

東海大學社會工作學系碩士班

碩士論文

指導教授：鄭怡世 博士

台灣民間部門社會工作人員勞動現況之探究：
以接受中華社會福利聯合勸募協會補助的組織為例

The Survey on Labor Conditions of Social Workers
in Non-profit Sector in Taiwan.

研究生：鐘文鎡

中華民國一百年六月

東海大學社會工作學系碩士班

研究生 鐘文鎡 碩士學位論文

台灣民間部門社會工作人員勞動現況之探究：
以接受中華社會福利聯合勸募協會補助的組織為例

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：鄭怡華 100年6月16日

審查教授：高建理 100年6月16日

審查教授：鄭麗娟 100年6月16日

系主任：丁國治 100年7月28日

謝誌

歷經四年碩班的生活，終於在民國百年的今天正式宣告畢業。雖然碩班生活耗盡了四年的時間，卻沒有一絲的後悔，因為在這段時間我體驗到了人生中許多的「第一次」，當中我學習了也成長了。回顧碩班這四個年頭，我最感激的莫過於我的指導教授怡世老師，論文寫作期間我自認為並不是一個安份守己的「乖學生」，但老師總是以包容、開放的態度來對待，經常地不吝給予鼓勵關懷，這一切的一切都讓我銘記在心，在此想說聲，怡世老師謝謝您！

另外，自從踏進東海社工系的那一刻起，就為我日後論文寫作態度奠定了良好基礎，為此特別要感謝曾華源老師、簡春安老師、彭懷真老師、高迪理老師、王篤強老師、黃聖桂老師、劉珠利老師，於碩一、碩二課程上的耐心指導；此外，黃盈豪老師所提供的各項勞動資訊（社工籌備小組）更是強化了學生論文的豐富性；而鄭麗珍老師與高迪理老師在學生論文口試期間所給予的指導建議更是讓我獲益良多；另外，還有系辦裡親和力十足的助教們（大霞、培元、雅俐），每次經過系辦時你們親切的問候，都讓我溫暖在心，在此由衷的感謝你們每一個人！

雖然畢業了，但我很幸福，因為有滿滿的回憶伴我走向另一個新的開始。想起…在夜晚的東海大學操場裡，與同窗戰友萃慈透過運動來紓壓的日子；在秀中的租屋處裡有著與明宜、慈柔、亭諭、幸蓉、碧怡、惠萍等人組成讀書會，大家共同腦力激盪、相互扶持的畫面；實習期間教導我許多「學校沒教的事」的雅萃、實習同伴佩娟以及靖茹；另外，亦不論是同門的玫蓓、沐蓁、秀芳、雅惠，以及同窗的怡君、春香、秀雲，研究室的學妹安婕、小羅與蔡蔡，在這四年間都給予我最大的鼓勵與祝福；這些「我們」共同走過的日子，我要毫無保留的全部帶走，並且小心珍藏、細心呵護！

除此之外，我還要特別感謝在雲林縣政府任職期間，韋彤督導、綵琳、鳳姐、詹媽的照顧；興國幫慈雲、潔辰、小劉、阿蓉、小亞、有光、明瑾、芊穎的勉勵；朝陽幫小芳、侑苓、冠樺、宣佐、青璇、紈君、雯琪、寶池、靖雯的加油打氣；家扶實習的好姐妹惠慈、高中死黨慧芳、琇雯、夙惠的協助。

最後，我要感謝的是我最愛的家人！謝謝爺奶、爸媽對我無悔的照顧養育，謝謝大小姑姑、小舅舅小舅媽無私地提供我在學習過程中所需的各項資源，更感謝小叔小嬸提供台中住所能讓我專注學習；另外還有，姐姐以及二位弟弟的激勵，有家人作為學習後盾的我，真的很幸福！我愛你們！

套一句老爸常對我說的一句話「妳這個碩士(四)念的還真是實至名歸呀！」，是呀！不過現在的我更想回應的是『我的碩士(四)念得不僅僅只是「實至名歸」，更是「滿載而歸」！』。

摘要

台灣長久以來對於基層社工員的勞動現況一直缺乏完整性的調查，因而也無法清楚看到台灣基層社工員的勞動圖像。但要了解台灣整體社工員的勞動現況有其困難，所以本研究先以民間部門的社工員作為探究的起點，期待透過結構式問卷作為蒐集資料的工具，以瞭解目前台灣民間部門的基層社工員其勞動經驗（主要以勞動條件為主）以及主觀的勞動感受。本研究主要是針對接受中華社會福利聯合勸募協會補助的組織，以在這些組織中任職的社工員為研究對象進行郵寄問卷調查，以期能真實反映社工員的勞動現況。這是一份基礎性、也具重要性的研究，研究結果除了有助於對台灣社會工作勞動現況有較清晰的理解外，更期待能作為為社工員爭取勞動權益、改變整體勞動環境，使社工員有尊嚴地勞動、並且獲得合理生活品質的基礎資訊。

本研究採分層隨機抽樣，共發出 400 份問卷，回收 241 份問卷，其中有效問卷為 235 份，回收率達 59%，接續再依本研究受訪者的「職稱」進行篩選，最後共計有 191 份有效問卷做為本研究的分析對象。經統計分析後有下列幾點研究發現：

一、受訪者個人基本資料與任職組織屬性：主要是以未婚女性基層社工員居多，幾乎都受過社工教育，從事社會工作的年資約 5 年，擔任現職年資也有 3 年的時間，大部份的受訪者尚無具備社工師證照。他們多數任職於社團法人、30 人以下的中小型組織，而組織成立時間平均 21 年且多集中在西半部地區。

二、受訪者的勞動經驗：本研究的受訪者僅有 1/3 的人於到職時有與組織有簽訂勞動契約，且普遍認為組織有確切地落實契約內容。此外，本研究的受訪者大多是以「正式員工」被僱用。他們每月平均薪資所得為 29,709 元，所任職的組織很少依其年資調漲薪資，即使有調漲金額也不高約在 1,000 元以下。除此之外，他們約有 1/4 的人表示曾經有過不法核銷的經驗。在工時方面，他們平均工作時間為 9 小時；有 86% 的人每週至少都有加班 1 至 2 次的經驗，而加班後獲得的補償方式，多是以補休的方式來取代加班費。此外，基於社會工作的勞動特性，他們得經常面臨單獨家訪，但多數的組織往往沒有為他們提供安全的措施。再者，關於退休金的提撥，多數的人皆表示組織有依勞退新制提撥退休金。最後，當他們在勞動過程中發生勞資爭議時，只有四成的人表示有申訴管道可運用，而他們希望能出面仲裁的單位是以組織以外的單位為主，其中又以各縣市政府勞政單位最受期待。

三、受訪者的勞動感受：本研究受訪者在整體滿意度上雖傾向滿意，但卻有高達半數的人想離開現職，主要原因為「社會工作專業相關因素」；另外，更有二成的人表示想永遠離開社會工作，其主要因素為「組織因素」。

而根據研究結果，提出下列幾點建議：

一、對民間社會福利組織的建議

- (一) 組織內督導制度的建立、功能確實的發揮。
- (二) 組織應在社工員在到職日，雙方簽訂勞動契約，契約內容以能達成主雇雙方共識，且能維護雙方權益為限。
- (三) 積極建立完善的薪資結構並確切的落實。
- (四) 給予彈性工作時間、合理加班補償。
- (五) 強化組織募款能力，穩固組織財務結構。
- (六) 重視人身安全、落實安全防護措施。

二、對社會工作專業

- (一) 社工員須瞭解勞動基準法與相關勞工法規，關心自己的權益與義務。
- (二) 將勞工相關法規納入學校課程
- (三) 支持「社工員工會」的成立。

Abstract

A full investigation on the labor situation of the basic social workers in Taiwan has been lacking for years, and thus the labor image of the labor situation of the basic social workers in Taiwan cannot be seen clearly. Nonetheless, understanding the labor situation of the basic social workers in Taiwan has its difficulties. On this account, taking the social workers in non-profit sector in Taiwan as the starting point of the research, this study adopted the structured questionnaire as a data collection tool, hoping to understand the labor experience (mainly of labor conditions) and the subjective labor feelings of the social workers in non-profit sector in Taiwan. Mainly focusing on the organizations that were granted by United Way of Taiwan, this study had taken the social workers in these organizations as the research subject to fill the mailed questionnaires, hoping to truly reflect the current labor situation of the social workers. This is a fundamental research with significant importance, and the research results not only can contribute to have a clearer understanding of the current labor situation of the social workers in Taiwan, but also can be served as the basic information for fighting for the rights of social workers and changing the overall labor environment, in which social workers can work with dignity and obtain a reasonable quality of life.

By using the stratified random sampling method, a total of 400 questionnaires were distributed and 241 were collected, among which 235 were valid questionnaires with a recall rate of 59%. Subsequently, a screening was conducted according to the “job title” of the participants in this study. Eventually, 191 remaining valid questionnaires were used as the object of analysis. The research results of the statistical analysis are listed as follows:

- (1) As for the basic personal information and the properties of the organizations: The respondents in this study were mainly female basic social workers, mostly educated in social work and mostly lacking of a social worker license with an average seniority of five years in engaging in social work and three years in current position. Most of them worked in corporations or small to medium-sized scale organizations with fewer than 30 employees, and the organizations were

mainly concentrated in the western region of Taiwan with an average establishment history of 21 years.

(2) As for the work experience of the respondents: Only one-third of the respondents in this study had signed a labor contract with the organizations when arriving at their position, and most of them thought their organizations had exactly implemented the contents of the contract. In addition, the respondents in this study were mostly hired as full-time employees, and they were paid an average of NT\$ 29,709 dollars per month. The organizations where they worked seldom raised their pay according to their seniority; even if they did, the amount was often not high, mostly under NT\$ 1,000 dollars. Furthermore, almost one-quarter of the respondents admitted that they were once involved in the experience of illegally cancelling after verification. As for the working hours, they had an average working time of nine hours per day. Eighty-six percent of them had to work overtime one to two times per week, and they were mostly permitted to take a deferred holiday as compensation instead of overtime pay. In addition, according to the labor characteristics of social work, they usually had to deal with home visits alone, while their organizations mostly tended to not provide any security measures for them. As for the Defined Contribution Pension Plan, most of them indicated that their organizations had exactly allocated their pension in accordance with the new Labor Pension Scheme. Finally, when they were involved in a dispute with the organizations, only 40% indicated that there was grievance machinery available for them, and they hoped that the grievance machinery was units outside of the organizations, among which the labor administrations in each county or city government were mostly anticipated.

(3) As for the labor feelings of the respondents: Although the respondents in this study tended to be satisfied in the overall satisfaction, half of them would like to leave their current position, mainly due to the reason of “social work-related factor”. Moreover, even more than 20% of them admitted that they thought about leaving social work permanently, mainly due to the reason of “organizational factor”.

According to the research results, this study suggests the following recommendations:

(1) For the non-profit social welfare organizations:

- (A) Establish the supervision system within the organizations and bring its functions into full play.
- (B) The organizations should sign the labor contract with the social workers as soon as they arrive at their position. The contract should reach an agreement between the employee and the employer and protect both of their interests.
- (C) Actively establish a complete salary structure and exactly implement it.
- (D) Provide flexible working hours and reasonable overtime compensation.
- (E) Strengthen the fundraising ability of the organizations and the financial structure of the organizations.
- (F) Pay attention to personal safety and implement security measures.

(2) For the social work profession:

- (A) Social workers should have the knowledge about the Labor Standards Act and relevant labor laws and regulations, caring about their own rights and obligations.
- (B) Incorporate the labor-related laws and regulations into the school curriculum.
- (C) Support the establishment of “Social Worker Labor Union”.

目錄

第一章 緒論	
第一節 研究問題陳述.....	001
第二節 研究動機與目的.....	006
第三節 重要概念界定.....	008
第二章 文獻探討	
第一節 社會工作的勞動場域.....	009
第二節 社會工作勞動場域中的勞動人力：社工員.....	014
第三節 台灣社工員的勞動條件.....	020
第四節 台灣社工員的勞動經驗與感受.....	029
第五節 小結.....	037
第三章 調查研究方法	
第一節 研究概念與研究問題.....	039
第二節 研究設計.....	041
第三節 研究嚴謹性掌控.....	050
第四節 研究資料的分析方式.....	052
第四章 研究發現	
第一節 受訪者個人基本資料之描述.....	055
第二節 受訪者任職組織屬性之描述.....	061
第三節 受訪者勞動經驗之描述.....	064
第四節 受訪者勞動感受之描述.....	090
第五章 研究結果的討論與建議	
第一節 研究結果.....	107
第二節 研究結果的討論.....	117
第三節 研究建議.....	125
第四節 研究限制.....	129

參考文獻.....	131
附件一：各社會工作相關系所學生出路之統整.....	137
附件二：中華民國職業分類典.....	145
附件三：中華民國行業標準分類.....	149
附件四：受訪者職稱分佈一覽表.....	151
附件五：研究問卷.....	153

圖 次

圖 3-1-1 本研究概念架構圖.....	039
圖 5-1-1 勞動經驗（一）：勞動契約的簽訂／受僱型式.....	109
圖 5-1-2 勞動經驗（二）：每月薪資所得.....	110
圖 5-1-3 勞動經驗（三）：調薪概況／核銷議題.....	111
圖 5-1-4 勞動經驗（四）：每天工作時間.....	112
圖 5-1-5 勞動經驗（五）：加班概況／加班補償.....	113
圖 5-1-6 勞動經驗（六）：人身安全／退休制度.....	114
圖 5-1-7 勞動經驗（七）：申訴管道／仲裁單位.....	114
圖 5-1-8 勞動感受（八）：部份勞動經驗感受／整體勞動滿意度.....	115
圖 5-1-9 勞動感受（九）：離職傾向.....	116
圖 5-2-1 低年資、高流動?	117
圖 5-2-2 勞動契約簽訂少?落實不可靠?	118
圖 5-2-3 社工員薪資太低?	119
圖 5-2-4 社工員薪資太低?(續).....	120
圖 5-2-5 社工員工作時間太長?..	122
圖 5-2-6 核銷議題/仲裁單位.....	123
圖 5-2-7 整體勞動滿意度／離職傾向.....	124
圖 5-2-8 社工員未來就業參考指標.....	124

表 次

表 1-1-1	各國社工員人力概況.....	004
表 2-2-1	2003-2010 年歷年來公私部門社會工作專職人數.....	016
表 2-2-2	2010 年公私部門社會工作專職人數.....	016
表 2-2-3	2003-2010 年歷年來社會工作專職人數之性別比例.....	017
表 2-3-1	社會工作勞動條件相關研究.....	021
表 2-3-2	新舊勞工退休金制度的差異比較.....	027
表 2-4-1	台灣社會工作專業組織成立時間與任務.....	035
表 2-5-1	相關文獻探討之主題、內容、與用意.....	037
表 3-2-1	研究進度及時程.....	041
表 3-2-2	受訪者職稱分佈及百分比一覽表.....	043
表 3-2-3	受訪者職稱(本研究樣本)分佈及百分比一覽表.....	043
表 3-2-4	組織性質與樣本數.....	044
表 3-2-5	問項內容之變項及題項說明.....	047
表 3-3-1	試測對象(實務工作者)名單一覽表.....	050
表 3-3-2	專家學者名單一覽表.....	051
表 3-4-1	研究工具之勞動經驗題數一覽表.....	053
表 3-4-2	研究工具之勞動感受、勞動滿意度及離職傾題數一覽表.....	054
表 4-1-1	受訪者性別分佈及百分比一覽表.....	055
表 4-1-2	受訪者婚姻狀況分佈及百分比一覽表.....	056
表 4-1-3	受訪者受過社工教育分佈及百分比一覽表.....	056
表 4-1-4	受訪者畢業於社工系學制分佈及百分比一覽表.....	056
表 4-1-5	受訪者畢業於社工系學校分佈及百分比一覽表.....	057
表 4-1-6	受訪者畢業於社工相關科系分佈及百分比一覽表.....	058
表 4-1-7	受訪者從事社會工作年資分佈及百分比一覽表.....	058
表 4-1-8	受訪者擔任現職年資分佈及百分比一覽表.....	059
表 4-1-9	受訪者從事(社會工作/現職)年資統計量.....	059
表 4-1-10	受訪者有無具備社工師證照分佈及百分比一覽表.....	059
表 4-2-1	受訪者任職組織性質分佈及百分比一覽表.....	061

表 4-2-2	受訪者任職組織正職人員數分佈及百分比一覽表.....	062
表 4-2-3	受訪者任職組織年齡分佈及百分比一覽表.....	062
表 4-2-4	受訪者任職組織年齡統計量.....	062
表 4-2-5	受訪者任職組織所在地區分佈及百分比一覽表.....	063
表 4-3-1	受訪者簽訂書面勞動契約分佈及百分比一覽表.....	065
表 4-3-2	勞動契約落實程度分佈及百分比一覽表.....	065
表 4-3-3	勞動契約落實程度統計量（單位%）.....	065
表 4-3-4	受訪者任職組織屬性與勞動契約簽訂之卡方分析表.....	066
表 4-3-5	受訪者受聘方式分佈及百分比一覽表.....	067
表 4-3-6	受訪者任職組織屬性與受僱型式之卡方分析表.....	068
表 4-3-7	受訪者每月薪資所得分佈及百分比一覽表.....	069
表 4-3-8	受訪者每月薪資所得統計量.....	069
表 4-3-9	受訪者個人基本資料與每月薪資所得統計檢定結果一覽表.....	070
表 4-3-10	受訪者任職組織屬性與每月薪資所得統計檢定結果一覽表.....	071
表 4-3-11	受訪者受僱型式與每月薪資所得統計檢定結果一覽表.....	072
表 4-3-12	受訪者調薪概況分佈及百分比一覽表.....	073
表 4-3-13	受訪者每次調薪金額分佈及百分比一覽表.....	073
表 4-3-14	受訪者每次調薪金額統計量.....	073
表 4-3-15	受訪者任職組織屬性與調薪概況之卡方分析表.....	074
表 4-3-16	受訪者簽領不實經驗分佈及百分比一覽表.....	075
表 4-3-17	受訪者簽領不實頻率分佈及百分比一覽表.....	075
表 4-3-18	受訪者薪資回捐經驗分佈及百分比一覽表.....	075
表 4-3-19	受訪者薪資回捐頻率的分布及百分比一覽表.....	075
表 4-3-20	受訪者每天平均工作時間分佈及百分比一覽表.....	077
表 4-3-21	受訪者每天平均工作時間統計量.....	077
表 4-3-22	受訪者個人基本資料與每天工作時間統計檢定結果一覽表.....	077
表 4-3-23	受訪者任職組織屬性與每天工作時間統計檢定結果一覽表.....	078
表 4-3-24	受訪者加班頻率分佈及百分比一覽表.....	079
表 4-3-25	受訪者下班待命頻率分佈及百分比一覽表.....	080
表 4-3-26	受訪者夜間工作頻率分佈及百分比一覽表.....	080

表 4-3-27	受訪者假日加班頻率分佈及百分比一覽表.....	080
表 4-3-28	受訪者加班計費方式分佈及百分比一覽表.....	081
表 4-3-29	受訪者補休使用頻率分佈及百分比一覽表.....	081
表 4-3-30	受訪者工作情境分佈及百分比一覽表.....	083
表 4-3-31	受訪者安全措施的提供分佈及百分比一覽表.....	083
表 4-3-32	受訪者退休金提撥分佈及百分比一覽表.....	084
表 4-3-33	受訪者退休金提撥方式分佈及百分比一覽表.....	085
表 4-3-34	受訪者任職組織屬性與退休金提撥之卡方分析表.....	085
表 4-3-35	受訪者勞資爭議申訴管道分佈及百分比一覽表.....	086
表 4-3-36	受訪者勞資爭議仲裁單位分佈及百分比一覽表.....	087
表 4-4-1	受訪者薪資的合理感受分佈及百分比一覽表.....	091
表 4-4-2	各變項與受訪者薪資合理感受之卡方分析表.....	091
表 4-4-3	受訪者工作超時感受分佈及百分比一覽表.....	092
表 4-4-4	各變項與受訪者工作超時感受之卡方分析表.....	092
表 4-4-5	受訪者薪資與工時對比感受分佈及百分比一覽表.....	093
表 4-4-6	各變項與受訪者薪資與工時對比合理感受之卡方分析表.....	093
表 4-4-7	受訪者休閒育樂剝奪感受分佈及百分比一覽表.....	094
表 4-4-8	各變項與受訪者休閒育樂被剝奪感受之卡方分析表.....	094
表 4-4-9	受訪者工作心力交瘁感受分佈及百分比一覽表.....	094
表 4-4-10	各變項與受訪者心力交瘁之感受之卡方分析表.....	095
表 4-4-11	受訪者整體勞動滿意度分佈及百分比一覽表.....	096
表 4-4-12	受訪者整體勞動滿意度統計量.....	096
表 4-4-13	各變項與受訪者整體勞動滿意度統計檢定結果一覽表.....	097
表 4-4-14	受訪者離開現職念頭分佈及百分比一覽表.....	098
表 4-4-15	受訪者想離開現職原因分佈及百分比一覽表.....	099
表 4-4-16	受訪者永遠離開社會工作念頭分佈及百分比一覽表.....	099
表 4-4-17	受訪者想永遠離開社會工作原因分佈及百分比一覽表.....	099
表 4-4-18	各變項與受訪者離開現職之感受之卡方分析表.....	100
表 4-4-19	各變項與受訪者永遠離開社會工作之感受之卡方分析表.....	101
表 4-4-20	受訪者擔心失去現職感受分佈及百分比一覽表.....	101

表 4-4-21	各變項與受訪者擔心失去現職之卡方分析表.....	102
表 4-4-22	因「社會工作專業相關因素」而想要離開現職之受訪者基本資料.	103
表 4-4-23	因「社會工作專業相關因素」而想要離開現職之受訪者任職組織 資料.....	104

第一章 緒論

她，過世的那一刻，身上還帶著公務用的手機¹...

台東縣家暴中心女社工方鳳珍上月連續加班兩天後，因感冒併發心肌炎，送醫不治。現代婦女基金會等民間團體抨擊，這起社工過勞死案件突顯政府長期漠視社工工作條件，也沒有給予適當待遇；甚至資深社工薪水不如剛畢業的基層員警。婦團直批，「社工的愛心不該如此廉價！」

《社工過勞死 愛心不該廉價》

引自中時電子報 2011/03/04

在 2011 年 2 月 24 日發生了社工員過勞死的事件，社會工作存在許久的勞動問題逐一浮上檯面，後續更引發數十個民間團體以及上千名社工員發起聯署活動，試圖以實際行動喚起政府以及社會大眾對於社工員勞動議題的重視。

第一節 研究問題陳述

隨著 1980-90 年代新自由主義的興起，各國政府開始主張「大市場、小政府」的殘補式概念，透過減低公共開支（削減福利）、福利服務民營化、減稅等做法，試圖將政府的福利供給角色緊縮到最小，以避免過度干預市場（Pratt, 2001）。在二十一世紀的今日，面對衰退的經濟與日增的福利需求，置身於全球化發展下的台灣，亦在這股新自由主義的影響下，政府對於福利服務的支出開始採行成本管控、社會管理、效能評估等形式來加以控管。如此大規模的政府改造運動亦被稱為新管理主義，主要是以企業化的公共治理模式取代過去傳統科層治理的傾向，其鼓勵更具市場趨向，包括：鼓勵競爭、引進企業精神、重視自由、強調擴大選擇與增進效率（Gray & Jenkins, 1995）。面對著這樣的發展，不僅對社會工作專業帶來巨大的影響，相對的也對社工員的勞動過程及權益造成莫大的衝擊，即不論受雇於民間組織或公部門的社工員，在面臨強調計畫效率、成本控制的壓力，以及在自主性受限的情況下，

¹《社工過勞死 勞動條件誰保障》引自台灣立報 2011/03/21。

經常感受到壓力、耗竭及低士氣的工作情緒，例如有許多社工員被要求犧牲個人福利(減薪)或承擔負荷過重的工作量，以來降低民間組織與政府部門的經費支出(鄭麗珍，2007a)。而長期身處在如此不友善的勞動環境下，社工員本身對於專業生涯的持續性，實在令人感到憂心。

除了上述政治經濟因素影響社工員的勞動意願，社會工作環境的改變也對社工員的勞動意願造成影響。隨著社會變遷，社會工作服務實施領域、方法及對象日益多元化，社工員的服務項目已從早期單純的經濟協助，漸漸加入了對各類案主的協助(陳圭如，2005)。多元的工作範疇加上服務對象的特殊性，社工員所面臨的工作風險自然提高；且社會工作專業與其他助人專業的服務方式最大的不同，在於社工員傾向採取家庭式或社區式的服務取向來協助服務對象，例如透過直接接觸和家庭訪視方式來接觸服務對象和提供所需要的服務(鄭麗珍，2007b)，這樣的工作型態相對的也隱藏了許多安全風險。根據 Ringstad (2005) 針對美國 NSA 會員所做的研究中發現，在有所回應的 1,029 名會員中，有 86% 的社工員表示曾經受到案主不同型式的暴力，其中以心理上的攻擊最為普遍，另有 30.2% 的社工員表示曾被案主直接身體攻擊。而王綉蘭(1998) 的研究也指出，有 69.3% 的社工員認為工作環境不安全，特別是要外出查訪罹患傳染病者，兒童虐待、家庭暴力等個案，以及夜間執勤等，經常面臨工作之危險性。從過去至今，在社會工作角色日益受到重視及服務範圍逐漸增大的同時，社工員的工作安全問題似乎並未受到對等的重視，為此使得愈來愈多的社工員除了要負荷工作的壓力外，同時也必須承受勞動過程中安全性的問題。

社會工作是人力密集的行業，必須依賴高素質又高意願的人員來推動專業服務並落實政府的法令，故少了社工員，任何社會工作的方法與措施都無法自行運作(彭懷真，2002)，因此社會工作的落實有賴於社工員的實踐，在此也突顯了社工員對於社會工作實務推動的重要性。但回顧近代台灣社會工作專業的發展，自社會工作師法於 1997 年 3 月 11 日在立法院三讀通過後，不僅在法律上明文規範了社工員的權利義務，同時也確立了社會工作本身的專業地位，足可堪稱是社會工作發展上重要的里程碑。然而社會工作師法立法至今也已邁向第十二個年頭，其專業制度的建構理應帶動社工員勞動現況的改善，但近年來相關研究卻發現，社會工作專業的提升並未徹底改善社工員的勞動困境(陳怡婷，1999；許祖維，2007；康芸，2007)，即

便在 1998 年 7 月 1 日勞動基準法（勞基法）開始適用社會福利機構，其高流失率仍舊是社會工作場域所普遍存在的問題。

事實上，關於社工員的勞動議題在整個社會工作專業環境中雖已是舊議題，卻始終是個問題。社工員的工作負荷量重、工作內容龐雜、工作缺乏保障、薪資待遇偏低、升遷機會少、人身安全受到威脅等問題，往往導致社工流動性高、對專業生涯承諾不足等現象產生（呂勻琦，1995；鍾美智，1996；黃秀雲，1998；周月清，2002；彭文美，2003；藍豔柔，2004；賴正倫，2005；許祖維，2007；康芸，2007；蔡涵宇，2007）。綜觀過去到現在與社工員勞動相關的研究，其不難發現，一直以來社工員以社會正義為己任，致力於改善大多數人的生活水準，然而自己卻總是身陷於勞動不佳的工作環境之中。「忙、盲、茫」簡單的三個字，除了能真實的反映出目前台灣社工員的勞動困境外，也說明了勞動環境不佳所導致的後果：

一、「社工忙」：台灣社工員人力嚴重不足，社工員忙碌，負荷過高的工作量

目前社會工作面臨的是社會福利支出的削減、福利需求增加的時代。對於人力的需求大但可用經費少、環境安全衛生不受保障的情形下，讓社工員在勞動過程中其權益不斷地受到剝削，而這將使得畢業學生不願投入社會福利工作職場，也迫使已投入社工員提早離開職場。

其實，社會工作的人力不足是一般民間社會福利機構、非營利組織及公部門普遍存在的現象（彭懷真，2002）。根據民國 92 年社工專協接受內政部社會司委託研究結果顯示（張紉、林萬億、王永慈，2003），政府體系內應已聘用 3,053 位社工員，加上受雇於民間福利組織中的 4,522 位社工員，當時全國應有 7,575 位現職社工員，平均每一位社工員最多可能服務 2,982 人，其負荷的比例明顯高於德國、日本、美國、香港等先進國家（如表 1-1-1），故台灣當時的社工員負擔實在過重。其後鄭麗珍（2007c）也針對台灣社會工作專業人力進行推估，研究中指出目前全國政府及委外社工員推估數量有 3,539 人，相較於現況應增加 1,248 人。從這上述兩個研究中可發現，自九十二至九十六年間，政府體系的社工員的人數雖有成長（人數由 3,053 人增至 3,539 人），但變動之幅度仍有限。

表 1-1-1 各國社工員人力概況

國家	人口數（概數）	社工員人數	比例
德國	85,000,000	130,000	654
香港	6,700,000	7,377	908
日本	126,000,000	286,218	440
美國	280,000,000	600,000	467
台灣	22,593,175	7,575	2,982

資料來源：張紉、林萬億、王永慈（2003）

研究者整理製表

此外，沙依仁（2002）的研究顯示，2002 年全台共二十四個社工相關系所，每年畢業人數約二千餘人。乍看之下，或許這些大學社工系的畢業生對於社會工作場域的人力供給不虞匱乏，對社會工作長期人力不足的窘境應可稍稍紓解。然而事實卻不然，因為有多數研究指出，僅約有四成五至五成的學生願意從事社會工作（鍾美智，1996；許組維，2007），此外還要再加上投入工作後的高流失率，所以台灣的社工員人力要趕上上述先進國家的人力標準，還有其差距。

簡言之，社會工作人力不足的現象仍持續存在，社工員長期被迫處在「忙」碌的工作狀態下，還是必須負荷過高的工作量，缺乏紓解壓力的自我空間與時間，其長久累積極易造成耗竭，形成人力不足的惡性循環。

二、「社工盲」：台灣社工員負荷過高的工作量，社工員盲從，服務品質難以管控

社工員人力的不足，面臨沈重的工作負荷，進而可能造成流動率的上升，這不僅直接衝擊到福利業務的推展，也不利於服務的品質（黃源協、蕭文高，2006）。根據「家庭及工作協會」(Families and Work Institute)的一項研究中(Feeling Overworked: When Work Becomes Too Much)發現，工作過量的員工比較容易出錯（林秀津譯，2005）；另外，Pollack and Marsh（2004）也曾表示社工員可能會因為工作負荷量大、人力不足等問題，而做出缺乏專業的行為。對於從事社會服務的工作人員而言，他們也是公民和顧客，也期待能獲得公平的生活機會，品質的追求是不可能建立在一個處於不利且被剝削的勞動環境上的。英國社會服務委員會的報告(Social Service Committee)就曾指出：「若員工不能夠被公平且受尊重地對待，便不可期待他／她們可為服務使用者輸送高品質的服務。...」（引自黃源協，2005: 73-74）。換言之當社

工員在面對一個不友善的勞動環境時，我們便不能期待他能為案主提供高品質的服務。

三、「社工茫」：台灣社工員勞動環境不佳，社工員茫然，人力高流失率

上述的因素都可能讓社工員開始對其社會工作專業的承諾及自身職涯的發展感到茫然。從預期價值觀點得知，個人採取行為與否端視其對行為結果預期為何。若個人預期從事此行為將帶來更大的利益，則個人將會有更高的動機願意去做；反之，若預期行為結果為不好，自然會避免此行為的產生（Vroom，1964）。因此，當付出與待遇不成正比所帶來的沮喪，又無法從工作的其他層面補充，加以各種壓力的加乘，不僅影響其對專業的承諾，所產生最常見的結果就是離職（蔡涵宇，2007）。周月清（2002）曾提醒，社會工作環境惡劣、基層工作人員流失率極高、社工員直接服務經驗難以累積，這些對社會工作專業新知與經驗傳承上的不利條件，會使得社會工作的發展陷於不良的循環。簡言之，整體社會工作勞動環境的不佳，讓社工員在勞動的過程中權益受損，這除了使專業人員的勞動折損以及勞動力下降外，更使得社工員的角色越加低落，專業倫理被扭曲，服務品質和績效難以兼顧，在這樣惡性循環之下，將使得社會工作專業面臨極大的危機。

社工員的勞動之現況，與社會工作專業的發展息息相關，因此針對社工員其目前的勞動現況實有再進行探究有其必要性。本研究將針對任職於台灣民間部門的社工員目前的勞動現況做一探究，並將以數據真實地呈現社工員所面臨的勞動問題，其研究結果除了增進對民間部門社工員勞動現況的了解外，也期盼這樣的研究結果可以作為為社工員爭取勞動權益、改變整體勞動環境，使社工員有尊嚴地勞動、並且獲得合理生活品質的基礎資訊。

第二節 研究動機與目的

-社工可以奉獻但不必犧牲-

早期的社會工作被視為是個人的慈善事業，是中上級社會人士因受人道主義或宗教信仰的驅使，自動對於社會上貧苦與不幸者所舉辦的慈善施捨(李增祿, 2004)。然而這樣的歷史淵源使得社會工作逐漸被形塑出「慈善、犧牲、奉獻、公益」的形象，這樣的形象無形中成為了社工員最為沉重的枷鎖-亦即在勞工的身份之前，社工員都要被要求先實踐犧牲奉獻的精神(蔡宇涵, 2007)，同時也更加深了社會大眾對於社工員既有的刻板印象。

因為如此，過去一談及社會工作，自然而然我們總是習慣將焦點集中在案主身上，社工員鮮少被視為是一個主體。畢竟，在未能見到弱勢群體得到更合理和更公平的待遇時，社工員若先考慮自己的利益，在社會大眾眼中確實是一件非常諷刺和矛盾的事情。因此，當社工員在職場上面臨到不平等的對待時，多數會選擇隱忍或離開，而這也是造成社工員流動率始終居高不下的因素之一。

然而，當社工員在提供服務給予社會大眾時，這樣一份「專業工作」，依舊是建立在聘僱關係下的一份「工作」。社工員除了理想、信念與熱忱外，終究無法拋下現實的生存需求。而現實是目前社工員的勞動條件與勞動環境極度不合理，在無工會使力作為勞資糾紛處理及權益倡導、學校教育鮮少傳授勞動相關法律等應用知識，常使得社工員在勞動的過程中造成自身權益受損。基於這樣的理念，本研究欲探討目前社工員勞動的現況，透過具體談論實務上的勞動困境並尋求因應之道，期許有助於改善集體的勞動條件，為社工員爭取權益，並根本的改變整體勞動環境，使社工員能有尊嚴的勞動、獲得合理的生活品質。

綜合上述，本研究希望能夠嘗試著以一個探究性的方式，來試圖了解當前社工員的勞動現況，其中包括基本的勞動條件、有別於其它行業專屬於社會工作特有的勞動議題，以及社工員在勞動過程中的感受。以此，希望藉由這樣一份調查研究，讓各界能夠理解目前台灣民間部門社工員勞動現況，也讓社工員所遭遇的勞動問題能以具體的數據呈現。

本研究之目的如下：

一、透過調查研究方法的進行，以期瞭解目前台灣民間部門社工員的勞動經驗與感受，並真實反映社工員的勞動現況。

二、藉由此研究的結果呈現，期望能作為為社工員爭取勞動權益、改變整體勞動環境，使社工員有尊嚴地勞動、並且獲得合理生活品質的基礎資訊。

第三節 重要概念界定

本節是針對研究題之主要變項「民間部門」與「社會工作人員勞動現況」加以定義，作為整體研究發展的依據。

壹、民間部門

本研究樣本取自中華社會福利聯合勸募協會公告補助的組織，依「中華社會福利聯合勸募協會 2010 年社會福利服務方案補助作業手冊—方案計畫補助辦法」規定，「符合申請資格之社會福利服務組織」包括下列一至三款：『凡認同本會宗旨者、登記有案非以營利為目的之社會福利服務組織、具有行政經費自籌能力，且組織信譽及服務績效良好者。本文將樣本組織分為「財團法人」、「社團法人」、「公設民營」三類，「財團法人」係指依據民法規定所設立的公益團體，以財為組成基礎的財團法人組織；「社團法人」係指依據民法規定所設立的公益團體，以人為組成基礎的社團法人組織；「公設民營」係指「設施委託經營」，即政府提供場地設施，委託民間社福組織經營管理及提供服務。綜而言之，本研究所指的民間部門（以下稱之為民間社會福利服務組織）是指凡被社政主管機關認定，且符合聯勸規定，以社會服務、慈善之公益目的為主的民間非營利組織，包括財團法人、社團法人、公設民營三類。

貳、社會工作人員勞動現況

本研究將社會工作人員勞動現況分為兩大類，分別為「勞動經驗」與「勞動感受」。「勞動經驗」是係指社工員在進入社會工作勞動場域後可能面臨的勞動經歷（即社工員在工作中是如何被對待的經驗），所選取的構面主要聚焦於社工員於勞動條件及社會工作特有的勞動議題等。此部分包括了勞動契約的簽訂、受僱型式、薪資所得、調薪概況、核銷議題、工作時間、加班概況、人身安全、退休金提撥、勞資爭議申訴與仲裁等面向。另外，因社工員經歷了前述的勞動歷程後，對勞動環境所產生的一種態度或看法，本研究將其總稱為「勞動感受」，係包含了對部份勞動經驗的感受、整體勞動的滿意度及離職傾向。

第二章 文獻探討

本研究旨在探討目前社工員的勞動現況，所以本章將整理文獻來探討本研究的相關議題，以確認研究概念、變項，並形成本研究的研究架構。以下將分為四節來探討，第一節 社會工作的勞動場域；第二節 社會工作勞動場域中的勞動人力：社工員；第三節 台灣社工員的勞動條件；第四節 台灣社工員的勞動經驗與感受；第五節 小結。

第一節 社會工作的勞動場域

在探討社會工作的勞動場域之前，先將針對社會工作勞動市場作一簡單描述。關於勞動市場（Labor market）又稱就業市場，是指某一地區某一段時間內，勞動需求者（即雇主）願在某一價格水準下購買多少單位的勞動數量，以及勞動供給者（即僱員）願在不同的價格水準下，提供多少單位的勞動數量所形成的市場。換言之，勞動市場是一種分析時所使用的概念，並非實質存在的市場；是由具有工作能力且願意就業的求職者與求才的雇主所形成，在雙方同意的條件下建立起的雇傭關係，否則很可能形成失業與職位空缺不能填補的問題（葉至誠，2001）。在社會工作勞動場域中，因為對於社會工作人力有所需求，所以形成了社會工作勞動市場，而所謂的社會工作勞動場域，本研究是指以提供社會福利服務相關工作內容為主的工作場域。

壹、英美社工員的勞動場域

台灣社會工作專業的發展，不論是在制度的建構上或是工作方法、組織等，皆受到歐美影響，其中以英美社會工作發展對於台灣影響最巨，在此我們先針對英美社工員的勞動場域作個簡要的概述。

一、英國社會工作勞動場域

英國社工者協會（BASW）²網站資訊就介紹社會工作是一門助人的專業，服務對象從嬰兒到老人皆有，有時會透過與其他專業如教育、衛生等單位緊密的合作，致力保護弱勢的群體及家庭，並協助他們盡可能獨立生活；而社會工作專業人員多受聘於當地政府、志願或私營部門，以來從事兒童或成人的服務。因此我們可知英國社工員服務於各種場域如案主的家庭、學校、醫院、公部門、志願部門等（張紉等，2003；林萬億，2006），其中又以專門領域劃分如下：

（一）兒童、家庭與成人領域：主要受雇於地方政府社會服務部門、志願機構、私人機構、醫院。

（二）心理衛生領域：主要受雇於地方政府社會服務部門、健康服務基金會的社區或醫院設施。

（三）教育領域：教育設施的社會工作在英國稱教育社會工作者（educational social workers, ESW），主要受雇於學校，地方教育機關、或社會服務部門，或其他相關機構。

二、美國社會工作勞動場域

美國社會工作人員專業協會（National Association of Social Workers, 簡稱 NASW）於西元 2000 年針對其會員進行調查，在社工員執行專業服務的工作場所分布狀況中，不難發現社工員的就業方式主要有二種，一為自行開業，另一是受雇於組織，其中以受雇於組織者居多共佔 75%。而受雇於組織中的社工員，有 22% 是服務於門診式的心理衛生機構、10% 是服務於學校、9% 在社會福利機構工作、8% 則是在附設有心理衛生單位的醫院工作、6% 服務於大學、5% 則是在政府社會服務機構任職。另外，2003 年 NASW 又於其網站上，針對社會工作專業的內容提出簡要之說明，其中部分內容指出人們在社區生活中的每個層面均能找到專業社工員，包括：學校、醫院、精神疾病醫療機構、老人中心、國會或民意代表辦公室、私人執業、監獄、軍隊、企業及許多公私立提供社會服務的機構（引自張紉等，2003：52）。

² <http://www.basw.co.uk/social-work-careers/>

貳、台灣社工員的勞動場域

由於社會的變遷，社會工作服務實施領域的擴展，使得社工員的勞動場域日趨多元，包括：政府依照法規聘任之專業人力（即公部門）、公辦民營、非營利組織、社會產業、私人開業服務、學術界等場域（彭懷真，2002；曾華源，2009）。而在設有社會工作相關系所的大專院校所提供的未來出路資訊中（詳見附件一），也可以發現社會工作系所之畢業生未來可能所投入的工作場域，不外乎為公部門（社會行政）、私部門（民間企業或自行營業）、第三部門（非營利組織）等三大領域。

另外，在許多研究中顯示社會工作場域也多被區分為公部門、私部門（包含第三部門），其中公部門包括像政府機關社會處/局、各縣市政府的家暴中心、公立社會福利機構、醫療單位、司法單位等；私部門包括私人企業，例如在人力資源管理部門擔任相關職務，或是從事員工協助方案（Employer Assistance Program）等相關工作；以及第三部門，例如在非營利組織、私立社會福利機構、私立醫療單位輸送或提供相關的福利服務（黃秀雲，1998；陳怡婷，1999；彭文美，2003）。然而，就目前實務上來看，社會工作相關系所之畢業生仍是以投入公部門及第三部門的社會福利機構為主，所以本研究並不將在民間企業及自營作業（獨立執業的社工師）從事社會工作相關業務者納入本研究的討論範圍內。亦即，本研究所指的社會工作工作場域，僅包括公部門及第三部門中有提供福利服務的相關組織或機構。此外，在張紉等（2003）的研究中，是將社會福利公設民營的組織或機構歸為另一類社會工作場域，故本研究也將這類型的組織及機構納入為本研究探討的對象。以下便針對台灣的社會工作勞動場域作進一步詳細的界定：

一、公部門社會工作勞動場域

政府/公立組織或稱公部門，是在政府立法機關核准之下所設立的組織，而這類型組織主要的經費來源是政府部門的稅收，但也不排除向服務對象收取費用；組織的任務與宗旨是由正式的法規或行政命令所規定，其中的工作人員原則上必須透過正式的國家考試取得公務人員的資格（約聘僱人員不受此原則限制）（李惠宗，2002；謝儒賢，2002；黃源協、蕭文高，2006）。

二、第三部門社會工作勞動場域

第三部門亦可稱「非政府組織」(Non-Governmental Organizations)，或可稱為「非營利組織」(Non-Profit Organizations)，即不爭取權力，也不累積利潤，而是以創造價值或訴求改良社會品質為己志。1980年代是台灣民間社會組織或第三部門發展的黃金時代，不論是倡導、辯護、抗爭型的社會運動組織、或是社會福利服務民間組織；也不論是「社團法人」的人民會員團體或是「財團法人」的基金會，都足可證實第三部門是由多元的組織型態所組成(Salamon and Anheier, 1997；蕭新煌，2009)。然而在第三部門中，與社會工作勞動場域最有關的，就屬「民間社會福利機構」。鄭怡世(1999)曾對那些組織或機構屬於「民間社會福利機構」進行討論，他認為可以以「依登記的機關來作為認定的標準」、「主管機構認定」及「組織章程認定」三種模式來界定「民間社會福利機構」，並主張以「主管機關認定模式」作為民間社會福利機構的認定標準。本研究採鄭怡世(1999)的觀點，認為第三部門社會工作場域是指：凡被社政主管機關所認定，而刊載於政府機關或政府機構委託民間機構所出版的「社會福利資源手冊」，或是登載於中央/地方政府相關的網頁(例如各縣市政府社會處所列的民間社會福利組織或機構)；亦或民間具公信力的相關網站(例如喜馬拉雅研究發展基金會：臺灣資訊中心、中華社會福利聯合勸募協會)所列舉的非營利組織所形成的集合體。

三、公設民營社會工作勞動場域

公設民營(Public Owned But Private Run Approach)指的是公部門委託民間經營或管理公有資產，或是代為提供社會服務；主要目的在於將政府資產的所有權與經營權分離，政府握有所有權並承擔社會福利與服務之職責，民間取得經營權以提高效率並避免行政僵化(薛承泰、黃文鳳，2005)。一般而言，目前政府與民間合作共同推動社會福利約可分為三種類型：第一種類型為「個案委託」；第二種類型為「方案委託」；第三種類型為「公設民營」；這當中第一、二種類型是由政府將福利服務方案委託民間社會福利機構執行，將特定問題之案主群主或個案委託民間社會福利機構提供福利服務；而第三種類型即為政府提供硬體設施，委託民間非營利或營利組織經營管理及生產服務(劉邦富，2000)。但由於第一、二種類型所承接業務的民間社會福利組織可能與前述之第三部門中的民間社會福利機構有所重複，其負責相關業務之社工員也可能同為一人，為避免研究對象重複之可能，所以本研究所指稱

的公設民營社會工作勞動場域是指由第三類型的組織所形成的集合體。

參、小結

鑑於上述的討論，本研究以公部門、民間部門以及公設民營作為社工勞動場域的基本分類；但根據 2003 年國內社工員人力需求、運用境因應的研究中指出，在受僱於公部門或公辦民營組織的社工員，其所享有的福利項目比例均高於民間部門的社工員，由此可窺探出目前公部門整體的勞動環境（如：勞動條件）是優於民間部門的，故本研究並不將在公部門從事社會工作相關業務者納入本研究範圍內；另外，因公設民營乃是委託民間社會福利組織的方式推行，溯其源頭仍屬民間部門，故一併納進本研究中進行探討；其後資料蒐集上，本研究是以民間部門亦即任職於民間社會福利組織（財團法人、社團法人、公設民營）的社工員為主。

第二節 社會工作勞動場域中的勞動人力：社工員

在社會工作勞動場域中，雖然提供福利服務並非只有社工員，這當中還包括了醫師、心理師、諮商師、律師、老師等不同領域的專業人員，但就執行社會福利的主要人力而言，仍舊是以社工員為主。由於社工員經常以各種不同面貌，在各類型組織中提供福利服務，其任務不以法規為限，不以證照為必要條件，職稱也未必為「社工員」，加上服務領域的界定不一，角色也有主、副的差異，因此本研究對於社工員有其定義之必要性。

壹、社工員的定義

社會工作是人力密集的行業，必須依賴社工員來推動各項專業性的服務，故對於社工員有一定的要求限制。美國社會工作專業人員協會（NASW，1973）曾對社工員作出以下定義：「凡是社會工作學院的畢業生（具有大學或碩士學歷），運用理論與技術為案主（可能是個人、家庭、團體、社區、組織、或整體社會）提供社會服務，協助人們增強解決問題、取得必要的資源、促成人與人以及人與環境之間的互動，促使組織有效回應人們的需求，並對社會政策產生影響者。」；另外在2003年又於其網站³提出：「社工員是受過高度訓練及具有經驗的專業工作者。只有擁有社會工作學士、碩士或博士學位，並且完成所規定的最低時數且受到督導的實務工作，才可以稱為專業社工員。」這當中反映出社工員在運用專業方法協助人們前，在身份上是有社工學歷限制的，也因此目前在各國社會工作專業教育發展以後，若無受過社會工作學士或碩士教育者，幾乎成為不了社工員（林萬億，2006）。然而，從過去台灣社工員制度的發展歷史來看，亦可發現在台灣的社會工作勞動場域中，仍有許多資深的社工員並非社會工作本科系畢業，若以學歷作為定義社工員的要件之一，恐不符台灣的現實景況。徐震、林萬億（1982：13）就曾提及以目前台灣社會工作實務來看，並非擁有社會工作碩士或學士資格，而從事社會工作服務者才能被稱為社工員，文中僅將台灣社工員定義為「受雇於公私立社會福利機構或設施中從事社會服務的人。」不過這樣的定義或許不夠嚴謹，故更進一步地說明一合格的社工員仍應具有社會工作證照（licence）、社會工作的教育背景、受社會工作倫理的制約，是社會工作組織的成員，以及以社會工作為一種職業生涯（career）的人。

³ <http://www.naswdc.org/>

而在社會工作辭典⁴中雖然對社工員並無詳細之定義，但從對社會工作的定義中可以進一步了解，現代社會工作是一種專業的知識體系，包括專業倫理、知識、方法和技術，因此當社工員在協助當事人發揮潛力來改善生活同時，社工員應該受過相關專業的訓練，才能具備一定的資格來從事社會工作。另外，根據行政院勞工委員會職業訓練局（職訓局）所發布的「中華民國職業分類典⁵」（詳見附件二），是將社工員歸納在第二類的「專業人員」，並且定義社會工作專業人員（職業代碼：2606）為：「凡從事社區大眾社會服務提供及輔導諮詢之人員。」其中又依照職務之別，將「社會工作專業人員」細分並詳細介紹其專業任務及所從事的工作範圍。

綜合前述，本研究所指稱社工員即為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，其中亦包含經考試及格領有社會工作師證書者。

貳、台灣社工員的人數

社會大眾對於福利的需求、以及社會福利法規的制定都與社會工作專業人力的配置息息相關。而一個福利國家能提供多少的福利服務，以及配置多少專業的社工員，也是衡量社會發展的重要指標之一。就目前台灣而言，隨著經濟型態與社會結構的轉變，衍生出不同的社會問題，衝擊著原有的家庭或社會結構，因此除了公部門外，許多民間非營利組織也順勢興起，以來回應社會需求。然而這些組織的服務內容多元且異質，導致對社會工作的職務工作內容、人員資歷素質以及專業特質的定位困難，其中更是造成對社會工作專業人力統計的困難。因此本研究僅能從目前一些專家學者的調查及內政部的統計資料，試圖對目前社會工作專職人力做一概括性的瞭解。

關於社工員的人力概況，依據高永興（1997）的研究指出，按照當時社福機構的人力結構，以社工員人力所佔的比例估算，包括公私立機構及社政部門，其大約介於 2,500 人至 3,000 人之間。另依張初等（2003）的研究報告則指出，就當時台灣現有社會工作人力來看，全國應該聘有 7,575 位社工員，受僱於民間機構者有

⁴ 社會工作辭典（第四版）。

⁵ 中華民國職業分類典，其參照 2000 年所修訂之版本。

49.8%，佔 3,771 人；受僱於公辦民營者佔 9.9%，約 750 人；受僱於公部門者有 40.3%，約 3,053 人，其中社會行政人員佔 21.2%，約 1,607 人，而社工員佔 19.08%，約 1,445 人，並指出了台灣仍有 17,425 位社會工作人力的需求空間；其後鄭麗珍（2007c）也指出全國政府及委外社工員推估數量有 3,539 人，但相較於現況仍應增加 1,248 人。這表示在台灣，社工員人力仍舊是明顯不足的。然再根據內政部統計處歷年來對公私部門社會工作專職人數的統計（如表 2-2-1），亦可發現在社工員已有逐年成長的趨勢。截至 2010 年底，公私部門社會工作專職人數總計 7,713 人，私部門社會工作專職人數為 4,948 人，公部門人數為 2,225 人（如表 2-2-2），私部門約為公部門的 2 倍，且兩個部門皆以女性就職者居多。

表 2-2-1 2003-2010 年歷年來公私部門社會工作專職人數

	公部門	私部門	總計
2003	1,025	1,688	2,713
2004	1,092	2,116	3,208
2005	1,207	2,479	3,686
2006	1,469	2,887	4,356
2007	1,670	3,039	4,709
2008	1,948	3,712	5,660
2009	1,947	4,285	6,232
2010	2,225	4,948	7,713

資料來源：內政部統計處（2010）

研究者整理製表

表 2-2-2 2010 年公私部門社會工作專職人數

	男	女	總計
公部門	354	1,871	2,225
私部門	757	4,191	4,948

資料來源：內政部統計處（2010）

研究者整理製表

參、台灣社工員的性別比例

社會工作基本上是一個「必須」具備關懷特質的工作，這樣的工作意涵，很容易就被認定這是「女人的工作」。在社會工作的勞動場域中，早期李美珍（1992）的研究指出，社會工作就業職場中的性別比例長期呈現女性多於男性的局面；到了2010年依據內政部的統計，依然可以發現目前社工員仍是以女性為大多數（如表2-2-3），因此針對女性社工員在工作方面的保障實為重要。

表 2-2-3 2003-2010 年歷年來社會工作專職人數之性別比例

	男（人數）	百分比（%）	女（人數）	百分比（%）
2003	475	17.5	2,238	82.5
2004	553	17.2	2,655	82.8
2005	634	17.2	3,052	82.8
2006	661	15.2	3,695	84.8
2007	745	15.8	3,964	84.2
2008	904	16.0	4,756	84.0
2009	966	16.0	5,266	84.0
2010	1,111	15.0	6,062	85.0

資料來源：內政部統計處（2010）

研究者整理製表

肆、台灣不同社會工作勞動場域下的社工員

如前一節所述，在台灣社會工作勞動場域大致可劃分為公部門及民間社會福利組織（即包含公設民營）；在該二者不同勞動場域下工作的社工員，勞動身份亦有不同，以下分別論述之：

一、任職於公部門的社工員

基本上任職於公部門的社工員，依進用方式可分為任用⁶、派用⁷、聘用⁸、約僱⁹

⁶ 任用人員係依據「公務人員任用法」，考式進用或以專技轉任編制內正式人員。

⁷ 派用人員係依據「派用人員派用條例」，由各機關依組織編制規定進用有期限之臨時專任人員。

⁸ 聘用人員係依據「聘用人員聘用條例」，由各機關以契約定期聘用之專業或技術人員，又稱約聘人員。

⁹ 約僱人員係依據「行政院暨所屬機關約僱人員僱用辦法」，各機關以契約定期僱用，辦理相當於公務人員委任第5職等以下職務之工作人員。

等四大類(李德純等,2006)。正式任用社工員的身份,官職等級、俸給、工作條件、管理措施等有關權益之保障,直接適用《公務人員保障法》之規定;而派用人員雖與聘用人員一樣,無須經由公務人員認用考試即可進用,但其職務等級、薪資俸級等身份及權益,依《派用人員派用條例》第10條規定,準用公務人員有關法律之規定;至於各縣市政府之約聘僱社工員,從民國57年試辦至今,仍未比照直轄市的社工員納入編制,因此無法適用或準用《公務人員保障法》之救濟途徑,直到92年立法院修正通過該法適用對象相關規定,將非屬機關編列內之聘僱人員納入準用範圍,於是各縣市約聘人員依該法第102條規定,準用《公務人員保障法》,但是對於約僱社工員而言,由於進用法規並非依據法律或授權命令,以致仍無法準用該法獲得相同之保障(李德純等,2006)。而關於公務人員與約聘人員之人事規定事項,包括:考試(甄審)、任用(進用)、俸給(薪給)、績與獎懲(考核)、升遷(升等)、退休與撫卹、保障等兩者均依其適用不同的規定而有所差異,但大致而言,無論是薪資、福利、保障等,公務人員均優於約聘僱社工員(陳靜宜,2009)。雖然勞委會為落實勞動基準法擴大適用於一切勞雇關係之政策,保障受僱者合理勞動條件權益,針對公部門各業臨時人員之檢討,公告指定公部門各業(包括公務機構、公立教育訓練服務業、公立社會福利機構、公立學術研究服務業及公立藝文業)非依公務人員法制進用之臨時人員自民國97年1月1日起適用勞動基準法,但卻不包括:依《聘用人員聘用條例》及《行政院暨所屬行政機關約僱人員僱用辦法》進用之人員,因此約聘僱社工員的勞動權益被排除於公務人員保障法及勞基法之外(陳靜宜,2009)。

二、任職於民間社會福利組織的社工員

在民間社會福利組織中服務的社工員,其想要享有較好的的勞動條件或獲得工作之安定性,則社福組織必須具有一定規模且管理制度完善,才有可能滿足社工員的期望(陳怡婷,1999)。賴正倫(2004)調查高雄地區非營利組織薪酬制度、勞動條件的實施,研究發現目前非營利組織的薪酬制度保守,財務福利偏低給付、激勵上注重內部公平的保守作為,並以工作上的內在酬賞來作補償;而勞動條件普遍仍不符合勞基法,而受訪者對於組織的規定普遍也不清楚。依據行政院勞工委員會於民國87年7月1日起指定指社會福利服務業適用勞動基準法,許多任職於民間社會福利組織中的社工員因而受到勞基法的保障,包括有:工資、工時、工作場所、休

假、安全衛生、福利、退休金、傷病醫療等勞動權益。但勞委會於同年的 12 月 31 日，將「公立醫院」、「公立社福機構」排除適用，另外又特別公告「人民團體」不適用勞基法，許多社工員因受僱於「協會」¹⁰的組織而被排除在外。不過勞委會又於民國 98 年 3 月 11 日起公告社會團體於同年 5 月 1 日開始適用勞基法。然而截至目前為止仍尚有部份社工員未受勞基法保障，例如任職於部份宗教機構、學校的社工員等。

伍、小結

本研究對於社工員的定義即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。綜合前述資料顯示，目前在台灣針對社會工作專職人數的統計各方資料在數據上雖多有差異，但仍可約略看出歷年來台灣社會工作專業人力發展的趨勢以及社會工作本身的勞動特性，包括：一、社工員人力不斷的成長。反映出目前社會工作專職人力確實有逐年增加的情形，其除了滿足民眾的福利需求外，更顯示出社會工作已日漸受到關注。二、多數的社工員仍是以私部門為其主要的工作場域。三、於公私部門的就職者中，多是以女性社工員為主。另外，任職於不同社會工作勞動場域下的社工員，其所受的保障也有所不同；受僱於公部門的約聘僱社工員的勞動權益被排除於公務人員保障法及勞基法之外；而任職於民間社會福利組織的社工員，目前多數都能受到勞基法的保障。

¹⁰ 「協會」在分類上屬於「人民團體」中的「社會團體」。

第三節 台灣社工員的勞動條件

欲瞭解社會工作勞動現況，應從最基本的勞動條件看起。關於「社會福利服務業」是否適用於勞基法一直是引發爭議的問題，這當中與社會工作本身勞動特性有極大的關係。過去有許多社會福利機構因經營管理制度並不完善以至無法提供較好的勞動條件，故行政院勞委會自民國 87 年 7 月 1 日起指定「社會福利服務業」適用勞基法，後來為更貼近實務又陸續進行修正。不過由於勞動基準法施行細則¹¹第 4 條中提及「本法第 3 條第 1 項第 8 款所稱中央主管機關指定之事業及第 3 項所稱適用本法確有空礙難行者，係指中央主管機關依中華民國行業標準分類¹²（詳見附件三）之規定者，並得僅指定各行業中之一部分。」因此截至目前，並非所有社工員都受到勞基法的保障，唯有在勞基法所規範「社會福利服務業」內所任職的社工員，才能受到勞基法的保障。由於本研究欲所施測之勞動場域，其社工員不一定皆受到勞基法的保障，故僅以勞基法作為基礎的準則，以期瞭解及反映目前社工員的勞動現況。

壹、勞動基準法之內涵

勞動基準法一般都解釋為「勞動條件的最低標準（minimum standard）」，是以法令來規定最低標準。其用意即現代國家為防止雇主訂定過於低劣的勞動條件，仍由國家介入勞動關係，並強行以法規規定勞動條件的基準，令雇主遵行，以保障勞工最低限度的勞動條件，維持勞工之最低生活水準與人性尊嚴（林振賢，2003）。換言之，勞基法所規定的勞動條件僅是最低的基準，主要是用來要求雇主不得訂出低於此標準的勞動條件。由於勞基法的實施是政府保障員工勞動條件等工作權益的一種政策，社福組織必須配合實施勞基法，並以調整其勞動條件來符合相關規定，儘管截至目前仍有些組織部分制度仍舊無法符合規定，但由於勞基法的擴大適用，至少能使社工員的勞動條件稍獲得改善及保障，以下將針對勞動條件的各個構面進行深入之探究。

¹¹ 勞動基準法施行細則，其參照 2009 年 2 月 27 日所修訂之版本。

¹² 中華民國行業標準分類，其參照 2006 年 4 月 28 日所修訂之版本。

貳、勞動條件的構面

論及勞動條件 (Labor Conditions)，其簡單來說又可稱僱用條件，內容包括工資、工時、休息、休假、請假、童工、女工、退休資遣、職業災害補償、技術升級、工作規則、安全衛生、福利等讓勞工得以維持正常生活之必要條件 (黃秀雲，1998；陳怡婷，1998；林振賢，2003；彭文美，2003；陳政智等，2005；賴政倫，2005；蔡涵宇，2007)。其中工資及工時為所有勞工問題的核心，也是勞動條件的主要內涵。再根據其它社會工作勞動條件的相關研究 (見表 2-4-1) 亦可發現，除了工資、工時外，關於退休也是經常被關注的焦點。而根據本研究之需要其選取構面為：工資、工時、退休等制度。

表 2-3-1 社會工作勞動條件相關研究

作者	年份	研究主題	勞動條件之探討面向
陳怡婷	1998	社會工作人員工作保障機制	工資、工時、女工、退休
黃秀雲	1998	台灣地區民間社會福利機構人事部門對機構適用勞動基準法相關規定之因應	工資、工時、退休
彭文美	2003	社會工作人員勞動條件的探討	工資、工時
陳政智、王柏軒、王麗娟、李宜修、余家偉、邱珈霖、陳建廷、楊雅婷	2005	社會工作師勞動條件之探討~以高雄市社會工作師公會會員為例	工資、工時、退休
賴正倫	2005	非營利組織人力資源管理中薪酬制度現況、勞動條件實施	工資、工時、休假、退休及資遣
蔡涵宇	2007	一個社工，多動世界?社會工作勞動市場階層化現象初探	工資、工時、女工、退休及資遣

研究者整理製表

一、台灣社工員的薪資水準

工資（以下稱之為薪資）之規定包括基本工資、工資給付的形式和原則、工資加成（加班費）給付等規定。根據最新勞基法¹³第 2 條將工資定義為：「謂勞工因工作而獲得之報酬：包括工資、薪金及按計時、計日、計月、計件以現金或實物等方式給付之獎金、津貼及其他任何名義之經常性給與均屬之。」當中並不包括紅利、獎金、節金等（同法施行細則第 10 條）。由於一般工資是由勞雇雙方來議定，為預防雇主支付過低的薪資，故第 21 條再加以規定：「不得低於基本工資。」當中基本工資係指勞工在正常工作時間內所得的報酬，但延長工作時間之工資及休假日、例假日工作加給的工資均不計入（同法施行細則第 11 條），依目前行政院勞工委員會（2011）所發布的基本工資（底薪）為 17,880 元，每小時 98 元。

社工員的薪資水準會隨著組織及機構性質、職位、年資、工作內容等因素的不同，而有所差異。依美國社會工作人員專業協會（NASW）在 2000 年針對約十萬名的正式會員所作的統計調查顯示，1999 年社工員平均年收入為 41,290 元美金，其中受雇於私人營利機構平均年薪為 51,900 元美金，受雇於非營利機構年薪為 40,180 美金，又在公部門中，受雇於聯邦政府者較受雇於州和地方政府薪水為高；以主要工作機構來分，私人開業較受雇薪水為高，公部門薪資又較私部門為高；以角色來分，間接工作（行政、管理、訓練）薪資較直接工作薪資（個案管理、臨床督導）為高（引自彭文美，2003：41）。林萬億（2006）也論及，英國社工員的薪資概況，其起薪每年 15,740 英鎊，資深者薪資 20,400 到 34,000 英鎊，即年資愈久者所獲薪資愈高。

另外再分析其他科系及不同專業的人在與社工員薪資水平相較下的結果。首先，在科系比較上，波士頓東北大學（Northeastern University）於 2004 進行了一項 60 個科系、148,000 位大學畢業生最低薪資的調查，其發現主修機械、科學和商業的畢業生薪資明顯高於主修藝術、人文和教育的學生，而就整體薪資而言，主修化學工程的畢業生平均年薪最高（75,500 美元），社會工作學系畢業生則平均年薪最低（低於 38,000 美元），兩者差距近 2 倍（Peltz, 2005）。而在專業面來看，Ozawa & Law（1993）的研究中指出美國社工員的薪資不僅落後律師、醫師此二類以男性為主的專業工作

¹³ 勞動基準法，其參照 2009 年 4 月 22 日所修訂之版本。

者，此外在女性爲主的專業領域裡（社工、老師、護士），社工員也是薪資最少的專業工作者。

就台灣而言，根據鍾美智（1996）研究發現，絕大多數受訪的社工系畢業者的平均月收入集中在 25,000 元至 35,000 元之間。在陳政智等（2005）的研究中（其樣本受訪者有 84.1% 任職於公立機構），調查顯示樣本受訪者的平均月收入以介於 40,001 元~45,000 元者居多，占了 38.1%；其次各有 17.5% 在 45,001 元~50,000 元間及 60,000 元~65,000 元間。不過，賴正倫（2005）針對非營利組織研究卻顯示，受訪者在薪資水準方面普遍偏低，在每月薪資方面，本薪加上固定津貼、獎金及福利金、不含加班費，有超過 5 成以上（52.8%）的受訪者的每月薪資在 3 萬元以下，其中更近 1 成（10.6%）在 2 萬元以下。另外沈慶鴻（2008）指出私部門學士級社工員薪資 29,494 元、碩士級薪資爲 33,483 元，再依據中華社會福利聯合勸募協會（2010）福利方案補助條例中，針對專案執行人員的補助大約爲每人每月 30,000 元以上。綜合上述，其不難發現第三部門社會工作勞動場域中的社工員，其工資多介於 25,000 元至 30,000 元間，雖然均符合勞基法之規定，但卻也突顯出了於十幾年來社工員薪資調動的幅度並不大。

「社工的起薪是不比別人差，但五年後就差其他行業很多了...」；「...超過十年了，薪水沒有提升，看不見未來的展望。」；「努力七年了，社工員的薪水還是三萬，這是因為我們比較有愛心嗎？」（引自許祖維，2007：86）

「對呀，都是這樣子啊...薪水很多都維持在一個水平啦...應該是說，我們要做就要做很多，可是你的薪水是死的，對啊。」（引自康芸，2007：61）

薪資是勞工及其家屬爲維持生活的重要資源，所以勞工受雇從事工作，主要的目的即賺取工資以維持生活，因而莫不希望有較高的工資（林振賢，2003）。康芸（2007）就發現社工員對薪資的不滿，是因爲社福團體沒有建構（或有建構卻沒落實）合理的薪資結構，致使薪資無成長之空間。因此我們可以知道社會工作勞動市場中的薪資，一開始與其他行業相較並不會比較少，但是拉長五年、十年來看，不同職業類別的薪資水準就會呈現出來，屆時亦會發現薪資調整幅度是有限的。

二、台灣社工員的工作時間

工時之規定包括正常工時、變形工時、延長工時、例假、休假、請假等。由於工作時間與休息或休假互為消長關係，所以勞工長時間的勞動會導致休息時間的縮減，結果可能導致各種弊害。一般而言，工時可解釋為勞工在雇主的指揮監督之下，所從事工作的時間。然而除了工作時間外，在工作場作中因勞動過程而產生具其他意義的時間，例如「休息時間」、「待命時間」、「教育訓練時間」等，這些相關時間規定都影響著勞工總工作時間的計算，進而影響工資的計算，因此機構應該與員工彼此協商工作時間的內涵。林振賢（2003）認為工時大致可分為：

（一）正常工時：勞工每日正常工作時間不得超過 8 小時，每 2 週工作總時數不得超過 84 小時（勞基法第 30 條第 1 項）。

（二）變形工時：在每週工作總時數不變的前提下，雇主經工會同意（若事業單位無工會者，得經勞資會議同意後），得將 2 週內 2 日之正常工作時數，分配於其他工作日；其分配於其他工作日之時數，每日不得超過 2 小時；但每週工作總時數不得超過 48 小時（同法第 30 條第 2 項），其第 30 條第 3 項及第 30 之 1 條亦同。換言之，即雇主可以將正常工時作一彈性的變動，來符合工作之需求，但若超出每週工作總時間之規範時，則雇主須要給付員工加班費。

（三）延長工時（俗稱加班）：雇主有使勞工在正常工作時間以外工作之必要者，雇主經工會同意（如事業單位無工會者，經勞資會議同意後），得將工作時間延長之。前項雇主延長勞工之工作時間連同正常工作時間，一日不得超過 12 小時。延長之工作時間，一個月不得超過 46 小時。因天災、事變或突變事件，雇主有使勞工在正常工作時間以外工作之必要者，得將工作時間延長之。但應於延長開始後 24 小時內通知工會；無工會組織者，應報當地主管機關備查。延長之工作時間，雇主應於事後補給勞工以適當之休息（同法第 32 條）。

然而基於各行各業其工作型態的不同，對於工時的相關規定難以一體適用，因此在同法第 84-1 條亦指出經中央主管機關核定公告下列工作者：監督、管理人員或責任制專業人員、監視性或間歇性之工作、或其他性質特殊之工作，得由勞雇雙方另行約定，工作時間、例假、休假、女性夜間工作，並報請當地主管機關核備，即不受第 30 條、第 32 條、第 36 條、第 37 條、第 49 條規定的限制。此外勞委會更指定「社會福利服務業」可採變形工時的方式，或前述勞基法第 84-1 條的規定來因應，

以解決工時上的問題；例若超過勞基法對變形工時或勞雇雙方約定的工作時間，雇主仍是需支付加班費的。

談到關於加班費的補償，根據勞基法第 24 條規定加班費之計算標準為：「雇主延長勞工工作時間者，其延長工作時間之工資依下列標準加給之：1.延長工作時間在 2 小時以內者，按平日每小時工資額加給 3 分之 1 以上；2.再延長工作時間在 2 小時以內者，按平日每小時工資額加給 3 分之 2 以上；3.依第 32 條第 3 項規定，延長工作時間者，按平日每小時工資額加倍發給之。」再者第 39 條中也明文規定：「第 36 條所定之例假、第 37 條所定之休假及第 38 條所定之特別休假，工資應由雇主照給。雇主經徵得勞工同意於休假日工作者，工資應加倍發給。」，於同法第 40 條、第 41 條亦同。不過勞委會在「社會福利服務業可否適用勞基法檢討報告」曾提到若勞工延長工時時間後，如同意選擇補休而放棄領取延長工時之工資，為法所未禁，有關補休標準等事宜亦可由勞雇雙方自行協商決定。因此，由於社會福利服務組織/機構財務來源的不穩定性，故在給付加班費方面，組織多是採取補休來因應（陳怡婷，1999；彭文美，2003；陳政智等，2005；賴正倫，2005）。

「...我出社會的第一份工作，週一到週五 7 至 24 點是我工作時間，一個月裡至少每週加班一天，也就是一週至少工作六天，每天至少工作 17 小時...。」；「...幾乎每天都要加班，...半夜有時還會被 on call，...，假日還得出來帶家屬團體...，犧牲了約會，跟家人相處的時間...。」（引自許祖維，2007：84、88）

「...直接工作是案件量不定時一直來，晚上一通電話你要接，你要出去，然後隔天又一個性侵害要陪偵，你又要出去，那樣很不定時，...，然後其實我們也是要有個人的時間阿，不是說生活為了工作，我們生活也是希望有自己的時間，你沒有辦法去控制你自己的時間」（搖滾麥克）（引自蔡涵宇，2007：77）

林萬億（2006）指出英國社工員有時全天 24 小時工作，但常態是每週 37 小時。在台灣，彭文美（2003）研究指出，社工員的工時平均每週為 40 小時，但因為必須夜間輪班及假日舉辦活動，因此社工員每週的工作時數都超過 40 小時；另有些組織

是採取責任制，社工員基本上工作時間為 8 小時，若未能將工作完成，則必須利用自己的休息時間來完成。賴正倫（2005）的研究也顯示，在工時方面，雖有 8 成的組織符合每週平均工時規定，但對於加班或於假日工作，則多提供補休而未給予給付。這樣的結果顯示出在台灣社工員的工作時間相較於國外是比較長的，也不見得符合勞基法的規範，而社工員任職的組織對於加班的補償多是以補休的方式來因應。不過對社工員而言，縱使有了補休卻經常因工作繁多，而難以抽出時間來補休，因為即便補休一天，工作量依舊持續累積，隔天變成仍須加班來完成，亦或有些任職於民間社會福利服務組織（如協會）的社工員往往會因員工數少，若補休一天形同於組織休假一天，在無人工作的情形下，研如同陳靜宜（2009）的研究中指出許多社工員只能眼睜睜看著補休歸零，而面臨無法休假的情形。

三、台灣社工員的退休制度

退休規定包括退休者的資格以及退休金給予之標準等。勞基法制訂退休制度，其目的是對於勞工退休後生活照顧之保障。勞工工作達一定的年資，且屆滿一定的年齡或符合其他的要件，勞工可以自請退休或被強制退休。依據勞基法第 53 條規定勞工自請退休的條件有：一、工作 15 年以上年滿 55 歲者；二、工作 25 年以上者；三、工作 10 年以上年滿 60 歲者；另外於同法第 54 條強制退休的條件則有：一、年滿 60 歲者；二、心神喪失或身體殘廢不堪勝任工作者。

而依據勞基法第 55 條為退休金給予之標準，依勞工之身份、年資所給予的標準亦有所不同；另為確保雇主能於勞工退休時，發給退休金，因此規範雇主須按月提撥勞工退休準備金，於同法第 56 條亦規定：「雇主應按月提撥勞工退休準備金，專戶存儲，並不得作為讓與、扣押、抵銷或擔保之標的；其提撥之比率、程序及管理 etc 等事項之辦法，由中央主管機關擬訂，報請行政院核定之。」

不過在儘管勞基法對於勞工的退休問題有明確的規範，但實際上，真正落實勞基法的退休制度之企業比例並不高，主要因國內的中小企業之平均生命期僅有十三年，而請領退休金的基本條件是必須工作十五年以上，在此情況下，幾乎只有國營企業或規模較大的民營企業之勞工，才有機會享有勞基法所規範的勞工退休金，因此對於勞工的權益無法獲得有效保障，並讓社會的安全問題產生較大的隱憂。由於在現行的勞工退休金制度體系下，勞工無法享有其應得的權益，在社會各界的質疑

下，於是有了修法的主張，新勞工退休金制度於民國 94 年 7 月 1 日開始實施，而舊的勞工退休金制度也仍維持施行，二者並行下，由勞工自行選擇對已有利的方案(詳如表 2-3-1)。

表 2-3-2 新舊勞工退休金制度的差異比較

	舊勞工退休制度	新勞工退休制度
領退休金	不一定可以領到退休金；若公司倒閉結束營業或員工自行離職時，即無法領取。	一定可以領到退休金；不論公司倒閉結束營業或員工自行離職，均可領取退休金。
資遣費用	每滿一年給予 1 個基數。	每滿一年給予 0.5 個基數。
提撥方式	雇主在 2%-15% 內提撥；員工不必自行提撥。	雇主提撥 6%；員工可在 6% 之內自行提撥。
退休給付	退休金一次給付；但亦可根據協議採分期給付。	年資滿 15 年者，採月退休金制；年資未滿 15 年者，採一次付清。
年資限制	工作年資滿 25 年；工作年滿 15 年，年齡已達 55 歲者。	需年滿 60 歲；未滿 60 歲而死亡者，由遺屬一次領完。
選擇條件	無	增加年金保險制。(但需事業單位人數達二百人，且經過半數員工同意者始可實施)

資料來源：謝明瑞（2005）

在社會福利服務業適用勞基法之初期，黃秀雲（1998）即針對民間社會福利機構進行研究，當中在退休部分反映出當時機構符合勞動基準法規定者偏低；而賴正倫（2005）的研究結果也反映出類似的結果，大部分的組織均不符合勞基法的規定。這樣的結果顯示出在社會工作場域中，退休制度對於社會福利服務，尤其是對民間非營利組織的影響甚巨，因為其財務來源多依賴政府補助或為民間捐款，在財務拮据的情況下，難以有多餘之經費來提撥社工員退休準備金。

「退休金更別想了，社福機構有哪幾個有提供退休金？我看手指頭數得出來吧，...，會不會晚年淪落到變成案主要去申請低收入戶？...」（許祖維，2007：90）

由於社會工作廉價的薪資待遇使得社工員財產累積不易，這樣的結果可能連帶影響其生活的品質，礙於有限的薪資，開始讓社工員開始擔心未來的老年生活是否會落入貧窮的困境，因此退休制度對於社工員而言，更形重要。由於退休制度其目的是在於保障勞工退休後的生活，不過就目前許多社福機構而言，財務來源大多依賴政府補助，其次為民間捐款，在財務資源上往往只能維持現況的運作，難以有多餘的經費來提撥勞工退休準備金，因此退休制度對於許多社福機構則造成不小的負擔及影響，透過相關研究我們亦可發現在勞基法中雖然保障了社工員基本的勞動條件，但實際施行上的問題卻因組織／機構本身的特性，而終究無法全面符合勞基法的規定。

參、小結

社會福利服務業於民國 87 年 7 月 1 日起開始適用勞基法，其中透過相關研究得知勞動條件中薪資、工時及退休制度是經常被關注的焦點。根據前述即可得知，在薪資方面，亦不論國內外，社工員的薪資水準普遍是偏低，且薪資的多寡易受組織性質、職位、年資、工作內容等因素的不同，而有所差異；在台灣社工員薪資雖低但大致都符合勞基法的規定，不過在薪資調漲方面卻始終漲幅不大。在工時方面，若以勞基法中對於正常工時的規範為基準，許多社工員基於社會工作的勞動特性（必須夜間輪班或假日辦活動）往往得超時工作，雖然組織對於社工員加班後的補償，多是以提供補休為主，但社工員經常會礙於工作量大或組織員工數少等因素，而難以將補休休完，除此之外，更有一些組織會採取責任制的方式來逃避加班後的補償。最後，在退休制度方面，多數民間非營利組織的財務來源多依賴政府補助或為民間捐款，在財務拮据的情況下，始終難以有多餘之經費來提撥勞工退休準備金。

第四節 台灣社工員的勞動經驗與感受

前一章節主要是透過勞基法之法律條文來瞭解目前台灣社工員的勞動條件，以反映部分的勞動現況，但僅從法條的相符程度來反映社會工作的勞動現況仍顯不足。然而，勞動現況所涵蓋範圍太過廣泛，故本研究欲透過社工員進入勞動場域後可能經歷的勞動歷程，來說明社會工作本身所具有的勞動特性，以呈現社工員可能面臨的勞動議題和社工員的勞動感受，藉以反映目前社工員的勞動現況。

壹、勞動經驗

一、勞動契約的訂定

勞動契約是指約定勞雇關係之契約（勞基法第 2 條）。根據林振賢（2003）所指勞基法訂定勞動契約的規定，目的是為了保障勞工能在公開、合法的情形下，與雇主訂定勞動條件，以維護其權益。關於勞動契約的內容應包括何種事項，勞基法中並未明定，僅在勞基法施行細則的第 7 條有所規定，不過約定的內容並不以該條內容為限，只要不違背公序良俗或法律禁止與強制的規定以及「勞資權利義務有關事項」，在雙方合意之下都可列入。

一般而言，勞動契約分為定期契約及不定期契約。臨時性、短期性、季節性及特定性工作得為定期契約；有繼續性工作應為不定期契約（勞基法第 9 條）。當中不定期勞動契約的勞動條件通常優於定期勞動契約，例如：定期契約終止，雇主無須給付資遣費，所以常見雇主將長期僱用的勞工，改以定期契約或以試用的方式僱用。

在社會工作實務上，康芸（2007）的研究顯示，社工員表示組織雖有針對於工作期間，組織及工作人員彼此的權利義務作出規範並訂定規則，但通常組織僅單向要求員工遵守，至於機構本身薪資計算標準、福利提供、獎勵及升遷形同虛設。這反映出一個事實，即勞雇雙方雖簽訂了勞動契約、或擁有員工手冊，但實務上卻不見得依照規則來實行；這個結果顯示出，社工員所任職的組織即便有與社工員來簽訂勞動契約，但最後實際落實的卻是少之又少。

二、受僱型式

在早期的社會環境中，無論是營利或非營利組織，在人力運用及聘僱關係上，對於員工的聘用多採取傳統的全職聘僱（full-time employees）。然而，受到貿易全球化、產業結構的改變等因素的影響，企業為其生存與提升競爭力，基於人事成本的考量，開始改以專案人力、部分工時、人力派遣...等非典型聘僱模式進用人員。而「非典型工作型態」是有別於典型或傳統工作型態者，是指一種非全時、非長期受聘僱於一個雇主或一家企業的工作型態，雖然它可以提供企業人力資源彈性運用的空間，但由於勞工與企業沒有長期性的聘僱關係，其相對地影響到勞工就業的穩定性；其次，在勞工權益保障措施或制度欠缺的情況下，再加上勞動檢查人力不足，「非典型工作型態」勞工的工作時間及安全衛生權益的維護極可能會受到不利的影響，這對於長期以來工作安全保障措施或制度的建立與維護會產生不利的影響（成之約，2002）。Belous（1989）也指出從事「非典型聘僱關係」工作型態的勞工與企業沒有長期性的聘僱關係，因此在就業上較缺乏穩定性。

「現今，整個大環境對於堅持做社工的人來說仍然是一個壓力一個質疑，整體的就業環境不良、...，一年一聘沒保障...聽說還有三個月一聘的，還有跟隨方案結束而沒頭路的。」（引自許祖維，2007：118）

然而這樣一個受僱型式現在也逐漸開始出現在社會工作領域中。在新管理主義潮流的衝擊下，政府部門及非營利部門為追求短期的成本效益，或是受限於外包契約的風險，也採以短期聘僱的方式進用社工員，造成無論是公部門的約聘社工員、非營利部門的專案計畫人員，或透過人力派遣方式僱用的社會工作人員，均成為不安全，不穩定雇用的助人工作者（李易駿、古允文，2007）；而康芸（2007）在社工員的勞動權益的研究中也發現，社工員普遍認為此種聘僱模式對於受雇者而言較沒有保障。就以民間社會福利組織為例，組織在接受政府委託方案或公設民營的過程中，由於委外合約期間的不確定，造成組織營運風險增加，當合約中止後，原先為方案所聘的專業人力便成為組織額外的人事負擔，形成組織營運上的困擾，所以更促使組織以聘用專案式、契約式社工員來加以因應，但這樣僱用模式，卻使得這些民間社福團體中承辦政府委外業務的社工員每到年底時，同樣會面臨招標不過、未能續約，工作也一同結束的威脅（陳靜宜，2009；葉穎蓉，2004）。而這樣的結果突

顯出非典型工作型態所帶來的就業風險，可能進而對社工員目前已經體質不良的勞動型態，造成更進一步的剝削。

三、核銷議題

核銷，是依照補助的項目類別，將費用支出的單據黏貼到核銷憑證的專用表上，交給各級主管檢核、簽章，連同方案成果報告及規定檢附的附件送回補助單位；若實際支出未達補助標準，再通知會計將剩餘的款項金額退回。

在社會工作實務上，只要組織有承接政府的補助或委託方案，社工員都不可避免地必須進行核銷的作業。這或許是一件很單純的行政作業，但在社會工作實務中，難免會因為政府於補助項目及金額上不合時宜，亦或組織為了生存需要每一分補助款，因此在核銷的過程中，社工員必須技巧性的將剩餘的經費留下或將指定用途的經費挪為他用（康芸，2007）。

一般而言，在核銷上最常被運用的二個款項分別為人事費用（包含薪資與鐘點費用）以及業務費用兩種。以下分別論述之：

「...自己的薪水要拿少一點，然後要捐一些給機構，...，社會局補助的項目就是員工的薪資，機構你沒有權力拿去做別的用途，你可以退回去，...，而且...既然社會局認為我這個工作值得四萬的薪水，你今天不給我這麼多已經很不夠意思了，竟然還拿去挪做他用...。」；「像我們人事的補助薪資大約是 37,000，我的薪資只有 31,500，但我仍必須簽 37,000 的領據，...。」（引自康芸，2007：79、90）

在人事費用中又分為專職人員薪資補助，活動所需的講師費或出席費用、以及臨時人力鐘點費用。（一）專職人員薪資補助：專職人員薪資補助主要是補助執行方案業務專職人員的薪水與年終獎金。一般而言，補助金額會以補助單位認定的薪資作為依據，而政府在核銷的規定中則要求必須以社工員的領據及年度扣繳憑單影本作為核銷憑證。不過在實務中，經費是撥給組織、人員也是由組織所聘用，往往組織礙於內部的公平性及整體財源的考量等原因，致使社工員無法領到全額的補助，卻仍要依照補助的薪資額度簽領收據而引發爭議。（二）講師與臨時人力鐘點費用：

關於講師鐘點費用主要是用來支付專業訓練等專業人士的費用，而臨時人力鐘點費則是考量辦理活動時可能尚須的人力所編列的費用。政府明確的規定除非活動是在假日舉辦，否則不得由組織內的工作人員支領費用。而組織可能因而要求將部份活動選在假日進行，社工員雖可報請加班時數，但仍需簽收領據辦理核銷，組織再以「捐款」的方式將費用入帳。

在業務費用方面，業務費用包含項目繁雜，例如辦理活動所所需的各項器材、茶水便當…等費用，若活動辦理並未實際支出款項，或是參與活動的人數未達政府設定的要求，社工員在核銷的時候就必須想辦法蒐集收據或發票，亦或在簽名表上簽名以補足人數。

綜合上述可知，核銷是社工員眾多工作項目中的其中之一，其也是關係著組織生存的重要工作，無論社工員是否認同，都必須依其去執行、完成，這過程中也可能損及社工員本身的勞動權益。康芸（2007）的研究中更明確的指出核銷問題，是在該研究中最引發爭議及導致許多社工員感覺困擾、憤怒，最後引發「權益受損」覺知的焦點之一；因此本研究故將此構面列入社工員勞動經驗中的一環。

四、人身安全

一般論及社會工作就業職場的勞動條件，相對地也會談到工作環境與安全風險的議題，再加上社會工作又以女性勞動者居多，更使得社會工作人身安全的問題顯得重要。社工員在勞動過程中，多半是透過直接接觸和家庭訪視的方式來與案主接觸並提供他們所需要的服務。因此社工員必須經常進行案家訪問，但並非所有案主所居住的位置是地處於交通便利或生活機能良好的環境中，居住在偏遠郊、山區的大有人在，當社工員在前往家訪的途中，可能遭遇的風險是不可預測的；另外，社工員也必須經常配合案主的時間，不得不在夜間進行訪視，或是得面臨半夜接到 on call 等狀況。另外，對於我們的服務對象也可能成為社工員人身安全的疑慮之一，特別是家暴或高風險的社工員，其所面臨到的不僅只有受害人，當中亦包含了加害人，無形中也可能增加社工員於心理及安全上的不安及恐懼。

「...，我們去夜訪你們會知道嗎?...我們女生自己單打獨鬥已經很危險辛苦了，更何況已經結婚的女社工們，更不得婆家、老公的諒解啊!」(引自許祖維，2007：78)

「我覺得社工工作很危險，尤其妳做家暴跟高風險，然後要去案家...，就是妳是暴露在那個危險的環境中，可是妳沒有一套保護措施」(哈小姐)(引自蔡涵宇，2007：78)

社工員所面臨的工作特性隱含了許多不可預測的風險，而這可能會造成社工員生命財產方面的損害，對於所任職的組織是否有提供相關防護措施，根據王麗馨（2008）研究發現，人身安全訓練方面，有4成7的工作者表示組織有提供相關訓練，其中以防身術為最多，其次為危險評估課程；在防護措施方面，有5成2的人表示機構有提供防護措施，其中以警察陪同居多，另還有提供夜間計程車、防狼噴劑、會談室錄影等；在安全設施或設備方面，有4成8的人表示有提供，以監視器為最多，其次為保全、警報鈴、公務手機等；最後在訂定人身安全計畫方面，僅有1成6的人表示有提供，其包括人身安全案件通報制度、遭受暴力通報程序等。從上述研究結果顯示，其可發現組織所提供的各項人身安全方面的措施並未全面落實。

五、勞資爭議

勞資爭議（labor disputes or industrial disputes）泛指個別／集體勞工與雇主對權利義務的認知／遵行、互動關係上，所發生的歧異與紛爭（黃良志等，2007）；在台灣「勞資爭議處理法」第2條將勞資爭議界定為雇主或雇主團體與勞工或勞工團體發生之爭議；二者在定義上意思相近。

通常在當勞資爭議發生之後，勞雇雙方可藉由組織外部或組織內部來進行處理。所謂外部處理，係指遵循國家法令規定的程序，利用組織以外的人或機構調處爭議；而內部處理則是指遵循團體協約中的規定、勞資雙方商定或組織工作規則中的規定，利用組織內的機制處理，以下則分別論述之。

(一)勞資爭議的外部處理方法：尚可再分為司法途徑和行政與其他機構途徑。首先，在司法途徑方面，勞資爭議發生後，可依當事人的意願，採用直接向法院提起司法訴訟或司法裁決，以求解決；在台灣會於各級法院中設置勞工法庭，審理勞資爭議案件。其次，在行政與其他機構方面，藉由法院以外的特殊行政機關或管道加以處理，例如縣市勞工局或調解委員會，其不外乎是透過協調、調解、仲裁、事實調查四種方法來解決勞資爭議。

(二)勞資爭議的內部處理方法：組織內解決勞資爭議的可能性涉及兩個要素，一是勞資雙方的意願，二是企業內部是否有一套處理的機制。首先，就勞資雙方意願而言，雇主一般不希望衝突能見度增加影響組織發展，一般在態度上會傾向內部解決；而相對的，勞方尋求外力的支援雖然是有利的，但這需要充足的經費，因此勞工也希望爭議能在組織內部獲得解決。其次在組織內部的處理機制上，如果組織內有工會組織，個別勞工可先透過工會向組織反應；如果組織已設置內部處理的機制，無論個別勞工或工會可以先透過此一機制尋求解決之道。但如果組織內沒有工會組織也沒有設置內部處理機制，那無論是勞工或集體，自然會訴諸外部管道。因此，組織有無設置處理機制成為勞資爭議能否在內部處理的關鍵，而這也是本研究關切的焦點之一，即社工員在其任職的組織中有無設置處理勞資爭議的管道。

另外，當社工員在勞動過程中被不公平的對待（如在勞動條件上）時，多是以單一個案的型式來提出申訴，然而有時候社工員在勞動上所面臨的不公平、不合理，並非僅是單一個案，即反映出的是集體社工員都可能遭遇的問題時，此時，綜觀台灣所有社會工作專業組織團體裡，並沒有一個合法組織是專為捍衛社工員勞動權益所成立的。而與社會工作發展最為相關的組織裡（詳如表 2-4-1），社工員勞動權益的保障似乎也不是這些組織任務發展的重心，因此在社會工作該領域裡，是否該成立一個專門為社工員勞動權益謀求福利的單位（例如社工員工會）也形成本研究所欲探究的焦點。

表 2-4-1 台灣社會工作專業組織成立時間與任務

名稱	中華醫務社工協會 (MSWA)	台灣社工專業人員協會 (TSWA)	台灣社工教育學會 (TSWEA)	中華民國社工師公會全聯會 (NUPSWA)	台灣心理衛生社工學會 (TSMHSW)
成立日期	1983	1989	1992	2002	2004
任務與宗旨	謀求醫務社工研發、會員聯繫、醫務社工師甄選、繼續教育等。	訂定證照制度、繼續教育、倫理守則、服務標、合理任用等。	倫理守則、繼續教育、出版等十項。	社工教學與實習改善、社工教育與訓練、刊物出版等項。	促進心理衛生社工專業發展、推動國人心理健康與倡導社會公平正義。

資料來源：陳武宗、張玲如（2007）

貳、勞動感受

一、工作滿意

Hoppock（1935）是最早提出工作滿意概念的學者，他認為工作滿意是指工作者心理上、生理上對工作環境與工作本身的滿意感受，是一種心理狀態的整體性單一概念（引自黃貴祥，2011）。王綉蘭（1998）則指工作滿足是社工員對內在滿足（如自我成長、對工作投入與熱愛等）、外在滿足（如社政主管的領導方式、工作環境、薪資待遇等）、專業表現（如工作自主性、溝通協調及專業知識與技術配合等）之滿足程度。另外，許祖維（2007）也指出類似的觀點，指工作滿意是個人對其工作所持的一種整體看法，而且工作滿意會受到個人內在因素、工作特徵及社會價值觀的影響而形成的一種態度或感覺。綜合上述，所謂工作滿意即為個人對工作所抱持的整體看法，其受到個人內在、及工作外在以及專業表現的影響。

工作滿意是個人對其工作喜歡或不喜歡的感覺，公司主管可以藉由瞭解員工的滿意度預測員工可能的行為，例如：離職行為、工作態度等；因此工作滿意一直以來被視為組織研究中關於缺勤、離職以及工作績效等變項的主要效標變項

(Robbins, 2001); 爲此在王綉蘭 (1998) 的研究中指出當社工員對於工作滿足程度越高其留離意願也越高。爲此我們大致可從社工員對於目前對於工作的滿意程度來推測他／她離職的可能性。

二、離職傾向

離職，即指離開目前的工作崗位或職務 (劉怡孜, 2003) 而 Price (1977) 將離職區分爲自願性與非自願性兩個類型，自願性離職包括因個人、組織等因素離職者；而非自願性離職者則是由雇主或組織強制執行的離職，亦指解雇。然而所謂的離職傾向是傾向上述所談及的自願性離職，係指個人主動離開目前工作與尋找其它工作機會的傾向、意圖與態度，也是個人對離職相關問題所作的一連串評估考量；而離職傾向亦是判斷員工離職行爲的最佳指標 (引自許祖維, 2001)，當一名員工離職傾向愈高時，其離職行爲發生的可能性就越高。

在社會工作實務工作上，許祖維 (2007) 研究中將社工員萌生離職念頭的影響因素歸納爲三大類，分別爲「個人因素」、「工作特性」，與「外在環境」。其中以工作特性中，對「社會工作就業職場的勞動條件因素」的關注與抱怨最多，其次是「社工員在社工就業職場的職場的職場適應問題 (涉及社會工作專業相關因素)」，再者，才是「社會工作就業職場管理議題 (涉及組織因素、機構主管)」，然而從這樣的結果約略可看出，大多數基層社工員所擔心、在意、關注與追求的，仍舊是在圖一個工作上的「溫飽」，而非社工專業的發展。綜合上述可得，讓基層社工員萌生離職念頭的主要因素來自於社會工作本身的「工作特性」，而其中又以勞動條件影響甚巨，爲此本研究在離職傾向因素的分析上，採該項研究中「工作特性」的分類法，

第五節 小結

對於任何研究而言，探討相關的文獻主要有兩個目的：其一為在構思該研究進行方向之際，能夠具備某種程度的學理依據；其二為以相關文獻整理的結果形塑該研究的概​​念架構，來引導研究測量工具的發展、以及測量工作的實施。茲以表 2-5-1 簡要陳列本章所探討的相關文獻主題、內容、與用意，做為本章的摘述，並以此形成本研究的概​​念架構。

表 2-5-1 相關文獻探討之主題、內容、與用意

文獻主題	主要內容	目的與用意
社會工作的勞動場域	說明社會工作勞動市場的定義，並將社會工作勞動場域作一劃分、界定。	用以界定本研究對象勞動場域，作為本研究的範疇。
社會工作勞動場域中的勞動人力：社工員	將社工員作一定義，並探討台灣社工員目前人數、性別比例、及在不同勞動場域下的社工員。	用以界定本研究對象的身分。
台灣社工員的勞動條件	藉以探討勞動條件的範圍，來反映社工員的部分勞動現況。其包括薪資、工時、退休。	做為架構本研究主要探討概念的語意性定義，並藉此做為發展本研究測量工具內容之參考。
台灣社工員的勞動經驗及感受	藉以社工員的勞動經驗及感受，來反映社會工作人員的勞動現況。	

第三章 調查研究方法

第一節 研究概念與研究問題

壹、研究之概念架構

透過第二章當中所整理的相關文獻，本研究採用了下列的概念架構，以做為此研究設計與進行的依據，其內容如下：

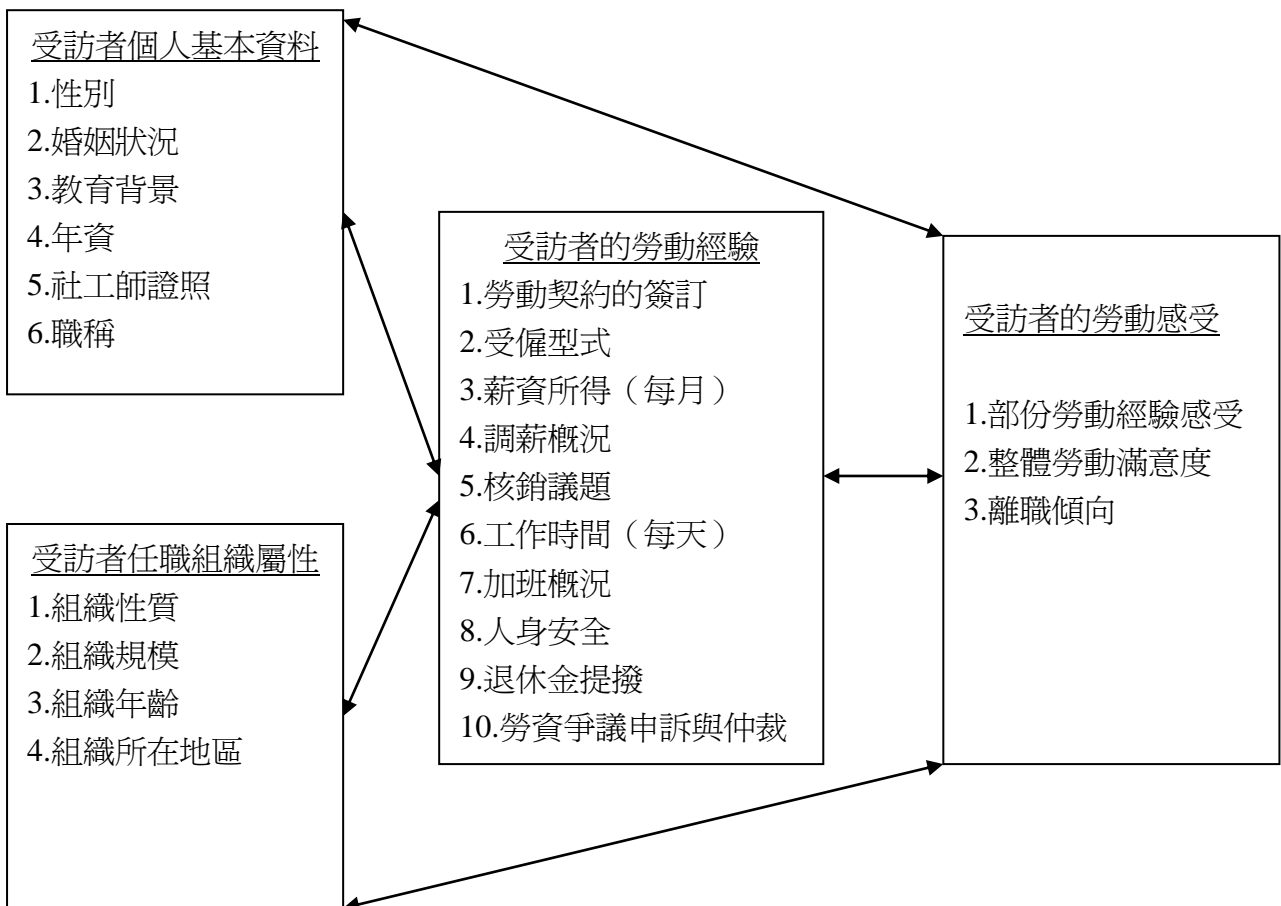


圖 3-1-1 本研究概念架構圖

貳、主要研究問題

由於調查研究通常不需要擬定研究之假設，取而代之的是以從研究概念架構衍生出來一系列之研究問題做為引導調查研究的實施。因此，本研究提出下列研究問題，藉由此次之調查所獲得之研究資料，形成本研究的結論，以達成此一研究目的：

- 一、受訪者個人基本資料為何?
- 二、受訪者任職組織屬性為何?
- 三、受訪者的勞動經驗為何?
- 四、受訪者的勞動感受為何?
- 五、受訪者個人基本資料及受訪者任職組織屬性與受訪者的勞動經驗有何關聯性?
- 六、受訪者個人基本資料及受訪者任職組織屬性與受訪者的勞動感受有何關聯性?
- 七、受訪者的勞動經驗與受訪者的勞動感受有何關聯性?

第二節 研究設計

本研究屬於描述性研究或敘述性的研究，其主要目的是為了呈現目前社工員的勞動現況（含勞動經驗及勞動感受）。研究設計方法敘述如下：

壹、研究之程序

本研究自 2009 年 2 月起，開始進行相關文獻資料的蒐集，透過整理社會工作勞動之相關議題的各種文獻，藉此提出能確切反映社工員勞動現況的面向，並依此作為問卷設計的依據。在 2009 年 5 月完成研究問卷初稿後，於同年 8 月起至 2010 年 1 月底開始進行問卷試測與分析，邀請與本研究對象相同性質之民間社會福利組織一線社工員以及專家學者針對問卷內容進行填答及提供修改意見；參照所有意見後加以修改問卷。於問卷定稿後，於 2010 年 3 月底寄發問卷，進行正式的施測，於同年 4 月底終止問卷回收，其後進行問卷的分析與撰寫。本研究的進度及時程如下：

表 3-2-1 研究進度及時程

	2009 年至 2011 年								
	2009 年			2009 至 2010 年			2010 至 2011 年		
	2-4 月	5 月	6-7 月	8-1 月	2 月	3 月	4 月	5-12 月	1-6 月
文獻蒐集	*	*							
研究設計	*	*							
問卷設計		*	*	*					
試 測				*					
試測分析				*	*				
問卷修訂					*	*			
正式施測						*	*		
資料分析							*	*	*
撰寫報告							*	*	*
初稿修訂									*
完成報告									*
印 刷									*

貳、研究對象與選樣過程

本研究主要探討民間社會福利組織社工員的勞動現況，研究對象主要為全台灣民間社會福利組織之基層社工員，透過結構式問卷進行研究調查。但一方面社工員在組織中的職務名稱不盡相同，例如在有些單位中稱為輔導員，另一方面國內目前並無完整的民間社會福利組織名單，為解決此問題，研究者知悉國內民間福利組織多向中華社會福利聯合勸募協會（以下簡稱聯勸）申請方案補助，故本研究是以聯勸公告的所有補助單位（網址 <http://www.unitedway.org.tw/index9812.asp>）為母全體，截至 2009 年 12 月，共計有 819 個組織，經名單整理查明聯絡方式後，餘 802 個組織，作為本研究之母群體。本研究抽樣方法是以分層隨機抽樣之方式，依其組織性質分為財團法人、社團法人、公設民營，共三個層級，分別算出各層級之組織數目佔母全體之比例，從每個層級中依此比例以系統隨機抽樣法進行抽樣，以確保樣本的代表性，使蒐集的資料可推論母群體，共計選取 400 個組織成為本研究的樣本（詳見表 3-2-2）。

由於本研究經費有限，因此每個樣本組織僅郵寄一份問卷，並由組織指派一位社工員填答。此外，本研究雖有在問卷的問候與說明頁（cover letter）中特別說明希望是由組織內的社工員來填答問卷，但仍不能排除樣本組織並非指派組織內的社工員來填寫問卷，所以本研究將所回覆之有效總樣本數再依受訪者的「職稱¹⁴」進行篩選。之所以先進行這個步驟，是因為考量到組織中位居於主管職位的受訪者，以及其他非社工員的受訪者，其所從事的工作內容及勞動條件與社工員的勞動現況有所不同，全都納入進行統計分析恐會影響本研究的結果，所以本研究有必要先針對受訪者的「職稱」進行篩選，來決定那些問卷應納入本研究繼續進行後續的分析，那些問卷必須予以排除。

如前所述，總計發出 400 份問卷，回收 241 份問卷，扣除 6 份無效問卷（判定為無效問卷的標準為填答不完整者，以及無填職稱者），原始有效問卷共計 235 份，原始有效問卷回收率為 59%。接續針對回收的 235 份原始有效問卷再依受訪者的「職稱」進行篩選，本研究將受訪者的職稱歸類為主管職（包括執行長、總幹事、理事

¹⁴ 本研究「職稱」意指職位，是由受訪者自填的方式來蒐集資料；在後續分析上，是採中階職位社工員、基層社工員，二類的分法。

長、主任---等)、中階職位社工員(社工督導、社工組長---等)、基層社工員(社工員、社工師、個案管理員---等)、以及其他人員(幹事、研究員---等)四類(詳見附件四),經計算各類的次數分配後,受訪者的職稱以基層社工員居多,佔 67.7%;中階職位社工員次之,佔 13.6%;有 10.2%的受訪者屬主管職,8.5%屬其他人員(詳如表 3-2-2 所示)。進一步地依「職稱」篩選,將主管職位以及其他人員等 44 份問卷排除,僅保留屬「中階職位社工員」及「基層社工員」這兩種職位者共計 191 份分析有效問卷做為本研究的分析對象¹⁵(如表 3-2-3 所示)。另外,值得一提的是,亦不論原始有效樣本或分析有效樣本,其佔有效總樣本數的比例,皆與母群體佔母全體的比例相近(如表 3-2-4 所示),此意味著本研究之分析的結果具有代表性,足可推論至接受聯勸補助的社會福利中任職的全體社工員。

表 3-2-2 受訪者職稱分佈及百分比一覽表 n=235

職稱	次數分配	百分比%
主管職	24	10.2
中階職位社工員	32	13.6
基層社工員	159	67.7
其他人員	20	8.5
總計	235	100

表3-2-3 受訪者職稱(本研究樣本)分佈及百分比一覽表 n=191

職稱	次數分配	百分比%
中階職位社工員	32	16.8
基層社工員	159	83.2
總計	191	100

備註：本研究所採用的分析樣本。

¹⁵ 本研究的原始有效樣本數(235)原本相當接近 Neuman (2006) 對於樣本大小的主張,他認為母全體低於 1,000 者,其樣本數至少需要母全體的 30%;以及 Krejcie and Morgan (1970) 所計算 95%信賴水準所需的樣本數,在他們所提的「95%信賴水準的樣本大小對照表」中,母全體若為 750,95%信賴水準樣本數應為 254。但考量研究結果的嚴謹度,故本研究進一步再以「職稱」來進行篩選,所得樣本數(191)。

表 3-2-4 組織性質與樣本數

組織性質	母群體／佔母全體的比例	抽取樣本數	原始有效樣本數／佔有效總樣本數的比例 (註 1)	分析有效樣本數／佔有效總樣本數的比例 (註 2)
財團法人	303 (37.8%)	151	89 (37.9%)	78 (40.8%)
社團法人	443 (55.2%)	221	129 (54.9%)	99 (51.8%)
公設民營	56 (7%)	28	17 (7.2%)	14 (7.3%)
總計	802 (100%)	400	235 (100%)	191 (100%)

註：1.原始有效樣本數是指將回收後的問卷扣除無效問卷所獲得的樣本數。

2.分析有效樣本數是指將原始有效樣本數扣除填答為主管職與其他人員的問卷所獲得的樣本數。

參、測量工具之發展與設計

延續本研究所採用的概念架構，所欲回答的研究問題，參考第二章相關文獻的整理，並藉由向實務界之社工員請益，以瞭解實務工作者的看法；以及專家學者的建議，綜合參閱後作為本研究問卷設計之基礎，進而設計出本研究之問卷，作為本研究的測量工作（詳見附件五）。

本研究的問卷共分為三個部分，第壹部分為「受訪者任職組織屬性」包括了組織性質、組織規模、組織年齡、組織所在地區。第貳部分分為「受訪者的勞動經驗」及「受訪者的勞動感受」，在勞動經驗方面，包括勞動契約的簽訂、受僱型式、薪資概況、工時概況、人身安全、退休金提撥、勞動爭議申訴與仲裁等面向；在受訪者的勞動感受方面，包括了部份勞動經驗感受、整體勞動滿意度、離職傾向。第參部分為「受訪者個人基本資料」，包括了性別、婚姻狀況、教育背景、年資、社工師證照、職稱。針對上述變項說明如下（詳如表 3-2-5）：

一、受訪者任職組織屬性

(一) 組織性質：財團法人、社團法人、公設民營。本研究以問卷顏色判別。

(綠色為「財團法人」、白色為「社團法人」、藍色為「公設民營」)

(二) 組織規模：詢問整個組織正職員工數。

(三) 組織年齡：即組織總會成立的時間，詢問組織總會成立於民國幾年。

(四) 組織所在地區：以問卷編號判別。(北部地區：基隆、台北、桃園、苗栗等地；中部地區：台中、彰化、雲林、南投等地；南部地區：嘉義、台南、高雄、屏東等地；東部地區：宜蘭、花蓮、台東等地；離島：澎湖、金門、馬祖、釣魚台列嶼)

二、受訪者任的勞動經驗及勞動感受

係指透過社工員進入社會工作勞動場域後可能經歷的勞動歷程，來瞭解目前社工員的勞動經驗及感受，本研究所選構面之概念性定義與變項說明如下：

(一) 社工員的勞動經驗

1. 勞動契約的簽訂：係指社工員與任職組織約定彼此勞雇關係的契約。

變項：勞動契約的簽訂與否、勞動契約落實程度。

2. 受僱型式：係指社工員受僱於任職組織的身份。

變項：受僱型式。

3. 每月薪資所得：係指社工員每個月因工作而獲得之報酬。

變項：每月薪資所得。

4. 調薪概況：係指社工員在組織任職期間，薪資成長的空間。

變項：薪資調漲與否、薪資調漲幅度。

5. 核銷議題：係指社工員簽領的領據（或稱收入憑單）與實際所領取的薪資有異；或者是社工員任職組織要求社工員將部份薪資或加給回捐機構等經驗。

變項：收入憑單簽領不實經驗及頻率、薪資回捐經驗及頻率。

6. 每天工作時間：係指社工員在雇主的指揮監督之下，每天所從事工作的時間。

變項：每天工作時間。

7. 加班概況：係指社工員在正常工作時間外，加班的頻率（一般加班：正常工作時間後仍需加班的頻率；與特殊加班：下班待命 on call、夜間工作、假日加班）；以及社工員目前任職組織對於加班補償的作法。

變項：正常工作時間後仍需加班的頻率、下班待命 on call 的頻率、夜間工作的頻率、假日加班的頻率、加班計費方式、補休期限。

- 8.人身安全：係指社工員在勞動過程中可能面臨的工作情境及風險，可釀造成在生、心理、財產方面的損失。
變項：工作情境、安全措施。
- 9.退休金提撥：係指社工員退休後生活照顧之保障。
變項：退休金提撥與否、退休金提撥方式。
- 10.勞資爭議申訴與仲裁：係指社工員面臨勞動爭議時，可能有的申訴管道，以及社工員主觀認為適合仲裁的單位。
變項：申訴管道、仲裁單位。

(二) 社工員的勞動感受

- 1.部份勞動經驗感受：係指該部感受僅聚焦社工員對於「薪資」及「工時」的部分感受。
變項：薪資合理感受、工作超時感受、薪資與工時對比之感受、休閒育樂被剝奪之感受、心力交瘁之感受。
- 2.整體勞動滿意度：係指社工員本身對於目前整體勞動環境的一種態度或看法。
變項：整體勞動滿意度。
- 3.離職傾向：個人主動離開目前工作與尋找其它工作機會的傾向、意圖與態度（不包含非自願性離職）。
變項：離職現職念頭及原因、永遠想離開社會工作念頭及原因、擔心失去現職感受。

三、受訪者個人基本資料

- (一) 性別：分為男、女兩個選項。
- (二) 婚姻狀況：分為未婚、已婚、離職、分居、喪偶、同居，共六個選項。
- (三) 教育背景：是否受過社工教育、畢業學校、學制及就讀科系。
- (四) 年資：可分為從事社會工作的年資及現職的年資，皆由受訪者自行填寫（該題向放至問卷第貳部分）。
- (五) 社工師證照：分為有、沒有兩個選項。
- (六) 職稱：請受訪者自行填寫（該題向放至問卷第貳部分）。

表 3-2-5 問項內容之變項及題項說明

概念	變項	題項
任職組織屬性	組織性質	以問卷顏色判別
	組織規模	請問您目前任職組織的正職人員大約有幾人
	組織年齡	請問您目前任職的組織成立於民國_____年
	組織所在地區	以問卷編號判別
勞動經驗	勞動契約的簽訂	請問您目前這份工作到職時有沒有簽署書面的勞動契約 您主觀認為，您所任職的組織對於勞動契約的落實程度約_____%
	受僱型式	請問你目前的身份是
	每月薪資所得	冒昧請問您目前每月實際領取的薪資約為_____元
	調薪概況	請問您在現職的工作中，薪資是否會年資而調整（漲）
	核銷議題	請問在您的工作經驗中，是否有過簽領的收入憑單和實際領取金額不同的情形發生 請問在您的工作經驗中，是曾曾經被要求過將部份薪資或加給回捐在過去半年內您每天平均的工作時間約為_____小時
	每天工作時間	請問您在過去半年內於每日正常工作時間後仍需留下來加班的頻率為
	加班概況	請問您在過去半年內於下班後仍需待命，隨時準備處理突發事件的頻率為 請問您在過去半年內於夜間工作的頻率為 請問您在過去半年內於假日辦活動或處理相關業務的頻率為 您的加班費如計算
	人身安全	您的補休_____在規定的時間內休完。 請問您在現職的工作中是否曾經歷以下工作情境
	退休金提撥	請問您目前所任職的組織，是否有提供下列保護您的安全措施 據您所知，在您目前所任職的組織是否有依規定提撥您的退休金 請問您目前所任職的組織是否依勞退舊／新制提撥您的退休準備金
	勞資爭議申訴與仲裁	當您在勞動的過程中面臨勞資爭議時，是否有申訴管道 您認為當有勞資爭議時，由誰來仲裁較為適當
	勞動感受	部份勞動經驗感受
整體勞動滿意度		如果請您針對您目前的勞動現況滿意度進行評分，您會評定____分
離職傾向		您目前有離開現職的念頭 您會想離開現職的原因 您目前有永遠離開社會工作（領域）的念頭 您會想永遠離開社會工作的原因 您目前會擔心不知道什麼時候會失去這份工作

表 3-2-5 (續)

個人基本資料	性別	您的的性別為
	婚姻狀況	請問您目前的婚姻狀況為
	教育背景	請問您是否曾受過社工教育
	年資	請問您從事社會工作的年資總計_____年
		請問您擔任現職的年資共計_____年
	社工師證照	請問您目前有沒有社會工作師證照
	職稱	請問您目前的職稱_____

肆、資料蒐集方法

本研究所使用的問卷大致以結構式、封閉性之題目為主，研究者因基於時間及經費的限制，無法以面對面訪問法進行資料蒐集工作。因此，在考量各種資料蒐集的優缺點之後，決定採用郵寄問卷方式作為主要資料蒐集的方法。郵寄問卷的方式可涵蓋的研究範圍較為廣泛、在短時間內取得大量資料，對於平時工作繁忙的社工員而言，郵寄問卷方式有助於其更有彈性選擇合宜的時間回覆問卷。但不過採用郵寄問卷方式之回收率可能較低，為提高回收率，研究者於每份問卷說明頁（cover letter）中傳達感念社工員工作辛勞之意，並贈送茶包一枚，藉以克服回收率可能較低的問題。

伍、研究倫理

社會科學的研究經常涉及觀察或測量人的行為和特質，因此我們必須特別注重以人作為研究對象時應遵守的規範，主要包括尊重個人的意願、確保個人隱私、不危害研究對象的身心、遵守誠信原則，以及客觀分析及報告等。由於本研究採用郵寄問卷的方式蒐集資料，在謹慎遵守研究倫理守則下，本研究可以達到的研究倫理如下：

- 一、研究進行前，事先給予充分消息並取得研究對象的同意。
- 二、研究對象的匿名，其研究對象受到保密的保護。
- 三、資料保密，有關研究對象的相關資料，除經過本人同意，其應予以妥善保管與保密。
- 四、從研究開始至結束都遵守誠信原則，不欺瞞研究對象。
- 五、在資料回收後，研究者將以客觀的態度進行資料的分析及報告。

第三節 研究嚴謹的掌控（信、效度分析）

在進行量化研究時，研究工具的嚴謹度將會影響整體研究的結果，故本研究係依據發展的概念架構，欲回答的研究問題，再以第二章文獻探討內容的整理，經以論文指導老師討論後，作為本研究問卷設計的基礎。

在測量工具初步完成後，透過相關領域專家學者的指導及討論（即口試委員）後，進而修正測量工具不足之處，藉以提高問卷的內容效度、專家效度。另外，研究者於 2009 年 7 月（口試後）進行問卷內容的修訂，於同年 8 月起至 2010 年 1 月底，再針對目前任職於民間社會福利組織中的 41 位基層社工員進行試測及深入討論，最後再參酌專家學者的意見修正問卷的內容與題項，最後以試測及討論資料為輔，做為補充、對照比較，以避免偏見，使得問卷的內容能更符合本研究所欲達成之目的，並增加問卷的表面效度、內容效度、專家效度。

由於本研究屬於調查性質，不計畫驗證理論、且問卷測量的概念中，各向度題目並不多，因此不適合採用因素分析刪減題目。本研究採納專家學者與數位實務工作者的意見（詳見表 3-2-4 至表 3-2-5）修改問卷內容與語句，以增加問卷題項的效度。

表 3-3-1 試測對象（實務工作者）名單一覽表

任職組織	試測問卷回收數
中華民國紅十字會台灣省雲林縣支會	2
勵馨基金會桃園服務中心	2
財團法人苗栗縣私立幼安教養院	1
臺中縣國龍愛心協會	1
雲林縣婦女保護協會	2
財團法人天主教台灣省私立慈愛殘障教養院	5
社團法人臺中縣生命線協會	7
任職於民間社會福利組織（不具組織名）	21
總計	41

表 3-3-2 專家學者名單一覽表

任職單位	專家學者
臺灣大學社會工作學系	鄭麗珍老師
東海大學社會工作學系	高迪理老師
長榮大學社會工作學系	黃盈豪老師

第四節 研究資料的分析方式

本研究以問卷方式來蒐集資料，待問卷回收後，研究者將把取得資料以運用社會科學統計軟體（SPSS for WINDOWS 17.0）作為分析工具，進行資料處理與分析，並依據研究目的及變項的測量層次為基礎，選擇適當的資料分析方法以回答本研究的研究問題。其說明如下：

壹、受訪者個人基本資料

受訪者個人基本資料包括了性別、婚姻狀況、教育背景、年資（從事社會工作年資及現職年資）、社工師證照、職稱。此部分係由問卷【第貳、參部分】第 3、7 至 8 題、以及第 39 至 42 題加以測量，並以次數分配及百分比呈現研究問卷之結果。

另外，在本研究後續分析上，教育背景（學制）原本採以研究所、大學／四技二專、學分班／在職進修，及其他四類分法，後將其他併入學分班／在職進修，改以研究所、大學／四技二專、學分班／在職進修三類的分法；教育背景（學校）則依各校的屬性改以採國立、私立二類的分法；年資（從事社會工作年資）原為數值，後改採 5 年（含）以下，5 年（不含）以上二類的分法；年資（現職年資）原為數值，後改採 3 年（含）以下，3 年（不含）以上二類的分法；其他變項則維持不變。

貳、受訪者任職組織屬性

受訪者任職組織屬性包括了組織性質、組織規模、組織年齡、組織所在地區。此部分係由問卷【第壹部分】第 1 至 2 題來以測量，並以次數分配及百分比呈現研究問卷之結果。

另外，在本研究後續分析上，組織規模則是將原本 5 人以下及 6-30 人合併為中小型組織（30 人以下）、31-99 人及 100 人以上合併為大型組織（31 人以上），改以上述二類的分法；組織年齡原為數值，後改採 20 年以下，21 年以上二類的分法；組織所在地區將原本北、中、南部合併為西部地區、後改採西部地區、東部地區、離島三類的分法；其他變項則維持不變。

參、受訪者的勞動經驗

受訪者的勞動經驗此部分包含了勞動契約的簽訂、受僱型式、每月薪資所得、調薪概況、核銷議題、每天工作時間、加班概況、人身安全、退休金提撥、勞資爭議申訴與仲裁，此部份是由問卷【第貳部分】來加以測量（詳如表 3-4-1），並以次數分配及百分比呈現研究問卷之結果。另外，在本研究後續分析上，受僱型式是採正式員工、約聘人員二類的分法；其他變項則維持不變。

表3-4-1 研究工具之勞動經驗題數一覽表

面向	各變項	題數	題號
勞動經驗	勞動契約的簽訂	2	5、6
	受僱型式	1	4
	每月薪資所得	1	9
	調薪概況	1	10
	核銷議題	4	11、12、13、14
	每天工作時間	1	16
	加班概況	5	17、18、19、20、21
	人身安全	2	26、27
	退休金提撥	2	28、29
	勞資爭議申訴與仲裁	2	30、31

肆、受訪者的勞動感受

受訪者的勞動感受此部分包含了部份勞動經驗感受、整體勞動滿意度及離職傾向，此部份也是由問卷【第貳部分】來加以測量（詳如表3-4-2），並以次數分配及百分比呈現研究問卷之結果。在該部份，關於部份勞動經驗感受五個變項及離職傾向三個變數，皆是採5等尺度（分為非常同意、同意、無意見、不同意、非常不同意）來進行測量，但為突顯尺度間的差異性，因此在進行統計分析時，將其整併為同意、無意見、不同意3個尺度。

表3-4-2 研究工具之勞動感受、勞動滿意度及離職傾題數一覽表

面向	各變項	題數	題號
受訪者的勞動感受	部份勞動經驗感受	5	15、22、23、24、25
	整體勞動滿意度	1	32
	離職傾向	4	33、35、36、37、38

伍、受訪者的個人基本資料、任職組織屬性與勞動經驗／勞動感受間彼此有何關聯？

該部份包含了三個研究問題，即受訪者個人基本資料及受訪者任職組織屬性與受訪者的勞動經驗有何關聯性；受訪者個人基本資料及受訪者任職組織屬性與受訪者的勞動感受有何關聯性；受訪者勞動經驗與受訪者的勞動感受有何關聯性。針對該部份，本研究以想分析的面向，依各變項的資料尺度進行卡方分析、t 檢定分析、變異數分析、以及皮爾森相關係數分析，以探究受訪者個人基本資料、任職組織屬性與勞動經驗及勞動感受間彼此的關聯性。

第四章 研究發現

本章針對回收問卷加以整理並進行統計分析。本研究母群體共計 802 個組織，針對這 802 個組織進行以分層隨機抽樣後，共計選取 400 個組織成爲本研究的樣本並進行郵寄問卷調查。共回收 241 份問卷，扣除無效及在職稱上填答爲主管職／其他人員的 50 份問卷，總計 191 份有效問卷。本章將以四節分別呈現資料分析的結果：第一節爲受訪者個人基本資料之描述，第二節爲受訪者任職組織屬性之描述，第三節爲受訪者的勞動經驗之描述，第四節爲受訪者的勞動感受、勞動滿意度及離職傾向之描述。

第一節 受訪者個人基本資料之描述

本節主要是針對 191 份已刪除主管職以及其他人員的回收問卷進行個人基本資料分析。分析結果呈現如下：

壹、性別

在性別方面，從表 4-1-1 可知，受訪者中女性佔大多數，高達 88%，男性僅佔 12%，此亦應證在社會工作領域中，以女性就職者（勞動者）居多。

表 4-1-1 受訪者性別分佈及百分比一覽表 *n*=191

性別	次數分配	百分比 %
男	23	12.0
女	168	88.0
總計	191	100

貳、婚姻狀況

在婚姻方面，根據表 4-1-2 所示，有 30.4% 的受訪者已婚，將近 7 成（68.6%）的受訪者仍未婚。

表 4-1-2 受訪者婚姻狀況分佈及百分比一覽表 *n=191*

婚姻狀況	次數分配	百分比 %
未 婚	131	68.6
已 婚	58	30.4
離 婚	2	1.0
總 計	191	100

參、教育背景

在教育背景中，依表4-1-3所示，有97.9%的受訪者接受過社工教育，其中以畢業於社工本科系者居多，佔了86.3%；另有11.6%的受訪者是畢業於社工相關科系。進一步地再針對畢業於社工本科系的受訪者進行學制¹⁶的分析，以畢業於大學／四技二專者居多，佔了87%；其次為學分班／在職進修者，佔7.8%；研究所畢業者僅佔了4.5%。此外，本研究考量私立台南神學院與一般大專院校的學制不同，故將其歸類於其他，佔0.6%（詳如表4-1-4所示）。這樣的結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，以大學/四技二專社會工作本科系畢業者居多。

表 4-1-3 受訪者受過社工教育分佈及百分比一覽表 *n=190*

受過社工教育	次數分配	百分比%
是 畢業於社工系	164	86.3
畢業於社工相關科系	22	11.6
否 從未受過社工教育	4	2.1
總 計	190	100

未填答：1

表 4-1-4 受訪者畢業於社工系學制分佈及百分比一覽表 *n=154*

畢業於社工系（學制）	次數分配	百分比%
研究所	7	4.5
大學／四技／二專	134	87.0
學分班／在職進修	12	7.8
其他	1	0.6
總 計	154	100

未填答：10

¹⁶ 本研究在後續分析上，教育背景（學制）是採研究所、大學/四技二專、學分班／在職進修，三類的分法（將其他併入學分班／在職進修）。

若進一步針對畢業於社工本科系的受訪者其畢業學校¹⁷來進行分析，依表4-1-5所示，受訪者以畢業於私立東海大學最多，佔了14.1%；其次為私立實踐大學，佔12%；朝陽科技大學則以9.9%居於第三。另外，關於畢業於社工相關科系的受訪者中，是以畢業於社會學系者居多，佔68.2%（如表4-1-6）。

表4-1-5 受訪者畢業於社工系學校分佈及百分比一覽表

n=142

畢業於社工系（學校）		次數分配	百分比%
國 立	國立屏東科技大學（社會工作系）	9	6.3
	國立暨南國際大學（社會政策與社會工作學系）	4	2.8
	國立台北大學/中興法商（社會工作學系）	3	2.1
	國立台灣師範大學（社會教育學系社工組）	2	1.4
	國立台灣大學（社會工作學系）	1	0.7
	國立中正大學（社會福利學系）	1	0.7
私 立	私立東海大學（社會工作學系）	20	14.1
	私立實踐大學（社會工作學系）	17	12.0
	私立朝陽科技大學（社會工作學系）	14	9.9
	私立東吳大學（社會工作學系）	13	9.2
	私立中國文化大學（社會福利學系）	11	7.7
	私立靜宜大學（社會工作與兒童少年福利學系）	11	7.7
	私立嘉南藥理科技大學（社會工作系）	11	7.7
	私立慈濟大學（社會工作學系）	7	4.9
	私立長榮大學（社會工作學系）	4	2.8
	私立美和技術學院（社會工作系）	4	2.8
	私立天主教輔仁大學（社會工作學系）	3	2.1
	私立玄奘大學（社會福利學系）	3	2.1
	私立亞洲大學（社會工作學系）	2	1.4
	私立高雄醫學大學（醫學社會學與社會工作學系）	1	0.7
	私立台南神學院（宗教社會工作學系）	1	0.7
	總計	142	100

未填答：22

¹⁷ 本研究在後續分析上，教育背景（學校）是採國立、私立，二類的分法。

表4-1-6 受訪者畢業於社工相關科系分佈及百分比一覽表 $n=22$

畢業於社工相關科系	次數分配	百分比%
社會學系	15	68.2
心理學系	3	13.6
社會心理學系	2	9.1
老人福祉學系	1	4.5
老人事業服務管理系	1	4.5
總計	22	100

肆、年資

本研究將年資分為「從事社會工作年資¹⁸」以及「擔任現職年資¹⁹」，由受訪者自填其開始從事社會工作至 2010 年 3 月(此時間點為本研究問卷寄發出去給受訪者填答的時間)為止的年資，以及開始任職於目前這個工作至 2010 年 3 月的年資。在受訪者從事社會工作的年資部份，依表 4-1-7 所示，從事社會工作於 10 年以下(含滿 10 年)者逾八成(高達 85.9%)，其中社會工作年資 5 年以下者(含滿 5 年)超過半數，佔 68.6%(其中又以 3 年至滿 5 年最多，佔 40.5%)；而從事社會工作年資第 11 年以上的人數有減少的現象。此外，依表 4-1-9 所示，受訪者從事社會工作年資平均為 5.14 年(標準差為 4.53)。這樣的結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，其平均投入社會工作的年資約為 5 年，其從事社會工作的年資偏低。

表 4-1-7 受訪者從事社會工作年資分佈及百分比一覽表 $n=185$

從事社會工作年資	次數分配	百分比%
第 1 年-滿 5 年	127	68.6
1 個月-滿 1 年	27	14.6
第 2 年-滿 2 年	25	13.5
第 3 年-滿 5 年	75	40.5
第 6 年-滿 10 年	32	17.3
第 11 年-滿 20 年	25	13.5
第 21 年-滿 30 年	1	0.5
總計	185	100

未填答：6

¹⁸ 本研究在後續分析上，社會工作年資是採 5 年(含)以下、5 年(不含)以上，二類的分法(依平均數劃分)。

¹⁹ 本研究在後續分析上，現職年資是採 3 年(含)以下、3 年(不含)以上，二類的分法(依平均數劃分)。

在受訪者任職現職的年資部份，依表 4-1-8 所示，任職於目前組織 5 年以下者（含滿 5 年）將近九成（其中又以 3 年至滿 5 年最多，佔 38.5%）。進一步透過表 4-1-9 分析，受訪者擔任現職的年資平均大致是 3 年（標準差為 2.63）。受訪者擔任現職平均年數約 3 年。這樣的結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，其任職於現職的年資約為 3 年，其任職於現職的年資頗低。

表 4-1-8 受訪者擔任現職年資分佈及百分比一覽表 *n*=182

擔任現職年資	次數分配	百分比%
第 1 年-滿 5 年	163	89.6
1 個月-滿 1 年	51	28.0
第 2 年-滿 2 年	42	23.1
第 3 年-滿 5 年	70	38.5
第 6 年-滿 10 年	13	7.1
第 11 年-滿 20 年	6	3.3
總 計	182	100

未填答：9

表4-1-9 受訪者從事（社會工作/現職）年資統計量

變項	平均數	中位數	眾數	標準差	最小值	最大值
從事社會工作年資(年)	5.144	4	3	4.528	0.5	25
擔任現職年資(年)	2.990	2	2	2.633	0.1	15

伍、社工師證照

在受訪者有無具備社工師證照方面，依表4-1-10所示，有93.2%的受訪者未具備社工師證照，僅有6.8%的受訪者具備社工師證照。這樣的結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，僅少數具備社工師證照。

表 4-1-10 受訪者有無具備社工師證照分佈及百分比一覽表 *n*=190

具備社工師證照	次數分配	百分比%
有	13	6.8
無	177	93.2
總 計	190	100

未填答：1

陸、小結

針對 191 位任職於接受聯勸補助的民間社會福利組織中的社工員，進行個人基本資料分析後所得結果，本研究主要是以女性基層社工員居多，且有近七成受訪者未婚。在教育背景方面，逾八成五的受訪者畢業於社工本科系者且教育程度為大學（含四技二專）。在年資²⁰方面則分為受訪者「從事社會工作年資」，以及「擔任現職年資」，在從事社會工作年資方面，10 年（含）以下者達 86%，其中任職 5 年（含）以下者將近七成（佔 69%），平均社會工作年資約 5 年；在擔任現職方面，5 年（含）以下者達 90%，平均現職年資約 3 年。另外，有高達九成的受訪者未具備社工師證照，只有不到一成的受訪者表示擁有社工師證照。

²⁰ 受訪者自填其開始從事社會工作及現職至 2010 年 3 月為止的年資

第二節 受訪者任職組織屬性之描述

受訪者的勞動現況及感受會因所任職組織屬性的不同而有所差異，本節主要針對191位受訪者目前所任職組織的性質、規模、歷史及所在地區進行探討。分析結果如下：

壹、組織性質

組織性質方面，從表4-2-1得知，受訪者之組織性質以社團法人佔最多數，達51.8%；財團法人次之，佔40.8%；公設民營佔總樣本之數量最少，僅為7.3%。另外，本研究是以組織性質來進行分層抽樣，如同表所示，在所分析有效樣本佔有效總樣本數的比例上，與母群體數佔母全體的比例相近，其意味著本研究之分析結果，可推論至接受聯勸補助的社會福利中任職的全體社工員。

表4-2-1 受訪者任職組織性質分佈及百分比一覽表

n=191

組織性質	母群體數／ 佔母全體的比例	抽取樣本數	分析有效樣本數 ²¹ ／ 佔有效總樣本數的比例
財團法人	303 (37.8%)	151	78 (40.8%)
社團法人	443 (55.2%)	221	99 (51.8%)
公設民營	56 (7%)	28	14 (7.3%)
總計	802 (100%)	400	191 (100%)

貳、組織規模

針對受訪者目前所任職的組織其組織規模²²，依表4-2-2所示，70%的受訪者任職於正職員工數30人以下的組織（其中42.6%的受訪者任職於6-30人的組織中，27.4%的受訪者任職於5人以下的組織），僅30%的受訪者任職於正職員工數31人以上的組織。

²¹ 分析有效樣本數是指將原始有效樣本數扣除填答為主管職與其他人員的問卷所獲得的樣本數。

²² 本研究在後續分析上，組織規模是採中小型組織（30人以下）、大型組織（31人以上），二類的分法。

表4-2-2 受訪者任職組織正職人員數分佈及百分比一覽表 $n=190$

整個組織正職人員數	次數分配	百分比%
5 人以下	52	27.4
6-30 人	81	42.6
31-99 人	36	18.9
100 人以上	21	11.1
總計	190	100

未填答：1

參、組織年齡

在組織年齡²³方面，本研究是由受訪者自填其目前任職組織成立時間的方式來蒐集資料。依表4-2-3所示，本研究受訪者目前所任職組織的年齡，大多在30年以下，其中以成立達11-20年者居多，逾佔了四成（41.3%）；其次，分別為6-10年者以及21-30年者，各近佔了二成（18.5%及18%）。另從表4-2-4我們可以看到，組織的平均年齡為20年，組織成立時間最久者達92年，最近者僅剛成立2年，這樣的結果反映出組織受訪者所任職的組織其成立時間差異極大。

表4-2-3 受訪者任職組織年齡分佈及百分比一覽表 $n=189$

組織（總會）年齡	次數分配	百分比%
1-5 年	12	6.3
6-10 年	35	18.5
11-20 年	78	41.3
21-30 年	34	18.0
31-40 年	6	3.2
41-50 年	10	5.3
51 年以上	14	7.4
總計	189	100

未填答：2

表4-2-4 受訪者任職組織年齡統計量

變項	平均數	中位數	眾數	標準差	最小值	最大值
組織（總會）年齡	20.80	16	10、12	15.54	2	92

²³ 本研究在後續分析上，組織年齡，意指組織歷史，是採 20 年以下、21 年以上，二類的分法（依平均數劃分）。

肆、組織所在地區

在組織所在地區²⁴方面，依表4-2-5所示，有九成的組織集中於西半部地區，其中又以北部地區最多（包括基隆、台北、桃園、新竹、苗栗等地），佔了近4成（39.3%）；其次分別為中部地區（包括台中、彰化、雲林、南投等地）及南部地區（嘉義、台南、高雄、屏東等地），各佔25.7%及24.6%。東部地區（包括宜蘭、花蓮、台東等地）與離島（澎湖、金門、馬祖、釣魚台列嶼）則僅佔10.4%。

表4-2-5 受訪者任職組織所在地區分佈及百分比一覽表 *n=191*

組織所在地區	次數分配	百分比%
北部	75	39.3
中部	49	25.7
南部	47	24.6
東部	18	9.4
離島	2	1.0
總計	191	100

伍、小結

針對191位任職於接受聯勸補助的民間社會福利組織中的社工員，其所任職的組織屬性分析後所得結果，在組織性質方面，以社團法人佔最多數，達51.8%；財團法人次之，佔40.8%；公設民營所佔數量最少，僅為7.3%。其次，在組織規模方面，有70%的受訪者任職於30人以下的組織，且多集中在6-30人的組織。再者，於組織年齡方面，成立年數以11至20年佔最多數（佔41%）、6至10年次之（佔19%），兩者合計達60%；21-30年位居第三，佔18%；組織成立年數平均為21年，最年輕的組織成立時間僅2年，最年長的組織則有92年之久。最後，受訪者任職組織所在地區以北部地區最多，佔39%；中部地區次之，佔26%；南部地區佔25%；達9成的組織集中於西半部地區。

²⁴ 本研究在後續分析上，組織所在地區是採西部地區、東部地區、離島，三類的分法（將北部、中部、南部合併為西部地區）。

第三節 受訪者勞動經驗之描述

社會工作有別於一般的行業，因此當社工員在從事社會工作的過程中，不可避免地會面臨到社會工作特有的勞動議題。本節針對191有效問卷的回覆結果進行統計分析，藉以了解目前接受任職於聯勸補助的民間社會福利組織的社工員其整體的勞動經驗。依據文獻探討的內容，本節依序呈現勞動契約簽訂的情形、受僱型式、每月薪資所得、調薪概況、核銷的議題、每天工作時間、加班概況、人身安全、退休金提撥，以及勞資爭議的申訴管道等面向的統計分析結果。

壹、勞動契約的簽訂

勞動契約的簽訂關係著勞工的勞動權益，而勞動契約簽訂與否，多與受訪者本身任職的組織條件有關。因此，本研究除了關心受訪者於到職日是否與所任職組織有無簽訂勞動契約、受訪者主觀上認為組織對於勞動契約的落實程度這兩個議題外，也針對勞動契約的簽訂與組織屬性之間的關係進行探討。這個面向的分析結果如下：

一、勞動契約簽訂之描述

關於勞動契約的簽訂，依表4-3-1所示，有逾三成（33.7%）的受訪者表示於到職時有簽訂書面勞動契約，但也有逾六成（61%）的受訪者表示於到職時並沒有簽訂書面勞動契約。在有簽訂書面勞動契約的受訪者中，有高達九成的受訪者認為組織落實勞動契約內容的程度高於60%，其中甚至有58.5%有簽訂勞動契約的受訪者認為組織落實勞動契約的內容達90%以上，僅7.5%認為組織落實勞動契約的內容低於60%（不含）以下（詳如表4-3-2所示）。進一步觀察有簽訂書面勞動契約的受訪者其認為組織落實勞動契約內容程度的平均數，結果為84%（詳如表4-3-3所示）。這樣的結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，僅1/3於到職時有簽訂勞動契約，而有簽訂勞動契約者，其主觀上多認為組織可以落實勞動契約的內容。

表4-3-1 受訪者簽訂書面勞動契約分佈及百分比一覽表 $n=187$

簽訂勞動契約	次數分配	百分比%
有	63	33.7
沒有	114	61.0
不清楚	10	5.3
總計	187	100

未填答：4

表4-3-2 勞動契約落實程度分佈及百分比一覽表 $n=53$

勞動契約落實程度%	次數分配	百分比%
59%以下	4	7.5
60-69%	4	7.5
70-79%	3	5.7
80-89%	11	20.8
90%以上	31	58.5
總計	53	100

未填答：10

表4-3-3 勞動契約落實程度統計量（單位%）

變項	平均數	中位數	眾數	標準差	最小值	最大值
勞動契約落實程度	84.49	90	100	18.79	20	100

二、勞動契約簽訂與組織屬性各變項間的關係

本研究進一步針對受訪者「到職時是否有簽訂勞動契約」的三個答項：「有」、「沒有」、「不清楚」分別與「組織屬性」中的各個變項進行卡方檢定，藉以釐清「勞動契約的簽訂」與「組織屬性」各變項之間的關係。依表 4-3-4 顯示，勞動契約的簽訂僅與組織屬性中的「組織規模」達到統計上的顯著差異（ $\chi^2=8.760$ ， $p=0.013<0.05$ ）；藉由 Haberman 百分比同質性事後比較進一步檢視兩者間的關係後發現，任職於中小型組織（30 人以下）的受訪者，「有」簽訂勞動契約的百分比為 26.7%，顯著低於大型組織（31 人以上）的 49.1%；任職於中小型組織的受訪者，「沒有」簽訂勞動契約的百分比為 67.2%，顯著高於大型組織的 47.3%；而「不清楚」有無簽訂勞動契約的受訪者則在二個組別中沒有呈現顯著差異。這樣的結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，於工作到職時有無簽訂書面勞動契約，並不

因任職組織的性質、年齡、所在地區的不同而有所差異，但會因組織規模的大小而有所不同，亦即大型組織較中小型組織更傾向與到職社工員簽訂「勞動契約」。

表 4-3-4 受訪者任職組織屬性與勞動契約簽訂之卡方分析表

	組織屬性	χ^2 值
勞動契約簽訂	組織性質 ($n=187$)	6.851
	組織規模 ($n=186$)	8.760* (註 2)
	組織年齡 ($n=185$)	2.970
	組織所在地區 ($n=187$)	9.136

註：1.* $p < .05$ 。2.Haberman 百分比同質性事後比較 (1)「有」簽訂勞動契約：中小型組織 < 大型組織；(2)「沒有」簽訂勞動契約：中小型組織 > 大型組織。

貳、受僱型式

如前所述，勞資雙方若沒有長期性的聘雇關係將會影響勞工就業的穩定性，也會對勞工的工作時間、安全衛生、權益造成影響。因此受訪者目前的受僱身份是本研究關切的焦點之一。再者，受僱型式與任職組織本身的條件有關，所以本研究也針對受僱型式與組織屬性間的關係進行探討。這個面向的分析結果如下：

一、受僱型式之描述

在受訪者目前受僱型式²⁵方面，本研究分為「正式員工」及「約聘人員」二類請受訪者勾選；若勾選「約聘人員」者，請其再續答其約聘方式是「一年一簽」、「依方案完成期限而定」，或是「其他」三種類型的其中一類。依表4-3-5所示，受訪者受僱的方式以正式員工居多，佔74.5%；約聘人員佔25.5%（其中又以依方案完成期限而定者最多，佔16%；其次為一年一簽，佔8%）。這樣的結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，其受僱型式大多是以「正式員工」的身份被僱用。

²⁵ 本研究在後續分析上，受僱型式是採正式員工、約聘人員，二類的分法。

表 4-3-5 受訪者受僱型式分佈及百分比一覽表 n=188

受聘方式	次數分配	百分比%
正式員工	140	74.5
約聘人員	48	25.5
一年一簽	15	8.0
依方案完成期限而定	30	16.0
其他	3	1.5
總計	188	100

未填答：3

二、受僱型式與組織屬性各變項間的關係

本研究進一步針對受訪者回答「受僱型式」的二個答項：「正式員工」與「約聘人員」分別與「組織屬性」中的各個變項進行卡方檢定，藉以釐清「受僱型式」與「組織屬性」各變項之間的關係。依表4-3-6顯示，受僱型式分別與組織屬性這個面向中的「組織性質」與「組織規模」兩個變項達到統計上的顯著差異（分別為 $\chi^2=18.424$ ， $p=0.000 < 0.001$ ； $\chi^2=17.893$ ， $p=0.000 < 0.001$ ）。藉由Haberan百分比同質性事後比較進一步檢視其間的關係發現，任職於財團法人其受僱身份是「正式員工」者，其百分比為89.7%，顯著高於社團法人的61.5%；而任職於財團法人其受僱身份是「約聘人員」的百分比為10.3%，顯著低於社團法人的38.5%。再者，任職於中小型組織（30人以下）其受僱身份是「正式員工」的百分比為65.4%，顯著低於大型組織（31人以上）的94.7%；而任職於中小型組織其受僱身份是「約聘員工」的百分比為34.6%，顯著高於大型組織的5.3%。這樣的結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，其目前被僱用的身份並不會因組織的年齡、所在地區的不同而有所差異，但會因組織性質的不同及組織規模的大小而有所差異，亦即財團法人、大型組織都較社團法人與中小型組織更傾向以「正式員工」的方式來聘僱社工員。

表 4-3-6 受訪者任職組織屬性與受僱型式之卡方分析表

	組織屬性	χ^2 值
受僱型式	組織性質 ($n=188$)	18.242*** (註 2)
	組織規模 ($n=187$)	17.893*** (註 3)
	組織年齡 ($n=186$)	3.375
	組織所在地區 ($n=188$)	1.318

註：1.*** $p < .001$ 。2.Haberman 百分比同質性事後比較 (1) 雇用身份為「正式員工」：財團法人 > 社團法人；(2) 雇用身份為「約聘人員」：財團法人 < 社團法人。3.Haberman 百分比同質性事後比較 (1) 雇用身份為「正式員工」：中小型組織 < 大型組織；(2) 雇用身份為「約聘人員」：中小型組織 > 大型組織。

參、每月薪資所得

薪資所得是研究勞動現況的重要面向。本研究除了關心受訪者目前每月薪資所得的多寡外，也關注受訪者的每月薪資所得是否因個人基本資料以及任職組織屬性的不同而有所差異；另外，本研究也關心受訪者的每月薪資所得是否會因勞動契約的簽訂以及僱用型式的不同而有所差異。針對這些關懷，本研究的分析結果如下：

一、每月薪資所得之描述

針對「每月薪資所得」這個變項，本研究是採由受訪者自填每月薪資金額（扣除所得稅、勞/健保費、退休金提撥---等金額後的薪資）的方式來蒐集資料。依表4-3-7所示²⁶，受訪者中有近七成（68.5%）的受訪者每月領取之實際薪資是在30,000元以下（其中又以25,001-30,000元最多，佔54.7%）；其次，有22.1%的受訪者每月所領取的實際薪資是在30,001元至35,000元之間；全體受訪者平均每月薪資為29,709元（中位數是29,000元，眾數是30,000元），其中最高每月薪資可達51,000元，最低每月薪資則僅18,000元，二者差距雖大（如表4-3-8-1每月薪資所得1），但也可從中發現本研究受訪者每月薪資所得全數符合基本工資（17,880元）的標準。

²⁶ 關於薪資分級之依據，研究者主要以聯勸補助社工員人事費的薪資每人每月約 30,000 元，以及專業人員（社工督導）每人每月約 35,000 元的補助標準作為分級依據。

而為求研究之嚴謹，研究者進一步扣除極端值²⁷，所得結果全體受訪者每月平均薪資為29,467元（如表4-3-8-2每月薪資所得2），比尚未扣除極端值之每月平均薪資（29,709元）低，但兩者差距並不大。這樣的結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，每月所領取的實際薪資約為30,000元，此符合基本工資及聯勸補助社工員人事費用的標準。

表4-3-7 受訪者每月薪資所得分佈及百分比一覽表 n=181

每月薪資所得	次數分配	百分比%
30000 元以下	124	68.5
20000 元以下	3	1.7
20001-25000 元	22	12.2
25001-30000 元	99	54.7
30001-35000 元	40	22.1
35001-40000 元	13	7.2
40001 元以上	4	2.2
總 計	181	100

未填答：10

表4-3-8 受訪者每月薪資所得統計量

變項	平均數	中位數	眾數	標準差	最小值	最大值
每月薪資所得1	29709.56	29000	30000	4703.05	18000	51000
每月薪資所得2	29467.99	29000	30000	3628.23	21347	40000

二、每月薪資所得與個人基本資料各變項間的關係

本研究採 t 檢定與變異數分析兩種統計檢定方法來進一步探討「每月薪資所得」與「受訪者個人基本資料」之間的關係。依表4-3-9我們可以看到，受訪者在「每月薪資所得」這個變項上，與個人基本資料中的「職稱」、「從事社會工作的年資」、「從事現職的年資」等變項達到統計上的顯著差異；與性別、婚姻狀況、教育背景以及有無社會工作師證照這幾個變項沒有達到統計上的顯著差異。針對有達顯著差異的變項，本研究再進行以下的詳細說明。

²⁷ 關於受訪者自填每月薪資所得，依表 4-3-7 發現，20,000 元以下及 40,001 元以上者佔全體比例極少（分別佔了 1.7%及 2.2%，共計 7 位），因此本研究將該範圍視為極端值，於計算時加以扣除。

(一)、依表4-3-9的 t 檢定結果顯示，不同職稱的受訪者在每月薪資所得上達到統計上的顯著的差異 ($t=5.768$, $p=0.000<0.001$)；進一步檢視兩者的平均數發現，基層社工員所領取的每月薪資所得 ($M=28572.74$) 低於中階職位社工員 ($M=35431.57$)，兩者每月薪資所得差距近7,000元。

(二)、依表 4-3-9 的 t 檢定結果顯示，受訪者的社工年資，資淺者 (5 年以下) 與資深者 (5 年以上) 在每月薪資所得上達到統計上的顯著差異 ($t=-4.666$, $p=0.000<0.001$)；進一步檢視兩者的平均數發現，社工年資較資淺者所領取的每月薪資所得 ($M=28528.65$) 低於社工年資資深者 ($M=32582.96$)，兩者每月薪資所得差距逾 4,000 元。

(三)、依表4-3-9的 t 檢定結果顯示，受訪者的現職年資，資淺者 (3 年以下) 與資深者 (3 年以上) 在每月薪資所得上達到統計上的顯著差異 ($t=-3.814$, $p=0.000<0.001$)；進一步檢視兩者的平均數發現，現職年資較資淺者所領取的每月薪資所得 ($M=28860.32$) 低於現職年資較資深者 ($M=32052.70$)，兩者每月薪資所得差距逾3,000元。

表 4-3-9 受訪者個人基本資料與每月薪資所得統計檢定結果一覽表

變項	職稱	社工年資	現職年資
每月薪資所得	$t=5.768^{***}$ (註 2)	$t=-4.666^{***}$ (註 3)	$t=-3.814^{***}$ (註 4)

註：1. $***p<.001$ 。2. 基層社工員 < 中階職位社工員。3. 社工年資資淺者 < 社工年資資深者。4. 現職年資資淺者 < 現職年資資深者。

三、每月薪資所得與組織屬性各變項間的關係

本研究採 t 檢定與變異數分析兩種統計檢定方法來進一步探討「每月薪資所得」與受訪者所任職之組織的「組織屬性」各變項之間的關係。依表4-3-10我們可以看到，受訪者在「每月薪資所得」這個變項上，與組織屬性這個面向的「組織規模」、「組織年齡」、與「組織性質」這幾個變項達到統計上的顯著水準；與「組織所在地區」沒有達到統計上的顯著水準。針對有達顯著差異的變項，本研究再進行以下的詳細說明。

(一)、依表 4-3-10 的 F 檢定結果顯示，任職於不同性質組織的受訪者，在每月薪資所得上達到統計上的顯著差異 ($F=6.086$ ， $p=0.005<0.01$)。進一步進行事後比較發現，任職於財團法人的受訪者所領取的每月薪資所得 ($M=31107.15$) 高於任職於社團法人的受訪者 ($M=28555.34$)，兩者每月薪資所得差距逾 2,500 元。

(二)、依表 4-3-10 的 t 檢定結果顯示，任職於中小型組織 (30 人以下) 與大型組織 (31 人以上) 的受訪者在每月薪資所得上達到統計上的顯著差異 ($t=-4.058$ ， $p=0.000<0.001$)，進一步檢視兩者的平均數發現，任職於中小型組織的受訪者所領取的每月薪資所得 ($M=28721.05$) 低於在大型組織任職的受訪者 ($M=32072.79$)，二者每月薪資所得差距逾 3,000 元。

(三)、依表 4-3-10 的 t 檢定結果顯示，任職於組織成立時間較晚 (20 年以下) 的組織與任職於組織成立時間較早 (21 年以上) 的組織之受訪者在每月薪資所得上達到統計上的顯著差異 ($t=-2.288$ ， $p=0.023<0.05$)，進一步檢兩者的平均數發現，任職於成立時間較晚的組織之受訪者所領取的每月薪資所得 ($M=29134.46$) 低於任職於成立時間較早的組織之受訪者 ($M=30824.88$)，兩者每月薪資所得差距逾 1,500 元。

表 4-3-10 受訪者任職組織屬性與每月薪資所得統計檢定結果一覽表

變項	組織性質	組織規模	組織年齡
每月薪資所得	$F=6.086^{**}$ (註 2)	$t=-4.058^{***}$ (註 3)	$t=-.2.288^*$ (註 4)

註：1.*** $p<.001$ ；** $p<.01$ ；* $p<.05$ 。2.財團法人>社團法人。3.中小型組織<大型組織。4.組織成立晚<組織成立早。

四、每月薪資所得與勞動契約簽訂、受僱型式這兩個變項間的關係

本研究採 t 檢定與變異數分析兩種統計檢定方法來進一步探討「每月薪資所得」與「勞動契約簽訂」以及「受僱型式」這兩個變項之間的關係。依表4-3-11我們可以看到，受訪者在「每月薪資所得」這個變項上，與「受僱型式」這個變項達到統計上的顯著差異。再依表4-3-11的 t 檢定結果顯示，受僱型式為「正式員工」者與受僱型式為「約聘人員」者達統計上的顯著差異 ($t=2.009$ ， $p=0.046<0.05$)，進一步檢視兩者的平均數發現，正式員工的每月薪資所得 ($M=30173.20$) 高於為約聘人員的每月薪資所得 ($M=28559.09$)，兩者每月薪資所得差距逾1,500元。

表 4-3-11 受訪者受僱型式與每月薪資所得統計檢定結果一覽表

變項	受僱型式
每月薪資所得	t=2.009* (註 2)

註：1. *p < .05。2.正式人員 > 約聘人員。

以上的分析結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，其每月薪資所得會因職稱、年資（社工年資、現職年資）；任職組織的性質（財團法人或社團法人）、規模、年齡；以及受僱型式的不同而有差異。但不會因性別、婚姻狀況、教育背景、有無社工師證照、組織所在地區，以及是否簽訂勞動契約的不同而有差異。

肆、調薪概況

除了領取一般的薪資所得外，每一位勞工莫不希望隨著物價的改變、年資的增長、工作的表現，而能使薪水有成長的空間。因此受訪者在任職期間調薪與否亦是本研究關注的議題。再者，調薪制度與任職組織本身的條件有關，所以本研究也針對調薪與組織屬性間的關係進行探討。這個面向的分析結果如下：

一、調薪概況之描述

在受訪者調薪方面，本研究是先詢問受訪者目前任職組織是否有隨著受訪者年資的增長而進行調薪，若受訪者填答「是」這個選項，再請受訪者自填其每次調薪的金額。依表4-3-12所示，有三成（30.4%）的受訪者表示其薪資會隨著年資的增長而調漲，但也有近半數（49.2%）的受訪者表示薪資並無隨年資調整。進一步針對有調薪的受訪者進行觀察，有高達83.7%有隨年資增長而調薪的受訪者每次調薪幅度在1,000元以下（詳如表4-3-13所示），且其平均調薪額度為860元（中位數是600元，眾數是1,000元），其中最小金額為100元，最大金額為3,000元，調薪幅度差距甚大（詳如表4-3-14所示）。

從以上由表4-3-12至表4-3-14的統計分析結果，我們可以看到，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，其所領取的薪資基本上依聯勸的補助標準而定，但當受訪者在組織中的年資增長後，僅有約1/3的組織會依受訪者年資的增長而

調漲薪資，大多數的組織並不會依受訪者年資的增長而調漲薪資，既使有調漲薪資，每次調薪的金額也不高。

表4-3-12 受訪者調薪概況分佈及百分比一覽表 n=191

隨年資調薪（漲）	次數分配	百分比%
是	58	30.4
否	94	49.2
不清楚	39	20.4
總計	191	100

表4-3-13 受訪者每次調薪金額分佈及百分比一覽表 n=43

每次調薪金額	次數分配	百分比%
1000 元以下	36	83.7
1001-2000 元	5	11.6
2001-3000 元	2	4.7
總計	43	100

未填答：15

表4-3-14 受訪者每次調薪金額統計量

變項	平均數	中位數	眾數	標準差	最小值	最大值
每次調薪金額	860.58	600	1000	686.58	100	3000

二、調薪概況與組織屬性各變項間的關係

本研究進一步針對受訪者回答「調薪概況」的三個答項：「是」、「否」、「不清楚」分別與「組織屬性」中的各個變項進行卡方檢定，藉以釐清「調薪概況」與「組織屬性」各變項之間的關係。依表 4-3-15 顯示，調薪概況分別與組織屬性這個面向中的「組織性質」與「組織規模」兩個變項達到統計上的顯著差異（分別為 $\chi^2 = 15.168$ ， $p = 0.004 < 0.01$ ； $\chi^2 = 17.503$ ， $p = 0.000 < 0.001$ ）。藉由 Haberman 百分比同質性的事後比較進一步檢視其間的關係後發現，任職於財團法人的受訪者，在任職期間薪資「是」有隨年資調漲者，其百分比為 43.6%，顯著高於社團法人的 18.2%；而在任職期間「否」、「不清楚」薪資有無隨年資調漲的受訪者，分別在三個組別中沒有呈現顯著差異。再者，任職於中小型組織（30 人以下）的受訪者，在任職期間薪資「是」有隨年資調漲者，其百分比為 22.6%，顯著低於大型組織（31 人以上）的 47.4%；而

在任職期間薪資「否」隨年資調漲的受訪者，分別在二個組別中沒有呈現顯著差異；最後，任職於中小型組織的受訪者，在任職期間「不清楚」薪資有無隨年資調漲者，其百分比為 27.1%，顯著高於大型組織的 5.3%。這樣的結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，薪資是否隨年資的調漲與否，並不會因組織的年齡、所在地區的不同而有所差異，但會因組織性質的不同及組織規模的大小而有所差異，亦即財團法人、大型組織都較社團法人、中小型組織更傾向隨年資調漲薪資。

表 4-3-15 受訪者任職組織屬性與調薪概況之卡方分析表

	組織屬性	χ^2 值
調薪概況	組織性質 (n=191)	15.168** (註 2)
	組織規模 (n=190)	17.503*** (註 3)
	組織年齡 (n=189)	5.093
	組織所在地區 (n=191)	8.552

註：1.***p<.001；**p<.01。2.Haberman百分比同質性事後比較，薪資「是」有隨年資調漲：財團法人>社團法人。3. Haberman百分比同質性事後比較(1) Haberman百分比同質性事後比較(1) 薪資「是」有隨年資調漲：中小型組織<大型組織；(2)「不清楚」薪資有無隨年資調漲：中小型組織>大型組織。

伍、核銷議題

在社會工作該項行業中，亦有要求社工員簽領不實的收入憑單或將薪資回捐的現象，因此更進一步地探究了受訪者在勞動的過程中（不侷限於現職內的經驗），是否曾經面臨上述的經驗；在這個部份，本研究僅就以蒐集到的資料進行簡單描述。

一、收入憑單簽領不實經驗及頻率之描述

在核銷議題方面，依前述文獻探討所獲得的結果，將此變項分為「社工員簽領的領據（或稱收入憑單）與實際所領取的薪資是否不同」，以及「任職組織是否要求社工員回捐部份薪資或加給」這兩個問題。針對「所簽領的領據與實際所領取的薪資是否不同」這個問題，依表4-3-16所示，有四分之一（25.8%）的受訪者表示有過簽領的領據和實際領取的薪資金額有所差異的經驗。進一步針對有此經驗的受訪者請其填寫這種狀況發生的頻率，其中有近五成（49%）有此經驗者表示是偶爾發生，但也有約二成五（24.5%）有此經驗者表示經常發生（詳如表4-3-17所示）。

表4-3-16 受訪者簽領不實經驗分佈及百分比一覽表 *n=190*

簽領不實的經驗	次數分配	百分比%
未曾	141	74.2
有發生過	49	25.8
總計	190	100

未填答：1

表4-3-17 受訪者簽領不實頻率分佈及百分比一覽表 *n=49*

簽領不實的頻率	次數分配	百分比%
經常	12	24.5
偶爾	24	49.0
很少	13	26.5
總計	49	100

二、薪資回捐經驗及頻率之描述

另外，針對「任職組織是否要求社工員回捐部份薪資或加給」這個問題，依表4-3-18所示，有三成（30%）的受訪者表示曾有過被要求將部份薪資或加給回捐的經驗。進一步針對有此經驗的受訪者請其填寫這種狀況發生的頻率，其中有超過四成（43.6%）有此經驗者表示是偶爾發生，但也有超過二成（23.6%）有此經驗者表示經常發生這樣的情況（詳如表4-3-19所示）。

表4-3-18 受訪者薪資回捐經驗分佈及百分比一覽表 *n=190*

薪資回捐的經驗	次數分配	百分比%
未曾	133	70
有發生過	57	30
總計	190	100

未填答：1

表4-3-19 受訪者薪資回捐頻率的分布及百分比一覽表 *n=55*

薪資回捐的頻率	次數分配	百分比%
經常	13	23.6
偶爾	24	43.6
很少	18	32.7
總計	55	100

未填答：2

這樣結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，約有1/4曾經歷過簽領的領據（或稱收入憑單）與實際所領取的薪資不同，以及組織要求回捐部份薪資或加給的經驗。這是很值得重視的議題。

陸、每天工作時間

工作時間是研究勞動現況的重要面向。本研究除了關心受訪者目前平均每天的工作時間外，也關注受訪者每天工作時間是否因個人基本資料以及任職組織屬性的不同而有所差異；另外，本研究也關心受訪者每天工作時間是否會因勞動契約的簽訂以及僱用型式的不同而有所差異。針對這些關懷，本研究的分析結果如下：

一、每天工作時間之描述

在工作時間方面，本研究是採由受訪者自填平均每天工作時數的方式來蒐集資料。依表4-3-20所示，約有九成六（95.8%）的受訪者，每天工作時間在10小時（含）以下，其中有38%的受訪者每天工作時間為8小時（含）以下，僅有4.3%的受訪者每天工作時間達10至12小時以上。進一步針對受訪者每天的工作時數進行統計分析，發現受訪者每天平均工作時間約為9小時（中位數為9小時，眾數為8小時），其中最高每天工作時間長達14小時（詳如表4-3-21-1每天工作時間1）；從中可以發現本研究受訪者每天工作時間已超過勞基法對於正常工時（8小時）的規範。

而為求研究之嚴謹，研究者進一步扣除極端值²⁸，所得結果全體受訪者平均每天工作時間仍約為9小時（如表4-3-21-2每天工作時間2），與尚未扣除極端值之平均時間幾乎完全一致。這樣的結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，其每天的工作時數大致在10小時以下。

²⁸ 關於受訪者自填每天工作時間，依表 4-3-20 發現，8 小時（不含）以下及 12 小時（不含）以上者佔全體比例極少（分別佔了 3.7%及 1.6%，共計 10 位），因此本研究將該範圍視為極端值，於計算時加以扣除。

表4-3-20 受訪者每天工作時間分佈及百分比一覽表 n=187

每天工作時間	次數分配	百分比%
8 小時 (含) 以下	71	38.0
8 小時 (不含) 以下	7	3.7
8 小時	64	34.2
8 小時以上-10 小時 (含) 以下	108	57.8
10 小時以上-12 小時 (含) 以下	5	2.7
12 小時以上	3	1.6
總 計	187	100

未填答：4

表4-3-21 受訪者每天工作時間統計量

變項	平均數	中位數	眾數	標準差	最小值	最大值
每天工作時間1	8.957	9	8	1.135	6	14
每天工作時間2	8.946	9	8	0.921	8	12

二、每天工作時間與個人基本資料各變項間的關係

本研究採 t 檢定與變異數分析兩種統計檢定方法來進一步探討「每天工作時間」與「受訪者個人基本資料」²⁹之間的關係。依表4-3-22我們可以看到，受訪者在「每天工作時間」這個變項上，僅與個人基本資料中的「職稱」達到統計上的顯著差異；與性別、婚姻狀況、年資（社工年資、現職年資）以及有無社會工作師證照這幾個變項沒有達到統計上的顯著差異。針對有達顯著差異的變項，本研究再進行以下的詳細說明。

依表 4-3-22 的 t 檢定結果顯示，不同職稱的受訪者在每天工作時間上達到統計上的顯著差異 ($t=3.689$, $p=0.000<0.001$)；進一步檢視兩者的平均數發現，基層社工員每天工作時間 ($M=8.823$) 低於中階職位社工員 ($M=9.609$)，兩者每天工作時間差距逾 1 小時。

表 4-3-22 受訪者個人基本資料與每天工作時間統計檢定結果一覽表

變項	職稱
每天工作時間	$t=3.689^{***}$ (註 2)

註：1.*** $p<.001$ 。2.基層社工員<中階職位社工員。

²⁹ 在「個人基本資料」方面，由於受訪者的教育背景與工作時間無太大關聯性，故不列入討論。

三、每天工作時間與組織屬性各變項間的關係

本研究採 t 檢定與變異數分析兩種統計檢定方法來進一步探討「每天工作時間」與受訪者所任職之組織的「組織屬性」各變項之間的關係。依表4-3-23我們可以看到，受訪者在「每天工作時間」這個變項上，與組織屬性這個面向的「組織規模」與「組織性質」這二個變項達到統計上的顯著水準；與「組織年齡」和「組織所在地區」沒有達到統計上的顯著水準。針對有達顯著差異的變項，本研究再進行以下的詳細說明。

(一)、依表4-3-23的 F 檢定結果顯示，任職於不同性質組織的受訪者，在每天工作時間上達到統計上的顯著差異 ($t=-2.885$, $p=0.004<0.01$)。進一步進行事後比較發現，任職於財團法人的受訪者每天工作時間 ($M=9.195$) 高於任職於社團法人的受訪者 ($M=8.711$)，兩者每天工作時間差距近半小時。

(二)、依表4-3-23的 t 檢定結果顯示，任職於中小型組織 (30人以下) 與大型組織 (31人以上) 的受訪者在每天工作時間上到統計的顯著差異 ($t=-2.885$, $p=0.004<0.01$)，進一步檢視兩者的平均數發現，任職於中小型組織的受訪者每天工作時間 ($M=8.808$) 低於任職在大型組織之受訪者 ($M=9.321$)，兩者每天工作時間差距逾半小時。

表 4-3-23 受訪者任職組織屬性與每天工作時間統計檢定結果一覽表

變項	組織性質	組織規模
每天工作時間	F=5.099** (註 2)	t=-2.885** (註 3)

註：1. ** $p<.01$ 。2.財團法人>社團法人。3.中小型組織<大型組織。

四、每天工作時間與勞動契約簽訂、受僱型式這兩個變項間的關係

本研究採 t 檢定與變異數分析兩種統計檢定方法來進一步探討「每天工作時間」與「勞動契約簽訂」以及「受僱型式」這兩個變項之間的關係。分析結果顯示受訪者在「每天工作時間」這個變項上，與「勞動契約簽訂」及「受僱型式」這二個變項沒有達到統計上的顯著水準。

綜合以上的分析結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，其每天工作時間會因職稱、任職組織的性質（財團法人或社團法人）、規模的不同而有差異。但不會因性別、婚姻狀況、年資（社工年資、現職年資）、有無社工師證照與組織年齡、組織所在地，以及是否簽勞動契約、受僱型式的不同而有差異。

柒、加班概況

除了一般工作時間外，也會面臨加班的情形。基於社會工作勞動之特性（例如須於假日舉辦活動等），本研究進一步地探究了受訪者於現職加班的概況，另外也針對加班補償的作法（加班費、補休的提供）進行了解；在這個部份，本研究僅就以蒐集到的資料進行簡單描述。

一、一般加班頻率之描述

受訪者於正常工作時間後仍需加班的頻率，依表4-3-24所示，有54.2%的受訪者填答其在過去半年內一週加班頻率為1至2次，有22.1%的受訪者填答其一週加班頻率為3至4次，也有近一成（9.5%）的受訪者填答其幾乎每天都加班。

表4-3-24 受訪者加班頻率分佈及百分比一覽表 n=190

加班頻率	次數分配	百分比%
幾乎每天	18	9.5
一週 3 至 4 次	42	22.1
一週 1 至 2 次	103	54.2
從來沒有	27	14.2
總計	190	100

未填答：1

二、特殊加班頻率之描述

本研究針對社工員特殊的加班狀況，依前述文獻探討所獲得的結果，將此面向分為下班待命（on call）、夜間工作以及假日加班三類，並請受訪者依其實際狀況填寫其過去半年內經歷這三類情況的頻率。依表4-3-25、4-3-26以及4-3-27所示，有74%的社工員在過去半年內從來沒有經歷過下班後仍須待命的情形，有約四分之一（25.3%）的受訪者在過去半年內每週至少有1至2次下班後仍需待命的工作經驗。

有將近九成（87.4%）的受訪者在過去半年內從來沒有經歷過夜間工作的經驗，有逾一成（12.7%）的受訪者在過去半年內每週至少有1至2次於夜間工作的經驗。至於於假日加班的部份，幾乎所有受訪者（98.4%）都有於假日加班的經驗，其中高逾五成（53.7%）的受訪者表示經常於假日加班。

表4-3-25 受訪者下班待命頻率分佈及百分比一覽表 *n=190*

下班待命頻率	次數分配	百分比%
幾乎每天	10	5.3
一週3至4次	36	18.9
一週1至2次	2	1.1
從來沒有	142	74.7
總計	190	100

未填答：1

表4-3-26 受訪者夜間工作頻率分佈及百分比一覽表 *n=190*

夜間工作頻率	次數分配	百分比%
幾乎每天	2	1.1
一週3至4次	20	10.5
一週1至2次	2	1.1
從來沒有	166	87.4
總計	190	100

未填答：1

表4-3-27 受訪者假日加班頻率分佈及百分比一覽表 *n=190*

假日加班頻率	次數分配	百分比 %
經常	102	53.7
很少	85	44.7
未曾	3	1.6
總計	190	100

未填答：1

三、加班計費方式之描述

進一步針對有加班經驗的受訪者其任職組織對加班所給予的補償方式進行觀察，依表4-3-28所示，有近三成的受訪者指工作採責任制，僅8.6%表示其所任職的組織是有提供加班費，有逾六成（61.7%）的受訪者所任職的組織並不發給加班費，而是採以補休的方式來替代；至於「其他」這個問項，受訪者所填答的說明呈現出許多不同的樣態，例如：有受訪者表示於下班後訪視個案可申請補休，但辦公加班則為責任制；也有受訪者表示是自願加班。

表4-3-28 受訪者加班計費方式分佈及百分比一覽表 *n=162*

加班計費方式	次數分配	百分比%
現職工作係採責任制，故不發給加班費	44	27.2
組織自行依加班時數實報實給加班費	2	1.2
有發加班費，但不清楚如何計算	2	1.2
發給加班費與補休雙軌並行	10	6.2
不發給加班費全為補休	100	61.7
其他	4	2.5
總計	162	100

未填答：1

四、補休使用頻率之描述

本研究也希望了解受訪者加班後使用補休休假的概況，所以針對填答「補休」者請其繼續填寫「補休使用頻率」這個問項。依表4-3-29所示，將近六成（59.1%）加班後獲得組織給予補休休假的受訪者會在規定的時間內休完補休休假，但也有有四成（40.9%）的受訪者很少或無法在規定時間內休完補休休假。

表4-3-29 受訪者補休使用頻率分佈及百分比一覽表 *n=110*

補休使用頻率	次數分配	百分比%
全部	23	20.9
經常	42	38.2
很少	34	30.9
未曾	11	10.0
總計	110	100

從上述分析結果我們可以了解，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，有86%在過去半年內每週至少都有加班1至2次的工作經驗；另外，於特殊加班方面，在過去半年內幾乎都有於假日加班的經驗，且有超過半數的受訪者經常於假日加班；有約1/4的受訪者有下班後仍需待命的工作經驗；僅有少數的受訪者有在夜間工作的經驗。而這些受訪者加班後獲得的補償方式，多是以補休休假的方式來取代加班費，而獲得補休休假者，有60%可以在規定時間內休完補休休假，但也有40%無法在在規定時間內休完補休休假；另外值得注意的是，尚有三成的受訪者工作係採責任制，繼無加班費也無補休。

捌、人身安全

由於社會工作的勞動特性（例如家訪、加害人服務等），常使得社工員在勞動過程中，必須面臨許多不可測的風險。因此在人身安全這個面向，本研究分為「工作情境」及「安全措施」兩個變項，並依據文獻探討的結果，針對這兩個變項分別設計7個及5個問項請受訪者填答（受訪者可以複選這些問項），在這個部份，本研究僅就以蒐集到的資料進行簡單描述。

一、工作情境之描述

研究結果顯示，在「工作情境」方面，依表4-3-30所示，有92位受訪者在現職工作中曾有單獨家訪的經驗（佔所有填答總數289次的31.8%）；有56位受訪者認為現職的工作內容超過勞力所能負荷（佔所有填答總數289次的19.4%）；有40位受訪者曾有夜間家訪的經驗（佔所有填答總數289次的13.8%）；有33位受訪者曾遭受到語言暴力（佔所有填答總數289次的11.4%）；有21位受訪者曾於上下班及辦公途中發生交通意外（佔所有填答總數289次的7.3%）；此外，分別有6位及4位受訪者有遭受過性騷擾及肢體暴力的經驗（佔所有填答總數289次的2.1%、1.4%）。另外，有37位受訪者選擇「其他」這個問項（佔所有填答總數289次的12.8%），而受訪者針對這個問項所進行的說明，包括曾經歷電話騷擾、臨時大量工作要求、前往偏遠區域家訪、過多的行政業務、工作場所無門戶管制等。

表4-3-30 受訪者工作情境分佈及百分比一覽表（複選）

n=289

工作情境	有	
	次數分配	百分比%
單獨家訪	92	31.8
超過勞力所負荷的工作內容	56	19.4
夜間家訪	40	13.8
其他／未有以上情形	37	12.8
遭受語言暴力	33	11.4
上下班及辦公途中交通意外	21	7.3
遭受性騷擾	6	2.1
遭受肢體暴力	4	1.4

二、安全措施之描述

在「安全措施」方面，依表4-3-31所示，有115位受訪者表示在其目前任職的組織中並無提供任何安全措施（佔所有填答總數210次的54.8%）；有30位受訪者表示有提供相關人身安全訓練以及人身安全設施設備（各佔所有填答總數210次的14.3%）；有14位受訪者表示有訂定人身安全計畫或規定（佔所有填答總數210次的6.7%）；有8位受訪者表示有提供相關防護措施（佔所有填答總數210次的3.8%）。另外，有13位受訪者選擇「其他」這個選項（佔所有填答總數210次的6.2%），而受訪者針對這個選項所進行的說明，包括提供保險（如保意外險、團體保險費、職災保險）、派員協同家訪（如由其他社工員、志工等陪同家訪）、設置巡邏箱，以及依社工員需求安排相關配套措施等。

表4-3-31 受訪者安全措施的提供分佈及百分比一覽表（複選）

n=210

安全措施的提供	有	
	次數分配	百分比%
皆未提供	115	54.8
相關人身安全訓練	30	14.3
人身安全設施或設備	30	14.3
訂定人身安全計畫或規定	14	6.7
其他	13	6.2
相關防護措施	8	3.8

這樣的結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，於「工作情境」上，以有單獨家訪經驗者為最多，此結果印證了文獻探討所談及，社工員多半是透過直接接觸和家庭訪視，來提供案主所需的服務，然而這樣的工作特性卻也隱含了許多不可測的風險，而這可能會造成社工員在人身安全上的危害。因此，本研究再進一步地對受訪者目前所任職的機構是否提供相關防護措施進行了解，分析結果發現有超過半數（近六成）的受訪者，其目前所任職的組織並沒有提供相關的安全措施，此也突顯社工員的人身安全議題並未受到任職組織的重視。

玖、退休金提撥

民間福利組織財務來源多依賴政府補助或民間捐款，故難以有經費提撥退休金。因此受訪者目前任職組織是否提撥退休金亦是本研究關心的焦點之一；再者，退休金的提撥與任職組織本身的條件有關，所以本研究也針對退休金提撥與組織屬性間的關係進行探討。這個面向的分析結果如下：

一、退休金提撥之描述

在退休金提撥方面，依表4-3-32所示，有高達八成五（85.3 %）的受訪者自陳其所任職的組織皆有提供退休金，但也有逾一成（11%）的受訪者不清楚組織是否有提撥退休金。而在有提撥退休金的組織中，有八成以上（81.8%）自陳是採勞退新制，並且符合相關規定（詳如表4-3-33所示）。這樣的結果析顯示，若受訪者的自陳是正確的理解，那麼接受聯勸補助的社會福利組織，絕大多數有對社工員提撥退休金，且依勞退新制符合規定地提撥。

表4-3-32 受訪者退休金提撥分佈及百分比一覽表

n=191

退休金提撥	次數分配	百分比%
是	163	85.3
否	7	3.7
不清楚	21	11.0
總計	191	100

表4-3-33 受訪者退休金提撥方式分佈及百分比一覽表 n=143

退休金提撥方式	次數分配	百分比 %
採勞退舊制（有提撥且符合規定）	4	2.8
採勞退舊制（不清楚）	2	1.4
採勞退新制（有提撥且符合規定）	117	81.8
採勞退新制（有提撥但未達規定）	3	2.1
採勞退新制（不清楚）	10	7.0
不清楚採勞退舊制或新制	7	4.9
總計	143	100

未填答：20

二、退休金提撥與組織屬性各變項間的關係

本研究進一步針對受訪者回答「退休金提撥」的三個答項：「是」、「否」、「不清楚」分別與「組織屬性」中的各個變項進行卡方檢定，藉以釐清「退休金提撥」與「組織屬性」各變項之間的關係。依表 4-3-34 顯示，退休金提撥與組織屬性中的四個變項皆未達到統計上的顯著差異。這樣的結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，退休金有無提撥，並不會因組織的性質、規模、年齡、以及所在地區的不同而有所差異。

表 4-3-34 受訪者任職組織屬性與退休金提撥之卡方分析表

組織屬性	χ^2 值
退休金提撥	
組織性質 (n=191)	7.355
組織規模 (n=190)	3.723
組織年齡 (n=189)	0.411
組織所在地區 (n=191)	0.054

拾、勞資爭議的申訴與仲裁

當面臨勞資爭議時，受訪者有無申訴的管道來保障自身的權益，亦是本研究關注的焦點之一；另外，在眾多的社會工作專業組織中，何者是受訪者主觀認為最適合擔任仲裁角色的單位，也是本研究所好奇之處。在這個部份，本研究僅就以蒐集到的資料進行簡單描述。

一、申訴管道之描述

在有關勞資爭議申訴管道方面，依表4-3-35所示，有逾四成（42.6%）的受訪者表示當勞資爭議發生時其知道有內部或外部的申訴管道可以運用；但也有近四成（38.3%）的受訪者不清楚當勞資爭議發生時可以使用的申訴管道；有近二成（19.1%）的受訪者表示其任職的組織並沒有申訴管道。進一步請填答知道有內部或外部申訴管道者說明其所了解的申訴管道為何，受訪者所填答的內容雖然分歧，但仍可歸納出組織內、外部的申訴管道為：組織內部的申訴管道有直接向主管（如執行長、督導）反映、向組織內所設置之申訴委員會申訴、組織內設有人力資源專員協商處理，或是投訴意見箱。組織外部的申訴管道則主要是向勞工局或勞委會申訴。

表4-3-35 受訪者勞資爭議申訴管道分佈及百分比一覽表 $n=188$

申訴管道	次數分配	百分比%
有內部或外部申訴管道	80	42.6
沒有申訴管道	36	19.1
不清楚	72	38.3
總計	188	100

未填答：3

二、勞資爭議的仲裁單位

本研究也詢問受訪者主觀上認為處理勞資爭議較適當的仲裁單位為何，並設計6個問項請受訪者填答（受訪者可以複選這些問項）。依表4-3-36所示，有137位受訪者認為各縣市政府勞工局是較適當的仲裁單位（佔所有填答總數322次的42.5%）；有64位受訪者認為籌備中的社工員工會是較適當的仲裁單位（佔所有填答總數322次的19.9%）；有56位受訪者認為台灣社會工作專業人員協會（佔所有填答總數322次的17.4%）是較適當的仲裁單位；各有30位受訪者認為組織中的董／理事會，以及社會工作師公會是較適當的仲裁單位（各佔佔所有填答總數322次的9.3%）。也有5位受訪者受訪者選擇「其他」這個問項，其說明的答案顯示律師是較適合的仲裁者，也有回答「離職就好」這樣的內容。

表4-3-36 受訪者勞資爭議仲裁單位分佈及百分比一覽表（複選） $n=322$

仲裁單位	有	
	次數分配	百分比%
各縣市政府勞工局	137	42.5
社工員工會（籌備中）	64	19.9
台灣社會工作專業人員協會	56	17.4
機構董／理事會	30	9.3
社會工作師公會	30	9.3
其他	5	1.6

從以上「勞資爭議的申訴管道」以及「勞資爭議的仲裁單位」這兩個面向的分析結果，我們可以看出，有四成的受訪者表示其在面臨勞資爭議時知道有申訴管道可以運用，但也有四成的受訪者並不清楚當有勞資爭議發生時，其可以使用的申訴管道為何。此外，多數的受訪者在面臨勞資爭議時，冀望出面仲裁的單位是組織以外的單位，其中又以各縣市政府勞政單位最為受訪者所期待，其次是籌備中的社工員工會，再其次是台灣社會工作專業人員協會；僅有不到一成的受訪者會希望尋求組織內的董／理事會進行仲裁。

拾壹、小結

針對191位任職於接受聯勸補助的民間社會福利組織中的社工員，其各項勞動經驗分析後所得結果，本研究的受訪者僅1/3於到職時有簽訂勞動契約，而有簽訂勞動契約者主觀上多認為組織落實勞動契約內容之程度達85%；另外，關於勞僱雙方勞動契約的簽訂與否，則受組織規模影響，大型組織較傾向會在社工員任職時與其簽訂勞動契約。此外，在受僱型式上，本研究的受訪者受僱型式大多是以「正式員工」的身份被僱用，佔74.5%；然而受訪者受僱身份則會受組織性質及規模的影響，財團法人、大型組織較傾向以「正式員工」的型式來聘任社工員。

在每月薪資所得方面，研究結果顯示大多數的受訪者每月所領取的薪資所得在30,000元以下，其中又以25,001至30,000元最多佔55%，全體受訪者每月平均薪資所得為29,709元。另外，受訪者每月薪資所得的多寡則會隨著職稱、年資，以及任職組織的性質（財團法人或社團法人）、規模、年齡的不同而有不同，從統計檢定的結

果來看，中階職位社工員在每月薪資所得上比基層社工員多了7,000元；亦不論從事社會工作年資或擔任現職年資，資深者的每月薪資都比資淺者高出近3,000至4,000元；此外，任職於財團法人者的每月薪資所得比任職社團法人高出2,500元；任職於大型組織者的每月薪資所得則較任職於小型組織者高出3,000元；任職於成立時間較早組織者的每月薪資所得比任職於成立時間較晚組織者高出1,500元；正式員工在每月薪資所得則比約聘人員多了約1,500元。

除了每月薪資所得外，薪資成長也是本研究關注的重點，研究結果顯示，僅有約1/3的組織會依受訪者年資的增長而調漲薪資，大多數的組織並不會依受訪者年資的增長而調漲薪資，即使有調漲薪資，每次調薪的金額平均約在1,000元以下；再者薪資調漲與否，則受到組織性質及規模影響，從統計檢定的結果來看，財團法人、大型組織較傾向隨年資調漲薪資。此外，關於核銷議題，本研究的受訪者約有1/4曾經歷過簽領的領據（或稱收入憑單）與實際所領取的薪資不同，以及組織要求回捐部份薪資或加給的經驗。

在每天工作時間方面，研究結果顯示大多數的受訪者每天平均工作時間在 10 小時以下，其中又以 8 小時以上至 10 小時（含）以下最多佔 58%，全體受訪者平均工作時間為 9 小時。而受訪者每天工作時間的長短會隨職稱、任職組織性質、規模的不同而有不同。從統計檢定的結果來看，中階職位社工員每天的工作時間比基層社工員多了逾 1 小時；任職於財團法人者其每天工作時間比任職於社團法人者多出約半小時；任職於大型組織者其每天工作時間則較任職中小型組織者多出逾半小時。

另外，再針對加班這個議題，本研究的受訪者有86%在過去半年內每週至少都有加班1至2次的經驗。在特殊加班方面，在過去半年內受訪者幾乎都有於假日加班的經驗，且有超過半數的受訪者經常於假日加班；有約1/4的受訪者有下班後仍需待命（on call）的工作經驗；僅有少數的受訪者有在夜間工作（晚上十時至翌晨六時）的經驗。而這些受訪者加班後獲得的補償方式，多是以補休休假的方式來取代加班費，而獲得補休休假者，有60%可以在規定時間內休完補休休假，但也有40%無法在在規定時間內休完補休休假；另外值得注意的是，尚有三成的受訪者工作係採責任制，既無加班費也無補休。

基於社會工作的勞動特性，社工員在勞動過程中，須面臨許多不可測的風險。本研究的受訪者在「工作情境」上，以有單獨家訪經驗者為最多。本研究再進一步地對受訪者目前所任職的機構是否提供相關防護措施進行了解，研究結果發現有超過半數（近六成）的受訪者，其目前所任職的組織並沒有提供相關的安全措施。

有關於退休金提撥這個議題，本研究的受訪者自陳其所任職的組織幾乎都有依勞退新制提撥退休金。此外，本研究也嘗試了解當受訪者在上述勞動過程中發生勞資爭議時的申訴管道，研究結果顯示，有四成的受訪者表示其在面臨勞資爭議時知道有申訴管道可以運用，其申訴管道多元涵括組織內、外部等管道。最後，多數的受訪者在面臨勞資爭議時，冀望出面仲裁的單位是組織以外的單位，其中又以各縣市政府勞政單位最為受訪者所期待，其次是籌備中的社工員工會，再其次是台灣社會工作專業人員協會；僅有不到一成的受訪者會希望尋求組織內的董／理事會進行仲裁。

第四節 受訪者勞動感受之描述

本節依循文獻探討的指引，針對191有效問卷的回覆結果進行統計分析，藉以了解目前接受任職於聯勸補助的民間社會福利組織的社工員其部份勞動經驗感受、整體勞動滿意度及離職傾向。這個面向的分析結果如下：

壹、部份勞動經驗感受之描述

在部份勞動經驗感受方面，依文獻探討的指引，本研究分為「薪資的合理之感受」、「工作超時之感受」、「薪資與工時對比合理之感受」、「休閒育樂被剝奪之感受」、「心力交瘁之感受」五個變項，每個變項採5等尺度來進行測量，由受訪者依其目前的主觀感受勾選適當的選項³⁰。此外，本研究進一步針對部份勞動經驗感受的五個變項分別與各面向（受訪者個人基本資料、任職組織屬性以及勞動經驗）裡的各變項³¹進行統計檢定，藉以釐清受訪者部份勞動經驗感受與各變項之間的關係，以下依序呈現統計分析的結果。

一、薪資合理之感受

依表4-4-1所示，有近半數（48.2%）的受訪者對於目前所領取的薪資感到合理，但也有24.6%的人感到不合理，有27.2%的受訪者表示無意見。進一步針對受訪者「薪資合理之感受」的三個答項：「同意」、「無意見」、「不同意」分別與各變項進行卡方檢定，藉以釐清「薪資合理之感受」與各變項之間的關係。依表4-4-2顯示，薪資合理之感受僅與組織屬性中的「組織規模」達到統計上的顯著差異（ $\chi^2=10.660$ ， $p=0.005<0.01$ ）。藉由Haberan百分比同質性事後比較進一步檢視兩者間的關係後發現，任職於中小型組織（30人以下）的受訪者，「同意」薪資是合理的百分比為40.6%，顯著低於大型組織（31人以上）的64.9%；任職於中小型組織的受訪者，對於薪資是否合理「不表示意見」的百分比為33.1%，顯著高於大型組織的14%；而「不同意」薪資是合理的受訪者則在二個組別中沒有呈現顯著差異。這樣的結果顯示，在

³⁰ 關於部份勞動經驗感受五個變項，原本每個變項是採5等尺度（分為非常同意、同意、無意見、不同意、非常不同意）來進行測量，但為突顯尺度間的差異性，因此在進行統計分析時，將其整併為同意、無意見、不同意3個尺度。

³¹ 於各面向所選取的變項如下：個人基本資料（職稱、性別、教育背景-學校、社工年資）、任職組織屬性（組織性質、組織規模、組織年齡）、以及勞動經驗（受僱型式）。

接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，薪資合理之感受並不因個人基本資料（職稱、性別、教育背景-學校、社工年資）、任職組織屬性（組織性質、組織年齡）以及勞動經驗（受僱型式）的不同而有所差異，但會因組織規模的大小而有所不同，亦即任職於大型組織的受訪者較任職於中小型組織的受訪者傾向認同薪資是合理的。

表4-4-1 受訪者薪資合理之感受分佈及百分比一覽表 *n=191*

薪資合理之感受	次數分配	百分比%
同意	92	48.2
無意見	52	27.2
不同意	47	24.6
總計	191	100

表 4-4-2 各變項與受訪者薪資合理感受之卡方分析表

變項	χ^2 值
薪資合理之感受	
稱職 (<i>n=191</i>)	3.189
性別 (<i>n=191</i>)	2.357
教育背景-學校 (<i>n=142</i>)	0.154
社工年資 (<i>n=185</i>)	3.713
組織性質 (<i>n=191</i>)	4.443
組織規模 (<i>n=190</i>)	10.660** (註 2)
組織年齡 (<i>n=189</i>)	0.420
受僱型式 (<i>n=188</i>)	3.713

註：1. ** $p < .01$ 。2.Haberman 百分比同質性事後比較 (1)「同意」薪資是合理的：中小型組織 < 大型組織；(2) 薪資是否合理「不表示意見」：中小型組織 > 大型組織。

二、工作超時之感受

依表4-4-3所示，有近三分之一（31.6%）的受訪者認為現職工作時間過長，但也有近三分之一（28.4%）的受訪者表示不同意，有40%的受訪者表示無意見，顯示受訪者對於工作超時的感受呈現出分歧的感受。進一步針對受訪者「工作超時之感受」的三個答項：「同意」、「無意見」、「不同意」分別與各變項進行卡方檢定，藉以釐清「工作超時之感受」與各變項之間的關係。依表4-4-4顯示，工作超時之感受僅與組織屬性中的「組織規模」達到統計上的顯著差異（ $\chi^2=6.543$ ， $p=0.038 < 0.05$ ）。

藉由Haberman百分比同質性事後比較進一步檢視兩者間的關係後發現，任職於中小型組織（30人以下）的受訪者，「同意」工作是超時的百分比為28%，顯著低於大型組織（31人以上）的40.4%；任職於中小型組織（30人以下）的受訪者，「不同意」工作是超時的百分比為33.3%，顯著高於大型組織（31人以上）的15.8%；而對於工作是否超時「不表示意見」的受訪者則在二個組別中沒有呈現顯著差異。這樣的結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，工作超時之感受並不因個人基本資料（職稱、性別、教育背景-學校、社工年資）、任職組織屬性（組織性質、組織年齡）以及勞動經驗（受僱型式）的不同而有所差異，但會因組織規模的大小而有所不同，亦即任職於大型組織的社工員較任於中小型組織的受訪者傾向認同工作是超時的。

表4-4-3 受訪者工作超時之感受分佈及百分比一覽表 n=190

工時超時之感受	次數分配	百分比%
同意	60	31.6
無意見	76	40.0
不同意	54	28.4
總計	190	100

未填答：1

表 4-4-4 各變項與受訪者工作超時感受之卡方分析表

變項	χ^2 值
工作超時之感受	
稱職 (n=190)	3.163
性別 (n=190)	0.701
教育背景-學校 (n=141)	1.554
社工年資 (n=184)	4.948
組織性質 (n=190)	4.677
組織規模 (n=189)	6.543 * (註 2)
組織年齡 (n=188)	0.129
受僱型式 (n=187)	1.432

註：1. * $p < .05$ 。2.Haberman 百分比同質性事後比較 (1)「同意」工作是超時的：中小型組織 < 大型組織；(2)「不同意」工作是超時的：中小型組織 > 大型組織。

三、薪資與工時對比合理之感受

依表4-4-5所示，有逾三分之一（34.6%）的受訪者認為目前的薪資與工時相比是合理的，但也有近三分之一（29.3%）的受訪者表示不同意，有36.1%的受訪者表示無意見，顯示受訪者對於薪資與工時對比是否合理呈現出分歧的感受。進一步針對受訪者「薪資與工時對比合理之感受」的三個答項：「同意」、「無意見」、「不同意」分別與各變項進行卡方檢定，藉以釐清「薪資與工時對比合理之感受」與各變項之間的關係。依表4-4-6顯示，薪資與工時對比合理之感受與各變項皆無達到統計上的顯著差異。

表4-4-5 受訪者薪資與工時對比合理之感受分佈及百分比一覽表 $n=191$

薪資與工時對比合理之感受	次數分配	百分比%
同意	66	34.6
無意見	69	36.1
不同意	56	29.3
總計	191	100

表 4-4-6 各變項與受訪者薪資與工時對比合理感受之卡方分析表

變項	χ^2 值
薪資與工時對比合理 之感受	
稱職 ($n=191$)	3.186
性別 ($n=191$)	1.632
教育背景-學校 ($n=142$)	0.333
社工年資 ($n=185$)	4.520
組織性質 ($n=191$)	7.764
組織規模 ($n=190$)	3.848
組織年齡 ($n=189$)	2.540
受僱型式 ($n=188$)	0.699

四、休閒育樂被剝奪之感受

依表4-4-7所示，有逾三分之一（37.9%）的受訪者認為休閒育樂被剝奪，但也有逾三分之一（35.8%）的受訪者表示不同意，有26.3%的受訪者表示無意見，顯示受訪者對於休閒育樂被剝奪的感受呈現出分歧的感受。進一步針對受訪者「休閒育樂被剝奪之感受」的三個答項：「同意」、「無意見」、「不同意」分別與各變項進行卡方檢定，藉以釐清「休閒育樂被剝奪之感受」與各變項之間的關係。依表4-4-8顯示，休閒育樂被剝奪之感受與各變項皆無達到統計上的顯著差異。

表4-4-7 受訪者休閒育樂被剝奪之感受分佈及百分比一覽表 $n=190$

休閒育樂被剝奪之感受	次數分配	百分比%
同意	72	37.9
無意見	50	26.3
不同意	68	35.8
總計	190	100

未填答：1

表 4-4-8 各變項與受訪者休閒育樂被剝奪感受之卡方分析表

變項	χ^2 值
休閒育樂被剝奪之感受	
稱職 ($n=190$)	1.745
性別 ($n=190$)	2.388
教育背景-學校 ($n=141$)	0.886
社工年資 ($n=184$)	5.126
組織性質 ($n=190$)	3.436
組織規模 ($n=189$)	3.088
組織年齡 ($n=188$)	1.506
受僱型式 ($n=187$)	0.123

五、心力交瘁之感受

依表4-4-9所示，有逾三分之一（34.2%）的受訪者對於目前的工作感到心力交瘁，但也有三分之一（33.7%）的受訪者表示不同意，有32.1%的受訪者表示無意見，顯示受訪者對於工作感到心力交瘁的感受呈現出分歧的感受。進一步針對受訪者「心力交瘁之感受」的三個答項：「同意」、「無意見」、「不同意」分別與各變項進行卡方檢定，藉以釐清「心力交瘁之感受」與各變項之間的關係。依表4-4-10顯示，心力交瘁之感受與各變項皆無達到統計上的顯著差異。

表4-4-9 受訪者心力交瘁之感受分佈及百分比一覽表 $n=187$

心力交瘁之感受	次數分配	百分比%
同意	64	34.2
無意見	60	32.1
不同意	63	33.7
總計	187	100

未填答：4

表 4-4-10 各變項與受訪者心力交瘁之感受之卡方分析表

	變項	χ^2 值
心力交瘁之感受	稱職 ($n=187$)	2.283
	性別 ($n=187$)	4.943
	教育背景-學校 ($n=140$)	3.390
	社工年資 ($n=181$)	4.629
	組織性質 ($n=187$)	2.675
	組織規模 ($n=186$)	0.139
	組織年齡 ($n=185$)	4.886
	受僱型式 ($n=184$)	0.154

綜合從上述結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，其在部份勞動經驗感受上，「工作超時之感受」、「薪資與工時對比合理之感受」、「休閒育樂被剝奪之感受」、「心力交瘁之感受」這四個變項社工員選取同意、無意見、不同意之比例相近，三者差距不大，幾乎各佔三分之一，這也反映出受訪者在這四項的部份勞動經驗感受上，其主觀的感受是分歧的；進一步將五項部份勞動經驗感受分別與各面向（受訪者個人基本資料、任職組織屬性以及勞動經驗）裡的各變項進行統計檢定，從統計檢定的結果來看，受訪者的部份勞動經驗感受會因組織規模大小不同而有所差異，亦即任職於大型組織的受訪者雖傾向認同每個月的薪資所得是合理的，但相對的，他們也偏向認為工作是超時的。

貳、整體勞動滿意度

在整體勞動滿意度是指受訪者本身對於目前整體勞動環境的一種態度或看法，這個部份是由受訪者自填分數來進行測量。此外，本研究進一步針對整體勞動滿意度與個人基本資料、任職組織屬性以及勞動經驗的各個面向進行統計檢定，藉以釐清受訪者整體勞動滿意度與各變項之間的關係，以下依序呈現統計分析結果。

一、整體勞動滿意度之描述

關於整體勞動滿意度，本研究是採由受訪者自填分數（從0-100分來評定；0分代表完全不滿意，100分代表完全滿意）的方式來蒐集資料。如表4-4-11所示，受訪者對於目前勞動的滿意度最多集中於80-89分之間，佔全體受訪者的38%；其次分別

為70-79分（佔29.9%）及90分以上（佔12.0%）；而60-69分僅佔了10.9%；另外，勞動滿意度是低於60分（不含）以下的則有9.2%的受訪者。整體滿意度平均為74%（依表4-4-12），其中最大值及最小值差距甚大；經由上述分析結果反映出目前受訪者對於整體勞動滿意度呈現相當紛歧的面貌，若以整體勞動滿意度為100分來看，受訪者所呈現的滿意度是屬中上，較傾向滿意。

表4-4-11 受訪者整體勞動滿意度分佈及百分比一覽表 *n*=184

整體勞動滿意度	次數分配	百分比%
59 分以下	17	9.2
60-69 分	20	10.9
70-79 分	55	29.9
80-89 分	70	38.0
90 分以上	22	12.0
總計	184	100

未填答：7

表4-4-12 受訪者整體勞動滿意度統計量

變項	平均數	中位數	眾數	標準差	最小值	最大值
整體勞動滿意度	74.30	79.50	80	13.44	6	100

二、整體勞動滿意度與各變項間的關係

進一步觀察整體勞動滿意度的得分與個人基本資料、組織屬性與勞動經驗裡各變項進行統計檢定的結果，依表4-4-13所示，受訪者的整體勞動滿意度得分與「社工師證照」、「薪資所得」，以及「工作時間」達到統計上的顯著差異。針對有達顯著的變項，本研究再進行以下的詳細說明。

（一）、依表4-4-13的 *t* 檢定結果顯示，有無社工師證照的受訪者，在勞動感受的得分達統計上的顯著差異（ $t=-2.765$ ， $p=0.012<0.05$ ）；進一步檢視兩者的平均數發現，有社工師證照的受訪者（ $M=79.92$ ），在整體勞動滿意度的得分較沒有社工師證照的受訪者（ $M=73.84$ ）來得高。

（二）、依表4-4-13的Pearson積差相關分析結果顯示，薪資所得愈高的受訪者，其整體勞動滿意度的得分越高（ $r=0.217$ ， $p=0.004<0.01$ ）。

(三)、依表4-4-13的Pearson積差相關分析結果顯示，工作時間越長的受訪者，其整體勞動滿意度的得分越低（ $r=-0.238$ ， $p=0.001<0.01$ ）。

表 4-4-13 各變項與受訪者整體勞動滿意度統計檢定結果一覽表

變項	社工師證照	每月薪資所得	每天工作時間
整體勞動滿意度	$t=2.765^*$ （註 2）	$r=0.217^{**}$	$r=-0.238^{**}$

註：1. $^{**}p<.01$ ； $^*p<.05$ 。2.有社工師證照者>無社工師證照者。

從上述結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，其在整體勞動滿意度上，其感受程度是分歧的，但若以整體勞動滿意度為 100 分來看，所呈現的滿意度是屬中上較傾向滿意。此外，受訪者也會因有無社工師證照、或對於薪資所得、工作時間合理與否的差異，而產生不同的感受，從統計檢定的結果來看，有社工師證照的受訪者，在整體勞動滿意度的得分較沒有社工師證照的受訪者來得高；薪資所得愈高的受訪者，其整體勞動滿意度的得分越高；工作時間越長的受訪者，其整體勞動滿意度的得分越低。

參、離職傾向

離職亦可分為自願性離職及非自願性離職（即失業），本研究亦即分為「離開現職」、「永遠離開社會工作」、「擔心失去現職」三個變項，每個變項採5等尺度來進行測量，由受訪者依其目前的主觀感受勾選適當的選項³²。此外，本研究進一步針對離職傾向與各面向（個人基本資料、任職組織屬性以及勞動經驗）中的各個變項³³進行統計檢定，藉以釐清受訪者離職傾向與各變項之間的關係，以下依序呈現統計分析結果。

³² 關於離職傾向三個變項，原本每個變項是採 5 等尺度來進行測量，分為非常同意、同意、無意見、不同意、非常不同意；但本研究為突顯尺度間的差異性，因此在分析結果（表）呈現上，將其整併為 3 等尺度，僅分為同意、無意見、不同意。

³³ 與部份勞動經驗感受相同（如頁 90）。

一、自願性離職

(一) 自願性離職之描述

在自願性離職方面，分為「離開現職」及「永遠離開社會工作」二個變項，如表4-4-14所示，有四成五（45.5%）的受訪者表示有「離開現職的念頭」；針對填答有離開現職念頭的受訪者進一步分析，發現「社會工作相關因素（例如專業認同、專業自主、社工角色等）」是造成這些受訪者最想離開現職的原因（詳如表4-4-15所示）。另外，有約17%的受訪者表示他們有「永遠離開社會工作的念頭」（依表4-4-16），而針對填答有永遠離開社會工作念頭的受訪者進一步分析，發現「組織因素（例如組織文化、主管領導方式）」是造成他們想永遠離開現職的主要原因（如表4-4-17）。

從以上的分析結果我們可以看到，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，有高達半數的人在填答當時並不滿意其現職的狀況而想離職，意指每2個人就有1個人想要離開現職，且5個人中就有1個人主要是因「社會工作專業相關因素」而想要離開現職。另外，僅有不到二成的人在填答當時有想要永遠離開社會工作的念頭，而造成他們想永遠離開社會工作的因素是「組織因素」。這樣的結果多少意謂著對社會工作的專業認同、專業自主、社工角色…等方面的想像，會影響本研究的社工員對於現職工作的滿意與否；而在組織中的工作經驗，則會影響部份社工員對於是否繼續從事社會工作的抉擇，這樣的訊息頗值得玩味並進一步探究。

表4-4-14 受訪者離開現職念頭分佈及百分比一覽表 *n*=187

離開現職念頭	次數分配	百分比%
同意	85	45.5
無意見	48	25.7
不同意	54	28.9
總計	187	100

未填答：4

表4-4-15 受訪者想離開現職原因分佈及百分比一覽表 n=85

想離開現職原因	第一		第二		第三	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
勞動條件	24	28.6%	39	45.9%	22	26.2%
組織因素	20	23.8%	31	36.5%	33	39.3%
社會工作專業相關因素	40	47.6%	15	17.6%	29	34.5%

表4-4-16 受訪者永遠離開社會工作念頭分佈及百分比一覽表 n=189

永遠離開社會工作念頭	次數分配	百分比%
同意	32	16.8
無意見	48	25.4
不同意	109	57.1
總計	189	100

未填答：2

表4-4-17 受訪者想永遠離開社會工作原因分佈及百分比一覽表 n=32

想永遠離開 社會工作原因	第一		第二		第三	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
勞動條件	8	25.8%	7	22.6%	17	53.1%
組織因素	13	41.9%	9	29.0%	9	28.1%
社會工作專業相關因素	10	32.3%	15	48.4%	6	18.8%

(二) 自願性離職（離開現職／永遠離開社會工作）與各變項間的關係

在離開現職方面，進一步針對受訪者「離開現職」的三個答項：「同意」、「無意見」、「不同意」與各變項進行卡方檢定，藉以釐清「離開現職」與各變項之間的關係。依表4-4-18顯示，受訪者想離開現職與社工年資達到統計上的顯著差異（ $\chi^2=7.372$ ， $p=0.025<0.05$ ）。藉由Haberan百分比同質性事後比較進一步檢視兩者間的關係後發現，社工年資資淺者（5年以下）想離開現職的百分比為52.4%，顯著高於社工年資資深者（5年以上）的30.9%；而對於是否想離開現職表示「無意見」、「不同意」的受訪者則分別在二個組別中沒有呈現顯著差異。這樣的結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，其想離開現職並不會因個人基本資料（職稱、性別、教育背景-學校）、任職組織屬性（組織性質、組織規模、組織年齡）以及勞動經驗（受僱型式）的不同而有所差異，但會因社工年資的深淺而有所不同，亦即社工年資資淺者較資深者偏向想離開現職。

表 4-4-18 各變項與受訪者離開現職之感受之卡方分析表

	變項	χ^2 值
離開現職	稱職 ($n=187$)	1.922
	性別 ($n=187$)	3.216
	教育背景-學校 ($n=142$)	3.809
	社工年資 ($n=181$)	7.372* (註 2)
	組織性質 ($n=187$)	6.878
	組織規模 ($n=186$)	1.180
	組織年齡 ($n=185$)	0.126
	受僱型式 ($n=184$)	1.707

註：1. * $p < .05$ 。2.Haberman 百分比同質性事後比較：「同意」離開現職：社工年資資淺者 > 社工年資資深者。

在永遠離開社會工作方面，進一步針對受訪者「永遠離開社會工作」的三個答項：「同意」、「無意見」、「不同意」與各變項進行卡方檢定，藉以釐清「永遠離開社會工作」與各變項之間的關係。依表4-4-19顯示，受訪者想永遠離開社會工作與性別達到統計上的顯著差異 ($\chi^2=7.569$, $p=0.023 < 0.05$)。藉由Haberman百分比同質性事後比較進一步檢視兩者間的關係後發現，男性受訪者「同意」永遠離開社會工作的百分比為34.8%，顯著高於女性受訪者的14.5%；另外，男性受訪者「不同意」永遠離開社會工作的百分比為34.8%，顯著低於女性受訪者的60.8%；而對於是否永遠離開社會工作表示「無意見」的受訪者則在二個組別中沒有呈現顯著差異。這樣的結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，想永遠離開社會工作並不會因個人基本資料（職稱、教育背景-學校、社工年資）、任職組織屬性（組織性質、組織規模、組織年齡）以及勞動經驗（受僱型式）的不同而有所差異，但會因性別的不同而有所不同，亦即男性受訪者比女性受訪者更傾向想永遠離開社會工作。

表 4-4-19 各變項與受訪者永遠離開社會工作之感受之卡方分析表

	變項	χ^2 值
永遠離開社會工作	稱職 (n=189)	1.937
	性別 (n=189)	7.569* (註 2)
	教育背景-學校 (n=142)	0.957
	社工年資 (n=183)	2.473
	組織性質 (n=189)	1.339
	組織規模 (n=188)	5.212
	組織年齡 (n=187)	5.160
	受僱型式 (n=186)	4.353

註：1. * $p < .05$ 。2. Haberman 百分比同質性事後比較 (1)「同意」永遠離開社會工作：男 > 女；(2)「不同意」永遠離開社會工作：男 < 女。

二、非自願性離職

(一) 非自願性離職之描述

在非自願性離職方面，由「擔心失去現職」這個變項來收集資料，如表 4-4-20 可知，有高達 56.9% (近六成) 的受訪者不擔心會失去現職，但仍有 20.7% 的受訪者表示會擔心會失去現職，另外表示無意見則有 22.3% 的人。

表 4-4-20 受訪者擔心失去現職感受分佈及百分比一覽表 $n=188$

擔心失去現職感受	次數分配	百分比%
同意	39	20.7
無意見	42	22.3
不同意	107	56.9
總計	188	100

未填答：3

(二) 非自願性離職與各變項間的關係

由於非自願性離職方面並不是本研究關切的重點，但本研究仍想瞭解受訪者在不同個人基本資料、任職組織屬性以及勞動經驗下，擔心失去現職的感受是否有其差異，因此進一步針對受訪者「擔心失去現職」的三個答項：「同意」、「無意見」、「不同意」與各變項進行卡方檢定，藉以釐清「擔心失去現職」與各變項之間的關係。依表 4-4-21 顯示，受訪者擔心失去現職感受與受僱型式達到統計上的顯著差異

($\chi^2=9.144$, $p=0.01<0.05$)。藉由Haberman百分比同質性事後比較進一步檢視兩者間的關係後發現，受僱身份為「正式員工」的受訪者擔心失去現職的百分比為16.7%，顯著低於「約聘人員」的31.9%；受僱身份為「正式員工」的受訪者不擔心失去現職的百分比為63%，顯著高於「約聘人員」的38.3%；而對於是否擔心失去現職表示「無意見」的受訪者則在二個組別中沒有呈現顯著差異。這樣的結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，擔心失去現職的感受會因受僱型式的不同而有所不同，亦即受僱身份為「約聘人員」的受訪者較「正式員工」偏向擔心失去現在的工作。

表 4-4-21 各變項與受訪者擔心失去現職之卡方分析表

	變項	χ^2 值
擔心失去現職	稱職 ($n=188$)	1.478
	性別 ($n=188$)	2.660
	教育背景-學校 ($n=141$)	1.703
	社工年資 ($n=182$)	3.476
	組織性質 ($n=188$)	6.241
	組織規模 ($n=187$)	1.392
	組織年齡 ($n=186$)	1.922
	受僱型式 ($n=185$)	9.144* (註 2)

註：1. * $p < .05$ 。2.Haberman百分比同質性事後比較 (1)「同意」擔心失去現職：正式員工 < 約聘人員；(2)「不同意」擔心失去現職：正式員工 > 約聘人員。

三、其他

前述分析結果發現，在自願性離職中受訪者想離開現職或想永遠離開社會工作的首要原因，皆非本研究所關注的「勞動條件」，而在「離開現職」該變項上更有近半數即45.5% (85位)的受訪者表示有想「離開現職」的念頭，其中有40位的受訪者將「社會工作專業相關因素」視為想離開現職的首要因素，意指每5個人中就有1個人主要是因「社會工作專業相關因素」而想要離開現職，因此，本研究進一步的針對這40位受訪者的個人基本資料以及任職組織屬性作一分析概述，藉以探究其中原因³⁴。

³⁴ 由於「想永遠離開社會工作」的受訪者僅佔全體受訪者的 16.8%，所佔比例低，故不深入討論。

針對因「社會工作專業相關因素」而想要離開現職的受訪者作一分析概述，在個人基本資料方面（如表 4-4-22），主要是以未婚女性基層社工員居多，幾乎都受過社工教育，從事社會工作的年資約有 4.5 年的時間，擔任現職年資也有 3 年的時間，大部份的受訪者尚無具備社工師證照。另外，再針對其所任職的組織屬性分析後結果發現（如表 4-4-23），多數受訪者任職於社團法人、30 人以下的中小型組織，其組織成立時間約有 18 年且多集中在西半部地區。

從上述的分析結果可以發現，因「社會工作專業相關因素」而想要離開現職的受訪者（40 位），亦不論在個人基本資料或任職組織屬性分析結果的呈現上，都與本研究分析有效樣本數（191 位）分析後的結果頗為近似。

表4-4-22 因「社會工作專業相關因素」而想要離開現職之受訪者基本資料 $n=40$

變項	次數(%)	變項	次數(%)
受訪者職稱		※受訪者社工年資($n=39$)	
中階職位社工人員	7(17.5)	第 1 年-滿 5 年	30(76.9)
基層社工人員	33(82.5)	1 個月-滿 1 年	4(10.3)
		第 2 年-滿 2 年	6(15.4)
受訪者性別		第 3 年-滿 5 年	20(51.3)
男	10(25)	第 6 年-滿 10 年	5(12.8)
女	30(75)	第 11 年-滿 20 年	4(10.3)
受訪者婚姻		※受訪者現職年資($n=39$)	
未婚	31(77.5)	第 1 年-滿 5 年	36(92.3)
已婚	7(17.5)	1 個月-滿 1 年	6(15.4)
離婚	2(5)	第 2 年-滿 2 年	13(33.3)
		第 3 年-滿 5 年	17(43.6)
受訪者教育背景		第 6 年-滿 10 年	2(5.1)
畢業於社工系	37(92.5)	第 11 年-滿 20 年	1(2.6)
畢業於社工相關科系	3(7.5)		
*受訪者社工系畢業($n=37$)		受訪者具備社工師證照	
※學制($n=36$)		有	4(10)
研究所	2(5.6)	沒有	36(90)
大學／四技／二專	31(86.1)		
學分班/在職進修	3(8.3)		

※總數未達總樣本數者為扣除遺漏值 *表示有跳答之選項

表4-4-23 因「社會工作專業相關因素」而想要離開現職之受訪者任職組織資料 $n=40$

變項	次數(%)	變項	次數(%)
組織性質		組織年齡	
財團法人	15(37.5)	1-5 年	3(7.5)
社團法人	22(55)	6-10 年	10(25)
公設民營	3(7.5)	11-20 年	15(37.5)
		21-30 年	7(17.5)
		31-40 年	1(2.5)
		41-50 年	3(7.5)
		51 年以上	1(2.5)
組織規模		組織所在地區	
5 人以下	11(27.5)	北部	17(42.5)
6-30 人	20(50)	中部	8(20)
31-99 人	7(17.5)	南部	12(30)
100 人以上	2(5)	東部	3(7.5)

肆、小結

綜合上述分析結果顯示，在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，在部份勞動經驗感受上，其主觀的感受是分歧的，當中受組織規模影響甚大，亦任職於大型組織（31 人以上）的受訪者雖然較任職於中小型組織（30 人以下）的受訪者偏向認為每月薪資所得是合理的，但相對的，他們卻也認為每天的工作時間是超時的。緊接著在整體勞動滿意度方面，其感受程度也是分歧的，若以整體勞動滿意度為 100 分來看，所呈現的滿意度平均分數約 75 分，是屬中上較傾向滿意，當中具有社工師證照者、高薪資所得者、低工時者其整體的勞動滿意度明顯來得比較高。

最後，在離職傾向的部份，有 20% 的受訪者表示會擔心失去現職，其中受僱身份為「約聘人員」的受訪者較「正式員工」更擔心失去現在的工作。除此之外有高達半數的受訪者在填答當時並不滿意其現職的狀況而想離職，意指每 2 個人就有 1 個人想要離開現職，且主要是「社會工作專業相關因素」造成他們想離開現職（即每 5 個人中就有 1 個人主要是因「社會工作專業相關因素」而想要離開現職），當中以社工年資資淺者較資深者傾向想離開現職。另外，僅有不到二成的人在填答當時有想要永遠離開社會工作的念頭，而造成他們想永遠離開社會工作的因素是「組織因素」，其中男性受訪者比女性受訪者更傾向想永遠離開社會工作。

進一步了解因「社會工作專業相關因素」而想要離開現職之受訪者的背景資料，從他們的基本資料以及所任職組織之屬性分析可得知，主要是以未婚女性基層社工員居多，幾乎都受過社工教育，從事社會工作的年資約有 4.5 年的時間，擔任現職年資也有 3 年的時間，大部份的受訪者尚無具備社工師證照。他們多數任職於社團法人、30 人以下的中小型組織，而組織成立時間約有 18 年且多集中在西半部地區，上述的分析結果皆與本研究分析有效樣本數（191 位）分析後的結果頗為近似。

第五章 研究結果的討論與建議

本研究以任職於聯勸所補助的民間社會福利組織的社工員為研究對象，探究其勞動經驗與勞動感受，研究結果除了增進對於任職民間部門的社工員勞動現況的了解，也期盼這樣的結果可以作為為社工員爭取勞動權益、改變整體勞動環境，使社工員有尊嚴地勞動、並且獲得合理生活品質的基礎資訊。本章首先針對研究分析的結果進行討論；接著在研究結果的基礎上嘗試提出相關的建議，以供政府、社會福利機構以及社會專業組織與從業人員參考；最後則是簡要地提出本研究在執行上所面臨的限制，以及對於未來研究可進一步進行探索的建議。

第一節 研究結果

本節係將研究所蒐集之資料，依據當初設定之研究問題，予以初步的分析，同時說明了本研究中若干重要的發現。從第四章的研究分析結果可歸納成以下的幾點重點，並加以討論。

壹、受訪者個人基本資料

本研究受訪者近七成未婚，且以女性居多高達 88%，男性僅佔 12%，這樣的數據與內政部統計處所公佈的「2010 年從事社會工作專職人數」私部門中男、女所佔的比例相近。另外，受訪者教育背景以畢業於社工本科系者居多，佔 86%；教育程度近 9 成爲大學（含四技二專）畢業；這也反應了目前民間社會福利組織，特別是聯勸所補助的民間社會福利組織，傾向聘僱各大專院校社工系的畢業生至組織中擔任社工員。

再者，本研究將年資分爲受訪者「從事社會工作年資」，以及「擔任現職年資」，由受訪者自填其開始從事社會工作及現職至 2010 年 3 月爲止的年資。在從事社會工作年資方面，10 年（含）以下者達 86%，其中任職 5 年（含）以下者將近七成（佔 69%），平均社會工作年資約 5 年。在擔任現職方面，5 年（含）以下者達 90%，平

均現職年資約 3 年，這樣的結果較行政院主計處所公布的「2009 年各業（工業及服務業）民營單位受僱員工在同一場所之服務年資」的 5.7 年，少了約 3 年。也就是說，任職於聯勸所補助的民間社會福利組織的社工員，絕大多數從事社會工作年資不滿 10 年、擔任現職年資不滿 5 年，且任職同一組織的年資是低於一般民營單位的受僱員工。這樣的分析結果除了反映了目前任職於聯勸所補助的民間社會福利組織的社工員其社會工作年資尚淺外³⁵，也透露出受訪的社工員平均於 2 至 3 年就有轉換工作的可能。此外，本研究主要是以基層社工員居多，佔 83%；中階職位社工員次之，僅佔 17%。另有 93%的受訪者皆未具備社工師證照，只有 7%的受訪者表示擁有社工師證照，顯示資淺的社工員且擁有社工師證照者在民間社會福利組織中仍是少數。

貳、受訪者任職組織的屬性

整體而言，在接受聯勸補助的民間社會福利組織中，以社團法人佔最多數，達 51.8%；財團法人次之，佔 40.8%；公設民營所佔數量最少，僅為 7.3%；由於本研究是以組織性質來進行分層抽樣，在所回覆有效樣本佔有效總樣本數的比例上，與母群體數佔母全體的比例相近，這樣的數據顯示本研究的結果可以推論至母全體。另外，在組織規模方面，本研究以受訪者整體組織的正職員工人數來作為判別組織規模的基礎，結果顯示有 70%的受訪者任職於 30 人以下的組織，且多集中在 6-30 人的組織，其反映了接受聯勸補助的民間社會福利組織，多數是中小型規模的組織。在組織年齡方面，成立年數以 11 至 20 年佔最多數（佔 41%）、6 至 10 年次之（佔 19%），兩者合計達 60%；21-30 年位居第三，佔 18%；組織成立年數平均為 21 年，最年輕的組織成立時間僅 2 年，最年長的組織則有 92 年之久，顯示聯勸所補助的組織大多成立於台灣解嚴後那一波台灣非營利組織的高度成長階段。此外，受訪者任職組織所在地區以北部地區最多，佔 39%；中部地區次之，佔 26%；南部地區佔 25%；達 9 成的組織集中於西半部地區，這也顯示東部地區在福利服務輸送上的相對弱勢。

³⁵ 在此要特別說明的是，本研究主要關懷對象為組織內的基層社工員，並採取郵寄問卷方式來蒐集資料，雖然有在問卷的問候與說明頁（cover letter）中特別說明希望是由組織內的社工員來填答問卷，但仍不能排除樣本組織並非指派組織內的社工員來填寫問卷，因此，本研究於問卷回收後又再針對受訪者的「職稱」來進行篩選。故「年資」該變項統計結果，社工員普遍年資淺，亦可能受樣本取樣的影響（為基層社工員），其次，於組織內任職的社工員人數分歧，因此仍不能排除組織是委託新進或年資淺的社工員來代為填答的可能。

參、受訪者的勞動經驗

本研究的受訪者，僅 1/3 於到職時有簽訂勞動契約，而有簽訂勞動契約者，其主觀上多認為組織可以落實勞動契約的內容，平均落實程度達 85%；此外，關於勞僱雙方勞動契約的簽訂與否，則會受到受訪者本身任職組織規模的影響，大型組織（31 人以上的社會福利組織）較傾向會在社工員任職時與其簽訂勞動契約（如圖 5-1-1）。另外，在受僱型式上，主要會受組織性質及規模的影響，財團法人、大型組織較傾向以「正式員工」的型式來聘任社工員。此外，本研究的受訪者其現職身份雖然多屬「正式員工」，但也有約 1/4 的社工員其現職身份是「約聘人員」，且從統計檢定結果來看，約聘人員的薪資低於正式人員約 1,500 元，且比正式員工更擔心失去目前的職位。這樣的結果顯示，聘僱關係的不同，除了實際影響勞動條件外（如薪資所得），也對社工員的勞動感受產生影響（如圖 5-1-1）。

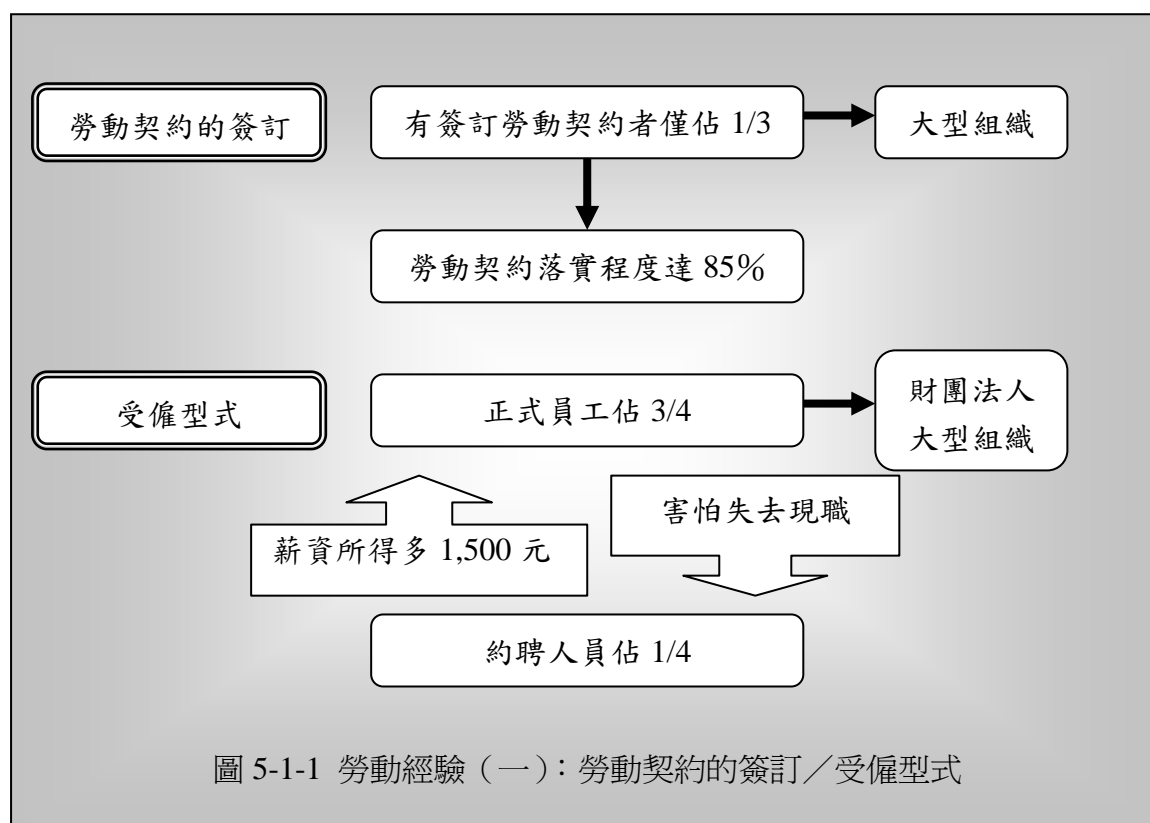
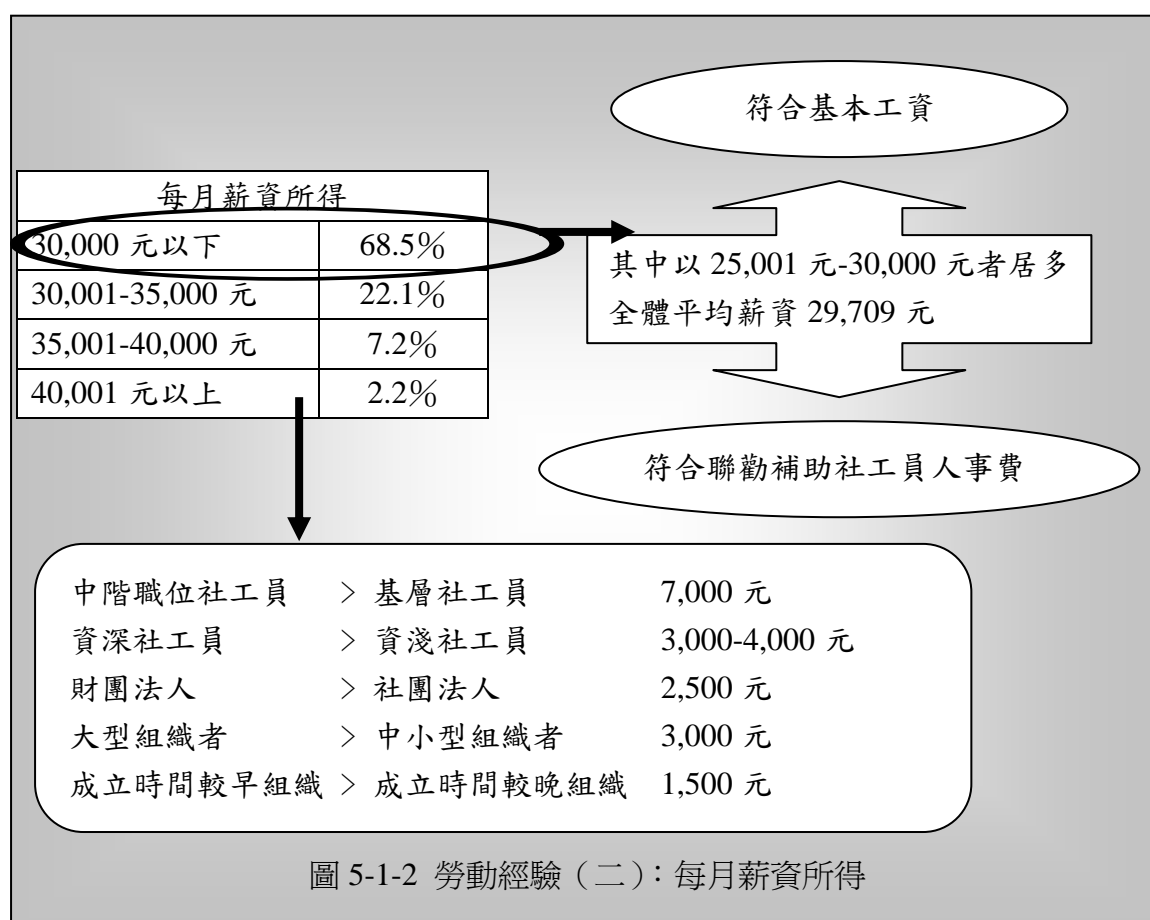


圖 5-1-1 勞動經驗（一）：勞動契約的簽訂／受僱型式

薪資與工時為所有勞動條件的核心議題。在薪資概況方面，針對「每月薪資所得」這個變項，本研究是採由受訪者自填每月薪資金額（扣除所得稅、勞／健保費、退休金提撥等金額後的薪資）的方式來蒐集資料。研究結果顯示（如圖5-1-2）大多

數的受訪者每月所領取的薪資在30,000元以下，其中又以25,001至30,000元最多佔55%，全體受訪者平均薪資為29,709元，這樣的數據相較於行政院主計處所公布的2009年12月工業及服務業受僱員工每人每月平均經常性薪資³⁶36,328元的標準仍來得低；不過又比104人力銀行針對「2011年新鮮人起薪調查」中的大學畢業生起薪為2,6432元來得高。基本上本研究的受訪者其目前所領取的每月薪資所得是符合基本工資（17,880元）及聯勸補助社工員人事費用（29,000元）的標準。另外，本研究也觀察到受訪者每月薪資所得的多寡會隨其職稱、年資，以及任職組織的性質（財團法人或社團法人）、規模、年齡的不同而有不同。從統計檢定的結果來看，中階職位社工員在每月薪資所得上足足多了基層社工員7,000元。而不論是從事社會工作年資或擔任現職年資，資深者比資淺者在每月薪資所得差距上差了近3,000至4,000元。此外，任職於財團法人者的每月薪資所得比任職社團法人高出2,500元；任職於大型組織者（31人以上）的每月薪資所得則較任職於小型組織者（30人以下）高出3,000元；任職於成立時間較早組織者的每月薪資所得比任職於成立時間較晚組織者高出1,500元。



³⁶ 經常性薪資指按月支付員工之報酬，包括本薪、按月給付之固定津貼及獎金。

除了領取一般薪資外，薪資成長的空間也是本研究關懷的議題。根據研究結果顯示（如圖5-1-3），僅有約1/3的組織會依社工員年資的增長而調漲薪資，大多數的組織並不會依社工員年資的增長而調漲薪資，既使有調漲薪資，每次調薪的金額也不高，平均在1,000元以下；再者薪資調漲與否，則是會受組織性質及規模的影響，當中財團法人、大型組織較傾向隨年資調漲薪資。

另外，有關薪資這個議題，康芸（2007）在其研究中部份受訪的社工員曾表示某些組織會要求社工員簽領不實的領據（或稱收入憑單），或回捐部份薪資，這可能損及社工員本身的勞動權益，因此本研究也在問卷中特別將這個議題列入。研究結果顯示（如圖5-1-3），本研究的受訪者約有1/4曾經歷過簽領的領據（或稱收入憑單）與實際所領取的薪資不同，以及組織要求回捐部份薪資或加給的經驗，這是很值得重視的議題。

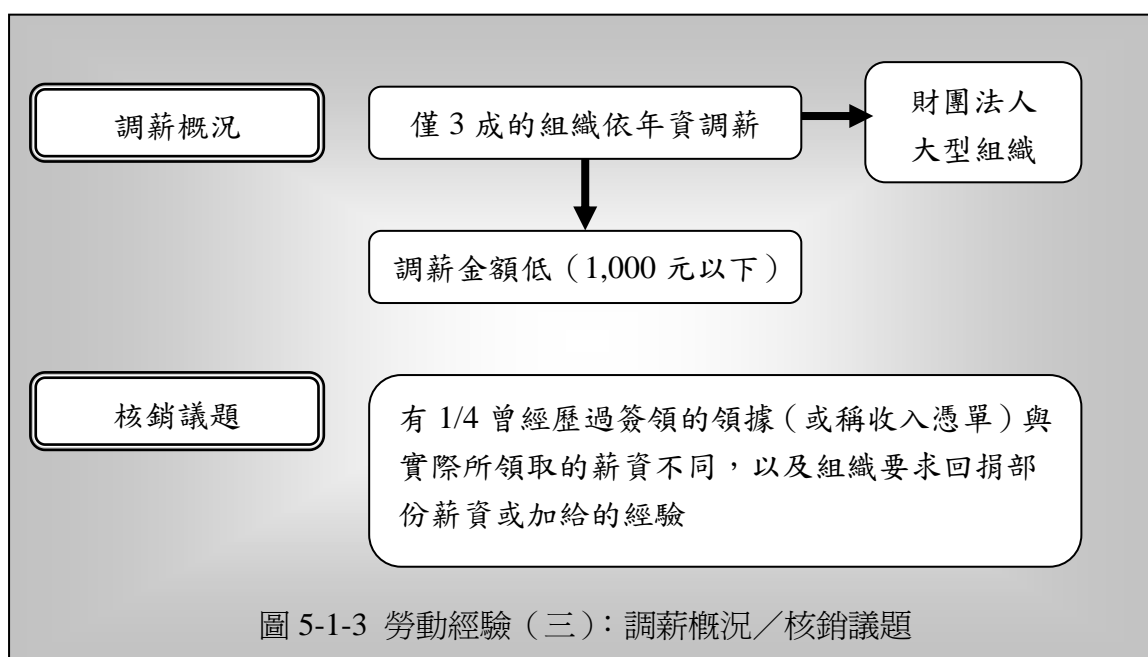
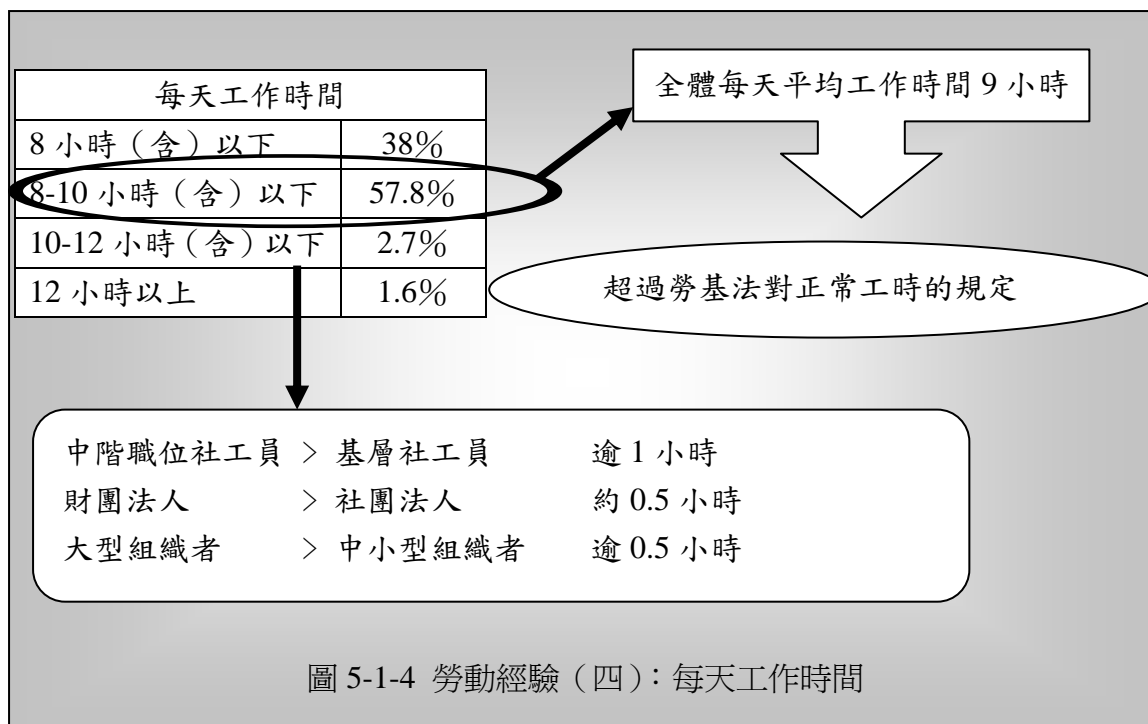


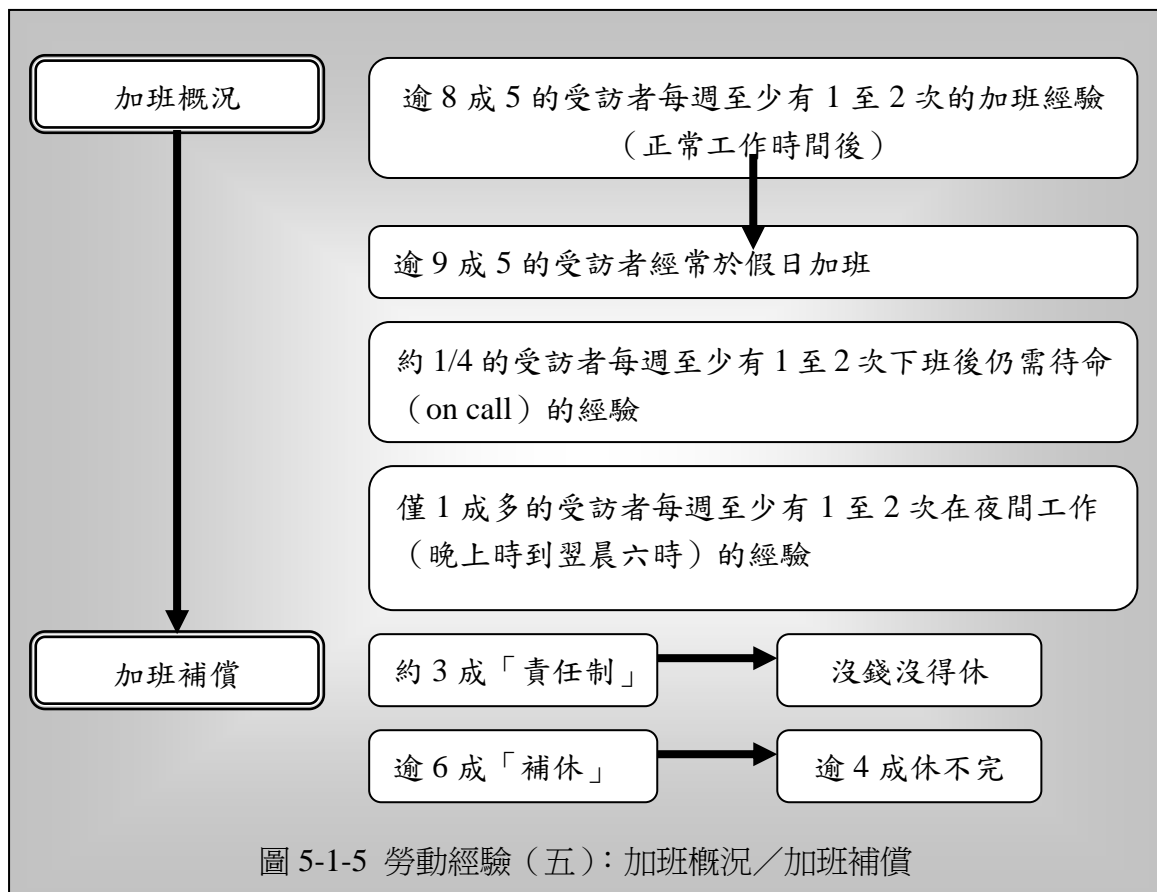
圖 5-1-3 勞動經驗（三）：調薪概況／核銷議題

在工時概況方面，針對「每天工作時間」這個變項，本研究是採由受訪者自填平均每天工作時數的方式來蒐集資料。研究結果顯示（如圖5-1-4）大多數的受訪者每天平均工作時間在10小時以下，其中又以8小時以上至10小時（含）以下最多佔58%，全體受訪者平均工作時間為9小時，這樣的數據已超過勞基法對於正常工時8小時的規範。此外，本研究也觀察到了受訪者每天工作時間的長短會隨職稱、任職組

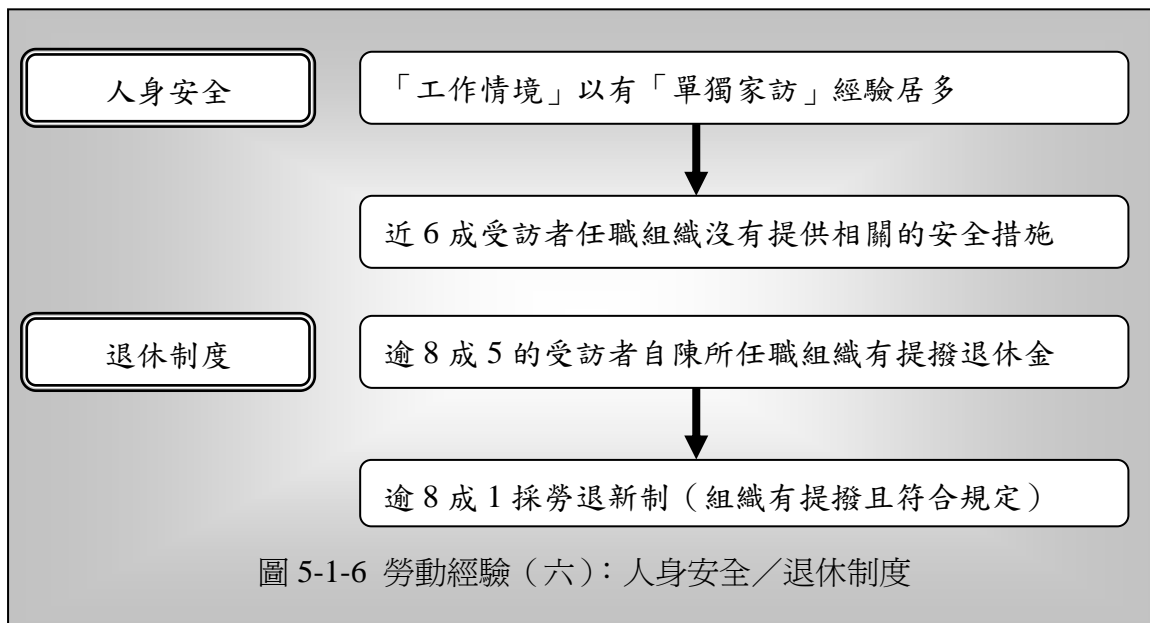
織性質（財團法人或社團法人）、規模的不同而有不同。從統計檢定的結果來看，中階職位社工員每天的工作時間比基層社工員多了逾1小時；而任職於財團法人者其每天工作時間比任職於社團法人者多出約半小時；任職於大型組織者（31人以上）其每天工作時間則較任職小型組織者（30人以下）多出逾半小時。



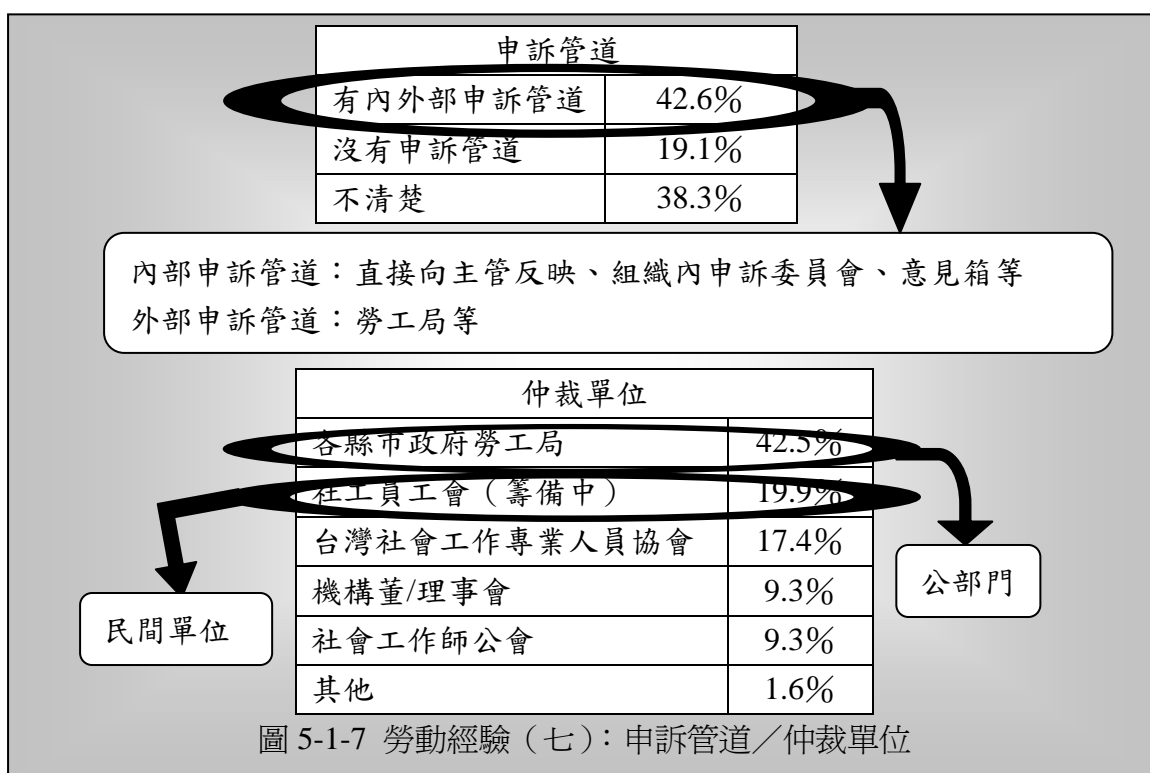
另外，再針對加班這個議題，研究結果顯示（如圖5-1-5），本研究的受訪者有86%在過去半年內每週至少都有加班1至2次的經驗。在特殊加班方面，在過去半年內受訪者幾乎都有於假日加班的經驗，且有超過半數的社工員經常於假日加班；有約1/4的社工員有下班後仍需待命（on call）的工作經驗；僅有少數的社工員有在夜間工作（晚上十時至翌晨六時）的經驗。而這些社工員加班後獲得的補償方式，多是以補休休假的方式來取代加班費，而獲得補休休假者，有60%可以在規定時間內休完補休休假，但也有40%無法在在規定時間內休完補休休假，另外值得注意的是，尚有三成的受訪者工作係採責任制，既無加班費也無補休。



基於社會工作的勞動特性，社工員在勞動過程中，須面臨許多不可測的風險。本研究的受訪者在「工作情境」上，以有單獨家訪經驗者為最多，這樣的數據印證了文獻探討所談及，社工員多半是透過直接接觸和家庭訪視，來提供案主所需的服務，然而這樣的工作特性卻也隱含了許多不可測的風險，而這可能會造成社工員在人身安全上的危害。因此，本研究再進一步地對社工員目前所任職的機構是否提供相關防護措施進行了解，研究結果發現（如圖5-1-6）有超過半數（近六成）的社工員，其目前所任職的組織並沒有提供相關的安全措施，此也突顯社工員的人身安全議題並未受到任職組織的重視。有關於退休金提撥這個議題，本研究的受訪者自陳其所任職的組織幾乎都有依勞退新制提撥退休金（如圖5-1-6）。

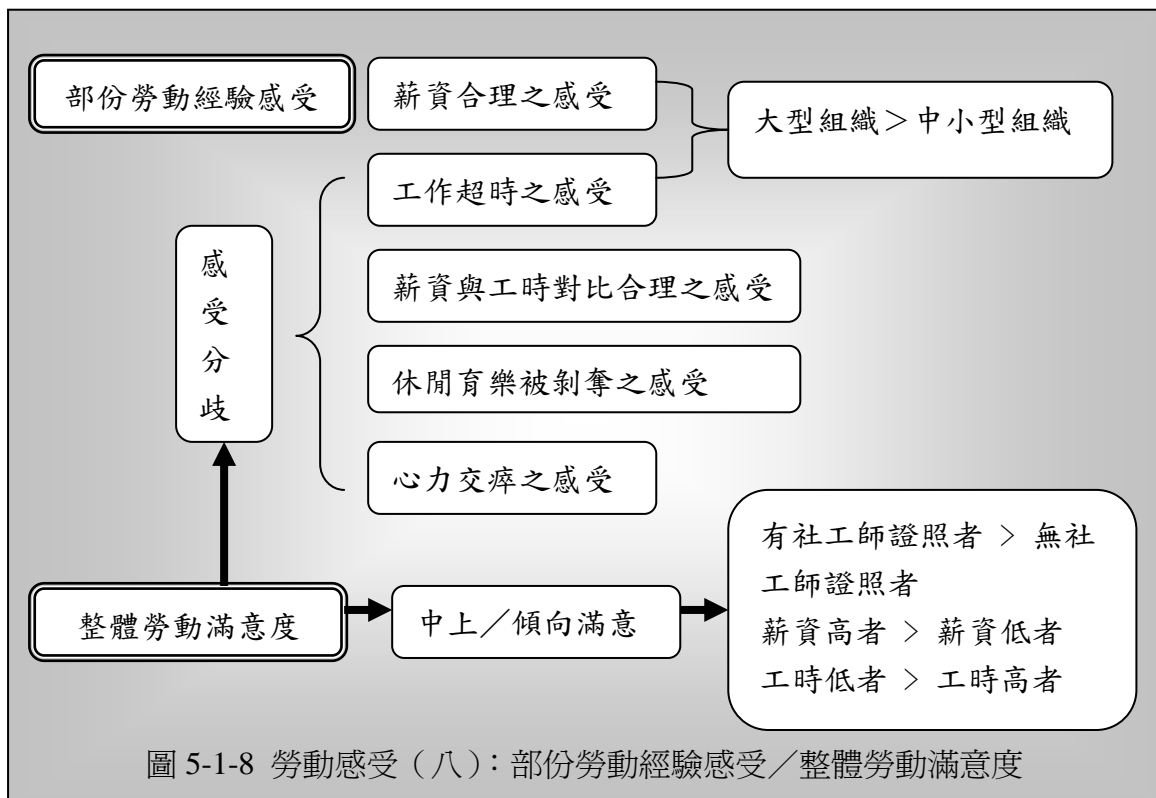


此外，本研究也嘗試了解當受訪者在上述勞動過程中發生勞資爭議時的申訴管道，研究結果顯示（如圖 5-1-7），有四成的受訪者表示其在面臨勞資爭議時知道有申訴管道可以運用，但也有四成的社工員並不清楚當有勞資爭議發生時其可以使用的申訴管道為何；多數的受訪者在面臨勞資爭議時，冀望出面仲裁的單位是組織以外的單位，其中又以各縣市政府勞政單位最為社工員所期待，其次是籌備中的社工員工會，再其次是台灣社會工作專業人員協會；僅有不到一成的社工員會希望尋求組織內的董／理事會進行仲裁。



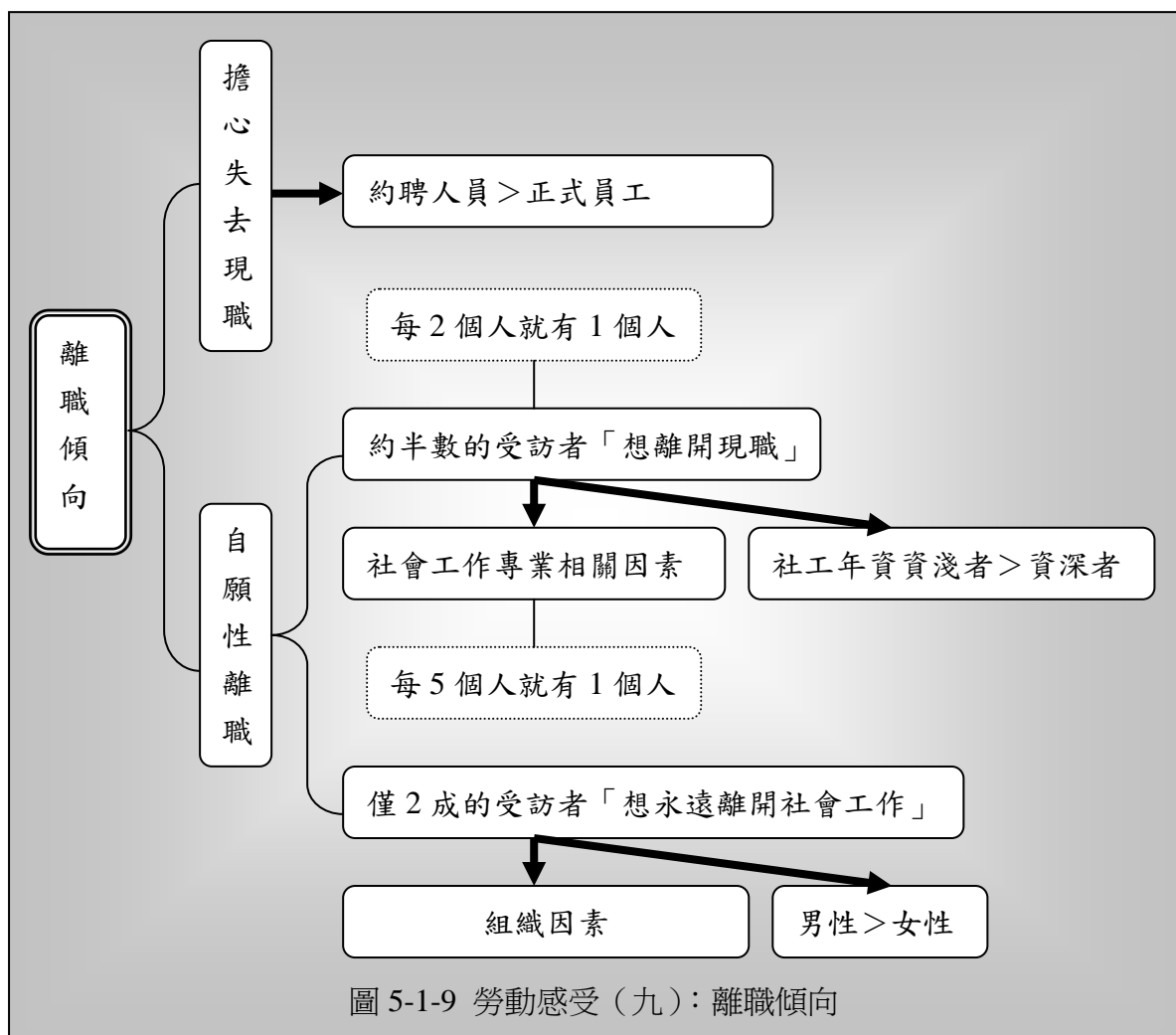
肆、受訪者的勞動感受

本研究的受訪者，在「工作超時之感受」、「薪資與工時對比合理之感受」、「休閒育樂被剝奪之感受」、「心力交瘁之感受」等部份勞動經驗感受上，其主觀的感受是分歧且多受組織規模大小的影響，亦即任職於大型組織（31人以上）的受訪者雖然比中小型組織（30人以下）的受訪者偏向認同每月薪資所得是合理的，但他們卻認為每天的工作時間是超時的（如圖 5-1-8）。而在整體勞動滿意度方面，受訪者的感受程度雖然也是呈現分歧的現象，但整體滿意度仍是偏屬於中上傾向滿意，其中具有社工師證照者、高薪資所得者、低工時者所呈現的整體滿意度是偏高的（如圖 5-1-8）。



另外，針對受訪者的就業意願，僅有二成的受訪者擔心會失去現職，其中約聘人員比正式員工更擔心失去現在的工作。進一步探討受訪者的離職傾向，有高達半數的受訪者在填答當時並不滿意其現職的狀況而想離職，意指每 2 個人就有 1 個人想要離開現職，其中以社工年資資淺者較資深者傾向想離開現職；此外，在這些想離開現職的受訪者中，每 5 個人就有 1 個人主要是因為「社會工作專業相關因素」而想要離開現職；深入探討因「社會工作專業相關因素」而想要離開現職之受訪者

的背景資料（個人基本資料以及所任職組織之屬性）發現，其主要是以未婚女性基層社工員居多，幾乎都受過社工教育，從事社會工作的年資約有 4.5 年的時間，擔任現職年資也有 3 年的時間，大部份的受訪者尚無具備社工師證照；他們多數任職於社團法人、30 人以下的中小型的組織，而組織成立時間約有 18 年且多集中在西半部地區；這樣的分析結果則與本研究分析有效樣本數（191 位）分析後的結果頗為近似。最後，除了有近半數的受訪者表示想離開現職外，更有二成的受訪者在填答當時表示想永遠離開社會工作，而造成他們想永遠離開社會工作的因素是「組織因素」，當中男性受訪者比女性受訪者更傾向想永遠離開社會工作（如圖 5-1-9）。



第二節 研究結果的討論

從上述統計結果的描述中，我們大概可以看到目前任職於聯勸補助的民間社會福利組織中的社工員其自陳的勞動現驗及勞動感受。本節從中再針對幾個值得討論的議題來進行討論。首先，本研究受訪的社工員，其平均年資（包含從事社會工作年資及擔任現職的年資）是偏低的，若與民營企業的數據相較，也低於民營企業組織員工的年資平均數（這樣的結果有可能是因為第 109 頁註 36 所述的因素所造成的）。從中可以進一步討論的是「社工員流動率」的問題，本研究的受訪者在受訪當時自陳的社會工作年資平均是 5 年、擔任現職的年資平均是 3 年，這意謂著其平均任職 2 至 3 年後就會轉換過工作；而在本研究中亦也發現有半數的社工員表示想離開現職（但僅不到二成的社工員表示想永遠離開社會工作），這也顯示在接受聯勸補助的民間社會福利組織中任職的社工員，普遍流動率是高的（每份工作壽命僅維持 2 至 3 年），但大部份的社工員其流動的範圍仍維持在「社會工作」的行業中，僅有少數的社工員想永遠離開社會工作（如圖 5-2-1）。

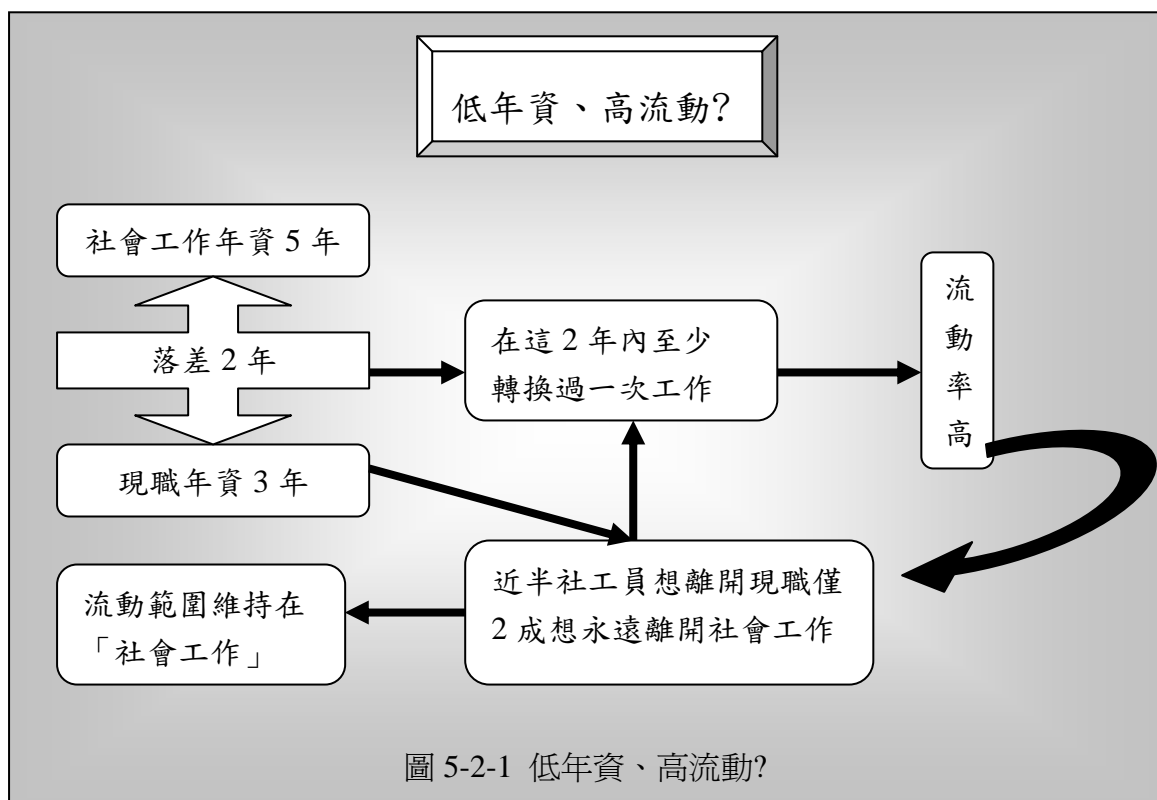
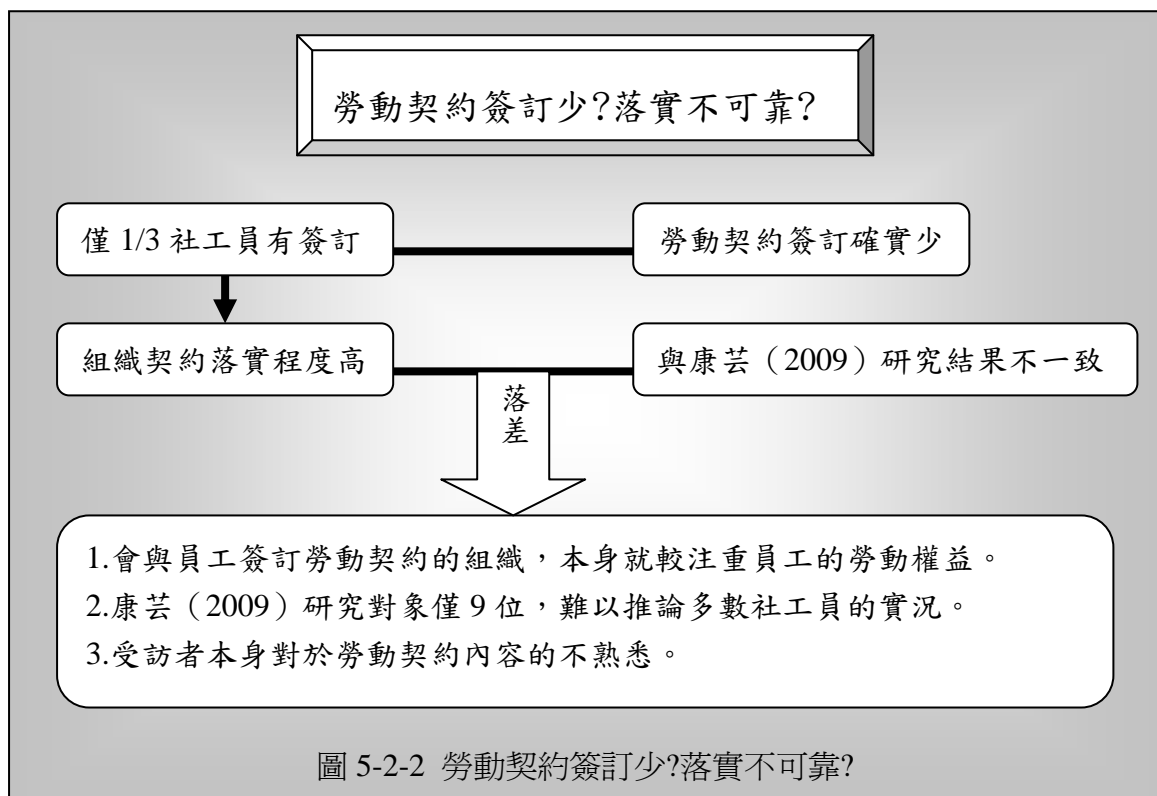


圖 5-2-1 低年資、高流動?

在勞動契約的簽訂這個議題上（如圖 5-2-2），本研究發現在接受聯勸補助的民間社會福利組織中任職的社工員，雖然只有 1/3 的人在到職日有與任職組織簽訂勞動契約，但在這些有簽訂勞動契約的社工員中，多數表示組織是有具體落實契約上的內容。這樣的結果與康芸（2007）在其研究所述：「勞雇雙方雖有簽訂勞動契約，但卻不見得依規則來實行」這樣的結論並不一致。進一步討論造成差異的可能原因，首先，康芸的研究是針對 9 位研究對象進行深度訪談，而這些研究對象本身曾遭遇過或聽聞過社工員勞動權益被剝削或被不平等對待的經驗，所以其研究結果並非真實反映多數社工員的實況。再則，本研究僅針對受訪者「有無簽訂勞動契約」，並針對答「有」者繼續追問其主觀上認為勞動契約被落實的程度，在這樣的問題設計底下，我們不能排除受訪的社工員其對於勞動契約的內容並不熟悉，所以也就無法真實反映勞動契約內容是否被落實，而這也是本研究的限制之一，因為勞動契約的內容是多元且複雜的，並不能僅以 2 個問題就能獲知其全貌。



在薪資這個議題上，「社工員薪資太低」的聲浪在近幾年始終爭議不斷，但事實真是如此?沈慶鴻（2008）的研究曾指社會工作並非低薪的工作，這個結果顛覆了我們過去對於「社工員薪資太低」的感受及想像，相對的也帶來衝擊。從本研究結果

顯示（如圖 5-2-3），在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，每月所領取的實際薪資平均約為 30,000 元不等，這樣的薪資水準除了符合勞基法所制定的最低基本工資外，也符合聯勸補助社工員人事費用的標準，更與沈慶鴻（2008）所調查學士級社工員的起薪 29,494 元相近。將這樣數據與 104 人力銀行在「2011 年新鮮人起薪調查」中大學畢業生起薪 26,432 元中的結果相比，30,000 元的薪資似乎不怎麼低。但值得注意的是，本研究的受訪者其社會工作年資平均是 5 年、擔任現職的年資平均是 3 年，而其平均每月薪資是接近 30,000 元，與社工員的起薪是 29,494 元（沈慶鴻，2008）這樣的發現相近，這顯示社工員的薪資並沒有隨著年資的增長而有所增長；若再對照到本研究的調查結果，僅 1/3 的受訪者自陳其薪資會依年資的增長而調整薪資，且其調薪金額平均每次不到 1,000 元，這明顯地揭露出社工員「薪資漲幅有限」的問題。這樣的結果與許祖維（2007）及康芸（2007）的研究相呼應，即社工員的起薪與其他行業相較並不見得來得少，但拉長五年、十年來看，不同職業別的薪資水準就會出現差異。簡言之，本研究認為，所謂的「社工員薪資太低」，應是指「薪資調漲的幅度低」而非社工員的起薪低，研究者認為這兩者（意指薪資低與薪資調漲幅度低）意涵並不相同，因此特別強調說明。

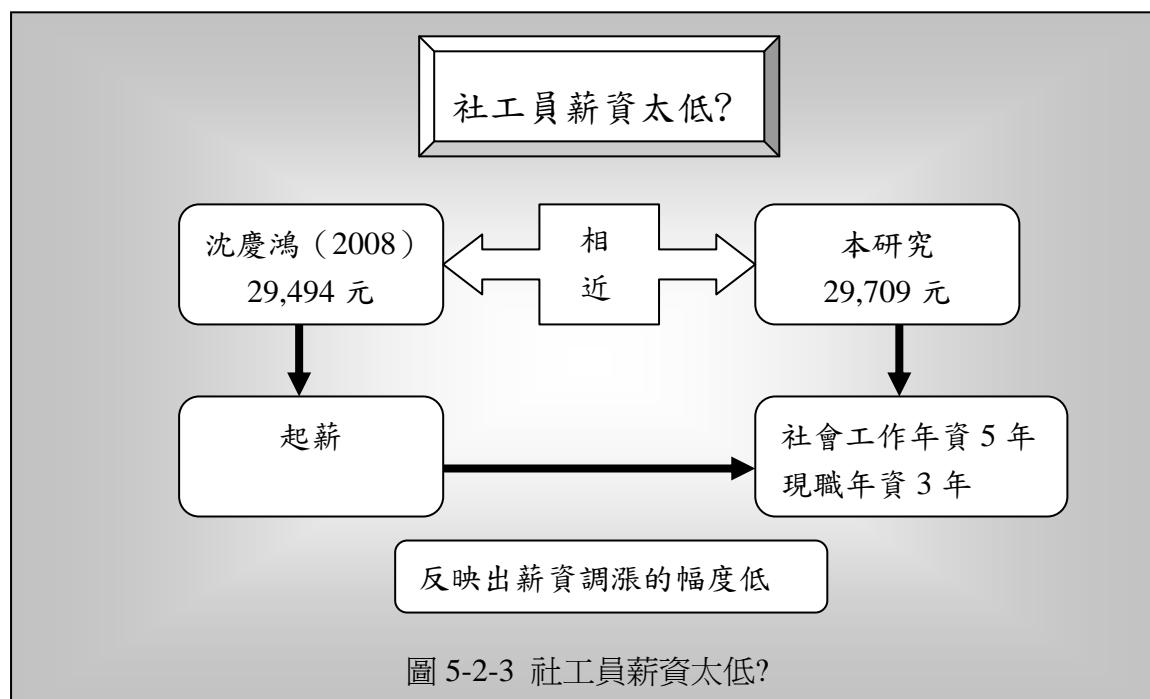
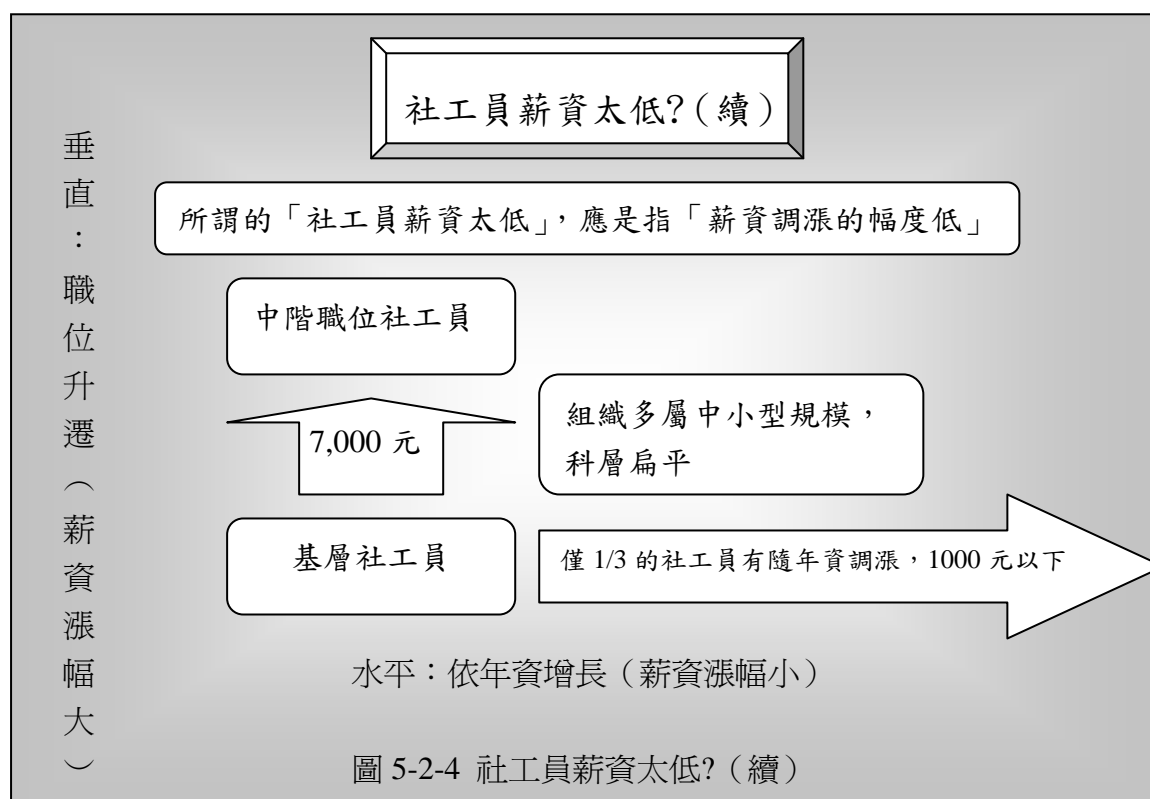


圖 5-2-3 社工員薪資太低?

上述是以年資增長（水平面）來看，社工員的薪資漲幅確實有限；但若從職位升遷（垂直面）來看的話（如圖 5-2-4），中階職位社工員與基層社工員每月薪資差了 7,000 元，這樣的結果反映了「職位升遷」薪資所調漲的幅度，遠比「年資增長」所調漲的幅度來的高。但目前許多社會福利服務組織多屬中小型規模，科層扁平，社工員其實不易升遷。此外，我們若從「專業角度」³⁷來看「社工員薪資太低」的問題，結果又會是如何？本研究試著從「職位」³⁸，及「社工師證照」這兩個面向來探討。首先，在職位方面，本研究結果顯示中階職位社工員即督導職每月薪資（約為 35,000 元）雖然明顯高於基層社工員（約為 29,000 元），但若與勞委會在 2009 年職類別薪資調查中其他專業從業人員經常薪資（護理人員約 40,000 元、會計師逾 50,000 元、律師約 75,000 元等）相比擬，則遠低於其他專業工作者。另外，若證照方面來看，顯示社工師的每月薪資與一般社工員相較後並無太大差異，這樣的結果相對的再與其他專業從業人員的薪資相比顯然來得低。綜合以上討論，本研究認為若從「專業角度」的面向來探討，社工員的每月薪資確實是偏低的。

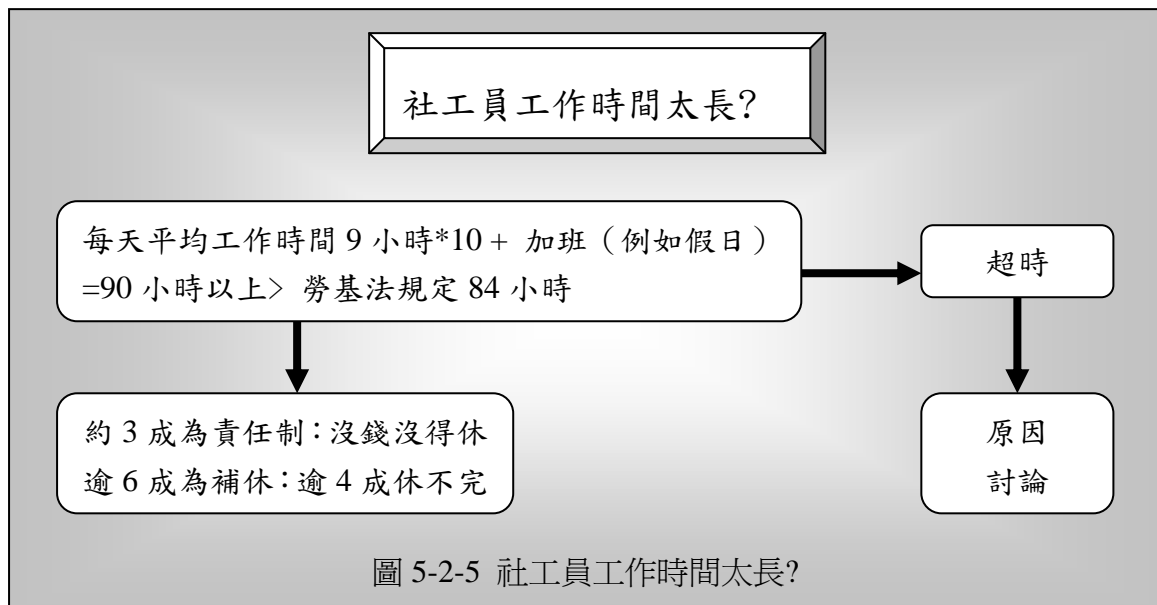


³⁷ 參照沈慶鴻（2008）的研究，該研究除了與不同學制及一般產業之社會新鮮人做比較外，也試從「專業角度」來探究專業薪資（與專業從業人員）的議題。

³⁸ 本研究深感督導所應具備條件必須擁有一定年資及工作表現，因此比年資資深者更能突顯專業性，此為本研究與沈慶鴻研究（已年資來探討專業薪資）不同之處。

在「工時」這個議題上，「社工員工時過高」也是在談到社工員的勞動議題時經常被討論的議題。勞基法對正常工時的規範是「每日工作不得超過 8 小時，每 2 週工作總時數不得超過 84 小時」；但本研究結果顯示（如圖 5-2-5），在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，每天平均工作時數 9 小時，若以此數據推估即社工員每 2 週（以工作天 10 天來計）工作總時數約為 90 小時，明顯超過勞基法所規範的 84 小時。再者，本研究的社工員有高達 98% 的人表示在過去半年內曾於假日加班，其中有五成的社工員更表示「經常」於假日加班，亦即在接受聯勸補助的社會福利組織中任職的社工員，除了一般工作時間外（已超過勞基法基本規範），仍必須經常於假日加班，如果將假日加班的時數加入工時，我們會發現，社工員每 2 週工作時數明顯超出 90 小時（每天工時 9 小時*一週工作天 10 天，再加上假日加班時數），比起勞基法規定的每 2 週 84 小時的工時明顯超出許多。

本研究再進一步針對受訪的社工員在加班後可能獲得的補償方式進行探討，結果顯示有近三成的社工員表示工作加班採責任制（沒有任何補償方式）；而雖然六成的社工員表示現職是以補休休假的方式來取代加班費，但以補休來取代加班費的社工員有逾半數無法在規定的時間內休完補休休假，這樣的結果不也意謂著社工員因為超時工作導致連補休也無法依規定時間休完？綜合以上的討論，我們可以說，在接受聯勸補助的民間社會福利組織中任職的社工員的確存有嚴重超時工作的現象，且多數的社工員在長時間工作後並未獲得合理的對待（沒有加班費，即使有補休也無法在時間內休完）。當然，工時過高並非社會工作領域特有的勞動問題，在各行各業也可能出現此類似的問題，但是什麼原因造成社工員的工時過高？是社工員個人能力不足？亦或是社工員人力不足、工作量大等因素所導致？這都是值得後續研究可以關注的重點。



在核銷的相關議題上（如圖 5-2-6），本研究莫約有 1/4 的社工員曾經歷過簽領的領據（或稱收入憑單）與實際所領取的薪資不同，以及組織要求回捐部份薪資或加給的經驗。本研究認為這樣的數據是很值得我們再進一步的思索社工員於其中勞動權益的問題。（尚不論社工員是否自願與否）就以法律層面³⁹而言，一旦核銷不法事件曝光，組織是否願意承擔一切責任？組織是否有為社工員安排相關的保護措施，例如與社工員簽訂切結書，聲明社工員從事不實核銷行為是出自於非自願的，還是到最後仍是由社工員獨自承擔責任，成為待罪的羔羊？這都是值得引發深思的重要議題。

社工員在勞動過程中，若面臨勞資爭議時主觀上認為較適當的仲裁單位，多數受訪的社工員認為以各縣市政府勞工局較適當，傾向向尋求公部門的協助；而由社工員自組的工會組織在社工員的心中有著什麼地位呢？本研究結果顯示，雖然社工員工會至今尚未成立，但已有不少社工員認為該會為適當的仲裁單位（認為社工員工會較適合介入勞資仲裁的比例遠高於社會工作師公會），本研究認為這與受訪的社工員普遍都未具社工師資格有關。不過這樣的訊息也透露出一個值深思的議題，當社工員面臨勞資爭議時，目前除了向公部門（如勞工局）申訴外，似乎沒有其他民間單位（專門處理社會工作勞動議題的單位）可供申訴以及介入仲裁，即使有也只能透過一些民間社會福利組織來代為發聲，然而這樣的勞動發聲是片面的、單一個

³⁹ 涉及中華民國刑法第 15 章的偽造文書罪、第 31 章的侵占罪，以及第 32 章的詐欺背信罪。

案的，要引起相關單位重視仍顯不足，因此籌組一個能為基層社工員發聲的單位似乎就顯得更為重要了（如圖 5-2-6）。

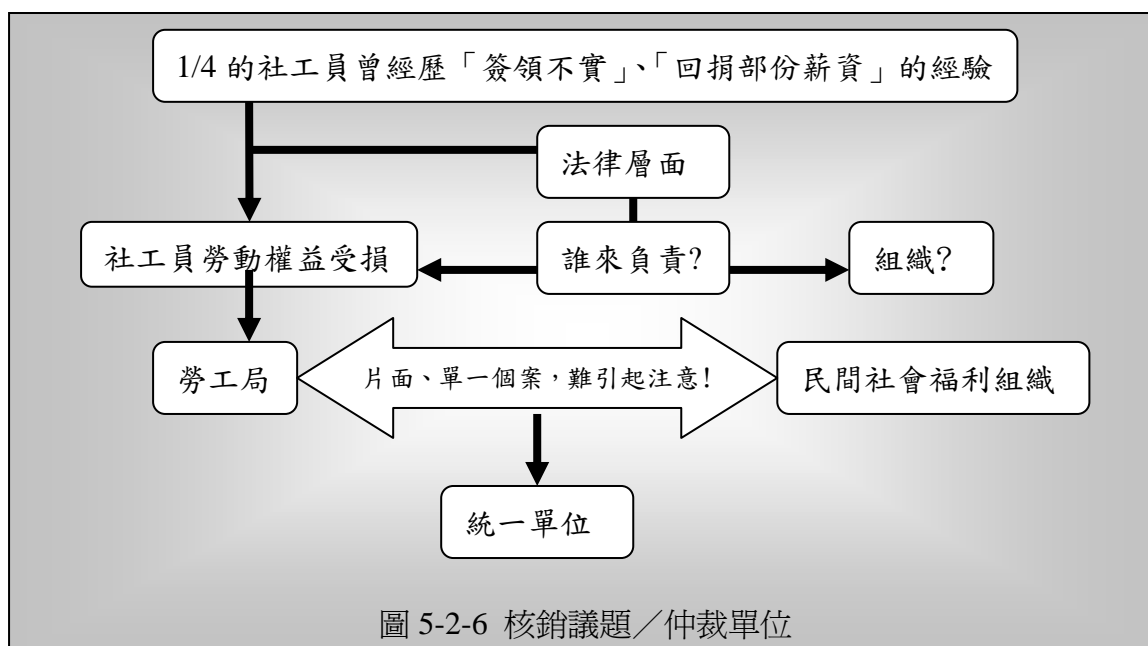
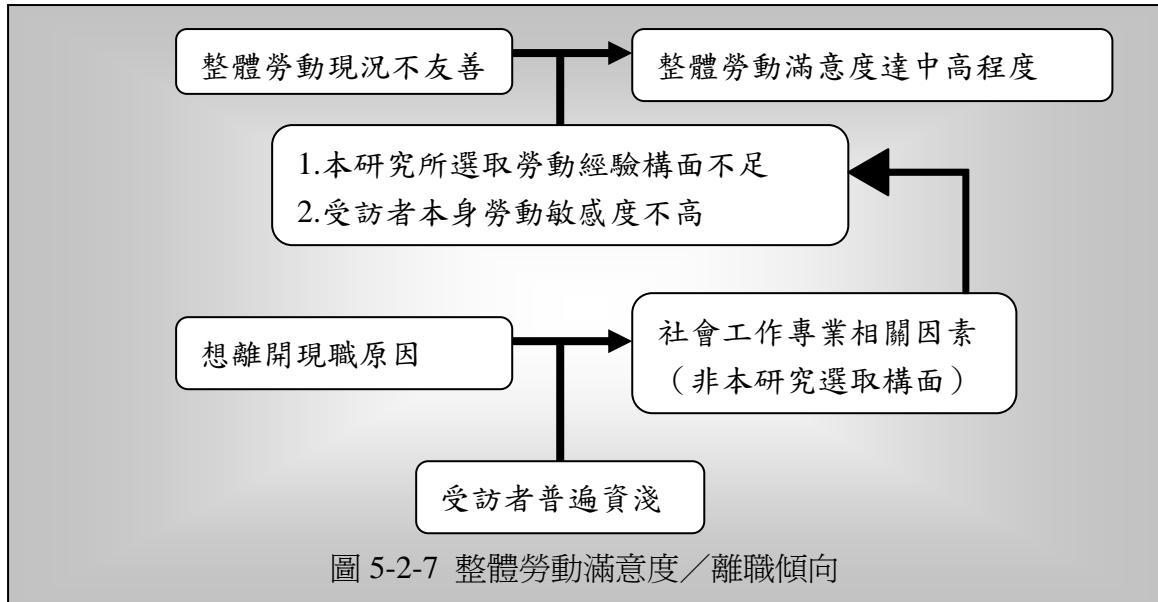


圖 5-2-6 核銷議題／仲裁單位

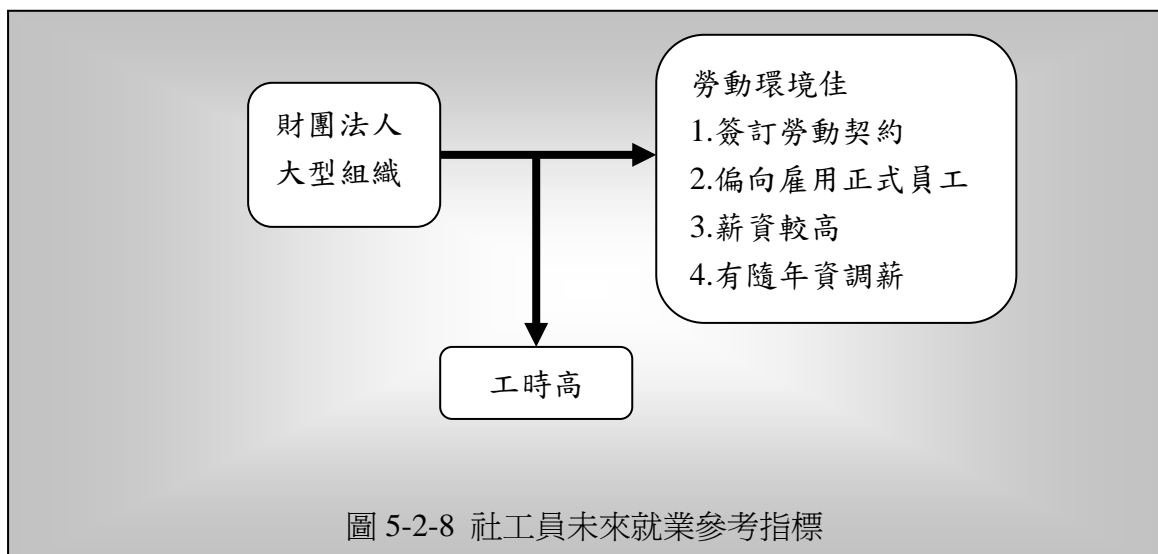
此外，本研究也發現一個非常值得玩味的現象，那就是從本研究的研究結果可以看出（如圖 5-2-7），目前任職於接受聯勸補助的民間社會福利組織的社工員，其整體的勞動現況（僅限於本研究選取勞動經驗之面向）確實是不友善的，不利於社工員的，但在研究中，由受訪者所自陳的「勞動滿意度」卻是達到中高度程度的滿意度。在此，我們嘗試針對這樣的結果進行討論。首先，可能是本研究所選取勞動經驗的面向仍不足以代表整體勞動現況；另外，本研究認為，也可能是受訪的社工員本身對於勞動現況的敏感度不高（意即勞動意識不高），因此使得社工員在勞動過程中就算面臨到不合理的對待，導致自身勞動權益受損依舊不自知。前者是本研究需進行檢討論與反省的，而後者則是本研究建議後續研究可以再一步探討的議題。

最後，在接受聯勸補助的民間社會福利組織中任職的社工員，有近半數的人表示想離開現職。本研究進一步地探究社工員想離開現職的原因，有多數的受訪者想離開現職的主因是「社會工作專業相關因素」，然而這樣的結果則與受訪者從事社會工作的歷練（年資）有關（如圖 5-2-7）。本研究結果顯示，受訪者從事社會工作的年資偏低（社工年資約 4 年／現職 3 年），當其在實務場域上面臨到與學校所學的知識（包括社會工作專業的相關知識）有落差或衝突時，會衍生想離職現職的念

頭，並再找尋其他適合的組織。而這樣的結果也顯示，想離開現職的社工員，「勞動條件」（僅限於本研究選取勞動經驗之面向）並非是年輕、資淺的社工員思考是否要離職的首要因素，而是希望能在更符合社會工作理念的組織或環境中工作才是這些社工員所看重的。



值得一提的是，在本研究中亦有發現一個有趣的現象（如圖 5-2-8），而這個結果可供即將工作或欲轉換工作的社工員作一參考。即任職於財團法人、大型組織（31 人以上）的社工員，亦不論在勞動契約的簽訂、僱用型式、薪資所得、調薪方面等較具保障，但相對他們在工作時間上的付出也比較多。因此，財團法人及大型組織是否為「較好」的勞動場域，則仍須依就職者本身的需求，來加以衡量判斷了。



第三節 研究建議

本研究與其他相關研究最大不同之處在於本研究在探討社會工作勞動議題上，是採問卷調查法來蒐集社工員自陳的資訊，希望藉此來理解與描繪在接受聯勸補助的民間社會福利組織中任職的社工員其勞動經驗及感受的樣貌。因此本研究除了針對基本的勞動條件（如薪資、工時、退休等面向）進行了解外，亦也對社會工作特有的勞動問題及社工員自身的感受來進行探究，期待研究結果能作為社工員在爭取相關勞動權益時的基礎資訊與數據。故依據本研究結果以及討論，提出以下具體建議以供參考。

壹、對民間社會福利組織之建議

一、組織內督導制度的建立、功能確實的發揮

由於本研究結果顯示「社會工作專業相關因素」是導致受訪社工員想離開現職主因（非本研究關注的勞動條件），本研究認為此與受訪者社會工作年資低，加上面臨了所學與實務間有所落差所致。因此建議各民間社會福利組織針對社會工作年資尚淺或新進的社工員應有一套完善的督導制度，並且能在社工員勞動過程中面臨學術與實務有所衝突時發揮督導教育、支持的功能，降低社工員流動的頻率。

（此外，勞動條件雖非本研究受訪者欲離開現職的主因，但透過本研究分析的結果，仍針對目前民間社會福利組織提出以下建議，以為社工員尋求更好的勞動環境。）

二、組織應在社工員在到職日，雙方簽訂勞動契約，契約內容以能達成主雇雙方共識，且能維護雙方權益為限。

本研究多數受訪的社工員在到職日當天，並未與任職組織簽訂勞動契約，這樣的結果存在許多風險，也易衍生勞資糾紛。因此本研究認為勞動契約的簽訂是對勞雇雙方彼此勞動權益的保障，若於未來與任何一方發生勞資爭議時也是一項有利的證據，所以有簽訂的必要。至於契約內容組織可以選擇與受僱的社工員彼此共同擬

訂；亦或組織以既有的勞動契約（或員工手冊），在社工員到職日時，清楚明確的說明勞動契約的內容，並且釐清彼此的權利及義務。

三、積極建立完善的薪資結構並確切的落實

本研究結果顯示民間社會福利組織在薪資所得的給予雖然是符合勞基法規定的，但多年來薪資調漲的幅度卻很低，因此本研究認為民間社會福利組織應積極建立一個完善的薪資結構並能確切的落實。而一個合理完善的薪資結構應是將組織的薪資制度明確化，例如組織可以依據個人學歷、專業能力（專業證照）、工作內容來決定進用薪水外，未來也能隨著年資增長、物價改變、工作表現而使薪資有成長的空間。（孫健忠等人，2005）指出組織建立薪資結構應有的原則：1.在給付任何人的薪資前，將基本津貼政策以文字記錄；2.決定如何加薪；3.決定單位中每個工作的價值；4.設計薪資系統的永久結構，包含每個工作的金錢價值；5.參與每天會有的薪資管理問題。意指透過上述原則來達到對組織薪資結構的調整與建制。

四、給予彈性工作時間、合理加班補償

本研究結果顯示任職於民間社會福利組織中的社工員存有嚴重超時問題，明顯違反勞基法的規範，另外，組織也不應以「責任制」來逃避日後的加班補償。本研究認為基於社會工作的特性，組織應該給社工員更具彈性的工作時間，例如可採取彈性上下班（如半夜社工員若出勤，翌日則自動延後上班時間）或變形工時等方式來因應，讓社工員可以依據自己工作進度有效地調配運用時間；另外，若社工員是屬監督、管理人員或責任制專業人員、監視性或間歇性的工作、或其他性質特殊的工作，則工作時間及薪資則可由勞資雙方自行約定（須合理），凡工作時間超過勞基法規範或勞資雙方自訂契約時，組織理應支付合理的加班費或補休，並確實的落實。

五、強化組織募款能力，穩固組織財務結構

面對薪資結構的調整或合理加班費的補償，相對的會提升民間社會福利組織的經營成本，因此除了政府補助外，組織本身應強化募款的能力，穩固組織內的財務結構，如此一來，才能根本的落實上述的建議（第三及四）。

六、重視人身安全、落實安全防護措施

由於社會工作的勞動特性（例如須家訪），固然會面臨到許多風險，民間社會福利組織應該依社工員所提供服務的內涵而給予不同的人身安全訓練（例如防身術、危險評估、危機管理等相關課程），而組織本身也應依組織的服務項目為社工員訂定周全的人身安全計畫或規定，甚至提供或增設人身安全的設施或設備（監視器、GPS 電話定位系統等）、防護措施（例如警察、替代役陪同、防狼噴劑等）。

貳、對社會工作專業之建議

一、社工員須瞭解勞動基準法與相關勞工法規，關心自己的權益與義務。

本研究結果顯示社工員在面對不合理的勞動環境時，普遍敏感度不高，就算自己的勞動權益受損也不自知。因此，在談及社會工作勞動相關議題時，社工員本身就必須先從關心自己的勞動權益及義務開始做起，盡可能地去學習瞭解勞動基準法與相關勞工法規中的規範，使自己在從事社會工作的過程中獲得公平、合理的對待；否則，在不聞不問且無人爭取下，社會工作的勞動環境只會面臨每況愈下的命運。

二、將勞工相關法規納入學校課程

建議將勞動基準法及相關勞工法規，列入學校的課程中，有助於學生往後投入工作職場，適應工作環境、促進勞資合作。由於研究結果顯示社工員勞動意識不高，本研究除了認為社工員本身應提高自己的勞動敏感度外，學術單位在規劃學校教育與在職人員訓練計畫時，可考慮將勞動基準法及相關勞工法規列入課程中。

三、支持「社工員工會」⁴⁰的成立。

當社工員面臨勞資爭議時，除了尋求公部門（勞委會）的協助外，似乎缺少了一個具社工員自主性的組織來協助處理；而目前在社會工作勞動場域上，也並非所有的社工員都受到勞基法的保障，唯有在勞基法所規範的「社會福利服務業」內任

⁴⁰ 從 2007 年 9 月開始，社工工會籌備小組就很積極地在推動「全國社會工作者總工會」的成立，也於全台舉辦過大小無數的說明會，研究者認為身為社會工作該領域的一份子，應該支持此類的活動。

職的社工員才能享有勞基法的保障。為使每一位社工員都能獲得勞動權益的保障，本研究認為有成立社工員工會的必要，而社工員工會成立的意義在於協助這些無法運用個人力量解決問題，且又不知該從何管道求助的社工員。另外，工會本身具有法人的地位，並擁有勞動三權（團結權、爭議權、協商權），必要時可以以集體的力量與資方進行協商，使社工員能更有信心去爭取應有的權利，這對於社工員而言無疑是最大的保障。

第四節 研究限制

研究者將在本節提出此研究中所面臨的一些限制與困境，以提醒讀者在閱讀本研究報告時所須注意之處，或提供讀者未來運用本研究時之參考。

壹、資料蒐集的限制

本研究受限於研究時間及經費，只能針對任職於民間社會福利組織中的社工員來進行研究，所以研究結果並無法代表台灣各領域社工員的現況。此外，如前所述本研究是採取郵寄問卷的方式來蒐集資料，雖然有在問卷的問候與說明頁（cover letter）中特別說明希望是由組織內的社工員來填答問卷，但仍不能排除樣本組織並非指派組織內的社工員來填寫問卷，因此，本研究於問卷回收後又再針對受訪者的「職稱」來進行篩選。此外，本研究在「年資」該變項統計結果，社工員普遍年資淺，亦可能受樣本取樣的影響（為基層社工員），其次，於組織內任職的社工員人數分歧，因此仍不能排除組織是委託新進或年資淺的社工員來為填答的可能。

貳、研究工具的限制

一、研究範圍的受限

在第三章受訪者勞動現況的部份，本研究只針對勞動契約、受僱型式、薪資（調薪、核銷）、工時（加班、加班費）、人身安全、退休金提撥、勞資爭議等相關議題來進行討論，因此只能反映部份的勞動現況，並無法全面的了解任職於民間社會福利組織中的社工員整體的勞動現況。

另外，在第四章部份勞動經驗感受的部份，有五個感受變項而這五個感受變項是聚焦受訪者對於薪資及工時的感受，故無法全面反映受訪者本身對整體勞動現況的感受是為何。其次，於整體勞動現況滿意度的部份，受訪者於填答當時自己所認知的「整體」是涵蓋了哪幾個面向，本研究則無法深究，其可能會造成研究上的偏誤。

二、統計方法的限制

本研究在個人基本屬性與組織屬性資料多屬於名義與次序的變項，在勞動現況及感受中有名義及次序的變項，故在統計分析上使用卡方檢定，在研究結果上較難明確得知兩變項間的假說推斷，例如：受訪者所屬組織性質不同，在勞動契約簽訂上有明顯差異，即使經過 **Haberman** 百分比同質性事後比較，也無法確切肯定的說明財團法人在勞動契約簽訂上的比例是高過於社團法人的。

參考文獻

中文

- 王綉蘭（1998）。台灣地區社工（督導）員專業認同、工作滿足與留職意願之研究。
社會福利，139，55-56。
- 王麗馨（2008）。公部門保護性業務社會工作人員關於案主暴力攻擊類型、因素及
因應對策之探討。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 內政部統計處（2010）。*社會工作專職人員數*。線上檢索日期：2011年4月25日。
網址：<http://www.moi.gov.tw/stat/gender.aspx>
- 中華民國統計資訊網（2006）。*中華民國行業標準分類*。線上檢索日期：2011年4
月25日。網址：<http://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=13759&ctNode=1309>
- 中華社會福利聯合勸募協會（2010）。*99年度社會福利服務方案補助作業手冊*。線
上檢索日期：2011年4月25日。網址：[http://www.unitedway.org.tw/
org/download.asp](http://www.unitedway.org.tw/org/download.asp)
- 史倩玲（2011年3月21日）。*社工過勞死勞動條件誰保障*。台灣立報。線上檢索日
期：2011年7月21日。網址：[http://www.lihpao.com/?action-viewnews-itemid-
105432](http://www.lihpao.com/?action-viewnews-itemid-105432)
- 全國法規資料庫（2009）。*勞動基準法*。線上檢索日期：2011年4月25日。網址：
[http://law.moj.gov.tw/Scripts/NewsDetail.asp?no=1N0030001&KeyWordID
=126&KCDate=2009-5-7&FL=](http://law.moj.gov.tw/Scripts/NewsDetail.asp?no=1N0030001&KeyWordID=126&KCDate=2009-5-7&FL=)
- 全國法規資料庫（2009）。*勞資爭議處理法*。線上檢索日期：2011年4月25日。網
址：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=N0020007>
- 行政院勞工委員會職業訓練局（2000）。*中華民國職業分類典*。線上檢索日期：2009
年4月27日／2011年4月25日。網址：<http://www2.evta.gov.tw/odict/>
- 行政院勞工委員會（2007）。*公告修正基本工資*。線上檢索日期：2011年4月25日。
網址：[http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/Message/MM_msg_control?mode=
viewnews&ts=467b8a5a:23f3](http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/Message/MM_msg_control?mode=viewnews&ts=467b8a5a:23f3)
- 成之約（2002）。*非典型工作型態的前瞻與因應*。線上檢索日期：2009年5月18日。
網址：[http://old.npf.org.tw/PUBLICATION/SS/091/
SS-C-091-119.htm](http://old.npf.org.tw/PUBLICATION/SS/091/SS-C-091-119.htm)

- 呂勻琦 (1995)。社會工作者專業生涯承諾影響因素之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 沙依仁 (2002)。社會工作專業教育之現況與發展，*社區發展季刊*，99，5-23。
- 李增祿 (2004)。社會工作之意義及發展。載於李增祿主編，*社會工作概論* (第四版)，頁 11-38。台北：巨流。
- 李惠宗 (2002)。行政法要義 (第二版)。台北：五南。
- 李美珍 (1992)。臺灣地區醫院社會工作者之組織承諾與專業承諾之研究。東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 李德純、陳宇嘉、林詮紹 (2006)。公職社工人員權益保障相關法制建構之探討 (上)。*公務人員月刊*，125，51-54。
- 李德純、陳宇嘉、林詮紹 (2006)。公職社工人員權益保障相關法制建構之探討 (下)。*公務人員月刊*，126，50-54。
- 李易駿、古允文 (2007)。機會開放或結構限制?台灣青年從學校到職場轉銜過程中的 YO-YO 現象。*台灣社會研究季刊*，67，105-152。
- 沈慶鴻 (2008)。老問題、新思索：台北市社會工作者薪資現況和期望薪資之探索性研究。*東吳社會工作學報*，18，35-66。
- 周月清 (2002)。台灣社會工作專業發展的危機與轉機：社工教育與實務的省思。*社區發展季刊*，99，90-125。
- 林秀津譯，D. Dearlove 原著 (2003)。管理思想如何改變世界。台北：商周。
- 林萬億 (2006)。當代社會工作：理論與方法 (第二版)。台北：五南。
- 林振賢 (2003)。新版勞基法的理論與實務。台中：捷太。
- 英國社工者協會 (BASW)。What is social work?線上檢索日期：2011 年 4 月 25 日。
網址：<http://www.basw.co.uk/social-work-careers/>
- 陳怡婷 (1999)。台灣社會福利服務業社會工作人員工作保障機制之研究。國立政治大學勞工研究所碩士論文。
- 陳圭如 (2005)。社會工作者遭受服務案主暴力攻擊問題初探。*社區發展季刊*，108，209-215。
- 陳靜宜 (2009)。需要保障的助人者：台灣社會工作的非典型僱用關係。靜宜大學社會工作研究所碩士論文。

- 陳政智、王柏軒、王麗娟、李宜修、余家偉、邱家偉、陳建廷、楊雅婷（2005）。社會工作師勞動條件之探討：以高雄市社會工作師公會會員為例。*社區發展季刊*，109，475-485。
- 陳武宗、張玲如（2007）。社會工作專業組織治理、繼續教育及國際接軌。*社區發展*，120，48-66。
- 徐震、林萬億（1982）。*當代社會工作*（第二版）。台北：五南。
- 孫健忠、賴兩陽、陳俊全（2005）。*追求卓越：人群服務組織管理*。台北：雙葉。
- 許祖維（2007）。*解構「專業」：社工系大學畢業生離開社會工作的歷程*。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系研究所碩士論文。
- 康芸（2007）。*社工人員對於自身勞動權益的覺知與因應策略之探討：以臺北市公設民營之社會福利機構為例*。慈濟大學社會工作研究所碩士論文。
- 張紉、林萬億、王永慈（2003）。*世界各國社會工作專業制度之比較及國內社工人力需求、運用、困境因應之調查評估研究*。台北：內政部。
- 彭懷真（2002）。低估教育與訓練等人力因素社工運作。*社區發展季刊*，99，84-89。
- 彭文美（2003）。*社會工作人員勞動條件的探討*。國立中正大學勞工研究所碩士論文。
- 黃秀雲（1998）。*台灣地區民間社會福利機構人事部門對機構適用勞動基準法相關規定之因應*。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 黃源協、蕭文高（2006）。*社會政策與社會立法*。台北：雙葉。
- 黃源協（2005）。民主觀點社會服務品質的內涵與管理措施之探討。*臺大社工學刊*，11，45-88。
- 黃良志、黃家齊、溫金豐、廖文志、韓志翔（2007）。*人力資源管理理論與實務*。台北：華泰。
- 黃貴祥（2001）。*技術學院教師工作環境知覺、工作價值觀與其工作滿足和教學表現之關係*。國立政治大學教育學系博士論文。
- 曾華源（2009年4月）。社會工作教育與社工人力需求：數量或品質？制度花瓶或實質功能？。*社會工作教育、人力規劃與證照發展系列論壇之二*，頁30-39。台中：靜宜大學。
- 葉至誠（2001）。*職業社會學*。台北：五南。
- 葉穎蓉（2004）。由心理契約檢視員工工作身份對工作態度與行為的影響：以公部門的約聘人員為例。*人力資源管理學報*，4（4），105-129。

- 鄭閔聲、朱芳瑤 (2011 年 3 月 4 日)。社工過勞死愛心不該廉價。中時電子報。線上檢索日期：2011 年 7 月 21 日。網址：<http://sports.chinatimes.com/2009Cti/Channel/Life/life-article/0,5047,100317+112011030400050,00.html>
- 鄭麗珍 (2007a)。社會工作專業組織治理、繼續教育及國際接軌。載於考選部主編，*社會工作師之教考訓用制度與國接軌研討會會議實錄*，頁 168-170。台北：東吳大學。
- 鄭麗珍 (2007b)。社會工作人員的人身安全議題關注與因應提議。載於 2007 高風險家庭處遇之社會工作者人身安全建構研討會。台中：亞洲大學。
- 鄭麗珍 (2007c)。台灣社會工作專業人力推估之研究。台北：台灣社會工作專業人員協會。
- 鄭怡世 (1999)。臺灣民間非營利社會福利機構參與社會福利服務探析。*社區發展季刊*，87，312-326。
- 蔡涵宇 (2007)。一個社工，多個世界？：社會工作勞動市場階層化現象初探。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系研究所碩士論文。
- 劉邦富 (2000)。公設民營。載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典* (第四版)，頁 60。台北：中華民國社區發展研究訓練中心。
- 劉怡孜 (2003)。工作特性與工作價值觀對離職傾向影響之研究：以台灣區食品產業之研發人員為例。南華大學管理研究所碩士論文。
- 賴正倫 (2005)。非營利組織人力資源管理中薪酬制度現況、勞動條件實施之探究：以高雄地區為例。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 蕭新煌 (2009)。非營利部門在台灣的發展特色。載於蕭新煌等主編，*非營利部門：組織與運作* (第二版)，頁 36-45。台北：巨流。
- 鍾美智 (1996)。社會工作系畢業生任職專業工作及離職因素之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 謝儒賢 (2002)。在盟約共識下重建福利提供部門間「理想夥伴關係」之初探：以社會服務民營化政策為例。*台灣社會發展研究學刊*，4，75-105。
- 謝明瑞 (2005)。台灣新舊勞工退休制度的退休金之比較。線上檢索日期：2011 年 4 月 25 日。網址：<http://old.npf.org.tw/PUBLICATION/FM/094/FM-R-094-003.htm>
- 薛承泰、黃文鳳 (2005)。臺北市社會局推動公設民營二十年。*社區發展季刊*，108，22-31。

藍豔柔 (2004)。醫務社會工作者之工作壓力與職業倦怠之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。

英文

- Belous, R. S. (1989). How Human Resource System Adjust to the Shift Toward Contingent Worker. *Monthly Labor Review*, 112(3), 7-12.
- Gray, A. & Jenkins, B. (1995). From Public Administration to Public Management Reassessing a Revolution? *Public Administration*, 73(1), 75-99.
- Krejcie, R. V. & Morgan, P. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational And Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Neuman, W. L. (2006). *Social Research Methods: Qualitative And Quantitative Approaches* (5th ed). Boston: Allyn And Bacon.
- Ozawa, M. & Law, S. (1993). Earnings History of Social Workers: A Comparison to Other Professional Groups, *Social Work*, 38(5), 542-551.
- Pratt, A. (2001). Neo-Liberalism and Social Policy. In Lavalette, M. & Pratt, A. (eds.) *Social Policy: A Conceptual And Theoretical Introduction* (2nd ed.). London: Sage.
- Pollack, D. & Marsh, J. (2004). Social Work Misconduct May Lead to Liability. *Social Work*, 49(4), 609-612.
- Peltz, J. (2005). Top Pay for South Florida Grades can Come From Unexpected Majors, *Knight Ridder Tribune Business News*. Retrieved January 3, 2005, From <http://proquest.umi.com>.
- Price, J. L. (1977). *The Study of Turnover*. Iowa: State University.
- Ringstad, R. (2005). Conflict in the Workplace: Social Workers as Victims and Perpetrators. *Social Work*, 50(4), 305-313.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior* (9th). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Salamon, M. L. & Anheier, K. H. (1997). *Defining The Nonprofit Sector: A Cross-National Analysis*. New York.: Manchester University Press.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York.: John Wiley & Sons.

附件一：各社會工作相關系所學生出路之統整

根據東海大學社會工作學系(所)，網站所提供的國內社會工作相關系所的名單中，參照各校針對社會工作系之畢業生就業職涯的建議，歸納出的方向有就業、升學、證照考取等面向。但由於升學及證照考取是個人為提升未來就業競爭能力的資格條件，故無法描述出社會工作勞動場域，因此不在本次的探討範圍內。最後依本研究所需，選擇以「就業」所提供的資訊中，試圖來彙整出社會工作目前可能的勞動之場域範圍。

系所	就業			
	公部門	第三部門(非營利組織)	私部門(民間企業或自行營業)	其它
國立政治大學社會學系	在政府機關服公職者	在民間非營利機構服務	1.受雇於私人企業從事市場調查、公共關係、人事管理、業務經理等工作者 2.自營事業者	1.在學校擔任教職者 2.在大學或研究機構從事教學與研究工作者
國立政治大學社會行政與社會工作研究所	政府機構	民間社會福利機構	(無)	(無)
實踐大學社會工作學系	1.參加社會福利行政人員高普考及司法保護管束觀護人員等國家考試 2.服務於縣市政府社會局、勞工局或公立社會福利服務或輔導機構	私立社會福利服務或輔導機構(如世界展望會、各地家庭扶助中心或家庭教育服務中心、醫院社會服務室、各基金會、張老師、生命線及學校輔導室等)	1.從事企業機構人事、企劃、民意調查及教育訓練等工作 2.參加社會工作師考試取得社會工作師專業證照與執業資格	擔任國中及高中輔導老師及幼教老師(需另外修習本校中等教育或幼稚教育學程)

東吳大學社會工作學系	1.縣市政府社會局(科) 2.參加社會行政、勞工行政、觀護人等類別之高考	1.民間社會福利機構(如家庭扶助中心、醫院社會服務室) 2.輔導機構(如協談中心、生命線、張老師、學校輔導室)	(無)	(無)
文化大學社會福利學系	參加公職人員考試(如：普考保育人員、社會行政、教育行政等類科；高考社會行政、觀護人等類科；社會工作師檢訂)	至民間各社會福利服務機構或基金會(如：世界展望會、兒童福利聯盟、社福中心等)擔任社工員、輔導員	(無)	社會學術機構(如：社福研究所助理、研究員等)
臺灣大學社會工作學系	1.經由高普考等國家考試進入政府部門擔任社會行政或社會工作人員 2.進入國家立法部門提供專業所學的政策研擬和立法分析工作	直接進入非營利組織進行國家政策或弱勢族群的倡議工作	(無)	以教學研究為職志
台北大學社會工作學系	中央及地方政府社會行政單位	1.民間社會福利團體及基金會 2.醫院、安療養院所 3.社區發展協會、社區重建中心、社區關懷站 4.各區心理衛生中心	(無)	學校 軍隊

輔仁大學社會工作學系	取得高考或普考資格，可進入政府擔任社會行政工作或從事直接服務	在民間社會福利團體、基金會、機構，運用直接或間接的社會工作服務	1.開設社會工作師事務所 2.於一般公司、企業擔任人力資源規劃、訓練、輔導的相關工作	(無)
玄奘大學社會福利學系	政府相關福利部會：可報考政府舉辦社會行政類科考試，取得公務人員任用資格後，可至內政部、勞委會、縣市社政、勞政單位等政府單位服務	1.民間各社會福利機構：可於各社會福利基金會、協會，擔任方案企畫設計工作或從事直接助人工作 2.醫院：擔任醫務管理或社工師工作	民間企業：從事人力資源管理、規劃、訓練、輔導等相關工作	(無)
師範大學社會教育學系	1.縣市立文化局、文化中心 2.各社教館所 3.公私立博物館	1.文教基金會 2.社區發展協會 3.社區大學、婦女學苑、長青大學	1.大眾傳播媒體 2.公關公司	1.文化創意產業 2.文史工作室
東海大學社會工作學系	1.政府社會科局行政人員(需具公務人員任用資格) 2.各公立社會福利機構、醫療單位	1.各私立社會福利機構、醫療單位、基金會之社工員 2.各非營利組織之管理人員	1.開業社會工作師(具社工師證照資格) 2.企業組織 3.各工商機構之人力資源管理人才	公共關係、市場調查、研究分析等性質工作。
亞洲大學社會工作學	1.社會、人事、勞工、一般、原住民等行政公職考試 2.各級政府社政單位之社工人員 3.學校社工、保育人員、兒童福利行政人員 4.觀護人 5.村里幹事	1.醫療院所與長期照護機構社工 2.社會福利機構、基金會社工 3.人力資源與就業服務人員 4.社區發展營造人員、社團組織行政	1.企業人力資源部門管理人才 2.人力資源管理師 3.社工師事務所	1.學術單位研究助理或行政工作 2.國會助理

暨南國際大學社會政策與社會工作學系	<ol style="list-style-type: none"> 1.參加高普考考試，取得公務人員資格 2.參加人力仲介師考試 / 人力資源顧問 	<ol style="list-style-type: none"> 1.各領域福利服務機構、基金會工作人員 2.職業訓練、就業輔導相關機構工作人員 3.醫療院所、安療養機構社會工作人員 4.生命線、張老師輔導人員 5.學校社會工作人員 	(無)	<ol style="list-style-type: none"> 1.繼續進修，朝學術界發展 2.各學術研究單位助理、研究人員
朝陽科技大學社會工作學系	<ol style="list-style-type: none"> 1.參加國家社會行政高、普、特等考試或社會工作師專技人員高等考試，於中央或縣市政府社會福利部門擔任社會行政人員或社會工作師 2.參加社會工作師專技人員高等考試，可在政府部門從事社會工作相關業務，例如學校社會工作、觀護與更生保護等專業工作 	於民間社會福利單位服務(例如：基金會、協會、醫療單位或企業員工協助部門等)	參加社會工作師專技人員高等考試，取得開設社會工作事務所個人執業資格	<ol style="list-style-type: none"> 1.從事有關公共關係、方案設計、研究分析或人群服務等性質工作 2.繼續攻讀碩博士學位，從事教學研究工作
中山醫學大學醫學社會學暨社會工作學系	<ol style="list-style-type: none"> 1.各級政府社會行政與社會工作人員 (1) 內政部社會司、各縣市社會局、科、課或室及其所屬之家庭教育服務中心、青少年 	<ol style="list-style-type: none"> 1.醫療院所之社會工作人員：除公立醫院外，國內私立綜合型之各大醫院醫務行政及醫務社會工作單位及公私立立案之療養與安養 	(無)	<ol style="list-style-type: none"> 1.各級研究機構研究助理：受聘參與及公私立大學及公私立福利機構之社會福利、社區發展、社會

	暨兒童服務中心 (2) 兒童局及北中南兒童之家 (3) 各縣市政府單位之婦女團體、身心障礙機構、老人照護與安養中心、教養院與博愛之家 (4) 各級公立醫院醫務行政與社工單位 (5) 司法機構之觀護人室 (6) 職訓中心及就業輔導中心以及區公所社會行政課等	機構 2.醫療院所之研究助理：受聘參與國內公私立醫院醫療組織、網路及管理、醫療福利、醫療法制與政策等研究計劃案 3.公私立社會福利機構社會工作人員：除公私立各級醫院之醫務社會工作外，針對服務兒童、青少年、老人、婦女與家庭、身心障礙及弱勢族群等各層面之公立或私立社會福利機構均為就業市場		政策、社會立法等之研究計劃案
靜宜大學青少年兒童福利學	1.政府機關 2.公營事業	非營利組織	民營事業	1.學校或學術研究機構 2.其他性質
彰化師範大學復健諮商研究所	雖有提供就業資訊，但未詳細列出勞動之場域： 1.實施職業輔導評量工具之專業人員 2.支持性就業之專業人員 3.生涯轉銜計劃之專業人員 4.身心障礙之心理復健專業人員 5.身心障礙者行為介入專業人員 6.職業重建管理專業人員 7.就服員、督導 8.老師			

長榮大學社會工作學系	公部門可在全國各社會行政單位(部門)擔任不同層級或不同領域之專業工作	私單位可於各社會福利服務機構任職，包括醫院、諮商輔導機構、身心障礙福利機構、家庭或青少年福利服務機構	(無)	(無)
高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系	各級政府社會及衛生行政單位的社會及衛生之行政人員	1.醫療、衛生院所社會工作單位之社會工作師 2.各類型民間社會服務機構或基金會等的社會及衛生之行政人員	獨立執業	研究機構(中心)之研究人員
屏東科技大學社會工作系	政府部門社工師或社會行政人員	1.民間機構社工師 2.張老師、生命線等臨床社工員 3.非營利機構管理人員 4.長期照護工作人員 5.兒童、婚姻、家庭諮商輔導員 6.醫院社工師 7.休閒育樂社工人員 8.弱勢團體社工人員(老人、身心障礙、原住民) 9.社區工作人員 10.就業與生涯輔導人員 11.學校社工師	企業社會工作人員	1.人力資源推廣人員 2.服務業工作人員

中正大學社會福利學系	政府相關福利部會：內政部、縣市社政、勞政單位、中央健保局 等	<p>1.民間各社會福利機構：可於各社會福利基金會、協會，擔任方案企畫設計工作或從事直接助人工作</p> <p>2.醫院：擔任醫務管理或社工師工作。</p>	民間企業：從事人力資源管理、規劃、訓練、輔導等相關工作。	擔任教職
南華大學應用社會學系	<p>雖有提供就業資訊，但未詳細列出勞動之場域：</p> <p>1.繼續深造，成為社會學者</p> <p>2.參加高普考試，成為社會行政人員</p> <p>3.從事民意調查、社會研究等工作</p> <p>4.攻讀社會福利或社會工作研究所，從事社會福利行政、社會工作等</p> <p>5.繼續進修其他專業，成為教育、企業管理、非營利事業管理、資訊管理、傳播管理...等領域的專業人才</p> <p>6.修教育學分，參加教師行列</p> <p>7.其它</p>			
美和技術學院社會工作學系	<p>1.參加高普考社會行政類科等國家考試，取得公務員資格</p> <p>2.全國政府相關福利單位(部門)，如：內政部、縣市社政、勞政單位、中央健保局等，擔任不同層級或不同領域之專業工作</p>	民間單位可於各社會福利服務機構擔任方案企畫設計工作或從事直接助人工作，包括醫院、諮商輔導機構、身心障礙福利機構、家庭或青少年福利服務機構等	民間企業單位擔任人力資源管理工作	(無)

嘉南藥理科技大學社會工作學系	政府部門社會行政公務人員、公職社工師、約聘社工員	社會福利機構專任社會工作師、醫務社會工作師、矯正社會工作師、個案管理師、就業輔導員、觀護人、工業（企業）社工師、人力資源管理人員、社區組織工作企劃與執行社工員、非營利組織管理人員、社會福利服務、學校社會工作師、輔導老師、教保人員	(無)	學術領域研究工作
大仁科技大學社會工作學系	1.政府社會科局行政人員（參加公務人員考試） 2.法院觀護人、法院輔導員	1.私立社會福利機構、非營利組織社工員 2.學校、醫院、長期照護機構社工員	1.開業社會工作師（具社工師證照資格） 2.企業人力資源管理員、就業輔導員	公共關係、市場調查、民意調查研究分析等工作
慈濟大學社會工作學系	政府相關福利部會：內政部、縣市社政、勞政單位等	1.民間各社會福利機構：可於各社會福利基金會、協會，擔任方案企畫設計工作或從事直接助人工作。 2.醫院：擔任醫務管理或社工師工作	民間企業：從事人力資源管理、規劃、訓練、輔導等相關工作	(無)
備註	1.台灣神學院教會與社會系、台南神學院宗教社會工作學系、玉山神學院教會社會工作學系，基於宗教因素考量，較不能突顯一般社會工作的勞動場域，故不列入探討。 2.政治作戰學校社會工作學系、陽明大學衛生福利研究所、師範大學社會工作研究所、世新大學社會發展研究所尚未提供畢業生未來就業資訊，故不列入探討。			

資料來源：各校社會工作相關係所網頁所列出之就業資訊

研究者整理製表
(瀏覽日期 2009/04)

附件二：中華民國職業分類典

社會工作專業人員（職業代碼 2606）			
職業代碼	職業名稱	定義	工作內容
2606.01	社會福利行政人員	運用社會工作專業知識，在各級行政機構及公私立社會福利機構內從事規劃與管理工作人員屬之。	(1)政策之擬訂；(2)方案之設計；(3)業務之督導；(4)計畫之執行；(5)問題之協調；(6)人員之培訓與管理；(7)研究發展；(8)績效之評估；(9)預算之編審等。
2606.02	公共救助社會工作師	對生活困難之低收入戶以及遭受緊急患難或非常災受害者，提供經濟性為主的援助，以協助其自立之工作人員屬之。	(1)對通過資產調查之低收入戶，按月給予家庭生活補助費；罹患傷病者，予以免費醫療；無工作技能者，予以職業訓練或辦理工賑；就學子女，予以教育補助，並輔導修建房舍或借住平宅，以安定其居所；(2)對遭受緊急患難者，核發急難救助金，協助其渡過難關；(3)對遭受天然災受害者，給予傷、亡或失蹤濟助，及設置臨時收容站供應膳食口糧等必要之救助措施。
2606.03	社會保險社會工作師	從事辦理勞工保險、軍人保險、公務人員保險、私立學校教職員保險、農民健康保險及其他社會保險業務人員屬之。	(1)受理加保、退保、變更、計收保險費、處理保險資料等承保業務；(2)核付生育給付、傷病給付、殘障給付、老年給付、死亡給付、失業給付等現金給付業務；(3)特約管理保險醫療機構，審查門診、住診費用，核付醫療給付業務；(4)辦理保險統計、會計、財務、人事及企劃研究、管制考核等行政管理工作。
2606.04	兒童福利社會工作師	運用社會工作及兒童福利之專業知能，為兒童提供應有之福利及服務，以促進兒童身心之正常發展之工作人員屬之。	(1)替代性之服務，根據兒童個別之需要替代父母執行部分或全部之照顧責任，如寄養、領養及育幼機構教養等；(2)輔助性之服務，日間協助照顧兒童或補助父母照顧兒童之費用，如家庭補助、住宅服務及日間托育等；(3)支持性之服務，支持或強化父母執行親職之能力，如兒童行為指導、兒童問題諮詢、親職教育、兒童保護及失婚父母之服務等。
2606.05	少年福利社會工作師	運用社會工作及青少年福利之專業知能，對一般與不幸青少年提供應有之福利，及服務以促進其身心之健全及社會適應能力，順利進入成人時期。	(1)青少年就學、職業訓練及就業輔導；(2)青少年救助及醫療補助；(3)青少年安置及保護；(4)青少年感化；(5)青少年行為指導及諮詢；(6)青少年休閒活動指導；(7)青少年志願服務等。得依工作性質或方法之不同，細分為青少年就業輔導工作人員、青少年福利諮詢工作人員、青少年感化工作人員及青少年福利行政人員等。

2606.06	老年福利社會工作師	對老化的生理，心理、社會、經濟、文化與家庭等因素的專業了解，設計及提供老人生活適應上的預防性、支持性及重整性的服務，從而協助老人面對及處理其經濟、醫療照顧、衛生及社會服務等問題之工作人員屬之。	(1)動員社區資源，如政府機構、志願服務團體、老人本身及其家屬等以提昇其服務水準；(2)為老人、社區團體、正式機構和工作同仁間建立相互協調、互助關係，並利用妥善的溝通，達成工作師本身對於個案整體了解和做好日後輔導和評估工作；(3)配合老人需求，促進、設計及執行各項醫療性、休閒娛樂性、知識性、輔導性、服務性等福利計畫；(4)從事研究、創新服務項目；(5)教育及指導社會大眾認識及接受老人，並為因應個人老化預作準備。
2606.07	身心障礙社會工作師	通常服務於醫院、教養院、職業訓練、學校等各類機構。運用個案、團體、社區等社會工作之方法與技巧，幫助殘障案主及其家庭能適當地得到其所需要之重建服務和其他支持與協助，以減少傷殘對案主及其家庭之影響，促使其充分發揮潛能，進而在社會上擔當一個建設性的角色之人工作員屬之。	(1)依照主需求，擬訂一套完整的復健計畫；(2)協調及運用社區有關資源提供殘障案主生活輔助器具，以方便其行動；(3)協助案主克服心理障礙，增加案主對社會之適應；(4)安排職業訓練及安置就業，輔導案主自立；(5)透過宣導及觀念疏通，鼓勵社會接納殘障者；(6)安排殘障者之休閒活動以充實其精神生活。
2606.08	婦女福利社會工作師	以保護社會中弱勢群體的倫理職責，協助婦女團體的組織與發展，並為受到傷害的婦女提供保護與諮商之工作人員屬之。	(1)協助貧困、無謀生能力或被迫從事特種營業婦女接受職業訓練及謀職；(2)結合警方及其他社會資源，保護受害女性，如雛妓、養女等；(3)為被虐、被遺棄或遭強暴婦女提供心理諮商及其他保護措施；(4)成立中途之家，收容不幸少女；(5)對特定婦女群體，如單親婦女、都會單身職業婦女、失婚婦女等提供服務；(6)輔助婦女團體組織成立與活動策劃；(7)從事婦女研究或為相關研究提供資料。
2606.09	婚姻、家庭社會工作師	針對各種型態的家庭與婚姻問題，以整個家庭系統而非個人為治療重心，協助其調整功能失調之家庭結構，造成有益的改變。使整個家庭及個別成員具備成長條件，邁向更美滿之生活方式之工作人員屬之。	(1)協助家庭或成員了解個別成員間及家庭語社會間有其相互依存關係；(2)透過與家族之討論，幫助其了解各角色、功能之範圍與界限，期使整個系統靈活配合，充分反應整體與個體之需求；(3)促使家庭學習有效溝通、互動，建立合作與開放的關係；(4)協助其建立良好社會化規範，以強化其教育功能；(5)充分運用社會資源提供困難家庭生存所需支持，以幫助家庭維繫正常運作功能。

2606.10	學校社會工作師	協助學生尤其視學習或適應困難及行為偏差者，適應學校的生活，其減除學習的障礙，以發揮最大學習潛能之工作人員屬之。	(1)確定學生的問題與需要，並運用社會工作方法，解決其問題，滿足其需要；(2)提供學生一般的諮詢或諮詢服務；(3)與學校教師、行政人員或其他專業人員協調，提供其建議，或促使其整合，俾使教育資源更有效運用；(4)對於殘障學生提供特殊的服務，以減除其學習的障礙；(5)與學生的家長溝通聯繫，促使其扮演更積極的角色；(6)尋覓社區資源以支援學生，學生家庭或學校，並在不影響學生的學習情況下，動員學校資源為社區服務。
2606.11	醫務社會工作師	受過大專以上社會工作教育，於一般醫療機構，透過團隊分工、協調、合作，以促進醫療效果之充分發揮，提昇病患整體照顧之工作人員屬之。	(1)主動發現或透過不同來源之轉介，針對病患，家屬與疾病相關之社會，心理狀況，運用社會工作專業知識技巧，建立社會心理診斷，提供醫療團隊治療方針之參考，並促進醫病雙向溝通。透過個案，團體工作方法，激發病患及家屬之潛能，共同解決因疾病產生的社會心理問題；(2)充分運用並開發社會資源、協助病患與家屬，以增進其福祉；(3)參與社會工作及團隊間教學、訓練與研究工作；(4)參與有關醫療福利法規之擬訂。
2606.12	公共衛生社會工作師	在基層保健單位，對社區民眾提供健康維護，疾病預防、延長壽命，以及發揮身心功能等方面的保健服務之工作人員屬之。	(1)參與各種衛生行政法規的制定或修訂工作；(2)參與各種衛生教育訓練計畫與實施(尤重衛生服務的家庭與社會面)；(3)以社區組織方式，協調社區民眾自動自助，以發現、研討、設計和推行社區各項衛生保健工作；(4)啓發與協調各種社會資源以供衛生服務之需要；(5)從事個人與家庭適應困難的諮詢工作；(6)從事公共衛生一環之心理衛生工作的設計與推行；(7)充任衛生行政與社會福利行政間的協調者；(8)調查研究與評價有關社區人民的需要以及衛生服務的功效。
2606.13	精神醫療社會工作師	在情神醫療及心理衛生設施中，提供精神醫學與社會工作有關之專業服務之工作人員屬之。	(1)評估病患之社會功能、家庭功能及其互動情形；(2)訂定整體性治療計畫中之社會面現實目標；(3)評估及處理與治療有關之社會心理因素及家庭問題；(4)促進病患、家屬與醫療團隊之溝通；(5)開發及提供社會資源；(6)協助家屬及病患認識與疾病有關之社會、心理層面知識；(7)協助教學及實習指導；(8)協助相關在職訓練；(9)從事相關研究工作。
2606.14	心理衛生社會工作師	在青少年輔導機構、家庭諮詢機構，以及危機調查暨生命線等社會輔導機構，提供社區民眾有關情緒及人際適應、家庭及社會關係，以及職業及社會適應	(1)民眾社會輔導之需求與特殊之研判與諮詢；(2)個人或家庭社會適應難題之診治與評估；(3)社會輔導團隊之推動與協調；(4)義工組織與督導；(5)民俗輔導機構之諮詢服務；(6)社會及心理輔導之實證研究。

		等方面之社會面(非臨床面)之心理保健專業服務。	
2606.15	休閒生活社會工作師	為擴展民眾生活領域,豐富課後及工作之餘的生活內涵,並提供家庭成員同歡共樂的機會,因應不同民眾的需要,提供各種類型之休閒娛樂活動之工作人員屬之。	(1)在適合之場所規劃充實休閒設施設備,譬如於寺廟和公園綠地闢設松柏俱樂部等;(2)與現有提供休閒生活服務之單位,包括體育會、傳播媒介、其他民間團體等,共同策劃推展活動;(3)運用需求評估方法技巧,依服務對象之體力、興趣、愛好等性質設計及推展休閒活動,譬如:音樂、舞蹈、繪畫、話劇、民俗等藝術性活動,郊遊、登山、及各類體育活動等;(4)結合政府預算與民間基金,有計畫地提供持續性、系統性、組織性的休閒活動內涵。
2606.16	工業社會工作師	在各工廠、公司、工會或行政機構中,運用社會工作專業知識及技術,對各級員工提供諮詢及其他福利服務,以促進勞資溝通,預防或減緩勞資糾紛,提高生產力之工作人員屬之。	(1)提供員工諮詢,並秉持保密的工作倫理處理員工抱怨;(2)設計並提供活動以維護員工身心健康;(3)設計並提供服務以減輕有害員工生產力之壓力;(4)輔導員工福利委員會;(5)設計教育訓練活動以提高員工知識技能或豐富生活領域;(6)協助勞資雙方建立暢通溝通管道;仍提供退休及辭職輔導。
2606.17	觀護人	在地方法院檢察處從事督導、執行十八歲以上之人在緩刑或假釋期內之保護管束業務之工作人員屬之。	(1)有關受保護管束人之訪視、輔導及建議檢察官聲請撤銷緩刑、假釋事項;(2)洽請社會福利機構及團體,協助保護管束之執行;(3)負責指導、協助與聯繫榮譽觀護人辦理保護管束事項;(4)建議檢察官聲請裁定免除或延長保護管束事項。
2606.90	其他社會工作專業人員	凡未歸類之其他社會工作專業人員均屬之。	(空)

資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局（2000）

研究者整理製表
（最新瀏覽日期 2011/04）

附件三：中華民國行業標準分類

係以目前最新中華民國行業標準分類第 8 次修訂的內容（2006）顯示，社會工作服務業（小類/碼：880）其包含各項細類詳列如下：

Q 大類-醫療保健及社會工作服務業〉88 中類-其他社會工作服務業〉880 小類-其他社會工作服務業			
細類/碼	職業別	定義	服務範圍
8801	兒童及少年福利服務業	凡對兒童及少年從事居住照顧服務以外之社會工作服務均屬之，如協助辦理收養、協助社會資源轉介及諮詢等服務。	早期療育機構、兒童及少年心理輔導諮詢機構、兒童及少年福利服務中心、兒童（嬰兒）托育機構、兒童及少年收出養服務機構
8802	老人福利服務業	凡對老人從事居住照顧服務以外之社會工作服務均屬之，如訪視、日間照顧、協助社會資源轉介、居家服務、諮詢等服務。	老人文康機構、老人福利服務機構
8803	身心障礙者福利服務業	凡對身心障礙者從事居住照顧服務以外之社會工作服務均屬之，如訪視、日間照顧、職業重建、協助社會資源轉介及諮詢等服務。	日間型精神復健機構、身心障礙者諮詢機構、身心障礙者福利服務機構、身心障礙者技藝訓練及就業服務機構
8804	婦女福利服務業	凡對婦女從事居住照顧服務以外之社會工作服務均屬之，如協助社會資源轉介及諮詢等服務。	婦女福利服務機構
8809	未分類其他社會福利服務業	凡對 8801 至 8804 細類以外之對象，從事居住照顧服務以外之社會工作服務均屬之，如家扶中心、社區活動中心、社區調解中心及更生保護機構等。	更生保護機構、社區調解中心、社區活動中心、家扶中心

資料來源：中華民國統計資訊網（2006）

研究者整理製表
（最新瀏覽日期 2011/04）

附件四：受訪者職稱分佈一覽表

類別	職稱	次數分配
主管職	執行長	2
	總幹事	8
	理事長	1
	社工主任	2
	社工副主任	2
	主任	6
	社會服務部主任	1
	會務部主任	1
	企劃主任	1
中階職位社工員	社工督導	13
	社工組長	13
	專案督導	1
	社服牧靈組長	1
	社工助理督導	2
	居家服務督導	2
基層社工員	社工員	144
	社工師	3
	個案管理員	2
	就業服務員	6
	社工專員	3
	居家服務督導員	1
其他人員	幹事	2
	研究員	1
	研究專員	1
	社工助理	1
	執行秘書	6
	研發組組長	1
	專案執行	1
	行政專員	1
	行政助理	1
	秘書長	1
	輔導人員	1
	秘書	1
	會務秘書	1
	專員	1
總計		235

附件五

「台灣民間部門社會工作人員勞動現況之探究： 以接受中華社會福利聯合勸募協會補助的組織為例」問卷

各位社會工作先進，您好：

我是東海大學社會工作學系碩士班研究生鐘文鎡，目前正在從事碩士論文的寫作。我的碩士論文是探討社會工作人員的勞動現況，希望透過這份研究能對於如何改善社工員的勞動環境有些許的貢獻。由於目前較缺乏這方面的研究與實證資料，所以您的作答將是極為珍貴的資訊。本問卷填寫時間約為 15 分鐘，並採匿名方式作答；而您所填寫的各項資料也只作為本碩士論文之使用；同時，您所填寫的問卷也將在碩士論文完成審查後銷毀。所以，請您放心依實際狀況及感受填答。

謹附上回郵信封乙紙，懇請您於一週內填寫完後，將問卷放入回郵信封中寄回，謝謝您！此外，也附上茶包乙只，希望您能在工作繁忙之餘，喘口氣，一邊品茗，一邊填寫問卷，享受一下屬於自己的悠閒時光。

再次感謝您願意在百忙之中抽空填寫這份問卷。在此向您致上最真摯的謝忱！也衷心期盼恩典與平安永遠與您同在！

東海大學社會工作研究所

研 究 生：鐘文鎡

聯絡電話：0921-703-346

cake0532@yahoo.com.tw

指導教授：鄭怡世 博士

【第壹部分】社會工作人員任職組織之屬性

首先，想請您告訴我（們）一些有關您目前任職組織的基本資料。請您依照實際的狀況，針對下列題項填寫或勾選。

1. 請問您目前任職的組織成立於民國_____年（請以整個組織成立時間為主，例如如果您是在某家扶中心工作，請您填寫家扶基金會總會成立的時間）
2. 請問您目前任職組織的正職人員大約有幾人？（計算基準請以**整個組織**的工作人員來計算，例如如果您是在某家扶中心工作，請您勾選家扶基金會總會與各地方家扶中心之所有正職工作人員總數）
 - 5 人以下
 - 6-30 人
 - 31-99 人
 - 100 人以上

【第貳部分】社會工作人員勞動經驗及感受

接下來，我（們）想要知道一些有關您目前的各項勞動經驗以及個人感受。請您依照實際的狀況，針對下列題項填寫或勾選。

3. 請問您目前的職稱_____（請儘可能寫出全銜，例如社工員、社會工作處專員、個案管理員---等）
4. 請問您目前的身份是
 - 正式員工（屬任職組織固定編制，無約定工作期限）
 - 約聘員工，約聘的方式為
 - (1) 一年一簽
 - (2) 依方案完成期限而定
 - (3) 其他（請說明）_____

5. 請問您目前這份工作到職時有沒有簽署書面的勞動契約?

- 有
沒有
不清楚

6. 您主觀認為，您所任職的組織對於勞動契約的落實程度約_____% (請從 0-100%來評定之；0%代表完全沒有落實，100%代表完全落實)

7. 請問您從事社會工作的年資總計_____年

8. 請問您擔任現職的年資共計_____年

9. 冒昧請問您目前每月實際領取的薪資 (扣除所得稅、勞/健保費、退休金提撥---等金額後的薪資) 約為_____元

10. 請問您在現職的工作中，薪資是否會隨年資而調整 (漲)

- 是，平均每次調薪之金額約為_____元
否
不清楚

11. 請問在您的工作經驗中，是否有過簽領的收入憑單和實際領取金額不同的情形發生

- 未曾
有發生過

12. 其頻率為 經常 偶爾 很少

13. 請問在您的工作經驗中，是否曾經被要求過將部份薪資或加給回捐

- 未曾
有發生過

14. 其頻率為 經常 偶爾 很少

15. 您認為目前您所領取的薪資是合理的

- 非常同意 同意 無意見 不同意 非常不同意

16. 在過去半年內您每天平均的工作時間約為_____小時

17. 請問您在過去半年內於每日正常工作時間後仍需留下來加班的頻率為
- 幾乎每天 (請續答第 18 題)
 - 一週 3 至 4 次 (請續答第 18 題)
 - 一週 1 至 2 次 (請續答第 18 題)
 - 從來沒有 (請跳答第 20 題)
18. 您的加班費如何計算?
- 現職工作係採責任制，故不發給加班費 (請跳答第 20 題)
 - 組織自行依加班時數實報實給加班費 (請跳答第 20 題)
 - 依勞基法之規定實報實給加班費 (請跳答第 20 題)
(註：勞基法第 24 條規定：1.延長工作時間在 2 小時以內者，按平日每小時工資額加給 3 分之 1 以上；2.再延長工作時間在 2 小時以內者，按平日每小時工資額加給 3 分之 2 以上；3.依第 32 條第 3 項規定，延長工作時間者，按平日每小時工資額加倍發給之。)
 - 有發給加班費，但不清楚如何計算 (請跳答第 20 題)
 - 發給加班費與補休雙軌並行 (請續答第 19 題)
 - 不發給加班費全為補休 (請續答第 19 題)
 - 其他 (請說明) _____ (請跳答第 20 題)
19. 您的補休 全部 經常 很少 未曾 在規定的時間內休完。
20. 請問您在過去半年內於下班後仍需待命，隨時準備處理突發事件 (例如夜間陪同偵訊、個案緊急安置---等) 的頻率為
- 幾乎每天
 - 一週 1 至 2 次
 - 一週 3 至 4 次
 - 從來沒有
21. 請問您在過去半年內於夜間工作 (晚上十時至翌晨六時) 的頻率為
- 幾乎每天
 - 一週 1 至 2 次
 - 一週 3 至 4 次
 - 從來沒有
22. 請問您在過去半年內於假日辦活動或處理相關業務的頻率為
- 經常
 - 很少
 - 未曾
23. 您認為目前的工作時間過長
- 非常同意
 - 同意
 - 無意見
 - 不同意
 - 非常不同意

24. 對於您的薪資和工作時間相比，您感到合理
非常同意 同意 無意見 不同意 非常不同意
25. 您認為目前的工作量剝奪您的休閒育樂
非常同意 同意 無意見 不同意 非常不同意
26. 請問您在現職的工作中是否曾經歷以下工作情境? (可複選)
夜間家訪 單獨家訪 遭受言語暴力 遭受肢體暴力
遭受性騷擾 被跟蹤 上下班及辦公途中交通意外
超過勞力所負荷的工作內容 其他 (請說明) _____
27. 請問您目前所任職的組織，是否有提供下列保護您的安全措施? (可複選)
相關人身安全訓練 (如防身術、危險評估、危機管理等)
相關防護措施 (如防狼噴劑、警察陪同、夜間計程車等)
人身安全設施或設備 (如保全、監視器、GPS 電話定位系統等)
訂定人身安全計畫或規定
皆未提供
其他 (請說明) _____
28. 據您所知，在您目前所任職的組織是否有依規定提撥您的退休金?
是 (請續答第 29 題)
否 (請跳答第 30 題)
不清楚 (請跳答第 30 題)
29. 請問您目前所任職的組織是否依勞退舊/新制提撥您的退休準備金?
採勞退舊制 (雇主需以勞工每月工資總額之 2% 至 15% 作為提撥基準)
是，有提撥且完全符合提撥規定
是，有提撥但未達提撥規定
不清楚
採勞退新制 (雇主需以勞工每月工資總額之 6% 作為提撥基準)
是，有提撥且完全符合提撥規定
是，有提撥但未達提撥規定
不清楚
不清楚採勞退舊制或新制

30. 當您在勞動的過程中面臨勞資爭議時，是否有申訴管道？

是，有內部申訴管道（請說明）_____

或有外部申訴管道（請說明）_____

沒有申訴管道

不清楚

31. 您認為當有勞資爭議時，由誰來仲裁較為適當？（可複選）

各縣市政府勞工局 機構董理事會 台灣社會工作專業人員協會

社會工作師公會 社工工會（籌備中）

其他（請說明）_____

32. 如果請您針對您目前的勞動現況滿意度進行評分，您會評定_____分？（請從 0-100 分來評定之；0 分代表完全不滿意，100 分代表完全滿意）。

33. 您目前會擔心不知道什麼時候會失去這份工作

非常同意 同意 無意見 不同意 非常不同意

34. 目前的工作讓您心力交瘁

非常同意 同意 無意見 不同意 非常不同意

35. 您目前有離開現職的念頭

非常同意

同意

無意見

不同意

非常不同意

36. 您會想離開現職的原因（請依重要程度排序，將三個選項的代號填入括弧中）

(A) 勞動條件（例如：工資、工時、工作滿意...等）

(B) 組織因素（例如：組織文化、主管領導方式...等）

(C) 社會工作專業相關因素（例如：專業認同、專業自主、社工角色...等）

第一（ ） 第二（ ） 第三（ ）

37. 您目前有永遠離開社會工作（領域）的念頭

非常同意

同意

無意見

不同意

非常不同意

38. 您會想永遠離開社會工作的原因（請依重要程度排序，將三個選項的代號填入括弧中）

(A) 勞動條件（例如：工資、工時、工作滿意...等）

(B) 組織因素（例如：組織文化、主管領導方式...等）

(C) 社會工作專業相關因素（例如：專業認同、專業自主、社工角色...等）

第一（ ） 第二（ ） 第三（ ）

【第參部分】社會工作人員基本資料

最後，想請您告訴我（們）一些有關於您個人的基本狀況。請您依照實際的狀況，針對下列題項填寫或勾選。

39. 您的性別為 男性 女性

40. 請問您目前的婚姻狀況為

未婚 已婚 離婚 分居 喪偶 同居

41. 請問您是否曾受過社工教育？

是

曾畢業於社會工作學系

畢業（或受教育）學校_____

畢業（或受教育）科系_____

學制（如：學分班、四技二專、大學、碩士班、博士班）_____

曾畢業於社會工作相關科系（例如：社會學、諮商…等）

請說明畢業科系_____

否，從未接受社工教育

42. 請問您目前有沒有社會工作師證照？

有 沒有

**問卷到此結束。煩請您再次檢查是否有遺漏填答，
衷心感謝您的協助！**