

論兒少保護社工人力之 困境與因應——以高雄市為例

郭俊明·葉玉如

前言

「從本研究樣本之年齡及年資結構，相較於1995年余漢儀所進行的公私部門兒保社工員研究發現，兩者統計結果，樣本之年齡及年資結構類似，顯見經過十多年的努力，兒保專業人力一直無法累積培養出資深專業人力，即使督導人員的年資也不深，人員流動情形仍舊無法獲得有效改善，…。

…有六成五受訪者有更換業務的意願，相較於余漢儀在1995年所做的研究調查，有51.9%的政府兒保社工表示有別的工作機會就會離職，現況不但未有改善，似乎更爲惡化，…」(李珮玲，2009：106)

壹、我國兒少保護工作之發展、 現況與困境

一、我國兒少保護工作的發展歷程

雖然我國早在1973年訂定『兒童福利法』，但兒童保護工作真正發軔於1988年民間所辦之『兒童保護研討會』，此研討會正式宣告台灣兒童暨家庭扶助基金會對於本土兒虐事件的深度關懷。政府部門也在同年正式開始受理兒童虐待事件，而台北市政府1989年設立兒童保護通報熱線，內政部亦隨之於1990年推動鼓勵全國各直轄市、縣市政府成立兒童保護專線(內政部社會司，1994；許如悅，鄭麗珍，2003；彭淑華，2005；黃明玉，2008)。

1980年代婦女團體聯合推動的「反

雛妓運動」，批判政府對於兒童性虐待事件的防制工作行動不力，敦促政府採取更積極的立法與作為。聯合國於1989年通過「聯合國兒童權利公約」，對於兒童權益之促進有更廣泛而明確之規範，確立「兒童最佳利益」為處理兒童福利事務之最高原則(余漢儀，1996)。在此三股社會運動力量的激勵下，促成了1993年「兒童福利法」之修正、1995年「兒童及少年性交易防制條例」之制定與全國兒童保護熱線的設立。在此次「兒童福利法」的修法中明訂「兒童最佳利益優先原則」、「責任通報」、「保護安置」、「監護權轉移」及「主管機關訪視調查、獨立告訴」、「強制性親職教育」等權責規範，開啓我國制度化回應兒童保護工作的開端，也使政府部門對於兒童保護工作，由過去的消極被動轉向積極而多元的介入(彭淑華，2005；台灣社會工作專業人員協會，2005)。

1998年立法通過之「家庭暴力防治法」，其保護的對象亦擴及受虐待兒少之保護，1999年11月20日內政部兒童局正式成立，成為我國第一個中央兒童福利專責機關，使得兒童福利與保護事項事權統一，而積極推展兒童福利與保護工作。2001年家庭暴力防治委員會及兒童局整合相關服務專線成立「113婦幼保護專線」，提供通報、緊急庇護與相關服務。政府鑑於聯合國兒童權利公約及世界先進

國家均將18歲以下兒童予以特別之福利照顧及保護，為整合對於兒童及少年的保護工作，落實對兒童及少年的福祉照顧，於2003年5月將「兒童福利法」與「少年福利法」合併修正為「兒童及少年福利法」將特別福利與保護之範圍擴及18歲以下之兒童及少年。自此「兒童及少年福利法」即成為我國推動兒童及少年福利與保護工作主要法源依據(彭淑華，2005；黃碧霞、林資芮，2007)。

二、目前兒少保護服務量與社工人力配置概況

(一)通報案量與服務人數急速上升

從內政部統計資料可知我國兒少保護案件的通報量與兒少保護人數逐年攀升，自2004年到2007年通報案件總數增加一倍以上，到了2008年通報案件總數更突破2萬件，而通報方式在2005年以前主要來自「113保護專線」，2006年以後由醫院、警政、學校、社政等責任通報案件佔通報案件比例逐年上升，2004年佔52.1%至2008年佔60%(如表一)，由此可見，責任通報制度已逐步獲得落實。而在兒少保護人數部分，到2006年首度突破萬人達到10,093人，之後仍持續攀升，到2008年受保護之兒童少年已達到13,703人(如表二)。

表一：兒少保護案件通報數統計

| 年度 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|---------------|-------|--------|--------|--------|--------|
| 通報案件總數 | 8,494 | 10,722 | 13,986 | 19,247 | 21,443 |
| 通報來源-責任通報 | 4,421 | 5,487 | 8,623 | 12,453 | 12,866 |
| 通報方式-113 保護專線 | 9,321 | 13,186 | 8,289 | 6,909 | 6,954 |

資料來源：內政部內政統計年報

表二：歷年兒少保護個案人數統計

| 年度 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|--------|-------|-------|--------|--------|--------|
| 兒少保護人數 | 7,837 | 9,897 | 10,093 | 13,566 | 13,703 |

資料來源：內政部內政統計年報

(二)兒少保護社工人力配置

1996年臺灣省政府訂定各縣市政府社會工作人員員額基準，以鄉(鎮、市、區)人口數訂定，人口少於5萬者設1名；人口於5萬至10萬者設2名；人口於10至20萬者設3名；人口在20萬以上者設4名(曾中明、蔡適如，2007)。隨著立法各項福利都需要社工人員來推動與執行，致原訂社工人員額基準已不符所需，許雅惠等(2007)也指出在2006年之前各縣市原有兒少保護社工人力最為匱乏，辦理兒少保護個案直接服務專責人力僅51名，兼職人力僅267名，實無法負荷日益激增的通報案量。

因此，兒童局於2007年施行「補助各直轄市、縣(市)政府增聘兒童及少年保護社會工作人力實施計畫」，以中央挹

注4成人事費用，協助地方政府增聘總數320名兒少保護專責社工人力，將全國兒少保護專責人力總數擴充至505名，使每名社工員個案負荷量降至30至40案，俾使有充足人力加強推動兒少保護工作。(許雅惠、張英陣，2007)。

三、兒少保護工作的特性

兒少保護工作是指對兒少負有保護、教養責任者、具維護兒少權益之人，因違反「兒童及少年福利法」，致使兒少遭受身體虐待、精神虐待、性虐待；或因照顧上的疏忽，致使兒少的健康或福祉遭受損害及威脅；或因權益遭受不法侵害或剝奪時，執行人員所採取之處遇行為(台灣社會工作專業人員協會，2005)。所以兒少保護工作相較於其他福利服務，在性質

上、介入方式、必要性與重要性等方面都有差異，李佩玲(2009)將兒少保護服務的特殊性整理如下：

(一)公權力的執行：以公權力強制介入家庭，舉凡調查、診斷、處置等，均有明確的法律依據。

(二)獨立告訴的責任：由於兒少缺乏獨立自主能力，自我保護能力不足，主管機關被授予權威，在服務兒少和維護其權利之下，有責任提出告訴。

(三)強制性服務：兒少保社工員依法進行訪視調查時，案家及相關單位人員必需配合，不得拒絕，案家也必須接受社工人員對其診斷和提供的服務。

(四)案主非自願性：兒少保護案件通常是由第三者舉報而開始，案主及案家本身可能無求助意願，係非自願性個案。

(五)服務有時限性和風險性：兒少受虐及疏忽案件的調查，依法必需在接獲通報24小時內立即進行，若評估有緊急安置之必要，必須在72小時內向法院提出聲請，且社工員必須與施虐者工作，有人身安全之風險。

(六)強調專業科際整合：兒少保護服務係跨專業整合工作，社工員必須以個案管理者的角色，連結醫療、衛生、司法、教育、警政及社會福利等各類專業人員，共同合作建立專業服務網絡。

(七)介入期程無法事先確定：兒少保護介入目的在遏止暴力及不當對待，以確

保兒少獲得妥適照顧，家庭無權決定要不要接受介入與協助，機構也不能因家庭的拒絕而終止服務。

除上述特性外，兒少保護社工人員還需認識有關兒少身心發展、家庭動力、親職教育、結合社會資源能力等專業知識與準備，方能精確的進行家庭評估、擬定處遇計畫以及與相對人工作；此外，還需熟悉法令、與跨不同專業領域合作等能力。而在李佩玲(2009)之研究指出，隨著年齡的增長與持續從事社會工作經驗的增加，有助於兒少保護社工減輕整體角色壓力、提升自我效能的表現與專業承諾。因此，除專業知識訓練之外，更需藉由實務經驗之累積，提供穩定的服務品質與成效。

四、兒少保護工作困境

對於兒少保護工作困境之討論，筆者就多位學者在實務場域中的觀察試整理如下：

(一)個案負荷量過大：內政部於2007年以專案方式補助地方政府增聘社工員，但在兒少保護工作之外，又附帶「弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助」之經濟扶助業務，與「高風險家庭扶助」等新業務，因此從事兒少保護工作的專責人力仍然相當不足(許雅惠、張英陣，2007)。以高雄市政府社會局家防中心兒少保護社工至2009年10月止，每位社工員處遇中之服務個案平均為48.6案(如表五)，距離張紉

等(2003)之研究報告中推估公部門每位社工員合理服務案量為28案仍有相當大的差距。

(二)經常面臨角色衝突與替代性創傷：兒少保護社工為公權力的執行者，服務具有時限性、急迫性與高度風險性，有別於過去慈善的角色，既要對案家進行強制性服務，又要進行家庭維繫處遇，社工經常面臨角色上的衝突；此外，還須經常面對非自願性案主、複雜的案情、跨專業整合的服務輸送以及介入期程無法事先確定等，長期處在高度緊張的壓力與替代性創傷的風險之中(李佩玲，2009；黃明玉，2008)。

(三)人身安全受到威脅：目前制度上的設計要求兒少保護社工員在第一線、第一時間擔任起兒少保護案件的調查工作，以及後續的保護工作與家庭維繫等處遇，社工員須直接面對加害人，使其人身安全暴露於高危險之工作環境中(黃碧霞、林資芮，2007；張杏如，2008；王秀燕，2008)。

(四)缺乏福利保障與升遷管道：因應龐大服務案量，不足之編制員額，僅能以約聘增加社工人力，然因缺乏福利保障難以久任，或常隨專案計畫的結束而使原有社工人力流失(曾中明、蔡適如，2007)。而就編制社工員而言，因編制僅5-7職等，如有升遷機會就必須轉入行政體系。

(五)缺乏保護性課程教育與訓練：現

今社工人力以保護性業務為主要需求，但大學社會工作相關學系仍乏保護性社會工作課程(張杏如，2008)，致使社工系學生對保護性工作陌生，等於是在完全沒有準備與訓練的情況下就投入保護性工作領域，對新進人員造成很大的壓力與衝擊，容易提前產生崩熬(burn out)現象，且因需不斷再教育再訓練也增加工作單位很大的負擔。

(六)社工員流動率高：由於社工人力不足，案件負荷量大，再加上處遇壓力，經常暴露在人身安全的危機中，在職業生涯的發展又處於不利的地位，使得社工員流動率高，平均兒少保護社工年資淺，資深社工人力流失(余漢儀，1995；李珮玲，2009；許雅惠、張英陣，2007)。兒少保護社工人力的流失，特別是資深人力的流失與社工人力年輕化的惡性循環，可以說是上述種種困境下必然的結果。從李珮玲2009年的研究與余漢儀1995年的研究進行比較，發現兒少保護社工之研究樣本年齡及年資結構類似，顯見經過14年的努力，仍無法累積兒少保護資深社工人力，而且1995年的研究顯示有五成一的兒保社工表示有別的機會就會離職，而2009年的研究發現有更換業務的意願高達六成五，可見社工人員流動問題已更加惡化。

貳、高雄市兒少保護工作現況

一、高雄市兒少保護工作網絡發展沿革

高雄市推動、執行兒童保護工作的發展可分成下列幾個階段：

(一)草創階段(1987年-1989年)

邀集公、民營機構研商討論兒童保護與福利的推展，經歷五次籌備會，並辦理兒保社工員職前訓練，研擬工作流程、印製宣導品並處遇兒保個案。

(二)網絡建構階段(1990年-1993年)

1990年成立「高雄市兒童保護聯合會報」，以分區分工合作方式，由高雄市政府社會局社工室、社會局兒童福利服務中心、高雄家扶中心與臺灣世界展望會分區域進行兒保個案直接服務，形成保護服務網絡。

(三)擴大服務階段(1993年-1998年)

1995年將少年福利執行單位併入成立「高雄市兒童少年保護聯合會報」，並因應業務需要，陸續加入兒童福利聯盟高雄中心、勵馨社會福利基金會高雄站、救國團高雄諮商中心等單位，共同致力於高雄市之兒少保護工作。

(四)強化與統合階段(1999年-2006)

1999年起重新整合與規劃兒保個案管

理模式，改由公部門社工員全權處理第一線兒保案，經公權力直接介入受虐兒童之家庭與緊急處遇後，後續才委由民間部門擔任第二線之輔導追蹤工作(許玟妃、李明玲，2000)。

(五)專業分工階段(2006-迄今)

2006年公部門一線兒少保業務整併，原兒福中心兒保業務移撥由社工室整合，高雄市分北、中、南三區提供每週7日之近便服務，整併後之兒少保業務仍採一二線分工，二線由三個民間單位(世界展望會、家扶基金會及張老師基金會)協處。

因應成立區域性家庭福利服務中心，於2007年10月15日將體虐、精虐、性虐與遺棄等具危機性及急迫性之個案移轉至家防中心處遇，而疏忽與管教性質之個案則由新成立之家庭福利服務中心處遇。

二、個案服務量與人力配置概況

高雄市兒少保護案件與全國發展趨勢一樣呈現快速成長現象且成長幅度更大，通報案件數從2004年到2008年全國增加12,939件，成長2.52倍；高雄市增加2,196件，成長4.36倍。在新增兒少受保護人數方面從2004年到2008年，全國增加5,866人，成長1.75倍；高雄市增加741人，成長5.1倍(如表三)。

表三 全國及高雄市兒少保護個案案件

| 年度 | | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|---------------|-----|-------|--------|--------|--------|--------|
| 通報案件 | 全國 | 8,494 | 10,722 | 13,986 | 19,247 | 21,443 |
| | 高雄市 | 503 | 1,102 | 1,397 | 2,215 | 2,196 |
| 新增兒少受保護 人數 | 全國 | 7,837 | 9,897 | 10,094 | 13,566 | 13,703 |
| | 高雄市 | 181 | 254 | 330 | 816 | 922 |

資料來源：內政部內政統計年報

在社工人力配置方面，統計至2009年11月止高雄市從事兒少保護直接服務社工督導員、社工師(員)共50人，其中約聘社工師(員)佔56% (如表四)。在個案負荷量方面，至2009年10月止共計973案，平均

每位兒少保護社工師(員)處遇案量為48.6案(如表五)，相較於學者張紉等(2003)所提合理案量28案之理想，仍有1.74倍的差距需努力。

表四：高雄市兒少保護直接服務社工人數統計

| | 家防中心 | 各區家庭福利服務中心 | 合計 |
|---------------|-------|------------|-----|
| 編制社工師(員)(含督導) | 9人 | 13人 | 22人 |
| 約聘社工師(員)(含督導) | 14人 | 14人 | 28人 |
| 合計 | 23人 | 27人 | 50人 |
| 約聘社工師(員)比例 | 60.9% | 51.9% | 56% |

資料來源：高雄市政府社會局與家防中心內部資料，以2009年11月任職處所為準

表五：高雄市兒少保護社工個案負荷量統計

| 接案社工員* | 開案轉二線 個案數 | 開案未轉二線 個案數 | 未開案 個案數 | 處遇中 總個案數 |
|-------------------------|--------------|---------------|------------|-------------|
| 總計 (一線18人、二線18×0.5人) | 295 | 127 | 551 | 973 |
| 平均個案數(社工人數) | 10.9(27人) | 7.1(18人) | 30.6(18人) | 48.6 |

資料來源：依據高雄市政府社會局家防中心2009年10月服務案量統計

*二線社工員以0.5人力計算

在社工年資方面，整體平均年資為8.36年，社工督導平均年資為16.8年，社工師(員)平均年資為6.5年，顯示社工師(員)與社工督導在年資上有10年的差距(如表六)。然從社工年資級距分配表，發現年資在6年以下的社工師(員)(含督導)共32位，佔64%；年資6年以上25年以下

社工人員僅9位，人數明顯萎縮；而年資25年以上者也計有9位(如表七)。如果用人口金字塔來表現高雄市兒少保護社工年資級距，呈現出上寬下窄中間凹陷的沙漏形狀。此亦顯示出社工人員青黃不接、斷層的現象，以及中生代社工人力嚴重流失的問題。

表六：高市兒少保護直接服務社工人力平均年資

| | 平均年資(年) |
|-----------|---------|
| 社工整體平均年資 | 8.36(年) |
| 社工督導員平均年資 | 16.8(年) |
| 社工員平均年資 | 6.5(年) |

資料來源：依據高雄市政府社會局內部資料統計

表七：高市兒少保護社工人員年資級距分配表

| 年資級距 | 人數 | 百分比 |
|-------------------|----|------|
| 1年以下(含1年) | 7 | 14% |
| 1年以上—3年以下(含3年) | 12 | 24% |
| 3年以上—6年以下(含6年) | 13 | 26% |
| 6年以上—10年以下(含10年) | 4 | 8% |
| 10年以上—15年以下(含15年) | 3 | 6% |
| 15年以上—20年以下(含20年) | 2 | 4% |
| 20年以上—25年以下(含25年) | 0 | 0 |
| 25年以上 | 9 | 18% |
| 合計 | 50 | 100% |

資料來源：高雄市政府社會局內部統計資料

而產生此沙漏現象的原因必須從社工人員之人事制度談起，政府部門自1970年開始聘用社工人員，點燃了社會工作專業化的火苗，但社會工作在政府體制內的納編問題遲遲未決，社工員的地位充滿了不確定，讓社會工作專業發展在國家行政系統內一直處於邊緣性的位置，受雇的狀態也一直充滿了不確定性(陶蕃瀛，1999)。然自北高二縣市開始將社工納編後，現有約聘社工員即出現留任問題，因此行政院1990年通過約聘社工員在尚未通過國家考試前得繼續聘任之機制後，許多約聘社工員因此得以繼續以約聘留任原職至今，是以本市兒少保護社工員年資25年以上者多達9位。但在1990年之後約聘的社工員並沒有繼續聘任的保障，因此多未能於原職繼續留任。又經地方特考分發之社工員依規定需於原職缺任職滿三年並於該地方政府轄內任滿六年方能請調他轄，因此從表七可以發現年資6年以上者大量流失，這也與張紉等(2003)有關公部門社工員調職之數據相吻合。另外，年資在6年以上25年以下社工員數明顯萎縮另一原因係組織編制職等之限制，依現制社工師(員)為5-7職等，亦即不論年資或經驗，最高職等也只能到7職等，如要發展職業生涯，就必須離開兒少保護直接服務轉入行政體系才有升遷機會。

三、兒少保護工作困境之因應

對於現今兒少保護工作的種種困境，高雄市也面臨著相同的議題，因應困境的方式如下：

(一)一線二線合作機制：高雄市結合三個民間單位採一二線分工合作方式處理兒少保案件，遇有緊急處遇由一線公部門社工介入，後續處遇委託民間二線社工進行輔導，一二線共同分擔個案處遇之壓力，使服務更細緻與深入。

(二)加強在職教育訓練：安排新進社工人員職前教育訓練外，並進行「優勢觀點」處遇模式課程、不定期針對兒童、少年心理行為特性、諮商輔導技巧以及家庭、親職教育等進行在職教育訓練。

(三)健全社工督導制度：由資深社工員擔任督導，平日除協助個案處遇外，也提供情緒支持，每月定期進行團體督導，對於特殊或棘手案件，經由討論提供意見讓個案處遇更有目標。此外，聘請專家學者擔任外部督導，定期進行外部團督。

(四)成功/棘手個案研討：針對特殊個案邀請專家學者舉行不定期個案研討，每月舉行「成功/棘手個案研討會議」，一方面由社工分享成功個案的經驗，研討成功的原因，以達到經驗傳承之效果；另一方面，針對高度危機、嚴重與棘手之個案進行研討，形成集體之處遇決策，以避免個管社工員單打獨鬥之心理負擔與壓力，並整合機構之資源提供服務。

(五)推動「家暴事件跨機構危險評估

會議」：結合檢察官、警政、衛政、教育及社政等，透過會議共同評估高危機個案之危險情境及擬定安全計畫行動，落實被害人保護，降低受暴再發生率(高雄市家防中心，2009)，同時透過跨機構的合作以降低社工員面對案家的壓力與風險。

(六)建立輪調機制與創設學習假：建立保護性社工每年輪調申請機制，以適度調節工作崩熬現象；另依約聘社工員年終考績成績提供1-3天學習假及每年定期舉辦機構參訪，一方面熟悉社會資源，一方面藉學習機會紓壓並相互激勵。

參、兒少保護工作困境之思考與回應

社工人力不斷流失的惡性循環已成為兒少保護工作最大的困境，面對前述困境試提出近程與長程可行的解決方案：

一、近程因應方案

(一)社工分級與案件分流

1. 社工分級

兒少保護社工因個案負荷量大，與工作壓力導致崩熬而流失之困境，筆者嘗試由社工人力資源配置的角度來討論。依據李珮玲(2009)的研究指出，隨著兒少保社工人員的年齡或社工年資增加角色模糊與角色衝突的壓力會減輕，換言之，資深社

工人員隨著年齡的增長及社會工作經驗的累積，有助於調適工作壓力與自我效能提升。因此可試著依社工年資及專業證照進行分級，以分別處理不同性質之案件。

(1)新進社工員：初任社工員先安排處理經濟扶助案件，此類工作承襲慈善濟貧工作，較少非自願性案主，與案家之衝突少，且透過濟貧工作可累積對弱勢家庭之瞭解、資源之運用與社工經驗。

(2)進階社工員：社工年資滿二年以上或取得專業證照後，升級為進階社工員，安排處遇高風險、高關懷與低危機、非嚴重程度之兒少保護個案。

(3)資深社工員：社工年資滿五年以上或取得專精證照後轉入資深社工員層級，專司處遇高度危機、嚴重程度與棘手之兒少保護個案，但需訂定負擔案量上限，並給予更高的福利待遇與升遷機會來肯定與鼓勵其貢獻、辛勞，並吸引社工積極晉升資深社工員層級。

2. 案件分流

陳政智、王麗娟(2006)指出在進行兒少受虐或疏忽的處遇時，應依據服務對象需求與社工之專業訂定個案危機評估評量指標，將個案區分出「低度危機」、「中度危機」與「高度危機」，並針對不同問題、嚴重性與發生率的個案群，研擬不同服務頻率與服務項目之「個案分級管理」。

換言之，希望透過社工分級與案件分

流的制度設計，配合福利制度與升遷機會的規劃，藉由資深社工員經驗，利於有效率處遇高危機、嚴重之兒少保護個案；培養進階社工員服務低危機兒少保護個案，充分磨練經驗；而新進社工員從經濟弱勢家庭資源評估與媒合開始介入，也就是將社工人員放置於對的位置以充分運用來提高服務品質，有效率地達到兒少個案保護的目標。

(二)倡導大學開設保護性社會工作學程

保護性社會工作須具備認識被害人與加害人之心理與行為、家庭與親職教育之知識，還要有整合協調跨專業領域能力，且其處遇模式已與傳統社會工作之模式有很大差異，又保護性社會工作已是目前社工人力最大的需求市場，但目前各大學尚未能有系統地提供保護性社會工作之課程或學程，實無法呼應當前的需求，是以必須積極呼籲國內各大學社會工作系所提供保護性社會工作之課程與學程。

又因保護性社會工作具備執行公權力性質，因此對於保護性社會工作的課程安排，建議除在學校進行學科教育外，還需與執行保護性工作之單位合作，讓學生至該單位進行較長時間的實習，以利學以致用。

二、長程目標

(一)開闢社工直接服務升遷管道

1995年核定社工員編制職等為委任第5職等或薦任第6至第7職等，社工督導員為薦任第6至第7職等；2000年考試院核定社會工作師職等為薦任第6至第7職等（曾中明、蔡適如，2007）。此一職等的設計使得社工員在尋求職業生涯發展時，必須離開直接服務領域進入行政體系才能獲得升遷，非但不利於資深社工留任，反而是鼓勵其離開直接服務領域，對亟需經驗與專業能力之兒少保護工作形成難以彌補的傷害。

保護性社會工作，特別是兒少保護工作除需對個案提供保護服務之外，還要針對案家進行家庭處遇，其工作既艱難又危險，且服務時程長久，相較於地方法院觀護人與少年法院調查官與保護官之工作更具挑戰，然二者之職等差距甚遠，社工人員（含督導）之職等最高到薦任第7職等，而觀護人、調查官與保護官最高任職至薦任第9職等，甚至設有主任觀護人為薦任第9職等至簡任第10職等，此讓喜愛從事矯正工作者可以久任於原職位鮮少流動，因此，建議社工師（員）之職等亦能比照調整，以鼓勵更多資深社工人員留任累積直接服務經驗。

(二)增加社工編制員額

不論是張紉等(2003)的研究或鄭麗珍

(2008)的研究，都指出目前社工人力極度短缺，以及社工服務個案量負荷過大。目前所採行的暫時性措施是以專案計畫由中央政府補助人事經費，地方政府以約聘方式來增加社工人力，但此方式易因專案計畫終止而停止，因此增加社工編制員額才能根本解決個案服務案量大的問題。

(三)建立社工專精制度

林萬億等(2008)指出，從美國社會工作專精化的發展歷程可以看出，只要次專精領域發展到一定成熟度，提升專精程度勢不可免，否則，不論資歷、教育程度，大家都做同樣的事，經驗無法累積，專業缺乏精進的動力。美國社會工作專業經過多年的發展，區分了基礎專業(basic professional)—社會工作員、專精化專業(specialized professional)—碩士級社會工作員、獨立專業(independent professional)—社會工作師與高階專業(advanced professional)—社會工作研究者四個層級；且美國NASW也提供了合格的兒童青年家庭社工師等10種專精證書(張紉、林萬億、王永慈，2003；林萬億、沈詩涵，2008)。

我國「社會工作師法」於2007年12月修正增定專科社會工作師之規定，將專科社會工作師分為：1.醫務；2.心理衛生；

3.兒童、少年、婦女及家庭；4.老人；5.身心障礙等五個科別。配合社會工作專精化的發展，建議兒少保護工作能逐步由專精社會工作師來提供服務，並配合社工師(員)之職等調高以鼓勵資深且專精的社工人員留任。

肆、結語

經廿餘年的發展，我國兒少保護工作已逐步建立處遇模式、各項指標與法令日趨完備，但在大環境限制與資源不足的情形下，形成社工人力不足、案量負荷過大、工作壓力與角色衝突、替代性創傷及勞動條件不佳、缺乏保障等等困境，這些困境進一步造成了兒少保護社工人力的流失，特別是人力斷層與社工人力年輕化的惡性循環。

從高雄市的例子顯示資深社工人力大幅萎縮，代表著應該成為這個專業領域的中堅世代整個流失掉了，這不只是兒少保護工作的危機，也是整個社會工作專業的危機，亟需相關單位共同努力，突破困境，以建立合理且友善之工作環境，使社工得於此專業中安身立命，共謀兒少之最佳利益。(本文作者：郭俊明及葉玉如現為高雄市政府社會局家庭暴力及性侵害防治中心社會工作員及主任)

參考文獻

- 內政部社會司(1994)。我國兒童、少年福利工作執行概況。社區發展季刊，67，101-109。
- 王秀燕(2008)。案主暴力與兒少福利社會工作者工作安全：現況探討。兒童及少年福利期刊，13，25-43。
- 台灣社會工作專業人員協會(2005)。兒童及少年保護工作指南。內政部兒童局發行。
- 李佩玲(2009)。兒少保社工員的自我效能、角色壓力與專業承諾相關性之研究。台中：東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 余漢儀(1995)。兒童虐待—現象檢視與問題反思。台北：巨流。
- 余漢儀(1996)。婦運對兒童保護之影響。婦女與兩性學刊，7，115-140。
- 高雄市家防中心(2009)。高雄市家暴事件跨機構危險評估會議試辦計畫。高雄市家防中心內部資料。
- 張杏如(2008)。社工人身安全議題之探討。兒童及少年福利期刊，14，173-182。
- 張紉、林萬億、王永慈(2003)。世界各國社會工作專業制度之比較及國內社工人力需求、運用、困境因應之調查評估研究。內政部委託報告。
- 許如悅、鄭麗珍(2003)。兒保工作人員對兒虐案件之風險研判與處遇決策。社會政策與社會工作學刊，7(1)，頁163-213。
- 許玢妃、李明玲(2000)。高雄市兒童保護服務個案管理模式。兒童保護實務工作研討會論文集，頁87-111。財團法人中華兒童暨家庭扶助基金會。
- 許雅惠、張英陣(2007)。中央補助地方政府開辦『弱勢家庭兒少緊急生活扶助計畫』及『增聘兒少保護社工人力』實施成效評估。內政部兒童局委託研究報告。
- 陳政智、王麗娟(2006)。社會福利機構個案分級制度之建構：由社會行銷與顧客關係管理談起。社區發展季刊，113。
- 彭淑華(2005)。以家庭處遇為基礎的兒童保護工作之檢視。兒童及少年福利期刊，9，31-54。
- 曾中明、蔡適如(2007)。健全社會工作專業制度——談現階段充實公部門社會工作人力措施。社區發展季刊，120，P.8-20。
- 黃明玉(2008)。工作困境與督導制度之研究：以兒童保護社工員為例。台中：靜怡大學青少年兒童福利學系碩士論文。

黃碧霞、林資芮(2007)。我國兒童保護措施之現況與展望。兒童及少年福利期刊，11，1-18。

陶蕃瀛(1999)。社會工作專業發展的分析與展望。社區發展季刊，88，190-196。

鄭麗珍(2008)。「台灣社會工作專業人力」研究報告。內政部委託台灣社會工作專業人員協會研究計畫。

內政部內政統計年報/兒童及少年保護執行概況。2009年11月28日取自<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/y04-08.xls>。