

102 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、民國 102 年 7 月 23 日衛生福利部正式掛牌運作，而攸關到福利範疇的機關單位包括有社會保險司、社會救助及社工司、保護服務司和社會及家庭署等。請就層出不窮的兒虐案例，說明衛生福利部所相對應的權責單位及其法定職掌為何？針對捍衛所謂兒童、少年的最佳利益，權責單位應有那些積極性的策進作為？

【擬答】：

(一)對應的權責單位即保護服務司，其法定執掌如下

1. 性騷擾防治政策規劃、法規研訂、救濟及調解制度建立、教育宣導及研究發展事項。
2. 家庭暴力防治政策規劃、法規研訂、被害人保護服務方案、教育宣導及研究發展事項。
3. 性侵害防治政策規劃、法規研訂、被害人保護服務方案、教育宣導及研究發展事項。
4. 兒童及少年保護政策規劃、法規研訂、被害人保護服務方案、教育宣導及研究發展事項。
5. 兒童及少年性交易防制、高關懷少年處遇輔導政策之規劃、推動及相關法規之研訂。

(二)積極性的策進作為

1. 確保遭受虐待，疏忽或處於可能虐待或受疏忽危機情境下之兒童及少年獲得安全且持續性的照顧。
2. 提供一個以兒童及少年福祉為中心，家庭場域為焦點，重視文化敏感度之全方位服務。
3. 協助個案家庭獲得必要的支持性資源，以減緩兒童及少年受虐或受疏忽程度，或者協助家外安置的兒童及少年返家。
4. 結合兒童及少年保護服務相關資源與網絡，提供多面向服務。
5. 檢討評量現行兒童及少年保護工作之相關政策、程序、技巧與知識脈絡，增進兒童及少年保護工作的最佳決策。
6. 建構適切且周延的轉介服務系統，結合政府與民間社區資源提供持續性，以家庭為基地的服務。

二、作為一項愛之勞務的長期照護服務，請說明機構老化的養護照顧可能的利基優勢和運作限制為何？而長期照護機構又涵蓋那些管理課題？

【擬答】：

(一)利基優勢

1. 很少機構式照顧是「全機構的」(Total Institutions)。
2. 院內居住的生活可以用民主的方式再予以組織。
3. 減低家屬在照顧上的壓力。
4. 為極衰弱的老人提供高密度的服務內容。

(二)運作限制：

1. 幾乎不可避免的，所有的機構都創造了病態的情境：「制度」領先於個人之前。
2. 工作人員的態度很權威，缺乏人性化的管理，而且常使病人覺得自己一無是處。
3. 機構常有虐待住院者的例子。
4. 機構的生活使每人的生活規劃一致，缺乏變化。

(三)長照機構管理議題

1. 人事管理：

指機構中專業人員、半專業人員、志願工作人員的人力管理與運用。此一領域包括人事的政策，人力的招募、篩選、安置，組織成員的發展，工作表現評估、抱怨的處理等管理議題。

2. 財務管理：

公職王歷屆試題 (102 地方政府特考)

長照機構中的財務管理是指：有關服務輸送方案所需之財務資源的確認和獲取，以及確保這些資源能被有效的使用和適切的記載。人群服務的財務管理過程包括財務的規劃、募集、配置、財務控制，以及評估等五個要素。

3. 資訊管理：

資訊管理係指適時獲得提供決策參考的相關資訊，以促進組織效率的提昇及目標的達成。Hearn 等即指出，普及可用的資訊是每日有效解決問題的唯一基礎；資訊不僅可使員工更具生產性，且對組織的規劃和策略也是必要的。

4. 目標管理：

它是一種強調由管理者及其部屬共同設定明確的目標，且將這些目標的使用視為激勵、評估與控制努力的主要基礎。特別是目標管理代表著一種著重於達到結果的思考方式。

5. 時間管理：

時間管理即最有效能與效率地運用時間，以便能獲得主要目標的實現。有效率地使用時間，即意味著採取最單純、最容易或最快的方式，以便在目標達成的過程中，達到所欲的標準。

三、根據行政院主計總處公布最新的性別統計資料顯示：民國 101 年因為料理家務而未就業者的男性人數，首度衝上 3 萬人的大關，這已經是創下歷年來的新高，而諸如景氣、教育、薪資和育嬰假都有可能是促成這一波家庭主夫潮的主因。請從性別主流化觀點去論述該項家庭主夫潮在包括性別體制、性別分工、家庭運作以及性別階層化的可能影響？

【擬答】：

- (一)性別體制：家庭主夫潮可謂是在父權社會下性別意識形態的一大突破，如此將可改變「家務無給」、「家務勞動無交換價值」等價值觀。
- (二)性別分工：家庭主夫打破長久以來「男主外、女主內」的性別分工，讓男生也有機會在私領域工作，感受不同的生活經驗。
- (三)家庭運作：家庭主夫將使得過去一項由女性主導的家務工作，有機會轉由男性負責，如此有機會轉變將家務勞動視為女性責任、家庭照顧等於女性照顧的家庭運作。
- (四)性別階層化：一旦男性也成為家務勞動主要負責人，過去男尊女卑、職業婦女回家後家務勞動負擔沉重等問題，有比較有機會獲得調整與改善。

四、針對長者在外行走的不方便現象，花蓮縣的公益組織發起所謂臨時孫子的志願服務活動，藉此在某些指定的火車站月台，以協助年長者、行動不便或是帶小孩的旅客搬運行李。請您針對此一青少年志願奉獻的福利服務，說明其和社會福利服務設計與管理的相關概念？

【擬答】：

- (一)社會福利服務設計：主要來自志願服務的精神、運用青少年人力，針對年長者、行動不便者、帶小孩的旅客，滿足在火車月台上搬運或行走的需求。
- (二)管理議題
 - 1. 志工招募：
 - (1)進行市場研究與區隔：針對青少年訂定徵募策略，使得志工的職位與這些潛在志工們的興趣、需求及動機相符，同時要建議採用何種方法來吸引這些人員。
 - (2)徵募的技術：徵募技術有不同的方法，最重要是依組織的規模和資源來決定徵募技術的型態。小機構缺乏資源去使用大眾媒體，只能靠職員以最省錢的方式來進行，大機構則比較有運用不同技術的彈性空間。這些技術包括運用志工在徵募過程中以演講者的方式，來傳播徵募志工和團體介紹等的消息。個人接觸及大眾傳播媒體的運用都是可行的技術。
 - 2. 訓練：
 - (1)職前訓練：職前訓練是讓青少年瞭解機構中的工作，並擁有與工作直接相關的知識與初步工作技能，使他們可以順利進入工作狀況。職前訓練的內容視組織需要而訂，通常包括下列幾項：
 - ①組織的任務、目的和歷史的沿革。

公職王歷屆試題（102 地方政府特考）

- ②組織圖和主要職員的介紹，以及場地和設備的介紹。
 - ③服務對象和方案，志工方案和志願工作角色的介紹。
 - ④志願工作服務程序介紹。
 - ⑤志願工作者的權責，包括檔案建立、福利、訓練及督導等。
 - ⑥初級訓練或技術發展訓練，包括評估志工的能力和提供志工完成指定工作所需的技巧。
 - ⑦志願服務的工作守則。
- (2)在職訓練：在職訓練即為服務中的訓練或繼續訓練，係指青少年在指派的工作中，習得完整的技巧，或是在同一機構須轉換不同工作。而在轉換過程中，志工須使用先前工作的經驗。

公 職 王