

# 強化社會安全網原住民族家庭服務中心之服務定位與未來建議

王子軍Tahai · Palalavi

## 壹、引言

臺灣的原住民族人口，截至2024年2月底止合計59萬2,451人，約占全國總人數的2.5%，另居住於原住民族地區及都會區之比例，分別為50.24%及49.76%，相較2002年分別為64.5%及35.5%（原住民族委員會，2024a），顯見原住民族在居住地的選擇上，逐漸從原住民族地區移居至都會區。而從過去的研究指出，由於原住民族歷經長期的殖民統治、歧視和資源剝奪，原住民族在文化及社經地位較處於國家中邊緣化的群體，也面臨平均餘命較短、單親家庭比率較高、家庭失去功能較多、失業率較高、貧窮人口較多、文化流失嚴重、教育程度較低等不利因素（郭俊巖，2011；郭俊巖等人，2018），因此，建構符合原住民族社會福利、文化需求且有效率的強化社會安全網，是近年來政府持續努力的方向。

然而，要打造符合原住民族社會福利需求的輸送體系並非易事，在居住環境方面，過去研究指出原住民族地區的困境包含在地醫療、社會福利資源的便利性與可近性不足，導致原住民族的社會福利需求亟待滿足（沈慶鴻，2014），在服務品質方面，有研究指出原住民族更偏好由具備相似血緣、地緣關係的社工人員提供服務（莊曉霞，2019），但目前社政體系中具原住民身分的社工人員比率有偏低之情形（李明政，2012），又依據我國《專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試規則》（2000 / 2023）針對社會工作專業的必修學分規定，以及衛生福利部針對強化社會安全網計畫專業人員的教育訓練課程，均未將文化敏感度相關課程納入必修學門或課程，相較原住民族照顧體系已將三小時的原住民族文化安全導論納入《照顧服務員資格訓練計畫》（衛生福利部，2022）的核心課程，並在成為照顧服

務員後，須受《長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法》（2017 / 2023）規範，定期修習原住民族、多元族群文化敏感度及能力之課程，筆者認為目前社會工作的養成尚缺乏對文化敏感度及能力的培養，可能發生學者提出社會工作專業性與文化差異的衝突（石泐、孫建忠，2011）。

政府為接住我國原住民族社會福利需求，衛生福利部主責推動強化社會安全網，原住民族委員會主責推動原住民族家庭服務中心，至本研究希望藉由分析目前兩大體系對於滿足原住民族社會福利需求的運作情形，盤點兩大政策之服務功能及後續精進建議供政府參考。

## 貳、強化社會安全網中原住民族家庭服務中心的服務定位

衛生福利部自2021年實施《強化社會安全網第二期計畫（110-114年）》，以家庭為中心，社區為基礎的服務模式，提出四大服務策略，包含：「策略1：擴增家庭服務資源，提供可近性的服務」、「策略2：優化保護服務輸送，提升風險控管」、「策略3：強化精神疾病及自殺防治服務，精進前端預防及危機處理機制」及「策略4：強化部會網絡資源布建，拓展公私協力服務」（衛生福利部

等，2021）。其中，針對脆弱家庭所需的社會福利服務，主要是由社會福利服務中心透過個案工作方法滿足所需服務，有關個案來源部分，民眾可通過線上通報系統「關懷e起來」進行通報，或由民眾自主向社會福利服務中心尋求服務，或由社會福利服務中心自行評估後開案。另本計畫也首次納入原住民族家庭服務中心資源，但主要是作為社會福利服務中心合作的網絡單位，並僅針對都市地區具原住民身分之個案，以個案研討、聯繫會議、共案共訪等方式之合作模式，並未賦予原住民族家庭服務中心服務脆弱家庭之責任（衛生福利部等，2021）。

另一方面，原住民族委員會自1998年推動設置「原住民社區家庭服務中心」，並自2015年強調以家庭為核心服務宗旨更名為「原住民族家庭服務中心」，倘觀察其服務要旨，原住民族家庭服務中心之理念與強化社會安全網的服務模式相符，截至2023年原住民族地區及都會區共設置原住民族家庭服務中心達66家，進用具原住民身分之社工人員（師）計221人，主要目標為提升原住民族家庭使用社會福利資源之可近性，也是原住民族社會工作專業知能之重要培訓搖籃（原住民族委員會，2024b）。

在原住民族家庭服務中心的服務成效上，林政儀等人（2020）認為能融入文化脈絡以完善多元化家庭支持服務，以及協

助原住民族地區重建復原災後生活，能消弭社會福利資源不均等之不利因素；另倘觀察2021～2023年原住民族家庭服務中心服務項目次數，主要以諮詢服務、辦理活動方案及個案輔導為前三名（原住民族委員會，2024b），又部分研究指出原住民族家庭服務中心在個案服務的成效存在部分限制，包含童伊迪（2014）提出原住民族家庭服務中心目前僅提供初步支援，尚無法擔負在原住民族居住地和都會地區排除福利資訊不足和資源整合不足所導致的障礙，另莊曉霞（2009）提出其部分工作內容偏向資訊性的資源提供等。

### 參、強化社會安全網中原住民族家庭服務中心的服務困境

此外，目前原住民族家庭服務中心於執行面上如何同時考量「社工專業」與「文化脈絡」是值得留意的部分，楊錦青等人（2020）在探討原住民族社會工作專業制度的研究中指出，因受到主流社會對社會工作專業的期待與養成歷程影響，一線原住民族社工人員可能因督導對於原住民族知識和文化慣例的陌生而感到困惑，儘管社工人員採用了具有文化敏感度的工作方法，卻未必能獲得督導的理解或支持。觀察2023年《原住民族家庭服務中心評鑑計畫分析報告》（原住民族委員會，

2023），也能觀察到政府對於執行單位內部督導應提升文化敏感度相關知能，並建議社工人員應執行方案時應併同考量文化意涵之期待，表示政府期許原住民族家庭服務中心在執行社會工作相關業務時，應具備同時考量服務對象、社區之文化脈絡。

然而，筆者認為因我國各原住民族群間存在不同之文化內涵與脈絡，社工人員能否有足夠的部落經驗、文化敏感度，乃至於有相當之文化能力，並運用社會工作方法以滿足原住民族家庭的社會福利需求，認為是我國推動原住民族社會工作重要的政策方向之一，也進量能避免王增勇（2011）所提若沒有同時考量原住民族文化與社會脈絡的社會福利輸送架構，可能反而成為傷害原住民族權力的工具，並與社會工作方法中充權（Empower）的概念背道而馳，可能形成更多的福利依賴者，而非在根本上解決社會福利的需求（童伊迪、黃源協，2010）。

筆者作為原住民族委員會主責原住民族家庭服務中心業務之承辦人員，觀察到目前強化社會安全網中，原住民族家庭服務中心的角色與定位確實存在相關困境，包含存在學者指出原住民福利輸送單位權責與分工不明確（童伊迪、黃源協，2010），以及跨機關間資料難以支援，並可能受到與社會福利服務中心間彼此的競爭影響服務品質的情形（劉麗娟、蔡輝

英，2021）。首先，在強化社會安全網的核定本中，並未明確納入原住民族家庭服務中心工作職責，實務上針對原住民族或非原住民族之脆弱家庭均是由社會福利服務中心依風險等級低、中、高主責提供所需服務，未建立針對原住民族家庭、或有文化議題之個案轉介由原住民族家庭服務中心服務之相關機制。

另外，觀察社會福利服務中心所依循之需求面向與脆弱性因子定義（衛生福利部社會及家庭署，2022）主要包含之六大面向，須仰賴社工人員透過電訪、面訪等方式依實際情形評估風險等級，因此，筆者認為除了相當考驗社工人員的專業素養外，倘社工人員缺乏足夠之文化敏感度或文化能力，確實可能因缺乏文化脈絡的思維，而錯估案主所遇困難的需求程度，影響社工人員的處遇方法。

舉例來說，筆者所輔導的原住民族家庭服務中心的個案當中，即觀察到社工人員透過文化能力滿足個案需求的具體例子如下：針對泰雅族的原住民族家庭，因瞭解「獵犬」在傳統獵人的家庭當中扮演的重要角色，因此當案主提及因獵犬遺失導致的孤獨時，即能以協尋獵犬為主要積極目標、並充分運用部落資源請在地族人協助，在肯認文化背景的前提下提供處遇方法，而非僅以一般性增加陪伴人力的方式（如：僅連結鄰近照顧資源如文化健康站增加訪視頻率等）作為單一處遇方向。在

本案例中，可以觀察到原住民族家庭服務中心的社工人員所提之處遇內涵即具備相當程度之文化敏感度，認為應更能貼近於滿足不同族群間之社會福利需求。換句話說，社會工作專業雖能引導提出解決一般性問題之方向，但倘能同時具備文化敏感度的服務內涵，才更能同時滿足各原住民族之文化性、以及社會福利需求，也避免因不適當的處遇方式，反而加深社會對原住民族的刻板印象（如：社工人員認為獵犬僅為一般寵物，個案強烈要求尋回的行為，是無禮且頑固的）。

另外，筆者認為由於社會福利服務中心與原住民族家庭服務中心在服務範圍、工作人員的進用模式存在差異，可能也影響了彼此間的合作的效率。首先在原住民族地區的服務範圍部分，多數社會福利服務中心是以一個中心服務多個行政轄區（衛生福利部，2024），至原住民族家庭服務中心則以一中心服務一個原住民族地區為主，另社會福利服務中是由各縣市政府直接設置，其社會工作人員是以「約聘僱」方式進用，至原住民族家庭服務中心則是由各縣市政府補助民間團體設置，因此社會工作人員是由民間團體聘僱進用，然而，因目前強化社會安全網計畫未納入原住民族地區二單位間之合作機制，因此實務上仍存在因基於「保護個案資訊」考量，單位間服務記錄或資訊無法有效交換之困境，針對部分原住民族家庭服務中心



執行個案服務的成效，仍有持續精進的空間（原住民族委員會，2023）。

筆者認為，倘想要強化原住民族社會工作輸送體系，應明確原住民族家庭服務中心於強化社會安全網中的工作定位，就服務量來說，原住民族家庭服務中心目前以諮詢、活動方案為多，且觀察《112年度補助直轄市及縣（市）政府推動原住民族家庭服務中心實施計畫》（原住民族委員會，2022）未訂定個案管理的應達標服務量次，可能原因為政府更期待原住民族家庭服務中心注重以諮詢、團體、社區等工作方法滿足原住民族社會福利需求，另一種可能原因，為原住民族家庭服務中心並未設置線上化的通報系統，也未被賦予服務脆弱家庭之定位，因此原住民族家庭服務中心較難穩定發掘個案來源，因而影響服務量次。

但若從另一角度思考，倘政府期待原住民族家庭服務中心的定位是以三級預防為主，並以團體、社區工作方法整體提升部落環境安全因子，個案服務部分則期待原住民族家庭服務中心社工人員以文化脈絡與社會工作專業評估開案必要，補足社會福利服務中心因可能開案指標「漏接」之原住民族家庭，筆者認為也是可行的方案，但不論定位為何，均應明確納入強化社會安全網計畫，以提升各網絡單位間之合作效率。

為達成此目標，也應持續改善原住民

族家庭服務中心的督導品質，尤其部分執行單位因本質非有過往推動社會福利相關業務經驗（如：部分原住民族家庭服務中心是由在地社區發展協會承接執行），應要持續培力同時具文化敏感度及社工專業素養的督導人員，方能輔導社工人員提出更貼近原住民族社會福利及文化需求的處遇建議（郭俊巖、賴秦瑩，2019）。

整體而言，可以觀察政府近年來雖有持續以積極方法建構原住民族社會福利輸送體系，卻仍有待明確分工，以滿足原住民族的社會福利需求（石泐、孫建忠，2011）。

## 肆、建議與結論

針對目前強化社會安全網中原住民族家庭服務中心服務定位尚待模糊的課題，筆者認為應由原住民族委員會與衛生福利部共同研商，再盤整原住民族家庭服務中心與社會福利服務中心之合作策略與角色定位，尤其在服務原住民族脆弱家庭的面向上，原住民族家庭服務中心應被賦予更明確之資源輸送角色，以充分運用長年來原住民族家庭服務中心已扎根原住民族地區的服務量能，以增加原住民族人使用社工資源之可近性。

此外，將原住民族家庭服務中心具有原住民身分之社工人員納入強化社會安全網體系，認為更能整體提升強化社會安

全網的文化安全，以緩解目前社會工作專業養成缺法文化素養教學之困境。然而，倘要建構更符合文化安全之強化社會安全網，基於我國民眾是由多元族群組成，建議應將文化安全導論課程納入《專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試規則》必修課程，另於衛生福利部辦理繼續教育課程訓練中，納入一定時數之文化相關課程，避免因社工人員運用缺乏具備文化敏感度的工作方法，反而再次傷害了原住民族的文化主體性及社會福利需求。

另外，倘規劃由原住民族家庭服務中心共同服務脆弱家庭，考量該服務內容涉及政府公權力的延伸行為，建議政府考慮目前由地方政府「補助」民間單位設置原住民族家庭服務中心之形式，改由縣市政府「委託」民間單位辦理，一方面充分運

用在地民間團體服務量能，也因過往民間團體在執行原住民族家庭服務中心已掌握一定程度之部落資源，爰能透過個案、團體、社區等工作方法周延針對在地部落社會福利需求提供相對應之專業服務，非僅針對有風險之脆弱家庭提供服務，而是能協助維持部落在地社會福利服務量能，達到預防風險之功能，二方面也強化縣市政府內部平行單位間（如：社會局、教育局處等）之合作效能，及時提供原家中心服務脆弱家庭所需資源與協助。

（本文作者為原住民族委員會社會福利處視察）

**關鍵詞：**社會安全網、原住民族家庭服務中心、原住民族社會工作

## 參考文獻

- 《長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法》（2017 / 2023修訂）。<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=L0070045>
- 《專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試規則》（2000 / 2023修訂）。<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=R0040058>
- 王增勇（2011）。〈原住民社會工作〉。載於呂寶靜（編），《社會工作與台灣社會》（第二版，頁309-348）。巨流。
- 石決、孫健忠（2011）。〈原鄉地區福利服務輸送網絡建構之研究〉。《台灣原住民族研究學報》，4（4），33-60。<https://doi.org/10.29910/TJIS.201112.0002>
- 李明政（2012）。〈原住民族社會福利體制的建構〉。《台灣原住民族研究學報》，2（2），

27-46。https://doi.org/10.6396/JTIS.201206.0027

沈慶鴻（2014）。〈親密關係暴力防治之現況檢視：原住民觀點〉。載於黃源協（主編），《部落、家庭與照顧：原住民族生活經驗》（頁135-162）。雙葉。

林政儀、劉秀英、李珮瑄、干立婕（2020）。〈原住民族家庭服務中心之社會工作實踐經驗與展望〉。《社區發展季刊》，169，100-109。

原住民族委員會（2022年11月17日）。《112年度補助直轄市及縣（市）政府推動原住民族家庭服務中心實施計畫》。https://www.cip.gov.tw/data/news/202211/T-70500171.pdf?s=AB7684A4CFDA7E40&c=24D6AEE03F3CEDF32D7E5EF6118CE3EE&fn=A06636D9BEB5BBDE88DB4F6D6CC744D5AD0942C028F008A6D0636733C6861689

原住民族委員會（2023年12月20日）。《112年度原住民族家庭服務中心評鑑計畫分析報告》。https://www.cip.gov.tw/data/news/202312/T-87775538.pdf?s=FD63686B25DC07FF&c=E1027031AC7665008191DDC7EE9938E8&fn=1CE3EA5D00E000EE6E900C43B955FAEB95B02579FA2D360535B64709931198C3A11A57BB84D7CB6371FF4B3D6E442F492B85E5B834F19F773B91B9DF71659F0C

原住民族委員會（2024a年3月15日）。〈11302原民地區原住民族人口一人數統計〉。2024年3月17日，取自https://www.cip.gov.tw/data/news/202403/T-22086363.xls?s=83C3CCF99C96BEF7&c=27F372715133315DF9FFECA5552C43DA&fn=7336D7208C3ACA910567978D98718DFC3D3CD606F1172413872BE7076E73BD7E0C16CE2FC3F31F86

原住民族委員會（2024b年3月20日）。《原住民族家庭服務中心設置站數及服務人次》。2024年3月23日，取自行政院性別平等會，https://www.gender ey.gov.tw/gecdb/Stat\_Statistics\_DetailData.aspx?sn=Qz3BX0VivH9e05eqU64qzw%40%40

莊曉霞（2009）。〈原住民社會工作之反思〉。《臺灣社會工作學刊》，6，148-168。https://doi.org/10.29814/TSW.200901.0005

莊曉霞（2019）。〈部落族人對原住民族社會工作的期待：去殖民觀點的想像〉。《臺大社會工作學刊》，40，87-129。https://doi.org/10.6171/ntuswr.201912\_(40).0003

郭俊巖（2011）。〈全球化下低教育原住民回鄉就業的漫漫長路：社區菁英的角度〉。《臺灣教育社會學研究》，11（1），1-40。

郭俊巖、蔡盈修、周文蕊、賴秦瑩（2018）。〈原住民部落文化健康站的現況與反思：以大安溪泰雅部落為例〉。《臺灣社會福利學刊》，14（1），63-109。https://doi.org/10.6265/TJSW.201806\_14(1).02

郭俊巖、賴秦瑩（2019）。〈原住民族家庭服務中心的專業功能：一個實務上的觀察〉。《台灣社區工作與社區研究學刊》，9（1），165-180。https://doi.org/10.3966/222372402019040901005

- 童伊迪（2014）。〈原住民族家庭暨婦女服務中心功能的省思：在地社會工作觀點〉。載於黃源協（主編），《部落、家庭與照顧：原住民族生活經驗》（頁163-190）。雙葉。
- 童伊迪、黃源協（2010）。〈拉近差距——台灣原住民家庭服務輸送之現況與展望〉。《台灣原住民族研究學報》，3（4），145-166。<https://doi.org/10.29910/TJHS.201012.0006>
- 楊錦青、劉雅雲、楊佩蓉（2020）。〈我國原住民族社會工作專業制度建立及未來發展〉。《社區發展季刊》，169，8-18。
- 劉麗娟、蔡輝英（2021）。〈原住民家庭服務中心社會資源網絡建構與發展之研究〉。《社區發展季刊》，173，340-353。
- 衛生福利部（2022）。《照顧服務員資格訓練計畫》。2024年3月22日，取自<https://www.mohw.gov.tw/cp-18-71164-1.html>
- 衛生福利部（2024）。〈社會福利服務中心〉。2024年3月24日，取自<https://topics.mohw.gov.tw/SS/lp-4528-204.html>
- 衛生福利部、教育部、勞動部、內政部、法務部（2021）。《強化社會安全網第二期計畫核定本》。<https://www.mohw.gov.tw/dl-71048-082a6fbf-b202-4c4d-a82a-5ff78f39d4e9.html>
- 衛生福利部社會及家庭署（2022年8月30日）。《什麼是脆弱家庭？要如何辨識脆弱家庭？》。2024年3月24日，取自<https://topics.mohw.gov.tw/SS/cp-4531-50117-204.html>