

108 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等別：三等考試

類科：公職社會工作師

科目：社會工作實務

一、假如你為一名社區社工員，想要依據社區需求與問題規劃下年度的服務方案，請問你可能運用那些方法了解社區的問題？需求評估的方法為何？方案實施成效如何評量？（30 分）

【擬答】

1. 《考題難易》★★★

2. 《破題關鍵》

掌握社區工作的基本步驟、社區需求評估的調查方法與方案評量的重點即可取分。

社區工作是指和社區民眾一起，是以某一社區為單位而從事的社區服務或治療工作，是指社會工作者以一個社區為對象所進行的專業服務或方法。藉由集體行動，協助人們促進其社區提昇的過程。一個社區社工員從事社區工作服務必須先了解社區的需求與問題，以下就題意說明了解社區問題的方法、需求評估的方法以及評量方案實施成效的方法：

(一)了解社區問題的方法

剛開始進入社區對其問題並不了解，必須藉由社區調查的過程來認識社區問題，建立基本資料，其採取的方法有：

應用方法	說明
訪談 (interview)	透過面對面或電話來了解當事人對社區問題或需求的看法，採取結構式或非結構式訪談
問卷調查 (survey)	自填問卷、訪談問卷、電話調查
實地觀察 (field observation)	參與觀察（完全參與、參與兼觀察、觀察兼參與）、非參與觀察
次級資料 (secondary data)	又稱二手資料
社會指標 (social indicators)	指將各種既存統計資料，選取足以呈現社會整體現象的項目，編制成長期累積的表格與圖形，以利比較時期變動的趨勢的一種統計報告。
服務統計 (service statistics)	各公共服務機構所蒐集到的資料，如社會福利機構的個案統計、學校的輔導記錄統計等
會議 (meetings)	1. 社區委員會、里民大會、公聽會 2. 名目團體技術 (Nominal Group Techniques)：一種理念蒐集、解決問題與集體判斷的結構性集會技術。

(二)需求評估的方法

需求評定的方法很多包括：資源盤點 (resource inventory)、社會指標分析 (social indicator analyses)、服務使用分析 (analyzing use of service) 公聽會 (public hearings 或社區論壇 community forums)、命名團體法 (the nominal group technique)、德菲爾法 (the Delphi technique)、社會調查法 (surveys)、訪談法 (interviews)、焦點團體法 (focus groups)、與聚合分析法 (convergent analysis) (McKillip, 1987; Soriano, 1995)。所謂聚合分析法是同時運用兩種以上的需求評定方法，一般需求評定專家認為這是較能精確估算需求的方法。

需求評定方法	內容
資源盤點	資源盤點是了解在某個地理區域內，針對某特定目標群體有那些既有的服務。我們可針對服務供給者的地理位置與組織性質來做分類。最好是能找到一個熟悉機構事務的人，我們可以當面拜訪或以電話聯絡

	來蒐集想要的資訊。資源盤點的重點在於既有的服務 (services) 與方案 (programs) 有哪些類型、案主的功能如何、與案主的資格條件。同時也應了解供給服務的能力，包括：服務使用者有多少？新案主與結案數有多少？服務單位 (unit of service) 的數量？工作人力的多寡？以及方案成本？(McKillip, 1987)
社會指標分析	社會指標是描述某些社會情況的統計數字，一般來說社會指標的原始設計不是作為需求分析使用，通常是政府單位的統計資料。使用社會指標是個經濟又方便的方法，但缺失是不是所有的社會指標都符合需求分析的需要。從社會指標中可知道三種類型的訊息： 1. 人口特徵：年齡、性別、族群、居住地、所得等。 2. 政府的各項收支。 3. 社會福利或生活品質：平均餘命、出生率、死亡率、犯罪率、失業率等。
問卷調查法	想要了解目標群體的需求最直接的方法就是去問這些人他們需要什麼，這就是使用社會調查法。調查法可以有很多形式，如問卷調查、訪談、電話調查、焦點團體、網路調查等。
訪談法	訪談法是藉由實際面對面或透過電話向受訪者蒐集所需要的資訊。欲使用此方法需和受訪者建立良好的關係。一般而言，訪談法可分為三種： 1. 非結構訪談是種較非正式的形式，與受訪者討論非特定性的議題，通常是非常有經驗的訪談者才使用這種方法，否則容易失焦。 2. 半結構化訪談較具結構，也就是訪員會問一些較特定的問題，但基本上還是以一般對話的形式進行 3. 結構化訪談訪員會依一定的指示問問題，且問題也有一定的順序。在做非結構訪談與半結構化訪談時要特別注意深入探尋問題，並隨時做訪談紀錄。
社區論壇與公聽會	社區論壇與公聽會都是從政治領域所學來的需求分析方法。 1. 公聽會是由一組委員聆聽證人的見證 (testimony)、詢問、交叉討論證詞、最後歸納出摘要報告的過程。公聽會適用於需要建立共識的需求，特別是可能造成抗爭的議題，更需找到具有代表性的人一起找尋共識。 2. 社區論壇通常用來做為社區人士提供支持的聚會。廣泛邀請社區的人士參與討論社區的需要，並由一位社區領袖主持論壇，若參與人數多主持人可在會議之前限制發言時間以避免紛亂。
焦點團體訪談法	用焦點團體來做需求分析逐漸受到重視，焦點團體訪談法有五項基本特徵： 1. 一群人的組合：焦點團體通常是由 7 至 10 位的參與者及一位主持人 (moderator) 所組成，當然 4 至 6 人的迷你團體也適合做焦點團體。團體大小的決定因素是看是否小到足以讓成員有機會分享見解看法，大到是否能蒐集各種不同的觀點。 2. 具有共同特徵的一群人：參與焦點團體的成員應該具有相似性，同質性視焦點團體的目的而定。雖然邀請的對象具有同質性，但最好是彼此不熟悉的人，因此熟悉的人可能造成焦點團體互動的困難。 3. 資料蒐集過程：焦點團體作為資料蒐集的過程和其他團體訪談最不同的地方是，想了解參與成員的認知、感覺、想法，而不是為了建立共識、意見一致的計劃、或採取行動的決策。 4. 質化的本質：焦點團體所蒐集的資料是質化的資料，主持人以開放式的問題做訪談並觀察參與者在團體進行中的反應。主持人的功能

	是：在團體中居間協調、傾聽、觀察、並分析所獲得的資料。 5. 有焦點的對話：焦點團體中所要討論的問題必須事先精心設計，並可能有一定的討論順序，這些問題也都應是參與者所能理解的問題。主持人以開放的問題提問，問題是否有共識不需有壓力。團體的進行時間可從 40 分鐘至三小時，但為了避免成員過度勞累最好以兩小時為原則。
命名團體技術	在團體動力中，有少數人的發言可能對其他成員會產生影響，而有礙部分成員表達意見。A. L. Delbecq 發展出命名團體方法以避免個人在團體中受團體動力的影響。其運作方式大致如下 (McKillip, 1987)： 1. 一組六至九人的團體回答一個共同的問題。剛開始各自作答，然後再一起分享意見。團體領導者每輪要求每一個人各提供一個意見，這些意見一一寫在黑板上或圖表架上的大白報紙上。直到沒有新的意見產生後就停止。 2. 然後做討論，說明意見、合併、去除、或增加。 3. 每個人私下評定五個最重要的意見。 4. 將個人的評定彙整，團體討論一些最受大家贊同的意見或解決方式。 5. 討論後再由個人做最後的優先順序評定。 6. 每個問題都依上述的順序操作。

【補充】社區問題及需求分析包括人文、物理及問題需求等部份，分析資料來源包括以下各項：

1. 次級資料：相關公部門統計資料、需求的社會指標、研究報告、會議資料、媒體內容分析、以及現有機構服務的統計資料等。這些資料大部分可以在政府網站或社區網站搜尋到。
2. 深度訪談：拜會訪談個案、家庭成員及社區關鍵人物（如當地鄉鎮村里長、分局或派出所主管、校長或學校主任、社區發展協會理事長、非營利組織當地工作者、衛生專業人員、神職人員、獅子會或扶輪社等商業團體、沒有職稱的人，但別人確定為「社區領袖」、業主或當地大型企業 CEO）訪談的方式可以個人或團體進行，在各種不同的地方和情況進行，在樹下泡茶、在咖啡館隨意交談、甚至是進行結構性正式訪談，對一些精心挑選的關鍵人物訪問相同的具體問題。
3. 焦點會議或團體：邀集社區相關團體、資源與人士，聚焦在社區支持網絡。會議邀請需要找到合適的人，並說服他們同意出席，以及選擇適當的時間和地點，並提出具吸引力的議題。
4. 景觀觀察或參與觀察：定點、定時對特定地點進行指標性的物理及人文景觀觀察，這是了解社區的最好方式，可以觀察到各類物理特性，居民在不同的街區和環境之間的相互作用、交通量、商業活動、人們如何使用各種設施和空間。
5. 社區需求調查：實施具信度和效度之問卷調查，進行資料分析。這有書面或口頭的各種不同類型的調查。通常是隨機抽取的樣本，可以郵寄、電話訪談或面訪。
6. 資源盤點：分析目前已有的教育、警政、社政、衛政、民政、文化、農業、社區規劃、非營利組織等單位及其服務項目。

(三) 評量方案實施成效的方法

評量方案實施成效的目的在衡量方案是否符合之前所設定的目標，以及所達成的成功率，並且可用來瞭解目前方案執行中可做改變之處。在研究方法中，評鑑研究屬於應用性的研究，是透過有系統、有組織的研究調查，來測量方案是否有效、是否達到預期的目標，其最終目的在於促進服務方案品質的改善。

績效評估是透過收集與報告有關社會服務方案之效率、品質與效益方面之資料，評鑑方案所提供的服務量、服務品質、服務成果、人力與財力等之間的關係。對於社會服務方案而言，績效評估從效率、品質、效益等三個觀點去評量服務方案，透過實務上的實證數據，具體指出方案的優缺點，有利於服務方案的修正與改進。

1. 效率的觀點：輸出 (Output)

效率觀點重視的是服務的輸出 (outputs)，指方案活動的產物，執行後所產生的服務量。輸出部分著重量化的呈現，特別是服務之數量、參與人數等。輸出績效是一種服務量的呈現，可以兩種形式呈現：一為期中輸出服務量績效，另一為期末服務量輸出績效；前者是服務單位量；後者是完成服務量。量化的成效是其重點，極多的方案是採取參與人次來說明服務成果。

2. 品質的觀點：品質輸出 (quality outputs) 重視的是輸出的品質。如果只有談及方案的效率或輸出的績效，可能造成方案績效的表面化。品質是相當主觀的感受，品質好與不好，每個人會因時因地因心情而有不同。因此均有極為主觀或不明確的部分。不過，其中仍有可測量的部分，因為眾多人的直覺或眾多人的比較所形成的共識，便具有較多的客觀性與準確性。可採用問卷的方式對受服務者進行訪問，可取得相當客觀的方案評估資料。

3. 效果的觀點：服務的成效 (outcomes)，指參與方案後，接受服務對象受益的情形，呈現在服務對象上的改變，成效層面有知識、技能、態度、認知、行為、狀況或地位上的狀況。

要確保執行與目標的達成必須進行計畫評量，評量是依據實施前後之一致性的資料來源，具體評估分析指標及規劃的改善主題之目標達成性及指標變化，分析社區工作策略執行成效、組織參與成效，了解社區工作對社區的影響、永續性的方案可行性及創新可能性，評量結果提供新的社區策略參考、也能蒐集更多資料、或重新確認、分析及回應社區議題。並對參與的組織及居民給予回饋表揚，讓參與者有成就感，也讓社會大眾看到參與帶來社區的影響力，以引發更多的居民參與動機。

二、家庭壓力理論如何詮釋家庭承受之壓力與所需資源？以家有精神疾病者為例，社工人員如何運用家庭壓力理論的觀點，辨識家庭之壓力與資源？如何擬定行動計畫協助案家降低壓力源並增強其能量？(30 分)

【擬答】

1. 《考題難易》★★★

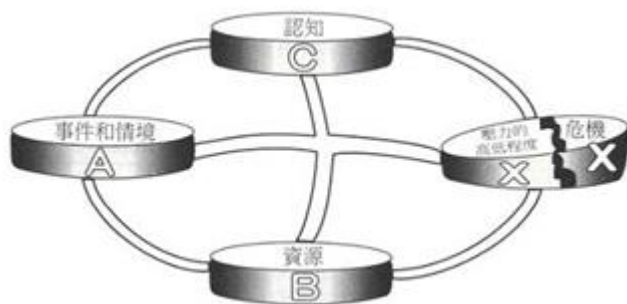
2. 《破題關鍵》

掌握家庭壓力理論的四大重點，並且對精神病理社會工作的實務內容有所了解，結合理論與實務分析即可取分。

家庭壓力是家庭系統中的壓力或是緊張，是指一個穩定的家庭受到干擾；壓力出現是正常的，有時是有預期會出現的，是不可避免的，有時候是意外發生的。解釋壓力的最佳理論為 Hill 提出的家庭壓力理論，以下就題意分述家庭壓力理論如何詮釋家庭承受的壓力與所需資源，並且以精神疾病患者為例，說明如何處遇：

(一) 家庭壓力理論

家庭壓力理論分析壓力是否會造成危機，壓力源事件本身、面對壓力的可用資源、對壓力事件的看法及這三個因素交互作用，都影響對壓力事件處理的結果，處理得宜，壓力源事件只會形成壓力高低感受，但若處理不當，就會造成危機。



1. 壓力源事件 (stressor event) —A 因素

凡會造成系統中界域、結構、目標、角色、過程、價值等的改變都稱為壓力事件。所謂系統的改變可能為正向的改變，也可能為負面的改變，或兼具正負面影響。壓力事件可

分成可預期 (predictable) 與不可預期 (unpredictable) 兩種。壓力源自生活中三個理論：生活的轉變、環境的壓力以及適應不佳的人際關係。

2.擁有的資源 (the family resources or strengths) —B 因素

當壓力事件產生時，若個人或家庭有足夠、適當的資源去面對壓力，那麼壓力事件較不會困擾這個系統；反之，則系統容易失去平衡而陷入混亂。

資源若從提供者的角度，可分為下列三種：

(1)個人資源 (personal resources)：如個人的財務狀況，如經濟能力；影響問題解決能力的教育背景；健康狀況，如生理及情緒的健康；心理資源，如自尊。

(2)家庭系統資源 (family system resources)：指家庭系統在應付壓力源的內在特質，如家庭的凝聚力、調適、及溝通。愈是健康的家庭系統，愈有能力應付家庭壓力。

(3)社會支持體系資源 (social support)：所謂社會資源指提供家庭或家庭成員(A)情緒上的支持，(B)自尊上的支持，(C)物質的支持，(D)其他支持網絡。社會資源的支持網絡，可提供家庭對抗壓力、或協助家庭從壓力危機中復原。

3.壓力事件的界定 (the definition or meaning) —C 因素

對壓力事件的處理，除上述二個因素之外，也受到對壓力事件界定的影響。研究指出，個人或家庭可將壓力事件界定為是一種挑戰與成長機會，也可以將壓力視為絕望、困難與難以處理的。個人如何評估生活中的壓力事件，將會影響其處理的結果，正如社會心理學常說的「事件被認為真，其結果必為真」。壓力事件發生時家庭若以樂觀處之，則可以

(1)澄清問題、困境與任務，可更容易面對壓力源；

(2)減少面對壓力源事件的心理負擔與焦慮的強度；

(3)激勵家庭成員完成個人任務，以提昇成員的社會及情緒的發展。另外有學者指出，若事件發生時，家人感覺無助，則會因家人的無助感與低自尊，使得家庭更容易受傷害。

因此，壓力是一個中立的概念，它不一定是正向也不一定是負向。壓力對個人或家庭產生壓迫，給個人或家庭帶來的結果是有益的還是有害的，多半依賴對此情境的認定和評價。

4.壓力的高低程度或危機 (degree of stress or crisis) --X 因素

壓力既然是一個中立的概念，那麼它給家庭帶來的衝擊不一定是壞的，壓力會形成問題只有在壓力大到系統陷入混亂、個人感覺不滿或出現身心症狀時。因而壓力的高低程度，全憑家庭對壓力源事件的定義，及是否有足夠的資源去因應。

(二)以家有精神疾病患者為例說明如何利用家庭壓力理論：

家庭壓力觀點強調壓力的發生並不一定會造成家庭危機，家有精神疾病的患者，雖然會形成家庭各方面的壓力，但如果能提高家庭的因應能力，家庭成員也能夠以正向的態度面對，危機也可能變成轉機。分析家有精神疾病患者可能遭遇到的壓力與可能資源有：

1.壓力來源：精神疾病為家庭帶來的壓力有生活上轉變，包括因為疾病引發慢性功能障礙，進而導致經濟上壓力，必須負擔醫療與照顧成本。另外，社會污名化的壓力，導致人際關係上的障礙，還有家庭關係產生改變，照顧者與被照顧者都承受各種生理上與心理上的壓力。

2.資源：資源可以分為內在資源與外在資源，內在資源在於家庭中個別成員與整個家庭的優勢與特質，包括成員的個性、能力。家庭的凝聚力、復原力、幽默感等。外在資源包括各種正式與非正式資源的支持網絡。

3.擬定行動計畫：減低家庭壓力可以針對家庭壓力的來源與資源的不足之處提供協助：

(1)提供個人資源：針對精神疾病患者提供醫療治療與復健協助計畫，以優勢觀點的方式，著重病患的優點與長處，看重其能力與勝任度，增加其生活技巧的發展。

(2)支持家庭：針對精神病患的家庭提供支持，包括提供照顧者的照顧技巧與知識技能、加強照顧者情緒管理能力、家庭的經濟補助。

(3)社會支持網絡的建立；串連社區資源，以社區精神復健為照顧原則，以常人化、充權的方式尊重病患的自決與參與，結合各種正式與非正式資源增加家庭的社會資源，透

過倡議方式改變社會大眾對精神疾病污名化的偏見，讓病患可以在社區中，結合醫院與社區的醫療照顧，得以在社區發揮生活所需的生理、情緒和社交技能。

除了透過社會工作專業的方式提供服務對象與其家庭個人、家庭、社會資源之外，透過優勢觀點與增強權能的方式改變個人與家庭對於精神疾病的認知，用樂觀正向的方式去看待家庭所遭遇到的壓力，根據家庭壓力理論所述，壓力不一定會導致危機，只要能以正向的態度面對，結合各種正式與非正式資源，增加家庭的因應能力，必能順利度過壓力克服危機。

三、跨專業體系之網絡合作為建構完整社會安全網重要之一環。請問針對經濟安全的議題，現有網絡專業體系如何運作？有那些優勢？有那些漏洞？針對漏洞，如何強化？（40 分）

【擬答】

1. 《考題難易》★★★★

2. 《破題關鍵》

熟記社會安全網的內容，尤其是以社會福利服務為中心整合社會救助與福利服務的跨專業體系網路合作關係，可特別著重於積極發展脫貧措施。

以下針對題意分析現有網路專業體系運作的方式，其優勢與缺點，並且針對漏洞如何強化：

(一)現有經濟安全網絡體系的運作方式的優勢與漏洞

1. 過去針對維護家庭經濟安全，一般急難救助工作多由公所為受理窗口，再層轉地方政府社會局（處）審核，係被動受理、書面審核；雖已建立由在地村里系統主動發掘通報機制，惟尚未全面發揮功效。
2. 目前急難救助及「馬上關懷」專案多以現金救助為主要服務模式，且受限於基層承辦業務及社工人力不足，未以家庭整體需求考量給予協助，致未能確實評估、落實轉介及後續追蹤與關懷，以致因經濟困頓而走上絕路之社會不幸事件時有所聞。
3. 受限於基層社政人力不足，現今對於貧窮家庭所提供之服務，易流於資格審查與補助發放，欠缺對貧窮家庭提供積極且具發展性之服務。

(二)如何強化

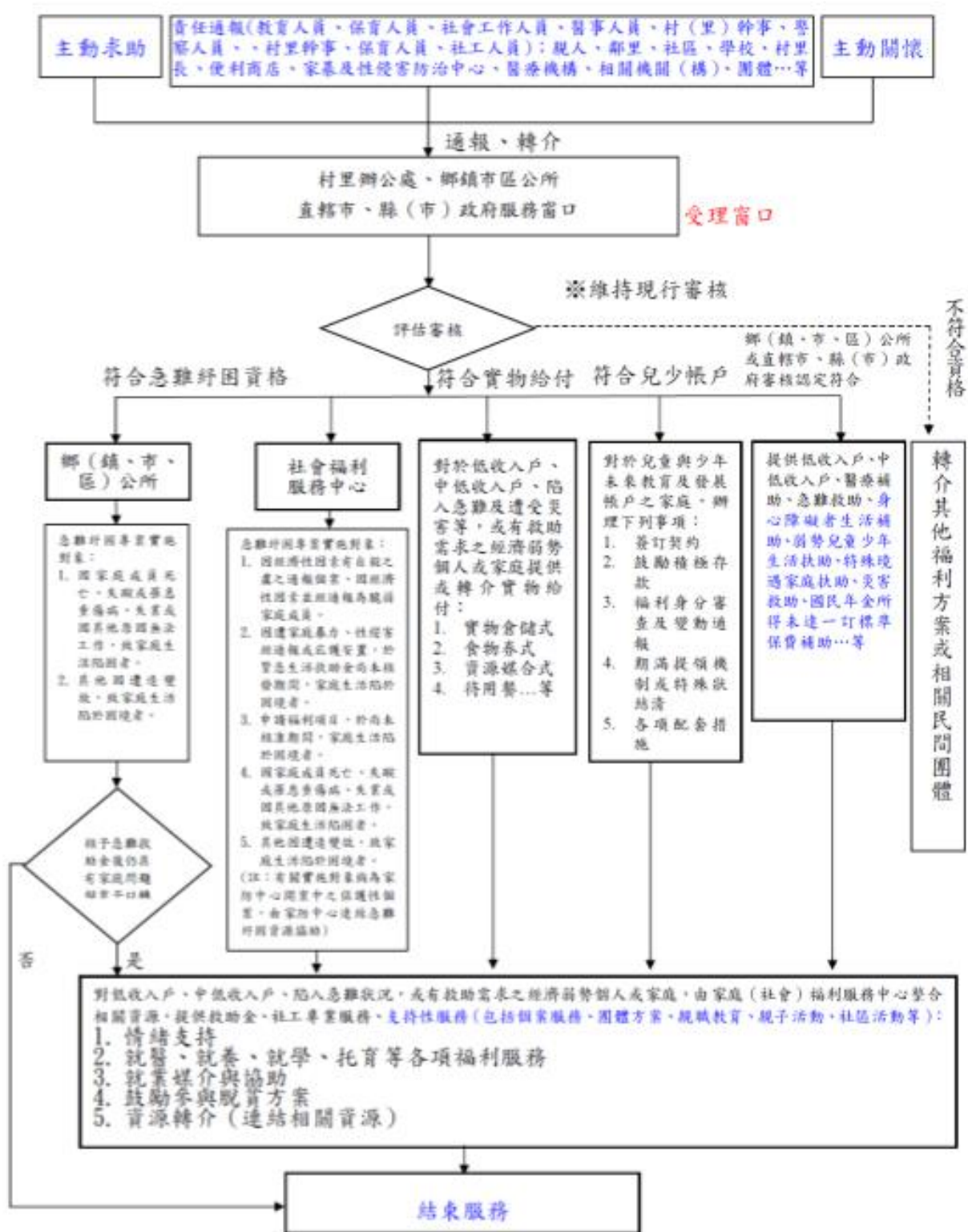
在社會安全網建構中，以布建社會福利服務中心整合社會救助與福利服務，主要策略有：

1. 普設社會福利服務中心：為使每一個民眾及家庭，都能快速獲得政府服務，普及設置社福中心。
2. 強化社會福利服務中心提供脆弱家庭服務量能：透過社福中心布點與社工人力到位，不僅能針對風險或脆弱性、貧困與急難、特殊境遇等弱勢家庭，及一般福利需求家庭，由社會工作人員進行家庭功能與需求評估，同時提供現金(實物)給付與福利服務，並依需要結合衛政、教育、勞政、民政與社政等相關機關或在地民間資源，針對貧窮家庭進行輔導、資源轉介等預防措施，讓家庭服務趨向完整，達到充權家庭功能的目標。
3. 精進社區脆弱家庭預警機制：執行「6 歲以下弱勢兒童主動關懷方案」落實關懷、輔導、查訪或調查工作；善用各部會資料庫勾稽功能，不僅比對兒童資料，亦擴大比對父母資料，提升家庭資料之正確與完整性，並且增加跨部會資訊系統介接。多方位篩選脆弱因子家庭，研訂分級訪視或關懷機制，提供家庭多元化服務，避免不幸事件之發生；針對行方不明家庭，建置完善的中央及地方政府專案列管機制，且積極協調跨單位資訊系統勾稽事宜及綜整各單位查察作為之軌跡，提升個案資料完整性，並加速辦理時效。
4. 積極發展脫離貧窮措施：
 - (1)從扶貧到脫貧自立：採分級分類管理模式，積極輔導適合對象優先參與脫貧措施並適時提供救助（如：新貧戶、就業動機強且意願高者、家庭支持系統較佳者、符合兒少教育發展帳戶的參與者等對象）。且督促各地方政府指派專責社會工作人員，定期訪視關懷參與脫貧措施的個案家庭，適時提供協助及陪伴，積極鼓勵其脫離貧窮困境。
 - (2)盤點並增加布建實物給付據點：地方政府按地區網絡及資源，自行或運用民間資源對於低收入戶、中低收入戶、經濟困難或遭遇急難之個人或家庭提供日常生活物資援助，採現金給付輔以實物給付服務，強化社會救助體系。
 - (3)推動急難救助紓困專案，擴大社會福利服務中心受理急難救助申請，提供即時性經濟

支持及福利服務：落實在地化社區（村里）、社福中心、學校、村里長、村里幹事、便利商店、警察單位、家防中心、醫療機構、相關機關（構）、團體等主動發掘生活陷困待受助的民眾，向村（里）辦公處、鄉（鎮、市、區）公所、地方政府通報或申請救助。此方案主要為協助經濟弱勢的個人及家庭，因一時急難事故致家庭陷入經濟困境時，能獲得即時救助以紓解民困。目標是建構公私合作及在地互助網絡，協助弱勢民眾、家庭紓困，提供即時性經濟支持及福利服務。協助方式包括依急難事由及陷困情形提供一次性關懷救助金、或分月分次發放關懷救助金，並且藉此提供其他福利服務轉介及配合措施。

公
職
王

社會救助連結社會福利的流程如下：



理想的跨專業服務體系應該是可以透過社會救助連結社會福利體系，建構速評、速發、社工專業評估及個案管理機制，支持家庭增能與連結資源，最終達自立自助目標。但目前新興脫離貧窮措施尚待發展，現行支持貧窮家庭的服務體系仍需強化：現行各地方政府辦理脫離貧窮措施之人力相當拮据，對於貧窮家庭之協助又側重於現金給付，如要協助更多貧窮家庭自立自助，實有需建構完善的社工專業服務體系，針對多重問題的家庭進行社會工作專業評估與個案管理服務，以便能提供弱勢家庭即時性經濟支持及完整性福利服務。