

《社會工作管理》

試題評析	本次試題結合了理論概念及實務運作，同學們宜依題目要求先行解釋該題的專有名詞，再依此解釋闡述實務狀況。第一題可由需求評量的內容先行加以說明，利用 Bradshaw 的需求分類擬訂評量方法，再依題目的要求配合自身的實務了解作答；第二題社會企業的型態與非營利組織相似，同學們可利用對 NPO 的相關概念進行闡述。
考點命中	1. 《高點社會工作管理講義》，龍昇老師編撰，頁 44~47。 2. 《高點社會工作管理講義》，龍昇老師編撰，頁 117~118。

甲：申論題

一、社會工作方案的規劃，非常重視需求評量(Need Assessment)，請說明何謂需求評量？在進行需求評量時有那些評量的方法？如果你是位老人福利機構的社會工作人員，機構要在社區內推動失智症老人的日間照顧服務，請問你如何進行需求評量？

答：

(一)社會工作方案的規劃，非常重視需求評量(Need Assessment)，需求評量目的在確認和測量一個組織或社區內尚未滿足需求的程度，或是一個特定社會服務的可行性。任何一個有效的方案計畫於付諸實行前，評量未滿足的需求是一項基本且首要的工作。方案設計包括對可滿足需求的多種不同替代方案的考量，方案取捨在於規劃者能對方案進行評量，因此方案規劃與評估二者間有密切關係。

(二)需求評量的方法

需求評量的方法，茲試就 Bradshaw 所提出的人類需求四種類型分述如下：

1.規範性需求

(1)差補外推法：係根據所欲瞭解評量之需求，搜集既有之相關資料，予以分析結果參考。

(2)運用現有資源普查法：透過資源普查方法，方案計畫者即能夠評估衡量現有服務體系之運作能否達到預定之容量，服務體系中的某些特定機構是否具有服務更多人口群的能力，服務體系中是否有服務重疊的現象等。

2.感覺性需求

(1)社會或社區調查法：社會或社區調查法通常具有兩大重點：a.確認需求；b.對現有服務狀況的瞭解，而此二者對計畫工作皆同等重要。第一方面所獲取之資訊將可以詳細地描繪標的人口群之特性和數量；第二方面的資訊則能顯示使用服務之障礙因素，包括財力、區位空間或心態等方面之因素。

(2)辦理公聽會：以公聽會的方法進行需求評量，通常在形式上多半採用邀請一般社區民眾參加公開的會議(例如：里民大會)，並在會議中鼓勵他們提出與需求有關的證詞。

3.表達性需求

服務提供狀況之資料統計法：這種統計法能反應出所普查的每一服務項目或分類之下的詳細活動。使用服務統計資料來評量需求，其最大的限制是對於問題的普及率，或未滿足的需求，較無法提供適當的資訊，然而此方面的資訊對以成效為基礎之方案計畫卻相當重要。

4.比較性需求

交差比對法：係指針對每個人接受服務的項目進行比較，而得到其差異的部分。

(三)若我是位老人福利機構的社工人員，機構要在社區內推動失智症老人的日間照顧服務，我會利用下列方法來進行社區的需求評量：

(1)社會或社區調查法：

透過社會或社區調查法，可瞭解社區中是否有失智症老人日間照顧服務的需求，亦可獲得社區居民對本照顧服務的認知、態度、觀感等，俾為未來推動本服務時之參考，包括居民接受度，居民使用度及社區資源參與度等。

(2)辦理公聽會：

藉由公聽會的方式，可與社區居民面對面的互動，在相互交流中取得居民對本機構推動失智症老人日間照顧服務的相關想法，然而，這種方法所面臨最主要的爭議，則是代表性是否足夠的問題。

綜合上述，不同的調查方法可瞭解民眾不同層面的需求，於機構要在社區內推動失智症老人的日間照顧服務前，我認為先行以社會或社區調查法及辦理公聽會的方式，瞭解社區居民的感覺性需求，較能獲得未來規劃時之參考資訊。

二、近年來社會企業(Social Enterprise)議題的討論頗為熱烈，請說明何謂社會企業？可分成那幾種類型？請舉一個你所了解的社會企業的例子，並說明這個例子所面臨的管理問題有那些？(25分)

答：

(一)根據「社會企業聯盟」(The Social Enterprise Alliance)的定義：社會企業係為具備非營利組織之特性，藉由從事各種獲得利潤的事業或採取營收策略，俾利取得經費來提供其公益目的服務，並達成組織之宗旨。

(二)社會企業的類型，茲試舉如下：

1.鄰里組織

這類型的社會企業，係在過去行政院文建會推動社區營造後開始蓬勃發展，主為提昇地方產業，創造在地文化，保存人文史料等。

2.自助或互助團體

此種社會企業在我國多半以合作社的方式運作，透過彼此的共同努力，對外達成經營目標，對內相互協助。

3.服務案主的團體

係對特定範圍的服務對象，利用機構營收提供相關服務，以協助案主發揮自身潛能，多半是針對弱勢團體為之，如身心障礙者的庇護工廠。

4.壓力或倡導團體

此類社會企業係為某些特定對象，透過對政府施壓或凝聚民意的方式，促進新的政策立法，以創造新的服務資源，如兒童福利聯盟等。

5.醫療、教育或社會相關團體

此種社會企業係利用自身、其他營利事業的營收，或政府補助的資源，提供服務或優惠民眾，如長庚醫院、大同大學等。

6.協調與發展相關的中介組織

本社會企業主為聯結案主與資源而設立，如世界展望會，即為連結世界上每一個角落的弱勢人民，及願意協助他們的資源。

7.基金會

此種社會企業係利用本身的孳息及募款，拓展其創建宗旨之服務。

8.國際救援與發展組織

此類社會企業係以國家為其關注對象，提供相關資源促進國家發展與穩定，如聯合國、國際貨幣基金(IMF)及世界銀行等。

(三)若以身心障礙者庇護工廠為例，CORPS 模式論述可能面臨的管理問題茲試述如下：

1.C(clients)服務之對象

身心障礙者有各種不同的障別，同障別亦有不同程度的障礙，以庇護工廠協助其自立的過程中，同樣的工作恐不適於每一位身心障礙者。

2.O(operations)創造價值之業務運作

庇護工廠之整體運作，包括規劃與組織的複雜過程，在此複雜的運作過程中，可能會出現許多的管理問題，如風險管理、效率發揮或成本評估等，在在考驗著每一位管理人員的智慧。

3.R(resources)財力與物力資源

在庇護工廠營運的過程中，最重要不外收支平衡，如何獲得穩定和充足的可用資源，讓身心障礙者所生產的產品在市場中具有競爭力，常成為庇護工廠努力的目標。

4.P(participants)參與者

庇護工廠內員工與管理人員本身的能力、認同及參與程度，有可能引發管理的問題，如何提昇員工的參與度、凝聚機構的共識及創造優良的文化，亦為庇護工廠管理的重點環節。

5.S(service)所創造或提供之服務

庇護工廠服務的提供，是否能在現在及未來均能滿足案主的需求，以充分發揮身心障礙者的潛能，需多考

量市場脈動及社會變遷。

綜合上述，社會企業係以本身的非營利機制，提供符合宗旨的服務與案主，而在庇護工廠的管理中，不論是組織運作、內部人員、身心障礙者、財源及生產服務等，都有可能引發管理的問題。

高點·高上

【版權所有，重製必究！】