

社工勞動條件研究—德菲法薪資調查研究

目前衛福部對方案型社工薪資補助方式為實報實銷的固定人事費，證照與學歷為唯一調薪依據，並無其他加薪補助，今年修正「推展社會福利補助項目及基準」時，社福團體建議年資經歷應納入薪資補助考量，另有社福團體建議以總額制代替目前實報實銷的個別制，不同社福團體與工會對總額制意見歧異，社福機構基層社工勞動條件及權益的問題再受關注。

研究目的：本會為持續職場身心健康之倡議，改善勞動條件，欲透過調查研究歸納對社工薪資結構應考慮的內容與對不同薪資補助案的看法，藉此了解不同薪資補助案與對社福團體與社工的實際影響，為未來提升社工勞動價值的修法提供方向與建議。

研究設計：

(一) 研究方法：此研究使用德菲法來調查社工對薪資的看法，德菲法是一個以達成共識為主要目標的研究方法，當一個眾說紛紜的問題出現，要做出合宜的決策來解決處理問題不是一件容易的事，透過蒐集一群專家、同儕或了解議題者的意見和想法，並在過程中大家慢慢討論達成某種程度的共識，最後產生解決問題的建議，即為德菲法的精神。本研究以三次德菲法問卷會議來蒐集資料，邀請不同社福領域、年資、地區的社工來參與三次德菲法會議，第一次會議以質性方式蒐集資料，蒐集內容以開放性編碼的方式將主題分類整理，按照分類的主題設計第二次問卷的問題，第二次問卷以量化方式蒐集資料，會議參與者以匿名方式填寫問卷進行投票，第二次問卷統計後針對未達成共識的部分進行第三次問卷設計與問卷會議，過程與前次會議相同。

問卷題目分三大項，第一大項為社工與督導起薪及調薪加給依據，第二大項為三種政府專業人事費補助方法的優缺點，第三大項為社工薪資制度問題與申訴機制。

(二) 參與對象：

一般德菲法的參與者約 5-20 人，本研究邀請 15 位參與者，為讓參與者的討論反映不同背景的聲音、討論內容更具代表性，本研究邀請來自不同領域、性質、年資與區域的社工參與(表格如下)，問卷會議參與率與問卷填寫率為 100%。

| 單位 | 人數 | % |
|----|----|-----|
| 民間 | 12 | 80% |
| 學術 | 2 | 13% |

| 區域 | 人數 | % |
|----|----|-----|
| 北 | 7 | 47% |
| 中 | 3 | 20% |

| | | |
|-----|---|----|
| 研究生 | 1 | 7% |
|-----|---|----|

| | | |
|---|---|-----|
| 南 | 3 | 20% |
| 東 | 2 | 13% |

| 領域 | 人數 | % |
|-------|----|-----|
| 兒少婦家 | 3 | 20% |
| 身心障礙 | 4 | 27% |
| 醫務 | 1 | 7% |
| 學校 | 1 | 7% |
| 社區 | 2 | 13% |
| 政策/倡議 | 2 | 13% |
| 老人 | 2 | 13% |

| 年資 | 人數 | % |
|-------|----|-----|
| 0-5 | 2 | 13% |
| 6-10 | 2 | 13% |
| 11-15 | 3 | 20% |
| 16-20 | 3 | 20% |
| 20 以上 | 5 | 33% |

(三)研究過程:

1-1 社工員合理起薪級距

| 薪資 | 第一次 | 第二次 | 第三次 |
|---------------|-----|-----|-----|
| 30,000-35,000 | 12 | 10 | 10 |
| 35,001-40,000 | 3 | 3 | 3 |
| 40,001-45,000 | 0 | 2 | 2 |

1-2 社工員起薪參酌標準

| 項目 | 第一次 | 第二次 | 第三次 |
|-------------|-----|-----|-----|
| 年資經歷 | 3 | 10 | 14 |
| 其他相鄰專業人員的起薪 | 3 | 8 | 12 |
| 證照 | 3 | 7 | 6 |
| 全國平均薪資 | 3 | 6 | 5 |
| 國民平均消費支出 | 2 | 6 | 4 |
| 工作量 | 2 | 5 | 3 |
| 公部門的給薪標準 | 2 | 3 | 1 |

1-3 社工督導起薪級距

| 薪資級距 | 第一次 | 第二次 | 第三次 |
|-----------------|-----|-----|-----|
| 35,000 - 40,000 | 10 | 2 | 12 |
| 40,000 -45,000 | 2 | 9 | 2 |
| 45,001 -50,000 | 2 | 1 | 1 |
| 50,001-55,000 | 0 | 3 | 0 |
| 55,000 以上 | 1 | 0 | 0 |

1-4 督導起薪參照標準

| 項目 | 第一次 | 第二次 | 第三次 |
|-----------|-----|-----|-----|
| 年資經歷 | 8 | 15 | 15 |
| 工作量 | 4 | 13 | 15 |
| 學歷 | 3 | 7 | 7 |
| 與受督社工薪資差距 | 3 | 6 | 5 |
| 工作性質 | 3 | 4 | 3 |

1-5 薪資結構中調薪標準

| 項目 | 第一次 | 第二次 | 第三次 |
|---------|-----|-----|-----|
| 專業能力與技巧 | 12 | 12 | 13 |
| 年資經歷 | 12 | 11 | 12 |
| 工作績效 | 8 | 8 | 11 |
| 職位職責 | 6 | 8 | 8 |
| 證照 | 6 | 4 | 1 |
| 服務性質 | 4 | 1 | 0 |
| 學歷 | 3 | 1 | 0 |

1-6 薪資結構中加給標準

| 項目 | 第一次 | 第二次 | 第三次 |
|---------|-----|-----|-----|
| 工作性質 | 20 | 15 | 14 |
| 職務職責 | 7 | 13 | 13 |
| 年資經歷 | 3 | 9 | 9 |
| 專業能力與技巧 | 3 | 3 | 4 |
| 證照 | 3 | 2 | 2 |

| | | | |
|------|---|---|---|
| 學歷 | 2 | 2 | 2 |
| 工作績效 | 2 | 1 | 1 |

2-1 甲案總額制與優缺點(第二次問卷共識達 60% 以上為達成共識)

由 0 到 10 程度量表，0 為反對，10 為贊成，15 位參與者對於總額制的看法:

| 問卷 | 第一次 | 第二次 |
|-----|------|-----|
| 統計 | | |
| 平均 | 4.73 | 5.3 |
| 中位數 | 3 | 5 |

| 優點 | 次數 | 共識 | 共識% | 同意% | 同意 | 不同意 | 無意見 |
|----------------|----|----|-----|-----|---------|----------|-----|
| 經費運用有彈性 | 7 | ✓ | 80% | 84% | | | |
| 機構可以自主 | 2 | ✓ | 80% | 80% | | | |
| 有利於業務推展 | 2 | x | / | 68% | 7 (47%) | 5 (33%) | 2 |
| 有利於組織發展管理 | 2 | x | | 70% | 9 (60%) | 5 (33%) | 1 |
| 有利於內部關係 | 2 | x | | 60% | 4 (27%) | 10 (67%) | 1 |
| 有利於政府與機構合作信任關係 | 2 | x | | 68% | 8 (53%) | 6 (40%) | 1 |

| 缺點 | 次數 | 共識 | 共識% | 同意% | 同意 | 不同意 | 無意見 |
|----------------|----|----|-----|-----|---------|--------|-----|
| 壓低起薪, 社工無保障 | 10 | ✓ | 67% | 76% | | | |
| 機構品質不一, 無法有效監督 | 6 | ✓ | 87% | 86% | | | |
| 影響服務品質 | 4 | x | / | 66% | 9(60%) | 6(40%) | 0 |
| 劣幣驅良幣, 流動率高 | 4 | x | | 68% | 10(67%) | 5(33%) | 0 |
| 內部關係緊張 | 2 | x | | 66% | 8(53%) | 6(40%) | 1 |
| 調薪幅度低 | 2 | x | | 66% | 10(67%) | 3(20%) | 2 |

2-2 乙案折衷制與優缺點(第二次問卷共識達 60% 以上為達成共識)

由 0 到 10 程度量表，0 為反對，10 為贊成，15 位參與者對於折衷制的看法:

| | | |
|-----|-----|-----|
| 問卷 | 第一次 | 第二次 |
| 統計 | | |
| 平均 | 7.2 | 7.2 |
| 中位數 | 8 | 7 |

| 優點 | 次數 |
|------------------|----|
| 有最低薪資，保障 社工 | 10 |
| 經費運用有一定的 彈性 | 5 |
| 機構有一定程度的 自主 | 2 |
| 薪資因年資/能力 可有差異 | 2 |

| 共識 | 共識% | 同意% |
|----|-----|-----|
| ✓ | 87% | 84% |
| ✓ | 80% | 78% |
| ✓ | 87% | 80% |
| ✓ | 73% | 78% |

| 缺點 | 次數 |
|-------------------------------|----|
| 沒有敘薪制度，調 薪幅度受限 | 5 |
| 補助總金額不變， 仍有回捐、經費挪 用作等問題 | 5 |
| 不利機構實施人事 與經費管理 | 3 |
| 影響服務品質 | 2 |
| 流動率高，不利社 工培育 | 2 |
| 機構以最低薪資聘 社工 | 2 |

| 共識 | 共識% | 同意% |
|----|-----|-----|
| ✓ | 67% | 70% |
| ✓ | 73% | 72% |
| x | / | 58% |
| x | | 54% |
| x | | 56% |
| x | | 64% |

| 同意 | 不同意 | 無意見 |
|---------|----------|-----|
| / | | |
| 5(33%) | 9 (60%) | 1 |
| 5(33%) | 10 (67%) | 0 |
| 4 (27%) | 10 (67%) | 1 |
| 10(67%) | 4 (27%) | 1 |

2-3 丙案實報實銷制與優缺點(第二次問卷共識達 60% 以上為達成共識)

由 0 到 10 程度量表，0 為反對，10 為贊成，15 位參與者對於實報實銷制的看法：

| | | |
|-----|-----|-----|
| 問卷 | 第一次 | 第二次 |
| 統計 | | |
| 平均 | 3.9 | 4.4 |
| 中位數 | 4 | 5 |

| 優點 | 次數 |
|--------------------|----|
| 1.薪資一樣，一視同仁，利於內部關係 | 4 |
| 2.薪資有一定標準，社工有保障 | 4 |

| 共識 | 共識% | 同意% |
|----|-----|-----|
| x | / | 46% |
| x | | 54% |

| 同意 | 不同意 | 無意見 |
|---------|----------|-----|
| 2 (13%) | 12 (80%) | 1 |
| 9 (60%) | 5 (33%) | 1 |

| 缺點 | 次數 |
|----------------------|----|
| 沒有敘薪制度，劣幣驅逐良幣，流動率高 | 8 |
| 無法激勵社工創新與更多投入 | 4 |
| 缺乏彈性 | 4 |
| 不尊重機構，無利公部門與民間單位合作關係 | 2 |
| 不利機構發展與管理 | 2 |
| 回捐問題 | 2 |

| 共識 | 共識% | 同意% |
|----|-----|-----|
| ✓ | 67% | 74% |
| ✓ | 73% | 78% |
| ✓ | 73% | 78% |
| ✓ | 73% | 74% |
| ✓ | 60% | 68% |
| x | / | 54% |

| 同意 | 不同意 | 無意見 |
|---------|---------|-----|
| / | | |
| 4 (27%) | 11(73%) | 0 |

3-1 其他薪資制度議題-市場機制、政府責任、機構負擔

第一次問卷統計：

| 項目 | 出現次數 |
|-------------|------|
| 社工薪資是政府的責任 | 10 |
| 社工薪資由市場機制主導 | 5 |

| | |
|---------------|--------------------|
| 機構應負起完全的責任 | 1 |
| 設定薪資作為社工的基本保障 | 15 位中有 7 位認為要有最低薪資 |

第二、三次問卷統計:

| 薪資制度 | 第二次 | | 第三次 | |
|-----------------------------|------|-----|------|-----|
| | 平均 | 中位數 | 平均 | 中位數 |
| 3-1-1 薪資市場決定 | 4.5 | 5 | 3.9 | 3 |
| 3-1-2 薪資政府負責 | 6.5 | 8 | 7.1 | 8 |
| 3-1-3 薪資機構負責 | 6.5 | 6 | 6.7 | 7 |
| 3-1-5 在有最低薪資的標準下, 薪資由市場決定 | 4.8 | 5 | 5 | 5 |
| 3-1-6 在有最低薪資的標準下, 薪資由薪資政府負責 | 6.9 | 7 | 6.6 | 7 |
| 3-1-7 在有最低薪資的標準下, 薪資由薪資機構負責 | 6.7 | 7 | 6.7 | 7 |
| 薪資制度-最低薪資 | 共識 % | 重要% | 共識 % | 重要% |
| 3-1-4 設定最低薪資 | 87% | 86% | | |

3-2 影響社工薪資因素的問題

| 問題 | 出現次數 | 達到共識 | 共識% | 同意% |
|--------------|------|------|-----|-----|
| 機構募款與開發資源能力不 | 5 | ✓ | 80% | 82% |
| 機構財務與管理能力不足 | 5 | ✓ | 80% | 82% |
| 委外服務制度的問題 | 3 | ✓ | 67% | 78% |
| 機構轉嫁經費到社工身上 | 3 | ✓ | 67% | 80% |
| 勞方與雇主不對等權力關係 | 3 | ✓ | 73% | 82% |
| 政府經費補助不足 | 2 | ✓ | 80% | 78% |

3-3 申訴仲裁管道:

3-3-1

| 申訴仲裁方法 | 次數 | 達到共識 | 共識% | 同意% | 重要 | 不重要 | 無意見 |
|--------------|----|------|-----|-----|----|-----|-----|
| | | | | | | | |
| 勞動部的勞資爭議協調管道 | 8 | ✓ | 86% | 82% | | | |
| 職業工會 | 5 | ✓ | 67% | 78% | | | |

| | | | | | | | |
|------------------|---|---|-----|-----|----------|---|---|
| 將勞工權益保護納入考核或委託條件 | 5 | ✓ | 93% | 86% | | | |
| 第三申訴管道（獨立的仲裁單位） | 4 | ✓ | 67% | 78% | | | |
| 主管機關 | 3 | ✓ | 86% | 86% | | | |
| 勞資會議 | 2 | ✓ | 80% | 78% | | | |
| 吹哨制度 | 2 | x | 60% | 74% | | | |
| 勞動檢查 | 2 | x | 60% | 78% | | | |
| | | | | | 10 (67%) | 3 | 2 |
| | | | | | 11 (73%) | 2 | 2 |

3-3-2

| 項目 | 次數 |
|------------------|----|
| 將勞工權益保護納入考核或委託條件 | 14 |
| 勞動部的勞資爭議協調管道 | 12 |
| 勞資會議 | 9 |
| 職業工會 | 7 |
| 主管機關 | 6 |
| 第三申訴管道 | 4 |
| 勞動檢查 | 3 |
| 吹哨制度 | 3 |

(四)研究結論: 針對第一大項, 三分之二的參與者認為社工薪資級距落在三萬到三萬五為合理, 起薪主要參考的標準中, 「年資經歷」與「其他相鄰專業人員的起薪」票數最多; 關於督導起薪超過 80% 的參與者認為起薪落在四萬到四萬五之間為合理, 督導起薪參考的標準中, 「年資經歷」與「工作性質」票數最多; 針對調薪參考主要依據, 「專業能力技巧」、「年資經歷」與「工作績效」在七個選項中獲得相對高票; 針對薪資加給的主要依據, 「工作性質」與「職位職責」獲得相對高票。第二大項的三個專業人事費制度, 依據贊成程度為折衷制、總額制、實報實銷制, 參與者認為折衷制優點為: 「有最低薪資, 保障社工」、「經費運用有一定的彈性」、「機構有一定程度的自主」、「薪資因年資/能力可有差異»; 缺點為「壓低起薪, 社工無保障」與「機構品質不一, 無法有效監督」, 總額制的優點為「經費運用有彈性」與「機構可以自主」, 缺點為「壓低起薪, 社工無保障」與「機構品質不一, 無法有效監督」, 針對實報實銷制的優點, 參與者並未達成任何共識, 缺點為「沒有敘薪制度, 劣幣驅逐良幣, 流動率高」、「無法激勵社工創新與更多投入」、「缺乏彈性」、「不尊重機構, 無利公部門

與民間單位合作關係」、「不利機構發展與管理」五項。在 0-10 的程度量表中 (0 為反對，10 為贊成)，若不考慮任何情況，參與者對於「薪資為政府責任」贊成程度為 7.1/10，參與者對於「薪資為機構責任」贊成程度為 6.7/10，在有最低薪資的條件下，參與者對於「薪資為政府責任」贊成程度為 6.6/10，參與者對於「薪資為機構責任」贊成程度為 6.7/10，參與者認為設立社工最低薪資為重要，但最低薪資的有無對參與者在決定薪資責任沒太大影響。參與者認為影響社工薪資的因素為：「機構募款與開發資源能力不足」、「機構財務與管理能力不足」、「政府經費補助不足」、「委外服務制度的問題」、「機構轉嫁經費到社工身上」與「勞方與雇主不對等權力關係」。第三大項最後一個調查是申訴仲裁方法，15 位參與者共提出 8 項方法，其中吹哨制度與勞動檢查兩項在第二次問卷會議中未達共識，但在第三次問卷會議超過 2/3 以上的參與者認為此兩項為重要；8 項方法中參與者認為最重要的四項為：「將勞工權益保護納入考核或委託條件」、「勞動部的勞資爭議協調管道」、「勞資會議」與「職業工會」。