

# 107 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：社會福利服務

- 一、行政院 107 年 2 月 26 日核定「強化社會安全網計畫」將服務對象的家庭分成三類，分別為「一般家庭」、「脆弱家庭」、「危機家庭」；請問依據該計畫內涵，「脆弱家庭」所指為何？該計畫對應的社會福利服務又要如何介入這類家庭，並舉例說明之。（25 分）

## 【破題關鍵】

本題為「強化社會安全網計畫」之基本題型考題，請掌握並精熟該計畫之內容作答。

## 【延伸閱讀】

近期「強化社會安全網計畫」之基本題型或延伸考題出題率高，請務必熟悉該計畫內容。

## 【擬答】：

強化社會安全網計畫強調社會安全網服務介入的焦點，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，在服務對象的家庭，分別為「一般家庭」、「脆弱家庭」及「危機家庭」等 3 類，爰就「脆弱家庭」內涵說明如下：

(一)脆弱家庭內涵：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」。

(二)社會福利服務介入這類家庭，應採取「風險預防」、「單一窗口」及「整合服務」的原則，整合銜接各系統服務。對於「一般家庭」、「脆弱家庭」及「危機家庭」，依個別家庭不同風險程度與需求，提供不同的介入關懷服務，說明如下：

### 1. 布建社會福利服務中心，整合社會救助與福利服務

(1)為家庭築起安全防護網：於全國普設社會福利服務中心，普及社區化服務網絡，提供家庭及時協助。

(2)從扶貧到脫貧自立：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，以及積極發展脫離貧窮措施。

(3)讓社區成為支持家庭的推手：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

(1)單一窗口：集中派案中心統一受理各類保護性事件通報，提升通報效率。

(2)資訊整合：集中派案中心協助查詢相關服務資訊系統，跨域即時串接家庭風險資訊。

(3)快速派案：緊急事件立即派勤、一般事件依案件風險程度及需求分流派案。

(4)公私分工：需高度公權力介入案件由公部門處理，低度公權力介入案件由私部門處理。

### 3. 整合加害人合併精神疾病與自殺防治服務

(1)降低再犯風險：增聘社工人力，深化加害人(合併精神疾病、自殺企圖)個案服務，以降低暴力再犯及自殺風險。

(2)暴力預防無死角：銜接家暴及性侵害加害人處遇，強化社區監控量能。

(3)提升自殺防治效能：推動多面向自殺防治策略，提升守門人知能，加強高風險個案訪視服務。

### 4. 整合跨部會服務體系

(1)強化校內外資源的連結：健全學生輔導三級機制(初級預防的輔導人員為學校教師、二級為學校輔導教師、三級為心理師及社工師)，提供整體性與持續性服務。

- (2)提升就業服務效能：強化弱勢族群就業轉介及協助措施，發展一案到底個別化服務。
- (3)落實犯罪預防：定期查訪治安顧慮人口，強化少年輔導工作；建立犯罪被害保護官等相關制度，提供被害人所需服務。

### (三)結語

對於脆弱家庭的協助，除應結合各部會網絡體系，也應串連民間社區的互助力量，從預防角度及早發掘家庭中的各項風險因子，適時給予家庭多元化的支持服務與協助措施，始能創造安全、沒有暴力威脅的生活環境。

(參考自行政院 107 年 8 月 1 日院臺衛字第 1070025211 號函核定之「社會工作人員執業安全方案」)

二、社會工作人員執行業務時，常會面臨職場暴力的風險，請問身為社會工作人員的督導與主管，將需要那些積極性作為，以促進社會工作人員免於職場暴力的風險。(25 分)

#### 【破題關鍵】

本題為考古題型，應掌握社會工作人員執行業務時之人身安全防護之各面向作為。

#### 【延伸閱讀】

另請參考衛生福利部於 107 年 7 月修正之「社會工作人員執業安全方案」(行政院 107 年 8 月 1 日院臺衛字第 1070025211 號函核定)，就社會工作人員執業安全之具體規範，例如：安全就業、安心服務及安定管理等三項策略。

#### 【擬答】：

依臺北市社會工作師公會在 2017 年所公布的問卷調查結果顯示，有近 8 成的社工師執業時曾遭受威脅或潛在威脅，其中有超過 50%遭語言暴力，9%遭肢體威脅，14%兩者皆有，由此可知，社會工作人員執行業務時，確實存在極大的職場暴力風險，為對社會工作人員於執行業務時，給予適當的預防及協助措施，督導及主管人員可採行之積極性作為如下：

#### (一)主管承諾及員工參與

1. 主管承諾：部門主管以及所有員工的承諾和共同參與是有效防治職場暴力的關鍵所在。所謂「主管承諾」就是高階主管關注員工及個案的身心健康及安全，認知到安全課題在組織人力資源管理上的重要性，願意積極投入適足的資源，採取行動、全力支持以確保方案的落實。
2. 員工參與：第一線社工員實際經歷和承擔執業過程中人身安全的威脅，應最清楚掌握風險因子、危險事件與所需的防護配備，故透過參與機制由下而上回饋意見及回報案例，將有助於主管部門設計更具效能的「職場暴力防治計畫」。

#### (二)工作場域分析

邀集主管階層及第一線社工員共同組成「風險研判團隊」、「威脅評估團隊」或是「攻擊性病患評估團隊」的任務編組，逐一檢視工作內容、操作流程及硬體環境等，任何可能發生危險的環節，找出目前工作環境中潛藏的危機，並將風險評估的發現轉化為縝密的人身安全與衛生防護行動計畫。

#### (三)傷害預防及控制

1. 降低工作環境發生傷害之可能性：經過前述工作場域分析，已能充分掌握發生過的事件與潛在的風險，機構應即著力於充實硬體設施設備作為預防，例如：警報系統、金屬探測系統、隱蔽性的錄影設備，以及封閉式醫護站的設計等。
2. 改變應對模式：組織及工作人員與服務對象之間的關係，可以左右暴力風險的程度。如果彼此間能維持一個非衝突性的、支持性、開放的、友善的互動氛圍，同時採取一個以關心服務使用者之需求及困難為基調的立場，將能降低風險。
3. 即時處理所遭遇的傷害：在不幸遭遇或目睹攻擊及暴力事件後，社工員可能會出現長短期的心理創傷、懼怕返回工作崗位、與其他同仁及家人的關係改變、認為自己無能且無法勝

任工作、害怕被主管或上級單位責難等心理與行為反應。此時機構應確實遵行既定程序，於第一時間給予慰問與支持，即時提供醫療或專業心理諮商服務及法律協助、持續追蹤與關懷及該意外復原所需的各種支持。

#### (四)安全與衛生訓練

安全與衛生教育訓練目的在提高所有工作同仁對於危機的警覺性與處置的妥適性。機構應建置有「評估風險及預防與處理暴力事件」的教育訓練計畫，針對第一線工作人員的教育訓練內容應包含：認識暴力防治計畫、掌握工作環境及工作內容的潛在危機、學會現有警報系統的操作方式、具有處理情緒不穩定或高危險個案的知識與能力、學習最新的行為控制及安全維護方法、懂得利用軟硬體設備以保護自己的安全，以及工作人員在危機當下的相互支援。

#### (五)紀錄留存與方案評估

回顧及檢視是營造一個安全機構的基本條件，卻也是最常被忽略的環節。檢視的目的在重新檢討組織政策及流程的運作，找出任何需要的改變，以避免再次發生類似的 unfortunate 事件。另建立「不責難」的文化、鼓勵通報、留存詳盡的傷害紀錄並持續追蹤，是有效推動職場暴力防治方案的重要關鍵。

(參考自劉淑瓊(2014)。危險的專業?保護性社工的安全防護與精進作為。社區發展季刊, 147, 頁 168-191。)

三、請論述目前物質濫用對於青少年的影響為何? 以及舉例說明跨網絡體系如何積極的協助有物質濫用問題的青少年。(25分)

#### 【破題關鍵】

本題可先就物質濫用做簡要定義，另確實掌握物質濫用對青少年之影響及運用「跨網絡體系」進行作答。

#### 【延伸閱讀】

1. 請進一步參考衛生福利部所印製之「輔導藥物濫用兒少社工實務手冊」。
2. 青少年除了物質濫用情形嚴重外，近來校園霸凌之情形亦時有所聞，可就校園霸凌之定義、形成原因、防治策略及如何處理「校園霸凌」事件等面向進行研讀。

#### 【擬答】：

物質濫用的結果不僅危害個人健康，也容易造成個人的社會角色功能與家庭關係損傷，甚至引發犯罪議題與經濟危機，因此世界各國均公認物質濫用是的重要公共衛生與犯罪議題。以下分別就物質濫用之定義、對青少年的影響及跨網絡體系之協助，說明如下：

#### (一)物質濫用對於青少年的影響

1. 物質濫用定義：廣義上亦稱之為藥物濫用，依美國精神疾病診斷與統計手冊「文字修訂第四版」(簡稱 DSM IV TR)之定義，物質濫用係指同一年期間內出現下列行為表現之一項(或一項以上)。

- (1)反覆使用物質，以致無法實踐工作、學業或家庭的主要角色。
- (2)對身體有害的狀況下仍繼續使用物質。
- (3)屢次捲入與物質使用有關的法律糾紛中。
- (4)即使使用藥物已產生個人、社會或人際問題，仍持續物質的使用。

#### 2. 對於青少年的影響

- (1)危害個人健康：物質濫用會對大腦及身體造成影響，為了達到預期效果，往往需要反覆增加使用量。因此常常會在不知不覺的情況下使用過量，造成嚴重中毒的情形。物質濫用將造成依賴現象，如果終止或減少用量，身體便會產生戒斷症狀。
- (2)造成個人的社會角色功能失調：長期物質濫用，造成個人生理健康遭受影響，導致無法執行原有的角色責任，例如：學習成就低落、人際關係緊張等，並在使用物質下從事危險活動，例如：酒駕、飆車。

- (3)家庭關係損傷：青年物質濫用往往延續到成人後期，長期物質使用除了增加戒除的困難性，引發不可逆轉的健康問題，甚至威脅家庭幸福與社會安全
- (4)財務危機：相較於傳統毒品，新興毒品的價格較為低廉，故容易吸引青少年，但長期食用除經濟負擔加重，造成財務危機，為了籌措費用以利購買毒品，將易衍生犯罪事件。
- (5)相關犯罪問題：社會學中將物質濫用者視為無被害人犯罪，但因物質濫用行為會因為要維持其藥物使用習慣而犯下財物案件或非法藥物的違法交易，常造成暴力犯罪等問題產生。

## (二)跨網絡體系協助措施

### 1. 建構防制學生藥物濫用行政輔導網絡架構—正式跨網絡體系

針對青少年物質濫用之情形，應由中央相關部會與地方政府共同推動建立跨網絡體系。中央應於行政院項下，建立相關工作分組，整合相關單位資源並依物質濫用之專案任務需要，指定權責機關辦理，落實執行相關工作。相關跨網絡工作分組，舉例說明如下：

#### (1)預防組

- ①任務內容：(a)整合各界資源提升預防宣導成效，營造健康無毒家園。(b)運用在地化反毒網絡，強化預防介入機制。(c)綿密跨機關橫向合作功能，完善關懷輔導效能。
- ②權責部會：教育部(主責機關)、法務部、內政部、國防部、經濟部、交通部、衛生福利部、勞動部、文化部、行政院海岸巡防署、國軍退除役官兵輔導委員會、國家發展委員會、六都直轄市。

#### (2)監控組

- ①任務內容：(a)掌握藥物濫用流行病學資料。(b)管制藥品施用管控。(c)健全先驅化學品管制系統。(d)強化新興濫用藥物監測機制
- ②權責部會：衛生福利部(主責機關)、法務部、教育部、國防部、內政部、勞動部、國軍退除役官兵輔導委員會、22 縣市政府。

#### (3)合作組

- ①任務內容：(a)國際及兩岸緝毒合作之持續強化。(b)邊境及關區毒品查緝之效能提升。(c)緝毒合作團隊之緊密整合。(d)以司法協助毒癮戒治方案之持續推動。
- ②權責部會：衛生福利部(主責機關)、經濟部、內政部、法務部、教育部、外交部、國防部、財政部、行政院海岸巡防署、國家發展委員會。

#### (4)戒治組

- ①任務內容：(a)透過橫向跨部會協調，整合中央毒品戒治相關政策。(b)藉由地方政府毒品危害防制中心在地化毒品戒治策略之規劃與執行，以及結合在地民間資源與醫療戒治機構，提供藥癮者可近性治療、職業訓練、就業媒合等服務。
- ②權責部會：法務部(主責機關)、內政部、外交部、國防部、財政部、行政院海岸巡防署、行政院大陸委員會、行政院農業委員會、金融監督管理委員會、國家通訊傳播委員會、國家發展委員會。

### 2. 防制學生物質濫用輔導服務網絡—非正式跨網絡體系

學校單位可於校外成立個案管理中心角色之單位，負責縣市內高中職以下個案轉介追蹤、緝毒溯源通報聯繫、以及協助統整縣市內各局處及民間團體資源，並成立藥物濫用諮詢服務團、培訓春暉認輔志工，提供高關懷與藥物濫用個案適性輔導資源，建構「以學生為中心、以學校為本位」之輔導服務網絡。

(參考自教育部 106 年 12 月 5 日修定之「教育部防制學生藥物濫用實施計畫」。)

四、社會工作人員需要到服務對象家裡家訪，可能會有人身安全的風險，請問身為社會工作人員，要從事家訪前，可以有那些積極性作為，以預防和降低遭遇人身安全危害的風險。(25分)

**【破題關鍵】**

本題為考古題型，請思考社會工作人員進行家訪時之機構端及實務工作者應如何防範。

**【延伸閱讀】**

另法規面部分，針對社會工作人員之人身安全規範亦訂有相關規定，例如：家庭暴力防治法第19條、第41條、第49條、第50條、第59條規定及社會工作師法第19條、第20條規定，請務必詳讀。

**【擬答】：**

為降低及預防社會工作人員於家訪前可能遭遇之人身安全危害，分別由「機構」及「社會工作人員」等2面向，說明如下：

(一)機構部分

1.增進社會工作人員的安全意識

社會工作專業應認知案主暴力是實際且真實的現象，是必須正視的問題。如果忽略或小覷工作上的危險，將導致的專業受到損害。建立管理社工員與案主衝突的策略是必要的。機構主管、督導與社工員應共同努力，工作者與督導應經常討論暴力如何產生、如何蔓延及如何回應，以便增進工作安全的意識，並進一步預防暴力。

2.機構應有適當的安全政策與防暴流程

- (1)建構機構支持體系：機構行政主管及督導應帶領工作人員正視案主暴力的問題；鼓勵並建構討論工作安全問題的氣氛；當暴力發生時也應提供社工員即時的與支持性的協助。機構應制定政策，發展直接服務社工員的合作機制，包括行政人員、督導、一線社工員都必須能夠互相支援，以因應案主的暴力行為。
- (2)提供防暴機制訓練：在上班時間應有警衛或安全人員或是緊急通知按鈕，以便暴力事件發生時，儘快到達協助；設計適當的防暴訓練課程，供所有社會工作人員參與或進行在職訓練。機構督導應對新進員工進行解說及訓練，以增加社工員之防暴意識及應變技巧，同時檢視社工員可能遭遇的暴力情形，包括：案主的大吼大叫、叫罵、言語威脅，甚至直接身體的攻擊。在辦公室會談或家訪時都可能發生潛在危險，機構應提醒社工員學會如何防衛與自我保護。訓練內容應包含：瞭解案主暴力行為的類型；瞭解暴力行為的心理、發展、環境及生物的危險因素；暴力行為的預測指標及動態發展；適當的或有效的處遇技巧及經常性的防暴技巧實務操演。
- (3)強化安全防護措施：機構應該有最低的安全預防措施，例如會談室的位置及空間設計，應考慮便於求救或設置行動電話、警鈴、救援專線等；有些甚至建議機構於入口處裝置金屬探測器，以便偵測案主是否攜帶不當的器物進入辦公室；辦公桌上亦不應放置任何危險物品，例如煙灰缸、拆信刀等，以免造成不必要的危險。
- (4)建立緊急應變程序：家訪是社會工作實務的重要部分，機構應教導家訪時的危險及應變措施，甚至考慮以團隊方式進行家訪。對於特殊有危險顧慮的案家則應請警察協同處理。尤其當碰到可能使用酒精或藥物濫用之案主，應特別提高警覺，考慮如何安排辦公室會談或進行家訪。女性社工員也容易受到男性案主的性暗示或言語騷擾；有些社工員則表示曾目睹暴力行為，都使得社工員在工作時產生不安全感與不舒服的感受。這些都需要加以討論，以確保每位工作人員都建構一套防暴技巧。

(二)個別社會工作人員部分

- 1.確實於事先掌握案主資訊：學者 Newhill & Wexler 指出機構保障社工員安全的政策與程序中，應包含對於社工員個人技巧的訓練。事實上，研究顯示社會工作系學生或新進社工員雖經過會談訓練，但仍表達擔心並自覺並未準備好面對案主的暴力行為。因此，建議工作

人員於案主會談或家訪前應做好準備，例如收集案主的個案紀錄、警局紀錄、醫療紀錄等，以瞭解案主是否有暴力史、藥物濫用歷史及精神疾病史等。

2. 建立良好專業關係：家訪是特別容易發生危險的，社工員可以事先詢問鄰居案家情形。也可以先掌握社區中的資源，以增進自身的安全。在遞送服務時，社工員應表明自己非常關切服務的過程，說明對案主的尊重，並儘可能避免衝突的發生。利用協商的技巧，工作人員致力於尋求解釋、達成共識、使衝突降低、對案主說明提供服務的善意等。

3. 妥適運用社工服務技巧：社工員會談及家訪技巧的訓練是很重要的，包括傾聽、回應、問話等技巧，使案主感覺被尊重、不被批判，回應案主的情緒與內容，可以有效減少衝突及案主產生暴力的危險。同時，社會工作人員應讓案主學習暴力不是處理問題的好方法。設定清楚的限制，和案主共同討論非暴力的問題解決方式。

(參考自陳圭如(2005)。社會工作者遭受服務案主暴力攻擊問題初探。社區發展季刊，108，頁209-215。)

# 中學 學子 儒