

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：公職社會工作師

科目：社會工作實務

湯淮老師

一、公職社會工作師對於國家重大社會政策的執行具有重要角色，請以臺灣從 107 年起迄今所推動的強化社會安全網計畫為例，說明你對於這個政策的理解；並且使用三級預防體系概念，舉例說明這個計畫在各級預防體系推動之任務和作法。（30 分）

《考題難易》★★★

《破題關鍵》社會安全網是目前國家正在推動很重大的計畫，上課多次強調社會安全網是建立在三級預防體系的概念上，只要掌握社會安全網計畫的核心概念、三類服務對象以及四種策略的使用即可得分。

【擬答】

社會安全網計畫強調服務介入的焦點，由「以個人為中心」轉變成「以家庭為中心」，建構「以家庭為中心、以社區為基礎」（community-based）的服務模式。以下就題意說明社會安全網政策的意義、並以三級預防體系概念說明社會安全網在各級預防體系推動的任務與作法：

(一) 社會安全網的意義

社會安全網計畫目的是要結合政府各部門的力量，建構一張綿密的安全防護網，扶持社會中的每一個個體，於其生活或所處環境出現危機時，仍能保有其生存所需的基本能力，進而抵抗並面對各種問題。

有鑑於社會經濟安全、人身安全、心理衛生方面的社會問題日益惡化，這些並非單一部會或單獨的服務體系得以解決，必須透過跨部會的合作，而社會安全網的補強，即在於檢討既有機制的缺漏，透過提升或改善既有體系效能，擴大「網絡」所涵蓋服務的對象；藉由網絡聯結機制的強化，結合中央政府、地方政府、民間團體、每個家庭，以及社會大眾共同合作協力推動與執行，從根本解決影響社會安全的各項風險因子。該計畫提出三項新思維如下：

1. 以整合為策略，完善多元化家庭支持服務。
2. 以預防為優先，及早辨識脆弱兒童與家庭。
3. 以風險類型或等級為分流，建構公私協力處理模式。

(二) 三級預防體系

社會安全網計畫強調服務介入的焦點，由「以個人為中心」轉變成「以家庭為中心」，建構「以家庭為中心、以社區為基礎」（community-based）的服務模式。以家庭為中心的服務模式建立在三級預防體系概念上將服務對象概略分為三類：

1. 初級預防（支持性服務）：針對「一般家庭」係指「支持與照顧成員功能健全的家庭」。以家庭為中心的服務模式就是採用社會工作方法或理論，以家庭整體為核心所提供的各項家庭協助工作。
2. 次級預防（補充性服務）：針對「脆弱家庭」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」。
3. 三級預防（處遇性、保護性服務）：針對「危機家庭」係指「發生家庭暴力、性侵害、兒少/老人/身障等保護問題的家庭」，針對危機家庭提供保護性處遇服務。

(三) 策略

社會安全網計畫針對以上三級預防體系提出四項整合策略：

1. 布建社會福利服務中心整合社會救助與福利服務：透過普設社會福利服務中心作為服務

公職王歷屆試題 (111 地方特考)

一般家庭與脆弱家庭的單一窗口，強化社會福利服務中心提供脆弱家庭服務量能，精進社區脆弱家庭預警機制、積極發展脫離貧窮措施、建立因地制宜的社會福利服務中心整合服務模式。

2. 整合保護性服務與高風險家庭服務：針對三級危機家庭建立集中受理通報及派案中心、跨域即時串接家庭風險資訊、建立兒少保護區域醫療整合中心、結合民間團體強化兒少保護及家庭支持服務、透過公私協力建構完善的保護服務、擴大「家庭暴力安全防護網」功能。
3. 整合加害人合併精神疾病服務：針對三級危機家庭的加害人提供個案服務，包括降低加害人合併精神疾病個案負荷比，深化個案服務。綜合評估加害人需求，提供整合性服務。落實加害人處遇執行，強化社區監控網絡及處遇品質。針對高風險個案提供自殺防治策略。
4. 整合跨部會服務體系：無論是初級、次級或三級都需要跨部會的合作，必須建立垂直／水平分層級協調機制，提升教育部學生輔導、勞動部就業服務、內政部治安維護及少年輔導等服務效能，強化跨體系合作機制。

二、公職社會工作師可能需要督導民間團體的委外服務方案，請以你熟悉領域舉一服務方案，說明你會如何操作，以協助民間團體辦理、推動和檢視方案成效，落實監督或管理民間團體的委外服務方案。（30 分）

《考題難易》★★★

《破題關鍵》方案評估（project evaluation）是公職社工師考試的重點之一，因為這是進入政府後很重要的工作項目，隨著福利多元主義發展，服務方案委外已經成為趨勢，作為政府的社工師必須負擔更多督導與評鑑的角色，因此，一定要能掌握這類型的考題。如果能加入自己的實務經驗與反思會更好。

【擬答】

以下就題意以負責督導委外民間團體進行縣市內推動 6 歲以下兒童保護個案家庭賦能親職教育方案為例，說明如何協助民間團體辦理、推動和檢視方案成效：

(一)共同制訂方案目標、內容與評鑑方法

在委外服務方案的過程中最重要的前提是讓民間團體了解該方案的具體目標，並且選擇的委外團體是具有提供該項服務的專業人力與資源，身為公職社工師協助民間團體順利執行方案必須保持合作的夥伴關係，與委外團體的專業人員溝通方案的具體目標、共同規劃討論方案執行的內容，並且擬定方案成效評鑑的方法。

(二)以兒童保護個案家庭賦能親職教育方案為例

1. 緣起：

依兒童及少年福利與權益保障法第 64 條規定，直轄市、縣（市）主管機關針對列為保護性個案者應提出家庭處遇計畫，包括親職教育，惟現行各地方政府辦理之親職教育輔導方案，多係針對施虐者提供諮商輔導或一般親職教育課程，少部分有到宅指導，且多屬單向輔導機制。然而，家庭賦能親職教育方案，是發現當照顧者面對兒童行為的困擾，倘能給予立即的示範與邀請照顧者實際體驗，藉由示範與體驗學習，讓照顧者習慣以所學到的教養方式取代舊有的方式，有助減少不當管教之風險，同時也能協助兒童與照顧者建立正向互動關係。

2. 家庭賦能親職教育方案內容：

有鑑於到宅式親職示範與雙向親職互動學習有助於照顧者提升照顧功能，並能促使照顧者與兒少建立正向互動關係，減少受虐風險；尤其對於 6 歲以下兒少而言，適時給予發展上刺激、獲得妥善教養與照顧，進而與照顧者建立穩定、正向互動關係，均有助於其身心發展與未來的社會適應。因此，衛福部爭取公益彩券回饋金經費補助部分縣市辦理「6 歲以下兒少保護個案親職賦能服務計畫」，藉由服務人員每週 1 至 2 次之到宅式親職服務輸送，每案至少介入服務 6 個月，提供照顧者之親職功能示範，建立照顧者正向教養知能與管教技巧，協助照顧者與兒童發展正向互動經驗，避免再次發生兒童虐待事件。

公職王歷屆試題 (111 地方特考)

3. 方案目標：

- (1) 強化照顧者對兒童正向教養知能，避免照顧者管教方式不當造成兒童傷害。
- (2) 建立照顧者與兒童正向互動經驗，透過多元互動模式，協助照顧者與兒童發展正向經驗。
- (3) 透過受過訓練之工作人員提供密集到宅服務，觀察及刺激兒少身心發展。
- (4) 辦理到宅式親職服務方案

4. 服務對象：

兒保開案中且個案家庭育有 6 歲以下之兒童及主要照顧者。

5. 服務內容：

為促進兒童與照顧者發展正向互動關係，透過到宅式臨場指導、親子共遊、共讀等方式，以實際互動情境直接引導親子正向互動，有效刺激兒童身心發展、建立正向互動經驗，並透過溝通討論強化互動經驗。

6. 服務頻率：

每週 1-2 次到宅親子引導服務，持續介入至少 6 個月，如兒童未就托、就學，每週至少 2 次，已就托、就學者每週至少 1 次。

(三) 檢視方案成效

1. 將目標具體化：協助委外團體將方案目標具體化，可以成為評鑑的具體指標，在這方案中可以設定目標為：

- (1) 可以提升家庭照顧者正向教養的知能程度（透過教養知能測量表評估，有 60% 的參與者可以提升 10% 以上）
- (2) 可以降低親職壓力（透過壓力量表評估，有 60% 的參與者可以將低 10% 的壓力程度）
- (3) 可以建立良好的親子互動關係（透過開放式問卷與社工觀察進行評估）

2. 檢視方案成效：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（project evaluation）對服務方案進行的過程或成果的評定，以檢視機構所推行的服務措施，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。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；因此，可以從以下三方面檢視委外團體的服務成效：

- (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。這部分可以統計參與方案服務對象的數量、提供各項服務的使用人次、提供服務的頻率、時間長短。
- (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，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。這部分可以針對服務對象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（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。如上述方案目標所設定的標準就是成效的評量。針對服務之主要照顧者，主責社工運用相關教育知能測量表、親職壓力量表進行前、後測，以了解其改變程度，並評估服務介入成效。

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 謝○羽	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○宣
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 謝○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○葳	111高考公職社會工作師 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

三、案家目前有案母 64 歲，自與案父結婚後就離開職場，專心在家照顧案主；案父 67 歲，原自行開設餐廳，因受疫情影響，於兩年前結束餐廳和退休；案家過往有所積蓄，故經濟上沒有問題。案主 28 歲為獨子與案父母同住，成長過程由案母為主要照顧者。但案主從 13 歲起，就常因情緒控制不佳，與案父母時有衝突，又因在校常與同學起衝突，對於升學沒有意願，故國中畢業後就未就業和未升學至今。案主過去雖曾擔任過飲料店的店員，但因為與同事有言語衝突頻繁，故從 10 年前離職，就再也沒有就業迄今。案主在家多數時間是在房間玩線上遊戲，常因為要購買遊戲點數，與案父母爭執；若案父母不願意提供其金錢買遊戲點數，案主就會暴怒失控，甚至丟擲家中物品來達到目的，為求案主情緒穩定，案父母對案主的行為多是隱忍和妥協。但自案父退休後，與案主相處時間越來越多，會因為看不慣案主長期未工作，而與案主言語衝突，甚至案主會言語恐嚇和威脅案父母。案母也發現案主日夜顛倒和睡眠不穩定，近幾個月更常常會自言自語說有朋友與其一起住，故零用錢需要增加等情事。

公職王歷屆試題 (111 地方特考)

案父母曾考慮帶案主就醫，但案主均不願意，目前案父母非常恐懼和無助，不知道可以如何協助案主。

針對這案例請問你會以那些面向評估家庭需求，並且採取何種觀點來建構和執行你的介入服務策略？(40 分)

《考題難易》★★★

《破題關鍵》具體實務考題是這幾年來的考試趨勢，尤其是針對脆弱家庭的需求評估面向，以及提供服務的方式，題意中有強調採取的觀點，一定要結合理論和實務分析才能拿到高分。

【擬答】

以下根據題意分述該個案的家庭需求評估面向、並且依據家庭評估的結果，選擇適當的介入觀點以及介入服務策略的擬定：

(一)家庭需求評估面向

題意中的個案家庭屬於脆弱家庭，家庭具有多重脆弱面向與脆弱因子，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，主要的需求評估面向有：

1.家庭關係衝突或疏離需要接受協助：

脆弱因子是家庭成員關係衝突(未達家庭暴力程度)或疏離致家庭成員身心健康堪慮。題意中案主與其父母之間因為購買遊戲點數而常有所爭執，案主會暴怒失控，甚至丟擲家中物品來達到目的，為求案主情緒穩定，案父母對案主的行為多是隱忍和妥協。但因為案父退休在家與案主相處時間越來越多，會因為看不慣案主的所作所為而與案主言語衝突，案主甚至會言語恐嚇和威脅案父母。

2.家庭成員有不利處境需要接受協助：

脆弱因子是疑似或罹患精神疾病致有特殊照顧或服務需求，疑似或罹患精神疾病致家庭成員無力照顧，或影響家庭成員日常生活。題意中指出，其實案主在13歲時就已經出現情緒控制的問題，常與雙親、同學衝突，也沒辦法繼續升學，可見案主的社會功能出了狀況，但主要照顧者母親因為專業知能不足，未能及早覺察案主的問題，也沒有向外求助企圖改變案主的生活方式，而是任由其在房間玩線上遊戲，使其社會功能更加惡化。直到案主因日夜顛倒和睡眠問題，並且出現幻聽幻覺（會自言自語說有朋友與其一起住）等情況，才意識到有就醫的需求。

3.因個人生活適應困難需要接受協助：

脆弱因子是因社會孤立或排除的個人致有服務需求。題意中的案主因為長期不就業、不就學，缺乏人際網路與社會支持。退休的父親與長年全職家庭主婦的母親，整個家庭的非正式資源連結薄弱。

(二)介入觀點與服務策略

1.介入觀點

選擇以優勢觀點介入，優勢觀點是針對傳統醫療模式和問題解決取向的社會工作實務模式提出反動，強調發掘和探索服務對象的長處或優勢與資源，協助其建立和實現目標，相信人類深藏無比智慧與能力。優勢觀點的信念是帶給人們希望，協助這個家庭及個別成員找回自己內含的力量與既存的環境資源，相信人具有學習、成長與改變的內在能力、強調服務對象的優點而非病態、並且以社區等非正式資源作為社會支持的來源。

2.服務策略

題意中的個案家庭具有多重脆弱面向，需要多重支持與服務介入，因此適合採取優勢觀點的個案管理方式，優勢觀點的主要任務，是尊重那些可以修正錯誤、辨識資源、對抗疾病、減少痛苦、發揮潛力、達成目標。主要策略有：

(1)重視並發掘服務對象的優勢：進行優點評量

採用「全人量表/希望花田」對服務對象進行整體評量，優點評量是一個持續進行的工作，且做為個案管理師處遇的重要依據。優點評量以服務對象的想望為中心（我要的是什麼？），在這個想望下了解其現況（現在有什麼資源），以及過去曾經使用的個人與社會資源。評量的面向包括：個人每天的生活情境、財務、就業/教育、社會支持、健康、休閒娛樂、精神層面。具體言之，優點評量是了解服務對象的工具，用以協助服務對象陳述和發掘自身才能、資源與想望的工作方法。在此個案中必須看到案

主、案父母與整個家庭的優勢，找出案主著迷線上遊戲背後的原因與動機，有可能是能從中獲得社會連結與成就感，試著以其他較正面的活動，例如參與各種學習性、成長性、社會化團體活動、社區活動等滿足這些需求。案父母的經濟穩定、態度包容與長期的照顧與耐心也是案主極大的資源。

- (2)建立服務對象改變的希望：肯定服務對象的努力，不隨意貼標籤、傳遞希望、尊重服務對象的獨特性、並提供有計畫的服務目標、強調服務對象的自我照顧、自我管理，運用服務對象的內在與外在資源激發服務對象的希望，增進他人對服務對象的肯定與關懷；並協助個人發展有效的因應技巧，體驗成功經驗與處理失敗經驗。
- (3)建立個別計畫與處遇：延續著服務對象優點評量中以服務對象為中心的生活想望，個人計畫的建立是轉化想望為具體行動的工具，可以陪伴與協助服務對象設定目標、共同予以意義，過程中傳遞希望，讓服務對象相信自己朝著目標不斷前進。在個人計畫中行動依據是服務對象自己選擇的目標，沒有所謂不符合實際的目標，目標的陳述以服務對象的語言來表達而非個管員的專業語彙；每一短期行動都是指向長期目標，並且須不斷地省察、修正與擴張，過程中真誠的接納與持續的讚美、鼓勵是增強服務對象正向經驗與前進動力，目標達成時要給予獎勵和慶祝。
- (4)透過發現、創造、交換與連結獲取各項資源：
- ①針對案主的部分可以連結地方的醫療單位，提供專業的醫療治療照顧。可以透過社區精神復健、心理諮詢輔導、認知行為治療、團體諮詢等工作逐步解決其情緒控制問題、人際關係社會化的技巧、生活中產生的幻聽幻覺，慢慢克服情緒與認知問題帶來生活上的困擾與不適。
 - ②針對案父母可以提供適當的親職團體活動，學習親職教養的知識與技能、建立與其他人的社會連結、獲得工具性與情感性的支持。
 - ③協助整個家庭參與社區：連結各種社區正式與非正式資源，協助服務對象與案家擴展人際關係與參與社區活動，促進社會參與。

高分者取關鍵

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受益良多！

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。