

115 年公私部門協力穩定社工人力分區座談會（東區）紀錄

會議日期：115 年 5 月 23 日（星期六）下午 2 時

會議地點：花蓮縣政府大簡報室（花蓮縣府前路 17 號 2 樓）

主 持 人：呂政務次長建德

紀錄：趙國慶

出(列)席人員：原住民族委員會陳科長貞伶、衛生福利部社會及家庭署呂科長南青、心理健康司鄭副司長淑心、保護服務司張副司長靜倫、長期照顧司徐科長于婷、社會救助及社工司蘇司長昭如、劉科長雅雲、趙科員國慶、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）慈濟大學社會工作學系李秀如教授：

1. 破除法理社工即具備保證人地位或社工過失等同個案死亡之誤解，避免過度強調職業風險，打擊專業士氣。建議回歸具體案件認定事實，釐清保證人身分與個案死亡間之因果關係，如法院推論有誤，衛福部應協助社工上訴並提供專業證據或擔任證人；如判決邏輯成立，則應全面檢討收養前安置流程、法定代理人探視權、居托單位資訊獲取權及網絡合作保密原則之適用情形。
2. 公職社工師與約聘僱人員同工不同酬且工作量大，致資深人力流失。遊民業務未納入強化社會安全網，約用社工薪資待遇難以留住人，單一人力需承擔複雜多元之遊民議題，易陷孤立困境。

3. 二年一次社福考核過於頻繁且內容繁瑣，獎勵金制度形成表現越好、工作越多之反誘因。建議配置行政協助人力，使社工工作與生活平衡。

(二) 花蓮縣社會工作師公會江文琪理事長：

1. 公部門公職、約聘、約用社工福利與起薪不一致，政府應示範保障薪資制度，且因公部門薪資待遇持續調升，導致私部門人力流向公部門。
2. 建議應設立專責法律支援組織，協助社工面對司法程序。
3. 民間薪資晉階制度目前僅至第 7 級，建議檢討更長年資之晉階空間；風險加給從 1,950 元降至 1,000 元不合理，現行薪資與承擔之責任不對等。

(三) 花蓮縣社會工作人員職業工會林盈杉監事：

1. 風險加給應由中央統一審慎調升，現行 700 至 3,000 元之級距已無法反映毒品、高衝突或精神疾病個案等實務現場風險，且不應將調薪成本轉嫁地方政府自籌。
2. 重大案件後僅以增加訪視頻率或細緻化表單作為行政回應，將排擠社工核心服務時間。
3. 社福考核制度與評分標準應公開透明，讓第一線人員清楚理解。

(四) 社會救助及社工司蘇昭如司長：

1. 公部門社工人力係因歷史背景形成多種身分，主管應依同仁待遇與職位進行合理之任務與責任分派。
2. 風險加給調整將參考物價指數調幅或其他警消人員之調升情形，近期將報請行政院討論；社安網 2.0 計畫預計將民間薪資晉階由 7 階增加至 10 階，未來亦將視其他專業狀況

持續爭取。

3. 遊民業務未納入社安網係有其考量，預計將推動精進獎勵計畫表揚同仁。
4. 社會工作師法第 19、20 條已規定雇主應提供司法案件協助；據悉本次案件社工該組織有提供法律協助，本部公益彩券回饋金也有法律諮詢補助。
5. 如機構未依法保障權益，同仁可透過社福人員勞動申訴平台申訴。

(五) 保護服務司張靜倫副司長：

1. 保證人地位議題本部已邀集專家研商，共識認為應視具體事實認定，非社工身分必然具備此地位。
2. 社福考核係基於國家預算撥付制度，考核成績影響對縣市政府之經費額度。現行指標已從 251 項減少至 175 項，並朝向檢視數據方向簡化，減少行政作業。

(六) 社會及家庭署呂南青科長：後續將朝明確定義各類社工之職權界限，作為法律責任認定之基礎，尚需與專家及實務者深入討論；家庭服務表單與系統，下半年將進行改版，簡化流程與行政作業。

(七) 衛生福利部呂建德政務次長：本部將站在社工立場，爭取一審到二審間之法律論述空間。預計研議參採醫療法第 82 條精神，明確專業行為需於故意、違反必要義務且逾越裁量權時，才需負擔刑責。目前對於檢察官引用保證人地位理論，法學界與實務界仍存有高度爭議與保留意見。

二、第二輪

(一) 黎明教養院潘億存社工師：

1. 民間部門社工流動率高，建議政府提供社工律師辯護服務等，使社工執行職務時獲得實質法律協助。
2. 建議政府設計民間部門經驗加給制度，實務現場常出現工作 10 年薪資仍未調升，致人力流動。
3. 建議政府提供社工免費心理諮商服務，確保同仁在面臨職場創傷或高度壓力時，具備專業且便利之紓壓管道。

(二) 花蓮縣社會工作人員職業工會黃浚嘉理事：

1. 中央各項關鍵績效指標與行政要求，地方政府逐步轉嫁至委外契約與民間單位，致社工忙於處理成果追蹤、評鑑、核銷與表單作業，造成專業熱忱消磨與人力流失。
2. 社工督導需同時承擔行政、評鑑、人事、追蹤及危機事件，建請建立督導支持與減壓機制。
3. 建議未來相關重要會議通知提早作業，以尊重實務工作者與工會代表，利於調整服務排程及預備意見。

(三) 社會救助及社工司蘇昭如司長：

1. 現行補助民間社工薪資制度已就可攜式年資及年資中斷訂有相關規定。
2. 如機構未依法保障年資銜接或勞動權益，可透過社福人員勞動申訴平台申訴。
3. 社會工作師法規定雇主應予法律協助，公益彩券回饋金亦有相關計畫補助社工執業安全與法律協助費用。

(四) 心理健康司鄭淑心副司長：

1. 社工及一般民眾之心理健康支持資源包含青壯世代心理健康支持方案，補助 15-45 歲者 1 年 3 次心理諮商，且可運用通訊諮商方式。

2. 全國設有約 400 處心理衛生中心與衛政諮商據點，鼓勵社工在面臨職場替代性創傷或壓力時，使用外部專業資源紓緩情緒；府內亦有員工協助方案。

(五) 社會及家庭署呂南青科長：

1. 有關考核壓力轉嫁之意見，將帶回盤點相關考核內容，檢視是否有不當將行政責任下放至民間單位之情形。
2. 通報僅係行政程序之起始，如受保護個案仍留置於機構內，社工人員仍負有持續觀察與必要處置之職責，法律責任將依具體實務行為認定，而非通報後義務即終結。

三、第三輪

(一) 花蓮縣政府社會處社工科陳藝文社工督導：

1. 剴案後兒保社工承受極大社會輿論壓力，非單純人力不足，保護性社工長期面臨勞動結構與社會責任失衡。
2. 花蓮縣分流至兒保之調查案件，從 110 年之 1,000 件增至 114 年之 1,900 件，4 年內案量翻倍，案量與人力不成比例。
3. 現行花蓮縣政府僅 13 名保護性社工，每人每月需負擔十餘件調查案，此負荷量已影響服務品質、留任率及職涯平衡。
4. 公職社工師錄取者如本無意從事高壓之保護性業務，往往年資屆滿即轉任非社工職系，致地方政府投入之培訓成本無實際成效，制度未能有效留才。

(二) 花蓮縣社會工作師公會江文琪理事長：

1. 兒虐案量增加，但安置資源嚴重匱乏，部分機構因安置床位不足或評鑑不佳而停招；當找不到安置地點時，個案被

迫留在資源稀缺的社區（尤花蓮中南區），最終責任與壓力全數轉嫁至一線兒保社工。

2. 面對行為偏差或有特殊需求之兒童，偏鄉缺乏行動諮商與醫療資源，致一線同仁無法獲得支持。如安置量能與後端資源無法改善，將無法穩定人力。

（三）花蓮縣政府少年輔導委員會呂秉晉講師（前安置社工）：

1. 實務上常有安置社工依法通報並落實紀錄，卻因機構主管不配合隔離加害人、拒絕處置，導致個案持續受虐甚至傷亡。當社工已盡通報義務，若因機構不作為導致個案傷亡，社工是否仍須負擔刑法保證人地位之責任？
2. 私立機構社工揭發兒虐時，常面臨雇主與單位壓力，甚至發生依法通報後反遭機構不當資遣。社工如何尋求法律協助？衛福部如何實質保障不畏權勢依法通報之社工？

（四）保護服務司張靜倫副司長：

1. 兒少保護係保護工作之重點，案量增加係因通報意識提升，本部核定員額已依通報量計算，未來將持續挹注資源。
2. 重大兒虐檢討之核心在於系統除錯，非針對個人課責。
3. 預計明年推動調查處理中心，規劃透過非社工人力先行篩選評估案量，落實前端分流，以減輕保護性社工之前端行政與調查負擔。

（五）社會救助及社工司蘇昭如司長：

1. 112 年起公職社工師考選制度改為通過社工師考試後具實務經驗者，為具備 2 年執業經驗，並增加面試，未來公職職場會有所改變。
2. 專技社工師考試科目 115 年已刪除國文及社會工作管理科

目。

(六) 花蓮縣政府社會處陳加富處長：

1. 地方政府受監察院監督，前因兒虐案才開始充實社工人力計畫，但行政院人事行政總處要求增加納編名額，地方政府受限於總員額，只能從其他局處調整或將科員改公職社工，致人力配置失衡。
2. 建議社福考核制度比照勞動部實施全面線上考核，由地方補充資料，減少行政作業壓力。
3. 衛政考核獎項多元且有實質獎勵，社政獎項少且無獎金機制，在社衛政首長會議看衛政一直拿獎，獎金也多，致社政基層士氣低落。
4. 地方政府公職社工出缺且國家考試無人報到時，建議開放專技人員轉任，修訂專技轉任員額比，進用在地且優秀之社工人才，避免受限於分發之人力空缺。
5. 財劃法已修正，建議解除社福措施地方政府不得自行加碼之限制，容許財政尚可之縣市在偏鄉加發津貼，以利安置機構及民間團體招募人才。

四、第四輪

(一) 花蓮縣政府社會處社工科蔡紫瓊社工員：

1. 第一線執行保護性業務時，緊急安置案件常遭遇全台 80 餘家機構以無量能或不收跨縣市個案為由拒絕安置，致社工被迫帶個案回辦公室，或在醫院輪班陪宿。
2. 重大案件後，行政體系往往僅要求提高訪視頻率或將提升敏感度，未實質解決安置量能不足與失衡之問題。
3. 如不增加安置量能、降低人力比並優化跨網絡合作，僅對第一線施壓，將致社工因恐懼犯錯或淪為保證人，難以留

任。

(二) 中華飛揚關懷協會彭康明社工督導：

1. 建議社家署在討論社工職權界限时，公私協力之風險分級機制，應納入民間團體意見，並邀請法律學者參與。
2. 現行委外服務多受限於固定關鍵績效指標，建議政府正視服務委外之隱形成本，參考聯合勸募形式，提供創新服務相關經費，允許民間團體依在地需求提出具預防性或創新性之服務方案，再由專家審查核定經費。
3. 原家中心人力配置，以花蓮秀林鄉為例，土地面積為彰化縣 1.5 倍，人力配置與一般區域相同，造成工作量與地理環境失衡；另建議保障原家中心同仁在重大災害動員時之加班費。

(三) 花蓮縣社會工作人員職業工會林盈杉監事：

1. 衛福部在重大事件或輿情發生時，未能於第一時間站出來維護社工之專業尊嚴，致從業人員失去信心。
2. 社福考核制度與評分標準應更公開透明，讓第一線工作者理解制度之評價依據，非僅是被動回應各項行政指標。

(四) 衛生福利部呂建德政務次長：安置量能不足問題，請社家署針對機構薪資與資源進行補強。針對 CRC 委員建議縮減機構規模之政策，將兼顧台灣在地資源分布與需求。

(五) 原住民族委員會陳貞伶科長：原家中心人力配置已考量人口數與土地面積，針對交通距離導致之負荷，將於 116 年計畫中檢討調整，並研議將加班費納入業務費支應。

(六) 社會及家庭署呂南青科長：刻正就社福中心表單進行盤點與簡化，並將視進度研議納入委託民間團體之相關指引。

- (七) 社會救助及社工司蘇昭如司長：鼓勵民間團體利用公益彩券回饋金申請政策性或創新性計畫(116 年申請截止日為 6 月 8 日)；本部在回應輿情時，皆於第一時間納入對社工專業地位支持之考量。

五、第五輪

- (一) 勵馨基金會臺東分事務所林宜慧副主任：工作量不應僅檢核案量，應併同檢討宣導與活動量；現行委外方案(如未滿 20 歲懷孕服務或兒少轉向服務等)要求社工承擔過度活動成效檢核(如學員前後測、滿意度等)，行政作業已壓縮服務時間。
- (二) 慈濟大學社會工作學系李秀如教授：社福考核獎勵金之運用，建請研議提撥一定比例實質回饋至一線社工。
- (三) 花蓮縣社會工作師公會江文琪理事長：建議少輔會可以合作，現在中南區都結合派出所員警，但常不了解社工業務內涵，溝通成本高，期待未來能有更多專業輔導與司法資源挹注偏遠區域。
- (四) 保護服務司張靜倫副司長：社福績效考核目前並無獎金制度，但保護服務獎勵計畫設有績優單位獎金，供獲獎單位運用。
- (五) 社會救助及社工司蘇昭如司長：委託案核心應為服務成效，後續將針對具體委託契約內容進行核對，檢討活動指標是否過多。
- (六) 衛生福利部呂建德政務次長：
1. 持續與法界溝通，保證人地位非必然存在，請社家署盤點現行各項社福法規及服務指引，並委託專業單位研究社工職權界限以訂定明確指引，確保第一線同仁有所依循並獲得必要之法律協助與支持。

2. 持續與行政院人事行政總處協調人力比與專技人員轉任制度，緩解地方人力缺口與國考進用不足之問題。
3. 檢討社福考核頻率，簡化紀錄表單，研議線上作業，並評估薪資階梯晉升、風險加給級距調整及勞務不均之改善方案。

六、會後提供書面意見

- (一) 財團法人蘭智基金會朱瑀瑄執行長：建議出養評估應設立至少 3 個評估單位共同決定；公私部門應增加實質激勵方案以提振士氣，並增設民間專用之法制諮詢管道。
- (二) 臺東縣政府少年輔導委員會陳育晟督導：臺東人力嚴重缺口且流動率高，建請中央補助業務費且調升目前僅 700 元之風險加給，並簡化實地督考流程。
- (三) 連江縣政府社會處陳沛亘公職社工師：馬祖離島人力短缺與督導制度不全，建議將社工久任率納入社福考核指標，由中央建立專案輔導機制，定期檢視離島人力狀況。

參、臨時動議：無。

肆、散會（下午 4 時 15 分）