

## 99 年第二次專門職業及技術人員高等考試試題

等 別：高等考試

類 科：社會工作師

科 目：社會工作

方晴 老師 解題

甲、申論題部份：

一、近年來，台灣社會福利蓬勃發展，社會福利的輸送已從「德政式」的國家責任轉移到「民營化」和「社區化」的輸送設計。但是，隨著許多社會福利法案陸續通過，社會福利資源擴張，公部門的福利服務輸送多元，民間福利機構林立，各種服務的案主資格認定狹隘，服務輸送體系零碎不完整，使得多重問題的案主群無法得到合適的服務。目前，在資源如此多元的情況下，「個案管理」(case management)已經成為許多實務社會工作人員會選用的工作方法。請問，在面對多重問題和多重需求的案主、機構資源有限又特定、多元機構的協調和競爭等情況，社會工作人員可能面臨的倫理兩難議題為何？

### 【破題解析】

方晴老師於課堂上曾一再提醒同學們個案管理的重要性，個案管理為社工師考試常出現的題目，本題中又再加上相關的倫理問題，整合力高又認真聽講的同學們應可以得到高分！

### 【命中特區】

本班教材命中/99 正規班講義/編號：B9K10 /頁 142~144/方晴編著。【命中率】95%

### 【擬答】：

#### (一)個案管理的定義

個案管理是一種過程，這個過程包括來自不同的機構與專業工作者，代表案主群擬定計劃、尋找和督導服務；這些工作一般由一個機構負責，並指派一個個案管理師給案主，由個案管理師整合服務，為案主倡導、控制資源及尋找服務，使服務提供的過程當中，有很多同機構及專業工作者共同協調，經由專家團隊以發展案主所需之服務。其過程包括：尋找個案、周延且多面向評量及經常性的再評量。

#### (二)個案管理的使用時機：

1. 個別案主遭遇多重問題，需要多種機構提供服務活動時。例如一個遭受性虐待的兒童，同時需要福利機構的安置、衛生機構的治療、司法機構對加害人的處罰，此時即需採取個案管理的方式，以整合不同機構的服務。
2. 一個家庭之中有多個成員需要接受相同或不同機構的協助時。例如，家庭扶助中心對於案主家庭提供服務時，需分別對兒童案主申請教育補助、對案父推介就業服務、對案母安排醫療服務、對案弟轉介障礙復健，此時亦可運用個案管理的方式，協調各相關機構對同一家庭成員的服務。

#### (三)個案管理的目的

1. 服務的連續性：從橫斷面來說，服務的連續性指所提供的服務應是全面且統整的；就縱剖面來說，在每個時間提供連續而完整的服務之外，還需要隨時反省案主需要的改變。
2. 服務之可近性與責信：各福利機構對案主往往有不同資格之要求、規定，面對眾多機構的要求，案主可能不知如何應付而無法獲得服務，個案管理的目的就是在協助案主獲得所需要之服務。並且，個案管理有助於服務的責信，因為有許多機構介入服務時，責信問題變得很困難。
3. 增進服務輸送之效率：個案管理師可監督服務是否確實提供，且以有效的模式進行，這樣可以提昇成本效益。

#### (四)相關倫理兩難的問題

1. 案主權益和機構利益衝突的倫理兩難：  
基於機構的管理目標及預算的考量，社工員對案主的設計受到很大限制而無法有效解決案主的問題。
2. 雙重忠誠度的倫理兩難：

## 公職王歷屆試題 (99 專技高考)

社工員應該遵守機構的規章與程序，但面對機構、主管或督導或同事違反專業倫理守則，且傷害案主的權益時，會產生忠誠度上的問題。

### 3. 資源分配及資源不足的倫理兩難：

經費的缺乏、預算刪減、及福利服務需求增加時，社工員常感到資源分配的兩難決定，許多機構在分配資源時，會受到過去行政系統、行政人員的個人偏見、政治介入的壓力，並未考量到案主的實際需要。

二「生態系統觀點」(ecological perspective)結合個人發展與生活環境相關的知識體系，與社會工作的個人處置和社會改革的特色非常調和，成為社會工作人員經常用來進行問題評估和介入處置的參考架構。請問，根據「生態系統觀點」，個人或家庭之所以會發生困擾或問題的原因為何？所謂的問題是如何界定的？因此，據此觀點介入干預的策略或方法有那些？最後，請舉出一個您曾經處理過的案例來說明您如何用運用生態系統觀點來進行評估(assessment)和「介入」(intervention)的規劃。

#### 【破題解析】

生態系統觀點一直是社工師考試常出的題目，本題更進一步要同學們提出處理過的案例，以說明評估與介入的規劃，是基本題型加上應用的部份，實力佳的同學們對此題應可以得心應手。

#### 【命中特區】

本班教材命中/99 正規班講義/編號:B9K10 83/頁~86/方晴編著。【命中率】100%

#### 【擬答】：

(一)根據「生態系統觀點」，個人或家庭之所以會發生困擾或問題的原因如下：生態系統觀點的建構主要是引用生態學理論觀點中有關生物及其棲息環境間的「交流」與「調適」過程，特別是生物如何運用環境中的資源、如何因應必要的變動來修正生活機制以維繫生存的需要，以及生物如何與環境相互調適以提昇環境的多元性和維繫生存能力。

#### (二)問題的界定

生態系統觀點的社會工作理論假設個人與其棲息環境的交流過程中，必須在適當成長的時間點獲得足夠的環境滋養，才能進行各項生活歷程，而為了維持生活歷程的前進，人因此就要與其棲息環境保持適切的調和度以達到順利的適應。

另外，生態系統觀點的社會工作理論有以下的基本預設：

1. 一個人生來就具有能力與其所在環境互動，有能力和其他人發生關聯。
2. 人在情境中視一個聯合的交流系統，人與環境在此系統中相互影響，並形成一種互惠性的關係。
3. 要理解個人，必須將其置於生長的自然環境及所在的情境之中。
4. 為了協助案主，社會工作人員應隨時準備干預案主所在生活空間的各個層面。

#### (三)問題的界定

生態系統觀點是依據人與環境介面間之互動關係的特質為概念架構，理解個人所在的複雜網絡力量如何正向地影響個人與其行動的場域，也關心阻礙個人成長、健康與社會功能的負向生活情境，如壓迫、貧窮、失業與污染等情境。

生態系統觀點認為案主所經歷的困境為「生活中的困境」，並非個人的病態或性格的缺陷所致。社會工作干預的標的對象是指個人、家庭、次文化、社區等各個層次系統，其助人的實務模式則是綜合各種社會工作取向的方法，主張運用面向和多元系統的干預策略。

#### (四)處遇策略或方法

Pardeck(1996)運用社區心理衛生的生態系統架構，將生態取向的處遇過程分為七個步驟：

1. 進入系統：社會工作人員透過與案主及相關人員的會談，及其他系統的資料提供，並藉由評量案主所有的重要關係，找出進入案主世界的入口。
2. 繪製生態圖：分析案主所在的各種系統並繪製成圖，以案主系統中的人物與事件為重心，包括生態系統的流動方向與關係強弱。社會工作人員可以善用結構式的會談、運用評量的工具與家庭重塑技術來進行。
3. 評量生態：社會工作人員尋找生態系統中所經歷的基本問題及主要優點，特別是描述案主

## 公職王歷屆試題 (99 專技高考)

生命中重要的關係及主題。找出哪些人物及事件會正向支持案主的行為？哪些會增強案主的負向行為？

4. 創造改變的觀點：社會工作人員和案主分享共同做的評量後，開始向案主提議幾個需要改變的生態系統，特別是案主最可以著力而產生改變的生態系統層次，並且這些干預方法的選擇及訂定是需要案主同意的。
5. 協調與溝通：社工員溝通及協調案主的各個生態系統。
6. 再評量：如果案主及重要他人所參與的干預過程可能進行的並不順利，社會工作人員應進行再評量的階段，再次尋找切口進入案主的生態系統之中，再度和其相關的他人會談以取得更多的資料，進行再評量的工作。
7. 評估：運用一些結構式的工具由案主本身的角度來評估干預行動進行的成效。干預的歷程中也應隨時評估干預行動的進行情況，以指向未來干預方法應改進方向，以受惠其他類似的案主。

### (五) 評估和介入的規劃

以外籍配偶嫁來台灣的生活適應問題，加上生育遲緩兒為例，在評估的部份，為其繪製生態圖，並且做生態評量；找生態系統中所經歷的基本問題及主要優點，特別是描述案主生命中重要的關係及主題。找出哪些人物及事件會正向支持案主的行為？哪些會增強案主的負向行為？在介入的規劃部份，可以個案管理的方式，為其結合相關遲緩兒的療育資源與外籍配偶本身所須的相關資訊或教育，以改善其生活。

### 乙、測驗題部份：

- (B) 1. 台灣社區發展工作發展甚早，日據時代已有類似英國睦鄰運動的「鄰保事業」，嗣後聯合國社區發展工作正式引進啟動台灣以「社區」為名的相關計畫，至於對基層的社區組織的型態，則隨著發展過程的變遷而有所不同，請問現行的基層社區組織單位，係以何種方式運作？  
(A) 社會運動方式 (B) 人民團體方式 (C) 志願組織方式 (D) 社區營造方式
- (C) 2. 社會工作有三項基本功能，重建、提供服務及預防，彼此互相連結並互相依存。假設：社區的服務委員會，運用社區組織與社會資源，並僱用專業人員，幫助接近犯罪邊緣或住在犯罪區的少年，請問，其所提供的服務係屬於那一種社會工作基本功能？  
(A) 重建 (B) 矯治 (C) 預防 (D) 治療
- (C) 3. 社會工作的督導方式，已有所改變，不再是以前那樣上對下僵化的督導，一般趨勢是採用自我指導方式，而較少採用拘泥的督導與被督導的關係，目前較廣泛使用的方式，除參與式督導、自我督導之外，尚有何種型式的督導？  
(A) 行政督導 (B) 專家督導 (C) 同儕督導 (D) 團體督導
- (D) 4. 以社區工作方法與技術而言，請問社區工作的主要技術為何？  
(A) 調查 (B) 傾聽 (C) 同理 (D) 方案規劃
- (C) 5. 社會工作的三大傳統基本方法為個案工作、團體工作與社區工作，對於三大工作方法特性之比較，下列敘述何者錯誤？  
(A) 個案及團體工作之目標在改變個人行為，社區工作的目標則在實質解決社區問題，提升社區自治能力  
(B) 個案工作之動力為家庭動力，團體工作則為團體動力，社區工作則為社區動力  
(C) 個案工作之主要技術為支持、傾聽；團體工作為社會衝突、團體動力學；社區工作則為方案設計、會議及動員  
(D) 個案、團體工作之對象為失功能或處於困難中之受助者；社區工作則為社區領袖、菁英、一般居民
- (B) 6. 台灣老齡人口數自 1990 年以來快速增加，1993 年達到總人口數 7.1% 的「高齡化社會」，於 2009 年齡人口數已占總人口的 10.6%，以下有關人口高齡化相關指數定義，何者錯誤？  
(A) 扶養比係指 0-14 歲人口與 65 歲以上人口總和除以 15-64 歲人口之比率

公職王歷屆試題 (99 專技高考)

- (B)扶老比係指 65 歲以上人口除以 0-14 歲人口之比率  
(C)扶老比係指 0-14 歲人口除以 15-64 歲人口之比率  
(D)人口自然增加率係指出生人數減去死亡人數除以年中人口數之比率
- (C) 7. 請問當家裡老人其日常生活活動功能量表評估為重度以上，且實際由家人照顧，未接受機構安置、居家服務者，如其家庭經濟狀況在一定情況以下者，可申請下列那種經濟協助？  
(A)家庭生活補助 (B)老年照顧補助  
(C)特別照顧津貼 (D)看護補助
- (B) 8. 國民年金法於 2008 年 10 月正式施行之後，原對家庭經濟狀況在一定條件以下之 65 歲老年所提供之敬老福利津貼，併入國民年金體系之下，成為下列那一種法定年金給付？  
(A)老年基礎年金 (B)老年基本保證年金  
(C)老年附加年金 (D)敬老津貼年金
- (D) 9. 關於兒童及少年保護通報及處理，請問當直轄市、縣（市）政府於知悉有應保護之兒童及少年之通報案件，應立即指派社會工作人員進行調查，請問立即係指在多少時限之內？  
(A)至遲不得超過 6 小時 (B)至遲不得超過 12 小時  
(C)至遲不得超過 18 小時 (D)至遲不得超過 24 小時
- (C) 10. 關於兒童及少年保護之個案，在法院裁定繼續安置期間，直轄市、縣（市）主管機關最遲應於安置期滿為多少時間完成延長安置必要性之評估？  
(A) 7 日 (B) 10 日 (C) 15 日 (D) 30 日
- (B) 11. 有關特殊境遇家庭扶助項目中子女生活津貼之相關規定，下列敘述何者錯誤？  
(A)補助對象含子女及孫子女  
(B)年齡為 12 歲以下者  
(C)補助標準為每一名每月補助當年度最低工資之十分之一  
(D)每年申請乙次，初次申請者，得隨時提出
- (C) 12. 有關社會工作人員在身心障礙福利服務中的轉銜任務與角色，下列敘述何者錯誤？  
(A)轉銜的意義被定義為一套有系統的過程，協助服務對象由一個環境轉換到另一個環境  
(B)轉銜服務必須與生涯發展同時並行，應是長期性，而非短期性  
(C)轉銜計畫，需要跨專業的合作包括教育、心理、衛生、社會服務、職業輔導等，父母暫不加入  
(D)以個案管理方式提供跨專業的服務，以外展的精神提供多元的資源
- (D) 13. 社會工作師之行為必須遵守社會工作倫理守則之規定，請問在我國社會工作師倫理守則由何單位訂定？  
(A)內政部 (B)縣市政府  
(C)當地社會工作師公會 (D)全國社會工作師公會聯合會
- (A) 14. 社會工作師應保守業務之秘密，關於案主隱私權之相關規範，下列敘述何者錯誤？  
(A)案主聲請查閱個案社會工作紀錄時，社會工作師不得拒絕  
(B)案主縱已死亡，社會工作師仍須重視其隱私權  
(C)當社會工作師評估案主有自殺危險時，必要時不受保密的限制  
(D)當社會工作師負有法律規定相關報告責任時，不受保密的限制
- (C) 15. 以社會學家派深思 (T. Parsons) 的論述來說明系統理論的社會工作模式，派深思認為任何社會單位，皆可視為一個社會系統，社會系統係生物有機體，為了存續，必須維持一種均衡的狀態，而為了維持均衡狀態，任何社會系統均會產生下列四種基本需求，請問是那四種基本需求？  
(A)分化+適應+整合+融合 (B)分化+融合+適應力升級+目標達成  
(C)適應+目標達成+整合+模式維持 (D)適應+目標達成+融合+整合
- (C) 16. 關於社會工作理論運用發展脈絡，如以發展時間序列為指標，下列敘述何者正確？  
(A)認知行為理論→精神分析理論→人本主義觀點→危機介入模型  
(B)心理暨社會學派→認知行為理論→危機介入模型→任務中心模型  
(C)精神分析觀點→認知行為理論→心理暨社會學派→人本主義觀點

公職王歷屆試題 (99 專技高考)

(D)精神分析觀點→心理暨社會學派→認知行為理論→危機介入模型

- (B) 17. 請問 1970 年代以來發展之基變社會工作係屬於下列那一個社會工作理論觀點？  
(A)反射-治療觀 (B)社會主義-集體主義觀  
(C)個人主義-改革主義觀 (D)危機處遇-解決問題觀
- (A) 18. 危機介入取向之社會工作模式，下列敘述何者錯誤？  
(A)危機介入的發展到現今已有數十年的歷史，早期的危機介入是以行為分析學為基礎  
(B)危機介入是指對處於生活危機狀況中的人施予短期性處遇的方法，協助其克服危急情況  
(C)危機介入的基本假設之一個人對危機情境之反應是反映出個人對目前壓力之認知經驗  
(D)危機解決係指澈底解決或完全處理危機事件
- (B) 19. 下列有系統理論的觀點，何者錯誤？  
(A)系統理論觀點的主要假定，乃環繞在一定範疇界限之內有關整體和部分之間關係和互動機制  
(B)系統的概念主要可分為四部分：結構、內涵、行動和機能  
(C)案主問題的相關層面或系統各部分，乃是動態的，不斷在消長和變化，需連續地重新評估  
(D)與重視社會脈絡的社會工作觀點相符，體認案主有多元需求，須待從不同的行動策略下手
- (A) 20. 請問在處遇社區中高危險族群的問題與需求等，採用同是前述高危險族群，尋找需求和傳遞訊息的方法，係屬於下列何者理論的處遇方式？  
(A)社會網絡理論 (B)生態系統理論 (C)任務中心理論 (D)危機介入理論
- (C) 21. 下列對於美國的社會福利與社會工作專業發展之敘述，何者錯誤？  
(A)美國第一個慈善組織社會(Charity Organization Society)於 1877 年設立於紐約州的水牛城  
(B) 1935 年聯邦社會安全法(Social Security Act)的制定，是美國聯邦政府第一次在社會福利服務中扮演主要的角色  
(C)美國的醫療救助(Medicaid)是提供給所有 65 歲以上老人的醫療照顧  
(D) 1996 年「平衡個人責任與工作機會法案」的制定，使兒童與其家庭，自此以後喪失了各自請領福利的資格
- (B) 22. 1980 年代以來，歐美國家興起所謂「新右派思潮」的福利改革，下列那些選項是新右派的福利主張？1、小政府 2、計畫經濟 3、市場經濟 4、給予地方較多的福利控制權 5、增加福利預算  
(A) 135 (B) 134 (C) 245 (D) 345
- (A) 23. 社會工作人員在進行社會個案工作的實務中，對於案主進行個別診斷，所採取的方式是檢查案主環境與其精神功能間的交互活動，由「目前的處境」及當地社會文化水準來瞭解案主所遭遇的問題，這是屬於何種類型的診斷模式？  
(A)動力診斷(dynamic diagnosis)  
(B)臨床診斷(clinic diagnosis)  
(C)病理診斷(etiological diagnosis)  
(D)功能診斷(funcion diagnosis)
- (A) 24. 在女性主義理論中，主張解構文化建構的男性優越意義型態，檢視權力和知識如何影響女性的世界觀，這是屬於何種女性主義的派別？  
(A)後現代派 (B)婦女主義派 (C)文化派 (D)社會主義派
- (B) 25. 就認知行為學派而言，下列何種選項不符合其理論主張與實務干預模式？  
(A)藉由增強作用，消除非理性認知 (B)短期內協助個人從危機中重回身心平衡  
(C)透過示範，學習新經驗 (D)運用系統減敏法修正行為
- (A) 26. 就增權理論觀點而言，下列何種選項不符合其理論主張與實務干預模式？  
(A)主張干涉主義(antithesis of paternalism)的實務模式  
(B)主張去除制度性的權能障礙，以發揮個人權能

公職王歷屆試題 (99 專技高考)

- (C)在倫理價值上，承諾案主充分干預計畫的訂定  
(D)運用「倡導辯護」(advocacy)的策略，促使案主具有批判性思考
- (C) 27. 就生態系統理論觀點而言，下列何種選項不符合其理論主張與實務干預模式？  
(A)此理論同時重視增進案主生活及環境情境  
(B)認為個人問題乃是個人與其所在空間的生態系統不協調所致  
(C)透過揭開個人內在衝突及根源，修正其行動與生活經驗  
(D)主張增進個人運用環境資源的能力，協助重建個人與環境的交流
- (D) 28. 在社會工作倫理的觀點中主張：「倫理標準是基於文化、政治環境、當代的規範與道德標準，以及其他外在環境等因素考量。所以倫理的考量無法斷言何種信仰或何人的信念優於他人」。請問這是屬於何種倫理觀點？  
(A)目的論(teleological theories) (B)義務論(de-ontological theories)  
(C)直覺論(intuitionist) (D)相對論(relativism)
- (B) 29. 社會工作人員參與權益倡導，在社會工作專業上以平等、公平、自由與利他為目標，這是遵從何種社會工作理論守則？  
(A)守密 (B)追求社會正義 (C)案主自決 (D)充實知能
- (A) 30. Reamer(1990)提出一套解決倫理兩難與抉擇的對照比較原則。有一倫理兩難的案例是：「社會工作人員應尊重案主教育子女的方法，當案主威脅到孩子受教權的基本福祉時，則社會工作人員應介入父母的管教方法」。這是採行下列何種倫理抉擇的優先性原則？  
(A)個人基本福祉的權利優先於他人的自我決定權  
(B)個人自我決定的權利優先於自身的基本福祉  
(C)傷害到維持人類生命、健康、尊嚴時優先於傷害到其他如誠實、保密等可加的事物  
(D)防止傷害的義務與提升公共利益的義務優先於個人財產所有權
- (A) 31. 就任務中心學派的理論觀點而言，下列何種選項不符合其理論主張與實務干預模式？  
(A)人之所以有問題是病理因素所致  
(B)指認「標的問題」(target problem)是此學派的先決條件  
(C)以「有計畫的短期處遇」取代傳統的長期治療模式  
(D)社工所執行的角色是契約訂定者及行動指導夥伴
- (C) 32. 因應我國人口快速老化導致之照顧服務需求，行政院於 96 年 4 月 3 日核定「我國長期照顧十年計畫」，以下有關長期照顧的實施之敘述，何者錯誤？  
(A)主要服務對象分為四類：(1) 65 歲以上老人 (2) 55 歲以上山地原住民 (3) 50 歲以上身心障礙者 (4) 工具性日常生活活動功能 (IADL) 失能且獨居之老人  
(B)政府依個案失能程度補助服務時數，服務對象之失能程度分為輕、中、重度三級  
(C)政府依失能者家庭經濟狀況提供不同比率補助，低收入戶由政府全額補助，中低收入者補助 60%，一般家庭補助 30%  
(D)地方政府長期照顧管理中心扮演失能者需求綜合評估核心角色
- (A) 33. 在婦女社會工作上，下列那些是促進「婦女安全與保護」權益的福利措施？1、強化家庭暴力評估 2、訂定性侵害犯罪加害人處遇計畫 3、推動社區保母支持系統 4、推動「婦女數位落差」計畫  
(A) 12 (B) 23 (C) 14 (D) 34
- (B) 34. 在身心障礙者社會工作實務上，下列何種不屬於「增進身心障礙者權益維護」目標的福利措施？  
(A)訂定身心障礙者受補助宣告及監護宣告之參考指標與後續服務措施  
(B)強化身心障礙者區域性醫療復健服務網絡及轉介服務機制  
(C)發展身心障礙人權保障、身體安全、被剝奪學習、被限制自由等評估指標  
(D)中央主管機關會同目的事業主管機關，鼓勵信託業者辦理身心障礙者財產信託
- (D) 35. 在學校社會工作實務上，社會工作人員的職責是協助社區居民去瞭解學校教育方案，改變那些不能滿足學生需要的社區情境，這是採取何種工作模式？  
(A)傳統臨床模式 (B)學校變遷模式 (C)社會互動模式 (D)社區學校模式

公職王歷屆試題 (99 專技高考)

- (C) 36. 在工業社會工作實務上，社會工作人員協助組織與員工進行行政中立方案、公平政策發展方案，以及預防工作歧視方案等肯定行動方案，這是屬於何種類型服務方案？  
(A)人力資源方案 (B)諮商方案 (C)社會及社群變遷方案 (D)多重服務方案
- (B) 37. 在矯治社會工作上，採取一種以住宿為中心的型態，來收容剛出獄或輕犯者，以擔任機構處遇與社區生活的中途轉換站，並透過各種服務，協助其及早適應社區。這是屬於何種社區處遇方式？  
(A)寄養家庭(foster home) (B)中途之家(halfway house)  
(C)觀護制度(probation) (D)更生保護(after care)
- (D) 38. 在醫務社會工作中，下列何者不屬於社會工作人員在健康照護中的角色？  
(A)評估病患心理和環境的優缺點  
(B)在服務輸送上與團隊合作，以確保每位團隊成員的知識和技術，能被善加利用  
(C)協助家屬合作參與治療，並協助病患善用醫療服務  
(D)疾病診斷與研擬治療計畫
- (C) 39. 社會服務機構在決定分配稀少資源時，主張弱勢族群或受壓迫的社區應優先給予資源或服務的提供。請問這是採取何種分配正義的標準？  
(A)平等(equality) (B)需要(need)  
(C)補償(compensation) (D)貢獻的多寡(contribution)
- (A) 40. 在社工專業倫理上，社會工作人員與案主個關係，不可要求案主送禮、不可有借貸關係、不可發生性關係等，這是遵從何種社會工作倫理守則？  
(A)專業分際 (B)守密 (C)追求社會正義 (D)案主自決

公職王