

臺南市政府社會局
115 年廉政研究報告

社會工作及社福補助業務

廉政專業倫理問卷調查與實務資料綜合分析

中華民國 115 年 10 月

目錄

第一章　緒論 1

第一節　研究背景與動機 1

第二節　研究目的 1

第三節　研究範圍與資料來源 2

第四節　研究方法與分析程序 2

第五節　研究限制 3

第二章　業務概況與相關規範 4

第一節　社會工作及社福補助業務特性 4

第二節　廉政專業倫理與相關規範 5

第三節　本研究之分析面向 6

第三章　既有案例與訪談資料綜整 8

第一節　資料範圍與分析方式 8

第二節　既有案例所呈現的共同風險 9

第三節　既有訪談與座談意見綜整 10

第四節　與問卷分析之銜接 11

第四章　問卷調查結果與綜合分析 13

第一節　資料整理與樣本概況 13

第二節　風險認知與法令熟悉情形 15

第三節　主要實務困境分析 17

第四節　指引內容與支持措施需求 21

第五節　不同業務接觸程度的比較 21

第六節　開放意見分析 22

第七節　綜合研析 23

第五章　結論與建議 24

第一節　研究結論 24

第二節　具體改善建議 25

第三節　推動順序與成效追蹤 27

第四節　研究限制與後續精進 28

參考資料 29

第一章　緒論

第一節　研究背景與動機

社會工作及社會福利補助業務與民眾權益密切相關，業務執行涉及需求評估、資格審查、資源分配、服務提供、經費核銷及個人資料管理等環節。第一線人員除須遵循法令及行政程序，亦須回應服務對象的個別處境，在有限資源及多元期待下作成專業判斷。當面臨人情請託、外部關切、資料查證困難或服務關係界線不明等情形時，如何兼顧助人目的、行政公平及廉政專業倫理，為機關應持續關注的課題。

廉政風險的預防，除須辨識個案違失及作業缺口，亦有必要了解從業人員對業務風險的認知、實務困擾及支持需求。藉由問卷蒐集第一線意見，有助於掌握不同議題受到關注的程度，作為調整教育訓練、完善作業指引及精進內部管理的參考。

臺南市政府社會局（以下簡稱本局）於 115 年度研編《社會工作業務防貪指引》及《社會福利補助業務防貪指引》，兩份指引合計收錄 33 個案例項目，並整理相關訪談及座談意見，已累積可供參考的實務分析資料。本研究以此為基礎，將研究重點置於「社會工作及社福補助業務」廉政專業倫理問卷調查，透過問卷結果掌握受訪者的認知與需求，再援引既有案例及訪談意見，補充說明相關風險的形成背景與實務處理困難。

本研究以問卷調查分析為主、既有質性資料為輔，著重調查結果與實務經驗的相互對照，據以提出符合業務需要的改善建議。

第二節　研究目的

一、了解廉政專業倫理認知及實務困擾

分析受訪者對社會工作及社福補助業務相關倫理議題、作業風險與執行困難的回應，掌握第一線人員所關注的問題。

二、辨識機關支持及教育訓練需求

整理受訪者對作業指引、專業諮詢、教育訓練及其他協助措施的需求，作為本局規劃相關措施與安排推動順序的參考。

三、結合既有案例與訪談深化問卷結果的解釋

依問卷所呈現的重要議題，選用兩份防貪指引中相關案例及訪談意見，分析制度規範、作業流程與實務困境之間的關聯，補充量化資料較難呈現的情境。

四、提出具體可行的廉政風險預防建議

綜合問卷與既有質性資料，從作業程序、查核機制、倫理諮詢及人員支持等面向，提出可供本局及相關服務單位參考的改善作法。

第三節　研究範圍與資料來源

一、研究範圍

本研究以社會工作及社會福利補助業務涉及的廉政專業倫理議題為範圍，依問卷題項探討資格查核、外部關切、經費核銷、利益衝突、個人資料保護及執業支持等事項。

研究分析以實際填答者及其回覆內容為基礎，並依受訪者背景與業務接觸情形界定結果的適用範圍。涉及工作壓力或執業安全的回應，則從維持專業判斷及提供組織支持的角度加以討論，不逕行視為廉政違失。

二、資料來源

（一）問卷調查資料

以 115 年度「社會工作及社福補助業務」廉政專業倫理問卷回覆資料為主要分析來源，包括受訪者基本資料、各項封閉式題目及開放意見。

（二）既有案例分析資料

以本局 115 年《社會工作業務防貪指引》及《社會福利補助業務防貪指引》收錄的 33 個案例項目為輔助資料，依問卷議題選取相關內容。涉及相同事件者，於綜整時辨識及合併，避免重複計列。

（三）既有訪談及座談意見

援引前述兩份指引已整理的訪談及座談內容，作為了解執行困難與改善需求的補充資料，並保留原資料的摘要性質及脈絡。

第四節　研究方法與分析程序

一、問卷調查分析

本研究以描述性統計呈現樣本結構及各題回覆分布，依題型整理人數、次數及百分比。複選題以該題有效作答份數為計算基礎，並註明各選項百分比合計可能超過百分之百。

另視樣本數、背景資料完整性及題目適用情形，進行適當的交叉分析，觀察不同背景受訪者的回應差異；樣本不足或分組過細者，以描述結果為主。

二、開放意見主題歸納

就問卷開放意見進行分類整理，歸納受訪者提出的實務困境、倫理疑義及改善建議，作為封閉式題目分析的補充。引用時採匿名方式呈現，並避免揭露可辨識特定個人或個案的資訊。

三、既有質性資料之次級分析

針對兩份防貪指引中的案例及訪談摘要進行次級資料分析，依本研究議題重新整理其風險環節、執行困難及改善意見。本研究援用既有成果，不將其表述為本次另行辦理的訪談或個案調查。

四、量化與質性資料綜合研析

依「問卷發現、質性資料對照、綜合研析及改善建議」的順序進行分析。先由問卷呈現主要問題與需求，再選用相關案例及訪談補充解釋；對於資料間的差異，則檢視題目設計、對象及業務情境，避免僅擷取相符內容。

第五節　研究限制

一、樣本推論範圍的限制

問卷結果反映實際填答者的意見，是否足以代表其他從業人員，仍受調查對象、回收情形及樣本結構影響，不宜逕行推論至全體社會工作或社福補助業務人員。

二、自陳資料及題意解讀的限制

受訪者的回應可能受到記憶、主觀認知及作答意願影響。題目如同時涵蓋「曾經遇到」及「擔心遇到」，其結果應解讀為相關經驗或風險關注，不能直接視為違失事件的實際發生率。

三、既有質性資料的限制

兩份防貪指引係基於原研編目的選取案例及整理訪談，其內容未必完整對應本次問卷所有議題。訪談摘要亦無法取代原始逐字紀錄，故僅就資料可支持的範圍進行分析。

四、資料整合與因果推論的限制

問卷封閉題與開放意見來自同一調查，屬相互補充的資料；既有案例與訪談則有不同的形成背景。各項資料可協助理解問題及提出建議，但不足以單憑回覆比例或個案內容確認因果關係，亦不據此認定特定單位或人員存在違失。

第二章　業務概況與相關規範

第一節　社會工作及社福補助業務特性

一、以服務對象需求為核心兼具專業判斷與公共責任

社會工作業務涵蓋需求評估、保護性服務、支持性服務、資源連結及福利權益倡導等事項。《社會工作師法》第 2 條及第 12 條所揭示的使命與業務範圍，呈現社會工作兼具個別協助、資源整合及促進社會福祉的特性。

第一線人員在服務過程中，須理解服務對象的家庭關係、經濟處境與生活困難，並依專業知識判斷適當的協助方式。然而，服務需求未必與既有補助資格或資源條件完全一致，因而可能產生助人期待與制度限制之間的張力。

本研究關注的重點，在於人員面對此類情境時，能否獲得明確的作業依據、諮詢協助及替代資源，使其在維護服務對象權益的同時，維持判斷的客觀性與程序的正當性。

二、補助流程涉及多方參與須重視資料與執行事實的一致性

社福補助業務依補助性質不同，可能涉及個人資格認定，或民間團體辦理服務及活動的經費補助。其作業通常包含申請、審查、核定、執行、核銷及後續查核等環節，並由申請人、受補助單位、業務承辦、主管及相關審核人員共同參與。

各環節所掌握的資訊不同，書面資料亦未必足以呈現實際情形。例如，資格文件與家庭現況是否一致、申報人數是否符合實際參與情形，以及支出憑證是否對應真實服務，均須透過適當的查證方式加以確認。

因此，本研究將從資訊取得、事實查核、權責分工及異常處理等面向，分析受訪者所反映的困難，並探討現行程序是否提供足夠的執行支持。

三、服務關係具有信任基礎亦須維持專業界線

社會工作仰賴持續互動及信任關係，服務過程可能接觸案家致贈物品、私人請求或超出原服務範圍的期待。相關情境未必均涉及不法，卻可能使人員面臨關係維持與專業界線之間的判斷難題。

《社會工作師倫理守則》重視服務對象福祉、自我決定及專業關係，並要求避免藉由不當雙重或多重關係獲取不當利益。據此，本研究除關注人員是否理解倫理原則，亦將探討其能否辨識風險、說明處理理由，並透過督導或諮詢機制妥適回應。

第二節　廉政專業倫理與相關規範

本研究所稱「廉政專業倫理」，係就研究目的，綜合指涉依法辦理、公平對待、誠實記錄、避免不當利益、保護個人資料及維持專業關係等要求，並非單一法規上的法律名詞。

由於研究對象可能涵蓋公部門及民間單位人員，各項規範須依人員身分、職務內容及具體行為分別判斷，不能僅因從事社福相關業務，即認定具有相同的法律義務。

一、社會工作專業倫理及服務責任

《社會工作師法》第 15 條規範社會工作師及其執業處所人員的保密義務；第 16 條要求社會工作師製作業務紀錄，並由執業機關、機構、團體或事務所保存；第 17 條則要求社會工作師遵守社會工作倫理守則。上述規定構成保密、紀錄及專業自律的重要依據。

本研究據此關注三項問題：其一，服務評估與紀錄是否忠實呈現事實；其二，服務關係是否可能影響專業判斷；其三，遇有倫理疑義時，是否具備可取得協助的管道。對於未具社會工作師身分者，則應另依其適用法令、契約及所屬單位規定判斷責任，並以專業倫理作為研究討論的參考。

二、依法行政公平審查及事實查證

《行政程序法》第 4 條、第 6 條、第 9 條及第 10 條，分別涉及依法行政、平等原則、有利與不利情形一律注意，以及裁量權的界限。適用於補助審查時，應依個案事實及相關規定作成判斷，不能因申請人身分、外部關切或個人好惡而任意改變標準。

對於書面資格與訪視發現不一致的情形，本研究將檢視查證及覆核需求；對於未符合特定補助條件但確有困難者，則從合法裁量、其他資源轉介及制度檢討的角度討論。研究上應區分「協助民眾取得依法可享有的權益」與「改變事實或任意放寬資格」兩種不同情形。

三、受贈財物外部關切及廉政倫理諮詢

《公務員廉政倫理規範》就受贈財物、飲宴應酬、請託關說及諮詢程序設有規定。其所稱請託關說，具有影響具體業務決定或執行，致有違法或不當影響特定權利義務之虞的要素，並非所有詢問、陳情或關切均屬之。

因此，問卷如反映民代、地方人士或長官關切案件，應進一步區分其內容是詢問進度、協助補充資料，或要求偏離審查標準。受訪者感受到壓力，與法律上是否構成請託關說，亦屬不同層次的問題。

對公部門人員，應依其適用的廉政倫理及機關作業規定辦理；對民間單位人員，則須依專業倫理、契約與內部管理規定處理。本研究將著重辨識標準、紀錄方式與諮詢支持是否明確。

四、利益衝突辨識與迴避

利益衝突的管理，目的在於避免私人關係或利益影響公正執行職務。《公職人員利益衝突迴避法》有特定的公職人員及關係人範圍，不能將所有公務員或社工人員一律納入；行政程序中的迴避，另須注意《行政程序法》第 32 條及第 33 條的規定。

本研究分析問卷中的利益衝突疑慮時，將區分法定迴避問題與較廣義的專業倫理疑慮。例如，承辦案件涉及熟識者、合作單位或私人往來對象時，即使尚不足以認定違法，仍可探討是否需要揭露關係、尋求諮詢或調整分工，以維持決策公信力。

五、個人資料保護與跨單位合作

社會工作及社福補助業務經常處理家庭、經濟、健康及其他個人資料。《個人資料保護法》第 5 條要求資料蒐集、處理及利用符合必要範圍，並與目的具有合理關聯；第 15 條、第 16 條及第 19 條、第 20 條，則分別規範公務機關與非公務機關的資料處理依據及利用界限。涉及第 6 條所列資料時，尚須另行檢視其特別規定。

跨機關合作或資源轉介有其服務需要，但資料能否提供、提供哪些內容及採取何種方式，仍須依具體目的與法律依據判斷。本研究將從資料查詢權限、提供範圍、內部審核及傳遞方式等面向，探討受訪者的疑義與支持需求。

六、補助經費管理及核銷責任

社福補助涉及不同計畫與補助類型，其申請條件、支用範圍及核銷要求，應依各該法令、補助規定、核定計畫及契約內容分別確認，不宜以單一規範概括所有業務。

本研究就經費管理所採取的分析重點，包括支出是否真實、用途是否符合核定內容，以及憑證、服務紀錄與成果資料能否相互對照。對問卷所列不實憑證、浮報人數或時數等疑慮，將結合既有案例分析查核缺口，並區分作業疏漏、規範理解不足與故意不實等不同情形。

第三節　本研究之分析面向

依前述業務特性與規範，本研究將問卷議題整理為下列分析面向，作為後續資料綜整與結果解釋的依據。此一分類係研究上的整理架構，不預先視為已經統計驗證的量表構面。

表 2-1　本研究之分析面向

分析面向	主要關注事項	後續分析重點
資格查核與公平審查	資料真實性、資格認定、實際需求與制度條件的落差	查證工具、判斷基準及覆核需求
外部關切與利益衝突	人情壓力、口頭交辦、私人關係對判斷的影響	辨識標準、紀錄、諮詢及迴避機制
經費使用與核銷查核	憑證、服務成果及申報內容的一致性	原始資料比對、分工及異常處理
專業關係與倫理界線	饋贈、私人請求及角色界線	情境判斷、督導支持及處理原則
個資保護與資訊使用	系統查詢、資料提供及跨單位合作	權限管理、必要範圍及安全傳遞
組織支持與執業環境	諮詢、教育訓練、指引及安全協助	支持措施的可近性與實用性

資料來源：本研究整理。

其中，執業安全與工作支持屬於人員維持專業判斷的重要條件，應與廉政違失分別討論。後續分析將檢視受訪者在遭遇壓力、威脅或倫理疑義時，是否能取得適當協助，並依問卷結果及既有質性資料提出改善建議。

第三章　既有案例與訪談資料綜整

第一節　資料範圍與分析方式

一、資料來源及性質

本章以本局 115 年《社會工作業務防貪指引》（以下簡稱社工指引[1]）及《社會福利補助業務防貪指引》（以下簡稱補助指引[2]）為質性分析資料，整理其中的實務案例、訪談及座談意見，作為第四章問卷結果的輔助解釋依據。

社工指引收錄 17 個案例項目，涵蓋訪視評估、工作紀錄、個案財物、資訊使用、福利資格、主管督導及委外服務等事項；其研編過程採實地或書面方式，訪談本局各科（中心）社會工作業務承辦人 9 人，蒐集作業流程、執行困難及制度改善意見。

補助指引收錄 16 個案例項目，依個人申請人、人民團體、承辦及審查人員、款項管理人員，以及主管與制度等角色整理風險；其研編過程採實地或電話方式，訪談補助業務承辦人 8 人及社區照顧關懷據點等申請單位 9 人，兼顧行政執行與補助申請兩端的觀點。

兩份指引合計 33 個案例項目，屬文件收錄數量，不作為 33 件互不重複事件的統計基礎。訪談資料亦分別依原指引記載引用，不合併推算受訪者總人數。

二、分析方式

本章依第二章所列分析面向，選取與問卷議題相關的案例及實務意見，歸納共同風險與制度需求，並區分下列三種資料性質：

（一）案例所呈現的問題：說明違失發生環節及管理缺口，不據以推估本局同類事件的發生頻率。

（二）訪談及座談所反映的意見：呈現受訪者的執行經驗、疑義及建議，保留其摘要性質與適用範圍。

（三）本研究的綜合研析：比較前述資料與問卷議題的關聯，提出後續應檢視的問題，不將研究推論視為受訪者原意。

原指引已詳述案情、責任及防範措施，本章以議題綜整為主，相關案件細節仍以原指引及其所引資料為據。

---

[1] https://reurl.cc/4Y7ejR。

[2] https://reurl.cc/eQ4lLM。

第二節　既有案例所呈現的共同風險

一、資料形式完整仍可能與實際情形不符

社工指引的訪視及工作紀錄案例，呈現資訊來源單一、未進一步查證異常，以及虛構或套用個案資料等不同問題。其風險評估強調，應辨識直接觀察、當事人陳述與專業判斷的差異，並確認紀錄是否真實、完整及及時。

補助指引案例四至七，則涉及活動日期、參與人數、支出憑證及志工出勤資料與實際情形不符等問題，顯示申請書、簽到表或領據齊備，仍不足以單獨證明活動、交易或服務確實發生。

本研究據此將「取得資料」與「確認事實」分別觀察。第四章分析資格查核及核銷疑慮時，除呈現受訪者的勾選情形，亦須討論其是否具備交叉比對、進一步查證及取得專業協助的條件。

二、專業信任及職務便利需要適當的覆核機制

社工指引案例四、五涉及利用服務信任收取款項及保管個案財物的風險；其防治措施提出財物交接、盤點、權責分離及主管抽查等作法。所整理的座談意見亦指出，確有代管需要時，應提供一致的表單及管理程序，兼顧服務需求與同仁自我保護。

上述資料顯示，服務關係中的信任應有可供查核的紀錄與程序支持。本研究將此延伸為問卷分析的觀察方向：面對財物往來、私人請求或關係界線疑義時，人員是否有明確處理原則，以及能否取得督導協助。惟代管財物與接受饋贈的情境不同，不能直接將前者的案例結果套用於後者。

三、資訊使用風險包含查詢目的與提供對象兩個層次

社工指引案例七至十，分別涉及保護性資料提供及非職務必要的個資查詢；指引並提醒，具有系統登入權限，不代表每次查詢均具有業務必要性，資料接收者與個案有關，也不表示其當然有權取得完整資訊。

因此，問卷中的個資疑義應區分為「能否查詢」、「能否提供」及「提供多少」等問題。若將不同情境合併解讀，可能無法辨識人員真正需要的是系統操作說明、資料提供程序，或保密判斷的案例訓練。

四、資格變更與例外處理須保留可檢視的理由

社工指引案例十一、十二及補助指引案例八、九，涵蓋資格資料竄改與外部關切影響審查等問題。兩份指引均將資格變更理由、審查軌跡及第二層覆核列為重要管理事項。

本研究據此關注，受訪者面對外部關切或特殊需求時，能否說明判斷依據、保留處理紀錄並取得主管支持。分析時仍須區分一般關切、承辦人主觀感受到的壓力，與要求違反審查標準等不同情形，不因案件受到關切即認定處理結果不當。

五、異常資訊須有後續處理才能發揮管理功能

補助指引案例十四至十六，涉及資格異動未及時處理、補助照片跨期重複，以及機關間資料未整合等問題；其防治措施強調異常清冊、處理期限、主管覆核及跨期比對。

社工指引則從督導及委外管理提出，應追蹤未完成事項、處遇建議的執行情形，以及機構缺失改善結果，避免僅完成紀錄核閱或取得書面回覆，即認定已完成管理工作。

據此，本研究將管理機制的觀察範圍，由「是否發現異常」延伸至「發現後由誰處理、如何追蹤及何時完成」，作為解讀組織支持需求的依據。

第三節　既有訪談與座談意見綜整

一、查核困難涉及資訊及人力條件

補助指引的訪談摘要記載，承辦人反映中央與地方系統未完全介接，部分資料仍須人工比對；案件量與查核人力亦限制逐案實地查核的可行性。另有承辦人指出，書面審查難以確認實際居住、服務提供及活動辦理情形。

這些意見提供了問卷結果的解釋背景：對查核困難的回應，可能同時涉及資料取得、比對工具、專業能力及人力配置。本研究第四章進一步依題目內容辨識其意義，避免僅以「提高警覺」概括建議改善方向。

二、承辦人與申請單位均需要明確可操作的指引

補助指引記載，承辦人希望具備流程圖及審查檢核表，以協助新任人員熟悉業務；申請單位則關切核銷方式能否事先說明、是否提供表單範例，以及能否減少重複檢附資料與反覆補件。部分申請單位亦反映撥款較晚所造成的代墊負擔。

本研究認為，兩端需求具有相互連結性。規範若能於申請及執行前清楚說明，可協助申請單位正確準備資料，也有助於承辦人維持一致標準。後續問卷分析進一步觀察，受訪者需要的是法令知識、操作工具，或兩者兼具。

三、倫理疑義需要情境說明及督導支持

社工指引所整理的訪談及座談意見，提出工作紀錄錯誤、疏失與明知不實製作資料的責任差異，以及專業裁量、福利資格、個資揭露與系統查詢等實務疑義；對重大或疑難個案，亦建議建立較明確的主管諮詢與升級處理管道。

這些意見顯示，教育訓練可進一步結合具體情境，協助人員判斷何時需要查證、記錄、請示或轉介。第四章將以問卷需求為基礎，檢視哪些主題及協助方式應優先規劃。

四、外部關切的經驗須依資料脈絡解讀

補助指引訪談摘要記載，多數受訪承辦人表示未遭遇關說或施壓，部分曾遇申請人透過民意代表或地方人士表達關切；其實務處理方式多為依規定及申請資料說明，並維持一致審查標準。

後續若問卷呈現較高的外部關切勾選比例，應先檢視題目是否同時包含實際經驗與未來擔憂，以及受訪對象、接觸業務和用語理解是否不同。既有訪談可協助釐清數字意義，但不能直接用以否定問卷結果，也不宜將兩者視為相同母體的比例比較。

第四節　與問卷分析之銜接

綜整既有資料後，本研究將以下列對應方式輔助第四章分析：

表 3-1　既有質性資料與問卷議題之對應

問卷分析議題	既有質性資料的補充作用	解讀時應注意事項
資格認定及查核困難	說明資料落差、人工比對及資格異動追蹤問題	查核困難不等於已發生詐領
外部關切與利益衝突	補充審查標準、紀錄及主管支持的重要性	區分一般關切、主觀壓力感受與不當要求
經費核銷及成果查驗	呈現書面資料與真實活動、服務及支出的查證問題	區分作業錯誤與故意不實
專業關係與財物往來	協助討論信任關係、權責分工及督導需求	不將不同財物情境直接類比
個資保護與系統使用	區分查詢、提供、揭露範圍及傳遞方式	依具體目的及使用情境分析
指引、訓練及組織支持	提供流程圖、檢核表、案例教學及諮詢機制的實務背景	有提出需求，不代表措施成效已獲驗證

資料來源：本研究依兩份防貪指引整理。[2–3]

本表係本研究依前述資料所作的分析整理。至於問卷涉及的辱罵、恐嚇、訪視安全或其他議題，如既有資料缺乏直接對應內容，將以問卷及開放意見據實分析，不勉強援引不同性質的案例。

本章所歸納的風險與需求，提供後續解釋問卷結果的參考；各項問題的關注程度、群體差異及改善優先順序，仍由第四章依實際作答資料分析，再於第五章整合提出建議。

第四章　問卷調查結果與綜合分析

第一節　資料整理與樣本概況

一、資料範圍及清理原則

本研究以「社會工作及社福補助業務」廉政專業倫理問卷回覆資料進行分析。檔案共收錄 216 筆回覆，時間戳記介於 115 年 3 月 11 日至 6 月 1 日；此為檔案所呈現的實際回覆期間，不逕作正式公告調查期間的認定。

為避免缺漏及重複作答影響統計，本研究採取下列處理原則：

（一）排除 1 筆未回答任何實質調查題目的回覆。

（二）發現 2 組姓名及服務單位均相同的回覆，各組均有 2 筆。本研究以此作為疑似重複填答的辨識條件，保留最後一次作答，排除較早的 2 筆，合計保留 213 份分析資料。姓名及單位為選填欄位，仍無法完全排除未具識別資訊的重複填答。

（三）各題採可用作答分析，未作答者不列入該題分母，不因部分題目缺答而刪除整份問卷。

（四）第 8 題有 1 筆同時勾選具體法規與「皆不清楚／不熟悉」，存在解讀歧義，僅排除該題作答，其餘題目仍予保留。

（五）第 15 題「經管經費核銷常見錯誤樣態與防弊檢核表」及「補助經費核銷常見錯誤樣態與防弊檢核表」屬文字差異，本研究合併為同一選項計算。

各複選題百分比，以該題有效作答份數為分母；同一份問卷可選擇多項，因此百分比合計可能超過 100%。表內比例均四捨五入至小數點後一位，個別合計可能出現尾差。本章各統計表均由本研究依問卷回覆資料整理計算。

本調查包含實務經驗、學習認知及預期擔憂等不同性質的題目，統計結果應依題意解讀，不能一律視為實際違失事件的發生率。另因缺乏完整發放母數，本研究不計算問卷回收率。

二、填答者身分結構

表 4-1　填答者身分分布

身分別	份數	比例
社工同仁	175	82.2%
民間社會工作相關從業人員	12	5.6%
其他公部門社工	1	0.5%
其他填答身分	20	9.4%
未填身分	5	2.3%
合計	213	100.0%

註：「其他填答身分」保留行政、約用、約僱、市府同仁及其他自填身分的原始性質，不逕行認定均為社工或均未接觸社福業務。

樣本以自填「社工同仁」者為主。加計民間社會工作相關從業人員及其他公部門社工，共 188 份，占 88.3%。惟「社工同仁」的填答標籤尚不足以區分公私部門、職務層級或是否具有社會工作師資格，故本研究不據此進一步推定。

為保留不同業務角色的意見，本章以 213 份資料呈現整體結果，另就明確自填社會工作相關身分的 188 份資料作輔助檢視。

三、業務接觸程度

表 4-2　辦理或預期接觸相關業務的頻率（第 4 題，n＝211）

頻率或程度	份數	比例
經常辦理（每週）	84	39.8%
偶爾辦理（每月）	56	26.5%
很少辦理	52	24.6%
從未辦理／仍在學	19	9.0%

每週或每月接觸相關業務者共 140 份，占本題有效作答的 66.4%，顯示樣本具有一定程度的實務接觸基礎；但仍有部分填答者很少或尚未辦理相關業務，其回答可能較偏向認知或預期。

另「從未辦理／仍在學」為合併選項，不能將其中 19 份全部認定為學生，也不能視為均已具有實務經驗。

第二節　風險認知與法令熟悉情形

一、資格審查為最受關注的風險環節

表 4-3　容易產生廉政風險或專業倫理爭議的環節（第 5 題，n＝213）

選項	勾選份數	比例
申請資格審查	135	63.4%
經費核銷及單據審查	96	45.1%
後續查核與實地訪視	93	43.7%
補助款項核撥與計算	88	41.3%
其他	3	1.4%

資格審查的勾選比例最高，其次為核銷及單據審查。此結果反映，填答者對「申請資格是否符合」及「支出資料是否真實」具有較高關注。

第三章所整理的案例，分別呈現資格資料失真、訪視資訊查證不足及核銷文件與實際服務不一致等問題，可補充說明上述疑慮的具體內容。後續改善宜同時處理審查依據及查證工具，協助人員辨識資料間的矛盾，而非僅增加文件檢附項目。

二、外部關切與服務對象不滿為主要外部困擾

表 4-4　最常遇到或最擔心遇到的外部困擾（第 6 題，n＝211）

選項	勾選份數	比例
民意代表或地方人士介入「請託關說」	153	72.5%
申請人對結果不滿，產生言語恐嚇或情緒勒索	145	68.7%
民眾不諳規定，資料填寫不實或提供造假單據	118	55.9%
透過饋贈財物或招待以求通融	89	42.2%
服務對象言語或動作涉及（性）騷擾	76	36.0%
其他	4	1.9%

本題同時詢問實際經驗及預期擔憂，因此 72.5%的勾選比例，代表對該項議題的經驗或關注，不能解讀為相同比例的人員確曾遭遇依法認定的請託關說。

此外，資料填寫不實的選項同時包含不諳規定與提供造假單據，無法從勾選結果區分無意錯誤與故意不實。此項限制亦顯示，後續教育訓練應協助辨識不同情境，分別採取說明補正、查證或其他適當處理方式。

三、逾半數認為處理原則清晰仍有強化實務指引的空間

第 7 題詢問面對饋贈財物或請託關說時，目前機關通報機制或學校教導的處理原則是否足夠清晰，共 210 份有效作答，以 1 分代表「非常不清晰」、5 分代表「非常清晰」。

表 4-5　通報機制或處理原則的清晰程度（第 7 題，n＝210）

清晰程度	份數	比例
非常不清晰（1 分）	6	2.9%
不清晰（2 分）	22	10.5%
普通（3 分）	68	32.4%
清晰（4 分）	67	31.9%
非常清晰（5 分）	47	22.4%

註：合併比例依合計份數重新計算，可能與表內四捨五入後的比例加總略有差異。

認為「清晰」或「非常清晰」者合計 114 份，占 54.3%；認為「普通」者 68 份，占 32.4%；認為「不清晰」或「非常不清晰」者 28 份，占 13.3%。結果顯示，逾半數填答者對現有通報機制或處理原則具有正向評價，但仍有部分人員需要更明確的說明及協助。

其中，「普通」不宜直接歸入不清晰，亦不能將未選擇清晰者一律解讀為不熟悉通報程序。本題同時涵蓋機關機制與學校教導的原則，結果反映的是填答者對自身所接觸制度或教學的整體感受，不能單獨作為本局通報機制成效的評價。

另第 15 題有 74.4%的有效作答期待指引收錄請託關說及財物饋贈的應對話術與 SOP。兩題整體結果顯示，即使已有一定程度的原則認知，具體應對工具仍受到重視；惟未經個別作答交叉比對，尚不能認定認為原則清晰者均有相同需求。

結合第三章所整理的諮詢、紀錄及主管支持意見，後續可將既有原則轉化為情境範例、處理流程及窗口資訊，協助同仁在實際面對饋贈或外部關切時，掌握如何回應、何時記錄，以及向誰尋求協助。

四、法令認知集中於個資保護及公務倫理

表 4-6　自陳知悉重要概念及適用程序的法規（第 8 題，n＝210）

選項	勾選份數	比例
個人資料保護法	134	63.8%
公務員廉政倫理規範	126	60.0%
公職人員利益衝突迴避法	113	53.8%
貪污治罪條例	110	52.4%
刑法瀆職罪章	63	30.0%
公益揭弊者保護法	42	20.0%
公職人員財產申報法	38	18.1%
皆不清楚／不熟悉	25	11.9%
其他	1	0.5%

個人資料保護法與公務員廉政倫理規範的勾選比例較高；另有 25 份選擇皆不清楚或不熟悉，顯示部分填答者仍有基礎法紀說明需求。

本題屬自我評估，並非法律知識測驗，不能據此認定已能正確處理個案。各法規的適用對象及接觸機會亦不同，勾選較少不必然代表應以相同強度對全體人員施訓。訓練規劃宜依職務與需求，區分共同基礎及特定業務主題。

第三節　主要實務困境分析

一、資格認定的查證困難與制度定義落差並存

表 4-7　資格認定困擾或觸法疑慮（第 9 題，n＝210）

選項	勾選份數	比例
申請人隱匿財產或收入，實際狀況難以查核	168	80.0%
共同居住人口或扶養義務人的定義與實務有落差	155	73.8%
身心障礙或失能等級認定存在主觀空間	78	37.1%
跨縣市戶籍遷移造成資格重疊或認定困難	70	33.3%
其他	5	2.4%

前兩項勾選比例明顯較高，分別涉及事實查證及規範適用。開放意見亦出現書面資料符合條件，但訪視發現另有資源的情境。

結合補助指引所整理的人工比對及系統介接困難，可見相關需求不宜只以法令宣導回應。對事實查證問題，可研議資料比對、疑義查詢及異常覆核；對共同生活及扶養關係等認定問題，則可提供具體案例與一致的諮詢途徑。

至於身心障礙或失能認定選項，反映的是填答者的主觀疑慮，不能據此認定現行專業評估制度欠缺客觀性。

二、個資保護的法規認知與情境處理仍有距離

表 4-8　個資保護的判斷困境（第 10 題，n＝210）

選項	勾選份數	比例
跨機關或跨單位調閱資料的授權及保密界線不明	127	60.5%
民代或地方人士索取弱勢名單、個案資料	113	53.8%
非同住親屬要求代查個案進度	101	48.1%
社群媒體或公開會議討論個案的去識別化程度難以拿捏	80	38.1%
其他	4	1.9%

第 8 題中，個資法為自陳知悉比例最高的法規，但本題仍呈現多項具體疑義。兩題整體分布提示，法令認知與實際應用能力應分別觀察；惟尚不能僅憑兩題比例，認定同一批填答者均存在此種落差。

社工指引有關查詢目的、資料接收者及揭露範圍的案例，可作為情境教學素材。指引的應用可進一步整理為資料提供前的確認步驟，包含請求者身分、目的、所需範圍及內部處理程序，降低第一線人員自行摸索的負擔。

三、經費核銷的憑證與服務事實對照需求突出

表 4-9　經費核銷違失樣態（第 11 題，n＝206）

選項	勾選份數	比例
不實發票、空白收據或非計畫期間單據報帳	144	69.9%
浮報活動人數、志工排班或講師時數	117	56.8%
同一專案向多個機關重複申請經費	100	48.5%
便當、誤餐費或雜支名實不符	89	43.2%
其他	9	4.4%

本題以「最常發現」提問，但部分填答者未必實際承辦核銷，開放欄位亦有未辦理或未遇過的說明。因此，表列結果宜作為樣本所辨識的風險樣態，不作為經查證的違規件數或發生率。

補助指引案例四至七已提供活動、簽到、憑證及出勤資料失真的分析，可轉化為核銷檢核重點。搭配訪談所反映的事前說明需求，改善作法宜涵蓋執行前的規範解說，以及核銷時的資料交叉比對。

另「向多機關申請」本身尚不足以認定違規，仍應依補助規定及有無重複報支等具體情形判斷，不宜將問卷選項用語直接當作個案法律結論。

四、利益衝突的交辦疑慮與通報資訊不足受到關注

表 4-10　利益衝突迴避的處理困擾（第 12 題，n＝209）

選項	勾選份數	比例
長官交辦案件具有潛在利益衝突疑慮	147	70.3%
不熟悉法規，不知向何單位辦理迴避通報	104	49.8%
案件涉及本人曾任職或現有兼職的民間機構	84	40.2%
申請人為親友，人情與法規難以拿捏	74	35.4%
其他	5	2.4%

本題最高比例涉及交辦案件的潛在疑慮，另近半數選擇不熟悉法規或通報單位，顯示辨識疑義後的處理途徑值得重視。

第三章所整理的關係揭露、諮詢及較具獨立性的覆核，可作為後續研議方向。惟「潛在利益衝突」係填答者的疑慮，不代表已符合特定法規的構成要件；不同人員仍應依身分及職務適用相應程序。

五、請託關說應對涉及外部壓力紀錄與組織支持

表 4-11　面對長官民代或有力人士關切的兩難（第 13 題，n＝209）

選項	勾選份數	比例
民代頻繁致電施壓，要求放寬審查標準	145	69.4%
長官口頭指示「多照顧」，缺乏書面紀錄	125	59.8%
擔心拒絕關說影響考績或遭職場排擠	110	52.6%
缺乏明確應對 SOP 或婉拒話術	97	46.4%
其他	5	2.4%

結果呈現的問題包含審查標準、決策紀錄及拒絕不當要求後的支持需求。若僅教導婉拒話術，而未提供主管諮詢及紀錄程序，可能仍不足以回應填答者的顧慮。

補助指引訪談中，多數受訪承辦人表示未遭遇關說或施壓，部分曾遇外部關切，並以依規定說明及維持標準處理。此與問卷不能直接作比例比較，因兩者對象及題意不同；但可將既有的妥適處理經驗整理成情境範例，供同仁參考。

六、人身安全的情緒衝突及工作場所防護需求明顯

表 4-12　最常面臨或最擔心的人身安全與騷擾威脅（第 14 題，n＝211）

選項	勾選份數	比例
服務對象因補助不滿而言語辱罵或恐嚇	177	83.9%
家訪或面談處於密閉空間，缺乏防護與求助機制	140	66.4%
跟蹤、過度聯絡或肢體動作涉及（性）騷擾	102	48.3%
缺乏駐衛警支援或防身器材	72	34.1%
其他	3	1.4%

本題以實際經驗及擔憂合併提問，83.9%的勾選比例顯示辱罵或恐嚇受到高度關注，不能直接認定為實際受害比例。開放意見另提及個案或家屬直接進入辦公區域、大聲咆哮的安全疑慮。

此類議題屬執業支持及安全管理範圍，可由訪客動線、面談空間、訪視聯繫及緊急求助等面向研議。將其納入本研究，係為理解人員維持專業判斷所需的工作條件，不將安全事件等同廉政違失。

第四節　指引內容與支持措施需求

表 4-13　期待指引收錄的內容（第 15 題，n＝211）

選項	勾選份數	比例
請託關說、財物饋贈的應對話術與 SOP	157	74.4%
圖利與便民分際的具體案例解析	144	68.2%
利益衝突迴避圖解及通報流程	119	56.4%
執業安全防護 SOP 及緊急求救機制	110	52.1%
經費核銷常見錯誤及防弊檢核表	109	51.7%
個人資料保護法規範及限制	100	47.4%

應對話術與 SOP 的需求最高，其次為具體案例解析，顯示填答者重視可以直接運用於工作情境的協助方式。利益衝突通報、執業安全及核銷檢核亦有過半數勾選。

本調查回覆時間早於兩份指引 115 年 9 月的編成時間，因此屬於需求蒐集資料，不能用來證明指引發布後的使用成效。後續可將需求與已完成的指引內容對照，進一步製作流程圖、情境應答、檢核表或短篇案例教材。

第五節　不同業務接觸程度的比較

為了解實務接觸程度與回應分布的關係，本研究就資格審查、外部關切及應對工具需求進行描述性比較。各欄均依該組、該題的有效作答份數計算。

表 4-14　依業務接觸程度比較主要議題

業務接觸程度	認為資格審查易生風險	勾選民代或地方人士介入	期待應對話術與 SOP
每週辦理	60／84（71.4%）	65／84（77.4%）	62／83（74.7%）
每月辦理	33／56（58.9%）	36／55（65.5%）	39／55（70.9%）
很少辦理	31／52（59.6%）	37／51（72.5%）	41／52（78.8%）
從未辦理／仍在學	9／19（47.4%）	13／19（68.4%）	14／19（73.7%）

每週辦理者對資格審查風險的勾選比例較高，提示此項問題值得結合實際承辦流程深入檢視；但外部關切及應對工具需求，未呈現隨辦理頻率提高而一致增加的趨勢。

各組對話術及 SOP 的勾選比例均超過七成，顯示此項需求並不限於經常辦理業務者。惟各組樣本數不一，且尚有職務性質等差異，本研究僅描述分布，不宣稱統計顯著或因果關係。

另以明確自填社會工作相關身分的 188 份資料檢視，資格審查風險為 64.4%（121／188）、隱匿財產或收入的查核困難為 81.3%（152／187）、辱罵或恐嚇的經驗或擔憂為 83.3%（155／186）、應對話術與 SOP 需求為 73.3%（137／187）。上述重點與整體樣本結果接近，顯示主要關注並非僅由其他身分填答者所形成。

第六節　開放意見分析

第 16 題實務案例分享共有 50 份非空白回覆。排除「無」、「暫無」、未遇過及非業務單位等未提供具體情境的 39 份後，保留 11 則具體敘述進行主題整理。這些內容屬填答者自述，未經個案調查查證，不作為違失認定依據。

一、補助資格與外部關切的衝突

部分意見描述申請人不符合補助條件、未能完整說明收支，或已領取補助仍要求更多協助，並透過民代持續關切。

這些敘述補充了封閉題的情境：第一線需要同時處理資格說明、需求回應及外部壓力。可研議將資格說明、補件查證、替代資源轉介與外部聯繫紀錄納入一致的處理程序。

二、饋贈處理與服務關係維持

有意見提及案家贈送農產品，雖已告知不能收受並予婉拒，仍關心拒絕是否影響服務關係；另有涉及其他贈物或伴手禮的簡短敘述。

相關內容顯示，饋贈議題除規範辨識外，也涉及如何向對方說明並維持後續合作。教材可區分案家致謝、廠商往來及其他情境，提供適當的說明方式與諮詢管道。

三、資源需求的判斷及溝通

個別意見提及服務對象頻繁爭取福利資源的情形。此類敘述不足以認定申請不實，但提示人員需要協助釐清需求、說明資源條件及連結適切服務。

此外，其他題目的補充欄位亦有未辦理相關業務、未遇過所述情形，以及辦公場所安全等說明。這些回應有助於辨識題目適用範圍及填答背景，不宜一律視為無用資料。

第七節　綜合研析

綜合各題結果與第三章質性資料，本研究歸納下列重點：

一、資格查證與認定支持為重要需求。資格審查為最受關注的風險環節；隱匿財產或收入難以查核，以及共同居住、扶養關係與實務落差，亦有較高勾選比例。可結合既有指引，優先整理查證步驟、疑義案例及覆核方式。

二、外部關切的應對需要程序與主管支持。問卷所呈現的疑慮不僅是如何拒絕，也包含口頭交辦的紀錄、考績或排擠擔憂，以及諮詢流程。改善措施宜兼顧第一線溝通與機關內部處理機制。

三、個資及核銷訓練宜以實際情境為核心。前者著重資料提供及保密界線，後者著重憑證與服務事實的對照。既有案例可轉化為查核問題與操作範例，提升指引的日常使用價值。

四、執業安全應納入支持措施研議。辱罵、恐嚇及訪視環境的勾選比例較高，宜由相關業務與管理單位共同檢視安全協助措施，使人員在服務及審查過程中有可取得的支援。

五、成果運用宜由完整手冊延伸至簡明工具。應對話術、SOP、案例解析、圖解及檢核表受到重視。兩份防貪指引已提供案例與分析基礎，後續可依需求轉製為便於查找及使用的工具，並另行蒐集使用回饋，評估其實際成效。

第五章　結論與建議

第一節　研究結論

本研究以「社會工作及社福補助業務」廉政專業倫理問卷為主要分析資料，經資料清理後保留 213 份，並援引本局 115 年社會工作及社會福利補助業務防貪指引所收錄的案例、訪談及座談意見，探討第一線人員的風險認知、實務困境與支持需求。主要結論如下。

一、資格查證及認定問題是業務風險管理的重要環節

問卷顯示，63.4%的有效作答認為資格審查容易產生廉政風險或專業倫理爭議；在具體認定困擾中，申請人隱匿財產或收入難以查核，以及共同居住人口或扶養義務人定義與實務落差，分別占 80.0%及 73.8%。

既有案例及訪談進一步呈現，書面資料與實際情形可能不一致，資訊系統介接及人工比對亦有執行限制。因此，資格審查的改善應同時處理「事實如何查清楚」與「規定如何正確適用」，並提供疑義諮詢及覆核支持。

二、外部關切的應對需求涉及紀錄諮詢與組織支持

問卷中，72.5%的有效作答勾選民代或地方人士介入為曾遇到或擔心遇到的外部困擾；在應對兩難方面，口頭交辦缺乏書面紀錄，以及擔心拒絕關說影響考績或遭排擠，亦受到關注。

這些結果反映填答者對處理外部關切及自我保護的需求，但不能直接解讀為實際關說或不當考核的發生比例。結合既有訪談所呈現的依規定說明、維持一致審查標準等經驗，機關可透過明確紀錄方式、諮詢途徑與主管協助，支持第一線人員維持專業判斷。

三、已有原則認知仍需要具體的操作工具

認為饋贈財物及請託關說處理原則「清晰」或「非常清晰」者占 54.3%，另有 32.4%選擇普通、13.3%認為不清晰或非常不清晰。指引內容需求方面，應對話術與 SOP 占 74.4%，具體案例解析占 68.2%。

上述整體分布顯示，基本原則的說明與實際情境的協助均有其必要。兩份防貪指引已提供案例及分析基礎，後續可進一步轉化為便於查找、理解及操作的工具，協助同仁將原則運用於日常工作。

四、個資保護及經費核銷宜強化情境判斷與資料比對

個資議題以跨機關或跨單位調閱資料的授權及保密界線最受關注，占 60.5%；核銷議題則以不實發票、空白收據或非計畫期間單據的勾選比例最高，占 69.9%。

既有案例指出，資料取得及提供須注意具體目的與對象，核銷文件則須與實際活動、服務及支出相互對照。因此，相關訓練宜從實際作業問題出發，協助人員辨識異常、確認必要資訊及採取適當查證措施。

五、執業安全是維持服務品質與專業判斷的重要支持條件

問卷中，83.9%的有效作答勾選服務對象因補助不滿而辱罵或恐嚇為曾面臨或擔心的威脅，66.4%關注家訪或面談環境缺乏安全防護及求助機制。

此結果不能直接作為實際受害比例，但足以顯示安全支持的重要性。相關問題宜由業務、行政管理及安全維護等單位共同檢視，與廉政教育相互配合，避免由第一線人員單獨承擔服務衝突及安全壓力。

第二節　具體改善建議

一、將既有指引轉化為工作現場可用的簡明工具

建議以兩份防貪指引為基礎，優先製作與問卷需求直接相關的輔助資料：

（一）外部關切及饋贈處理流程：以常見情境說明如何回應、記錄及尋求協助，並依適用規範區分一般關切與須進一步處理的事項。

（二）資格審查疑義檢核表：整理資料不一致、資格變更及特殊認定案件的查證項目、資料來源與覆核重點。

（三）核銷異常辨識表：就活動日期、人數、服務時數、憑證及實際受領情形，列出可相互比對的資料。

（四）個資提供判斷流程：協助確認請求者、使用目的、提供依據、必要範圍及內部處理程序。

各項工具宜簡明且可更新，並邀請實際承辦人試用，確認能否解決工作問題，避免增加重複填報或流於形式。

二、明確化疑義諮詢及主管協助機制

針對資格認定、利益衝突、個資提供及外部關切等議題，建議由相關單位依權責建立窗口資訊及轉介方式。第一線人員提出疑義後，應能知道由何單位協助、需準備哪些資料，以及後續如何取得回應。

對重大、急迫或可能影響公正判斷的案件，可研議主管參與或跨單位討論方式。涉及口頭交辦或重要處理方向者，宜留下可供確認的紀錄，釐清事實、意見及決定過程，減少責任不明與資訊落差。

諮詢內容亦可經去識別化後整理為常見問題，回饋指引及教育訓練，減少相同疑義反覆發生。

三、依風險程度配置查核與覆核資源

考量既有訪談反映案件量及查核人力限制，建議優先將查核資源運用於資料矛盾、重要資格人工變更、成果或憑證異常，以及曾有缺失的案件。

對持續性補助，可檢視資格異動資料的取得及處理方式；對活動或服務型補助，可結合原始紀錄、成果資料及必要抽查，確認申報內容與執行事實是否一致。

查核發現異常後，宜明確記載待釐清事項、承辦分工及追蹤期限，並由主管確認處理結果。查核方式應兼顧風險及行政成本，不宜一律要求全面逐案實地查核。

四、依職務及需求辦理情境式教育訓練

建議將教育訓練區分為共同基礎與業務專題。共同基礎可涵蓋誠實紀錄、專業關係、個資保護及諮詢途徑；業務專題則依實際工作安排資格審查、經費核銷、系統查詢、利益衝突或委外管理等內容。

教學方式可運用短案例及情境討論，讓參與者練習辨識問題、選擇處理方式並說明理由。對新任承辦人，宜搭配流程圖、檢核表及交接資料；對主管或督導，則著重異常辨識、例外案件覆核及後續追蹤。

訓練對象應依職務與適用規範區分，避免將公務員、社會工作師及民間單位人員視為具有完全相同的法律義務。

五、將執業安全納入跨單位支持措施

建議依問卷及實際工作情境，檢視訪客進出、面談空間、家訪聯繫、緊急求助及事件通報等安排，並依服務風險研議陪同、支援或其他適當措施。

安全指引宜明確說明發生衝突時的求助方式、主管介入時機及後續支持，並透過情境演練確認可操作性。此部分應與既有安全管理制度銜接，避免另行建立重複且難以執行的程序。

第三節　推動順序與成效追蹤

一、依需求及可行性安排推動順序

本研究建議，先運用既有成果完成工具整理及窗口明確化，再逐步推動涉及流程調整或跨單位協作的事項。以下屬建議方向，實際分工及期程仍由本局依權責與資源條件研議。

表 5-1　改善建議推動順序與成果檢視

推動階段	優先工作	建議協作角色	可檢視成果
優先辦理	應對流程、話術及諮詢窗口整理	政風室與相關業務單位	同仁能否找到窗口、理解處理步驟
優先辦理	將既有案例轉為簡明檢核表及情境教材	業務單位、政風室及相關專業人員	工具是否易懂、是否貼近實際問題
逐步推動	資格及核銷疑義的查證、覆核與追蹤程序	業務主管及相關審核單位	異常事項是否有處理紀錄及追蹤結果
逐步推動	個資提供與系統權限作業檢視	業務、資訊及個資管理相關人員	權責、提供範圍及程序是否明確
協同研議	訪視、面談及辦公場所安全支持	業務、行政管理及安全維護相關單位	求助方式是否可用、演練能否落實
持續辦理	使用回饋及指引更新	各使用單位與政風室	實務疑義是否回饋至工具與訓練

資料來源：本研究整理。

二、成效追蹤應觀察實際使用情形

兩份指引的完成及公開，是後續推廣的基礎，尚不能單憑發布或宣導次數認定風險已降低。建議從下列面向追蹤：

（一）可取得性：同仁是否知道指引、工具及諮詢窗口的位置。

（二）可理解性：能否透過情境題辨識問題並選擇適當處理方式。

（三）可操作性：工具是否有助於完成查證、紀錄、諮詢或覆核，是否增加不必要負擔。

（四）改善落實情形：查核或諮詢發現的問題，是否完成追蹤並回饋作業流程。

追蹤方式可採簡短使用回饋、案例討論及必要的紀錄檢視，不宜僅以通報或諮詢件數增減評斷成效。件數增加可能反映辨識能力提升及管道較為可用；件數減少亦未必表示風險降低，仍須結合內容及處理結果判斷。

第四節　研究限制與後續精進

本研究以實際回覆資料為分析基礎，未能確認其為具代表性的機率抽樣，亦無完整發放母數，故不宜將結果推論至全體社會工作或社福補助人員。姓名及單位為選填，雖已依既定規則處理可辨識的疑似重複回覆，仍無法保證完全排除重複填答。

部分題目同時詢問實際經驗與預期擔憂，或將不同情境合併為單一選項，限制了結果的細部解釋。既有質性資料則屬指引研編成果及訪談摘要，可補充實務背景，但不足以確認問卷各項回應的原因或因果關係。

後續如辦理追蹤調查，建議將「一定期間內實際遇到的情形」、「對未來風險的擔憂」及「所需協助」分開設題，並提供「未辦理相關業務」或「不適用」選項。另可增加是否使用指引、使用頻率及實際幫助等題目，逐步建立需求、措施與成效之間的對照資料。

參考資料

一、研究資料

[1] 臺南市政府社會局（115 年）。「社會工作及社福補助業務」廉政專業倫理問卷調查回覆資料。原始檔案收錄 216 筆回覆，時間戳記介於 115 年 3 月 11 日至 6 月 1 日；本研究依第四章所列規則整理為 213 份分析資料。第 7 題量尺經確認為 1 分「非常不清晰」至 5 分「非常清晰」。

[2] 臺南市政府社會局（115 年 9 月）。《社會工作業務防貪指引》，收錄 17 個案例項目及相關訪談、座談意見。第三章引用範圍以「廉政防貪指引概述」、「風險案例類型」、「風險評估」及「防治措施」為主。

[3] 臺南市政府社會局（115 年 9 月）。《社會福利補助業務防貪指引》，收錄 16 個案例項目及相關訪談意見。第三章引用範圍以「廉政防貪指引概述」、「補助業務風險案例類型」、「風險評估」及「防治措施」為主。

二、法規及專業倫理資料

[4]《社會工作師法》。全國法規資料庫。本文引用第 2 條、第 12 條及第 15 條至第 17 條。

https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=D0050125

[5]《社會工作師倫理守則》。107 年 12 月 15 日修訂通過、108 年 4 月 26 日衛生福利部核備版本。衛生福利部公布資料。

https://www.mohw.gov.tw/dl-85943-e9f2ffb0-f35e-4965-bf41-e8759f98ed2c.html

[6]《行政程序法》。全國法規資料庫。本文引用第 4 條、第 6 條、第 9 條、第 10 條、第 32 條及第 33 條。

https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=A0030055

[7]《公務員廉政倫理規範》。法務部主管法規查詢系統。

https://mojlaw.moj.gov.tw/LawContent.aspx?lsid=FL046407

[8]《公職人員利益衝突迴避法》。全國法規資料庫。

https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=I0070008

[9]《個人資料保護法》。全國法規資料庫。本文引用第 5 條、第 6 條、第 15 條、第 16 條、第 19 條及第 20 條。

https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?Pcode=I0050021

註：法規及專業倫理資料依 115 年 10 月 15 日撰寫第二章時查核之官方資料整理；本研究所引個案係援用兩份防貪指引的分析，個案原始裁判、調查或審計資料出處詳見各該指引。