府為貫徹民生主義現階段社會政策，依據安康計畫目標，先後策劃興建平價住宅二、〇四八戶，以協助本市貧困低收入市民解決居住問題，進一步輔導居民生產，改善生活環境，鼓勵自立自強，脫離貧困，步向安序之道。

目前平價住宅社區計有五處，即松山福德社區五〇四戶、木柵安康社區一、〇二四戶、雙園福民社區三四〇戶、松山延吉社區一二〇戶、北投大同之家六〇戶，其中以木柵安康社區最具規模，公共設施較為完善，社會工作專業服務較有績效。北投大同之家因位處陽明山與北投間之山區，自形成一個小型社區，由於公共設施尚待充實，以及交通不便，社會工作專業服務未能展開外，其他各社區社會工作專業服務均積極推展，謹將此等社區社會工作概況報告如后。

二、平價住宅社區社會工作特性

平價住宅社區是市政府為解決貧困低收入市民居住問題所規劃興建的集中住宅社區，其進住對象有一特定限制——即社會救助戶及低收入戶為申請對象，此等社區與一般因自然環境所形成的社區有

所不同，一般社區包括各階層居民，而平價住宅社區居民則是屬於生活比較貧困者，且有其特殊文化背景，更是多元性社會問題的集中所。換言之，在此等特殊形態的社區，居民份子複雜，知識水準偏低，兒童人數較多，利他觀念較差，自約能力亦形欠缺。為解決社區居民的種種問題，我們體認僅是有房屋居住仍嫌不夠，因為這些錯綜複雜的問題，並非都是居民個人因素所造成，有些牽涉到他們對於環境適應的困難，有些是社會因素所造成。為了徹底改善居民的生活，社會工作人員的專業服務是極為重要。

平價住宅社區社會工作人員，是以專業的知識來發掘居民的困難，並運用社會工作方法與技巧有效地處理，解決居民所遭遇的困難與問題，這是一種動態的工作，也就是從瞭解、分析居民的困難與問題着手，透過社會工作人員的專業知識、方法與技巧予以再教育，增強居民適應方法與能力，使其遭遇的困難問題能有所改善。所以個案工作是最基本的工作方法，社會工作人員的另一任務則是致力於預防舊問題之再產生，以及新問題之滋長，幫助居民增強適應社會生活的能力，發揮其內在潛能，創造安和樂利的社會。為達到這些目標，諸凡團體工作、社區知識與發展，以及社會行政資源的運用等，在此等社區內不可或缺，此與一般社區着重於社區發展工作迥然不同。

三、工作概況

平價住宅社區於民國六十四年七月設置社會工作人員，在此以前係設置「管理員」負責住宅維護管理事項，因此在居民的觀念中，如何讓他們對社會工作人員所負的任務有所認識，是社會工作人員首先要努力克服的問題，由於目前平價住宅社區沒有管理員的設置，一些與住宅維護管理有關的問題，自然就落在社會工作人員的身上，雖然這些管理上的工作是最實際的，重要的，但常常成為專業工作的一項最重的包袱，多少會影響到社會工作人員與住戶間專業的良好關係。為了改善這種關係，社會工作人員經由累積的經驗，逐漸建立了一套有效的居民「自助」活動。首先，當新的居民住進來的時候，社會工作人員即予懇切的會談，說明社區的有關規定及住宅設備維護等知識，並安排座談會，利用幻燈片介紹社區環境及住宅設備維護注意事項。讓每一位住戶都成為他自己住宅的管理員，接着召開小組會議，由於每十六戶或二十戶共用一個樓梯及給水設備，基於共同的利益，很自然的形成一個小單元，每一個樓梯由社員輔導組組一個小組，推選一位小組長來領導，有關小組環境衛生、公用電費、給水設備等共同問題，由小組自助、自決。每個月召開一次小組會議不但可以解決同一小組內共同問題，同時可以促進鄰里間良好關係。有關全社區共同問題則由社員召集各小組長訂期座談，彼此溝通，促

進社區整體發展。這一項社區居民自助活動給社工員減輕了很多管理工作上的負擔，也讓社工員有更多的時間與精力從事於專業服務工作，現僅將其重要工作報告如後：

(一) 協助推展生理衛生服務：

「貧」與「病」常使人聯想在一起，貧窮導致疾病，疾病也使人陷於貧窮，貧與病互為因果，惡性循環，在平價住宅社區內，這種貧病交迫的案例較為普遍，要幫助居民脫離貧困，協助居民維護健康是首要工作，因此，凡是有益居民心理及生理健康與社會關係的改善均屬工作範圍，然因限於人力、財力，僅就其迫切需要者逐次推展：

1. 推廣家庭計畫：平宅社區依賴兒童平均達百分之五十五以上，兒童多，有工作能力的人口少，造成家庭過重負擔，是致貧的主要原因之一，如何減少低收入家庭人口的壓力，乃是刻不容緩的工作，經由社會工作人員的安排、協調，洽請各區衛生所及臺北市家庭計畫推廣中心，針對社區兒童較多家庭作節育指導，宣傳有關家庭計畫知識，由於社會工作人員耐心而持續的輔導，很多家庭都接受了此項服務工作。

2. 肺結核病的防治：肺結核病是一種慢性而具有可怕傳染性的疾病，社區內很多居民因罹患此病，長期拖累而致貧，為期有效防治肺結核病的漫延，輔導患者作長期治療，社會工作人員協調臺北市立博愛醫院及臺灣省防務局至社區作定期透視檢查，希望早日發現病患，及早治療。

3. 社區防癌活動：癌病是近代十大重大死亡病

因之首，癌症病患治療愈早愈好，但很多人往往未加以注意，如何早日發現早日治療是防癌的首要工作，社會工作人員協調陶聲洋防癌基金會及各大醫院經常到社區為居民作檢查，並宣導有關防癌知識。

4. 推動殘障福利：有些人因殘障而失去工作能力，又有些人因殘障而失去生活志趣，如何幫助殘障者殘而不廢，乃為社會工作人員重要服務項目，協調殘障福利機構給予適當的治療與復健，給予殘障者精神上的鼓勵，是社工員的任務。

5. 推行醫療保健：舉辦各種座談會，邀請專家講解醫療保健常識，如兒童會、急救常識講習、衛生講座等，灌輸居民正確保健常識。

6. 協調安排義診、巡迴醫療及協助就醫：有些小疾病或慢性病需長期治療者，由社工員協調醫療機構訂期前往社區義診，對急遭重病乏人照料者，由社工員協助護送至市立醫院就醫。

(二) 協助推行心理衛生：

心理問題的產生往往是由於個人對社會環境適應不良所引起，亦是致貧的一個重要因素，針對社區居民需要，社會工作人員努力推行有關心理衛生的服務有：

1. 酗酒個案的防治：社區部份居民由於長期酗酒而造成酒精中毒的現象，酗酒不但影響其個人行為，亦造成家庭問題，如家庭經濟來源減少，支出增加，夫妻感情破裂，父子親情失調等，甚至影響到整個社區安寧秩序。社會工作人員經由家庭訪視後發現個案，並洽請市立康養院醫師前往作個別治療或團體治療，矯正其不良嗜好。

2. 舉辦心理衛生座談會：每週訂期邀請市立康養院及臺大醫院精神科醫生醫療，社會工作人員前往社區座談，安排有心理問題之個案接受治療，並探討工作方法之改進。

3. 精神病患之轉介與心理問題之疏導：社區內精神病患由社工員協助轉介至專業醫療機構接受治療，對於病患家屬調適上的困難給予協助，對於社區內有心理問題者給予適當的疏導。

4. 針對適應不良的兒童安排大哥大姊服務：洽請大專及社會青年經常到社區來，與社區內有適應不良的兒童建立良好關係，以大哥大姊的名義提供服務。

5. 舉辦鄰童故事班：邀請對兒童心理有特殊研究與心得者，前來社區舉辦故事班，講述有關忠孝仁勇、歷代偉人故事，啟發兒童奮發向上。

(三) 辦理老人福利服務：

1. 成立社區長壽俱樂部：將社區內六十歲以上老人組織起來，並提供老人休閒活動的場所，鼓勵老人運用豐富的人生經驗協助社區發展，推動有益老人的各項活動。

2. 定期舉辦老人慶生晚會：讓老人們有被重視的感覺，協助老人頤養晚年。

3. 提倡老人休閒活動：針對老年人的興趣與需要，輔導老人組織國劇社、南管社、早覺社、棋藝社，培養老人參與正當活動。

4. 不定期舉辦老人旅遊健行活動：讓老人享受大自然美景及本省各地風光，前往慈湖謁陵，永懷先總統 蔣公德澤。

5. 安排老人健康檢查或疾病治療：洽請醫療機構前來社區為老年人作健康檢查及疾病治療。

(四) 青少年服務：

青少年是創造未來美好社會的主力，由於社區一般家長忙於生計，對子女缺少良好的教育與輔導，也因為社區青少年聚集在一起，互動關係密切，青少年輔導工作顯得格外重要，在這方面社工員所提供的服務有：

1. 輔導成立社區青少年服務團：這是社區青少年一項具有意義的活動，以往社區青少年多僅接受社工員及外界的服務，而沒有考慮他們本身就是具有無限潛能的社會資源，若能鼓勵社區青少年參與社區服務活動，可以促使青少年早日自立、自助，進而促成社區的成長。

2. 加強在學青少年課業輔導：由於社區家長教育程度偏低，又無時間教導自己的子女。因此，加強課業輔導注重生活教育，幫助社區青少年在課業上能與一般學生程度相近。

3. 成立社區男、女童軍團：培養青少年智仁勇三達德。

4. 舉辦夏、冬季少年育樂營：運用團體活動功能，培養青少年優良的品德。

5. 舉辦社區青少年、青少年團體討論會：促進彼此間觀念的溝通與情感交流。

6. 舉辦各項有益青少年身心的娛樂活動：如土風舞研習會、球類競賽、郊外旅遊等。

(五) 辦理兒童福利服務：

1. 興建兒童遊樂設施：利用社區適當空地設置

兒童遊樂設施，讓兒童有活動的場地。

2. 貧苦兒童的送養或轉介家庭扶助：社區內兒童因家庭困難無力扶養者，由社工員介送至育幼機構收養或介紹有關機構予以扶助。

3. 智能不足兒童的送養與轉介：對於智能不足兒童之家庭提供必要的指導與協助，或介送養護院收容。

4. 失學兒童輔導：少部份因家庭問題而導致失學兒童，由社工員協助解決其困難——並輔導就學。

5. 舉辦夏、冬季兒童育樂營：運用團體活動功能，寓教育於娛樂活動，培養兒童優良品德。

6. 其他兒童文康活動：如文康競賽、野外寫生、兒童合唱團、兒童鼓笛隊，培養兒童才藝，促進身心健全發展。

(六) 就業輔導、技藝訓練及家庭副業推廣：

很多低收入家庭因為具有工作能力的人口，未具一技之長或未有強烈就業意願，而影響到家庭收入與生活之改善，若能有效地施予技訓，輔導其就業並引進適當家庭副業，則對其生活的改善，當有助益，因此，就業輔導、技藝訓練及家庭副業推廣，是社工員一項重要服務工作，目前安康社區技藝訓練及家庭副業之推廣甚具成效。

(七) 其他社區活動：

1. 婦女活動：舉辦姊妹會、媽媽班、幸福家庭講座、營養示範教學班等，培養婦女理家之道。

2. 成人識字班：配合明道國小之成人教育班辦理。

3. 社教影片欣賞：洽請新聞局、新聞處、社教館及公益團體提供社教影片欣賞。

4. 社區聯誼活動：球類友誼賽、母親節晚會、園遊會等活動。

四、今後發展的方向

平價住宅社區是特殊形態的社區，由於其居民具有共同的特質——貧窮，在這種社區內所存在的種種問題，就是社會問題的縮影，要解決其種種困難與問題，必須運用各種社會工作的方法，因此社會工作員所負的任務，益形重要。由於平價住宅社區內社會問題錯綜複雜，社會工作員應如何有效的運用各種專業方法去解決問題，除了本身要具有豐富的學識修養之外，還要有高度的服務熱誠與愛心。社區社會工作的重點應在培養社區居民的自覺、自立、自助，鼓勵社區每一個居民參與社區內各項活動，以使社區發展更具績效，更使社區社會工作成為一所「社會醫院」的工作。

平價住宅社區社會工作自開創以來，至今只有三年多時間，由於工作方法與制度尚未研究確立，一時難有顯著的績效表現，但是平價住宅社區的社會工作，因服務對象比較集中，社區工作推展亦較容易。雖然居民問題複雜，如能獲得社會的適切支援，對這種特殊形態的社區工作，當能產生優異的效果。今後我們在工作上，將針對社區特性與問題，運用專業知識，作更多更有效的工作設計與努力，使社區的居民，在社會溫情的照顧中，脫離貧困，過着安和樂利的生活。