

100 年特種考試地方特考公務人員考試試題

等 別：三等考試

類 科：公職社會工作師

科 目：社會工作實務

解題老師：方晴

一、以家庭為中心、以社區為基礎的服務方式，是家庭福利服務中心工作的核心。案主是 54 歲持重大傷病卡的胃癌患者，案妻 52 歲，兩人生有一子，現與孫女同住在租金便宜的破舊工寮裡。案子 32 歲，多年失業，偶而打零工，四年前因為頻發性的酒後家暴而離婚，婚姻期間育有一女，讀小四，現與祖父母共同居住；案子目前和一位 25 歲女性租屋同居在外，現任同居女友亦曾離婚有一個兩歲兒子，與案子同住。身為公職社工師，如何對個案進行以家庭為中心的社會工作多元評估。

【擬答】：

以家庭為中心、以社區為基礎的服務方式，是家庭福利服務中心工作的核心。即，家庭為中心的實務必須考慮既存的複雜家庭關係，於進行家庭介入時能契合多樣的信念、價值與功能型態，使用彈性的介入策略，此即為以家庭為中心的服務。另外，以社區為基礎的方案重點在於培養一個具有支持性的居住社區 (supportive residential community)，型塑一種居民集體的責任以保護兒童、少年、身心障礙者、老人；同時加強社區服務的基層結構，讓個別的服務被連結，成為協力單位。

若我們進行以家庭為中心的評估，則 Hepworth 等人指出家庭評估應包含以下十二個面向：

(一)家庭脈絡

指家庭接觸到基本資源，如食物、健康照顧、住宅、財務支柱、就業訓練，以及保護這些資源的能力，也就是家庭賴以維生的需求機會與能量；以此案家而言，在健康方面：案主是 54 歲持重大傷病卡的胃癌患者，而此案家住在租金便宜的破舊工寮裡，財務上，案子 32 歲，多年失業，偶而打零工。

(二)家庭體系的外部界線

是指家庭與外部環境的區隔，界線越彈性與開放，是指外部體系(鄰里、社區、社團、機構等)被允許介入或被邀請進入家庭體系，分享情緒、資訊、物資等交換(或交流)越少，限制嚴格。

通常有三種原形的家庭外部界線，一是「封閉家庭體系」(closed family system)，二是「開放家庭體系」(open family system)，三是「隨機家庭體系」(radom family system)；因此題並無提及案主與外部體系：鄰里、社區、社團、機構等之關係，故我們視為是封閉之家庭體系。

(三)家庭次體系的內部界線

次體系中較持久的是夫妻、親子、手足等三組。次體系穩定而界定清楚是家庭福祉與健康的基石。上述三組次體系如果清楚地被界定，且容許家庭成員在互不干擾下，相互接觸並交換資源，家庭功能就可以運作良好；我們看到在此題中，由於

(四)家庭權力結構

權力是指有影響事物的力量。家庭權力結構是指在家內誰有力量影響他人改變行為的權力安排。通常最能滿足家內成員需求的人站在最有權力的位置上。需求不只經濟安全，也包括情感、社會關係與認可。

(五)家庭決策過程

家庭決策過程與權力結構息息相關。評估的重點在於誰參與決策?主動或被動?參與決策的項目、範圍、何時進行決策?決策品質如何?決策的效力?

好的家庭決策是全體參與、充分表達、資訊充足、相互回饋、依決策結果行事。

(六)家庭情感與感受表白的範圍

家庭成員表達情感包括愛、恨、關懷、快樂等。表達也包括需求與給予。家庭情感表達與家庭性格有關。越能表達深層感受的家庭，越能抗衡危機。

(七)家庭目標

公職王歷屆試題 (100 地方政府特考)

家庭目標不一致是衝突的來源。通常較有權力的人目標會被優先完成，其他人的目標則會被犧牲。

(八)家庭認知模式

家庭認知模式是指家庭成員共享的世界觀、價值、信仰、自我理解等，如「都是別人帶壞我兒子」、「男主外、女主內」、「男人不要管孩子」等，都是家庭認知模式，也都是家庭迷思(family myth)。

家庭迷思對成員的行為產生不利的影響，如定型化思考模式，或標籤化成員行為。

(九)家庭角色

每個家庭成員在家中均扮演許多角色，如配偶、母親、照顧者等。這些角色引導成員的行為。成員角色原安排一方面受到法律的規範，另一方面也受到傳統社會規範的左右。每個家庭成員各就各位，扮演好自己的角色，且角色安排是公平合理的，這樣的家庭才能有正常的功能，在此題中，由於案主之父母也擔任案孫女之扶養人，故也是照顧者之角色。

(十)溝通形態

溝通是資訊交流、意見表達、情感表白、決策與目標完成的手段。良好的溝通才能減少衝突與不一致，良好的溝通是言行一致、清楚、時機正確、環境條件有利、配合當事人的參考架構，以及使用適當的輔助工具。

(十一)家庭長處

如同評估個人的長處般，長處是處置的助力，如愛、關懷、動機、意願、宗教信仰、文化傳承、家族關係、家庭地位等，都可能是家庭改變的長處。

(十二)家庭生命循環

家庭生命循環是指從組成家庭開始到家庭老化為止，有幾個明顯可區隔的階段，如結婚、生育、子女未成年、子女成年、晚年等。我們將之概念化為特定時期；此家庭處於晚年期。

二、大部分縣市中，家庭暴力暨性侵害防治中心與家庭福利服務中心在主要服務法源、實務分工，都有所不同；請說明之。請以兒童及少年保護工作為例，分別說明這兩個中心在三級預防概念中如何合作建構兒童及少年保護網路。

【擬答】：

家庭暴力暨性侵害防治中心之設置依據為家庭暴力防治法，其實務分工為暴力防治組、醫療扶助組、兒少保護服務組、成人保護服務組、性侵害保護服務組。至於家庭福利服務中心，擬規劃設置「區域性家庭福利服務中心」，自 96 年度起協助地方政府就所轄進行需求評估、資源盤點，期建構近便的家庭福利服務系統。

兒童及少年虐待之三級預防

1. 初級預防：避免及阻止虐待案件的發生。此部分有賴社會宣傳、親職教育、兒童福利工作者、學校老師和大眾傳媒扮演積極的角色。
2. 次級預防：幫助及保護不幸的受虐者。此部分主要依賴良好的責任通報制和輔導照顧措施。社工員、醫療體系人員、兒童保護機構工作者和司法工作人員扮演重要角色。
3. 三級預防：治療受虐兒童所受到的傷害，共同預防進一步的受害，對於施暴者依法強制其接受相關處遇或處罰。

茲以兒少保護工作為例，作以下的說明

(一)建立：公私部門形成工作團隊，且以一、二線分工為主流模式

目前我國的兒少保護工作，主要以一二線分工模式為主。基本上第一線以緊急救援為主，第二線則是後之家庭協助。各機構或各組織透過團隊的協同合作方式，嘗試建構完整的兒少保護體系。

(二)運作：

公部門扮演公權力執行者的角色：依據我國現行法規，在需要公權力介入時，仍應由公部門提供協助，而私部門普遍認同「公部門扮黑臉、私部門扮白臉」的合作關係，將促使後續服務輸送較為順利。

公職王歷屆試題 (100 地方政府特考)

(三)執行特色：

1. 建立跨部門的服務整合機制
 - (1) 明確的公私部門角色與分工
 - (2) 定期溝通的機制
 - (3) 逐漸建立評估機制
2. 成案判斷標準嚴謹、流程清楚明確
目前第一線緊急救援工作主要由公部門承接，如果在成案判斷公部門有嚴謹的判斷標準，個案的篩選嚴格把關，將有利於私部門後續家庭處遇工作的服務銜接。
3. 專業人員建立共識與相互支持
在夥伴關係中，要能成功執行任務，需要各單位間共同協助與配合，兒少保護工作是高壓力性和高危險性的工作，因此專業人員之間彼此能建立共識與相互支持是非常重要的。
4. 資源結合與運用
受託機構本身原有的資源有助於家庭處遇計畫的執行，以及工作人員與案家的關係維繫，更可藉由連結機構外部資源，以達到服務提供的完整性。

(四)困境

1. 公部門的觀點
 - (1) 民間部門將個案轉介回公部門，公部門社工只能承接並承擔後續許多工作
 - (2) 個案處遇觀點不一致
 - (3) 民間單位有很多的堅持，且缺乏競爭對象，對其難以要求
 - (4) 民間部門對個案的處置，未能事先知會公部門
2. 私部門的觀點
 - (1) 與公部門分工與角色尚待釐清，公部門將責任推給民間部門
 - ① 角色與分工不明確
 - ② 沒有主責社工，缺乏聯繫窗口
 - ③ 公權力未發揮，家庭處遇成效差
 - ④ 個案轉介給民間部分後，就成為民間部門的責任
 - (2) 合作模式因人而異
因為社工領域人力流失率與變動率大的現象，使合作團隊常需要重新適應，甚至作法需要重新調整的情形。
 - (3) 轉案資訊不清楚、對個案掌握不足
 - (4) 與公部門判斷不一致
 - (5) 轉介時程延誤，影響後續處遇
 - (6) 公部門參與度不夠—未出席會議或共同參與個案會議

三、案主為 44 歲罹患肝癌的遊民，酗酒路倒被送至醫院，自訴曾假結婚，案妻未出境，但行蹤不明；案父母雙亡，案兄 50 歲獨居，車禍導致重度肢體障礙，被社會局安置，案兄表示案主為中度精神障礙，但身心障礙手冊過期後即未再申辦。案主經常路倒送醫，出院後重複遊民生活，借住土地公廟、有人給錢就喝酒、喝酒過量就吐血送醫，無其他家屬可連絡。案主身體虛弱，無立即生命危險，也無福利身分，但其對機構安置態度反覆，傾向返回土地公廟居住。請以自我決定權(Self-Determination)的運用，提出公職社工師的專業倫理判斷。

【擬答】：

倫理議題之類型	衝突的價值規範	對處遇可能影響	解決方式
1. 案主或者家屬的福祉孰重	1. 忠於案主福祉，問題是誰優先？ 2. 忠於機構和法令：受遺棄者優先 3. 社工員個人價值：公平問題與問題歸因。	1. 影響處遇投入程度 2. 影響責任追究程度	1. 案家稍有撫養意願只求負擔部份責任 2. 同理案家經驗，提供相關服務資訊與轉介

公職王歷屆試題 (100 地方政府特考)

<p>2. 案主自決與介入或干預之衝突</p>	<p>1. 案主最佳利益：生命安全 2. 案主自決：專業倫理強調案主自決 3. 機構規定：提供協助，沒規定什麼地方 4. 社工員價值觀：案主不該忽視自己權益；社工員不想徒勞無功(效益觀)</p>	<p>1. 極力勸說案主脫離遊民情境 2. 淡化受害程度、減少經濟協助</p>	<p>除非生命財產受到威脅，否則應該尊重案主自決，但不失容忍、接納，持續投入。</p>
<p>3. 專業倫理與機構或上級政策相衝突</p>	<p>1. 社工價值：尊重案主自主權 2. 案主最佳利益：防止自殺或意外 3. 上級政策：對社會的誠信(責任) 4. 個人價值：投入過多人力，不符效益</p>	<p>1. 在機構中加強監控造成反彈, 影響互動 2. 遵照政策, 造成人力過度投入與工作者疲憊 3. 不理會, 必須承受上級壓力</p>	<p>1. 與上級溝通：強調案主程度與尊重自主權的重要 2. 強調除罪化：工作者不必承擔不必要的責任</p>
<p>4. 忠於案主福祉或者對其他機構的誠信之衝突</p>	<p>1. 忠於案主福祉(案主需要服務) 2. 對其他機構的誠信(不隱瞞事實) 3. 忠於上級的政策(通報需要安置之事實) 4. 工作者個人價值：案主自做自受</p>	<p>1. 隱瞞實情，違背誠信原則，影響信任關係 2. 承擔被發現焦慮</p>	<p>1. 與上級協商改變機構逆選案主的問題 2. 要求建立服務的單一窗口</p>
<p>5. 案主福祉與上級規定之間的衝突</p>	<p>1. 忠於案主的福祉 2. 忠於上級的政策和命令 3. 個人價值：資源用於刀口(案主資格不符)</p>	<p>1. 舉發影響互動 2. 不舉發有壓力 3. 舉發，則案主以自殺做威脅</p>	<p>建議上級暫緩，或者以不咎既往之原則，強化後來者的資格認定和違法取締。</p>
<p>6. 案主、業主、法令、地方政府各局處室、與政策四者之間的責信衝突</p>	<p>1. 忠於案主福祉(社區安養與安全孰重) 2. 忠於法令規定(機構設置營運等規定) 3. 忠於上級政策，但執行鬆緊拿捏不易 4. 各局室處協調合作管理的議題 5. 小型機構業者生存與案主福祉相繫</p>	<p>1. 嚴格執行傷及案主福祉 2. 依賴其他單位配合，影響互動</p>	<p>1. 定期評鑑督導改善</p>

四、社區服務方案是改變弱勢社區的一種形式方法，公職社工師應了解社區問題及需求、規劃服務方案、評估處遇策略的成效以及資源的開發，進而整合發展出具邏輯性及有效性的服務方案。請就社區中弱勢老人家庭(包括中低收入老人、獨居老人、失智老人、失能老人…等各類型老人家庭，挑選其中一種服務對象)，規劃設計具邏輯模式具以成效為導向的社區服務方案，提出方案計畫書。

【擬答】：

所謂具邏輯模式之以成效為導向之方案計畫，即在本質上，正是「以成效為導向的方案規劃」之精神所在。若欲設計一個具有成效的方案，社會服務專業人員對社會問題、有需求的人口群及社會服務等議題上，都需較過去有更細膩的思考與理解。既然要講究成效，就必須

公職王歷屆試題 (100 地方政府特考)

蒐集各種新的資料，使專業人員得之服務對象在接受服務前後的狀況，藉此明瞭所提供的服務對解決問題的影響。通常會有五種不同的指標：

1.數量的統計 2.標準化工具之測量 3.功能層次量表 4.單位分析 5.服務對象之滿意度
為使社區中的獨居老人獲得社區中志工的協助，茲以該模式設計以下的社區方案

(一)方案緣起：

- 1.依據：根據社區發展協會的會議決議，為有效組織社區中的志工資源，並照顧社區中的獨居老人，故設計此一社區方案。
- 2.問題陳述：根據社區需求評量，社區中的獨居老人需要訪視及問安服務、送餐服務、老人居家服務、電話諮詢輔導等服務，在這些項目中，社區獨居老人亟需志工的協助。
- 3.服務策略的設定：以有服務精神的志工來協助獨居老人，可以一方面使獨居老人得到需要的服務，另一方面可以使社區中的志工組織起來，達成社區發展的目的。

(二)服務對象：

以社區中的獨居老人為主要的服務對象：所謂獨居老人為

- 1.居住於該地 65 歲以上之單身戶
- 2.戶內僅有二人，其中一人，年滿 65 歲，另一人無照顧能力
- 3.與子女同戶，但子女未經常同住(未經常同住指有 24 小時以上獨居事實)

(三)服務方案之目的

使社區中的獨居老人可以得到所需要的服務，並充分運用社區中的志工人力，以達到社區發展的目的；並給予志願服務人員相關研習訓練，以增強其服務效能。

(四)服務方案之目標

使社區中至少 95%的獨居老人，每周至少得到三小時的志工服務；並且達到測量量表 85 分以上的服務滿意度。

(五)提供服務單位簡介：

由友愛社區發展協會提供所需的社區方案並統籌相關的社區工作。

(六)方案活動內容

- 1.前期：以三周為執行期間；此階段的工作目標為社區志工的招募與訓練，以教育性的團體為進行的方式。
- 2.中期：以三個月為執行期間；此階段的工作目標為志工從事獨居老人的服務
- 3.後期：以一個星期為執行期間；此階段的工作目標為進行方案評估。

(七)預算的編列：以零基預算為編列預算的方式

(八)服務方案的評估，根據 1.數量的統計 2.標準化工具之測量 3.功能層次量表 4.單位分析(5)服務對象之滿意度等進行評估。