

115 年公私部門協力穩定社工人力分區座談會（中區）紀錄

會議日期：115 年 6 月 6 日（星期六）下午 2 時

會議地點：臺灣大道市政大樓惠中樓 401 會議室（臺中市西屯區臺灣大道 3 段 99 號）

主 持 人：呂政務次長建德

紀錄：張培妍

出(列)席人員：保護服務司郭司長彩榕、衛生福利部社會及家庭署黃組長伶蕙、陳副組長曉茵、心理健康司林科長桂枝、長期照顧司徐科長于婷、社會救助及社工司楊副司長雅嵐、劉專員靜燕、張研究助理培妍、與會人詳線上簽到表

壹、主持人致詞（略）

貳、社工交流及座談（僅發言摘要）

一、第一輪

（一）國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系吳書昀教授兼系主任：

1. 建議針對有經驗的社工提供具誘因的留任獎金。例如：服務滿 3 年給予 5 萬元、滿 5 年給予 10 萬元，以穩定資深人力。
2. 為解決督導職位可能出現的斷層或銜接問題，建議在現行制度下新增副督導職位，並重新規劃督導與副督導的薪資誘因。
3. 體恤社工夥伴需要休息與重新整理自己，建議提供專業充電假或心理健康假。例如：服務滿 3 年給予 10 天、滿 5 年給予 20 天的假期。

（二）南投縣社會工作師公會潘彥州理事：

1. 建議衛福部於各類社福委託及特約服務契約中，明確界定社會工作人員之注意義務，應以契約及專業規範所定之程序性工作為範圍，包括訪視、評估、計畫擬定及紀錄撰寫等，而非對案主生命安全或服務結果負擔絕對保證責任。
2. 建議於採購契約範本中納入免責機制，明定社工人員若已依官方工作手冊及專業規範，核實訪視、紀錄與處遇，並依法完成責任通報，即應認定其已盡專業注意義務，不宜因非可歸責之服務結果承擔過失責任。
3. 建議由中央推動社福委託契約範本標準化，統一各縣市契約基準，避免地方政府因權責界定不清，將高案量、人力不足、資源落差與網絡漏接等系統性風險，不合比例地轉嫁予第一線社工人員。

（三）財團法人弘道老人福利基金會陳國慶處長：

1. 調薪並非留才的唯一關鍵，組織文化、工作內容與實質支持更重要。靠紓壓活動等小確幸，不足以改善不友善的工作環境，剛畢業的學生被薪資吸引進入後，隨即因對工作環境失望而離職，陷入惡性循環。
2. 建請中央在政策上拋棄「接住所有人」的概念，政府在長照、社安網、獨老政策上向大眾承諾會接住所有人，會誤導社會大眾，逼迫社工成為承擔所有責任的箭靶。
3. 現行社福考核過度偏重 KPI，將助人工作程序化，無法反映出社會工作的真正專業價值。

（四）新動能社會工作師事務所林玉琴所長：

1. 現行稅法並未承認社工師事務所開立的捐款收據可供捐款人抵稅，建議比照公益團體開放抵稅。
2. 建議依照人數及規模補助社工師事務所合理的社工督導費，

而非僅有督導鐘點費。

3. 建議將社工師事務所納入長照繼續教育積分訓練的認可單位。

(五) 社會救助及社工司楊雅嵐副司長：

1. 本部運用公益彩券回饋金補助辦理「提升社工人員執業安全計畫」，補助地方政府、民間團體提供所屬社工人員執業安全措施及身心支持服務。社工之心理健康支持資源亦包含青壯世代心理健康支持方案及各機關員工協助方案等。
2. 有關社工師事務所收據抵稅，會後將向主管機關釐清。

(六) 社會及家庭署黃伶蕙組長：社家署未來將公布社福採購指引，供機關在招標前需求規劃、契約內容研訂等階段參考使用。有關將保證人概念放入社福採購契約範本，可能導致外界誤解本部支持保證人論點，建議審慎評估。

(七) 長期照顧司徐于婷科長：有關社工師事務所有意願成為長照人員繼續教育積分認可單位，將意見帶回研議。

二、第二輪

(一) 臺中市山海屯國際生命線協會蕭茗穗社工督導：

1. 保護性業務的風險加給 112 年底前為 1,995 元，113 年後新進同仁降為 1,000 元。因適用新舊制差異，導致同工不同酬。
2. 現行的保護資訊系統是為被害人中心設計，導致處理相對人案件時，表單與結案指標不符需求。

(二) 財團法人雲林縣雲萱基金會王招萍執行長：

1. 劉劉案導致社工招募困難，建議保護性社工風險加給由 1

千元調升為 5 千元。

2. 社工年資加給天花板建議改為 15 年以銜接勞保年資。

(三) 社團法人榮欣社會福利服務促進協會張登翔理事長：

1. 補助人力薪資常因無法聘用到人力，而無法申請費用，但主管機關派案並未因無法聘用人力而減少派案，導致留任社工負荷過大，建議若無法調降案量，應可將費用轉為加班費等其他費用，供委外單位激勵留任人員使用，或者已完成契約之要求，就應能足額申請完整之專業服務費。

2. 委外單位保護性社工應提高風險加給，應與一般性服務有明顯差異，保護性風險加給逐年縮水後，願意投入保護性業務社工有愈來愈少情形。

3. 明確訂定各類型保護性社工的案量上限，以確保社工合理的工作量，而非不合理之工作量及薪資，再要求社工承擔過多之法律之責任。

(四) 國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系吳書昀教授兼系主任：建議進行有效的人力盤點，要扣除留職停薪、長期病假、新進社工等，建請縣市政府重新盤點人力缺少之情況。

(五) 財團法人弘道老人福利基金會陳國慶處長：現行政策推動仰賴社福考核與 KPI 指標，地方政府為求成績將壓力轉嫁給民間單位與基層社工。薪資不能解決社工人才流失的問題，社工留任的重點為職場環境與制度保障。

(六) 保護服務司郭彩榕司長：

1. 衛福部已規劃調升備勤費及夜間出勤費，後續將報請行政院核定，目標明年上路，後續仍需縣市政府預算支持。

2. 補助民間薪資制度計畫適用後，民間社工整體薪資結構重

新對齊，雖風險加給調整為 1,000 元，但整體實領薪資已增加。將針對風險加給差異通盤研議以貼近實務需求。

(七) 社會救助及社工司楊雅嵐副司長：

1. 補助民間薪資將風險加給調整為 1,000 元，係為對齊各領域薪資並將高風險之業務逐步回歸至公部門執行，113 年民間社工薪資已調升 8.16%，後續起薪比照軍公教人員調薪幅度。
2. 有關建議社工年資天花板建議銜接勞保年資調整為 15 年，將做為未來中長期規劃之參考。

(八) 社會及家庭署黃伶蕙組長：社家署正努力簡化考核項目，使其更貼近實務現場。

三、第三輪

(一) 財團法人臺灣兒童暨家庭扶助基金會劉美芝高級專員：民間單位與縣市政府簽訂契約，應納入危機管理、縣市與民間的權責劃分，以保障民間單位與服務使用者的權益。

(二) 臺中市社工師公會謝惠菁總幹事：

1. 建議修正刑事訴訟法，落實社工專業保密證言權，保障一線社工免於被騷擾及肉搜。
2. 涉及社工專業的司法案件，應有社工組織參與鑑定，而非全數由司法部門自行認定。建議司法官的訓練應強制納入「跨部會社會工作認識」。
3. 建議由中央推動社會工作業務責任保險。
4. 建議向財政部提議增設專屬行動社工的稅務代碼(9A)，以符合多元的工作形態。

(三) 勵志中學劉佳蕙社工師：

1. 支持拋棄「接住所有人」的口號，應轉型為「大家一起接住更多人」，教育體系與警政單位應該與社工界共同承擔責任。
2. 比照醫療事務預防及爭議處理法及相關子法的規定，發展屬於社會工作專業的爭議處理體制，而非由不了解社工專業的司法體系全權決定。
3. 衛福部及地方政府社會福利政策的相關委員會，應提升第一線社工人員擔任委員的比例，降低無一定實務經驗的專家學者比例。
4. 建議提供社工人員每年固定的自行在外安排在職進修的津貼及公假。

（四）南投縣政府社會及勞動局李宛儒約聘社會工作督導員：

1. 「性侵害案件減少重複陳述」考核指標為了達到分數只能擴大認定，以致於影響與司法端合作關係。希望可以開放系統直接產出清冊，以利縣市政府管考。
2. 113-114 年突然出現許多表揚計畫，要整理出幾百頁的成果，需要很多的時間，希望不要一直長出看不出成效的計畫，並應編列行政人力給縣市政府運用。
3. 社工應納入司法證言權可拒絕行列。
4. 中央與地方實務界要有更多對話，不僅止於公部門對公部門主管，應給予第一線更多對話空間。

（五）國立空中大學社會科學系賴俊帆助理教授兼社工科主任：空大社工科的畢業生符合專技社工師的考照資格，但在應徵縣市政府衛生主管機關社工員的職缺時，卻因學歷在資格審查階段遭排除，請中央正視此情況。

（六）社會救助及社工司楊雅嵐副司長：

1. 有關參考現行醫事人員責任規範原則，如醫療法第 82 條刑責合理化條款、醫療糾紛鑑定等，本部將研議參考醫事人員制度，釐清社工於刑事與民事責任的適用範圍，讓社工在執行法定職務時有更明確的法律保障。
2. 本部先前已召開研商社工業務責任保險會議，邀請金管會、保險公會及產物保險公司等。與會單位建議應先在相關法規明確定義社工人員資格、工作內容、責任範圍、管理及訓練等，並設有對於社工人員執行業務上過失或疏忽造成損害的鑑責機制。另應提供保單參加人數規模、發生率及責任等級不同等相關資料予保險公司，以利精算社工責任保險的開發費率及保費等，仍需對上述各項予以釐清及明確化。
3. 有關提議行動社工專屬稅務代碼，併同社工師事務所收據抵稅向財政部討論釐清。
4. 空大學歷遭縣市政府審查排除，將釐清後周知。

(七) 保護服務司郭彩榕司長：性侵害案件減少重複陳述的指標被嚴重曲解，原設計應為經社工評估有需要之案件，非通案性適用，指標的設計可以再檢討。

四、第四輪

- (一) 新動能社會工作師事務所林玉琴所長：建議推動雙社工訪視，比照警員巡邏 2 人 1 組，減少社工外訪風險，提升工作安全保障。
- (二) 臺大醫院雲林分院廖珮秀資深社會工作師：民間薪資與社安網薪資的推動，導致醫務社工領域停滯，多項討論與激勵方案皆沒有照顧到醫務社工，5 大專科的永續發展應被納入考量。

(三) 中區兒少保護醫療整合中心王郡羚個管師：

1. 外出訪視的差勤費與訪視費用在不同標案計算方式不一，不符合實務現場需求。
2. 政府宣布加發 18 歲以下成長津貼，屆時被安置的兒少補助仍會由家長領取，但實際照顧壓力卻是社工在承擔。

(四) 南投縣社工師公會葉昭良理事長：

1. 建議社福績效考核聘請具有實務經驗之委員。
2. 兒少安置床位甚缺，且除了兒少的安置之外，非老非障個案，一個案家就有數十萬的安置差額缺口，需要向民間團體籌措經費。
3. 政府應提供社工所需資源及經費，社工需在服務過程中獲得良好的處理經驗，始有助於人力留任。

(五) 財團法人弘道老人福利基金會陳國慶處長：

1. 期待民間單位、地方政府及中央政府是一起合作的良好關係，本次座談會增加彼此對話的可能性，是好的開始。未來制定相關政策時亦希望有更多對話的空間，共同改善臺灣的社福環境。
2. 期盼政策能從照顧及給予轉向平權，社會壓力應由各網絡一起來承擔，而非由社工獨自面對。

(六) 保護服務司郭彩榕司長：

1. 雙社工訪視具有彈性，機構可嘗試推動安排資深社工帶領新進社工。
2. 現行刑事訴訟法的鑑定制度未排除社工專業鑑定的可能性，因醫療專業門檻更高，司法單位會委託醫師鑑定，若要提升司法單位委託社工專業鑑定的意願，應提升社工專業自

信的展現，並需要長期多面向的耕耘。

(七) 社會救助及社工司楊雅嵐副司長：

1. 司法委託社福鑑定的推動會參考發展較久的醫療界經驗，專業權力的確立需要先有案例的累積，目前正盤點各領域的工作範圍及應有的規範，以明確定義專業界限。
2. 在醫務社工權益方面，本部將持續關注並支持各領域社工專業發展。
3. 為提供社工人員於遭受危機事件後相關涉訟協助及身心復原服務，本部運用公彩回饋金補助心理輔導、諮商治療費及律師諮詢費等，法扶基金會亦設有助人者專線(412-8518)可提供免費匿名法律諮詢服務。

(八) 社會及家庭署黃伶蕙組長：

1. 有關訪視費及差勤費補助疑義，會後協助補充釐清。
2. 社工薪資不僅是報酬，也是社會地位與專業尊嚴的展現，在安置服務上，除研議提高第一線人員的薪資待遇外，亦增加其心理諮商或法律諮詢等支持方案。
3. 兒少安置的費用，將與司法院溝通增加司法機關分攤費用，亦規劃將各類補助併成一包錢供機構彈性運用。
4. 社家署已於兒少權法修正草案規劃修正替代性照顧政策，並且延伸至原生家庭的幫助跟預防。

五、第五輪

- (一) 國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系吳書昀教授兼系主任：衛福部有發文鼓勵大專校院成立學士後社工系，目前哪個領域最缺社工？最常聽到保護性社工缺人，可以建議學校要往哪個領域去培育學生。

(二) 社會救助及社工司楊雅嵐副司長：本部已委託國衛院辦理社工供需推估研究計畫，對就業領域及人力需求進行盤點。

(三) 彰化縣伸港鄉溪底社區發展協會曹雅歲社工師：

1. 社區關懷據點的社工為 1 人作業，且目前遇缺不補，經常被衛生局質疑領取據點人事費為何要去做社區營造等其他業務，但社區工作本身業務繁雜且難以切割，為了社區良好發展，願主動承接多項業務。
2. 本次座談會資訊未獲縣市政府函轉，小型機構要接收到中央政府訊息較為困難。

(四) 長期照顧司徐于婷科長：目前巷弄長照站主要業務為方案活動帶領、行政作業，如特約喘息服務則由照顧服務員提供，經評估巷弄長照站業務性質，且考量到社安網人力較為缺乏，希望透過政策引導，社工專業能投入社安網體系，爰巷弄長照站社工人力遇缺不補。

(五) 財團法人弘道老人福利基金會陳國慶處長：

1. 社區工作的角色定位較為模糊，目前福利政策多以個案工作角度的切入，卻同時期待服務社區化、以社區為中心。
2. 社區組織要獲得政府補助人事費較為困難。

(六) 社會救助及社工司楊雅嵐副司長：政府透過社區福利旗艦型計畫的補助，希望帶動社區發展，並透過社區培力育成中心培植社區夥伴專業知能，協助社區爭取及運用資源。

(七) 臺中市社工師公會謝惠菁總幹事：正視擴充創傷知情議題至社工人員的執業安全中，而不單只是暴力事件後的替代性創傷或者壓力照管。

(八) 衛生福利部呂建德政務次長：

1. 薪資與風險加給持續規劃調升，社工薪資比照軍公教薪資調幅調整；風險加給級距調整刻正研議中。
 2. 研議行政程序及評鑑簡化及減量，減少行政業務轉嫁給第一線社工的壓力。
 3. 透過 AI 及資訊系統減輕社工文書負擔及行政作業。
 4. 請社工司研擬專屬社工夥伴的心理支持方案，並編列經費補助。另持續研議推動社工業務責任保險。
 5. 透過繼續教育等措施，持續強化對督導的支持及培力。
 6. 規劃更多機會與第一線社工對話，各司署委員會亦會研議納入更多第一線社工，聆聽民間一線同仁的意見。
- (九) 南投縣社工師公會葉昭良理事長：期待未來考核指標 KPI 可以友善且舒服的呈現，期待政府能打破權力框架與民間進行專業溝通及真實對話。
- (十) 臺中市社工師公會謝惠菁總幹事：4 場次的座談會辦理結束後，中央如何規劃對應政策，民間團體如何得知政策規劃之方向？
- (十一) 財團法人雲林縣雲萱基金會王招萍執行長：基金會承接未滿 20 歲懷孕服務方案及子女會面方案皆採按件計酬制，政府未提供人事費及勞健保費用補助，建議補助勞健保費用，以減輕民間團體財務負擔。
- (十二) 社會及家庭署陳曉茵副組長：未滿 20 歲懷孕服務方案及社區式家事商談方案補助項目包含專案計畫管理費，會後進行討論。
- (十三) 衛生福利部呂建德政務次長：各區座談會辦理完竣後，將召集本部相關司署盤點蒐集之議題，依照短、中、長期規劃，分階段適時回應社工夥伴的需求與期待。

六、會後提供書面/線上意見

- (一) 國立聯合大學郭佳錦社會工作師：肯定本次座談會之成效，建議延續會中所提常態化辦理公私協力對話機制，期待透過持續對話化解行政及實務之落差。
- (二) 聖智啟智中心侯秀玲社工督導：
 - 1. 建議啟動研究案評估各領域社工所承擔的案量範圍，不同領域案量不同應有所依循或根據。
 - 2. 建議政府補助各領域的社工薪資標準應一致，不再增加民間單位的負擔。
 - 3. 對不適任的社工應給予懲處，並公開其相關資訊。
- (三) 財團法人臺灣兒童暨家庭扶助基金會劉美芝高級專員：
 - 1. 督導、訓練、薪資、福利、升遷、社工專業、合理工作量及風險管理等制度都對人力資源有很大的影響。
 - 2. 政府委託案的督導費用、訓練及契約內容（合理工作量、危機事件權責等）皆會影響受補助人力的素質。
- (四) 彰化縣伸港鄉溪底社區發展協會曹雅歲社工師：建議提供社工心理諮商給予支持，部分社工已超過 45 歲，不適用青壯世代心理健康支持方案。
- (五) 臺中市向陽兒少之家賴于未主任：
 - 1. 建議保育輔導人員與社工年資可以併計，許多具社工背景或符合社工資格的人，在入職時因無社工缺或願意投入照顧現場，但因人生階段的改變，調整職務後造成年資中斷或因此離職。
 - 2. 建議社工人員心理支持方案開放至 60 歲，現今僅 45 歲以下適用，但同樣從事保護性工作壓力一樣大，甚至已是主

管階級，壓力不同於第一線，亦應提供。

3. 建議以每日現場實際/合理排班人數計算緊急安置兒少機構人力比，例如三班制，每班 1 人，1:4 照顧比下，1 天就要有 3 人上班，照顧 4 人；聘到 6 人輪班照顧 6 人，以此類推…，而非以總人力計算，無法反應現場照顧壓力。
4. 補助緊急安置機構專職行政人力，讓專業人員的時間運用在照顧上。
5. 建議重新思考緊急安置零拒絕的彈性調整與條件。
6. 強化家庭教育以避免返家再安置。

(六) 財團法人全成社會福利基金會程小芸社工：

1. 僅提升薪資，不處理環境問題及許多組織主管們只有行政督導、維穩的功能，致使薪資調升也留不住一線，比起個案處遇的複雜壓力，來自組織直接施加的傷害更是壓垮一線社工的稻草。新手及負傷離開的社工只會流向行政業務為主的社工職，薪水跟一線差不多且有年資及專業加給，風險跟壓力幾乎天差地遠。
2. 本市各社福中心社工今年每人可申請的加班費不到 1 千元，家訪寫報告累積的假休不完，要離職還積一堆假不能換錢，停派期間所有新舊案都是壓到其他人身上，中心也不能馬上補人。各網絡遇到跟經濟、安置、家庭變故等所有任何牽涉灰色地帶可以從各個領域切出去的議題大多都通報社福中心，但社福中心為何缺人的真正問題從來沒有真的被面對。

(七) 匿名：

1. 優化考核與案量基準：社工價值在於預防社會事件，然未發生之事難以量化。建請導入質化評估並重新檢視案量計

算，真實反映無形時間與專業價值。

2. 整合內部跨職類協作：內部轉介時效常慢於外部，建請減少各專業重複開案的文書耗損。另現行機制易引導主管偏重讓專業人員去宣導（受眾多且亮點易呈現），輕忽直接服務，嚴重壓縮與社工合作深度處遇之空間。
3. 專業獎勵機制明文化：專科認證資源現高度傾斜公立醫院，建請放寬社區訓練機構認列（如心衛中心心衛社工專科認列）。針對從事深度處遇、發表研究或帶領新人者，建請明訂發表獎勵（錢、升遷）與「工作量酌減」折抵標準（如從 25 案減至 15 案），以實質制度留任專業人才。

（八）社團法人苗栗縣身心障礙燭光技能發展協會徐月珍社工人員：非常感謝主辦單位今日貼心的安排與邀請。座談會主題切中核心，與談人的分享也讓我獲益匪淺。很榮幸能與各界優秀的與會夥伴共同交流，期待未來能有更多學習的機會。

（九）社團法人苗栗縣身心障礙燭光技能發展協會林秀蕊社工人員：謝謝長官們重視社工執業安全的困境及傾聽大家的問題意見。

參、臨時動議：無。

肆、散會（下午 4 時 50 分）