

摘要

一九七〇年代的經濟危機及其所導致的福利需求人口激增，使得英美等國政府而檢討福利國家之必要性與可行性，並試圖藉由民營化、委託等手段，運用民間之力量來代替公部門提供服務，藉以減輕政府之成本及服務的效率，其中政府主要合作的民間組織即為非營利組織起。而進入二十一世紀初的我國，同樣面臨著經濟衰退以及福利需求增加的問題，政府同樣試圖將由公部門直接提供之服務委由非營利組織執行，若政府與非營利組織間能發展出良好的互動、合作關係，則將有利於我國福利服務水準之提昇。然而我國非營利組織之發展，由於先前戒嚴之因素頗受壓抑，因此非營利組織自由發展之時間不過十餘年，政府與非營利組織間之互動十日甚短，故似仍未能臻於成熟之境，因此本研究之目的在透過對非營利組織相關理論與法令之整理、分析，並藉由向國內社福非營利組織實務界進行訪談，瞭解目前我國之社福類非營利組織與政府間互動之現況。本研究之分析包含法規分析與訪談結果兩部分，以 Kuhnle & Selle、Gidron, Kramer & Salamon、Kramer 及呂朝賢等學者之相關理論，建構出本文之分析架構，將政府與非營利組織間之互動分為「一般面向」與「服務輸送面向」兩大領域，而兩領域底下各均有資源、資訊、規範、目的四個互動面向，以此兩大領域與四個互動面向為架構，進行法規與訪談分析，同時針對此兩部分之分析結果，做出如下之建議：

第一、應該儘速針對我國目前發展之需要，制訂完備的相關法令體系。包括儘速修訂相關現行法案，以及制定財團法人法，解決解決目前法規體系中主管機關重疊、監督未能嚴格執行等問題，並期許新修訂之法規能積極提供非營利組織更多誘因與優惠。

第二、政府應該改變對 NPO 的認知心態，重新定義雙方的地位，視非營利組織為與政府部門對等地位之合作夥伴。

第三、加強要求各機構均合法立案，不應對為立案機構採取消極不予處置之態度，方能使人民接受之福利服務水準能有整體之提昇。

第四、審查方式應兼顧理論上之理想性與實務上之可行性，促進理論與實務的對話。學術之專業意見固然為非營利組織改進之目標，然而有時也應考量實際執行上之困難。因此審查應要能融合學術之理想性與實務之可能性。

第五、政府除了監督之外，也應提升其 NPO 輔導者的角色。將組織或服務尚待

要改進之組織，轉介到其他資源、經驗較為豐富之組織，藉由非營利組織本身之力量來進行輔導，而政府僅扮演資源整合、轉介之角色即可。

第六、對於政府與 NPO 間的資訊流通，政府應該儘速研議相關的法令，並運用網路科技，主導建立政府與非營利組織間資訊連結網絡。

第七、建立政府與 NPO 間目的交流之正式流通管道，避免政府與非營利組織間之溝通不良，而產生合作上的額外成本。同時政府也能藉由實際執行之非營利組織之意見，提昇福利政策、法規與服務之水平。

目錄

第一章 導 論	2
第一節 研究背景	2
第二節 研究動機	5
第三節 研究目的、問題與架構	6
第四節 文獻回顧	11
第五節 研究對象及研究方法	14
第六節 研究限制	16
第七節 研究流程	17
第二章 非營利組織相關理論基礎	18
第一節 非營利組織之緣起與定義	18
第二節 非營利組織的相關概念探討	24
第三節 非營利組織之類型	29
第四節 非營利組織之理論基礎	33
第五節 非營利組織與政府間關係之理論	38
第三章 政府與社福類非營利組織關係之介紹	46
第一節 英、美政府與社福非營利組織互動之歷程	46
第二節 我國政府與社福非營利組織互動之歷程	52
第三節 小結	56
第四章 我國政府與社福類非營利組織關係現況之分析	58
第一節 我國現行非營利組織相關法令分析	58
第二節 深度訪談對象與選取說明	75
第三節 訪談結果整理	77
第四節 小結	117
第五章 結論與建議	123
第一節 研究發現	124
第二節 研究建議	128

第三節 後續研究之建議	131
參考文獻	133
附錄一 相關法令條文	140
附錄二 訪談大綱	167
附錄三 訪談逐字稿	169

圖表目錄

表 2-1	Gidron, Kramer & Salamon 之政府 - 第三部門關係模型.....	40
表 4-1	民法與相關行政命令.....	58
表 4-2	人民團體法與相關行政命令.....	60
表 4-3	內政業務財團法人監督準則與相關規定.....	61
表 4-4	我國政府與非營利組織互動類型之相關法令列表.....	65
表 4-5	訪談對象列表.....	75
圖 1-1	研究架構.....	10
圖 1-2	本研究研究流程.....	17
圖 2-1	我國非營利組織之具體範疇.....	28
圖 2-2	Hansmann 之非營利組織分類模式.....	33
圖 2-3	Kuhle & Selle 之政府與 NPO 之互動關係類型.....	39
圖 2-4	政府與非營利組織互動面向圖.....	44

第一章 導 論

在導論中，筆者首先將介紹本研究的研究背景、動機與目的、為何選擇此一範疇，以及所欲達成的目的、解決的問題為何。其次對所欲研究之主要及次要問題，及問題之形成，作一詳細陳述。再者，蒐集、整理與本研究較為相關之國內文獻，藉以釐清本研究與先行研究相異之處。最後，則對於所採用之研究方法，以及研究對象範圍與限制，做一陳述。並以圖形建構方式呈現研究流程。

第一節 研究背景

人類最初的生活型態，是一種自給自足的形式，然而為了更有效率的生活，人們開始只著重從事自己擅長的生產活動，再藉由交易來獲取其他生活所需的資源，也就是所謂的「市場機制」的原型。另一方面，人們也藉由群體的生活，確保彼此的安全，而群體生活不可避免的產生摩擦，因此公權力（長老、祭司、帝王等）便應運而生，進而演變成近代的「政府」形式。近代的政府型態極為多樣，而以目前為數最眾的民主國家型態而言，其功能主要不外乎下列三種：行政 - 負責整體政府機器運作、執行政策；立法 - 負責匯聚、反應人民之意見，代表人民監督行政體系之作為；司法 - 負責仲裁各種衝突與制裁犯罪行為。

然而人類生活中的問題，光靠市場與政府並無法完全解決，因為政府與市場兩者均有其缺陷與限制。以市場而言，固然依經濟學之父亞當史密斯的理論，在完全競爭的市場機制的運作下，資源的配置可以達到最佳化。然而，經濟學者們終究還是承認完全競爭市場，在現實生活中由於有許多的限制（如資訊不對稱、獨佔與不完全競爭、公共財與外部性的問題），因此是無法達成的。另一方面，政府的介入固然解決了一些市場機制所無法處理的問題，但卻也產生了一些其他的問題¹。在日漸多元化的社會中，人民的需求、利益自然也越具有多元性，而

¹ 以獨佔與不完全競爭而言，市場機制是假定生產者可以為其貨品或服務訂定價格，但若價格訂的過高，讓消費者覺得「物無所值」時，消費者便會放棄購買，若該產品為生活必需品，則消費

在民主制度的多數決原則下，政府所提供的財貨與服務卻必須符合多數人的利益，相對而言即須犧牲少數人的利益（Weisbrod，1988）。此外，政府的力量不斷的擴張，逐漸引起人們的憂慮，擔心私人的領域會因此受到侵犯，因此不願給予政府更大的權力、提供更多的服務，於是人們便開始尋找一種能夠彌補政府與市場機制不足的另一種機制，也就是所謂的「非營利組織」（non-profit organization，簡稱 NPO），或可稱為「第三部門」（the third sector）。

非營利組織是一群志同道合的人對於當時社會問題產生興趣，又不見公部門挺身而出解決，或認為公部門的努力仍有不足，因此挺身而出自發性的成立組織，試圖以自身的力量解決問題。最早的非營利組織，主要均從事社會中弱勢者的救援，處理的議題多半是貧、病、飢、老。到了近代，因為社會問題越來越複雜，人們也因會生活水平的上升，關心的議題也日趨多樣，不再限於弱勢者的照護。今日非營利組織在社會中所扮演的角色，以及其所能提供的服務十分已多元，凡舉醫療、文化、社會福利、環保甚至是經濟發展領域中，均可看見非營利組織的活躍。而在這些非營利組織參與的領域中，最為大眾所矚目者，即社會福利領域。一方面是因為二次大戰後，「福利國家」²的概念誕生，在此概念之下，

者會轉向其他價格合理生產者購買。但若整個市場中，只有一個生產者生產該項物品，則形成所謂壟斷，此時生產者有絕對的權力制訂價格，消費者由於沒有別的選擇，因此只能接受該價格。在某項商品或服務的市場被壟斷的情況下，價格的不合理，是壟斷市場所產生的其中一個問題。為了解決這個問題，政府將介入此一市場，而最常見的方式就是強制的訂定價格，硬性規定該項商品的價格不得超過多少。然而這樣的介入價格其實是很難拿捏的，當政府的價格標準訂定過高，就形同沒有規定，但價格標準過低，則會導致生產者不願意生產，因為利潤太低，因此政府的介入，有時反而容易導致市場的不均衡。

又如公共財的問題，所謂「公共財」即具有「消費不互斥」與「供給不排他」特性的財貨或服務。如國防建設，國家的安全並不會因為國家多一人使用，其他人的安全就會變低，這就是所謂的「消費不互斥」；而國防對全國人民的保護是一體的，並無法因為某人沒有納稅，就不保護他，這就是所謂的「供給不排他」。其他如警察、道路等，均具有公共財的特性。由於公共財有這兩種特性，所以私人並不會有意願提供，因為反正不用付錢也可以享受跟其他人一樣的服務或財貨，當然不會有人願意主動付錢。因此公共財只能由政府提供，只有政府才能以公權力強制徵稅的方式，來進行公共財的提供。但由於政府沒有獲利的壓力，對於提供這些服務的價格常不仔細評估，導致政府的服務經常是在「虧本經營」。甚且從事該服務的人員，也因為服效率也不會加薪，效率不好也不會被裁員，因為公務人員身份有法令保障身份，因此公部門效率不佳的批評時有所聞。

² 「福利國家」(welfare state) 的概念最早出現於 1941 年，由英格蘭坎特伯里大主教鄧普 (W. Temple) 提出，以取代希特勒與墨索里尼主張的「權利國家」。所謂「福利國家」，顧名思義即是認為，應由政府來提供某些福利措施給特定環境或緊急事件下的個人或家庭，包括社會安全、教育、健康保障、社會服務與住宅等，使這些人民無須透過市場來滿足其需求。政府如此的介入公民生活領域，將使得公民的福利責任從家庭和其他的援助體系轉一到社會。福利國家的概念在二次大戰後獲得極大的迴響，以英國為首，幾乎所有 OECD 的會員國都投入提升自身福利水準的運動。且因 1945 到 1975 年間，經濟高度的成長，使得社會福利發展趨勢未曾間斷或衰退，因此這段期間被稱為「福利國家的黃金年代」(The Golden Age of the Welfare State)。直到 1975 年因為全球性的能源危機，造成各國經濟成長衰退，各國的社會福利支出比例方出現減緩趨勢（吳老

政府對其公民的照顧無微不至的照顧，幾乎視所有的福利服務為國家的責任。到了一九七〇年代末期，整個國際社會逐漸脫離二次大戰的蕭條，生活水準上升的同時，人們對福利的要求也逐漸多元。服福利務的項目日益增加，終於超出了政府的能力所及，造成為政府財政上的龐大負擔，引發所謂「福利國家的危機」。再加上當時由於石油危機的爆發，政府逐漸升高的赤字，帶動各國行政體系開始著手對「效率」進行改革³。於是英、美兩國分別在柴契爾與雷根的新右派政府的帶領下，開啟了所謂的福利私有化的年代。在原本的福利服務體系中，政府同時扮演著福利的購買者與提供者。然而，這樣的形式，隨著人們對行政體系效率的質疑，因而興起將「市場機制」帶入福利服務的風潮。在這股風潮中，政府試圖將自己身兼服務的購買者與提供者的角色分離，將服務提供者的角色交給私人扮演。然而，由於福利服務的特性⁴，政府無法放心的將這些服務交由一般營利組織負責，因此非營利組織便是政府在福利私有化中，最重要的合夥人，也使政府開始重視與非營利組織之間的關係。

我國由於社會福利全面發展的時間較晚，因此尚如歐美國家般陷入福利過度膨脹的危機，然而政府在提供服務上，同樣遭到無效率的批評⁵。因此，我國自一九九〇年代起即展開了福利私有化的行動⁶，但當時尚未能成為普遍現象，直到一九九四年政府提出了「社會福利政策綱領」，使福利的民營化成為我國福利

德，2001）。

³ 70年代末期，世界各先進工業國家政府紛紛興起改革的念頭，而究其原因，主要係由於石油危機的爆發。由於石油危機引起經濟衰退，連帶影響各先進工業國家政府的稅收，造成了巨幅的赤字，而消彌赤字最直接的辦法不外乎：1.節支；2.增稅；3.節省成本，提昇效率。前面兩種方法均易造成人民的不滿，進而影響選舉，因此政府唯一可走的路，就只有第三個選項。故當時的美國以及西歐各國政府，興起一股要求改革政府效率的行政革新趨勢，又稱為「新公共管理（new public management）」（詹中原，1998）。

⁴ 一般的服務與產品之消費，由於購買者與接受者為同一個人，因此當消費者覺得產品品質低於其價格時，下次便不會再向同一家購買，此為一市場之機制。然而由於福利服務的購買者為政府，而接受服務者則為民眾，因此當政府與廠商簽約後，廠商可能為提高利潤，因而盡量壓低成本，致使民眾接受的服務水準跟價格不成比例。雖然民眾覺得此產品不佳，政府卻可能無法得知此訊息，而仍繼續向此一廠商購買服務。而由於福利服務的對象通常是弱勢族群，其因能力之限制，其向政府申訴、溝通之能力較一般人為低，因此更容易出現此問題。而非營利組織因有不營利之特性，較不會有為提高利潤而偷工減料之虞，因此較為政府與人民所信任。

⁵ 政府之工作效率，由於組織結構過於龐大，命令系統龐雜，一項案件的申請，往往需要經過數個、甚至數十個關卡，形成所謂「公文旅行」的情況，因而使其執行效率不彰。再者，公務員常因須依法行政，因此其本身裁量權甚小，常無法依個案之不同，採用不同的方式，同樣亦使資源使用效率不彰。

⁶ 事實上我國最早於1980年代即有與社會福利類的NPO合作的例子，當時是因為政府希望鼓勵民間參與社會福利的領域，因而推動所謂的「加強結合民間力量推展社會福利實施計畫」，然而當時真正與政府合作的，僅有中華兒福基金會等少數幾個基金會，並未形成普遍現象（林萬億，1999）。

服務輸送的重要議題，其後更於一九九七年通過了「推動社會福利民營化實施要點」(於二〇〇二年五月廢止)，開啟了我國社會福利民營化的新頁，而民營化的合作對象，自然也以非營利組織為主。政府對與非營利組織合作及其功能的重視，使得非營利組織的社會功能與角色逐漸增加。

此外，自一九八七年解嚴後，我國中央政府所轄之社會服務與慈善團體(社團法人)，在一九八七至二〇〇二年共計十五年間，自一百餘家激增至一千零四十九家⁷，財團法人也已有五百多家，顯示我國非營利組織在社會福利服務提供上扮演的角色，正逐漸加重。

第二節 研究動機

如前一節中所提，由於我國社會福利組織與政府間互動、合作最為緊密，歷史也最為悠久的，合作的面向至今日亦已十分廣泛，目前許多福利服務，如兒童寄養、保護、老人養護、身心障礙福利等，均是由兩者分工合作，再加上政府能各方面資源上均有需要依賴社福類非營利組織之處，雙方間的互動理應日趨完善，從而建構出一個健全的社會福利網。然而，從現實狀況來看是否真是如此理想？恐怕仍有疑問。首先，就我國非營利組織發展歷史而言，我國的非營利組織所扮演的角色，不論在質或量上，仍遠遠不及歐美、日本等先進國家，而政府對非營利組織的重視程度亦遠不及先進國家。過去我國由於政治因素，使得人民團體的活動受到重重的限制，直至解嚴後方始發展，因此我國的非營利組織發展的歷史，也較西方先進國家落後甚多，導致政府在與民間團體的互動上未臻純熟，致使政府與非營利組織間時常產生不必要的摩擦，或是對非營利組織的活動過度的干預，這些現象均會造成非營利組織無法達成其原應發揮之功能。

其次，就現實面而言，我國的社福類非營利組織近來不斷遭遇經營上的困難，許多規模大、知名度高的基金會，也常面臨財務與人力上資源不足的窘境，

⁷ 資料來源：內政部統計資訊服務網：<http://www.moi.gov.tw/W3/stat/home.asp>。1985—1988年間，社會福利團體之數目係與醫療衛生、體育、國際團體合計，四類團體共計三百餘家，故無法提供詳細數字，而比較此前後數年之數字皆為一百餘家，故推測當時之數目應亦為百餘家。

無法實現其所希望推展的服務。而較為小型的非營利組織，亦常因財務無法支撐而解散。

再者，由於現今的經濟衰退，失業率的上升，需要福利照護的人口越來越多。但政府的稅收同樣隨著經濟衰退而減少，若照護這些人口的資源完全由政府支應，則對政府的財政問題無疑是雪上加霜。因此，政府若於能此時善用民力，給予非營利組織適當的輔助，則可以在不用增加政府本身的預算支出的前提下，依然可以保持、甚至提升我國福利水準。同時，政府維持各社福類非營利組織的存在，更可以維護我國福利的多樣性⁸。

因此，本研究試圖以非營利組織為中心，探討其與政府間之互動關係及雙方在互動上可能產生的問題點，並嘗試提出解決方案，以供政府未來在制定或修正相關政策、法令之參考。

第三節 研究目的、問題與架構

一、研究目的

如前所述，在福利需求上升及財政收入緊縮的背景，政府已無法再事事親為，因此有許多地方需要非營利組織之援手，而良好的雙方互動，正是合作成功與否的關鍵。在此情況下，本研究欲以非營利組織為中心，來檢視其與政府間互動關係之優劣成敗，並試圖找出尚可改進之處。而由於目前針對非營利組織與政府間關係的研究，大多是針對單一個案的研究，亦或是針對雙方單一互動型態(如委託)做研究，其適用的範圍與外在效度有限。因此本研究欲在對象與面向上，做一廣泛性的研究。在對象方面，不只針對單一個案，以期增加研究結果的適用範圍；而在面向上，則不僅針對單一的互動型態，而是針對所有非營利組織與政府的互動面向做研究，建立一較為完整的互動架構，以期能夠完整的了解我國非營利組織與政府的互動情況。

⁸ 政府提供一項服務，必須獲得多數人的支持，方符合民主政治的「多數決原則」，然相對的，亦會因此而犧牲了少數人接受特定服務的權利。而非營利組織的存在，則能彌補這種服務上的缺口，亦即維護了服務的多樣性。

非營利組織與政府之互動領域，目前經由各學者⁹之論文中，約可歸納出以下幾個面向：

- 一、 規範（管制）的互動：非營利組織在營運上是否符合原本設立之目的，有無不法之情事，以及政府在將其原應提供的服務轉移給非營利組織時，對其服務績效，是否有完善的監督機制。
- 二、 資源（財政）的互動：政府與非營利組織在金錢、人力、資訊之間的流通管道是否暢通，使整個福利體系沒有運作上的摩擦，並能使雙方皆滿意。
- 三、 供給（服務輸送）的互動：即政府和與其合作的所有非營利組織，能否建立一完整的資訊網絡，在服務上的資訊，是否能流通，如政府是否有所有案主的資料，並能將該案主轉介至所需的所有服務。
- 四、 目的（政治性）的互動：政府是否運用各種硬性（如規定）或柔性（如宣導）的手段來促使非營利組織達成其所欲的目標，而這些目標是否成功。相對的，非營利組織是否也曾運用何種方式來表達其對政府的要求，而這些手段是否成功。

而藉由上述的四個互動面向，將其化為本研究的研究問題，陳述如下：

二、研究問題

本研究之問題核心為「我國目前之非營利組織與政府間之互動關係現況為何？」。而所謂互動關係，如前一節所述，共可包含：規範、資源、供給與目的等四個面向。而所謂現況，則包含兩個層次，一為有關兩者互動之法令規章層面；二則為兩者實際互動之狀況。因此，本研究所欲解答者，共了包含下列四個研究問題：

（一）目前我國在法令上，是否有政府對非營利組織之完善監督機制？而其實際之運作狀況又如何？

⁹規範、資源、供給與目的四個面向，係本研究歸納 Kuhnle & Selle (1992)、Gidron, Kramer & Salamon (1992)、Kramer (1993)、呂朝賢 (2001) 等學者之文章後，所歸納出之互動面向。詳細之內容，容後於第二章中詳述之。

此處之監督可分為兩個方面，包含針對一般事項之監督與針對委託事項之監督。由於非營利組織得以享有租稅優惠，是因為它們不以營利為目的的特性。同時它們也因具有公益的性格，而獲得社會大眾的信任並捐款。因此，政府必須對其非營利的性格與公益性加以特別監督，以免破壞整個非營利市場甚至福利市場的機制，這是所謂的一般事項之監督。

另一方面，政府之所以藉由委託將福利服務的提供者角色交給非營利組織，目的無非是希望藉由非營利組織係民間自發性組成的組織，在運作上較無公部門層級節制、公文旅行的現象，在效率上能優於公部門，同時藉由開放福利服務的競爭，藉由市場機制來壓低價格，因此我們可以知道，非營利組織的效率是公部門賦予其福利提供者角色的最主要原因，自然必須有一套機制，確保其效率是符合政府所要求的。當然，非營利組織有可能因壓低價格，而產生品質降低或挑選案主的情形，進而影響民眾的權益，因此品質的確保，也是此績效監督機制所需注意的。在了解監督機制之重要性後，相對的我們也必須注意到，不良的監督機制，有可能反而使非營利組織做事綁手綁腳、績效下滑，甚至是淪為政府之附庸，不可不慎。

(二) 目前非營利組織與政府之間，有哪些資源是可以流通、且正在流通的？而兩者間之資源流通是否順暢？

政府既然希望藉由非營利組織降低其在福利提供上的負擔，自然相對的必須提供非營利組織充足的資源，以完成政府所欲賦予的任務。而這個資源自然包括：人力、設備、場地等等。而此處所指之「流通順暢」，指的是政府對非營利組織所期望之資源，其供應是否充足、是否及時。資源的流通也可分為一般狀況下的資源流通，與委託事項上的資源流通。政府將服務委託給非營利組織，理論上自然必須提供足夠的資源，使非營利組織能提供充足而良好的服務。而在一般事項上的資源流通，指的則是政府站在鼓勵非營利組織等自願性活動的立場，所給予非營利組織之資源。

(三) 非營利組織與政府間，是否建立一暢通之服務資訊管道，使彼此擁有的資訊能有效率的流通，並有助於非營利組織的業務推動？

由於政府與非營利組織已逐漸在福利的提供上，成為一種夥伴的關係，不管是有無跟政府合作之非營利組織，都有可能擁有彼此在業務上需要的資訊，這樣

的資訊若能夠有一個健全的流通管道，則將為彼此省去蒐集資訊的麻煩，同時也能避免服務重疊而產生的浪費，因此正樣一個資訊流通機制的存在與運作，是相當有助於福利服務的效率提昇。另外一種形式的資源，就是福利服務的專業知識，由於政府主管部門與相關非營利組織同為社會福利專業，彼此間若能有一定的專業知識流通，將可相互補強對方的不足之處。

(四) 政府目前運用何種方式，使非營利組織達成其所欲的目標？是否成功？原因為何？相對的，非營利組織目前有哪些管道可以影響政府的相關政策？是否成功？原因為何？

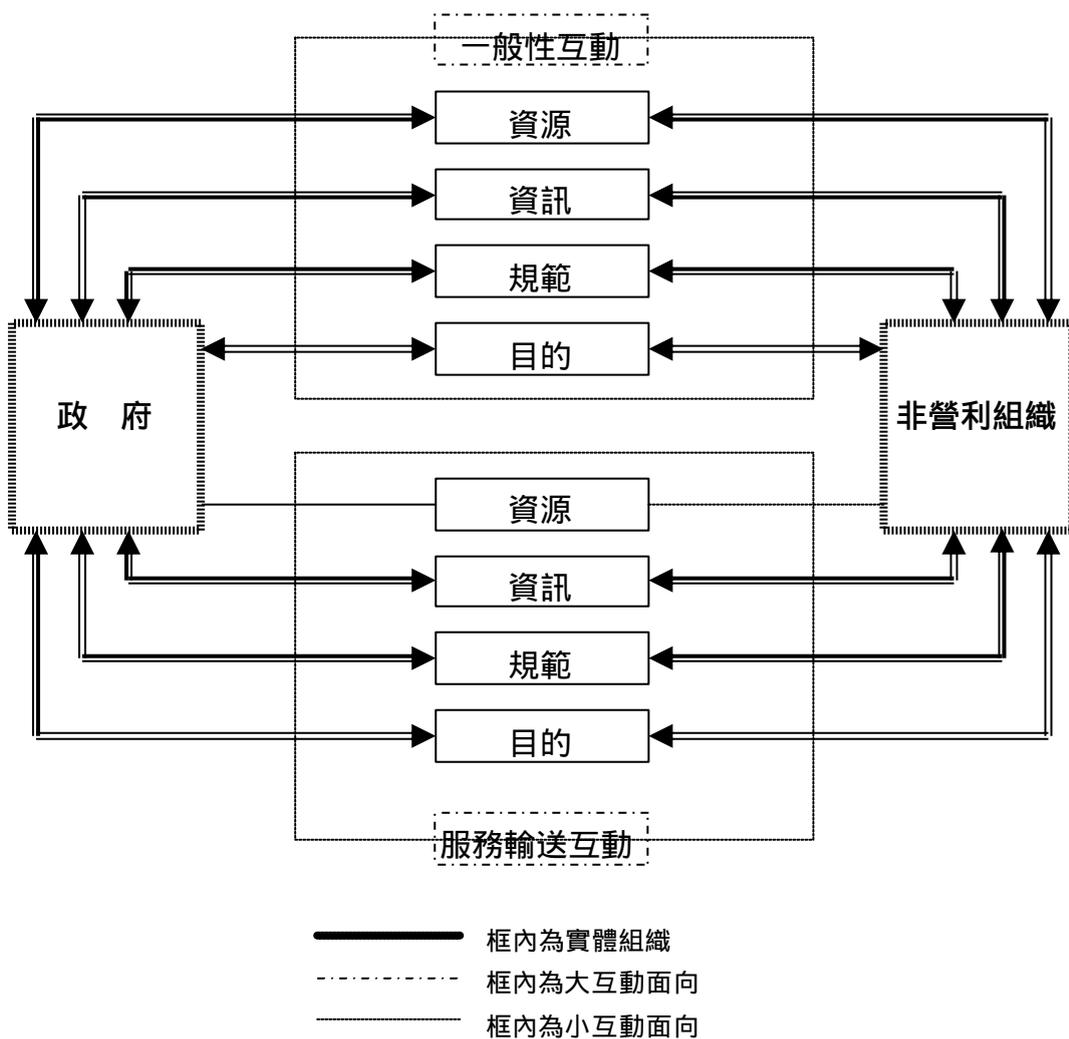
眾所周知，政府對從企業、家庭乃至個人的各個領域，均會運用各種政策工具來使其積極的出現符合政府的希望的作為，或是消極的不出現政府所不欲的作為。若假定這些政府的要求是正當且合理，則其手段是否能達成使非營利組織順從的功能，或者產生上有政策下有對策的現象，將關乎政府政策目標的成功與否。因此本研究欲針對此一問題了解，政府之手段是否成功使非營利組織順從，若不成功，則非營利組織不服從之原因為何。

相對的，政府既會運用各種方式使非營利組織順從其政策目標，非營利組織同樣會尋求各種管道，如政策建議、遊行、舉辦宣導活動等，使政府能滿足其各方面的要求，或喚起政府對其宣導之價值的重視，抑或是希望藉此能使政府之立場與之一致。此二者本研究將其視為政府與非營利組織間的溝通管道。由於非營利組織在歐美已被視為是與政府具有同等影響力的第三部門，因此應與政府處於相等之地位，兩者間的合作成功與否，將不會有政府採用高壓強迫手段的情況發生，而是建立在一種合作的基礎上。而這合作的成功與否，則應有充分的溝通協調，才能使合作的結果令雙方均滿意。

三、研究架構

本文之研究架構即為上述四個互動面向形成。又在政府與非營利組之互動的型態中，可以區分出兩種不同的主要型態，本文稱之為一般面向與服務輸送面向。在一般面向中，政府是居管制者的角色對非營利組織進行監督與輔導，確保非營利組織之運作是符合公共利益的。而在服務輸送面向中，政府與非營利組織則是契約伙伴的關係，雙方地位對等，此時政府對非營利組織的行動，則是為了

確保其與非營利組織之契約能被忠實執行。在此兩種大面向中，政府與非營利組織間均有資源、資訊、規範、目的上的互動（參考圖 1-1）¹⁰。而針對一般面向部分，雙方之互動有法令規範為依據，故本文在以實證訪談獲知雙方互動現況前，先針對相關的法令規章進行整理，以對現行制度作一瞭解。至於服務輸送部分，由於雙方是處與契約合夥關係，雙方關係自然並非以法令規範，而係以雙方簽定之契約為準，故並未有法令規範之整理。



¹⁰ 關於本架構之建構細節，請參閱本文第二章第五節。

第四節 文獻回顧

在台灣，非營利組織與政府的關係正逐漸受到重視，然而對此一議題，目前國內的相關研究，大多仍侷限於對單一面向、個案或事件的探討。筆者將其約略分類如下：

第一種類型的研究，係從單一的互動面向來分析非營利組織與政府間的關係，此類別的研究主要有兩種，一種係研究政府與非營利組織之間的合作、協力關係，另一種則係針對雙方間的財務關係進行研究，前者之分析如下：

鄭讚源（1997）從理論方面分析政府與非營利組織合作的模式，討論政府與非營利組織合作之理由，並由福利國危機、福利多元主義以及福利民營化等潮流與脈絡，推論政府與非營利組織之間，應該維持既競爭又合作、既相互依賴又彼此能自主的關係。

劉淑瓊（1997）是以美國的福利服務委託為例，從資源依賴理論的觀點，推論出政府與非營利組織之自主性均可能被此委託關係所限制，與以往認為只有非營利組織被政府限制之觀點，提供不同的思考方向。

楊孝榮（1997）則是著重社會福利民營化部分的理論性探討，論述社會福利民營化後，是否真能達成原本預期的減少政府社福預算、引進自由競爭以提升服務品質、多元化的服務提供等優點，以及反而可能會產生的缺失，並提出解決這些缺失的建議。

嚴秀雯（2001）則以台北市的獨居老人居家照護為例，研究政府與非營利組織合作成功需要哪些條件的配合，政府與非營利組織必須具備哪些條件，同時探討我國目前在此方案上的現況，並提出改進之建議。

徐宗鴻（2002）則是討論非營利組織與政府間公私協力關係，並藉由理論與實務分析為基礎，提出一套政府與第三部門協力之運作模式。並以行政院青年輔導委員會的「非營利組織策略聯盟方案」為例進行分析，最後提出此方案中的問題，並提出其解決之道。

至於另一種對非營利組織與政府之間之財務關係進行研究，則有下列兩篇研

究：

溫信學（1996）從相關法規與非營利組織的財務結構兩方面，分析非營利組織與政府間之互動關係，研究不同的組織角色、規模與性質，在互動方式上是否有所差異，最後建議非營利組織並免對政府的財物依賴，同時建立中介機制，以調和彼此間互動上產生的衝突，同時也應儘速修訂有關政府委託福利服務現有之監督管理法規，以提升服務品質。

陳怡平（1999）則是以我國全體之社會福利慈善基金會為對象，進行問卷及電話訪談，調查其財務結構與狀況、組織宗旨、公共關係、曾接受政府委託辦理何種事務等。並對這些因素加以交叉分析，並推論我國非營利組織與政府間之互動屬於分離自主的情況，亦即雙方之互動甚少，特別是在財務方面。

而此類型研究中，唯張嫦娥（2002）之文章不屬上述兩大類，係以經濟部管轄之經濟事務財團法人為對象，探討政府對非營利組織之監督與管理面的問題。該文對現行對財團法人的監管法規，以及經濟部對其所轄之財團法人的管理方式、制度先做陳述，再提出現行制度運作時面臨的問題，最後對這些問題提出建議，如：加強財團法人董事會運作、未來監督法規修訂方向、建立「績效評估制度」等建議。

第二種類型的研究係針對單一個案，長期的觀察非營利組織與政府兩者間之互動關係，此類研究主要是官有垣（1995）（2000）以中華兒童暨家庭扶助基金會為研究對象，研究其與政府間之互動關係，隨著國內政經情勢之變化而產生之改變。並分析中華兒童暨家庭扶助基金會與政府間合作的模式與面向，並試圖分析雙方在合作上的策略與心態，與合作上發生的各種狀況。

第三類則是從單一的事件來分析兩者的關係，如呂朝賢（2001），其係運用Kramer之NPO與政府互動模式為架構，以九二一大地震災後重建為例，研究此段時間內，政府與非營利組織合作救災與災後重建之合作關係上之現象與問題。

目前針對非營利組織與政府間關係，作一較為全面性之探討者，僅有學者江明修正在進行之「政府與非營利組織關係之理論辯證與實務探析」為題的國科會專題研究，也是與本研究最為接近之研究。此研究分為三部分（三期）¹¹，

¹¹ 由於此研究之第三期部分尚未公開發表，因此本研究無法加以討論。

第一部分在整理國內外之相關文獻，將目前針對政府與非營利組織關係之理論分類。第一類為動態關係模式的理論，屬於類型學方面的文獻，即針對各國政府與非營利組織之實際互動狀況，將該國之兩者互動關係歸類於某種型態之理論。第二類的理論，主要是在分辨政府與非營利組織，均提供具有公共性的服務，因此在某些國家中，政府與非營利組織是處於競爭狀態的，此類研究即在說明政府與非營利組織的差距何在，如何區分兩者的工作範圍，可以達到「雙贏」。第三種研究則係探討政府與非營利組織的關係內涵的理論，羅列了兩位研究者 Coston 與 Wolch 的理論，Coston 的理論以一些指標將政府與非營利組織與政府互動的模式，分為八種類型，筆者認為將之列於第一類類型學的理論中即可。而 Wolch 的研究重點則在解析政府與非營利組織，在兩者的互動關係中，各自扮演何種角色，作了些什麼，以及為何如此。而第一部份在整理相關文獻後，同時也建立了此研究之後的分析架構，分別為公共理論、國家理論與組織理論三個主要架構。其後又從兩者的衝突與合作，來觀察政府與非營利組織的關係。針對衝突與合作兩種關係，係從公共服務、公共政策與財務法規三個面向來探討。筆者認為，此研究在理論方面，固然廣納各項相關理論是一優點，但對於各項理論之內容介紹不夠深入，再加上與探討之面向過於廣泛，反而產生了研究失焦的問題，使人不易理解該文所欲探討之重點何在。

在此研究的第二部分則以深度訪談、焦點團體與實地觀察等方式，修正第一部份建立之架構。而為求深入探討問題，將面向限縮在「資源之獲取」、「政策倡導」以及「合作提供服務」等三個面向，實際探討了我國目前政府與非營利組織，在此三個面向上之現況如何，並提出改善之建議。江明修教授因認為第一部份建立之三個面向過於廣泛，因而將其限縮，「公共服務」面向限縮為「合作提供服務」，「公共政策」面向限縮為「政策倡導」，而「財務法規」筆者則認為已包含在前兩個方面，故將之刪除，並另外提出「資源之獲取」面向。筆者認為第二部分之研究架構，不僅只是面向上加以限縮，甚至又修改了一個面向，將「財務法規」面向代換成「資源之獲取」面向，等於將整個架構作了大翻修，與第一部分建立之理論關連性不夠強，是一缺失。而在實證分析上。似乎也未完全按照原本之分析架構，常出現分析架構以外事項的討論，似乎易模糊其研究之焦點。

綜合上述相關研究之分析，由於目前國內之研究多為針對單一面向、對象或事件之研究，針對單一面向之研究，如鄭讚源、劉淑瓊、嚴秀雯、張嫦娥等人之研究，均僅針對政府與非營利組織間方案委託上，或者是財務上、監督上的互動，

而未有針對政府與非營利組織在目的、資訊面向上的互動觀察，難窺雙方互動之全貌。而官有垣、呂朝賢之研究雖包含各個面向的研究，為僅分別是以單一對象（家扶基金會）以及單一事件（九二一震災）所進行之研究，其結論能否是用於其他相似團體或其他的時間點上，恐有問題。因此為求更完整、更全面的了解我國非營利組織與政府之互動現況，本研究擬由前述的四個面向，進行較為全面的檢視，以建立較為完整之互動架構，並藉由擴大研究的對象（母體），以期提高研究成果的適用範圍。

第五節 研究對象及研究方法

本研究共採用三種研究方法，分別為文獻分析法以及結構式深入訪談法，分別介紹如下：

壹、文獻分析法

文獻分析法即蒐集他人先前所做之相關研究，分析其研究結果與建議，作為自己研究的基礎。通常用於文獻分析之資料有三種，一為相關之科學研究報告、刊物、學位論文，二為類似的學說或理論，三為一般的論著、民間通俗典故、具創造性或思考性之文章（楊國樞，1989）。在本研究中僅採用前兩種類型之文獻，首先於第二章之理論探討中蒐集、整理與本研究相關之國內外期刊與專書，藉以瞭解非營利組織之相關理論與背景，並分析、整理已有的相關理論、文獻，並加以整合為本研究分析之理論基礎，同時成為發展訪談題目之基礎。其次，在第四章中又以文獻分析法，蒐集分析相關之法令規章，用了解本研究所列之各互動面向，有哪些相關之法令規定，而其規定之合理性與完整性又如何。

貳、結構式深度訪談

結構式的深度訪談，係以一份事先擬定之問卷，就教於被研究者，其所獲得之答案較自行填答之問卷深入，同時也可避免開放型深度訪談易於失焦的缺點。此方法在本研究中，主要是用以深入探討目前非營利組織與政府互動間之現況與問題，藉由社福類非營利組織之觀點，瞭解目前雙方互動上，存在有哪些問題，

以供未來改進之參考。

而在訪談對象的選取上，由於本研究希望於深度訪談時，希望能獲取較為深入的答案，因此隨機抽樣法恐較為不適當，在此本研究欲採立意取樣的方式，挑選兩種類型的非營利組織，一為與政府互動較為頻繁¹²的非營利組織，因為針對此類型的組織進型研究能獲得較豐富的資訊，且能較全面的瞭解非營利組織與政府所有面向上的互動關係。其二為與政府互動頻率較低之組織，以蒐集到另一面的資訊，避免研究所得資訊過於狹隘。至於詳細的抽樣方式，在第四章中會有較詳細之介紹。

在研究對象部分需要特別說明的是，本研究僅以社會福利財團法人為訪談之對象。首先，之所以僅採用非營利組織之觀點，而未進一步針對政府部門進行訪談，以獲取更為平衡之資訊，主要是因為本研究之目的，在於整理非營利組織對於雙方互動上的問題進行了解分析，以提供政府未來思考與改進之依據。平衡的結論，雖較為客觀，但將無法有效凸顯問題點，故本研究在實証訪談與研究發現中，僅採用非營利組織單方面之觀點。

其次，本文僅以社會福利類之財團法人為例，之所以以社會福利類組織為研究對象，主要是因為社會福利非營利組織，不論在中外均是最早出現的非營利組織型態，因此其與政府的互動歷史要算是最長的，而雙方互動關係的演化歷程既久，互動關係發展理應較其他組織為成熟，因此本研究認為較具研究價值。

至於為何以財團法人為對象，而非以公益社團法人¹³，主要是因為財團法人與社團法人在我國之法人相關規定上，財團法人被定位為他律法人，而社團法人則為自律法人。因為社團法人係以「人」為組成份子，因此社團法人有所謂「社員總會」為其意思機關決定社團法人之行止，並另有董事會為執行機關，執行社員總會之決議。同時社員總會對董事會有監督權，故社團法人為自律法人¹⁴。相較之下，財團法人係由「財產」所組成，並無設立意思機關，而係由捐助人在財團法人成立之時所設立之章程為宗旨，僅設有董事會為執行機關。因此財團法人之董事會等執行機關，如不依照章程行事並無內部之機關可為監督，因此財團法

¹² 指其與政府間之互動向，包含本研究所羅列之四個面向。

¹³ 關於我國非營利組織之種類與態樣，詳見第二章第二節。

¹⁴ 社團法人雖稱為「自律法人」，然而這僅是指社團法人有自我監督機制，並不表示財團法人可以此為由，拒絕政府之監督與管理。

人必須仰賴外部之監督力量，而此外部監督單位即為政府之行政主管機關或法院（馬秀如，2000）。也由於財團法人需仰賴政府之監督，因此在互動上應要比社團法人更為頻繁，故本文在能力之限制下，選以財團法人為研究之對象。

第六節 研究限制

壹、訪談結果無法完全適用於社團法人部分

由於本研究實證訪談之部分，係以我國目前所有登記有案之社會福利財團法人為母體，無法兼及社團法人之部分，而此兩種組織在型態上有某種程度之差異，故在訪談結果之適用上，亦需特別小心，不可完全套用。對此限制，本文盡量在理論、法規部分之蒐集、分析上，採用適用範圍較廣泛之資料，同時分析適用於其他類型社團與財團法人之相關理論與法令規章，使理論與法規分析部分結論之適用範圍，能擴及社團法人之部分，以提升本研究結果之適用範圍與價值。

貳、訪談的技術限制

在進行各互動面向之訪談調查時，對於諸如溝通是否良好、資源運送是否順暢等問題，僅能採取非營利組織相關人士之主觀意見，而無法有客觀之衡量工具，在效度上易有瑕疵。其次，在訪談所獲得的結果上，也可能會因為訪談者的態度有所保留，而使訪談結果無法深入問題核心，甚至有所偏失。對此，作者盡量在訪談時盡量對於受訪者之意見盡量作重複之確認，避免研究者本身之判斷與主觀衡量帶來的偏差。同時，在訪談中也向受訪者保證研究之匿名性，使受訪者能較無顧忌的發表其真實之意見。

參、研究母體之限制

由於我國目前法令與制度尚未明確¹⁵，造成有部分雖本質上是社會福利性質的組織，卻列名在其他類別之財團法人下，因此在母體之蒐集上，可能會遺漏此類之

¹⁵ 我國目前之非營利組織並未有專責之主管機關與法令，各類非營利組織均有各自的主管機關，而相關的規定也由各主管機關自行擬定，因而造成規定不一的現象。其中由於社會福利類的財團法人成立之資本額需三千萬元，為各類中門檻最高者，而其他各類的財團法人則資本額限制較低，如環保類僅需五百萬元（台灣公益資訊中心，2003），造成某些實際性質較接近社福類，卻因資本不足，而選擇登記在其他類別之情形。如國內兒童福利界領袖組織之一的兒童福利聯盟，即登記為文教基金會。

組織，而使母體之完整性不足

第七節 研究流程

本研究的研究流程，首先在第一章，先分析本研究的研究背景，並陳述筆者的研究動機。其次闡述本研究欲達成之目的，並列出本研究之主要及次要研究問題，以聚集研究的焦點。在第二章中，蒐集並分析與本研究相關之理論與文獻，加以整理，訂定出本研究的研究理論架構，並用以發展出研究後續需進行的結構式訪談之問卷。而在進行實證研究之前，本研究先針對我國現有之相關法令加以整理分析，以瞭解我國目前政府在法令規範中，針對的雙方的互動，有哪些的規定與限制。在彙整相關理論以及現行法令，整理出本研究結構式深度訪談的問題，最後進入本研究實證研究。並以對現行法令之內容與問題分析，以及深度訪談所得之結果，做出最後的結論與建議。

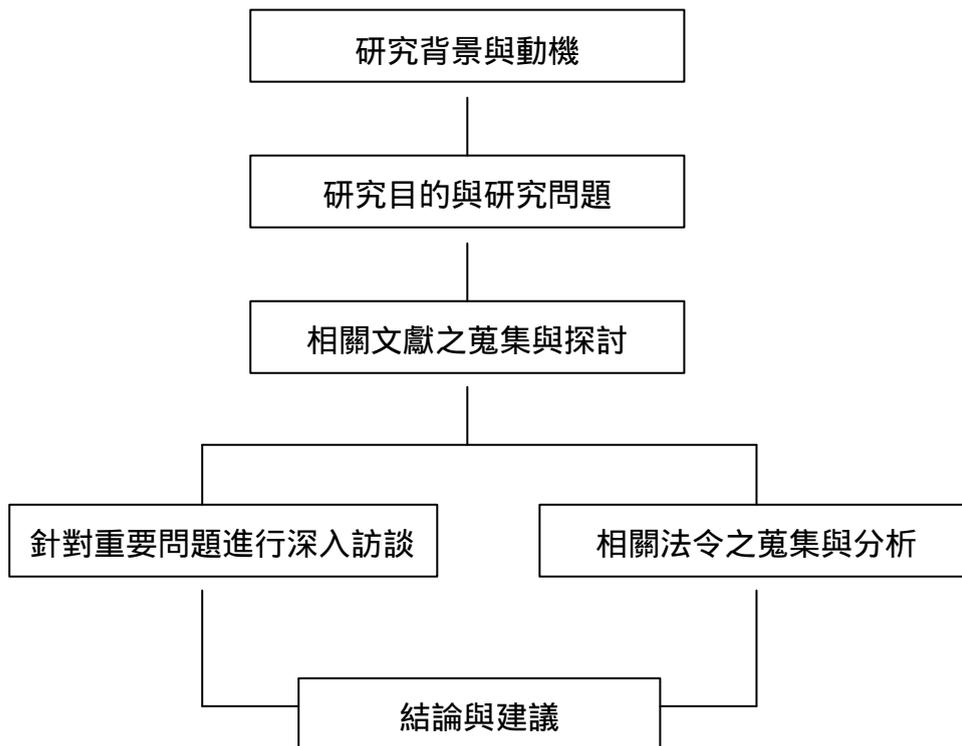


圖 1-2 本研究研究流程

資料來源：筆者自製

第二章 非營利組織相關理論基礎

本章於第一節中，首先對非營利組織之所以興起的遠因與近因作一介紹，再介紹國內外學者對非營利組織一詞之定義，並提出筆者加以整合後提出之定義，以及所以如此定義之理由。第二節則在探討非營利組織的相關概念，包括「第三部門」、「志願部門」、「慈善部門」、「獨立部門」、「免稅部門」、「非政府組織(NGO)」等常與非營利組織混用之名詞，並提出筆者之所以採用非營利組織一詞，而排除使用其他名詞之理由。同時以我國現行法規與實務的角度，界定出台灣目前法令制度中，有哪些組織符合本研究對非營利組織之定義。於第三節中，針對國外與國內的理論與實務界，有哪些分類非營利組織之方式，以及其分類之內容加以介紹，藉以清楚定義本研究所欲研究之非營利組織之類型。第四節則分別從經濟學、政治學與社會學的角度，闡釋非營利組織崛起的理論基礎。第五節就現有之針對政府與非營利組織互動關係之研究作一介紹，並加以整合，藉以整合出本研究觀察兩者互動之理論基礎。

第一節 非營利組織之緣起與定義

壹、非營利組織的興起

一、遠因

關於人類的互助與慈善行為，自史前時代即已經存在。當時的人們為了生存，以及更有效的獵捕食物，自然而然的產生互助關係。然而，隨著人類的生活形態逐漸由打獵、游牧，進入了農耕時代，這些互助型態也逐漸有了轉變。到中世紀時，歐洲社會即有許多的教會從事著公共服務的活動，其型態已相當接近現在的非營利組織。而現今的非營利組織型態，最早出現在十九世紀時的英國，一八六九年於英國倫敦成立的「慈善組織會社」(Charity Organization Society,

COS)，被視為非營利組織之濫觴，其理念即為整合當時的慈善機構之力量與資源分享。根據估計，當時的倫敦有約六百四十家的志願性組織。約莫同一時期，美國也興起一連串的志願性組織運動，分別於一八五一年及一八五四年成立了「基督教青年會」與「猶太教青年會」，從事志願性的慈善救助活動。而在英國的湯恩比館於一八八四年所設立的「移民之家」，其活動範疇更由原本的貧窮的救助，轉變為更積極的社會改革，以提供教育、休閒娛樂、職業輔導及心理諮詢的服務為主要工作（Macarov 著，官有垣 譯，2000）。到了二十世紀，隨著時空環境之演進，由於物質條件的進步，非營利組織的類型已經不僅限於社會慈善事業，舉凡環境保護、人權、文化、教育等領域，均由於人們的益加重視，而可以發現非營利組織活動的蹤跡。

二、近因

上述原因主要在解釋非營利組織在人類歷史中，究竟是在什麼樣的背景下產生。而到了一九七 至八 年代，非營利組織的數量開始激增，活動的內容也逐漸多樣化，不再只是單純的於服務提供，更開始進行對民眾進行議題倡導、對政府政策進行遊說等等活動，也因而受到大眾以及學術界的矚目。而非營利組織之所以在這段期間快速蓬勃的發展，依據學者 Salamon (1995) 的分析，其原因主要可分為「四大危機」與「二大革命」的出現：

（一）福利國家的危機（The Crisis of Welfare State）。福利國家的概念興起於，然而隨著時間的經過，福利國家的所帶來的缺失也逐漸浮現，而福利國家的危機，主要來自於以下四個原因：1.一九七 年代初期的石油危機，使得經濟成長大幅減緩，且亦使人們更加相信，社會福利的支出，會排擠個人對於生產資本設備的投資；2.愈來愈多的人認為，政府已經過載（overloaded），且變得過度專業化與官僚化，以致於政府無法再負荷這些日益增加的任務；3.由於福利國家的概念，迫使政府提供愈來愈多的服務，而這些服務所需的費用已經超過了人民所願意負擔的程度，使得政府的赤字逐年增加；4.愈來愈多的輿論傾向相信，「福利國家」的作法是在扼殺人們的進取心，免除他們的個人責任，並增強人們的依賴心理，這是與促進經濟背道而馳的作法。於是各國在保守派與新右派領導者的帶領下，於一九七 年代晚期與一九八 年代初期，展開了一波縮減支出的風潮。也由於政府的支出與計畫，自然需要有其他機制來解決這些公共問題，而非營利組織由於具有較佳的彈性，以及運用私人慈善捐款的特性，使得它隱然成為

政府之外的另一個重要供給來源。

(二) 發展的危機 (The Crisis of Development)。包括下薩哈拉沙漠區的非洲國家、西亞、以及中南美洲等地的發展中國家，在一九七〇年代的石油危機之後經濟呈現了衰退的情勢。到了一九九〇年時，許多發展中國家的經濟情勢甚至比在七、八〇年代時還要惡化，直到現在，全球大約仍有五分之一的人口生活在十分貧困的環境中，而這也促使許多國家與學者開始反省並試圖找出解決之道。一個叫「協助自立」(assisted self-reliance) 或稱做「參與的途徑」(participatory approach) 的觀點，也慢慢在這些辯論中產生。這個觀點認為要成功的協助這些國家發展經濟，必須要善加運用住民的能力與熱忱。因為許多研究均已證實，要藉由當地政府來推動經濟發展是困難的，因為政府的科層體制是一種由上而下的運作型態，這些策略往往要經過層層的關卡，才能在一般民眾身上發揮成效，實在是緩不濟急。且在許多發展中國家，特別是在非洲，其目前的政府通常是屬於外來政權，其政策是否能夠符合一般民眾需要也頗令人質疑。因此愈來愈多人認為，藉由「參與者發展的途徑」其推動經濟發展的效率要好的多，而這個方式多透過非營利組織(原文中作「第三部門」)來執行，因此促成了非營利組織的發展。

(三) 環境危機 (Crisis of Environment)。另一個刺激非營利組織興起的原因，就是全球的環境惡化。全球的環境惡化一方面是由於發展中國家為了生存，而不得已的破壞環境，以求取經濟的發展；而另一方面，則是因為富裕國家不知節制的濫用資源。不管是全球熱帶雨林的急速減少，非洲、亞洲與拉丁美洲的土地快速沙漠化，還是歐洲國家嚴重的酸雨問題，都使得全球各地的人民無法再坐視環境惡化的情況繼續嚴重下去，並且開始認為靠政府的力量是難以解決此一問題的。因此人們試圖依靠自己的力量來挽救生態環境，在中歐與東歐各國，「綠黨」(Green parties) 開始以驚人的數量成長。而在發展中國家，生態行動主義 (ecological activism) 也刺激當地的非營利組織快速產生，他們藉由民間的力量動員人力，並募集資金，藉由資助那些可能污染環境、濫用資源的人，試圖改變他們的行為，以達到保護環境的目的。

(四) 社會主義的危機 (The Crisis of Socialism) 第四個造成非營利組織大幅成長的原因，就是共產制度 (communist system) 的崩潰。一九七〇年代中期的經濟衰退，終於使許多社會主義國家認清，共產制度並未如他們所想像的能夠

兼顧社會正義與經濟富裕。為了維持其統治的正當性，許多中歐國家開始引進市場導向的機制，試圖挽救國家經濟，其中最早開始的國家是匈牙利。然而，這項措施除了提升這些國家的經濟之外，也帶來了一個副作用 - 促使這些國家「市民社會」(civil society) 的誕生。人們在享受經濟的成果時，也體驗到非政府的組織可以同樣提供的需求滿足，並且可以提供一個不受限制的意見表達管道。這樣的發展剛開始是十分緩慢的，然而隨著時間的經過，非營利組織在這些國家當中急速的發展。在一九八八年，蘇維埃共和國解體的前一年，匈牙利境內已經有了六千個自願組織以及六百個私人基金會。一位分析家指出，非營利組織之所以發展如此迅速，是因為人民對其中央政府與制度不信任，希望能盡量直接控制經濟、政治與社會相關事務，而非營利組織正是一個十分適當的管道。

(五) 通訊設施革命 (The Communications Revolution) 光是上述四項危機，並不能完全解釋為何非營利組織能在近代以如此驚人的速度擴展其版圖，並引起世人的矚目，還有另外兩項重大革命也是促成這股風潮的原因，而其中之一就是通訊設施的革命。一九七 至八 年間，由於電腦的問世、光纖網路的普及、通訊衛星的廣佈，使得人類的相互通訊即使在最偏遠的地區，亦達到前所未有的便利。再加上這段期間，全球教育與知識亦迅速的普及，使得人們更容易溝通、達成意見的一致，並組織在一起，也容易彼此動員，促成了非營利組織的大量產生。

(六) 中產階級革命 (The Bourgeois Revolution) 一九六 年代到一九七 年代初期，全球經濟約以百分之五的幅度快速成長著，而在東歐以及一些發展中國家的經濟成長率更是遠超過這個數字。這一段經濟的快速成長期，造就了一群經濟上的中產階級，而這些中產階級的領導者，在拉丁美洲、亞洲與非洲等地，對於非營利組織的發展均扮演著決定性的角色。

貳、非營利組織之定義

有關非營利組織研究之興起，是在一九六 、七 年代，主要的原因即上述 Salamon 所提出的四大危機與兩大革命，造成非營利組織的版圖急速擴張，再配合當時英、美等國興起的新公共管理思潮¹⁶，採用與民間非營利組織合作之方式，使得非營利組織漸受學界重視。因此與社會科學中其餘的領域相較，如對公部門與私部門之研究，非營利組織之研究仍屬新興學門，因而目前對於「非營利

¹⁶請參閱本研究註 2。

組織」(non-profit organization)一詞之定義，不少學者均有自己的解釋，至今仍未有一明確、統一的定義。茲先列舉目前非營利組織研究中最常引用之 Wolf 與 Salamon 兩人的定義，介紹分析如下：

T. Wolf (1999) 認為一個組織必須包含以下五種條件，方能稱之為非營利組織：(一) 必須具備公共服務之使命；(二) 必須為一非營利或慈善性質之法人體；(三) 其組織制度與經營必須排除個人之獲利；(四) 本身具有合法之免稅地位；(五) 其具有可以使捐款者、贊助者獲得免稅（或節稅）之合法地位。

L. M. Salamon (1992) 則認為，非營利組織具有以下六種特徵：(一) 為一正式之組織：必須有某種程度的制度化，且必須為長期性的組織。因此一些不具有正式結構、或屬於臨時性的集會，並不能夠稱為非營利組織；(二) 需為民間性質：換言之，即不具有官方色彩的組織，依政府指示或具有政府出資成立、行動的組織，均不能稱為非營利組織。但此並非指非營利組織不能接受政府的資助；(三) 為一非利潤（利益）分配之組織：許多人一見到「非營利組織」一名，會自然而然的認為此一組織提供的服務與財貨必然是免費的。然而，Salamon 則指出，非營利組織可以為了維持組織的目標與運作，收取適當的費用，只要不將盈餘做分配，仍符合「非營利」之旨趣。因此「非營利」指的是不做利潤的分配，而非完全不得營利，這一點也是非營利組織與營利部門最大的差別所在；(四) 需為獨立、自治的組織：換言之及不受其他組織（如政府或其贊助企業）的控制；(五) 具有「志願性」之團體：指非營利組織在服務與管理活動上，具有某種程度的志願色彩，如自願的人力或財貨之投入，特別是需由志願人員組成其董事會；(六) 公共利益屬性：組織的成立與活動之目標，係為為大眾提供服務與財貨，提升大眾之生活品質，而非為特定私人牟利。

除了前述 Wolf 與 Salamon 兩人之定義，國內外許多研究非營利組織之學者均曾提出其對非營利組織之看法。在國外學者方面，H. Oleck (1980)、Hansmann (1980) 與 R. Denhardt (1991) 等三人均強調組織的「非營利」性格，Oleck 認為非營利組織「不得利用組織使其成員或管理者獲得私人財富之增加」；Hansmann 則將其定義為一「不分配（盈餘）的體制」(non distribution constraint)；而 Denhardt 則認為非營利組織係「法律禁止將其盈餘之收入或利潤分配給個人會員之組織」。而 Hay (1990) 的定義則著重非營利組織的財務管理面，認為非營利組織應具備下列三條件：(一) 組織之形成係為提供服務，而非營利；(二)

其所得之淨利不可分配給其組織成員；(三)其資產必須清算。

在國內學者方面，則大多與國外之學者意見相近。孫本初(1994)認為「非營利組織其設立之目的非在獲取財務上之利潤，且其盈餘不得分配給其成員或其他私人，並具有獨立、公正、民間性質之組織或團體」；陳金貴(1994)將非營利組織定義為一「具有正式結構的民間組織，是由許多志願人士所組成的自我管理團體，組織之目的係為公共利益，而非為自身之成員提供服務」；江明修(1994)則界定為「具備法人資格，以公共服務為使命，享有免稅待遇，不以營利為目的。組織之盈餘不分配給內部成員，並具有民間獨立性質之組織」；而顧忠華(1998)則認為，非營利組織必須具有「以公共服務為使命、積極促進大眾之福祉、不以營利為目的」等三項特徵。

由上列各國內外學者之說法可以發現，上開諸項定義雖然不一，但其內容卻是大同小異，本研究將其歸納為以下六個特點，並以此為本研究中非營利組織之定義：

- (一) 不以營利為目的：此處所之不營利，指的乃是盈餘的不分配，而非只完全不得有營利之行為。
- (二) 以「公共利益」為組織存在、運作之目標：換言之，組織應以公益為決策、運作之最高指導原則，與一般企業之營利為原則有所區別。因此本研究亦認為互益型的組織如同鄉會、工會等，應不屬於非營利組織之範疇。
- (三) 具有民間性質：此一特質，主要是為了與政府主導或是政府指導的機關、單位有所區別，即必須不具任何官方色彩，方可稱為非營利組織。
- (四) 為獨立自主運作之組織：除了不受政府之控制外，由於許多組織因為企業捐資所成立，因此所謂非營利組織亦應不為其他企業、團體之控制，具有獨立決策、行動之能力。
- (五) 在稅法上享有優惠之地位：除了組織本身的營運得以免稅外，捐資給該組織的捐贈者亦可享有免稅或減稅之待遇。
- (六) 具有「志願性」色彩之組織：組織在服務與管理活動上，必須要具

有一定的志願色彩，如自願的人力或財貨之投入。尤其是董事會，必須為志願人士（不支薪）所組成。

第二節 非營利組織的相關概念探討

壹、相關名詞之釐清

如前所述，由於非營利組織領域之學術研究尚屬新興，因此各學者雖然指涉的是與上述定義相符之組織，然而在名詞上卻可能有不同的用法。茲蒐集、分析以下常被混用的名詞，並解釋各名詞之差異如下：

一、第三部門

七十年代，美國的學者最早提出此一名詞，用以指涉那些既不是營利性質的私人企業組織（第二部門），也非政府機關（第一部門）的所有組織，這些組織的優點是其避免了第一部門的科層組織（缺乏效率），以及第二部門的追求利潤（因而可能罔顧公平、正義）的缺點，同時又兼具兩者之優點，包括市場的彈性以及效率與公部門的公平性與可預測性等優點（Seibel & Anheier, 1990）。之所以稱為「第三部門」，主要是強調其有別於政府部門與企業部門，是一種第三社會力量之展現。然值得注意的是，美國學者普遍習慣將非營利組織與第三部門交互使用，而我國受美國影響，亦習慣將「第三部門」與「非營利組織」視為同義詞，然而並非所有國家皆是如此，例如日本的「第三部門」一詞即與非營利組織不同，乃是指由地方政府出資設立的法人，因此也可以稱為「地方政府出資法人」（林淑馨，2001）。既為地方政府出資，明顯不符合非營利組織「具民間性質」之定義，故日本學者所指之第三部門，與美國學者是有極大差異的。

二、志願部門

意指由不支薪之志願工作者組成組織的運作主體。但近年來政府開始大量晉用志願工作者，同時專業化的社會福利機構，則聘用越來越多的支薪專業人員，因而使此名詞的概念變得模糊（Salamon, 1992）。

三、慈善部門

強調此一部門之組織大量接受私人、慈善的捐贈，特別是經費上的捐贈。然而，由於政府與非營利組織合作風氣日盛，不少非營利組織之財源多從政府補助而來。因此這樣的名詞，能否表現出當今此類組織之特質，是令人懷疑的（張英陣，1995）。

四、獨立部門

此一名詞強調一些獨立於政府與企業之外的，扮演「第三勢力」(third force) 的角色的組織。但若深究之，其實這些組織並非完全是一「獨立」的勢力，因為其在財源上有時仍需大量仰賴政府與私人企業，故機構之自主性不高，似乎並不完全符合此一名詞概念（張英陣，1995）。

五、免稅部門

強調其為符合稅法免稅規定之組織，然而由於各國稅法之規定不一，因此在包含的範圍上將會有所差異。如在新加坡，只要其收入有二分之一以上來自會員則不視為經營企業，收入可以完全免稅，因此如互助會、職工協會等組織亦為新加坡「免稅部門」之一員。然而在日本則只有從事公益活動的組織可以享有免稅的優惠，故其「免稅部門」中不包括戶益性質的組織（許崇源、吳國明，2000）。

六、非政府組織（NGO）

非政府組織在大多數的概念上與非營利組織是相同的，均包含了非政府、非營利等概念，唯一不同的是非政府組織多指從事國際性的活動，如從事第三世界援助、國際和平、跨國環保活動的組織，有別於從事國內公益活動的非營利組織（林淑馨，2002）。

如上所述，可以發現上述各相近名詞均有其不妥之處，如「第三部門」在各國用法不同，易於混淆。「免稅部門」一詞亦會因各國稅法規定之不同，而指涉不同的範圍。「志願部門」、「慈善部門」與「獨立部門」則因為時空的演進，而變得有些名不符實，無法再適當表達此類組織的特質。至於「非政府組織」則另有特定指涉從事跨國性公益活動之組織的意涵，應視為另一個名詞。因此本研究以為「非營利組織」一詞仍係最適當之用詞。

貳、我國非營利組織概念之界定

在我國，由於非營利組織法尚未建立，因此在法律上並沒有明確的定義，足以說明台灣有哪些類型的組織是可以稱為非營利組織的。然而，根據國內學者官有垣（2000）對國內相關法令之研究所指出，目前可用以界定組織性質之主要之法令為民法及人民團體法。

依據民法，台灣目前的法人團體，依據民法主要分為公法人與私法人兩種，公法人即具有公權力之政府機關，而私法人則分為「社團法人」與「財團法人」兩種。「社團法人」係以「人」為組織之組成主體，而其又可分為依公司法所設立的「營利社團法人」，如公司、商號等組織，以及依人民團體法所設立的「非營利社團法人」。而在「非營利社團法人」之中，依照「人民團體法」，我國之人民團體分為：「職業團體」、「社會團體」以及「政治團體」三種。「職業團體」包括大型的工會、商會團體，如台灣石油工會、台灣鐵路工會等，以及自由職業團體，如律師、會計師工會等。此類型之組織因以組織成員間之互益為目的，故並不符本研究之非營利組織之定義。

「社會團體」泛指一般為推展文化、學術、醫療、衛生宗教、慈善、體育、聯誼、社會服務或其他以公益為目的之團體，較符合非營利組織之定義。然官有垣教授（2000）又將此類之組織，分為「公益社團法人」與「中間性社團法人」兩種類型，其中中間性社團法人，指的是具「俱樂部」性質的組織，如同鄉會、宗親會等組織，其組織之目的為會員間之互益。有些學者在劃分上，仍將此類型的組織視為是非營利組織。然而本研究認為，此類組織既係以「組織成員互益」為目的，嚴格來說並不符合非營利組織之「以公益為目的」之定義，故本研究將此類組織排除在非營利組織定義外。

至於「政治團體」，指的即是政黨，關於政黨是否屬於非營利組織之範疇，爭議頗多。如學者官有垣（2000）即認為政黨不應屬於非營利組織之一種。就筆者之分析，在我國之「人民團體法」中規定，政黨「以推薦候選人參加公職人員選舉為目的」者（第 45 條），且「不得收受外國團體、法人或主要成員為外國人之捐助」（第 51 條），顯示不管在組織目的或是捐助之規定，均與非營利組織有所差異。因此雖然政黨似乎並無不符非營利組織之學理定義，但本研究中仍將政

黨排除於非營利組織外。由此可知在社團法人中，僅有第三類之「社會團體」¹⁷中的公益社團法人，可稱為非營利組織。

另外，在「財團法人」方面，則分為依照各業務主管機關法令所設置的「一般性財團法人」¹⁸，以及依照特別法令所設置的「特殊性的財團法人」。而在「特殊性的財團法人」中，又有分具官方色彩與不具官方色彩者，前者如依「私立學校法」所成立之私立學校，或依「醫療法」所設立的醫療機構均屬之。而後者則如依「大陸事務財團法人設立許可及監督準則」所成立之海峽兩岸交流基金會，其成立係政府為處理兩岸事務，又礙於現實狀況不能進行官方交流而成立之權宜組織，此類組織因具有半官方之性質，故不符合非營利組織之定義。

因此，綜合上述分析，我國目前符合本研究非營利組織定義的組織類型有：

1. 特殊財團法人中非政府捐資成立之財團法人；
2. 一般性的財團法人；
3. 公益社團法人¹⁹（參考圖 2-1）。

¹⁷ 社會團體之範疇相當廣泛，依照我國內政部之分類，共包括：文化學術、醫療衛生、宗教慈善、體育、聯誼、社會服務及其他以公益為目的之組織。

¹⁸ 相較於依據特殊法所成立的財團法人，一般性財團法人指的則是依據行政院各部會所訂定之財團法人設置辦法所設立的財團法人，如依環保署訂定之「環境保護財團法人設立許可及監督準則」所設立的環境保護財團法人，或依內政部訂定之「內政業務財團法人監督準則」所設立的內政相關業務財團法人，此類財團法人活動範圍最為廣汎，包括：民政、戶政、役政、社會、地政、性侵害防治、家庭暴力防治、營建、警政、消防業務及其他有關內政業務之財團法人。

¹⁹ 本研究此處所指之「公益社團法人」與民法第 46 條中之「以公益為目的之社團」有所不同。蓋民法 46 條中所指之「以公益為目的之社團」，係純為與民法 45 條中之「以營利為目的之社團」區別，故實際上包含社會團體、政治團體與職業團體等三種人民團體。而本研究所指之「公益社團法人」，則排除了政治團體、職業團體以及社會團體中之中間性社團法人。

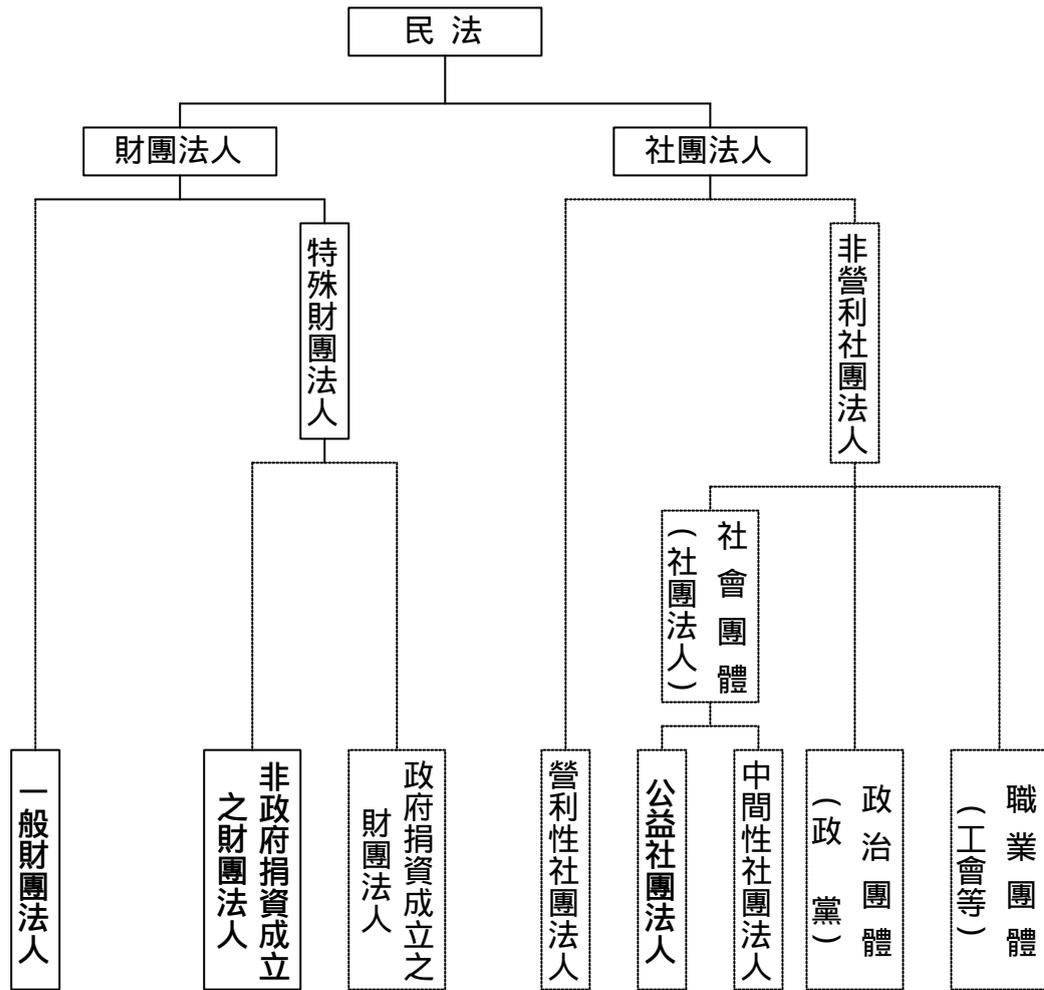


圖 2-1 我國非營利組織之具體範疇

註：圖中實線框且為粗體字者，為符合本研究非營利組織定義之組織類型；而虛線框者，則為不符本研究非營利組織定義之組織類型。

資料來源：筆者自製

第三節 非營利組織之類型

非營利組織發展之初，主要的活動範圍在社會福利、醫療等領域，然而到了二十世紀末期，非營利組織的活動範疇已經逐漸擴張至其他領域，如環保、醫療衛生、經濟發展等領域，均可發現非營利組織活動的蹤影。再加上時空轉變，其運作方式與收入來源等型態，也有愈加分歧的趨勢，因此有必要將非營利組織的類型加以說明。非營利組織在活動目的範疇、財源籌措方式以及組織控制方式上均有不同，也因而有不同的分類方式，茲列舉如下：

壹、依組織活動範疇分類

依照國際非營利組織之分類標準（the International Classification of Nonprofit Organizations，簡稱 ICNPO），其所認定的非營利組織活動範疇有：（轉引自顧忠華，2000）

- 一、教育與研究（Education，Research）
- 二、健康（Health）
- 三、社會服務（Social Services）
- 四、文化休閒（Culture，Recreation）
- 五、工商團體和專業組織（Business，Professional）
- 六、住宅與開發（Housing，Development）
- 七、國際事務（International）
- 八、市民與鼓吹議題類（Civic，Advocacy）
- 九、環保（Environment）
- 十、慈善（Philanthropy）
- 十一、宗教（Religion）
- 十二、其他（Others）

上述的分類，係以國際的非營利組織現況做出的分類，並不完全切合我國的現況，例如住宅與發展類，在我國數量其實屈指可數，儘可歸於其他而無須獨列一類。依照我國專門研究國內非營利組織發展現況的喜馬拉雅研究發展基金會所出版之「台灣 300 家主要基金會」（2002）的分類，我國之基金會（財團法人）

主要可分為：一、文化教育；二、文化藝術；三、社會慈善；四、醫療衛生；五、環境保護；六、經濟發展；七、其他（包括新聞事業、觀光事務、法律事務等）等七類²⁰。

而在人民團體中之「社會團體」方面，依主管機關內政部社會司的分類方式，可分為（內政統計處，2002）：一、學術文化團體；二、醫療衛生團體；三、宗教團體；四、體育團體；五、社會服務及公益慈善團體；六、國際團體；七、經濟業務團體；八、兩岸團體、宗親、同鄉、校友會、婦女及其他²¹，等共八類。至於社團法人方面，目前國內尚未有一較佳之分類方式，故不予討論。

綜上兩種分類方式，筆者加以歸納後認為，我國之非營利組織活動範疇應可分為：

- 一、社會服務及公益慈善類；
- 二、文化教育類；
- 三、文化藝術類；
- 四、醫療衛生類；
- 五、環境保護類；
- 六、經濟發展類；
- 七、宗教類；
- 八、國際事務類；
- 九、體育類；
- 十、其他類（包含兩岸議題、觀光、法律等）

筆者之分類基本上係以內政部之分類為主軸，亦即內政部羅列之項目，基本上均單獨列出，唯名稱或有稍異。有加變動者，僅將「學術文化」一項，依喜瑪拉雅基金會之方式，分為「文化藝術」與「文化教育」兩項，概筆者認為，此二者性質上有一定之不同處：文化教育關心者，應諸如國民教育、大學教育甚至社會

²⁰ 政府針對各類型財團法人（基金會）之設置，其實均有不同之法令規定與主管機關，例如環保類之財團法人係依據環保署之制訂法規設立，外交類之財團法人則依外交部之制訂法規設立，亦可成為一種分類方式。然而此處之所以引用喜瑪拉雅基金會之分類，而不採用政府法規、主管機關之分類，主要係因某些台灣之主管機關隸屬之基金會極為稀少，如隸屬交通部、財政部、法務部、農委會等部會之基金會所佔比例不超過 3%，以此為分類方式意義不大，故採喜瑪拉雅基金會之分類方式。

²¹ 此類中之同鄉會、校友會等，因僅具互助性質，不符非營利組織定義之以公益為目的，故不列入討論。

教育的內容、政策方面，其活動應是著重於教育政策的倡導，或是學術風氣之提倡（如獎助學金之發放等工作）；而文化藝術關心者，則多係提倡某種藝術，如舞蹈、音樂等目的，兩者性質上有一定之不同，故本研究認為應加以區別，採取喜馬拉雅基金會之分類方式。而「社會服務及公益慈善類」、「醫療衛生」、「經濟發展」與「國際事務」等四類雙方均有列出，僅唯名稱略異，故均加以列出。而「體育類」之團體，在我國為數不少，「環境保護」則係在國際舞台中相當活躍，且在我國對環境政策亦具有相當之影響性，故均與單獨列出。

而在本研究中所欲研究之社會福利類之非營利組織，即屬第一類之社會服務及公益慈善項目，包含社會慈善基金會及社會服務及公益慈善團體。

貳、依組織服務對象分類

最早依非營利組織活動之活動範疇將其加以分類者為 Bitter & George (1976)，這兩位學者依照非營利組織的服務對象，粗略加其分為兩類，茲分述如下：第一類為公共服務類（Public service）非營利組織，係以社會大眾為對象提供服務，此類的非營利組織有：一、慈善事業；二、教育文化機構；三、教育文化機構；四、私立基金會；五、社會福利機構；六、政治團體。另一類則為互益類（Mutual service）的非營利組織，則係以提供該組織成員互益為目的，包括有：一、社交俱樂部；二、消費合作社、互助會及類似之組織；三、工會；四、商會及職業團體。

另外，James Douglas（轉引自高麗芬，1988）亦採用類似之分類方式，惟 Douglas 認為，政治性組織有其特殊性，應與以單獨列示，故其分類為：

- 一、公益性組織：指從私人基金中提供具有公益目的之勞務。換言之其與政府之服務與功能相當接近，有替代、補充政府職能之作用，主要指傳統之慈善事業。
- 二、互益性組織：凡組織之設立，係以集體之利益為目的，且僅提供其會員獨享其利益之組織，即屬此類。此類組織之性質較接近營利部門，並不具有公益慈善之性格，但其又與傳統之營利組織有所不同，因為利益係由成員間之互惠，而非基於賺取對等之「報酬」。
- 三、政治性組織：即為政黨，在民主政治之社會中具有公共政策之目標，具有特

殊性。

上述三種類型中，由於互益性組織不具有公益性格，故不符合本研究之非營利組織定義，而政治性組織，則因其在我國法令中關於，組織目的與捐助規定均與公益組織不同，故本研究亦將之排除在非營利組織定義之外。故上述三種組織，在僅公益性組織符合對非營利組織之定義。

參、依財源籌措與組織控制方式分類

Hansmann (1980) 為其研究分析之便，依據非營利組織之財源籌措方式、控制方式之不同加以分類。首先，依照其組織籌措財源之方式，主要可將非營利組織分為「捐贈型」(donative) 以及「商業型」(commercial) 兩種。「捐贈型」的非營利組織，其組織財源主要來自於認同其組織目標之贊助者的捐贈，例如慈濟、世界展望會等；而「商業型」的非營利組織，其組織生存、運作所需的財源則來自於提供服務或勞務的銷售收入，如大部分的療養院、醫院均屬此類。

依照組織控制方式之不同，則可分為「互助型」(mutual) 與「企業型」(entrepreneurial) 兩種非營利組織。「互助型」的非營利組織，其組織之控制，係操縱在該組織之贊助人手上。即指該組織之贊助人，有權利選舉該組織之董事會。例如許多會員式或俱樂部的組織，其組織之董事會係由其贊助者或消費者選舉而成，故該組織之決定權在贊助者手中。而「企業型」的非營利組織，其組織之運作權則免受其贊助者之正式監督控制，此類型組織常由一永久設立之董事會管理。

以上兩種分類，並不具有絕對性，亦即不表示某非營利組織若不是商業型，就一定是捐贈型。事實上，有許多組織經常處於兩者間的模糊地帶，也就是兼具兩者之特性。以組織財源而論，許多組織的財源其實是多元化的，並非僅依靠單一的捐贈或者是販賣財貨、勞務所得，例如私立學校，其組織之財源固然依靠學生所繳交之學費，但其中亦包括許多校友或善心人士之捐贈。又以組織控制方式言之，亦可能有介於「互助型」與「企業型」間的控制型態，例如之前所舉例之私利學校，其董事會有可能一半是由其校友組成，其校友不僅為過去之消費者，亦為現在的捐獻者（偏向互助型），另一半則可能由永久的董事會成員佔據（偏向企業型）。

另外，Hansmann 又依照上述財源與控制方式之不同，將非營利組織分為四

種型態：一、共同使命型：即組織財源來自贊助者之捐贈，而組織控制權屬於組織成員（捐贈者），此類型的組織通常是由一群具有相同志向者所組成，他們自己提供財源，也自己管理組織，但缺點是專業性稍嫌不足；二、社會救助機構：組織財源來自贊助者之捐贈，但控制權並不屬於捐贈者，因為社會救助通常需要一些專業知識，故組織通常由具某方面知識的專業人員管理；三、鄉村俱樂部：如其名，此類型組織財源由願意加入該組織的成員提供，當然組織會提供相對的好處，而組織由這些成員們自行運作；四、療養院：此類型組織當然不只有療養院，其特色為組織之生存依賴服務、財貨之販賣所得，但組織之運作與服務提供需要一定專業知識，故其控制權不屬於組織之成員（或說是顧客），如醫院亦屬於類這組織。（參閱圖 2-2）

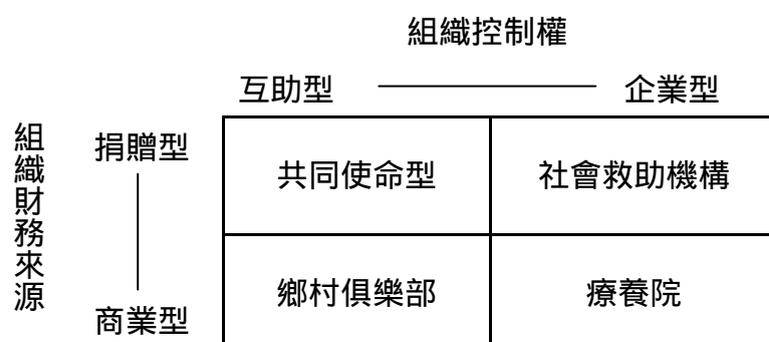


圖 2-2 Hansmann 之非營利組織分類模式

資料來源：Hansmann, 1980 : pp.840-842

第四節 非營利組織之理論基礎

非營利組織的出現，其理論基礎因為學科間的不同，而有不同的說法。大致可以從經濟學、政治學、社會學三個面向來討論，茲分別說明如下：（蕭新煌，2000；李衍儒，2000）

壹、經濟學的領域

自古典經濟學大師 A.Smith 於一七七六年發表國富論，並與馬爾薩斯及李嘉圖等建立了古典經濟學的基礎，並使經濟學成為當時的顯學。而不論是古典經濟學，抑或是新古典經濟學之理論中，不難發現「效率」均是其討論之核心，如經濟學的核心「供給與需求」的概念，便是在求取最有效率之資源配置。因此經濟學領域之學者對非營利組織的研究，著重在非營利組織的效率部分，而此領域的兩大理論「市場失靈」與「政府失靈」，主要便是認為非營利組織在某些情況下，其提供財貨與服務的效率，會比市場與政府來的好。以下詳析此二理論：

一、市場失靈 (Market Failure) 理論：

經濟學最基礎的假定，就是人們是自利的。因此，當人們處在一個自由競爭的市場中，每個人（買方與賣方）會為自己的利益做出最佳的決定，進而達成供需的平衡，也就是所謂的「帕雷圖最適配置」(Pareto optimality)。而這樣的一個機制，就是所謂的市場機制。然而，在某些情況下，會有所謂的「市場失靈」的現象：(霍德明等，2002)

- (一) 公共財：所謂的公共財，指的是具有「不可排他」與「無排擠性」兩種特性的財貨²²。由於此種財貨無法排除特定人，使其無法接受到服務，換言之即使有人不付費，一樣可以享受此公共財帶來的利益，到最後大家都不會願意付費，並將導致市場上沒有人願意提供此種財貨（或服務）。
- (二) 外部性：通常一項經濟活動牽涉到的對象只有交易的雙方，然而在某些情況中，這個經濟活動，可能會無償的影響到一些不在此經濟活動中的經濟主體。因此，由於交易雙方的成本與利潤並沒有考慮到此被影響的第三個經濟主體，故其配置將不會是最適的配置。
- (三) 自然獨佔：在某些產業之中，其固定成本規模極大，因此先進入此一市場的廠商，由於已經投入固定成本，故每增加一個消費者，則平均成本將越來越低，相對的平均價格也會越低，故新的廠商的價格將無法與舊的廠商相競爭，致使新的廠商不願進入此一市場，而產生自然獨佔的

²² 所謂「不可排他」，指的是提供此種財貨或服務者，無法排除特定的人，使其無法享受其利益；而無排擠性則是指當此種財貨或服務被提供時，每多增加一個人，並不會影響整體消費者接受服務的品質，公共財最好的例子便是國防。

現象，無法形成自由競爭市場。

(四) 資訊不對稱：在現實的世界中，消費者通常沒有能力取得產品的完整資訊，因此廠商將有機會以欺騙消費者的方式，抬高產品的價格，或是對產品偷工減料。這樣的情況下，資源的配置自然也不會是最佳配置。

當上述現象的發生之時，市場的運作將會產生失靈，消費者沒有足夠的資訊，無從判斷此一交易是否值得。而非營利組織，因具有「不分配盈餘」的特性，這表示非營利組織沒有、甚至不應有強烈的動機，為追求更高之利潤²³，而隨意抬高財貨或服務之價格，或降低其品質，因此消費者較能夠信任之。

二、政府失靈理論

政府的出現與其功能，被認為可以彌補市場的缺點，並提供市場所無法提供的集體性財貨 (Salamon, 1987)。然而，由於經濟、社會的快速變遷，以及民主政治本身的特性，政府本身也發生了失靈的危機。Weimer 和 Vining (1989) 即指出，在民主制度下，可能會有以下四種情況，影響政府的運作：

- (一) 投票的弔詭 (Paradox of Voting)：經濟學中的公共選擇學派認為，在某些特殊的狀況下，人民投票產生的結果，並非是對於政策的偏好，而有可能是因為是制度安排的結果²⁴。如此將會使人民對於政府的政策，無法呈現明確的方向。此外，由於民主制度強調票票等值，因此人民的投票無法顯現其偏好的強度。
- (二) 官僚的供給：因為官僚本身無須面對競爭與淘汰，所以在供給上不會亟思進取，往往造成運作的無效率與資源的浪費。

²³ 此處之所以用「更高之利潤」，而不僅用「利潤」兩字，是因為筆者認為，非營利組織在提供交換式的服務時，仍須要、且有理由追求一定的利潤。所謂交換式的服務，既意指人們以一定代價（通常為金錢）向機構換取服務，則機構獲取一定之利潤是名正言順。然而非營利組織既是以「願景」而非「利潤」為導向，則獲取利潤必然是為了能達成其願景。因此，非營利組織藉服務獲取一定利潤是合理的，但若為追求更多的利潤，降低服務品質，導致案主權益受損，如此則是本末倒置了。

²⁴ 假設現在有三個選民 A、B、C，以及三個政策議題 u、v、w，而三個選民的的偏好順序分別是 A 為 (u > v > w)，B 為 (v > w > u)，而 C 則為 (w > u > v)。在這種狀況下，A、B、C 三個人若同時針對這三個議題投票，則沒有任何一個議題明顯獲得較多支持。然而，今天若只有針對 u 與 v 兩個議題來進行投票，則 A 會投給 u，B 會投給 v，C 會投給 u，結果將是 u 獲勝。相反的，若是今天針對 u 與 w 兩個議題來投票，則 A 仍投給 u，B 則會投給 w，C 投給 w，結果將是議題 w 獲勝。這樣的結果，並非是因為選民對於哪一個議題特別支持，而只是投票順序的問題而已 (Holler, 1980)。

- (三) 代議政府的問題：政府官員與民意代表為了選票，往往是政治考量大於一切，為了當選與自身利益，而忽視人民真正的利益。
- (四) 分權政府的問題：由於政府的分權，會造成資源及能力的分散、執行的不力、監督困難等問題。

在經濟學的假設中，市場機制是提供服務與財貨的最佳模式，然而由於有外部性、公共財等問題，會造成市場失靈，因而需要政府的介入，提供市場所無法提供的財貨與服務。但政府本身因為制度與現實的問題，亦有可能產生政府失靈的情形，因此非營利組織便成為市場失靈與政府失靈時的最佳提供者。

貳、政治學領域

在政治學的領域中重視的價值與市場重視的「效率」有所不同，其主要強調的價值是「公平」與「正義」。而在政治學的領域中，最重要的理論便是 Salamon (1987) 所提出的「第三者政府理論」(The Third Party Government)，其對之前的市場失靈與政府失靈理論提出批評，認為此二理論將非營利組織視為是市場與政府的彌補機制，乃為一種錯誤的想法。此理論認為，非營利組織應該是一種優先機制，而非是等市場與政府確定不能做了，才提供補充服務的輔助性角色。此理論認為非營利組織與政府相較如下之優點：

首先，在經濟、社會的快速變遷下，人民的需求也日益多樣化。然而若將這些需求交由政府來提供，人民會擔心政府權力過份擴張。另外，由於政府的施政必須以多數的民意為依歸，換言之，少數人的權益即有可能被政府所犧牲。因此，非營利組織所呈現的多樣性，正好可以提供這些新興的、非主流的需求。

其次，非營利組織的另一項優點，是不受民意機關的監督及層層法令的限制，因此在服務方式的創新上，較政府容易且迅速。當社會上出現新的需求時，往往當先反應者，是非營利部門，而非公部門²⁵。

最後，政府在組織結構上，由於監督的程度不似政府般嚴格，因此沒有所謂

²⁵ 以我國之社會福利領域為例，兒童保護的議題，即係由民間之家扶基金會率先加以重視。政府雖於民國 62 年即制訂兒童福利法，然或礙於當時社會觀念，仍普遍認為兒童是附屬於父母之下，因此對於兒童保護方面，並未有具體之措施。因此家扶基金會於民國 77 年起，一方面主動從事兒童權益之保護工作，一方面運用各種方式敦促政府重視此項議題。而政府參與此方面之措施，則要到民國 81、82 年間方始得見。

層級節制的問題，自然在效率上優於政府。綜合上述，非營利組織與政府相較，既具有組織活動不需受法令約束，以及回應需求之彈性高等兩項優點，不難理解為何 Salamon 認為非營利組織在某些方面，可以取代政府，因而稱之為「第三者政府」。

之前經濟學理論重視非營利組織能夠彌補市場與政府的限制，使市場的產敏、服務供需能夠達到最有效率的分配。而 Salamon 的「第三者政府理論」確實的反應了政治學領域所重視的價值，認為非營利組織能夠比政府有更有效率的回應人民需求，且能夠滿足更多元的需求，而非僅是多數人的需求，這就是政治學所欲追求的「公平」。與經濟學的理论相較，Salaman 的理論，認為非營利組織扮演的是一種更積極的功能，而非僅是彌補市場與政府功能上的漏洞。且重心也由「效率」，轉變為「公平」。

參、社會學領域

有別於經濟學領域之重視「效率」，以及政治學領域之重視「公平」，在社會學領域中，學者所著重看的是，人民在社會日趨多元化的同時，逐漸的對於某些特定之議題產生興趣，並進而自動自發組成組織、團體，企圖以公民社會的力量解決這些問題。其最主要的理論為「志願主義」，此理論認為非營利組織係由一群志同道合的人所組成，他們願為了共同的目標而自動自發貢獻其心力。而這些人之所以願意不求回饋的貢獻，主要是因為以下幾種原因（Schram, 1985）：

- 一、利他主義：即指一個人在滿足他人需求的同時，本身也獲得了滿足感。利他主義通常被認為是人們參與志願工作的最主要原因。
- 二、效用理論：認為人們在參與志願活動時，其個人利益（效用）可以得到最大化。
- 三、人群資本理論：認為人們參與志願活動，雖然不能獲得實質的報酬，但是可以藉此增加其與人相處的技巧，並拓展人際關係。
- 四、交換理論：認為人們參與志願活動，可以獲得尊重、成就感等非物質報酬，因此，只要個人主觀認為其付出的時間與金錢，所交換的非物質報酬是值得的，就會繼續的參與此志願活動。
- 五、期望理論：認為其參與是抱持對未來的期望，如為了換取工作經驗。

六、需求層級理論：認為參加志願活動者，其所追求的已經不再是基層的「生理」、「安全」的滿足，而是為了追求更高層的「愛與關懷」、「自我實現」的滿足。

七、社會化理論：認為人在接受一定的社會化影響後，將會認為其對社會具有一定的責任，因而認為自己有必要貢獻其心力，以改善這個社會。

相較於政治學領域理論從整個政治網絡來分析，以及經濟學領域理論從市場機制與市場失靈的經濟網絡來推論非營利組織的出現，社會學領域的理論是以組織參與者為對象，分析其參與動機，討論其為何想要組成、參與非營利組織的運作，因此就其觀察而言對象，屬於較為微觀的理論。

第五節 非營利組織與政府間關係之理論

壹、理論介紹

國外學者針對政府與非營利組織間關係的研究頗為不少，其中有建立起較完整的研究架構者，主要有 Kuhnle & Selle (1992)、Gidron 等 (1992) 以及 Kramer (1993) 等人。這些學者的研究架構，主要是採用數個面向，並藉由觀察政府與非營利組織在這些面向的互動之異同，將之歸類到某一特定的關係類型中，以下將分別闡述之。

一、依據政府與 NPO 間之「溝通往來」與「財務依賴」面向區分 (Kuhnle & Selle)：

Kuhnle & Selle 可以算是政府與非營利組織關係研究者之濫觴，兩人於一九九一年的研究中，即建立了一個研究架構，以單一國家為對象，用以探討政府與非營利組織部門之關係。其後更於一九九二年將此架構加以修正、改進，用來做為跨國性比較的基礎，Kuhnle & Selle 的研究主要是以政府與非營利組織兩者間的「溝通往來程度」與「財務依賴與控制程度」兩個面向來觀察政府與 NPO 間之關係。「溝通往來程度」指的是雙方的溝通與意識型態之接近與否，以及物質接觸頻繁與否，然兩者並不會呈現必然的正相關，也就是說即使雙方意識型態相近，並不代表雙方之物質接觸就頻繁。而在「財務依賴與控制程度」中，則包括

政府法規對 NPO 之限制以及 NPO 對政府財源之依賴兩方面，而兩人更認為，法規命令對 NPO 的限制的重要性要高於對政府的物質依賴程度，因而以此兩面向之高低，將兩者之關係形態區分為以下四種類型：(參考圖 2-3)

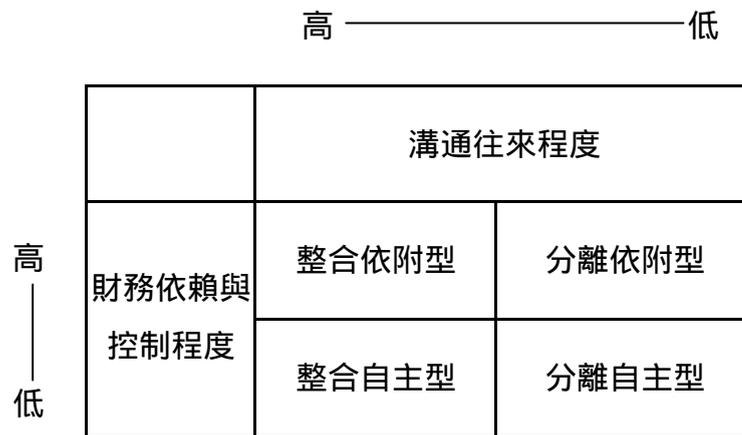


圖 2-3 Kuhnle & Selle 之政府與 NPO 之
互動關係類型

資料來源：Kuhnle & Selle ,1992 ,p.30

二、依據「財務」與「服務」的實際提供者來區分 (Gidron, Kramer & Salamon)：

基本上，Gidron 等人所建構的研究模型與 Kuhnle & Selle 的模型十分相似，均係以兩項指標來分類雙方的關係，Gidron 等人所採用的兩個指標分別為「服務的財務與授權」，以及「實際的服務傳送者」，簡言之，即以是何者為「經費」與「服務」的實際供給者，來區分政府與 NPO 雙方的互動模式，分別為：(參考表 2-1)

- (一) 政府主導模式：就是政府在社會福利領域中，同時是主要的經費提供者與實際服務的提供者。政府以租稅系統來提供資金，並以政府人力來提供服務。在這種情況下，NPO 僅能就政府尚未介入的領域提供服務，生存空間較狹窄。
- (二) 第三部門主導模式：該國的 NPO 既是經費提供者，同時亦提供服務，

也就是政府幾乎完全不介入社會福利領域。此種情況主要是出現在某些因為意識型態或宗教觀念而強烈反對政府介入福利服務的國家，或者是在社會福利觀念尚未被大多數民眾所接受的國家。

- (三) 二元模式：政府與 NPO 雙方均有介入社會福利領域，但各行其事，不相干涉亦少合作，雙方對自己的活動均具有一定的自主性。分為兩種型態，一種是非營利組織提供與政府一樣的服務，但對象是那些無法接受到政府服務的民眾；另一種則是非營利組織針對政府沒有提供的服務領域進行服務。
- (四) 合作模式：即政府認為社會福利為自身責任，但若由自身提供服務，則亦發生許多缺失如效率不彰、反應速度慢等問題，因此尋求與非營利組織合作，由政府出資，然後委託非營利組織代為提供實際服務，是一種有計畫分工、合作的模式。如英美等國，在 80 年代時，即為了提升政府施政效率，大幅將社會福利措施民營化。這種模式裡面亦可依照非營利組織的決策自主空間，分為兩種主要的型態：若非營利組織在合作中僅是扮演政府交代政策的執行者，並無自主決策的空間，稱為「合作 - 買賣模式」(collaborative-vender model)；若非營利組織在其所被賦予的工作上，具有一定的自主決定權，則稱為「合作 - 參與模式」(collaborative-partnership model)。

表 2-1 Gidron, Kramer & Salamon 之政府 - 第三部門關係模型

功能	模式名稱			
	政府主導模式	二元模式	合作模式	第三部門主導模式
財務提供	政府	政府/第三部門	政府	第三部門
服務遞送	政府	政府/第三部門	第三部門	第三部門

資料來源：Gidron, Kramer & Salamon, 1992, p.18

在上述的四種互動模式中，「政府主導模式」與「第三部門主導模式」均屬於競爭關係；而「二元模式」以及「合作模式」則均屬於合作的關係。

三、依據各國之歷史與結構發展區分 (Kramer):

Kramer 所採用的方式與 Kuhnle & Selle 及 Gidron 等人較為不同，其主要是根據各國的歷史與結構發展，來觀察該國政府與 NPO 之關係型態，並將其分為兩種主要的類型：

第一種為「二元論」(Dualism)，認為政府與 NPO 間是屬於衝突關係，政府在規劃社會福利體系時，並未將非營利組織納入，即政府本身及具有完整提供服務與財源的體系。如挪威等北歐國家便是最好的例子，由於其政府長久以來均走福利國家的路線，因此政府對社會福利的提供相當完整，故不認為有與非營利組織合作的必要。

第二種為「整體論」(Holism)，在此模式中，政府不僅和非營利組織保持合作的關係，甚至認為非營利組織有助於政府維持其正當性。因為政府若需提供所有的社會福利措施，不僅財源、人力有困難，也無法照顧少數人的需求（民主的多數決原則），同時對於新興社會問題亦無法快速予以回應（依法行政的限制）。因此政府與非營利組織合作，不僅可以運用非營利組織既有的設備、資源與人力，減輕財務負擔。同時也可藉由非營利組織的服務，滿足少數人的需求，以及較有效率的反應新興問題，將可降低人民不滿的感覺，藉以提高其統治的正當性。

而 Kramer 在同一篇文章中也提出了政府與非營利組織間關係的四個主要互動領域，分別為：

- (一) 財政上的互動 (Fiscal): 政府對於 NPO 在補助費、服務費、間接的以及與實物上提供的協助。
- (二) 管制上的互動 (Regulatory): 包括政府對 NPO 的服務標準、資格的設定、執照的發給等等。
- (三) 服務輸送互動 (Service Delivery): 包括雙方訊息的交換、轉介、諮詢、協調與規劃、合營等。
- (四) 政治性互動 (Political): 指政府或 NPO 間，會希望對方的行動符合自己的期望，而採取遊說、倡導、道德勸說等行動。

針對 Kramer 的說法，國內學者呂朝賢（2001）認為，其所定義的四個領域雖然點出了政府與 NPO 間會有互動的領域，然而由於名詞上的界定，其所能包含的範圍不夠周延，因此認為應該將其改為下列四個領域：

- （一） 財政的 資源的（Resource）互動：因為兩部門之間，不僅有金錢及實物上的交易，在人力、資訊（包括技術、議題等）亦有相當程度之交流。
- （二） 管制的 規範的互動：因為呂朝賢認為使用管制一詞似指政府單方面的干涉 NPO 之活動。而使用規範的互動則較為中肯，可以表現出雙向的互動型態。因為當 NPO 對政府之規範有所異議時，也會運用各種手段，使政府在政策上有所改變，而非只有政府單方面的規範 NPO。
- （三） 服務輸送 供給（Provision）的互動：在 Kramer 的定義中，此一面向本包含資訊的交換，而呂認為資訊應屬於第一類資源互動的一部份，此類目應著重在實際財貨與服務的提供上，因此認為用「供給」一詞較為適當。
- （四） 政治的 目的的互動：在原本的政治的互動中，Kramer 只注意到 NPO 藉由遊說等方式影響政府，卻忽略了政府亦有可能採用道德勸說等手段，使 NPO 的作為合乎自己的期望，因此為了表達這種雙向性的互動，呂朝賢認為應以目的的互動較為恰當。

由於目前研究政府與 NPO 間互動關係之文章實在不多，可以發現 Kuhnle & Selle 以及 Gidron, Kramer & Salamon 的研究，其實是偏向兩者互動關係的類型學研究，其分類架構的面向，才是屬於互動面向的部分。由於本研究之目的不在將我國政府與非營利組織之互動歸類，因此於各研究架構中的各類型關係，均不加以詳細解釋，而著重在其觀察的（互動）面向上。

貳、小結

在整理上列各研究架構中的面向之後，筆者將政府與非營利組織間的互動面向歸納為「一般面向」與「服務輸送面向」兩大互動面向：（參考圖 2-4）

在之前 Kramer 的研究中即有提到服務輸送的互動，其定義實際上指的亦是

政府與非營利組織在服務提供上的互動面向，包括訊息與實物的流通。而呂朝賢又認為服務輸送互動，應著重在實物的互動上，如此「服務輸送互動」與「資源互動」兩者均為強調兩組織間的實物、金錢的互動，將難以劃分。而筆者以為將服務輸送的互動獨立成為一個大的面向，將可更清楚的劃分出兩者間互動關係的面向內涵。因為在此兩面向中，政府所扮演之角色是截然不同的，因此政府兩大面向下的「資源」、「資訊」、「規範」與「目的」等四項互動中，態度與手段將均有差異。如政府在「服務輸送面向」中，政府的角色是主動尋求與非營利組織合作，其目的係為順利達成其政策目的，故依常理推論，政府應會積極提供充足的資源與資訊等，且亦會謹慎監督，並運用目的互動，以確保自身的權益。然而在一面面向上，政府則為推動非營利組織發展，以使公民社會更加蓬勃的角色。換言之，政府在推展自身事務的委託上有積極作為，並不一定就表示政府有意積極推動非營利部門的發展。故本研究對此二面向加以分開討論，藉以瞭解政府在此兩面向（角色）上的態度與實際狀況如何。因此，「服務輸送面向」所指的合作，必需為「政府為推展本身政策目的，而主動尋求與非營利組織合作者」。因為若為非營利組織為自身目的，而主動尋求與政府合作，雖形式上看來與「服務輸送面向」並無二致，但政府之動機上將有所不同，故由非營利組織主動尋求之合作，在本研究中認為其屬於「一般面向」。

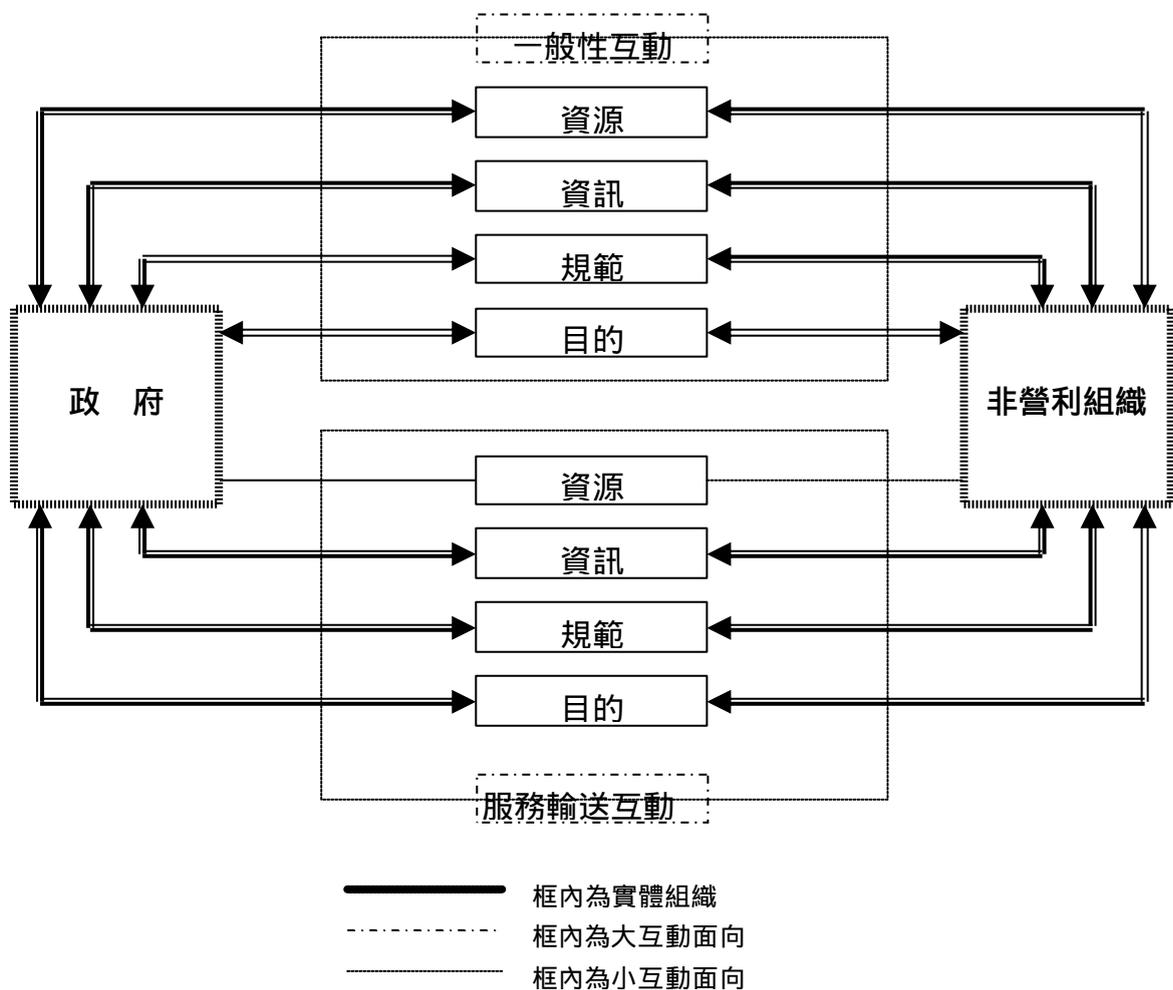
「一般性的互動」：此部分為排除性的定義，即政府與非營利組織間，針對一般事項、不涉及雙方服務輸送上的合作關係之互動。在此種互動之中，政府的角色，是單純站在「鼓勵公民社會之活動」的立場，而對非營利組織提供必要的「資源」與「資訊」，至於其對非營利組織的「監督」與「目的」互動，則是政府為確保非營利組織之作為，不至產生偏差，甚至更積極的希望非營利組織朝政府所欲之方向行動。

另一為「服務輸送上的互動」：與一般性的互動相對，指的是政府與非營利組織間，因為彼此合作關係，而產生的互動。故在此類互動中，政府的角色係「雙方合約中之一造」，所在意的是非營利組織能否正確且有效的達成雙方協議。既為合約，故政府提供「資源」與「資訊」，屬於合約人之義務，而「監督」與「目的」的互動，則是為了確保自己的權益。

至於「一般性互動」與「服務輸送互動」兩大面向之下，各有「資源的互動」、「資訊的互動」、「規範的互動」與「目的的互動」四種互動，其定義與 Kramer

及呂朝賢的定義則無甚差異，僅是將無形的資訊與有形的資源分開，因在實務上，有形的資源與無形的資訊，畢竟在分享的方式、困難度與雙方意願上²⁶，均是有所不同的。而「資訊」與「資源」的定義，十分清楚，不再加以定義。至於「目的」與「規範」的互動，指的均是兩組織會希望對方的行動符合自己期望而做出的行動，不同的是「目的互動」是較為軟性的，如道德勸說、遊說等行動，而「規範互動」則是較為硬性的，指的是政府依據法規，監督、限制、要求非營利組織的行為。

在第四章中，將以此互動面向架構為我國互動現況的分析架構，茲將其圖示如下：



²⁶ 如資訊的分享，透過網路可以做無限的分享，可以同時分享給所有人，然而資源則沒有辦法分享給所有人。另一方面，資源的分享，比資訊分享較容易有觸法之虞。

上圖顯示非營利組織與政府之間的往來互動，可將之分為一般性互動與服務輸送互動兩大類，並以箭頭來表示影響力的施力的方向。而在「服務輸送面向」中的資源互動係一單箭頭，是因為在服務輸送中，由於本研究已限定為政府委託非營利組織的部分，故資源應均是由政府流向非營利組織。

而雙箭頭則是指雙方間有來有往的互動面向，如在資訊方面，在一般或服務輸送的互動中，政府與非營利組織均為雙箭頭，因為政府可以提供資訊給非營利組織，相同的，非營利組織亦可以提供政府需要的資訊。當然，這樣的架構圖係以理論基礎及推論的方式建立，在實際上某個方向的互動也許並不存在，或因技術上之限制無法獲得相關資訊。如在規範互動部分，雖然政府給予非營利組織強制性之規定，然而非營利組織可能不會完全遵守政府的規定，或以其他方式回應，然此部分在訪談時，由於牽涉到信任問題，恐怕無法獲得受訪者的真誠回答，因此無法獲得此部分之相關資訊。

第三章 政府與社福類非營利組織關係之介紹

由於本研究係以社會福利類之非營利組織為實證研究對象，而社福類非營利組織其主要之社會功能，在於直接提供與其目的相關之服務，相較於其他如經濟、環保類型之組織以研究、提供政策建議與政策倡導為主要功能，組織型態上有其特性²⁷，如社會福利類之非營利組織為提供服務，其成員多具有一定專業能力、人力規模較為龐大等特性。再加上社會福利類型之組織，一般咸信為最早出現之非營利組織，因此發展歷程亦與其他類型之非營利組織有所不同。故在本文在此章先針對社會福利一詞，以及社會福利類非營利組織與政府的互動緣起作一簡單的敘述。而社會福利類的非營利組織與政府的互動，現今較為成功者，當屬於一九八〇年代推展社會福利民營化有成之英、美兩國。故本章第一節先對「社會福利」一詞，作簡單的定義，並介紹在英、美兩國社會福利類的非營利組織，如何逐步的成為社會福利領域中的要角。而在第二節中則介紹我國社會福利類非營利組織的發展歷史，非營利組織在我國各個時期中各扮演什麼樣的角色，藉以對照第四章的我國非營利組織發展現況。

第一節 英、美政府與社福非營利組織互動之歷程

「社會福利」一詞是一個很不容易釐清的概念，社會工作百科全書（The Encyclopedia of Social Word）追溯到「社會福利」一詞的使用，係開始於二十世紀初，但亦特別指出社會福利的內涵相當模糊「從來不曾出現一個清楚的定義」。因此本研究引用較為廣泛被認同的「社會工作字典」的定義：「社會福利是一個國家針對福利方案、給付水準，以及服務項目所設計的制度，目的在於儘可能去滿足其心理、社會與經濟的需求，而這些需求的滿足，是成就個人與社會福祉的

²⁷ 當然社會福利非營利組織並非沒有研究、政策建議、政策倡導等功能，只是以直接服務為其主要之功能。

根本。這樣的定義或許有點複雜難懂，簡言之即是「國家制訂一些服務、給付方案，以滿足國家內的所有人²⁸的心理、社會與經濟的需求」。而國家並不可能滿足人民的所有需求，因此必須有一個「根本」的限度，也就是僅滿足其福祉的「基本條件」²⁹（Macarov 2000，官有垣 譯）。

從上述的定義的第一句即可發現，社會福利是一種專指政府對人民需求的介入，是政策的一種。而政府為什麼要在社會福利領域提供服務呢？主要的原因有下列幾點（Macarov 2000，官有垣 譯）：（一）避免社會的動盪：當初制定濟貧法的目的，即是為了減少成群結隊的行乞者所帶來的威脅。因為他們行乞之餘，往往轉而搶劫、掠奪他人之財物。因此，政府為了消除這些因為需求的匱乏，而引起的動亂，最自然而然的方法，就是滿足其需求，也就是社會福利措施；（二）避免社會問題帶來的直接與間接成本：固然社會福利方案的成本昂貴，但社會問題的代價也不惶多讓，也就是一種「成本 效益」的分析方法。例如提供全國小孩的教育所需，使其具備一定的知識，可以避免他們將來因為缺乏知識而失業，反而還要社會提供救濟金。況且除了負向的避免其失業外，提供其教育，等於提升其生產力，對經濟發展尚有其正面效益³⁰。

壹、英國

英國的社會福利政策與非營利組織的發展史，大致上可以「工業革命」、「二次大戰」以及「一九七〇年代之經濟危機」為時間點，分為四個階段：（江亮演等，2000；謝明瑞，1993；Gould，1997）

一、中古世紀至工業革命前（十五世紀 十七世紀中）

²⁸ 在十六世紀伊麗莎白濟貧法的時代，該項法令僅針對少數有特別需求之人，例如有上身心之障礙，以致不能工作者，給予幫助。若是政府認為該窮人是有工作能力者，則強迫他工作。由此可知其社會福利服務的對象係針對少數人。而認為社會福利應以國家所有人民為對象的概念，則是在1920年福利國家觀念興起時才出現。

²⁹ 所謂滿足其福祉的基本條件，以Googin的說法，就是社會福利要滿足的，是人類的「需求」（needs），而非「慾望」（wants）。而「需求」可分為「一般需求」：一般人生存上共同需要的東西，如食物、水、住所等；「特殊需求」：因為該個人的特殊性而產生的特殊需求，如缺乏一技之長以養活自己的人，職業訓練就會是他的需要；「社會因素引起的需要」：這個需要最為模糊，用簡單一點的概念就是，要消弭一些人因社會轉變而產生的「相對剝奪感」（Macarov 2000，官有垣 譯）。

³⁰ 當然，除了這些正面的因素外，還有一些較為負面的因素，例如政客為了選票的考量，而在選舉時向人民不斷的作競選承諾，也會導致福利方案的產生。

英國在工業革命之前（自中古世紀開始），政府的作為僅止於救災方面，而對貧民的救濟則多半是由民間來執行。在當時的整個歐陸，符合現今所謂「社會福利」的工作，幾乎都是由基督教會在進行，以救濟孤兒、寡婦、殘廢、貧病等不幸的人為對象，進行濟弱扶貧的工作。直到一六〇一年，伊莉沙白女王頒佈了「濟貧法」(Poor Law)，政府才正式的涉入了社會福利的工作領域。當時「濟貧法」的內容，主要分為四大部分：(一)健康的窮人，即有工作能力之人，皆必須要參與工作，必要時由政府提供其工作機會；(二)無工作能力的窮人，包括老人、病人及兒童，則由政府安排其居住於「貧窮之家」(Poor House)；(三)身體健康而不願工作者，則視同犯罪，送到監獄；(四)照顧需要幫助者的費用，由地方稅來負擔。也就是說在一六〇一年以前，英國並無所謂的「福利政策」，因為當時的政府，幾乎不涉入社會福利工作的領域，而當時的社會福利領域的主角，則是宗教性的非營利組織（基督教會），而其提供的主要是老、殘、貧、病者的救濟。一直要到頒佈「濟貧法」之後，英國政府方有正式的社會福利措施，但嚴格來說，當時以濟貧法為主體的福利措施，僅係針對「貧窮」的措施，並未能夠根本的解決整個複雜的社會問題，因此仍稍嫌不足。

二、工業革命至二次大戰前（十七世紀末—1938年）

到了一七六九年，「工業革命」正式展開，蒸氣機的發明帶動一股機器代替人工的風潮，大型工廠取代了家庭工業，勞資關係替代了師徒關係，整個經濟結構的改變，連帶的也使社會結構發生了變動。由於機械的發明，取代了人工的重要性，不僅造成了許多人的失業，即使是有工作的人，也避免不了被壓榨的命運，再加上當時政府的濟貧法未盡妥善，人民生活十分困苦，使得各種的慈善組織紛紛成立，這也是最早的非宗教性質的非營利組織的出現。

然而，當時的非營利組織之間，由於缺乏聯繫而常導致衝突，並有資源重複而浪費的情形。直到一八六八年，一位名為索理(Reverend Henry Solly)的牧師有鑑於非營利組織間因缺乏溝通管道，而導致彼此間的衝突以及資源重複的浪費，於是在倫敦成立了「組織慈善救濟暨抑止行乞協會」(Society for Organizing Charitable Relief and Repressing Mendicity)，後改名為「慈善組織協會」(Society for Organizing Charitable)，試圖將當時的非營利慈善組織加以連結，以避免組織間的衝突與資源的浪費。

相對於此時民間團體的活躍，英國政府的反應則略嫌緩慢。工業革命到十九

世紀末，英國在人權方面的立法，有長足的進展，設立了一連串與少年、勞工與監獄的人權相關法案，但在福利措施方面則幾無進展。直到二十世紀初，方展開了一連串與社會福利措施相關的立法，此時期之立法主要是針對兒童、勞工及老人的福利措施。但到了一九三一年，由於備戰與二次大戰的關係，英國官方的社會福利措施幾乎停在半休止狀態。

三、二次大戰後至一九七一年（1938—1970年）

二次大戰後，由於戰爭所帶來的經濟蕭條，使得失業人口的急速上升，各國莫不試圖發展更為完善之社會安全制度，避免發生社會動亂。再加上當時的福利國家思潮，需多政治、經濟、社會學者，均主張「福利國家」的理論與實踐，他們認為全民之福利增進為國家之責任，之前被認為屬於應該由家庭、社會、鄰里所負的責任，國家也應有連帶之責，此即為「福利國家」(Welfare State)³¹之思潮。由於此思潮之興盛，當時的現代化國家，建立「福利國家」為最高之目標。與之前的福利措施相較，此時期的福利措施最大的不同在於，之前的福利措施幾乎是僅針對弱勢團體，而福利國家則強調，國家的福利措施應遍及於全民。此時期英國社會福利措施的服務內容，主要由「國民健康服務法案」、「兒童法案」及「國家救助法案」³²組成。因此，在福利國家的思潮下，所有的福利措施幾乎都由政府一手包辦，相對的，非營利組織的表現空間十分有限。

四、一九七一年迄今

到了一九七十年代，英國的福利政策邁入了第四個階段，世界各國再次碰到經濟危機，使得各國政府的收入大量的下降，使得政府的所得根本不足以應付「福利國家」龐大的支出水平。而另一方面，福利科層體系逐漸的擴大，加上科層體系中的人，為了其專業及階級的利益，導致公共支出不斷的擴張，生產利潤降低，使得政府財政上的危機慢慢浮現。這些缺點，使得當時的政治人物，不管是左派或右派，都開始興起反對「福利國家」這種集權式的福利體系。右派人士認為，由國家獨佔的社會服務市場，由於缺乏制度上之誘因，將產生資源分配的無效率與生產方式無效率兩大問題。而左派人士則關注於政府提供社會福利的公平性問題，他們認為國家提供的福利服務由於接近取用的困難性與高成本，將使受益者

³¹ 參閱第一章註2。

³² 以婦女、殘障、智障、未享有一般家庭生活之兒童、流浪漢等為對象，提供各式各樣的服務。

僅限於可以負擔得起這些成本的中產階級（起碼是社會中相對較富裕者），相對的，更為需要這些福利服務的弱勢族群，反而沒有辦法得到其所需要的服務。因此，在八十年代末期，西方福利國家興起了一股「將市場機制特性引進福利市場」的風潮，政府不再身兼服務的購買者與提供者，而將服務提供者的角色轉移至民間機構（當然部分公立機構仍然存在，而非完全消失），稱之為社會福利之「準市場」（quasi-market）狀態（Le Grand, 1991；Glennerster, 1997）。這樣的政治思潮的轉變，政府不再獨攬福利領域，反而傾向將福利服務交由民間組織來提供，使得社會福利領域的非營利組織再次找到他們的舞台，甚至變的較以往更為興盛。因為政府不僅單純從福利服務的提供者角色中抽離，將位置讓給民間組織而已，更重要的是，政府仍持續認為社會福利為政府的責任，因此政府提供民間組織資源，讓他們去執行。而在所有的民間組織中，又以非營利類型的組織更為受到政府青睞³³，因此，在政府的援助與配合下，非營利組織們擁有了比以往更多的資源來實現其理念。

貳、美國

美國的非營利組織在社會福利領域發展的歷史，依據美國社會福利的重大政策的介入時點，主要可分為四個階段：（謝美娥，1991；鄭麗嬌，1999；江亮演等，2000；張碧琴，1999）

一、從殖民地到新政（New Deal，十七世紀—1930年）

由於美國在殖民時期，係由英國政府所統治，故美國初期的社會福利型態，同樣來自伊莉莎白的濟貧法。而在一八三七年的南北戰爭之後，為了解決戰爭帶來的許多社會問題，開始了類似英國的慈善組織運動，並於一八七七年在水牛城設立了美國的第一個慈善組織協會。在這段時間，美國政府不斷鼓勵私人參與福利服務的供應。由政府提供私立機構經費上的補助，在當時是一種常態。政府把供應食物和住所的服務，用契約外包的方式承包給底標者。隨後，私立救濟院、醫院和慈善機構逐漸代替家庭救濟金的方式，而成為當時濟助貧民的主要模式，而政府³⁴當然也繼續給予經費上的幫助。直到二十世紀初之前，美國社會福利服

³³ 關於為何政府在福利服務上，較傾向與非營利組織合作之原因，請參閱本研究第一章「註一」。

³⁴ 此時其所指之「政府」，僅限於地方政府。因為美國的憲法規定，聯邦政府之職權僅限於國防、

務的主要提供者一直是私部門，而當時的機構主要以非營利性質的志願機構為主，又必須受到政府的監督。這個時期一直延續到一九三一年的經濟蕭條為止。

二、從新政到大社會（Great Society）（1930—1959年）

嚴格來說，美國本土社會福利思想的濫觴，始於羅斯福總統推出「新政」的時期。此時期，政府在社會福利的提供上，扮演比較積極的角色。一九二九年開始的經濟大蕭條，帶來了數以百萬計的失業人口。一開始胡佛政府對此失業潮視為短暫現象，因此仍交由自願性、地方性的私人福利機構處理，而無介入之意願。但是面對這種史無前例的危機，私立機構的能力實在不足以因應，使得最後政府仍不得不介入提供相關的福利措施。而到了戰後的經濟復甦期，連帶使得政府的收入增加，使政府責無旁貸的繼續提供福利服務。同時，工會與公民權利組織與婦女團體的興起，更迫使政府必須擴大其服務範圍，提供服務給公共救助的案主、興建低價國宅及擴大精神衛生的服務。在這個時期，政府在社會福利領域的角色明顯擴大，私立機構退而成為輔助的角色。

三、一九六一年到一九八一年

這個時期是美國社會福利蓬勃發展的時期，福利事業的私有化又再度出現。由於當時公共社會福利方案不斷的擴大，私立機構開始思考如何在這個社會福利擴張風潮中佔有一席之地；同時，私人企業也看到投資公共事務的可行性，於是轉為積極的爭取購買式服務契約。如在一九六三年到一九七一年間，購買式的服務由一億九千八百萬（美元）增加到七億四千萬（美元），增幅竟達四倍。而在一九七二年間，聯邦政府十億美元的社會福利預算中，私立機構即佔了其中百分之二十五的預算，其中多為非營利組織。

四、雷根的新右派執政階段（1980年代起）

雷根上台以後，背負著龐大的預算赤字，便開始著手修正一些經濟政策。以雷根為首的新右派政府相信經濟自由化策略，認為許多的公共服務由私人機構來執行，可以做的比政府更好、更有效率，因此雷根政府展開了一連串的福利私有

外交、州際貿易與國有財產，家庭、勞動、福利等事項均為州政府之職責（鄭麗嬌，1999）。

化運動。而他們信奉所謂的「新聯邦主義」³⁵，將當時原本由聯邦政府所負責的事務下放到州或地方政府。

針對福利私有化，雷根政府採取三項作法 (Arbramovitz)：(一) 打擊自由主義 (liberal) 的社會福利原則；(二) 把原本接受公立機構服務的受助者，轉移至私人服務市場；(三) 希望社會福利方案最終都能由營利性機構擔任。由此可知，英國與美國在八十年代的福利改革中，均興起了一股私有化的風潮，然而與英國較為不同的是，美國較為偏向與營利性的組織合作，原因在於雷根政府較英國政府更傾向相信自由市場的原則，相信藉由組織間的競爭，可以達到降低成本的目的，並藉此達到縮減赤字的目的。儘管如此，在此時期中，非營利組織仍在美國社會福利領域中，扮演主要的角色。根據 Smith & Lipsky 在一九九三年的研究中指出，一九八九年時，美國的非營利組織部門得到政府福利預算中百分之五十的補助，而 Salamon 在一九九九年的另一項研究也指出，政府的資金約佔非營利組織收入的百分之三十六，其中一些規模較小的組織，甚至完全靠政府的資助 (轉引自江明修，2002)。由此可知，在八十年代末期至九十年代，美國的社會福利非營利組織，已經與美國政府形成一種協力的關係，政府仰賴這些非營利組織為其提供福利服務，而 (部分的) 非營利組織們則依賴政府的補助維生。

第二節 我國政府與社福非營利組織互動之歷程

相較於先前介紹之美、英兩國非營利組織漫長的發展歷程，我國的非營利組織發展歷程就顯得簡單而短暫。由於我國的政治背景特殊，在一九八七之前，我國一直處於戒嚴的階段，政治、經濟、社會等各方面的活動均受到及嚴格的限制，因此在一九八七年以前，整個社會中的人民團體活動受到相當的壓抑。所以，我國的非營利組織在社福領域中所扮演的角色轉變，大致也可分為戒嚴之前及戒嚴之後兩個主要的時期：

³⁵ 相對於「聯邦主義」所認為某些事務應交由中央處理，「新聯邦主義」認為應該大量授權於地方政府，使地方有充足、明確的自決權利。

壹、政府遷台到戒嚴之前（1949—1987）

政府在遷台之後，一開始仍承襲在中國大陸時的社會福利政策，唯一的變動是將當時的負責的主管機關「社會部」之業務裁併至「內政部」下。當時的政府的社會福利政策，主要仍係以貧窮人民之救濟以及災難救援（如水、旱災）為主。直到一九七〇年代，我國展開一連串的社會福利政策的修正，頒訂了一連串的法令，諸如：兒童福利法（1973）、社會救助法（1980）、老人福利法（1980）、殘障福利法（1980）（江亮演等，2000），這些法令雖然後來有經過些微的修正，然其主要之精神不變，正式奠定我國的社會福利政策的基礎綱領。

一九四〇年代末到一九七〇年代初期，國民黨剛由大陸退守台灣，台灣與中國大陸間處於對抗的緊繃時期，經濟發展十分落後，不論政治或經濟狀況均十分不穩定，因此整個政府的統治方式是採取高壓、硬性的權威統治。在此時期，由於政府忙於與對岸對抗，加上戰後的台灣仍處於百廢待舉的狀態，經濟環境亟需改善，因此政府並無暇兼顧福利服務。根據 Tandler（1982，轉引自官有垣，2000）對中南美洲的政府與非營利組之間的互動觀察，當政府對於某一個服務的領域，無法提供承諾時，政府會允許非營利組織「坐擁」那一塊服務領域。因為政府當時無力提供這項服務，藉由非營利組織的力量提供，可以減少社會的動亂，又可以減少支出，雙方雖然較少交集，但也不易產生摩擦。然而，當政府開始有能力提供這項服務時，政府會希望讓人民視此服務的提供是一種「德政」，此時的非營利組織若仍繼續提供此服務，就會被政府視為是「競爭者」³⁶。而在一九五〇到一九六〇年代時，我國經濟發展狀況與中南美洲相似，同屬於開發中國家，此時的國民政府同樣無力提供廣泛而完整的福利服務，因此雖然當時是所謂戒嚴時期，然而政府對於民間的社會福利組織，採取較為寬鬆的態度，並未給予過多的限制，期望藉由社會福利的非營利組織們，為當時的弱勢族群提供服務，藉以穩定社會。然而，由於當時的政府對人民團體的管制相當嚴格，因此許多社福組織並未向政府正式的登記設立，藉以規避諸多的限制（官有垣，2000）。由於沒有登記，實際上也就沒有正式的互動可言，雙方在此時期，大致處於一種和平共存，但幾乎互不往來的狀態。另一方面，當時的非營利組織數量亦不多，能夠提供的服務與資源實際上也十分有限。

³⁶ 事實上，不只是在第三世界的國家才有政府敵視 NPO 的現象，Moore（2001）在研究法國的政府與 NPO 互動現況時也發現，法國政府給予該國 NPO 的壓力多於獎勵，原因也在於政府害怕自己的統治正當性為 NPO 所削弱。

如前所述，一九七〇年代是我國福利的擴張期，許多立法均在此時完成。在七〇年代，蔣經國由其父蔣介石手中正式接過政權成為國家領導人，而國民黨的政權亦已漸穩固，因此其統治方式開始逐漸軟化。由於當時的政權以及軍事情勢已較為穩定，同時蔣經國推展十項建設等經濟措施，台灣的經濟發展漸漸步入軌道。然而，就在此時，政府面臨了巨大的國內外的經濟情勢轉變，包括中（台灣）美間的斷交、石油危機以及國內的反對運動日益蓬勃，政府開始感到其正當性的動搖，因此採用了多的政策手段，試圖穩固其統治的正當性，其中之一便是擴張社會福利規模，也才有了接下來的一連串福利立法。

根據之前所提到的 Tendler 的理論，當政府開始欲介入某個領域提供服務之時，便會把已經在該領域中提供服務的組織視為競爭者，甚至加以敵視。然而此現象並未出現在我國，原因在於我國當時雖然經濟發展已逐漸步入軌道，然而，受到當時新右派觀念的興起，我國政府的作法傾向與非營利組織結合，利用當時已有一定基礎的非營利組織之資源、經驗與人力，以期能更有效率的推動社會福利工作（林萬億，1999）。

而此一時期另一項重要的事件，便是國際性非營利組織的撤退。而促成這個事件的原因有兩個：一、台灣的經濟環境改善：在一九五〇、六〇年代，由於台灣經濟環境尚未發展，因此許多的國際性非營利組織在台灣從事社會福利工作，藉以彌補當時台灣政府與整體社會福利資源的不足。而到一九七〇年代，台灣的經濟發展已達一定水準，然而台灣的貧富差距並未因經濟的快速成長而惡化，相對的，台灣的吉尼係數³⁷由一九五三年的 0.558，降到一九八〇年的 0.303，顯示台灣不僅在經濟發展上有大幅成長，在國民貧富差距上更有顯著改善。另外一方面，我國在一九七〇年代遭受到了一連串的外交挫折，包括一九七〇年「釣魚台事件」、一九七一年台灣「退出聯合國」、一九七二年「中日斷交」、一九七八年「中美斷交」等一連串事件，加上當時兩岸對峙的緊張情勢再度升高，促使許多國際性的非營利組織紛紛撤出台灣（官有垣，2000）。

³⁷ 「吉尼係數」通常用於觀察一國貧富差距的指標，數字介於 0 到 1 之間，數字愈小表示該國的財富分配愈為平均，亦即貧富差距愈小。

貳、一九八一年迄今

如前所述，我國政府在一九八一年，突然快速的通過了三項重大的社會福利法案：「殘障福利法」、「老人福利法」與「社會救助法」，加上一九七三年制訂的「兒童福利法」，我國目前現行主要的社會福利法令，均在短短八年內通過。根據學者官有垣（2000）分析，政府之所以快速制訂此一系列的法令，並非著眼於回應當時社會的福利需求，而係為回應當時的中美斷交危機，所採取的穩定社會情勢的手段。雖然如此，此一系列的法令通過之後，政府亦開始將大量資源投入社會福利領域，一九八一年內政部全國社會福利預算為新台幣三百八十億元，隔年（1981年）突然上升為五百二十億元，漲幅高達百分之三十六。此外，各項數據也顯示了政府開始重視社會福利的推動³⁸。

另一方面，內政部於一九七七年成立了「社會福利及慈善事業基金會聯合會報」，定期召開會議，成為政府與民間非營利社福機構間的正式溝通管道，也等於正式將非營利組織納入政府福利體系。而一九八三年起，政府更推動了「加強結合民間力量推展社會福利實施計畫」，並於一九八八年擴大實施且每年修訂。而到了一九九〇年代解嚴後的政治局勢大為轉變，一方面解嚴後對人民團體的限制大為放鬆，使得社會福利團體的數量激增³⁹。另一方面，社會的開放使得民意與社會力爆發而亦顯多元，政府必須回應這些多元的民意與需求，因而需加強推展新的服務與方案。然而以政府當時的人力與現有資源，並無法負荷如此龐大的需求，因此將這些新興方案盡量委託給民間，又造就了另一波的社福非營利組織的擴張。同時非營利組織亦積極的主動擴張其經費來源，並努力結合各項的社會資源，以擴大實現其目標。同時，由於政治環境的開放，此時的社福非營利組織的活動不再僅侷限於服務的提供，更積極為特定的福利議題進行改革與倡導（鄭怡世，1999；蕭新煌，2000）。

在此時期，政府大力採取與非營利組織合作生產福利服務，以作業外包、委託經營及獎助等方式鼓勵民間社福非營利組織參與福利服務，雙方的互動逐漸頻繁。在社福類非營利組織的數量，光是社團法人就由八〇年代初期的一千八百零九家增加到現在（至2003年）的七千三百零三家⁴⁰。

³⁸ 參考官有垣（2000）頁83-84。

³⁹ 詳見本研究第一章第一節。

⁴⁰ 資料來源：內政部，內政統計資訊服務網：<http://www.moi.gov.tw/W3/stat/home.asp>。財團法人

固然我國之非營利組織運動較以往似乎有愈發蓬勃之趨勢，然而，就法制層面而言，我國至今尚未有一套完整的「非營利組織法」，對於非營利組織的相關管理措施與規定，皆散見於各主管機關之法令⁴¹、以及對於人民團體之法令規定中，容易對非營利組織造成困擾。而法令中所規定之獎勵各項民團體成立與參與等條文，常形同虛設，並無實際計畫加以執行。在政府與非營利組織的合作方面，亦容易僅限於較為大型的、有名氣的組織，而使小型的非營利組織失去生存空間。因此，在接下來的章節中，將試圖找出我國於非營利組織相關法令之規定與其缺失，並針對我國目前之政府與非營利組織互動的現況加以評析，期能藉以使我國之非營利組織部門發展蓬勃，並界雙方的良好合作，創造更大的社會利益。

第三節 小結

社會福利非營利組織在英美等兩國的發展，均有一段波折，並非是呈現一種持續上升的態勢，其中共同的變數，即是經濟的蕭條引發的福利需求暴增，導致非營利組織無力負擔、回應如此龐大的需求，因此必需由政府接手，而導致非營利組織活動的減少。另外一個相同的因素，也是最近的一段轉變，則是近代的新右派的興起，帶來一種將市場機制引進公部門的風潮，試圖以此減少公部門的支出以及增加效率，也因而使非營利組織有了重新發展的機會。現在不論英國或是美國，社會福利領域當中，非營利組織已經扮演著相當吃重的角色，雙方的合作也愈行緊密。

再回到我國，由於我國的福利領域發展較慢，在福利需求的發展歷程上，自然與英美等高度工業化國家有所不同，非營利組織在社福領域的發展，幾乎要等到戒嚴之後才開始。就發展歷程而言，我國已經進入政府與非營利組織相互合作、彼此依賴的階段，許多如老人的安置機構、身心障礙者的安置、以及兒童福利、安全的服務領域，幾乎都以經由民間機構來執行，其中當然又以非營利組之身分的民間機構佔絕大多數。然而，這是否代表我國的非營利組織與政府的互動

部分，內政部並無 92 年以前之無相關統計資料，故無法進行比較。

⁴¹ 我國各種類財團法人，依其性質向行政院各部會登記，並受該部會自定之法令規範，因此相關規定常各不相同。

已在社會福利領域中奠定了基礎呢？筆者並不如此樂觀。首先，在前一節中提過，法令的紊亂，將會使非營利組織的進一步發展有所限制。其次，政府與非營利組織合作，經常僅限於大型的組織。這是因為政府為了方便，不願意將相同的業務分割給數個機構執行，如此當然只有規模夠大的機構能夠承辦。這種合作的模式，其實有礙於其他小型組織的生存，更不利於其他欲進入此一領域者。還有這樣的模式，其實也就無法達到之前所述的，由非營利組織執行服務，可以形成多元化服務提供，滿足多元需求的預期效果，這些都是將來可以改進的部分。

第四章 我國政府與社福類非營利組織關係現況之分析

在本章中，筆者將分法令與現實兩個層面，來看我國目前規範的政府與非營利組織間關係現況為何。由於我國係法治國家，政府之一切作為需符合「依法行政」之原則，故欲探討我國之政府與非營利組織之關係，必先從現行法令著眼，故本章之第一節，將先分析我國的現行法令規範中，政府與非營利組織會產生哪些互動，並討論其可能發生之缺失。另外目前尚在研議中的非營利組織發展法草案以及財團法人法，成立後也將對國內非營利組織法律環境產生衝擊，故本研究亦將於第一節後段對此二草案作一整理與探討。其後於第二節中，以理論建構之政府與非營利組織互動規範為架構，與社福類非營利組織進行深度訪談，瞭解現實中非營利組織與政府互動之實際情況，並試圖找出可供改進之處。

第一節 我國現行非營利組織相關法令分析

由於我國目前尚無訂定非營利組織之專屬法令，因此與非營利組織相關之法令，散見於各項法令之中，極為零碎，故本研究試圖在本節中加以整理。首先，就我國非營利組織之基本概念，主要來自於民法之規定。我國符合非營利組織定義之組織，由於必須符合「免稅」之定義，故首先需為符合具法人資格之組織，故也需接受法人之相關法令管制與監督。

壹、現行法規

一、民法與相關行政命令

由於我國兩種主要的 NPO，財團法人與公益社團法人，均為法人之身分，故其原始法源係我國的民法總則部分，對於我國民法及相關法條的評述如後（參

考表 4-1) 民法第三十條規定「法人非經向主管機關登記不得成立」, 而主管機關擁有監督其業務之權力, 並檢查其財產狀況, 以及有無違反許可條件及其他法律規定 (民法第 32 條)。至於法人之主管機關, 依民法總則施行法第十條之規定, 為法人設立事務所所在地之法院。而在民法上, 主管機關對法人的一般事項之監督方式、面向與懲處手段, 分為以下三種: 1. 法人不遵守主管機關監督之命令或妨礙其檢查時, 得處五千以下罰鍰 (民法 33 條); 2. 當法人違反設立許可條件時, 主管機關可以撤銷其許可 (民法 34 條); 3. 當法人其行為、目的違反公序良俗之時, 法院亦可因主管機關、檢察官或利害關係人之請求, 宣告解散 (民法 36 條)。

法條名稱	規定項目	內 容
民法總則施行法 § 10	主管機關	依民法總則規定法人之登記, 其主管機關為該法人事務所所在地之法院。法院對於已登記之事項, 應速行公告, 並許第三人抄錄或閱覽。
民法 § 32	監督管理	受設立許可之法人, 其業務屬於主管機關監督, 主管機關得檢查其財產狀況及其有無違反許可條件與其他法律之規定。
民法 § 33	監督管理	受設立許可法人之董事或監察人, 不遵主管機關監督之命令, 或妨礙其檢查者, 得處以五千元以下之罰鍰。前項董事或監察人違反法令或章程, 足以危害公益或法人之利益者, 主管機關得請求法院解除其職務, 並為其他必要之處置。
民法 § 34	監督管理	法人違反設立許可之條件者, 主管機關得撤銷其許可。
民法 § 36	監督管理	法人之目的或其行為, 有違反法律、公共秩序或善良風俗者, 法院得因主管機關、檢察官或利害關係人之請求, 宣告解散。
民法 § 64	監督管理	財團董事, 有違反捐助章程之行為時, 法院得因主管機關、檢察官或利害關係人之聲請, 宣告其行為為無效。

另外, 財團法人當其董事有違反捐助章程之行為時, 法院亦得因主管機關、檢察官或利害關係人之請求, 宣告其行為無效 (民法第 64 條)。

表 4-1 民法與相關行政命令

資料來源: 筆者自製

二、人民團體法與相關行政命令

我國民法規定中之法人, 主要可分為財團法人與社團法人, 而其主管機關除法院外, 尚有業務主管機關, 換言之我國法人實際上有兩個主管機關。財團法人

之業務主管機關，依其性質分屬不同之行政院部會，如環保相關之財團法人，其業務主管機關即為環保署。而社團法人則依其業務涉及之區域範圍，隸屬於內政部、省政府社會司、各級地方政府，其目的事業亦受事業主管機關之指導、監督（人民團體法第 3 條）。

而社會福利類的社團法人，因屬於人民團體法第四條中的社會團體之一種，因此社福類社團法人之主管機關，除民法總則施行條例規定之法院之外，依人民團體法第三條規定，在中央及省為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣(市) 為縣(市) 政府。但同法同條又規定，其目的事業應受各該事業主管機關之指導、監督。

而在人民團體法（以下簡稱人團法）中，相關的規定主要有：（參考表 4-2）

（一）行為監督：人民團體有違反法令、章程或妨害公益情事者，主管機關得予警告、撤銷其決議、停止其業務之一部或全部，並限期令其改善，若屆期未改善或情節重大者，得為之處分有：1.撤免其職員；2.限期整理；3.廢止許可；4.解散。而警告、撤銷決議及停止業務等處分，目的事業主管機關亦得為之。但為撤銷決議或停止業務處分時，應會商主管機關後為之（人團法第 58 條）。

（二）應予解散之事由：1.經主管機關廢止許可者；2.破產者；3.合併或分立者；4.限期整理未如期完成者；5.會員（會員代表）大會決議解散者（人團法第 59 條）。

未依法申請許可或被案之人民團體，以及經主管機關廢止許可或解散並通知，而未依主管機關規定之期限解散者，均可處新臺幣六萬元以下罰鍰（人團法第 60 條）。

上述兩種情形之團體，經主管機關制止而不遵從，仍繼續以關團體名義活動者，其首謀可處年以下有期徒刑或拘役（人團法第 61 條）。

（三）獎勵：人民團體成績優良者，主管機關得予獎勵；其獎勵辦法由中央主管機關定之（人團法第 57 條）。

表 4-2 人民團體法與相關行政命令

法條名稱	規定項目	內 容
人民團體法 §3	主管機關	本法所稱主管機關：在中央及省為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。但其目的事業應受各該事業主管機關之指導、監督。
人民團體法 §57	獎勵	人民團體成績優良者，主管機關得予獎勵；其獎勵辦法由中央主管機關定之。
人民團體法 §58	監督管理	人民團體有違反法令、章程或妨害公益情事者，主管機關得予警告、撤銷其決議、停止其業務之一部或全部，並限期令其改善；屆期未改善或情節重大者，得為左列之處分：一 撤免其職員。二 限期整理。三 廢止許可。四 解散。前項警告、撤銷決議及停止業務處分，目的事業主管機關亦得為之。但為撤銷決議或停止業務處分時，應會商主管機關後為之。對於政黨之處分，以警告、限期整理及解散為限。政黨之解散，由主管機關檢同相關事證移送司法院大法官組成憲法法庭審理之。前項移送，應經政黨審議委員會出席委員三分之二以上認有違憲情事，始得為之。
人民團體法 §59	解散事由	人民團體有左列情事之一者，應予解散：一 經主管機關廢止許可者。二 破產者。三 合併或分立者。四 限期整理未如期完成者。五 會員（會員代表）大會決議解散者。前項第四款於政黨之解散不適用之。
人民團體法 §60	監督管理	未經依法申請許可或備案而成立人民團體，經主管機關通知限期解散而屆期不解散者，處新臺幣六萬元以下罰鍰。人民團體經主管機關廢止許可或解散並通知限期解散而屆期不解散者，亦同。
人民團體法 §61	監督管理	未經依法申請許可或備案而成立人民團體，經該管主管機關通知限期解散而屆期不解散，仍以該團體名義從事活動經該管主管機關制止而不遵從，首謀者，處二年以下有期徒刑或拘役。人民團體經主管機關廢止許可或解散並通知限期解散而屆期不解散，仍以該團體名義從事活動，經該管主管機關制止而不遵從，首謀者，亦同。
人民團體獎勵辦法 §5	獎勵	人民團體有左列情事之一者，主管機關得予獎勵： 一 工作績效考核經主管機關評定成績優良者。二 辦理社會公益事業，增進社會福祉，具有貢獻者。三 辦理政府指定或委辦之事務，成績優良者。四 從事研究發展，按團體設立之宗旨，具有卓越具體成效者。五 促進國際聯繫與合作，具有特殊貢獻者。六 其他有關促進全民團結和諧、增進社會祥和進步，具有特殊貢獻者。
人民團體獎勵辦法 §6	獎勵	人民團體之獎勵方式如左：一 書面嘉獎 二 頒發獎狀 三 頒發獎牌。四 頒發獎金。前項第二款至第四款之獎勵，以公開儀式為之。第一項獎狀與獎牌格式，由各級主管機關定之，獎金數額由各級主管機關視經費編列情形定之。

資料來源：筆者自製

而依人民團體法第五十七條訂定之「人民團體獎勵辦法」，其中規定值得獎勵之事項包括有：1.工作績效考核經主管機關評定成績優良者。2.辦理社會公益事業，增進社會福祉，具有貢獻者。3.辦理政府指定或委辦之事務，成績優良者。4.從事研究發展，按團體設立之宗旨，具有卓越具體成效者。5.促進國際聯繫與合作，具有特殊貢獻者。6.其他有關促進全民團結和諧、增進社會祥和進步，具有特殊貢獻者（人民團體獎勵辦法第5條）。而獎勵之辦法則有：頒發嘉獎、獎狀、獎牌、獎金等四種方式（人民團體獎勵辦法第6條）。

三、內政業務財團法人監督準則與相關規定

而在財團法人之業務主管機關的部分，我國財團法人之業務隸屬業務主管機關監督，而我國之社會福利財團法人，係隸屬內政部管轄⁴²，而各業務主管機關有權訂定相關監督辦法，與社會福利財團法人相關者，即為「內政業務財團法人監督準則」（參考表4-3）。該準則中與內政部及社會福利財團法人相關的條文有：1.業務主管機關：財團法人之主管機關，在中央為內政部，在直轄市為直轄市政府業務有關之處、局，在縣（市）為縣（市）政府（同法第3條）。而財團法人之業務範圍，跨越直轄市或縣（市）者，由內政部主管（同法第4條）。2.財務及業務審查：財團法人應於年度開始前三個月，檢具年度預算書及業務計畫書；於年度終了後三個月，檢具年度決算及業務執行書，報請主管機關核備。主管機關為瞭解財團法人之狀況，得隨時通知其提出業務及財務報告，並得派員查核之（同法第16條）。3.指導：主管機關對財團法人之財產，得斟酌其設立之目的指導作適當之運用（同法第17條）。4.其他監督事項：財團法人有左列情形之一者，主管機關應予糾正並通知限期改善：

- （1）違反法令、捐助章程或遺囑者。
- （2）經營方針與設立目的不符者。
- （3）董事會之決議顯屬不當者。

⁴²內政部管轄之財團法人，包括有民政、戶政、役政、社會、地政、性侵害防治、家庭暴力防治、營建、警政、消防業務及其他有關內政業務之財團法人（內政業務財團法人監督準則第2條）。

- (4) 財務收支未取具合法之憑證或未有完備之會計記錄者。
- (5) 隱匿財產或妨礙主管機關檢查、稽核者。
- (6) 對於業務、財產為不實之陳報者。
- (7) 收費率過高者。
- (8) 經費開支浮濫者。
- (9) 財產總額，已無法達成目的事業者。
- (10) 其他違反本準則之情事者。

若財團法人於限期內未加以改善，主管機關得撤銷其許可（同法第 19 條）。

另外，與財團法人之監督管理相關的法條尚有「財團法人保險安定基金管理辦法」，該法係針對財團法人之保險安定基金，其相關規定為：保險安定基金有下列情形之一者，主管機關得予糾正，並限期改善：（財團法人保險安定基金管理辦法第 16 條）

1. 未依工作計畫執行業務或違反第四條規定者。
2. 董事會之決議違法或不當者。
3. 辦理業務不遵循法令者。
4. 財務收支未具合法之憑證或未有完備之會計紀錄者。
5. 對於業務、財務為不實之報告者。
6. 其他違反本辦法、捐助章程或其他法令之規定者。
7. 保險安定基金經依前項規定處分後，於規定限期內仍不予改正者，主管機關得繼續限期令其辦理，並依民法第三十三條、第六十四條或其他法令規定處理。

表 4-3 內政業務財團法人監督準則與相關規定

法條名稱	規定項目	內 容
內政業務財團法人監督準則 §2	規範對象範圍	本準則所稱財團法人，係指民政、戶政、役政、社會、地政、性侵害防治、家庭暴力防治、營建、警政、消防業務及其他有關內政業務之財團法人。
內政業務財團法人監督準則 §3	主管機關	財團法人之主管機關，在中央為內政部，在直轄市為直轄市政府業務有關之處、局，在縣(市)為縣(市)政府。
內政業務財團法人監督準則 §4	主管機關	財團法人之業務範圍，跨越直轄市或縣(市)者，由內政部主管。但法令另有規定者，從其規定。
內政業務財團法人監督準則 §16	監督管理	財團法人應於年度開始前三個月，檢具年度預算書及業務計畫書；於年度終了後三個月，檢具年度決算及業務執行書，報請主管機關核備。主管機關為瞭解財團法人之狀況，得隨時通知其提出業務及財務報告，並得派員查核之。
內政業務財團法人監督準則 §17	指導	主管機關對財團法人之財產，得斟酌其設立之目的指導作適當之運用。
內政業務財團法人監督準則 §18	解散事宜	財團法人解散後，其賸餘財產之歸屬應依其捐助章程或遺囑之規定，但不得歸屬任何自然人或營利團體。捐助章程或遺囑未規定者，其賸餘財產應歸屬其事務所所在地之地方自治團體。
內政業務財團法人監督準則 §19	監督管理	財團法人有左列情形之一者，主管機關應予糾正並通知限期改善：一 違反法令、捐助章程或遺囑者。二 經營方針與設立目的不符者。三 董事會之決議顯屬不當者。四 財務收支未取具合法之憑證或未有完備之會計記錄者。五 隱匿財產或妨礙主管機關檢查、稽核者。六 對於業務、財產為不實之陳報者。七 收費率過高者。八 經費開支浮濫者。九 財產總額，已無法達成目的事業者。一 其他違反本準則之情事者。財團法人於收到主管機關改善通知後，如未於期限內改善者，主管機關得撤銷其許可。
財團法人保險安定基金管理辦法 §16	監督管理	保險安定基金有下列情形之一者，主管機關得予糾正，並限期改善：一 未依工作計畫執行業務或違反第四條規定者。二 董事會之決議違法或不當者。三 辦理業務不遵循法令者。四 財務收支未具合法之憑證或未有完備之會計紀錄者。五 對於業務、財務為不實之報告者。六 其他違反本辦法、捐助章程或其他法令之規定者。 保險安定基金經依前項規定處分後，於規定期限內仍不予改正者，主管機關得繼續限期令其辦理，並依民法第三十三條、第六十四條或其他法令規定處理。

資料來源：筆者自製

四、行政院青年輔導委員會促進第三部門發展補助作業要點

另外，我國近年有意以行政院青輔會為主管機關，促進我國的第三部門發展，並訂有「行政院青年輔導委員會促進第三部門發展補助作業要點」，該要點之目的主要係鼓勵第三部門積極的活動。該要點第一條係規定立法目的，第二、三、四條分別規定符合補助條件的活動、方式與組織。第五至第十條則規定申請補助的方式、流程與相關規定。綜觀整個作業要點，該都是屬於有關政府與非營利組織間一般互動面向中的資源互動。

五、法規內容綜合討論

本研究針對上述各項相關法令，依照本研究研究架構的四個面向，加以歸類後整理成表 4-4。從表 4-4 中可以發現，我國目前相關法規，存在以下問題：

（一）主管機關呈現多頭馬車的情形，權責劃分不清：民法中規定法人之主管機關為所在地之法院。然而財團法人又依其業務有業務主管機關，社團法人則有內政部、省、縣市政府為主管機關，且尚須遵守目的事業主管機關之指導、監督，等於有三個主管機關，再加上青輔會目前為非營利組織活動補助的主管機關，也就是說，一個非營利組織在不接受其他政府部門之委託為前提下，需要保持互動的政府機關可多達四個，實有擾民之虞。且在各項法令之中，又未對該主管機關管轄事項作詳細的劃分，容易導致權限重疊或相互推諉的情況。如在民法三十二條的規定中，其所指之主管機關究竟係法院，亦或是業務主管機關，十分容易令人混淆。

（二）規定過於寬鬆，主管機關容易怠職：在「規範互動」方面，各項法令之條文幾乎都用「得」字，換句話說主管機關並無義務主動對非營利組織之作為加以監督。雖然讓非營利組織維持高度的自主性是十分必要的，然而由於非營利組織具有集合社會資源的作用、用以改善社會的功能，若該組織不受監督，則可能亂用或濫用資源，除浪費社會資源外，一旦被揭露，容易降低社會大眾對非營利組織的信心，連帶降低捐款意願，使非營利組織缺乏經費，而降低非營利組織的活動能力與範疇。因此主管機關對於非營利組織的監督，在條文上必須加以修正，藉由賦予主管機關強制之監督義務，提升其責任感，對非營利組織做出適當的監督與指導行為。

(三) 缺乏與資訊分享、流通的相關規定：資訊化的時代來臨後，資訊是一個組織最重要的資源之一，特別是社會福利類的非營利組織多半係以服務為其主要的產出，對其而言，資訊的交互分享是十分重要的。首先，他們服務的顧客群經常是重疊的⁴³，如此關於案主的資訊若能分享，則將可節省組織調查案主資料的時間、精力。其次，服務的好壞，需要專業的知識與經驗的累積，若能有效率的整理、流通這些資訊，則可大幅提昇非營利組織的服務能力，尤其是對無法自行舉辦訓練的小型機構，以及新加入此領域，缺乏經驗的組織。另一方面，社工領域十分強調對案主隱私的保護，因此有正式的規定，可使資訊交流更為謹慎，而不致於不必要的洩漏案主的隱私。然而我國目前尚未有與資訊相關的法令出現，有可能會影響非營利組織間，以及政府與非營利組織間的資訊交流。當然，由於沒有直接證據，或許此部分已有不成文的資訊分享機制亦未可知，因此本研究將於下一節的實際訪談中，繼續瞭解此方面的問題。

表 4-4 我國政府與非營利組織互動類型之相關法令列表

面向		相關法條	內容摘要
資源	獎勵	人民團體法 §57	人民團體成績優良者，主管機關得予獎勵；其獎勵辦法由中央主管機關定之。
		人民團體獎勵辦法 §5	值得獎勵之事項：1. 工作績效考核經主管機關評定成績優良者。2. 辦理社會公益事業，增進社會福祉，具有貢獻者。3. 辦理政府指定或委辦之事務，成績優良者。4. 從事研究發展，按團體設立之宗旨，具有卓越具體成效者。5. 促進國際聯繫與合作，具有特殊貢獻者。6. 其他有關促進全民團結和諧、增進社會祥和進步，具有特殊貢獻者。
	人民團體獎勵辦法 §6	獎勵方式：頒發嘉獎、獎牌、獎狀、獎金。	
	補助	行政院青年輔導委員會促進第三部門發展補助作業要點	第三部門有關培訓、研習、會議、論壇、訪問、觀摩、研究、出版、宣導、讀書會及其他青輔會會認可之方式之活動補助。
資訊		無	無
規範	管轄權	民法總則施行法 §10	法人之主管機關為「該法人事務所所在地之法院」。

⁴³ 在社會福利服務的領域中，其主要服務的弱勢族群，其問題結構常是重疊的。然而，各機構的服務方式有別，如 A 服務的範圍為低收入，而 B 的服務範圍則為身心障礙者，卻可能服務到同一個人（因為身心障礙而收入低）。

		內政業務財團法人監督準則 §2	民政、戶政、役政、社會、地政、性侵害防治、家庭暴力防治、營建、警政、消防業務及其他有關內政業務之財團法人，歸此法管轄。
		內政業務財團法人監督準則 §3	財團法人之主管機關，在中央為內政部，在直轄市為直轄市政府業務有關之處、局，在縣(市)為縣(市)政府。
		內政業務財團法人監督準則 §4	財團法人之業務範圍橫跨直轄市或縣市者，由內政部主管。
		人民團體法 §3	人民團體(社團)之業務主管機關，在中央為內政部，在省(市)為省(市)社會司，在縣市為縣市政府。其目的事業應受各該事業之主管機關之指導、監督。
監督管理 事項		民法 §32	受設立許可之法人，其業務屬於主管機關監督，「得」檢查事項包括：1.財產狀況；2.有無違反設立許可條件；3.有無違反其他法律之規定。
		民法 §33	處罰事項：法人不遵守主管機關監督之命令或妨礙其檢查時。 處罰手段：「得」處五千以下罰鍰。
		民法 §34	處罰事項：當法人違反設立許可條件。 處罰手段：「得」撤銷其許可。
		民法 §36	處罰事項：法人其行為、目的違反公序良俗。 處罰手段：「得」宣告解散。
		民法 §64	處罰事項：財團法人當其董事有違反捐助章程之行為。 處罰手段：「得」宣告其行為無效。
		人民團體法 §58	處罰事項：違反法令、章程或妨害公益情事者。 處罰手段：「得」予以警告、撤銷其決議、停止其業務之一部或全部，並限期令其改善。屆期未改善或情節重大者，得為之處分有：1. 撤免其職員；2.限期整理；3.廢止許可；4.解散。
		人民團體法 §60	處罰事項：未經依法申請許可或備案而成立人民團體，以及人民團體經主管機關廢止許可或解散並通知限期解散，而屆期不解散者。 處罰手段：處新臺幣六萬元以下罰鍰。
		人民團體法 §61	未經依法申請許可或備案而成立人民團體，以及人民團體經主管機關廢止許可或解散並通知限期解散，而屆期不解散，仍以該團體名義活動者。 處罰手段：首謀者，處二年以下有期徒刑或拘役。

		內政業務財團法人監督準則 § 16	1.年度開始前「得」檢視其年度預算書與計畫書；2.年結後「得」檢視年度決算與業務執行書；3.«得»隨時要求其提出業務與財務報告，並得派員查核之。
		內政業務財團法人監督準則 § 19	出現該條規定之十種情形時，主管機關「應」限期改善。於規定限期內仍不予改正者，主管機關「得」繼續限期令其辦理，並依民法第三十三條處五千罰鍰，或依第六十四條宣告行為無效，或其他法令規定處理。
		財團法人保險安定基金管理辦法 § 16	保險安定基金有下列情形之一者，主管機關得予糾正，並限期改善。於規定限期內仍不予改正者，主管機關「得」繼續限期令其辦理，並依民法第三十三條、第六十四條或其他法令規定處理。
	解散事宜	內政業務財團法人監督準則 § 18	財團法人解散後，其賸餘財產之歸屬應依其捐助章程或遺囑之規定，但不得歸屬任何自然人或營利團體。捐助章程或遺囑未規定者，其賸餘財產應歸屬其事務所所在地之地方自治團體。
		人民團體法 § 59	應與解散之事由：1.經主管機關廢止許可者。2.破產者。3.合併或分立者。4.限期整理未如期完成者。5.會員（會員代表）大會決議解散者。
目的	內政業務財團法人監督準則 § 17	主管機關對財團法人之財產，得斟酌其設立之目的指導作適當之運用。	

資料來源：筆者自製

貳、相關法令草案

一、非營利組織發展法草案⁴⁴

在上述現行法規之外，由於近年我國有意以行政院青年輔導委員會為主管機關，推動我國非營利組織之發展，同時積極與民間非營利機構交流，試圖訂定一部非營利組織法，以為我國非營利組織法令之依歸。雖然此法尚處於草案之階段，然對我國非營利組織之未來發展與生存，實有重大之影響，故亦在此處加以分析。

⁴⁴ 關於「非營利組織發展法草案」，行政院於 92 年 3 月 17 日對此草案進行協商後，認為非營利組織於我國法制下仍係社團法人之一部分，且草案內容諸多涉及人民團體法所規範之事項，為避免法令之重疊與競合，認為此草案無單獨立法之必要，爰請內政部參酌此草案之內容，納入正在研修之「人民團體法」中作通盤之檢討，而不與單獨立法。

(一) 法規內容分析

1. 規範對象範圍 (對該法所稱「非營利組織」之定義)

在本草案的第一條規範對象規定中，總共列舉十五種性質之組織可為非營利組織，試用本法之規定。此外於最後第十六點規定，只要符合「其他增進公共利益之事項」之組織，亦均可被認定為非營利組織，可知其在組織活動項目係採較為寬鬆之規定。而在同條最後亦規定，排除適用之組織，包括財團法人、醫療機構、私立學校、合作社、職業團體、政治團體、政黨、宗教團體等依其他法律規定設立之組織。如此觀之，此非營利組織法之規範範圍，十分接近本研究定義中之非營利組織中的「公益性社團法人」(草案 §1)。

2. 監督管理

對主管機關之規定方面，此草案規定非營利組織之主管機關在中央為目的事業主管機關，在地方則為縣市政府，如此規定，將可將主管機關單一化。同時若非營利組織橫跨兩個以上的目的事業主管機關，非營利組織得「自行」擇一為其主管機關，且規定必要時主管機關應會同各該管目的事業主管機關辦理，不僅給予非營利組織較大之自主性，且可避免各機關相互推諉責任(草案 §2)。

至於在非營利組織行為規範方面，規定非營利組織每年必須將其業務計畫書、收支預算表等各項營運資料，於會員大會或理監事會通過後，送主管機關備查(草案 §10)。除營運資料需送主管機關備查外，下列重大事項：(1) 章程變更；(2) 財產之處分或設定負擔；(3) 解散或合併之決定；(4) 其他本法或章程規定重要事項，也應經會員大會決議之後，陳報主管機關備查(草案 §7)。同時主管機關有權派員檢查非營利組織之財務及其他業務狀況，非營利組織並有配合之義務。若發現有違反法令、組織設立目的或章程規範者，主管機關應予以糾正並限期改善。對於主管機關之糾正與限期改善若經兩次，非營利組織仍未改善，主管機關得依其情節為以下四種處分：(1) 公開糾正；(2) 取消當年度免稅資格認可；(3) 組織整理；(4) 廢止其組織設立登記(草案 §16、17)。

至於在財務方面，當年度收入總額超過三千萬的非營利組織，其財務報告應委託財政部核准為稅務代理人之會計師查核簽證。

3. 資訊公開

草案中針對非營利組織之相關營運資料，規定除需送主管機關外，尚應主動公開於報紙、網路等，並提供民眾得複製，使非營利組織之監督除了主管機關外，更多了民眾的監督機制（草案 §10）。

4. 租稅優惠與相關稅務規定

在租稅優惠方面，規定非營利組織本身可減免稅捐，同時其供組織目的所使用的用地及建築物，也可免除土地稅與房屋稅。在捐款人部分，對非營利組織捐款亦得減免稅捐。同時規定財政部在訂定相關租稅優惠措施時，應先徵詢非營利組織與主管機關之意見（草案 §11）。

非營利組織所得之盈餘，不得分配。可從事符合設立目的之銷售勞務、貨物行為，但所得必須依法納稅，且需用於組織章程規定之相關業務支出（草案 §12）。

5. 組織設立與廢止、解散事項

關於非營利組織之設立，主要規範在本草案之第三條至第五條，主要規定包括：(1) 申請設立應檢具之文件（草案 §3）；(2) 組織章程應記載之事項（草案 §5）。

而政府廢止非營利組織之設立許可之情形有：(1) 政府連續糾正兩次，非營利組織仍未依照政府之糾正事項進行改善；(2) 設立後無正當理由而從未活動；(3) 停止業務活動已滿兩年（草案 §17）。

至於非營利組織應自行解散的事項有：(1) 經會員大會特別決議解散或合併者；(2) 經主管機關廢止設立登記者；(3) 破產者；(4) 不符合法定設立登記條件者。而非營利組織解散後，其財產應依章程之規定轉移歸屬，但不得歸屬任何自然人或營利團體，若章程無規定則歸屬組織會址所在之地方自治團體（直轄市政府、縣市政府）（草案 §18）。

6. 政府之協助、獎勵

此草案中規定中央政府（行政院）與地方政府（直轄市、縣市政府），均應由各級政府首長為主任委員，邀集學者、非營利組織代表組成「非營利組織發展委員會」，負責協調整合、政策規劃與研發引導等相關的發展措施（草案 §20）。

且各級政府應給予非營利組織適當之協助與獎勵（草案 §21），並成立「非營利組織中心」，推動非營利組織之資訊流通、國際交流、研究發展、圖書出版等十一種事項（草案 §22）並且規定各級政府與公營事業於採購時，應協助非營利組織優先取得機會（草案 §23）。

（二）法規內容討論

綜觀整個非營利組織法的草案，筆者首先提出本法的優點：

第一，將主管機關單一化為中央為目的事業主管機關、地方為縣市政府等兩個層級，非營利組織不用再受內政部管轄，簡化了之前非營利組織多重主管機關的情形。而內政部也得以不用再管轄各種性質混雜之人民團體，減輕其行政負擔。同時該法又規定當該非營利組織之業務性質，有橫跨兩個以上的目的事業主管機關時，更賦予非營利組織主動選擇權利，讓非營利組織自行從中擇一機關為其主管機關。因對非營利組織業務究竟較偏向哪一個機關業務，應是非營利組織自身最為清楚，如此規定，不但使非營利組織得以劃歸至較為正確（至少是其自願選擇的）的主管單位，同時也免去政府單位認定的困難，實是兩蒙其利。且單一的主管機關，將可避免政府各單位間，對於非營利組織事務之相互推諉、無人願意負責的情形。

第二，在政府對非營利組織不當或違法行為的懲處手段方面，增加了免除當年的免稅資格的手段，是一項十分具有威脅性的懲處手段，同時又不至於過重，增加政府對非營利組織懲罰手段的選擇彈性，更能確保非營利組織的運作是正常、合法且符合公共利益的。同時具體規定各級主管機關必須成立非營利組織中心，專責負責非營利組織的相關事務，也有利於非營利組織的發展。

第三，該法要求各級政府需協助非營利組織優先取得政府公告之委外業務，不僅可確保非營利組織能獲得更多資源，同時政府也可避免營利性組織為增加獲利而對服務品質偷工減料。

第四，對於資訊公開之規定，使得於非營利組織除了政府的監督外，更多了民眾監督機制，雖然對非營利組織而言會增加行政成本，但有助於非營利組織運作透明化，且有助於提升民眾對非營利組織的信任，有利於非營利組織對外募款。

但在此草案中，筆者亦發現仍有幾點值得加以檢討、改善之處：

首先，本法的適用對象範圍上，規定之適用範圍十分接近本研究之前所歸納之公益性社團法人，換言之此法幾乎僅是人民團體法之替代法條，並未達成整合混亂的相關法規之功效。或許之所以如此，是由於過去我國對於非營利組織之相關法令已盤根錯節，若要全盤修法，則其工程將過於浩大，如民法中對主管機關及懲處之規定，如何與本法競合，就將是一大問題。然筆者仍期待未來能針對此部分再加以修正，真正能使非營利組織之體制統一。

其次是主管機關之部分，雖已簡化排除內政部之管轄，單歸屬於目的事業主管機關之管轄，然依該法第三、四條之規定中又可發現，登記後之非營利組織，屬於社團法人之一種，如此，則民法總則施行法第十條中規定之法人之主管機關為所在地之法院，是否仍適用？若仍適用，則單一主管機關之目的顯仍未達成，然免令人有為德不卒之感。似是應再予修正之方向。又目前行政院以青輔會為推動非營利組織發展之主導機關，連此非營利組織法草案亦是由青輔會主導，則本法通過後青輔會之角色與定位，似乎也需重新思考。

第三，在政府對非營利組織的監督方面，據第十六條之規定，主管機關係「得」對非營利組織之財務及業務狀況進行檢查，換言之主管機關有決定是否主動檢查之權力，如此不禁令人擔心，若未來在主管機關業務繁忙、人力及資源有限時，是否仍有意願進行檢查。對於非營利組織之監督，固然係政府為維護人民權益而生，屬政府之權利，但政府同樣對人民有保證非營利組織之「品質」的義務，因此未來在立法之時，仍應以「主管機關『應』對非營利組織之財務及業務狀況進行檢查」為宜。

第四，有關非營利組織租稅減免之規定，如前所述，此草案所指之非營利組織，其定義應可說是相當於原人民團體法第四條所指之社會團體，亦即本研究所指之「公益性社團法人」。而針對公益性質之團體，依我國所得稅法第四條十三款及第十七條之規定，其本身與捐贈者原即享有租稅之優惠，因此本條在實際適用上似無實益。根據學者許崇源、吳國明(2000)之研究指出，我國目前稅法中，針對財團與社團法人之免稅規定，並非針對其公益性質，而係針對其是否依法登記。換言之，社團法人(即人民團體)中之職業團體與政治團體，具有與公益財團法人及具公益性質之社團法人相同之免稅地位。雖然職業團體與政治團體並不具有公益性質，然如此規定係為增加民眾參與公共事務，因此就租稅之本質，予以免稅之地位無可厚非。然而，針對公益性的組織，若能再予以更多適當之免稅

優惠，將更有助於鼓勵民眾投入公益活動，因此立法之時若能針對此點，再加以討論，將可使本條文產生更為實際之作用。

最後在本法許多相關規定部分，如第二十一條規定政府應對非營利組織採取適當之協助與獎勵，以及第二十三條政府應協助非營利組織優先取得各級政府與公營事業之採購等規定，均僅有概括之規定，顯是是需要另定施行細則方能實施，然草案法條中並未限制立法院或行政機關應於限期內制訂迅速相關配套法律或命令，恐有立法怠惰之虞，應在未來修法時宜列入相關立法時限的規定。

為營造更適合非營利組織發展之環境，修訂非營利組織法，係我國刻不容緩之務，而此草案也確實改變以往一些法令上的疏失與問題。然而，此草案仍有許多改善之空間，期望政府與相關專家學者能於法案審查之時，加以修正，給予我國非營利組織更好的法律環境。

二、財團法人法草案

非營利組織發展法草案所針對的對象係公益性之社團法人，而此草案則是針對財團法人部分進行規範，以改善目前我國在財團法人部分規範權責分散的問題。以下針對本草案規範內容重點加以評述：

1. 規範對象

此法規範對象包括：「公設財團法人」與「民間財團法人」，前者即政府捐資超過百分之五十之財團法人，後者則剛好相反，為民間資金超過百分之五十者(草案 §2)。由於前者並不符合非營利組織之定義，可知本法規範對象為普遍，並非針對非營利組織之特性制訂。

2. 主管機關

財團法人之主管機關依本草案規定，平常為目的事業主管機關，有橫跨兩個以上目的事業主管機關之業務者，以其主要業務之業務主管機關為主管機關(草案 §3)。因此本草案對於目的事業，係採取單一主管機關原則。至於成立與撤銷登記，其主管機關則仍為所在地地方法院(草案 §12)。

3. 設立與廢止、解散事項

規範財團法人之成立條件與程序規定，以及成立資本額度之限制，此部分規定在草案第七至十條。至於財團法人應與廢止或撤銷之事項有：(1) 設立目的非以從事公益為最終目的。(2) 捐助章程規定解散時之賸餘財產歸屬於自然人或以營利為目的之團體。(3) 捐助財產未達主管機關所定最低總額標準。(4) 捐助財產或其證明文件虛偽不實。(5) 捐助財產未依規定移轉財團法人所有。(6) 其他違反法律或法規命令之強制或禁止規定(草案 §11)。

4. 資訊公開事項

草案規定財團法人必須主動公開其當年工作計畫及經費預算、前一年工作報告、經費、財產清冊及財務報告等各項營運與運作資料。但涉及隱私權或公開將妨礙或嚴重影響財團法人運作者，則不在此限。而違此規定者，主管機關得處財團法人新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰，並限期命其公開，逾期不公開者，廢止其設立許可。(草案 §33)。

5. 監督管理

書面審查的部分，與上列需公開之資料相同財團法人應於每年一月底前，將其當年工作計畫及經費預算；每年五月底前，將其前一年工作報告、經費、財產清冊及財務報告等各項營運與運作資料分別提請董事會通過後，送主管機關備查(草案 §33)。

而主管機關得隨時檢查財團法人之財產狀況及其有無違反許可要件或其他法律之規定。不遵守主管機關監督之命令或規避、拒絕或妨礙其檢查者，將被處以新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰(草案 §35)。

關於董事會部分，若民間財團法人董事會因發生糾紛，致不能召開會議時，主管機關得限期改善；屆期不為改善，主管機關得為必要之處分。且當發生下列情況時，主管機關得解除全體或部分董事或董事長之職務：(1) 無法依規定召開董事會議或董事會議無法決議。(2) 董事或董事長相互間發生爭議。(3) 董事會、董事或董事長有違反法令之情事。(4) 機關限期整頓改善，屆期未改善或改善無效(草案 §36)。

而財團法人有下列情形之一者，主管機關得予糾正並限期改善，屆期不改善者，主管機關得廢止其許可，並通知登記之法院：(1) 違反設立許可要件。(2) 法律、法規命令、捐助章程或遺囑。(3) 運作方式與設立目的不符。(4) 公共秩

序或善良風俗。(5)無正當理由停止業務活動持續二年以上者(草案 §39、45)。

(二) 法規內容討論

綜觀本草案內容，由於本法規規範對象並非如非營利組織發展法草案僅針對符合非營利組織之特質者，因此規範上並未針對非營利組織之特性作詳細規範，因此其對非營利組織之實際影響將不如非營利組織發展法草案。

本草案最大的貢獻，在於將原本分散在行政院各部會自行訂立的財團法人監督準則加以整合，訂立依統一的設立標準、程序。同時對於主管機關單一化，免除多年來主管機關多頭馬車之問題。而本法同時也有資訊公開之規定，其優點與上段非營利組織發展法評論部分相同，不再贅述。

而本草案其餘部分，大多是針對程序、形式進行規範，如設立程序、董事會的相關限制等等，包括監督管理部分，均僅是將現行各部會訂定之監督準則加以整合，並無創新之處。此草案規範事項、內容相當一般，且與現行法令差異不大，施行後應不會對財團法人產生多大的衝擊、影響。

值的注意的是，在提供的優惠上，非營利組織發展法草案中有優先取得政府合約的規定，然本法中並有相似規定，未來恐將造成財團法人與社團法人(未來之法定之「非營利組織」)間，在爭取政府合約上立足不平等的現象。

第二節 深度訪談對象與選取說明

在介紹本研究的訪談對象之前，先針對本研究的訪談對象，也就是樣本的選取方式做一陳述。本研究是以內政部社會司網站所登錄的社會福利慈善基金會名單為母體進行抽樣。必須說明的是，由於本研究是採取質化的研究方式，樣本的數量不可能很大，因此採用隨機取樣是不可能也不適宜的。依據量化研究的邏輯，隨機取樣的目的是在於使樣本具有足夠的「代表性」，可以推論至整個母體的狀況。然而，在質化研究中，代表性則不是本研究的重點，至少不是唯一的目標。由於本研究將焦點放在政府與非營利組織領域互動的現實狀況，並試圖為這些現象提供更為細緻的詮釋。因此本研究選取樣本的策略，在樣本的特性上方面，採

取的是混合「強度抽樣」與「最大差異抽樣」的方法。

第一次（層）抽樣，採用的是所謂「強度抽樣」，即選取的樣本是可以為研究提供非常密集而豐富資訊的對象，但這些個案並不一定是非常極端或不同尋常的。對應於本研究，由於本研究目的在瞭解政府與非營利組織雙方間的互動現況，因此與政府互動越頻繁的組織，理論上越能夠提供本研究更豐富的資訊。而依據我國政府一向傾向與大型組織互動的慣性，尤其是在選取合作對象上，推論組織規模越大的社會福利機構，應該與政府的互動會較為頻繁。因此本研究依據喜馬拉雅基金會二〇〇二年出版的「台灣 300 家主要基金會名錄」中之社會福利慈善基金會為基礎，並採用「滾雪球式」的抽樣策略，以研究者本身接觸到之中華兒童暨家庭扶助基金會中資深高階人員之建議，再選取出另四家與政府互動較為頻繁之基金會（均為該名錄中列名之組織）進行訪談。

然而，由於「滾雪球式」的抽樣策略的缺點，在於找出的資訊提供者很可能是同一類型的人或機構，將使研究者無法觀察到此一場域內部的異質現象，因此本研究欲以混合「最大差異抽樣」的方式來弭補，進行第二次（層）的抽樣。根據「最大差異抽樣」的概念，樣本的選擇必須涵蓋此一現象中具有最大差異性的特點（陳向明，2002），也就是抽樣。就本研究而言，與互動最頻繁的一類基金會相比，與政府互動最少的基金會，所能提供的資訊必然是十分不同的。而根據之前的推論方式，理論上與政府互動最少的基金會，應該就是規模較小的基金會。在此部分的抽樣策略上，由於無法得知哪些機構與政府的互動較少，因此本研究採取的方式是，在從母體中排除「台灣 300 家主要基金會名錄」中羅列之社會福利慈善基金會後，以剩下的基金會為對象，用隨機取樣的方式抽出三家基金會為樣本。因此，本研究實際上是將母體分為「互動頻繁」與「互動不頻繁」兩層，本質上也含有有分層抽樣的意義。

以下為本研究訪談對象之列表：

表 4-5 訪談對象列表

機構代碼	組織規模	服務領域	機構歷史	訪談地點	訪談日期	受訪者職稱
F01	大型	兒童福利	成立 40 年	台中	2003/12/17	社工組主任
F02	大型	身心障礙者福利	成立 22 年	台北	2003/12/24	企畫室主任
F03	小型	兒童福利	成立 13 年	台北	2003/12/29	督導

F04	小型	老人福利	成立 8 年	彰化	2004/01/08	中心主任
F05	大型	原住民、兒童福利、緊急救援	成立 40 年	台北	2004/01/13	專員
F06	大型	婦女福利	成立 5 年	台北	2004/02/05	研發室主任
F07	小型	老人福利	成立 28 年	台南	2004/02/10	總務組組長
F08	小型	老人福利	成立 7 年	高雄	2004/03/10	董事長

註：組織規模之分類方式，如前文所述，以是否列名於喜瑪拉雅基金會之「台灣 300 家主要基金會名錄」為主，列名其中者即為此處所稱之大型機構，反之則為小型機構。

資料來源：筆者自製

第三節 訪談結果整理

本節針對訪談所得之結果，分別加以整理與分析。前兩部分係依照前述的理論架構，分為一般與服務輸送兩大面向，再於於兩大面向下，分別對資源、資訊、規範、目的等四的互動面向進行評述。第三個部分則對於無法歸類在理論架構的各面向之下，但與本研究有重要相關的發現單獨整理列出。

壹、一般面向

一、資源

(一) 政府流向 NPO

在一般面向部分，目前政府流向非營利組織的資源，主要可分為制式與非制式兩個管道，前者指需經過特定的申請流程，所建立的正式資源往來；後者指的則是不須經由特定的申請流程，所進行的資源交流，如臨時借用場地等情形。制式部分的資源交流係以金錢為主，在人力、場地、設備等方面，則是比較少。如 NPO 需要人力資源，或者是購買土地與設備等，政府主要仍是採用核撥經費的方式，交由非 NPO 自行購買。

政府應該是提供滿多資源給 啦。人力部分是比較少，大概就是一些方案委託，那裡面有一些專業輔導費會補助，如果把這部分歸為人力的補助的話是有，不過我們是本這個視為是經費上的一種補助內容。...政府的所有的方案補助款喔，它都規範的很清楚，某某方案它能補助的項目是什麼。一個研討會，它可以補助講師費，它可以補助交通費，可是它就不補助你一些行政的支出，譬如說你紀念品啦，妳辦活動有時候可能要有獎徵答，要有贈品，那是節目設計的一部份，政府是絕對不可能跟你補助這些東西的。(F01)

設備是內政部是可以去獎勵，就是說他好像就是說嗯立案三年，然後可以去申請一些設備補助，甚至如果說你績優的，他還可以補助你買房子，可是金額不多。那我們 不知道有沒有，我們設備補助倒是有，可是去 如果被補助買房子可能不多，應該台灣還是有吧。對他可以去申請一些補助，就是土地，或是房舍的購置，可是那個好像要立案三年以上，而且 可能就是要績優什麼他才會幫忙去做這樣的處理。(F02)

一般的資源的話，我們 我們剛開始成立的時候，我們有接受內政部的補助設施 設施設備。 對，我們開始營 呢開始興建的時候，我們的主體建設工程。 我們的總工程費是一億八千萬嘛，然後內政部補助我們是七千零九十萬。(F04)

我先談政府給機構的這個資源喔。呢 最直接當然就是經費的一個補助。(F06)

而政府一般面向制式的資源補助方式，主要分為兩種，一係在年度開始之時，發給各個社會福利機構一本手冊，手冊內詳列今年度中央政府（即內政部）提供的補助項目、各項的補助額度、需有多少比例之自籌款，以及明訂哪些項目是不得補助的。然後由各組織自行依照本身的活動、業務需求申請。地方政府雖同樣有經費補助可供申請，但是並無像內政部般有明列規定，而各縣市政府會依照本身財政能力，決定是否補助。在這部分的補助，政府核定給予的各項目經費，項目間不得相互流用。

不同的政府他有不同的業務，然後就有不同的獎助辦法，然他就針對一

些案子，他會給民間去做申請，那當然就是不只一個會去申請， 比如說跟我們目的事業有關的業務，我們會去做申請，那他通常當然是要經過審查，然後就是確認，然後我們就會得到這個補助。(F02)

他因為有規範說就是我們可以固定請一些經費，我們辦活動可以跟他們請經費，所以我們 這幾年大概就是病人的看護費，我們大概就請過這個事情。(F07)

像他們那個九十二年度的那個，他們就有 有補助的項目或經費的基準，然後我們就依照這些基準，下去編 編我們的。93 年度的也已經出來了，那這是 92 年度的，那他就每一個項目裡面，他原則是補助多少，然後可以補助額度的高低，然後比例、自籌款，然後我們就是依照這些東西去跟他申請。(F04)

會看各地啦，各地縣市政府的資源狀況，有些縣市政府對 自己辦的活動是沒什麼補助的啦。但是有的縣市政府就補助滿多的，譬如說我以前待的單位（某縣） ，我那時候還在（某縣） 的時候，政府每年都會根據 的年度五大活動，各編幾萬塊給 辦活動。(F01)

比方說像經費的補助，它要依法是有規範，那買蔥錢不能買茄子，賣菜錢不能買豆腐，那在民間機構來講是一種非常沒有變通的觀念，可是政府也是無奈。(F01)

另外一種補助，則是來自於政府對績效考核優良的機構給予的補助，這種補助是三年一次，給予評鑑優良的機構一次獎金，由內政部負責。對於獎金的運用，原則上內政部並不特別限制用途，由受獎機構自行統籌運用。

像內政部是每三年嘛會有一次大 全國性的評鑑，那他就有分比如說甲等、優等多少， 就是說你優等然後就是多少獎金，有拿到這樣的獎金，可是他是針對全國所有的相關團體都是適用這樣，並沒有特別適用哪一個團體。 好像是十幾萬的樣子，然後就是一筆給你。那他當然是給基金會，那我們基金會就會分配，比如說也獎勵這些有功的人，然後整個還是會回到基金會去運用 一些統籌運用的費用這樣子。(F02)

故原則上在一般活動項目方面（即非為政府委託 NPO 之項目），一般而言係中央之補助為主。而之所以如此，主要係因地方制度法通過之後，目前對於社會福利的補助，呈現二元分立的狀況，中央之補助、管理，僅針對不定期的活動、方案，而需長期執行的服務方案，則劃歸地方縣市政府負責。

如果是那個直接服務一定都是地方政府了，因為現在設算 那個地方自治以後就是說，直接服務一定都是地方政府，錢就是撥給地方政府，因為那個個案也是地方政府委託的嘛。所以原則上是這樣。那中央這邊就比較都是一些活動方案比如說什麼宣導活動喔這一類的，或者是什麼研習啊、訓練，這就可能是從中央的，那如果是個案服務的部分原則上都屬於地方政府。（F06）

惟值得注意的是，各機構也反映出目前在資源部分的互動上，仍存在有以下問題：

1. 溝通不良，造成補助款重複編列，形成資於浪費。政府在資源的編列上，有時存在著溝通不良的情況，導致數個政府單位有時會針對同一個項目，均有編列補助款的情況發生，造成資源的浪費。

他們比較有問題的就是說他們跨部會的那種協調，就是比較不是那麼好啦，就是說也許那個部會有些分工還沒有很清楚的時候，那個部會也有編然後那個部會也有編。比如說你說志工服務好了，現在幾乎很多部會都在編啦。（F02）

2. 預算執行率不高，有時需「消化」預算。政府有時在一預算年度開始時，對於補助的審查扣的比較緊，卻反而導致後來預算年度快結束時，預算執行率不高，而必須消化預算。

他們內政部也會發生就是說呢 可能要核銷，然後就是有些費用沒核銷，然後就請我們去申請，比如說像他們也有在給人家就是呢 就是類

似尾牙歲末寒冬、什麼什麼康樂活動，啊這種就是跟他們業務沒什麼直接相關。(F02)

因為有可能是他有預算，然後他可能消化不完，那這種時候他就會拜託了。(F05)

到那種年底比如說十一、二月了，都已經快要關帳的時候，到後來他們可能 事實上可能 就是我們會碰到說前面你如果按照常規來申請的時候，他都會有一個就是說「ㄟ你一定要百分之二十的自籌款」。可是到那一種年底的時候，他就會說「你不用百分之二十自籌款」你就是可以全額的補助。(F06)

3. 仍有機構不清楚資源申請規定。另外還有機構反應，曾經因為不熟悉相關規定，而在補助款上出了一點狀況。雖然此一機構並非全國性的大型機構，但也頗具規模，若此類組織尚有規定不清楚的狀況，則對於資訊取用更為不易的小型機構而言，似乎更難免也會有相同的情況發生，是政府值的加以注意部分。

我們去年在申請了一筆長青課程，那個在法令上不懂還是怎樣，就是沒有預期的金額那麼高。(F07)

4. 政府對於資源補助的限制過於死板，造成 NPO 困擾。政府對於資源補助，有項目之間不能有彈性的流用的限制，造成對 NPO 的困擾。尤其是政府不補助人事費用的策略，導致 NPO 必須以「挪用」的方式，將部分的補助費用轉移到人事開支。

跟政府合作會常覺得政府因應的速度太慢了，比方說像經費的補助，它要依法是有規範，那買蔥錢不能買茄子，賣菜錢不能買豆腐，那在民間機構來講是一種非常沒有變通的觀念。(F01)

NGO 到後來不得已會在那個 一些這種經費科目上要想辦法去做手腳。那事實上我覺得，這某個程度好像是一個公開的一個秘密，就是說我一

定要想辦法從你這些當中存下來，然後花在那個人事費上。所以有時候民間團體一直很矛盾說，我們也很希望是帳目的支出跟實際的是 match 的，可是因為我們最需要的你就是不補助，然後你補助的那個東西反而是一個次要的時候，那不得已我們就是去作一些這種，變成挪用喔。
(F06)

5. 因政府預算不足，導致實際補助額度比原定額度減少。NPO 依照規定的額度申請，卻因為政府編列預算不足，核定的補助額比原規定額度減少，導致 NPO 必須另外籌募更多的自籌款，造成 NPO 的困擾。

我們照你們的規定去做，啊結果補助差了那麼多。像我們今年一差的話就將近二十萬了，我們已經自籌款都列進去了喔，但是要求他補助的話還不足大概將近二十萬。(F07)

在非制式資源往來的部分，例如在某些情況下，NPO 有時可以借用政府的場地設備等，而這種資源流通，通常要視 NPO 與政府的私交。至於人力及經費，由於政府本身人力本就不足，故不太可能借用人力給 NPO。至於由於政府有財政監督制度，自然不可能有非制式的經費流通。

像物品上面來說的話，那當然就是我們有辦一些活動的話，政府會有一些實物的捐贈，就準備一些禮物啊。像我們在這邊之前辦一些活動，兒童局他們就會送一些那個活動的獎品，這類是有的。那場地的話，這一類是有的，因為政府在硬體設施都蓋的滿多的，所以有時候辦研討會會用政府的場地之類的。(F01)

像有的地方，它知道那個家扶中心的設備不夠好，那剛好政府要採購，它可能在它採購的時候，它就把有些份量就採購進去，那採購進來的時候，就把那個電腦放在家扶中心。那財產還是政府的財產，只是說使用不是在府裡頭。所以單位還是享受到那個設備，可是它是屬於政府的。
(F01)

而在這種非制式的資源互動上，每個縣市的作法則有差異。在都市化程度高的地區，由於福利團體多，此部分資源屬於民間機構、團體競爭使用的狀態，故地方政府必須訂定一套制度，以防他人徇私之疑。但在都市化程度低的地區，由於社福團體少，甚至政府本身福利資源亦不足，政府的場地、設備使用率低，故相當歡迎民間團體使用，此部分的資源流通就較都市化高的地區彈性。

比如說像台北市可能因為台北市議會或者是民間團體都比較強勢，所以我想他們在這一種場地的一種挪用什麼，事實上都非常的小心，就是說那個辦法什麼大概都訂的滿嚴格的。(F06)

在比較非都市化的這一個縣市喔，我們會看到他們很多的那個公家的這種場地，那因為尤其比如說像他們那個很多的這種福利服務資源本來就比較少，所以比如說他們蓋的什麼社福館啊什麼，裡面根本空空的完全沒有，所以這時候他們就會很開放的、很免費的就是提供給民間團體去免費使用。所以你會看到很多社福館裡面，根本全部都是社福團體在使用。(F06)

但在都市化低的地區，場地、設備的流通較為彈性，固然對社福團體較為有利，但也發生一些問題。由於政府為了方便社福團體借用資源，借用時往往無嚴格限制，常常發生社福團體使用該場地、設備，如各縣市的社福中心，經過一段時間之後，政府要收回，但社福團體卻佔據不還的情形。

我聽說有些縣市到後來就有狀況就是說，這些民間機構他一駐進以後，以後如果說有些縣市政府想要收回自己做的時候，有時候就收不回來。所以我想可能這就是在早期他們在一些這種契約上面寫的不夠清楚，所以會變成說會有類似像這種佔用的一些情形。(F06)

(二) NPO 流向政府

至於在 NPO 提供給政府的資源方面，則是以人力為主。首先就人力的數量而言，社會行政門，恐怕是政府各單位中少數人力缺乏的單位，故若活動頻繁時，容易發生人手短缺的情形，需要 NPO 支援。其次則是人力的專業性部分，因為

政府執行的是較為普遍性的業務，社會問題五花八門，政府部門不可能在各方面均有專業人才，因此有時專業人力略顯不足。故就特定議題的專業度方面，政府需要仰賴 NPO 的提供，為政府舉辦相關訓練，或者是做服務方案的規劃。

像 的社工員、或一些幹部，本身專業能力也是滿不錯的，去幫政府作一些訓練啊、擔任講師，或是我們辦訓練邀請政府的人可以一起來參加，這個是滿常見的。譬如說我們在總會這邊辦研討會，每次都會有很多政府的人員來參加我們的訓練。(F01)

人力應該算我們幫他規劃。對對，我們人力也會出啦，就是說借我們場地嘛，那至少那些人駐進來什麼，我們也要花相對的人力去協助那個活動。有一部分是規劃，有一部分是他來到現場的時候我們要協助 (F04)

政府他在很多的專業性上是不足的、不及民間的啦。 像我以前私下的經驗就是比如說 在某一些議題上面，我們是比較 比較是走在前面的，所以像有時候他們那個什麼 有時候一個方案寫不出來或是要規劃什麼弄不出來，私下啦喔，有時候我們那些科員會滿熟，他可能會說你們就幫我們 幫我們作規劃、幫我們寫，然後就是變成是讓他們去使用。(F06)

人力應該算我們幫他規劃。對對，我們人力也會出啦，就是說借我們場地嘛，那至少那些人駐進來什麼，我們也要花相對的人力去協助那個活動。(F07)

至於在場地、設備的流通方面，雖然 NPO 在這部分給人的印象通常是不及政府的。然而，就如同 NPO 在人力上有專業的優勢一樣，有時候 NPO 也會擁有一些政府所缺乏的場地與設備，所以這一方面的流通雖少於人力，但也並非沒有。

這幾年來，在館舍上的改善也是績效不錯，所以有很多單位都擁有很不錯的服務空間，譬如說我們有那個心理治療的空間，那政府是沒有的啊，所以政府的個案需要作心理治療的時候，也會用到我們家扶自己去聘的這些諮商師啊、臨床社工師啊或者就把孩子帶到家扶的場地來使用啊，接受治療。(F01)

像我們一些我們設施設備，有時候政府他們也 也來這邊，借我們這邊設施設備，辦理開會啦，或者是演講那些的，還 還是辦理一些活動。
(F04)

我們最常提供場地給他。 因為在南部我們有一個場地，所以我們一年大概借給他兩次，一到兩次。尤其我們有一個電腦教室 (F07)

最特別的是，有兩個機構反應曾經提供經費給政府。跟普遍認為政府資源多於 NPO 的印象相反，有時地方政府也會因為社會福利經費不足，而在舉辦活動時，必須向 NPO 募款。

就是社會局辦了非常多的活動，那因為他們呢 局內的編列預算不足，所以就者了幾個 市相關的基金會，那每個人認養幾個、幾個活動。我記得我們認養了兩個，一個是呢對單親媽媽開電腦班，我們除了認養經費，我們也認養 我們後來也是認養場地，就是我們後來提供場地，啊也贊助經費。另外就是低收入戶小朋友的夏令營，是我們贊助經費讓他們去辦。(F07)

就是他的目標就把這個第二代的子女呢，做一個脫貧，讓他脫離這個低收入戶的，喔這就有要一筆錢，一筆錢他就會去募款，啊募款的話他就會找社團，找我們基金會或者是慈善社團來協助，擺攤位也好、啊或者是說捐款也好，他去籌募基金，會這樣。(F08)

二、資訊

(一) 政府流向 NPO

在資訊的提供方面，政府提供的資訊主要有兩種，一種是有關政策、法令以及補助的訊息提供，另一種則是相關專業知識或者實務經驗的傳遞。在有關政策、法令及補助訊息的部分，由於目前電子化政府的推動已有一定效果，大多數的資訊會公布在政府網站上，故 NPO 在資訊取得的上，並沒有太大的問題。對於重要的事項通知，再以公文輔助。在這部分各機構多持肯定的態度。

政府會主要提供給機構的，都是一些法令規章的東西吧，像一些法令修改了啊，有一些什麼新的規定啊。然後現在地方自治，縣市政府他們有一些屬於他們縣市政府的規定啊，它比較會這些啦。對機構而言算是作的滿不錯的，因為他們也會宣傳單冊啊，所有法令出來它除了網上之外，它還會印單行本啊之類的，然後發到各單位，這部分倒是做的不錯。(F01)

政府的資訊，其實他比較多的都是一些招標的訊息啦。我們要委託什麼的這種，他當然就會主動行文，或是在網站上，會放這些上去；這是政府有去處理到的。另外可能就是說，政府會對一些新政策要實施，他也會發 嗯 他通常都是透過發文，以政府單位我理解的。他好像比較喜歡用發文的方式 (F02)

我是覺得政府好像對一些開放給民間的訊息，我覺得他好像現在大部分是會在網站上面去做一些處理、呈現啊，是有比以前進步啦，就是說政府確實也是有比以前開放，然後願意去分享一些資訊這樣子啊，只是說他跟 NPO 是不是真的有幫助這個部分，我是覺得 還要評估。(F02)

這些東西不用特別跟政府要耶，因為就是網站上或是一般的訊息上都有。(F05)

流通上他就是因為像申請 活動經費補助，像以補助或者是他要辦活動，他會掛在他的網頁上，那一般我們都會直接上網去看。那他也會發公文告訴我們說他有掛在網站，那我們可以過去看，幾乎大概就是這樣。(F06)

像以補助或者是他要辦活動，他會掛在他的網頁上，那一般我們都會直接上網去看。(F07)

內政部每年會發給各機構「機構聯繫會報」(書面資料)，裡面會列出政府今年有哪些主要的活動，包括審查、補助、聯繫會報等等事項。以供各組織參考。

機構會報裡面他就會說明年度有什麼重大的措施，都會列上去這樣子。當然明年度就是要作一個評鑑啊這樣子，然後他還有什麼的補助，像後

面就是就是那一本補助作業要點有沒有修正，他都會列上去。然後還有其他的一些法令啊，什麼東西，像 SARS 這一些問題他都會列上去。(F04)

此部分值的注意的是，有機構提到政府在資訊方面，會採用操控資訊的手段，藉由隱藏部分資訊，達到「懲罰」一些政府認為「比較不聽話」的機構。

我覺得有時候有些縣市政府，事實上有時候我都感覺他們在離間團體。就是說有時候他為了要制衡你這個團體，他可會另外找另外一個團體，我們有時候就會看到他們私下在操作這個東西，他如果覺得覺得你不够聽話，他可能就另外去扶持一個聽他話的。然後他們會操控資訊，就是說，基本上我們就是說像比如說這些招標訊息應該是公開的，可是有時候我們就會覺得很奇怪啊，有些那種訊息就是他們不曉得都藏到哪裡，就是變成說如果沒有人跟你講，你還真找不到他在哪裡。照理來講是說比如說他是社會司公開的一個，我一到社會司的網頁我應該要看到他，或是我到社會局我應該就看到他，可是也沒有。甚至有時候比如說他依法他們一定要什麼公開或是什麼行文，那他有時候操作他會操作到他是那種根本已經要截止了才跟你講。在愈是 local 的地方，這種情況是愈嚴重。(F06)

你講的是事實啦，絕對是這樣的啦，絕對有的他不公開啦，他或者是有特定啦，這是也會啦，這個說沒有我看是騙人的啦。啊你如果說。但是就是你跟公部門的互動怎麼樣啦，那幾乎說跟你有相關的他都會讓你知道啦。(F08)

另外關於相關的專業知識或實務經驗的傳遞部分，由於之前已提及政府相對於 NPO 而言，對於專業部分的知識，通常是弱於 NPO 的，因此政府在這一方面，並非直接扮演資訊提供者的角色，而是資訊的轉介者，蒐集、整合各個專業 NPO 的資訊，再藉由聯繫會報的形式傳播給需要此類資訊的機構，因此這部分的資訊流向應該是「NPO 政府 NPO」。聯繫會報的主要功能是傳遞該年度政府的工作重點給 NPO，另外也會有教學、演講的安排。訊息對於專業資訊的流通部分則褒貶不一，原則上對於大型的機構而言，他們認為這樣的方式有點像「上

課」，幫助不大，但是對於比較中小型的機構而言，這樣的會報可以提供他們拓展視野的機會，同時也可以接觸各多同業，對他們有一定的幫助，且認為有增加辦理場次的必要。

他也會辦一些機構聯繫會報啦，然後就是會召集一些相關團體啦，來彼此分享說彼此一些經營的部分。可是這個部分對我們來說，我們都不是會寄很大的 的希望。因為好像就是覺得，好像就是有點那種聽上課啊 在那邊講啊。就是說對我們來說幫助不大。(F02)

聯繫會報的效果 對主管級來講我們是都覺得還不錯，因為去聽聽別人的 ，整個政策將來要怎麼走，那也等於各地方的主管 各機構的主管都會碰面，那種效果是不錯，然後他這個每年固定一定辦。(F04)

那在 縣的作法就是說，我們 縣有跟 縣搭兒童的保護合約跟老人保護合約，所以他經常會開保護的聯繫會報。 可是最近 市的作法是他有相關的會議他還是會通知我們，會邀請我們過去參加，然後等於這樣的場合我們也是可以認識 跟當地有個互動。 內政部他每年會固定開一次聯繫會報，所歲末的時候一定會開聯繫會報，那我們也可以看的到。(F06)

這一些經驗的交流的話，都是由中央政府主導，所以 因為可能是 就是說一時經費的拮据，所以辦的次數會愈來愈少，(Q : 次數)，次數的問題 (Q : 不夠多) 不夠，頻率不夠。應該是說要像以前，以前舊政府時代的時候，他們頻率會比較多一點，然後機構的互動，還有跟政府的互動，關係會比較好一點。(F04)

嗯 我們會建議，可是我們覺得政府做的不夠。(F05)

(Q : 那會不會說政府他們有機會去整合相同的機構，比方說同樣都是老人的機構、老人業務方面的機構，那整合他們的專業資訊，然後提供給每個基金會參考？) 這個會，也不錯，但是還沒有做的很好啦。 我們會主動要求。(F08)

政府也會為社福團體舉辦相關的訓練、講習、成長營等，且從某些機構的訪

談中發現，中央與地方政府在專業訊息的傳遞上，似乎扮演不同角色。中央政府對於這一類的研討會、訓練的舉辦，主要是針對高階主管的管理能力訓練；相對的地方政府主辦的訓練，則針對基層服務人員的專業工作能力。這樣的分別，雖無法得知是否為中央與地方協商過後所安排的，但確實是不錯的分工方式，可以區別雙方的責任領域，不至於因資源重複而浪費。

主管會報也有，主管會議、然後主管的成長營這一些，縣市政府和內政部都會辦理。在中央的話，他們會辦理高階的人員的訓練，然後在縣市政府的話是辦理中低階人員的訓練這樣子。..像是 縣市政府他們會辦裡居家照護員的訓練啊、或者是 CPR 急救的訓練啊、看護人員的訓練這個 這一些。然後再來內政部的話，他會辦理管理階層的 成長或者是說菁英層的成長營這樣子。(F04)

那另外他每年大概應該至少一季會有一個講習，就是嗯 叫做在職進修，那也會開放，那開放的時候大家也都可以去上課，那也都可以碰到各種領域的人。(F07)

另外，也有組織指出，政府對於相關的專業交流活動，最好能有主題性、系統性的規劃，對於 NPO 的吸引力會更大，同時也更具有實際幫助。

青輔會大概從兩三年前他們就是開始有幫忙組成 NPO 裡面的互動，然後就會請 就是很有系列的做一些規劃。然後再加上那個林主委，他也是學者，所以他就比較能去引 引起一些 ，就是他 他真的有在設計，然後他就是每次會有不同的主題，然後甚至他會很有主題的就是說 比如說他走那個產業化，那那個都是很新的趨勢，那對 NPO 來說都不懂，那不懂的狀況之下就是說可能就是大家就會開始有很多的學習，那開始也讓很多 NPO 就是聚在一起，那甚至到國外去做一些相關台灣經驗的發表 (F02)

還有一種比較特別的就是，有時政府無法提供 NPO 所需的資源，但是當政府得知某些地方有這些資源時，就會告知 NPO 去申請，等於是以前資訊的形式提

供 NPO 資源。例如政府得知某某公司要捐出一些東西，就會轉告給有需要的 NPO。

有時候我們需要一批辦公家具，然後可能比如說也許某個政府單位他們可能剛好也在換辦公家具，可能淘汰的那一批，就會告訴你這個訊息，可以跟誰接洽，所以有時候是類似這種資源的訊息會轉接。(F06)

(二) NPO 流向政府

至於 NPO 提供給政府的資訊，通常就是政府在修正相關法令、政策時，會主動徵詢相關 NPO 的意見。由於 NPO 在某些特定社會議題上，其專業知識經常是領先政府部門的，再加上 NPO 經常是實際執行政策的單位，最為瞭解現實狀況，故政府在制訂、修訂相關政策法令時，會徵詢相關 NPO 的意見。

就是說在議題 某一些議題特定的一個社會問題上面，民間團體有時候都是比較走在政府的前面嘛，所以有時候他就會要我們提供一些的資料啦、訊息給他們，那或者就像是有人說，很多說他們要制訂一些什麼辦法修什麼法令，嗯大概他們也都會請民間團體先提供啦。(F06)

三、規範

在規範方面，政府對於 NPO 的監督，主要比較著重在財務方面的審核。審查的方式，主要採用書面的審核，而少有實地的查核的動作。至於政府對這樣的查核，似也覺得政府也無力加以實際個別審核，僅具形式作用。

我想，可能最重要的是經費吧，經費上會監督嘛。 他會書面，對，然後也會來稽核，來辦公室裡面，對因為我們有接受政府的委託，方案補助啊，所以政府的審計部門，其實他們應該說政府審計部門來監督縣市政府，那縣市政府有一些錢是到民間機構來的，所以他也要來查，到底我們有沒有拿這個錢，是不是他們裡頭自己作帳、胡來，那我們拿這個錢有沒有用在我們要用的地方，會不會拿去亂花，這等於是一個系統這樣子。(F01)

每年，比如說今年好了，我們大概就是 12 月我們就要核備 93 年的預算，

還有一些業務計畫，然後就是會核備給政府，那這個是要經過董事會同意。然後每年的隔年就說 3 月，要把比如說明年 3 月，我就要把我呢今年 92 年的業務的成果，包括說我的一個會計師的報表 那至於說我們核備的資料，政府有沒有在看，這個我們不知道，因為我是感覺好像也沒什麼在看。(F02)

內政部前一陣子就會派來，偶而會來抽查我們一些帳務，他們可能比較關心的就這些 就帳務的問題。(F02)

每年就是我們都會寫年度的計畫、預算給他們審查。(F05)

且相較於第二部分「服務輸送的互動」的監督，政府針對單純基金會運作事務的監督，似乎較為鬆弛，因而導致有一些基金會幾乎名存實亡，可能已經停止運作或者是純粹為避稅而設立，並沒有在其目的事業上進行相關活動，卻仍然能夠繼續存在。目前所有的監督機制，是針對所有基金會名下有提供安置服務的「機構」體。而針對基金會，並無實地審查的機制，僅係採用書面審查的方式，及每年度基金會需提供董事會開會資料與年度活動計畫書。

通常會來審查的，大概都是政府委託的方案啦 不是政府委託的部分，他們比較不會來 (F01)

他們就目前的機制是用評鑑啦，就是用評鑑。然後就一年到各組織，那現在是機構也有做評鑑，那像基金會什麼，到目前為止還沒有正式的評鑑。機構他就會評鑑...目前只有對像是是說身心障礙的，像是說早療機構、啟智學園這一類的，或像育幼院這一類的、老人機構啊，都是有案主住在那一邊的。就是我們講的「機構」都是有提供「安置、安頓」的那一些，我們會稱為機構。(F01)

機構，基金會他太多了，他沒有辦法去做評鑑。...他就是變成說，他你基金會每年有開什麼會議啦，要呈報上去，這樣子而已，他不會來評鑑你。(F04)

至於為什麼政府目前不對基金會採取實地審查，多數被訪機構認為是由於政府人力不足、公務過於繁忙所致。

他們可能也很忙吧。對啊應該也是很忙吧，連自己委託的有時候都沒有辦法來看。(F02)

書面比較多啦，因為我想他們人力上可能沒有辦法做到那個。(F06)

而前述對於「機構」的監督，目前中央有內政部舉行的三年一次的評鑑。至於地方則各有不同，有些地方政府並無獨立的審查機制，有些地方政府則有一年審查一次的機制。地方間會產生這樣的分別，主要還是因為資源的問題，某些縣市社會福利資源本來就不多，實在無法負擔評鑑的成本。

譬如說早療好了啦，早療收容他會規定說一個保育員照顧四個人，那他就會檢視你現在收容多少，你譬如說你現在收容有 36 個人，那根據他規定你就要有 9 個人力在那邊那他就會來檢視你這個人力的配置。那另外他也會檢視你那個福利的設施。(F01)

縣市政府每年來評鑑一次，然後內政部三年來評鑑一次這樣子。(F04)

像我們去做整個縣市機構的考核你會發現說，普遍縣市沒有做，大概只有台北市有做評鑑。(F06)

有城鄉差別啦，比如如說像有些縣市他們的這個民間團體比較少啦，他們覺得說無法去做評鑑，或者是找不到什麼可以評鑑的這些資源去 round，所以你會看到也有一點城鄉的差別。(F06)

當中就是說除非你出了大事情，不然他一般會繼續跟你。不會特地再來檢查。但是我瞭解有些地方政府喔，像有些地方政府他是每年評，有的地方政府自己評。高雄市是自己評。(F07)

看中央的評鑑因為三年評一次，那就看中央評鑑的結果。(F07)

審查的方式是邀請專家學者連同政府官員與同業進行實地會勘，針對機構的

運作與硬體部分做出評等與建議。

就是邀請專家學者，還有同業，還有政府官員一起來會勘這樣子。(F04)

內政部是委託了專家學者，他們有一個專家學者組成的評鑑委員團，那評鑑委員團會下來看。(F07)

至於審查的結果，不符合政府單位規定的部分，審查委員會提出具體的改善事項，並要求限期改善，一般約是半年，期限到時審查委員會做複審。若機構不能在指定時間內完成改善，且情節重大者，會被處以勒令停業的處分，而該機構名下資產，依照現行的規定，必須全數充公。至於其所服務的顧客群，則由政府代為另覓機構服務之，或者由政府直接接管該機構。如果審查成績優良，則會給予嘉獎或頒與獎金。

不好的話，他可能就給你一個改善的期限啊，他限期改善，那不能改善的話他就勒令停止服務啊。我們是知道有一些丙的、丁的。我們也有看過像一些福利機構被停辦啊，然後它的財產就被贈與。對因為我們立案的組織，他必須有一個在他的組織章程一定要寫一條就是說機構結束服務的話，他的財產必須歸還，不是歸還，就是必須移交給政府。這是規定的，你一定要在的捐贈章程裡面去寫(F01)

他還會再複審這樣子，一般來說就是以就是要求改善這樣子，如果說機構願意配合的話就是這樣子，就是文書往來，這樣子就可以了。如果說機構真的缺失蠻大的話，那或許他會來接管。(F04)

像內政部是每三年嘛會有一次大 全國性的評鑑，那他就有分比如說甲等、優等多少，就是說你優等然後就是多少獎金(F02)

那審查完之後會按照成績，(Q：還會排名出來?)排名，然後好的就嘉獎，然後給獎金，然後不好的就要求你改善嘛，不改善就是勒令停業。(F07)

那些委員他會寫具體要你改善的點，那他會給你半年的時間。啊然後半年之後他來看，看完如果你有改善，會給你繼續生存下去。啊半年之

後沒有改善，他就會要求你關掉。那這幾年就是都有這樣子做。(F07)

甚至此對於「機構」的審查，也會影響到其與政府委託案的續約。也就是說，此一審查結果，有時會被地方政府作為是否續約的依據。

那只要你 你是合格的，政府就繼續跟你簽委託契約，只要你不合格，政府就給你勒令 嗯就是不跟你簽約，那不跟你簽約你的床位就沒有政府的財務來源就沒有，(F07)

對於政府的規範，NPO 主要仍是抱持肯定的態度，認為合理的管理制度是必須的，且政府訂定出一套規定，即使是政府本身無力嚴格執行，對於 NPO 而言也有參考價值，可做為自我要求的標準。

我認為所有政府的規範喔，大致算是合理啦，而且也應該要有管理的制度啦。 因為你有規範，不管你政府做不做，一個認真負責的組織，去提供服務的時候本來就應該要根據那些規範，去要求自己的組織，去達到一個最好的狀況嘛。那至於政府他來怎麼評鑑啊、什麼，我想那是另外一個層次的事情。(F01)

評鑑過去 90 年一次嘛，90 年 呃老人福利是 90 年，都是差不多 89、90 才開始有這個運作，之前大概都沒有。(Q：之前都沒有在做？) 之前好像沒有那麼形式 就是沒有那麼固定制訂下來，給我的感覺。(F07)

關於目前雙方在規範方面的互動上，NPO 認為有以下幾點值的改進的部分：

(一) 應該針對各組織嚴格要求立案，方能真正維持人民接受服務的品質。否則即使有立案的組織都達到政府的要求，未立案的機構卻可以不遵守任何的規定，提供品質粗糙的服務，對接受服務的人民不公平，對守法的機構也不公平。

現在民間組織很多喔都沒有立案啊，他們也提供很多服務啊，那照說應

該這個是不對的啦。所以如果說要談規範，你第一個要先立案，你立案才有身份嘛，有身份你才能對他要求嘛所以你第一個 step 都沒有踏出來的話，你政府很難說它要去做、什麼評鑑什麼。(F01)

(二) 評鑑標準要有一致性。不管都市或是鄉村地區的服務，評鑑的標準要一致，不能因為鄉村資源缺乏，就採用較寬鬆的標準，這樣會讓鄉村地區的居民成為福利上的「次等公民」。

政府先去制立一個評量的標準，不管你在城鄉，到那邊大家都用同一個標準，然後好你去立案，然後你接受評量，那你被規範要改善，去追尋、追求那樣的一個服務品質的標準。這樣子政府才能夠透過這些規範評鑑的措施，來讓台灣的這個非營利組織的服務達到一個比較一致。否則你會變成跟現在經濟一樣，那個貧富差距問題就是越拉越遠，那你永遠那國民就是國民啊，那他永遠二等縣民他就是享受二等的福利服務嘛。(F01)

(三) 規範未能徹底執行。政府雖制訂一些完善的規範，但是並未能夠徹底的執行，形成徒有美意卻無實益的情況。

法令的規範都有啦，只是說是不是每一項都按照這個規範的內容，實際去做了，這是其實各地都不太一樣。我覺得其實這部分在政府的施政裡面是滿常見的，因為就是說法定的規範一定都會有的啦，只是說有沒有去落實、有沒有去做。(F01)

(四) 對於受委託機構的運作過度介入。政府單位有時對於受委託機構的運作過度的介入，造成組織運作上的困難。原本政府希望藉由委託，將民間機構的執行彈性導入整個社會福利輸送體系，但有可能因為政府的過度介入，造成原本民間機構的彈性優點喪失。

他就是要按照政府的規定，甚至就是說他用的一些場地什麼的，都是只

能用那個用途。啊我們 像我們這邊辦公室是自己買的，我們就可以設那邊辦公室怎麼弄就可以自己規劃，可是如果是政府的規定，他就是很死板的，就是這個就是這樣、那個就是那樣（F02）

（五）查核應重建議，而非變成干擾。對於查核，應該要能夠提供專業的建議，給予 NPO 實際的改進方向，讓 NPO 覺得政府的監督、檢查對 NPO 是一種的幫助，而不是一種干擾、限制。

就是說如果你政府真的要來看我們，那 . 那你真的有辦法像專家那樣子給我指導嗎？就是如果你真的可以，那我們當然很願意，可是你不要就是每天一直來看一直來看，然後就講一些好像也不是專業的意見，就是一直在那邊干擾。（F02）

（六）審查時間、次數過於頻繁。政府審查次數過於頻繁，NPO 接應不暇，希望能夠加以整併，一次解決。

聯合會勸你完後，他們各自單位又要來會勸，每年的他們都有編時間，啊是不是說我們是建議說，ㄟ一起會勸就好，啊不要這樣麻煩說唉你們這個單位又要來會勸完，那個單位又要來會勸（F04）

（七）理論與實務的調和：審查的學者最好能兼具有實務的經驗，或可先針對實務狀況進行瞭解，同時能盡量避免用學理上的規範要求實務機構。

我們都會期待說學者也能夠多聽實務界的聲音。因為我自己作評審委員也常常會有人抗議啦，就覺得我們這些學者講話都 不夠實際。 有一些學者可能他沒有經歷第一線，他不了解真正第一線的人的需要在哪裡，這個是真的很大的問題。（F07）

學者他本身他假如瞭解的話，他假如有實務經驗的話沒問題。學者、學者他博士啊、教授啊他來的話，他不是很瞭解的話，有時候問的話我們是不能接受的，又不能亂講喔、不能亂回答喔（F08）

另外也有 NPO 認為政府目前在規範面向的優點，就是在審查之後，若發現各機構間有一些共同的缺失，會舉辦相關的訓練，協助 NPO 改善，是值得肯定的作法。

這幾年我感覺有一個不錯的點就是說，這些委員看完之後，他還會幫就是說他還會繼續辦一些在 相關的在職訓練給我們，就是說他看完之後覺得我們共同性有一些缺失，然後他就會辦一些在職教育，給所有的人員去學、去上課。(F07)

四、目的

(一) 政府對 NPO

在政府對 NPO 的目的互動部分，意即政府藉由一些軟性手段，如協商、道德勸說等，希望 NPO 產生一些行動，而這些行動所產生的結果是政府所欲的。關於這方面的互動，政府多為要求 NPO 承接一些創新或較無機構願意接手的方案，特別是在會計年度結束前，該部分的執行率仍舊不高時。

有時候他是今年的業務有什麼趨勢，喔他今年如果說 今年是希望說我們的機構是推展外展，他們就是說「希望我們機構能夠做外展服務」，或者是說老人送餐服務，他們會就是說「我們今年度的目標是要要做什麼，希望其他機構能配合政府做一些什麼東西這樣」。(F04)

比如說他們快年底的時候，那他們就突然發覺說「ㄟ這個某個項目可能他的那個預算執行率很差，那他們可能就會主動的，去找一些 。

所以某一些的狀況可能就會變成是由他們去主動、去邀請團體。就是通常他們都會講說：「啊我們有一塊有錢，你們來申請。」(F06)

台南縣曾經委託我們做「外展」，就是我們機構跨出來幫忙社區的人，那當時我們有去接這個案子。(F07)

而 NPO 是否接受政府的請求，主要的考量點有下列三項，茲整理、分析如下：

1. 必需要能夠符合 NPO 本身的宗旨。

所以我們對於政府所提出的一些福利的需求，一些福利的措施希望跟進的，我想 通常是很樂意，不過要有一個前提，就是要符合我們服務的宗旨。(F01)

就是還是會看跟我們服務相關啦 就是這個工作值不值得作啦。就是不能幫助我們想要幫助的案主群這樣。(F03)

考量的方式是說 這樣有沒有符合我們的服務宗旨嘛，因為我們的是有策略目標跟服務宗旨啊。(F05)

2. 機構本身是否有能力承接。

我們會評估，評估我們自己機構的能力，我們自己機構能力可以做的到我們就可以配合政府來作做這樣的事。(F04)

如果這個答應的話可能對基金會會是一個很大的負擔，就是我們負荷不了的，我們會衡量這個結果，可能會有拒絕。(F06)

但是我們也要能在範圍內嘛喔，你說太超過我們的能力，那應當也可以拒絕啦 (F08)

3. 維持與政府間的關係。

有時候會藉著這個就是說建立關係嘛，維持良好關係，所以這個時候我就不計代價的做。(F06)

(二) NPO 對政府

至於 NPO 對政府的目的互動，主要則希望能夠藉此改變政府的相關政策或法令。關於此點，我國政府目前的作法算是較為積極的，通常政府在制訂一項新的福利政策之前，多會主動召集該領域中相關的組織、團體進行研商。同時業務主管機關也會針對該管業務，定期召開委員會，聽取民間機構的建議。另外則是由 NPO 針對其關心的議題，主動召開公聽會，與政府進行溝通。

像內政部社會司啊或是兒童局，他會召開一些委員會議，就是請大家就是可能提供一些訊息啊、意見或是建議。那這定期是多久我不是很清楚，我們機構代表會去提供建言。(F05)

最嚴重的方式就是開公聽會 (F04)

比說如果我們看到他們修了一個、訂了一個什麼法令我們覺得不合，可能我們也會很主動的去召開公聽會或什麼。(F06)

或者是說他有新的規章他要制訂，然後需要辦座談會。那分區座談會他會公文給我們，那我們派人去參加座談會，讓我們充分表示意見。(F07)

然而這樣的協商會議，是否表示政府真的會依照相關組織、團體的意見行動，似乎各機構並不如此樂觀。首先，受訪者認為政府在行政體系本身的複雜度，使得意見需層層上報，在意見上呈的途中，很容易有失真，或者是與上級主管意見不同，而使 NPO 的意見無法忠實呈現在政策上。其次，在民主國家行政與立法分立的原則下，即使行政部門的立場與 NPO 一致，但立法部門對此一議題，有可能有不同意見，因此常使得政策、法令的結果，並未能依照原本 NPO 與政府部門在會議中所形成的共識制訂。

但是他們彙整了大家的意見之後，上去到更高的譬如說內政部裡頭，或者到行政院裡頭甚至到黨團裡面，或許他就會有變更啊，因為行政院他會提行政院版，那政黨的黨團會有黨團的版，那就不一定了。(F01)

NPO 那邊有個基本法，然後就有好幾個部會，就有召開相關的會議。比如說法務部，也會來文，邀請一些社福界的人參加，做一些討論。那只是說討論出來的到後來的結論，是不是等於就是說大家的想法，好像就是說他也可能只是收集大家的意見，那當然他也有他自己的想法。

(F02)

我們就是訴求而已啦，但是說真正、真正他們要執行的話，我們也無能為力啦！我們只是說我們的訴求而已，然後最 最嚴重的方式就是開公聽會，開公聽會以後如果說再怎麼樣，就是變說是立法 立法機關的問題了，法條的問題了！(F04)

就是希望他們不是只是聽一聽啦。要 要看到有在 follow。不要下次還是講同樣的意見，那就很沒有意思啦。 因為這些東西都不是說簡單就可以改，可能要牽涉到說我們整個制度啊，所以這些可能都要長時間才會看到他改變的。(F05)

其實像有時候我們想要改什麼，常常就會聽他們說就是卡到說可能是要等立法院要同意他們的預算，對那你如果想改，就是要先跑去倡導 跟立委諸公們，這個 這個實在是一件非常大的工程。(F05)

針對這個問題也有 NPO 建議，當某些議題可能橫跨政府兩個以上部門的業務範圍時，在召開委員會時，應該要邀集相關的部門進行討論，會更有效率。

因為比如說婦女福利問題他應該不是只有社會局嘛，有時候是需要勞工局啦，或者是衛生局這方面一起的，那我們一直很 push 希望說這部分也要去做這個整合的一個部分。(F06)

然而，各機構仍然肯定政府在此部分的作法，認為政府是具有溝通誠意，且與政府溝通是具有一定功效的。此外，各 NPO 也認為，對於與政府的目的互動，應該要有相互間的結盟，共同推動，成效會比較好。目前 NPO 與政府間的目的互動，大部分採用聯盟的方式。

這些修的過程其實是兒童局在主導，那兒童局其實很接納民間機構實際上的一個需求。(F01)

感覺上態度都 就是願意傾聽、接納，然後如果他覺得合理，他也會願

意試圖來 願意溝通，對，感覺是。(F05)

一些公共議題的部分喔，我想 的經驗是我們還算是有策略的，或者是說我們這幾年，我們執行長他也有 也運用到一些他進到政府的一些 這種決策性的一些會議、委員會，所以我想基本上它可行的話，我想基本上它的成效、成功率是蠻高的。(F06)

就是說我們最主要是透過一個叫做殘障聯盟，因為殘障聯盟是殘障團體 就是說呃他那個殘障聯盟，因為我們是屬於殘障團體嘛。 其實以殘障聯盟這樣的政策倡導效果算是蠻好的 (F02)

我們本身機構、協會，會先開會討論之後，再派代表再跟政府陳情、協調、協商這樣子。(F04)

因為他們都是委託給一些聯盟在策劃，那聯盟那邊是代表，他們都會說是有聽進去啦，啊但是我們會覺得成效當然沒有辦法達到百分之百啦，我覺得大概是七成左右了。(F07)

要的話就像有一個聯盟團體啦，像老盟、像老盟他就是議題倡導，所以他要做的事就會做的比較好一點。(F08)

就是高雄要去倡導也是要走入這樣，也是要有聯盟的話應當是可以。
(F08)

貳、服務輸送面向

一、資源

基本上目前政府與 NPO 之間的委託服務，主要採取變相複數年合約的方式。因為一年一簽的制度會導致組織的服務延續性差，對於其服務對象亦造成困擾。為了兼顧品質，不使非營利組織因為有複數年約的保障，而輕忽服務的品質，政府在每年執行結束時給予評鑑，若機構通過評鑑則得以繼續延長服務合約，但仍有一訂期限，多為 2 至 5 年，超過期限後就需重新發包。為了兼顧效率與服務的延續性，通常只要機構績效優良，可取得優先續約權。

有的縣市政府他會一次給你簽三年到五年的約，可是每年都要送審這樣子。所以原則上大概算是一年一約啦，基本上是這樣子。(F01)

原則上是一年一約嘛，就是一年然後要評鑑嘛，然後那個嘛 如果評鑑是甲等就可以延長為兩年，對。所以就是兩年的話就是又要重新公開招標這樣子。(F03)

比如說這個服務中心的委託，那他是三年一個約或者四年一個約，那服務方案他也是 頻率有不一樣，有時候他是一年一次或者兩年一次，通常他就是說都會有這種契約，那這個服務契約就是看他訂的頻率，一般而言都最少是一年啦。(F06)

一般現在他的規定好像是說原來的他可以有優先續約權，那我想他們也不希望說一直去換啦。(F06)

現在改進了是兩年啦，你 你有得到甲等以上，就是可以持續兩年。(F08)

至於資源的種類，可分為兩種型態，一種是單純的服務方案委託，另外一種則是公辦民營的方式。在單純服務方案委託的部分，政府所給予的資源，幾乎純以經費為主。

經費最多，主要是以經費為主。(F01)

其實大部分就是經費上的啦。(F03)

那如果是方案式的話，通常都是錢。(F05)

沒有耶，就是提供經費給我們。(F07)

而公辦民營的部分，依其精神則自然是由政府提供場地、設備，交由 NPO 營運。而政府目前針對公辦民營的場地、設備使用，也有一定的制度規則。對於民間機構而言，這樣的規則固然使其有所依據，而不至濫用公物，然而受訪者也反應，這些使用規則的制訂若能讓民間參與討論，應更能符合民間使用的實際需要。

政府有的一些公設民營單位，就是公設民營就表示說政府提供我們場地，然後我們就是提供一些服務這樣子。這種比較是就是說，合作方式的話，就是以政府提供場地然後我們伊甸啊 我們 就是會提供一些人力跟服務。(F02)

就是公設民營的話，才有可能是場地跟設備。(F05)

場地設備應該是 也愈來愈有一些的這個制度。那我覺得這個制度是好的就是說，對民間或對政府來講，大家都有一個依據，那我覺得主要是說如果說政府部門他可以開放就是說在擬定這一些管理的辦法或者是制度上面，是允許民間呢能夠去討論的話，我覺得是 OK 的。(F06)

另外一種比較特別的，是屬於政府的無形資源，就是政府具有公信力，對於機構舉辦活動，或者是募集資源，透過政府的名義，通常可以有較好的效果。

就是辦活動啊，要請記者啊，要請他們幫忙發新聞稿這樣子。 就是大家看到是公部門，然後如果我們要辦大型活動就是招募活動，然後要邀請社會局的長官的話，也都是由他們去 由他們出面這樣子。(F03)

至於目前在服務輸送部分的資源互動，比較大的問題是政府對於核准的活動經費，要等到 NPO 將活動辦完，整個經費核銷完畢再行撥款，也就是 NPO 必須

先行墊款，這對於承辦較多活動的機構而言，不啻是一個龐大的負擔，對機構資金的周轉會帶來困擾。

現在還有一個很嚴重的問題就是說，我們申請很多的案子，然後政府都延遲撥款。因為以前都是會先撥款給你辦活動，現在政府都很那個，活動辦完核銷完才撥款，那對我們基金會來說好比如說一百萬好了，我們要把（Q：要先墊？）對，然後墊完之後呢我核銷完你才給我錢，然後比如說我們那麼多案子，假設說我們有一千萬，那我們 我們怎麼去處理這個部分？（F02）

此外，NPO 反應由於政府對於項目間流用限制嚴格，又不補助人事費，造成 NPO 運作上的成本增加。

想在資源分配上就是長期以來一直都 民間真正需要的資源，跟他們能夠釋放出來的，有時候就是沒有辦法 match。那我覺得我們被迫被框在他們允許的科目下去，我覺得真的耗費很多成本。就只為了後來核銷要去符合他們那個。（F06）

至於在服務輸送面向 NPO 流向政府的資源，如同本研究開始所提之假設，由於是政府委託民間（NPO）執行，故基本上資源僅從政府流向 NPO，NPO 並不需要提供資源給政府。對於 NPO 而言，唯一需要做的回饋，就是完成政府的委託方案，頂多再加上相關服務成果的報告，不過這部分應視為是「資訊」的部分，於後段敘述。

就是成果啊。 對，就是根據政府他需要的這個服務，我們就提供嘛，提供服務的本身然後服務成果。（F01）

大概就是服務...然後我們主要是提供一些服務經驗啊，跟專業服務這樣子。（F02）

政府這部分原則上不會。（F06）

委託的 嗯 倒是沒有耶。（F07）

二、資訊

(一) 政府流向 NPO

在這方面政府會提供給 NPO 的資訊，多半是相關活動的訊息轉介。

就是資訊的話 如果就是嗯，如果哪一個地方有辦類似這樣子，可以有助於社工員的訓練的話，他會告訴我們。然後或者是有一些社會其他的資源，例如什麼機構有辦什麼樣的活動就適合我們的，他們也會通知我們。(F03)

(二) NPO 流向政府

在服務輸送面向的部分，NPO 可以提供較多的訊息給政府。因為各地方政府對於福利的推行速度不一，有時某些地區在某個福利項目已經施行多年，而有的地區可能才剛要起跑。此時一些全國性的機構就可以提供其他施行狀況良好地區的經驗，供起步慢的地方政府參考。

他也委託很多公設民營給，就是說可能他要委託一個新的點，他不知道怎麼做，然後我們 就是幫他甚至從整個場地的設計、怎麼做公安、怎麼做立案什麼什麼，全部幫他一路做出來。(F02)

有些政府單位會要求受委託機構在執行完畢後，針對相關的過程、心得做成報告，以成果發表會或製作光碟、手冊的方式，提供給其他有興趣的民間機構參考。

比如說我剛才講的 市勞工局，他以前是補助喔完了，期末報告完，還要去成果發表，然後成果發表就是把 他就會辦成果發表會，然後邀請相關比如說你補助的團體，你就要來把你簡報然後開放給其他團體去參加，那其實對很多人很有興趣，因為他也想知道其他社福界的事情，然後就會想去聽。然後他也會做成一本雜誌，然後他也會做成光碟片。(F02)

我們給的資訊大概就是用成果展示。 成果展示大概就是，他會要求我們包括經費的核銷嘛，那活動的呢 就是如果研習就研習手冊，那不然就是提供照片，活動照片。(F07)

三、規範

政府對於委託服務，主要的檢查還是在於經費使用方面的監督。受委託單位必須每一季提出財務計畫，進行核銷的動作，政府則藉此控管受委託的 NPO 財務使用狀況。

針對經費使用的話，我們也是依每一季就是要跟他們核銷。 以季來算，就是我們這一季要提下一季的計畫，例如我們三月底就要提四、五、六月的計畫給他們，就是我們做的活動方案計畫，那一樣我們要依據這樣的計畫作核銷。(F03)

至於針對服務內容的狀況，政府有時也會藉由召開委員會或討論會來進行審查，或是在年度結束時，召開評估會議，由負責執行的 NPO 報告，並召集專家學者評估，這也是政府對委託方案的執行狀況進行瞭解的方式。

政府裡面他會成立一些功能性的委員會，譬如說兒童保護委員會啊、什麼委員會、兒童福利委員會，那這些委員會他就有那個固定開會的時間嘛，譬如說有的他是半年開一次，有的他是三個月開一次，像這樣的，那因為他這個福利委員會，譬如說兒保委員會他當然他開會的時候要討論，一定要報告這一段時間的兒童保護工作，在本地區的服務狀況，那被委託單位他就一定要去做報告，那這個應該也可以視為是監督的一部份。(F01)

就是 ㄟ 我們報告我們這一年機構的成果嘛，那他們可能也會找專家學者來給我們一些意見，這也算一次嘛。(F03)

而年度結束前，NPO 必須給予政府相關的年度報告書。另外一種書面審查方式，就是由專家學者抽查相關的服務記錄，如個案記錄等。

以辦那些活動來說的話，就沒有要開會，他們就 就看書面報告這樣子。
我們要交 就是年底要交一整年的成果報告這樣子。(F03)

如果你是兩年，那中間有跨年度，就是會給那個 年度的成果報告 (F05)

有時候根本他們都只看書面報告啊！對就是看你的服務成果。那那個會
去做訪視的，就是說各縣市有差異啦。(F06)

他可能就抽查個案記錄啊，一個是我們一定要提那個服務成果報告，那
有時候他會去 ，像他們現在其實很多時候都是去 利用就是說去找一
一些什麼專家學者組成一個什麼評鑑委員，就後可能就去抽查這些服務記
錄。(F06)

上述監督均為書面或是開會時的報告，至於實地審查，在委託方面似乎並無
明文規定的實地審查機制，有些縣市政府會不定期的抽查、訪視，但應非制式的
審查，也不是每個縣市都有做，這樣的抽查、訪視是否具有正式的約束力有待商
榷。而實地審查部分，主要還是依據之前一般面向所提到針對機構評鑑，為續約
標準，至於沒有自行舉辦機構評鑑的縣市，則以中央（內政部）三年一次的評鑑
成績作為續約與否的依據。

服務方案的委託喔，那就真的不一定耶，他們可能會中間來視察啊，或
是 會不會評鑑不一定耶，感覺上。(F05)

有時候根本他們都只看書面報告啊！對就是看你的服務成果。那那個會
去做訪視的，就是說各縣市有差異啦。(F06)

正式的檢查方式 目前倒是沒有，但是委託的話就是縣市政府都會配合
那個評鑑，三年一次的評鑑。 那就看中央評鑑的結果。(F06)

當中就是說除非你出了大事情，不然他一般會繼續跟你 。不會特地再
來檢查。但是我瞭解有些地方政府喔，像有些地方政府他是每年評，有
的地方政府自己評。高雄市是自己評。(F06)

督導的話就不一定啦。對對，還會有抽查啊、還是會這樣啊。因為我們
業務是有多項嘛喔，假如說居服、居家服務的話，他會去看個案，不定

時、也不告知。(F08)

對於規範部分，NPO 所提出的建議是，政府應採取積極的態度，針對 NPO 現有的缺點加以發掘，並提供建議、協助改善，而不是消極的「防賊」態度。

規範的部分喔，我覺得就是應該他是站在一個輔導的立場，可是我覺得政府一直、有時候都是用那種防小人的方式，好像在防止那種 ，然後就是斤斤計較到你有時候覺得很不可思議。(F06)

四、目的

(一) 政府對 NPO

當政府認為委託方案某些部分需要變動時，通常 NPO 對於政府的要求，多半是採取願意配合的態度，而影響 NPO 是否接受政府請託的因素主要與一般面向差不多：

1. 維持與政府間的關係：

通常會依照他們的，能去改變的 就去改善吧，啊如果沒辦法，也 沒有辦法吧。都還是會啦，因為變成說你還是要繼續接政府的案子，所以你還是要按照他說的 (F02)

為了以後的關係的維繫啊，或者是說下個年度的成績啊，或者是以後其他方案的成績啊，就是機構的配合度也是政府會考量的因素嘛！(F05)

2. 機構的能力：

就是說看機構有沒有能力，有時候他的要求我們機構做不到，就包括說我們要花很多經費，再重新做的時候，我們機構就會考量。(F07)

(二) NPO 對政府

相對的，當 NPO 認為委託方案有需要變更的地方，因而提出建議或者要求時，政府的態度則因地而異，有些地方政府相當堅持己見，有些地方政府則較願意配合改善。至於大部分的單位，對於 NPO 的要求，多半是採取接納的態度。

就每個縣市政府不太一樣，有的他就堅持，有的縣市政府就堅持，對，他堅持要這樣，那有的他就會..會改善。(F01)

通常政府都還是允許給我們可以修改，那當然也不可能超過政府的底線要求。(F02)

我是覺得沒有那麼快啦，就是讓他們知道，他們心裡有個底啦，然後其實公部門也不像，其實每一個地方就像我們民間單位也是有一些組織科層制度那種層層的部分啊，也不是說他們不去處理吧，只是這可能時候未到或是什麼。(F03)

就是我覺得他們的態度是可以溝通的，那到底可不可以改，那就不一定了。(F05)

若政府認為 NPO 提出的建議無法加以改變，而 NPO 又覺得無法接受現況，有可能會採取契約期限到期時，終止合作關係，請政府部門另覓合作對象。

那若是說我們真的覺得沒辦法，那他也是覺得說那就不能改，那只好就是他找別人合作啊。(F05)

相較對於政策或法令的意見反應，採取的是公聽會或者研討會的形式，通常業務方面的目的互動採取的是比較非正式的管道。

我們一般來說都沒有把他弄到很正式的 很正式的說說，啊開會啊什麼的，就是 就是以行政部門來說他們有一個專員是會直接 ㄟ管他的，那個不知道誰啦，反正就是社工員也可以啦，那他就會直接跟我們做聯繫 像如果我們要辦什麼活動，或是我們有在業務上有一些覺得他們 就是我們覺得不合理的地方，就會這樣直接跟他做反應啦，就是沒到那麼正式說要開會。(F03)

與一般面向中對於目的互動，機構同樣反應出，有時 NPO 針對業務方面反應的問題，若是關於制度面等層次較高、面向較為廣泛的問題，通常表達的意見會卡在政府龐大的行政體系中，毫無下文。尤其是政府的會計部門，由於政府的會計單位是獨立作業，不受行政首長的指揮監督，有其獨特的作業規則，再加上公部門中財務審核相當謹慎，往往易流於死板、缺乏彈性，故最常被 NPO 所詬病者，就是與會計部門的溝通。

很差啊，因為我們只能到一個最小『腳』的地方可能就被打住了，他也不會上報啊。他認同的，他可能就聽進去嘛，然後再下一個年度他可能就會做修正或者是什麼。可是我們通常反應的都是比較大一點的，制度面的問題，那其實制度面的問題跟一個你跟一個小小的行政小專員講一定沒有用，一定要跟他們的股長、科長、甚至或他們的局長作做直接的溝通反應可能會更有效一點。對啊，可能訊息就到這裡就卡住了，卡不上去、卡不上去這樣子。(F03)

所以我說政府是一個很龐大的組織，就是會曉得哪一層就卡住。其實可能我們在財務上常常會碰到就是說承辦人，或是這局都覺得『這個核銷上是可以這樣處理的，可是他們送到他們財務部門的時候，常常都會被打回來。就是說承辦人或局長本身同意或瞭解事實上是沒有用的。』(F05)

另外 NPO 也指出，某些比較執行面上的問題，有時與其向主管階層反應，不如跟基層人員溝通來的有效。

通常你說像社會局什麼你都是官派的，那官派的事實上你隨時會走，可是承辦人員在的比你久。所以我們每次都跟我們執行長說『啊有時候你用關說是沒有用的』，有時候你是跟承辦人員打好關係反而是最重要的。(F06)

此外，對於契約規定以外的事項，NPO 的要求是否被採納，仍是縣市有別。通常都市化程度高的地方，民意機關監督嚴格，通融性較低，尤其是台北市。至於其他縣市則首長有較大的決定權。

我想大概台北市也被監督的比較厲害啦，所以如果說在這個契約以外要去通融性我想就比較低，那其他縣市我覺得人情好像比較有用。所以只要首長說「好好好 通融啊」，或是怎麼樣，好像都比較好說話（F06）

對此，NPO 的建議是，應該建立一個制度化的管道，讓雙方的聲音可以有一個固定的交流空間。

我是覺得那個正式的會議還是要存在啦，就是我們私底下談歸私底下談，沒有列入會議紀錄嘛，可是我覺得那個正式管道還是需要啦，對啊。

（F03）

參、其他重要發現

在訪談中有一些發現，難以歸類於上述兩大面向，然筆者認為這些發現仍具有相當的重要性，故仍加以評述。茲整理分析如下：

一、政府對福利輸送的評估尚在起步階段：

中央政府對於地方的福利措施之評估，也是經過社福 NPO 的推動，直到近年方始進行，故對於基金會的審查，恐怕還需要一段時間的推動。

因為政府他們不要說對民間機構去評鑑啦，其實政府他們對於政府各地的福利措施喔，也是這幾年才開始，中央政府對地方政府有做評鑑啦，以前也都沒有，反正做好做壞他們自己去。阿他們現在就是有評鑑啊，就還沒有到民間來。（F01）

二、政府與 NPO 雙方地位不對等：

對於政府與 NPO 間的合作關係，NPO 仍認為政府處於一個比較高的姿態，並不認為雙方是一種伙伴的關係，而是一種上對下的關係。NPO 有時也會因為對政府資源有所依賴，而採取較為順服的態度。甚至有政府單位，在與 NPO 合作時，認為 NPO 既然是「慈善」性質的組織，故業務執行的虧損應由 NPO 承受，

但業務執行若有剩餘利潤，則應歸於政府的想法。

如果縣市政府他們堅持要這要樣，那呢 委託的事項又是屬於我們核心方案一定要操作的，大概我們也是只好（Q：配合他們的）對，只好就是委曲求全啦。因為如果沒有政府的補助我們也是會做，沒有政府的委託我們也是會做，所以會比較委屈一點。（F01）

可是政府就是給你錢，你還是會去簽。他就是有很多條款是對政府有利、然後對民間機構不利，比如說怎麼樣，然後我們就要賠償什麼的，然後政府就是 而且他說什麼如果什麼原因他們就是可以不 不做這個履約。那我們就會覺得說怎麼可以這樣，可是就是說他是政府啊，所以這部分是我們沒辦法對抗的。（F02）

那通常寄養這邊就會覺得我們這邊是受委託機構，政府機構還是比較大，所以盡量聽他們這樣子。（F03）

在以往來講就是因為政府是給錢的，他們比較大嘛、比較大聲嘛，就是這樣，所以可能就是我們就是做他們想要做的。（F05）

那時他們、他們好像就有一個我就記得好像大概是那種會計部門就是會提到就是說，好像就是虧就是要民間自己負責，然後如果有盈餘就是、就是要繳回這樣，然後那時候我們就說哪有這種事情？他的意思就是說啊如果有賺，那當然是我們政府就自己做了，我覺得他們的立場就是說好像要吃定民間。（F06）

有時候他..他是主管機關他好像就是有這樣的、上下這樣的一個態度，現在好像改進比較多了，但是還是會有啦、還會有。（F08）

三、NPO 希望財務自立：

目前多數 NPO 的看法是不希望在資源上過度依賴政府，希望能將政府的補助控制在一定比例。部分機構認為，過度的依賴政府資源，會失去對於方案的自主性，甚至喪失組織的自主性或偏離組織的使命。

我們 本來我們就不認為說我們的錢全部都要政府補助，因為這個補

助他一定要用在他使用的用途，而且要依照政府一些方式去核銷、去處理很多成果報告，那他這些核銷、這些行政程序是不是等於我們要做的使命目標，有時候會有不一致性，變成說我們基金會還是要從自己的使命目標去著手一些服務，只是說剛好政府你要委託的一些業務是剛好跟我們的使命相同，我們可能 NPO 比較會這樣去想，那當然我們 NPO 就是都期待有自己的自主性，不希望說因為政府去委託，然後就產生我們自主性的一個抑制。(F02)

因為像我們機構，你要是說我們自己能夠生存的話，我們能夠做一些社會福利的話，我們就盡量不用到政府機關的補助，我們自己來做。(F04)

但是許多機構也反應，由於目前國家經濟不景氣，使 NPO 在民間捐款方面的收入確有減少，讓 NPO 需要更多的政府資源，也導致 NPO 的財源中，政府補助比例上升。

政府補助大概就是這些錢，那大概已經占掉我們所有費用一半以上這樣子...我們是有強調三三三政策，就是希望政府補助是三分之一，捐款分之一，然後我們...我們自營的事業...所以目前 NPO 大概就是要朝向自營事業...錢要多，可是很...就是說目前這個部分還是很難突破，因為企業界自己都快要做不好了，何況是我們這種...庇護工廠又產能不足。(F02)

我們從早期從政府拿到的經費差不多約佔我們的三分之一，到近幾年差不多約佔的快要二分之一喔，我們的從政府的這個經費的這個補助或者是依賴喔有提高。從民間的角度來看也是因為這幾年的經濟不景氣，事實上本身在民間的募款上面確實也受到一些影響，所以當然這個我們在生存的策略上就轉向於是那多去承接政府的一個服務方案。(F06)

而另一個導致政府補助，佔 NPO 財務來源比例逐漸升高的原因，就是政府近年大量採用契約外包與公辦民營的策略。

我覺得是這幾年本來政府他們就有那種比如說公辦民營這樣的一個趨勢啦。(F6)

四、角色衝突：

NPO 在面對雙方既要處於合作關係（服務方案的承接），有時又要扮演政策倡導者的角色，經常面臨角色衝突的困擾，而且實際上也產生一些麻煩。

我們就沒有 因為我們可能角色上會比較尷尬，就是說因為你跟政府拿錢，你總不能一天到晚又在罵政府。（F02）

五、基層人員官僚心態：

基本上目前政府高層行政人員在與 NPO 溝通時，都展現出積極、願意溝通的態度。然而在政府基層行政人員部分，仍有官僚心態，使得 NPO 與政府溝通的行政成本增加。

我們執行面在這邊跟科員說的時候就會發現說 他們愈底下的反而就愈官僚，然後不能夠比較是去 符合就是說我們實際上的一些呢 這樣的一個需求。...所以有時候你會變成是說在那些溝通啊 或者像那種整個，你會覺得這個行政成本有時候是很高的。（F06）

六、重視民間機構的配合度甚於其專業性：

政府在尋找合作對象、釋放資源時，對於 NPO 的配合度重視甚於機構的專業性，有本末倒置之虞。

有時你覺得他們在釋放資源的時候，他並不是真的在看你的專業性，或者是在看比如說如果是那個方案的話那我們會覺得說那就是看這個方案誰寫的好不好嘛，對不對？可是你有時候看到他們的那個決策點，不是在這個方案很不好，而是在這個是那個 NGO 聽不聽話。（F06）

七、政策延續性問題：

政府對於政策的延續性不佳，經常因為政黨輪替，或者行政首長的去職，而

在政策方像有所轉變，不僅對於被委託的機構造成困擾，也會影響接受服務的民眾權益。

一個方面就是說這個 政黨的輪替喔，這對我們來講是某種程度的困擾啦。 那福利本來就應該要中立的，可是 那個 就是政黨的輪替喔，對於福利的一個操作喔，考量的點是其實滿不一樣的，然後再加上政黨輪替的時候又要 力求表現，所以有時候會去改變一些服務的措施、方法，或者有時候會去制定一些沒有經過深思熟慮的一些法令、要點、規範，然後就造成原有的制度跟新的制度喔，有時候是互相抵觸，有時候是疊床架屋。那民間組織除了本身的服務之外，當然也會配合政府的一些福利措施啊，那我們在面對這樣一個狀況的時候，常常會覺得，碰到很大的困擾（F01）

對啊，然後承辦人換了，然後都講的不一樣啊，那我們怎麼辦？（F02）

原本政府委託業務給 NPO 執行，就是希望能夠擺脫層級節制以及各種行政規定的桎梏。然而 NPO 與政府合作後發現，其與政府間的往來，仍有太多公文往來、行政作業，造成 NPO 的負荷，並未達到當初的目的，反而給 NPO 製造了困擾，降低 NPO 的效率。

我們跟政府的互動，好像就是說比較多都還是一些 嗯 好像都比較是那種公文（Q：往返？）往返，對對對，然後可能這個就花滿多時間的啦，然後比如說一個文，然後好像去了，啊好像也很久 也沒有下落（F02）

八、委託生態的轉變 — 由中央到地方：

由於民國八十八年，我國正式通過、執行地方制度法，將許多權力移轉到地方執行，原屬中央提供的許多福利服務，也轉由地方政府自行負責發包、監督。這樣的生態轉變，將使 NPO 被迫承接一些原本不屬於機構核心業務的服務項目。

每個 NPO 都有他特別關切的案主群，如婦女、兒童、老人、身心障

礙者等等，而即使針對同樣的案主群，不同的機構也會有不同的關懷議題。例如同樣是關心兒童的機構，有些機構關心的是兒童的受虐問題，有些關心的是兒童的就學問題等。以往由中央負責服務方案的委託時，中央政府是採取針對一個議題，提供一筆金額供相關福利機構、團體申請，只要是從事相關議題皆可申請，並不限定其內容。

中央這邊他等於他也 我覺得他可能也沒有一個比較 比較一個整體性的說法，所以他只要你的服務方案寫 寫的好，那其實我們就可以申請到，我們就可以去 可以做了。(F06)

但是權責轉移到地方政府之後，地方政府採取的措施是將同一議題的全部（或一部份）的方案綁在一起，再公開招標。也就是說若一 NPO 想要接受政府補助，不能只挑自己有興趣的部分做，必須概括承受所有方案。對於 NPO 而言，可能會因為要承接政府方案，因而擴大本身的服務對象或項目，使其服務類型複雜化。

現在就是說他回歸到地方政府，地方政府他考量的是他整個他 local 縣市他的一個需求，所以會變成說

他就會覺得說他縣市的需求不只是這一些對象，那他可能包括逃家啊什麼什麼，全部各種類型他都要包括在裡面。那如果我們要去承接這一個服務的話，那就變成說我們要改變我們服務的對象，我們要擴大我們服務的一個對象，所以我們在某些的一個自主性上我們也 覺得是有影響的，對。

這樣子衍伸就是會變成說我們也許會去承接一些本來非我們核心的業務，所以我們整個基金會的一個服務的一個類型，就會愈來愈複雜化。
(F05)

九、書面作業繁瑣：

政府行政程序注重書面作業的特性，連帶影響 NPO，當政府與 NPO

合作時，NPO 必須花費額外的精力去應付相關的文書作業，增加 NPO 行政成本、損耗原本可用於直接服務人群的資源。

太繁瑣，一些書面上的喔，那個更糟糕啦。(Q: 就是書面要求太多) 嗯真的太多了、太多了，都搞那邊搞太多，你那個實務的、實務督導是不是也會被時間搞掉。(F08)

第四節 小結

根據訪談所得之結果，筆者嘗試分析 NPO 與政府間實際互動之現況如下：

一、資源面向

針對資源互動的部分，一般面向中政府流向 NPO 的資源，可分為制式與非制式的資源互動兩種。制式資源來自內政部，一為補助、一為獎勵性質，無論何種形式，政府提供的資源都以金錢為主。以補助而言，內政部在每年初會發給各組織一本「機構聯繫會報」，並於會報中詳加載明補助的要件，故補助部份雖非以法令規定，但仍在會報中載明，讓非營利組織有所依據。且不用法令明訂則可以政府每年施政目標彈性修改，不失為兼顧明確與彈性的方式。而獎勵的部分則是由內政部每三年舉辦評鑑，發給評鑑結果優良的機構獎金。此部分互動主要的問題在於政府的預算制度，由於政府的預算制度十分僵硬，如預算科目間不能流用、不補助人事費用等原則，使得 NPO 的運作失去彈性，且繁複的核銷程序，更使得 NPO 需花費相當大的行政成本，如此似有違原本政府希望借重 NPO 的彈性與效率，以增進福利輸送體系資源使用效率的初衷。

至於非制式資源的互動部分，主要是場地與設備的借用，人力則為因為是政府最為不足的資源，故原則上並無法提供 NPO 這方面的資源。在非制式資源互動的部分，由於欠缺明文規定，以致這方面的交流必須憑藉 NPO 與政府間的私交。這樣的方式容易導致一些缺失，如在高都市化的地區會因議會、民間組織監督嚴格，而導致借用不易。而都市化程度低的地方，由於相關資源借用手續上彈性較大，而常無訂定正式借用契約，也導致一些民間組織向政府借用場地之後不

願歸還的情形，故實有必要訂定相關的辦法，以解決上述問題。

至於 NPO 提供給政府的資源，則多以專業人力為主，其次則是場地與設備。一般認為，政府應該是比資源缺乏的民間機構具有更專業的人力。但在實際上，由於 NPO 經常是福利服務的實際執行者，在實務經驗上反而比政府單位充足。且非營利組織通常係針對特定議題進行關懷，因此對於特定領域的知識及了解也要比政府單位來的深入。特別的是，在少部分的情況中，地方政府也會需要 NPO 提供經費，以辦理相關活動，這是十分罕見的情形。此也表示在與政府的互動中，NPO 並非全然處於一種被供給者的地位。

在服務輸送面向中，政府與 NPO 的互動，基本上有方案委託與公辦民營兩種形式。在方案委託中，政府所需提供的純粹是經費補助，而公辦民營則除經費外，政府尚須提供場地與設備。因而，相形之下公辦民營的部分易出現問題。部分接受政府公辦民營委託的 NPO 指出，政府對於公辦民營的場地、設備通常訂有嚴格的使用規則，如政府會針對場地使用的空間規劃進行限制，這樣的規則常不符合 NPO 在運作時的合理使用需要。另外一個問題就是目前政府補助的核銷，採取由 NPO 先墊款，再向政府進行核銷，對於比較大型、承接眾多補助案的 NPO 而言，有時政府補助款項常佔其三分之一、甚至二分之一的收入來源，再加上 NPO 本身若資金不多，墊款的金額過多時，容易造成 NPO 資金周轉上的困難。

至於服務輸送面向中，NPO 流向政府的資源，如同本研究一開始預測，由於是政府委託方案給 NPO，故此部分屬單向資源流動，亦即 NPO 不需要、實際上也沒有提供任何資源給政府。

二、資訊面向

在資訊的部分，一般面向中，政府可提供 NPO 的資訊，一為法令、政策及招標資訊等行政訊息的通知，另一為專業知識的傳遞、交換。在行政訊息的部分，目前由於我國政府推行電子化政府運動，加上國內網路基礎建設已有一定成果，多數訊息皆透過電子公文、網站等形式發佈，對於 NPO 而言十分便利，是值得肯定之處。惟亦有受訪者指出，電子化並不完全表是政府資訊完全的公開、透明，政府仍會藉由資訊控制的手段，如隱藏或延遲通知招標訊息，藉以懲罰或照顧特

定的機構，使機構順從政府的意思，容易使 NPO 失去自主性，是值得注意的現象。

而專業知識部分，政府係藉由舉辦「機構聯繫會報」，以及成長營、研討會等形式，集合 NPO 的知識，藉此聯繫會報傳遞知識給相關的 NPO。對於如此的資訊傳遞，多數 NPO 仍持肯定的看法。惟 NPO 亦認為這樣的場合過少，政府應加以擴大舉辦。另外，在專業知識的傳遞部分，政府以中央、地方分工，提供不同知識的方式，由中央針對高階主管管理能力訓練，地方則針對基層服務人員的專業服務知識舉辦訓練，筆者認為如此之分工，既可避免中央與地方政府重複舉辦相同訓練而形成之資源浪費，且由於中央與地方政府各自舉辦之訓練，與其個別任務實際上十分相似⁴⁵，應有助於其訓練之舉辦，是值得稱許之作法。

至於一般面向中，NPO 可以提供給政府的資訊，則多係政府修改法令、擬定政策時，會邀集 NPO 發表意見，這部分將在目的互動中再詳加討論。

在委託面向的部分，由於資訊的流通不多，政府會提供給 NPO 的多半是相關活動的訊息，如哪些機構或者其他政府單位有舉辦與 NPO 相關的活動。至於 NPO 提供給政府的，則是服務成果的彙編，甚至是成果發表會等等，而這些資訊除了使政府瞭解 NPO 的成果外，也可以提供其他有興趣的 NPO 做參考。

三、規範面向

從之前的相關法令分析中可以看出，我國目前法令最完備的部分，應屬規範互動的部分，然而，在實際互動中，卻並非是執行最完善的部分。首先在一般面向的部分，政府對於財團與社團法人均有相當嚴密的監督規範，然而，正如同之前所提及，由於法令賦予主管機關是否進行審查以及監督審查方式的裁量權，主管機關由於人力不足，對於財團法人相關事物之審查，如運作情形、財務狀況等，係採書面審查的形式。甚且，政府對於財團法人的書面審查亦僅是「備查」性質，換言之若各財團法人未被檢舉，或出現重大問題，恐怕這些書面資料鮮少被主管機關實際查閱，也導致許多名存實亡、甚至用以避稅的非營利組織仍得以繼續存

⁴⁵ 依本研究之訪談結果，我國於地方制度法施行後，社會福利體系中之中央政府人員係執行統整、策略之擬定工作，近似組織中管理階層之工作；而地方政府人員則執行基層、直接服務遞送之工作，與組織中基層工作人員之職能相似。

在。因此，如何針對上述情況加以管制，將是政府重要的課題。值得一提的是，唯一進行實地審查的部分，是內政部針對直接提供服務的「機構」，進行三年一次的評鑑，而並非針對所有財團法人。然而此機構審查也是問題重重，首先，政府對於立案的機構進行審查、要求，但更根本的問題是有許多機構根本未曾立案，這些未在檢查體制之內的機構，對於人民所接受的整體福利服務服務品質是會有影響的，但政府卻未加以嚴格要求，只對立案機構進行監督，似乎有點本末倒置。另外一個問題，也就是許多受訪 NPO 均提到的問題，即政府在進行審查時，會邀集學者參與，但是有些學者對於實務狀況並不夠瞭解，常用學理上的規範要求機構，卻忽略執行上的困難，導致其建議根本不可行。但也有 NPO 指出，政府在進行審查後會針對普遍發現的問題，提供相關的教育訓練，是值得肯定的積極作法。

至於服務輸送面向的規範也無一致的方式，一般仍是以書面審查為主，包括年度結束時接受委託的單位需提供年度報告，以及由專家學者組成的審查評鑑團抽查相關的服務紀錄。另外一種形式則是由地方政府的福利委員會召開會議，請接受委託的單位到場報告。至於實地審查的部分，通常僅是用不定期的訪視、抽查，是不具正式拘束力的檢查。

雖然之前本文於雙方互動之理論架構中（圖 2-4）在規範互動的部分係一雙箭頭，即表示政府雖然對非營利組織做出規範。然訪談時受訪者非營利組織並未透露當政府規定與組織目標不同時，會如何進行回應，僅回答組織會遵守政府規定行事，因此這方面並未獲得有用之資訊，與研究初之假設相同。

四、目的面向

在此部分中，政府對 NPO 的目的訴求比較單純，主要是希望 NPO 能承接一些無人問津的服務案，特別是為預算年度即將結束前消化預算，或者是要求 NPO 對當年政府的政策目標作配合。至於 NPO 是否答應政府的請求，通常需考量服務案是否符合組織宗旨及組織本身能力是否足以配合二項因素。通常與政府委託業務上有往來的組織，為了維持與政府的關係良好，在要求不要太超過本身能力的情況下，通常都會答應。

至於 NPO 對政府的目的訴求部分則較為複雜，就一般面向而言，NPO 會對

政府的政策、法令進行訴求，這部分原即為 NPO 的功能之一。通常政府在制訂或修改相關政策前，會先主動邀集該領域代表性組織，聽取其意見。而各業務主管機關似乎也會就其業務範圍，定期的召開委員會，而這些委員會的民間委員代表，通常都是由具有代表性的 NPO 機構人員擔任。除了由政府發動的會議，NPO 也會針對其關心的議題，主動召開公聽會以影響政府的態度。對於以上的溝通方式成效，NPO 主要肯定政府的溝通態度，認為政府是具有溝通的誠意的。然而，如此的溝通能否達到 NPO 所想要的效果，受訪的 NPO 均表達持保留的態度，主要是因為政府的層級過於龐大，就垂直層級而言。當 NPO 與基層單位協議完成一項政策時，在往上層層傳遞後，往往易失去原貌，因為愈往上層，其組織功能愈加複雜，主事者也愈偏離該項專業，而容易有其他考量產生⁴⁶。此外水平的結構更是容易破壞協議，有時一項政策涉及兩個以上部門時，通常與原本與 NPO 協議的部門很難堅持原本意見。而需要經過立法院同意的政策，由於立法與行政部門本身在政策形成機制上就是對立的，NPO 與政府（行政部門）協議的內容更是容易遭到修改面目全非。因此由於 NPO 對政府的目的互動牽涉的範圍比較廣，尚涉及行政與立法部門的互動，所以需考量的因素也較複雜。

至於 NPO 對政府在服務輸送部分的互動，則是針對委託內容的變更提出要求。此部分基本上因地而異，通常都市化程度高的縣市政府的態度比較強硬，此乃民間與議會監督較為嚴格之故。相對地，都市化程度低的縣市則比較願意配合。此這多少也跟 NPO 與政府間的交情有關係，因為這部分的互動多採非正式管道。此部分互動上的問題與一般面向相同，都是意見容易卡在政府各層級中，無法上達。甚至有 NPO 指出，愈是細節的問題，跟基層人員溝通愈有用，因為首長層級的人很難管到細節的部分。

五、其他重要發現

除上所述，由於部分訪談或法規整理時的發現，無法歸納在上述四個面向中，但研究者認為這些發現亦有相當之重要性，故於本小節之最後加以整理、分

⁴⁶ 如婦女團體與內政部社會司協議出一項婦女政策，往上呈到內政部，由於內政部非僅管轄社會福利事務，且內政部長有時亦非社會福利專業，當部長其覺得此政策有部分執行上困難時，可能即會針對內容作修改，而再往上呈到行政院時亦同。如此層層修改之後，政策內容往往與原本 NPO 與主管單位所協議的不盡相符。

述：

- (一) 政府對於福利服務之監督尚在起步階段，需要政府與 NPO 共同努力。筆者在訪談中發現政府對於福利措施的評估，不管是中央對地方，或是政府對民間的評估，均尚處起步階段、實施未久。也是造成目前監督機制未盡周延的主要原因。因此不管是政府本身或者是 NPO，均需對此方面投入更多心力，使未來政府在這方面有大幅度的成長。
- (二) 政府對 NPO 常有定位上的錯誤。或許是因為政府握有 NPO 所需的資源，導致 NPO 通常採取較為順服的態度，在雙方的關係上，政府仍舊以一種較高的姿態來對待 NPO。甚至在委託關係中，政府認為 NPO 是慈善機構，理應承擔虧損且不得獲益。但事實上雙方的委託關係，應該與一般私人關係中的委託無異，若要 NPO 承受虧損，則必須使其有一定獲益空間；反之若認為 NPO 不可從中獲益，則政府應負擔相關虧損方為公平。當政府自認為是資源供給者，而 NPO 是資源依賴者時，會導致雙方的資源無法水平的流動，因為政府認為 NPO 無法提供其所需的資源（但事實上並非如此）。另一方面，NPO 也會為了平衡虧損而拒絕提供政府資源，對於雙方進一步發展信任、合作關係上，恐怕會產生阻礙。此外，另一個阻礙雙方合作關係的因素，就是基層人員的官僚心態。根據受訪的 NPO 指出，政府人員在與他們接觸、合作時，經常表現出官僚主義的心態，特別是基層人員。由於過於注重形式、規定、書面作業，導致 NPO 需花費較多成本與政府溝通，因而失去原有的運作彈性。值得一提的是，政府與 NPO 合作的心態仍然可議，基本上政府與 NPO 在服務輸送上的合作，主要目的就是為了提昇效率與效能，然而有時政府尋找合作的對象，並非依照機構的專業，而是考量機構是否順從政府指令。誠然，政府自然需要找一個能夠配合其施政目標的機構；但若政府所謂的「順從」，是要機構能夠完全聽話，讓政府能夠便宜行事，則違背政府應將政策執行到最好的原則。
- (三) 政策延續性不足。受訪的 NPO 指出，由於政黨輪替使得政府的政策延續不足，NPO 與政府合作方案常面臨變更，不但使受委託的 NPO 必須配合政策的轉向進行服務方式、甚至服務內容的轉變，而如此的改變，除了造成 NPO 本身的困擾，連帶易影響到接受服務民眾的權益。固然，

每個政黨都有自己對於福利服務的理念，然而其若欲使其理念要反映在實際政策執行上時，必須要相當謹慎。因為政策變化太大或過於迅速，將會使 NPO 與民眾無法有足夠的時間反應。

第五章 結論與建議

本研究主要目的，係在透過對非營利組織相關理論與法令之整理、分析，並藉由向國內社福非營利組織實務界進行訪談，以獲知目前我國之社福類非營利組織與政府間互動之現況。在本研究第一章中，首先針對本研究之研究背景、動機作一陳述，其後則闡述本研究所欲達成的目的，以及研究的主要與次要研究問題，並對與本研究相關之國內研究做一整理回顧與分析，隨後對本研究所採用的研究方法與所欲進行研究之對象加以解釋，並提出本研究進行時所遭遇之限制及採取之解決手段為何。第二章則是針對非營利組織相關理論進行整理，包括非營利組織的緣起、定義、概念之探討等，並藉由理論整理出本研究所指稱之非營利組織定義及其範圍，並介紹非營利組織與政府間關係的相關理論，藉以建構出實證時所採用的分析架構。第三章則是對社會福利類非營利組織在英、美兩國以及我國的緣起，以及其在各歷史階段中，如何與該國之政府進行互動做一介紹，用以建構社會福利非營利組織與政府互動之簡單的概念。第四章則包含法規分析與訪談結果兩部分，法規分析部分係針對我國現行與社福類非營利組織相關的法令規定，以及相關的重要草案，進行整理與分析，指出我國目前在相關法制上的不足之處。而訪談部分則先對訪談對象與選取方式進行簡單的介紹，並藉由之前相關理論整理所得之架構，對訪談所得之結果進行分析與整理。

本研究經由上述各項步驟，在法規與訪談部分獲得一些的研究發現，這些研究發現將在本章第一節中做一整合陳述，並提出其中重要的問題點，進而在第二節中，接續於第一節中發現問題，藉由理論及訪談受訪者所提供之意見，提出相關及可行之解決建議。最後第三節則針對本研究之發現，但未能再深入探討之議題進行整理，期望提供後續研究者進一步探討的參考。

第一節 研究發現

依據第四章對於我國現行法令之分析，以及訪談所得之結果，筆者將其再加以整理分析，獲得如下之研究發現：

壹、法規與制度層面

目前非營利組織的現行法規，主要以民法對於法人的規定部分為綱，再分別以財團法人及社團法人的相關法令為目。在民法的部分，主要係針對非營利組織（法人）的主管機關以及監督管理的事項做大略的規定，而剩餘細節事項，在財團法人部分，由各目的事業主管機關（行政院各部會）自行制訂監督準則。至於社團法人的部分，則由人民團體法進行規範。如檢閱我國目前現行非營利組織的相關法規發現，不論是民法、人民團體法、抑或是行政院各部會所訂定的監督準則，其主要內容係針對非營利組織的董事會、資金、運作等進行監督、管理，在規範互動部分的規定，不管是一般面向或是服務輸送面向均可稱完備。惟現行法規仍有如下之缺點：

一、主管機關多頭馬車及監督規定寬鬆：對於主管機關規定的部分，由於各法令對主管機關均有所規定，再加上另以青輔會為非營利組織補助作業之主管機關，造成監督上的多頭馬車問題。又因各相關規定中均賦予主管機關是否主動進行監督檢查的裁量權利，更容易造成主管機關間相互諉責，是亟需改進部分。對此，筆者認為有賴將來非營利組織發展法，與財團法人法兩項草案通過後才得以解決。

二、缺乏政府與非營利組織間資源、資訊之分享機制：相對法令中針對規範面向的完整規定，針對積極面的如資源、資訊等相關交流，則沒有一套明確的辦法，使 NPO 與政府進行此方面交流之時，缺乏一套明確的規範。以政府流向 NPO 的資源面向而言，有制式與非制式兩種形式的資源流通，對於制式資源流通政府有其他措施，可以弭補法令上的不足，此部分容後再述。而針對非制式的資源互動，例如場地、設備的借用，則多無相關規定，相當程度的影響政府與 NPO 在此方面的流通順暢程度。

而對資訊部分的規定，在目前法規中亦相當的薄弱，甚至可以說毫無相關規

定。在已經進入資訊、知識經濟化的時代，資訊流通更為簡易，且不論公私部門均強調知識資產的重要性，更何況 NPO 係以服務為主要產出，彼此間若有資訊、知識的流通，更能增加其運作、服務的功效。且 NPO 與公部門之性質均係以公益為目標，理論上不管是公部門與 NPO 間，或是 NPO 與 NPO 間，均應更有分享資訊的意願。目前政府法規中僅要求 NPO 消極的對外公開相關營運資訊，卻未能更進一步的促成 NPO 與公部門間形成一資訊交流的網絡，十分可惜。

三、目的互動之正式溝通機制不足：最後是目的互動的部分，由於目的的互動本來就是比較軟性的訴求方式與管道，因此未有明確的法規。政府目前對於社會福利領域相關的政策形成，均會主動或被動的召開公聽會，聽取非營利組織的建議。惟對於公聽會的舉行，僅針對政策、法令之形成給予 NPO 表達意見之機會，而對於一些較為細節或雙方實際互動上碰到的一些問題，似乎並沒有一套正式的溝通機制可以讓雙方進行意見交流，是此部分較為不足之處。

由於近年政府開始重視非營利組織之發展，除有意以青輔會為國內非營利部門發展的推動機構，更草擬了一部非營利組織發展法草案，試圖改善目前國內非營利組織發展的法律環境。誠然，此草案改進了許多以往非營利組織相關法令上的缺失，諸如：對於主管機關多頭的問題進行簡化，使得主管機關對 NPO 的監督責無旁貸。增加取消非營利組織該年度免稅資格作為主管機關懲處手段，使政府擁有有更具實用的監督的方式。而規定政府必須協助 NPO 優先取得公部門招標案件，使 NPO 在財源上，可以得到更多來自公部門的挹注。至於要求非營利組織公開財務與組織運作的相關資訊，則有助於增加人民對 NPO 的信任，使得 NPO 在募款上更加容易。

然而，不可否認的，此草案仍有部分待改進之處：首先，就整個法規體系而言，此草案似乎僅有取代人民團體法之作用，若無其他相關法令如民法中之相關規定，一同配合修改，則此草案施行後仍免不了面臨法令競合的問題，如民法中關於社團法人之規定，哪些部分仍適用，哪些部分停止適用，應該要明確說明。其次，草案對於主管機關雖賦予更有效率的監督（或說懲罰）的工具，可協助主管機關對 NPO 進行管理，然而此草案仍同時賦予主管機關是否進行監督、檢查的裁量權。依本研究訪談所得之結果，主管機關因公務繁重、人力不足，常忽略對於 NPO 之監督。此草案賦予主管機關是否進行監督管理之自由裁量權，則未來政府勢必仍將因人力不足而怠於執行對 NPO 之監督管理。最後，草案對於非

營利組織所給予的租稅優惠，在現行稅法中已有相關規定，且現行稅法給予租稅優惠的對象，並不僅限於符合 NPO 定義之社團法人，即社會團體的部分，職業、政治團體亦同樣可享有租稅上之優惠，因此即使本草案通過，對 NPO 在租稅上而言似乎並沒有給予更多的優惠。

至於財團法人法草案的部分，由於其規範對象並非僅限於非營利組織，規範內容較為一般性，且多數內容僅為整合現行相關法令，故其所帶來的影響應不如非營利組織發展法草案。惟需注意的是，本草案並未提供優先取得政府合約之保障，與非營利組織發展法相較下，未來施行後是否會造成財團法人與社團法人(未來法律上所稱「非營利組織」)在爭取政府合約上之不平等，值得加以注意。

貳、實際互動層面

在介紹完法規制度面後，根據訪談所獲得之政府與非營利組織實際互動情形，依照資源、資訊、規範與本第四個面向，主要獲得如下之結論：

在資源互動中，一般面向中政府流向 NPO 的資源主要可分為制式與非制式資源兩種。制式資源的部分，問題在於政府的資源補助上控管過於嚴格，對於 NPO 接受補助之經費使用，預算科目之間不能流用，造成 NPO 在運作上失去彈性。以及對於預算之核銷手續過於繁複，使 NPO 必須增加人力成本應付。至於非制式資源互動的部分，主要問題在缺乏借用之相關規定，在都市化程度高的地方，政府常因議會與人民團體監督嚴格，為免受到「圖利他人」之非議，而不願出借場地、設備，造成資源閒置。而在都市化程度低的地方，則是因無借用之相關規定或契約，而出現 NPO 向政府借場地後「有借無還」的情況。

而一般面向中 NPO 提供給政府的資源則主要為專業人力，這是因為 NPO 通常是長期、專心的經營一個特定福利領域，且各項福利政策中，通常 NPO 才是實際執行者，因此對於特定之議題要比政府的人員更為專業。此外，在訪談中更發現 NPO 有時甚至會提供政府經費上的援助，這些證據都顯示在資源互動中，NPO 並非僅能扮演等待政府給予資源角色，而是能夠對等提供政府所需資源的，雙方應該是一種對等的，而非上對下的關係。

至於在服務輸送面向中，由於是政府委託契約給 NPO，因此資源係單向的

由政府流向 NPO，而此部分主要問題有二，一為政府委託常要求 NPO 需先行代墊方案所需款項，等整個活動完成再行核銷，對於承接較多方案的組織而言，容易造成資金周轉上的問題。另外一個問題則如同一般面向，政府對於提供給 NPO 的資源使用上限制過多，如公辦民營的場地，使用規劃需依照規定，而不能隨需要改變，實在過於缺乏彈性。

而在資訊互動上，一般面向中的資訊交流，由於電子化政府的推行，多數組織認為此部分之交流十分暢通。惟值得注意的是，政府在提供給 NPO 如招標訊息等資訊時，有時會藉由隱藏資訊，藉以達到懲罰特定組織的現象，容易導致 NPO 過度順服，而磨損 NPO 之自主性。而在專業知識的部分，政府主要藉由機構會報提供 NPO 專業知識、資訊交換的機會，此部分 NPO 多持肯定之意見，惟希望政府能夠再增加這樣的場合，使政府與 NPO 及 NPO 相互間有更多交換專業知識、資訊的機會。

至於在服務輸送面向中，資訊面向上的互動不多，政府主要是提供一些與 NPO 活動相關的訊息。而 NPO 則是以成果發表會、報告書等形式，提供政府有關委託業務之成果，同時也提供給其他組織作參考。

而規範面向互動的部分，不論是一般面向或是服務輸送面向，主要的問題均在於法規的執行不夠嚴格，而造成兩個不合理的現象。首先是政府對於目前財團法人之審查，係採由財團法人提出書面報告以供「備查」之作法。這樣的監督方式，使主管機關無法實際瞭解各基金會之運作狀況，也造成許多已無運作、或是為了避稅而成立的財團法人仍掛名存在。其次，我國目前有實地審查之機制，係針對實際提供服務之「機構」，然而由於政府並未能嚴格要求所有的機構均合法立案，造成法令只能規範合法機構，而未立案機構不論服務多差，依然能夠繼續營運，此為第二個不合理的現象。

最後關於目的互動的部分，主要的問題在 NPO 對政府的目的訴求，經常無法清楚呈現、反映在政府的政策上，而會卡在政府的層級中。不論在一般面向或是服務輸送面向中，NPO 經常會碰到一些問題而向政府單位進行反應，而這些反應通常能夠得到政府對口單位的瞭解，主要是因為該對口單位多為與 NPO 相同專業領域之人員，較容易理解 NPO 所遭遇的問題，以及其訴求的目的。然而當這樣的意見必須繼續向上呈報，甚至形成政策後需要民意機關如地方議會或立法院通過時，則往往因為彼此注意之焦點不同，而無法獲得上級機關或是民意機

關之同意，而使這些意見或政策胎死腹中。

綜合上述四個面向中發現之問題，吾人可以發現，目前我國政府與 NPO 間之關係，已漸漸走向雙方平等之狀態，政府固然基於保護人民利益與維持社會正常運作，必須對於 NPO 實施一定的規範與監督。然而在資源、資訊的提供上，其實雙方均有能力提供對方之所需，如政府可以提供金錢、場地、設備等等，而非營利組織則擁有充足的專業人力。而在資訊上，專業知識、資訊的流動更是由政府為主導，將部分 NPO 擁有的豐富專業知識傳遞至其他需要的組織，而非由政府直接提供資訊。這些都已經證明我國的 NPO 已經脫離了單純仰賴政府扶植、提供資源、資訊的階段。而在目的的互動上，由於福利政策需要高度專業性，政府在制訂政策時，更是經常邀請 NPO 共同參與，這都是我國政府與 NPO 間逐漸走向合作、對等關係之證據。然而我們從訪談中也發現，政府對 NPO 的定位問題，政府對於 NPO 之印象，有時仍停留在需要政府提供援助的認知，因此常以上對下的姿態與 NPO 進行互動，如此不僅易引起 NPO 之不滿，造成雙方合作上之隔閡，同時也易使 NPO 不願與政府分享資源，如此則將是雙方的共同損失，是急需改進之處。其次，由於我國政府對福利服務監督，不論是中央對地方福利服務之評估，或是政府對 NPO 提供之服務的監督，均仍在起步階段，因此許多制度尚未臻成熟，需要政府與 NPO 繼續共同努力。另外還有一個問題，就是我國政府在政策執行上經常有的政策延續性不足的問題，致使 NPO 與政府的合作方案經常面臨變更，不僅造成 NPO 適應上的問題，也會影響到該政策標的人口口的利益，是政府未來在政策變更時應多加注意之處。

第二節 研究建議

對於以上各項發現以及問題，筆者嘗試提出以下建議，期使政府與 NPO 間的各種互動，都能更加順暢。茲分述如下：

第一、應該儘速針對我國目前發展之需要，制訂完備的相關法令體系。首先，由於我國對於 NPO 尚未有一套完備的法令規範，因此應儘速促使專責法令之通

過，包括非營利組織發展法⁴⁷及財團法人法兩項草案。且針對本研究中所提及之兩項草案中諸項缺失能夠加以改進，包括對主管機關應該給予更清楚的定位、強制賦予主管機關監督的義務、提供 NPO 更多的租稅誘因，以及給予需另立施行細則的部分時間限制等等。同時對於現行的相關法令如民法，以及非營利組織發展法的配套法案，均應儘速加以研議、修正或制訂，尤其是主管機關部分，方不至使非營利組織發展法施行後，與其他現行法令發生抵觸，使法規體系產生混亂，並提供我國 NPO 發展更良好的法律環境。

另外建議在財團法人法草案中應加列保障政府合約之優先取得權，方不致使財團法人與社團法人未來在爭取至政府合約時，處於劣勢位置。若考慮「公設財團法人」之特殊性，可於保障條款中註明僅保障「民間財團法人」有優先取得合約之權。

第二、政府應該改變對 NPO 的認知心態，重新定義雙方的地位。政府固然基於公益為所有民間組織團體之管理者，然而在服務輸送面向中，政府在與 NPO 合作、交流時，必須體認到自己與 NPO 是處於平等的合作地位，而不應採取上對下的姿態，否則會讓雙方產生隔閡，無法順利交換意見、甚至是資源，使雙方均蒙受損失。另外，政府更不應因 NPO 具慈善性質，即認為 NPO 在合作關係中，必須承擔所有的額外成本，同時不得享有利益，而應有合理的責任與利潤分擔制度。這樣的心態轉變必須落實至每一個與非營利組織交涉之政府人員，方能改變政府與非營利組織互動之態樣。

第三、加強要求各機構均合法立案。唯有所有機構均合法立案，方能使所有的機構站在平等的地位接受檢驗，而非僅嚴格要求已立案機構，卻對未立案的機構疏於管理，如此方能使民眾真正獲得有品質保障的福利服務。而對於財團法人的相關監督規定，政府也應嚴加執行，徹底調查各立案財團法人的運作情形，而非只是書面審查，撤銷所有已無運作的財團法人之登記許可，讓國內 NPO 的體制回歸正軌。

第四、審查方式應兼顧理論上之理想性與實務上之可行性，促進理論與實務的對話。與對於機構的審查固然應該有學者專家參與提供意見，以促使 NPO 的

⁴⁷ 非營利組織發展法經過行政院之協議，認為應納入「人民團體法」中修正即可，惟其協商針對人民團體法參考非營利組織發展法草案內容修正之部分，仍未公布，因此此處仍以非營利組織發展法草案內容進行討論。

發展更為理想，然而也應注意要求的合理性，畢竟有時學理上的規範，在實務上並不一定能完全適用。建議的作法是能建立一套更具體的審查標準與流程，而這一套標準、流程需由政府、專家學者與 NPO 之代表共同擬定。由於標準與流程係非營利組織參與建立，它們應較能認同此一標準。同時每經一段時間，如三年或五年，便再邀集政府、學者與 NPO 代表檢討此一標準、程序是否得宜，加以改進。其次，在審查後能給予 NPO 針對要求內容正式之申訴機會，讓被審查的 NPO 能夠與評審的學者專家間產生交流，使雙方均有機會成長，而不應將 NPO 之意見當成一種「辯駁」。同時也可以讓 NPO 可以瞭解學者專家這樣的要求是因為什麼原因，而學者們也能藉此告知 NPO 有哪些實際的方法可以達成這些要求，同時學者們也可以藉由實務工作者的回饋、修正，提升單純學術理論的實用性。

第五、政府除了監督之外，也應提升其 NPO 輔導者的角色。政府作為人民權益的把關者，固然有義務要對 NPO 進行監督審查，然而單純的監督、懲罰，對於提昇國內 NPO 的整體水準，並沒有太大的幫助，反而會嚇退一些原本有熱忱進入或已進入 NPO 領域者。因此，比較好的作法是政府一方面扮演監督者的角色，另一方面則要能扮演輔導者的角色，對於不符合規定但有配合意願、願意改善的組織，給予足夠的輔導，協助其改正缺點。而對於不願配合改進，甚至本來就無心從事 NPO 工作者，給予強制性的懲罰。當然限於人力、資源之限制，政府並不一定要親自執行輔導工作，可以將這些組織轉介到其他資源、經驗皆較為豐富之組織，藉由非營利組織本身之力量來進行輔導，政府扮演資源整合、轉介之角色即可。

第六、對於政府與 NPO 間的資訊流通，政府應該儘速研議相關的法令，並主導資訊連結網絡。政府若能以法律保障 NPO 在資訊流通中的權益，將可提升 NPO 與政府及其他 NPO 間做資訊交流的興趣。同時，政府也應積極的扮演領導者的角色，利用現代化之電腦與網路科技，利用網站來建立政府與 NPO 間的資訊連結網絡，以有效分享、管理雙方的資訊交流，而網絡完成且運作順暢之後，即可交由 NPO 接手，由民間自行運作以節省政府行政成本。

第七、建立政府與 NPO 間目的交流之正式流通管道。對於 NPO 與政府的目的交流，不管是一般面向或者是服務輸送部分，均應多建立正式溝通管道。在一般面向的部分，鑑於 NPO 反應之政策意見，特別是在跨部會的溝通，或者是跨

行政、立法部門的議題，經常在政府層級的溝通中即消失或失真。因此為了確保 NPO 的建議能夠被完整呈現，建議政府應讓 NPO 參與整個的溝通過程，在行政體系中，即在主管部會與行政院討論相關議題時，能夠讓 NPO 參與。在通過行政體系內部的審核之後，各主管部會向立法院各委員會陳述相關政策時也能夠讓 NPO 列席、甚至發表意見，讓 NPO 可以瞭解整個政策的制訂過程中，主要問題是發生在哪一個環節，以及直接瞭解上位者、立法者對於這項政策建議的疑慮何在，無法通過的原因為何。同時，NPO 也可以在此會議中直接為自己的政策建議提出辯護，無須再透過行政部門表達意見，如此不僅可減少意見失真的可能，同時也可降低溝通成本。而在服務輸送面向的部分，政府應該建立正式的討論機制，雖然每年契約重定之時，政府會與接受委託服務之 NPO 就契約執行內容與狀況進行討論，然而，對於執行中的一些小問題，有時必需儘速解決，因此對於執行中發現的問題，政府與 NPO 間應該訂有一個正式溝通管道，如以「季」為單位，固定召開討論會議。同時在服務中發現的問題，可以以雙方之中階主管為負責之對口單位，先由雙方中階主管蒐集底下成員之意見後，再定時加以討論。可避免由高階主管討協議達成，卻因其與基層人員距離遙遠，無法得知基層人員是否遵照協議執行之問題。同時亦可避免基層人員因權責不足，導致溝通之實際成效不佳之問題。

第三節 後續研究之建議

總結本研究，國內的非營利組織發展雖然日益蓬勃，NPO 與政府的互動也因為新右派的管理主義而日漸增加，不僅是在社會福利領域，諸如環保、經濟發展、衛生等等領域，均能看見政府與 NPO 的合作，以及其所帶來的貢獻。然而綜觀國內目前的法律環境，至今仍未發展至完備階段，而雙方實際互動上，亦存在有不少問題尚待解決。但從實證訪談中吾人也可發現，不論是政府或者是非營利組織，對於彼此間的合作與進一步的發展，均抱持著肯定、積極的態度，同時不斷尋求更好的合作、互動模式。因此，國內的學術界應針對此一議題投入能更多心力進行研究，提供政府與 NPO 未來改善的方向與建議。

整體而言，本研究係採先行研究中的理論架構，作為檢証之基礎，因此理論

部分稍嫌薄弱。又因本研究強調的是問題意識的突顯，因此未再針對政府的意見進行探討。基於這些不足之處，筆者提出個人之經驗，提供後續的研究之建議：

第一、發展更深入的政府與 NPO 互動之理論架構。由於本研究係初探性質，受到時間和能力的影響，故未能發展出較深入、細緻的理論架構。而如能建構一套更為精緻之理論分析架構，將有助往後之實證研究，同時對於相關研究間也容易發展出一個一致的比較基礎。目前不論國外或國內，對於政府與 NPO 互動的理論架構仍十分缺乏，故建議可以本研究架構為基礎，整合其他相關理論性研究及本土性的實證研究，整理發展出一套較為細緻且本土化的觀察理論架構。

第二、針對財團與社團法人，進行全面性的研究探討。如前所述，由於受到時間、資源，及能力上的限制，故未能針對財團法人與公益社團法人的 NPO 均進行全盤性瞭解，然社團法人亦為 NPO 之一種，在國內數量更多於財團法人，故絕對是不可忽略的部分。建議後續研究者對於社團法人也應進行類似研究。甚至在將來相關的質性研究達一定數量後，可以考慮將質性研究的成果發展成問卷，針對兩種類型的 NPO 進行大範圍的量化研究，以期獲得更高的代表性。

第三、建立完整之政府與 NPO 互動機制。由於本研究之目的，是希望瞭解 NPO 在與政府互動時所面臨的問題，以提供政府未來在相關法令、政策上之修改、制訂時參考。因此未來如要建立一套完整之政府與 NPO 間互動機制，則需進一步參考政府方面之意見。

參考文獻

中文部分

內政部統計處 編

2002 《內政部統計年報》，台北市：內政部統計處。

江明修

1994 《非營利組織領導行為之研究》，台北：國科會專題研究。

2003 《非營利管理》，台北市：智勝文化。

江亮演等 編著

2000 《社會福利與行政》，台北市：五南。

呂朝賢

2001 非營利組織與政府的關係：以九二一賑災為例，〈台灣社會福利學刊〉，第 2 期，頁 39-77。

李衍儒

2000 政府採購法對 NPO 之影響，國立政治大學公共行政學系，碩士論文。

林淑馨

2000 日本第三部門的研究 - 概念、現況及問題點的分析，〈中國行政〉，第 70 期，頁 1-16。

2001 日本非營利組織的研究 - 現況與課題，〈中國行政〉，第 72 期，頁 1-22。

林萬億

1999 《社會福利民營化 - 停看聽，台灣社會福利的發展 - 回顧與展望》，林萬億等，台北市：五南。

吳老德

2001 《正義與福利國家概論》，台北市：五南。

吳明儒、賴兩陽譯，Gould, Arthur 著

1997 《資本主義福利體系：日本、英國與瑞典之比較》，台北市：巨流。

官有垣

1995 台灣的非營利組織與政府的互動關係：以台灣基督教兒童福利基金會為例，《公共政策學報》，第 16 期，頁 147-226。

2000 《非營利組織與社會福利 - 台灣本土個案分析》，台北市：亞太圖書。

2000 非營利組織在台灣：社團法人與財團法人基金會之現況分析，《兩岸第二屆公共事務跨世紀研討會論文》，2000 年 8 月 30-31 日，北京：國家行政學院。

官有垣 譯，Macarov 著

2000 《社會福利：結構與實施》，台北市：雙葉書廊。

孫本初

1994 《非營利性組織管理之研究：以臺北市政府登記有案之社會福利慈善事業基金會為對象》，臺北市政府研究發展考核委員會。

徐宗鴻

2002 政府與第三部門協力關係之研究，第五屆全國公共行政博碩士生論文發表會，政治大學。

高麗芬

1988 第三部門功能之界定與評估，國立政治大學財政學系，碩士論文。

馬秀如

2000 公益性他律法人的自律原則，《今日會計》，第 78 期，頁 2-13。

財團法人喜瑪拉雅研究發展基金會

2001 《台灣 300 家主要基金會名錄》，台北市：喜瑪拉雅基金會。

陳向明

2002 《社會科學質的研究》，台北市：五南。

陳金貴

1994 《美國非營利組織的人力資源管理》，台北市：瑞興。

陳怡平

1997 非營利組織與政府部門互動關係之研究--以社會福利慈善事業基金會為例，國立中正大學政治學研究所，碩士論文。

許崇源 吳國明

2000 我國非營利組織租稅問題之研究，《財稅研究》，第 32 卷第 5 期，頁 107-121。

張英陣

1995 第三部門與社會福利政策，社會福利政策策略原則研討會，內政部。

張嫦娥

2002 非營利組織之監督與管理問題之探討，《今日會計》，第 87 期，頁 26-46。

張碧琴

1999 美國公設民營福利機構之現況-以美東少年安置機構為例，《福利社會》，第 70 期，頁 50-54。

溫信學

1996 從法規與財務論非營利組織與政府之互動關係-以社會福利團體為例，國立台灣大學社會學系，碩士論文。

詹中原

1998 新公共管理與國家發展，《中山人文科學期刊》，第 6 卷第 1 期，

頁 171-189。

楊孝榮

1997 社會福利事業民營化後政府介入督導體系之規劃，《社區發展季刊》，第 85 期，頁 56-59。

楊國樞

1989 《社會及行為科學研究法》，台北市：台灣東華。

鄭讚源

1997 既競爭又合作：社會福利民營化過程中政府與民間非營利組織之角色與定位，《社區發展季刊》，第 80 期，頁 79-87。

鄭怡世

1999 台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》，第 87 期，頁 312-326。

霍德明、熊秉元、胡春田、巫和懋

2002 《經濟學 2000》，台北市：雙葉書廊。

蕭新煌

2000 《台灣非營利組織的現況與特色，非營利部門 - 組織與運作》，蕭新煌 主編，台北市：巨流。

劉淑瓊

1997 依賴與對抗 - 論社會服務契約委託下政府與民間受託單位間的關係，《社區發展季刊》，第 80 期，頁 113-129。

謝明瑞

1993 從英國的社會福利制度探討台灣的社會福利問題（上），《今日合庫》，第 19 卷第 12 期，頁 114-125。

謝美娥

1991 美國社會福利的私有化爭議，《國立政治大學學報》，第 62 期，頁 137-153。

嚴秀雯

2002 政府與非營利組織夥伴關係之研究--以台北市獨居老人照顧為例，國立台北大學公共行政暨政策學系，碩士論文。

顧忠華

1998 公民社會與非營利組織 - 一個理論性研究的構想，《亞洲研究》，第 26 期，頁 8-23。

2000 公民結社的結構變遷 - 以台灣非營利組織的發展為例，《台灣社會研究季刊》，第 36 期，頁 123-145。

英文部分

Bitter, B. J. & George, K. B.

1976 The Exception of Nonprofit Organizations from Federal Income Taxation, Yale Law Journal Vol.85, pp.299-358.

Denhardt, R.B.,

1991 "Public Administration: An Action Orientation", Belmont, CA.: Wadsworth, Inc.

Gidron, L. & Kramer, M. & Salamon, L. M.

1992 Government and The Third Sector: Emerging Relationships in Welfare States, San Francisco: Jossey-Bass.

Glennerster, Howard

1997 Paying For Welfare: Towards 2000. London: Printice hall/Harvester Wheatsheaf.

Hansmann, H. B.,

1980 The Role of Nonprofit Enterprise, Yale Law Journal, Vol.89, No.5, pp. 840-842.

Hay, Leon Edwards,

1989 Accounting for governmental and nonprofit entities, Homewood, IL.:
Irwin, 8th ed.

Holler, M

1980 What is Paradoxical About The Voting Paradox?, Quality And Quantity, Vol.14,
pp. 679-685.

Kramer, R. M.

1993 Privatization in four European countries: comparative studies in government-
third sector relationships, Amonk, NY: M.E. Sharpe.

Kuhnle, S. & Selle, P.

1992 Government and Voluntary Organizations: A relational perspective, Aldershot,
Hants, England, Brookfield, Vt: Ashgate.

Le Grand, J., H. Glennerster, A. Maynard

1991 Quasi-markets and Social Policy, Economic Journal.101,no.408.pp.1256-67.

Moore, Louella

2001 Legitimation Issues in the State-Nonprofit Relationship, Nonprofit and
Voluntary Sector Quarterly , vol. 30 no. 4 ,pp. 707-719.

Oleck, Howard Leoner,

1994 "Nonprofit corporations, organizations, & associations", Englewood Cliffs, N.J.
Prentice Hall, 6th ed.

Salamon, L. M.

1987 "Partners in Public Service: The Scope and Theory of Government Nonprofit
Relations" In The Nonprofit Sector: A Research Handbook, edited by Walter W.
Powell New Haven: Yale University Press.

1992 American's Nonprofit Sector : A Primer. New York : The Foundation

Center.

1995 Partners in public service: government-nonprofit relations in the modern welfare state. London: The Johns Hopkins Press.

Schram, V.R.

1985 "Motivating volunteers to participate", In Moore, L.F. (Ed.), Motivating volunteers .Vancouver : Vancouver Volunteers Center.

Seibel & Anheier

1990 Sociological and Political Science Approaches to The Third Sector. In The Third Sector: Comparative Studies of Nonprofit Organizations, pp. 7-20.

Weimer, D. L. & Vining, A. R.

1989 "Police Analysis: Concepts and Practice", Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Weisbrod, Burton A.

1988 The Nonprofit Economy , Cambridge : Harvard University Press.

Wolf, Thomas

1999 Managing A Nonprofit Organization in The Twenty-First Century, NY: Prentice Hall Press.

網站資料

內政統計資訊服務網，網址：<http://www.moi.gov.tw/W3/stat/home.asp>

台灣公益資訊中心，網址：<http://www.npo.org.tw/NPOLaw/index2-2.asp>，
2003/4/28。

附錄一 相關法令條文

民法相關法條

第二節 法人

第一款 通則

- 第二十五條 法人非依本法或其他法律之規定，不得成立。
- 第二十六條 法人於法令限制內，有享受權利、負擔義務之能力。但專屬於自然人之權利義務，不在此限。
- 第二十七條 法人應設董事。董事有數人者，法人事務之執行，除章程另有規定外，取決於全體董事過半數之同意。董事就法人一切事務，對外代表法人。董事有數人者，除章程另有規定外，各董事均得代表法人。對於董事代表權所加之限制，不得對抗善意第三人。法人得設監察人，監察法人事務之執行。監察人有數人者，除章程另有規定外，各監察人均得單獨行使監察權。
- 第二十八條 法人對於其董事或其他有代表權之人因執行職務所加於他人之損害，與該行為人連帶負賠償之責任。
- 第二十九條 法人以其主事務所之所在地為住所。
- 第三十條 法人非經向主管機關登記，不得成立。
- 第三十一條 法人登記後，有應登記之事項而不登記，或已登記之事項有變更而不為變更之登記者，不得以其事項對抗第三人。
- 第三十二條 受設立許可之法人，其業務屬於主管機關監督，主管機關得檢查其財產狀況及其有無違反許可條件與其他法律之規定。
- 第三十三條 受設立許可法人之董事或監察人，不遵主管機關監督之命令，或妨礙其檢查者，得處以五千元以下之罰鍰。前項董事或監察人違反法令或章程，足以危害公益或法人之利益者，主管機關得請求法院解除其職務，並為其他必要之處置。
- 第三十四條 法人違反設立許可之條件者，主管機關得撤銷其許可。
- 第三十五條 法人之財產不能清償債務時，董事應即向法院聲請破產。不為前項聲請，致法人之債權人受損害時，有過失之董事，應負賠償責任，其有二人以上時，應連帶負責。

第三十六條 法人之目的或其行為，有違反法律、公共秩序或善良風俗者，法院得因主管機關、檢察官或利害關係人之請求，宣告解散。

第三十七條 法人解散後，其財產之清算，由董事為之。但其章程有特別規定，或總會另有決議者，不在此限。

第三十八條 不能依前條規定，定其清算人時，法院得因主管機關、檢察官或利害關係人之聲請，或依職權，選任清算人。

第三十九條 清算人，法院認為有必要時，得解除其任務。

第四十條 清算人之職務如左：

- 一 了結現務。
 - 二 收取債權，清償債務。
 - 三 移交賸餘財產於應得者。
- 法人至清算終結止，在清算之必要範圍內，視為存續。

第四十一條 清算之程序，除本通則有規定外，準用股份有限公司清算之規定。

第四十二條 法人之清算，屬於法院監督。法院得隨時為監督上必要之檢查及處分。法人經主管機關撤銷許可或命令解散者，主管機關應同時通知法院。法人經依章程規定或總會決議解散者，董事應於十五日內報告法院。

第四十三條 清算人不遵法院監督命令，或妨礙檢查者，得處以五千元以下之罰鍰。董事違反前條第三項之規定者亦同。

第四十四條 法人解散後，除法律另有規定外，於清償債務後，其賸餘財產之歸屬，應依其章程之規定，或總會之決議。但以公益為目的之法人解散時，其賸餘財產不得歸屬於自然人或以營利為目的之團體。如無前項法律或章程之規定或總會之決議時，其賸餘財產歸屬於法人住所所在地之地方自治團體。

第二款 社團

第四十五條 以營利為目的之社團，其取得法人資格，依特別法之規定。

第四十六條 以公益為目的之社團，於登記前，應得主管機關之許可。

第四十七條 設立社團者，應訂定章程，其應記載之事項如左：

- 一 目的。
- 二 名稱。
- 三 董事之人數、任期及任免。設有監察人者，其人數、任期及任免。
- 四 總會召集之條件、程序及其決議證明之方法。

- 五 社員之出資。
- 六 社員資格之取得與喪失。
- 七 訂定章程之年、月、日。

第四十八條 社團設立時，應登記之事項如左：

- 一 目的。
- 二 名稱。
- 三 主事務所及分事務所。
- 四 董事之姓名及住所。設有監察人者，其姓名及住所。
- 五 財產之總額。
- 六 應受設立許可者，其許可之年、月、日。
- 七 定有出資方法者，其方法。
- 八 定有代表法人之董事者，其姓名。
- 九 定有存立時期者，其時期。社團之登記，由董事向其主事務所及分事務所所在地之主管機關行之，並應附具章程備案。

第四十九條 社團之組織及社團與社員之關係，以不違反第五十條至第五十八條之規定

第五十條 社團以總會為最高機關。左列事項應經總會之決議：

- 一 變更章程。
- 二 任免董事及監察人。
- 三 監督董事及監察人職務之執行。
- 四 開除社員。但以有正當理由時為限。

第五十一條 總會由董事召集之，每年至少召集一次。董事不為召集時，監察人得召集之。如有全體社員十分之一以上之請求，表明會議目的及召集理由，請求召集時，董事應召集之。董事受前項之請求後，一個月內不為召集者，得由請求之社員，經法院之許可召集之。總會之召集，除章程另有規定外，應於三十日前對各社員發出通知。通知內應載明會議目的事項。

第五十二條 總會決議，除本法有特別規定外，以出席社員過半數決之。社員有平等之表決權。社員表決權之行使，除章程另有限制外，得以書面授權他人代理為之。但一人僅得代理社員一人。社員對於總會決議事項，因自身利害關係而有損害社團利益之虞時，該社員不得加入表決，亦不得代理他人行使表決權。

第五十三條 社團變更章程之決議，應有全體社員過半數之出席，出席社員四分三以上之同意，或有全體社員三分二以上書面之同意。受設立許可之社團，變更章程時，並應得主管機關之許可。

第五十四條 社員得隨時退社。但章程限定於事務年度終，或經過預告期間後，始准退社者，不在此限。前項預告期間，不得超過六個月。

第五十五條 已退社或開除之社員，對於社團之財產無請求權。但非公益法人，其章程另有規定者，不在此限。前項社員，對於其退社或開除以前應分擔之出資，仍負清償之義務。

第五十六條 總會之召集程序或決議方法，違反法令或章程時，社員得於決議後三個月內請求法院撤銷其決議。但出席社員，對召集程序或決議方法，未當場表示異議者，不在此限。總會決議之內容違反法令或章程者，無效。

第五十七條 社團得隨時以全體社員三分二以上之可決解散之。

第五十八條 社團之事務，無從依章程所定進行時，法院得因主管機關、檢察官或利害關係人之聲請解散之。

第三款 財團

第五十九條 財團於登記前，應得主管機關之許可。

第六十條 設立財團者，應訂立捐助章程。但以遺囑捐助者，不在此限。捐助章程，應訂明法人目的及所捐財產。以遺囑捐助設立財團法人者，如無遺囑執行人時，法院得依主管機關、檢察官或利害關係人之聲請，指定遺囑執行人。

第六十一條 財團設立時，應登記之事項如左：

- 一 目的。
- 二 名稱。
- 三 主事務所及分事務所。
- 四 財產之總額。
- 五 受許可之年、月、日。
- 六 董事之姓名及住所。設有監察人者，其姓名及住所。
- 七 定有代表法人之董事者，其姓名。
- 八 定有存立時期者，其時期。財團之登記，由董事向其主事務所及分事務所所在地之主管機關行之。並應附具捐助章程或遺囑備案。

第六十二條 財團之組織及其管理方法，由捐助人以捐助章程或遺囑定之。捐助章程或遺囑所定之組織不完全，或重要之管理方法不具備者，法院得因主管機關、檢察官或利害關係人之聲請，為必要之處分。

第六十三條 為維持財團之目的或保存其財產，法院得因捐助人、董事、主管機關、檢察官或利害關係人之聲請，變更其組織。

第六十四條 財團董事，有違反捐助章程之行為時，法院得因主管機關、檢察官或利害關係人之聲請，宣告其行為為無效。

第六十五條 因情事變更，致財團之目的不能達到時，主管機關得斟酌捐助人之意思，變更其目的及其必要之組織，或解散之。

民法總則施行法相關法條

- 第五條 依民法總則之規定，設立法人須經許可者，如在民法總則施行前已得主管機關之許可，得於民法總則施行後三個月內聲請登記為法人。
- 第六條 民法總則施行前具有財團及以公益為目的社團之性質而有獨立財產者，視為法人，其代表人應依民法總則第四十七條或第六十條之規定作成書狀，自民法總則施行後六個月內聲請主管機關審核。前項書狀所記載之事項，若主管機關認其有違背法令或為公益上之必要，應命其變更。依第一項規定經核定之書狀，與章程有同一效力。
- 第七條 依前條規定經主管機關核定者，其法人之代表人，應於核定後二十日內，依民法總則第四十八條或第六十一條之規定，聲請登記。
- 第八條 第六條所定之法人，如未備置財產目錄、社員名簿者，應於民法總則施行後速行編造。
- 第九條 第六條至第八條之規定，於祠堂、寺廟及以養贍家族為目的之獨立財產，不適用之。
- 第十條 依民法總則規定法人之登記，其主管機關為該法人事務所所在地之法院。法院對於已登記之事項，應速行公告，並許第三人抄錄或閱覽。
- 第十一條 外國法人，除依法律規定外，不認許其成立。
- 第十二條 經認許之外國法人，於法令限制內、與同種類之中國法人有同一之權利能力。前項外國法人，其服從中國法律之義務，與中國法人同。
- 第十三條 外國法人在中國設事務所者，準用民法總則第三十條、第三十一條、第四十五條、第四十六條、第四十八條、第五十九條、第六十一條及前條之規定。
- 第十四條 依前條所設之外國法人事務所，如有民法總則第三十六條所定情事，法院得撤銷之。
- 第十五條 未經認許其成立之外國法人，以其名義與他人為法律行為者，其行為人就該法律行為應與該外國法人負連帶責任。

人民團體法相關法條

第一章通則

第一條 人民團體之組織與活動，依本法之規定；其他法律有特別規定者，適用其規定。

第二條 人民團體之組織與活動，不得主張共產主義，或主張分裂國土。

第三條 本法所稱主管機關：在中央及省為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣(市) 為縣(市) 政府。但其目的事業應受各該事業主管機關之指導、監督。

第四條 人民團體分為左列三種：

- 一 職業團體。
- 二 社會團體。
- 三 政治團體。

第五條 人民團體以行政區域為其組織區域，並得分級組織。前項分級組織之設立，應依本法規定向當地主管機關辦理。

第六條 人民團體會址設於主管機關所在地區。但報經主管機關核准者，得設於其他地區，並得設分支機構。

第七條 人民團體在同一組織區域內，除法律另有限制外，得組織二個以上同級同類之團體，但其名稱不得相同。

第二章設立

第八條 人民團體之組織，應由發起人檢具申請書、章程草案及發起人名冊，向主管機關申請許可。前項發起人須滿二十歲，並應有三十人以上，且無左列情事為限：

- 一 因犯罪經判處有期徒刑以上之刑確定，尚未執行或執行未畢者。但受緩刑宣告者，不在此限。
- 二 受保安處分或感訓處分之裁判確定，尚未執行或執行未畢者。
- 三 受破產之宣告，尚未復權者。
- 四 受禁治產之宣告，尚未撤銷者。第一項申請書格式由中央主管機關定之。

第九條 人民團體經許可設立後，應召開發起人會議，推選籌備委員，組織籌備會，籌備完成後，召開成立大會。籌備會會議及成立大會，均應通知主管機關，主管機關得派員列席。

第十條 人民團體應於成立大會後三十日內檢具章程、會員名冊、選任職員簡歷冊，報請主管機關核准立案，並發給立案證書及圖記。

第十一條 人民團體經主管機關核准立案後，得依法向該管地方法院辦理法人登記，並於完成法人登記後三十日內，將登記證書影本送主管機關查備。

第十二條 人民團體章程應載明左列事項：

- 一 名稱。
- 二 宗旨。
- 三 經織區域。
- 四 會址
- 五 任務。
- 六 組織。
- 七 會員入會、出會與除名。
- 八 會員之權利與義務。
- 九 會員代表及理事、監事之名額、職權、任期及選任與解任。
 - 一 會議。
 - 一一 經費及會計。
 - 一二 章程修改之程序。
 - 一三 其他依法令規定應載明之事項。

第八章社會團體

第三十九條 社會團體係以推展文化、學術、醫療、衛生、宗教、慈善、體育、聯誼、社會服務或其他以公益為目的，由個人或團體組成之團體。

第四十條 社會團體有分級組織者，下級團體應加入其上級團體為會員。

第四十一條 社會團體選任職員之職稱及選任與解任事項，得於其章程另定之。但須經主管機關之核准。

第四十二條 社會團體會員（會員代表）不能親自出席會員（會員代表）大會時，得以書面委託其他會（會員代表）代理，每一會員（會員代表）以代理一人為限。

第四十三條 社會團體理事會、監事會，每六個月至少舉行會議一次。

第一章監督與處罰

第五十三條 申請設立之人民團體有違反第二條或其他法令之規定者，不予許可；經許可設立者，廢止其許可。

第五十四條 人民團體經核准立案後，其章程、選任職員簡歷冊或負責人名冊如有異動，應於三十日內報請主管機關核備。

第五十五條 人民團體經許可設立後逾六個月未成立者，廢止其許可。但報經主管機關核准者，得延長之，其期間以三個月為限。

- 第五十六條 人民團體因組織區域之調整或其他原因有合併或分立之必要者，得申請主管機關核定合併或分立。
- 第五十七條 人民團體成績優良者，主管機關得予獎勵；其獎勵辦法由中央主管機關定之。
- 第五十八條 人民團體有違反法令、章程或妨害公益情事者，主管機關得予警告、撤銷其決議、停止其業務之一部或全部，並限期令其改善；屆期末改善或情節重大者，得為左列之處分：
- 一 撤免其職員。
 - 二 限期整理。
 - 三 廢止許可。
 - 四 解散。
- 前項警告、撤銷決議及停止業務處分，目的事業主管機關亦得為之。但為撤銷決議或停止業務處分時，應會商主管機關後為之。對於政黨之處分，以警告、限期整理及解散為限。政黨之解散，由主管機關檢同相關事證移送司法院大法官組成憲法法庭審理之。前項移送，應經政黨審議委員會出席委員三分之二以上認有違憲情事，始得為之。
- 第五十九條 人民團體有左列情事之一者，應予解散：
- 一 經主管機關廢止許可者。
 - 二 破產者。
 - 三 合併或分立者。
 - 四 限期整理未如期完成者。
 - 五 會員（會員代表）大會決議解散者。前項第四款於政黨之解散不適用之。
- 第六十條 未經依法申請許可或備案而成立人民團體，經主管機關通知限期解散而屆期不解散者，處新臺幣六萬元以下罰鍰。人民團體經主管機關廢止許可或解散並通知限期解散而屆期不解散者，亦同。
- 第六十一條 未經依法申請許可或備案而成立人民團體，經該管主管機關通知限期解散而屆期不解散，仍以該團體名義從事活動經該管主管機關制止而不遵從，首謀者，處二年以下有期徒刑或拘役。人民團體經主管機關廢止許可或解散並通知限期解散而屆期不解散，仍以該團體名義從事活動，經該管主管機關制止而不遵從，首謀者，亦同。
- 第六十二條 違反第五十一條規定收受捐助者，處二年以下有期徒刑、拘役或新臺幣六萬元以下罰金。犯前項之罪者，所收受之捐助沒收之。如全部或一部不能沒收時，追徵其價額。
- 第六十三條 依本法所處罰鍰，經通知後逾期不繳納者，移送法院強制執行。

人民團體獎勵辦法

- 第一條 本辦法依人民團體法第五十七條規定訂定之。
- 第二條 人民團體之獎勵，除法令另有規定外，依本辦法規定辦理。
- 第三條 依本辦法獎勵之人民團體，為經主管機關核准立案滿一年成績優良之人民團體。
- 第四條 人民團體之獎勵，由主管機關辦理；其涉及目的事業者，得會同目的事業主管機關為之。
- 第五條 人民團體有左列情事之一者，主管機關得予獎勵：
- 一 工作績效考核經主管機關評定成績優良者。
 - 二 辦理社會公益事業，增進社會福祉，具有貢獻者。
 - 三 辦理政府指定或委辦之事務，成績優良者。
 - 四 從事研究發展，按團體設立之宗旨，具有卓越具體成效者。
 - 五 促進國際聯繫與合作，具有特殊貢獻者。
 - 六 其他有關促進全民團結和諧、增進社會祥和進步，具有特殊貢獻者。
- 第六條 人民團體之獎勵方式如左：
- 一 書面嘉獎。
 - 二 頒發獎狀。
 - 三 頒發獎牌。
 - 四 頒發獎金。前項第二款至第四款之獎勵，以公開儀式為之。
- 第一項獎狀與獎牌格式，由各級主管機關定之，獎金數額由各級主管機關視經費編列情形定之。
- 第七條 人民團體之獎勵，除第五條第一款情事配合定期考核評鑑辦理外，由人民團體填具請獎事實表（如附表），檢同有關證明文件陳報主管機關審定後獎勵之。前項考核評鑑之實施要點，由各級主管機關定之。
- 第八條 經主管機關獎勵之人民團體，得受邀參加重要慶典活動及獲優先接受政府機關委託辦理有關事務。
- 第九條 經主管機關獎勵之人民團體，其有功績之會務工作人員由各該團體自行獎勵。
- 第十條 辦理人民團體獎勵所需經費，由各級主管機關按年編列預算支應。
- 第十一條 本辦法自發布日施行。

內政業務財團法人監督準則

- 第一條 內政部為依民法及其他法律規定監督內政業務財團法人（以下簡稱財團法人），特訂定本準則。
- 第二條 本準則所稱財團法人，係指民政、戶政、役政、社會、地政、性侵害防治、家庭暴力防治、營建、警政、消防業務及其他有關內政業務之財團法人。
- 第三條 財團法人之主管機關，在中央為內政部，在直轄市為直轄市政府業務有關之處、局，在縣（市）為縣（市）政府。
- 第四條 財團法人之業務範圍，跨越直轄市或縣（市）者，由內政部主管。但法令另有規定者，從其規定。
- 第五條 財團法人，應以所捐助財產及其收入、孳息辦理公益事務為目的。
- 第六條 財團法人，應在其特定名稱之上冠以「財團法人」名義。
- 第七條 設立財團法人，應先依據捐助章程設置董事，再由董事向主管機關申請許可後，依法向該管法院聲請登記。以遺囑捐助設立者，前項申請許可由遺囑執行人為之。
- 第八條 財團法人之設立，其財產總額須達於足以達成其設立目的為準。前項財產總額之最低數額由主管機關另定之。
- 第九條 財團法人之捐助章程，應記載左列事項：
一 目的、名稱、組織、主事務所及分事務所。
二 捐助財產之種類、數額、保管運用方法及其不動產處分或設定負擔之程序。
三 業務項目及其管理方法。
四 董事名額、產生方式、任期、任期屆滿之改選（聘）及任期屆滿董事長不辦理改選（聘）之處理方式。
五 設有監察人者，其名額、任期及產生方式。
六 董事會之職權。
七 解散後賸餘財產之歸屬。
八 定有存立時期者，其時期。
遺囑捐助設立之財團法人，關於前項之應記載事項，依遺囑之記載，如遺囑無明確記載時，由遺囑執行人依前項規定訂定之。
- 第十條 財團法人董事之名額，不得少於五人，除宗教財團法人不得超過三十一人外，均不得超過十九人，並須均為單數。
- 第十一條 申請財團法人設立許可，除法令另有規定外，應向主管機關提出左列文件一式四份：
一 申請書。
二 捐助章程或遺囑影本。

- 三 捐助財產清冊及其證明文件。
- 四 董事名冊及身分證影本。
- 五 法人及董事之印鑑。
- 六 董事會會議紀錄。
- 七 業務計畫書。

第十二條 前條主管機關收受設立財團法人之申請後，應即進行審查，其應補正或不應許可者，應即通知申請人；應予許可者，發給許可文書，並將申請書及其附件加蓋印信，以二份發還申請人。

第十三條 財團法人應自收受設立許可文書之日起三十日內向該管法院聲請登記；並於收受完成登記通知之日起三十日內將登記證書影本送該管主管機關審驗。財團法人於完成法人登記後，捐助人、繼承人或遺囑執行人應於三個月內將全部財產移歸法人，並由該管主管機關併同其業務設施進度予以查核。財團法人未於前二項規定期限內辦理者，主管機關得撤銷其許可。

第十四條 財團法人董事執行職務應遵守法令及捐助章程、遺囑規定。

第十五條 財團法人之會計制度，採權責發生制，應設置帳簿，詳細記錄有關會計事項，並於使用前應經稅捐稽徵機關驗印。

第十六條 財團法人應於年度開始前三個月，檢具年度預算書及業務計畫書；於年度終了後三個月，檢具年度決算及業務執行書，報請主管機關核備。主管機關為瞭解財團法人之狀況，得隨時通知其提出業務及財務報告，並得派員查核之。

第十七條 主管機關對財團法人之財產，得斟酌其設立之目的指導作適當之運用。

第十八條 財團法人解散後，其賸餘財產之歸屬應依其捐助章程或遺囑之規定，但不得歸屬任何自然人或營利團體。捐助章程或遺囑未規定者，其賸餘財產應歸屬其事務所所在地之地方自治團體。

第十九條 財團法人有左列情形之一者，主管機關應予糾正並通知限期改善。

- 一 違反法令、捐助章程或遺囑者。
- 二 經營方針與設立目的不符者。
- 三 董事會之決議顯屬不當者。
- 四 財務收支未取具合法之憑證或未有完備之會計記錄者。
- 五 隱匿財產或妨礙主管機關檢查、稽核者。
- 六 對於業務、財產為不實之陳報者。
- 七 收費率過高者。
- 八 經費開支浮濫者。
- 九 財產總額，已無法達成目的事業者。
- 一 其他違反本準則之情事者。

財團法人於收到主管機關改善通知後，如未於期限內改善者，主管機關得撤銷其許可。

第二十條 財團法人登記後，其許可設立事項如有變更者，應於變更事項發生後，三十日內報請主管機關許可變更，並於許可後三十日內向該管法院為變更登記，於取得換發之法人登記證書後十日內，將該登記證書影本送請主管機關備查。

第二十一條 本準則自發布日施行。

行政院青年輔導委員會促進第三部門發展補助作業要點

一、行政院青年輔導委員會（以下簡稱本會）為有效運用青年人力，促進第三部門健全發展，實踐公民社會理想，特訂定本要點。

二、本要點以補助辦理或參與下列活動為限：

- (一) 非營利組織能力建構及人才培育。
- (二) 非營利組織產業化及資訊化。
- (三) 非營利組織國際交流。
- (四) 其他符合本會推動促進第三部門發展之重點項目，並經本會認可之相關活動。

三、補助之活動得以培訓、研習、會議、論壇、訪問、觀摩、研究、出版、宣導、讀書會及其他經本會認可之方式進行。

四、申請本要點補助，除本會指定之研究出版項目得由個人提出申請外，均應透過團體提出，並需符合下列條件之一：

- (一) 依法設立之社會團體或財團法人。
- (二) 依法立案之學校或學術研究機構。
- (三) 具有辦理符合本要點宗旨之活動經驗，並經本會認可之其他團體。

五、申請人應於活動開始之日二十一日前備函，檢附下列相關文件寄（送）達本會，提出申請；未依規定備齊文件者，應於接獲本會通知補件後五日內補件送達本會，逾期不予受理，但有緊急情況或特殊理由者不在此限。

- (一) 補助申請表(如附件一)。
- (二) 活動企劃書（含活動內容、經費概算、參與對象及人數等）。
- (三) 團體立案或登記證書及章程影本。
- (四) 其他本會指定之必要文件。

六、申請補助案件由本會根據申請人所備之書面資料，就活動之主題和內容與本要點宗旨之相關性、引導青年參與及學習程度、運用志工人力、活動之持續性與影響力、結合相關資源情形、執行能力、過去辦理活動之成效、活動規模及經費需求等事項，進行書面審查，必要時，得組成審查小組進行審查。

七、申請補助案件，經審查符合規定時，本會得參酌審查當時本會相關經費執行情形，依下列原則給予補助：

- (一) 每一補助案最高補助金額以不超過計畫總經費的二分之一或新台幣三十萬元為原則。

(二)同一申請人於同一會計年度內，最多以補助二次為原則；申請人所屬之總會及其分級組織應合併計算，最多以補助五次為原則。

八、獲本會部分經費補助者，應於活動結束之日後三十日內，檢附領據、經費總收支明細表（原始支出憑証自行保存，以備相關單位查核）、獲補助經費項目及金額明細表（如接受二個以上政府機關補助者，應列明各機關補助項目及金額），向本會申請撥付經費。

獲本會全額經費補助者，應於活動結束之日後三十日內，檢附領據與原始支出憑証，向本會申請撥付經費，本會得於活動前先行分期撥付經費。

九、受補助者應於活動結束之日後三十日內，向本會提報成果報告（含成果摘要電子檔，格式如附件二），俾撥款結案，本會亦得邀請其參與成果發表或簡報，以利經驗交流及分享。

十、經核定補助者，如有變更原計畫內容、變更舉辦日期或活動取銷等情形，應於活動前通知本會。活動如未依原計畫執行，經查證屬實者，或未於期限內提報成果結案者，本會得取銷補助。

十一、本要點經本會核定後實施，修正時亦同。

非營利組織發展法草案

- 第一條 非營利組織之設立、組織及運作，除法律另有規定外，應依本法之規定。
本法所稱非營利組織，係指非以營利為目的，從事增進不特定多數人利益之下列非營利社會公益事業，依本法規定設立登記之民間正式組織。
- 一、關於健康促進、醫療衛生或福利服務。
 - 二、關於志願服務或保護弱勢團體。
 - 三、關於推展社會教育。
 - 四、關於住居供給或社區營造。
 - 五、關於學術、文化、藝術、科學或體育的促進。
 - 六、關於生態保育或永續發展。
 - 七、關於災害人道救援。
 - 八、關於區域安全。
 - 九、關於人權維護或促進和平。
 - 十、關於國際交流合作。
 - 十一、關於促進經濟或產業發展。
 - 十二、關於促進性別平權。
 - 十三、關於培育兒童的健全發展。
 - 十四、關於大眾傳播、司法、教育或其他社會改革倡議。
 - 十五、關於政策倡導、遊說、諮詢建議、資訊提供或能力建構。
 - 十六、關於其他增進公共利益之事項。
- 財團法人、醫療機構、私立學校、合作社、職業團體、政治團體、政黨、宗教團體等依其他法律規定設立之組織，不適用本法之規定。
- 第二條 本法所稱主管機關，中央為目的事業主管機關；直轄市為直轄市政府；縣（市）為縣（市）政府。非營利組織之業務跨越二個以上目的事業主管機關者，得由非營利組織自行選定其一為主管機關。主管機關必要時，應會同各該目的事業主管機關辦理之。非營利組織之組織與活動，得跨越行政區域。
- 第三條 申請非營利組織之設立登記，應檢具下列文件，向主管機關提出：
- 一 申請書，其格式由主管機關定之。
 - 二 組織章程。
 - 三 會員名冊、財產清冊及其證明文件。
 - 四 董（理、監）事及設有監察人者，其名冊及國民身分證影本。董（理、監）事或監察人未具中華民國國籍者，其護照或居留證影本。
 - 五 董（理、監）監事或監察人願任同意書及其親屬關係表。
 - 六 法人印信及董（理、監）事簽名清冊。
 - 七 法人獲准設立登記時，即將財產移轉為法人所有之承諾書。
 - 八 設立當年及翌年之業務計畫及收支預算書。
 - 九、其他經主管機關指定之文件。
- 非營利組織之設立登記除有違反法令、妨害公共秩序或善良風俗者外，主管機關應准予登記。並發給法人登記証書及圖記。申請之方式或要件不備，其能補正者，主管機關應通知申請人於一定期間內補正，不能補正或屆期不補正者，得逕行駁

回之。

第四條 非營利組織之設立登記，以法人或自然人為設立基礎，其會員人數不得少於三十人。但有特殊情形，報經主管機關同意者，得放寬為二十人。

第五條 非營利組織章程，應記載下列事項：

- 一 組織名稱。
- 二 設立目的。
- 三 會址及分級組織。
- 四 任務或業務項目。
- 五 會員類別、資格之取得與喪失及其權利與義務。
- 六 理、監事名額、資格、任期、選任及解任事項。
- 七 會員大會、理、監事會之組織、職權及會議種類、召集時間、次數與決議方法。
- 八 法人對外代表。
- 九 聘僱工作人員職稱與權責。
- 十 經費與會計。
- 十一 定有存立時期者，其時期。
- 十二 解散後賸餘財產之歸屬。
- 十三 章程訂定及修改之程序及日期。

前項第五款關於會員資格之取得與喪失，不得設定不當的條件。第六款所定理事名額應至少五人以上，監事名額至少三人以上，理、監事總額不得逾會員總人數二分之一；其任期不得超過四年，除章程另有限制外，連選得連任。但代表法人之理事，連任以一次為限。

第六條 非營利組織之理、監事相互間有配偶及三親等以內血親、姻親之關係者，不得超過各理、監事總人數三分之一。理、監事職務不得互兼，且不得兼任各該非營利組織職員。

第七條 非營利組織之會員大會每年至少召開一次；理、監事會每半年至少召開一次。

前項會議之決議方式如下：

- 一 普通決議：應出席人數過半數之出席，出席人數過半數或較多數同意行之。
- 二 特別決議：應出席人數三分之二以上之出席，出席人數三分之二以上同意行之。

下列重要事項，應經會員大會特別決議，並陳報主管機關備查：

- 一 章程變更。
- 二 財產之處分或設定負擔。
- 三 法人解散或合併之決定。
- 四 其他本法或章程規定重要事項。

非營利組織開會時，得以視訊方式進行。

- 第八條 非營利組織之財產或財務收入應以法人名義登記或專戶存儲，不得存放或貸與理、監事、其他個人或非經營收受存放業務之金融機構。理、監事執行職務，如有利益衝突者，應即自行迴避。
- 第九條 非營利組織辦理獎助或捐贈業務者，應以章程所定業務項目為限，其對特定團體或個人為之者，除有下列情形之一者外，不得超過年度支出百分之十：
一 捐贈予章程所定特定對象者。
二 其獎助或捐贈支出來源，屬於捐助人指定用途之捐助收入者。
三 其他經理、監事會或會員大會特別決議通過者。
- 第十條 非營利組織應於每年年度開始前或年度終了後三個月內，將其業務計畫書及收支預算表，或業務報告書、收支決算表、資產負債表及財產目錄等各項營運資料提請會員大會或理、監事會通過後，送主管機關備查，並主動公開之。前項資訊公開之方式如下：
一 刊載於新聞紙或其他出版品。
二 利用網路傳送或其他方式供公眾線上查詢。
三 提供公開閱覽、抄錄、影印、錄影或攝影。
- 第十一條 依本法設立登記之非營利組織，應減免其稅捐。對依本法設立登記之非營利組織捐贈者，應減免其稅捐。非營利組織自有供設立目的使用之用地及建築物，免徵土地稅及房屋稅。財政部訂定相關稅賦優惠措施時，應徵詢非營利組織及目的事業主管機關意見。
- 第十二條 非營利組織不得有分配結餘之行為。非營利組織得從事符合設立目的之銷售貨物或勞務活動，其所得除依法納稅外，應全數列歸法人之收入項下，並用於與組織章程所定業務項目有關之支出。前項銷售貨物或勞務活動，應建立獨立之財務紀錄。
- 第十三條 非營利組織應依其實際業務情形、會計事務之性質、內部控制及管理上之需要，訂定其會計制度。當年度收入總額達新台幣三千萬元之非營利組織，其財務報告應經財政部核准為稅務代理人之會計師查核簽證。
- 第十四條 非營利組織得依捐募相關法令規定，從事捐募活動。未經設立登記或未完成設立登記之非營利組織，不得以其名義對外募款或為其他法律行為。
- 第十五條 非營利組織得以會員大會特別決議，與他非營利組織合併。非營利組織決議合併時，應即編造資產負債表及財產目錄，其為虛偽記載者，依法處罰。非營利組織為合併之決議後，應即向各債權人分別通知及公告，並指定三個月以上期限，聲明債權人得於期限內提出異議。債權人在指定期限內未提出異議者，視為承認合併。非營利組織不為前項之通知及公告，或對於在指定期限內提出異議之債權人不為清償，或不提供相當擔保者，不得以其合併對抗債權人。因合併而消滅之非營利組織，其權利義務，應由合併後存續或新設之非營利組織承受。非營利組織

合併後，應由存續或新設立非營利組織依本法第三條規定向主管機關辦理合併登記。

第十六條 主管機關得派員檢查非營利組織之財務及其他業務狀況，非營利組織負責人應負配合及協助之義務。前項檢查，必要時得委任或委託辦理，並請有關機關派員共同為之。其有違反法令、設立目的或章程規定者，主管機關應通知限期改善。

第十七條 非營利組織有違反本法及相關法令之規定者，主管機關應予糾正並限期改善，經連續糾正二次而未改善者，主管機關得按其情節為下列之處分：

- 一 公開糾正。
- 二 取消當年度免稅資格認可。
- 三 組織整理
- 四 廢止其設立登記。

非營利組織取得設立登記後，無正當理由從未活動，或繼續停止業務活動已滿二年者，主管機關得廢止其設立登記。非營利組織經主管機關為組織整理處分者，其理、監事職權應即停止，由主管機關就非現任理、監事之會員中遴選熱心公正人士三至五人組織整理小組，代代理、監事職權，於三個月內完成重行改組。

第十八條 非營利組織有下列情事之一者，應予解散：

- 一 經會員大會特別決議解散或合併者。
- 二 經主管機關廢止設立登記者。
- 三 破產者。
- 四 不符合法定設立登記條件者。

非營利組織解散後，應即依民法規定辦理清算。清算後賸餘財產之歸屬，應依其組織章程之規定，但不得歸屬任何自然人或營利團體。章程未規定者，其賸餘財產應歸屬法人會址所在地之地方自治團體。

第十九條 非營利組織具一定規模者，應聘專業規劃師，以提供專業規劃諮詢服務。專業規劃師之資格及管理，另以法律定之。第一項所稱一定規模，於前項法律施行後，由行政院非營利組織發展委員會定之。

第二十條 為健全非營利組織發展，行政院、直轄市及縣（市）政府應分別設非營利組織發展委員會，負責協調整合、政策規劃、爭議審議、研發引導及採取相關發展措施。前項委員會以各級政府首長為主任委員，其中非營利組織代表及學者專家代表所佔委員名額，各不得少於委員總數三分之一，並應考量性別比例，其組織規程由行政院另定之。

第二十一條 各級主管機關應針對非營利組織發展之特性與需要，採取適當之協助及獎勵補助措施。前項措施，應列入年度施政計畫並編列相關經費預算，積極推動辦理。

第二十二條 行政院、直轄市及縣（市）政府應有效運用各地閒置公有空間，以業務委外或法人化方式，籌設非營利組織中心，推動促進非營利組織發展之下列功能：

- 一 資訊流通

- 二 能力建構
- 三 國際交流
- 四 評鑑認證
- 五 議題倡導
- 六 研究發展
- 七 統計分析
- 八 圖書出版
- 九 會議管理
- 十 諮詢建議
- 十一 其他有助非營利組織發展相關事項

第二十三條 各級政府及公營事業進行公告採購，應協助非營利組織優先取得業務機會。

第二十四條 本法施行前之非營利組織，與本法規定不符者，限於本法施行後三年內辦理補正，始得適用本法。

第二十五條 本法自公布日施行。

財團法人法草案

第一章 通 則

第一條 財團法人之許可設立、組織及運作，除法律另有規定外，應依本法規定為之。本法未規定者，適用民法規定。

第二條 本法所稱財團法人，指以從事公益為目的，由捐助人捐助一定財產，經主管機關許可並向法院登記之組織。本法所定財團法人，其種類如下：

一、公設財團法人：由政府捐助成立而其所捐助之財產達捐助財產總額百分之五十以上者。

二、民間財團法人：由民間捐助成立，或由政府捐助成立而其所捐助之財產未達捐助財產總額百分之五十者。

第三條 財團法人之主管機關，除登記及解散事項外，為中央各目的事業主管機關。財團法人之業務跨越各目的事業主管機關者，以其主要業務目的事業主管機關為主管機關。財團法人之設立許可、撤銷或廢止許可及監督管理等相關事項，主管機關得委任下級機關、委託民間機構或委辦地方政府辦理。

第四條 財團法人對其捐助財產、孳息及其他各項所得，不得有分配盈餘之行為。違反前項規定者，各處為該行為之董事新臺幣十萬元以上五十萬元以下罰鍰。

第五條 財團法人應於其名稱冠以財團法人。財團法人名稱，不得與他財團法人名稱相同。二財團法人名稱中標明不同種類、屬性或可資區別之文字者，視為不相同。財團法人不得使用易於使人誤認其與政府機關有關或妨害公共秩序或善良風俗之名稱。

第六條 財團法人以其主事務所所在地為住所，並得報經主管機關核准設分事務所。

第二章 設 立 程 序

第七條 財團法人之設立，應訂立捐助章程。但以遺囑捐助設立者，不在此限。以遺囑捐助設立財團法人者，如無遺囑執行人時，法院得依主管機關、檢察官或利害關係人之聲請，指定遺囑執行人。

第八條 捐助章程，應記載事項如下：

- 一 目的、名稱、主事務所及分事務所。
- 二 捐助財產之種類、總額及保管運用方法。
- 三 業務項目。
- 四 董事及設有監察人者，其名額、資格、產生方式、任期及選（解）聘事項。
- 五 董事會之組織、職權及決議方法。
- 六 定有代表法人之董事。
- 七 定有存立時期者，其時期。
- 八 訂定章程之年、月、日。

以遺囑捐助設立者，其遺囑未載明前項規定者，由遺囑執行人訂定捐助章程。

第九條 財團法人設立時之捐助財產，須足以達成其設立目的；其最低總額標準，由主管機關依所掌業務性質定之。但最低總額不得低於新臺幣二千萬元。前項之捐助財產，除現金外，得以其他動產、不動產或有價證券代之。主管機關得依所掌業務性質訂定現金總額之比率。

第十條 申請財團法人設立許可，應檢具下列文件一式三份，向主管機關提出：

- 一 申請書，其格式由法務部定之。
- 二 捐助章程；以遺囑捐助設立者，其遺囑及遺囑執行人依第八條第二項訂定之捐助章程影本。
- 三 捐助財產清冊及其證明文件。
- 四 董事及設有監察人者，其名冊及國民身分證影本。董事或監察人未具中華民國國籍者，其護照或居留證影本。
- 五 願任董事或監察人同意書及其配偶與三親等內親屬關係表。
- 六 財團法人印信及董事簽名清冊。
- 七 捐助人同意於財團法人獲准設立許可登記時，將捐助財產移轉為財團法人所有之承諾書。
- 八 業務計畫。
- 九 其他經主管機關指定之文件。

申請之方式或要件不備，其能補正者，主管機關應通知申請人於一定期間內補正，不能補正或屆期不補正者，得逕行駁回之。

第十一條 申請財團法人設立許可，有下列情形之一者，主管機關應不予許可；已許可者，應撤銷或廢止之：

- 一 設立目的非以從事公益為最終目的。
- 二 捐助章程規定解散時之賸餘財產歸屬於自然人或以營利為目的之團體。
- 三 捐助財產未達主管機關所定最低總額標準。
- 四 捐助財產或其證明文件虛偽不實。
- 五 捐助財產未依規定移轉財團法人所有。
- 六 其他違反法律或法規命令之強制或禁止規定。

第十二條 主管機關應於受理申請財團法人設立許可後六十日內為准駁之決定，必要時，得予延長，延長之期間不得逾三十日。經核准者，應發給許可文件。財團法人應自收受許可文件之日起十五日內，由董事向主事務所及分事務所所在地法院聲請登記。財團法人非經向法院登記，不得成立，並應於法院發給登記證書後十五日內將證書影本送主管機關備查。登記事項變更時，亦同。財團法人登記後，有應登記之事項而不登記，或已登記之事項有變更而不為變更之登記者，不得以其事項對抗第三人。

第十三條 財團法人未完成設立登記者，不得以其名義對外募款或為其他法律行為。違反前項規定者，各處行為人新臺幣十萬元以上五十萬元以下罰鍰，併沒入募款或收受之物。前項沒入之物，受處罰者於受裁處沒入前，予以處分、使用或以他法致不能裁處沒入或致物之價值減損者，得追徵其物之價額或差額。第二項之主管機關，準用第三條第一項及第二項之規定；不能依其規定定主管機關者，以法務部為主

管機關。

第三章 財團法人之機關

第十四條 民間財團法人，置董事五人至二十五人、單數，其中一人為董事長，並得設監察人一人至三人。董事及監察人均為無給職。但董事長未支領薪資、月退休金或月退職酬勞金者，不在此限。

第十五條 民間財團法人董事之任期，每屆不得逾三年，期滿連任之董事，不得逾董事總人數之三分之二。前項董事任期屆滿而不及改選時，延長其執行職務至改選董事就任時為止。但主管機關得依職權限期令其改選；屆期仍不改選者，自期限屆滿時，當然解任。

第十六條 民間財團法人董事、監察人相互間有配偶及三親等以內血親、姻親之關係者，不得超過董事、監察人總人數三分之一。董事三分之一以上應具從事目的事業有關之專長或工作經驗。

第十七條 公設財團法人，置董事十一人至十五人、單數，其中一人為董事長，由主管機關就下列人員遴聘之。但經主管機關核准者，董事總人數得超過十五人：

- 一 中央或地方政府機關相關業務主管。
- 二 國內外對捐助目的事業富有研究之專家、學者。
- 三 社會公正人士。

前項第一款遴聘之董事，其任期依職務進退。董事長初任年齡不得逾六十五歲。任期屆滿前年滿六十八歲者，應即更換。但有特殊考量，經行政院核定者，不在此限。公設財團法人董事之任期，每屆不得逾三年，期滿得連任一次，連任之董事人數不得逾總人數二分之一。但任期末屆滿前，因辭職、死亡或因故無法執行職務時應予解聘，並另聘其他人選繼任，至原聘期屆滿為止。第十四條第二項規定，於公設財團法人之董事、監察人準用之。

第十八條 公設財團法人置監察人三人至五人，其中一人為常務監察人，任期為三年，期滿得續聘。但續聘人數不得超過總人數二分之一。常務監察人應列席董事會；其未列席，足以危害公益或公設財團法人之利益者，主管機關得解除其職務，並為其他必要之處置。

第十九條 公設財團法人之董事或監察人有下列各款情形之一者，由主管機關解除其職務，並通知登記之法院：

- 一 因刑事犯罪受有期徒刑一年以上刑之宣告者。但受緩刑宣告或因過失犯罪者，不在此限。
- 二 破產宣告尚未復權者。
- 三 受禁治產宣告尚未撤銷者。

第二十條 公務員擔任公設財團法人董事或監察人職務，除法律另有規定者外，以不超過二個財團法人為限。

第二十一條 董事會由董事長召集，每半年至少開會一次。董事應親自出席會議，不能出席時，除捐助章程別有禁止規定外，得以書面委託其他董事代理出席，並以委託一人為限。前項受託代理出席人數不得逾董事總人數三分之一。董事會開會時，如以視訊會議為之，其董事以視訊參與會議者，視為親自出席。董事長未依規定召集會議，經現任董事總人數三分之一以上以書面提出會議目的及召集理由請求召集董事會議時，董事長應自受請求之日起十日內召集之。逾期不為召集之通知，得由請求之董事報經主管機關許可，自行召集之。

第二十二條 董事會職權如下：

- 一 財產之籌措、管理及運用。
- 二 董事之改選及解聘。
- 三 董事長之推選及解聘。
- 四 內部組織之訂定及管理。
- 五 工作計畫之研擬及推動。
- 六 年度預算及決算之審定。
- 七 章程變更之擬議。
- 八 不動產處分或設定負擔之擬議。
- 九 合併之擬議
- 十 其他章程規定事項之擬議或決議。

第二十三條 董事會之決議，種類如下：

- 一 普通決議：現任董事過半數之出席，出席董事過半數同意行之。
 - 二 特別決議：現任董事三分之二以上之出席，出席董事過半數同意行之。
- 下列重要事項，應經董事會特別決議，並陳報主管機關許可後行之：
- 一 章程變更之擬議。
 - 二 捐助財產之動支。但設立目的在提供信用保證之公設財團法人，因履行保證責任而有動支捐助財產之必要者，不在此限。
 - 三 不動產之處分或設定負擔。
 - 四 董事長及董事之選聘及解聘。
 - 五 其他經主管機關指定之事項。
- 前項重要事項之討論，應於會議十日前，將議程通知全體董事及主管機關。

第二十四條 財團法人不得以通謀、詐欺或其他迂迴手段將財產移轉或運用於捐助人或其關係人，或其擔任負責人、董事、監察人或經理人之營利事業。違反前項規定者，處各該行為人新臺幣十萬元以上五十萬元以下罰鍰。

第二十五條 董事或監察人執行職務時，有利益衝突者，應自行迴避。前項所稱利益衝突，指董事或監察人得因其作為或不作為，直接或間接使本人或其關係人獲取利益者。

第二十六條 董事或監察人不得假藉職務上之權力、機會或方法，圖其本人或關係人之利益。董事、監察人或其關係人，不得與其所屬財團法人為買賣、租賃、承攬等交易行為。因前二項行為致所屬財團法人受有損害者，行為人應對其負損害賠償責任。

第二十七條 前三條所稱關係人，指配偶或二親等內血親。

第四章 財產之運用

第二十八條 財團法人應以捐助財產孳息及經許可設立登記後之各項所得辦理符合設立目的及章程所定之業務。財團法人除依其他法律規定或設立目的業務得為保證者外，不得為任何保證人。違反前項規定者，為該行為之董事應自負保證責任；如財團法人受有損害時，亦應負賠償責任。

第二十九條 財團法人辦理獎助或捐贈業務者，應以章程所定業務項目為限，並應符合普遍性及公平性為原則。前項獎助或捐贈，其對特定團體或個人為之者，除有下列情形之一者外，不得超過年度支出百分之十：

- 一 捐贈予捐助章程所定特定對象者。
- 二 其獎助或捐贈支出來源，屬於捐助人指定用途之捐助財產者。
- 三 其他經主管機關許可者。

第三十條 財團法人之財產，應以法人名義登記或儲存，並受主管機關之監督，不得存放或貸與董事、其他個人或非經營收受存放款業務之金融機構。違反前項規定者，各處為該行為之董事新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰。第一項財產之管理方法如下：

- 一 存放金融機構。
- 二 購買公債、國庫券、中央銀行儲蓄券、金融債券、可轉讓定期存單、金融機構承兌匯票或保證商業本票。
- 三 購置業務所需之動產及不動產。
- 四 本於安全可靠之原則所為有助增加財源之投資。但投資總額不得逾法院登記財產總額二分之一。
- 五 其他經主管機關許可有利於財產之運用。

第三十一條 財團法人之會計制度、內部控制及稽核作業，由董事會訂定，並報請主管機關備查。其會計制度應採曆年制及權責發生制，並符合一般公認會計原則。主管機關得訂定財團法人在法院登記之財產總額或年度收入總額達一定金額以上者，其財務報表應委託會計師查核簽證。

第三十二條 公設財團法人之會計年度，應與政府會計年度一致。關於預算、決算之編審，依下列程序辦理：

- 一 會計年度開始前，應訂定工作（營運及資金運用）計畫，編列預算提經董事會通過後，報請主管機關辦理。
- 二 會計年度終了時，應將工作成果及決算，提經監察人會議通過後，報請主管機關辦理。

第五章 資訊公開

第三十三條 財團法人應於每年一月底前，將其當年工作計畫及經費預算；每年五月底前，將其前一年工作報告、經費、財產清冊及財務報告等各項營運與運作資料分別提請董事會通過後，送主管機關備查，並主動公開之。但涉及隱私權或公開將妨礙或

嚴重影響財團法人運作者，不在此限。違反前項規定者，主管機關得處財團法人新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰，並限期命其公開，逾期不公開者，廢止其設立許可。

第三十四條 財團法人資訊公開之方式如下：

- 一 刊載於新聞紙或其他出版品。
- 二 利用網路傳送或其他方式供公眾線上查詢。
- 三 提供公開閱覽、抄錄、影印、錄音、錄影或攝影。

第六章 主管機關之監督

第三十五條 主管機關得隨時檢查財團法人之財產狀況及其有無違反許可要件或其他法律之規定。前項檢查，必要時得委任、委託辦理，並請相關機關派員共同為之。經許可設立登記之財團法人，不遵守主管機關監督之命令或規避、拒絕或妨礙其檢查者，處各該行為人新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰。

第三十六條 民間財團法人董事會因發生糾紛，致不能召開會議時，主管機關得限期改善；屆期不為改善，主管機關得為必要之處分。民間財團法人董事全部不為或不能行使職權，致財團法人有受損害之虞時，法院因主管機關、檢察官或利害關係人之聲請，得選任一人以上之臨時管理人，代行董事長或董事之職權。公設財團法人董事會有下列情形之一，致影響財團法人業務之正常運作者，主管機關視事件性質，得解除全體或部分董事或董事長之職務：

- 一 無法依規定召開董事會議或董事會議無法決議。
- 二 董事或董事長相互間發生爭議。
- 三 董事會、董事或董事長有違反法令之情事。
- 四 經主管機關限期整頓改善，屆期末改善或改善無效。

主管機關依前項規定解除全體董事職務時，應依第十七條規定重新組織董事會。主管機關依第三項規定解除全體董事職務時，得指定熱心公益或熟悉業務人士三人至七人組織管理委員會，代行董事會職權，至新董事會成立時為止。管理委員會代行董事會職權，以一年為原則；必要時，得延長之。主管機關依第三項規定解除部分董事職務時，董事會應依第十七條規定補選出缺之董事。依第三項第三款規定解除其職務者，不得再任該財團法人之董事或董事長。

第三十七條 董事或監察人執行業務，有違反法令或章程之行為時，法院得因主管機關、檢察官或利害關係人之聲請，宣告其行為無效或為必要之處分；其因而致財團法人受有損害者，並應對其負賠償責任。

第三十八條 董事或監察人於執行業務範圍內有下列情形之一者，主管機關得解除其職務：

- 一 記載不實或毀棄應保存之會計憑證、帳簿或報表。
- 二 拒絕主管機關之檢查或不依規定造具表冊送主管機關。
- 三 違反章程所定設立目的。
- 四 其他違反法律或法規命令之情事。

第三十九條 財團法人有下列情形之一者，主管機關得予糾正並限期改善，屆期不改善者，主

管機關得廢止其許可，並通知登記之法院：

- 一 違反設立許可要件。
- 二 違反法律、法規命令、捐助章程或遺囑。
- 三 管理、運作方式與設立目的不符。
- 四 違反公共秩序或善良風俗。

第七章 解散清算及賸餘財產之歸屬

第四十條 財團法人解散後，應即進行清算。前項清算程序，適用民法之規定；民法未規定者，準用股份有限公司清算之規定。解散之財團法人在清算之必要範圍內，視為存續。

第四十一條 財團法人經主管機關撤銷或廢止許可者，準用前條之規定。

第四十二條 財團法人解散後，除法律另有規定外，於清償債務後，其賸餘財產之歸屬，應依其章程之規定。但不得歸屬於自然人或以營利為目的之團體。如無前項法律或章程之規定時，其賸餘財產歸屬於法人住所所在地之地方自治團體。

第八章 合 併

第四十三條 財團法人得經董事會全體董事四分之三出席，出席董事過半數決議通過，並向主管機關申請許可後，與其他財團法人合併。前項合併，以因合併而存續或新設及消滅者均由同一主管機關監督者為限。其申請及許可合併之程序及要件，由法務部定之。財團法人合併後，消滅法人之權利義務，應由存續或新設法人概括承受。

第四十四條 財團法人合併後，應由存續或新設及消滅法人向法院辦理變更、設立或解散登記。

第九章 附 則

第四十五條 財團法人無正當理由停止業務活動持續二年以上者，主管機關得依第三十九條之規定處理。必要時，並得由主管機關聲請法院解散或為其他必要之處分。

第四十六條 本法施行前已設立登記之財團法人，與本法規定不符者，除法人名稱及捐助財產總額外，應於本法施行後二年內補正；屆期未補正者，主管機關得依第三十九條規定處理。但情形特殊未能如期辦理，並報經主管機關核准延長者，不在此限。前項但書之延長期間，以不超過一年為限。

第四十七條 本法有關公設財團法人之規定，於由依法律設立之公法人捐助成立，或其與政府共同捐助成立而所捐助財產達捐助財產總額百分之五十以上之財團法人，準用之。

第四十八條 本法自公布日施行。

附錄二 訪談大綱

1. 與貴機構最常往來的政府機構為何？（包括中央與地方政府機構）

一、一般面向

（一）資源：

2. 政府是否曾經提供資源給貴機構？或是貴機構曾經提供資源給政府？（此處所指之「資源」，包括：人力、金錢、物品、場地、設備等提供）
3. 上述之資源流通，發生之頻率如何？（多久會發生一次？）
4. 貴單位針對目前與政府間之資源互動，有何感想？可否提供未來希望改進之部分的建議？

（二）資訊：

5. 政府是否曾提供資訊給貴機構？或是貴機構曾經提供資源給政府？上述之資訊流通，發生之頻率如何？（多久會發生一次？）
6. 貴單位針對目前與政府間之資訊互動，有何感想？可否提供未來希望改進之部分的建議？

（三）規範：

7. 貴機構是否曾針對政府所訂定的法令規範做過瞭解？
8. 是否曾有政府機關對貴機構進行任何形式之監督？監督之方式為何？（ex: 實地觀察 or 書面審查）
9. 上述之監督通常多久一次？
10. 貴機構作為與政府規定不同時，通常如何解決？
11. 貴單位針對目前與政府間之規範互動，有何感想？可否提供未來希望改進之部分的建議？

（四）目的：

12. 政府是否曾以軟性訴求之方式，要求或請求貴機構做任何事？貴機構是否答應？
13. 貴單位是否曾對政府之行動或法令、規定，進行軟性之訴求？（遊行、遊說、政策建議等）
貴單位認為成效如何？
14. 貴單位針對目前與政府間之目的互動，有何感想？可否提供未來希望改進之部分的建議？

二、服務輸送面向

15. 貴機構是否曾接受過政府之委託提供服務或辦理各種形式之業務？是那個政府機構？頻率或次數為何？（大約多久一次）

（一）資源：

16. 貴機構接受政府委託之業務時，曾接受政府給予何種形式之資源？
17. 貴機構接受政府委託之業務時，曾回饋政府哪些形式之資源？

（二）資訊：

18. 貴機構接受政府委託之業務時，是否曾接受政府資訊？ 有哪些資訊？
19. 貴機構接受政府委託之業務時，是否曾提供政府資訊？ 提供哪些資訊？

（三）監督：

20. 接受政府委託業務時，委託之政府單位，是否針對委託之業務進行監督、檢查？是針對哪些項目進行監督檢查？大約多久進行一次？

（四）目的：

21. 政府是否曾針對委託事項，以軟性訴求之方式，要求或請求貴機構做任何事？貴機構是否答應？
22. 貴單位是否曾針對委託事項，對政府之行動進行軟性之訴求？（提供建議）貴單位認為成效如何？
23. 針對委託事項的各項互動（資源、資訊、規範、目的），貴單位是否有認為值得改進之處？

附錄三 訪談逐字稿

編號：F01

日期：2003/12/17

Q：一開始想要先請問一下，比較常跟機構往來的政府單位啊，大概是哪些單位？

A：因為基金會算是有兩層的組織，一層是總會，另外一層就是各地的中心，那我們總會這邊比較常來往的就是比較中央政府級的啦，譬如說像內政部啊，譬如說像兒童局啊，像過去兒童跟少年還沒合起來的時候，那時候的內政部少年科啊，或者像以前叫「婦幼研究所」，現在叫什麼「兒童健康局」啊，像這一類的，比較是中央級的組織。然後在地方的話，就是跟地方的縣市政府，那當然就是說縣市級的一些其他，不過那個都算是縣市政府的單位啦，所以應該主要是縣市政府為主。

Q：主要是縣市政府。那在內政部這邊有沒有說像哪一些單位，比方說可能什麼局，比方說像社會局還是什麼的？

A：喔，你說在內政部下屬的（Q：內部的話，可能哪些），像兒童局就算，內政部兒童局嘛，它是隸屬在內政部的。那在內政部裡面像勞委會，喔不是，它是算行政院的，像勞委會，因為我們的家長比較會碰到一些像就業相關的問題。

Q：所以他們也會提供你們一些就是？

A：相關的資源，或是像教育部。

Q：教育部也有？

A：有有有，像我們中輟的工作啦。

Q：所以其實接觸的面還滿廣的。

A：對。因為那麼多年了，五十幾年了，除了一些方案是本身新創的，自行開創的服務之外，那當然也是要配合法令，那最近這幾年一些服務方案，都是政府的福利法令通過之後，提出來的服務措施，然後委託給各地的中心，那當然會跟政府部門有很多的接觸。

Q：所以現在這邊，大概政府委託的方案跟自己作的，比例上大概是多少？

A：比例喔，大概可以從幾個方面來看，就從方案數來講，本身自創的方案是像扶助、認養工作，另外向兒少保、像寄養，這些都算是我們自創的，可是近幾年來兒保也變成政府他們就是納入管理嘛。所以雖然是由自創的，可是目前還是接受政府的委託啦，所以如果以方案數來講，配合政府的方案數是滿多的。那就經費

的部分喔,目前政府補助 的經費,算起來大概是在 20%以內,15%到 20%中間

Q: 所以還是 自己的方案較多?

A: 經費上是我們自籌比例比較高。

Q: 那,請教一下就是像資源這部分啊,政府有沒有提供一些資源,像是人力啊、金錢啊這些,對 有一些支援?

A: 嗯 政府應該是提供滿多資源給 啦。人力部分是比較少,大概就是一些方案委託,那裡面有一些專業輔導費會補助,如果把這部分歸為人力的補助的話是有,不過我們是本這個視為是經費上的一種補助內容。那另外在一些像物品上面來說的話,那當然就是我們有辦一些活動的話,政府會有一些實物的捐贈,就準備一些禮物啊。像我們在這邊之前辦一些活動,兒童局他們就會送一些那個活動的獎品,這類是有的。那場地的話,這一類是有的,因為政府在硬體設施都蓋的滿多的,所以有時候辦研討會會用政府的場地之類的。

Q: 剛剛提到的是委託的部分嘛,那如果說是排除掉政府希望 做的,就是比方像有一些活動是 自己想作的,那也不是政府委託的,這個時候如果 這邊向政府請求一些補助的話,政府一般來講它會不會給?

A: 這個會看各地啦,各地縣市政府的資源狀況,有些縣市政府對 自己辦的活動是沒什麼補助的啦。但是有的縣市政府就補助滿多的,譬如說我以前待的單位「桃園」,我那時候還在桃園 的時候,政府每年都會根據 的年度五大活動,各編幾萬塊給 辦活動。

Q: 所以是單純政府希望 可以辦活動(不特定內容),也就是說政府站在鼓勵的立場,而不是政府自己想辦的活動?

A: 對,是 自己本身的活動,政府也會來補助,那當然政府要我們辦的,它一定要編足經費,等於是我們幫它作了嘛。那我們在總會這邊的話倒是比較少辦活動,都比較是研習啦、訓練啦、研討會啦,這一類的话,符合議題的話我們向兒童局申請通常都會補助,而且補助額度還不錯。

Q: 就是政府對這方面其實 ,它也是對民間機構有一定的信心,希望有一些事情可以放手讓你們作?

A: 對,因可能因為 長期以來跟政府合作吧,然後口碑也應該還不錯,所以政府會願意補助錢,那至少辦活動的時候還掛一個指導單位兒童局,那你活動辦的好,兒童局也沾光啊。

Q: 那像 的話,跟政府之間像這一類的資源的相互運用,大概頻率是很頻繁嗎?還是說..比方說也許一年只有一兩次,還是滿常有機會可以交流的?

A：應該是滿頻繁的，因為政府跟 應該是一種伙伴關係，雖然說政府是對民間作補助，可是以 的，剛我有說我們並不是倚賴政府的資源嘛，那當然我們會申請，但是我們並不倚賴。所以在 所擁有的資源跟能量上來講，其實本身是足夠去辦理本身想要辦的方案與服務。那跟政府合作是為了一個在經費上比較充裕，可以不用擔心說還要去募款，然後耗費很多人力在上面 那二者跟政府合作是 social image 會好一點，民眾還是對政府有某種程度的認同嘛，所以政府委託的、補助的、合作的方案，那這個 social image 就會覺得說啊這個好像有政府背書、支持，那這個服務應該是比較可信的。所以在 跟政府合作上面，其實也有這種考量，就是口碑啊、信譽啊的考量。

Q：剛剛忘了問，就是像剛有提到資源的部分，就是除了政府可以提供些資源給 之外，平常有沒有可能有一些機會就是，政府可能也需要 幫忙的地方，像不算是正式簽約，比方說會跟你們借一下場地啊，或是請你們提供專業人力啊。

A：有有，當然會有，因為像 的社工員、或一些幹部，本身專業能力也是滿不錯的，去幫政府作一些訓練啊、擔任講師，或是我們辦訓練邀請政府的人可以一起來參加，這個是滿常見的。譬如說我們在總會這邊辦研討會，每次都会有很多政府的人員來參加我們的訓練。那當然就是說 這幾年來，在館舍上的改善也是績效不錯，所以有很多單位都擁有很不錯的服務空間，譬如說我們有那個心理治療的空間，那政府是沒有的啊，所以政府的個案需要作心理治療的時候，也會用到我們 自己去聘的這些諮商師啊、臨床社工師啊或者就把孩子帶到 的場地來使用啊，接受治療。

Q：所以這些情況也滿常見的，那這些也都不是簽約的，就等於是一種雙方互惠的情形？

A：沒有簽約，對等於是一種互惠啦、交流的內容嘛。

Q：那可不可以談一下就是，政府提供一些資源給政府，那當然 相對也回饋一些資源給政府。那對於像現在這樣的互動模式，就光就資源的部分，您的感想是？

A：我想大致上是好的啦，我們要做的事我們也希望政府關心，那政府也的確關心了，也提倡了，也有一些措施出來，有一些經費補助出來，跟我們的服務就整個搭配上去了，我想這個部分都是很好的。不過建議的話，我看這是政府長年來的通病，譬如說政府對一個社會需求的回應總是比較慢的，都是比較審慎、要評估，不像民間機構探索到一個需求，然後就馬上因應，可能很快就是一個實驗方案啊什麼的，就是整個回應的速度比較快。那政府因為受到法令的束縛，要依法行事，所以跟政府合作會常覺得政府因應的速度太慢了，比方說像經費的補助，它要依法是有規範，那買蔥錢不能買茄子，賣菜錢不能買豆腐，那在民間機構來講是一種非常沒有變通的觀念，可是政府也是無奈。所以雖然我們也是可以理解政府這依法行事的..算是困境吧，依法行事所造成的效率問題，雖然我們可以理解，不過還是要呼籲，可以在回應上面可以在快一點。譬如說我們當時的兒童保護工作，我們民國 76 就開始注意這樣的問題，其實台灣這問題我們當時調查其實是很嚴重耶，所以我們 77 年正式作

的時候，其實都沒有政府的回應，我們作得非常孤獨。政府大概慢了 4、5 年，才是比較全面性的喔，各縣市政府、中央政府比較全面的跟這個服務來靠攏，然後正式接管。那這中間從我們提倡，然後提出很多具體的數據，服務都已經作的轟轟烈烈了，政府的回應才出來，而且這些回應也不是因為它真正看到這些福利的需求，應該是早就看到了吧，因為我們已經提出這麼多數據、案例，辦了那麼多的公聽會、記者會，其實那個訊息是很明確的啊，可是政府在當時並沒有第一時間的回應啊。所以那個回應是有一點政治性的，因為選舉一定要提出一些新的議題，所以就跟這些需求結合，所以當時會有一些所謂的兒童福利的立委，就是選舉會有這樣的考量。

Q：那像剛剛有提到一個就是，就是一些資源，像金錢的項目上不能流動啊，那聽起來好像就是政府在補助上要採取核銷嘛，就是你買了些什麼報給它，然後它才給你錢，那這樣的確是還滿。所以你們跟它申請補助之前還要先列一個清單就是說我們需要什麼什麼，然後他決定可以買，然後才給你們錢這樣子？（A：對！）不是說給你們一個 total 的金額讓你們去運用？

A：沒有，政府的所有的方案補助款喔，它都規範的很清楚，某某方案它能補助的項目是什麼。一個研討會，它可以補助講師費，它可以補助交通費，可是它就不補助你一些行政的支出，譬如說你紀念品啦，妳辦活動有時候可能要有獎徵答，要有贈品，那是節目設計的一部份，政府是絕對不可能跟你補助這些東西的。（Q：這樣的東西就不行？）它就不行，那可能就是因著政府的會計（制度），政府因為它的會計部門主計長他不從屬於任何一個局室嘛，它是一個獨立的單位，接受審計部的審計，所以它們的法令有時候就是規範上，有時候跟我們福利的需求，它是無法因應上來的。但是它們福利部門這些技術官僚，他們又必須根據主計部門的規範來作事情，那就會出現很多格格不入的。譬如說像去年之前，我知道今年有改善了，那不曉得是不是全面的，譬如說今年之前啊，辦國際研討會，政府不補助機票耶！那你看這個，他們主辦的局室也知道這個很荒謬啊，可是無奈呀，那是主計規定啊。（Q：這不知道是什麼邏輯。）那聽說今年已經有改善了啦，今年已經可以了。

Q：這樣聽起來，跟你們對口的單位比方說像社會局，其實他們是願意提供一些彈性，但是礙於一些法令，或是他們一些會計的內規，所以沒有辦法提供一個比較彈性的作法。

A：對。因為譬如說像社會局、兒童局，畢竟它裡面的人也是念社工的啊，他只是身在公部門，其實他們的觀念跟我們是可以相通的，那我們的需求他們都瞭解啊。

Q：所以主要還是卡在法規方面？

A：對，譬如說像政府他們不會跟你補助設備的，那除非說你現在要作一個譬如說心理治療中心，或是一個特殊政府要你作的方案，那裡面有一些相關的開辦費的硬體設施，買電腦啊、買傳真機啊，它會在在整套裡面給你補助。可是你平常只是為了你沒有電腦、沒有傳真機要政府跟你補助，政府是不可能補助你的。

Q：像這樣的補助是不行的？

A：因為它是事務機器，你說啊這個年度我的數位相機壞了，我來跟它申請補助，它是不可能給你的。可是像有的地方，它知道那個中心的設備不夠好，那剛好政府要採購，它可能在它採購的時候，它就把有些份量就採購進去，那採購進來的時候，就把那個電腦放在中心。那財產還是政府的財產，只是說使用不是在府裡頭。所以單位還是享受到那個設備，可是它是屬於政府的，那要等五年之後機器要報廢，那才有可能真正是屬於。(Q：可是這樣也算是一種補助吧！)對，就是一種變相的形式，不過這些東西都沒有辦法，就是 under table 的運作吧。

Q：那第二個就是想要請問有關資訊的方面啊，因為其實社會工作這個領域算是比較專業性的嘛，那比較長有一些專業知識、或是法令上的一些資訊嘛，那在資訊的流通上啊，政府有沒有可能就是提供哪一類的訊息給機構，那機構又比較常提供哪一類的訊息給政府？

A：我想政府會主要提供給機構的，都是一些法令規章的東西吧，像一些法令修改了啊，有一些什麼新的規定啊。然後現在地方自治，縣市政府他們有一些屬於他們縣市政府的規定啊，它比較會這些啦。然後當然有一些研習，不過政府研習是比較少，通常都已經委辦出來了。大概民間機構相對可以回應給政府的就是比較專業知能的一些知識的東西，就是比如說一些活動、方案的彙編啊，一些研究的成果啊、服務的成果啊，或者說我們辦研討會啊，或者我們出國去研習從國外帶回來的一些新的資訊啊，就跟政府一起分享。

Q：那像我知道有一些，比方說政府在修訂一些操作性的法令的時候，是不是也會參考一下像這樣的實作單位的意見？

A：會，就是譬如說它在修法的時候，它一定會召集這個領域裡面，譬如說它要修兒童跟少年福利法，它必然會邀請所有的兒童、少年福利的組織，協會啦、基金會啦一起來開會研商討論，那是一定的。

Q：那就你們的經驗，向跟政府在這方面的互動啊，就像修法令來講好了，就是政府也許會召集一些相關的單位來聽聽大家的意見，那就你們覺得在這一方面啊，政府他接受度高不高？

A：如果以主辦的局室，譬如說我們在修兒福法，就兒福法跟少福法合併之後，合併以後關係到十幾個相關的法令、施行細則，都要跟著修，那我們的經驗就是說，這些修的過程其實是兒童局在主導，那兒童局其實很接納民間機構實際上的一個需求，因為你施行細則就是要能夠在提供服務的時候會用到的一些規範嘛、那當然第一線的經驗、實務上的經驗是很重要的，那兒童局也清楚，所以他們會採納。但是他們彙整了大家的意見之後，上去到更高的譬如說內政部裡頭，或者到行政院裡頭甚至到黨團裡面，或許他就會有變更啊，因為行政院他會提行政院版，那政黨的黨團會有黨團的版，那就不一定了。

Q：所以在開完這樣的會議之後，有時候民間機構像這邊的意見，還是沒有辦法忠

實的呈現？

A：他至少在跟我們接觸的第一線，訊息是充分的啦，但是在往上送的時候，就不一定了。（Q：可能會卡在政府內部的層級？）對，就如果說那個法令上去以後，上面的是陌生的，就比較不敏感、無關緊要的，可能他就會根據我們第一線上的彙整去處理。那如果說有些他本來就有行政院版本有黨團版本，有立院版本，常常去到那邊就是不敵啦，不敵他們高層的版本，就有一些可能關鍵、重要的法條，他就不依照第一線表達的意見。

Q：那針對資訊的這個部分，就是機構跟政府在訊上的互動，你有沒有覺得有什麼可以提供再改進的部分？

A：嗯

Q：就是比方說希望政府可以提供多一點的什麼樣的資訊啊，或者說。

A：多一點的資訊啊，嗯，這不曉得的要怎麼講耶，因為現在可以上網嘛，如果說一這觀念來看的話，其實政府很多的訊息都即時的在網上可以來公布啦。不過畢竟任何一個法令規章喔，它牽涉的、會去涵蓋到的是民眾嘛，那民眾他也不見的每一個都會去上網看東西啊，所以政府有時候他強調說什麼東西都已經資訊化啦，就是網化、E化這樣，似乎這種東西是跨了一大步，可是它嘉惠到的畢竟是某一個族群啦，我們得要知道說沒有上網、不用網站看東西的民眾，我沒有統計，不過我猜想應該是為數頗大吧，那他們從哪裡可以看到這些資料。我們從網站上可以下載這些資料慢慢看，那這些東西譬如說公布在火車站好了，那人家坐車看到有法令那也不可能把他看完啊，那過五天想起來你也不記得細節，所以我想既然是相關法令這些重要東西的話，應該我是曉得的該怎麼辦啦，但是管道上應該要再去強化，盡量讓民眾充分的被通知，我想民眾對政府應該有一個要求被通知的權利。

Q：那就機構的立場覺得，政府提供的資訊已經夠充分了嗎？還是就是大部分機構想要的資訊都可以要的到嗎？

A：都可以要的到。

Q：所以政府其實在資訊的透明跟流通上，作的還不錯？就是對機構而言的。

A：對機構而言算是作的滿不錯的，因為他們也會宣傳單冊啊，所有法令出來它除了網上之外，它還會印單行本啊之類的，然後發到各單位，這部分倒是做的不錯。

Q：那除了像法令之外，會不會有一些比如說某些特殊的技術、知識，政府有沒有去歸納，還是說政府反而比較依賴由機構這邊去提供？就是一些新的知識。

A：我想是互通有無啦。

Q：就是彼此都提供對方一些 。

A：譬如說政府他們也有一批算是智囊團，也有一批我們開玩笑說是御用學者嘛，那我想我們民間機構可以跟學界結合，政府他們當然也會跟學界結合，所以我想這部分我們是會互通有無。那政府他們主動出擊的一些新的方案，他們當然都會透過他們常接觸的一些學者，去作一些政策的提供。或者專業智能的提供。那對於陌生的，或者由民間先起跑的一些新的議題，政府可能它來不及因應，那民間也不會說吝嗇不跟他們交流啦啦。

Q：所以其實這方面的交流還算是滿暢通的？

A：是還不錯啦，以 的經驗來看是滿不錯的，那我不曉得別人怎麼樣。

Q：接下來談到的是規範的部分，就是法令規範的部分。像 啊，是不是會對所有政府訂定的一些法令規定，跟 相關的法令，主動去作一些瞭解？

A：會，我們都是會主動去瞭解，我們本身就會去注意相關法令的一些變動，那政府他們是因為有公報，那我們 有訂公報，所以我們每一期公報來的時候，我們都會先 review 裡面有哪一些跟我相關的法令，那我們就會影印發到各單位去。

Q：訂公報？那是要錢的嗎？

A：我不曉的要不要錢耶，反正我們每隔一陣子就會收到一個政府公報，那我們就去看。那因為那裡面的內容都是已經發佈的東西嘛，所以那東西已經都是很明確的。（Q：都是確定的法規）對，你像這次我們兒福法修法之後，很快就是出來我們就整理，就是就法跟新法之間的差異，然後可能的衝擊是什麼、然後可能需要注意的一些事情是什麼，像這些我們 都會很主動去瞭解。

Q：那這樣向剛剛聽起來政府跟 之間，互動還滿頻繁的嘛，那政府對於民間機構，它可能會有一些那個審查，那大概政府他們主要對 的審查，大概有哪幾種方式？

A：我想，可能最重要的是經費吧，經費上會監督嘛。

Q：經費上會審查。那他監督主要的方式大概是什麼？比方說他可能會 ？

A：比方說他可能會有一些財務上的查核啊。

Q：所以其實如果是財務查核，大概就是書面上的？

A：他會書面，對，然後也會來稽核，來辦公室裡面（Q：就是看看這些東西是不是真的有），對因為我們有接受政府的委託，方案補助啊，所以政府的審計部門，其實他們應該說政府審計部門來監督縣市政府，那縣市政府有一些錢是到民間機構來的，所以他也要來查，到底我們有沒有拿這個錢，是不是他們裡頭自己作帳、胡來，那我

們拿這個錢有沒有用在我們要用的地方，會不會拿去亂花，這等於是一個系統這樣子。

Q：那除了經費的部分，對其他項服務的部分，有沒有審查的機制？

A：對專業服務的部分，也是會的。

Q：那對於服務的審查，大概都是用什麼樣的方式？

A：通常會來審查的，大概都是政府委託的方案啦。

Q：只有針對方案。那如果不是政府委託的部分？

A：不是政府委託的部分，他們比較不會來（A：比較不會管）對，比較不會管。

Q：因為像政府不是針對財團法人有一些規定，那像那些規定的話？

A：那些規定主要是比較全面性的規範吧，它比較不是說只有從方案。（Q：對，比較沒有那麼細）對，譬如說他對財團法人的監督管理，他可能一些關鍵點就是說，「你董事會有沒有按期開呀，你有沒有一個捐贈章程、組織章程啊，那你有沒有按照你的章程去做事情。那你的董事是有沒有合格，會不會是那種家族然後就掌控。就是他的監督，他會從上層管理的角度來看，他會看你來立案 來看你沒有立案，沒立案你就應該要立案，那立了案你就要按照你的目的事業去做，你說你要做兒童福利，結果你給他搞老人的，就可能很奇怪。那你用的人是不是有 qualify，譬如說你是一個老人的機構，那老人機構現在有規定說多少比例的人是要社工師。或是說你要做收容，你要有多大的坪數，你收容五十個孩子，那你要有多少坪數，然後你應該聘用多少員工來照顧這些孩子。像這些都是屬於政府他規範管理的內容。

Q：這些部分的話，政府大概的審查方式是？他會實地過來看嗎？

A：他會實地。

Q：他會實地過來勘查，那他是會說多久過來看一次，還是說其實也不定期？

A：通常是一年啦，他們就目前的機制是用評鑑啦，就是用評鑑。然後就一年到各組織，那現在是機構也有作評鑑，那像基金會什麼，到目前為止還沒有正式的評鑑。機構他就會評鑑，譬如說育幼院啦，或者說那個身心障礙組織啊。（Q：他會去評鑑）對，那他就會說，我剛講的那些你有多少人員比例、服務人員比例，是不是有 qualify，然後擬的服務空間啊、設施啊什麼種種的，他會有很多的服務指標，來看你的績效，然後去看你的，然後給你分優等啊、甲等啊、乙等丙等，甚至丁等。

Q：那如果評鑑不好的話？

A：不好的話，他可能就給你一個改善的期限啊，他限期改善，那不能改善的話他就勒令停止服務啊。

Q：就勒令停止服務，那你有沒有碰過類似這樣的情形？

A：有，我們有聽說有。當然我們 的單位，評鑑以後大概都是優或甲啦，如果乙都已經不常丟臉了啦。不過我們是知道有一些丙的、丁的。（Q：就是其他的機構被評的時候）對對，我們也有看過像一些福利機構被停辦啊，然後它的財產就被贈與。對因為我們立案的組織，他必須有一個在他的組織章程一定要寫一條就是說機構結束服務的話，他的財產必須歸還，不是歸還，就是必須移交給政府。（Q：必須移交給政府，這是規定的？）對，這是規定的，你一定要在的捐贈章程裡面去寫，你不能說就把組織變賣換成現金，然後大家分一分，這是不行的。

Q：所以如果說被勒令停止的話，到最後就是這些財產必須被捐出去？

A：對，以前我們就曾經看過這種像 機構，它經營不善嘛，然後就停止服務，然後政府就把它 就是把它的財產等於說沒收嘛，然後再公開招標，給民間機構來經營嘛這樣子。

Q：所以其實 這邊算是比較績優的機構，就是比較不太容易碰到這樣的狀況？

A：對，我們各單位的如果有接受評鑑的話，大概績效都是滿不錯的啦。

Q：那剛剛有提到就是這些監督主要還是針對有提供服務的機構，比方說向育幼院（A：對對）那針對基金會的審查？

A：目前這個部分還沒有做到。

Q：就是政府其實沒有直接去執行對基金會來作一個監督？

A：對對。目前 我目前所有的 knowledge 中是沒有，大概目前只有對像是說身心障礙的，像是說早療機構、啟智學園這一類的，或像育幼院這一類的、老人機構啊，都是有案主住在那一邊的。就是我們講的「機構」都是有提供「安置、安頓」的那一些，我們會稱為機構。譬如說我們各 中心，它是有很多服務案，但是它就不叫機構。所以我們所談的機構，都有評鑑。

Q：所以反而是 ，那所以說不光是針對基金會會本部這邊的部分，可能連對各中心都沒有評鑑的動作？

A：沒有，他沒有評鑑喔，不過近幾年因為政府的所有委託案它都要公開招標嘛，所以那那個招標過程也算是評鑑過程，因為你就要去比案。

Q：它是針對委託的部分去作評鑑，（A：對對）不是說單純針對組織的活動。

A：對沒有主動去評鑑。因為政府他們不要說對民間機構去評鑑啦，其實政府他們對於政府各地的福利措施喔，也是這幾年才開始中央政府對地方政府有作評鑑啦，以前也都沒有，反正做好做壞他們自己去。阿他們現在就是有評鑑啊，就還沒有到民間來。

Q：所以其實他們內部都才剛開始，所以可能還要過一陣子，行有餘力的時候再去做。

A：對對。

Q：那向目前針對機構就是，可能針對政府規範的部分，就是這邊有沒有一些想法。就是可能覺得太鬆啊、或是太嚴格，還是說其實做的還不錯？會不會覺得說太鬆，譬如說一些做的不好的機構，監督做的不夠徹底，就是你們看到一些沒有被監督到的，或是說覺得其實這樣的規定是太嚴格的？

A：我是覺得在規範部分有一個前題，就是喔第一步政府應該致力於讓所有提供服務的組織都要立案，都要要求立案，(Q：都要要求立案)不能裝聾作啞，不管它立不立案。

Q：所以政府對於立案這個部分，好像是不夠？

A：比較被動啦，(Q：比較被動)我認為是比較被動啊，其實現在民間組織很多喔都沒有立案啊，他們也提供很多服務啊，那照說應該這個是不對的啦。所以如果說要談規範，你第一個要先立案，你立案才有身份嘛，有身份你才能對他要求嘛所以你第一個 step 都沒有踏出來的話，你政府很難說它要去做什麼評鑑什麼，我是認為對啊，第一個立案啊。那第二個立案之後，它要去做那個評鑑喔，我想可能政府喔，各地縣市政府他們的評鑑措施其實也都是照他們的評鑑標準在做嘛，那就變成說我們台灣本來就有很多城鄉差異，就是說本來差異性就很大，你說像台北他整個服務品質一定都好很多，然後你鄉間的地方本來各種資源就是很缺，可是現在我們去講那個規範評鑑的東西，跟資源應該是不要有什麼相關嘛。不要說資源好，就是說資源跟評鑑這件事不需要有什麼正相關，(Q：不要有直接聯繫)對，因為就是說管理是都要有的，政府對民間本來就要有監督規範的責任，那你要去做這件事最好就是說政府他們要去就是說要去結合，結合一些像專家學者，就是一些要去做評鑑的人，大家有一套一個很基本的共同的標準。要不然你就會變成就是說，你在台北的評鑑就是說，大家認為那是高水準，所以所有的學者在那邊它都用一個很高標準的眼光去看，然後在比較鄉間的，他就「啊有做就好了啦」，就是你有人就好了，你也不管他是什麼人，那你有花錢就好了，你也不管他錢是怎麼花，啊你有房子就好了，你也不管他設施好不好，防不防火。應該，政府先去制立一個評量的標準，不管你在城鄉，到那邊大家都用同一個標準，然後好你去立案，然後你接受評量，那你被規範要改善，去追尋、追求那樣的一個服務品質的標準。這樣子政府才能夠透過這些規範評鑑的措施，來讓台灣的這個非營利組織的服務達到一個比較一致。否則你會變成跟現在經濟一樣，那個貧富差距問題就是越拉越遠。(Q：差距反而被拉大)那你永遠那國民就是國民啊，那他永遠二等縣民他就是享受二等的福利服

務嘛。

Q：那第四個部分大概算是目的，就是我的研究的用語，那其實主要就是說雙方彼此有一些軟性的訴求。因為剛剛提到的規範就是比較硬的（A：硬的，對。），政府規定你要做什麼，那你有沒有去做到。其次就是目的的話，就是屬於比較軟性的就是說政府他可能用一些比如說請託啊、或者是說道德勸說啊要機構幫忙，或者是說也許你們可以 嗯就是建議你們可以去做哪一方面的事情，對於像這樣比較軟性的訴求，這邊通常抱持的態度或者是回應的方式通常是怎樣？

A：通常是這樣啦喔，因為呢 畢竟是一個就是成立已經很久，而且一直都是有很清楚的 mission 跟 vision，所以我們的服務都已經很定焦，所以我們對於政府所提出的一些福利的需求，一些福利的措施希望 跟進的，我想 通常是很樂意，不過要有一個前提，就是要符合我們服務的宗旨。（Q：就是組織的宗旨？）對，我想那是一個很基本的考量，如果你不符合服務宗旨，你即使利益再佳，我們都很困難。你譬如說你現在你要我們 去作那個老人的服務，大概我們就很困難，你要我們去做婦女的服務我們會考量一下，就是說這個婦女的服務裡面有沒有跟兒童（Q：有相關）有牽扯或有所關連，那有我們可能會去 touch 一下，那沒有那可能就是會希望政府去找的是婦女組織。

Q：嗯，因為這樣會模糊組織的目標。（A：對）那反過來說就是向政府的一些行動啊，或者是一些法令，政府應該也是會有一些自己的看法，那可能也會透過一些軟性的訴求，比方說可能辦一些活動，或者是有一些遊行，像什麼造勢啊或者是有一些宣導活動，要求政府可以在某一些方面多著力，或者是喚醒政府對某方面的重視，對於這一方面的活動，不知道 是不是有類似的經驗？

A：有有。

Q：那政府對這一方面的回應大概是怎樣？

A：呃 像兒保當時就是我們辦了很多的公聽會，然後去提醒政府說在我們國內這種問題其實是很嚴重，那雖然政府的回應是慢了一點，但並竟還是陸陸續續有回應上來，那到最後政府的表現也算是不錯。那所以 但是不可諱言的就是說，還是會牽涉到就是我們在訴求一些社會問題的時候，就是以政府他們當時的能量喔，因為他們當時的一些非福利因素的環境，會有所變動若說有些縣市政府、縣市長，他上任他就比較重視的是經濟性的東西，或是說有些縣市長他是比較作秀型的，那做時麼事情其實對他們都不重要，他們只要說他可以給他秀，給他的可以顯示說他一直有在曝光中，可能你做什麼他都是 OK、OK、OK。

Q：所以其實有時候，這些訴求反而是受到一些比如說像政治性因素可能還滿大的？（A：會有、會有。嗯對。）他們的回應有時候也不一定是針對就是一些民間單位的訴求，（A：對對）他可能是一些（A：會變調啦、變質）就是他可能藉由民間單位這樣的一個訴求，然後可能來加強他個人的形象這樣子。

A：因為有時候是這樣啦喔，就是說我們這樣講好像會覺得這些縣市長好像滿爛的，其

實有有時候也不能一股腦的就這樣說，有時候是怎樣咧，譬如說可能在那個時候的一個社會福利的團隊，縣政府裡面的一個社會福利的團隊，譬如說各縣市政府的社會局長，也不是說每個都是科班出身的，他可能只是來這邊過渡一下，那如果說他底下的那社工員通常大概都是真的是比較專業，那問題是他他沒有站在一個可以決策的位置啊，他的發言不見得能夠被採納啊。所以像這東西也會蒙蔽了，說不定、說不定那個縣長他是非常重視社會福利的，問題是他底下的團隊沒有辦法提供很好的（Q：足夠的建議）對，參考給他，那所以這個是滿複雜的。

Q：因素還滿複雜的，不見得就是。

（休息）

Q：那接下來就是談那個就是，剛剛針對的是比較一般面向，那皆下來就是可能要談一下有關委託，就是政府跟這邊委託部分的經驗。那像這邊啊，大概有接受政府哪一些委託的服務？

A：委託喔，那多了喔，像單親服務的部分我們就有所謂的那個單親家庭高危機呢就是說什麼「高危機單親家庭外展服務」喔，那兒保的東西就多，像「追蹤輔導」啦、或者向「創傷復原」啦，那種心理治療那個部分，還有什麼「外展服務」啊，還有一些什麼「家庭重整」啊的方案大概，那寄養的方案大概都有，那另外一些零零星星像中輟啊，像早期療癒啊這些都有委託，（Q：這些都是政府委託），如果算上還有原住民的一些方案，大概算起來有十幾樣。

Q：那主要委託的機構，有比較特定是哪些政府單位嗎？

A：政府就委託我們的是吧？

Q：對，委託的單位大概是哪些？

A：\ 都是來自內政部、兒童局，像兒童局，還有是一些縣市政府嘛，（Q：縣市政府）對，比較多。那中輟是教育局的，對那最近我們有跟那個勞委會合作，就是那個失業勞工的那個服務方案，那個就是來自行行政院勞委會的。還有像剛剛講原住民的，那個就是原住民委員會嘛。

Q：那像這一些委託啊，政府有沒有一些形式，就是他委託的方式大概是？

A：他就簽約。

Q：簽約，那有沒有？

A：通常是一年一次。

Q：通常是一年一次，然後再看情況續約。

A：有的喔，有的縣市政府他會一次給你簽三年到五年的約，可是每年都要送審這樣子。所以原則上大概算是一年一約啦，基本上是這樣子。

Q：那除了像這種服務的提供之外啊，有沒有一些就是屬於單一次的，比方說像活動啊什麼的？

A：有，有啊。

Q：那主要是哪些機構、哪些單位會 ？

A：委託給我們？

Q：對。

A：總會這邊的主軸都是兒童局啦（Q：都是兒童局？），對，那各縣市就是縣市政府了。

Q：就縣市政府。那大概是哪一類的活動比較多？

A：就是一些像宣導活動吧，然後像一些研討會啦，這是比較主要的。

Q：那像這些委託啊，就是政府在委託給 這些方案的時候，通常給予的資源的形式適用哪些形式比較多？

A：經費最多，主要是以經費為主。

Q：主要是以經費為主。那其他方面呢？如果說 這邊有需要，比方說可能需要他們的一些場地或是設備？

A：那是一定的啦。（Q：場地一定會借？）對，譬如說辦研討會會直接就用政府的場地，譬如說到文化中心啦，什麼 就用政府的設施，也有可能到縣市政府的會議廳啊、禮堂啊都會有。然後設備當然政府有設備他也會提供啊，那那有時候我們辦一些活動也會送一些禮物啊之類的，紀念品啊、禮物啊，他們有就會提供，（Q：他們也會提供？）就是說他們有他們也會提供給我們。

Q：有就會提供這樣子？（A：對）所以說他們會主動問說你們需不需要一些什麼小禮物？

A：不是啊有時候我們也會去拗他們。因為只要縣市長喔，縣市長一定會做一些禮物放在倉庫啊，有時候他們什麼「縣長贈」啊，那我們辦活動有時候就去拗一些。

Q：那像這些設備啊 經費，那像人力的方面啊政府有沒有可能會提供這一方面的協助？

A：偶而啦，偶而比較特殊的方案，他會在 像原住民委員會他們會在委託那個方案的時候，他們會就是補助人事費，有的規定你要雇用正式的員工，然後他就會配置人

事費在預算裡面，這樣子。

Q：那如果是他們自己既有的人力呢？有沒有辦法提供？

A：呃 有困難，因為他們本身也都是很缺員。

Q：就是政府其實他們本身人力反而還比較缺？

A：對啊，其實政府他要委託，把方案委託出來喔，就是因為他人力不夠，他要是人力夠，他才不給你做咧，對不對？

Q：說的也是。那相對來講，主要機構接受政府的委託，這邊接受政府委託嘛，那主要回饋的資源大概是 用哪些方式？

A：就是成果啊。(Q：就是提供服務？)通常 對，就是根據政府他需要的這個服務，我們就提供嘛，提供服務的本身然後服務成果。

Q：服務成果就是主要的回饋。那像在資訊的部分啊，就是方案委託的業務資訊，可能會比較常交流到的資訊有哪些？就是政府會不會有一些你們需要的資訊？

A：嗯 資訊上喔，比較嗯 應該比較沒哪麼特別啦。

Q：比較沒有，(A：對)就是在委託服務方案這方面，可能機構會用到政府的資訊是比較少的？

A：對大概 比較少一點啦，相對上少很多。

Q：那如果反過來，就是會不會政府要求你們提供、回饋一些資訊給他們？

A：會啊，像什麼成果彙編啊，向譬如說研討會就弄一個成果彙編啊，那如果說委託一些方案的話，那除了說要一些數據、成果，就是執行成果之外，當然也會希望我們提供一些就是說需求是什麼，然後可以怎麼滿足那個需求，這種比較知識面的東西。

Q：那相這一些資訊啊，就是政府在委託完之後，他會不會比方說要求你們用某一些形式去 比方說可能就是上網啊、或是怎麼樣，讓他可以比會有比較大的功效？

A：嗯 會，譬如說如果我們有一些彙編喔，通常我們在製作彙編的時候，我們會製作一些是要分享來的，譬如說主動送給縣市政府，主動送給像一些學術單位，像學校啦、圖書館啦這一類的，那 有些東西是如果可以上網，因為你說像個活動報告、活動彙編那麼厚厚一本幾十頁，有時候很難。所以上網是看那個訊息的內容，可行我們就上去。那當然另外就是有一些網站連結啦，就是說我們跟政府的網站做連結，那像我們總會這邊好了我們不是有一個而保資源中心嗎？那我們兒保資源中心有整理很多資料在上網嘛，那政府那邊他就有一個超連，內政部兒童局他那邊有一個超

連，他一點他就可以進到我們系統。

Q：所以也算是一種資訊的交流嘛。

A：也算是、也算是，對對。

Q：那像 那就是像委託的監督方面啊，因為既然政府給了錢啊，當然就會想要看他錢花的怎麼樣，那針對他委託的業務的話，他的監督跟檢查，大概是多久會執行一次？

A：要看方案的特性啦，像有一些委託他是有個案的啊，那大概都會很不定時啦。

Q：有個案就會很不定時？

A：對，就是各地的狀況不太一樣啦，但是通常都會有一些譬如說個案研討會啦，然後或者是會報啊，就是公部門跟我們的社工員一起，每隔一段時間就是做一個 Meeting、會報，一些個案的狀況。那有時候碰到政府他們要接受質詢啊，議會 議會的時間，那可能有一些特殊的個案問題，或是有一些什麼當地特殊的問題，那他有委託給民間機構來做，那我們就要協助他們，就是在他們面對質詢的時候的相關的資訊，要回饋給他們。

Q：那像這樣的檢查，有沒有說大致上的頻率啊？就可能是比方說幾個月一次，還是說以年為單位？

A：其實如果以合約內容來講，通常都是不會說特別寫定期啦，不會定期。不過一般如果有在 固定在做的，通常都是大概一個月、兩個月喔，就會有那個 Meeting 啦。

Q：大概一兩個月就會有一次？

A：對，那比較多的可能就是說有那個委員會啦，就是政府裡面他會成立一些功能性的委員會，譬如說兒童保護委員會啊、什麼委員會、兒童福利委員會，那這些委員會他就有那個固定開會的時間嘛，譬如說有的他是半年開一次，有的他是三個月開一次，像這樣的，那因為他這個福利委員會，譬如說兒保委員會他當然他開會的時候要討論，一定要報告這一段時間的兒童保護工作，在本地區的服務狀況，那被委託單位他就一定要去做報告，那這個應該也可以視為是監督的一部份。

Q：嗯，應該也算是監督的一部份。

A：那因為有委託，，他就會有一些經費的補助嘛，那通常經費補助都是用月報嘛，用月報表就是說我們每個月要跟政府申請錢。

Q：喔 就是申請的時候要做一個報表這樣子。（A：對對）所以他檢視的項目大概就是經費上的花用，第一個就是經費上的花用，然後其次就是 （A：服務內容）服務的內容。

A：那另外他也會檢視我們人力的配置啊。

Q：人力配置他要怎麼檢視？

A：就是呢 譬如說育幼機構他 ，譬如說早療好了啦，早療收容他會規定說一個保育員照顧四個人，那他就會檢視你現在收容多少，你譬如說你現在收容有 36 個人，那根據他規定你就要有 9 個人力在那邊那他就來檢視你這個人力的配置。那另外他也會檢視你那個福利的設施，對，你的館舍的這個 大小夠不夠、你的那個容量夠不夠，夠不夠收容這麼多的孩子，然後你是不是有防火的措施，你的裡面的裝潢是不是用防火的這個材料，那你有沒有逃生的設施，有沒有哪一些什麼逃生燈啊，他會做這些安檢。那這些都是屬於一種監督的這個內容。

Q：所以其實政府對這些方面的檢查還算是滿仔細的？

A：規範都有啦，就是說法令的規範都有啦，只是說是不是每一項都按照這個規範的內容，實際去做了，這是其實各地都不太一樣。

Q：所以其實也有可能有些有規範但是沒有執行？

A：對，我覺得其實這部分在政府的施政裡面是滿常見的，因為就是說法定的規範一定都會有的啦，只是說有沒有去落實、有沒有去做。

Q：這樣的情況會不會滿常見的？就是他雖然就各地方、各地中心的經驗啊，有沒有可能其實還滿常有規定了，但是卻沒有去執行的狀況？

A：這個 應該算是滿常見的。

Q：這樣，那主要是卡在他們人力的問題，還是說實在沒有辦法？還是 ？

A：我是想主要是人力啦。

Q：還是說覺得 其實你們也覺得這樣的監督沒有那麼必要？就是沒有必要到鉅細靡遺都要看？

A：不過我想主要是來自於人力的問題。

Q：主要還是人力的問題。

A：對對，政府本身人力其實是非常拮据的。

Q：所以其實你們也覺得這樣的檢查其實是合理的？

A：那是合理。

Q：只是說政府其實真的沒有辦法做到？

A 我認為所有政府的規範喔，大致算是合理啦，而且也應該要有管理的制度啦。

Q：所以就機構的立場來說，也覺得這樣的管理其實是好的？

A：對對，有一些規範是，因為你有規範，不管你政府做不做，一個認真負責的組織，去提供服務的時候本來就應該要根據那些規範，去要求自己的組織，去達到一個最好的狀況嘛。那至於政府他來怎麼評鑑啊、什麼，我想那是另外一個層次的事情。所以如果說要問合不合理，想是應該合理，要有那些規範。

Q：那 就是大概還是跟剛剛一樣，就是就比較軟性的部分啊，就是雙方有一些委託的事項嘛，那可能有些東西當初在契約上沒有講的那麼明，然後 可是也許他們發現有些地方，可能希望你們做一些變更或配合，那就是政府對 的這邊可能會做一些要求啊，希望能夠配合一些事情。那 通常的回應，就是你們通常怎樣去處理這樣的要求？

A：我們會看那個要求合不合理，那第二個就是看那個要求會不會造成我們。所謂合理就是說如果你服務裡面本來就應該要有那些東西，只是你書面上沒進去，那以服務品質來看的話，本質上就應該要有嘛，所以那就已經不是說簽約上寫不寫的問題，有沒有承諾的問題，而是我們對案主的一個 promise 的問題。那 不過有時候政府的要求會不是因為福利的需求來的，有時候是可能他們需要業績，或者什麼長官需要，就是有時候是來自非福利因素的啦喔，那我們就會去考量我們要不要配合，因為有時候你的配合會耗費你太多的能量，那 因為 是滿堅持服務品質的，所以因為你這些政治因素，或者行政因素，要求 去付出很多，然後以致於影響了我們本身服務的操作，大概我們 不會說很樂意的去配合。

Q：嗯哼，那就再像就政府對 的委託嘛，那可能有時候剛開始應該，因為委託事項的話，大概就政府先訂一個辦法（A：對），就是可能訂一個契約出來，然後再看 便接受嘛。那有時候 畢竟是實際執行的單位啊，那可能後來對這些契約的那容啊、或是政府的要求，發現有一些比較不是那麼可以執行的部分，或是說也許有些可以改進的部分，那 應該會提出一些建議，那政府在這一方面的回應上，這邊是覺得？

A：就每個縣市政府不太一樣，有的他就堅持，（Q：有些他會堅持？）有的縣市政府就堅持，對，他堅持要這樣，那有的他就會..會改善。

Q：那有沒有可以知道說，就你們知道說通常政府他們堅持一定不要改，那因素大概是什麼？

A：很難判（Q：沒有說為什麼？）對，很難判定為什麼。

Q：就是他們也不會告訴你們說，為什麼我們就不要改？

A：對，都會說啦，有的會說就說譬如說「啊主計部門要求要這樣啊」、「長官規定要這樣啊」、「我們認為應該要這樣啊」，有的他就這樣。那所以他們解釋的理由我們不一定也接受啊。但是碰到就是說，如果縣市政府他們堅持要這要樣，那呢 委託的事項又是屬於我們核心方案一定要操作的，大概我們也是只好(Q：配合他們的)對，只好就是委曲求全啦。因為如果沒有政府的補助我們也是會做，沒有政府的委託我們也是會做，所以會比較委屈一點。那如果是有一些我們不見得一定要做的，說不定就會因為這樣，我們就停止，在一個合約到期的時候，就是終止那個合作關係。那這個 這樣的事情是有發生過，(Q：這樣的事有發生過?)而且 而且常常發生。

Q：常常發生，就是 ？

A：就是有一些方案的合作，(Q：有一些方案的合作上)到某一個年份我們可能就不做了。

Q：就是意見上不一致的時候，可能就 ？

A：對，覺得那個不合理。譬如說你給我的錢根本不敷我的使用，我為了幫你政府做事，還要貼很多的經費。然後貼經費還小事，我的人力也要貼進去，那會排擠到我其他核心方案的服務，那當然 我想我們就不會去願意合作。

Q：這樣子的確是 。那針對像剛剛提到就是有關委託的嘛，資源上面的交流啊、資訊上面的交流，還有一些監督跟一些軟性目的訴求的部分，就是 這邊有沒有覺得有一些可以再提出來提供改進的？就是你覺得問題比較大的，比較常碰到的摩擦有哪些啊？或比較大的問題可以改進的？

A：比較大的問題 ，我想 有幾個方面啦，一個方面就是說這個 政黨的輪替喔，這對我們來講是某種程度的困擾啦。因為 其實並沒有什麼政治的傾向喔，那福利本來就應該要中立的，可是 那個 就是政黨的輪替喔，對於福利的一個操作喔，考量的點是其實滿不一樣的，然後再加上政黨輪替的時候又要 力求表現，所以有時候會去改變一些服務的措施、方法，或者有時候會去制定一些沒有經過深思熟慮的一些法令、要點、規範，然後就造成原有的制度跟新的制度喔，有時候是互相抵觸，有時候是疊床架屋。那民間組織除了本身的服務之外，當然也會配合政府的一些福利措施啊，那我們在面對這樣一個狀況的時候，常常會覺得，碰到很大的困擾這是一個啦。另外一個會覺得說，在於講 行政應該是有延續性的。譬如簡單講，這邊要開一條馬路，你上一任的市長或上一任的總統，總統是不會去蓋馬路啦。譬如說 上一個地方政府，你馬路蓋一半，原來講說要通道哪邊，那你下一任是不是要把他建設完成啊 那一樣如果福利的措施是一樣的，你服務方案是一種長期的服務麻，他不是一種活動的麻。那 以前呢，過去的這個地方政府，他在著重做這些事情。那這些他是屬於一種公共議題，他會開始去運作 正常上應該是已經經過了公共的討論(Q：就是有這個需要)。對！才會去去執行那樣一個措施。可是你會發現說，常常就在這些政府的改組的過程裡面，甚至於還包括局長換人，他的理念措施不一樣的時候，不一定是政黨輪替。他中間就是有一些 中斷、改變。那這樣會

讓 跟他配合的民間機構，產生很大的一個，那個那個適應上的困難。所以像這些東西 我覺得一個成熟的 社會、一個成熟的政府，應該是在創新求變，與維繫原有系統 這兩個兩極的東西，應該要取得一個平衡的。啊如果不取得平衡，政府本身很辛苦，民眾很辛苦，我們跟他合作的福利機構也很辛苦。(Q：也許 大概不只是福利服務的組織吧) 對！我相信各方面都會有這種問題。

Q：所以大概都會碰到這樣的問題，(A：對！) 行政延續性上的問題。

A：所以這個東西也是考慮一個政治人物 一個一個政黨或一個政府的智慧。

Q：謝謝主任！

A：好了是吧？

Q：結束了。

《訪談結束》

編號：F02

日期：2003/12/24

A：就是說因為我們基金會，我們大概的一個呢 收入來源，有捐款 政府補助，還有就是自營事業，那目前政府補助是已經達到二分之一，所以我們就是變成說有跟很多縣市政府哦，就是中央跟地方都有做很多的合作。那 因為我們有所謂的專案匯總表，裡面就會產生很多你說的部門，那當然就是說有些費用是零星的費用，他比如說像以我們全會來說，我們大概是以職訓局跟內政部、公車處、勞工局、基隆市政府為大宗。因為我們目前就是說內政部是我們的主管機關，那那個職訓局的話，嗯是屬於勞政。那可能要先跟你講一下就是說 基金會這邊，就是我們 基金會所做的服務，因為我們大概就是服務身心障礙的朋友，然後他就是會有一些發展遲緩兒童，那像這種遲緩兒童是屬於在內政部兒童局，所以大概就是會有一些費用是在這邊發生這樣子。然後比如這個是呢 成人，通常是勞 勞政業務，所以就是一些縣市政府的勞工局啦，或是職訓局這種勞委會就會跟 產生一些互動這樣，然後老人這邊是也 大部分是在社政，也有產生一些服務這樣。那我們當然也有在國外，所以跟外交部會有一些互動這樣子。所以變成說這個部分，最常往來我想說就給你這一份資料，你可以參考一下這樣子。(Q：謝謝) 那 因為我另外就是 這是台北市的那個公車處，(Q：台北市公車處) 對因為我們有委託復康巴士，所以那個費用也是大概兩三千萬。那當然就是每個縣市政府大概也稍微提，那當然就是有縣市政府會依我們 的服務據點，因為我們 呢 可能要拿月刊給你，就是說我們 目前除了台灣，就是說全省的話大概有 16 個據點，所以已經佈點在 16 個縣市，那通常只要有在縣市的，通常都會跟縣市政府互動這樣，所以就是會產生跟縣市政府的互動，那當然跟縣市政府的互動，除了就是說委託案的合作也會有參與一些政策倡導，就是他有很多一些委員會這樣。(中斷) 這個你就看一下。那我不知道說一題這樣回答你可以嗎？(Q：差不多了。) 因為 對因為很多啦。

Q：因為主要是想大致瞭解一下就是有哪些機關，我覺得這樣後面會比較清楚，對啊。

A：嗯哼。然後資源的部分，這個我剛才也跟你講過了，就是說呢 我們大概這是我們 補助 總計一整年啊(分析參考資料中)，政府補助大概就是這些錢，那大概已經占掉我們所有費用一半以上這樣子，對。你大概只要看這個總計就好，因為這個是我們自己的組織分類，對。因為我們 的組織就是有一個總會，然後下面有設好幾個處這樣子，然後就是分布到很多縣市這樣子。

Q：那我們就看這個問題好了，(A：好好好) 對，那 (有人拿參考資料過來)

A：就是說這邊就我們一些服務據點，所以這邊很多就 就是我們比如說像有幾個政府委託的公設民營，像這個就是政府委託的，這個也是政府委託的，這幾乎都是政府委託的，就是政府提供我們一些場地。打勾的，我後面好像有大概把我們政府有的一些公設民營單位，就是公設民營就表示說政府提供我們場地，然後我們就是提供一些服務這樣子。這種比較是就是說，合作方式的話，就是以政府提供場地然後我們 啊 我們 就是會提供一些人力跟服務。

Q：人力跟服務。(A：對對對)所以政府主要提供的就是金錢(A：場地)跟場地這部分(A：對對對)

A：通常公設民營就 就還好，就是不一定有人事費補助，然後他就是會透過呢 他就會透過說去跟不同的縣市政府申請費用這樣子，對。

Q：哦，就是一個單位補助場地，然後另外一個單位補助經費。

A：因為通常公設民營，是屬於那個縣市政府的業務啊，地方縣市政府的業務。所以就是說我們有一些費用，會再去跟中央政府申請這樣。比如說像我們基隆中心，就是唯一那邊的一棟身心障礙服務中心，然後他是五層樓，然後兒、成、老都是兒童、成人，老人還沒在做，就是都有在做一些服務，等於就是 所有服務的小縮影，然後他們就是除了跟基隆市政府去申請費用，他們也會去跟職訓局，然後也會去跟社會局、內政部等等的申請費用這樣子，大概是這種模式這樣子。

Q：所以聽起來還滿複雜的！

A：對，是有一點複雜。

Q：好，那我想開始先解釋一下，因為我主要把它分成兩個面向嘛，所以我想大概先解釋一下為什麼會這樣，因為就是一些機構跟政府互動上啊，通常除了「一般」的話就是指政府有義務去推展非營利組織的發展嘛，所以照理說他一定要給，就是 當然有可能是提供好處啊，或者是什麼樣的。那像我以「服務輸送面向」的話，主要就是針對那個有接受政府委託的部分，因為我覺得這跟前面可能會比較不一樣就是，因為政府在委託上他本來就要提供非營利組織一些資源啦，所以我覺得這邊要區分開來看會比較清楚，所以才把他區分成兩個面向。那一般的話，就可 簡單的說就是排除掉那個委託上的互動之後剩下的其他部分。所以 剛剛有提到 剛剛主要是提到 就是有關政府委託部分的資源嘛，那除了說政府有委託的業務之外啊，那針對其他部分政府有沒有給予一些獎勵啊？就是比方說基金會這邊自己想要辦的一些活動啊、或是本來舊有的業務這樣子。

A：嗯哼，嗯..通常政府 就是說不同的政府他有不同的業務，然後就有不同的獎助辦法，然後他就針對一些案子，他會給民間去做申請，那當然就是不只一個會去申請，那我們..比如說跟我們目的事業有關的業務，我們會去做申請，那他通常當然是要經過審查，然後就是確認，然後我們就會得到這個補助，那這種事在政府裡面是很多的。那 因為我是想說你分成這兩個層次的話，以 來說啊，我們大部分都還是以服務輸送面向會比較多。(Q：主要是以服務輸送面向?)對，就是說我們就是 因為我們是做服務的單位，所以我們當然會比較多是以服務互動去做處理嘛。那當然有一些部分是針對一些呢 有可能是一些比如說政策倡導的角色，可能 可能他不是屬於服務輸送而是一個政策倡導，對就是說我們會在執行過程裡面會發生有些法規的問題，或者是說政府他對一些福利政策不是很 很能去符合到一些需求，那當然就會透過一些聯盟的方式，會去處理一些，比如說我們也參與一些修法。就是說我們 除了一些直接服務的功能，還有去做一個

政策倡導性的功能，那那個可能就是在一般面向裡面，是 是比較一般面向，對。那其他的我覺得都是屬於 都應該比較是屬於 服務輸送的委託啦。

Q：所以大部分都是屬於服務輸送的部分。

A：對對對。嗯，因為其實政府對於說一些那種政策倡導的部分，他比較不會去委託吧。

Q：嗯 或者不要用委託，就是說 針對一般基金會本身自己的活動，有沒有一些獎勵的方式？就是比方說每年有固定的補助金額，就是不是針對某個特殊的，就是不是政府他想要的，就是純粹 ？

A：可能很少耶，我覺得不多耶。（Q：幾乎都沒有？）政府都還是比較會鎖定在他們的業務範圍，因為他們有業務分工，喔比如說 那當然有一些是不一定是所謂純服務的專案，比如說像教育部每年就是會有呢 推動那的特殊教育的工作，然後去辦一些活動，就是這樣。可是他是固定在執行的工作，他不一定是直接服務工作，可是他辦一些社會宣廣，或者是一些特殊教育的工作，可是那個業務對他們來說，對教育部來說是他們的例行業務。那當然他們內政部也會發生就是說呢 可能要核銷，然後就是有些費用沒核銷，然後就請我們去申請，比如說像他們也有在給人家就是呢 就是類似尾牙歲末寒冬、什麼什麼康樂活動，啊這種就是跟他們業務沒什麼直接相關，可是他們也撥那種預算，然後就是給我們去申請。那這種也是屬於你說的一般性，就是不是屬於委託。可是這種比例很少，因為目前政府好像也沒什麼錢，所以他們 還是會被要求要去做一些跟直接服務比較有關的一些 一些業務，他們 不然他們就會面臨到被監督跟裁撤的一個可能性。現在好像政府也是 壓力蠻大的啊，對因為就是他們本身 不過就是他們比較有問題的就是說他們跨部會的那種協調，就是比較不是那麼好啦，就是說也許那個部會有些分工還沒有很清楚的時候，那個部會也有編然後那個部會也有編。比如說你說志工服務好了，現在幾乎很多部會都在編啦。

Q：很多部會都編，例如說有哪些？

A：像之前是以內政部嘛，祥和計畫為最重要，後來青輔會啊也是都有，可是他是鎖定在青 青年的，然後後來勞工局也去編，就是編那種志工方面他們是針對 ，然後當然還有好多他們也去編，就是說好像一個熱潮的時候，然後大家就都跑去編，啊只是他費用很少，好像都頂多補助個兩三萬這樣，就是辦一些志工活動啊、志工訓練這樣，就是不是很大的錢，然後你就要去寫申請案啊。那可是 但是因為我們一般性 我們大部分直接服務，還是都會去申請那種服務性案子，這種你說那種一般性案子比較少，除非說我們本身不是直接服務單位。比如說像我們這邊是總會，那我們也有一些是辦一些宣導活動，他們也會去申請，比如說我們有社教活動，他們可能就會去申請一些志工的案子，他們可能會去申請一些社會宣教、社會宣導的案子，或是我們會去申請一些培訓案啊，他不一定是純粹的服務案這樣子，大概是會用 會用這樣子在進行。

Q：那除了就是像申請案子之外啊，政府有沒有一些類似什麼獎勵金啊，比方說針對

基金會的什麼運作良好啊，就是一些評鑑之後，然後他覺得。

A：有啊有啊。（Q：有這些？）像內政部是每三年嘛會有一次大 全國性的評鑑，那他就有分比如說甲等、優等多少，像我們是 有一個就是優等，所以他們就有他，你可能要去內政部的網站查，他裡面就有獎金，就是說你優等然後就是多少獎金，有拿到這樣的獎金，可是他是針對全國所有的相關團體都是適用這樣，並沒有特別適用哪一個團體。然後政府是每一年都會做評 喔不是每一年，是每三年會做評鑑。那當然縣市政府也有做評鑑，像比如說剛才我剛才勾的那幾個單位，他都是要評鑑，就是說他如果要繼續委託，他都是要做評鑑，評鑑如果是優等或是甲等，才能優先續約，啊不然可能就是沒辦法。（Q：重新發包？）所以我們有很多是續約很多次了，那在評鑑上就大概都是還不錯這樣。

Q：那像剛剛提到內政部，他通過之後就是一筆獎金，還是他在這三年當中會持續給你？

A：他是一筆而已啦。

Q：就是一筆而已？

A：對對對，比如說他就可能 因為我忘記了，好像是十幾萬的樣子，然後就是一筆給你。那他當然是給基金會，那我們基金會就會分配，比如說也獎勵這些有功的人，然後整個還是會回到基金會去運用 一些統籌運用的費用這樣子。可是這種獎勵好像不多啦，就是說錢不多啦，只是鼓勵性質啦，並沒有專門的單位就是對啊。（Q：沒有專門的單位？）沒有專門的單位就是說每天在那邊獎勵你，就說對因為政府他認為說我已經補助你費用了，那你做的好你是應該吧，啊只是說要讓大家做的更好，然後就是說有一些獎勵這樣子。

Q：嗯 那像這樣子的嗯一個資源就是像這樣子的資源互動啊，基金會這邊覺得，比方說像剛剛有提到就是向政府他針對基金會本身運作良好，像這樣的補助啊其實只有三年一次，啊也是一筆錢，所以 雖然說政府他可能覺得說他針對 他對他已經給基金會前去做這些服務，所以做的好是應該。可是 怎麼講，其實就我們研究者覺得就是其實基金會也有一些服務不是由政府委託嘛，是基金會這邊自己募款，然後自己想做的一些服務，那其實這一方面的活動本來也是應該要獎勵跟一些補助，那 不知道就我們立場會覺得說，就是這樣的 除了嗯政府想做的事情，給錢給基金會作之外，也許還要有另外一些補助，那我不曉得基金會這邊的看法？

A：嗯，因為我們 本來我們就不認為說我們的錢全部都要政府補助，因為這個補助他一定要用在他使用的用途，而且要依照政府一些方式去核銷、去處理很多成果報告，那他這些核銷、這些行政程序是不是等於我們要做的使命目標，有時候會有不一致性，變成說我們基金會還是要從自己的使命目標去著手一些服務，只是說剛好政府你要委託的一些業務是剛好跟我們的使命相同，我們可能 NPO 比較會這樣去想，那當然我們 NPO 就是都期待有自己的自主性，不希望說因為政府去

委託，然後就產生我們自主性的一個抑制。所以為什麼我們一直強調就是政府補助就是我們是有強調三三三政策，就是希望政府補助是三分之一，捐款分之一，然後我們我們自營的事業，比如說我們透過一些庇護工廠的義賣等等的，我們去達到自營的部分，那我們才能永續經營，因為現在政府的補助款越來越少，然後就是說財政又一直赤字的 一個狀況下，我們不可能一直靠政府。所以我們自己也是一直比較站在說，我們不一定要去全部要求政府補助，因為政府要求你補助，相對他也會要求你一些規範，那這些規範會不會造成 本身要付出更大的成本去處理，所以這個是我們也不認同說一定要政府給我們，去針對我們沒有補助都要去獎勵我們，我們倒沒有那麼的期待啦，因為我們覺得政府也不太可能啦，他不太可能去補助所有的那種 NPO，而且以目前他們應該都是走向就是有點那種合夥吧，就是說你們也要。而且現在政府就是越來越針對委託的一些案子都要有自籌款，就是說他不會百分之百的補助，他都會至少你要三成啊、五成啊自籌款，他就是說現在都是這種狀況這樣子，那我們也能接受啦。那當然比如說像剛才的公設民營，我們會比較期待就是說他可以補助到七成，因為他有點類似像公立機構，他就是要按照政府的規定，甚至就是說他用的一些場地什麼的，都是只能用那個用途。啊我們像我們這邊辦公室是自己買的，我們就可以設那邊辦公室怎麼弄就可以自己規劃，可是如果是政府的規定，他就是很死板的，就是這個就是這樣、那個就是那樣，(Q：連這個都要規定！?) 對對對，對他們是這樣子。然後包括一些呢 服務比啊什麼那一些也是有規定的，就那個也會對我們 NPO 就是有一些自主性的的那個 的那叫什麼 的抑制，所以我們也不會太要求政府完全要補助。只是我們也一直認為說我們政府補助還是太高了，對啊，(Q：怎麼說是太高?) 五成啊，(Q：哦！五成) 因為以我們董事會很久以前就是有立下說三分之一、三分之一、三分之一，因為本來就是有特別在針對說 NPO 的財源要多元嘛，然後不要就是被任何一個去主導他，好比方說是捐款，如果今天經濟不景氣，就是要有那種穩 呢財源穩定，你才有可能去做一些服務，就是 所以目前 NPO 大概就是要朝向自營事業 錢要多，可是很 就是說目前這個部分還是很難突破，因為企業界自己都快要做不好了，何況是我們這種 庇護工廠又產能不足。嗯

Q：那就接下來就談有關資訊的部分，像其實現在政府還蠻強調資訊透明，那 像社會福利機構，其實有些知識算是比較專業知識的東西，那在 專業知識這個部分，或只是向政府的一些相關法令。在流動上有沒有

A：我覺得政府的資訊，其實他比較多的都是一些招標的訊息啦。我們要委託什麼的這種，他當然就會主動行文，或是在網站上，會放這些上去；這是政府有去處理到的。另外可能就是說，政府會對一些新政策要實施，他也會發 嗯 他通常都是透過發文，以政府單位我理解的。他好像比較喜歡用發文的方式，好像政府會覺得這樣比較 (Q：保險)，對。免得 掛一漏萬；然後他們也是會，比如說像前一陣子有在講一些信度，他們就會在 他們就會去 嗯，召開相關的會議，邀請一些社福界，或者是 NPO 一起去研商這個辦法，然後做一些討論。那政府會透過這些方式，給一些訊息，那當然就是說，你說法規的話就是你前陣子，應該一陣子了。嗯 就是針對說 NPO 那邊有個基本法，然後就有好幾個部會，就有召開相關的會議。比如說法務部，也會來文，邀請一些社福界的人參加，做一些討論。那當然青輔會也有，就是說這幾個，就是都有做這樣的一個 嗯 找大家去

做一些討論這樣子。那只是說討論出來的到後來的結論，是不是等於就是說大家的想法，好像 就是說他也可能只是收集大家的意見，那當然他也有他自己的想法。那通常假設說社福界，嗯 他們或許有他們的版本。因為比如說像青輔會他們之前提了一個版本，然後好像法務部提的跟他不太一樣；就變成說，本身政府他們的政策，就是不同部分他就不一樣，那當然我們民間團體也有自己覺得比較適合的方式。那當然就是透過一些結盟，比如說像我們就會跟殘障聯盟結合，就是說 喔 希望未來的修法，就是立法能夠朝著一個什麼樣的方向。那我們就是會，因為他一定要送到立法院去，去 去審法案，那就透過那個管道，去去去 去做一些，就是去做一些處理、遊說這樣子。我們就是大概比較會用這種方式，因為政府那種講一大堆的這一種，應該是蠻多的啦。就是說，可是，可能他講了一大堆，是不是等同於你要的，或是你講了一大堆他有沒有聽，這個我們就比較難去知道他。就是說，他的訊息還是會讓我們有機會去講，

那至於說他講完，跟後來 建議的不一樣，這個部分是我們覺得是比較難去掌握的。他大概也是會把這樣的訊息拋給我們啦，對，那當然他會辦一些機構聯繫會報啦，响，然後就是會召集一些相關團體啦，來來來彼此分享說彼此一些經營的部分。可是這個部分對我們來說，我們都不是會寄很大的 的希望。因為好像就是覺得，好像就是有點那種聽上課啊 在那邊講啊。就是說對我們來說幫助不大。(Q：講的是?) 他有時候就是各機構派代表，然後就 然後就是講啊。就是比如說，好，你就發表一下你的想法。可是他並沒有 因為政府也沒有辦法強制哪個 NPO 說，你就是一定要發表什麼東西，就是去參加。就有點類似你去外面參加研討會那樣子，你就是聽；然後當然有時候會安排一些學者，啊就聽就這樣。就是說他原則上，不會有強制性說，你說不參加會怎麼樣，就拿不到補助什麼也不會。那大家就是當成一個交流，可是因為可能我們每個 NPO 組織，他可能在發展有自己的一些規劃，他也不一定是說有辦法立刻，比如說有基金會的模式，就一定適用到勵馨基金會，就一定適用到心路基金會，不一定。因為每個模式不一樣，然後管理不一樣，所以變成說他處理的聯繫會報對我們來說，就是說也還好。就是說，所以我們都是比較自己在處理，那其實我們跟政府互動上面，我們覺得最 就是說比較有用的就是招標訊息。因為我們就是要去處理他的招標案啦，啊其他的都還好，因為可能我們，我們 因為 應該是說我們可以做的比他好。你懂我的意思嗎？比如說，你說聯繫會報，如果假設是 NPO 來辦，可能他就會去想到比較很實務，就是說，也許是 NPO 裡面，目前大家面臨的困難是什麼。那我們就找相關的老師指導啦，然後很多案例來討論。可是政府就好像比較不是這種作法，他可能就是排說誰致詞啦，然後什麼誰講話這樣，然後大家就不太有興趣這樣子。那當然參加過幾次，就是說 一些新法案，他會邀大家去講，可是就是說每次都一大堆團體，比如說一兩百個，啊在那邊講。(Q：一兩百個) 對！就是說，然後你就會覺得說啊然後政府只要有人問，然後他就跟你說：「喔！這個部分我們會做研究，這個部分 所以 其實我們這種 這種 NPO 對他政府的東西，除了一些說，政府組織是比較特別就是說，比如說有可能是跟高階，比較高階，比如說像他們的首長之類的，然後個別去找一些單獨的基金會，然後去跟他們談計畫，這一種也有，可是他就沒有開放到那麼多。那這個就是很具體的來談一些政策方向，比如說以我們之前我們就是談那個呢 外籍配偶，然後就是最近不是很熱門嗎？然後就是內政部的那個好像是內政部的次長，他就有特別來找 ，希望我們去做這個服務，那這個部分在訊息上面就是 對我們來說就是會比

較立刻有幫助，要不然他去講一些彼此業務分享這個，對我們就用處不大這樣子。啊問題我是覺得政府好像對一些開放給民間的訊息，我覺得他好像現在大部分是會在網站上面去做一些處理、呈現啊，是有比以前進步啦，就是說政府確實也是有比以前開放，然後願意去分享一些資訊這樣子啊，只是說他跟 NPO 是不是真的有幫助這個部分，我是覺得 還要評估。

Q：還好而已嗎？

A：對對對，我覺得 當然台北市政府是比較好的，因為他本身福利政策各方面都是比較好，那當然互動上會比較 OK，可是有一些地方政府就不一定是好的這樣。

A：那像一些專業知識上面的交流啊，比方說像因為縣市政府也是有社會局嘛，那他們也有可能處理一些類似的東西。

Q：其實我覺得專業的交流，如果部會裡面做的比較好的，大概就最近的青輔會。（Q：青輔會？）

A：對，因為青輔會大概從兩三年前他們就是開始有幫忙組成 NPO 裡面的互動，然後就會請 就是很有系列的做一些規劃。然後再加上那個林主委，他也是學者，所以他就比較能去引 引起一些，就是他 他真的有在設計，然後他就是每次會有不同的主題，然後甚至他會很有主題的就是說，呃 比如說 你可以去看他的網站有幾個主軸，比如說他走那個產業化，那那個都是很新的趨勢，那對 NPO 來說都不懂，那不懂的狀況之下就是說可能就是大家就會開始有很多的學習，那開始也讓很多 NPO 就是聚在一起，那甚至到國外去做一些相關台灣經驗的發表，就是說如果你講的那個部分大概就他們，那他們這幾年就是開始針對說跟學校合作、造橋計畫這些。那其他的部會 我就覺得都還好。那當然外交部他們也組成一個 NPO 的資訊委員會，然後也是有找一些呢 NPO 加入，可是他們有沒有做出一個很具體的東西，我是感覺好像也還好耶，對。

Q：其實 東西 就是在資訊交流上就是不是很具體的東西，就是一些 可能打高空？

A：我是不太知道，因為我自己沒參加，有可能是我自己沒參加，對。

Q：嗯哼。那像在規範的方面啊，就是其實政府好像會針對非營利 具體一點應該說是針對那個財團法人有做一些規範嘛，什麼董事會啊、運作啊、基金啊，然後也有設定一些監督的辦法。那我想知道就是，像這些監督方法政府有沒有在執行？那大概用什麼樣的方式？

A：原則上我們呢 因為我們是有主管機關是那個內政部嘛，所以以我們是每年，比如說今年好了，我們大概就是 12 月我們就要核備 93 年的預算，還有一些業務計畫，然後就是會核備給政府，那這個是要經過董事會同意。然後每年的隔年就說 3 月，要把比如說明年 3 月，我就要把我呢 今年 92 年的業務的成果，包括說我的一個會計師的報表，因為我們 是超過那個一億，所以是要會計師簽証，這些資料都要核備給政府，去做一個 這個是基本上都會要執行的一些業務這樣子。那至於說我們核備的資料，政府有沒有在看，這個我們不知道，因為我是感

覺好像 也沒什麼在看。

Q：沒有什麼回音，就是 ？

A：他會回文給你說「我已經收到你的核備了，OK」，就這樣子。對所以 可是說就是他可能也不會針對你的報告去提出說「你那邊有寫錯」，就是好像也不會。那當然政府已經有要求一個格式，你大概格式是怎樣子，我覺得那個有點比較是核備，就是好像沒有特別說要去怎麼樣怎麼樣。因為以內政部他管很多單位，全 全國多少基金會，他不可能一個一個去看啊，也許有翻過啦。

Q：那主要會來要求這些審 核備 像核備這種東西，大概就只有內政部？

A：因為最主要是主管機關，我們的主管機關是內政部。那當然比如說我們有時候會有一些查帳啊，就是說政府啊 比如說內政部前一陣子就會派來，偶而會來抽查我們一些帳務，他們可能比較關心的就這些 就帳務的問題。

Q：主要是帳務？

A：對我覺得，然後其他業務還好。因為可能他也不一定很瞭解我們做的一些直接服務的品質，所以他可能也很難去督核他吧！比如說我們現在服務案主，然後他可能也不知道說我們服務的好不好啊，那當然他現在是透過評鑑，因為評鑑他有很多指標，包括對專業人員服務啦、董事會的運作啦、整個組織等等的，他都有一些表格啦，那就是會寫評分這樣子。

Q：所以主要是他在 監督的部分主要是用書面的方式，就是活動計畫？

A：對對，比較多。就是說我們就會 我是可以拿給你類似像 （找資料中），就是類似向我們每一年 向我們最近開始核備明年的年度計畫，已經 OK 了。（Q：就是明年的計畫）那這個是決算，就是去年的，然後就是大概這些資料，就是把我們的一些業務計畫、執行報告、整個的一個服務成果啊，可是政府會看？其實我是不太知道。（Q：對，其實還滿複雜的！）我是覺得他可能 我們自己都 ！

Q：那像這樣子 比如說你們有訂說今年有什麼計畫，那政府會實地去看說 你們有沒有舉辦這樣的活動，還是說？

A：很 比較少。然後這個就是一些 。其實我覺得像台北市政府勞工局他們的案子就比較會，比如像我們台北市勞工局的案子，他是很嚴格的，就是說他開始在申請的時候，他之前啦 是都還要你去發表，就說你要簡報，那如果你超過一百萬以上，你有大概要三個委員，然後就來審查你問題。然後他有一個評分表，那個評分表多少分以上你才可以得標這樣。然後他有經過就是初審再複審這樣子，如果你金額比較高。那如果你大概一百萬以下，那也許你就經過初審。然後審查完之後呢，他還會來看你，比如說好你說你辦活動，他會有期出、期中、期末督導，你辦活動他會去看，（Q：他會去看？）他會去看。像台北市的會，比如說我們社會局有委託一些案子、辦活動，他也會去看。所以內政部可能就沒有辦法，因為

太多了，全省太多了，因為我們也 以前我們也滿常在跟內政部申請一些教育訓練費用，可是從來沒來過一次看，可是台北市政府就都有。

Q：所以這樣聽起來其實是 嗯他們還是針對他們自己委託的部分會盯的比較緊？

(A：對對對。) 其他活動的部分就 看著辦。

A：他們可能也很忙吧。(Q：就沒有辦法?) 對啊應該也是很忙吧，連自己委託的有時候都沒有辦法來看。

Q：那像這樣子的部分啊，就是也許你們覺得 像這樣的方式你們覺得，可能就是太鬆還是說太嚴格？

A：因為對我們來說我們是覺得還啦，就是說如果你政府真的要來看我們，那 那你真的有辦法像專家那樣子給我指導嗎？就是如果你真的可以，那我們當然很願意，可是你不要就是每天一直來看一直來看，然後就講一些好像也不是專業的意見，就是一一直在那邊干擾。那當然就是也沒有一個政府會笨到說，因為 他就是相信民間有專業能力，所以他不太會去針對那個專業能力，去對你做什麼監督。他比較是針對一些行政流程，什麼核銷啦 對最多就是核銷「你那個憑證怎樣怎樣」，那像是針對這個部分會比較多，然後其他的倒是還好耶！然後我們是覺得就是說政府有一些部分就是說，我們民間當然也會期待政府多一些功能，不要每次問什麼然後都不知道。

Q：這是政府很大的一個問題。

A：對啊，然後承辦人換了，然後都講的不一樣啊，那我們怎麼辦？那現在還有一個很嚴重的問題就是說，我們申請很多的案子，然後政府都延遲撥款。因為以前都是會先撥款給你辦活動，現在政府都很那個，活動辦完核銷完才撥款，那對我們基金會來說好比如說一百萬好了，我們要把 (Q：要先墊?) 對，然後墊完之後呢我核銷完你才給我錢，然後比如說我們那麼多案子，假設說我們有一千萬，那我們 我們怎麼去處理這個部分？然後政府是很過份的就是說，比如說 假設說他先給我們錢，他認為有衍 衍生一些利息，比如說他有可能是 12 月什麼，他就認為說「喔這中間有那個利息你要還我」，那問題是我們先墊錢，你是不是也要把利息給我們？他們就是 就是說當然政府是 我們會覺得跟政府簽約，當然對民間機構來說是比較不合理，就是說因為我們合約都有律師幫我們談，然後律師也會覺得說「政府合約就是很不合理，你們幹嘛去簽？」可是政府就是給你錢，你還是會去簽。他就是有很多條款是對政府有利、然後對民間機構不利，比如說怎麼樣，然後我們就要賠償什麼的，然後政府就是 而且他說什麼如果什麼原因他們就是可以不 不做這個履約。那我們就會覺得說怎麼可以這樣，可是就是說他是政府啊，所以這部分是我們沒辦法對抗的。那我們也是覺得就是跟政府之間的關係簡直就是 呃能去爭取他一些費用，然後減少我們自籌款，這也是我們覺得可以去爭取的。而且我們也是覺得說我們自己服務做得很好啊，為什麼我們不可以去爭取？大概是這樣子吧。

Q：那接下來就是針對「目的」，主要就是軟性訴求的部分，就是比方說，政府有沒有

透過一些比方說道德勸說那種方式，就是私下去要求？

A：很少吧！（Q：就 這方面比較少？）比較少，因為可能我們的單位屬性，因為我們是 比較是以直接服務為主，所以好像比較少。

Q：所以他也 ，比方說就像我剛說政府可能要辦什麼活動啊或什麼，那他可能會不會就是說向你們要求就是支援一些經驗？或者是說甚至某些人力這樣子？

A：嗯 如果說是像以在那種地方政府 因為我們有幾個比如說像我們早療，就是在南區算做的蠻好的，所以政府會蠻常請我們去做這些事情，就是說一些 。那當然他也委託很多公設民營給 ，就是說可能他要委託一個新的點，他不知道怎麼做，然後我們 就是幫他甚至從整個場地的設計、怎麼做公安、怎麼做立案什麼什麼，全部幫他一路做出來。那當然有些縣市政府是他 把怎麼做都規劃好，我們只有駐進，像台北市政府就比較是這種方式，就 就是說他會把他委託該做的一些設施設備都做好，然後我們只要駐進專業服務。然後甚至就是說我們去處理案主的那個 找案主來就可以了。可是有一些可能就會要求到說甚至連前面啊，你怎麼去規劃的那一個部分，然後怎麼 怎麼去做一些設計都要尋求我們協助，啊 通常那些當然就會當成是籌備，然後就會委託一些費用這樣子。（Q：就是有付費？）有有有。不過因為通常是新的新的案子，假設說他是新建 公設民營那他會，那下次委託的時候就不需要了，為他已經建好了這樣子。所以說都是一些新的案子，他們比較沒經驗，那以政府的那個 屬性，他也不大可能厭惡我們去做這些，因為他最主要是去管案子嘛。比如說我有六十個案子，我不可能自己跑去做消防安檢那些吧，他一定是委託給民間做，反正他就是只要撥錢，然後就是督核他有沒有照做，然後做的進度如何，好像政府就是比較用這種角色在跟民間互動。那他當然就是有一些 比如說像台北市勞工局，他們 我是覺得他們是比較嚴格，就是他們可能會針對說你做了一些事情，比如說他上次有補助我們 呢 按摩師 按摩的一個網站，然後他們就會有一些 因為他大概一百 兩百多萬，所以他是算是金額比較高，所以他們就有一些什麼什麼委員啊，就等於一些怎麼做的啊，然後就會有一些意見、想法啊，然後就在那邊指導啊，就是你們要怎麼樣怎麼樣 。像這些也有，可是比較少，大部分都是只是我們主導為主，然後他們只是去 Q 進度，然後我們定期就是跟他個案記錄就是核銷啦，然就是成果報告提供就是這樣子。至於說那種 就是說他提供我們的很多經驗的倒不多，大部分是我們比較提供他們經驗這樣。

Q：那像 就是軟性訴求還有一種，比如說就是像他對 呢針對基金會的一些活動，比方說他可能看到某個地方需要服務，那他會不會說 比方說 要求基金會，就是說請 應該說請求基金會可不可以試著往這方面去做啊，或是修正某方面 改善某方面的部分，那不是說硬性的規定？

A：也是有啦，可是這種案例比較少。這種案例是純粹說比如說外籍配偶服務好了，等於是新的服務，那比如說我們上次跟台北縣政府申請案子，然後他們可能會覺得我們的計畫寫的不是很好，可是這種比較少，那種是 那是因為那個單位他本身對這案子比較不熟。我們是有其他單位比較能寫企畫案去補強他，可是我們很少發生說就是那種要被人家要求的，通常就是說政府會看你的計畫書，然後才核

給你一些讓你服務的東西嘛。

Q：所以其實政府很少 做一些額外的

A：我覺得很少耶！他好像連自己分內的他都忙不過來了。我覺得 對因為我覺得像有以我們主管機關內政部，他們好像真的很忙，比如說像我們核銷好了，我們通常都十二月底要核銷，然後我們寄出去，然後他好像都要拖到二、三月他才回函，對然後我就會覺得怎麼會這樣，可能他真的很忙，可能因為全國有那麼多團體吧，然後都要這樣看，然後是不是工作人員又很少，我是不太知道，就是他們的速度都是很慢的。可能是團體太多吧，而且他們的業務很多嘛。

Q：那就是反過來，就是像 基金會這邊啊，會不會針對政府的一些就是比方說針對法令啊或是政策方向，作一些訴求啊，比方說像遊說的方式？

A：我們會啊！就是說我們最主要是透過一個叫做殘障聯盟，因為殘障聯盟是殘障團體 就是說呢他那個殘障聯盟，因為我們是屬於殘障團體嘛。然後 其實你可以去查他網站也有資料，他就是專門殘障的聯盟組織，然後他 他都是組織加入，比如說 加入，他不是個人會員，他是用團體當 用團體當會員，然後他目前大概有兩百多個。然後他就是會針對一些福利政策遇到的一些問題，或者是一些新修法，他們會定期開會，然後做一些討論，他是屬於全國性的。那比如說像台北市政府，我們也有那種社會福利聯盟，然後也是會針對台北市政府的一些政策，會來提出一些建議。比如說像上次 呢我們可能 有一陣子就是針對那個國民年金有沒有，然後就是說殘障朋友到底要不要納入這個問題啊，就在作一些討論，那我們大概就是會參加，然後社福界就有自己的想法，然後就要去跟政府那邊 因為政府會要採個人儲蓄，我覺得那個對殘障朋友是不太可能啊，然後就要去說服他們，然後就會透過他們，然後就要去比如說他們就會去找一些立委來支持我們提出的版本，然後他們就會提到立法院去這樣子。就是說他有很多方式啦，那另外他也有可能就是說，他認為說 也有可能就是說呢他就是，他們也有可能認為說哪一個立委提出的版本，最適合社福界，我們會去支持他。然後我們會透過 然後甚至有時會透過公聽會，開一些會作一些討論。就是說他有不同的操作手法，那這個部分就是我們大部分是配搭的角色，我們就沒有 因為我們可能角色上會比較尷尬，就是說因為你跟政府拿錢，你總不能一天到晚又在罵政府。所以我們就是有點類似就在殘障聯盟去處理我們政策倡導的部分，就是說因為殘障聯盟以前也是從 切分出去的。

Q：就是像這樣的政策倡導啊，那這邊覺得成果怎麼樣？就是政府那邊的回應啊？

A：其實以殘障聯盟這樣的政策倡導效果算是蠻好的，就是說因為我們 69 年制訂「殘障福利法」，後來終於在 79 年把它修法，改成「身心障礙者保護法」，因為我們覺得「殘障」這個字眼有沒有，本身是對殘障者是一個歧視，所以改成「身心障礙者」這樣子。那我們是在後來的修法，我們就把一些就是身心障礙法的人口 就是範圍加大等等。就是他都有一個滿具體的 一個部分。當然這個部分就是說包括到說嗯整個政府預算編列增加，就是可以曾很多指標去看。你可以上他們的

網站，他們就是有把過去 那當然我們執行長也曾經寫過類似的文章，因為我們執行長叫陳俊良，他大概就是呢 在社會運動裡面那時候開始，然後到政策倡導，算是滿 參與滿多的，那我們 就是因為在他的帶領之下，所以也就是在這部分參與滿多的，包括我們也有上街頭去做一些遊行啊什麼之類的。那時候不是有機車強制險，不是那是時候還沒有立法通過，那我們也有跑去街頭啊，在那邊遊行啊，然後有什麼 然後還邀請一些立委啊來啊，然後在那邊做一些訴求這樣子。

Q：所以你們是認為效果還不錯？

A：對對對。我是給你的資料，因為這是 這個是曾經有一也是研究所的學生，南華大學，他來訪問過 ，然後他針對政府的互動，我們曾經提供給他的資料。那我們大概 你可以看一下就是我們大概對一個公共政策的一個期待啦，那我覺得說我剛才跟你講的一些部分啊，比如說這是我們所有參加的政府一些委員會，我們透過一些委員會去產生一些影響。然後這個是針對說可能我們是屬於這種組織，那我們做了哪一些事。

Q：那接下來就是服務輸送的部分，其實剛剛也有談到滿多的嘛，就是，像剛剛有提到有哪些機構有 委託。

A：我們其實，其實就是我跟你講的這些大概都有，我們就是幾乎每個單位，除非那種幕僚單位比較沒辦法去申請一些案子之外，其他的幾乎啦都有去申請政府的案子。

Q：所以其實各個中心會各自去申請案子？

A：因為以我們 目前是五百多個案子，就是這樣來的。

Q：那像就是這些委託業務啊，政府大概提供資源的方式是什麼方式？除了

A：大部分都是金錢。

Q：大部分都是金錢？。那像公辦民營就會提供 場地（A：場地，對對對）。那像其他像一些設備方面呢？

A：設備是內政部是可以去獎勵，就是說他好像就是說嗯立案三年，然後可以去申請一些設備補助，甚至如果說你績優的，他還可以補助你買房子，可是金額不多。那我們 不知道有沒有，我們設備補助倒是有，可是去 如果被補助買房子可能不多，應該台灣還是有吧。對他可以去申請一些補助，就是土地，或是房舍的購置，可是那個好像要立案三年以上，而且 可能就是要績優什麼他才會幫忙去做這樣的處理。

Q：那 就是通常像政府委託這些東西，那機構提供給政府的的就是？

A：大概就是服務跟專業人員，因為我們大部分都還是以專業服務為主，所以大概就是專業人力這部分會由這邊來出，有可能政府會補助，有可能是我們還要去自籌。對，然後我們主要是提供一些服務經驗啊，跟專業服務這樣子。

Q：那像資訊方面啊，就是關於委託的部分？

A：政府大概就是會會有訊息啊，他會有公文或者是他現在有那個招標網站，然後就會有訊息，然後我們這邊就會做處理。那當然有些就是私底下啊，各科知道然後就會說「你們有沒有要來標案這樣子啊，好像蠻多會這樣子啊。」

Q：就是因為他可能委託一些案子，那各地可能就是不一樣的機構就同一種服務然後分配給不同的機構，然後他政府會不說去做一些比方說彙整這一類資訊給大家分享？

A：好像沒有吧！好像沒有！

Q：就是針對服務上面的專業資訊啊，就是比較沒有什麼分享？

A：比較沒有，沒有。

Q：那在資訊上，就是委託業務上，機構提供給政府的資訊有哪些？

A：因為像你說的比如說你講的那個是不是有處理同業的資訊給大家，他們都是比較後面。那當然就是說不是所有的政府，比如說我剛才講的台北市勞工局，他以前是補助喔完了，期末報告完，還要去成果發表，然後成果發表就是把他就會辦成果發表會，然後邀請相關比如說你補助的團體，你就要來把你簡報然後開放給其他團體去參加，那其實對很多人很有興趣，因為他也想知道其他社福界的事情，然後就會想去聽。然後他也會做成一本雜誌，然後他也會做成光碟片；那他後來今年的模式是變成說就是給他光碟片，他就沒有辦活動（670），然後就是放在他的網站。也把所有曾經做的服務案的內容什麼的，也去 POST 出來。可是其他的部會，我知道青輔會也有把他委託的很多案子的東西，也都會 POST 出來，然後都會要求他要電子檔。那有些有些部會好像就還好，（Q：就是主要做的比較好就是青輔會和台北市勞工局）他們比較有有就是把一些聚集起來，甚至勞工局甚至還辦過成果發表會。可是後來可能也錢太多了吧，因為那個等於說還要弄場地啊，什麼什麼的（Q：還要額外的支出），後來他們就變成改成是他們就有點改成是網站上，然後讓你去看，然後甚至就是會寄書給大家這樣子。可是那種資料對我們來說就會很寶貴，因為我們就會覺得說可以看到別人做了什麼事。不然我們也不太會去資料交換，因為大家都在忙於自己的工作。那就覺得可以可以學一下這樣子。

Q：那所以機構上對回饋給政府的資訊，大概就是就是作完的成果報上去。

A：對對對對對，然後一些財務的核銷啊，因為政府好像最重視財務的核銷吧。（Q：所以反而是對於業務的那種成果）因為他們可能，我覺得他們可能也不是很懂那個業務吧。所以就是說你本身，比如說你是作早療，我這個承辦人要對早

療業務很熟，他才有辦法對他 就像我們自己總會這邊，我們企畫處我們是幕僚好了。你說我們對早療很清楚嗎？其實我也沒有(Q: 也對，其實好像也是很困難)，我也只能針對說，好我的業務裡面，那我懂得，然後我去處理一些部分，可是那個很難辦到。

Q：那像針對監督的部分啊，就是政府委託的業務，他通常的監督形式是 和大概的頻率？

A：嗯 你要看那個案子大小，有的案子很少。比如說才一、二十萬，那他可能他只要看你最後的成果報告啊，一些要求。因為他 通常政府在處理 他招標的時候，他通常都會講得很清楚他要求什麼，那你有沒有符合到他的要求，然後當然他會叫你針對你預期的效益做一些評估。對，那當然針對可能比較大的案子，他可能就會 比如說像一些我們養護型機構的，他就會要你每個月案子的那個什麼 住進的那個業報表，你都要提供給他。就是說他就會有一些要求啦，然後包括說一些出入的一些細項，你要定期給他。然後包括名單啦，你的專業人員的一些學經歷什麼的啊，你都要提供給他，他大概就是要查這樣子。那當然比較大案子，嗯像我們現在是有標了一個是花蓮的鯉魚潭，那那個案子可能就會比較多，可能常常會去跟他們瞭解，然後看他們執行狀況這樣子，其他就都 就都還好這樣子。

Q：那這樣子他們會有實地去看你們服務的狀況，還是說 ？

A：大部分是不會 (Q: 大部分還是不會，就是書面的報告這樣子)，對對對，除非就是說有一些場合，我們會去邀他，然後來參加我們一些活動。(Q: 所以其實如果你們沒有去邀請他們，他們不會實地去看查) 比如說像我們鯉魚潭的話他是一個露營區，那 那變成說他開幕就是請政府來。那他們可能 會跟他們比較多互動，因為剛開始要營運，然後很多比如說什麼招收人啊、什麼這些，那可能就會跟他們比較多互動。然後其他的就還好，因為其他的我們例行服務，我們大概都知道怎麼去做。

Q：所以他們也不太 ？(A: 他們就不太會) 他們就不太會來直接看說你 (A: 有些單位就會，就是說有幾個單位他會，不過他會先發文)，就說他要來？

A：對，說他要來做視察，然後他就會來視察，然後就是來做一些業務檢訪。

Q：那大概都是哪些 ？

A：大概比較都是台北市政府。(Q: 都是台北市政府?) 對，就像比如說萬芳好了，他每次都突然 也不是突然啦，就是說他們就會寫 寫公文說他們要來做訪視。對，好像因為還有一個單位不是政府，就是聯勸啦。聯合勸募他就是專門有在補助，對。那政府我覺得，可能會各縣市政府不太一樣。

Q：那像中央也不太會 ？

A：我覺得中央應該很忙吧，(Q：中央就沒辦法？) 中央 中央應該很少吧。

Q：聽起來好像台北市政府做的比較好？

A：對，因為台北市政府是還不錯啦。他本來就是社會福利作的最好的啊，對啊。

Q：嗯 那像委託的部分啊，政府有沒有就是針對機構就是做一些要求？比方說他可能看到委託的某些部分，他覺得啦，他覺得說 他覺得，這個要改怎麼樣做？然後他就是這樣跟你們講，就是不是很 很明文在契約上寫的，他可能突然想到什麼這樣子。

A：通常都是在評鑑，就是說 他當然都是比較針對公設民營，因為他會有評鑑，然後他們就會有評鑑委員，他可能就會針對 你哪個地方 他們就會處理的很細。可能就是他不是有很多的服務，然後他就會去問，問到很多的內容，就會去問說：「啊！你這個 」也許我們做的一些專業服務，他可能會提供我們一些想法。可是當然這些評鑑委員本身都是專業人員，然後他們就會提供我們一些意見。那當然就是說他們那些最後都還是會書面化，就是說他就會 文字化，然後會給我們。那我們可能就可以依這個部分去做一些改善。

Q：所以他算是提供一個建議給你們做改善(A：對對對對對對，就是評鑑啦。)那通常機構這邊怎麼回應？

A：嗯 通常會依照他們的，能去改變的 就去改善吧，啊如果沒辦法，也 沒有辦法吧。都還是會啦，因為變成說你還是要繼續接政府的案子，所以你還是要按照他說的；那當然如果他說的是正確的，因為通常政策的過程還是會去做一些互動嘛，瞭解大家的想法，那如果 我們有確實是認為說他們講的是有道理，那我們也會盡量朝那個方向去做。

Q：啊如果你們覺得，就是可能 你們覺得這樣做不是很 就是政府要求的改變，不是很 不是很合理啦，那通常你們會怎麼？

A：可是我覺得這種評鑑的比較少，(Q：就是比較不會發生這種狀況)比較少會發生，對。那當然我們以前也曾經發生過那種委託案，然後就是說 嗯 可能比如說我們 像上次辦一個培訓案，然後後來就是我們有變更計畫，然後變更計畫好像還要寫公文，政府核備過你才能執行。那當然我們那一次 我們就是 就好像沒有寫公文，然後再加上 我們的那個報名表沒有給政府，就是說比如說，我們要報名，然後可能就要把我們相關報名的表格什麼什麼都要給他們看過，認為 OK，他們才 我們才可以往外發佈。那那一次我們好像跑少一個流程，那之後政府就是有一直在那邊講說，啊 你們不可以這樣什麼什麼的啊，那我們就是有同工，就是有同事在辯，也不是辯啦，就是說因為時間很緊迫，然後什麼什麼 好像不是很清楚，那當然政府就也覺得說啊，

(錄音帶中斷)

A：不會要求說報名表還要給他看啦，才能去對外公佈，好像不會。

Q：所以其實也還好？

A：對，就是那種不合理是還好，是可以討論啦，只是說我們不會在政府要求的範圍內，我們去跟他講說不要，我們會用一些比較和緩的態度啦，跟他訴求這樣子。不會就是自己一直在辯，我們比較不會，因為政府他會就會更不高興。那更不高興 就是不要去打壞那個關係啦，搞不好他的 以後你申請計畫就刁難你，對啊。

Q：所以你們在回應之後，就是政府也不會太強硬的說，你們一定要改或怎樣？

A：如果是有個別督導，他可能就會就是 我上次講那個勞工局的，他就是每次都會拿出你期初要改善的（Q：來核對？）對，他的是比較嚴格，那其他的可能就都還好。

Q：就是提過了，那如果說你們覺得不需要改的部分，那他們也不會再說什麼？

A：可是我們原則上我們都不太會去（Q：比較不會去？）比較不會不去理他啦（Q：就是還是盡量照他們的意思去做？）對對對，那當然他們可能 也不可能常常在提醒我們吧，對又不是說我們 比如說老闆、主管，然後每天在那邊「你那個做了沒？」，他沒有那麼閒啦，對。

Q：嗯 那像委託的事項 就是 基金會這邊會不會就是說 比方說那個合約案下來嘛，可是可能那時候的規定是這樣，可能做了之後可能基金會這邊覺得說，某些部分可能執行上 照這樣規定的執行會比較困難，那可能會去跟政府作一些訴求？

A：也是有啦，比如說像我們跟政府一些投標案，都是會要簽約嘛，然後就是會針對一些服務對象啊、付費等等的這些，然後一些要求，都會文 明文化去處理。那當然就是說處理的過程裡面會發現有一些不合理的地方，然後就會在下次簽約，就是跟政府談，說某些約的內容可以去修改，那通常政府都還是允許給我們可以修改，那當然也不可能超過政府的底線要求，就是說我們也會去針對一些不合理的卻做一些修改，或是甚至條約把他寫的更清楚，有的很模糊的地方我們就會把他處理的更清楚，那就 就這互動的過程，去把彼此之間的那種互動條件做的更好。就是會有透過這種方式。

Q：所以政府可以接受的彈性其實也是蠻大的？

A：對對對，因為可能就是說，很多互動會在你平常業務的互動裡面就會建立關係，那彼此就是有關係之後就會好講話，然後就彼此就是 當然我們也不會一直站在說好像要讓政府很難堪的樣子，我們也會站在就是說彼此雙方都可以接受的範圍，然後去談一個比較合理的 一個合約這樣子。所以以這幾次就是說，呢像我

們的很多是續約案，他就會繼續續約，那通常我們都會跟政府去談說一些合約希望能處理的更清楚，通常政府都沒有拒絕，都是都還 OK。那當然也有一些政府說那是制式合約，可能沒辦法改，因為他是對每個團體，不是對我們，那當然我們也就接受。如果能談就去談，如果不能談就是接受這樣。

Q：所以如果說像那種制式的合約啊，針對所有的機構嘛，那可能這邊就是基金會這邊做了覺得可能不是很合適，那有沒有一些變通方法？還是說他一定得照那個契約？

A：那第一個就是說看你要不要接政府的案子，那如果你真的要接那你就只好接受。那你當然好要接受，那你可能就想到很多方式，你怎麼去把你的底限，合約的條件，你能接受到什麼程度、透過什麼方式去談，如果說呢因為我們會去投標最主要就是想要做嘛，所以都通常都還是還是會去克服這樣子啦。

Q：那像針對目前在跟政府委託業務上面的互動，就是剛剛談的這幾點啊，資源啊然後監督啊，基金會這邊有沒有什麼意見啊，就是覺得可能什麼部分還可以改善，可以做的更好這樣？

A：嗯我是覺得說我們跟政府的互動，好像就是說比較多都還是一些嗯好像都比較是那種公文（Q：往返？）往返，對對對，然後可能這個就花滿多時間的啦，然後比如說一個文，然後好像去了，啊好像也很久也沒有下落，就是對啊，然後就是再加上剛才講的那種，要都等到那種活動辦完才要給我們錢的啊，啊這種我們就要墊（Q：就是要先墊？）我們要墊多少錢，然後等到我們那當然我們現在是有幾個是有先請他們預撥啦，預撥一季，就是以一季，以前政府因為現在政府財政也是比較困難，所以不可能像以前就是說喔一盒撥就是一年，他現在都是一季一季去核銷這樣子，（Q：先給一季？）對對對，然後再核撥這樣。那我們就是會比較期待就是說，至少政府在這部分還是能盡量可以給。因為變成說我們要辦活動，我們需要一些經費，那當就是說我們墊一些錢我們是可以忍受，可是不能說全部都墊，然後又..又要一直講說『啊你那個』（Q：要利息）對啊，我們是曾經有發生過，政府曾經寫文來..來要處理利息，對。大概就是我們覺得會比較有問題的就是這些，那其他的就還好啦。好像跟政府的互動就還好啦。

Q：謝謝學姊！

《訪談結束》

編號：F03

日期：2003/12/29

Q：那第一個問題就是跟機構這邊比較常往來的政府單位大概是哪些啊？

A：我們最常的就是台北市政府社會局啊。

Q：台北市政府社會局，嗯哼，那還有其他的嗎？就只有一個？

A：政府部門喔？（Q：嗯對）社會局嘛，社會局六科。（Q：社會局六科）我們比較鎖定如果真的要說的話，就是社會局六科，因為他是主管我們寄養的行政的部分。那我們如果個案的部分的話，就是因為我們是做寄養的個案的部分的話就是由家暴中心啊，就是台北市的家暴中心，還有台北市的各個社福中心。對，所以就是跟公部門的話就是大概這幾個這三個這樣子。

Q：就大概就是這三個？（A：嗯）那好那就是問一下就是政府啊，我先簡單介紹一下我的問題的分法，我的問題會分做兩個大類就是一個部分的，我的問題就是那個政府跟民間機構的互動、跟非營利組織的互動。那我主要是分把互動分成兩個層面，一個是一般的，然後一個是嗯一個就是服務輸送的。那這樣講比較累，服務輸送的話主要就是說政府有委託的啊，就是有簽契約的那種委託上的互動。那一般的話就是沒有簽契約，可能不定時的啊，就是針對比較普通的業務這樣子。那一開始的話就是先問一般部分一般面向的部分。那就在第一個就是問資源啊，就是政府有沒有提供一些資源給機構，或者是說機構會回饋什麼樣的資源給政府？

A：現在是在講一般的？（Q：對，對一般的。）然後再講服務輸送？（Q：對，就是先談一般。）可是一般的我們很少耶！

Q：一般的很少？

A：因為如果你要鎖定我們寄養服務中心的話，就是一般的就是我們做得很單純，其實我們就是整個裡面的小小的一個區塊。對，所以其實我們做的就很簡單，就是所以所以我就覺得你來問我是很奇怪的，你應該去問我們總會的某一個人這樣子。對因為你問我們服務輸送的那一塊，我還可以告訴你我們服務輸送的那一塊，可是一般的我們很少跟其他就是政府部門做打交道，因為我們就做政府的一個方案的委託，然後我們就只要做這個方案就好了。

Q：就單純只做那個方案？

A：對我們這一組啦，我們這一組是很簡單很簡單就做這個。對啊，所以我不知道有沒有辦法滿足你的那個需要？

Q：其實也還好，如果不談這個部分，其實也是可以談。

A：因為這部分真的很好，我們很難得很難得，因為我們這組你也看只有這幾個人手而已，所以我們不太會去接其他政府可能有一些交辦的，或者是委託的事情，我們不太會去幫忙這樣子。對，啊大部分都會到總會。

Q：嗯 沒關係，所以這一部分..？

A：沒有！通通沒有！

Q：就通通都沒有？

A：通通沒有，不然你可以再問啊，都沒有啊！我印象中沒有啦，對。

Q：喔！好吧，那我們就跳到服務輸送的部分好了。

A：我印象中是沒有啦，有啦，我們有額外要幫他們辦一些訓練而已啊。

Q：幫他們辦一些訓練？

A：對啊，他們可能突然有一筆錢不知道怎麼用啊，然後就教我們幫他辦一個社工員的訓練，然後就把他用完這樣這樣子。(Q：喔！)最多只有這樣而已啊。(Q：非常奇怪。)因為如果你問我們寄養服務中心真的就是很單純只做服務輸送的部分，對。啊可是如果你要問整個，就可能還有其他的部分啊，可是那個我就不太熟悉了，對啊。

Q：好沒關係，那我們就問服務輸送的部分。

A：啊 這樣會不會害你做了一個無效的訪談？

Q：不會啦，別這樣。

A：ㄟ 我可以介紹你去訪別人啊。(Q：真的嗎？)真的啊！(Q：那我可以 就是總會那邊？)對總會那邊，(Q：那 可以訪誰啊？)那邊應該 資深的行政專員吧！(Q：資深的行政專員？)對也是屬於社工這部分的啦，對啊，如果你要訪的話啦！

Q：好，那我們到時候在說。沒關係啊，喀我們就先談服務輸送的部分。就是 第一個就是嗯，機構 就是機構 寄養服務中心這邊啊，大概接受政府的委託是哪些業務啊？然後就是頻率 就是次數大概是多久一次，就可能是多久簽一次約？

A：像我們 我們寄養服務中心就鎖定很清楚嘛，就是接受台北市政府社會局委託辦理台北市的那個兒童少年寄養服務啊，對啊那我們原則上是一年一約嘛，就是一年然後要評鑑嘛，然後那個嘛 然後啊如果評鑑是甲等就可以延長為兩年，對。所以就是兩年的話就是又要重新公開招標這樣子。對，所以剛剛問題問完了？答完了喔？

Q：嗯，對。然後接下來就是談服務輸送的資源的部分啊，那就是像政府委託給中心這邊的業務嘛，那通常政府提供的是什麼樣的資源？

A：我們比較提供的資源就是 錢啊，(Q：就是錢？) 錢啊，對啊。

Q：主要就只有這樣而已，沒有其他的？

A：對啊，然後 比較 有啦，就會協助我們就是招募啊、招募寄養家庭啊，然後就是我們有什麼需要跟他們討論。其實大部分就是經費上的啦，對然後有一些我們在辦活動，或者是有一些需要他們支援的部分，就是例如我們要 要發新聞稿啊，或者是什麼請他們協助，他們都會幫忙協助這樣子。

Q：發新聞稿？

A：就是辦活動啊，要請記者啊，要請他們幫忙發新聞稿這樣子。

Q：就是以他們的名義去發新聞稿這樣子？(A：對對對) 這樣子會比較有效果是不是？

A：會啊，就是大家看到是公部門，然後如果我們要辦大型活動就是招募活動，然後要邀請社會局的長官的話，也都是由他們去 (Q：由他們出面？) 由他們出面這樣子。

Q：那 就是中間這邊主要回饋 ，就是主要提供相對回饋給政府的資源就大概是？

A：相對回饋給政府的資源就是他們 他們要我們做什麼我們就做什麼(笑)，就是我們除了固定契約就是啊我們就是要做 就是做寄養服務之外，像他們 一般來說我們寄養家庭的評鑑，我們每年都要對寄養家庭做一個評鑑嘛，那那個不在我們這個方案委託裡面，那社會局沒有這樣的人力作這件事，那我們就會幫他們做這樣子，就是除了我們訂定的那個寄養的委託方案契約之外，還會額外幫他們做一些 (Q：就是額外幫他們做的？) 對額外幫他們做例如評鑑啊，這樣子。

Q：那就嗯 資訊的部分啊，我是把資源跟資訊分開嘛，那就資訊的部分啊，政府委託契 嗯 這樣的業務之後啊，他會不會提供一些相關的資訊給中心這邊？

A：會，就是 如果就是有一般 就是資訊的話 如果就是嗯 ，如果哪一個地方有辦類似這樣子，可以有助於社工員的訓練的話，他會告訴我們。然後或者是有一些社會其他的資源，例如什麼機構有辦什麼樣的活動就適合我們的，他們也會通知我們。(Q：他們會主動通知你們？) 會主動通知，對就像 就像那個家扶要辦那個寄養的研討會，啊他都會特別來問我們有沒有收到啦。那還有類似就是向家扶幫 幫兒童局要表揚什麼績優的啊，什麼什麼的，他們也會特別告訴我們。對啊，還有 還有就是 就是什麼地方要推什麼 ，可能內政部要表揚什麼什麼民間機構啊，或者推動兒童保護有 有功的單位啦，如果他們要推薦我們，他們都會先告訴我們，就是會推薦我們的意思啦。

Q：然後 那（重新計數）相對來講就是機構接受這樣業務的時候啊，就是會不會也提供一些資訊給政府那邊？

A：提供一些資訊？比較沒有耶！（Q：比較沒有？）對，因為我們跟他們 因為他們那邊就是很 很明確的就是，我們比較常聯繫的就是一個比較行政部門嘛，啊行政部門他們也不需要我們告訴他什麼這樣子啊。

Q：你們跟他們聯繫主要是 ，那他們的社工部門反而跟你們這邊 ？

A：就是不一樣的就是行政 就是一般來說個案有社工專業的他們都會一個個的社工員會跟我們 就是每一個小朋友有每一個社社工員會做聯繫，啊那個不一樣。啊還有有關行政業務方面，就是統籌整個行政業務就是整個社會局六科這樣子。所以就是如果要說跟社會局六科的行政部門的資訊戶通的話就比較沒有啦。啊可是如果要跟社會局其他的小朋友的社工員的話，那那個是一定要常常聯絡的啦，那最常報告聯絡的事情就是小朋友的狀況這樣子而已啊。（Q：沒有其他的？）沒有啊，就是沒有什麼好討論的啊！不然你的幻想還要討論什麼？

Q：（笑）沒有啊！比方說可能會大家一起 開個會啊，就是 因為你們的工作其實還滿相近的嘛，就主要是對兒童的照顧的工作啊，那也許有一些工作上的經驗，可能有時候可以交流啊或是什麼的。

A：就是我們除了固定的會嘛，就是我們每年要開小朋友的個案的研 那個年度的評估會，或者是特殊個案的研討會，就是特殊的會議就是才會 才會 就是特殊的會議啊。（Q：特殊的會議？是針對什麼樣的？）小朋友的問題的會議。

Q：就是針對小朋友的問題？（A：對！）所以就是沒有針對呢 比方說專業工作像 ？

A：沒有。（中斷）所以 我們現在是要鎖定哪一個部分我已經完全疑惑掉了，所以你要鎖定 ，為我自己都覺得你要問的是要鎖定行政部門的，所以我就鎖訂社會局六科的啊！

Q：喔不一定啊，其實我想要問的是整個跟政府所有的部門都可以看，（A：所有的部門？）對，就是只要你有印象的部分都可以看。

A：喔好啦，我們就行政部門就是光 光業務就這樣討論，那一般直接 社會工作直接服務的部分，大部分都是針對個案在作討論。

Q：大部分都只針對個案？（A：嗯！）就是不針對比方說社工方面的專業知識作交流？

A：可是因為在針對個案的裡面的，不管我們在 在討論個案未來的處遇的方向，就已經在 在不斷的作討論了啊，對啊就是可能經驗不一樣啊，或是各自站的角度不一樣啊，所以也就是會 會作一些討論這樣子。啊比較會沒有像你們想的，可能可能一種 ㄟ特別沒有熟到這種程度沒事亂討論這樣子。

Q：真的嗎？這麼不熟？

A：不會啊，大家平常忙自己的個案，也沒有空去特別為，有啦就是是幾個比較有私交的可能就會針對寄養服務的制度啊，然後就可能就電話中隨便在那裡聊一聊這樣，對可是那種比較屬於非正式的管道了。就是「我可能對他可能跟我們合作，他可能對我們寄養有一些意見啊、建議什麼的，然後就會跟我們說。或者是我對他們在座兒童保護個案的一些他們沒注意到的或什麼的，就會跟他們作討論啊，對。

Q：所以說 嗯怎麼講，那如果說機構 比方說你們可能第一次工作，就是那個約簽了之後，大家都對那個約沒什麼意見，然後就執行上都很順暢這樣子？（A：對！）也沒想過有什麼問題？（A：對！）喔。

A：有啦，不曉得你的意思是什麼，就什麼問題？

Q：就比方說有一些約啊，可能那時候訂的時候沒有發現，啊然後做一做可能覺得有什麼地方覺得不合理啊，可以改善啊，那通常這種情況你們會去做反應嗎？（A：會。）那 就是以什麼樣的情況？

A：就是如果我們碰到就是有 有問題啊，然後就直接打電話跟他們作反應啊，對啊。就是像我們規定啦，像如果你以直接工作來說，我們規定小朋友每個月只能會面一次嘛，這是我們機構自己的規定，那 那可能社會局那邊就會覺得這個規定不人道，他們覺得 有時候會覺得說有些小朋友要視狀況啦，有的要兩個禮拜就看一次啊，或者是什麼。那這個東西就是個別 我剛跟你說個別 我們這邊的社工員跟他們那邊的社工員再去做一個協調討論這樣子，那沒有辦法說真正訂出很明確的一個約這樣子，那就是各自再作協調這樣子。

Q：嗯，所以其實你們也不會針對說 比方說寄養服務工作啊，然後大家可能開一個什麼專業工作會報啊、或是研討會這樣子？

A：會啦，就是那個社會局召開的，就像我們前一陣子如果，就是有發生一件嚴重的大事啊，啊他們就對我們整個寄養服務制度就要作一個檢討跟改進，那他們就會去邀請專家學者，然後就會來開這樣子的會。

Q：所以這樣的話，其實還是有時候會作？

A：就是有時候會作，就是社會局那邊會不定，就是他們會視狀況召開。那我們這邊也會，像我剛剛有講跟家暴中心啊，我們在合作上面就是 開始就是，不只 就是我們都是一個社工員對一個社工員嘛，那不只一個社工員跟這個社工員，這個 A、B、C 三個社工員都在溝通上面同樣出了同樣的問題，就是兩方面都會同樣出這樣的問題，那可能有三個社工員都出現這樣的問題，那我們就會去跟就是可能是家暴中心，或是我們這邊就會去主動邀請說我們是不是幾個大頭，就是督導啊、主任啊，跟他們的督導、主任，就幾個大頭來開一個會，就是是不是在我們整個服務輸送的

過程當中，可能哪些出了一些問題啊，需要再作一些調整。也會有這樣子的狀況啦。

Q：所以這樣的討論其實還是有嘛，大部分（A：有啦，只是不多啦不多，大概？）

A：大部分 大部分還是就是社工員能夠自行解決掉就解決掉，那另外 我們另外一建立一個 建立一個不是那麼正式開會的啦，就是像我們這邊的社工員跟他們那邊的社工員如果有糾紛，就是可能在處裡個案的方法不一樣的時候，那我們就會 兩邊爭執不下的時候，我們就有發展另外一個東西就是往督導這樣子，就是他跟他的督導講，我們這邊跟我們的督導講，兩個督導再作協調這樣子。啊只是沒有那麼正式到要開會這樣子啦，對。

Q：非正式的管道也很重要啊，(A：對呀！)我覺得 (A：啊這個機會不多啦！)啊機會不 你是說正式的還是非正式？

A：就是非正式的也不多啦！(Q：非正式的也不多？)因為就是 我們就是 大家學社工的可能溝通協調都還不錯啦，就是通常都溝通協調，就是總會有一方要讓步嘛，那通常寄養這邊就會覺得我們這邊是受委託機構，政府機構還是比較大，所以盡量聽他們這樣子。對所以大部分這種機會不多啦。

Q：所以需要協調 那像正式的呢？你剛剛提到正式的那種就是溝通協調會議啊，可能多久 就你印象中大概多久會出現一次這樣子？

A：如果是說跟業務部門的話啦，就是行政業務部門，大概一年都會有一次啦。(Q：一年都會有一次？)對，除非我們當年度發生重大事件，讓他們覺得我們作寄養服務不可靠，才有有密集的這樣子。對，那大部分原則上就是一年一次這樣子，就像我們要跟他們簽訂一個新的 新約嘛，招標到簽新約，一定會有一個議約會議，就是針對那個契約的內容作一個調整跟討論這樣子，那這就是一次嘛。那如果你要把他們對我們機構的評鑑也是算成一次，就是 我們報告我們這一年機構的成果嘛，那他們可能也會找專家學者來給我們一些意見，這也算一次嘛。對呀，就一年之內定期的就大概兩次左右吧。對，那如果跟那個社工專業部門的話就比較少，就是沒有辦法說那麼固定說一年要多少，就是有幾次，就是視狀況而定這樣子，對。

Q：所以剛剛那個會議，就是跟行政部門的會議，大概是固定的，就是有制度化一年大概一次這樣子？(A：對！)那如果是跟業務部門 就是社工部門的話，可能就沒有什麼機會？

A：沒有那麼固定啦，就是視狀況覺得有需要，記看是你們召開還是我們召開這樣子，就是 就會有一個默契就召開這樣子。

Q：那通常多久 你覺得印象中可能多久出現一次？

A：能夠兩三年出現一次就很了不起了。

Q：兩 差不多兩三年？(A：對對對，差不多啦。)所以你們的運作算是非常順暢的？

A：就是因為我們接寄養也十年了嘛，就是也有一定的那個工作的模式了啦，對。

Q：所以其實需要 ？

A：反正如果有怨言就是各自抱怨，就是不搬到台面上，久了也就算了這樣子。

Q：嗯！那就監督的部分啊，通常政府委託這樣的業務，他一定會就是 就是他要看一些東西啊，比方說經費運用啊、服務好不好，那政府通常用什麼樣的形式來作這樣的監督？

A：交那個報表。(Q：報表？就是)就是我們個案 如果以個案小朋友來算的話，就是我們每一季要交季追蹤報告，對。

Q：季追蹤報告是 ？(A：寫一季嘛，一季就是小朋友)三個月？

A：三個月對，然後這小朋友的發展狀況，在寄養家庭生活的情形，然後我們對他的在下一季有什麼處遇的目標這樣子，就是針對個案。那如果針對經費使用的話，我們也是一每一季就是要跟他們核銷。(Q：也是以季為單位？)以季來算，就是我們這一季要提下一季的計畫，例如我們三月底就要提四、五、六月的計畫給他們，就是我們作的活動方案計畫，那一樣我們要依據這樣的計畫作核銷。所以我們三月 三月、六月、九月、十二月都要跟他們核銷我們跟他們申請的經費。

Q：那通常這樣的 嗯 就是他看的方 政府監督的方式，大概就是用書面的報告？

A：對書面的報告。

Q：那他會不會作實地的 ？

A：會！就是如果以個案來說 就是又以小朋友來說，我們每年要召開年度個案評估會，就是這個一年小朋友在寄養家庭，到底生活適應狀況怎麼樣，然後我們給他們 給他的一些社會工作專業的服務，然後對他們的幫助是怎樣。就是會 會每一年要開一次這樣子的會，針對每一個小朋友要開這樣子的會。那如果以方案來說的話，就是以辦那些活動來說的話，就沒有要開會，他們就 就看書面報告這樣子。我們要交 就是年底要交一整年的成果報告這樣子。

Q：年底要交一整年的成果？(A：對。)所以嗯 (A：就是只要看報告就對了！)就是他們主要的方式還是以報告為主，就是比較沒有實地勘查的東西？

A：沒有沒有。

Q：那接下來我的 我的 嗯 ，我稱它就叫目的的互動啊，然後其實很簡單就是說，不是 不是用比較硬性規定啦，就是比較軟性的用訴求的方式啊，就是政府會不會

ㄟ 就是要求啊，就是機構幫他作一些什麼樣的事情？就是 不一定是 就是不是簽約的啊，就是他可能私下就是拜 可能用拜託的方式，請你們多幫他作某一些事情，那他們沒辦法作的？

A：多拜託作一些事情喔？舉例說明呢？（Q：舉例就是 ）趕快舉別人家的例子勾起我的回憶。

Q：就是ㄟ 比說政府可能突然間就想要辦一些什麼樣的活動啊，那可是他 ，比方他很希望辦某一些活動，比方說什麼研討會啊，或是怎樣啊，然後 可是他可能覺得自己沒什麼時間啊，然後 可能就想要拜託你們。或者是說他們覺得你們比較有經驗，那由你們來辦比較好？

A：喔，有啦！我們好多年前有幫社會局辦過一次社工員的訓練，就是非我們那個 非我們簽的寄養方案委託之外，幫他們辦了一個兩梯次都兩天一夜的訓練這樣，就是額外幫他們辦，對。然後 當然有被請託啊，向他們有新 新的方案，像我們現在在作一個展望家園，也是被他們請求說兆個方案他們委託不出去啊，然後求我們來接這個方案這樣子，那是社會局另外一個方案的委託。然後最近又接了一個家報中心，又有一個方案委託不出去啊，又來求我們，問我們願不願意接啊，然後我們我們又被求到受不了了，又 又跑去招 就是就去招標啊，然後又招到了，所以又要接一個新的，所以我們要搬家了你沒看到？

Q：你們要搬，是因為業務變多？

A：對就是業務變多，啊人也會變多，那辦公室坐不下這樣子。

Q：喔，所以你會搬到哪裡去？

A：附近啦、附近，就附近而已！

Q：啊？就搬到附近？

A：沒辦法，這地理範圍熟悉了嗎，所以就不願意搬太遠這樣。就還是會因為某些事情被他們 ，就是社會局還是會 ，啊真的找不到人啊，然後合作經驗好的民間單位，他們就還是會 會來請託這樣子？

Q：那通常像這樣的拜託啊，嗯有時候應該還是有時候不會答應，有些會 你們會看情況？

A：會篩選啦，（Q：對會篩選！）就是還是會看跟我們服務相關啦，然後呢 我們是不是能夠承接的下來這樣子。

Q：就是看呢 就是與業務相不相關 的相關性，然後還有就是你們能夠承接的能力？

A：對能力，那最主要還是要看業務的相關性啦。其實也不是相關性耶，就是這個工作

值不值得作啦。(Q: 值不值的作?) 就是能不能幫助我們想要幫助的案主群這樣。就是接了, 然後我們覺得 啊其實這個幫助 幫助不到, 就是那個目標我們沒有辦法成, 那我們就不要接這樣子。

Q: 那個目標是指你們 的目標, 還是指政府?

A: 就是我們服務這樣子的案主群, 例如我們作那個性交的那個收容的嘛, 那我們就會去想說, 我們作這樣子的一個收容中心, 我們有那個目標就是我們希望他們做到怎麼樣, 那我們能不能夠讓他們達到這個目標, 那我們如果達不到我們就不要接啊, 對啊接了只是隨便作一個工作而已嘛, 對啊。就是這個工作有沒有意義啦, 對, 結論就是這樣, 沒有意義就不要作。

Q: 那像 像在委 就是以委託的事項上面啊, 就是機構這邊會不會對政府 . 其實這個剛剛應該有談到, 算剛剛有談到過就是一些性的訴求嘛, 比方說這個服務可能哪些地方可以改進啊可以多作一些, 可以作更好之類的, 這樣的建議?

A: 像我們一般來說都沒有把他弄到很正式的 很正式的說說, 啊開會啊什麼的, 就是以行政部門來說他們有一個專員是會直接 管他的, 那個不知道誰啦, 反正就是社工員也可以啦, 那他就會直接跟我們作聯繫, 是行政人員嗎, 那他就是負責寄養這個業務的行政方面的 官吏啊、聯繫。那像我跟他作溝通, 像如果我們要辦什麼活動, 或是我們有在業務上有一些覺得他們 就是我們覺得不合理的, 就會這樣直接跟他作反應啦, 就是沒到那麼正式說要開會, 可是那種比較非正式的例如電話聯繫啊, 或者是一些開會場合碰到啊跟他作反應啊這樣子, 對。

Q: 那通常像這樣的反應啊, 你們覺得效果怎麼樣?

A: 很差啊, 因為我們只能到一個最小咖的地方可能就被打住了, 他也不會往上報啊。

Q: 很差, 就是可其實你們報給那個負責的專員, 然後他就 也不是?

A: 就是他 他認同的, 他可能就聽進去嘛, 然後再下一個年度他可能就會作修正或者是什麼。可是我們通常反應的都是比較大一點的, 制度面的問題, 那其實制度面的問題跟一個 就像一個制度面的問題跟我們社工員講是絕對沒有用的, 一定是要跟主任或是跟會長級的講才有用。那相對的跟公部門也一樣嘛, 你跟一個小小的行政小專員講一定沒有用, 一定要跟他們的股長、科長、甚至或他們的局長作直接的溝通反應可能會更有效一點。對啊, 可能訊息就到這裡就卡住了, 卡不上去、卡不上去這樣子。

Q: 那沒有什麼機會跟比較高層的人 反應這些問題嗎?

A: 嗯 我們比較少有這樣的機會啦, 我們主任可能比較多, 可能在一些比較大的 , 像台北市會有什麼兒童福利什麼什麼聯盟座談會啊或什麼的, 裡面就可以作反應。那再加上我們主任跟現在的科長是舊識, 就是認識嘛, 那可能有一些司地 3 下就是這樣聊到, 或者是像我們會辦一些活動, 邀請一些社會局長官來的時候, 就會三不

五時就在耳邊嚼嚼耳根子這樣做反應。啊我們比較 我們中心比較保守啦，還沒有
濶到說啊一定要招開一個會議來作反應這樣子。

Q：那像這樣的反映大概效果？如果以 就是主任啊跟他們（A：看不到！），就是主任
跟他們的局長的反應？（A：看佈道、看不到效果。）也 也沒有什麼效果？

A：嗯 就是我們覺得講完我們很高興。（Q：喔，純粹是發洩用途而已？）講完心情爽
這樣子就好了，對啊。

Q：啊其實還是沒有什麼改進？

A：我是覺得沒有那麼快啦，就是讓他們知道，他們心裡有個底啦，然後其實公部門也
不像 ，其實每一個地方就像我們民間單位也是有一些組織科層制度那種層層的部分
啊，也不是說他們不去處理吧，只是這可能時候未到或是什麼。就是以寄養費來
說，我們每年都嫌太少說應該作調整，可是可能到議會又被打下來，那不是他們不
懂嘛，也不是他們不知道啊，對啊。啊還有整個社會福利本來就是一塊大餅，就是
大家來瓜分啊，對啊。我想那個東西也不能說是沒有效果，可是至少可以讓他們知
道我們的難處、困難點啦，對啊。那可能沒有辦法那麼快達到我們的訴求，可是至
少他們知道了這樣子，對。

Q：嗯哼，就是你們反應進去，其實他們大概也瞭解你們的狀況，可是有時候其實他們
想 也許他們想改，但是也改不了，就是可能卡在其他的部分這樣？

A：對對對，嗯 所以就不要抱持太大的希望就是抱怨完了，就是讓他們瞭解 就是瞭
解就夠了，。我想他們會放在心裡啦，就是我們一直樂觀相信他們有放在心裡，應
該會真的有適當的時機幫忙作處理這樣子，對。

Q：那就針對上面這些，就是就你們長期跟政府這樣 在這個服務上面的 就算是合作
吧，那就上面這幾個面向，包括資源啊、資訊啊還有監督跟 目的的互動上面啊，
有沒有什麼樣的 建議啊，就是比方說有什麼地方可以再做改進的？

A：我個人是比較覺得還是要建立一個比較正式一點的溝通管道，像早年吧我們還會去
針對就是啊每年 就是大概早年好像每一個新的年度開始，就會跟行政部門針對寄
養服務這一年來作一個溝通上面的總檢討嘛，可能我們需要他們更提供 提供資源
的地方是什麼啦。我是覺得那個正式的會議還是要存在啦，就是我們私底下談歸私
底下談，沒有列入會議紀錄嘛，可是我覺得那個正式管道還是需要啦，對啊。啊我
們單位就是很居家，就是我們也不太會跟公部門打交道，啊我們主任也不太會作這
樣的事，就是去 去爭取啊或者是什麼的，所以我們就很默默的在作啊這樣子，所
以我是覺得那個建立，怎麼樣去幫自己爭取應有的權力，我們這一組是還不太會啦，
就是我們中心還不太會這樣子，啊永遠只會做到跟最小的 最小的專員講，啊專員
也沒有往上報，那我們常會因為這樣吃一些悶虧這樣子，對啊！

Q：所以你的建議就是要有一個正式的溝通網絡？

A：我覺得那個就是每年不管是一次或者是什麼，就是一個討論的還是滿重要啦，啊近幾年我是沒有參加過啦，不知道是有還是沒有這樣子。

Q：那這樣的制度之前曾經有存在過嗎？

A：我有曾經參加過一次啦，對呀。

Q：就是他不是一个固定舉行的？

A：對啊，我也覺得很奇怪。

Q：這樣的確是滿奇怪，因為就一個長期要作的服務來講，(A：應該是要有的對不對？可能他長期合作了，覺得該討論的就是這些了吧，對呀。)可是其實也不一定啦，時代變化很快呀，以前的

A：可是我覺得就這我再回來這兩三年都沒有參加過類似的會議啦。(Q：就沒有在類似的會議？)對，就是跟他們主管的六科的股長啊，或者是科長啊，作一個寄養的交流啦。

Q：那之前的會議也不是固定，就是只是偶然出現一兩次？

A：ㄟ我記得那好像是說我那時候參加的時候是說每年一定要的啦。

Q：那時候是說每年一定要，但是後來？

A：對對對，每年年度一開始一定要，怎麼後來慢慢不見了，(Q：後來就不見了這樣子？)對啊，至於為什麼會不見我也不曉得啦，對。

Q：中心這邊啊，就是跟總會那邊，大概的主要的互動上是怎麼樣？

A：我們比較屬於一個比較另類的中心，因為的目標很顯明嘛，就是作原住民啊。那其實作兒少保的確實是我們屬於非資助性的那個單位嘛，就是我們有資助型的那個就是募資助人募款啦，然後就去作小朋友那個。啊我們是屬於非資助型的嘛，那我們跟的關係就是，原則上希望我們自給自足啦，就是政府給我們多少錢我們就用多少錢，然後不要最好不要再額外的募款這樣子，最好不要啦，非不得已還是得嘛喔！那原則上他是希望我們能夠自給自足。然後我們跟總會的關係就是比較行政上的，例如我們財務要經過他們審嘛，對總會要審嘛，那我們人事聘用啊，一些比較屬於行政上面的事務才會跟總會，那其他跟社工專業的就靠自己這樣子，對。

Q：那就經費上啊，總會那邊會提供什麼樣的資源嗎？還是說

A：嗯 原則上就是自給自足。

Q：就是原則上還是由你們自己去想辦法？

A：就是我們是接受政府委託嘛，啊政府就是給足夠的方案費跟行政費這樣子，啊我們都還在這個範圍可以自由運用這樣子。

Q：所以也沒有 也不需要額外的 ？

A：也不能說沒有，我們現在還是有，就是說額外的像一些什麼財務我們要回那邊嘛，回那邊那他們當然要有人力來幫忙做這些事情啊，對啊。那像我們的差請啊、人事差請也還是要回人事嘛，所以不能說總會沒有幫忙啦，就是還是有，對。千萬不能說沒有，會被他們罵！（Q：不會啊，他們也不知道）我們以前都說沒有，然後就被他們唸這樣子。啊總會幫我們的，其實有啦也不能說沒有，就是像我們要志工，我們要回總會的志工組要求嘛。我們有一些宣導、招募寄養家庭的，也會回總會回總會公關協助這樣子。對啊，啊像我們可能有需要募什麼禮物啊、玩具，總會那邊有也會給我們嘛，不能說完全沒有啦，對呀！

Q：那中心這邊主要的業務就是 就只有寄養？

A：我們很簡單，就是只作寄養，就是在我們這一組只作寄養啦，那再來就是下個年度會開始作那個 兒少保護案的家庭密集服務這樣子，要解釋嗎？（Q：稍微解釋一下。）就是一個小朋友就是可能被不當管教啊、或者是疏忽，那可是我們不希望他離開他的家庭，可是需要有人去密集關心這個小孩子的狀況，那我們就是接這樣子的工作，就是密集去關心他的狀況，然後提供這個家庭一些資源，例如說他們家可能低功能，就是他們家裡都不整理，那我們要去教他們怎麼整理，然後教他們可能要怎麼樣去結合社會資源這樣子。對，啊比較密集，就是我們覺得社工未來走向就是小孩子不要離開自己的家，就是不要走到寄養這一步，所以現在就是比較作一些預防的功能這樣，就是真的發現有一些失功能的家庭啊，然後也還沒有到那麼 就還還沒有打小孩打到那麼嚴重，那我們就是先進一些資源，就是有人密集監督他們這樣子，對。

Q：所以明年就是增那一個新工作就是了？

A：對！啊我們這組就 這個中心就會再擴充一些人要去做那個工作這樣子。

Q：所以就會變成有兩個主要的工作，一個是寄養啊一個是兒少密集服務？

A：對對，對啊。

Q：瞭解！

A：完了喔？

Q：嗯！

《訪談結束》

編號：F04

日期：2004/01/08

Q：那就是先請您介紹一下，就是那個 的 就是介紹一下機構的大概的成立時間啊，就是主要的？

A：那我們 安養中心喔，是成立在民國 85 年，然後我們是由 社會福利慈善事業基金會附設的。然後再過來是 ？

Q：那 .就是機構的主要的工作。

A：那我機構喔，主要就是作老人安養服務。那我們之前剛開辦的時候都是以安養為優先對象，然後在中部市場的話，因為老人的安養人口比較少一點，所以說我們有在接下去後面有辦理四十床的照護。所以說 變成說是 本來我們是一般就是以健康老人為原則，就是老人公寓。但是老人公寓住久了之後，他們也有一些算是身體會衰退了，然後行動會比較不方便一點，需要人家照顧，那我 就是在照 在安養 以 安養和養護中間這個階段，需要有人來照顧，那我們就是幫他照顧。就是要幫他洗澡啊、洗衣服，但是他還是算健康，只是身體比較虛弱而已，不用到養護機構去的，我們幫他照顧這樣子。對目前來說我們安養和養護各佔一半，然後我們現在收容有那個 21 位老人，總共有 21 位老人。

Q：就是兩個加起來？

A：嗯，兩邊加起來，養護的 養護的和安養的加起來。

Q：那機構他當初成立的 應該說動機是？

A：因為我們機構成立的話是 我們前 我們是就是有一個事業體系，事業體系 一個公司喔，然後以每年的盈餘撥部分基金出來成立一個社會福利基金會，然後社會福利基金會以後就是認為說，「我們認為老人啊 安養市場還算是 也就是慢慢會有 有這個走向，因為我們老人人口喔越來越多，所以說我們就是由基金會來附設安養中心這樣子，然後照顧 以照顧這些老人。

Q：那公司是作？

A： 產業，他們在作飼料的，然後就是說提撥 每年提撥盈餘出來這邊作基金這樣子。我們都 都不對外募款啦。(Q：嗯哼，就是純粹)純粹就是公司的盈餘基金來作社會福利這樣子。

Q：那有對安養的人收費嗎？

A：有！還是有收費。我們這邊的收費也是 沒有辦法平衡 達到平衡，所以說我們基金會還是每年要補助 補貼我們安養中心這樣子 的虧損。

Q：那 21 位是 滿的嗎？還是說

A：沒有沒有，我們有 96 床。

Q：總共是有 本來是有 96 床。那是因為這邊的人數比較 就是 ？

A：因為安養的人數會比較很少，需求 安 安養需求在中部來說是比較少。（Q：目前看來是沒有那麼多的？）對，所以說我們這邊的收容人數就是一直保持在二十幾位這樣子。

Q：那有想過要對外就是 比方說宣傳還是 ？

A：因為我們本身基金會就是說純粹作 在作社會公益，然後我們記受知道的人介紹過來這邊這樣而已，我們也不是以營利為目的，所以說認識的啊，就是介紹過來這邊安養這樣子而已。我們也不是說要衝什麼業務，衝的滿大的這樣子。

Q：好，那 開始題目，還是說要等？

A：沒關係我們繼續好了，他可能還在找。

Q：喔，那一開始，就是從第一題開始嘛。就是跟 這邊 就是比較常來往的政府機構？

A：我們現在 我們也是以我們的直屬單位縣政府 彰化縣政府來往來的，然後再來就是內政部，也是都是直屬的 管轄機構。

Q：那有說特定哪些單位嗎？（A：你說是 ？）縣政府的話？

A：縣政府的話是老人福利課，社會局老人福利課。內政部的話也是社會局 社會司，內政部社會司，也是老人福利科。

Q：所以就是比較有 應該說有在來往的，大概主要就是這兩個，縣市的 縣市政府然後中央的內政部這樣？

A：對！那一般的資源的話，我們 我們剛開始成立的時候，我們有接受內政部的補助設施 設施設備。（Q：剛開始的時候？）對，我們開始營 呢開始興建的時候，我們的主體建設工程。（Q：主體建設是政府有補助？）對，我們的總工程費是一億八千萬嘛，然後內政部補助我們是七千零九十萬。

Q：所以其實算滿多的！（A：對！）那 土地的話就是 ？

A：土地我們都是我們本身的。（Q：自己提供）對，就是主體建設他們提供設施設備這樣子。還有一些 其他 ，然後內政部補助，然後剛開始的時候 我們剛開幕的時

候是縣政府有補助我們二十萬的設施設備。(Q: 縣政府也是補助 也是針對設施設備?) 對 , 就二十萬, 這是我們剛開始營運的時候。

Q: 那之後就 就?

A: 之後我們就是斷斷續續辦一些活動, 然後就接受 也是接受縣政府還有內政部的補助。(Q: 就是辦活動的時候?) 以辦活動。(Q: 例如說像什麼?) 例如說像長青運動會啊、老人長青學苑啦這一些。這是一般的針對老人服務的活動。對, 然後就是申請縣政府還有內政部的補助這樣子。

Q: 那補助的額度就是 通常大概就是?

A: 我們就是 比例 一般來說長青學苑我們是接受縣府補助一班是 一個班級是五萬塊, 那其他不足餘額就是由我們要自籌。

Q: 那通常大概會就是佔支出大概是多少? 就是政府補助的話佔整個活動的成本大概 ?

A: 占整個活動的成本差不多在 四成左右,(Q: 差不多四成?) 對, 四成至五成, 不一定(Q: 四、五成?) 對不一定, 因為看班 那個科 班別他們所開支的不一樣, 就大部分在四成...四、五成左右。

Q: 所以政府針對機構這邊的活動的補助, 大概就是一半這樣子? 還是說他是限額?

A: 沒有他就是限額, 就是說他這一班他給你多少錢, 像縣市 縣政府的話是給五萬嘛, 啊同樣的一班的話如果申請內政部的話是給六萬, 但是不能同時兩邊申請, 所以說我們就是單一邊申請這樣子。我們去年度都是跟縣府申請, 那我們今年度縣府是叫我們作 內政部也可以請這樣子, 那內政部那邊是六萬。啊如果說是辦理活動的話, 像長青運動會, 像我們去年辦長青運動會的話, 我們是 申請內政部補助, 他是每一案給十萬, 然後其餘不足就是由縣府來 來補助這樣子。就是幾乎都是由 由政府補助, 然後剩餘的款項再由我們自籌。

Q: 嗯哼, 就是剩餘等於是 , 他還是定額補助是十萬塊這樣子?

A: 就是內政部他定額是給我們十萬塊這樣子, 然後其餘不足, 因為我們那一場次應該是 我們跟內政部拿十萬 縣政府再補助我們五十幾萬嘛, 然後剩下不足的零頭我們自籌一萬多這樣子。

Q: 那就是像這樣的補助啊, 應該都是採取 是採取實報實銷的方式嗎?

A: 對, 採取實報實銷。

Q: 你要把活動 就是你要的項目開給他, 你要花什麼錢, 然後之後再報帳?

A：對對，我們還是要先編預算啦。（Q：就是編預算給他們看？）對對，他們如果同意的話就是實報實銷。

Q：嗯 像 就是像這樣子 就是類似，那像 怎麼講就是政府提供資源給機構嘛，那機構有沒有什麼情況可以 （A：回饋給他們？）對對對。

A：這就會變成我們 我們機構本身是接受他們的補助之後，然後我們就是 提供 提供給、回饋給政府就是說他們的那個啊 像我們一些我們設施設備，有時候政府他們也 也來這邊，借我們這邊設施設備，辦理開會啦，或者是演講那些的，還還是辦理一些活動。像這樣子的活動就變成說政府他們也有掛名，像我們辦理長青學苑啦，或者老人運動會的這個政府也是掛名。對就變成互利這樣子，他們也有他們的業績這樣子。

Q：所以其實政府也會用到就是機構這邊的像是設備啊，或者是場地啊等？

A：對，因為我們的設施設備比較多一點，那其他的機構會比較 等於說比較少，所以他們有時候如果是在當地的話，他們就會來 來跟我們借這樣子。

Q：我可不可以問一下，就是 就是這邊是立案在那個？（A：我們是縣市政府。）縣市政府。那 就是針對 喔對！還沒有問第三題。就是像這樣子的活動，就是補助啊，或是像這樣子的交流，大概通常多久大概？

A：因為我們都是年度計畫啦，今年度計畫比如說我們長青學苑今年度我們是計畫就開三班，然後運動會我們有事 又寫了一次這樣子，就是我們就是提明年度計畫。

Q：所以補助的話，其實要在一年就是 那個年度計畫 ？

A：不一定啦，就是說我們有一個企畫按之後，那他們認為同意的話、我們可以辦的話，他就補助我們這樣子，但是我們要先擬企畫案出來。

Q：先擬企畫案？那是要一年度的全部都一次 ？

A：沒有沒有，我們就 現在就是以半年度來 來擬。

Q：所以縣府沒有說規定多久擬 ，就是可能 ？

A：因為我們會針對他今年度有補助什麼，下去看，然後再下去申請這樣子。

Q：所以其實是政府他們先編 （A：他們有先編一些東西。）可以補助的。

A：像他們那個九十二年度的那個，他們就有 有補助的項目或經費的基準，然後我們就依照這些基準，下去編 編我們的。93 年度的也已經出來了，那這是 92 年度的，那他就每一個項目裡面，他原則是補助多少，然後可以補助額度的高低，然後比

例、自籌款，然後我們就是依照這些東西去跟他申請。

Q：所以申請不用 不一定現在申請，就是你們只要 ？（A：內政部的是有限制。 ）他們有限制？

A：對，內政部是有限制，他們 他們有限制時間，比如說他們是三、六、九這三個月提出申請這樣子。然後還有說 比如說長效型的話，就是每年的年初就要提出申請。

Q：那通常向 這邊的話，大概一年通常會有幾個計畫是 就是通常大概會有多少個計畫是接受政府 就跟政府接受 ？

A：嗯 就是像今年度的話，向上半年度就是三個長青學苑嘛，然後可能 就是以這三個長青學苑為主。那下半年度還是計畫三個長青學苑至四個長青學苑 4，然後加一個大型的 敬老活動這樣子，嘿 就是比較大型一點。

Q：那 除了這些計畫之外啊，就是..有沒有一些比較 怎麼說？（A：就設施設備啦或其他的 ？）對，比較一般性的交流？

A：一般性的交流是比較少一點，因為我們基金會的話都是 我們都是自籌款比較多，我們都是以基金會的錢來用。所以說我們跟政府方面的話，我們比較少跟他們申請一些資源。因為他們有很多資源我們可以申請，可是我們不需要，所以說我們是很少跟 ，當然我們人事補助啦，喔這一些他們可能都可以跟政府拿，但是我們就是沒有跟 。

Q：那像政府用到機構的 就是機會大概是？

A：他們用到的機會也不多啦，（Q：很少，大概是 ？）很少，幾乎都 這個地區有活動的，才會用到我們這邊。

Q：就剛好在這附近辦活動這樣子。（A：嗯嗯！）那通常多久？一年的話有幾次？（A：不一定，那個不一定。）不一定，有可能很久一次這樣子？

A：對對，有可能很久一次。像去年的話，他們來我們這邊辦了兩次而已。一個 一個訓練嘛， 然後一個會議這樣子而已。

Q：所以其實也不是說形成一個 ？

A：很密切的交流。在我們這個機構來說，跟政府機關不是很密切的交流，因為我們本身不是依賴縣市政府的金額補助，所以說我們跟他們的互動，就是一般的 一般的現在就是一點點項目這樣子而已。

Q：那嗯 就是針對像剛剛提到的資源的部分啊，那就是機構 就是 這邊有沒有覺得有一些 ，就是有什麼可以改進的啊？就是可能還有什麼地方比較..（A：這 可以運用到 ）就是比方說政府在資源提供方面可能有一些還可以再進步的地方啊，

像有些機構會提到說就是 可能政府的補助比較慢啊，就是比方說有時候活動是要先 要先有錢嘛，那要墊款，有時候如果經費比較多的話就會造成困擾，因為基金會 就是像基金會並不是說經常會有錢擺在那邊。

A：因為這個墊款的問題本身就是 怎麼說，內政部他本來也是說你活動來了，他們錢就過來，就錢也撥了，那撥到縣市政府以後，再由縣市政府轉撥給機構，那以前都是 就是一樣就是你申請案子錢就給你，然後就是產生一個核銷問題，有時候機構就 就馬馬虎虎的核銷，他們政府機關也是算是說很怕遇到這種事情，所以說他們就是變成說演變到最後，最保守的作法就是說，你辦完東西之後，把全部金額結算之後，你來申請核銷，核銷完之後我錢再給你，這樣是最保險的方式。那變成說現在因為就是卡在有一些機構他不按照這個方式來作、辦理，所以說產生核銷有問題，所以說政府機關他才變成說變成金錢顛倒，就是你做完之後再給錢。像我們就月辦了 辦了那個長青運動會，我們到十二月三十後號縣府才 才簽發支票給我們。

Q：這樣！所以其實一開始 向一開始其實是可以 一開始政府是會先給錢，那後來才因為一些問題發生，才慢慢改成說

A：你辦完活動之後，把整個帳目弄清楚才給錢，把帳目弄進來他們覺得沒問題之後，才給錢。其實這一些前已經在縣府了，也不是說還在內政部。如果是跟中央申請的話，其實他們准 准你辦活動的話，錢都早已經到縣市政府了。但是縣市政府就是怕，所以他就是先保留，而且他也可以挪用，縣市政府也可以挪用這些錢，然後等你核銷完之後再撥給你這樣子，一舉兩得啦。（Q：原來如此！）所以變成演進成這樣子，當然我們這次辦活動，就是也 有跟內政部申請也有跟縣府申請，那縣府知道我們基金會的作業方式，所以我們跟他申請多少錢，他們就全額核發給我們，在活動之前，五十幾萬就給我們了。但是內政部這一邊就是先保留，啊錢已經在縣府了，但是還是保留，等我們全部核銷完再給，所以說變成 12 月 30 號才開票子給我們。

Q：那除了像這種核銷的問題之外啊，還有沒有一些其他的？

A：現在其實說 政府對我們社會福利制度方面喔所補助的東西滿多的，算是說 算是很多向、很多樣化，那如果說一般的機構會去爭取、會去爭取補助，但是機構太多了，像外面的財團法人機構啦，或是說一般的慈善會啦什麼，他都會跟縣市政府要一些經費怎麼樣，如果他愈來愈 機構愈來愈就是說愈多的話，資源分配就散調了，所以說每個機構都會錢拿的不是很多，那一些機構拿的 ，所以說大家要搶著這塊餅吃嘛，叟以說現在要 要補助喔，大家會覺得說「ㄟ錢怎麼愈來愈少」，會變成這樣子。其實是機構擴張、擴大了、太多了，以前福利機構喔 地方性的福利機構不是那麼多，政府補助的金額可以拿的 。比如說辦一個活動可以拿個好幾萬塊，現在有的辦活動差不多拿個一、兩萬塊，就給 小型的，這是比較多。變成說這一塊大餅大家都要吃，吃到就是只有一點點而已這樣子，會讓人家會認為這樣子。其實政府編列的預算還是滿多的，並沒有減少太多，只是說比重的問題而已，比如說今年是老人福利的會多一點，明年的話就比如說殘障福利的話會來的多一點預算這樣子，啊其實編列預算沒有減少，只是說這一些人 這一些錢是被大家分走了而已這樣子。

Q: 所以其實聽起來,機構這邊就是覺得其實政府在資源這方面其實還算 還算是不錯?

A: 還算是可以啦,當然不是說有縮減掉,當然有一些人 他沒有去看全額的預算,他們的預算到底是多少,他們只是說「ㄟ我今年的錢怎麼愈拿愈少?」這樣子而已。那其實說如果你去看他們的預算表的話,他們不是說減少到多少這樣子。

Q: 那就是不管在 嗯比方說流程補助的申請的流程啊,還是說他核准的那個 比方說尺度啊,就機構這邊也都覺得是還 還可以 可以接受這樣子?

A: 還可以啦,因為我們就是照政府編 編列的標準來走,所以說我們認為說啊他們核准我們的,就是已經 已經給我們的額度已經夠了,我們才會去申請啊,這樣子啊。如果說你本身沒有編列那一種東西的話,大家就亂請、申請。所以說依照內政部的這一種、這一種作業標準來申請的話,他核定的額度鐵定是多少,所以你也可能增加,且要有自籌款、自籌款的配合辦理這樣子。喔你有 你有自籌款來配合辦理會比較好一點,不能說依賴政府的錢來辦,那這樣的話就政府自己來辦就好了啊,那何必要些福利機構!所以我們現在就是走向 福利機構的走向就是,有時候想一想也 就是說政府到底是要政府全部作,還是要第三管道來作福利機構?那第三管道來作福利機構,政府要支持的 到底能夠到達多少?那也是一個問題存在,對不對,那比如說平衡 要怎麼樣去平衡他們這樣子,政府出錢然後機構來出力,這樣是最好的。喔因為像我們機構,你要是說我們自己能夠生存的話,我們能夠作一些社會福利的話,我們就盡量不用到政府機關的補助,我們自己來作。那當然說萬不得已,真的需要政府的資源的話,我們就可以去跟政府拿,政府能夠給我們多少來支持我們,這是我們機構的原則 我們是不會去盲目說啊政府今年可以給我們多少,我們就去拿多少,這樣子算是浪費啦,我們在我們自己有能力的话,我們會自己作,不會去浪費資源。但是有一些機構他看到補助就會要,ㄟ今年我 我們機構哪一項可以拿的到的時候,都 都拿去 就是盡量去申請,然後盡量去拿錢回來這樣。啊我們機構算是比較走正派的經營這樣子。

Q: 所以其實就是像機構這邊提補助啊,大概、就是一般而言都是會通過嗎?

A: 對!因為我們提的補助是少之又少,機會也不多。像這一次 SARS 的補助款項,我們機構是全彰化縣排名後面第二個,我們只補助八千零一塊。他可以補助到二十萬,但是我們只跟他拿八千零一塊。

Q: 剩下的就是機構這邊自己支出這樣?

A: 不是,因為他是補助我們採購這一些防護措施。(Q: 防護措施。)那有的機構是全額跟他拿,因為他有可以找到資源,可以找到發票,可以去報銷這樣子。

Q: 那像這樣子核准的補助流程啊,大概 通常你們提一個計畫,那大概 就是算不算流暢?比方說會不會說,你提一個計畫啊多久要辦,可能擱置了很久了之後才下來這樣子?

A：一般來說我們提的計畫案，都是針對政府機關他們所編列的作業標準，所以說一般送上去的話，在縣市、當地縣市政府，一般原則上都是通過的，在一個禮拜當中就是會通過。然後如果要呈轉內政部的話，就是呈轉內政部。如果是在當地縣市政府機構補助多一點的話，就是由當地機關回文給我們，確定可不可以執行。然後我們的申請內容合不合乎規定，如果合乎規定的話，原則上就是通過這樣子。

Q：所以其實作業不算太冗長？（A：對！）大概一個禮拜左右？（A：縣市機關是）縣市，那如果是內政部？（A：內政部的話大概是在一個月左右。）一個月？

A：對因為他們要呈轉，要 要回文到我們這邊來大概要一個月的時間。大致上也是上去之後
如果說我們的申請計畫沒問題，所附的文件都符合標準的話，就是一個月就是回文給我們 回文給我們說確定可不可以 給予補助這樣子。

Q：那就資訊的部分啊，像 因為其實像安養機構這樣的，算是蠻 也是需要一些專業知能的機構，比方說一些可能社會工作的知識，那或是說一些醫療方面的知識，那像這一類的專業資訊，或者是說像一些相關的法令規定的修 就是相關的資訊啊，那政府會不會提供一些 總之就是跟整個機構營運都是會有相關的資訊？

A：我們本身 我們每年度在與內政部他們都會有辦一個我們的機構聯合 聯合會報，在會報當中他就會提出來整年度的計畫，或者是說什麼東西，他都會列上去。

Q：那他是屬於 他是屬於 他的性質是 那個會報的方式是？

A：你等一下我去拿。機構會報裡面他就會說明年度有什麼重大的措施，都會列上去這樣子。

Q：機構相關的重大措施。

A：當然明年度就是要作一個評鑑啊這樣子，然後他還有什麼的補助，像後面就是就是那一本補助作業要點有沒有修正，他都會列上去。

Q：就是一些重大活動啊，然後相關規定的修正等等的內容這樣。

A：然後還有其他的一些法令啊，什麼東西，向 SARS 這一些問題他都會列上去。

Q：所以一年至少 ？

A：至少一次，以前是 以前是一年兩次，現在差不多一次至兩次這樣子，差不多在年中年底這樣子，都會有一個聯繫會報，這是由內政部主導的。

Q：那縣市政府這邊有沒有？

A：縣市政府這邊比較少一點，縣市政府這邊就是一些法令的推 推展而已。

Q：法令的推展？那像一些 專業知識啊，會不會 政府那邊會不會召開比方說類似研討會啊？

A：有，還是有，因為我們那個主管會報也有，主管會議、然後主管的成長營這一些，縣市政府和內政部都會辦理。

Q：也是會辦理。那他針對的對象是說只有老人機構還是說整個社會福利？

A：因為我們都是算是老人福利課這邊的，所以說我們 他們辦的話就是針對我們老人福利這邊來辦理。

Q：會有一些 研習活動這樣子？（A：對對對！）那是縣市政府辦的嗎？

A：縣市政府也有，啊那個內政部也 （Q：都有？）也都有。

Q：就是中央地方都有辦這樣的活動？

A：只要他們認為他們有需要、需要辦的話他就都會辦，像是研習這樣子。

Q：那嗯 像這樣子就是資訊 ，嗯那 機構這邊啊，通常會提供給政府的資訊大概有？

A：我們相對等的就是說他們辦理研習的時候，我們就要從中提出我們的意見。像這一次我們就是，我們本身機構協會在這個星期六我們也要召開一個會議，然後就針對政府 現在內政部這邊對於機構這邊的營 營業稅額，要開徵營業稅這一個問題，要向內政部去反映這樣子。因為社會福利機構是為政府在作事情，那又要抽稅的話，變成說社會福利機構又多了一層負擔，所以我們就爭取說以前免稅為什麼現在要開徵稅額？那就這中間有一個差異，差異 這個稅額差異 差的滿多的。

Q：這是什麼時候要開始要徵？（A：從今年度。）從今年度開始？

A：今年才要開徵營利稅額，營業稅也滿重的，啊所以說我們就是爭取說，緩爭還是怎樣子，因為社會福利機構不是很有錢的機構，那你一開徵的話，又要增加那一些成本負擔，（Q：那這樣是 ）因為我們 像我們本身我們機構我們一年都虧損將近三百萬，其實虧損將近三百萬，我們又要編列這個營業稅額，因為他認定啊老人來安養是勞力付出的那個收支，那說變成 要營 營利 營業性質，所以他要開徵營業營業稅，營業稅最少是大概幾%？8%還是 15%忘記了，所以說這個一扣下來的話，我們會虧損的越多。

Q：其實這樣是滿 滿不合理的。

A：對啊，所以說我們現在跟政府的互動就是說，除了他們的會議還有研習之外，我們本身有財政問題的話，我們本身機構、協會，會先開會討論之後，再派代表再跟政府陳情、協調、協商這樣子。

Q：那純粹就專業資訊這一部分啊，就是 ？

A：社工人員的訓練啊這一些，多多少少政府還是會有從中辦理，那 看護人員的訓練，比如說 在中央的話，他們會辦理高階的人員的訓練，然後在縣市政府的話是辦理中低階人員的訓練這樣子。(Q：基層服務人員的訓練？)對，像是 縣市政府他們會辦裡居家照護員的訓練啊、或者是 CPR 急救的訓練啊、看護人員的訓練這個 這一些。然後再來內政部的話，他會辦理管理階層的 成長或者是說菁英層的成长營這樣子。

Q：那會不會有一些活動就是 比方說讓機構分享一下就是彼此的管理的那個經驗啊，就是 ？

A：還是會有，從中討論當中，我們就是會有經驗分享。像這 這個(聯繫會報目錄)我們就是說，類似他 我們這一次聯繫會報當中，就是剛好就是內政部剛好帶了幾個 其中的幾位機構的負責人到日本去參訪，那回來之後，他參訪回來之後，就是說他參訪的人員跟我們作一個 參訪的分享這樣子。就是這個時段，他們有去日本的機構參訪的負責人員，他回來就拍一些相片啊，然後介紹 他們到日本去的心得這樣子，跟我們沒有去的人一起分享，這個是內政部主導的，就是說帶他們去先去看 幾個代表過去看這樣子。

Q：就是一些相關的經驗分享。所以其實這一類的交流活動還算是滿 滿不少的？

A：對！大概機構對機構方面，還有機構對政府方面都還是有互動。因為我們就跟機構的這一些負責人幾乎都認識。一年見了幾次面，所以都認識，然後在一起就互相的討論，討論完之後有什麼意見、有什麼看法，就是檢討這樣子。

Q：那像這樣子的資訊交流啊，就是機構這邊的感想就是？有沒有什麼可以改進，還是說覺得有什麼、覺得哪裡作的不錯，或是哪裡作的不好這樣子？

A：幾乎大部分這一些 這一些經驗的交流的話，都是由中央政府主導，所以 因為可能是 就是說一時經費的拮据，所以辦的次數會愈來愈少，(Q：次數)，次數的問題 (Q：不夠多)不夠，頻率不夠。應該是說要像以前，以前舊政府時代的時候，他們頻率會比較多一點，然後機構的互動，還有跟政府的互動，關係會比較好一點。

Q：那以往的話大概都是？

A：最少都是一年兩次嘛，那還有一些其他的會議啊、什麼的，還有訓練這樣子。那現在這些東西都慢慢的比較少一點了。

Q：所以 嗯像主要這一年兩次的會議嘛，然後再加上一些其他的話，大概一年 ？

A：大概幾乎差不多兩個月就有一次、一場活動。

Q：差不多以往是兩個月大概就有一次，那現在？

A：現在就是變成說這個是一次至兩次嘛，然後其他大型的話也是差不多一次至兩次而已。

Q：就是每年大概就是兩次？

A：一、兩次大型的。

Q：就是大概兩次到四次左右，最多大概就是這樣子？（A：對！）那的確是少很多。

A：頻率比較少了。

Q：那第三個就是討論一下就是 有關規範的部分吧，就是 其實第七個應該是 就是政府會訂定一些 相關的法令規範嘛，比方說會有針對基金會的規範，然後也會有針對就是老人養護機構的這樣的規範嘛（A：有有），那應該都是 就是有去（A：我們都有遵守他們的法律依據。）那像 就是這一些 就是會有一些規定嘛，比方說什麼營運 就是可能董事會要開幾次啊，那基金的運用啊什麼的，那像這樣的話，政府他通常會作一個那個 算是督導嘛，就是會來（A：評鑑）對評鑑？

A：縣市政府是每年評鑑一次，然後內政部的話是三年評鑑一次。

Q：內政部是三年一次？

A：對！嗯 是 93 年度要評鑑。

Q：那他主要是針對 嗯怎麼說，他主要是針對整個基金會還是說他是針對這個 機構？

A：機構，基金會他太多了，他沒有辦法去做評鑑。

Q：其實沒有辦法作評鑑。（A：基金會他其實他只是督導而已。）督導，那像

A：他就是變成說，他你基金會每年有開什麼會議啦，要呈報上去，這樣子而已，他不會來評鑑你。（Q：他不會來評鑑你。）對，然後我們機構的話算是比較少一點，尤其又是大型機構，我們就是會 縣市政府每年來評鑑一次，然後內政部三年來評鑑一次這樣子。

Q：那像這樣的評鑑，他的方式大概是？

A：就是邀請專家學者，還有同業，還有政府官員一起來會勘這樣子。

Q：就是他會到機構來，（A：對！）那就是看一下，他看的項目是比方說 設施啊？

A：全部都看！我們這邊像 93 年度評鑑總共 118 條，在機構方面。118 條食衣住行什麼，

全部都包含在內，你的社工的什麼工作日記啦，或者是說護理方面的啦，廚房的啦，還有你的財務啦，全部都包。(Q：全部都要看！)全部都要，所以說總共有 118 條這樣子。他有一個大綱、大標題，行政組織管理、財務管理、員工制度這一些。算是他的評鑑制度規劃得很詳細，很細，每一項東西裡面規範的很多。

Q：那 像說這樣的規範啊，那

A：應該來說政府他們的每一項，像針對我們機構的話，比如說公安設施啦這一些的規範他們都有，他們都有明列。還有說啊我們機構裡面的，比如說這一些長者，他們進住時的時候，有契約行為，那有契約書的規範，喔這一些他們都有編制、編列，編列出來讓我們作參考這樣子，所以我們都依循這一些標準施行這樣子。

Q：那像如果說這個就是他們審查的時候啊，發現一些可能就是跟 就是機構可能有些部分跟政府規定有不合的時候啊，那 ？(A：他會要求改善。)他會要求改善，就是他是 明訂，就是他會寫下意見，就是那裡那裡要改善？

A：現在是他評鑑完之後，他認為是哪一條不符合他們的，所以他們就會要求改善。(Q：就是要求改善！)提改善書出來。

Q：那機構就是在去做，那他們會再 再複審？

A：他還會再複審這樣子，一般來說是以就是要求改善這樣子，如果說機構願意配合的話就是這樣子，就是文書往來，這樣子就可以了。啊如果說機構真的缺失滿大的話，那或許他會來接管。

Q：接管？就是 (A：最嚴重的啦！最嚴重就是接管。)有其他機構是 (Q：還沒有啦！)目前是還沒有，應該都還 OK。

A：就是說缺失就是可以改善的話就是盡量改善這樣子，大部分一般的財團法人幾乎都沒有啦，一般都是有按照他們的標準來作的話，幾乎都是沒有。只是說一兩項，像是說公安的問題啦，或是說消防的問題啦，稍微有瑕疵，這個就改善一下。

Q：就是限期 就是要求改善？

A：因為在於我們財團法人成立的時候，他們都會來 會看看，看你說如果符合標準的話，他才會讓你成立。所以說成立 成立完之後，就是一些行政的問題啦，或是說一些小小的瑕疵。喔每一年有時候他們來公安檢查，有一些機具壞掉了啦，或者是怎樣子沒有弄好，他們看完之後就說，「這個剛好是那時候壞掉，你就是改善善一下，然後再回文上去這樣子就可以了。

Q：就是這樣子，所以其實也不會有什麼太大的 ？

A：應該沒有啦！

Q: 那像這樣子的 就是像這樣子的審查有沒有一些 ,就是從以前到現在這樣子作嘛, 那你有沒有覺得有一些問題啊, 或者說其實你覺得作的還好?

A: 現在其實就差在說, 因為我們 他們來審查, 除了這個評鑑之外, 他們也有公安的 審查、什麼一些審查 消防的審查, 這是不定期的。啊我們是建議說, 是不是說利用在這個評鑑訪 的時候, 一起來會勘、一起來作, 就是不要這樣子我們變成說應付不暇啦, 這樣子! 最主要差異應該是差在這邊。因為聯合會勘你完後, 他們各自單位又要來會勘, 每年的他們都有編時間, 啊是不是說我們是建議說, ㄟ一起會勘就好, 啊不要這樣麻煩說唉你們這個單位又要來會勘完, 那個單位又要來會勘, 我們的人員又要 又要去 。

Q: 那他們通常就是會額外再來 就是自己會勘的大概是那些?

A: 不一定, 就是有時候衛生局他們也會來抽查啊、消防局的啦, 公共安全的是建管課的啦喔, 不一定、這個不一定這樣子。啊所以說我們是說, 因為我們看一看就是說, ㄟ這個評鑑制度裡面全部都包含了, 就是說包含各個機 各個事業 ㄟ那個政府機關的單位, 裡面都有需要他們來會勘的, 是不是聯合在那個時候一起聯合來作就好了。

Q: 所以其實這個項目裡面包含的項目 (A: 機關的都包含進去了!) 可是就是 那些單位他不會在這個時候, 他就是還是自己額外找時間這樣?

A: 對對, 我想應該是差這個問題啦!

Q: 那對於像這樣的頻率啊, 或者是 ?

A: 我們是建議說能夠這樣子來作會比較好一點。

Q: 就是 也是一次把它做完。那像 第四個 第四個部分大概就是目的。其實我把它跟規範分開來, 目的大概就是比較軟性的吧, 就是可能用要求、請求、道德勸說的方式。那就是政府有沒有用這種比較軟性訴求的方式, 要求你們機構幫忙作一些事情? 或者說相關的配合啊? 就是也不是說硬性規定說啊你這個要改。

A: 還是 還是有, (Q: 還是有!) 對, 因為有時候他們的那個, 就是當時每一年的他們的作業 作業的目的, 來有時候要求我們來配合他們的作業方式這樣子。

Q: 那通常是配合?

A: 大部分用行政命令或什麼的來啦。

Q: 那是針對作業方式, 就比方說?

A：有時候他是今年的業務有什麼趨勢，喔他今年如果說 今年是希望說我們的機構是推展外展，他們就是說「希望我們機構能夠作外展服務」，或者是說老人送餐服務，他們會就是說「我們今年度的目標是要作什麼，希望其他機構能配合政府作一些什麼東西這樣」。

Q：那通常機構會 就會答應然後作？

A：我們會評估，評估我們自己機構的能力，我們自己機構能力可以作的到我們就可以配合政府來作這樣的事。像政府機關要求我們作居家服務喔，因為我們人力不夠，我們沒有辦法作，要求我們送餐，送餐我們是說啊我們地區可以 可以作我們就作這樣子，但是我們機構可以自己去評估。

Q：如果可以的話，(A：我們就是)跟政府配合？(「對！就跟政府配合這樣。)啊如果不作的話，政府會不會 ？

A：除非說很 很有必要的東西，一般來說本身機構的業務之外的行為，他們是會說要我們提供配合而已啦，這樣，不會硬性規定說怎樣怎樣。

Q：那 相對他們政府就是 嗯機構這邊啊，會不會針對政府一些就是可能相關的，比方說 就是覺得政府某些地方可能需要改進的時候，會不會進行一些就是 訴 軟性訴求？

A：對！我們也會。就是說像我們這星期六，我們就是要集會討論這一些稅務的問題(Q：稅務問題。)，要跟他們 要跟內政部反應訴求這樣子。所以開 開公聽會，我們已經公聽會已經開完了，還是說再跟政府討論怎麼樣，怎樣子做好這樣。

Q：那之前也有做過類似的反應嗎？比方說針對法規的方面？

A：有！都有。

Q：那 就是機構這邊覺得說 ？

A：我們就是訴求而已啦，但是說真正、真正他們要執行的話，我們也無能為力啦！我們只是說我們的訴求而已，然後最 最嚴重的方式就是開公聽會，開公聽會以後如果說再怎麼樣子，就是變說是立法 立法機關的問題了，法條的問題了！那法條不是我們機構有能力可以去處理的。只是說我們在他 他們還沒訂立規範之前，我們提出我們的意見出來，這樣子。

Q：那像這樣子，就是 根據 就是機構這邊以往的經驗啊，那像這樣子對政府訴求的機 就是政府的回應大概是怎樣？(A：政府 ？)就是因為我聽過有些是說喔，他們就是覺得說，回應的時候，有時候政府相關的部門會接受啦

A：但是到立法機構以後，不一定！

Q：對對對！他們也是這樣反應，就是說可能相關的課，比方說像老人福利課員，他也是知道說就是機構這邊可能的需求是什麼啊，(A：對！)那反應上去的時候他們也是可以理解，那可是再報上去，再往上層級的時候，可能上面就。

A：因為、因為內政部和財政部分開獨立的嘛，所以說財政部他們要課稅，內政部這邊他們不同意課稅，他們就是還是拖拖拉拉這樣子協商。說所以說我們就是盡我們能力就是反應這樣子，然後決策、決策我們就無能為力了。他法條一下來，我們只是申訴、軟性訴求，這樣子而已！

Q：那如果是像相關比方說像老人福利法好了，在修正的時候，最近也有做過這樣的？(A：有！)有修正過？

A：我們也有參與意見，也有。

Q：那政府那邊，就是對於民間單位的反應，就是？

A：他們也是有一些會採用，啊但是有一些變成說，像是我們像這一次也有一個訴求就是「開放大型機構民營化」對於我們財團法人機構的營運會有衝擊，然後我們就是說反對大型機構民營化這樣子。民營化是以營利為目的，會造成說我們機構的排擠效應，所以說我們這一次就是也要反應上去這樣子。

Q：那像這樣的話，成效..，就是如果說是針對專業部分的話，就是會不會說？

A：我們會以理力爭啦，就是說以法為依據以後，我們依理力爭。就是說他們本來是限定49床以下，是可以開放民營嘛，49床以上不能開放民營。那現在就是要開放嘛。所以就是有一個施壓團體在施壓嘛！

Q：他民營的部分是針對說現在政府公營的？

A：不是不是，他們是營利的！

Q：喔！開放營利，就是從原本。

A：他們要課稅，49床以下他們要課稅。他們不是申請財團法人的，他們是以私利這樣子，私私人所有的。

Q：從原本公益性質就是轉成營利性質？(A：對對對！)那轉成營利性質，就是競爭力會比較？

A：因為營利性質他們一營利之後，那我們這邊還是多多少少會有差別啦。

Q：會有差別。可是營利的話，不是收費會稍微比較高一點嗎？因為畢竟還要課稅啊？

A：但是一營利開放之後這些差額，我們大型機構就是人員會流失，然後 因為本身大型機構的所要負擔的人事成本已經滿高的，如果再流失出去市場，市場機制會散掉。變成說他們本身 他們本來就不鼓勵 這種機關就不鼓勵大型化的民營企業。但是現在就是有人在施壓嘛！（Q：有利益團體在施壓？）對，所以他們又考慮說要開放個市場，開放出來這樣。

Q：所以如果開放，機構這邊主要擔心的是 人力的流失？

A：人力會有困難，因為本身機構 本身機構除了社會福利之外，也 也養了一些人嘛。這一些人也要照顧啊，工作人員也要照顧啊，不能變成說工作人員也來作白工啊！

Q：那像機構現在這邊，算是有 有給職的員工大概有多少？

A：有給職的 我們這邊幾乎都是有給職的。（Q：幾乎都是有給職，那大概有多少？）我們現在總共有 12 位。（Q：總共有 12 位。）對，除了我們的董事是無給職之外，其他都是。啊所以我們要照顧這些員工，我們也要有營收，對不對？啊如果開放市場以後，競爭更劇烈以後，這一些照顧員工就是出了問題。本身機構要有盈餘，才能作一些其他 其他社會公益嘛。如果沒有盈餘的話，真的很難再做其他社會公益，也很難再跟政府作配合。比方說今年的要作什麼事情，那這本身機構就沒有盈餘了，就沒有辦法再配合，除非說政府全額補助。那這個時代就是要靠政府全額補助，是不可能的事情，所以說變成說，資源剝削完之後，真正在替政府工作的，沒有辦法作了，營利拿去作了。營利事業體系他們有營利嘛，他們會愈賺愈多，然後這些財團法人機構，算是替政府做事的機構，得不到政府的補助的時候，然後本身營收又慢慢縮水，就是機構本身會慢慢的萎縮掉。那所以說我們現在要爭取不開放，那時候開放民營的 49 床就已經有衝擊了，那現在又要開放大型的，衝擊會更大。我們本身因為我們營運不是很進入軌道，就是二十幾個人，所以說我們影響的還是有限啦。但是是一些滿床的大型機構，他們的影響就是很大。

Q：可是我是在想說，因為就以基金會而言啊，就是因為不營利的話，然後再加上政府的補助，照理說收費應該會就是 比外面 比營利性質的便宜，那為什麼開放之後會 有很大影響？

A：因為市場還是會瓜分啊，因為地域性的東西嘛，這是地域性的東西。你如果說我們機構現在在這編，然後本來可以收 ，然後比如說隔壁鄉鎮有一個大型機構是營利的，（Q：隔了一個城鎮的。）那如果說在當地居民的話他們就願意去大（Q：就被吸收掉了？）對對，這個算是地域的問題。（Q：還是會瓜分！）對對，還是會瓜分掉。就不是說他的價錢比較高人家就不願意去，還會有。

Q：那像針對這個部分啊，就是不管是政府對機構的軟性訴求，或者是說機構對政府的一些法令啊、規定的一些訴求，那機構有沒有一些想法？就是一些感想，就覺得是 不錯還是說？

A：我們本身就是這種機關的話，我們都是 都是對等 對 對口單位都是幾乎都是平

等的，我們有什麼訴求，他們有什麼要我們配合的，就是要 我們就是 其實財團法人就是盡量要跟政府機關配合，所以幾乎都是說我們這一邊的話，大致上的配合狀況都是良好的。

Q：大致上都是良好的，那有沒有有一些應該可以提出來建議？

A：應該是在於可能就是說，補助款經費的審查（Q：補助款經費的審查。）審查標準。他的科目 科目的審核，是不是符合標準，這樣子而已啦。我們有時候會有一些爭論就是說「明明這個可以審核、可以編進去的，怎麼又刪掉了？」這樣。啊然後因為就是內政部那一邊，他們審查標準、作業標準裡面，有時候會算是比較廣泛的，但是我們編上去，他們不是說他們一定可以接受，就是會打回票過來，叫我們要修正怎樣子這樣。差是差在這邊啦，修正 就是這方面。喔我們要以什麼名義要去申請他們補助，喔那個科目，但是他們不同意要我們修正，那我們會有些爭議這樣子。

Q：這樣子，那這部分機構有反應嗎？

A：我們就是能夠盡量就是以依照我們編製的科目下去補助，是盡量、盡量啦。啊然後我們能夠說他 他是說「啊這個科目真的沒有辦法配合」的話，我們就是盡量能夠抽出來或是怎樣子，就是從中協調這樣。應該其他的就是互動還算不錯。

Q：接下來這部分就是，嗯機構這邊有接受政府委託辦理什麼樣的業務嗎？

A：目前來說我們沒有。

Q：目前是沒有？（A：對對對！）那以前呢？

A：我們就是很 政府委託我們的，我們都還沒辦過。因為我們的業務範圍就是在我們老人，老人方面這樣子。

Q：所以其實沒有接受政府就是 委託？

A：沒有因為他們也是要委託我們辦理一些東西，但是我們 因為就是說我們的人力、人力、人員的配置問題 不夠，（Q：所以沒有接受）沒有接受 沒有接受他們委託這樣子。

Q：那像現在有關這部分，原本政府要委託的他，大概是針對什麼樣的業務？

A：我們 他們委託我們的幾乎都是一些訓練方面的，（Q：訓練方面）課程方面的東西。（Q：就是針對 比方說？）我們老人福利。因為他們要委託說我們的東西還滿多的啦，啊只是說我們因為人力的問題，所以一直沒有接受這樣子。

《訪談結束》

編號：F05

日期：2004/01/13

Q：我就先開始，我想問一下就是 這邊啊，最常往來的政府機構大概是哪幾個單位？

A：最常往來喔，我們很多耶，比較常的（Q：中央的話？）內政部兒童局跟原民會。

Q：那嗯 地方政府呢？有相關的單位？

A：地方政府的話就跟縣市政府。

Q：就縣市政府，那有特定哪一個局、室嗎？

A：局室？沒有耶，就是直接跟縣市政府簽約。

Q：都是直接跟縣市政府？（A：嗯！）那嗯 就是在 ，我先簡單介紹一下就是（A：好！），因為我這個研究就是分成 主要把他分成一般面向跟那個服務輸送嘛，那其實就是 服務輸送的話就是針對有直接委託的，就是正式 有一個正式委託契約，就是跟政府算一個合作關係的部分。那一般的話就是 ，就等於說是扣除掉那個正式委託的部分，就是可能比較平常的互動這樣子。也就是說 。

A：那是什麼？因為我看完之後也是覺得說，為什麼分一般跟 跟服務輸送兩個？看不懂！

Q：喔，因為會 我那時候會那樣分是因為，服務輸送就是 就是有委託的部分嘛，那其實有委託的部分啊，像 因為這些東西其實就是一定要有嘛！比方說像資源啊，他是..固..就是規定一定要，就是既然他跟你合作，那當然錢就是資源他是 政府是必須一定要給的，所以 嗯跟平常的話如果說是沒有簽約關係的需求，那你跟政府要求一些資源的話，可能就是比較沒有那麼 就是說沒有那麼容易。（A：沒有權益義務關係！）對對對，就是沒有那麼直接的權利義務關係啊，對啊。所以我才把他這樣子分開，我想要看看就是，如果不是政府委託的部分的話，那他們的處理方法又是怎麼樣，我想要就是分開來探討，對啊。

A：好！不是政府委託的關係上 ？

Q：就是嗯 就是比較平常的互動啦，嗯比方說機構有時候會有一些東西啊，比方說例行性的東西，就是機構這邊自己想要做的事情，就是不是政府 因為委託的話，一定是因為政府想要作，比方說推展某項服務，然後就是編列一筆預算，然後才找機構來作。可是有時候是機構這邊主動想要作一些事情，那缺乏資源的時候才會想有時候會想到政府。

A：那如果這樣子提案的話，也是會經過那些簽約的程序耶，也會變成正式的關係耶，這樣的話在你的歸類方法上是算是哪一種啊？

Q:基本上如果是由機構這邊主動的話,我會把他歸類在一般面向,嗯 比較不一樣(A:即使有簽約?)對,即使有簽約。

A:喔好,那這樣比較清楚。不過這樣分 感覺很奇怪啊?

Q:喔!因為其實我那時候沒有想到就是,如果機構這邊想要作的活動,然後去要求政府給予一些補助嘛,那其實我一開始沒有想到這樣的情況也會 就是也會有那種正式的簽約格式,然後後來我訪問的時候才發現說,就是

A:對,就是一旦確立了就是簽約了。

Q:就是一定要 因為政府可能就是比較要求正式的,所以就是如果有補助,他還是要求你要作一個簽約的動作。對啊,那可能我後來會再做一個修正。(A:喔!好好好。)我會把每一個名稱再作一個修正這樣,對。那就是就資源的部分啊,那嗯 政府通常會提 政府比較常提供的資源是,就是給機構的資源通常是哪一些?就是可能包括人力啊、就是金錢啊,或者是嗯場地、設備這樣的提供?

A:最、最通常的還是錢吧,然後才是場地跟設備。因為 因為政府的委託他會分成就是 是說公設民營啊,或是方案型的啊。那如果是方案式的話,通常都是錢。(Q: 嗯,對!)對啊,就是公設民營的話,才有可能有場地跟設備。

Q:公設民營,那 會有接受類似的 ?

A:公設民營嗎?(Q:對!)有!

Q:例如說 像什麼樣的服務?

A:像台北市的展望家園,他是作那個 就是青少年的緊急安置的。

Q:青少年的緊急安置,台北市。(A:對!)不要寫好了,這樣太浪費時間,回去再慢慢打字。

A:喔好好好,沒關係你不要太緊張,你會覺得時間很趕嗎?

Q:對啊!因為時間的壓力,我怕沒問完會很糗。那就是相對的啊,那政府有沒有時候會 比方說,因為機構也些也是既有的資源嘛,那 或者是說有比較 比方說專業人力會比政府在某方面強一點,那政府會不會相對在這方面有時候也需要那個 就是 這邊支援一些?

A:資訊嗎?

Q:都 嗯資訊的話應該是等一下,就是資源的部分?

A:你是說提供給政府譬如說像人力、金錢、物品、場地、設備這幾項嗎?

Q：對對對，這一類的資源！（A：不會！）沒有嗎？就是沒有 沒有發生過，應該不是說發生。

A：就是 民間單位的話，就是在這方面都不足的狀況下 M，怎麼會這樣提供？你有訪問到有這樣提供？

Q：有耶！（A：怎樣子的提供？）比方說像場地啊，就是像我訪過一個機構就是，可能是縣政府 他們跟縣政府常往來，然後其實他們機構的就是佔地還滿大的，然後他們的場地 像有一些會議室什麼啊滿大的，然後政府有時候需要開比較大型的會，會跟他們借用場地。

A：這樣子就可以算是一種方式是不是？

Q：對啊，就是 對啊就是借用啊！

A：喔那跟我想像的不一樣，因為 因為這樣子我會想到就是說服務方案的 ，你是說不限嗎？

Q：對對對，不限於方案的，只要平常政府想到，然後會跟機構借用的資源都可以算是。或者是比方說像他們可能需要培訓啊，需要機構這邊 因為機構畢竟有些專業人力是比政府那邊強嘛，專精於某一項服務的人力啊，那有時候政府如果想要訓練，也會借用到機構的人力。對啊就是類似這一類的互動。

A：那如果說 可是如果說是我們是承接政府，啊然後用機構本身的人力，而不是用政府安聘的人力，這樣子的話在你的定義裡應該是算哪一種？

Q：嗯 這樣應該就比較不一樣吧，因為如果是 服 簽約的服務方案應該政府本來的意思就是想要借用機構的人力。

A：沒有！這是 政府就是理應提供 原本所需要的人力，對！

Q：這樣喔！嗯 這可能比較算是模糊的地帶吧。對，因為他算是契約裡面，沒有 算沒有規定清楚，就是其實可以 。

A：如果是那種小方案的話就是 就是 就是辦一次活動型的那種方案的話，那可能就是用我們本身的人力去接。可是如果是一個政府的案子的話，如果說他沒有配置人力，那他的確需要一個人力去做，但是他們沒有配置的話，在現在來講應該民間機構會很難 ，除非這個民間機構是要靠這政府的案子來養他的人 的狀況。（Q：嗯 所以 ）所以我 我講的那種算是你說的這種提供嗎？

Q：他的狀況是 ？

A：如果說辦一個什麼園遊會好了，是政府的錢可是用我們的人，這樣算是所謂我們提

供給政府的人嗎？

Q：這個園遊會他是 嗯怎麼講，就是政府想要辦的園遊會？

A：嗯 不一定耶，如果說呢？因為我不知道這樣子的人力算不算我們提供給政府的人力。

Q：就是 應該 因為這樣比較像類似借用吧，那如果是借用的話應該就是 比方說政府想作，然後他們缺乏某個東西，所以他們跟機構借用這樣子。就是說假設說政府想辦園遊會嘛，那缺人，然後就跟機構借人，這樣就算。對啊，這樣就算是一種人力的借用、提供啊。

A：跟機構借？那我們應該還是算沒有吧，因為我們如果是剛剛我講的那種形式的話，應該還是會變成說，還是會變成簽約，不論是我們想辦還是他們想辦。對，還是會變成說我們的申請案，或者是政府的委託案。

Q：嗯，就是談到最後還是會變成一個 就誰可以提供什麼這樣子？

A：對，就是不會說 就是這樣好像說啊他臨時需要一些人，然後我們就提供出去。除非是發生那種急難的時候，可能社福界大家會覺得說需要資源，比如說 SARS 那時候，在和平醫院那邊有需要一些資源或是輪值的。或者是以前九二一的時候，或者是什麼空難的狀況，就會有一些社福團體志願到現場去，對。那那些可能現場政府就會作一些輪值、或安排工作分配的調度，這種時候可能比較有像你所講的。

Q：所以其實 就平常的狀況來講是沒有的，只有到就是 通常就是發生急難的時候？

A：就在你的定義上，我覺得沒有的。

Q：應該是沒有？（A：對對對！）嗯 所以第三題就可以不用問了，因為發生頻率就是緊急為難嘛，那那個頻率大概就是不定。（A：對！）嗯 所以其實比較常發生的是就是機構向政府借用哪些資源？

A：借用？就是沒有簽約的狀況之下嗎？

Q：對對對！就是 我覺得就是有點像就是私底下的互動的感覺，就是不是檯面上有簽約啦、有寫的。

A：私下的，可是如果是私下的話，就是大家各自看關係了耶？

Q：就是要各自看關係，（A：就是等於說我沒有）就是說個人的關係還是看機構之間的關係？（A：個人的關係。）要看個人的關係？（A：嗯！）喔，好奇妙喔，你們算是蠻特別的。

A：因為 因為你說的私下的話，這種不是正式的，譬如說去借用一下他的場地啦，就是臨時需要啊，去用一下他的場地什麼，或是去用一下他的東西，我們不會。（Q：就是沒有？）就是說場地的話也許有可能，就是說我們要開會，那可能剛好我們的辦公室跟他們的辦公室很近，或是現在有很多綜合型的那個福利中心大樓，是樓上樓下的，他可能一樓是公家的，二樓是誰誰誰，那我們可能會去借他的會議室，像這種會發生。

Q：像這種會有？

A：對，可是一般的話。

Q：所以就大概僅只場地上的借用這樣？就是人力資源的話是比較少？

A：就是完全私人上的，就是那種人力上的借用，我覺得應該是不可能耶，就是除非說我弄不清楚你的定義，不然我覺得人力上是不可能這樣子私下借用的。金錢上、金錢上也沒辦法這樣私下借用。

Q：金錢的話就，就比較不是私下借用吧，我的定義上應該算是由機構這邊主動想要作的活動，那就是比方說 可能想要作一個短期的方案，然後是由 會這邊，因為我的區分方式就是 這邊算是機構主動。（A：機構主動？）對，那比方說 那就擬一個案子，那可能就是跟政府申請補助大概多少錢這樣子，然後再由機構這邊來自行作調配，那就不是由政府那邊主動啊，或者是政府規劃啊什麼的。因為如果是由政府就是委託的話，就是政府要委託你的話，一定是他主動提一個案子，就是說我們想要作什麼什麼，然後你們要幫我做到哪些哪些這樣。那可是反過來的話，一般面向就是有點類似由機構主動，我們想要作什麼樣的案子，那政府機關我看說可能就只是看看說這樣的活動合不合他們補助的要件，然後進行補助這樣。就是類似這樣的區分方式。

A：嗯！可是像這種補助啊，他也是會依照我們所提的計畫書，去 就是逐項的審核他要補助的額度跟項目，所以其實這樣的錢下來也是滿固定的，就是所謂機構可以自行運用、或調度的部分，現在是很少。

Q：所以 對，那像這樣子的 像這樣子的資源補助啊，就是有類似的？

A：就我們提出來？（Q：對對對！就是由機構這邊提出來，然後向政府申請的？）有有。

Q：這樣子的補助就是有，那大概嗯 （A：常常有！）常常有，就是說不管是長期或短期的活動這樣？長期的話他可能就是服務方案嘛，那短期就是一些比方說 ？

A：滿多的耶， 來講滿多的。因為 我不曉得你對 的那個基本的瞭解。（Q：其實不是很多！） ？那這樣子的話，你還要進行訪問的話，是不是要先一開始我要跟你介紹一下 的況啊？好，你是不是要從這邊開始？

Q：其實我本來只是想就是 因為時間不夠啊，我本來是想拿 可能就是簡介，然後我

自己再去瞭解。(A：喔！我等一下拿給你。)然後這個部分就可以先說明，這樣可以節省一點時間。對啊，不然其實我一開始應該是要先問服務方案的。

A：「你沒有跟梅琪要喔？就是 的簡介？」

Q：他們 他們那時候在打包東西啊，(A：啊對對對，他們在搬家，所以是很忙喔！)他們現在要搬家，然後他們東西都 就是都已經封箱了就是也不知道裝在哪裡，然後找不到。

A：好 因為 就是機構很大，然後我們全省各地 現在全省大概四十幾個辦公室，對。然後 各地承接政府案，大大小小很多。

Q：嗯那 嗯就討論比較主要的方案，就是 應該說就是 就是大部分的辦公室都會有這樣的服務方案，沒有嗎？

A：有，可是這樣的話就不多了耶，這樣就不多耶！

Q：喔！對啊那 我們先談一談，就主要的方案的話大概是 ？

A：主要是怎麼樣？

Q：主要就是總會這邊有控制的吧，就是類似比方說我們有幾個核心的方案，就是大家都 幾乎都要作的？

A：有核心的方案，總會這邊在控制的，如果以我的看法看起來，總會這邊現在在控制的大概只有一個。這不算核心，因為我們的方案就是 我們現在總會下面分四個辦事處，還有三個專案，他們都可以就是自行 處理，就是沒有由總會在控制。

Q：所以 四個？三個還四個？三個是怎樣？

A：一共七個，就是四個辦事處北中南東嘛，然後還有三個專案，一個是熱線 113，還有一個是寄養，還有一個就是我剛剛跟你提到的展望家園。(Q：展望家園。)這七個單位是 就是如果承接政府案，就是他們自行在管理。所以由總會在控管的，現在來講只有一個。

Q：只有一個？那是哪一個方案？

A：嗯跟原民會有關係。

Q：跟原民會有關，那是什麼樣的方案？

A：就是原住民家庭、婦女、社區服務這樣子。

Q：那其他的方案的話，大概會有哪些？就比方說 應該會有一些就是類型吧？就是比方說像哪一種類的？

A：我們比較相關的就是兒童的或是家庭類的，那如果剛剛講那個三個專案的話，因為他們都是屬於兒保的嘛，就那個兒保類。

Q：所以其實？（A：喔再來就是原住民，對！之類。）原住民相關的服務。

A：因為我們主要的服務對象就是貧困兒童，那可能我們服務對象裡面原住民佔了很大部分這樣，所以我們的服務方案可能就是跟這幾項有關係。

Q：那嗯 所以其實 就是如果把定義釐清的話就是 ㄟ就是由總 這邊提出來的方案，然後向政府要求補助的話，其實還是算滿多的嗎？

A：我們這邊主動提出的 （Q：方案或活動）滿多的吧！

Q：那 所以這樣還是要問到頻率。

A：頻率 那就很難回答了耶。

Q：那就一個大概的次數啊，就比方說有可能嗯 一個月，嗯 比方說半年之內可能有多少個，先不要管地方的好了，就大概總會這邊的話？就只看總會就好。

A：總會直接提出來的方案嗎？

Q：對對對，比如說一年內或半年之內會有多少方案，然後向政府申請補助。

A：嗯 怎麼辦，因為喔因為我們這邊，總會去提，我們現在基本上彙整到總會的，除非是跟中央單位就是說兒童局，或是原民會。此外各縣市政府的話一律是就各地自己接。那這邊可能會彙整資料，並沒有所謂控管。然後 由這邊承接的話，即使是對兒童局或是對原民會，那有時候我們這邊是只是把他彙整，而不是由這裡的人去提。因為計畫還是地方的人去提，然後送來這裡，我們作窗口、作處理的。

Q：好，那如果說就彙整的結果，就大概就是就你們看起來，因為我不是要很詳細，就只要大概的次數吧，因為我只是想看多還是少這樣子而已。

A：因為 怎樣子算多勒？（Q：怎麼樣叫多喔）因為我們大大小小的和案子很多耶，然後各中心自己，可能當地承接的或是區辦，就是我們分作總會、區辦、中心這種，就是個個層級自己去接洽的案子，就滿多的。那總會會比較有在 如說彙整的話，就是全部總會都有在彙整，。那如果說是比較有管理的話應該是說比較、比較大的案子，就是比較長期性的、或是需要配置人力的，這樣的案子總會會比較注意。那所謂整個總會由這邊去接洽，然後掌握他的執行效率，或者是評估整個的，這一種很掌控的案子，現在來講只有一個，就是由總會直接來控管的。那至於比較長期、

大型人力配置總會這邊會注意的案子，那這種的話大概全省三四十個。

Q：所以其實這樣算非常多。

A：至於單次的活動啊，或者是地方自己辦的小活動，那就很多，只是我們這邊不會，對就是他們自己去處理這樣子，所以多久一次這我也沒有辦法回答。

Q：其實沒關係，我只是想要知道互動次數的頻繁吧，也不是要一個確定的數字。

A：喔，對呀，因為你這樣問到的答案應該很難、很難整理吧！

Q：對，因為我沒有要、我沒有要把他統計成是一個就是平均數字，我只是想要知道就是類似的互動，算不算常見這樣子而已。所以也沒有要把他區分成（A：那這樣對你來講算常見嗎？）這樣來講應該算常見。就是因為像我問到某些機構有可能就是 嗯很少吧，大概一年一次或兩次這樣，這樣其實就算少、就是很少，這是比較明顯的。（A：不是，因為機構的我覺得大小）對啊，所以我應該就目前看起來，應該就有 就真的是這樣，等於是大型的機構跟政府互動的次數，這一類的互動次數。

A：對啊因為我們一個中心就等於人家的一個機構差不多那種。

Q：而且似乎更，就是即使是大型機構下面的一個中心，他們的次跟政府互動的次數。那就這個部分的話，就是總會這邊有沒有一些想應該說這邊有沒有一些想法，就是對於這樣子的互動，可能比方說覺得有缺點，或者是其實你覺得還不錯，有什麼可以改進的，這一類的想法？

A：就是我們主動提出的？

Q：對！這樣的案子。或者說覺得可能政府的審得太嚴格，還是補助扣的很緊之類這樣的想法？

A：當然錢怎麼講都是不夠的啊，這點應該幾乎每各機構問到都，我們他們有沒有什麼，你剛剛說什麼「我們對他們有沒有什麼」？

Q：感就是建議啊，就是某些方面可以改進這樣。

A：可能我們會比較想說就是針對 因為我們現在現在要承接案子的話，除非說政府可能他設定了一些政策性的東西，那我們自己會希望說政府可以怎麼講，就是我們兩方面合作，在以往來講就是因為政府是給錢的，他們比較大嘛 比較大聲嘛，就是這樣，所以可能就是我們就是作他們想要作的。那我們現在比較想要的是說，就是 我們有我們想要作的，那希望說政府可以瞭解，然後也可以提供適當的資源，因為可能有些東西就是民間機構會走在前面。

Q：所以就是對於機構這邊主動想要作的方案，政府的補助就是比較不足，還是說沒有那麼爽快，可以這麼說嘛？

A：比較不足或沒有那麼爽快 嗯 應該不是講這樣。應該是講說，我們我們機構本身的態度正在轉變，就是我們希望自己也會有主導性，而不是說主導性都在政府手上。至於政府對於我們想要主導性，他們的 怎樣，會不會有向你剛剛講的比較不爽快的情況，現在還沒有 沒有辦法 。

Q：現在還不知道，就是其實還在過渡？（A：對對！）所以其實也還不確定。

A：那我們之前，就是我剛剛跟你講的那個原民會的案子啊，就是因為 嗯 就是政府提供的條件跟我們所、所能夠配合的有落差嘛，所以我們之前本來就是、就是有跟原民會在談，就是說希望這個條件的落差可以得到解決。因為我們兩方面都是希望說，服務對象可以接受到服務啊，不要因為這種條件提供的落差，造成不能執行的狀況。可是經過會談的結果好像 就是政府他也有他的限制，因為他會限於法律，然後就預算啊、或是說他的評鑑制度啊，他 他其實承辦者有心就是說我希望可以多給機構一些比較優越、寬厚的條件，可是他可能會限制在很多訂方案的辦法，所以會有這樣的狀況。那我們就是會主動的去找他們談啊，或是說透過說兩個機構，就是我們機構或是他們的長官 長官之間的會談，也是有可能的。

Q：好，我們趕快進入下一個。第二個就是資訊嘛，因為 像政府提供通常提供給機構的是哪一方面的資訊？因為就我目前現在訪到的

A：你現在是問政府喔？（Q：對啊！）可是你不是說一般面向是我們對政府嗎？

Q：對啊，就是 這樣的話就是有點像機構想要什麼樣的資訊，就是機構這邊有時候辦一些活動啊，或是推展服務、或者是 甚至是比方說需要經費的時候，都可能需要政府的一些資訊嘛。比方說他們的法條的修 就是類似比方說像法條的修正啊，或是一些補助辦法，或者是一些像 有一些專業資訊的彙整，因為（A：像什麼？）你是說專業資訊的彙整嗎？（A：嗯！）比方說就是有一些 就是政府他們社會局或社會課，他們通常會對那個類似的服務方案，就是由同一個科在管理嘛。那有時候他們會有一些就是像把相關的機構的資訊啊，或者是服務資訊整合起來，然後做成類似像服務手冊，或者是經驗分享之類的東西，對啊。

A：嗯 我們會建議，可是我們覺得政府作的不夠。

Q：這樣的東西就是作的不夠？（A：嗯！）那 嗯如果說像其他的部分呢？如果說像法規或是法令這些東西？

A：這些東西不用特別跟政府要耶，因為就是網站上或是一般的訊息上都有。

Q：所以 對啊就是像這樣的東西，應該說就是他的管道夠不夠暢通，那如果說像已經都是網站上就有的話，那對我而言也算是資訊公布這樣。那像機構的話，會不會提供就是一些某些政府需要的資訊？

A：他們想要什麼樣的資訊？

Q：有 比方說 ？（A：對法令的修訂意見嗎？）對啊，就是類似。

A：有時候是跟 他會發文詢問民間單位，我們會提供。

Q：有些有類似的資訊提供。那像那種類似服務的專業資訊呢？因為我剛剛有提到就是政府會彙整，那其實當然相對資源 這一類的專業資訊就必須要由，比較有服務經驗的機構來提供啊，那？

A：如果是跟他簽約的案子的話，那資訊一定會提供給他。

Q：那如果其他的呢？如果不屬於簽約的案子，機構自己在做的，相關的服務資訊？就不一定是

A：如果不屬於簽約的案子喔！嗯 以社工界這種為了服務對象的 所能接受到服務可以更好的這種理念來看的話，社福團體之間會比較願意分享自己本身的經驗給別人。基本上我覺得都會。

Q：都會有！那像這樣的資訊流通頻率？

A：頻率！又問到頻率，這我很難回答耶，為我不曉得，就是有需要的時候。

Q：就是有需要的時候就自然會有。那也不一定要問頻率，就是會不會覺得很少？就是主觀的覺得？

A：會不會很少？我們提供給政府的嗎？

Q：對！或者說應該說一個交流的現象吧，就是不管是他們提供給你們，或者你們提供給他們，會覺得說這種事情不長發生，還是說覺得差不多吧，就不會覺得特別多或是少？

A：因為是這樣，如果是法令的部分的話，他法令要修正的話，是要有這件事情發生，所以這沒有辦法定頻率。他如果要修改法律，那他最近這幾個月滿常的，因為最近有修改很多相關的法。因為那個兒少法修定之後，他很多的相關法規都在修正當中，所以這個兒少法修正之後滿多的。

Q：那像剛剛有提到就是說，就是類似專業 就是專業知識？

A：然後他每 每年，我不曉得他的定期是多久，他就是以每 定期的，他會是說像內政部社會司啊或是兒童局，他會召開一些委員會議，就是請大家就是可能提供一些訊息啊、意見或是建議。那這定期是多久我不是很清楚，我們機構代表會去提供建言。對，所以是會有這種 這種時候。然後再來就是你剛說的那種方案實際服務

的這一些東西的話,如果政府作,我覺得他也是每個年度才會作這種整理,對所以。

Q: 那對資訊的部分呢,有什麼意見?(A: 啊意見?) 對啊,想法或意見,如果沒有特別的,也可以不用說,對呀!

A: 喔,就是就是我們提供給政府意見啊,就是希望他們不是只是聽一聽啦。要 要看到有在 follow。不要下次還是講同樣的意見,那就很沒有意思啦。

Q: 嗯!就是政府在徵詢相關的 比方說今年度大家對我們有什麼改進 需要怎麼改進,然後機構提供了,可是。

A: 就是講說下年度應該往什麼方向,大家會提供建言嘛,然後聽完就會還是一樣,幾乎沒有什麼改變啊。(Q: 那他會解釋說為什麼嗎?) 嗯不會。

Q: 那就是「管你的,我還是這樣子作?」

A: 就是除非你就是那種 正式的解釋不會啊,那私人關係的時候,你也許可以問「ㄟ到底為什麼?卡在哪裡?」

Q: 那第三個就是規範,規範的話應該比較明顯吧,就是 相關的

A: ㄟ法令剛剛是不是有講到了,那修訂法令的時候。

Q: 對對,那我這個要問的是..應該比較類似像監督管理行為吧。就是政府會針對比方說基金會或是某種福利機構,去設立一些管理辦法,對啊準則,那像這一類 然後他們會就是依據那個辦法會有一些監督行為嘛,比方說他可能要審查你的董事會啊、或者是組織啊,對類似的。那嗯通常像這樣的 就是就總會而言喔,就是像這樣的審查啊,通常會用什麼樣的方式進行?因為比方說像他可能只審查書面的就是可能包括服務計畫啊,然後什麼活動的過程流程、或是結果,或者是說他會嗯 他也會實地來進行勘查,就是大概來看看你們服務提供的怎樣,那通常他大概是用什麼樣的方式?

A: 嗯 如果是 一開始就是書面的吧,書面就是提計畫的時候,簽約的時候就是先提供你剛剛講過的,譬如說組織的架構圖啊,還有什麼當初的核准機關的什麼 的文啊之類的,還有計畫、還有譬如說那個叫什麼啊 自籌款,這些都是書面的。然後如果 然後這個這個承接的服務結束前他可能如果他有時間的話,他會可能他會作個就是評估啊、視察啊,有可能。然後就結束的話,我們就是會作成果報告給他。那如果是那種就是說需要投標的話,就是 這種案子就是兩年 兩年他就會評鑑一次吧。

Q: 評鑑 那他評鑑的方式是?他會時地去看你麼的服務怎麼作嗎?還是說他也只是就書面的資料作一個審查?

A: 都會,他會有 他會有他的格式嘛,跟他要求的項目。然後他可能會邀請一些專家

學者，或是誰來作機構的服務評鑑。

Q：嗯，就是簽約的話通常都是兩年作類似

A：看是什麼樣子的耶，不是每一種都會，也不是每一種都會評呢。

Q：也補是每一種都會評！就是有一些是？

A：機構是的話 可能公設民營的話現在大概就是兩年，兩年會評鑑一次。

Q：那就一般的，只有服務方案的委託呢？

A：服務方案的委託喔，那就真的不一定耶，他們可能會中間來視察啊，或是（Q：中間也會來視察？）會不會評鑑不一定耶，感覺上。

Q：會不會評鑑不一定，那 剛剛這樣講到其實應該已經算是委託方案的監督嘛。其實我嗯我這邊想要先問的是，因為其實（A：這樣分喔？那我很難回答！）就是怎麼講 其實就我 就是內政部他們其實有自己的規範嘛，就是社會福利與慈善的財團法人，他們其實有一套規定，就是可能要審查你的什麼，就是他..他會對那種比方說有沒有什麼定期召開什麼樣的會議啊，或者說你的組織章程啊，那你有沒有違背什麼設立目的，那如果照這樣的看起來，那其實他應該要對這些東西作 應該要作一些審查吧。（A：喔這些我們會送書面的呢！）嗯哼，針對這個部分每年他們會就是要求作一次書面？

A：對可是你剛講這個部份是對整個機構的，跟委託案沒有關係喔？

Q：對就是跟委託案沒有關係的？（A：對，有！每年）就是每年會有一次嘛？

A：我們會跟內政部提，就是跟立案的那個機構 呃不是機關去提，就是我們的這些報告、還有預算書這些。

Q：那他就是用書面的審查方式嗎？（A：是！）對就是看你們的成果報告還有預算書這樣子？

A：對，還有什麼開會記錄啊，你剛說的紀錄，對。

Q：所以就是他是固定每年會一次嘛？

A：每年就是我們都會寫年度的計畫、預算給他們審查。（Q：那就是）就依他們的規定我們就照辦就對了。

Q：那就是通常是內政部這樣？

A：我們嗎？對！

Q：那還有其他的嗎？

A：我們跟其他的 不是，因為是跟他們立案的嘛，我們只會對他報告。

Q：所以就只有跟 向立案機關，就是內政部這樣子。那像這樣的監督的話，還是要請你提供一下意見、感想，有沒有類似的啦，就是你覺得 比如說你們可能書面資料送過去，像有人說他可能 他覺得這樣的審查其實沒什麼意思，就是報告作一大本送過去他們大概也不會看，對可能就是擺著這樣。

A：我不曉得耶，我對這方面沒有什麼意見。

Q：沒有什麼意見？（A：對！他們到底有沒有看我也不知道。）就其實你們也不曉得？

A：我不知道，可能要去問內政部他們。

Q：他們會作類似的，比方說民資料送上去之後，他們會有一些回應？

A：這個我不清楚，因為不是我這裡在處理的。我們會提供資料，可是送出去的回應那是到我們會長那邊。（Q：喔是到會長。）到底怎麼樣 嗯應該依規定他們要回應什麼？好像沒有耶！

Q：那就是第四個的話就，軟性的目的的訴求吧，那就是嗯 我比較 其實他算是跟規範是相對的吧。規範就是規定的，就是可能政府依照法令他要求你就是要符合什麼樣的條件。那目的的話就是有點類似請託的方式吧，比方說像道德勸說、或是請託的方式，要求機構作一些配合，那不是硬性的規定。

A：可是如果是政府要求我們的話，不是會變成你下面說的那個面向嗎？（Q：嗯 對啊會！）會！那我這裡回答，要怎樣回答？（Q：嗯 怎麼講）不是就變成服務輸送面向了嗎？

Q：就是不一定是 不一定是針對你們委託的事情啊，就是如果是最後一個的話、後面的話，大概有點類似他是針對委託的部分作一些描述。那這個部份就有點類似比方說 就是比方說他可能想要辦理什麼樣的活動，就是他可能沒有能力去做，那他可能暫時也不可能編列類似的預算啊，那可能會拜託機構這邊。

A：通常有的情形就是說他們可能有編列預算，但是他們可能沒有人力，或是沒有資訊，或是沒有能力處理的時候，就是說在正式委託之前，他可能會私下的詢問、私下的詢問。

Q：私下的就是會有這樣的情況。

A：對，私下的。那私下如果說得到這兩邊達成共識的話，他就會正式的文來作正式的

委託，就是希望我們提。那如果他是叫我們寫的話，我們也是寫一個正式的文，就變成我們去申請。

Q：就是先請託，然後反過來再有這個

A：因為有可能是他有預算，然後他可能消化不完，那這種時候他就會拜託了。可是他拜託是說要寫公文來，是我們 要我們去申請的方式這是不一定的。

Q：這樣算符合我的定義嘛，對啊因為他其實還是要求，等於是主動要求機構，對啊。
(A：對啊可是實際上看起來 你可能有點像我們的申請案) 對沒關係，對啊，只是看起來像，應該說實質的意義上吧，對我而言的意義 就是這個研究的意義，他算是符合訴求。那像這樣的訴求，機構通常會不會答應？(A：通常會不會答應？) 還是說考量的方式？

A：喔！考量的方式是說 這樣有沒有符合我們的服務宗旨嘛，因為我們的是有策略目標跟服務宗旨啊。

Q：依服務宗旨嘛，就是如果符合的話，就是 就會答應？

A：不不不，這是一個考量點，這只是其中之一而已。

Q：這只是一個考量點，那

A：有可能就是 就是說看我們有沒有能力啊，就是說人力上，還有時間..就是我們的 schedule 可不可以配合這個問題。大概主要這兩個吧，然後還要看政府他提供的條件是什麼，因為既然他要拜託我們的啊，(Q：嗯！條件不能太差！) 對對對。

Q：那 13 就是，其實剛剛有提到類似的，就是像遊說或者是政策建議的東西，就是等於向 對政府的要求。對啊，比方說 (A：私下的喔？) 不一定私下的，這個也不算私下的 (A：對啊！因為這個就不是了耶)，就是應該說不是 其實 對啊應該說機構對政府的要求應該都算非正式的，就是不是用強硬的，當然就不可能用強硬的方式啊。(A：非正式的 ?) 不一定要非正式的，因為其實我區分這個的時候我主要是針對政府作區分，因為政府有分硬性的規定跟軟性的要求嘛，要求跟規定應該算是不一樣的嘛，對啊！那如果說

A：就是分硬性跟軟性的要求？

Q：硬性的話就是規定嘛，就是法令寫什麼，對啊你一定要照作啊，那算是公權力的一種。那如果是拜託的話就是他只是希望機構做某些事，可是他並不能強迫說你你一定要幫我作什麼、你一定要幫我作這一件事情，那那個時候這樣區分只是因為政府的關係啊，因為政府有這兩種方式。啊如鼓對機構的話，就純粹任何管道都算是 (A：我們對政府) 對，比方說對他們的政策啊，或是他們目前的行政作為作某些... 建議，比方說你們覺得？

A：會！我們透過的方式就是像剛剛講的那種比如說委員會議啊、定期的那種中央委員會議，那如果我們是委員會的成員的話，通常我們都會出席，然後提供建議他們就是對於社會現象啊，或是說政府該作什麼樣的規劃這樣的建議。然後策略性喔或是法令上的，也是會提。然後或是說我們就是執行上的困難，政府案執行上的困難這些。

Q：就是會嗯 算是反應嗎？

A：對反應！可是我不曉得這算不算所謂的軟性訴求，因為我們可能會透過那種正式開會的時候，或是真正不行的時候都會寫文，對就是。然後或是像一般的話，我們也是會進行一下，就是像倡導這樣子的東西，那就可能會向 可能就是對整個社會大眾啊，或是政府那就不一定。因為我們如果倡導的話，就不是直接對政府發聲。

Q：那就你們覺得啊，像這樣子的互動，就 應該感想比較多應該是機構對政府吧，就是比方說像你們作這樣的政策倡導，或者是法令提供 修正會提供這樣的意見，那你覺得成效怎麼樣？

A：成效怎麼樣？嗯 成效怎麼樣 這個我也覺得，這樣問我很難回答，因為 因為我們不會，成效喔 因為這些東西都不是說簡單就可以改，可能要牽涉到說我們整個制度啊，所以這些可能都要長時間才會看到他改變的。

Q：或者說態度吧，就是政府對這類的建議，他採取的態度比如說可能是接納啊，或者是假裝聽到可是不會去做？(A：接納 吧！)那有試圖去改正嗎？當然不一定就是一定做得出結果，可是就是起碼他聽到這些意見的時候，他可能會去反省，那他會試著去做改變，那當然如果礙於某些現實因素不能改變，可能就是另外吧，就是至少

A：感覺上態度都 就是願意傾聽、接納，然後如果他覺得合理，他也會願意試圖來

Q：就是願意去改正，所以其實算是比較正面積極，就是他願意接受

A：願意溝通，對感覺是。

Q：那 服務的委託，就是 應該就是一定有吧？有沒有接受委託是有，對那就是大概是有多少方案？\ 我剛好像問過了。

A：政府委託我們？

Q：對對對，就是他想要做的，然後就說「你們有沒有興趣來接啊？」

A：這個實在沒辦法有什麼固定的頻率耶。

Q：那 就多寡呢？就是你們一年在幫政府做的案子？就是那種長期性的啊，可能是一年或者是兩年，甚至半年簽一次約的那種方案的話，大約。

A：現在大約都是一年一簽，所以他如果有委託的狀況的話，通常會發在年度。

Q：那一年度大概會有多少？（A：多少？）大概的樹木，比方說兩三個或是五六個？

A：這個我真的不曉得怎麼回答耶，因為就是如果說他第一年委託我們，然後我們做的不錯，就兩方面都覺得不錯，那皆下來要算是我們要承接還是他要委託？

Q：都可以啊，就是都算了，就是都放在委託的部分。（A：都算繼續委託？）對對對，應該不要區分得那麼嚴格啦，就是純粹就是就有正式委託書的那種服務來講好了，大概有幾個，就是有簽約啦。

A：可是這兩種我們都簽約，所以我會沒辦法回答，就是（Q：就不要區隔，一起講好了。）不要區隔？全部在一起？那就是我剛剛講的，就是說分三類去看的話，就是我們這邊現在主導的這邊一個，然後就是那種比較長期 大型的，現在全省大概三、四十個。（Q：三、四十個！）對，然後那種小方案就不計其數，我也不知道多少個。

Q：那 接受委託的資源就主要是金錢嘛？（A：金錢）接受委託的時候，政府會提供的？（A：最多！）最多的就是金錢！那像剛剛有提到就是公設民營的話，政府會提供相關的土地跟設備，設備有嗎？

A：ㄟ 有！

Q：也是有設備。那人力好像應該比較不可能喔？

A：嗯 就是他們會給錢啊！

Q：就是讓你去聘請？（A：對！）就是類似人事費這樣？（A：對！）就是用這樣的形式。那相對的話，在委託的部分，就是機構需要回饋的，大概是什麼樣的？

A：回饋？

Q：嗯！就是比方說

A：把事情做好，是這樣嗎？你的意思是這樣嗎？

Q：對對對！就是 服務成果嗎？是這樣的嗎？

A：是啊，我們就是 就是按約定把我們該做的事情做好，然後該提供給政府 他會 他會寫嘛，說我們該提供什麼什麼，對我們都會這樣。

Q：或者應該說人力吧，就政府如果 就是一個合作案的話，政府如果就是出錢，那大概機構要出的就是人力的部分，然後專業知識這一類的東西。

A：人力、專業知識還有自籌款吧。

Q：自籌 嗯嗯，部分自籌。

A：因為現在都有規定。

Q：然後 像 那委託的時候政府會提供資訊嗎？這一點其實我就不是那麼確定，我只是想問問？

A：政府會提供我們資訊嗎？你所謂的資訊就是指？

Q：就是跟服務 這一個委託服務案有相關的東西。

A：嗯，因為我不知道所謂資訊只的到底是哪些，可是如果 我們因為寫計畫需要什麼樣的資訊的話，一般來講我們都會自己查啦，如果查不到跟政府要，他們應該也會給，可是那種情形很少發生耶！

Q：所以其實這部分的就比較沒有需要什麼資訊？

A：如果是服務計畫的話 比較沒有耶！

Q：比較沒有這樣的東西，嗯哼！

A：就是不然還有一種喔，可能就是喔比較微妙那種，就是你在投標的時候，你可能可以去打探一下其他還有誰，現在可能就是政府他們的態度是偏向怎樣的，那一種，不曉得算不算你所謂的資訊？因為這可能是我們會就是 會跟他們要的東西，對。就是知道一下現在的風向啊、走向啊，還有承辦人的態度啊，之類的。

Q：那就是委託的話，政府會要你們提供一些什麼訊息回饋嗎？比方說期中報告啊？

A：會，就依規定。(Q：依規定)會提供。

Q：他有規定什麼比方說半年要提供，或者說 ？

A：就是每個案不一樣耶，可是至少就是結束或是年度。

Q：一定會有一個 要求一個書面 (A：成果報告。) 成果報告。既受把你們至一年，這一個方案做的情況給他們知道。那就監督的話，就委託的部分，這個好像剛剛問過了，可以跳過去。那剛剛有問到嘛就是如果 如果是簽約的話，就是最少就是兩年要再續約的時候，會作評估嘛，然後再決定是不是要續約，那期中呢？期中也是不一定什麼時候會 ？

A：如果你是兩年，那中間有跨年度，就是會給那個（Q：年度計畫？）對，年度的成果報告。

Q：年度的成果報告。那第四個的話，就是針對委託的部分，這個部份其實就比較細了，就算是可能就是委託中啊，比方說他可能簽約的時候寫一寫，那某些部分他可能當初沒有寫那麼清楚，或者就是沒有想到那麼細吧，然後他可能就想說，可能要求你們朝某個方向偏一點，或者是再往某個方向改一下這樣子，類似這樣的要求。那..怎麼講，會發生這樣類似的狀況嗎？

A：也是有可能吧！就是有可能在希望我們做的部分，他可能更要求，偏方向..方向可能（Q：比較不會動？）對，可能就是說我們提供的東 方案，或者是品質上。

Q：嗯哼，他會再作要求？

A：對！也許。

Q：那這一類的要求的話，機構會考量嗎。（A：嗯 是會！）那通常是什麼樣的原因，讓你們決定要不要接受的原因大概是什麼？就是如果他提了要你們作某些事情？比如說作某些改進的話，那你們 ？

A：嗯當然一個還是說對服務對像是有益的話，然後再一個就是說考量 就是可能比較現實的考量啊，就是那個啊 就是給錢的，就是說為了以後的關係的維繫啊，或者是說下個年度的成績啊，或者是以後其他方案的成績啊，就是機構的配合度也是政府會考量的因素嘛！當然也是要他們的要求不能說太誇張啊。

Q：那如果說太誇張的話會拒絕嗎？

A：就是只要 基本上不影響案主的權益的話，我覺得（Q：通常還是會接受？）通常會接受。除非說真的太為難的話，那可能就是兩邊就是會協商，嗯！

Q：那反過來的話呢，就是如果說機構這邊發現，就是在自己在作委託方案的時候啊，發現可能有些部分需要改。就是比如說簽約的時候不知道做起來會怎麼樣，那作了之後啊可能是發現有某些地方不合理，或者是跟現實 就現實上作起來可能會有一些問題吧，那想要改正的話，那像政府作這一類的要求，那政府會 願意改進嗎？還是說？

A：可能比較沒辦法耶，就是如果說當初簽約上有什麼問題，那 為所謂的合約就是很少在改，那像你剛剛講的說政府要求我們可能說再怎麼樣作，這些東西也不會改正在 就是不會白紙黑字的東西啊，可能大家都是透過聯絡達成他的要求。那如果我們就沒辦法的話，嗯 .可能也是就是說會透過聯絡告訴他們說我們有這困難，那最後的結果就是說我們的那個依約定成效不是很好，就最後的成果達成率不是很好或怎麼樣，那可能 那他能不能接受就是看說這中間的溝通過程，如果說他也理解說這當初的確是有問題，或真有困難的話，那即使執行率很差，我覺得 就是也不會

影響到以後的什麼啦。

Q：就是他們還是會接受就是，就是如果說你們有跟他反應就是契約就是簽約的時候就是有困難的話，那他們還是可以接受，那不會對 有影響。那他會去修正嗎？

A：對所以我們就惡性的，因為我們也不可能，嗯。

Q：那就是對契約就完全沒辦法修正嗎？比方說這一年度的結束了，那可能明年要再簽新約嘛？

A：喔那個時候就可以！對啊。

Q：針對可能有問題的部分可以再做改進這樣子？（A：對！）這樣是可以做的到的，那政府願意這樣做嗎？就是如果你們反應的話？

A：就是我覺得他們的態度是可以溝通的，那到底可不可以改，那就不一定了。那若是說我們真的覺得沒辦法，那他也是覺得說那就不能改，那只好就是他找別人合作啊。

Q：那就針對嗯機構跟政府，就不管是哪一方面的互動，就可能包括資源啊，或者是監督管理，或者是軟..訴求上面的這些活動，那嗯目前就是 這邊有沒有覺得哪些部分的互動還可以再做改進？或是有什麼樣的建議？還是覺得其實做的都很順暢，因為就是可能長期合作那覺得問題不多？

A：嗯，不會，因為一個 也是剛剛有提到就是說，我們現在比較想要有自己的主導性，那這種觀念可能對政府來講是一種比較新的挑戰，對我們來講也是啦。因為以往大部分的民間單位配合政府的 就政策性的走向。那我們採取這樣的態度，到底他們會怎麼樣回應我們也不知道。那為 跟其他機構我覺得比較不一樣的就是說， 在整個財務方面是比較穩定的，所以 可以就是說開始想要把自己的主導性， 嗯錢還是很重要..要做好一件事，嗯。

Q：所以這個部份？

A：對，所以以後互動會 我覺得會因為我們想要有主導性，會有一些 （Q：變動？） 嗯！

Q：那就以前的經驗呢？就是 還是覺得說，其實這樣也不太對，應該說因為以前 這邊是很配合政府的作風嘛，所以照理來說應該不會碰到很多問題，因為畢竟是機構這邊配合政府，可是就是 所以這樣的話聽起來應該算是 你們覺得就是機構應該在這一方面擁有更多的主導權？這應該是你們希望改進的部分嘛，對呀。（A： 嗯！）剛好算是？（A：是啊！）對。

A：然後剛剛不是有提到就是說我們對政府的一些建言啊或是什麼，就是說希望他們 可以就是真的有改變啦，速度再快一點。

Q：這一類的改變就是還是不夠？對 就是對機構而言啦，就是 可能政府的彈性 變動變的速度還是太慢，(A：是！) 跟不上機構的要求？

A：嗯是。

Q：那就你們覺得啊，這一類的 嗯就是像這樣改變的緩慢啊，通常是什麼原因造成的？就是如果你們有私下去瞭解。

A：是什麼原因造成？因為政府是一個龐大的組織，這牽扯很多呢。

Q：就是你們有去問 因為像我之前訪的人他是有提到說，就是比方說他們跟 ，比方說梅琪他就說到說比方說你向社會局某個反映，那因為他常跟你接觸，他當然也知道你提的問題是什麼，然後他就往上報給科長，那科長再報給局長，那局長聽一聽可能他也覺得有道理，然後再報上去的時候就停住了，就可能上面也許覺得這個議題不重要就暫緩。可能他們有些人，其實也不只他 好像滿多人。

A：不是啊，就是所以我說政府是一個很龐大的組織，就是他會曉得哪一層就卡住。

Q：對，就是提出來一開始那個人好像覺得很值得去做，然後往上報就停 可能就停住了這樣。

A：我覺得一般來講就是說，他們的態度都是比較接納的，也是都可以溝通。那 然後當然也是你接觸的 比方說承辦人你最常跟他講，所以他也最瞭解你的業務，所以他也許算是最 最可以，因為他最有機會聽到，不是說別人不好溝通，那再往上報上去，那也是要看他的溝通能力跟關係啊。那再講 那整個如果是社會福利體系，就是說到局長，這裡面 這一個體系都會比這個體系在跟其他體系溝通要容易，因為他們都會瞭解。那..等到他要跨出去，不論他要往上或要往旁邊，如果是像財務，其實可能我們在財務上常常會碰到就是說承辦人，或是這局都覺得丕這個核銷上是可以這樣處理的，可是他們送到他們財務部門的時候，常常都會被打回來。就是說承辦人或局長本身同意或瞭解事實上是沒有用的。

Q：對就是還是會卡在會計，因為他本身算是一個滿獨立的部門嘛，所以 核銷或什麼。

A：對對，那他們出去到底卡在哪裡，其實我們也不是很清楚，因為他們有時候也不太方便表示的很清楚到底是卡到哪裡，那如果是還在局內的話，也就許我們問承辦人就知道到底卡在哪裡。可是到了局外之後，到底卡在哪裡其實承辦人也不是很清楚，所以我們就問不到了，就可能要問到局長或者是組長，才有可能知道說到底是卡在哪裡啊。那這是人上因素啊，那整個制度上說，他就更難啊是嗯。其實像有時候我們想要改什麼，常常就會聽他們說就是卡到說可能是要等立法院要同意他們的預算，對那你如果想改，就是要先跑去倡導 跟立委諸公們，這個 這個實在是一件非常大的工程。

Q：對啊，這又是一件非常浩大的工程！

A：對對！

Q：那今天就到這。

A：好！

《訪談結束》

編號：F06

日期：2004/02/05

Q：那就先介紹一下我的，因為我的那個就是探討互動關係嘛，然後就是解釋一下就是我把他分成兩個面向，一個就是一般，然後一個是服務輸送，然後我可能要解釋。就是因為我要這樣區分主要是因為，服務輸送啊就是我把他定義成就是怎麼講政府他想要委託的就是政府委託的一些業務上面的互動，那我覺得就是他跟一般除了業務有委託的東西以外的都不太一樣。因為政府委託的話，就是比如說像資源像錢他是一定要給的嘛，那我覺得就是可能因為那是他的責任，他既然要委託人家，那錢啊什麼資訊可能他都要做到，那可能跟普通的互動可能就會不太一樣，所以我就把他區分開來。

A：是，OK！好我瞭解了。

Q：所以一般就是委託之外的互動，比方說就是可能比方說自己這邊本來就有在做的事情這樣，不是政府委託做的這些業務這樣對。那我們就直接開始？（A：好！）主要就是第一個問題的話就是跟基金會這邊啊，比較常往來的機構大概是哪幾個？

A：我想因為是噠社福機構嘛，所以當然最主要就是內政部社會司，這一定是最主要的。然後社會司裡面他當然有分好幾科，那我們特別是跟兒童局，對因為我們的主要服務對象是其實應該少年啦喔，然後還有婦女，所以大概會特別跟比如說，像現在少年的業務已經劃分到那個兒童局去了，所以我們跟兒童局，或者是婦女福利科，這會是一個主要會接觸的，那除了這個社會司以外，那還有其他的可能包括比如說像青輔會，因為青輔會也會有一些方案是跟青少年的一些事務是有相關的。那或者是他們現在也有，青輔會也包括有作那個志願服務的人力，那因為我們也一部份的那個志願服務的工作嘛，所以會跟青輔會有關有關聯。那另外就是像衛生署，因為像我們的比如說關心未婚懷孕的問題，或者說像那個青少年的愛滋防制，那這個部份就是比較是跟婦女或者是少年的一些健康問題有關的，那也會跟這個婦就是那個衛生署也會有部分。那另外一部份也是還有教育部喔，那那也是也是跟青少年有一些工作，或是跟這個教育部是有相關的。那想這是主要當然基本上來說還是社會司為主啦，那其他就是說相關的一個部分，就會也有一些的聯繫，或者是一些經費的方案的一些申請啊、補助的部分。

Q：那有這邊是有跟地方政府合作？

A：喔對，當然，因為像現在其實那個自從那個地方自治法以後，那個現在那個 整個一個社福的經費就是都設算到地方政府去了嘛，現在那個整個服務的 服務的一些經費補助，幾乎都是來自於那個地方政府，那像現在中央基本上他們的那個社福經費已經是比較少了。所以這大概就是兩三年前有一個新的變革嘛，地方自治法以後，所以你看社福的一個預算，基本上中央他們比較是確定自己是在做規劃，所以關於這種呢服務的一個經費的補助，他們就全部都已經設算下放到地方。那呢 所以有關於像我們 在承接那個個案服務的一些方案，那當然都是跟地方去做一個申請。那這個可能 這兩三年會變成是一個很大的 ，因為有樣子的一個變動，所以呢 以前像我們 NGO 團體很多我們都是跟中央 跟中央申請經費，然後也許我的服務是在 local 裡面可是就會變成說，那個地方政府他跟我們的關係可能就是也許只有那個個案的委託啦，或者是一些呢個案在服務過程當中的協商所以這個部份就會比較是在那個 個案服務層面會產生互動，可是在比如說這個方案的一個管理，因為他不是一個給錢的單位，因為他不是一個財主的單位，所以當然可能政府他的一個督導或者是那個考核，就不會有那麼密切的一個關係。那我想現在他們有了這樣子的一個制度的改革，恐怕變成說「我們跟地方政府的一個互動是會更 會更密切喔。然會我覺得那個地方政府他們也會開始就是說 會比較積極，以前過去大概通常就是說，什麼服務方案的發想可能都是民間單位自己去想，那現在會變成說那個地方政府，他們可能要有屬於他們縣市自己的一個委託單位所以我覺得這幾年看到一個比較大的改變就是說，「 地方政府他們會主動去找民間團體說：「你要不要來承接我們什麼服務方案？」。

Q：那就像這樣的變化啊，對於嗯將向剛剛講的地方政府他會變的比較積極嘛，就是對於機構的話，有沒有什麼樣的影響？

A：嗯，對機構會有什麼樣的一個影響喔，我覺得現在可能會有一個落差是，過去我們可能就作我們想做的事情比如說 我們早期就是作關心雛妓問題，所以可能我們所規劃的、或者是去申請的一個服務方案，事實上就是「跟我們的一個服務宗旨有相關的。可是當他現在到這個呢 ，那中央這邊他等於他也 我覺得他可能也沒有一個比較 比較一個整體性的說法，所以他只要你的服務方案寫 寫的好，那其實我們就可以申請到，我們就可以去 可以作了。那但是現在就是說他回歸到地方政府，地方政府他考量的是他整個他 local 縣市他的一個需求，所以會變成說，「比如說 比如說我們過去好了，比如說中途之家，也許以我們會 以 我們早期的服務關懷宗旨，特別是在雛妓或婚姻創傷的問題，那比如說如果說我要去規劃一個中途之家的服務，那我會設定我的服務群就是這些對象。可是現在因為是地方政府他來委託 委託你，那他就會覺得說他縣市的需求不只是這一些對象，那他可能包括逃家啊什麼什麼，全部各種類型他都要包括在裡面。那如果我們要去承接這一個服務的話，那就變成說我們要改變我們服務的對象，我們要擴大我們服務的一個對象，所以我們在某些的一個自主性上我們也 覺得是有影響的，對。那所以 那我們也會說要深耕這個地方的話，就會變成說我今天我們一個分支單位，如果說我要在台中或是高雄，我要能在這裡可以深耕，那我就必須要去配合這個縣市他的一個需求。所以我想我們這內部其實這幾年也會有一個矛盾就是說，我們希望是我們有一個主軸業務，那我們能夠承接的方案就是是符合我們這個主軸的、核心的一個業

務。可是今天如果我們要 就是說要跟政府有資源合作的話，那我們要去符合他們。那這樣子衍伸就是會變成說我們也許會去承接一些本來非我們核心的業務，所以我們整個基金會的一個服務的一個類型，就會愈來愈複雜化。

Q：我想知道就是，那之前就是經費還在中央的時候，那機構這邊跟中央的互動，那我想就是那個模式大概是什麼。因為你說到地方之後嘛，那地方是依他的要求去（A：以他的需求，對！）委託業務，那中央的話呢？他的互動模式會是怎樣？

A：因為我覺得過去中央喔，他畢竟他可能不是那麼的瞭解中央的需求，所以我想對他們來講，他可能就是幾個很那個呢 比如說一些幾個大方向的那個政策 政策面的，那我們呢通常一定有都會有他的比如說 成立的一個宗旨，所以我們 我們也許在某些議題會很深入喔，也許也比較專業，那可是就是說我們也許提出來的一個方案就會變成是說，指 focus 在我們基金會的成立的一個宗旨的一些核心的服務對象上面。那通常 那因為這個東西中央他去核，他就是說：「ㄟ對呀！這確實是比如說是社會福利的範圍」他就准你了，那他不會想到是說ㄟ准你的這一個 這一個服務方案，那他推行到這一個 local 的時候，是不是可以照顧到這一個 local 的所有的服務對象。那就是說當然我們一定可以服務到他是需求的，可是比如說這個需求可能是這麼一大塊，那我就是 這是我關心的這一塊，那我就會去跟政府說我要作這一塊，那另外這一些沒有被照顧到的呢，這沒有被照顧到的這一塊，事實上政府就應該要去鼓勵其他的團體，那希望可以把每一個有需求的，都能夠去照顧到。可是過去這個狀況的時候，我覺得他們這個主導性，或者是說他們那個部分，我感覺是比較弱啦。

Q：然後到了地方之後，他可能就是要求你再去額外多作一些事？

A：過去 過去可能是說他就是一筆錢在這裡，那就是 那就是你去 當然他會有一些區隔就是說某一種對象他就是有多少錢，然後你就是去申請這一塊。那他現在那個地方政府他可能是說，ㄟ我的這一塊業務我有多少的需求在這裡，那他就會變成說他把這一邊都包好了、規劃好了，然後就釋放出去說：「ㄟ我有這一塊不幸少女，那包括很多很多的類型，那這一塊是一百萬，那誰要來拿？」。那我們過去是說，你有這一百萬，那我們就隨便抓一塊，那他現在他是已經切割好，然後他要去認。那你呢你就是要嘛你就全部都拿，你不能只是說你的不幸少女當中我只作雛妓，你的什麼未婚懷孕、你那逃家的我不管。他要就是說你如果你要接你就是全部都要接，那就變成是說我們過去也許我只關心呢 就是說只特別是針對或者是在雛妓問題，那可是他現在收了我的少女可能會遭遇到的這些不幸的類型，你就全部都要去 cover 起來。我想當然對對民間機構而言也會是 嗯我想有利有弊啦，就是說呢一直以來就是說你是在一個特定的問題上面，或者是特定在一個 一個對象上面，那這個部份 我想就像我們講的是說，以這個來來講他可以 可以比較有全面關照性，可是對一個 一些 NGO 組織來講，他本來可以在一個特定議題上面的一個，因為這個廣度喔，那有時候那個深度上也是會受到一些影響。

Q：那像這樣的轉變就是在嗯 經費上啊，會不會有什麼變化，比方說他下放之後，那經費是會變多嗎？還是說沒有什麼太大的變？

A：變多或變少喔，嗯 不知道我覺得是這幾年本來政府他們就有那種比如說公辦民營這樣的一個趨勢啦，所以我覺得說那個經費的釋 釋放，當然呢 我們從早期從政府拿到的經費差不多約佔我們的三分之一，到近幾年差不多約佔的快要二分之一喔，我們的從政府的這個經費的這個補助或者是依賴喔有提高。我覺得一部份當然也來自於說 對政府有 開始有比較多的資源是釋放出來的，那這個釋放出來一個部份是他公辦民營的一個策略，那另外一個部分，從民間的角度來看也是因為這幾年的經濟不景氣，事實上本身在民間的募款上面確實也受到一些影響，所以當然這個我們在生存的策略上就轉向於是那多去承接政府的一個服務方案。那我覺得跟政府的策略跟或者是整個社會的環境是 就是這樣子的一個互動的結果，就會變成是我們這樣的一個提高。那不過我覺得就是從政府的一個資源，他的一個這樣的一個釋放的一個策略上面，也會就是說會去有這樣子的一個轉 轉變啦。就像你會看到公辦民營都非常的、非常的多。

Q：那我們就開始問那個就是一般面向的這個部份。那第一個就是資源方面的互動啊，那嗯就是在政府他通常提供給機構的資源有哪些？那或者是說，反過來說就是機構有沒有有一些機會會提某一些資源給政府這樣子？

A：嗯 應該都有喔，那我先談政府給機構的這個資源喔。呢 最直接當然就是經費的一個補助，那政府一直以來他們的一個經費的補助上面有一個策略是他不補助人事費，這是他們過去一直以來的。當然最近某些狀況下他會有一些的鬆綁，像公辦民營他就會願意讓你列人事費。否則一般如果說是方案的申請上，他就是一直都不給。那我覺得政府他們一直有的一些的思考，有時候是民間不太能夠理解的喔，像有一次我們去開一個會，那他 他們就會提到什麼承接某一個公辦民營以後，有盈餘就是全部都要歸政府啊，或者是什麼什麼。然後那時他們、他們好像就有一個我就記得好像大概是那種會計部門就是會提到就是說，好像就是虧就是要民間自己負責，然後如果有盈餘就是、就是要繳回這樣，然後那時候我們就說哪有這種事情？他的意思就是說啊如果有賺，那當然是我們政府就自己作了，我覺得他們的立場就是說好像要吃定民間。民間你本來就是要去補那一個，可是變成說你會看到他那個態度上他不是把 NGO 當成是一個伙伴關係，而是說呢有點把他當成是說「你們是在作慈善嘛喔，阿所以這個部份你們貼錢本來就是應該的」類似我想很多政府官員，我覺得他們的那種觀念大概還是、還是有這樣的一個狀況。所以有關於所謂的這個人力喔，我覺得政府幾乎都是在仰賴民間的人力啦，那他用的方式就是用錢，那他錢絕大多數還是不直接補助人事費。那用那個各種的會計科目去，可是實際上我們都很清楚說那個服務的提供喔，基本上就是以人為主的嘛，那你沒有人那個服務根本就是沒有辦法，所以那個最大的開支其實就是在人的一個部分，所以我覺得這部分是一直以來民間跟政府最難、最難那個就是說 一直沒辦法「橋」橋好的事情。然後我覺得會導致一個現象就是說，NGO 到後來不得已會在那個 一些這種經費科目上要想辦法去做手腳。那事實上我覺得，這某個程度好像是一個公開的一個秘密，就是說我一定要想辦法從你這些當中存下來，然後花在那個人事費上。所以有時候民間團體一直很矛盾說，我們也很希望是帳目的支出跟實際的是 match 的，可是因為我們最需要的你就是不補助，然後你補助的那個東西反而是一個次要的時候，那不得已我們就是去作一些這種，變成挪用喔。所以有時候我們常常內部會很衝突，

可是當然我們後來對自我的一個安慰就是說，雖然這個錢我們有一些科目的一個挪用，可是我們錢就是確實還是用在公益上面，那只是一直我們不能夠用。那為什麼我就是很跟實際發生的這樣子去核支啦，那我覺得這是不過這個幾十年好像一直以來就是這樣子的一個困擾，那嗯那另外就是說場地的部分，現在有提到就是說公辦民營嘛，所以現在那個公辦民營的這樣的一個趨勢下，有很多他確實在這整個方案委託上面，他就是會提供這個場地跟設備。那他而且其實我覺得政府這幾年事實上他管的愈來愈精明喔，所以包括他的那個場地、那個設備，比方說什麼財產的這個管理，事實上都有一定的辦法啦，所以我想大概場地設備應該也是愈來愈有一些的這個制度。那我覺得這個制度是好的就是說，對民間或對政府來講，大家都有一個依據，那我覺得主要是說如果說政府部門他可以開放就是說在擬定這一些管裡的辦法或者是制度上面，是允許民間呢能夠去討論的話我覺得是OK的。那我覺得比較擔心的是有一些的那個有一些地方政府他就是比較封閉，就是說他就是很單面式就是說擬定了一個不盡合理的一個管理的一個辦法，然後就叫承辦的一個單位就是要照這樣子去做，那這可能會影響到一些在合作上面的一些協調。那比如說像台北市，可能因為那個社福團體也比較強，所以他像他們台北市就會有很多的這種機制就是包括比如說公辦民營的各種的管理辦法，那他們可以比如說如果政府制訂的這一個制度是不合理，那他們可以去 可以去做這個溝通。那可可是我們相對於台北市以外，有些縣市就比較獨裁啦。就比如說他們市政府訂了一個什麼，他就覺得說要就是你要這樣子作。

Q：呃那就是除了 那除了比方說剛剛講到的委託跟公辦營啊，會不會有一些其他的資源？就是他可能 怎麼講？不是針對說他設定的某一個服務 就是說設定的，比如說我現在要作什麼樣的服務，然後請民間機構來申請。有一些會不會是說比方說他針對基金會的運作，或者是 就是一般的運作啦或者是說基金會的自己的一些活動，然後他提 他可以讓你基金會去申請一些資源來作基金會自己想做的事情？

A：這部分很少耶，我覺得他們在這個部份 控管的很嚴，所以我一時想不太出來有什麼。因為他們現在被比如說一些政治人物，經費跟資源其實政府的控管，他 當然他避免就是說好像他圖利於某些人。所以如果說不是一個服務，然後說喔要給某個單位，這個如果說事實上被人家揭發的話，所以我覺得這部分是比較 ，他們自己也都非常的小心啦。所以即使是說我們基金會要辦屬於我們基金會的一個活動，那我們如果說要用政府的錢，我們基本上還是會 under 在他們的比如說符合他們的某一個服務主題的一個狀況下去申請。對，所以我覺得這部分 ，這幾年我覺得政府在這部分事實上態度上是滿小心的。

Q：就是比較謹慎，他們不太敢提供這種比較 怎麼講？

A：屬於這種私相授受的部分！雖然難免會有，可是就是說他們會很小心這種合法性的一些問題，對。那當然像一些政府他們喔，因為他們現在都有那個績效控管嘛，所以其實比如說他們每年一定會去看說他的執行率多少，所以我們過 我們這兩年來喔就會有一個經驗就是說，比如說他們快年底的時候，那他們就突然發覺說「ㄟ這個某個項目可能他的那個預算執行率很差，那他們可能就會主動的，去找一些 。就是說今天政府他比如說他就是有這一些經費，比如說一億在這裡好了，那他就是

開放給大家去申請對不對，那他申請申請他這一億可能切好幾塊嘛，比如說兒童的、什麼，那比如說這個部份 可是問題就是說這個部份也許很多人申請，那他這個部份他就已經執行完了。可能也許有某一塊很弱，都沒有民間單位主動請，那他沒有主動申請，可是他這個執行率還是要去那個嘛，那這一部分就會有可能，就是說這邊他們可能是一 有些原則上他們是先被動的，然後可是像一般來說如果被動的話，他們的那個執行率可能就會有問題，所以某一些的狀況可能就會變成是由他們去主動、去邀請團體。就是通常他們都會講說：「啊我們有一塊有錢，你們來申請。」可是如果說比如說他們發出來，啊發現說反應不熱烈，喔就是申請很少，那他可能就會主動說「ㄟ某某單位你們要不要來執行哪一個事情？」所以這個部分有時候會變成是他們去拜託幾個可能他覺得可以執行呢這個 政策嚇得一些方案的一些團體。那所以有一些特定他們要做的事情，他們就會用這種比較是一個呢.. 拜託的一個方式，或者是主動釋放資源的方式告訴你說，有這一個你趕快來申請。那到那種年底比如說十一、二月了，都已經快要關帳的時候，到後來他們可能 事實上可能 就是我們會碰到說前面你如果按照常規來申請的時候，他都會有一個就是說「ㄟ你一定要百分之二十的自籌款」。可是到那一種年底的時候，他就會說「你不用百分之二十自籌款」你就是可以全額的補助。就是說到年底 可是當然那個會變成說，這樣子說變成的民間單位他的那個執行壓力就會很 ，因為他等於說要在很短、一兩個月內就要寫幾計畫，然後去 執行。所以就這個時候我們會看到他們把關的那個就不會有那麼嚴，那前面的時候他就會給你砍砍砍，砍的很嚴。可是到最後的時候，他就有點是放水就是幾乎你寫多少，他就是一樣都讓你過，而且是百分之百補助補助，就是說你就會看到有在年初跟年尾在這些補助上面的態度上、審核上面會有不一樣。

Q：：那像剛提到的那個自籌款的部分，就是政府那沒有一個規定或者底限嗎？

A：有啊，他們的規定就是比如說一般性的，他就是比如說你要百分之二十的自籌款，那如果是政策性所謂政策性就是說個是他們比如說今年度他們覺得是一個很重要的方向，那政策性補助他就會百分之百補助，他等於說有點是鼓勵你這方面。啊如果這不是他鼓勵的是一個一般性的話，你就是要百分之二十的自籌款。

Q：所以舊識如果他到年底，那個錢還發不出去的時候，他就把他當成是一個怎麼講一個 ？

A：到後來他們就專案處理的了啦！

Q：就是專案處理這樣子，不會有那個限制。那像 怎麼講像場地設備嘛，如果說是公辦民營的話就是政府他當然就是要提供，因為那就是他公辦民營的精神嘛。那我比較想知道如果說就是比方說平常的時候啊，不管是中央政府或者是地方單位，他們可能跟基金會這邊啊有沒有一些比如說相互的借用彼此的場地或是設備這樣的交流的機會？

A：對會有，不過我覺得喔，事實上這中間是各縣市差異會很大，比說像台北市可能因為台北市議會或者是民間團體都比較強勢，所以我想他們在這一種場地的一種挪用

什麼，事實上都非常的小心，就是說那個辦法什麼大概都訂的滿嚴格的。那但是在比較非都市化的這一個縣市喔，我們會看到他們很多的那個公家的這種場地，那因為尤其比如說像他們那個很多的這種福利服務資源本來就比較少，所以比如說他們蓋的什麼社福館啊什麼，裡面根本空空的完全沒有，所以這時候他們就會很開放的、很免費的就是提供給民間團體去免費使用。所以你會看到很多社福館裡面，根本全部都是社福團體在使用。不過我聽說有些縣市到後來就有狀況就是說，這些民間機構他一駐進以後，以後如果說有些縣市政府想要收回自己做的時候，有時候就收不回來。所以我想可能這就是在早期他們在一些這種契約上面寫的不夠清楚，所以會變成說會有類似像這種佔用的一些情形。那可是像比如說我們在一些都市化比較那個的縣市，有時候要去跟政府去借用這些資源的時候，會比較容易一點。

(Q：就是城鄉有別)對城鄉有很大的差別，像那個台北市，大概比如說如果你沒有承接他的案子你跟他借，如果有人去告密或幹嘛的話，可能立刻被質詢啊，那他們馬上就站不住腳，所以台北市是在這一部分他抓得非常非常的嚴。那可是像我們在其他的縣市就是變成說，因為他們社福館蓋完空空的，那們就會歡迎說啊你們趕快來，那至少他們這個地方有發生他的效益。所以我想的怎麼講，像那個台北市在這方面就是經費上是一個比較充足的。可是相對的他們很多的規定也比較嚴格。那那個比較是那個鄉村的一個這樣的一個縣市，他們的一個資源非常的少，所以變成說他們可能在一些他們可能說在補助的經費是比較少，可是他們的那個空間可以去借用的可能性就會比較高。

Q：那如果反過來的話，就是政府他們會不會跟基金會這邊，比方說借用場地還是說什麼？

A：機會可能比較少啦，當然我想可能有一些比較有錢的基金會可能會啦，那像我們大概自己場地都不夠了，怎麼可能還去借給他們。所以我時在想不太出來說，我們會有什麼機會去提供那種比較是硬體設備的部分。那當然比如說我們的人力去很主動的去支援什麼，當然可能會有啦，但是我想在場地或是硬體設備這種可能性應該是比較少的。

Q：那人力方面就是政府有時候會跟機構這邊要求支援一些人力這樣子？

A：我跟你講很多的那個，政府他在很多的專業性上是不足的、不及民間的啦。所以事實上他變成說可能在一個那個部分要仰賴民間來獻策啊，所以像我以前私下的經驗就是比如說在某一些議題上面，我們是比較比較是走在前面的，所像有時候他們那個什麼有時候一個方案寫不出來或是要規劃什麼弄不出來，私下啦喔有時候我們那些科員會滿熟，他可能會說你們就幫我們幫我們作規劃、幫我們寫，然後就是變成是讓他們去使用。所以有時候我覺得也很離譜是你會發現說有的那的他被他們的上司交代要去規劃一個什麼樣的一個活動或課程，可是他想不出來，他可能就是說啊你幫我規劃一下，然後就變成對有時候我們會變成就是有點互相關係啦喔，因為我們也知道說有時候你可能有資源你也會早點告訴我，所以有時候我變成說我私下會幫你的忙，或者是說你的上司突然要你去蒐集一個什麼資料，然後你就發現因為有時候他們那個長官通常都是很快的，那有時候他們的一些資源或資訊，沒有像我們這麼快或是那麼專業，他可能就是說「啊你趕快幫我找什麼

東西給他們」，那我覺得就是說大家是在一個這種伙伴跟互利的一個關係上，比如說我們在 我想比較是在這一種 資訊或者是一些這種專業資訊的一些提供上面，民間是會比較會提供給他們啦。

Q：那像你剛剛提到的就是那個，需要你們這邊做專業或者事技術支援，是中央跟地方都會有這種支援？

A：都會有，對都會有。

Q：那嗯就問第三個問題，嗯就是像這些一般資源的流通啊，就是我們排除掉 先排除那個跟政府合作的方案的部分啊，那像這樣的資源的互相的交流啊，機會多不多？

A：滿多的，因為喔我們 我想我們 在一些政策或者是一些議題的倡導上面，我們也是滿主動積極的，所以事實上我們也會很主動的去爭取參加很多他們的一些什麼委員會啦、聯繫會報。那我們就是希望說透過這一些呢他們的一些決策或者是決策型的一個這樣子的一個會議，去影響政策或者影響政策的一個制訂嘛。所以這部分 那這一些委員會他們通常都會是很定期開會的喔，比如說也許每月、每一季這樣的，那我想 參加非常多不管是從中央的或者是到地方的每一個會一很多，所以我們當然可能每個月都要參加很多他們的會議，可能我看每一週至少 其他部門我不知道啦，光是 當然研發室我這邊本來就負責很多比較跟中央層級，就是說你會覺得好像一天到晚常常大概一個禮拜就是至少一兩次要去 開會，跟他們做一些的那個討論這樣子。

Q：那嗯 就是機構這邊 就是基金會這邊那針對跟政府目前就是在資源上的互動啊，有沒有一些想法、一些感想？就是可能覺得哪裡也許可以在改進。

A：嗯 好這種事很廣泛的議題，我也不到要從哪一個面向去 去談喔。我想在 我想民間團體一直希望在跟那個政府的互動上面，希望達成所謂的這種伙伴的一個關係，那不過我覺得有時候那真的是看那個首長的理念啦，因為會看到確實各個部會有時候態度上是不太相同的。不過我覺得有時候也許跟 也許像有些那種呢 部會可能比較常跟這些民間人員或者是一些比較是一些社運團體，有部會你會看到是他們這部分可能如果說互動久了，至少你會看到在表面上這個 他們的態度上會比較尊重。可是你會看到說，那個會在那個科員喔，就是在那種行政人員，那種有時候反而是一個比較官僚的。就是有人說你覺得很好笑的就是說，像我們常再跟我們執行長講的是說，「我們執行長都覺得是說「他運用他們的這個影響力跟他們的說的時候，都覺得說都有很大的效果。可是我們執行面在這邊跟科員說的時候就會發現說「他們愈底下的反而就愈官僚，然後不能夠比較是去 符合就是說我們實際上的一些呢 這樣的一個需求。所以有時候跟他們互動你就會覺得，從上到下喔，那種差距 很大，那呢 所以有時候你會變成是說在那些溝通啊 或者像那種整個，你會覺得這個行政成本有時候是很高的，反正他們 。然後後來還有就是說 你會發現說還是很難免有這種 關係的影響，就是說 我覺得到哪裡都一樣就是說你那種 這種公關事實上是會影響到那個結果。所以有時候有時你覺得他們在釋放資源的時候，他並不是真的在看你的專業性，或者是在看比如說如果是那個方案的話那

我們會覺得說那就是看這個方案誰寫的好不好嘛，對不對？可是你有時候看到他們的那個決策點，不是在這個方案很不好，而是在這個是那個 NGO 聽不聽話。（Q：就是跟他們的私交怎麼樣？）對對對，所以當然對他們來講配合度高，所以他們覺得說配合度高有時候好像遠比專業性來的重要。那所以會 好像某個程度也可以瞭解啦，可是有時候就會覺得說，喔那你也許在這方面你的那個服務方案，你很努力的去寫方案，可是到後來你會發現，透過一些私下關係發現說，喔人家根本早就內定好了，然後我們還在那邊呆呆的，不知道人家早就內定好了，很拼命的去寫方案，然後到後來發現說人家都內定好了，我們還在那邊 去湊一腳。所以你會發現說其實內部還是難免好像都還是會有一些這種黑箱作業啦。

Q：那我們就談一下資訊的部分，在一般的互動上啊，那政府會提供什麼樣的資訊給機構，或者說機構這邊有什麼樣的機會去提供什麼樣的資訊給政府？

A：嗯 我想那個政府他提供資訊給機構，非常的廣泛耶。

Q：非常廣泛 大概我想到的就是 嗯我之前訪談的經驗大概就是比方說像一些訊息吧，比方說他們可能要招標的一些訊息。然後可能就是相關的服務法令的修改嘛，一些政策面他的宣導，可能類似宣導這樣。那其他的部分的話，我是想知道說，其實我本來想要問這個題目，我可能比較想知道的是，因為政府他畢竟是可能主管某個服務，比方說社會 地方政府的社會局他可能是主管這個地方的「社政業務嘛，那他委託給 他可能委託同樣一個業務可能給很多不同的機構這樣子，那嗯 可是每個機構做的方式也不同，那他們會不會說就是去彙整這些他們運做的一些經驗啊，或者是專業資訊，然後可以讓這些 都有在作這些事情的機構彼此可以分享經驗這樣資，類似這樣子的一些作法？

A：這個我想各縣市有差異，有一些縣市會作，像台北市這方面還算滿主動的，不過不只是台北市主動啦，台北市的民間團體可能也都要求，因為大家台北市的一些市府團體大家的聯盟的一個比較平時都比較有在互動，所以這部分一直以來都比較。那其他的那個縣市就是差異就滿 滿大的，像有些沒有。我覺得有時候有些縣市政府，事實上有時候我都感覺他們在離間團體。就是說有時候他為了要制衡你這個團體，他可會另外找另外一個團體，我們有時候就會看到他們私下在操作這個東西，他如果覺得覺得你不够聽話，他可能就另外去扶持一個聽他話的，那可能根本這一個團體不是 本來不是這一方面專業的人，那所以 然後他們會操控資訊，就是說基本上我們就是說像比如說這些招標訊息應該是公開的，可是有時候我們就會覺得很奇怪啊，有些那種訊息就是他們不曉得都藏到哪裡，就是變成說如果沒有人跟你講，你還真找不到他在哪裡。並不是真的是說比如說，照理來講是說比如說他是社會司公開的一個，我一到社會司的網頁我應該要看到他，或是我到社會局我應該就看到他，可是也沒有。就變成說沒有人跟你講那個，就藏在那個秘密路徑，所以變成是說誰，比如說他某個方案他要公開，那他根本就是私下先講好說，「你們到哪裡去看，然後甚至有時候比如說他依法他們一定要什麼公開或是什麼行文，那他有時候操作他會操作到他是那種根本已經要截止了才跟你講，啊比如說他前兩天來，計算你很想招標這個案，你也很難 一天兩天寫出方案來，所以我覺得事實上那種資訊是很可以操控的。所以我覺得這種東西喔，在愈是 local 的的地方，這種情

況是愈嚴重。就是說那種資訊的那種掌控就是說，我覺得他們有時候用那種私下的方式。

Q：特別是地方政府比較會用這種方式？

A：對相較於中央當然就是這樣啦。

Q：那相對的話，就是政府會不會需要一些機構提供他們提供一些相關的資訊？

A：嗯 當然會喔，因為就是說在議題 某一些議題特定的一個社會問題上面，民間團體有時候都是比較走在政府的前面嘛，所以有時候他就會要我們提供一些的資料啦、訊息給他們，那或者就像是有人說，很多說他們要制訂一些什麼辦法修什麼法令，嗯大概他們也都會請民間團體先提供啦。不過我想這個也有時候是民間團體要求的啦，所以說你制訂這個之前你應該事先蒐集大家的意見喔，那這樣子到時候在執行上面大家會覺得說這比較是。所以我想這部分是說主動跟被動都有，就是說有時候是政府主動，有時候是那個民間主動要求。比說如果我們看到他們修了一個、訂了一個什麼法令我們覺得不合，可能我們也會很主動的去召開公聽會或什麼。我想這個大概都是互相的。那大概我們有時候如果說有一些什麼問題發現，或者是什麼，我們大概也會主動的去，不過因為 我們這幾年已經比較有管道參加很多中央或者是縣市的一些什麼委員會，所以如果說我們有一些什麼問題的一些發現、資訊的一些發現，我們大概也就會透過這些管道喔，比如說在這些會議當中去提案，啊或者是說也許就也許就去陳情啊或者是幹什麼的。

Q：那就這個部份的感想，就除了剛提到政府他會操控資訊去達成他的目的之外，還有沒有一些其他的想法？

A：嗯，大概會去操控這個資訊喔，嗯我是覺得現在 因為現在其實呢網 網路科技的一個發達喔所以我會覺得說基本上應該要公開這一些資訊在技術上應該事實上是愈來愈簡單啦，所以我覺得就是說本身資訊的這一種公開，像呢 應該就是說善用這些科技的一個協助，真的是讓這一個資訊的公開化或者是分享，事實上是愈透明化的，那事實上也可以減少就是說過去我們民間常常就是說還要花很多時間去蒐集，那假設基本上他們這些資訊就是做好一個 好的一個管理的話，那我覺得說本來我想政府很多的這個資訊他本來就應該是共享的嘛，那如果說他們有做好的一個管理的話，那我覺得相對的民間方面就是去蒐集這些資訊的時候，也省時省力。那我們怎麼用這一些的一個資訊，那我們怎麼去用這些的一個資訊，然後這一些的資訊我們有些什麼想法，那我覺得這當中可以更有效的一個溝通。

Q：那還有一個剛剛提到的就是有關專業資訊的彙整吧，基本上會部會希望說，其實就是每個縣市政府應該都要去做這樣的事情？

A：喔當然是希望這樣，不過喔像我們其實這兩年都有去各個縣市作是會福利績效的考核，你就會看到主要問題是那個 縣市的人力的問題。所以你會看到說在那個資訊的一些提供或那個的部分，你會看到各縣市的那種差異是滿大的，躉。所以像我們其實盡可能就是在法律裡面就規範，就是說你針對比如說兒少的問題或者是婦女

的問題，那你應該是要有定期的比如說什麼委員會，然後你要去討論，你們這個縣內有關於這個婦女的一些執行上的一些問題，而且是比如說要召開這個跨部會的。因為比如說婦女福利問題他應該不是只有社會局嘛，有時候是需要勞工局啦，或者是衛生局這方面一起的，那我們一直很 push 希望說這部分也要去做這個整合的一個部分。可是嗯 所以現在民間團體他們 我們就是盡量的運用，我們在兩年前就去倡導跟去爭取就是說，過去那個呢 就是說應該要去評鑑跟去考核各個縣市的社會福利的一個績效，所以我想這兩年我們就有爭取成功就是說，民間團體也會加入這個中央去考核地方縣市政府。所以在這部分我們就 push 他們就是要把他們執行的這個概況啦、預算啦、成效啦都要列出來，然後我們進行評比，哪那給他們壓力。那我覺得說透過這一個機制的運作喔，就是說民間團體在取得某一些資料上面，有一些進步。就是說我們可比較更第一線的取得一些我們可能過去一些不知道的資訊，不過我想這也是民間團體去努力、去倡導的一個結果這樣子。可是你還是會看到就是 比如說政府就是他也會去玩弄你嘛，就是說那個資訊，你就看到那個資訊。不過那民間團體也很努力就是要去抓他們的毛病，讓他們說你不可以這樣子隨便敷衍了事，那我們大概就是互相說我們也要去善盡這個監督的責任。那我們就會看到有些很認真，那有些縣市他就看他提供這個資訊的正確度很低。那通常我們這幾個民間團體，可能比較走這個運動跟倡導路線的，就是說也滿 會比較主動積極啦，所以如果像這些資訊提供的不正確或不足的部分，那我們就會想辦法 push 他們去做改善。

Q：那我們就談那個就是規範的部分嘛，那就是其實政府應該對基金會有制訂一些監督的辦法，那他會規定比方說很多 要針對機構的比如說董事會啊，或者是機構的運作啊、什麼財務管理，就是會有有一些規定嘛。那政的話他對基金會這邊有沒有在進行這一類的 就是規定上面的監督啊？那他通常用的方式是怎麼樣？

A：政府他們過去常常就是者學者啦，當然我們民間團體到後來也覺得說有時候學者是太理想色彩的，不了解說實務運作上面的。所以我想民間團體也通常也會滿主動的是說 說我知道，那他們就會主動去爭取說在這一些規範、辦法的一個討論過程當中就去參與。那我想各個部會有時候態度不一樣，有的態度是滿開放的，那有一些他就可能就不太那麼願意參 讓人家參與，所以有時候他們那些這些部分他的這個可能開放給民間參與的就不是那麼深。我想那個有的一個差異性，那我覺得至個有時候也是看民間團體就是說對這個議題的主動性啦，我覺得像比如說像一直以身心障礙團體算是在那個最有 怎麼講最有活力的，所以你即使是社會福利，你也會看到說不同福利別他本身在這個的一個參與或者是那種強力的要求，你會看到會有相當大的一個差別。那當然就是說你看他們爭取到的資源，他也會差異也會很大。所以你看那個社會福利的設算，身心障礙團體他們就爭取到佔了社會福利預算的百分之六十九，所以你會看到說不同的一個福利別，因為他們能夠去 就是說參與的形式也有他的一個這樣子的一個差別。然後就是說他會對我們的一些嗯 ，不過覺得有時候政府他們會邀的團體有時候也是有選擇性的，就是說比如說一個法，那他一定會選擇是就是說哪幾個團體是比較有代表性的，就是他他 所有有時候那種 ，不過當然那個代表性有些人不那麼的認同，就像剛剛講的他也可以只找聽話的團體，那這樣子的話就是說，團體等於是去那邊背書嘛，所以有時候這也是看那個怎麼去操控。不過像有一些如果是你說社福團體，他有特別去做他一個主題式的關心的話，如果發現有這種內幕，當然有些團體就會很積極的去抗議啦。

Q：那像這樣的監督辦法啊，政府他有沒有就是 其實我講他們會不會實際的去執行他們訂定的這一些辦法？就是比方說他可能規定說機構要作一些什麼什麼，就是可能財務要怎麼樣啊、多久要開一次會啊這一類的東西，甚至他會要求基金會要有一定的活動，那政府他到底會部會實際去看說這個基金會有沒有在做這些事情？

A：基本上會看，不過嗯 我不知道是限於人力或什麼，就是說有時候也看狀況就是說，你如果說是他們主動就是假設他說啊你一年一定要召開兩次董事會或什麼的，那假設如果某個團體他們都沒有召開，那照理來講你就是應該一發現你就是去函去 更正對不對？就請他們要改善或什麼。那有時候會變成就是他們不是這麼的主動他有時候是會變成是到 像我們基金會也有一個狀況是，比如說啊他說每年我們就要提報什麼業務計畫書，或者是說提報我們的整年度預算，那有時候可能我們 lose 掉這個工作，這是我們應該要做的工作，可是我們 lose 掉了，可是他也沒有立刻提醒喔，可是等到我們下一次要請他們同意某些事情的時候，他就 怎麼講 就是跟你算前面的帳就是說「你前面為什麼沒有給我，所以你現在要我替你作什麼事情我不幫你作，就是你要先把這些事情做完，我才要幫你同意這些事情。」所以比如說我們這件事情，我們可能滿急著要他配合 嗯就是說同意，那他就會跟你算前面的帳，然後我想說 。不過當然這個有時候也是內部管理的問題啦，所以我們也會自己去要求內部就是說這個政府他規定的例行性的事情，我們要掌握時限。那有時候是我們的秘書疏漏了他沒有作，所以你有時候會到的是他會利用這個事情去制衡你另外一件事情。或者是像以前那個勸募不是說，如果要公開勸募是要那個去申請公開登記嗎？那登記以後你要核銷啊，那我們以前也發生過一個經驗就是說，因為有時候工作人員交接啦，他可能辦完這個活動之後他就離職了，他沒有作核銷的工作，那新的承接人員不知道要作核銷，那他又要承接另外一個新的一個勸募活動，那他就去申請的時候，他就會用說你前按未結，新案他就是不讓你申請這樣。那我想政府用這個方式是讓他容易可以去掌控的，那 這部分當然也是基金 我想對基金會、對民間團體也是可以有一個提醒，就是說對我們在這些規範跟管理上面，就是 照章行事啦。

Q：那政府他們就是會 實地去勘查嗎？還是說他們多半是採用就是書面的方式？

A：書面比較多啦，因為我想他們人力上可能沒有辦法做到那個 。不過比較像以前那個 ，比如說以前少年福利法裡面就會規定說你一定要去做機構評鑑。因為比如說這個機構，他是直接提供服務的，所以如果說你沒有做好的話，那個對整個服務品質是會有影響的，所以會對於接提供服務的機構，你應該是地方政府你要去做這個評鑑。那可是你會 像我們去做整個縣市機構的考核你會發現說，普遍縣市沒有作，大概只有台北市有作評鑑。就是說這個已經是法規定的囉，說政府要去評鑑你所管轄的這個機構，可是還是還是很多的縣市沒有作。那一個部分他們覺得是說，一個是說他們人力不足啦，一個是說因為那個 因為尤其 也是有城鄉差別啦，比如如說像有些縣市他們的這個民間團體比較少啦，他們覺得說無法去做評鑑，或者是找不到什麼可以評鑑的這些資源去 round，所以你會看到也有一點城鄉的差別。所以我現在看到他們的那個 這個督導大概以書面為多，那實際比較是在服務的一個評鑑上面。慢慢 之前幾乎做的不是很理想，但是這幾年，至少台北市跟台北縣我是看

到滿普遍的有固定在做，就是不只是作機構評鑑，甚至他們現在連委託方案的這個也都去作評鑑。所以這部分在民間團體的自己的 push 下，我想稍微有一點點的進步吧。

Q：那我們就談第四個，就是目的的互動。嗯 主要他就是跟規範作一個區隔啊，規範是比較硬性的，就是可能說政府發現什麼跟規定不符合的，會要求就是 因為他有公權力可以作要求。那如果目的的話，可能就是比較用軟性的手段，就是像剛剛提到他們可能有些事情啊，或者是經費沒有用完或沒有做的事情，他可能會請託機構幫他們作。然後或者是反過來就是機構他可能針對政府的一些政策啊、法令或者他現在的一些作法，可能會覺得有一些可以改進的地方，那也許會去做一些建議。就是比方說政策倡導，或者是可能就是用類似遊行這樣的要求政府去做一些改善嘛，那。

A：我剛剛突然想到，其實有些有時候我們也會有私下拜託的狀況。

Q：私下請託的狀況？像這樣的請託啊，先談這個就是政府對機構的請託的話，這種事情 這種狀況會不會常 就常發生？

A：以我們基金會總會這邊，我們面對比較是中央，那我們分支機構面對的是縣市政府，那我聽到的一些訊息，也是一樣就是說他們有一些什麼事情就是會拜託我們的分支機構去替他們 完成，我想這個 我覺得好像也三不五時會聽到有這樣的一個狀況。不過我是想強調就是說，他們自己執行不了的話，那他們可能就會覺得就是請，那我想比如說民間團體可能基金會比較活躍啦，或者是他們覺得說我們基金會算是組織也比較大，所以比如說可能在機動性上面呢比較能夠 比較有能力很快的去執行或者配合。所以這部分我想，我們的機會是有時候會比較多的。

Q：那嗯像這樣的情形的話，就是機構這邊就是基金會通常會答應政府的請託？還是說有條件？

A：看狀況啦，當然是看條件。看條件也看我們自己的狀況吧，像看條件就是說，他一部份基金會肯養一個 可能會從成本考量吧，就是說嗯 你這個請託我自己有沒有要賠上很多，那有的時候是一種互利，或是一種 有時候會藉著這個就是說建立關係嘛，維持良好關係，所以這個時候我就不計代價的做。那如果有時候覺得說喔不行，如果這個答應的話可能對基金會會是一個很大的負擔，就是我們負荷不了的，我們會衡量這個結果，可能會有拒絕。或者是當然這部分是說請他們在這個一些條件上面作一個更改，會有一個協商啦，那這個協商就是有時候會成功有時候會破裂，就是都有這種可能。

Q：那接下來就是談到，剛剛也有稍微提到的就是說，基金會這邊對政府的一些法令啊、規定啊甚至就是政策，會進行一些像遊說、政策建議嘛，那我比較想知道的就是可能政府對於這一方面他的態度，比方說他採接納或者是可能有點抗拒的態度，那基金會這邊對於像這樣的活動就是成效覺得怎麼樣？

A：我覺得如果說比較是一些公共議題的部分喔，我想 的經驗是我們還算是有策略的，或者是說我們這幾年，我們執行長他也有 也運用到一些他進到政府的一些這種決策性的一些會議、委員會，所以我想基本上他可行的話，我想基本上他的成效、成功率是滿高的。所以就是比較是公共議題的部分，那至於在一些執行面的部分喔，這部分我就真的覺得是要靠私下的這種關係了，就是說有時候比如說我們在一些核銷，或是那種 你就會發現說這個真的是關係決定一切，就是說如果說我們私交很好，你一個方案那邊弄不好，他可能會說啊你這個改一改我就幫你處理了，啊如果你跟他的關係不好，那就是退回讓你全部重來一遍。你會看到那個，就是在實際執行上面的這種跟這個承辦人員的那個關係會決定，啊如果是在公開的這種公共議題的部分，那我覺得就是真的是看大家有沒有理嘛，那我的這個行動策略運用的好不好。像我們算是說在這部分也累積一些經驗，或者是說我們也會去善用跟其他的這些的團體作這種聯盟，所以我想在這個影響性的一個部分。公開議題的部分應該是如果我們想作、我們積極去運作的話，應該大致上是 OK 的，啊在執行過程的一些問題，有時候就會吃閉門羹啦。因為當然就是說，有時候變成說我們也許再公開議題上我們變成是一個壓力團體，啊可是在那個公辦民營的時候，我們是一個合作的關係的時候，那如果他們 所以這有時候我們以前也是說，私下在談就是變成說你要是一個壓力團體，你又要是一個合作的關係，可是他可能有時候 。不過我覺得這幾年應該政府還好，就是過去我們會感覺說「ㄟ 你是一個壓力團體」的時候，那他反而資源釋放的時候他反而故意不找你，因為他覺得說「你都是給我們找麻煩的，所以我們資源我就是不給你」，那 我們偶而會有這種狀況。

Q：那對機構來講就是一種角色上的衝突。

Q：對，所以你看有一些大型機構喔，像 CCF 他們就很清楚是他們絕對不作壓力團體，所以有時候在一些議題上面如果我們覺得說啊要去抗議啦，去找 CCF 他們原則上他們從他們中央的政策他們不參與，因為他會擔心說影響到他們資源的分配。那我覺得是一個機構你怎麼去定位你自己啦，那 是覺得那個運動團體的角色還是要有的。那可是我們直接服務 的單位有時候就會覺得說，後來在這個資源的取用上有時候會有一些阻礙，那 。所以有時候反而就是說，ㄟ你在那邊抗議抗議到後來，結果到後來那個資源他就是不給你嘛，像之前我們曾經有一個那個服務案喔，就是說社會局的他設計我們覺得是不合理的，比如說他那個收容他是男女兼收，那我們會覺得說少男跟少女同時安置是容易產生危險的，那我們就會覺得說 我們就會建議他說男女要分開安置，然後後來他們評審的時候，就不給我們，那理由是說「配合度不佳」，那可是後來很好笑喔，很好笑的是他又另外委託一個單位，他就主動他去找了另外一個單位來承接，然後那個 可是我們本來評估的是 喔後來我們有退讓，就是說你男女你不能够同時安置在同一個單位上，那後來我們是讓步說假設如果一定要的話，那你應該控制比如說「男生最多收容兩個」，就是不要說男生女生兩個收容的數量一樣。那結果那時候他就說我們配合度不佳，後來他找了另外一個單位的時候，竟然條件就是我們最後開出來說男生收兩個。所以那時候我們執行長氣的要死，就是說我們那時候講的時候你都不接納，可是後來你主動找的時候，你竟然去用那個調劑。也就是說類似像這樣的事情發生過幾次，就是變成說前面你跟他吵的時候，那到後來他就是覺得說你這個太會找麻煩了，不夠配合。可是如果說到後來他去採用其他單位，發覺人家也都說「對啊你這樣的設計是不可行」的時候，

他 因為他們沒公開去反對，反而就他們就作這種同意。所以 我們作直接服務的有時候就會覺得說，我們要作這種運動性的一個團體的話，有時候會影響到我們服務資源的一個取得這樣子。

Q：那我們就看那個服務輸送的部分啊，那就是基金會這邊主要提供政府的 接受政府委託的業務大概有哪些？

A：服務部分 嗯，那這樣不是就要講 的服務方案嘛？可是服務方案很多，這個你可以看簡介。可是我們大概最主要的就是像中心，不管是少年服務中心、婦女服務中心或者是安置中心喔，那或者是有時候是一個方案就是說，他可能沒有 不是機構的一個營運的一個方式，那他可能就是比如說不幸兒少的追蹤輔導，或者是中輟生的追蹤輔導，因為變成說就是我們就是辦公室，然後我工作人員去做家訪啊什麼的，類似這種服務方案的啦，或者是服務中心的一個承接，那 大致上就是這樣。

Q：那像這一些委託的話就是 通常是哪些政府機構委託出來的？

A：現在原則上都是 如果是那個直接服務一定都是地方政府了，因為現在設算 那個地方自治以後就是說，直接服務一定都是地方政府，錢就是撥給地方政府，因為那個個案也是地方政府委託的嘛。所以原則上是這樣。那中央這邊就比較都是一些活動方案比如說什麼宣導活動喔這一類的，或者是什麼研習啊、訓練，這就可能是從中央的，那如果是個案服務的部分原則上都屬於地方政府。

Q：那像這一類的活動，就是就基金會這邊啊，大概像直接服務的話，通常他們是怎麼樣去委託？就是可能次數

A：他們通常就是可能一年、兩年或者是三年一個契約嘛，他們都是用一個契約的形式，比如說這個服務中心的委託，那他是三年一個約或者四年一個約，那服務方案他也是 頻率有不一樣，有時候他是一年一次或者兩年一次，通常他就是說都會有這種契約，那這個服務契約就是看他訂的頻率，一般而言都最少是一年啦，有的比較常的好像會是三年或者四年，那他到這個契約要結束之前，他大概就會要辦理一個是否要續約的一個評估。像服務中心大概都一定會公開辦理一個這種續約的評估，啊如果是委託的服務方案就不一定，可能就是書面他覺得說這個服務成效如果覺得OK，那他就會再繼續委託。不過現在通常都是用這種招標的一個方式，如果是招標，基本上都已經是有 一定是有評審嘛，去做這個方案計畫跟服務成效的一個審核。所以現在應該都已經是比較有點制度化。

Q：所以說招標的話，他是直接重新該標還是說 他有續約的 ？

A： 嗯 一般現在他的規定好像是說原來的他可以有優先續約權，那我想他們也不希望說一直去換啦。那可是好像他也擔心說有一些團體，比如說如果一直都是他接，他會不會那個 。所以 嗯 好像台北市啦喔，台北市是說你第一次一定是原單位優先續約，然後第三次的時候就一定要公開，要公開就不能說原來的。這是台北市，那其他縣市會不會有這樣子，我想就是說那是有不同的思考嘛，就是說你原單位

優先你有他的考量是說，這樣的服務啊可以延續啊，然後他已經在這個 比如說在這個社區他的這個資源跟關係打好了，你應該讓他優先 承接。可是有時候可能如果一直都是他去佔，有時候反而沒有改變，所以我想這是有不同的思考的地方。

Q：那資源的話就是剛剛已經有談到過嘛，就是資源的形式啊，然後這邊可能主要談到的是 ，啊然後還有機構會回饋給政府的一些資源，那因為其實剛剛好像有稍微已經有談到了嘛，就是資源的互動部分，所以我想就是看看有沒有要補充？

A：偶而政府他們好像他們會有一些資源是變成是訊息的，就是也許某某什麼企業，他有一些的設備要捐出來，有時候會變成是一種好像訊息的 。

Q：就是他給你們轉 幫你們介紹就是說啊有企業這樣。

A：比如說也許我們需要電腦的設備，然後可能他就講說「你們可能可以」，因為我好像有這樣的印象吧。像比如說有時候我們需要一批辦公家具，然後可能比如說也許某個政府單位他們可能剛好也在換辦公家具，可能淘汰的那一批，就會告訴你這個訊息，可以跟誰接洽，所以有時候是類似這種資源的訊息會轉接。

Q：那像機構接受委託的話，通常政府他們要求的回饋的資源是 ，就是服務的成果？
(A：對！) 那有沒有其他的，會不會有其他的？

A：因為現在就是用招標的喔，事實上都是很公事公辦，就是說在那個契約裡面事實上就訂的清清楚楚的啦，所以我想就是按照契約來，所以契約裡面他要求你要有什麼產出，那就是按照這個產出來。

Q：那 大部分他們要求的東西就是？

A：就是服務的呢 一些成效啦，那當然有一些服務可能嗯 ，政府這部分好像是還好，因為有時候你跟民間的喔，有時候政府還好，有些是這種私人的一種合作，他有時會比如說要你什麼個案小故事、個案曝光，我想政府他們至少這個專業的 sense 有啦，所以政府這部分原則上不會 。

Q：那就是就看資訊的部分啊，在就是單純就委託的業務來講的話，在委託業務中啊，政府他通常會提供哪一類的資訊？

A：他會提供哪一類的資訊，我跟你講差異很大喔，有一些單位 我覺得有一些單位還滿專業的，所以他在整個那個服務的規劃上面，就提供的滿完整的。那有一些單位你就會發現說，他們連他們要什麼都不太清楚。所以 喔對，有時候我們會作這一種資訊轉接喔，比如說某 比如說像很多服務方案都是北市先作，那很多縣市都是用這種跟進的。那嗯也許比如說像他們就 像我們早期很多這一種契約，那有些縣市他們根本不知道怎麼去做這種委託契約，他可能就會要求我們，我們有時就會「說啊那你就去跟台北市政府要啊」，可是他們有時候好像政府之間喔，對他們覺得說「啊你公文來啊」，好像就會變成說公事公辦這樣子。所以有時候他就會變成要我們民間

「私下」給他們，就是說，「那你們把其他的縣市政府的委託契約，或這是那個方案的那個計畫書給他們參考。然後 不過我們有時候也會故意找就是那個條件比較好的，給他作參考，就說你看別人都是（Q：給這麼多？）對都給這麼多，啊你看他提供的資源有哪一些，你應該你的這個應該也要包含這一些。所以有時候就覺得同樣都是社會局，應該有一些東西你們大家自己可以互相共享，可是他們反而可能也比較麻煩啦，所以會變成要我們民間團體去私下的資訊交流。

Q：那除了這部分啊，就是在委託業務上面，還會不會有一些其他的 還有沒有什麼樣一些其他的資訊會作一些交流，就是機構跟政府？

A：嗯 我想有一些比較有經驗的那個的話，可能他會針對他要委託的這個服務方案的一些這種背景描述或者是需求，可能都比較清楚知道，所以在一開始他等於就很清楚的讓你知道你要服務的這個內容、對象。可是你會發現到可是有些縣市政府他們的資訊是很不清楚的，所以有一些可能前面跟你講得很簡單，可是等到你承接的時候發現說實際上可能不是那麼一回事，所以有時候會有一種很大的一個資訊的落差。所以有時候這個就是說，這也看就是說這個縣市政府的承辦人員對這個問題的一個熟悉程度。就像 我剛才提到說，你對於這個服務對象群的瞭解程度，會影響到你的設計嘛，如果你瞭解對那個青少年他們的問題瞭解，或者是對從事性交易的這個問題了解，否則怎麼會把他設計成說從事性交易的男生女生同時安置呢？這個規劃就是很奇怪。然後我們預測可能會發生的這些問題，然後我們問說怎麼「這問題可能會發生，怎麼去避免的時候。那你就會看到他們根本只是覺得說反正有一些他就是說「有我只要有做到就好了」，因為比如說市議員質詢就是說「那如果有男生你要安置在哪裡？」因為會從事性交易男生女生都有嘛，那比如說現在就是說市議員說「你看都沒有可以安置男生的地方」，那他們很便宜行事的方式就是說「那就是給他塞在一起」。那我們自己在作這個服務的時候很清楚說，同時安置可能會有一些什麼問題，那可是對他們而言就是「反正只要我可以交代就好了」。那可是如果說對這個問題的瞭解、負責的話，他就會很清楚說他會去切開去做這個方案、計畫的設定。所以有時候你就會跟有些縣市政府溝通上有時候會很痛苦，就是說有一些他們在專業上他會尊重你，而且聽到你的評估他就會回去修改他的規劃。那有一些他就是說他不管是說，反正我只要達成任務就好的，只要人家說我們有這個對象有那個資源，他會變成說他只是表面上有，啊至於設計的好不好他是不管的。所以那個專業上面的尊重，你有時候會決的那個差異很大。

Q：那接下來就到就是監督的部分，就是委託業務的話，應該就是比如說契約書上面應該都會規定說他會要求一些條件，然後他可能針對這些可能會去做一個檢查，那通常這樣的監督檢查，通常是針對什麼樣的項目？就是他可能針對比方說設備啊、或者說人力啊、還是說服務的品質去做監督？

A：最基本如果說是有包括那個 硬體空間的委託的話，像公辦民營他們一定會 比如說會去做這個公共安全檢查嘛，或者說環境衛生的部分。「其實不會 像台北市喔，即使是我們民間機構自己設立的，他們對那個環境公安跟衛生，他們也都有一定的 每年都會作監督，那這比較 那我剛才提到說有些縣市根本這個都沒有作。像台北市我知道他們 很久了，他們很久以前就每年作評鑑，而且還做的是實地的訪視。

Q：那次數大概就是一年一次？

A：一年一次，啊消防安全我印象是他們還會不定期抽查，就是他們那個 政府是不是有一個什麼單位類似像那種什麼消防委員會還是什麼東西，忘記了，反正就是負責公共安全的單位，他們有時候會不定期抽檢。那我想反正我們立案在那邊等於是說，我們就是有責任，如果他要來抽檢我們就是讓他看嘛。所以台北市比較落實啦，其他的部分喔，他們大概最多就是在做這個委託續約的時候，可能會看一下，可是 。

Q：那看的大概是哪方面？

A：有時候根本他們都只看書面報告啊！（Q：就是書面報告？）對就是看你的服務成果。那那個會去做訪視的，就是說各縣市有差異啦。

Q：那就是有場地的，像公辦民營，他是會檢查場地啊、設備啊。那如果說是講單純委託服務方案的？

A：他可能就抽查個案記錄啊，一個是我們一定要提那個服務成果報告，那有時候他會去 ，像他們現在其實很多時候都是去 利用就是說去找一些什麼專家學者組成一個什麼評鑑委員，就後可能就去抽查這些服務記錄。因為有時候可能報告是可以美化的嘛，那服務記錄就比較騙不了人。

Q：就是對服務記錄作一個抽查這樣，所以如果是方案的話，主要還是書面 其實還是以書面為主？

A：對！

Q：那最後就是這個問題可能會比較小一點，因為就是針對委託部分的話啊，其實這個剛剛好像應該有提到喔，就是針對委託的事項啊，政府對於一些委託可能會有些請託嘛。比方說怎麼講 就是有一些案子他也許找不到人做，或是怎麼樣的話，他可能會拜託基金會幫他做，或者是說他對於一些沒有辦法很明確寫在那個契約裡面的東西，他也可能會要求機構去做配合嘛，可能因為他們的作業或怎麼樣的。那機構對於這樣的要求啊，是會答應那還是說看依據什麼樣的原則去判斷說要不要接受？

A：一部份就是我們的可不可以負荷這個後果跟成本的一個問題，那我剛才有提到說有時候確實是考量就是說關係的維持，所以如果說不是機構要付出很大的成本，或者是那個後果不是很大，那我們就是說能夠配合的就盡量配合，啊如果發現說那是一個很不合理的要求的話，那我們可能會拒絕，那也許就斷絕這個委託的關係，這都是有可能。不管是我們主動，或者是政府這邊單方就給我們那個 cut 掉，都是 有可能的。那有時候會有一些特殊狀況，他們會有特殊處理，像比如說我們有一些安置的個案，那他可能有時候會嘲笑 有時候會自嘲說有一些 VIP 個案喔，就是說可能這個家長，他可能有一些這種特殊的狀況，然後他有時候甚至是 像我們以前有一個很特殊的個案是後來他就是告到那個兒童局長去喔怎樣怎樣，那可能兒童局

長 就是照理來講兒童局長他部會去特別關心某一個個案，可是假設這一個有被特別關照的個案，ㄟ他們這邊可能就會被交代說，要關切瞭解這個個案的一個狀況，那也許對於這個部份我們就會有特別 會變成說有時候是被迫要特別接容一些特殊的一些處理。那甚至有時候我們也發生是也許 某某某個公辦民營，那假設這個也許這縣市政府對於我們指派的主管不滿以，或者這個工作人員不滿意，他有時候甚至會去「建議」，就是說反正有點干預到我們人事啦喔，就覺得說建議應該要撤換、應該要什麼什麼之類的，很特殊的狀況有時候會這樣。然後那基本上我想這個東西應該是說整個 基金會、民間團體有絕對的 人事權應該是掌控在我們這裡的，可是比如說如果真的是這一個主管跟這個對口的這個承辦人員是影響到這個委託關係的話，有時候可能會也必須要去處理這樣子。

Q：那就 基金會啊對委託的部分，有沒有可能就是對政府進行訴求？就是可能比方說當初也許在簽契約的時候，就是也許可能沒有發現會有這樣的問題，那實際執行之後發現有一些就是可能沒辦法照做還是怎麼樣的要求，那通常應該是會去要求政府嘛，那通常政府他們的回應大概是怎麼樣，覺得成效如何？

A：成效怎麼樣喔？我剛才提到說在執行面上面有時候就比較容易碰釘子嘛。因為喔說實在是執行面的時候，我發縣政府在執行面其實科員最大，承辦人員最大，所以即使是你，因為通常你說像社會局什麼你都是官派的，那官派的事實上嗯你隨時會走，可是承辦人員在的比你久。所以我們每次都跟我們執行長說「啊有時候你用關說是沒有用的」，有時候你是跟承辦人員打好關係反而是最重要的。有時候你真的跟他關係好的時候他的那種通融性，或者是有時候其實喔你轉一下彎，他就告訴你說「ㄟ其實你怎麼樣子作」，就是當然他也要是在守法的狀況下。所以 特別在台北市喔，我想大概台北市也被監督的比較厲害啦，所以如果說在這個契約以外要去通融性我想就比較低，那其他縣市我覺得ㄟ 人情好像比較有用。所以只要首長說「好好好 通融啊」，或是怎麼樣，好像都比較好說話。

Q：那如果說是就是針對下一次的續約的話，提出改 比如說這個可能就是一年之內我就是照你這個去做，那之後的話我就提出是不是可以修改這樣的契約，那政府會不會同意？

A：各縣市還是有差異耶，有些縣市就是死頭腦，他就是說「啊我們法規會說不行」，當然有一些就是說 沒關係就是說 有一些承辦人員就是說「那我們私下有默契就好啦」，就是說他們覺得不要去修，他們覺得說有時候修那個很麻煩。那有的就是很可能很公事公辦啦，那當然通常我們在台北市的經驗就是，比如說這個委託契約我們覺得不合理，那通常就是用這種聯盟的方式，所以像台北市就有公辦民營的小組，就是比如說要求有一個社福委員會，李密就有一個公辦民營小組，專門就是在討論這個公辦民營的這些契約執行上面合不合理，如果大家覺得有問題的時候，在這邊就是用一個公開討論的一個方式。那有一些縣市你會發現說也許就是行文，用這種很該公開的一個方式，那有一些縣市 所以有時候你要合作你要先去瞭解這個縣市或是這個承辦人員，他們的喜好是什麼。他可能有的就是不要你用這種公開的，就是私下大家用這種默契的方式，所以這種東西沒有一定的啊。

Q：那就針對就是最後一個問題，就是針對委託事項的這些互動的話，那基金會這邊有沒有覺得有哪些地方可能特別需要去做改進？

A：嗯 我想在資源分配上就是長期以來一直都 民間真正需要的資源，跟他們能夠釋放出來的，有時候就是沒有辦法 match。那我覺得我們被迫被框在他們允許的科目下去，我覺得真的耗費很多成本。就只為了後來核銷要去符合他們那個，我們要去轉換。有時候想不通就是明明他們知道實際上是這樣，可是就是不能夠去鬆綁。

Q：主要是這個，那還有沒有其他的？

A： 然後我覺得那個資 資源的部分，分配也不是很平均，就像我們比如說兒少團體就會覺得說，跟身心障礙團體就是說政府在資源的分配方面好像不是很 就是公平性可能大家覺得有問題。

那 資訊的部分你就是說看到他的公開的程度是有差異的，就會覺得盡可能的公開透明的話，我覺得會節省大家的時間、會更有效率。

那 規範的部分，規範的部分喔我覺得就是應該他是站在一個輔導的立場，可是我覺得政府一直、有時候都是用那種防小人的方式，好像在防止那種 ，然後就是斤斤計較到你有時候覺得很不可思議。所以有時候就是說他必須要去瞭解民間團體為什麼有時候會那樣去做，那比如說你讓他抓到一個小辮子以後，他就把你當成小偷或者是賊一樣這樣子防著，然後讓大家耗費很多的行政成本。比如說要核銷一個餐費、便當費，就要有一個什麼簽到表，就是那種很多枝微末節的事情都要求的非常的仔細，好像不是在一種願意互相信、互相去輔導的一個關係下的話 。當然像過去一直以來都是用這種補助的方式，然後要求你核銷。然後最近我們承接了一個是內政部的一個，他是用這一種招標的一個方式，我覺得就是這個方式他的彈性跟開放度就比較高了，那我覺得可能政府也在慢慢找一個他們覺得可能更可行的一個 方式，所以我覺得好像有在做一個改變跟一些新的嘗試，那我覺得也許這種形式，我覺得要去找一個適合社會福利推動的一種合理的方式。那這部分好像還是有一些東西存在，不過好像也看到好像慢慢有一些新的辦法出現，那覺得比起以前有的是合理一點。大概想到就這個， 因為我們單位滿多的，我可能經驗的 我大概有時候是側面瞭解，可能不是完全的 都知道。

Q：資訊滿豐富的，謝謝！

《訪談結束》

編號：F07

日期：2004/02/10

A：你這邊提的是針對中央機構嘛，還是包括地方？

Q：對包括地方都是。

A：我們在中央就是跟內政部，地方的話嗯 比較頻繁的就是台南縣跟台南市，這個都是我們有在。那另外我們有零星 地方政府就是嘉義縣，因為我們服務是從嘉義地區，然後高雄縣、屏東縣 屏東，另外還有金門。

Q：還有到金門！那內政部的話主要是哪一個？

A：喔內政部是跟社會司，還有兒童局。

Q：那就是在縣市政的話？；

A：縣市政府也都是社會局。

Q：都是社會局，嗯那

A：只要有來往的嘛？

Q：嗯對，就是只要有來往的都可以算是。

A：我們還有跟一個台南是政府那個叫什麼 勞工局。

Q：跟勞工局？他們主要是什麼的業務？

A 他們主要是補助我們身心障礙的費用，就是我們有晉用 我們有超額晉用身心障礙人士，然後規定半年補助我們一次身心障礙人的費用那不知道這個算不算你在這一部分裡面？

Q：應該可以算是。

A：大概是台南市，因為我們機構所在地在 行政區所在地在台南市，是歸那個。（Q：所以就是台南市？）對，社會局跟勞工局，其他都是社會局。

Q：好，那我先解釋一下就是，因為我有分兩個面向，你剛剛應該也有看到，就是這兩個部分的問題幾乎是一樣的，那主要的 主要會把他分開啊，就是因為，我先說服務輸送好了，我的定義就是主要是政府他自己想要作的業務，然後他就可能外包給民間機構幫他們做這樣。那一般的話就是應該算是 就是機構他們本來就是自己想要的東西。因為我把他分開就是想說啊，因為服務輸送是政府他們自己要做的話，可能跟民間合作上他會就是會比較積極，因為比方說什麼錢啊或是一些東西，他們

是本來就應該要給嘛，對啊。所以可能看起來會很大方，可是也許在就是一般的話可能針對於機構這邊自己想要做的事情，可能就會跟他們政府自己要做的事情不一樣，所以才把他分開來討論會比較清楚。那所以我們就進入

A：進一般的喔？所以這邊就講說我們機構已經有在做的，那他提供給我們的資源，你是提是這樣子喔？（Q：對！）那這樣子講的話就是說，「 」主要的業務一般都是以照顧弱勢族群，那這幾年政府都有提供 等於說委託啦，等於委託低收入戶的養護給我們，等於算委託床位，所以他的資源給我們就是金錢。

Q：主要是金錢，那 這是指委託的部分嗎？就是政府他委託給你們的業務部分？

A：對，委託部分，我們目前有合作的部分就是這個部份。

Q：那我比較想知道的就是，因為這邊的話可能比較零碎吧，不像委託的部分，比如說會有契約書啊，或是有一些比較正式的文。

A：我們那些委託都有打契約喔！

Q：對，就是那個部分可能會比較正式化，一般的話可能就是會比較 也不能說私下，就是比較沒有那麼正式性的互動，比方說 比方說有時候他可能會要辦一個活動啊，或者是臨時需要一什麼活動他可能會向機構借用場地啊或者是什麼，那就是不像說委託就是會寫一個契約。

A：喔 OK！就是他辦活動的時候借我們的場地？（Q：對對，類似這樣的互動）有過幾次 去年 92 年就有一次，但是他借我們的場地辦活動，而且我們提供場地給他，其他的部分當然是 ，我們最常是提供場地給他。

Q：最主要是借場地？

A：因為我們有一個場地。其他部分像是 沒有發生過。大概我們 因為在南部我們有一個場地，所以我們一年大概借給他兩次，一到兩次。尤其我們有一個電腦教室，我們有大概年借過一次。

Q：就是場地的部分他們最常借用？（A：對對！）那其實裡面 因為既然是電腦教室，應該就是設備之類也算是。（A：對對，設備 也給他。）那如果說是政府提供給機構呢？

A：因為我們機構的話，你是說不是在契約之內的嗎？（Q：對就是一般性的借用這樣子。）一般性喔 借用 倒是沒有耶！倒是他有提供給我們 我不知道在你怎麼去界定就是說，呃 他因為有規範說就是我們可以固定請一些經費，我們辦活動可以跟他們請經費，所以我們 這幾年大概就是病人的看護費，我們大概就請過這個事情。那其他的我們沒有請過，就是辦活動都是我們 自行 自行支付這樣。

Q：那就是為什麼沒有想過要去申請？

A： 嗯 沒有想過去申請是 ，過去 的財政都是自己靠地租、自己營運，很少跟政府有這一方面的互動。那我們大概今年度開始，應該這樣講，去年度我們就嘗試，我們需要辦活動，那有跟他請過經費他也准了。我們嘗試從去年開始跟政府有這方面的互動。

Q： 那之前就是 這邊就是比較傾向自給自足？（A：對對對。）盡量不要去跟政府申請？

A： 他過去的作法都是自給自足比較多，那這幾年，等於是說這幾年跟政府互動就很多，就是包括申請經費，然後場地租借的 ，只要他們要到 當地來辦活動，我們都會提供場地給他們。

Q： 那就是像比方說你們最近開始跟政府會申請一些東西，或者說政府跟你們借用嘛，那就是你們 怎麼講互動的感覺怎麼樣？

A： 感覺就是 我個人的感覺是滿不錯的，因為平時就是說我們會透過電話或者是 E-mail 的方式先談一些，就是事先都會先溝通好。然後呢 藉著場地的租借，我們也可以認識很多其他相關的社會福利機構的人員，那我們一直覺得感覺滿好的。

Q： 就是政府那邊感覺上態度是比較 ？

A： 態度上也滿客氣的，就是說我們合作關係都滿好的。那甚至有時候他 他們的活動是委託給其他單位，然後他再叫那個單位來跟我們聯絡，那在整個過程當中都還不錯。倒是 我覺得還 ，就是對我們機構來講，我們會覺得我們慢慢跟其他人有互動，對交流。那我們互動那一區的 我們互動有幾區喔，呢 兩區的院民都還滿開心的，因為可以看到不同的人。

Q： 所以在資源這一方面的話就是，政府提供給機構的就是 有活動的話他們就是提供經費給民間申請這樣。（A：對！）然後政府的話就主要跟機構這邊借用的是場地跟設備？

A： 對，場地跟設備，我們場地跟設備，嗯人力應該算我們幫他規劃。對對，我們人力也會出啦，就是說借我們場地嘛，那至少那些人駐進來什麼，我們也要花相對的人力去協助那個活動。（Q：就是幫他們規劃活動？）有一部分是規劃，有一部分是他來到現場的時候我們要協助，因為設備的使用啊，或者說來到現場他要報到，那我們也有人力的支出。

Q： 那像這樣的資源就是沒有寫 比方說你們要幫他們做這樣？（A： 呢 就是說口頭上在接洽的時候就會先談到。）就是不是寫好說你們要出幾個人這樣？

A： 倒是沒有啦，就是我們會有這個現象。（Q：類似就是講好就是 ）對對對。

Q： 那你們在資訊的部分啊，就是

A：資訊部分這邊提到就是嗯 我在想的是你這邊提的是中央的部分嘛喔，還是地方的也？（Q：其實中央跟地方都可以。）中央跟地方都可以，那因為他平時經常都用公文跟我們往來，經嘗試以公文方式往來，所以這個頻率我就比較不會那麼 因為他只要有事情，他就會跟我們做公文或者是電話的聯繫，或者是最近都是用 E-mail，對。跟中央我們幾乎都是用 E-mail，那地方的話可能就是電話。

Q：就是像一些資訊 那像這一類的資訊在流通上？

A：流通上他就是因為像申請 活動經費補助，像以補助或者是他要辦活動，他會掛在他的網頁上，那一般我們都會直接上網去看。

Q：所以現在的模式都是他直接公布在網站，然後？

A：對，他直接公布在網站，然後我們就可以去看，那他也會發公文告訴我們說他有掛在網站，那我們可以過去看，幾乎大概就是這樣。那我們的資訊 我們目前是沒有刊物，所以大概 我們自己倒是沒有很主動，我們大概就是固定的報表提供給他們，就是這樣子。

Q：就是有關 是跟你們業務有相關的？

A：業務相關的，業務不相關的倒是沒有。

Q：那資訊的話就是我還有另外一個部分比較強調的，就是說 就是在專業 算是專業工作之事的方面。因為就是比方說就整個台南縣市來講好了，應該會有很多 類似的一些機構，那就是彼此 就是等於政府站在 他算是一個主導的角色嘛，在社會 畢竟他是一個主管機關那對於這些就是大家都在同樣的工作領域啊，那可能彼此的經驗如果可以分享的話是比較好，那政府就是會不會去做類似這樣的主導？

A：這個喔我比較怎麼講，因為我們 隸屬於內政部，不隸屬台南縣市的 也不屬於台南市的機構，也不屬於台南縣的機構。那在台南縣的作法就是說，我們台南縣有跟台南縣搭兒童的保護合約跟老人保護合約，所以他經常會開保護的聯繫會報。就是以聯繫會報，他會通知我們，啊我們會出席。以台南縣政府來講，他們只要一開聯繫會報我們都會出席，那我們就會碰到同樣做保護的行業。那老人的部分，感覺上我印象中比較少。（Q：老人的部分比較少！）我們老人的業務都集中在台南市，那因為我們不隸屬台南市，可是最近台南市的作法是他有相關的會議他還是會通知我們，會邀請我們過去參加，然後等於這樣的場合我們也是可以認識 跟當地有個互動。

Q：那內政部的話，他們有沒有類似這樣的？

A：內政部他每年會固定開一次聯繫會報，所歲末的時候一定會開聯繫會報，那我們也可以看的到。那另外他每年大概應該至少一季會有一個講習，就是嗯 叫做在職進

修，那也會開放，那開放的時候大家也都可以去上課，那也都可以碰到各種領域的人。

Q：那像剛剛有提到那個就是聯繫會報啊，他們會類似就是那種成果 比如說把他做成書啊或者是光碟之類的，就是資料？

A：嗯，聯繫會報就是說你當場去的，你可以拿到聯繫會報的資料，但是你提的我 就是（Q：討論的結果。）討論的結果會，他會把 他就是會聯繫會報他如果 一般聯繫會報大概都在年底，他會告訴大家明年度的工作重點，政府的工作重點在哪裡，希望我們瞭解目前政策在哪裡，他有這部分。

Q：那像這樣子的資訊 ．．．嗯就聯繫會報來講好了，就是你們覺得他的效果好不好？

A：聯繫會報的效果應該是 怎麼講，因為他就是呢 每一次大概一個兩個去嘛，那對主管級來講我們是都覺得還不錯，因為去聽聽別人的 ，整個政策將來要怎麼走，那也等於各地方的主管 各機構的主管都會碰面，那種效果是不錯，然後他這個每年固定一定辦。

Q：就是每年固定會辦，他已經是一個定型化的活動？（A：對他是一個定型化的活動。）那就在資訊的部分啊，就是說你有沒有覺得有什麼比方說可以改進的部分啊，還是什麼的？

A：資訊 倒是目前沒有想到，因為他很多資料他都會掛在網頁上，我們都可以直接下載下來，那我覺得說還好。

Q：所以其實他們提，就是政府目前提供資訊還算是滿充足的？

A：對他會 其實提供滿充足給我們的。

Q：好，那嗯就是規範的部分，規範的話就是 因為就是內政部，我想應該不只內政部就是他們會訂針對財團法人會一些像就是相關的法令規定嘛。那我想知道就是像他們這些規定，比方說他們會規定董事會什麼成員啊，然後或者是說針對機構就是可能每年 就是要有固定的活動之類的，那他們針對這些規定通常就是用什麼樣的方式去做一個審查。

Q：他的法令規範喔，他只要有新的規章出來，他就會告訴我們。或者是說他有新的規章他要制訂，然後需要辦座談會，那他幾乎他會委託向老人福利他就委託老人福利聯盟，然後委託聯盟的時候，聯盟就會辦分區座談會，那分區座談會他會公文給我們，那我們派人去參加座談會，讓我們充分表示意見。那或者是像最近修改的身心障礙福利法規，他也會給我們 給主辦單位，那主辦單位他會公文讓我們去參加，那都會讓我們有充分去談啦，這個倒是都有 都會有這個規範給我們。那一有新的法規，他就會馬上用公文的方式，然後也會掛在網頁上讓我們自己去看。

Q：那像他規定通常執行的話，是用什麼樣的方式？就比如說會實地去看你的活動嗎？還是說面這樣子，就是寫書面的報告？

A：呃 如果以按照老人福利法規來講，他規範就是說他必須有三年一次評鑑，那他幾乎就是三年一次評鑑，他是三年一次實地考察。

Q：那他大概會看哪些 大概哪些？

A：他看的是 全面看。(Q：他是針對機構？)針對機構的董事會，你的董事會的運作，就是留 以記錄為主嘛，那你的財務、財務狀況，然後你的照顧的品質，然後另外你的公共安全。

Q：那這個他的那個就是 來審查的主管機關是 ？

A：審查的 三年一次審查的是中央下來審查，我們是中央下來審查，那地方是有 如果你跟地方立，就是地方審，那因為我們是直屬中央，所以是中央下來。然後內政部是委託了專家學者，他們有一個專家學者組成的評鑑委員會，那評鑑委員會會下來看。

Q：所以他們每三年都會固定就是做一個實地審查？

A：對，那審查完之後會按照成績，(Q：還會排名出來？)排名，然後好的就嘉獎，然後給獎金，然後不好的就要求你改善嘛，不改善就是勒令停業。

Q：那你聽過有什麼機構被勒令停業？

A：有，因為我們有接收過被勒令停業，然後他 政府有委託他個案，那他被勒令停業，他的個案不能安置在那裡，那我們就協助台南市政府去收這些個案會來。(Q：所以是台南市的機構？)對對，喔不是台南市的機構，(Q：喔不是台南市的機構？)因為早期那個等於說台南市有委託到外縣市去了，那外縣市其中一個單位被勒令停掉了。那我們也曾經接過那一種沒有立案的機構那個是台南縣政府勒令他停業，然後他的個案是我們協助幫忙。

Q：那像你們覺得既受他們的審查會不會很嚴格，還是？

A：喔不會！(Q：就是 所以被勒令停業其實還滿難的？)因為我應該這麼講，因為我自己是審查委員之一，我自己是 我自己不是老人福利，我自己是 衛生署另外 衛生署他對長期照護會委託給一個協會，那我是那個協會裡面負責 我們是負責規劃評鑑的小組，那當時我們在規劃的時候，我們的觀點都放在 住在裡面的人，我們會以「住在裡面的人應該受到什麼樣的權益」去設 去要求機構作。但是我們在設 規劃的時候都會考量機構的生存空間。那其實都希望在裡面的人 住在裡面的人，被照顧的人得到好的品質。當然有些 我自己的經驗是有些人會抱怨啦，(Q：是？)抱怨說規定很多啦！可是我們會用一個觀點是看說，這些規定是一來大部分

埋怨最多的是消防的觀點，啊但是因為消防是關係到那個裡面人的安全，所以當然有些法規比較不合啦，啊這個部份都有建議改。所以這個形式基本上我覺得是還不錯。那這個書面審查，每個縣市大概一年會作一次書面審查，就是你報給他你這一年來作了幾個個案，然後你的財務狀況是怎樣，這個是現是有在做。

Q：剛剛有提到就是怎麼講，你有當審查委員嘛，就是我想知道就是，因為我有聽說就是上次之前的訪問我有聽說就是有些基金會啊，設立之後其實就是沒有在運作這樣子，那你有沒有看過這樣的狀況，就是很多基金會他是設，然後沒有在做事情？

A：有，有些基金會他成立之後是沒有在運作，這個也是聽過啦，啊那等於是說他成立完之後，他的宗旨跟目標不清楚，以致於他的運作沒有那麼順暢。

Q：那像這樣的話，內政部那邊他們會去介入這個東西嗎？還是說？

A：這個我就比較不清楚內政部那邊他們是怎麼去介入。那如果他是地方，一般應該都是從地方介入比較多。

Q：因為我比較好奇的就是，就是剛剛有提到就是比方說董事會的運作啊，那他們大概是怎麼樣去審？因為如果說整個機構都沒有在運作的話，感覺應該很容易被查出來？

A：其實喔是這樣子，董事會在政府的規定是你一定要開會嘛，那你開會之前你一定要先函文給地方，就是你的直屬主管，主管單位函文給他說你要開會，開完會之後照規定啦，你要把會議記錄送給主管機關，那其實從那個就應該可以看出機構有沒有運轉。那一般來講像我們的話，我們每次開會，長官偶而會來列席，(Q：就是政府那邊會派人來？)他偶而還會派個人來看我們開會的情形。

Q：是內政部那邊嗎？

A：會會，內政部。我自己這兩年，因為我到這個職位兩年嘛，那是都會列席。(Q：他們都會有人來列席。)他是來列席一次啦，那至少他們每次都會很關心，ㄟ你們哪一天要開會，啊能來他就會打電話跟你講說他會來，啊不能來他會打電話跟你講說他不能來，就是我們會議紀錄給他之後他還會給我們一些建議。所以我在想有些基金會可能是地方的，那因為地方的團體其實滿多的，主辦單位可能沒有那麼多的時間一個個去看。(Q：嗯，這也是有可能。)所以就造成有些基金會運作不是那們順暢。那但是現在政府每年都有一直在做督察的動作，多少會給基金會有壓力。

Q：就是最近這幾年才開始？(A：最近這幾年才開始的!)比較積極去做管理？

A：因為評鑑評鑑過去90年一次嘛，90年呢老人福利是90年，都是差不多89、90才開始有這個運作，之前大概都沒有。(Q：之前都沒有在做?)之前好像沒有那麼形式就是沒有那麼固定制訂下來，給我的感覺。

Q：那剛剛評鑑後有說就是好的會有獎勵，那差的會不會懲罰？

A：差的懲罰就是這樣子，他像老人福利機構也好，或者是身心障礙福利機構因為我們的業務這樣，或者是兒童機構，因為我們剛好有這三個單位，或者是醫院，我們還有一個醫院。那只要你 你是合格的，政府就繼續跟你簽委託契約，只要你不合格，政府就給你勒令 嗯就是不跟你簽約，那不跟你簽約你的床位就沒有。（Q：喔，就是財務來源會受到影響）財務 政府的財務來源就沒有，那甚至他會要求你改善，一般大概是丙等會要求你改善。

Q：就是勒令你改善，那他會提出具體就是說那邊要改善？

A：有，他會 那些委員他會寫具體要你改善的點，那他會給你半年的時間。（Q：給你半年去做改善？）對對，啊然後半年之後他來看，看完如果你有改善，會給你繼續生存下去。啊半年之後沒有改善，他就會要求你關掉。那這幾年就是都有這樣子做。（Q：就是最近開始比較積極？）對這幾年我都有看到有些機構被關掉。

Q：那就目前現在法規 就是規範的部分啊，那有沒有什麼覺得還可以再改進的，就是說？

A：規範部分其實 呃這幾年我感覺有一個不錯的點就是說，這些委員看完之後，他還會幫 就是說他還會繼續辦一些在 相關的在職訓練給我們，就是說他看完之後覺得我們共同性有一些缺失，然後他就會辦一些在職教育，給所有的人員去學、去上課。（Q：這樣其實聽起來還滿不錯的！）對我覺得這樣可以幫助機構去改善。

Q：對啊，就是比較積極正面。

A：對，要不然機構有時候他搞不清楚自己哪裡不行。

Q：對啊或者是說不知道怎麼去改。那 接下來就是在談目的的部分，那他就是怎麼講跟規範，因為剛剛規範就是說 就是政府規定的，那目的的話就是他算是比較軟性，就是類似比方說拜託啊、請求那些，那就是比方說像政府他會 比如說他最近可能有些活動啊，或者是他有些政策目標啊，那他有時候不是用很 規定的就是說「你們一定要做到怎麼樣怎麼樣」，他會比方說就是請 就是類似道德勸說、就是跟大家說啊你們盡量朝這個方向來做這樣子。那通常像這樣的訴求啊，就是機構的話，這邊的反應大概是怎麼樣？

A：像這樣的嗯 這樣講好了，向對於照顧 照顧人員的資格要求，他就是法規制訂完之後，給我們期限，那希望我們去做，就這個 那個法規來講，那這一部分的話，我們是都會去配合啦。在我們機構的立場講，因為我們是滿大型的機構，我們基本上我們都會配合他，所以這我們 會盡量的去按照他的規範去做。這針對法規嘛對不對？不是針對辦活動，那基本上我們會盡我們的能力去做，這個部份我們是有在做。

Q：那如果他不是 就是比較不算硬性規定吧，比方說他可能 比方說政府在宣導說今年要怎麼樣去做，然後 ？對就是

A：喔！早期他有 嗯我想想 ，他早期有在像推展社會役，早期他在推展社會役的時候，他希望我們也能夠參加，那剛開始我們是解釋說因為我們不清楚 就是呢我們的業務不需要這樣的人，那 那他們用的方式就是不斷的告訴我們說社會役的好處在哪裡。那我們後來在第三年 ， 嗯第三年還第二年，我們也就接受 就是我們也就開始嘗試運用替代役。等於說他在告訴我們說，你有 你可以申請，但是我們不申請他也不會怎麼樣，但是他會一直不斷的告訴你可以申請。然後像台南市政府因為後來據說他的兵源太多了，沒有地方、沒有機構可以呢 所以就不斷的告訴我們說希望我們去運用，然後他也 社會 台南市政府那邊運用了很多人力，經常告訴我們一些主辦的人員說「ㄟ這個滿好的一個人力」，那希望我們運用，所以我們在去年 92 年開始嘗試運用。大概會有這樣的傾向。或者是以前早期 我們唯一沒有答應他的是「永續就業人口」，他希望我們財團法人機構能夠配合政府吸收一些永續就業人口。

Q：那個目的是？

A：呢 目的是 幫政府解決失業率。(Q：永續就業人口？)就是那個短期的就業人口、中高齡失業的，那像我們能夠雇用，那當時電話是不斷的一直要求啦，那也是都很客氣的拜託我們釋放出名額出來，就是說一個機構能夠放幾個永續就業人口。但是後來我們董 我們主管局這邊後來討論的結果，我們覺得我們自己人力其實滿充足的，不需要這樣的人力來，那跟他拒絕的時候他也沒有說什麼，他也是接受我們的拒絕。

Q：那像機構就是在考慮要不要接受政府這樣的要求的時候，就是會考慮到什麼樣的因素？

A：我們會考慮到說，他的人力進來 我們會先考慮我們有沒有需求啦，像人力需求這一部分。當時永續就業人口，當時我們的考量是這一群人道我們機構來，那他可以做什麼事情，那我們機構有沒有辦法有那樣的事情給他們做。當時的考量是，那時候我們的業務並不是很多，那我們員工量已經很大了，所以我們覺得不需要。那後來會用役男的原因是因為我們有新開，呢我們有一個區需要警衛，那 覺得他們來可以幫我們補，就是我們警衛的人力不足，我們希望他們幫我們補充人力，所以目前所有的役男都是在我們的警衛部分。

Q：那所以 嗯機構會不會考慮說就是 就是如果你們拒絕他們的要求，會不會碰到一些問題啊？比方說可能申請什麼東西的時候會 ？

A：倒是沒有考量到這一點，就是說因為他也都是用訴求，就是說麻煩我們 ㄟ就是問我們要不要申請，倒是 因為這個也沒有列在評鑑的標準裡面，所以就不會去考量跟政府的關係這一部分。

Q：那除了就是像比方說替代役或者是永續就業人口這些方案，他會不會就是請求說比方說他有一個服務方案他要做，或者是說有一些活動他想要作，那會不會來拜託就是機構？

A：會會，嗯 台南縣曾經委託我們做「外展」，就是我們機構跨出來幫忙社區的人，那當時我們有去接這個案子，就是前置作業我們都有去接，那案子寫了、經費也准了，之後後來是因為我們那個機構生態有點變化，就是我們那個機構沒有人力，我們那個外展是送便當，那他 我們那個區沒有人力送便當。所以後來我們也跟台南縣政府解釋，那他也接受了，就是我們取消那個案子。那台南市去年跟前年，喔不應該是前年，前年 90 跟 91 年的時候，他們經常希望我們來認領他們的方案，就是說他們需要辦活動沒有錢，那希望我們贊助經費，那這一部分就是我們都有幫台南市的忙。

Q：反而是政府要求你們贊助經費？（A：ㄟ，他說他經費不足。）主要是 就是什麼樣的活動？

A：呃 台南市當年滿有趣，他辦了很 就是社會局辦了非常多的活動，那因為他們呢局內的編列預算不足，所以就者了幾個台南市相關的基金會，那每個人認養幾個經幾個活動。我記得我們認養了兩個，一個是呃對單親媽媽開電腦班，我們除了認養經費，我們也認養 我們後來也是認養場地，就是我們後來提供場地，啊也贊助經費。另外就是低收入戶小朋友的夏令營，是我們贊助經費讓他們去辦。

Q：那機構為什麼會願意就是幫政府就是接收這些？

A：當時是呃 因為我們跟台南市的互動一直都還不錯，那提出這樣的，等於說我們做的話就社區服務啦，我們當時的觀點是作社區服務。那小朋友的這一部分夏令營，是因為可以讓我們自己那個小朋友出去玩，因為我們自己裡面也有二十幾個小朋友，就是說國中的小孩子去住在我們那邊，那也等於是幫我們的孩子辦活動。

Q：所以就是 等於是政府的活動剛好可以配合到機構自己的目標？

A：對對對！就是我們剛好要做外展，所以我們就辦這個。

Q：那就是 相對就是機構啊會不會對政府就是，因為其實政府的法令有時候其實更新的速度會比較慢，那就是通常民間團體會對於一些社會議題反應比較快啊，那會跟政府去做這一方面的政策訴求？

A：我們最近有做了兩個訴求，一個是也是說大家聯盟起來的喔，一個訴求是財團法人的繳稅問題，呃... 這個部份我自己比較不清楚，是我今天看到公文，那之前有聽到在講。因為我們是財團法人，然後我們有呢 土地租金近來，那這一部分的稅收目前政府希望我們 好像要跟我們扣稅，那對我們來講，因為這一筆錢進來是我們在養院民的，就是我們在從事我們的福利事業的。如果一旦繳稅的話，對我們來講，相對我們服務就會減少，所以目前有跟其他幾個聯盟的那個財團法人機構，然後想

用聯盟的方式給政府建議。(Q: 喔! 我好像有聽其他的機構說過, 就是稅金) 這個最近稅金這個部份。那這個部份對我來講因為我也不是那麼清楚, 因為我也剛剛瞭解。那在法規上, 他每次在開說明會的時候, 像最近在開身心障礙法的說明會, 我們就 就提出我們機構的立場, 希望因為身障法規很 龐大, 我們不希望他用一個單一的法規來看所有的身障人事, 因為我們自己本身我們另外一個大業務是精神障礙的人, 那我們希望他重新看待精神障礙的人士的服務。那當時的建議他們有說要帶回去啦, 那目前我們的作法是 就是不斷的給他作建議, 然後看他能夠給我們什麼樣的答覆。

Q: 那像這一方面的訴求啊, 就是你們覺得政府的態度, 或者是說回應的感覺?

A: 回應的感覺, 覺得嗯因為他們都是委託給一些聯盟在策劃, 那聯盟那邊是代表, 他們都會說是有聽進去啦, 啊但是我們會覺得成效當然沒有辦法達到百分之百啦, 我覺得大概是七成左右了。(Q: 就是還是有一定的效果?) 對對對, 我覺得還是有效果, 因為不斷建議他還是會接納。

Q: 那就是在這個部份啊, 你們會覺得有什麼, 就是可以再改進?

A: 我覺得他可以多開幾次公聽會。

Q: 就是在溝通管道上 ?

A: 對, 溝通管道多溝通一下, 那可以讓民間業者的聲音多進去。那因為有時候他會讓學者進來啦, 那當然我們都會期待說學者也能夠多聽實務界的聲音。因為我自己作評審委員也常常會有人抗議啦, 就覺得我們這些學者講話都 不夠實際。我 我會覺得因為我自己是走實務界, 我是自己走實務界, 再去走學術, 所以我覺得我們會考量, 但是確實有一些 有一些學者可能他沒有經歷第一線, 他不了解真正第一線的人的需要在哪裡, 這個是真的很大的問題。

Q: 對啊, 因為我有認識一些老師, 他們自己也承認就是他們其實不是很懂實務上面的需求。

A: 啊所以我們慢慢 我覺得政府也一直在變, 因為他現在連評審委員, 我自己會進入衛生體系的那個, 也是因為我自己實務經驗, 那他希望我們這些人願意就是願意投入這樣的領域, 幫忙等於實務界跟學術界互相搭配, 這個是大概是這樣子。

Q: 那我們就進入第二部分, 服務輸送的部分。(A: 這是針對委託?) 對就是有委託的, 政府委託的部分這樣子。

A: 這個我們目前被委託的最大宗的是養護, 就照顧病患, 就是像老人的養護, 或者是身心障礙的養護, 還有兒童的養護, 然後我們還有一區是健保的 健保床, 喔那算健保局, 因為我們有醫院。

Q: 所以剛剛提到的三個都是 (A: 社政) 都是屬於社政, (A: 對) 然後委託的。

A：就是老人、身障、兒童。

Q：那主要是地方政府嗎？還是說？

A：呃 目前都是地方政府，(Q：都是地方政府？)身障沒有，身障是中央，中央佔了三分之一 我看 中央佔了五分之三，身障領域裡面佔了五分之三，那地方佔了五分之二。因為我們當時那一區，是在民國 73 年，配合政府當時的政策，我們蓋了那個機構。

Q：所以養護的部分，主要都是

A：身障的養護，就是精神障礙的，因為我們精神障礙那一區是配合政府的政策去蓋的機構。

Q：那其他的業務呢？

A：其他的業務都是仁愛之家早期他 在清朝時代設立的時候，就是那些宗旨，就是照顧弱勢族群。

Q：那目前有委託的，除了養護之外，還有沒有其他政府委託辦理的。

A：因為 最主要的業務還是以養護為主。

Q：所以主要是養護，所以目前有委託 這邊的，大概就是社政部門？

A：設政部門，然後醫療的 健保我不知道，應該不在你這邊，醫院不算非營利？(Q：對應該不算！)那就不算，我 因為我們有一區醫院。

Q：他是 他算是也是基金會底下的。(A：對對，就是我們財團裡面的。)那就是委託部分的資源啊，就是政府委託這些業務，大概會給予什麼樣的資源？

A：就是 那個委託費(Q：主要是經費？)對，經費。

Q：那他們會不會提供一些其他的幫助，比方說 ？

A：沒有耶，就是提供經費給我們。

Q：那 像是場地啊或是設備就 ？

A：嗯 就是你可以跟他申請。(Q：可以跟他申請。)像我們是財團法人的機構，我們可以跟政府申請設備，增建、改建或者是修繕，還有人事費，啊可是 一直都沒有申請。

Q：可是申請的話他還是用經費的方式？

A：他經費補助你，喔應該也不能說沒有，我們 91 年底拿到兒童局給我們一筆改善小朋友的設備，就是說他還是 呃有在那裡，但是你要去主動去跟他申請。

Q：他還是 就是放一筆錢在那裡，然後

A：對，就在內政部那裡，那我們都可以直接 ，就是你寫計畫案，然後他會審查 審查之後然後提撥給你。

Q：那像這樣的申請案啊，通常會不會就是說很難啊，還是說？

A：呃 基本上我覺得我們有那樣的需求，提出申請，他都會依照我們寫的企畫案給我們。

Q：就是一般來說都會通過？

A：一般來說都會通過，啊那經費的多少啦。（Q：喔！那你們覺得呢？）我覺得還好，因為這幾年申請的經驗都還滿 ，就是說合作的關係都還不錯。（Q：所以比較沒有問題？）對，就是唯獨 我們去年在申請了一筆長青課程，那個在法令上不懂還是怎樣，就是 沒有預期的金額那麼高，但是後來我們還是營運下來。

Q：那就是機構這邊啊，在委託業務這個部分，主要回饋給政府的，就是大概會要機構提供些什麼？

A：大概機構他會要我們的像 噢委託的 嗯 倒是沒有耶。像養護的委託他也沒有要求什麼，在委託書上他會要求說我們應該提供什麼樣的服物，包括說他要求我們要有專業人員的配備。

Q：就是主要機構這邊要幫忙付出就是人力、專業人力。那 可是等於是地方 就是地啊、設備這些都是要機構自己出。

A：對，機構自己出。那如果說是你申請的 像是我們申請呢 設備費好了，那當然最後我們就是要用核銷、要用成果展示給他們。

Q：那就資訊的部分啊，那 其實這部分應該會跟剛剛有點重複。

A：對差不多，就是他們會用，因為下面這部分他們就每年會有 年初會編列一本「社會福利補助要點」，我們就是看那本要點。

Q：那他的內容大概是？

A：內容就是會告訴你今年度你可以申請什麼，就是各種領域都有，兒童、少年什麼之類，然後就告訴你今年補助的項目有哪一些，像目前都有補助人事費，那他就會告訴你怎麼樣機構可以申請人事費。然後 或者是說他可以辦一些活動，然後他就告訴你什麼錢他不可以補你，像說不補助獎盃，還是說不補助旅遊什麼之類，他會有一些細節規範啦，然後你就是照那個細節規範去做。那地方政府有時候，像台南市或台南縣他們有業務要委託，他們也會放 現在委託變成叫什麼「公開招標」，就是他會公開招標你要自己去看他的網頁。

Q：那就是機構這邊會不會要回饋給政府一些資訊？

A：喔我們給的資訊大概就是用成果展示。

Q：就是成果展示，那大概是用什麼樣的方式？

A：成果展示大概就是，他會要求我們包括經費的核銷嘛，那活動的呢 就是如果研習就研習手冊，那不然就是提供照片，活動照片。

Q：嗯 就是辦這些活動，那政府會不會想要就是從這邊吸收一些專業上的經驗，比方說對於一些 ？

A：基本上他們現在對於一些發 委外出來幾乎都是一些專業的活動委外出來，那就是靠我們機構去找一些專業人員幫他們辦一些活動。

Q：所以他們自己會想要學嗎？還是說可能會要求你們提供一些 ？

A：倒是沒有呢幾乎，我們現在合作的大概就是委託養護，或者是幫他代辦訓練，那他們大概都是 訓練都是外面不是他們裡面自己的人。

Q：也不是他們自己的人？

A：對，就是一些民眾，或者是說 這樣子講好了，我們曾經幫台南縣政府訓練過公共服務就業人口。因為政府目前聘用了一些公共服務就業人口沒有專門 嗯沒有專長，那我們就幫台南縣政府去年訓練過兩批，幫他們的公共服務就業人口訓練就是照顧服務員，讓他們擁有那個技術。

Q：在委託的 就是業務，因為政府他把業務委託出來，那他大概就是會用一些方法去瞭解說你們幫他做的怎樣，那通常？

A：通常他們還是 就是，他們就是說像委託業務喔，養護業務他們會不定期抽查，他們會來看看啦。

Q：那大概多久出現一次？

A：嗯 多久會出現一次喔，呃養護的應該他們一年大概都會來看一下，台南縣市大概歐會來看一下他們的院民啦。那他法規也規定說我們要開個案研討會，那邀他們來看，那他們都會來。然後如果是辦在職教育的活動，嗯他們都會來開幕典禮，開幕儀式，那或結訓他們都會來。

Q：那他們來看是會有一些主題，還是說就只是大概沒有什麼問題？

A：嗯就是都是來看一下，幾乎大部分都是像個案研討會就來看一下，參加這個研討會然後順便看一下。那如果是辦活動的話，就是來開 主辦單位來開幕這樣子。

Q：就是有來關心一下。(A：對對，來關心！)那他們會不會覺得有要正式的檢查方式？

A：正式的檢查方式 目前倒是沒有，但是委託的話就是縣市政府都會配合那個評鑑，三年一次的評鑑。那因為我們隸屬中央，所以我們就沒有接受地方政府的檢查。

Q：喔，所以他們主要還是 他們續約依據等於是看中央的評鑑。

A：對對，看中央的評鑑因為三年評一次，那就看中央評鑑的結果。

Q：所以中間 那你們簽約的時候，大概是多久簽一次？(一年簽一次)，一年簽一次，所以以其實他們當中不太會去檢查，就是 ？

A：當中就是說除非你出了大事情，不然他一般會繼續跟你。(Q：就是不會特地再來檢查？)不會特地再來檢查。但是我瞭解有些地方政府喔，像有些地方政府他是每年評，有的地方政府自己評。(Q：有哪些縣市？)高雄市是自己評。

Q：所以就是台南縣市政府都沒有辦？

A：台南縣市政府目前沒有，那就是老人福利機構啦，那衛生體系 的照護機構，是一年一次督考、一年一次審查，但是他 就是派 找一些專家學者，一年看一次，啊只要不行就 就不合約了。

Q：所以他們其實這個 那個部分就檢查比較嚴格。

A：衛生體系這幾年是滿嚴的，因為我自己從 86 年幫忙到現在，有些地方政府每年作，就針對衛生體系的機構。

Q：那是因為有什麼樣的政策去？

A：政策是 政府還在研擬一個長期照護的政策，嗯 規範啊那個規範目前都還在等於說 還沒正式化。啊當然業者都會埋怨、每年去他們會埋怨，但是政府的觀 嗯衛生署的觀點是輔導，我們每年去都是輔導觀點，我們每年去都是在教他們。

Q：就是告訴他們那邊還可以改善。

A：對，一直告訴他們。啊當然據說後來會 這些都變成地方政府跟他簽約的一個依據。

Q：就是變成等於政府評鑑出來，決定要不要跟他們續約這樣，所以他們壓力也滿大的。

A：對壓力很大，但站在我們的觀點是我們是去幫忙人家，如果連續兩年他都沒有改善，我悶卻是會給地方政府一些建議，是不是他要更加強平時就要去看。

Q：那再來就是目的，就是跟剛剛一樣就是比較軟性的訴求。那可能這個部分就比較小一點，就是針對委託事項的話啊，大概就是 比較常發生的可能就是那種，比方說針對合約，因為合約不可能什麼都規定得很清楚。然後有時候可能政府他對於那個服務會有一些意見，那可能會希望機構配合。

A：這樣講好了，我們最近有簽保護合約，所以我們是 我們有些機構必須 24 小時待命，接受他保護的個案。那最近有保護個案進來，但是後來我們評估了我們裡面呢我們的狀態，我們是跟他解釋可能我們沒有辦法照顧，那地方政府也接受我們的這個解釋，那就是我們短期讓他安置這樣的個案，那今天 我們第一線的人就告訴我，地方政府已經找到 因為我們建議他要找更合適的照顧地點，因為我們那個是大型機構不合適，所以他就找到更好 就是家庭式的照顧。啊所以這個我們會覺得，我們雖然有合約在那邊，但是我們都會針對個案的特性，和我們機構的特性，送進來之後不行，我們都會解釋，啊地方政府都可以接受。

Q：通常就是 ，這樣聽起來它們接受度其實還滿大的？

A：他們可以接受，啊但是就是說他希望我們給他們時間，因為轉來要再轉出去，要一段時間，(Q：還要花時間去找。)對，基本上我們最近這幾年來的配額，就是我們可以接受你緊急，因為我們那個大機構 24 小時開放嘛，所以他們可以緊急來，但是只要一住進來，我們照顧上 我們如果照顧上覺得我們有困難，他們都會接受我們可以轉，我們都會請求。當然就是說沒有辦法馬上啦，這個我們可以體諒，大概都平均大概運作都是兩個禮拜到四個禮拜的時間，應該是說這個案子比較短，三天就解決了。就是他們會很用他們最 用他們的能量盡量去做。

Q：所以 那除了這個部分就是有沒有有一些 就是包括其他在委託業務上面的，就是比方說他們要求你們，或者是你們對他們訴求，比方說有可能合約哪裡，或甚至說合約上有一些覺得做起來有困難的部分？

A：有，目前在合約上覺得有困難的就是，有部分的合約我們覺得經費上很不合理，那今年有跟地方政府談了一下，那後來地方政府答應我們逐年調，因為我們覺得 對我們機構來講不划算，那那個是地方政府可以決定的。那有一些部分的合約是內政部所核定的，那個價碼是內政部核定的，那我們這幾天也在做訴求，那嗯據說會改，不知道什麼時候改，因為那牽扯到中央。那地方政府會覺得 地方政府權限可以做的，我們都可以直接跟地方政府談。

Q：所以其實他們，就是在你們對他們的一些要求上面，配合度也是算滿高的？

A：我是覺得都還滿好，可能就是這兩三年，互動比較多啊，等於說嗯 互相的委託案，還有包括他們委託我們的在職教育案，我們都有做，然後我們 我是覺得主要關係上互動比較密切，那在談合約上好像比較好談。

Q：就是 可能是因為交情比較好，這樣子 ？

A：好像是這種感覺，啊還有就是說，我覺得是我們自己機構本身也努力去改變啦，就是過去我們在接委託合約案的時候我們專業人員不足，那這幾年我們機構改變了很多，就是我們嗯不斷的進專業人員進去，那我覺得我們機構有資本跟他們談增加那個養護費用。那後來對方評估我們的專業能力，就願意跟我們調。

Q：那針對 嗯就是政府他們要求的事項，就是機構通常會答應，或者是不答應，就是說等於是一個考量的因素是什麼？

A：機構大部分都會看機構現有的狀況，合不合理啦喔。因為 還有就是說看機構有沒有能力，有時候他的要求我們機構作不到，就包括說我們要花很多經費，再重新做的時候，我們機構就會考量，就是說我再投資下去我的營運成本會不會造成困難，我們大部分大概都會有營運成本的考量。

Q：那如果說 會不會有些狀況是他們要求的那個方向可能跟你們的目標會有抵觸，那通常這種狀況的話就是 ？

A：嗯 抵觸，因為我們都會盡量去配合他們政府的要求，但是如果我們是真的有困難，我們是會提出我們的困難點。那就是找到 我想就是找到一個可以雙方滿意的地方。

Q：那基本上就是針對整個就是委託業務方面的互動，包括資源啊，然後資訊、規範還有目的這方面的 這幾方面的互動，那機構這邊認為有沒有一些問題，或者是還有一些可以改善的？

A：嗯 對我們 機構來講喔，我們是這兩三年才開始 除了養護委託以外啦喔，養護委託是固定的業務，就是其他小型的委託，是這幾年開始在做。那因為我們也是經驗比較不足，所以基本上就是一直都在學習跟政府怎麼樣做委託案，不管是地方政府或中央政府，我們大概是這兩三年開始嘗試、嘗試在跟政府委託，那嗯 法規上我們也是一直在摸索。那合作上我們是覺得還不錯，就是他們都會不斷的給我們指導。

Q：所以其實你們覺得，就是在委託上面跟政府合作還滿 就是算滿順暢的？（A：我是覺得都還算滿順暢的。）就是沒有什麼比較大的問題？

A：呃 目前是沒有什麼大的困難。

Q：好，謝謝！

《訪談結束》

編號：F08

日期：2004/03/10

Q：我們一開始就是先問，就是因為基金會這邊是嗯 登記是在高雄市，所 那我想問的就是跟基金會這邊比較常往來的政府的單位大概是哪些？

A：就是社會局嘛，直接就是社會服務、社會福利的部分就是社會局。(Q：高雄市的？) 對，高雄市的。

Q：那嗯 中央政府那邊有沒有有一些單位？

A：喔因為我們有跨這個社區健康營造，所以跟高雄市衛生局也有來往。但直接的話是中央部門委託的，是衛生署委託的。對，那原本我們是做了三年的社區健康營造是衛生署，但是衛生署還有再成立一個國民健康局，那所以我們這個業務變成是衛生署國民健康局的直接對口。

Q：喔就是轉到國民健康局？

A：對對，也是他的單位啦，也是衛生署的單位。

Q：所以現在比較常 就是比較有業務上往來的就是嗯 高雄市的社會局，跟中央的衛生署這樣子。(A：對對！) 那我現在就先看那個一般面向的資源的部分，那就是嗯..這一部份就是先瞭解就是政府可能提供，政府有沒有提供過什麼樣的資源給基金會這邊？

A：喔，假如這樣談的話，因為可以分幾個部分，因為我們有經管老人中心，就等於說就提供這個場地老人中心，就是我們現在這個地方就是老人中心的 這個場地，當然是也包括有 業務費，也有這一些。那居家服務的話，是針對多少服務時數他的一個限制，就是說他的規定是低收入戶或者是中低收入戶，那麼現在有擴大一般戶啦，一般戶現在是補助是有限定的幾個時數啦，啊部分補助就對了啦。這一方面的話就是屬於政府補助這個服務費啦，居家服務。

Q：那有沒有其他，比方說提供一些其他的資源啊，比方像 可能比方說像場地啦或者說設備這方面的東西？

A：老人中心上就是他的場地、設備。

Q：喔！基本上場地設備就是屬於政府的？(A：對對對！) 喔就是交給基金會經營這樣子，那就是有點類似像公辦民營這樣子？(A：對對！) 對，我想先請問一下就是這個應該先問，就是基金會這邊的成立宗旨啊，就是大概是什麼樣的情況下成立的？

A：喔我們大概是這樣喔，我們是以慈善會為背景的一個會，慈善會已經二十二年，進入二十二年的這個時間了。那成立基金會是因為我在十幾年前就想到，老年人喔比較少人去照顧，去談這個議題，喔我發覺到這個老人的問題應當是會愈來愈嚴重，所以就發起要 剛開始是發起要蓋老人院啦喔，以前講老人院嘛喔，啊所以就做了三年三次的募款，大概募了八百萬才成立基金會，那基金會成立是要一千萬，那不

足的部分是董事會要去攤就這樣，就是為老人的理想來成立基金會的。

Q：所以帶大概就是先從慈善會開始，然後就是想 剛好想到說 就是注意到老人這個議題，然後才轉成

A：對，我們大概 81 年才成立基金會的樣子。

Q：所以就是一群人要作這一件事，就是去發起然後去成立這樣子？（A：對對對！）所以基金會這邊主要的活動就是包括老人的照顧啊，還有一些居家服務這樣子，就是一些活動啊、一些屬於老人的活動這樣子？

A：這方面大概我們有 政府方面就是有老人保護，還有責任區喔等於說你這邊是 你這個老人中心是在這個地區，這個責任區就是你獨居老人的關懷。（Q：就是要去關懷？）對對對，就是嗯列冊的老 獨居老人喔，你就是要去關懷他，要去瞭解他的動態這樣子。

Q：那我想瞭解就是嗯 現在基金會這邊的業務啊，大概有哪一些是政府委託，那有些是不屬於 就是政府沒委託的這樣？

A：喔政府委託的我剛才講了嘛，就是居家服務、老人中心的經管，包括老人保護是有公權力可以介入的，是這一些。那我們現在要做的一個大目標就是老人的一個完全性的一個安養護之家嘛，就是所謂我們要籌建的老人長青園，就是屬於我們要做的一環，這是目前我們當然是有規劃健康的老人 就是沒人收養的一個邊緣戶，我們都願意來接受啦，免費來讓他們進住，我們要做的只是這個區塊啦。那然後有設計一個有健康的、有失智的，跟這個啊失能的，我們大概目前就分這樣啦，安養。那麼養護的話就包含有失智的在裡面，是這樣。

Q：那嗯 剛有提到就是政府提供的資源大概就是 像這個場地嘛，然後還有一些業務費這樣。那在私底下的一些互動就是 有沒有機會比方說可能就是基金會想要辦一些活動或是做一些事情，那剛好政府有一些資源，那你們覺得可以跟他們借用一下，那不是說一個很正式的契約關係這樣？

A：喔！這是看我們辦什麼活動，以什麼這個整年度來 我們看有時候是 以節慶，像重陽節啊我們會去扮一些老人的一個慶祝活動啊，或者是說才藝 競賽啊什麼友誼賽這一些方面的，大概這一方面的話我們就會提出申請一些補助這樣。

Q：那一般來講就是是向高雄市社會局提出，還是說 ？

A：都會有，我們會向內政部、也有可能跨部門，看你的議題是什麼啦，我們也向青輔會申請過經費對，我們也跟其他的 教育部我們也申請過經費，是這樣。但是自己要自籌啦。

Q：就是他會要求一定比例要自籌嘛。（A：對對，一定的那個。）那就是像這樣子的

就是資源的互動啊，就是對基金會這邊來說，覺得說他發生的機會高不高，就是會不會覺得說可能很久才有辦法跟他們借用一下就是說 ？

A：這個是時常幾乎每年都有這樣的事情發生啦，你像我在高雄我成立基金會，就馬上首創獨居老人的送餐服務，完全免費的，然後就知道也可以向政府申請，那包括說我們就把設備都弄進去了，廚房的設備啊，看他的一個規定是廚房設備都可以申請補助，結果下來就是設備都完全沒有補助，只有補助一些餐食費用啊怎麼樣，或者是志工的交通費這樣。所以也是很難啦，比如說我們現在辦的長青學苑，我們每年大概辦兩期嘛，上半年、下半年這樣，現在給你的只是講師費，啊講師又不足，所以在這方面我們大概 當時都是很不以為然「怎麼會這樣」，啊你們 我們照你們的規定去做，啊結果補助差了那麼多。像我們今年一差的話就將近二十萬了，我們已經自籌款都列進去了喔，但是要求他補助的話還不足大概將近二十萬。

Q：那他政府納編有沒有解釋說為什麼，還是？

A：哈哈，解釋、解釋什麼，這個大概是說經費上他們本身也是經費預算上的問題啊，或者是有一個他們是不是怎麼樣有一個平攤、縣市人口平攤還是怎麼樣，這個去說以人口數去計算他可以多少，但這個應當是這樣，也是不足。

Q：所以是即使是基金會這邊是已經照那個標準的，就是你自籌款多少去申請，然後結果下來還是不足這樣？（A：對對對！）啊就是政府也沒有對你們說一些什麼，就是為什麼不夠啊，還是你們私下有沒有去瞭解？

A：有這樣做過瞭解啦，當然已經核你的話喔，好像你要再爭取也很難，不過我 當然我還會向社會局這邊要求再補助啦。

Q：向社會局，那原本是 ？

A：內政部的，照規定都是內政部。

Q：喔原本是向內政部申請，然後不足，只好再向社會局。

A：他還是不足，還是會 （Q：還是會扣 就是扣一點？）對對對！

Q：他是照慣例是要這樣做嗎？還是

A：以前沒有呢，我第一次辦喔，我們剛成立半長青學苑，幾乎都是蠻足夠耶。

Q：都是照足，那大概是 大概從幾年開始？

A：已經三四年了吧！（Q：差不多三四年前。）嗯差不多三四年前，今年是最糟糕的。

Q：今年是最嚴重，嚴重不足。那基金會要怎麼辦，就是這一方面？

A：喔已經辦了啊，你這個大概 大概就這樣子，要去承擔啦。（Q：要自己想辦法去籌措。） 嗯對啊你 既然你已經都 ，政府很多事情都變成這樣，我們都已經開辦了他還不曉得准不准，我們已經提早提出申請了。像我們、我們是 3 月 8 號開課，長青學苑班，那我們元月已經 元月底前照他的規定、社會局的規定，他們轉呈嘛然後公文送出去啦，我們開班他都還沒有准。（Q：所以 ）去年啦，今年好像比較快了一點。

Q：那中間經過大概兩、三個月，都沒有下來？

A：對這個我反應過，我在中央有反應過，我在中央開會有反應過那今年是提早准。（Q：今年是比較快了。）比較快，但是經費是就又變少。

Q：就又變更少，這樣也沒有比較好。所以其實中央那邊是等於你們申請過去，他核准的速度有點慢？（A：對！）就是申請上去 （這個我們都有反應了啦！）就是經常有這樣的狀況？

A：幾乎吧，好像今年是好一點。（Q：就今年好，但是之前幾乎都是這樣？）對對，好幾年都這樣。

Q：那嗯 第四個就是要問就是，啊對對還有一個還沒有問，那個就是那像因為你們這邊就是跟社會局的互動應該還算滿頻繁的嘛，那有沒有有一些機會就是，可能比方說政府他們要辦一些活動，那可能機構這邊、就是基金會這邊可以提供一些什麼東西給他們協助這樣？

A：互相往來啦，在人力、物力都會啦。

Q：人力應該多少都會用到嘛，就是因為政府可能，據我所知好像是人力比較不足。那像設備就是物品方面呢，大概是怎樣子？

A：看什麼活動喔，政府他會 有特定活動去做一個需求的，像政府現在社會局有做一個第二代 清寒 脫貧計畫，第二代的這個學生喔、學子，就是脫貧計畫，讓原本是低收入戶的子女，啊就是他的目標就把這個第二代的子女呢，做一個脫貧，讓他脫離這個低收入戶的，喔這就有要一筆錢，一筆錢他就會去募款，啊募款的話他就會找社團，找我們基金會或者是慈善社團來協助，擺攤位也好、啊或者是說捐款也好，他去籌募基金，會這樣。

Q：喔，所以這一方面也是會有。那那就是想問一下就是剛剛，關於資源這一方面的互動，那就是基金會這邊覺得啊，就是像 比如說像剛剛就是一個是補助額不足嘛，啊還有一個就是公文可能比較緩慢、核准流程比較慢這樣子。那除了這兩個還有沒有什麼其他的感想還是說？

A：感想喔？這個很難 嘿嘿，因為有時候會覺得是說 現在還好一點啦，這個官僚氣

息喔，現在是改進很多了啦，有時候他..他是主管機關他好像就是有這樣的、上下這樣的一個態度，現在好像改進比較多了，但是還是會有啦、還會有。反正這個每一個人 有時候這是一個個性喔他本身的一個 作為啦，每一個人的一個作風的問題。

Q：那比方說像什麼樣的情況下他會表現就是 怎麼講，就是那種有點像上級對下級的那種感覺，就比方說像什麼樣的狀況？

A：我這個倒是 ，因為一樣啊你公文來往或是怎麼樣，他認為你有瑕疵啊，或者是說不是這個 認為應當要怎麼樣才是好、才正確，啊他不是 他就有點命令式的，或者有點上對下的很命令的這樣的一個方式啦。

Q：就是公文上的用語，就比較像是 ？

A：都會啦，就是做事情也會這樣啦，有時候因為找他 但目前的話，以 以現在的一個時代，應當是也改變相當多了啦，那個以前比較 嚴重，現在是好一點這樣。

Q：那接下來就是資訊的部分，那嗯 就是政府在就是像基金會的運作上有沒有 會不會就是提供一些資訊給基金會這邊？

A：比如哪方面的資訊？

Q：比方說像他們的 比如說像政策目標，比如說今年的政策目標啊，或者是說他們的相關的規定的修改啊或者新增什麼樣的規定，或者說一個我比較在意、比較想瞭解的就是說，就是像專業資訊嘛，因為基金會這邊就是 嗯算是社會福利的專業機構嘛，那會不會說政府他們有機會去整合相同的機構，比方說同樣都是老人的機構、老人業務方面的機構，那整合他們的專業資訊，然後提供給每個基金會參考？

A：這個會，也不錯，但是還沒有做的很好啦。(Q：就是有，但是還不夠好？)對對，我們會主動要求。

Q：那他們的作法大概是用什麼樣的方式？

A：嗯，假如以 業務的一個同類型像 我們現在是有外面有八家的一個承辦、有經管老人活動中心的這個，有八個單位，那他就會結合說啊你們哪一家來辦怎樣的活動、參訪活動，參訪別縣市的，提供 。或者是說哪裡有一個什麼訊息啦，也會給我們這樣。所謂 你是資訊像變成我有點模糊了，我現在講的就有點模糊啦。(Q：沒關係)沒有，你再去釐清就好了啦。就是說像我們八個單位的話，可能會分別去做 ，他會給你一些訊息說啊你辦些什麼，啊共同去瞭解、做一個活動喔、團隊，八個共同去參觀什麼這樣，會這樣。

Q：就是有一些活動可以讓你們去參加，瞭解一下別的 大概別的縣市或者說機構怎麼去做這樣。

- A：那你所謂的資訊是說剛好有怎樣的一個有相關的一個老人議題，也會給我們。
- Q：那像這樣的機會多不多，就是？
- A：這個是 嗯應當是不少啦，應當都還不錯啦，接觸喔現在在跟公部門這樣的接觸應當是還好啦。新作風喔，因為我們碰到 我 那個局長是前一任的蘇麗瓊蘇局長，現在在你們東海在修博士，他很內行啊，聽民間的聽的進去，剛很人又 。
- Q：因為他如果是算是學界的人的話，(A：他也是實務界啊，啊本身又是本科系啊。) 對，應該說本科系他可能是接納度就比較高。
- A：對對對，這個我講公辦民營講很久，我講那個政府的空曠的房舍提供出來講很久，講到他的手中從他那邊開始有，啊結合民間是從他開始，我講幾年了、幾任局長。
- Q：所以一直到現任這個局長他才開始？
- A：他又換人了，他現在是 嗯讀博士嘛，這個在學業比較 ，所以他調到那個勞委會的那個中部 辦公室的主任，所以在那邊讀書就比較輕鬆啊。現在換這個局長還不錯，他不是本科系，但是他作風是滿有親和力的，現在這個洪局長。
- Q：那嗯 還有一些其他部分啊，比方說像一些政府的規定啊，或者說像一些招標訊息，那像這一方面的訊息是他在公開度來講，現在做的怎麼樣？因為我會問這個問題是因為我之前有訪問到一個機構他是說，就是說像他們那一邊的社會局有的時候會算是耍一些手段吧，就是說因為他們算是一個比較常就是去做政策倡導的一個組織，那有時候政府那邊會覺得說「啊這個機構比較不聽話」，那有時候在像針對招標訊息啊，因為照規定來講說，這個招標訊息應該是要公開的嘛，就是要讓大家都知道。
- A：公開他是有上網啊，只是沒有讓你知道，你自己要去找啊。(Q：你要自己去看就是了，那他不會在另外說用公文還是說怎麼樣？) 會喔，像假如說有外縣市其他的要招標的相關訊息給市政府，市政府會轉話。那這個有時候 你講的是事實啦絕對是這樣的啦，絕對有的他不公開啦，他或者是有特定啦，這是也會啦，這個說沒有我看是騙人的啦。啊你如果說 但是 就是你跟公部門的互動怎麼樣啦，那幾乎說跟你有相關的他都會讓你知道啦，應當是這樣啦。
- Q：就是以高雄市這邊來講是 (A：還好啦！) 還好。那針對像現在就是基金會跟政府這邊在資訊上面的互動，包括像比方說剛剛提到的像專業資訊，比方說研討會啊那些，啊還有一些法規命令的修正公開啊，啊還有比方像招標訊息這一些資訊的往來上面，那基金會現在就是對這方面有沒有什麼感想來還是有什麼可以改進的地方？
- A：假如是以高雄市政府社會局來講的話，在資訊這一方面的資訊應當是 他是滿不錯啦。那你所謂的說什麼樣的感想，這個假如說以法令本身，或者說政策本身這個當

然是可以談的啦。

Q：就是還有改進的空間。

A：嗯！

Q：那第三個就是規範的部分，那其實就是說，因為規範大概就跟第四個目的是剛好一個區分啦，他算是比較硬性的就是說，政府可能會明文規定說你們要怎麼樣怎麼樣，那做不到可能會有哪樣的懲罰，那做的好可能有哪些獎勵這樣子。那目的的話他可能就是比較軟性的啦，就是說 也不能說私底下，就是比較沒有強制力的，可能政府用比方說政府相對是用拜託的方式啊，就是私下請託啊，或者是說宣導啊，就是我們今年政策目標怎麼樣怎麼樣，然後希望大家配合，就大概是這樣子。那規範的話就是 政府機關目前對基金會 就是純粹對基金會的部分有一些規定嘛，比方說就是董事會的運作啦、然後可能每年要定期的活動嘛，那這一部分目前來講應該是內政部他們負責監督嘛，那他們通常 他們現在對這方面的監督啊，大概是用什麼樣的方法？就是 像是他是書面，就是你們做一個開會的紀錄啊、活動報告，還是說？

A：喔，這個大概在基金會會有他一定的規範啦，他的法令規範是怎麼樣，我們是照法令的一個規定喔，就是很正常的運作啦，這個是沒有什麼問題。

Q：那他們是 他們會去 因為規定的話是

A：你現在大概可以這樣講啦，你假如說有委辦的，有委辦的他就委辦的條件規定，那大概他就會來有評鑑，對啊，或者是臨時來抽查或者是怎麼樣，都會有這樣。你是要談這一方面嗎？

Q：我是想先知道就是基金會，就是針對基金會有沒有在運作這一方面的瞭解。因為期十內政部他有訂一個規範嘛，那其實就我的瞭解是，就是有一些基金會他是 怎麼講，就是設立了之後他沒有在運作，那我是想聽聽就是一些基金會就是 ，我想知道因為他 如果說政府他訂了這個規則之後，他有去做瞭解的話，我覺得就是照理說這樣的情況應該是不太容易發生啊，但是為什麼會這樣？

A：喔！那我大概可以這樣談好了，因為高雄市的基金會也滿多的啦也是有啦喔，但是真正在運作的像我們這樣載運做的其實真的是很少。就是我有錢，我辦個活動像獎助學金，因年發個一次、兩次，那或者我錢就是捐給政府，那就這樣啊，他就是給政府 捐給政府，或者是給其他啊我們有在運作的社團，啊他需要的話他會捐給需要的社團，就大概是這樣。也真的是是有的沒有照規定說啊一年幾次的董事會，這個什麼什麼財務報表啊怎麼樣，啊那是不是現在有在嚴格執行啦，我也不瞭解，這一點我不瞭解，啊但是我們是照規定來啦，我們是主動照規定的，因為我們運作的就是相當正常啦，這樣。

Q：那所以這一部分你可能 應該比較不會有什麼感想，因為就是如果是照規定的話，

那就比較沒有什麼問題。那就談一下目的好了，剛剛有提到嘛就是政府他可能會，比方說他今年可能想要特別宣導什麼，就今年是「什麼年」這樣，啊然後有一些政策目標就是希望大家可以配合他的作業這樣。那嗯 針對像這種情況，像這種情況有沒有發生過，就是 就是政府他們要求？

A：這個會啦，這個一定會的，你有在相互往來的話，而且有 有做他的委辦業務，這都跑不掉的啦。這這 本來就這樣，你說 但是我們也要能在範圍內嘛喔，你說太超過我們的能力，那應當也可以拒絕啦，我想會有怎樣一個後續的問題不曉得啦，後面的問題是怎樣不曉得啦，但是目前好像我們有沒有發生過不好的 。

Q：就是沒有發生一些不好的，那就是通常政府這樣的要求啊，那機構考量要不要幫他做，或者是說配合的考量因素，除了就是基金會本身做不做的到，那還有沒有一些其他的考量？

A：喔我們是考量不介入政治，假如他政府有政治因素的話，我們是不去介入的。假如說選舉啊，啊選舉你行政中立的話，說要行政中立也是很難嘛，啊我是這樣講假如像我們的基金會，像我因為現在是我在做比較大的決策嘛，我就 我們不碰，可以這樣啦，我寧願不碰你要怎樣都沒有關係啊，就這樣。（Q：就有一些堅持就對了，在這個地方。）對對對，堅持我們的理念，堅持我們的一個。

Q：那相對的就是說，基金會這邊會不會針對政府的一些 比較明顯的就像政策倡導嘛，比方說喔政府他們針對老人福利這一方面的措施啊，或者是說一些經費上的安排，那當然就是民間這邊有時候會有一些意見，那基金會這邊會不會用一些方法，比方說舉辦遊行啊、活動之類的，去向政府作一些建議？

A：高雄沒有像北部這樣啦，哈哈，高雄是比較溫和 比較溫和，是會去溝通啦，也會可能以前會是比較激烈一點，這個開會也都可以放砲。

Q：喔就是政府他們也會舉辦相關的會議？

A：嗯，也有屬於社福的這個聯繫會報，或者是怎樣的一個 大家參與這樣。

Q：就是藉那個聯繫會報他們上面的溝通，就是藉這個時間去跟政府溝通這樣子。

A：當然 當然都會啦，就不會說沒有啦，ㄟ弱勢團體比較會啦像那個 這個所謂自閉症的啦、這個失能怎麼樣，不方便的啦喔，這方面身障的身障團體他們比較會。

Q：就是說他們在整個福利 是說他們在整個福利團體裡面算是議題比較弱勢的團體。

A：他們比較會去做這樣的訴求，這個是 抗議啊。

Q：那像機構應該有針對這一方面做過訴求嘛，那嗯 我想知道就是你們覺得效果怎麼樣？就是針對對政府的建議，你們覺得？

A：敢喊的喔，敢鬧的還是有效啦，還是有效！

Q：那就是針對這一方面啊，就是機構覺得有沒有一些可以做 就是比方說可能通的機會可以多一點啊，或者說 還是說覺得 基金會這邊其實 怎麼講，因為像高雄 因為像我知道北部可能他們的機構就是比較 對這方面活動比較頻繁，那基金會這邊是覺得說像現在這樣子的溝通方式就好，還是說覺得可以有更好的，比方說大家可以聯合向政府說一些？

A：這是一個力道的問題啦，你本身的話 你本身就是說要去做一個倡導或是做一個怎樣的訴求，你一個單位的力道啊、力量還是不足啦啊，所以要的話就像有一個聯盟團體啦，像老盟、像老盟他就是議題倡導，所以他要做的事就會做的比較好一點。像要請總統來連署啊或怎麼樣，簽署這個同意啊喔白皮書啊、老人福利白皮書啊，阿扁不是去了嗎，那個藍軍不是王金平也去簽署了嗎、簽署公益老人福利。

Q：它是屬於全國性的聯合團體？（A：對！）那像地區的話，高雄市這邊的？

A：高雄市在我們基金會來講的話，以基金會來講的話是幾乎沒有啦，那弱勢團體是有啦，弱勢團體這個他們還是有結合、有聯盟，還是會去做一些訴求。

Q：所以其實針對政策訴求的話，就是 就是弱勢議題的團體他們其實，可能就比較結盟，然後去做這方面的倡導這樣子？

A：對對，就是高雄要去倡導也是要走入這樣，也是要有聯盟的話應當是可以。

Q：那就是老人福利機構這邊有沒有考慮用這樣的方式？

A：這邊好像很弱耶！

Q：就是還沒有想到要這樣子，還是說覺得現在就是高雄市做的還不錯，所以覺得說沒有必要？

A：哈哈，還有空間去改 去改進啦，不是這樣，而且很難啦，你說哪一黨來執政都是有有政黨的考量啦，都是這樣。

Q：都是這樣，很難說沒有。那嗯 那我們就是進看那個 就是看委託業務的部分。那像現在機構這邊接受政府的委託的話，就大概 ㄟ這剛剛有提到了，那他們大概就是簽約 就是應該說頻率，頻率大概就是說簽約 他們現在採用簽約的方式是怎樣，就是大概？

A：現在進步了啦，以前的話就是一年一簽喔，每年都要投標，那我說人家台北市三年就簽一次，對不對，只要你有經過你的評鑑、通過你的評鑑，你就是繼續嘛。那現在改進了是兩年啦，你 你有得到甲等以上，就是可以持續兩年。

Q：就是持續兩年，然後再評 就是再重新開標？（A：對對對！）那就是資源的部分啊，那這可能沒有但是我想問一下，因為政府委託嘛，當然理所當然資源是政府要給機構嘛，那相對來講，機構這邊會不會有一些機會可以回饋什麼樣的資源給政府？

A：他 需求面啦，看怎麼樣，因為我們比較運作上喔，因為我們基金會是比較特殊，我們有慈善會背景啦，我們還有一個慈善會，（Q：是另外一個組織？）對對，所以政府要我們用慈善會去 。

Q：就是他補助給基金會，然後它是要慈善會幫他？

A：他假如要 要其他資源的話，我們可能性的話就是從慈善會去運作嘛，去配合 就去配合，所以還是配合的不錯啦。而且高雄市有一個慈善聯合會啊、有一個慈善聯合會，慈善團體也滿多的，那聯合起來，現在是跟公部門是配合得相當好。因為我當過聯合會的理事長喔，啊所以也是很瞭解啦、很瞭解公私部門的一個配合度。

Q：那像政府他們要求就是機構這邊提供的資源啊，大概哪些方面，就是 （A：提供了什麼資源？） 嗯！

A：啊你鋼材也是談過嘛，就是場地嘛、設備嘛，啊就業務費，業務費看多少嘛。

Q：那 那 那就是就業務委託上面的監督，就是剛剛有談到他們有評鑑，他們評鑑的方式大概是什麼樣子？

A：喔，這個也是很 有可以談的地方啦，就是說一般都是會本身他們主管單位，就是公部門的人員啦喔，所謂的我們的長官啦喔，然後就學者嘛，啊我們最怕的就是學者嘛。學者他本身他假如瞭解的話，他假如有實務經驗的話沒問題。學者、學者他博士啊、教授啊他來的話，他不是很瞭解的話，有時候問的話我們是不能接受的，又不能亂講喔 不能亂回答喔，你不能頂嘴喔，頂嘴就糟糕了喔。我們最怕學者（Q：他們對實務狀況 ）有些不了解的、我說有些不了解的，並不是所有學者都是這樣，那我們最怕就是這樣，他講的是外行的，啊我們要達是很困難的，你不能回嘴的。

Q：就是，其實這個好像滿多機構都是這樣反應，就是碰到就是不了解、假如不了解狀況 ，因為有一些理論上的東西真的你要拿到實務上來做其實是不太可能的，但是他們就覺得說「ㄟ啊怎麼沒有照這個做？」。所以其實還是滿 。

A：對對對，所以你們做 在這樣做一個研究，大概讀到碩士出來啦，以後有機會就這樣，你們也要瞭解一下，不是說理論跟實務還是有差距的，所以這個也是我們特別要 要建議的。

Q：那他們監督的就是大概 ，他們會實地來勘查嘛，（A：會會！評鑑都會來。 ）那他們大概都多久時間來一次？

A：嗯 評鑑是一年一次嘛，一年一次評鑑，但是督導的話就不一定啦。(Q：另外還有督導？)對對，還會有抽查啊、還是會這樣啊。(Q：抽查是 它是針對？)因為我們業務是有多項嘛喔，假如說居服、居家服務的話，他會去看個案，不定時、也不告知。(Q：它是社會局那邊，還是說？)對對，應當是社會局 相關啦、相關，社會局啦，應當是這樣啦，因為有時候也搞不清楚，他們 因為衛政跟社政有點結合嘛現在，現在常造中心喔，就是社政跟衛政的結合。

Q：那像剛剛提到就是監督的話，就是例行性的就是評鑑嘛，那評鑑他主要是那個單位負責？(A：就主管單位啊！)現在的主管單位？

A：我們是屬於 我們現在居服的話是社會局、都是社會局，只是說不同科，因為我們有身障的居服，也有老人的居服這樣。

Q：就是高雄市？(A：對對！)那中央就是內政部那邊呢？

A：內政部倒沒有管到這邊，(Q：他們平常就是不會審查？)對對，但他就評鑑市政府啊，他評鑑社會局啊(Q：喔他評鑑社會局，然後社會局再評鑑你們？)對對。

Q：那大概就是一年一次評鑑嘛，那監 就是

A：那還有其他的報表就是每個月都要，(Q：報表？)其他的服務狀態啦，每個月都要。(Q：每個月喔？)對對！(Q：那也是滿)對啊工作滿累的。

Q：光是弄報表好像就要花不少精神。那就這個委託的部分啊，政府有沒有一些拜託配合，就是私底下可能會 ，就是可能說他 因為委託就是訂制式的契約嘛，那但是有時候他可能會覺得說 欸 比方說他可能會要求你們，就是他們自己可能覺得說再往什麼方向去駐會比較好一點，那他會私下跟你們拜託說「啊，怎樣怎樣」，我也不太會講，就是召他們要求再去多做一點什麼這樣子。

A：我看是這樣啦喔，條例是死的、條例是人訂的，那你訂規定不能那麼死的啦，那麼死你就很難去執行。所以有的是可以溝通的，大家認為都合理的，那需要改變的，在條文沒有辦法去改，我們還是私底下能夠溝通去做，他的要求我們接受，或者我們的要求他可接受，應當是這樣啦。

Q：那就是像這樣的溝通嘛，你們目前做起來覺得 溝通上怎麼樣？

A：這個是這樣啦，這個 大概是大家互相往來的一個感受、感覺啦喔、印像啦，你有沒有給人家很壞的印象。這個可以從兩個部分來談喔，很壞的印象他可能會接收的比較快喔，啊你這個軟軟的沒有什麼強勢的話喔，雖然是他對你的印像有可能是只是印象好，不一定會接受喔。可是這個很難講啦，我講的這個是 做參考啦，所以這個很難去談說怎麼樣才是好，我也是滿強勢的。(Q：所以基金會在做法上算是屬於比較強勢的？)以前是滿強勢的，現在是比較 我們認為他們的配合度不錯啦，我認為他們能夠接受民間的聲音啦，那我就比較緩和。(Q：就是這一陣子的運作)

對對，這兩三年啦，(Q：比較好一點?) 對對，以前喔電的他們無路可跑真的，他們很怕我去開會。

Q：那就是針對整個委託業務上面的互動啊，機構這邊有沒有覺得還有一些什麼地方就是可以改進的，還是說覺得其實目前整個運作上來講都還算不錯？

A：就繁瑣的事情太多了啦，規定的那個喔，有時候真的是不需要的喔。(Q：規定太繁瑣?) 嗯 太繁瑣，一些書面上的喔，那個更糟糕啦。(Q：就是書面要求太多) 嗯 真的太多了、太多了，都搞那邊搞太多，你那個實務的、實務督導是不是也會被時間搞掉。

Q：對，那個精力就分散掉了。

A：我們是每天五點半下班，他們還幾乎都 昨天到七點。每天都沒辦法說準時啦。

Q：就是回來還要處理那種書面上的作業這樣子？(A：對對!) 這個也是滿 (A：這個希望是你們的有所反應的，做研究會給公部門的有一些反省!) 我們也是希望能夠做到這樣的效果。好謝謝，那我的問題大概就是這樣。

《訪談結束》