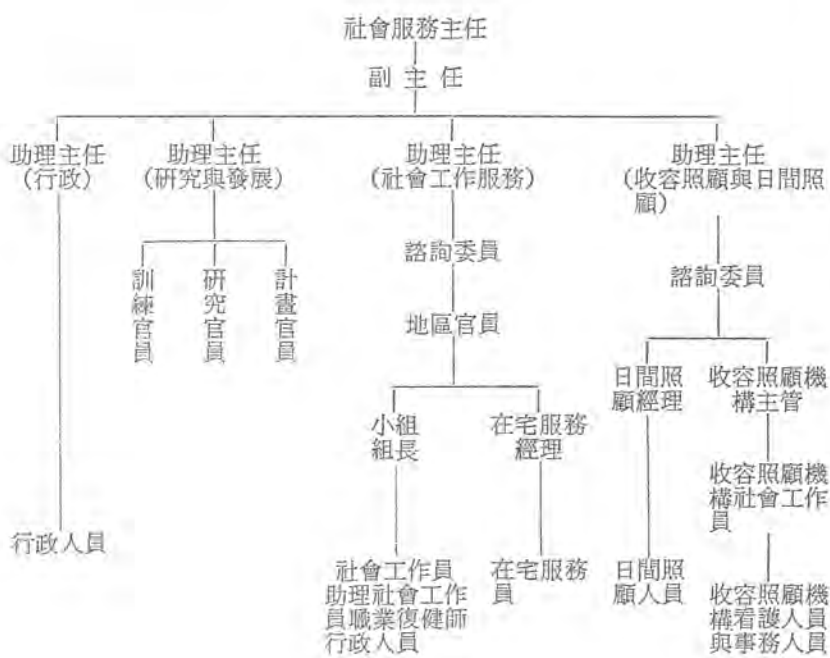


籌個人社會服務的提供。總計英格蘭與威爾斯兩地共成立了一一六個社會服務部。

由於各地方政府對於社會服務部的組織與運作可享有自主權（只要符合中央法案的要求及中央政府衛生與社會安全部的指示），因此各地方政府的社會服務部在行政組織上可能會有差異。雖然如此，社會服務部的一般組織如下圖所示：



茲再就該圖說明如下：

- (一)主任 (Directors)：為社會服務部的主管。根據中央政府的指示，主任的資格以擁有社會工作專業訓練且具有實務行政工作經驗者為宜。
- (二)高級主管 (Senior Management)：主任之下通常設有副主任及三位助理主任以負責部內各種不同業務的督導。
- (三)諮詢職位 (Advisory Posts)：諮詢與建議、通常的職稱為首席工作員 (Principal Social Worker) 或顧問 (Advisors)。他們的主要職責亦包括了對工作標準的審核。
- (四)地區辦事處 (Area offices)：在社會工作的業務方面，部之下設置若干地區辦事處以從事社會工作的服務。
- (五)小組 (The team)：地區辦事處之下因需要可劃分為些許小組有組長負責，其工作地點可能是在地區辦事處之內或其他地方。組的編成可採取混合小組 (Patch teams) 或是對某些團體成立專門小組 (specialist teams) 的方式。

參、服務措施

個人社會服務的主要目標團體是：(1)老年人；(2)身體殘障者；(3)精神病患者；(4)精神殘障者與(5)兒童。針對這些團體的特質與個別差異，社會服務部通常採取下列的服務措施：

(一)收容照顧 (Residential care)：此服務措施的主要收容對象是老年人與失依兒童，分別設有老人之家 (old people's homes) 與兒童之家 (children's homes) 以為安置。精神病患與精神殘障者的收容照顧主要是由衛生服務部門負責，惟近些年來社會服務部亦對彼等提供中途之家 (half-way houses) 式的收容服務。

(二)日間照顧 (Day Care)：此服務的實施可以包括三種型式：(1)針對老年人所設置的日間照顧中心，老年人可在中心內結交朋友、從事休閒活動、接受醫療保健、享受低廉的午餐以及其他的服務與諮詢措施；(2)針對身體殘障者

所成立的日間照顧中心，可使殘障者在中心內認識朋友，同時接受治療與復健；(2)針對學前兒童所設立的托兒所。

(三)住所服務 (Domiciliary services)：此方面主要的措施是在宅服務 (home help service) 與餐食服務 (meals on wheels)，而接受服務的對象主要是老年人，以使得他們能儘量的保持獨立在社區中生活。在宅服務的項目有家事方面 (包括清潔、煮飯與洗衣)、身體方面 (包括穿衣、洗澡與餵食) 以及社會方面 (包括談話、協助與親友聯絡、幫忙購物與陪同休閒活動)。餐食服務是對於獨立生活的老年人由社會服務部每天中午遞送營養價廉的午餐到他們家中，以解決老年人自行烹飪的困難。

(四)社會工作服務 (Fieldwork)：此服務指的是由社會工作人員或助理社會工作人員對於案主所作的訪視、諮詢與個案處理等活動。基本上社會工作人員所採取的是社會個案工作、社會團體工作與社區工作等三大方法。

雖然個人社會服務是由地方政府負責，但並非完全由社會服務部來提供。社會服務部經常利用贈款或合約的方式來委託志願服務機構提供服務給目標團體。因此，志願服務部門的參與在地方政府個人社會服務方面扮演了相當重要的角色與功能。

肆、結 語

根據前述的說明可以瞭解英國個人社會服務行政組織與服務措施的概念。茲僅就目前個人社會服務在實施時所衍生出的課題提出三點以為結語。

(1)個人社會服務可以說完全由地方政府負責。對於地方政府而言，社會服務部門所提供的服務措施會受到決策體系的意識形態、居民需要的認知、地方利益團體的壓力、財政能力的負擔與志願服務機構提供服務的程度等因素所影響。基於此，個人社會服務的提供每因地區而有差異，形成所謂「地域正義」(territorial justice) 的課題。因此，中央政府除透過指示的方法要求地方政府有所遵循外，亦必須運用經費的分配為控制手段以縮短地區間服務措施的差異。

(2)個人社會服務與衛生服務之間有密切的關係，因此兩者之間的協調與合作就顯得非常重要。個人社會服務所提供的是社會照顧 (social care)，而衛生服務所提供的是醫療照顧 (medical care)，完善的社會照顧可以減少對醫療照顧的需求。惟個人社會服務的提供隸屬於地方政府的社會服務部，衛生服務的提供是由中央國民健康服務 (National Health Service) 所屬的地區衛生辦公處負責。換言之，兩者隸屬於不同的行政體制。因此發展了「共同照顧計畫」(joint care planning) 的觀念與「共同財政負擔」(joint finance) 的實施以使得兩者對於案主的需要能很密切的配合並促成資源作更經濟的使用。

(3)個人社會服務的提供有賴社會工作的實施，此不僅是指應用社會工作的方法，同時大部份的社會工作人員亦都受僱於地方政府的社會服務部。因此，社會工作人員對於社會服務部而言是相當的重要。在地方政府社會服務部尚未整合之前，社會工作人員的專業是針對不同的案主團體，惟整合後，社會工作人員的訓練偏向一般性的方法與技巧。然而對於兒童虐待與精神病患等的服務，社會工作人員實應具有特殊合格的訓練方能處理。因此，如何在社會工作課程設計上兼顧一般與專門訓練就成了重要的課題。這不僅對於社會工作的本身亦對個人社會服務的發展具有深遠的影響。

(本文作者中興大學社會系講師)

參考書目

1. Brown, R. G. S. *The Management of Welfare* (Glasgow: Fontana, 1975).
2. Hallett, C. *The Personal Social Services in Local Government* (London: Allen & Unwin, 1982).
3. Marshall, T. *Social Policy* (London: Hutchinson, 1979).
4. Michael, H. *Understanding Social Policy* (Oxford: Blackwell & Robertson, 1983).
5. Sainsbury, E. *The Personal Social Services* (London: Pitman, 1977).