

社 論

服務使用者觀點的社會福利服務： 沒有我的參與，不要幫我做決定

社會福利權即人權

社會福利意指由國家進行資源的再分配（如透過稅收），以社會集體力量支持並滿足每一位公民的基本需求。為滿足每一位公民的基本需求，國家制定並執行各種社會福利制度，如所得維持、居住及福利服務等。T. H. Marshall於1950年提出公民三權：市民權、政治權及社會權。Mishra（1981）指出，福利對公民而言，是一種社會權，社會服務在當今社會，亦即公民權的展現；Mishra（2005）進一步指出，社會權就是人權（human rights）。Ginsburg（1992）主張所謂公民的社會權，意指政府應當滿足個人的需求，達到促進社會團結（social solidarity）的功能。

使用社會福利服務的法源依據

社會福利服務乃透過社會服務的提供以保障及滿足公民的基本需求，福利服務包括兒童少年服務、婦女服務、身心障礙者及老年福利服務，我國因此制定各種法案以保障公民接受這些服務的權利，如制定《兒童及少年福利與權益保障法》、《身心障礙者權益保障法》、《老年福利法》、《長期照顧服務法等》，性別相關法案則含括在各項法規中，亦包括《家庭暴力防治法》、《性侵害犯罪防治法》、《性騷擾防治法》等；而公民接受福利服務的權益保障也在憲法中予以明示國家有此責任（第十條第八項）。同時我國2020年「社會福利基本法草案」先引述社會福利政策綱領——為「邁向公平、包容與正義的新社會」，對公民提出多層次保障：「以經濟安全為核心，漸次擴大，區分社會救助與津貼、社會保險、福利服務、健康與醫療照護、就業安全、居住正義與社區營造等」，作為社會福利基本法之內涵；其第三條也指出：「社會福利之基本方針旨在保障國民基本生活，尊重個人尊嚴，發展個人潛能，促進社會參與，維護社會公平正

義。」；第四條：「國家應肯認多元文化，國民無分性別、年齡、能力、地域、族群、宗教，國民接受社會福利之機會一律平等，對於原住民、身心障礙者及其他弱勢族群、宗教信仰、政治理念、社經地位及其他條件，接受社會福利之機會一律平等。對於原住民、身心障礙者及其他弱勢族群之社會福利，應考慮其自主性及特殊性，依法令予以特別保障，並扶助其發展」。

國際法對服務使用者的保障

為使我國與國際人權思潮接軌，使我國社會福利制度更臻完善，滿足國民的基本需求，以展現我國為以人權治國的民主國家，因此逐一通過執行聯合國以人為對象的人權公約：《兒童權利公約施行法》（2014年）、《身心障礙者權利公約施行法》（2014年）（簡稱CRPD）、《消除對婦女一切形式歧視公約施行法》（2011年）（簡稱CEDAW）及《公民與政治權利國際公約及經濟社會文化權利國際公約施行法》（2009年）（簡稱兩公約）。如兩公約第一條：「所有民族均享有自決權，根據此種權利，自由決定其政治地位並自由從事其經濟、社會與文化之發展。」。CRPD除了強調障礙者的自由、平等權利之外，更強調公共政策與服務規劃，沒有障礙者參與，不要幫障礙者決定（Nothing about us without us）；而所謂的障礙者的團體（disabled people's organization; DPO），乃是由障礙者自己組成的團體，理監事必須51%以上為障礙者本人；CRPD第十九條指出，障礙者有權選擇住哪裡、與誰住，並強調終止障礙者非自願性的「機構」式服務。

為什麼服務使用者觀點和經驗知識是重要的？

社會福利政策的規劃以及各項社會福利服務的提供，皆以有效（effective）滿足需求（needs met）為宗旨，因此需求評估（needs assessment）是政策制定及服務規劃的首要工作。所謂的需求評估，則必須來自當事者／服務使用者（policy targets/service users）的主觀需求。

社會工作的訓練強調研究以實務為基礎（practice-based research），實務工作也強調以研究為基礎（research-based practice），此研究為基礎或是實務為基礎，意指服務發展前的需求評估和服務介入後的方案評估，所收集的資料也應該來自服務使用者自己的

主觀看法。同時，社會工作強調和服務使用者共事的夥伴關係（working with），尊重服務使用者的個別差異及其獨有的社會脈絡，也因此社會工作不只重視這位與之共事的「人」／家庭／社群，也強調服務使用者的環境／社會制度，亦即人在情境中（person-in-situation）；因此社會／服務工作者也要對服務使用者獨有的社會脈絡，包括社會制度，有宏觀的政治敏感度，並肯認服務使用者的經驗知識，有助激發我們服務介入的反思，更是我們發展／制定、修改社會福利制度、措施及服務方案的主要參考資料來源。

依據相關實證研究的發現，服務使用者最願意與**那些願意傾聽他們需求的社會工作者／服務提供者**共事，服務使用者期待的社會工作者／服務提供者是：關懷的、謙虛的、樂意和服務使用者站在一起解決問題者。同時，當社會工作者／服務提供者**傾聽服務使用者需求、重視服務使用者的經驗知識，服務使用者也因此被賦權／培力（empowered）**。

基變社會工作（radical social work）也強調社會工作者／服務提供者與服務使用者站在一起，經由倡議（advocacy），支持並協助服務使用者拿回服務使用的自主權，包括改變當下不利的處境，**社會工作者／服務提供者即在賦權／培力（empowering）服務使用者**。

因此無論規劃／改善我們的身心障礙者與兒童少年福利服務、婦女／性別相關福利服務及長者的長期照顧，我們都應該重視服務使用者的聲音，亦即服務使用者的主觀看法及經驗知識，因為只有當事的服務使用者最清楚我們的福利服務規劃和服務的提供，是否真正滿足其需求，這也是本期季刊何以聚焦在「服務使用者觀點的社會福利服務」的目的。

本期收錄文章：服務使用者知識經驗分享

本期季刊共收錄22篇「從服務使用者觀點探討我國當前社會福利服務」的專題論述文章，包括針對身心障礙、兒童少年、婦女、長者等福利服務／長照服務，這些專題論述的作者有**來自服務使用者本人**，也有來自第一線的社會工作／服務工作者及學術工作者。

為了讓讀者（政策制定者、第一線的社會工作／服務工作者、服務經營者、學術研究者及在學學生）更有機會跟我們的服務使用者的經驗知識學習，本期特別製作一個「服務使用者專欄」，共有七位服務使用者分享其使用服務的經驗，並提出其對我國福利政策及服務提供可以改善的建議。

最後，本期藉由當事服務使用者自己發聲或從服務使用者觀點論述我國當下的各種福利服務，期待將有助於降低政策制定者／服務提供者和服務使用者的距離，**促使我國社會福利服務的規劃和提供，可以更貼近服務使用者的需求，促進社會團結（social solidarity），締造我國為全民共有的共融社會。**