

109 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

考試時間：2 小時

一、試說明社會安全網中的家庭服務包括那幾類家庭？又何謂三級預防模式？並解釋家庭類型與預防模式的關聯性。（25 分）

《考題難易》★★

《破題關鍵》強化社會安全網計畫

【擬答】

(一)家庭類型

1. 一般家庭：係指支持與照顧成員功能健全的家庭。
2. 脆弱家庭：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。
3. 危機家庭：係指發生家庭暴力、性侵害、兒少／老人／身障等保護問題的家庭。

(二)三級預防模式

1. 初級預防

目的乃是在於預防兒少受傷害事件的發生，從家庭、學校與社區切入，一方面針對社區裡隱含風險危機的家庭，像是單親、酗酒、藥物濫用、精神疾病、經濟弱勢、受刑人等，以提供個案工作、團體工作或社區工作的處遇協助，另一方面則於學校教育中加入自我保護、兩性平等、親職教育課程以及和社區結合的兒少保護宣導方案，藉此讓兒少的保護概念植根於家庭、社區人士，從而預防兒少受傷害事件的發生

2. 次級預防

透過社區資源相關網絡篩選出高風險家庭，即早介入提供支持性與補充性服務，提升家庭功能，避免不當教養或家庭功能薄弱造成兒童虐待的發生。

3. 三級預防

其目的在於立即終止孩子受虐待或疏忽照顧的受暴狀況，藉此提供受虐兒少之緊急隔離庇護與身心復健治療，從而預防現在的受虐兒少成為了未來的施虐者，藉此終止暴力循環的不斷複製。

(三)家庭類型與預防模式關聯性—針對脆弱家庭提供服務

兒虐案件常常合併兒少高風險、家庭暴力、自殺、精神照護等多重議題，凸顯「需及早辨識脆弱或危機家庭」及「多重問題家庭的整合服務待強化」的必要性，因此，介入焦點應從個人到家庭，並連結社區資源支持家庭，透過普設的社會福利服務中心為家庭築起安全防護網，由其扮演服務提供者、中介者、資訊提供者、倡導者、增能者（充權者）及系統連結者，進而促進整個社區成為支持家庭的推手。

二、何謂服務提供者的多元文化能力？又以原住民族或是新住民的福利服務方案為例，說明如何將多元文化觀點納入方案規劃、方案執行、方案評估等階段？（25分）

《考題難易》★★★

《破題關鍵》

【擬答】

(一)多元文化能力

多元文化社會工作建立在多元文化的觀點之下，在服務態度層面應對不同文化的差異保持正向開放的態度，努力追求公平正義的實現；在服務知識層面應先對自己的族群文化進行瞭解，再對其它的文化脈絡進行理解，內化自己對於文化差異的掌握，隨時保持文化敏感度；而在服務技巧層面，應對於不同文化脈絡下的服務處遇保持彈性，亦須增進人際關係溝通與協調的技巧，增加跨文化間的互動與理解。

(二)多元文化觀點納入方案規劃、方案執行、方案評估—以培力新住民發展據點為例

1. 方案規劃

釐清當地新住民間互動的情形、當地社區居民對於新住民的觀感與印象、當地社區居民與新住民互動關係與情況，盤點出社區居民看待新住民之眼光和態度。

2. 方案執行

(1)透過每個月定期的聚會與討論，和新住民共同認識所生活的社區，並回顧從過去到現在於社區內生活之經驗，以及對社區的觀感，和社區居民對新住民互動之情形，過程中，亦透過不同課程與方案的提供，培力社區內的新住民，在培力與討論趨於較成熟之階段，開始著手與社區內新住民規劃於社區內辦理多元文化宣導活動—母國的結婚禮俗分享，並進行分工，聚集點內的新住民期盼透過此議題的分享，讓社區民眾可以了解新住民的文化，並認識跨國婚姻中與台灣婚姻相同之處，突破過去對於婚姻買賣的想像和流言。

(2)由聚集點內之新住民依照個人意願以及擅長事項，開始分工，並選定鄰近社區作為活動辦理的場域，而聚集點中，與鄰近社區的發展協會理事長較為熟稔之新住民，主動協助本次活動接洽，協助社工人員與理事長聯繫和討論活動辦理等，善於烹飪之新住民則負責本次活動異國美食的烹煮，而有意願上台分享之新住民，則積極和其他新住民討論欲分享的主題，且蒐集相關媒材、資料，做為分享簡報的素材。

3. 方案評估

可使用 Chen & Choi (2011) 所提出的 CMSS (Computermediated social support) 量表，進行以新住民社區工作方法進入社區後之後測，評估新住民感知來自社區的支持是否在服務的提供後三年是否有所改變，

(引自戴世玫、黃于珊、歐雅雯，2016，新住民社區工作—澎湖在地社區的實踐，台灣社區工作與社區研究學刊第六卷第三期，頁 165-184)

三、試論政府採取社會福利服務契約委託在減少政府成本、提供彈性與創新服務、創造服務市場競爭等三個方面可能會遇到的限制；又如何減少所謂「契約失靈」的問題？（25分）

《考題難易》★★

《破題關鍵》

【擬答】

(一)減少政府成本

社會福利契約委託可能降低服務成本，但不肖之委託機構可能巧立名目爭取經費，故成本不見得會真正降低。

(二)提供彈性與創新服務

民間機構自主性萎縮，受到政府契約規範的站，包括：組織控制、服務案主的類型、倡導角色萎縮，無法提供彈性與創新服務

(三)創造服務市場競爭

由於社會福利不可能是完全競爭市場，而且社會福利的消費者經常是弱勢者，其市場資訊不足，自由選擇能力薄弱。因此，欲透過競爭來達到效率化的可能性有限。

(四)減少契約失靈問題

1. 社會市場調查：確實掌握供需之一手資訊，作為服務規劃反政策設計的依據，以正確回應需求。

2. 服務委外的指標—適合委外辦理的公共服務具有以下特質：

- (1) 服務本質須具體，可列出服務細目者。
- (2) 監督成本低，可落實監督者。
- (3) 服務成果可以具體測量。
- (4) 短期內可以觀察到服務成果。
- (5) 社會市場可以提供該項服務，且有足夠的供應者。

3. 委外服務的成本考量：成本規劃應包含全部委外的整體成本：

- (1) 標準成本為活動方案資產門與經常門成本。
- (2) 隱含成本：乃委外所生監督、交易、行政及檯面下交易的政治成本，應列入資本門中計算。
- (3) 合理利潤：委託營利市場須計算合理利潤。

4. 委託對象的考量

- (1) 基於社會市場的特殊性，對服務良好受託單位，可採「長期委託」。
- (2) 服務具有標準化，且有法令可加以規制，可採「營利市場委託」。
- (3) 若服務性質具強制性，且使用者具脆弱特質，應「委託非營利組織」。
- (4) 公部門在一定規則下與潛在受託者共同競爭之「公私競爭」方式，以提高效率，降低成本。

5. 委託程度之考量

- (1) 完全由同一單位執行之「單一委外」，可減低監督成本。
- (2) 「多元委外」在同一區域內由多個潛在委託者競爭，可得到最佳價值的效果。
- (3) 「部分委外」乃公部門負責執行部分服務，可以從中評估執行成本，以及服務關鍵問題之評析。

6. 服務內容的考量

(1)個案委託。

(2)方案委託，兩者近似服務購買契約，以個案或方案委外。

(3)機構委外：以小型且非直接服務之方案，或公共設施、房舍之委外，不論採取任何委託方式，公共服務委外辦理必須鼓勵潛在受託者參與競標，才能獲致最佳價值的服務效能。

四、試說明以下三種身心障礙者的長期照顧模式：非正式支持模式、醫療模式、獨立生活模式；又目前以何種模式是主流的價值？其代表何種障礙典範？（25分）

《考題難易》★★★★

《破題關鍵》

【擬答】

(一)非正式支持模式

非正式支持模式裡，照顧是由家庭或朋友所提供，很少有專業的責信，且個人是依賴慈善的動力及家庭照顧者的義務感。其特性為家庭取向、沒有醫師的處置計畫、沒有護理督導、家庭/朋友提供照顧、沒有正式訓練、沒有付費、責信度低、依賴角色、沒有政府給付。

(二)醫療模式

照顧是由一位居家衛生機構護理所督導的助手提供，且往往是整個醫師所授權之整體照護的一環。其特性為提供者取向、醫師的處置計畫、護理督導、助手提供照護、提供者訓練的助手、支付給提供者、提供者的責信、病患角色、健康照護給付。

(三)獨立生活模式

偏重於個人協助的模式，障礙者在可能的範圍內招募、雇用、管理，甚至於必要時解雇其自己的員工。其特性為費者取向、沒有醫師的處置計畫、沒有護理督導、消費者招募的助手、消費者訓練的助手、消費者責信、消費者角色、社會服務給付。

(四)主流價值:獨立生活模式。

(五)代表障礙典範「自立生活」及「社區融入」

係指身心障礙者享有於社區中生活之平等權利以及與其他人同等之選擇，並應採取有效及適當之措施，以促進身心障礙者充分享有該等權利以及充分融合及參與社區，包括確保：

- 1.身心障礙者有機會在與其他人平等基礎上選擇居所，選擇於何處、與何人一起生活，不被強迫於特定之居住安排中生活；
- 2.身心障礙者享有近用各種居家、住所及其他社區支持服務，包括必要之個人協助，以支持於社區生活及融合社區，避免孤立或隔離於社區之外；
- 3.為大眾提供之社區服務及設施，亦可由身心障礙者平等使用，並回應其需求。

(引自黃源協，2004，身心障礙福利的發展與績效檢視－英美的經驗、臺灣的借鏡，社區發展季刊 105 期，頁 324-331)