

(一)家庭服務：包括家庭問題的諮詢與輔導、有困難家庭的訪視與輔導、家庭福利推廣工作、協助辦理急難救助、協助辦理收容、安置、就醫、就業、就學等轉介服務。

(二)勞工服務：包括勞工生活問題的諮詢與輔導、勞工休閒活動的策劃與推展、勞工福利服務之推廣、培育勞工生活輔導幹部、推動勞工參與志願工作等。

(三)社區服務：包括協助社區理事會發揮組織功能、辦理社區調查以瞭解居民需要、協助發掘與運用社區資源以解決社區問題、協助辦理社區各項福利服務、輔導組訓社區工作人員等。

轉志願服務：包括組織志願服務策進委員會、招募組訓志願服務人員、輔導培養志願服務人員工作技巧與知能、擴大志願服務工作層面等。

從這些工作項目來看，決不是一般公務員所能完成的，所以十數年來在社會工作人員的辛勤努力下，各縣市及院轄市社會福利行政的績效，普遍獲得社會的讚賞。如在工作方式上，採取主動出擊的手段，去為民眾服務；走入社區，進入家庭，為民解困，給予鼓勵，使他們有信心、有希望去克服他們的問題。在工作方法上，運用專業技巧，結合民間力量，投入服務行列，既得到被服務者之認同，也節省了政府財力與人力。在工作範圍上，不限於不幸貧困的人或家庭，還注意到一般民眾與家庭，增加他們的社區意識，豐富他們的生活內容，減少他們的心理壓力，進而預防問題的發生。

五

綜上所述，可知社會工作人員係以專業的社會工作方法與技術，分析診斷問題之癥結，從而研擬計畫，去輔導處置。就社政立場來看，他是政府為民服務的媒介，可以與民眾真正獲得實惠，而感念政府。就社區立場來看，他是居民的媒介，可以和諧人際關係，提升生活品質。就資源方面來看，他是整合協調者，可以結合人力、物力、財力，使需要照顧的人，得到妥善的安置。所以肯定社會工作人員的工作成效，應屬不爭之議。但是，十餘年來，社工人的離職率，都在百分之二十五左右，且有增加的趨勢。究其原因，就是工作缺乏保障，尤其在已有良好福利制度的政府機構中，不僅感到沒有同工同酬，而且形成反比例的強烈對照，只要一有機會，當然立即求去，這不僅是國民的損失，也是國家政府的損失。因此，專業社會工作人員制度的建立，勢在必行。

六

社會工作人員在本質上，既不同於一般社政人員，因此在制度的建立上，也

不能與一般公務人員相同。就像各級學校教師一樣，可以比照公務員級薪，也比照公務員享有有關福利的權益，當然也有保險、撫卹及退休制度。至於在體系上就不相同了，就個人初步的研究，可以比照品位分類——簡、薦、委的制度，將社會工作人員分成三個階層，區分為高級社工人、中級社工人與初級社工人；並依據學經歷來定位，當然也必須透過考試，以取得任用資格；即甲種特考及格，可取得高級社工人資格，乙種特考或高考及格，可取得中級社工人資格，丙種特考或普考及格，可取得初級社工人資格。

所謂高級社工人係扮演領導、策劃、評估等角色；中級社工人扮演輔導、規劃、協調等角色；初級社工人則扮演實地服務、調查、訪視等角色。當資格取得後，就立即發給證照，一方面顯現專業特性，建立被服務者之信賴，一方面可收管理限制之效。

此外，應有社會工作專業組織，其目的在保護合格社會工作人員的權利與特質，不致被外力侵害；同時控制社會工作人員的活動，不致有違規犯法的行為。至於其任務有八：(1)經常從事研究與討論，介紹新書新著，以增進社會工作人員服務的品質；(2)訂立社會工作專業守則，使社會工作人員建立服務倫理；(3)與其他專業組織配合、協調，謀求社會福利有效實施；(4)提供社會福利專業人力，安置社會工作人員就業，使供需平衡；(5)簽發社會工作人員證照，建立專業權威；(6)推廣社會福利工作，糾正對社會福利之偏見、謬見；(7)協助訓練、培養社會工作人員；(8)編印有關社會工作書刊等。換句話說，社會工作專業組織，對內負責會員進修，保障會員權益，提供會員服務機會；對外負責弘揚社會工作特質，促進專業制度建立，並提高專業水準。是建立社會工作專業制度之先，必須要妥為設置的。

七

早在民國五十四年四月八日行政院公布的「民生主義現階段社會政策」中，就明訂應任用社會工作學系的畢業生來推動是項政策，也就是認定社會福利應由專業社會工作人員來執行，才能奏效。世界各福利先進國家均已建立是項制度。為使我國社會福利落實，既能解決並預防社會問題，也不養成國民依賴、懶散，就必須要有專業人員來規劃與執行；而專業人員的敬業、樂業、永業，端賴專業制度的建立。簡單地說，基於世界的潮流，國家的政策，福利的落實，民眾的需要，政治的安定，經濟的發展，都必須要從速建立社會工作人員專業制度。

〔本文作者為中興大學社會系教授〕