

《社會工作實務》

一、近期有關兒少受虐的事件頻傳，試說明現有對於兒少保護的具體服務有那些？如欲建構一個能讓兒少安心成長的環境，尚有那些待強化之處？（25分）

試題評析	本題考驗考生對兒少保護現行服務與未來展望的理解，答題關鍵在於條理化地說明現有服務體系（如安置、家庭處遇），並批判性地指出待強化之處。考生需展現對預防性服務、跨專業合作、親職教育等層面的深入思考，同時也要能將理論與政策現況相結合，具體提出如何建構一個更完善的兒少安心成長環境。
考點命中	1.《高點・高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁100-104。 2.《高點・高上社會工作實務講義》第一回，劉文定編撰，頁125-128。

答：

近年兒少受虐事件頻傳，凸顯社會對兒童及少年保護的急迫需求。衛生福利部透過統合通報、安置、家庭支持、心理、法律、醫療協助及宣導教育等多元服務，構築基本的兒少保護體系。以下說明臺灣現有具體服務，並提出強化建議。

(一)現有的兒少保護具體服務

1.通報與即時救援機制

(1)113全國兒少保護專線：24小時免付費，提供醫師、社工、律師一對一諮詢、通報與轉介服務。

(2)iWIN「兒少網路安全防護平臺」：線上檢舉暴力、色情、血腥等不當網路內容，專員24小時回應並後續轉介處理。

2.緊急安置與替代照顧

(1)緊急安置：遭受虐待或棄養的兒少，立即收置於兒少保護安置中心，保護期間最長可延續至20歲或事件結案。

(2)短／中期安置：無適當家庭照顧者，可安排寄養家庭或集體之家（庇護安置中心），提供生活及教養支持。

(3)長期安置：對於無法返家的兒少，提供托育、寄養或機構化安置，確保成長需求與安全。

3.家庭支持與社區照顧

(1)寄養家庭制度：由政府甄選、培訓並給予公費補助，為無法返家的兒少提供替代親職照顧。

(2)社區式家務助理與日間照顧中心：針對育兒壓力高的弱勢家庭，提供到宅家務協助及日間照顧，預防虐待風險上升。

4.心理、法律及醫療資源連結

(1)心理諮商與法扶協助：社工及臨床心理師執行創傷復原輔導；法扶提供司法偵辦與法律諮詢。

(2)醫療救護與法醫鑑定：設置兒童保護專責醫師及法醫室，協助完整採證與醫療處置，保障兒少權益。

5.宣導與預防教育

(1)校園及社區講座：開設性侵害與家庭暴力預防課程、師資培訓與兒少自我保護教材，培養敏感度與防護能力。

(2)媒體與網路宣導：透過短片、動畫及社群互動，強化尊重兒少權益的社會共識，並落實家長正向教養觀念。

(二)強化建議

1.跨部會資料整合與AI預警：建立教育、社福、警政、衛政之「兒少保護資料庫」，運用大數據分析及AI模型，提早識別高風險家庭。

2.社區基層保護網絡：結合衛生所、托育中心及社區關懷據點，增設0-3歲友善育兒空間，強化到府訪視與早期關懷。

3.教育現場早期篩檢：制度化學校社工評估機制，啟動教師、護理師快速通報與追蹤，確保疑似案例獲得即時介入。

4.擴增寄養與過渡之家能量：增加寄養家庭名額，鼓勵社福機構設立短期過渡之家，縮短緊急安置與長期安置的落差期。

5.家長支持與減壓服務：推動「家庭訪視+家務助理」組合，為育兒力薄弱或壓力過高的家長提供到宅支持與心理減壓。

6.創新宣導與共識凝聚：運用在地化故事、沉浸式遊戲與線上互動平臺，深化尊重兒少權利的社會教育，凝聚全民守護共識。

我國現行通報救援、安置替代、家庭減壓、資源連結與預防宣導等多元服務，已奠定基本保護架構。未來透過跨部會協作、社區基層強化、教育現場篩檢及創新宣導，將使保護網更為緊密、回應更為即時。唯有持續精進並整合各方資源，才能真正打造一個讓兒少健康平安的成長環境。

【參考書目】

- 1.張秀鴛、劉松燕(2023)，〈兒少保護家外安置及家庭重整服務之現況與未來〉，社區發展季刊 183 期，頁 17-30。
- 2.衛生福利部網站（2021），強化社會安全網第二期計畫（110-114 年）核定本，網頁：
<https://topics.mohw.gov.tw/SS/cp-4515-62472-204.html>
- 3.行政院網站，重要政策「前瞻基礎建設計畫—因應少子化友善育兒空間建設」網頁：
<https://www.ey.gov.tw/Page/5A8A0CB5B41DA11E/2600b34c-6024-460b-ba29-ffd1249ee407>

二、欲針對高照顧負荷者提供支持性團體，請試擬一個6週的團體工作方案，說明該方案的團體目標及運作為何？執行過程中應注意那些原則？團體成效如何評量？（25分）

試題評析	本題考驗考生團體工作方案設計的實務能力，答題關鍵在於針對高照顧負荷者，擬定具體且可行的6週團體方案。除了明確的團體目標與運作設定，還需說明執行中應注意保密、安全、團體動力等原則，最後，應針對所設定之目標提出多元的成效評量方法（如標準化量表、質性資料），展現從規劃到評估的完整思考。團體規劃的具體程度，以及目標設定與評量方法的整合度，將是爭取高分的關鍵。
考點命中	1.《高點・高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁48-52。 2.《高點・高上社會工作實務講義》第一回，劉文定編撰，頁96-101、119-124。

答：

所謂「高照顧負荷者」是指長期照顧失能、慢性病或認知障礙親屬，並因缺乏足夠支持，導致心理壓力過大、身體疲累及社交功能受限者。其常見特徵包括失眠、憂鬱、自我效能低、社會隔離與身心症狀（如頭痛、胃痛）等。

針對長期承擔照顧責任而身心俱疲者，支持性團體能創造互助連結與情緒宣洩的安全場域。以下試擬一方案結合社會工作團體工作理論與實務，透過為期六週的系統性設計，協助高照顧負荷者提升因應能力、重建自我價值，並連結社區資源，降低過度負荷帶來的心理與身體傷害。

（一）團體目標：

- 1.促進彼此情緒支持與互助經驗分享，增進參與者的社會支持。
- 2.教導壓力管理與自我照顧技巧，減少參與者的照顧負荷。
- 3.強化問題解決及資源連結能力，增進參與者的自我效能感及重建其自我價值。

（二）運作方式

- 1.人數：8 - 12 人，固定成員（採封閉型團體）。
- 2.頻率與時長：每週一次、每次120分鐘。
- 3.地點：機構的團體室。
- 4.團體工作者：兩名具團體工作訓練的社工師。
- 5.六週的課程：
 - (1)第一週建立安全氛圍與信任：自我介紹、小組暖身遊戲，訂定團體規範，讓成員感受到支持與接納。
 - (2)第二週辨識壓力來源：引導成員繪製個人壓力地圖，分享主要照顧挑戰。
 - (3)第三週壓力管理與放鬆技巧：深呼吸、漸進式肌肉放鬆及認知重構，並於小組中練習演練與分享。
 - (4)第四週系統化問題解決：運用問題樹決策法，透過角色扮演練習具體解決日常照顧困境。
 - (5)第五週資源盤點與互助計畫：列出可運用的社區與人際資源，並分組討論撰寫互助行動計畫。
 - (6)第六週成效回顧與未來行動：團體回顧、成員自我效能分享，共同制定未來支持承諾與維持策略。

（三）執行原則

- 1.保密性：所有團體分享内容皆僅限團體內部，尊重個人隱私。
- 2.自願性：參與成員須出於自願，尊重中途退出決定。
- 3.平等尊重：團體工作者與成員間維持平等對話與尊重。
- 4.安全氛圍：營造接納、非評價的環境，讓成員放心表達。
- 5.適切回饋：團體工作者使用回饋支持成員重構經驗與感受。
- 6.文化敏感：尊重成員背景差異，調整活動與溝通方式。

（四）成效評量

- 1.量表評量：針對三項團體目標使用社會支持量表、照顧者負荷量表（Zarit Burden Interview）、自我感覺效能量表，採前、後測比較，預期參與者的社會支持程度提升、照顧負荷降低、自我效能分數提高。
- 2.質性回饋：團體後請參與者填寫回饋單及照顧者日記，評量其參與團體感受與照顧經驗的變化。
- 3.參與指標：成員的出席率、中途退出率等。
- 4.觀察紀錄：兩位工作者的觀察與相互核對。

透過系統化的六週支持性團體，高照顧負荷者能在安全的群體氛圍中分享經驗、學習紓壓與自我照顧技巧，並結識同行者相互扶持。搭配量化與質化評量，可確切掌握團體對減輕負荷、增強自我效能及提升資源運用的成效，為日後社區照顧者支持策略提供實證基礎。

三、性別暴力防治國家行動計畫一共有四個議題，第二個議題是建構被害人多面向服務體系，其中以不利處境被害人的需求媒合更為複雜，主責社工必須為被害人建構適切、中長期、整合性的處遇計畫，請以下列案例試論其不利處境及處遇計畫。（25分）

案例：一位東南亞籍的新住民婦女與臺灣人結婚後，來臺居住2年多，最近遭受婚姻暴力，希望能帶著1歲的小孩離開暴力環境獨立生活，但沒有穩定的收入及居所。

試題評析	本題依據《性別暴力防治國家行動計畫》第2項，針對移民身分、語言隔閡、經濟依賴、育兒負擔等多重弱勢受害者，答題要突顯社工評估、連結、協調、陪伴的主責角色，整合跨系統資源、法律協助、文化中介與身心支持，是否能精準對應政策方向與案主處境，將成為得分關鍵。 本題結合性別暴力防治與多元文化社會工作，考生需辨識新住民婦女面臨的多重不利處境（經濟、居所、文化隔閡等），並提出中長期、整合性的處遇計畫。題幹以《性別暴力防治國家行動計畫》第二個議題作為引導，主要是想聚焦在「不利處境者」之議題，公職社工師考試會期待考生熟悉國家政策，故答題若能以該計畫為架構展開論述，會是爭取高分的關鍵。
考點命中	1.《高點・高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁112-113。 2.《高點・高上社會工作實務講義》第一回，劉文定編撰，頁128-130、134-136。

答：

營造性別平權的社會，讓所有女性和不同性別者可以安心無懼、自由追求夢想，並落實CEDAW之理念，行政院為建立一個全面的國家級防治策略，提出「性別暴力防治國家行動計畫」（114-116年），期藉由政府部門間橫向協調、整合的方式，涵蓋所有性別暴力類型及現行暴力防治網絡，消除從根本上導致性別暴力的偏見和歧視，並強化預防、保護、起訴、賠償、監測和資料蒐集等相關措施，綿密人身安全防護網絡，防治實體與數位性別暴力之侵害。

其中第二個議題是建構被害人多面向服務體系，期待透過完善通報體系、強化求助管道及諮詢服務功能、普及醫療及福利服務、健全庇護安置及居住服務、推動就業與經濟協助、增強權能及社區融合等6項子議題，依被害人需求發展適切、中長期、整合性的服務資源，執行重點特別關注不利處境者（如新住民）之需求。

(一)此案關鍵當事人為東南亞籍新住民婦女，身分具有多重脆弱性，其不利處境之分析如下：

- 1.因語言隔閡而不易進入服務系統：她可能因為語言隔閡或不熟悉臺灣法律，難以主動尋求協助，這使得她處於通報體系的邊緣，難以被發現與納入保護，透過完善通報體系才能解決此困境。
- 2.跨文化適應與需求：由於文化差異，她可能不知道向誰求助，或擔心求助後會影響居留身分，而使得她無法有效利用求助管道。唯有強化求助管道及諮詢服務功能，才能提供適切服務。
- 3.住居不穩定：由於沒有穩定居所，她與孩子的人身安全處於高度風險。現有的庇護服務需要能接納新住民、考量其文化需求，並協助其處理後續居留問題。
- 4.經濟不穩定：她沒有穩定收入，這使得她無法獨立生活，也難以照顧孩子，形成其獨立生活最大的阻礙。藉由推動就業與經濟協助，才能讓其有機會經濟自主、自立生活。
- 5.社會支持網絡不足：由於來臺時間短，她尚未建立起社區支持網絡，缺乏來自親友、同鄉或鄰里的協助。這種社會孤立讓她難以獲得非正式的支持，也缺乏生活重建的後盾。唯增強其權能及社區融合，才能消除社會排除所帶來的孤立感。

(二)處遇計畫：

根據《性別暴力防治國家行動計畫》，建構有效、友善及可信賴的服務體系，特別強調被害人資源媒合與增權整合策略，以下針對此案例列出中長期的整合性處遇計畫：

- 1.緊急庇護與安置服務：協助個案母子立即脫離暴力環境，提供短期安全庇護住所，確保人身安全。
- 2.經濟扶助與生活補助連結：幫助個案申請特殊境遇家庭扶助、緊急生活津貼及取得相關福利身分，確保基本生活需求穩定。
- 3.法律諮詢與身分權益保障：提供法律援助服務，協助處理離婚、監護權及居留權等法律問題，維護其合法權益。
- 4.就業媒合與職業培訓：發掘個案之既有職能，協助媒合適切工作機會，必要時連結職業技能培訓、語言課程等，提升其就業能力，以達經濟獨立。
- 5.中長期居住資源媒合：協助申請社會住宅、租屋補貼，或媒合友善房東資源，協助個案取得穩定、安全的居住環境，長期落腳。
- 6.醫療與心理支持服務：安排心理諮商與醫療資源，處理暴力所致身心創傷，並持續追蹤復原進展。
- 7.社區支持網絡建立：協助參與新住民團體或社區服務中心，拓展社會支持與人際連結，增進融入社區的能力。

針對此案新住民家暴受害者，建構「安全→穩定→自立」三階段處遇計畫，必須結合警政、社福、醫療、法律、就業及社區資源，確保其多元需求均獲回應，以真正幫助她帶著孩子脫離暴力、重建生活。

【參考書目】

行政院（2025），性別暴力防治國家行動計畫(114-116年)(核定本)。

四、強化社會安全網第二期重視以家庭為中心的處遇模式，請以下列案例說明家庭的服務需求並設計適合的處遇計畫。（25分）

案例：55歲領有身心障礙證明（智能障礙中度）的兒子和80歲的母親同住在自有住宅，平時由老母親負責家務整理和餐食準備，兒子沒有工作也不會外出和鄰里互動，經濟狀況不佳是列冊低收入戶，仰賴低收入津貼支應生活開銷，沒有其他的親屬資源，近期老母親因為受傷跌倒骨折生活無法自理。

試題評析	本題考驗考生對社會安全網與以家庭為中心處遇模式的理解，考生需分析案例中老老照顧所帶來的多重服務需求（經濟、照顧、社交），並設計整合性的處遇計畫。關鍵在於連結長照服務、身心障礙福利、經濟補助等多元資源，並強調社區支持網絡的建構，以全面性地提升家庭功能與生活品質。該題屬於高整合性應用題型，具鑑別度，考生需展現理論融入實務的能力，方能爭取高分。
考點命中	1.《高點・高上社會工作總複習講義》第一回，劉文定編撰，頁116-118、212-214。 2.《高點・高上社會工作實務講義》第一回，劉文定編撰，頁133-134、154-159、173-182。

答：

強化社會安全網第二期（110－114年）推動「以家庭為中心」的整合服務，強調透過個案管理與跨部會協作，滿足家庭成員之多元需求。以下針對此案例，分別說明服務需求並提出短中長期兼顧之處遇計畫。

(一)家庭服務需求

這是一個典型的「老老照顧」家庭，面臨著多重風險與挑戰，其可能存在的困境與需求如下：

- 1.照顧負荷：80歲的老母親原本是主要照顧者，但因跌倒骨折，生活無法自理，導致家庭照顧功能完全失靈。
- 2.身心障礙：55歲的兒子患有中度智能障礙，缺乏工作與社交能力，無法協助家務，也難以照顧母親。
- 3.經濟困境：家庭經濟狀況不佳，僅靠低收入戶津貼維生，缺乏應急或長期照顧所需的經濟支持。
- 4.社會孤立：家庭成員沒有其他親屬資源，兒子也缺乏與外界互動，整個家庭處於社會孤立狀態。
- 5.居住安全：雖然有自有住宅，但母親跌倒骨折顯示居住環境可能存在潛在風險。

(二)處遇計畫設計

該家庭所面臨的問題環環相扣，僅僅提供單一服務無法解決根本問題。因此，處遇計畫必須以家庭為中心，整合多元資源，並分階段進行。

第一階段：危機介入與穩定（短期：1-2週）

- 1.服務目標：確保家庭成員的人身安全與基本生活需求，並建立信任關係。
- 2.服務項目：

- (1)緊急醫療與照顧：立即連結醫療資源，協助老母親處理骨折傷勢，並同步申請居家照顧服務，提供緊急的日常生活照顧（如協助盥洗、備餐）。
- (2)經濟援助：協助家庭申請馬上關懷或急難救助，以應對突發的醫療與生活開銷。
- (3)危機評估與訪視：立即進行家訪，評估家庭的居住環境安全（如是否有足夠空間、照明、防滑設施等），並與母親、兒子建立信任關係，讓他們感受到社會福利系統的支持。

第二階段：資源連結與功能重建（中期：1-3個月）

- 1.服務目標：協助家庭連結多元福利資源，逐步恢復家庭功能，並減輕照顧負荷。
- 2.服務項目：

- (1)長期照顧服務連結：
 - ①母親：協助老母親申請長期照顧服務（長照2.0），媒合適合的居家照顧服務，並連結居家護理師，定期評估傷口復原狀況與健康。
 - ②兒子：雖然兒子有身心障礙證明，但照顧功能受限，可評估他是否適合接受日間照顧服務，不僅能減輕母親的照顧壓力，也能增加兒子的社會互動。
- (2)身心障礙福利服務：協助兒子善用其身心障礙證明所提供的福利，如身心障礙者日間照顧及住宿式服務，或鼓勵其參與社區化支持性就業服務，逐步培養生活技能與社交能力。
- (3)經濟與生活支持：協助家庭檢視現有低收入戶津貼是否符合需求，並提供消費性貸款諮詢，協助家庭處理緊急的經濟困難。

第三階段：家庭增能與社區融合（長期：3個月以上）

- 1.服務目標：協助家庭成員提升自我照顧與生活技能，並融入社區支持網絡，達成自立。
- 2.服務項目：

- (1)親職支持與照顧培力：針對老母親提供照顧者支持團體，讓她能與其他照顧者交流經驗、抒發壓力。同時，教導母親與兒子簡易的照顧技巧，提升家庭的整體照顧能力。
- (2)社區支持網絡建構：
 - ①兒子：鼓勵兒子參與社區活動，如關懷據點的共餐服務、社區發展協會的活動，協助他擴大社交圈，減少社會孤立。
 - ②家庭：連結鄰里長、社區志工，建立非正式的支持網絡，提供定期的關懷與協助，讓家庭不再是孤島。
- (3)持續追蹤與評估：定期追蹤家庭的服務使用狀況與生活品質，並根據需求變化調整服務計畫，確保服務的持

續性與有效性。

本處遇計畫秉持「以家庭為中心」的精神，從危機介入、功能重建到家庭增能與社區融合，不僅關注服務對象的需求（母親的長照、兒子的身心障礙福利），更著眼於整個家庭系統的提升，並積極連結社區資源，以全面性的方式解決多重問題，期能協助這個家庭重拾生活的穩定與希望。

【參考書目】

- 1.衛生福利部（2021），強化社會安全網第二期計畫（110-114 年）核定本。
- 2.衛生福利部（2024），強化社會安全網第二期計畫（110-114 年）核定本（1130515 核定版）。

【版權所有，重製必究！】