

南 華 大 學

社會學研究所

碩士論文

社工專業化對福利服務的影響—
以嘉義身心障礙非營利團體為例

**The impact of Professionalization of Social Work on
Welfare Service: A case Study on disability Non-profit
Organizations in Chia-yi**

研 究 生：黃政閔

指 導 教 授：張恆豪 博士

中華民國 九十九 年 七 月 二十 日

南 華 大 學

社會學研究所

碩 士 學 位 論 文

社工專業化對福利服務的影響—以嘉義身心障礙非營利團

體為例

研究生：黃政閔

經考試合格特此證明

口試委員：蘇峰山
張恆毅
李淑菁

指導教授：張恆毅

系主任(所長)：周平

口試日期：中華民國 99 年 6 月 24 日

謝辭

經歷了兩年的碩士生涯，雖然跌跌撞撞，也走到了完成論文的這一天。回顧考取研究所的初衷，希望我多認識了社會學這門學科一點，當然我知道自己還是有些懵懂，還需要更多的學習與努力，期待著透過社會學的觀點，對事物能夠有不同觀點以及更確切的了解；除了對社會的關懷，能夠進一步揭露隱而未見的社會規則並使社會工作更能夠回應到社會的需求，這樣的想法是我研究的起點。

不過理想到實踐總有一段落差，在寫作的過程中，我發現了自己諸多的不足，對社會學的理解不足、思考不夠深入、文詞表達不清、邏輯混亂、時常陷入自說自話的狀況等等。因此，我必須要第一個感謝我的指導老師—張恆豪老師，在我論文寫作過程中的指導、支持、關懷與包容，再來要感謝其他兩位口試委員—蘇峰山老師、李淑菁老師，對於論文修改的寶貴意見，使論文能夠更嚴謹與可讀。

然後，我要感謝爸爸、媽媽、我的家人對我唸研究所的支持，讓我能夠安心於專注在學業上，不至於有過多的擔憂。還有研究所全體同學、女友的陪伴，使我有更多的動力與信心、研究所其他老師的授課與意見提供，以及系上助理在各項事務的協助與提醒。特別要感謝本研究的受訪者，若是沒有您們的經驗分享，也不會有這篇論文的誕生，要感謝的人十分多，無法一一列舉，總之謝謝這段期間內，老師、家人、朋友甚至偶遇的人，讓我對論文或者是生活有更多的想法與收穫。

最後，碩士畢業對我來說是一個重要的里程碑，無論未來我往哪個方向去，這段經歷對促進自我了解、看清了自己的缺點與能力的不足之處，我想都有助於我能更踏實、堅定的往前邁進。

黃政閔 謹致于

南華大學應用社會學系社會學碩士班

中華民國九十九年七月二日

中文摘要

在學院的社會工作課程中，社工和專業被理所當然的扣在一起。在台灣的社會工作學門發展的歷史脈絡裡，專業化也成爲了一個被熱烈討論的議題。然而，社工專業化的推展是否有達到提昇社會工作之服務品質，促進社會工作專業之發展的目的，需要從具體的社會工作實踐場域去探究。

本研究透過在障礙場域的福利服務工作者的深入訪談，試圖了解障礙服務的現況、社工專業化對障礙福利服務產生的影響，專業化是否回應障礙者的需求及促進權利的保障。

研究發現障礙福利服務工作者有一套別於官方專業化論述的說法—實務能力的強弱或學術知識的書寫論述能力；證照化的體制不符合實務工作的專業需求，實務實作知識難以被證照認定制度認可，而學術知識單向傳遞給非社工背景的福利服務勞動者。專業化對障礙福利服務的影響是壓縮了其他背景的助人者介入的空間，以及政府與方案補助會以社工資格作爲申請限制。

本研究建議機構評鑑的重點應放在實際福利服務執行的成效，避免落入文憑主義的迷思；社工資格與證照考試需多元納入不同意見，採取共識而不是主流觀點；培養整合社會工作與社會福利以及社工實務研究的中介人才；障礙福利服務宜採取社區工作的取向並強調跨專業、跨領域；在資源上應注重福利環境的改善與促進社工觀點與在地實務觀點的交流。

關鍵字：社會工作、專業化、障礙福利、服務品質、非營利團體

Abstract

The impact of Professionalization of Social Work on Welfare Service: A case Study on disability Non-profit Organizations in Chia-yi

Professionalization of social work in Taiwan is a controversial issue between social work scholars and practitioners. This study explores the impact of professionalization of social work on disability welfare service, through in-depth interviewing with manger of disability NPOs and social work practitioners. This study shows that compared to the official discourse of professionalism, social work practitioners in disability welfare service has a different interpretation of professionalism, the former focuses on academic knowledge and the later stresses on practical knowledge. In addition, the current certification system discourages people without social work background to take part in disability welfare service. The new regulation also forces the disability NPOs to recruit more certified social workers in order to apply for governmental funding. Finally, this study suggests the professionalization of social work should include the voices from social work practitioners and reconsiders the needs of customers of social welfare service and non-profit organizations.

Keywords: Social work, Professionalization, Disability Welfare, Service quality,
Non-profit Organizations

目錄

第壹章 緒論	1
第一節 研究動機	1
第二節 研究目的	2
第貳章 文獻回顧	3
第一節 台灣的社會工作	3
第二節 專業化的社會學研究	9
第三節 社會工作的建構	11
第四節 台灣社會工作證照化的過程	14
第五節 台灣社會工作專業化的現況	18
第六節 障礙與社會工作	21
第參章 研究架構與方法	24
第一節 研究對象	24
第二節 研究方法	26
第三節 資料蒐集	26
第肆章 研究發現	29
第一節 社會工作專業化	29
第二節 社會工作的意涵	32
第三節 專業化與障礙福利服務勞動者	34
第四節 專業化對障礙福利服務的影響	40
第伍章 結論與建議	44
第一節 結論	44
第二節 建議	47
第三節 研究限制與後續研究建議	49
參考文獻	50
中文部分	50
英文部分	55
附錄一、訪談大綱	58
附錄二、97 年特教經費分配與特教師生比例評比	62
附錄三、94 年與 96 年度各縣市身心障礙就業促進經費評比	63
附錄四、97 年各縣市社區服務經費與受益人數評比	64
附錄五、94 年與 97 年各縣市無障礙生活空間評比	65

表目錄

表 1	1997 年至今社會工作師法沿革	16
表 2	1997 年至今專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試規則 沿革	17
表 3	98 年各縣市身心障礙福利評比(各項指標資料請參照附錄二到 附錄五)	25
表 4	受訪者基本背景資料	27

第壹章 緒論

第一節 研究動機

在社工學院課程中，專業和社工被理所當然的扣在一起：「社工是一門專業、社工是專業的助人者」。「專業」一詞似乎是社工無法切割的特性，而「專業化」也成為社工發展過程中的一個重點。有些學生產生疑惑，也有些學生如同信念般的記了起來。學生對社工是一門專業也許有模糊的了解，但對「社工為什麼要是一門專業？」「專業的意義又是什麼？」卻不甚了解。結束學院制的社工課程，心中的疑惑卻沒有得到解答，社工的訓練一直告訴我們是一個專業，而大眾卻不這樣認為，但專業不單是個人自身認定，專業必須是能實際指出或感受到的事實。

在 Chou, et al. (2006) 的研究中指出台灣社會工作發展的挑戰，建立有社工實務和社工學術的夥伴關係，以促進合作處理社會需求；提高社工的公眾覺察以建立實務者的實踐智慧。然而，這樣的挑戰隱含著學術與實務的落差並且和專業化的衝突相關連，這樣的現象可以追溯到 1997 年社工師法通過時，社工社群還未有高度共識，同年的社工師考試的低錄取率更使學術與實務之間更加對立（陳武宗、張玲如，2007），顯然經過了九年，專業化的爭議並沒有開啓溝通或改善，而是停留在各說各話的階段（賴兩陽，2007）。

這樣爭議進展不前的狀況，原因在於對專業化缺乏一致的共識，解釋的權力被少數人掌控，而難以有對話、交流的空間。當前台灣社會工作對於專業化的討論多在制度上面（楊玫瑩，2000），少有對專業內涵的探討，而這指涉了相當多的部份¹，以社會工作的定義為例，在台灣有多少教社工概論的老師，就可能有多少關於社工的定義，但無論說「社工是一門專門職業」、「社工是一門科學」或「社工是助人的工作」等等，都是一種化約，只從某個角度去看社工的呈現，比起為社會工作下定義，不如問社工專業的內涵有些什麼？怎麼形成？更有助於了解社會工作。

¹ 王順民(2009)提到，作為一項專門職業的社會工作師，在朝向證照制度合法化發展時所需要兼具的專業知能、專業方法、專業倫理、專業精神、專業守則、專業教育、專業訓練、專業背景、專業身份、專業資格、專業權威、專業組織、專業社群、專業對話、專業體制、專業自我、專業認同、專業形象、專業服務、專業判斷、專業品質、專業承諾、專業認可、專業自主、專業權力、專業文化、專業定位、專業攀親、專業地位以及專業生涯等等的運作特性，還是有它怯弱、不足之處。

社會工作專業化聲浪的開始和西方社會工作的歷史過程有關：Reppert (1962) 對於社工是否是一門專業提出了質疑。他指出社會工作不熱衷系統化知識的探求，並未將實務經驗知識系統化與概念化。爲了回應 Reppert 的疑問，Richmond 在 1917 年出版《社會診斷》一書，以精神分析方法作爲參考架構的社會個案工作方法，使社工有了系統化的知識基礎，其後社會工作更繼續發展不同的工作方法加上專業化的推動，漸漸形塑了大眾將社工作爲一門專業的認同，但可以注意的是可能不全然表示各場域的社工具備成熟專業，而是社會個案工作方法的確立開啓了社工專業的里程碑。不過在社會工作傳入台灣時，有如社工在他地重新開展歷史，社工不被大眾所知曉還和志工混淆，認爲社會工作是有愛心、有耐心的人做的事，還會被用善良誇獎一番，但社工除了人格特質，還需要具備知識技巧。

專業的確立不能只依靠職業團體的自我認定。台灣對社工專業化討論多在於偏重形式上制度的建立（楊玫瑩，2000；林萬億、沈詩涵，2008a），少有對其社會工作的反思與修正（林萬億、沈詩涵，2008a）。

因此，本研究意圖對台灣的社工專業化有實務面向的討論，期盼突破以往的侷限，在了解專業化過程的權力運作與論述之外，想要透過實務工作者的經驗，去檢視推動專業化之後產生了什麼實質的影響？目前實務工作者面臨了哪些限制，而專業化是否對解決困難有所助益？實務工作者對推動專業化有什麼樣的看法？筆者以身心障礙場域，來探討社工專業化身心障礙福利服務實務工作的實質影響。

第二節 研究目的

本研究的研究目的有以下三個：（一）了解障礙福利服務勞動者的工作現況，包括對工作內容的想法，（二）了解社工專業化對障礙福利服務產生的影響，同時探究他們對社會工作及專業化的想法，（三）了解專業化是否回應障礙者的需求及促進權利的保障。

第貳章 文獻回顧

「社會工作」在台灣已經行之有年。近幾年，社會工作的專業化受到廣泛的討論，以下筆者將先簡介台灣實務社會工作者的概況，專業的定義、社會工作的歷史、以及社會工作專業化的爭議。接著說明台灣社會工作專業化的發展脈絡，再說明與障礙場域的性質，對本主題做一個通盤的了解與回顧。

第一節 台灣的社會工作

(一) 服務場域與工作概況

社會工作的場域可以政府／非政府（私部門）做劃分，公部門可以分公部門機關以及公立機構，私部門又可以分為民間部門與公辦民營，不過社會工作者未必是在機構中提供服務。在社會福利民營化的政策走向下，也不少是以方案聘僱的社工人員。此外，社會工作的區域劃分與縣市有關，社會福利資源的提供也因縣市政府而有所不同，例如在中華民國殘障聯盟（2009）所作的各縣市身心障礙福利評比中，用 96 年就業促進經費的決算數算出每個就業人口所分配到的經費，在就業促進的項目顯現城鄉差距的嚴重程度，台北市每人有 7412 元，相較最少的嘉義縣的 310 元，差距 23 倍多將近 24 倍。比較社工服務的地域差異並不在本研究的探討範圍內，這也提示了以嘉義縣市為地域的研究僅能提供其他縣市做參考，未來也可以嘗試做地區間的比較研究。

一般來說，社會福利機構是以服務對象做為場域的分類，兒童、青少年、老人、病人、勞工、貧民、婦女、身心障礙、原住民、新移民、社區等等。而在服務內容的部分，照張紉等（2003）的分法，分為個案工作、志工管理、個案管理、資源整合與籌募、行政管理、方案設計與執行、團體工作、社區工作、教育訓練、督導工作、政策或案主權益倡導、研究發展或成效評估與其他，而在其研究中發現多數第一線社工從事個案及方案的設計執行，其次為管理工作，包括志工、資源及行政的管理。約只有四分之一機構的第一線社工從事權益倡導工作。

在工作處境方面，彭文美（2002）認為與其探討社會工作人員的勞動條件，不如協助社會工作人員提升專業知能及地位，藉由社會大眾的認同，確定工作地位及

不可取代性，話雖如此，但是如果勞動條件不佳，社會工作者有辦法提供服務對象好的服務品質，有多餘的心力累積知識與能力嗎？

而林采蓉（2006）提到曾在基層社工的經驗，社工員依附於機構，機構依附於政府的關係，了解社福團體的生存與政府政策習習相關，社會工作是如此高度「政治相關」的行業，然而社會工作的理論架構是超然於政治之外，建立在宗教教義或倫理哲學之上（葉于模，1972），本身超然於政府卻又高度政治相關，當中的矛盾不明而喻，像是當政策方向或行政命令與案主利益有所抵觸時，社工是否能予以對抗，還是成爲爲政治服務的工作？

此外，非營利組織的多數的提供資金者，甚至連機構經營者本身，並不樂見款項於人事費用的支出超出他們對「犧牲奉獻」的期待（蔡涵宇，2006），在以方案申請經費的制度下，社會工作者需要靠自己的能力向公部門申請經費，社工的薪水來源是如此取得，自然難有調升的空間。又如果方案申請出了問題，機構可能把責任歸咎在社工身上，並且對薪資予以增減，也因為所報薪資與實領卻是掌握在機構的手上，可能以扣勞健保費、機構財務的理由減少發放社會工作者的薪水（康芸，2007）。這樣的現象雖然不合理，但我時常在社工群體的討論中聽見，而社會工作者所做反抗往往只是離開該機構。

面對外包制的設計，霍志豪（2006: 29）作了這樣的批判：「在政府人力縮減的情形下，許多社會工作業務皆外包給民間機構，由擁有較多「專業人力」、「專業水準」較高的政府單位，求助於「不專業」的民間機構。國家權力和社工專業無疑是在互打耳光。」意指此爲社會福利民營化政策的矛盾之處，然而專業是否可以用政府／民間做劃分，社工「專業」是否比民間機構還「專業」，有待深入探究。

若是過度以社工專業去涵蓋了服務中可能具有的差異與獨特性，這並未深刻理解社會福利與社會工作的關係。社會福利最初以政府或平衡資本主義爲出發，社會工作則以工作對象出發，兩者在交集處會相互影響甚至整合。而在許多政府業務上，實則是將社會工作方法運用在福利業務的施行上，也就是鄭怡世（2007）所指出，在 1949-1963 對台灣的社會工作有雙元化的認識中的「社會部所從事的工

作」一執政的中國國民黨延續在大陸時期的經驗與思維，視社會工作為行使統治權與進行整體社會控制的一環；另一種認識則是早年出生於中國大陸，在大陸就讀大學，之後留學海外，部份回國後在國民政府內擔任要職或於大學內任教，他們在隨國民政府來台後，部份在政府體系內擔任社會行政官員，部份從事學術工作或福利服務的實務工作，他們以擁有一套完整的知識體系、服務方法、以及教育制度的「美式專業社會工作」來定義社會工作。

而關於一些基層社工的工作狀況，在康芸（2007）所做〈社工人員對於自身勞動權益的覺知與因應策略之探討~以臺北市公設民營之社會福利機構為例〉的研究中，社工對勞動條件²的主要不滿在於下述四點：（一）薪資無所調升甚至下滑；（二）定期契約缺乏保障；（三）政府補助經費的核銷作業不實的內心衝突；（四）宗教信仰自由受到限制。

從以上的文獻回顧可以發現這些勞動條件的不滿，並非單單提高社會工作的地位就可以改變，因為這些狀況的發生也包括財務制度與倫理價值的衝突。蔡涵宇（2006）就推測社工師證照制度，可能造成社工勞動市場階層化（蔡涵宇，2006）。

（二）台灣社會工作的引入及專業化過程

社會工作並非台灣既有的職業，而是隨著國民黨內戰敗走來台，中國社會工作跟著傳入台灣，不過當時傳來的並非 40 年代以前的美式專業社會工作一指已發展出一套的知識體系、服務方法和教育制度的英美社會工作，尤其指美國的社會工作。而是社會救濟與民眾組訓，將社會工作成為政治工具，以宣揚三民主義（林萬億，2002）。鄭怡世（2007）也指出在國民政府遷台初期，社會工作是「為政治服務」的工作、「被視為社會部所從事的工作」。另一方面，台灣 1950 至 1960 年因韓戰爆發獲得美援，除了經濟發展的影響，因為對美國的依賴，美國的學術知識也透過留學與交流活動擴散至台灣，也使台灣的學術文化深具殖民性格，美式專業社會工作也開始發揮了影響力（鄭怡世，2007）。

²勞動條件指勞工受僱從事勞動的各種條件，包括工資、工時、休息、休假、安全福利、資遣、退休以及傷病醫療等，直接關係勞工權益之各種項目（陳怡婷，1998）。

然而，對黨國社會工作的批判，同時也隱含了是以定義較為侷限的社會工作去做判準，就去除了政治目的而言，改革社會或社會行政，並不脫現今社會工作的內涵，也顯然是以美式專業社會工作做為是否為社會工作的判準。

在早期的政治氛圍之中，社會工作其實等同於社會行政，而台灣省社會處自 1950 年起，開始辦理「社會工作人員講習班」，講習班分成甲、乙兩班，甲班課程以社會處的職掌的業務內容為主體，乙班的課程則出現了 1994 年美國社會工作學校協會（American Association of School of Social Work, 簡稱 AASSW）列為必修課程的部份課程，乙班的課程包括了龍冠海授課的社工概論、社會調查與統計，熊芷授課的個案調查、集團工作，葉楚生授課的社區組織，謝徵孚授課的社會政策等等（鄭怡世，2007）。另外在同時期，「基督教兒童福利基金會」（現改稱中華兒童福利基金會），已引進「社會工作人員」制度，以民間的力量，推動家庭救助工作（詹火生，2007），就其內涵而言，也是以社會個案工作為主體的美式專業社會工作（蕭琮琦，2005）。

在社會處辦理的「社會工作人員講習班」中，當時絕大多數教師並非主修社會工作，實際上所認識的社會工作即是美式專業社會工作，葉楚生於 1958 年出版的《社會工作概論》是第一本有系統引介美國社會工作觀念的書。而 1965 年後開始有受過社會工作教育的學者自美陸續返台，開授社會工作課程，例如：徐震、王培勳、蔡漢賢、白秀雄、廖榮利、李增祿等，仍以美式專業社會工作為主要教學內容，1973 年後開始有本地社會工作學者撰寫教科書，加上教師的強調使得社會個案工作，成為社會工作實務上的主流（莫藜藜，2007）。因此我們可以了解到社會工作為何要是一門專業，在引介之初並沒有去反省與思考，在葉楚生所著的《社會工作概論》一書中，將專業化精神視為社工特質之一。

「…有些國家在社會工作的設施、方法及教育課程等方面且已訂有各種專業標準，規定執行工作的從業員必須受有業經認可的專業學校之訓練，並經過考試由政府或其他合法機關給予執照。因此社會工作在各國及國際上已被認可為一種專門職業或專業工作。各國的社會工作也正向專業化的過程中日益邁進與發展。現代的社[會]工作已不再被認為是只要有熱心服務或愛人的精神，任何人都可以隨便從事的工作，這是現代社會工作特質之一（葉楚生，

1958:17-18)。」

這顯然認爲了「現代」社會工作和「專業」是必定的連結，而之後的學者也是朝著專業化的目標努力，例如：張鴻鈞推動社會工作專業教育、蔡漢賢主編有關社會工作（專業化）的論著。

（四）官方對社工專業化的定義

官方所使用的社工「專業化」定義，可在內政部發行的《社會工作辭典》（第四版）（2000）中找到：

專業化指的是一種職業成功地取得專業的地位，進而取得其報酬與特權的過程。至於，一門職業朝向專業化發展所兼具的共同特性包括有：一、專業認同，特別是證照制度的建立，二、專業知能，具有科學的知識體系與專業訓練和專業技能，三、專業哲理與信念，四、專業的組織團體或協會與專業文化，五、專業倫理守則。此外，落實在社會工作的實務範疇裡，理性化、專精化、常規化、標準化與制度化的專業主義則是說明了以往的濟貧工作被轉向成為以專職或專業人員來替代志願工作者，並以目標管理來替代專業議題的界定。事實上，這種強調組織管理和科學效率的專業主義，也使得在濟貧紓困的工作裡，理性專業與人道愛心正式分離，而社會工作也不再是一種具有志業性的召喚。連帶地，隨著後福利國家的來臨，專業的管理主義作為一種強而有力的組織控制工具，也一併地被非營利機構採借運用到組織的運作上（條目編輯：王順民）。

在此之前的版本（包括初版 1977、修訂版 1984、第二次增修版 1990）是用「專業標準」的條目：

研析專業標準意義之前，必須有二個先決條件：一是明瞭專業的意旨，一是建立釐定測量專業的尺度。關於前者，可以概括地說，專業必須要有其共同特性，歸納可得者計有：系統的理論體系、專業的權威、獲得社區的認可、共同認可的工作守則以及一套獨有的專業文化；至於後者之標準，則隨國情而有不同，但衡量的標準與項目則大致可以相似，舉其要者，例如教育年限、師資水準、課程內容、教法效果、實習制度、會社寬嚴、守則精神、證照管

理、申驗過程、任用體系、權益厚薄、研究氣氛等，都是衡量專業標準的具體項目，其深淺、多寡、久暫、精細都可藉量算指標來決定標準的良窳（條目編輯：蔡漢賢）。

從這兩種版本做比較，同樣的都說明了專業的特性，但第四版新增了專業化的意涵，認為專業化是一個取得地位的過程，而對於「專業」開始有採取反省的態度，專業主義的發展，使得社會工作實務中的人道愛心正式分離。同時這也對應了專業社會學，從特質取向到出現了權力取向的發展。然而，專業若如Becker(1962)所說是一個民間的概念，那麼我們必須要實際的去看，專業如何被建構？建構了些什麼？權力在專業的過程中或許真實存在，但是權力是否意味著壓迫，或者權力關係即為一種宰制關係，並不是流於從推測中就可以獲得，也該更細膩與實際的去了解，權力導致了什麼？發生了什麼樣的現象？

（五）社會工作專業的推動

目前在政府的論述中，仍然隱含著社會工作者是運用社會工作知識、方法與技巧的社會福利服務工作推行者，在內政部社會司的社會工作推展概要網頁內容這樣寫著：

社會工作是保護弱勢族群的第一線，我國自民國五十四年行政院訂頒「民主主義現階段社會政策」以來，即致力積極推動專業社會工作制度的建立及社會工作專業法律的制定；八十六年四月二日社會工作師法公布施行，真正引領我國社會工作專業體制往前邁進一大步。為建立專業證照制度並配合各類社會福利服務工作的推行，重要之工作項目計有：推動社會工作法制、落實專業證照制度、訂定中華民國社會工作日、建立社會工作專業制度。（內政部社會司，2009）

換言之，政府官方對社會工作的看法是將社工人員等同是社會福利行政人員，或是說用以推行政府社會福利服務的工作者。停留在較早期的，社會工作即為社會服務工作的觀念，視為行政人員或福利服務輸送人員，此忽略了另一取向偏重社會改革的基進觀點，形成對社會工作單一解讀排除了不同價值取向、工作方法的社會工作。

第二節 專業化的社會學研究

專業在技術與能力之外，被視為是社會穩定的一個重要力量，由於專業有讓社會發展得以穩定的特殊性，所以了解專業與其他職業的區別就成了社會學家關注的焦點（黃嘉莉，2008），了解專業也有助於釐清專業對社會的影響與社會如何形塑專業。因此，在現代工業社會中怎麼才算是一門專業？專業該如何發展？從此開始引發了專業社會學的討論。

在龍焯璿（2006: 14）的研究中整理出以專業為研究對象的三個取向：

1. 本質觀點：定義專業、專業主義與專業化，作為對職業與從業者的分類標準；
2. 集體策略觀點：定義職（專）業團體與其他職（專）業團體間的關係／衝突；
3. 歷史或發展取向：研究專業中以及在整個大環境裡的轉變。以上三種研究取向，各適用於不同的對象範圍，本質觀點取向適用於已經被認定為專業的職業；集體策略觀點適用於運用策略進行專業化（尚未認定為專業）的職業；發現專業內部的變化，以及專業在變遷社會中的調適。

說明了對於專業社會學的討論，由本質觀點在檢視專業自身，到集體策略觀點開始注意專業或職業之間的關係，而歷史或發展取向，則是針對同一個專業的轉變做研究。因此對專業的研究一開始是靜態的了解，到之後開始研究團體間的關係、動態的轉變歷程，而本研究包括了專業本質與歷史發展的討論。

過往用來檢視社工是否是一門專業的觀點，主要有二種，一為專業標準，從既有認定的專業之中尋求其特點，用來劃分專業與非專業。Flexner（1915）提出了專業標準，他以當時被認為是專業的行業利用了歸納和分析共同形式提出了專業的六項標準並希望社工可以依此檢視自身，內容包括：1.伴隨個人責任的知識性操作；2.在科學基礎上獲得知識並學習；3.在基礎上能實際和明確的持續地逐步發展；4.擁有可教育可傳授的技術；5.朝向自我組織；6.越來越增加利他的動機。Greenwood（1957）進一步指出專業有五項特徵：理論體系、專業權威、社區認可、倫理守則、專業文化，之後雖然尚有學者對專業標準進行定義，但仍不脫以上的概念，而這些特性就成為用來檢視是否為一門專業的項目。而白秀雄（1986）說明每一項基本特性而言，專業性的職業與非專業性的職業之區別，並非性質上的

不同，而是程度不同，專業化的現象很難截然劃分。

另一為 Wilensky (1964) 提出的專業發展：1.出現專職的工作者：因為工作有需求性，所以有人開始從事該項工作，進而逐漸演變成一項專業。2.專業訓練學校的興起：透過研究發展與學位認證來擴展知識基礎，擁有標準化的訓練過程。3.專業組織的形成：專業組織成立的目標在於釐清專業使命，探討如何提升服務品質等議題，並處理專業內部及外部的衝突。4.爭取法律的保障與支持：組織持續地利用政治手段與影響力，已獲得法律的保障與支持，鞏固專業地位與權利，維護專業管轄權，並有限制外來成員進入的資格。5.專業倫理守則的建立：主要功能是將專業理想與道德告知社會，已提升專業形象，並降低外來的競爭威脅。

然而，Collins(1998) 在其所著的《文憑社會》中，藉由破除文憑主義的迷思，他強調現代專業的形成並非自然所致，而是有意識的產生，專業、技術與文憑三者被連結起來，但是實際上文憑和技術並未一定有關，文憑的更大意義在於地位的擁有與薪資的取得。技術的特性扮演著十分重要的角色，不僅影響了組織的結構，也影響了專業的強度，而其認為一個職業的專業性是否高，可以經由技術能力的特性來判斷：1.此技能必須明確，才得以壟斷；2.此技能必須有相當難度，需要經過訓練；3.此技能必須可依賴能確實產生效果，但外行人無法按其結果判斷工作表現。亦即說明了專業是藉由技術能力的壟斷所形成，並補充該特性的特性影響了是否有壟斷的條件。

從歷史事實與脈絡來看，在美國社會工作的發展過程中，對於「社會工作是否是一門專業？」的提問，在 Richmond 在 1917 年出版《社會診斷》一書，作為回應之後，此一爭議大致已經塵埃落定少有疑問，但在社會學的領域裡，對於專業的討論尚未停歇，學者們開始對特質論提出質疑，認為專業的重點不在於「職業是否是一個專業？」而是「職業是在什麼情況底下，取得專業地位進一步成為一門專業？」(余雲楚等，2004)，也就是關注專業形成的過程，社會工作也順著這樣的討論發展相符的形式要件。

就台灣的情況，美式專業社會工作於 1950 到 1960 年所引入(鄭怡世，2007)，社工師的立法在 1997 年通過，已經達到過程論所宣稱的「專業」，但台灣社會工

作專業化的討論方興未艾，王增勇和陶蕃瀛（2006）對台灣社會工作的專業發展提出反省，認為實證主義的專業化路徑，爭取法律的保障與支持，實質是對國家體制的依附，這反而壓縮了專業自主的空間。王順民（2009）採取權力取向來看待社會工作的專業化，關注到專業形成的互動關係與權力競逐，將專業主義視為對職業的控制，對內控制思想，對外實施排除的手段，進而達到專業的壟斷。

事實上這樣的演變，也說明了解釋「專業」的取向轉變，Poppo（1985）認為可以從三個論點來理解專業：1.特質論：敘述專業的特質；2.過程論：專業發展是種過程，每個專業有各自共通的發展階段；3.權力論：專業是以工作的成就或評價作判準，不是重視過程而是結果，具體來說，該職業若是缺一不可，存在必要性極高的職業，即是越專業的職業，而專業的認定實質上是群體行使對他者排除和納入的權力而達成。

至此，可以發現過去討論台灣社會工作專業化的文章，多在意見陳述而較少以實證的資料來驗證理論的適當性，Becker(1962: 33)認為：『「專業」不是一個中立的，科學的概念，描述了一個不同於所有其他職業的特定分類，而是一個“民間”的概念，從某些職業參照而來的社會角色。』因此，在分析社工專業化實質上造成了什麼影響之前，檢視現有的討論如何認定社會工作是一門專業，則是本研究需要先行探究的問題。

第三節 社會工作的建構

社會工作為什麼強調自身是一門專業？實際上，專業與否的提問似乎成為社會工作者的內在焦慮，因為如果社會工作不是助人的專業，那和慈善團體有何區別？專業的說法掩蓋了社會工作本質的模糊不清。社會個案工作發源於社會學的功能學派發展的年代，社會工作者接受於專業特質論的說法並且認同，致力於發展理論與技術、制訂倫理守則。

然而，歐美的社會工作發展包含二個主軸，其一是推動社會改革與社會福利制度的進步發展，另一軸線才是成為社會福利體制內提供服務的主要專業，台灣是以社會福利體制中的專業助人者基調為發展主軸（陶蕃瀛，1999），而為何有這樣的現象，我們可以從了解社會工作發展的歷史脈絡中找到一些端倪。

（一）社會工作的起源

「社會工作」一詞為英文“social work”直譯而來，但何時出現？原本的意思是什麼？至今尚有定論（林勝義，2001）。不過一般認為，慈善的志願服務是社會工作的前身，最早是起源於英國的濟貧，1601年的伊莉莎白「濟貧法」將救助工作具體化與制度化，在之後傳至美國進一步發展，然而在美國的內戰期間（1861~1865），就有一些女性進入社會服務領域，成為有給職的社會服務工作者，是社會服務職業化的開始。紐約慈善組織會社 1898 年時開辦「慈善暑期學校」，提供志工及友善訪問者訓練課程，在 1917 年 Mary E. Richmond 著作《社會診斷》一書，確立了社會個案工作的工作方法，在 1936 年以前，所謂的社會工作多指社會個案工作（莊秀美，2004）。

（二）社會工作內涵的建構

社會工作是助人者與受助者雙向互動，而不是純粹單向的社會行動，因此當中過程和結果的價值判斷也是來自於雙方，不只是社工者一方（王思斌，2000）。社會工作總會促使某些改變，然而要怎麼改變？如何改變？社會工作並沒有一個標準的答案，受到個人、社會、文化等等的限制，也因此是不是有所謂社會工作本質的存在，可能沒有實質的解答，而是將社會工作的行動歷程變成一種抽象的概念，但社會工作如果缺乏概念上的依歸只是純技巧的訓練，那麼要接受什麼幫助？往哪個方向改變？都回到了案主的身上，但是這樣的社會工作者，可能陷入更大的難題。案主未必了解個人如何受到社會環境的影響與限制，也可能想改變但對改變方向沒有定見而需要澄清，社工自身如果缺乏明確或具體的社會工作思維與未來想像，將導致服務片面化、零散化並缺乏長遠、整體的發展目標。單單以案主為依歸的幫助，可能造成自己的負擔或其他更多的問題！

雖然如果我們探問社會工作是什麼？可能會有眾多的答案，而無法明確回答，可是社會工作一定要具有特定的意涵，才有辦法做訓練，成為職業甚至專業，Gibelman(1999: 303)指出：「隨著政治和經濟環境的轉變，我們工作的範圍和性質也改變，部分原因是隨社會工作就業市場無可避免的變動，也因為專業的渴望，以滿足在任何特定的時間點優先的社會需求。」

換言之，社工的範疇不是一成不變，而是跟著社會的變遷有所改變，社工的關注群體和方法受到了社會發展的影響，因此社工的範疇是需要不斷澄清的過程，這同時也指出了社工的多元性與異質性，社工是什麼並非絕對或一成不變的，在過去到現在的討論過程中也沒有一個定論，當中也讓人了解到社工必須具備有觀察社會變遷的能力。

如果以民主的價值來看，社會工作應該是一個反思和共同討論出來的共識，但事實上不完全如此，因為受到「權力」的影響—社會工作由誰決定？這也讓社會工作的意義形成是一個權力運作的過程，重點在誰掌握社會工作的論述權，進而決定了社會工作是什麼。

（三）社會工作是一種論述

王增勇等（2005）定義論述具有一組的意義範疇。論述是知識的建構，作為開拓特定歷史時期事實的系統性方法。論述的具體性作為或**論述實踐**，為我們所知、所說、所思考的事提供了界限，我們如何思考就如何建構事物，甚至自我也是透過論述建構出來的。

社會工作包含了許多不同的價值，而價值之間也可能相互衝突，社會工作的實務工作，受到實施場域、工作方法、所處機構與社會環境的影響，而有不同的標準與做法，在這個意義上，我們可以明白社會工作具有多元的特性。

何國良（2000）提出社會工作的論述是先剝奪了主體的自主性，使對象被視為「需要幫助」的群體，提供了社工介入的基礎，然而也產生了幫助標準與方向的矛盾，並將社會工作的論述比喻為兩面刃，因為一邊生產不同群體的「現實」，一邊以不同的技術強化各個群體自我認同，因而也壓抑了其他的論述可能，那麼去確認群體的「現實」無疑是一個重要的工作。

再者，如果台灣把外來的社工知識視為固定不變，就忽略了知識也是人創造的，理論也是從現實中觀察或實踐中產生，既然社會工作有「社會」兩字，我們就不應該忽略社會會變動、人也會改變，需要有所反思，而不是將過去或國外生產的知識奉為信條，因此當知識與生活經驗斷裂時，除了尋找解釋或歸咎於知識

的限制以外，也該考慮會不會是知識需要修正。美國有個案工作傳統、英國有社會行政，而台灣社會工作發展的特色、本土知識的生產都還有待繼續努力與發掘。

隨著這些概念，提醒我們應該去嘗試發掘實務運作上的知識，像是可以思考在社會工作介入障礙場域的過程中，揭露隱涵的預先假設，例如：可能是帶著障礙者是依賴的，也可能受到家庭社會工作的影響，把處遇的焦點上放在障礙者及其照顧者身上，一方面強化了家庭功能的重要，但一方面忽略了社會環境的不友善，存在著既定的價值提供服務，那社工對於障礙者是否有給予他們想要的服務，或者給的是社工能給、覺得該給的服務？更進一步想，社工是否會主動創造新服務？這些都可以用來檢視社會工作是否真的有提供適切、需要的服務，進而扣連到專業的實質意義探討。

第四節 台灣社會工作證照化的過程

在社會工作專業化的聲浪中，證照制度也是在建立專業制度中被討論的一個層面，用以確認人員的專業資格，視為認定成專業的指標之一。為因應世界各國社會工作專業證照建構的發展趨勢，早期即有學者呼籲，研擬證照法規保障社工專業，到了 1990 年因為政府部門社工員的設置自 1970 年代到 1990 年以來，社會工作人員仍屬於約聘雇人員，工作不穩定且缺乏保障，正式納入公部門編制問題形成爭議，而意圖推動社工師立法保障社工專業（曾中明、蔡適如，2007），然而在推動過程中，納編問題實際上是政府行政規制與專技法規的目的及意涵迥異，因此納編和立法後來形成兩條路線發展，學界是以專業化的角度看待社工師與實務界期待的透過立法納編有所不同（楊玫瑩，2000）。

1980 年時的社會司長蔡漢賢委託徐震教授進行「社會工作師法草擬之研究」，形成一個七人小組，包括研究主持人徐震，協同主持人林萬億，當年的北市社會局社工室主任黃清高，社會工作專業人員協會（以下簡稱專協）的郭登聰、張振成，醫務社會工作協會（以下簡稱醫協）的黃梅羹、周玲玲，第一個草案在 1991 年完成，之後黃清高增列社工人員進用與管理條例形成第二個版本，在草擬時雖然有社工任用的條例，不過因為與專技法規目的不符，在後來的立院初審皆被刪除，1994 年立法院委託陸光及林振春進行兩個版本的評估比較並提出評估版，同

年內政部再度委託專協進行社工師法草擬研究，由林萬億教授擔任召集人，成員包括李開敏、莫藜藜、黃清高、羅秀華、郭耀東、周志宏，形成七人小組。

1994 年專協成立證照小組，1995 年專協和醫協因為先前的遊說未發揮具體成效，而共同發起「社工師法推動聯盟」，初步發起人包括專協理事長簡春安，秘書長高永興，醫協理事長李雲裳，王金英、蘇培人、張淑英等，之後進行了一連串的造勢與施壓行動，最後社工師法於 1997 年 3 月三讀通過（楊玫瑩，2000）。

在社工師法中第一條開宗明義說明立法之用意為建立社會工作專業服務體系，提昇社會工作師專業地位，明定社會工作師權利義務，確保受服務對象之權益。在資格方面，中華民國國民經社會工作師考試及格，並依本法領有社會工作師證書者，得充任社會工作師，而非領有社會工作師證書者，不得使用社會工作師名稱。這也表示社會工作師法規範的對象是社會工作師，若不以社工師為名，仍有從事社會工作的空間，但沒有獨立執業的機會，第二十一條說明了設立社會工作師事務所的要件為由社會工作師填具申請書並檢具相關文件及資料，向所在地直轄市或縣（市）主管機關申請核准登記，發給開業執照，而社會工作師，須執行社工業務五年以上並得有工作證明，這些是此法的主要規範。

而在社工師法通過以後，至今對於現有考試與證照制度的檢視與修改，開啓了不少討論及研究，自 2013 年起是應試資格的學分及實習數要求提高，即為其中之一，對於證照制度有相當多的討論與分析，因此本研究以發現先前未提及的影響和分析為主。

表 1 1997 年至今社會工作師法沿革

修正日期	修正條文	說明
1999 年	修正第 12、55 條	刪去執業須經中央主管機關會同目的事業主管機關認可之限制，以及將特種應試資格從機構擴大為機關、團體
2002 年	修正第 3、18、22、24、37 條	因應精省修改法定主管機關
2003 年	修正第 10、41~43、48、49、51 條	因應行政程序法通過修改相關條文
2008 年	修正全文 51 條	建立專科社會工作師、繼續教育及甄審相關制度，增訂充任資格的排除條款以及加重業務過失的罰則
2009 年	修正第 7、10、51 條	因應民法修訂修改相關條文

（資料來源：全國法規資料庫、立法院法律系統，作者自行統整）

表 2 1997 年至今專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試規則沿革

修正日期	修正條文	說明
2001 年	修正第 14 條	文詞修正
2001 年	修正第 5 條	增列應考資格
2003 年	修正第 1、5、7、9、12、14、15 條	主要改變為增列應試資格第二項的採計學科與考科 刪考中華民國憲法
2003 年	修正第 7 條	更改國文考科題型
2006 年	刪除第 15 條	刪除須體格檢查的規定
2009 年	修正發布全文 19 條	新訂應試資格並將舊制五年落日，提高學分數及實習時數
2009 年	修正發布第 7、11~13、19 條；第 7 條修正自九十九年一月一日施行	主要修訂部分科目免試的相關規定，而第七條為明訂國文考科題型的配分比例

（資料來源：全國法規資料庫，作者自行統整）

這些修法除了因應相關法規變動，主要變革是期望強化社工師的專業體制，確保與提昇社工師的水準，包括：分科及甄審制度、繼續教育制度、提高應試資格，不過實際成效如何尚未清楚。現今主要推動社會工作專業化的組織為臺灣社會工作專業人員協會³，最早於 1988 年 1 月以「社會工作聯誼會」的方式成立，後來，為了推動「社會福利部的成立」，因此於 1989 年 3 月 26 日正式依法成立，二十年來推動社工師法立法、建立專業證照制度、擬定社會工作專業倫理守則。

³ 關於社會工作專業人員協會成立的始末，可見楊玫瑩（2000）。台灣的社會工作專業化：「社工師法」的立法過程。載於蕭新煌、林國明編，台灣的社會福利運動（頁 433-453）。台北：巨流。

第五節 台灣社會工作專業化的現況

(一) 台灣社會工作專業化的社會過程

台灣目前的社會工作專業化，偏重在兩個部份，一部分是制度的建立，包括：1996年社會工作師法（證照制度）的立法⁴與2007年修訂、專科社工師制度的建立及社會工作倫理守則的訂定與修改、社會工作師專門職業技術人員考試規則的修訂；一部分為社工教育(Chang & Mo, 2007)，包括透過社會工作師考試規則讓社會工作課程的標準化、辦理專科社工師與在職進修的訓練課程。

專業化不僅僅是制度的建立，以透過國家考試提供社工師認證的方式，也讓人有社工順服於國家體制之下的憂心，陶蕃瀛（1999）認為，專業發展如果自主性與理想不足，只以壟斷職業場域、提昇社會地位與薪資報酬為滿足，則容易掉入以建制化⁵為專業化的迷障。並強調過去台灣的社會工作與本土社會草根居民的生活和既存的助人者與助人組織疏離。換言之，以會員制或註冊制度的群體內部認證，應該更能夠保障一個社群的專業自主。他更進一步指出，社會工作專業社群共同的願景可以是以合作運動的精神原則，建構一個居民互助、永續自足的社區 (sustainable community) (陶蕃瀛，1999)。

楊玫瑩（2000）的研究說明了在社工師法立法的過程中，專業化及專業發展議題沒有充分討論，甚至陷入了「為有法而有法」的執著中，潛在的不支持者不敢發出聲音。但是在2002年以後，有非主流派的群體成員，不是採取直接對抗的策略，而是以開啓自身不同的論述空間，建立另一個場域，在體制之外尋求自己的社群認同與行動意義，例：漂流社工⁶。另外，楊玫瑩（2000）也發出提醒：「社會工作專業雖然已具備某種程度的合法化權力與地位，但實質未獲得相對的社區認可及專業權威，是因為專業實力不足，需要專業積極的自我充實，包括理論體系

⁴ 關於社會工作師立法的始末，可見楊玫瑩（2000）。台灣的社會工作專業化：「社工師法」的立法過程。載於蕭新煌、林國明編，台灣的社會福利運動（頁433-453）。台北：巨流。

⁵ 關於建制化的說法：陶蕃瀛（1999）廣義的來說，建制化指涉的是取得在國家體制秩序下被接受認可的社會位置。然而，在現代國家裡，國家體制高度發展並結合壟斷性的經濟力量滲透入社會每一個階層。可見陶蕃瀛（1999）社會工作專業發展的分析與展望。社區發展季刊，88，190-196。

⁶ 關於漂流社工，可在漂流社工網站 <http://www.replacing.org/>，得到一些了解，至於漂流社工的論述場域的分析，可見黃培潔（2003）兩種社工論述場域之分析與反思：以社區發展季刊與漂流社工電子報為例。東吳大學社會工作研究所碩士論文。

的建構及實務技巧的提昇等。」

不過，蕭信彬（2006）指出社工專業化的討論，往往陷入一種迷思，對於社工界對福利問題的反省認為是專業化不足，將社會問題的解決縮限成社會工作介入，對於社工專業化的討論太關注在微視的層面，如：證照、教育、實作忽略了政策面的觀察，也使得社會問題的處置縮限成增進社工成效的問題。

這樣的論斷，過度把社工面對個別問題時的處理與解決整體社會問題做連結，整體環境結構的思考當然重要，但那無法從短期或個別社工的力量改善，這也提醒了在專業化往認證制度、資格訂定的努力之時，不是單單關注自身也要確實了解對服務、社會環境造成的影響，多些檢討與反省，否則只是徒具專業的形式，透過建立制度為「專業」一詞背書而已。

（二）台灣社會工作專業化的爭議：立法保障與支持

王增勇和陶蕃瀛（2006: 205）以社會工作與國家之間的關係，來探尋社會工作專業化所隱含的意義，國家給予社工就業機會，而社工承諾為國家解決社會問題。並認為證照化對民間部門的社工員沒有實質意義，為證照化行動過程下註解：「我們可以說，這一連串的證照行動過程真正的動力是在爭取公部門社工員取得正式之公務員身分改善勞動條件，亦即是與政府雇用關係的改變，與國家關係更親近的建制化努力。」特別的是，王增勇和陶蕃瀛（2006）試圖以傅柯提出的規訓權力的觀點，來看待社工師證照實施後的現象，首先為缺乏正式教育體制的社工員被排除在考試資格之外，其次是伴隨著考試資格因應而開設大量社工學分班的爭議⁷，還有社工師考試學術知識內容與實務的疏離，也提到民間機構為了有利於政府計畫的爭取，開始強調社工相關科系做為社工員的重要性，也推測證照也會使得機構以擁有證照作為選才的考量，並且在資源缺乏的小機構會更為明顯。

王增勇和陶蕃瀛（2006）最後呼籲社工察覺證照制度的內部區隔權力，拋棄以「證照」來排除別人，嘗試尊重與欣賞不同的社工實踐；提倡透過組織結社的

⁷ 想進一步了解學分班爭議還可參閱：1.陳武宗(2004)。誰是台灣社會工作教育的終結者？。線上檢索日期：2010年5月17日。網址：<http://enews.kmu.edu.tw/2004-07-14/share1.htm>
2.生命力新聞(1997)。社工師證照制度，確保專業品質。線上檢索日期：2010年5月17日。網址：http://www.newstory.info/1997/12/post_38.html

方式，以工會來爭取自己的勞動條件與權益；反思助人是日常生活的互動常態，以考試做為分類、設立資格進行壟斷的行動具有荒謬性；建制化與專業反省不必然互斥，但要在資源者的體系中，保有專業自覺，不要忘了社會工作應以案主最佳利益為優先考量。

以規訓權力和內部區隔的觀點來看，證照制度的影響是預設了證照、考試、身分是對於社工的監控系統，但是這樣的想法忽略了人本身對證照制度的其他意義及其修正的可能，以及實際作用在社工身上的壓力是對於知識的掌控、身分的認同抑或其他因素？

林萬億和沈詩涵（2008b）則回應建制化的批判，認為以社工師考試實質運作與制度來檢視「建制化」的批判並不恰當，社會工作界不存在權力掌控的問題，考試制度，不會被排除考不上、不想考社工師的人，無法做社會工作；況且考試內容和及格決定都是社會工作界內部決定，因此要說社工師考試制度是一種國家掌控也不成立。

然而，這樣的說法沒有更細膩的去想，社工師考試會不會是出題者對知識界定、論述與權力的掌控？排除是徹底排除還是某程度上的排除？如果沒考上社工師，是否會影響大眾或雇主對社工的認同？不具社工師身分會不會即使有能力，卻因此無法做某些形式的社會工作？政府是否會因為具有社工師身分或考試資格與否，限制了人們從事社會工作？特別是想以社工為職，原本可能不在社工的學院體系之內、不具社工相關學歷，需要花時間和金錢去獲取社工或社工相關的學歷的人，會不會要取得社工的資格，才能得到大眾或政府的認可，得到工作機會與服務資源。

我們可以發現台灣社會工作的專業化，其實在確認是否為專業之外，還可以有更深入的探究，例如：反省為什麼需要專業化？追求專業應該是基於什麼樣的目的？現在的專業化方向有什麼限制？而在王增勇和陶蕃瀛（2006）與林萬億和沈詩涵（2008b）的討論之中，開始用權力取向來看待證照化，我們知道權力取向認為專業化是對內控制與對外排除的過程與手段，然而權力的存在不是對錯或好壞的問題，事實上在生活中，權力往往無所不在，這些權力運作的機制有所不同，

所以更讓筆者感到好奇的是權力如何運作？又造成了哪些實質影響？這些影響好或不好？

第六節 障礙與社會工作

蕭信彬（2006: 148）說明障礙成為社工的介入場域是在 1990 之後，殘障福利開始問題化，許多的需求浮現並以「權利」的形式出現，因為傳統救濟不足以因應，所以修法解決，社工也在此時取得了介入的空間。然而，社會工作對障礙者權利的保障可以是兩面的。

（一）障礙者服務的個人模式

個人模式將身心障礙者所遭遇的問題視為個人因失能所產生的直接結果，因此專業的主要功能是將個人調整到最佳狀態，與他的障礙共存。調整又包含兩個層面：第一是透過復健計畫讓個人的身體恢復到最佳狀態；第二是心理上的調整，使其能接受身體上的限制（Olive & Sapey, 1997；葉琇珊、陳汝君譯，2004: 14）。

然而這樣的模式可能隱含著障礙者是受難者的想法，因此服務的思維是解決個人的心理問題，將障礙者異常化，以行為對應要提供的服務，失能或是殘障並不需要考慮，這也使得行政管理上得以量化，技術上方便處理。

（二）障礙者服務的社會模式

社會模式觀點障礙（Social model of disability）將以往對個人肢體上受到限制的注意力，轉向關注環境對特定的個人或團體所造成的限制（Olive & Sapey, 1997；葉琇珊、陳汝君譯，2004: 14）。

社會模型並不把障礙的狀態視為個人的問題，而障礙的發生是環境與社會所帶來的，例如：空間的有障礙、參與的拒絕，不同於讓個人適應社會的觀點，而是要改善社會對障礙者的不友善。

對於服務的模式與覺察，都可以從中了解社工對障礙者的看法，是否有社會模式的觀點，是接近被動的需求滿足或是主動的發現需求？有什麼樣的觀點和經驗？社會模式的觀點將損傷與障礙兩詞加以區分，障礙是因為社會環境的不支持

所造成。不將障礙者視為依賴者，障礙者與一般人一樣有公民權、自由表達的意志和獨立自主能力；從強調專業服務到強調障礙者共同參與、以障礙者為中心；從專業體系的機構式服務轉變到貼近障礙者的社區式生活，而這樣的觀點也促使了法規的演變。

（三）與社工相關的障礙者法規

現今（民國 98 年修正）的身心障礙者權益保障法（以下簡稱身權法）中，載有明文與社會工作者有關的共有三條，包括：第五條，要與醫事、特殊教育與職業輔導評量等相關專業人員組成之專業團隊進行身心障礙鑑定及評估（將於民國 103 年施行）；第七十六條，當身心障礙者受到不當行為之對待，於二十四小時內必須通報之責；第八十四條，當身心障礙者涉訟或須作證時，因智能障礙無法完全之陳述時直轄市、縣（市）主管機關得聲請法院同意指派社會工作人員擔任輔佐人。而在身心障礙者權益保障法施行細則修正條文第二十六條，則明定身權法第八十四條的社會工作人員包括：1.直轄市、縣（市）主管機關編制內或聘僱之社會工作及社會行政人員 2.受直轄市、縣（市）主管機關委託之社會福利團體、機構之社會工作人員 3.醫療機構之社會工作人員 4.執業之社會工作師。

身心障礙鑑定及評估、對障礙者有不當行為之通報及陪同有需要協助陳述的智能障礙者輔佐，這是法定上的社會工作者的職責，也說明了社會工作者在障礙福利服務人員外，具有法庭陪同輔佐位置。

而從法規上來看障礙者權利與需求，概括的來看身心第五十二條到六十一條，可說是屬於社會參與面，如：辦理休閒及文化活動、體育活動、公共資訊無障礙、無障礙環境等等，由主管機關或目的事業機關（公部門）負責，而在身心障礙機構所提供的服務從身權法第六十二條及身權法施行細則第二十條所列，包括了生活照顧、生活重建、福利諮詢，並有應提高家庭照顧障礙者能力與協助障礙者參與社會的原則，施行細則第二十一條則有得綜合設立辦理身心障礙者職業訓練、就業服務、庇護工場、早期療育、醫療復健及照護等業務的規定。

法理的架構可以讓我們一些參考，但不代表要在法律的框架下思考，但我們可以去了解障礙機構的社工在機構的服務之外，對障礙者社會參與方面的關照。

Sapey (1997) 爲了回應到障礙者的需求，而從 1983 年起呼籲障礙者的服務轉向權利導向、社會模式，那麼社會工作的現在專業化的方式，能夠回應到障礙者的需求嗎？是否有助於保障障礙者權利？本研究要從實務社工（包括福利服務工作者）的經驗，來反省專業化對實務工作的實踐、對障礙者需求回應及權利保障的實質效果。

第參章 研究架構與方法

第一節 研究對象

研究對象為嘉義縣市身心障礙非營利團體的社工及福利服務工作者 8 位以及嘉義身心障礙機構主管 1 位，還有台北市身心障礙機構總幹事 1 位，了解其對社工師的看法、對障礙場域社工專業的看法，用以做為檢證以提高研究的信效度，本研究一共有 10 位受訪者。

選擇嘉義縣市身心障礙非營利團體的社工及福利服務工作者為研究對象，有以下的原因：(一) 嘉義縣市相對於台北等都市，福利資源相較缺乏，具有城鄉差距（見下表三），也更能看出專業化對其的影響。此外，嘉義身障機構規模較小，服務負荷量有限，且身障團體多為互助性質的協會與基金會相比，在財源上更需依賴外界的補助，都顯出嘉義縣市的獨特性；(二) 障礙場域的社工相對於其他場域尚沒有很明確的定位，而公部門的身心障礙單位則是以經濟與各類補助的行政工作及蒐集身心障礙人口的相關統計資料為主；(三) 目前國內對障礙場域社工本身的研究與障礙場域社工和專業關聯的研究付之闕如，僅在陳淑芬（1993: 74）的研究中認為社會工作在殘障領域的服務介入並不明確，單就機構對社會工作的看法和社工服務與機構服務項目間的關係來看，「殘障社會福利服務」、「殘障個案管理與家庭活動」是社會工作未來在殘障福利機構較能發展的方向，該研究距今已有十六年，而現今社會工作在障礙場域的位置與情況為何，需要再一次檢視。

表 3 98 年各縣市身心障礙福利評比(各項指標資料請參照附錄二到附錄五)

縣市別	特殊教育	就業促進	社區服務	無障礙生活空間	98年綜合名次	95年綜合名次	名次變動
台北縣	7	9	12	11	7	2	-5
宜蘭縣	12	15	19	10	15	7	-8
桃園縣	13	3	14	5	6	4	-2
新竹縣	14	6	4	25	11	11	0
苗栗縣	14	17	18	22	20	13	-7
台中縣	22	16	20	7	18	20	+2
彰化縣	20	22	15	24	24	22	-2
南投縣	11	20	7	17	14	18	+4
雲林縣	24	18	21	14	23	23	0
嘉義縣	9	25	17	20	20	18	-2
台南縣	22	14	24	16	22	12	-10
高雄縣	21	11	16	8	15	15	0
屏東縣	18	15	22	13	19	24	+5
台東縣	17	24	25	17	25	17	-8
花蓮縣	9	23	10	21	17	16	-1
澎湖縣	2	10	2	14	5	9	+4
基隆市	6	7	11	19	9	8	-1
新竹市	25	2	3	23	12	5	-7
台中市	8	5	7	4	4	10	+6
嘉義市	16	13	7	9	10	21	+11
台南市	18	8	13	3	8	14	+6
台北市	4	1	6	1	1	1	0
高雄市	2	4	5	1	1	3	+2
金門縣	5	12	1	5	3	6	+3
連江縣	1	19	22	12	13		

(資料來源：中華民國殘障聯盟，2009)

第二節 研究方法

本研究採用深入訪談法，透過研究者與資料提供者的互動獲取研究者想要知道的訊息，也可以透過探問、澄清，得到更詳細深入的資料，使用「半結構式」的訪談問題，可以能夠更準確的得到與研究主題相關的資料。筆者透過網路搜尋知悉聯絡方式後，以信件、電子郵件、電話等方式與向機構團體連絡，尋找和請求推薦合適的研究對象，也透過滾雪球的方式尋求受訪者，訪談方向如下：

一、訪談障礙場域社工及福利服務工作者對社工專業化的看法及影響與工作上的困難或反思？

二、了解障礙場域社工及福利服務工作者對服務障礙者、障礙者需求的看法、與障礙者的互動關係與對服務品質的想法、對於障礙者權利倡導的態度。

三、了解障礙場域社工及福利服務工作者的工作項目及內容、服務模式的看法、認為擔任障礙場域社工及福利服務工作者所需要的特質與能力為何？有無交流工作心得或進修的管道？（參照附錄一）

第三節 資料蒐集

筆者先寄信給嘉義縣市內的 25 個身心障礙非營利團體徵求訪談者，在兩週內有 3 個非營利團體給予回應，1 個非營利團體表示無法接受訪談。而後透過電話確定和既訪機構團體受訪者的介紹，持續進行邀訪與訪談，訪談了 8 個非營利團體，1 個是嘉義市，其餘是嘉義縣的非營利團體，受訪者中有一位機構負責人、四位總幹事、四位社工人員，當中除了 C3、C4 在同一處任職有兩位社工，其他嘉義身心障礙非營利團體都僅有一位福利服務人員（總幹事或社工），另外訪談了一位台北市身障團體的總幹事。

表 4 受訪者基本背景資料

編號	學歷	資歷	工作縣市	職稱	機構類型	備註
A1	非社工本科系畢業	5 年	嘉義縣	負責人	小型教養機構	
B1	非社工本科系畢業	6 年	嘉義縣	總幹事	肢障協會	肢障者
B2	非社工本科系畢業	17 年	嘉義市	總幹事	聽障協會	聽障者家長
B3	非社工本科系畢業，修習學分班	3 年	嘉義縣	總幹事	聽障協會	聽障者家長
B4	社工系畢業	11 年	嘉義縣	總幹事	精障協會	
C1	非社工本科系畢業，空大社科系	12 年	嘉義縣	社工	小型教養機構	障礙場域 3 年
C2	非社工本科系畢業，修習學分班	1 年	嘉義縣	社工	小型教養機構	機構內轉任
C3	社工系畢業	9 年	嘉義縣	社工	身障協會	社工資歷 19 年
C4	非社工本科系畢業，空大社科系	3 年	嘉義縣	社工	身障協會	服務資歷 13 年
D1	社工系畢業	22 年	台北市	總幹事	智障協會	社工資歷 26 年

在邀訪的過程中，回應不如預期，受訪者 B1 提供了一些看法：大家都是很敏感的，他怕你搶他工作阿，他怕你…他怕你跟這個協會好的話，對阿，他工作不保!所以說我們這個沒有固定就是說，我們…坦白說你如果一個社工在這邊的話，我也…我也是一樣沒有工作阿。受訪者 B1 認為拒訪的原因可能和社工考量自身利益有關，除此之外的回應還包括了實務工作者的忙碌往往不好提出時間接受訪談、對研究主題缺乏興趣。

另外也受到組織制度與名聲的影響，B1：沒關係，你…你…你想問都問什麼，我都會告訴你，因為我們…我…我…我在這邊不是簽約的，所以我比較敢講，你去別的協會就不一樣了。

受訪者 B1 對工作是抱持著做志工的態度來做，容許薪資低或福利不佳，認為有個默契就好，他說的簽約是指經濟的壓力而言。而社工可能是機構方案的申請者，也有的是既有方案的執行者，在這樣的狀況下，社工的替代性高，也因此對於職位能否持續有更大的憂慮。

在這些過程中，讓筆者了解到研究者自身的態度、受訪者的態度和處境以及研究涉及的倫理議題，都會影響進入研究場域的難易度，特別是實務工作者有著「工作」的身分，一方面忙於工作，一方面受到機構訪談許可的限制。

第肆章 研究發現

依據研究目的與訪談整理發現，筆者將分成四個部份來探討，一、社會工作專業化，二、社會工作的意涵，三、專業化與障礙福利服務勞動者，四、專業化對障礙福利服務的影響，各部分再從訪談稿中經由反覆的歸納與分析，區分出不同的次類別。

第一節 社會工作專業化

「現代社會工作」做為從西方引進的舶來品，相對在台灣缺乏歷史的發展脈絡，社工專業不是逐漸形成，具有歷史發展而來的想法，更像是社會工作引進後，為了取得合法性的說詞或是尋求壯大認同的策略。最初大眾不了解或清楚社會工作是什麼，而隨著社會福利的推展，被納入了社會行政體系。為了此一職業的發展與深化，導致了學術上「專業」討論的開始，往建立專業制度而努力。

專業化的討論多在專業條件的檢視與制度建立上，少有實質內涵與背後意義的探究，在國外社會工作的發展，專業是發生在其中的歷史進程，可是在社會工作是這麼一個在地行動發展的故事敘事底下，未必有理由要跟著國外的路徑走。而台灣在學者引導之下社會工作鑲嵌進了社會福利之中，社會福利是目的，社會工作是方法；必須運用專業方法才能達到目的，自是不爭之論（蔡漢賢，1972：6），這樣的說法只是將社會工作做這樣的定調，可能無意中限縮了政府對社會工作的了解與發展，畢竟社會工作未必與既有的社會福利在同一陣線上，以致於「專業」的討論實則成爲了社工價值的論戰，而非知識內涵與社會現況的反照。

（一）專業的框架

西方社會工作專業化的理由，從專業研究中的專業特質論來看，是從已被認定爲專業的職業歸納出專業標準，若這反映了當時的社會價值傾向，也包括了對實證科學典範的認同，那麼其他職業致力成爲專業也不足爲奇，而過程論順勢提供了非專業的職業一個發展路徑，權力論看待形成專業的效果，得以保護權威的持續與穩固。而台灣社會工作專業化的理由，除了以上這些原因，台灣的社會工作發展還具有移植於美式專業社會工作及參考國際趨勢擬定未來走向的意

義，而以專業本質與個人層次來看，專業化對實務工作者來說，應是追求在其職權範圍中，具有高度的技術與才能，不過 C2 的業務沒有讓她覺得特別有專業：

[你有沒有覺得自己感到專業的時候？]

也還好耶，像來機構，像活動那個就是必然要做的，我覺得那個也還好。

[所以有沒有什麼東西是你覺得這個東西是社工才會了解，別人可能聽不懂的]

可能申請流程，像個案要補助阿，也還好耶，可是如果有待過機構你就會知道，辦證件，辦手冊，辦補助，可是像我們組長就會辦，因為他也是機構上班所以他也會啊，也還好說真的也還好。

從形式加諸到整體社工的專業意涵，可以發現在不同的領域與職掌之中都要稱為專業，說服力顯然是不足的，當社工與專業產生了直接的連結，社工一職所擁有福利服務工作的管轄權，來源未必是因為其才能，而是加諸其上的專業之名。

(二) 專業的意義

即使學術上專業的討論再熱烈，專業意義實質上如同余雲楚等（2004）所敘述的：

所有「專業」均無可避免地建基於一個社會職業分工的架構之上，而這分工架構又必然是人為的。沒有一門職業是天然而成的；相反，任何職業都是社會建構過程下的產品。亦只有從這角度出發才可助我們理解社會工作的「本質」和其「專業」發展之過程。

隨著教育界的專業倡議，專業和學術知識扣連在一起，這些理論架構、知識語言被認為是專業的，同時用來檢視實務工作者的專業與否：

『專業化』當然是好的。因為社工不夠專業，像我常在講說，你在寫報告的時候，如果妳本身不夠專業，你的報告寫出來可能深度大概也不夠。我覺得有需要做專業，然後你要了解說在這個領域你可能要做到什麼樣的程度？像我在做職評，它會有些專業的名詞或專業的用語，那你若不夠專業太口語化，老師一看你，就跟你說這份你最好拿回去，要再重寫（C4）。

這樣的專業意義指的是在文字表達必須要使用社工術語來呈現，這也表示這對於服務並不具本質的影響，在實質的提升服務能力與技術上可能十分微小，而是影響了社工內部的專業高低區分，能夠善用社工知識語言的人具有更高的專業。

以考試證照制度和保障專業的關係，可以分為考取前和考取後，考取前須通過考試，考試作為檢驗能力的工具，在此之前還要滿足具有大專院校以上社工學歷的資格，考取後則是利用繼續教育和內部自律約束來確保專業，然而筆試的形式無法測得表達不出的實務實作知識，社工的專業意義成了懂得既有的社工知識與形式上的社工知識語言表達，但是實務工作的專業需求是如同受訪者C2所說：

應該怎麼講，我覺得每家應該都是，應該那如果像你，你是機構的負責人，然後你是要請一個就是已經有學歷，社工系的，還是比較有經驗的可是他不是社工背景。

[如果是我可能會找有經驗的吧。]

對啊我也是會找有經驗的吧，當然啊你有經驗你不用從頭開始教阿，然後等你教會了，他喔，走了，也是會有啊，像他們有的出去也是會比較啊，所以機構在請人的時候我們院長都是會看就是你的經驗，實務經驗這樣。

從這些敘述當中，我們可以瞭解到證照實際體現出的專業意義和民間的專業意義是兩種不同的概念，但這兩種意義也絕不是全然對立，沒有拉近的可能。

（三）專業的認同

在實務層面上，黃侃如（2007）提到社工與其他專業接觸越頻繁的領域中，增進專業成為了自我尋求位置與認同的手段。然而受訪者未必會搬出學術上「專業」所代表的意義，在服務的情境之下，也不見得願意強調自身的專業、在意專業與否，甚至是棄而不談。

我…我都沒有覺得我好專業，真的我都沒有覺得我好專業，我覺得我只要我很用心，然後我認真在做，我只要凡事替我們的…受服務者，用…以他的最佳利益做考量為原則。凡事不要用自己的心態去想，我要怎麼做…我要怎麼做，而是應該怎麼做，對他們的幫助是比較大的，比較小的，以他們的立場

在做考量。所以什麼叫做專業我不知道耶（B4）！

受訪者C3更認為強調助人者角色，隱含著權力與地位的不平等：

我比較是覺得說，我是比較站在朋友的立場，因為我不想用「助人者」三個字那麼冠冕堂皇的字，因為那個字看起來好像很高尚，可是問題是說給那個被受幫助的人厚，就覺得…我覺得他們已經，他們算是地位什麼已經（嘔）已經蠻弱了對不對，然後又要聽…。當然沒錯，你是可以幫忙他，可是又被這個壓得好像…對他們也是比較…好像地位又比較低一點。

專業連結著能力，同時也連結著權力，社工與服務對象的關係，如果從助人者的角色去看待，其中的一種詮釋是給予／接受，當社工強調自身專業的同時，也突顯了有能的給予／無能的接受，因為有這樣的落差，社工會想去避免或不去認同「專業」這個角色，這可以促使我們思考兩件事，一個是助人關係該有怎麼樣的詮釋、該加上什麼樣的特性，一個是能力與權力之間的連結怎麼樣才適當。當然，當社工避免言必稱專業的同時，不意味社工是缺乏能力，而是傾向將助人關係詮釋成支持、陪伴、共同面對的對等關係。

第二節 社會工作的意涵

對於社會工作是什麼，其實是一個值得深思的問題，沒辦法明確告訴他人社會工作是什麼，其實是很弔詭的一件事，同時也必須注意說明背後所隱含的價值預設與自身詮釋，影響了人們怎麼去定義社會工作，但如果認為社會工作是一個靜態不變的定義，那麼將忽略了社會工作的發展與社會脈絡息息相關。

（一）社會工作是助人的專業

在進入社工學院教育體制的學習之後，對於社會工作是什麼會有比較一致的答案，如受訪者 B4 所說：

社會工作是一個專業助人的行業，它也是必須要用…透過科學方法去做。那其實…，社會工作這個部份，可以說也是很有藝術的，也需要有技巧的，對我來講我的感覺是這樣子。那當然並不是說非常的遙不可及，其實它是都在

我們身旁，只是我們如何去把那個功課、課程上的相關資訊，如何去運用，再融合，再去做發揮而已。

不過從先前的討論，我們可以了解專業之所以和社會工作連結在一起，是因為在現代社會工作發展的社會脈絡中，專業被認定為社會工作所需要追求的目標。

（二）社會工作是助人工作

不過也有一些福利服務勞動者認為，社會工作就是助人、服務人，而沒有將專業放在社會工作的定義之中：

社會工作喔！我講得很簡單。就陪老人聊天，陪小孩子玩阿。孩子、家庭不合的，我們幫助他們恢復和諧。如果賺不到吃的，我們想辦法找飯給他吃。有在努力的，我們給他過比較好的日子。沒在努力的，那就是個人的造業。簡單就這樣子啊（C1）。

這樣的態度放下了社工對自身是否是專業的關注，而將社會工作定位成陪伴、穩定與協助的工作，社工證照化實際上強調的是社工內部群體的管控，讓大眾認可，承認權威的合法性，然而這樣的特性，是否是社工本質的一部分？在面對不同的場域，社工給予不同程度的生活協助，都需要具有專業嗎？對社工的服務對象來說，專業的認定不會是先驗的，也可能是讓他們感到有距離的，而目前的社工證照促成的是社工知識語言與書寫能力的認定，而非實作能力。

（三）社會工作是服務方案規劃及執行者

而對於社會工作者有接觸，但了解不是這麼深入的福利服務勞動者，他們所認識的社工是和服務方案緊密關連：

說難聽一點就是說，你就是提一個計畫阿，你要靠這協會你就是要提一個計畫，一個計畫…他…是不是你寫的無所謂啦，就是說…你就是要把他實行完畢就對了，那…所以如果你能寫的話是最好啦，阿經驗至少比較了解說你能做到什麼程度（B1）。

在障礙福利服務內容上，感受不到太大的差別，不過 B1 也表示自己對社工不

是專業，不會多加評論，像是精神障礙機構的社會工作者在做些什麼，他就不太熟悉，其實由此發現對於一些障礙類別或機構類型，較少運用到社會工作方法，而是偏向辦聯誼性質的活動、申請補助，而這些未必需要接受過社工訓練才懂得做，更重要的是實際懂得怎麼和障礙者互動相處。所以我們可以發現對於實務工作者的實作知識比學術知識來得重要，而這些知識需要從實踐中得到，或許互動相處的知識也是可以在課堂上教導，但現有的社工課程未必有納入。

第三節 專業化與障礙福利服務勞動者

(一) 學術知識與實務能力的劃界

障礙福利服務勞動者傾向將學術知識和實務能力分開討論，這意味著學術知識的學習未必和實務能力有所關連，而可以將學術知識和實作知識做劃分，這在他們的眼中是兩種不一樣的專業，當然並不是說這兩者是截然二分，而是由於兩者當中有落差，習得的學術知識不一定能夠應用到實務之上，了解理論知識卻未必懂得怎麼做實務。

受訪者C2表示不會把專業掛在嘴上，因為比她厲害的人多很多，她認為的專業是：他自己本身也是實務經驗的，我覺得他講的課就很好，因為他有實務經驗然後再配理論下去，比較知道實際上怎樣處遇比較好，可是有些老師他是只有專業的理论，可是沒有在機構上幫忙過，所以就理論派。

C1 也強調實務能力的重要：

在工程界有一句名言，「會做的不做，比不會做得還死」。

嘿，現在社工師有幾個有在接個案的？有在服務個案的？都在開課，開班授徒，嘿，講他們的理論。（嗯。）

那有…你在學校有幾個老師跟你分享實務經驗？有嗎？不多吧！（嗯。）

我不敢說沒有，因為其實說真的，還有…還是有一些老師真的很優秀，還是有一些老師真的很棒，可是真的是很少，非常少，嘿，我遇到得真的是沒幾個。他講的都是理論，那我跟他…以往跟他分享經驗，沒有，分享不出來。

他同時在努力取得社工師應考資格與期望考上社工師，而也提出了現今法令對社工的案量要求其實是壓力很大的：

[你覺得…目前比較沒辦法給他們的有哪些？]

光環。一個比較直接的光環。因為志工跟社工最大的差別是，志工沒有案量限制。

社工案量限制很…壓力很大。而且現在，其實在現行的社工法令裡面，社工要負擔的文書作業量是很嚇人的，嘿。那是因為這邊他床位量比較少，我還可以。如果說以標準…標準的…其實以…，不要說標準啦！我們講實務的，在外面機構來講，外面目前一個合法社工隨隨便便身上都背一兩百個個案，嘿。啊每一個個月最少要花他四個小時，那你認為他還有時間去做文書嗎？

當學生學完理論知識之後，卻無法和實務連結起來，對於做為一個注重應用的社工學門來說，這樣的現象顯示了知識與實作的脫節，老師教授了不實用的知識或者沒有充分讓學生明瞭這些知識對於他們自身或實務工作有什麼關連，其次可能是學生學得懵懵懂懂，不明瞭學習這些知識的意義所在，以及缺乏應用或批判知識的能力。

這樣的現象導致了學生聽了很多知識，但不知道所學為何，教育沒有它的成效，剩下形式上用時間與金錢換取修習的學分與學歷，但為了取得社工資格，學生還是必須學著這些不知所學何用的形式知識。

而老師因為缺乏實務經驗，可能不了解服務上的許多現實處境，對社工有了過高的期待，如同小晞（2010）所提：

…社工又如何能在勞動體系中被邊緣、被消耗、被弱化、被奴役，然後惡性循環的在去人權之後，再以「助人的專業」完美的要求第一線社工去適應惡劣的工作環境。

劃界來自於學術知識與實作知識的落差，也可以說是社工教育與實務的連結不夠緊密，如果社工教育無法和實務連結，那麼要實質的提升專業，可能僅是淪為空談，另一方面則是教育品質的提高，社工知識的教導除了讓學生知其然，更

要能夠知其所以然。

(二) 修習社工與助人能力的連結

由於社工進入身心障礙福利服務領域，原本非社工相關的福利服務勞動者，也有像 B3 開始修習社工學分班的人：

(學分班)多多少少現在有幫助，然後我自己會去做一個比較細就是比較細的一個個案紀錄，以前就是我們最基本的出生年月日阿、聽障阿、阿中度、阿就是幾分貝，就是這樣子，阿我們以前的個案紀錄就是這樣子只是說我會在備忘錄去記載說我今天去訪問完，我自己對他們的需求什麼我會在備忘錄寫，可是我不會去畫家系圖完全不會，所以我去上課家系圖什麼是家系圖，不懂，什麼生態圖，不懂，只是說知道說要跟社會哪一個區塊連結，可是我就不知道那個就是生態圖的一種，一般人就會講說連結跟哪一個部位連結，在我們的社工這區塊就會那就是生態圖的一個顯現出來了，其實說這些都差不多一樣只是他的表達不一樣而已。

不過許多知識對 B3 來說，其實只是無法表達出來的實踐知識，但她需要透過修習社工運用社工語言來和社工人對話。還有另一類的人進修是爲了吸收一些新知，以免自己跟不上時代：

C3:對對對！就是知識性的東西要加強，不然會一直覺得趕不上時代的潮流，因為像現在不是很多新的名詞出來，我一直都還停留在我的…，真的是離我們社工越來越遠，可是我動作又太慢，每次事情都做不完阿。

受訪者 C4 更明確的說出了必須利用專業語言論述的現象：

當然是好的。因為社工不夠專業，像我常在講說，你在寫報告的時候，如果妳本身不夠專業，你的報告寫出來可能深度大概也不夠。我覺得有需要做專業，然後你要了解說在這個領域你可能要做到什麼樣的程度？像我在做職評，它會有些專業的名詞或專業的用語，那你若不夠專業太口語化，老師一看你，就跟你說這份你最好拿回去，要再重寫。

而 B4 則是認爲將學校所講的運用在實務上，可以讓協會更專業化的發展：

像社工部份，像社會個案工作基本上如果沒有念社工的話，那我們會用我們的土方法去做關懷服務，那問題是有一些必須要遵守倫理的基本原則會不是很清楚，包含那個方法、技巧可能不那麼完善；那另外就是說，在管理的部份，個案管理的部份就比較沒有辦法那麼有系統性、結構性的這一塊去做發展；那像社會工作團體，如果我們有請外面的老師來帶團體，如果當初我們沒有上課的時候，我們知道說就這麼上課，但是我們不知道是運用什麼方法。那你唸了學校的書籍以後，上了課以後你就知道老師是用了什麼方法，那目的在哪裡，能期望的…對他們的幫助在哪裡，改變在哪裡，就會更清楚明瞭那個目的。就這樣子，其實是相當多啦！

這意味著社工的助人價值與觀念加在了原有的服務之上，其中社會團體工作相較來說是更需要有人帶領學習的一個工作方法，從實務能力去影響社工知識的修正與建立幾乎沒有，另外，受訪者 C2 表示沒有由於進修而對現有的服務修正和改變的情形，這也表示了進修知識在某些服務運用的影響不大。

（三）專業化的隔閡與知識的價值

專業化的同時也區別了專業／不專業，在之間有如形成了一道屏障，在專業內部也會具有一些共享利益，特別是知識的傳遞。而專業的追求也讓福利服務勞動者感覺到自身和服務對象間有了一些距離，而對專業持有保留態度。

在社會工作知識體系中，社會服務是其中的一塊，然而社工進修知識未必是公開分享、免費流通，甚至連結了資格身份與有價才可以取得。

[要怎麼樣的得到相關的身心障礙的訊息跟進步。妳有參加專協或是其他…？]

C4：我們通常的話這些資訊像縣政府他隨時也有一些政令阿，那我們也有像比如說才能這些我們都有教，相關訊息這樣。

[這是團體的這樣，那妳個人有？]

C4：個人我本來是加入專協，但是可能像你講的專業化問題吧，它也覺得說你應該要哪些科目的學習，你才會進入它的同儕裡面。

[所以有時候妳想要現在可是只是它資格不符？]

C4：對對對資格不符！

資格不符是指，專協辦理進修課程時，會有一些資格限制，名額不足時才予以候補，常見的是依據內政部所定的身心障礙福利機構設施及人員配置標準第八條，社會工作人員的資格包括：1. 社會工作師考試及格；2. 專科以上學校社會工作相關科系（所）畢業；具專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試應考資格；4. 高等考試、普通考試或相當高等考試及普通考試之特種考試社會行政職系考試及格，並具一年以上社會工作相關工作經驗，視領域和性質會有不同的資格限定，而 B4 則是因為限於時間和金錢，沒有持續參與：

[那你個人有沒有參加什麼其他的...就是團體社工的團體或是讀書會之類的，有加入什麼樣的會員嗎？]

沒有！我沒有加入這...我早期...要加入社工專協，然後曾經申請了，申請完以後，後來它因為要去繳錢，然後因為忙，就沒去繳錢，沒去繳錢後就沒再去申請了。

從這些情況中，可以明白社工的訓練與進修知識限定於專業社群內部，也許這是基於資源與場地的限制，但當這些助人的知識以這樣的方式傳遞，限制了現職社工但不具備參與資格的人獲取知識，但無法說明合理性，難道有參與資格的社工的服務對象就比沒參與資格的服務對象來得重要嗎？知識不是免費的，也降低了現職社工進修的意願，知識固然有智慧財產權，但若以整體社工能力的進步與服務對象的福祉為考量，其共享性應該大於私利性，進而能夠使用更具可近性的傳遞方式，也能促進社會服務領域內不同專業的交流。

此外，追求專業化是不是全然好的呢？福利服務勞動者們認為專業化可能反而產生隔閡，變成了對服務對象的疏離：

因為你如果太專業的話，一般人就像說你看我們都會一個...呃...就是唔談會啊（嗯嗯。）對啊，所以他會就覺得說，嘖，我要去跟他講一個話，我就還要付錢...啊我是覺得說為什麼要這樣子做？其實會覺得說服務的更精準，更精密，那是很好。可是連帶的給一個外人的感覺會覺得說，要被協助要去跟人...律師就要有一個小時多少費用一樣，對啊。其實我是覺得專業化我有認

同，可是也有不認同的一個、一個點在。認同就是說，更精密的去、去把這個社工的這個裡面都做得很好。吼，可是不認同就是說，會給人家一種格格不入的感覺啦，嘿（B3）。

受訪者 B4 也有類似的看法：往專業發展是需要啊，可是往專業發展，有些時候…可能啦！也需要…需要加一點點…人情義理在啦！不是說專業到說，非常的…死板，要專業到有一點彈性，然後跟實務能…運用，能去執行，為原則。

關於證照制度，受訪者 B4 認為是好事，但是考過是一回事，會做可能又是另一回事，也有制度不夠友善的問題：

有些人會念書，他念書很會，實務在做又可能又有一點差距，反而實務會做的，他不見得會寫，會念，所以又有困境，所以這各有優劣點。還有，另外一個問題是，像我們的很多公家考試，它都…比如我這次考，比如說總共有七科，我這次考過三科，我下次就只考四科就好，我們社工是全部都從頭再來，那這樣子其實這個制度其實就會變成說對於一些想考社工師的人會有一些…困難，好像刻意…有點…雖然說是叫提高專業服務、專業的品質，可是又有點好像是有點在…在刁難考試的人員，這樣子的感覺，所以有好有壞啦！

受訪者 B2 覺得從過去進用的社工來看，雖然說學有專精，但在關懷和人際互動能力上比較薄弱：

因為有些社工員他進來，他抱的心態就是覺得說這個就是我的工作我就是交差…交差了事，我領你得薪水就是要替…要跟你做這一份工作，就單就他是純粹的就是我領你的薪水，我做你的工作，可是我是覺得說像我們在這一個工作的話，你除了本身應有的工作之外，相對的比較…因為是家長組織，所以我覺得比較柔性一點，有時候你甚至要在額外的對家長多一些那種關懷，那像這樣的一個關懷，可能就是社工的話也不是完全說社工不會做這一個部分，他們因為可能是學校出來，他們講究的…他們用的就是理論的東西，所以在比較柔性這一方面的一個跟會…跟家長的互動厚，這一個方面他們好像的那個…這一個部分那個能力就比較…比較薄弱一點。

社工的實務能力中，人際互動的能力是相當重要的，社工看重人與人之間的關係，甚至是改變的動力，然而學院的訓練有無讓學生獲得這方面的能力？從受訪者 B2 的經驗來看，這方面顯然是不太足夠，在學院的訓練中，過度對理論知識的強調，可能忽略了基本人際互動能力的培養或者讓學生產生了專業自恃，自我侷限在社工事務的處理本身，少了社工對人或社會的關懷。

第四節 專業化對障礙福利服務的影響

（一）專業化對工作的影響

專業化對障礙福利服務造成了哪些影響，首先從工作方面來看，像受訪者 C4 認為專業化對自己的工作沒什麼影響，而是教授對她們產生了影響：「就是說有時候你去做評估之後，你設定的處理方式，也許這是在我們的「看法」，教授他們可能會覺得說，這樣可能還是不足，你需要再加入哪些東西，所以他會覺得說你需要一個外聘督導來督導你這些處理的計劃。」

C1 原本是因為工作的機緣遇到了一群助人者，進而投入助人，也為了社工身分的取得進入了現在的工作場域，社工師法的通過，令他們原先所做的工作變成非法，特別是涉及司法系統與家庭介入的助人行為：

嗯…包括會有一些糾紛，就是說甚至也會涉及蠻多訴訟的。等於就是說這樣子我們會變成就是說…我們不敢做了，因為家務事管一管又被告，阿告一告，有時候坦白講也很難脫身啦！那後來我們就變成比較沒有辦法做，可是那東西是我們之前承諾要做的東西，那現在不能做，為了怕而不能做的時候我們就會去要一個合…合法的社工身分。

專業化加強了社工介入的合法性，同時也讓未具有社工身分的助人者失去了介入的空間，特別是在司法系統與家庭介入上，這樣的現象尤其明顯，使得非社工的助人者會想辦法要取得社工資格。從另一個角度來看，當社工排除了其他的助人者，其實也是加重了自己的工作負荷。

(二) 專業化對機構經營的影響

對機構經營方面的影響是社工資格限制的要求滲入不同層面，像某教養機構爲了評鑑讓行政人員修習學分班：本來是行政會計，然後再來是教保，再來再社工這樣子。就是他們那個[法規的]人力配置是需要的(C2)。

同時也影響到補助的申請：嗯這個機構這個機會因緣也是，對！介紹！也算介紹這個機構理事長，他那時候就想先申請聯勸補助然後他需要一個社工，然後我就是這樣因為因緣然後就是剛好朋友介紹然後才這樣子(C3)。

機構未必需要社工但依法令必須聘請，在人才、資源缺乏下採取不同的策略因應，例如：進修、兼任（如：受訪者C3同時也是另一機構的社工）…等等。

[那你當初爲什麼會想要去修這個社工的學分班？]

C2：因為評鑑需要啊。

機構主管：要有社工的資格。

C2：因為內政部那邊也會要求。

其次，補助的申請限制社工資格或需要運用社工學術語言，視機構態度的不同，有的是希望經由聘任社工爭取更多資源，如受訪者B3所說，想要借重社工的方案書寫能力：

其實方案只在一個的訴說，阿我這個區塊我比較沒有能力，如果說我們現在要請我希望找一個資深的社工，那個資深的社工可能會很忙因為我想法很多，可是我表達我會比較沒辦法，阿像帶活動什麼我都還算可以，阿就是說這個區塊，所以我請那個社工他一定要跟著我吃苦，因為我有很多的方案理念在，我會要幫他我寫然後要執行，我是覺得說阿他這樣也不會喪失他在協會當社工的經濟。

而受訪者B1則告訴我理事會持有的立場是：「有本事撰寫方案申請到自己的薪資，機構樂觀其成，反之不予聘用或者隨方案結束另請高就。」

[如果今天要找一個社工來，你會在意他有沒有證照嗎？你對社工是…現在不是他有…]

B1：我就告訴你說…那個協會…這…我如果這…我…我…如果我是理事長的話我就告訴你阿，當然無所謂阿!問題是，像…我們向聯合勸募申請的話，他有沒有資格阿，有資格我們協會就省三萬塊了阿，對不對？（嗯…）

…站在理事會的立場就說都可以阿，你只要…你只要會…你只要會做事就好了阿，他無所謂啦!問題是你這個人的資格送到…送到聯合勸募還是送到勞委會，有沒有辦法申請到錢？都很現實!他一定不會計較說，我們當然是越便宜越好阿，你看你…他…沒有啦!我是說你更貴他也無所謂，因為錢不是他付的!

由於社工資格的要求，我們可以看到各個機構有不同的方式來面對，而直接影響到的是社工人員。當然也可能有其他沒有在我的研究中發現的因應之道，但已呈現出一些機構的態度和立場，只要能符合法定資格以及可以為機構申請到補助就好。

（三）專業化對服務對象的影響

受訪者C2覺得是不是社工來服務他們的對象，沒有什麼差別：

像我們教保組長，他現在也有在修社工的課程，可是我覺得他也是懂很多，所以說不一定說是只有社工就能幫助身心障礙者，像教保老師他們也都是有出去受訓的。我覺得機構的社工還好吧，像專業的社工師他不可能來我們小機構，他已經有社工師執照，他可能會去大機構，不然就是縣政府市政府，他有可能來我們這邊嗎，不可能，說真的是這樣。

[你覺得不會來的原因是什麼？]

可能福利上然後可能吧…

專業化和實務發展具有落差，障礙福利服務勞動者希望為服務對象爭取到更多的資源，如果說專業化要對服務有所助益，B3認為要從社區工作與福利倡議著手：

…社工這個專業能去帶動整個社區、整個社會，能來融合這些身障朋友啦。啊其實不是說身障朋友的福利，這是他們也迫不得已的才要這樣子，不然他們能正常的話，他們靠自己的勞、勞力去爭取到都很OK啊，可是就是沒有機會，所以我是覺得說社工這個區塊要真的去宣導，大力的宣導啦，對啦。我們這個區塊是屬於個案的，可是你在社區上真的作用力就會比較大，甚至到整個社會來，真的，所以說社工佔蠻重要的一個角色。

受訪者B4覺得學院學的東西，在精障領域是不夠的，需要加強與增加一些部分：

那另外就是，比如說，就業方面的，除非他是念勞工這個區塊，或就業服務的這個區塊，否則光社工，他不會念到說，在學校念到跟，在社團要用到的就服相關的資訊，那所以變成必須進來以後，必須要在職教育，做這些相關方面的課程、訓練，才有辦法說，邊做邊學，然後才有辦法適應。

[那你覺得這些課程有沒有辦法加到正規的教育裡面？]

有啊！應該…可能看科系吧，就不是偏在…就不是…因為在社工這個區塊加進去，又會跟勞工，勞工這個區塊混淆，所以他們是把它分很細的。所以這就有困難，而且有些學校不一定有勞工所，那…所以他有一些東西，他就沒有辦法學到了。

我們可以看見社工專業化對這些服務對象的影響不大，一方面是有些服務可能不需要太複雜的知識能力，一方面是專業化的侷限，較著重社工的個人能力而不是往社區、社會倡議的方式爭取社會對障礙者的接納與包容，以及專業化在領域內部發展，而忽略了跨領域的學習，有許多障礙者的權益促進並不在社工既有的知識能力之內，而需要學習不同領域的知識、與不同專業的人合作。

第五章 結論與建議

第一節 結論

社會工作專業化似乎是社會工作的發展中必定走向的一個道路，台灣的社會工作也往這樣的方向前進，也是許多社工學者努力的願景，從 1949 年國民黨來台，開始的黨國社會工作，到 1950 年韓戰爆發之後，與美國的密切交流，社會工作走向了美式社會工作，至今社會工作在台灣的發展也有五十多年，社工專業化主要達到特質論的條件以成爲一門專業的進程，目前可以說是達到形式上的專業要件，不過專業的內涵卻還讓人有疑問，專業化引發了學術上的論戰，什麼樣的專業才是社工該追求的？甚至批判專業不應該是社工該追求的？

這些爭議中，往往有各自的專業定見，少有交集，往往是應然的強調而非實然的看待，但是專業一詞，原本就是一個模糊的概念，而是透過人爲定義將其具體化，因此想離開學術的爭論回到實務上聽聽福利服務勞動者的聲音，專業代表了那些意義？主流聲音推展的專業化又帶來了什麼影響？

就專業的定義來看，可以把受訪對象的意見分成兩種，一個是指實務能力的強弱，一個是指學術知識的套用與書寫論述能力，受訪對象不太清楚學術的定義討論，而是以一般看待專業的想法——專業是比其他人在這個領域上表現的好，專業是擁有其他人所不知道的更細節的知識，專業是讓別人認同自己所做的事，很少用學術討論的定義爲前提和筆者說明這個主題，並且也不太會主動提起自己的專業，更有人擔心專業造成一種疏離與傲慢。

台灣的社會工作是否是一門專業呢？可以確定的是已具備了形式上的專業，然而在實質內涵上仍有不足。以特質論來看，由於社會工作場域的多元，理論體系雖然已建構，但是在應用於實務時，有所落差或不足，這可能是由於知識不適用、貧乏或是學術知識與實作知識之間未能夠良好連結；以過程論來看，社會工作的專業形象尚不明確，這可能與文化延續或內部異質性有關。愛心、耐心常被提及，又由於不同的場域的社工具備不一樣的特質，難以概括而論；以權力論來看，社會工作能夠壟斷此一職業，然而在技術能力上，並非所有場域都具有高技術性，而且文憑和能力之間未必能連結。此外，筆者認爲一個專業是否具有發展

性是專業延續的重要因素，因此能夠開放、交流、創新、多元並存相當重要。

對社會工作意涵的看法差異，可以分成三個意見。第一是社會工作是助人的專業，但專業對這些勞動服務者來說幾乎是可以拿掉的；第二是對服務對象的生活關懷；第三是從業務執行來看，認為社工就是申請一個福利方案然後執行完畢，筆者認為社會工作之所以這麼多不同的說法，是由於下定義所看的層面不一。

在訪談之中筆者也對社會工作知識做了探究，在他們眼中所看見的知識，主要是獲取社會新知與學術表達，對於實務的助益相對是少甚至是沒有。這樣的狀況未必是社工生產的知識無應用價值，但提醒了我們在知識的傳遞與交流上，是不順暢或有阻隔的現象。不是這些福利服務勞動者不願接受知識，而是知識獲取的管道不可近，可能受限於時間、空間與金錢。

實質上，社工專業化的影響，在身心障礙場域來看，最直接的影響是這些福利服務勞動者，由於社工專業化的推動，社工開始有法律上的規範意義排除了一般助人者，即使未必只有社工才能做助人的工作，但非社工背景的人從事助人工作會受到一般人的質疑，而壓縮了介入的空間，也因為專業的要求，提高資格條件的限制而成為一種門檻，進而影響了就業與資源的補助，例如：評鑑與方案，以具有社工相關學歷資格的人來說這是一種保障，但是是否社工就會願意到這些資源相對缺乏的非營利團體呢？

我們可以發現法令的確影響了社工專業的建構與其他背景助人者的介入空間，證照制度和社工資格連結、機構受到規範須任用社工、方案申請補助提供給具有社工資格的人、不具社工身分的助人者受到質疑。而這些非營利團體，一方面因為薪資的提供有限，但又受到法定的影響，而雇用學分班資格的社工或讓內部人員進修取得社工資格；一方面機構所要執行的業務未必需要社工知識背景，但需要有社工這個職位。他們不認為福利服務勞動者非得要社工相關背景不可，甚至有使用社工相關背景的人員但發現能力不符所需的狀況，但是有些機構也會希望有社工，不過不是因為要倚重專業能力，而是可以帶給機構形象與資源補助的提高，並不會因為具備社工師證照，而擁有較高的地位與較好的勞動條件。

對服務對象來說，服務品質未必有所改變，但對於服務的接受可能受到更制

度化、集中化的給予，如果要提昇服務品質，可以努力的方向是強化在地連結，福利權益的落實、倡議以及實務需要去發展相應的能力。

依身心障礙福利服務機構設施及人員配置標準，身心障礙機構必須聘任社工人員，這是機構經營所要注意的事項，因為這影響到機構的評鑑分數。不過機構不一定請得到具有社工相關科系的人，而可能選擇學分班人才或內部人員進修學分班，可以存疑的是在這些機構內社工資格作為評鑑依據是否必要？社工相關科系的人能有不同於社會資源連結之外更積極的作為嗎？更弔詭的是社工相關科系的人才，可能不願意在這個位置上，這可能是由於機構的資源有限或是對機構環境感到失望，但開拓資源和溝通協調不就是社工所需要的能力嗎？

資源的有限和機構的態度與立場影響到了社工的流動，社工跟著方案跑，也有些機構團體是為了爭取多一點資源，而希望有個社工。但他們的福利服務給予不需要社工，現有的福利服務人員也足以勝任，那麼社工不一定要進入那個位置才能提升服務品質，可是需要對該處境有深刻了解。拉到直接服務來看，嘉義身心障礙非營利團體的社工及福利服務人員，在面臨服務上的困境時，權益倡導的意圖相對較弱，習慣用個案問題、資源不足的結論讓自己接受，需求沒有進一步被表達或重視，其實也失去了由下而上的反映的可能，這樣的聲音消逝不是因為個人能力不足，而是區域間或服務與倡議之間連結不夠緊密所致，提昇服務品質需要考量的是整個福利服務體系，而不僅是社工自身。

證照化不僅影響公部門社工，也間接影響了民間部門的社工員，政府採用可報考社工師的資格做為社工資格的認定，不過與王增勇和陶蕃瀛（2006）推測不同的是在資源缺乏的小機構，證照效果不明顯，甚至不受到在意，有證的社工師不會到這些資源缺乏的小機構競爭職務。而證照制度作用在福利服務勞動者身上的壓力沒有想像的大，社工資格的取得可以透過修習學分班，比較大的壓力是方案的申請必須要有一定程度的社工書寫論述能力。

而王增勇和陶蕃瀛（2006）與林萬億和沈詩涵（2008b）的爭議，證照制度究竟有沒有權力掌控的問題？比起證照與國家資源的連結，社工資格與國家資源的連結更強，政府審核方案是否通過，這顯然是一種權力關係。而考試制度造成了

什麼樣的效果？我們發現在學術知識與實作知識間具有落差，縱使認為學術知識應用性不高，為了取得社工資格還是必須學習，但對福利服務勞動者是可以脫鉤的兩種知識，不過在方案書寫有運用到學術知識會更好，這說明了知識傳送只在特定情況下且多是單向的。學習到的知識是不同的知識而非衝突的知識，如果有衝突，福利服務勞動者還是有足夠的自主選擇。

現行專業化的主要影響是造成了社工知識的傳遞，使得福利服務勞動者開始學習社工知識，以及社工資格和政府方案補助有所關連。然而這並沒有改善社工的勞動條件或是明顯提高服務品質，而是形成了分類與區別，這只能說是促進了學術知識的傳遞，以及有利於社工界做人員控管。

第二節 建議

「現代」社會工作將專業視為特性之一，甚而納入定義之中，不過專業在權力的觀照之下，發現證照制度造就出的地位區隔與知識真理，讓人產生了諸多迷思（王增勇、陶蕃瀛，2006；周志建，2010），而余漢儀（2006）認為在余雲楚（2004）等人所寫〈生業、職業、專業、與志業：助人志業自主抗爭的行動社會學反思〉一文中：將慣用的專業改稱為助人「志業」，以區辨其與可辭可被辭的「職業」、可抓可不抓的「專業」在本質上的不同；更巧妙將目光帶離專業主義，轉換到可作為「獨立於政權的公民社會力量」的志業上，可以作為專業爭議的解套，從探問在整體生命中助人的使命以及價值，而認為它是以行動改變社會的力量，提出不同於過去的思考方向。然而志業實則比生業、職業、專業更為模糊，行進上未必比專業容易，同樣可能讓生業、職業者感受壓迫，其實社會工作發展的重點不在於價值的論戰，社會工作做為一個「業」，具備了那些基本意涵，進一步學習敬業，能夠讓大眾認同社會工作，知道社工有社工的觀點與想法並用能力證明社工有存在的意義與價值，至於這個業該有什麼樣的外衣，就讓各自的社會工作人表述已見、互相尊重吧！而相對於「現代」社會工作，人們可以挖掘社會工作的後現代可能。

最後，筆者就檢視社工專業化對這些福利服務勞動者的意義與效果，從中發現對於專業化宣稱提升服務品質與實質的落差，從制度、知識、服務、資源四個

層面提出建議：

在制度層面，機構評鑑的重點應放在實際福利服務執行的成效，社工固然應具有社工知識與才能，但不應以相關學歷、證照為判定服務品質的標的；社會工作者的報考資格限制，避免排擠掉有意願、有能力的人才，畢竟考試本身才是審核的標準，學識的要求應是社工教育界討論出的共識，而非透過法規達成，考試內容必須參考實務界的意見，加深實務知識的比重；闡明社工師的證照定位，多元納入不同意見，重視其中的差異性，採取共識而不是主流觀點。這影響到考試知識是要廣而淺、狹而深或是廣而深；如果要在職場區分出社工正式教育體制人才，建議將未具備社工相關學歷或證照但執行部分法定社工業務者，稱之為社工助理亦屬社工相關人員。

在知識層面，社工知識的學習應學術與實務並重，提高與區分各學科的師資限制。教學加入本土知識與實例，例如：個案處遇模式的實際運用例子，也要避免以不精確將不同層次的理論放在同一個基準比較，如果使用外借理論須回到該學科的理論了解其層次，避免過度套用；加強人際關係能力的訓練，並進行工作研究了解社會工作的職場政治，以提升對實務工作的了解，縮減學術教育與環境現實的差距，多一些實證基礎研究及知識的生產與交流；培養整合社會工作與社會福利以及社工實務研究的中介人才，以增進由實務現況了解與回應政策的管道。

在服務層面，社會工作的服務模式偏向個案工作，然而這樣的需求—資源導向方式雖然沒錯，但往往形成殘補式的因應，以身心障礙者的獨特性來說，若要提升到權利訴求為主體而改善環境、制度，尋求機會平等，採取社區工作的取向會更適合，工作者必須要存有倡導意識，同時專精化與通才化必須並存，避免因為專精化的業務區分，把個案獨自抽離出來，而缺乏服務對象與家屬、社會的整體因應，也因此身心障礙服務更要強調跨專業、跨領域，在不違反保密原則的情況下促進資訊流通，例如：類似醫療的電子病歷。

在資源層面，應注重障礙福利環境的改善，首先是降低區域間的服務資源不均的現象，把資源較缺乏的地區拉起來，其次要落實身心障礙者的就業權保障，也許可以先從社福機構團體開始做起，考慮工作時個人助理的可能、社會企業等

等積極性的計畫；政府與方案補助，若以社工資格為申請限制，必須考量該領域、該地區的人才是否足夠，予以彈性放寬、調派或設計工作方式，例如：督導或研究性質的方案，而非變相減少機構團體所能運用的資源；加強社會工作對社會工作者與福利行政或福利服務者之間關係的了解，社會工作相較於其他的專業與社會福利緊密相關，但還是有些許不同，並非是專業與非專業的區別，而是需要多一點的溝通與了解，交流社工觀點與在地實務觀點，創造雙贏的局面。

第三節 研究限制與後續研究建議

本研究雖然指出了專業化對於福利服務的影響，不過限於嘉義地區的探討，又由於樣本的取得不易，未必能夠涵蓋整體現象，僅能說明有哪些現象存在。對於社工專業化的爭議延伸到內涵的建構來看，雖然發現了主要掌握論述權力者與接受者的詮釋不同，但對於之間的互動關係未能有進一步的討論。另外雖然是身心障礙場域，但南部與北部可能有相當大的差異，並且專業化對不同場域應該有不同面向與程度的影響。

從本研究發現了具有社工資格與社工實務能力未必關連，但未能進一步做類型與實際服務需求的比較，同時這也說明了教育知識與實作能力的落差以及社工知識傳遞的有限性。

參考文獻

中文部分

小晞(2010)。《嚴祥鑾老師看社工》。無名小站 <http://www.wretch.cc>。線上檢索日期：2010年6月12日。網址：<http://www.wretch.cc/blog/lb5466/23517890>

內政部社會司。《身心障礙者權益保障法施行細則修正條文》。線上檢索日期：2009年10月9日。網址：<http://sowf.moi.gov.tw/05/b1/law-970416.htm>

內政部社會司。《社會工作推展概要》。線上檢索日期：2009年6月21日。網址：<http://sowf.moi.gov.tw/08/e.htm>

方昱(年份不詳)。《齊美爾的玫瑰：貨幣、貧窮與社會工作》。清水溝重建工作站。線上檢索日期：2010年1月13日。網址：<http://www.lukutea.com.tw/luku2/reading/pdf/27.pdf>

中華民國殘障聯盟(2009)。《1/23的身心障礙選民和家屬也會去投票--各縣市身心障礙福利評比排名大公開》。身心障礙e能網 <http://www.enable.org.tw>。線上檢索日期：2010年7月6日。網址：<http://www.enable.org.tw/iss/detail.php?id=77>

王思斌(2000)。〈社會工作：利他主義的社會互動〉。收於何國良、王思斌主編。《華人社會社會工作本質的初探》(頁3-15)。八方文化。

王順民(2009)。〈「專業」、「專業化」以及「專科社工師」的典範性移轉——關於增列專科社會工作師之專業教育與勞動市場銜接的若干思考〉。「健康、照護、工作與退休—新興社會風險與弱勢關懷」國際學術研討會，社會政策，台灣社會福利學會。

王增勇、陶蕃瀛(2006)。〈專業化=證照=專業自主?〉。《應用心理研究》，30，201-224。

- 白秀雄（1986）。《社會工作》。三民書局。
- 立法院（1995）。《立法院公報》，第八十四卷第六十三期（下），頁 67-102
- 立法院法律系統。《查詢關鍵字：社會工作師》。線上檢索日期：2010 年 4 月 13 日。網址：<http://lis.ly.gov.tw/lgcgi/lglaw>
- 全國法規資料庫。《身心障礙者權益保障法》。線上檢索日期：2009 年 10 月 9 日。網址：<http://law.moj.gov.tw/Scripts/Query4B.asp?FullDoc=所有條文&Lcode=D0050046>
- 全國法規資料庫。《社會工作師法》。線上檢索日期：2010 年 4 月 13 日。網址：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContent.aspx?PCODE=D0050125>
- 全國法規資料庫。《專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試規則》。線上檢索日期：2010 年 4 月 13 日。網址：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContent.aspx?PCODE=R0040058>
- 何國良（2000）。〈社會工作的論述策略〉。收於何國良、王思斌主編。《華人社會社會工作本質的初探》（頁 303-325）。八方文化。
- 余漢儀（2006）。〈錯把專業當志業？〉。《應用心理研究》，31，24-27。
- 余雲楚、梁志遠、謝柏齊、丘延亮(2004)。《生業、職業、專業與志業—助人志業自主抗爭的行動社會學反思》。Alternative 論壇 <http://psy.hi-all.com>。線上檢索日期：2010 年 1 月 13 日。網址：http://psy.hi-all.com/archives/2004/02/post_15.html
- 周志建（2010）。《證照的迷思》。臺灣心理治療學會電子報 <http://www.tap.org.tw/eletter.html>。線上檢索日期：2010 年 5 月 25 日。網址：<http://www.tap.org.tw/eletter/mag072/meditation-1.html>
- 林采蓉（2006）。〈當社工碰到體制：社工員勞動過程之探究〉。靜宜大學青少

年兒童福利研究所碩士論文。

林勝義（2001）。《社會工作概論》。台北：五南。

林萬億（2002）。〈台灣社會工作之歷史發展〉。收於呂寶靜主編。《社會工作與台灣社會》（頁 1-41）。八方文化。

林萬億、沈詩涵（2008a）。〈1980 年代以來台灣社會工作與社會福利學術的發展〉。《社會政策與社會工作學刊》，12(1)，219-280。

林萬億、沈詩涵（2008b）。〈邁向專精之路：臺灣社會工作的下一步？〉。《社區發展季刊》，121，199-233。

原著 A.S.Chambon, A.Irving & L.Epstein（1999），王增勇等譯（2005）。《傅柯與社會工作》。心理出版。

原著 Collins, Randall（1979），劉慧珍等譯（1998）。《文憑社會：教育與階層化的歷史社會學》（The Credential Society）。台北：桂冠。

原著 Deborah A. Stone（1997），朱道凱譯（2007）《政策弔詭：政治決策的藝術》。台北：群學出版社。

原著 Giddens, Anthony（1991），簡惠美譯（1994）《資本主義與現代社會理論：馬克思·涂爾幹·韋伯》。台北：遠流。

原著 Oliver, M. & Sapey B.（1997），葉琇珊、陳汝君譯（2004）《失能、障礙、殘障：身心障礙者社會工作的省思》。台北：心理。

原著 Rapport, Lydia（1962），蔡淑芳譯（1981）。〈為社會工作辯護：專業壓力的審查〉。《社區發展季刊》，14，頁 122-128。

康芸（2007）。〈社工人員對於自身勞動權益的覺知與因應策略之探討～以臺北市公設民營之社會福利機構為例〉。慈濟大學社會工作研究所碩士論文。

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、台灣社會工作專業人員協會委託），共 202 頁。

張苙雲（2003）。《醫療與社會：醫療社會學的探索》。台北：巨流。

莫藜藜（2007）。〈社會工作專業發展的分析與展望〉。《社區發展季刊》，120，30-47。

莊秀美（2004）。《社會工作名人與名著》。松慧。

陳怡婷（1998）。〈台灣社會福利服務業社會工作人員工作保障機制之研究〉。國立政治大學勞工研究所碩士論文。

陳武宗、張玲如（2007）〈社會工作專業組織治理、繼續教育及國際接軌〉。《社區發展季刊》，120，48-66。

陳淑芬（1993）。〈殘障福利機構專業人力運用與社會工作服務推展之研究〉。東海大學社會工作研究所碩士論文。

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。

陶蕃瀛（2005）。《為何要有社工師法？》。社工師法受害人聯盟
<http://blog.hi-all.com/swrvictim>。線上檢索日期：2010 年 2 月 3 日。網址：
http://blog.hi-all.com/swrvictim/2005/12/post_37.html

彭文美（2003）。〈社會工作人員勞動條件的探討〉。國立中正大學勞工研究所碩士論文。

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〉，《社會發展季刊》，120，8-20。

- 黃侃如（2007）。《大經濟小社工》。台北：記憶工程。
- 黃培潔（2003）。〈兩種社工論述場域之分析與反思：以社區發展季刊與漂流社工電子報為例〉。東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 黃嘉莉（2008）。教師專業制度的社會學分析。師大學報：教育類，53(3)，125-151
- 楊玫瑩（2000）。〈台灣的社會工作專業化：「社工師法」的立法過程〉。載於蕭新煌、林國明編，《台灣的社會福利運動》（頁433-453）。台北：巨流。
- 葉于模（1972）。〈社會工作與社會科學〉。收於蔡漢賢主編。《社會工作理論與實務》。金鼎圖書文物。
- 葉楚生（1958）。《社會工作概論》。龍山印刷廠。
- 詹火生（2007）。〈社會工作專業發展的經驗與展望〉。《社區發展季刊》，120，21-29。
- 蔡涵宇（2006）。〈一個社工，多個世界？社會工作勞動市場階層化現象初探〉。暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。
- 蔡漢賢（1972）。《社會工作理論與實務》。台灣省社會福利研究會。
- 蔡漢賢主編（1977）。《社會工作辭典》。內政部社區發展雜誌社。
- 蔡漢賢主編（1984）。《社會工作辭典（修訂版）》。內政部社區發展雜誌社。
- 蔡漢賢主編（1990）。《社會工作辭典（第二次增修版）》。內政部社區發展雜誌社。
- 蔡漢賢主編（2000）。《社會工作辭典（第四版）》。內政部社區發展雜誌社。
- 鄭怡世（2007）。〈台灣戰後社會工作發展的歷史分析：1949-1982年〉。國立暨南大學社會政策與社會工作學系博士論文。

- 蕭信彬（2006）。〈共識的形成或想像的限縮？----關於社會問題「社工化」的專業社會學考察〉。國立清華大學社會學研究所碩士論文。
- 蕭琮琦（2005）。〈為愛兒童而生，要陪兒童而行—臺灣家扶基金會兒童福利服務發展史〉。《社區發展季刊》，109，317-330。
- 賴兩陽（2007）。〈社工師法對專業制度的影響與爭議：1997~2007〉。《社區發展季刊》，120，67-84。
- 霍志豪（2006）。〈南台灣社會服務專業工作者對社會工作證照制度態度之研究〉。國立中山大學學術研究所碩士論文。
- 龍煒璿（2006）。〈臺灣社會工作概論課本對社會工作專業形象的描繪〉。東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 簡春安、李雲裳、高永興（2005）。〈「社會工作師法」立法始末〉。《社區發展季刊》，109，142-147

英文部分

- Abbott, A. (1988). *The system of professions :An Essay on the Division of Expert Labor*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Albrecht, G. &Levy, J. (1981). Constructing Disabilities as Social Problems, in G. Albrecht (ed.), *Cross National Rehabilitation Policies: A Sociological Perspective*. Beverly Hills: Sage
- Becker, H.S. (1962). The Nature of A Profession. In N.B. Henry (ed.). *Education For the Professions*. Chicago: The University of Chicago.
- Chou, Yueh-Ching, Haj-Yahia, Muhammad M., Wang, Frank T.Y. and Li-yeh Fu. (2006).

Social work in Taiwan: A historical and critical review. International Social Work, 49: 767-778

Chang, Chin-Fen, Mo, Li-Li.(2007). *Social work education in Taiwan: Toward professionalism social work education.* Social Work Education, 26, p583-594

Dhooper, Surjit Singh; Royse, David D.; Wolfe, L.C.(1990). *Does Social Work Education Make a Difference?*, Social Work, 35(1), p57-62.

Epple, D. M. (2007). *Inter and intra professional social work differences: Social works challenge.* Clinical Social Work Journal, 35(4), 267-276.

Flexner, A. (1915). *Is Social Work a Profession.* Research on Social Practice, 11(2), 152-165.

Fraser, Nancy (1989). *Talking about Needs: Interpretive Contests as Political Conflicts in Welfare-State Societies.* Ethics 99(2):291-313.

Gibelman, M. (1999). *The Search for Identity : Defining Social Work—Past, Present, Future.* Social Work , 44(4) ,298-310.

Gibelman, M. (2005). *'Social Workers for Rent: the Contingency Human Aervices Labor Force'*, Family in Society, 86(4), 457-469.

Green, R., Gregory, R., & Mason, R. (2006). *Professional distance and social work: Stretching the elastic?* Australian Social Work, 59(4), 449-461.

Greenwood, Ernest (1957). *Attributes of a profession.* Social Work 2(3),45-55.

HUGMAN, RICHARD (1991). *Organization and Professionalism: The Social Work Agenda in the 1990s.* Br. J., Social Wk., 21, 199-216.

Poppo, P. (1985). *The social work profession: A reconceptualization.* Social Service

Review. 59(4), pp.560-577.

Wilensky H. L. (1964). *The professionalization of everyone?* The American Journal of Sociology, 70(2), 137-158.

Weatherby, R. (1980). *Accountability of social service workers at the front line*, Social Service Review, 54, 556-517.

Kroger, T. (2009). *Care research and disability studies: Nothing in common?* Critical Social Policy, 29(3), 398-420.

Rapport, Lydia (1962). *in defense of Social Work: an examination of stress in the profession*. Social Work, 19(2),18-20.

Townsend, P. (1979). *Poverty in the United Kingdom: a Survey of Household Resources and Standards of Living*. London: Penguin Books and Allen Lane.

附錄一、訪談大綱

一、基本資料

- 1.性別
- 2.年齡
- 3.職務

二、學經歷

1. 請問你的就讀學校？
2. 為何往社會工作發展？
3. 當時的教育訓練情形如何？\

三、對社會工作的認識

1. 你認為社會工作是什麼？
2. 你認為現在的社會工作有什麼需要改變的？

四、工作經驗

- 1.何時開始從事社會工作？服務年資？服務對象？
- 2.為什麼、如何成為身障社工？
- 3.過去對身障的了解？身心障礙者有哪些需求？

服務身障者所需要的特質與能力？(價值、知識、技巧)

與其他領域所不同之處？

4.現在的工作內容與服務模式為何？

方案的長短？

5.工作方向的形成(自己摸索或者被傳承)

6.覺得自身能力是否足夠？為什麼？

7.工作上有無遇到困難或困境？(例子？)如何處理？

有無需求無法滿足的情況？社工與案主的想法為何？

8.身心障礙者與社工的關聯

身障社工的定位與角色

社工面對身障有什麼調整嗎？(相較於其他領域的差別)

專業訓練的幫助？

9.身障社工服務對身障者的遠景為何？

10.身障社工對身心障礙者權益保障的看法

(例：政府？殘盟？轉介？)

11.身障社工對身障者來說，最大的助益為何？

目前的服務品質好不好？

五、環境條件

1. 你對目前勞動條件的看法？(工時、薪資、成就感)

2. 對目前的工作環境滿意嗎？為什麼？

3. 你覺得大眾對社工的認同度高嗎？為什麼？

4. 你覺得社會環境對社工有什麼限制嗎？

六、機構背景

1. 機構的類型為何？
2. 機構的組織決策運作為何？覺得有什麼需要改進的嗎？
3. 你覺得機構有什麼樣的特色？

七、專業化的看法

1. 對社工師法立法的看法與經驗感受
2. 對社工師考試的看法與經驗感受
3. 對社工證照制度的看法與經驗感受
4. 對社工教育訓練的看法與經驗感受

八、社工專業化

- 1.你覺得專業是什麼？覺得自己專業的時候？
- 2.你覺得社工需要專業化嗎？為什麼？
- 3.認為現今社工專業化有何問題？
- 4.認為現今社工專業化有何需要改進？
- 5.你覺得社工專業化對你有什麼影響？

專業化實際帶來的影響與差別？

- 6.你覺得社工專業化有助提升社工服務品質嗎？為什麼？

7.你覺得社工專業化有助於提升社工地位嗎？為什麼？

九、實務發展

1.談談你對實務發展的認識(過去、現在、未來)

過去和現在對身障的服務有什麼不一樣的地方？

(身障社工服務的個人模式與社會模式)

2.認為現今實務發展有何問題？為什麼？

3.認為現今實務發展有何問題困難？為什麼？

4.認為現今實務發展有何需要改進？為什麼？

有無交流心得或進修的管道

是否有參加什麼相關團體(讀書會、專協..等)

十、專業化和實務發展

1.你覺得專業化與實務發展有沒有關聯？為什麼？

2.專業化與實務發展有沒有交集的可能？

3.對未來想從事社工的人有什麼建議？

附錄二、97 年特教經費分配與特教師生比例評比

縣市別	特殊教育學生數	97 年特教經費	97 年每人平均分配到的經費	名次	97 年特教合格教師	97 年度師生比	名次	綜合名次
臺北縣	8986	2,005,428,503	223173	7	970	1 : 9.3	9	7
宜蘭縣	2458	362,793,040	147597	16	260	1 : 9.5	10	12
桃園縣	5222	771,196,350	147682	15	534	1 : 9.8	13	13
新竹縣	1915	415,341,660	216889	8	156	1 : 12.3	21	14
苗栗縣	2402	283,013,590	117824	21	268	1 : 9.0	8	14
臺中縣	7036	667,219,640	94829	24	649	1 : 10.8	17	22
彰化縣	4515	571,064,630	126482	19	396	1 : 11.4	19	20
南投縣	2194	399,310,612	182001	9	211	1 : 10.4	16	11
雲林縣	2506	308,627,601	123155	20	188	1 : 13.3	22	24
嘉義縣	1905	428,947,550	225169	6	182	1 : 10.5	15	9
臺南縣	3624	403,746,317	111409	23	321	1 : 11.3	18	22
高雄縣	5041	719,662,262	142762	17	371	1 : 13.6	23	21
屏東縣	3310	520,608,012	157283	12	233	1 : 14.2	24	18
臺東縣	1330	208,310,647	156625	13	114	1 : 11.7	20	17
花蓮縣	1595	240,781,808	150960	14	185	1 : 8.6	7	9
澎湖縣	305	173,666,155	569397	2	47	1 : 6.5	4	2
基隆市	1219	195,977,612	160769	11	209	1 : 5.8	2	6
新竹市	2234	192,602,682	86214	25	154	1 : 14.5	25	25
臺中市	3291	554,676,343	168543	10	348	1 : 9.5	10	8
嘉義市	754	101,778,626	134985	18	78	1 : 9.7	12	16
臺南市	2289	268,972,704	117507	22	232	1 : 9.9	14	18
臺北市	10270	2,481,634,450	241639	4	1339	1 : 7.7	5	4
高雄市	5529	1,343,443,779	242981	3	877	1 : 6.3	3	2
金門縣	308	69,646,287	226124	5	39	1 : 7.9	6	5
連江縣	30	19,010,463	633682	1	8	1 : 3.8	1	1
總計	80268	13,707,461,323	170771		8369	1 : 9.6		

（資料來源：教育部特殊教育通報網，中華民國殘障聯盟整理製表，2009）

說明 1：97 年特教經費係以各縣市特殊教育經費編列分類統計，身心障礙類之經常門經費計算。

說明 2：97 年每人平均分配到的經費為特教經費除特教學生所得出每人平均分配到之經費。

說明 3：97 年度師生比係以學生數除特教合格教師數而得出

說明 4：師生比中之數值越小，代表一位教師所負責的學生人數越少，較能有更多的時間給學生。

附錄三、94 年與 96 年度各縣市身心障礙就業促進經費評比

縣市別	身心障礙 就業人數	96 年度 就業促進 業務經費	96 年每人 平均分配 到的經費	名次	94 年每人 平均分配 到的經費	進步 比例	進步 名次
台北縣	79,175	117,747,288	1,487	9	1,359	0.09	8
宜蘭縣	17,320	7,535,000	435	21	807	-0.46	★
桃園縣	42,002	138,571,108	3,299	3	2,949	0.12	7
新竹縣	10,419	18,384,033	1,764	6	3,559	-0.50	★
苗栗縣	16,121	9,993,972	620	17	634	-0.02	
台中縣	40,975	29,938,905	731	16	1,141	-0.36	
彰化縣	35,231	13,806,566	392	22	284	0.38	4
南投縣	17,775	8,733,686	491	20	748	-0.34	
雲林縣	29,205	16,777,821	574	18	616	-0.07	
嘉義縣	20,140	6,249,927	310	25	498	-0.38	
台南縣	30,783	26,900,788	874	14	1,731	-0.50	★
高雄縣	33,241	34,815,137	1,047	11	1,009	0.04	9
屏東縣	28,833	21,927,453	760	15	360	1.11	2
台東縣	11,331	3,555,953	314	24	275	0.14	6
花蓮縣	15,829	5,186,063	328	23	154	1.13	1
澎湖縣	3,192	4,112,785	1,288	10	1,119	0.15	5
基隆市	10,654	17,931,000	1,683	7	1,643	0.02	10
新竹市	7,879	41,671,956	5,289	2	7,502	-0.29	
台中市	22,082	40,373,221	1,828	5	2,374	-0.23	
嘉義市	7,472	6,606,209	884	13	1,116	-0.21	
台南市	16,803	26,657,000	1,586	8	2,153	-0.26	
台北市	62,795	465,464,873	7,412	1	11,144	-0.33	
高雄市	39,636	115,064,412	2,903	4	3731	-0.22	
金門縣	2,215	2,293,166	1,035	12	679	0.52	3
連江縣	219	120,000	548	19	0	0	
總計	601327	1,180,418,322	1,963		2,522	-0.22	

(資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局委託辦理 97、95 年度身心障礙者就業促進業務評鑑計畫報告書，中華民國殘障聯盟整理製表，2009)

說明 1：身障人數係以各縣市 96、94 年底就業年齡層（15 足歲至未滿 65 歲）之身心障礙人口數

說明 2：96 年度就業促進業務經費為 96、94 年底辦理身心障礙者就業促進業務的決算經費

說明 3：進步比例其計算方式為 96 年每人平均分配到的經費減 94 年每人分配到的經費再除 94 年每人分配到的經費，其數值越大者，代表進步越多。

說明 4：「★」表示 96 年度與 95 年度評比做比較，得出退步最多之縣市。

附錄四、97 年各縣市社區服務經費與受益人數評比

縣市別	身心障礙人數	97 年社區服務總經費預算	平均每人社區服務使用經費	平均每人社區服務經費名次	97 年社區服務受益人數	97 年社區服務受益比例	97 年社區服務受益名次	綜合名次
臺北縣	129,636	594,361,662	4585	1	35,517	0.27	23	12
宜蘭縣	34,178	3,632,132	106	20	20,321	0.59	17	19
桃園縣	70,917	14,339,358	202	13	66,452	0.94	14	14
新竹縣	18,667	11,996,539	643	5	65,913	3.53	4	4
苗栗縣	29,504	5,748,287	195	15	15,805	0.54	19	18
臺中縣	65,478	6,350,001	97	21	35,972	0.55	18	20
彰化縣	62,749	11,392,673	182	16	60,757	0.97	12	15
南投縣	32,256	15,772,517	489	7	39,520	1.23	11	7
雲林縣	58,116	6,766,872	116	19	21,639	0.37	22	21
嘉義縣	37,440	4,625,453	124	18	33,230	0.89	15	17
臺南縣	57,268	5,358,715	94	22	13,816	0.24	24	24
高雄縣	54,719	7,052,048	129	17	52,721	0.96	13	16
屏東縣	47,953	2,786,650	58	24	20,002	0.42	21	22
臺東縣	20,344	1,511,570	74	23	1,289	0.06	25	25
花蓮縣	26,286	7,222,399	275	11	42,939	1.63	9	10
澎湖縣	5,872	8,119,531	1383	2	20,810	3.54	3	2
基隆市	18,220	3,647,515	200	14	34,037	1.87	7	11
新竹市	13,778	13,498,418	980	4	51,952	3.77	2	3
臺中市	36,503	16,518,074	453	8	47,339	1.3	10	7
嘉義市	12,838	3,755,882	293	10	21,069	1.64	8	7
臺南市	28,582	11,171,650	391	9	23,073	0.81	16	13
臺北市	110,139	22,980,473	209	12	366,395	3.33	5	6
高雄市	63,731	36,674,077	575	6	125,803	1.97	6	5
金門縣	5,050	5,328,792	1055	3	19,216	3.81	1	1
連江縣	361	0	0	25	193	0.53	20	22
總計	1,040,585	825,940,080	794		1,254,996	1.21		

(資料來源：內政部 98 年初彙整各縣市回報服務單統計表，中華民國殘障聯盟整理製表，2009)

說明 1：97 年社區服務總經費含日間照顧、臨時及短期照顧、復康巴士、親職教育、休閒服務等執行經費總和。

說明 2：平均每人社區服務使用經費乃社區服務總經費除該縣市 97 年底身心障礙人數口所得。

說明 3：97 年社區受益人數涵蓋日間照顧、臨時及短期照顧、復康巴士、親職教育、休閒服務等縣市填報受益人數之總和。

說明 4：97 年社區受益比例乃社區受益人數除該縣市 97 年底身心障礙人口數所得。

附錄五、94 年與 97 年各縣市無障礙生活空間評比

縣市別	97 年 公共建物考核	名次	97 年 人行道考核	名次	綜合 名次	94 年 公共建物考核	進步 比例	進步 名次
台北縣	87.5	11	74.09	16	11	87.4	-0.23	★
宜蘭縣	84.0	13	76.95	12	10	86.4	-2.78	★
桃園縣	88.7	8	82.13	5	5	66.2	33.94	
新竹縣	76.3	22	57.95	25	25	52.1	46.51	5
苗栗縣	75.3	23	74.06	17	22	67.3	11.84	
台中縣	88.2	10	84.26	4	7	64.5	36.70	
彰化縣	73.6	25	74.05	18	24	66.1	11.39	
南投縣	83.3	14	71.61	19	17	60.7	37.28	
雲林縣	74.4	24	77.91	9	14	62.3	19.42	
嘉義縣	80.3	16	66.67	22	20	60.3	33.12	
台南縣	78.9	19	76.89	13	16	67.1	17.63	
高雄縣	94.3	4	77.07	11	8	53.1	77.59	1
屏東縣	88.3	9	66.73	21	13	67.1	31.64	
台東縣	79.3	18	74.34	15	17	65.5	21.07	
花蓮縣	81.2	15	63.90	24	21	55.0	47.58	4
澎湖縣	79.4	17	76.77	14	14	47.5	67.07	2
基隆市	84.5	12	65.04	23	19	68.0	24.26	
新竹市	76.5	21	71.48	20	23	69.7	9.80	
台中市	95.1	2	80.69	7	4	83.2	14.34	
嘉義市	89.6	6	77.44	10	9	58.1	54.25	3
台南市	89.9	5	88.36	2	3	69.1	30.06	
台北市	95.8	1	85.33	3	1	90.2	6.18	
高雄市	94.7	3	91.57	1	1	90.9	4.15	
金門縣	89.0	7	81.82	6	5	86.6	2.73	
連江縣	77.2	20	79.82	8	12	68.0	13.47	

（資料來源：營建署網站，中華民國殘障聯盟整理製表，2009）

說明 1：進步比例其計算方式為 97 年公共建物考核分數減 94 年公共建物考核分數再除 94 年公共建物考核分數，其數值越大者，代表進步越多。

說明 2：「★」表示 97 年度與 94 年度評比做比較，得出退步最多之縣市。