

101年公務人員高等考試三級考試試題

代號：30560

全一頁

類 科：社會行政

科 目：社會福利服務

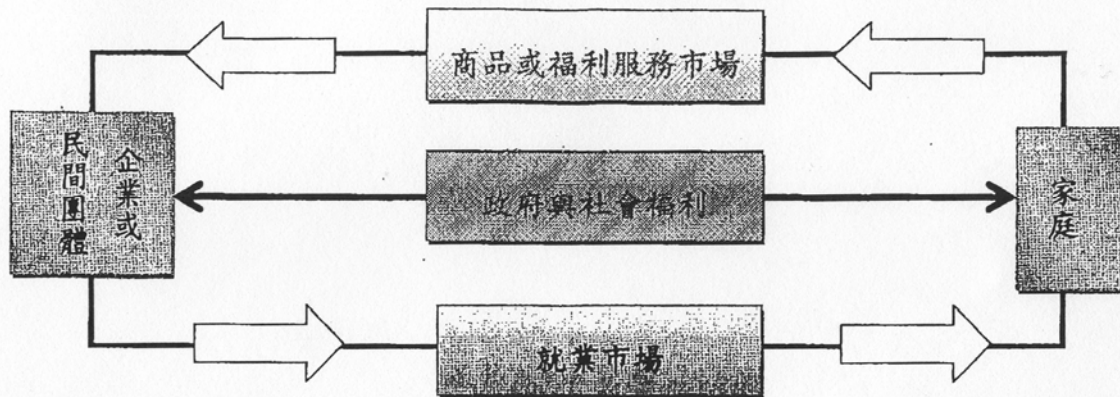
考試時間：2小時

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

- 一、請從福利服務輸送的概念檢視臺灣目前據點服務的運作困境與未來的發展。(例如：社區關懷據點、日托站、外配據點。擇一即可) (25分)
- 二、不論在兒童少年福利或婦女福利都強調多元的發展，請先解釋福利服務多元化的概念，再以兒童少年福利或婦女福利為例說明現階段有那些多元的作為，並評論之。(25分)
- 三、請舉例說明福利、市場和政府之間的關係(請見下列提示)。這樣的關係可能潛在那些危機？又應如何克服？(25分)
- 提示：



- 四、福利從早期的慈善到現今的制度是逐步演變的過程，請列舉發展的趨勢。又全球化(globalization)和在地化(localization)對這樣的趨勢有何正負面影響？請舉例說明。(25分)

□ 申論題解答

一、【擬答】

從福利輸送的品質標準來看目前據點服務可能出現之困境與未來發展如下：

1. 可及性 (availability)：即不論案主是否真能取得，其所需要的服務或福利，在機構中已有具備可提供出來。關懷據點之服務內容較為固定且無法提供所有之服務。未來應加強此多元化項目。
 2. 近便性 (accessibility)：不論案主是否喜歡或滿意，可以取得其所需要的服務或福利。由於關懷據點仍以社區為中心來辦理，但並非每個社區都有意願進行此項服務，而且也無法就近參與，有的社區有據點而有的則無，未來則可增加辦理之意願。
 3. 可接受性 (acceptability)：可以取得其所需要的服務或福利，並對該項服務感到滿意可接受。據點提供之服務常無法得到滿意，或者無法個別化服務，這是無法深入個案之服務狀況，未來即應有較多元化外，亦應有個別化之個案服務設計。
 4. 持續性 (continuity)：可以取得其所需要的服務或福利，並對該項服務感到滿意，也可以持續性的得到服務。據點有服務但無法長期提供，可能是礙於經費或人力或物力，而這使其美中不足，因此未來將以結合各類公私資源持續所需服務。
 5. 適合性 (appropriateness)：可以取得其所需要的服務或福利，並對該項服務感到滿意；但滿意不一定對案主適合。據點之服務可能有體適能活動者屬多數，而這項服務也許對參與者感到滿意，但不一定就適合每一位參與者，這有較個別化或者依不同屬性對象而有不同之設計，會是未來之方向。
 6. 可信度 (reliability)：案主以穩定可靠的方式進行，並不因時間或人員之不同而有所差異。據點常會有政府經費或企業支持可以定期辦理，而請來志工或專業者，當活動變來變去沒有固定的模式時，常也讓參與者感到不安或無所適從，這需要在未來改善之處者。
 7. 即時性 (immediateness)：即案主適時地輸送服務到案主身上。在據點中之各項服務，常常需要日後一一電話聯絡才可以進一步瞭解參與者需求，因此造成即時性之問題，因此未來可以透過不同科技或網絡之連結達到即時性之目標。
- 保證度 (assurance)：即案主工作人員親切、有禮、周到，並具有專業素養。在據點中之志工為主要工作者，而其常會因個人因素而使參與者感受有所不同，有時態度好得過頭，有時卻不能適切協助，常也造成過度服務或欠缺服務之情況，因此在職訓練與進修成了未來必須之方向。

二、【擬答】

(一)福利多元化之概念：

1. 調整政府的角色，從其植基的社會基礎，即社會主義或資本主義之間，政府的過度與放任二者角色的調整，即所謂鐘擺理論的提出。
2. 從社會市場經濟與自由市場經濟之間尋求均衡，另則是從公有化到私有化之間得到妥善安排，連政府的權責已由集中化到分散化做轉變。
3. 社會福利新典範的提出，包括強調生產力、互惠主義、社區意識、私有化的觀念、提倡志願化、接受服務的權利；社會選擇、社會控制、社會責任、過渡時間的給付，社區企業及國家的服務之矯正式福利國家的型態。

4.福利國家的改革大致是朝向一種權責分散，政府與民間分工，對第三部門重視，凸顯家庭功能，甚而私有化及企業性經營的觀念，最重要的事個人責任的提升。而形成福利提供之四大部門：政府、企業、志願、家庭等部門。

(二)婦女福利之由四大部門提供以下之服務：

- 1.女性保護服務：包括婚姻暴力服務、性騷擾預防、未婚懷孕服務、人身安全保護、以及性侵害及性利用服務等。
- 2.女性經濟保護服務：包括單親家庭生活保障、受害婦女臨時生活補助、離婚單身婦女緊急生活協助、以及老年婦女經濟安全保障等
- 3.女性生活調適服務：包括婚姻諮商服務、親職教育服務、離婚問題諮詢和服務、單身婦女生活服務、以及老年婦女生涯規劃服務等。
- 4.女性顧職減壓服務：包括育嬰、托兒服務、兒童照顧諮詢及轉介服、兒童照顧補助、身心障礙照顧服務、托兒和老人安養服務、以及居家養護和居家護理服務等。
- 5.女性社會參與服務：包括志願服務方案、女性休閒服務、以及女性工作參與等。
- 6.女性成長服務：包括女性再教育、女性成長團體服務、女性家務管理成長、女性壓力管理服務、女性角色自覺服務等。

(三)評論

- 1.在組織上：應該加強各組織之功能，雖有婦女相關組織，但功能尚未健全。
- 2.在制度上：有性別主流化之政策理想，但制度之安排與設計上，仍是常停在理念與理想之中，在落實上也常會有落差，故應在設計上要更細緻。
- 3.在人力上：有關工作人員或社區人力上，常有政策而無法執行，或者人力不足之情況所在多有，而造成政策無法有效實行。
- 4.在法令上：在法令規範上不完備，以致於民間單位常是無法確實執行，會者造會多頭馬車之情況。
- 5.在預算上：由於在各項預算上均有不足，而又會擠到其他福利與工作預算上，如何取得平衡是關鍵。
- 6.在網絡上：由於四大部分的協調合作常無法完善，而且也無法連結順利，因此常造成相關措施美意大打折扣。

三、【擬答】

(一)潛在之危機

- 1.資本國際化：戰後企業發展朝向國際化，財貨與服務生產已擺脫原料來自第三世界，生產在工業國家進行的模式。大部分勞力密集產業由工業國家移動新興工業國家，其次，跨國企業投資到處可見，又政府對於經濟的管制亦減少。國際化不只表示勞工與資本權力均衡的轉變，也表示國家控制資本的力量轉弱。如此，資本家將予取予地要求國家執行進一步弱化勞工的措施。降低工資與社會福利給付是最首先的要求。接著，就是修改勞工立法。再不行，資本外移以尋找更廉價的勞動力也是一招。
- 2.高失業率：社會福利體系的緊縮使得失業情況更嚴重。失業給付、疾病給付、身心障礙年金、老年年金都刪減。而且工人被要求更高的保險費，以及一些社會服務的自付款。增加工作競爭可以降低勞工要求較好的工資與社會安全給付。維持高的失業率也可以使資本家更容易要脅政府刪減法定社會保障，弱化勞工立法。可是高的失業率國家帶來以下兩難：較少的人有能力繳稅，社會福利的財源就短缺；相反地，福利國家的成本

也因支領失業給付的人增加，而負擔更重。

- 3.人口老化：由於人口老化，使得福利負擔更形沉重。人口老化對福利國家的支出影響很大。目前大部分社會安全支出用於老人福利，包括醫療照顧、年金、住宅，以及社會服務。而其中年金與醫療照顧的成本增加最是驚人。
- 4.公部門投資不足：福利國家的目的並非只是提高社會與經濟的安全，也包括加強經濟生產過程的能力，以增加足夠的投資和社會福利支出。最明顯的狀況即為公共投資的下降，而公共投資在研究與發展方面，均有明顯的落後現象。

(二)因應之方向

- 1.責信的本質強調：強調責信的重要性，也是促進效率的方法。其中包含財政控制制度與管理結構，甚至專業服務的標準訂定等。
- 2.評估的重要性：在方案計畫、發展和組織服務等過程中，隨時進行評價的活動，是促進效率和責任的重要手段，特別是在政策制定過程中，評價是提高預算的最重要方法。
- 3.照顧的替代模式：堅持服務由民營提供，要比政府提供來的好，例如一種非正式的照顧，透過朋友和親戚來照顧，反而比政府提供的照顧更符合需要。
- 4.服務反制度化：一般相信，在福利科層體系的限制外，所提供的服務是最好的，例如，在英國利用社區照顧方式，提供對重度障礙兒童的照顧，不僅減少福利成本的支出，同時也使兒童受到完全的生活照顧。
- 5.消費者期望角色：從消費者的期望來看服務，以獲知真正需要的服務，做為福利改革的參考途徑。
- 6.服務的交互關係：主要在探討各種服務的提供之間，有無重疊、有無需加強部分，或是需要互相配合之處，以減少福利支出的浪費，並提供真正切合需求的服務。
- 7.服務組織的改組：在經濟成長的環境下，許多服務的內涵、對象都必須加以改組，特別是新組織的改變，事實上是減少預算過程中的一部份。

四、【擬答】

(一)發展的趨勢

1.宗教慈善濟貧

西方社會的慈善源於宗教的教義，如猶太教與基督教的教義裡，從事慈善是渴望得神的眷顧，或是彰顯神的愛人精神。所以，在中世紀以前，教會是西方社會慈善工作主力。

2.醫療救濟貧病

「醫院」出現，部分取代了修道院、寺院的救濟工作。這些「醫院」並非以醫療為主，而是以收容老人、孤兒、棄嬰，以及孕婦為主。

3.法制化濟貧

濟貧法 15 世紀，英國隨著工業化的進程，貧富懸殊的問題日趨嚴重，1601 年，伊麗莎白女王 (Queen Elizabeth) 乃頒布濟貧法 (Poor Law)，由政府負起貧民救助的責任。

4.組織運動：

(1)慈善組織會社英國早期的救貧工作並不完善，加上工業化的衝擊，失業者日多，各種救助貧民的慈善機構乃紛紛設立。

(2)於 1884 年，英國倫敦東區牧師巴涅特（Barnett）為了喚起受過高等教育的人士，能夠深入瞭解貧民的問題，並研究改善之道，乃設置湯恩比館（Toynbee Hall）作為紀念館及社區睦鄰服務中心。

5. 社會安全制度

首先，德國繼英國之後逐漸工業化，勞工問題增多。德國首相俾斯麥為保障勞工生活安全，乃於 1883 年創辦勞工疾病保險。這是現代國家實施社會安全制度的濫觴。饑饉美國發生經濟大恐慌，勞工失業倍數增加，羅斯福(Roosevelt) 總統提出「新政」(New Deal)，主張由聯邦政府採取緊急措施來救濟失業者。1935 年美國國會通過了世界上第一個「社會安全法案」(Social Security Act)，其主要內容包括社會保險與分類救助。又增加婦幼衛生、兒童福利及其他福利服務措施，逐步建立社會安全制度。

6. 福利國家

於 1941 年，英國威廉天普在所著《公民與教徒》一書中，首先提出「福利國家」的理念，認為國家應該有計畫、有組織的解決人民的貧困問題，保障每個國民均能分享社會的福利。

福利國家是以國家的力量介入福利的供給，藉以減少不安全的範圍，使國民有能力面對疾病、傷害、失業等事故所導致的危機。

7. 福利多元主義

福利國家的理念提出之後，半個世紀以來有興有衰，也時有爭議。到了 1970 年代，西方國家遭逢了兩次石油危機，失業人口增加，對於福利的需求轉趨迫切，開始對福利國家的政策進行檢討，並提出各種改革方案，藉以減少政府的過度負擔。於 1986 年，強森提出「福利多元主義」的概念，主張降低國家對於福利制度的主導角色，工商企業、志願部門及非正式部門分擔福利提供的機會。

(二) 全球化之影響：

1. 正面：國家或政府介入市場經濟。保障每一國民最基本的滿足需求。福利是一種國民的權利，亦即社會權，而非慈善。福利的提供是國家提供強制性、集體性與非差別性的直接滿足人民需求 的福利。
2. 負面：亦即對於各項新資訊、新的措施或國外經驗等，皆未考量國內需求及適切性，而不加修飾地全盤抄襲。移植性格在社會福利中所指的即大量採借外國社會工作的方法與經驗，而未能加以消化即運用於案主身上。

(三) 在地化之影響：

1. 正面：互惠主義、社區意識、私有化的觀念、提倡志願化均是將福利在地化過程中之正面功能，強調在地文化特性所發展出之福利服務方式，諸如原住民部落福利模式，再者重建災區之制度均是有在地化之特性來思索，使福利輸送更貼近所需。
2. 負面：在國民之性格中雖有人與人互助合作之理念，但在實際行動時，希望能透過慈善行為或施捨而有所得或能「善有善報」。台灣當前社會福利工作之措施多少顯示出用以彌補經濟快速成長中所帶來的若干後果，而目前從我國之社會方法或相關措施，亦可看出目前我們的社會福利工作仍未脫離慈善或示惠的性格。