



國文

- (A) 1. 「南枝纔放兩三花，雪裡吟香弄粉些；淡淡著煙濃著月，深深籠水淺籠沙」(白王蟾—早春)這是一首詠：
- (A)梅 (B)桃 (C)杏 (D)李花的詩。
- (A) 2. 下列注音，何者正確：
- (A)烘「焙」蛋糕—ㄅㄟˋ ㄅㄞˋ (B)以「蠡」測海—ㄌㄞˊ ㄌㄞˊ
(C)西船西「舫」—ㄘㄨㄥˊ ㄘㄨㄥˊ (D)「盱」衡世局—ㄒㄩˊ ㄒㄩˊ。
- (B) 3. (甲)白雲生處有人家；(乙)停車坐愛楓林晚；(丙)遠上寒山石徑斜；(丁)霜葉紅於二月花(杜牧—山行)選出正確的次序：
- (A)甲丙乙丁 (B)丙甲乙丁 (C)丙丁乙甲 (D)乙丙丁甲。
- (B) 4. 蘇軾念奴嬌：「亂石崩雲，驚濤裂岸，捲起千堆雪。」此段詞除以雪借代浪花外，主要是使用哪一種修辭法？
- (A)譬喻 (B)誇飾 (C)轉品 (D)排比。
- (B) 5. 「生命誠可貴，愛情價更高，若為自由故，兩者皆可拋」運用了哪一種修辭格？
- (A)映襯 (B)層遞 (C)比喻 (D)誇飾。
- (C) 6. 燭之武退秦師：「且君嘗為晉君賜矣！許君焦、瑕，朝濟而夕設版焉！」此事乃指晉惠公：
- (A)知恩圖報 (B)眾叛親離 (C)過河拆橋 (D)速戰速決。
- (B) 7. 孟子：「天將降大任於斯人也，必先苦其心志，勞其筋骨，餓其體膚，空乏其身，行拂亂其所為，所以動心忍性，曾益其所不能。」在說明何種道理？
- (A)人在做中學 (B)挫折就是鍛練
(C)天無絕人之路 (D)逸豫足以亡身。
- (B) 8. 下列「 」內之詞，何者不為謙詞？
- (A)此則「不佞」之職也 (B)「駑馬」十駕，功在不捨
(C)庶竭「駑鈍」，攘除姦凶 (D)今得「承乏」，待罪方面。
- (C) 9. 「若舍鄭以為東道主，行李之往來，共其乏困。」(左傳—秦晉殽之戰)句中「行李」之意，應為諸子中之：
- (A)法家 (B)名家 (C)縱橫家 (D)雜家。
- (B) 10. 「弟子不必不如師，師不必賢於弟子」其因在：
- (A)位卑則足羞，官盛則近諛
(B)聞道有先後，術業有專攻
(C)句讀之不知，惑之不解；或師焉，或不焉



- (D)道之所存，師之所存。
- (C) 11. 張載西銘：「不愧屋漏為無忝」與下列何者寓意最為切近？
(A)去讒遠色，賤貨而貴德
(B)不降其志，不辱其身
(C)莫見乎隱，莫顯乎微，故君子慎其獨也
(D)人不知而不愠，不亦君子乎。
- (C) 12. 下列名人與名句的組合，何者有誤？
(A)月上柳梢頭，人約黃昏後—歐陽修
(B)沙上並禽池上暝，雲破月來花弄影—張先
(C)行到水窮處，坐看雲起時—李白
(D)飄飄何所似，天地一沙鷗—杜甫。
- (A) 13. 子曰：「吾有知乎哉？無知也。有鄙夫問於我，空空如也，我叩其兩端而竭焉。」
(論語 子罕)句中「空空如」意謂：
(A)誠懇貌 (B)粗俗貌 (C)謙遜貌 (D)哀憐貌。
- (A) 14. 荀子以為「學」應從何開始？
(A)誦經 (B)讀禮 (C)習樂 (D)修春秋。
- (C) 15. 下列選項都屬於詠史懷古的詩詞，何者詠懷的對象與其他三組不同？
(A)功蓋三分國，名成八陣圖；江流石不轉，遺恨失吞吳
(B)管樂有才終不恭，關張無命欲何如？他年錦里經祠廟，梁父吟成恨有餘
(C)雄姿英發，羽扇綸巾，談笑間，檣櫓灰飛煙滅
(D)塞上長城空自許，鏡中衰鬢已先斑。出師一表真名世，千載誰堪伯仲間
- (D) 16. 題辭為表達祝頌、褒美、獎勵等之精短文辭，下列何者之應用與其他三者不同？
(A)乾坤定矣 (B)瓜瓞綿延 (C)五世其昌 (D)天保九如。
- (A) 17. 張潮幽夢影談及：「作文之法」，窘者舒之使□，縛者刪之使□，俚者文之使□，鬧者攝之使□，皆所謂裁制也。」以上缺空的字依序是：
(A)長、簡、雅、靜 (B)曲、淺、文、明
(C)新、輕、深、幽 (D)奇、短、正、清。
- (A) 18. 蘇軾嘗評論眾人，下列評論何者有誤？
(A)雄深雅健，似司馬子長—柳宗元
(B)論大道似韓愈，論事似陸贄，記事似司馬遷，詩賦似李白—歐陽修
(C)質而實綺，癯而實腴—陶潛
(D)詩中有畫，畫中有詩—王摩詰。
- (C) 19. 近體詩、詞、曲三者比較，何者正確？
(A)句法最整齊的是詞
(B)對字數、句數、平仄、押韻、對仗都有嚴格的規定



- (C)最早產生的是近體詩，其次是詞，最後是曲
(D)近體詩是韻文，詞、曲則是非韻文。
- (D) 20. 下列論語中的詞語，何者為非？
(A)「知之為知之，不知為不知，是知也。」
(B)「君子博學於文，約之以禮，亦可以弗畔矣夫？」
(C)「我非生而知之者，好古，敏以求之者也。」
(D)「古之學者為人，今之學者為己。」。
- (B) 21. 下列何者不是屬於孟子的思想觀點？
(A)「民為貴，社稷次之，君為輕。」
(B)「不得於言，勿求於心；不得於心，勿求於氣。」
(C)「何必曰利，亦有仁義而已矣。」
(D)「有不忍人之心，斯有不忍人之政矣。」
- (D) 22. 下列何者不為「借代」修辭？
(A)朱鮪涉血於友于，張繡剗刃於愛子
(B)小人之學也以爲禽犢
(C)縱一葦之所如，凌萬頃之茫然
(D)同是天涯淪落人，相逢何必曾相識。
- (A) 23. 韓愈進學解所云之「葩經」為何經籍之別稱：
(A)詩經 (B)書經 (C)易經 (D)禮經。
- (C) 24. 「建類一首，同意相受」是屬於「六書」中的：
(A)指事 (B)會意 (C)轉注 (D)假借。
- (B) 25. 以下有關資治通鑑之敘述何者有誤？
(A)宋神宗以其有資治道，賜名之 (B)爲通史記傳體之史書
(C)上起戰國下終五代 (D)宋遺民胡三省作注。
- (B) 26. 下列有關左傳的敘述何者有誤？
(A)以魯史爲中心，旁及其他諸國
(B)多義例，少敘事
(C)起魯隱公元年，迄魯哀公二十七年，有豔史之稱
(D)又稱春秋內傳，爲編年史之祖。
- (B) 27. 下列有關蘇洵六國論一文的敘述何者有誤？
(A)向使三國各愛其地—三國，指韓、魏、楚
(B)與嬴而不助五國也—與，給與也
(C)刺客不行，良將猶在—良將，指李牧
(D)以地事秦，猶抱薪救火，薪不盡，火不滅—火，指戰爭。
- (D) 28. 「其平居無夷滅者，不可勝數」(留侯論)句中「勝」字之意與下列何組之義同？



- (A)予觀夫巴陵「勝」狀，在洞庭一湖
(B)臣不「勝」犬馬怖懼之情
(C)情不「勝」其欲
(D)不「勝」枚舉。
- (A) 29. 下列成語的解釋，何者為非？
(A)「含沙射影」：比喻兒時快樂的遊戲
(B)「五日京兆」：比喻官員居其位的時間很短暫就準備離職了
(C)「兔死狗烹」：比喻有事時利用，無事時就把它害死
(D)「剪燭西窗」：形容古時好友點燈夜話，情誼深厚。
- (B) 30. 「臨淵羨魚」之於「畫餅充飢」，猶如「改弦易轍」之於
(A)膠柱鼓瑟 (B)推陳出新 (C)墨守成規 (D)克紹箕裘。
- (D) 31. 下列成語，何者正確？
(A)俾官野史 (B)如傳巨筆 (C)喋血胡庭 (D)懸錐刺股。
- (B) 32. 「平生衣取蔽寒，食取充腹，亦不敢服垢弊以□□□□，但順吾性而已。」缺空之成語是
(A)枉道速禍 (B)矯俗干名 (C)遠罪豐家 (D)敗家喪身。
- (B) 33. 成語「三豕涉河」之意與下列何者之義同？
(A)欲速不達 (B)魯魚亥豕 (C)先聲奪人 (D)井然有序。
- (B) 34. 「辰時」是指：
(A)上午的五點到七點 (B)上午的七點到九點
(C)下午的五點到七點 (D)下午的七點到九點。
- (C) 35. 書信中結尾敬辭的申悃語「崑此」是用於？
(A)送行 (B)長輩 (C)平輩 (D)申賀。
- (B) 36. 關於「稱謂」下列何者有誤？
(A)立法院稱教育部為「貴」
(B)稱人父子為「賢昆玉」
(C)法務部稱司法院為「大」
(D)稱自己的父、兄為「家父」、「家兄」，稱自己的弟、妹為「舍弟」、「舍妹」。
- (A) 37. 對聯的上、下聯、平仄是相反的，如果上聯是「古今雙子美」，依照平仄的規律，那麼下聯應該是？
(A)前後兩汾陽 (B)長江一帆遠 (C)王者五百年 (D)文章五色輝。
- (A) 38. 下列對聯與所代表的行業不相符的選項應是：
(A)春共山中採；香宜竹裡煎—中藥舖



(B) 45. 甲、「□□來去匆匆，一夜之間又零落殆盡，常給人一種『落花流水春去也』無可奈何的惆悵和一分『無常』的淒涼美感，這種無常的感覺存在於日本文化的內層，使得許多日本人爲了追求剎那的美感而殞身自滅。」(王孝廉中國近代散文選)

乙、「□，原應和水是兄弟的吧？感覺上，它們似應立在一方池塘前，和微風嬉耍，顧影自憐，寫著一圈一圈的漣漪，或是十里長堤之畔，籠起一團綠色的朦朧煙霧的。」(陳幸蕙群樹之歌)

丙、「□□蔭下的覺者釋迦牟尼，正參透宇宙萬有的奧義，在此刻安詳地通過那邁入覺悟的臨界點，任大歡喜沐浴每一個細胞、每一寸毛孔。」(林耀德樹)

上列文句，□□中的字最適合填入的選項是：

(A)梅花/蓮/榕樹 (B)櫻花/柳/菩提 (C)木棉/柳/松柏 (D)桃花/荷/榆樹。

《閱讀測驗》：

尚節亭記 劉基

會稽黃中立，好植竹，取其節也；故爲亭竹間。而名之曰「尚節」之亭；以爲讀書游藝之所，澹乎無營乎外之心也。予觀而喜之。

夫竹之爲物，柔體而虛中，婉婉焉而不爲風雨折者，以其有節也。至於涉寒暑，蒙霜雪，而柯不改，葉不易，色蒼蒼而不變，有似乎臨大節而不可奪之君子。信乎！有諸中，形於外，爲能踐其形也。然則以節言竹，復何以尚之哉！

- (A) 46. 「以節言竹，復何以尚之哉！」意謂
- (A)從節這一點來講到竹，又有甚麼能超過它的呢？
 - (B)因節而想及竹，沒有比它更高雅的了！
 - (C)用節來說明竹，沒有比它更恰當的呢？
 - (D)拿竹的節來做比喻，還有什麼不高尚的呢？

- (C) 47. 「而柯不改」，「柯」是指那一部分？
- (A)根 (B)筍 (C)枝 (D)葉。

五代史伶官傳序 歐陽修

書曰：「滿招損，謙受益。」憂勞可以興國，逸豫可以亡身，自然之理也。故方其盛也，舉天下之豪傑，莫能與之爭。及其衰也，數十伶人困之，而身死國滅，爲天下笑。夫禍患常積於忽微，而智勇多困於所溺，豈獨伶人也哉！

- (B) 48. 本文之意在說明
- (A)國之興衰乃自然之理 (B)衰亡是由於荒怠
 - (C)盛衰全靠智勇之運用 (D)謀國者當防患未然。
- (A) 49. 「憂勞可以興國，逸豫可以亡身。」此句即揭示何種道理？



- (A)生於憂患，死於安樂
(B)輔車相依，唇亡齒寒
(C)人無遠慮，必有近憂
(D)順天者昌，逆天者亡。
- (C) 50. 「滿招損，謙受益。」義異於
(A)知足不辱，知止不殆
(B)虛懷若谷
(C)朝乾夕惕
(D)謙卑自牧。
- (D) 51. 韓愈〈祭十二郎文〉：「死而有知，其幾何離？其無知，悲不幾時，而不悲者無窮期矣。」依據上文的敘述，下列選項何者最合乎韓愈當時的身體狀況？
(A)日薄西山 (B)老當益壯 (C)久病初癒 (D)稍有小疵
- (A) 52. 李煜〈清平樂〉：「別來春半，觸目愁腸斷。砌下落梅如雪亂，拂了一身還滿。雁來音信無憑，路遙歸夢難成。離恨恰如春草，更行更遠還生。」這闕詞的風格屬於下列哪一種？
(A)沈鬱悲涼 (B)豪放飄逸 (C)柔媚婉約 (D)雄偉超拔
- (A) 53. 魏徵〈諫太宗十思疏〉：「怨不在大，可畏惟人，載舟覆舟，所宜深慎，奔車朽索，其可忽乎！」下列何者與「奔車朽索」意義相同？
(A)間不容髮 (B)癡人說夢 (C)盲人摸象 (D)南轅北轍
- (D) 54. 甲、辭賦 乙、散曲 丙、傳奇 丁、章回小說 上列文體，依其出現之時間先後，其順序為何？
(A)甲乙丙丁 (B)乙丙甲丁 (C)乙甲丙丁 (D)甲丙乙丁
- (C) 55. 下列有關書信用語的使用，何者錯誤？
(A)信封中欄啓封詞，給父母的信用「安啓」
(B)信封上書寫文字的行數，古人說「三凶四吉五平安」，平時應避免寫三行
(C)對平輩同學使用之提稱語是「青覽」
(D)信中稱呼父母的來信為「手諭」
- (D) 56. 下列哪一語詞用以描寫孔子研讀《周易》？
(A)舉一反三 (B)五體投地 (C)千錘百煉 (D)韋編三絕
- (A) 57. 《禮記·學記》：「不學博依，不能安詩」，「博依」之意涵為何？
(A)廣博譬喻 (B)泛愛大眾 (C)多方拜師 (D)博學依道
- (B) 58. 《史記·管晏列傳》：「既相齊，食不重肉，妾不衣帛。其在朝，君語及之，即危言；語不及之，即危行。國有道，即順命；無道，即衡命。」下列何者與上文所述晏子之行爲特質無關？
(A)節儉樸實 (B)禮賢下士 (C)行爲正直 (D)守經達變
- (D) 59. 爲了把事情弄明白，一直追問到底，俗話說：「打破沙鍋問到底」，造此句之緣由及意涵為何？
(A)顯示古人珍惜東西的美德，若有人打破沙鍋，一定要查個清楚



- (B)來自法家，因為商鞅連坐法非常強調「節儉」
(C)是「小題大作」的意思，屬修辭學上的「誇飾法」
(D)「問」是「豐」的假借字，裂紋的意思，所以是雙關語
- (C) 60. 〈歸去來辭〉一文中，下列何者屬於陶淵明遊山玩水時的想法？
(A)問征夫以前路，恨晨光之熹微 (B)策扶老以流憩，時矯首而遐觀
(C)善萬物之得時，感吾生之行休 (D)雲無心以出岫，鳥倦飛而知還
- (B) 61. 丘遲〈與陳伯之書〉：「暮春三月，江南草長，雜花生樹，群鶯亂飛。」此句的用意為何？
(A)江南不乏名將，但彼此不夠團結
(B)觸動陳伯之故國之思，盼其早日反正來歸
(C)感慨韶光飛逝，勸陳伯之慎勿馬齒徒增
(D)江南之美，暮春三月為全年之冠
- (A) 62. 歐陽修〈醉翁亭記〉：「野芳發而幽香，佳木秀而繁陰，風霜高潔，□□□□者，山間之四時也。」□□□□應填入者為何？
(A)水落石出 (B)循環往復 (C)古井無波 (D)日落桑榆
- (A) 63. 下列選項「」中的讀音，何者不正確？
(甲)時乖運「蹇」：く一ㄎ (乙)「喋」血山河：ク一セノ
(丙)舊志誤「謬」：ㄇㄨˋノ (丁)屋舍「儼」然：一ㄎノ
(戊)羽扇「綸」巾：ㄌㄨㄣˊノ
(A)甲丙丁 (B)丙丁戊 (C)甲乙丙 (D)乙丁戊
- (B) 64. 下列有關「」內字義的解釋，何者兩兩相同？
(A)汝「差」肩而坐／撒鹽空中「差」可擬
(B)「微」管仲，吾其被髮左衽矣／「微」斯人，吾誰與歸
(C)有良田、美池、桑竹之「屬」／「屬」引淒異，空谷傳響，哀轉久絕
(D)三「顧」臣於草廬之中／出東門，不「顧」歸
- (A) 65. 下列《稗海紀遊》所描寫的臺灣風物，何者屬於人文景觀？
(A)秋成收納稼，計終歲所食，有餘，則盡付麴蘖；來年新禾既植，又盡以所餘釀酒
(B)唯有野猿跳躑上下，向人作聲，若老人欬；又有老猿，如五尺童子，箕踞怒視
(C)草木不生，地熱如炙；左右兩山多巨石，為硫氣所觸，剝蝕如粉
(D)颶之尤甚者曰飈，飈無定期，必與大雨同至，必拔木壞垣飄瓦裂石
- (B) 66. 閱讀下文，並判斷該段文意最適合用哪個語句形容？
在戀愛中的男人常會說瞎話，極少會去批評他們的嬌娃。他們看心上人像霧中看花，沒有一處不是美妙絕佳；假如她臉上有個什麼疤，他會說那是一朵天生



- 的玫瑰花。(莫里哀〈恨世者〉)
- (A)情到濃處反爲薄 (B)情人眼裡出西施
(C)願作鴛鴦不羨仙 (D)除却巫山不是雲
- (B) 67. 下列文句，何者不是用以形容音樂？
- (A)餘音繞樑，三日不絕 (B)呦呦鹿鳴，食野之苹
(C)乳燕歸巢，黃鶯出谷 (D)如怨如慕，如泣如訴
- (C) 68. 杜甫〈旅夜書懷〉：「飄飄何所似？天地一沙鷗。」與下列何者文意最相近？
- (A)青春有定節，韶光容易逝 (B)哀吾生之須臾，羨長江之無窮
(C)人生無根蒂，飄如陌上塵 (D)遺世而獨立，羽化而登仙
- (B) 69. 蘇軾〈赤壁賦〉：「渺渺兮予懷，望美人兮天一方」，其寓意與下列何者意義相近？
- (A)深知身在情長在，悵望江頭江水聲
(B)總爲浮雲能蔽日，長安不見使人愁
(C)日暮鄉關何處是，煙波江上使人愁
(D)兩情若是久長時，又豈在朝朝暮暮
- (A) 70. 歸有光〈項脊軒志〉：「庭階寂寂，小鳥時來啄食，人至不去」，表現何種情境？
- (A)物我相親 (B)物是人非 (C)麻木不仁 (D)自顧不暇

五



行政法

➤ 法律保留原則

一、意義

行政法「依法行政原則」包括「法律優位」與「法律保留」二原則。其中，「法律保留」原則又稱為「積極的依法行政」，係指就特定領域之國家事務，須先有法律依據或依法律之授權，行政機關始得從事行政行為。據此，無法律規定或授權依據，行政行為即非合法，且行政措施不能以消極的不牴觸法律為足，必須有法律之明文規定始得為之。

二、範圍

過去，法律保留原則的範圍有「干涉保留說」、「全面保留說」等見解，德國聯邦憲法法院於 1972 年提出「重要性理論」，認為凡涉及人民基本權利之重要事項，無論為干涉行政或給付行政，皆須由立法者自行以法律規定。然而，重要性理論中之「重要性」應有更具體之標準，於此即涉及「規範密度」的問題。規範密度理論是指：對於基本權利之干涉或影響越長久，對於公眾之影響效果越大，在社會中爭議越多，越須由立法者詳為規定。

我國規範密度理論建立於司法院大法官釋字第 443 號解釋，依本號解釋，何種事項應以法律直接規範或得委由命令予以規定，與所謂規範密度有關，應視規範對象、內容或法益本身及其所受限制之輕重而容許合理之差異。

三、層級化之法律保留

對於釋字第 443 號解釋理由書所建立之規範密度理論，我國行政法學理又稱其為「層級化的法律保留體系」，其結構如下：

- (一) 憲法保留：憲法第 8 條之「部分」內容。
- (二) 絕對法律保留：即必須由法律自行規定者，如剝奪人民生命或限制人民身體自由之事項。
- (三) 相對法律保留：由法律直接規範或由法律明確依據之行政命令加以規範，包括上述以外之自由權利限制，以及給付行政涉及公益之重大事項。
- (四) 非屬法律保留範圍：屬於執行法律之細節性、技術性等次要事項，則不屬於法律保留範圍。



► 信賴保護原則

一、意義

信賴保護原則係指，人民因信賴既存之法秩序並據以安排其生活時，倘因該法秩序發生變更，以致人民之權益可能因此受損害時，國家應採取特定之保護措施。行政程序法第 8 條後段規定「行政行為，並應保護人民正當合理之信賴。」信賴保護原則不僅是行政法上之重要原則，亦係憲法上之重要原則，舉凡行政、立法、司法等國家作用，皆受此原則之適用。

二、信賴保護的要件

(一) 信賴基礎

信賴基礎是指使人民據以產生信賴的國家公權力行為，包括具體公權力行為如行政處分、行政契約、行政事實行為；以及抽象法規範如法律、命令等。原則上，所有的國家公權力行為皆可構成信賴基礎，僅因不同機關作成拘束力不等的公權力行為，而有保護程度上之差異，惟無效之行政行為不得作為信賴之基礎。

(二) 信賴表現

信賴表現是指，當事人本於信賴基礎而展開具體之信賴行為，包括運用財產及其他安排日常生活秩序行為。

對於信賴表現，學說上有不同的認定標準，有學者認為信賴表現之程度須為「具備一定客觀上信賴表現之行為」，而應排除當事人主觀之願望與期待；亦有認為，僅須「當事人主觀上有所信賴」，而不須客觀上有信賴之具體展現者。惟不論採取何種見解，信賴表現的重點在於證明「信賴利益」存在，此點應就具體個案認定。

(三) 信賴利益

信賴利益得否作為認定信賴保護原則要件之一？學說上有不同見解，但多數學者採肯定說。據此，信賴利益應僅限於法律上之利益。此外，釋字第 525 號解釋排除程序法上之利益；惟多數學者均認為，考量人民之程序基本權，不應排除人民程序法上之信賴利益。

(四) 信賴值得保護

信賴是否值得保護之判斷，係自「反面排除」信賴不值得保護之情形。換言之，值得保護之信賴利益已於信賴存在時確認，故應排除信賴不值得保護之情形。現行行政程序法第 119 條係針對授益性行政處分之撤銷，列出 3 種不值得保護的情形：

1. 當事人基於詐欺、脅迫或賄賂方法而獲得行政處分。
2. 對重要事項提供不正確或為不完全陳述，致使行政機關依該資料或陳述而作成



行政處分。

3. 當事人明知或因重大過失而不知行政處分違法者。

三、效力

信賴保護原則法律效力為「存續保障」與「財產保障」。透過公益與私益的衡量，若公益大於信賴利益時，國家雖得以變動原有之法秩序，但應給予具有信賴利益之相對人適當之「損失補償」。反之，若人民之信賴利益顯然大於公益時，國家即應維持原有之法秩序，亦即應採取「存續保障」。

四、適用範圍

(一) 行政規則

對於行政規則外部效力，學說有主張以信賴保護原則作為行政規則具備間接對外效力之法理基礎。

(二) 行政處分

違法授益行政處分之撤銷與合法授益行政處分之廢止。

(三) 行政契約

學說主張，公行政與人民締結行政契約後，基於對契約相對人信賴利益之保護，國家以片面制定或修改法律的方式免除其契約義務之權限，即應受限制。

(四) 行政指導

行政機關提供錯誤之資訊，以致相對人於申請許可時提出錯誤之參考資料者，基於信賴保護原則，行政機關於作成決定時即應斟酌其曾提供錯誤資訊之事實。

➤ 行政處分之廢止與信賴保護原則

【案例】

高雄市甲加油站公司擬再設另一新加油站，向高雄市政府申請核發「可供加油站使用土地證明書」，並獲高雄市政府核准，經濟部也函示同意。然而，業者於開始施工後，因附近居民基於加油站設置地點與某一國小距離不到 100 公尺，恐危及國小師生之健康與安全，故群起抗議，要求市府禁止業者繼續施工。高雄市政府礙於居民之抗爭，因此廢止原先核發的證明書，業者也因之喪失興建加油站的權利。試問：

- (一) 本案高雄市政府所核發之「可供加油站使用土地證明書」之法律性質為何？
- (二) 高雄市政府若要合法廢止該核發之證明書，須具備如何之要件？
- (三) 甲加油站公司在實體上應如何主張其權利？



【研析】

(一)系爭「可供加油站使用土地證明書」之法律性質

甲加油站向高雄市政府提出加油站設置申請後，高市府應依規定進行審查程序，並應提出「可供加油站使用土地證明書」(證明書)作為同意認定加油站使用之證明文件。準此，系爭證明書應為行政程序法(下同)第 92 條第 1 項規定之行政處分，且為「授益性行政處分」。

(二)高市府欲廢止系爭證明書之要件

高市府欲廢止系爭證明書，須符合行政程序法第 123 條規定之要件：「授予利益之合法行政處分，有下列各款情形之一者，得由原處分機關依職權為全部或一部之廢止：一、法規准許廢止者。二、原處分機關保留行政處分之廢止權者。三、附負擔之行政處分，受益人未履行該負擔者。四、行政處分所依據之法規或事實事後發生變更，致不廢止該處分對公益將有危害者。五、其他為防止或除去對公益之重大危害者。」

以本案而言，高市府得合法廢止系爭處分之依據應為上開第 5 款「為防止或除去對公益之重大危害」，蓋因新加油站之設置地點與某一國小距離不到 100 公尺，倘准予設置，對於國小師生健康與安全之重大公益將發生重大危害，故應予廢止。此外，高市府尚應符合第 124 條之規定，應自廢止原因發生後二年內為之。

(三)甲加油站如何主張其權利

1. 甲加油站應先針對高市府廢止系爭處分之實質合法性提出爭執

亦即，甲應先主張系爭處分並未對該國小師生之健康安全造成重大危害，高市府之廢止處分不符合上開第 123 條之規定，顯屬違法。

2. 甲加油站應向高市府主張信賴利益之補償

甲另應依第 126 條之規定「原處分機關依第 123 條第 4 款、第 5 款規定廢止授予利益之合法行政處分者，對受益人因信賴該處分致遭受財產上之損失，應給予合理之補償。」就其因信賴系爭證明書而開始進行新加油站興建工程所支出之各項成本，請求高市府給予合理補償。

► 連續處罰之法律性質

「按日連續處罰」之性質何屬，容有下列不同見解：

(一)行政罰說

按行政罰係對於過去違反行政法上義務所為之裁罰性不利處分，而「執行罰(或稱怠金)」係以督促義務人將來履行義務為目的之一種行政強制執行方法，義務人經告戒仍不履行義務，執行機關本得連續處以怠金(行政執行法第 31 條第 1 項規



定參照)，無待法律規定。若各行政法規明定有這種連續處罰條文，其性質應屬行政罰而非執行罰；有關義務人違反「限期改善」之義務，對此種違反過去義務所為之連續處罰，性質上即屬行政罰。

(二)行政上強制執行方法(執行罰)說

連續處罰之目的在督促行為人排除因其違規行為所造成污染環境之現狀，以便將來實現履行義務之合法狀態，係促使行為人完成改善之手段，類似強制執行之一種手段，具有行政執行罰性質。

(三)行政罰兼具執行罰說：

「連續處罰」性質上是併用行政罰及執行罰，尤其是在第二次處分以後都利用行政罰的外衣，達到執行罰之效果，其乃著眼於連續處罰具有濃厚的逼迫性，正屬於執行罰，而非行政罰的特色。

綜上，學說實務各有所本，行政實務則傾向採行政罰說。

►行政執行法第 9 條聲明異議程序

異議人於執行機關之直接上級機關就其聲明異議作成決定後，倘不服異議決定，得否對於異議決定提起行政救濟？學說、實務有正反不同見解：

(一)不得提起行政救濟

1. 原行政執行法修正草案於第 9 條第 2 項規定：「前項聲明異議……異議人對之不得再聲明不服。」並於草案說明及修正理由說明，行政執行法第 9 條所定聲明異議有別於一般行政救濟程序，而屬法定之特別救濟程序，故異議人對執行機關就聲明異議所為決定不得聲明不服。上開草案規定雖未經通過，惟其修正理由並未刪除，因此不能以上開草案規定遭刪除，即認對聲明異議所為之決定，不准提起行政救濟，於法有違。
2. 行政執行貴在迅速有效，聲明異議制度為行政執行之特別救濟程序，並不違反憲法第 16 條、第 23 條規定。且執行名義既為行政機關行政處分或法院裁定，可依通常之行政爭訟程序請求救濟以獲得保障，如所為各執行措施再經由冗長之訴願、行政訴訟程序為救濟，其保障有過當之嫌。
3. 執行行為多係事實行為或屬程序爭議，究非訴願法或行政訴訟法所指行政處分。
4. 關於行政執行之聲明異議，與涉及行政實體法上判斷之爭議不同，異議人如就執行名義實體法事項有所爭執，亦得提債務人異議之訴，由高等行政法院受理以資救濟

(二)得提起行政救濟



1. 行政執行法雖於修正草案第 9 條第 2 項後段規定：「異議人對之不得再聲明不服」，惟該規定既已於立法時遭刪除，顯見立法者之意思係不願對異議人就聲明異議決定之再不服為限制規定。
2. 行政救濟程序可分為法院外救濟程序(即行政體系內部救濟程序)與法院內救濟程序(即行政訴訟程序)，二者無從互相代替。行政執行法第 9 條之聲明異議程序係屬法院外救濟程序，不能據以認為無需行政訴訟之救濟程序。
3. 行政執行雖貴在迅速，然為使執行爭議之救濟程序不過於冗長，爭議早日決定，解釋上就對具行政處分性質執行措施之聲明異議，應認行政執行法第 9 條所定之聲明異議程序實質上與訴願程序相當，義務人經此異議程序，如有不服，得逕行提起行政訴訟。
4. 行政執行措施對執行債務人或其他利害關係人權益之侵害，與為執行名義之基礎處分對執行債務人權益之侵害，係各別發生，能否及如何提起行政爭訟，亦應各別看待，況不服行政執行措施所主張之事由往往存在於執行措施本身，故仍有對執行措施提起行政爭訟之實益。

(三)結論

最高行政法院 97 年 12 月份第 3 次庭長法官聯席會議採肯定說，其認為，行政執行法第 9 條規定並無禁止義務人或利害關係人於聲明異議而未獲救濟後向法院聲明不服之明文規定，自不得以該條規定作為限制義務人或利害關係人訴訟權之法律依據。故於法律明定行政執行行為之特別司法救濟程序之前，義務人或利害關係人如不服該直接上級主管機關所為異議決定者，仍得依法提起行政訴訟，至何種執行行為可以提起行政訴訟或提起何種類型之行政訴訟，應依執行行為之性質及行政訴訟法相關規定，個案認定。其具行政處分之性質者，仍應依法踐行訴願程序。

►行政救濟：教師法規定救濟程序與公務人員保障法之救濟程序

一、公務人員保障法

(一)公務人員之保障

現行公務人員保障法(下稱：保障法)第 4 條第 1 項規定，公務人員權益之救濟，依本法所定復審、申訴、再申訴之程序行之。

保障法第 25 條第 1 項規定規定，公務人員對於服務機關或人事主管機關所為之行政處分，認為違法或顯然不當，致損害其權利或利益者，得依本法提起復審。非現職公務人員基於其原公務人員身分之請求權遭受侵害時，亦同。第 26 條第 1 項復規定，公務人員因原處分機關對其依法申請之案件，於法定期間內應作為而不



作為，認為損害其權利或利益者，亦得提起復審。準此，保障法「復審」程序係針對公務人員因原處分機關之行政處分或不作為，致損害其權利或利益之救濟途徑。

相對於此，保障法第 77 條第 1 項規定，公務人員對於服務機關所為之管理措施或有關工作條件之處置認為不當，致影響其權益者，得依本法提起申訴、再申訴。關於保障法之申訴再申訴程序，其主要規範內容如下：

1. 適用範圍

提起申訴再申訴者為現任公務員。

2. 不服客體

保障法第 77 條第 1 項規定之「管理措施或有關工作條件之處置」，係指非行政處分事項，一般認為包括：提供工作環境之單純事實行為、職務命令、內部措施及紀律守則等。不問其內容屬於具體、個別或抽象性及普遍性，亦不論以書面下達或口頭宣示，均屬之。

3. 處理程序

申訴案件性質上為非正規之法律救濟事件，服務機關僅須以函復方式終結，函復則依一般公文程式制作即可，保訓會對於再申訴則應依保障法第 83 條規定制作再申訴決定書。於處理再申訴案件中，保訓會認為有成立調處之可能者，應依保障法第 85 條以下規定進行調處。

4. 決定之效力

再申訴決定並非對於具體權利義務關係所為之裁決，其性質仍屬行政內部行為，各機關雖依保障法第 91 條第 1 項規定亦受其拘束，但不能與行政處分之效力等量齊觀。

5. 不得對再申訴決定提起爭訟

二、教師法之救濟程序

(一) 意義

教師法第 29 條第 1 項規定：「教師對主管教育行政機關或學校有關其個人之措施，認為違法或不當，致損其權益者，得向各級教師申訴評議委員會提出申訴。」同法第 33 條規定：「教師不願申訴或不服申訴、再申訴決定者，得按其性質依法提起訴訟或依訴願法或行政訴訟法或其他保障法律等有關規定，請求救濟。」

(二) 教師法之申訴再申訴與公務人員保障法之申訴再申訴制度之比較

1. 客體不同

教師法之申訴再申訴係針對「主管教育行政機關或學校有關其個人之措施，認為違法或不當，致損其權益者」應解釋為包括「行政處分」與「工作條件及管理措施」。



2. 性質不同

依教師法第 33 條之規定解釋，教師用盡申訴途徑仍未獲救濟時，可依事件性質分別提起行政訴訟或民事訴訟，亦可選擇直接提起訴願及行政訴訟。從而，教師申訴應屬「任擇」之救濟手段，且其尚可作為訴訟之先行程序，與保障法之申訴再申訴不同。

3. 提起再申訴之當事人不同

教師法第 31 條第 2 項規定：「教師不服申訴決定者，得提起再申訴。學校及主管教育行政機關不服申訴決定者亦同。」保障法之申訴再申訴則不許服務機關提起之。

4. 管轄機關不同

教師申訴案件由各級教師申訴評議委員會審議，教師法第 30 條規定：「教師申訴評議委員會之分級如下：一、專科以上學校分學校及中央兩級。二、高級中等以下學校分縣（市）、省（市）及中央三級。」公務員之申訴案件則由原服務機關及保訓會管轄之。

➤ 訴願

【最高行政法院 97 年 12 月份第 3 次庭長法官聯席會議】

法律問題：

人民不服國家通訊傳播委員會之行政處分所提之訴願，應由行政院或由國家通訊傳播委員會管轄？亦即，國家通訊傳播委員會對於人民不服該會之行政處分所提起之訴願案件，未送由行政院受理訴願，有無牴觸訴願法所定訴願管轄之規定？

決議：

中央行政機關組織基準法第 3 條第 2 款規定獨立機關，指依據法律獨立行使職權，自主運作，除法律另有規定外，不受其他機關指揮監督之合議制機關。而同法第 2 條第 1 項規定除國防組織及檢察機關組織法律另有規定者，從其規定外，同法適用於行政院及其所屬各級機關。故同法第 3 條第 2 款所規定之獨立機關，非指行政院，而係指除國防組織及檢察機關組織外之行政院所屬各級機關；國家通訊傳播委員會屬於同法第 3 條第 2 款所規定之獨立機關，但其既非國防組織，亦非檢察機關組織，則其自屬於同法第 2 條第 1 項所指適用同法之行政院所屬各級機關。不服通傳會之行政處分者，其他法律無特別規定時，依訴願法第 4 條及第 5 條之規定，應繕具訴願書經由原行政處分機關通傳會向訴願管轄機關行政院提起訴願。



社會工作

一、保息六政與荒政十二內容為何？

保息六政：周祀大司徒--「慈幼」、「養老」、「賑窮」、「恤貧」、「寬疾」、「安富」--兒童福利、老年扶助、貧民救濟、醫療救濟、職業安定。

荒政十二：「散財」、「薄征」、「緩刑」、「弛力」、「舍禁」、「去幾」、「殺哀」、「蓄樂」、「多婚」、「索鬼神」、「除盜賊」--略具現代社會行政制度的雛形，只是均為救災用途。

二、救濟法(Poor Law)、季爾伯特法、史賓漢蘭法、新濟貧法內容為何？

(一)濟貧法：西元 1601 年

1601：英國伊莉莎白救濟法(Poor Law)或「伊莉莎白 43 號法案」：是種制度、政府重要方案、逐漸有強制性與行政干預性質。

1. 年代：西元一六〇一年

2. 在社會工作的意義與特點上有四點。

(1)規定貧民救濟由地方辦理(教區：地方社區)--「濟貧監察員」主管教區濟貧行政工作，被法官任命，負責貧民申請救濟案的接案、調查、決策。且也徵收「濟貧稅」，稅額依據土地、住宅及居民的什一稅。

(2)規定居住權是接受救助的重要條件之一(居住本教區 3 年以上)、「居住權」、「遷徙權」的重視

(3)親屬責任制或家庭責任制：親屬(親戚、夫妻、父母、子女)負有基本照顧與支持自家窮人責任

(4)依貧民的性質給於不同的救助：a、有工作能力貧民--體力健全者(以工代賑：習藝所、矯治之家)。b、沒有工作能力者--不能工作者(院內救濟—病人、老人、盲人、聾子、跛子、精神疾病者、帶幼兒母親)、(院外救濟—這些人住在外面—通常是實物補助)。c、失依兒童—孤兒、棄童、貧童被安置在寄養家庭，若沒有「免費家庭」願意收留，兒童將被拍賣。

3. 目前社會救助參考依據。

(1)親屬責任

(2)教區救助

(3)政府—稅收—濟貧

(二)英國「季爾伯特法」：濟貧法修正

1. 西元 1728 年

2. 季爾伯特推動：「季爾伯特法」--工寮內住民被剝削權利要尊重，給予更多人到待遇。建立窮人在家中接受救濟制度，六歲以下兒童必須與家人一同安置

3. 取消外包制度



4. 榮譽職濟貧監察委員：有給薪之「貧民救濟委員」
 5. 院內救濟方式：家庭居住式
- (三) 史賓漢蘭法：福利緊縮
1. 西元 1795 年—在英國史賓漢蘭區規劃了貧窮線(麵包度量—補充勞工因所得低於最低為生標準工資)
 2. 貧民救濟：居家原則
 3. 院外救濟再興起
 4. 濟貧稅提高：強調道德、經濟發展
 5. 缺失：
 - (1) 與資本主義不符合—當時經濟主流亞當·史密斯的「國富論」認為國家不應介入私人經濟 等看法不同
 - (2) 勞工階級受害更大：馬爾薩斯的「人口論」--貧民為了獲得救濟而會選擇多生幾個孩子，因而造成實物價格上揚，反而害了整個勞工階級。
 - (3) 人道與道德衝突：社會個案工作始祖查墨斯(Thomas Chalmers)認為這種非人性化的慈善是沒有效率、浪費，將傷害貧民自助的意願，使貧民變得無道德。
- (四) 英國「新濟貧法」--福利緊縮
1. 西元 1834 年
 2. 忽略貧民產生：失業、不景氣
 3. 強調案主自立原則：不認為公共救助是人民的權利，政府也不必為百性的失業負責，建立「次於合格標準」原則—接受服務者所得救濟金額絕對不能超過有工作者最低工資所得
 - (1) 院外救濟規制令病人、老人、殘障與寡母獲得
 - (2) 最少合格原則：低於最低工資救濟原則--合乎救濟的人愈少愈好
 - (3) 取消史賓漢蘭法中部分救濟
 - (4) 有工作能力貧民安置在習藝所
- (五) 1835：塔克曼牧師(Joseph Tuckerman)成立「波士頓會社」，預防貧窮。
1. 貧民家庭個別化工作
 2. 安排志工的探訪
 3. 慈善基金的籌募協調及社會運動
 4. 影響社會福利史上很重要的慈善組織會社

三、英美慈善組織會社之比較？

類 型 項 目	英國	美國
1. 名稱	慈善組織會社	慈善組織會社
2. 時間	西元1869	西元1877



3. 代表人物	Henry Solly 亨利·索里	Gurteen 爾亭
4. 成立原則	4.1 西元1860年代商業危機 4.2 救濟人口增加：私人慈善救濟事業增加—缺乏聯繫—相互衝突—資源重複浪費	同左
5. 假設	1. 接受查墨斯理論：貧窮是個人責任 2. 貧窮原因：個人與家庭歸因 3. 透過調查瞭解貧民問題 4. 禁止貧民接受不同機構贊助	4.1 貧窮原因：個人與家庭歸因 4.2 沒有自助—無法解決貧窮問題
6. 貧民區分	值得救濟 不值得救濟	同左
7. 濟貧原則	7.1 助人自助 7.2 教他捕魚，不給魚吃 7.3 機構間合作 7.4 社區教育 7.5 個別化 7.6 是當救濟 7.7 行乞抑制 7.8 預防性博愛	同左
8. 工作人員	友善訪問原—家庭調查、訪問 貧民—防止貧窮	同左
9. 目的	9.1 有效救濟貧民 9.2 避免資源重複浪費 9.3 避免資源浪費 9.4 機構交流 9.5 申請救濟登錄 9.6 友善訪問原—家庭訪視調查 9.7 強調獨立自主 9.8 預防赤貧	9.1 貧民—盡其所能—維持所得 9.2 不宜擴大公共救濟 9.3 民間慈善機構—慈善救濟、道德教化—改善貧民生活

四、英美的睦鄰組織運動(The Settlement Movement)之內涵與比較？

(一)前言

睦鄰組織運動之理念，大致係由當時一位名叫艾德華·丹尼生的牧師所率先提出。他是一位英國基督教社會主義者，出生於名門世家。他即對批判自由放任主義的哲學懷有濃厚興趣，高度關心社會問題，尤其是非常關心倫敦東區貧窮勞工的悲慘處境。丹尼生認為慈善施予並無法解決窮問題，他發現不足會導致窮人失去生活的主體性，因此，他倡導透過知識份子的「遷入居住」為窮人們創造良好的教育環境。

西元一八七三年開始，英國進入不景氣的時期，甚多技術性勞工也面臨失業的



困境，貧窮問題日趨嚴重。西元一八八〇年代之後，勞資衝突階級鬥爭更日趨劇烈。在此社會背景之契機下，睦鄰組織運動發展迅速。

巴涅特於西元一八八四年在倫敦東區懷特賈伯教區建立一個大學公社，並取名為湯恩比館。這是人類史上第一個睦鄰組織，也是社會工作史上首次號召知識青年參與的志願服務。此種與窮人共同生活，努力作經濟、社會、文化改革的活動，由此而廣為歐美社會所接受。

湯恩比館成立各種志願服務組織，提供有免費的諮詢和法律服務，設有老人服務、殘病兒童服務、戒酒服務，還積極辦理成人教育工作等。

以湯恩比館為典範的睦鄰服務中心的運作模式，大致如下

1. 設於窮人集中居住地區。
2. 沒有僵化的工作計劃，大體以符合居民實際需要為原則。
3. 動員當地人力，培養居民自動自發，互助合作，為地方服務。

美國最早的睦鄰組織運動是一八八六年柯義特在紐約市東部創立的睦鄰組織。美國睦鄰組織運動的工作者大致也致力於緩和種族間的摩擦，積極改善貧窮問的結構根源，並關心提升勞工生活與勞動安全的水準。而最著名的，則首推一八八九年珍·亞當斯在芝加哥建立的赫爾館。就是召喚知識分子和窮人共同生活，尋求跨越貧階的隔閡，使人群道德精神之價值得以存續，使貧窮問題得以合理解決。強調必須給窮人永續的關懷，而關懷窮人的社會改革，不只是片面的物質救濟，知識分子「遷入居住」，則是推動社會改革重要的第一步。

慈善組織會社基本上認為應輔導窮人自助，否則無法解決問題，因此，開展了「助人自助」的社會工作理論與方法。睦鄰組織運動者則注重文化差異、強調貧窮的社會性致因及社會應負的責任，因此，奠定了社會改革取向的各種社會工作理論與方法。

(二) 湯恩比館的工作方法

1. 工作者與服務對象相處一起
2. 以居民需求作為工作重點
3. 充分運用當地民力
4. 成為社區的文化中心

(三) 對社會工作的發展具有六點意義：

1. 處置應針對案主個人和社區環境下手
2. 以促進整體社區福利為目的，以社區全體民眾為對象
3. 讓案主參與服務計畫
4. 個案工作、團體工作及社區工作，在此睦鄰服務中心完全充分發揮
5. 解決貧窮：不靠慈善、宗教力量，實地瞭解狀況，動員當地居民行程社會力量共同工作



6. 公共救濟透過科學性研究、設計與組織

(四) 睦鄰組織運動比較

項目 \ 類型	英國	美國
1. 名稱	睦鄰組織運動	睦鄰組織運動
2. 時間	西元1873年	西元1886年
3. 代表人物	Edward Denison(1840-1870) 艾德華·丹尼生	Stanton Coit(柯義特)
4. 成立原則	4.1 高度關心社會問題 4.2 關心倫敦東區貧窮勞工	
5. 濟貧原則	知識份子：遷入社區與貧窮者居住，為窮人創造良好環境	5.1 緩和種族摩擦 5.2 改善貧窮問題結構根源 5.3 提升勞工生活，提升勞動安全
6. 方式	3Rs 1. Research：研究行動 2. Residence：與貧窮者一起體驗生活，瞭解真正問題 3. Reform：社會改革—貧窮者不再是社會負擔	同左

五、英國湯恩比館、美國赫爾館之比較？

項目 \ 類型	英國 湯恩比館	美國 赫爾館
1. 時間	西元1884年	西元1889年
2. 代表人物	巴涅特(受單尼生--Denison影響)	珍·亞當斯
3. 方式	3.1 號召知識青年：志願服務 3.2 與窮人共同生活，努力改革經濟、文化、社會 3.3 成立志願服務組織	3.1 召喚知識份子與窮人共同生活 3.2 跨越貧窮的隔閡：人窮道德、精神價值存續 3.3 貧窮問題合理解決
4. 運作模式	4.1 窮人：集中居住地區 4.2 無僵化工作計畫：符合居民實際需要原則 4.3 動員當地人力，培養居民：自動自發、互助合作為地方服務(志願服務、社區工作)	4.1 窮人永續關懷 4.2 社會改革 4.3 知識份子「遷入居住」
5. 目的	5.1 貧民的教育與文化發展 5.2 提供居民、學生有關貧民生活的資訊	



	5.3 覺醒社會大眾有關社會與健康問題，為社會改革與社會立法而辯護	
--	-----------------------------------	--

六、社會工作定義、特點與功能為何？

◎定義：

(一)綜合性

現代社會中一種獨特的專業領域，它運用社會和心理的科學原則，以解決社區生活中的特殊問題和減除個人的生活逆境或壓力

(二)制度面與實施面

1. 制度面：

- (1) 社會制度
- (2) 人群服務的專業
- (3) 科學化、藝術化、科技化和技術式的操作服務

2. 實施面：

- (1) 助人的專業
- (2) 助人的活動
- (3) 助人的程序
- (4) 服務的提供
- (5) 社會工作員是促進人們改變的媒體

3. 巨視面與微視面

(1) 巨視面：

對社區民眾共同的需求和難題所提供的，促進各種社會團體(組織)功能及各社會團體(組織)功能之協調之專業服務。社會立法、社會行政、社會工作研究與諮詢及社區工作等

(2) 微視面：

協助個人或家庭面對和減除其生活逆境或壓力，並促使整合逾期社會組織中的專業服務。社會個案工作、社會團體工作等

4. 綜合性

- (1) 是種科學、也是藝術，以個案、團體、社區工作方法解決並預防個人、團體、社區之社會問題，以增進社會進步。
- (2) 是種助人專業、是項活動、是種助人程序、是種服務提供，它在幫助人們解決或預防因人與人或人與社會環境所引起之各種社會問題。
- (3) 運用人類潛能與社會資源去幫助個人、團體及社區解決問題、滿足需求的一種方法與技術。
- (4) 是由社會工作者幫助人們認清困難和問題，找尋解決問題方法，改善生活環境，改變行為、態度、動機，並促進生活能力與潛能發揮。



(5)是由政府機構或民間團體所從事以協助個人、家庭、團體或社會，發揮其潛能，調整期關係，解除或預防其問題並改進其生活或促進其福利的一種專業工作。社工者要瞭解理論與由實務工作中熟練社會工作方法與技術。

5. NASW(1973)定義

是協助個人、團體、社區增強或恢復社會功能的能量，及創造有力於達成目標的社會條件之一種專業活動。此定義之社會工作焦點置於「人與環境」互動，並強調社會功能增進，而社會功能有 3 種概念：

- (1)個體有自我價值感。
- (2)與他人建立正向關係。
- (3)滿意的生活角色扮演。

◎特點：

- (一)是門學科，專以研探有關幫助人群調整社會關係，解決社會問題之學問
- (二)是門專業，專以幫助人們發展內在潛力，運用外在資源以求得自立自主生活
- (三)是種技術，專以調適人際關係，維護個人與社會之和諧關係，以求得個人人格之充分發展，基本生活需要之充分滿足
- (四)是種方法，專以協助個人、家庭、團體及社區，解決社會問題，革新社會制度，訂立社會政策，頒行社會立法
- (五)是種過程，專指社工員所從事之專業服務，以改進個人之社會服務與社區福利之各種活動過程。

◎功能：

- (一)解決問題
- (二)復原功能：治療性、復健性
- (三)提供資源功能：發展性資源、教育性資源
- (四)預防功能：對問題預防、社會病態預防
- (五)發展潛能

七、社會工作與慈善事業之差異性

(一)基本觀念上

1. 慈善事業：以財物施捨、貧病傷殘救助或失業無依者的服務為主，出發點大多基於同情心、人道主義、宗教信仰，服務內容以個人主觀與自由，不承認受著者具備要求救助的權利，也不承認社會對受著者有提供服務的責任與義務。
2. 社會工作：認為人人皆有生存權、工作權、有個人尊嚴與價值，社會對每一個人的生存與生活具有保障與扶助義務，國家更應保障與扶助人民。對不幸者提供各項服務室國家與社會基於保障個人尊嚴與生活，履行其應盡的義務，個人針對不幸者提供捐助與服務，亦是盡社會一分子的責任。



(二)工作方法上

1. 慈善事業：基本觀念出自個人意願與自由，認為人人皆可做，不講究工作方法。
2. 社會工作：應用科學與知識，摒除個人主觀。

(三)工作範圍上

1. 慈善事業：出於個人意願，服務對象為社會上少數不幸之人，個人偏好或一己偏見服務少數人，屬於消極救助，少數人或團體辦理，政府辦理僅為部分人員。
2. 社會工作：出自責任觀點，工作對象為社會上一般人，不侷限於少數人或不幸者，除了消極救助外亦包括積極性福利與預防工作，當今社會工作不僅由私人辦理，更由政府進行全盤規劃設計，使社會上每個人由出生至死亡，由個人致家屬皆能無虞匱乏，生活確保，工作範圍較廣。

(四)合作方式上

1. 慈善事業：以往各國各自為政，各推各的服務。
2. 社會工作：加強國際聯繫合作。

(五)人員參與上

1. 慈善事業：僅由少數人兼任或專任。
2. 社會工作：號召社會大眾全面參與，並建立專業人員服務體系。

(六)功能上

1. 慈善事業：為治療、預防與促進的個別功能。
2. 社會工作：為治療、預防與促進的三合而為一的綜合性功能。

項目	傳統慈善事業	社會工作
觀念	人道主義、同情、施捨	人民權利、國家責任
方法	憑個人喜好	專業方法與價值觀
範圍	狹小、不幸的少數人	廣泛、所有社會成員
合作	各自為政、個別進行	資源整合、通力合作
參與	僅由少數工作者負責	鼓勵社會大眾高度參與
功能	解決問題	解決、預防、發展與促進合一功能

八、傳統社會工作與基變社會工作比較為何？

項目	傳統社會工作實施	基變社會工作實施
社會因素概念	強調社會環境	強調社會經濟結構因素
個案評量	個人問題肇因於個人因應立即環境問題的能力不足	個人問題的肇因源於個人所在社會經濟結構不當對待
目標設定	協助個人是應予因應其所在的立即環境	改變個人的社會情境是由協助個人學習主控其所在社會經濟結構所帶來的影響
干預方法	策略是能夠協助個人因應其所在的立即性環境	策略是能夠協助個人改變與控制其生活情境與結構層面的生活



九、社會工作助人情境的要件為何？

(一)案主：社工者協助活動的焦點，可以是一個個人、家庭團體、社區、機構或制度，甚至是大的體系。來源有自願性案主、非自願性案主。

1. 案主的類型：

- (1)主動求助且被接受—自己認知到有問題或需求
- (2)自己認知到他人或體系有需求或問題—求助社工者且被接受
- (3)本人沒有求助，但社工者認為已威脅或阻礙他人的社會功能
- (4)其他機構轉介的強制性或非自願性案主
- (5)自己認知有需求或問題，但尋求機構協助之服務特性是錯誤的

2. 求助行爲(help-seeking behavior)：個人或體系有問題或需求時，向他人求助的過程。此求助行爲模式具備文化差異性特質，案主有意識到問題或危機是個人與社會事件及本土與專業的助人者的共存。求助模型的四要素。

- (1)有些案主所面對的情境是客觀的。
- (2)影響案主認知最大變數是他人，特別是重要他人。
- (3)案主所生存的社會，有一套認定什麼是問題或困難的「認知圖」，這圖像被同文化的社區成員所共享，形成其解釋事物的準則，因此，案主對問題的認知可能與專業助人工作者有很大的差異。

3. 案主問題解決的策略：正式資源與非正式資源(家人、朋友、親戚、鄰居、同事、教友)

(二)社會工作者：又稱「助人者」或「社會福利專家」。是指受雇於公私立社會福利機構或設施中從事社會服務的人。其角色如下。

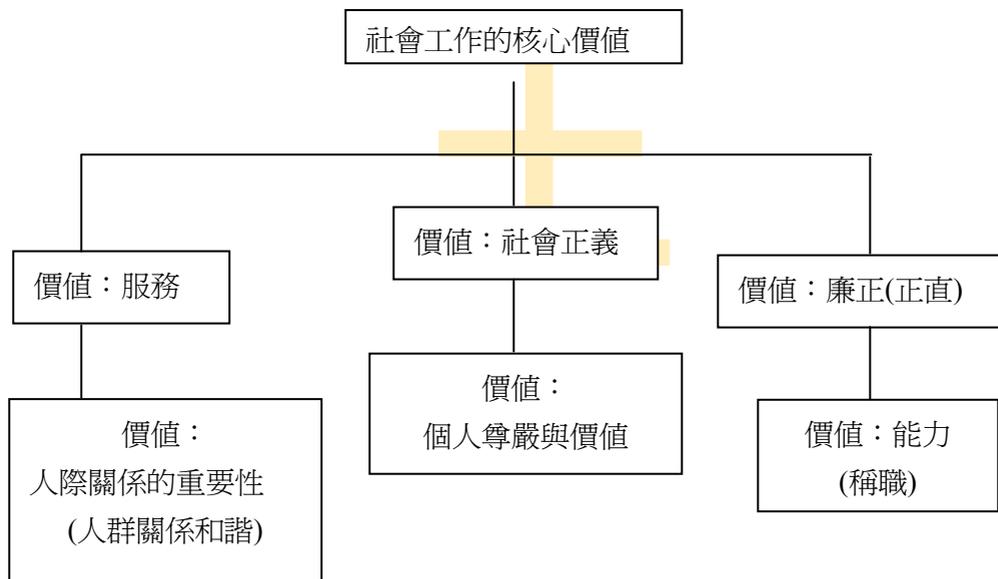
1. 使能者(enabler)：幫助個人、團體、家庭等精確瞭解其需求，澄清與認定其問題，探討解決問題策略，選定適用策略，發展處理問題與有效策略的能量。案主有能力與社工者一起工作(working with)，讓案主重組其能量是社會工作者目標之一。
2. 經理人(broker)：串連案主與社區資源的角色，以媒合方式協助。
3. 倡導者(advocate)：又稱辯護者，是借自法律概念。社工者為案主的最佳利益爭取、辯解，通常包含了個案辯護(為案主爭取利益)、政策辯護(有利於弱勢族群政策的遊說、爭取、辯解等)、立法辯護(社工者為了爭取有利於弱勢者的社會立法，進行遊說、爭取、辯解等工作)。
4. 行動者(activist)：為了有利於弱勢者的社會、政治、經濟結構與制度而參與權力與資源的重組活動。又稱為社會改革者(social reformer)為的是公平、正義、尊嚴、健康的社會。手段有衝突、面質、妥協、抗爭等。在社區行動中常使用。
5. 調解者(mediator)：社工者介入對立雙方，使用妥協、協商、調和、溝通雙方的意見與利益，使爭議得到公平合理的解決。
6. 協商者(negotiator)：有些像仲裁者，所面對的不一定是對立雙方，有可能是具衝突的多方或有意見不一致的雙方或多方，透過討價還價與妥協，使當事人取得共識或同意。
7. 教育者(educator)：扮演教導案主解決問題技巧及教導部屬、新進員工或社會大



眾。

8. 發動者(initiator)：敏感到社會問題存在，且常先提醒或預測可能的後果。
 9. 協調者(coordinator)：將組織中的部門串連在一起工作。
 10. 研究者(researcher)：已走向實務工作者就是研究者。
 11. 團體催化者(group facilitator)：針對團體經驗社工者應能有效的推動團體發展，帶出團體動力，促成團體教裕、治療、任務達成。
 12. 公眾發言人(public speaker)：社工者為弱勢族群的代言人，為社會福利爭取社會資源。
- (三) 機構與設施：是指社會工作服務提供的所在地。社工者在此場所與案主共同工作，改變案主行為或解決其問題。生態環境是產生助人關係重要動力，社會工作機構與設施包括設備、人力等皆會影響社會工作服務成效。而「變遷媒介」包括個人、團體、組織、機構與設備等，其被賦予職責去改變個人、家庭、團體、社區及社會，所以，社會工作機構與設施實在是構成社會工作服務的主體。
- (四) 干預行為：社會工作機構與社會工作者為了達成任務所投入的變遷努力，是為社會工作干預行動，亦是社會工作過程中所進行的一切活動，包括為案主所認可與建立契約、界定問題、建立工作目標及執行改變計畫。干預行為是社會工作機構或社會工作者針對案主問題與需求採行的一切服務過程。
- (五) 專業關係：為專業目的所建立，且不以社會工作自身利益為前提，而是立基於客觀與自我瞭解，社工者可被允許跳出個人的問題與情緒需求，而敏感的面對案主的需求。

十、社會工作核心價值為何？





十一、社會工作倫理兩難抉擇原則為何？

Reamer(1990)提出六個指導原則來幫助社工者在面臨倫理兩難時作抉擇：

- (一)傷害到人類行為的必要前提(如生命、健康、食物、住所、心理健康等)優先於其他一些傷害，例如，欺騙或揭發隱私或威脅到累加善，如休閒、教育、財富。
- (二)個人基本福祉的權利(包含對人類行為而言必備的善)優先於其他人的自我決定權。
- (三)個人自我決定的權利優先於自身的基本福祉。
- (四)我們在自由意志之下同意遵守法律、機構的規定等的義務應凌駕於我們自己的信仰、價值與原則。
- (五)當個人基本福祉的權利與法律、規定及民間組織中的規則相衝突時，個人基本福祉的權利可優先考量。
- (六)防止傷害的義務如飢餓，及提升公共利益的義務如居住、教育及社會救助，這兩種義務優先於個人財產所有的權利。

十二、社會工作危機調適、任務中心模式之相同點、差異點為何？(吳來信等，2008)

(一)相同點

1. 皆起源於西元 1960 年代中期，並獲得重視與認同，而快速發展及廣泛被使用
2. 皆綜融整合多重理論與治療模式所發展的社會工作處遇模式
3. 皆為強調短期介入與一系列互相關連的處遇模式
4. 皆強調有結構的處遇計畫，作為各階段行動依據
5. 皆重視快速、明確與具體行為的執行與改變
6. 皆強調工作者的主導性與權威性
7. 皆強調工作者與案主間存在著契約或承諾
8. 皆反對將有問題困擾的人視為病態
9. 皆試圖增強當事人獨力處理日常生活問題的能力

(二)差異點

項目	危機處遇模式	任務中心模式
源起背景	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1940 年代公共災難研究 2. 1960 年代前期急速發展 3. 受到精神疾病預防觀點影響 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1960 年代後期發展 2. 認知及問題解決學派影響
代表學者	Rapoport Golan Caplan	Reid Epstein
理論基礎	<ol style="list-style-type: none"> 1. 精神分析論 2. 發展心裡學 3. 認知理論 4. 實驗心裡學 5. 心理學研究 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 社會學習論 2. 溝通理論 3. 系統理論 4. 認知學派 5. 問題解決學派



	6. 行為學派 7. 社會學研究 8. 功能論 9. 系統理論 10. 自我心理學	6. 功能學派 7. 心理暨社會學派 8. 行為學派 9. 危機調適
問題觀點	危機來自個人面臨某特定危機事件或情境時，慣有的問題解決方法而無法因應	1. 人有解決問題能力 2. 問題來自人們處理問題時，能力因故暫時缺損所致
基本假設	危機事件或情境對個人情緒、認知、生理平衡產生破壞，因此，個人會主動尋求協助以重獲平衡，降低危機傷害	案主行為受自己和社會共同價值信念所影響，透過改變信念或行為模式來協助他們形成和執行計畫
處遇目標	1. 儘速降低危機事件對案主生活的影響 2. 促使案主抒解情緒壓力、恢復自我生活及社會功能 3. 協助案主評估危機情境問題 4. 促使案主學習新的適應技巧以提升因應問題能力 5. 增強案主因應與預防未來類似危機狀態或再產生新危機時的能力	1. 協助案主藉由共同決策，解決其所關心的主要問題 2. 賦予案主正向積極面對問題解決的經驗 3. 透過示範、引導等技術，協助案主學習自我處理未來問題或困難的能力與尋求協助意願
處遇期間	6-8 週	2 至個月內進行 8 至 12 次會談，每週約 1 至 2 次會談
在社會工作的運用	運用在個人、團體、家庭、個案管理、家庭暴力與自殺防治等緊急服務輸送體系	可廣泛運用於各類型個案服務模式

十三、危機介入之過程與階段為何？

第一階段：開始階段

- 步驟一、建立良好溝通關係。
- 步驟二、評量致命性與安全性需求

第二階段：危機問題指認與處置

步驟三、指認主要問題：

多元性問題(multiple problems)，所以與案主討論促使案主前來協助之促發因素是很有用的。要強調案主「此時此刻」(here and now)求助的原因，即經由協助而認清「核心問題」和是否為危機:包括案主對此生活事件的主觀性看法，以及它在該事件所扮演的角色，評估案主面對此難題和發生危機態時所採取的行為模式，以及運用社會資源的能力如何。

步驟四、處理感受和提供協助：



Puryear(1979)提出的危機徵候，提供了社會工作者對案主問題第一步的評量，案主有沒有 1. 緊張的徵候。2. 恐慌或無力感。3. 重點希望由原來問題產生的併發症狀尋求解脫，較不能有系統的解決問題。4. 可能維持持續的正常功能，但處理問題較無效率。5. 因人不能持續處在危機情緒中太久，因人所能負荷緊張的能力與程度有限。

步驟五、探討可能的各種選擇

步驟六、協助列出處遇目標和行動計畫：

處遇任務(task)，首先要有積極的做法，具體實際解決方式(concrete task)，認知上的掌控感。協助案主開收現在的感情，理性信念和新的認知取代非常重要，發展工作上的契約，使處遇計畫明確具體。

第三階段：結束與追蹤：

步驟七、結案的決定標準：

「事先的導引」，事先導引也不是期待案主可以獨立處理未來的任何問題，而是協助案主預期未來可能發展的危機，並有效的計畫因應策略，以避免未來遭逢危機時被擊垮。在結案過程中，社工人員應持續表達關心，並告訴案主未來如果有需要協助，隨時可以回來，以及解釋社工人員將會主動與案主聯絡，看看案主的進展狀況。

步驟八、追蹤(follow-up)的處理方式。

十四、社會工作生態系統觀點之專業人員角色為何？

(一)社會工作員對微視層次的案主系統所可能扮演主要角色：

1. 媒介者：如規劃及轉介至相關機構團體獲取所需不同的服務和協助。
2. 臨床治療者：即由社會工作對案主及其家屬進行認知行為治療或增進自我功能。
3. 教育者：即由社會工作員提供各種正確和完整的社會資訊，以改正案主對外在環境及自我本身的主觀和處世態度。
4. 調解者：即調解案主與其家屬親友或同事雇主之間的人際衝突或權益糾紛，乃至案主與社會福利或其他相關正式機構團體之間的權利義務關係和受益資格條件等。

(二)社會工作員對居間層次的案主系統所可能扮演主要角色。

1. 倡導者：辯護案主被忽視的權益，和舉証現行社會福利政策立法的不當。
2. 社會行動者：即改變社會福利資源分配的不均或不公平，協助案主爭取更多的權利和資源。
3. 協調者：即協調行動系統相關機構團體及工作員，建立有效的福利服務輸送網絡，為案主提供完整和連續的服務與協助。
4. 監督者：即扮演個案管理者的角色，確實掌握服務輸送過程中的服務供給內涵及進度的落實執行，以及各機構團體之間的轉銜和連結不致中斷。

(三)社會工作員對鉅視層次的案主系統所可能扮演主要角色：



1. 倡導者：對社會公平正義的主張以及對弱勢族群需求的同理。
2. 規劃者：即建構福利國家或社會安全體系的施政藍圖。

十五、女性主義社會工作內涵為何？

- (一) 目標去除社會中由於性別主義所引發的壓抑的結果，促使案主有較多的自由，能控制她們的生活，且有追求個人發展與成長，即是去除因性別主義所產生的壓抑
- (二) 根植於在 1960 年代和 1970 年代的婦女運動
- (三) 基於關懷女性受壓抑的問題，而質疑幫助女性的價值，特別在精神病治療，及構成助人實務與理論基礎的心理學理論
- (四) 在尋找以她們自己有別於男性的觀點與價值來瞭解女性的生活與經驗，以避免以男性的觀點來看待這些現象—男性中心主義
- (五) 在社會工作中，目標與任務中心取向和要求科學實務的實證主義，是由男性定義的優先順序，使用的是男性的語言及思考方式
- (六) 對於女性案主的評估應包括影響女性的生活型態的知識，及影響她們如何被評估的假設。評估女性案主非常重要的一點是女性照顧者的角色
- (七) 我們不應該假設女性是依賴、照顧及附屬於男性的
- (八) 為察覺及分享女性案主的經驗，女性社會工作者必須察覺到在一個以男性及男性態度為主導的機構中，不平衡的權力和不平等的待遇女性時常無法得到拔擢，亦無法在以男性語言與期待定義的管理工作上運用女性的觀點

十六、社會個案工作價值觀為何？

- (一) 接納與尊重個別差異
 1. 接納：對案主與生俱來為人的尊嚴與個人價值觀念的尊重。
 2. 獨特性與個別化
 - (1) 個別化具備條件：避免偏見、了解人類行為的之事、有能力配合案主的進度、同理的能力、保持期望的能力
 - (2) 個別化的方法：思慮周密、隱密的會談、守約、會談的準備、案主的參與、彈性
- (二) 自我決定(自導)

案主積極參與服務活動機會：案主看清自己問題與需求、知道社區資源、案主潛在資源加以刺激、引導活動、製造案主成長，解決自己問題的信賴關係工作環境
- (三) 保密
 - 《保密限制》
 1. 與案主本身權利衝突
 2. 與他人的權利衝突
 3. 與社工者權利衝突
 4. 與社會機構權利衝突
 5. 與整個社會權利衝突



十七、社會個案工作的基本過程(步驟)為何？

(一)申請與接案

1. 建立專業關係，注意其各種原則
2. 由工作人員與案主會談
3. 接案成立後則須要記錄個案來源

(二)蒐集資料

《方法》

1. 與案主會談
2. 與案主家人及其關係人會談
3. 與有關機構之聯繫

(三)診斷與計畫

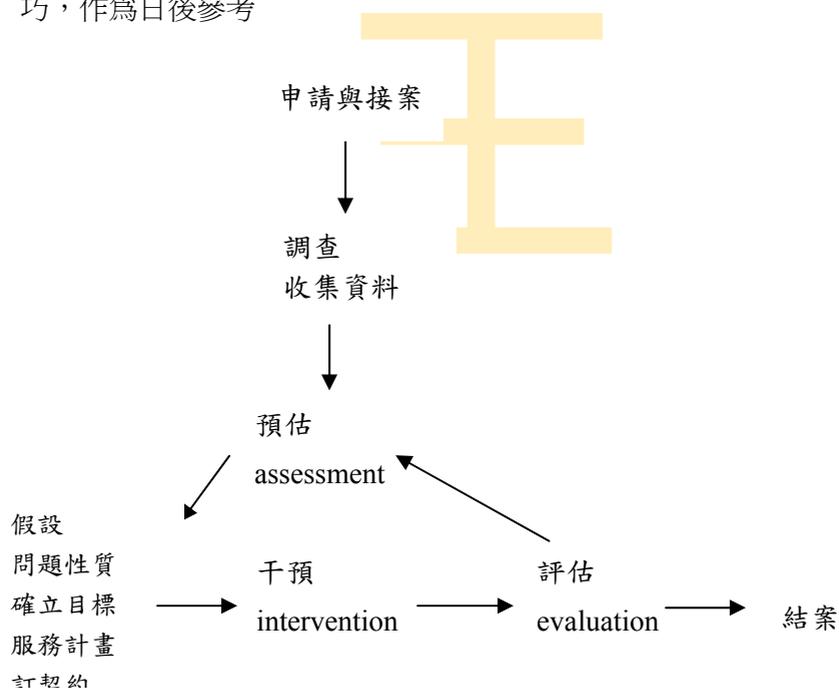
1. 社會診斷是由會談、訪視或其它方式所得資料
2. 是設計服務計畫之前的準備工作，診斷與服務計畫的設計是密不可分

(四)服務與治療(干預)

1. 最重要步驟也是最終目的
2. 協助案主解決問題的實施過程
3. 應講求結構化：將各種服務方案訂出優先順序

(五)結案與評估

1. 當案主的問題獲得解決，或案主已具有能力因應並解決自己問題時，就可結案
2. 將案主轉介
3. 結案時工作者協助案主瞭解整個協助過程，在未來應注意事項
4. 結案時須留意案主是否出現離別焦慮
5. 個案結束後，工作者應檢討、記錄、評估整個協助過程、得失及自己所用的技巧，作為日後參考





十八、團體動力學內容為何？

(一)意義

1. 用來描述在團體中任何時候所產生的事情，不論是否為人所察覺到
2. 描述成一種研究的領域，是社會科學的一支，其是使用科學的方法來確定團體為何如此般的行爲
3. 是種有關團體行爲的基本知識，此種知識是由過去的研究所累積而成
4. 被用來描述一種應用知識的發展體系或技術

(二)所討論議題有以下幾點

1. 團體的形成，如：團體的價值，人際間的吸引力
2. 團體的發展和社會化
3. 團體的結構，如：角色、權力互動、溝通網絡
4. 影響力和相似性
5. 領導
6. 決策
7. 衝突

(三)團體凝聚力指標

1. 吸引力
2. 歸屬感
3. 親密程度
4. 一定互動模式
5. 份子受重視程度
6. 份子價值觀相近

十九、社會團體工作實施模型為何？

類型	社會目標模型	治療模型	交互模型
1. 目的	社會責任感	透過行爲改變	產生自我支持體系
2. 一般運作目標	增進社會化	個人適應行爲	自尊和團體助長能力
3. 領導功能	達成社會化團體設計	指導式干預	提供輔導與特殊技巧的有效資源
4. 領導角色 工作者角色	影響者	變遷媒體	居間協助者或資源 人力使能者(居間者、 使能者)
5. 領導活動	所有組織任務	整個影響形式	人際關係成長的主要 催化作用



6. 理論基礎	折衷的 (新佛洛伊德人格 論) (社會學理論) (現代心理治療理 論)	角色理論 行為理論 自我心理理論 團體動力學 (精神分析理論) (社會角色理論)	系統理論 場域理論 (結構功能途徑) (社會心理學的人格理 論)
7. 成員	參與者	社會功能喪失個人	平等地位個人

二十、社會團體工作的要素(團體結構)為何？

- (一)團體(group)：團體本身是社會工作的主要工具
- (二)工作者(workers)：工作者的所作所為是社會團體工作的中心，協助者
- (三)團體中的個人(the individual in the group)：個人參與團體成為團體中的個人
- (四)機構(agencies)：團體工作人員是社會機構的一部份
- (五)活動節目(activity program)：發展活動節目的「過程」最為重要

二十一、社會團體工作的發展階段為何？

- (一)團體初期
 1. 團體私下期：指團體工作人員為將來團體組織訊息公諸於世，團體成員都是未知的、未整合的
 2. 團體公開期：當團體的構思逐漸成熟，工作人員將之公開，公開之事物包括地點、時間、期限、團體大小、目標及共同注意事項等
- (二)團體聚集期

分成兩組，一組是沈靜而退縮，另一組是活力而粗造
- (三)團體形成期

成員開始與他人互動、建立其人際關係，扮演適當角色，產生團體規範，採取團體共同目標及開始行動
- (四)團體衝突期

成員產生四種行為：

 1. 控制團體與試探工作人員的容忍力
 2. 試探工作人員主張，使其不能壓制或掌握團體
 3. 當工作人員說明成員可以自由表達各種意見，以團體一切事物時，成員會焦慮不安
 4. 成員開始發展相互關係
- (五)團體維持期

初期社會目標達成時，工作者可以不斷把自己抽離團體，讓成員投入和參與，以確保團體不停的產生效果



(六)團體結束期

常出現明顯的情節：

1. 兩極感情，產生情感的動力是憤怒，直接或間接的表達給工作人員
2. 否定
3. 失落感與悲傷
4. 成員也會積極的回憶團體的生活經驗，同時準備紀念性的結束儀式，如交換地址

二二、樓斯曼(Rothman)的社區工作三模式的比較與整合運用為何？

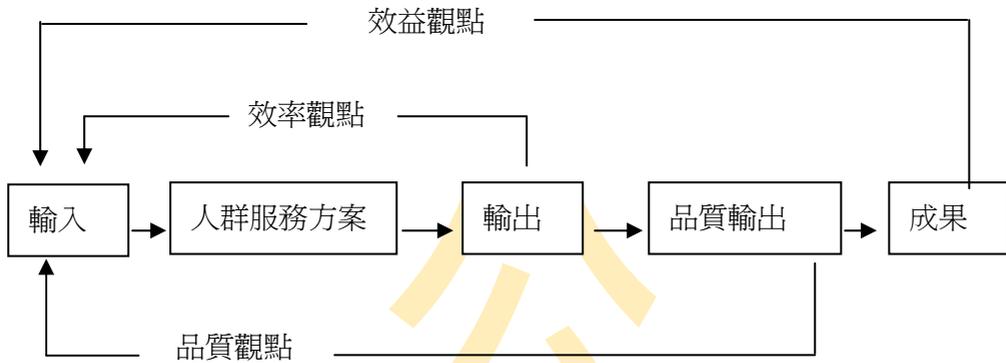
	社區發展模式	社會計畫模式	社會行動模式
1. 目標	過程目標：社區整合與發揮	任務目標：解決實質社區問題	過程或任務目標
2. 關心的問題	冷漠、疏離	實質的社會問題，如老人照顧問題	弱勢人口遭受不公平、不正義對待
3. 策略與技術	策略：引導社區居民關心、參與社區問題與需求 技術：溝通、討論	策略：瞭解問題事實，並提出理性的解決方法 技術：適時發現與分析技術	策略：議題具體化，組織民眾採取集體行動 技術：質問、直接行動、談判等衝突技術
4. 工作者的角色	使能者(enabler)	專家(expert)	倡導者(advocate) 行動者(activist)
5. 變革的媒介	社區團體	正式組織(機構)	群眾組織
6. 案主的範圍與角色	範圍：地理與功能社區 角色：參與者	範圍：地理與功能社區 角色：消費者、接受者	範圍：地理與功能社區 角色：雇主或選民

二三、績效評估：新責信之內涵為何？

(一)有關人群服務方案之效率、品質、與效率資料的定期收集與報告

(二)Martin & Ketter 從系統的觀點，績效評估將三大評估觀點合而為一(責信)：

1. 效率- 一個有責信的人群服務方案，會進歷史輸出和輸入之間的比例達到最大值
2. 品質- 有責信的人群服務方案要能盡量提高品質輸出與輸入的比例
3. 效益- 有責信的人群服務方案要能努力提高成果與輸出的比例



- A. 輸入：設服方案所用資源與原料
- B. 處理：實際處理、服務輸送
- C. 輸出：系統或社會服務方案所產生的任何資料

二四、個案(照顧)管理工作步驟為何？

- (一)發掘個案和轉介
- (二)評估與選擇
- (三)照顧計畫
- (四)照護的執行
- (五)監督與評估
- (六)結案

