

108 年公務人員高等考試三級考試試題

類科：社會行政

科目：社會福利服務

一、照顧服務員的資格規定為何？居家服務單位常有不穩定工作人力，造成照顧服務員流動率高的原因為何？(25 分)

【解題關鍵】

1.《考題難易》：★★

2.《破題關鍵》：【老人福利服務專業人員資格及訓練辦法】+【強化留任率因素】，綜合作答。

【擬答】

(一)照顧服務員資格

1.領有照顧服務員訓練結業證明書。

2.領有照顧服務員職類技術士證。

3.高中（職）以上學校護理、照顧相關科、系、組、所、學位學程畢業。

(二)流動率高的原因

1.家人不支持--社會評價不高

照顧服務員職業形象不高，即使社會風氣越來越開明了，但許多父母一方面是心疼小孩，一方面是對職業依舊有貴賤之分，勸阻孩子不要從事照服員工作。

2.案家不尊重

大部分的案家非常尊重照服員，但也有某些案家，使用命令、輕視等語氣命令照服員，或是要照服員去做工作內容外的事情；在能力可及的範圍，照服員可以自主決定要不要幫忙，但做過了頭，長期下來，變成照服員心理上的負擔。

3.奔波太辛勞

照顧服務員的工作性質機動性高，一天當中可能會到不同的案家做服務，所以花費不少時間在交通上的往返，遇到天氣惡劣時，照服員還是必須匆匆趕往下一個地點，接著，再轉往另一個案家服務。

4.督導未能扮演好角色

督導就是案家與照服員的溝通橋樑，身為『靈魂人物』的督導，必須要有良好的溝通能力與解決問題的能力。因為一旦有突發的狀況發生，督導必須親上火線，箇中協調。因為督導的素質參差不齊，有些督導『一督就倒』，導致案家沒有辦法取得好的服務，也留不住優秀的照服員。

【引自長期照護人力不足？你請不到人，也許是你看不起他，

<https://www.commonhealth.com.tw/article/article.action?nid=734541>

二、未婚懷孕之青少年選擇生下孩子後，是否要獨立孕育或送給別人收養，除了社區服務資源外，還需要一些支持性與補充性的服務，試分述未婚懷孕之青少年支持性與補充性的服務範疇為何？(25 分)

【解題關鍵】

1.《考題難易》：★★

2.《破題關鍵》：

【支持性（心理+醫療+就學+就業）】+【補充性（照顧+經濟）】+社會福利服務中心能量。

【擬答】

未婚懷孕之青少年，可視為脆弱家庭，應可透過社會福利服務中心提供脆弱家庭服務量能，透過社福中心布點與社工人力到位，由社會工作人員進行家庭功能與需求評估，同時提供現金(實物)給付與福利服務，並依需要結合衛政、教育、勞政、民政與社政等相關機關或在地民間資源，針對未婚懷孕之青少年進行輔導、資源轉介等預防措施，讓家庭服務趨向完整，達到充權家庭功能的目標。

(一)支持性服務

1. 提供電話、面談、醫療、法律等諮詢服務。
2. 心理諮商、家庭諮商、團體輔導等諮商輔導服務。
3. 陪同就醫、產間教育等醫療服務。
4. 個案返校輔導、學籍取得等就學需求服務。
5. 特殊個案就業轉介服務。

(二)補充性服務

1. 低收入戶扶助。
2. 婦女緊急生活補助。
3. 中低收入育兒補助。
4. 危機家庭托育補助。
5. 危機家庭少年生活補助。

三、試分述失業的類型和政府推動就業輔導的作法。(25 分)

【解題關鍵】

1. 《考題難易》：★★
2. 《破題關鍵》：【考古題】+【就業保險法立法宗旨】，綜合作答。

【擬答】

(一)失業類型

1. 循環性失業

或稱為景氣性失業。通常導因於一國經濟循環中景氣變動的過程所造成，即發生於多數企業營業額、國民所得下降及勞動總需求減少時期。可透過適當的財金政策，特別是減稅方式，有效地予以克服，即利用財金手段激勵總需要以產生額外的職位供給，又稱為總需要不足的失業。

2. 結構性失業

主要起因在於經濟結構產生變化，使得原本有工作的人無法適應新的工作環境，轉業發生困難，而導致失業。缺少轉業的「流動能力」是結構性失業的最大特徵，而影響「流動能力」的經濟結構因素則包括產業轉變速度，以及區域間發展的不平衡程度。

3. 摩擦性失業

所謂「摩擦性失業」是指在目前的市場條件下，可以找到工作但尚未找到工作的失業型態，係一種過渡性的短期失業現象，包括放棄現有工作，另外尋找新工作期間的失業，以及工作性質具有季節性以致短暫性失去工作的失業。所謂「摩擦」是指在找尋新工作的過程中，因為資訊不通暢，使求職者與勞動需求市場間發生「短暫性」的資訊斷層，而必須耗掉一定時間來搜尋調整的情形。

(二)政府推動就業輔導作法

1. 92 年起由行政院勞工委員會職業訓練局規劃「公立就業服務機構辦理三合一就業服務標準化流程」，推動就業服務、職業訓練與失業給付之三合一就業服務，將就業服務定位為積極性就業促進措施，並將就業服務標準化、專業化、資訊化及就業促進效率化。
2. 流程規劃為 5 大服務區域，包括接待區、就業資訊區、綜合服務區、雇主服務區及諮詢

服務區，提供求才、尋職、在職及失業勞工職業選擇、工作適應及轉業問題之專業化就業服務。

3. 民眾至各公立就業服務站可利用「就業資訊區」自助尋職，亦可抽取號碼牌依序至「綜合服務區」(求職)或「雇主服務區」(求才)臨櫃服務，經綜合服務區評估需提供更深化之個案管理服務，再後送「就業諮詢區」由個案管理員繼續提供服務，並依據個案需求推介就業、運用就業促進工具、安排職業訓練，或協助申請失業給付，以隨到隨辦模式，提供民眾便利的就業服務；同時，大幅提升就業服務專業化及資訊化之功能。

四、依「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」所稱兒童及少年福利機構專業人員之類別及其工作範疇為何？(25 分)

【解題關鍵】

1. 《考題難易》：★★
2. 《引用法條》：【兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法】，有熟讀者定能完整作答。

【擬答】

(一)托育人員：指於托嬰中心、安置及教養機構提供教育及保育之人員。

(二)早期療育教保人員、早期療育助理教保人員：指於早期療育機構提供發展遲緩兒童教育及保育之人員。

(三)保育人員、助理保育人員：指於安置及教養機構提供兒童生活照顧及輔導之人員。

(四)生活輔導人員、助理生活輔導人員：指於安置及教養機構提供少年生活輔導之人員。

(五)心理輔導人員：指於安置及教養機構、心理輔導或家庭諮詢機構及其他兒童及少年福利機構，提供兒童、少年及其家庭諮詢輔導之人員。

(六)社會工作人員：指於早期療育機構、安置及教養機構、心理輔導或家庭諮詢機構及其他兒童及少年福利機構，提供兒童及少年入出院、訪視調查、資源整合等社會工作之人員。

(七)主管人員：指於機構綜理業務之人員。