

資訊與通訊科技（ICT）應用於社工實務之倫理議題

胡中宜

壹、前言

隨著資訊與通訊科技（Information and Communication Technology, 簡稱ICT）快速發展，人們使用網路習慣的變化以及人群服務輸送的變革，社會福利與社會工作領域在ICT的應用逐漸增加。首先，數位科技的高度發展與服務對象使用習慣的改變，尤其是青年族群的網路使用特性，或是非自願性個案無法前往機構接受服務。另外，在疫情更加嚴峻的時刻，國外研究發現這段期間需要反思對於社工角色的衝擊與再定位（British Association of Social Workers, 2020），發展疫情期間服務輸送的因應措施（Golightley & Holloway, 2020），以及廣泛運用ICT與數位社工服務在疫情期間的重要性（Mishna et al., 2020; Reamer, 2018）。

全世界在COVID-19期間，對社會工作實務帶來什麼樣的倫理挑戰？國際社會

工作者聯合會（International Federation of Social Workers, IFSW）於2020年5月針對大流行期間社工面臨的倫理挑戰進行了一項國際調查，目的在了解疫情期間出現哪些倫理挑戰？社工的反應如何？對社工的倫理影響，以及在危機中可以提供什麼指引來支持倫理決策。透過網路調查與訪談方法，總計收到54個國家607份的回覆，結果顯示六個關鍵議題，包括：（一）透過電話或網際網路建立並保持信任、誠實和同理的關係，並適當考慮到隱私和保密性，或親自配備防護設備；（二）優先考慮服務對象的需求，由於流行病的影響，這在資源緊張或不可用，且通常無法進行全面評估的情況下，案主的需求會有所不同；（三）平衡服務對象的權利、需求和風險，避免社工和其他人承擔個人風險，以便儘可能提供服務；（四）在政策似乎不合適、混亂或缺乏的情況下，決定是否遵循國家和組織的政策、程序或指

南，或使用專業的酌情權；（五）在不安全和壓力大的環境中工作時，應認識並處理情緒、疲勞和自我照顧的需求；（六）利用從大流行期間的工作中吸取的經驗教訓，重新思考未來的專業發展（IFSW, 2020）。

換言之，因應上述大環境的變化，社工實務逐步應用ICT於福利服務，那麼ICT會帶來哪些正面與負面的影響。Tregeagle和Darcy曾指出ICT帶來的三個正面意義，包括：（一）可能具有以省時的方式深化和發展社工與案主關係的潛力；（二）增強溝通；（三）改進了書面文本的分發；但相反的也可能對傳統社會工作服務的專業關係帶來衝擊，須謹慎面對（Tregeagle & Darcy, 2008）。

反觀國內的相關討論甚少，近期政府開始對此現象提出初步提醒，根據衛部救字1101340586號函，針對社工師通訊執行業務之說明，提到因應疫情縣市政府針對社工服務之各項通報處理、調查評估、處遇計畫、個案訪視等法定應辦事項，評估以視訊、電話聯繫等方式替代，各單位應依據服務對象之需求之迫切性與必要性，由社工提供通訊服務，惟仍應評估該通訊服務對業務執行的可行性，並符合《社會工作師法》第17條所定社工倫理守則，並採審慎管理態度，涉及專業倫理、科技數位落差、教育訓練、資安風險、個案隱私等應通盤注意。顯見國內實務界亦留意此

一議題。

貳、ICT應用於社工實務的現況

社工實務應用資訊科技有幾個方向，在間接服務部分，包括內部行政管理系統（差勤、會計、捐款、檔案文書等）、線上募款、線上徵信、虛擬志工、電子化倡導、線上學習；在直接服務部分則包括運用科技輔具協助障礙者、網路聊天室、線上個案管理系統（高永興，2005）。近期，衛生福利部出版的《社區發展季刊》第161期，專刊主題為「科技、創新與福利服務」，作者進一步從專刊撰文的相關主題內容進行檢閱歸納，科技應用於社工實務大致有幾個層面：

一、使用方式

地理資訊系統（Geographic Information System, GIS）如臺北市福利健康地圖（李松年，2018；林淑娥、許韶芹，2018）；GIS應用（許凱翔，2018）；衛生福利部福利與健康相關資訊系統（朱美珍，2018）；揪安心災民雲端整合服務（災民證APP、災民協尋網頁、物資捐贈地圖）（游婷婷、蕭舒云，2018）；援助科技或輔具（Assistive technology）、遠距醫療（telemedicine）、機器人（robotics）、電子醫療（eHealth）（葉肅科，2018）；遠距健康照護（趙任民等

人，2018）；長期照護管理資訊系統（日照中心、居家護理、居家服務、送餐服務、樂齡中心和輔具租借）（黃衍文等人，2018）；智慧型長照管理雲平臺（出院準備至居家照顧智慧型管理系統、社區照顧防護網多功能長照資源平臺、銀髮人力資源平臺）（熊昭、董宜禎，2018）。

二、應用領域

ICT應用領域包括：身心障礙（葉肅科，2018）；罕見疾病檢測（曾敏傑，2018）；長期照顧服務（黃衍文等人，2018；熊昭等人，2018；趙任民等人，2018；劉庭軒，2018；蔡芳文，2018）；災民服務（游婷婷、蕭舒云，2018）；保護性工作（王秀燕，2018）；福利服務資訊布建、查詢與申請（朱美珍，2018；李松年，2018；林淑娥、許韶芹，2018；游婷婷、蕭舒云，2018）；食物通路研究地圖（Food Access Research Atlas）、改善兒童成果方案（Improving Outcomes for Children）、「兒保安置服務」、無家可歸學童在各校的分佈狀態、提供基本評估資訊、社會福利資訊及高風險預警系統、臺灣原住民基礎開放研究資料庫、查詢無障礙環境（許凱翔，2018）。

綜合來看，目前ICT應用於社工實務的議題甚多，帶來許多便利性與新思維。但是，社工仍需留意數位科技應用帶來的挑戰。例如，弱勢民眾數位落差的問題，

其使用及取得資訊較一般民眾困難，在使用福利專業諮詢系統可能會受限，加上自然人憑證易因操作問題無法普及至弱勢民眾（李松年，2018）；長期照顧服務系統涉及個案的隱私資料，要特別注意資訊安全的維護（黃衍文等人，2018）。對於醫療科技創新高度期待的罕病病友而言，反而存在種種困難，有賴非政府組織的議題倡議或方案研發，才有可能克服制度障礙，並運用方案串起科技成果，用以幫助罕見疾病病友（曾敏傑，2018）。以及科技社會中社福組織應有的認知與挑戰，例如，透過線上教學教育社工，督導仍須追蹤社工學習情形，以及需熟稔科技產品以利服務輸送（黃寶中，2018）。

參、專業團體對於ICT應用之倫理規範

一、各國倫理守則因應ICT使用的修訂

（一）英國

英國社會工作者協會（British Association of Social Workers, BASW）在其會員倫理守則中提醒：社工應該認識到數位科技和社交媒體的使用可能會影響倫理實踐，包括隱私、保密和利益衝突（BASW, 2021）。社工需要採取措施確保他們擁有適當的技術知識來保護自己和與他們一起工作的人。

(二) 澳洲

澳洲社會工作者協會 (Australian Association of Social Workers, AASW) 於 2020 年出版的倫理守則，針對 ICT 應用實務有幾點修訂條文 (AASW, 2020)。

1. 社工有責任精通勝任和合乎倫理的實踐所需的科技技術技能和工具，並尋求適當的培訓和諮詢，以與新興的相關技術保持同步。
2. 社工將使用適當的技術來解決保密性、通訊安全和記錄保存。所有電子記錄保存須遵守保密和記錄管理標準。
3. 社工應提醒線上服務的可識別風險、益處和局限性，並獲得案主同意選擇電子媒介提供的服務。
4. 社工有責任設定和維護清晰和適當的專業界限，包括面對面的聯繫、書面溝通、電話和線上溝通（社交網絡、電子郵件、部落格和即時通訊）。

(三) 美國

最近，美國社會工作者協會 (National Association of Social Workers, NASW) 修訂有關文化能力 (Cultural Competence)，特別指出提供電子社工服務的社工應了解案主在使用和獲取電子技術方面的文化和社會經濟差異，並設法防止此類潛

在障礙。更早於 2017 年進行幾項修訂 (NASW, 2021)，包括：

1. 知情同意

- (1) 社工應與案主討論提供專業服務時使用科技的政策。
- (2) 社工在對案主進行錄音或錄像或允許第三方觀察案主的服務前，應徵得案主知情同意。
- (3) 社工在對案主進行電子搜尋前應獲得案主同意。當搜尋是為了保護案主或其他人免受嚴重、可預見和急迫的傷害，或出於其他令人信服的專業理由時，可能會出現例外情況。

2. 能力

使用科技提供社工服務應確保他們具備必要的知識和技能，以勝任的方式提供此類服務。包括了解使用科技的特殊溝通挑戰以及實施回應挑戰的能力。

3. 利益衝突

社工應避免使用科技（如：社交網站、線上聊天、電子郵件、簡訊、電話和視頻）與案主進行個人或非工作相關目的之交流。

4. 隱私與保密

- (1) 社工應採取合理措施保護電子通訊的機密性，包括提供案主或第三方的訊息。社工在使用電子郵件、線上聊天、行動通訊和簡訊等電子通訊時應使用適當的保護

措施（如：加密、防火牆）。

- (2) 應制定保密政策和程序，及時通知案主任何違反保密訊息的行為。
- (3) 如果未經授權接觸案主記錄或訊息，包括未經授權接觸社工的電子通訊或儲存系統，社工應按照適用法律和專業標準將此類揭露告知案主。
- (4) 社工應根據現行倫理標準並告知案主關於使用電子科技（網路搜索引擎）收集案主訊息的政策。
- (5) 社工應避免以電子方式搜尋或收集案主訊息，除非有令人信服的專業理由，並且在適當的情況下，徵求案主的知情同意。
- (6) 社工應避免在專業網站或其他形式的社交媒體上發布有關案主的任何識別或機密訊息。

5. 記錄取得

社工應根據現行倫理標準制定並告知案主關於使用科技接觸案主記錄的政策。

6. 性關係

社工在任何情況下都不得進行性活動、通過使用科技或親自進行不適當的性交流，或與現有案主進行性接觸，無論這種接觸是自願的還是被迫的。

7. 性騷擾

社工不應性騷擾案主，包括性挑逗、性誘惑、性要求以及其他與性有關的口

頭、書面、電子或身體接觸。

8. 服務中斷

如果服務因電子通訊中斷、搬遷、疾病、精神、身體能力或死亡等因素而中斷，社工應做出合理努力以確保服務的連續性。

（四）新加坡

根據新加坡社會工作者協會（Singapore Association of Social Workers, SASW）在2017年通過第三版有關社工使用電子科技的倫理標準（SASW, 2021）：

1. 社工在使用電子科技（如：社交網站、線上聊天、諮詢和視頻）與案主溝通，應僅出於專業目的這樣做，並經案主同意。
2. 社工應採取合理措施阻止案主接觸他們的個人社交網站，以避免界線混淆和不恰當的雙重關係。步驟包括建立一個單獨的社交媒體網站或網站與案主交流。
3. 社工應告知案主潛在的風險和不利因素與揭露機密訊息相關的後果。

（五）臺灣

內政部核備之《社會工作倫理守則》（中華民國社會工作師公會全國聯合會，2019）修訂，其中涉及網路應用於社工實務則有幾項提醒，包括：（1）未經服務對象同意不得於公開或社群網站上公開其

他足以直接或間接方式識別服務對象之資料；(2) 運用社群網站或網路溝通工具與服務對象互動時，應避免傷害服務對象之法定權益。

二、社工實務應用資通科技於實務標準

因應數位科技發展及疫情影響，部分國家除透過專業團體的倫理守則增修相關條文外，另制定應用數位科技於社工實務的參考指引，以下介紹美國、加拿大與香港等地的指引，提供業界參考。

(一) 美國社會工作者協會等團體出版 《科技與社工實務指引》

美國社會工作者協會與社會工作委員會協會 (Association of Social Worker Boards)、社會工作教育學會 (Council on Social Work Education) 和臨床社工協會 (Clinical Social Work Association) 特別針對此一趨勢，提出社工應用資通科技於實務之標準 (NASW, 2017)，全文分為四大部分，茲述如下。

1. 向公眾提供資訊 (Provision of Information to the Public)

使用科技向公眾提供關於社工提供的服務、廣泛關注的社工議題以及從事社會倡導的社工，都應該堅持職業價值並遵守以下標準：(1) 倫理與價值：當社工使用科技提供公眾資訊，應尊重且符合倫理規範；(2) 代表自我與資訊準確性：當

社工使用科技提供公眾資訊，應採取合理措施來確保他們所宣傳的資訊準確且真實 (NASW, 2017)。

2. 設計和提供服務 (Designing and Delivering Services)

科技可用於促進各種形式的服務，也可以用在促進與個案溝通，但社工須評估案主是否透過電子方式從服務中受益，並酌情提供替代的服務方式 (NASW, 2017)。直接服務方面應注意：

- (1) 應與實體服務一樣遵循倫理規範；
- (2) 遵循當地電子化社工服務法律與規定；
- (3) 告知個案社工的法律義務；
- (4) 告知個案相關的利益與風險；
- (5) 考慮個案對科技使用方式的看法，包含優勢、需求、風險與挑戰；
- (6) 保持所需的知識和技能；
- (7) 建立保密政策及程序；
- (8) 保持明確的專業界限；
- (9) 制定一個能與個案分享的社交媒體政策；
- (10) 考慮其使用個人手機以及其他通訊設備對工作目的之影響；
- (11) 評估電子服務意外中斷的可能性；
- (12) 熟悉當地的緊急服務並與個案分享此資訊 (NASW, 2017)。

另外，科技可大幅提升社工參與社

會行動、促進社會正義、管理組織及制定社會政策的能力。間接服務方面應注意（NASW, 2017）：

- (1) 確保使用科技所分享的資訊是誠實、準確與尊重的；
- (2) 確保向捐助者提供清晰且準確的募款目的及資金使用資訊；
- (3) 應優先考慮其個案的需求；
- (4) 會議應採取適當的措施保護機密性；
- (5) 確保在使用科技時保持適當的界限；
- (6) 考慮特殊需求，包括不同文化、學習方式、能力、教育以及經濟等因素；
- (7) 對科技缺乏了解及其他困難取得資源者，獲得技術與資源；
- (8) 獲得參與者的知情同意；
- (9) 定期更新自己的知識和技能；
- (10) 意識到他們的電子訊息如何被使用、修改或有所限制；
- (11) 以成本效益的方式促進組織的使命和目標；
- (12) 進行線上研究應評估研究的品質、優勢和局限性；
- (13) 制定社交媒體政策。

3. 蒐集、管理和儲存資訊（Gathering, Managing, and Storing Information）

當社工使用科技去蒐集、管理與儲存資訊，包括心理社會評估、進度說明、社

區或組織需求評量、計畫評估、研究、宣傳、社會行動、監督、教育等資訊。必須遵守（NASW, 2017）：

- (1) 向個案解釋如何使用電子設備或通訊紀錄來蒐集個案資訊；
- (2) 確保個人和專業溝通的明確界線；
- (3) 確保有關個案的機密資訊是以安全的方式管理；
- (4) 牢記個案紀錄只提供給真正有需要的同事；
- (5) 制定和揭露有關於如何通知個案任何違反其機密紀錄的程序；
- (6) 研究時應合理確保其蒐集資訊的可靠與準確；
- (7) 與他方共享資訊採取合理的措施保護資訊機密性；
- (8) 確保具隱私及案主最大利益的方式提供個案獲得電子紀錄；
- (9) 除非專業理由外，社工不得未經個案同意從網路資源蒐集個案資訊；
- (10) 以電子方式發布公眾，應採取合理措施確保訊息是準確、尊重和完整的；
- (11) 制定遠端方式獲得個案電子紀錄的適當政策；
- (12) 淘汰過時設備，採取措施保護資安環境。

4. 社會工作教育與督導 (Social Work Education and Supervision)

提供基層社工有關科技使用的指導。科技的進步擴大社工以各種形式提供教育、培訓和監督的機會。在社工教育和培訓中使用科技可增加機會、技術發展、學生參與及學習成果。組織教育。社工必須遵守線上與遠距教育相關的標準，也應確保學生及受督者熟悉科技使用相關的現行做法、法規、認證和倫理標準 (NASW, 2017)。

(二) 加拿大社會工作者協會出版《社群媒體使用與社工實務》

加拿大社會工作者協會 (Canadian Association of Social Workers, CASW) 出版《社群媒體使用與社工實務》(Social Media Use And Social Work Practice) 提醒社工運用社群媒體時應注意的倫理議題 (CASW, 2014)。

1. 諮詢：開放與同僚對話，討論運用社群媒體的挑戰，如何符合服務對象最佳利益，並維持倫理標準。
2. 隱私與保密：社群平臺作為公共領域一部分，應確保服務對象的個人資料受到保護。
3. 倫理決策模型：社工倫理決策的判斷可以加入社群媒體的議題。
4. 專業繼續教育：持續探討社群媒體的專業界線，培養批判性反思

能力。

5. 政策與指引：社工應熟悉相關法規政策與社群媒體運用之指引。
6. 社群媒體經營：熟悉社群媒體經營政策，確保您個人隱私的設定為最高等級。
7. 文件檔案：社工必須考慮是否需要記錄透過社交媒體搜集的個案訊息。有責任評估什麼是服務過程需要的臨床相關訊息。
8. 專業關係界線：反思與個案的關係界線，區分個人生活與工作角色的界線。
9. 知情同意：事先告知服務對象對於使用社群媒體之規定，並建立清楚界線。
10. 探索你在網路上的身分資訊：個案一樣可以在網路上搜尋你的公開資訊，請留意個人資訊是否正確。
11. 發展倫理風險管理指引：建立風險管理檢核，確保在倫理原則下運用社群媒體提供服務。

(三) 香港社會工作專科院出版《應用資訊及通訊科技於社工服務參考指引》

香港社會工作專科院 (2021) 制定《應用資訊及通訊科技於社工服務參考指引》，協助前線社工應用ICT提供服務時可思考以下問題。

1.實務及風險評估

- (1) 機構制定線上服務的服務範疇？如何讓服務使用者知悉有關服務？有什麼好處和壞處？有什麼限制？
- (2) 使用資訊及通訊科技是否當前最好的服務方法？在什麼情況下不宜提供？
- (3) 能否如傳統手法般，在尊重社工價值和原則，及遵守所有專業守則下提供專業的社工服務？
- (4) 社工及服務使用者應用資訊及通訊科技的能力如何？如屬新穎高端技術，會否因為技術或器材因素削弱或控制了彼此的參與？
- (5) 服務使用者有否因個人條件的限制（如：數位科技能力有限、欠缺Wifi連線）而未能使用線上服務，以致被拒於門外，不能公平及適時地獲取服務？
- (6) 機構是否已授權社工使用資訊及通訊器材和設備提供服務？機構有否提供相關的帳戶、工作指引及守則？
- (7) 受僱機構又是否已授權社工使用私人的資訊及通訊器材去提供服務？
- (8) 社工使用私人手機、電腦、電子產品及相關帳號去提供服務有什麼後果？
- (9) 讓服務使用者知悉使用資訊及通訊設備接受社工服務的好處和限制？
- (10) 透過通用的社交平臺接觸服務使用者（如：WhatsApp、Facebook、Instagram等），應如何劃分專業關係與個人朋友關係的界線？如何防止服務使用者進入社工的私人社交平臺？
- (11) 如何核實服務使用者的身分及相關資料？
- (12) 視訊可見的畫面有限，社工未必能全面看到服務使用者整體的身體語言，須注意如何能確保專業評估不受影響。
- (13) 如何遵守保密原則？如何防止未獲授權的錄音錄影？如何確保未獲社工授權的人參與線上服務？如何確保資料不會上傳雲端、轉發至不同網絡、直播？確保電腦及應用程式不會被第三者入侵？
- (14) 在不知情下截圖或偷錄，剪接對話及畫面扭曲或錯誤演繹，增加被投訴或保險索償的風險？
- (15) 保險公司及公眾責任保險有否涵蓋透過數位資訊工具所提供的社工服務？

2. 使用資訊及通訊科技提供社工服務時須注意的標準

- (1) 使用數位資訊工具的勝任能力，例如器材設備、風險管理、專業技能、專業操守。
- (2) 應決定由誰提供線上服務所需的資通設備，包括：手機、電腦、軟體、帳號、Wifi和行動數據等；
- (3) 須評估服務使用者能否善用資訊及通訊器材和設備所提供的服務，並確保線上服務過程能順利推行；
- (4) 提供線上服務時必須致力保障個人資料隱私權，確保在收集、使用、保留、轉移及查閱個人資料方面的政策及常規均符合《個人資料隱私條例》的規定；
- (5) 透過網上問卷、網頁及其他電子工具收集服務使用者的個資應取得同意；
- (6) 社工在線上看到服務對象的個人資料，須避免蓄意搜尋有關資料；
- (7) 社工使用數位資訊科技提供服務時，須評估可能影響專業關係的因素，並採取適當的措施保持專業的關係；
- (8) 保障雙方的利益，提供線上服務前應與服務使用者作出服務協

議，讓服務使用者知悉及明白；

- (9) 保障情緒不穩或高危服務使用者的安全須評估高危服務使用者（如有自殺傾向、自傷、容易情緒失控）是否適合透過數位資訊科技提供服務。

肆、ICT應用之倫理議題

應用ICT於社工實務需要留意哪些倫理議題？根據胡中宜（2005）曾歸納社工資訊化後會涉及幾個重要倫理議題，包括「知後同意」、「隱私」、「資料保密」、「紀錄保存」、「案主自決」、「避免傷害」、「轉介服務」、「能力」、「公平」與「研究倫理」等。回顧過去，有幾篇文獻提及社工運用線上諮商（Hunt, 2002）、社工E化（McAuliff & Nipperess, 2017）、專業關係（Baker et al., 2014）、ICT專業介入效果（Chan & Holosko, 2016）、社工教育的應用反思（Hayhoe & Dollard, 2000）、ICT應用的挑戰（Humphries & Camilleri, 2002）。

網路運用與社會工作倫理亦有密切關聯，包括因使用資訊科技建置個案資料，並透過網路傳送，所引發的有關「案主自決」、「知後同意」、妥善記錄等倫理議題；因網路環境所強調的資源分享，勢必會衝擊到「保密」、「同僚間共有保密資訊」等倫理議題。在網路上提供服務，因

網路較不受時空限制，網站及相關服務極易跨越服務範疇，帶來是否符合「誠信廉正」的疑慮；解決數位落差問題，也與「社工應不斷充電學習」、「公平、不受歧視」等倫理議題有關（高永興，2005）。

以下針對幾項社工實務應用資訊與通訊科技可能帶來的倫理議題加以探討，茲述如下。

一、知情同意

目前社工通訊服務尚未法制化，國內目前諮商專業發展通訊服務之實施，已經衛生福利部頒訂《心理師執行通訊心理諮商業務核准作業參考原則》（衛生福利部，2019）所規範，提醒執業人員運用通訊服務時，可就適用對象與限制、危機處理之轉介機構、提供服務人員的專業能力、告知同意、個資保護與電子檔案管理、通訊服務軟體的使用安全等方面進行研議與規範，值得社工業界參考。

因此，社工使用數位科技服務，亦應進行適當之知後同意程序，提供服務使用者相關資訊，並制定告知同意書，內容包括：（1）同意接受通訊服務，並同意配合安裝指定之視訊通訊系統；（2）應核對身分；（3）應維護服務過程之保密性；（4）不得私下對服務內容截圖、錄音、錄影或使他人從旁觀看、或進行網路直播等其他活動，以保障雙方隱私；

（5）熟悉基本網路特性與通訊軟體操作能力；（6）給予機構個人及緊急聯絡人聯繫方式。

二、資訊安全

實施資訊與通訊服務時，在網路通訊上應採必要的措施，以利資料傳輸之安全性與避免他人之冒名頂替。如文件的加密，使用確認彼此身分之特殊約定等。社工應在電腦網路之相關軟硬體設計與安全管理上力求對網路通訊與資料保存之安全性。

尤其在對個案隱私與保密方面，社工應採取合理措施保護電子通訊的機密性，包括提供案主或第三方的訊息。社工在使用電子郵件、線上聊天、行動通訊和簡訊等電子通訊時應使用適當的保護措施（如：加密、防火牆）。應制定保密政策和程序，及時通知案主任何違反保密訊息的行為。如果未經授權接觸案主記錄或訊息，包括未經授權接觸社工的電子通訊或儲存系統，社工應按照適用法律和專業標準將此類揭露告知案主。社工應根據現行倫理標準並告知案主關於使用電子科技（網路搜尋引擎）收集案主訊息的政策。社工應避免以電子方式搜尋或收集案主訊息，除非有令人信服的專業理由，並且在適當的情況下，徵求案主的知情同意（NASW, 2021）。

特別是使用通訊服務時，從業人員

應注意：（1）使用通訊軟體之設備應具備安全性，如注意作業系統安全性更新、安裝防毒軟體並定期更新病毒碼及掃毒等；（2）使用通訊軟體之設備須隨時將軟體更新到最新版本以避免出現資訊安全漏洞；（3）啟用會議密碼以限制參與人員，而且不重複使用相同進入碼及會議室編號；（4）禁止外部應用程式存取；（5）日後發現有資訊安全漏洞應立即停止使用該軟體（新北市政府衛生局，2021）。

三、專業關係

提供資訊與通訊服務的社工在與個案的關係中應保持明確的專業界限。社工應敏察網路服務型態的限制，避免因網路傳輸資訊之不足與失真而導致在診斷、評量、技術使用與處遇策略上之失誤，而造成個案之傷害。社工應善盡保密之責任，但面臨個案可能自我傷害，傷害他人或涉及兒童虐待時，應收集資訊，評估狀況，必要時應採取預警與必要之介入行動。數位科技帶來服務輸送的改變，當然，我們需要確保社工與服務對象的關係保持重要意義，並能為其帶來有益的。例如在兒童福利領域中，基於網路的案主記錄能否通過讓家庭和年輕人更多地獲取訊息來鼓勵參與？電郵、即時通、部落格、聊天室和社交網站能否鼓勵以案主為主導的交流？虛擬世界能否為個案提供發展社交學

習技能的新機會？科技的快速融合是否會使兒童更容易受到網路欺凌或戀童癖的傷害？以及資通科技真的對服務對象有效嗎？最後更要思考資通科技引入會帶來什麼「風險」？例如增加兒少族群的脆弱性（vulnerability）、失去評估能力、專業關係的改變，以及資通使用個別的差異性（Tregeagle & Darcy, 2008）。因此，在專業關係的互動上，社工及服務使用者應用資訊及通訊科技的能力如何？如屬新穎技術，會因為技術或器材因素削弱或控制了彼此的參與？服務使用者有否因個人數位條件的限制而未能使用線上服務，以致被拒於門外，不能公平及適時地獲取服務（香港社會工作專科院，2021），都是值得思考的議題。

四、專業能力

使用科技提供社工服務應確保他們具備必要的知識和技能，以勝任的方式提供此類服務。包括了解使用科技的特殊溝通挑戰以及實施回應挑戰的能力（NASW, 2021）。其次，使用數位資訊工具的勝任能力，例如器材設備、風險管理、專業技能、專業操守（香港社會工作專科院，2021）。換言之，提供數位科技服務之社工應具備提供服務的專業能力以及實施網路服務之特殊技巧與能力，除應熟悉電腦網路操作程序、網路媒體的特性、網路上特定的人際關係與文化外，並具備多元文

化的能力，而且必須持續繼續教育學習，以更新執業所需技術。

五、社工的公共揭露（public self-disclosure）

近年社群媒體的發達，社工運用 Facebook、Instagram 等媒體分享生活，發表自己的工作心得，雖然社群是虛擬世界，但公開的場域，資訊恐亦流傳，例如對組織的抱怨、對工作的質疑等，Coyle（2017）曾經在《Social Work Today》雜誌提醒這個發言會影響團隊夥伴工作？改變機制是否會失效？個案權利是否會受損？這是以社工角度分享嗎？還是只是擴大自己的個人角色經驗？身為社工揭露的事，是否給家人朋友帶來困擾？如果為了專業服務目標，就好好分享，想清楚目標、內容如何適當描述、哪些傳播途徑最有效，畢竟覆水難收。

因此，社工網路公開抱怨文，可以提醒自己以下幾點：（一）發言前若能回到體制內溝通尤佳；（二）抱怨內容是否與事實相符；（三）設定讀者閱覽權限，且內容不具攻擊性字眼；（四）分開設定公私帳號，避免公私界線混淆；（五）留意發文是欲改變問題或純粹抱怨？考量內容有無建設性及社工需承擔的責任；（六）留意抱怨內容有無辦法查證其真實性；（七）瞭解過度偏激的發言恐無法解決問題；（八）發言時需考量其隱私揭露是否

造成對方傷害；（九）考量其手段與目標的一致性，是否可以達到預期目標。

六、社工擔任機構社群媒體經營

另外，社工擔任機構的社群媒體小編或是上傳涉及足以辨識個案資訊的文字或照片時，應留意保密政策。以下做法提供參考：（一）由機構公務帳號統一發布訊息，照片使用前先取得機構內部共識；（二）依據社工機構的服務性質，區分保護性與一般性個案，並評估照片揭露的可能風險；（三）照片使用前須確保取得服務對象的知情同意，並告知其揭露細節，如使用用途、刊登管道等，並謹慎留意權力不對等之情形；（四）文字與照片上傳前進行特效處理，如匿名或運用馬賽克、遠鏡頭拍攝等，特別是需保護性高的服務對象；（五）若一樣能達到宣傳目標，可用其他虛擬圖像替代個案肖像；（六）最後確認服務對象有關資料揭露與上傳的必要性。

伍、結論與建議

傳統上，社會工作服務是面對面、實體性的人群服務，當服務對象大量使用數位科技，以及疫情限制了社工與服務使用者的直接接觸，不少社工領域嘗試透過電子郵件、線上聊天室、社群網路群組交流平臺、影像電話及其他行動通訊應用程式

提供線上服務。因此，應用ICT的同時更需留意其優點及其倫理議題。綜合上述，提出幾項建議供實務界參考。

一、善用科技工具優勢應用於社工服務

回應數位科技年代的來臨，鼓勵前線社工善用ICT優勢應用於社工服務，強化其便利性、可近性、即時性的特色，但亦須留意可能帶的風險，包括專業關係、數位落差、文化差異等的挑戰。

二、研議社工員的數位科技之核心能力

專業團體應研議使用技術提供服務所需的知識與技能，促使提供服務的社工應以安全、可勝任以及具倫理的方式獲得並保持所需的知識和技能。包括設備使用技術、線上服務技術、資通安全、隱私保密、中斷服務的緊急措施、危機處理等能力。

三、建構風險評估工具

社工是否可以公共揭露？是否可以在網路張貼抱怨文？網路服務資料如何儲存？線上服務是否存在風險，如何告知案主？這些議題常見於實務之中，後續建議建構ICT應用實務的風險評估工具，據以提供社工檢核實務行動中應注意之事項，以避免陷入倫理爭議的風險。

四、訂定數位科技應用社工倫理守則

因應ICT的使用，目前國內僅限於2019年版《社會工作倫理守則》（中華民國社會工作師公會全國聯合會，2019）中有部分條文提及，對於勝任能力、隱私保密、知情同意、風險預防、資訊安全、避免傷害、轉介服務、危機處理、社群媒體政策等議題，均未詳細討論，未來訂定清楚的倫理指引有其必要性。建議未來守則新增「數位科技使用」專章，以對此一發展中的服務型態加以規範，至少包括：資格能力、隱私保密、知後同意、網路安全、避免傷害、法律與倫理管轄、轉介、多元文化議題等面向。

五、強化資訊教育倫理訓練

在應用ICT於社工實務的過程，應優先在社工養成教育與繼續教育系統，提早規劃相關課程與訓練，強化網路臨床服務技能外，落實資訊安全、風險管理等資訊教育與倫理訓練更是重要。

（本文作者為國立臺北大學社會工作學系教授）

關鍵詞：社工倫理、倫理守則、通訊社工服務、資訊通訊科技、數位資訊能力

參考文獻

- 王秀燕（2018）。〈資訊科技接受與使用之感受：保護性社工使用保護資訊系統經驗〉。《社區發展季刊》，161，88-103。
- 朱美珍（2018）。〈資訊科技對社會福利服務躍升助益之探討〉。《社區發展季刊》，161，4-19。
- 李松年（2018）。〈社會福利資訊化：以高雄市政府社會局福利地圖系統及福利專家諮詢系統為例〉。《社區發展季刊》，161，32-43。
- 林淑娥、許韶芹（2018）。〈雲端上的社會福利健康地圖：從臺北市布建社福設施據點經驗談起〉。《社區發展季刊》，161，20-31。
- 胡中宜（2005）。〈社會工作資訊化下的倫理議題之初探〉。《社區發展季刊》，111，158-168。
- 香港社會工作專科院（2021）。〈應用資訊及通訊科技於社工服務參考指引〉。https://www.hkswa.org.hk/wp-content/uploads/2020/05/ACADEMY-SW_ICT-Guide-20200504.pdf
- 高永興（2005）。〈網路與資訊科技運用在福利服務〉。《社區發展季刊》，111，44-57。
- 許凱翔（2018）。〈運用 GIS 推展社會工作〉。《社區發展季刊》，161，71-87。
- 曾敏傑（2018）。〈科技創新與福利服務：以罕見疾病基金會方案為例〉。《社區發展季刊》，161，172-186。
- 游婷婷、蕭舒云（2018）。〈透過異業結盟翻轉救災服務模式：揪安心災民雲端整合服務〉。《社區發展季刊》，161，44-50。
- 黃衍文、邱淑芬、吳驊洹、薛祖鵬、江佳蓉、曾憲民（2018）。〈支援社區及居家長期照顧服務的管理資訊系統之探討〉。《社區發展季刊》，161，104-116。
- 黃寶中（2018）。〈科技社會中社會福利組織執行服務輸送應有之認知與挑戰〉。《社區發展季刊》，161，237-245。
- 新北市政府衛生局（2021，7月19日）。《通訊心理諮商業務核准作業審查作業及基準》。<https://www.health.ntpc.gov.tw/archive/file/新北市政府衛生局通訊心理諮商業務核准作業審查作業及基準%28核定%29.pdf>
- 葉肅科（2018）。〈北歐國家的福利科技發展：挑戰及其未來〉。《社區發展季刊》，161，276-289。
- 熊昭、董宜禎（2018）。〈銀髮智慧健康照護與福祉科技發展〉。《社區發展季刊》，161，131-140。
- 趙任民、陳燕禎、江禹嫻（2018）。〈遠距健康照護介入社區關懷據點之探討〉。《社區發展季刊》，161，141-154。
- 劉庭軒（2018）。〈如何將資訊科技導入居家服務：臺南市智慧社福展示中心的經驗〉。《社

- 區發展季刊》，161，231-236。
- 蔡芳文（2018）。〈多層級連續性長照服務與科技創新運用〉。《社區發展季刊》，161，117-130。
- 衛生福利部（2019年11月29日）。《心理師執行通訊心理諮商業務核准作業參考原則》。https://www.twtcca.org.tw/sites/default/files/field_files/news/心理師執行通訊心理諮商業務核准作業參考原則%281090729修正%29.pdf
- 中華民國社會工作師公會全國聯合會（2019）。《社會工作倫理守則》。<https://nusw.org.tw/wp-content/uploads/2017/11/社會工作倫理守則2008年公布實施.pdf>
- Australian Association of Social Workers. (2020). *AASW code of ethics*. <https://www.aasw.asn.au/practitioner-resources/code-of-ethics>
- Baker, S., Warburton, J., Hodgkin, S., & Pascal, J. (2014). Reimagining the relationship between social work and information communication technology in the network society. *Australian Social Work*, 67(4), 467-478. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2014.928336>
- British Association of Social Workers. (2020). *The role of social workers in a pandemic and its aftermath: Learning from Covid-19: BASW professional social work practice guidance*.
- British Association of Social Workers. (2021). *The code of ethics for social work*. <https://www.basw.co.uk/about-basw/code-ethics>
- Canadian Association of Social Workers. (2014). *Social media use and social work practice*. <https://www.casw-acts.ca/en/javascript%3A%20void%280%29%3B/casw-social-media-use-and-social-work-practice>
- Chan, C., & Holosko, M. (2016). A review of information and communication technology enhanced social work interventions. *Research on Social Work Practice*, 26(1), 88-100. <https://doi.org/10.1177/1049731515578884>
- Coyle, S. (2017). MSW public self-disclosure in social work: Risks and rewards. *Social Work Today*, 17(3), 22.
- Golightley, M., & Holloway, M. (2020). Social work in the time of the COVID-19 pandemic: All in this together? *The British Journal of Social Work*, 50(3), 637-641. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa036>
- Hayhoe, S., & Dollard, M. (2000). Information and computer technology use in Australian social work education. *Australian Social Work*, 53(3), 21-28. <https://doi.org/10.1080/03124070008414312>
- Humphries, P., & Camilleri, P. (2002). Social work and technology: Challenges for social workers in practice: A case study. *Australian Social Work*, 55(4), 251-259. <https://doi.org/10.1080/03124070208410983>
- Hunt, S. (2002). In favour of online counselling? *Australian Social Work*, 55(4), 260-267. <https://doi.org/10.1080/03124070208410984>

- International Federation of Social Workers. (2020). *Ethical challenges for social workers during COVID-19: A global perspective*. Retrieved June 20, 2021, from <https://www.ifsw.org/ethical-challenges-for-social-workers-during-covid-19-a-global-perspective/>
- McAuliff, D., & Nipperess, S. (2017). E-professionalism and the ethical use of technology in social work. *Australian Social Work*, 70(2), 131-134. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2016.1221790>
- Mishna, F., Milne, E., Bogo, M., & Pereira L. F. (2021). Responding to COVID-19: New Trends in Social Workers' Use of Information and Communication Technology. *Clinical Social Work Journal*, 49(4), 484-494. <https://doi.org/10.1007/s10615-020-00780-x>
- National Association of Social Workers. (2017). *Standards for technology in social work practice*. <https://www.socialworkers.org/Practice/NASW-Practice-Standards-Guidelines/Standards-for-Technology-in-Social-Work-Practice>
- National Association of Social Workers. (2021). *Code of ethics*. <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>
- Reamer, F. G. (2018). Ethical standards for social workers' use of technology: Emerging consensus. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 15(2), 71-80.
- Singapore Association of Social Workers. (2021). *Code of professional ethics*. Retrieved August 20, 2022, from <https://sasw.org.sg/wp-content/uploads/2021/04/SASW-Code-of-Professional-Ethics-3rd-Revision-online.pdf>
- Tregeagle, S., & Darcy, M. (2008). Child welfare and information and communication technology. *The British Journal of Social Work*, 38(8), 1481-1498. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm048>