

# 台灣省推行社會工作員制度工作報告

臺灣省政府社會處

## 壹、前言

本省近年來由於工商業急遽發展，社會結構迅速改變，各種工業化所帶來的社會問題日益增加，解決這些社會問題成為刻不容緩的要務。惟以今天社會問題涉及了經濟、心理、生理、社會、文化等層面，使社會問題在多重因果的交替衝擊下，更顯複雜，絕非以往單純的社會救濟工作所能解決，因此現代國家多建立社會工作專業制度，以比較進步的社會工作方法來推動各種福利工作。

我國建立社會工作員制度之倡議，早在民國五十四年行政院公布之「民生主義現階段社會政策」便見端緒，該項政策明訂應僱用曾受專業訓練之社會工作人員負責推動各項福利工作。臺灣省政府為遵行此項政策，研訂「臺灣省各縣市設置社會工作員實驗計畫綱要」，自六十六年起選定臺北縣、臺中縣、雲林縣及高雄市進行實驗，各方反應良好，隨後逐年擴大實驗範圍，其中除配合「中央加速改善偏遠地區居民生活方案」於六十七年十二月在全省三十個山地鄉設置山地社會工作員外，至六十八年六月止，已有臺北縣、基隆市、桃園縣、新竹縣、臺中縣、雲林縣、臺南市及高雄市等八個縣市均設置有社會工作員。在實驗過程中，前後經過省政府研考會與大專社會系科教授之兩次考核與評鑑，認為徵諸實驗績效，亟應確立制度正式推行，不宜繼續長年實驗，惟在未全面推行前，為使制度落實生根，實驗期間所遭遇之困難，仍須一一克服。社會處即根據考核及評鑑報告，參酌實驗實況，研訂「臺灣省推行社會工作員制度計畫」於六十八年八月正式頒行，並再推廣至宜蘭縣、彰化縣、嘉義縣及臺南縣，至六十九年已有十七個縣市設置有社會工作員。七十二年新竹市、嘉義

市升格為省轄市，另臺中市亦有感於社會工作員設置之必要，三個省轄市乃自七十三年度開始設置社會工作員。至此，本省推行社會工作員制度已有二十個縣市，計有社會工作員三〇〇名，督導員四十五名（見表一），均在積極推展工作。

表一 臺灣省各縣市設置社會工作員員額表

縣市	社工員	社工督導員	小計	高雄縣	屏東縣	臺東縣	花蓮縣	宜蘭縣	基隆市	臺中市	新竹市	嘉義市	臺南市	合計
臺北縣	36	5	41	12	1	7	6	16	1	2	4	3	9	300
桃園縣	21	2	23	1	1	1	1	2	1	1	0	0	1	45
新竹縣	15	2	17	7	7	7	7	18	8	3	4	3	10	345
苗栗縣	18	3	21											
臺中縣	26	4	30											
南投縣	5	1	6											
雲林縣	20	4	24											
彰化縣	28	5	33											
嘉義縣	18	3	21											
臺南縣	32	6	38											
合計				16	2	18	7	7	13	18	7	3	10	345

茲爲使各界瞭解本省社會工作人員制度推展之概況與績效，特就本省社會工作人員制度之推展情形、工作績效等作一說明，並提出問題與建議，期能獲得更多的支持與指導。

## 貳、推展概況

本省社會工作人員制度推行至今已六年有餘，茲就目前社會工作人員之任用、工作項目、訓練與進修、督導體系、綜合評議及評鑑等方面說明如下：

### 一、社會工作人員之任用

#### (一)甄選

依據「臺灣省推行社會工作人員制度計畫」社會工作人員之甄選由社會處會同人事處辦理，其應甄選之資格如左：

##### 1. 社會工作督導員：

(1) 國內外大學社會學研究所或社會工作研究所畢業，曾在公私立社會福利機構擔任社會工作人員一年以上；或大專院校社會工作系科、社會學系及其他相關系科畢業曾在公私立社會福利機構擔任社會工作人員三年以上。

(2) 年齡在四十歲以下。

(3) 男性須服完兵役。

##### 2. 社會工作人員：

(1) 大專院校社會工作系科、社會學系及其他相關系科畢業者。

(2) 年齡在三十五歲以下。

(3) 男性須服完兵役。

迄至七十二年度，本省社工具員之性別、年齡及學歷概況如次（表二、表三、表四）：

表二、本省各縣市社工具員性別概況

性別	人數	百分比
男	45	13.47%
女	289	86.53%
合計	334	100%

表三、本省各縣市社工具員年齡概況

年齡	人數	百分比
25歲以下	51	15.27%
25~30歲	217	64.97%
30~35歲	61	18.26%
35歲以上	5	1.50%
合計	334	100%

表四、本省社工具員學歷概況

學歷	人數	百分比
大學社會（社工）學系	249	74.55%
大專相關學系	67	20.06%
高中	18	5.39%
合計	334	100%

由上表顯示本省社工具員學歷素質很高而且具備社會方面基本學識，平均年齡亦輕。

## (二) 任 用

社會工作(督導)員經甄選合格者由縣市政府辦理約聘僱，並均參加勞工保險；

1. 社會工作督導員：以七等一階約聘，起薪為一二、一三六元。
2. 社會工作員：社員工凡大學院校或高等考試及格者一律以六等一階約聘，起薪為一〇、三六〇元；專科畢業者以五等五階約僱，起薪為一〇、三六〇元。

## 二、社員工之工作項目

社會工作員設置之目的在運用社會工作專業知能，協助預防及解決社會問題，並啟發個人與社會潛能，期以建設安和樂利社會，因此社員工工作項目之擬訂即須以此為指針。本省社會工作員之工作項目歷經數次實驗與修正，無不朝向「專業化」、「制度化」之目標而努力。

### (一) 第一階段(六十七年—六十八年)

本省自六十七年實驗推行社員工制度，為配合小康計畫之推行，社會工作員之工作項目定為：1. 從事各種社會福利措施之調查、研究、分析、協調、宣導及服務工作。2. 從事小康計畫輔導貧戶自立自強及照顧低收入戶工作。

年終經省府考核認為：1. 社員工之工作偏重於貧戶之消除及貧戶個案之研究與處理。2. 社員工之功能與村里幹事、農事家政指導員、家庭計畫工作人員等現有基層人員職掌不無重複之處。故六十八年度研訂「臺灣省各縣市設置社會工作員實驗計畫綱要」時，有關工作項目之擬訂乃避免與其他基層社政人員重複。

### (二) 第二階段(六十八年—六十九年)

「臺灣省各縣市設置社會工作員實驗計畫綱要」於六十八年度頒訂，規定社會工作員之工作項目為：1. 青少年之輔導。2. 老人與兒童福利之增進。3. 家庭扶助。4. 社區建設之輔導。5. 工、漁、礦、鹽地區勞工問題之輔導。6. 協調基層有關人員推動社會福利。

實驗後再經評鑑結論為：1. 與其他社政基層人員仍有重複之處。2. 無法充分顯示專業特性。3. 工作項目應視地方需要制訂。依據此一評鑑報告，六十八年研訂「臺灣省推行社會工作員制度計畫」時有關工作項目部分再作修正。

### (三) 第三階段(六十九年—七十年)

「臺灣省推行社會工作員制度計畫」依前述結論規劃社會工作員之工作項目為：1. 防治家庭問題，健全家庭功能。2. 輔導青少年，服務老人，和諧人際關係。3. 啟發社區意識，健全社區發展。4. 配合地方實際需要，協助其他福利服務事項。

上列工作項目執行一年，至六十九年度之評鑑報告指出下列兩種現象：1. 部分縣市反應工作項目過於廣泛、抽象，無所適從也無法顯示績效。2. 因受限於一鄉鎮派駐一名社員工之工作方式，人力不足，致社員工只能從事一般綜合性福利服務工作，無法專精，如此，一者有與其他基層社政人員無法精細分工之虞，再者不能發揮專業知能，顯示專業特性。因此又於七十年對社員工之工作項目再作修正。

### (四) 第四階段(七十一年起)

自七十一年度起，本省1. 不與社政及其他基層人員重複。2. 着重社會變遷新產生社會問題而民衆所迫切需要，其他基層單位尚未辦理之服務項目。3. 能顯示社會工作專業特性等原則，重新研訂工作項目為：1. 家庭服務(家庭問題的諮詢輔導、有困難家庭的訪視輔導、家庭福利預防推廣工作、協助辦理急難救助、協助辦理收容安養、就醫、就業、就學等轉介服務)。2. 勞工服務(勞工生活問題的諮詢輔導、勞工休閒活動的策劃與推廣、勞工福利服務推廣工作、培育勞工生活輔導幹部、推動勞工參與志願服務工作)。3. 社區服務(協助社區理事會發揮組織功能、辦理各項社區調查了解居民需要、協助發掘與運用社區資源解決社區問題、協助辦理社區各項福利服務、輔導組織各項志願服務人員)，實行迄今。

本省自六十七年起實驗推行社會工作員制度以來，社員工之工作項目歷經多次調整，已從廣泛繁雜的事務工作漸趨專精明確的專業工作，並漸能發揮社會工作預切及發展的功能，惟其工作方式與工作項目如何配合，仍有待進一步

之檢討與規劃。

### 三、社工員之訓練與進修

本省目前在職的社工員多是社會工作系或相關科系畢業者，都已受過良好正規教育，但社會工作係一門理論與實務兼顧的學問，且隨社會環境而有新的意義與內容，今日，科技工商猛進，社會變遷迅速，故從事社會工作，需要不斷地訓練及進修，不斷地吸收新的理論、技術與方法，才能適應工作及時代的要求。此外，藉由訓練與進修可提高服務品質，增進工作效率。

(一)訓練：社工員之訓練分為職前訓練與在職訓練。

1. 職前訓練：為期新進社工員更深入體認其工作任務與環境，並使其學識理論與工作實務能够相互結合，俾利於工作之展開與推動，社會處每年均舉行新進社工（督導）員職前訓練，為期一週至二週，採密集式的訓練，訓練課程內容除一般理論介紹外，並著重各項工作現況、技巧之講授，務使理論落實。

2. 在職訓練：為增進社工員之專業與技術，以充實其工作技巧與知能，並提高服務品質，在職訓練實為不可忽視的一環。除社會處每年不定期舉行社工（督導）員之在職訓練（為期一週至兩週，訓練課程內容為各項工作實務研討、專業課程講授等），各縣市亦經常舉辦各種訓練，如智能不足團體輔導小組、精神病團體輔導小組、青少年輔導工作小組等，以適應工作需要。

(二)進修：除定期舉辦社工員職前與在職訓練外，更注重平日工作之進修，進修途徑有三：

1. 社會處敦聘國內大專院校學者專家撰寫社會工作專業論叢（包括社會工作專業、社會工作案例彙編、督導的原理與實施、社會個案工作實務等），分送社工員研習，並購置有關專業書籍供社工員參閱。
2. 社會處為增進社會福利服務工作績效，與美國國際訓練計畫協會（C.I.P.C.）合作辦理社會福利專業人員在職訓練，每年推薦適當人選赴美研習觀摩實務四個月。

3. 各縣市政府隨時充實社會工作專業圖書資料，以利社工員進修，亦利用社會工作會報舉行工作研討會、讀書會等，不斷充實新的知能。

### 四、社工員之督導體系與評議

督導體系在使每個社工員均能獲得確切有效的輔導與激勵；評議則係在對社工員之工作評價，俾能獎優懲劣，鼓舞工作士氣及提高服務品質。

(一)督導體系：本省社工員之督導體系包括臺灣省推行社會工作員制度專案小組、省指導員和縣市指導員三個層級。

1. 臺灣省推行社會工作員制度專案小組：為借重專家學者之學能，發揮政策諮詢之功能，以有效推動社會工作員制度，社會處特敦聘國內專家學者十五人組成臺灣省推行社會工作員制度專案小組，協助策訂本省推行社會工作員制度有關計畫及研究社工員工作任務，並分區實地指導工作推動，提供社會工作專業知能諮詢及其他研究發展事項等，對社會工作員制度之建立、工作之推展，不無助益。

2. 省指導員：除設置專案小組外，社會處並於六十八年十二月間遴派有專長之業務人員四名兼任社會工作指導員，亦採分區制定定期與不定期協助各縣市推動工作，並考核各縣市年度計畫之執行情形。

3. 縣市社工督導員：依據「臺灣省推行社會工作員制度計畫」設置社工員之縣市，應置社會工作督導員，每滿五鄉鎮（市）區一名，其工作任務為指導協助社工員解決工作困難、給予支持、輔導、監督、考核社工員推動業務，發展研究工作；目前本省各縣市計有四十五名督導員，均充分享發揮行政、教育和支持、評價的功能。

(二)評議：為激發本省社工（督導）員工作情緒，提高服務品質，並作為汰弱留強之依據，特訂定「臺灣省縣市社會工作（督導）員服務績效評議實施要點」函頒各縣市政府實施。

評議項目為：工作進度（佔二〇％）、數量（佔一五％）、品質（佔一五％）、態度（包括勤惰、服務熱誠與專業道德，佔一五％）、方法（包括專業知能與工作創意，佔一五％）、協調聯繫（佔二〇％）（社工督導員加評領導

能力及督導效果兩項)；經評定爲甲等者提升一階續聘，乙等者留原職階，丙等者則予解聘。

## 五、評鑑

評鑑的目的在于指出現行行政措施的成果，發現推行的缺點，判定此一措施能否有效處理因社會變遷所帶來的各種問題。基此，爲考核社會工作人員計畫之成效，俾能全面推廣實施。臺灣省政府先後於六十七、六十八年舉行臺灣省政府六十七、六十八年度政治革新實驗示範「建立社會工作人員制度」年終考核，由國內專家學者組成考核小組，對社會工作人員制度實施狀況實地予以了解，作成多項考評與建議。

嗣後，社會處爲通盤了解本省各縣市社會工作推行情形，探討個中得失，俾供建制參考，又於六十八年二月間敦聘省府委員及專家學者二十餘人組成評鑑小組，依各縣市設置社會工作人員之先後及地理環境等不同之特殊情形分成四組，就社會工作人員額配置配屬、工作項目執行、社會資源開拓情形、督導工作等方面進行評鑑工作，據此評鑑報告並參酌實驗實況，乃於六十八年八月頒布「臺灣省推行社會工作人員制度計畫」。

「臺灣省推行社會工作人員制度計畫」實施後，爲了解各縣市實際推行情形，用作改進參考，復於六十九年六、七月間舉行第二次評鑑，由臺灣省推行社會工作人員制度專案小組委員分別前往各縣市實地評鑑，評鑑報告中顯示建制工作得失，指出問題所在提出解決建議，對規劃配合行動暨擬訂未來指針甚有助益。

## 叁、執行情形

### 一、員額配置配屬情形

依省頒計畫規定社會工作人員係配屬縣市政府社會科(局)，並依工作需要派駐各鄉鎮(市)區服務。六十九年度計畫訂頒初期，各縣市均以一鄉鎮市區派駐

一名社會工作人員之原則，推展綜合性福利服務工作。然而部分鄉鎮公所工作繁重，有以社會工作人員辦理行政業務者，影響專業工作之推行；且一鄉鎮一人，人力過於單薄，益使專業工作難以發揮。本處爲有效運用專業社會工作人員，充分發揮社會工作人員設置功能，特於七十年十一月函頒縣市政府，社會工作人員配屬縣市政府社會科(局)(花蓮縣、臺東縣配屬民政局)，按個別志趣、專長與工作項目分組推展工作，並得分區設置社會工作人員服務中心。

各縣市即參照本處指示原則，並視縣市政府個別狀況重新規劃。截至目前爲止，全省各縣市之配置配屬情形大致可歸納爲下列四種型態：

(一)集中縣(市)府依工作項目分組推展工作：計有苗栗縣、南投縣、彰化縣、臺南市等四縣市。其中彰化縣假「博愛大樓」設置「彰化縣社會福利聯合服務中心」，社會工作人員在此工作據點，站在第一線直接爲社會大眾提供服務，尤具特色。

(二)分區設置社會工作人員服務中心。計有臺中縣、雲林縣，均分區設置四個社會工作服務中心。

(三)派駐鄉鎮(市)區公所：多數縣市仍將社會工作人員派駐鄉鎮(市)區工作，另爲因應地方需要指定專人或設立勞工輔導小組，辦理勞工服務工作。如：基隆市、臺北縣、宜蘭縣、桃園縣、嘉義縣、臺南縣、高雄縣、屏東縣、臺東縣及花蓮縣等。

(四)「服務中心」及「派駐鄉鎮」混合制：如新竹縣政府社會工作人員係配置配屬縣政府，每週三日到鄉鎮工作，另三日至二個服務中心工作。

### 二、工作項目執行情形

原則上，各縣市皆依省頒計畫所訂之三大工作項目制定其細部執行計畫。其中，「家庭服務」方面，服務對象不再侷限於少數孤苦老人、無依兒童

、貧困殘疾者及低收入戶的救助與照顧，更廣及一般社會大眾，有關急難、生病、失學、失業、家庭失睦、夫妻失和、子女管教不當等問題，提供個案輔導及諮商服務；此外並運用團體工作方法，舉辦專題演講及研習座談。

「社區服務」方面，則以社區幹部及社區民衆(老人、青少年、婦女、兒



童)爲對象，協助舉辦社區幹部(社區理事長、總幹事、熱心人士及志願服務工作人員)研習會、組織各種班隊、協助辦理各項文康社教性活動，建立社區福利服務體系……等。

又「勞工服務」方面，係以事業主、勞工爲對象，提供個案輔導與諮詢，輔導廠商辦理福利活動，及組訓志願服務人員等(各縣市的作法略有不同，如彰化縣推行「勞工服務社區化」方案，臺中縣推行「區域性勞工輔導志願服務方案」，桃園縣推行「勞工輔導團體工作方案」，新竹縣以社會運動型態推行勞工服務方案……等)。

### 三、志願服務推行情形

隨著社會工作人員服務範圍的拓展和專業知能的圓熟，運用志願服務人員來拓展工作範圍及提昇服務層面，已成爲工作進展的必然趨勢。因此，「臺灣省推行社會工作人員制度計畫」將「建立志願服務人員參與社會服務制度」列爲第二個年度(七十年)應該完成的工作項目之一，並於七十年三月間著手規劃推動方案。

本省自七十一年七月訂頒「臺灣省推行志願服務實施要點」，各縣市政府均據以展開工作。首先由縣市政府社會科(局)長遴集轄內社會服務團體代表及熱心人士組成志願服務策進委員會，建立推動工作之核心。其次則以社會工作人員爲主體，規劃設計志願服務推展方案，並甄選、組訓志願服務人員，參與社會福利服務。

目前全省已有半數以上的縣市借重志願服務人員推展社會福利，其服務內容也各具特色。如屏東縣、臺南市、嘉義縣招募組訓志願服務人員分別從事社會福利機構、低收入老人及殘障、社區青少年等項服務，臺中縣、新竹縣組訓運用勞工志願服務人員，桃園縣運用學校服務性社團，臺北縣運用民間志願服務團體等，均力求人、財、物力資源的統整運作，爲志願服務的推展奠下了良好的基礎。並配合研討會、觀摩會的辦理以交換經驗，促使志願服務在全省各地蓬勃發展。

### 四、工作績效

社工員之工作績效可從兩方面來說明，一爲社工員辦理各項工作成果，二爲設置社工員後社會福利工作之增進。茲詳細說明如後：

#### (一) 社工員之工作成果

以七十二年度爲例，本省社工員各項工作之工作成果如表五：

工 作 項 目				工 作 成 果	
家 庭 服 務		勞 工 服 務			
低收入戶訪視與輔導	八、七二六件	辦理勞工生活諮商服務	一、三四二件		
急難戶訪視與輔導	五、五二〇件	協辦廠商文康活動	二六六次		
家庭問題諮商服務	四、一八四件	推廣勞工福利服務工作	四六六次		
推廣家庭福利服務工作	一、五五六次	辦理勞工輔導員講習、訓練	四一次		
辦理團體工作	一八三個				

務服利福他其	務服	區社					務
		辦理團體工作	協助社區理事會發揮組織功能	辦理社區調查	協辦社區各項福利服務活動	推動社區志願服務工作	
發掘與運用社會資源	辦理專業社會調查及研究發展工作	辦理團體工作	推動社區志願服務工作	協辦社區各項福利服務活動	辦理團體工作	推廣勞工參與志願服務工作	
八、三一 九、〇〇〇 八三七元	三七八次	四三三個	六、六一二人	六、五二八次	二、九五一次	八九八人	
				四六二次	十八次		

### (一)設置社員工後社會福利工作之增進

未設置社員工之前，社政工作之推展方式較為消極，其服務層次多僅屬經濟性扶助。設置社員工之後，社員工能較主動因應民衆需要，提供各項福利服務，其服務層次也由經濟性扶助更擴及諮商服務、心理輔導及預防推廣工作。此外，在工作方法上，社員工又居於「開創、倡導、策劃」之立場，鼓吹激勵一般家庭、廠商、勞工及社區民衆，均能奉獻心力，積極參與社會，以創造更多的個人幸福與更和諧的社會。綜而言之，可歸納為下列二項：

#### 1. 民衆生活品質之提昇

歷年來我國社會福利業務之推展仍傾向於低收入戶之救助與照顧，對於一般家戶及一般老人、青少年及婦女之服務尚乏較積極性的做法，社員工乃藉由提倡正當休閒活動、提供家庭諮商服務、推廣親職教育、辦理各年齡層團體工作及實施福利服務活動等方式，使社會大眾均能從事正當休閒活動，參與各類團體活動，以減少現代人的衝突與疏離感，增進生活情趣，豐富生活內容，提高生活品質。透過活動亦可解決個別居民之問題，預防社會問題，間接可為國家培養優良的國民，發揮預防及發展性的功能。

#### 2. 結合民力與辦社會福利事業

社會福利工作之推展，不僅靠政府有限的資源，尤需民間力量的配合。社員工平日除倡導「社會福利，人人有責」的觀念外，更扮演「組織者」、「策劃者」、「橋樑者」的角色，積極推展「臺灣省政府結合民間力量共同與辦社會福利事業實施要點」、「臺灣省推行志願服務實施要點」業務，有計畫、有組織、有目標地結合民間的人力、財力、物力更踴躍參與社會福利事業，促使社會福利服務的範圍更廣泛。

### 肆、面對問題與改進建議

臺灣省推行社會工作人員制度計畫自六十九年訂頒實施至今已四年有餘，社會工作人員之服務績效不僅獲得上級長官之嘉許，亦漸為社會大眾所認識，但無可諱言地，仍有許多問題尚待研究與改進，茲將其牽掣大者分述如後：

#### 一、有關任用方式

目前社會工作人員係以約聘僱方式任用，雖然均具有犧牲奉獻之工作熱忱，但為前途著想，遇有其他較佳工作機會，即紛紛求去，影響工作至鉅，故建議社員工之任用方式宜納入公務機關正式編制，使其能敬業、樂業而永業。

近年本省社工員與勤率約為百分之二十五，離職率高，工作缺乏保障是一重要因素，然缺乏良好工作環境亦為重要的因素。社工員經甄選合格分發至縣市政府，並依工作需要派駐鄉鎮工作。甫離校門又需離家到外地工作，離鄉背井，已有生活適應之困難；再加上工作繁重及地位不明確未受到尊重，且缺乏主管長官的指導與鼓舞；故常感困難重重，前途有限，自然就難久於其位。吾人以爲改進之道應從溝通社政同仁之觀念開始，共同致力於創造良好的工作環境，除提供工作必需之配備與設施外，並使社工員享有相當的工作自主性，有被重視、被尊重的感覺，因而能施展抱負，從工作中獲得成就感，而願意繼續留在工作崗位上，貢獻心智才力。

## 二、有關工作項目方面

目前社會工作人員工作項目爲(一)家庭服務，(二)勞工服務，(三)社區服務，各大項下又分列小項，計有十五項。上列工作項目賦予社工員之任務爲解決問題、預防問題及促進社會發展，其工作對象爲家庭(貧困家庭及一般家庭)、勞工及社區民衆(兒童、青少年、婦女與老人)，其工作方法爲個案、團體、社區三種工作，已包含社會工作應有之範圍，並無不當，惟就各縣市推行現況而言，則有下列幾種缺失：(一)工作項目過於廣泛，致服務對象雖很廣但服務深度不夠，無法充分顯示績效並爲民衆所明瞭與認同。(二)服務內容仍侷限於一般綜合性福利工作，較欠缺專精辦理事項，不易顯示專業特性。(三)目前之員額設置標準以一鄉鎮一名爲原則，人力不足，致社工員之工作僅能限於點的作法，無法作全面性的聯結。因此目前工作項目似應循下列原則來規劃：(一)依民衆需要之迫切性及社會發展之大趨勢，擇定每年度重點工作項目，由各個縣市積極推展。一者可帶動社會風氣，再者易顯示服務績效。(二)組訓與運用志願服務人員。因社工員人力有限，無法兼及各種福利服務，故宜善用志願服務人員，協助從事社會服務工作，以建立社會福利體系。(三)社工員有其專責的工作項目，非在補充基層社政人力之不足，故屬於行政業務之範疇，應由行政人員負責辦理，不宜由社工員來辦理。

## 三、有關工作方式方面

目前多數縣市仍將社工員派駐鄉鎮市區公所民政課工作，雖有利於與民衆接觸，然外界容易誤解社工員係爲彌補社政人員的人手不足，有違精簡用人的原則；加上基層單位對社會工作的認識不夠，常造成社工員辦理行政事務而影響本身份內專業工作之推展。故經審慎研究規劃後，社工員之工作方式爲「集中縣府分組推展工作，並得分區設置社會工作服務中心」。目前計有四個縣市集中縣府推展工作，二個縣市設置社會工作服務中心，惟其通常是附設於社會科或鄉鎮公所之基層單位，缺乏單獨的工作場所，或多位於不夠明顯的地方，不易爲民衆所辨認；或空間太小，無法作爲推展工作的場所。爲增進民衆對社會工作的運用，並使社工員充分發揮功能，社工員應集中成立社會工作服務中心已成必然的趨勢。而社會工作服務中心之地點以下列各處爲宜：(一)不在縣政府或鄉鎮公所內，而有獨立的工作據點，俾有助於民衆的認識。(二)位於人口密集、交通方便的地區，俾利於民衆接受服務。(三)此外，服務中心應有電話、個別會談室、團體諮商室、研習室、閉路電視系統等設施與裝備，俾供社工員辦理個案、團體工作之用。又縣市政府亦應體認社工員能力有限，不可能每項工作都專精，應依工作員之性向與專長，分組專責推行某項工作。如此隨著工作經驗之增長，社工員對其工作項目有關之專業知能與工作方法將日趨成熟，必能提供更深入、更高品質的服務。

## 四、有關訓練與研習方面

本省社工員中有九四·六一%係大專社會(工作)系科或相關科系畢業者，應能充分運用所學，惟依本處七十七年七月所從事「臺灣省縣市社會工作員工作適應狀況研究報告」中指出，大多數(七〇%)社工員認爲學校所學與實際工作情形甚少能配合，主要原因有二：(一)學校所學的理論技術層次過高。(二)學校所學不足運用。故應加強社會工作專業教育，注重理論與實務的結合。



此外，本處每年度均辦理社工員職前與在職訓練，俾使社工員不斷地吸取新知識以應付工作所需。惟依幾年來在職訓練辦理情形而言，社工員的反應有下列幾項：

(一) 課程有重複之處。

(二) 訓練的內容，理論層次太高，無法與實務工作配合。

(三) 講授的方法不够生動、活潑。

(四) 廣泛的課程安排，只能泛泛涉獵各種知識而無法專精。

(五) 各縣市缺乏經驗交流的機會。

為充分發揮社工員在職訓練之功能，社工員之在職訓練應作整體性、長期性之規劃，並依下列原則辦理：

(一) 配合工作項目及工作方向規劃中程訓練計畫，課程設計由淺而深。

(二) 採用主題式的訓練，每次訓練均有主題，依此主題設計有關課程。

(三) 訓練內容儘量以實務為主，理論為輔。

(四) 講求訓練的主體——社工員的參與，運用分組討論、角色扮演、實際演練等方式訓練，以激發社工員的參與，促進工作經驗的交流。

## 五、宣傳報導方面

社會工作是一項服務性的事業，也是一項向下紮根的工作，從事此項工作固然應抱持奉獻的熱忱，但亦有賴上級長官與社會大眾的認同和支持。這點除藉由工作績效獲得外，也需透過宣傳報導方可竟其功。迄今本處先後印製社會工作員工作簡介、拍攝宣傳影片、並舉行成果展覽、編印本省推行社會工作員制度成果專輯等，企盼能透過大眾傳播媒介達到宣傳報導的目的。然微諸目前現況，社會工作員的地位、工作的推展仍未能獲致普遍、廣泛的肯定和支持，今後需要積極而具體地將社會工作員的服務項目、方式、成果等廣知於社會大眾，從而獲得更多的認識、接受與支持。

## 伍、結語

綜觀本省社會工作員制度之推行情形，可知社會工作具有多重的功效。社工員不僅是政府為民衆服務的第一線工作者，直接提供福利措施給民衆，讓民衆了解政府是真正為民所有、為民所治、為民所享；也作為民衆與民衆的媒介，提供親密的社團組織經驗，將現代社會人際關係的緊張、衝突與疏離感減至最低程度，提昇生活品質，和諧人際關係。此外更促進民衆需要與社會資源的結合，讓有錢、有力、有心的人，獲得奉獻的機會，讓需要照顧的人得到更妥善的照顧，使社會服務的成效更廣大、更深遠；故加強推展社會工作員制度應屬不爭之議。

社會工作員的工作績效雖不易以具體數字表達，但究其工作本質，在協助社會上、在經濟方面、生活方面，甚至心靈方面的「弱者」，換句話說，在幫助生活條件較差，社會競爭力較弱，甚至在心理方面較為閉塞、失衡的人。使這個社會在各方面都能比較「均」、「衡」、健全。我們深信社會上太多弱者，問題自多、不安的程度必然增加。經濟學家已經把富人和窮人之間的差距作為衡量國家穩定的指標。

美國一家專業預測公司在伊朗國王在位的最後十年，根據其最富者的十分之一收入是最窮者的十分之一之三十八倍，而預測其將覆亡。先人告訴我們，不患寡而患不均，社會學者更指出社會變遷迅速的時代，社會問題叢生，人們在許多方面都因未及適應而造成社會上的不安。我們認為社會工作的方法是消除這些社會不安的最有效方式，鐵血宰相俾斯麥並非慈善家，亦非宗教家，但用福利制度解決勞工問題所帶來的政治危機，奠定國家富強之基。因此社會工作的績效是顯示在社會和諧、安定的層面上，其積極和深遠貢獻是不容置疑的。社會工作員制度之推行在一個快速現代化的社會殆為必然之趨勢，深盼本文不僅讓各界了解本省社會工作員制度的精義和功能，更希望藉此由一梗概的介紹，能使社會工作員制度獲得更多的肯定與鼓勵，使其健全的體制早日在我國落地生根，為大眾謀更多的福，求更大的利。