

## 【社會行政】

## 《社會福利服務》

## 試題評析

今年的考題題目較長，敘述較囉唆！若猜的沒錯應該是新老師出題，怕考生不知題意，所以較「囉唆」一點。惟第一題應該屬於政策立法內容，出在這裡有點奇怪。高上的學生應該知道就是考「財產形成」，所以此題算是簡單。第二題，考的是個案管理，也是基本題，因此也很容易發揮。第三題考機構的服務責任，其實這一題就是考準市場下的機構管理與行銷，若想拿高分最好扣緊TQM和New Management的內涵切入，答題就很容易鋪陳，屬於難度適中發揮題！第四題倒是蠻意外的，因為很少老師會從生活素質來看待老人福利。個人也就是以此題賭定是新老師命題的，但是出題老師算是仁慈，還告訴考生方向，所以大家答題內容都會寫的差不多。綜合上述，第一題跟第三題，理論層次較佳的考生，必然會拿比較高分！

一、近年來，台灣的兒童貧窮率有升高之趨勢。美國學者Michael Sherraden 在九〇年代初期提出「資產累積抗貧理論」(Building Asset to Fight Poverty Theory)，論述如何協助低收入戶累積資產，以協助其邁向經濟自立的目標。面對兒童貧窮的問題，部分歐美國家的政策決策者援引該福利理論的概念，推動類如英國的「兒童信託基金」與美國的「兒童儲蓄基金」方案。請首先論述「資產累積抗貧理論」的理念內涵；其次，請評述目前台灣社會有無推動兒童資產累積政策與方案的必要性。(25分)

答：

Sherraden提出以「財產」為基礎的福利模式，亦即協助低收入戶累積財產，不但可以維持其短期的生活消費水準，還可以提高其長期的消費水準，最終獲得長期性的經濟自立。強調透過政府、家庭、就業三項經濟來源所衍生的收入，協助低收入戶累積財產，不但可維持其短期的生活消費水準，還可提高長期的消費水準，及最終獲得長期性的經濟自立。他強調財產在心理、社會、經濟等面向上，對於貧窮家戶可帶來增加家戶穩定性、創造未來取向、刺激其他財產的成長、強化(勞動技能)的專精、提供風險規避的基礎、增進個人效能、提高社會影響力、提升政治參與與增進後代的福利等九種福利效果。以下就針對理論內涵及推動之必要性簡要敘述之。

(一)以「財產累積抗貧理論」之理論內涵：

以「財產」為基礎的福利模式，從家戶多元經濟所得來源與其累積財產的機制著眼，認為個人之所以會貧窮而接受社會救助，是因為社會中潛存某種公共制度的機制，有意無意地阻撓低收入家庭累積財產，剝奪這些家庭的生活機會。因此，此種機制設計相信家戶有累積財產的功能(可能來自世代親人的傳遞、家人的投資、工作所得等)，而長期累積的財產在家庭遭遇危機或困境時，常能發揮緩衝及救急的效應，穩定家庭。

(二)台灣推動低收入戶「財產累積抗貧理論」之財產形成方案之必要性：

1.理由：

(1)財產不均超過收入不均。

(2)台灣低收入戶的新形貌：勞動力市場結構改變，救助對象老、幼、殘、病等無工作能力者→收入低的有工作能力者。

(3)工作福利的脫貧效果：「工作福利」方案可增加所得，但仍不足以真正脫離貧窮。財產累積的福利效果：緩衝家庭危機、打破長期福利依賴的惡性循環。

2.台北市實際例子：「台北市家庭發展帳戶」

(1)理念：採用「財產形成」的理念，以「自願參與」、「穩定就業」、「定期儲蓄」。鼓勵「儲蓄」突破過去以「所得」為基礎的社會救助政策，進而走向「投資」、「發展」及「財產形成」的社會救助政策。

(2)方法：A.協助「台北市家庭發展帳戶」辦理，受助者自願參與，定期儲蓄，瞭解就業情形，轉介相關資源，協助穩定就業。B.結合民間資源，辦理教育訓練，提供知能服務，以完成「高等教育、小本創

業、首度購屋」的理想。

- (3)特色：「財產形成」可避免長期福利依賴及減少社會成本的支出。再者，也是一項提供救助方法的新選擇。專案實施的操作元素：配合款、教育訓練課程、個人諮商。一對一的相對提撥款因為有民間參與與注入，建構了公私合作的新模式。

二、個案管理（Case Management）服務遞送體系是諸多社會福利服務遞送與行政管理體系中的一類，福利服務方案例如醫療照護、長期照護、兒童日托與營養、個人心理諮商、住宅與就業安置等，頗多運用該遞送體系以提供案主適切的服務。請論述，何謂個案管理服務遞送體系？個案經理（case manager）在其中扮演了什麼角色？而要使該體系運作順暢，發揮效能，要有哪些必要條件的存在？（25分）

答：

(一)個案管理服務體系之內涵：個案管理係指專業人員替一個或一群案主協調，整合一切助益性活動的一種程序。這種程序使得來自相同或不同福利及相關機構中的各個工作人員能彼此溝通協調，以專業的團隊合作方式提供案主所需之服務，並擴大服務的效果。當案主所需之服務必須由許多不同的專業人員、福利機構、衛生保健單位或人力資源方案提供時，個案管理就可以發揮其協調監督的功能。個案管理包括發掘案例、通盤性多層面評估和定期性再評估。個案管理可在單一的大型組織中存在，也可運用於整合社區機構間不同之服務方案。

(二)個案管理經理（個管員）的角色：

個案管理者（case manager）若從案主層次來分析，可扮演下列三項基本的角色：

1.服務的協調者（co-ordinator）：

此一角色的重點係爲了案主利益去從事服務管理，協調者的功能係在彌補訊息的缺乏、科層制的障礙以及服務的不足。個案管理者有必要時會協助案主與服務提供者作有效的接觸，並促成相關服務提供者之間的溝通。更詳盡來分析，在扮演服務的協調者方面，個案管理者的角色有：資料和消息提供者、協調者、服務評估者及服務品質的促進者、服務協調與整合者。

2.諮商者（counselor）：個案管理者提供案主情緒的支持，並促使案主去接受和使用服務。

3.倡導者（advocate）：個案管理者在服務體系中爲案主的利益去倡導，譬如促成案主能獲得現有的服務或促成新方案之實施。

(三)個案管理發揮成效之必要條件：

1.明確和持續的個案責任。

2.標的的個案負擔（targeted caseload）：處於機構關懷之邊緣者。

3.較少的個案負荷。

4.接受過訓練和有經驗的田野工作者（fieldworkers）。

5.分散化的預算，且有明確的支出限制。

6.服務單位成本的知識。

7.服務包裹的支出（service packages costed）。

8.評估和監督之有系統的紀錄。

9.緊密的社區多面向資源之連結，不管是正式或非正式。

三、歐美福利國家自九〇年代以來，普遍關切一項議題，即如何使福利服務的提供者（例如公、私與志願部門的福利服務遞送機構）負起「責信」（Accountability）。為何此議題的討論有其重要性？要如何促使福利服務遞送機構負責（holding accountable）？你覺得在服務遞送過程中，福利使用者的參與（user participation）是一項有效確保福利機構負責的措施嗎？（25分）

答：

(一)責信之重要性：

90年代以來，各種組織之管理是要能預備利用變遷中的組織內外環境，讓組織的內在動力能跟得上外在環境改變的步伐，它的管理型態和策略強調動力論、彈性和創新，並抱持一種相互承諾的合作文化，以超越組織的價值和任務，其主要的任務即是去創造一種同質和共享的文化，以使得所有的工作者有追求共同目

標的義務，相當揚棄傳統附和的作法，而尋求藉由文化管理(目標和意義的創造)與績效管理的結合，以彌補動機的差距，並強調減少督導的控制以達成促進整合、及由「順從」(compliance)轉向「許諾」(commitment)，其目標是要去創造一個開明的組織，而且其成員皆負有達成共同目標的責任和追求組織目標的雄心。而社福機構因應此一趨勢就是「責信」的回應，實際上的作法就是在準市場的環境下，如何有效經營！

(二)如何使遞送服務之機構負責：

借用新公共管理強調的四項原則：嚴謹、市場力量、分散化與責信。社會服務之購買者要求供給者要有以下的特性：可信賴的、有效的以及負責任的。因此，基於一種期待機構能以責信觀點出發，建立本身在競爭市場的優勢位置。

1.建立有效的績效指標：

組織能否有效建立責信，端賴組織是否能建立有效的績效指標而定，建立指標的好處包括：指標讓員工及資源集中以達成目標、指標可提供有效服務輸送之訊息、給管理者有關顧客意見之回饋，以及指標可確認趨勢，並與其他類似服務做比較。

2.做好方案管理：

不僅重視結果評估，更應從需求評估、可行性評估、過程評估、效果評估、效率評估，以及影響評估等多方面著手，從方案之規化、執行到評估，建構一套完整的方案管理程序，才是落實服務績效的不二法門。

3.建構策略性規劃藍圖：

由於外在環境變遷迅速，社會特別強調關係之建構因此不論資源管理、人力訓練以致於方案規劃都應著眼大趨勢。

4.注重行銷策略與公共關係：

非營利行銷在現階段變成了組織發展的重心，公共關係和社區關係的經營都是組織存續與發展的關鍵環節，面對準市場的競爭，知彼知己才是上策。

四、擺在眼前的一個事實是，台灣社會的人口老化迅速，老人的平均壽命增加。老人福利應關切的不僅是老人的經濟安全，譬如各項相關的社會保險與救助津貼的給付，更應從提昇老人的「生活素質」(quality of life)層面著手。首先，請論述，何謂「老人的生活素質」，為何要重視之？接著，請從「老人的居住」、「退休後的再就業與工作」，以及「諮商輔導」等三項議題，論述老人生活素質提昇的內涵。(25分)

答：

我國已邁向高齡化社會，65歲以上老年人口有逐步增加的趨勢(9.7%)，由於國人經濟富裕、生活注重保健，以及醫療、營養與公共衛生等技術日益精進。在高齡人口延年益壽的能力增加後，隨著社會福利制度的健全、二度就業、終身學習與退休生活的安排，老年人將變成社會中具有龐大消費能力的一群。然而，高齡化社會也衍生出許多衝擊，如社會型態、經濟型態、消費型態等之轉變，而因應老年人需求的商品及服務，儼然形成一新興產業。

(一)老人生活素質：

在高齡人口急遽增加之時，老人福利服務益顯其迫切性與重要性，是以更應不斷專研相關知能，分享服務經驗，藉以提昇服務品質，因應需求拓展服務項目，使政府機構、社會資源相互為用，以全方位、人性化的需求導向，提供適切的福利服務。我國老人生活素質層面應包括：健康維護、經濟安全、教育及休閒、安定生活(住宅與照顧)、心理及社會適應等五大層面。

(二)老人生活素質之提升：

1.老人居住：老人住宅是未來房地產市場的明日之星，因此現階段必須及早擬妥相關對策，且適時引導及鼓勵民間企業的投入，俾能確保全體老年人口的福利及安全，積極迎接高齡化社會的來臨。因此老人住宅應注意多面向的需求滿足，除應有之綜合服務管理事項外，並得視入住者需要提供下列生活服務事項：

- (1)文康休閒活動服務。
- (2)社區參與活動服務。
- (3)餐飲服務。

- (4)其他依入住者需求提供或協助引進之服務。
- 2.退休後的再就業與工作：
- (1)工作機會之維持：
- A.現任工作之安定：輔助企業積極辦理企業內教育與訓練，以配合技術更新之需要，提高中高齡者之工作知能；倡導企業重視員工之生涯發展，建立完善之人事制度，以促進中高齡員工之就業安定；徹底落實勞基法之規定，以防止雇主濫用解僱權，確實保障中高齡者之工作權益。鼓勵企業開發適合中高齡者之工作機會，增設適合中高齡者之職務，盡量採取企業內(或關係企業內)就業安置方式，以避免其失業；獎勵企業以職務再設計的方式改善工作方式及職務內容，以提供適合中高齡者就業之工作場所及環境。
- B.再就業之促進：獎勵企業規劃，針對即將退休員工退休後再就業之具體協助計畫。倡導企業以彈性工時、部份工時或論件計酬等僱用方式進用退休後之中高齡者。
- (2)就業能力之培養
- A.職業訓練之加強：公共訓練機構應放寬受訓年齡之限制，並配合需要規劃適於中高齡者轉業與再就業之多時段訓練課程，以利中高齡者接受訓練。輔導企業進行中高齡者之在職訓練、轉業訓練及第二專長訓練。
- B.轉業或再就業準備之協助：編印中高齡者就業手冊等有關資料，提供中高齡者作為轉業與再就業之參考。宣導中高齡者轉業與再就業之成功實例，以增進中高齡者再就業之信心。
- (3)就業服務之提供：
- A.爭取就業機會：加強宣導中高齡者之就業能力，以提高企業雇主進用行中高齡者之意願。主動爭取適合中高齡者之就業機會，並定期公告之。
- B.強化職業介紹及諮詢功能：定期舉辦就業服務工作人員之在職訓練，以增進其輔導中高齡者之專業知識及技巧。掌握求才求職資訊，於就業機會快報中增闢中高齡者就業機會專欄；並建立高齡者人才資料庫，配合電腦作業，隨時更新資料，以迅速提供中高齡者及社政單位之就業資訊。輔導社會福利及高齡者福利團體，提供中高齡者轉業與再就業之諮詢服務。輔導或補助專業民間社團成立高齡者人力資料中心，以提供有關高齡者就業之諮詢服務。
- 3.諮商輔導及配合措施：
- (1)加強高齡者生涯規劃輔導。
- (2)推動高齡者志願服務工作。
- (3)開發適合中高齡者之就業機會。
- (4)提供職訓期間之生活補助。
- (5)宣導落實列冊通報失業員工規定。
- (6)研究實施雇用高齡者獎助制度。
- (7)研究修改勞工法規相關法令。