

論公部門約聘僱及臨時性社工之人力？
-以臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心為例

黃怡瑄

中華民國 108 年 03 月

摘要

依據衛生福利部統計，近年來兒少保護通報案件皆有增加趨勢，2016年則呈現趨緩的情勢，然通報數量仍不可小覷，平均每年有22.6名兒童與少年，因為父母或主要照顧者受到嚴重虐待，或是殺子自殺事件波及而致死。通報案件上升原因除了責任通報人員、民眾通報觀念及社區防暴意識增加外，也確實反映出家庭支持系統脆弱及社會安全網疏漏或因應能力不足。我國政府為強化「社會安全網」，並正視「社工人力普遍不足」問題，在推動社會福利政策與人力不足雙重困境，以及考量人事經費負擔與部門業務需要，進而以「約聘僱及臨時性人力」，增加社工人力，然而，透過非典型聘僱的方式，增補社工人力的缺口，其中，仍有許多隱憂，如黃婉菁（2003）認為社工專業制度的不足及約聘人力聘僱方式，影響社工對於社工的認同感與承諾感。陳政智（2012）也曾提出社工以「短期契約勞動者」的方式進入公部門之後，受限於法規的規範，沒有職涯發展性，而且工作未編製職務說明書，工作會一直被增加新的任務；再加上，敘薪基礎不同，產生同工不同酬的現象。

因此，在「增進社工專業人力」，以及「強化社會安全網」，兩大前提下，我們必須思考現在的社工人力配置出現什麼問題，政府、民間團體、民眾等，皆認為「社工人力短缺」是不爭的事實，但透過目前政府的增補人力的方式，能否改善社工人力缺口，並有效持續推動社福政策，提升民眾社福有感，以及約聘僱及臨時性社工對自身工作認同與職場問題等之認知，都是值得討論的議題，因此，本研究透過質性訪談方式，試圖了解約聘僱及臨時性社工對於個人選擇職業的因素、職場壓力、業務分配等，加以釐清公部門約聘僱及臨時性社工之人力管理存在的爭議與困難，並試圖提出改善策略。

本研究所討論的個案為「臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心」，該中心主要處理臺北市轄區內的家庭暴力案件與侵害防治，近年來，更努力實踐社會安全網的政策，然而，在人力不與業務繁複的情況下，除增進正式編制的社工人員，並以約聘僱及臨時性社工，填補人力空缺，然而，仍面臨人力增補不易或人員流動頻繁的問題，本研究經深度訪談後，發現該單位受到幾個因素影響，如(1)不穩定的約聘制度，影響人力流動，與不易建構社工專業；(2)勞動條件，工作壓力大與業務繁重；(3)中央計畫補助，影響人力經費，因此，本研究予以建議：(1)調整業務與人力配置；(2)改善薪資制度，提升工作保障。

關鍵詞：非典型勞動、非典型聘僱、社會工作者、新公共管理

目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究動機與研究背景.....	1
第二節 研究目的與問題.....	3
第三節 研究流程.....	5
第二章 文獻探討	6
第一節、非典型勞動相關理論.....	6
第二節、公部門使用非典型勞動力之理論與他國經驗.....	9
第三節、我國公部門使用非典型勞動力之實務.....	15
第四節、名詞界定.....	21
第三章 評析我國社工人力配置及進用計畫實施	22
第一節、我國社工人力資源配置之發展歷程.....	22
第二節、評析臺北市社工人力資源配置計畫與策略.....	27
第四章 研究設計	30
第一節、研究方法與限制.....	30
第二節、研究抽樣與樣本.....	31
第五章 研究結果與建議	34
第一節、研究結果分析.....	34
第二節、研究發現與建議.....	35
參考文獻.....	39

第一章 緒論

第一節 研究動機與研究背景

一、研究動機

近年來，我國政府為強化「社會安全網」，並正視「社工人力普遍不足」問題，在推動社會福利政策與人力不足雙重困境，以及考量人事經費負擔與部門業務需要，進而以「約聘僱及臨時性人力」，增加社工人力，然而，透過非典型雇傭的方式，增補社工人力的缺口，其中，仍有許多隱憂，如黃婉菁（2003）認為社工專業制度的不足及約聘人力聘僱方式，影響社工對於社工的認同感與承諾感。陳政智（2012）也曾提出社工以「短期契約勞動者」的方式進入公部門之後，受限於法規的規範，沒有職涯發展性，而且工作未編製職務說明書，工作會一直被增加新的任務；再加上，敘薪基礎不同，產生同工不同酬的現象。

因此，在「建構社工專業制度」，以及「強化社會安全網」，兩大前提下，我們必須思考現在的社工人力配置出現什麼問題，政府、民間團體、民眾等，皆認為「社工人力短缺」是不爭的事實，但透過目前政府的增補人力的方式，能否改善社工人力缺口，並有效持續推動社福政策，提升民眾社福有感，以及約聘僱及臨時性社工對自身工作認同與職場問題等之認知，都是值得討論的議題，因此，本研究透過約聘僱及臨時性社工對於個人選擇職業的因素、職場壓力、業務分配等，加以了解公部門約聘僱及臨時性社工之人力管理存在的爭議與困難，並試圖提出改善策略。

二、研究背景

依據衛生福利部統計，近年來兒少保護通報案件皆有增加趨勢，2016年則呈現趨緩的情勢，然通報數量仍不可小覷，平均每年有22.6名兒童與少年¹，因為父母或主要照顧者受到嚴重虐待，或是殺子自殺事件波及而致死。通報案件上

¹ 「社會安全網計畫」（2018，02，26），第4頁。取自：行政院衛生福利部。
<https://www.mohw.gov.tw/cp-3763-40093-1.html>

升原因除了責任通報人員、民眾通報觀念及社區防暴意識增加外，也確實反映出家庭支持系統脆弱及社會安全網疏漏或因應能力不足。

表一、兒童少年保護通報案件數

年別	通報人數	受理案件人數
2013	31,102	25,971
2014	39,352	37,357
2015	42,822	41,512
2016	42,138	40,660
2017	45,283	22,403
2018	54,795	21,612

資料來源：衛生福利部。

因此，為強化社會網絡連結成跨體系合作機制，我國政府推動「社會安全網計畫」，結合政府各部門的力量，建構一張綿密的安全防護網，扶持社會中的每一個個體，於其生活或所處環境出現危機時，仍能保有其生存所需的基本能力，並從民眾的日常生活場域著手，確保個人、家庭及社區生活無虞且不受暴力威脅，並重新構築社區鄰里之間的互助與信任，為我國民眾打造一個安全的生活環境。

除了彌補社會安全網絡之間的缺漏之外，社會問題的複雜與多元，社工人力配置也呈現不足的窘境。尤其是每次發生重大兒童虐待事件或家庭暴力事件，多數大眾傳播媒體或社會大眾屢屢將問題發生原因之一歸諸於「社工人力不足」，難以在第一時間察覺問題，進而解決危機。以及，政府也認為，地方社工人力短缺是長久以來的問題，並且，建構完善社工體系將有助於降低社會安全事件發生，因此，為達成強化社會安全網的整體目標，權責機關應通盤瞭解目前社工人力供需情形，就不足亟需部分審酌提供專案性補助，逐年在預算編列上適當反映，可

見社工人力的增補有其必要性。

然而，我國政府近年一直圍繞三個主軸努力，分別是：「憲政改革」、「政府再造」、「國會改革」，三者共同目標為我國打造「民主且具效能」的治理機制。就「政府再造」而言，受到「新公共管理」(New public management) 學派的影響，其核心為追求「高效率、高效能」，在追求良好的服務品質與高績效的結果，導致執政者必須在有限資源內，使政府運作「績效愈高，成本愈低」，並引入私部門管理策略與市場機制，故為提升我國政府組織績效，進而提出一系列的組織改革，包含「行政院功能業務與組織調整」，通稱「行政院組織改造」，以及強調人力精實的情況之下，非典型僱用成為近年來的趨勢，對於不足的社工人力，採取採用約聘僱、臨時人力等方式增補，一方面呼應社會福利政策實踐，配合社會福利政策業務需要，另一方面節省人事固定成本，並且，組織編制人員名額有限但部門業務負擔沉重，藉以增加人力運用的彈性。

表二、約聘僱及臨時人員、勞力派遣人之人數

年別	約聘僱人員	臨時人員	勞力派遣人員
2013	28,802	82,267	11,869
2014	29,510	81,290	10,126
2015	29,478	80,775	9,717
2016	29,436	83,655	9,500
2017	29,445	88,050	9,058

資料來源：銓敘部。

第二節 研究目的與問題

就現況而論，政府一方面「節約人力」卻必須面對「社工不足」，兩相權衡之下，採用「約聘僱及臨時性社工」之非典型聘僱方式，解決人力不足的問題，但是，「約聘僱及臨時性社工」之非典型聘僱方式，就相關學者研究，存在以下

問題：約聘僱及臨時性社工內心會有不安全感，尤其契約屆滿前會無心工作影響服務品質、服務無法產生持續性、約聘僱及臨時性社工不穩定的就業型態阻礙專業認同等（許妙穗，2001；周信旗，2002；陳政智，2012）。可見，約聘僱及臨時性社工在短期聘約制度中，存在著個人職業認同擺盪與沉重職場壓力，因此，討論公部門約聘僱及臨時性社工之人力討論有其必要。

表三、公部門現有社工人數

現有編制內員額	各縣市合計	338
現有約聘社工人數	各縣市合計	1252
	中央補助兒少保護社工人員	320
	中央補助家庭暴力及性侵害防治社工人員	190
委辦之社工人數	各縣市合計	1368

資料來源：衛生福利部。

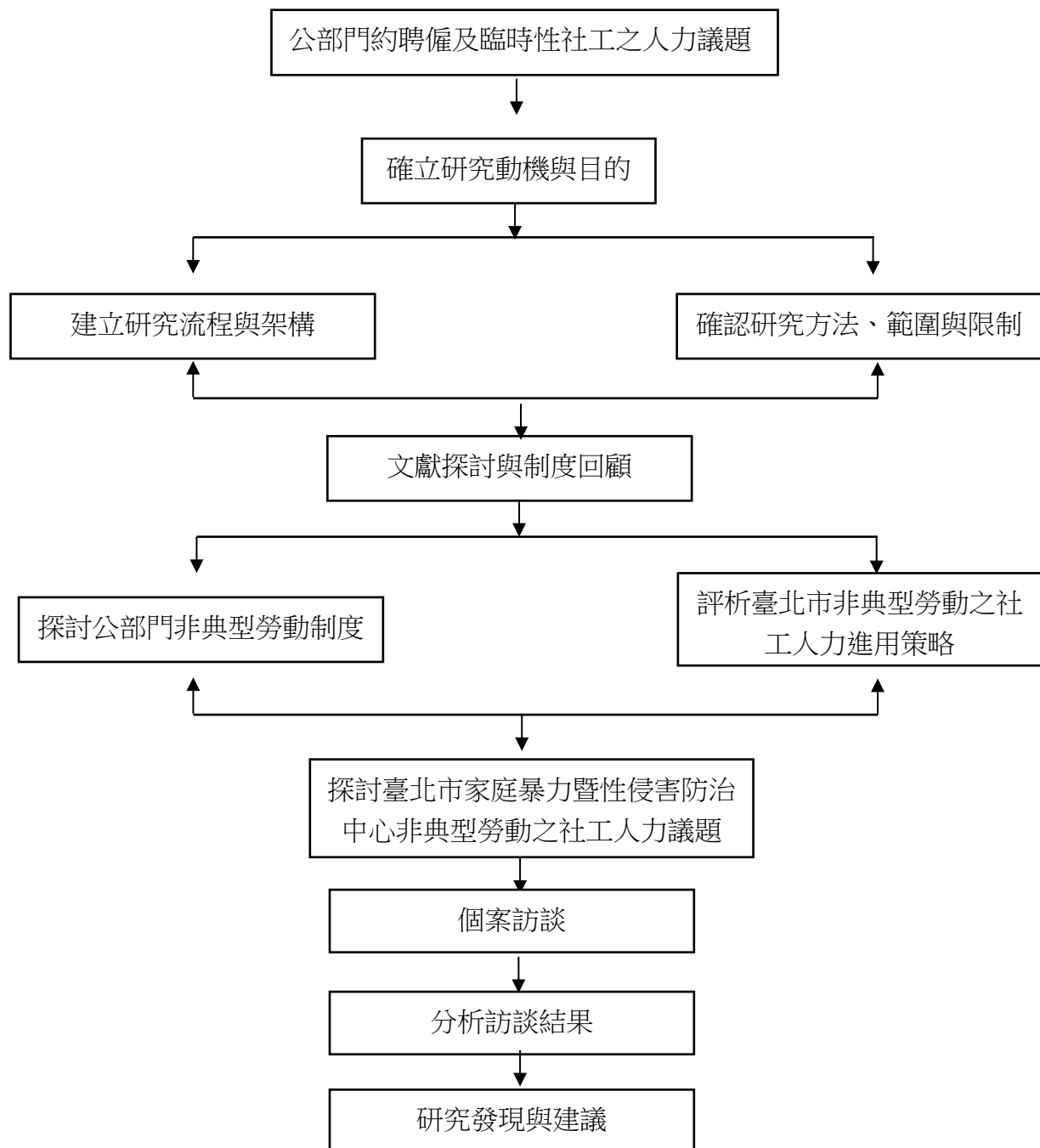
在「建構社工專業制度」，以及「強化社會安全網」，兩大前提下，「社工人力短缺」是不爭的事實，政府目前透過增補約聘僱及臨時性人力的方式，改善社工人力缺口，但是一年一聘或專案聘用的非典型聘僱制度，對於社會服務的提供是否存在影響性，以及約聘僱及臨時性社工對自身工作認同與職場問題等之認知，都是值得討論的議題，因此，本研究透過約聘僱及臨時性社工對於個人選擇職業的因素、職場壓力、業務分配等，討論公部門約聘僱及臨時性社工之人力存在的爭議與困難，並提出以下研究問題：

- （一）公部門約聘僱及臨時性社工之人力存在的爭議？
- （二）約聘僱及臨時性社工對於自身工作認同與非典型聘僱制度等之認知？
- （三）非典型聘僱制度對於社會服務的影響性？

第三節 研究流程

本節主要論述本研究之研究流程。

本研究流程確立研究動機及目的後，再據以界定研究範圍，進而蒐集研讀相關文獻資料，包括非典型勞動制度、非典型勞動實施經驗、社工人力進用採取非典型勞動制度之背景與影響等相關議題，加以制度探討與比較分析，並進行深度訪談，最後提出研究發現與建議。研究流程圖如下圖：



第二章 文獻探討

第一節、非典型勞動相關理論

受到經濟發展與社會局勢、國際政治等變遷，政府的角色不再僅僅是維持基本社會秩序，而是必須回應人民需求，提供更多元的公共服務，朝向「大有為政府」發展，而受到人民需求日益成長以及行政權力擴張的情況，大有為政府所造就的「政府超載」，如僵化的官僚組織缺乏效率與效能，促使各國政府開始進行「政府再造」策略，試圖減少行政的施政成本並提升行政效率，政府的角色隨著改革逐漸朝向「小而美政府」。

因此，近年來，各國政府開始進行公務人力資源的變革，在新公共管理理論支持下，為減少人事費用的負擔並且有效提升公部門之效能，各國政府逐步改善其人力資源管理之策略，如引入民間企業的經營概念，並持續推動人力精簡政策及彈性用人制度，使得公共服務未必需要經由正式考取任用之公務人員來提供，並在精簡人力及彈性用人的目標下，各國政府除了契約型人力進用，也提高非典型勞動人力運用的比例。

一、非典型勞動之內涵

非典型勞動不同於傳統勞動，其原因根據鄭津津（2010）的說法，是因為傳統勞動具有三個特質，第一，「僱用關係」是存在於具有指揮監督權的雇主與具有服從義務的受僱人之間的「個人關係」(personal relationship)；第二，「僱用關係」是建立在「全時間」(full-time)的基礎上；第三，只要受僱人被要求繼續工作或其願意繼續工作，「僱用關係」將無期限(indefinitely)繼續存在或是繼續有效一段相當的期間(substantial period)。

而缺乏以上特質的勞動關係者，稱為非典型勞動，鄭津津（2010）又指出，非典型勞動關係也被通稱為「不定性僱用」(contingent employment)、「非典型僱用」(atypical employment)、「外圍僱用」(peripheral employment)或是「不定僱用」(vagrant employment)工作。

（一）非典型勞動之形成原因

「非典型勞動」受到全球經濟發展與市場競爭等影響，使雇主能夠因應市場變動與減少人事成本，彈性運用人力，其形成的原因，歸納為以下數個因素：

1. 降低雇主之經營成本

鄭津津（2010）認為，「非典型勞動中，雇主一方面可獲得其所需的勞動力，另一方面又不須負擔勞動法令課予雇主多種義務所生之成本」。因此，非典型勞動制度，使得雇主的人事成本上可以減少支出。

2. 增加僱用人員的彈性

對於不具有專業性業務或臨時性人力欠缺時，對雇主而言，非典型勞動制度是一個彈性運用的人力進用制度。如鄭津津（2010）指出，「有些工作僅須由部分工時工作者負責即可勝任，如環境清潔」，以及他也認為，「如員工產假或因職災住院治療時，「非典型勞動」的僱用方式因應此種狀況是最佳的方式」。

（二）非典型勞動之種類

目前台灣對於「非典型勞動」一詞並未有明確的定義，但一般認為「部分工時、勞動派遣、定期契約」皆屬非典型勞動。

1. 部分工時

我國部分工時之定義，參見〈勞動基準法〉第 2 條第 1 款對於「勞工」所為之定義為「受雇主僱用從事工作獲致工資者」，其並未特別區分全時間勞工與部分工時勞動者，部分工時勞動者，除了工作時間較短之外，在其他特質上與全時勞工之間差異不大。

勞動基準法中唯一涉及部分時間工作之規定為該法施行細則第 13 條之規定，其內容為：「勞工工作時間每日少於 8 小時者，除工作規則、勞動契約另有約定或另有法令規定者外，其基本工資得按工作時間比例計算之。」目前對於部分工時勞動者有較明確定義者為行政院勞工委員會所發布的「僱用部分時

間工作勞工參考手冊」，其定義「部分工時勞動者」為「其工作時間，較該事業單位內之全時勞工工作時間（通常為法定工作時間或企業所定之工作時間）有相當程度縮短之勞工，其縮短之時數，由勞雇雙方協商議定之。」

鄭津津（2010）指出，根據經濟合作暨發展組織（OECD）的定義，每週工作時數少於 30 小時者即稱為部分工時工；美國勞工統計局（The Bureau of Labor Statistics）是以每週工作時數介於 1 至 34 小時者稱之，至於我國行政院主計處的定義，則是以每週工作時數少於 35 小時，作為部分工時工的認定標準。

2. 勞動派遣

勞動派遣之三方關係為派遣事業單位僱用勞工並使其為要派單位提供勞務，而要派單位則在要派契約的約定下，實際使用派遣勞工，派遣勞工則是指受派遣事業單位僱用，並為要派單位提供勞務。

王素鸞（2012）指出，「派遣勞工與要派單位之間雖無任何契約關係存在，但在「要派契約」與「勞動契約」的約定下，要派單位得直接指揮、監督、管理派遣勞工，並享有派遣勞工所提供之勞務價值，此種特質會影響派遣勞工於派遣期間對要派單位出現債務不履行或不完全給付時的責任歸屬問題」。

3. 定期契約

依據勞動基準法第 9 條第 1 項規定，勞動契約，分為定期契約及不定期契約。臨時性、短期性、季節性及特定性工作得為定期契約；有繼續性工作應為不定期契約。

二、非典型勞動之衍生問題

部分研究指出，非典型勞動制度存在許多爭議，下文以勞動派遣，來討論

非典型勞動之衍生問題：

（一）僱用不安定

鄭津津（2010），指出「目前並無法律限制要派單位更換派遣勞工應具特定事由，且要派單位與派遣勞工間並無法律關係當要派單位不欲繼續使用特定派遣勞工時，可任意地通知派遣單位終止該派遣勞工的使用，除非派遣單位還有其他要派單位需要人力，否則該派遣勞工即須面臨失業的窘境」。²

蕭毓庭（2007）以在公部門的派遣勞工為例，派遣勞工亦須面對僱用不安定的問題。他認為，「契約到期後，不論是同一派遣單位繼續得標或是另一家派遣單位得標，派遣勞工能否繼續在公部門提供勞務，皆是無法預期的變數，派遣勞工因而在派遣期間將屆時，多會感到惶惶不安」。

（二）差別待遇

張佩雯（2012）指出，「派遣勞工多非獨立作業，而係與公部門中之正職人員混合編組共同工作，接受同一單位之指揮監督。因此，派遣勞工有可能來自同一派遣單位但屬不同標案；或是在相同採購機關從事相同工作內容之派遣勞工是來自不同派遣單位，因為決標金額不同，有可能產生同工不同酬之問題」。

第二節、公部門使用非典型勞動力之理論與他國經驗

一、公部門使用非典型勞動力之理論

詹中原（2005）認為，自 1970 年代末期以來，各國政府普遍面臨政府部門人事費用占預算比例過高對國家財政形成沉重負擔之困境，各國政府為有效舒緩財政壓力無不積極著手「政府再造」之工作，期待建立一個「小而美、小而能」的政府，而首要政策便是「精簡公務人力」以降低政府人事費用支出，利用「民營化」、「勞務委外」等作法將部分公共事務外部化以配合公務人力之裁減。

政府在有限財政資源，以及為兼顧公共服務之品質與績效，透過「彈性化用人政策」大量引進契約性人力來協助公共事務的推動，我國政府亦面臨相同之困

² 鄭津津，勞動派遣與工作權，臺北大學法學論叢，第 90 期，頁 45-89，2014 年。

境，因此不得不以僱用或使用「約聘僱人員」、「臨時人員」、「派遣勞工」等方式來解決人力不足之窘境（詹中原，2005）。³

我國政府自 1980 年代起，人事經費占預算比例愈來愈高，以及官僚組織僵化等困境，政府自 1990 年代起，陸續推動政府再造與行政革新之政策，期望透過精簡組織與縮減公務人力等策略，建構一個「小而能」的政府。

基於此項政策，我國政府積極著手中央行政機關之瘦身計畫、業務委外政策以及相關民營化措施，希望達到精簡組織與縮減公務人員總量之目標。為同時兼顧政府之整體競爭力，政府改造委員會於 2002 年 9 月 15 日的第六次委員會議中，通過「政府人力運用彈性化計畫方案」，明白揭示「擴大契約進用人力制度」，凡與公權力行使無涉之職位，不再進用考試及格之公務人員，而改以契約進用之方式獲取所需之人力（詹中原，2005）。⁴

（一）公部門使用非典型勞動力之理論

學者 Max Weber 於 1992 年《經濟和社會》一書中提出理想型官僚制度，其認為社會的理性化是無可避免的趨勢，在此趨勢下，權力架構的支配將從傳統權威、奇魅權威轉向合法理性權威（Rational-Legal Authority），在此權威基礎下社會體制將產生一個新型的組織型態，即「理想型官僚制度」。

故現代政府的組織型態大致建立於 Weber 所提出的科層體系（bureaucracy），其認為理想的組織型態必須是層級節制，組織必須是依專業分工並有技術訓練，組織中的人員有固定且正式的職掌，依法行使職權，組織人員必須是永業化的，其薪資給付依照組織人員的地位與年資來決定，隨著官僚體系的日漸擴大及缺乏效率，該理論遭到許多的批評；另一方面，隨著政府組織的擴大及人事編制膨脹跟隨而來的財政壓力，各國政府不得不進行政府改造的運動，並積極推動人事制

³ 詹中原，政府部門彈性用人之緣起與台灣現狀之探討，公務人員月刊，第 105 期，頁 1，2005 年。

⁴ 詹中原，同前註。

度的改革。於是，70 年代許多新興的公共管理理論興起，支持當代世界各國政府推動組織與任務改造的行動（鄭筑羚，2009）：

1. 政府部門人事制度之改革

基於政府之運作，傳統上必須由具備公務員身分之人方可為公部門服務，但隨著官僚體系的日漸擴大及缺乏效率，即隨著人事編制擴大而來的財政壓力，各國政府於是積極推動人事制度的改革，在公共行政上有以下理論支持當代世界各國政府推動組織與任務改造的行動：（鄭筑羚，2009）

（1）公共選擇理論

學者 Ostrom 認為市場機制是民主政府維持其機能的關鍵，政府應該減少職能並開放公共財貨與服務的供給，將之交由私部門供給與市場交流，以獲得更佳的效率（鄭筑羚，2009）。

鄭筑羚（2009）指出，此理論認為國家應盡可能減少干預與獨佔，為使整體資源效益最大化，政府應該減少職能並開放公共財貨與服務而交由私部門供給，換言之，該學派認為民主政府維持其機能之關鍵在於市場機制的運作，如公營事業私有化與業務外包。

（2）交易成本理論

鄭筑羚（2009）認為，將此一理論衍生至公部門時，為減少交易中產生的行政成本，政府必須盡量規劃降低代理成本，並將公共服務委託外包民間企業或非營利組織，或將部分行政事務委託民間單位處理，提供適當的競爭機制，以達到降低公部門交易成本的目標。

（3）代理人理論

又稱為「代理理論」，此論認為社會中許多互動關係皆可以委託人與代理人

的關係來解釋之，亦即個人基於理性自利，將會選擇透過代理人來分擔部分責任與風險。鄭筑羚（2009）指出，「委託人指定僱用代理人為其服務，並授與代理人一定的決策權，並給予相應報酬。因此，強調契約的重要性，藉由契約載明雙方的權利義務關係，以達到規範彼此、更能結合雙方利益而獲得最大效益」。

2.人力精簡政策

自 1970 年代以來，面對公務人力的膨脹及政府再造的浪潮，工業先進國家紛紛採用精簡公務人力的方案，例如加拿大、英國、澳大利亞、紐西蘭、日本、與美國等。如 1992 年，柯林頓政府於是推動「新政府運動」，除主張政府服務應採顧客導向、市場競爭導向、社區自主、注重效能等作法，並致力於管理文化的改變。我國政府面對龐大的公務人力及財政負擔，也於 1993 年起開始陸陸續續實施公務人力精簡（彭錦鵬，1995）。⁵

鄭津津（2010）也提出，「世界各國政府面對人民沉重的公共服務的需求，除了民營化、勞務外包政策的推動，也提出了彈性化人力的用人政策，大量引進契約性人力與非典型勞動人員，以處理龐大的公務人力需求」。

3.彈性化用人政策

自 1988 年柴契爾首相宣告政府組織再造後，將某些需求高度專業技能與經驗，難以公開甄選方式的人才，改採契約任用，不需經過公開競爭的方式，由機關首長視需求彈性而加以任用（朱愛群，2005）。⁶

李亮宏（2005）也認為，高度變動及競爭的時代，任何一個組織都必須具備彈性，「而組織中的勞動力的彈性是指透過引進外圍人力與組織的核心人力交互作用，使組織的人力資源達到最佳的的彈性，並創造出最佳的經濟效能，例如以

⁵ 彭錦鵬，公務人力精簡之策略與實踐：美國與中華民國經驗之比較，問題與研究，第 34 卷第 12 期，頁 87-91，1995 年。

⁶ 朱愛群，契約進用公務人力之研究，國家菁英季刊，第 1 卷第 1 期，頁 218，2005 年。

工作內容、工作時數、人員數量、人員薪資等構面做彈性運作，使人力資源管理更能適應環境變化的需求」。

鄭津津（2010）也提出，公務機關利用彈性理論應注意，「如何彈性調整不同的人力需求 變化而發揮最大效益，例如謹慎評估組織中的人力結構，除了利用外圍人力增加組織的應變能力，但就組織的長期發展而言，也必須強化核心人力的職務發展與教育訓練」。以及鄭津津（2010）認為，「政府部門面對不斷成長的人事費用時，彈性化用人政策不僅被視為可以達到組織員額精簡的效果，也被認為可以有效激勵並運用人力的途徑，成為目前世界各國解決龐大文官制度所產生的財政壓力與缺乏效率的對策」。

4.契約性人力的引進⁷

李亮宏（2005）認為「契約性人力」係指相對於傳統以久任為主的永業性人力，是以雇主和受僱者事先約定的工作期限為任用期間，而雇主在人力運用一段時間後，需要重新評估是否要給予再續約的機會。此組織會引進契約性人力大多是因為組織在特定服務、產品、或技術有需求時，而在該期間內僱用有此專長或技能者。

契約性人力之發展，李亮宏（2005）提出，早期主要是以不需要訓練或是簡單訓練即可勝任之工作為主要，如整理物品等事務性工作；而後漸轉變為受僱者需具備技能才可勝任，如文書處理、接聽電話、打字等；直至今日，擴展至許多具備高技術層次的專業性工作，如實驗室研究人員、財會人員、醫療人員等。故契約性人力不僅為人力運用之策略、節省人事成本的方法，更代表一種新的僱用關係產生。

契約性工作對於契約性人力的優點，李亮宏（2005）認為，對契約性人力之工作者而言，有助於個人工作經驗豐富化，有時也可以對非自願失業者提供階

⁷ 李亮宏，公務人力資源管理彈性化與契約性人力之研究，國立台灣大學政治研究所碩士論文，2005 年。。

段性安全防護，他也提出，契約性工作對於契約性人力的缺點則是，契約性工作者對於組織及雇主沒有長期得信任關係，心理會缺乏歸屬感，容易認為工作福利待遇均比不上長期工作者。而且契約性工作者會由於轉換工作頻率高，而造成工作滿足感、成就感相對低。

由於契約性人力對於組織而言可以提供相當大的彈性及優點，所以各國政府部門在實施彈性化用人政策時，紛紛提高契約性人力運用的比例，藉以達成有效呼應公務人力彈性化與控制人事成本之目的（李亮宏，2005）。

（二）各國政府部門使用非典型勞動力之經驗

受到經濟發展與社會局勢、國際政治等變遷，政府的角色不再僅僅是維持基本社會秩序，而是必須回應人民需求，提供更多元的公共服務，朝向「大有為政府」發展，大有為政府所造就的「政府超載」，如僵化的官僚組織缺乏效率與效能，促使各國政府開始進行「政府再造」策略，試圖減少行政的施政成本並提升行政效率，政府的角色隨著改革逐漸朝向「小而美政府」，各國政府因應變革的策略有所差異，但就公務人力資源管理部分，開始強調彈性化人力運用，促使各國的政府部門中非典型勞動力比例逐漸增加。

蕭全政（2003）⁸研究細究不同國家的成因，紐西蘭是於 1986 年國家在檢討其文官體系時，共識認為「永業化文官造成政府績效不彰」而且缺乏效率，紐西蘭於是開始採取與一般企業一致的彈性用人目標，大量進用非典型人力；而美國則是因為 1993 年以來的「新政府運動」，為了達到組織再造的目的，而有意減少正式公務員，美國基本上採取將業務委託那些基本上由退職公務員所組成的民間公司的策略，而造成政府機關非典型勞動的增加。

蘇偉業（2007）⁹則研究香港在 1999 年也開始引進所謂「非公務員合約僱員」

⁸ 蕭全政，政府再造的基本精神：小而美或小而能？，行政管理論文選輯，銓敘部，第 17 輯，頁 409，2003 年。

⁹ 蘇偉業，管理主義下的政府機關人力彈性化：台灣與香港政府契約人力制度之比較分析，第 23 卷，國立政治大學公共行政學報，頁 30，2007 年。

(non-civil service contract staff)，這些合約僱員是契約性用人制度的產物，也是香港政府回應人力彈性化改革中最重要的措施。

第三節、我國公部門使用非典型勞動力之實務

1970 年代末期，政府人事支出佔預算比例極高、政府稅收逐年減少、官僚組織過於僵化出現改革之要求，再加上代理人理論等公共行政新興理論的發展，公共事務可以交由非正式任用人員完成的概念被普遍接受，促使政府機關得以設計更彈性的人力制度（林水吉，2007）¹⁰。

我國政府在 1990 年代後期進行政府改造工程，「政府再造運動」提出三大範疇的改革：（1）組織再造（2）人力及服務再造（3）法制再造。政府雖欲實現此三大改造議題之目標，但除了精省作業及行政單一窗口化運動比較有成果外，其他針對人事制度的改革，礙於修法程序，並沒有達成顯著的成效（蘇偉業，2007）¹¹。而在 2001 年，為提供總統與政府改造相關之諮詢及建議的顧問，總統府設立「政府改造委員會」，該委員會針對政府改造提出「政府人力運用彈性化計畫」，內容包括政務職位制度、高級行政主管職位制度、契約進用人力制度彈性運用三方案，目的使政府各階層人力運用更有彈性以提升績效（黃淑敏，2008）。透過建立彈性精簡的行政組織、專業績效的人事制度、分權合作的政府架構，達成政府改造與興利創新服務等目標。此外，為落實顧客導向、彈性創新、夥伴關係、責任政治、廉能政府等理念，委員會開始研擬各種方案，但因這些改革都牽涉到修法甚至是修憲的問題，迄今仍無法落實其目標。

2002 年，為積極推動政府組織再造運動，由行政院人事行政局提出「政府與民間夥伴關係推動計畫」草案，研議將政府部門中公權力低或不具公權力的業務，如社會福利、社教文化、醫療衛生等事務，開始採取契約性人力及勞務外包等方式，彈性化用人政策鬆動了我國公務機關傳統的公務員用人體系（吳容明，

¹⁰ 林水吉，彈性用人制度之檢討與展望：政策價值衝突的分析，公共行政學報，第 22 期，頁 2，2007 年。

¹¹ 蘇偉業，同前註，頁 38。

2003)。¹²

綜上所述，我國政府近十年來跟隨歐美等國家腳步效法企業經營模式，進行政府改造運動，目標在於縮減傳統龐大的永業性官僚體系，以期逐漸轉化成較有彈性的僱用制度，希望藉此提升政府行政效率及強化國家競爭力，使公部門彈性運用勞動力（黃淑敏，2008）。主張政府人事革新的理論認為，大有為的政府已缺乏效率且不受人民信任，唯有建立小而美、且具有創新、維新精神的企業性政府才是現代政府的理想模式（黃淑敏，2008）。而政府人事革新的重點在用人彈性的策略上，因財政資源有限，在人事管理上，除了總員額量管制，尚可依據機關季節性或臨時性業務彈性運用各種臨時人員、部分工時人員、派遣人員，以節省進用正式公務員的人事支出（鄭津津，2010）。

一、我國現階段政府部門運用非典型人力的原因

（一）考量總體因素

施能傑、蔡秀涓等（2004）¹³，認為政府回應現實因素，隨著我國政府負債日增，政府彈性運用人力，可提升生產力與經濟力；人力短缺時，可免除繁瑣用人程序，迅速補足人力缺口的彈性用人機制。當失業率升高時，可作為創造就的公共政策；更能回應民意，調節總體社會經濟情況。

（二）改善政府績效

施能傑、蔡秀涓等（2004）¹⁴也提出，政府部門的工作業務多是公共服務性質，為提升績效必須不斷提升預算經費的效益性，繼續採用終身僱用型態，將無法因應環境調整人力，政府在積極追求績效之考量下，非典型人力依不同業務隨時有適合人力執行業務，可有效滿足政府之需求。

¹² 吳容明，政府改造的過去與未來，行政管理論文選輯，銓敘部，第 17 輯，頁 469-470，2003 年。

¹³ 施能傑、蔡秀涓，契約性人力制度之規劃作法，公務人員月刊，第 102 期，頁 16，2004 年。

¹⁴ 施能傑、蔡秀涓，同前註。

二、我國現階段政府部門運用非典型人力的概況

政府的契約性人力之進用，有聘用人員、約僱人員、臨時人員三類，而政府提出「政府人力運用彈性化計畫」，配合「聘用人員人事條例」草案，以期建立完善的契約性人事制度；另一方面，彈性化用人政策更允許各機關因應季節性或臨時性業務需求，彈性運用各種臨時人員、部分工時人員、派遣人員，以節省進用正式公務員的人事支出，並因應公務機關龐大公務的需求（席代麟，2007）¹⁵。

在彈性化用人政策之下，公部門除了擴大約聘僱人員的進用，其運用非典型人力中勞動派遣之情形亦逐年提升。

近年來因我國政府擴張社會服務部門之數目，使我國政府對此類人力需求遽增，公立就業服務機構亦引進大量非典型勞動，尤其是派遣人力，以彌補公家機關人員不足。鄭津津（2010）就以下就我國政府機關所引進非典型勞動中的臨時人員、勞動派遣、部分工時勞動三類型進行探討：

（一）臨時人員

1. 臨時人員之定義：

相對於「約聘僱人員」係依照「聘用人員聘用條例」及「行政院暨所屬機關約僱人員僱用辦法」之規定編列預算與員額進用，且所需經費係編列「人事費」支應者。「臨時人員」係屬：各機關為因應業務需要，以如工程管理費、補助費等業務費自行僱用之人員，非依前述人事法規進用，且非屬預算員額內以人事費支薪的契約性人員，關於其僱用、管理事項與經費，均為各僱用機關的主管職責，即為此處所指之臨時人員。

此外，依行政院勞工委員會勞動一字第 0960130914 號公告表示，臨時人員係指：「非依公務人員法制進用之臨時人員，不包括依《聘用人員聘用條例》、《行政院暨所屬機關約僱人員僱用辦法進用》之人員，及業經本會公告指定適用

¹⁵ 席代麟，政府契約性用人制度，行政院人事行政局委託報告，頁 2，2007 年。

《勞動基準法》之技工、駕駛人、工友、清潔隊員、國會助理。」

何芳純（2009）依據勞委會第 0960130914 號公告，提出所稱之臨時人員，尚需符合下列要件：

（1）任職於公部門內，但不適用《公務人員任用法》、《聘用人員聘用條例》等，以及已適用《勞基法》之技工、駕駛、工友等以外之臨時人員。

（2）所需預算來自各僱用機關所編列之「業務費」，且各僱用機關對於僱用、管理事項及經費等負有權責。

（3）所辦理之業務，需係以非屬公權力性質之臨時性、短期性、季節性及特定性等定期契約為限。

2.臨時人員之進用與使用限制：

臨時人員之進用並無明文規範，何芳純（2009）提出，由於臨時人員以工程管理費、專案或研究經費進用，並非依人事費用，不受組織員額控管及人事法規約制，由用人機關自行控管，雙方所簽訂之契約屬勞動契約，僅依勞基法保障勞動條件。關於進用資格及程序目前無規定，僅依各機關行政章程或規定辦理，視各機關需求有所不同且依私法契約聘用。

由於臨時人員係基於「機關臨時需要」所僱用之人員，具有「補充」現有人員不足的功能。其使用限制如下：

- （1）訂有期限之臨時性機關所需人員。
- （2）因辦理臨時新增業務，在請增員額未核定前所需人員。
- （3）因辦理有關機關委託或委辦之定期性事務所需人員。
- （4）因辦理季節性或定期性簡易工作所需人員。

3.臨時人員之年資與勞動權益保障

臨時人員在現今之法制架構下，不但已被列入勞基法之保障，其年資之計算

如果符合一定之條件，也可以與公務人員之年資併計。而行政院勞委會於民國 97 年起，將公部門各種非依公務人員法制進用之臨時人員納入「勞動基準法」之適用，適用之範圍不包括依聘用人員聘用條例、行政院暨所屬機關約僱人員僱用辦法進用之人員，及經該會公告指定適用勞基法之人員。臨時人員在敘薪標準、考核獎懲目前無統一之規範，主要依各機關自行訂定標準，並為續聘之參考。臨時人員之權益保障因其已納入勞動基準法適用範圍，自應依其相關規定辦理。其退離撫卹亦須依勞基法規定，用人機關必須參照勞工退休金條例辦理（鄭津津，2010）。

（二）部分工時人員

1.部分工時定義：

我國對於部分工時定義，勞動基準法第 2 條第 1 款對於「勞工」所為之定義為「受雇主僱用從事工作獲致工資者」，其並未特別區分全時間勞工與部分工時勞工，部分工時勞工，除了在工作時間較短之外，在其他特質上與全時間勞工並無差別。勞動基準法中唯一涉及部分時間工作之規定為該法施行細則第 13 條之規定，其內容為：「勞工工作時間每日少於 8 小時者，除工作規則、勞動契約另有約定或另有法令規定者外，其基本工資得按工作時間比例計算之。」

2.部分工時工作之成因：

針對勞動工作者從事部分工時工作之原因，鄭津津（2010）提出以下見解：

（1）經濟不景氣

鄭津津（2010）認為，「經濟不景氣造成許多原從事全時間工作的勞動者或欲從事全時間工作者，無法獲得全時間工作，為了生計，只好退而求其次地選擇部分工時工作」。

（2）降低人事成本

鄭津津（2010）提出，「從事非典型勞動者常常無法享有與全時間勞動者相

同的權益，因此僱用或使用非典型勞動者的成本是較低的，此項因素提供許多雇主使用部分工時勞工的誘因」。

（3）降低失業率

鄭津津（2010）認為，「許多國家為了創造更多的就業機會以降低居高不下的失業率，以立法的方式來鼓勵雇主提供更多的部分工時工作」。而施能傑、蔡秀涓等（2004）也提出「當失業率升高時，可作為創造就的公共政策；更能回應民意，調節總體社會經濟情況」。

（4）勞工個人之選擇

勞動者可能基於兼顧家庭與工作之需要；可能基於兼顧學業與工作之需要；可能基於自身之生涯規劃；也可能是基於生活方式的選擇，而自願性地選擇部分工時工作。

（三）派遣人員

鄭津津（2010）認為，「我國政府面在對國內外經濟衰退導致政府稅收減少及負債增加的背景下，擴大了勞動彈性化政策在政府機關中發展之規模，政府用人政策不再是大量招考正式公務員，而是轉為僱用許多非典型勞動力，機關基於預算及組織簡縮的考量，將業務採勞務承攬大量進用派遣勞工，有效利用派遣人力是政府人力資源管理制度的一大重點」。

據鄭津津（2010）研究也指出，「現階段公部門運用勞動派遣之流程為：於廠商公開招考後，由受委託單位與派遣人員簽訂勞動契約，至於派遣人員的用人及差勤調度由公部門負責，受委託單位只需配合辦理監督考核業務即可。藉由勞動派遣使就業輔導中心可依照需求彈性進用人力，以因應組織需求作最彈性調整與管理」。

第四節、名詞界定

本節主要說明社會工作相關名詞。

(一) 社會工作¹⁶

1. 社會工作是一種專業的活動

美國社會工作人員協會 (National Association of Social Worker, NASW) 在「社會服務人力標準」(Standards for Social Service Manpower) 指出：「社會工作是一種專業活動。用以協助個人、團體社區去強化或恢復能力，以發揮其社會功能，並創造有助於達成其目標的社會條件。」認為社會工作是一種專業的活動 (a professional activity)，從事社會工作的人必須受過專業訓練，能夠透過必要的活動，有效協助個人、團體、或社區，達成其預期的目標。

2. 社會工作是一種助人的過程

李增祿 (2008) 所編的《社會工作概論》一書，認為：「社會工作係由社會工作者協助人們認清 (define) 困難和問題；尋找 (find) 解決問題的途徑，改善 (manipulate) 生活環境，改變 (change) 行為、態度及動機，並促進 (develop) 生活能力與潛能之發揮」。

這個定義，強調社會工作是一種助人的過程 (a helping process)，社會工作者協助其服務對象經由認清問題、尋找方法、改善環境、改變行為、增強能力等過程，逐步解決其所遭遇的困難或問題。

3. 社會工作是一種社會制度

學者 Witmer 在其所著《社會工作：一個社會制度的分析》一書，認為：「社會工作是一有組織的機關或社團，為解決個人所遭遇的困難問題而施行的一種援助，同時也是為協助個人調整其社會關係 的各種服務」。

此強調社會工作是一種社會制度 (a social institution)，由政府機關或非營利組織為有需要的人群提供各種服務，如同衛生、教育、司法、勞工等社會制度一樣，都在為人們謀求福祉 (wellbeing)。

¹⁶ 林勝義 (2015)。社會工作概論。台北：五南出版社。

（二）社會工作師

社會工作師（social worker），依據我國社工師法第二條規定，社會工作師，指依社會工作專業知識與技術，協助個人、家庭、團體、社區，促進、發展或恢復其社會功能，謀求其福利的專業工作者。社會工作師以促進人民及社會福祉，協助人民滿足其基本人性需求，關注弱勢族群，實踐社會正義為使命。

第三章 評析我國社工人力配置及進用計畫實施

第一節、我國社工人力資源配置之發展歷程

一、我國社工人力資源配置之發展背景

在 1965 年訂頒之「民生主義現階段社會政策」即揭示運用社會工作人員，1971 年內政部函請省市府於施政計畫中編列社會工作員名額，1972 年、1975 年及 1977 年台灣省政府、台北市、高雄市政府分別實施設置社工員計畫。1991 年、1993 年北、高二市分別將社工員納入編制。1997 年通過社會工作師法，對社會工作師的專業地位、保障服務品質有所提昇。1999 年以後因應地方制度法，各縣市政府依其人力需求逐年增列社工員（師）的正式編制。

王秀燕（2010）¹⁷指出，「隨著社會結構急遽變遷，社會問題複雜化衍生了多元的福利需求以及相關社會立法與福利政策相繼頒布或修訂，社會福利措施急速增加，社工人力不足相當嚴重。據此，社工人力朝向多元需求推估模式階段，有關社工人力配置參考基準，如；考量個案量、各縣市人口數、福利需求、主要福利項目（保護性、高需求）使用量及主要福利人口群數量等，進行社工人力配置」。

因於，社工人力進用不足等問題係長期以來既存的問題，且近年來，多次發生令人扼腕的社會案件，受到多方關注社工人力不足之議題。因此，2010 年內政部開始提出相關配套方案，核定「充實地方政府社工人力配置及進用計畫」，自 2011 年開始，行政院人事行政局現為行政院人事行政總處以局力字第

¹⁷ 王秀燕，現實與使命的掙扎—台灣社工人力配置。社區發展季刊，第 129 期，頁 114-127，2010 年。

1000040165 號函請各地方政府提列公務人員考試公職社會工作師類科之職缺，以緩解各地方政府社工人力不足之問題。另也透過國家考試方式，以較優渥的待遇及福利制度來招募社會工作師，讓地方政府社會工作人力更為穩定。預定於民國 114 年，公部門社工總數應達 3052 人，其中 1828 名社工人力予以納編，另 1224 名社工人力再由約聘雇方式晉用（蘇俊丞，2018）¹⁸。

2016 年蔡英文總統上任，認為必須從治安、教育、心理健康、社會工作等各個面向強化社會安全網，讓臺灣未來的世代，生活在一個安全、沒有暴力威脅的環境中。因此，建構完善社工體系將有助於降低社會安全事件發生，權責機關應通盤瞭解目前社工人力供需情形，進行社工人力增補。因此，行政院衛生福利部提出強化社會安全網計畫預計至 109 年共新增 2145 名社工人力，加上原「充實地方政府社工人力配置及進用計畫」進用約聘社工人員 876 名從事兒少保護服務、家庭暴力服務、身心障礙需求評估服務等業務人力，預計補助地方政府約聘社工人力 3021 人。¹⁹

二、我國社工之工作條件與薪資報酬

監察院 2019 年報告²⁰指出，當前全國社工人員有六成在民間組織服務，這六成社工當中約 52% 的人員薪資每月落在 2 萬 5000 元至 3 萬 4999 元之間，該報告指出衛生福利部漠視地方政府長期以低於合理人事行政成本之經費，委託社福團體辦理法定社會服務，而衛生福利部 2015 年的研究也顯示有 21.2% 的社工實際領到的薪資低於應領到的薪資。

因應社工薪資待遇偏低的情況，強化社會安全網計畫，調整社工的薪資待

¹⁸ 蘇俊丞，公部門社工人力運用限制與改進之道。社區發展季刊，第 163 期，頁 232-245，2018 年。

¹⁹ 行政院衛生福利部，社會安全網計畫 1-6 社工人力：薪資待遇、勞動條件、督導與訓練等規劃。

²⁰ 全台社會工作人員（下稱社工人員）職業工會於 107 年 4 月 2 日社工日前夕，公布「2018 台灣社工工作服務產業勞動權益調查」，發現社工人員普遍有低薪、強迫回捐、超時工作沒有加班費等問題。衛生福利部對於中央及地方社福機關補助或委外經營或公辦民營的社會福利服務業務，有無清楚規範使用科目等情乙案之監察院調查報告，2019 年 3 月 4 日公告。

遇與改善勞動條件，一般性社工以 6 等 2 階(296 薪點，薪點折合率 124.7 元，月薪 36,911 元)起聘、保護性社工以 6 等 3 階起聘(312 薪點，薪點折合率 133.6 元，月薪 41,683 元)，採分年逐步補足，並參照地方政府財力分級，由中央給予不同補助，以協助聘用社工人力。

三、我國公部門社工人力進用非典型勞動類型

任職於公部門的社工人員，依其進用方式可分為任用、派用、聘用、約僱等四大類（陳靜宜，2009），陳靜宜（2009）指出，「正式任用社工人員之身份、官職等級、俸給、工作條件、管理措施等有關權益之保障，直接適用《公務人員保障法》之規定；而派用人員雖與聘用人員一樣，無須經由公務人員認用考試即可進用，但其職務等級、薪資俸級等身份及權益，依《派用人員派用條例》第 10 條規定，準用公務人員有關法律規定」。陳政智（2012）²¹則指出，「公部門中不論是約聘或約僱人員，基本上都是不需任何高普考資格即可任用之人員，不過有時會處在約聘、約僱期滿就得離職的不確定性，如因專案性任務與伸縮性組織之功能而短期雇用；突發性工作、工作量驟增、正職員工請假職代等」。

本研究針對於公部門社工的非典型勞人力進用類型，分以下說明：

（一）約聘人員²²

約聘人員，依據「聘用人員聘用條例」第 3 條「本條例所稱聘用人員，指各機關以契約定期聘用之專業或技術人員。」此外，民國 96 修正之「聘用人員聘用條例施行細則」第 2 條「本條例第二條所稱應業務需要，以發展科學技術，或執行專門性之業務，或專司技術性研究設計工作，非本機關現有人員所能擔任者為限。」而第 4 條規定「聘用人員約聘期間，得以業務預定完成期限為準；其依

²¹ 陳政智，公部門以約聘僱及臨時人員方式運用社工人力的爭議。社區發展季刊，第 137 期，頁 290-296，2012 年。

²² 陳政智，同前註。

本條例第五條之規定續聘者，應經主管機關核准，並通知銓敘部。」另外，民國 97 年修正之「行政院暨所屬各級機關聘用人員注意事項」中範定「各機關編制內現職人員，除法令另有規定者外，不得轉任本機關或兼任其他機關聘用職務。」

（二）約僱人員²³

約僱人員，依據「行政院暨所屬機關約僱人員僱用辦法」第 2 條的說明，「約僱人員之僱用以所任工作係相當分類職位公務人員第五職等以下之臨時性工作，而本機關確無適當人員可資擔任者為限，其範圍如下：

- 1.訂有期限之臨時性機關所需人員。
- 2.因辦理臨時新增業務，在新增員額未核定前所需人員。
- 3.因辦理有關機關委託或委辦之定期性事務所需人員。
- 4.因辦理季節性或定期性簡易工作所需人員。

前項約僱人員之僱用以年度計畫中已列有預算或經專案呈准者為限，約僱人員不得擔任或兼任主管職位。」而第 5 條規定：「約僱人員之僱用期間，以一年為限，但業務完成之期限在一年以內者，應按實際所需時間僱用之。其完成期限需要超過一年時，得依原業務計畫預定完成之時間，繼續每年約僱一次，至計畫完成時為止；其約僱期限超過五年者，應定期檢討該計畫之存廢。」

（三）約用或專案人員（臨時人力）

民國 97 年訂定的「行政院及所屬各機關學校臨時人員進用及運用要點」說明，「臨時人員：指機關非依公務人員法規，以人事費以外經費自行進用之人員。但不包括下列人員：1.依聘用人員聘用條例、行政院暨所屬機關約僱人員僱用辦法、國軍聘用及雇用人員管理作業要點進用之人員。2.技工、駕駛、工友、清潔隊員。」「臨時人員得辦理之業務，以非屬行使公權力之下列業務為限：臨時性、短期性、季節性及特定性等定期契約性質之工作。」各機關進用臨時人員，還必

²³ 陳政智，同前註。

須機關現有業務經以委託外包方式，或者以推動工作簡化、業務資訊化及運用志工等人力替代措施辦理檢討後，現有人力仍不能負荷者才能進用。還有一種情形是「機關接受專案經費補助辦理特定業務或委託研究計畫，不能以現有人力辦理者」，這也是各縣市政府社會局處運用臨時人力常用的理由。²⁴

四、我國公部門社工使用非典型勞動人力之影響

彭懷真(2002)，關注公部門在社工人力短缺與社會福利措施增加等情況下，提出有限人力處理龐大的社福經費，以及專業人力過度負荷；約聘人員對前途充滿不確定性、人員流動率高，一人兼辦多業務，無法專精等問題。

陳仲良(2003)，探討影響地方社工人力配置之相關因素及其規畫內涵，發現約聘社工人員，未有明確的地位與工作業務，產生凝聚力不足與工作士氣衰退的情形。

曾中明、蔡適如等(2007)，針對公部門社工人力，發現人力尚無法因應社會福利措施快速成長予以足額配置，且多數縣市政府係以聘用或約用方式進用，人力流動率高，影響社會福利服務輸送品質。

陳政智(2012)，提出當社工以「短期契約勞動者」的方式進入公部門之後，受限於法規的規範，沒有職涯發展性，而且工作未編製職務說明書，工作會一直被增加新的任務；再加上，敘薪基礎不同，產生同工不同酬的現象，造成約聘、約僱、臨時人員的工作士氣受影響。這在政府部門的職場中也形成一種階級制制：「正式 vs. 非正式」，因而產生相對剝奪感，久而久之會形成疏離感(alienation)，只形式地臣服外在的標準，放棄自我的內在標準，逐漸有一種對工作厭倦、無味的感覺或態度，最後選擇離職。

陳嘉怡(2018)，探討公部門透過服務委外方式與民間私部門建立契約合作關係，為臺灣社會福利服務輸送體系，發現受契約規範的服務模式及定期(短期)

²⁴ 陳政智，公部門以約聘僱及臨時人員方式運用社工人力的爭議。社區發展季刊，第 137 期，頁 290-296，2012 年。

僱用的現象，委託制度逐漸建構「配合契約規範而降低組織專業自主、因契約終止而間斷式的服務提供、組織專業人力斷層、高流動率的勞動環境、水平式流動及遊走在跨機構領域、缺乏穩定升遷機會、年資累積無法與薪資加給成正比」等非典型社工專業挑戰及勞動風險。

綜上所述，可以得知公部門社工使用非典型勞動人力之影響，如受到工作福利、薪俸待遇、管理環境、業務繁雜等，產生相對的工作不穩定感、工作不確定性、工作士氣低落、對於組織無認同感等，而導致非典型社工的人員流動頻繁或專業無法長久建立等。

第二節、評析臺北市社工人力資源配置計畫與策略

（一）社工人力不足的現況²⁵

舊有的社會福利服務型態與社工人力就不足因應社會需求，近年又因人口型態急速變遷，社會環境與經濟型的快速發展，各類型的福利需求量隨之增加，也同時影響福利服務的輸送模式，加重人力不足的問題。

依衛生福利部統計，至 105 年底，我國從事社會工作專職人數為 1 萬 3,589 人，服務比為 1：1,693，相對於日本的 1：626、美國的 1：511，香港的 1：346，顯示我國社會工作人員工作負荷偏重，臺北市府雖於 99 年配合行政院「充實地方政府社工人力配置及進用計畫」補齊社會工作員額，但卻因首都外來人口眾多、地狹人稠、經濟發展衍生的相關議題繁多而龐大，使得人力一直無法與工作量取得平衡。

以目前配置及照護比所示，顯見無論公衛、社區關懷訪視員及保護性社工，除面臨複雜及多元之問題家庭外，仍要面對高風險的相對人及沉重的案量，社工在各家庭間疲於奔命時不僅無法提供適切的服務予案主，更會影響社工常任久留之意願。從政策檢討亦可發現，無論在社會福利服務、保護服務、心理健康、學生輔導或少年輔導各體系，均普遍面臨社工等相關輔導專業人力不足的困境，影

²⁵ 臺北市政府強化社會安全網計畫，行政院衛生福利部，2018 年。

響各體系的服務輸送。

(二) 臺北市社工人力進用現況

依照「充實地方政府社工人力配置及進用計畫」，各地方政府於民國 114 年社工人力應達 3,052 人，其中五分之三納編正式員額、五分之一以約聘方式進用。因此，臺北市社會局及所屬家防中心社工應編制員額 218 人，與組織修編前編制 138 人相較，社工人力尚不足 80 人，經民國 101 年 8 月組織修編後增加 64 人，目前編制 202 人，迄今社工人力雖不足 16 人，業已先以約聘人力方式進用，並正研議辦理組織修編，補足 16 名社工人力，嗣按計畫規定於民國 114 年前逐年納編完成。

另臺北市「充實社會工作人力配置及進用計畫」所聘用社工人力，係指中央補助地方政府之 366 名約聘社工員（臺北市 22 名：分配臺北市社會局身障科 17 名及臺北市家防中心 5 名）、「補助各直轄市、縣(市)政府增聘兒童及少年保護社會工作人力實施計畫」（臺北市 27 名：臺北市社會局兒少科(主責)4 名、社工科 5 名及臺北市家防中心 18 名），以及「補助直轄市、縣(市)政府增聘家庭暴力及性侵害防治社工人力計畫」（臺北市 107 年 16 名、民國 108 年及 109 年 18 名：分配臺北市家防中心），共計 67 名。

就臺北市府強化社會安全網計畫檢討中，可得知社會安全網人力進用情形不如預期，其可能因於下列因素：

1. 社工人力招募不易且流動率高：

為滿足社會安全網計畫的社工人力需求，需要在短時間內招募大量社工人力，且同時各地方縣市政府亦於同一時期進行社工人力招募，然而，仍難於社會安全網計畫實施後不到半年期間內完成核定人數之進用。

2. 薪點與工作內容等較無誘因：

臺北市依財力分級需自籌九成經費，難以提高進用人力薪點，且執行業務

內容複雜，承辦個案數較多，可能促使民間社福團體社工或者初任社工人員另有所選擇。

3.方案型計畫進用期間較短，不確定高：

社會安全網計畫目前規劃為 107 年至 109 年計畫，部分社工考量約聘期滿後可能不再續聘或無經費續聘，影響社工人員應徵意願。

第四章 研究設計

第一節、研究方法與限制

壹、研究方法

一、研究脈絡

(一) 個人就業與專業層面

本研究經文獻討論中，得知非典型社工的就業風險，如不穩定性，以及個人生涯發展可能受到影響，如缺乏工作未來性等，因此，也關注社工人員過去曾否離開社工業界或個人專業發展等。

(二) 個人對於非典型聘僱制度的認知層面

就上述的文獻討論，了解到非典型勞動制度對於組織可能有正負面影響，因此，本研究想以社工的角度，如何看待公部門以非典型聘僱制度，聘僱社工從事社會服務，以及對於社工個人、公部門組織、社會服務專業等，會產生什麼影響與互動關係。

(三) 組織因應非典型聘僱制度的人力策略

試圖想了解，當臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心，為因應社會安全網政策，而需要增補社工人力，但因為人事經費考量，採取非典型聘僱制度時，對於提供社會服務與非典型社工人力管理等，會產生什麼樣的互動關係，以及運用現行的非典型社工的人力策略有什麼難題。

二、研究方法

本研究之性質屬於質性研究 (qualitative research)，主要採取的研究方法是文獻分析法及深度訪談法，藉由文獻資料與理論學說之整理歸納，以及藉由我國公部門社工人力非典型聘僱制度沿革，了解我國公部門社工人力非典型聘僱之爭議所在，並評析臺北市政府在強化社會安全網計畫之實施，針對社工人力不足之配置及進用計畫，以探究我國公部門在社會服務需求增加同時，以約聘僱及臨時性社工之人力，對於公共服務的提供與專業人力進用等之影響，盼能

予以建言。

（一）次級資料分析法

次級資料分析法是透過對之前研究相關領域的文獻及其引用之資料、報章雜誌、會議紀錄、政府資訊等，進行研究以找出能了解研究現象或回答研究問題的資訊。

（二）深度訪談法

深度訪談法（in-depth interviewing）是希望透過質化訪談的方式，可以獲得更深入、更豐富的資訊，所得到的結果能用來探析訪談議題的真正成因、背景脈絡、問題癥結及可能的解決之道。本研究在訪談前，已事先針對研究議題擬訂訪談題綱，訪談重點在於瞭解受訪者對於「公部門約聘僱及臨時性社工之人力進用」相關議題的觀點與看法，在訪談過程中並引導受訪者針對該議題進行深入的陳述與說明。

貳、研究限制

本研究之限制說明如下：

研究樣本數量之限制，本研究者雖希望能事先採取隨機抽樣方式，選擇訪談對象，然就時間限制，研究樣本較少，故研究結果尚無法作為推論之依據，僅究訪談者角度，進行對於「公部門約聘僱及臨時性社工之人力進用」相關議題的觀點與看法，故若未來能夠推展本研究，盼能擴展研究時間，並增加研究個案數。研究者本身較無社工實務經驗，可能對於受訪者背後的意涵詮釋上，過於主觀或片面，因此，已盡可能邊訪談中，逐字或再確認受訪者的語意，並將相關研究發現與實務工作者討論。

第二節、研究抽樣與樣本

一、抽樣方式：

本研究方法為立意抽樣法(purposively sampling)，該為研究者根據個人的主

觀判斷，去選取最適合研究目的的樣本。本研究針對臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心之社會工作人員，依據約聘雇經驗，抽樣訪談對象，抽樣依據，如下：

- 1.曾經具有約聘雇、臨時人員等非典型聘僱經驗之社工人員。
- 2.曾經與約聘雇、臨時人員等非典型聘僱經驗之社工人員共事經驗。

本研究為保護當事人，相關受訪者個人資訊一律以代碼表示，如 M01 代表受訪者為男性、01 為第一位受訪者。

二、研究樣本：

(一) 訪談對象：M01

1.年齡	31 歲
2.社工經驗	公職社工師 5 年
3.服務單位	臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心
4.教育程度	大學
5.雇用方式	公職社工師
6.平均每天工作時數	10 小時
7.社工師之專業證照	有

(二) 訪談對象：F02

1.年齡	32 歲
2.社工經驗	民間社福團體社工 4 年，公部門約聘社工 3 年
3.服務單位	臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心
4.教育程度	大學
5.雇用方式	約聘社工師
6.平均每天工作時數	10 小時
7.社工師之專業證照	無

(三) 訪談對象：F03

1.年齡	42 歲
2.社工經驗	民間社福團體社工 7 年，臨時人員 4 個月，公部門約聘社工 1 年，公職社工師 4 年
3.服務單位	臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心
4.教育程度	碩士
5.雇用方式	公職社工師
6.平均每天工作時數	8 小時
7.社工師之專業證照	有

第三節、基本問卷與訪談大綱

壹、基本問卷

一、基本資料：

- 1.性別：(1)男 (2)女
- 2.出生年月：_____年_____月
- 3.婚姻情況：(1)已婚 (2)未婚 (3)其他：_____
- 4.教育程度：(1) (含)高中以下 (2)大專院校 (3)研究所 (4)研究所以上
- 5.主修科系：_____ (請填入最高學歷)
- 6.工作年資：_____年_____月 (請填入從事社會工作之年資)
- 7.是否為主管職：(1)是 (2)否
- 8.雇用方式：(1)專任 (2)兼任 (3)約聘僱 (4)其他：_____
- 9.平均每天工作時數：_____小時
- 10.是否有夜間出勤：(1)是 (2)否
- 11.是否有社工師之專業證照：(1)是 (2)否
- 12.目前的服務領域為：
 - (1)家庭、婦女 (2)兒童、青少年 (3)老人、障礙 (4)醫療
 - (5)諮商、綜合 (5)其他：_____

貳、訪談內容：

一、對於「社工人力以非典型勞動制度進用」的認知？

- (一) 您對於社工人力以非典型勞動制度進用的看法？
- (二) 約聘僱及臨時性質對於社會工作者的角色有什麼影響？
- (三) 社工人力以非典型勞動制度進用，對於自身工作認同會產生什麼影響？
- (四) 社工人力以非典型勞動制度進用，對於社工專業會產生什麼影響？
- (五) 就個人而言，社工人力以非典型勞動制度進用的優缺點？
- (六) 您擔任約聘僱及臨時性社工期間，是否曾有想轉業的想法？如有，是什麼情境導致您想轉業？

二、對於「社工人力以非典型勞動制度進用」的改善策略？

您對於社工人力以非典型勞動制度進用，有什麼改善的建議？

第五章 研究結果與建議

第一節、研究結果分析

壹、資料編碼

摘錄第二位受訪者逐字稿之部分內容，作為開放編碼範例說明，以說明逐字稿與開放編碼所使用的代碼代表的意涵，如下表，表框上方分別是受訪者編號、受訪日期及逐字稿編號等訪談基本資料。例如：F02 代表受訪者為女性、02 為第二位受訪者、【】內文字為開放編碼。

受訪者編號：F02 日期：2019.1.31 文本編號：TEXT-B

編碼概念	受訪者對話內容
<p>【社工人力不足】</p> <p>【勞動權益】</p> <p>【聘僱不穩定】</p> <p>【人事經費】</p>	<p><u>社安網廣招社工人力</u>，希望趕快補足</p> <p><u>社工人力需求</u>，但相對會犧牲民間單位社工人力，導致民間團體社工不足的問題，因為<u>薪資福利、工作環境</u>等條件，公部門還是相較有吸引力。</p> <p>.....</p> <p>我想說我自己好了，我自己是每年一定編制的約聘社工，所以，只要我不選擇離職，原則上，政府這個單位不會沒有理由開除我，至於社安網計畫原則是 107 年到 109 年底，社安網招募了一批專案性社工，確實他們在招募社工時，特別有註名說，此人力聘僱到 109 年 12 月 31 日止，對他們（<u>專案性約聘社工</u>）來說確實比較沒有保障，因為這個政策沒了，<u>可能很多縣市政府回歸到有沒有人事經費</u>，可以因應，留他們下來，還是就沒了，他們（<u>專案性約聘社工</u>）就要離職了。</p>

貳、主軸編碼

完成開放性編碼後，在進行主軸編碼時，本研究利用分析現象的條件、脈絡、行動與互動策略和結果，進行各範疇（類別）串聯。

主軸	面向
「非典型勞動制度」之認知	1.聘僱不穩定
	2.勞動權益
	3.工作福利差異
「非典型勞動制度」之感受	1.擔心
	2.自我效能感
	3.相對剝奪
「非典型勞動制度」對於社會安全網計畫之影響	1.不利個案服務
	2.不利社工培育
	3.不利長期發展

本研究自行整理。

第二節、研究發現與建議

一、不穩定聘僱契約制，人力流動頻繁，不利於社工專業發展

「社安網計畫原則上是 107 年到 109 年底，社安網招募了一批專案性社工，確實他們在招募社工時，特別有註名說，此人力聘僱到 109 年 12 月 31 日止，對他們（專案性約聘社工）來說確實比較沒有保障，因為這個政策沒了，可能很多縣市政府回歸到有沒有人事經費，可以因應，留他們下來，還是就沒了，他們（專案性約聘社工）就要離職了」。 - （受訪者 F02）

「在臺灣要建立社工專業制度，本身的人力聘用制度就是個很大的挑戰，人力流動率高，卻用短暫的聘約來彌補人力需求，就社工專業來說，很難有一致性，要完成許多服務，卻又沒有穩定人力。」 - （受訪者 M01）

社工的工作情境與內容，需要提供直接性的服務，如個案訪視，與個案建立信任互賴關係，然而，一年一聘的短暫性聘約，或者專案性的聘約，往往使得社

工人力流動率高，可能使得個案需要適應社工的調換，但就實務而言，社工與個案需要花費許多時間，透過互動與對話等，才能產生一定程度的認識與信任關係，所以，人力的高流動率，不利於社工專業長期發展。

二、勞動條件有待改善

許多相關的研究中仍指出社會工作人員人力嚴重不足導致工作壓力負荷量大、工資工時不應需求、工作服務績效不佳、缺乏專業人員的能力分級制度等，勞動條件不佳的情況導致專業人力流失，是社會工作發展上的危機之一。而其中工作缺乏保障、薪資待遇偏低和升遷機會太少，則可能是社工系學生學非所用、專業承諾不足的重要原因。²⁶

就社工勞動現況，2018 年的「台灣社會工作服務產業勞動權益調查」，結果發現，扣除薪資較高的公職社工後，社工平均薪資僅有 3 萬 2,698 元，實際平均工時達 9 小時 40 分鐘，且有 21% 社工被迫打 8 小時的下班卡，導致出現工時黑數，還有 36% 下班後得將工作帶回家做。²⁷

「我第一份工作在民間團體擔任社工，薪水什麼都不要扣，大約二萬九千元，在那邊三年多，薪水大概是三萬一千元，三年多，才多兩千，加班費要當月累積滿 32 小時以上才能領加班費，補休也沒有時間休，後來，到現在這個公部門單位擔任約聘社工，一年一聘，每一年會根據你的考績往上敘薪，第一年起薪就四萬，還有相關福利，交通補助費、年終、風險津貼等，雖然是約聘社工，相較民間團體還是比較好」。-（受訪者 F02）

「我的經驗是，在約聘社工招募投履歷時，機關會考量個人情況，如是否已

²⁶ 沈慶鴻，老問題、新思索：臺北市社會工作者薪資現況和期望薪資之探索性研究，東吳社會工作學刊，第 18 期，頁 35-66，2008 年。

²⁷ 王顯中。社工節前，社工勞權調查出爐，六都中高雄最血汗。苦勞網。2018 年 4 月 1 日。取自：<https://www.cooloud.org.tw/node/90498>

婚、是否育有子女等，如個人條件不能配合機關，像是加班，可能就沒辦應徵上約聘社工缺額，所以除了約聘社工不穩定外，人生規劃與職場安排，還是覺得正式編制的比較穩定，所以，就邊工作邊準備考公職社工師，後來，考上也覺得權益比較受到保障」。 - (受訪者 F03)

在訪談過程當中，受訪者也提出社工勞動條件的不佳，如工時過長、工資偏低、業務量龐雜等，許多從事約聘社工者會優先考量公部門的約聘僱缺額，主因則為公部門約聘社工相較民間團體薪資結構較佳，工作環境相對穩定，社福資源較多較不需要額外爭取經費與人力資源等，但是，就以公部門約聘社工的工作福利而言，仍不及於公職社工師，使得部分受訪者仍表示公職社工師對於職涯發展與人生規畫較有幫助。因此，政府在推動相關社福政策時，也需要考量如何改善社工不佳的勞動環境。

三、中央政府計畫性補助影響

「社安網計畫的社工起薪高，拉了許多原本在民間的社工，到公部門擔任約聘僱制的專案社工，民間團體的社工人力不足的情況，可能愈來愈多」。

- (受訪者 F02)

「中央的補助，影響地方政府社工的人力配置，社安網計畫有人事經費補助，可以支應許多約聘人力的經費，約聘薪水也跟著增加」。 - (受訪者 M01)

內政部強化社會安全網計畫中，預計補助地方政府約聘社工人力 3,021 人。其中一般性社工以 6 等 2 階(296 薪點，薪點折合率 124.7 元，月薪 36,911 元)起聘、保護性社工以 6 等 3 階起聘(312 薪點，薪點折合率 133.6 元，月薪 41,683 元)，採分年逐步補足，並參照地方政府財力分級，由中央給予不同補助，以協助聘用社工人力。此舉能提供人事經費，以較為合理的聘僱薪資，進行人力進用。

四、建議

(一) 改善薪酬制度，提升工作保障

賴宏昇（2014）²⁸提出，社工員的高流動率是社會服務組織常面臨的問題，為了讓員工能對組織有更高的承諾，且願意為組織的宗旨和目標付出，在公平合理與具激勵性的大原則下，在薪酬制度設計上的原則包括內容應具多樣性、應可提升組織效率及兼具公平性與適法性、應可提高員工對組織的承諾、必須合乎法規、要維持及強化組織本身的社會形象等。

就文獻檢閱與深入訪談過程中，可以得知除正式編制社工師外，其餘社工的薪資受到專案計畫補助有無、單位人事經費預算多寡、聘僱制度差異等影響，薪資有所差異，但就公部門約聘社工必須擔憂聘約的不穩定，民間社工的薪資又普遍偏低的情況下，可能須就社工薪資進行普查，了解勞動條件概況，加以調整，以確實改善社工人力流動率高，乃因於社工的勞動條件不佳。

(二) 考量業務量與人力需求的合理配置

王秀燕（2010）²⁹對於人力與業務配置的質疑，如「社工人力配置遊走在「制度面」、「實務面」間，這些人力是如何計算出來？基準是什麼？跟誰比？足不足夠？誰說了算？是絕對主義（認知主義）還是相對主義」。因此，社工人力配置員額質量並重，以及，如果有些縣市配合增額，亦可訂定獎勵措施，更能反應實際面。

²⁸ 賴宏昇，社會工作專業人員薪資保障問題之探討，《社區發展季刊》，第 147 期，頁 220-232，2014 年。

²⁹ 王秀燕，現實與使命的掙扎—台灣社工人力配置，《社區發展季刊》，第 129 期，頁 114-127，2010 年。

五、結論

近年來，我國兒虐與家暴案件頻傳，顯示我國社會安全網機制仍有改善空間，而在府方與民間團體等檢討改善方案中，再再顯示，我國社工人力之不足，在社會快速變遷的環境，面對多元的人民需求，現有社工人難以因應，但政府在考量工作業務與人力需求上，還得面對龐大人事經費成本支出，故除增進正式編制的社工人員，部分採取非典型聘僱的方式，填補社工人力，但就實際情況而論，公部門仍面臨到社工人力增補不易或人員流動頻繁的問題，本研究經深度訪談後，發現該單位受到幾個因素影響，如(1)不穩定的約聘制度，影響人力流動，與不易建構社工專業；(2)勞動條件，工作壓力大與業務繁重；(3)中央計畫補助，影響人事經費，部分約聘人員未必年年有工作，因此，本研究予以建議：(1)調整業務與人力配置；(2)改善薪資制度，提升工作保障，以改善非典型社工的工作實務的窘境。

參考文獻

- 王秀燕，**現實與使命的掙扎—台灣社工人力配置**，《社區發展季刊》，第 129 期，頁 114-127，2010 年。
- 王素鸞，**運用非典型勞工提升產業競爭力之研究**。經濟部委託研究報告，2012 年。
- 王顯中。**社工節前，社工勞權調查出爐，六都中高雄最血汗**。苦勞網。2018 年 4 月 1 日。
- 朱愛群，**契約進用公務人力之研究**，《國家菁英季刊》，第 1 卷第 1 期，頁 218，2005 年。
- 何芳純，**公部門臨時人員適用勞基法與勞務採購之研究—兼論國立臺灣體育大學桃園校區清潔工外包事件**，國立政治大學勞工研究所碩士論文，2009 年。
- 吳容明，**政府改造的過去與未來**，《行政管理論文選輯》，銓敘部，第 17 輯，頁 469-470，2003 年。
- 李亮宏，**公務人力資源管理彈性化與契約性人力之研究**，國立台灣大學政治研究所碩士論文，2005 年。
- 沈慶鴻，**老問題、新思索：臺北市社會工作者薪資現況和期望薪資之探索性研究**，東吳社會工作學刊，第 18 期，頁 35-66，2008 年。
- 林水吉，**彈性用人制度之檢討與展望：政策價值衝突的分析**，《公共行政學報》，第 22 期，頁 2，2007 年。
- 林勝義，**社會工作概論**。台北：五南出版社，2015 年。
- 周信旗，**人力資源彈性化任用管理之研究-以我國派遣勞力為例**，中山大學人力資源管理研究所碩士論文，2002 年。
- 施能傑、蔡秀涓，**契約性人力制度之規劃作法**，《公務人員月刊》，第 102 期，頁 16，2004 年。
- 席代麟，**政府契約性用人制度**，行政院人事行政局委託報告，頁 2，2007 年。
- 張佩雯，**公部門派遣勞動權益保障之研究**，淡江大學公共學系研究所碩士論文，2012 年。
- 陳正良，**派遣業勞工之雇用關係與勞動條件**，《勞資關係月刊》，第 12 卷第 12 期，頁 7，1994 年。
- 陳仲良，**地方政府社工人力配置之研究**，暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文，2003 年。
- 陳政智，**公部門以約聘僱及臨時人員方式運用社工人力的爭議**，《社區發展季刊》，第 137 期，頁 290-296，2012 年。
- 陳嘉怡，**非典型社會工作：社會福利方案委託對社會工作者專業服務與勞動權益之影響**，臺灣大學社會工作學研究所碩士論文，2018 年。

- 陳靜宜，*需要保障的助人者：台灣社會工作的非典型僱用關係*，靜宜大學青少年兒童福利研究所碩士論文，2009年。
- 彭懷真，*低估教育與訓練等人力因素的社工運作*，《社區發展季刊》，第99期，頁84-89，2002年。
- 彭錦鵬，*公務人力精簡之策略與實踐：美國與中華民國經驗之比較*，《問題與研究》，第34卷第12期，頁87-91，1995年。
- 曾中明、蔡適如，*健全社會工作專業制度—談現階段充實公部門社會工作人力措施*，《社區發展季刊》，第120期，頁8-20，2007年。
- 黃婉菁，*從工作生活品質、工作壓力觀點探討社會工作者對專業承諾之研究*，高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文，2003年。
- 黃淑敏，*我國公立就業服務機構勞動力派遣人員現況之研究—以雲嘉南區就業服務中心為例*，國立中正大學勞工研究所碩士論文，2008年。
- 詹中原，*政府部門彈性用人之緣起與台灣現狀之探討*，《公務人員月刊》，第105期，頁1，2005年。
- 鄭津津，*勞動派遣與工作權*，《臺北大學法學論叢》，第90期，頁45-89，2014年。
- 鄭津津，*我國中央行政機關使用非典型勞動力的影響與因應*。行政院研考會委託研究報告，2010年。
- 鄭筑羚，*當國家遇見市場：以公部門的勞動派遣為例*，國立清華大學社會學研究所碩士論文，2009年。
- 賴宏昇，*社會工作專業人員薪資保障問題之探討*，《社區發展季刊》，第147期，頁220-232，2014年。
- 蕭全政，*政府再造的基本精神：小而美或小而能？*，《行政管理論文選輯》，銓敘部，第17輯，頁409，2003年。
- 蕭毓庭，*政府部門派遣人員管理制度之探討*，國立高雄應用科技大學人力資源發展系研究所碩士論文，2007年。
- 蘇俊丞，*公部門社工人力運用限制與改進之道*，《社區發展季刊》，第163期，頁232-245，2018年。
- 蘇偉業，*管理主義下的政府機關人力彈性化：台灣與香港政府契約人力制度之比較分析*，《公共行政學報》，第23期，頁30，2007年。

參考網站

行政院衛生福利部

<https://www.mohw.gov.tw/mp-1.html>

臺北市社會局 <https://dosw.gov.taipei/>