

# 高雄市推行社會工作人員制度

## 工作概況與績效

高雄市政府社會局

### 壹、前言

政府為積極推展社會福利事業，於民國五十四年訂頒「民生主義現階段社會政策」，除確定各項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，運用專業方法，推動工作。高雄市政府社會局早在民國六十二年即聘用社會工作人員四名試辦社會工作人員制度，試辦之縣市尚有基隆市與臺中市。由於受過專業訓練之社會工作人員以其熱誠與專業方法投入社政工作，不僅造成觀念之改變亦提昇服務的層次，各實驗地區之成果相當可觀，民國六十六年起，設置社會工作人員計畫更普及其他縣市，而本局之社會工作人員亦增加為十四名。

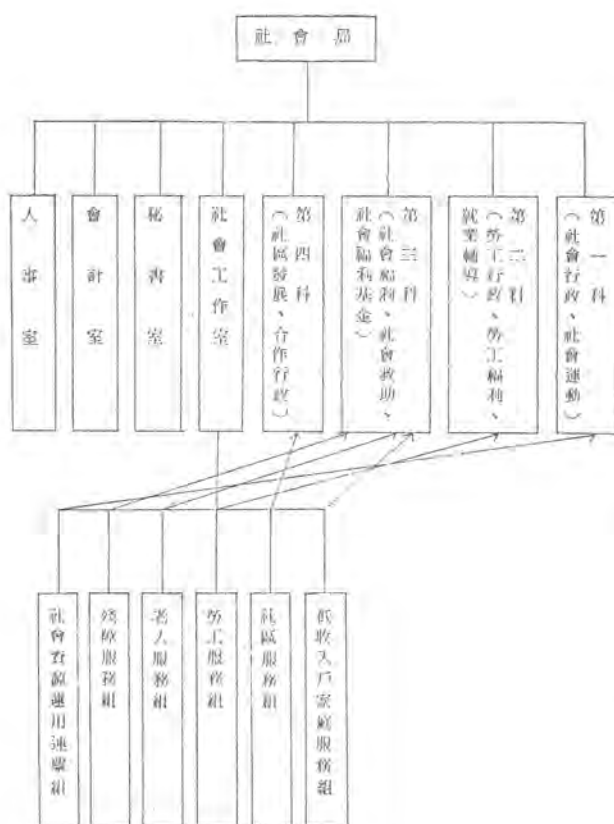
民國六十八年七月隨著本市改制為院轄市，社會局之業務，不斷擴增，六十九年起社會工作人員亦擴編為二十八名，更增聘督導員兩名，為統籌運用並管理起見，改制後並成立「社會工作室」，專責推動社會工作，配合行政措施作適當之規劃、協調與執行。

社會工作人員以其專業知識與方法作為民衆需要與政府施政間溝通的橋樑。本市的社會工作人員由早期的摸索、嘗試錯誤、溝通觀念而逐漸參與行政措施並得到認可與肯定。服務的範圍亦由早年貧戶調查、統計而提昇為「以人為中心」之服務提供；由低收入戶之家庭服務而擴大為勞工、老人、殘障、社區等各項福利工作之參與；由消極的救濟到積極地輔導、預防並充分運用社會資源。社會工作人員的成長與成就是近年來本市社政工作蓬勃發達不可欠缺的重要因素。

### 貳、社會工作人員在社會局之角色與任務

本局現有社會工作人員卅八名，督導員二名，隸屬社會工作室。社會工作室置主任一名，科員及辦事員各乙名，負責一般行政及綜合業務。社會工作人員依照現有社會福利重點工作分為六組，分別為(一)低收入戶家庭服務組；(二)社區服務組；(三)勞工服務組；(四)老人服務組；(五)殘障服務組；(六)社會資源運用與聯繫組。其中社會資源運用與聯繫組再細分為1.志願服務組、2.協調聯繫組及3.為

民服務專線組。這些組別係與目前社會局行政科之重點工作包括社會行政、勞工行政、勞工福利、就業輔導、社會福利（老人、殘障、兒童及青少年）、社會救助、社區發展等相互配合，其關係如左圖：



有關上述六組之人員及任務詳述如次：

(一) 低收入戶家庭服務組：現有社會工作人員十九名，分布於十一個行政區，負責區內低收入戶及一般市民之急難扶助，協助列冊低收入戶或運用各種醫療、貸款、安養、補助及社會資源解決問題，該組為綜合性之福利服務，除配合本局第三科辦理各項社會福利工作外，並協助社區服務組推動行政區內社區活動。

(二) 社區服務組：現有社會工作人員二名，負責社區活動之規劃，配合低收入

戶家庭服務組及第四（社區發展）科推動社區發展工作。

(三) 勞工服務組：現有社會工作人員四名派駐高雄市勞工育樂中心，配合該中心及第二（勞工行政）科推展勞工休閒育樂活動。

(四) 老人服務組：現有社會工作人員三名派駐高雄市老人活動中心，配合該中心及第三（社會福利）科推展本市老人福利服務計畫。

(五) 殘障服務組：現有社會工作人員二名派駐高雄市殘障諮詢中心，提供殘障者就業、就學、醫療復健、創業貸款等資料並提供心理諮商之服務。

(六) 社會資源運用與聯繫組：現有社會工作人員八名，二名負責志願服務人員之組訓、運用與管理，二名負責社會福利機構之聯繫，另外兩名負責為民服務專線個案之處理與轉介。

由上述分工及任務分配得知，社會工作人員是一個實踐者、協調者也是參與計畫者。在低收入戶家庭服務、老人、勞工、殘障福利服務計畫中，運用個案、團體、社區及諮詢等工作方法，發掘案主的問題與需要，評估其需要並決定服務的策略，適當地運用現有行政措施及引介社會資源，以解決問題及滿足需要。本局社會工作人員的工作目標及業務職掌可說是與行政措施密切配合，支援行政並運用行政措施，這也是本局社會工作人員工作之特色。

### 叁、工作方法與服務成果

有關本局社會工作人員在社政工作所發揮之成效及使用之工作方法，以其分組分述如左：

#### 一、低收入戶家庭服務

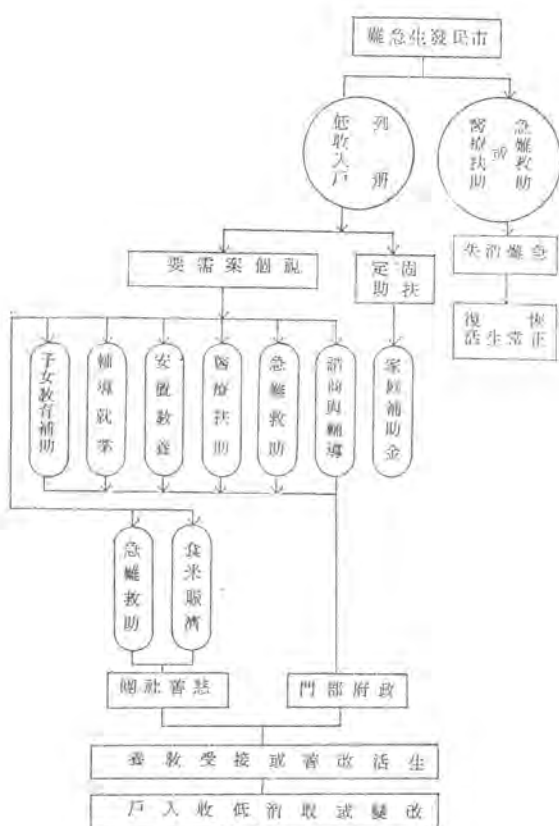
本市為新興工商業都市，鄰近縣市遷入之人口眾多，使得全市十一個行政區分別具備商業、工業、漁業、農業等特性，依據區域範圍及低收入戶數每區配置一至三位不等之社會工作人員，負責轄區內低收入戶及一般市民急難之處理，並負責與區公所、社會福利機構建立服務溝通網。工作人員使用之工作方法及步驟如下：

(一) 建立服務聯繫網：社會工作人員必須與轄區內區公所、社區理事會、社會福利機構建立良好的關係，並充分瞭解各種救助、安養、醫療補助等立法與措施及可運用之資源。

(二) 發掘問題並評估案主需要：依據區公所申報之低收入戶、人民申請案件、新聞剪報、社會福利機構轉介或社會工作人員本身發掘之個案，進行訪視、瞭解問題並評估其需要後，決定輔導策略。

(三) 依據案主的問題，參考現行社會福利措施，協調家庭補助、醫療扶助、急難救助或急難貸款等經濟上的援助，如有不足再協調其他社會福利機構給予支援。

(四) 對於身心健康目前失業之案主，運用本市國民就業輔導所就業機會，協助輔導就業或參加職業訓練，未能立即就業者，輔導參加「以工代賑」或由區公所安排臨時工作，以解決生活困難。



(四) 對於具有創業志願之低收入戶或民衆，視其創業計畫，輔導申貸低收入戶、殘障、或勞工青年創業貸款，以鼓勵其自力更生。

(五) 對於孤苦無依之老人除協助進住公私立仁愛之家安養外，凡能自行照顧自己惟精神上需要慰藉者，由社會工作人員安排老人在宅義務工作人員定期前往家中訪視，協助家事、文書等服務。

(六) 對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。

(七) 對低收入戶家庭提供親子關係、婚姻、人際關係等諮商服務。對於醫療、家庭計畫、精神病患治療及收容等問題，除觀念之溝通外，並轉介衛生醫療單位處理。

(八) 協助轄區內社區理事會辦理青少年育樂活動、媽媽教室、長壽俱樂部、及家庭副業等活動。

有關服務流程如上圖。

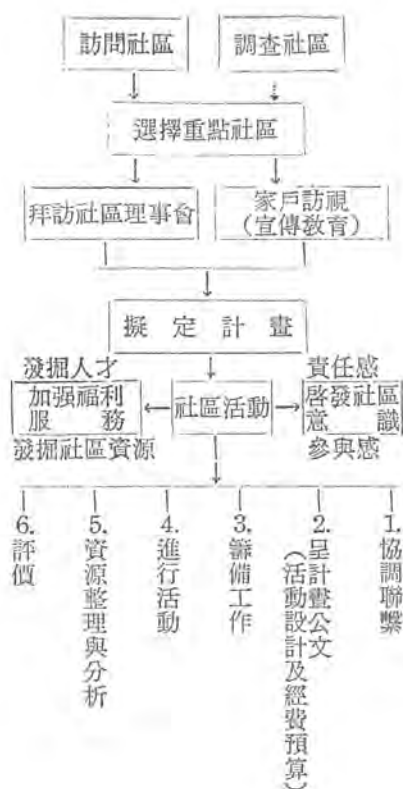
高雄社會工作人員低收入戶家庭服務成果統計表 七十二年一月至十一月

項目	數量	說明
1. 經濟扶助	二、八六二件	包括低收入戶家庭補助、清寒市民急難救助、急難貸款等。
2. 醫療服務	四、一五一件	協助低收入戶及清寒市民運用醫療扶助，以解決醫療上的需要。
3. 就業輔導	一九四件	輔導以工代賑、小本創業貸款、殘障青年創業貸款，輔導就業或參與失業市民就業措施擔任臨時清潔工作。
4. 親職教育	六四六件	辦理媽媽教室，推廣親職教育，或訪視中輔導案主改善親子關係或子女管教方法等。
5. 諮商服務	二、五〇九件	協助案主解決心理困擾、人際關係、婚姻調適等問題。

6. 老人安養	七〇人	協助孤苦無依老人進住公私立仁愛之家安養，或協助老人在宅家庭服務員定期訪視協助家事及文書服務。
7. 兒童補助、收容及寄養	七六六人	協助突遭變故家庭之兒童，給予補助、收容或寄養。
8. 轉介	一六四件	轉介至其他社會福利機構。
9. 社會資源運用	人力二七三人 財力約一百四十餘萬 物力捐贈物品	協調社會福利機構提供人力、物力及財力。

## 二、社區服務

本市現有社區七十七處，社區發展之整體目標為健全社區理事會，發揮組織功能；啟發社區意識，激發民衆參與；發掘及運用社會資源，增進社區福利。社區服務組由二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會工作人員協調轄區內社區理事會及有關機構共同配合。目前社區服務工作仍採重點社區輔導方式進行，其工作流程如左：



有關社區服務成果如左：

年度	工作項目	活動內容
七十年(六十九年七月至七十年六月)	1. 進行低收入戶暨社區居民問卷調查 2. 訪問社區(十八個)	成立社區土風舞班、長壽俱樂部，辦理衛生講座八次、寒暑假兒童課業輔導班、社區兒童寫生比賽、兒童郊遊聯誼活動、插花班、社區居民自強旅遊活動，及展覽、慶生會、聯誼活動、觀摩會。
七十一(七十年七月至七十一(七十一)年六月)	3. 選定長城、安生、港北三社區為重點輔導社區 (1) 安生社區 (2) 港北社區 (3) 長城社區 4. 聯合舉辦大型活動 1. 社區聯合活動 2. 選定社區輔導工作：	成立社區合唱團、國術班、國語訓練班，各種家庭生活講座十次、插花示範、社區旅遊活動，參與社區理事會開會等及辦理媽媽教室成果展。 成立社區土風舞社、舉辦太極拳和擊劍活動、國中少年郊遊聯誼活動。 聯合社會工作人員、本局四科、社區理事長、里長、里幹事召開「社區發展工作研討會」。 舉辦社區青少年野營活動、社區居民自強旅遊、土風舞聯歡會、冬令自強育樂營。 暑期青少年育樂營、參觀社區、社區問卷表統計分析。

七十二年度  
(七十一  
年七月  
至七十  
二年六  
月)

(1) 港北社區	舉辦社區媽媽教室、青少年課業輔導、社區居民乒乓球賽、土風舞班、社區合唱團。
(2) 龍井社區	成立社區童子軍、媽媽教室、青少年課業輔導班、社區觀摩、參與社區理事會。
(3) 長城社區	成立媽媽教室、推展全民運動——土風舞、舉辦乒乓球賽、書畫研習班、協助籌募社區生產福利建設基金、全民運動大會、參與社區協調會、社區自強旅遊活動。
(4) 君毅社區	成立社區童子軍、長壽俱樂部、媽媽教室、兒童輔導活動、青少年課業輔導班、太極拳社、社區問卷調查統計分析。
(5) 福祥社區	成立社區兒童音樂班、繪畫班、土風舞社、舉辦青少年球類競賽、舉辦兒童輔導班、參與社區理事會及社區有關人士的協調會。
1. 社區聯合活動	舉辦高雄市社區土風舞聯歡會、社區敬老經建參觀助「徵文比賽」。
2. 選定社區輔導工作	
(1) 港北社區	成立社區童子軍、舉辦高雄市社區示範觀摩。
(2) 青島社區	成立長壽俱樂部、全民運動、舉辦象棋比賽、拔河比賽、早安晨跑、保健講座、慶生會、協助召開社區理事會、搭建涼棚、修建公廁。
(3) 福祥社區	成立長壽俱樂部、媽媽教室、土風舞、舉辦老人晨跑、敬老園遊會、參與社區理事會會議。
(4) 福南社區	成立長壽俱樂部、媽媽教室、舉辦自強晨跑運動及敬老園遊會並參與社區理事會之召開。
(5) 忠誠社區	成立媽媽教室、長壽俱樂部、進行社區問卷調查、協助召開社區理事會。
(6) 自勉社區	成立社區童子軍、長壽俱樂部、媽媽教室、國中生課業輔導班。

#### (7) 崇實社區

成立社區童子軍、長壽俱樂部、媽媽教室、社區長壽杯象棋比賽、社區運動會、青少年美術造型研習營。

除了協助社區理事會辦理各項活動外，社區服務組本年度之重點工作為策劃兒童社區安親班，鼓勵社區及社會福利機構運用現有之場地，延聘合格之教保人員，開辦兒童安親班，使得社區內國小一、二年級兒童在放學後，父母未下班前能有適當之去處，以解決「鑰匙兒」可能產生之問題。本項計畫已接受申請當中，預定明（七十三）年元月份起試辦半年，並視成果再行決定是否擴辦。

### 三、勞工服務

本市為新興工業都市，約有四分之一的人口從事勞動工作，社工室於六十九年七月即正式成立勞工服務小組，由四名社會工作員，協助勞工行政部門，推展「工廠社會工作」，其工作目標包括：1. 協助勞工解決生理、心理困擾問題，使能適應社會團體生活，增進勞工敬業精神，協調並促進勞資關係；2. 提供正當娛樂休閒活動，建立勞工正確人生觀，引發進取向上精神；3. 積極辦理工廠輔導人員訓練及義務工作人員訓練，發掘領導人才，積極參與勞工輔導工作。

勞工服務小組自成立以來，工作之推行分為工廠訪視、廠內輔導、廠際輔導及區域工廠輔導進行，尤其自七十一年十月卅一日本市勞工育樂中心落成啓用後，因該中心人手不足，勞工小組全部派駐該中心而成為機構式的工廠社會工作。勞工服務自開始摸索、建立關係至今已嘗試多種型態之服務方式，未來除與勞工行政及勞工教育密切結合外，更配合「以廠為家、以廠為校」運動之推展，將勞工輔導之概念深入各工廠。

有關推行勞工服務之工作流程如下：





5. 展覽活動	辦理元旦剪紙藝術展、國畫展、民俗展、勞工國畫、書法、攝影比賽優勝作品展、五一勞動節勞工教育成果展，參觀人數約計五、〇〇〇人。
6. 休閒活動	辦理郊遊、參觀、康輔研習會、合唱及郭金發義演會，共計參加人數約二、七〇〇人。
7. 電影欣賞	共辦理三十場次，每週放映一場次，約計三〇、〇〇〇人參加觀賞。

#### 四、老人服務

本市現有老年人口依據民國七十一年統計，在六十五歲以上者計三五、七五七人，佔總人口數之二、九一%，與六十年之一六、六四五人佔一、九%相比較，十餘年間增加了一、五倍，老年人的問題及需求隨著工業化程度的升高及家庭結構的變遷而日形嚴重。

本市對老人福利工作一向極為重視，除了醫療扶助、收容安養及免費乘車等福利措施外，配合「老人福利法」之公布施行，乃積極規劃對老年人提供綜合性及教育性之服務。本市老人活動中心係由五家信用合作社合資興建，捐贈市府後交由本局管理，七十年七月一日啓用後因人手欠缺，乃指派社會工作人員三名派駐該中心，專責辦理老人服務活動。

社會工作人員充分運用該中心現有之設施，有系統地安排、規劃活動，其工作重點如左：

1. 文康活動：包括講座、各種民謠、國劇、南管之表演、民俗技藝（車鼓舞、牛犁舞、番婆弄、歌仔戲、皮影戲、布袋戲等）、老人才藝表演、影片放映。
2. 比賽活動：為老人辦理圍棋、象棋、撞球、歌唱、才藝、趣味、攝影等比賽並推展老人槌球運動。
3. 展覽活動：配合比賽、教學成果，舉辦攝影展、書畫展、陶藝展、蘭展及成人病防治展等。
4. 健康服務：聘請專家為老人講解保健、飲食衛生常識、中、西醫藥諮詢、老人免費健康檢查。

（參加上述各項活動之老人相當踴躍，該中心成立以來，每週一至週日開放，每天約有老年人五〇〇人進出其間）

5. 辦理老人教育——長青學苑：該中心成立後，社會工作人員已首先開辦英語、國語、吉他、土風舞、合唱、太極拳、紙花製作、南管、中國結等班社，提供老年人再教育之機會。配合長青學苑七十年十二月正式成立，為加強教學效果，該中心所有班次併入長青學苑，目前共設置十六個班次，三〇〇位老人在此研習。

6. 成立長青榮譽服務團：為了充分運用老年人的智慧與經驗，成立長青榮譽服務團，招收老人擔任義工，經講習訓練後，已正式展開服務，服務項目包括保健協談、法律諮詢、文史講座、語言指導、民俗技藝傳授、育樂活動支援等，服務方式採輪值進行電話諮詢或面談。

7. 成立長青學術研究社：為提供退休老人繼續研究進修之處，提供圖書室成立長青學術研究社，供老人學術研究討論之用，目前已成立市政建設、三民主義、論語、國際時事、國學等五組，由社會工作人員擔任聯繫、記錄及轉陳報告供有關單位參考。

社會工作人員除辦理上述活動外，並洽有關單位改善老人活動中心周圍環境、增設交通號誌、興建候車亭以便利老人交通，協調醫護人力及各有關機構支援活動。

#### 五、殘障服務

依據「殘障福利法」的規定，對殘障者應視其需要提供就學、就業、就養、就醫、復健等服務，殘障者由於身體機能之障礙而影響心理之平衡，甚至於產生適應不良之現象。本局社會工作人員對殘障服務工作之參與始於民國七十一年底，本市國民就業輔導所招收復健青年電繡、縫紉訓練二班合計三十人，施予六個月技藝訓練，為協助殘障青年增進就業之適應能力，於技訓期間，每週安排五小時生活輔導課，由六位社會工作人員以小組方式進行輔導，每次小組體時間由社會工作人員設計一主題活動，以增進學員自我了解、自我探索、自我肯定、學習人際間互動溝通、學習自我成長，其間並視需要輔以個別輔導，試辦以來成效良好，該所已自行增聘社會工作人員參與職業訓練過程中生活輔導之進

行。為協助殘障者瞭解本身的需要，運用各種福利措施，本局自七十二年十月中旬起設置殘障諮詢服務中心，由社會工作人員二位派駐該中心，專責辦理，其服務項目如下：1. 醫療復健有關知識及機構轉介；2. 心理輔導、人際關係、人際適應等問題之諮詢與輔導；3. 法律問題解答；4. 技藝訓練安排及轉介；5. 就業機會之提供及建立信用履主網；6. 舉辦殘障創業貸款；7. 提供婚姻諮詢及8. 安排殘障者之就學、就業。

社會工作人員使用會談、電話諮詢、書面答覆、社區座談、社區訪視、屋主聯繫、機構聯繫等方法推行工作，該中心自十月份開辦以來，平均每日約有十個個案，以電話諮詢佔大多數，求助事項以求職問題為最多。

社會工作人員在殘障服務領域未來的工作目標在於如何溝通廠商的觀念，聯合殘障福利機構提供婚姻、交友等人際關係系列活動，定期舉辦專題講座，增進醫療復健知識。上述工作最終的目的在於預防殘障之發生，健全殘障者之心態，呼籲社會給予殘障者關懷與公平的機會。

## 六、社會資源運用與聯繫

社會福利工作僅靠政府的施政是無法充分滿足民衆的需要及解決社會問題的，必須擴大社會參與，廣泛運用社會資源。社會工作室特別成立社會資源運用與聯繫組，其下包括1. 志願服務組，2. 社會福利機構協調聯繫組及3. 為民服務專線組，其功能及績效分述如左：

(一) 志願服務組 現有社會工作人員兩名，自七十二年度起負責推動志願服務工作。先以老人在宅服務為試辦計畫。老人在宅服務，係為因應都市中老人生活自理衰老或缺乏親人照顧，而運用義務家庭服務員協助老人料理家事，照顧生活起居。本計畫自七十二年五月份開始甄選義務工作人員，經過五週之專業訓練，自七月中旬開始服務，現有老人在宅家庭服務員六十二人，每人選定一至二個個案，每週訪視兩次，截至十月底止共提供老人醫療服務四十二人次，家事助理服務三十八人次，殘障復健三十五次，文書服務十四人次，休閒服務二十七人次，協助申請經濟補助三十二人次。老人在宅服務試辦以來成效良好，志願服務人員之參與，不僅協助社會工作人員減輕工作負荷，使社會工作人員有更多的時間從事規劃及處理較複雜之個案，並擴大社會人士之參與面。

本年度志願服務之範圍除老人在宅服務及前述勞工服務、長青榮譽服務團等外，將擴大辦理兒童社區安親班、低收入戶青少年課業輔導及其他社區活動

，有關義務工作人員之組訓將視各業務需要統籌辦理。

(二) 社會福利機構協調聯繫 現有社會工作人員兩名負責本市公私立社會福利機構之聯繫，本年度進行之工作項目如下：1. 七十年六月編印「高雄市社會服務資源手冊」，並預定於七十三年元月修訂再版。2. 發行「高雄市社會工作」，採季刊方式，每三個月發行一次，報導各福利機構有關社政、社區、勞工、老人、家庭等服務活動。3. 辦理「高雄市社會福利服務專題講座」(由各福利機構協辦)，邀請社會福利之專家學者演講，以增進新知，本年度預定辦理七次。4. 辦理「社會福利機構聯繫會報」，邀集各機構討論個案之轉介程序及社會資源如何充分運用等問題。本年度預定辦理二次。5. 定期拜訪各社會福利機構，以溝通觀念並共同辦理相關之活動。

(三) 為民服務專線組 為加強推廣社會福利業務、宣導政令及提供市民家庭生活之諮詢服務，開闢為民服務專線，以電話諮詢、面談、信件輔導三種方式提供服務，由社會工作人員輪值接聽電話並處理有關事宜。自十月十二日至十月卅日止共計服務一五八人次，除接受市民詢問各項社會福利行政業務外，對於急難案件立即協調社會工作人員前往訪視，儘速協助解決。

## 肆、評價與未來展望

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。唯員額仍不足，每位社會工作人員之工作負荷量仍然過重，例如新成立之老人及勞工活動中心，在行政人員缺乏之情況下，社會工作人員兼辦許多行政及總務工作，至為辛勞，又如行政區之範圍廣闊，僅靠少數社工委員推展工作亦為不易。由於社會工作人員表現優異，本市國宅亦要求社會工委員參與管理及輔導工作。為因應未來社政工作之發展，社會工委員之人力應作中長程之規劃。

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。

三、本局社會工作人員在多年來努力與嘗試不同服務方法之下，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定與執行外，更希望能在健全的社政體制下，提昇服務的成效，發揮社會福利應有的功能。