

105 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、近年來臺灣福利服務輸送中，許多的民間團體及社區組織推動食物銀行(foodbank)，試問推動食物銀行所要解決的問題為何?並論述目前實務銀行在台灣運送上所面臨的議題為何?(25 分)

【擬答】：

(一)就題意所述，推動食物銀行其欲解決問題有二，下分述之。

第一、協助貧窮民眾解決飲食困境：近年來我國貧富差距日益擴大，經濟弱勢民眾因所得不足，影響基本生活水準甚巨，相關研究顯示，貧窮老年化、貧窮女性化與貧窮家庭循環現象已在台灣顯現，復又獨居貧窮老人亦有一定比率，上述人口倘連基本溫飽都難以維護，恐嚴重影響生存條件。有鑑於此，民間團體發起的食物銀行方案，乃採借國外作法，以社區為基礎，期望能維護弱勢個案飲食權益，滿足基本餐食需求。

第二、連結社區餐飲資源，減少物資浪費：台灣外食興盛，社區餐飲店及便利商店眾多且密集，每日無法售罄的餐食量十分可觀，如從資源運用極大化觀點檢視，倘能連結社區具慈善公益店家，就其每日供餐所餘，將堪用之食材及餐食，重新整理再運用，採免費贈與型式，提供給有需求的貧窮個案，除可減少浪費，亦可展現社會關懷。

(二)當前面臨議題如下：

第一、資源連結課題：食物銀行需先找到有意願參加的店家，這些資源提供者要確保其供給穩定性與有效性，長期服務遠勝於短期熱潮，同時地理位置亦需納入考量，方能建構系統性的服務網絡。

第二、服務輸送課題：食物銀行服務型態可分送餐到宅與到點取食二種，前者需確認服務對象人數、居住地與需求量，才能規劃輸送路線與人員，過往多仰賴志工協助，但人力的穩定性及規模常面臨變動性挑戰，後者則會面臨每日取餐人口浮動困境。

第三、物資管理課題：食安近年成為大眾關心焦點，食物銀行如何確保餐食的衛生、安全及營養，同時推動團體也需有適合場所，能短期保存餐食，都是管理上的重點事項。

綜上所述，公益性質的食物銀行，於推展實施過程，應妥善規劃人力資源、需求規模、保管輸送方式與餐食安全管理，方能達成服務可近性、有效性和穩定性目標。

二、試問建構家庭暴力安全防護網的目的為何?並請闡述社區具體落實家暴安全防護網的可行對策。(25 分)

【擬答】：

(一)有鑒於家庭暴力事件的複雜性，及兩造關係的特殊性，使得家庭暴力成為高盛行率及高再犯率之犯罪類型，倘若未適當介入處理，加劇之暴力循環也可能導致家庭暴力事件惡質化，造成無法挽回之家庭悲劇。故為落實防制家庭暴力行為與保護被害人權益，及落實家庭暴力事件危險評估，及早辨識高危機個案，加強跨域協調整合機制，強化資源統合運用，確保被害人安全及預防再犯，防護網目的如下。

第一、建立及發展防治網絡共同使用的案件處理流程與風險評估工具，提升防治網絡成員能區辨被害人安全上出現危機的敏感度。

第二、發展家暴安全服務防治措施，擬訂以個案為中心的安全計畫，有效對個案進行高風險、致命危險性篩檢，透過個案研討會議，資訊分享，加速對高危機個案回應，提升被害人及其子女與家人之安全，降低個案致命危機。

第三、掌握加害人的危險因素，加強司法機關逕行拘提逮捕及刑事附條件命令之運用，提升法院核發加害處遇計畫保護令，強化家暴加害人認知輔導教育及酒癮戒治處遇服務，阻絕暴力

公職王歷屆試題 (105 地方政府特考)

危險因子，避免家暴事件再犯。

第四、建構在地化防治網絡整合資源服務模式，提供被害安全服務計畫及家暴加害人處遇方案，建立防治工作的連繫與合作機制。

(二)落實可行對策作法說明如下：

首先，「建立合作防治網絡」：為防治家庭暴力行為與保護被害人權益，應透過社政、警政、教育、衛生、司法、勞政等跨單位間之分工與合作，建構綿密之防治網絡，建立以家庭為中心之服務，達到「落實高危險評估、對抗家暴再犯危機、建置家暴安全防護網」。

其次，「強化預警通報系統之落實」：防止暴力最重要的是能早期發現、早期通報、早期介入，故要讓各專責人員例如社工、警察、教師、醫療等人員，願意主動干預，另一方面亦藉由社區教育，提供民眾覺察有疑似受虐個案，願意向有關單位通報。

第三、「連結有效資源、提升人員素質」：網絡建立還需要有能力的人員參與，故透過持續性、跨團隊的教育訓練課程，輔以督導制度，讓參與的人員不斷提升介入知能與技巧，以維護服務個案權益與品質。

三、試問家庭福利服務中心的服務理念為何？在此理念下、主要呈現之理論基礎環繞在那四大向？試申論之。(25分)

【擬答】：

(一)服務理念：家庭福利服務中心以「社區化為原則」，整合目前以人口群劃分依據的各項福利措施，規劃符合家庭需求之福利服務，以達服務輸送的有效性及普遍性。其服務特質包括：1.以整體家庭為服務的焦點；2.增強家庭的功能以及預防家庭解組與失功能；3.結合社區鄰里資源，共同關懷與協助社區中的家庭。

(二)家庭福利服務中心乃為「以家庭為核心、以社區為基礎」的社會福利體系，其服務理念包括四個理論觀點，分述如下：

第一、生態觀點 (Ecological perspective)：主要在瞭解人類行為與社會環境之間的關係，同時分析在特定環境脈絡下，人類行為及其社會功能的運作。社會工作者的服務應注重兒童、家庭與其外 在生活環境之間的交流互動，同時亦應考量快速社會變遷對於家庭的衝擊，如貧窮、壓力情境等，積極建構一個強而有力的支持網協助兒童在家庭中健全地成長。

第二、能力觀點 (Competence perspective)：強調運用實務方法與策略增進兒童、雙親及家庭之功能。社會工作者對於兒童及家庭的協助面向是多元的，不僅在於技巧 (如 親職技巧、情緒管理技巧) 的教導，亦包括諮商輔導、倡導兒童權益及資源運用。

第三、發展觀點 (Developmental perspective)：提供一個參考架構以瞭解人類在其家庭以及與家庭互動之環境脈絡下，個人之成長與功能，藉由對發展觀點的瞭解，並兼顧不同的家庭及社會情境脈絡，社會工作者協助家庭關注各個不同生命週期階段兒童之成長需求，並提供適切、溫暖且支持性的照顧環境，以避免兒童遭受早期剝奪或經歷其他負向的成長經驗。

第四、長遠規劃觀點 (Permanency planning perspective)：長遠規劃之理念環繞在一個核心信念，所有兒童仍宜居住於穩定長久的家庭。可能是讓兒童繼續在原有家庭環境成長；或協助歷經家外安置的兒童，盡早返回原先之原生家庭或親屬家庭，或者出養至收養家庭。社會工作者應瞭解兒童仍以成長於原生家庭或成長於家庭式環境為其最佳選擇，因此，與照顧者關係的穩定與持續 是有助於兒童的成長與正向的發展功能。

四、在社會福利服務方案執行過程中常會進行效益評估，其中 KPI (Key Performance Indicators) 是目前的評估方式之一，請問何謂 KPI？請針對 KPI 的重要 SMART 原則進行論述；並說明 KPI 在社會福利服務方案運用上的困境為何？(25分)

【擬答】：

(一)關鍵績效指標是指衡量一個管理工作成效最重要的指標，是一項數據化管理的工具，必須是客觀、可衡量的績效指標。是將組織在某時期表現量化與質化的一種指標，可以協助優

公職王歷屆試題 (105 地方政府特考)

化組織表現，並規劃願景。在社會福利領域以 KPI 所運用的 smart 原則對組織進行目標設定是相當有幫助的，說明如下。

- 1.S代表簡單的 (simple)：即目標必須是要以自己和員工所能理解之簡單和清晰的用詞表達之。社會福利組織的領導者，必須將抽象的服務理念，轉為清晰的論述目標，以讓所屬成員或服務對象，瞭解方案內容與程序。例如欲維護老人福祉，則需轉換成，想要對獨居老人提供每日問安服務及送餐服務，提昇其生活品質。
- 2.M代表可測量的 (measurable)：必要考量目如何被測量，實務上可以質化或量化方式為之，可以測量的社會福利方案，一方面可以瞭解服務狀態，也可達到徵信作用。例如每日對社區內20位獨居長者，提供午晚二次送餐，每次由4位志工送餐，每餐服務成本為120元，則其效益及效果就能有清晰的具體數值說明。
- 3.A代表可達到的 (achievable)：當我們設定目標時，將現實的情境與可用的資源納入考量，將是一件重要的事。例如能夠進行社區需求評估，也能夠招募到相關資源。續前所述，可以招募送餐志工人力10人，能找到贊助經費團隊，使得送餐服務可以持續至少一年。
- 4.R代表著有資源的 (resourced)：對社會福利方案來說，資源相當重要，資源就包括人力、財力與物力；來源可包含政府、民間、非營利部門等，重點要建立資源網絡，使資源達到有效性、穩定性、充沛性，同時要相信，資源是可以開發、連結與運用。秉持公益目標，民眾是願意積極參與的。
- 5.T代表著可追蹤的 (traceable)：目標的達成往往需要一段期間，因而監督對管理者而言是重要的，社會福利方案，要能夠適時管理、考核、監督與改善，以不斷提升品質與維護個案權益為導向。

職
王