

101 年第二次專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試試題

類別：社會工作師

科目：社會工作直接服務

甲、申論題部分：

一、個案管理 (case management) 已是當前社會工作者經常運用的工作方法，請分析個案管理的發展背景，並分析個案管理的步驟與各階段的工作重點。

【擬答】：

個案管理源自 1970 年代，目的在鼓勵推動去機構教養化(deinstitutionalization)的服務模式，或鼓勵發展社區支持性方案，漸漸的，個案管理成為發展「社區為基礎」方案的一種社區整合式服務方法。

個案管理的源起背景，係順應「去機構教養化」替代性服務模式發展的需求，即為了促使這些原本生活在機構教養院的多重障礙、有多元需要的案主群(包括病弱老人、障礙者、精神病患者、遊民、未婚懷孕的少女)，可以回歸到社區，針對他們的需求，提供「以社區為基礎」的服務；因此將過去集中在教養機構內的一整套服務，轉由社區的各種機構和系統來提供。因為案主群的需求是一個多元的及持續性的，因此必須經由一種以上的機構和專業人員提供，且是一個持續性的服務，因此必須有服務整合和協調的過程，使服務不會重疊、不是浪費的、不會分散，且是有計劃性的、目標是一致的，及達到成本效益與全面有效性的原則。個案管理的特色涵蓋個案轉介或追蹤、服務整合、組織間關係與合作、資源整合、服務系統與網絡建構等管理議題和實務運作。

要做好個案管理，必須依序進行以下五大步驟：

1. 個案發掘：須篩選及決定案主是否適合此種服務。
2. 事前之預估：決定案主需要的正式步驟，通常由社會工作人員來做。
3. 目標設定及服務計畫：即迎合案主需求的策略。個案管理者須熟悉現有的資源，甚至創新資源並妥當運用，以謀求案主之至大福利。
4. 服務計畫之執行：個案管理者不一定非執行計畫不可。他可以是機構與執行者的中間人，而負起監督計畫執行的責任。必要時，他亦能從事服務的繼續、轉介、篩選與抉擇。
5. 動員與評估：主要是審查服務的績效，進行蒐集資料並加以分析，以確認費用使用與人力調配之有效性。

二、你是已立案老人長期照顧機構(48 床)的社會工作人員，貴機構一向積極尋求更多的社會福利資源，以充實老人照顧之多元化需求。目前政府正辦理私立老人福利機構提供多元及特殊服務獎助方案實施計畫，需求書的內容概要如下：

(一)只要是立案、運作健全的私立老人福利機構皆可申請。

(二)獎助額度依核定項目總額獎助 70%。但未滿 30 床之機構最高獎助金額以 6 萬元為限，30 床以上之機構以 10 萬元為限。

(三)本年度獎助項目及標準：辦理提供失智長者特殊需求服務，可增聘一名專業人員或照顧服務員，及辦理失智專業訓練教學活動等。

你的機構主管請你負責撰寫這個計畫書，請就上述需求書內容，研擬一份方案計畫書。

【擬答】：

臺中市北區失智老人家屬居家照顧技巧提升計畫書

一、計畫目標

為使無自理能力老人或身心障礙之市民在家中得到家屬最適當有效能的照顧，並能有效紓解家庭照顧壓力及提升照顧品質，特規劃失智老人家屬居家照顧技巧相關課程活動。

二、指導單位：內政部社會司

三、主辦單位：臺中市彩虹護理之家

四、參加對象

## 公職王歷屆試題 (101 專技高考)

(一)設籍且實際居住臺中市北區且實際照顧家中 65 歲以上因身心受損至日常功能需他人協助之居家老人之家屬或親人。

(二)設籍且實際居住臺中市北區領有身心障礙手冊(或證明)且日常生活功能需他人協助之居家身心障礙者之家屬或親人。

### 五、服務內容

總計提供以下居家服務項目操作技巧與有效功能活動，課程內容總計 60 小時，包含：

1. 高效能家庭及日常生活照顧技巧：衣物洗濯修補、環境改善、家務文書、生活必需品採購、陪同就醫或醫療資源結合等技巧之操作與評估課程(計 24 小時)。
2. 專業的身體照顧技巧：如何協助沐浴、穿換衣服、進食、服藥、翻身、拍背、肢體關節活動、上下床、陪同散步、運動、協助使用日常生活輔助器具等有效操作技巧(計 36 小時)。

### 六、收費方式

每次課程一天 6 小時，新台幣 600 元，政府補助 70%420 元，自付 30%180 元。

七、申請及評估：請依所附申請書格式詳填後，由本機構工作團隊進行專業評估後，擬訂課程計畫書經共同討論後議定課程內容及時間。

### 乙、測驗題部分：

- (B) 1. 對於個案工作、團體工作與社區工作三大方法異同的敘述，下列何者錯誤？
- (A)獲得社會工作界認可為專業技術的先後順序是：個案、團體、社區
  - (B)個案工作實務的中心觀點是「人在情境中」；社區工作實務的中心觀點是「社會學習理論」
  - (C)三大方法的先鋒運動均起源於英國「慈善組織會社」
  - (D)在專業倫理與獨特性上的原則是相似的
- (B) 2. 有關決定團體規模的原則，下列何者錯誤？
- (A)團體要能圍坐而相互看到對方，聽到對方聲音為原則
  - (B)團體大到使成員能得到刺激，小到足夠參與個人認知為原則
  - (C)如果團體必須較大時，就要將結構分化
  - (D)開放性團體可以不太在意成員多寡；封閉性團體成員多寡卻很重要，以避免成員流失而解散
- (B) 3. 下列有關「設定目標」的敘述，何者錯誤？
- (A)社會工作者必須鼓勵案主一起參與目標的設定
  - (B)目標的設定需以過程而非結果的形式作敘述
  - (C)有效的目標應與案主的價值及文化具有一致性
  - (D)有效的目標應該是具有時間限制的
- (C) 4. 對於生態理論的敘述，下列何者錯誤？
- (A)個人與環境中的他人系統會維持一種持續性的交流
  - (B)透過系統的交流過程，系統和個人也不斷彼此影響
  - (C)社會中的每一個系統都有相同的情境，也利社會工作的處置
  - (D)人面對環境的刺激是一個反應者，也會主動影響所處理環境
- (D) 5. 「社區個案工作」比一般的「社會個案工作」更重視那一方面的能力？
- (A)諮商輔導能力
  - (B)方案目標的擬訂能力
  - (C)社區案主的自我充權能力
  - (D)社區資源的連結運用能力
- (C) 6. 下列有關團體工作定義的敘述，何者錯誤？
- (A)團體是存在於運作的場域之中，團體成員與領導者所形成的力量，是影響團體工作成效的唯一關鍵因素
  - (B)團體工作是工作者有計畫、循序漸進的執行各種活動，以達團體工作的各項目的
  - (C)不論是何種型態的團體工作，都會重視成員社會情緒需求的滿足與任務的達成

## 公職王歷屆試題 (101 專技高考)

- (D)工作者在團體運作過程中，應協助成員發展各種能力，使他們可以為團體的運作及發展擔負更多責任
- (C) 7. 團體工作的最後一個階段常有許多重要的工作內容，下列有關團體結束階段的敘述，何者錯誤？
- (A)團體結束階段，從各層面評估團體的成效，是工作者重要的工作之一
- (B)工作者在最後一次團體之前，先行預告成員團體即將結束，這是處理成員分離焦慮的技巧之一
- (C)任務性團體在結束階段要重視的是團體任務的成果，而非聚焦在成員分離的情緒反應
- (D)任務性團體成員在結束階段，終止關係對其帶來的影響，和處遇性團體成員是一致的
- (C) 8. 一群人非常強烈的投入在一個高度凝聚力的團體，其成員的想法經常是全體一致，這種現象稱為：
- (A)團體凝聚 (B)團體動力 (C)團體思考 (D)團體依賴
- (B) 9. 有關社區能力建構(community capacity building)的觀點，其敘述何者錯誤？
- (A)社區能力是一個社區之各項「資產」或「屬性」的總和
- (B)社區資產的類型不包括政治的資產，以免產生派系紛爭
- (C)一個社區的資產是否能夠有效使用，端視社區的組成分子對此「資產」的運用
- (D)社區資產是靜態的能力，社區力量則是動態的能力
- (B) 10. 有關社區工作的目標，不包括：
- (A)促進居民參與及解決自己的問題 (B)帶動社區派系力量的成長
- (C)提升居民的社區意識 (D)善用社區的資源
- (C) 11. 下列有關「面質」(Confronting)的敘述，何者錯誤？
- (A)面質通常適用於案主出現語言和行為不一致或是矛盾的情況下
- (B)最好以同理的反應來與案主面質
- (C)面質適合運用在直接服務的各個階段中，它能有效協助案主面對自己的想法
- (D)面質容易引發案主因為被挑戰的負向情緒，所以較適合運用在社會工作者與案主專業關係建立較好的時候
- (B) 12. 下列有關生態系統模型中「行動系統」(action system)的敘述，何者正確？
- (A)係指努力改變的焦點系統，為了達到目標需要影響的人與問題
- (B)係指社會工作者為了達成處遇目標，而需要合作的正式與非正式資源
- (C)係指要求改變的個人及其他接受服務的受益人
- (D)係指非志願案主不自覺的非法或危險行為
- (D) 13. 「社區照顧」被視為比較符合人性的照顧方式，以下對於英國社區照顧要素的敘述何者正確？
- (A)去機構化是社區照顧主要目標，因此，社區內不能有任何全時照顧機構存在，才是社區照顧
- (B)社區照顧如透過非正式、志願與民間部門提供服務，會有降低服務水準之虞
- (C)社區照顧的服務需求，應以供給導向為主，以免找不到適當資源
- (D)隨著人口老化和治療方式改變，機構照顧會逐漸轉移至成本較為低廉的社區照顧
- (A) 14. 社區網絡的建構，可以促成全面性的社區發展，要讓網絡關係可以維繫，但在基本前提上不包括：
- (A)必須建立在具有影響力的社區領導者號召上
- (B)必須建立在公平的原則上
- (C)必須要有實質的績效作激勵
- (D)必須要能彈性因應目標的調整
- (C) 15. 社區工作已成為社會公作專業方法之一，以下敘述何者正確？
- (A)1929年藍尼(Robert P. Lane)報告書闡述社區工作方法



公職王歷屆試題 (101 專技高考)

- (B) 1952 年美國社會工作教育學會的課程政策聲明為社會工作三大方法之一  
(C) 社區工作也可以被視為「鉅觀實務工作」(macro practice)的一部分  
(D) 社區工作者最重要的技能是社區組織技術，不必瞭解個案與團體的知能，以免產生工作上的混淆
- (A) 16. 對於會心團體(encounter group)的敘述，何者錯誤？  
(A) 團體活動是為了學習更複雜的技能，以達成行為改變  
(B) 由羅吉斯(Carl Rogers)於芝加哥大學發展而來  
(C) 透過密集的團體經驗，使成員獲致較佳的自我瞭解  
(D) 可算是成長團體的一種
- (B) 17. 有關團體工作模型的敘述，何者正確？  
(A) 三個主要實施模型依其提出的先後順序是：交互模型、治療模型、社會目標模型  
(B) 交互模型工作者主要角色是「變遷媒介者」  
(C) 社會目標模型工作者主要角色是「影響者」  
(D) 治療模型工作者主要角色是「使能者」
- (A) 18. Lewin 在場域理論(Field theory)中介紹了一些概念以協助瞭解在團體中運作的力量，其內容不包括：  
(A) 同理心 (B) 一致性 (C) 支配力 (D) 凝聚力
- (C) 19. 社工員對案主社區系統預估架構的內容，可以不包括：  
(A) 社區權力關係 (B) 社區界線及人口統計特性  
(C) 社區主要的價值觀念 (D) 社區服務輸送體系
- (B) 20. 在助人過程中的結案和評估階段，其主要工作不包括：  
(A) 評估結案的準備 (B) 消除改變的障礙  
(C) 彼此擬訂結案計畫 (D) 擬訂維持改變和成長計畫
- (A) 21. 社會工作者選擇適當理論與處置方法的標準，何者錯誤？  
(A) 抽象層次較高的理論，其解釋範圍較廣，適合做為處置的理論  
(B) 所採取的理論是否經過實證經驗的驗證  
(C) 兩種處置方法都被證實有效時，其中較不費時、經濟與省力的方法優先  
(D) 社會工作者應選擇與自己知識及技術水準一致的處置方法
- (D) 22. 社區有許多種分類的方法，Twelvetrees(1990)將社區分為「功能性」與「地理性」；Cox 等人(1977)則依社區是否組織化，將社區分為「已組織」與「未組織」的社區。若以上述二種分類，請問「中華民國智障者家長總會」屬於何種社區類型？  
(A) 未組織的地理型社區 (B) 未組織的功能型社區  
(C) 已組織的地理型社區 (D) 已組織的功能型社區
- (B) 23. 與家庭會談是社會工作者重要工作之一，當需要進入家庭所屬的社區中或是進行家訪時，他們可能會遭遇各種類型的危險。下列何者不是協助社會工作者保護自身安全的合適作法？  
(A) 家訪前應將行程(如：家訪的地點、日期、預計訪談的時間等)事先告知同事或是督導  
(B) 中國人重視待客之道。當家訪時，案家準備的點心或飲料，應該要禮貌性的食用，以免辜負案家的心意  
(C) 若不確定案家或其所處社區的安全性，可與家庭約在公共場所進行會談  
(D) 若案家成員中有傳染性的疾病，社會工作者應針對暴露在此疾病中的風險進行評估，確定安全無虞再進行會談
- (D) 24. 在一個身心障礙者家長情緒支持團體中，團體領導者說到：「王太太，我想起上次團體中，妳提到當醫師和妳說：『孩子為中度自閉症』時，妳擔心得一個月都失眠。剛才，張太太分享了和妳一樣經歷，對於她的感受，妳的感覺是什麼？」，上述領導者使用的是何種團體技巧？  
(A) 對他人的回應 (B) 自我揭露

- (C)重新建構與再界定 (D)連結成員間的溝通
- (C) 25. 針對服務對象優勢的評估，是社會工作重要的工作焦點，下列何者不是社會工作者應該進行優勢評估的原因？
- (A)透過優勢的評估，可以提高服務對象的自尊與自我價值感，使其相信自己有能量面對現有及未來的問題
- (B)社會工作者若只重視服務對象的限制、忽視優勢，則容易不自覺的阻礙服務對象成長的潛力
- (C)優勢觀點是社會工作較新的處遇理論，社會工作者應該運用新的觀點來協助服務對象，才符合專業倫理
- (D)進行優勢評估時，必須同時注意服務對象「個人」與「環境」層面的優勢
- (C) 26. 「重新提出老問題或提出新問題」是案主面對結案時的分離焦慮，可能出現的反應。下列對於這個反應的敘述，何者錯誤？
- (A)若經過審慎的觀察、評估與討論之後，社會工作者與案主可以思考重新擬定契約以增加會談次數，將結案時間延後
- (B)在結案階段，若平時話不多的案主，突然變得話多或做過深的自我坦露，則可能是案主不想面對結案的反應
- (C)若案主在結案階段提出新問題，社會工作者應該立即轉移會談的焦點，優先處理案主所提出的新問題
- (D)不論是重新提出老問題或是提出新問題，都可以助案主與社會工作者重新思考結案的適切性
- (C) 27. 「保密」是社會工作者重要的倫理原則，下列關於保密的敘述，何者錯誤？
- (A)督導為了監督服務的品質或是提升社會工作者個案服務的專業的知能，社會工作者在知會案主同意的前提下，是可以閱讀個案紀錄的
- (B)有時其他單位因為轉介或工作的需要，向社會工作者要求提供案主相關資料時，社會工作者可以透過很多方式來處理保密的要求，像是：取得案主願意提供資料的同意書、提供案主必要的訊息，而非所有資料都提供等
- (C)當案主涉及虐待兒童、老人或其他家人時，社會工作者可以放棄保密的倫理原則
- (D)不論在任何情況下，社會工作者的個案紀錄不能讓機構以外的人(如：評鑑委員、外聘督導等)閱導，以免損及對案主資料的保密
- (D) 28. 對於臺灣日治時期社區工作的發展歷史，下列何者錯誤？
- (A)類似西方睦鄰運動，以稻垣藤兵衛於1916年在臺北大稻埕所設立「人類之家」最早
- (B)「鄰保館」是因1936年東勢地區大地震，為了災後重建並增進當地居民之福利與教化而設立
- (C)臺灣第一個「鄰保館」事業係由財團法人嘉義博愛會於臺南州嘉義市設置
- (D)「方面委員會」是仿效德國愛爾伯福制度(Eiberfeld System)設立
- (B) 29. 下列情境中，社會工作者運用的是何種會談技巧？
- 案主是個成年女性，她的問題是丈夫不喜歡和她相處。案主的先生曾經抱怨：「我每次和她說話，她就不知道飄忽到那裡去，也許是到了白日夢的世界」。社會工作者在與案主會談中，則是發現她的注意力常常迷失，就和她丈夫陳述的一樣。在這次會談中，社會工作者和案主說：「就在我們說話的時刻，我注意到你的眼神根本沒有注視我，妳好像在看著遠方而在想些什麼事情似的，妳現在到底在想些什麼？」
- (A)重新建構(reframing)
- (B)面質(confronting)
- (C)立即性反應(responding with immediacy)
- (D)同理(empathy)
- (B) 30. 社區工作者做過了社區需求調查之後，依據自己的專業，研擬了一套具體的方案，進入社區並加以執行，這是何種社區工作模式？

公職王歷屆試題 (101 專技高考)

- (A)地區發展模式 (B)社會計畫模式 (C)社會行動模式 (D)社區建設模式
- (A) 31. 「依據社會正義或民主的理念，將社區中處於劣勢地位者，組織起來，而後對社會提出適當的要求，如資源的增加或合理的對待」。上述概念指的是學者 Rothman 與 Tropman (1987) 提出的「社區工作三模式」中的那一個模式？  
(A)社會行動模式 (B)社會計畫模式 (C)社會干預模式 (D)社區發展模式
- (D) 32. 「當一個新住民家庭不瞭解符合他們特殊需求的各種服務時，社會工作者告知家庭有那些可用的服務並協助使用這些服務，增加其使用服務的相關知能，以順利達成任務，並能產生後續面對與處理困境的信心。」上述這些工作內涵，是家庭社會工作者的何種角色？  
(A)動員者 (B)倡導者 (C)協調者 (D)使能者
- (B) 33. 「身為社會福利機構的一員，社會工作者有責任評估組織結構、機構政策與阻礙有效服務輸送的機構內部功能關係，這些相關的角色包括團隊成員、督導者、組織分析者等」，上述是直接服務社會工作者多重角色中的那一類型角色？  
(A)研究者和研究使用者 (B)系統的維護與增強者  
(C)系統的發展者 (D)系統的連結者
- (B) 34. 對於兒童的疏忽或虐待，社工員經過家庭評估之後，決定先暫時將兒童安置於適當的場所，俟原生家庭功能恢復，再協助兒童返家，此一處置方案稱為：  
(A)家庭維繫方案 (B)家庭重整方案 (C)家庭個管方案 (D)家庭替代方案
- (D) 35. 「在社區工作中，我們不能簡單的依據經驗和客觀事實來定義社區問題，而必須嵌入有意義的網絡中，不僅是透過個別化的處置方案為其提供諮詢服務，還必須進行背景闡釋。」這段話是何種理論的觀點？  
(A)社會學習理論 (B)組織相互關係理論  
(C)結構功能理論 (D)現實建構理論
- (A) 36. 團體領導者通常需與來自不同背景或文化的人一起工作，若領導者具有文化敏感度，則較能為和自己不同背景的成員提供適切服務，下列關於領導者面對不同文化背景成員實務運作原則的敘述，何者錯誤？  
(A)領導者應該協助少數民族的團體成員瞭解，由於其缺少相關的知識與訊息，他們的經驗與看法對團體任務的達成缺少助益，是合理的  
(B)領導者需協助成員瞭解其在過去生活中所經歷的歧視，及這些經驗對目前問題與困境的影響，以透過瞭解，逐步增加其正向的自我認同  
(C)領導者應協助成員在團體中，瞭解彼此相同與不同的文化價值觀與生活經驗，藉由各類經驗的交流分享，增進團體成員的相互尊重與互動  
(D)對於少數民族的團體成員遭遇服務體系不當對待時，在團體之外進行倡導的工作，是領導者的重要任務之一
- (B) 37. 下列有關團體評估 (evaluation) 的敘述，何者錯誤？  
(A)團體成效的測量可分為自陳式測量與觀察式測量，前者由成員提供資料，後者則是由工作者觀察  
(B)可分為過程評估與結果評估，前者可瞭解團體總目標的達成情況和團體最後的成效  
(C)考量服務的責任，工作者需對團體的過程、成效等面向，運用合適的方式進行評估  
(D)評估是動態的過程，在團體的每個階段 (開始、中間、結束) 都應該進行
- (C) 38. 在團體結束階段，工作人員有許多重要的工作任務，「維持和普及化 (generalizing) 團體改變的成效」是其中一項，下列關於執行這個工作任務的技巧，何者錯誤？  
(A)由於成員的問題有很大的差異，工作人員針對某些類型的成員，難以持續維持正向的改變  
(B)工作人員可以運用各種不同情境和環境的設計，協助成員學習新的行為，增加新的能力  
(C)為了增加成員獨自解決問題的能力，當最後一次團體結束時，工作人員就應該結束所有的互動與處遇  
(D)工作人員應協助成員發展對自己解決問題、面對困境等能力的信心，才能有效維持改變的成效



公職王歷屆試題 (101 專技高考)

- (D) 39. 「重新建構」意指社會工作者以新的方式幫助案主重新認識自己。案主說：「我覺得自己真是個失敗的母親，因為太關心孩子，所以太過嚴格的管教他，這樣不僅沒讓孩子成績進步，還讓我們親子關係很疏離。」請問下列何者不屬於社會工作者「重新建構」的回應？
- (A) 我覺得妳是一個真心關心孩子的母親，雖然教導方式比較不適合孩子，但不致於是個失敗的母親
- (B) 你會覺得自己不是個成功的母親，是因為妳相信妳應該可以用更好的方式來教導孩子，妳覺得目前這樣的狀態，代表妳管教孩子的方式有問題
- (C) 其實一個成功的母親有很多的面向，不只有讓孩子成績進步或是親子關係良好這些方面的表現，妳很關心孩子，願意檢討自己的錯誤，也是一個成功母親的重要條件
- (D) 妳一下子說自己是個失敗的母親，一下又提到自己非常關心孩子，這二者不是很矛盾嗎？我覺得妳要好好思考自己的行為，重新創造教導孩子的新方法
- (C) 40. 「社工人員對於案主提出的問題，立基於案主的需要給予必要的協助，而不是依據案主的問題是否值得協助處理」這段話是社工人員與案主建立專業關係中的那一項原則？
- (A) 非批判的態度 (B) 適度情感表達 (C) 尊重案主自決 (D) 對案主問題予以保密

公  
職  
王