

表件 1

公職社會工作師 類科 職能分析—職務內涵

討論主題				
討論內容	<p>◎關鍵目的：</p> <p>運用社會工作專業知能，從事社區成長活動、教育訓練與照顧服務、個人、家庭與團體等問題之社會暨心理評估與處置，兒童、少年、婦女、老人與身心障礙者之收容養護、保護服務與各項福利服務，更生人之保護輔導，對老人、遊民、精神病患提供心理、生理之醫療協助、就業支持服務，性侵害暨家庭暴力防治服務，兒童保育與早期療育，非行少年之教育、諮商輔導等，從事規劃、研究、擬議、審核、督導及執行等工作。</p> <p>◎工作項目：</p> <p>一、行為、社會關係、婚姻、家庭、社會適應等問題之社會暨心理評估與處置。</p> <p>二、社會福利法規所定之各項保護性服務。</p> <p>三、對個人、家庭、團體、社區之預防性及支持性服務。</p> <p>四、社會福利服務資源之發掘、整合、運用與轉介。</p> <p>五、社會福利機構、團體或於衛生、就業、教育、司法、國防等領域執行社會福利方案之設計、管理、研究發展、督導、評鑑與教育訓練等。</p> <p>六、人民社會福利權之倡導。</p> <p>七、提出社福政策倡導方向，提供社會行政之評估、規劃。</p> <p>八、其他經中央主管機關或會同目的事業主管機關認定之領域或業務。</p> <p>◎資格條件：</p> <p>教育:獨立學院以上學校畢業者。</p> <p>資格:領有社會工作師證書，並經公務人員高考三級公職社會工作師類科考試及格者。</p> <p>◎歸屬機關：各地方政府或司法院體系、行政院國軍退除役官兵輔導委員會、公立醫院、公立學校</p>			
內容自我檢核	檢核項目	有	無	備註
	對工作者技術的期望	✓		
	對工作者處理偶發事件的期望	✓		
	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

公職社會工作師

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>運用社會工作專業知能，從事社區成長活動、教育訓練與照顧服務、個人、家庭與團體等問題之社會暨心理評估與處置，兒童、少年、婦女、老人與身心障礙者之收容養護、保護服務與各項福利服務、更生人之保護輔導、性侵害暨家庭暴力防治服務、兒童保育與早期療育、對老人、遊民、病患與精神問題提供心理、生理之醫療協助、就業支持服務、非行少年之教育、諮商輔導等，從事規畫、研究、擬議、審核、督導及執行等工作。</p>	<p>倡導、規畫、研擬社會福利相關政策法規及方案</p>	<p>社會福利政策、制度與法規之規畫與推展、問題發掘、提出及建議</p>
	<p>執行社會福利直接服務業務</p>	<p>社會福利服務方案之規畫與推展</p>
	<p>執行社會福利直接服務業務</p>	<p>兒少福利：                      一、兒童經濟安全。                      二、托育服務、早期療育服務。                      三、兒童及少年緊急保護、安置等必要處置及後續相關事項。                      四、兒童及少年性交易防制。                      五、行為偏差兒童及少年輔導服務。                      六、兒童及少年收出養案件相關訪視、調查、評估、請求及定期提供資訊等事項。                      七、對於不適宜在家庭內教養或逃家之兒童及少年、無依兒童及少年、因懷孕或生育而遭遇困境之兒童、少年及其子女提供適當之安置。                      八、對結束安置無法返家之少年，提供自立生活適應協助。</p>
	<p>執行社會福利直接服務業務</p>	<p>婦女福利：                      一、一般婦女諮詢與倡導服務。                      二、特殊境遇婦女及新移民女性個案管理與倡導服務。</p>
<p>執行社會福利直接服務業務</p>	<p>老人福利：                      一、居家式、社區式或機構式服務：依全人照顧、在地老化及多元連續服務原則，並針對老人需求，提供居家式、社區式或機構式服務，並建構妥善照顧管理機制。                      二、老人保護：                      (一)老人因直系血親卑親屬或依契約對其有扶養義務之人有疏忽、虐待、遺棄等情事，致有生命、身體、健康或自由之危難時，予以適當短期保護及安置機構，並請戶政機關協助找尋扶養義</p>	

		<p>務人之戶籍地址、向扶養義務人追償安置費用、逾期未繳納安置費用移行政執行等。</p> <p>(二)對於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，向法院申請為監護或輔助之宣告。</p> <p>身心障礙福利：</p> <p>一、居家服務之督導或評估：督導居家服務品質負責規劃及監督管控制照顧服務員之工作進度與服務品質，具有行政功能、教育功能、支持功能以及調節功能，並由評估人員負責居家服務評估工作。</p> <p>二、福利與服務需求評估：針對申請福利服務之身心障礙者進行需求評估訪談，依據評估結果核給福利與服務。</p> <p>三、機構服務：評估住民及其家屬之社會、文化、家庭、心理及經濟等各項背景，分析其困難與問題；提供及轉介社會資源，尋求社會關懷、志工服務。</p> <p>四、監護或輔助宣告：身心障礙者有受監護或輔助宣告之必要時，直轄市、縣（市）主管機關得協助其向法院聲請。受監護或輔助宣告之原因消滅時，直轄市、縣（市）主管機關得協助進行撤銷宣告之聲請。</p>
		<p>家庭暴力及性侵害、性騷擾防治：</p> <p>一、提供家庭暴力事件之個案直接服務工作，包括：提供 24 小時電話專線服務；被害人 24 小時緊急救援、協助診療、驗傷、採證及緊急安置；提供或轉介個案心理輔導、經濟扶助、法律服務、就學服務、住宅輔導；提供被害人及未成年子女短、中、長期庇護安置；轉介個案身心治療及諮商。</p> <p>二、提供性侵害事件之個案直接服務工作，包括：提供 24 小時電話專線服務；被害人 24 小時緊急救援；協助被害人就醫診療、驗傷及取得證據；協助被害人心理治療、輔導、緊急安置及提供法律服務。</p>

		<p>社會救助：</p> <p>一、經濟協助：協助有需要之民眾取得救助身分，或連結民間資源予以協助。</p> <p>二、自立脫貧：依據教育自立、就業投資及資產累積 3 大模式架構自立脫貧方案，推展自立脫貧實驗性方案。</p> <p>三、遊民輔導：辦理遊民輔導服務，運用社會福利機構或志願服務團體等社會資源，提供遊民基本生活維護。</p>
	<p>執行社會工作直接服務行政業務</p>	<p>上開社會福利直接服務相關行政業務、統計報表</p>

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

公職社會工作師 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
運用社會工作專業知能，從事社區成長活動、教育訓練與照顧服務、個人、家庭與團體等問題之社會暨心理評估與處置，兒童、少年、婦女、老人與身心障礙者之收容養護、保護服務與各項福利服務，更生人之保護輔導，對老人、遊民、精神病患提供心理、生理之醫療協助、就業支持服務，性侵害暨家庭暴力防治服務，兒童保育與早期療育，非行少年之教育、諮商輔導等，從事規劃、研究、擬議、審核、督導及執行等工作。
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
個案管理系統軟體、專案管理軟體、文書處理軟體、地圖系統軟體、社會福利管理系統、公文製作系統
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) 社會福利政策與法規：熟悉社會福利政策與法規之執行、應用。 (2) 社會工作價值與倫理：熟知社會工作實務場域中專業倫理及價值、法律責任和專業的社會認可。 (3) 社會工作方法：整合個案、團體、社區等工作方法。 (4) 社會福利方案設計與評估：以家庭為中心服務模式、多元文化知能等方案設計及執行。 (5) 社會福利直接服務行政與管理：包含管理知識、策略規劃，社會資源開發、運用、連結及配置、社工人力資源等。 (6) 應用文書：熟悉擬辦業務之書寫功能。
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：以積極主動的服務態度協助民眾解決問題。
- (2) 主動傾聽：專注於他人講述，理解言談的重點，適當提問且不打斷。
- (3) 閱讀理解：瞭解工作相關文件(或公文)的文句段落之寫作意涵。
- (4) 言談表達：能用言語將訊息表達。
- (5) 複雜問題解決：分析複雜問題並檢視相關資訊，發展並評估可行的解決方案。
- (6) 社會感知：察覺他人反應。
- (7) 紀錄及工作報告撰寫：能有條理以文字記錄或表達工作內涵。
- (8) 判斷與決策：考量潛在行動方案之成本效益因素，並做成最適判斷。
- (9) 時間管理：對於本身及他人的時間、及工作期程進行有效管理。
- (10) 主動學習：對於現有或未來問題解決或決策制定的新資訊與意涵。
- (11) 溝通協調：與受服務對象、同事及組織內外部單位進行充分的溝通與協調。

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) 傾聽與同理：傾聽或理解、接納他人講述文句中的資訊或概念的能力，並能夠體會他人的情緒和想法、理解他人的立場和感受，並站在他人的角度思考和處理問題。
- (2) 問題敏感度：能區辨問題即將或已發生之能力。
- (3) 演繹推理：將特定問題採用一般通則加以合理化解釋並解決問題的能力。
- (4) 歸納推理：將許多資訊整理成為一般通則或形成結論的能力，包含在不相關事件中找出相互關係。
- (5) 資訊次序化：能依據規範將事務或行動方案進行妥善安排的能力。
- (6) 口語表達：透過言語使他人瞭解自己所欲表達的資訊與概念的溝通能力。
- (7) 文字理解：閱讀理解文字中的資訊或概念。

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

- (1) 制定決策並解決問題：分析資訊並評估結果以擇定最適方案並解決問題。
- (2) 與主管、同事及受服務對象進行溝通：以電話、書面、電子郵件或

<p>面對面等多重管道提供資訊給督導、同事或受服務對象。</p> <p>(3) 獲取資訊：從各種所有相關管道觀察、接收、獲取資訊。</p> <p>(4) 評估資訊可用性：採用相關訊息或個人判斷以決定事件服膺法律、規章或標準。</p> <p>(5) 電腦輔助執行工作：運用電腦或軟硬體系統編輯、設定功能、輸入資料及處理資訊等。</p> <p>(6) 分析資料或資訊：將資料或資訊區別以確認原則、原因與事實。</p> <p>(7) 更新與運用相關知識：持續增進專業知能並應用工作新知。</p> <p>(8) 與組織外部溝通：與組織外部成員進行溝通，向受服務對象、政府及其他外部資源進行解說，透過面對面、書面、電話或電子郵件等各種管道交換訊息。</p>
<p><b>7. 工作環境(work context)：該職務之從業工作環境說明</b></p> <p>(1) 多樣化的工作環境：包含室內的及戶外的環境。</p> <p>(2) 即時問題處理：須即時面對不同工作或任務並問題處理。</p> <p>(3) 與他人協調聯繫：須與他人進行充分溝通、對話。</p> <p>(4) 團隊合作：須與不同領域者進行跨專業合作。</p>
<p><b>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</b></p> <p>教育:獨立學院以上學校畢業者。</p> <p>資格:領有社會工作師證書，並經公務人員高考三級公職社會工作師類科考試及格者。</p>
<p><b>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<sup>*註1</sup></b></p> <p>(1) 社會型(Social)：對人和善、容易相處，關心自己和他人的感受，樂於傾聽和瞭解別人，願意付出時間和精力以解決他人的衝突，喜歡教導別人，並幫助他人成長。</p> <p>(2) 實際型(Realistic)：包含務實的工作活動，運用專業知能為受服務對象提供協助，常從事戶外場所的工作(進行家訪)。具有順從、坦率、謙虛、自然、堅毅、實際、重條理、穩健等特徵。</p>



(3) 事務型(Conventional)：工作中包含直接服務與行政事務，重視工作效率、精確及對於資料與細節的掌握，在工作中權責分明。

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

(1)關懷：對於他人需求與感受具有敏感性及同理心。

(2)主動進取：願意面對挑戰，積極處理問題。

(3)誠信正直：須重視誠實與工作倫理。

(4)負責：樂於承擔責任，並積極完成任務。

(5)自我控制：保持沉著，維持情緒穩定，避免激進行為。

(6)可信度：須受到信任、信賴、具有責任感及承擔義務。

(7)獨立自主：可獨力完成作業。

(8)合作：樂於與人共事並展現自然協和的態度。

(9)適應力/彈性：對於變革的開放性，考量工作的多元性。

(10)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。

11.工作價值(work value)：對於從事該職務工作者可獲得之價值

(1)協助個人、家庭、社區促進發展或恢復其社會功能，並謀求其福利。

(2)關注弱勢族群、實踐社會正義、協助人民滿足其基本生活需求，以促進人民及社會福祉。