

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：社會行政

科目：社會工作

一、社會工作倫理是社會工作者服務過程中重要指引及處理倫理申訴陳情的基礎，請說明社會工作倫理的主要範疇及其原則。(25 分)

說明：

1. 《考題難易》：★
2. 《破題關鍵》：熟記我國社會工作師倫理守則即可拿分
3. 《使用法條》or《使用學說》：社會工作師倫理守則

【擬答】

社會工作倫理是引導社會工作者在實務上表現合乎倫理的專業標準，是服務過程中重要的指引及處理倫理申訴陳情的基礎。以下就題意分析社會工作倫理的定義、主要範疇及其原則：

(一)社會工作倫理的定義與範疇

社會工作倫理的定義是指可由社會工作集體分享之抽象的價值、信仰推演而來之相對具體而可實踐的行為標準。這些標準，經由社會工作專業組織確認，依一定程序訂定成專業成員的共同遵循的規範，並明文規定，就成為社會工作專業守則。其目的在於：

1. 實踐社會工作理想上可以應用之原則
2. 社工員提供專業服務的指南
3. 評判社會工作實務適當與否之標準
4. 提供社會信任對社會工作專業之基礎
5. 專業倫理規範適當行為

社會工作倫理所規範的範疇社會工作的基本使命、核心價值、倫理原則與針對不同對象的服務守則。我國社會工作倫理的核心精神在於本著社會工作追求社會公平正義的思潮，以維護社會相對弱勢者的基本人權，讓每個人都能獲有人性尊嚴的生活條件，讓所有不同文化的族群，都能同等受到尊重，做為現階段我國社會工作的最高使命。而為達成實踐人權、人性尊嚴和族群平等的使命，要重視社會工作專業工作者和專業組織的相關倫理責任的釐清，並積極重視實務研究、設計、發展等價值實踐相關的制度的建構，進而導引推演形成各面向專業行動的倫理標準。

(二)社會工作倫理原則

我國社會工作的核心價值是努力促使服務對象免於貧窮、恐懼、不安、壓迫及不正義對待，維護服務對象基本生存保障，享有尊嚴的生活。

1. 社會工作倫理原則：據此核心價值規範出我國社會工作倫理守則的原則如下：

- (1) 促進服務對象的最佳福祉：應該超越個人利益來提供他人服務指社會工作者服務的態度和精神。
- (2) 實踐弱勢優先及服務對象最佳利益：挑戰社會不公正。強調社會工作者的社會責任。應以負責態度，維護社會正義，改善社會環境，增進整體社會福利。社會工作者應增進社會的一般福利，致力於歧視的防止與消除，確保人人可公平的獲得所需資源、服務和機會，倡導社會狀況的改進。
- (3) 尊重服務對象的個別性及價值：社會工作者相信每一個人均有自主權，應使每一個人有最大的機會去決定其生活方向。

- (4)理解文化脈絡及人際關係是改變的重要動力：社會工作者應尊重人際關係的核心重要性，強調社會工作助人專業關係，並且具有多元文化的能力，理解文化脈絡的影響。
- (5)誠信正直的專業品格及態度：指社會工作助人者絕不做出專業倫理守則所禁制的行為。例如絕不與服務對象產生非專業的關係，不圖謀私人利益或以私事請託。除此之外，應公私分明，不以私人言行代表機構。
- (6)充實自我專業知識和能力：在專業能力範圍內執業，並提昇自己的專業知能。

2. 倫理衝突的處理原則

倘若在服務過程中遭遇到倫理衝突議題時，依據倫理守則所規範的倫理衝突處理原則如下：社會工作師面對倫理衝突時，應以保護生命為最優先考量原則，並在維護人性尊嚴、社會公平與社會正義的基礎上作為。

- (1)所採取之方法有助於服務對象利益之爭取。
- (2)有多種達成目標的方法時，應選擇服務對象的最佳權益、最少損害的方法。
- (3)保護服務對象的方法所造成的損害，不得與欲達成目的的不相符合。
- (4)尊重服務對象自我決定的權利。

社會工作倫理是社會工作專業人員對服務工作的職業道德，是社會工作助人專業對協助服務對象的道德責任，是所有社會工作人員對服務工作的共同認識，也是所有社會工作人員提供服務的行為規範與依據。

二、針對兒童與家庭的社會工作服務大致可分為支持性服務、補充性服務及替代性服務，請說明上述三類服務的意義與現今台灣實施的相關服務項目。(25 分)

說明：

- 1.《考題難易》：★★
- 2.《破題關鍵》：掌握兒童及家庭福利服務的三級架構，配合補充現有相關的福利政策即可拿取高分。

【擬答】

一般針對兒童及家庭的社會工作服務可分為支持性服務、補充性服務及替代性服務，以下針對題目分述三種類型服務的意義與現今臺灣實施的相關服務項目：

(一)支持性服務：這是第一道防線，其所屬家庭結構仍然完整，但家庭關係及親子關係產生緊張，經由支持性服務結合家庭本身力量，增加父母親的努力，避免對兒童不良影響，努力減低親子關係的緊張，使得家庭功能得以修補、維持，進而改善。具體內容包括：兒童與家庭諮詢服務、親職教育、兒童休閒娛樂、托育服務、兒童津貼等。目前我國家庭支持服務具體服務措施如下：

- 1.推動設置 64 處家庭福利服務中心，落實以家庭為核心的預防性工作：積極輔導直轄市、縣（市）政府整合轄內福利資源，落實區域福利資源均衡之原則，強化社區預防及早期介入工作，建構普及全國的家庭支持服務網絡。
- 2.提供單親、新住民等家庭福利服務，強化弱勢家庭照顧功能：輔導直轄市、縣（市）政府設置 13 處單親家庭服務中心、7 所單親中途之家、35 所外籍配偶家庭服務中心及 79 處新住民社區服務據點，並補助民間團體辦理各項單親、新住民福利服務活動。
- 3.減輕家庭育兒負擔，營造優質托育環境：
 - (1)補助直轄市、縣（市）政府設置托育資源中心，以提升社區民眾托育品質及托育服務。

- (2)補助各直轄市、縣(市)政府設置公私協力平價托嬰中心，提供日間托育服務、臨托及延托服務。
- (3)建立居家式托育服務管理機制，居家式托育服務提供者登記及管理辦法，居家托育人員依法納入政府管理輔導體系，透過管理提升服務品質，保障兒童照顧安全。
- (4)推動「就業者家庭部分托育費用補助」，針對家中有未滿2歲之幼兒，其父母均就業、最近1年綜合所得稅稅率經核定未達20%之家庭，將幼兒交由托育人員照顧者，每月可請領2,000元至5,000元不等的補助。
- (二)補充性服務：屬於第二道防線，因父母親角色不適當的執行導致嚴重損傷親子關係，但其家庭結構只要透過補助，子女仍能繼續生活在家庭之中，不會受到傷害。這類補充性服務是從家庭系統之外來協助，包括：家庭補助、家務員服務、托育服務等。目前政府提供的補充性服務包括：
1. 高風險家庭關懷輔導

為了及早發現家庭困境，辦理兒少高風險家庭處遇服務：

 - (1)為預防兒虐事件發生，推動兒童及少年高風險家庭關懷輔導處遇服務，提供經濟扶助、托育、親職教育等支持性服務。
 - (2)考量6歲以下兒童之生活空間以自家居所為主，不易被外界發現受虐情事，爰推動6歲以下弱勢兒童主動關懷方案，篩檢符合兒童虐待或高風險指標之家庭予以通報。
 - (3)辦理弱勢家庭兒童及少年社區照顧服務，提供家庭訪視、課後臨托與照顧、認輔志工服務等，期能分擔家庭照顧壓力，提升家庭照顧功能。
 - (4)設置「全國未成年懷孕諮詢專線」(0800-257085)，及「未成年懷孕求助網站」，提供電話諮詢服務、心理支持及追蹤關懷等服務，協助未成年人面對懷孕議題。
 2. 早期療育：提供發展遲緩兒童療育費及交通費補助，低收入戶每人每月最高補助5,000元，非低收入戶者每人每月最高補助3,000元。另外，為保障發展遲緩兒童及其家庭不受城鄉差距影響接受療育之機會，於早期療育資源缺乏地區提供近便性社區療育據點服務。
 3. 特殊境遇家庭扶助計畫：為協助離婚、喪偶、未婚懷孕等特殊境遇家庭，提供緊急生活扶助、子女生活津貼、子女教育補助、傷病醫療補助、兒童托育津貼、法律訴訟補助及創業貸款補助等扶助項目。
- (三)替代性服務：第三道防線，當子女限於非常危險境地、需要短暫的或永久解除親子關係。替代性家庭，如：寄養之家、收養的家庭或兒童教養機構，提供兒童居住之處。這種替代家庭可能是臨時性或永久性，重要的是在「兒童最佳利益考量」的原則下決定替代時間的長短。目前政府針對替代性服務推動的相關服務有：
1. 替代性安置教養服務：為妥善照顧家庭遭遇重大變故、失依、貧困或需受保護之兒童及少年，提供家庭寄養與機構安置教養服務，並推動收出養服務。
 2. 為避免販嬰情事發生，除一定親屬間之收養外，收出養的媒合必須委託經許可之機構或財團法人代為辦理。

	支持性服務	補充性服務	替代性服務
對象	家庭結構完整	家庭結構有所不足	家庭失功能
目的	維持家庭功能完整 降低家庭關係緊張	補助家庭結構完整	暫時或永久取代家庭

方法	兒童與家庭諮詢服務、親職教育、兒童休閒娛樂、托育服務、兒童津貼	家庭補助、家務員服務、托育服務	寄養之家、收養的家庭或兒童教養機構
政策	兒童及少年福利措施	高風險家庭關懷輔導處遇 實施計畫 家庭維繫計畫 早期療育計畫	家庭重整 兒少保護家庭處遇計畫

三、請說明一位稱職的社會工作管理者應具備的態度與行動為何？應該具備的基本知識為何？(25分)

說明：

1. 《考題難易》：★★★★
2. 《破題關鍵》：內容不難，但比較偏向社會工作管理的考科內容，要了解社會工作管理的基本內容與管理者的態度與行動

【擬答】

社會工作管理是指專業社會工作服務機構為了達成目標或表現工作成果時，運用管理的知能，在策劃、執行、財務、人事及研究發展等方面，加以講求方法和技巧的一種方式。社會工作管理是一種社會工作方法與過程，旨在將管理的知識運用於人群服務組織或機構，透過規劃、組織、任用、領導與控制等職能，有效整合組織之各項人力與物力資源，並選擇最有效方式，以協助並增進機構的社工人員充分發揮其專業知能，進而達成人群或案主的目標。據此社會工作管理者應該具備的態度與行動能力、以及具備的基本知識如下：

(一) 社工管理者應具備的態度或行動

1. 管理者應尊重並接納每位員工皆為獨立的個體，包括員工的優點和限制。
2. 管理者應關懷和信賴員工，以強化員工對組織的歸屬感，並散發其追求成就的熱誠。
3. 管理者應提供可協助員工發揮其才能的環境和氛圍。
4. 管理者應傾聽員工心聲，並適時給予員工鼓勵和支持。
5. 管理者應具備開放的胸襟，並善於接納新觀念和事實。
6. 管理者應認知到組織的利益要凌駕員工和自身的利益。
7. 管理者應適時表彰員工的成就，以激勵員工的士氣。
8. 管理者應創造員工參與決策和員工授權的機會，藉以充權並造就員工。

(二) 社工管理者應具備的技巧或能力

1. 改革：能夠預測外部環境的趨勢，並發展替代和創新的策略予以回應。
2. 外展：能夠經營關係、開發網絡、促進組織間的關係、發展夥伴關係與整合服務輸送體系。
3. 公關和行銷：能夠讓機構的服務獲得利害關係人的肯定與支持。
4. 治理：能夠提昇組織的願景和使命，持守組織的價值、資產和目的，以及對利害關係人負責。
5. 溝通：能夠以書面和口語進行交流，做正式報告，善用科技以維持內外部利害關係人持續取得訊息。
6. 倡導：能夠以遊說、聲明以及與官方和社區領導者培養關係，來表達個人或團體的利益。

7. 方案評估和管理：能夠對方案的需求、品質、效率與效能進行評估與管理。

8. 財務管理：能夠執行預算的擬訂、募款與相關的會計作業。

(三) 社工管理者應該具備的知識：

1. 管理者必須瞭解機構的目的、政策、服務和資源。

2. 管理者必須具備人類行為動態的基本知識。

3. 管理者必須對社區資源有全面性的了解，特別是與其機構相關的資源。

4. 管理者必須了解機構所使用的社會工作方法。

5. 管理者必須具備管理的原則、過程和技巧之知識。

6. 管理者必須熟悉社會工作相關的專業組織。

7. 管理者要能通曉組織理論方面之知識。

8. 管理者要能熟悉評估的過程和技巧之知識。

社工管理係建立在對「人的價值」之肯定，是透過管理學的知識與技巧，結合社會工作的價值與關懷協助工作者有效發揮其專業來服務案主，其最終目的是為了促進人群或案主的福祉。

四、社會變遷快速，過去老人照顧主要由家庭來承擔，現今家庭的照顧功能已經減弱，老人照顧也成為社會關注的議題。請說明老人生活問題與需求之內涵為何？國家干預介入的必要性為何？(25 分)

說明：

1. 《考題難易》：★★★

2. 《破題關鍵》：掌握關於長照政策上意識形態的辯證，了解國家介入長照體系的原因是得分的關鍵

【擬答】

我國隨著社會變遷與醫療衛生的進步，生育率與死亡率雙雙出現下降的趨勢，整體人口結構快速趨向高齡化，我國於 2018 年達到世界衛生組織定義的「高齡社會」，臺灣六十五歲以上老年人口佔總人口比率已達到 14.05%，隨著老年人口快速成長，慢性病與功能障礙的盛行率將急遽上升，相對的失能人口也將大幅增加，使得長期照顧需求人數也同步增加。以下就題意分析老人生活問題與需求之內涵，以及國家干預介入老人照顧問題的必要性：

(一) 老人生活照顧問題與需求：

隨著人口老化，加上家庭的照顧功能逐漸式微，使得個人與家庭的照顧壓力日益加重，進而連帶產生社會與經濟問題，其所導致的長照需求與負擔也隨之遽增，近年來社會也出現數起照顧者因負荷不了長照壓力而導致的殺人自殺的社會事件，這些現象與事件都讓長期照顧議題變得更加刻不容緩。分析老人生活照顧主要問題與需求有：

1. 一套優質、平價、普及的長照服務體系：讓有長照需求的國民可以獲得基本服務，在自己熟悉的環境安心享受老年生活，減輕家庭照顧負擔。

2. 可以實現在地老化：減少集中式機構照顧，提供支持家庭、居家、社區到機構式照顧的多元連續服務，普及照顧服務體系，建立關懷社區，期能提升具長照需求者與照顧者之生活品質。

3. 從初級預防開始減緩失能：從初級預防功能，預防保健、活力老化、減緩失能，促進長者健康福祉，提升老人生活品質。

(二) 國家力量介入長期照顧問題的必要性

長期照顧已經成為世界各國共同面對的問題，以下說明國家力量介入老人照顧問題的必要性：

1. 維護基本人權：發展永續公平的長期照顧體系的重要性及意義不僅限於滿足個人的需要、減輕家庭與社會的照顧壓力；更根本的意義在於，雖然許多人難以避免在人生的某個階段經歷身體機能的下降或損失，特別是在老年階段。然而，作為對健康的權利的一部分，已發生身體機能損傷或有此風險的老人當然有權利獲得可以使其維持其最佳功能狀態的照顧和支持，而這也是其基本人權、自由，與身為人的尊嚴的一部分。
2. 長期照顧是社會整體結構變遷的問題：隨著人口結構、家庭功能的轉變，世界各國需要長期照顧的老人人口正快速增加，但同時可以提供照顧的年輕人口群所佔比例卻正下降中。傳統上擔任家庭照顧者角色的女性，也愈來愈多的投入其他經濟生產的社會角色，因此不能再繼續期待單獨依靠家庭的力量來滿足老人的照顧需求。一個完整的長期照顧體系不僅可以滿足老人的照顧需要，更可以解放女性使其可以追求她重視的價值，以及減少對急性醫療資源的不當使用、幫助家庭免於因為照顧所需費用而落入貧窮。此外，透過代間共同分擔長期照顧的風險與成本，可以促進社會凝聚。

雖然有些論點反對以國家力量介入長照，認為國家缺乏效率，主張市場更有效率，會更妥善利用資源。但市場介入會忽略一些城鄉資源上分配的不均，造成弱勢族群更加弱勢的狀態，違背社會正義的精神。另外也有人主張國家介入會造成福利依賴，民眾搭便車的心理會降低工作與積極儲蓄的意願。但老人問題並不是個人或家庭的單一問題，隨著社會結構的變遷，是整個社會必須面臨的結構性問題，長期照顧的責任與壓力會直接衝擊家庭的經濟和時間分配，是無法由個人來承擔，忽略長期照顧的重要性與嚴重性將會對台灣社會和諧、經濟生產、勞動市場產生巨大的影響。因此，需要由國家介入規劃整體的長期照顧計畫，透過公私體系的合作，兼顧公平、效率，打造一個更安全、健康、有活力的高齡社會。

王