

## 便捷服務程序一

### 台中市區公所設置社會福利單一窗口之初探

| 研 究 員               |                  |
|---------------------|------------------|
| 單 位                 | 臺中市東區公所          |
| 職 稱<br>姓 名          | 課員 卓翠香           |
| 研 究 日 期             | 95年3月1日至95年8月25日 |
| 報送（核轉）單位<br>及發文日期文號 |                  |

研究題目：便捷服務程序—台中市區公所設置社會福利單一窗口之初探

研究摘要：

從早期歷史迄今，不論是哪個國家，都有一些窮人、孤兒、身心障礙者或是弱勢族群的生存問題存在。惟隨著時代進步與科技的發展，改變了人類既有的生活型態，也改變了人們對社會、經濟、政治參與及休閒的需求，促使人民自我意識逐漸抬頭，要求政府提供不同的福利服務，導致福利國家的觀念開始盛行，各民主國家亦不斷戮力研擬各項政策，以滿足人民的需求，並以實現福利國家作為努力的目標。因此福利政策的制定與執行，已成為二十世紀後期及二十一世紀世界各國關注與施政的重點。

本(台中)市近年來戮力配合行政院政策，陸續施行行政革新與制定各項福利政策網絡，但社會福利政策在執行階段需有大量的社會工作人員承接政府的意志，實行法令，而這些工作者專業知識素養的良窳，直接影響人民社會福利的獲取，進而影響政府的形象。因此本研究透過次級資料的蒐集，同時輔以台中市社會福利實施現況，以作為瞭解台中市如欲施行社會福利單一窗口之可行性參考。

# 目 次

|                            | 頁次 |
|----------------------------|----|
| 壹、研究背景-----                | 4  |
| 貳、研究動機與目的-----             | 7  |
| 參、研究方法與限制-----             | 8  |
| 肆、研究範圍-----                | 9  |
| 伍、理論基礎-----                | 10 |
| 陸、文獻探討-----                | 12 |
| 柒、我國社會福利之行政組織-----         | 14 |
| 捌、台中市設置社會福利單一窗口之困境與建議----- | 14 |
| 參考文獻-----                  | 19 |

## 表 次

|             | 頁次 |
|-------------|----|
| 表 1 社會福利的定義 | 5  |

## 圖 次

|               | 頁次 |
|---------------|----|
| 圖 1 政府再造理論建構  | 11 |
| 圖 2 社會福利的知識基礎 | 13 |

## 壹、研究背景

從早期歷史迄今，不論是哪個國家，都有一些窮人、孤兒、身心障礙者或是弱勢族群的生存問題存在。惟隨著時代進步與科技的發展，改變了人類既有的生活型態，也改變了人們對社會、經濟、政治參與及休閒的需求，促使人民自我意識逐漸抬頭，要求政府提供不同的福利服務，導致福利國家<sup>1</sup>的觀念開始盛行，各民主國家亦不斷戮力研擬各項政策，以滿足人民的需求，並以實現福利國家作為努力的目標。因此福利政策的制定與執行，已成為二十世紀後期及二十一世紀世界各國關注與施政的重點。

就美國情形而言，聯邦國會特別制定各種法律，以對合乎資格的民眾提供各項服務，諸如社會保險方案、公共援助方案及反貧窮方案等；因此美國社會福利政策的主要重點是解決或和緩貧窮者的貧窮問題，並改善他們的生活條件（吳定，2002）。然而各國政府為避免造成『橘逾淮為枳』的現象，社會福利之內涵亦多有所差異，但其本質與目的均以謀求人民最大福利為宗旨。

『社會福利』是一概括性名詞，迄今學理上尚無統一的解釋，國內學者江亮演(2004)認為社會福利可分為積極與消極的社會福利二

---

<sup>1</sup>福利國家(Welfare State)乃是一種認為經由政府提供各種計畫，照顧人民需要為其基本義務之一的國家概念。福利國家的最澈底形式是一種為其社會成員提供從搖籃至墳墓之服務保障的「父權主義」(而父權主義是指男人為家計的主要負擔者，而女人僅是留在家中扮演無給職家庭主婦角色的分工模式，這造成女性在經濟上勢必更加地依賴男性，從而深化了「男人掌權、女人順從」的父權式性別分工)。人性的欲求與人性需要是政府政策最主要的著眼點。社會福利國家乃是自由的與保護的政策方案主導之結果。雖然一般人認為福利國家的產生特別與民主社會主義(democratic socialism)有關，但是基本上，今天所有的民主國家都提供重要的社會福利方案，以消除人民對老弱殘障、鰥寡無依、生老病死的不安恐懼感。而目前英國、丹麥、挪威、瑞典等國被認為是社會福利國家的代表（吳定，2002；王順民，1999）。

種，積極的社會福利是偏重於社會問題發生的預防性，以健全社會發展目標的福利措施；消極的社會福利則偏重於社會問題的解決性，亦即屬於補救和改善的社會福利措施。行政院研究發展考核委員會彙整學者、專家對社會福利之定義，茲將其內容臚列於下：

表 1 社會福利的定義

| 學 者                           | 定 義  |
|-------------------------------|--|
| Titmuss(1958)                 | 將社會福利視為社會集體所提供的服務，並以滿足社會所認定的需求，藉以凸顯社會相互依存的意願，以及幫助社會弱勢者的生存。   |
| Romanyshyn(1971)              | 認為社會福利是一套制度與服務，可以促進人類的幸福，使社會秩序運作順暢；其內涵包括治療、預防社會問題、發展人力資源及提升生活品質直接相關之措施和方法；亦包括對個人與團體的社會服務，及加強、改善社會制度的努力。                    |
| Gilbert、Miller 與 Specht(1980) | 社會福利是社會成員所提供的一種服務網路，藉由互助以滿足其社會需求。此包含社會安全、社會服務及公共救助。  |
| Flora 與 Heidenheimer (1981)   | 社會福利是政府對工業化與都市化等社會發展過程中所產生的問題之功能性反應，這種功能性反應一方面解決工業生產結構和關係變遷後所產生的問題，另一方面則藉社會福利達到社會資源平均分配或再分配的目的。                            |
| 行政院研考會(民 78)                  | 我國社會福利是以傳統文化之仁愛思想及民生主義思想為基礎，針對社會現實與未來變遷，並配合社會資源之運用，所推行的各種政策與措施；其目的在於預防、減輕或解決社會問題，進而增進個人、家庭、團體及社會的福祉，提昇民眾生活品質，並促進國家建設的整體發展。 |

資料來源：行政院研究發展考核委員會(1989)，《我國社會福利定義與範圍之研究》

我國憲法第十三章基本國策之第四節社會安全中即明白規範社會福利的範圍，包括工作機會的給與、勞工及農民的保護、勞資關係、社會保險與社會救濟之實施、婦女兒童福利、衛生醫療保健之推行等（憲法第一五二至一五七條），惟此僅是原則大綱，政府也一直以社會政策、社會綱領、社會建設政策、社會安全等名詞來詮釋社會福利，導致一般人都把社會政策與社會福利政策混為一談。

學者江亮演(2002)就將政府遷台後，各項社會福利之重大發展歷程整理如下：

- (一)社會部併入內政部而成為社會司(民國 38 年)。
- (二)社會救助法(民國 69 年訂頒，79、86 年修正)。
- (三)兒童福利法(民國 62 年訂頒，72 年修(增)訂兒童寄養辦法，82 年修正、83 年修正兒童福利施行細則)
- (四)少年福利法(民國 78 年訂頒，79 年訂頒修正施行細則)
- (五)老人福利法(民國 69 年訂頒，70 年訂頒修正施行細則、86 年修正老人福利法)
- (六)殘障福利法(民國 69 年訂頒，79 年修正、84 年再修正為身心障礙者福利法)。
- (七)農民健康保險法(民國 78 年訂頒，79 年訂頒施行細則、81 年修正農民健康保險法)。
- (八)社區發展工作綱要(民國 80 年訂頒)。
- (九)全民健康保險法(民國 83 訂頒，83、81 年修正實行，88 年修(增)訂。

在台灣，福利政策雖較西方國家起步為晚，但經過多年的努力與

公私部門的合力，各項制度已陸續制定完成並實施，內涵也更加的多元化，涵蓋範圍亦更廣，受惠之國民更是與日俱增。

## 貳、研究動機與目的

社會福利的建立是針對十八世紀以後工業化所造成的社會經濟問題，因此，社會福利制度是工業化的社會經濟產物。台灣隨著政治體制的轉型，導致了政治民主化、經濟自由化和社會多元化等多元政體的形成，重新建立了政府的施政方針與政策制定的遊戲規則，各項社會福利政策也因此應運而生，但濟貧一直是最主要的活動。目前我國社會救助的主要目的即在提供經濟弱勢國民最基本的經濟安全保障，因此社會救助被視為「安全網」(safety net)的角色，它可說是社會安全制度的最後一道防線，其目的是對生活遭遇困難而無法生存之個人或家庭，透過「財力調查」的過程，確認貧窮與非貧窮後，再予提供適時適當的生活扶助及福利服務，以維持其最基本的生活水準，並協助其自立自強(王淑月，2003)。

政府雖然陸續制定各項福利政策網絡，但在政策執行階段需有大量的社會工作人員承接政府的意志，實行法令，而這些工作者專業知識素養的良窳，直接影響人民福利的獲取，進而影響政府的形象。

另一方面隨著政府職能的不斷擴張及民眾參與公共事務的日益頻繁，使得既有典範發生危機，產、官、學界開始尋求有效的管理方式，以提昇政府的效能與服務品質。因此，政府再造、企業型政府、顧客導向、全面品質管理、學習型組織等理念不斷地被提出，以期改變政



府的治理模式，俾因應新變局的挑戰。

在這一連串的組織變革中，組織員額精簡常為國內外各公私部門採行，認為是提高組織績效，降低成本最有效的方式。我國於民國八十二年行政院連前院長就任後，有鑑於行政機關組織員額不斷地擴張，政府財政赤字日益惡化，為了提昇行政績效，同年九月訂定「行政院暨所屬各機關組織及員額精簡計畫」，明定三年內裁減5%的預算員額，以期降低組織官僚化程度，增進決策的速度與品質，培育恢宏的企業精神，進而提高組織的生產力(江岷欽、林鍾沂，1995)。

政府的行政革新措施，改變了公務員舊有的官僚氣息，亦轉變政府原有的刻板印象，惟在社會福利不斷擴張的趨勢下，如何以現有之人力提供良好的服務品質，有賴社會工作人員不斷地自我充實，努力學習方可達成。

#### 參、研究方法與限制

本文在研究方法上是採行文獻分析法，它主要是以文件的分析為主，傳統有關探索性的研究大都亦採用本研究法。文獻分析法是一種對既存的學術研究，整理分析什麼是已經被思考與研究過的資訊，其目的是將學者、專家已研究的論述進行靜態性與比較性的分析研究，以瞭解問題發生的可能原因及可能產生的結果，並且提供未來的研究建議；經由這些資料的歸納分析，清楚地呈現各項因素之間的關連性，以作為個人的研究基礎。文獻分析法的資料來源大都為：法令規章、相關的研究報告、定期刊物、學位論文、中英文書籍、政府出版品與

網路資料等。

本文之研究限制為在論證過程，採用了書籍、期刊作為佐證資料，文獻的選定主要是根據本研究旨趣與脈絡作主觀的選擇，因此可能無法涵蓋已往全部的研究成果，加上部份料涉及機關營業秘密及取得上之限制，恐將無法獲得；個人雖已盡力蒐集，並儘量保持價值中立，但仍恐力有未逮之處。

#### 肆、研究範圍

隨著社會的快速變遷，每個人必需面對更多的環境挑戰和衝擊，有些問題人們或許可以自己解決，有些問題則可能需要尋求家庭、鄰里或專業人員的協助，方可克盡其功；社會福利則是政府所提供的一項服務體系，藉以協助社會、滿足人民的基本需求，使社會得以繼續運轉維繫。

雖然每個國家的財政狀況不同，但是各執政當局莫不致力於擴張社會福利政策，因此，要削減既有的社會福利經費，幾乎是不可能的。這種情形，對於身為地球村一員的台灣而言，亦是相同的。然隨著政府社會福利的多樣化，造成社會福利的複雜化，社會工作者所需的專業知能也不斷地增加，如欲對所有政府部門設置單一窗口之可行性做一探討，實非筆者之能力所及，因此，乃研究範圍聚焦於台中市政府所屬之區公所作一個案之初探。

## 伍、理論基礎

二次世界大戰結束後以及在第三波民主化浪潮的驅使下，不論是開發中國家或是已開發國家，都面臨內、外政經情勢的劇烈變遷，加上全球化、國際化的發展趨勢下，國與國之間互動頻繁，迫使政府必需跳脫已往封閉式的思維模式，著眼於人民的需求與對政策的反應，俾利與國內、外環境產生良好的互動關係與競爭優勢，因此各項政策不僅需要適合本國國情，更需要有宏觀的國際視野，職是之故，政府提出了各項政府再造的改革措施，藉以根除已往的積習陋規，進而建立政府嶄新的形象。

### 一、政府再造

政府再造又稱為「勵革運動」，係指文官體系以「技術理性」為基底，引進「競爭的市場機制」及「具體的變遷策略」，促成行政組織徹底轉型，並藉由「新公共管理」與「管理主義」的有效措施，重新建構行政文化、公務人力、權責歸屬、獎懲制度以及目標任務等層面，期能大幅提高政府部門的效率效能、應變能力、革新能力以及治理能力。(江岷欽、劉坤億，1999)

詹中原(2002)認為政府部門的再造運動則應該包括認知意識層、工具觀念層和結構技術層等三個層級(如圖 1)，在這三個層面中，結構技術層可以透過「器化」的方式，由外力的干預而達成，所以是屬於「被動性」，而工具觀念層可以透過學習或「知識擴散」途徑來獲得觀念，故屬於「學習性」，而認知意識層是由公務員自我修練，以帶給組織活化，其實行成效需視組織成員的主動性而定，所以是最困難的，惟領導者可運用「3S」原則：信號

(signals)—溝通；符號(symbols)—行為制度；系統(systems)  
 —正負增強系統，來發揮導航效應，使再造工程能夠順利推展。

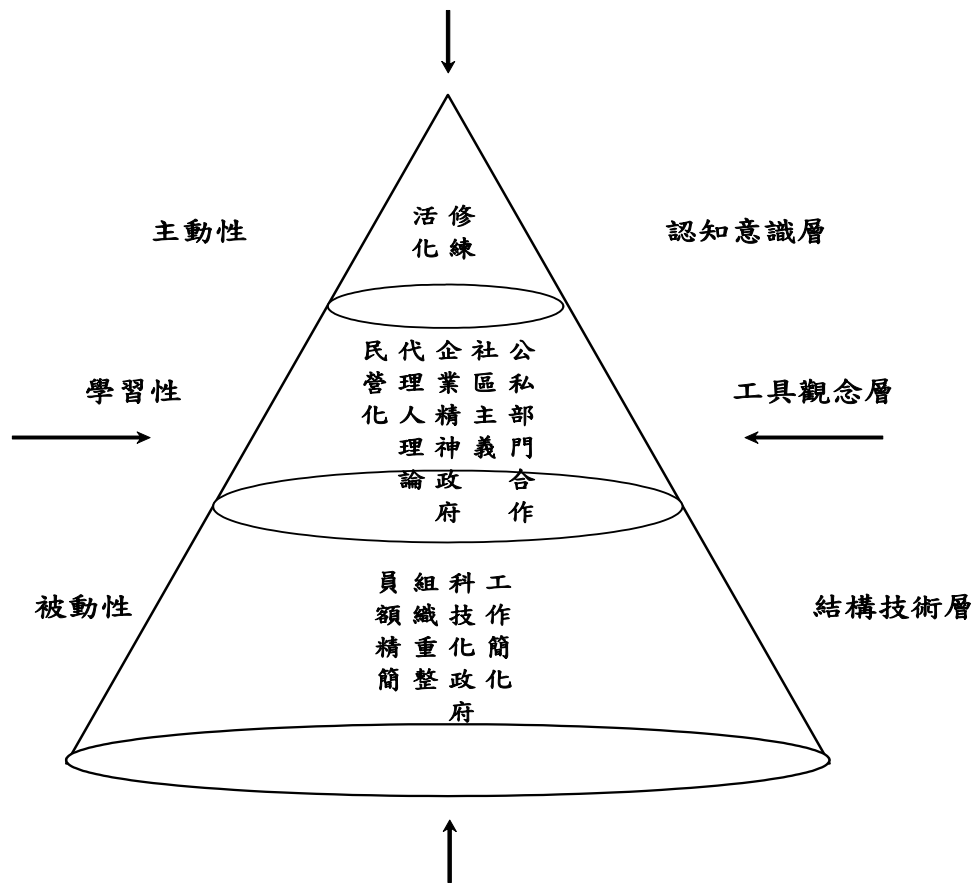


圖 1 政府再造理論建構

## 二、企業型政府

企業型政府是指能夠採取企業界的新精神、新作風、新思想、新措施，有效運用資源，提高行政績效的政府機關。近年來企業型政府的理念受到世界各國普遍的重視，主要是受到一九九二年 David Osborne 與 Ted Gaebler 兩人在《新政府運動：企業精神正如何轉化公共部門》一書的影響。依據他們兩人的看法，企業型政府的特徵可歸納為以下十項：(1)觸媒性的政府。(2)社區為主的政府。(3)競爭性的政府。(4)任務驅策的政府。(5)結果驅策

的政府。(6)顧客驅策的政府。(7)具企業精神的政府。(8)預測性的政府。(9)分權性的政府。(10)市場導向的政府。(吳定，2002)

## 陸、文獻探討

### 一、社會福利擔任之角色任務

當前世界各國對於社會福利所扮演的角色，採取兩種不同的觀點。一種是殘補式的觀點，意即社會福利是種填補空缺或急救式的角色，當家庭與市場無法滿足個人之需求時，才由社會福利制度提供服務。異言之，除非個人或其家庭資源已耗盡，否則不該提供其福利服務與經濟協助。此外，殘補式的觀點堅決主張提供協助應以短期緊急的時間為限，當個人或家庭有能力自給自足時，則福利服務即應終止。另一個觀點是制度式的觀點，此觀點認為一個人會有生活上的困難，其原因大都是個人無法控制的，例如因缺乏就業機會而失業等。所以，一旦問題發生。應從社會環境中去找尋起因，同時也須將焦點擺在改善社會制度，使個人的功能得以順利進行（張英陣、彭淑華、鄭麗珍等譯，1998：）。

我國在社會救助的方法上，是以財產調查作為救助的媒介，亦即被救助者在被救助之前必須將自己的家庭財產、生活實況向有關單位申告，以確認是否達到貧窮，並據以作為社會救助的事實。而在福利的範圍上可概分為公共救助、社會保險、社會運動、勞工福利、兒童福利與青少年福利、合作事業、婦女福利、身心障礙福利、老人福利、社會團體、農民團體、職業團體、社區發展、社會綜合規劃等。

## 二、社會工作與社會福利之關係

世界各國因為政治、經濟、社會、文化發展的狀況不同，對於社會工作的解釋也不盡相同。有些國家認為社會工作就是社會福利；也些國家則認為社會工作，相當於社會福利。然無庸置疑的是，社會福利、社會服務與社會工作，都在協助人們解決問題，滿足需要。而在社會福利領域中，社會工作者一直是最主要也是最重要的福利服務提供者(林勝義，2003)。

每個人由於受到家庭背景、經濟狀況、生活經驗以及人格特質的影響，因此所呈現的社會問題各不相同，所需社會工作者提供之服務亦大相逕庭，惟一般均需有不同領域的學科知識做後盾，方能適時、適所的提供最好的服務。

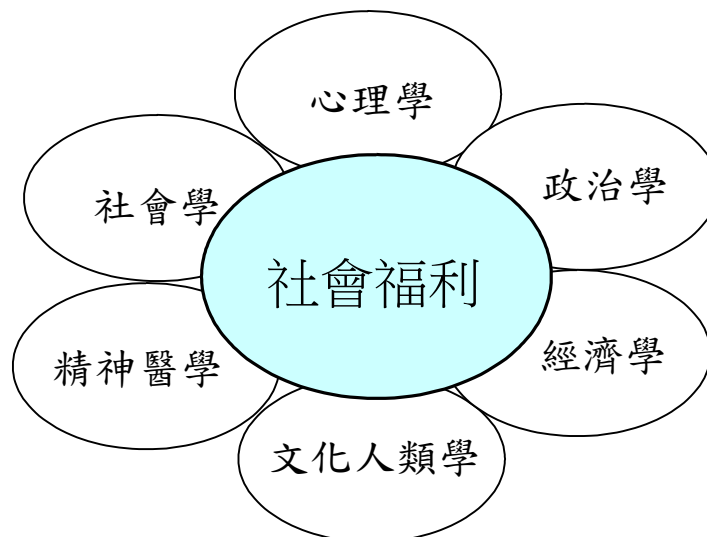


圖2 社會福利的知識基礎

資料來源：張英陣、彭淑華、鄭麗珍(1998)譯，Charles Zastrow著，《社會福利與社會工作》，台北：洪葉文化，頁8

## 柒、我國社會福利之行政組織

社會政策是政府公共政策的一環，為期將政策轉化為具體的服務，因此，在不同的層級有不同的行政組織，依其職能與效能分置機構設職辦事。學者江亮演(2004)依機構的性質、目標及資源的差異，將社會行政機構劃分為全國性政府機關、地方性政府機關、政府附屬機關與單一性社會服務機構等四種。

我國社會福利行政組織原分為中央、省市、縣市及鄉鎮四個層級，民國八十八年七月一日受到精省作業，省虛級化，省政府社會處業務及人員移撥予內政部，而形成中央、直轄市與縣市、鄉鎮等行政機構組織層級。亦即於中央為內政部社會司、台北市、高雄市政府為社會局、各縣市政府為社會局、鄉鎮市區公所為社會課或民政課，以此分職設事，形成環環相扣的服務網絡，以服務民眾，提供專業諮商。

## 捌、台中市設置社會福利單一窗口之困境與建議

任何政府的組織，都必須因應不同的時空背景作必要的調整，才能具備競爭力。管理大師杜拉克於《創新與企業精神》一書中亦明確指出，當前政府最重要的政治任務，應致力於促使公務部門能和商業機構一樣，進行企業化的經營與管理。因此，應以企業精神來再造政府，以改善官僚體制的運作機能，並建立公務部門新的教育訓練典範，教授政府人員以顧客導向的施政方針，發展出具有企業精神的公務人員，以確實改變機關成員的內在價值(江岷欽、劉坤億，1999)。職是之故，各項以消費者及顧客為主的便民措施紛紛施行。

## 一、當前本(台中)市區公所實行社會福利服務之困境

(一)在政府再造過程中，行政作業必將更重視效率化，而如同前述，社會行政工作是一門複雜的專業服務，因此必需以專業分工，來提昇行政效率與福利品質。惟目前於各區公所從事社會業務之人員，不論是公務員或是業務助理(即臨時人員)，接受正規社會工作相關教育訓練者，寥寥無幾，遇有民眾詢問較深入的問題，常常須輾轉詢問他人，或是經由個人之判斷逕予回答，往往給人不夠專業之印象。

(二)雖然知識是可以靠經驗慢慢地累積，惟社會工作人員的流動率與其他部門相比較，相對地高出許多；再加上業務助理的聘用，往往需具備如低收入戶等身份才可任用，更加侷限人員甄選的困難，容易導致服務人員的斷層，形成提供服務上的盲點；以身心障礙手冊之鑑定業務為例，障礙類別繁多，有些僅是功能喪失，並未達到身心障礙的等級，如民眾至公所申辦時，無法正確、適時地向市民說明，往往造成市民時間、金錢的浪費和舟車奔波往返。

(三)各區公所目前所承辦之社會業務，主要是以社會救助為主；而社會救助主要是以解決人民的貧窮問題，維持每個人基本的生活水準。行政院雖有公佈社會救助法以作為社會救助審查之母法，惟目前台中市缺乏一個獨立的複審部門，導致各區公所於審查案件時，囿於承辦人的認知方式、價值判斷與自由裁量標準各異，形成同為台中市市民，卻有不同審查



標準和補助等不公平的現象；此種情形，有違社會救助之公平、公正、平等、正義之基本目標，且與其他各縣市政府作法迥異。

(四)政府的力量有限，民間的資源無窮，因此社會工作必須兼顧政府部門、企業、志願服務部門與非正式部門的資源，所以社會工作人員必須熟稔社會資源之所在，並且加以運用，以滿足人民各式各樣的福利需求。惟目前各區公所在這方面的訊息往往是較為貧乏，如遇有民眾詢問，往往需轉向社會局相關課或社工室詢問，此種現象對達到單一窗口服務之目標是一大阻力。

## 二、區公所設置社會福利單一窗口之建議

(一)為避免區公所社會工作人員對工作產生疏離感及降低流動率，應依組織分層設職，並定期實施在職訓練，以加強人員社會福利之專業知能，推崇工作價值，進而提昇服務品質，提高市民之服務滿意度。

(二)社會福利不僅是一個專業化的領域，隨著科技的進步，更需與電腦結合，邁向資訊化，因此資訊素養已成為社會工作者不可或缺的必備工作能力；而具資位之社會工作者，由於受到公務員相關法令之保障以及其他不可抗拒因素的影響，因此在人員的遴選上相對受到限制；惟對於行政助理之聘用，應擴大遴選範圍，以具有社會福利知能訓練者為優先，如此可提供更多元化、專業化的服務，更可提昇服務品質。如果

接受本市救助之低收入戶家庭成員具有上述背景，當然必須優先錄用，否則的話，施予一技之長的訓練是否對其助益更大？畢竟低收入戶身份並非永遠，教他釣魚，比釣魚給他更形重要。

(三)建立一個權責相稱，統一審核各區公所各項社會救助案件之單位；依據中央法規標準法第二條規定：法律得定名為法、律、條例或通則。第三條：各機關發布之命令，得依其性質，稱規程、規則、細則、辦法、綱要、標準或準則。第十一條規定：法律不得牴觸憲法，命令不得牴觸憲法或法律，下級機關訂定之命令不得牴觸上級機關之命令。中華民國憲法第一七二條亦規定：命令與憲法或法律牴觸者無效。然社會救助法第三條規定：本法所稱之主管機關在縣(市)為縣(市)政府。基於依法行政之法理原則，本市應避免以單行法規授予各區公所過大自由裁量權，否則將發生子法違背母法之情事。

(四)社會工作師是政府建構社會福利網絡之靈魂人物，目前各區公所並無社工師，雖然各區公所有里幹事之配置，以做為與里民聯絡之橋樑，惟各區里幹事絕大多數並非是社會工作相關科系畢業，且其工作項目種類繁雜。然觀社會救助法第三條規定：「本法所稱主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣(市)為縣(市)政府」。第六條：「為執行有關社會救助業務，各級主管機關應設專責單位或置專責人員。」各縣市政府爰依上述社會救助法之規定，於社會局設有承辦人及社工師之編制，以協助各項社會福利工作之推

動，並對各項社會救助案件進行複審。反觀本市各區公所未有社工師之員額配置，卻對各項社會救助案件逕於審核，未送本市社會局複審，恐將失去社會救助公平、正義之本意，人民亦無法適時得到完整的協助。

綜上所述，政府再造與企業型政府雖是政府「行政革新」的理論軸心，但任何的革新必須縝密思量，於「兩權相利取其重，兩權相害取其輕」之衡量得失後，並在法律位階規範之權責範圍內，訂定各項社會福利政策及申請作業流程。惟現行法令已明文規定，縣市政府為社會救助之主管機關，故以現行法規而言，本市欲全面實施社會福利單一窗口，似乎不太可能。

## 參考文獻

- 王淑月(2003)，〈社會救助審查中工作能力人口群界定問題之探討—以台中縣為例〉，暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 王順民(1999)，《社會福利服務：困境、轉折與展望》，台北：亞太圖書。
- 江岷欽、林鍾沂(1995)，《公共組織理論》，台北：空中大學。
- 江岷欽、劉坤億(1999)，《企業型政府—理念、實務、省思》，台北：智勝文化。
- 江亮演(2002)，《社會福利導論講義》，台南：長榮大學社會工作學系。
- 江亮演(2004)，《社會福利導論》，台北：洪葉文化。
- 行政院研究發展考核委員會(1989)，《我國社會福利定義與範圍之研究》，台北：行政院研究發展考核委員會出版。
- 吳定(2002)，《公共政策辭典》，台北：五南圖書。
- 林勝義(2003)，《社會工作概論》，台北：五南圖書。
- 張英陣、彭淑華、鄭麗珍等譯(1998)，《社會福利與社會工作》，Charles Zastrow 著，台北：洪葉文化。
- 詹中原(2002)，《新公共管理—政府再造的理論與實務》，台北：五南圖書。