

澳門特區

研究報告

# 社會工作認證制度可行性方案



委託單位：澳門特別行政區政府社會工作局

研究單位：香港理工大學應用社會科學系第三部門教研中心

# 澳門特區 社會工作認證制度可行性方案

## 研究報告

委託單位：澳門特別行政區政府社會工作局

研究單位：香港理工大學應用社會科學系第三部門教研中心



## 目錄

	頁 i
鳴謝 .....	i
研究報告摘要 .....	ii
<b>第一章 引言 .....</b>	<b>1</b>
1. 研究背景及前題 .....	1
2. 研究目的 .....	3
<b>第二章 研究方法 .....</b>	<b>5</b>
1. 研究設計 .....	5
2. 資料搜集方法 .....	5
3. 研究對象取樣 .....	7
4. 分析方法 .....	10
5. 資料保密及保障私隱措施 .....	10
<b>第三章 國際社工認證體制 .....</b>	<b>11</b>
1. 認證方式 .....	11
2. 認證層級 .....	14
3. 監察架構 .....	16
<b>第四章 持份者意見綜合分析 .....</b>	<b>17</b>
1. 推行社會工作認證制度的需要 .....	17
2. 推行社會工作認證制度的意願 .....	24
3. 推行社會工作認證制度的選擇 .....	27
4. 持份者的建議 .....	47
<b>第五章 討論及建議 .....</b>	<b>49</b>
1. 從「規劃改革」的角度看推行社工認證制度之考慮 .....	49
2. 模式層面的考慮 .....	51
3. 架構層面的考慮 .....	52
4. 程序層面的考慮 .....	54
5. 行動方案建議 .....	68
<b>參考書目 .....</b>	<b>71</b>
<b>研究隊工作人員名單 .....</b>	<b>72</b>
<b>附錄一：訪談大綱 .....</b>	<b>73</b>
<b>附錄二：社工人員問卷 .....</b>	<b>75</b>

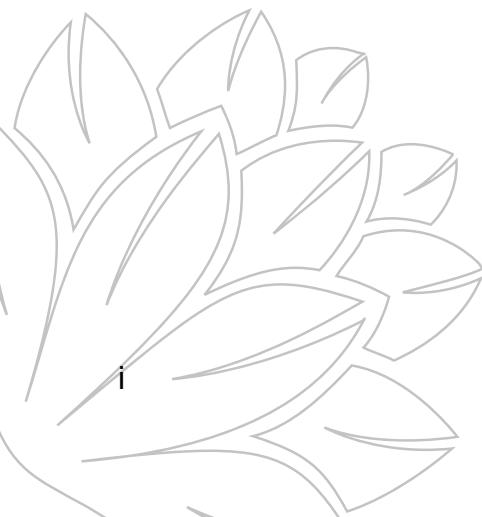


## 鳴謝

本研究得以順利完成，實在有賴各方的支持及協助，本研究隊在此逐一致以衷心謝意。首先我們感謝澳門特別行政區政府社會工作局委託我們進行是次研究，並感謝社工局全體同寅的大力支持及協助，安排及協助研究隊成員在澳門進行之一切研究資料搜集的工作。此外亦感謝參與問卷調查的社工人員，以及來自專業團體、學界、政府部門、民間組織、學校、社會工作委員會和自助組織的23個相關持份者，為是次研究提供了豐富的資料。最後，我們也感謝社會工作委員會對是項研究提供了寶貴的建議。謹此亦向所有支持和協助本研究的人士，致以萬二分的謝意。

陳錦棠、麥萍施、何嬋妃

香港理工大學應用社會科學系第三部門教研中心研究隊



## 研究報告摘要

本研究是澳門特區政府社工局委託之專案研究，主要目的是希望探討在澳門特區設立鑑定社會工作者專業水平認證制度的可行性方案。

研究先通過文獻分析檢視海外（包括英國、美國、加拿大、澳洲、中國內地、香港、台灣和星加坡）在推行社會工作認證制度上的經驗。為掌握各持份者的意見，研究分別透過問卷調查403名社工人員的意見，亦先後進行23個相關持份者的面談，其中包括一個專業團體、培訓社工的兩所社會工作訓練教育機構、聘請社會工作者的機構（十個民間組織〔包括四間大型機構及六間中小型機構〕、一所自聘社工的學校、五個政府部門）、社會工作委員會兩位成員，以及代表服務使用者的兩個自助組織。

### 1. 國際社工認證體制

綜觀各地的制度，大致可以分為三種模式：英國、加拿大、香港及星加坡均採用登記方式，評審社會工作的課程或培訓，以修讀社會工作學課程為認證登記的必須條件。中國內地和台灣則採用授證方式，設置獨立公開的專業考試。而美國採用執照方式執行認證的監管，訂出領取執照之人士所須達到的資格，規定只有領有專業執照者才可以從事法定的社工專業服務。

### 2. 持份者意見綜合分析

#### 2.1 需要

從是次研究資料所得，受訪者普遍認同認證制度能夠使社工邁向專業化的重要牲，寄望透過制度對資歷、能力與操守的釐訂來保證和提升整體社工服務專業質素及能力水平；同時透過持續進修的要求逐漸提升社工的服務水平；此外，認證制度是對服務使用者及大眾的問責和交代，能夠提高社工的專業形象及地位，加強公眾的肯定與認受。

從機構的管理角度去看，雖然持份者認為認證制度為機構之員工招聘提供評核指標，加強機構對社工職務的理解，可以增加社工的工作認同感與滿足感；但亦有持份者認為機構自身經已有一套較嚴謹的方法去判別資歷和水準，故此認為制度對選拔人才沒有幫助。也有憂慮制度會增加機構的內部矛盾，造成員工分化。

從服務成本的角度看，亦有部分持份者憂慮如果在沒有增加資源的情況下推行認證制度措施可能會引致服務成本上漲，並對小機構造成財政壓力。

## 2.2 意願

約七成（69.8%）的社工受訪者贊成在澳門特區推行社工認證制度。專業團體、社工訓練學院及部分政府部門亦普遍對成立新制度表示贊成，認為能夠加強對社工之間責任外，社工認證制度更有助提高專業地位，但對執行方法的意見則有差異，希望在具體推行時可以有更完善的準備和安排。

## 2.3 選擇方案

1. 執行方式：受訪社工較傾向支持在現階段引入自願性登記方式；而考慮長遠的社工專業發展需要，則較傾向採用強制性登記方式。
2. 資歷門檻：97.5%的受訪社工贊成以社工學歷作為認證制度的資歷門檻。受訪者傾向認為學歷門檻應設在「三年制社會工作高等專科學位」（61.3%）。六成（60.0%）表示贊成由監管認證的機關統一所有社工課程的內容和要求，將社工之知識和能力要求規範化。
3. 認證層級：社工對於設立認證級別的意見差異相當紛紜，表示贊成、中立及不贊成的各佔約三分之一。
4. 繢證機制：六成（59.6%）的社工認為應該設立續證機制。在贊成者之中，支持「每隔兩年」及「每隔三年」重新續證的分別各佔四成及三成；超過一半（54.9%）的回應表示支持以持續進修作為續證的條件。
5. 註銷條件：受訪者整體認同當「該名社工對服務使用者身心健康構成危險而被法庭判罪」及「經聆訊裁定該名社工觸犯專業紀律」的時候，社工應該從註冊名單上註銷。
6. 監管機制：受訪社工支持成立監管認證事宜的聯席單位，期望監管機關能夠「提供註冊準則及指引」和「提供專業操守及服務質素的評估指引」，並且在確保社工人員的紀律操守、服務質素和執業資歷水平上發揮監管的作用。



### 3. 行動方案建議

#### 3.1 執行社工認證的模式：

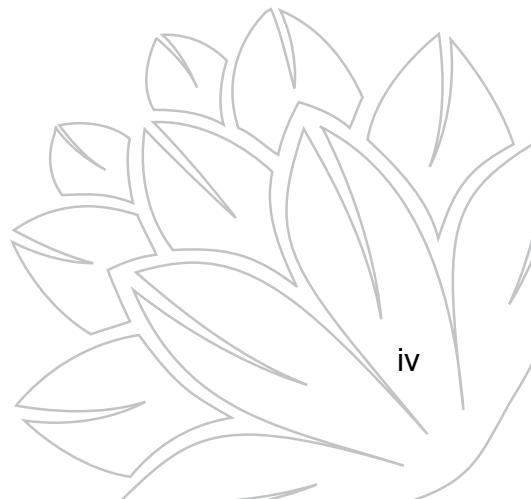
建議在制度成立之初，採用「自願性登記」制度；但以發展「強制性登記」制度為長遠工作方向，要求所有以社工之職稱任職的人士都納入制度的規管之下。此舉可容許相關部門或機關有充足時間籌備及建立完善制度，減少矛盾之產生。

#### 3.2 執行社工認證的架構：

建議在澳門特區政府社工局之下成立社會工作認證的專業委員會，並草擬適合澳門特區之社會工作登記條例法案。

#### 3.3 執行社工認證的程序：

1. 界定資格：建議討論訂定本地社工課程的專業水平之框架。以本地評審學歷的標準作為一把共同的量尺，用作量度其他境外地方的課程是否符合認證水平。處理豁免情況時，向未達到學歷要求的在職者，提供另一種註冊身份，並提供具考核作用的銜接課程。
2. 認證層級：建議設立單一級別制度。
3. 訂定續證辦法：建議將「持續進修」和「續證」提供約制性的掛鈎，界定持續進修的範圍，並考慮為社工的進修提供支援。
4. 訂定註銷條件：建議以社工的意願、能力和質素為考慮，設定社工註銷的條件；並設立一個有效的投訴與上訴的機制和程序。



# 第一章 引言

## 1. 研究背景及前題

「認證」是指由公共或私人團體頒發註冊執照予能提供達到客觀條件/資格的職業活動之人士，已獲認證之人士必須遵守所設定的道德標準作為行為指標（Roderick, 1990:21）。國際社會縱然認同社會工作認證制度之重要性，但現時並沒有設立一套全球統一之監察與交待機制。社會工作專業認證制度按各國、各地之社會、文化及專業發展之實際情況而設立。

自1977年澳門社工學院成立並開辦社會工作課程開始，社會工作專業在澳門的發展迄今已有逾三十年的歷史。現時社工人員分別在兒青、家庭、復康、長者、社區及藥物濫用等領域服務。根據社工局2009年統計數據顯示，社工人數在2005-2009年五年間有甚大的增幅，2005年有435人，於2007年增長至505人，再於2009增長至622人。在2009年6月，政府部門及民間組織的社工人數分別是180人及442人。在政府部門之中，社工局的社工人數佔118名，他們的工作主要是協調及提供各類型社會工作服務；而其他設置社工職務的政府部門包括有教育暨青年局、法務局、澳門監獄、房屋局、衛生局及勞工事務局。這些數據都顯示了澳門隨着社會經濟環境各方面的急劇改變社會服務界別對社會工作者的需求持續擴大。

澳門的毗鄰地區包括香港和中國內地的社會工作專業亦已不斷地發展。民間對專業社會工作服務需求更為殷切，社會工作者的專業水平及其專業監察制度亦成為澳門業界日益關注的課題。澳門民間社會中近年亦開始提出成立社工認證註冊制度的意見，例如吳國昌、梁慶庭及陳明金等議員先後透過傳媒促請政府早日設立社會工作認證制度；而來自學界的蘇文欣亦提倡借鑑香港的經驗模式立法建立社

工註冊制度<sup>1</sup>。

建構社工認證制度之始，須先釐清建構的目標和功能作為政策制定的大前題。分析來自澳門本地的意見，所持的理據主要是希望透過設立對社會工作者水平的要求、行為的準則、運作和監察的制度，從而提升社會工作者的服務質素、向服務使用者負責以及保障受助人的利益。而從香港的經驗，在成立社工認證的時候所強調的考慮點是要能夠更好地保障服務使用者的權益而非只為保障社會工作者。研究團隊認為，建構社工認證制度的目標和功能，可從「面向維度」及「功能維度」兩方面作為探索。「面向維度」是須考慮社會人士（Public）和專業界別（Professional）兩者的利益作平衡；同時，「功能維度」亦要考慮專業提升（Performance）和專業監察（Conformance）之平衡。下面的圖表試把兩個維度交叉後所建構的四種目標和功能：

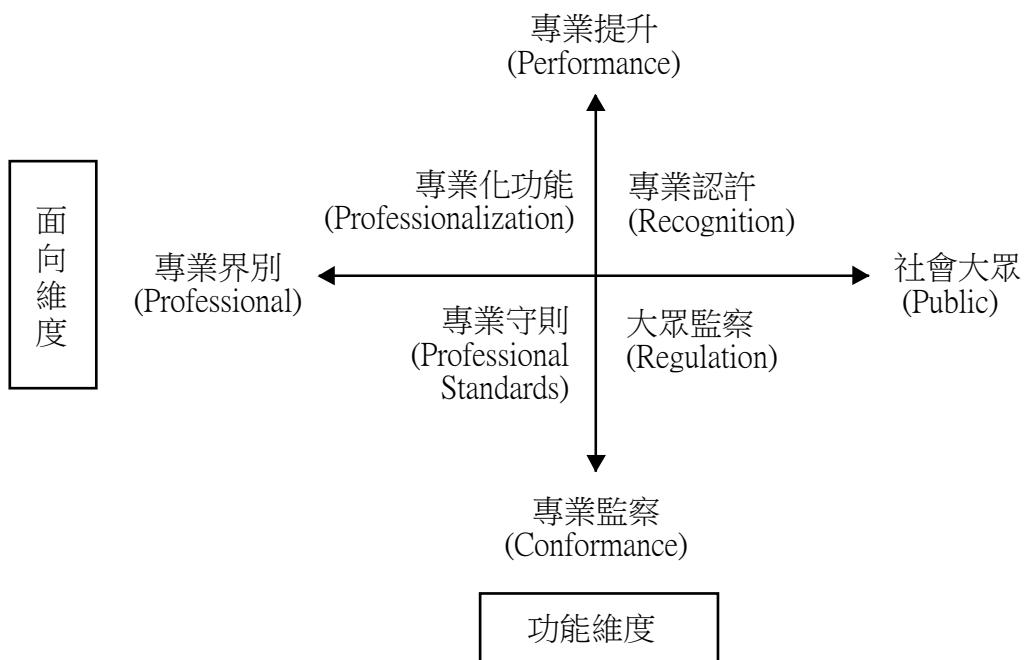


圖1：社會工作認證制度之目標與功能發展維度

<sup>1</sup> “吳國昌促設社工認證” 澳門日報 27-03-2009；“梁慶庭籲立法促社服發展，確立社會專業制度不斷提升服務質素” 澳門日報 29-06-2009；“陳明金關注社工認證進展” 澳門日報 2009.08.12；“蘇文欣倡社工註冊借鑑香港” 市民日報 29-06-2009。

- a) 專業化功能 (Professionalization)：  
社工認證制度提供一個政策和機制，確保社工的服務質素和能力水平，來全面提升社會服務之專業水平。
- b) 專業守則 (Professional Standards)：  
透過社工認證制度，可對現時之社工培訓、服務人員之專業守則等作出恰當之調整和要求，以作為未來之審評標準。
- c) 大眾監察 (Regulation)：  
假若社工人員在提供服務上未能達到一定水平，社會大眾可以提出投訴，如證明真的有質素或道德之問題則可以註銷專業資格。
- d) 專業認許 (Recognition)：  
社工認證制度亦為社工專業及已認證之社工人員提供一種認許，在專業之形象會有所提升。

## 2. 研究目的

本研究是澳門特區政府社工局委託之專案研究，主要目的是希望探討在澳門特區設立鑑定社會工作者的專業水平認證制度的不同方案及選擇，從而向澳門特區政府提供相關參考及考慮資料，制定認證制度的方案。

本研究的具體目的如下：

### 2.1 參考海外經驗，為澳門特區之社工認證制度提供不同之方案：

海外國家或其他毗鄰地區的社會工作專業在建制過程中的不同做法，對澳門特區建設社會工作者認證制度具一定的借鑒意義。本研究將檢視現時各種社會工作認證制度的做法和經驗，分析不同認證制度的要求和優劣，為澳門特區推行社工認證的可行模式提供借鑒。

## 2.2 在澳門執行認證制度的需要、意願和選擇方案：

探討在澳門特區的社會及文化背景下，執行認證制度的需要、意願和選擇方案：

(i) 需要：

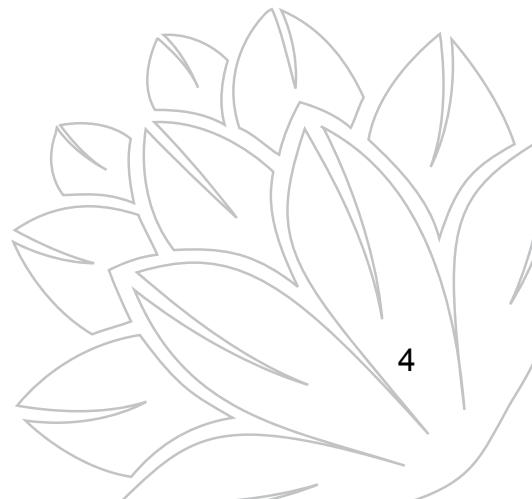
透過分析現時澳門特區的情況，例如在各類別社會福利服務上對社會工作專業的要求，探討認證制度在當地的需要（例如：社工崗位、工作內容、專業水平要求等）。

(ii) 意願：

搜集澳門特區社會工作專業業界及相關持份者（stakeholders）（例如：社工、僱主、專業團體、大專院校及服務使用者等）的意見，探討澳門各界人士對社工認證制度的意願取向。

(iii) 選擇方案：

參考海外有關成立社會工作認證制度的各類模式和經驗，探討在澳門特區推行社工認證制度的操作機制（認證 / 監管團體、認證資格以及認證層級結構）的應有考慮，並衡量澳門特區的情況後選出合適的制度。



## 第二章 研究方法

### 1. 研究設計

本研究的首部分重點工作是檢視海外社會工作認證制度的不同模式和經驗，主要是通過不同之資料搜集，了解海外國家或地區之中有關社會工作認證制度設置之情況。研究團隊透過整理所搜集的資料，歸納現行主要國家或地區之社工認證制度、運作方法及優劣評價，並嘗試建議未來制訂成立相關制度之考慮事項。

為充分了解澳門特區社會工作專業業界及相關持份者對在澳門特區推行社工認證制度的想法，本研究採用「持份者分析」（Stakeholder Analysis）的方法作為研究方案。持份者分析就是找出與制度直接相關的重要群體，然後對他們所提的意見進行分析。

在是項研究上，研究團隊首先訪問了幾類與社工專業發展相關重要的團體及人士，包括由社會工作者組成的專業團體、培訓社工的社會工作訓練教育機構、從僱主角度看社會工作認證的各類機構僱主（民間組織、學校、政府部門）、協助負責社會工作事務的司長制定社會工作政策及評估有關執行情況的諮詢機構社會工作委員會，以及接受社會工作者服務的服務使用者。此外，研究團隊亦透過量化問卷調查了解最受社工認證制度影響的社會工作者的意見。研究團隊相信上述主體行動者/單位（Agents）在社會工作認證制度的意見對於考慮日後推行社工認證制度的方案有很重要的參考價值。

### 2. 資料搜集方法

本研究的首部分主要是通過文獻分析檢視海外社會工作認證制度的模式和經驗。

此外，為全面掌握各持份者的意見，本研究分別以質性研究和量化研究兩種方法來搜集資料，從而掌握他們在推行社會工作認證制度的需要和意向。

## 2.1 文獻分析

研究的首部分主要是通過不同之文獻資料搜集，嘗試了解海外有關社會工作認證制度設置之情況，範圍包括英國、美國、加拿大等西方國家，以及澳洲、中國內地、香港、台灣和星加坡等亞洲國家地區。此部分主要包括以下兩方面的工作：

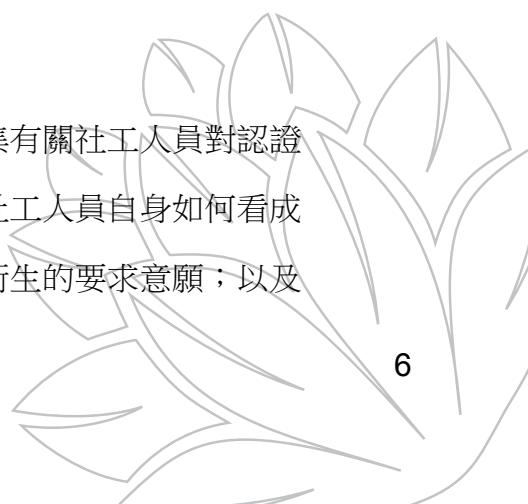
- 文獻、政策文件及研究報告書回顧；
- 參考國內外一些主要的社會工作網站。

## 2.2 質性研究

在質性資料搜集上，研究小組於2009年7月至8月期間進行一系列的訪問，與不同持份者進行面談（face-to-face interview），從而了解各持份者對設立制度的想法。深入訪談的對象涵蓋社會工作專業團體、社會工作訓練機構、社會工作者僱主（包括民間組織、學校、政府部門）、社會工作委員會，以及服務使用者等不同類別的持份者。訪問的內容主要了解受訪者如何理解社工認證的需要、是否贊成推行社工認證的意願、對社工認證制度模式、資歷要求、運作形式機制的選擇傾向，以及對於在澳門特區推行社工認證制度的預期阻力和影響等的想法。（訪談大綱見於附錄一）

## 2.3 量化研究

在定量資料搜集方面，研究小組主要透過問卷調查方法搜集有關社工人員對認證制度的需要、意願和選擇方案的量化數據資料，內容包括社工人員自身如何看待成立社工認證制度的需要、他們對履行社會工作認證制度而衍生的要求意願；以及



對社會工作認證制度設置模式的選擇，其中包括制度的執行方式、認證崗位的覆蓋範圍、資歷門檻、認證級別、續期機制、註銷條件及監管機制等等幾方面的選擇傾向。（問卷見於附錄二）

### 3. 研究對象取樣

研究對象的取樣基本上包括前述六類相關持份者。是項研究計劃在2009年5月正式展開，故此研究隊伍在進行資料搜集時，取樣的名單參考截至2009年5月或以前的資料。

#### 3.1 社會工作專業團體

- 整體（Population）：截至2009年5月的資料，澳門特區內有一個社工專業團體。
- 樣本（Sample）：研究團隊與該專業團體的代表進行訪問，從而了解社會工作者專業團體的看法。

#### 3.2 社會工作訓練機構

- 整體（Population）：截至2009年5月的資料，澳門有兩間提供社工訓練課程的大專院校。
- 樣本（Sample）：研究團隊分別訪問這兩所學院的社工課程的教授及講師，瞭解訓練課程提供者對社會工作認證的看法。

#### 3.3 社會工作者僱主

社會工作者的僱主包括以下三種機構：

## (i) 民間組織：

- 整體（Population）：截至2009年5月的資料，澳門的民間組織之中共有63個社會服務社團/管理實體，按服務內容分類可分為五大範疇及17種服務類別。
- 樣本（Sample）：研究團隊根據當時澳門社會服務的類別，再按各社會服務機構的規模大小及服務類別作選取準則。在每一服務類別中，研究團隊選取了大型及小型社團/管理實體各一，如該服務類別內沒有大型社團/管理實體，研究團隊則只選取一間中/小型社團/管理實體作訪問對象。研究團隊總共拜訪了10間提供不同服務範疇及不同規模的民間機構，與他們的代表進行訪問。

## (ii) 學校：

- 整體（Population）：根據2008年6月的資料，澳門有五間學校有自聘用社會工作者。
- 樣本（Sample）：研究團隊選取了其中一間學校並邀請其校長進行訪問。

## (iii) 政府部門：

- 整體（Population）：根據社工局2008年的資料庫，澳門政府有七個部門有聘用社會工作者。
- 樣本（Sample）：研究團隊總共訪問了其中五個聘用最多社工人員的政府部門，包括社工局、教青局、衛生局、房屋局及法務局之社會重返廳。

### 3.4 社會工作委員會

- 整體（Population）：根據澳門特區於2003年10月公報的《第33/2003號行政法規》，社會工作委員會的組成有政府界別成員和非政府界別成員，政府界別成員包括檢察長、民政總署管理委員會主席、衛生局局長、教育暨青年局局長、法務局局長及勞工暨就業局局長（或他們的代表）。非政府成員包括由委員會主席指定屬社會互助、慈善、青年、教育及防治藥物依賴領域的最多十個私人機構的各一位領導人員（或其代表）；與及由委員會主席委任的最多五名在社會工作領域被公認為傑出的人士。根據社工局2008年4月的資料，

社會工作委員會共委任13名社會服務界別的領導及人士為社會工作委員會成員。

- 樣本（Sample）：研究團隊總共訪問了兩名社會工作委員會委任成員，了解他們對社工認證制度之看法。

### 3.5 服務使用者

- 整體（Population）：由於接受社會服務的人數眾多，故研究團隊以服務使用者組成的自助組織作為主要被訪對象。根據2009年5月的資料，澳門約有八家服務使用者自助組織。
- 樣本（Sample）：研究團隊訪問了其中兩家自助組織的代表，了解他/她們對社會工作認證的看法。

### 3.6 社工人員

- 整體（Population）：根據社工局2008年的資料顯示，政府部門及民間組織的社工人數分別是161人及369人，合共530人。是次調查對象是社會工作業界內所有擁有社會工作學歷（包括證書、文憑、專科、高等專科、學士學位或以上程度）的工作人員。
- 樣本（Sample）：研究小組向澳門特區中有聘用社工的7個政府部門、16個社會服務機構實體、135個社會福利服務機構、及自聘社工人員的學校發出邀請，邀請擁有社會工作學歷的工作人員出席問卷調查聚會以完成問卷，研究團隊透過兩次聚會及郵遞自填問卷調查方式成功收集得403份完成的問卷。

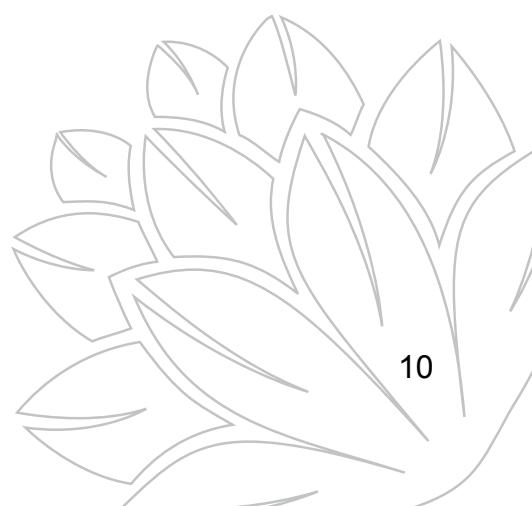
## 4. 分析方法

本研究按搜集所得資料的性質，分別採用量化及質性分析的方法。數據性的資料包括就問卷得到的有關資料及數據，主要以量化分析方法，透過SPSS 15.0及Microsoft Excel 2007兩種電腦軟件來整理及分析。

質性分析的資料主要包括透過深入訪談所得到的資料，以及單位問卷內的開放式問題的答案。研究團隊把這些資料整理，將各受訪單位的意見作分類並按不同的維度進行比較。

## 5. 資料保密及保障私隱措施

由於研究牽涉一些敏感的資料，故此在研究的過程中，研究團隊亦採取了各種資料保密的措施。例如在本研究中，所有由單位提供而未經整合的數據，研究團隊一律不會公開或呈交予任何研究團隊以外的人士或機構。此外，研究團隊只會提供已整合的數據（aggregated data）予澳門特區政府社工局。特別一提的是本報告不會提供所有能夠披露員工私隱或單位身份的數據，例如在深入訪談中提及某些單位的服務特點等。最後，在研究完成後的兩個月，所有收回的問卷及數據將會由研究團隊銷毀。



## 第三章 國際社工認證體制

研究的首部分主要是通過不同之文獻資料搜集，嘗試了解海外有關社會工作認證制度設置之情況，包括英國、美國、加拿大等西方國家，以及澳洲、中國內地、香港、台灣和星加坡等亞太國家或地區。綜觀各地的情況，不同國家對社會工作者的認證所設的準則及要求各有異同，而不同地區對認證的監察制度亦各有異。以下部分將各地認證方式、認證層級及監察制度特點作出歸納。

### 1. 認證方式

綜觀各地社工認證制度，大致可以分為三種模式，分別是登記方式（Registration）、授證方式（Certification）及執照方式（Licensing）。各地亦分別以自願性或強制性推行認證。

#### 1.1 登記方式（Registration）

一般而言，登記方式以「評審」社會工作課程或培訓作為認證根據，評審包括兩方面：第一是教育與培訓過程之評審；第二是對工作執行者之評審。根據 Barker (1999)，認證化是指承認和確認某一個組織（例如教育機構、社會服務中心、醫院或護理院）達致指定標準，以及能確定同類型機構的質素與評審水準（Barker, 1999:3）。評審主要評估課程或工作執行者是否達到認證機構指定的特定水準，以及能夠反映提供服務組織之優質水平。在決定會否為組織提供財政支援及簽發合約時，政府部門很多時都會倚賴評審作為質素保證的過程（Ginsberg, 2001:78），評審的結果便是認證制度之形成。「評審」之後，獲認證的人士被授予責任與權力以進行常規的任務；假若他們不適當地使用權力便會被取消登記資格。由此來看，評審登記制度的優點在於能夠先在工作者未入職前已作水平把

關，再附以完善的監管制度便能夠發揮維持水準之作用。長遠而言，評審能影響社會工作之質素與保障服務使用者（Malherbe, 1982:10）。

英國、加拿大、香港及星加坡的認證制度均行使登記方式。以評審社會工作課程或培訓作為登記註冊的根據，那麼學歷門檻的訂定和課程的認可都是認證制度設立的關鍵事項。

綜觀各地在教育要求方面，大部分國家都以修讀社會工作學作為認證的必須條件。在學歷門檻的要求方面，一般國家都要求學士本科學位的學歷，香港只要求文憑的學歷。

大致來說所有國家都有按不同程度的課程設定基本的實習時數要求。在台灣，現時社工實習的制度有不同的規定與標準，各院校的社工課程的實習要求亦有所不同；但在2013年以後亦將會統一實習時數。

## 1.2 授證方式 (Certification)

授證方式是指由檢定單位、專業公會、或政府機構提供評核檢定從事某種專業者的專業知識與專業技能，倘若合格再給予授證及准予使用專業銜頭（王卓聖，2004:163）。授證方式是透過制度確保只有授證之社會工作者才可提供特定之社會工作服務（The Ministry of Social Policy, 2000:8），為大眾確認授證之社會工作者達到基本能力標準；授證者同時受投訴與紀律處分機制所管制，受到道德與才能標準的監視與制裁（Roderick, 1990）。授證方式之優點主要是透過考試的設立統一對社工水平的評估，從而消弭了社工人員來自不同院校不同社工課程而程度有別的問題，故此部分地方甚至可能容許修讀社會工作學以外科目的人士透過認證考試考取社工資格。不過，設立授證考試的結果可能只有少數社會工作者能夠得到授證資格以從事所有許可的社會工作職位（The Ministry of Social Policy, 2000:11）。



中國內地和台灣都是採用授證方式設定對社工認證的要求。採用授證方式意味着認證制度須設置獨立公開的社會工作專業考試為認證根據。中國內地於2007年正式推出了全國性的社會工作者職業水平辦法，同時正式設立了助理社工師、社工師及高級社工師的考評制度。而凡要在台灣成為社會工作師，須先通過考試及格及領有社會工作師證書才可執業。

### 1.3 執照方式 (Licensing)

執照之申請及頒發為政府機關的權力，領有專業執照者可以從事法定的專業服務；未領取執照者則不能從事專業之業務活動，否則政府部門將可依法取締（王卓聖，2004:163）。執照分為兩類，第一類為「任務之執照」（licensing task），即給予受頒發執照人士特許去從事某些工作專案。此制度亦需訂定標準以評估執照者之能力要求，以及處理投訴與紀律處分之程式（The Ministry of Social Policy, 2000:9）。「任務之執照」（licensing task）之優點包括：1) 高風險之工作只限於由領有執照的社會工作者提供，減低了因表現欠佳而引致的影響；2) 在規範高風險工作專案及容許沒有領取執照之社會工作者提供低風險工作專案之間能夠取得平衡。此制度亦有一定之缺點，包括：1) 需要識別特定之工作專案；2) 特定的工作只限於由領有執照的資深社會工作者提供，會把不同層級的社會工作者分化；3) 只有少數社會工作者達到執照資格從事社會工作職位；4) 非執照限定的工作由非領有執照的社會工作者提供會減低了整體工作之間責性（The Ministry of Social Policy, 2000:9）。

第二類執照方式為「工作崗位人員之執照」（licensing workers in an occupation），即謂執照只容許某特定職業類別人員提供特定服務。制度需要設定一個實際能應用之社會工作定義，並指出符合資格領取執照之人士所須達到特定的教育程度、品格及健康標準。同時，制度亦設置紀律處分過程以監管執照的行為操守。此制度之重點是希望能減低公眾受到由非技術性人員提供服務所引致質素欠佳之風

險。故此，在此制度下社會工作之定義必須要清楚界定以避免與其它專業（例如輔導工作）混淆，社會工作之定義將會決定何種服務或工作專案得以取得執照（The Ministry of Social Policy, 2000:10）。「工作崗位人員之執照」（licensing workers in an occupation）的優點包括：1) 保證社會工作服務由達到一定能力標準之社會工作者所提供之；2) 減低服務質素欠佳之風險。此制度亦有一定之缺點，就是只有少數社會工作者能取得執照資格從事社會工作職位（The Ministry of Social Policy, 2000:12）。

美國採用執照方式執行社工認證的監管。在美國，考試是社工認證的其中一項評審的準則，某些州份會容許非持有社會工作學位的人士參與學士級的考試。根據「澳洲社會工作者協會」發言人Karen Healy表示，他們亦現正為設立社會工作執照制度進行工作。比較三種認證方式，以執照方式最為嚴格，其次為授證方式及評審方式（李宗派，1996:25載於王卓聖，2004:164）。

## 2. 認證層級

認證是指專業工作者只要符合某些基本資格即可向特定的機關註冊。參考其他地區的經驗，部分地區並沒有在專業制度中將認證的人士劃分等級，但亦有部分國家或地區有設立分級別制度。

某些地區的認證制度採納單一級別制度，對認證人士並沒有區分等級，凡申請人達到認可資歷水平便可登記為「註冊社工」。例如在英國和香港，申請者只須修畢獲認可的課程，便可以向認證機關登記為註冊社工；而在台灣，申請者則須通過專科社會工作師訓練和社會工作師考試方可稱為「社會工作師」。如果將所有社工都以劃一級別認證，只要申請人士達到認證的要求水平便可進入名冊，其好處是精簡層級，對各類資歷的同工存在較大的包容性。從行政的角度去看，由於

制度中並沒有再按社工的資歷劃定層級，意味着將社工的晉升編制交回個別機構自行決定，在行政上容許更大的彈性。

某些地區的認證制度採納分級制，將社工人員分為兩個等別、甚至三個或以上等別。這些等別多與學術機關所提供之專業水平課程掛鈎或與工作崗位作掛鈎。譬如以加拿大的制度為例，分為兩級制：「註冊社會工作人員」（Registered Social Worker）及「註冊社會服務人員」（Registered Social Service Worker）。註冊社會服務人員之學歷一般為大專院校（College）的文憑課程畢業生，而註冊社工則為大學認許的社會工作本科課程畢業生。註冊社會服務人員專責從事特定的工作範圍，例如青少年服務、懲教服務或復康服務等等。在認證形式中把社工分為三級制或以上的國家或地區數目較少，例子有中國內地和美國。中國內地的社工認證職級分為：「助理社工師」、「社工師」及「高級社工師」，在能力框架上各有明確之要求，但高級社工師至今仍在草擬中。美國實施執照制度，按學歷和工作資歷設定不同程度的考試：分別為學士學位畢業生而設的「社工學士」（Bachelors）考試、為持有碩士學位程度而未有任何學位後工作經驗而設的「社工碩士」（Masters）考試，至於持有碩士學位和兩年被督導經驗的可報考「進深社會工作者」（Advanced Generalist）的考試，而持有碩士學位和兩年臨床社會工作的經驗的則可報考「臨床社會工作者」（Clinical Social Worker）的考試；通過考試者可獲認證為不同級別的社工<sup>2</sup>。若在認證制度中設立級別，意味着設立專業職能及地位的晉升階梯，能夠為社工提供動機以鼓勵他們在專業上進行持續的提升，為他們提供了明確的目標。

註冊可分為不同層面（The Ministry of Social Policy, 2000:18），例如：1) 全面註冊（full registration）；2) 臨時性註冊（provisional registration） - 在未符合所有註冊要求前所預先給予的註冊；3) 有限度註冊（limited registration） - 適用於具備某項

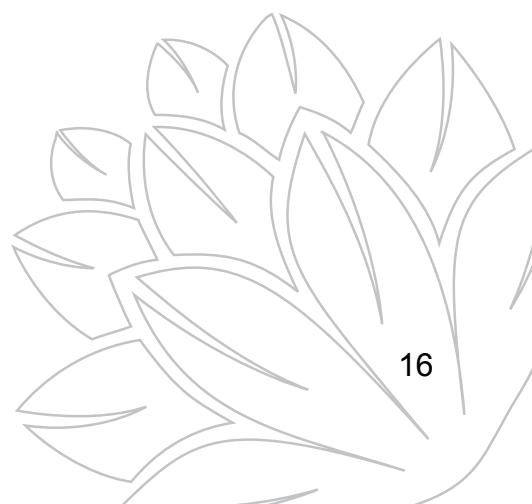
<sup>2</sup> 參考：  
<https://www.datopathdesign.com/ASWB/Laws/Prod/cgi-bin/LawWebRpts2DLL.dll/EXEC/1/1cbd12n0838syk1bhax6i1mmiwpm>

專業知識的社會工作者；4) 暫時性註冊（temporary registration） - 只適用於由非註冊社會工作者短期內提供註冊社會工作者的工作；5) 豁免（exemption） - 適用於已註冊之社會工作者所督導的社會工作學生。

### 3. 監察架構

綜觀海外的一些主要西方國家，社會工作者的執業資格普遍由社會工作業內成立的社會工作者組織所規管和監察。中國內地和台灣社會工作者的執業資格由政府部門所監察；而在香港，則由一個專門為處理社工認證事宜而成立的法定組織（社會工作註冊局）所主理。

在西方國家以及東南亞地區大部分都有設立法律和政策規管認證制度的執行狀況。英國和美國設立統一的全國性法律規管理制度，加拿大則設立地域性的法例。現加拿大的社會工作認證是以聯邦制度為基礎的分省註冊制（Provincial registration），即各省自行制訂社會工作者的註冊制度；加拿大社會工作教育聯會於2009年編製〈社會工作法定指引〉，就社會工作立法提出倡議。但是，澳洲的社會工作專業則在任何一個州、市或地區都沒有設立法定的社會工作者認證制度。在東南亞地區，香港和台灣都有規管社會工作者註冊的法律條例。然而在星加坡，當地社會工作者組織雖有就社工註冊訂定憲法及細則，但並不存在由國會所頒布的法律條文。故此，如果僱主沒有按註冊條例的資歷要求而聘用未接受社工訓練的人士任職社會工作崗位，並不屬違法。



## 第四章 持份者意見綜合分析

為了解澳門特區內各社會服務相關持份者對推行社會工作認證制度的意見，研究團隊訪問了幾類與社工專業發展至關重要的團體及人士，並透過量化問卷調查最受社工認證制度影響的社會工作者的意見。

在訪問方面，研究團隊成功邀請並進行23個深入訪談，包括由社會工作者組成的一個專業團體、培訓社工的兩所社會工作訓練教育機構、從僱主角度思考的社會工作者僱主機構（十個民間組織〔包括四間大型機構及六間中小型機構〕）、一所自聘社工學校、五個政府部門）、社會工作委員會兩位成員，以及代表服務使用者的兩個自助組織。

在社工人員的問卷調查方面，研究團隊透過兩次聚會及郵遞自填問卷調查方式成功收集得403份完成的問卷。超過兩成（21.1%）的受訪者表示來自公共部門；來自民間機構及學校的社工佔接近八成（78.9%）。來自政府的社工人員之中，以任職社會工作局的百分比佔最大多數，比率佔63.4%；其次是衛生局，亦佔兩成的社工（18.3%）。此外，教育暨青年局、法務局社會重返廳、房屋局、澳門監獄、勞工事務局亦各有2至4名社工人員參與是次問卷調查。來自民間機構的社工人員分別服務於不同類別的單位設施。

### 1. 推行社會工作認證制度的需要

為了解社工人員如何評估在澳門特區成立社工認證制度的需要，問卷訪問社工人員認為是否需要通過成立社會工作認證制度而發展社工專業化的各項規範指引（包括為社工人職專業資格、社工持續專業進修、社工薪酬釐訂、社工職業發展晉升職程、及社工的行為操守的規範）、監管服務質素、保障服務使用者的利益，

以及提升社工的專業認受和工作士氣。問卷採用5-point scale，以1代表非常不同意、2代表不同意、3代表中立、4代表同意、5代表非常同意社工認證制度對各項發展的需要。表1列出社工受訪者對各項目的平均評價以及對各項的認同程度的百分比分佈。

表1：推行社會工作認證制度的需要

	平均數 (n)	非常 不同意 (%)	不同意 (%)	中立 (%)	同意 (%)	非常 同意 (%)
提高社工的專業認受	4.28 (n = 402)	2 (0.5%)	3 (0.7%)	30 (7.5%)	213 (53%)	154 (38.3%)
為社工的行為操守提供規範指引	4.21 (n = 401)	1 (0.2%)	6 (1.5%)	36 (9%)	223 (55.6%)	135 (33.7%)
保障服務使用者的利益	4.16 (n = 403)	1 (0.2%)	9 (2.2%)	40 (9.9%)	228 (56.6%)	125 (31%)
為社工薪酬釐訂提供規範指引	4.13 (n = 403)	2 (0.5%)	16 (4%)	52 (12.9%)	189 (46.9%)	144 (35.7%)
監管社工的服務質素	4.09 (n = 402)	2 (0.5%)	8 (2%)	53 (13.2%)	228 (56.7%)	111 (27.6%)
為社工入職專業資格提供規範指引	4.03 (n = 403)	2 (0.5%)	7 (1.7%)	50 (12.4%)	260 (64.5%)	84 (20.8%)
為社工職業發展晉升職程提供規範指引	3.99 (n = 402)	1 (0.2%)	17 (4.2%)	69 (17.2%)	213 (53%)	102 (25.4%)
為社工持續專業進修提供規範指引	3.94 (n = 402)	0 (0%)	18 (4.5%)	70 (17.4%)	232 (57.7%)	82 (20.4%)
提高社工行業的工作士氣	3.93 (n = 403)	1 (0.2%)	27 (6.7%)	92 (22.8%)	161 (40%)	122 (30.3%)

n = 有效總人數

參與調查的社工對各項目的平均同意評價由3.93至4.28不等，顯示社工普遍認同透過社工認證制度發展各項目的需要。比較各項目的認同程度，受訪者最認同透過成立社會工作認證制度從而「提高社工的專業認受」、「為社工的行為操守提供規範指引」，以及「保障服務使用者的利益」，表示同意或非常同意的總百分比分別各佔91.3%、89.3%及87.6%，比率約為九成，認同意見的一致性相當高。相對而言，「為社工職業發展晉升職程提供規範指引」、「為社工持續專業進修提供規範指引」及「提高社工行業的工作士氣」所得的評分較其他項目為少，受訪社工表示同意或非常同意的總百分比分別各佔78.4%、78.1%和70.3%。結果反映受訪社工人員對於成立社工認證制度的主流意見較多從行業的專業性以及服務使用者的利益角度作為考慮的出發點。

比較來自政府部門和民間機構的社工受訪者對各項目的評分，來自民間機構的受訪者明顯地較政府部門的受訪者多認為有需要透過成立認證制度而「為社工薪酬釐訂提供規範指引」（政府部門：3.92；民間機構：4.21）和「提高社工行業的工作士氣」（政府部門：3.76；民間機構：3.98），反映任職民間機構社工對於透過社會工作認證制度而改善目前工作的待遇和士氣持有更大的寄望。

與持份者進行訪談的首部分是有關受訪者對在澳門特區推行社會工作認證制度的「需要性」的意見搜集，討論的重點圍繞受訪者對澳門社會工作現況的理解、分享他們眼中社工認證制度在專業上和社會上的需要，以及對將來發展的想法。受訪者對澳門社會工作發展的意見主要分別從專業（Professional）、社會（Social）、管理（Managerial）、財政（Financial）及政治（Political）五方面的不同角度理解。

### 1.1 專業層面（Professional aspects）

專業層面是指與社會工作專業發展、服務水平的審定或提升、專業地位和專業操守等相關的意見。在專業方面，大部分受訪者表示有需要加強社會工作人員的專業素質。對制度成立的支持者表示認證可以令社工在對內和對外兩方面均產生積極的作用。

(i) 對內方面：

1. 提升社工的整體專業水平及士氣。不少受訪者提出認證制度須和持續進修扣在一起，認為認證使社工得到「持續學習和持續發展的機會」。他們同意透過認證制度去監察社會工作者的專業水平，另外透過續證方法、鼓勵持續進修等要求從而達致專業水平提升的效果。有部分受訪者期望認證制度會為社工提供培訓及督導，但未有詳細解釋認證與督導培訓的關係。受訪者指出「註冊可令社工得到專業上的認同，士氣得以提升」，顯示受訪者認同認證對社會工作者在專業知識及經驗上的認許，有助提升專業地位。

2. 改善服務質素。在沒有認證制度的情況下，社會服務機構難以界定對社工之要求和評估社工的水平，也沒有完全分辨社工與非社工所提供的服務水平之差距。有受訪者認為機構內的員工身份尷尬，因為機構內「員工之間的學歷有差距，某些員工甚至未曾接受社工訓練」。社會服務機構的服務質素不但受員工的水平影響，同時也受業界的守則影響。有受訪者認為民間機構的服務發展無統一方向，有受訪者指出「民間社工的規範相對於政府是較弱，登記制度可以用作為一個規則，使在職業操守和態度方面可以有所依從」。
3. 加強機構內部監管。有受訪者提出「某些社工的專業操守受質疑，並有違規情況，唯現時未有機構監管。如推行認證制度，可確保社會工作者及社會福利服務的質素」。亦有受訪者表示「社會問題不斷增加，社工界開始思考如何保障服務對象」，而且在專業的監管下可以「提高社工的責任心」。這些意見都反映受訪者期望出現一套客觀的監管機制，並由此機制去處理違規的社會工作者，最終達到保障服務使用者的效果。

(ii) 對外方面：

1. 使社會工作邁向專業化。社會工作專業化是一個提升的過程，讓社會及世界對他們所提供的服務予以肯定。有受訪者指出澳門的周邊地區，包括香港及中國內地都成立了社會工作認證制度，因此認為「註冊制度更可以令澳門社工與世界接軌」。
2. 對公眾加強認受性。在眾意見中，最多被受訪者提出的看法就是覺得認證制度可以加強社工在地區上的認受性、公眾社會及服務使用者肯定和相信社工所提供的服務是合乎水平的。有一些受訪者提出「現時社工的專業性受到質疑，某些工作（如輔導工作）牽涉私隱，所以社工難以給予服務使用者信心」、「現職社工，特別是剛畢業的，經常受到服務使用者的挑戰，質疑他們的專業性」、「透過註冊制度，為社工充權，去教育公眾與加強社工工作的合法性」、「服務過程中，不少服務使用者都會對我們的社工和義工的身份

份有一定的懷疑。特別是老人家，往往會誤將一些不是社工的同工（如活動協調員）當作社工，所以社工註冊看來可以將一些不必要的誤會分解」。由此可見受訪者認為社會上需要一個具代表性的制度去加強社工在地區上的認受性。

訪談中，沒有受訪者對認證制度在專業的發展和專業的需要性提出質疑。這顯示在受訪者的意見中，認證制度在專業層面上的需要和作用是被肯定的。<sup>3</sup>

## 1.2 社會層面 (Social aspects)

社會層面與社會意識的提升、服務使用者的訴求、社會趨勢及社會充權等議題相關的意見。有不少受訪者由服務使用者及社會意識方面出發，提出社會人士應該要知道社會上有甚麼助人團體，讓使用者在求助過程中的保障和權利，同時認證制度應如何回應民間不斷增長的訴求。有受訪者指出「人民懂得問責，要求亦增加了，他們會問社工是否做到社工要做的事。與此同時，人民把社工當成魔術師，認為社工是萬能的。社會或市民對社工有不合理的要求」，在這個基礎下，受訪者希望透過認證制度進行公眾教育，讓社會人士了解社工的角色與功能。有部分受訪者反映澳門內一般大眾對社工的認知並不普及，同時亦不知道如果社工所提供的服務素質不妥當時應如何處理。因此，他們認為認證制度是社工對服務使用者的一種問責和交代。

整體看來，在社會層面，受訪者傾向認為認證制度會帶來正面的影響，並沒有意見對認證制度對社會發展、意識提升等相關事項提出質疑。

## 1.3 管理層面 (Managerial aspects)

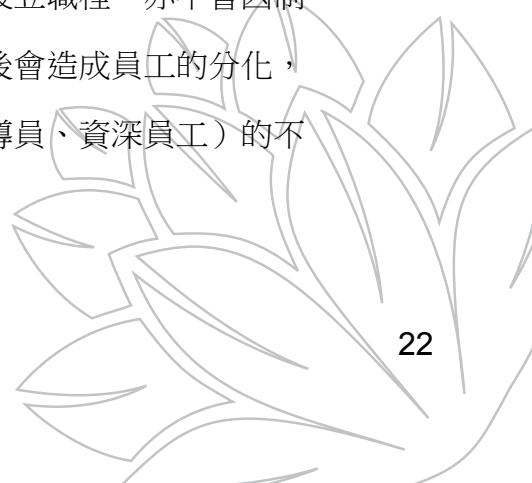
<sup>3</sup> 這範疇除了集中討論一些社工的專業原則外，亦討論了在實際執行上的考慮，例如怎樣評估、怎樣訂定客觀水平和資歷的認證方法。有關操作性和選擇性方面的意見將會在本章第三部分詳述。

管理層面是指與組織/機構的內部管理、運作及行政相關的事項相關的意見。受訪者的背景大部分是機構/組織的管理層或是與直接管理社工的相關主管，部分人士指出在招聘社工時出現資歷水平審核的困難。受訪者表示雖然業界內在招聘時，面對來自不同院校的申請人，在取錄決定上會參照過去的取錄經驗或累積觀察員工表現，但這些經驗不能成為客觀的招聘標準。有受訪者表示「現時澳門社工的學歷沒有劃一準則，學歷背景不盡相同，現時機構只能在參考學歷以外、或在試用期間檢討員工的工作能力」。因此，受訪者認為「成立註冊制度列明認可的課程/學歷，為機構提供參考，可方便機構聘請員工」。

在另一方面，有受訪者認為認證制度對機構選拔人才方面沒有幫助，原因是機構內部已經有一套較嚴謹的方法去判別社工的資歷和水準，例如入職測試，這包括專業及心理測試，以及跨部門的崗位轉換制度。一些受訪者也提出機構內某些崗位並不一定要由社工擔任，所以在招聘時也會開放給不同學歷背景的人士，因此，認證制度在此類招聘上沒有太大的幫助。

在內部的管理和分工方面，受訪者認為認證制度可以協助機構內的員工了解社工的職責範圍。他們舉例有某些機構的上級主管沒有社會工作背景，甚至不知道社工是甚麼，社工在工作上仍不時要向上解釋何謂社工專業。亦有受訪者舉例指沒有社工背景的主管，在管理專業服務提供的同時沒有一套準則。他們希望透過認證制度，可以令受聘的社工在機構內集中處理社工範疇內的工作，在工作上得到認可的同時，也增加社工的滿足感並減低流失率。

相反的意見卻認為認證制度無助於提升機構管理，反而會增加機構的內部矛盾。受訪者認為認證只是專業知識上的認可，但此制度不等於設立職程，亦不會因制度的成立而明顯界定社會工作任務。另有受訪者擔心認證後會造成員工的分化，甚至會引起一些工作類型相似而非註冊社工的員工（如輔導員、資深員工）的不滿。



## 1.4 財政層面 (Financial aspects)

財政層面指從機構/組織內或社會整體上的財務運作、調配等相關的意見。財政方面的需要和影響是最多受訪者提出的，同時亦是最具爭議性。有不少受訪者質疑認證制度的目標，甚至有人表達「若這個註冊制度為了提高從業者的專業水準，那麼就是需要的；若註冊制度就在於與個人福利的掛鈎而非改善專業服務，那麼這樣的制度是不需要了」。很明顯相反意見是反對在討論一個專業提升的架構內，插入一些福利提升的附帶條件。他們反對的原因有二，其一是市場導向的原則，他們認為不同的機構服務水平不一、工作量不一、社工素質不一，質疑要求同工同酬的理據。其二是認證制度會使社會服務成本增加，福利提升必定使機構和政府的資源作出調整，這引致成本上漲。一些小機構可能因為沒有能力支付增加了的開銷而面對巨大的財政壓力。

支持者則從改善現有薪酬制度和推行新制度的誘因的角度出發。受訪者對現存的薪酬差距感到不滿，認為有需要對民間的資助作出調整。受訪者認為「社工認證另一個發展是希望可以透過制度去保護社工，例如社工的薪酬福利」，藉此拉近政府與民間的組織員工在薪酬上的差距，甚至同工同酬。在推行新制度時，希望政府可以提供足夠的誘因去鼓勵社工的支持。現時在政府部門任職的社工與民間組織工作的社工薪酬差距大，若規定修畢四年制社工課程的人士才可認證，而政府未有提供資助以拉近薪金差距，受訪者擔心民間組織的社工未必會積極進修，或者不回應政府所訂定的認證要求。受訪意見指出透過建立職程制度（指職位升遷/薪酬增減），鼓勵在職人士進修，提升服務水平。支持者普遍認為在沒有增加資源的情況下，推動社工認證和進修的阻力會較大。最後有部分受訪者認為希望透過制度去增加社工的議價能力 (bargaining power)，為服務使用者爭奪合理資源。

## 1.5 政治層面 (Political aspects)

政治層面指關注澳門整體的政治變化、社會矛盾或政制相關的意見。有受訪者認為認證制度的好處在於回應民間的呼聲。成立認證制度後，可以令民間在社工的資歷認可上有所依從，在審核上也有較公平的標準。有支持的受訪者提醒若推行新制度的確是回應民間的訴求，但同時亦必須有政策及其他社會配套上等支持，以免引起社會人士的不滿。相反意見認為社工並不是最急切推行認證制度的界別，如社工搶先在其他專業前推行，可能會令其他專業人士不滿。

## 2. 推行社會工作認證制度的意願

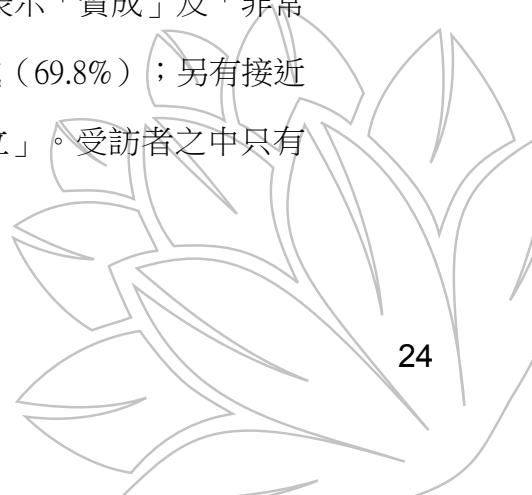
為了解受訪社工人員對於是否支持在澳門推行社工認證制度的意願，問卷要求受訪者指出是否贊成在澳門特區推行社會工作認證制度。問題採用5-point scale，以1代表非常不贊成、2代表不贊成、3代表中立、4代表贊成、5代表非常贊成推行社工認證制度。表2列出社工受訪者的平均贊同度及贊同程度的百分比分佈。

表2：推行社會工作認證制度的意願

	平均數 (n)	非常 不贊成 (%)	不贊成 (%)	中立 (%)	贊成 (%)	非常 贊成 (%)
在澳門特區推行社會工作認證制度	3.75 (n = 401)	3 (0.7%)	24 (6%)	94 (23.4%)	229 (57.1%)	51 (12.7%)

n = 有效總人數

參與調查的社工對在澳門特區推行社工認證制度的平均贊同評分為3.75，介乎「中立」與「贊成」之間。比較受訪者的贊同百分比分佈，表示「贊成」及「非常贊成」的百分比分別各佔57.1%及12.7%，合共佔全部的七成（69.8%）；另有接近四分一（23.4%）的受訪者對推行社工認證制度表示「中立」。受訪者之中只有6.7%表示不贊成推行社工認證制度。



為更具體了解受訪社工對推行社工認證制度的意願，問卷亦要求受訪者假設在推行自願性社工認證制度的情況下，會否為註冊而履行一些要求，包括向認證機關登記成為註冊社工、參加認證的考試、為社工認證及續證而按要求進修相關持續教育的課程或學分、繳交註冊費用、以及接受社工認證制度對工作內容及行為操守進行監管，在被要求的情況下向有關單位交待自己的工作內容及行為。問卷採用5-point scale，以1代表一定不會、2代表不會、3代表中立、4代表會、5代表一定會履行以上要求。設置是項問題的目的是要透過觀察受訪者對於履行一些認證要求的意向，從而了解社工人員對於個人可能要為實施社會工作認證制度履行責任的接受意願為何。表3列出社工受訪者對各項要求的平均意向評分以及支持意向程度的百分比分佈。

表3：履行社會工作認證制度要求的意願

	平均數 (n)	一定不會 (%)	不會 (%)	中立 (%)	會 (%)	一定會 (%)
向註冊機關登記成為註冊社工	3.93 (n = 401)	4 (1%)	17 (4.2%)	72 (18%)	217 (54.1%)	91 (22.7%)
接受社工註冊制度對工作內容及行為操守進行監管，在被要求的情況下向有關單位交待自己的工作內容及行為	3.6 (n = 402)	5 (1.2%)	32 (8%)	119 (29.6%)	209 (52%)	37 (9.2%)
為社工註冊及續牌而按要求進修相關持續教育的課程或學分	3.52 (n = 400)	5 (1.2%)	31 (7.8%)	150 (37.5%)	180 (45%)	34 (8.5%)
參加認證的考試	3.28 (n = 400)	15 (3.8%)	69 (17.2%)	144 (36%)	132 (33%)	40 (10%)
繳交註冊費用	3.1 (n = 401)	24 (6%)	85 (21.2%)	139 (34.7%)	134 (33.4%)	19 (4.7%)

n = 有效總人數

受訪者對各項要求的平均同意評價由3.1至3.93不等，意味着他們的態度介乎「中立」與「願意」之間。仔細比較各項的百分比分佈，呈現不同項目上的意向分歧。逾四分三（76.8%）的受訪者表示會向註冊機關登記成為註冊社工，兩成（18%）對此表示中立。表示願意「接受社工註冊制度對工作內容及行為操守進行監管，在被要求的情況下向有關單位交待自己的工作內容及行為」的百分比接近六成（61.2%），中立的約佔三成（29.6%）。願意「為社工註冊及續牌而按要求進修相關持續教育的課程或學分」佔受訪者之中的一半（53.5%），中立的佔接近

四成（37.5%）。在各項要求之中，受訪者對「參加認證的考試」和「繳交註冊費用」的意向分歧最大。表示願意「參加認證的考試」佔不足一半（43%），表示中立的佔三成六（36%），表明不會參加的佔兩成（21%）。至於會否繳交註冊費用，四成（38.1%）表示願意繳交，三分一表示中立（34.7%），另有接近三成（27.2%）表示不會繳交。

比較任職政府部門和民間機構的社工受訪者對各項目的支持意向度，來自民間機構的受訪者明顯地較政府部門多傾向願意「向註冊機關登記成為註冊社工」（政府部門：3.70；民間機構：4.01）和「參加認證的考試」（政府部門：3.00；民間機構：3.38）。

結果顯示社工受訪者普遍願意為註冊社工進行登記，以及接受社工註冊制度對工作內容及行為操守進行監管；但是對於履行一些進一步的要求，如進修、考試及繳交註冊費用等，則存在一定的意向分歧。

在質性面談中，各持份者的意願粗略地可分為兩大類：第一類別支持推行社會工作認證制度；第二類別對社會工作認證制度持保守態度。

專業團體、社工訓練學院及部分政府部門對成立新制度表示贊成，支持推行社會工作認證制度。專業團體對推行社會工作認證制度表現較積極，訪談中提出加強對社工之間責性外，亦提出須提升社工之專業地位及形象。民間團體方面基本上表示支持，認為社工認證制度有助提高專業地位，唯部分受訪者希望在具體推行時可以有更完善的準備和安排。總體印象是民間團體對成立認證制度的大方向一致表示認同，但對學歷水平門檻、及認證方法的意見有較大之差異。社工訓練學院都表示支持推行社工認證制度，認為現時澳門本地的社工課程內容及師資均應達到一定水準，院校亦有條件支援認證制度。服務使用者代表對社會工作認證制度的了解不深，但仍認為成立新制度較為有利。支持的意見中，亦有聲音表示希望增加持續進修資源及撥款、提出配合職程及晉升制度等要求。

第二類的意見是對推行社會工作認證制度持較保守的態度表示相關議題應從詳計議。社會工作委員會部分委員同意成立相關制度重要，但認為須要從詳計議。受訪者反對社工認證制度與社工職程及其他薪酬等津助議題混在一起討論。部分政府部門認為現時之公務員招聘制度十分具競爭性，招聘及考核程序十分完善，可能比社工認證制度為優。

### 3. 推行社會工作認證制度的選擇

為了解受訪社工人員對於社工認證制度方案的選擇意向，研究團隊參考海外的一些做法，分別於問卷及面談第二部分調查社工人員及其他持份者對於一些具體推展安排的選擇，包括執行方式、覆蓋範圍、認證資歷門檻、認證級別、續期機制、註銷條件，和監管機制等幾方面。

#### 3.1 執行方式

綜觀各地社工認證制度的認證方式，大致可以分為三種，分別是登記方式（Registration）、授證方式（Certification）及執照方式（Licensing）。為了解社工人員對社工認證制度的選擇意向，問卷要求受訪者分別根據澳門的社工發展情況和長遠的社工專業發展需要，指出現階段和長遠來說應執行哪一種社工認證方式。表4列出受訪者的選擇意向百分比分佈。

表4：對執行方式的意見

	現階段方式 (n = 394)		長遠方式 (n = 398)	
	人數	百分比	人數	百分比
登記方式 (Registration)	304	77.2%	208	52.3%
自願性登記方式	211	53.6%	81	20.4%
強制性登記方式	93	23.6%	127	31.9%
授證方式 (Certification)	39	9.9%	65	16.3%
自願性授證方式	29	7.4%	23	5.8%
強制性授證方式	10	2.5%	42	10.6%
執照方式 (Licensing)	51	12.9%	125	31.4%
自願性執照方式	39	9.9%	62	15.6%
強制性執照方式	12	3.0%	63	15.8%
自願性認證	279	70.8%	166	41.7%
強制性認證	115	29.2%	232	58.3%

n = 有效總人數

根據調查的數據顯示，受訪的社工人員於現階段較傾向支持以評審登記方式引入社工認證制度，53.6%認為應該採用自願性登記方式，而23.6%認為應該採用強制性登記方式，總計認為應以登記方式推行認證制度的比率超過四分之三（77.2%）。支持授證方式及執照方式的百分比分別是9.9%和12.9%，約佔全部的一成。總體來說，以自願性方式推行社工認證制度較以強制性推行的方案得更大的支持，兩者比例大約是7：3。

當社工受訪者考慮長遠的社工專業發展需要，選擇意向則明顯跟短期的有所不同。約有三成（31.9%）的受訪者認為應該採用強制性登記方式，另有兩成（20.4%）的受訪者支持推行自願性登記，合計支持長遠推行登記方式的比率佔全部受訪者的一半（52.3%）。在餘下的受訪社工之中，有三成多（31.4%）認為長遠應推行執照方式，另有不足兩成（16.3%）的比數支持以授證方式推行認證制度。對於長遠的認證制度應以自願方式執行抑或以強制方式執行，意見比例各佔一半。數據顯示受訪者對長遠社工認證制度的執行模式存在較顯著的意見差異。

綜合質性訪談中不同持份者的意見，同樣地較多人士主張認證方案應由簡單容易

的方法開始，分階段推行直到達致最專業理想的模式。受訪者在認證評估方案的可行程度上，主流意見認為推行登記方式（Registration）為先較為可行。受訪者指出澳門的人口不多，現只有兩間社工院校培訓，同學修畢認可課程就可以登記為註冊社工。為了保留資深工作員，受訪者認為現階段應先採用簡單方便的登記制度，減低反對聲音，然後再按部就班地改用授證（Certification）和執照（Licensing）方式作為認證方法。

不過在建議推行登記制度時，受訪者擔心不同院校的課程不一，這樣會影響其畢業生的質素。有部分受訪者認為本地的社工訓練學院存在幾個問題：第一，現在澳門缺乏一個有效機制來監管專上院校開辦的社會工作學系，高等教育輔助辦公室只負責批准院校開辦課程，但並非審核課程水平的機構。第二，兩間學院的社工課程內容並未統一。第三，非澳門本地老師太多，他們對澳門認識不多以致直接影響其教學內容。大部分受訪者認為有必要整理及統一澳門現有的社會工作課程，在建立共同而基本的課程大綱時，亦可保留院校的獨特性，容讓院校按自己的師資專長發展相關專業培訓。

雖然有少部分受訪者支持一開始就以授證或執照形式推行新制度，他們都認為公開考試有助釐訂工作員是否合資格認證，加上現在不同院校的社工課程仍未統一，實在難以評估畢業生的水平。但是亦有受訪者擔心若以較嚴謹的形式推行的話，這將會令澳門社工人心惶惶，造成人才流失，並認為考試對年資較長的工作員不公平。另外，考試也只可以考核學生的知識，但很多社工的技巧及態度也不能透過考試評核，故認為考試制度不太適合。另有受訪者認為澳門未有足夠人力去應付執照制度，須加強培訓本地督導後才可推行。

有個別受訪者建議採用「混合模式」的認證制度，讓社工按學歷、經驗和崗位上的需要挑選適合的認證方式，但亦提醒須考慮兩個認證制度同時實行所產生的階級問題。

### 3.2 覆蓋範圍

問卷的另一內容重點是要嘗試了解社工受訪者對於實施社工認證制度所須覆蓋的崗位範圍的意見，包括政府部門所設的社工崗位、民間機構的政府津助社工崗位、民間機構所設的非政府津助社工崗位和私營機構所設的社工崗位。問卷要求受訪者指出他們認為任職這些崗位的社工應該出於自願性質認證抑或強制要求認證。表5列出受訪社工的選擇意向分佈。

表5：對於實施社工認證制度所須覆蓋的崗位範圍的意見

	有效人數	自願性		強制性	
		人數	百分比	人數	百分比
政府部門所設的社工崗位	n = 396	109	27.5%	287	72.5%
民間機構：政府津助社工崗位	n = 390	178	45.6%	212	54.4%
民間機構：非津助社工崗位	n = 388	273	70.4%	115	29.6%
私營機構所設的社工崗位	n = 387	275	71.1%	112	28.9%

n = 有效總人數

數據顯示，四分三（72.5%）的受訪社工認為政府部門所設的社工崗位應該受強制規管，另有逾五成（54.4%）的受訪者認為民間機構所設的政府津助社工崗位應該受強制規管。以受訪者任職機構類別進行比較分析，認為政府部門所設的社工崗位應該受強制性規管的意見主要來自民間機構，接近八成（77.1%）來自民間機構的受訪者認為政府的社工崗位需受強制規管，而只有六成（57.3%）來自政府機構的受訪者持相同意見。顯示受訪者整體多以公帑應受規管和監察的角度去考慮這個問題。

至於民間機構所設的非政府津助社工崗位及私營機構所設的社工崗位，整體七成受訪者都認為社工可自願性認證，前者的比率為70.4%，後者的比率為71.1%；認為這些崗位需要受強制所規管的比率只有大約三成。以受訪者任職機構類別作進一步的比較發現，雖然政府部門以及民間機構同樣支持將這類崗位納入自願性認證多於強制性認證，但是政府部門的受訪者明顯較民間機構多認為需要強制性規

管這類機構的註冊社工：有四成任職政府機構的受訪者認為這些崗位需要受強制性認證制度所規管，而任職民間機構的社工之中只有四分之一持相同意見。顯示來自政府的受訪者較多從管治的角度去看規管民間機構崗位的需要。

問卷亦要求受訪社工考慮個人目前工作崗位的工作內容，提出他們認為自己所任職的崗位應該以自願性質抑或以強制性質認證的意見。表6列出受訪社工的選擇意向分佈。

表6：目前崗位的覆蓋範圍

	有效人數	自願性		強制性	
		人數	百分比	人數	百分比
受訪者目前任職的崗位	n = 398	223	56.0%	175	44.0%
任職政府機構的崗位	n = 82	42	51.2%	40	48.8%
任職民間機構的崗位	n = 308	176	57.1%	132	42.9%
崗位中需擔任行政領導層工作	n = 40	20	50.0%	20	50.0%
崗位中需擔任中層工作	n = 74	40	54.1%	34	45.9%
崗位中需擔任前線社工服務工作	n = 269	156	58.0%	113	42.0%
崗位中需擔任支援性社會服務工作	n = 7	4	57.1%	3	42.9%

n = 有效總人數

受訪社工之中有五成六（56.0%）認為自己任職的崗位應該以自願性質進行社工認證，另有四成四（44.0%）認為應該接受強制性認證所規管，顯示自願性的意向稍多。

分析比較任職政府機構和任職民間機構的社工受訪者對於崗位應以自願性質抑或強制性質受認證制度規管的意見，結果顯示任職政府機構的受訪者對於自願抑或強制的支持程度剛剛各佔一半，前者的支持比率為51.2%，後者的支持比率為48.8%。相對而言，任職民間機構的受訪者較傾向認為自己任職的崗位只須出於自願進行認證，接近六成（57.1%）認為應以自願性認證，四成（42.9%）認為崗位應該強制認證，兩者的比例為3：2。

進一步分析比較在機構中擔任不同類型崗位的社工受訪者對於崗位應以自願性質抑或強制性質認證的意見差異。數據顯示，對於在機構中需要擔任行政領導工作的受訪者而言，支持自願認證和強制認證的比例大致各佔一半；但在提供前線服務的社工之中，兩者的比例則大致為3：2，以自願性的意向佔較高比例。

至於在持份者訪談中，各持份者對於推行時應以「自願性」抑或「強制性」進行的意見，分析時並無發現主流傾向某一推行模式，只是受訪者各持相關理據。

一些受訪者認為應該「自願性」推行，讓社工在制度推行時可以自由選擇是否認證。他們認為從事社工工作多年的人員，由於他們只有工作經驗而沒有相關之社工學歷，假若以強制推行認證，會對他們造成很大影響。在面對社工人手不足的問題上，受訪者擔心強制性推行會造成人才流失及更難吸引新人入行，甚至把現有人才摒棄於門外。

另一些認為所有社會工作者如在界內擔當社工稱號之職位或使用社工職稱時，必須進行「強制性」認證。有受訪者指在民間沒有接受過專業社工訓練，卻又從事社工任務的人士並不多，強制性執行社工認證的憂慮應不會太大。另外，有受訪者認為如不是強制推行，社工沒有參與認證的主動性，制度的成立便會形同虛設。有支持強制性推行的受訪者認為強行性認證可以集中推動制度的發展，但認為在落實的過程中可以寬鬆一點。剛開始時應定一些過渡性政策，給社工一個適應期，也可以令所有人都納入剛成立的社工認證制度。

亦有支持「分階段」推行模式，意指在制度剛開始推行時先用某一種模式，制度成熟後便使用另一種模式。大部分支持分階段進行的受訪者都表達應由自願性模式開始推行，以試驗性質開始的目的是要顧及現有工作者的情況和反應。假如一開始便推行強制認證，對現有一些服務機構的主管及總幹事可能做成困擾，因為部分人士本身不一定有正式的社工相關學歷。不過，若要達到專業的水平和整體的專業提升，最理想為「強制註冊」。另外，分階段推行可以讓業界較掌握新制

度之發展及長遠的好處和壞處。在開始時使用自願性方式也可以讓一些未有足夠學歷的人士進修社工課程，去填補現行的不足。成立一段時間後，如業界對社工認證有一定的肯定，可再商討是否強制執行認證。

### 3.3 認證資歷門檻

成立認證制度需要設定認證資歷的門檻，從而釐訂可準入執業的標準。問卷調查社工受訪者對於在澳門推行社工認證制度所應設定的資歷門檻，包括應否設定學歷、實務工作資歷以及認證考核的要求、以及應該如何設定這些方面的要求。表7列出受訪社工贊成以學歷、工作資歷或考試作為認證資歷門檻的百分比。

表7：對社工認證資歷門檻的意見

	有效人數	贊成	
		人數	百分比
設定學歷門檻	n = 362	353	97.5%
設定工作資歷門檻	n = 398	269	67.6%
設定考試作為門檻	n = 403	131	32.5%

n = 有效總人數

比較三種資歷門檻，明顯以學歷作門檻的接受度最高（97.5%），其次以工作資歷作門檻（67.6%），最少受訪者贊成以考試作為門檻（32.5%），差異非常顯著。

#### (i) 學歷門檻

表8列出受訪社工對學歷門檻的意見百分比分佈。九成七（97.5%）的受訪者分別指出他們認為該設定的學歷門檻。最多受訪者認為學歷門檻應設在「三年制社會工作高等專科學位」，比率逾六成（61.3%）；另有三分一的受訪者認為學歷門檻應設在「四年制社會工作學士學位」。

將受訪者本身的學歷與他們所提議的學歷門檻作進一步的比較分析發現，在持三年制社會工作高等專科學位學歷的受訪者之中有八成（81.5%）支持以高等專科學位作為門檻；而持四年制學士學位或以上程度學歷的受訪者則對於將門檻設在「三年制社會工作高等專科學位」或「四年制社會工作學士學位」的支持各佔約一半。

表8：對學歷門檻的意見

	人數	百分比	是否接受澳門境外同等學歷？		
			是	否	好難講
二年制社會工作證書	2	0.6%	2 (100.0%)	-	-
二年制社會工作文憑	6	1.7%	4 (80.0%)	1 (20.0%)	-
三年制社會工作高等專科學位	222	61.3%	135 (64.9%)	17 (8.2%)	56 (26.9%)
四年制社會工作學士學位	123	34.0%	81 (70.4%)	13 (11.3%)	21 (18.3%)
毋須以社工學歷作門檻，以工作資歷或考試作門檻便足夠	9	2.5%	-	-	-
	n = 362	100.0%	222 (67.3%)	31 (9.4%)	77 (23.3%)

n = 有效總人數

有社工受訪者在問卷中指出，鑑於現時學士學位不足的情況下，仍有大量同工未取得學士學位資歷，若認證制度以社會工作學士學位作為學歷門檻，須考慮如何安排課程的銜接和提供足夠的緩衝期讓同工完成學位以達認證資格。

在持份者訪談中受訪者亦指出，要平衡認證制度所設的學歷門檻和本地所提供的課程及學額是否接軌。例如以四年制作為認證門檻，政府要為三年制的學生推行銜接課程，令他們有機會認證。倘若這些課程的學位不足，則令到這些學生未能符合認證資格。

對於是否接受澳門境外同等學歷，整體而言，大部分的社工受訪者接受境外同等學歷，比率佔三分之二（67.3%）。表示不接受的佔接近一成（9.4%），兩成多（23.3%）表示「好難講」。來自政府部門的受訪者（84.5%）和本身在澳門境外取得學歷的受訪者（89.7%）較傾向接受境外學歷。有社工受訪者認為應該設計如何評核境外同等學歷及資格的方法。

在面談中各持份者亦指出，如要推行登記制度，對不同地方的課程水平的掌握是必需的。在澳門現有不少在澳門境外接受社工專業訓練的社工擔當社工工作，故先要就不同地方的課程作出評審，評估該課程是否符合澳門的課程標準要求。另外需考慮是否認可持有內地或海外的學歷或經驗的社會工作者。

現時的社會工作課程由不同院校提供，課程內容由院校自主。問卷亦嘗試了解受訪社工人員是否贊成由監管認證的機關統一所有社工課程內容和要求。問題採用5-point scale，以1代表非常不贊成、2代表不贊成、3代表中立、4代表贊成、5代表非常贊成。表9列出社工受訪者的平均贊同程度及意見的百分比分佈。

表9：對統一課程的意見

	平均數 (n)	非常 不贊成 (%)	不贊成 (%)	中立 (%)	贊成 (%)	非常 贊成 (%)
由監管認證的機關統一所有 社工課程內容和要求	3.60 (n = 403)	9 (2.2%)	40 (9.9%)	112 (27.8%)	185 (45.9%)	57 (14.1%)

n = 有效總人數

社工受訪者對於由監管認證的機關統一所有社工課程內容和要求的平均評分為3.60，介乎「中立」與「贊成」之間。比較受訪者的贊同百分比分佈，表示「贊成」及「非常贊成」的百分比分別各佔45.9%及14.1%，合共佔全部的六成（60.0%）。有受訪者在問卷回應中指出，澳門現時兩所大專院校的社工課程制度及內容、實習時數很參差，有必要統一或規範化。而另一方面，表示「不贊成」及「非常不贊成」的共佔所有受訪者的一成多（12.2%）。有受訪者在問卷中表示憂慮統一課程會減低原有課程的獨特性。

持份者訪談中，有受訪者認為澳門的社工培訓課程水平不一，政府有必要進行協調和整理。建議可以嘗試讓業內人士參與制訂院校的教學模式和課程內容，改善現存部分社工課程實習時間較短，或沒有足夠的導師負責督導等的問題。

所有社工受訪者之中，認為「毋須以社工學歷作門檻，以工作資歷或考試作門檻

便足夠」的比率只有2.5%，這些意見全部來自任職民間機構的受訪社工。有若干受訪者在問卷回應中分別提出認證制度需要處理年資、經驗較高但學歷不符的工作人員。澳門有不少社會工作者的背景並不是修讀「社會工作」，其中較明顯的一群是一些駐校社工，他們的職稱是駐校輔導員，一直聘請社工、心理、輔導專業背景的人士擔任。若將來推行認證制度，有需要考慮這些同工的安排。有受訪者認為如只專注於學歷的認可並不能完全界定社工的專業性，應評估社工實際工作經驗年資。

## (ii) 實務年資門檻

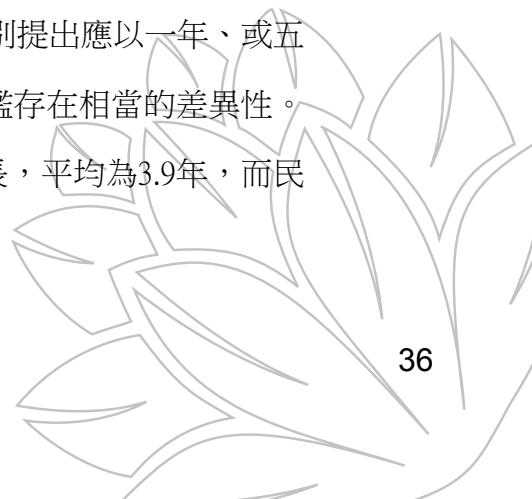
表10列出社工受訪者對實務年資門檻的意見百分比分佈。對於社工認證制度所應設置的實務年資門檻，有三成多（32.4%）的受訪社工認為「毋須以實務年資作門檻，以學歷或考試作門檻便足夠」，六成多（67.6%）就應設的實務年資提供意見。

表10：對實務年資門檻的意見

	人數	百分比
1年	45	11.3%
1.5年 - 2年	74	18.6%
2.5年 - 3年	94	23.6%
3.5年 - 4年	4	1.0%
5年或以上	52	13.1%
毋須以實務年資作門檻，以學歷或考試作門檻便足夠	129	32.4%
	n = 398	

n = 有效總人數

受訪者對於該設置的年資門檻平均建議年期為3.0年。檢視百分比分佈，逾四成（42.2%）認為應把門檻設在兩至三年之間，其他的受訪者分別提出應以一年、或五年以上的年資作為門檻。數字反映受訪者對應設的年資門檻存在相當的差異性。比較而言，來自政府部門的受訪者建議的實務年資門檻較長，平均為3.9年，而民間機構受訪者的建議年資為2.8年。



### (iii) 專業水平考試

問卷亦嘗試了解受訪社工人員是否贊成設立統一公開專業水平考試以處理現職社工學歷及資歷不一的情況。問題採用5-point scale，以1代表非常不贊成、2代表不贊成、3代表中立、4代表贊成、5代表非常贊成。表11列出社工受訪者的平均贊同程度及意見百分比分佈。

表11：對專業水平考試的意見

	平均數 (n)	非常 不贊成 (%)	不贊成 (%)	中立 (%)	贊成 (%)	非常 贊成 (%)
設立統一公開專業水平考試	3.02 (n = 403)	19 (4.7%)	102 (25.3%)	151 (37.5%)	113 (28%)	18 (4.5%)

n = 有效總人數

社工受訪者對於設立統一公開專業水平考試的平均評分為3.02，顯示整體受訪者對設立考試的意向中立。比較百分比分佈，表示「中立」意見的最多，佔接近四成（37.5%），表示「贊成」及「非常贊成」的百分比分別各佔28%及4.5%，合共佔全部的三成（32.5%）。明確表示「不贊成」及「非常不贊成」的亦總共佔所有受訪者的三成（30.0%）。以受訪者的機構類別進行比較，任職政府機構的受訪者對設立考試的平均評分為2.83，而民間機構的評分為3.10，數據顯示任職政府機構的受訪者較不贊成設立考試。

對於不贊成考試的原因，受訪者主要是從實務方面去考慮，指出「讀書、考試不同實踐」、「評核考試成績與實際工作成效不一定成正比」、甚至「很多時可以在筆試上取很高分數，但實際上工作表現和操守可能是兩回事」等意見。

問卷續問贊成設立考試的社工受訪者認為考試應以面試、筆試，抑或以兩者混合模式進行。表12列出社工受訪者的意見百分比分佈。

表12：對認證考核形式的意見

	人數	百分比
以面試形式進行	20	15.6%
以筆試形式進行	28	21.9%
面試與筆試並用	80	62.5%
	n = 128	

n = 有效總人數

數據顯示，受訪社工人員較接受以「面試與筆試並用」的模式進行考核，比率超過全部的六成（62.5%），認為應該以「筆試形式」考核的佔兩成（21.9%），而以「面試形式」考核的佔一成半（15.6%）。

### 3.4 認證級別

認證制度當中另一項需要考慮的事項為是否應該將社工按資歷分級別認證，從而釐訂晉升編制及薪酬福利的事宜。問卷訪問受訪社工人員認為社工認證制度應否設立認證級別，將社工按資歷分級別認證。問題採用5-point scale，以1代表非常不贊成、2代表不贊成、3代表中立、4代表贊成、5代表非常贊成。表13列出社工受訪者的平均贊同程度及意見百分比分佈。

表13：對設立認證級別的意見

	平均數 (n)	非常 不贊成 (%)	不贊成 (%)	中立 (%)	贊成 (%)	非常 贊成 (%)
將社工按資歷分級別認證	3.08 (n = 403)	13 (3.2%)	101 (25.1%)	152 (37.7%)	113 (28.0%)	24 (6.0%)

n = 有效總人數

社工受訪者對於設立認證級別制度的平均贊成評分為3.08，顯示整體受訪者對設立級別的態度頗為中立。比較百分比分佈，表示「贊成」及「非常贊成」的百分比分別各佔28%及6.0%，合共全部的三分之一（34.0%），表示「中立」意見的最多，比率接近四成（37.7%），而明確表示「不贊成」及「非常不贊成」的共佔所有受訪者的三成（28.3%）。資料顯示受訪社工的意見差異性相當大。

為進一步了解設立級別認證制度的可行方案，問卷詢問贊成設立級別制度的受訪社工人員對於應該如何劃分級別的建議。大部分被訪者認為可分為三級或者四級，部分認為可參考中國內地的分級制度，總體建議將社工分為三級的佔較大多數。對於分級後的社工稱謂，被訪者一般圍繞「助理社工」、「社工」、「高級社工」或「資深 / 督導 / 顧問社工」進行區別。在分級標準方面，被訪者的意見存在較大分歧，但仍圍繞「年資」及「學歷」兩個主題，亦有認為應綜合考慮兩項標準進行分級。

認證制度如何按資歷分級別引申社工的認證會否與薪酬福利的釐訂掛鈎的問題。問卷亦試了解社工人員是否贊成將認證與薪酬福利的釐訂掛鈎。問題採用5-point scale，以1代表非常不贊成、2代表不贊成、3代表中立、4代表贊成、5代表非常贊成。表14列出社工受訪者的平均贊同程度及意見百分比分佈。

表14：對認證與釐訂薪酬福利掛鈎的意見

	平均數 (n)	非常 不贊成 (%)	不贊成 (%)	中立 (%)	贊成 (%)	非常 贊成 (%)
將認證與薪酬福利的釐訂 掛鈎	3.57 (n = 401)	8 (2.0%)	52 (13.0%)	89 (22.2%)	209 (52.1%)	43 (10.7%)

n = 有效總人數

社工受訪者對於將認證與釐訂薪酬福利掛鈎的平均贊成評分為3.57，顯示受訪者對此的整體意向介乎「中立」與「贊成」之間。比較受訪者的贊同百分比分佈，屬贊成意向的合共佔全部的六成（62.8%），表示「贊成」及「非常贊成」的百分比分別各佔52.1%及10.7%。持中立意向的受訪者佔兩成（22.2%），而明確表示「不贊成」及「非常不贊成」的合共佔所有受訪者的15.0%。比較受訪者的機構類別，來自民間機構的受訪者（3.64）較政府部門的（3.33）傾向贊成將認證與薪酬福利的釐訂掛鈎。

在持份者面談中，有若干受訪者指出，澳門的民間機構與政府機構的社工人員薪酬與福利等相差甚遠，故此有期望可以制定相關之最低工資制度，以保障社工的

入職薪酬。然而同時亦有意見反對在討論一個專業提升的架構內，插入一些福利提升的附帶條件。<sup>4</sup>

### 3.5 繢證機制

認證的有效期是認證制度設置中一項需要注意的考慮。問卷調查社工受訪者較傾向支持永久註冊抑或設立續證機制。表15列出受訪社工的意見百分比分佈。

表15：對永久或續證的意見

	人數	百分比
永久註冊	162	40.4%
續證機制	239	59.6%
	n = 401	

n = 有效總人數

支持「永久註冊」與支持設立「續證機制」的比例約為2：3。四成（40.4%）受訪者贊成設立永久註冊，六成（59.6%）認為應該設立續證機制。仔細分析持不同意見者的背景資料，發現社工年資在三年以上的受訪者較多（66.7%）支持設立續證機制，而資歷在三年或以下的受訪者對「永久註冊」和「續證機制」的支持意向各佔一半。有受訪者指出，鑑於澳門的社會環境，社福人員流失率高，認證應永久性才能對那些已到達一定資歷的社工有所保障。

為進一步了解設立續證機制的可行方案，問卷續問支持成立續證機制的受訪者認為應該如何設定重新續證的時間性以及對於續證條件的看法。表16列出受訪社工對續證時間的意向百分比分佈。

<sup>4</sup> 有關認證制度與釐訂晉升編制及薪酬福利之間的關係將會第五章第四部分4.2有關認證層級的段落一併作詳細討論。

表16：對續證時間的意見

	人數	百分比
每隔一年	33	13.8%
每隔兩年	92	38.5%
每隔三年	73	30.5%
每隔四年	13	5.4%
每隔五年	28	11.7%
	n = 239	100.0%

n = 有效總人數

在贊成續證的受訪者之中，較多受訪者支持「每隔兩年」重新續證，比率接近四成（38.5%）；有三成的受訪者認為應該「每隔三年」重新續證，另外分別各有一成的受訪者認為應該「每隔一年」或「每隔五年」重新續證。亦有個別受訪者在問卷中表示可以按階段設定，開始時候間隔短一些，經過一段年期後間隔年期可以加長一點。例如首三年每隔一年續證，第三年開始每隔兩年續證一次。

表17列出贊成續證的受訪者對於續證條件的意向百分比分佈。對於應否以持續進修作為續證的其中一項條件，超過一半（54.9%）的回應表示支持；三分一（36.3%）持中立意見，表示不贊成的不足一成（8.9%）。至於應否以考試作為註冊續牌的其中一項條件，四成多（43.4%）的回應明確表明「不贊成」或「非常不贊成」；三分一（32.8%）表示「中立」；而只有兩成多（23.8%）表示「贊成」或「非常贊成」設續證考試。資料顯示，意見傾向支持以持續進修作為續證的條件。

表17：對續證條件的意見

	平均數 (n)	非常 不贊成 (%)	不贊成 (%)	中立 (%)	贊成 (%)	非常 贊成 (%)
持續進修	3.55 (n = 237)	0 (0%)	21 (8.9%)	86 (36.3%)	109 (46.0%)	21 (8.9%)
考試	2.85 (n = 235)	5 (2.1%)	97 (41.3%)	77 (32.8%)	51 (21.7%)	5 (2.1%)

n = 有效總人數

問卷續問支持以持續進修作為續證條件的受訪者認為每年應設多少進修時數。表18列出受訪者的意向百分比分佈。

表18：對應設的年度持續進修時數的意見

	人數	百分比
20小時或以下	20	17.1%
21 - 40小時	45	38.5%
41 - 60小時	20	17.1%
61 - 80小時	4	3.4%
81 - 100小時	15	12.8%
101 -200小時	5	4.3%
多於 200 小時	8	6.8%
	n = 117	

n = 有效總人數

比較百分比分佈，大約四成（38.5%）的回應認為每年的進修時數應設在21至40小時之間，逾半（55.6%）的回應建議應設在40小時或以下，接近四分三（72.6%）認為應設在60小時或以下。在問卷的回應中，個別受訪者提出在設定持續進修作為要求的時候應以「培訓內容」，而非「時數」為重點，另有建議內容須設定在「相關社工課程、法律、心理」等範圍。亦有建議考慮把社工在社會的參與度（如其他義務工作）列入持續進修其中一環，將若干的義務工作時數計算作為進修時間。

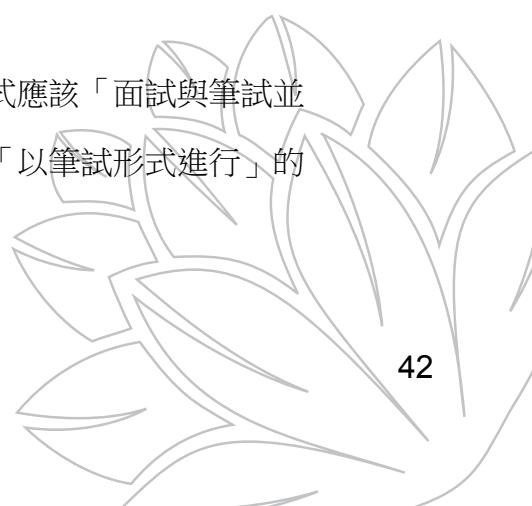
問卷亦續問支持以考試作為續證條件的受訪者認為考試應採用哪種模式進行。表19列出受訪社工人員的意見分佈。

表19：對續證考核形式的意見

	人數	百分比
以面試形式進行	16	29.1%
以筆試形式進行	13	23.6%
面試與筆試並用	26	47.3%
	n = 55	100.0%

n = 有效總人數

受訪回應之中，接近一半（47.3%）認為社工續證的考核形式應該「面試與筆試並用」，支持「以面試形式進行」的佔三成（29.1%），支持「以筆試形式進行」的比率僅約佔四分一（23.6%）。



在國外，不少專業認證制度都加入持續專業進修作為續證條件，主要目的是確保專業人士可以在知識和專業水平上有所提升。在持份者的訪談中，受訪者意見一致認為政府或機構有責任為社工的持續專業進修提供足夠的支持，例如提供資助、調動工作、安排及與訓練機構合作，提供合適的課程等。個別受訪者擔心澳門未能提供持續進修課程，希望政府可以設立助學金為社工提供到香港或國外受訓的機會。有部分意見指出現時社工局所提供的持續進修課程，只會向社工提供與他們現時職務有關的課程（如在從事家庭服務的社工，只能知道有關家庭服務的培訓課程），社工較欠缺認識其他服務範疇的培訓活動。大部分課程多為重覆或是基本的課程，有欠持續發展之功能。可見受訪者寄望透過持續專業進修可以幫助澳門社會服務的發展，所有受訪者均贊成社工應不斷進修以提升個人能力，並認為持續進修的內容、工作時數等都要與社工的工作內容配合，不過他們對持續進修作為續證條件則較多爭議。

一些受訪者認為強制性的持續進修是必需的，因為提升個人能力是社工的責任，同時也是對服務使用者的交代。社工很多時都會因工作關係影響進修，為了保持社工的專業水平，持續進修的要求應嚴格執行。

另有支持自願性進行持續專業進修的意見指現時沒有專責組織去統一及執行持續專業進修的方案，課程水平參差時，強制推行不一定可以推動專業發展。另外，社工工作繁重，不一定可以負荷額外的進修事項。不過，他們補充如有足夠誘因（例如資助或提升），社工則會有較大的動力進修。

### 3.6 註銷條件

除了釐訂準予認證的資歷條件外，認證制度也須考慮如何設定註銷條件。問卷調查社工人員是否贊成在某些情況下應該將已認證的社工從認證名單上註銷，包括該名社工不再在社工界別執業、該名社工沒有通過續牌的評核要求、經聆訊裁定該名社工服務質素出現問題、經聆訊裁定該名社工觸犯專業紀律、以及該名社工

對服務使用者身心健康構成危險而被法庭判罪。問題採用5-point scale，以1代表非常不贊成、2代表不贊成、3代表中立、4代表贊成、5代表非常贊成。表20列出社工受訪者對各項註銷條件的平均贊同程度及意見分佈。

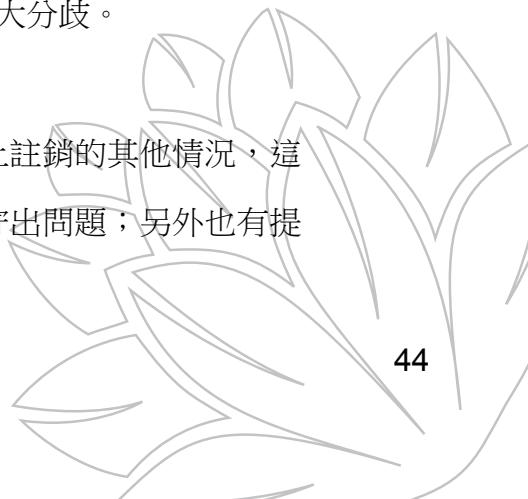
表20：對註銷條件的意見

	平均數 (n)	非常 不贊成 (%)	不贊成 (%)	中立 (%)	贊成 (%)	非常 贊成 (%)
該名社工對服務使用者身心健康構成危險而被法庭判罪	4.16 (n = 392)	1 (0.3%)	8 (2%)	48 (12.2%)	204 (52%)	131 (33.4%)
經聆訊裁定該名社工觸犯專業紀律	3.99 (n = 389)	2 (0.5%)	9 (2.3%)	61 (15.7%)	237 (60.9%)	80 (20.6%)
經聆訊裁定該名社工服務質素出現問題	3.70 (n = 390)	2 (0.5%)	28 (7.2%)	106 (27.2%)	203 (52.1%)	51 (13.1%)
該名社工沒有通過續牌的評核要求	3.26 (n = 391)	11 (2.8%)	69 (17.6%)	126 (32.2%)	176 (45%)	9 (2.3%)
該名社工不再在社工界別執業	2.90 (n = 392)	23 (5.9%)	129 (32.9%)	120 (30.6%)	106 (27%)	14 (3.6%)

n = 有效總人數

受訪者對各項目的平均贊同程度由2.90至4.16不等。比較百分比分佈，較多受訪者同意「該名社工對服務使用者身心健康構成危險而被法庭判罪」、「經聆訊裁定該名社工觸犯專業紀律」、「經聆訊裁定該名社工服務質素出現問題」及「該名社工沒有通過續牌的評核要求」為註銷條件。受訪者最認同當「該名社工對服務使用者身心健康構成危險而被法庭判罪」及「經聆訊裁定該名社工觸犯專業紀律」的時候，社工應該從認證名單上註銷，贊成百分比分別是85.5%和81.5%，比率超過八成，意見的一致性相當高。至於在「經聆訊裁定該名社工服務質素出現問題」及「該名社工沒有通過續牌的評核要求」的情況下，贊成百分比分別各佔65.1%及47.3%，仍以表示贊成的百分比佔多數。但是對於「該名社工不再在社工界別執業」的情況，表示「不贊成」的意見則較多，佔四成（38.8%），另分別有三成回應表示中立（30.6%）或贊成（30.6%），意見存在很大分歧。

問卷回應中有若干受訪社工人員提出社工應該從認證名單上註銷的其他情況，這些情況主要包括觸犯刑事及社會嚴重罪行、及個人道德操守出問題；另外也有提及需要考慮社工個人本身的精神狀態。



### 3.7 監管機制

社工認證制度本身也需要由一個機制監管運作，問卷亦調查社工人員對於監管機構的主理及組成成員和角色功能有何看法。表21列出社工受訪者屬意監管機關如何組成的意見分佈。

表21：對監管機關的組成的意見

	人數	百分比
<b>由政府部門主理</b>	<b>61</b>	<b>15.2% (n = 402)</b>
社工局	29	50.0% (n = 58)
有聘用社工的政府部門所組成的聯席	25	43.1% (n = 58)
其他	4	6.9% (n = 58)
<b>由民間團體主理</b>	<b>15</b>	<b>3.7% (n = 402)</b>
有聘用社工的民間團體所組成的聯席	8	57.1% (n = 14)
社會工作人員協會	3	21.4% (n = 14)
社工培訓課程提供機構	3	21.4% (n = 14)
<b>由不同持份者聯席成立監管的單位</b>	<b>326</b>	<b>81.1% (n = 402)</b>
社工局	254	79.6% (n = 319)
有聘用社工的民間團體	231	72.4% (n = 319)
社工培訓課程提供機構	230	72.1% (n = 319)
資深社工人員	225	70.5% (n = 319)
社會工作人員協會	204	63.9% (n = 319)
律師	172	53.9% (n = 319)
有聘用社工的政府部門	167	52.4% (n = 319)
服務使用者	124	38.9% (n = 319)
其他	18	5.6% (n = 319)

n = 有效總人數

超過八成（81.1%）的受訪者支持由不同持份者聯席成立監管社工認證事宜的單位；支持監管獨立由政府部門或民間團體主理的只佔少數，比率分別是15.2%和3.7%。

在支持由不同持份者聯席成立監管單位的社工受訪者之中，問卷續問他們認為聯席應該由哪些團體及人士組成。認為在聯席中應該包括社工局、有聘用社工的民間團體、社工培訓課程提供機構和資深社工人員的佔最大多數，比率全部佔超過七成。另外認為應包括社會工作人員協會的百分比是63.9%、律師的有53.9%，有聘用社工的政府部門的是52.4%，比率逾半數。至於認為應該包括服務使用者的約佔四成（38.9%）。

在持份者面談中，所有受訪者均認為認證制度的執行單位須具認受性、客觀性及可以代表界內不同持份者的聲音。普遍受訪者同意成立委員會或聯席會議，並邀請不同的人士參與，這包括：民間機構代表、大學講師、界外人士及政府代表。部分受訪者希望可以用「政府領導、民間參考」之導向，原因是政府掌握較多資源和有能力整合各方的意見。另有意見希望由民間為主導，政府協助發展的方式，以保障社工發展的自主性和專業性。較多聲音指監管機構無論以任何形式出現，政府都應該要支持及資助，並賦予適當的權力以增加部門認受性。

表22列出社工受訪者對監管機關應發揮的角色和功能的意見分佈。數據顯示，受訪者對監管機關在提供指引方面持最大的期望，有九成的受訪者表示期望監管機關能夠「提供註冊準則及指引」和「提供專業操守及服務質素的評估指引」，比率分別是89.7%和89.2%。其次，受訪者期望監管機關能夠在確保社工人員的紀律操守、服務質素和執業資歷水平上發揮監管的作用，分別約有四分之三的受訪者表示他們期望監管機關能夠「處理註冊社工紀律問題及投訴」（76.2%）、「監管註冊社工的服務質素」（75.9%）和「審核註冊申請」（74.2%）。此外，期望監管機關能夠「監管社會工作教育課程及相關持續進修課程的質素」、「提供考核準則及指引」和「監管註冊社工的持續進修狀況」的分別各佔66.7%、62.7%和60.4%，比率超過六成。

表22：監管社工認證事宜的機關所應發揮的角色和功能

	人數	百分比 (n = 399)
提供註冊準則及指引	358	89.7%
提供專業操守及服務質素的評估指引	356	89.2%
處理註冊社工紀律問題及投訴	304	76.2%
監管註冊社工的服務質素	303	75.9%
審核註冊申請	296	74.2%
監管社會工作教育課程及相關持續進修課程的質素	266	66.7%
提供考核準則及指引	250	62.7%
監管註冊社工的持續進修狀況	241	60.4%
其他	27	6.8%

n = 有效總人數

## 4. 持份者的建議

在訪談的最後部分，研究團隊亦請各持份者就推行社會工作認證制度的可行性作出評估，表達推行新制度的預計困難情況、並對認證的設置提供提議。綜合各受訪者意見，他們所提出的意見如下：

### 4.1 預計困難

- 澳門人士對成立新制度不了解，在具體執行上意見的差異性大，難以達成共識。
- 有受訪者擔心民間機構對不斷推陳出新的制度感到壓力。
- 有受訪者認為新制度會令部分社工流失或被淘汰，因此建議考慮設立一個安撫機制，照顧在新制度下遇到損失的人。此外，宏觀的方針一定要明確，微觀的方向則可以商討。
- 有意見指社工的心態問題是一項阻力，他們不希望被政府監管。另有些社會服務機構沒有受政府資助或沒有受資助的社工崗位，他們不一定願意跟隨澳門政府的政策。
- 較多人提出的預計困難是來自其他專業的挑戰，或引起其他行業的不滿。社會服務界除了聘用社工外，還有其他專業人士（如物理治療師等），若不考慮為這些專業人士設立認證制度，社會服務界或會出現分化的問題。
- 有少數人士擔心財政安排上的困難，例如澳門社工人數少，推行認證制度及持續進修成本將會很大；認證制度亦會令福利機構面臨加薪的壓力。

### 4.2 建議

#### 在社工專業介定及保障方面

- 在持份者訪談中，大部分受訪者皆強調須顧及年資較長的工作人員，否則認證制度未必能獲得他們的支持，甚至可能會受到巨大的阻力。除了年資較長的社工外，政府還要安置持有非社工學歷而擔任現時稱為社工崗位的人士。

- 很多受訪者希望在推行前清楚界定社工職程和社工任務，商討「行政社工」和「實務社工」的角式問題。
- 將來的認證監管組織須構思緩和政府和民間團體的可能摩擦，例如在社工職程、薪酬及工作時數方面作全面的討論，並要有清晰指引來保障社工的利益。
- 政府應考慮培訓本地的督導人才及建立督導制度。

#### 在建立社會共識方面

- 在制度推行前應與澳門本地人士溝通和合作，並充份進行諮詢，與民間團體及各持份者一起討論，令澳門的不同持份者對制度的推行有份參與和擁有感。
- 政府推行認證可以推行更多活動，例如：經驗分享會等。有受訪者視認證的前期準備及討論為一種學習過程，鼓勵社工參與，有助行內的經驗分享。
- 如果政府希望民間組織參與有關討論，應提高透明度，盡早向各機構公開相關會議文件。同時，政府在意見收集後可加以整理，與各界分享，令其他持份者感到意見被重視。
- 在成立制度前可成立一討論平台，讓各界就認證制度提供意見，包括認證的方式、對監管社工認證的機關對角色和功能，讓業界要有足夠的考慮。
- 在考慮澳門本地文化的前提下，政府應更全面地考慮整個社會服務界的發展，建構一社會福利長遠發展的藍圖。

社工被訪者建議在制定社工分級制度時，應周全考慮高年資非學歷現職社工、非社工專業現職社工、海外學歷現職社工、社工專業非社工崗位人員以及澳門高校社工專業三年制專科與四年制學位銜接等實際困難與問題，在制度完善、時機成熟時再加以推行，或以小步子、漸進式的方式推行，讓現職社工與相關部門、機構及民眾有適應到認同的過程。此外，被訪者還建議在推行社工認證制度的同時，能夠配套實施社工繼續教育、薪酬福利、專業指引、資源保障等方面的支援政策，不斷推動社工的職業認同與專業發展。

## 第五章 討論及建議

是項研究的重點在於探討澳門特區推行社工認證制度的需要、意願和選擇意向，從而為在澳推行認證制度提供參考資料及建議。隨着近年的改變，澳門特區的社會及經濟環境造成各界對專業社會工作服務的需求更為殷切；同時，社會工作專業在澳門的發展迄今近三十年的歷史，也為進一步推進社會工作專業化的發展提供有利條件。在綜合其他持份者的意見後，在本章節研究隊嘗試歸納持份者對認證制度的思考角度，並就制度的推行方案提供考慮建議。

### 1. 從「規劃改革」（Planned Change）的角度看推行社工認證制度之考慮

從「規劃改革」（Planned Change）的角度來分析改革之歷程，須考慮環境中的推力與拉力。從研究調查資料所見，七成參與調查的社工贊成在澳門特區推行社工認證制度，反映大多數現職社工支持推行社工認證制度。歸納持份者對認證制度的思考角度，在澳門特區推行認證制度存在相當的推力（Driving force），但也存在考慮現實因素的拉力（Restraining force）。

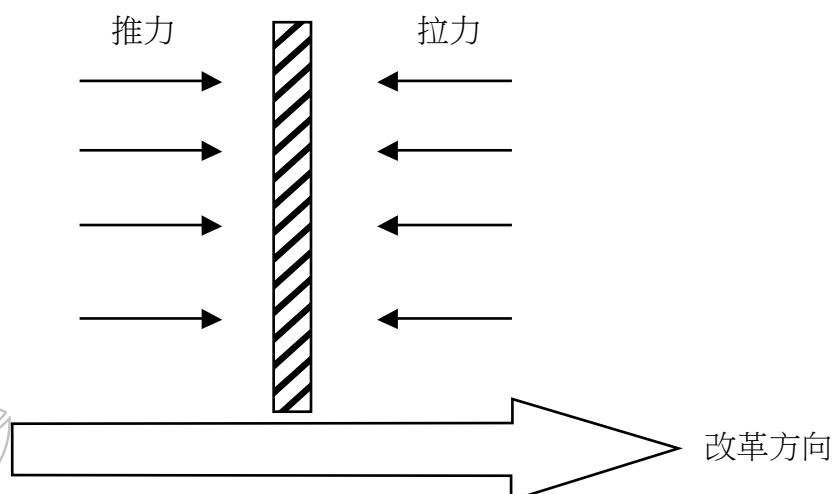


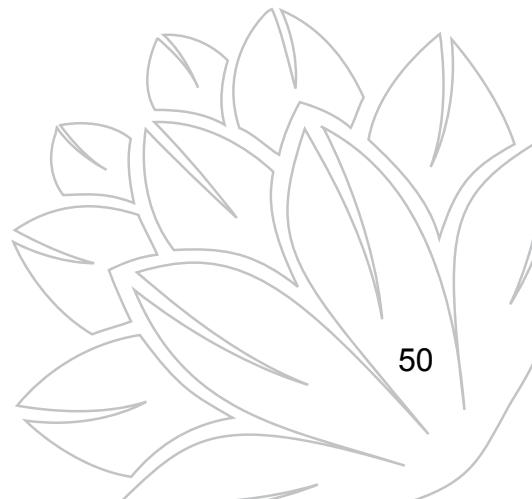
圖2：規劃改革（Planned Change）示意圖

推力主要來自社會工作本身的專業化發展需要、機構管理角度和社會各界的需要。

- 若從持份者的意願出發，資料顯示受訪者普遍認同認證制度能夠使社會工作邁向專業化的功能和重要性，寄望透過制度對資歷、能力與行為操守的要求與釐訂來保證和提升整體社工服務專業質素及能力水平；同時透過訂定對持續進修的要求以持續提升社工人員的服務水平；此外，認證制度是對服務使用者及大眾的一種問責和交代，能夠提高社工專業形象及地位，加強公眾對社工專業的肯定與認受。
- 從機構的管理角度看，制度為機構的員工招聘提供評核指標，加強機構非社工職員對社工職務的理解，可以增加社工在工作上的認同感與滿足感。
- 再從社會層面理解，隨著社會意識的提升，社工認證制度回應民間的訴求，對社會大眾有所交代，證明政府有回應民間之訴求。

然而在另一方面，部分機關的人士對社工認證持保守之態度，反映認證制度的推展存在拉力。

- 部分持份者從自身的機構行政層面去看，認為機構經已有一套較嚴謹的方法去判別社工的資歷和水準，故此認為認證制度對機構選拔人才沒有幫助。也有憂慮認證的制度會增加機構的內部矛盾，造成員工的分化。
- 另外，從服務成本的角度看，有持份者憂慮如果在沒有增加資源的情況下要求社工人員認證及進修，甚至混雜社工職程或同工同酬之考慮在一個專業提升的架構內插入福利提升的附帶條件作為誘因，這些都會引致成本上漲，並對小機構造成巨大的財政壓力。



## 2. 模式層面的考慮

根據受訪社工對社工認證制度模式的選擇意向，超過四分之三（77.2%）支持於現階段以登記方式引入社工認證制度，而贊成長遠推行登記方式的比率則佔全部受訪者的一半（52.3%）。雖然在長遠發展的方向上意見較為紛紜，但數據反映受訪社工人員無論在考慮現階段狀況抑或長遠的社工專業發展需要時，大致都較傾向支持以登記方式進行認證。

對於應該以自願性抑或強制性實施認證制度，七成社工受訪者（70.8%）支持現階段以自願性進行認證，而長遠而言則以強制性進行認證的比率較高，比率佔六成（58.3%）。社工受訪者較傾向支持在現階段進行自願性登記，而長遠而言則較支持強制性登記的方式。

受訪社工整體上認為政府部門所設的社工崗位應該強制性認證，比率佔72.5%；民間機構所設的政府津助社工崗位應該受強制性認證所規管的比率亦逾半。比較而言，受訪者認為民間機構所設的非政府津助社工崗位及私營機構所設的社工崗位，比率各分別約為七成。

站在長遠專業化發展的需要角度而言，社工認證制度是對服務提供者能力和質素水平的保證，指出哪些人士具備執行社會工作實務的能力，這是對服務使用者及大眾的一種問責和交代；只有所有以社工之名任職的人士都在制度的規管之下，整體社工的能力和質素水平以至名聲才能得以保證，從而獲社會認可。故此長遠而言，澳門特區有發展強制性社工認證制度的必要，要求所有任職社工崗位的人士達到認證的資歷水平，登記成為註冊社工。但是，若考慮認證工作的本質和成立所帶來的影響，認證制度本身是一把量尺，指出哪些人符合資格、哪些人須要進一步就所訂之要求作提升。其中除了牽涉直接受影響的五百多名現職社工以及現正修讀社工課程的百多名社工學生外，也包括聘用社工的一百多個社會服務機構及單位，既有政府部門，亦有民間組織，甚至包括中小學校，制度成立所帶來

之影響既深且遠。當局可考慮以「階段式」推行，在第一階段先自願登記，讓各界的人士可以根據意願及情況自由參與，這樣可以有利各界適應，也提供了一個空間讓未合符資格的人士提升自身的資歷，減少矛盾之產生。當制度推行了一段時間，經評估大部分的社工都達到認可的學歷水平，下一階段則可考慮推行強制登記制度。

澳門特區若採用登記制度進行認證，則意味着將來會以學歷作為認證標準的釐訂。參考海外的經驗，如果以登記方式進行社工認證，認證機關須對提供社工教育培訓課程的機構進行課程評審，評估課程是否達到指定的水準，能否反映其畢業生將能夠提供優質的社工服務的水平；申請者只要完成受認可的課程即可向特定的機關登記，成為「註冊社工」。從社工專業化需要作為前題考慮，有效的評審能發揮保證工作者的水準之作用，故此國外都很重視設立社工課程要求的標準作為制度的把關。監管評核制度之架構成立和認證流程制度中的關鍵設定，都必須朝着如何建構一個有效的資歷評審和持續監察的機制，以確保社工人員的能力和服務質素作為政策考慮的大方向。

### 3. 架構層面的考慮

社工認證制度需要由一個機制監管運作，對社會工作者的執業資格進行規管和監察。監管的單位由那些單位界別主理及組成是一個須要處理的問題。參考其他地方的經驗，中國內地和台灣社會工作者的執業資格由政府部門主導和監察；然而其他西方國家及香港則由一個專門為處理社工認證事宜而成立的法定組織（例如社會工作註冊局）所主理，以保障認證制度的中立性和認受性。

參考澳門特區本地其他專業的認證經驗，醫生和護士的登記制度都是在政府衛生局醫務活動牌照科進行登記。制度若由政府執行及運作，主要的優點在於政府的合法性（legitimacy）較強，便於規管。然而，監管認證制度運作的主要工作包括

資歷評審，也須處理已認證者能否續牌、甚至應否註銷的問題，其中可能須要面對不少利益衝突的問題。

根據問卷調查所了解的社工受訪者意願，超過八成的受訪者支持由不同持份者聯席成立監管社工認證事宜的單位。而在聯席的成員中，受訪者普遍認為應該包括社工局（79.6%）、有聘用社工的民間團體（72.4%）、社工培訓課程提供的機構（72.1%）、資深社工人員（70.5%）和社會工作人員協會（63.9%）。數據顯示，社工傾向支持以一種政府及民間協力之聯席方式去監管運作。受訪者主要期望監管機關能夠「提供註冊準則及指引」和「提供專業操守及服務質素的評估指引」，並且在確保社工人員的紀律操守、服務質素和執業資歷水平上發揮監管的作用。

若考慮社工服務本質的社會目標與基礎，社工認證是一個面向公眾交待及認可的機制，那麼民間在監管機制中存在角色的需要相信是不容置疑的。至於監察機構該如何組成，部分持份者希望可以採用「政府領導、民間參與」之導向，原因是政府掌握較多資源和有能力整合各方的意見。亦有意見希望由民間為主導，政府協助發展的方式，以保障社工發展的自主性和認受性。

若參考澳門特區政府教青局在設〈私立學校教學人員制度框架〉的建議運作架構方案，該方案建議以「專業組織」性質設立「教學人員專業委員會」，而成員包括學校領導；依法成立的教育領域的社團的代表；具有公認教育功績的人士和教育領域的專家、學者；全職教師；以及教育行政當局代表。委員會轄下再成立分會處理專業能力和教師職級評審，以及專業操守與專業投訴。由於委員會以「專業組織」的性質成立，這方案可以保障專業的中立性。

如果成立「社會工作認證的專業委員會」，成員的組合須作詳細的研究。由於委員會具備評審資格和處理投訴的職能，成員的專業性和認受性也很重要。要在澳門特區以登記方法進行社工認證，那麼監察的機關須具備評審提供社工訓練課程

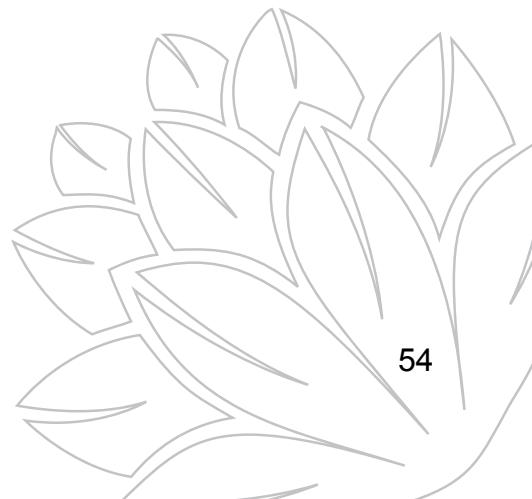
的專業能力，也須要能夠兼容相關持份者的意見和聲音。社工認證之負責機關或單位是未來最終社工認證之核心，其組成、權利、功能及相關工作程序（如認證手續、續證手續、上訴程序等）都須作出詳細之考慮和設計。

此外，當局須考慮監管運作架構的法理依據，從而賦予制度架構的合法性。可參考香港之《社會工作者註冊條例》或中華人民共和國民政局所公報之《社會工作者職業水平評價暫行規定》和《助理社會工作師、社會工作師職業水平考試實施辦法》的通知，草擬適合澳門特區之社會工作登記條例，作為未來執行的法律基礎。由於立法需時，當局須安排相關人士草擬法案，並呈交予立法機關作通過。當然在通過草案前，草案之內容和細節須充分與業界溝通和討論。

由於社工認證對澳門特區社會福利服務發展影響特別深遠，當中亦涉及一些重要政策議題，例如專業化、社會服務之間責性等，因此須及早與社會工作委員會提出並作深入探討。

#### 4. 程序層面的考慮

從一個流程的角度考慮認證制度所需的設定，有幾方面的工作須要處理。首先，制度須設定如何界定哪些人符合申請認證的資格。第二，參與認證的社工是否需要按資歷分級別。第三，當社工的資歷得到認證並已登記在認證名冊之後，如何設定持續專業發展的要求，訂定準則要求已認證的社工持續地達到這些要求從而確保社會工作者在個人或專業知識水平上的提升。第四，如何設定一個註銷制度，保障認證名單內的社工的質素水平都是達到標準。



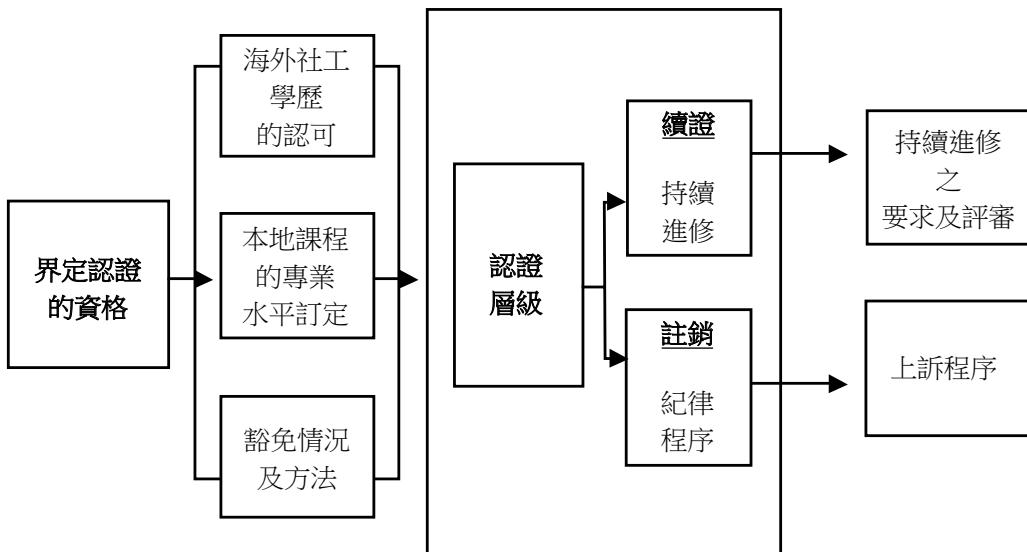


圖3：澳門社工認證制度之框架

## 4.1 界定資格

社工認證制度推行之先，必須設定如何界定哪些人符合申請認證的資格，從而釐訂可準入執業的標準。

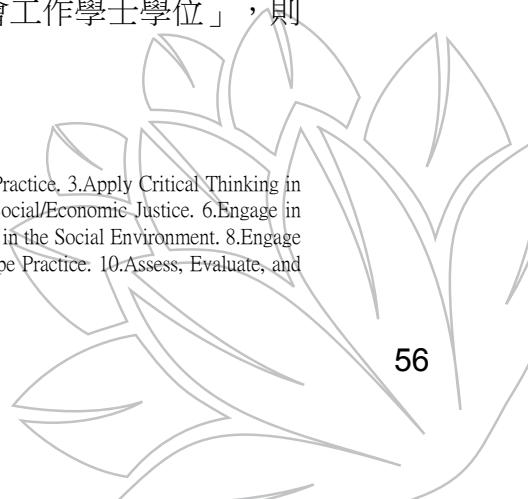
從現時所得的資料，總體之意見是以登記之方式推行社工認證。如果澳門特區以登記制度進行，意味着以學歷作門檻的釐訂作為入職標準。參考其他地區的情況，英國、加拿大、香港及星加坡的認證制度均行使登記方式，其中香港以文憑作為認證的準入要求；星加坡及加拿大部分省份要求學士學位，但加拿大個別省份將文憑學歷以另一種類別作認可；而英國現時要求學士學位的學歷，但接受2003年前社工文憑畢業的認證為社工。

而根據社工人員意見調查，97.5%的受訪社工贊成以社工學歷作為社工認證制度所需要設定的資歷門檻。在持份者訪談中，社工訓練學院都表示認為現時澳門本地的社工課程內容及師資均應達到一定水準，院校亦有條件支援認證制度。最多受訪者認為學歷門檻應設在「三年制社會工作高等專科學位」，比率逾六成（61.3%）；另有三分之一的受訪者認為學歷門檻應設在「四年制社會工作學士學位」。數字顯示主流的意向傾向支持以高等專科學位作為門檻。

總的來說，認證制度的設立目的是在於分辨哪些人符合承擔社會工作實務的能力，如要在「高等專科學位」和「學士學位」之間作出學歷門檻的決定，應該先制定一些評估社工是否具備擔任社會工作實務能力的客觀準則，再檢視各院校所提供的課程能否為訓練出達到標準的畢業生作為決定準則。制訂標準的基礎可以參考海外的評審標準。例如美國的社會工作教育委員會（Council on Social Work Education, CSWE）要求院校提供的課程設計採取「能力為本」的取向，對社工能力要求都訂定基本的要求<sup>5</sup>，並以此作為準則訂定審批課程指引內容。另外，國際社會工作學院聯盟（International Association of Schools of Social Work, IASSW）在2004年發表了《社會工作教育與培訓的全球標準》的指引文件，其中就社工課程應有的內容提供了一個基本的框架，包括課程的應有目標、期望達致的學習成果、課程的大綱、以及課程中的教員和學生應有的水平，相信可以作為發展澳門特區社工課程評審要求的參考標準。

當設定學歷門檻後，當局亦須要平衡認證制度所設的學歷門檻和本地所提供的課程及學額是否接軌，考慮是否有足夠的銜接課程，令資歷未達標者有機會認證。參與是次研究的社工受訪者主要是社會工作業界內擁有社工學歷的工作人員，同時亦有按機構的意願安排相關的同工參與。檢視受訪者的教育程度，接近五成（46.6%）的受訪社工人員的學歷達四年制社會工作學士學位程度，而四成（41.9%）的學歷達三年制高等專科學位的程度，總共九成的受訪社工人員曾接受社會工作的專科學位以上教育訓練。受訪者之中有9.1%所報稱的最高學歷並非屬於社會工作專業，這些受訪者主要是修讀心理學或輔導學等的學校輔導員，也有少數來自其他社會科學範疇如社會學、公共行政、管理等學科。由此推論，假如將社工認證的學歷門檻設在「三年制社會工作高等專科學位」，在受訪者之中約有一成的人士須要補讀社工課程；若將門檻設在「四年制社會工作學士學位」，則

<sup>5</sup> 1.Identify as a Social Worker and Act Accordingly. 2.Apply Social Work Ethical Principles in Practice. 3.Apply Critical Thinking in Making Judgments. 4.Engage Diversity and Difference in Practice. 5.Advance Human Rights and Social/Economic Justice. 6.Engage in Research Informed Practice and Practice Informed Research. 7.Apply Knowledge of Human Behavior in the Social Environment. 8.Engage in Policy Practice to Advance Social and Economic Well-Being. 9.Respond to the Contexts that Shape Practice. 10.Assess, Evaluate, and Intervene with Individuals, Families, Groups, and Communities



約有五成的人士須要補讀社工課程或提升學歷。鑑於現時澳門學士學位不足而仍有大量現職社工未取得學士資歷的情況，若認證制度以社會工作學士學位作為學歷門檻，持份者將會非常關注是否能適當安排課程的銜接和提供足夠的緩衝期讓同工完成學位以達認證資格。

### (i) 本地社工課程的專業水平訂定

若認證方式只以申請人的學歷作評審之要求，相信會以現時社工培訓院校所舉辦之學歷為評審考慮之準則和標準。現時澳門特區的社會工作課程主要由兩間大專院校所提供之，分別是澳門理工學院和澳門聖若瑟大學（前為澳門高校際學院）。課程內容由院校自主制定，較為獨立，各自有不同的課程制度、內容及實習時數。在現時的監管機制當中，澳門特區政府高等教育輔助辦公室負責批准院校開辦課程，但並非審核社工課程水平的專業機構，從這個角度看，澳門特區之中尚未發展任何機制來監管專上院校開辦的社會工作學課程。

有持份者擔心不同院校的課程不一，難以評估畢業生的水平。六成（60.0%）的社工受訪者表示贊成由監管認證的機關統一所有社工課程的內容和要求，將社工之知識和能力要求規範化。不過，另方面亦有受訪者憂慮統一課程會減低原有課程的獨特性，相信在這方面須作出平衡。

從專業需要的角度去看，發展社工認證制度的原意是要為社工的服務質素水平作把關；如要透過登記制度進行認證，那麼只有對社工課程進行有效的評核和審查（validation and accreditation），才能夠保障從課程畢業的學生具備擔當社會工作服務的能力和水平。

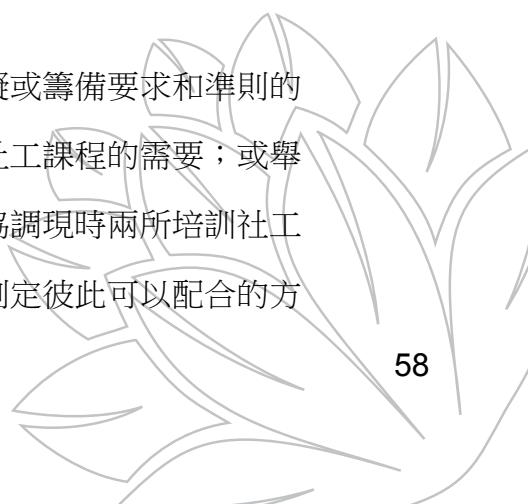
事實上，現時澳門的院校亦各自有與其他地區的大學連繫及合作，共同提供或頒發其他澳門境外地區承認的學歷，例如澳門理工學院所協辦的社會工作文學碩士（家庭本位實務及家庭治療）課程，是由澳門理工學院和香港理工大學應用社會

科學系共同提供；而澳門聖若瑟大學（前為澳門高等校際學院）所提供的學程，則由聖若瑟大學與葡萄牙天主教大學（The Catholic University of Portugal）共同頒發證書。這些都是擴大學歷認可範圍的例子。

發展評審或監察社工課程制度之目的是訂定公眾確定社工專業教育的認受機制，亦是國際上的社工專業趨勢。縱觀國際採取登記認證制度的經驗，監管資歷認證的相關團體制定社工課程的基本準則以作為審批課程的原則，並每隔一定的周期（例如五年）便為這些課程進行評審。本研究團隊認為只有課程的水準與國際之標準掛鈎，才可以與國際水平接軌，而海外大學社工課程的評審標準對澳門社工認證有重要之參考作用。社工局須搜集海外社工課程之最新情況及相關資料，以作評審認證資格之用。國際社會工作學院聯盟（IASSW）在2004年就社工課程的基本框架所發表的《社會工作教育與培訓的全球標準》是一份指引文件，亦可以作為發展社工課程評審要求的參考標準。以香港社工註冊局為例，他們制定一份詳盡的評核準則，就課程內容範圍（包括社會工作專業的核心內容與非核心內容）、實習的要求（包括時數、模式和地點），以及教員的資歷要求都有所定明，亦符合《社會工作教育與培訓的全球標準》中的要求。

然而按大專界的運作模式，各院校之運作向來都比較獨立，各自發展自身的課程特點，相信如要進行課程內容水平訂定的工作，發展的大方向是要建立共同而基本的社工課程設計原則，在訂定的原則之下發展課程質素的框架，設定對於社工核心價值、基礎課程，實習時數、師資、師生比例等基本方面的要求。另一方面，具體課程內容的設定或工作手法發展等方面則保留一定空間讓院校發展其獨特性，容讓院校按自身的師資及專長發展各有特色的相關專業培訓。

由於課程專業水平的訂定對業界有關切的影響，在初期草擬或籌備要求和準則的時候，當局須作多方諮詢，舉行諮詢會讓業內人士表達對社工課程的需要；或舉辦研討會及論壇會議提供平台讓各界進行討論；同時更須協調現時兩所培訓社工之高校，詳細了解他們提供的課程運作狀況和想法，從而制定彼此可以配合的方



案。對於日後的監管方面，也有需要與澳門特區政府高等教育輔助辦公室協調釐清審核課程的角色和責任。

### (ii) 海外學歷的認可

現於澳門特區工作的社工，有部分在澳門境外的學術機構接受其社工教育的訓練。在是次調查的受訪者社工之中，八成（82.5%）所申報的學歷來自澳門本地的學術機構，另有兩成（17.5%）的學歷來自澳門境外的學術機構。整體而言，主流意見表示接受境外同等學歷，但須考慮如何訂定認可的標準。

如果以評審的學歷作為認證的主要要求，當局在評審本地提供的社工課程是否符合認證水準的同時，亦須對不同地方的課程水平有所掌握，作出課程水平的評審，評估課程是否符合澳門的課程標準要求。認證的目的是要保證其持證人士具擔當社工職務的能力。基於這個前題之下，應該視本地評審學歷的標準為一把共同的量尺，用作量度其他地方的課程是否符合認證水平。以香港為例，香港社會工作註冊局在評審海外課程時，原則上都是使用評審本地課程時就課程內容範圍、實習的要求時數與模式，以及教員的資歷等各方面的要求，並編製了認可之海外學歷課程的名單以供參考。

### (iii) 豁免（Exemption）

要以獲認可的學歷作為社工認證的根據，須仔細考慮如何處理部分從事相關工作的人士可能一直未持有正式社工學歷的情況。在澳門從事社會工作實務的人士當中有部分未有修讀任何正規社會工作課程。如前所述，參與調查的社工人員之中有一成並未持有任何正式社工學歷，駐校社工是其中較明顯的一群，他們的職稱是駐校輔導員，機構一直聘請一些持社工、心理、以及輔導專業背景的人士擔任。另一方面，一些服務機構的主管及總幹事本身亦不一定持有正式的社工學歷。有持份者憂慮認證的制度會增加機構的內部矛盾，長遠下去這些矛盾或會對

認證制度的推展構成拉力。

參考其他地區的安排，例如根據香港的社工註冊條例，社工的認證要求為認可之社會工作學位或文憑<sup>6</sup>。豁免的情況可以分為兩類：如申請人在1982年3月31日或該日之前已擔任任何社會工作職位；及在該日期之後已擔任一個或多於一個的社會工作職位至少10年可以登記為「註冊社會工作者（第1類）」，而那些正擔任或已被接納擔任一社工職位而未持有任何認可社工學歷的人士，可以向社工註冊局提交僱用機構發出的工作資歷證明作為登記的根據，申請註冊成為「註冊社會工作者（第2類）」；但這類註冊者須於註冊後兩年內向註冊局提交進修計劃，以獲得為註冊局認可的社會工作學歷。在星加坡，並未持有正式社工學歷而在業界內具有經驗的人士（10年以上），可以向註冊局提交僱主證明及推薦信，註冊成為社會服務工作者（Social Service Practitioner）。

對於應該如何處理資深工作人士的學歷豁免問題，主流的意見傾向為他們安排銜接課程和提供足夠的緩衝期讓同工完成課程以達致認證資格。從專業發展的角度去看，這些安排有助工作者的專業提升。當局亦可參考其他地區的做法，向未達到學歷要求的在職者，提供另一種註冊身份，讓他們能夠繼續目前的工作，而工作的服務水平亦可受到制度所監管。與此同時，當局亦須提供具考核作用的銜接課程（cadetship programme），資助及鼓勵這些人士進修報讀，讓他們有機會在專業上有所提升。

## 4.2 認證層級（Hierarchy）

當制度界定哪些人符合申請認證的資格之後，另一須要考慮的事項便是有否需要

<sup>6</sup> 註冊社會工作者（第1類）的要求是「持有獲註冊局為施行本款而認可的社會工作學位或文憑」；或「在1982年3月31日或該日之前已擔任任何社會工作職位；及在該日期之後已擔任一個或多於一個的社會工作職位至少10年，不論是否連續地擔任該職位或該等職位」。註冊社工（第二類）「現正擔任任何社會工作職位或已獲接納擔任該職位」；及「擬在於所有情況下屬合理的期間內獲取認可社會工作學位或文憑。」

將參與認證的社工按資歷分級別，從而釐訂晉升編制及薪酬福利的事宜。參考其他地區的經驗，有部分地區在專業制度並沒有將認證的人士分等級，但亦有部分國家或地區將社工分級別。

某些地區的認證制度採納單一級別制度，對認證人士並沒有區分等級，凡申請人達到認可資歷水平便可登記為「註冊社工」。例如在英國和香港，申請者只須修畢獲認可的課程，便可以向認證機關登記為註冊社工；而在台灣，則須通過專科社會工作師訓練和社會工作師考試的人士稱為「社會工作師」。如果將所有社工都劃一個級別認證，只要申請人士達到認證的要求水平便可進入名冊，其好處是精簡層級，對各類資歷的同工存在較大的包容性。從行政的角度去看，由於制度中並沒有再按社工的資歷劃定層級，意味着將社工的晉升編制交回個別機構自行決定，在行政上容許更大的彈性。

某些地區的認證制度採納分級制，將社工人員分為兩個等別、甚至三個或以上等別。這些等別多與學術機關所提供之專業水平課程掛鈎或與工作崗位作掛鈎。譬如加拿大分為兩級制：「註冊社會工作人員」（Registered Social Worker）及「註冊社會服務人員」（Registered Social Service Worker）。註冊社會服務人員之學歷一般為大專院校（College）的文憑課程畢業生，而註冊社工則為大學認可的社會工作本科課程畢業生。註冊社會服務人員專責從事特定的工作範圍，例如青少年服務、懲教服務或復康服務等。很少國家或地區在認證形式中把社工分為三級制或以上。中國內地的社工認證職級分為：「助理社工師」、「社工師」及「高級社工師」，在能力框架上各有明確之要求，但高級社工師至今仍在草擬中。美國實施執照制度，按學歷和工作資歷設定不同程度的考試：分別為學士學位畢業生而設的「社工學士」（Bachelors）考試、為持有碩士學位程度而未有任何學位後工作經驗而設的「社工碩士」（Masters）考試、至於持有碩士學位和兩年被督導經驗的可報考「進深社會工作者」（Advanced Generalist）的考試、而持有碩士學位和兩年臨床社會工作的經驗則可報考「臨床社會工作者」（Clinical Social

Work) 的考試；通過這些不同層級的考試者便可按層級認證為社工<sup>7</sup>。若在認證制度中設立級別，意味着設立專業職能的編制，亦與地位晉升階梯及薪酬福利等事宜直接掛鈎，這樣能夠提供動機以鼓勵工作者在專業上進行持續的提升，為他們提供明確的目標。

資料顯示受訪社工對於設立認證級別的意見差異相當紛紜，表示贊成、中立及不贊成的各佔約三分之一，顯示是項議題本身的爭議性頗大。在分級標準方面，被訪者的意見亦存在分歧，但仍圍繞「年資」及「學歷」兩方面為主題，亦有持份者認為應綜合考慮兩項標準進行分級。

如果從社會服務的需要去看，考慮如何針對不同類型的社會問題及服務需要，釐訂社會工作人員之角色和任務；長遠當局可考慮一方面以「通才」（Generalists）的社工為基礎，但同時亦針對特定服務對象（如精神病患、長期病患、戒毒、釋囚和家暴等）而設立「專才」（Specialists）社工隊伍。那麼在考慮級別制度的時候，須要分別就不同的服務需要而訂定期望職責、資歷要求及釐訂清晰的能力框架。

參考美國的經驗，社工認證制度經多年的發展，對各級別資歷要求的釐訂，級別之間的銜接和督導制度的設置都已有相當完善的發展。從操作的現實情況去考慮，如要在認證制度中設級別制度，除了要清楚制定對各級別的資歷水平要求，同時亦要能夠平衡不同級別之間的資歷門檻和澳門本地所提供的課程及學額是否接軌，更需要對各級別的職能期望、級別之間的分工和督導銜接釐訂清晰的框架，這些都是讓級別制度能夠運作暢順的前設配套，沒可能一蹴而就，需要透過詳細的社工任務崗位分析（task analysis），督導需要分析，也要周詳地引入大量的資源與各方配套方能達成。考慮澳門現階段的客觀環境，研究團隊認為現階段

<sup>7</sup> 參考：

<https://www.datopathdesign.com/ASWB/Laws/Prod/cgi-bin/LawWebRpts2DLL.dll/EXEC/1/lcbdl2n0838syk1bhax6i1mmiwpml>

以現實為原則採納「一級制」會是一個較為務實的方案。誠然，如果認證制度漸趨成熟，在未來之下一階段發展可考慮「二級制」。

受訪社工對於將認證與釐訂薪酬福利掛鈎的平均贊成評分為3.57，顯示受訪者對此的整體意向介乎「中立」與「贊成」之間。認證制度的成立，目標是要能夠對社工專業水平作出監察，為服務對象提供最佳之服務作保證。誠然，按部分受訪人士的意見，改善社工業界整體待遇是專業提升的一項建議，但是如果將認證制度看成提升薪酬福利的手段，這並非成立認證制度的原意及目標。給予社工的薪酬福利是僱用機構因應政府撥款、機構資源、不同崗位員工所需負擔的責任和工作表現而訂定的，因此薪酬之增減並非單一以專業註冊相提並論。就現時實際情況來看，機構自行調配資源以支付社工的薪金，有機構由於資源緊絀，也有部分是資源分配上之問題，形成社工薪酬偏低的問題。如果要改善現有的薪酬福利問題，研究團隊認為應從實際可行性去考慮，更根本的做法其實是要正面檢視現時的撥款機制、監管機構如何調動資源、處理薪酬如何與績效掛鈎等問題，而並非簡單地將社工認證和薪酬福利制度掛鈎。

### 4.3 訂定續證辦法（Re-registration）

認證的有效期是認證制度設置中一項需要注意的考慮。當社工的資歷得到認證並登記在認證名冊之後，當局須考慮如何設定一個有效的機制，要求已認證的社工持續地達到一些要求，從而確保社會工作者持續地提升專業知識的水平。

考慮社工的意願，六成（59.6%）參與問卷的社工認為應該設立續證機制。在贊成續牌的受訪者之中，四成（38.5%）支持「每隔兩年」重新續證；另有三成認為應該「每隔三年」重新續證。超過一半（54.9%）的回應表示支持以持續進修作為續證的條件。資料顯示，大部分社工都認為續證之選擇較為可取，而持續進修亦被認為是最適當之手法。

參考其他地區的經驗，現時並不是每個地區都會將「持續進修」和「續證」掛鈎，例如英國、美國、加拿大、澳洲和星加坡都備有持續進修的規範政策，但香港只是提供進修指引而並沒有強制要求。如果當局只是鼓勵進修和建議一個進修的藍圖予工作者參考，可以免去成立一套強制機制的行政事項。但是兩者掛鈎則可以確保工作者在「續證」前完成了一定的學習要求。從專業發展需要來看，社會工作者透過持續進修可以學習新的知識技能、提升技巧、與時並進。研究團隊認為只有提升社會工作者的專業水平，才可以向服務使用者負責、提供高質素的服務，及保障服務使用者的權益。以香港的經驗，在認證制度成立之初並沒有強制規範進修的要求，在其後當註冊局提出這方面的要求時則遇到不少的質疑。澳門當局宜及早考慮兩者的關係與掛鈎的必要性，以確保制度一定的約制性。

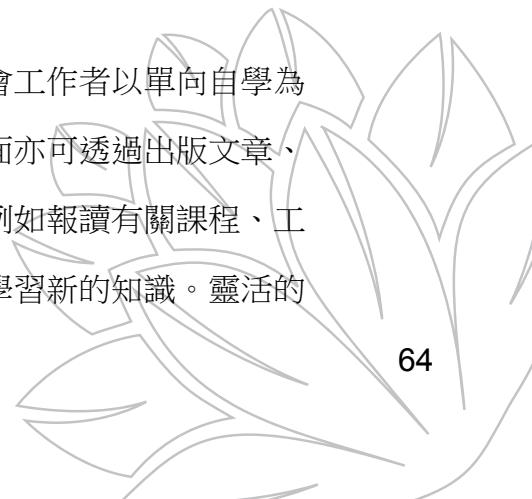
如果將「持續進修」和「續證」掛鈎的話，當局須詳細討論及明確界定持續進修須包括甚麼內容範圍、學習活動、認可之提供者及時數或學分之計算等事項。

#### (i) 進修範圍（scope）與內容（content）

參考各地的經驗，進修內容可包括不同的服務需要範疇、社會工作價值觀、法規等；範圍可由宏觀的社會福利政策到微觀的輔導技巧、由理論到技巧，進修內容多樣而且範圍很廣闊，當局一方面可以參考其他地區的進修範圍作為整體發展方向，也應仔細考慮現在社會所需要的人才而制定指引，例如，基於澳門社會中博彩業盛行，有需要將賭博輔導納入進修的範圍之內。

#### (ii) 進修活動形式（activities）

進修活動類型可以分為兩大類：第一類是「單向性」，社會工作者以單向自學為主的學習，例如閱讀有關書籍從而吸收別人的知識；另方面亦可透過出版文章、發表演說整理個人的學習成果等。第二類是「互動性」，例如報讀有關課程、工作坊、參加交流、出席會議，在進修過程中透過與人互動學習新的知識。靈活的



進修途徑方便社會工作者進修，強化整個制度；但要考慮如何決定或建議適切的途徑予社會工作者。另外，工作者所選擇的途徑將會是集中於某一類還是平均分佈也會影響整個進修制度。

### (iii) 認可之進修項目或活動提供者（providers）及專業水平之質量控制（quality control）

要界定哪些為「被認可」（recognized）的進修項目或活動，首先要考慮誰是進修的提供者，同時要審核和監察他們所提供的進修內容和素質。現時在社會福利界別中，提供者的種類很多：機構的內部進修、大學提供的課程、福利部門提供的工作坊、甚至是網上學習等。從專業發展的需求來看，以持續進修作為續證條件的原意是要透過強制持續進修保證社會工作者在知識技能方面不斷有所提升，與時並進，項目或活動之質量是維持社會工作者的專業水平的關鍵。

### (iv) 進修時數或學分之計算和要求

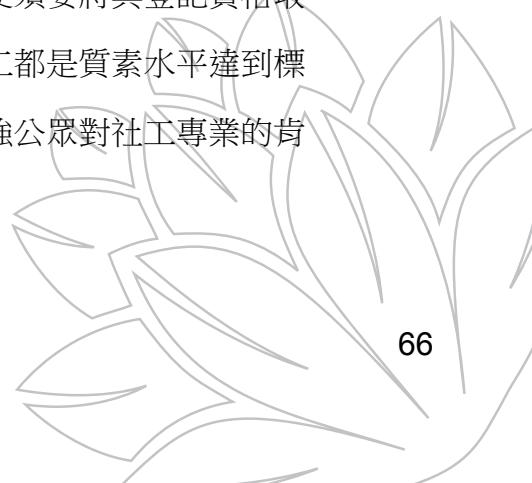
當決定認可的進修範圍以後，亦須考慮如何將不同的進修途徑作出量化的指標，以計算每人應達到的標準。英、美等地就以時間計算，要求認證社工在續證之前在認可活動範疇之中完成若干時數（英國要求三年90小時，美國則要求兩年48小時）的進修時數。根據是次調查的社工受訪者的意願，大多數受訪者（38.5%）接受每年的進修時數在21至40小時之間，與國際間的社工續證要求非常接近。另外，當局亦要考慮是否有需要規範進修活動的多樣性，例如加拿大對社工續證設一年40小時的規定，同時亦對不同的範疇設定認可進修時數上限，這樣可以避免社工只單一重複參與某類進修活動的問題。有些地方如澳洲及台灣的計算方式更為精細，認證的機關將不同類別的途徑分類，再按不同類別的重要性給予不同比重的認可學分，註冊社工須在續證前累積一定的學分。設定學分的比重對社工選修哪些進修活動有指導的作用。

## (v) 持續進修的責任考慮

美國的持續進修建議中明確指出進修是社會工作者的「個人責任」，因為工作者必須保持自我專業的水準，以保障服務使用者的利益。英國的《社會工作者工作守則》亦訂明作為工作者必須裝備自己。在香港討論應否強制要求註冊社工以持續進修的要求作為續證條件的時候，持保留意見的主要提出社工人員日常忙於應付沉重的工作壓力的同時，另外再被要求應付持續進修要求的憂慮，認為機構有責任支援員工進修。從專業需要的角度去看，持續進修的作用是要保證社會工作者持續地提升個人或專業知識的水平，最終目標是要能夠提供高質素的服務，保障服務使用者的權益，這是向服務使用者負責的行為。研究團隊認為當推展持續進修要求的時候，須強調進修是共同的責任（shared responsibilities），鼓勵機構將規定的持續進修納入為員工訓練（staff development）的部分，並在工作時間上作出調整，為社工同事的進修提供支援。此外，鑑於澳門民間機構的社工薪酬偏低，當局亦須考慮在開銷上的提供支援，例如資助首次進修的以及將進修的開支豁免繳稅等等。

## 4.4 訂定註銷條件（De-registration）

認證制度透過對資歷、能力與行為操守的監察從而保證和維持整體社工服務專業質素。除了設立一個機制要求註冊社工持續進修以作專業提升，當局亦須要成立一個註銷機制，列明資歷已獲認證之社工從登記名冊除名的可能情況。由於認證的制度主要是保障社工具備擔當社工實務的能力和質素，如有足夠證據顯示社工人員失去履行社工職責的意願、能力和質素，認證的機關便須要將其登記資格取消。一個有效的註銷機制可以保障現存於登記名冊內的社工都是質素水平達到標準的，亦作為對服務使用者及大眾的一種問責和交代，加強公眾對社工專業的肯定與認受。



某些註銷情況乃出於社工本人的意願，例如社工個人主動提出申請，或主動不按續證要求辦理續證的手續，認證機關便會將社工的名字從名冊上移除。

考慮社工的身心狀況是否能夠有效地履行擔當社會工作的實務，有些地方如英國、美國及台灣在其規章或法則中訂明，如果經醫生診斷認證的社工的精神心理及身體狀態無法再有效地執行社會工作的業務，註冊局便會撤銷其執業資格。基於此，酗酒、濫用藥物、吸食毒品等危害精神狀態的問題行為都是構成註銷的條件。

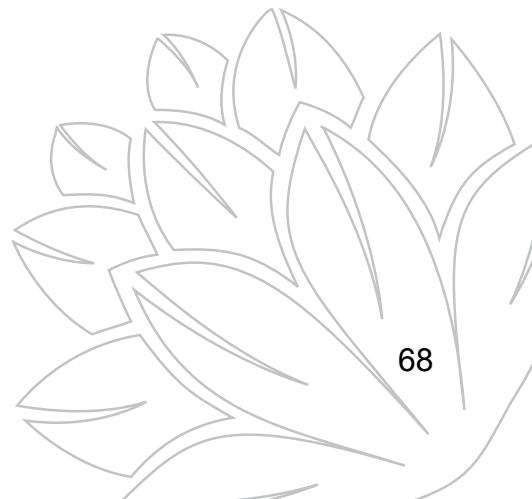
從社工的專業服務及個人質素方面去考慮，認證制度本是一個質素監察的機制，如果社工的質素出現問題，那麼作為一個有效的監察便應該作出合理的懲治，從而保障整體業界的質素。各地的認證制度都有訂明，如果社工在專業上有失當的行為、違反專業操守、或觸犯任何的罪行而該罪行足以令社會工作專業的聲譽受損，則會受到註銷的懲罰。在是次調查中，社工受訪者亦大都認同當「該名社工對服務使用者身心健康構成危險而被法庭判罪」及「經聆訊裁定該名社工觸犯專業紀律」的時候，社工應該從註冊名單上註銷。

如要在認證制度中進行有效的監察，當局須要在機關中設立一個有效的投訴與上訴機制和程序，才能公正地懲罰觸犯專業紀律的社工人員。以香港為例，香港社會工作註冊局就如何處理社工人員專業上的疏忽或失當而作出的投訴與上訴程序都有清楚的訂明。

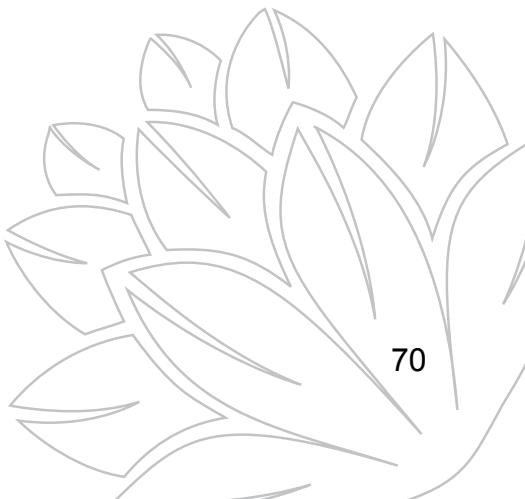
## 5. 行動方案建議

研究團隊基於上述綜合各持份者之意見及問卷調查所得的資料分析及所提出之不同考慮因素，對負責之政府部分在未來之工作及行動方案有下列建議：

	行動方案
模式層面	<ol style="list-style-type: none"><li>制度成立之初，以「自願性登記」制度運作。</li><li>以發展「強制性登記」制度為長遠工作方向，要求所有以社工之名任職的人士都納入制度的規管之下。</li></ol>
架構層面	<p>建議在澳門特區政府社工局之下成立社會工作認證的專業委員會</p> <ol style="list-style-type: none"><li>詳細設計其組成、權利、功能及相關工作程序（如認證手續、續證手續、上訴程序等）。</li></ol> <p>草擬適合澳門特區之社會工作登記條例法案</p> <ol style="list-style-type: none"><li>安排相關人士草擬法案。</li><li>充分與業界溝通和討論草案之內容和細節。</li><li>呈交予立法機關作通過。</li></ol>



行動方案	
程序層面	
1. 界定資格	<p>討論訂定本地社工課程的專業水平之框架</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參考海外課程及國際標準，制定一些評估社工能力的客觀準則。</li> <li>2. 諮詢業內人士對社工課程的需要。</li> <li>3. 諮詢現時兩所培訓社工之高校教學人員了解他們提供的課程運作狀況和想法。</li> <li>4. 為不同院校不同程度的課程進行評核和審查，對社工課程之水平作把關。</li> </ol> <p><b>海外學歷的認可</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以本地評審學歷的標準為一把共同的量尺，用作量度其他地方的課程是否符合認證水平。</li> <li>2. 編製認可海外學歷課程的名單。</li> </ol> <p><b>豁免</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 向未達到學歷要求的在職者，提供另一種註冊身份。</li> <li>2. 提供具考核作用的銜接課程，資助鼓勵這些人士進修報讀。</li> </ol>
2. 認證層級	1. 設立單一級別制度。
3. 訂定續證辦法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 將「持續進修」和「續證」提供約制性的掛鈎。</li> <li>2. 界定持續進修的範圍 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 內容範圍</li> <li>- 學習活動</li> <li>- 認可之提供者</li> <li>- 時數或學分之計算</li> </ul> </li> <li>3. 考慮為社工的進修提供支援，例如提供首次進修的資助及鼓勵機構在工作時間上作出調整。</li> </ol>
4. 訂定註銷條件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 列明資歷已獲認證之社工從登記名冊除名的可能情況（考慮社工的意願、能力和質素）。</li> <li>2. 設立一個有效的投訴與上訴機制和程序。</li> </ol>



## 參考書目

王卓聖，臺灣與香港社會工作專業發展的比較分析，《台大社工學刊》，第九期  
2004年8月137頁-182頁。

李宗派，討論社會工作師之證照與檢定制度，社區發展季刊，1996 第76期，頁  
24-33。載於王卓聖，2004，臺灣與香港社會工作專業發展的比較分析，《台  
大社工學刊》，第九期2004年8月137-182頁。

Barker, R. L. (1999). *The Social Work Dictionary*. (4<sup>th</sup> ed.). Washington, DC: NASW Press.  
P.3.

Ginsberg, L.H. (2001). *Social Work Evaluation: Principles and Methods*. Allyn and Bacon.  
P. 78.

The Ministry of Social Policy. (2000). *Registration of Social Workers: Discussion Paper*.

Malherbe, M. (1982). *Accreditation in social work: principles and issues in context: a contribution  
to the debate*. London: Central Council for Education and Training in Social Work.  
P. 10.

Roderick, G. (1990). *Glossary of terms. The Social Worker*, 58 (1).

研究隊工作人員名單

陳錦棠博士

研究計劃負責人

麥萍施教授

研究隊成員

何嬪妃導師

研究隊成員

薛夢君小姐

副研究員

劉肇薇小姐

副研究員

溫穎娜小姐

副研究員



## 附錄一：訪談大綱

	社會工作專業團體	社會工作訓練機構	社工僱主 (民間組織)	社工僱主 (學校)	社工僱主 (政府部門)	社會工作委員會	服務使用者組織
需要性： - 需要性有多大？	有沒有遇過一些情況讓你認為成立社工註冊制度會對你們的會員更加有利?  整體而言，你認為推行社會工作註冊制度的需要性有多大？	在籌辦社工培訓課程的過程中，有沒有遇過一些情況讓你認為成立社工註冊制度會對你們的課程以及你們的學生/畢業生更加有利？  整體而言，你認為推行社會工作註冊制度的需要性有多大？	在機構使用社工實務的過程中，有沒有遇過一些情況讓你認為成立社工註冊制度會對你們的服務提供更加有利？  請問你認為貴機構現時聘用的社工所從事的工種是否必須由註冊社工負責？  整體而言，你認為推行社會工作註冊制度的需要性有多大？	在機構使用社工實務的過程中，有沒有遇過一些情況讓你認為成立社工註冊制度會對你們的服務提供更加有利？  請問你認為貴機構現時聘用的社工所從事的工種是否必須由註冊社工負責？  整體而言，你認為推行社會工作註冊制度的需要性有多大？	在機構使用社工實務的過程中，有沒有遇過一些情況讓你認為成立社工註冊制度會對你們的服務提供更加有利？  請問你認為貴機構現時聘用的社工所從事的工種是否必須由註冊社工負責？  整體而言，你認為推行社會工作註冊制度的需要性有多大？	整體而言，你認為推行社會工作註冊制度的需要性有多大？	在接受社工服務的過程中，有沒有遇過一些情況讓你認為成立社工註冊制度會對你們作為服務使用者更加有利？  你認為成立註冊制度，並由註冊社工提供社工服務會否讓你對服務水平更有信心？  整體而言，你認為推行社會工作註冊制度的需要性有多大？
意願性： - 是否贊成社會工作註冊？	總體而言，你是否贊成在澳門推行社會工作註冊制度？	總體而言，你是否贊成在澳門推行社會工作註冊制度？	總體而言，你是否贊成在澳門推行社會工作註冊制度？	總體而言，你是否贊成在澳門推行社會工作註冊制度？	總體而言，你是否贊成在澳門推行社會工作註冊制度？	總體而言，你是否贊成在澳門推行社會工作註冊制度？	總體而言，你是否贊成在澳門推行社會工作註冊制度？

	社會工作專業團體	社會工作訓練機構	社工僱主(民間組織)	社工僱主(學校)	社工僱主(政府部門)	社會工作委員會	服務使用者組織
選擇性： - 對社工註冊制度形式的選擇	你認為社工註冊應該是自願性還是強制性執行?	你認為社工註冊應該是自願性還是強制性執行?	你認為社工註冊應該是自願性還是強制性執行?	你認為社工註冊應該是自願性還是強制性執行?	你認為社工註冊應該是自願性還是強制性執行?	你認為社工註冊應該是自願性還是強制性執行?	你認為社工註冊應該是自願性還是強制性執行?
自願性vs.強制性 - 登記方式(Registration) - 授證方式(Certification) - 執照方式(Licensing)	國際間現行的社工註冊制度形式主要分為三種：登記方式、授證方式和執照方式，你比較選擇採用哪一種方式?  在這個制度之下，你認為貴會的會員是否都能夠成為註冊社工?  現時的社會工作課程由不同院校提供，課程內容由院校自主。如推行社工註冊制度，你認為應該統一課程內容和要求嗎？應如何處理？  你認為註冊制度應該如何釐訂對社工服務水平的要求？  你認為註冊制度應該如何釐訂對社工個人持續專業發展的要求？  你認為監管社工註冊事宜的機關應該由民間團體組成還是由政府負責？  你期望監管社工註冊事宜的機關應該發揮哪些角色和功能？	國際間現行的社工註冊制度形式主要分為三種：登記方式、授證方式和執照方式，你比較選擇採用哪一種方式?  在這個制度之下，你認為貴校的學生/畢業是否都能夠成為註冊社工?  現時的社會工作課程由不同院校提供，課程內容由院校自主。如推行社工註冊制度，你認為應該統一課程內容和要求嗎？應如何處理？  你認為註冊制度應該如何釐訂對社工服務水平的要求？  你認為註冊制度應該如何釐訂對社工個人持續專業發展的要求？  你認為監管社工註冊事宜的機關應該由民間團體組成還是由政府負責？  你期望監管社工註冊事宜的機關應該發揮哪些角色和功能？	國際間現行的社工註冊制度形式主要分為三種：登記方式、授證方式和執照方式，你比較選擇採用哪一種方式?  在這個制度之下，你認為貴機構的社工是否都能夠成為註冊社工?  現時的社會工作課程由不同院校提供，課程內容由院校自主。如推行社工註冊制度，你認為應該統一課程內容和要求嗎？應如何處理？  你認為註冊制度應該如何釐訂對社工服務水平的要求？  你認為註冊制度應該如何釐訂對社工個人持續專業發展的要求？  你認為監管社工註冊事宜的機關應該由民間團體組成還是由政府負責？  你期望監管社工註冊事宜的機關應該發揮哪些角色和功能？	國際間現行的社工註冊制度形式主要分為三種：登記方式、授證方式和執照方式，你比較選擇採用哪一種方式?  在這個制度之下，你認為貴機構的社工是否都能夠成為註冊社工?  現時的社會工作課程由不同院校提供，課程內容由院校自主。如推行社工註冊制度，你認為應該統一課程內容和要求嗎？應如何處理？  你認為註冊制度應該如何釐訂對社工服務水平的要求？  你認為註冊制度應該如何釐訂對社工個人持續專業發展的要求？  你認為監管社工註冊事宜的機關應該由民間團體組成還是由政府負責？  你期望監管社工註冊事宜的機關應該發揮哪些角色和功能？	國際間現行的社工註冊制度形式主要分為三種：登記方式、授證方式和執照方式，你比較選擇採用哪一種方式?  在這個制度之下，你認為貴機構的社工是否都能夠成為註冊社工?  現時的社會工作課程由不同院校提供，課程內容由院校自主。如推行社工註冊制度，你認為應該統一課程內容和要求嗎？應如何處理？  你認為註冊制度應該如何釐訂對社工服務水平的要求？  你認為註冊制度應該如何釐訂對社工個人持續專業發展的要求？  你認為監管社工註冊事宜的機關應該由民間團體組成還是由政府負責？  你期望監管社工註冊事宜的機關應該發揮哪些角色和功能？	國際間現行的社工註冊制度形式主要分為三種：登記方式、授證方式和執照方式，你比較選擇採用哪一種方式?  現時的社會工作課程由不同院校提供，課程內容由院校自主。如推行社工註冊制度，你認為應該統一課程內容和要求嗎？應如何處理？  你認為註冊制度應該如何釐訂對社工服務水平的要求？  你認為註冊制度應該如何釐訂對社工個人持續專業發展的要求？  你認為監管社工註冊事宜的機關應該由民間團體組成還是由政府負責？  你期望監管社工註冊事宜的機關應該發揮哪些角色和功能？	國際間現行的社工註冊制度形式主要分為三種：登記方式、授證方式和執照方式，你比較選擇採用哪一種方式?  現時的社會工作課程由不同院校提供，課程內容由院校自主。如推行社工註冊制度，你認為應該統一課程內容和要求嗎？應如何處理？  你認為註冊制度應該如何釐訂對社工服務水平的要求？  你認為註冊制度應該如何釐訂對社工個人持續專業發展的要求？  你認為監管社工註冊事宜的機關應該由民間團體組成還是由政府負責？  你期望監管社工註冊事宜的機關應該發揮哪些角色和功能？
預計困難	你預計推行社會工作註冊制度會遇到哪些困難？	你預計推行社會工作註冊制度會遇到哪些困難？	你預計推行社會工作註冊制度會遇到哪些困難？	你預計推行社會工作註冊制度會遇到哪些困難？	你預計推行社會工作註冊制度會遇到哪些困難？	你預計推行社會工作註冊制度會遇到哪些困難？	你預計推行社會工作註冊制度會遇到哪些困難？
影響 - 專業發展	你認為確立社會工作註冊制度對整體社工專業是否有利？有哪方面的影響？	你認為確立社會工作註冊制度對整體社工專業是否有利？有哪方面的影響？	你認為確立社會工作註冊制度對整體社工專業是否有利？有哪方面的影響？	你認為確立社會工作註冊制度對整體社工專業是否有利？有哪方面的影響？	你認為確立社會工作註冊制度對整體社工專業是否有利？有哪方面的影響？	你認為確立社會工作註冊制度對整體社工專業是否有利？有哪方面的影響？	你認為確立社會工作註冊制度對整體社工專業是否有利？有哪方面的影響？

## 附錄二：社工人員問卷

### 澳門特區社會工作認證制度可行性方案研究 社工人員問卷

社會工作專業在澳門的發展迄今已有逾三十年的歷史。隨著近年澳門特區的社會經濟環境的急劇改變，社會工作者的專業水平及其專業監察制度亦成為社會上所關注的課題。本研究是澳門特區政府社工局委託之專案研究，主要目的是希望了解在澳門特區設立社會工作者的專業水平認證制度的可行性及選擇性。本問卷的主要目的是要了解社工人員方面的意見。

請根據題目在合適的空格內填上 “” 號，及填寫提供所需答案。

#### 第一部分：需要及意願

1. 你是否認同有需要透過成立社會工作認證制度從而發展以下各項?

	1.非常 不同意	2.不 同意	3.中立	4.同意	5.非常 同意
1. 為社工入職專業資格提供規範指引	<input type="checkbox"/>				
2. 為社工持續專業進修提供規範指引	<input type="checkbox"/>				
3. 為社工薪酬釐訂提供規範指引	<input type="checkbox"/>				
4. 為社工職業發展晉升職程提供規範指引	<input type="checkbox"/>				
5. 為社工的行為操守提供規範指引	<input type="checkbox"/>				
6. 監管社工的服務質素	<input type="checkbox"/>				
7. 保障服務使用者的利益	<input type="checkbox"/>				
8. 提高社工的專業認受	<input type="checkbox"/>				
9. 提高社工行業的工作士氣	<input type="checkbox"/>				

2. 如果在澳門推行自願性社會工作認證制度，你會否為註冊成為社工而履行下列各項要求?

	1.一定 不會	2.不會	3.中立	4.會	5.一定 會
1. 向註冊機關登記成為註冊社工	<input type="checkbox"/>				
2. 參加認證的考試	<input type="checkbox"/>				
3. 為社工註冊及續牌而按要求進修相關持續教育的課程或學分	<input type="checkbox"/>				
4. 繳交註冊費用	<input type="checkbox"/>				
5. 接受社工註冊制度對工作內容及行為操守進行監管，在被要求的情況下向有關單位交待自己的工作內容及行為	<input type="checkbox"/>				

## 第二部分：選擇

### 執行方式

現時國際間的社工認證制度形式主要分為三種：登記方式、授證方式和執照方式。

**登記方式 (Registration)**：註冊機關對提供社工教育培訓的機構進行評審。申請者只要完成受認可的課程即可向特定的機關登記註冊。(例：香港的社工認證制度)

**授證方式 (Certification)**：由註冊機關考核及檢定欲從事社會工作者的專業知識與專業技能，倘若申請者合格再給予授證及准予使用專業銜頭。(例：中國內地的社工認證制度)

**執照方式 (Licensing)**：由註冊機關訂定標準以檢定欲從事社會工作者之能力要求，向合資格人士頒發執照，領有專業執照者方可以從事法定的專業服務。此制度亦訂定標準以評估執業者之能力及服務水平，處理投訴與紀律處分。(例：美國的社工認證制度)

3. 根據澳門的社工發展情況，你認為現階段應該選擇採用哪一種方式執行社工註冊？[只選一項]

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 自願性登記方式<br><input type="checkbox"/> 3. 自願性授證方式<br><input type="checkbox"/> 5. 自願性執照方式 | <input type="checkbox"/> 2. 強制性登記方式<br><input type="checkbox"/> 4. 強制性授證方式<br><input type="checkbox"/> 6. 強制性執照方式 |
|---|---|

4. 考慮長遠的社工專業發展，你認為應該選擇採用哪一種方式執行社工註冊？[只選一項]

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 自願性登記方式<br><input type="checkbox"/> 3. 自願性授證方式<br><input type="checkbox"/> 5. 自願性執照方式 | <input type="checkbox"/> 2. 強制性登記方式<br><input type="checkbox"/> 4. 強制性授證方式<br><input type="checkbox"/> 6. 強制性執照方式 |
|---|---|

### 覆蓋範圍

5. 你認為以下各類機構所聘用的社工崗位應以自願性或是強制性的形式受認證制度所規管呢？

- |                  |                                 |                                 |
|------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 政府部門所設的社工崗位      | <input type="checkbox"/> 1. 自願性 | <input type="checkbox"/> 2. 強制性 |
| 民間機構所設的政府津助社工崗位  | <input type="checkbox"/> 1. 自願性 | <input type="checkbox"/> 2. 強制性 |
| 民間機構所設的非政府津助社工崗位 | <input type="checkbox"/> 1. 自願性 | <input type="checkbox"/> 2. 強制性 |
| 私營機構所設的社工崗位      | <input type="checkbox"/> 1. 自願性 | <input type="checkbox"/> 2. 強制性 |

6. 考慮你個人目前工作崗位的工作內容，你認為這個工作崗位應以自願性或是強制性的形式受認證制度所規管呢？

- |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 自願性 | <input type="checkbox"/> 2. 強制性 |
|---------------------------------|---------------------------------|



## 註冊資歷門檻

### 7. 你認為社工註冊的學歷門檻應設在哪一程度?

=> [續問: 是否接受澳門境外同等學歷?]

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 二年制社會工作證書                 | <input type="checkbox"/> 1.是 <input type="checkbox"/> 2.否 <input type="checkbox"/> 3. 好難講] |
| <input type="checkbox"/> 2. 二年制社會工作文憑                 | <input type="checkbox"/> 1.是 <input type="checkbox"/> 2.否 <input type="checkbox"/> 3. 好難講] |
| <input type="checkbox"/> 3. 三年制社會工作高等專科學位             | <input type="checkbox"/> 1.是 <input type="checkbox"/> 2.否 <input type="checkbox"/> 3. 好難講] |
| <input type="checkbox"/> 4. 四年制社會工作學士學位               | <input type="checkbox"/> 1.是 <input type="checkbox"/> 2.否 <input type="checkbox"/> 3. 好難講] |
| <input type="checkbox"/> 0. 毋須以社工學歷作門檻，以工作資歷或考試作門檻便足夠 |  |

### 8. 你認為社工註冊所應設的實務年資門檻為：

- \_\_\_\_\_ 年  
 0. 毋須以實務年資作門檻，以學歷或考試作門檻便足夠

### 9. 現時的社會工作課程由不同院校提供，課程內容由院校自主。如推行社工認證制度，你贊成由監管註冊的機關統一所有社工課程內容和要求嗎?

1. 非常不贊成     2. 不贊成     3. 中立     4. 贊成     5. 非常贊成

### 10. 你贊成設立統一公開專業水平考試作為社工註冊的考核以處理現職社工學歷及資歷不一的情況嗎?

1. 非常不贊成     2. 不贊成     3. 中立     4. 贊成     5. 非常贊成

#### 10a. 如在第10題答「贊成」或「非常贊成」，你認為社工註冊的考核應採用哪種形式?

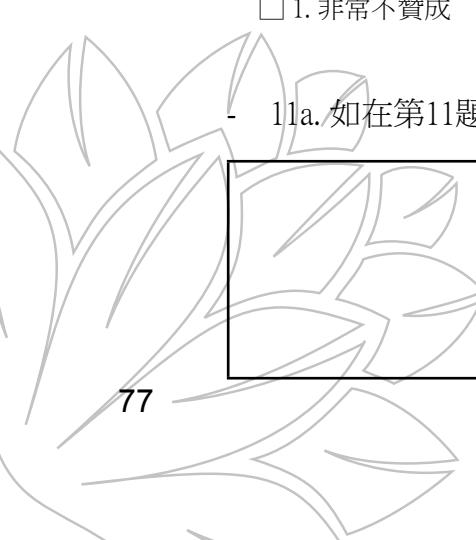
1. 以面試形式進行     2. 以筆試形式進行     3. 面試與筆試並用

## 註冊級別

### 11. 你是否贊成將社工按資歷分級別註冊?(例：在中國內地的社工認證制度中，社工分為「助理社會工作師」、「社會工作師」和「高級社會工作師」三個級別。)

1. 非常不贊成     2. 不贊成     3. 中立     4. 贊成     5. 非常贊成

#### 11a. 如在第11題答「贊成」或「非常贊成」，你認為應如何分級?



## 12. 你是否贊成將註冊與薪酬福利的釐訂掛鈎?

1. 非常不贊成     2. 不贊成     3. 中立     4. 贊成     5. 非常贊成

### 續期機制

## 13. 在社工註冊的運作機制方面，你傾向支持永久註冊、抑或是設立續期機制?

1. 永久註冊 (續答第14題)     2. 繼期機制 (續答第 13a, 13b, 13c題)

### 13a. 如支持成立續期機制，你認為應該每隔多久進行續期?

1. 每隔一年     2. 每隔兩年     3. 每隔三年     4. 每隔四年     5. 每隔五年

### 13b. 如支持成立續期機制，你贊成以持續進修作為其中一項註冊續牌的條件嗎?

1. 非常不贊成     2. 不贊成     3. 中立     4. 贊成     5. 非常贊成

13b(1) 如在第13b題「贊成」或「非常贊成」，你認為每年的進修時數應為多少?  
\_\_\_\_\_小時

### 13c. 如支持成立續期機制，你贊成以考試作為其中一項社工註冊續牌的條件嗎?

1. 非常不贊成     2. 不贊成     3. 中立     4. 贊成     5. 非常贊成

13c(1) 如在第13c題「贊成」或「非常贊成」，你認為社工註冊續牌的考核的應採用哪種形式?

1. 以面試形式進行     2. 以筆試形式進行     3. 面試與筆試並用

### 註銷條件

## 14. 你贊成在以下的情況應該將已註冊的社工從註冊名單上註銷嗎?

	1.非常 不贊成	2.不贊成	3.中立	4.贊成	5.非常 贊成
該名社工不再在社工界別執業	<input type="checkbox"/>				
該名社工沒有通過續牌的評核要求	<input type="checkbox"/>				
經聆訊裁定該名社工服務質素出現問題	<input type="checkbox"/>				
經聆訊裁定該名社工觸犯專業紀律	<input type="checkbox"/>				
該名社工對服務使用者身心健康構成危險而被法庭判罪	<input type="checkbox"/>				
其他1 (請註明):		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
其他2 (請註明):		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
其他3 (請註明):		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

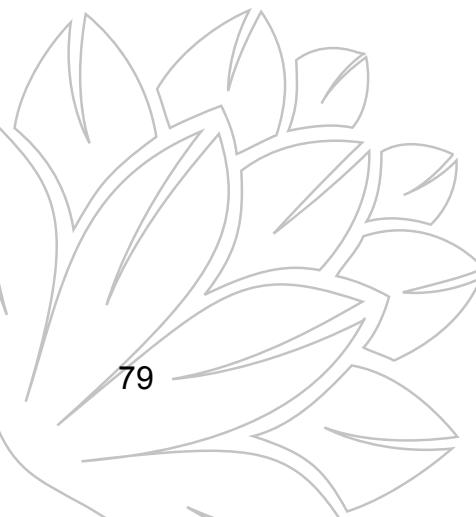
監管機制

15. 你認為監管社工註冊事宜的機關應該由政府部門主理、民間團體主理，抑或由不同持份者組成聯席？[只選一項]

1. 政府部門： => (續問：哪一類政府部門？[只選一項])  
 1. 社工局  
 2. 有聘用社工的政府部門所組成的聯席  
 3. 其他(請註明)：\_\_\_\_\_
2. 民間團體： => (續問：哪一類民間團體？[只選一項])  
 1. 社會工作人員協會  
 2. 社工培訓課程提供機構  
 3. 有聘用社工的民間團體所組成的聯席  
 4. 其他(請註明)：\_\_\_\_\_
3. 由不同持份者聯席成立監管的單位：  
=> (續問：聯席應由哪些團體及人士組成？[可選多項])  
 1. 社工局  
 2. 社會工作人員協會  
 3. 社工培訓課程提供機構  
 4. 有聘用社工的政府部門  
 5. 有聘用社工的民間團體  
 6. 資深社工人員  
 7. 服務使用者  
 8. 律師  
 9. 其他(請註明)：\_\_\_\_\_

16. 你期望監管社工註冊事宜的機關應該發揮哪些角色和功能？[可選多項]

1. 提供註冊準則及指引  
 2. 提供考核準則及指引  
 3. 提供專業操守及服務質素的評估指引  
 4. 審核註冊申請  
 5. 監管註冊社工的服務質素  
 6. 處理註冊社工紀律問題及投訴  
 7. 監管註冊社工的持續進修狀況  
 8. 監管社會工作教育課程及相關持續進修課程的質素  
 9. 其他(請註明)：\_\_\_\_\_



**整體意見及建議**

17. 你是否贊成在澳門特區推行社會工作認證制度?

1. 非常不贊成       2. 不贊成       3. 中立       4. 贊成       5. 非常贊成

18. 你對於社工認證制度的設置方案有沒有一些意見或建議？請在下列的欄中寫下。

**第三部分：被訪者個人資料**

19. 性別：

1. 男       2. 女

20. 年齡：

- |                                  |                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 19 歲或以下 | <input type="checkbox"/> 20-29 歲 | <input type="checkbox"/> 30-39 歲 |
| <input type="checkbox"/> 40-49 歲 | <input type="checkbox"/> 50-59 歲 | <input type="checkbox"/> 60 歲或以上 |

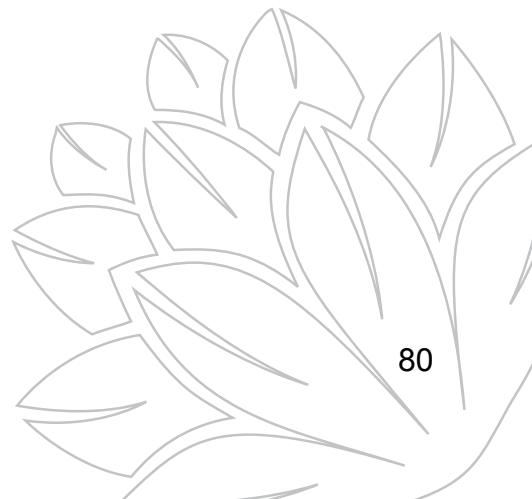
21. 所持的最高學歷：

- |                            |                                  |   |
|----------------------------|----------------------------------|---|
| 二年制社會工作證書                  | <input type="checkbox"/> 1. 澳門本地 | <input type="checkbox"/> 2. 澳門境外 (註明) _____ |
| 二年制社會工作文憑                  | <input type="checkbox"/> 1. 澳門本地 | <input type="checkbox"/> 2. 澳門境外 (註明) _____ |
| 三年制社會工作高等專科學位              | <input type="checkbox"/> 1. 澳門本地 | <input type="checkbox"/> 2. 澳門境外 (註明) _____ |
| 四年制社會工作學士學位                | <input type="checkbox"/> 1. 澳門本地 | <input type="checkbox"/> 2. 澳門境外 (註明) _____ |
| 社會工作碩士學位                   | <input type="checkbox"/> 1. 澳門本地 | <input type="checkbox"/> 2. 澳門境外 (註明) _____ |
| 社會工作博士學位                   | <input type="checkbox"/> 1. 澳門本地 | <input type="checkbox"/> 2. 澳門境外 (註明) _____ |
| 其他 (學科) _____ ; (學歷) _____ | <input type="checkbox"/> 1. 澳門本地 | <input type="checkbox"/> 2. 澳門境外 (註明) _____ |

22. 你擔任社工多少年了？ \_\_\_\_\_ 年

23. 你在現職服務單位內主要擔當什麼類型的崗位？

- 1. 行政領導層工作 (例如: 行政決策)
- 2. 中層工作 (例如: 員工督導/協調)
- 3. 前線社工服務工作 (例如: 個案工作、小組工作、心理輔導)
- 4. 支援性社會服務工作 (例如: 活動協調、舍監)



## 24. 你現職於哪一類型的機構崗位？

- |  |                                 |  |
|--|---------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 政府部門 (續答第24a題) | <input type="checkbox"/> 政府津助崗位 | <input type="checkbox"/> 非政府津助崗位 (續答第24b題) |
| <input type="checkbox"/> 2. 民間機構           | <input type="checkbox"/> 政府津助崗位 | <input type="checkbox"/> 非政府津助崗位 (續答第25題)  |
| <input type="checkbox"/> 3. 學校             |                                 |  |
| <input type="checkbox"/> 4. 私營機構 (續答第25題)  |                                 |  |

### 24a. 你現職於哪一政府部門? (續答第25題)

- |                                      |                                      |                                 |
|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 社會工作局    | <input type="checkbox"/> 2. 教育暨青年局   | <input type="checkbox"/> 3. 衛生局 |
| <input type="checkbox"/> 4. 法務局社會重返廳 | <input type="checkbox"/> 5. 法務局少年感化院 | <input type="checkbox"/> 6. 房屋局 |
| <input type="checkbox"/> 7. 澳門監獄     | <input type="checkbox"/> 8. 勞工事務局    |                                 |

### 24b. 請指出你現時任職的設施所屬服務類別?

兒青：	<input type="checkbox"/> 1. 托兒所	<input type="checkbox"/> 2. 兒童及青少年院舍	<input type="checkbox"/> 3. 社區青少年工作隊
長者：	<input type="checkbox"/> 4. 安老院舍	<input type="checkbox"/> 5. 護理安老院舍	<input type="checkbox"/> 6. 護養院
	<input type="checkbox"/> 7. 耆康中心/ 頤康中心	<input type="checkbox"/> 8. 長者日間中心	<input type="checkbox"/> 9. 日間護理中心
復康：	<input type="checkbox"/> 10. 復康院舍(長期性)	<input type="checkbox"/> 11. 復康院舍(過渡性)	<input type="checkbox"/> 12. 日間活動中心
	<input type="checkbox"/> 13. 日間復康中心	<input type="checkbox"/> 14. 職業復康中心	<input type="checkbox"/> 15. 早期訓練及教育中心
	<input type="checkbox"/> 16. 綜合服務中心	<input type="checkbox"/> 17. 復康巴士及非緊急互送服務	
戒毒：	<input type="checkbox"/> 18. 戒毒日間中心	<input type="checkbox"/> 19. 戒毒院舍	
社區及家庭：	<input type="checkbox"/> 20. 社區服務中心	<input type="checkbox"/> 21. 家庭服務中心	<input type="checkbox"/> 22. 庇護中心
	<input type="checkbox"/> 23. 臨時收容中心	<input type="checkbox"/> 24. 輔導服務機構	
其他：	(請註明：_____)		

25. 你現職機構名稱：\_\_\_\_\_

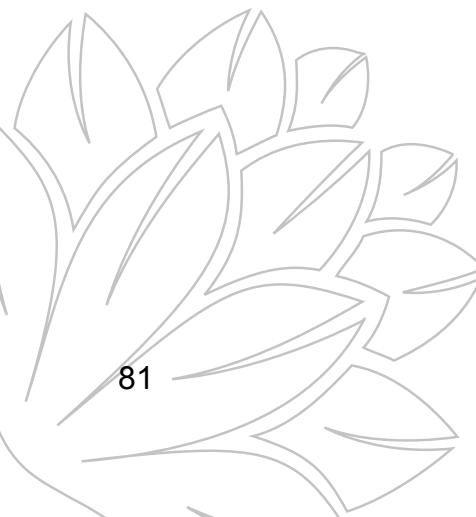
(資料只用作進一步分析之用，請必須填寫)

姓名：\_\_\_\_\_ (選擇性填寫) 電話：\_\_\_\_\_ (選擇性填寫)

電郵：\_\_\_\_\_ (選擇性填寫)

全卷完 謝謝！

謝謝 閣下參與是項研究。您所回答的資料只會用作研究分析之用並 **絕對保密**。如本研究隊對問卷調查之內容有任何疑問，在可能情況下會再與 閣下聯絡。



研究報告名稱 : 澳門特區社會工作認證制度可行性方案研究報告  
委託研究單位 : 澳門特別行政區政府社會工作局  
受委託單位 : 香港理工大學應用社會科學系第三部門教研中心  
出 版 : 澳門特別行政區政府社會工作局  
網 址 : <http://www.ias.gov.mo>  
統 籌 : 研究暨計劃廳  
印 數 : 400本  
出 版 日 期 : 二零一零年六月  
版 次 : 第一版  
本 局 編 號 : IAS/C-PUB-1/DEP-03.2010-400exs  
ISBN 978-99937-52-45-5



ISBN 978-99937-52-45-5

9 789993 752455