

115 年公私部門協力穩定社工人力分區座談會（北區）紀錄

會議日期：115 年 6 月 12 日（星期五）下午 2 時

會議地點：本部 1 樓大禮堂

主 持 人：呂政務次長建德

紀錄：陳柏宇

出(列)席人員：教育部張科長惠雯、法務部沈科長上凱、法務部林專員函霓、法務部矯正署蕭科員惟巍、原住民族委員會陳專員品辰、保護服務司郭司長彩榕、長期照顧司吳副司長希文、心理健康司齊科長美婷、社會及家庭署王專門委員齡儀、社會救助及社工司蘇司長昭如、社會救助及社工司王簡任視察燕琴、林視察育丞、陳科員柏宇、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）財團法人天主教善牧社會福利基金會李碧琪副執行長（另提供書面意見）：

1. 委辦制度下權責分工與專業角色界線不清，受委辦單位因與服務對象接觸較頻繁而常被認為是主責單位，但部分決策為涉及政府或跨系統單位共同參與，責任卻容易集中於第一線社工身上。
2. 受委辦單位時常被要求辦理超出委辦合約內容之工作而增加執業風險，建議檢視委辦制度下權責界線與保障。委辦合約應對於人力配置與彈性上有更多調整機制，亦建議編列專責行政人員協助處理日益加重之行政工作。

3. 政府致力推動行政簡化工作，惟面對大量的查核、評鑑報表核銷，相關報表重複性高，建議整併查核機制並落實總包價精神。
4. 希望強化跨系統合作與資源配置，建立跨系統決策機制。

(二)社團法人新北市社會工作師公會宋曉蕊常務理事(含線上意見)：

1. 要解決社工人力流失問題，除薪資外亦應建立更合理的年資累計與升遷制度，如風險加給、留任獎金等。另建議強化社工安全維護措施，如高風險個案陪訪制度、警政協助、法律諮詢，及針對機構安全相關經費補助等，另在修法部分，建議可比照醫療法研擬相關法規修正以提高違法成本，明確保障社工執業安全。
2. 每當發生重大案件時，社工常成為社會輿論首先檢討的對象，希望中央可以透過政策指引、法規檢討及跨專業共識建立等方式，明確社工專業權責範圍，讓社工安心執業。
3. 公私部門協力，並非只指公部門及委辦單位。另外非委辦單位的私部門，在部內提出的包含久任、學歷、專科、督導這些加給完全未能擴及。另外床位議題，並非僅有兒少保床有困難，包含身障、老人安置床，均困難連結，這導致網絡合作單位，如醫院，社福中心、老福中心、身障中心常深受困擾。
4. 另社福相關法規或評鑑督考等查核條文，當擴及醫療機構時，常由社工人員承擔，包含假日，夜間等時段，或為社工常態的出院準備業務還要函文爭取自身角色，在專業角色不對等及專業未被尊重下，若無子法或規則等條文規範，甚難與龐大醫事人員抗衡，為導致人力不穩定的隱憂。

(三) 財團法人伊甸社會福利基金會徐聖閔主任(含線上意見)：

1. 建議建立跨體系專業保障機制，推動標準化、跨縣市及跨系統資訊通報確認(資訊調度權)，以提升資訊即時性；並將高風險案件訪視原則制度化，確保風險判斷一致性及服務連續性；由個人究責轉向制度責任，建立權責對等、資訊充分及風險共擔之社工執業保障體系。
2. 針對高風險或安置轉介個案，應取消單一社工制。政府委辦及補助應考量機構執行雙人共同訪視之成本。
3. 重大案件發生時，政府應主動介入提供「集體創傷治療」，而非僅是發函要求機構加強督導。應將社工的心理諮商費用納入公務預算，建立類似醫護人員的職災關懷機制。建構法律協助與專業責任保險之制度性支持，降低社工個人訴訟負擔。
4. 建立合理專業責任制度，可參考醫療體系，社工應僅在故意或重大違反必要應注意義務或逾越合理專業裁量時，才需負擔民刑事相關責任。
5. 建立「程序導向」責任認定與專業審議機制，面對高壓與資訊不完整的決策情境，應以「是否依規定程序執行」作為盡責判準，並制度化重大案件之專業審議與責任區分機制減輕行政負擔，讓專業回歸核心服務。
6. 研究制定合理督導比及社工案量比。

(四) 金門大學南玉芬副教授：

1. 針對滿特定年資社工應給予久任獎金或相關獎勵；另即使社工轉換領域也應計入年資晉薪。
2. 補助民間社福單位應編列專職行政助理，避免社工負擔過多行政工作。

3. 標案即使僅編列 1 名社工，也應補助機構督導費用，以透過督導協力發揮社工相關知能。
4. 有聽聞公家單位為爭取社工人力有提供介紹轉職獎金，導致民間機構無久任人力，成為新手社工培訓站。
5. 應提供社工心理紓壓的相關補助及資源。
6. 中央政府應先行與相關部門釐清系統合作，針對需跨網絡合作之個案，明確彼此角色與功能，並由各部會督促所屬基層人員確實履行職責。

(五)社會救助及社工司蘇昭如司長：

1. 有關社工執業安全議題，在 112 年時通過社工師法部分條文修正，已比照醫療法規定任何人皆不能對社工有傷害行為；另社工執業安全部分，已爭取公彩回饋金經費補助縣市政府、機構團體以下項目：
 - (1) 申請相關人身安全設施設備改善，如家訪錄音設備、哨子等，以保障社工安全。
 - (2) 心理諮商、紓壓相關訓練課程。
 - (3) 法律扶助相關費用。
2. 本部對地方政府社福績效考核之社工執業安全指標中，要求地方政府應訂定對社工人員執業安全預防通報相關計畫，本部針對尚未建立相關機制之縣市政府，將加強輔導提醒。
3. 當社工遇到法律相關案件時，可利用法律扶助基金會之免費匿名專線（4128518）諮詢。
4. 有關心理諮商方面，本部心健司亦推動「青壯世代心理健康支持方案」，提供 15 至 45 歲國民每年 3 次個別心理諮商服務可供運用；如經諮商後仍有進一步需求，亦可預約社區心理諮商中心或運用 1925 專線等資源；另行政院所

屬機關及學校亦提供員工協助方案，社工可視需求運用。
本部另研議加強措施。

5. 有關督導支持方面，在社安網 2.0 計畫中，以督導及社工約 1:7 的比例配置督導人力，全國已補助約 5、600 名社工督導；另未達比例無設置督導之單位，本部亦運用公彩回饋金辦理「社工督導支持培力計畫」，補助 6 人以下小型單位督導鐘點費或個案研討相關費用。
6. 有關社工薪資待遇福利提升議題，目前本部刻正檢討社工風險加給，蒐集近幾年物價指數調整情形及其他專業人員（如警察、消防人員）狀況，後續將提報人事行政總處。另有關民間社工薪資計畫中年資晉薪部分，目前亦刻正研議由目前 7 階調整為 10 階。
7. 若社工所領取薪資不符合相關規定，得運用本部社福人員勞動申訴平台申訴，本部將會查明並要求相關單位補正。

（六）保護服務司郭彩榕司長：

1. 有關社工陪訪制度不涉及修法，關鍵在於是否有陪訪人力。
2. 社安網 2.0 計畫除補助專業人事費用外，亦得運用業務費聘用助理，另民間單位補助機制中，亦有專案人力，若有需求得循相關補助計畫申請。
3. 有關社工薪資方面，除制度性規劃滾動式調整外，針對社工夜間備勤費進行調升，後續將循程序報行政院核定。
4. 中央政府許多措施需跨部會溝通協調，亦常涉及地方政府，惟部分決策可能僅限與會人員或承辦人知悉，一般人員未必充分掌握；除政策之落實與傳達外，亦建議如有實務相關意見需反映，可透過聯繫會報、諮詢小組會議等跨單位平台提出，以促進資訊交流與意見整合。
5. 有關社工心理諮商、法律支持部分，公部門得利用員工支

持方案，而民間單位社工後續可再研議是否有相關機制

6. 本部相當認同行政簡化，爰致力於各項系統優化，如本次社福考核指標，大部分資料皆由系統直接產出。

(七)社會及家庭署王齡儀專門委員：

1. 在社會福利基本法通過後，本部一直致力於社福採購的簡化及優化，例如針對合理經費編列的協商機制；目前社家署亦刻正研擬相關指引，以促進機關與專業團體採購前的溝通協商。目前社福領域無共同性經費編列標準，但另一方面亦代表編列上具有彈性，建議在協商時得將相關需求納入，本部亦將加強宣導。
2. 「一主責、多協力」是指導為組織或單位間分工原則，無法完全適用於動態的個案服務歷程；如遇個案服務涉及多重議題，則需透過與個案相關專業服務人員召開個案研討會議，或透過跨網絡會議進行溝通；在公私部門個案轉介部分，社安網 2.0 有一實驗方案，希望民間部門資訊在現行社工工作習慣不變下，嘗試運用人工智慧輔助，讓資訊在不違反個資情形下轉介，減少溝通成本。

二、第二輪

(一)社團法人中華牧人關懷協會黃聖元主任（另提供線上意見）：

1. 全國社會工作人員暨強化社會安全網所聘專業人員自費型團體意外保險，113 年至 115 年皆延遲至每年 3 月方能完成投保作業，導致社會工作人員於年度初期（1 月至 2 月間）可能面臨保障空窗期，影響執行業務期間之風險保障。
2. 社會工作人員經常需進行家訪、外展服務、社區訪視及各項外勤工作，具有一定程度之執業風險。為維護社會工作

人員執業安全與權益，建議相關主管機關檢討現行作業流程，提前辦理招標及投保事宜，並改採以「整年度（1 月 1 日至 12 月 31 日）」為保險期間，避免保障中斷情形發生，確保社會工作人員於執行職務期間皆能獲得完整且持續之保險保障。

(二)新北市政府家庭暴力暨性侵害防治中心蔡正彥社工員：

1. 座談會分北中南東區辦理後，是否有相關網頁公開與會成員所提供的建議及辦理情形，也讓更多社工能夠知道。
2. 有關安置兒少時，時常需透過電話聯繫確認是否有床位，建議中央可參考急診床位管理模式，建置可於網頁查詢空床位之資訊，並定期更新相關資料。
3. 愷愷案後，網路上許多假帳號散播不實言論，導致社工有被濫訴狀況，衛福部是否有相關應對方式，如由小編澄清不實謠言。
4. 有關健保 app，家長能看到安置兒童的就醫紀錄，是否能以公文方式請健保署刪除兒童就醫紀錄，否則安置紀錄很容易曝光。

(三)社團法人台灣白露社會福利服務協會張梅玲社工師(另提供書面意見)：

1. 跨單位、跨網絡會議時，常常被專家學者或長官羞辱只是想找人來開會背書而已。
2. 目前本會在公共政策的網路參與平台有「從個人承擔走向系統支持-推動兒少保護工作模式升級」之提案，希望透過介接各項指標建構主動式風險預警系統，作為輔助社工決策工具。
3. 保護兒童應是國家跟全體社會的責任，生命權應高於個人

的隱私權來採取行動。

(四)社團法人新北市湧泉社會服務協會蔡慈涵社工督導：

1. 社工需要心理諮商，是因為整體工作環境與制度的壓迫，不應讓社工與個案搶資源。
2. 目前社工薪資制度設計的確能攜帶年資，但年資一旦工作月份中斷，於新單位報到時則無法採計年資，導致單位雖進用有年資與經驗的社工，卻與毫無年資的新進社工平起平坐，使社工備感壓力，不敢維護身心權利、休較長（1 個月以上）的假期。
3. 每當重大事件發生後，總是在做制度檢討，而不是思考未來更多可能性；社福考核時常轉嫁到委外單位。

(五)衛生福利部呂建德政務次長：

1. 有關社工心理諮商及法律諮詢議題，除 15 至 45 歲「青壯世代心理健康支持方案」外，本部也將以該方案為基礎研議社工專屬心理諮商或法律諮詢方式。
2. 有關社工年資銜接議題，本部將再檢討相關規定。
3. 有關薪資調整一案，若為公部門人員，卓院長已對外宣布年公務人員調薪至少 4%，另人事行政總處也刻正檢討相關專業加給金額；本部亦將召集相關司署研議調增社工風險加給。

(六)社會救助及社工司蘇昭如司長：

1. 有關先前提及心健司「青壯世代心理健康支持方案」，係因該方案已有 600 多處據點且程序簡便，可借用心健司已建立的網絡為基礎發展，本部也將儘速研議社工能獲取相關資源以利運用。

2. 有關社工攜帶年資一案，當時設計為參照公部門約聘社工制度；目前本部刻正檢討補助民間社工薪資計畫，將再檢視年資採計相關規定。
3. 有關社工團保近 1、2 年較晚辦理，本部將檢討改進；另本部每年都統計分析團保理賠狀況，約八成是車禍，也請大家轉知社工上下班或家訪途中注意交通安全。
4. 本次座談會因社福相關單位眾多，爰限制每單位 2 人參加為原則；座談會有全程錄音與紀錄，後續紀錄研議刊登在相關專區或平台讓大家知悉。

(七)保護服務司郭彩榕司長：

1. 有關父母透過健保 App 查詢就醫紀錄而發現孩童行蹤議題，先前本部邀請健保署召開過專案會議研議是否遮蔽紀錄，經盤點後非所有被安置孩童皆有需求，爰決議採逐案申請方式。
2. 本部認同兒保工作、資訊系統升級，惟原始資訊應精確有效，才能研發更好工具，相關資料提供也仰賴大家一起幫忙。

(八)社會及家庭署王齡儀專門委員：

1. 安置兒少為緊急且資源相對稀缺，預計今年年底會希望再增加 250 床左右的量能。
2. 本部社安網考核及社福考核將關注地方政府與委外廠商契約銜接，避免簽約期程未滿一年；謝謝與會人員建議未來無論在履約中或招標前的前置作業，應保有合理協商空間。

三、第三輪

(二)中華民國社會工作師公會全國聯合會吳玉琴理事長(另提供書面意見)：

1. 針對愷愷案後續社工具保證人地位探討，建議社工師法可參考醫療法第 82 條方向努力，雖修法惟不可預期，但在可能具保證人地位的行政事務上，特別是保護性業務，部內可以訂定相關行政指引。
2. 部內應與司法系統（如法務部、司法院）有跨專業溝通平台，引進社工專業同儕意見，以本次愷愷案為例，多憑檢察官自身想像或自己所徵詢的意見；建議可以參考醫療法成立據社工專業的審查小組，提供相關鑑定意見。
3. 雖部內有提供「一主責、多協力」的解釋，惟實務現場仍不清楚，部內是否能多辦理實務研討，讓社工熟悉相關運作。

(三)基隆市政府社會處許可風社工師：

1. 可以理解整體薪資規範需要與人事行政總處溝通，但地方政府社福中心或保護性社工人力流動相當嚴重，建議留任獎金可參考工程人員，對社工長久發展亦有幫助。
2. 公部門目前無相關久任機制，建議可研議久任獎金制度或高級社工師職缺比例能調增。

(四)新北市政府家庭暴力暨性侵害防治中心洪婉馨社工督導：

1. 若衛福部未來若要仿照醫療審議會成立委員會的話，參與的委員希望在實務界有年資的人員達 2 分之 1。
2. 想詢問先前提到兒少安置床位將增加 250 床一案，是否有含護理之家？是否已納入縣市團體家屋？
3. 一、兩個月前針對 1 安置個案，想鎖掉其健保 app 就醫紀錄，但健保署人員不甚理解，更要求社工需填列身分證字

號。是否能請部內協調各單位如公所、郵局，不要影印社工相關身分證件或於列表寫下社工個資。

4. 希望可以仿照離島加給或警察的職務都市加給，針對案量較高縣市提供額外補貼；另許多督導都是以高社的位置擔任主管的位置，卻沒有主管加給，將壓縮同仁爭取高社位置，希望可以增加多一點高社跟督導的位置；另專科與碩士學歷是否也能跟人總建議相關獎勵。
5. 社工辦理保護性業務，時常需陪偵到半夜，而無法照顧好自己家庭，是否能增加社工托育相關補助，或比照軍警有勤務宿舍或青年住宅保留名額。

(五)臺北市大同老人服務中心林小寶社工督導：

1. 地方政府社會局對於委外單位應有合理社工人力配置、案量上限與業務範疇。以臺北市為例，為全台老人比例最高的縣市，亦僅有臺北市設置老人服務中心，卻沒有案量上限，在轄區內非低收老人皆為老人服務中心案件，除獨老案外還要做保護安置案、辦活動、送餐、長青學苑等工作，甚至還有評鑑、考核、招標。
2. 老人服務中心時常面臨議員、里長等民代干涉，老人所有問題都可以找社工，只要非低收身分通通找老人服務中心；當遇到民代干涉時，政治力常會凌駕社工專業判斷。
3. 老人服務中心與社會局委辦契約是依據採購法，但核銷上卻常因承辦人員不同而有相異標準；另評鑑機制應有合理規範，社會局被考核時，相關資料蒐集常由委外單位提供，卻不給予合理準備時間；在工作中也許多臨時交辦案件，本來沒有在契約上，但考核中有個項目是「配合度」。社會局也應有合理作業人力，時常因人力不足下派工作給委外單位，例如低收註銷清查

4. 中心社工工作負荷過高，社工就算加班也做不完，未來將應對中央的擴大獨老清查，希望能爭取更充足人力或其他因應策略。

(六)社團法人台灣白露社會福利服務協會徐薇涵社工師：

1. 最近剛面臨被臺北最高行政法院傳喚做證人，卻被對造律師質疑調查訪視內容未有逐字稿或錄音錄影而所述不實。愷愷案後，社工承擔保證人地位，卻沒有給社工相對應配套措施。
2. 近年來具身心議題、需安置兒少越來越多，但沒有足夠安置系統協助。
3. 曾經經歷有社工被專家學者羞辱，而造成人力流失，希望中央可以多看看目前就業環境有多糟糕。

(七)保護服務司郭彩榕司長：

1. 以保護令聲請狀為例，依法需記載非訟代理人之姓名、住居所等相關資訊，建議可以機關首長名義辦理；另若由主責社工擔任非訟代理人時，得於聲請書狀首頁或其他明顯處註記「因社工人身安全，勿記載非訟代理人姓名」，並請法院依家暴法第 12 條第 3 項將筆錄及相關資料密封並禁止閱覽。另因出庭社工為接受委任，在開庭結束後可遞出解除委任狀，後續有出庭必要再遞委任狀。
2. 與會人員提及有依規定與健保署申請健保 app 限制瀏覽卻發生障礙，請於會後提供相關資料，俾再與健保署溝通。

(八)社會及家庭署王齡儀專門委員：

1. 本部於 115 年 4 月 24 日召開保證人地位會議後已對外澄清，非每一社工皆有保證人地位，亦非有保證人地位之社

工皆有作為義務，應檢視所從事工作的法規、契約或職務說明書上是否有作為義務。

2. 有關大家關心精進兒少資源議題，今年社家署鼓勵機構增聘床位，原本閒置床位可再開放 257 床；另在社安網 2.0 計畫中，也有補助地方政府擴建安置機構床位，若轄內有空間可以申請相關資源。社安網 2.0 計畫目前重點也希望新的床位是針對特殊兒少，地方政府亦可申請補助。
3. 有關獨居長者普查可以結合民間單位辦理，惟本部立場難回應老人服務中心與委託單位需再商榷之處；個人認為，政府許多方案也擔心沒有機構承接，所以機構亦有一定掌握權與機關爭取合理條件。
4. 以社安網 2.0 評鑑為例，50%以上指標的相關資料由系統產出，亦即過半數指標不必由地方政府準備相關資料，將持續朝優化與簡化評核機制目標前進。

(九)社會救助及社工司蘇昭如司長：

1. 針對參考醫療領域建立審議制度或委員會，引進社工專業提供相關意見給法院參考，本部相當支持。
2. 以醫療領域經驗對照於社工領域，因服務涉案被判刑，目前僅有 1 案，案例還太少；另社工從業人員適用社工師法者僅 51%，若需引用此機制須在法律層次規範，反而應檢視目前相關福利法規，較能及早應用該機制。
3. 基隆市政府社會處提及人力聘用困難，惟公務機關人才留任獎金非常少，以工程人員為例，係因民間單位薪資與公部門薪資差距非常多，人總才同意有留任獎金機制。
4. 目前本部委託國衛院辦理社工人力供需推估研究案即將結案，其研究發現並提出建議雖尚未發表，仍跟大家分享：
(1) 建議應建立跨領域人力轉銜機制。

(2) 人才流動與組織支持、職場品質相關。

5. 有關公部門中，公職社工師或高級社工師等員額是否調整，若縣市政府社會局處編制需調配，請依程序提報相關主管機關，本部原則上皆支持。
6. 與會人員提及是否能針對社工有托育補助、宿舍、社宅等名額，以離島縣市為例，會利用離島基金等經費，提供宿舍或租金補助。
7. 有關社工服務過程中需要工具協助，本部已開發社工智慧決策平台，除風險預警外，在紀錄上也有語音轉文字、行動家系圖等功能，目前雖只有公部門社工可以使用，今年開始也會開放民間社工；明年亦會繼續開發錄音直接轉文字。
8. 社工智慧決策平台為公部門所開發，相當重視資安議題，尤其個案的隱私資料，所以使用資安等級較高之 iOS 系統，希望未來可以更多社工可以使用該系統，本部也會與廠商儘快研發。

四、第四輪

(一)財團法人桃園市真善美社會福利基金會李怡如社工督導

1. 家照系統在新舊系統轉換後，部分資料無法匯出；要求地方政府回饋相關表格中，是否能以系統直接匯出，讓社工減少更多工作壓力，
2. 本會辦理家庭照顧者支持服務，規定於長期照顧服務法第 13 條及身心障礙者權益保障法第 50 及 51 條，希望法定服務可以回歸到政府委託案而不是補助案，才不會每年 5 月才收到補助核定，影響服務進行。

(二)北斗星社會工作師事務所陳大衛所長

1. 延續保證人地位議題，一線社工時常被教育要遵守社工倫理守則，卻很少提倡社工執業邊界，與倫理守則不同，缺乏社工在每個專業中不用或不需負責任的指引，希望能獲得教育、實務及工具上的協助。
2. 以 115 年社安網計畫的預算來看，僅有 190 多萬元優化資訊系統，希望可以更多預算投入。
3. (線上意見)針對「三方共訪機制」與「居家托育訪視指引」，但目前的紙本指引若不經過「系統資訊工程的規格化大改版」，難以「注意義務阻斷」與「免責法律效力」。兩大盲點：第一，「時間鏈的真空與穿透」。調查社工的訪視是點狀的。但司法審判中社工簽字的報告誤讀為對個案「全時段空白時間的安全保證」。共訪指引沒有在電子系統中建立「免責的時間鏈斷點」，這將讓第一線社工承受超越職權的無限責任。第二，是「多方共訪表單的責任株連」。共訪表單採用大雜燴式的總簽名欄。一旦出事，這張共同簽章在司法眼中就是連帶過失。優化建議：推動「電子表單欄位權限隔離與獨立數位簽章」及建立「系統防禦性指標與公權力自動轉移機制」。

(三)東吳大學社工系辛曉雲兼任講師

1. 發現實務現場中生代社工非常少，另早期剛在學界時，一個班上大概 4、5 成願意進入實務領域服務，近兩三年則降到最多 3 成。
2. 薪資或福利是基本的，應思考為何學生不投入實務領域；現階段實務工作者在長期情緒勞動裡有創傷接觸反應，是否能檢視現有專業人力培訓計畫或督導支持服務中，是否能針對情緒勞動課題具體回應實務現場議題，如喘息、心理支持服務。

3. 有關安置床位議題，照顧機構人力無法久任，是否能請主管機關思考除津貼補助外，在機構照顧人力端是否有類似家庭照顧者的支持性服務，如喘息照顧假，以讓社工能夠久任。
4. 跨網絡合作會議都有許多 kpi 需達成，是否能請主管機關重新盤點這些會議裡是否能具體達成網絡間合作成效，這些會議幾乎都只分工不合作，調整跨網絡合作形式。
5. 在督導保護性及脆弱家庭業務時，發現兩業務中專業知識背景與資源無法交錯使用；是否相關業務單位能思考兩部門資源或知識背景可共享。

(四)財團法人台北市崔媽媽基金會張思恩社工師

1. 針對保證人地位，因司改會已多次表示，刑事過失致死只能起訴個人，那機構在哪裡？社工角色應在個人、家庭及社區的支持及發展上努力，社工現在離保證人地位這麼近，都在開玩笑若沒有 30 萬律師費就不能當社工。司法與實務討論上，除司法諮詢外，社工於法律上到底有什麼保障及界線。
2. 針對風險津貼能補助的業務範疇很狹隘，應有家防業務的社工都要有風險津貼，風險來源是相當多元的。
3. 應好好檢視案量上限及列管案量過高問題，社工流動率這麼高，兩、三個人要承擔五、六個人的業務，是否有案量增加或職代津貼。

(五)社團法人台灣白露社會福利服務協會徐薇涵社工師

1. 社工實務訪視過程究竟是否能全程錄音錄影，以警方來說有相關法規保護，而社工沒有，可能需法規或工具以保障社工。

2. 分享自身在懷孕 34 週時依然在做兒保相關業務，剛好自己組內有 5 名人員懷孕，需要其他組支援，卻被其他組督導質疑應公開休假、育嬰留停期間，而申訴職場霸凌卻不成立，希望長官們可以就自身故事在政策上有所更動。

(六)長期照顧司吳希文副司長

1. 針對真善美基金會所提家照系統議題，在 113 年時針對系統優化及資訊安全做增修，上線後有讓大家處理舊資料匯出及下載，亦有提醒地方政府；新舊系統有些欄位不同，若有舊資料沒下載到若有需求，可再與本部聯繫。
2. 針對家照計畫採委託或補助案議題，因經費為補助地方政府，並無限定地方政府辦理方式，後續也會督導地方政府若為補助案也應儘快核定，讓業務銜接順遂。

(七)保護服務司郭彩榕司長：

1. 檢視現行社工人員專業培訓中，情緒勞動需有相關支持課程；目前保護司教育訓練較多，常讓大家需抽離目前工作現場，權衡優先從督導開始辦理非知識、行政性，而是反思工作歷程及照顧議題相關的工作坊。
2. 有關跨網絡合作會議，保護體系有三大類：「成人保護家暴安全網」、「兒少保護跨網絡會議」及「重大決策會議」等，較不是從 kpi 角度檢視，而是回到個案實際狀況的討論建議與跨單位合作。
3. 保護與脆家兩體系資源應要共享，惟在共享情況下需回到實務現場思考量能上限。

(八)社會救助及社工司蘇昭如司長：

1. 有關社工的喘息或心理支持方面，本部將再研議加強。

2. 社工作為倡議者的角色，在服務個案時，亦應爭取自身權益，爭取也是溝通的過程；職業安全衛生法已修法，針對霸凌已有新的定義，總統亦宣布應營造更友善的職場而有多項措施，也請大家可以多注意新措施立法通過與實施。
3. 自己身為一個組織的主管，當給予勞工更多彈性時，必須更有智慧地去調度人力，以確保組織正常運作，這也是現在各個主管所要面對的課題。

(九)社會及家庭署王齡儀專門委員：

1. 脆弱家庭資源可以給保護性個案使用沒有問題，以育兒指導為例，也有許多保護性個案使用。
2. 刑事起訴只有針對個人係囿於刑法所涉範圍限制，但組織也會有相對應的行政責任。
3. 照顧人力留任目前採薪資提高方式，其他建議的支持性措施會轉給業務單位參考。

五、第五輪

(一)社團法人新北市湧泉社會服務協會蔡慈涵社工督導

1. 今天談論了很多福利與薪資議題都是枝微末節，更想討論的是社會工作的專業尊嚴，包含薪資福利、案量、網絡合作等，都是為了護著社會工作的專業尊嚴。社會工作不像醫療、司法領域有正確答案，更多的是人與人的溝通，所有長官都應作為社工的後盾，不應用民粹來當衡量標準。
2. 其他的專業例如醫療劇等，都用多元的方式告訴社會大眾自身職業有什麼辛苦的地方，但社工界沒有人幫助告訴大眾社會工作在做什麼。我們不斷的在爭取薪資福利、案量降低，很像小鼻子小眼睛，但最重要的是我們都在想辦法活著，活著想留在社會工作實務現場，只因為我們想維護

社會工作尊嚴，也希望這些不是我們自己民間部門或地方政府爭取，而是中央也可以做我們的後盾。

(二)臺北市大同老人服務中心林小寶社工督導

1. 補充剛剛提到的困境是臺北市 13 家老服中心都會遇到的，自己在老人領域今年是第 20 年，碩士論文也是針對老服中心社工人員留任這件事，訪談在職與離職的社工。
2. 社工在高案量、高加班時數下還願意留任因素在於同儕及督導支持。惟同儕及督導支持長期下來仍無法對抗過多案量與社會大眾的過度期待。

(三)衛生福利部呂建德政務次長：

1. 有關薪資與勞動條件方面，人總刻正檢討公務體系薪資調整，本部亦研議風險加給調升。
2. 在 AI 時代，相關資訊平台及系統是社工的重要工具，衛福部也會持續進行優化。
3. 有關行政程序與行政工作減量，將盤點整理本部三司一署相關格式，盡量讓社工專注於第一線服務。
4. 研議有關社工法律諮詢與心理支持等執業安全相關配套措施。
5. 從南部(屏東科技大學)試辦對兒少保、脆家社工督導，以分年、分階段繼續教育課程，未來研擬建立社工教育中心。
6. 這幾次座談會後，將彙整短、中、長期辦理項目，於適當時間跟大家報告。

六、會後提供書面意見

(一)桃園市中壢身心障礙者服務中心彭秀蘭督導：

1. 身心障礙照顧服務資源布建計畫立意良好，惟案量無設限，

令社工服務耗能，建請重新檢討專業人員之案量標準，以維護專業服務品質。(針對身障者服務中心)

2. 社工轉任督導其年資加給即歸零，其制度不利資深社工轉任督導的意願。建請研議身心障礙者服務中心社會工作專業督導人力之晉階制度、薪資保障及專業教育訓練機制，以強化督導人力留任與專業發展

(二) 財團法人勵馨社會福利事業基金會新北分事務所王潔社工督導：

1. 委外方案社工因離職、留職停薪、請長假等原因而年資中斷後，回歸職場的第一年視同 0 年資新進社工，此制度使委託單位無法聘請具備專業經驗的資深社工，或機構需額外自籌經費補足第一年沒被計算的年資薪水，期許能有更合理的制度。
2. 因應社工人力招募困境，針對兼職社工的年資計算方式、薪資、福利適用等應有明確規定，而非由縣市政府自行認定兼職社工在社工人力資源系統中為離職。

(三) 財團法人勵馨社會福利事業基金會新北分事務所史惠姍社工督導：

1. 保護資訊系統中各項資源介接眾多，建議提供具體操作指引與原則，以供實務社工人員在操作前能有依據，藉以明確相關權責。
2. 需重新盤點社工督導比，因督導要做的事情非僅限「社工督導」，而要回應許多索資、行政作業、網絡協調；私部門更需回應母會的其他業務，建議在「政府需仰賴民間資源」的視角中，重新評估現有督導比。
3. 對地方政府的 KPI 不應擴及委託單位，也不應由社政其他

單位配合，例如家暴安全網評核計畫中，不應請社工要求警政配合勾選相關欄位，應從中央直接下達。

（四）社團法人榮欣社會福利服務促進協會張芮萍社工督導：

1. 目前本會承接的方案中，有部分人力是中央補助經費人力，但有部分縣市表示中央說不能聘用學分班背景，即使已取得社工師證照也不行。另有些縣市同樣無法聘用學分班背景，但若取得社工師資格則同意聘用。
2. 再者，部分縣市的聘用為社工系所畢業即可，另有縣市則會要求比對人員之修課成績單，需完全符合社工師考照資格才可聘用。在不同經費來源之聘用上，縣市間的核可標準不同，望能有一致的基準可依循。

（五）中華民國紅十字會桃園市分會王聖裕督導員：

1. 衛福部應保障社工從業法律風險，積極跨部會協商社工專業責任保險及釐清教育社工權責，提供相對責任的制度性保障與法律支持。
2. 雖法院係以個別案件認定保證人地位，惟事實與法律間的涵攝是否過度擴張不無疑問，社工有過失從行政責任擴大到刑事責任，才是令從業社工最擔心的問題，社會氛圍過度神化社工功能與萬能化，亦需進行社會倡導社會大眾對社會工作與有限性的認知。

（六）法務部矯正署基隆監獄簡素珍社工師：

1. 社工人力缺乏及穩定社工人力的制度問題，為補足社工人力降低社工專業資格，學分班速成社工，增加社工人力卻擠壓資深有才的社工；社工師法僅針對有證照的社工，沒有證照的社工卻不受規範，薪資相仿責任義務卻差異甚大。

2. 培訓專業的累積是不容易的，公私部門屬不同體系，年資不能併進薪資加給對社工專業認同很可惜，對於跨不同領域的社工很不友善。
3. 對社工師有國考考驗，但督導資格卻沒有，遇及督導與第一線社工評估不同時，權責不對等下，若個案出事，督導沒有責任，只有第一線社工有責任？
4. 愷愷案之盲點：社福中心是社安網推動下的政策，但也相對有公權力，假如一開始以緊急安置落入寄養系統，合作模式不同，且出養處遇是共案，非接力。

(七) 桃園市 YWCA 陳佩祺督導：

1. 資深社工的薪資比初任督導薪資高，導致資深社工不願擔任督導，可否調整。
2. 警政單位不精準通報家暴案件大幅激增，導致一線接案社工大量耗能，且遭到市民不解謾罵，社工身心俱疲。
3. 成保實務處遇與兒童保護劃分不清，成保社工權責無法執行兒童保護的業務，可否再檢討成保併目睹兒少議題，以及成保併脆弱家庭議題。

(八) 財團法人伊甸社會福利基金會張瀞文新北區副區長：

1. 從「個人究責」轉向「制度責任」，建立權責對等、資訊充分、風險共擔的社工執業保障體系。例如，釐清不同作業層級之法律責任、建立「專業判斷免責推定」制度、建立資訊調度權與合理注意標準。
2. 委員會或專業審議制度應回歸社工專業責任與實務限制，納入第一線工作者參與。
3. (線上意見)強化跨體系資訊整合與權責銜接機制，針對「人籍不一」與跨單位合作斷裂問題，建立標準化的跨縣

市與跨系統資訊通報、確認及接續流程，並提升資訊即時性。同時將高風險案件之訪視原則(如不預約、親見個案)制度化，以確保風險判斷一致性與服務連續性。

(九) 法務部矯正署臺北看守所魏志傑社會工作師：

1. 就職單位多需有工作經驗者，請問不給工作機會，要如何有工作經驗？
2. 有部分學弟妹反映用人單位的人事似只想累積招募經驗辦理額度，不是真心為用人單位招募，在互動上很不愉快，希望中央及地方政府留意可能存在的人事扯用人後腿現象。
3. 人事霸凌事件上，應嚴守中立，不要徇私偏袒資方高管，請加強人事部門之中立教育。
4. (線上意見)近月，醫師全聯會有向健保署提案刪除身為醫療團隊一員的社工師對精神病人社會生活評估的申報權並徵詢醫務社工協會，同時須約於115/06/21 前回復意見，即旨案欲限縮為僅有醫師能申報。個人認為此舉甚為不妥，一來有侵犯社工師工作權中的核心業務法益之虞(甚至使精神科診所或醫院的社工師員不能再進行病人社會生活評估)，一來也違反管理學中戴明循環的說寫做一致精神(倘社工師員有做該項評估，卻無法由自身申報)，盼望衛福部去函醫師全聯會進行關切，以避免社工的工作權被打壓，或衍生網內互打的情況發生，使社工職場環境雪上加霜。

(十) 社團法人台灣大心社會福利協會王顥社工督導：

1. 希望專業的認同和薪資的提升是有意義的，而非 1000、2000、之類的，而是可以有價值與意義性，甚至是更長遠

及個別性，這樣才能讓專業更能延伸長遠和發展。

2. 關於網絡部門分工，現行篩派分級機制誰在案誰就不派案的弔詭機制，在現行複雜性案家，當因為符合一個資格服務馬上又喪失了另一個資格，非常不符合以人為本的彈性和工作藝術。

(十一) 中華民國社會工作師公會全國聯合會/野百合社會工作師事務所翁慧真監事/負責人：

1. 兒少安置機構長期不足，教保員流動大，人員不足祇能關床。政府過度依賴民間機構，以委外方式進行，但是現在多重困難兒漸增民間現況無能力照顧。
2. 建議政府應成立公辦公營兒少機構，一肩扛起困難兒的安置。而不是讓社工東拜託，西拜託.....最後放護理之家。

參、臨時動議：無。

肆、散會（下午 5 時）