

表件 1

社會工作類科 職能分析—職務內涵

討論主題					
討論內容	<p>◎關鍵目的： 社福特考社會工作類科人員之工作任務，主要係運用社會工作相關專業知能，辦理服務對象之個案工作、團體工作、社區工作及相關社會行政業務，以提升服務品質，確保服務對象之權益。</p> <p>◎工作項目： 一、服務對象入退院評估、個別化服務計畫擬訂與執行、監護協助、喪葬與遺產處理。 二、社區融合、外展服務等社區工作之規劃、執行與評估。 三、志願服務之規劃、執行，以及社會資源連結運用暨社區資源盤點。 四、社會福利政策與行政業務之執行。 五、工作人員相關訓練之規劃、執行及社會工作之研究。</p> <p>◎資格條件： ●教育程度：獨立學院以上。 ●任用資格：公務人員特種考試社會福利工作人員考試三等考試社會工作類科及格。</p> <p>◎歸屬機關： 衛生福利部屬社會福利機構</p>				
		檢核項目	有	無	備註
	內容	對工作者技術的期望	✓		
	自我	對工作者處理偶發事件的期望	✓		
	檢核	對工作者能在工作中處理不同工作活動的期望	✓		
	對工作者處理工作環境介面的期望	✓			

註：

一、關鍵目的：主要在描述職業領域的獨特貢獻，如同任務陳

述，非常清楚的列出組織想要達成的目標。是一個職業領域的目的、任務、貢獻或理想，是職業領域內所有成員共同追求的目標，並具備社會大眾所認同的工作核心價值。

二、歸屬機關：公務人員考試請填寫，專技人員考試可免填。

表件 5

社會工作 類科職能分析內涵之功能圖

關鍵目的	主要功能	次要功能
<p>社福特考社會工作類科人員之工作任務，主要係運用社會工作相關專業知能，辦理服務對象之個案工作、團體工作、社區工作及相關社會行政業務，以提升服務品質，確保服務對象之權益。</p>	<p>服務對象入退院評估、個別化服務計畫擬訂與執行、監護協助、喪葬與遺產處理。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新進服務對象入院檢測，針對服務對象功能性、適應性與家庭生態狀況進行瞭解及評估。 2. 新進服務對象入住評估，並召開評估會議、提出評估報告。 3. 特殊服務對象處遇服務，就服務對象特殊問題進行評估，召開特殊服務對象研討會議，研擬處遇服務。 4. 退院服務對象轉介服務，協助退院服務對象返家，或轉介其他適當機構、或社區式服務單位，並追蹤輔導離院後之生活適應。 5. 每年進行服務對象個別需求評估，據以擬訂「個別化支持服務計畫」。 6. 提供服務對象居家、社區、休閒、工作、社會技能、人際溝通、健康維護、實用學科等領域之服務。 7. 服務對象與家庭維繫服務及個別化家庭服務計畫之擬訂與執行，包括多元家屬活動，定期電話訪問、家庭訪視。 8. 協助服務對象辦理監護宣告相關事項。 9. 公費服務對象葬儀招標與履約管理及祭祀活動及遺產處理。 10. 服務對象之教學、休閒、社交、宗教等各項活動之規劃與執行。 11. 服務對象資料建置、統計分析、個案資料等資訊系統管理。

	<p>社區融合、外展服務等社區工作之規劃、執行與評估</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務對象各項戶外踏青、藝文、休閒及購物等社區參與活動之規劃與執行。 2. 結合社區公益團體、教育單位、民間企業等多元性社區資源，規劃辦理服務對象各項社區融合活動。 3. 規劃運用機構現有人力、空間及設施設備，提供社區民眾共同使用。
	<p>志願服務之規劃、執行，以及社會資源連結運用暨社區資源盤點。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 擬訂志願服務計畫。 2. 辦理志工招募、訓練、運用、考核、獎勵等。 3. 主動開發、連結與媒合各界資源，建立互助網絡。 4. 定期辦理社區資源盤點。
	<p>社會福利政策與行政業務之執行</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理衛生福利部春節期間急難救助案件。 2. 配合衛生福利部急難救助及天然災害案件處理。 3. 社會福利相關法令資訊宣導及機構規定研(修)訂事宜。 4. 針對機構重大事件進行危機處理。 5. 機構相關活動新聞稿撰寫、發布，媒體聯絡事宜。
	<p>工作人員相關訓練之規劃、執行及社會工作之研究</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃辦理各類專業人員在職訓練、觀摩及實務演練。 2. 規劃執行服務對象需求、服務滿意度、方案成效評估等相關調查及研究。

註：內容可參考職系說明書加以訂定；表格如不敷使用，請自行複製。

表件 7

社會工作 類科職能分析內涵意見確認表

1. 任務(tasks)：完整描述該職務所從事的工作範圍，例如日常例行性及特殊性之工作內容
(1) 服務對象入退院評估、轉銜及追蹤輔導事。 (2) 個別化服務計畫之擬訂、執行及評量。 (3) 服務對象與家庭維繫服務及個別化家庭服務計畫之擬訂與執行。 (4) 服務對象監護事項之協助。 (5) 服務對象喪葬事宜與遺產處理。 (6) 服務對象之教學、休閒、社交、宗教等各項活動之規劃與執行。 (7) 社區融合、外展服務等社區工作之規劃、執行與評估。 (8) 社會資源連結、運用暨社區資源盤點。 (9) 志願服務之規劃、執行與推展。 (10) 服務對象資料建置、統計分析、個案資訊系統管。 (11) 社會福利政策與行政業務之執行。 (12) 工作人員相關訓練之規劃、執行及社會工作之研究。
2. 工具與科技(tools & technology)：目前或未來從事該職務工作時，所需使用之操作工具與應用軟體系統科技等項目
(1) 服務對象資訊管理系統 (2) 服務對象需求評估工具 (3) 方案設計的評估工具 (4) 電腦文書處理軟體（包括公文系統、Microsoft Office 等各項作業系統）
3. 知識(knowledge)：從事職務工作時，所需應用其所習得相關專業及共通領域知識
(1) 法律與社會福利法規知識：熟悉一般性法規（如憲法、行政程序法、行政罰法、行政執行法、訴願法、行政訴訟法、民法、刑法等）及社會福利相關法規。 (2) 社會工作方法：社會個案、團體及社區工作方法。 (3) 行政與管理：熟悉社會工作管理，包含管理知識、策略規

劃、資源配置、社工人力資源規劃、領導技能及資源整合。

4. 技能(skills)：從事該職務工作所需之操作技能，例如基礎技巧、複雜的問題解決技巧、人際技巧等

- (1) 服務導向：主動尋求協助民眾的服務方式。
- (2) 公文寫作：了解並確認公文對象及需求，使用適切的文字，充分表達達到溝通的效果。
- (3) 閱讀及理解：瞭解工作相關文件中的意涵及長官交辦事項的內容。
- (4) 主動學習：主動積極學習，提升自我工作效能，透過妥適安排的訓練活動，達到學習成效。
- (5) 主動傾聽：專注聆聽服務對象及家屬意見，了解重點，適切發問不打斷。
- (6) 組織運作：可以擔任業務主辦/協辦角色，帶領/協助組織正常運作
- (7) 社會感知：察覺他人反應之能力。
- (8) 時間管理：確實掌握事情處理先後順序，在規定時效內完成相關工作。
- (9) 言語表達：能確實用口語傳達訊息。
- (10) 業務安排：能依據規範將業務或行動方案流程，進行妥適的安排。
- (11) 人際關係：發展建設性、合作性的工作關係。
- (12) 紀錄撰寫：熟悉個案紀錄及團體活動紀錄的撰寫。

5. 能力(abilities)：從事該職務工作時所需要的具體能力項目，例如智力、肢體及感官等

- (1) 表達能力：透過文字/口述使他人明瞭自己所欲表達的資訊與概念。
- (2) 理解能力：能確實理解他人傳達之資訊或概念。
- (3) 歸納整理：將相關的資訊蒐集與整理，成為一般通則或可形成結論。
- (4) 演繹推理：所歸納整理的一般性通則或結論可以推論至相

類似之事件。

- (5) 溝通協調：在工作上具有與長官及同仁垂直與橫向，或與其他機關、單位及民眾就業務進行溝通協調的能力。
- (6) 具同理心：能傾聽並站在他人的角度看待他人的處境，並給予適當的回應。
- (7) 積極熱忱：對於相關業務，能保持積極認真處理的心態。

6. 工作活動(work activity)：該職務所從事之動態性工作項目描述

- (1) 獲取資訊：以各種管道觀察、接收及獲取資訊。
- (2) 使用電腦：運用電腦軟硬體編輯、設定功能、輸入資料及傳遞資訊等。
- (3) 執行業務：執行日常性或專案性業務與任務。
- (4) 學習運用：學習工作新知，並將所學運用於工作業務上。
- (5) 意見溝通：以面對面、電話、書面或電子郵件等多元管道向長官、同事提供資訊並交換意見。
- (6) 外部溝通：透過會面、電話、書面或電子郵件等各種管道，向民眾、政府及其他外部組織進行交流。
- (7) 工作關係：發展建設性、合作性的工作關係。
- (8) 資訊保存：以紙本或是數位方式，對工作上的資訊、公文進行保存。
- (9) 團隊合作：各專業團隊間互相協調合作、促進個案管理之效能。

7. 工作環境(work context)：該職務之從業工作環境說明

辦公室、照顧服務場所、案家及社區等相關地點等。

8. 基本工作需求(job zone)：工作者在從事某職業時，需具備該職業領域的經驗性背景資料，如教育經驗、經歷、曾受訓練、相關證照、證書或授課時數等

- (1) 教育程度：獨立學院以上。
- (2) 任用資格：公務人員特種考試社會福利工作人員考試三等

考試社會工作類科及格。

9. 興趣領域(interests)：從事該職務之工作者所屬職業興趣人格類型*註1

- (1) 社會型：關心他人的感受，樂於傾聽、具備幫助別人、瞭解別人、教導別人的能力，願意付出時間和精力以解決他人的衝突，提供他人服務且助人之工作。
- (2) 實用型：情緒穩定、有耐性、坦誠直率，講求實際，在環境中從事明確固定的工作，務實且可獨立完成工作。
- (3) 事務型：個性謹慎，工作按部就班，重視工作效率，工作內容含括資料彙整、處理例行性事務，對於資料與細節的掌握，工作權責分明。

10. 工作風格(work style)：從事該職務所需展現之工作特性*註2

- (1) 關懷他人：具備同理心。
- (2) 適應性／彈性：對於變革的開放性，考量工作的多元性。
- (3) 專注細節：注重工作細節，縝密完成工作任務。
- (4) 願意合作：樂於與他人共事並願意提供與接受意見。
- (5) 獨立自主：可獨立完成作業。
- (6) 壓力調適：接受評論並沉著且有效率地在高度壓力環境下工作
- (7) 主動進取：願意面對挑戰，積極處理問題。
- (8) 可信賴度：具備受信任、信賴、對事具責任感及可承擔義務。
- (9) 誠信正直：重視工作倫理與誠實。
- (10) 成就導向：對於重要任務竭盡心力，完成個人自我實現。
- (11) 情緒管理：保持心緒沉著穩重，無激進行為。
- (12) 分析思考：分析資訊，運用邏輯方式思考處理工作相關問題。
- (13) 負責盡職：樂於承擔責任，並積極完成任務。

(14) 目標導向：掌握行事目標，方向明確。

11. 工作價值(work value): 對於從事該職務工作者可獲得之價值

- (1) 成就感：服務對象身心功能提升。
- (2) 服務品質：服務對象及家屬獲得高品質且滿意的服務。
- (3) 社會肯定：社會福利工作獲得社會支持與認同。
- (4) 自我肯定：透過工作的成就，肯定自我存在的價值。
- (5) 互相支持：同事相互支援。