

誰來建構社區照顧服務網絡？ ——談公私部門的治理

林珍珍

摘要

隨著高齡化社會的來臨，老年人的休閒、安養、照顧、居家服務等等都成為重要的議題。由於老年人行動不便、適於舊居環境和固定的社會關係，社區照顧以及社區資源網絡的建構，成為發展老人照顧政策的重要課題。對於老人的照顧服務型態如果是能最少受到環境限制，以及可以讓老人維持獨立性和自主性的特質，那末社會就必須建立起一個從家庭、社區和機構的連續性照顧體系。只有伴隨著社區充沛的服務網絡，老人才不需要離開具有生命意義的環境脈絡，可以就近接受因持續老化所需的醫療和照顧服務。但是社區的資源網絡如何建立？公私部門的協調機制如何運作才能達到目標？這應該是談照顧服務所應思考的前提。本文試圖從英美的治理的概念和德國的調控概念，探討國家干預的角色和位置。

關鍵字：社區照顧、服務網絡、治理、調控、公私協力

壹、前言

隨著第三部門在社會福利供給扮演愈來愈重要的角色後，照顧服務產業的發展，以及長期照顧體系的建構都是相當依賴於非營利組織的參與。台灣公私部門共同經營社會服務的模式，具體來說是源於政府採購法的實施。民國七十年代，政府開始進行組織精簡政策，之後社會福利業務日增，以致造成因人事精簡政策，社會福利人力未能相對增加的困境（蘇麗瓊

等，2005）；民國八十年代，政府推動國家建設六年計畫，在社會福利部份，前四年是以增加硬體建設為主，後二年是以軟體開發經營為主，但是經營與管理的人力在政府精簡政策下卻不能夠增加員額，因此陸續提出與民間合作的計畫，如民國八十三年「社會政策綱領」實施方案中的「福利服務」表示：「採取補助、委辦、公設民營等方式，並充分運用志願服務人力，由政府支援經費及設施，透過民間組織提供多樣化及合適的服務。」，從中也看出福利

走向民營化的取向（蘇麗瓊等，2005）。民國八十六年內政部公布「推動社會福利民營化實施要點」，民國八十七年公布「政府採購法」，社會福利服務至此正式進入混合的福利經濟方式，契約委託成為政府提供社會服務的趨勢。在民國八十九年「促進民間參與公共建設法」實施後，企業更加加入社會福利的領域，目前的廣慈博愛園區的規畫便是一例。

企業和非營利組織加入了社會服務提供的行列，僅管是基於精簡人力與減少成本，以及所謂增加經營效率、促進社會參與的狀態下發展，但是政府與民間合作，究竟機構們和政府合作的角色是什麼？相對的機構應在那一部份體現社會參與的精神？在多元的服務供給策略下，社區的資源網絡又應如何有計畫的建構而出？不同機構實施的服務又如何整合？這些問題似乎都不是社區照顧概念的提倡亦或公私合作可自然解決的問題。

以長期照顧這項社會服務系統來說，我國所設定的長期照顧服務項目包含了九種：1.居家照顧服務。2.居家護理 3.社區及居家復健 4.輔具購買、租借服務及居家無障礙環境改善服務 5.老人營養餐飲服務 6.喘息服務 7.交通接送服務 8.長期照顧機構服務 9.緊急救援系統。這些服務雖然政府鼓勵民間參與，但是卻存在著資源不足和服務整合的困難（林珍珍，2008）。雖然目前是以長期照顧管理中心做為單一窗口，但是很顯然中心能整合的層次是資訊和評估，卻未能進行服務的整合。在衛生

系統之下的長期照顧管理中心，並不擁有機構的資源，因此居家服務、長照機構、日間照顧、身障輔具和經濟補助的業務則必須轉由社會局的老人科和身心障礙科來辦理。而這些承接業務的單位，對內常面臨人力不足的窘態，對外則面臨社區資源匱乏的問題（林珍珍，2008）。民間團體參與政府的服務項目，又多居於附屬地位，在諸多的研究中顯示了民營單位在與政府合作上產生了许多爭議性的問題（黃寶萱、許崇民、官有垣，2005；劉淑瓊、彭惠 2007；林寶安、王仕圖，2007；邱瑜瑾，2005），它面臨的不僅是人力、財力的不足，更受制於政策風向的左右。

雖然我們都期待老人的照顧服務型態要能是走向在地老化。但是究竟要如何建立起一個從家庭、社區和機構的連續性照顧體系？這些是否是只要委託和評鑑就可以達成的目標？是否只要伴隨著委託外包的經營型態，非營利組織就會在偏遠地區建立起我們所期待的服務網絡？很顯然這些思維太過於簡化，認為社會服務市場只要開放給非營利組織和企業主，自然就形成多種選擇。若檢視目前老人照顧服務的發展，顯然是這簡化的想像有所違背。

貳、老人社區照顧服務網絡的結構性問題

我國所設定的長期照顧服務項目包含了居家照顧服務、居家護理、社區及居家復健、輔具購買、租借服務及居家無障礙

環境改善服務、老人營養餐飲服務、喘息服務、交通接送服務、長期照顧機構服務和緊急救援系統。以這些照顧服務來說，老人社區照顧服務網絡，如林明禎(2006)所整理，相關的公私部門可以含蓋下列的單位：

1. **社政單位**：地方政府社會局、老人福利服務中心、社會福利館文康中心等。
2. **衛政單位**：地方政府衛生局、長期照護管理中心、公立老人慢性病及醫療院所、鄉鎮衛生所。
3. **一般醫療院所**：民營醫院、診所。
4. **民間照護機構**：老人公寓、安養機構、養護機構、長期照護機構（護理之家）。
5. **社會服務機構組織**：老人福利服務及文康機構、基金會、宗教慈善服務團體、社會服務協會。
6. **其他相關團體**：社區公民館、社區協會、守望相助隊、工會組織。
7. **相關政府單位**：警察消防單位、各級學校、郵政單位、村里長辦公處。
8. **其他民間組織行號**：便利商店超市、幼兒園、計程車行。
9. **非正式支持系統**：親人、朋友、鄰居、社區志工、互助團體、鄰里照顧團體。

就這麼多的公私部門的單位，都可以稱之為社區的資源，可以進行多元組合的可能，但是也可想像所產生的合作和協調的問題卻是顯得複雜而難以整合。特別是各地區的相關組織，在資源上的分布是不同的。例如以台北縣而言，板橋和坪林的社區資源的差異性很大；以台灣整體來說

大台北地區和台東地區的地方資源是有著很大的差距。所以當我們在檢視服務輸送系統的問題時，常發現地方層級常是處於權力不夠自主和財源匱乏的狀態。而服務輸送系統的設計、執行並沒有相對應的在統理結構以及必要的經濟基礎上做調整，最後終將造成了服務輸送系統的難題。我們常可以在服務輸送系統的檢視裡提出下列的質疑：

第一點是地方政府是否擁有足夠的權限和自主性？所謂去中心化的服務也就是服務供給由中央轉移到地方或社區的型態，它的假設是立基於地方政府應負起社會服務的責任，並且可有擁有相當的自主性決定服務的形式，同時中央在這樣的體制中，必須已轉移了責任和權力給地方。當這個前提未滿足時，服務責任轉移到地方只是讓原國家免除了責任，而讓已資源匱乏的地方政府更捉襟見肘。

第二點是區域性的專業資源分佈是否平均？在強調社區資源時便產生一個結構上的基本問題，就是各區域的資源不平等分布的狀態。從全國資源的分布來看，明顯的機構團體和專業人力都集中於都會區，東部的資源又特別匱乏。從單一縣市來看，資源仍集中於都市，偏遠地區的老人可能連就醫都沒有公共交通可供使用。城鄉差距帶來服務輸送成本相當大的差異。在這樣的條件之下，進行社區式的照顧體系建構，偏遠地區如何能夠有足夠的專業人力和機構可以支持服務的供給？這樣的體系建構，必須要符合財政資源能夠結合中央和地稅收，來支持地方的社會服

務；以及地方的行政能力可以足夠對地方的社會服務支援二項假設，才可能不再複製區域性分配不等的問題。當地方資源不均等分配時，所謂的公私合作和地方服務網絡建構，毋寧只是重新複製了資源分配的不平等關係。

第三點是協調合作的機制究竟應如何建構？在政府與多元的機構團體合作時，是否能有效觸發合作動機以及共同達成公共利益？如何促成私部門團體能為公共利益提供服務，並且形成民間自主的力量？以及建構的基本要素和原理為何？這些問題都應該是政策規畫討論的要點。例如各國在公私協力的議題下，各自針對當地的結構進行了調整，英國是以地方政府如何再建構社會服務輸送系統做為主要的檢視方向；而美國則是著重於「協調」(coordination)問題的討論，以服務輸送系統的整合為主要的重點；在澳大利亞則發展服務整合(service integration)、夥伴關係(partnerships)和地方管理(place management)三者相互聯結的改革觀點(McDonald & Zetlin, 2004)。

第四點是民間部門在與公部門合作時，二者在整個政策過程該居於什麼樣的位置？而這個位置可以發揮什麼樣的影響？民間團體做為服務的供給者時，它在社會政策的決策過程裡，能參與多少？以及以那種方式來參與？

這些結構性的條件顯然需要一個更宏觀的視野來討論公私部門合作的問題，無法單靠目前的促參法或採購法就解決，也

不是靠市場運作就可自然進行社會服務的有效競爭，即使是契約文化或評鑑制度的加強亦無法讓人透視整體合作機制的要素。公部門與私部門愈來愈多交互影響的情形的一個概觀的理解，在這裡就顯得有相當的必要性。透過這些概念的探討，讓我們對於這種新型態政府和社會互動的狀態可以更進一步的掌握，以利於反思現實的發展。下面將就治理(governance)和調控(steering)的概念來釐清公私部門的合作問題。

參、從公私協力談治理的概念

所謂的政府鼓勵民間積極參與，或是強調政府與民間共創福利願景的說法，指的是公部門和私部門的合作，也就是公私協力的說法。「公私協力」(public-private partnership)(Brinkerhoff, 2002; Bode, 2003)，所指的私部門當然特別指涉的是非營利組織。公私協力的概念意謂著政府與民間部門共同合作的一種治理模式，是一個從政府為中心，轉變到強調「政府和社會」的持續互動，也就是所謂的「從政府到治理」(from government to governance)(李宗勳, 2004)的轉變。迥異於傳統官僚強調權威、命令和控制式的行政治理法則，公私協力的治理觀念象徵著一種倡導公私部門資源結合、專業引導、多元合作、網絡協調的治理模式(廖俊松, 2005)。也就是中央與地方政府之外，對服務所涉及的公私組織和志願性團體，所互動連結

出來的合作網絡。

這種公私部門合作的結構，意味著一個分散化的基礎以及一種新的國家管理的角色，它不是政府單面向控制的統治觀念，而是強調政府與社會的互動。這種概念可以用英美體系的「治理」(governance)概念來說明，或是歐陸的「調控」(Steuerung)概念來指。這二個概念的理解，可以帶來對於目前著重的「資源網絡建構」的理念有更多的掌握。特別是當我們說政府與民間合作，建構社區照顧網絡這樣的思維時，往往未細分其中的政府與社會的關係，以及及的利害關係人(stakeholder)所居的行動位置。尤其是合作或協調機制如何形成？誰擔負了主要機制運作的樞紐？這些問題。我們常常在實際的政策操作裡，遇到的不僅僅是假設前提的無法滿足，也是機制的形構顯得複雜無方向性。因此從協調機制談起，我們可以從歐美發展的治理和調控的概念，來理解其中應探索的元素。

「治理」(governance)的討論成為當前重要的議題，是基於社會發展有愈來愈相互牽連的現象而起，這種相扣連(interdependency)的現象產生，可打比方說第三世界發展明顯的經濟和政治的扣連、全球化國家發展的扣連、國家內公部門和私部門的扣連等等。治理的使用是反應於長期以來社會分化和整合過程，所導致互動鎖鏈的延伸；這些鎖鏈逐漸的制度和呈現多層次(multi-level)和多面向度的(multi-dimentional)的發展(Kooiman, 1999)。人們逐漸認識到社會和政治系統互動的高

度複雜性(complexity)、動態性(dynamic)、多樣性(diversity)，但是一定程度上卻需要在某些方面進行管理(governed)，因此放棄了「單方面的控制」而轉向「雙向或多方面進行思考」的統治方式(李宗勳、鄭錫鏞, 2001)。公私部門的關係改變了，分野也愈來愈模糊，新型式的政府和社會的互動必需透過治理的議題來得到清楚的圖像。

關於治理概念的最初討論，是由經濟的交易學理論而來，是對於規則和規則運作的形式的研究，對市場和階層做了一些像派系、組織和網絡的分析，這些也都可以從經濟學下倒處可見，而「治理」的概念則是總括了所有的行為協調的形式(Mayntz, 2004)。當前治理的討論常見於下列的脈絡中(Kooiman, 1999)：1. 對於公共干預的範圍和形式的再定義的討論；2. 公司治理(corporate governance)的討論，指的是大型組織如何被指導和控制的問題；3. 相對於統治(government)的討論，治理如果放在新公共管理脈絡下時則是和統治的概念做一個相對照的區隔；4. 在德國的脈絡下治理和德國的調控(Steuerung)概念有類似的討論，研究政府在指導、控制和操縱社會部門的角色；5. 世界銀行提出的好的治理(good governance)概念的討論；6. 治理是視為自我組織的網絡(self-organizing networks)的討論；7. 治理是一種秩序(order)的討論，特別是出現在國際關係的領域談全球治理的概念。

以 Rohdes(1997)的定義，治理是指自我組織的和組織間的網絡(self-organizing,

interorganizational networks)，強調互賴、資源交換、遊戲規則和自主性，是社會的行動者能共同參與政策的形成和實施，是一種非傳統由上到下的統治方式。Mayntz(2004)認為，治理這個概念在 80 年代由世界銀行提出時，是針對開發中國家世界銀行要不要進行補助的一種標準，所以其實是具有規範的意圖。之後所謂好的治理(good governance)的說法，就是認為發展中國家應在有效率的、法治的、親近人民的國家行政方式下，才可能造就經濟發展的成功。社會科學亦使用這些想法，來談透明、參與和負責是所謂「好的治理」的概念(Kooiman, 1993)。由此可以理解市民社會可以共同參與政治過程，基本上就是治理的一個核心價值。就廣義而言，治理可以是指涉所有協調的行動或過程，就狹義來講，指的是強調民間能共同參與政治過程的規範性意義。

肆、從國家對社會的干預談調控的概念

然而市民社會的參與以及政府與社會的互動，在政策研究中依然存在一個問題，就是究竟研究的對象是什麼？是互動的制度架構亦或是眾多的行動者？而誰是主要建立架構的人？誰是主要的行動者？這裡我們就要溯及歐陸對協調行動研究的傳統，亦即所謂的調控理論(Steuerungstheorie)的發展。

所謂「調控」(Steuerung, political

steering)，常與治理相提並論，Kooiman(1999)甚至認為「調控」一詞的德文就是「治理」的意思；同時 Schneider & Kenis(1996)則把英文的「governance」翻譯為德文「制度的調控」(institutionelle Steuerung)(引自 Mayntz, 2004)。可見治理與調控其實是指同一種現象，但是在不同脈絡發展下，二者側重的層面有所不同。「調控」一詞，不禁令人想像到一個問題，就是究竟是「誰」調控「誰」？要達成什麼調控的目的？它應該有個主體，也就是行動者；以及客體，也就是某個社會系統。要調控，應該是有一個主要的行動者來干預這個社會次系統，其中當然也包括團體做為被干預的接受者。這就是調控的原始意義。在調控理論研究初始，那個主要的干預者在一開始指的是國家，社會的行動者和政策實施的社會系統則是調控的接受者和對象。在後來的發展，調控的概念轉變為強調「社會的行動者的共同參與」，所以調控所談的焦點就是政策的發展和實施中，國家如何干預，社會的行動者如何共同發揮影響力的問題。

在歐陸的傳統之下，調控的思考並不具有民主的威脅性。由於歐陸對「國家」的理解的傳統，並不認為政治是某一個階級的權力的運用，而是對公共利益的協商(Mayntz, 2004)。所以國家的干預所引起的圖像是「協商」，同時干預是要促成公平協商的條件。這種對於政府的民主合法性的預設，讓大家很清楚的知道調控理論並不是英美國家最常質疑的集權思考或是具有

某種民主威脅的主張。

調控理論是源自於 70 年代的德國社會科學的發展，後來發展的實証政策研究把行動者和其行為做為主要焦點，建構了行動者中心的調控概念(akteurzentrierter Steuerungsbegriff) (Mayntz, 2004)。Mayntz(2004)論述調控理論的發展，做了深入分析，我將引用他的觀點，呈現調控理論的發展的一些重要觀念。Mayntz 認為在 70 年代調控理論研究的興趣，是在於如何以整體社會的計畫和指導，來促成積極的政治(aktive Politik)；這個預設的背面，國家是指導的主責單位，所以國家對社會的干預是調控的主要意含，調控理論就是對於這樣干預的形式、過程和影響的知識。Mayntz 認為在調控理論初期的發展裡，主體和客體的區別是必需要清楚區別的，因為要調控協調合作的狀況，必須存在要調控的主體即國家，以及調控的客體即社會次系統。透過調控，也就是國家干預之後，協調合作的方向和自主動力便愈往某特定的方向發展。所以這是一種目標導向的行動，應該要清楚的知道主客體是否有調控的可能，他們的行為有沒有辦法調控。

在透過政策實施的實証研究發展後，調控理論的核心典範開始擴展，加入了受調控者的行為和不同規制下結構特殊性的分析，並且對國家(即立法者)又補充了從下由上的觀點 (Mayntz, 2004)。對於調控形成的社會系統的動力，和調控可能性的問題，也成為研究的重心。第二波的發展，調控理論不再集中於行政系統的行動者觀

點，而是側重於政策的發展和實施中，社會中的行動者如何共同發揮影響力(Mayntz, 2004)。這個發展引發了對新組合主義的決策結構、政策網絡和社會自我管理的形式的研究，也就是一些社會自我規制形式的研究，最後對調控理論典範的延伸，得到了合作國家的模型(Modell des kooperativen Staats) (Mayntz, 2004)。Mayntz 認為這個合作國家的想法並非調控理論的簡單的擴展，它造成了一個典範轉變的轉捩點，因為在合作國家的思考裡，它的重點是去問不同的規制形式(verschiedene Formen der Regelung)，而不再是政策實施的問題。

這樣的思考方式與治理的思考路線重疊，因為現在談的是制度的框架會影響行為，也就是不同的規制形式，所形成的行動的過程。當研究重心從歐洲轉到全球後，調控理論就會把焦點全部轉到治理的思維路線，因為在全球的討論裡，沒有一個國家可做為調控的主責單位，就只能對各種不同規制形式的混合，如國際統治組織、國際政體、國家和市民社會的合作、市民社會的自我規制等型態來討論(Mayntz, 2004)。以前國家就是干預者，有被接受干預的對象和構成的社會次系統之分，而放在全球的脈絡裡就只能從諸多組織行動者的共同制定規則和塑造規制過程的型態來討論，它呈現的主客體的界限是模糊的。

伍、治理與調控概念所帶來的政策思考

治理理論將模塑協調行為的制度型態做為一個重要的議題，而調控理論則相對更突顯出強調行動者及行動者位置的觀點，二者同樣指涉國家與社會互動的現象，可帶來政策研究和規畫上的一些思考。總體來說，政策的研究與規畫在針對政府與社會互動的發展，應該要澄清一些主要的元素，不是單以政府與民間共創願景的口號，而得社會參與的目標，這不僅模糊了對主客體的考慮，也失去了對協調型態應有的關注。我們可因循治理/調控的思維，得到下列政策思考的焦點：

一、國家與社會行動者位置的確認

以公私部門的互動發展來說，根據治理/調控理論的核心議題，協調行動的型態、國家和社會行動者，以及國家干預與社會次系統的動力關係，應該是政策規畫和研究的一個重要項目。以服務的輸送體系來說，我們所涉及的社會服務體系並未到達跨國際的組織網絡，台灣的社會基礎也尚未發展到平等參與的交互網絡，因此就單一國家的脈絡來談，調控的思維運用於台灣目前的社會基礎，可以突顯出政策規畫裡誰是行動者的問題。在國家與社會的合作關係裡，國家仍應是協調合作行為的主責者，而其干預的要點是整體社會次系統的方向導引，政策的思維應考量到其中的動力和可調控性。換句話說，社會政策的實施，有私部門的共同參與，但是國家做為一個主要管理者，應該去思考要進行什麼樣的安排，可以讓社會服務的供給者，形成一個共同協商和自我規制行為的

動力。這是一個對社會服務輸送系統的整體思維，要形成這樣的動力，國家必然要在制度的要件上做一個整體性的安排，而這個安排要將民間團體做為調控接受者來思考，也就是要思考到它的生存要件、發展要件、競爭要件和它在決策上位置，唯有這樣的思考方向，才能導向一個對社會次系統動力形成的推論。

很簡單的來說，這是個目標導向的思維，也就是國家干預之後，協調合作的方向和自主動力應愈往某特定的方向發展。所以政策規畫的問題是在於國家該怎麼做才能造就適當的公私協力動力？在現行的照顧產業發展以及所謂鼓勵民間參與的政策裡，可以試問的是，目前行政單一的直接控制，及透過低成本委託的附屬關係，是否對社會服務體系產生了預期的「動力」？在研究上我們可檢視國家使用了什麼形式，來促成協調的行為？受調控者的民間機構團體呈現了什麼行動？以及不同規制下出現了何種的結構特殊性？再進一

可檢視國家(或立法者)是否能夠在調控的脈絡中，呈現由下由上的精神。並針對調控形成的社會系統的動力，和調控可能性提出適當的目標。

二、社會行動者對決策過程的共同影響

調控理論後來的發展與治理概念呈現了共同的趨勢，就是強調社會行動者的共同參與。治理的觀點帶著規範性的意義，它針對現今愈來愈頻繁互動的現象，指出了社會行動者的共同制定規則和塑造規制過程的型態，是理想的公私合作的圖像。

對於協商行動的形式或者社會行動自我規制的形式的研究，治理概念帶出來的是強調制度安排的思考模式。也就是它強調了對於公共事務的決策過程，有一規制的結構，透過這個制度化的安排，形成了自我管理的動力。這裡強調的是「決策結構」的發展，所以民間團體在社會政策的決策過程裡，能參與多少？以及以那種方式來參與？是政策研究和規畫的一個重點。這裡導入公私部門協力的重要的議題是，行動者之間的關係是透過什麼樣的溝通途徑的系統來媒介？從什麼樣的管道可以進入政策規畫的過程？是否這種過程可以讓參與的團體有共同定義的議題，在之後可對於政策相應的價值負起創造、控制和分配的責任。

陸、結論

回到老人照顧網絡的政策，可以顯見，國內政策在民營化和公私協力的風潮下，雖不停的鼓吹社區照顧網絡的重要性，以及非營利組織帶來的服務可近性和社會參與的意義，但是政府的位置是否轉變？政府對於社會是否有整體的規畫？制度的安排是否列入公私合作系統裡面？是否已逐漸發展由下往上的合作協調模式？顯然這些重要的思考在政策的實施上是闕如的。一個鉅視的政策觀點，來檢視政策形成的動力在此顯得迫切的需要，而治理與調控理論適足給與了一個重要的參考架構。(本文作者現為輔仁大學社會工作學系助理教授)

參考文獻

中文部分

- 林明禎(2006)。從多元資源網絡談老人社區照顧。社區發展季刊，115，141-149。
- 林珍珍(2008)。長期照顧服務下的協同合作模式—以台北市萬華區為例民營化下台灣社會。發表於 2008.4.25 東海大學社會工作系「福利發展歷程的回顧與展望—政府與民間福利分工的探討」研討會。
- 林寶安、王仕圖 (2007)。非政府組織的協調合作：以高雄市「滿天星婦女團體聯盟為例」。台灣社會福利學刊，6 (1)，177-226。
- 李宗勳、鄭錫鍇 (2001)知識經濟時代的新治理模式—歐陸新治理 (MODERN GOVERNANCE) 觀點。國政研究報告，憲政(研) 090-030 號。2010.9.5 取自 <http://www.npf.org.tw/post/2/545>。
- 李宗勳 (2004)。公私協力與委外化的效應與價值——一項治理中的改造工程。公共行政學報，12, 41-77。
- 黃寶萱、許崇民、官有垣 (2005, 5 月)。共榮：非營利組織與政府的合作關係初探—以某社會服務類型非營利組織為例。臺灣社會福利學會年會暨「社會暨健康政策

- 的變動與創新趨勢：邁向多元、整合的福利體制」，高雄醫學大學。
- 廖俊松 (2006)。公私協力：重建區社區總體營造計畫之案例觀察。社區發展。115，324-334。
- 劉淑瓊 (2005)。績效、品質與消費者權益保障：論社會服務契約委託的責信課題。社會政策與社會工作學刊，9 (2)，31-93
- 蘇麗瓊、陳素春、陳美蕙 (2005)。社會服務營化—以內政部所屬社會福利機構業務委外辦理為例。社區發展季刊，108, 7-21.

英文部分

- Brinkerhoff, J. M. (2002) "Public nonprofit partnership: a Defining Framwork", Public Administration, 22, 19-30.
- Kooiman, Jan (ed.) (1993) Modern Governance: New Government - Society Interactions. London: Sage.
- Kooiman, Jan (1999) Social-political Governance: Overview, Reflections and Design.. Public Management Review, 1(1), 67 - 92
- Mayntz, Renate (2004). Governance Theory als fortentwickelte Steuerungstheorie?. Max-Planck-Institute für Gesellschaftsforschung working Paper 04/-1, März 2004.
- Mcdonald, Catherine & Di Zetlin (2004). The Promotion and Disruption of community Service Delivery Systems. Australian Journal of social Issues, 39:3, 267-282.
- Rhodes, R.W.A.(1997).Understanding Governance. Policy Networks, Reflexivity and Accountability. Buckingham/Philadelphia: Open University Press.