

107年7月2日部長與社工團體第二次座談簡報



社工專業制度規劃進度報告

報告單位：

衛生福利部社會救助及社工司

報告大綱

壹、背景與緣起

貳、辦理情形

- 薪資未全額給付問題檢討與策進作為
- 重視社工執業安全
- 制度化社會工作人員薪資結構
- 規劃訓練與督導制度
- 盤點原住民族社工面對的問題及挑戰

參、結語

壹、背景與緣起(1/2)

- 一、106年12月27日至107年2月6日辦理5場次完善社會工作專業制度論壇會議結論事項。
- 二、107年3月23日部長與社福團體座談會結論，**薪資回捐議題列為優先解決**，並於三個月後再召開一次，重新討論中長期問題，爰召開第二次座談會。

3月23日

部長對薪資回捐議題的裁示：

薪資回捐議題，訂為優先解決的問題，應重新審視政策之執行力、釐清政府財務狀況、編足委辦經費，並進行品質考核。目標為使服務單位與管理者不再苛扣薪資，以保障勞動基本權益；違反者，政府可依據契約予以處罰。…於三個月後再召開一次，重新討論中長期問題

壹、背景與緣起(2/2)

社工團體關切議題		部長裁示
人力進用與 勞動條件	重視勞動權益及禁止薪資回捐	● 薪資回捐議題乃政府必須優先解決的問題 ● 重新審視政策之執行力、釐清財務狀況、編足委辦經費、精進申訴平台及建置資訊系統，並進行品質考核。 ● 目標為使服務單位與管理者不再苛扣薪資，以保障勞動基本權益；違反者，政府可依據契約予以處罰。
	強化執業安全	
	合理工作量	
	制度化社會工作人員薪資結構	
	社福委託合理成本	
	醫院社工人力評鑑標準	● 請醫事司討論新的評鑑標準時納入考量
訓練及督導	社工倫理教育訓練	● 強化教育訓練，以利社會工作師瞭解自身的權利義務，俾使服務管理更為合宜
	規劃督導專業制度	
綜合面	社工制度缺乏多元文化觀點	
考試面	檢討社會工作師錄取率	● 請社工司瞭解社會工作師證照錄取率低之原因，必要時進行研究

貳、辦理情形(1/3)

- 以質量並重方式完善社會工作制度，首先改善勞動條件為要務，並研議合理薪資結構，後續以強化訓練與督導提升專業服務品質。
 - 改善勞動條件
 - 研議合理社會工作人員薪資結構
 - 規劃訓練與督導制度
 - 完善社會工作專業制度
- 已擬訂短、中長程目標及策略如附錄

貳、辦理情形(2/3)

短、中長程目標及策略

目標

改善勞動條件

- 改善禁止機構未全額給付社會工作人員薪資申訴管道
- 建立未全額給付薪資吹哨制度
- 重視社工執業安全
- 整合社工服務、減少行政作業負荷

研議合理社工人員薪資結構

- 研議社會工作人員合理薪資
- 擴充補助計畫人力資源管理系統

規劃訓練與督導制度

- 偏鄉或小型機構的督導模式
- 發展培養督導員資格及遴用制度
- 規劃層級性訓練制度

完善社會工作專業制度

- 盤點原住民族社工面對之問題及挑戰
- 宣導社工形象與專業
- 提供專業識別
- 社會工作人力發展計畫
- 社會工作師及專科社會工作師未來發展

策略

貳、辦理情形(3/3)

- 本部業於三個月內完成之工作事項：

一、改善勞動條件

- (一)薪資未全額給付問題檢討與策進作為
(含社福人員勞動申訴及溝通平台)
- (二)重視社工執業安全

二、制度化社會工作人員薪資結構

- (一)制度化社會工作人員薪資結構
- (二)社福職場進用社工人員人事支出之調查計畫

三、規劃訓練與督導制度

四、盤點原住民族社工面對的問題及挑戰



社會工作專業人員
Social Workers

一、改善勞動條件

(一)薪資未全額給付問題檢討與策進作為 (含社福人員勞動申訴及溝通平台)

- 問題分析
- 推動工作
- 建立社福人員勞動申訴及溝通平台
- 策進作為

問題分析

● 檢舉案多數為地方政府管轄

- 105至107年間涉及薪資回捐(含本部及勞動部)共計19案，其中14案為地方政府補助或委託，僅5案為中央補助案。

● 查察權責屬補助單位

- **現有查核機制**：依本部補助作業要點第10點規定，係以抽查方式考核接受本部補助之各級地方政府、民間單位，且定期委託會計師針對補助經費之帳目稽查工作。
- **惟地方政府自編預算之補助案，由各縣市政府依自訂補助作業要點自行稽查。**
- 又中央補助案採就地審計，爰原始憑證資料均在地方政府。

● 委託/補助案專業服務費之資訊不透明

- 社工人員無法確認其薪資來源是否受委託/補助。

● 補助案未含雇主應負擔費用

- 補助案之雇主應負擔費用(如雇主應負擔之勞健保費、勞退準備金等)亦有自籌比例，恐轉嫁至勞工薪資，致使發生薪資未全額給付及不實核銷之情事。

推動工作



1. 自3月31日起運用社家署建置之**社福人員勞動申訴及溝通平台**受理各式勞動爭議通報與意見徵詢
2. 受理新案積極查察辦理
3. 建置申訴办理流程(詳見第15頁說明)
4. 5月14日邀集地方政府召開「薪資未全額給付研商會議」，由受檢舉之縣市報告查察情形及改善措施，並建議應加強地方政府承辦人勞動法令、採購法等相關知能，另各縣市政府訂定補助要點獎懲規定可參採本部之規定等。
5. 本部社工人力資源管理系統新增社工人員薪資管理功能，以利本部查察其薪資資料，預計7月30日上線。
6. 檢討本部推展社會福利補助作業要點，建議增列雇主應負擔費用之補助項目

建立社福人員勞動申訴及溝通平台(1/5)

適用對象、功能及爭議申訴類型

適用對象

☐ 全國社工人員

如：醫務、心衛、學校、司法矯治、原住民、各社會福利類等跨領域、跨部會之社工人員

☐ 社會福利職場中各類

別工作人員(社福團體

及機構、基金會、協會等)

如：工作人員、行政主管、護理人員、照顧服務員、生活服務員、教保員、托育人員、(助理)保育人員、(助理)生活輔導人員，及其他

平台功能

☐ 勞動爭議申訴

☐ 意見徵詢(以勞基法第34、36條為主)

勞動爭議申訴類型

☐ 工時爭議(輪班間隔、一例一休、排班、工時過長等)

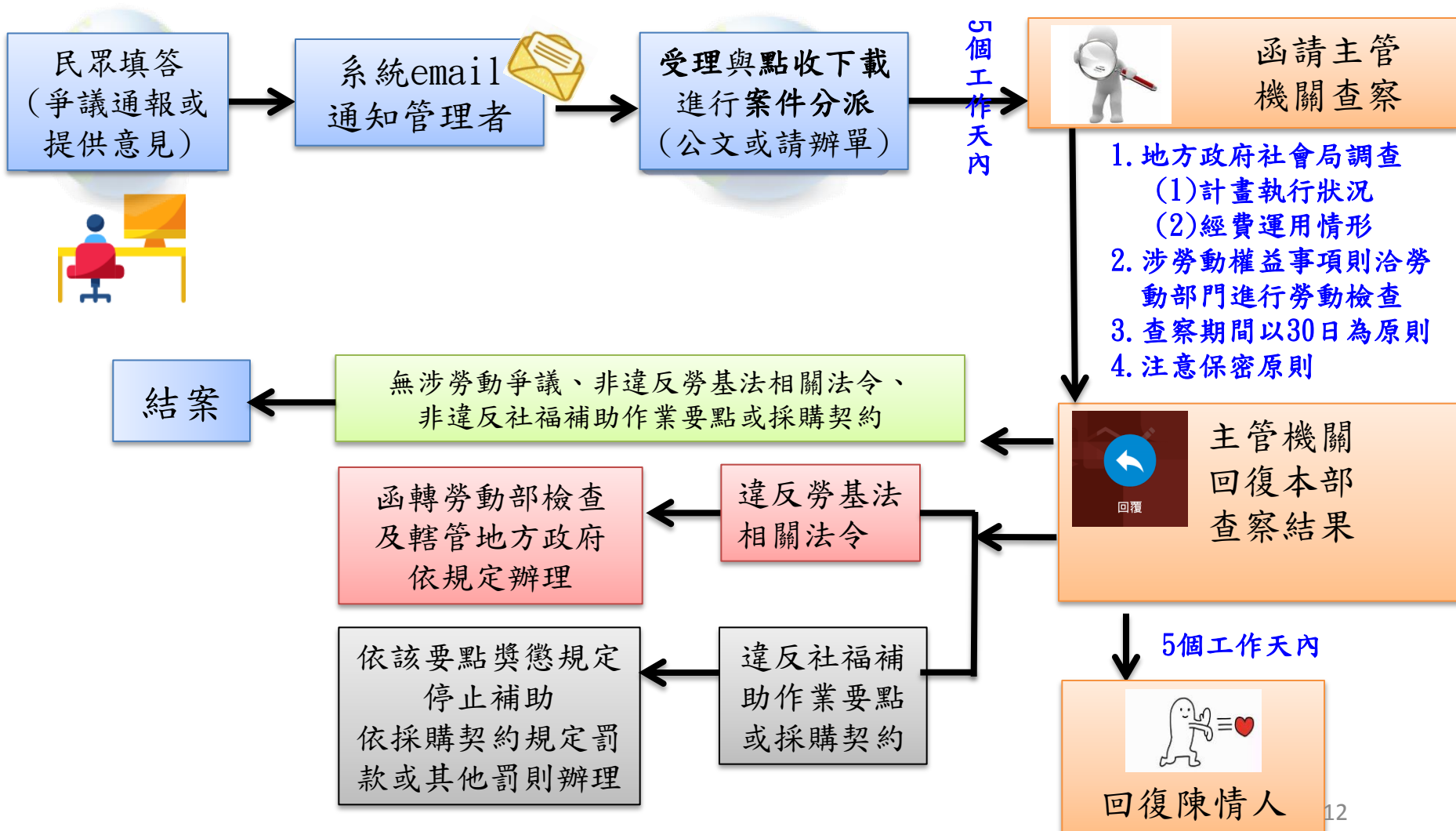
☐ 薪資未全額給付(含回捐)

☐ 執業安全之風險申訴(規劃中)

☐ 其他勞動爭議

建立社福人員勞動申訴及溝通平台(2/5)

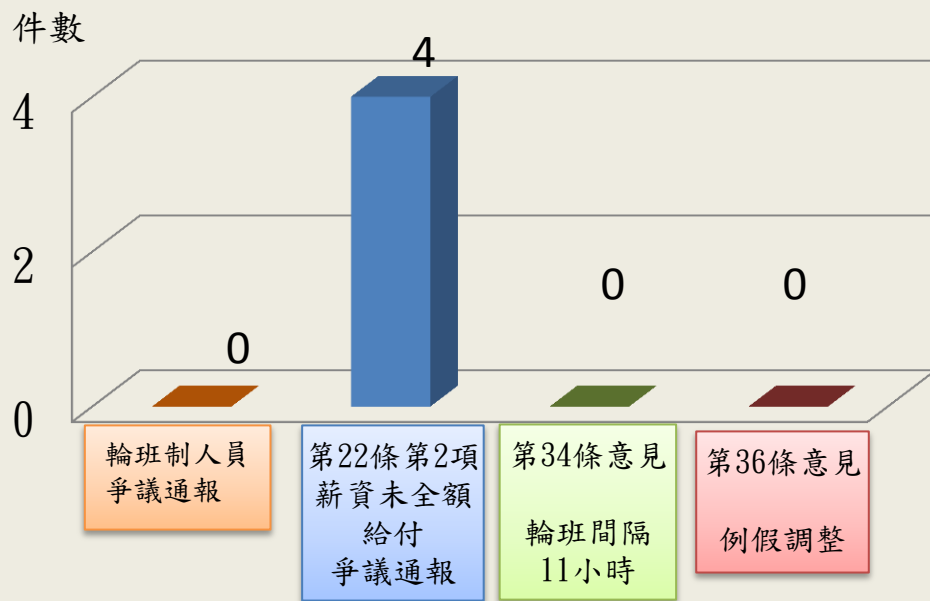
申訴办理流程



建立社福人員勞動申訴及溝通平台(3/5)

平台受理現況

107年3月31日起迄今(6月21日)，通報平台共受理4案，均屬薪資未全額給付類案，由本部社會救助及社工司主辦。其中2案已辦結，2案仍查察中。



受理時間	目前辦理進度
4月29日	於6月8日辦結，已歸還薪資並由勞動單位糾正。
5月8日	於6月21日辦結，查無涉薪資未全額給付。
6月14日	6月20日移請主管機關查察，現仍查察中。
6月14日	6月20日移請主管機關查察，現仍查察中。

建立社福人員勞動申訴及溝通平台(4/5)

申訴案例後續作為

- (1) 意見整理
- (2) 問題分析與歸納

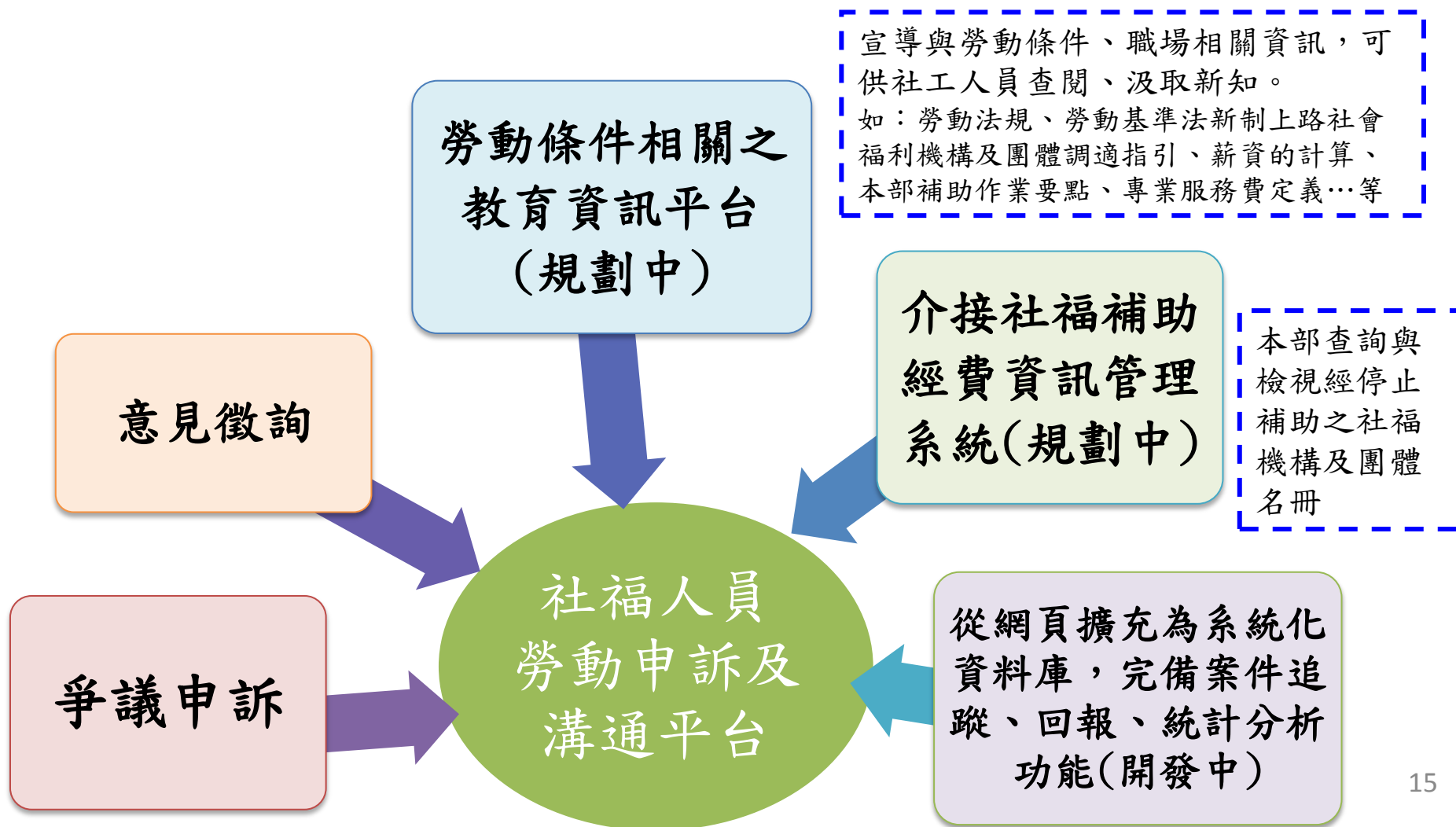


- (3) 持續定期召開跨司署**社福人員勞動權益保障工作會議**，就勞動爭議案例提報改善措施及處理情形
- (4) 持續邀集相關單位（社政及勞政等單位）就制度面通盤檢討



建立社福人員勞動申訴及溝通平台(5/5)

未來規劃與功能擴充



策進作為

資訊管理

中央

- 擴充系統化資料庫及介接，完備案件追蹤、回報、統計分析功能

地方

- 至社工司之「社工人力資源管理系統」登載委託/獎補助計畫社會工作人員薪資資料，並上傳勞動契約、學歷、證書等進用人員資料，俾利不定期抽查

加強考核

中央

- 制度化社會工作人員合理薪資結構
- 自108年度起要求各地方政府應於契約、補助作業要點註明「應覈實撥付專業服務費」，並納入社福績效考核扣分項目

中央

- 依本部補助計畫進用社工人員之勞動契約應含經費來源及計畫名稱

資訊透明化

地方

- 於委外契約、補助作業要點註明「應覈實撥付專業服務費」、「獎懲/罰則」及「依計畫進用之社工人員勞動契約應含經費來源及計畫名稱」
- 資訊透明化，上網公告委託/補助案專業服務費核定資料

一、改善勞動條件

(二) 重視社工執業安全

- 社會工作人員執業安全方案介紹
- 未來精進作為

社會工作人員執業安全方案介紹

- ◆ **緣起：**本部為積極回應立法機關、地方政府、社工專業團體及基層社工人員的期待，參採立法委員所提社工執業安全法案部分內容訂定行動方案，以因應未制定專法前，落實維護社工人員之職場安全，行政院於104年4月1日核定「社會工作人員執業安全方案」。
- ◆ **目標：**為強化保障社工人員執業安全，使社工人員在安全、安心及安定之工作環境下致力弱勢民眾之福利服務，本方案預定達成下列目標：



達成「三安」目標，創造社工人員、服務對象、進用單位

社工安全升級、服務品質提升、創造友善職場

之三贏

社會工作人員執業安全方案介紹

- ◆ 107年方案已依社會工作人員執業安全方案 (104年-106年)增修相關策略後展延1年



◆ 增修重點

□ 增加1策略:

- ✓ 建構執業安全之友善環境

□ 增加4措施:

- ✓ 強化執業安全防護措施相關實施策略(如陪同訪視)
- ✓ 遭受侵害事件後進用單位安排職務輪調調整服務對象等機制
- ✓ 落實新進人員執業安全訓練及分級課程
- ✓ 落實社工人員遭受侵害事件後續救濟申訴及協助措施。

104-106年：3大目標：10項策略、23個實施措施
107年：3大目標：11項策略、27個實施措施

未來精進作為



- 落實社工人員執業安全訓練及分級課程
- 增列「社工人員執業安全輔導檢測」、研議「社工人員意外團體保險」共同供應契約等策略，以全面落實保障社工人員執業安全



- 相關策略及實施措施108年併入社會安全網計畫配套措施辦理。



- 社工人員執行風險工作補助費納入薪資結構制度檢討辦理。

二、制度化社會工作人員薪資結構

- 問題分析
- 檢討與策進作為
- 具體作法
- 社福職場進用社工人員人事支出調查計畫

◆ 內在問題 問題分析(1/2)

1. **薪資結構差異**：各領域因應不同聘用條件、專業需求訂定不同薪資結構。
2. **同工不同酬**：公部門有正式、約聘僱與約用之薪資差異;私部門有委託、補助及自聘之薪資差異。
3. **年資無法累積**：委託方案社工及補助計畫社工單一專業服務費，未將年資納入計算。
4. **低薪**：52%社會工作者目前薪資介於2萬5,000元至3萬4,999元。
5. **流動率高**：高達近9成的社工整體薪資結構偏低也造成社工人力流失，平均流動率為26.5%（以離開社工領域計算流動率為13.71%）。
6. **薪資回捐問題**：用人單位未全額給付薪資。
7. **薪資未有風險加給**：社工從事風險業務之報酬不對等。

問題分析(2/2)

◆ 外在問題

物價上漲較101
年增加3.17%

因應勞基法新制，
非營利組織增加
人事成本約5%-
7%

長照2.0照顧服
務員薪資調升，
造成比價效應

檢討與策進作為

現況

- 低薪
- 薪資結構差異
- 同工不同酬
- 年資無法累積
- 薪資未有風險加給
- 薪資回捐問題

策略

- 近程：
 - 107年調高公部門約聘社工薪資俸點3%。
 - 107年調升補助民間社工專業服務費，社工員由3萬3,000元調至3萬4,000元；督導由3萬7,000元調至3萬8,200元。
- 中長程：
 - **目標：**1.薪資分級
2.減少同工不同酬
 - **作法：**
 1. 本部於4月24日召開「研議社會工作專業人員合理薪資結構」專家諮詢會議。
 2. 定義「專業服務費」範疇，並研議依年資、證照或學歷、偏遠地區加給補助，期以鼓勵社工專業久任。
 3. 爭取經費補助雇主應負擔之勞保、健保及勞退費費用
 4. 規劃進行社福職場進用社工人員人事支出調查計畫。

具體作法



民間團體：
委託方案社工
補助計畫社工



公部門：
公職社工師
約聘社工員



估算
合理支付

- 定義「專業服務費」範疇
- 研議依年資、證照或學歷、偏遠地區加給補助，期以鼓勵社工專業久任
- 爭取經費補助雇主應負擔之勞保、健保及勞退費費用
- 執行風險工作補助納入薪資結構制度檢討。

- 執行風險工作補助納入薪資結構制度檢討。

- 規劃進行社福職場進用社工人員人事支出調查計畫（計畫說明如下頁）

社福職場進用社工人員人事支出調查計畫

計畫緣起

- 本部業於107年3月23日辦理「部長與社福民間團體座談會」

會議決議：「... 應重新審視政策之執行力、釐清財務狀況、編足委辦經費、精進申訴平台及建置資訊系統，並進行品質考核。目標為使服務單位與管理者不再苛扣薪資，以保障勞動基本權益。」

- 爰此，為瞭解社福職場進用社工人員（包含社工督導、社工師、社工員等）合理成本，特規劃辦理本次調查，進而分析與現行補助/委辦經費之落差情形；此外，後續也可納入研商社工人員合理薪資結構之參考。

計畫目的

1. 現況瞭解

瞭解社福職場進用社工人員人事支出情形。
(包含社工督導、社工師、社工員等)

2. 現況分析

分析相關人員支出與現行補助/委辦經費之落差情形。

3. 經費需求推估

推估補助/委辦經費。

4. 未來參考

作為未來訂定社工人員合理薪資結構基準之參考。

計畫內容

- 本調查採用**問卷調查**(Questionnaire)進行，並以**焦點團體訪談法**(Focus Groups)作為後續問卷與質性資料之補充。

問卷調查：本調查抽樣以受本部委託、補助專業服務費之民間團體為母群體。惟考量民間團體之特性，抽樣設計及樣本選取條件如下：

- 民間團體**人事規模**(sizes)，通常人事規模越大則平均行政成本越低，反之則越高。
- 民間團體服務提供**福利類型及人力比**(含個案負荷量)，不同福利類型之社工人員(含督導)人力比設置標準有所不同，將納入抽樣考量。
- **交通及時間成本**，由於社會工作人員多以家訪為主要服務方式，爰本調查一併考量地域性、交通及時間成本因素。

焦點團體訪談：俟完成問卷調查後，檢視問卷題項中需補充、進一步探究之議題，透過焦點團體訪談以收集質性資料。

- **資料收集與分析：**本份問卷調查回收後，將進行各類社工人員人事支出試算與推估。

計畫期程 107年7月1日至12月31日止

三、規劃訓練與督導制度

- (一) 訂定偏鄉或小型機構督導模式申請須知
- (二) 規劃層級性訓練制度

(一) 訂定偏鄉或小型機構督導模式申請須知



目標

透過補助小型社會福利機構及團體的督導支持及培力計畫，建構經常性且穩定的督導資源及制度，平衡與發展在地督導量能，擴大社工人員接受督導之涵蓋率。

期程

至107年12月底

計畫內容

- 1.補助6人以下且無設專職社會工作督導之機構、團體辦理「督導支持及培力計畫」，定期辦理個別督導、團體督導、個案研討。
- 2.補助社會工作相關學會、協會、各縣市社會工作師公會研提督導計畫，針對有需求、偏遠地區或離島的小型社福機構及團體提供督導服務。

(二) 規劃層級性訓練制度-強化社會安全網計畫社工人員分級分類訓練架構與規劃

Level I

- 受訓對象：強化社會安全網**新進**社工人員
- 訓練目的：
旨在提供強化社會安全網方案概念及架構、新進人員應知事項，屬共通性課程。

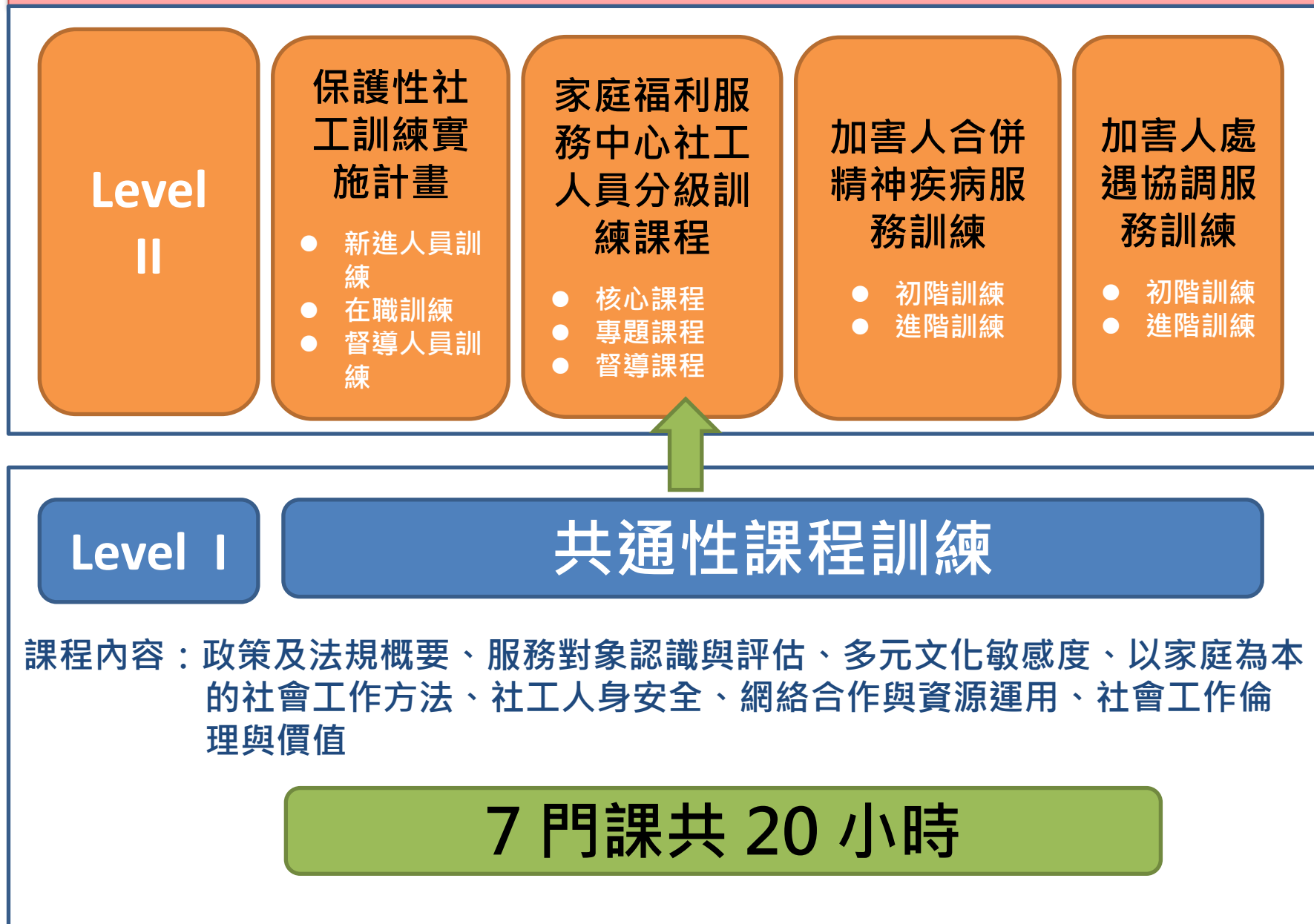
Level II

- 受訓對象：強化社會安全網年資**1年以上**社工人員
- 訓練目的：
旨在透過在職訓練以精進專業知能、更新服務資訊，進而提升服務效能及品質。

督導訓練

- 受訓對象：強化社會安全網**督導人員**
- 訓練目的：
旨在透過訓練使督導人員具備並發揮行政、情緒支持及教育三大功能，進而提升服務效能、品質及留任率。

(二) 規劃層級性訓練制度-強化社會安全網計畫社工人員分級分類訓練架構與規劃



四、盤點原住民族社工面對的問題及挑戰

107年5月24日研議原住民族社會工作制度發展會議重點



現況調查

調查原住民專班申請班數、人數及實際就讀情形

原住民族社工人力培育教育制度

有關原住民族社工人力培育教育制度，除增加原住民就讀社工系所及強化在職社工文化訓練、督導制度外，另也研議規劃短程、中長程支持性措施。

跨部會合作

未來本部將與原住民族委員會持續研議偏鄉離島專業人才培育、督導制度，並強化文化安全議題之訓練，以及發展更貼近原住民族之實務訓練對策，期能提升原鄉服務品質。

結語

除上述三個月完成工作項目，未來後續規劃層級性訓練與督導制度外，另也加強宣導社工專業形象與專業識別、推動社會工作人力發展計畫、檢討社會工作師及專科社工師未來發展，以提升專業服務品質、完善社會工作專業制度為目標。

報告完畢

附錄:短、中長程目標及策略

目標一：改善勞動條件

策略	工作項目	主辦機關	協辦機關
改善禁止機構未全額給付社會工作人員薪資申訴管道	短程(107.3-107.4) 1.1建置社工人員未全額給付薪資申訴管道 1.2訂定申訴處理流程，對外公告，並函知獲補助計畫及委託計畫之用人單位，廣為週知	社會救助及社工司	社會及家庭署、保護服務司
建立未全額給付薪資吹哨制度	短程(107.3-107.6) 1.3盤點現行補助計畫公布情形，是否有查詢資訊系統 1.4規劃召開協商會議，研議各相關單位資訊系統是整合在一個系統或各自開發系統 長程(108.1-108.12) 1.5各地方政府未於契約、補助作業要點註明「應覈實撥付專業服務費」者，列入110年社福績效考核扣分項目	社會救助及社工司、社會及家庭署、保護服務司	
重視社工執業安全	短程(107.3-107.6) 1.6溝通賡續辦理「社會工作人員執業安全方案」 1.7完成社會工作人員執業安全資料庫規劃 中長程(107.7-108.12) 1.8完成社會工作人員執業安全資料庫架構 1.9建立社工人員執業安全輔導檢測機制。 1.10研議「社工人員意外團體保險」共同供應契約。	社會救助及社工司	
整合社工服務、減少行政作業負荷	短程(107.3-107.6) 1.11透過社會安全網單一窗口整合社工服務，整合評估工具 長程(108.01-108.12) 1.12簡化核銷報告 1-13通盤檢討簡化社福評鑑制度 1-14發展社會福利適用之政府採購法	社會救助及社工司、社會及家庭署、保護服務司	

目標二：研議合理社會工作人員薪資結構

策略	工作項目	主辦機關	協辦機關
研議社會工作人員合理薪資	短程(107.3-107.6) 2.1規劃草案(薪資分級、年資加給) 2.2推估調整後所需經費 2.3於高階主管會議報告(5月29日)社會工薪資檢討及規劃情形 2.4檢討保護性社工人員資格要件及職務範疇認定基準。 2.5邀集醫事機構及人力資源方面專家學者召開專家諮詢會議 2.6推估調整後所需經費並爭取經費來源	社會救助及 社工司	社會及家 庭署、保 護服務司
擴充補助計畫人力資源管理系統	中程(107.7-107.12) 2.7參考醫事司、照護司討論人力資源管理系統的架構 2.8檢討本部社工人力資源管理系統擴大其功能，擴充補助計畫人力資源管理系統。	社會救助及 社工司	社會及家 庭署、保 護服務司

目標三：規劃訓練與督導制度

策略	工作項目	主辦機關	協辦機關
偏鄉或小型機構的督導模式	短程(107.3-107.6) 3.1訂定偏鄉或小型機構的督導模式申請須知。	社會救助及社工司	社會及家庭署、保護服務司
發展培養督導員資格及遴用制度	短程(107.3-107.6) 3.2盤點現有國內外督導制度 中程(107.7-107.12) 3.3召開督導制度專家諮詢會議 3.4發展培養督導員之系統性制度	社會救助及社工司	社會及家庭署、保護服務司
規劃層級性訓練制度	短程(107.3-107.6) 3.5規劃強化社會安全網共通性基礎課程。	社會救助及社工司	社會及家庭署、保護服務司

目標四：完善社會工作專業制度

策略	工作項目	主辦機關	協辦機關
盤點原住民族社工面對之問題及挑戰	短程(107.3-107.6) 4.1. 召開原住民社會工作制度發展會議，研商原住民社工制度的問題及改善模式 4.2. 委請專業團體進行原住民族社會工作專業制度規劃研究。	社會救助及社工司	社會及家庭署、保護服務司
宣導社工形象與專業	短程(107.3-107.9) 4.3 拍攝社工專業形象微電影及辦理社工出任務微電影徵件活動	社會救助及社工司	社會及家庭署、保護服務司
提供專業識別	短程(107.7-107.12) 4.4 製作社會工作師執業執照標準格式	社會救助及社工司	社會及家庭署、保護服務司
社會工作人力發展計畫	長程(108.1-108.12) 4.5 運用108年科技計畫經費進行全國性社會工作人力調查計畫建置社會工作人力資料庫。	社會救助及社工司、國衛院	社會及家庭署、保護服務司
社會工作師及專科社會工作師未來發展	長程(108.1-108.12) 4.6 將社工師法及專科社工師制度(含甄審)進行檢討修正。	社會救助及社工司	社會及家庭署、保護服務司