

國立臺灣師範大學國際與社會科學學院社會工作學研究所

碩士論文

Graduate Institute of Social Work

College of International Studies and Social Sciences

National Taiwan Normal University

Master's Thesis

臺灣社會工作師執業場域的多樣化：以社會工作師事務所

為例

Diversifying Practice Settings of Social Workers in Taiwan:

The Case of Social Work Offices

王惠敏

Wang, Hui-Min

指導教授：潘淑滿 博士

Advisor : Pan, Shu-Man, Ph.D.

中華民國 114 年 6 月

June 2025

謝 誌

終於完成論文，也圓了自己回學校念書的夢想！距離大學畢業進入社會工作實務領域 20 幾年，其中數度想回學校再學習，總是因為工作繁忙及家庭照顧而未行動；這次選擇先放下之前的工作，回到學校沈澱再學習，並將實務所學和理論、方法、政策等整理反思，並梳理自己的社會工作生命經驗。

首先感謝玉婷好友也是學姐的介紹，讓我鼓起勇氣報名才能有機會到臺師大就讀；感謝美貴老師在我想要放棄時鼓勵我，並讓我有機會到社工專協工作並公假進修；感謝永慈、慶盈、杏容、登閔、瀨文老師的指導，不論是課堂或演講對我都有相當的啟發和影響；最要感謝的是我的指導教授淑滿老師，跟著她不僅學習到最專業的質性研究方法，淑滿老師在我還沒找到方向時傾聽我所有的構思和想法，給我建議並擔任我的指導教授，在過程中時時給我提點讓我不斷地反思和整理，並學習研究倫理的重要性；也要感謝王永慈、王潔媛兩位口委老師給我許多不同角度、層面的思惟，並提供許多的建議，讓我可以順利完成論文。

感謝許多同學們對我的協助，修課時互相照顧鼓勵，寫論文時相互提醒注意期限，讓我這個離開學校很久的學生可以跟得上每個階段的進度，更留下許多美好的回憶。謝謝玉婷和容羽協助我口試時的紀錄和行政，讓我可以全心準備口試。

在研究所期間，先生對我的支持和鼓勵，一雙兒女給我的加油打氣，讓我積極完成修課，但到了寫論文期間進度常會卡住或沒有好的想法，有時放棄的念頭會出現，家人的鼓勵也是我能支持到最後的動力。在我完成論文的同時，兒子也已通過碩士論文口試，女兒順利由大學畢業，我們完成了三個人在今年畢業的紀錄！

完成碩士學位對我的社會工作生命歷程來說，是一個新的里程碑，未來我將繼續在實務工作第一線，運用所學發揮社會工作專業並分享經驗與社工夥伴們共同向前！



摘要

本研究採用質性研究方法，以半結構深度訪談方式進行，訪談共 11 位成立社會工作師事務所 7 年以上於臺灣各縣市執業之負責社會工作師為研究對象，探討臺灣第一批成立事務所的社會工作師之心路歷程及整體營運規劃，包含成立動機及專業定位、不同經營模式的差異、過程中遇到問題和困境、專業精進與督導考核的實務現況、並針對未來成立社會工作師事務所需具備的條件及策略，以及社會工作師事務所對各縣市社會工作師公會及政府的期待及建議等。

研究發現社會工作師事務所的實務專業積累已陸續建立專業形象及口碑，且實現社會工作師事務所的法定選項，讓社會工作師減少行政負擔、實現獨立自主的理念，在執業具正當性及合法性下，專業獲得肯定與認同。並發現事務所的組織型態並未完全被專家學者認同，且在稅制上被認定為營利組織，如何以營利概念經營社會工作專業值得持續探索，這也是部分事務所轉化為協會組織型態的評估面向。在經營模式部分則分為：個人獨立自營、方案合作經營二類，並討論二類營運模式的運作異同及遇到之困難。而社會工作師事務所工作人員的專業精進培力及主管機關的督導考核是品質要求的重點，資深社會工作師並給予未來計畫成立事務所應備的條件及思維，及如何運用宣傳增加效益，及願景和永續經營的探討；並列出對公會及政府政策的期待及建議。

在研究討論部分，提出未來可針對社會工作師事務所營利與非營利專業定位、執業樣貌的區隔化與多元、創新的簽證制度的可行性、及資深社會工作師專業精進課程的規劃等項目深入討論。研究結論則整理社會工作師事務所成立至今 20 年的專業自主與多樣、獨立營運與模式多元，讓社會工作師可以不受科層體制限制，以事務所的模式營運；且著力於強化專業量能提升專業品質，落實社會工作師以資歷為本展現理念的發展，實現社會工作師職涯多樣化的選擇。在研究建議部分，調整中央與社會工作師事務所的合作條件，加強彼此的對話機制，健全及發展財稅制度、調整方案條件增加合作考量等都是支持社會工作師事務所的良策。

關鍵字：社會工作師事務所、負責社會工作師、營利組織、非營利組織



Abstract

This study adopts a qualitative research approach, utilizing semi-structured in-depth interviews with the 11 license social workers who have been running their own offices for over 7 years in various counties and cities in Taiwan. The research explores the personal journeys and overall operational plannings of the first period of the license social workers who established offices natively, including their motivations for founding the offices and their professional positioning, differences in various business models, challenges and difficulties encountered throughout the processes, the current state of professional advancement and supervisory assessments, as well as the conditions and strategies needed to establish social worker offices in the future. Additionally, it addresses the expectations and suggestions of the license social worker office for the social work association and government in various areas.

The Research findings indicated that the practical professional development of the license social work offices has gradually built a professional image and reputation, and actualized the legal options for the social work offices, allowing social workers to reduce administrative burdens and realize the concept of independence and autonomy. With legitimacy and legality in practice, their professionalism has gained recognition and validation. It has also been found that the organizational forms of these offices are not fully accepted by experts and scholars, but classified as the profit-making organizations under the tax regime. Therefore, how to manage the profession of social work with a profit-oriented concept is a worth ongoing exploration, which is also an evaluative aspect for some social work offices transitioning into association organizational forms. The operating models are divided into two aspects: individually independent operations and collaborative project management -- a discussion of the similarities and differences between these two operational models and the challenges they face is presented. The professional development and empowerment of staff at the license social work offices, along with supervision and assessment from regulatory authorities, are the key quality requirements. Senior social workers have provided the necessary conditions and insights for

future plans in order to establish offices, as well as strategies, for increasing benefits through publicity and discussions on vision and sustainable management. Furthermore, the expectations and suggestions for associations and government policies have also been outlined.

In the research discussion section, suggestions were made for future in-depth discussions on the professional positioning, differentiation, diversity, and feasibility of innovative visa systems for both profit and non-profit social work agencies, over and above the planning of advanced training courses for senior social workers. The conclusion of the research summarizes professional autonomy and diversity for 20 years establishment of social work agencies, which allows social workers to operate independently without hierarchical constraints. It focuses on strengthening professional capacity to enhance quality and fulfill the development of social work based on qualifications which enhanced achieving diversified career choices for social workers. In the research recommendations section, adjusting the cooperative conditions between the central government and social work agencies, enriches their dialogue mechanisms, and develops a sound tax system along with adjusting program conditions, and increases collaboration considerations. Above are all the effective strategies to support social work agencies.

Keywords: license social worker office, license social worker, for-profit organization, non-profit organization

目 錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與研究問題.....	7
第三節 名詞釋義.....	10
第二章 文獻探討.....	11
第一節 社會工作在臺灣與國際社會的發展經驗.....	11
第二節 臺灣社會工作師事務所的發展.....	21
第三節 社會工作師事務所的經營.....	24
第三章 研究方法.....	29
第一節 研究方法.....	29
第二節 研究對象.....	32
第三節 資料收集步驟及分析.....	37
第四節 研究倫理.....	43
第四章 研究發現.....	45
第一節 社會工作師事務所成立動機與定位.....	45
第二節 經營模式（一）：個人獨力自營.....	55
第三節 經營模式（二）：方案合作經營.....	61
第四節 經營模式（三）：合作轉為自營.....	75
第五節 社會工作師事務所的專業精進與督導考核.....	81
第六節 成立社會工作師事務所要怎麼做？.....	88
第七節 公會和政府單位可以做些什麼？.....	100
第五章 討論、結論與建議.....	115
第一節 討論.....	115
第二節 結論.....	119
第三節 建議與限制.....	123
參考文獻.....	127
附錄.....	131

附件一	訪談邀請函.....	131
附件二	知情同意書.....	132
附件三	訪談大綱.....	134



表 次

表 2.1.1 英國、美國、香港及臺灣社會工作制度比較.....	19
表 3.2.1 社會工作師事務所清冊.....	33
表 3.2.2 社會工作師事務所成立年資.....	35
表 3.2.3 研究參與者基本資料表.....	36

圖 次

圖 3.2.1 社會工作師事務所縣市分布圖.....	35
----------------------------	----



第一章 緒論

社會工作師事務所在臺灣社會工作發展過程中存在已久，由於組織形態、數量及服務類型等因素，大部分社會工作專業人員較少接觸或有合作經驗。自 2005 年成立 2 家，2011 年增至 7 家，到了 2024 年共有 49 家社會工作師事務所，社會工作師事務所不僅數量快速增加，且服務呈現多樣化。因此，本研究擬針對社會工作師事務所整體運作、特色及發展，及在社會工作專業領域中的重要性及專業性，深入探究社會工作師事務所的營運、管理與服務模式，在現有的社會工作相關服務中扮演的角色及發揮的功能。本章，分為兩節說明；第一節說明本研究背景與動機，第二節說明本研究目的與研究問題。

第一節 研究背景與動機

研究者在過往的實務工作經驗中與社會工作師事務所的接觸較少，但曾評估未來生涯規劃成立社會工作師事務所的可能性。期望透過本研究深入了解社會工作師事務所的運作，做為未來個人生涯規劃的參考。

壹、我的社會工作實務經驗

社會工作學系畢業後，因為經濟需求立即投入職場，對於社會工作制度沒有太多了解的我，認為投入直接服務，選擇感興趣的服務領域就是未來生涯的重點。第一份工作在基金會服務，因性質屬於間接服務，2 年多工作期間透過服務過程，學習如何辦理活動方案。為深入了解其他社會工作領域，決定轉換跑道，進入弱勢單親家庭及婦女領域，開啟自己對個案、團體、社區工作及各活動方案類型的學習，拓展和公部門及其他社福資源的接觸。後來，更透過實務經驗累積後轉任主管，除了社會工作專業知識外，更進一步學習有關人事、行政與財務管理相關知識與技能。爾後，進入保護性兒少安置領域，屬於 24 小時安置服務模式；由於安置兒少的問題類型十分多元且複雜，假日亦需輪班工作壓力高、工作人員流動大，擔任主管需要承擔的角色及責任更加重大。歷經 20 多年的實務工作經驗，不僅累積一線直接服務技巧，也透過督導與主管角色的學習，讓自己在社會工作專業成長更全面化。為了精進自己的專業知能，更下定決心選擇離開實務工作，進入社會工作研究所學習。

在研究所學習過程發現自己面臨經濟壓力，需要經濟收入的支持，於是開始思考未

來生涯規畫，隨著年齡、實務和主管經驗的增加，才發現過去經驗與年齡都成為尋找工作的限制。社會工作相關人才網路招募的人事資料，大多以社會工作人員的職缺為主，不容易找到適合工作，於是開始思考朝向籌畫成立社會福利機構的方向。然而，設立基金會需要的基金數太高，成立協會雖較為可行，但協會成立目標與方向必須長遠思考。若以自由工作者方向規劃，又可能面臨督導、課程、合作案件不足而影響收入。於是開始往成立社會工作師事務所的可能性思考；然而，無論期刊或論文，對社會工作師事務所成立、運作與實務的討論都略欠缺，在資訊有限的情況下，導致對社會工作師事務所的了解十分有限。

期間也發現和自己一樣曾經在直接工作服務多年的資深主管，離開熟悉的工作場域後，有些選擇轉換跑道到不同的實務領域，有些選擇成為自由工作者，有些則是開設社會工作師事務所。這些經驗，讓自己覺察到對於熱愛社會工作直接服務的資深工作者而言，離開主管或行政工作崗位後，成立社會工作師事務所成為當前臺灣社會工作實務發展多樣化的可能選擇之一。因此，本研究希望深入探討社會工作師事務所的發展理念、服務經驗和經營模式，對社會工作師事務所在臺灣的發展能有更具體的認識和剖析。

貳、社會工作師事務所在臺灣的發展

1997 年臺灣通過《社會工作師法》，開始規範社會工作師事務所成立的條件，當考取社會工作師執照後，執業滿 3 年以上，就可以申請登記社會工作師事務所。2017 年修法，修正規定必須在執業滿 5 年後始得申請。第一個社會工作師事務所在 2005 年於宜蘭成立，同年，臺北市也成立第一家社會工作師事務所。依據衛生福利部社會工作師事務所概況統計資料（2024）顯示，在 2018 年全國社會工作師事務所共 21 家；2024 年 12 月共有 49 家。有不少社會工作師事務所停業、歇業，停、歇業原因及數量仍未有相關資源可查詢。雖然曾經聽聞報導有些是社會工作師事務所因為違反倫理而被管考，但由目前資料並無從得知。

根據《社會工作師法》第十二條文之規定，社會工作師執業的項目包括：

- 一、行為、社會關係、婚姻、家庭、社會適應等問題之社會暨心理評估與處置。
- 二、各相關社會福利法規所定之保護性服務。
- 三、對個人、家庭、團體、社區之預防性及支持性服務。
- 四、社會福利服務資源之發掘、整合、運用與轉介。

五、社會福利機構、團體或於衛生、就業、教育、司法、國防等領域執行社會福利方案之設計、管理、研究發展、督導、評鑑與教育訓練等。

六、人民社會福利權之倡導。

七、其他經中央主管機關或會同目的事業主管機關認定之領域或業務。

目前全國 49 家社會工作師事務所分布於各縣市，組織型態多元；其中，有一人負責業務的社會工作師事務所，以個別接案的服務類型為主；也有承接政府方案大規模運作的社會工作師事務所，經營的模式不亞於有組織人力的協會。這些事務所的執業模式運作經驗，整體經費、管理、合作等面向的執行，如何兼顧行政、財務、及專業上穩定發展，都是研究者想透過本研究進一步了解和深入探討的主因。國內有關社會工作師事務探究文獻並不多，僅能就部分報導及文章約略了解，且目前研究報告或碩博士論文較缺乏此類研究，針對此議題深入討論。因此，研究者希望透過本研究勾勒目前臺灣社會工作師事務所的發展脈絡、經營方針及未來發展，並深入了解實際運作經驗與遭遇困境之因應，除了作為未來個人設立社會工作師事務所之參考，並提供給相關政府單位作為政策修訂參考。

根據孫保珍(2018)研究顯示，早期社會工作師事務所經營仰賴人脈及口碑；然而，永續經營不能只憑過去人脈或戰績，要維持社會工作師事務所的經營成果，就須加強經營理念與策略，並導引事務所的發展方向。孫保珍又指出，社會工作師事務所經營發展普遍有下列四種策略：穩紮穩打型、隨遇而安型、堅持理想型、積極擴展型，又如何找到適合的經營模式，實有賴負責的社會工作師的摸索與經營。除此之外，當前中央及各縣市政府都有委託服務方案之需求，往往成為社會工作師事務所經營選擇及策略之考量。

社會工作師事務所的整體發展，受到所在地的縣市政府的福利能量、以及其他競合的社會福利資源影響；服務的背景脈絡也因各領域之服務架構差異而不同，需要更多的專業討論及服務模式之介入；各縣市每兩年的社會福利考核指標中，也明列對於社會工作師事務所的執業登記及督導考核機制的評量；而在實務場域中一般社福機構不願投入之特殊服務類型例如藥酒癮、更生服務等方案等，也增加社會工作師事務所投入服務的選項，這些是影響社會工作師事務所設立及成長的因素。

參、以社會工作師事務所為研究議題概況

根據《社會工作師法》十九條規定，擁有社會工作師執業執照後，開始執行與社會工作相關業務5年後，即可開設社會工作師事務所。依據考試院《專門職業及技術人員轉任公務員條例》第四條及第六條規定，專技人員相當之特種考試及格2年後可轉任公務人員。因為這些規定，讓臺灣社會工作服務發展進入多元樣貌。社會工作相關科系畢業的學生，不僅可透過國家考試進入公職單位，亦在民間機構從事不同領域的社會工作服務，或在醫院、學校、司法等場域開拓社會工作新頁，也可以根據《社會工作師法》規定轉任公部門或開設社會工作師事務所。換句話說，社會工作師事務所是社會工作師職涯發展的另類選擇，但是具體規劃社會工作師事務所設置及輔導，卻有賴政府規劃提供配套措施，並營造善意的環境讓社會工作師執業，才能讓臺灣社會工作專業的多元發展樣貌更加紮實。

根據衛生福利部社會工作師事務所概況統計資料（2024）顯示，目前成立的社會工作師事務所，無論是組織規模、專業人力概況、執業內容、項目差異都相當大。行政財務稅務必須被查核監督，但整體輔導機構及繼續教育仍未有相關配套，無論現況、功能、或定位都有待釐清。這也是研究者想要透過本研究深入了解，當前臺灣社會工作師事務所運作現況、經驗、遭遇之困境及因應策略的原因。

針對國內有限的社會工作師事務所涉及之研究議題，歸納為下列幾項主軸：

一、專業知能之精進

臺灣的社會工作師事務所獨立開業的模式，提升社會工作師的專業地位與服務品質，專業自主不受科層組織的僵化限制，對個案做專精的服務，實現專業理念並提升服務品質（陳明珍，2011）。然而，成立事務所的社會工作師面對現今輔導和支持資源有限，對於專業知能之精進也無規範，成立事務所意願也相對減低。強調有開業意願之社會工作師，需再加強自身的知能裝備，這些知能不僅是社會工作專業知識，也包括組織經營管理、規劃、公關行銷、法律等專業訓練，才足以面對開業後接踵而來的問題，避免讓執業社會工作曇花一現（何彩燕、黃源協，2005）。檢視社會工作師事務所的專業精進現今尚未有標準的型式和具體要求，目前僅依據〈社會工作師接受繼續教育及執業執照更新辦法〉的規範，儼然未有整體性的評估規劃可遵循。

二、完善的配套制度

目前成立社會工作師事務所仍為少數，無論是心理衛生、司法、家庭、醫療、勞工等，對於社會工作師提供服務的需求相對增加，社會工作師事務所的確有其發展機會(詹火生，2011)。雖然社會工作制度之建立極為重要，事務所之經營仍需要社會工作師公會輔導，並協助政府推動各項社會福利服務工作(黃碧霞，2011)。然而，部分社會工作師事務所執業的負責社會工作師，仍缺乏完整的專業能力及確保專業自律的機制(秦燕，2011)。在沒有完善機制的建構下，社會工作師事務所的業務且戰且走，也在不斷嘗試中尋找新的可行方向；然而，卻未見政府或公會組織等對社會工作師事務所有輔導或協作的機制，這樣摸索前行也消耗掉許多專業的能量。

三、經營之樣態

臺灣的社會工作師事務所是否有潛在需求、服務市場，及實務運作可能遭遇到的挑戰和風險為何？美國的社會工作師執業屬於市場取向、且具營利性質，收費上也有一定市場價格，執業市場相當活絡，較能吸引許多社會工作師投入(鄭麗珍，2011)。然而，臺灣長期在社會福利制度滋養的環境中，對於社會福利服務的期待多認為應是政府公部門的責任，而社會工作師事務所的服務屬收費性質，在與其他公辦公營、公辦民營或政府委託方案提供免費服務的資源下，社會工作師事務所的收費機制是否能在此樣貌的社會福利系統中生存並長期發展，令人感到缺乏信心。

四、專業地位

在臺灣，社會工作師本身具專業地位、社會形象及專業權威，受專業倫理的規範與自我監督是必要的責任。社會工作師事務所具備的社會責任，包括專業組織角色、公權力權威與責任、無私責任、正義責任、公平責任等自我內控監督，公平與正義倫理也是必須面對的議題(陳宇嘉，2011)。在專業地位和專業權威的監控下，社會工作師必須不斷地自我精進及接受繼續教育培力，且在本土化理論與實務合作、與國際專業知能交流的堆疊下，社會工作師被期待必須具備有多元的知能和能量，才能讓專業服務更加周延。

歷經二十年的發展經驗，社會工作師事務所是否達到當時立法和實務的期待，在專業定位及專業角色上是否提升社會大眾對社會工作師的認同？社會工作師事務所的培力、管理及專業提升等是否有足夠的配套措施及管理機制？社會工作師事務所的成立、營運到發展是否對社會工作專業服務及地位有所精進？負責社會工作師對自我專業服

務的發展和專業提升是否有所規畫？社會工作師事務所在臺灣整體社會工作專業發展上的角色為何？都是本研究熱切想要深入探究的原因，期盼能整理目前各縣市社會工作師事務所的現況後，能釐清整體發展脈絡。



第二節 研究目的與研究問題

社會工作師事務所的成立，對社會工作師個人而言，不僅是一份工作，也蘊含價值或意義。就社會福利體制而言，社會工作師事務多多少少扮演輔助結構與系統不足的功能，輔助政府與其他社福機構之不足。本節分為兩部分討論；首先說明本研究目的，其次說明本研究問題。

壹、研究目的

由臺灣社會工作發展脈絡可見無論是社會工作服務的開啟、服務模式的多元化、社會工作師立法、社會工作師及專科社會工作師證照制度等，都是社會工作專業發展的重要里程碑。社會工作職場多樣化，服務領域專精化，除了政府組織、民間機構外，成立社會工作師事務所也是社會工作師實踐專業夢想的選項之一。在選擇成立社會工作師事務所之前，需要進行的評量點有那些才能確認成立事務所是可行的模式；社會工作師事務所成立後，如何管理、規畫與執行，除了社會工作專業知能外，在管理、財務及人事等各層面如何結合政府及專業協助；甚至需運用社會工作專業外的跨專業合作才能將社會工作師事務所的目標實現。

社會工作師事務所的負責社會工作師，透過執業過程可以提供個別輔導、團體工作，或擔任社會福利機構外聘督導或教育訓練講師、個案研討會實務領域專家等。除此之外，許多社會工作師事務所亦承接政府委託方案，如未成年出養及監護權之訪視調查、弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助訪視方案、目睹家暴兒童輔導、兒童及少年性交易犯罪行為人輔導教育、家庭暴力暨性侵害防治中心輔導、未成年子女會面交往等；或接受法院委託之非行少年親子教育、少年法庭個案輔導、家事調解委員等個案工作。近年來政府政策也將社會工作師事務所納入可申請公益彩券回饋金補助單位，以及相關政府標案的承辦對象；不論是事務所業務、補助申請案、方案委託到公開招標案，任一類的服務項目皆需專業知能、行政和財務能力始能達成目標，社會工作師如何評估安排業務，並精進社會工作師之專業知能，提供有品質的多元專業服務，亦為研究者關切且具考驗的任務。

對主管機關而言，在審查社會工作師事務成立的條件完成後，並未要求或配置相關輔導措施，且各縣市社會工作師公會也無實質督導管理權責；目前關於社會工作師事務所的专业成長及管理督導相關議題亦少有研究或統計資料，這也是本研究期待探究的動

機之一。

前中華民國社會工作師公會全國聯合會理事長陳明珍（2011）在「促進社會工作師事務所經營與管理」一書中提及，有些社會工作師事務所運用簡易的辦公設備即開業服務，服務模式以接受案件委託至公私部門擔任督導、講師等計算鐘點費或出席費用的服務模式；有些除了事務所行政需求設備外，設置完善的會談輔導室，更運用招牌、官方網站及粉絲專頁等進行宣傳；並有承接政府各類方案委託或標案為主的經營模式，無論是組織人力規模或承辦方案的數量都不亞於小型協會或基金會。研究者不禁思索：承接眾多公部門方案的社會工作師事務所，與一般協會基金會等組織的服務有那些不同？協會及基金會等組織有其組織章程下計畫達成的主要服務目標及其發展方向，例如：單親、老人或兒少；社會工作師事務所是否也有其設立的宗旨或主要服務對象或專業領域？或是為了健全財務而必須承接方案增加收入？況且社會工作師不可能為全才，亦不可能對各領域皆具專業知能，在提供服務過程又如何盡到專業服務責任？符合專業倫理？設立社會工作師事務所的出發點為何？為了實現社會工作師開業理想或是因在實務上遭遇困境轉而找到另一種工作模式？

社會工作師事務所的服務模式是獨立作業較佳，或採與政府合作較為合適？若獨立作業，是否接觸層面過少，導致合作機會和專業成長機會不多，整體營運及發展受到限制？若採與政府或社會福利機構合作，那麼合作機制及標準為何？政府與民間單位合作的條件，政府與社會工作師事務所合作條件是否有不同之處？目前已成立的社會工作師事務所，其中經營活躍與政府合作密切的不在少數，也有些社會工作師事務所公開訊息不足運作情形不得而知，是否有成立後並未積極提供服務或服務規模已失去原有社會工作師事務所設立的宗旨？上述對於社會工作師事務所相關議題期待透過研究過程深入探究與瞭解。

臺灣的第一家社會工作師事務所在 2005 年成立至今已 20 年，而目前設立的社會工作師事務所中成立時間較久遠，且穩定發展的事務所，經歷臺灣社會福利環境立法及變遷的過程，參與社會工作師事務所的發展過程且實務經驗豐富，相信藉由訪談成立七年以上的社會工作師事務所，必能對本研究具有相當的重要性、價值與意義；且依衛生福利部資料顯示，目前成立七年以上的社會工作師事務所分布的地點大多在不同縣市，因各縣市之福利體制與條件也可能影響社會工作師事務所的運作經驗，這些寶貴的經驗將提供建議給未來計畫成立之社會工作師事務所，及做為政策相關輔導措施之參考；故本研究以目前各縣市社會工作師事務所為研究場域，以成立 7 年以上的社會工作師事務所

之負責社會工作師為研究對象，希望藉由這些資深社會工作師事務所在專業經營、與政府合作、財務及人力管理、資源連結等面向的經歷，以及過程中遇到之困難，透過深度訪談法進行資料收集，以達到下列幾項研究目的，包括：

- 一、探討設立社會工作師事務所的動機及專業定位。
- 二、比較不同營運類型的社會工作師事務所，在提供相關服務之模式、困境及資源連結。
- 三、整理社會工作師事務所內部專業精進及政府督導考核之現況。
- 四、提供未來社會工作師事務所成立之參考，並提供政府規範之政策、相關輔導或配套措施之建議。

貳、研究問題

本研究主要是以在社會工作事務所之負責社會工作師為研究對象，探討我國社會工作師事務所成立之動機及定位，並依據實務服務發展現況，了解社會工作師事務在提供服務過程之經歷及曾遭遇的困境，同時也提出未來我國社會工作師事務所成立之評估參考，檢視目前我國社會工作師事務所現行的制度、運作和功能，據此，提出相關政策與配套措施之建議。

綜合上述研究目的，本研究問題有下列幾項：

- 一、成立社會工作師事務所的動機與專業定位為何？
- 二、社會工作師事務所是否能夠自主營運並在社福環境中生存？
- 三、社會工作師事務所的負責社會工作師如何精進專業，讓服務具有良好品質？
- 四、社會工作師公會及政府主管單位與社會工作師事務所合作過程可以扮演何種角色及進行督導考核？
- 五、社會工作師事務所的財稅制度和協會、基金會有何相同或相異？對整體營運有何影響？

第三節 名詞釋義

社會工作專業領域的發展中，雖然服務領域愈趨多元，但相關專業人員的名稱以社會工作員、社會工作師、專科社會工作師、社會工作師事務所、政府組織和社會福利機構為主，重點定義如下：

一、社會工作員：社會工作或社會工作相關科系畢業，且從事社會工作者。社會工作人員是一群運用社會工作專業知識與技能，協助個人、家庭、團體、社區，促進、發展或恢復其社會功能，謀求其福利的專業工作者。

二、社會工作師：依據《社會工作師法》第四條：「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。」依據社會工作師法所稱社會工作師，指依社會工作專業知識與技術，協助個人、家庭、團體、社區，促進、發展或恢復其社會功能，謀求其福利的專業工作者。

社會工作師以促進人民及社會福祉，協助人民滿足其基本人性需求，關注弱勢族群，實踐社會正義為使命。

三、專科社會工作師：專科社會工作師則是依據《社會工作師法》第五條：「社會工作師經完成專科社會工作師訓練，並經中央主管機關甄審合格者，得請領專科社會工作師證書。」臺灣《社會工作師法》於民國 2007 年修法將專科社會工作師入法，將社會工作依照五大類別分為：醫務專科社會工作師；心理衛生專科社會工作師；兒童、少年、婦女及家庭專科社會工作師；老人專科社會工作師；身心障礙專科社會工作師。

四、社會工作師事務所：社會工作師事務所之設立，應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，始得為之。前項申請設立社會工作師事務所之社會工作師，須執行第十二條所訂之業務 5 年以上，並得有工作證明者。

五、社會福利機構：正式向政府提出立案的組織，以非營利為宗旨，最多性質的組織為社團法人協會和財團法人基金會等，提供民眾各類福利訊息諮詢及轉介服務。對發生事故或陷入困境之家庭，或具有脆弱因子之個人，以社會工作專業提供就醫、就養、就學、托育或急難救助等各項福利服務。

第二章 文獻探討

本章分為三節討論。第一節，勾勒國內與國際的社會工作專業發展過程，第二節探討臺灣社會工作師事務所的定位、功能及服務內容等，並探討在臺灣的整體制度的角色及未來發展方向與可能性，第三節分析社會工作師事務所的定位及功能，並探討在臺灣的整體制度的角色及未來發展方向與可能性。

第一節 社會工作在臺灣與國際社會的發展經驗

本節主要探討社會工作專業在臺灣發展過程，以及英國、美國、香港等國家社會工作發展現況，及其與臺灣社會工作的相同或相異之處。

壹、臺灣社會工作專業化脈絡

一、社會工作的華路藍縷

臺灣社會工作專業發展在 1945 年至 1970 年，屬於戰後的黨國社會工作，以育幼院和婦女教養所類型的災害救濟及機構式教養工作為主。1971 年至 1980 年，為社會工作專業化啟動的階段，早在 1967 年行政院擬定的「中華民國社會建設第一期計畫」中，即建立社會工作員制度，每一救濟院所每 200 名院民應設置 1 名社會工作員，每 500 戶貧戶應有 1 名社會工作員。1981 年至 1990 年，則是社會工作專業組織的發展的重要階段。1989 年成立了「中華民國社會工作人員專業人員協會」(2000 年更名為「臺灣社會工作人員專業人員協會」。1991 年至 2001 年，是立法保障社會工作專業的重要階段，直至 1997 年通過《社會工作師法》(Author、王卓聖，2004)。

早期臺灣社會工作專業的發展，高度依附政府行政及醫療體系。70 年代政府推動的重大社會福利措施，對社會工作人員任用制度有重大影響；當時政府以約聘的方式，雇用社會工作員，推動基層各項福利措施；1975 年推動社會工作員制度，至 1979 年各縣市都已設置社會工作人員，成為臺灣社會工作專業首次透過公部門基層組織，進入民眾日常生活中(王增勇，2013)。

二、社會工作師法立法

1997 年 4 月通過《社會工作師法》，透過國家考試可取得專業證照，當時引發臺灣社會工作助人專業急於投入以證照化為原則的專業化歷程，彷彿取得證照就可以如同醫

師、律師般，獲得社會地位的認可及職場的專業自主（王增勇，2013）。然而，不僅社會大眾甚至社會工作者本身，都不瞭解社會工作的專業定位及價值，以及專業制度各層面的整體發展，盲目地投入考試制度的認同。曾煥裕、陳君儀、林大森（2021）發現，《社會工作師法》立法後學生數一路上揚，2012 年突破萬人，公立大學 9 所、私立 22 所、一般大學 21 所、技職院校 10 所總計 31 所學校，都設有社會工作相關科系。同時，經過 459 位社會工作學生的量化資料分析後，研究得出有三分之二社會工作系學生評估自己學習認真及喜歡社會工作，將來有意願從事社會工作者達八成。

2007 年《社會工作師法》與考試規則修改之後，新的考試規則規定自 2013 年 1 月 1 日起，考生必須修習至少 2 次社會工作實習、累計 400 小時以上始報考社會工作師，各校社會工作系所為了讓學生具備報考社會工作師的資格，也被動地調整課程結構，然而也流失多元特色（賀志峰、古允文，2017）。衛生福利部社會救助及社會工作司統計資料（2016）顯示，考上執照的社會工作人數已有 9,404 人，在考上執照之後，真正領有執照並執業的社會工作師大約 5,394 人；2024 年最近的統計數據為，考上執照的社會工作師共有 17,015 人，領有執照並執業的社會工作師則有 9,739 人，比例約 57%；依統計數據可見考取證照及執業的社會工作師人數成長許多。

三、社會工作專精化

2007 年社會工作師法修法，同時頒布相關繼續教育及專科社會工作師分科甄審辦法，再度理所當然地成為社會工作者追求肯定的指標。《社會工作師法》第三條將專科社會工作師分科為醫務、心理衛生、兒少婦家、老人、身心障礙等五類；然而，王美懿（2013）指出，這樣的分類不僅分割了原本的社會工作專業自我更分割服務對象；社會工作若要專科，應不同於專業，應先紮根努力作出社會工作人員和社會工作師的不同，不是急於將社會工作內部的階級劃分限縮專業，現有專科社會工作的分類非以社會工作專業守則所強調的「以案主為中心」，而是以社會工作者為中心。

早期臺灣不僅在公部門中正式社會工作職缺缺少，外在環境對社會工作仍抱持著助人行善的職業，社會工作專業無法突顯及被認識，社會工作人員定位為專業人員的認同度不高。臺灣社會工作雖有法定的管理單位，但並沒有整體規劃，無完整的短期發展目標也未設立長程願景，尤其是社會工作師事務所的整體統籌，在此局勢之下，眾所期待各縣市社會工作師公會能發揮其整合與團結的能量，凝聚各地社會工作師的力量，規劃臺灣未來社會工作專業發展藍圖，而成為一個類似美國社會工作專業人員協會(The National

Association of Social Workers, NASW)與英國社會關懷理事會 (General Social Care Council, GSCC)、英國社會工作者協會 (The British Association of Social Workers, BASW) 的組織。

四、社會工作的多樣化

在臺灣就讀社會工作相關系所畢業，即可於相關單位擔任社會工作人員的工作，需通過國家考試始能取得社會工作師證照，並按規定加入執業場所之縣市社會工作師公會後，向所在地縣市政府社會局處登記取得執業執照。社會工作師執業 5 年後可向主管機關申請設立社會工作師事務所私人執業，亦可依法規規定報考專科社會工作師考試，目前臺灣的專科社會工作師分為：醫務、心理衛生、兒童少年婦女及家庭、老人、身心障礙等 5 科。社會工作師執照每 6 年需完成 120 點繼續教育積分後依規定程序辦理換照。目前臺灣並未全面證照化，在取得社會工作師證照與否之差異點，除了部份應聘資格條件之差異外，於薪資條件上的加級則是社會工作師與社會工作人員最大的不同點。

開設社會工作師事務所是屬個人獨立執業，沒有機構的管理、監督及奧援，負責社會工作師除了直接服務外，需完全負起責信角色，獨力面對營運目標、稅務、發展等，並讓服務專業呈現，事務所業務才能順利推進。目前社會工作師事務所執業項目中，向服務對象收費的項目不多，社會工作師的服務模式也有限，有個案關懷、團體帶領、授課和機構督導等，其餘則以申請政府委辦招標方案較多；包含社福、教育、衛生及法務等單位可能有許多合作機會，因此對不同體系機構、不同系統專業的運作了解和磨合是很大的挑戰，且對於相關的法令的熟悉以及自我專業精進也是必要的。韓青蓉、秦燕（2011）指出，社會工作師事務所型態的執業，讓資深、有能力、有創業精神的社會工作師，可以不受科層體制限制，按自己的規劃來做專業服務，對委辦機構或受服務對象也增加另一種選擇。然而，社會工作師事務所是否為營利機構？當以營利為目的地時，會不會偏離了社會工作協助弱勢的主要使命？社會工作師在私人獨立執業的情況下有沒有足夠的專業能力和謹守社會工作倫理？這些是社會工作專業與主管機關，社會大眾相當關切及存疑的部份，在這樣的情況下，確保專業自律的機制能順利運作更形重要。

五、社會工作全球化

2000 年後，受到全球化趨勢影響，在 2000 年國際社會工作社群成立「國際社會工作者聯盟」 (The International Federation of Social Workers, IFSW)，感受到社會工作所

面臨環境的變化，覺得需要賦予社會工作新的意義；經過系列地訪問各會員組織，IFSW 發現當代社會工作其實是專業但卻不是一致的整體。臺灣面臨人才外流的問題，也打破了臺灣原本社會工作勞動市場的封閉情形，社會工作者無法置外於全球化的趨勢變化中，亦成為國際移動人力資源的一部份（賀志峰、古允文，2017）。臺灣有許多的社會工作者，至國外從事實務社會工作的服務，試圖與全球的社會工作專業進行連結，在臺灣各領域的實務工作者，亦努力地將外國的專業經驗發展為本土化的臺灣社會工作服務。例如，臺灣社會工作學歷可以至香港註冊社會工作，但註冊局會依據標準及程序，個別審議持有由臺灣教育部認可的大專院校所頒授的社會工作學位或文憑者的註冊申請（古允文，2017）。臺灣與香港的社會工作專業發展歷程是經二手擴散及本土化的過程，才呈現出社會工作專業獨特的面貌。

臺灣的社會工作發展脈絡中，除仰賴政府組織的擘劃外，各大專院校社會工作相關系所、社會福利組織、專業團體及社會工作者本身都投入相當多的時間、智慧及資本，除了本土化的發展外，更與全球社會工作專業加強連結，臺灣社會工作專業人員協會於 2024 年 4 月通過申請成為國際社會工作者聯盟（IFSW）的正式會員。

臺灣社會工作專業發展脈絡由 1945 年到 2024 年，除了本土化、多樣化外更持續推展國際交流；由政府組織、民間機構、自由工作者到社會工作師事務所等服務形態，呈現政策與實務工作的交織；每一階段的發展都在臺灣社會工作專業發展中具有相當的重要性及代表性。

貳、臺灣與其他國家社會工作師證照及執業的比較

研究者在參考其他國家的社會工作發展資料中，英國是屬於社會福利體制國家社會工作有其整體發展規劃，美國的社會工作專業較屬自由發展模式運作，而臨近臺灣的香港則採用登記制度，此部分將英國、美國、香港與臺灣的社會工作發展，具有的共通性及相異之處進行比較，並針對這四個國家的社會工作發展經驗重點，逐一說明（表 2.1.1）。

一、英國的社會工作制度

英國社會工作師證照登記的單位 2001 年開始是由 GSCC，為衛生部輔佐成立的機構，對社會工作者專業資格認證具公信力。在執業規定部份，英國的社會工作者完成 GSCC 認證的課程，即可登記成為合格的社會工作員；加入 GSCC 會員後，即擁有合法的執業資格（GSCC，2003）、在 2012 年起則由健康與照護專業委員會負責監管（The

Health and Care Professions Council, HCPC)，2019 年起英國的專業社會工作監管機構改由英國社會工作者協會（BASW）負責，成為一個新的、客製化的、專業化的監管機構。英國的社會工作員執業的場域，以公部門為主，只有少數在私部門（吳秀琴，2001）。監管機構負責社會工作員專業地位建立並提供基本的福利與保障，因為英國是社會福利國家，幾乎所有社會工作員的工作皆在公務體系中，無其他的外團體可與之比較，因此社會工作員不會有待遇差異之感受。主因是英國公部門有許多單位的服務項目，皆須仰賴專業社會工作員維持運作，所以，社會工作員的職涯轉換只是在不同服務領域的公部門間作職位移動，整體制度發展與臺灣的社會工作專業有極大不同。

英國成立了社會工作教育與訓練中央委員會（the Central Council for Education and Training in social work），專門負責英國社會工作教育的標準化，甚至負責相關的社會工作和社會服務的認證標準，在 1990 年代初期，英國社會工作教育與訓練中央委員會就發表數份報告書，強調其社會工作學位的基準和資格是必須建立在其社會工作者的核心能力的基礎。認為社會工作員應具備六項基本的核心能力，包括溝通與參與、促進與使能、評估與規劃、處遇與提供服務、在組織裡工作和發展專業能力（鄭怡世，2010）。

1971 年「社會工作教育與訓練中央委員會」（the Central Council for Education and Training in Social Work，簡稱 CCETSW）成立，這是一個準非政府組織（Quasi-Non-Governmental-Organization），專責英國社會工作教育的標準化（每五年修訂一次英國社會工作教育課程標準），以及對於開設社會工作學制的高等教育機構進行認證。1970 年代，CCETSW 頒訂了「社會工作認證標準」（Certification of Qualification in Social Work，簡稱 CQSW）以及「社會服務認證標準」（Certification of Social Service，簡稱 CSS），任何人完成符合 CQSW 或 CSS 最低標準的任何一種學制，即可被授予「合格社會工作學位」。在輸送福利服務的層次上，地方政府社會服務部所運用的「綜融性社會工作」（generic social work）成為社會工作體制及工作方法的核心；「英國社會工作者協會」與「社會工作教育與訓練中央委員會」則分別在社會工作專業及社會工作教育的發展上扮演火車頭的角色。英國社會工作人員人數在政府部門者占 70%，其中有 2% 的社會工作人員在中央級的總部工作；80% 在地方政府工作，15% 在醫院工作，1% 在診所或兒童輔導診所工，2% 在其他場域工作。這些社會工作人員有 65% 介於 25-45 歲之間，3% 低於 25 歲，20% 在 25-30 歲之間（鄭怡世，2010）。

Aidan Worsley, Liz Beddoe, Ken McLaughlin and Barbra Teater (2020)，在英國社會工作者必須註冊才能積極履行其職責。如果註冊的專業工作者未能達到所需的專業標

準，他們可以在「執業資格」聽證會之前被傳喚，最終的制裁可能是取消專業註冊。因此，就英國的社會工作而言，任何被除名的人都不能再從事社會工作，甚至不能自稱為社會工作者。

英國社會工作者協會(BASW, 2024)的網路系統資料顯示，凡是有經驗的社會工作專業人員可以成為自由業獨立工作—自雇工作者，BASW 並設有會員資格、工作指引及倫理守則，並為其投保職業賠償及公共責任保險等，且提供就業及稅務服務。在愛爾蘭社會工作者協會(Irish Association of Social Work, IASW)獨立社會工作者服務中亦有專業名錄之提供，IASW 獨立社會工作者成員以自雇人士的身分執業，並在規定的監管機構註冊，亦需遵守職業及倫理守則。獨立社會工作者是自雇人員，除了直接接受地方政府的委託案件外，也可以和類似 Willis Palmer 等組織合作，該組織會將案件與資料中的獨立社會工作者(Independent Social Worker, ISW)進行媒合，這些 ISW 具有與專業服務相關之專業正確知識。

二、美國的社會工作登記執業制

美國的社會工作專業證照以考試合格為認定標準，美國社會工作師專業資格考試由美國社會工作協會 NASW 全權負責。NASW 為民間機構，以受過專業訓練的社會工作碩士為主要成員，對社會工作師的證照取得有嚴格的限制，故美國社會工作員以擁有 NASW 頒發的證照為認證社會工作專業的標準(NASW, 2003)，社會工作師必須擁有 NASW 頒發的證照，再取得該州的執照才允許於該州執業(Barker, 1995; 翁毓秀, 2002)。

美國的社會工作師職涯轉換較為多元，允許社會工作師在擁有合格證照及合法執照後即可私人執業(Barker, 1995)。美國的社會工作員資格認證以 NASW 設立的 3 種專業證照制度為主，社會工作法規是州法律而不是聯邦法律，許可證名稱和類別則因各州規定而異，這種資格認證的差異可能會為社會工作執照制度造成混亂，也會對尋求從一個州獲得另一州執照的社會工作者帶來不便。儘管並非各州都符合執業條件規定，但社會工作委員協會(ASWB) 2021 年建議區分為以下 3 種執照類別：持證學士學位社會工作者(Licensed Baccalaureate Social Worker, LBSW)、持證碩士社會工作者(Licensed Master Social Worker, LMSW)和持證臨床社會工作者(Licensed Clinical Social Worker, LCSW)。但仍有些州監管委員會提供與這 3 種不同或除了這 3 種之外的許可證類別或認證(Deana, 2023)。美國的社會工作專業發展時間長且地位確立，社會工作師的工作受到重視與保障，且美國的社會工作強調菁英式專業，社會工作師可根據所擁有的證照執

業，其專業能力受到肯定，且以私人執業與受雇於私部門的社會工作師居多數。然而，跨司法管轄區的 2 個最常見的許可標準是，從社會工作教育委員會 (Council on Social Work Education, CSWE) 認可的學歷並通過考試的人，最常見的是通過 ASWB 的許可考試，儘管某些司法管轄區也要求進行特定司法管轄區的考試 (Donaldson 等, 2014)。

在美國，社會工作者最常見的違規行為是雙重關係、執照相關問題、基本實踐問題、犯罪和低於特定程度的實踐照護標準。州監管委員會通常會透過譴責信、吊銷證書或執照、緩刑或設立社會工作者的罰責來制裁社會工作者。監督執業，並接受社會工作交出執照。而有關社會工作者不專業行為的資訊——包括道德投訴、醫療事故索賠和監管委員會制裁——對國家監管者、政策制定者、教育工作者、管理者和專業人士很有用。已發表的有關社會工作者不專業行為的研究主要有兩個來源：透過 NASW 提出的道德投訴（例如，Berlinger, 1989 年；Strom-Gottfried, 1999 年、2000 年），以及透過 NASW 保險信託基金提出的醫療事故索賠 (Reamer, 1995 年)。

Aidan Worsley, Liz Beddoe, Ken McLaughlin and Barbra Teater (2020), 美國社會工作監管最初由加州於 1945 年制定的，到 1992 年各州和哥倫比亞特區都制定了監管社會工作的立法；而社會工作委員協會 (Association of Social Work Boards, ASWB) 制定了 Model Social Work Practice Act (社會工作實務示範法)，以協助州立法者和社會工作委員會 (ASWB) 以更一致的方式執行社會工作規範。而管理主義和風險管理的普遍紀事似乎也正推動西方社會工作的監管控制框架和色彩，而這種模式可能與專業角色的複雜性並不相符，建議需仔細研究專業脈絡上各個階段的國家經驗，以了解不同社會工作監管形式的優缺點。

由美國的社會工作執照網絡單位 (social work license map, 2024) 網站資料說明，在美國，要成為有執照獨立執業之臨床社會工作者 (licensed independent clinical social worker, LICSW) 需承諾遵守專業指引，美國的社會工作執照網絡單位則提供獲得認證程序之協助，以及相關就業機會和發展。截至 2020 年 9 月，美國提供 LICSW 許可證的州和司法管轄區有阿拉巴馬州、麻薩諸塞州、明尼蘇達州、新罕布希爾州、羅得島州、佛蒙特州、華盛頓、華盛頓特區及西佛吉尼亞州等 9 個州，因各州規定不盡相同，社會工作者必須先選定執業的州，再進行後續之程序。

OnlineMSWPrograms.com 網頁資料顯示，在美國建立社會工作私人執業診所是項具挑戰性的工作，需要主動性、專業領域經驗、組織管理並需維護相關執照和認證規定；為了幫助社會工作專業的學生和專業人士更完善地開始持牌臨床社會工作者 (LICSW)

私人執業的挑戰和回饋，並概述建立和維護私人執業的一些規定，OnlineMSWPrograms.com 為未來的 LCSW 建立了私人執業社會工作指引。

NASW 網頁資料說明，結合了私人執業的 LCSW，根據他們在社會工作實踐和心理治療中的專業能力，建立了獨特而紮實的業務內容。NASW 則建議至少要有兩年碩士畢業後的工作經驗才能開始進行私人執業，並需符合執業該州的相關規定，且在私人執業時，應繼續接受督導及臨床技巧之學習，並發佈臨床社會工作私人執業指引。NASW 並提供法律及諮詢之服務，且提供最低承保金額為每審訴訟 100 萬美元的保險，並建議臨床社會工作者購買 200 萬美元之醫療事故險。私人執業可公開收費，但需依規定報稅。

三、香港的社會工作制度與發展

香港的社會工作師是採強制註冊的管治制度，只要具社會工作相關學歷及實務工作者，必須向「社會工作者註冊局」註冊及登記，目前香港約有萬餘人擁有「社會工作」的頭銜，未註冊及登記者不得從事「社會工作」的工作或自稱「社會工作師」。臺灣以 1997 年立法通過的《社會工作師法》確立了管制專業人員的證照制度，同年香港以「社會工作者註冊條例」確立了管制專業人員的註冊制度。

衛生福利部（2016）出國考察報告顯示，香港的社會工作是透過學歷把關讓符合資格者採註冊制，不同的途徑有不多的發展歷程；社會工作員每年續簽由「社會工作者註冊局」審查，且需認同持守專業倫理，倘若經註冊局審查，如違反刑事罪或違紀行為，則有可能無法註冊而退場。香港註冊的社會工作者人數，於政府機構占 9.93%，最多還是在非政府機構占 58.94 為最多，其中擁有社會工作學位比例占 64.21%。社會工作者註冊局根據「社會工作註冊條例」規定，具有社會工作註冊資格的有四類：1.具有社會工作學位者 2.具有社會工作文憑者 3.沒有社會工作學歷，但已從事社會服務工作 10 年者 4.以及沒有認可社會工作學歷，但現正擔任社會工作職位者。

綜觀相關國家之社會工作專業發展，因國情、歷史文化、社會福利制度及專業發展脈絡不同，各國的社會工作制度因應需求各有其特色及優勢，臺灣的社會工作專業發展在政府及民間合作於本土化及專業化的努力下持續朝向完善制度的建構。

表 2.1.1 英國、美國、香港及臺灣社會工作制度比較

項目	英國	美國	香港	臺灣
中央管理機關	衛生部	無(各州政府主管)	社會工作者註冊局	衛生福利部
資格審查機關	BASW	NASW	社會工作者註冊局	考選部
專業證照模式	登記為 BASW 會員即擁有專業證照	設置三類證照(各州規定不同)	向社會工作者註冊局註冊登記	社會工作師
證照認證單位	BASW	NASW	社會工作者註冊局	直轄市或各縣市政府主管機關
執業領域選擇	公部門居多	公、移部門 私人執業	公、私部門	公部門、私部門、私人執業
執業領域分佈	多數人受僱於政府，少數人於私人機構	除私人執業外，私部門工作機會較多	私部門為多數，公部門較少數	私部門較公部門稍多，私人執業為少數
私人執業許可	無	可	無	可(擁有社會工作師執照五年以上)

資料來源：何彩燕（2005），社會工作師職涯轉換之研究——以縣市政府具轉任資格之社工師為例。

註：BASW(The British Association of Social Workers)：英國社會工作者協會

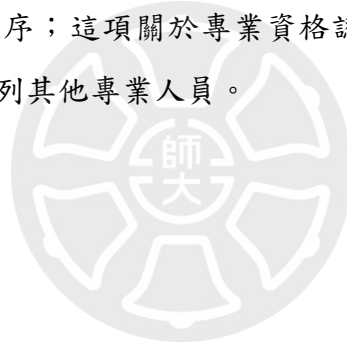
NASW (The National Association of Social Workers)：美國社會工作專業人員協會

古允文，黃培潔（2006）一般而言，專門職業之證照制度可分為三種方式：一是授證方式（Certification）、二是執照方式（License）、三是登錄方式（Registration）；在三種取得專門職業證照方式之中，以執照方式最為嚴格。然而，不同國家對於社會工作師資格的取得有其不同的規定，例如美國、加拿大、臺灣是採取考試制度，而英國、香港則採取註冊制度。考試制度在不同的國家也不盡相同，例如美國是由專業組織負責社會工作師的考試資格認定和考試執行，而職業執照則由國家發證；臺灣則都是由國家負責考試和發照，由於目前臺灣的社會工作證照的制度為雙軌制，經過高考及格者並依規定向工作所在地縣市政府登記執業後則為社會工作師，依法執行社會工作相關業務且在執業五年後可成立社會工作事務所；若未向工作所在地縣市政府進行執業登記，則與其他未

經高等考試及格者相同，仍可以社會工作人員的角色，於社會工作相關公私部門工作執行業務。

由英國、香港、美國的社會工作者認定制度中可發現，不論是登記或考試差異並不懸殊，只是依據各國的法令制度或發展背景而有不同設計。在英、美及香港的制度中是由專業組織主導，而在臺灣的制度中則是以國家為主導；制度主導者不同所產生的專業發展樣貌就不同。但在臺灣社會工作師法制定與修改過程中，以乎忽略「何為主導者較適當」這個議題，僅以「證照化」來落實社會工作「專業化」的發展，這是值得再思索的。

Shereen Hussein (2011) 根據歐盟條約，在歐洲經濟區 (EEA) 接受過培訓和資格的社會工作者，只要經過適當的培訓取得資格，即有權在歐洲經濟區的任何地方執業。那些資格的社會工作者可以在另一個歐洲經濟區國家獲得註冊和執業權利的公平方法，歐盟推出了一項指令，規定了各國政府在評估來自另一個歐洲經濟區國家經過培訓的社會工作者的資格時必須遵守的程序；這項關於專業資格認可的指令於 2007 年 10 月生效，涵蓋社會工作者以及一系列其他專業人員。



第二節 臺灣社會工作師事務所的發展

本節主要說明臺灣社會工作師事務所的現況、服務內容、功能及專業定位，以目前社會工作師事務所的發展，釐清社會工作師事務所的角色及未來發展的可能性，探討在制度面及實務面的整體目標、困境、資源及專業精進。

壹、社會工作師事務所的定位

依據衛生福利部統計資料（2024）顯示，社會工作師事務所有持續增加的趨勢，而負責社會工作師之年齡皆在 35 歲以上；以女性為 79% 為主，男性僅占兩成左右(21%)，社會工作師事務所執業比例占領有執照且執業的社會工作師之 0.5%。江季璇（2002）曾對臺北市社會工作師公會 195 位會員進行社會工作師事務所開業模式調查研究，結果顯示社會工作師在「計畫開設事務所最主要的原因」前五項分別是獨立自主、時間彈性、服務專精且能維持服務品質、專業地位被肯定及可選擇特定案主群；然而僅就此項調查的樣本僅為少數，且未有延續性的相關研究支持，對於負責社會工作師的態度及工作模式是否有所改變實屬未知。陳明珍（2011）整理成立社會工作師事務所的條件，包含：充足的專業能力、自我了解與自信及承擔風險的勇氣；成立社會工作師事務所之動機主要以不必受科層體制的限制、對直接服務的興趣與執著、專業自信與自主、自我掌控的自由度與彈性、獨立開業的挑戰與成就、對社會工作專業發展的使命感。

吳海雅，梅錦榮，陶慶焜（2017）強調為社會工作師建立更有成效的賦權環境，不僅是在提升學識和專業技巧，更要加強「支援」和「資源」的條件。王卓聖（2004）提及社會工作專業的發展歷程，有賴於政治、經濟、社會與組織環境相輔相成，才能建構社會工作專業體制。國外學者 Payne（1991）以「社會建構」(Social Construction)理論說明社會工作專業發展過程的本質，社會工作其實是一種社會建構的活動，附屬於複雜的理論、專業及服務網絡中。建構社會工作專業體系發展需要三種力量的合作，包括：社會工作專業組織的力量、社會需求的力量、及社會環境因素的力量。

何彩燕，黃源協（2005）表示，臺灣尚未針對社會工作師有法定統籌的單位，期待公會能發揮力量，讓社會工作師對於設立事務所不再抱持質疑的態度，並釐清服務對象及服務性質；若欲鼓勵具開業資格社會工作師開設社會工作師事務所，有賴政府主動提供配套措施，提供善意的環境讓社會工作師執業，才能讓臺灣社會工作專業開創出另一番新面貌，避免執業社會工作師事務所僅短暫經營或停滯不前。江季璇（2002）從執業

經驗發現，社會工作師事務所的型態在國稅單位是歸類在非營利事業，有統一編號可以開立收據，所有盈餘合併在負責人的綜合所得稅扣繳，不能募款也無法接受捐款，亦不能購買房舍投資營利生財，故在與政府的合作委託案時則必須考量成本。

孫保珍（2018）研究結果顯示，社會工作師事務所之經營模式，與事務所規劃發展之業務內容有密切的關聯。社會工作師事務所的業務內容，可歸類為「自費案」、「個別單案」、「契約單案」、「契約專案」等四類。四種類型業務，在專業人力資源、財務、資本與設備的管理與投入等，都有相當大的差異性。整體而言，社會工作師事務所若要長期運作、擴大發展，必須針對這些業務範疇，在人事組織、財務管理、資本與設備投入等方面建立完整的制度。同時，社會工作師事務所的未來發展，將因現行法規與專業社群對於事務所屬性定位的爭議而受到不利影響。社會工作師事務所的角色定位困境除人事及財務外。外部環境也是影響因素。社會工作師事務所究竟是營利組織、還是非營利組織，關乎社會工作師事務所的法律定位與稅捐申報問題。方案收入扣除支出及事務所的行政管理費後之餘額，為事務所的「執行業務所得」，社會工作師事務所的稅捐申報方式似乎也成為其定位之困難。

貳、社會工作師事務所的功能

王明勳（2011）指出，社會工作師事務所的服務，是以其全面性、整合性助人的專業特性而設置；陳明珍（2011）則認為，在社會工作師事務所營運發展的優勢則為社會工作師在個案服務能有多面向的分析與評估，且擅長結合社會資源、溝通與協調能力佳。在「社會工作師開業模式之研究」一文中，林伶靚（2009）也整理出美國的開業現象，多數的社會工作者在機構累積平均十年以上的實務經驗後才投入開業。開業的社會工作師之動機，包括：(一)尋求更專業的工作機會，(二)脫離官僚束縛，(三)追求更高的收入，(四)服務求助動機強的案主，(五)對工作環境規劃的自主性，(六)避免機構指派行政與督導職務，(七)避免機構因資金短缺導致減少服務類型，(八)開業的社會工作師的期待是獨立自主、去官僚化、專精化、落實服務等。唯相關研究距今已 13 年，社會工作師事務所在這十餘年中的變化是否呈現更多的議題值得探討。

臺灣的社會工作師事務所是在心理諮商師個別輔導、政府部門資源、民間社會福利機構各項服務之外的另一項專業服務模式，社會工作師事務所提供多樣化的功能，且不受限於組織型態自主性強，運用資源提供全面性的支援及協助，服務目的在於協助服務對象解決所面臨的問題，以及教育訓練及宣導推廣相關專業服務。

孫保珍(2018)強調，要創造社會工作師事務所的存在價值、建立專業認同與信任、提供更精緻多元的服務項目、成為社會福利工作推動的領頭羊，都是成立社會工作師事務所的重要目標。社會工作師事務所的服務類型有別於傳統社會工作模式，不僅可以彌補社福機構之不足，為不同的社會福利生態與樣貌，同時也提供更精緻、多元且不可取代的服務項目。社會工作師事務所必須與時俱進與創新，學習更多元之行銷技巧，才能永續經營，而對社會工作的熱忱和理想堅持更是重要因素。

參、社會工作師事務所的服務內容

經營社會工作師事務所的準備工作包括專業效能展現、專業人脈建立以開發業務、持續精進專業知能、勇於接受挑戰及創業的精神、熟悉相關政策法規、遵守專業倫理、開業場地的準備等，始能完善相關專業服務之提供。陳明珍(2011)彙整社會工作師事務所的服務內容，包含下列項目：

- (一) 個案社會工作：含個案會談、診斷、評估處遇、轉介、支持及預防等。
- (二) 團體社會工作：含家長、親子等服務對象之團體設計及帶領。
- (三) 社區工作：含教育宣導、訓練課程、志願服務方案等。
- (四) 社會工作專業諮詢：含督導、方案設計評估及管理、研究發展、教育訓練及經營策略等。
- (五) 承接政府委辦工作：含個別邀請、方案委託、招標案等。

林侑靚(2009)將社會工作師事務所的運作模式及服務內容區分為兩種樣態，包括：

- (一)獨立運作提供專業服務者:指社會工作師自食其力，憑藉累積的人脈及豐富的專業能力，建立口碑或品牌，獨立接案；
- (二)共同執業的經營方式:指聘請相關或相鄰的專業人力共同執業，接受政府委辦方案的經營方式。

孫保珍(2018)更進一步指出，除了承辦政府部門方案外，社會工作師事務所未來可能的發展為企業員工協助方案、推動社區發展工作、評鑑管理顧問、社會工作方案執行之簽證業務等為社會工作師事務所可開闢的新領域。

綜上資料可見社會工作師事務所在其他項目如資訊控管、人力管理、品質監控、專業精進、收費標準等亦需配搭服務內容進行整體規劃及管理，整體上才具備經營條件並兼顧未來發展契機，並達到個人設立社會工作師事務所的成就感。

第三節 社會工作師事務所的經營

本節主要針對臺灣的社會工作師事務所經歷 10 幾年的執業發展後，在專業角色、專業制度、專業自主、專業倫理、專業精進等各層面呈現的議題，以及政府在面對社會工作師事務所呈現的相關議題應正面檢視並給予輔導及補助，協助社會工作師事務所的整體制度更為周延，使社會工作師的專業服務能量更加提昇。

壹、專業角色的質疑

王文咨（2012）專業證照制度在我國的實踐，尚可區分為兩者：考試及格證書與執業執照。就考試及格證書而言，並非皆由考試院核發，而執業執照的核發權則屬於各該職業主管機關權限。以證照考試作為保障專業服務的公益目的，是否為最佳的方式，或者是過度限制人民職業自由？除了證照考試之外，在專門職業管制領域若有其他可達到目的之方法，證照考試則可能被認為是過於侵害工作權之手段。在美國，專業的發展著重在專業服務市場的獨占，專業的發展獨立於國家之外，專業並非為國家服務，也不是置於國家建立的官僚網絡；美國的專業形成是先建立自我規範的組織，亦即專業協會，再尋求國家介入，專業的監管應該如同層級化法律保留的概念，不宜齊頭式以考試為基礎的許可制。

林萬億（2013）認為「社會工作才能」（Social work competence）是「有能力轉換技巧與知識到新的情境，包含組織與規劃、創新、人事效能及應付緊急或突發的活動」；王增勇，陶蕃瀛，（2013）認為：社會工作是以專業位置來服務所關切的弱勢群體，抑或是卡在專業位置而不知如何看待自己的專業角色？或是在這樣的專業位置中，反而喪失對專業肯定與自身專業的認同？若社會工作師對事務所的設立，並未有正確的認知及專業發展的瞭解，是無法投入事務所的設立，而已設立社會工作師事務所的負責社會工作師，若對事務所本身的專業定位及角色存疑或信心不足，亦無法推動事務所穩定及全面性發展。政府部門及民間社會福利機構亦應對社會工作師事務所的角色定位功能有相當程度的接納與認同，始能有專業合作與資源整合的契機。

孫保珍（2018）指出，《社會工作師法》對於社會工作師成立事務所獨立執業的立法設計，除了參考國內其他專技師級職業執業法條，同時也參考國外臨床社會工作師事務所相關規範訂定。然而，社會工作師的專業本質、專業文化、執業環境與對象，與「律師」、「醫師」與「會計師」等專業場域亦有相當不同，更不像國外臨床社會工作師有社會保險的挹注或「自費市場機制」的運作。

貳、專業制度與專業自主

如前述有關社會工作師事務所成立的原因之一乃為專業自主，不需受限於組織及制度的約束；然而社會工作師事務所專業制度建構的不足，直接影響專業自主度。在「當代社會工作理論：批判的導論」一書中，周玫琪、葉琇嫻、林萬億（1995）指出，社會工作專業化是不利於案主利益，基變者認為社會工作者成為國家和壓迫案主之社會利益的一部分，甚至為追求專業發展則與案主利益相左。蕭信彬（2006）更指出，不論是建制化的討論、權力結構的剖析或發生的社會事件，呈現出專業自主與專業制度中的矛盾關係及情結，而所導致的實務工作執行困境及專業自主減弱狀況，更是社會工作專業，在不同的專業服務領域都會面臨到的問題。社會工作師事務所之專業自主則是因其組織角色定位，不在科層體制的政府相關政策干擾下，提供相關個別、團體或社區性之專業服務。

侯建州（2012）在社會工作師證照制度實施 10 多年以來，此階段的專科社會工作師、繼續教育及換照制度，及訂定社會工作倫理守則等，象徵著社會工作師證照制度的「進階版」。唯社會工作人力素質不均、社會工作師考試錄取率仍有大幅起落、社會工作師人力尚不足以供給社會需求的當下，雖然社會工作已經突顯專業制度發展的邁進，而專業發展整體似乎移動緩慢，實有一番特別的處境。目前社會工作師人數不足是普遍現象，但若未來政策性地大量開放，使得社會工作師非常容易考取、進入社會工作專業服務門檻過低，可能導致專業品質直線下降、社會工作倫理問題嚴重等難以對社會交代的現象？總之，社會工作師專業地位職稱與社會工作人力之大量增加，看起來是為了解決人力不足、專業發展的問題，但是其實「解決社會問題」才是最終根本目的；故「專業完備，品質不佳」恐成為最大的專業危機，所以「社會工作專業品質」是十分關鍵且重要的議題，必須可以讓社會工作師發揮專業知識、秉持專業信念、展現專業技術來解決社會問題。

參、專業制度的迷思

劉惠琴（2006），在心理諮商師的證照制度的發展歷程中，對於「證照化綁架了專業化」的觀察，且對「證照化」與「專業化」的宣稱效益，提出發問與省思。她認為「專業」是指一套特定的理論與程序被用來解決問題；但實際上卻是「專業化」被用來處理「證照化」的問題，而「證照化」被用以解決醫療行政問題。國家考試由特定國家機構

舉行，而考試委員亦由特定人組成，而此特定人又結合了所謂特定的「專業團體」專家群，制訂了特定的考試科目及應考人資格。諮商專業工作者的反思與自律能力是非常重要的，由諮商師考題來看，考試制度是否能選出好的專業工作者、能助人反思的諮商人是令人懷疑的問題；然而，修課為了考證照，做論文為了要畢業，考、教、用三合一的學習真的能幫助學生們成為更好的專業工作者嗎？心理諮商師的專業化過程中的權力濫用問題，已使得「專業化」變成「專業主義」與「專業計畫」，而「專業化」是否只是時代的產物？而心理師法將應考資格訂在碩士層級，讓大學部畢業生及非臨床諮商的研究所畢業生的就業發展，明顯地受到排擠並產生弱勢化。若制度要回歸「專業化」的精神，應該要由各專業團體發展其各自的專業判準，替一般民眾提供「認證」標準，再由消費市場進行檢驗即可，實在無需添上「國家化」這個框架，反倒扼殺了專業的發展，而公民社會愈成熟，專業面貌才以清晰。

古允文，黃培潔（2014）指出臺灣社會工作專業發展只是運用合法性與壟斷性的證照策略，透過國家權力介入產生，然而在實質上卻未到真正的專業位置，且形成一種集體性的迷思，以為只要建立並完善證照制度的條件就是專業，以致發展為以國家形塑為主、國家導向的專業。由心理師證照及考照制度的脈絡來看，社會工作師的證照及執業制度似乎也是走在同樣的脈絡上，如何有真正符合社會現況和需求的制度，需要再進一步反思和挑戰。

肆、專業倫理與專業精進

社會工作師事務所在國稅局的財務結構上屬非營利組織，但事務所確實訂有收費標準，故在財務管理及整體經營上必須遵守專業倫理；專業自律是重要的守則。社會工作的倫理原則是尊重、關懷、正義、堅毅、廉潔、守法、專業；社會工作師事務所同樣必須遵守案主、同僚、實務工作、專業人員、社會工作專業、社會大眾的倫理守則，才能有專業自律。同時必須在資訊控管及品質監控上，除了政府有限的監督外，需訂定事務所標準及執行策略，才能維護專業倫理及專業精進。

在服務品質精進層面，在未有整體完善制度的現況下，政府的監督僅重點在行政及財務上的控管，而社會工作師公會在社會工作師事務所的運作上尚無法負起期待的輔導、協助及指導的功能；故社會工作師事務所的專業精進則有賴負責社會工作師的反思、規劃及安排，若組織形態為一人之事務所則關注在個人的專業成長學習及研討，負責社會工作師應定期參加相關專業訓練課程研討會，並運用個別諮詢及輔導的模式找到個人

盲點突破困境；若事務所人事規模較大，則除上述專業訓練課程外，不定期的內部及外部督導，以及專業工作模式的研討學習等應列入年度計畫中有系統地規劃及執行。若社會工作師事務所不重視專業精進和專業倫理，則其專業度和服務有效性則易受質疑，則易造成社會工作師事務所經營不善等相關議題。

伍、輔導及補助措施

隨著《心理師法》的立法，對心理諮商專業帶來諸多影響，除了證照化讓心理師在專業角色定位更加明確外，工作場域更可跳脫學校體系而走向企業、社區與醫療系統，從學校、社區、醫療到司法矯治機構，只要領有專業證照，都是諮商心理師可執業的場域（陳雅婷、王智弘，2007）。臺灣諮商專業執業場所的多元與多樣化將是未來的發展趨勢（李雪禎，2014）。

反觀在臺灣的社會工作師制度，考量是否成立事務所的原因中，經濟因素的影響較鉅，在固定支出的成本壓力下往往讓想要成立社會工作師事務所的規畫夭折，若政府能訂有開辦費用的補助，例如：設備費、租賃費、勞健保費的補助辦法等，是否可協助事務所順利設立並穩定發展；在服務收費上，若遇到弱勢家庭無力負擔諮詢費時，將直接影響弱勢個案尋求協助的評估，政府是否評估社會工作師事務所之弱勢案主的個別補助辦法以增加案主服務選擇性；另，宣導對社會工作師事務所而言也是十分重要的，能增加社會大眾對事務所的瞭解及認同，並增加民眾求助管道，而現未能執行的原因為何？

綜觀社會工作師事務所的組織規模與型態大不相同，政府政策如何評估社會工作師事務所的需求及資源支持的類型、數量、深度及廣度，如何給予社會工作師事務所有正向穩定發展之協助，是需要因應社會工作師事務所之執業登記範圍，及各縣市政府社福量能及競合對象現況，進一步予以評估。

社會工作師事務所相關議題多重，需要社會工作師本身及政府單位重視並共同面對，如何全面性評估並研擬相關輔導、執行及監督策略是現階段重要的課題。

綜合上述，國內有關社會工作師事務所的研究不多，且礙於政府部門亦無相關配套機制，社會工作師本身對事務所的設立有意願者不多，也因社會工作師事務所目前處於定位不清、功能不明確、專業度受質疑的現況，專業區隔及辨識有限的情況下，無法具獨特性及代表性的角色定位。但是，社會工作師事務所在臺灣社會工作發展的整體脈絡中儼然成為一種趨勢，是否為社會工作專業化多樣化的選擇性之一值得探討。



第三章 研究方法

本研究主要探討我國社會工作師事務所的發展現況與實務運作之經驗，了解社會工作師事務所在營運過程中遭遇之困境及其因應策略。基於本研究目的與探討之問題，本章逐步說明本研究方法、研究對象、資料蒐集步驟、資料分析、及涉及之研究倫理議題。

第一節 研究方法

本節重點在於說明本研究採取之質性研究取向、選擇質性研究方法之原因。

壹、質性研究取向

本研究採取質性研究取向。質性研究進行目的在探索、描述及解釋，是一種過程和發現導向的研究。質性研究設計的優點是逐步浮現和彈性，採取漏斗型的流程，剛開始寬廣而後逐步聚焦，逐漸形成研究焦點；質性研究者不能僅知道做研究的知識與技巧，還須了解知識與技巧背後的原由（鈕文英，2020）。Rubin 和 Babbie（2016）指出質性研究特別適用於探索，人類行為、態度的細微差異，以及檢視長時間的社會過程。因此，理解的深度是其主要優點，當其他研究方法可能被批評過於膚淺時，質性研究則鮮少在這方面遭受質疑（李政賢譯，2016）。

鈕文英（2020）指出，質性研究取向中的現象學主張唯心論，探究個人生活經驗與現象，這些生命經驗對個人的意義與本質，強調經驗是個人心靈、意識中的結合，呈現出人們對現象經驗到什麼和人們如何經驗到現象。現象學重視研究者在蒐集與分析資料過程中的開放性：自身的有限性的洞察，開放地接受現象的多元樣貌，並進行學習與理解；及深思熟慮：對於計畫研究的現象，需深入進行瞭解、反思（鈕文英，2020；潘淑滿，2022）。

現象學取向的質性研究強調「理解」個人生命經驗或生活世界意義與本質，是「訪談」為主要蒐集資料的方法。現象學主張在「自然情境」裡蒐集資料，以及「現象還原」的概念是相同的（鈕文英，2020）。質性研究過程除研究者與被研究者將產生密切互動，研究者亦將進入被研究者的經驗世界，理解被研究者的感知與狀態，並從被研究者的立場與視角，詮釋被研究者的經驗和現象之意涵，其中詮釋過程需交錯反思、再現（潘淑滿，2022）。

Yin（2018）表示質性研究的優點是不受限於研究工具，彈性和開放的本質，能夠豐

富且深入地了解現象背後的意義、情境脈絡與過程；並且能幫助研究者形成觀點和理論（引自鈕文英，2020）。Bogdan 和 Biklen（1982）指出，質性研究的特質包括：（引自潘淑滿，2022）

- （一）在自然情境下蒐集資料，在避免受到外力控制及干擾的狀態下進行。
- （二）研究者本身即為主要的研究工具，進入研究場域時需對研究現象的情境、脈絡有基礎認知，以對研究對象產生高敏銳度與覺察能力。
- （三）重視描述研究現象，藉由過程詮釋讓閱讀者產生事實再現的感受。
- （四）強調研究過程的時間序，與社會行為之脈絡關係，而非著重於研究結果是否驗證理論假設。
- （五）將研究過程中蒐集之多元資料，從中找到核心概念，以歸納方法進行資料分析。
- （六）在研究過程蒐集之資料和研究結果，需從研究對象的觀點詮釋，關心行為對研究對象所產生之意義。

貳、選擇質性研究取向的原因

Creswell 和 Creswell（2018）表示，質性研究的建構是由蒐集研究場域的資料發展而來，接著逐漸形成明確概念，再根據這些概念建構理論（引自鈕文英，2020）。本研究欲瞭解社會工作師事務所由成立、學習到穩定營運的歷程，及探討經驗過程中的優勢及遭遇之困境、如何應變的措施及策略等，並由實務經驗中探討如何建構社會工作師事務所的未來發展，建構完整的制度。由於本研究著重在社會工作師事務所成立及運作過程的經驗，希望能深入瞭解社會工作師事務所在社會工作實務領域的角色及功能之獨特性，並期待透過研究對象（負責社會工作師）成立社會工作師事務所的歷程及分享，針對其專業實務經驗進行探究，除了由研究對象的角度進行詮釋，並由整體制度面評估分析，進而瞭解社會工作師事務所在現今社會工作專業發展脈絡中的定位。

故本研究計劃以探索模式進行，符合質性研究著重在研究對象的專業領域和真實經驗，不論是正向專業發展抑或個人實務經驗之體認，強調過程之紀錄分享。故本研究將以質性研究深度訪談方法進行相關資料蒐集。並透過訪談文本資料分析整理，將社會工作師事務所成立的正向經驗學習、挫折困境挑戰和未來發展等面向進一步剖析，期盼能對社會工作師事務所整體制度提出相關建議，並給予負責社會工作師或政府單位參考。

參、質性研究方法—深度訪談法

本研究採取質性研究取向中的深度訪談法收集資料。鈕文英(2020)綜合文獻指出，深度訪談法是有目的、面對面的對話過程，其中研究者和研究對象為平等互動關係，對話過程需保有開放、彈性原則，並透過對話得知研究對象對於研究主題的感知、經驗及觀點。深度訪談法能針對特定目的進行面對面充分溝通，藉以取得研究參與者對於某些現象的經驗、知識及主觀看法(王雲東，2007)。

本研究運用深度訪談法來進行資料蒐集的原因為，主要是考量能與社會工作事務所之負責社會工作師，透過面對面訪談方式收集資料，充分蒐集負責社會工作師之實務經驗，並能到社會工作師事務所辦公室，進行訪談資料收集，輔以觀察了解內部運作，並可增加對於辦公室硬體資訊與相關安排的觀察。

潘淑滿(2022)指出，質性研究的訪談法具有下列六項特色：

- 一、為有目的的談話，透過語言和非語言溝通過程蒐集資料，探討現象和行動的意義。
- 二、透過語言和非語言的雙向交流過程及互動，研究者與研究對象共同建構並詮釋對於研究現象和行動的意義。
- 三、於自然情境中進行訪談，研究者與研究對象為平等的互動關係。
- 四、重視彈性原則，蒐集資料過程中需依據訪談的實際狀況進行彈性調整。
- 五、傾聽且積極融入研究對象的訪談經驗中。
- 六、藉由資料蒐集過程，瞭解研究對象的感知、經驗和看法。

訪談方式又分為結構式訪談、半結構式訪談，為使本研究計畫及執行嚴謹，兼具彈性特性，故採半結構式訪談進行。研究者將依據研究目的與問題設計訪談大綱，其將影響研究資料的深度和研究結果的信度；並透過訪談大綱聚焦訪談內容，並依實際訪談內容，蒐集更多資料進行整體評估整理分析，探討研究對象之專業感知和觀點，作為未來發展之參考。

第二節 研究對象

本節依本研究目的與研究問題，說明本研究對象應具備之條件、篩選原則，說明研究取樣及邀請訪談對象的過程，以及社會工作師事務所的統計及分布資料和研究對象之資料整理。

壹、研究取樣

本研究採用立意取樣 (purposive sampling)，以選取符合研究目的之社會工作師事務所負責社會工作師。(黃進興、潘英麗，2016) 立意取樣係根據研究問題，由研究者依據專業判斷，有意識地挑選能提供深度經驗與豐富資料的研究參與者。考量研究主題涉及特定服務領域與工作經驗，故本研究採取典型個案取樣 (typical case sampling) 作為主要策略，挑選具備實務經驗且在特定服務場域中具有代表性之社工，期能深入了解其專業實踐與經驗感受。

本研究以在各縣市正式設立社會工作師事務所之負責社會工作師或合夥社會工作師為研究對象，成立時間在 7 年以上之社會工作師事務所為邀請條件進行深度訪談；希望藉由這些資深社會工作師事務所在專業經營、與政府合作、財務及人力管理、資源連結等面向的經歷，以及過程中遇到之困難，透過深度訪談法進行資料收集，以深入瞭解社會工作師事務所成立之緣由及動機、營運過程中的經驗、歷程脈絡及順逆境、服務模式的功能及角色、以及制度的限制或發展方向等。

本研究訪談之對象為成立 7 年以上之社會工作師事務所，依據衛生福利部統計資料，目前全國共有 16 個縣市成立社會工作師事務所，而成立 7 年以上之社會工作師事務所共有 15 家，分別設立於臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市、新竹縣、苗栗縣、南投縣、宜蘭縣等 10 個縣市；本研究將採立意抽樣，將連絡成立 7 年以上之 15 家社會工作師事務所，說明研究目的並提供相關資料後，針對願意接受訪問者進一步安排訪談時間。

全國社會工作師事務所清冊如表 3.2.1；社會工作師事務所縣市分佈圖如圖 3.2.1；社會工作師事務所之成立年資如表 3.2.2。

表3.2.1 社會工作師事務所清冊

統計日期：113年12月31日

所在縣市	事務所名稱	負責社會 工作師	地 址	設立日期	成立年資	成立7年 以上
臺北市 (共6所占 12.24%)	野百合社會工作師事務所	翁慧真	臺北市長春路100號8F—16	94.03.07	19年9個月	◎
	北斗星社會工作師事務所	陳大衛	臺北市中正區忠孝東路2段39巷2弄14號3樓	108.08.30	5年4個月	
	森園社會工作師事務所	鄭森玉	臺北市文山區和興街28巷6弄6號5樓	109.02.11	4年10個月	
	忻品社會工作師事務所	施孟儀	臺北市松山區南京東路3段285號3樓	109.10.15	4年2個月	
	天晴社會工作師事務所	郭美滿	臺北市北投區中央南路2段12之19號15樓	111.04.21	2年8個月	
	暖暖社會工作師事務所	鍾奇靜	臺北市信義區基隆路一段159號17樓712室	113.01.18	11個月	
新 北 市 (共4所占 8.16%)	映晟社會工作師事務所	張憶純	新北市林口區中北三街305號	104.09.02	9年3個月	◎
	雲間社會工作師事務所	李介中	新北市土城區中央路三段42-1號3樓	109.11.07	4年1個月	
	煦光社會工作師事務所	黃綵宸	新北市新店區北宜路二段343號6樓之3	111.10.05	2年2個月	
	簡明山社會工作師事務所	簡明山	新北市三重區過圳街42號6樓之1	112.06.09	1年6個月	
桃園市 (共6所占 12.24%)	維真社會工作師事務所	江淑貞	桃園市龍潭區東興里中興路63巷100弄9號3樓	105.12.5	8年	◎
	禾善社會工作師事務所	江季璇	桃園市桃園區經國路336巷40號4樓	97.09.22	16年3個月	◎
	旅伴社會工作師事務所	許秀玲	桃園市楊梅區瑞坪路276巷40號4樓	110.10.6	3年2個月	
	芬芳社會工作師事務所	沈芳郡	桃園市蘆竹區興仁路192號6樓	111.06.27	2年6個月	
	里祥社會工作師事務所	曾華莉	桃園市中壢區執信二街56之2號6樓	111.02.18	2年10個月	
	瑞安社會工作師事務所	張瑞安	桃園市楊梅區環南路109巷6號6樓	113.07.17	5個月	
臺中市 (共6所占 12.24%)	奇普社會工作師事務所	陳月鳳	臺中市西區英才路447號13樓B2	106.03.10	7年9個月	◎
	林靜瑜社會工作師事務所	林靜瑜	臺中市太平區興隆路37號	106.04.18	7年8個月	◎
	果子有光社會工作師事務所	許月萍	臺中市西屯區中工三路78號2樓	106.12.26	6年11個月	
	張昆新社會工作師事務所	張昆新	臺中市大甲區江南里南北三路256號	108.09.18	5年3個月	
	光鹽社會工作師事務所	陳伶珠	臺中市沙鹿區埔子里北勢東路195之2號	109.04.15	4年8個月	
	解憂社會工作師事務所	王嫻慧	臺中市南屯區大聖街416號	113.08.28	4個月	
臺南市 (共3所占 6.12%)	恩臨社會工作師事務所	胡玉娟	臺南市麻豆區新生北路308巷41號	105.10.07	8年2個月	◎
	邱怡薇社會工作師事務所	邱怡薇	臺南市安平區永華12街27巷86號	108.10.22	5年2個月	
	芥仕鉸社會工作師聯合事務所	黃毅晨	臺南市永康區中華二路266巷 22號7樓之3	113.12.04	1個月	
高 雄 市 (共3所占 6.12%)	昀喬社會工作師事務所	黃靖淑	高雄市前鎮區保泰路179號1樓	102.04	11年8個月	◎
	開晨社會工作師事務所	孫學展	高雄市楠梓區楠梓路115號2樓	110.08.27	3年4個月	
	青芳社會工作師事務所	謝青芳	高雄市鳳山區林森路21巷2弄1-3號	113.09.09	4個月	
新 竹 市	唯靈社會工作室事務所	曾惟靈	新竹市中華路三段9號6樓之2	107.8.13	6年4個月	

(共3所占 6.12%)	以心社會工作師事務所	楊子萱	新竹市東區公道五路二段343號3樓	108.02.14	5年10個月	
	映安社會工作師事務所	孫明儀	新竹市大學路51巷11號A202室	109.11.04	4年1個月	
新竹縣 (共1所占 2.05%)	世涓全人社工師事務所	張琬涓	新竹縣新埔鎮文山六街100號	107.10.12	6年2個月	
	芥菜種社工師事務所(歇業)	林芳芳	新竹縣竹北市北崙里中華路676號	105.07.18	8年5個月	◎
嘉義市 (共1所占 2.05%)	新動能社會工作師事務所	林玉琴	嘉義市東區共和路336巷1號1F	110.06.01	3年6個月	
嘉義縣 (共1所占 2.05%)	禾願社會工作師事務所	陳華宏	嘉義縣六腳鄉工廠村129-5號	108.11.18	5年1個月	
苗栗縣 (共2所占 4.08%)	顏桂英社會工作師事務所	顏桂英	苗栗縣苗栗市國華路301號10樓之8	98.4.14	15年8個月	◎
	謙德社會工作師事務所	黃嫻嫻	苗栗縣頭份鎮中央路15號3樓	102.10.8	11年2個月	◎
彰化縣 (共1所占 2.05%)	許芳瑜社會工作師事務所	許芳瑜	彰化縣彰化市三福街221巷21號	113.10.16	2個月	
南投縣 (共3所占 6.12%)	韓青蓉社會工作師事務所	韓青蓉	南投縣南投市興和巷125號	97.03.17	16年9個月	◎
	巫淑君社會工作師事務所	巫淑君	南投縣草屯鎮中正路217之12之1巷10號1樓	110.12.13	3年	
	澈見社會工作師事務所	趙智驥	南投縣南投市南新路84號	111.04.29	2年8個月	
屏東縣 (共2所占 4.08%)	傳賢社會工作師事務所	李慶賢	屏東縣東港鎮大潭里90號	109.01.20	4年11個月	
	半島社會工作師事務所	曹憐禱	屏東縣恆春鎮大光里61號之3	113.06.04	6個月	
宜蘭縣 (共4所占 8.16%)	侯元芳社會工作師事務所	侯元芳	宜蘭縣宜蘭市林森路209號5樓之2	94.02.21	19年10個月	◎
	美地社會工作師事務所	陳佩茹	宜蘭縣宜蘭市自強路133號7樓	95.11.06	18年1個月	◎
	親愛社會工作師事務所	林曉婷	宜蘭縣五結鄉台興路131號1樓	96.03.08	17年9個月	◎
	尋光社會工作師事務所	黃盈芳	宜蘭市民權路二段246號5樓	110.11.02	3年1個月	
花蓮縣 (共3所占 6.12%)	維安社會工作師事務所	黃佩瑩	花蓮縣花蓮市東興三街36號	109.11.27	4年1個月	
	暖社社會工作師聯合事務所	黃筱如 王穎柔	花蓮縣花蓮市東興三街32號	110.05.04	3年7個月	
	立心社會工作師事務所	張淑婷	花蓮縣吉安鄉福興村福德街36號	113.02.20	10個月	

資料來源：衛生福利部網頁（2024）

近期新成立的社會工作師事務所的數量有增多的趨勢，成立 1-6 年的社會工作師事務所占 69.39%，主要的原因是來自於社會安全網的整體服務量及人力需求量的大增，除了原有的民間單位外，社會工作師事務所也開始承接社會安全網的服務，這是在大環境服務政策影響下的樣貌；因為服務提供者的需求大，故服務提供者的樣貌則更加多元化。表 3.2.2 所統計之年資為社會工作師事務所成立之年資，並不代表負責社會工作師之年資，部分的負責社會工作師雖甫成立事務所但在社會工作的實務經驗已相當豐富。

表 3.2.2 社會工作師事務所成立年資（依據 2024.12.31 衛生福利部網頁資料統計）

年資	1-6 年	7-10 年	11-15 年	16 年以上
數量	34	7	3	5
百分比%	69.39%	14.29%	6.12%	10.20%



圖 3.2.1 社會工作師事務所縣市分布圖

貳、研究對象之條件

依據研究目的，本研究將以在各縣市正式向主管機關申請設立社會工作師事務所為研究場域，邀請社會工作師作之督導或資深社會工作師為研究對象，探討其成立社會工作師事務所之經驗、歷程、遭遇之困境及其因應措施。

由於資深的社會工作師事務所歷經臺灣社會工作發展階段及歷程，對於社會工作師事務所由成立、穩定及未來發展之經驗及見解較為豐富，亦在實務領域及政策措施等涉獵較多，故將以成立年資較久的社會工作師事務所作為本研究之研究對象。本研究原擬邀請成立十年以上之社會工作師事務所為研究對象，經統計衛生福利部網頁公告的名單中，成立超過十年以上之事務所不足十家，為免研究對象不足之疑慮，故改以成立 7 年以上之社會工作師事務所為本研究之對象。

為能豐富本研究資訊之收集，本研究對象必需符合下列幾項條件：

- 一、於各縣市申請設立之社會工作師事務所之負責社會工作師，或合夥社會工作師。
- 二、成立時間在 7 年以上之社會工作師事務所。

三、設立於不同之縣市別之社會工作師事務所。

參、研究參與者

本研究共面訪 11 位立案超過 7 年以上之社會工作師事務所之負責社會工作師，其中 1 位為男性，其餘 10 位為女性；年齡在 41-50 歲有 2 位、51-60 歲有 3 位、61-70 歲有 6 位；學歷在專科有 1 位、大學 4 位、碩士 5 位、博士 1 位；其中，成立 16 年以上有 6 家、11-15 年有 3 家、7-10 年有 2 家；申請時間在 6 個月以上有 2 家、2 個月內有 2 家、1 個月內有 4 家、1 週內有 3 家；縣市別共計 7 個縣市，分別為高雄市 1 位、南投縣 1 位、苗栗縣 2 位、新竹縣 1 位、桃園市 2 位、台北市 1 位、宜蘭縣 3 位；其中有 1 位於 113 年 7 月辦理歇業，其餘 10 家皆為執業中。事務所辦公室為自宅有 6 家、合作借用有 3 家、租賃有 2 家；研究參與者資料請見表 3.2.3。

表 3.2.3 研究參與者基本資料表

研究參與者	年齡	性別	學歷	成立年資	申請通過時間	申請時縣市別	成立前工作經驗及年資	事務所地點
LSW01	59	女	大學	19 年 9 個月	6 個月	臺北市	非社工經驗約 4 年，民間單位社工相關經驗 3 年多，自由執業約 6 年	租賃
LSW02	65	女	碩士	16 年 3 個月	6 個月	臺北市 (現桃園市)	公部門家防系統約 22 年	原租屋， 現為自宅
LSW03	62	女	碩士	8 年	2 個月	桃園市	民間單位社工相關經驗約 29 年	自宅
LSW04	65	女	大學	8 年 5 個月	1 週	新竹縣	非社工經驗 5 年，公部門 26 年	無償使用
LSW05	48	女	大學	11 年 2 個月	1 週	苗栗縣	精神醫療社工 14 年，自由執業 3 個月	租用
LSW06	69	女	大學	15 年 7 個月	1 天	苗栗縣	公部門社工相關經驗 30 年	原自宅， 現為方案 合作租用
LSW07	67	女	碩士	16 年 8 個月	1 個月	南投縣	公部門社工相關經驗 30 年	自宅
LSW08	50	女	碩士	11 年 8 個月	2 個月	高雄市	公部門社工相關經驗 9 年	合作借用
LSW09	70	女	專科	19 年 9 個月	17 天	宜蘭縣	公部門社工相關經驗 15 年，民間單位社工相關經驗 11 年	自宅
LSW10	58	男	博士	17 年 8 個月	半個月 - 1 個月	宜蘭縣	民間單位社工相關經驗 10 年	原承租， 現自宅
LSW11	54	女	碩士	18 年 1 個月	1 個月	宜蘭縣	民間單位社工相關經驗約 13 年	自宅

第三節 資料收集步驟及分析

本節說明資料收集的步驟、過程及分析的方法，透過主題性編碼進行系統化資料分析，以確定主題，亦針對研究的真實性、可轉移性、可靠性、可確認性說明對於如何提升資料嚴謹度及可信賴度進行說明。

壹、資料收集步驟

本研究通過臺灣師範大學研究倫理審查委員會（Institutional Review Board, IRB）審查，研究倫理審查核可證明書（案件編號 202408HS014），於通過審查後開始進行資料收集。本研究共訪問 11 位社會工作師事務所負責社會工作師，研究者依據衛生福利部公布的社會工作師事務所開業名冊上設立時間進行研究對象之評估取樣，進而透過網路及相關資料等綜合查詢，確認潛在研究對象的篩選，並依據開業名冊上之聯絡電話進行電話訪談邀請，並依據資料上或網路查詢之電子郵件信箱寄送訪談邀請信等資料。

本研究將依研究目的與問題，並參酌研究對象訪談過程中提供的資料，探討社會工作師事務所設立動機和發展經驗，並比較不同類型的社會工作師事務所提供服務的經驗及困境，及對現況的感想評價並觸發對社會工作師事務所制度及政府政策的期待，或以蒐集之文獻資源整理來發展訪談大綱；並分為基本資料、設立經驗、因應策略、網絡資源合作、專業定位及建議等重點面向。

- 一、基本資料：瞭解研究參與者年齡、學經歷、社會工作年資、成立社會工作師事務所之時間及相關資訊；
- 二、動機及專業定位：瞭解研究參與者成立社會工作師事務所之動機、申請程序及達成目標等；由社會工作師事務所提供相關之服務經驗，瞭解社會工作師事務所在專業領域的服務成效及定位；
- 三、服務模式：瞭解社會工作師事務所營運模式、人力安排及管理、稅務問題及過程遭遇之困難與資源合作等；
- 四、專業精進與政府考核：社會工作師事務所如何增進專業知能以提升服務品質並取得專業認同，政府單位的督導考核對社會工作師事務所為助力或阻力；
- 五、期許與建議：瞭解未來計畫要成立社會工作師事務所之社會工作師，如何依據其服務經驗規畫設立社會工作師事務所之相關評估及專業考量；並提供政府及相關單位之政策、規範及管考制度之參考與建議。

本研究採立意取樣，研究者首先將衛生福利部公告的社會工作師事務所開業資料進行整理，為能了解相關社會工作師事務所提供社會工作實務之豐富經驗、服務歷程及遭遇之困境與整理，故將成立 7 年以上之社會工作師事務所為邀請參與研究對象；研究者整理名單後，首先 Email 提供訪談邀請函（請參見附錄 1）、知情同意書（請參見附錄 2）、及訪談大綱（請參見附錄 3）給潛在研究參與者參考，並進行電話邀請，若表示再考慮、無法聯絡或拒訪之對象，研究者仍再次郵寄信函說明此次研究的目的，並再次電話說明邀請，針對拒訪者則表示感謝，無法聯絡上之對象則再嘗試郵寄信函，同意接受訪談者，在進一步配合以其方便之時間、地點進行訪談資料收集，以尊重受訪者時間地點之方便性。訪談過程徵得研究對象同意後，期望能以社會工作師事務所辦公室為訪談地點，並以面對面訪談進行，以實際參與服務現場，了解執業實務場域現況，結合觀察與訪談資料收集，增加資料收集之深度，雖部分研究參與者無法至其事務所訪談，但並研究資料蒐集未造成任何影響。訪談時間原則在 1.5~2 小時內完成，訪談過程以全程錄音但不錄影之方式進行。

為維護研究對象之權益，研究者於訪談前詳實說明研究對象之權利，並徵得研究對象同意於訪談過程中以錄音及筆記方式蒐集資訊，同時向研究對象說明訪談同意書並請其簽署完成程序，即依據訪談大綱進行訪談。

訪談過程中需評估觀察研究對象之整體狀況，包括口語之表達內容、肢體動作眼神態度等非口語行為之狀況，針對研究對象表達有不理解之處立即提出釐清，並確認訪談過程是適宜的。當訪談結束關閉錄音機時向訪談對象進行說明，並感謝研究對象之協助，重申研究倫理及資料用途等，並再次確認研究對象清楚了解此次訪談目的，並評估確認是否有新資訊需蒐集，若有則請其再協助補充，若無即結束訪談。研究者後續即針對錄音內容進行逐字稿整理，並於研究完成時提供資料予研究對象參考並給予回饋。

貳、資料分析

陳向明（2002）指出質性研究的資料整理與分析為同時進行，研究者將蒐集到的資料及訪談內容，盡快於訪談結束後將錄音檔轉譯、繕打為逐字稿，並將研究對象於訪談過程中的語言及非語言行為：眼神、神情、肢體動作、態度等，運用田野筆記方式進行紀錄。研究透過主題分析法對訪談文本進行系統化分析，將瑣碎且雜亂的素材進行歸納整理，並找出與研究目的及問題相關的資訊，發掘蘊含於文本中的主題，並發現其中意涵之過程（高淑清，2001）。鈕文英（2020）指出，主題分析法共分為：資料蒐集、編碼、

尋求初步主題、修正調整主題、界定主題目的與意義、撰寫報告等六個步驟。

主題分析來自於扎根理論，扎根理論用於質性研究的目的是為了「發展」或「建構」理論，在文本資料反覆分析的過程，探究現象的主軸將會逐漸浮現，所以研究者會透過資料收集及分析的過程，來發現與建構理論概念（潘淑滿，2022）。本研究採主題分析法作為研究資料分析方法，資料分析是在研究者與研究參與者進行訪談後，將不同研究參與者之對話內容整理並進行分析歸納，把相同概念化約之過程，透過資料分析將各有異同的資訊彙整並使其產生價值（潘淑滿，2003）。本研究之資料分析步驟說明如下：

一、記錄及存檔

研究者在訪談過程中，記錄研究參與者回應內容的摘要以及非語言的表情及動作呈現，並觀察研究參與者對訪談內容的感受度，並在訪談結束後檢視整個訪談過程，確認有無遺漏或需再追加之提問。訪談完成後將訪談過程之錄音內容轉換成為逐字稿，需確實記錄訪談過程中的相關訊息，並將受訪者可辨識之資料予以刪除，確保受訪資料之隱匿性以維護研究參與者之隱私。確認逐字稿資料的正確及完整性後，將逐字稿及錄音檔註明訪談對象、日期、地點等進行存檔。

二、整理及編碼

詳細閱讀訪談逐字稿，將每位受訪者以社會工作師的英文 Licensed Social Worker 簡稱為 LSW，並由北部、南部、東部依序編號，如：台北市社會工作師事務所以 LSW01 做為代號，除文本資料外，受訪者在過程中呈現的情緒或語氣，會以文字或符號說明，文中的「...」的符號代表省略對話中部分的內容。透過分析與反覆整理訪談資料後，找出受訪者表達之概念及關鍵字句，並歸納出與本研究相關之主題，最後把逐字稿概念化予以命名後加以分類。

三、主題發展

研究者將受訪者的逐字稿進行整理並透過分析與比較後，第一個主軸除個人基本資料外，並探討成立事務所之動機及定位；接下來則以開放譯碼(Open coding)的方式整理

出主題，整理研究相關的內容，其中最主要的是受訪者的經驗、歷程和想法感受等，逐一分類後再整理最適合內容的共同主題，並重複檢視文本內容、譯碼與主題分析的一致性。

受訪者	文本	第一次譯碼
LSW05	縣府那一邊可以幫忙的一件事情，是他不會以違反契約來處理。	政府給方案的支持
LSW08	公部門就只有社會局、社福中心，因為以前的老同事他們也都會來關照，所以我覺得就很好。	社會局邀請合作機會

整理如上的主題後，再陸續閱讀其他訪談文本，將符合上述分類主題的部分進行歸納，若有其他主題譯碼產生將再另分主題歸納，並檢查訪談內容是否符合主題，並隨時進行主題之調整及確認。

受訪者	文本	第一次譯碼	第二次譯碼	主題
LSW01	從來沒有標過方案，中間有很多公部門來拜訪過，就希望我去標，大概前5、6年。	政府邀請參加標案	政府單位支持事務所參與標案，提供支持。	政府與社會工作師事務所合作
LSW05	縣府那一邊可以幫忙的一件事情，是他不會以違反契約來處理。	政府給方案的支持		
LSW08	公部門就只有社會局、社福中心，因為以前的老同事他們也都會來關照，所以我覺得就很好。	社會局邀請合作機會		

在重複檢視文本內容資料後，再次確認主題之合適性，依照研究問題及目的進行整理，整理社會工作師事務所相關經驗及建議等，資料分類、標記並不斷修正，避免矛盾及不合理問題，並由中反思整理具可討論及建議發展的議題。本研究在檢視並整理資料後，整體主題的架構如下：

主題	內容架構
社會工作師事務所成立動機與專業定位	實務專業積累 社會工作師事務所成立動機 社會工作師事務所組織型態及定位
經營模式（一）：個人獨力自營	個人接案營運模式 個人營運的問題與困境
經營模式（二）：方案合作經營	合作的營運模式 與合作單位發展現況及問題 經營管理的相關問題
經營模式（三）：合作轉為自營	合作時期服務狀況 問題與困境 轉換為個人營運的決定
社會工作師事務所的專業精進與督導考核	繼續教育與專業精進 主管單位的監督與輔導
成立社會工作師事務所要怎麼做？	成立社會工作師事務所具備的條件 事務所宣傳的效益及方式 社會工作師事務所的願景與永續經營
公會和政府單位可以做些什麼？	社會工作師公會可以做些什麼？ 政府可以做些什麼？

四、與文獻對話

將彙整出各個主軸資料進行整理並對應文獻，進行對話與反思，最後整理成本研究之結論。由於主題分析法能有效地組織及描述資料，但也易有去脈絡化的風險，本研究將採幾種方式以避免去脈絡化的情形：盡量保持原有研究對象之語意、在主題分下說明如何由數據或資料中取得、編碼細緻化並進行回顧及修訂編碼、運用訪談、觀察及文件資料蒐集增加豐富性、研究者詳細描述過程並保持反思以避免偏誤等，以減少主題分析法中去脈絡之風險。

參、資料嚴謹度

質性研究的嚴謹度，意指研究過程中，對於研究現象或行為需進行精準測量（潘淑滿，2022）。研究者要成為好的工具，宜保持開放的態度，敏銳且具有專業能力；並持續自我省思，檢視個人因素對研究產生的影響，「客觀地」看待自己的「主觀」和「情緒」，

並且使它們獲得規範（鈕文英，2020）。建構主義學者 Lincoln、Guba（1985）提出信實度（trustworthiness）規準，以確實性(credibility)、轉移性（transferability）、可靠性（dependability）、確認性（confirmability）取代內在效度、外在效度、信度與客觀性（引自潘慧玲，2003）。

以下將針對此四項評估指標逐一說明（鈕文英，2020；潘淑滿，2022），以增加研究結果的信度與效度：

- 一、真實性（credibility）：為研究的內在效度，主要指研究者蒐集資料的準確性，及是否充分呈現研究對象之真實觀點，讓研究結果具有可信性。以本研究而言，研究者於訪談過程中傾聽、觀察社會工作師的口語和非口語行為，詳實蒐整研究對象之分享內容，進行資料分析與核對。研究者並將在資料收集過程中持續回顧資料，深入理解研究對象欲表達之內容，並將研究結果請研究對象確認，以保有資料之真實性。
- 二、可轉移性（transferability）：為研究的外在效度，指蒐集之研究對象的經驗分享及感受等，轉換為有效且適切的文字敘述，並可應用到其他情境或群體中。本研究中研究者經由逐字稿之整理及檢視，以及於訪談時之語言及非語言觀察紀錄，呈現研究對象表達之原意，並選擇具代表性之案例，讓研究結果能有更好的適用性及應用性。
- 三、可靠性（dependability）：為量化研究中的信度，強調一致性與可預測性。指能有效運用策略蒐集正確資料，協助作為信度判斷之方法。本研究將透過向研究對象具體的說明、討論及溝通，提升獲取資訊的可靠性及豐富性，並詳實紀錄研究過程包括錄音內容整理、資料收集及分析、並與同儕或專家進行討論等方式，確保研究過程和結果的一致性及準確性。
- 四、可確認性（confirmability）：為研究的中立性，指研究者於資料蒐集過程中需持中立態度。本研究之研究者有責任排除個人主觀立場，聚焦於蒐集之資訊中立進行分析研究，研究者並應保有資料紀錄之透明性、保持反思並紀錄思考過程避免研究者的個人偏見和假設影響研究結果。

透過文本資料、研究者筆記及重複檢視、反思，避免因漏失而造成錯誤解讀，並與指導教授進行討論，檢視分析及研究的內容是否可確認及分析的品質，讓研究具可轉移性及可靠性。

第四節 研究倫理

本節將說明研究倫理守則及研究倫理之重要性，是研究者在研究過程中必然遵守之指標。本研究之研究對象在受訪前皆確認知情同意與參與意願，本案並通過臺灣師範大學研究倫理審查委員會審查（編號 202408HS014），研究過程重視研究參與者之參與與表達意願，確保其權益受到保障。

壹、研究倫理

鈕文英（2020）將研究比論為尋寶，在尋寶前尋寶者（研究者）宜了解探知寶藏的倫理原則，以掌握行為的適當性，並確保探知過程和寶藏呈現的品質，除此，探知過程可能因寶藏所在場域的文化脈絡，而有不同的倫理原則。對研究參與者進行訪談時，研究者以誠實且尊重的態度對待之、尊重其隱私並注意匿名與保密原則、讓研究參與者避免受到傷害、取得研究參與者的知情同意、確保研究參與者擁有資料及獲知結果的權利，及適當處理和研究對象之關係等六項倫理原則。

臺灣社會工作專業人員協會（2012）為確保社會工作研究者能依據最高之倫理標準進行社會科學研究，訂定「社會工作研究倫理守則」，提出研究倫理之基本精神為：尊重人權尊嚴與平等、提升社會福祉促進社會正義、維持專業能力、謹守學術誠信等。以下為本研究在進行過程中將運用之研究倫理準則：

一、自願參與，告知後同意與保密

知情同意為最基本也是最重要的倫理原則；研究者需以研究對象所能理解的語言及方式，充分告知研究過程中與其權利相關的資訊，以協助研究對象做出最適當之選擇（潘淑滿，2022）。本研究進行時為確保研究對象在研究進行前清楚了解研究內容及進行之方式，事先以 email 提供訪談邀請函、知情同意書及訪談大綱等資料，聯絡確認研究對象願意參與本研究之進行。並於訪談時由研究對象簽署知情同意書，並請其同意錄音後進行訪談；在訪談過程中，若研究參與者沒有意願繼續進行訪談，研究者需尊重其意願中止訪談退出本研究，唯本研究並未出現中止訪談之情形；研究過程皆重視訪談資料之匿名性及保密性，不可存在有具可辨識出研究參與者身分之文字內容。

二、傷害最小化

研究對象之利益是研究過程中最重要的項目之一，研究參與者之利益需置於個人及

研究計畫利益之上，以確保研究對象不會受到任何因研究過程而產生之壓力及傷害，以及對其日常生活帶來干擾或侵犯。本研究已事先向研究對象充分說明研究之目的、研究方法、及參與研究可能帶來之影響，因本研究已將可辨識的資訊去除，減少任何可能發生之影響。

三、避免欺騙

本研究過程中研究者對於研究內容皆誠實以告，未有任何隱瞞或欺騙的不實行為，本研究於進行前、進行過程中皆秉持透明化原則將訊息公開清楚告知研究參與者，並在每個步驟進行及資料提供時皆謹慎處理不做任何之隱瞞；若研究執行後不慎涉及隱瞞情事，將立即進行事後告知之程序並取得研究對象諒解及同意，杜絕欺騙行為。

四、避免利益衝突

本研究在整體進行過程中皆保有研究之獨立性，詳細檢查研究設計、研究資料歸屬等，避免產生可能之利益衝突。研究者並保持中立角色與立場，避免與研究對象發生利益衝突之情事，並於知情同意書中說明告知，若有不慎發生任何潛在或實質的利益衝突時，可依研究者提供之申訴管道，尊重研究參與者之意見表達權利，並應立即評估現況進行處理。

貳、倫理審查

任何研究進行，特別是涉及人類參與者之研究，進行倫理審查是重要但非為必要的程序。倫理審查主要是確保研究符合倫理標準，並保護研究參與者之權利和福祉。本研究已依據倫理審查的申請步驟和注意事項進行審查申請。本研究通過臺灣師範大學研究倫理審查委員會（Institutional Review Board, IRB）審查，研究倫理審查核可證明書（編號 202408HS014），整體研究過程依據倫理審查委員會規定辦理。

第四章 研究發現

本章共分為六節，第一節說明社會工作師事務所之負責社會工作師之工作經驗，及事務所成立的動機和專業定位；第二節分析社會工作師事務所以自營模式營運之現況，以及相關人力、合作單位及遭遇之困難；第三節詳述社會工作師事務所與政府和民間單位合作之模式及相關人力、合作單位及遭遇之困難；第四節說明曾轉換經營模式的社會工作師事務所的樣貌，及他們轉換的經驗與實務考量；第五節討論社會工作師事務所專業精進之方式，及政府督導考核輔導機制，如何可以協助專業提升；第六節則整理給予計畫成立社會工作師事務所之評估建議及宣傳方式；第七節則針對政府扮演的角色及社會工作師事務所的體制提出建議。

第一節 社會工作師事務所成立動機與定位

本節主要說明社會工作師事務所之負責社會工作師過往在實務現場的工作經驗及其所面臨的實務議題影響其成立的動機，並整理社會工作師事務所投入服務之效益而達到的自我認同及專業定位。

壹、實務專業積累

1997 年臺灣通過《社會工作師法》，同時規範社會工作師事務所成立的條件，當考取社會工作師執照後，執業滿 3 年後始得提出申請，後於 2017 年修正為執業滿 5 年之期限；臺灣第一家社會工作師事務所於 2005 年於宜蘭縣成立，至 2024 年底截止執業中之社會工作師事務所計 49 家；然而，部分社會工作師事務所在成立後辦理歇業或因特殊事件被停業，但相關資料因無法查詢而不可得知，然其原因實值得探究。

本研究訪談之 11 位負責社會工作師皆有豐富的相關社會工作實務經驗，少部分曾短期在非社會工作領域工作，而在社會工作專業領域之工作經驗中，公部門有 20 年以上經驗者有 4 位、15 年以上有 1 位、9 年經驗有 1 位；在民間相關社會福利單位工作 20 年以上者有 1 位、10 年以上有 4 位；其餘在公私部門社會工作經驗 9 年以上者有 2 位。

在成立事務所前的專業實務工作經驗皆對社會工作師在事務所執業過程有相當大的助力，其中於公部門退休或於公部門有資深工作經驗者，由於接觸之公私部門單位多且人脈充足，不論是個案研討、團體帶領或社會工作督導之轉介應接不暇；於公部門退休的社會工作師因領有退休金，其優勢是有預備金故較無直接的經費壓力。累積民間社福機構專業工作經驗之社會工作師憑藉其專業能力之展現及合作回饋，亦結合相當多的合作機會；小部分在專業領域工作時間累積尚不足者，在初期則需努力投入經營並進一步累積專業能量及經驗，始能陸續建立專業形象及口碑；其中亦有因成立事務所而被社會福利機構視為競爭對象而影響合作機會者，也是社會工作師事務所成立初期實務現場之狀況。如賀志峰、古允文（2017）所言，臺灣的社會工作者無法置外於全球化的趨勢變化，各領域的實務工作者，亦努力地發展本土化的臺灣社會工作服務。

我最多的時候，我覺得事務所對我的優勢最多的是做我想做的事。包括我自己拍紀錄片那是跟單位合作，我覺得那都是我自己專業的能量。（LSW01）

我對社工師事務所多麼熱愛，所以透過我可以去分享的時候，我覺得我也可以幫助這個事務所以後怎麼去開拓，讓我們社工對於這個事務所多一個屬性、多一片天空，我希望是這樣的。（LSW02）

民國 75 年的時候我做社工，人家連社工是什麼都不知道，可是現在居然說什麼你們社工居然可以開業，我覺得這個專業是肯定的。（LSW04）

貳、成立社會工作師事務所的動機

社會工作師成立事務所的動機因人而異，有為了實現《社會工作師法》中成立社會工作師事務所的選項、維護社會工作師事務所制度的使命，亦有達成獨立自主實現自己想要做的事情、減少組織內行政工作對專業的耗損，並有投入社工專業服務後的經驗讓專業被認同與肯定的回饋，以及讓社會工作師執業登記具合法性及正當性等原因；雖然各事務所成立之緣由不同，但因著社會工作師事務所的成立，即是對社會工作實務走出專業的另一條路付出心力。

一、社會工作師的職業新選項

在社會工作實務領域對社會工作師事務所的屬性及角色未有明確的發展之情況下，在《社會工作師法》立法後遲遲未有社會工作師事務所成立，直至某些社會工作師因擔心在未來修法時可能會被取消社會工作師事務所的危機意識，也或許在時機較為成熟的機會下，社會工作師事務所陸續成立，落實社會工作師在專業服務體制下的另一職業選項。

社工師法已經第 10 年沒有一家事務所成立，那就等於是沒意義，我是順著大家類似這種主題的討論，然後我就去申請；我那時候覺得留一個機會給未來的人。(LSW01)

讓人家蠻興奮的是社工師法裡面還有一個選項叫做事務所。(LSW02)

所以我那時候想法是如果社工可以開業，可以活的話，我的個性就是想要去打一條路出來。(LSW10)

因為那時候我們就想說社工的出路實在很少，社工除了在政府部門，在民間單位做，就沒有其他的，我們當時是想說，有沒有其他的可能性，所以我們有幾個好朋友就一起來做這件事。(LSW11)

二、實現獨立自主理念，時間彈性，減少行政負擔

社會工作師之前在公私部門的工作經驗，常受制於組織管理的科層體制，除專業服務外大多需兼顧組織行政工作，且因組織屬性不同行政工作的比例甚至高於專業工作，且組織管理及行政工作的事項繁瑣及花費時間較多，甚至許多必須負擔績效考核的壓力，所以長期下來造成身體及心理的沈重負擔、專業自主性低，以致減少在社會工作專業服務上的時間，無法充份發揮功能落實專業服務。

如果有一個專業名稱的證照，能夠被社會肯定，我就非常期待這一個部分，的確大家如果要去開事務所的人，都喜歡自己比較有空間做自己的事情，獨立自主。(LSW02)

我本來就對臨床第一線工作很有興趣，我覺得做社工師事務所應該比較有機會可以做自己想做的，比較不用有那麼多的行政工作。(LSW07)

我們當時的想法，就覺得事務所好像是可以發展起來，不太需要受到理監事會的限制，專業的考慮跟專業的想法可以依照我們自己的理念來執行。(LSW11)

不得不說其實我們這邊的同仁們除了一個未婚之外，其他都是已婚，都有小孩。比較期待能夠穩定上下班。(LSW05)

三、期許專業獲得肯定與認同

林萬億(2013)認為「社會工作才能」(Social work competence)是「有能力轉換技巧與知識到新的情境，包含組織與規劃、創新、人事效能及應付緊急或突發的活動」；王增勇，陶蕃瀛，(2013)認為：社會工作是以專業位置來服務所關切的弱勢群體。社會工作師在成立事務所之前的工作，可能因為在組織裡的位置無法發揮自己的能力，未能有自我實現的機會，故期盼能減少行政耗損增加專業積累，實現助人工作的熱忱。故社會工作師投入社會工作師事務所之服務，期許自己在從事專業服務過程中能獲得專業肯定，除了外界的評價與認同外，也是自我肯定與信心的呈現。

我一直希望社工的專業能力被看到，我希望自己有一個自己的單位。(LSW07)

因為我離開的時候我還很年輕，我沒有什麼身份，我就是一個社工師，別人要定位你其實很困難的。(LSW08)

四、維護執業執照之合法性

社會工作師執行專業工作時，需依法登記執業，由工作單位開立在职證明後，向縣市社會工作師公會申請入會後，向社會局處申請執業登記，一旦離職後即需依規定向社會局處辦理停業或歇業，且無法以社會工作師職稱執行業務；部份的社會工作師因未計劃繼續在機構內工作，因而選擇成立社會工作師事務所，則可依規定以社會工作師執行業務。

因為我退休後還想在社工界再做幾年，但是你執照沒地方掛的話，你就變成名不正、言不順了，所以我就自己成立事務所。(LSW04)

主要原因是對我來說，沒有登記執業其實會有一個不安全感；成立事務所感覺我的執照還在，等於還在執業中；也就比較自由就不用再在機構單位。(LSW05)

我那個時候就說執照沒地方擺，就自己就成立一個事務所。(LSW06)

參、社會工作師事務所的組織型態及定位

社會工作師事務所在實務工作經驗中，與公部門或民間單位合作時到底是如何被定位？在普遍認為政府缺乏整體架構和配套措施的現況，以及成立社會工作師事務所的目各有不同，每個社會工作師各有所長的情形下，社會工作師事務所如何被實務界、學界定位、如何自我定位，以及後續的發展規劃等是需要且值得探究的課題。且以社會工作師事務所的組織屬性、是否另成立協會發展另類服務，以及成立事務所的成效及價值等皆闡述社會工作師事務所的定位與發展。

一、不同角度的定位

(一) 學者專家的態度

臺灣社會工作師事務所制度是參考美國及國外的制度，國外的執業規定是以該國的整體專業發展及民眾需求等進行評估，然而，臺灣在當初立法時雖是參考國外制度而設立，但並未研擬整體規劃及在臺灣的社福組織體制發展下的區隔及定位，以致對於臺灣社會工作專業領域而言，社會工作師事務所是陌生的組織型態，且對於事務所可以執行的業務範圍及服務模式未有整體規劃，實務界的困惑加上部分學者專家對於社會工作師事務所之存在並不支持，對於社會工作師事務所而言更是雪上加霜。

真正的原因是 107 年左右社工專協在修社工師法，我是代表全聯會去參加修法小組，有學者想要把這條拿掉。(LSW01)

即便在我們社工界的很多大老其實是不看好我們。(LSW02)

社工界有些不支持社工師事務所，社工師事務所成立了之後，你得自己想辦法活，沒有任何的支持系統。(LSW09)

(二) 由組織型態區分定位

1. 組織屬性和稅制的限制

社會工作師事務所的服務方向受財務或組織屬性影響，事務所在規劃發展方向時，礙於經費問題故會考量配合政策或規定進行調整，在專業推展上易受到影響；社會工作師事務所是以專業執業，但在屬性上被國稅單位認定為營利性質，加上不能申請中央方案補助的事實對事務所早期的發展明確受到影響；早期成立的社會工作師事務所在年度結算時少有盈餘，在沒有營利的情況下提供弱勢專業社工服務，但組織性質被定義為營利單位，且與其他類似屬性的基金會或協會組織在業務呈報及稅制上有不同的標準，在整體環境和體制中的定位有待持續觀察。

因為事務所是被定義在營利，不能募款也不能申請補助，如果不接方案會沒有營運的收入。(LSW04)

因為事務所是營利單位，醫院卻被定義為非營利單位，可是醫院就是擺明著向所有人收費，對我們絕對是不公平的一件事情。(LSW05)

我們可以接受委辦，但是不能接受補助，因為他說你是一個營利機構，所以沒有辦法補助。(LSW09)

我們絕對不是社福單位，我們就是一個營利事業單位，社福單位有很多的免稅或者是減稅的，但我們完全就不適用，社工師事務所營利，所以就很吃虧在這裡，我覺得這是另外一個艱難的地方；社會工作師非營利，事務所營利，你看我們有多尷尬。(LSW08)

營利跟非營利這件事情的界限在稅捐處的概念，還有就是政府部門在我們申請的時候，他怎麼定義我們是營利還是沒營利？(LSW11)

2. 以營利概念經營社會工作專業

社會福利機構在組織屬性上及服務內容及角色是屬非營利組織，但社會工作師事務所被認定為營利機構，不論社會工作師是否能接受這樣的組織分類，但對於事務所的整體業務的經營概念及服務方式則需順向而為逆向思考，以營利概念輔以非營利的專業來執行業務，不僅要開闢財源，且需改變民眾的印象專業服務是需要有其專業價值及代價。

如果你只接方案，方案裡面的行政管理費是一點點，因為利潤不高，即使是一個方案，你也要請社工...如果只有接一個方案，你根本養活不了事務所；我反而是鼓勵要開社工師事務所，要盡量去闢財源，盡量要用營利的方式，改變人們的印象，我們不是做慈善的。(LSW04)

我們不能募款，是營利，不過我覺得沒關係，我是靠我本事賺錢，所以我也可以接受。(LSW07)

非營利組織在成立宗旨的使命裡面就很清楚定義他要做什麼服務，社工師事務所我覺得我們想做什麼就做什麼，但是嚴格講，後來會變得哪裡有錢就做什麼。(LSW10)

縣政府甚至衛生福利部不讓我直接用社工師事務所去簽約，去做長照的居家服務，他們叫我要成立一個私立...這個名稱太長，我到現在還記不住；我要成立一個居家單位，所以變成我要當居家單位的負責人，所以就變更這個事務所的負責人。(LSW10)

二、轉化組織型態的考量

(一) 另成立協會組織

臺灣第一家事務所成立至今已 20 年，然而社會工作師事務所的定位及功能至今仍未有明確之定義與規範；礙於事務所在財稅層面被定義為營利組織，因而無法申請中央政府方案補助，亦無法對外募款，形成事務所收入項目受限，亦影響服務的規劃和發展。曾有事務所為了要延續原有補助案的服務項目，因而另外成立協會；且其中很大的一個

誘因是協會是非營利組織，可以募款且年度支出只要超過收入的 60%即可免稅，不用繳稅是讓社會工作師事務所考慮另外成立協會的誘因。由另一個角度來看，社會工作師事務所的成立有許多理念及發展規劃，但礙於組織型態無法承接及執行，故另成立協會充分運用資源提升服務效能，並與事務所進行合作也是另一種專業服務模式的呈現。

讓我萌生要成立協會這個念頭是稅務問題，那時候第一次被要求補繳多少稅的時候，我就覺得怎麼還會這樣子？到第二次開始，好像隔年開始狂漲到上萬的時候，還有那一年剛好也遇到我們對某一兩個案子有興趣，可是卻卡在我們是事務所，你不是協會，你完全不能接。(LSW05)

一般民眾認為沒有人多參與，就是一個人在組織，我不是很贊成這樣子，所以我就把事務所冰起來，另外再開拓。有接一兩個，也就是說這個案子比較小，不是兩、三百萬以上大型的方案，是二十萬、三十萬這樣，所以我兩邊可以運用。(LSW06)

你要有存活的能力，你不要靠事務所賺錢，因為他賺不了錢，你如果真的想要你的方案延續，真的要能夠提供足夠的服務，協會才可以，所以他們都去成立協會。(LSW09)

(二) 堅持事務所的價值

部分社會工作師事務所的成立目標之一，即是期盼在現有的社會福利服務機制中找到另一個發展的路線，因而許多社會工作師堅持以事務所的發展為主；且許多社會工作師成立事務所的初衷就是要獨立自主不被行政網綁，再成立協會無疑是走回頭路，故部分事務所堅持其成立的獨特性及價值，不考慮另成立協會組織，希望堅持在現有的機制和體制下，以社會工作師事務所的未來發展為願景而努力。

因為協會有 30 個人就可以成立了，他們就用協會去接，可是這都不是我的興趣所在，我覺得社工師之所以跟人民團體不一樣，是因為我們有專業，成立協會那你的專業就凸顯不出來了。(LSW04)

我認為如果我要再成立一個協會，我當初成立社工師事務所就沒有意義了，因

為我本來就希望社工師能夠找到一個職務。(LSW10)

三、事務所獲得肯定與價值

參與本研究之社會工作師事務所，是最早一批投入申請設立社會工作師事務所的社會工作師，不論他們的經營模式為個人自營或與公私部門合作，但經過歷年的嚐試、努力、倡議和學習成長，事務所發展的酸甜苦辣都是難為外人道的辛苦，但從中他們也找到成立事務所的價值和意義，並增進自我肯定與成就社會工作師的定位。

(一) 堅持專業理念，實現社會工作夢想

社會工作師的服務模式以直接服務個案、團體及社區工作為主，在社會工作師事務所執業及服務過程中，部分事務所的負責社會工作師發揮個人專長，不僅落實專業理念並獨力自主營運，實現社會工作的理念及助人工作本質，並由中掌握自由度、專業度並獲得成就感，也讓社會工作師事務所成為在公部門、民間基金會協會之外，另一個專業的服務選項。

目標希望能夠發展自己對社工的著迷，還有對助人的愛好，去做一些更專精的工作。我會覺得我不會窮，另外一個就是我還掌握了我的自由度，還有我的專業發展。(LSW02)

我覺得最大的價值是它提供給社工師的一個可以自由的想望，因為這條路我不用受制於人家，我還有一些自由度；過往社工你就是受僱，受僱你就是 by order，今天有這個事務所有個想望，原來我也可以跳脫這樣一個職場的命運。(LSW03)

(二) 讓社會工作師被認識並肯定

社會工作師事務所在執行專業服務的過程中，不論其提供的服務或承辦的方案有機會被民眾接觸並進一步了解，或有良好的效益及品質回饋時，社會工作師的專業樣貌及專業態度即受到肯定，亦展現了社會工作的專業定位。

我發現我成立事務所之後，很好，別人知道你是誰，別人定位你很容易，是定位你的社工專業，他們會覺得你好有勇氣。(LSW08)

我覺得我有成長，我愈來愈把握更厚實的專業能力，我自己在看待這些社會問題跟服務對象的處境時，我的專業樣貌長什麼樣子，我是看得到的。(LSW08)

我常常跟別人說就進一個品牌，比如說我是社工師，可是我有一個品牌，我用品牌的概念去處理我的專業，可是我後來就覺得這個品牌的定義有必要、一定要這麼定義。(LSW11)

小結

社會工作師事務所負責社會工作師的個人實務經驗及理念、以及其成立的動機的不同、加上因組織屬性及營利與否、執行業務的專業度及認同、抑或組織轉型的考量及發展等各層面的探討，皆是權衡社會工作師事務所的專業定位的參考面向。



第二節 經營模式（一）：個人獨力自營

對於社會工作師事務之經營模式，孫保珍（2018）年研究顯示依業務內容可歸類為自費案、個別單案、契約單案、契約專案等四類；而本研究依據社會工作師事務所接案營運的模式、營運中產生的問題與困境及人力、財務、行政管理等面向，將社會工作師的營運模式主要分三大類，第一類的經營模式為個人獨力自營，第二類的經營模式為方案合作經營；第三節是合作轉換為自營模式。本節主要說明個人獨力自營，社會工作師個人獨力執業未聘請人員的營運模式。

社會工作師事務所成立初期為少數，當時大多以申請中央的補助方案做為事務所服務項目，唯自民國 97 年起因社會工作師事務所被定義為營利機構而無法申請中央補助，改以與地方政府合作或以個人接案模式營運；亦因負責社會工作師個人背景、專業領域及經驗不同、人脈及資源落差，以致各事務所之服務項目及經營模式發展差異甚大。本節主要說明事務所的個人自營服務模式、特性、人力財務管理以及困境與限制等。

壹、個人接案營運模式

一、不承接政府方案

社會工作直接服務內容主要以個案、團體、社區三大方向為主，部分社會工作師事務所僅為一人執業且未承接政府方案，其服務模式往往多以個案輔導研討、團體帶領及與民間機構方案課程授課或督導等主要服務方式，以鐘點費及出席費為事務所的主要收入。部分社會工作師事務所成立後即確認未來的服務模式，或因了解與政府合作的限制，故決定不承接政府方案，以個人服務為主要的服務方向。

基本上我還是維持社會工作的樣態，就是做個案，一對一的心理輔導，以前我就有了，第二個是帶團體，第三個就是外督。（LSW01）

大部分是外督，就是跟社工外督，部分是演講上課，我是希望成為很多單位的外督，所以事務所就我一個人。我覺得好像還有時間、精力跟體力再做一下外

督，希望有達到我希望的社工能夠長任久留。(LSW04)

我當初開事務所的時候，我就決定了兩個，一個就是我不接政府的方案，一個就是不徵人。(LSW04)

二、公私部門的個別合作

社會工作師事務所以個人接案提供服務的模式中，除了承接個人輔導案、帶領團體外，仍有許多是和公私部門合作的模式，在公部門是以小方案個人執行的方式合作，或擔任個別性指導的工作模式的督導或課程為主；與民間社福機構合作的模式，則可能是機構的外聘督導、訓練課程講授及組織管理的協助等，並同步累積更多的實務專業經驗亦可增加服務的類型及收入。

公部門我有接過幾個比較小型的標案，因為太大型的標案會虧本，我有做過機構專業人員訓練的計劃。(LSW08)

初期我都是自己先去推廣，就是做一些直接服務的工作；中期就有比較多的一些培訓，我跟機構的合作契約是簽事務所，我負責管理跟社會福利服務的發展跟團隊的管理。(LSW08)

三、獨力經營未聘專職人員

社會工作師事務所的個人經營模式及領域，因社會工作師的專業經驗不同會有許多差異，部分因不願受行政及管理壓力並計畫將業務簡單化，不論是與政府或民間機構合作皆未聘請任何形式的人力，僅由負責社會工作師一人獨力運作，若方案需要則和資深可獨力作業的社工師或心理師個案合作模式，避免因政府核銷不及導致薪資發放及財務等問題，加上目前大環境影響社會工作人力缺乏的情況下，亦擔心因人力變動或不足影響經營。

我也沒有聘其他的人，因為我知道其他事務所有的人就是聘社工來做，但政府的錢來得比較慢，他要自己墊錢。(LSW07)

我都自己做，我再聘人我就等著賠更慘；我不敢聘人，因為第一個你光勞健保跟勞退這件事情要先想好，然後你知道聘人有多難，教人更難，聘了又走了。
(LSW08)

四、退休金及人脈資源成為底氣

部分的社會工作師是在個人退休後始成立事務所，其中大部分為公部門退休，由於所領之退休金金額使其在財務上無後顧之憂，且認識的相關公私部門皆會邀請社會工作師合作，人脈資源豐富可以全力發展執業內容，加上沒有經費的壓力，所以在其選擇合作機會時的彈性也較其他社會工作師為多。

我們其實是各自生存，用各自的過往人脈，有些是公務員退休，那一家就拜託他做都做不完。(LSW01)

因為我自己是公務人員，我有退休金，所以我成立事務所不是因為錢的事情。
(LSW04)

沒有做宣傳，但就是認識的，業務就一直來，後來家暴中心包括性侵害中心、社會福利服務中心，有原鄉的社福中心這些，他們幾乎都請我做外督，後來還有協會。其實我大部分的業務，來自於在市政府這 7 年的人脈，然後精神科當然也有，我的邀約非常廣，社政、勞政、衛政、司法，這些全部都有。(LSW04)

我覺得好像有些人會擔心說事務所需要很多成本什麼的，我覺得還好。因為也有退休金，所以經濟上也沒有壓力。(LSW07)

可能還有其他單位認識我的，他們就覺得我可能可以幫忙，他們都轉介給我，我比較像是有牌照、有執業的地方、有事務所的自由社工。(LSW11)

五、收入以個人酬勞核報

社會工作師事務所的運作模式若以個人接案方式進行，則其收入皆列計為個人酬勞收入，甚至有人因此未申請事務所統編，完全不計畫以事務所收入列計；另一種為列計

事務所收入，則必須開立事務所收據作為憑證，由於社會工作師事務所的收據無法被全部的合作單位接受，且申請配合程序和討論過程繁瑣，故部份社會工作師決定直接將其收入以個人薪資報稅，以減少相關不必要的麻煩。

我這個事務所我沒有去申請統編，沒有用收據，因為我的業務所得全部都是我個人薪資。我的業務所得全部都是我個人薪資，我在想，反正抵扣也沒多少錢，我是公務人員退休我有月退俸，所以生活上是沒有什麼疑慮的，我就可以專心的做我的社工專業了。(LSW04)

我都是在 5 月的綜合所得稅一起報了，你報執行業務的它就是可以扣成本，我就想說簡單一點就好了。(LSW07)

事務所的收據我印象中沒有，我好像沒有做過這些，他們也曾經有談過，我也試著談過，但我覺得後來很複雜，但用個人方便，我就簽個人。(LSW11)

貳、個人營運的問題與困境

一、初期營運收入不穩定

社會工作師事務所在實務工作經驗較缺乏者，其人脈或資源偏少，故在事務所成立初期，可能因營運模式或合作機制還在嚐試及磨合，同時事務所成立的知名度還在宣傳期，合作的機會尚在建立中，易形成收入不穩定之情形。

我自己營運就是很難預估，有時候你年薪很高，有時年薪很低，都要面對。
(LSW01)

初期他們給你的 pay 我覺得不好，有時候他就覺得你好像才剛開始，所以覺得你不能領到那麼多。(LSW08)

因為剛開始是很差、很少，會有壓力，但是你要自己心裡要建設、要勇敢，就要接受。(LSW08)

二、缺乏團隊支持與協助

一人獨力自主營運的社會工作師事務所，僅有一人接案提供服務，有時在忙碌時或工作有期限壓力時，在文件處理上沒有夥伴合作協助，且若個別接案時間衝突則接案的數量會減少，加上沒有團隊的支持和討論，在行政作業和專業精進上亦無人可提供支援合作，專業品質易受到影響。

到了年底，很多縣市都要開始招標了，我的時間會衝突；所以有時候時間被卡到，接下來了別的邀請，你就沒辦法接了。(LSW04)

比較大的困難，大概就是像我去年沒有標到衛生局方案，因為我就是 1 人公司，所以沒有人幫我檢查。(LSW07)

三、結構性因素導致自費個案不足

社會工作者無論是提供兒少婦家、老人、身障、醫療、心理衛生任一領域的專業服務，或在社政、勞政、衛政等面向的服務合作，多以有經濟困難的弱勢家庭為主要服務對象，在目前的社會福利服務系統中，此類個案服務需求高但多以免費服務為主，社會工作師事務所的收費服務在這樣的社福模式下無法競爭，在弱勢個案能力有限的情況下，少有個案主動尋求服務。

坦白說我有自費的量不高，但我自費都是人家介紹來的 (LSW01)

我們社工服務的是婦兒老少殘，都是社會中的弱勢，他們怎麼可能出錢來跟我們諮商，或者來問我們什麼事情，所以我們沒有這一群自費的群眾。(LSW04)

不知道要宣傳什麼？因為我們無法也不會去收自費，你會來求助的，其實大部分都是經濟弱勢的個案。(LSW05)

後來還是要接政府方案，因為畢竟在這個地方自費方案其實是很少的。(LSW07)

我覺得因為服務的對象的不同，很難做自費的項目，等於收費的群眾並不多，

所以我們大概只能吃公家飯或者是私人的協會這一些。(LSW04)

不會有人來找你說要什麼付費服務，不可能，我有服務過幾個的，服務完之後就跟你說金錢上面好像比較困難這樣子。(LSW08)

四、稅制定位難，查帳、報錯帳案例

相對於律師、會計師事務所而言，社會工作師事務所在稅務單位的定位不夠明確，在業務推展上常需花費較多時間來處理帳務和報稅事宜，或需委託會計師或記帳士專業處理同時增加費用支出；除此之外，稅務單位不定期會對事務所進行查帳，曾有社會工作師因不小心報錯帳要寫悔過書才免於罰款，對此，社會工作師在錯誤中學習並全力配合稅務單位，以完備帳務稅務相關知識及規定。

我就是被查帳過，那時候覺得蠻頭痛，各式各樣的帳我都被查過，連房屋稅也被查過 (LSW01)

我曾經被國稅局查帳，他跟我解釋，其實像鐘點費要開個人；像團體、外督可以算執行業務所得。我曾經被抓帳，他說我報錯查帳，我還寫悔過書才不用罰款。(LSW01)

後來因為國稅局說要來查我，我也不爽，我說我寧可不幹。他認為我是營利單位，所以他就說你不營利你來做什麼？在那個時候國稅局他們每半年都要查一次單位的基本資料。(LSW06)

小結

針對個人自營運的社會工作師事務所，其營運方式和特性較為簡單，不需過多的行政作業程序，憑藉個人多年的專業經驗與相關單位合作或接案服務，雖然也會遇到人力、稅務等各項營運困難，但成功經營的事務所亦不少，大多能穩定營運提供專業服務。

第三節 經營模式（二）：方案合作經營

本節主要說明社會工作師事務所第二類經營模式：方案合作經營，針對社會工作師事務所與民間機構及政府合作模式及類型，主要以合作營運過程中的人力、財務管理、合作現況及遇到的困境等面向進行說明；期盼能找到友善合作以至雙贏的最佳模式。

壹、合作的營運模式

社會工作師事務所的合作模式，包括與公部門和民間單位合作，其主要的營運模式如下：

一、初期可申請中央補助方案

民國 97 年前社會工作師事務所可直接向中央申請方案補助，運用補助經費執行相關弱勢專業服務，同時建立良好的合作關係，後事務所因故無法申請補助，故轉向和縣市政府合作，並拓展更多其他不同組織單位之合作使得服務更加多元。當時與中央的合作模式相對優於縣市政府的合作，直至近年部分統包價標案模式將社會工作師事務所列為可投標廠商，才增加更多合作機會。

當時我們跟縣政府關係不錯，縣政府跟我們說，你們要不要去跟中央拿方案跟我們配合，我們一起把資源拿來本縣服務鄉親；我們覺得這個方向很好，我自己接了一個，所以我們就用這樣的方式在幫忙，可是後來就不行了，就再也沒有用事務所接方案了。（LSW11）

二、承接政府標案及方案委託

除了個別的服務模式外，當有公告合適的社會福利服務標案，且為社會工作師專長的領域可以提供專業服務時，即可參與投標以承攬政府方案；或縣市政府有方案希望委託給民間單位時，事務所亦符合資格可提出計畫申請；這樣的合作模式有一定的人力及方案預算，可以支持事務所提供專業服務，但在社福機構數量較多的縣市競爭力強，反之在社福機構合作對象缺乏的縣市政府則可能由社會局及相關局處主動邀請事務所合作。

另外一種就是去標案，標案就是可以平衡，可是都會區的難度你看到的，如果不是都會區就 ok，可是也會有評價的議題。(LSW01)

就是現在的社會處處長，他就說你成立後有案子可以申請。(LSW04)

三、其他各領域之合作

(一) 司法單位的合作

近幾年的社會工作發展脈絡層面更加多元，除原有的社教、勞政相關單位，司法單位已陸續將與民間社福單位的合作，除了基金會、協會外，也將社會工作師事務所列為合作對象，增加社會工作師多領域的發展並拓展不同層面的合作；其合作模式則以方案承攬或委託聘僱的方式進行。

民國 100 年開始，我跟地檢署有 4 年的合作，是用事務所跟他們合作，幫他們辦課程，協助更生人規劃一些課程。(LSW03)

民國 103 年接相對人的方案、未成年的監護調查，有一位兼職社工做到現在。(LSW06)

我另外在法院做家事調解委員，是從外縣市地院開始，到後來到本縣地院，及外縣市的高分院，也不算花太多時間，一直持續在做，後來推的程序監理人我也有參與。(LSW07)

(二) 與學者及學校的合作

社會工作師事務所的合作對象中也包含與學者專家或學校教授合作的研究案，以及協助學校辦理訓練課程的合作模式，這樣的合作模式甚至會因為研究案或合作內容而衍生更多相關的合作單位，社教、勞政或教育等不同性質的合作單位。

民國 110 年我就跟研究所的指導教授，我們就接一些研究案；111 年接一個研究案是小的研究，我們做的方案是小額貸款...跟就業輔導中心，112 年我們就接臨工研究的方案，是勞工局的方案。(LSW03)

民國 110 年有辦一個財務工作訓練課程，那個是收費的，我那時候是跟學校合作。(LSW03)

曾經跟某科大合作，辦理學生的考前班教育訓練。(LSW06)

(三) 家庭暴力暨性侵害防治中心合作

社會工作師事務所與縣市政府家庭暴力暨性侵害防治中心合作的委託案，在部分縣市已行之多年，但各縣市的合作模式和方案服務內容不盡相同，這也是事務所合作的主要領域之一。

另外一個保護科的案子就來了，就是我現在做的家暴被害人的服務。也曾合作未成年性侵的處遇方案 4 年，也接過兒少自立方案 1 年，事務所今年還有接到別縣市的一個委託案，15 萬以下的都是那種委託案。(LSW05)

其他就是零零星星，比如說性騷擾審議小組....上課帶團體，或者是個別性的輔導這樣子。(LSW07)

(四) 國軍心理諮商方案合作

國軍的心理諮商服務已行之有年，由於之前的合作方案僅與心理師合作，但國軍在 2024 年評估將社會工作師事務所納入合作對象，並於 2025 年度開始實施；社會工作師事務所經評估後也開始加入此類型的服務合作。

明年會有個人的諮商輔導的原因是因為剛好國軍心衛中心，他們在這個月廣發邀請函給心理治療所、心理諮商所跟社工師事務所，針對國軍的心理諮商的部分提供服務。(LSW05)

(五) 與縣市政府各局處合作

和縣市政府相關局處的方案亦是社會工作師事務所合作的主要項目之一，尤其是在六都以外社會福利機構較少的縣市，合作的機會相對會較多，所以，各縣市政府相單位也是社會工作師事務所的服務模式中合作的選擇。

事務所不多時，大家都還是很懷疑，可能要組織才可以接方案，後來慢慢這個觀念改變，我去標那個衛生局的家暴相對人處遇方案。(LSW07)

公部門就只有社會局、社福中心，因為以前的老同事他們都會來關照，到現在的合作有勞政、衛政。(LSW08)

(六) 跨轄服務合作

社會工作師事務所的服務區域並未限定於該設立之縣市，若有合作條件及服務內容符合事務所的專業領域，經評估事務所仍可以接受跨轄服務的合作模式；但需依社會工作師法第 13 條向主管機關報備，經核准後則不受轄區的限制。

我接了三個外縣市的案子，好像就是地方政府的方案是可以的。(LSW11)

兼任的工作，我可能就是在臨近的三個縣市這些地方去接案 (LSW02)

貳、與合作單位發展現況及問題

社會工作師事務所與縣市政府合作條件，因各縣市資源落差及個人理念及專業領域不同，以致合作模式有所差異，有些縣市政府主動釋出善意，反之有些恐因溝通不良合作出現狀況；反觀在民間社福單位的合作中，也常受到政府單位補助案的通過與否而受到影響。

一、與合作單位發展現況

(一) 友善合作的實務經驗

當社會工作師事務所與公部門合作過程中遇到困難時，政府單位也會評估狀況，成為協力夥伴共同解決困境。例如某縣市在薪資發不出來的時候，與事務所達成協議，可以先發放薪資，若事務所同仁在此期間願意以留職停薪或其他方式減輕薪資壓力，則縣府亦不會以違約的方式要求；當然也有縣市政府主動邀請事務所合作辦理方案之情形達成雙贏。

縣政府一直對民間單位是相當友善的，他也希望能夠培植在地的資源，因為那時候很多都是全國性的機構進來，可是都沒有辦法太久，做了幾年就走。他們有一些案子甚至是從地方過來的，他們也都去商量討論開放給事務所。(LSW05)

社會處的同仁也會幫我們去做溝通，去釐清那個的差異是在哪裡，不能夠用那種舊有的概念這樣子來處理。縣府可以幫忙的一件事情，是他不會以違反契約處理，所以他那時候就說沒關係，他們就是互相啊，我覺得這樣子我才做得下去，不然我們這種小機構其實撐不過發不出薪的那時候。(LSW05)

(二) 人力配置及管理

由於各縣市資源有所差異，加上社會工作師事務所設定的服務目標及經營模式不同，導致事務所的營運規模和人事結構相距甚大，有一人獨立經營自立自足的模式，也有因標案或合作方案規模而聘請合作人力之事務所，同時事務所對於聘請的人力條件亦有相當要求，以維護專業品質。

1. 承接政府方案聘請專職人力

社會工作師事務所承接政府方案時，方案預算規劃有專業人力費用時，則可聘用全職專業人力執行方案，以目前中央或地方政府標案條件除了每月薪資外，還有 1.5 個月之年終獎金及勞健保勞退的雇主應負擔費用的補助，政府提供良好的合作人力條件，對承接的社會工作師事務所而言是很好的合作經營模式。研究訪談的對象中，由於大多是最早期成立的社會工作師事務所，所以在 97 年前，申請政府補助的方案較多，在方案中有人力薪資的補助，部分是和家庭暴力暨性侵害防治中心長年的合作方案，人力補助因合作項目增加亦穩定成長。

第一年全部我自己一個人，再隔一年就有了，目前總共連我在內 8 個人，最資深的已經 10 年了，中間資深的是將近 7 年。(LSW05)

就陸陸續續一直有同事過來，他們都不想在政府系統裡面工作很累，又不想去私人的，所以他們就跑到我這邊，大概有 6 個；我就跟他們說，那你們來一個人就要自己去申請一個方案。(LSW09)

2. 聘請兼職或外聘人力執行方案

與政府或相關單位的合作案，因合作條件不同故每個方案並不一定提供全職專業人事費用，另一種方式是以專業師資鐘點費、出席費或其他相關方案費用支應，故事務所需評估整體經費條件，若方案僅能提供兼職人力執行服務是否符合事務所的期待；兼職的專業人力中可能除社會工作師外，也有心理師或其他專業人力，事務所的方案費用需審慎評估。

合作研究案，是老師和社工師 2 人；地檢合作案我這個團隊裡面有 2 個心理師，還有 5 個社工師。(LSW03)

就只有社會工作師事務所主要負責人一個，我的特色並不是請社工，是我聘請很多社工師來做兼職，來來去去大概到現在有 30 個，來做兼職方案的訪談工作。(LSW06)

我接那個案子不是我自己做，我是去邀請很多社工師，這些社工師是評估過，他們是可以高度專業、自主，我只用合作，我不聘人員。原則上，他們也都有正職工作，所以他們還可以等我撥款。(LSW08)

第一年方案，我有聘一些社工師一起來做，但是他們都是兼職，不是專任；聘工作人員等於我必須要負擔費用。(LSW11)

3. 專業經驗要求

社會工作師事務所聘請之專業人員，不論是專職或兼職人力皆傾向於能獨立作業有實務經驗的工作者，以利有效執行方案服務，並維持專業服務品質；由人脈資源中結合專業人力是社會工作師事務所可行之方式。

我們目前都是傾向找有工作經驗的，而且是自己熟悉的人；你自己有一定工作年資的社工進來，基本上他獨立運作的機會也比較高，畢竟每個 worker 身上掛的案這麼多，我們明年也要擴編，繼續擴。(LSW05)

工作夥伴平均都是 45 歲以上，我不要菜鳥，菜鳥我跟你講的問題都沒有用，

所以我從來沒有到學校去找學生。(LSW06)

(三) 加強民眾對事務所的認識

不論在專業助人工作領域或一般民眾，對於社會工作師的認識和接觸有限，更遑論可以了解社會工作師事務所的屬性及服務類型，事務所成立在社區中應可增加與民眾之互動及服務，讓民眾增加對事務所及相關服務的認識，進而能肯定專業的付出。

阻力就是一般民眾也不瞭解你，不知道你是什麼東西；國稅局就會講你是營利的。(LSW06)

我每次跑郵局、銀行，這些民眾們那些櫃員們的反映他們對社工其實是知道就好奇，比如說事務所是什麼，你們做的跟什麼縣政府的社工，有什麼不一樣。(LSW05)

小結

社會工作師事務所初期申請政府補助時，因為有經費支持故獲得人力薪資的支持，後續發展與各縣市政府相關單位合作，亦陸續發展彼此的合作模式及機制，不僅合作單位和模式更多元，在專業人力品質精進部分亦十分重視，更藉由方案的執行讓更多民眾接觸並認識社會工作師的專業工作。

二、實務合作的問題及困境

(一) 與政府單位合作問題

1. 中央的補助方案停止申請

早期能夠給予社會工作師事務所規劃想要執行的方案，最大的支持就是中央的補助申請，在補助停止申請後對事務所的打擊和影響是相當大的。

我覺得這是中央對事務所的不友善，事務所不能去申請公彩的費用，一直到這幾年標案才開始鬆綁。(LSW05)

本來事務所是要接，可是事情又來了，他們是補助款，把我踢掉了，就打通電話跟我說不好意思。(LSW08)

後來他們就限制了事務所的出路，就是不能接中央的方案，只能接地方的方案，就是要在地方處理。我民國 97 年成立，民國 98 年的時候他們就討論不給事務所接中央的方案，所以我後來也只接過了一案，後來就再也沒有申請。(LSW11)

2. 其他合作條件限制

除了不能申請中央的方案補助外，在部分社會工作師事務所執業的經驗中，仍有其他的方案，例如教育訓練課程的開課權限、研究案等將社會工作師事務所排除在外，後來經過爭取才又取消這個限制。

我忘記是哪一、兩年社工師事務所，教育訓練的開課權限被限縮掉了，中央說事務所不可以成為開課單位。你到底是看營利單位還是看專業單位？而且我說不是有很多方案是委託什麼顧問管理公司開課，他們也是營利單位，為什麼他們可以我不行？(LSW05)

我覺得中間有一點點狀況，有些研究案是事務所不能接，他不給事務所接，他只給協會、公會或者是學校，那這個就有點限制。(LSW03)

3. 標案溝通和接續合作問題

社福機構得知政府委辦方案條件合理時，來競標的單位就會增加，主管機關依據標案規定進行評選，唯其中可能因為事務所與縣市政府局處工作人員溝通問題、核銷期程及標案條件變動等因素造成合作未能持續，服務可能中斷或需重新調整的問題，也可能因得標單位的變動讓社會工作師事務所的合作案中斷。

難免有時候會跟承辦人有不同的意見，因為這麼多年來，不管是一個還是三個方案，換過的承辦人也不少，有些承辦人就有一些比較獨特的想法。(LSW05)

他的標案沒有在年度之前就決標，就隔年的二、三月才決標，我這兩三個月的人事薪水從哪裡來，他不願給我們...所以我那時候就覺得說這樣的方案其實非常不友善，事務所又是小型單位，你這樣接其實是很吃虧的，所以那時候我都

沒有想要接方案。(LSW03)

到最後我們就私下去問那些委員，委員就跟我們講說你們得罪行政人員，得罪他們的主管，所以他們就擺明不要讓你們做。(LSW02)

4. 與政府合作需備週轉金

因每家社會工作師事務所的經營模式不同，若未承接政府方案亦未聘請工作人員，僅由負責社會工作師一人接案運作，則所需的週轉金額可以較少；但若承接政府標案，聘請專業工作人力數量較多時，每個月需支付的薪資增加，則需準備的週轉金額度則相對提高，以免在政府單位核銷撥款程序延誤時，能夠如期發放薪資及支付固定支出。

週轉金就是因為標案都會 delay，你也知道，那你要付人家薪水，自己身上要有一筆錢，大概是好幾十萬，有時候去授課或是很多的 delay，半年到現在全部結束了，一塊錢還沒下來。加起來應該將近二十七、八萬，你要有錢下來週轉，你房租也要費用，電話也要費用。(LSW01)

至少要 3 個月的人事，因為我們跟去接方案也是一樣，他不一定是馬上就會核銷。我覺得不是單純就只是付薪水，還有勞健保等，你知道嗎？(LSW03)

(二) 與民間單位合作的限制

1. 社福單位和事務所的競爭壓力

對某些社會福利機構而言，承辦政府的標案往往是機構經費的主要來源，當新興的社會工作師事務所成為標案的競爭對象時，則可能會導致與協會、基金會合作的壓力，因而影響聘請社會工作師在單位擔任外聘督導或授課的機會，事務所的收入明顯減少。

那時候事務所很少，怕我去競爭，所以我成立的前 3 年是雪崩的掉下來。(LSW01)

我們可以申請很多的方案，我申請方案有很多的時候是憑我的專業、我的知覺跟判斷、能力在做這件事，所以我們的機動性比機構快很多，高很多，機構會覺得我們去瓜分人家的資源。(LSW11)

2. 因政府補助變動而減少合作機會

當民間機構協會、基金會申請政府補助的方案未通過或減少時，相對的經費亦縮減，故聘請社會工作師擔任外聘督導或授課的機會即減少，與社會工作師事務的合作減少收入亦受到影響。社會工作師因為想要獨立自由而成立社會工作師事務所，但事實上在服務和合作上又受限於政府政策，或是仰賴政府補助才能穩定合作機會，這樣的實務現況明顯限制了社會工作師的發展。

因為協會還是可以接受補助的，如果補助案到期了，那他們就沒有錢聘你再做外督了。(LSW04)

參、經營管理相關問題

除了與政府單位、民間機構合作的困難及方案合作問題外，社會工作師事務所還有一般性的經營管理問題，也是事務所常會遇到的困境且需耗時費力處理的狀況。

一、人力相關議題

(一) 專業人力不足

社會工作領域人力不足的問題已是公私部門各領域各單位都遇到的嚴重狀況，社會工作師事務所也不例外，若是承接合作方案時一旦有人員無法補齊的情形將造成工作進度及服務成效受影響的困境，若人力有空缺則負責社會工作師需隨時遞補職務，若一段時間皆未能找到合適夥伴則需跟合作的主責單位溝通討論，找到解決方案。

我做方案的時候也是找不到人，很難找到；有些來應徵的其實都有很多問題，你是一個負責人，你就得 cover 某一些事情。(LSW02)

找不到人我們就趕快跟那個保護科說，那我們就沒辦法繼續。(LSW05)

因為我只有一個人，如果事務所要接，就得再找一個人，我覺得現在人好難找。(LSW09)

(二) 人事成本的壓力

在人力的困境中除了人力缺乏的問題外，人事的聘僱成本，除了每月薪資外，還需負擔的勞健保、勞退等雇主負擔的費用，且若合作方案合約到期未繼續承接，則在方案結束時還會產生離職人事的資遣費等，此部份在合作方案的經費中並不納入預算，故社會工作師事務所在評估是否承接方案時亦需列入整體財務規劃。

你接政府標案，你一定會有一個問題，萬一你沒標到的時候，那你做得越久，你要準備的人事資遣費用就要更多。(LSW10)

二、財稅相關議題

對於專業社會工作者來說，會計財務一直都不是本科範圍，除非數字能力較佳的工作者外，否則對一般社會工作者來說是個難題，需加強訓練學習及實務參與增加經驗；除此之外，社會工作師事務所在財稅的定義呈現混淆不清的狀況也造成實務工作者困境。

(一) 預繳稅款、核銷延誤

國稅局將社會工作師事務所在稅制上定義為營利單位，故也會有先預扣稅款待核銷後再退稅的方式，用意上雖為防止逃漏稅，實則增加許多行政作業及經費壓力；加上政府方案核銷的程序更是層層關卡，若有未符標準則退回重新送審，間接地延長了撥款時間造成社會工作師事務所經費壓力。

最大的危機還是數年前的時候，縣政府沒有錢這件事情，這是最大的危機；就是縣府給薪的部分很困難，我到處籌錢也很辛苦。(LSW05)

別的計劃說要二十萬就二十萬，你不是，在那邊跟我苛扣，就跟他們再協調，如果條件比較好再接，因為承辦人員太刁難。(LSW06)

(二) 處理稅務造成行政負擔

社會工作師事務所每年的報稅方式，除了核定稅率的選擇外，另一種稅務處理方式如同公司行號，每月將收入支出詳細登錄傳票入帳，等全年度收入支出損益結算後，再

將盈餘納入社會工作師個人綜合所得扣繳，但因為社會工作師稅制問題一直未有明確的處理模式，故記帳、查帳、補稅等相關業務造成行政程序繁瑣處理問題。

有一回還說我逃漏稅，我心頭就不爽，因為我當時有接衛生福利部的家暴加害人方案，要查我我給他查，查了我就被冤枉了，他說你少繳了多少錢。(LSW06)

之前他們是打算要扣我 20%，對我來說事務所的支出不多，我就跟他說：不，你就扣我的盈餘；我就算盈餘給他，就把收據算好，所有的稅務都符合稅捐處的要求，他有時候會來查帳，我就給他查帳。(LSW11)

假設我這個事務所核銷完整個年度的稅，剩下來的就會歸在我個人綜所稅。(LSW05)

我選記帳式，所以支出都要收發票，每個月有收支帳...這個事務所的年度收入減年度支出，剩的錢要回到個人的綜合所得稅。(LSW01)

(三) 勞健保投保費用壓力

只要是正式立案並聘僱工作人力的機構，在勞健保、勞退提撥部份皆需依法規要求辦理，但在社會工作師事務所未有盈餘或補助的情況下，除非方案預算經費有編列，否則此項經費政府並不會支持，且在不能募款的規定下，事務所要再增加收入是難上加難，易造成事務所的整體財務壓力。且負責社會工作師本身為負責人，相對地在加保的限制上並未有保障。

如果事務所去申請勞健保的時候，我也要提撥 6%，對不對？那 6%誰給我？自己給，我是負責人，所以我得給。(LSW11)

我是事務所的負責人，是要用負責人的身份投保，相對比較高的級距，而且負責人沒有勞退，所以我繳了一個比較高的保費，但是我到退休的時候，不是像一般我們說的，都可以拿回來的。(LSW11)

(四) 收入需有效規劃

社會工作師事務所在規劃業務時，在執業項目及服務內容必須有效規劃，當方案收入不足時則需找機會增加個人收入，才能平衡整體收支。同時在收據之處理要與合作對象明確討論、週轉金之準備及對稅制的了解及運用部份，應備有基礎的知能及完善的規劃慢慢學習，才不致被財務及稅制問題困擾，以利將時間及專業量能發揮在專業服務上。

我不能募款，也不能接受補助，所以我就是要自己去想辦法賺出錢來，不然就拿出自己的資本來。(LSW08)

現在我的考量就是，你這個專業我會比較知道專業付出的成本在哪裡，我們提供專業服務的實質內涵的成本，我現在比較有那個概念。(LSW08)

(五) 不能接受募款及物資的影響

江季璇(2002)從執業經驗發現，社會工作師事務所的型態在國稅單位是歸類在非營利事業，有統一編號可以開立收據，所有盈餘合併在負責人的綜合所得稅扣繳，不能募款也無法接受捐款，亦不能購買房舍投資營利生財，故在與政府的合作委託案時則必須考量成本。由此規定限制社會工作師事務所因為是營利組織，故無法接受民眾或企業捐款及物資捐贈，僅能以方案合作或個別接案的收入為主，但在收入不穩定或核銷未及時撥款時，如何平衡收支？在未有其他收入時呈現的虧損情形如何彌補。

至於募款這件事情確實也造成我們非常大的困難，所以很多時候有一些親朋好友說要捐款什麼的，我就說你不要捐，我沒辦法開收據給你。(LSW05)

(六) 承接方案可能賠錢

社會工作師事務所の收入除了個人接案外，就是承接政府方案，在評估是否承接政府方案前，需考量政府標案或委託方案之合作條件，及經費的合理性，不能一味地尋求合作承接方案，若合作條件的項目有限制或經費科目有指定，因而未能好好執行計畫，反而形成財務壓力，也可能需自掏腰包補足經費。

我要去接方案的時候，我就要評估這個成本，在他沒有給我的經費項目當中我自己是不是負擔得起的，我才能接。(LSW08)

2009 年的時候縣市政府找我去做標案，因為他給的錢是不夠的，人力也不夠，所以那時候做得很慘，也是賠很多錢。(LSW10)

(七) 會計專業協助帳務

社會工作師事務所的業務困難中有一項即為財務問題，專業社會工作者在無會計背景之情況下，在財務和稅務問題無法自行處理時，則需借重於專業人才的協助，但相對地也會增加事務所的費用，但為了避免因稅務造成的影響，以及減少行政作業上的耗損，所以尋求專業記帳士或會計師協助是事務所在財務管理上的最佳選項。

我後來就鐵了心，去找了一個記帳士的事務所，就委託幫我做報稅跟帳務，因為我覺得只有他們才知道怎麼節稅。(LSW08)

我覺得我比較困難的是記帳，這不是我的專長，這個是我比較苦惱的，我都交給會計師。平常我把單據收一收，然後到報稅的時候丟給他，他幫我做帳這樣子，他幫我去申報，然後他才收單次的錢。(LSW03)

小結

林侑靚 (2009) 將社會工作師事務所的運作模式及服務內容區分為兩種樣態，而在本章第二節及第三節所區分的個人接案以及與單位合作兩類服務與文獻所述差異不大，故如何突破或發展是未來再進一步努力的方向。在研究過程中發現，研究參與者都是資深之社會工作師，訪談過程中都提及相關問題及困境，但由於其實務工作資歷多，所遇之問題對於研究參與者來說並非是太過嚴重的狀況，也都是他們能夠評估、反應及回應處理的範圍；僅有在體制部分才是較難以掙動的。在事務所與政府單位合作的服務模式，整體的合作發展脈絡上可見到持續推展改善服務模式的軌跡，由於合作是雙方面的態度和評估，如何彈性調整社會工作師事務所的合作條件，並提升合作專業品質和內容，仍有待政府和事務所共同討論、達成共識，讓政府、事務所和服務對象能有三贏局面。

第四節 經營模式（三）：合作轉為自營

本研究訪談的社會工作師事務所之經營模式中除了自營和合作模式外，還有一類是開始是以合作的模式營運但後來結束合作改為個人自營，這中間的過程有其整體的思唯及遇到的問題及困難，本節將針對社會工作師事務所在成立和執業過程中之服務類型的轉換，將他們轉換的經驗跟考量的相關因素以及遇到的困難等實務現況進行整理。

壹、合作時期服務狀況

本研究訪談的社會工作師事務所並非自始至終都維持同一種服務模式，依據訪談資料整理共有 3 位是前期與公部門合作的模式後來轉變為自營模式，經營模式轉變的原因則各不相同，皆有其各自的考量和評估。

一、早期申請補助與政府單位合作

社會工作師事務所成立之初，大多能依據自己的專長領域及計畫要服務的對象及模式進行規劃，並向政府提出補助申請；方案計畫的補助金的確可以協助社會工作師突破困境讓服務更加完整專業，因而也與政府單位有了更多合作，包括目睹兒童方案、少年輔導、未婚懷孕方案、弱勢單親家庭服務方案、兒少性交易犯罪行為人輔導及女子監出監前評估等方案。

那時候內政部兒童局可以讓事務所申請方案，所以我申請了家事商談服務的方案。人力開始陸續進來，到年底的時候就申請好幾個目睹兒童的高關懷輔導、少年輔導、未婚懷孕的方案。(LSW09)

合作的有弱勢單親家庭兒少外展服務方案、兒少性交易犯罪行為人輔導教育、兒童及少年監護事件訪視調查服務方案、女子監獄出監前評估方案等。(LSW10)

大部分你會看到有些開事務所的，其實主要的好處可能就是為了接政府方案，要不然其實你有沒有開事務所根本沒有影響。(LSW10)

二、聘用人力辛苦拓展服務

早期向政府申請的補助方案大多會編列人事費用的經費預算，通過後社會工作師事務所則可依政府核定的經費，聘僱專業人力執行業務並提供服務對象所需的服務；也有部分社會工作師事務所會跨轄承辦方案提供服務，其中大多為承接各縣市政府規劃的方案，唯各縣市政府提供的補助條件略有不同，如何溝通協調爭取資源和專業合作，有賴負責社會工作師與縣市政府討論。

一開始還沒有接方案，我是找了人之後為了要生存才開始接方案，有一個社工，幾個兼任的治療師。(LSW10)

除了原有縣市，民國 97 年的時候有接外縣市，但是只有做 1 年，我覺得太累了。(LSW09)

外縣市那個時候算是負擔比較大，因為他要有 3 個社工，一個行政，加上我在那邊，所以等於我們成立了一個分事務所在那邊駐了 3 年。(LSW10)

三、補助申請取消轉向地方政府合作

原先事務所可以向政府申請方案補助，但因事務所的組織形態及整體政策因素影響，於是在 97 年後則無法直接向政府申請補助，後來轉以和各縣市政府合作的模式進行，目標和方向就會以各縣市政府社會局規劃的方案為主導，事務所評估符合自己的專業領域可承辦則提出申請。

因為事務所到民國 97 年的時候，兒童局就不准我們申請方案了。跟兒童局合作大概是 2、3 年，所以我的協會是民國 97 年成立的；中央不補助你了，你就要去接委辦的方案。(LSW09)

當時的環境就認定社工師事務所類似像營利單位，所以不應該補助社工師事務所，等於我們在政府補助方面，只有地方政府可以委託，其實就沒有辦法申請補助案。(LSW10)

四、期許自給自足

社會工作師事務所在自我定位部分，不論是個別營運或合作方案，在整個社會工作大環境中常會自我期許，是否能和其他師字輩的行業，像律師、會計師一樣能夠專業獨力營運，以接案收入作為事務所財務穩定的方向，並讓社工專業得以發揮。

我希望社工師事務所應該像一個社會企業一樣，可以自給自足，因為它不是靠募款、捐款，但是你必須要有一個自給自足的部分，你也可以自己做個案，就比較符合我個人的想法。(LSW10)

貳、問題與困境

社會工作師事務所在方案合作期間，在事務所本體與政府單位合作模式上，遇到許多問題和困難，其中有很多議題是短期或現有體制規定中無法突破的議題，負責社會工作師嘗試與政府對應窗口溝通或建議，但可能在溝通方式、時機等問題無法將意見或建議傳遞給政府單位，加上稅制相關的限制讓事務所在人力不足的現況下更是困難重重，在期待社會工作專業能被重視肯定的目標下，許多議題有待討論釐清，可惜也產生負向的影響。

一、專業人力短缺

執行專業服務最重要的就是要有工作人員，在合作方案中因為有經費補助，若未聘用專業社工或督導，相對地補助也無法取得且服務無法執行，目前社工大環境專業人力短缺，一旦社會工作師事務所承接到方案但未能有人力執行，則負責社會工作師必須負責執行，這樣的情形也造成不少的壓力。且工作團隊對服務目標的認知和方案合作的模式也必須熟悉，才能共同努力達標。

因為我只有一個人，如果事務所要接，就得再找一個人，我覺得現在人好難找。
(LSW09)

政府因為方案也會給人力，所以我那時候就有了 2 名社工 1 個助理，在庇護家園也有 3 個社工 1 個督導。在一開始都說得非常清楚，他就是這個方案的人力，這個方案結束的話就結束，所以當初我想要結束的時候，也問他們的意思，你們願不願意繼續這個方案。(LSW02)

二、稅務議題困擾

稅務問題是全體社會工作師事務所棘手的議題，由事務所是營利組織的定位，到報稅的稅率、報稅的模式和查帳等，都是社會工作師事務所需要和國稅局稅捐機關瞭解、配合並學習的另一門專業，但相對地也給事務所的行政工作增加不小的工作量。

我碰到比較大的困擾是國稅局，因為他們從來都不知道事務所，我們到現在都沒有這個項目，國稅局就搞不清楚你在幹嘛。(LSW09)

這裏面有很多稅法我們不清楚，也沒有人提供給我們，我所有東西都是自己問、自己找，而且我自己做帳，每一年要報稅，每年被查帳。(LSW02)

你如果去申請委辦案，他是論件計酬，但是他會先扣 10% 的稅金，他們就怕我們逃漏稅，我也不知道，反正之後我們每年要去國稅局申請退款，所以我就要墊很多錢。(LSW09)

三、週轉金、財務與核銷壓力

社會工作師事務所の收入來源，除了個案輔導的收入外，其餘就是授課、督導、個案研討等個人酬勞的收入，再則為政府的補助方案收入，但社會工作師主要服務對象為弱勢，在經濟困境的情況下難以自費尋求協助；在無法募款的情況下除了部分退休的社會工作師有退休金作為週轉金外，整體財務運作必須有效規劃；加上政府補助款除了統包標案外，必須依規定進行核銷，核銷的行政流程有一定的規定且若未即時撥款則會有資金不足的情形，週轉金的必要性不得不重視。

我覺得主要還是弱勢族群，又碰到一個問題，你怎麼收費，你能夠收多高？(LSW10)

通過之後，就開始接兒童局的方案，也有接其他三個縣政府的方案，那時候比較不懂事，因為接的越多會賠的越多，方案都沒有百分之百的。(LSW10)

但是我面臨一個很大的問題，就是我們不能募款，因為我們不是非營利組織，政府的標案往往你要有自籌款，事務所是沒辦法有自籌款的。(LSW02)

政府委託案大概能夠補助以兒童局的最高 80%，所以你會自籌款；縣市政府可能沒有自籌款，但是他補助的費用就可能是電話訪視費、到宅訪視這些，那個錢都是很少的，所以都是賠錢的。(LSW10)

我那時候開始有社工的時候，我很固定在事務所的銀行裡面放一筆基金至少 100 萬，因為你跟公部門合作，他不那麼快的給你，可能 3 個月、半年才核銷一次才給你錢。(LSW02)

四、溝通與角力的無奈

在承辦縣市政府的方案時，不論方案核備、行政、報表、核銷、成果報告等業務，在平時、每月、每季、每年都需不斷地與承辦方案負責的窗口人員進行來回文件呈報討論溝通、修改確認，討論方案執行時的困難及經費預算的不足，爭取來年方案標案公告時的條件能夠更加符合方案執行所需；唯其中因各自所在的角色和角度不同，偶會有溝通障礙的情事，加上若有其他因素的影響，則較難有正向的回應和回覆。

我每年跟他們吵，爭取每年增加預算，所以到 101 年的時候，它的方案已經成長了一倍...但是那個時候就會有人來競標，而且我也得罪了縣政府那個時候的社會局，所以就把我換掉了。(LSW10)

我事務所那時候有相對人方案，第一年給我 260 萬，第二年砍了 100 萬，他有口袋單位，他想要委託給誰。所以這裡面就牽扯到很多的政治角力了，但我事務所只是想要做事，可是這個政治角力卻影響到我。(LSW02)

參、轉換個人營運之決定

初期承接政府方案合作的社會工作師事務所，在合作過程中常遇到各式不同的困難和挫敗，在不可抗力的決策下結束承辦方案的合作模式改以個人獨力營運；從中發現許多人脈和工作都是因個人的經驗累積而來，也持續憑藉個人堅持初衷繼續提供專業服務。

一、獨立 v.s 獨力

許多人脈資源都是由社會工作師個人多年經驗積累而來，由合作回復到個人營運則更加明確服務目標，沒有團隊更加強化個人能力和個別化服務執行之專業；相關稅制則歸屬到個人綜合所得收入申報稅。

從我事務所的一天到現在為止，都是我所認識的，尤其是我帶過的人，找我去工作，找我去接案。(LSW02)

事務所你沒有一個組織 cover，像我現在就是一個人，所以要學會自己自我照顧，因為沒有機構扶持你，所以沒有人督導你，也沒有人給你假或什麼，全部都是自己規劃。(LSW02)

我所有的營運全部都納入我的所得稅裡面去計算。(LSW02)

二、個人服務類型亦可多元

社會工作師事務所結束承接合作方案後，回歸到個人獨力執業的模式，除了外聘督導、個別接案、演講授課的工作外，社會工作師亦開發和政府合作的個別服務方案模式，以及個別性的遊戲治療、諮商輔導等，並開啟使用者自由回饋或當志工的模式替代固定收費，讓服務內容更加多元。

三年之後我不接方案了，我轉成我原來的平臺，就是去做我個人的事情，我最多的工作就是外聘督導，1/3 或 1/4 可能就做接案的工作，還有部分演講訓練這些工作。(LSW02)

社會局有一個早療費用的，但他是補助給家長，我們有報備過，他們核定過，家長來我們這邊做，就可以拿我們的收據一個小時 800 元去申請。(LSW10)

等於說我可以在外面講課、督導，賺錢回來養這個事務所。我們現在做的服務，有遊戲治療，有一些諮商的部分，我們就是自由回饋，我們有一個同意書，讓他知道有自由回饋的方案，他可以選擇他可以自己填金額，還是他要當志工。(LSW10)

小結

社會工作師事務所在合作服務方案遇到困境難以突破，或遇到合作條件不佳決定不再承接方案時，則轉換回到個人服務模式，在歷經合作的過程後，個人服務模式內容更加貼近服務使用者之需求；其中在人力、財務稅務部分遇到的問題和其他兩類的問題大同小異，與公部門窗口的合作溝通及角力問題則因服務模式而減少，亦減輕社會工作師的行政壓力。

第五節 社會工作師事務所的專業精進與督導考核

本節將針對社會工作師執業過程中之繼續教育及專業品質之精進，及政府單位對社會工作師事務所的督導考核部分進行分析說明，期藉由各方經驗及資訊協助社會工作師事務所展現其專業度、績效及展望。

壹、繼續教育及專業精進

社會工作師事務所之負責社會工作師，必須依《社會工作師接受繼續教育及執業執照更新辦法》每6年依規定完成120點的繼續教育積分，辦理執業執照更新；這也是社會工作師固定在專業成長上需投入學習以提升服務品質之基本規範。然而社會工作師事務所所聘用之專業工作人員不一定限於社會工作師，凡具備報考社會工作師資格之社會工作員亦符合任職資格。因此，社會工作師事務所的工作人員如何精進社會工作專業及品質是事務所的挑戰，也是值得被肯定與認同的課題。鄭怡世（2010）提及社會工作員應具備六項基本的核心能力，相對地英國社會工作教育與訓練中央委員會亦強調社會工作學位的基準和資格必須建立在社會工作者的核心能力基礎；顯示社會工作師的繼續教育及專業精進是相當重要的一環。

一、閱讀及課程是基礎，資深社會工作師少有合適課程

閱讀專業書籍和參加訓練課程是社會工作師累積專業知能和實務經驗最紮實也最基礎的方式；唯在工作忙碌的情況下可能沒有足夠的時間閱讀或參訓，則需要用其他方式補強新知；加上目前各單位的訓練課程大多沒有區分為初階、進階或資深工作人員等類別，尤其是資深社會工作師的訓練課程偏少，是否應針對此類社會工作師特別設計安排課程應進一步討論規劃；且若公部門已有課程模組，建議可授權讓社會工作師參與訓練。

在五大領域裡面，去找一個專精的領域，然後去做相關的職前或者是過程中也是不斷的去受訓。（LSW06）

我覺得很多自費訓練比較紮實，你願意自己花錢願意投資。很多不管是機構或者是研討會那種，我覺得都是會有一個深入度比較不夠。(LSW07)

會去受訓，其實雖然資料上面也有寫說公假多少，時間怎麼樣，但是其實就是有課上就可以去。(LSW10)

上很多課都是很初級的課，那很深的也沒有，也沒有適合我的。(LSW01)

你已經是開業的社工師，你要到哪裡去進修，我覺得這是有它的難度的。(LSW04)

二、實務研究發表整理經驗

實務研究是社會工作實務經驗中具相當意義的經驗整理，社會工作師事務所可針對服務對象或方案，進行深入研究探討並進行整理，若有機會可以進行公開發表或投稿專業學刊，不論是研究或發表過程相信對社會工作師來說是另類學習和脈絡反思。

我們單位其實之前有一段時間會做研究也有發表，因為這樣子也是讓我們可以整理自己的工作經驗，透過研究看見自己，或者看見目前服務方案上那裡做得還可以的，或者那裡可以再修整的地方。(LSW05)

三、跨專業領域學習精進臨床經驗

社會工作的實務領域多元，社會工作師不可能為全才更不可能完全熟悉各個領域的實務執行，除了社會工作師本身累積的專業領域外，也因為個案及家庭問題的複雜性，需要完備專業知能精進不同領域的專業，亦需持續投入學習與提升專業知能及實務經驗。

你就會絞盡腦汁在想我們的專業足不足夠，還要再去跨專業去了解精神醫學，瞭解所有身心病理，或者是心理層面的更多。(LSW02)

你如果一直沒有讓自己往專業上去發展，你只是一樣在接方案，你跟其他協會有什麼不一樣？我覺得在社工領域裡面，事務所沒有跟其他的非營利組織有太多的區隔。(LSW03)

我會參加有一些比較特別的訓練，因為我想多瞭解，比如說我最近有參加性侵害，智能障礙者的身心障礙相對人的處遇，他們怎麼去做？（LSW07）

過程中你還是得精進，我跟上好多議題，以前學校都沒有教的，政策來了，你要不要去懂？我跟上了家事商談、藥癮工作、家事商談、新興社會議題。（LSW08）

四、同儕夥伴之協助與培力

社會工作師事務所所有個人營運及承接方案聘僱夥伴的模式，在遇到工作困難時，若有同儕則可進行討論和腦力激盪彼此分享經驗，亦有非事務所內的合作夥伴的專業經驗支持分析，不論那一類的同儕資源對社會工作師而言皆是臨床實務上很好的養分和互動學習。

我碰到一些很難的問題，我有自己的 peer group，那裡面就包括心理師、精神科醫師，我們討論的是在我們自己的非正式的友伴關係裡面，但這些東西坦白講都要自己去知識成長。（LSW02）

對於如果是精神科方面的，我會打電話回去問我以前的同事，至於說社政我比較沒有，因為我一直都在社政，社政平常也是可以跟比較資深的社工來討論。（LSW04）

大概是同儕討論，比如說比較熟的社工，你知道他在這方面有專長、有經驗，其實我覺得應該更認真一點，要像心理師他們都會有固定的督導或者是固定自己去做心理治療，那樣其實是更自我要求了。（LSW07）

五、外部督導提升專業

在專業精進上，若承接政府方案通常會編列經費聘請有專長及實務經驗豐富的外部督導，定期或不定期針對社會工作者的不足或工作上遇到的問題，以個督或團督的方式提供個人及團隊指導，可說是直接且深入的指導性學習，對增進社會工作師的專業知能有絕對的幫助。

我們就會請一個資深的督導，你每次會談完，就是再重新帶他做比較長期的心

理會談的一個能力上的訓練。我們單位內自己就是會固定辦讀書會，還有包含同儕的督導和支持；對外的部分，我們方案其實是有請外聘督導。(LSW05)

我們也有請外督，我們的方案都有經費可以請外督。(LSW09)

因為有方案，所以還是會有時候請外聘督導或者是個案研討，依照我們的社工人力去處理。(LSW10)

六、重視並提升個管品質

每位社會工作師都有其專精的領域，不論是個別接案或承接政府方案，執行的品質皆為最大的檢視指標；尤其在個案部分應確實完成各項紀錄、計畫方案應妥善規劃具體可行且具可測量效益之指標、財務核銷部分應依規範保有憑證並完成傳票及各項報表，並執行有效的行政及人力管理等都是重要的步驟；社會工作師事務所必須堅持在專業上的成績，才能夠呈現專業績效和能力。

我是一個很重視專業品質的人，所以我要看所有人的紀錄，我每天一定要回社工。(LSW02)

一旦接到我手上，我一定把你的方案做好，我就講究品質的人。(LSW03)

你必須自己很有經驗，否則你這事務所是撐不下去，即使是去跟政府標案子，那你也要做得很好，因為這是有關於事務所的榮譽問題，還有品質問題。(LSW04)

如果要再成長，我就會問我自己我還可以再具備什麼樣更好的專業能力？來讓我提供的專業服務品質是更全面性跟更專精的。(LSW08)

小結

社會工作師事務所不論是負責社會工作師本人或工作團隊在繼續教育部分，閱讀及課程參與、實務研究整理發表、跨專業臨床學習、同儕之協力、外督的專業協助及品質的管控等，都是在專業精進上的學習模式，唯較缺乏資深社會工作師的培力課程，有待

政府及各單位再進一步研討規劃。

貳、主管單位的監督與輔導

社會工作師事務所由最初成立到各階段發展，除了申請成立時與主管機關互動較為頻繁外，在成立後大多是自行經營與發展，彈性與自由度的正向誘因成為更多社會工作師延續專業的選項，近年來由於《社會工作師法》修法及各縣市政府社福考核評分項目要求，主管機關的督考機制增加，但是否能夠提供社會工作師事務所實際之協助與指導需再持續跟進。

一、初期確認及社會福利考核要求

部分社會工作師事務所在成立初期，主管機關會主動關心營運狀況，待正常營運後則未有輔導機制，近年的發展乃因中央的社會福利考核指標所需，故各縣市政府開始著手針對社會福利考核項目指標作為基礎評核考量。

第一年、第二年他有去看，看一下我們的場地有沒有在登記的地點，他有一些要求，比如說你的證照有沒有掛出來，你的營業項目有沒有掛出來。(LSW03)

這三年市政府每年都來訪視，要拍照、看證照、看位置，看你的基本資料，之前都沒有，為了那個社福考核加分。(LSW01)

從去年開始，今年又要來了，來看你的記錄，看你有沒有依規定，那些沒有執登的自由工作者都不用，要不是因為社福考核，他也不會來看我來，對不對？(LSW08)

二、例行查核可增加專業輔導

各縣市政府主管單位在查核前會發公文說明查核項目，請社會工作師事務所配合查核相關工作，唯事務所反映此類之查核大多為例行工作，對事務所的輔導及專業精進助益不大，主管單位如何調整查核之效益應可與事務所或相關專業進行討論，以落實實務

效益免流於形式。

去年修法，就把社工師事務所應考核加入，今年是第一次考核，他考核的部分就是先查核開業執照是不是掛在明顯處，再就是人身安全措施，還有資料保密的問題，有沒有這廣告不實。(LSW05)

他們會列出很多的表查核，掛牌什麼的，他對我的一個最認可的是我的資料保密。(LSW06)

他比較要求說會談的隱密性，還有記錄要保存好，不可以讓別人隨便都可以看得到，他比較要求這兩個部分。(LSW07)

三、政府考核與壓力

社會工作師事務所中有人主張主管機關應增強輔導及協助，也有人希望政府採低度管理讓事務所自主管理，有人建議採取上述二者中庸的方式，然而近年的考核機制對社會工作師事務所來說，並沒有看到實質的輔導機制，反而較多是行政的負擔也形成負向壓力。

當然就是你的自律、你的學歷、你的經歷，這些也都是要被考核。(LSW03)

去年修法就把社工師事務所應考核列入，我們縣是今年第一次考核，考核的部分就是先查核開業執照，社工師執照是不是掛在明顯處，再就是人身安全措施。還有就是資料保密的問題，就是資料存檔，有沒有這廣告不實。(LSW05)

今年有特別開始對社工師事務所有規劃一個評鑑辦法，但是你沒有什麼好處，結果只是被管理而已，並不是說開始要讓社工師可以做什麼事情，所以你來評鑑社工師事務所。(LSW10)

小結

社會工作師事務所提供的是專業服務，所以在繼續教育和專業精進部分必須持續前進並不斷積累以維持專業品質，美國 OnlineMSWPrograms.com 網頁資料說明建立私人

執業診所是具挑戰性，且需要主動性、專業經驗及組織管理能力；如何提升社會工作師各領域不同層面的專業知能，並配合政府的督考評核制度並朝正向發展，是社會工作師事務所重要的目標工作。



第六節 成立社會工作師事務所要怎麼做？

在資深的社會工作師事務所前輩的足跡下，有更多的社會工作師事務所陸續成立，抑或有許多的社會工作師評估生涯規劃中，考量是否投入社會工作師事務所的工作選項，前輩們以個人多年的臨床經驗，給予未來的社會工作師事務所許多建議和提醒；或許角色功能好壞不一，但也由於近年來政府合作方式增加了彈性和空間；同時研究並探索事務所的願景及永續經營的可能性；並在事務所的宣傳面向精進有效策略，期盼會有不同的生存和發展空間。

壹、成立社會工作師事務所具備的條件

一、成立條件：掌握時機、臨床經驗和準備

社會工作師需要具備幾年的實務資歷才能開始規劃事務所的服務？一般而言建議至少要有 5 年，但因個人有不同的建議及經驗值，但多數仍建議以 10 年為基本的資歷最為完備，至於是否必要有跨領域專業經驗，最主要的仍是必須完備專業臨床經驗及應變能力等，正確的觀念及態度、行為積極方法確實，充份做好規劃及準備，相信成立事務所會有最好的基礎來運作。

如果能待至少 10 年的一線經驗，滿 3 個領域，那我覺得要接方案也罷，或者是你自己用外督或講座的方式，就比較會有生意。至少有 3 個領域會讓自己經驗比較足，最好每一個領域大概至少待滿 3 年；為什麼會說至少要 3 個領域的經驗，因為 2 個又有點單薄，那 1 個你不接方案是不行的。(LSW04)

我覺得大部分都要超過 8 年、10 年才有本事去開事務所，我覺得會去開事務所的人，基本上在社工界的整體性來講，是創意跟開創性比較強的人，所以要有一些人格特質，能夠沈得住寂寞，自己知道的方向，還要有始有終，一直在這個領域不斷的精進，才有辦法。(LSW02)

至少 10 年以上，5 年太 young，而且我相信，成立了以後他也不敢做，而且也

沒有機會做，就像我們剛才講的，你需要有這些經歷跟人脈，你怎麼去經營。不要說 5 年的社工師，他還在各個領域裡面在嘗試在學習，他是沒有辦法去經營一個事務所。(LSW03)

還是要有一個專精領域，因為你才能深耕，你才能看懂門道；要提升專業服務的品質需要專業的自律跟自學。(LSW08)

我必須說你要在一個領域，以前我認為 5 年夠，現在我認為大概 5 到 10 年間，專業經驗的累積極為重要，否則你四不像。我相信一件事情，只要你有那麼一點本事就不會餓死。(LSW08)

二、確定位位和方向：穩定服務精進專業

當社會工作師開始規劃設立事務所時，務必確認自己的初衷為何，確認自己已準備好且能獨力應變處理，並妥善規劃未來計畫發展的內容及方向，並盤點自己的人脈、資源和量能，有信心提供專業服務並學習沈穩接受磨練考驗更精進專業。

如果你要開始做，其實你要記得是賣專業。你要想好自己為什麼成立事務所，然後到底要做什麼？想實踐的是什麼？因為操作不是協會也不是基金會，模式是不一樣的，根基是不同的。(LSW01)

自己做個案要成熟，成熟是你遇到案件，你可以不用督導要有辦法。(LSW01)

所以剛出來的社工師事務所我是不建議接方案，假如說自己出來了都沒有人來找你，那就表示你還不到開事務所的這種程度，等於是你的名聲或是你的工作表現，人家還沒有那麼認同。(LSW04)

過程當中也要經得起別人對你的考驗，也許不理解或畫上問號，我覺得心態上要有一些沈潛跟開放，才能夠有更多的醞釀。(LSW08)

加油，希望走出我們沒有走出的路，肯定要先想清楚自己要做的是什麼。(LSW11)

三、人脈、週轉金等資源與個人特質

成立社會工作師事務所除了要確認目標和方向，盤點自己的專業領域、經驗和資源外，週轉金人脈、專業品質、行政稅務、耐心熱忱和管理等條件及特質對規劃成立事務所而言都十分重要，尤其是專業品質更要注意。

你的資金以外，再就是你的人脈，整個社工界你要去接案，就要看你過往的經歷，且要有人可以引進，不是說成立就會找你，要打聽你這個負責人的背景，然後你自己經歷過些什麼，你的品質、信用都要被考量。(LSW03)

需要耐力，他要跟他賽跑，由起初創立到後面，你想要的規模其實是需要經營一段時間；我覺得你喜歡管理，你要懂得管理。(LSW03)

對專業的熱忱，我覺得對專業的熱忱是很重要的，你如果只是單單為了營利而營利，你也活不下來，因為專業是必須被要求品質的。(LSW03)

帶著資源才能去開事務所，你若是沒有資源、沒有人脈，你開什麼事務所，所以要有錢，要有你的經驗、要人脈。(LSW09)

接得到接不到案，在各縣市的差異度可能也很高，但基本上有人脈還是會比較好的；像很多是公部門出來的，那就會活得比較好一點。(LSW10)

他會因為自己的想法不同，發展的方向也不一樣，我覺得先對稅務要有一些瞭解，對於社工領域的認識要足。(LSW05)

四、熟悉政府合作脈絡

和政府相關單位的方案合作經驗對成立事務所而言是十分重要的細節，方案委託甚至標案，由投標開標、審查議價（約）、簽約、預算核銷到執行等等，每個環節都要完整處理，且必須仔細核對經費條件及限制，若成立事務所的規劃是希望承辦政府方案，則可多把握合作機會累積經驗。和政府合作的經驗中除了標案的招標程序、計畫規劃撰寫、合約執行及期程掌控、補助款請款核銷及成果報告等，整體計畫細部執行過程皆相當重要，也是政府評比執行優劣的指標。

我覺得在臺灣目前委託案是一種安定的、穩定的，但目前你收自費到可以養自己，我不相信。(LSW01)

出來接方案雖然不難，因為有一些方案根本沒人接，如果你沒有經驗你跑去接，那你會很痛苦；而且社工他中途是可以走人的，可是我們不能中途跟縣市政府解約。(LSW04)

你一定要跟政府合作，政府還是最大的資源的來源，你知道至少他們的流程或者是他們到底怎麼看；因為你畢竟有你的角度，從公部門或者是從行政的角度，他們會有看事情的角度。(LSW07)

五、勇於嚐試，找尋最適的模式和特色

每位社會工作師的專業經驗素養與人格特質，以及成立事務所的想法和目的皆有異同之處，如何找到自己適合的營運模式和方向，需要沈澱反思並努力擘畫，同時在實務工作脈絡中，必須學習以彈性原則處理事物，保持熱忱增加人脈與學習，呼應事務所的服務內容，並持續拓展事務所的可見度和服務的多樣性，有機會深入社區服務提供民眾實質之協助。

我覺得開事務所要進可攻、退可守，如果你覺得你還有精神去接方案，你就去接，如果你不想接方案，你就開始就用外督的方式。(LSW04)

我相信一個人會想要出來開事務所，應該是對專業有認同，有熱忱，所以我會鼓勵他好好做，不用想太多，可以做的事情很多，多接觸各個領域。我本來就能夠接受社工師有很多種樣態，因為每個人的狀況、每個人專長不一樣。(LSW07)

我覺得要很清楚定位你想要從事社工的哪一個領域，因為社工的領域其實也很廣，事務所一定是你在某一個領域是專精的，你才有辦法自己個人去接案，或者你去接方案，你才會講得出來你到底想要為這個方案做些什麼特色。(LSW02)

願意出來開社工師事務所的人，應該對自己的專業度都有一定的把握，那就是一個事務所，所以他是有一個品牌的概念。(LSW11)

我希望有更多的社工師事務所出來，我覺得要成立社工師事務所才可以讓這些多樣性、可能性呈現，所以我很希望要變成一股力量，就像那個開業醫師深入社區，我希望社工師事務所有一天也可以做到這麼便利。(LSW07)

貳、事務所宣傳的效益及方式

社會工作師事務所的主要業務內容有授課、督導、個案研討、個案輔導等個人服務以及承接政府合作方案，眾所周知事務所為營利單位不能募款也不能申請補助，故需在增加業務量提高收入的前提下，有效運用各類的宣傳方式增加事務所的能見度，借重資深社會工作師的個人宣傳經驗，雖各自的想法、規劃和操作方式不盡相同，但普遍則因業務繁忙未能善用時間安排資源或投入宣傳相關事項，若未來有意成立事務所之社會工作師可整體規劃評估。

一、規劃經費進行宣傳推廣

若社會工作師事務所評估有預備週轉金可運用，則可編列宣傳預算、聘用有宣傳經驗之工作人力或有相關經驗的志工，則可運用人力及時間來規劃事務所的宣傳方式，以增加事務所的能見度並推介服務內容。

我自己認為是說他們如果想要用他們的品牌做一點事情，不想受理監事的，不想經營那個部分，他覺得自己可以經營，甚至花一點錢經營，我覺得那是可以的。(LSW11)

二、網頁及粉專增加能見度

在自媒體多元多樣化的大環境，事務所若能充份運用不需經費的網站、臉書、粉絲專頁或 IG 及其他 APP 資訊，並撰寫具宣傳力之 EDM 或故事宣傳，可讓社會工作師事務所更有機會被看見，讓事務所的服務內容被認識並了解。

我只有掛網站，早期也會有人看到，就有打電話來。(LSW01)

我覺得有粉專是蠻好的，也算是一種宣傳，算是一種跟社工的交流，我覺得有一個粉專應該是可以幫助你吸一些業務來。(LSW04)

有FB但是我不太po，我們常常都是轉發別人的文章或者是一些活動。(LSW05)
我會做的只是在網路上面，我有放網站，讓他們可以搜尋得到，我覺得好像也夠了。(LSW10)

三、辦理開幕茶會、學校宣傳及 DM

除了規劃臉書及粉絲專頁等網路宣傳外，實體宣傳的模式具有拉近距離的功效，讓更多人實際參與、認識社會工作師事務所，例如：辦理開幕茶會、到學校宣導等，但實體宣傳所需的時間和成本較高，其效益如何則需再進一步評估。

我有辦開幕茶會，就把大家都邀來，他們就知道了，之後有一些相對應的合作就會找你。(LSW08)

我有招牌掛在 5 樓，那時候會到學校去帶團體，到學校去宣導。(LSW09)

努力過一些年，剛開始的時候甚至本來也想說其實還有一個社會企業的社工的部分。對，但是在這裡可能真的不多，流出去的 DM 都沒有。(LSW10)

四、以人脈連結資源

在實體及網路的宣傳模式之外，人脈也是另類穩定的宣傳方式之一，且其可近性及效益比其他方式更高，本研究中許多社會工作師事務所皆依賴以往工作經驗、人脈及口碑而增加許多合作機會。

我沒有替自己事務所打過廣告，因為我本來就在公部門退休，所以社會處都認識我，都是我們這些同事，他們考上特考到各個縣市，他們就邀請我。(LSW04)

確實經營都要花時間，所以你看這些朋友們有多重要，這些人脈有多好，我就覺得把自己的事情做好就是一個最好的行銷。(LSW08)

我當時沒有做是因為我覺得沒有幫助，我個案的來源都是機構轉介或是個人轉介，人家知道我在做什麼，所以等於是拿著我的資歷，所以再宣傳事務所的知名度也不會高。(LSW11)

五、因服務安全性不宜宣傳

每家社會工作師事務所服務對象不同，有小部分事務所的服務性質為保護性業務，在評估考量個案及工作人員的安全性下，較不宜進行宣傳。

因為我們做的服務對象是家暴被害人，我會考量到所有工作人員的安全，沒有那麼希望這麼招搖，引起相對人的注意。(LSW05)

參、社會工作師事務所願景與永續經營

《社會工作師法》立法至今已 28 年，然而社會工作師事務所的定位仍不明確，處於各自努力的狀態，部份已成立之社會工作師事務所對於未來的展望和願景並未樂觀；吳海雅，梅錦榮，陶慶焜（2017）強調為社會工作師建立更有成效的賦權環境，不僅是在提升學識和專業技巧，更要加強「支援」和「資源」的條件。在檢討現有的營運、財稅制度及各類服務模式下，仍期待政府能積極進行討論與輔導，而社會工作師事務所是否能展望未來，繼續成為社會工作師一個職涯的選項仍有待繼續努力。

一、社會工作師事務所的願景

社會工作師事務所制度雖源自國外，但在臺灣的發展也已 20 年，雖一步一腳印在邊做邊摸索的情況下執業，但歷經第一批資深前輩的階段，事務所是否可走出屬於自己的專業模式值得期待和努力。

(一) 社會工作師事務所數量及存在價值

20 年來，社會工作師事務所不斷地努力規劃業務方向，也在合作條件持續變動的環境下找尋生存的空間，期待未來在專業上有更好的成績及專業多元的發展。截至 2024 年 12 月底社會工作師事務所共有 49 家，可能有些事務所立案後辦理停業或歇業，故無法

統計實際的數量，但在立法近 30 年的時間事務所成立的數量雖有增加的趨勢但的確仍有限，具體存在價值已陸續推展但仍需繼續努力。

我覺得事務所可以生存，你看從 20 年來不是變成 40 幾間，20 年有到這個程度，表示當初法沒拿掉是對的（LSW01）

相信事務所應該是可以有更豐沛的願景，但是政策上可能要有一些友善跟協力。（LSW08）

事務所在臺灣的量我覺得不太可能很大，我覺得除非臺灣的協會、基金會被規範，有些工作不能做才有可能。（LSW01）

事務所之後應該會愈來愈少，因為現在政府我也不知道為什麼，反正他就突然開始要督導社工師事務所。（LSW09）

從我過去看那二十幾年看不到什麼，所以大概不會那麼快有什麼改變，可能要再過個一二十年之後才看看有沒有什麼變化，目前是不會有。（LSW10）

（二）展現專業實力

成立事務所之社會工作師在各領域皆為資深之督導或主管，故對專業品質的要求甚高，也努力發展事務所的專業，不論是個別督導、輔導服務或執行方案和政府合作標案的成效亦需再重視，將專業服務做好才能顯現事務所高度的專業，政府更有合作意願，社會工作師事務所的發展項目亦可再拓展。

我覺得未來標案是一種模式，如果事務所把專業做好，政府很想買你的專業。（LSW01）

之前我就在公會或各個場合，只要談到事務所這個部分，我就非常積極的去倡議，也做了研究，之後希望把事務所可以擴大成我們社工的另外一個領域，就很像建築師事務所可以去包公部門的各個方案一樣。（LSW02）

社會工作永遠都是在處理最熱、最糟、最爛，你也帶不了給人家希望，如果有

事務所的話，每一個事務所去發展他的一個專精的東西，我覺得這是提供社工人有另外一個選項。(LSW02)

(三) 成為專業諮詢及指導者

社會福利機構的人力結構配置隨著機構組織規模不同落差大，大型機構的督導系統較為完整，小型機構大部分因未有專業督導則輔導機制較為薄弱，若社會工作師事務所可成為這些需求單位的專業諮詢或指導者，協助社會工作者在直接服務個案或方案等各方面的專業精進，相信可協助社工留任亦可增加事務所的合作機制及發展方向。

如果社工在職場上遇到一些困難，或者是你希望專業能夠提升的時候，才想找更高的來諮詢，我覺得事務所理當應該站在這樣一個位置。(LSW03)

我就提供一些社工需要的東西，在職場上都無法提供的，甚至我可能發展一些新的領域來提供給你指導，我覺得應該是這樣的一個區分；如果政府想要幫助我們，也許可以幫助我們去往這方面發展。(LSW03)

我覺得社工師事務所可以協助的單位就是私立的那些小團體、協會或是社區那些，他們素質比較不足，就需要社工師的介入...至少他可以提升服務的品質，對不對？增加收入是其中之一。(LSW09)

我覺得我的事務所很適合去做輔導的角色，我們這種事務所也不可能無限制接案，就算轉型成協會，我也不可能無限制接案。如果可以，我們變成他們的外聘督導，我們就是在地人去扶持在地人，去協助他們把專業先帶起來。(LSW05)

(四) 營造專業區隔的服務

目前臺灣整體社會福利環境的組織中，基金會、協會及社工師事務所的組織屬性的差別主要在於，基金會和協會在成立時即明定組織章程及服務對象內容，在社會工作師事務所部分並未有此類要求和目標，這三類機構是目前臺灣主要的社福組織，目前參與政府合作標案的條件，事務所的限制較多，除此之外即未有太大的區隔，但基金會和協會是屬非營利機構，而事務所則屬營利機構，稅制和組織型態完全不同，但一樣從事弱勢助人工作。國外的經驗是基金會組織並不一定會執行直接服務工作，在臺灣是否能整

體討論調整事務所和社福機構的屬性及合作的類型和範疇，亦或讓各機構自由發展，找到各自的目標並合作執行且提升專業效益。

政府為什麼要造成這種競爭局面？自己要判斷什麼樣規格的工作適合事務所，什麼樣的預防性的工作適合協會，你自己不會先判斷？你不會把那個餅畫清楚嗎？（LSW08）

我有學生在美國，他們受僱於執業社工師，因為他們政府的委託案是給執業社工師，他們的協會、基金會不見得會做直接服務（LSW01）

我們還是打算明年要辦訓練課程，就是財務社工的訓練課程，也會再接一些研究案；我會跟老師合作，因為其實我們希望做一個比較有區隔的市場，財務社工、EAP 員工協助方案，以後如果有機會就可以從這個方向來幫社工的組織。（LSW03）

二、爭取永續經營的轉機

在社會工作師事務所的未來願景和永續經營的議題，參酌本研究參與對象的經驗，社會工作師事務所的發展是有其一定的潛力，到底應該如何使力可以多為社會工作師事務所爭取更多的機會，能夠長期發展永續經營，似乎在目前階段仍未置可否，但有幾項值得努力投入的進程，再來則是持續觀察與找志同道合者進行討論。

（一）開放房舍購置以利傳承

曾有社會工作師計畫購買房舍作為事務所的永久辦公室，但因政府規定事務所不能購買房舍，故僅能個人自購作為事務所辦公室使用，若未來仍有社會工作師期為自己的事務所購置房舍，建議可擬定購置辦法，或可評估租用國有財產空間之優惠措施，協助事務所規劃未來永續發展。

因為我希望事務所將來可以傳承下去，我問過國稅單位結果買房舍是不能用事務所的。（LSW02）

我可以把我的專業的經驗傳承，但是事務所的傳承我覺得是有困難的，原本我

希望我買個房舍用事務所的名稱，這個事務所就可以傳承，以後看誰要來接，那個名稱永遠不會改，因為那個精神都在。(LSW02)

我當初成立事務所的時候，為什麼不是用自己的名字，是希望可以傳承的。(LSW10)

(二) 及早培力人才及資源

人才培力是社會工作領域極為重要的議題，畢竟服務首要的是必需有專業人力，學校養成系統的人才培育，以及實務工作界的專業培訓皆為重要階段，若能在過程中有機制地介紹社會工作師事務所的屬性、功能及工作內容，鼓勵有興趣的社會工作者到事務所工作學習，相信在大環境持續友善的長期培訓，會是讓專業工作延續往好的方向發展。

如果我繼續開的話，那大概就是我帶過的實習生，如果他們考到執照，經驗夠了以後願意來接我這個事務所，我是覺得很樂意。(LSW04)

我覺得事務所之所以不多，是因為經費的來源不穩定，你即使接方案，你今年有不見得明年你接得到。(LSW04)

(三) 用專業實力說話

當社會工作師事務所的專業能力被肯定時，事務所的發展的多樣性和可能性就會呈現，負責社會工作師的資歷背景及實務經驗等都是投入的最佳成本，尤其是願意在同一地點或方案深耕投入服務的工作者，這些人事物的結合就會有機會讓事務所永續經營。

這個社工師事務所負責人的背景，他的學經歷背景就會影響事務所未來的走向。(LSW04)

我一直都跟同仁說我希望我們是深耕在這裡，對附近的相關資源是能夠掌握的。我們都一直在討論我們是不是可以更開放一點，讓這個目標可以去落實，這還是我的目標。(LSW05)

其實我就是沒有那麼積極要去發展心理會談這個項目，長久來看，其實它是另外說不定可以讓我活下去的一個管道。(LSW05)

我希望有更多的社工師事務所出來，我覺得要成立社工師事務所才可以讓這些多樣性、可能性呈現，所以我很希望要變成一股力量，就像那個開業醫師深入社區，我希望社工師事務所有一天也可以做到這麼便利。(LSW07)

我當時成立的名稱就沒有用我自己的名字，因為如果有一天我不在了，這個名字可不可以有人再來願意繼續他的生命，因為這是一個單位，經營者可以換人，但公司的精神跟他所要做的事情可不可以繼續延續下去。(LSW08)

小結

社會工作師事務所的繼續教育、專業精進和宣傳，都是需要努力投入和確實執行的項目，才能確保事務所的專業人員的成長和專業品質的保證，並提高事務所的能見度，讓服務持續拓展。而社會工作師事務所的現況是否有可能突破、困難是否能被克服，事務所是否有發展願景都需要更多社會工作師事務所共同合作、討論、研究並爭取所有的可能性。



第七節 公會和政府單位可以做些什麼？

臺灣《社會工作師法》立法目的在於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，而該法第四章明定社會工作師事務所之相關規定，然而在實務現場則少有相關配套措施，本節主要針對各縣市社會工作師公會及政府督導單位的角色與功能進行討論，整理社會工作師事務所的意見，並依據研究參與者提出相關的建議和期待進行整理。

壹、社會工作師公會可以做些什麼？

雖然社會工作制度之建立極為重要，事務所之經營仍需要社會工作師公會輔導，並協助政府推動各項社會福利服務工作（黃碧霞，2011）。目前在社會工作師考取證照後進行執業登記的程序之一，便是要加入各縣市之社會工作師公會成為會員，取得證明後再向社會局申請執業執照。然而，社會工作師事務所的立案是逕向各縣市社會局申請立案，無需再向公會辦理程序，亦未有相關協助、管理及輔導機制。然於目前臺灣社會工作師事務所制度未整體規劃之情況下，事務所之負責社會工作師對各縣市社會工作師公會或社會工作師全國聯合會仍懷有期待。執業社會工作師是經過至少 5 年的工作經驗累積後始能報考，而通過高等考試的社會工作師應是最專業的工作者，成立事務所後應如何連結資源成長茁壯

一、公會主動支持

初期社會工作師事務所成立時數量為少，在資深前輩向公會及全國聯合會爭取倡議或資源挹注需求時，可能因為人數少力量不足尚無法進行倡議、爭取資源，現今事務所已陸續成立，期盼未來公會能主動介入支持、討論瞭解實務需求，連結事務所本身能量，進而能有更多的資源連結及運用，協助社會工作師事務所成為專業中的專業。

你給我們一些支持，或者你幫我們這一群人組織起來，我是登記在這個縣市，

縣市內有幾個事務所，或者我們可以跟其他幾個縣市的事務所，可以成立一個聯誼會。(LSW02)

也可以在全聯會下有一個事務所部門，我們會成立一定是社工師，我們一定有繳費，都是各公會的會員，可不可以在現有的組織架構裡面去讓它豐富起來，讓它運作起來，讓它有效能起來 (LSW08)

我覺得比較沒有人有辦法去整合大家來推動，本來應該是社工師公會全國聯合會。(LSW10)

就把這個輔導會員成立社工師事務所當成目標，當成公會其中一個任務，我就是他的成功代表作，他就輔導我。(LSW8)

二、互動了解需求差異

各縣市社會工作師公會可以主動結合社會工作師事務所，在不過度干擾的情況下，增加互動機會並了解事務所的問題及其個別需求，以建立可合作機制進而突破困境，增加公會對事務所的支持和協助，若有機會讓中央更加清楚社會工作師事務所的困境及需求，釋出更多合作機會突破開放合作機制。

可能就是讓中央更瞭解社工師事務所，所以那個時候想要成立事務所聯盟，就是有這樣的概念。(LSW04)

公會跟我們的接觸微乎其微，但是我覺得這樣很好，不打擾你是一個很好的對待，我不想被打擾，讓專業去做，也許低度的接觸也是一種信任。兩派說法，一種是希望加強輔導的，一種是自立自強派的，也有可能中庸派的，但我個人比較偏自立自強派。(LSW08)

三、推動事務所聯盟

由研究內容評估可由社會工作師公會全國聯合會邀請各縣市公會協助推動成立事務所聯盟，尊重並結合大家的力量整理相關問題及困境，並爭取政府或其他合作資源，拓展事務所多元發展機會。

(一) 聯盟需要帶領者

因社會工作師事務所立案在不同縣市平時較少連繫，若成立聯盟可增加互動聯繫合作支援及溝通交流，唯聯盟仍需有相關行政業務辦理，需要有能力的帶領者才能有效結合大家的力量以突破現況，若由社工師公會全國聯合會結合各縣市公會討論如何協助各縣市之社會工作師事務所之發展，亦為社會工作師會員的良好服務項目之一。

之前有成立群組，但是沒有人帶就很難；大家都知道要倡議，要想清楚你要倡議什麼 (LSW01)

因為這種同盟的組織很多，我比較傾向不要再成立新的組織，是在現有的組織裡面發揮更多的效能。(LSW08)

(二) 藉聯盟力量向政府提議

若有公會輔導聯盟存在，則社會工作師事務所之相關意見或問題，可以由聯盟整合後向政府提出討論，短期可穩定社會工作師事務所的業務，長期可討論制度建制，以期未來能有社會工作師事務所的配套措施或整體業務合作機制，以利事務所正向健康專業發展及成長。

應該大家一起聯合起來去跟政府討論，或許我一個人想不出答案，但是一群人可能可以想到一些方法，但是我剛才就講，我們這幾個成立的人也不見得會願意打團體戰。(LSW10)

(三) 活絡現有群組加強聯繫

社會工作師事務所目前有一個 Line 群組，但並非全部的事務所都有加入，由研究過程中得知平時較少互動，但若有疑問請教時，仍會有人給予相關意見，若此 Line 群組能加強聯繫增加彼此溝通討論，可以彙整大家的問題結合各縣市事務所的力量，針對不合理的現況及未來發展提出建議。

我們事務所有個群組，沒有在動，大家還是各自努力地，因為各縣市的狀況差

很多的。(LSW07)

我剛才講那個群組，我覺得這個如果是屬於事務所整體，就像我剛才提到的，我們的未來以及稅務問題，我覺得這是每個事務所都會遇到的一些狀況，我就會提出來討論。(LSW05)

比方說我們有什麼疑問的時候就把它丟上去，他們就會說早已考核 2-3 次，我說還好沒事。(LSW05)

貳、政府可以做些什麼？

政府部門對社會工作師事務所而言是審查、考核單位，在事務所發展了 20 年的過程中，政府扮演了什麼角色？發揮那些功能？或完善什麼樣的制度發展？和社會工作師事務所的合作過程是否曾評估研究過相關的需求或發展？而社會工作師事務所對政府的期待有那些？

一、稅制問題待釐清

社會工作師事務所在國稅局被認定為營利單位，所以每月財務處理的收入支出明細都需依規定入帳，並需詳細了解每年的報稅流程，唯社會工作師在專業工作忙碌之餘，加上非會計專業背景又無經費聘請會計人力，往往較難有充裕時間瞭解處理以符合稅務之要求，且實務上各事務所的營運狀況也截然不同，更需釐清相關規定依法處理。

(一) 各縣市各地區對稅制理解不同

社會工作師事務所在國稅局的定義為營利單位，但每個事務所的經營模式不同，有的是個人接案大多為小額進出，若承接政府方案規模大的可至數百萬，由於執行的是弱勢服務故也常有虧損之情形，且各縣市各地區的稅捐單位對事務所的營運亦不了解，故在不理解營運模式的情況下對於事務所的稅制要求不一。

我那時候接很多方案，突然收入增加，兩個方案加起來 500 多萬，可是國稅單位搞不清楚這些東西，所以把你納入個人所得，所以我那一年多繳了 10 幾萬

稅。(LSW02)

雖然有的事務所開在前面，但因為我們分屬不同稅務單位、不同區，所以他們對我們這一區來說什麼是事務所，完全不清楚。(LSW05)

好像國稅局也不知道你這個社工師事務所到底要屬於哪個類別，他們也不是很清楚。(LSW10)

(二) 免作帳核定稅額

國稅局依規定可以認定社會工作師事務所依固定稅制進行繳稅，即可不需呈報每月收支帳務，但因各事務所的規模不同財務金額落差大，固定稅率應如何訂定亦是難題，在稅率未統一制定前，各縣市承辦之認定亦有所不同，形成社會工作師事務所在報稅規定上有一國多制的情形，甚至有虧損了仍需繳稅的問題。

你每一筆進進出出的帳，收入支出你都要做傳票，就是像診所那些，你可以不用做這個東西，但是你用你的收入的 40%、30% 或 50% 去當你的支出，你就不用做帳。(LSW02)

因為像我們研究案大概就就 10 萬塊左右，他還是有幫我抓 30% 的盈餘，所以事務所這邊都是有繳稅的，但是他會併我的個人所得。(LSW03)

國稅局就把我們當會計師、當醫師，就說你不要那麼麻煩，你就直接讓我們扣稅好嗎？你就不用做帳，你就直接扣 20% 的稅，我死都不要，我說我都賠錢了，我還給你 20%，你開什麼玩笑？(LSW09)

(三) 固定稅率利弊難估算

社會工作師事務所若爭取不作帳以固定稅率繳稅，對事務所的財務處理較為方便，但稅率到底要如何計算才為合理，也因目前社會工作師事務所成立數量偏少，要統計出合理稅率恐需較難計算，或者仍以執行業務的收支來處理對事務所較有保障，而且目前事務所的數量有限，國稅局是否需要足夠的數字才能深入研究，亦需和其深入討論研究。

報稅免作帳是他們會把這些人的過去的收入百分比算出...可是你們不到 100 家，這樣算下來平均就太高。(LSW01)

現在事務所的稅制還有釐清，我們無法用所謂的執行業務所得。我的結論就是社工到底要不要爭取成為執行業務所得，因為執行業務所得可以直接先扣 10%或..，我不知道多少錢是好還是壞，連會計師都不敢說。(LSW05)

沒有太多的社會工作師事務所讓國稅局說好，為了你們我來設一個稅率，不可能，除非有成立了幾百家。(LSW06)

因為他們覺得你們事務所太少了，他不需要花這個力氣去幫你們算這個東西，或者是定位這個東西。(LSW02)

二、稅務制度建議

(一) 推動電腦軟體報稅

部份社會工作師事務所已向國稅局申請使用電腦系統報稅，軟體系統是由國稅局提供，只要提出申請即可有帳號使用，是良好的資源和幫手可以協助分辨憑證原則，減少報稅的錯誤及壓力，在本研究過程中發現許多社會工作師事務所並未得知此項系統，建議政府可主動推動系統並增加其實用性。

我們也有一個中央的有關這種事務所的一個辦法，在國稅局有個辦法，哪些項目可以核銷。(LSW02)

因為沒有別的可以勾選，我勾其他，我們報稅已經有電腦軟體了，我用事務所申請，有發給我一個號碼，我才可以進去，然後用電腦報稅，報我的收入支出，他有規定的上面都有。(LSW01)

(二) 接受事務所收據

社會工作師事務所的財務規劃及控管，與會計帳務習習相關，在收入部分，則以個人酬勞的薪資收入，及執行業務項目為主，而事務所開立的收據是否能被合作單位接受

則影響事務所的稅務處理。若以事務所承接政府方案則大部份可以事務所收據報核；學校單位在與事務所合作時的彈性相對是較大的，一般都可接受事務所的收據報核；仍有少數在核銷的過程遇到困難，無論在公私部門的請款和核銷的流程中，常因會計、主計無法接受社會工作師事務所的收據，只能變項以個人收入報核；若未承接方案或未簽定合約則公私部門通常會以個人酬勞列入個人綜合所得稅，形成個人收入和事務所收入無法整體估算的情形。建議政府單位應協調主計單位並向各相關系統布達，接受社會工作師事務所收據作為支出憑證，以落實社會工作師事務所之營運評估。

我民間會開收據，公部門有的會覺得很麻煩，因為我覺得對他們會計也很難，搞不清楚就算了。(LSW01)

因為我已經是事務所，所以我每次去簽單的時候，不管是公部門或私部門，用我事務所的收據就好，之後你們每年報稅的時候就報執業所得。結果後來主計都不同意，主計說這個就是要用個人的所得薪資。(LSW02)

除非我是接政府方案，或者是用事務所的名義去簽約合作的，否則我覺得嚴格講他在報稅裡面都不會算是事務所的收入；你教書不可能算事務所的收入，學校一定是開個人。(LSW10)

事務所和學校合作，我們收的費用都是用事務所收據出去的。(LSW03)

(三) 核銷及財務手冊製作

美國 OnlineMSWPrograms.com 網頁為了幫助社會專業人士更完善地開始持牌臨床社會工作者 (LCSW) 私人執業的挑戰和回饋，並概述建立和維護私人執業的一些規定，特別為未來的 LCSW 建立了私人執業社會工作指引。在臺灣，財務稅務收支結算及方案核銷等專業議題並非社會工作師專業，建議政府應檢視現有規定並調整修改內容製作手冊以符合需求，並錄製網路課程或 QA 協助社會工作師事務所了解相執行規定，以減少行政負擔。

剛剛說的核銷的系統裡面，對於事務所收據的部分，可以如何幫助我們有概念。

(LSW11)

其實反而比較需要的是政府單位、醫院相關單位把大家彼此的資源連接，他們有一些資源手冊裡面沒有把我們放上去，甚至政府網站也都不見得把我們放上去，反而民間團體可能會有。(LSW10)

三、調整補助條件

在組織型態定位困難的現況下，社會工作師事務所對政府政策保有相當的期待，政府若能整體檢視社會工作師事務所的角色定位及功能，了解目前的需求和問題以進行整體規劃，讓社會工作師事務所能有更多的專業展現；事務所既然為營利組織且為專業服務，為何需要政府補助，主要原因是事務所主要的營業項目並無法向弱勢收費，亦無法募款故希望評估調整補助辦法的可能性，讓事務所在社會工作專業的發展的機會增加。

(一) 開放補助申請

社會工作師事務所因為組織屬性因素，自民國 97 年後即無法申請中央的補助方案，也因此事務所無法規劃社會工作師專業領域想要做的服務模式，亦得不到經費補助的支持，只能退而求其次看縣市政府有那一類的標案或委託案釋出，再評估合作方案的可能性；若政府能開放申請補助之條件，讓事務所能依據自己的專業規劃服務內容以實現更多服務理念。回顧過去的補助模式對社會工作師事務所而言，能夠有計劃性地發展其專業領域期有更多的實務拓展；承接政府的方案的模式則較多的因素是配合政策發展方向，而事務所爭取經費合作，若與其專業領域差異過大則無法發揮其專業實力；所以建議政府能調整補助條件以使社會工作師事務所有足夠的資源，進而才能推展專業的深度。

是不是就從補助的要點裡面去改，因為那個最容易改，它是個命令，不是一個正式的法規，我們就覺得去爭取那個是比較快。(LSW05)

我們有去要求不管是縣府或是中央，有些標案也要把事務所列入，可是我看起來都還是那種很大型的。(LSW07)

我覺得如果政府委託案要給事務所，他應該要拿出更好的條件跟誠意，因為事

務所的專業度是更專精，它跟協會不一樣。就像你去診所看病，等同於他要拿出醫療專業來回應你，所以他可以領健保補助，他可以有很多的優惠福利由政府支撐他，那社工師事務所呢？我們什麼也沒有。(LSW08)

(二) 調整標案條件，允許較高的利潤

由研究過程中得知有些事務所承接政府標案的經驗是接愈多賠愈多，乃因標案提供的經費條件不佳或限制過多，若政府在規劃標案時能確實了解實務執行所需，增加經費項目並允許較高的、合理的利潤，應可提高事務所之承接意願，亦可刺激專業度的提升，亦符合國稅單位定義之營利組織。

如果說標案事務所有允許 30% 的利潤，那就會有機會，長照就允許的。如果政府有一天對於招標委託案的標準要求拉高，比如基金會、協會來競爭，你要有專業能力，專業的 space 到一個程度的話，那事務所才有競爭的空間。(LSW01)

他們大概還在覺得說社工圈、社會福利就應該犧牲奉獻，不應該賺錢，他們可能還停留在這裡。(LSW07)

他可以去成立一個社工師事務所的時候，他所相對應出來的專業能力是應該要給予更多的回應，價格的回應，還有價值的回應也好，我覺得都應該要。(LSW08)

(三) 補助弱勢家庭，使用事務所服務

建議政府可比照其他補助方案的模式，將經費補助提供給個案，並擬定個案使用服務的項目及模式，讓弱勢個案有需要者可尋求社會工作師之協助，此建議乃是參考近年政府補助民眾尋求心理師的免費諮詢方案的合作模式，以此方式可增加社會工作師事務所與政府單位新的服務合作項目。

我們都是服務一些弱勢的，你就先對弱勢者有一些補助，讓他們可以去請社工師幫忙；如果你是阿公、阿嬤，你帶你的孫子，你只要上完育兒課程，你仍然可以得到補助；我其實就是這種概念，就是給民眾他們一些補助，讓他們可以去找社工師，政府規劃一些方案，就是專門給社工師。(LSW04)

民眾知道醫檢有分流，他們知道不管在哪一個位置的醫師，他們都是可被信任的。政府可以多讓民眾知道有事務所這種組織單位，他們在做什麼，但是你要付費。就像衛生局一直在推廣心理衛生，先讓有興趣的、有想要成立的人有機會去了解。(LSW08)

四、評估簽證制度的可行性

建議政府評估設立社會工作師事務所簽證制度的可能性，資深的社會工作師事務所建議簽證制度主要是提升民間機構的專業度並增加社會工作師事務所的服務模式的雙贏策略；民間機構若計畫承接政府的方案，不論是標案或委託案，其中一項條件是需請社會工作師事務所進行簽證才能送申請，以維持方案整體執行的效益及專業度，除了標案程序到整體方案執行過程，以及方案的效益成果報告等，社會工作師事務所必須予以協助保證其專業品質，而此簽證費用則由社福機構自費支付給事務所或政府可評估將簽證費用亦納入方案經費中。

(一) 簽證制度協助品質把關

參與本研究的負責社會工作師表示，在早期曾提出由政府規範社會工作師簽證制度，讓社會工作師有類似會計師的簽證制度、或類似律師的委任制度，如此社會工作師事務所亦能有營利收入的機會和項目。由於目前臺灣的社會工作者的制度為雙軌制，經過高考及格者為社會工作師；若未向工作所在地縣市政府進行執業登記，則與其他若未經高等考試及格者，仍可以社會工作人員的角色執行社會工作相關業務。故社會工作師的制度與會計師、律師的制度頗有差異，故對於由社會工作師事務所簽證始能提出申請的簽證制度之相關論述各有優缺點，有待進一步研究及討論此簽證制度可落實的程度。

非營利組織要接方案的時候就必須要簽證，我覺得這樣是可以，其實這個也是可以提供半個 EAP，但是我們比較的是他工作上的績效，或者是他的品質的部分。(LSW03)

你要為了讓社工師事務所生存，也為了整個社會福利的服務品質，所以你開始要求社會福利團體要有社工師事務所簽證。(LSW10)

我覺得就是替政府把關，補助款是真的補助到了，真的有照計劃去執行；他的計劃來，我要審這計劃可不可行？我簽了證之後，我就要就像建築師一樣，我去盯這個計劃，你有沒有照這個計劃做，評鑑的時候社工師也要出來。(LSW09)

(二) 簽證制度需要嚴格的條件

研究參與者的資料顯示，社會工作師事務所若能有簽證制度的執行則對其整體收入、專業度及與社福機構的合作都有加分，但首先是執行簽證的社會工作師事務所的條件如何擬定，目前經驗豐富的社會工作師分佈在公私部門，而其與社會工作師事務所的負責社會工作師的專精有何不同，如何評定符合擔任簽證資格的條件，以維護專業品質，相關條件及審查的模式，則需再深入溝通討論。

如果事務所可以去幫方案簽證，對於可以簽證的社工師的要求要更嚴，我覺得這個大概最主要是社工師的年資、經歷，大概這些都要送審。所以你如果是一個簽證的社工師，跟沒有簽證的社工師，那是不是你的收入就有差別了。考專科社工師可以成為之一的條件，這樣子大家對專科社工師就會比較有興趣。(LSW04)

如果要這樣簽證，我倒是建議那事務所負責人的條件，可以往上提升要有一個標準。(LSW03)

(三) 社福機構與事務所的專業區隔與合作

研究參與者提出討論，有關基金會、協會提供專業服務的模式與社會工作師事務所是否能有所區隔進而合作，讓社會工作師事務所變成社福機構的資源之一。然而，在民主法治的社會顯然無法用公權力去規範不同形態組織的服務目標，相反地，是否應鼓勵自由發展建構合作、競爭的市場，增加社會工作師事務所的專業刺激，再提升專業實力厚度？

簽證如果一旦成真，不但是方案計劃能夠得到保障，社工師也可以提升你工作的能力、和接觸的廣泛度、你的責任感也會被提升出來。(LSW09)

我覺得提案的那個前輩，他是為了要區分一般社工師或者協會，跟我們事務所到底有什麼不一樣。(LSW05)

這也可以是一個發展出來的服務項目，因為我們就是看專業，但是這個前提是社福組織要成熟，可是現在民間機構連制度專業化都做不到了。(LSW08)

我覺得除非你規劃，以後這些非營利組織要有社工師事務所的簽證，或者是有法定社工師事務所的業務，否則目前來講你連政府補助都過不了。(LSW10)

五、查核或輔導機制？

政府近年開始進行社會工作師事務所的查核輔導，依目前實施的狀況大多僅針對事務所的基本資料及法令規範項目進行查核，亦未有相關的專業輔導的規劃作法，建議政府在督導查核之餘亦能建制專業輔導機制，提升資深工作者的專業知能。

(一) 查核輔導提升專業

目前政府的查核大多因應社福組織考核及法令之規定，較屬於行政層面的查核，並未針對事務所的服務內容的專業度及效益提出建議，事務所也沒有機會與政府對話提出相關意見，故建議調整查核輔導的機制，增加和事務所互動討論的空間，以針對社會工作師的專業提升給予相對應的精進輔導協助。

每一年都會寄一個公文給你，說你要備好什麼東西，知道什麼，掛什麼，你不得怎樣怎樣，之後我們會隨時去查你那些；我比較希望他永遠不要來。(LSW02)

基本上我覺得還是要考核制，就是你能不能成立社工師事務所，不是只有你滿5年就可以成立的這件事情，我覺得應該還要設立一些限制條件，但是同樣的，當你受限制的時候，你要給足夠的福利。(LSW03)

初期要靠政府幫忙，慢慢的大家都知道社工師在幹什麼，制度也出來以後，社工師事務所自然就有基本的客源保障了，現在是根本就沒有，現在社工師事務所都單打獨鬥。(LSW04)

(二) 更多彈性，取代要求和限制

政府若對事務所限制太多則易變成干擾，若由事務所自由發展則顯得沒有目標方向，若可針對社會工作師事務所的專業能力、業務經驗及現況進行評估，討論依事務所之專業及開放由事務所可承辦的合作方案的可行性，在品質合宜控管的前提下，減少要求和限制給予事務所鼓勵及支持，也是呼應社會工作師事務所成立的原因之一，減少行政繁瑣程序的目的。

不管事的政府是一個好政府，我覺得不需要提供太多的協助；臺灣是一個很奇怪的地方，他提供協助以後，同樣會有相對的約束。你試著放心讓他自己去發展，你只要支持就夠了，不要限制一堆，你現在這個不能標，那個不能用，那還做什麼？(LSW03)

不會因為政府的協助會更好，他只要開放資格就好，我覺得很多方案他可以開放，開放事務所去申請。(LSW03)

我覺得讓政府成為社工師的一個客源，一個很大的客源；比方說以後有重大災難，他就招募社工師事務所，你們願意出來幫我們接這個方案嗎？我們要做什麼？如果你願意你就來接。(LSW04)

(三) 初期管理、穩定後輔導

既然社會工作師事務所為營利組織，應該順勢而為自由發展業務，但在服務內容上卻大多為弱勢服務，事務所本身如何自我定位釐清服務架構，政府亦應持以信任的態度與社會工作師事務所合作；在成立初期政府可以協助其了解相關規定及基礎法律及財務模式，待穩定後則應以輔導取代管理，以利提升專業服務的自由度、服務熱忱與專業服務品質。

為什麼出來做事務所是不想人家管，你要來管我，我就不想要成立了。(LSW09)

如果政府或是公會給予一些輔導措施，過程中或者是繼續教育的部份給予一些協助，我相信會有幫助。(LSW11)

他們如果早期願意來監督、來幫助，願意幫我們在社工師還沒起步的時候，我們也可以成為一股流，我覺得是有幫忙的。(LSW11)

小結

雖說社會工作師事務所制度引自國外，但目前在臺灣的發展已進入第二階段，如何確認社會工作師事務所的定位、並借重社會工作師公會及政府的公私力量結合，協助社會工作師事務所不論在專業、人力、管理及財務等面向都能穩定、進而發展，以成就更完善之服務模式及社會工作師職涯的多元選項。





第五章 討論、結論與建議

本章共分為三節，第一節討論由研究過程中發現未來可再深究的相關議題；第二節為彙整研究結果分析的結論，呈現社會工作師事務所的多樣化成果；第三節為研究過程的整理和發現，作為相關實務或政策建議並說明本研究之限制，提供給其他研究者參考。

第一節 討論

本研究在探討社會工作師事務所實務執業運作的各面向營運模式、現況及問題後，發現有部分議題待未來繼續討論深究，以提升社會工作師事務所體制之未來發展。

壹、專業定位：非營利 vs. 營利

一、營利組織提供非營利服務

社會工作師事務所的負責社會工作師為考取證照之專業助人工作者，若以專科社會工作師的分類，服務對象分為：兒少婦家、老人、身心障礙、醫療、心理衛生等五大類，是協助弱勢族群的非營利專業助人工作者。然而社會工作師事務所以組織類別區分則被國稅單位定義為營利單位，故出現非營利專業工作者在營利組織中進行弱勢服務的現象，而其在財務經營上常因執行的是弱勢服務故往往沒有盈餘，但卻要依營利單位進行報稅的矛盾議題；這個現象與文獻中 IFSW 發現當代社會工作其實是專業但卻不是一致的整體，與臺灣的社會工作師事務所的發展立場相近，如何專業前進則有賴社會工作師事務所和政府單位持續研究討論。

二、財務規劃是核心

非營利和營利的合作，顯示社會工作師事務所的專業多樣化，也點出事務所定位的不明確，然而，如何定位才是對事務所未來發展最有益的模式值得探討，這其中存在的影響因素為財務，但因營利組織無法募款故除了個人備有週轉金外，較難有自籌款項，經費預算如何配合計畫及規定調整，如何爭取政府方案資源或民間機構的合作，都是增加收入的營利規劃。社會工作師事務所以專業執業，在檢討現有的制度及現況下，如何以營利的營運模式執行社會工作弱勢服務？政府能發揮什麼樣的功能？社會工作師事

務所是否能永續經營，持續成為社會工作師職涯的選項？未來可再深入探討。

貳、執業樣貌：區隔化 vs. 多元

一、方案主軸符合個人專精領域？

孫保珍在 2018 年的研究結果中提出社會工作師事務所之經營模式，與事務所規劃發展之業務內容有密切的關聯。唯事務所的營運模式，除了受個人經驗和專長影響外，還取決於合作機會、時機點和預算，但因事務所無法募款在業務營收有限的情況下，並無法完全如預期的規劃；綜觀事務所的合作模式民間機構大多以個別合作為主，反之政府單位則有委託案、標案等模式；在無法申請補助案的此時，政府單位是否可討論開放更多不同性質的標案合作機會，例如：需要更多實務經驗的方案或特殊服務對象的服務模式等，亦可增加相關費用補助項目及金額，以期社會工作師事務所可以將專業投入服務；或反之由社會工作師事務所提擬相關方案與政府討論其可行性，再以標案合作方式公告。如何將社會工作師的專精領域與政府標案主軸合作一致，讓服務效益達最大化，未來的執行方式值得進一步討論。

二、推行方案以間接提供資源？

若由執行業務的角度來看社會工作師事務所的服務，參考衛生福利部心理健康支持方案自 2023 年開始補助 15-30 歲族群可以有免費 3 次心理諮商服務，並自 2024 年 8 月開始將年齡擴充至 45 歲，此為補助心理諮商師方案，讓民眾可以使用諮商資源，直接支持心理諮商師的服務，但此方案並未將社會工作師納入；另，發展遲緩兒童療育補助亦提供免費補助，讓有早療需求的兒童可以獲得服務，也相對地提供兒童遊戲治療師、職能治療師及物理治療師等支持，若社會工作師向縣市政府主管機構進行報備，則可執行兒童遊戲治療運用此項福利方案。以上各類方案模式皆為政府單位提供民眾補助或津貼的方案，直接或間接由專業工作人員獲得經費支持的執業模式；有鑑於此，也期盼政府單位能研議有關社會工作師事務所可參與的方案類型，或開放讓社會工作師事務所自提方案以增加機會，讓社會工作師的專業服務類型更加多元化。

三、組織區隔與自由發展？

另，環視臺灣社會福利環境中，基金會、協會及社會工作師事務所在組織型態上有很大的不同，在與政府合作標案部分，事務所的限制較多，除此之外未有太大的區隔。

據了解，國外的基金會、協會投入直接服務的比例有限，此與國內現況有所不同，研究對象資料顯示期待可以討論將服務進行區隔化，讓各類組織服務更加專業化、多樣化也是大部分的社會工作師事務所期待討論之方向。但成立社會工作師事務所的初衷有許多是為追求自由自主性發展，這與建議由政府來進行組織區隔有互相抵觸之處，確實需要再深思討論。

參、創新培力：簽證制度的可行性？

一、鼓勵開業、評估調整

何彩燕，黃源協 2005 年的研究顯示，臺灣尚未針對社會工作師事務所有法定統籌的單位，期待公會能發揮力量，讓社會工作師對於設立事務所不再抱持質疑的態度，並釐清服務對象及服務性質，若欲鼓勵具開業資格社會工作師開設社會工作師事務所，有賴政府主動提供配套措施，提供善意的環境讓社會工作師執業，才能讓臺灣社會工作專業開創出另一番新面貌，避免執業社會工作師事務所僅短暫經營或停滯不前。本研究發現目前政府提供的方案項目和條件未能有全面性的關照，對於方案承辦單位的屬性或專業能力的評估仍可再加強，建議公會及政府單位宜聚焦討論，如何由實務需求中發掘可由事務所的專業承接的方案模式，適度彈性調整方案主軸和預算以提升服務效益。

二、簽證制度的條件及執行

在本研究訪談過程中資深社會工作師提出，建議政府可研擬簽證制度，讓社會工作師事務所提供社會福利方案簽證，使其在專業服務和品質上再進階，此建議是否可列作考量的策略之一？簽證制度的作法是民間社福機構要向政府申請補助方案時，需備有社會工作師事務所之簽證，由方案規劃、執行、評估到結案成果報告都需要簽證的社會工作師事務所參與，事務所收取的簽證費用則由社福機構支付或政府補助，政府補助之單位則需為資源缺乏、偏鄉、孤星社工之類的機構，如此可提升承辦單位的執行率及執行品質，讓單位的社會工作者也可參與學習，同時提升社會工作師事務所之專業積累。當然，在事務所的社會工作師的簽證資格認定部分則需採嚴格管控，才不致空有簽證形式未達方案指標要求的效益。簽證制度的可行性、如何執行和細部規劃，讓整體制度完善

且完備，需要蒐整資料研究討論以達最佳的效益。

肆、資深傳承：課程精進

一、缺乏資深者之訓練課程

本研究的訪談資料中提及在繼續教育和專業精進部分，無論是公部門或民間機構辦理的相關訓練課程大多是基礎或培力工作能力的訓練課程，針對資深社會工作師而言適合其需求的課程少之又少，實務領域的訓練課程已無法滿足其專業需要；到底有那些資源或師資是這些資深工作者所需，包含國內國外、社工領域或跨領域的模式，政府可以如何研議、安排及執行，以彌補此部分資源之不足，協助資深社會工作者持續向上提升精進專業，則有賴政府與資深社會工作師能共同研討並連結資源。

二、擔任社工的培訓指導者

另一方面，因社福組織人力結構配置落差大，大型機構的督導系統較為完整，小型機構甚至孤星社工皆未有督導機制，若社會工作師事務所的資深工作者可成為這些有輔導需求單位的督導者，則有利事務所磨練積累實務經驗，並可增加事務所的專精度及發展方向；亦使社會工作師事務所的服務選項更加多樣化，社會工作者的職業發展亦更多元；成為社福機構社會工作者專業諮詢及指導者的概念，類似工作生活平衡的 EAP 方案，亦可針對機構內無督導資源的社會工作者的實務困境提供專業評估、診斷及建議並學習反思，亦是實務工作多元樣貌之可能發展。

小結

不論在社會工作師事務所的專業定位、服務類型多元化及服務區隔化、研擬簽證制度的可行性和辦理資深社會工作師的培力訓練模式等都是本研究過程中發掘的議題，期盼未來可由政府或相關單位主導並深入討論擬定策略。而在社會工作師事務所合作的層次與永續經驗的拓展，則需要政府與事所的合作支持，並協調公部門、學校資源及角色的互動等，相信對社會工作師事務所發展的深度和廣度極有幫助。

第二節 結論

本研究目的包含社會工作師事務所成立的動機、目標及專業定位，實現社會工作本質、獨立自主實現自我價值的服務模式與策略、以及政府督導考核的功能及輔導；並希望了解社會工作師事務所是否能夠在社福環境中生存並自主營運、執行業務品質的專精化並成為社會工作職涯的多元選項等；由研究參與者的訪談中了解近 20 年來社會工作師事務所關注的幾項主軸：專業知能之精進、完善配套制度、稅務制度之討論、經營之多樣化及專業定位等，整理並回應本研究之目的及問題，希望能協助定位社會工作師在專業領域的發展與經營的專業化及多樣化理念。

壹、專業自主多樣，營運模式多元

一、籌設事務所落實法規職業選項

初期社會工作實務領域對社會工作師事務所的屬性及其角色功能未盡了解，故立法後遲遲未有社會工作師事務所成立，許多社會工作師因擔心《社會工作師法》修法時社會工作師事務所可能會被取消的危機意識，同時也在時機較為成熟的機會下，社會工作師事務所才陸續成立，歷年來的專業展現落實了社會工作師在專業體制下的另一職業生涯選項。二十年來社會工作師事務所的成長及績效，展現對事務所存在的肯定，也讓事務所成為社會工作師的職涯評估選項之一；然而，開設社會工作師事務所是屬私人獨立執業，沒有機構的管理、監督及奧援，負責社會工作師需完全負起責信角色，獨力面對各類業務及問題，這一階段的社會工作師事務所的投入和專業，讓法定的職業選項獲得支持肯定且讓事務所的角色更為重要；若由產官學研的角度來思考，應屬於政策、策略的走向，對實務有實質的幫助。

二、降低行政負擔、自主發展多元專業

2011 年韓青蓉、秦燕的研究顯示社會工作師事務所型態的執業，讓資深、有能力、有創業精神的社會工作師，可以不受科層體制限制，按自己的規劃來做專業服務，對委

辦機構或受服務對象也增加另一種選擇。本研究顯示在實務現場不論社會工作師之前在公部門或民間機構，的確常受制於組織管理的繁瑣業務，除專業服務外尚需負責行政工作，且行政工作比例可能常高於專業工作，組織管理及行政工作長期下來造成負擔與壓力，以致工作的專精度及效益無法發揮。為了爭取工作的獨力自主、自由發展而成立社會工作師事務所，並訂定原則聘用具資深經驗的兼職、全職人力，不僅可獨力作業且專業品質展現良好，不僅承接政府標案合作，在司法、學校、家庭暴力與性侵害防治中心、國軍心理諮商、社政、勞政、衛政等領域皆投入服務，並擴大範圍增加跨轄服務以連結更多資源，積累更多層次的專業經驗及多樣化的合作模式，是屬於實務產業的一環。

三、展現專業、傳承培力

吳海雅，梅錦榮，陶慶焜（2017）強調要為社會工作師建立更有成效的賦權環境，不僅是在學識和專業技巧的提升外，更要加強「支援」和「資源」的條件。早期社會工作師事務所之經營較多仰賴人脈及口碑，然而，要維持社會工作師事務所的專業成效並發展未來的可能性，則須加強經營理念與策略，發揮創意累積經驗。近年來事務所營運時運用專業經驗和積極態度，自我充實並連結資源，不論在個人接案或承接標案時皆有許多優秀的表現，亦將自身的專業分享傳承給社會工作者，更協助社福機構培力人才、拓展資源人脈並讓人才留任久任；也算是產官學研中的精英輔導的研發概念專業傳承。

四、多元營運模式創造專業價值

強調要創造社會工作師事務所的存在價值、建立專業認同與信任、提供更精緻多元的服務項目、成為社會福利工作推動的領頭羊，都是成立社會工作師事務所的重要目標（孫保珍，2018）。社會工作師事務所近 20 年的專業展現實為社會工作價值之呈現，不論是個人營運接案模式，或者承接政府方案的合作模式，甚至是事務所與民間社福機構的合作；尤其是服務規劃設計、過程及成效之成果，亦展現事務所對績效及管理的重視，事務所將再整理相關實務經驗傳承，及提出限制及建議作為未來實務經營管理及政策參酌，屬於產官學研中的專業實務與研究的方向。

貳、強化專業量能，提升專業品質

一、專業精進、展現專業能量

何彩燕、黃源協(2005)強調有開業意願之社會工作師，需再加強自身的知能裝備，這些知能不僅是社會工作專業知識，也包括組織經營管理、規劃、公關行銷、法律等專業訓練，才足以面對開業後接踵而來的問題，避免讓執業社會工作曇花一現。參與本研究之社會工作師事務所在專業提升及自我精進部分皆投入相當的精力，除了閱讀專業書籍累積服務知能，紮實社會工作師實務基礎經驗；且積極參與相關訓練課程增加專業互動，在文章寫作發表部分更是把握每一次可以呈現社會工作專業能量的機會，努力整理自我經驗進行發表，並積極融入跨專業領域學習提升臨床經驗；執業期間更有同儕專業夥伴之陪伴、討論與協助並聘請外部督導給予專業刺激討論等，增加社會工作者反思、投入與學習。

二、肯定事務所的專業地位

王明勳 2011 年研究指出，社會工作師事務所的服務，是以其全面性、整合性助人的專業特性而設置，由研究過程同步證明社會工作師事務所的執業項目就是「專業」服務，所以保持專業量能、吸收新知、累積專業知能及團隊學習等都是事務所臻於專業完備的方式，因此社會工作師事務所的專業度不容質疑。加上社會工作師對自我的要求及專業責信，在個案、方案紀錄的時效性及品質以及專業回饋等，更秉持專業倫理堅持專業化的展現。再則，維護社會工作師個人的身體及心理的健康照護也是增強量能的必要任務，身心健康平衡是良好服務品質關鍵。

以上研究結果與(陳宇嘉，2011)所述相近，社會工作師事務所具備的社會責任，包括專業組織角色、公權力權威與責任、無私責任、正義責任、公平責任等自我內控監督，公平與正義倫理也是必須面對的議題。

參、資歷為本，展現理念

一、紮實基礎功是品質保障

當社會工作師開始規劃要設立事務所時，初期務必先穩定服務後再拓展方案、確認自我定位和方向，盤點資源和量能做好準備，並要能堅持禁得起各類問題的考驗。至於成立事務所的時機點、專業臨床經驗培力和準備，目前法令規定是社會工作師執業5年後即可申請；在「社會工作師開業模式之研究」一文中，林侑靚（2009）整理出美國的開業現象，多數的社會工作者在機構累積平均十年以上的實務經驗後才投入開業；而本研究受訪之負責社會工作師大多也建議實務經驗至少在十年以上為佳，並且要完備不同專業領域的臨床經驗及應變能力等，投入相關服務才能具備專業品質保障，可見臺灣的脈絡與美國原則上是同步。

二、個人特質、資源連結再進階

在個人特質部分，除了盤點個人的專業領域和經驗外，資金、人脈、品質、耐心和管理等條件都十分重要，不可或缺的就是和政府單位的方案合作經驗，不論在成立事務所前後的工作都是累積經驗的好時機。在具備十年的專業經驗加上重要的特質後，仍必須做好營運管理的規劃，尤其是財務管控；除了上述的條件外，更要以營利概念開發事務所的服務、維持必要的彈性、找到屬於自己的服務特色，才能真正成為獨立自主、專業實現的社會工作師事務所。

社會工作師證照制度實施十多年來，侯建州（2012）表示此階段的專科社會工作師、繼續教育及換照制度，及訂定社會工作倫理守則等，象徵著社會工作證照制度的「進階版」。同時，本研究過程之發現及結果之呈現，20年來的事務所研究資料呈現及研究者感受覺察到社會工作師事務所的成立及發展，成為社會工作證照制度的「再進階版」，亦代表著社會工作整體發展階段的新樣貌。

第三節 建議與限制

社會工作師的制度在英、美及香港是由專業組織主導，而在臺灣則是以國家考試為主導；制度主導者不同所產生的專業發展樣貌就不同；然而，臺灣《社會工作師法》的制定與發展過程中，以乎忽略「何為主導者較適當」這個議題，較多以「證照化」來實施社會工作「專業化」的發展，這是值得再思索的議題；在研究參與者的訪談中也發現，考試制度下的程序完成後，則是社會工作師事務所獨立自主的發展脈絡，這個階段沒有政府的資源或介入，主要以專業建構多樣化的服務類型。本研究結果顯示，臺灣的社會工作師事務所未來是否能持續精進、修正調整以實現專業化的多元服務，除了個人的專業努力外，大環境的條件是很大的影響因素；依據研究參與者之訪談內容整理以下幾項建議及研究限制。

壹、研究建議

一、無法募款，僅能調整合作條件

本研究過程中發現社會工作師事務所不斷成長，除了專業發展的強烈企圖外，更儲備許多專業能量，唯政府相關單位提供的合作條件無法完全接納社會工作師事務所，而經費預算更難以支持整體事務所固定支出的成本，且事務所無法以募款方式增加收入，故在社會工作師事務所積極投入服務的現況，建議政府應進一步溝通了解，研究可以給予支持的合作模式及經費預算，以利事務所專業服務之執行，讓社會工作師減少不必要的行政耗損，能持續研發多元樣貌的專業實務工作。

陳明珍（2011）整理成立社會工作師事務所的條件中，包含：充足的專業能力、自我了解與自信及承擔風險的勇氣。然而有自信與勇氣更需要政府釋放更多的利多方案，包含經費的彈性以及專案規劃等，才能讓社會工作師專業展現；政府彈性調整合作條件增加機會，這樣的機制更能增進事務所體制健康發展，減少社會工作師放棄經營事務所，而另外申請協會的考量。

二、中央、縣市政府及事務所公私協力

陳明珍（2011）認為，社會工作師事務所營運發展的優勢則為社會工作師在個案服

務能有多面向的分析與評估，且擅長結合社會資源、溝通與協調能力佳。在社會工作師事務所發展的脈絡呈現，社會工作師事務所大多自立更生，政府主管單位在設立申請後，除了邀請社會工作師事務所承辦標案合作，以及近年的社福考核增加考察的機制外，與社會工作師的互動頻率缺乏，更難實際了解事務所之需求及問題以共同發展未來方向。由研究參與者訪談內容建議，可由中央主責單位邀請各縣市政府代表，以及各縣市社會工作師公會及社會工作師公會全國聯合會，及事務所之負責社會工作師參與研討交流，深入對話以確認需求並研討除了個人接案、承接政府標案、與民間單位合作提供服務、建構與基金會、協會共存的服務外，多元服務模式發展之可行性，不僅定位社會工作師的角色功能，更為整體制度發展彙整意見提出建議。

三、健全財稅制度及發展

由於臺灣目前社會工作師事務所數量偏少，故在稅務制度上仍無法有足夠的參考數據建構合理、統一的稅率，此項問題建議應著手討論予以突破；在財務會計部分，事務所收據亦處在未能被公私部門接受的事實；補助無法申請及標案核銷程序未簡化之情形下，事務所需備妥足夠之週轉金，以利薪資等固定支出處理；但凡其中一個環節出了狀況，整體財務將出現困境。由研究參與者的訪談內容，建議政府可檢視現有規範並調修內容以符合實務合理需求，同時並辦理網路軟體申請說明、財務帳務訓練課程或製作操作手冊或影片協助社會工作師事務所詳加了解，以減少行政負擔健全整體制度。

四、調整方案條件增加合作考量

孫保珍（2018）研究發現，社會工作師的專業本質、專業文化、執業環境與對象，與「律師」、「醫師」與「會計師」等專業場域亦有相當不同，更不像國外臨床社會工作師有社會保險的挹注或「自費市場機制」的運作。在國內外條件差距甚大的情況下，是否宜重新檢視社會工作師事務所之「營利身份」之優劣勢，社會工作師雖與會計師、律師、醫師等專業職稱及角色相似，但在實務運作、服務對象及服務模式等實有相當之落差；僅管部分專業人士回應社會工作師事務所是營利機構，政府為何需給予支持與協助？但反觀現有之專業服務體制中，必須增加社會工作師事務所的專業服務類型，才能

提供社會工作師更多的職業選擇，對於整體性的發展有絕對的幫助，亦是鼓勵實現社會工作師事務所獨力自主、專業拓展的目標，規劃發展更有彈性及人性化、多樣化的助人工作模式。

貳、研究限制

一、無法得知成立年資較淺狀況

本研究對象為成立 7 年以上至 20 年之社會工作師事務所共 11 所，由衛生福利部之統計資料顯示，成立 1-5 年之社會工作師事務所共有 33 所占 67%；此次研究參與對象未包含 5 年內成立之社會工作師事務所，故對於年資較淺的事務所之服務理念、現況、困難、與政府合作情形等皆不可得知，依據本研究結論為初期投入社會工作師事務所之經營者，經過 10-20 年期間，專業實務現況是否有所差異則無法判斷。





參考文獻

一、中文資料

- 王文咨 (2012)。專業證照制度之研究：以專技人員執業資格之考試權與工作權保障為核心。國立臺灣大學法律學研究所碩士論文。國立臺灣大學。
- 王卓聖 (2004)。臺灣與香港社會工作專業發展的比較分析。《臺大社會工作學刊》，(9)，137-182。
- 王美懿 (2013)。完整看見案主才是真正的社會工作專業：一位資深精神社會工作的觀點。《臺灣社會研究季刊》，(92)，257-265。
- 王雲東 (2007)。社會研究方法。臺北：威仕曼。
- 王增勇 (2013)。當考試成為社會工作的緊窟咒-社會工作師考試現形記。《臺灣社會研究季刊》，(92)，203-224。
- 古允文、黃培潔 (2014)。再思考臺灣的社會工作專業制度發展。《東吳社會工作學報》，(27)，129-154。
- 江季璇 (2012)。大社會小社會工作師小而專精的開業路。《社區發展季刊》，(137)，17-26。
- 何彩燕、黃源協 (2005)。社會工作師職涯轉換之研究－以縣市政府具轉任資格之社會工作師為例。《臺灣社會工作學刊》，(4)，78-109。
- 吳海雅、梅錦榮、陶慶焜 (2017)。組織賦權歷程及其對社會工作師的影響。《社會工作實務與研究學刊》，(4)，59-84。
- 吳麗珍、黃惠滿、李浩銑 (2014)。方便取樣和立意取樣之比較。《護理雜誌》，61 (3)，105－111。
- 李政賢譯 (2016)。社會工作研究方法 (原作者：Allen Rubin, Earl R. Babbie)。臺北市：五南圖書。
- 李雪禎 (2014)。臺灣心理諮商人員執業場域的發展與變遷。《諮商與輔導期刊》，(344)，59-60。
- 周玟琪、葉琇嫻、林萬億譯 (1995)。Malcolm Stuart Payne 原著，當代社會工作理論：批判的導論。臺北市：五南圖書出版股份有限公司。
- 林份靚 (2009)。社會工作師開業模式之研究。東吳大學社會工作研究所碩士論文。東吳大學。
- 侯建州 (2012)。社會工作師專業證照發展之檢視：機會與反思。《社會發展研究學刊》，

- (12), 1-17。
- 孫保珍 (2018)。社會工作師事務所開業歷程及經營模式之研究。玄奘大學碩士論文。
- 高淑清 (2001)。在美華人留學太太的生活世界：詮釋與反思。《本土心理學研究》，16，225-285。
- 陳向明 (2002)。《社會科學質的研究》。臺北市：五南圖書出版股份有限公司。
- 陳明珍 (2011)。促進社會工作師事務所經營與管理。中華民國社會工作師公會全國聯合會。
- 陳雅婷、王智弘 (2007)。私人開業心理諮商診所的行銷倫理。《應用倫理研究通訊》，(44)，15-21。
- 陶蕃瀛 (2013)。當社會工作專精他深化制度性壓迫的思辨，《臺灣社會研究季刊》，(92)，245-255。
- 黃進興、潘英麗 (2016)。《質性研究：理論與實務》(2版)。五南圖書出版。
- 曾煥裕，陳君儀，林大森 (2021)。臺灣社會工作學系學生的學習成效評估與勞力市場意向，《社會與區域發展學報》，6 (2)。
- 賀志峰，古允文 (2017)。全球化下的臺灣社會工作：邁向真正的專業。《人文社會科學研究期刊》，11 (1)，1-18。
- 鈕文英 (2020)。《質性研究方法與論文寫作》(三版)。臺北市：雙葉書廊。
- 劉惠琴 (2006)。吹皺一池春水：對臺灣諮商心理師證照化現象的觀察與省思。《應用心理研究期刊》，(30)，37-58。
- 潘淑滿 (2022)。《質性研究：理論與應用》(第二版)。新北市：心理出版社。
- 潘慧玲 (2003)。社會科學研究典範的流變。《教育研究資訊》，11(1)，115-143。
- 鄭怡世 (2010)。國家、福利治理與社會工作：英國 1968 年後國家社會工作發展的歷史分析。《社會政策與社會工作學刊》，14(1)，163-210。
- 衛生福利部社會救助及社會工作司出國報告 (2016)。香港社會工作專業制度考察交流。
- 蕭信彬 (2006)。共識的形成或想像的限縮？對於社會問題「社會工作化」的專業社會學考察。清華大學社會研究所碩士論文。
- 韓青蓉，秦燕 (2011)。社會工作師事務所案例：案主安全、案主自決隱私保密、專業合作，左右為難的專業抉擇：社會工作倫理案例彙編。
- 顏玉如、林大森、張國慶 (2022)。社會工作者薪資酬賞與工作滿意度之影響因子：傾向分數配對法之分析，《人文社會與醫療學刊》，(9)，205-230。

二、西文資料

- Arndt R.G., Kreif T.M., and Stotzer R.L. (2021). Pathways to Social Work Licensure: An Examination of Hawaii's Licensed Social Workers, *2021 National Association of Social Workers*, (66), 359-368.
- Hussein S. (2011). Final report, Social Work Qualifications and Regulation in European Economic Area (EEA), Commissioned by the General Social Care Council and Skills for Care & Development.
- Morrow D.F. (2023). Social Work Practice Social Work Licensure and Regulation in the United States: Current Trends and Recommendations for the Future, *Research on Social Work Practice*, 33(1), 8–14.
- Worsley A., Beddoe L., McLaughlin K. and Teater B. (2020). Regulation, Registration and Social Work: An International Comparison British, *Journal of Social Work*, (50), 308–325.

三、網路資料

- 衛生福利部社會救助及社會工作司社會工作師事務所概況統計資料（2024）。
<https://dep.mohw.gov.tw/DOSAASW/cp-541-4700-103.html>
- How To Become An Independent Social Worker (willispalmer.com),
<https://www.willispalmer.com/become-independent-social-worker/>
- Independent Social Workers Directory, https://www.iasw.ie/independent_social_workers
- LICSW - Licensed Independent Clinical Social Worker Guide | Social Work License Map,
<https://socialworklicensemap.com/social-work-licensure/licensed-independent-clinical-social-worker-licsw/>
- National Association of Social Workers, (NASW) , Frequently Asked Questions: Starting a Private Practice, <https://www.naswma.org/page/177>
- Online MSW Programs, Guide to Private Practice Social Work for Prospective LCSWs,
<https://www.onlinemswprograms.com/careers/private-practice-social-work/>
- Self-Employed Social Workers / BASW, <https://new.basw.co.uk/careers/career-stages/self-employed-social-workers>
- The Institute For Clinical Social Work, We're preparing the next generation of clinical social workers and counselors for the depth and diversity that contemporary therapy demands.
<https://www.icsw.edu>



附錄

附件一 訪談邀請函

敬啟者，您好！

我是國立臺灣師範大學社會工作學研究所的研究生王惠敏，目前正在本所潘淑滿教授指導下的碩士學位論文研究計畫—「臺灣社會工作師職業場域的多樣化：以社會工作師事務所為例」。本研究主要是探討社會工作師事務所成立緣起、服務經驗、服務過程遭遇之困境及因應策略，期望透過本研究能提供政府政策規劃與輔導措施及實務工作者之參考。

本研究邀請的對象包括：

- (一) 在各縣市申請設立之社會工作師事務所之負責社會工作師或合夥社會工作師。
- (二) 社會工作師事務所成立時間必須在 7 年以上。

本研究將採深度訪談蒐集資料，預定訪談時間約為 1.5~2 小時，訪談過程將採全程錄音方式，訪談時間與地點將與您約定後，依您方便時間與地點而定。若您的社會工作師事務所符合本研究條件，誠摯邀請您能接受研究者的邀請，參與本研究。若您對於本研究有任何疑問，也歡迎隨時與研究者聯繫。

敬祝 平安順心

國立臺灣師範大學社會工作學研究所

指導教授：潘淑滿博士

研究生：王惠敏敬上

Email:hope216216@gmail.com

附件二 知情同意書

您好，

我是國立臺灣師範大學社會工作學研究所研究生王惠敏，目前正在進行本所潘淑滿教授指導下的碩士學位論文研究計畫—「臺灣社會工作師職業場域的多樣化：以社會工作師事務所為例」。非常感謝您參與本人之碩士學位論文研究計畫，為保障您的權益及確認受訪意願，在正式訪談前，請您詳細閱讀以下內容：

一、研究目的

本研究主要是探討社會工作師事務所成立緣起、服務經驗、服務過程遭遇之困境及因應策略，期望透過本研究能提供政府政策與相關輔導措施規劃及實務工作者之參考，計畫訪談成立七年以上之社會工作師事務所。本研究之目的包括：

- (一) 探討設立社會工作師事務所的動機及專業定位。
- (二) 比較不同營運類型的社會工作師事務所，在提供相關服務之模式、困境及資源連結。
- (三) 整理社會工作師事務所內部專業精進及政府督導考核之現況。
- (四) 提供未來社會工作師事務所成立之參考，並提供政府規範之政策、相關輔導或配套措施之建議。

二、研究過程

本研究採取深度訪談方式收集資料，訪談重點分為基本資料、設立經驗、因應策略、網絡資源合作、專業定位及建議等六個部分，每位研究參與者預定訪問時間為 1.5~2 小時，訪談過程將全程錄音方式，並輔以筆記方式紀錄。訪談結束後，將錄音內容轉譯為逐字稿，以進行後續資料分析。

三、隱私保密及相關權益

為確保您的隱私和相關權益，本研究相關資料將妥善存放於上鎖的櫃子中，僅有研究者及指導教授能查閱，有關研究訪談之研究材料保存期限為論文公布後三年；本研究在論文內容撰寫及資料分析，對於您分享的經驗，都將以匿名方式呈現。本研究經費為研究者自籌，研究資料僅供論文口試、或投稿於學術研討會、或修改為期刊論文等使用，不會公開及另做他途使用，亦無商業利益等行為。研究者會特別留意保密原則，反覆斟酌以不洩漏您的個人背景或較為敏感之資訊。如若需要，本研究也會進行第二次的補訪。

本研究重視並尊重您的參與意願，若在訪談過程您想退出本研究，您可以隨時中斷訪問，或您在研究過程中決定中途退出研究，您的資料將銷毀不再作為分析使用；退出研究將不會引起任何不愉快或不良之評價影響，亦不會損及您的任何權利。若您要撤回同意不再參與研究，可透過電話或 Email 與研究者聯絡，以協助您退出本研究。

四、研究回饋

為感謝您的協助與貢獻，研究者將提供新台幣 300 元超商禮券，做為回饋與報酬。訪談結束後，若您需求確認逐字稿的正確性，研究者也將提供完整電子檔一份，作為確認。

本研究依計畫執行，若因參與本研究而發生不良事件或損害，將由國立臺灣師範大學負損害補償責任，您簽署本知情同意書後，在法律上的權利不會受到影響。此份知情同意書，由臺師大研究倫理審查委員會審查核可，且有核可證明可供查閱。

若您有任何疑問與建議，歡迎隨時提出與研究者連絡。若您同意以上說明，並確認無誤，請您協助簽署知情同意書一式兩份，分別由您與研究者各持一份留存保管。

◎聯絡人：研究生王惠敏，Email：hope216216@gmail.com

◎申訴電話：若您因參與本研究而感到權益受損或受到傷害，可自國立臺灣師範大學研究倫理審查委員會申訴，申訴電話：02-7749-1903 電子郵件信箱：ntnurec@ntnu.edu.tw

我已了解以上資訊且同意參與此項研究計畫。

研究參與者：（親自簽名） 日期：

計畫主持人：（親自簽名） 日期：

附件三 訪談大綱

一、研究參與者基本資料

- (一) 年齡、學經歷、社會工作年資（成立前／成立後）。
- (二) 成立社會工作師事務所縣市別、成立時間。
- (三) 社會工作師事務所工作人力配置、組織類型及工作內容。

二、設立社會工作師事務所之經驗

- (一) 成立社會工作師事務所的動機及目標為何？
- (二) 成立社會工作師事務所的申請流程是否順利？自開始申請到正式成立大約需多少時間？在不同階段的服務經驗和困難有那些？

三、因應策略

- (一) 在不同階段提供社會工作相關服務之經驗為何？曾遭遇那些困難？如何因應及因應策略為何？
- (二) 透過那些策略穩定內部營運（如財務、人事、業務、資本管理及推廣等），是否達到社會工作師事務所永續經營的目標？

四、網絡資源合作

- (一) 社會工作師事務所在提供服務過程，曾連結那些資源或與那些網絡單位合作？合作之經驗為何？曾遭遇那些困難及其因應策略為何？
- (二) 是否與政府單位有合作方案？此類合作方案是否對社會工作師事務所之幫助有那些？若未與政府單位合作方案，請問未合作的原因為何？

五、專業定位

- (一) 如何定位社會工作師事務所，應透過那些輔導或配套機制提升社會工作師事務所專業服務品質？
- (二) 社會工作師事務所在社會工作專業發展上，是否具有提升社會工作專業認同之角色及功能？

六、建議

- (一) 社會工作師事務所的執業模式在臺灣的願景為何？對於未來計畫成立社會工作師事務所之社會工作師您會提供什麼樣的建議？
- (二) 對未來政府政策、相關輔導及配套措施之期待及建議有那些？