

106 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：公職社會工作師

科目：社會工作實務

一、聯合國「兒童權利公約」(CRC)的主要精神與內涵為何？兒童及家庭福利服務領域的社會工作人員，如何將這些概念應用在個案、團體、社區工作實務上？(40分)

【擬答】

聯合國「兒童權利公約」(CRC)的主要精神是對基本人權與人格尊嚴及價值的信念，任何人均享有平等的權利與自由，因此聯合國在「兒童權利公約」(CRC)前言中強調兒童有權享有特別照顧及協助；確信家庭為社會之基本團體，是所有成員特別是兒童成長與福祉之自然環境，故應獲得必要之保護及協助，以充分擔負其於社會上之責任；體認兒童應在幸福、關愛與理解氣氛之家庭環境中成長，使其人格充分而和諧地發展；考量到應充分培養兒童使其可在社會上獨立生活，並在聯合國憲章所揭櫫理想之精神，特別是和平、尊嚴、寬容、自由、平等與團結之精神下獲得養育成長。

(一)「兒童權利公約」(CRC)的精神與內涵

從「兒童權利公約」(CRC)的前言反映出現代對兒童應有的新觀念「孩子不是父母親的私有財產，也不是一個只靠施捨而無法自立的被動者」。他們是一個獨立的個體，而且是能主動為自己爭取權利者。藉著兒童權利公約的訂定，全世界的兒童均可享有這些權利與獲得保障。綜合而言，兒童權利公約具有下列特質：

1. 強調公平性：無論是在任何地方、任何種族及貧富，每位兒童均享有公約所賦予的權利。
2. 重視基本人權與人格的尊嚴：公約的基本架構即是著重在對兒童基本人權的尊重與人格發展的迫切性。
3. 支持家庭功能的實踐：兒童們有權生活在一個充滿愛與關懷的家庭，政府必須尊重父母親對兒童們應有的責任，也應提供家長們在物質上的援助與支持方案。
4. 尊重兒童意見表達與發展權：公約強調要尊重兒童的發展能力，且應視兒童的成熟度給予適當的自我決定權。
5. 擔保無差別歧視：無差別歧視為基本人權的原則之一，相關團體應謹慎予以定義及監督執行。
6. 建立明確的義務：在各國認可公約之後，政府必須將公約納入國內相關法令，且要能緊密地與政府施政相連結，並接受兒童權利委員會的監督。

(二)「兒童權利公約」(CRC)指導原則

聯合國「兒童權利公約」(CRC)有四項普遍性的指導原則：

1. 禁止差別待遇：兒童或其父母或法定監護人不因種族、膚色、性別、語言、宗教、政治或其他見解、民族、族裔或社會出身、財產、傷殘、出生或其他身分而有任何差別(第2條)。此原則的基本理念即是機會均等，任何兒童皆應享有適足生活水平的同等機會，不得遭受任何有形或無形的歧視。
2. 兒童最佳利益：國家當局在作涉及兒童的決定時，均應以兒童的最佳利益為優先考慮(第3條)。此原則是針對法院、行政當局、立法機構、公私立社會福利機構的決定。
3. 生存與發展權：國家應確認每位兒童與生俱有之生存權利，以及應盡最大可能確保兒童的生存與發展(第6條)。其中，發展權指的不僅是身體健康，尚且包括心理、情緒、認知、社會和文化方面的發展。
4. 意見表達與參與權：兒童若具有主見能力，應能對影響其本人的一切事務自由表達意見，對其意見則應按「兒童的年齡與成熟程度」給予適當的看待(第12條)。這項原則的主要觀點在於，兒童有權表達其心聲，且其意見應獲得認真考慮，特別是對兒童有影響的司法或行政程序事項。

(三)應用在社會工作實務上

聯合國於 1989 年通過「聯合國兒童權利公約」，我國則於 2014 年制定兒童權利公約施行法，公約所揭示保障及促進兒童及少年權利之規定，具有國內法律之效力。秉持著上述「兒童權利公約」(CRC)的精神與內涵，應用在兒童及家庭福利服務領域的個案、團體、社區工作實務上的方式如下：

1. 個案工作：是針對個人與家庭提供專業的助人服務，根據「兒童權利公約」(CRC)的精神，必須強調兒童是權力的主體，不管任何人或任何理由，均不能傷害兒少的身體或生命。依據公約內涵意旨，兒少應為權利之主體，並有免於任何形式之暴力，兒少虐待防治工作，亦應在行政、立法、教育等層面，對兒少及其家庭，提供支持性、補充性及替代性之各項預防及補救措施。除此之外，必須增強兒童的權能，教導孩子保護自己，並且提供必要的社會支持，根據壓力理論，個人對壓力源的認知與社會資源的支持是影響壓力程度的關鍵。必須尊重兒少的權利與自主性，讓其參與服務計畫目標的擬定、執行與修正。
2. 團體工作：透過團體動力影響個人行為，增強其社會適應能力。根據「兒童權利公約」(CRC)的精神，以兒童最佳利益為主要考量，必須盡最大可能確保兒童的生存與發展，透過團體工作可以協助身心受創的兒少獲得情緒支持與心理治療，也可以透過團體工作增強兒童社會化的能力並透過團體工作宣導教育兒童意識覺醒，知道自己的權利與義務，並允許兒童有意見表達與參與權，能夠參與各種政治、社會、文化、休閒娛樂活動。
3. 社區工作：營造安全的兒少保護網絡，為了降低兒少虐待的發生率，除了強化家庭的經濟自足能力外，必須增進社區意識與資源運用，並建構完整的兒童保護網絡。推動家庭福利服務中心的設置，落實以家庭為中心的預防工作。

根據「兒童權利公約」的精神，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。兒童福利領域的工作應盡可能提供各種支持與維繫家庭服務方案，讓兒童能夠穩定成長於原有的家庭環境中，接受持續性的照顧環境。如果因家庭特殊事故，如主要照顧者重病、死亡、入獄服刑、離家；兒童被棄養、等待出養等，或因家庭照顧能力，如因經濟困難、隔代教養、精神疾病患者、藥酒癮患者等致影響兒童被適當照顧時，二、三級預防領域的直接工作者，如高風險家庭社工或保護性社工常需評估將兒童予以家外安置的可能性。當兒童原有安置原因消失，返回社區中原生家庭時，區域性社會工作者可結合社區資源協助與支持家庭照顧兒童。我們應該盡最大的努力捍衛兒童的基本人權，以兒童最佳利益為最大考量，保障其生存發展、意見表與參與的權益。

二、家庭／社會福利服務中心的社會工作人員在設計服務方案時，除了在方案結束後運用服務使用者滿意度調查外，尚可運用那些方法與工具來進行成效評估？(30分)

【擬答】

方案評估 (project evaluation) 對服務方案進行的過程或成果的評定，以檢視機構所推行的服務措施，是否能確實地與計畫之目標相互呼應與配合。方案評估的目的在衡量方案是否符合之前所設定的目標，以及所達成的成功率，並且可用來瞭解目前方案執行中可做改變之處。在研究方法中，評鑑研究屬於應用性的研究，是透過有系統、有組織的研究調查，來測量方案是否有效、是否達到預期的目標，其最終目的在於促進服務方案品質的改善。

績效評估是透過收集與報告有關社會服務方案之效率、品質與效益方面之資料，評鑑方案所提供的服務量、服務品質、服務成果、人力與財力等之間的關係。對於社會服務方案而言，績效評估從效率、品質、效益等三個觀點去評量服務方案，透過實務上的實證數據，具體指出方案的優缺點，有利於服務方案的修正與改進。績效評量中有三種觀點重要的評估方式：

(一)效率的觀點：輸出 (Output)：效率觀點重視的是服務的輸出 (outputs)，指方案活動的產物，執行後所產生的服務量。輸出部分著重量化的呈現，特別是服務之數量、參與人數等。輸出績效是一種服務量的呈現，可以兩種形式呈現：一為期中輸出服務量績效，另一為期末服務量輸出績效；前者是服務單位量；後者是完成服務量。量化的成效是其重點，極多的方案是採取參與人次來說明服務成果。

公職王歷屆試題 (106 地方特考)

(二)品質的觀點：品質輸出 (quality outputs) 重視的是輸出的品質。如果只有談及方案的效率或輸出的績效，可能造成方案績效的表面化，更大的問題是如果產出是唯一的指標，對不同的工作人員的服務效能是不公平的。品質是相當主觀的感受，但仍可測量，因為眾多人的直覺或眾多人的比較所形成的共識，便具有較多的客觀性與準確性。可採用問卷的方式對受服務者進行訪問，可取得相當客觀的方案評估資料。問卷問題可包括以下內容：

1. 可有性 (availability)：即不論案主是否真能取得，其所需要的服務或福利在本機構中已有具備，可提供出來，可依照機構現有的各種資源與人力基本資料和活動紀錄表評估。
 2. 近便性 (accessibility)：不論案主是否喜歡或滿意，案主在本機構中可以取得其所需要的服務或福利。
 3. 可接受性 (acceptability)：即案主在本機構中可以取得其所需要的服務或福利，並對該項服務感到滿意可接受，可使用滿意度量表評估。
 4. 持續性 (continuity)：即案主在本機構中可以取得其所需要的服務或福利，並對該項服務感到滿意，也可以持續性的得到服務，亦指方案之績效能持續很久。
 5. 適合性 (appropriateness)：即案主在本機構中可以取得其所需要的服務或福利，並對該項服務感到滿意，但滿意不一定對案主適合，而此一服務卻能適合案主的需要。
 6. 可信度 (reliability)：指方案以穩定可靠的方式進行，並不因時間或人員之不同而有所差異。
 7. 即時性 (immediateness)：即方案適時地輸送服務到案主身上，可依照出缺勤資料及滿意度量表評估。
 8. 保證度 (assurance)：即方案工作人員親切、有禮、周到並具有專業素養。
- (三)效果的觀點：服務的成效 (outcomes)，指參與方案後，接受服務對象受益的情形，呈現在服務對象上的改變，成效層面有知識、技能、態度、認知、行為、狀況或地位上的狀況。評量的方法包括數字計算、標準化評量、功能層級量表、以及服務對象滿意度等。

活動	績效指標
輸入	金錢、工作人員、工作時間、志工、志工工作時間、設備設施、法規、贊助者的要求。
活動	職訓、兒虐徵兆的社會教育、未婚媽媽諮商、課業輔導等。
輸出	授課班級數、諮商次數、資料發放的數量、服務時數、參與人數。 1. 服務單位 (units of service)：例如一次會談、一頓餐食、一小時的服務 2. 服務完成數 (service completions)
品質	1. 一致性 (reliability) 2. 回應性 (responsiveness) 3. 可及性 (accessibility) 4. 品質保證 (assurance)，例如工作人員是否態度親切、知識豐富等 5. 同理性 (empathy)，例如是否了解案主需求、給予個別化的關注等 6. 安全性 (security) 7. 實物 (tangibles)，例如適當的設備、教材、出版品
成效	成效指標 (Outcome indicator)：用來衡量服務方案達成效益的具體、可觀察、可測量的資訊，是方案服務對象在接受服務後有所改變的具體事實。 新知識、新技能、態度改變、行為改變、條件改變、地位改變 1. 有成效數目 (numeric counts) 2. 標準化量表 (standardized measures) 3. 功能運作量表 (level of functioning scales) 4. 案主滿意度 (client satisfaction) 5. 單位成本 (cost per unit)

公職王歷屆試題 (106 地方特考)

三、國內目前那些法規條文規範社會工作師須依法進行責任通報，請具體說明。另政府部門的社會工作人員執行業務上常見法定通報的倫理困境為何？你會如何進行倫理判斷？(30分)

【擬答】

(一)規範社工師依法進行責任通報的法規

責任通報是指法律明文規定相關人員對特定事件的通報責任，所以當知悉未於規定時間內進行通報，將面臨相關罰則或處分。目前規範社工師依法進行責任通報的法規如下：

1. 兒童及少年福利與權益保障法

根據「兒童及少年福利與權益保障法」第五十三條規定「醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、教保服務人員、警察、司法人員、移民業務人員、戶政人員、村(里)幹事及其他執行兒童及少年福利業務人員，於執行業務時知悉兒童及少年有下列情形之一者，應立即向直轄市、縣(市)主管機關通報，至遲不得超過二十四小時：

- (1)施用毒品、非法施用管制藥品或其他有害身心健康之物質。
- (2)充當第四十七條第一項場所之侍應。
- (3)遭受第四十九條各款之行為。
- (4)有第五十一條之情形。
- (5)有第五十六條第一項各款之情形。
- (6)遭受其他傷害之情形。

2. 兒童及少年性剝削防制條例

根據「兒童及少年性剝削防制條例」第七條規定醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、移民管理人員、移民業務機構從業人員、戶政人員、村里幹事、警察、司法人員、觀光業從業人員、就業服務人員及其他執行兒童福利或少年福利業務人員，知有本條例應保護之兒童或少年，或知有第四章之犯罪嫌疑人，應即向當地直轄市、縣(市)主管機關或第五條所定機關或人員報告。本條例報告人及告發人之身分資料，應予保密。

3. 家庭暴力防制法

根據「家庭暴力防制法」第五十條規定醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、警察人員、移民業務人員及其他執行家庭暴力防治人員，在執行職務時知有疑似家庭暴力，應立即通報當地主管機關，至遲不得逾二十四小時。前項通報之方式及內容，由中央主管機關定之；通報人之身分資料，應予保密。

4. 性侵害防治法

根據「性侵害防治法」第八條規定醫事人員、社工人員、教育人員、保育人員、警察人員、勞政人員、司法人員、移民業務人員、矯正人員、村(里)幹事人員，於執行職務時知有疑似性侵害犯罪情事者，應立即向當地直轄市、縣(市)主管機關通報，至遲不得超過二十四小時。前項通報內容、通報人之姓名、住居所及其他足資識別其身分之資訊，除法律另有規定外，應予保密。

(二)常見法定通報的倫理困境

政府部門社工在法定通報義務上常見的倫理兩難有：依法社工員在知道少年有違法行為時需要進行通報，但通報後少年若知道洩密者是社會工作人員那麼輔導關係將會受到影響，案主可能不再信任案主。不過，預先警告危險的發生也是社工員的角色職責，確實左右兩難。另外，在一些中輟通報與性侵害的通報案件處遇實務中，社工員在進行判斷會思考通報後後續資源是否能夠支持，若是因為礙於後續資源的有限性，就會令他們的通報行動裹足不前，擔心通報後並無得到多少介入，反而讓後續狀況處理更加複雜。

(三)倫理判斷

在倫理判斷上可以依循 Reamer 所提出的倫理決策模式進行判斷，這模式能引導社工師，讓他們知道在不同的專業責任之間面臨衝突時，可以有那些不同的選擇。其步驟分述如下：

第一個步驟：要找出互相矛盾的倫理議題，包括社工師的價值、義務責任、以及這些義務責任相衝突的情形。

第二個步驟：包括指出會受到決策影響的個人、團體、以及組織。

公職王歷屆試題 (106 地方特考)

第三個步驟：必須找出暫時可行的所有行動辦法，以及每個行動辦法的特徵，包括正向的以及負向的潛在層面。

第四個步驟：則要徹底調查所有對行動有利或有弊的原因。這樣的調查需要倫理理論方面的相關資料、規則、原則、倫理守則、法律原則、社工實務相關之原則、專業及個人價值觀念、特別是可能互相衝突之宗教或政治價值觀念。針對通報義務的倫理判斷上的考慮層面有：

1. 法律層面：由於社會工作員受到《社會工作師法》、《家庭暴力防治法》、《兒童及少年福利法》、《兒童及少年性剝削防制條例》等法律的相關規定所限，在通報義務、照顧義務、隱私守密等義務的實踐，會較傾向依循法律的遵守。此類的決策一方面是要善盡義務保障案主權益，二方面亦避免從業人員讓自己陷入違法的危機當中，所採取的防衛性實務。涉及法律義務的狀況多半是責任通報的議題，法律明文規定社會工作人員在業務執行過程中發現兒童少年（學生）遭受虐待、疏忽、家庭暴力、性交易行為等，均屬於具有法律通報之專業人員之一。
2. 倫理層面：遭遇兩難情境時所進行的倫理判斷，一般會考慮倫理學中義務論或是效益論的思考，或是會衡量倫理原則中有關「避免傷害」、「正義」、「利益」、「自主」、「生命原則」等的優先順序，以使倫理判斷的結果更符合倫理性。
3. 效果層面：在兼顧法律、倫理要求及有效性，社工員此時的評量重點乃在增加案主的選擇機會、分析利弊得失、運用同理、面質等策略，以強化案主改變動機。其中，有效性的要素在於是否構成決策上的風險，也就是風險最小的方案。
4. 價值層面：面臨案主特殊議題時，會進行價值覺察，分析倫理判斷的決定是屬於個人價值或是專業價值，若是個人價值所造成的反應或是偏見，此時則須價值中立，避免這些個人價值影響個案的決定，也破壞了案主自我決定價值的實踐。

第五個步驟：向同事諮商或是跟專家諮詢。

第六個步驟：則是做成決定，並將整個決定過程之相關資料作成檔案。最後，則是對結果的追蹤與評量。

王