

108 年公務人員高等考試三級考試試題

類科：公職社會工作師

科目：社會工作實務

一、請問縣市政府社會福利服務中心社會工作人員如何運用個案管理的概念、步驟及技術來服務脆弱家庭？（25分）

【解題關鍵】

1. 《考題難易》★★

2. 《破題關鍵》關鍵是掌握個案管理基本概念、實務步驟和技術內容，並且能了解社會福利服務中心的服務對象與內容。

【擬答】

縣市政府社會福利服務中心是針對家庭遭遇變故、經濟陷困、或其他因素致家庭發生危機的脆弱家庭，由社工員針對家庭的問題及需求，運用專業的評估及處遇服務，提供立即性、連續性及完整性的服務，以協助家庭渡過危機。社會福利服務中心主要是落實以家庭為中心、以社區為基礎的區域家庭支持服務網絡。

一般脆弱家庭往往伴隨著多重複雜的問題，個案管理的服務方式就是要保證服務對象在複雜的、多重問題的、多重殘障的身心情況下，仍可得到他們生活上所需要的適當服務。以下就題意分析依照個案管理的方式服務脆弱家庭的個案管理的概念、步驟及技術：

(一)個案管理的概念

個案管理 (social work case management) 是指「由社會工作專業人員為一群或某一服務對象統整協助活動的過程。過程中由各個不同機構之工作人員相互溝通協調，以團隊合作方式為服務對象提供所需之服務，並以擴大服務之成效為主要目的。」由此定義可顯示出：個案管理是結合各種不同專業的工作人員為服務對象提供服務的過程，亦即服務協調 (service coordination) 的工作，簡單來說就是由專業社會工作人員評估服務對象及其家庭的需要，適當的安排、協調、監督、評估及倡導多元的服務，以滿足特殊服務對象的複雜需要。

(二)個案管理的步驟

個案管理的運作程序大致可歸為六個階段，如下所述：

1. 建立關係 (engaging)：個別化的介入，與服務對象建立一種相互信賴的工作關係。
2. 需求預估 (assessing)：短期內「一針見血」的去協助脆弱家庭確認問題。
3. 處遇計畫 (planning)：針對脆弱家庭所需的服務，正式提出有系統、架構的服務計畫。
4. 干預 (intervention)：包括資源連結、監測與協調服務，資源連結 (accessing resources)：連結相關資源，以形成服務對象的服務網絡。監測 (Monitoring) 是指瞭解服務對象與資源連結的適應與進步情形，包括追蹤服務對象各項服務成效與資源銜接的運用程度。組織協調 (coordinating)：協助服務對象釐清個人與家庭或社區的問題，確保資源在服務輸送過程中的服務品質，在服務對象與資源提供者之間居中協調。
5. 結束關係 (disengaging)：以漸進方式結束個案管理的關係。
6. 評估 (evaluation)：評估服務是否有達到預期效益、手段是否合乎標準。

個案管理之概念重點是在協調與整合服務輸送體系，提供管理方法與策略、服務過程及場所，以及提供服務對象專業服務。

(三)個案管理的技術

個案管理者的工作是與服務對象一起工作以確認需要哪些類型的協助，確認及克服阻礙有效使用該項資源的障礙，提供直接服務以克服阻礙，嘗試使服務對象與可能的協助者接觸，並且提供間接性的整合服務以維繫這些接觸直到問題獲得解決。因此，個案管理者所需要的技術除了個案工作的基本技術之外，還有：

1. 協調：評估服務對象的問題以及從其他服務提供者協助的需求。例如提供脆弱家庭兒童托育服務、課後輔導、經濟補助、就業輔導的支援，協調不同服務單位之間的運作，協商並提供社會服務機構與服務對象之間的聯繫。

2. 倡導：可以把服務對象的問題放在能引起社會注意及關懷的層次，動員有新的人士，聚集資源；有時候可以倡導資源機構進行服務類別的轉型。
3. 提供諮詢：教導服務對象如何發展與維繫資源網絡。透過關係的建立，檢視服務對象的行為模式，進而發展設計性、功能性的模式。
4. 監督服務過程：監督服務對象使用資源的情況、監督方式的實行、與服務提供、評估服務輸送的效率。

二、請規劃一個在公費安養機構內的老人團體，並說明該團體目標、實施內容與評估方法。(25分)

【解題關鍵】

1. 《考題難易》★★★★

2. 《破題關鍵》必須掌握安養機構的特色，與團體工作的種類、團體目標、流程與評估方式，本題是團體活動方案規劃的典型考題，內容比較繁瑣，但熟悉團體活動方案者取分不難。

【擬答】

安養機構是指收容無重大疾病，生活可自理的老人，並提供基本保健服務、運動休閒空間及醫護通報系統的環境。安養機構中的老人大多健康情況尚可，但有鑑於機構的環境較為封閉，缺乏與親朋好友互動的機會，會讓機構住民逐漸失去對事物的興趣。此時，可以規劃老人團體活動促進住民之間彼此互動，讓住民保有與他人建立關係與互動的能力。以下就依題意規劃一個在公費安養機構內的老人團體活動，說明該團體目標、實施內容與評估方式：

(一) 團體目標

安養機構中的老人往往會面臨各種的失落，而容易產生憂鬱傾向、會有孤寂感、失落等負面情緒。因此，針對安養機構中老人因為失去家庭情感支持、自我概念降低、人際互動不佳的問題與需求，可擬定人際互動團體活動，提供社會化技巧訓練與情感性的支持，其主要的團體目標是增加住民的溝通及社交技巧，透過團體活動改善人際關係。

(二) 團體活動實施內容

針對安養機構的老人辦理人際互動團體活動，總計五次活動，每次進行兩小時，共計十二小時，規劃每場次參加人員約 10 名。預計目標為團體參與率至少達 50% 以上、有 60% 的成員能覺得團體內容符合期待，使機構院民在人際互動上具備知識與技巧，以促進人與人之間的互動關係。詳細活動內容如下表所示：

活動主題	活動內容
一、拈花惹草	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自我介紹、活動內容介紹，由主持人與工作伙伴自我介紹，說明當次活動流程與內容 2. 認識園藝植物：介紹機構周邊的植物花草 3. 親手種植：由老人自己親手種植，並教導正確的栽種方式 4. 分享：分享自己種植的經驗 5. 回饋、宣傳下次活動
二、新生與懷舊	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自我介紹、活動內容介紹，由主持人與工作伙伴自我介紹，說明當次活動流程與內容 2. 認識植物：介紹機構周邊的植物與自己種植的植物 3. 新生：觀察上次栽種植物成長的情況，教導老人拍攝技巧，讓他們親手為自己的植栽留影。 4. 懷舊照片：先與家屬蒐集老人與家人間照片，透過照片放映解說，促發老人懷舊情懷。 5. 回饋、宣傳下次活動
三、競賽遊戲	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自我介紹、活動內容介紹，由主持人與工作伙伴自我介紹，說明當次活動流程與內容 2. 重新溫習：重新溫習機構周邊的植物與細節 3. 搶答：分組進行搶答，播放各種植物的照片，由老人們進行搶答。 4. 攝影比賽：分享大家的攝影作品，投票選出最受歡迎的照片。 5. 回饋、宣傳下次活動

四、永恆流傳	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自我介紹、活動內容介紹，由主持人與工作伙伴自我介紹，說明當次活動流程與內容 2. 押花：分組進行押花的活動，發乾燥花，指導老人製作押花，並給予一些發揮創意的空間。 3. 分享成果：分享大家的押花作品，投票選出最受歡迎的作品。 4. 回饋、宣傳下次活動
五、回憶點點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自我介紹、活動內容介紹，由主持人與工作伙伴自我介紹，說明當次活動流程與內容 2. 成果發表會：分享大家的種植的作品，分享活動記錄照片、懷舊照片與故事。 3. 頒獎：頒發各種獎項，鼓勵個人與各小組的成果 4. 回饋：每個人口頭分享活動經驗、並填寫滿意調查表

(三)評估方式

主要評估的方式是單一系統設計，是從單一體系中跨越時序重複收集資訊的過程，有計畫的比較介入前後針對問題的改變。因此，在團體開始前進行宣導，同時進行報名與招募，對象主要以機構中的院民為主(約 10 名)，在院民向機構方面報名後，由機構方面先進行參與團體的成員篩選。經篩選後可以參與團體之院民，在團體進行前，會先發放前測問卷，以做為未來活動內容評估依據；並於活動開始時向成員說明活動內容及目的，以澄清滿足成員之期待；接著開始進行五次的服務內容，並於每次活動後進行滿意度調查；目標達成方案則進行結案。

三、社工實務運用資訊溝通科技 (information communication technology) 愈趨普遍，請問公職社工師在應用時，需注意那些倫理議題？(25 分)

【解題關鍵】

1. 《考題難易》★★★★
2. 《破題關鍵》看似比較靈活的倫理議題考題，但實際上還是基本的倫理議題，包括知情同意、保密隱私、公平正義、多元文化等倫理原則，在答題過程中能扣緊社會實務中資訊溝通科技相關過程與內容會有加分的作用。

【擬答】

依照題意說明社會實務運用資訊溝通科技時需要注意的倫理議題：

(一)知後同意

許多機構為訓練或督導目的要求晤談時要錄音。服務對象有權利在一開始就知道相關程序，讓服務對象知道為什麼要錄音、錄音紀錄將如何被使用、誰可以接觸錄音資料及紀錄將如何被保存。無論錄音的目的多具正當性或益處，重要的是在做任何電子錄音之前，社工師都要確定服務對象的同意保證。若未來涉及網路服務的提供，更應進行知後同意的程序，對於電腦科技、服務功能、保密的限制、何種問題不適用於使用網路服務、社工員本身的資格、能力，收費標準、收費方式和可能承擔的風險等，社工員都應告知服務對象。此外，個案是未成年人時，應先取得監護人或家長的同意，並應確認同意者的身分。

(二)電子溝通設備的隱私議題

美國社會工作專業守則中，特別強調服務對象書寫或電子記錄的保密保護，並對透過電腦、電子郵件、傳真機、電話等裝置傳送給其他人之訊息的保護，確保個人的隱私。這些資訊設備的使用，都會涉及服務對象隱私的倫理問題，社工員必須小心保密性或特權訊息。

(三)資料庫濫用的保密議題

許多的福利機構由於工作需要，開始建構個案管理資料庫，但若不小心使用，可能產生資料庫濫用的問題，例如個人資料未經服務對象同意，而作非專業用途，或是不同管理機構資料合併後隱私被暴露的可能。

機構之資料庫，不僅要預防外部駭客入侵，亦要慎防內部網路洩密。利用網路傳輸個案資料，或使同僚經由內部網路，探詢與職務無關的個案資料，都是可能違反的倫理問題。另外，機構公關部門的社工人員如何在募款、媒體壓力與保護服務對象隱私之間的倫理兩難

中取得平衡，就須依靠智慧以及謹守專業倫理規範。

(四)電子記錄保存期限與管理

社工員在提供服務的過程中，應有充分、確實與合乎時效性的紀錄，以協助服務的提供，並確保未來亦能持續地為服務對象提供服務。紀錄的文件處理亦盡可能與適當地保護服務對象的個人隱私：故應只包括與提供服務直接相關的訊息。此外，專業守則也要求社會工作者必須妥善保管紀錄，以確保未來需要。

(五)服務對象自決

透過網站提供服務資訊或個案管理，機構將申請人個人資料轉介給相關社福機構，轉介機構社工再提供服務，但個案是否同意或表達其接受該機構服務就非常重要。服務對象擁有的選擇權利，並獲得充足的資訊以決定是否接受任一機構的服務，或是服務對象改變主意，經表明拒絕接受服務後，可要求刪除個人資料，這些均需要服務對象的同意與決定。

(六)避免傷害

服務對象在資訊化的轉變下可能造成的傷害包括：違反保密的規定、心理上的傷害等。為避免服務對象受到傷害，應對提供服務者加以篩選，以避免服務對象受到傷害。此外，為了降低對服務對象的非意圖的傷害或不當行為，網路服務者更應接受督導。

(七)轉介服務

使用電子資訊進行轉介程序，亦應如親自交付個案一般的品質，應於電子文書傳達後進行雙重確認，以確認服務對象獲得有效服務。

(八)工作者的能力

社會工作者在資訊化趨勢下，應具備社工資訊之技能。包括：

1. 擁有資訊科學之資訊概念及方法者。
2. 具有對資訊化工具瞭解及判斷能力，購買適當工具者。
3. 具有操作某些資訊化工作者。
4. 瞭解機構需求，能與系統工程師合作討論並規劃資訊系統者。

當社會工作者在新的領域提供服務、使用新的介入技術或取向，應在相當的研習、訓練、諮詢或接受具備該介入技術或取向的專家督導下才可運用。在一般認知標準尚未存在的新興實務領域中，社會工作者應謹慎的判斷，並採取必要之步驟，包括適當的教育、研究、訓練、諮詢和督導，以確認其工作能力並保護服務對象免受傷害。

(九)服務的公平性

高度資訊化意味著個體可能因其擁有資訊資源的能力不同，而造成資訊上的貧富不均，產生所謂的「數位落差」(digit divide)，致使弱勢者陷入於困境中。社會工作者應確保服務對象「公平、不受歧視，及擁有同樣的機會」。社會工作者應具備對服務對象文化背景的知識基礎，並在提供服務時，能展現對服務對象文化的敏感度，也要能分辨不同人群和文化族群間的差異，覺察這些背景上的差異，做出適當介入策略，是重要的社工服務基本原則之一。

(十)研究倫理

社會工作者應誠實的承認他人的作品及貢獻，這是作為專業人員的倫理責任之一。

若未來透過網路提供服務是種趨勢，社工員除了應具備專業能力之外，更應具備使用網路的素養和訓練。因此，社工員必須不斷檢視自己的資訊知能，並做出符合其能力範圍的服務，未來資訊教育應用列入養成訓練之中。社工人員不單要知道介入技巧是可行的，更需要努力回應怎樣介入才是具有倫理的正當性，也就是倫理上怎麼做(ethical-know-how)的思考。

(引用來源：胡中宜，〈社會工作資訊化下的倫理議題之初探〉。《社區發展季刊》111：158-168。)

四、何謂優勢觀點？具體應用於兒少服務工作的實踐內涵為何？(25分)

【解題關鍵】

1. 《考題難易》★★
2. 《破題關鍵》優勢觀點一直是重要考點，要掌握概念不難，關鍵是能舉出適切兒少服務工作的實例加以說明方可得分。

【擬答】

優勢觀點主要是針對當時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。以下就題意分述優勢觀點的內容與基本原則，以及具體應用在兒少服務工作的實踐內涵：

(一) 優勢觀點

優勢觀點的信念是帶給人們希望，協助受助者找回自己內含的力量與既存的环境資源，活出自己，過得自在。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。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。其優勢觀點的基本原則有：

1. 人具有學習、成長與改變的內在能力
2. 強調服務對象的優點而非病態
3. 服務對象是助人接觸過程的指導者
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
5. 自我肯定的外展為較佳的模式
6. 社區是資源綠洲

(二) 優勢觀點應用在兒少服務工作的實踐內涵

以下就協助家外安置體系的少年，因達機構收容年齡上限需離開安置機構自立生活的服務方案為例，說明優勢觀點如何應用在兒少服務工作：

自立生活方案（Independent Living Program）就是為長期安置在機構裡的兒童少年離院準備因應而生的方案，方案的功能與成效影響著從安置機構步入社會少年的社會適應能力。國內的自立生活方案服務對象有兩種：一、在機構裡針對即將結束安置邁入自立生活之少年；二、針對已經在外自立生活的少年進行追蹤輔導，提供相關的資源協助其自立生活。自立生活方案服務對象要協助內容包括：基本生活需求的食、衣、住、行、財務管理、身心健康、就學、就業輔導、心理支持及自立生活適應協助、強化少年個人生活能力等等。針對自立生活服務方案的設計應以「少年」為中心規劃離院照顧、追蹤輔導及轉銜服務，因此適合採用優勢觀點模式，其模式能夠與服務對象建立良好的關係，讓方案執行更有成效，該模式之原則有：

1. 激發權能：激發權能指發現與運用服務對象內在能力、知識及自己的資源，增強與肯定自己的優勢，能掌握自己的生活及重要決定。優點模式認為要增強服務對象優勢之前，必須讓服務對象承認問題所帶來的痛苦，並做情緒宣洩，以能準備好處理困境。社工員需能仔細傾聽、觀察與收集服務對象處理問題的相關資料，以能夠了解服務對象解決問題的方法、具備的能力、發現服務對象優點與擁有的資源。這樣才能與服務對象討論解決問題或困境的途徑。
2. 去除對服務對象的不信任：相信服務對象才是界定與決定自己生活的人，也就是尊重服務對象自決（self-determination）的原則，相信服務對象會為自己做出最佳決定。社工員可以協助服務對象釐清自己的意願，並鼓勵與支持做出自我決定。
3. 對話與合作：社工員與服務對象開始彼此信任，對話才能產生正向影響。持續的對話是促進社工員與服務對象合作的重要方法，能夠對問題產生新的確認。合作是社工員與服務對象一起工作，社工員扮演代理、諮詢與支持的角色，服務對象成為積極參與的合作者，社工員成為合作夥伴。
4. 歸屬感：社工員協助服務對象成為社區的一份子，對社區有歸屬感。社工員藉由對話與合作能夠協助服務對象培養歸屬感，與社區形成緊密聯結。
5. 協合作用：優點模式強調人、環境及生態之間的交互作用。服務對象在社工員協助下，開始將關係延伸到服務對象所在的生態系統裡的個人、重要他人、組織及團體的協合關係，而形成大於服務對象個人的優勢與資源，大幅度的提高服務對象解決問題的可能

性。

- 6.再生：優點模式認為，服務對象在經歷痛苦的生活事件後，能夠經由人的復原力（resilience）或稱為韌性而復原，復原力是個人內在自我修復的一種能力。優點模式認為，要協助服務對象的困境或問題，應該協助服務對象發覺與運用自己內在優勢與能量，進行自我復原。

以優勢觀點規劃以「少年」為中心的自立生活方案及離院照顧、追蹤輔導及轉銜服務，並以安置機構延續照顧的方式進行，能夠大幅度提升服務的延續性與完整性，讓安置少年能在安全、信任的環境中慢慢成長自立。