

台北市社會工作人員之功能及運用

余漢儀

壹、臺北市社工員設置之緣起

民國六十四年三月至同年十月間，初以大安區為工作範圍，設置社工員四名為社會工作實驗計劃，其成果撰為「大安之路」。六十四年七月間，社會局乃將原設置於平價住宅區內之「管理員」改為「社會工作人員」，此乃社會局推行社會工作人員制度之始。六十五年又指定二名社工員加入兒童福利諮詢中心（成立於六十四年十月）。民國六十七年七月社工室成立，六十八年七月配合青輔會輔導大專文法科青年就業專案，增聘四十名社工員，六十九年續聘四十名，目前經離職、遞補後共計有一百一十二名。

貳、社工員之背景分析及配屬科室現況

一般人印象中之社工員無非是一羣文法科大專畢業生，較傳統之行政人員有衝勁及專業訓練，如此形象是否真確？筆者針對其性別、年齡、科系及工作經驗有無列表作一簡單剖析。

| 學校 | 科系 | 人數 | 百分比% |
|----|------------------------------|------------------------|-------|
| 家專 | 社工 | 10 | 8.93 |
| 銘傳 | 企管 | 1 | 0.89 |
| 中原 | 心理 | 4 | 3.57 |
| 中興 | 社會 法律 | 24 2 | 23.21 |
| 文化 | 社工 兒福 史學 市政 音樂舞蹈 | 14 9 1 1 1 | 23.21 |
| 東吳 | 社會 法律 | 16 1 | 15.18 |
| 政大 | 民族社會 政治 心理 | 7 1 1 | 8.04 |
| 輔仁 | 社會 法律 | 6 1 | 6.25 |
| 臺大 | 社會 法律 | 5 1 | 5.36 |
| 東海 | 社會 | 6 | 5.36 |
| 總計 | | 112 | 100 |

| 性別 | 人數 | 百分比% |
|----|-----|-------|
| 男 | 39 | 34.82 |
| 女 | 73 | 65.18 |
| 總計 | 112 | 100 |

| 年齡 | 人數 | 百分比% |
|-------|-----|-------|
| 20~24 | 24 | 21.43 |
| 25~30 | 80 | 71.43 |
| 31~37 | 8 | 7.14 |
| 總計 | 112 | 100 |

| 相關經驗 | 人數 | 百分比% |
|------|-----|-------|
| 有 | 26 | 23.21 |
| 無 | 86 | 76.79 |
| 總計 | 112 | 100 |

先就專業修習而言，真正相關科系（社工、社會、心理、兒福）共有九十六人（百分之八五·七一）。社工人員是否能發揮專業功能顯然也受甄選方式影響；不論是統一甄試或缺額推薦遞補，其標準是否由其專業訓練著眼，或僅求填滿蘿蔔坑式的濫竽充數？主事單位或認為社工員人人可為，大專畢業即綽有餘，無須太苛求其專業修習。由僅有百分之二十三人員具有相關社工經驗亦反映出職前訓練的必要，若與年齡分佈並列，更可以看出社工員年輕，可塑性

尚大的形象。

目前社會局的社工員配屬於各科室，擔任工作隨科室職掌而有出入，將於下節就其四類專業編組探討其功能外，現就各科室職掌、社工員人數配置列表於左：

| 科室別 | 業務職掌 | 附屬機構 | 社工員配置 | 備註 |
|-----|--------------------------------|------------------------|-------|---------------------|
| 第一科 | 人民團體組訓、各項慶典活動、社會活動、督導殯儀活動 | | 6 | |
| 第二科 | 勞工行政、督導工礦檢查、就業輔導 | 工礦檢查所、國民就業輔導外及九服務站 | 3 | |
| 第三科 | 社會救助、貧民調查、貧民醫療服務及督導 | | 0 | 貧戶調查主要由社工委支援 |
| 第四科 | 榮民、老人、殘障、婦女、兒童福利、青少年輔導 | 廣慈博愛院托兒所、兒童福利諮詢中心、榮民之家 | 10 | 本科僅二位社工員其餘八位在兒童諮詢中心 |
| 第五科 | 社區發展 | | 60 | 社工員配置於十六行政區內之各社區 |
| 第六科 | 合作行政及平價住宅興建管理 | | 19 | 社工員配置於平價住宅區 |
| 社工室 | 社會調查之統計分析、社工專業之推進與實務處理、年度計劃之編擬 | | 14 | |

叁、社工員於各科室之功能及運用

目前一百一十二位社工人員分置於各科室，工作幅度依各科室業務職掌變化極大，茲就社工員投身之業務分述於後。

第一科之社工員主要協助人民團體組訓工作，如人民團體普查、有關法令

之蒐集整理、支援人民團體辦理社會服務活動等；全市登記有案之人民團體逾一千，而會員近四十五萬，如何有效運用此類社會資源，發動志願性社會福利參與實為重要課題。

第二科社工人員主要參與勞工行政業務，如職工福利委員會之調查報告、勞工住宅貸款專案之審核彙編、就業服務站之調查、營利事業退休基金管理委員會之審核編撰，一般諮詢服務。由於臺北市勞工約有五十萬，事業單位逾三千六百個，定期文書處理就極為繁雜，若有專案，則人手益顯不足。

第四科除二社工員專責兒童福利檔案資料建立外，其餘八人則組成「兒童福利諮詢中心」，服務項目包括諮詢及座談等，有二服務專線電話，目前殘障福利、老人福利及社會救助各有一人負責。顧名思義，其功能有賴完備的資料檔案建立，但因限於人力，對個案之轉介機構致費心機，社會資源之蒐集正在加強中。

自民國五十四年行政院明訂「社區發展」為我國當前社會福利措施七大工作要項之一，迄今已建立二百餘社區；而由六十九年度起由青輔會甄選之社工員中共計六十名（佔全市社工員百分之五三·六），按十六行政區之社區比例分派至各區公所配置於社區內工作。

第五科之社工員在已往十餘年之社區發展由區公所社會（經）課一手承辦，如今在社會局決定年度預算並工作計劃後，再經區公所調派社工員執行，其辦公地點或於社區活動中心、里長辦公室或居民活動中心，依距離區公所之遠近決定打卡與否，區公所每三個月堪寫工作會報送交第五科，有監督考核社工員之權責，區長及承辦員對社區發展重視程度影響社工員運用極大。

至于社工員幹事乎？二者皆為基層接近民衆之工作人員，但其功效之不同可由其任用背景略窺一二，多數里幹事由退伍榮民分發擔任，有任期達數十年久者。簡言之，目前里幹事權責僅對事務，而社工員以服務對象為重心；里幹事以其行政經驗零散處理，社工員則需用專業訓練統整所得資料以達預期目標。有關社區社工員與里幹事職業協調將於下節詳細討論。

第六科依據安康計劃，先後興建平價住宅二千餘戶，居民人數達九千，包括本市大多數社會救助戶及火災、連建、越僑等專案安置戶。住戶特質為低收入

入、依賴人口比例高、教育水準低、健康狀況差、家庭結構不健全；為改善居民生活，扭轉此貧窮文化，每一百戶平宅置社工員一名，運用個案工作、團體工作等技巧協助居民解決問題，增強其調適能力，終而遷出平宅。社工員之職掌包羅萬象：(一)行政庶務：房屋借住、修護、行政會議等。(二)教育性及發展性工作：如提供在職進修、研習、訪問並學術研究資料。(三)服務工作：個案工作、專案輔導以協助推展衛生醫療保健、心理衛生、老人福利、青少年服務、兒童、婦女活動等。至今計有二百六十餘戶因生活改善而遷出。社工員盡其所能的建立了平宅區資源網，但工作上仍有一些困難。

社工室由於編制只有主任一人，亦無預算編列，雖有十四名社工員，工作性質却較片斷，且多為支援性，如代第三科複查社會救助申請案件、生活輔導戶個案輔導、社工員訓練、接受專案調查等，目前所負責任及功能顯然與「臺北市社工員設置運用計劃」中所言不可相提並論，筆者將於篇末提出加強該室職能之方案。

肆、社工員之工作環境及士氣

社會工作強調道德、良知，因其工作對象多為因先天或後天因素造成的一「問題人物」(People with problems)，有以「挫折專業」(Frustration Profession)自我嘲解一說；故而社會工作極着重於本身的專業督導，以求工作人員情緒之平衡及助人技巧之精研。社會工作人員本身對工作環境壓力的調適，與其生活歷練及人格成熟頗有關係。甫踏出校門之大專畢業生滿懷衝勁及使命感，然而由於社會經驗不足，挫折感亦較大，工作環境對其工作態度有相當影響。社會工作專業形象尚處於混淆階段，社會大眾對之各有不同期望，筆者曾聽一大學生謂社工員即「你有任何疑難雜症即前往投訴之人」。在專業督導闕如(部分社工員偶而會找舊日教授吐吐苦水，請示機宜)之情況，部份主管單位又未有明確之工作指定，社工員於所處環境中獨自摸索，若干時日後，幸者找出自我形象，不幸者則隨波逐流、被動工作，一旦另有機會則拂袖而去。

伍、建議如何有效地運用社工員

由前述各節所呈現之社工員運用情況，筆者願綜合以下幾點建議以為參考：

一、組織架構上統籌指揮：使社工室之權責與「臺北市社工員設置運用計劃」名實相符，所有社工員直接歸屬其下，依專長、經驗分組；若需員協助，社會局各科可擬申請計劃交社工室審核後，由社工室派員組成專案小組支援。

二、加強社工室之員額編制：至少應仿一般科室，有主任、專員、科(股)長等，除了其辦理社會福利之實務經驗外，亦需有社會工作之專業背景，否則將不足以統籌、指揮督導一百一十二名社工員。

三、確立社工員甄選、聘用及獎懲制度：由社工室的訓練考核小組會合家學者研訂甄選方式，統一招考社工員，杜絕人情關說之弊。目前臺北市社工員不論服務年資長短均按同一俸點支薪，獎懲考核並無實質效用；可比照臺灣省政府社工員編制內之約聘制度，大學畢業比照六等一階支三一二俸點，專科則五等支二八〇俸點；服務期滿一年經考核列乙等以上准予進一階續聘，成績特優考核列甲等者發給考績獎金。

四、建立專業督導制度：由局裏部份科室主管或專員組成社工協調小組，透過會議研討，反映社會局對社工室業務需求情況。社工室本身聘請專家學者擔任委員，合社會局局長、專委、社工室主任及專員組成社工指導委員會，制定本市社工員之分組工作計劃、專案計劃並專業訓練方案，交由訓練考核小組執行。



五、各科原由社工員擔任之非相關行政事務自行處理，如平價住宅之住屋管理、修護歸第六科派員負責；而第三科之社會救助戶查定歸社工室。