

《社會福利服務》

試題評析

今年的考題算是比較不一樣！第一題其實就是考需求跟風險。所以，轉個腦筋，應該就知道如何答題！第二題考社會福利方案規劃及服務輸送的原則及舉例說明，屬於基本概念發揮題，與93年考題類似，總複習講義有提到AAAQ，依照那個方向想跟舉例即可。第三題考少年福利服務網絡之內涵與改進之處，記得要穿插現行福利之缺失，有加分效果。至於第四題考兒虐通報的流程與相關內容，除了要求考生研擬將村里幹事納入專業通報之表態與分析外，原則上此次考試雖是考基本原則，但都需要仔細思考如何答題，切記！不可太忽視一些基本概念，如需求、風險、可近性這些，反而記太多時事的東西，如：大溫暖計畫內容，反而容易失去焦點！

一、關於需求（need）、風險（risk）各自的概念內涵為何？並以台灣地區為例，說明需求與風險各自所對應的社會安全措施以及可能出現的運作限制。（25分）

答：

(一)需求的概念、對應的社會安全措施及可能出現的運作限制：

1.風險的概念：

風險是指某種類型損失或傷害生命的可能性，強調的是某種傷害在未來可能發生的可能性，通常以機率或頻率（單位時間內發生的機率）來表示。如果損害已然發生，稱之為災難。凡事都有風險，世界上沒有絕對安全或零風險的狀況，採取適當的防範措施，可以降低災難發生的機會，也就降低了風險。

2.對應的社會安全措施—社會救助：

通稱公共救助（public assistance）或國民救助（national assistance），也就是將貧民救濟（poor relief）工作「公共化」或「社會化」。由國家以稅收來救濟，屬於一種非納費制的福利制度。其特質：

- (1)強調他助行為，財源來自稅收。
- (2)接受救助者需要一定資格條件的限制，通常須經財產或所得調查。
- (3)救助金額依受助者個別需要而決定，且因各地區的家庭生活及地域生活水準不同而有所差異。

3.可能之運作限制：

- (1)社會救助常會造成福利依賴，受益者會被社會烙印。
- (2)傳統以「所得」為基礎的模式，固然可以增加低收入戶的所得水準，但僅能在短期內提高其生活消費水準，在長期的福利效果上卻無法積極的協助他們脫離貧窮，走向長期性的福利自立。

(二)風險的概念、對應的社會安全措施及可能出現的運作限制：

1.風險的概念：

風險是指某種類型損失或傷害生命的可能性，強調的是某種傷害在未來發生的可能性，通常以機率或頻率（單位時間內發生的機率）來表示。如果損害已然發生，稱之為災難。凡事都有風險，世界上沒有絕對安全或零風險的狀況，採取適當的防範措施，可以降低災難發生的機會，也就降低了風險。

「偶然性」

- ┌ 事故發生不可預料。
- ├ 明知事故會發生，但其時間不可預料。
- └ 發生事故狀態範圍不可預料。

2.對應的社會安全措施—社會保險：

(1)所謂社會保險係由政府為推行社會政策，應用保險技術，採用強制方式，對於全體國民的多數遭遇生、老、病、死、傷、殘及失業等特定各險事故時提供保險給付，以保障其最低收入安全目的的一種危險共擔，所得再分配，社會連帶責任的一種福利措施。

3.可能之運作限制：

- (1)保障不足：其保障額度是假定基本需求，給付為基本保障。
- (2)年金、失業保險以勞主為主要對象，保障範圍不足。
- (3)社會保險的保費負擔常造成經濟弱勢者的壓力。

二、在以『內涵因素』(content factor)作為檢視福利服務輸送過程的有效性分析裡，請陳述包括可近性(accessibility)、可及性(availability)、整合性(intergration)、可負擔性(affordability)、可接受性(more acceptance)等觀測指標的概念內涵，並且請以臨短期的服務方案為例進一步說明之？(25分)

答：

社會福利服務輸送過程中常出現四種弊端：

- 1.片斷化(分散化)：不同單位在不同地方，以不同方式提供重複服務。
- 2.不連續：未聯繫與溝通，在不同地方提供不同服務，案主不知到何處尋找後續服務。
- 3.無責信：權責不可測量，案主不知找誰負責且無管道申訴。
- 4.可近性低：地理限制，入口限制…等。

因此，社會福利方案在規劃時，即強調可近性、可及性、整合性、可負擔性、可接受性等原則。

(一)可近性：

1.內涵：

使消費者(案主)很容易接觸、使用服務設施，包括時間、地點與方式上之便利性，通常泛稱為便利性。亦即在社會福利輸送應儘可能降低地理限制、入口限制、語言隔閡…等。

2.舉例：

- (1)社區福利機構儘可能朝社區化、小型化的原則來建構服務網絡及資源據點。
- (2)對於偏遠地區應儘可能有巡迴服務，來兼顧其需求。
- (3)對於視障者儘可能提供點字服務、少數族群如原住民及外籍配偶輔導儘可能提供翻譯人才。

(二)可及性：

1.內涵：係指受益者得到服務的程度，可分為必須程度、必要程度、最好程度。

2.舉例：例如身心障礙者中，視障者的資訊無障礙服務，從電腦輔具、聲音效果等，均是其重要環節。

(三)整合性：

1.內涵：

(1)整合服務體系以添補服務需求的落差，建立「無縫隙的服務目標」。

(2)服務人員想藉由服務整合使既有的服務發揮最大效率，特別在預算緊縮時想藉此避免資源重疊與浪費。

2.舉例：失能老人服務，應儘可能兼顧居家、社區及機構式服務，以符合全人照顧、在地化以及多元連續的原則。

(四)可負擔性：

1.內涵：通常指財務可負擔性或人力資源可負擔性。

2.舉例：以失能老人照顧為例，若推動居家服務，原則上要考量家庭照顧人力在時間上、技術上的可負擔性。

(五)可接受性：

1.內涵：

通常指活動方案或服務內容案主接受的程度高低與否，通常包括：方案之可行性、需求評估、資源規劃等。

2.舉例：

以居家服務為例，其中可能包括很多，但是可以接受的例如送餐服務、住宅修繕、緊急送醫服務等，這些都是考量案主之接受程度以及資源的充足性和永續性考量。

三、以少年作為服務的標的對象，請說明所對應之支持性、補充性、保護性與替代性的少年福利服務項目？最後，並請提出之於少年福利服務未來的改進方向與可能作為？(25分)

答：

(一)少年福利服務項目：

1.支持性功能方面應提供的措施

諮詢服務、就業輔導、職業訓練、提供進修機會、親職輔導、辦理支持性團體、外展工作、社區照顧中心、追蹤輔導

- 2.補充性功能方面應提供的措施
急難救助、少年獨立生活協助、短期寄養安置服務
- 3.保護性功能方面應提供的措施
危機（少年保護）專線、兒童少年性交易之倡導工作
- 4.替代性功能方面應提供的措施
工作內容為：緊急庇護、短期安置、長期安置

(二)少年福利服務缺失：

- 1.服務對象偏重不幸少年。
- 2.服務內容缺乏發展性輔導。
- 3.實施方式忽略具體辦法。
- 4.業務人員的比例未能落實。
- 5.經費預算來源不穩定。
- 6.相關機構的聯繫不充。

(三)未來的改進方向

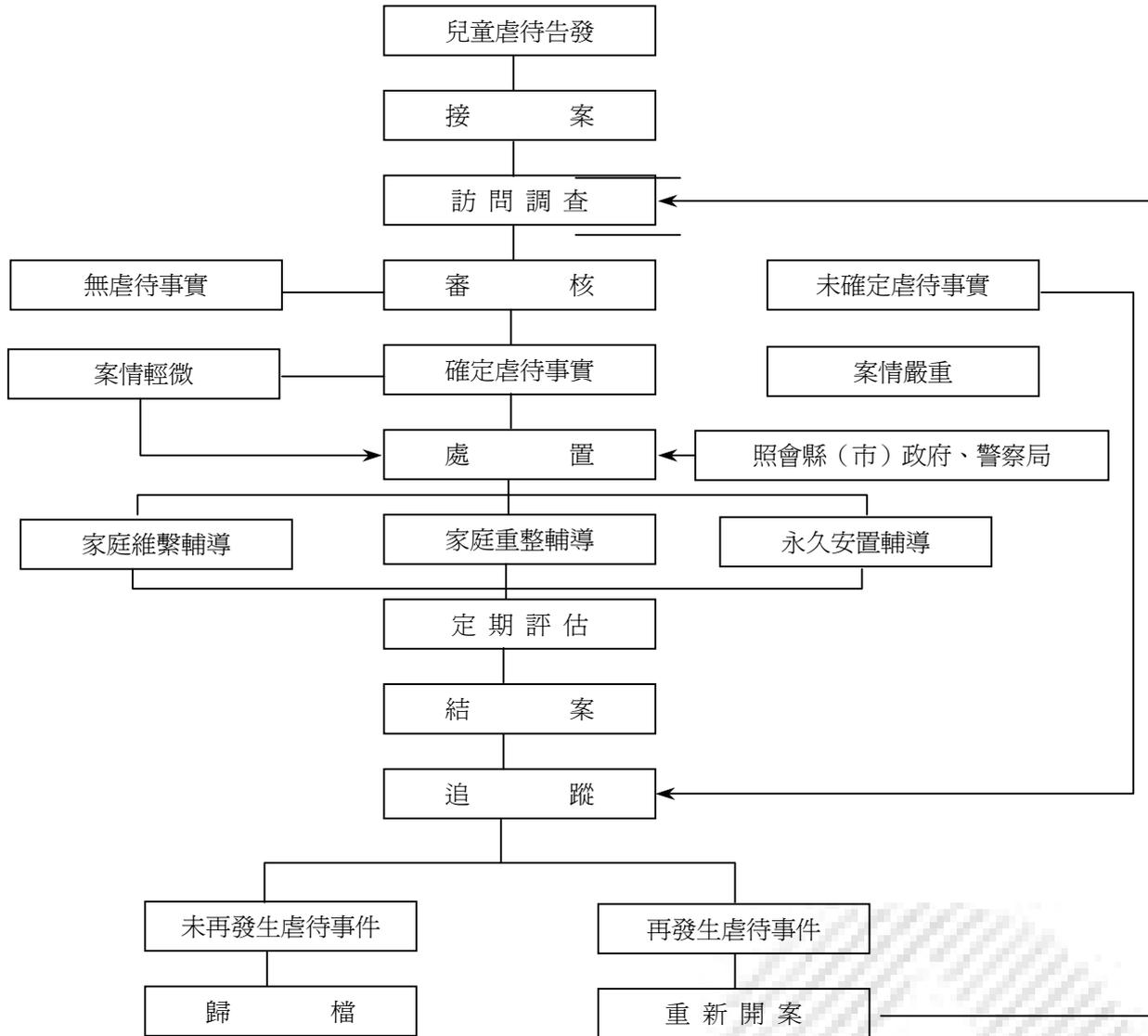
- 1.服務對象應兼顧一般少年之需求。
- 2.服務內容應增加發展性輔導及休閒性措施與服務。
- 3.實施方式應盡量建構具體辦法，強調績效指標。
- 4.應加強學校社工服務以及外展社工，並考量良多元需求，建構服務網絡。
- 5.經費預算來源應儘可能多元化，結合民間資源，推動少年服務。
- 6.相關機構的應定期聯繫會報，以提升服務的績效。



四、現行關於兒童受虐保護機制的運作流程為何？並請指出機制設計本身可能隱含的運作限制？最後，為了因應偏低的兒虐一般通報率，亦研擬將村里幹事納為「兒童保護」的責任通報對象，藉此擴大受虐兒保護的救助網絡，對此，你對於該項構思的論述見解為何？（25分）

答：

(一)兒童保護個案服務流程：



兒童及少年福利法第三十四條第一項：「醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、警察、司法人員及其他執行兒童及少年福利業務人員，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，延遲不得超過二十四小時。」研擬參照新修正的老人福利法第四十二條將村（里）長與村（里）幹事納入專業通報的範圍，對此相關之看法如下：

- 1.就保護網絡而言，的確有其必要性，在鄉村地區村里幹事的確可以彌補社工人力不足的情形。
- 2.就專業而言，村里幹事可能受制於專業知識不足，或人情壓力可能認為多一事不如少一事，即使納入通報成效可能不彰，無濟於事。因此最好的方式還是增加社工人員，或以方案委託之方式來處理。
- 3.村里幹事在一般民眾觀感不好，服務態度也不佳，與其他專業人員如社工醫護人員間的服務配合度也是一大考驗。