

# 「運用個案管理理念促進社會工作實效」研討會議

紀錄 遲慧敏

一、會議時間：七十八年十一月二十五日（星期六）上午九時至十二時

二、會議地點：松山社會福利服務中心金駝廳

三、主辦單位：中華民國社區發展研究訓練中心

四、討論題綱：

(一)如何突破社會工作瓶頸開創新的局面（由實例引入討論）。

(二)充實新的理念，介紹個案管理新方法，促進服務效能，提升專業信度。

五、會議議程：

	時 間	內 容
1	八：三〇—八：五〇	報到
2	八：五〇—九：〇〇	主席蔡執行長漢賢致詞
3	九：〇〇—一〇：三〇	綜合討論(一)
4	一〇：三〇—一一：〇〇	溝通時間（茶點）
5	一一：〇〇—一二：〇〇	綜合討論(二)
6	一二：〇〇—一二：三〇	餐敘 散會

六、出席人員名單：（依姓氏筆畫為序）

王 玠 中華民國紅心字會副秘書長

王增勇 美國哥倫比亞大學社工系研究生

胡薇麗 新竹科學工業園區管理局副研究員

施教裕 行政院勞工委員會主任

徐 震 東吳大學文學院院長兼社會學系主任

郭張英主 台北市中區獅嫂社會服務團顧問

翁毓秀 靜宜大學青少年兒童福利學系教授

高迪理 東海大學社會工作系教授

郭登聰 臺北市政府社會局計畫作業及管制考核員

梁美慧 高雄市政府社會局社工室督導

許臨高 輔仁大學社會工作系主任

陳明珠 台北家扶中心社工員

張振成 輔仁大學社會工作系講師

張秀卿 中華民國社區發展研究訓練中心研究組主任

馮 燕 臺灣大學社會學系副教授

鄭文文 理律法律事務所

蔡漢賢 內政部社會司長

中華民國社區發展研究訓練中心執行長

楊 瑩 中興大學社會學系教授

葉小清 台北市政府社會局研考科

魯若愚 中華民國紅心字會社工員

羅秀華 心路文教基金會主任

◎另邀請臺北市社會局所屬各區社會福利服務中心社工督導與會

王建殷

臺北市士林區社會福利服務中心督導

王慧敏

臺北市府社會局殘障福利服務中心督導

王韻華

臺北市大安區社會福利服務中心督導

江美蓮

臺北市建成區社會福利服務中心督導

曾蕙蓉

臺北市木柵區社會福利服務中心

孫麗珠

臺北市北區婦女福利服務中心督導

許水鳳

臺北市雙園區社會福利服務中心督導

陳淑美

臺中市龍山區社會福利服務中心社工員

許金龍

臺北市古亭區社會福利服務中心督導

張聰杰

臺北市松山區社會福利服務中心社工員

邱明祥

中華民國社區發展研究訓練中心研究員

竄雲鵬

中華民國社區發展研究訓練中心助理研究員

遲慧敏

中華民國社區發展研究訓練中心助理研究員

洪秀蕊

中華民國社區發展研究訓練中心助理研究員

## 主席致詞

蔡司長漢賢致詞：

張主任、各位女士、各位先生，今天我僅代表中華民國社區發展研究訓練中心感謝各位與會，希望藉著此次座談會，將各位女士、先生所提供的意見，做為個案管理發展的參考，亦可供學校作為補充教材。

張主任秀卿報告座談會彙整經過：

我國的基層社會工作在一批年輕有為的社會工作人員長期之認真努力下已漸

漸打出一個局面，今後需要突破的最大瓶頸，就是如何提昇服務效果以增進民衆對我們之重視與信任，今天的研討會我們提出二個討論題綱，依序在兩個綜合討論時間裡討論。因為兩個題目有連帶關係，各位可以將它們分開或合併討論，如果另外想到更好的題綱亦請提出來。

## 個案報告

許水鳳督導：

前些日子，引起社會震撼的賈氏四兄妹跳樓事件，此事經過報章雜誌等傳播媒體的報導後，社會大眾均寄予關懷，但也遭受到不少的指責，本福利中心在此非常感謝大家在這段日子裡來的支持，也勇於接受各方面的指責與批評，以做為日後工作的改進與修正。

賈氏家庭自民國七十五年開始列入輔導，總計輔導時間為三年九個月，在這段期間裡，社工員的努力與輔導經驗，在此座談會中報告與各位分享，並在未來輔導方向或缺失提出問題就教於各位。

一、案主狀況：

●案主 38, 7, 4.

○案長女 57, 3, 31.

□案次女 58, 9, 23. (11月6日死於馬偕醫院)

○案次女 61, 2, 21. (住和平醫院)

□案次子 62, 12, 6. (住和平醫院)

□案參子 64, 3, 24.

□案肆子 65, 7, 19. (11月11日死於和平醫院)

□案伍子 67, 3, 27.

□案陸子 69, 3, 24.

(-)案主反應遲鈍，有嚴重口吃，沒有主見，處事能力差，平常亦少與子女溝通。目前任掃馬路臨時清潔工，月入捌仟元左右。

(二)案夫任環保局正式清潔工，因患糖尿病、高血壓，曾經輕微中風，請長假在家中療養，但仍每月領有固定薪水萬餘元，將於二、三個月後退休，但仍領有退輔會訓練就業安置每月伍仟元。案夫個性暴躁，常以大聲喊叫方式管教兒女，兒女皆很少與其談話，避之惟恐不及。

(三)案家子女中除案叁子、伍子、陸子較正常外，其餘伍個孩子皆有自閉及智能較差傾向。但除案長女在半強迫、半誘導的狀況下，做過鑑定，領有殘障手冊外，其餘四子女未做鑑定，不明瞭其智能狀況，而案長子、次子、次女亦於不久前至印刷廠工作，據案主稱時做時停，收入不固定。

二、本案社工員自75年2月1日接案迄至78年10月底為止，總計輔導3年9月，訪視會談次數計一一〇次。

### 三、主要問題及分析診斷：

(一)案家因有固定收入，其生活雖清苦，但尚不致於困難，但案家子女眾多，需要提供實物之救助。

(二)案家有五子女，自成一小團體，與外人不願說話，溝通困難，學習能力較差，需做鑑定以了解智能或自閉狀況，以便治療或安置。

(三)案家人之間溝通不良，學習及生長環境差，生活適應亦不良，極需接受特殊教育或親職教育。

### 四、社工員提供之輔導與協助：

(一)經濟上之協助——案家生活雖清苦，但因有固定收入，經濟上尚不致困難，但以案家子女眾多，除經常提供實物上之救助外，並於案子女生病或車禍時提供協助，包括台北慈友會（五、〇〇〇元）、台北樂奇公司（五、〇〇〇元）、天和基金會之急難救助計八、〇〇〇元及春節慰問計二次三、〇〇〇元、文殊文化公司每月固定兒童補助六〇〇元、雙龍婦女社會服務團年節慰問，社會局亦於76年8月份起核發案長女每月固定重殘補助，目前每月領取五、三八二元，及至77年10月起每月提供白米100斤，同心共濟會76.1、77.2.每月贈送營養品三大包，及不定期轉贈有關單位及熱心人士

捐贈之白米、衣服、沙拉油等。

(二)醫療上協助——案主夫婦皆享勞保，醫療上不致產生問題，故僅於案子女車禍及生病時，協助申請義診券就醫。

(三)安置問題——由於案家有五子女，學習能力比別人差，適應力不良，尤其與人接觸時非常畏縮不說話，社工員認為案家子女如果能夠變換學習環境也許更好，故建議案家子女去做智能鑑定及自閉症之檢查，但案父母共識不高不願配合，社工員亦無強制執行之權利，仍在半誘半勸導下帶案長女做智障之鑑定，領有殘障手冊，據於77年11月辦妥住進三重春暉教養院，無奈案長女堅持不肯住進，案父母也覺得「那就算了！」社工員無奈，深感輔導困難。

(四)由於案主夫婦無法提供孩子學習之機會，亦不願送機構教養，社工員於76年9起安排志工魏修及劉小姐前往服務，其服務範圍偏重教導買家子女生活自理及適應，雖買家子女之不予理睬，志工們仍不氣餒，再接再勵，耐心的提供服務。

(五)中心辦理兒童小團體及活動時，常邀請買家子女參加，其待以團體輔導增強其適應能力。

(六)雙龍婦女社會服務團團員們，年節及不定期給予案家慰問。

### 五、事件發生後社工員之緊急處置：

(一)對於死亡之案長子、肆子之喪葬事宜，委由鄰居負責辦理，喪葬費用則由熱心人士捐贈協助之。

(二)對於受傷之案次女、次子，則委由醫院代請看護照料。

(三)協助案家向社會局申請免費醫療、喪葬補助及急難救助協助之。

(四)社工員評估案參子因此事件之發生，承受壓力較大，是否暫時離開案家，及長女、次子之暫時機構安置，但案主夫婦仍堅持不肯配合。

(五)因案家之各界捐款很多，案主夫婦又無處事能力，社工員協調里長、鄰長、里幹事、志工、及派出所人員共同協助案家處理，並於11月16日共同

與末家人員商討捐款之運用，案主夫婦因聽信友人，而欲將捐款購置房產，社工員及鄰里人員無奈。

#### 六、社工員之困難與建議：

(一) 社工員輔導本案至今已近四年，由於案家人員之不能配合，亦無強制力，導致福利服務無法落實，社工員頗覺無力與無奈，社會大眾在未了解所給予之指責，將使社工員士氣大受打擊。

(二) 社區支持體系之不足，包括基層警政、衛生、社政、教育、里鄰組織及親友協助，希望藉此案的發生，更加強各單位之協調、配合與重視。

(三) 希望藉此案之發生，能讓大眾更重視社會問題之預防，而非事件之本身，在關心大家之餘，也能分出一點愛心，關愛一些未發生事故之家庭與個人。

### 綜合討論

羅秀華女士：

一、從大層面來看賈氏家庭的案例，美國在一九〇八年就已成立一個類似聯合會組織的社會機構，其功能在於如何將社會資源做有效分配於有關的機構、團體與個人來運用，距今已有八十餘年，若是透過聯合勸募這項運動，就能將台北市甚至全省社會福利機構聯合會功能建立起來，有了這些功能時，就能積極的將政府及民間的一些資源做充分的整合。

二、社會局這幾年來積極的在推動資源網絡的建立，青少年輔導、醫療機構法律等等有關單位建立聯合網絡，因為一個個案問題並不是只需一個社工員力量所能解決的，而是需要一羣人、一羣機構互相配合。

三、社工員缺乏法律強制力，因而處理類似賈氏案例時無法強制其子女去做鑑定或某種安置，而致使社工員感到挫折感與無力感。

四、關於鑑定方面，以社區服務言，對於智能障礙者的權利、義務方面的

探討非常鮮見，且多數屬被動式服務，許多單位在各個角落獨自奮戰，若要以智能障礙者服務來說，或許可以透過專屬智能障礙基金會開闢社區性的支援到家庭服務，如此一來，社工員在處理一些因無法到醫院做鑑定的重殘個案時，這是殘障福利須要突破的重要課題。

五、適時給予社工員心理、精神方面的支持。

楊登教授：

社會工作單靠社工員力量是不夠的而且又無強制力，國內較有強制力的制度是國小六年義務教育制度，但是小學畢業後這種強制力就失效，因此，是否有強制性的部份與有關機構加強連繫，無強制部份，可根據法律授予社工人員權利，在執行上必須與許多相關單位配合。

馮燕教授：

我個人感覺許督導和陳小姐的個案報告已是運用個案管理的最佳模成。

一、運用「個案管理」理念在現階段社會中推動社會工作服務，有幾項前提上的障礙

1. 社會工作專業制度沒有建立，以致社工人員尚不具有專業權威，而在做個案管理時，不能發揮經營者的角色功能。

2. 社會工作沒有獲得足夠的社會認可，實質上缺乏支持提供積極保護（強制介入）的法據，在實務上又缺乏社會大眾的信服和相關單位的合作，以致社工員常有投入與成效不成比例的無力感。

3. 社會福利體制不健全，以致社工人力，經費不足，當社工員的責任個案數超過負荷量時，根本無法做到個案管理者的品質要求。

因此，在推動個案管理方式時，無論主管或是實務工作者都應該考慮到實際的困境，而對其可能發揮的功能作合理的期待。換言之，個案管理是種很好的服務方式，但也許不能希望立即收到很大的成效。因為僅靠社工員個人努力改進技術與知能是不夠的，必須有法制、體制與專業制的基本改進才行。

4. 在現有困境下推動個案管理，也許可以有兩個努力的方向，一是儘快建立資源網絡，由社會福利行政機關負起協調和宣導的責任。

二、大量利用民間資源，為民間機構提供訓練督導經驗等最缺乏的資源，強化直接服務實力、以期漸次接替行政機構的個案負擔。使政府行政彼等機構資源人員的經驗可以傳遞，又可晉升為督導地位，滿足其專業需求。一方面可吸引民間機構從事專業服務，解決人力不足問題，更避免民間資源浪費。



郭登聰先生：

一、首先感謝中心對本項個案的關心，就主管機關的立場針對此事，除了已經

做適當合宜的反應處置外，另正準備就現有情況的整個作業和處理的協調和統整做努力，並且還未雨綢繆的準備召開相關的座談會來突破和預防。

二、個人在此提供一個簡單的個案管理的架構

(一)管理時間分為危機時間、善後時間及平常時間。

(二)管理的變數分人力、組織、資源和作業方式的配合管理時間的運用。

(三)管理的標的（即指案主的分類），如父、母、孩子等及整個家庭擺回管理時間及變數的對映，也許可呈現出整體管理的能力的發揮及問題的解決。

張裕成教授：

有兩個問題再請教陳小姐及許督導：

一、案家子女從台大醫院出院後轉入和平醫院，是否曾針對出院後之事項做處遇計劃？

二、案家三子反映晚上睡覺時曾感覺有人掐他的脖子，其問題的嚴重性如何？社工員對案三子逃避上學之心理狀態之評估如何？是否曾轉介至社區心理衛生機構或與他們的社工員曾有聯繫？

從個案管理角度而言，若是一個病患不須住院而讓其佔用病床或不符合免費醫療，不但浪費醫院的成本及社會資源，而其病床的運用效用也受阻。在美國個案管理所使用的模式是：當病患不須住院而返家時，醫院則派有專人服務到家做長期追蹤，減少醫院成本。國內應儘速發展「在宅服務」，及「居家護理」工作方式。

陳明珠小姐：

一、買家次子原住在台大醫院，但因台大醫師並無給予醫藥護理，當案次子上石膏後就須出院，本人曾親自至台大與醫護人員協商，經過醫護人員的解釋說明後，決定讓其案次子出院，並希望轉介至陽明教養院。後再經本局社工員與陽明教養院聯繫，院方表示並無多餘人力來照顧案次子，由於案次子無法自己照顧，不適宜單獨留在家裡，因此，本局社工員經過多次的與各醫院洽談結果，終於轉介至和平醫院。



二、關於賈志國逃避上學情形，本局社工員曾與案主父母、社區里鄰長探討此問題，本人也曾與他本人探討其原因案三子表示害怕上學，並且感覺有人想迫害他。案三子試了許多方法來抵抗恐懼但仍害怕，最後社工員提供案三子兄妹暫時安置在大同幼稚園，卻被他所婉拒。

三、案三子對學校所安排的課程非常排斥。只喜歡體育課程。在假日時，偶而約些好朋友騎腳踏車到郊外踏青，而案三子父母完全不知他的行蹤，也不知其子在外行為。

許水鳳督導：

剛才王副秘書長所提正式團體及非正式團體，以賈氏案例言，在其輔導過程中從未出現，真正關心賈氏家庭的親友，只有在處理捐款時，才出現幾個親友參與意見。

王玲副秘書長：

社工員在處理賈氏案例的過程中是非常辛勞的，也是不容易的。個案管理的目的就是激發案主的潛能，由他自己來解決自己的問題，而社工員則是幫助案主發揮潛能，協助案主建立非正式團體的關係。所以，在輔導個案時，剛開始就要建立各種正式、非正式關係的資源網絡。

翁毓秀教授：

對個案管理技巧方面：

一、在處理安置困擾時，可強調安置的好處及安置期限是高彈性的，也就是說安置之後情況顯著改善後即可以返回。

注重時機的運用：例如，案長女有攻擊行為時，可能是一個好時機。

二、考慮醫療資源的運用時，如遇勞保拒絕給付（雖然後來勞保同意給付，至於基於何種因素我們卻不知道），而又認為案主有需要時，是否應先考慮運用私人基金（Private Funding）

三、在個案報告資料中，案主及家人私人資料（Personal Information）中的出生年月日可否以年齡代替更能一目了然。

對大環境方面：

一、醫療資源的不當使用——缺乏醫院與家之間的中途機構。

二、對於隱瞞家庭資料時，應有對策，如美國若隱瞞資料，案主即喪失享有福利的權利，甚至可能會吃官司。

三、建議成立社會服務交換中心，對案主所接受的社會福利資料，集中登記，以避免社會福利資源的重覆不當使用。

四、對於捐款數量甚多，捐款的使用問題建立一套制度來處理。

王建殷督導：

一、基層福利機構之連繫很重要，但應有一單位主責，免得資源重覆及浪費，社區社工員之角色應主動站出來擔任協調功能。

二、個案管理乎？個案輔導乎？前者是不是專指資源之協調或是針對案主案家之協助。目前是重視人權，社工員以「管理個案」之態度出現，或透過人眾傳播公開宣導，是否妥當？

王玲副秘書長：

本人在此針對賈氏案例提出下列兩點建議：

一、案家三子心理壓力很大，又敢上學，這種退縮的現象不但對他自己本身不好，也可能影響到他的弟妹，不知社工員是否曾運用學校以外的關係來協助案三子。在青少年這段成長時期裡，同儕團體（Peer group）扮演著非常重要的角色。社工員了解案三子與同學、朋友的關係有利於個案的輔導。社工員若是站在自己立場來輔導個案，則使個案無法認同社工員的性別、年齡，而拒絕社工員輔導。所以，社工員在處理類似案例時，可以充份的運用社會資源，包括正式社會資源及非正式社會資源（家人、親戚、朋友、同學……等）

二、尋求最能影響案主的好友，來協助案主處理捐款之事宜。

徐震教授：

對於個案管理理念之發展，提供三點建議：

一、建議由「社區發展」季刊，以「個案管理」之研究為「中心議題」作一徵文，啓事匯集各專家之研究，而匯成一次學術性之個案管理方法之論文集。

二、鼓勵個案工作專家對於個案管理之一理論、方法與技術作成系統之研究，以充實「個案管理」的內容，而形成一套有系統的理論與實務，可以作為社工人員及社工研究之用。

三、盼能理在「個案管理」的概念與方法中能對於(一)社會資源之運用(二)團隊服務之形成(三)各類服務之特質(四)個案工作的過程。及(五)個案成效之評估，形成一套新的工作模式，尤以對個案工作評估模式之建立，包括對「處置方案」此導致的變遷與成效，為何作成「前測」與「後測」之方法等等，能有進一步之發展。

施教裕教授：

一、個案管理，顧名思義，是一種管理策略或方法，其對促進社會實效，在直接服務、系統發展、及成本抑制等大目標分類上，究竟有多少成效及效益，向乏嚴謹的評鑑研究設計，故雖理念單被廣泛接納與運用，但績效仍然少客觀具體的憑據。老人福利文獻上顯示美國社工界個案管理員及督導，仍較關注直接服務成效之提昇，如確保案主需要獲得適當服務，避免過早不當的機構安置，追蹤及繼續提供或協調案主所適當之服務等等。至對系統發展及成本抑制，則仍興趣缺缺，這或許是臨床社工的傳統態度取向，或因美國聯合募捐(United Way)的體制早已確立，對系統發展及成本抑制已有成規可循，祇有機構主管才較為關注。反觀國內在社會資源之系統等發掘運用及機構間服務之協調連繫，仍無最起碼的規模可言，難怪本案社工員在轉介及資源運用上，遭遇了結構性的問題，即無體制可循。

二、個案管理理念強調「包辦」或負責到底，這在社制度確立及社會資源充足之時空條件下，故可欽佩「社工員捨我其誰？」的無條件承諾精神。

但在國內社工員建制未果，社會工作被視同其他單位不要的對象或工作項目之丟棄垃圾場，不但無法侈言促進社會工作實效，反而徒增工作困擾、降低工作士氣、缺乏守業表現。故個案管理的當前國內現實環境中，似反而應有選擇性的投注於較有專業形象與績效的工作項目。不過，這顯然又是當前政府部門在現實政治壓力下所做不到的。本案在轉介案置未果後，社工員仍運用志工提供後續服務，並未結案，包辦到底，精神固可嘉，但類似舊包袱不丟，日積月累，那有餘力去面對新案或發展新的工作項目以應新的社會變遷之需？歸根究底，又是建制不成和工作項目不定之後遺症。

三、個案管理在服務傳遞過程中所觸及的接案、需求評估、目標選定及服務計畫、執行、及成果評鑑等活動，都可能因主其事者關注有不同的主張和影響，本案在需求評估上，案主所遭遇問題的界定及身心生活功能的鑑定，均付闕如，看不出那一個問題是亟待解決或積極輔導的？也不知道身心生活功能障礙的程度如何？也不知道工作或輔導的目標及優先順序？既乏專業評估機構或人員的協助，本身又無專案的評估工具，全憑社工員個人的觀察與認定雖說接案四年餘，訪視會談一百一十次，又有經濟協助、志工訪視、兒童成長團體輔導等配合服務措施，因服務前後對問題及行為均缺乏客觀具體評估，以至工作績效即對問題及行為有何影響改變，亦無從評鑑，誠為遺憾。本案因人力不可控制之意外事件致使社工員備受抨擊，自屬不公，但社工員本身又無法提出具體客觀或專案可信之工作輔導成效，好自辯護，更教同業氣結，祇為若無客觀的評估工具與鑑定，此自亦是社工員本身知能所不及，須賴專家協力予以提供和協助。

四、為防止善款之濫用，目前已有由案主及當地公信人士之共同名義以成立專戶予以管理運用之作法，尚不失可行，有待中央主管機關考量以立法或暫借行政命令之力加以規範，才不致有拿善款去從事房地產投機買賣之荒謬之舉。

五、本案機構安置似仍宜尊重案主自主自決之守業守則。

江美蓮督導：

一、強制入學之執行，在智能不足學童，精神病患子女（被專業關家中無法上學）均屢發生，雖有強制入學條例，但是若無法機構，還是強制力不足，就如兒童福利法中父母對子女有虐待行為時，父母應被處分，但法卻不夠健全，徒法不能執行，提請修法時參考。

二、有關個案捐款之運用，社工員是否可評估案家之需求計畫，與案家共同排定優先次序，如子女教育基金，醫療基金，生活費，購屋基金……等，由機構管理存摺，案家管理圖章，按評估之需求，每次支領一定款額。

三、另外我們社會福利界，可否透過會議或各種管道，呼籲新聞界的朋友，報導不幸事件時，若有捐款儘量寄至機構，由社工員輔導案家如何分配其捐款，免得社會各界之愛心，不但白費，反而對案家造成傷害。

郭張英玉女士：

本人很榮幸以旁聽者的身份被邀請來參加今天的座談會，民國76年3月8日在社會局張前副局長的鼓勵下成立3中區鄉嫂社會服務團，兩年多來在孫督導的指導下，有錢出錢，有力出力，做各種訪視的各項社會服務工作。至於個案工作更談不上理念與技術上的觀念，今天我參加這個座談會希望多吸收各位學者專家的高見，對個案工作的管理能多認識，使團員配合社會工作人員，從事更多的社會服務。

胡薇麗主任：

一、基本性方面：

(一)進行社會福利工作的長程規劃（十年）

1.零星、缺乏整合的個別性措施，降低執行之成效。

2.期自我國成功的「經建計畫」長程規則經驗與執行經驗中吸取經驗，社會完整可行之長程計畫並據以實施。

3.依長程計劃中再訂定中、近程計畫，各類計畫之內容等可依實際狀況及資源配合情形作修正。

(二)積極爭取社工制設之建立

1.了解未能納入編制的癥結所在。

2.配合法律專家，行政院法規定，人事行政局等積極溝通、協商並以社工員服務之「具體成效」作為最佳的佐證資料。

(三)大眾傳播媒介的適當運用

1.社會資源的介紹——社政單位的學務範圍及其他民間資源的存在功能均使民衆有所了解，需要時方可利用。

2.社工員角色成效及個案變例的選擇及介紹：——電視（公視單元劇）。——報紙專稿——非文學性雜誌的刊登。

二、對討論「個案」意見：

(一)接案初期，相關資料之了解與實證工作宜更週全（如不動產資料，已領取重慶補助之事實），可了解對日後之輔導方向有所幫助。在人少事繁的情況下應有選擇性並可重視電腦建檔，不求量多而求質，了解更有效果。

(二)發障或智能之修定如果是必要，但遭案主抗拒時，可否採較「非形式化」的方式進行修定之目的。

孫麗珠督導發言：

一、建立全國社工專業制度，使公、私立社會福利機構人員，提升人員素質，以保證為民服務品質，使社會大眾認同社工之地位。

人員之訓練——以溝通觀念，提昇素質，各一作法。

經費之獎勵——以協助機構之經費。

二、加強資源機構之連繫、協調、及特定問題之網絡建立。

三、個案管理，除公、私立機構及其合作體系之建立外，資深社會工作員、之轉介計畫訂定（分接案）及運用志工人力來協助個案獲得及尋求應有之服務。並予持續地關懷，使獲得更密切之個案訊息。



王慧敏督導：

在個案工作的服務過程中，本局就一直以個案管理的方式進行個案輔導，但在服務過程裡，遭遇到許多問題。例如，一些直接服務的資源一直未完全發揮功能，因此以間接服務來補足直接服務的不足，但往往在這兩種服務中的重覆轉換，使得社工員不知該如何定位。

許臨高主任：

一、社工員若將進行的個案重新設定目標，將有助於個案的評估工作。

二、社工員的工作量非常繁重，尤其社工界較缺乏男性，往往都是女性取代男性的工作，這是份吃力不討好的工作。所以社工員必須劃清自己的職掌，以避免承受不必要的工作，更防止不法人士利用愛心來行騙社會大眾。

三、社會大眾對社工員的看法或者社工員對自己工作認知，均屬負向的批判角度，當社會大眾不能認同時，社會工作人員應先認同自己，同事間互相鼓勵支持，以提昇社工員士氣。

四、個案管理的最大期待是希望由個人（Key Person）來經營個案，而這個人並不是一定要懂得非常多，而是要會運用社會資源，從事社會資源的連繫工作。例如：北區婦女福利中心所建立的家庭暴力中心，即是運用法律、心理諮商、婚姻、學者專家來共同為案主解決問題，這就是一個很好的個案管理的例子。

五、政府在資源網絡建立方面一直很積極的推廣，國內剛成立社工人員專業協會在經費方面的限制下，成效難免也受到限制，政府是否可成立一個電腦網絡，將社會資源集中歸檔，以避免社會資源重覆的使用，形成人力、財力、時間的浪費。希望政府能重視「社工人員專業協會」的力量。

王增勇先生：

社工員對社會工作的執著非常令人感動，今天所研討的結果可帶入其它

社會大眾領域裡，讓一般大眾了解，並反映個人的意見以致問題不再出現重覆討論。另外，社會工作的專業知識、工作領域必須讓社會大眾了解，社工員好比大型推銷網，個案工作就如同零售商，在公共場合中向社會大眾介紹社會工作的領域，喚醒社會大眾對社會工作人員的重視，同時也能激發社會工作人員的士氣。

## 結論

蔡司長漢賢：

今天舉辦的研討會雖然已接近尾聲，但這並不表示它的結束，今天的會議總括有三個目的：

一、達成一致的共識：中央與地方、民間與政府的社工員經過這次研討，對個案工作的深度，有一致的看法。

二、積極的宣介：透過刊物、實物、教學有多層面的宣介，從而發揮實質功效。

三、開拓：從力行中加強服務

張主任秀卿：

謝謝各位提供個案報告人許多鼓勵與提示，各位均講得很客氣，也很含蓄，但是報告人已充分接受了各位的提示與暗示，相信他們回去後一定會將各位的意見加以整理及消化後，對本案重新檢討改進，但是社會工作技巧是需要長期性專業督導下培養出來的，而我國目前專業督導數量與經驗均嫌不足，尚請各位今後在可能範圍內繼續給予社會工作人員指導，謝謝。

散會。上午十二時三十分