

社工可以做更多一點嗎？ 脆弱家庭家長服務使用經驗初探

白倩如、曾華源

壹、研究背景

一、從高風險家庭到脆弱家庭——兒童少年保護事件次級預防服務的變與不變

近十餘年來，臺灣生育率持續下降，但兒童及少年保護事件（下簡稱兒保事件）發生率卻持續上升。為能回應社會變遷對家庭之衝擊、確保兒少成長需求獲得滿足，內政部於2005年提出《高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫》，鼓勵通報疑似兒保事件，期望透過社會工作者（下簡稱社工）的關懷訪視，及早辨識與降低發生風險，達到次級預防之目的。2018至2020年，行政院核定《強化社會安全網第一期計畫》，提出「以家庭為中心、以社區為基礎」的整合服務；高風險家庭（high risk family）正式更名為脆弱家庭（vulnerable family），納入社會安全網三級預防體系（衛生福利部，2021）。服務提供者由原來各級地方政府主管機關委託

民間社會福利非營利組織辦理，轉變為普設各地社會福利服務中心，透過擴充社工及督導人力與編制、改善薪資結構等多項措施，期使服務量能、近便性、連續性、多元化及整合性皆能獲得提升（彭淑華、趙善如，2020；林萬億，2010）。雖然服務標的對象名稱更動，篩選評估指標也從原來的六類家庭環境風險指標，修正為六大類20項之脆弱家庭指標，但脆弱家庭之次級預防目標其實並未改變。政策對象最為寬泛的認定仍是未達兒保事件成案標準，但確實有家庭教養困境或管教失當，而需多重支持與服務介入的家庭；政策消極目標仍是預防兒保事件發生，積極目標則仍是支持家庭遠離負面環境或風險。

二、從專家視角到家長視角——理解脆弱家庭家長服務使用經驗的重要與必要

提供具品質保證的服務是專業責信之具體表現，亦是獲得專業認可的重要途

徑 (Chiarini, 2012)。不過，社工專業服務之「後台生產過程」不易透明化和結構化，故雖有定期評鑑、個案研討、督導機制，卻不一定能夠有效確認服務品質的真實性。其實，服務品質應有服務使用者共同決定 (Key, 2008)。然而，國內現有研究仍多由專家視角檢視，將脆弱家庭家長作為服務使用者，探究其服務使用感受經驗之研究相當稀少。事實上，脆弱家庭做為次級預防服務，並不具法定強制性；故即使評估符合開案指標，家長仍有權利拒絕接受服務。此外，脆弱家庭類型之多樣性與個別差異極大，需依賴社工與脆弱家庭間大量的交互反應與專業裁量，以形成處遇計畫。這並非社工單方面可以決定；脆弱家庭家長對社工之期望、感受與整體互動過程之評價，決定雙方是否能夠持續發展出互信合作的專業關係 (Koprowska, 2020)。尤為關鍵的是，社工能否有效達成政策積極目標，並避免落入只有為國家「監看」和「監管」，但卻背離社工專業使命的尷尬處境 (藍佩嘉, 2019；余耕任, 2017；余漢儀, 2014；曾凡慈, 2010；Kiima, 2021)。

本研究以已結案之脆弱家庭家長為焦點團體訪問對象，收集其服務使用經驗，包括其如何看待脆弱家庭服務目標、會期待社工做些什麼、或是會希望社工不要再來？又，其認為服務是否符合家庭所需？服務結束後，形成何種整體感受印象？透

過家長的服務使用經驗的初步整理，以期做為未來服務品質提升之參考。

貳、文獻探討

一、脆弱家庭兒保風險評估之屬性

風險意指事件發生的不確定性 (uncertainty) 或發生事故所帶來損失的機率 (鄭燦堂, 1998)。社工需評估兒少生活環境是否有直接或立即傷害，研判主要照顧者是否有蓄意 (intentional) 或非蓄意 (non-intentional) 傷害行為，致使兒少有安全疑慮之可能性，並據此進行成案評估與後續處置決策 (American Humane Association, 2004/2011; Wahlgren et al., 2004)。簡言之，風險研判是依據實證典範，強調在有效證據或標準化工具等基礎上，進行預測。但是，Payne (2014) 卻指出，風險研判是一動態性過程，具有個人建構和社會建構的特性。僅靠標準化工具，不一定能有效預測風險，甚至很可能因為忽略階級、種族、文化差異等因素，導致某些特定族群被過度指認為有兒保風險 (藍佩嘉, 2019；余耕任, 2017；Kiima, 2021)。再者，由於脆弱家庭的狀態大多處於持續變動、長期壓力或封閉系統中，社工在短時間內要能收集有脈絡性和完整性的資訊，則有賴互信的專業關係，以及密集、持續的收集多元視角資訊 (Killick & Taylor, 2020; Milner et

al., 2020; Collins et al., 2013)。尤為關鍵的是，脆弱家庭的兒保風險評估必須在家庭福祉與兒少保護的目標間取得最大平衡（McCroskey, 1996）；在複雜的利害相關人網絡中，更增加風險預估的複雜性和困難度。

二、支持脆弱家庭安全教養之服務內涵

「以家庭為中心、以社區為基礎」（family-centered and community-based，以下簡稱FCCB）的家庭支持服務取向，不僅是評估處遇焦點的轉變，還是專業關係的轉變。首先，社工必須是將家庭視為一個整體（family as whole）提供服務；依據家庭系統與生態系統理論，評估家庭與不同環境系統間交互作用的影響。也可以說，以家庭為中心的服務輸送是不同系統間的交互影響與不斷循環的過程（Leal, 1999; McCroskey, 1996）。最核心的第一層是由社工、家庭/家長，以及其非正式支持網絡所組成，第二層是公權力體系，如警政系統與司法體系，最後一層則是一些關心兒童安全和家庭福祉的其他服務系統；如服務提供者、組織、機構、部落或社區等（鄭麗珍，2011）。因此，社工必須要建構多層次的服務網絡，以便能保護兒少和支持家庭（林萬億，2010）。

McCroskey與Meezan（1998）指出，FCCB聚焦在協助家庭降低親職壓力和協助家庭面對問題，這需要主要照顧者的共

同合作才能發揮效果。透過家庭訪視、家庭關係處遇、資源提供和轉介等各種支持性服務，協助家庭提升照顧功能，以降低或移除風險（張菁芬、莫藜藜，2006）。與專家中心的服務取向不同，FCCB是將家庭視為使用服務的消費者，家庭的需求與期望決定服務輸送的所有面向；專業人員是家庭的代理人，以家庭優勢與能力為本，且資源與支持的提供均需要聚焦在增強家庭建構正式與非正式資源網絡的能力之上（Murly & Shay, 1997）。

簡言之，脆弱家庭的多重需求仰賴跨專業、跨部門之整合性資源挹注——亦即要形成客製化的服務包裹（customization service package）——方能使家庭獲得實質支持。這些系統會持續影響後續服務供給內容組成與服務密度的決定（Wahlgren et al., 2004）。提供家庭關懷、支持、資源與鼓勵，由家庭成員共同參與決定服務方向和作法，社工要盡力協助家庭在服務過程中主導和做決定，透過運用非正式支持網絡，互惠、充權與促進家庭成員能力（Shay, 1995）。換言之，服務取向轉變意味著整體服務輸送結構與成本安排的同步轉變。

三、脆弱家庭家長服務使用經驗與品質評估

社會服務具無形性和同時性之特質（Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2014）；不僅

要重視隱性服務（服務態度），更需要重視顯性服務（具體且真正能滿足需求的服務）。單一規格服務很難滿足家庭個別化需求，必須與家長討論，決定服務內容與輸送方式。因此，若要獲得服務使用者的信賴和忠誠度，就需要創造有品質的產品和服務（Martin & Kettner, 1996）。Deming（1982）指出品質就是要符合要求。從提供服務者的角度來看，品質為某一特定產品符合規格的程度（Juran, 1974）。就此來看，提供脆弱家庭服務的社工組織認為能提供符合其制訂之流程與行動，即是好的服務品質。然而，探討服務品質涉及服務要給誰使用？他們覺得有用嗎？怎樣才能讓他們覺得有實質收穫？Parasuraman等人（1985）指出，服務使用者是最重要且唯一的品質決定者；亦即服務品質是由服務使用者所「期望的服務」與「知覺到的服務」間差距的大小與方向決定；也可以說，品質就是使用者感到適用（fitness for use）的程度。Parasuraman等人（1988）針對商業服務品質發展出SERVQUAL量表，整合出五大品質構面：有形性（tangible）、可靠性（reliability）、回應性（responsiveness）、保證性（assurance）與關懷性（empathy），其後受各行業廣泛轉換運用於服務品質測量，簡稱為PZB模式。總之，脆弱家庭家長作為服務使用者的使用經驗—亦即是否覺得服務有價值、能滿足需求或符合其想要的，對專業社群

自我檢核服務品質的重要參考（Brady et al., 2001）。

參、研究設計

本研究分析之資料來源為2017年度臺中市政府社會局委託《臺中市兒少高風險家庭關懷輔導處遇服務滿意度之研究》中家長焦點團體之訪談內容。研究參與者是以臺中市2016年10月至2017年3月底結束服務之321戶家庭為母體，篩選出「持續接受服務達一年以上、已結案，且有表達能力與積極意願者」，經排除認知障礙與精神疾患後，符合條件者共計38戶。經一一電話邀請後，共有13位家長表示願意出席，實際出席者共11位（詳如表1）。焦點團體共計兩場，辦理時間為2017年7月，地點選在臺中市公共交通易達區域，由成員選擇方便出席場次。事前亦提供家長訪問大綱，主要問題有三：一、服務使用經驗；二、服務需求與期望；三、服務滿意程度與相關建議。

為能確保研究參與者能夠真實、自然、開放的表達服務使用經驗，在焦點團體前研究者皆會提早到場布置和等候成員。在成員陸續到達期間，研究者會主動親切與成員寒暄，以輕鬆關懷之方式先邀請成員使用餐點、話家常，使成員能夠減緩情境陌生焦慮感。待成員到齊且彼此較為熟悉後，研究者再次表達感謝，強調

表 1 焦點團體成員基本概況及編碼表

代號	親職角色	年齡*	教育程度	職業	婚姻狀況	子女數(年齡)	家庭/子女教養困境
C1	母親	35	高中職	非技術藍領	離婚分居	2 (13、13)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 學校通報 ■ 子女拒學、偏差行為
C2	母親	41	國中	非技術藍領	已婚同住	3 (14、12、12)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 學校通報 ■ 子女早產發展遲緩，入小學後學習落後、就學不穩定等相關就學適應議題 ■ 學校要求轉學 ■ 先生車禍長期臥床，長期照顧與家庭經濟困境
C3	母親	48	高中職	非技術白領	離婚分居	1 (14)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 警局通報 ■ 嚴重親子衝突、子女疑似過動 ■ 學校要求轉學
C4	母親	28	高中職	家庭主婦	已婚同住	2 (2、3)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 不清楚通報單位 ■ 子女罹患先天性心臟病開刀、發展遲緩與身心障礙照顧議題 ■ 家庭經濟困境
C5	父親	39	高中職	非技術藍領	再婚	5 (12、10、8、6、2)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 子女發展遲緩 ■ 租屋處要求搬遷，需短期居所 ■ 個人罹患躁鬱症 ■ 家庭經濟困境
C6	母親	24	高中職	非技術藍領	離婚分居	2 (4、2)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 不清楚通報單位 ■ 前夫入獄離婚，現有同居人 ■ 家庭經濟困境
L1	母親	30	高中職	非技術藍領	已婚同住	2 (4、2)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 不清楚通報單位 ■ 子女教養議題
L2	母親	56	高中職	非技術藍領	已婚同住	4 (29、25、23、19 (註1))	<ul style="list-style-type: none"> ■ 不清楚通報單位 ■ 先生住院洗腎與長期照顧，家庭經濟困境

代號	親職角色	年齡*	教育程度	職業	婚姻狀況	子女數(年齡)	家庭/子女教養困境
L3	父親	55	專科	非技術藍領	離婚分居	2 (15、17)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 家人通報 ■ 子女學業落後與網路成癮產生之管教議題 ■ 職業災害導致下肢障礙，後家庭陷入經濟困境
L4	母親	40	大學	非技術白領	已婚同住	2 (5、9)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 不清楚通報單位 ■ 子女有先天性生理疾病、身心障礙 ■ 家庭經濟困境
L5	外祖母	54	國中	非技術藍領	已婚同住	1 (16)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 不清楚通報單位 ■ 孫子女隔代教養與行為管教議題

*年齡資料均以截至106年12月底計算。

資料來源：作者整理。

個人使用服務經驗對改善未來服務的重要性，並且說明研究資料用途和如何做到匿名保護之嚴謹性。同時也向成員確認自由自主參與，以及中途可以自由退出等權益後，再開放成員提問與釐清相關疑慮，後始簽署研究參與同意書。另，本研究基於公平互惠原則，致贈出席成員生活用品現金禮券。

在資料分析方面，根據逐字稿檢視和歸納分析語句所表達經驗與感受，進行內容主題歸類分析。參照PZB模式之有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性等五個構面(Parasuraman et al., 1988)，做為概念分類主題，去除「有形性」，加入「專業倫理」，歸納為五個服務使用經驗

品質面向：一、信賴可靠度，指家長對服務專業性的信心與信任程度之感知，不因不同時間、不同服務提供者而有不同；二、專業保證度，指家長對服務專業性與有效性之感知，對服務提供者的專業知能之認可程度，包括需求研判力、親職教育力、資源連結力與權益保障力等四個子面向；三、即時反應度，指家長對服務之及時性、適切性與需求滿足程度之感知；四、關懷同理度，指家長對服務提供者表現之理解、尊重、關懷、積極主動之感知；以及五、專業倫理度，指家長對服務提供者在知情同意、權益告知與保障等之感知。

肆、研究結果

一、信賴可靠度

對於社工的服務，家長感覺可以信賴社工能有一致性和正確性程度，似乎因人而異。家長有表示肯定的，如「我遇到的社工不錯，其實他們都蠻努力的（C5-8）」；也有表示有社工能用小禮物來獲得正向感受，如：

我覺得我接觸這個社工滿好的，他每個月都會去看我孫女，去也會帶小東西……之類的，小孩子有就好高興。（L5-9）

不過，也有家長具體指出社工較缺乏經驗或專業知識，如：

我覺得社工他本身可能需要累積很多經驗，要有相當的經驗啦！（L2-15）

他法律諮詢部份可能比較欠缺，還有疾病和精神方面的知識……社工也應該要有這方面的知識。（L2-6）

此外，有些家長表示社工讓人感受是冷淡、冷漠與不理解的，甚至是覺得不被信任的，如：

他們無關緊要、很冷漠這樣。（C5-25）

我連社工姓什麼都忘記了……因為接觸很少，然後講話起來又不投機。（C3-22）

有時候10分鐘，他會說還有別的方案。有時候5分鐘就離開。（L3-6）

他（社工）說你們家剛搬下來，看不出你們有什麼需要……他說我看你們這樣過得很好。（L1-9）

二、專業保證度

（一）需求研判力

正確有效研判需求是提供正確服務之基礎。然而，家長卻反應社工在家庭需求評估上過於依賴表面資訊和主觀判斷，如：

其實我們會被列入高風險家庭，就是我們有問題或者是生病。他可能會沒有注意到這點，就覺得你「好手好腳」，可以好好工作，應該不至於陷入困境，但他不知道我們在某方面可能有困難。（C5-26）

他是反問我媽媽你需要什麼協助，（問我）媽媽你需要什麼幫忙？我講真的我不知道我需要什麼幫忙？我如果今天知道我需要什麼協助，我想我自己就可以去找了。（C3-10）

我相信所有社工應該對我們的家庭了解不夠深入……他用他表面觀察的，覺得你可能還不需要……你可能還有能力。但他不知道……有時候真的會遇到不方便的時候。（C5-26）

（二）親職教育力

家長對於社工辦理親職教養團體、親子出遊、親職講座等服務反應良好，如：

那個（團體）是……讓我們把屬於我們的事情丟出來，把我遇到的問題講出來，再由那個輔導老師幫我們解答，不是說在上面上課叫我們怎樣怎樣，我覺得這種方式也很好……我們可以聽到每個父母的處理方式和他的無助，我覺得收穫很多。（L5-7）

其實我覺得親子是需要互動出遊……我覺得他們真的辦的蠻成功的，改善我一些教小孩子的方法……看別人怎麼教。（L4-8）

家長也提及期待有更多、更易取得的活動和資訊，如：

我覺得你們可以多安排那種課（家長親職團體），對我們當父母的很有幫助，可是那種資訊不知道從哪裡來。（L5-9）

也有家長提出有親子溝通和關係改善之需求，社工卻無能力瞭解親子關係衝突中，為人父母的心理感受與需求，也無法協助其處理與兒少之關係，如：

就是我小孩子爭吵的時候……社工說，媽媽其實我很難跟你說這個，因為第一我很年輕，我自己還沒有小孩。他完全根本不懂你媽媽為什麼跟小朋友吵架那種揪心……。（C1-3）

沒有站在媽媽的立場上，他告訴你說孩子不能打又不能罵，那我說這樣怎麼教孩子。（C2-12）

對於如何做到安全教養與親子關係間的平衡的協助似乎也有限，常只是告

知不能打小孩，或未能積極協助連結資源，如：

我有問他除了不要打以外……他說會先幫我想辦法（就沒有後續消息了）。（L1-2）

像協助小孩心理方面的，或是教父母怎麼跟小孩子相處，這個好像比較沒有深入的去幫忙。（L2-5）

此外，家長對社工在促進親子有品質與有效溝通上的協助，似乎反應也不好；特別是感覺社工大多單獨與孩子會談，鮮少將與孩子溝通情況回饋給家長，促進雙向溝通，或感覺沒有把彼此當成改善親職的合作夥伴，如：

像我們家的社工來是直接找小孩子談，可是談完的結果沒有再找父母親談，我是覺得這個結果是要去跟父母談，這樣才能找出問題在哪裡。（L2-6）

他們如果先跟小孩子溝通，再來跟父母溝通的話，這樣我們剛好也能了解小孩子心裡在想什麼，他變到什麼程度。（C5-31）

我最大的問題是跟小孩子溝通相處這一塊的部分……我覺得這是雙向溝通需要的角色。（C3-10）

（三）資源連結力

脆弱家庭照顧兒少需要多種支持資源共同提供協助。家長提到社工的確能提供物質和資源等具體性的協助，並對於盡力

幫忙和細心之處感到滿意，如：

我遇到的蠻年輕的，但他很細心啦！我需要什麼他能做的、能找的他都會幫助我，還不錯！因為我小兒子幾個月而已，那時候心臟有開刀住院，……他會看我顧小孩，看弟弟有什麼需要，還是幫忙尋找保母、請社會局幫忙處理什麼補助，他很盡心幫我做。（C4-9）

他們對於物資、需要的資源、需要的訊息協助，我發現就做得很好。（C3-10）

部分家長提及有些社工能確實依照約定跨單位連結所需的救助資源，並可產生一定程度的助益，如：

那個社工有幫助我，因為我先生車禍……他找一些民間團來，公所也有過來。（C2-7）

也就是轉○○慈善單位（提供物資）。（C6-10）

因為我兒子很喜歡那個老師，所以社工就是會跟那個老師說，由那個老師去關心他。（C1-12）

然而，也有家長具體指出社工有些方面服務不夠或口惠而不實，要自己「自求多福」，如：

他當初是跟我答應說好……結果他跟我說沒有這個東西能讓我兒子參加。（C3-8）

我覺得他只是口頭上講說會幫忙，但是都沒有……。（L3）

也有家長表示一些特定資源有相關規

定門檻、協助轉介等方面上有表達強烈需求，但有些社工常表現出對這些資源缺乏認識、不熟悉或不積極協助的態度，如：

好的社工資訊都會給你，不好的……資訊沒有『升級』的社工，一問三不知。（L4-8）

補助資源也都是靠我或朋友去找，那些社工完全都沒有告訴我們可以申請什麼，我們都是自己想办法找。（L3-4）

其實很多的社會資源都是我自己上網去找的……我有問，但是他說他不太懂那個資源的部分。（L4-5）

討論到（找工作）他們知識也是不足。（L4-12）

值得注意的是，家長認為政府網站資源查詢便利性不足，不易滿足多重需求，或是不易整合資源，提供跨專業的服務資源，如：

這個是不是可以結合一個清單，假若針對於高風險的一個清單，我們是需要非常非常多資源的。（L4-18）

轉班、轉學都沒辦法（參加暑期輔導），也不知道可以去哪裡問……。（C5-12）

（四）權益保障力

脆弱家庭大都是弱勢者，在社會生活中常會面臨許多權益受威脅的情況。社工此時需要扮演調解者（mediator）、倡導者或代言者（advocator）（Beckett, 2016;

Hepworth et al., 2010)。其中，維護勞動權益是否屬於社工職責範圍？或是到底要不要連結相關網絡資源，提供勞動權益之協助？家長特別提及會期待社工能幫助。雖然看起來與兒保風險降低無關係，但實際上卻直接或間接影響家長其照顧兒少之能力，如：

我是當保全，下大雨去清理排水孔，腳就摔斷了。公司在我住院第一天就拿離職書來，我說你這樣把我辭掉我勞健保沒有……我想要申請職災也不可能。(L3-2)

他的部分（工作傷害）是用法（律）可以解決的……但是這個部份社工好像都沒有支援到這個部分……。(L4-3)

此外，有些家長反應社工未積極協助經濟補助申覆或相關資格爭取等，如：

我之前有跟他講過我是被停掉的（中低收入），她有去幫我複查，查出來說多了我前夫的撫養人口。(C1-9)

之後好像還可以說申請身障手冊，社工也不知道……結果後來不知道跟誰聊天，跟我說我兒子有發展遲緩，可以申請殘障。後來我才去問、去審核後才過。(C4-16)

租屋補助我們很多年都不知道可以申請，是到去年我朋友講說我可以申請，已經很多年了。(L3-14)

三、即時反應度

對於服務使用者來說，等待服務的耐

性是與需求急迫程度有關。當社工主動和立即回應家庭的需求，他們會感到滿意，如：

就是他們有一些大型的活動他都不會通知。但是我之前那個社工超好的……他是連什麼覺得你需要都會主動跟妳說，他會直接幫你報名。(C1-14)

然後有一些事情他也會主動打電話跟我講說：「現在怎麼怎麼樣了，那你們要注意以後怎麼樣，要注意一下」。(L5-9)

然而，也有家長表示他們不斷詢問或重複提出請求，社工卻不願協助辦理，或未告知結果，常常是他們要自己央求其他單位幫忙，如：

他說我們再回去考慮看看，可是有時候回去考慮是時效的問題，有時候你事發三個月內要趕快把東西寄過去，我們沒辦法等……。(L1-17)

我要找里長辦清寒證明和文件，結果那個社工他什麼都不知道，他都說還要再回去問……。(L1-9)

但其實有些都卡在政府的體制問題，感覺沒辦法及時幫到我。(C5-8)

四、支持同理度

社會工作專業價值與倫理一再提及應對服務對象表現關懷與接納同理，這是彰顯社會工作被社會認可的重要形象。有些家長反應社工願意傾聽，讓他們感受到支持和有適當的同理反應，如：

有些社工雖然協助不足，但是可以感受到關懷支持，那這個部分（補助資源）其實……我是從朋友或是上網得到資訊……我社工這部分也是比較欠缺，但是他有給我心理支持。（L4-4）

然而，也有家長抱怨社工過於年輕，不能理解她們生活遭遇，傾聽完的回應讓人感覺過於空泛，缺乏支持和同理能力，如：

其實我覺得我們這種狀況的人，有人聽你說，會願意傾全力去說。因為你發現你是很痛苦的，問題說你說完之後，回應會是什麼？有的可能說：「媽媽你不要想那麼多啦，你的兒子怎麼樣……」這種官方的話，片面修飾的話，有說等於沒說……聽你發洩完、安撫你一下，就這樣而已啊！（C3-26）

（照顧先生）我壓力很大……他們無法理解！（C2-8）

此外，部分家長提及服務之可近性（accessibility）和友善性不足，導致其在資源使用上感到可用性不足，如：

我那天打電話去報名，幫我接洽的社工就很不客氣的跟我講，那天是在冷氣房教室。因為我單親，所以小的一定帶去。你看他又活潑亂跳的，她告訴我一定要找有克制得了他的東西，要不然他們會沒辦法上課。我心裡就在想說：「到底政府是要幫助我？還是要讓我難堪？」（C1-23）

我是覺得愛心餐券的問題，現在都去超商換，像有的離超商較遠、或是小朋友比較小。像我的話是每天中午去幫他們換……。（C5-31）

五、專業倫理度

遵從專業倫理是實踐社工價值、維護社工專業形象的主要途徑（曾華源等人，2021）。在提供服務時，應讓家長充分瞭解詳情，並取得同意與合作。這種知情同意（inform consent）的溝通行為與符號是彰顯對家長的尊重。有些家長表示服務單位是以書面文件告知屬於高風險家庭，如：

他都會先寄書面通知來，判定我是高風險家庭，他們是○○單位的社工誰誰誰，請收到信件後主動跟他們聯繫，我聯絡完後他們再過來了解做家訪。（C5-18）

雖然有些家長表示不知道自己的家庭為何被歸類為「高風險」家庭，乍聽之下會感覺很訝異或不舒服；但經過解釋服務內容和目標後，大多家長表示可以接受。家長認為關鍵在於社工是否有「說清楚」，瞭解後會認為社工能夠「做什麼」比名稱「叫什麼」更重要，如：

我不清楚……那時候寫單子時就已經有寫了，我知道的是○○老師幫我報屬高風險，所以我才會進入到○○福利中心的單位。（C1-1）

（名字）了解了就可以了，但因為不太了解。（L2-19）

這只是一個名稱而已，所以沒有關係。（L3-19）

然而，不少家長表示不知道被通報列入的原因，似乎社工並未充分遵循知情同意的專業倫理守則。

伍、研究發現與討論

雖然在整體服務滿意度問卷調查中，家長表示社工大多能提供需要的服務（曾華源、白倩如，2017）。然而，從焦點團體訪談可以發現，家長認為社工雖有服務意願和表現關懷，但服務品質穩定性不足；特別是在關係建立和爭取權益、協助家庭處理生活困境、告知可能資源、在有需要時能調解社會資源之障礙等方面，似乎均有待加強。再者，社工在提供家庭生活物質低收申請或居家服務等等的協助不少，也會邀請專家辦親職講座或勸導家長不可打小孩，但服務占比似乎偏少。不少家長認為社工對家庭需求與狀況研判過於主觀和表面；特別是在幫助提升親職溝通與管教方面，大多不認為具專業能力，也不認為能理解其親職困境和需要。其實電話聯繫與家庭訪視只是提供服務的工具或手段，若無法協助處理家庭衝突和改善親子關係，則難以產生服務實質效能。顯然有待強化社工研判家庭需求、理解家長的困境與提供可用性的專業服務能力。至於家長對於被冠以「高風險家庭」之名稱，

似乎不是那麼在乎，反而比較重視能獲得何種實質幫助。特別是當家長對社工期待很多，而社工又未能妥適確切完成知情同意的倫理要求時，就顯現家長有差異或過高期待。尤其是未被知會應有權益，而致使權益受損時，是否可以申請賠償，是值得專業社群內部深思。最後，由於社工流動率高，致使年齡與年資偏低，其實家長也並非全然不能理解和體諒。但真正的問題恐怕是專業人員應如何儘量避免涉入偏見，或以過去生活經驗認知之基模理解訊息，因而產生資訊不完整的過度推論或發生「月暈效應」（halo effect）。如此一來，才有可能真正展現專業效能，與家長建立信賴合作關係，而非只是一味要求家長要「配合」制度運作（Ungar, 2015）。

陸、研究反思與反身：社工可以「做更多一點」嗎？

從高風險家庭到脆弱家庭，從獨立服務方案到整合為社會安全網之一環，從個人服務到家庭為本的服務模式，兒保事件風險預防服務品質是否更好？政策積極性目標是否更有效達成？本研究發現，家長其實不會真正的「拒絕」服務，反而期待社工可以「做更多一點」。社工應反思（reflection）提供的服務給服務對象帶來什麼幫助和改變之外，更要反身（reflexive）（Payne, 2014）思考提供

的服務是不是家長要的？他要的服務做得到嗎？為何他要來使用服務？尤其是要反身思考如果提供的服務人家不想要，強迫使用服務有用嗎？最後社工更應反身自己接受過專業教育訓練後，是否就是「專家」？是不是許多服務方案都來自於某些「想當然耳」的服務輸送設計，而致使服務輸送缺口出現？曾有社工設計一個已婚婦女的服務方案，結果很少人參加；她不解的詢問究竟有何問題？我告訴學生：「請拿回去問問你的母親，這個活動對她是否有吸引力，會願意參加？」顯然這不只是「抗拒服務」、「缺乏改變動機」可以解釋服務使用動機低的問題。從脆弱家庭需求的複雜度來看，要能提供適切性服務，恐怕需要能真正從服務使用者角度規劃與輸送服務。

首先，從服務的可近性來看，家庭福利服務中心的設置雖然有利於縮短地理空間距離，但不一定能有效改善資源使用的接近性和友善性。從研究發現可知，福利資源使用門檻、訊息不對稱與轉介代理等問題才是阻礙服務可近、可用和友善性的核心因素。然而，社工並未在制度上擁有資源調度之正式權力，反而因為各項協調機制與人力增加，而需要更高的溝通成本去進行「協調」和「請託」，整合變得相當依賴社工的人脈和人情交換的「本事」。政府各部會資源雖均已納入社會安全網中，但各縣市仍是各自有獨立的行

政管理系統與開案標準。在缺乏強制性和共同利益基礎下，提供整合性服務就變成考驗社工的道德良心。再者，或許更為友善的服務輸送體制設計、完善落實的內部督導功能之發揮，才能使社工能夠感到有能量陪伴服務對象前行。最後，當服務有效性不佳，而現行服務體制責任分散且缺乏問責機制的情況下，脆弱家庭法制化將淪為國家監看親職和維護從業者利益的工具，使社工專業背上「無能者」和「失信天使」的罵名。

柒、結語

總的來說，脆弱家庭因長期家庭困境，使他們並不關心政策名稱是不是會造成歧視和標籤；相反的，家長相當期待能夠從社工處獲得各種家庭困境與教養壓力的解決。社工的介入確實帶來一些正面的助益，家長對於社工給予的「關懷」大多持正面肯定的態度。然而，面對家庭實質的「硬性」需求（hard needs），社工常是以軟性服務（soft services）予以回應，導致專業保證度的評價偏低。社會工作缺乏以使用者觀點提供服務，或許是因為服務需要創新、服務投入費力，且服務費用支付不是使用服務者，而是捐款的利害相關人或是政府購買者。其實，脆弱家庭與兒少保護體系創始的英語系國家，早已對「風險監管式」的服務模式提出相當深

刻的反省 (Lonne et al., 2009)。我國自 2021年起，亦進一步推動《強化社會安全網第二期計畫》，透過四大策略期望建立更堅強的家庭與社區永續支持體系 (衛生福利部，2021)。不過，如果服務輸送體制和內涵缺乏使用者的意見，恐怕會導致政策理念陳義過高，而成為社工不可承受之重。

(本文作者：白倩如為國立彰化師範大學輔導與諮商學系副教授；曾華源為台北海洋科技大學健康照顧社會工作系講座教授)

關鍵詞：脆弱家庭家長、服務使用經驗、服務品質

註 釋

註1：L2之19歲子女截至2016年底弱勢家庭處遇計畫結束服務前，尚未滿18歲。

參考文獻

- American Humane Association (2011)。《兒少保護社會工作》(鄭麗珍，總校閱)。洪葉。(原著出版年：2004)
- 余耕任(2017)。《管控誰的風險？臺灣兒少保護案件的實務成案標準》(碩士論文，國立臺灣大學)。臺灣碩博士論文知識加值系統。<https://hdl.handle.net/11296/a95kgs>
- 林萬億(2010)。〈建構以家庭為中心、社區為基礎的社會福利服務體系〉。《社區發展季刊》，129，20-51。
- 張菁芬、莫藜藜(2006)。《多元取向的社會工作服務模式：台北市社子地區的推動與實踐》。松慧。
- 彭淑華、趙善如(2020)。〈社會福利服務中心服務脆弱家庭之實施與精進〉。《社區發展季刊》，172，234-254。
- 曾凡慈(2010)。《兒童發展的風險治理：發展遲緩、監管網絡與親職政治》(博士論文，國立臺灣大學)。臺灣碩博士論文知識加值系統。<https://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi/ccd=7Q0t31/record?r1=1&h1=20>
- 曾華源、白倩如(2017)。《臺中市兒少高風險家庭關懷輔導處遇服務滿意度之研究》。臺中市政府社會局。
- 曾華源、胡慧嫻、白倩如、李雅喬、李仰慈(2021)。《社會工作專業價值與倫理概論(四

- 版)》。洪葉。
- 衛生福利部 (2021)。《強化社會安全網第二期計畫 (110-114年)》。行政院。
- 鄭燦堂 (1998)。《風險管理：理論與實務》。五南。
- 藍佩嘉 (2019)。《拚教養：全球化、親職焦慮與不平等童年》。春山。
- Beckett, C. (2016). *Essential theory for social work practices* (2nd ed.). SAGE.
- Brady, M. K., Robertson, C. J., & Cronin, J. J. (2001). Managing behavioral in diverse cultural environments: An investigation of service quality, service value, and satisfaction for American and Ecuadorian fast-food customers. *Journal of International Management*, 7(2), 129-149. [https://www.doi.org/10.1016/S1075-4253\(00\)00041-7](https://www.doi.org/10.1016/S1075-4253(00)00041-7)
- Chiarini, A. (2012). *From total quality control to lean six sigma*. Springer.
- Collins, D., Jordan, C., & Coleman, H. (2013). *An introduction to family social work* (4th ed.). Brooks/Cole.
- Deming, W. E. (1982). *Quality productivity and competitive position*. MIT Center for Advanced Engineering Study.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2014). *Service management: Operations, strategy, information technology* (8th ed.). The McGraw-Hill/Irwin.
- Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Rooney, G. D., Strom-Gottfried, K. & Larsen, J. A. (2010). *Direct social work practice: Theory and skills* (8th ed.). Thomson Brooks/Cole.
- Juran, J. M. (1974). *Juran's quality control handbook* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Keys, P. R. (2008). Quality management. In T. Mizrahi & L. E. Davis (Eds.), *Encyclopedia of social work* (3rd ed., pp. 2019-2025). NASW Press.
- Kiima, D. (2021). *Assessing culturally informed parenting in social work*. Routledge.
- Killick, C., & Taylor, B. J. (2020). *Assessment, risk and decision making in social work: An introduction*. Learning Matters.
- Koprowska, J. (2020). *Communication and interpersonal skills in social work* (5th ed.). SAGE.
- Leal, L. (1999). *A Family-centered approach to people with mental retardation*. American Association on Mental Retardation.
- Lonne, B., Parton, N., Thomson, J., & Harries, M. (2009). *Reforming child protection*. Routledge.
- Martin, L. K., & Kettner, P. M. (1996). *Measuring the performance of human service programs*. SAGE.
- McCroskey, J. & Meezan, W. (1998). Family-centered services: Approaches and effectiveness. *Future Child*, 8(1), 54-71.
- McCroskey, J. (1996). Family preservation and child protection: Finding a better balance. In A. Powell, V. J. Lockhart, & K. Starr (Eds.), *Family preservation and support services and California's families: Background briefing report* (pp.104-136). California State Library Foundation.

- Milner, J., Myers, S., & O'Byrne, P. (2020). *Assessment in social work* (5th ed.). Bloomsbury.
- Murly, E. A., & Shay, S. (1997). Nonprofit organizations and innovation: A model of Neighborhood-based collaboration to prevent child maltreatment. *Social Work, 42*(5), 515-524. <https://www.doi.org/10.1093/sw/42.5.515>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*(4), 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12-40.
- Payne, M. (2014). *Modern social work theory* (4th ed.). Lyceum.
- Shay, S. (1995). *Building the twenty-first century ark: The CARES Model for comprehensive family support*. US. Government Printing Office.
- Ungar, M. (2005). Resilience among children in children welfare, corrections, mental health and educational setting: Recommendations for service. *Child and Youth Care Forum, 34*(6), 445-464. <https://doi.org/10.1007/s10566-005-7756-6>
- Wahlgren, C. A., Metsger, L., & Brittain, C. (2004). Assessment. In C. R. Brittain, & D. E. Hunt (Eds.), *Helping in child protective services: A competency-based casework handbook* (2nd ed.). Oxford University Press.