

# 99年公務人員普通考試【社會工作概要】試題及解答

## 99年公務人員普通考試試題

代號：40420 全一張  
40620 (正面)

類 科：社會行政、戶政  
科 目：社會工作概要  
考試時間：1小時30分

座號：\_\_\_\_\_

※注意：禁止使用電子計算器。

### 甲、申論題部分：(50分)

- (一)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在申論試卷上，於本試題上作答者，不予計分。  
(二)請以藍、黑色鋼筆或原子筆在申論試卷上作答。

- 一、全球化對現代家庭生活產生的影響為何？又，如何以家庭社會工作的方法來協助這些家庭？(25分)
- 二、請說明個案管理者在提供專業服務過程中，與不同體系工作之互動內涵為何？請舉例說明之。(25分)

### 乙、測驗題部分：(50分)

代號：2402

- (一)本試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予計分。  
(二)共25題，每題2分，須用2B鉛筆在試卡上依題號清楚劃記，於本試題或申論試卷上作答者，不予計分。

- 1995年聯合國第四屆婦女大會呼籲國際社會承諾實現性別平等，發展婦女權益，並對所有政策進行結構層次的審視與分析，該行動策略名為：  
(A)婦女暨兒童人權宣言 (B)性別主流化 (C)反歧視行動 (D)兩性平權宣言
- 認為婚姻暴力的形成是因為家庭成員互動過程或結構出現障礙，為了避免暴力持續發生，必須透過增進家庭溝通的技巧與改變家人互動模式等方法，前述是那一種理論的解釋？  
(A)女性主義理論 (B)依附理論 (C)社會認知理論 (D)家庭系統理論
- 為使身心障礙者不同之生涯福利需求得以銜接，各級政府相關部門，應積極溝通、協調、制定生涯轉銜計畫，以提供身心障礙者整體性及持續性之服務。下列何者不屬於前述轉銜計畫的內涵之一？  
(A)家庭生活轉銜 (B)教育轉銜 (C)資本轉銜 (D)就業轉銜
- 下列那一項不是「阿茲海默症」(Alzheimer's disease)的症狀？  
(A)短期記憶喪失  
(B)坐立不定和遊走  
(C)注意力不集中，無法完成較複雜的工作  
(D)手指、腳、嘴唇和頭顫抖，臉部和身體的肌肉越來越僵硬
- 以下那一項陳述是錯誤的？  
(A)工業社會工作是員工協助方案(Employee Assistance Program, EAP)的同義字，因為都是由社工來執行  
(B)工業社會工作人員在員工發生酗酒、藥物濫用、情緒或個人問題時應介入服務  
(C)員工被解僱之後家庭面臨財務危機，員工協助方案的工作人員可以協助申請失業給付  
(D)員工有權決定是否加入員工協助方案
- 醫務社會工作比較不常運用的理論為下列那一個理論？  
(A)生命週期理論 (B)危機調適理論 (C)心理分析理論 (D)問題解決理論
- 下列何者出版「社會診斷」與「什麼是個案工作」等書，為個案工作建立理論基礎，使社會工作實施更加系統化？  
(A)漢彌爾頓(Gordon Hamilton) (B)哈里絲(Florence Hollis)  
(C)波爾曼(Helen Perlman) (D)芮奇孟(Mary E. Richmond)
- 社區在運用志工時，應符合那一個法令的規定？  
(A)集會遊行法 (B)社會救助法 (C)志願服務法 (D)人民團體法
- 目前主管全國兒童少年業務之最高中央主管機關為何？  
(A)內政部兒童及少年福利促進委員會 (B)行政院兒童及少年福利局  
(C)內政部兒童及少年局 (D)內政部兒童局
- 以下那一項行為是屬於無法自我肯定的行為？  
(A)表達不受歡迎的意見 (B)自我退讓，避免紛爭 (C)要求對方改變行為 (D)承認個人的缺點

(請接背面)

# 99 年公務人員普通考試試題

代號：40420 全一張  
40620 (背面)

類 科：社會行政、戶政  
科 目：社會工作概要

- 11 下列何者並非團體需要協同領導者的原因？  
(A)分擔工作 (B)互補因素 (C)經驗傳承 (D)始終如一
- 12 若要清楚社區的狀況，需要蒐集以下何種資料？  
(A)機密資料 (B)社區居民對事情的看法 (C)政府公告 (D)法拍資料
- 13 在個案工作中促使案主改變的主要工作技巧為：  
(A)會談 (B)團體動力 (C)社會資源 (D)方案計畫
- 14 勞工保險是現代國家實施社會安全措施之濫觴，此保險始自那一國？  
(A)法國 (B)美國 (C)德國 (D)英國
- 15 下列何種情境發生時，社會工作者可以不徵得案主的同意，即釋出相關的資訊給第三者知道？  
(A)案主承認他是同性戀者 (B)案主威脅要傷害自己，或加害他人  
(C)案主向你承認他小時候欺騙過父母 (D)案主向你承認他去年的綜合所得稅未繳
- 16 目前各大專院校致力於結合教學與服務推動實驗社區，試問大學實驗社區的由來為何？  
(A)赫爾館 (B)湯恩比館 (C)慈善組織會社 (D)社區大學
- 17 近年來，台灣的跨國婚姻現象增加非常明顯，請問下列何者不是跨國婚姻增加的原因之一？  
(A)全球化的通商、旅遊增加 (B)農村地區的家庭照顧需求  
(C)台灣女性受教育程度提高，對傳統婚姻角色的迴避 (D)政府為因應少子化困境，而以政策鼓勵所致
- 18 跨文化的助人關係易因諸多變數而產生阻礙，為克服這些障礙，跨文化社會工作可以透過一些努力來增進服務效能。下列何者不屬於可以克服跨文化障礙的措施？  
(A)社會工作人員必須深刻了解不同文化間的差異性，並接納差異  
(B)運用與服務對象同一族群的人來協助解決問題  
(C)服務少數族群與服務一般對象的活動應儘可能地分開進行  
(D)在社會工作課程中加強文化敏感度的訓練
- 19 個案管理與管理式照護的區別在於：  
(A)個案管理實施於社會工作領域；管理式照護主要用於醫療照護  
(B)個案管理的目標在於控管照護費用；管理式照護主要在於資源的提供  
(C)個案管理的考量主要是以機構為立場；管理式照護主要考量照顧使用者  
(D)個案管理主要在於成本控制；管理式照護主要考量案主與服務的連結
- 20 下列何者的定義是「一種團體工作的方法，幫助人們面對災害所產生的壓力，以團體相互支持的方式，協助參與者維繫正常的工作、家庭與社區生活」？  
(A)家族治療 (B)危機事件經驗統整團體 (C)會心團體 (D)團康活動
- 21 求助行為是指一個人或體系有需求或有問題時，向他人求助的過程。以下那一項是產生求助行為的第一步？  
(A)文化敏感度 (B)問題解決的策略  
(C)案主對問題的定義與了解 (D)案主對問題的語意評估
- 22 在重大災害服務中，往往需要透過下列何種行動，以迅速有效地提供服務，避免所謂的「二度災害」(second disaster)？  
(A)社會救助 (B)輔導諮商 (C)悲傷治療 (D)服務整合
- 23 社會計畫模式介入社區的基本策略是：  
(A)與居民溝通 (B)組織民眾從事對抗行動  
(C)針對社區問題蒐集資料以進行決策 (D)強調個人的自我決定
- 24 提供給女性罪犯的成功方案應具備若干要素，以下那一項是錯誤的？  
(A)為降低女性受刑人的抗拒，方案的工作人員應一律由女性來擔任  
(B)方案的主題必須包括自尊、家庭暴力、充權和自給自足  
(C)受刑人必須協助或參與方案的執行  
(D)工作人員應了解案主的藥物成癮史和犯罪史
- 25 當社會工作者盡力去確保受迫害或處於社會不利地位之案主，以獲得必要的各種資源、服務和機會時，此一狀況所反應的是何種社會工作核心價值觀？  
(A)稱職 (B)正直 (C)公平正義 (D)尊重個人尊嚴與價值

## 甲、申論題部分

一、

(一)全球化可能從人口、社會、經濟、文化價值影響家庭生活的各個面向，而其主要影響層面為家庭功能解組與婦幼支持問題，在傳統社會裡家庭是個人生活的全部，但隨著時代變遷，家庭在個人主義盛行、婚姻維繫不易，離婚率居高不下，單親或繼親家庭遽增，家庭型態多元化情況下，日愈式微的家庭功能，衍生出諸如幼兒托育、家庭暴力、兒童、青少年及獨居老人照顧等家庭暨社會問題。另外，全球化趨勢下舉凡產業外移、職業結構改變、引進外勞等均影響產業結構與營運計劃，使中年失業人口大增，為數龐大的失業家庭經濟頓時陷入困境。

(二)「家庭社會工作」的服務或處遇特色是以家庭整體作為核心的對象，即使是個別家庭成員的需求也放在家庭的脈絡中來對待，以協助家庭中的成員在家庭與其所在環境的脈絡發揮個人與家庭的生活功能。具體來說，「家庭社會工作」的實施領域相當多元，可以以下方法來協助這些家庭：

- 1.家庭支持性福利服務，指的是社區化服務提供以支持及協助父母親職角色的扮演。
- 2.家庭中心服務，指的是以個案管理、諮商輔導、教育、倡導等服務。
- 3.家庭維繫服務，指的是提供各種密集性的家庭服務、諮商輔導、技巧訓練。

《請參考社會工作（含概要）第八章，P85》

二、

(一)社會個案工作的特性依其定義包括以專業知識和技巧為基礎、注重個人的獨特性、以人在情境觀點為基礎、強調案主的參與及自決、重視專業關係的建立以及整合社會資源為基礎。個案管理作為案主與服務體系間的權力關係，須面對不同、甚至相互矛盾的期待。學者指出個案管理包含兩組相對的目標：

- 1.以案主的利益為出發，強調服務品質、效能、及服務協調。
- 2.另一組則以機構的利益為關注，強調資源的責信與成本效益。

運用個案管理建構服務體系同時也開啟了助人專業彼此之間的權力爭奪，因為個案管理預設了管理者與資源提供者上對下的相對位置，於是爭奪管理者的角色就成為助人專業之間的角力。

因此，個案管理的成功關鍵之一為，個案管理員發展案主的服務計畫時，是否能有效的分配與協調資源。另外，個案管理的成敗是受到整

體方案背後的財務結構所影響，而非完全取決於個案管理者的專業能力。

(二)以台北市的失能老人照顧服務而言，除了原有的老人文康中心、日託中心以及居家服務等直接服務提供者之外，近年來為了發展個案管理制度，衛生局有長期照護個案管理示範中心作為單一窗口，社會局老人福利科在各區有十三個老人服務中心作為失能老人個案管理，但如果是中低收入戶老人，則必須由社會局社工室在各區的社會福利服務中心進入。於是，台北市失能老人的個案管理系統至少有三套（還不算針對獨居老人所建立的服務系統），形成各個行政體系自設一個個案管理制度，照顧自己想照顧的對象。

《資料來源：在專業主義下交出靈魂的社工專業——個案管理在社工場域的論述實踐》

## 乙、測驗題部分

1.(B)「性別主流化（Gender mainstreaming）」是聯合國在全世界推行的一個概念，是指所有政策活動，均以落實性別意識為核心；要求過去的政策、立法與資源須要重新配置、改變，以真正反映性別平等。

2.(D)以家庭系統理論的觀點看每個家庭都是系統本身，家庭是由一群互異與互賴的成員組成，依著每個家庭的動力歷程來面對種種難題，以維持家庭的平衡，因此為避免暴力持續發生，須透過增進家庭溝通的技巧改變與家人的互動。

3.(C)轉銜尚包括休閒娛樂轉銜、成人生活轉銜，並無資本轉銜。

4.(D)記憶的喪失是阿茲海默症最顯而易見的的病徵，其中一項最令人痛苦的地方是患者有時會沒辦法認得親友。患者的性格也可能變得異常的煩躁，偏執多疑，不喜歡與人互動，後期還保有的運動功能也變差了，步態明顯不穩，肢體僵硬且癱縮。

5.(A)員工協助方案是工業社會工作的服務模式之一，並非同意字。

6.(C)

7.(D)芮奇孟係社會個案工作的鼻祖，她於一九一七年出版「社會診斷」一書而聲名大噪。其對個案工作的貢獻是在於強調社會個案工作的下列特點：  
(1)個人差異性。

- (2)重視個人、家庭與社會的相互關係。
- (3)工作方式是工作人員與案主「一起做」。
- (4)透過組織、系統化方式來處理問題。
- 8.(C)  
志願服務法是為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質。
- 9.(D)
- 10.(B)
- 11.(D)  
無法自我肯定者很在意別人的評價，因此選擇自我退讓。
- 12.(B)
- 13.(A)  
會談是工作者與案主透過語言與非語言之溝通的專業性談話，其目的在幫助社會工作者明白案主的困擾進而評估、以協助案主解決危機。
- 14.(C)  
俾斯麥創設強制勞工保險，對工人採取溫和策略，並以保護勞工來替代鎮壓勞工為首要。
- 15.(B)  
按社會工作倫理守則之規定，社會工作師應保守業務秘密，但有下列特殊情況時保密須受到限制：
- (1)隱私權為案主所有，案主有權親自或透過監護人或法律代表而決定放棄時。
  - (2)涉及有緊急的危險性，基於保護案主本人或其他第三者合法權益時。
  - (3)社會工作師負有警告責任時。
  - (4)社會工作師負有法律規定相關報告責任時。
  - (5)案主有致命危險的傳染疾病時。
  - (6)評估案主有自殺危險時。
  - (7)案主涉及刑案時。
- 16.(B)  
湯恩比館向來被視為是社區工作的起源，以及社區和大學相互連結服務貧民、共創和諧社區的典範。
- 17.(D)  
跨國婚姻增加的原因之一是人口結構的變遷，台灣男女的性別比例差距逐漸變大，因而被迫不婚或者是選擇外籍婚姻，並非政府因應少子化的困境而以政策鼓勵。
- 18.(C)  
社會工作者應超越文化限制，服務不同文化背景的对象，應尊重少數族群，非必要不須將之與一般对象刻意分開服務。
- 19.(A)  
管理式照顧是美國的一種健保與醫療提供制度，由專業人員提供事先預定的、套裝式服務，以議定之價格提供特定對象，目的為確定個案的特殊需要，提供連續性的治療及護理，以達到預期的成果目標，改善健康照護的成本效益。
- 20.(B)
- 21.(C)
- 22.(D)
- 23.(C)  
社會計畫模式關心的是實質的社會問題，須瞭解問題事實並提出理性解決方法。
- 24.(A)
- 25.(C)  
按社會工作倫理守則規定，社會工作師基於社會公平與社會正義，尋求案主最佳利益的維護。