

公職社會工作師 教考訓用制度之評析

有關公職社工師制度，從 2006 年開始實施，至今已十年。表一顯示需用人數逐年增加中，也代表政府部門對於社會工作專業人員的重視。本文希冀從教考訓用四方面提供改革建議。分析的資料來源包括：相關文件分析，以及台灣社會工作專業人員協會於 2016 年 7 月 21 日至 8 月 31 日進行之線上調查，共計 54 位填答。以下分為五部分進行討論與建議，第一部分是加強學校的社會工作教育，第二部分是改善考試方式與內容，第三部分是有關職缺、派任、升遷、調職等議題，第四部分是有關公職社工師的訓練及督導，第五部分則是重視工作負荷量與職場安全的議題。

表一、公職社會工作師類科相關統計數據表

	年度	報考	到考	需用名額	需用人數合計	錄取人數	錄取率
高三	95	199	148	16	22	24	16.22%
地特		35	23	6		6	26.09%
高三	96	231	169	18	22	28	16.57%
地特		62	37	4		4	10.81%
高三	97	308	244	47	57	70	28.69%
地特		104	75	10		10	13.33%
高三	98	543	443	36	41	52	11.74%
地特		141	88	5		5	5.68%
高三	99	551	433	17	39	26	6.00%
地特		421	275	22		22	8.00%
高三	100	693	510	48	122	60	11.76%
地特		627	427	74		70	16.39%
高三	101	867	656	88	181	128	19.51%
地特		1195	784	93		81	10.33%
高三	102	1,253	932	122	207	141	15.13%
地特		992	625	85		85	13.60%
高三	103	1,198	907	165	243	206	22.71%
地特		859	571	78		64	11.21%
高三	104	1,256	905	173	260	193	21.33%
地特		992	676	87		58	8.58%

資料來源：考選部

備註：(1)高三：公務人員高等考試三級考試；

(2)地特：特種考試地方政府公務人員考試。

壹、加強學校的社會工作教育

對於如何加強學校的社工教育部分，以下分為三個議題討論：

一、開設課程或加強課程的內容

(一)開設相關法律課程

建議學校可以開設相關課程包括：法學緒論、行政法、家事事件法等。根據考選部分析(表二)，行政法之成績在103、104年偏低，也可能是造成錄取不足額的原因之一。

表二、100-104年地方特考三等考試公職社會工作師類科各錄取分發區各應試科目成績統計表

年度	國文	法學知識與英文	社會工作實務	社會福利政策與法規	行政法
100	49.91	60.30	40.94	43.68	43.84
101	53.50	48.73	37.00	42.13	44.81
102	53.64	54.56	55.13	50.23	51.84
103	52.40	50.69	34.97	50.09	39.00
104	48.00	47.42	40.46	44.26	39.76

資料來源：考選部

(二)增強培養學生實務之能力

學校需要強化實習，重質而非量；讓學生有機會前往不同領域實習；也需要多提供機構參訪機會。

(三)強化學生對於政府單位、社會福利法規與福利資源的認識在社會

工作學系的課程中，社會政策與社會立法、社會福利行政、社會工作管理等課程可設計相關的內容。同時，公職社工師任職於公部門，無可避免的會面臨專業、政府科層組織、法律(依法行政)、民意代表壓力等層面的倫理兩難，如何尋找到身為專業人員的定位，也是需要學校教育中可以事先認識與思考的。

(四)加入相關的課程內容

公職社工師實務上會遇到的情境或問題，需要學校教育作為預備的基礎，包括：保護性服務的特殊會談技巧、社工的人身安全、自我照顧能力、勞動權益知識、社會事件危機處理的能力等相關課程，並邀請實務界一起參與授課。

二、其他學習

除課程外，學校尚可規劃下列的活動，包括：請畢業校友分享實務工作經驗與考取公職社工師之心得；請政府社工師演講，讓學生知道公職社工師工作內容及責任。此外，台語訓練也有其必要。

三、教師實務經驗

需要增加教師實務經驗；教師需要多運用實務案例與理論連結；同時，重視聘任實務講師的重要性。

貳、改善考試方式與內容

目前公職社工師的考試科目如下說明：公務人員高等考試三級考試應試科目（特種考試相同）包括：普通科目：(一)國文（作文、公文與測驗）。其占分比重，分別為作文占百分之六十，公文、測驗各占百分之二十，考試時間二小時。(二)法學知識與英文（包括中華民國憲法、法學緒論、英文），採測驗式試題，計五十題，各子科占分比重及試題數，分別為中華民國憲法、法學緒論各占百分之三十（各十五題，每題二分），英文占百分之四十（二十題，每題二分），考試時間一小時。

至於專業科目包括：行政法、社會福利政策與法規、社會工作實務。其中行政法採申論式與測驗式之混合式試題（占分比重各占百分之五十），其餘採申論式試題。

目前的考試計分如下說明：**依據公務人員高等考試三級考試暨普通考試規則第七條第一項：**本考試單採筆試之類科，總成績之計算，高等考試三級考試以普通科目平均成績加專業科目平均成績合併計算之；普通科目平均成績占百分之二十，專業科目平均成績占百分之八十。普通考試以各科目平均成績計算之。

依據特種考試地方政府公務人員考試規則第七條第二項：總成績之計算，三等考試以普通科目成績加專業科目成績合併計算之；普通科目成績以每科成績乘以百分之十後之總和計算之，專業科目成績以各科目成績總和除以科目數再乘以所占賸餘百分比計算之。四等考試及五等考試以各科目成績平均計算之。（因公職社工師類科普通科目是2科，故占分比例與高考三級相同）

以下整理相關建議，共計七個議題：

一、應考資格

表三呈現目前的應考資格，過去曾經討論過是否需要社會工作實務經驗作為應考資格之一，但並未被採用。本協會的線上調查中，也有重提此想法的表達，故各界可再重新思考社工經驗是否納入的議題。

表三、公職社會工作師類科應試資格、及格方式對照表

	應考資格	及格方式
公務人員考試 三級考試公職 社會工作師類 科 特種考試地方	具有下列各款資格之一，並領有社會工作師證書者，得應本考試： 一、公立或立案之私立獨立學院以上學校或符合教育部採認規定之國外獨立學院	依需用名額擇優錄取。但筆試應試科目有一科成績為0分，或總成績未達50分，不予錄取。

政府公務人員 考試三等考試 公職社會工作 師類科	以上學校各院、系、組、 所、學位學程畢業得有證 書。 二、經高等考試或相當高等考 試之特種考試及格。 三、普通考試或相當普通考試 之特種考試及格滿三年。 四、經高等檢定考試及格。	
-----------------------------------	--	--

二、考試科目

減少考試科目，尤其是普通科目，或社工師已考過科目(例如國文)，應可免考。專業科目是否包括行政法，需要再研議，因為目前行政法採申論式與測驗式之混合式試題，所考內容未必都與社會工作專業相關。此外，降低非與專業有直接相關的考科分數比例(例如行政法)，也是另一種改善的方式。

三、試題以實務題為主

出題者需要了解公職社工師的工作性質，貼近現在日常所面臨到的實際經驗。並可從實務連結理論，彰顯理論的重要性。案例與活用題目增多，減少死記、背誦與艱澀題目。可增加一些函釋與目前推行政策的題目。直接服務與間接服務並重，避免冷門題目。同時，考試題目也可以請有實務經驗的社工師提供意見。

根據考選部分析，地特的「社會工作實務」之成績不佳(表二)，亦可能為錄取不足額的原因。經本文分析考題內容，如表四，區分為理論、方法、領域、倫理四大層面，五年的試題似乎出題較為分散，未來或許可以在理論、方法、領域、倫理等層面有較一致的配題方式。

表四、100-104 年地特公職社工師考題分析

	100	101	102	103	104
理論			2 2(少年)		
方法					
個案		1		1	
團體		1			2
社區	1(老人)				
管理		1		1	1
領域					
兒少				1	
家庭	2				
老人					
身障					
心衛					
醫務					
社救	1				
倫理		1			1 (少年)

四、考試方式

社會福利政策與法規、社會工作實務兩科目，可設計一半選擇題，一半申論題。除筆試外，可考慮增加其他評量專業能力的方式，例如口試。此外，行政法律類(行政法、法學緒論)與社會工作專業的差距較大，題目也較為艱澀，建議可以變更題型。選擇題之內容多朝向理解分析的方向命題，避免多侷限在記憶背誦之題目。

五、提供考試未達及格標準者之協助措施

考試未達及格標準者往往想要了解自己的答題狀況，並分析如何改進。整理各方建議可有三類，第一類建議是考生可調閱自己的試卷，此建議考選部將於2017年4月1日施行「應考人申請閱覽試卷辦法」，根據該辦法，考生於放榜後10天內登入考選部網站申請閱覽試卷。

第二類建議是公布成績較高者的答題，在每次考完考試後，考選部公布幾個成績高的答題狀況，幫助應考者了解較佳的答題內容，以便分析自己的不足，可以知道未來努力的方向。第三類的建議是公開參考答案，幫助考生理解自己未能達標準的原因，可以更為精進。整體而論，上述這些做法，除了協助應考者之外，也有助於出題與閱卷委員對於相關試務的進行有更多的努力空間。

六、特種考試地方政府公務人員考試錄取不足額與考試成績的關聯

根據考選部資料，特種考試地方政府公務人員考試100年、101年、103年及104年有錄取不足額情形，總計錄取不足額59人。目前的及格方式為依需用名額擇優錄取。但筆試應試科目有一科成績為0分，或總成績未達50分，不予錄取(表三)。同時，參考表一的高考三級與地特錄取率，自101年開始，高考三級的錄取率都高於地方特考的錄取率。

考選部分析錄取不足額的可能原因有三個，其中一個原因與考試成績不佳有關，依100年至104年本考試類科各錄取分發區各應試科目成績統計顯示，除102年外，其餘4年應考人在專業科目成績的表現上，「社會福利政策與法規」僅100年、101年有少數錄取分發區到考人數之平均成績低於40分以下，反觀「社會工作實務」與「行政法」2科目，平均成績普遍不佳(如表二)，尤其是103年、104年的分數，因此專業科目「社會工作實務」與「行政法」之成績不佳，也是錄取不足額的可能原因。

因此，對於考試的科目、出題的方式與內容、評分方式都可再檢視，尤其需要關注「社會工作實務」與「行政法」兩科目。

七、特種考試地方政府公務人員考試錄取不足額的其他可能原因

依考選部分析，地特不足額的其他兩種可能的原因包括：

- (一) 需用名額增加：95 年至 99 年之需用名額均約在 25 名以下，100 年至 104 年之需用名額均約在 75 名以上，相較於 95 年至 99 年，雖應考人數及到考人數亦相對成長，然本類科錄取不足額情形係於 100 年開始發生，因此需用名額增加為錄取不足額的可能原因之一。
- (二) 錄取分發區分散應考人來源：以本考試類科錄取不足額之年度來看(表五)，100 年、103 年分別設置 9 個、12 個錄取分發區，需用名額數分別為 74 名、78 名，不足額人數分別為 4 人、14 人；而 101 年、104 年分別設置 9 個、13 個錄取分發區，需用名額數分別為 93 名、87 名，不足額人數分別為 12 人、29 人，如以 100 年與 103 年比較、101 年與 104 年比較，其需用名額數並無太大差異，惟錄取不足額人數則有明顯差異，可能因設置錄取分發區數增加，分散應考人來源，造成部分錄取分發區未能足額錄取。(引自考選部(2016)公務人員考試公職社會工作師類科錄取不足額相關資料)。

表五、100-104 年地方特考三等考試公職社會工作師類科錄取不足額狀況

年度	錄取分發區	錄取分發區
100 (9 區) (不足額數=4)	臺北市	雲嘉區
	新北市	屏東縣
	桃園縣	花東區
	基宜區	澎湖縣
	彰投區	
101 (9 區)	臺北市	桃園縣
	新北市	基宜區

(不足額數=12)	臺中市	彰投區
	臺南市	花東區
	高雄市	
102 (9區) (不足額數=0)	臺北市	基宜區
	新北市	彰投區
	臺中市	雲嘉區
	臺南市	花東區
	高雄市	
103 (12區) (不足額數=14)	臺北市	彰投區
	新北市	雲嘉區
	高雄市	屏東縣
	桃園縣	花東區
	基宜區	澎湖縣
	竹苗區	金門縣
104 (13區) (不足額數=29)	新北市	彰投區
	臺中市	雲嘉區
	臺南市	屏東縣
	高雄市	花東區
	桃園市	澎湖縣
	基宜區	金門縣
	竹苗區	

資料來源：考選部

分析上述兩個原因，需用名額增加是對於應考者有利，錄取分發區分散代表分發的地區較多，似乎也較利於應考者選擇自己想要工作的區域。由此推知，第一個因素——考試成績不佳應該更予以重視；考試成績不佳影響因素多，可能是因為考生的專業能力，也可能與考試的科目、出題的方式與內容、評分方式等有關，都可再評估是否有改善的可能。

叁、有關職缺、派任、升遷、調職議題

對於職缺、派任、升遷、調職等議題，以下分別討論之。

一、職缺

(一)應以社會工作專業服務為主

公職社工師仍應強調其專業服務的重要性。政府部門的公職社工師可能面臨其工作內容與一般行政職系並無差異；或是沒有再區分公職社工師、社會行政職系科員、約聘社工員等工作內容。故建議中央政府進行調查，實際了解目前公職社工師人力運用的情形，是否落實專業的服務。

(二)職缺的工作內容

是否集中於保護性業務為主，可再研議，因為此類型工作有其特殊性，考試及格者不一定適合從事此類工作。此外，各縣市政府重視程度不同也都會影響開出公職社工師職缺的多寡；因此，如何增強各縣市政府對於公職社工師的角色與功能的認識有其必要性。

(三)職缺的職等、工作內容是否相符

檢視各單位分派的工作任務，以及該工作與職等設計間是否有落差之情況。同時，開缺單位事先列出確實職務及名額，避免出現進用某職缺，但分發卻到另一職缺的現象。

二、派任

雖然公職社工師是公務人員，但因為是提供專業服務，分發的單位若可以依照公職社工師過去的專長及個人的特質、經驗等給予適切的職務調整，畢竟適才適所才有助於社工專業人員的專業成長、專業承諾的實踐。

再者，也有社工反映：避免分配不適當職務給公職社工師，導致

無法發揮社工專業，尤其是行政主管並非社會工作專業背景，不了解社工專業，安排做非專業之工作，但公職社工師基於行政倫理及服從信條，必須服從。例如分發到機構之公職社工師，被派去做輔導員/教保員等照顧服務員工作，無法發揮社工專長，也影響留任意願。此外，組織同仁也都需要瞭解社工師之職責，並予以尊重。

三、升遷與鼓勵留任

有關社工師在公部門的職務列等如表六，自 101 年開始已增置「社會工作督導」、「高級社會工作師」等職務，增加升遷管道，助於人才留任；唯地方政府是否開出缺額、以及開出的數量尚待未來進一步分析。

其他相關建議包括：(一)高級社工師、社會工作督導等 8 職等以上職稱必須有直接服務之相當資歷；(二)地方政府需重視人事考核的公平性，對於不適任者要有退場機制或調整工作內容。(三)限制轉調年限屆滿後未離職者提供獎勵的管道，以便鼓勵其留任原職位。

表六、社工職務列等

機關別 職稱	直轄市政府	縣(市)政府	備註
社會工作督導 (編制)	薦任第 8 職等 至第 9 職等	薦任第 8 職等	101 年起新增
高級社會工作 師 (編制)	薦任第 7 職等 至第 8 職等	薦任第 7 職等 至第 8 職等	101 年起新增
公職社會工作 師(編制)	薦任第 6 職等 至第 7 職等	薦任第 6 職等 至第 7 職等	
社會工作員 (編制)	委任第 5 職或 薦任第 6 職等 至第 7 職等		

約聘社會工作 督導員	7等1階至7等 7階	7等1階至7 等7階	101年起保護性 社工督導最高調 升至8等7階
約聘社會工作 員	6等1階至6等 7階	6等1階至6 等7階	101年起保護性 社工督導最高調 升至7等7階

資料來源：衛生福利部

備註：為應保護性業務需要，增置督導性質之「社會工作督導」職稱，以及辦理保護性業務之「高級社會工作師」職稱宜由保護性社工陞任。

四、調職

依據職系說明書，社會工作職系：係基於社會工作之知能，對社區成長活動與教育訓練、個別、伴侶、家庭與團體等問題之社會暨心理評估處置、兒童、少年與老人之保護服務、更生人之保護、性侵害暨家庭暴力防治服務、兒童保育與早期療育、對失智老人、遊民、病患與精神問題提供心理與生理之醫療協助、就業支持輔導、老弱孤苦貧病、身心障礙與婦嬰幼童之收容養護及不幸與非行少年之教育、諮商輔導等，從事計畫、研究、擬議、審核、督導及執行等工作。

依公務人員任用法第十八條：現職公務人員調任，依下列規定：簡任第十二職等以上人員，在各職系之職務間得予調任；其餘各職等人員在同職組各職系及曾經銓敘審定有案職系之職務間得予調任。本文關心公職社工師離職或轉任社會工作職系以外職系的情形。表七顯示社會工作職系可以調任的其他七種職系。

表八與表九分別分析高考與地特公職社工師離職或轉任社會工作職系以外職系的情形。因為97年1月16日公務人員考試法修正前公務人員高等考試三級考試無轉調年限限制，故高考部分的分析是從97年開始分析(表八)，地特則是從95年開始分析(表九)。

表七、職組暨職系名稱一覽表

代號	類別	代號	職組名稱	代號	職系名稱	備註
03	行政類	31	普通行政	3101	一般行政職系	一、一般行政職系與檔案管理、僑務行政職系視為同一職組，現職人員得相互調任。 二、一般民政職系與僑務行政職系視為同一職組，現職人員得相互調任。
				3102	一般民政職系	
				3104	社會行政職系	
				3105	人事行政職系	
				3108	戶政職系	
				3109	原住民族行政職系	
				3110	社會工作職系	
				3111	勞工行政職系	

資料來源：考選部

備註：中華民國 100 年 10 月 31 日考試院考臺組貳一字第 0000089911 號令修正發布。

對於公職社工師在限制轉調年限，高考是 3 年（公務人員考試法第 6 條第 1 項），特考是 6 年（特種考試地方政府公務人員考試規則

第 9 條第 1 項)。表八顯示：公務人員高等考試三級考試公職社會工作師離職/轉職人數佔錄取人數百分比下降的趨勢，至 102 年下降至 26.24%。表九顯示：特種考試地方政府公務人員考試公職社會工作師離職/轉職人數佔錄取人數百分比也有下降的趨勢，至 102 年下降至 7.06%。下降原因尚待分析，部分原因有可能是錄取人數增加，讓比例下降；進一步分析離職與轉職系人數總額變化，高考部分，97-102 年介於 30-49 人之間(除 99 年是 12 人)。地特部分，95-102 年介於 2-14 人之間。因此，就人數而言，高考離職與轉職人數較多，且數量維持在一定的水平。不過就整體而言，上述比例下降，也表示大多數的公職社工師仍未離開社會工作職系。未來需要更強化專業制度的建議，避免專業人才流失。

上述的分析是根據整體社會工作職系的討論，但是就任用單位而言，公職社工師工作期限達到限制轉調年限之後，離開該職位就會造成該單位的衝擊（雖然其可能仍留在社會工作職系中的其他單位），因此，就地方政府而言，出現所謂公職社工師流動率高的問題，未來如何增加留任的誘因（專業成長、尊重專業的工作環境、升遷管道與機會等）都是需要更全面的考量。

表八、97-104 年公務人員高等考試三級考試公職社會工作師類科錄取人員（以社會工作職系任用者）離職或轉任社會工作職系以外職系人數統計表

考試年度	限制轉調期間離職人數	限制轉調年限屆滿後未滿 1 年		限制轉調年限屆滿後 1 年以上未滿 2 年		限制轉調年限屆滿後 2 年以上		離職/轉職人數佔錄取人數%
	離職人數	離職人數	轉職系人數	離職人數	轉職系人數	離職人數	轉職系人數	
97	1	0	21	0	10	0	14	46/70=65.71%

98	0	1	16	0	8	2	8	35/52=67.31%
99	0	0	4	0	5	0	3	12/26=46.15%
100	0	5	10	1	5	2	7	30/60=50%
101	1	0	29	0	12	0	7	49/128=38.28%
102	1	0	25	0	11	0	0	37/141=26.24%
103	7	0	0	0	0	0	0	限制轉調年限 尚未到期
104	2	0	0	0	0	0	0	限制轉調年限 尚未到期

資料來源：銓敘部

備註：(1)97年1月16日起公務人員考試法修正，新增公務人員高等考試三級考試限制轉調年限1年之規定，103年1月22日起限制轉調修正為3年。

(2)「離職」是指辭職、撤職、免職這類情形，不包括留職停薪、商調到其他機關等情形。

表九、95-104年特種考試地方政府公務人員考試公職社會工作師類科錄取人員(以社會工作職系任用者)離職或轉任社會工作職系以外職系人數統計表

考試年度	不得轉調原分發缺任用以外之機關期間	原取發所機再務年間	錄分區屬關服3期	限制轉調年限屆滿後(6年)未滿1年		限制轉調年限屆滿後(6年)1年以上未滿2年		限制轉調年限屆滿後(6年)2年以上		離職/轉職人數佔錄取人數%
				離職人數	轉職系人數	離職人數	轉職系人數	離職人數	轉職系人數	
95	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3/6=50%

96	0	0	0	0	0	0	0	2	2/4=50%
97	3	0	0	1	0	0	0	0	4/10=40%
98	2	0	0	0	0	0	0	0	2/5=40%
99	3	1	0	0	0	0	0	0	4/22=18.18%
100	14	0	0	0	0	0	0	0	14/70=20%
101	12	0	0	0	0	0	0	0	12/81=14.81%
102	6	0	0	0	0	0	0	0	6/85=7.06%
103	7	0	0	0	0	0	0	0	頭3年「不得轉調原分發占缺任用以外之機關」期間尚未到期
104	0	0	0	0	0	0	0	0	頭3年「不得轉調原分發占缺任用以外之機關」期間尚未到期

資料來源：銓敘部

備註：(1)本考試及格人員，訓練期滿成績及格取得考試及格資格之日起3年內不得轉調原分發占缺任用以外之機關，須經原錄取分發區所屬機關再服務3年，始得轉調上述機關以外機關任職。

(2)「離職」是指辭職、撤職、免職這類情形，不包括留職停薪、商調到其他機關等情形。

肆、訓練與督導

對於訓練與督導，目前公職社工師類科錄取人員在4個月的訓練階段中，包含基礎訓練、實務訓練、集中訓練三類；基礎訓練和實務訓練成績及格後才能取得考試及格證書，而集中訓練成績僅供參考。基礎訓練課程綱要如附件一、附件二（兩個課程都需要上課）；實務訓練是在任職機關訓練，集中訓練計畫如附件三（高考三級）、附件

四（地方特考）。未來可以針對基礎訓練、實務訓練、集中訓練三類作更詳細的成效評估；此部分也可與本文第一部分的加強學校的社工教育有所呼應，因為學校教育與新進人員的在職訓練若能有更好的互補與連結，更可發揮相互的功效。

以下對於訓練與督導提出相關建議：

一、更精緻的課程規劃

強化公職社工師在職場上的能力及表現，宜依年資給予不同專業課程的規劃，並有鼓勵制度使社工師可進修或至外參加課程。

二、組織文化與社區文化的學習

（一）協助新任的公職社工師，了解當地的風俗民情，了解當地居民之需求。

（二）發展師徒制的方式，由資深工作同仁一對一帶領新任社工師熟悉業務，了解職場氛圍或潛規則。

三、專業督導制度的建立

在政府部門建立專業的督導制度是必要的，尤其是行政主管並非社會工作專業背景的狀況。以下整理各界相關的建議：

（一）公職社工師督導之職位依據其所屬單位、區域、服務內容給予相關課程訓練。並確實落實督導業務內容與法制化督導的角色與功能。

（二）督導應由具社會工作學經歷者擔任，督導亦應賦予權力，可與被督導者之主管溝通。

（三）提供督導間橫向聯繫交流之機會。

（四）提供各縣市公職社工師交流之機會，例如社工師共識營，交流討論各地區的制度與工作方法。

（五）各縣市政府設置外聘督導，可與內部督導相互補助專長。

（六）檢視督導制度發揮功能的效果，淘汰不適任督導。

（七）規定定期個別督導與團體督導之時間，以落實督導功能。

伍、重視工作負荷量與職場安全的議題

從專業發展的角度，除上述有關專業訓練與督導的討論，工負荷量與職場安全也是兩個社工界長久關心的議題。在工作負荷量部分，社工之服務案量應有上限，以維持適當的案量及工作分配。同時，報表填寫的減量，減化評鑑指標與次數，避免疊床架屋都是有助於文書工作的減量，以便有更多時間提供民眾的服務。

至於社工人身安全的維護，衛生福利部已推動 104 年至 106 年社會工作人員執業安全方案，地方政府的落實情形與困難都需要再檢視評估，以減低社工人身安全危害的風險，減少專業耗竭的可能。

陸、結語

本文針對五部分進行討論與建議，包括：(一)加強學校的社會工作教育，(二)改善考試方式與內容，(三)改善職缺、派任、升遷、調職等議題，(四)強化公職社工師的訓練及督導，(五)重視工作負荷量與職場安全的議題。這五大部分的建議希望社會工作專業可以在政府部門受到重視，社會工作專業人員也可以在專業能力上成長、專業的職涯發展上有可見的前景。如此，才可能留住專業人才，提升專業的服務品質。

(執筆者：臺灣師範大學社會工作學研究所王教授永慈)