

## 110 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

湯淮老師

一、瞭解社區是推動社區工作的重要基礎，瞭解社區之後需要進行社區需求評估，請說明社區需求評估的內涵與方式為何？(25 分)

1. 《考題難易》★★
2. 《破題關鍵》社區需求評估是上課特別強調過的概念，也是基本的考古題，要得分不難，如能舉例說明會提高分數。

### 【擬答】

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，以下就題意說明社區需求評估的內涵與方法：

#### (一)社區需求評估的內涵

透過各種研究調查方法瞭解社區需求，即為社區需求調查，有別於社區調查是對社區進行廣泛性的背景認識，社區需求調查是限定在特定主題、以提供服務、進行建設、改變社區公共資源分配與服務為目的。因此，範圍以提供公共服務設計參考的情況下，限於公共服務中的教育、交通建設、醫療社福、衛生等。社區需求評估的目的為：

1. 檢視所有關係人所關心的議題是否被納入政策或服務方案。
2. 為既存方案或政策辯護。
3. 評估服務使用者對服務提供的滿意情況。
4. 主要目的是就幾個備選方案中，選出最被人們所期待方案或政策。
5. 釐清需求是否已被滿足，方案效果是否貼近於目標。

#### (二)社區需求評估的方法

社區需求評估的方法很多，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)。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。較為常用的評估方法如下：

1. 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、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：服務使用者有多少？新服務對象與結案數有多少？服務單位 (unit of service) 的數量？工作人力的多寡？以及方案成本？
2. 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。

## 公職王歷屆試題 (110 地方特考)

- (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。
3. 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。調查法包含很多形式，如問卷調查、訪談、電話調查、焦點團體、網路調查等。
4. 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。
5. 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。

志光.保成.學儒 109高普考 社會行政.公職社工師

## 耀眼榜單 全國之冠



109全國最優秀前5菁英 齊聚志光.保成.學儒

公職社工師 高考前5佔4

- 狀元 陳○賢
- 榜眼 許○容
- 探花 陳○新
- 第五 郭○羽

社會行政 高考前5佔3

- 狀元 梁○嶽
- 榜眼 林○茵
- 第五 李 ○

社會行政 普考前5佔4

- 狀元 梁○嶽
- 探花 曾○毅
- 第四 李○容
- 第五 林○玟

### 社會行政高普雙料金榜

109 高考/普考 社會行政	梁○嶽	109 高考/普考 社會行政	蔡○宇
109 高考/普考 社會行政	李 ○	109 高考/普考 社會行政	陳○均
109 高考/普考 社會行政	林○蓉	109 高考/普考 社會行政	陳○詠
109 高考/普考 社會行政	鄧○宜	109 高考/普考 社會行政	江○萱
109 高考/普考 社會行政	楊○清	109 高考/普考 社會行政	張○翎
109 高考/普考 社會行政	李○容	109 高考/普考 社會行政	宋○儀
109 高考/普考 社會行政	曾○毅	109 高考/普考 社會行政	王○君
109 高考/普考 社會行政	李○衡	109 高考/普考 社會行政	莊○潔
109 高考/普考 社會行政	林○玟	109 高考/普考 社會行政	柯○方

因版面有限，完整榜單請上公職王查詢

二、請以一位被通報的路倒老人為例（老人相關狀況，請依您自己的假設設定，如失智、失能、失依等狀況），說明社會工作實施的過程（亦即您身為一位社工人員，應如何展開對這位路倒老人的社會工作服務）？（25 分）

1. 《考題難易》★★★

2. 《破題關鍵》掌握社會工作實務的標準流程，及針對路倒老人的實務處理步驟有基本的認識即可得分。

#### 【擬答】

以下就題意分析針對一位被通報的疑似失智路倒老人進行社會工作實施的過程：

(一) 接獲通報協同警察人員到場了解。先看看是否有就醫需求，如需就醫者，護送前往緊急醫療網指定之醫療機構就醫。與警察局配合各區公所辦理，進行身份確認、家屬查尋及違法查辦等事項。若經查其有家屬、扶養義務人、監護人或保護人時，通知其家屬、扶養義務人、監護人或保護人領回，經通知而拒不領回，涉有遺棄之行為，由社會局會同警察機關依法處理；如經查其無家屬、扶養義務人、監護人或保護人，或其家屬、扶養義務人、監

## 公職王歷屆試題 (110 地方特考)

護人或保護人無法扶養、照顧時，由社會局依社會福利有關法令規定處理。

- (二)評估需求：評估老人的生理機能、心理狀況，連結醫療機構診斷鑑定老人的失智狀態，協調是否有需要申請醫療補助、長照資源、諮商輔導、轉介安置、社會救助及福利服務等事項。
- (三)提供服務：如果路倒老人經查無確實戶籍、身分或無家可歸須保護安置者，由社會局依老人或身心障礙者之相關法令予以安置。在安置機構經評估核定需生活扶助、急難救助及醫療補助者，依社會救助相關法令規定處理。在安置前，應先送至醫療機構作疾病篩檢、內外傷科或身心障礙鑑定；其有傷病者，應予治療後再送安置；其有法定傳染病者，應予治療痊癒或病情穩定不具傳染性後再送安置。
- (四)持續追蹤監測服務使用情況：針對服務對象各種資源連結與使用情況進行持續追蹤。

# 考取社會行政 公職社工師 就選 志光.保成.學儒

## 上榜學長姐見證

### 一年考取 雙料金榜

**杜○瑩** 109 高考社會行政  
109 普考社會行政

跟著老師課程步調，一年快速考取

補習班的老師都很專業，可以幫助同學從零基礎在短時間內能上場應考。且每位老師都願意協助同學改申論題及回答問題，課程中也有許多老師都會給同學鼓勵，只要跟著老師的課程步調，並搭配自己的念書方式，原則上就有機會能考上。

### 一年考取 全國狀元

**陳○賢** 109 公職社會工作師

融入實務作答，高分的關鍵

實務經驗在公職社工師考試上有相當大的優勢，包括工作中累積的網絡資源、多元個案的樣貌、處遇計畫的撰寫、團體工作的方案等，能助於在拿到題目後，快速將工作上所經歷、所學的想法融入到答案當中，是我考中獲取高分的關鍵。

### 三、社會工作價值引導社會工作的實務運作，請說明社會工作的核心價值觀及其內涵。(25 分)

#### 1. 《考題難易》★★

2. 《破題關鍵》核心價值是社會工作很重要的基礎，此題為基礎考題，能否舉列說明是影響得分的關鍵。

#### 【擬答】

價值是指人們對事務或人類特質的偏好或讚許的觀念，人們所期待的世界應該如何，人類行為的正當模式以及對可滿足人類需求之情境的態度。社會工作的價值是社會工作實務運作的重要指引，然而隨著社會變遷也不斷轉變，從十九世紀末開始的父權主義取向、到社會正義取向、宗教取向、臨床取向到專業自我保衛取向，甚至發展到不涉及價值或規範性的無道德取向。以下就題意說明我國目前社會工作的核心價值與內涵：

根據我國社會工作倫理守則規範社會工作追求社會公平正義的思潮，提出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。

- (一)使命：社會工作以人的尊嚴與價值為核心，使服務對象都能獲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。
- (二)核心價值：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。
- (三)根據核心價值推演而來的社會工作倫理原則：

## 公職王歷屆試題 (110 地方特考)

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。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。闡明社會工作者對社會的責任：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。尊重個人與生俱來的尊嚴與價值，係指由服務對象的權利和最佳利益進行考量。闡明社會工作者的基本信念，要尊重每一個人的尊嚴、價值與選擇。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。社會工作者相信天生我才必有用，每一個人均有動機與權利去追求更滿意的生活。
4. 理解文化脈絡及人際關係是改變的重要動力。社會工作者應理解文化脈絡對個人的影響，可以尊重包容差異，重視人際關係，強調社會工作助人專業關係。「專業關係」是為完成社會工作目標，基於公益、客觀、自我瞭解而建立；用以區別日常生活中的人際關係。所以其形成的基礎在：是為社會工作所計劃改變之目標體系而建立。不得以社會工作者自身的利益為前提。必須基於社會工作者的客觀與自我瞭解，跳脫個人問題與情緒需求。
5. 誠信正直的專業品格及態度。社會工作者應該值得信賴，絕不做出專業倫理守則所禁制的行為。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。闡明社會工作者應信守專業關係的分際，絕不與服務對象發展專業關係之外的人際關係，絕不利用專業關係圖謀私人利益、絕不為私人情事有所索求於服務對象。應公私分明，不以私人言行代表機構。社會工作者對機構的信約：社會工作者在公共場合，應能確實分辨何者是自己、何者是代表服務機構的言論與行動。
6. 充實自我專業知識和能力，社會工作者應該專業能力範圍內執業，並提昇自己的專業知能。

多元學習方式 讓你考試準備一次到位

1 面授學習	名師親臨 疑惑馬上解	2 數位學習	隨選隨看 可重複學習
3 雲端學習	隨時隨地 零距離上課	4 購書學習	自學達人 省錢又自主

現在到 志光·保成·學儒 報名  
文化行政/教育行政/社會行政/公職社工師課程  
**享專案優惠價**

四、社會工作組織正面臨新公共管理主義發展所帶來的影響與挑戰，請舉出五個新公共管理主義的特性來說明社會工作組織管理如何受到其影響及如何因應之。(25 分)

1. 《考題難易》★★★
2. 《破題關鍵》此題雖然比較偏社會工作管理的範疇，但在課堂與講義上也有特別強調新公共管理主義發展造成的影響，能以目前社會工作實務上遭遇到的挑戰與問題作為說明會提高分數。

【擬答】

受到新右派思潮影響而興起的新公共管理主義 (new managerialism)，其強調效率、彈性、市場及消費者導向的信念。新管理主義起源於英國政府的再造經驗，八〇年代以降各國政府再造的內涵，都具有「向下授權、開源節流、民營化、員額精簡」等共同點，因為財政管理與會計的改變，開始包含績效的測量、資源的管理及責信的報告，這整個改革運動就被稱為「新管理主義」或「新公共管理」。然而，這波新管理主義對社會工作組織的結構與運作方式造成巨大的衝擊，以下就題意分析新公共管理主義的特性，以及社會工作組織管理受到的影響及因應方式：

(一)新公共管理運作模式/特性

1. 跳脫傳統公共行政的科層模式，引進企業管理的模式。
2. 明確指出績效的標準和測量，並提供誘因與績效連結的契約網絡。
3. 強調買方與賣方分離之準契約和準市場的服務供給模式。
4. 強調公共服務之去集體化和分散化，並提昇公共服務供給者之間的競爭。
5. 強調服務使用者對服務供給的選擇權與發言權。
6. 重視資源配置的紀律和節約。
7. 降低政治決策對公共服務管理的直接干預。

(二)新管理主義對社會工作組織的影響

1. 社會福利機構在決定目標或衡量結果方面都相當困難的：利潤無法做為唯一的目標，或做為衡量績效的標準。所以在實務上重視降低成本可能會訴諸減低公平性，如減低可獲得性、增加推諉責任的情形，那些處弱勢的服務使用者將更弱勢。當新管理主義一味指責傳統行政管理的缺失，逐漸傾向市場化，卻也捨棄了組織的公共性角色，忽略了公共價值與公共利益。
2. 顧客導向的觀點，危及組織對責任、權利與其他人之間關係的看法。社會福利機構要蒐集顧客的意見有一定的困難，因為服務的顧客常常沒有選擇權，有時還要等候多時才能得到服務，而且社會福利機構的顧客有很多類別，包括受助者、家屬、捐款人、政府等等，顧客的要求都不一，例如，服務使用者要求負責任的服務品質；捐款人要求節儉與廉潔；一般社會大眾則託付組織去追求公共利益，所以，「提供者與消費者」在社會福利的準市場中交易，比在普通市場中所面對的更為複雜。但是新管理主義卻僅將服務的焦點置放於顧客（服務使用者），而非一般社會大眾，並且不探討公共服務對社會大眾應有的責任。
3. 市場策略忽略了進入市場的不平等，強調競爭及照顧那些最多資源者會剝奪了最弱勢者。因為現實狀況中存在相當多的限制影響個人在市場中自由進出，包括服務使用者的資訊不足或受限於身心狀況，要充分的選擇可能要付出相當高的成本，而且無法衡量供應者的表現再付費；即使想要更換供應者，但有時改變服務供應者成本可能更高；更特別的是福利服務講求忠誠性與信任感，可能會框限自由選擇的幅度。
4. 組織重組的重點在於工作簡化，其焦點是「組織的機械性」，強調的是「量化成長」（包括員額數、工作時間、金額成本等），這些均是「管理改良式」、「結構性創新」的行政革新。但是卻低估了行政保守主義、官僚惰性及人員的「心」——工作動機、工作態度及所影響之行政行為。此種「質化變遷」（qualitative change）所帶動的「績效性創新」，將影響服務的品質。受到效率與經濟價值的支配下，會排除其它社會工作更重視的公平、正義等價值。
5. 民營化的問題：在公部門福利供給角色不足，民間資源欠缺而無法形成市場氣候時，鼓勵民營化產生了許多問題。因為現階段的福利市場供給不足，符合政府要求的條件者仍是少數，使得有限的福利資源集中在少數團體手中。另外，制度僵化使限制過多，從經費補助項目、資格認定及契約規定等方面來看，有礙承辦單位的自主性，而且幾乎沒有一個組織可以在補助不足的情況下仍維持過去的服務水準或滿足目前的服務需求。

(三)如何因應—最佳價值

在新管理主義的風潮之下，專業人員對服務使用者福祉的關懷，必須受制於市場與管理的考量，即低成本、高品質成為福利服務輸送的最高指導原則。在強調經濟、效率與效能時，又能符合公平正義的目標，「最佳價值」（best value）為基礎的新理念逐漸獲得重

視。

- 1.最佳價值強調服務的品質與成本並重，也兼顧專業與管理的思考模式。「最佳價值」指的是在更好的服務品質之大前提下，以追求「合理」成本取代「最低」成本。
- 2.更著重服務對象的參與權，在操作上要提供充分的資訊給服務對象，還要設法獲得他們的意見。提供的服務必須是有效率且高品質的，而且是符合服務對象所需的。
- 3.最佳價值的達成不應僅是考慮經濟與效率，也要兼顧效能與品質。
- 4.強調公部門需要與其他機構及團體建立夥伴關係，以便完成更全面的績效檢查，提高社區中不同獲利者的服務成果。

具體來說，「最佳價值」是一個用於競爭的、協商的訂約之過程，以選擇有利的提供者，而且比較的因素除了成本與價格之外，它允許透過平衡成本與非成本的評估因素，有彈性的選擇最好的計畫。所以，在選擇提供者與服務來源時，不再一味地只求降低成本，也強調提供者過去的績效與提倡最佳價值。

**獨霸業界 橫掃全國** 志光.保成.學儒考取班

<p style="text-align: center; font-weight: bold;">學費省很大</p> <p>全年課程不間斷，一次繳清學費輔導至考取。</p>	<p style="text-align: center; font-weight: bold;">課程最完整</p> <p>完整課程循環，基礎班→正規班→專題課→總複習…等，全部擁有。</p>	<p style="text-align: center; font-weight: bold;">上榜賺獎金</p> <p>報名考取班第一年考取同職等考試，頒發獎學金。</p>	<p style="text-align: center; font-weight: bold;">學習最便利</p> <p>輔導期間可依自己時間選擇面授或視訊學習，提高學習效率。</p>
<p style="text-align: center; font-weight: bold;">師資最多元</p> <p>重點科目安排多元師資，雙循環教學，可旁聽加強弱科，強化上榜實力。</p>	<p style="text-align: center; font-weight: bold;">加選最超值</p> <p>輔導期間要加選其科目增加考試機會，加選另享專案優惠。</p>	<p style="text-align: center; font-weight: bold;">榜單最實在</p> <p>年年榜單見證，錄取人數最多，錄取率最高，奪榜實力全國第一。</p>	<p style="text-align: center; font-weight: bold;">公約有保障</p> <p>考取班簽訂公約，保障您的權利與義務至考取為止。</p>
<p style="text-align: center;"> <span style="color: gold;">★</span> <b>109高普考社會行政 - 李○</b>  <span style="color: red;">一年考取 / 雙料金榜</span> </p> <p>選擇補習原因在於親友推薦，身邊有親友也在這裡補習，並且順利考取，在這般保證下我決定加入。個人總共經歷了基礎班、正規班、題庫班、總復習以及奪榜班，一路跟著補習班安排的進度，讓我每個考科皆能深入接觸與了解。</p>		<p style="text-align: center;"> <span style="color: gold;">★</span> <b>109高考教育行政 - 黃○凱</b>  <span style="color: red;">優異考取</span> </p> <p>考取班每年只要再繳交教材費即可繼續上課，算是讓自己有個稍微安心的後路，補習班的好處就是能在下課的時候，直接問老師不懂的問題，改完的作業也能當面請老師講解不足之處，我認為這是備考中蠻重要的部分。</p>	

王