

113 年特種考試地方政府公務人員及離島地區公務人員考試試題

考試別：地方政府公務人員考試

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、請說明公務機關社工服務紀錄的保密規定與溝通特權。有何例外情境？(25 分)

《考題難易》★★★

《破題關鍵》本題屬於比較實務性的倫理議題，重點有二，一是掌握公務機關社工保密原則法源、二是說明「溝通特權」定義，再透過保密原則的例外思考溝通特權的例外情況。

【擬答】

公職社工師任職於公部門，必須遵守公務員與社工師兩種身份的倫理規範，以下就題意說明公務機關社工服務記錄保密規定與溝通特權：

(一)公務機關社工的保密規定：

所謂「保密原則」是指自專業關係開始，社工對服務對象進行會談過程所揭露的資料、會談內容或任何與服務對象有關之訊息，社工必須嚴守專業保密之職責。公務機關的社工身為兩種身份都具有保密原則的義務：

1. 公務員有保守公務機密之義務，如相關法律規定：

- (1) 公務員服務法第四條規定，「公務員有絕對保守政府機密之義務，對於機密事件無論是否主管事務，均不得洩漏，退職後亦同。公務員未得長官許可，不得以私人或代表機關名義，任意發表有關職務之談話」。
- (2) 電腦處理個人資料保護法第十七條規定，「公務機關保有個人資料檔案者，應指定專人依相關法令辦理安全維護事項，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏」。
- (3) 營業秘密法第九條第一項規定，「公務員因承辦公務而知悉或持有他人之營業秘密者，不得使用或無故洩漏之」。

2. 社工師也必須遵守保密原則：

- (1) 社工師法第 15 條規定社會工作師及社會工作師執業處所之人員，對於因業務而知悉或持有他人之秘密，不得無故洩漏。第 16 條社會工作師執行業務時，應撰製社會工作紀錄，其紀錄應由執業之機關（構）、團體、事務所保存。前項紀錄保存年限不得少於七年。
- (2) 社會工作倫理守則第二章 1.6 條規範社會工作師應保守業務秘密；案主縱已死亡，社工師仍須重視其隱私權利。案主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。

(二)溝通特權：

所謂「溝通特權」是指專業人員在法律過程中，未經服務對象的同意，不可將服務對象的秘密公開揭露。社工人員除非本國法律有賦予其保密特權，否則其有可能在法院的要求下，被迫提供應被保密的服務對象的資料和紀錄，此即所謂「溝通特權」(privileged communication)的問題。溝通特權是一個法律概念，因為如果工作者未被特別列在法令中受優先權保護，則服務對象的權益會因法庭要求提出證據而被妥協；而這些證據若有溝通特權則可免於被揭露。

舉例來說，社工人員對於其所掌理有關少年文書的保密問題，兒童及少年福利法別有規定。該法規定保護、安置、訪視、調查、評估、輔導、處遇兒童及少年或其家庭，應建立個案資料，並定期追蹤評估。因職務上所知悉之秘密或隱私及所製作或持有之文書，應予保密，非有正當理由，不得洩漏或公開。然而，當少年調查官、少年保護官向社工要求提

公職王歷屆試題 (113 地方特考)

供有關少年的資料時，礙於法院內部規定，無法做到絕對保密，因此，凡社工人員所提出之記錄涉及案主隱私有關內容時，自應謹慎處理為宜。溝通特權賦予工作者的目的是為了保護服務對象的權益。

我國並未有明確法律賦予社工溝通特權，在社工師法第 14 條規定社會工作師受主管機關或司法警察機關詢問時，不得為虛偽之陳述或報告。也沒有進一步說明如果遇到與保密原則衝突時是否有拒絕的權利。

(三)例外狀況

由保密原則與溝通特權的規定可知，雖然公務社工具具有保密的法律責任，但仍不能影響司法正義，社工師倫理守則中曾提出幾點保密的例外：

1. 隱私權為案主所有，案主有權親自或透過監護人或法律代表而決定放棄時。
2. 涉及有緊急的危險性，基於保護案主本人或其他第三者合法權益時。
3. 社會工作師負有警告責任時。
4. 社會工作師負有法律規定相關報告責任時。
5. 案主有致命危險的傳染疾病時。
6. 評估案主有自殺危險時。
7. 案主涉及刑案時。

考量上述保密原則與例外的條件之下，溝通特權有幾種可能的例外情況：

1. 當社工評估服務對象有自殺危險、或顯露犯罪意圖經評估可能對社會或自己有危險性時
2. 當法院要求或指定社工提供專家意見
3. 當服務對象對社會工作者提出法律控訴時
4. 若服務對象未成年，工作者相信其是某些犯罪中的受害者，例如家內性侵或兒虐事件。

二、請說明聯合國兒童權利公約中兒少意見被聆聽權利的意涵？如何將此內涵融入兒童及家庭福利服務？(25 分)

《考題難易》★★

《破題關鍵》這題核心概念是兒少表意權，最近兒少權法與少事法修法的重點均有提到，關鍵是能否具體說明兒少表意權在兒少家庭福利服務中落實的樣貌。

【擬答】

聯合國「兒童權利公約」(CRC)的主要精神是對基本人權與人格尊嚴及價值的信念，任何人均享有平等的權利與自由，主張現代對兒童應有的新觀念「孩子不是父母親的私有財產，也不是一個只靠施捨而無法自立的被動者」。兒童是一個獨立的個體，而且是能主動為自己爭取權利者。以下就題意說明聯合國兒童權利公約中兒少意見被聆聽權利的意涵，以及說明如何融入兒童及家庭福利服務：

(一)尊重兒童意見表達與發展權

聯合國「兒童權利公約」(CRC)有四項普遍性的指導原則：

1. 禁止差別待遇：兒童或其父母或法定監護人不因種族、膚色、性別、語言、宗教、政治或其他見解、民族、族裔或社會出身、財產、傷殘、出生或其他身分而有任何差別(第 2 條)。此原則的基本理念即是機會均等，任何兒童皆應享有適足生活水平的同等機會，不得遭受任何有形或無形的歧視。
2. 兒童最佳利益：國家當局在作涉及兒童的決定時，均應以兒童的最佳利益為優先考慮(第 3 條)。此原則是針對法院、行政當局、立法機構、公私立社會福利機構的決定。
3. 生存與發展權：國家應確認每位兒童與生俱有之生存權利，以及應盡最大可能確保兒童的生存與發展(第 6 條)。其中，發展權指的不僅是身體健康，尚且包括心理、情緒、認知、社會和文化方面的發展。
4. 意見表達與參與權：兒童若具有主見能力，應能對影響其本人的一切事務自由表達意見，對其意見則應按「兒童的年齡與成熟程度」給予適當的看待(第 12 條)。這項原則的主要觀點在於，兒童有權表達其心聲，且其意見應獲得認真考慮，特別是對兒童有影響的司法或行政程序事項。

(二)將兒童表意權融入兒童及家庭福利服務

「兒童權利公約」(CRC) 強調要尊重兒童的發展能力，且應視兒童的成熟度給予適當的自我決定權。具體落實在兒童及家庭福利服務的例子有：

1. 兒童及少年福利與權益保障法修法落實保障兒少權益：兒少權法第 5 條規定：「政府及公私立機構、團體處理兒童及少年相關事務時，應以兒童及少年之最佳利益為優先考量，並依其心智成熟程度權衡其意見」；同法第 10 條定有：「主管機關應以首長為召集人，邀集兒童及少年福利相關學者或專家、民間相關機構、團體代表、目的事業主管機關代表、兒童及少年代表，協調、研究、審議、諮詢及推動兒童及少年福利政策。前項兒童及少年福利相關學者、專家、民間相關機構、團體代表、兒童及少年代表不得少於二分之一，單一性別不得少於三分之一。」藉此彰顯政府制定政策時對兒少意見之重視，此亦為我國首部將少年代表參與國家事務入法之法律。
2. 少年事件處理法修法：維護兒少司法人權，是保障少年權益重要之一環，不僅不宜與成人有差別待遇，更應依兒少的年齡及身心成熟程度而為合理之調整，以符合兒權公約之要求。修法保障少年的表意權 (§38 少年法院應依少年年齡及成熟程度權衡其意見、§83-1 第 3 項應依少年年齡及身心發展程度衡酌其意見，必要時得聽取其法定代理人或現在保護少年之人之意見)。少年對於司法程序的知情權 (§3-2 觸法及曝險事由之告知、得保持沉默、依自己意思陳述、選任輔佐人、請求法律扶助、請求調查有利證據等權利)。
3. 兒童替代性服務：在安置過程應考慮到兒童有權發表自己的意見，而且對兒童的意見應按照其年齡和成熟程度給以適當的考慮；並且應以兒少可獲取所有必要資訊為基礎，充分尊重兒少的被諮詢權，以及應儘可能以兒童所理解的語言，進行諮詢和提供資訊。



志光×學儒×保成

社行&社工師 創佳績

112地方特考、113高普考

狀元	狀元	狀元	狀元	狀元	狀元	狀元
高考社會行政 游○馨	三等社會行政 陳○臻(新北市)	三等社會行政 朱○好(台中市)	三等社會行政 陳○宇(彰投區)	三等公職社工師 詹○儀(新北市)	三等公職社工師 陳○文(台中市)	三等公職社工師 張○榛(高雄市)
狀元	狀元	狀元	狀元	狀元	狀元	
四等社會行政 鄧○文(桃園市)	四等社會行政 曾○涵(雲嘉區)	四等社會行政 林○欣(台南市)	四等社會行政 林○蓉(花東區)	五等社會行政 張○苓(台南市)	五等社會行政 林○義(澎湖縣)	
高考社會行政 三等社會行政 四等社會行政 四等社會行政	榜眼 陳○如 榜眼 劉○玟(新北市) 榜眼 鍾○慈(台北市) 探花 廖○涵(台北市)	、普考社會行政 三等社會行政 三等公職社工師 四等社會行政	榜眼 游○馨 榜眼 陳○嘉(雲嘉區) 探花 蔡○倚(新北市) 探花 賴○嫻(桃園市)	、三等社會行政 三等社會行政 三等公職社工師	榜眼 徐○良(台北市) 榜眼 吳○銘(基宜區) 探花 陳○淇(台中市)	

全國榜眼&雙料金榜

113高考社會行政榜眼.113普考社會行政 **陳○如**

行政法老師補充很多大法官釋字、法官聯席會議說明爭點，上課會用有趣的案例講解。題庫班各科老師的講義都有提供寫作架構與擬答，也會根據考前發生的重大時事來預測考題，讓我準備上覺得安心。

志光×學儒×保成
做你的考前專屬教練

奪榜特訓班



近年口碑成效最好之強效課程 考前70天助你強效提升破百分！

奪榜特訓班進步超有感總分最高提升**256**分

十大課程特色 就是要找有上榜決心的您

完整規劃、嚴格執行

集中管理

三大會考

申論指導

按表操課

弱科加強

專屬課輔

全面檢視

固定劃位

佳作觀摩

選擇精熟

依各區規劃為主，請洽全國門市

三、請針對提升脆弱家庭家長之理財知能，設計一個 6 次單元的團體工作，並說明團體目標、策略與成效評量方法。(25 分)

《考題難易》★★

《破題關鍵》團體工作方案設計是經典考題，扣緊題目設定規劃適當的團體目標、策略方案與評量方式，如果能帶入理論思考會有加分的效果。

【擬答】

針對提升脆弱家庭家長之理財知能適合採取教育性團體工作來協助這些脆弱家庭家長提升經濟能力與理財知識，重新找回自信，踏上經濟自主之途。以下就題意說明該團體目標、策略與成效評量方法：

(一)團體方案名稱與目標

1. 團體名稱：挺身錢進_追求經濟自由教育性團體

2. 團體總目標：提升脆弱家庭家長自我效能與理財知能

團體具體目標：

- (1)提升經濟能力或知識可進行健全周延的財務決定：透過個人財務管理問卷測驗個人理財知識，預期活動結束後可以提高經濟能力與知識 15% 以上
- (2)提升經濟自我效能：了解經濟自主的重要性，有意願參與改變計畫的成員佔 60% 以上，或是增加 15% 以上
- (3)增加財務資本累積：連結職業訓練、創業就業講座，透過體驗學習讓脆弱家庭家長實際參與各種職業活動，增加財務資本能力。
- (4)參與子女發展帳戶儲蓄計畫：結合相關公私立機構提供脆弱家庭子女教育發展帳戶，透過鼓勵儲蓄累積子女未來的發展資本，預期成員開戶率可達 60% 以上。

(二)團體策略

以增強權能與優勢觀點的角度進行團體工作服務，社會工作者將服務對象視為有能力、有價值的人，並建立一種協同的伙伴關係，社工員與服務對象一同做討論並發展行動策略加以執行，在這個過程中，服務對象也較容易發展出信任自己的能力以及提升問題的解決能力。團體工作是增強權能很重要的方式，結合眾人的力量並透過相互的支持與鼓勵，進而採取集體性的活動，而非個人單獨的方式來增強服務對象的權能。可以透過團體工作方式對話與意識覺醒，使得提升個人的權能、發展人際技巧和朝向改變社會不公平的結構。另外，帶入優勢觀點協助脆弱家庭家長們發掘自己與整個家庭的優點而非缺點，透過團體工作獲得支持、鼓勵與陪伴，還有學習理財知能，發展經濟自主獨立的知識與技能，期待透

公職王歷屆試題 (113 地方特考)

過團體的力量，增強家庭的能量。

1. 團體規劃：每周一次（兩個小時）總計六次團體活動

2. 團體活動規劃為六次團體活動，每周一次進行二至三小時，方案內容如下：

- (1) 團體活動開始_破冰之旅：團體成員進入新情境，主要目標在協助團體成員澄清團體目標、彼此建立關係
- (2) 團體形成期_分析經濟無法自主的原因：以團體成員自己遭受過經濟困境的經驗為主題進行成員的經驗分享、彼此學習成長
- (3) 團體工作期：這個階段共有三次團體活動，主要目的是運用具體技巧方式達成轉變目標
 - ① 相信自己：盤點自己與家庭的內外資源、找出自身與家庭整體的優點與能力，可以欣賞自己的價值並且找回自信
 - ② 財務管理知識：透過專業的財務講師與社會工作者帶領團體成員進行財務管理課程，學習理財知識、預算策略等，透過各種活動操作訓練成員財務管理的知識與能力
 - ③ 創新向”錢”：透過職業訓練講師分享創業成功的個案、協助提供各種資源的連結、讓脆弱家庭家長可以認識各種資產累積的途徑與可能
- (4) 團體結束期_勇敢向前：團體活動尾聲、分享轉變成果、回顧、肯定、增加信心並將所學落實於生活中。

(三) 評量方式

團體成效評估是測定團體社會工作努力的目標與方針有被達成與否，有幾種方式可評量本團體工作的成效：

1. 針對團體目標達成率部分：可以透過單一系統設計，在團體活動開始前先進行前測，進行個人財務管理問卷測驗，在活動結束後再進行後測，分析是否有達成提高 15% 的團體目標。
2. 針對團體成員的滿意度：除了觀察每次團體活動的出席率之外，還可以在每次活動結束前，利用五分鐘的時間進行半開放式問卷測量每個成員對該次活動的感想與建議。
3. 評量團體成員參與子女發展帳戶儲蓄計畫的情況，包括成員開戶率是否有達目標，後續持續儲蓄的情況，並進一步了解無法參與或無法持續的原因。
4. 針對團體效率可以加上團體經費成本來比較整個團體活動的成本與效益，透過團體工作的整體評量結果，可作為未來規劃團體活動的參考依據。

志光×學儒×保成

不怕沒機會練題
更不怕傻傻白練題

高普考 平時測驗

海量 試題

蒐羅各大公職、國營及特考試題
資料庫，不怕不夠練

範圍 自選

考試、題數、科目自由挑選搭配
，想怎麼練就怎麼練

彈性 便利

手機在手就可練題，隨時隨地提
升實力不受限



立即掃描
激推



四、請問國內脆弱家庭的需求面向有那些？公職社會工作師在進行家庭評估的指標有那些？(25 分)

《考題難易》★★★

《破題關鍵》脆弱家庭需求面向與評估指標是社會安全網計畫很重要的操作手冊內容，關鍵是寫出脆弱家庭的多元需求面向（社會、心理、教育、勞政、警政、司法），再針對社會福利的六大需求類型與相對應的指標進行說明。

【擬答】

依據行政院 107 年 2 月 26 日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。以下就題意說明國內脆弱家庭的需求面向以及進行家庭評估的指標：

(一)脆弱家庭的需求面向

脆弱家庭包含多元的家庭型態、多重的問題或是需求，並在以「家庭為核心」的處遇服務模式下，必須透過跨專業、跨網絡的合作，才能夠提供綜合、同步與個別服務，滿足家庭的多重需求。為達到「全方位辨識家庭需求」的服務理念上，視家庭為一個整體，不以個別問題、各別家庭成員的單一觀點介入，掌握完整家庭圖像，透過「家庭整體功能」、「家庭所有成員」及「家庭內外部系統之互動與社會環境影響」等多面向進行評估，透過服務工具引導第一線社工在服務時，逐項檢視家庭整體及不同家庭成員多元需求面向，辨識家庭需求並媒合導入跨領域、跨網絡的資源，讓家庭獲得所需的幫助。一般脆弱家庭需求面向有：

1. 社會福利需求：涉及貧窮、中低風險福利需求，經濟上的貧困、急難家庭、保護性個案等問題，需要社會福利資源介入的需求。根據社會安全網脆弱家庭的定義可以將其主要分成六種類型：
類型一：家庭經濟陷困致有福利需求。
類型二：因家庭遭逢變故致家庭功能受損致有福利需求。
類型三：家庭關係衝突或疏離致有福利需求。
類型四：兒少發展不利處境致有特殊照顧或福利需求。
類型五：家庭成員身心障礙或傷、病、失能，致有特殊照顧或福利需求。
類型六：因個人生活適應困難致有福利需求。
2. 心理健康需求：家庭成員中有精神疾病、自殺風險、家庭暴力加害人等問題，有心理健康資源介入的需求。
3. 其他網絡需求：包括就學、就業、少年輔導、治安犯罪等問題，有教育、勞政、司法、警政網絡資源介入的需求。

並針對需求多重且複雜之家庭開案介入服務，以家庭評估為基礎、整體家庭服務為核心，運用綜融式社會工作（generalist social work），進行個案（資源）管理及跨網絡合作，建構家庭使用資源能力與服務網絡。

(二)家庭評估的指標

衛生福利部函頒「脆弱家庭需求面向與脆弱性因子辨識指標」供作第一線社工進行家庭脆弱性評估之參據。

1. 家庭經濟陷困：常見的指標為連續失業六個月以上、或因天災、意外或非個人因素，或者家庭成員疾病、因財務凍結等因素導致家庭經濟陷困。
2. 因家庭遭逢變故致家庭功能受損致：因天災意外、家庭成員突發變故導致家庭支持系統發生變化需要協助。
3. 家庭關係衝突或疏離：家庭主要照顧者與夫妻、同居人之間經常發生衝突、或是離婚、失婚後與他人同居影響家庭成員。
4. 兒少發展不利處境：有發展遲緩兒童、身心障礙兒少、罹患重大疾病兒少；或是主要照顧者資源或教養知能不足、無合適替代性照顧者。
5. 家庭成員身心障礙或傷、病、失能，致有特殊照顧或福利需求：家庭成員中有失能、失智或身心障礙，或是疑似或罹患精神疾病；或是有藥酒隱問題導致有特殊照顧服務需

求。

6. 個人生活適應困難：有自殺或自傷行為、社會孤立、非正式資源連結薄弱、缺乏親屬、朋友、社群等問題。

這份指標主要是引導社工得以快速辨識家庭的各種需求，完整描繪家庭可能面臨各面向「脆弱因子」樣態，促使社工以家庭為中心進行評估，引導其即便面對單一求助議題時，仍應依各需求面向之因子逐項的完整評估家庭及不同成員可能遭遇之脆弱性、影響與需求資源或資源使用障礙，以辨識家庭可能遭遇之脆弱性、功能與需求，輔助決定介入服務策略或精準連結資源連結網絡。

辨識指標的目的，在於確認需求並將資源帶入家庭，若評估有精神醫療照顧或戒癮服務需求，應同步連結或轉介各地衛生單位，或知悉有自殺行為情事時，進行自殺防治通報作業。透過跨網絡資源進入家庭，能以跨專業團隊共同協力，滿足家庭多元面向的需求，協助家庭降低脆弱性。

首推 公職超強班 面授 + 視訊 + 函授
開啟上榜三效模式

★6期分期0利率 ★面授 / 視訊 / 雲端函授 自由選
★優惠最低85折 (持金卡&尊榮優惠可再享折扣) ★提供 正規班+總複習 CP值最高

第一年	第二年		
<p>自選面授or視訊 or雲端函授課程</p> <p>超強 ▼ 第一年考取退學費</p> <p>扣除第一年學費& 第二年已使用教材費</p>	<p>返班選擇適合學習模式</p> <table border="0"> <tr> <td> <p>方案一 ▶ 到班學習</p> <p>升級 面授or視訊考取班</p> <p>安心專注</p> <p>一次繳費輔導至考取</p> <p>隔年起 僅繳交教材換證費</p> </td> <td> <p>方案二 ▶ 雲端學習</p> <p>函授 年度正規班</p> <p>便利自主</p> <p>輔考至該年度考試前</p> <p>享有申論批改與 超級解惑王APP上榜資源</p> </td> </tr> </table>	<p>方案一 ▶ 到班學習</p> <p>升級 面授or視訊考取班</p> <p>安心專注</p> <p>一次繳費輔導至考取</p> <p>隔年起 僅繳交教材換證費</p>	<p>方案二 ▶ 雲端學習</p> <p>函授 年度正規班</p> <p>便利自主</p> <p>輔考至該年度考試前</p> <p>享有申論批改與 超級解惑王APP上榜資源</p>
<p>方案一 ▶ 到班學習</p> <p>升級 面授or視訊考取班</p> <p>安心專注</p> <p>一次繳費輔導至考取</p> <p>隔年起 僅繳交教材換證費</p>	<p>方案二 ▶ 雲端學習</p> <p>函授 年度正規班</p> <p>便利自主</p> <p>輔考至該年度考試前</p> <p>享有申論批改與 超級解惑王APP上榜資源</p>		