

《社會工作實務》

- 一、假設您任職的組織（服務單位）為喚起社會大眾對兒童保護議題的重視，請您規劃一個不超過 50 萬元的宣導計畫。請於計畫中敘明宣導的目標群體，宣導方式可採實體活動或（新）媒體（請擇一並註明理由）。另計畫內應包括：計畫目標、主（協）辦單位、執行方式（內容）、經費概算及來源，以及預期效益等項。（25 分）

試題評析

本題屬於基本考題，規劃計畫乃社會工作實務的重點，考生只要按部就班依照題幹條列回答，即可取分。

答：

兒童係國家未來的主人翁，既然是重要人力資源，則提供兒童適足安全的生活與社區環境，並確保其健康成長，勢必為每一個人、家庭乃至國家與社會的責任。

- (一) 宣導目標群體：針對一般社區民眾、本人任職之服務單位（假設為區域級教學醫院，下稱醫院）附近社區民眾。
 (二) 宣導方式：結合實體與網路宣傳，在實體部分，首先於本人服務之醫院及社區張貼公告宣傳，並逐一以口頭之方式詢問本人服務之案主是否有意願前來參加活動後再以網路宣傳，即利用醫院官方社群軟體之粉絲專頁協助宣傳活動時間、地點，並利用抽獎方式提高關注度。
 (三) 計劃內容

1. 計劃目標

- (1) 藉由宣傳正確親職教養之模式與方法，加強醫院案主與社區民眾對於兒童照顧之正確理解。
- (2) 透過反覆宣傳「家庭 0 暴力」的口號，以及聘請講師說明「家庭暴力防治法」之法條，使民眾了解「管教與家暴的界線」與打破「法不入家門」的迷思。
- (3) 設計多樣且豐富的互動問答，使家長可以帶小孩前來參加活動，達成「親子同樂」、「寓教於樂」之意涵。

2. 主辦單位、協辦單位

主辦單位：地方主管機關
 協辦單位：本人服務之區域級教學醫院

3. 執行方式

(1) 規劃講座

邀請大學教授與民間機構講師前往服務單位演講，並在活動中預留問答時間，供聽眾與講師進行互動，講座結束後，邀請聽眾填寫回饋與問答，作為下一次活動之用。

(2) 辦理展覽，邀請插畫家及兒童繪製插畫

利用本人服務單位之既有附設空間，將原先較為冷色調之走廊及會議室，展出以繪本畫風呈現之兒童權利相關知識，以活潑之風格，讓觀展人能短時間內了解兒童權利，並透過邀請插畫家協助繪圖，拓展活動人氣，也邀請兒童繪圖參展，使民眾看見兒少對自身權利之認識，具有落實兒童權利公約之「兒少表意權」之意義。

(3) 線上有獎徵答

利用本人服務單位既有粉絲專頁所累積人氣之優勢，在粉絲專頁上發布有獎徵答之連結，運用巧思設計與兒童保護與兒童權利相關之選擇題及簡答題，供網友作答，嗣活動結束後，再贈送禮物和獎品予答題達到一定水準之網友。

4. 經費概算及來源

| 項次 | 項目 | 預算(新臺幣) | 數量 | 小計 |
|----|-----------|----------|-------|----------|
| 1 | 講師費用 | 5 千元/小時 | 20 小時 | 10 萬元 |
| 2 | 知名繪師邀稿費用 | 3 萬元/幅 | 4 幅 | 12 萬元 |
| 3 | 兒童繪圖邀稿費用 | 500 元/幅 | 30 幅 | 1 萬 5 千元 |
| 4 | 網路宣傳及獎品費用 | 6 萬元 | 1 次 | 6 萬元 |
| 5 | 行政費用 | 2 萬 5 千元 | 4 | 10 萬元 |

| | | | | |
|-----|------|------------|-----|-----------|
| 6 | 人事費用 | 3 萬 5 千元/人 | 3 人 | 10 萬 5 千元 |
| 總預算 | | | | 50 萬元 |

5. 預期效益

- (1) 藉由講座的宣導，增加社區民眾與醫院內專業人員(特別是責任通報者)對於兒童保護之敏感度，預期目標為所有講座聽眾合計超過 1000 人次。
- (2) 透過 Q 版及繪本畫風之畫展，吸引親子前來觀展，並結合志工解說，可以寓教於樂，讓親子更快了解兒童權利的重要，預期效益為觀展人次合計超過 1000 人。
- (3) 在粉絲專頁上發布有獎徵答之連結，運用巧思設計互動問答，使粉絲專頁平均觸及率超過 8000 人次。

二、強化社會安全網第二期計畫強調公私協力的重要性，因此，您服務的縣(市)政府將委外或補助民間單位辦理服務方案(如：兒少及家庭社區支持服務方案)。請寫出您要委託的服務內容、過程中要如何督導該單位的執行，以及如何評估該單位辦理的成效。(25 分)

試題評析

本題特殊之處在於，要求考生答題時要以強化社會安全網第二期計畫為答題核心，故考生應聯想到小衛星計畫，並以之作為方案內容，較為切題。

答：

(一) 公私協力乃現階段強化社會安全網第二期計畫反覆強調的福利供給模式，基於以人為本、以家庭為中心之核心理念，未來在案件評估及服務計畫的擬定上，不應再侷限於單一問題解決的思考模式，而是回到服務對象所處境遇的整合性評估，故本次欲委託的「小衛星計畫」亦有該思維之適用。

(二) 委託服務內容：守護家庭小衛星-培植家庭支持服務資源網絡計畫

1. 計畫介紹

- (1) 家庭為人類社會生活的核心，對個人發展與社會穩定有其重要的意義與功能。惟因人口結構與社會發展的變遷、貧富差距擴大、就業市場緊縮及家庭解組等現象，導致家庭難以穩定且妥適的照顧及教養家內成員，特別是兒童及少年。
- (2) 「守護家庭小衛星--培植家庭支持服務資源網絡計畫」，係為由地方政府結合民間團體的在地據點，提供支持或補充性照顧兒少的服務，避免兒少受到疏忽，並預防或協助解決家庭問題。「推動弱勢家庭兒童及少年社區照顧服務計畫」之特色，在於以課後臨托與照顧為媒介，在提供服務之外亦可發掘潛在風險之家庭。而「守護家庭小衛星--培植家庭支持服務資源網絡計畫」之特色，在於與地方政府社會(家庭)福利服務中心的連結，呈現分層級的公私協力服務模式。自 108 年起，擷取上開兩項計畫之優點整併成「脆弱家庭社區支持服務方案(守護家庭小衛星)」，冀期建置數量更多、服務內容更多元的社區服務據點。

2. 委託內容

- (1) 服務對象：經評估家庭支持系統薄弱、有教養困難或照顧壓力之家庭或兒少，並以社福中心服務或轉介之家庭為優先。
- (2) 服務目標：
 - ① 在不同社區建置更多據點，推展兒少課輔服務，以期加強家庭支持。
 - ② 建構以家庭為中心之轉介、綜融福利服務輸送管道，例如若發現參加課輔之兒少腳上有不明淤方，即應協助通報，除了完成家庭暴力防治法之通報責任，若可知是兒少之家長有情緒障礙，應協助轉介相關諮商服務。
 - ③ 盤點社區資源，並以社區為基礎之理念，統計可運用之社區資源，例如可利用的教室、硬體空間等等。

(3) 服務內容：

- ① 兒童課後臨托與照顧
- ② 家庭關懷或追蹤輔導
- ③ 少年輔導團體與活動
- ④ 簡易家務指導
- ⑤ 親職教育或親子活動
- ⑥ 寒暑假生活輔導

(三) 督導執行

- 1.定期舉辦業務會議，確認承辦單位是否依循方案內容執行。
- 2.邀請資深督導分享實務經驗，並針對家庭脈絡較為複雜或困難之個案，召開個案研討會，俾利增進資深督導與方案人員經驗切磋交流，整體推展個案研討功能。

(四)評估成效

- 1.評估課後輔導兒童參與人次是否達到預期目標。
- 2.評估服務據點是否增加至方案開辦前之預期目標。
- 3.評估責任通報人員之通報是否準時正確。

【參考書目】

衛生福利部社會及家庭署(2021)，《強化社會安全網第二期計畫核定本》。

三、阿美一家是列冊中低收入戶，扶養 2 歲幼兒，丈夫阿正以送貨打零工維生，上個月阿正發生車禍，無法外出工作，經濟就更顯困難，夫妻倆常為了金錢爭吵，阿正經常怪阿美不幫忙賺錢養家，夫妻關係緊張。里長知道她們的情形，向身為社會福利服務中心公職社工師的您通報。請試擬一服務計畫，就短、中期提供服務與協助，緩解家庭關係與經濟壓力。(25 分)

試題評析 建議考生在書寫本題時，應先以理論切入，再以實務上能確實達成服務之方法，規劃服務計劃。

答：

(一)服務計畫之意義

- 1.社工人員在實務上，經常須針對家戶或個人提出服務計畫，該計畫之意涵除了係解決案主之問題，並同時應滿足案主之需求。
- 2.然而，無論案主問題或需求，皆有賴社工人員依據其專業，做出縝密且專業之判斷，並分為短期、中期甚至長期，分階段、分步驟擬定並正式提出服務計畫，始能真正幫助案主。

(二)釐清問題與需求

- 1.依據家庭壓力理論，家庭在不同階段將會面臨不同改變，當壓力事件發生，家庭會如何界定壓力事件及壓力的高低，並運用家庭資源解決該壓力事件。
- 2.觀諸題幹，身為家庭經濟重要支柱的阿正發生車禍，導致無法工作養家，以家庭壓力理論說明，代表阿美一家正面臨無人可以賺錢養家之「短期」家庭壓力，再加上阿美一家本身即為列冊中低收入戶，益徵原先阿美一家即存有「中長期」經濟壓力，兩者同時發生，致阿美一家經濟情況雪上加霜。因此，在計畫擬定上，勢必不能僅提供少量現金給付予阿美一家，蓋縱能解決燃眉之急，亦無法確實充權與協助阿美一家真正達到「脫貧」。
- 3.綜而言之，該服務計畫之規劃上，絕不能僅針對阿正或阿美個人提出計畫，而是應以「家庭為中心」為思考重點，徹底提出解決家庭脈絡下，所產生之問題，或滿足家庭需求的計畫。

(三)計畫擬定

1.短期

(1)協助向社會局申請急難救助

依據社會救助法第21條第2款規定：「具有下列情形之一者，得檢同有關證明，向戶籍所在地主管機關申請急難救助：二、戶內人口遭受意外傷害或罹患重病，致生活陷於困境。」戶內人口遭受意外傷害並導致生活陷於困境時，自然得向社會局申請一筆急難救助補助金，供短期救急之用。

(2)轉介法律扶助基金會免費法律資源

協助阿正備妥身分證件、中低收入戶證明及車禍相關文件(例如報案證明、初判表等)，轉介阿美到法律扶助基金會，向該基金會申請免費法律資源，例如：請律師協助撰狀、委任律師出庭等等，都是社工可以協助阿正取得車禍民事損害賠償及解決刑事法律問題之方法。

(3)協助向社會局取得中低收入戶醫療補助

以台北市為例，中低收入戶醫療補助包含：1.於全民健康保險特約醫療院所就醫者。2.最近6個月內醫療費用扣除20,000元及膳食費、雜費、掛號費、證書費等不補助項目後，補助餘額80%。每人每年度最高補助總額，以30萬元為限。社工可協助阿美一家向社會局申請取得前開中低收入戶醫療補助。

2.中長期

(1)從安貧到脫貧

- ①依「社會福利政策綱領—邁向公平、包容與正義的新社會」所述，社會救助定位為社會安全體系的最後一道防線，用以維持國民之基本經濟生活水準。然在保障國民基本經濟安全等消極面的扶助之外，社會救助制度亦逐步納入自立、脫貧等積極性的概念。2005年內政部制定了「自立脫貧方案操作手冊」，首度納入協助自立脫貧相關概念，在既有的現金發放之上，加入諸如教育投資、就業自立、資產累積等脫離貧窮措施。
- ②除了先以短期的現金給付，提供阿美一家適時的現金過渡壓力期，待阿正康復，社工亦應提供就業自立政策等相關福利予阿正，為了避免讓阿正持續打零工過生活，應協助阿正培訓新的職業技能，從阿正的專長中，協助培養一技之長，例如若阿正有巧手，培訓阿正發展水電技師職涯，並非難事。
- (2)幫助 2 歲小孩資產累積，培養儲蓄習慣：「兒童與少年未來教育及發展帳戶」
- ①理論基礎：福利累積理論
福利累積理論認為，現金所得只是家庭的經濟所得來源的一種，其他的資產累積可以衍生更多的現金所得收入，利用個人儲蓄帳戶作為工具，利用政府願意加碼儲蓄金額作為誘因機制，使受助者願意儲蓄，累積存款，寓有「教育投資」與「資產累積」兩種意義存在。
- ②家戶有累積財產的功能
家戶有累積財產的功能，所累積的財產部分來自世代間親人的繼承，部分來自家人的投資，部分來自家人的工作所得，這些長期累積的財產在家庭遭遇危機或困境時，能發揮緩衝及救急的效應，對家庭長期的經濟穩定性極為重要。
- ③題幹所指 2 歲幼兒應出生於民國 105 年元旦以後出生，社工應協助該幼兒辦理「兒童與少年未來教育及發展帳戶」，該帳戶有諸多好處，可以對該名孩童生涯發展及家庭都產生正面影響，包含：
- A.政府依參加者自存款的多寡，採一比一方式相對提撥：例如兒少帳戶存入 1,000 元，政府也相對存入 1,000 元，自存款及政府提撥款每人每年以 1 萬 5,000 元為上限。
- B.帳戶存款免列入「家庭財產」計算：不影響開戶家庭的低(中低)收入戶資格及福利。
- C.存款孳息免納綜合所得稅：帳戶存款由承辦機構以定期儲蓄存款利率計息。
- D.每月儲蓄為原則：鼓勵兒少、法定代理人或最近親屬定期儲蓄；對長期儲蓄者，提供獎勵金及獎勵措施。
- E.帳戶存款不得作為抵銷、扣押、供擔保或強制執行的標的。

四、於強化社會安全網第二期計畫中，在完善服務體系，綿密安全網絡方面，有何具體作為？試申論之。(25 分)

試題評析

本題屬於基本題型，強化社會安全網第二期計畫一直是國考的重大考點，若能熟讀社安網第二期計畫，就能輕鬆回答本題並取分。

【擬答】

(一)123 完善服務體系，綿密安全網絡為社會安全網第二期計畫四大目標其中之一，四大目標分別為：

- 1.強化家庭社區為基石，前端預防更落實。
- 2.擴大服務範圍，補強司法心理衛生服務。
- 3.優化受理窗口，提升流程效率。
- 4.完善服務體系，綿密安全網絡。

(二)規劃重點

在「以家庭為中心、以社區為基礎」的概念下，整合司法、警政、民政、教育、勞政、衛政、社政等網絡，串連中央、地方政府及民間團體、社區組織的力量，藉由增補公私部門各類專業人力，布建社區各項服務資源，綿密公私協力服務；另透過各項垂直、水平的跨體系整合會議，強化各網絡間的合作機制，共同建構完善的社會安全網。

- 1.補強精神衛生體系與社區支持服務。
- 2.加強司法心理衛生服務。
- 3.強化跨體系、跨專業與公私協力服務。
- 4.持續拓展家庭服務資源與保護服務。
- 5.提升專業傳承與加強執業安全。

四大策略則包含：

- 策略一：擴增家庭服務資源，提供可近性服務。
- 策略二：優化保護服務輸送，提升風險控管。
- 策略三：強化精神疾病及自殺防治服務，精進前端預防及危機處理機制。
- 策略四：強化部會網絡資源布建，拓展公私協力服務。

(三)「完善服務體系，綿密安全網絡方面」具體作為：主要對應之策略是「策略四：強化部會網絡資源布建，拓展公私協力服務」

1.落實垂直／水平分層級協調機制

- (1)持續運作溝通會議並推動公司合作平臺，提升會議效能與落實分工。
- (2)辦理跨網絡共識營與分享會，凝聚共識與合作。

2.強化藥癮個案管理服務網絡合作與服務效能

- (1)充實藥癮個案管理人力，建立專業久任制度。
- (2)精進藥癮個案管理服務模式，促進個案復歸社會。
- (3)完善藥癮個案管理資訊系統，強化網絡合作效能。

3.強化教育體系與跨部會體系之服務連結

- (1)建立三級輔導體制，整合學生輔導工作與輔導人力運用。
- (2)中輟、中離及目睹家庭暴力兒少就學權益及輔導。
- (3)銜接少事法修正，連結跨部門服務，預防與輔導學生偏差行為。
- (4)國中畢業未升學未就業青少年的關懷扶助。
- (5)重視學生的生活適應、心理健康及情緒管理。
- (6)強化校園與社區心理衛生體系連結。
- (7)推動校園性別(侵害)事件防治教育，提升教職員工生專業知能。
- (8)學生懷孕受教權維護及輔導協助。
- (9)提升家庭教育專業服務人力及專業知能。
- (10)增進民眾有關親職教育等各類家庭教育知能。
- (11)加強家庭教育之跨網絡整合銜接。

4.強化勞政網絡合作機制，提升弱勢族群及青少年就業服務效能

(1)促進弱勢族群重返職場

- ①提供一案到底個別化就業服務。
- ②銜接各體系轉介病情穩定且具就業需求之精神障礙者，提供多元就業服務措施。
- ③推動身心障礙者就業轉銜服務，建立職業重建服務體系。
- ④參與各部會聯繫會議，強化網絡連結。
- ⑤結合民間單位，提供特定對象及弱勢者就業支持服務。

(2)推動多元類別就業導向之失業者訓練

- ①辦理失業者職業訓練。
- ②強化與各地方政府合作。
- ③連結矯正機關資源，協助收容人就業準備。

(3)協助青年就業相關措施

- ①積極推動「投資青年就業方案」。
- ②定期召開會議整合跨部會資源。
- ③宣導職涯輔導及協助就業資訊。
- ④針對即將畢業、有就業意向及願意接受就業服務青年，主動提供就業服務資源。
- ⑤提供青年職涯輔導服務。

5.強化少年輔導工作跨網絡連結

- (1)增加專業輔導人力。
- (2)曝險少年行政輔導先行制度，由少輔會負責整合相關網絡資源並提供輔導服務。
- (3)研訂少年輔導委員會之設置及實施辦法草案(暫名)。
- (4)訂定少年偏差行為預防及輔導辦法並分工執行。

6.強化法務體系與其他服務體系之銜接

- (1)推動以司法保護為手段的再犯預防處遇措施
 - ①危機家庭成員之家庭暴力事件受保護管束加害人的監督輔導機制。
 - ②家庭重要成員入監（矯正機關收容人）之高風險家庭援助關懷方案。
- (2)兼顧加害人再犯預防與被害人復歸社會的服務連結
 - ①弱勢更生人生活重建就業協助。
 - ②強化犯罪被害人保護策略。
- (3)建構司法精神醫療體系
 - ①健全司法精神鑑定制度。
 - ②建立監護處分個案評估及分級、分流處遇機制。
 - ③設置司法精神醫院：專責收治潛在高暴力風險之監護處分受處分人。
 - ④加強社區銜接及建立社區監控機制。
 - ⑤強化矯正機關精神醫療照護。

【參考書目】

衛生福利部社會及家庭署(2021)，《強化社會安全網第二期計畫核定本》。

【版權所有，重製必究！】