

112 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、請問優勢觀點社會工作取向的原則與實務運用有何特色？如果你是一名家庭社會工作者，你會如何運用上述優勢觀點協助服務對象在建立「重組家庭」時，因應家中可能有的挑戰？(25 分)

《考題難易》★★★

《破題關鍵》優勢觀點是很常考理論觀點之一，此題答題的重點在於能否將優勢觀點處遇原則運用在「重組家庭」之上，對重組家庭的概念、特色與可能挑戰的掌握是獲取高分的關鍵。

【擬答】

優勢觀點主要是針對社會工作實務逐漸偏向醫療模式和問題解決取向的反動，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，相信人類潛藏無比智慧與能力。這觀點可廣泛運用在各種領域，如老人長期照顧、情緒困擾的青少年與其家庭，物質濫用問題、成人保護服務、與精神醫療領域等。以下就題意說明優勢觀點社會工作取向的原則與實務運用的特色，並以「重組家庭」為例說明運用優勢觀點的方式：

(一)優勢觀點的原則及實務特色

1. 原則

- (1)人具有學習、成長與改變的內在能力：涵蓋整個觀點，強調個體內在潛能，個人成長改變的能力。
- (2)強調服務對象的優點而非病態：人往往會根據個別興趣、渴望及優點來發展和成長。
- (3)服務對象是助人接觸過程的指導者：以服務對象的權利為主，讓服務對象參與。
- (4)服務對象與個案管理者的關係是助人過程中的關鍵因素：助人關係是基本必要的。
- (5)自我肯定的外展為較佳的模式：擴大服務範圍可以提供豐富評量干預機會，辦公室評量會將資料限制在服務對象所說的話。
- (6)社區可能是資源綠洲：社區提供機會、關心及支持需要資源的人。

2. 實務特色

優勢觀點是承認人們有自我調整的能力。優勢觀點的主要任務是協助服務對象，尊重他們可以修正錯誤、辨識資源、對抗疾病、減少痛苦、發揮潛力、達成目標的能力。其實務特色包括：

- (1)重視服務對象的優勢：體認服務對象積極正面的行為、肯定服務對象解決問題的能力、了解服務對象的期待並予以支持。
- (2)強調復原力：優勢觀點是立基於服務對象的復原力，認為人們在遭遇壓力或傷害時，也可以撐得過去。結合社會工作的外在協助，加上服務對象的「自我修正」更有助於改變它們的生活。除了強調復原力，也需運用充權（empowerment）的理念，將優勢、充權、復原三者結合運用。
- (3)建立服務對象改變的希望：傾聽服務對象描述其生活經驗、不隨意在服務對象身上貼標籤、6. 經常認為服務對象充滿希望。支持服務對象對於改變的嘗試、協助服務對象認清增強的技巧。
- (4)協助服務對象參與社區：透過各種團體工作、社區工作協助服務對象與案家擴展人際關係與參與社區活動，促進參與。

(二)協助服務對象建立「重組家庭」

1. 強調服務對象的個別性與獨特性的價值、強調服務對象自我導向與自我選擇的信念與實踐。重組家庭又稱為混合家庭或繼親家庭（Step-family），是指夫或妻之一方曾經經歷過一次以上的婚姻，其所組成的婚姻家庭，其中夫妻雙方都有可能是帶著前一次婚姻所生育的子女，共同組成新家庭。因此，重組家庭的關係也包括繼親子關係與手足關係。

2. 建立助人關係：建議非結構性、非正式與閒聊式接觸方式。

3. 進行優點評量：過去、現在、未來

採用「全人量表／希望花田」對重組家庭進行整體評量；是一個持續進行的工作，且做為社工處遇的重要依據。優點評量以服務對象的想望為中心（理想家庭的樣貌為何？），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：家庭的生活情境、財務、就業／教育、社會支持、健康、休閒娛樂、精神層面。具體言之，優點評量是了解此家庭的工具，用以協助整個家庭陳述和發掘家庭信念、凝聚力、資源與想望的工作方法。

(三) 建立個別計畫與處遇：

個別計畫的建立是轉化想望為具體行動的工具，社工的任務是陪伴與協助重組家庭設定目標、共同予以意義，過程中傳遞希望，讓重組家庭能朝著目標不斷前進。計畫中行動依據是這個家庭自行選擇的目標，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、鼓勵是增強家庭正向經驗與前進動力，目標達成時要給予獎勵和慶祝。

(四) 透過發現、創造、交換與連結獲取各項資源：重視重組家庭服務本身的優勢以及非正式資源。

透過影響體系以擴展資源網絡，例如：法律扶助、心理輔導、精神醫療、經濟扶助、托育服務、就業輔導等，必須雙重聚焦--包括個人與環境；以非正式資源為優先考量。

(五) 持續追蹤與結案：包括結案的準備、達成正向的結案關係、鞏固優勢和維持成長的計畫、效果評估。

優勢觀點的信念是帶給人們希望，協助重組家庭找回自己內含的力量與既存的环境資源，培養情感及建立家庭認同。與其強調重組家庭會遇到的問題與挑戰，例如家庭成員的認同、對繼父母的不信任、繼手足之間的相處問題。不如從重組家庭本身的優點和資源著手，發掘家庭的生命意義、加強家庭溝通過程、培養正面自我看法與幽默感的養成，透過培養家庭的復原力，使其能順利克服困境。重組家庭只是多元家庭型態的一種，只要家庭成員都做好適當的心理建設與妥善的溝通，也能夠超越血緣關係建構出快樂幸福的家庭。

二、在設計服務方案時，我們常需對方案的需求進行評量。請問如果你是方案的規劃者，可從那些層面了解方案的社會需求？在測量這些社會需求時，可用那些評量方法？各個評量方法的優點及限制為何？（25 分）

《考題難易》★★★

《破題關鍵》需求評量（needs assessment）是社會工作很重要的步驟，此題的重點是進行方案設計時採取的評量方法，評量方法並不難，重點是否能適切舉例說明是影響得分的關鍵。

【擬答】

設計服務方案時，對問題的分析與需求的評量（needs assessment）是整個方案規劃過程中首要之務。需求評定是規畫服務方案的基石，有正確的需求評定才能掌握服務對象的真正需求，並依據需求運用策略規畫出足以滿足需求的服務方案。以下就題意說明了解方案的社會需求的層面、可採的評量方法，以及各個評量方法的優點及限制：

(一) 了解社會需求的層面：可以從以下幾個層面了解方案的社會需求

1. 從理論架構瞭解需求：從理論架構了解社會需求的面向，例如 Maslow（1954）以先後層級的方式來探討需求。從生存、安全、愛與歸屬、自我尊重、自我充分發展等分析需求層級。例如，提供一個受家暴婦女的服務，先提供安全的庇護所、安全無虞之後，再協助發展自我實現，走出家庭暴力的陰影。

2. 影響界定需求之因素：需求會受到價值觀影響不斷調整，因此它具有動態之特性，並且受到以下三種因素的影響而變動：生活水準、社會與政治環境、現存之資源與技術方法。

(二) 需求評量方法及其優點及限制：依據 Bradshaw 區分四種類型需求說明評量方法

1. 規範性的需求（normative need）：由該問題領域之專家來界定

(1) 定義：「規範性」代表某種標準或常規，此標準是來自慣例、權威或一般共識。將這些規範用在需求的評量過程時，主要是將其與情境的測量結果相互比較、對照，若狀況未達既定的標準，則可判定具有需求。在這種架構之下，方案計畫者通常不必蒐集新的需

求資料，而是用現有研究資料以差補外推法（extrapolations）進行估計，從其他類似或對等之社區研究結果，或由所謂的專家、專業人員之意見來研判標的人口群為何，其需求程度為何，且一般是透過以比率（ratio）的方式與現有資料之間做相互對照。例如：醫院或養護中心之床位千人比、每百位人口所提供之送餐到家的數量、每千位慢性精神病患與個案管理工作人員人數之比率等。

(2)好處：客觀。

(3)限制：需求的程度極易受知識、技術、價值等改變之影響。難以回應社會快速變遷的需求。

2. 感受性的需求（perceived need）：藉由經驗該項需求者之觀察而得

(1)定義：需求也可以透過有需要的人來加以界定。人們透過想像及感受來覺知自己有何種需求，然而雖然人們對需求的感受是頗為重要的，但它卻容易有高估或低估之偏誤現象。人們的期待變動性高，極易改變，且常受到周遭現有情境的影響，例如有較高生活品質（客觀標準）的人，可能比那些生活在貧困中的人感覺有更多的需求。因此，方案計畫者必須能夠敏銳地察覺潛在服務對象所處之境遇，同時相當重要的是，也須考慮融合其他對該項需求的解釋觀點。最常使用的方法就是社會或社區調查，直接對居民進行資料蒐集，例如問卷調查、訪談、電話調查、焦點團體、網路調查等方式進行。

(2)好處：具回應性，方案計畫者在探求，甚至是誘導服務對象提出感受性需求之際，相對也提高了人們滿足需求的期待。

(3)限制：感受性需求沒有絕對唯一的標準（不像在規範性需求中具有一定的標準），亦即判別感受性需求的標準會有因人而異的現象，可能會高估需求、需求過於多元。

3. 表達性的需求（expressed need）：有需求者實際嘗試或接受滿足需求的服務。

(1)定義：需求亦可以透過滿足與否或滿足的程度來加以探討。經濟學者認為此種作法最為適當，因為是否有需求的重要指標在於，有需求者是否真正試著去獲得服務，而不藉由某些「專家」就可以認定哪些人需要何種服務。採用的方法可以針對現有使用服務之資料的蒐集與分析，主要工作即在於確認某一機構是否提供某種服務，且若提供該項服務，究竟適當與否，方案計畫者將此一資訊當成基礎，進一步向直接提供服務之機構索取其服務狀況報告，就是所稱的服務使用資料調查。

(2)好處：它重視人們將感受實際轉換成行動之情況，藉此無法滿足的需求部分即成為計畫所要改變的標的。

(3)限制：可能會低估實際的需求，因為它缺乏對社區整體需求的通盤瞭解，研判需求程度的標準僅受尋求服務者的影響，而非以社區當中所有的成員為考量。

4. 相對性的需求（relative need）：藉比較某一地區與另一地區之需求和資源來測量。

(1)定義：比較類似社區的情境與服務差距後所存在的需求。相對性需求的測量是比較地理環境、人口組成類似的兩個社區之間現有服務的差距來說明需求的存在。這種分析必須同時考慮人口組成方面及社會問題形成方面差異性之解釋因素，它不像規範性需求所提供一套較客觀絕對的標準來判定需求，而是基於相對性需求，且所關注的是對等、公正性（equity）的議題。

(2)好處：符合公平原則，可將服務優先配置給需求較大的人口群或地理區。

(3)限制：弱勢人口或社區較無能力提出具體事證供比較。

文化行政 連續八年・制霸狀元

狀元 112 普考文化行政 楊○詒	狀元 112 普考文化行政 楊○絹	狀元 111 地特三等文化行政 陳○瑄(桃園市)	狀元 111 地特四等文化行政 劉○好(新北市)	狀元 111 地特三等文化行政 江○湘(台南市)
狀元 111 地特三等文化行政 盧○文(台北市)	狀元 111 地特四等文化行政 黃○臻(彰投區)	狀元 110 普考文化行政 何○綺	狀元 110 普考文化行政 韓○群	狀元 110 地特三等文化行政 張○慈(彰投區)
狀元 110 地特三等文化行政 王○媚(高雄市)	狀元 110 地特三等文化行政 林○靜(桃園市)	狀元 109 普考文化行政 張○迎	狀元 108 地特四等文化行政 曾○菁(桃園市)	狀元 108 地特三等文化行政 蔡○真(台中市)
狀元 108 地特三等文化行政 吳○憲(基宜區)	狀元 108 地特三等文化行政 張○浩(澎湖縣)	狀元 108 普考文化行政 龔○雯	狀元 107 地特四等文化行政 張○心(台中市)	狀元 107 地特四等文化行政 何○霖(澎湖縣)
狀元 107 地特四等文化行政 邱○捷(桃園市)	狀元 107 普考文化行政 邱○婷	狀元 106 普考文化行政 林○雅	狀元 106 地特三等文化行政 蔡○真(屏東縣)	狀元 106 地特三等文化行政 林○曜(台中市)
狀元 106 地特三等文化行政 黃○儒(連江縣)	狀元 106 地特三等文化行政 張○秋(基宜區)	狀元 106 地特四等文化行政 彭○翰(花蓮區)	狀元 105 地特三等文化行政 王○筠(竹苗區)	狀元 105 地特四等文化行政 吳○彤(台南市)
	狀元 105 普考文化行政 楊○頤	狀元 105 普考文化行政 吳○璇	狀元 105 地特三等文化行政 周○捷(基宜區)	

高品質
服務資源

112年普考文化行政狀元 楊○絹

實體上課的教室和自修教室、LOD等都是來上課的同學們

可以運用的資源，老師們的知識及班導可以提供的成績落點分析，提供讀書方向。

志光.保成.學儒

28狀元24榜眼18探花

社會行政x公職社會工作師・獨領風騷

112 普考 社會行政【狀元】曾○榛	110 地特五等社會行政中市【狀元】李○萱	111 地特三等社會行政基宜區【榜眼】邱○晴	110 地特三等社會行政台北市【榜眼】鄭○羽
111 地特三等公職社工作師中市【狀元】陳○欣	110 地特四等社會行政基宜區【狀元】游○標	111 地特三等社會行政新北市【榜眼】李○宇	112 普考 社會行政【探花】何○韻
111 普考 三級公職社工作師【狀元】郭○雯	110 地特四等社會行政台北市【狀元】林○澤	111 地特四等社會行政竹苗區【榜眼】林○均	111 普考 三級公職社工作師【探花】黃○婷
111 地特三等公職社工作師台南市【狀元】陳○雅	110 地特四等社會行政花東區【狀元】鄭○政	111 地特四等社會行政雲嘉區【榜眼】吳○蓉	111 地特三等公職社工作師澎湖區【探花】郭○佑
111 地特三等公職社工作師雲嘉區【狀元】張○嵐	110 地特三等社會行政雲嘉區【狀元】詹○琇	111 地特四等社會行政花東區【榜眼】包○綺	111 地特三等公職社工作師桃園市【探花】桂○琳
111 地特五等社會行政竹苗區【狀元】黃○怡	110 地特三等社會行政高雄區【狀元】羅○倫	111 地特四等社會行政台北市【榜眼】林○威	111 地特三等公職社工作師高雄區【探花】蔡○珊
111 地特三等社會行政竹苗區【狀元】陳○雯	110 地特三等社會行政台南市【狀元】黃○綾	111 地特四等社會行政新北市【榜眼】邱○洲	111 普考 社會行政【探花】蔡○堯
111 地特三等社會行政台北市【狀元】楊○婷	110 地特三等社會行政新北市【狀元】戴○丞	111 地特三等公職社工作師高雄區【榜眼】蔡○璇	111 普考 三級社會行政【榜眼】陳○淇
111 地特三等社會行政新北市【狀元】董○微	110 地特三等社會行政台北市【狀元】林○昌	110 普考 三級公職社工作師【榜眼】曾○芹	111 地特三等社會行政竹苗區【探花】吳○華
111 地特三等社會行政竹苗區【狀元】鄭○軒	110 地特三等社會行政花東區【狀元】朱○綸	111 地特三等公職社工作師台中市【榜眼】楊○心	111 地特三等社會行政台南市【探花】陳○容
111 地特四等社會行政台北市【狀元】曾○榛	110 地特三等社會行政澎湖區【狀元】羅○玲	111 地特三等公職社工作師竹苗區【榜眼】尹○豪	111 地特四等社會行政竹苗區【探花】賴○儒
110 地特三等公職社工作師台北市【狀元】許○豪	112 普考 三級社會行政【榜眼】蕭○雋	110 普考 三級社會行政【榜眼】趙○慶	111 地特四等社會行政台北市【探花】張○軒
110 地特三等公職社工作師雲嘉區【狀元】李○威	111 地特三等公職社工作師台北市【榜眼】簡○倩	110 普考 社會行政【榜眼】黃○綾	110 地特三等公職社工作師雲嘉區【探花】楊○安
111 地特三等公職社工作師竹苗區【榜眼】曹○偉	111 地特三等公職社工作師竹苗區【榜眼】蔡○琇	110 地特五等社會行政新北市【榜眼】石○儒	111 地特三等公職社工作師新北市【探花】楊○軒
110 地特三等公職社工作師台北市【狀元】許○豪	111 普考 三級公職社工作師【榜眼】劉○恩	110 地特四等社會行政基宜區【榜眼】許○偉	110 地特四等社會行政高雄區【探花】陳○愛
110 普考 社會行政【狀元】汪○瑩	111 地特三等公職社工作師雲嘉區【榜眼】劉○均	110 地特四等社會行政台北市【榜眼】林○任	110 普考 三級社會行政【探花】林○婷
110 地特五等社會行政新北市【狀元】邱○慈	111 普考 社會行政【榜眼】黃○芹	110 地特三等社會行政台南市【榜眼】陳○琳	110 普考 社會行政【探花】陸○庭
			110 地特四等社會行政新北市【探花】蔡○語
			110 地特三等社會行政台北市【探花】王○慈



扎實訓練奪榜/特訓班

112年普考社會行政 何○韻

奪榜/特訓班每天早上9點到下午5點的時間安排，幫助我建立規律的備考作息，讓我每天踏實地讀滿8小時的書。奪榜/特訓班高強度的學習環境下，周遭又是一個比一個還努力的戰友，促使我加倍奮發向上。報名奪榜班，對我來說肯定是正確的決定。

三、何謂倫理兩難？在服務未成年未婚懷孕案件時，最常遇到的倫理兩難議題及因應策略為何？社會工作者應秉持何種價值信念？（25 分）

《考題難易》★★

《破題關鍵》倫理兩難是常見的考古題，這題答題的重點在於未成年的自決限制與通報和保密隱私之間的兩難，並且能具體寫出未婚懷孕案件處理方式與因應策略。

【擬答】

以下就題意說明倫理兩難的定義，並以服務未成年未婚懷孕案件為例分析兩難議題與因應策略，並說明社工應該秉持的價值信念：

(一)倫理兩難定義

倫理兩難是指當社工者在執行專業服務過程，因無法遵守專業價值，或遵守某一個價值就會違反另一個專業的價值。意指在兩個相近的選擇或相等的價值之間作二選一的困境。由於實際情況的多元，複雜與曖昧不明，使得社會工作者在進行倫理判斷時發生進退兩難或衝突的情形。

(二)服務未成年未婚懷孕案件中的兩難情境

在面對服務未成年未婚懷孕案件中的兩難情境有：

1. 案主自決與干涉主義的衝突：根據我國社會工作倫理守則 1.2 規範社會工作者應尊重並促進服務對象的自我決定權，除為防止不法侵權事件、維護公眾利益、增進社會福祉外，不可限制服務對象自我決定權。服務對象為未成年人、身心障礙者，若無法完整表達意思時，應尊重服務對象監護人、法定代理人、委託人之意思；除非前開人員之決定侵害服務對象或第三人之合法利益，否則均不宜以社會工作者一己之意思取代有權決定者之決定。

在面對未成年未婚懷孕案件的兩難處境是服務對象為未成年少女，其自決（無論是選擇人工流產或者生下小孩）都會影響往後人生，有鑑於服務對象為有限制行為能力，其自決應尊重監護人、法定代理人的意思。然而，在這些案件中未成年少女的意見和父母的意見往往不一致，常常有少女要求社工不要告知父母親的情況下進行墮胎。未成年少女的自決不一定能符合其最大利益。面對服務對象自決的限制與其自身利益的衝突、與法定的通報責任、保密隱私，對服務社工來說都是常見的倫理兩難。

2. 通報責任與隱私保密

除非迫於專業理由，否則社會工作者必須對專業服務過程中所獲得的所有資訊加以保密。根據我國社會工作倫理守則 1.6 社會工作者應保守業務秘密；服務對象縱已死亡，仍須重視其隱私權利。

服務對象或第三人聲請查閱個案社會工作紀錄，應符合社會工作倫理及政府法規；否則社會工作者得拒絕資訊之公開。但有下列特殊情況時保密須受到限制：

- a. 隱私權為服務對象所有，服務對象有權親自或透過監護人或法律代表而決定放棄時。
- b. 涉及有緊急的危險性，基於保護服務對象本人或其他第三者合法權益時。
- c. 社會工作者負有警告責任時。
- d. 社會工作者負有法律規定相關報告責任時。
- e. 服務對象有致命危險的傳染疾病時。
- f. 評估服務對象有自殺危險時。
- g. 服務對象涉及刑案時。

面對未成年少女懷孕案件時，可能會涉及到違反兒童及少年福利與權益保障法第四十九條規定任何人不得對兒少有強迫、引誘、容留或媒介兒少為猥褻行為或性交。而同法第五十三條規定社工知悉兒少遭受上述法條各款行為時，應立即向主管機關通報，至遲不得超過二十四小時。如果少女選擇墮胎，依照優生保健法的規定必須取得法定代理人的同意。因此，社工具具有通報責任，但通報之後可能會破壞服務對象對社工的信任、損害專業關係，保護隱私與通報責任之間產生了衝突。

(三)因應策略

面對這種兩難情境，實務工作者可以採用 Reamer 的倫理決策模式引導，使其了解在不同的專業責任之間，當面臨衝突時，可以有那些不同的選擇。這模式立基於六項步驟，這六個步驟有系統地排列了那些責任的順序。

1. 要找出互相矛盾的倫理議題，如上所述在此題意中出現的兩難情境包括：一、服務對象自決與父權主義（干涉主義）的衝突；二、通報責任與隱私保密之間的衝突。
2. 指出會受到決策影響的個人、團體、以及組織。在此類案件中，會受到決策影響包括服務對象及其家庭、令服務對象懷孕者及其家庭、學校、社工與所屬機構。
3. 必須找出暫時可行的所有行動辦法，以及每個行動辦法的特徵，包括正向的以及負向的潛在層面。目前可行的方式有二：一是尊重服務對象自決，協助鼓勵未成年少女面對事件的相關人、協助決定並加以尊重。當青少年確定自己懷孕時會慌張無助，需要很多的心理調適。此時，社工先幫助青少年接受這個事實穩定情緒，確認自己的價值和方向，才能夠冷靜理性思考什麼決定符合自己最大利益。如果少女的自決與監護人決定相互衝突，那協助雙方進行溝通，讓彼此理解選擇的理由，盡可能在相關人都充分知悉事件並相互同理的情境下，共同做出決策，社工提供支持協助。二、告知少女自己的責任義務，進行通報並聯繫少女的監護人。如果少女的自決與監護人的決定有所衝突，共同衡量對少女最好的決定，協助後續的安排。如果決定人工流產，則提供少女後續手術後生理上的照顧與心理諮商輔

- 導。如果決定結婚生子或自行撫養、或生下之後出養，則提供後續相關資源的連結與協助。
4. 則要徹底調查所有對行動有利或有弊的原因。這樣的調查需要倫理理論方面的相關資料、規則、原則、倫理守則、法律原則、社工實務相關之原則、專業及個人價值觀念、特別是可能互相衝突之宗教或政治價值觀念。
 5. 向同事諮商或是跟專家諮詢。
 6. 則是做成決定，並將整個決定過程之相關資料作成檔案。最後，則是對結果的追蹤與評量。

志光.保成.學儒

教育行政 近三年 **17 狀元 8 榜眼 7 探花**

狀元 112 高考教育行政 林○娟	狀元 112 普考教育行政 許○沂	狀元 111 高考教育行政 陳○兒	狀元 111 地特四等教育行政 盧○(花東區)	狀元 111 地特三等教育行政 劉○勇(竹苗區)
狀元 111 地特三等教育行政 邱○菁	狀元 111 地特三等教育行政 吳○婕(花東區)	狀元 111 地特三等教育行政 陳○俞(新北市)	狀元 111 地特三等教育行政 陳○杰(台中市)	狀元 111 地特四等教育行政 王○威(新北市)
狀元 110 普考教育行政 吳○書	狀元 110 地特三等教育行政 吳○書(台中市)	狀元 110 地特三等教育行政 劉○箴(彰投區)	狀元 110 地特四等教育行政 陳○君(新北市)	狀元 110 地特三等教育行政 白○欣(台北市)
狀元 110 地特三等教育行政 洪○婷(台南市)	狀元 110 地特三等教育行政 謝○芸(基宜區)	榜眼 111 地特三等教育行政 李○廷(竹苗區)	榜眼 111 高考教育行政 沈○君	榜眼 111 普考教育行政 甘○藁
榜眼 111 地特三等教育行政 蔡○儒(新北市)	榜眼 111 地特三等教育行政 黃○寧(台北市)	榜眼 110 地特四等教育行政 黃○蓉(花東區)	榜眼 110 地特三等教育行政 蕭○曾(台中市)	榜眼 110 地特三等教育行政 李○慧(台北市)
探花 112 普考教育行政 王○萱	探花 112 高考教育行政 陳○媛	探花 111 地特三等教育行政 簡○雲(台中市)	探花 111 地特三等教育行政 黃○諒(竹苗區)	探花 111 地特四等教育行政 黃○蓉(花東區)
探花 110 普考教育行政 黃○鈺	探花 110 高考教育行政 莊○婷			

系統式高效學習 112 年高考教育行政 楊○翰

老師上課模式是先在黑板列出重要考點架構表，並配合課本內容進行講解，這樣的方式讓學生得以在每個單元形成系統性的知識，遇到題目馬上就能將腦海中對應的知識運用於解題。

四、在強化社會安全網第二期計畫中，對於協助低（中低）收入戶脫離貧窮、積極自立，有那些具體作為？對於上述作法與實務運作之特色或限制，有何補充或建議？試申論之。（25 分）

《考題難易》★★★

《破題關鍵》社會安全網計畫連續幾年都是考試的重點，尤其是針對弱勢家庭的服務更是社會工作主要的對象目標，答題的重點必須結合社安網計畫的內容，以及對社工實務經驗的理解分析政策建議。

【擬答】

社會安全網第二期計畫是依第一期計畫執行檢討及再強化，計畫目標為強化家庭社區為基石，前端預防更落實、擴大服務範圍，補強司法心理衛生服務、優化受理窗口，提升流程效率、完善服務體系，綿密安全網絡。以下就題意說明第二期計畫對於協助低（中低）收入戶脫離貧窮、積極自立，的具體作為，以及實務運作上的限制：

(一)落實脫離貧窮措施，協助服務對象及其家庭積極自立

1. 各地方政府針對轄內低（中低）收入戶，積極結合民間團體及在地資源，落實推動教育投資、就業自立、資產累積、社區產業、社會參與，及其他創新、多元或實驗性的脫貧措施，並連結資源提供相關配套措施，逐年提升低（中低）收入戶、長期失業、未升學未就業、脆弱家庭、家暴被害人、更生人，及其他就業條件相對不利需就業協助者參與脫貧措施涵蓋率。
2. 各地方政府應整合不同脫離貧窮措施的福利資源，結合相關單位提供參與脫離貧窮措施之服務對象及其家庭成員親職教育、理財教育、健康或營養協助、獎助學金、就（創）業服務、獎勵機制及其他支持性服務。
3. 鑑於參與脫貧措施人數逐年增加，需社工人員輔導之經濟弱勢家戶數亦隨之增加，本計畫將補增社工人力並提供教育訓練，社福中心社工人員依據低（中低）收入戶家庭人口組成、家庭生命週期及家庭支持系統，輔導適合對象優先參與全國性及地方政府辦理之脫貧措施，適時提供救助，並協助就業以穩定生活。
4. 透過社工人員定期關懷訪視，依個案家戶需求擬訂服務計畫，結合就業服務人員推介就業

服務或以工代賑，並提供家庭收支管理規劃、實物給付，及連結相關福利服務措施，例如：長期照顧、托嬰（兒）照顧、家庭增能服務、兒少社區支持服務、育兒指導、各特定人口群服務資源等，協助個案從自我優勢與內外資源盤點調整財務決策，積極鼓勵其脫離貧窮困境。

5. 社福中心社工人員定期訪視參與脫貧措施之個案，可及時辨識個案問題並及早介入，若發現家戶人口中有發展遲緩、托育、醫療或長期照顧等需求，應依專業評估提供適切服務，若發現發生疑似保護性案件，應循相關法規進行通報。
6. 推動兒少教育發展帳戶：社工人員提供低（中低）收入戶開戶家長理財教育及轉介就業機會，提升長期安置兒少開戶人自立生活能力，並針對連續 3 至 6 個月未存款及申請提前結清等家戶，進行關懷訪視及輔導，協助持續穩定存款。為確保兒少教育發展帳戶成效，衛福部將建構定期評估機制，建立兒少教育發展帳戶長期資料庫，每 4 年針對開戶人家戶就業與經濟情形、親職能力、教育期待、學業表現、家庭功能、儲蓄情形等進行調查研究，並依年齡層變動調整測量指標。鑑於兒少教育發展帳戶開戶人數逐年上升，需社工人員輔導之經濟弱勢家戶數亦隨之增加，輔導家庭需介入之議題多元，各地方政府可連結民間資源共同推動脫貧措施及輔導參與脫貧措施之家戶，如鼓勵開戶、協助排除存款障礙、脫貧家戶教育訓練課程等。
7. 衛福部應輔導各地方政府盤點及連結轄內民間資源共同推動脫貧措施，並積極培力及補助民間團體辦理脫貧措施。衛福部 110 年持續辦理「低/中低收入戶促進就業社勞政聯合服務行動實驗方案」，111 年起擴大至全國各縣（市）辦理，藉由團體督導或教育訓練個案研討之過程，加強社工人員及就業服務員在服務就業條件相對不利對象及就業服務之相關知能，以強化個案就業動機，從而研擬有效服務對策。在增進社勞合作原則下，結合各縣（市）政府既有資源，滾動式調整適宜社政勞政雙方的合作模式，協助低（中低）收入戶、長期失業、未升學未就業、脆弱家庭、家暴被害人、更生人及其他就業條件相對不利需就業協助者就業，以獲基本經濟生活安定。
8. 急難救助紓困方案資訊系統功能精進，落實轉介及關懷服務透過精進弱勢 e 關懷急難紓困系統與關懷 e 起來系統功能連結介接，鄉（鎮、市、區）公所將已列入現行福利體系個管之案件排除轉介社福中心，減輕社工人員工作負荷，並能提升轉介及追蹤效能，俾發揮社工專業評估，針對家庭問題，整合相關資源，提供協助。

(二)實務運作的限制

1. 由於地方政府的經費預算、人力資源的限制，目前的社會救助措施仍以資格審查與補助發放為主，對貧窮家庭的積極協助仍嫌不足。
2. 新興脫離貧窮措施尚待發展，現行支持貧窮家庭的服務體系仍需強化，目前許多措施與服務體系正在推動前期，仍有許多不足之處。
3. 目前社會福利業務龐雜，專業分工日趨複雜，以致急難救助、實物給付、脫貧措施等救助或各項福利服務業務之辦理，忽略服務的連續性與一貫性。協助因一時急難而生活陷困的弱勢家庭或民眾，也須與勞政等單位密切配合，引進職業訓練、就業輔導等多元資源，以協助解決問題並發揮及時服務的效果，因此，貧困或急難陷困且具多重問題之個人或家庭，亟待透過社工專業評估及社會救助與就業服務機制，加強橫向聯繫跨域資源整合，支持個案及家庭自立脫貧。
4. 社工人力不足、相關的專業知能不足：鑑於參與脫貧措施人數逐年增加，需社工人員輔導之經濟弱勢家戶數亦隨之增加，社工的工作量必然大增，必須補增社工人力並提供充分的教育訓練，使其可以針對低（中低）收入戶家庭適時提供救助，並協助就業以穩定生活。
5. 提高低（中低）收入戶家庭參與脫離貧窮措施的意願：由於脫離貧窮措施的效果並非立即可見，例如兒少教育發展帳戶需要長期投資累積，因此低（中低）收入戶家庭參與措施的意願普遍不高。如何促進這些貧困家庭接受政府推動的自立脫貧活動是社會工作者的一大挑戰。另外，有鑑於輔導家庭需介入之議題多元，如何鼓勵開戶、協助排除存款障礙、脫貧家戶教育訓練課程等也是相當重要的議題。

全方位智能學習系統



志光×學儒×保成

虛實整合 引你入勝



上課方式最多元

多元學習
新型態

突破傳統上課模式
學習不受環境影響

面授
學習

直播
學習

在家
學習

視訊
學習

WiFi
學習

- 學習零時差 | 同類科各班別，皆可同步直播上課
- 服務零死角 | 服務緊貼需求，隨時掌握學習狀況



考點掌握最全面

考試關鍵
不漏接

考前、考中及考後，皆享有
志光、學儒、保成專業服務

考前叮嚀影片

考前重點下載

線上即時解答

考後影音解題

依各區規劃為主，請洽全國門市

全方位智能學習系統



志光×學儒×保成

虛實整合 引你入勝



學習助手最智能

關鍵服務 勝在起跑點

配合學習階段與模式
規劃最符合需求的服務

便利操作實力精進

· 手機APP系統 · 課業諮詢 · 申論批閱

學習檢視時事補充

· 線上模擬考平時測驗 · 歷屆試題
· 國考加分學習資訊網 · 能力指標檢測

依各區規劃為主，請洽全國門市