

《社會工作》

試題評析	本次考試的申論題難度尚可。倫理議題屬於基本題型，只要依題旨進行作答，應可拿到基本分數，而取得高分之關鍵則在於能否將一般性助人倫理原則適切地應用在社會工作實務情緒並加以說明，預估該題平均得分在 13~16 分之間，程度較佳的考生則有機會取得 18~22 分。第二題係屬於社會工作實施領域的考題，考生依實務經驗作答仍可獲得基本分數，然對於失智者照顧政策的討論才是本題的關鍵，應把握《社會工作》一科應「小題大作」的原則，對鉅視面議題有更多論述才能取得高分，預估本題的平均得分會偏低，但程度較佳之考生仍可能突破 18 分。
考點命中	1.《高點社會工作講義》，第二回，劉文定老師編撰，頁 1-3、5-9。 2.《高點社會工作講義》，第三回，劉文定老師編撰，頁 47-49。

甲：申論題（50 分）

一、倫理是一種道德標準，用來保證專業工作者提供夠水準的服務，並且尊重個案的權利。許多論理守則強調六個基本倫理原則，包括自主性、有益性、無傷害性、公正、忠誠，與真實等原則的重要性。試針對前述每一個論理原則詳細說明其意涵，並請各列舉一個與社會工作相關的實例解說之。（25 分）

【擬答】

專業倫理為助人工作提供了指引、方向與標準，其主要功能包括：（1）它可以成為該專業的指針，使該專業人員的言行及處遇行為有所規範。（2）使專業人員在完成工作的功能時，能夠藉著其倫理守則而維護到專業的原則。（3）倫理守則也可以提供我們一種標準，來評判專業的實施有無瑕疵。

許多倫理守則強調以下六個基本倫理原則的重要性：自主性、有益性、無傷害性、公正、忠誠與真實。以下則針對上述倫理原則進行論述。

1. 自主性（autonomy）：

自主性指的是在不影響他人權利下，個人做決定以及行動的權利，助人者允許個案在不傷害他人的情況下，有權去做自己的決定。案主有思想上以及選擇自己方向的自由，助人者有道德上的義務去減少案主的依賴性，促進他們做出獨立的決定，助人者無權干擾，此與社會工作「助人自助」之理念相符。

以社會工作實務現場為例，學校社工師幫助面臨就學困境（如中輟、拒學）之個案探索其興趣並協助其決定未來的生涯方向，追求進修餐飲相關專業之理想，而不管個案父母要求個案就讀普通高中的希望。

2. 有益性（beneficence）：

有益性指的是在助人中想去「做好事」以及提升他人的成長，助人者努力於提供最完整、最新的服務給個案，就是有益性原則的具體表現，如果助人者僅將個案視為賺錢的工具，並不關心他們的福祉，將違反這項倫理原則。助人者運用專業而能幫助人們改善生活，致力於他人的成長與發展，並於專業關係中顧及案主的利益。

此原則與社會工作專業維護案主最佳利益之價值相符，若以社會工作實務情境為例，則社工師不應使用超出其專業能力範圍的工作方法，亦不應給予案主超乎其能力或機構所能提供之服務的承諾，這都是最基本的原則；而在其他小部分方面，如與案主約定之會談或家訪時間，應以案主方便的時間為首要考量，社工師不應因為個人私事而任意調整會談及家訪時間或拒絕案主的需求。

3. 無傷害性（nonmaleficence）

無傷害性就是「沒有傷害性」，專業人士需要確定他們的介入及行動不會傷害個案。此原則係指不要做出傷害到別人的事情，助人者需要去確定他們的介入以及行動不會反過來傷害到他們的案主。

在社會工作實務現場，社工師可能與同儕或主管討論個案問題，此舉可能無意間讓個案聽到社工師談及他的事情，雖然社工師沒有講出個案的名字、也不是故意要傷害他，可是仍得負起無心洩漏個案隱密資料之過。此外，現今網路及媒體通路發達，社工師可能在相關媒介上分享工作心得，亦可能因而洩漏個案故事而對案主造成傷害。

4. 公正性（justice）

【版權所有，重製必究！】

此原則指的是助人者應以公平、公正的態度去協助所有案主，確保所有人均享有平等待遇與資源，助人者有倫理的責任貢獻部分時間，沒有利益也沒有收入的，去幫助別人，助人者應讓那些付不起的個案都能享用助人服務，以矯正助人服務的分配不均。此外，本原則也意味著，在顧及案主的利益之同時，也必須考量其他人的利益。

此原則與社會工作專業對於社會正義之倡議與承諾相符，社工師對那些收入微薄的個案，可以採取有彈性的收費，甚或協助連結相關輔助資源及倡導第三者付費機制。

5. 忠誠 (fidelity)

忠誠指的是在與他人的關係中能信守諾言並值得信賴及忠於自己的專業工作，此為助人者與案主關係中的一個關鍵要素，創造出一種互信以及能產生治療效果的氣氛。本原則也意味著不能欺騙或剝削案主。

當社工師與案主間簽署助人契約而明定見面的時間與見面的次數，如果社工師每次總是遲到 10 分鐘，那將打破當初對時間的承諾，對助人關係的發展將帶來負面傷害的影響。此外，當社工師面對案主所提供的要求時，必須衡量自身能力及機構資源，勿給予過高的承諾。

6. 真實 (true)

真實是指說實話，案主常會依賴他們的助人者提供誠實的回饋，這是一個有利而且必須的倫理原則。然而說實話，這卻也是在助人及研究情境中常會遭逢的兩難問題。

社工師在助人過程中，對於個案的行為給予直接回饋，個案聽到負面的回饋雖然難過，但也了解自己的逃避，還是會感激社工師的誠實。然而必須把握的原則是此回饋是立基於以案主最佳利益為依歸之上，因為對案主有全然的愛與關注，所以能夠以最適切的方式將案主的真實行為回饋給對方，若社工師不是出自於良善的本意，便與上述的有益性及無傷害性相違背了。

以上六項基本的倫理原則描繪出助人情境中個人擁有的權利，這些原則不僅可保護個案，也提供助人者作為倫理兩難情境的指引。

二、有關失智老人的照顧工作，除了醫療照顧費用對社會而言是一項沉重的負擔之外，家庭成員所承擔的精神壓力和體力勞累更是難以估計。請說明失智老人的家庭照顧者所面臨的困境為何？並請針對失智老人照顧政策與相關的實務工作提出檢討與建議。(25 分)

【擬答】

失智症是影響腦部功能的疾病，以認知功能障礙為主要症狀，包括：記憶、判斷能力、定向感、語言功能、執行功能等。失智症患者常出現的日常生活問題包括：不愛乾淨、夜晚難眠、行為重複或依賴、幻覺與妄想、暴力和憂鬱等，乃肇因於腦部額顳葉萎縮和退化等引發，卻可能干擾到照顧者的生活，甚至影響情緒。

陳俊佑及林芳瑾曾討論失智老人的家庭照顧者所面臨之照顧負荷，包括：

(一) 體力和生理方面的負荷：

長期疲倦，出現健康問題，如腸胃病、頭痛、腰酸背痛、高血壓、體重問題；睡眠障礙，如失眠或淺眠，免疫系統功能下降，容易生病，出現嚴重疾病甚至死亡。

(二) 心理與情緒方面的負荷：

悲傷，失落與無助，挫折，憤怒，否認，罪惡感，被過度依賴或被綁住的感覺，焦慮，憂鬱，孤寂感，無助，對性交失去興趣或性交障礙，自我價值感低落，嚴重者可能出現照顧疏失或自我照顧疏失，甚至自殺。

(三) 經濟方面的負荷：

照顧的直接花費，照顧設備或輔具的費用，家屋重新裝修的費用，交通往返的費用，因照顧而損失的工作收入，如請假、減薪、績效不佳，提早退休。

(四) 社會性的負荷：

減少或沒有屬於自己的時間，減少或沒有與朋友聚會的時間，因失智症家屬行為所造成的尷尬難堪，家庭關係緊張，如婚姻關係、親子關係，家庭角色反轉，休閒活動減少，社交孤立。

吳玉琴(2010)曾檢視臺灣相關衛生及社福政策與措施，而認為當前臺灣對於失智症者的整體照顧政策顯得有些零散，而指出目前臺灣對於失智長者照顧政策的問題包括：

1. 對失智症的人口增加問題重視不足。
2. 民眾對失智症認識不足，且政府宣導不足。
3. 失智症的早期篩檢及預防工作做的不足。
4. 失智症照顧服務資源嚴重不足(居家、社區、機構)。

【版權所有，重製必究！】

- 5.失智症者的權益保障不足。
 - 6.失智症家庭照顧者的支持不足
 - 7.相關失智症的研究仍不足。
- 吳玉琴更進一步對臺灣失智症者福利政策提出二大方向及八項具體政策：

- 1.加強對失智症相關宣導、篩檢、預防及研究：
 - (1)針對民眾全面教育宣導。
 - (2)全面進行失智症篩檢。
 - (3)國家應投入失智症相關之研究工作，以了解失智症之發生原因、掌握失智症者之實際照顧情況，並據以研議相關預防、治療及照顧計畫。
- 2.建構完善的失智症照顧模式
 - (1)積極推動失智症之照顧方法與技巧的研發及教材製作。
 - (2)規劃並實施失智症照顧人才培訓。
 - (3)支持家庭照顧者。
 - (4)失智症者照顧服務質與量的提昇。

而針對上述討論之照顧者困境，陳宜婷（2011）則建議政府及相關單位應嘗試開創更多元的服務以支持家庭照顧者，包括：

- 1.政府除應開發喘息服務資源外，更應透過建立完善的監督及評鑑機制為喘息服務品質把關。
- 2.交通接送方面，已列為長照十年計畫的服務項目，建議關注後續的成效評量及擴大推廣，以滿足更多失能長者的交通服務需求。
- 3.研究指出照顧者認為失智長者上下移動的協助及經費補助是有必要的，故建議應推廣「電動爬梯機」服務，以滿足更多長者及照顧者之需求。
- 4.經費補助方面，應考量中低收入失智、失能長者家庭在經濟與服務上的需求程度可能更高於一般家庭，而提供必要之協助。
- 5.研究發現照顧者參與居家服務單位所辦理之相關訓練或團體參與意願不高，主要係考量失智長者無人照顧及辦理地點不貼近照顧者居住區域所致。然而考量照顧者之身心負荷，則照顧者本身之身心照顧也是非常重要的，故建議政府及相關單位辦理相關訓練及團體時，應更加考量資源的可近性，並搭配喘息服務之提供。

在華人社會的文化中，照顧服務的提供一直被強調是家庭的責任，我國更以法律規範「直系血親互負撫養之義務」。家庭照顧者的照顧工作是出於對家人的愛，但對於失智症照顧者來說，即使是很努力的在照顧失智症長輩，但是因為疾病所造成的症狀（如上述日常生活問題），卻可能令照顧者面臨許多受挫經驗。因此，在失智症照顧議題的討論，除了考量失智長者的需求及針對症病所提供的醫療協助外，適時關切照顧者也是很重要的一環。

乙、測驗題：(50分)

- (D) 1.下列關於臺灣社會工作的歷史發展，那一個敘述錯誤？
- (A)1970年代初期仍有社會工作黨政化的情形 (B)最早的社會工作人員受聘於醫院
(C)臺灣的社會工作教育始於1950年代 (D)最早頒訂的社會保險立法是「公務人員保險法」
- (A) 2.下列關於老人福利法的敘述，何者錯誤？
- (A)未領有生活津貼，且其失能程度經評估為重度以上，實際由家人照顧者，照顧者得申請發給特別照顧津貼
(B)老人福利機構分為長期照顧機構、安養機構及其他老人福利機構
(C)中低收入老人未接受收容安置者，得申請發給生活津貼
(D)因精神障礙或其他心智缺陷，致不能為意思表示或受意思表示，或不能辨識其意思表示之效果之老人，法院得因主管機關之聲請，為監護或輔助之宣告
- (A) 3.老人福利法中，為了提高家庭照顧老人之意願及能力，提升老人在社區生活之自主性，政府應自行或結合民間資源提供之社區式服務，不包含下列那一項？
- (A) 自立生活支持服務 (B)教育服務 (C)退休準備服務 (D)餐飲服務

【版權所有，重製必究！】

- (A) 4. 下列關於老人福利法的敘述，何者錯誤？
- (A) 立法宗旨目標是維護老人之權益，保障其平等參與社會、政治、經濟、文化等之機會
 - (B) 勞工主管機構負責主管老人就業免於歧視及支援員工照顧老人家屬與照顧服務員技能檢定之規劃、推動及監督等事項
 - (C) 各級政府老人福利之經費來源包括按年編列之老人福利預算、社會福利基金、私人或團體捐贈及其他收入
 - (D) 提供原住民老人服務及照顧者，應優先選用原住民或熟諳原住民文化之人
- (D) 5. 身心障礙者權益保障法中，提供身心障礙者獲得所需之個人支持及照顧，促進其生活品質、社會參與及自立生活的服務，不包含下列那一項？
- (A) 社區居住 (B) 婚姻及生育輔導 (C) 課後照顧 (D) 緊急救援服務
- (B) 6. 下列何者不是我國長期照顧十年計畫的服務對象？
- (A) 65歲老人 (B) 50歲的山地原住民
 - (C) 55歲的身心障礙者 (D) 僅IADLs（工具性日常生活活動功能）失能且獨居之老人
- (C) 7. 下列關於身心障礙者個人照顧服務的敘述，何者錯誤？
- (A) 友善服務提供到宅關懷，並支持身心障礙者社會參與
 - (B) 居家復健是由物理治療師、職能治療師或語言治療師對居家需繼續復健之身心障礙者，於其居住處提供復健治療服務
 - (C) 生活重建是指由身心障礙同儕，提供心理支持，以重新建構其獨立生活能力，協助其重建生活
 - (D) 社區居住是以一般社區住宅房舍提供身心障礙者非機構式之居住服務
- (D) 8. 下列關於兒童及少年福利與權益保障法的敘述，何者錯誤？
- (A) 胎兒（包含死產）出生後7日內，接生人應將其出生之相關資料通報衛生主管機關備查
 - (B) 出養應以國內收養人優先收養為原則
 - (C) 政府應建立發展遲緩兒童早期通報系統，並提供早期療育服務
 - (D) 國內大眾交通運輸、文教設施、康樂場所應提供身高100公分以下兒童優惠措施
- (B) 9. 下列關於發展遲緩早期療育的敘述，何者錯誤？
- (A) 屬於兒童及少年福利服務事項
 - (B) 政府應建立12歲以下兒童發展之評估機制，並依發展遲緩兒童之需要，提供早期療育服務
 - (C) 疑似發展遲緩兒童之父母或監護人，得申請警政主管機關建立指紋資料
 - (D) 各類社會福利、教育及醫療機構，發現有類似發展遲緩兒童，應通報直轄市、縣（市）主管機關
- (D) 10. 專業人員潛意識的把案主當作他以前認識的某特定人看待，因而不能察覺到案主的能力或長處，以致無法給予案主適當的協助。此現象稱為：
- (A) 非理性思考 (irrational thinking) (B) 投射 (projection)
 - (C) 情感轉移 (transference) (D) 情感反轉移 (counter-transference)
- (A) 11. 下列關於個案工作預估 (assessment) 的敘述，何者錯誤？
- (A) 用來找出預期發生的事是否真的發生了
 - (B) 是一個持續的過程
 - (C) 是案主和工作人員雙向互動的過程
 - (D) 交互反應關係的預估 (transactional assessment) 是以生態系統架構來進行
- (A) 12. 下列關於評估 (evaluation) 的敘述，何者錯誤？
- (A) 指對一種問題和需求評定的過程
 - (B) 過程性評估關心工作的過程及各階段的工作如何影響最後的結果
 - (C) 著重在於案主和工作人員所共同設定的目標是否達成

【版權所有，重製必究！】

- (D)為了有效運作評估系統，需要採用標準化的紀錄格式
- (B) 13.以圖形呈現個人、家庭與居家生活的概觀，個人的社會系統與外在世界間關係的消長。這是社會個案工作常用的什麼工具？
(A)網絡圖 (B)生態圖 (C)家庭結構圖 (D)生涯關係圖
- (C) 14.問題解決學派對於社會工作理論的發展，有重大影響。下列關於問題解決學派的敘述，何者錯誤？
(A)皮爾曼（Perlman）於1957年出版《社會個案工作：一個問題解決的過程》（Social Casework: A Problem Solving Process）
(B)問題解決學派提出的4P是指：person, place, professional, process
(C)人一生都會不斷面對許多問題，因此協助案主解決問題，需要長時間的逐步介入
(D)工作方法強調界定問題、討論目標與策略、評估執行情形，都需與案主一同討論
- (C) 15.在瞭解案主所面臨的問題時，重視從案主所在情境中去評量（assess），同時探討案主早期生命經驗與目前環境中的社會關係。請問這是那一個理論觀點？
(A)增強權能觀點 (B)基變觀點 (C)心理暨社會學派 (D)認知行為學派
- (B) 16.應用系統理論觀點去分析家庭問題，下列敘述何者錯誤？
(A)家庭可能在某些時期，屬於開放系統；但是在某些時候，成為封閉系統
(B)案主童年時期與母親間的依附關係，會影響他現在與孩子之間的關係
(C)家庭成員間的角色關係會隨著家庭動力與內外情境因素而變動
(D)家庭與外界之間，以及家庭成員彼此間的界線（boundary），是基本且重要的
- (A) 17.下列那一個理論觀點不屬於短期處遇？
(A)精神分析學派 (B)認知行為學派 (C)危機介入 (D)任務中心
- (A) 18.關注案主問題的結構環境，提供個人如何處理和回饋其所認知的在世界之各種互動訊息，是下列那一個理論觀點？
(A)系統理論觀點 (B)基變觀點 (C)增強權能觀點 (D)女性主義
- (C) 19.下列那一個理論觀點最常運用「回家作業」（written homework）的方式，請案主記錄所發生的事情及其後果？
(A)任務中心 (B)危機介入 (C)認知行為學派 (D)心理暨社會學派
- (C) 20.下列關於社會工作倫理的敘述，何者錯誤？
(A)「堅毅」，是重要的社會工作倫理原則
(B)社會工作人員服務時，應明確告知案主有關服務目標、風險、費用權益措施等相關事宜
(C)當同僚與案主因信任或服務爭議，社會工作人員應主動請督導暫停或終止同僚與案主間的服務關係
(D)社會工作人員應公平進行福利給付與福利資源分配
- (B) 21.下列關於危機介入（crisis intervention）的敘述，何者錯誤？
(A)危機破壞既有的心理平衡
(B)處遇焦點不一定是眼前的危機，也可能是過去經歷的危機，而案主希望有更好的解決
(C)希望達到案主習得較為有效的因應機制
(D)介入期間以6週為原則
- (B) 22.下列關於危機介入與任務中心的比較，何者正確？
(A)任務中心比危機介入的介入期間短
(B)任務中心比危機介入更為結構化
(C)任務中心比危機介入更強調立即事件與情緒的處理
(D)任務中心比危機介入更重視案主習得新的問題解決方式
- (B) 23.下列關於精神衛生法有關社區治療的敘述，何者錯誤？

【版權所有，重製必究！】

- (A)強制社區治療期間不得超過6個月
 (B)精神疾病強制鑑定、強制社區治療審查會召開審查會議時，應通知審查案件之當事人或利害關係人到場說明
 (C)強制社區治療費用，不屬於全民健康保險給付範圍者，由中央主管機關負擔
 (D)門診治療是社區治療的類型之一
- (D) 24.根據專科社會工作師分科甄審及接受繼續教育辦法第8條規定，社會工作師必須持有執業於專科社會工作相關領域幾年以上之證明文件，才符合得參加專科社會工作師甄審的資格之一？
 (A)10年 (B)7年 (C)3年 (D)5年
- (D) 25.下列何者非我國目前專科社會工作師之分科？
 (A)醫務 (B)心理衛生 (C)身心障礙 (D)長期照顧
- (C) 26.社會工作人員將案主需求與社區資源進行串連時，主要是實踐下列何者角色？
 (A)協調者 (coordinator) (B)使能者 (enabler) (C)經紀人 (broker) (D)調解者 (mediator)
- (D) 27.下列何者的重要論點，不是強調系統中各系統間的交互反應關係？
 (A)一般系統理論 (B)生態觀點 (C)生活模式 (D)危機介入模式
- (C) 28.下列何者是認知行為理論主要的處遇目標之一？
 (A)提升案主的壓力管理能力 (B)協助案主維持系統間的穩定性
 (C)修正案主不理性的自我對話 (D)增加案主實現自我期望的機會
- (B) 29「離婚」是屬於下列那一種類型的危機？
 (A)發展性危機 (B)意外性危機 (C)存在性危機 (D)環境性危機
- (B) 30.下列何者並非評量案主是否陷入危機狀態的重要要素之一？
 (A)個人平時因應問題的機制，無法解決眼前的問題 (B)本身經常使用防衛性機轉解決問題
 (C)個人本身有明顯嚴重的情緒困擾 (D)個人面臨的問題具有複雜度與緊急性
- (D) 31有關Reamer的倫理抉擇指南，下列敘述何者正確？
 (A)他人的自我決定權優先於個人的基本福祉權利
 (B)個人本身的基本福祉權利優先於個人的自我決定權
 (C)維護個人私益優先於公共利益
 (D)當個人基本福祉權利與民間組織的規則相衝突時，個人基本福祉權利可優先考量
- (B) 32.有下列情事，何者並非兒童及少年福利與權益保障法第81條的規定，不得擔任兒童及少年福利機構或兒童課後照顧服務班及中心之負責人或工作人員？
 (A)有性騷擾行為，經有罪判決確定
 (B)有性侵害行為，被起訴
 (C)行為不檢損害兒童及少年權益，其情節重大，經有關機關查證屬實
 (D)身心狀況違常，經主管機關委請相關專科醫師認定不能執行業務
- (C) 33.強調行動的後果要帶給整體社會最大的快樂，是下列那一個倫理學的核心觀點？
 (A)權利論 (B)義務論 (C)效用主義 (D)直覺論
- (D) 34.社會工作師公會全國聯合會根據社會工作師法第17條訂定的社會工作倫理守則中，下列何者並非其倫理守則之原則？
 (A)尊重 (B)關懷 (C)守法 (D)服務
- (A) 35.根據社會工作師公會全國聯合會訂定的社會工作倫理守則中，有關社會工作師應保守業務秘密，但是有特殊情況時保密是需要受到限制。請問下列何者並非倫理守則中所規範的特殊情況？
 (A)案主死亡時 (B)負有警告責任時
 (C)負有法律規定相關報告責任時 (D)案主有致命危險的傳染疾病時

【版權所有，重製必究！】

- (D) 36. 根據家庭暴力防治法第3條所定家庭成員，下列敘述何者錯誤？
(A) 配偶或前配偶 (B) 現有或曾有同居關係、家長家屬或家屬間關係者
(C) 現為或曾為直系血親或直系姻親 (D) 現為或曾為三親等以內之旁系血親或旁系姻親
- (C) 37. 下列何者為採優勢觀點個案管理者的任務？①協助案主覺察其問題的成因 ②促進案主澄清與確定目標 ③增強案主運用自然資源 ④協助案主確認其目標的意義與重要性
(A) ①②③④ (B) 僅①②③ (C) 僅②③④ (D) 僅①③④
- (B) 38. 依據Reamer的說法，下列那一項是允許揭露機密資訊的條件？
(A) 有足夠證據顯示，案主有精神疾病 (B) 案主的暴力行為是可以預見的
(C) 案主的問題行為是即將發生的 (D) 社會工作人員必須認識可能的受害人
- (B) 39. 社會工作人員在助人的過程中，進行處遇之前的階段工作為何？
(A) 建立關係 (B) 探索，評估和計畫 (C) 分類和分析 (D) 探索和總結
- (D) 40. 一個17歲的案主被性侵犯後尋求社會工作人員（以下簡稱社工）的服務。案主的母親已經簽了一份資訊揭露同意書，允許社工與學校討論。社工接到案主的英文老師電話，其擔憂案主的成績下降問題，並想知道案主最近是否發生了什麼事。社工應先如何回應？
(A) 先與自己督導討論，以確定有那些資訊可以揭露
(B) 先與案主的母親討論，以確認她覺得有多少資訊可以讓老師知道
(C) 告訴老師案主不幸被性侵犯，並要求其要保密
(D) 先與案主討論她是否同意有任何資訊被揭露，和揭露資訊的可能影響

高
上

【版權所有，重製必究！】