

# 擴大民間參與社會福利服務的作法

本社

社會福利是一種有系統、有組織的社會服務，藉科學的知識與方法，協助個人或團體，獲得生活與健康方面的滿足，並力求個人與社會間的關係圓滿，充分發展其才能，以預防解決社會問題，改善個人、團體、社區的生活條件，促進社會幸福。所以各民主國家都有計畫的積極推行，一方面由政府辦理，一方面鼓勵民間參與。

政府所辦理的，分別由中央政府的機構、地方政府的機構以及其附設的各種服務性機構來執行的。中央政府的機構負責全國社會福利政策的釐訂、立法的制訂、計畫的研擬以及全國社會福利事業的監督與考核等。在我國由內政部主管。地方政府的機構則秉承中央政府機構之指示，擬訂地方性的計畫，推展地方上各種福利業務，除執行社會福利的政策、立法與上級政府交辦的事項外，更需與人民直接接觸，並提供服務。在我國是由省（市）政府社會處（局）與縣（市）政府社會科（局、課）所掌管。至於服務性的機構係指從事某項專業性活動的福利服務機構，此類機構與受助者直接接觸，提供服務；如仁愛之家、育幼院、就業輔導中心等。

民間辦理的社會福利也分成服務性的機構與志願服務兩類；前者與政府所設置的完全一樣，只是經費由民間社團、教會或熱心人士捐資創設，政府僅提供一些補助與輔導。如私立仁愛之家、育幼院等。後者是指一般人民利用閒暇，不計報酬，為社會、為求助者所提供的服務。

我們知道目前世界各國推行社會福利，雖不遺餘力，但是由於其範圍太廣，而所要解決的問題又繁，單靠政府的力量是無法滿足社會需要的，必須要鼓勵民間投入，要全民共同負責，才能發揮其效能。因為民間的資源無窮，在人員方面不受人事制度的牽制；在組織上沒有科層體制的遲緩；在經費方面不受財主運作的控制；在方法上沒有敷衍塞責的表面文章；在時效上更能發揮福利服務的功能。不過無可諱言的，民間在服務品質上也有不足的地方，特別是志願服務的內涵方面，大多熱情有餘，而內容不夠；人員眾多，而方法欠缺；理念正確，而經費短絀。因此，我們為使民間力量有效發揮，落實社會福利的績效，須從以下幾個途徑着手：

## （一）藉宣傳引發國人參與

孟子說：「惻隱之心，人皆有之。」我們必須向國人說明：從徬徨到孤寂，從疾病到災難，從貧困到糾紛，都需要他人的鼓勵、協助、安慰。也就是說，每個人應抱持正義的理念，以自己的所餘，去幫助別人的不足；特別要向工商企業界的人士呼籲，重視個人財富，以捐獻於社會公益事業者

，最爲有益。希望有力的人，熱情奔走；有錢的人，財務捐輸；有物的人，提供饋贈；並聚合爲一股力量、一種信念，去謀求生活的意義，發揮生命的光輝。

#### (二) 藉組訓提高服務品質

各項工作需要由受過專門訓練的人員來推行，才可以達成預期的目標，尤其是列入專業範疇的社會福利服務工作，更需要專業教育，方能保障受助者的權益與幸福。因此在訓練的過程中，首須培養工作者服務人羣的理念，灌輸其專業工作的知能，以提高服務水準。其次要使他们熟悉社會資源，以便充分利用；學習協調聯繫的技能，俾能化阻力爲助力；尤其要強化社會服務倫理，激發其有始有終，敬業樂業而永業的美德。此外，也要鼓勵其參與職業團體，既能保護其權益，不受外力侵害，又能控制其活動，不致有違犯法的行爲。

#### (三) 藉獎勵促進投入意願

短期的服務，臨時的捐獻，都可以發揮到極致。然而長期的奉獻，不斷的輸將，必須要有誘導的力量，予以激盪，才能產生功效。這就需要政府在法令上、政策上給予輔導，使民間樂於羣策羣力提供人力、物力、財力、時間，服務社會。以財務捐贈來說，應給予捐稅的豁免；以設備器材購置來說，應給予稅捐的優待；以人力提供來說，應給予相當所得稅款的減免；或提供獎狀、獎牌、獎金；或給予公開表揚；必能持久不衰，也能吸引更多人員財源的參與。

#### (四) 藉研究擴大工作層面

時代在變，環境在變，人們的需求也在變，社會的問題更是層出不窮，傳統的福利服務在內容與方式，已不適合當前社會的需要。因此要不斷的研究，藉調查瞭解受助者的需要，藉分析找出問題的癥結，藉思考更新服務的方法，藉研究發掘工作的內涵。此外，對於工作人員的特質、服務情緒，也要不斷研究，以擴大社會福利服務層面，不再侷限在救助的範圍、生活的輔導。

#### (五) 藉評鑑維持服務水準

任何一項活動，任何一項業務，在執行之後，一定要加以評估考核，才能使工作更新、持久；活動充實、精進；也能使工作人員提高士氣、砥礪警惕。所以評鑑是一項不可或缺的過程。至於評鑑的內容包括了人與事；前者係指工作態度、工作精神與人際關係等；後者係指工作品質、工作進度與工作方法等。至於經費的運用與籌募，也是評鑑的重要內容，並可作爲政府補助的依據。在考核評估的態度上須嚴正、誠懇、得當；尤其要把握原則，秉持標準，以求信服，樂於接受。

總之，社會福利的推行，是全民的責任，政府雖然負有主導的任務，更須激發民間的力量投入，才能發揮其功效。所謂「民衆的事，必須民衆去做；社會事業，應由社會去推行。」願全體國人，一致奮起，以自己的所長，去服務社會，以自己的所餘，去幫助他人，使每一個人都能活得美好，並使我們的國家成爲一個公平正義的法治社會與生活幸福的樂園。