

111 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

考試時間：2 小時

安琦老師

一、脆弱家庭服務中的家庭評估有那些面向？請以「家庭關係衝突或疏離需要接受協助」，說明此類家庭之評估重點。(25 分)

《考題難易》：★★★

《破題關鍵》：此題主要是考福利服務中心辦理脆弱家庭服務的實務流程手冊中的內容，只要掌握社會安全網中提到脆弱家庭的定義與脆弱家庭的指標，結合實務工作評估面向的重點即可得分。

【擬答】：

行政院 107 年核定強化社會安全網計畫內容「脆弱家庭定義」係指：家庭因貧窮、犯罪、失業、物質濫用、未成年親職、有嚴重身心障礙兒童需照顧、家庭照顧功能不足等易受傷害的風險或多重問題，造成物質、生理、心理、環境的脆弱性，而需多重支持與服務介入的家庭。

(一)脆弱家庭服務指標：

脆弱家庭服務指標的運用，係在提供家庭脆弱性的各面向「脆弱因子」樣態參考，因此完整描繪並統整我國社會家庭可能面臨的脆弱性，以協助社工人員即便面對單一求助議題時，仍應進行完整的評估及辨識，提醒辨識及評估仍須完整涵蓋家庭不同面向的脆弱因子。

(二)本題以家庭關係衝突或疏離之面向，主要是指家庭成員之間的互動關係不良，影響家庭成員的身心健康，包括親密關係或家庭成員的衝突或疏離致家庭成員身心健康堪慮。脆弱性因子從兩方面：

1. 親密關係衝突（未達家庭暴力程度）或疏離致家庭成員身心健康堪慮：

如：家庭成員（如親子、手足、代間關係）中時常爭吵、有帶年幼子女與人同居、或有離家出走之念頭，致影響家庭成員日常生活。

2. 家庭成員關係衝突（未達家庭暴力程度）或疏離致家庭成員身心健康堪慮：

非親屬關係同住人口眾多，家庭關係衝突或疏離，致影響家庭成員日常生活。

(三)家庭評估重點：

家庭評估主要在呈現社工員進行訪視評估時要包括的面向。主要呈現下列各項內容：

1. 家庭脆弱性面向評估：

依據此類個案成因、問題與需求，呈現社工員針對此個案，如何敏感覺察案家可能有的問題或需求。再次強調：家庭脆弱性面向評估需建立在以家庭為核心之脈絡底下，而非僅以個案問題或需求來進行評估。

2. 訪視摘要及家庭資源與支持系統評估：

社工員在進行訪視關懷、觀察案家系統運作、家庭資源與支持系統等如何進行。另需引導社工員在訪視摘要呈現訪視關懷重點及內容，並能對家庭資源與支持系統進行評估。

3. 家庭功能評估：

社工員依據生態系統觀點，評估家庭問題處理能力、成員關係及家庭系統。在訪視中並

公職王歷屆試題 (111 地方特考)

要瞭解家庭可能有的重大生命歷程事件，及該事件對於案家後續家庭功能運作之影響。

4. 需求清單：

主要呈現社工員依據上述資訊，包括家庭脆弱性面向評估、訪視摘要及家庭資源與支持系統評估及家庭功能評估等資訊，在以案家為核心之服務基礎下，勾選適合案家之需求清單。需求清單之勾選，需以案家需求為整體考量，而非僅以個案問題或需求來進行評量。

5. 服務目標與初步服務計畫：

社工員設立服務目標與初步服務計畫，必須注意的是此部分需與案家需求相連結。服務目標可分為主要目標、次要目標；服務計畫則依案家問題及階段性進程可有短期、中長期之服務策略。

6. 服務項目：

主要呈現社工員在設立服務目標與初步服務計畫後，能夠具體提出提供案家之服務項目。必須注意的是所提供之服務項目需與案家需求、服務目標及服務計畫相連結。

二、請以逆境少年及家庭支持服務方案為例，運用證據為基礎實務 (Evidence Based Practice) 方法，擬定方案成效評估設計，據以檢視方案成效。(25 分)

《考題難易》：★★★★

《破題關鍵》：此題的重點是運用證據為基礎實務以規劃方案成評估，以檢視逆境少年及家庭方案成效，除了要了解證據本位實務評估的方式，並結合方案成效檢視。

【擬答】：

(一) 逆境少年方案服務對象：

1. 偏差行為兒少：非在學之偏差行為兒少及其家庭，或相關網絡單位轉介之偏差行為兒少及其家庭。
2. 失蹤兒少（自願離家，不含遭親屬擅帶離家兒少）：針對自願離家或失蹤兒少，由家屬向警方報請失蹤協尋之兒少家庭。
3. 司法矯治少年：針對矯正學校少年，從入校起提供少年家庭支持輔導並於少年離開矯正學校後追蹤輔導一年，協助少年重新適應家庭與社區生活，降低再犯風險。
4. 依據兒童及少年福利及權益保障法第 53 條經通報後由本局轉介之個案家屬或主要照顧者。

(二) 為落實兒童權利公約強調之預防兒少犯罪與早期干預俾及早介入家庭之支持與陪伴，法務部與衛生福利部共同推動試辦「司法矯治少年家庭支持輔導方案」，以貫穿式保護服務，針對進入司法系統中的少年及其家庭關懷輔導，並持續至少年離開矯正學校之後的追蹤輔導。為司法少年提供正向家庭能量與身心健全環境，減少犯罪之危險因子，讓逆境少年能夠乘風向前行。

(三) 「證據本位實務」EBP：實務工作者針對個案需求，求取最佳科學事證的決策過程。

1. EBP 的三個核心要素：

- (1) 實務工作者的專業知識
- (2) 最佳研究證據
- (3) 個案屬性/需求

2. EBP 的三個步驟

- (1) 獲得最佳證據（最好來自針對特定治療方式所做的一系列成效研究結果）
- (2) 考慮個案獨特的價值觀和需求（由專業知識臨床人員根據最佳證據提供服務）

(3)對有效性進行評估，提供服務持續改進的回饋

四)方案評估：

方案是以一套有系統的方式，運用各項資源，執行各種相關、可行的活動，以達成事先決定之目標的計畫。方案設計包含了問題界定與需求評估、目標的設定，設計服務計畫（包括資源投入、運作、服務產出）的過程，最後要進行方案成效評估。

方案評估是對服務方案進行的過程或成果的評定，以檢視所推行的服務措施，是否能確實地與計畫之目標相互呼應與配合。方案評估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。

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：

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。以本題為例這部分可以蒐集逆境少年家庭統計參與方案服務對象的數量。

2. 品質的觀點：

品質輸出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，更大的問題是如果產出是唯一的指標，對不同的工作人員的服務效能是不公平的。可採用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。以本題為例，針對服務逆境少年家庭在接受服務後進行開放式問卷調查其接受服務方案的滿意程度，也可以了解不滿意或需要改進之處。

3. 效果的觀點服務的成效：

指參與方案後，接受服務對象受益的情形，呈現在服務成效層面有知識技能、態度、認知、行為等。以本題為例，針對逆境少年及家庭，主責社工運用相關教育知能測量表、親職壓力量表進前前、後測，以了解其改變程度，並評估服務介入成效。

高分考取關鍵

社福雙榜巨星唯一指定 志光 × 保成 × 學儒

雙料金榜

八個月考取 111 高考社會行政
張○慈 111 普考社會行政

補習班行政法基礎課程的老師超級讚，能初步建立行政法的知識架構，非常適合新手入門學習打基礎！正課的老師也很推，架構都會整理得很清楚，兩個人的組合讓我在行政法這個考科上助益良多！

雙料金榜

優異考取 111 高考社會行政
魏 ○ 111 普考社會行政

畢竟志光、保成、學儒是公職輔考的權威，師資、課程也都較齊全，只要踏踏實實地跟著補習班的進度上完每一堂課，課後該複習的複習，再加上努力，一定可以金榜題名。

全國榜眼

雙料金榜 111 高考公職社會工作師 榜眼
劉○恩 111 普考社會行政

因為上榜學生多，且擁有良好的資源及師資，所以選擇志光、保成、學儒會比較有信心，在諮詢過後，認為補習班能協助自己在專業科目上進步，還有增強自己法科的不足。

雙料金榜

一年考取 111 高考公職社會工作師 第九名
張○舜 111 普考社會行政 第五名

在多方考量之下就選擇了志光、保成、學儒的課程，補習班老師的教學方式，對於從來沒接觸過法律的我來說是相當淺顯易懂，搭配老師上課的板書架構，能夠有更清楚的記憶。

志光 × 保成 × 學儒 做你的學習靠山



快速考取班

掌握考取節奏
安心學習無負擔

公職輔考第一品牌 只給你最好的

學費省很大

全年課程不間斷，一次繳清學費輔導至考取

課程最完整

完整課程循環，基礎班→正規班→專題課→總複習..等

上榜賺獎金

報名考取班第一年考取同職等考試，頒發獎學金

加選最超值

輔導期間加選其它科目增加考試機會，加選另享專案優惠

公約有保障

考取班簽訂公約，保障您的權利與義務至考取為止



雙料金榜

111 高考公職社會工作師
111 普考社會行政

楊○安 考取班 一年考取

因為考試科目大多為第一次接觸，所以希望透過補習班的課程減少自己盲目鑽研的時間，會選擇考取班是因為可以持續學習與複習，銜接比較沒有空檔。



優異考取

111 普考教育行政

陳○宇 考取班 一年考取

因為家人過去有使用過志光.保成.學儒系列補習班的課程，效用甚佳，其中考取班亦可以輔導直到考取為止，作為努力的後盾再適合不過。

公職王歷屆試題（111 地方特考）

三、請以目睹家庭暴力之兒少為例，設計一個八次單元之團體工作，說明其理論基礎、團體目標、團體內容及成效評估。（25 分）

《考題難易》：★★★

《破題關鍵》：以目睹兒少為例，設計並說明團體工作的理論基礎、團體目標及內容、團體成效評估，屬於典型的團體工作考題。

【擬答】：

團體工作，系英文 Groupwork 直譯，是社會工作中直接服務方法之一。社會工作者在各種小組中，通過小組互動與方案活動達到個人的成長與社會目標的實現，或通過有目的的團體經驗，協助個人增進其社會功能，以更有效地處理個人、團體或社區的問題。茲以目睹家庭暴力之兒少設計團體工作，分述如下：

(一)理論基礎

以目睹家庭暴力之兒少為例設計團體活動其理論基礎以班都拉社會學習理論即社會認知論，主要內容包括，觀察學習與模仿、替代強化（觀察他人的行為獎懲）、強調認知的重要性。兒少因目睹婚姻暴力的情形下而持續被負增強、挫折與模仿及持續曝露在暴力環境，更使在目睹婚暴中成長的子女，具有同性學習的傾向，使兒少內化男性控制、女性附屬的性別角色。也就是說，女孩容易從母親身上學習到接納暴力；而男孩則向父親學習到對家人或他人表現暴力攻擊的行為模式暴力循環模式如未有適當阻隔，暴力攻擊也就將在代間延續。

(二)團體目標

1. 情緒教育：透過情緒辨識與因應策略之教育課程內容，協助兒童學習覺察、辨識、表達和調節控制情緒能力。
2. 情緒支持：藉由團體支持性分享關係，鼓勵兒童分享個人和家庭經驗，協助兒童獲得情緒支持。
3. 暴力教育：視兒童特質與分享內容，適時進行暴力教育，幫助兒童釐清暴力認知、阻斷暴力學習和學習自我安全保護。

(三)團體內容

1. 執行時間與地點：

- (1) 團體時間：學校提供每週 1 次，1 次 90 分鐘，為期 8 週之團體。
- (2) 團體對象：尋找兩所國小合作，以就讀國小一至六年級之目睹家庭暴力兒童 10 人（名單由學校提供）為主要輔導對象。
- (3) 團體地點：合作學校內輔導場地

2. 執行內容：

- (1) 多元媒材運用：利用繪本、短片、繪畫、遊戲等媒材，協助兒童了解暴力本質，打破暴力是自己的錯、暴力是家庭秘密等迷思，覺察自我的情緒。
- (2) 討論分享：讓兒童在團體過程中，藉由討論、分享，發現不只自己面臨這樣的困境，也讓兒童有機會能訴說自己心情。
- (3) 形成安全計畫：學習如何建構自己的安全保護計畫，思考暴力發生後的求助管道。

(四)團體成效評估

評估可以讓團體工作者用以測定團體的成效，成員也能有段時間專心思考他們曾在團體裡做過的事情，以及獲得的經驗。

1. 量化資料蒐集

- (1) 次數計算：是針對團體成員行為表現與團體關鍵事件（criticalevents）的次數記錄為主，例如：成員出席的次數、主動發言次數、或是團體發生衝突事件的次數等。

公職王歷屆試題 (111 地方特考)

- (2)功能層級評量與目標達成評估：針對團體成員在各項能力表現特定行為問題或目標行為加以分級，同時也可以用於特定的環境系統功能的評量上，例如：社交技巧、職業能力、生活自理能力，或家庭功能，學校的行政支持功能等。
- (3)統一的數值單位測量：測量成員特定的家庭、條件、行為、態度、感受、個人人格、人際關係功能或性格發展等各層面的資料，例如：自尊量表、人格測驗、憂鬱量表等。

2. 質性資料蒐集

- (1)內容分析：內容分析是指團體工作者針對團體成員對特定成員的反應加以分析，以瞭解團體領導者對成員的影響，以及成員之間的相互影響為何。
- (2)過程分析：強調分析團體溝通是如何發生或決策如何被形成，例如：每個人多常說話、話題的接續和聚焦過程是怎麼運作的、每次團體進行的沉默是如何打破、做決定的過程是有人領導或不容易被決定……等等。
- (3)個別或團體訪問法：與個別成員或在整個團體做訪問，通常是由團體領導者根據要評估的目標，提出結構式或半結構式的問題，讓成員能夠說出個人的觀察和感受，有時也可以融合團體活動或遊戲進行。

四、近年社工人員使用資訊與通訊科技於社工實務之中，請說明常見的倫理議題及注意原則。
(25分)

《考題難易》：★★★★

《破題關鍵》：思考資訊科技對社會工作實務的影響，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】：

資訊與通訊技術已改變現代社會整體的生活方式和社會關係，無形也形塑社會工作的方法與模式。如今，社工人員可以透過各種線上即時通訊科技和個人、社群連結，而產生有別於傳統以直接面對面的接觸為基礎的社工實務運作，在過去幾年疫情中，社工人員使用資訊與通訊科技於社工實務之中。

(一)社工實務中資訊與通訊科技，常見的倫理議題

資訊與通訊科技，不僅為社會工作服務帶來更加多元的服務管道以及不同以往的便利，也消除許多原本可能因時空因素造成服務的阻礙，但背後衍生而來的諸多倫理問題，也成為近年來不可忽視的重要議題。

1. 電子溝通設備的隱私議題：

社工倫理守則規定未經服務對象同意不得於公開或社群網站上公開其他足以直接或間接方式識別服務對象之資料。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的保護，當使用這些現代通訊設備時，要十分注意小心可能洩漏案主隱私資料的途徑。案主在知後同意的過程中，有權被預先通知保密性及隱私權。強調重視服務對象書寫或電子記錄的保密保護，並對確保個人的隱私，這些資訊設備的使用，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使用管理。

2. 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，但若不慎使用，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

公職王歷屆試題（111 地方特考）

資料，都是可能違反的倫理問題。

3. 電子記保存期限與管理：

社工員在提供服務的過程中，應有充分、確實與合乎時效性的紀錄，以協助服務的提供，並確保未來亦能持續地為服務對象提供服務紀錄的文件處理，亦盡可能與適當地保護服務對象的個人隱私，故應只包括與提供服務直接相關的訊息。

(二) 注意原則

1. 知後同意原則：

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. 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」（digitdivide），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。

111高普考 志光×保成×學儒

追逐社福夢 一起當巨星



全國6大 狀元.榜眼.探花 邀你一同閃耀人生

111高考公職社會工作師

全國狀元 郭○雯

111高考公職社會工作師

全國榜眼 劉○恩

111普考社會行政

全國榜眼 黃○芹

111高考社會行政

全國探花 陳○淇

111高考公職社會工作師

全國探花 黃○婷

111普考社會行政

全國探花 蔡○堯

連續三年 穩坐王者之位 過半錄取率印證本系列輔考佳績

111高考公職社會工作師

本系列錄取率**51%**

111普考社會行政

本系列錄取率**61%**

110高考社會行政

本系列錄取率**59%**

110普考社會行政

本系列錄取率**60%**

109高考社會行政

本系列錄取率**53%**

109普考社會行政

本系列錄取率**63%**

眾多優異考取學員 誰與爭鋒

111 高考社會行政 李○霏	111 高考社會行政 魏 ○	111 普考社會行政 詹○翎	111 高考公職社會工作師 陳○秀
111 高考社會行政 張○文	111 高考社會行政 張○婷	111 普考社會行政 吳○軒	111 高考公職社會工作師 張○萱
111 高考社會行政 郭○宜	111 普考社會行政 葉○兒	111 普考社會行政 王○馨	111 高考公職社會工作師 葉○昕
111 高考社會行政 廖○翔	111 普考社會行政 陳○淇	111 普考社會行政 郭○君	111 高考公職社會工作師 詹○萱
111 高考社會行政 林○澤	111 普考社會行政 張○萱	111 高考公職社會工作師 張○筑	111 高考公職社會工作師 李○然
111 高考社會行政 曾○婷	111 普考社會行政 劉○恩	111 高考公職社會工作師 劉○儒	111 高考公職社會工作師 陳○瑜
111 高考社會行政 張○慈	111 普考社會行政 林○威	111 普考社會行政 陳○心	
111 高考社會行政 王○慈	111 普考社會行政 張○慈	111 高考公職社會工作師 汪 ○	

因版面有限，完整榜單請上公職王查詢