

109 年公務人員普通考試試題

類科：社會行政

科目：社會工作概要

考試時間：1 小時 30 分

甲、申論題部分 (50 分)

一、試問如何運用社區工作方法來推動社區照顧工作(如老人、身心障礙者或兒童的照顧工作)?並舉例說明。(25 分)

《考題難易》★★★

《破題關鍵》基本的實務工作考題，掌握社區工作方法的流程（背熟 SOP）、以及社區照顧（長期照顧、去機構化）的定義就可以拿分

【擬答】

社區工作是指和社區民眾一起，以某一社區為單位從事的社區服務或治療工作。社區工作是一種藉由集體行動，協助人們促進其社區提升的過程。以下就題意，以老人長期照顧為例說明如何以社區工作方法推動社區照顧工作：

(一)評估：了解社區整體情況，針對社區老人照顧需求進行調查評估

1. 先針對社區整體進行調查，認識社區建立社區基本資料，包括自然環境、人文特性和社區的經濟、人口、產業活動等資料。可以透過訪談、問卷調查、實地觀察、次級資料、各種社會指標、服務統計的方式來建立基本資料。
2. 進行社區需求調查：以社區老人照護為例，檢視目前社區中老人照顧的主要需求是否有被關照，既有的方案或政策是否運行的良好，例如長照 2.0、社區關懷據點的運作情況、現有服務使用者對服務提供的滿意情況等需求評估。
3. 盤點社區資源：社區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。資源盤點的重點在於針對社區既有的老人照顧服務（services）與方案（programs）有哪些類型、服務對象的功能如何、與服務對象的資格條件。同時也應了解供給服務的能力，包括：服務使用者數量、新服務對象與結案數、服務單位的數量、工作人力的多寡以及方案成本等等。

(二)規劃：訂定目標

針對該社區的老人長期照顧需求進行計畫目標的規劃，包括主要目標與次要目標的擬定、檢視各種執行方案，並列出可能的選擇，並進行不同選項的比較與權衡，以選定最適切的目標。

「社區照顧」的內涵在「推展社區福利機構小型化、社區化，並倡導福利機構開拓外展服務，促使資源有效利用。」透過社區照顧可以讓需要長期照顧服務的老人不需要進入機構、減少公共依賴。因此，這裡設定的目標是建構社區老人照顧網絡，讓整個服務輸送體系可以完整連貫，可以實現「在地老化」（aging in place）的理想，支持社區長期照護體系的建構，希望以「在地」的服務滿足「在地」人的照顧需求，盡可能延長他們留住社區的時間。

(三)組織行動：透過各種方案、組織資源、完成計畫

目前社會的服務供給必須依靠各種不同組織連結與結合，包括：公部門、私部門及志願部門，每個部門提供其專業貢獻，而且所有部門都要能夠統整和策略聯盟。以老人照護網絡

為例，指的是一個照料系統，包括一系列的服務，可以在老人因失能或特別需要介入時，提供個別的或團體的服務，包含醫療、生活照顧、心理、無障礙設施等服務。要實現「在地老化」的目標發展，其服務輸送體系的建構原則如下：

1. 建立居家式、社區式、機構式長期照顧服務之連續性：建立跨資源單位合作機制服務項目與項目之間的連結，照顧專員必須扮演資源配置與連結的角色，例如居家復健的、營養師、居服員、家屬，可以一起討論服務使用者目前狀況以及如何合作，什麼時間應該怎麼樣，以免資源浪費。
2. 建構整合性的服務網絡：可規劃透過實地訪談、召開座談會等方式，期瞭解居家式、社區式、機構式長期照顧服務提供單位服務輸送過程，執行服務資源連結的理念、動機；服務輸送過程，執行資源連結的做法及具體內容；服務提供單位執行服務資源連結過程面臨的問題或困境，及相關建議事項，以期提出連結不同種類服務資源的具體模式。透過完整的服務網路，透過合作與溝通的機制，發揮「協調性」和「整合性」。
3. 建立服務輸送體系之可近性，開發照顧資源，積極推動「建立社區照顧關懷據點實施計畫」。可以透過現有「社區照顧關懷據點」推動各項社區照顧服務，並且培力社區照顧服務人力、提高社區能力。
4. 了解使用者的需求、發展多元在地服務：提供多元的在地服務，考量不同使用者的個別需求，針對特殊需求提供多元服務。應定期瞭解服務使用者使用狀況，設計申訴機制與處理客訴，不管接受什麼樣的服務，都必須實際瞭解使用者真正感受，聽見服務使用者或家屬聲音。強化福利服務輸送體系的統合、合作與連結，是服務輸送的重要議題。

四)評鑑結案

社區工作執行結束後必須進行評鑑，主要目的在衡量社區工作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執行過程中可做改變之處。因此，可以針對老人照顧的各種績效評估來分析各種老人照顧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。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。

簡言之，社區工作是與社區居民一起共同解決社區問題，社會工作者首先要評量社區需求或社區問題，確定社區有什麼需要滿足或有什麼問題待改善，接著要設計特別干預手段，即計畫要採用什麼方法去解決問題，可用巨視面的社區組織、社區發展、社區照顧、社會計畫、社會行動等方式進行。待執行方案後要評估效益，於完成評鑑社區改善成果後結案。重要的是透過社區工作協助社區民眾從「參與」社區集體行動中「獲得能力」，讓社區居民有權力、能力和效能解決社區長期照顧的問題。

二、資訊科技高度發展下，如 AI(人工智慧)、大數據運算等等，對臺灣社會工作實務,未來發展可能的影響為何？請申論之。(25 分)

1. 《考題難易》★★★★

2. 《破題關鍵》思考資訊科技對社會工作實務（直接服務和間接服務）的影響，關鍵是在社會工作倫理的反思，發揮空間比較大的考題

【擬答】

資訊科技對臺灣社會工作實務的影響可分為幾個層次：

(一)在直接服務方面的影響：

1. 個案與團體層面的運用：增加多元溝通管道，包括「BBS 討論版」或「網路討論群組」、電子郵件、線上聊天室、視訊電話、網路電子諮商員等平台進行溝通。透過網路

可以進行線上個案工作、團體工作，以這次新冠狀病毒為例，在隔離的社會情境下，網路科技可以讓社會工作實務不因疫情影響而中斷。

2. 社區工作層面的運動：可以應用在社區倡議工作上，可以減少溝通成本，增加社區凝聚力與團結，有利於立法倡議活動的進行。也可以應用在社區評估，例如「地理資訊系統（GIS）」是很好用的工具。

(二)在間接服務的影響

1. 行政與研究層面的運用：科技進步可以快速取得資訊，有助行政管理與社工研究。增加資料蒐集與統計分析的能力，也可以提高文書處理與資料管理的效率，讓相關資料紀錄與評量可以更加簡便。
2. 運用在社會工作教育：提高學習效能，學習新的實務工具，例如 SPSS 及方案評估的能力。也可以透過電信資訊科技，可以進行遠距教育、訓練與督導。

(三)使用資訊科技時應該注意的倫理議題

隨著社會工作實務中使用資訊科技日益普遍，所引發的倫理議題值得關注：

1. 知後同意：許多機構為訓練或督導目的要求晤談時要錄音。服務對象有權利在一開始就知道相關程序，讓服務對象知道為什麼要錄音、錄音紀錄將如何被使用、誰可以接觸錄音資料及紀錄將如何被保存。無論錄音的目的多具正當性或益處，重要的是在做任何電子錄音之前，社工師都要確定服務對象的同意保證。若未來涉及網路服務的提供，更應進行知後同意的程序，對於電腦科技、服務功能、保密的限制、何種問題不適用於使用網路服務、社工員本身的資格、能力，收費標準、收費方式和可能承擔的風險等，社工員都應告知服務對象。此外，個案是未成年人時，應先取得監護人或家長的同意，並應確認同意者的身分。
2. 電子溝通設備的隱私議題：透過電腦、電子郵件、傳真機、電話等裝置傳送給其他人之訊息，這些資訊設備的使用，都會涉及服務對象隱私的倫理問題，社工員必須小心保密性或特權訊息。
3. 資料庫濫用的保密議題：許多的福利機構由於工作需要，開始建構個案管理資料庫，但若不不小心使用，可能產生資料庫濫用的問題，例如個人資料未經服務對象同意，而作非專業用途，或是不同管理機構資料合併後隱私被暴露的可能。機構之資料庫，不僅要預防外部駭客入侵，亦要慎防內部網路洩密。利用網路傳輸個案資料，或使同僚經由內部網路，探詢與職務無關的個案資料，都是可能違反的倫理問題。另外，機構公關部門的社工人員如何在募款、媒體壓力與保護服務對象隱私之間的倫理兩難中取得平衡，就須依靠智慧以及謹守專業倫理規範。

4. 服務的公平性

高度資訊化意味著個體可能因其擁有資訊資源的能力不同，而造成資訊上的貧富不均，產生所謂的「數位落差」（digit divide），致使弱勢者陷入於困境中。社會工作者應確保服務對象「公平、不受歧視，及擁有同樣的機會」。社會工作者應具備對服務對象文化背景的知識基礎，並在提供服務時，能展現對服務對象文化的敏感度，也要能分辨不同人群和文化族群間的差異，覺察這些背景上的差異，做出適當介入策略，是重要的社工服務基本原則之一。

(四)社會工作者的資訊能力提升：社會工作者在資訊化趨勢下，應具備社工資訊之技能。包括：

1. 擁有資訊科學之資訊概念及方法者。
2. 具有對資訊化工具瞭解及判斷能力，購買適當工具者。
3. 具有操作某些資訊化工作者。
4. 瞭解機構需求，能與系統工程師合作討論並規劃資訊系統者。

未來透過各種資訊科技提供服務是種趨勢，社工員除了應具備專業能力之外，更應具備使用資訊科技的素養和訓練。因此，社工員必須不斷檢視自己的資訊知能，並做出符合其能力範圍的服務，未來資訊教育應用列入養成訓練之中。

乙、測驗題部分（50 分）

- (A) 1. 社會工作者透過服務，使一位人際關係不良，致無法在工作上好好表現的案主，知道如何與別人相處，安心工作。此項工作屬於社會工作者的下列那個功能？
(A)復原 (B)預防 (C)提供資源 (D)調解
- (D) 2. 社會工作的哲學中受到經驗主義的影響甚深。經驗主義所注重的不再是理性的直觀，強調知識的被動性，它用的方法是經驗、觀察與歸納。下列何者不是經驗主義的代表人物？
(A)洛克(John Locke) (B)霍布斯(Thomas Hobbes)
(C)休謨(David Hume) (D)齊克果(Soren Kierkegaard)
- (B) 3. 對於社會工作者應具備的知識與技巧，下列敘述何者錯誤？
(A)社會工作者應熟悉個案與團體工作技巧
(B)社會工作者專心於臨床工作，不需具備研究能力
(C)社會工作者應具備協助衝突雙方調解或談判的技巧
(D)社會工作者應具備方案設計與評估的能力
- (D) 4. 就英國而言，直到何時通過與實施濟貧法案，始建立其救助原則？
(A)西元 1701 年 (B)西元 1801 年 (C)西元 1901 年 (D)西元 1601 年
- (B) 5. 臺灣的社會工作專業發展至今，在社會工作專業上的挑戰仍不少，這些挑戰不包括下列何者？
(A)社會工作專業人力流動頻繁，難以久任
(B)社會工作者業務分工過於清楚，人員合作不易
(C)社會工作教育師資短缺，專業教育品質堪慮
(D)社會工作者人身安全與勞動權益仍有待提升
- (D) 6. 婦女庇護家園 4 個床位卻有 5 位案主申請，社會工作者依照案家的危機程度、資源取得狀況，相對弱勢的案主予以優先服務。請問社會工作者在決定有限資源的分配時，採取下列何種價值？
(A)機會平等 (B)貢獻多寡 (C)程序正義 (D)差別平等
- (A) 7. 當社會工作者去訪視陷入貧窮和有情緒困擾的個案，個案告知他有吸食毒品的情形並要求社會工作者保證不告訴任何人。如果你是那名社會工作者，下列何者回應最不適當？
(A)同意保證秘密 (B)委婉跟個案說明無法保密的原因
(C)先了解個案吸毒原因 (D)告知個案吸食毒品是違反法律
- (D) 8. 依據臺灣社會工作倫理守則，社會工作師對於不同對象應嚴守的倫理守則，不包括下列何者？
(A)案主 (B)同僚 (C)社會大眾 (D)贊助者
- (A) 9. 社會工作者必須確保案主在經歷專業關係期間，擁有最大程度的生理與情感安全。以上敘述，比較偏向下列那種義務的表現？
(A)照顧 (B)警告 (C)保密 (D)公正
- (C) 10. 基於對功能派與診斷派的不滿，因應而生的社會個案工作模式為何？
(A) 1970 年代的「系統媒介」概念 (B) 1901 年芮奇孟(Richmond)的「機構間合作」
(C) 1950 年代的「問題解決模式」 (D)綜融途徑的社會工作者
- (A) 11. 下列那一個社會個案工作實施的模式發展最早？

- (A)心理及社會分析模式 (B)問題解決模式
(C)行為修正模式 (D)功能模式
- (D) 12. Perlman 曾以 6 個 P 說明個案工作的要素，其中不包括下列何者？
(A) Person (B) Place (C) Process (D) Plan
- (C) 13. 社會團體工作者對於團體過程應掌握的原則，下列敘述何者正確？
(A)成員和團體工作者的關係，比團體成員同儕間的關係重要
(B)團體成員同儕間的關係，比成員和團體工作者的關係重要
(C)團體成員同儕間的關係，和成員和團體工作者的關係一樣重要
(D)強化團體內部的人際關係不是社會工作者的任務
- (D) 14. 何謂團體的衝突期？
(A)產生於團體的最開始，因彼此的試探而造成
(B)產生於團體結束的前一刻，因團體結束的焦慮而造成
(C)產生於團體的後期，由於凝聚力俱增而造成
(D)產生於團體的中期，團體的衝突成員會試圖尋求整合
- (C) 15. 有關生態系統理論的敘述，下列何者錯誤？
(A)認為個人或家庭的困境，是來自於環境資源的障礙
(B)處遇時應考量微視、中介、外部及鉅視系統
(C)外部系統(exo-system)指信念、習慣、價值觀、社會規範等價值體系
(D)生態圖可呈現案主及其家庭與社會系統的互動關係
- (D) 16. 團體與個人感受到彼此的連結，使其相互間產生一體的感覺，這是指團體的下列那一種特性？
(A)界域性 (B)互動性 (C)方向性 (D)凝聚性
- (B) 17. 新手父母學習育兒技巧與知識，這是屬於下列那一種團體？
(A)治療團體 (B)教育性團體 (C)社會化團體 (D)自助性團體
- (C) 18. 社區工作逐漸被社會工作界接受為社會工作的一種基本方法，開始於何時？
(A)二戰之後，聯合國成立「社區組織與發展」小組
(B)19 世紀末，英美慈善組織會社運動與社區睦鄰運動
(C)「藍尼報告書」在美國全國社會工作研討會提出之後
(D)美國社會工作教育協會發表列為社會工作基本課程
- (D) 19. 基於彼此在工廠、工業區…等場所共同生活，投入很多時間，從事相同活動而形成的社區，這是屬於下列那類社區？
(A)地理社區 (B)利益社區 (C)信仰社區 (D)組織社區
- (C) 20. 有關「社區發展協會」的敘述，下列何者正確？
(A)成立的法源依據是「地方制度法」
(B)社區的劃定，以現行村里為依據
(C)社區發展工作之推動，應循調查、研究、諮詢、協調、計畫、推行及評估等方式辦理
(D)各級政府應按年編列社區發展預算，補助社區發展協會推展業務，但不得動用社會福利基金
- (D) 21. 依據長期照顧服務法，下列何者屬於社區式服務？①家庭托顧 ②團體家屋 ③夜間住宿 ④日間照顧 ⑤小規模多機能服務
(A)①②③④ (B)②③④⑤ (C)①②③⑤ (D)(A)①②④⑤
- (D) 22. 進行兒童社會工作時，下列原則何者正確？
(A)兒童年紀尚小，能力有限，不適用自我抉擇
(B)基於責任通報的義務，不應顧及兒童的安全感

- (C)尊重兒童的獨特性,反而會對其身心有不良的影響
(D)應提供資源和機會,鼓勵兒童決定自己的行為和處遇
- (A) 23. 對矯正社會工作的敘述,下列何者正確?
(A)矯正社會工作會提供犯罪者,如重建方案、進修教育和更生保護等方案
(B)法院社會工作並不屬於矯正社會工作
(C)矯正機構的社會工作重點在提供觸法者環境的分析,以供法院參考
(D)矯正社會工作的主要對象是學校中輟生
- (C) 24. 何謂出院準備服務與出院計畫?
(A)為病患提供的緊急安置服務
(B)為病患提供的經濟協助計畫
(C)為出院病患提供的連續性照顧服務
(D)為出院病患提供可順利再延期住院的計畫
- (A) 25. 災難管理(Disaster Management)是指預防災難發生到災後復原,重建的一個系列過程。
「減災」是屬於下列何種階段?
(A)災難預防期 (B)災難整備期 (C)災難應變期 (D)災難復原期

公
職
王