

類 科：公職社會工作師

科 目：社會工作實務

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。

(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

一、個案管理 (case management) 為社會服務、醫療衛生、就業服務、特殊教育等領域慣用的名詞，社會工作實務的各個領域，例如：兒童及少年保護、早期療育服務、身心障礙者就業服務、青少年中輟輔導等，也都以個案管理為主要的工作方法，長期照顧領域則以照顧管理 (care management) 稱之。請回答下列問題，並以下述案例進行論述：

案例：獨居於違章建築的許奶奶

80 歲的許奶奶是一名低收入戶老人，長年住在一個老舊市場內的五坪違章建築租屋處，屋內空間狹小且髒亂，故自行在騎樓擺置一個簡易的烹煮工具。許奶奶育有一對子女，先生已過世多年，大兒子已離婚，與兩個未成年孫子女租屋於外，小女兒嫁到外地，雖偶而返家探視許奶奶，但總是來匆匆去匆匆。許奶奶儘管視力有些障礙，也罹患高血壓，但還是可以緩慢行動，偶而還會找鄰居聊天或到社區附近走走。在里長主動協助申請下，許奶奶日常的生活是藉由居家服務和送餐服務得到照顧與支持。

幾個月前，居家服務員發現許奶奶經常對她有微詞，且懷疑她竊取自己的貼身衣物，故頻頻要求要更換居服員，送餐員也發現許奶奶經常忘記吃飯，主責的居服督導看過紀錄，並經訪視評估後，懷疑許奶奶有可能罹患失智症。經過協助就醫，確定許奶奶罹患輕度失智症，必需要服用藥物治療，不過，沒有人可以確定許奶奶是否按時服藥。韋婷是居家服務單位的社工師，她評估許奶奶要維持過往獨立的能力已有困難，加上她的居住處所最近被舉發為違章建築，即將面臨拆除的命運。韋婷雖接洽其大兒子一起想辦法，但他卻表示真的無能為力，小女兒也表示若要兼顧娘家與婆家，恐不勝負荷。

- (一)請比較個案/照顧管理與傳統臨床實務之個案工作 (case work) 有何差異？(15 分)
- (二)請說明個案管理或照顧管理若要有效運作，必須要具備那些實務基礎？(15 分)
- (三)請以前述「獨居於違章建築的許奶奶」為例，論述如何透過個案/照顧管理的實務步驟來協助解決許奶奶的問題。(20 分)

類 科：公職社會工作師
科 目：社會工作實務

二、社會工作是一門助人的專業，社會工作人員係依社會工作專業知識、價值與技巧，協助個人、家庭、團體、社區，來促進、發展或恢復其社會功能，謀求其福利的專業工作者。然而，隨著社會問題的本質漸趨多元與複雜，社會工作服務對象多元歧異，再加上社工職場的不友善，使得社會工作人員可能面臨著「高案量、高工時、高流失率、高風險（人身安全受到威脅）」以及「低薪資、低士氣、低成就感、低發展性」之「四高四低」的處境。請回答下列問題，並以下述案例進行論述：

案例：社工師遭暴力攻擊打斷牙

北市 1 名男社工師於今（2018）年 5 月的某天早上啟動一件嚴重兒童保護事件，為維護孩子的安全，在完成緊急安置後，約談家屬以進行後續處遇，在完成訪談後送家屬離開，不料隨後卻在訪談處所附近，慘遭家屬的數名友人攔住，並遭其中一人出手毆打，導致牙齒斷裂及身體多處挫傷，在旁觀看的家屬並未制止，離去前還出言恐嚇，造成社工師心生畏懼，頭部也有暈眩現象，隨後社工師在督導陪同下緊急就醫……

- (一)請依您的經驗或認知說明社會工作人員在其執業的場域裡，經常可能遭遇到那些困境或威脅？（15 分）
- (二)若您是一位社會工作督導或管理者，您將如何建議或協助組織營造一個友善且安全的社會工作執業環境？（15 分）
- (三)請以前述「社工師遭暴力攻擊打斷牙」之案例，分別討論社會工作人員該如何進行自我管理（self-management），及其執業機構該有那些作為，以預防類似危及社工人身安全事件的再發生。（20 分）