

從「信扶專案」到「家庭脫貧培力精進方案」——看見財務知能對社工的重要

李靜玲、廖于萱

壹、前言

根據衛生福利部統計資料顯示2024年第4季全臺低收入戶、中低收入戶分別計有141,019戶和101,621戶（合計527,653人），政府在《社會救助法》的框架下，對低收／中低收家戶提供生活扶助、就學及就醫補助、相關實物協助等，甚至更積極的促進經濟弱勢就業、進行資產累積，期待能落實協助逐步經濟自立的脫貧工作。此外，在2021年的《強化社會安全網第二期核定本》中進一步揭示：「積極協助經濟弱勢家庭脫貧」、「提供急難紓困家庭即時性經濟支持及多元社會服務」為社安網第二期重點發展策略目標之一，甚至更明定「落實脫離貧窮措施，協助服務對象及其家庭積極自立」為重點策略作為。

在金融研訓院的《2020台灣金融生活調查》調查結果中顯示近3成國人的金融

風險抵抗能力偏低，並具有以下特性：家庭年收入低於43萬（占27%）、認為支應生活開銷感到困難（占15.5%）、無法在一週內籌措到10萬元（占19.5%），上述族群由於收入偏低、支應生活能力，以及緊急籌措資金能力皆明顯不足，一旦面臨緊急生活風險或財務困境，如疫情、身體病弱、失業等，都可能造成極為嚴重的衝擊。而符合社會救助資格者相較於這些收入偏低者，其處境更為艱難：可能是根本入不敷出、積欠債務、完全缺乏緊急預備金，如需協助經濟弱勢家庭克服緊急生活風險，並扶助其積極自立，從根本改善其財務困境，需從更廣泛的協助面向著手。

「信扶專案」是中國信託慈善基金會（以下簡稱基金會）受諾貝爾和平獎得主尤努斯（Muhammad Yunus）「鄉村銀行」（Grameen Bank）微型貸款的精神啟發，與中國信託銀行共同推動的公益專案，並且根據我國經濟弱勢家庭的實際

需求，規劃在地化完整脫貧輔導服務，是臺灣首創的創新脫貧模式。10多年來，在「信扶專案」的協助下，已幫助臺灣超過900位弱勢家庭家長脫貧自立，邁向嶄新人生，在與經濟弱勢家庭長期工作中，基金會不僅看見了弱勢家庭的限制與成功的要件、更看到了服務工作者的需求；因此，自2023年開始基金會便主動向協助經濟弱勢的主管機關衛生福利部提出合作，以針對社工人員分享財務知能為出發點，期待能發揮政府和民間共同服務經濟弱勢的綜效。

「家庭脫貧培力精進方案」以「財務知能提升暨經濟處遇課程」為出發，由基金會及其方案執行單位（馴錢師財商研究中心）提供彙整過去釐清家庭財務議題所需要的財務知能、工具、甚至輔導方法與資源，六小時財務盤點暨經濟處遇相關課程，以提高社會工作人員對經濟議題的敏感度與經濟評估構面的完整性；進而可依各單位需求擴增財務諮詢、處遇協作、個案研討等各項脫貧相關協作服務：包含：提供社工財務處遇諮詢專線、一對一財務諮詢、中國信託理財志工服務、以及個案研討、社工團督訓練和參與網絡聯繫會議等，如扶助個案有急難紓困或創業脫貧需求，亦可導入信扶專案資源。

合作方案前於2022年啟動線上課程、到2023年落實到實質合作，亦在2024年增加督導支持工作坊，提供基層社會工作者

在脫貧服務的培力，回首2024年合作培力成果：包含8場次「財務知能提升暨經濟處遇課程」，共495位社工、1,028人次受益、13處合作的社會局(處)科室、中心共執行30場次團督訓練、9場次個案研討、7場次網絡會議等，以及「財務諮詢專線」接獲19筆來電，詢問議題以「債務議題處理方式」最多，其次為「無法解讀個案所描述的財務資訊」；在參與課程的社工業務屬性方面，雖以脫貧和脆家業務居多，但也日益多元，顯見，合作方案的導入，確實成為基層社會工作者在經濟輔導實務上的培力和諮詢資源（2024年各縣市報名學員業務屬性分布請參見表1）。

綜上，本文將就合作方案推展的過程，基金會舉辦課程後學員的參與感受，以及訪談在方案中深度合作的督導與社工員，以呈現社工夥伴在服務經濟弱勢個案時導入財務知能的需要，和課程或團督訓練後社工夥伴們應用財務知能於服務中的回饋與改變。

貳、財務知能在服務經濟弱勢家戶之重要性

一、財務知能

美國消費者金融保護局（CFPB）2015年將「財務福祉（FINANCIAL WELL-BEING）」定義為「能夠履行當前和持續的財務義務、對財務未來感到安

表 1 2024 年各縣市報名學員業務屬性分布

| 縣市 | 脆弱家庭 | 保護性服務 | 心理衛生 | 脫貧輔導 | 民間經濟輔導 | 急難救助 | 加害人處遇 | 醫務 | 矯治毒防體系 | 長照系統 | 社區工作 | 青少年 | 身心障礙 | 早期療育 | 新住民 | 婦女 | 學校教育單位 | 原住民 | 學生、其他 | 總計 |
|---------|------|-------|------|------|--------|------|-------|----|--------|------|------|-----|------|------|-----|----|--------|-----|-------|-----|
| 臺北市 | 5 | 3 | 1 | 3 | 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | | | | | | | 10 | 43 |
| 新北市 | 8 | 25 | 8 | 2 | 4 | | | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | | | | | | 2 | 58 |
| 基隆市 | 5 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 6 |
| 桃園市 | 1 | 1 | 1 | 8 | 5 | | | | | 2 | | 1 | | | | | 1 | | 0 | 20 |
| 新竹市 | 4 | | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | 1 | | 0 | 9 |
| 新竹縣 | 10 | | 2 | 2 | 1 | | | 4 | | 1 | | | | | | | | | 3 | 23 |
| 苗栗縣 | 1 | 5 | 2 | 3 | | | 2 | | | | | | | | | | 1 | | 0 | 14 |
| 臺中市 | 14 | 3 | 17 | 5 | 8 | | 1 | 10 | | 4 | 4 | | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 5 | 74 |
| 南投縣 | | | 2 | 8 | | | 1 | | 1 | | | 1 | | | | | | | 0 | 13 |
| 彰化縣 | 6 | 3 | 5 | 10 | | | | 3 | 1 | 1 | | | | | | | | | 1 | 30 |
| 雲林縣 | | 1 | 1 | 14 | | | | | | | 1 | | | | 1 | | | | 1 | 19 |
| 嘉義市 | | 1 | | 2 | | | | | 3 | | | | | | | | | | 1 | 7 |
| 嘉義縣 | | | 5 | | | | 2 | | | | | | | | | | | | 1 | 8 |
| 臺南市 | | 5 | 20 | 3 | 2 | 2 | 2 | | | | 1 | 2 | 5 | | | | 1 | | 4 | 47 |
| 高雄市 | 16 | 3 | 1 | 8 | 11 | | | 1 | | 3 | 1 | 3 | 2 | | 1 | | 3 | | 3 | 56 |
| 屏東縣 | 9 | 8 | 1 | 4 | 1 | | 2 | | 1 | | 1 | | | | | | | | 3 | 30 |
| 台東縣 | 17 | 5 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | | 2 | | | 3 | | | | | 1 | 2 | 3 | 42 |
| 花蓮縣 | 1 | | 1 | 6 | 2 | 1 | | 1 | | | 1 | 2 | | | | | | 2 | 3 | 20 |
| 宜蘭縣 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | 0 | 1 |
| 澎湖縣 | | | | 4 | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | | 0 | 6 |
| 金門縣 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 4 |
| 連江縣 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 |
| 不分區 | | 1 | | 1 | 6 | 3 | | | | 2 | | 2 | | | | | | | 6 | 21 |
| 113年度總計 | 98 | 65 | 72 | 90 | 50 | 8 | 13 | 22 | 10 | 20 | 13 | 19 | 9 | 0 | 2 | 1 | 8 | 5 | 46 | 551 |
| 112年度總計 | 133 | 18 | 48 | 64 | 5 | 3 | 15 | 16 | 2 | 2 | 2 | 1 | 6 | 9 | 1 | 2 | | | 15 | 342 |
| 111年度總計 | 163 | 97 | 97 | 41 | 15 | - | 25 | 16 | 14 | - | - | - | - | - | 7 | - | | | 106 | 581 |

資料來源：本表係統計自參與課程者報名時所填寫之業務屬性。

全、以及有能力做出享受生活的選擇」，意即能夠付得起帳單、有足夠的存款或資源應付突發狀況、以及面對財務事件是能有選擇的。而美國學者Sherraden等人（2016）的研究明確說明邁向「財務福祉（financial well-being）」的途徑有三：（一）收入充足、（二）財務能力、以及（三）資產累積，這樣的途徑不僅是普遍適用的，更可以用於協助經濟弱勢思考家庭的財務議題。

首先，收入是指人們從工作、投資和福利中獲得的金錢、而充足則是收入金額必須能涵蓋其基本需求，家庭的收入來源不足可能是由於低薪、失業、低度就業、和缺乏額外的收入來源，而如果工作沒有提供如健康計畫、退休儲蓄等福利，則又更增加了脆弱性。其次，所謂資產是個人或家戶的財富存量，可以是金融資產——金錢和儲蓄、或有形資產——房屋、車子、珠寶或其他有形財產，人們需要足夠的收入來支付帳單和生存，更需要資產來投資教育、房屋、土地、企業和其他實現長期目標的手段，資產改變了人們對生活和未來可能性的看法。而「財務能力」的途徑，則是指：具有經濟能力的人擁有他們能夠理解、評估和以最佳經濟利益行動的知識和技能，而這些知能也必須伴隨著能夠獲益的金融機會，方能做出正向財務決策，即應該有財務素養——一個人與其財務相關的知識和技能、和態度、習

慣、動機等、以及安全的財務機制——有一個安全、可靠的地方來存放資金和儲存小額和長期儲蓄和投資、合理價錢的小額信貸，以及基本的保險（Sherraden et al., 2018）。

邁向「財務福祉」的三個途徑彼此相輔相成（Sherraden et al., 2016）：收入充足方能付得起帳單、有資產累積才會有足夠的存款與資源應付突發狀況，而面對財務事件能夠有所選擇則仰賴財務能力。如我國推動兒少教育發展帳戶的政策內涵也可看到，除鼓勵帳戶穩定存款之餘，亦重視提升理財知能，在《兒童及少年未來教育與發展帳戶條例》的第23條中即明定「主管機關得對開戶人及其法定代理人或最近親屬，規劃與辦理財務管理、生涯規劃及親職教育之教育訓練」。以為增進實施對象及其家人財務知能，以協助其建立良好的理財觀，以便日後帳戶存款結束時，對於儲金能夠有適當的運用。

二、社工需有財務知能

社會工作對於案主的經濟和財務的問題，傳統上所提供的解決之道大多是藉由各種福利措施或福利救助的方式來給予，但整體而論皆屬於較為消極和被動；對福利案主而言，也只能長期處於被救濟的狀態，難以對於自身的經濟問題和財務狀況提出有效的改善和對應。Loke與Hageman（2013）的研究中發現美國人經常背負著

諸多債務，對於借款、信用卡、利息、規費常常會累積各種債務卻理解有限，又因為其對於債務內涵的不認識、不清楚或誤判而造成財務決策錯誤，甚至導致其經濟上的困境和難題，而社會工作者對此也常常欠缺應有的了解與認識，因此也未能提出有效的協助，就此社會工作的教育如何提升知識和能力是極為重要的。

Wolfsohn (2012) 的研究指出社會工作者因長期與低收入戶和弱勢族群相處，若能透過財務教育和訓練，協助他們瞭解其財務行為，並提升其財務知能 (Financial Literacy)，進而幫助他們有效地控制金錢 (Take to Control of Your Money)，獲得自己真正想要過的生活方式 (Gain to Control of Your Life)；如此社工能夠有效幫助人們掌控他們的金錢和生活、調整他們的行為、甚至充權案主的能力，在美國也被認為是財務社會工作的核心理念 (郭登聰，2016)。

將財務知能導入社會工作服務之中，財務社會工作可謂是跨領域學科，社會工作的優勢觀點和社會心理學的整合，希望和改變是最重要的根基。Wolfsohn (2012) 提出將財務知能導入社工服務的五種模式：(一) 創造財務福祉的過程、(二) 信用和債務的基礎知識、(三) 個人儲蓄和消費計畫 (PSSP)、(四) 儲蓄和投資的基礎知識、(五) 整合財務社工進入個案組織工作。整體而言，強調的

是採取改變行動，改變案主金錢、生活和未來的思維和態度，並強調雖然財務知能的重要性，但是仍尊重案主的個人自尊、價值與選擇。財務社會工作也獲得了 NASW 的有關繼續教育的認證 (Center of Financial Social work, 2015)，可見財務社會工作在美國已經普遍獲得專業的認可和接納。

三、國外應用財務知能以協助經濟弱勢

隨著各國政府開始投注個人理財知能提升的行動策略，研究者也投入理財教育方案的成效評估研究，進一步證實了財務知能的確有助於一般家戶、甚至低收入家戶對於財務事務的關心和行動，而理財知能的提升對於即將退休者和低收入家戶為未來而儲蓄及累積資產也有相當程度的預測力 (Anderson et al., 2007)。

Lusardi (2004) 運用 HRS 的資料進行比較分析，發現有參加職場退休理財教育方案的受訪者在金融資產的累積方面有顯著的增加，特別是最低 20% 收入的家戶所增加的比例甚至高達 18.6%，而對最貧窮者和低教育程度者而言，這項增加金額基數雖然只有 \$2,000 元，但所增加的比例卻幾乎高達其原有儲蓄的 70%，顯見教育方案的成效是不可小覷的。Gonyea (2007) 針對一個美國中西部 361 位中低所得的有工作貧民進行調查，發現凡是接受過有關退休相關理財知能的受訪者中有

30%會開始參與退休儲蓄帳戶，而一旦瞭解雇主提供的指定退休基金方案，有超過60%的受訪者登記參加這些方案。此外，根據美國the National Foundation for Credit Counseling 的一份報告顯示，在1997年到2000年間接受該基金會理財諮商教育中有約50%的人在銀行信用危險分數和償付貸款違約的比例上都比沒有參與諮商的人有明顯的進步（鄭麗珍，2019；Staten et al., 2002）。

再者，根據the Cooperation for Enterprise Development 在全美13州推出的14個美國之夢計畫（the American Demonstration Dream，簡稱ADD）規劃透過相對配合存款的誘因鼓勵低所得者儲蓄，方案中皆包含提供理財知能教育，並有效提升參加者為未來經濟生活規劃的能力（Schreiner et al., 2002）。

總結來說，英美兩國的政府在1990年代就已經介入民眾的理財知能提升教育方案，其中甚至不乏提升低社經地位家庭的理財教育方案；從上述幾項研究中可知，理財教育對於民眾金融知能的提升確有幫助，對於資產累積的實質成果及經濟行為態度的改變似乎也有正向的影響，而更令人鼓舞的是這些教育的成果甚至對於個人長期的金融知識和行為也有影響。反觀我國金融研訓院的《2020台灣金融生活調查》的結果：我國經濟收入較差者其金融風險抵抗能力也偏低，在服務經濟弱勢

時，也應思考如何協助提升財務知能。

四、我國社會工作者在財務知能方面的缺乏

長期以來，社工面對福利案主或弱勢族群的經濟議題，經常藉由生活扶助、福利服務的方式來提供協助，係採消極的社會救助方式；在黃明玉等（2013）曾探討臺北市的家庭發展帳戶的方案評估研究中討論社會工作人員的重要性時可見端倪，研究發現推動方案的社工員必須在原有的工作量外，再耗費許多時間安排方案的理財時間，以及處理存款計畫等各項行政工作，因而間接縮減其他個案輔導時間，另外社工員因為業務繁重和壓力增加而造成流失異動，這樣的研究結論也間接說明了社工員在經濟知能和理財方法等面向能力的不足和知識的欠缺，會與方案執行的成效有所關連（郭登聰，2016）。進而從許鳳雅（2014）的研究中發現在社工理財知能程度方面，相較於國外對於消費者及社工的研究，國內的社工理財知識程度偏低：特別是在實務經驗及需求覺察方面，有近八成的社工認為自己有過經濟議題的處遇經驗，而有四成的社工對於理財教育有興趣，六成以上的社工認為自己需要接受理財教育以增加對個案經濟議題的服務能力。

然而自社會救助新制推動強化脫貧理念以來，期待能以積極的社會救助理念

協助經濟弱勢逐步經濟自立，政府也在2017年推出「兒童與少年未來教育及發展帳戶」政策，衛生福利部曾於方案推廣之初委託輔仁大學辦理兒少教育發展帳戶理財教育暨各直轄市、縣（市）政府巡迴輔導，期透過理財教育提升貧窮家庭之財務規劃知能，讓參加帳戶之家庭能穩定儲蓄，並使各地方政府所派輔導訪視之社會工作人員亦具備前述知能，計辦理792小時相關課程、1,822人次受益（李美珍等人，2019）。而在該次受託單位的執行報告中明確指出「社會工作者確實是整體脫貧服務的關鍵角色」，並指出當時執行方案所看見的一些重要問題：（一）個案致貧的原因依序為入不敷出、缺乏改變動力、原有債務未解決、個人或家庭成員就業動機薄弱與缺乏改變方法等；（二）社會工作者在脫貧服務方面，對於脫貧概念仍較為模糊，除了對於資產累積有較多的瞭解與運用外，尚缺乏其他脫貧輔導處遇策略的運用經驗；（三）社會工作者對於方案的認知，是一項福利措施、是因應脫貧辦法而實施、自己如同業務員或催收員的角色；（四）社會工作者在方案的執行能力上，缺乏專業協助引導思考在地化的需求、無法比較和回應個案此方案與一般商業金融產品的差異（林桂碧，2020）。

綜上可知，社會工作者面臨經濟議題的處遇是難免的，不論是在脫貧方案或是在經濟弱勢家戶服務上要能發揮積極性角

色，社會工作者財務知能的配備必須的，方能對弱勢家戶的經濟問題做正確的評估、讓貧窮議題獲得解決與社會資源有效之運用，並解決個案在財務安全、健康與福祉之相關問題。

參、提升社會工作者的理財知能

要啟動社工人員覺察並認同經濟議題的重要性，透過知能學習是重要環節。在合作方案中，開設了「財務知能提升暨經濟處遇線上課程」，作為合作方案中提升財務知能的核心基礎，為基層社工夥伴補充經濟輔導能力，2024年共辦理8場次、計有551人（1,723人次）報名，最終出席課程者有495人（1,028人次），設計：實務社工班3項主題、主管班1主題，各主題辦理2梯次，三個主題分別為：「結合網絡資源進行經濟輔導服務」、「如何進行財務盤點」、「如何評估財務風險程度」，在招募學員之初，亦建議以脫貧輔導、脆弱家庭等從事直接服務之社會工作者參與尤佳。在課前為更適切貼近學員的課程期待，也嘗試了解其報名原因，前兩名分別為「自覺工作上需要」占38%、「對經濟議題有興趣」有27%（表2），足見參與課程的社工夥伴多是基於主動性學習，且課程議題確實契合脫貧及脆家社工的需求。

三項課程分別有不同的經濟輔導偏重，因此在課程結束時都以問卷方式嘗試了解學員的課後回饋，在實務社工班部分三個主題計6場次的問卷填答皆在七成左右（表3），其填答應可視為參與課程後的第一視角回饋。

課程主題一「結合網絡資源進行經濟輔導服務」，以常見經濟議題與社會福利服務為起點，引領上課學員反思服務現況

表 2 報名原因（單位：人次數）

| 原因（複選） | 填答人次 | 比例 |
|-----------------|---------|------|
| 單位或主管派訓 | 161 | 13% |
| 自覺工作上需要 | 474 | 38% |
| 對經濟議題有興趣 | 337 | 27% |
| 自身有進修習慣 | 201 | 16% |
| 先前參加過覺得很有幫助想再參加 | 63 | 5% |
| 總計 | 1,236人次 | 100% |

資料來源：本研究自行整理。

表 3 113 年度三項主題課程問卷回收

| 課程主題 | 實到人數 | 填答人數 | 百分比 |
|-----------------|------|------|-----|
| 【社工班主題一】 2場次 | 314 | 216 | 69% |
| 【社工班主題二】 2場次 | 234 | 178 | 76% |
| 【社工班主題三】 2場次 | 308 | 221 | 72% |

資料來源：本研究自行整理。

的有效性：著眼於思考家庭經濟陷困並非一朝一夕，不能僅看求助時的情況，若要啟動改變，勢必需要了解家庭過去道現在的脈絡、分析致貧原因，方能擬定介入策略。在課後學員回饋認為收穫最多的面向依序為：「服務家庭陷入經濟困境的可能原因」占21%、以及「財務相關知能」和「收集財務相關資訊的會談方法與經驗」有20%，再者「家庭經濟重建輔導服務的設計思考」也有17%，顯見課程的設計尚符合學員的期待，能夠讓社工在服務中納入家庭經濟議題的思考（如表4）。

在第二項課程主題「如何進行財務

表 4 主題一課程：收穫較多的面向（可複選）

| 選項 | 人次 | 百分比 |
|----------------------------|-----|-----|
| 財務相關知能 | 137 | 20% |
| 收集財務相關資訊的會談方法與經驗 | 138 | 20% |
| 服務家庭陷入經濟困境的可能原因 | 146 | 21% |
| 家庭經濟重建輔導服務的設計思考 | 113 | 17% |
| 用不同單位(包含公部門、民間)資源進行經濟協助的方式 | 75 | 11% |
| 網絡合作的必要性與啟動方法 | 71 | 10% |
| 其他 | 1 | 0% |

資料來源：本研究自行整理。

盤點」中，主要指導社工夥伴如何與個案討論家戶經濟的真實現況，這是要介入經濟議題的根本要件，由於社工養成教育當中多半缺乏生活財務的相關訓練，在需求評估方面可能失準，本課程乃從財務盤點的架構出發，帶領學員學習如何從會談收集家庭財務資訊。從課後回饋中可見，學員認為課程有助於其收集財務的會談與經驗（27%），在財務知能的認識獲得補充（22%），對於看待收入和支出面向能夠更多元且貼近真實生活（如表5、6、7）。

更進一步認識個案處境風險的主題

表 5 主題二課程：財務盤點整體學習收穫（可複選）

| 選項 | 填答人次 | 勾選比例 |
|-------------------|------|------|
| 收集財務相關資訊的會談方法與經驗 | 126 | 27% |
| 財務相關知能 | 105 | 22% |
| 服務家庭陷入經濟困境的可能原因 | 94 | 20% |
| 家庭經濟重建輔導服務的設計思考 | 78 | 16% |
| 運用跨單位網絡資源合作的方式與經驗 | 39 | 8% |
| 網絡合作的思考與方法 | 32 | 7% |
| 其他 | 1 | 0% |

資料來源：本研究自行整理。

表 6 主題二課程：收入的收集方法或角度（可複選）

| 選項 | 填答人次 | 勾選比例 |
|-------------------|------|------|
| 賺取收入的條件、能力 | 106 | 17% |
| 工時的穩定度 | 99 | 16% |
| 賺取收入的型態(受雇、自營...) | 97 | 16% |
| 家庭人口樣貌 | 97 | 16% |
| 調閱所得資料 | 94 | 15% |
| 領薪頻率 | 63 | 10% |
| 最低工資列計 | 50 | 8% |
| 其他 | 5 | 1% |

資料來源：本研究自行整理。

表 7 主題二課程：支出的收集方法或角度（可複選）

| 選項 | 填答人次 | 勾選比例 |
|-------------|------|------|
| 從債務類型釐清 | 105 | 14% |
| 固定性支出或變動性支出 | 103 | 14% |
| 從還款邏輯釐清 | 95 | 13% |
| 從實際支付人角度盤點 | 84 | 11% |
| 從支出類別盤點 | 94 | 13% |
| 從支出週期盤點 | 84 | 11% |
| 從支付工具釐清 | 72 | 10% |
| 從人口數與成長階段盤點 | 59 | 8% |
| 以最低生活費計算 | 39 | 5% |
| 其他 | 1 | 0% |

資料來源：本研究自行整理。

三課程「如何辨識風險程度」，這門課程主題是過去課程的延續，由於每位個案對於困境的表達不一，有些會焦慮求助，有些會安靜沉默，有些則是對處於風險不自覺，這也增加了社工夥伴辨識個案是否處於風險中的困難度，更深切影響到資源挹注與否的判斷。在本課程結束後學員的對於財務盤點的整體收穫回饋是能夠對於案家的財務問題和個案經濟陷困的可能脈絡有更多的理解（22%），也能從資訊中辨別個案在財務方面的緊張程度（19%）；甚至能夠從財務的相關資訊、以及家庭成員的預期變化等，意識到家戶可能面臨風

表 8 主題三課程：財務盤點整體學習收穫（可複選）

| 選項 | 填答人次 | 勾選比例 |
|-------------------|------|------|
| 服務家庭陷入經濟困境的可能原因 | 144 | 22% |
| 辨識個案財務緊急程度的資訊與經驗 | 127 | 19% |
| 財務相關知能 | 126 | 19% |
| 收集財務相關資訊的會談方法與經驗 | 112 | 17% |
| 家庭經濟重建輔導服務的設計思考 | 73 | 11% |
| 運用跨單位網絡資源合作的方式與經驗 | 37 | 6% |
| 網絡合作的思考與方法 | 36 | 5% |
| 其他 | 0 | 0% |

資料來源：本研究自行整理。

表 9 主題三課程：學習財務風險惡化的跡象（可複選）

| 選項 | 填答人次 | 勾選比例 |
|------------------------|------|------|
| 每月財務出現缺口，或缺口增加 | 126 | 16% |
| 金錢周轉的管道或類型從銀行、親友，轉向民間 | 116 | 15% |
| 家中成員或利益關係人有所變化，如生病、意外等 | 107 | 14% |
| 生活中固定費用開始遲繳或未繳 | 94 | 12% |
| 債務累積速度加快 | 52 | 7% |
| 經常生病、意外事件(如：車禍)，或精神不濟 | 48 | 6% |
| 開始找尋不同的收入來源、兼差 | 46 | 6% |
| 家庭成員常有衝突或爭執、甚至暴力/不當對待 | 41 | 5% |
| 經常租期未到就需違約搬家、頻繁換地址 | 40 | 5% |
| 電話號碼突然不通或中斷、失聯 | 23 | 3% |
| 過去累積存款的消耗速度 | 29 | 4% |
| 人際或親友互動降低或中斷 | 29 | 4% |
| 突然購置超過經濟可負擔的家電或3C | 15 | 2% |
| 其他 | 1 | 0% |

資料來源：本研究自行整理。

險而需及早介入（如表8、9）。

國外不乏應用財務知能協助經濟弱勢的實務案例，如Loke等人（2013）針對美國個人發展帳戶的工作者進行調查，認為因應資產累積方案所需的財務能力應包含信用、儲蓄、投資、抵押等等，如果第一線的工作者具備財務能力，則可以直接協助家戶在方案中穩定發展。然而在劉一龍與石玉麗（2018）的文章中則指出目前社會工作教育的課程未能對應財務能力的內容，反而是財務、經濟、金融等科系財有這等訓練，因此除非社會工作者持續進修、或尋求外援，否則方案將難以發揮效果；顯見，合作方案辦理財務知能線上課程，從學員的回饋中確實可以看到課程有助於提升財務知能的核心基礎，也呼應其他學者們指出的社工需要財務能力，課程為基層社工夥伴補充經濟輔導能力。

肆、財務知能課程對於服務的影響

合作方案亦提供與第一線社工夥伴直接交流的學習課程，相較於線上課程，而含括更多實務操作、遊戲學習、陪伴訪視個案的面向，本研究邀請三位曾經參與學習課程的社福中心督導以及社工，分享對於服務經濟弱勢個案的經驗以及學習財務知能後對於服務是否帶來改變。

表 10 受訪者一覽表

| 代號 | 目前主要業務對象 | 課程參與次數 |
|-----|------------------|----------------------------|
| 主任A | 綜理社福中心業務、督導一線社工員 | 督導課程1次 團督訓練6次 個案研討5次 |
| 社工B | 脆弱家庭個案 | 團督訓練6次 個案研討5次 |
| 社工C | 脆弱家庭個案 | 個案研討5次團督訓練6次 個案研討5次 |

資料來源：本研究自行整理。

一、經濟議題是個案評估的重要一環

依據行政院2018年2月26日核定強化社會安全網計畫內容「脆弱家庭定義」係指：家庭因貧窮、犯罪、失業、物質濫用、未成年親職、有嚴重身心障礙兒童需照顧、家庭照顧功能不足等易受傷害的風險或多重問題，造成物質、生理、心理、環境的脆弱性，而需多重支持與服務介入的家庭。因此，在服務脆弱家庭時，經濟議題可說是個案評估的重要環節。

早期的時候其實社福中心的業務比較單純，我們做的就是經濟弱勢，所以那時候的社工對於經濟評估這個部分其實這個部分是應該說沒有問題的……但是現在的新進社工比

較辛苦的一點是，因為中央社安網進來後，我們現在服務的不只是經濟弱勢，而是有六大面向經濟只是六大面向其中之一，他們要會的東西跟連結的東西太多了，反而是在這個部分沒有辦法有比較結構的一些的評估。（主任A）

然而現在或因為服務涵蓋範圍太廣、需要處理的問題太多而無暇細膩思考，或因社工的財務知能、生活經驗不足而在家庭財務評估時，無法準確看到問題、甚至影響後續對於家戶的處遇計畫。

我們社工甚至連雅房套房分不出來，不知道是什麼？很正常，因為就缺乏社會經驗嘛。或者是說水電費，他們寫一個報告說水電費，因為電費都是水費都兩個月收一次，他說水費一般的家庭喔六千多然後我說你是不是電費寫成水？欸沒有是萬喔，我記得那次是萬，我說你是不是把電費寫成水費？他說沒有是水費我確認過了……當你這個東西經驗值不夠的時候你要怎麼去評估這個急難金或紓困能不能發得下去？（主任A）

再者，由於面對需要提供福利服務、或甚至急難紓困金時，有憑有據的經濟評估更是重要的依據，因為一方面思考案家需要協助、然而另一方面也得面對補助來源的責信。

尤其你是要跟人家要的是急難金，民間民間單位啊，你總要把人家東西盤出來吧，不然覺得我總不能寫說，因為案家很可憐。我說這種東西太……我說我蓋不下去。對。（主任A）

以前的經濟評估，我們就是會跟個案可能就談，哦，那你一個月有什麼固定的開銷就列出來嘛，然後算一算這樣子。對，然後算一算覺得好像是打平的，然後就沒事了這樣子。（社工B）

此外，能夠從事有效的經濟評估，也仰賴與個案的關係建立，否則不僅個案的防衛，而影響到後續的服務關係，也可能獲得的資訊僅是流水帳的紀錄，難以看出家庭經濟的風險，更遑論可能潛在危機。

我有建議同仁：雖然我們的報告大綱是四個，經濟你放在第二，但是我都建議那個經濟會最後問……不能一打電話就說：你們家現在收入多少瓦斯多少？個案會覺得你是詐騙集團。（主任A）

我覺得談錢這件事情要先建立一定的關係才開始談，除非他來他就跟你說我是經濟議題，我就會很直接談……然後我的確也有那種就是完全不想跟我談錢的個案，對，那我不會勉強啊，我想他不談錢，那先這樣，我們就是先談別的，然後

有機會再談錢這樣子。(社工B)

過去的社工能力養成中並沒有財務知能的系統性訓練，因此協助家戶討論經濟議題時都是從做中學習，不免經歷採逐項收入、支出詢問的方式，雖然也能進行家戶經濟面向的評估，然而獲得的資訊是生活現狀的結果，難以進一步與生活結合。

我們從在學校的時候其實從來就都沒學(財務知能)的啊……但是過去因為服務對象單純，雖然從過去到現在經濟都沒學但是因為過去的社工其實專注做經濟案反正養著養著也就養起來了。(主任A)

社工夥伴表示在上完課程之後，並在一次共訪案家的機會，看到財務健康諮詢師從生活面切入了解各項支出、自然的在討論生活中經濟的困境，也能從中看到生活的樣貌、以及家庭經濟陷困的可能原因。

我們第一次去的時候我就是老實說我大開眼界，我第一次聽到有人評估案是這樣評估，就是像我說的以前我們就是直接問你什麼多少錢你什麼……可是IVY用生活的方式去問：你生活哦，那這樣子多少錢啊什麼的，我覺得那個會談的方式是讓我覺得我蠻想要學習，就是要怎麼樣用一個很自然的方式來談這件事情。不是那種好像一對一的說：啊，還有這個嗎，還有那個嗎？什

麼什麼之類的。(社工B)

那是藉由家庭經濟的問題，能夠回溯到原因、經驗等可能的選擇脈絡，社工認為能夠更貼近生活，如此以個案的角度思考，個案也會比較願意一起工作，進而能夠跟個案進一步討論，如果現在不改變、以後可能會出現的風險。

貼近他的生活，他的脈絡，尤其我覺得其實給了一個概念，他覺得可以用藉由財務，藉由經濟的角度裡面去看他的脈絡，然後回推到過去，就回推到過去，對他看可能也會看說他比如說會做八大，然可能會看他過去的成長經驗，他的他是一個什麼樣子的。(社工C)

我覺得那個會不一樣，就你會比較願意深入一點，然後細緻一點去看，比較站在他的角度去看，然後去評估他的風險跟脈絡這樣，對，會不一樣。(社工C)

據此可知，不論服務低收 / 中低收入家戶、或脆弱家庭案家等，家庭經濟議題的評估都是不可避免的，況且後續的相應的福利服務、生活扶助等協助，都會依據經濟評估而定，因此經濟評估應該不僅是帳面上的收入支出，更應該能從家庭財務現況順藤摸瓜找出家庭的問題和潛在的風險，因此財務知能也就是基層社工夥伴必備的重要能力。

二、與個案談經濟議題的自我準備

服務能夠完整提供，仰賴的是社工員的先備知識和養成教育。曾有學者專家提出社工不應該盤點家戶的財務狀況的看法，然而如前討論，經濟議題可能是家庭所面臨的主要脆弱因子，不進行評估、是難以擬定適當的介入策略的。

應該是說不太敢不太敢去很現實的談（錢），或者是說現實談好像你沒有那個勇氣啊，因為你接不住，你知道嗎？就那個接不住是，個案有一些你不了解嘛，就是你你不了解這麼多，然後你很難去回應，那你回應錯那關係就破壞了。（社工C）

那現在我就想說我們的觀念可能更多，就是我們背的東西比較多，好啊，你要你要丟過來的球，我們可能也比較多的回，而且可以回應的更多……現在會會覺得對啊，那就整個他的財務都收支都攤開來了，攤開來，我們可以去評估很多的面向去評估，很多角度去評估，或者是我們有知道哪些資源可以去運用，輕重緩急，還有一些順序好債壞債什麼健康的財務的這一些，或者是你有什麼資源，你騙不了我。

（社工C）

如社工所言，對於家庭財務盤點的抗拒和擔心，其實是來自於知能的不足，

不是不能與個案談錢，相反的是怕談了之後，自己沒有足夠的能力回應和協助、怕自己接不住。

我覺得還有另外一點啊，其實我為什麼會覺得這東西（理財之能課程）我願意讓大家在上班時間做這件事，因為你不只是對個案，你對自己有所幫助。嗯。對啊，你每個人都會遇到財務問題啊。（主任A）

因此，更延伸而論，財務知能的學習與應用，雖然在服務個案時能夠派上用場，更多的實踐是在自我，也有社工分享自從上完本課程後，她非常力行每日的記帳功課，甚至如果聽到朋友覺得錢不夠花，也立刻會建議朋友應該記帳，從中深度了解自己的財務狀況、和面對自己可能的風險。

三、參與課程後服務的轉變

由於脆弱家庭需求面向涵蓋的可能脆弱性因子眾多，社工人員在面對單一求助議題個案時，也須進行完整評估和辨識，因此社工在個案工作量大時，評估會偏重於個案是否當前遭遇問題、以及社工手邊是否有工作可以協助，作為是否提供服務的主要參考點。

老實說我覺得以前的方式會比較消極，就是會覺得哦，現有的資源無法，那就算了這樣子……就是以

前的做法比較是今天有一個洞在那邊，然後我就填那個洞，然後我們很容易會拒絕個案的原因就說你沒有急難事由，就我們比較常都處理急難這件事情，但說實在的有一些個案他真的沒有這麼急，他就是真的沒有急難事由，可是他又一直在這個貧窮的狀態，然後就會一直想要跟就是公部門社會局這邊要一些補助或者什麼，可是受限於目前的一些相關規定，他就沒有，我們就真的也只能拒絕他。（社工B）

我不會理他。因為沒有急難事由啊。因為他就沒事，他小孩也挺好的啊，然後他也有工作啊，他不是沒有工作啊，因為我以前代賑工我也沒有在管他們三年後要幹嘛，對，我就拜拜。老實說我真的不會管他們。（社工B）

在上完課後，因為學得從生命歷程來思考不同階段，家戶或個人可能面臨的潛在風險，進而思考到有些個案家庭目前雖然看起來沒有急難事件，然而如果沒有提供協助，可想見的未來就可能進案。

上完課之後就是會把就是比如說那個生命的那個歷程把他拉得比較長，我們會想說就是今天我可能我們如果沒有協助就是讓他正視的問題，可能在多少年後他小孩幾歲的時候可能就會產生什麼問題。就

是以前我會覺得就是沒有急難事由就給他放生，哦那我沒辦法處理就這樣，對，可是現在我覺得我會多想一點，會想說就是如果我們現在不出手，會不會就是很快就落入了就是救不回來的地步這樣子。（社工B）

就是這個家庭的人在說現在20歲，五年後變25歲，然後什麼，然後每一個年齡會發生，因為我覺得我是一個很需要具象化的人。對，然後沒有這個過程，我真的會沒有感覺。然後但是上完課我說哦，原來我們要把它具象化，然後然後就是這樣子，我才會看著出在哪一年可能這個家裡會有比較急的事情。（社工B）

也讓我覺得接觸之後就是對我在做個案是完全不同的視野，然後原來可以這樣喔原來不是只有我以前做的那個方式。然後我也會想要再試試看，可不可以用這個方式再去做不同的案子這樣子。（社工B）

此外，思考的角度不同，看問題的方法和思考的解方也會有所差異，社工表示過去看家庭財務就是看他們錢夠不夠花，有困難的家庭就提供一些補助，然而在增加了財務風險、和職業類別的理解後，進而會跟個案討論不同的選擇可能遭遇的不同風險，甚至也更願意處理表面上看起來

不是太緊急的個案，以避免他們未來再度成為需要救援的案家。

我覺得很不一樣的不同，就我覺得以前比較用社工的角度啊，社工的角度就是比如說會去就是了解他們案家的收支。嗯，對。那收支我們就會看收支啊，平不平衡啊，然後對吧，經濟有沒有一些困難啊，然後比較多困難給一點殘補式的這些福利，這些都是我們很習慣的那個社工角度……但上了職業的課，我就進一步了解工作性質會不一樣，那工作性質可能時間交友資源會不一樣、生活模式會不一樣，然後那這樣子就會帶動到那小孩的照顧，對，然後你的交友，然後評估風險會不一樣，所以我覺得那個對我們來說其實深度廣度，還有我覺得一些敏感度這個部分是有蠻大的擴充。（社工C）

我後來會比較願意做一些比較慢，比較不急的工……不急的的個案，我覺得怎麼說，以前我覺得就是很急診室的個案啊，就是我覺得就是一個急診室的社工。我要的來的就是重大，然後就是急難，就重大急難這一種的。但我現在覺得他未來可能會就是他有小孩，然後未來可能會落入再回來的個案，或者是我覺得他有動機想改變的個案，對那

這樣的個案我就會我就會跟他討論有沒有想要來處理，或者是債務的個案啊，就是那種很大債務我的個案。對，那我就會跟他用這一套來跟他討論。（社工C）

從社工的分享中可見到在原有專業社會工作知能之上，再增加財務知能，可帶來不同的、更深度的服務模式思考，不僅對於服務更有把握、對於案主家戶的議題也能更深度的處理。

四、了解協助個案財務困境的資源

社工在協助經濟弱勢時，經常受限於生活經驗不足、難以同理個案經濟陷困的情況，或也可能是在公部門服務的資源限制，因而有面對自己難以解決的問題、個案也不緊急的情況，就選擇暫緩處理；在合作方案的課程中，提供了現金流的活動，能夠讓社工感受，當自己沒有錢時，又可能會做出什麼樣的選擇，進而更能同理個案的處境。

我覺得現金流是一個蠻不錯的方法，當你發現說你走頭無路的時候，你可能會跟他做一樣選擇，就是在那個過程中啦。我是要讓他們去感受那個東西。因為不然我不知道要用什麼東西去讓他們去……就是你知道這種同理性的訓練。（主任A）

因為就是社工的普遍財務知能都不

是很好，尤其我們自己寫算式，然後那時候我還以為我很有錢，但是就是我忘記還銀行了一直被扣利息，然後最後可能破產，破產我要想要繼續玩我必須要低身下去跟人家借錢。對，就那種感受可能是我們生命經驗中比較欠缺的。（主任A）

經濟弱勢個案經常面臨的困境是債務，然而現行公部門社工是完全沒有資源協助個案處理此一問題，合作方案中則提供了協助面對債務的討論和方法，可作為後援，確實讓社工能夠更從根本的協助個案面對經濟問題。

像以前我們碰當那種債務很多的，老實說就是真的沒辦法，而且現行公部門的資源，甚至民間單位資源，不可能去補這些債務的部分，可是我覺得就是認識馴錢師他們之後就對我自己來說是有其他的想法，我就會想說欸就是因為債務不處理，他就是爛在那，然後這件事情沒有消失。（社工B）

他們跟在跟案的時候其實也學到一些就是比如說會談技巧啊，收集資料技巧啊這一些，我覺得多少少都會用到，而且他們現在只要有案子，他們會跟我討論說，那他要不要轉去轉給那個就那個馴錢師啊，這些我覺得都是一個很大的很很大

很很大的改變。（社工C）

我覺得這個課程另外一個東西，如果要說的話我覺得是那個…看到就是，就有機會再去看到他們就是個案內在，就是去發展個案內在的能力資源，嗯。對。還有我覺得很比較是……呃給他們一點點的鼓勵希望支持，讓他們上來。因為我覺得以前以前看待個案的話，像比較不積極的，在財務上面不積極的，所以我們就好啊，他如果不積極，那我們當然……。（社工C）

但我覺得現在會積極，就是我們會稍微去用這樣的角度去試試看還有沒有機會再把他拉上來，也讓個案去看到，就讓他看到他其實就這個家庭不一定是用他原來的方式去生活，我們可以再去……再從他從財務裡面或從脈絡裡面再去看到他還有其他的亮點，其他的能力，其他的資源，然後告訴他，跟他說就是就讓他知道說，其實他這個家不一定是用這種模式、固定的模式生活下去，其實還有其他的方式，包括舉債的部分還是也可以處理，對或者…就是我覺得有就是可以幫他們燃出……找出一點生機出來，對，就是找出一些機會出來，對，或者是讓他們長出一點能力，我覺得這個是一個又是另外一個不同的角度

的那個知能的增加。(社工C)

從三位社工夥伴的分享中可知，社工過去確實有完整的服務個案的評估、處遇流程，然也確實受限於部分知能或工具的不足，藉由財務思考的納入，能幫助社工補助相對缺失的一塊，使社工夥伴在做個案評估時，可能看到經濟陷困的脈絡、或可能發展的能力，進而看到不同的協助機會，更展現融合的社工助人精神。

伍、結論與建議

一、財務知能帶來服務的改變

從社工的分享中清楚的描繪著過去服務弱勢家戶係以是否有急難事由作為主要判別因素，然而在習得財務盤點策略、致貧因素和風險評估等財務知能後，對於案家的經濟議題不再限於標準數據，或是家戶的錢夠不夠花，而能進一步了解案家經濟陷困的可能脈絡、因素，從生活中與個案對話，願意接納同時也發掘案家潛在的風險，進而深度與個案討論家戶經濟問題改善的可能性，甚至也更願意處理目前看似不太緊急的個案，以避免他們未來落入案家之列。

經濟議題經常是案家所面臨的主要脆弱因子，不進行仔細評估、是難以擬定適當的介入策略的，而在財務知能具備後，社工自述就不再擔心個案可能拋出的難解經濟議題，自己會接不住，因為自己是有

能力回應和協助、甚至知道可能的資源所在。

從社工的分享中可見到在原有專業社會工作知能之上，再增加財務知能，能夠帶來不同的、更深度的服務模式思考，不僅對於服務更有把握、對於案主家戶的議題也能更深度的處理。

二、公私協力創造雙贏

案家的經濟困境經常是多重議題的疊加：收入不足、意外事件、非正式管道的借貸、或遭遇強制執行等等，致使案家經濟匱乏。而從深度訪談中亦可知，某些服務的限制可能來自於資源的不足，政府端的福利服務和扶助金額都必須是符合規範，也僅能提供最低的經濟安全保障，然經常可見的債務議題，對社工來說就經常如死胡同般的難解。

如同社工的分享，在合作方案中，社工如遭遇難解的財務議題，則能以財務諮詢方式獲得方向的提點，如面對案家有債務問題，則提供了協助面對債務的討論和方法，可作為後援，確實讓社工能夠更從根本的協助個案面對經濟問題。

公部門與私部門本存在著不同的專長與限制，在跨域、跨部門合作的時代，如能夠持續以知識、知能、工具相互分享的方式合作，勢必能更為經濟弱勢家戶提供更完善的協助。

三、提供社工理財教育

Sherraden (2017) 的研究指出當協助經濟弱勢家戶時，政策和處遇皆應建構在財務能力發揮作用，因此認為社會工作人員應該接受理財教育。再者，從專業輔導服務角度，「經濟陷困」被認為是一個必須介入處遇的議題，這使得長期以來無論政策或服務，都是以「救急」觀點為主，「救窮」則是少見又不易，「預防」更是缺乏。然而，家庭經濟陷困多非單一事件，多為決策偏誤導致長期不足導致，而決策邏輯原於所在環境與資訊辨識能力。然而當社工人員未能覺察或認同財務知能的重要時，多半會將陷困歸因為個人責任，在相對不緊急、案量與時間的擠壓下，經濟案就容易被視為非優先介入的議題，對於培力資源的態度也會較為被動、甚至排拒。

在未來辦理課程部分，針對社工人員思考辦理「社工財務體驗工作坊」，透過實際操作設計讓社工人員能理解個案陷

困的歷程，以及陷困後匆促又扭曲的決策所造成的惡性財務循環，強化經濟困境與其他家庭外顯議題的關聯性，也增進其對經濟議題及早介入的重要性與認同感；再者，針對服務部分，則可多著墨於評估指標與資訊收集間的關係，以及不同的議題有哪些重要資訊必須優先收集，才能有機會進入「家庭經濟評估階段」，以利後續處遇的擬定。

本文章嘗試回顧合作方案中，開設課程前社工參與課程的原因、課程後的回饋、甚至方案中深度合作的社工對於財務知能的想法，不僅認同財務知能對於社工提供服務所可能帶來的幫助，更回饋了因為財務知能納入增加了個案服務的深度。

（本文作者：李靜玲為銘傳大學公共事務與行政管理學系助理教授；廖于萱為中國信託慈善基金會專員）

關鍵詞：財務知能、脫貧方案、低收入家戶

📖 參考文獻

- 李美珍、李璧如、吳婉華 (2019)。〈打造經濟弱勢孩童的夢想撲滿——兒童及少年未來教育與發展帳戶內涵暨執行狀況初探〉。《社區發展季刊》，165，258-269。
- 林桂碧 (2020)。〈財務社會工作的內涵與發展〉。《社區發展季刊》，170，61-70。
- 許鳳雅 (2014)。《社會工作者之金融理財知能及教育需求與其實務工作效能之探討》（碩士論文，國立臺灣大學）。臺灣博碩士論文知識加值系統。<https://hdl.handle.net/11296/n3h9yw>

- 郭登聰 (2016)。〈金融社會工作運用在發展性社會工作策略可行性探討〉。《臺灣社會工作學刊》，16，1-40。
- 黃明玉、吳惠如、郭俊巖 (2013)。〈從台北市家庭發展帳戶方案探悉女性戶長單親戶脫貧的可能〉。《台灣社區工作與社區研究學刊》，4 (1)，131-152。
- 劉一龍、石玉麗 (2018)。〈財務教育對資產累積方案重要性：社工督導經驗之探討〉。《財務社會工作與貧窮研究學刊》，1 (2)，67-94。
- 鄭麗珍 (2019)。〈理財教育與老年經濟安全準備〉。《國土及公共治理季刊》，7 (1)，82-91。
- Anderson, S. G., Zhan, M., & Scott, J. (2007). Improving the Knowledge and Attitudes of Low-Income Families about Banking and Predatory Financial Practices. *Families in Society*, 88(3), 443-452. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.3654>
- Loke, V., & Hageman, S. A. (2013). Debt literacy and social work. *Journal of Financial Therapy*, 4(1), 62-82. <https://doi.org/10.4148/1944-9771.1062>
- Lusardi, A. (2004). Saving and the effectiveness of financial education. In O. S. Mitchell & S. P. Utkus (Eds.), *Pension design and structure: New lessons from behavioral finance* (pp. 157-184). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/0199273391.003.0009>
- Schreiner, M., Clancy, M., & Sherraden, M. (2002). *Saving performance in the American Dream Demonstration: A national demonstration of individual development accounts*. Center for Social Development, Washington University.
- Sherraden, M. S., Frey, J. J., & Birkenmaier, J. (2016). Financial social work. In J. J. Xiao (Ed.), *Handbook of consumer finance research* (pp. 115-127). Springer.
- Sherraden, M., Birkenmaier, J., & Collins, J. M. (2018). *Financial capability and asset building in vulnerable households: Theory and practice*. Oxford University Press.
- Wolfsohn, R. (2012). *Financial social work basics and best practices*. Center for Financial Social Work.