

「強化社會安全網地方政府溝通說明會」新竹市 會議紀錄

時 間：107 年 5 月 4 日(星期五)上午 10 時

地 點：新竹市文化局演藝廳國際會議室

主持人：林政務委員萬億、新竹市政府陳秘書長章賢 紀錄：邱靖雲

出席者：詳如簽到表

壹、中央代表及地方首長代表致詞（略）

貳、單位報告（略）

一、中央「強化社會安全網計畫」報告案。

報告人：衛生福利部社會救助及社工司李司長美珍

二、新竹市配合「強化社會安全網」執行報告案。

報告人：新竹市政府社會處魏代理處長幸雯

參、綜合座談（發言暨回應摘要，發言單詳參附件）

一、發言人：社團法人新竹市生命線協會王姍姍主任

生命線從事 24 小時自殺防治接線服務，目前困境為當自殺個案發生，以電話通報警方時，礙於個資法影響處理流程，曾發生過警方需要我們親自到所裡寫報告、簽字，令人擔心電話會中斷，防治自殺更顯困難，該如何強化網絡溝通進行橫向連結。

回應：

（一）衛生福利部心理及口腔健康司：

社會安全網計畫強調橫向連結，透過資訊系統的連貫及單一窗口建置，有助於解決所提問題。

（二）新竹地方法院檢察署：

警察職責是維護人民生命及財產安全，基於這樣的職責而

需要獲得個資，應該沒有問題，不知警察是否曾經在這過程中遇到什麼狀況。

(三)內政部警政署：

一般來說，生命線報案會由 110 勤務中心受理，可藉由電話號碼調通聯紀錄或手機定位，並派員了解現場狀況，由警察負責公權力執行保護管束動作，救護部分則會同消防單位，達到即時救護目的。

(四)新竹市警察局少年隊：

新竹市警察局受理自殺防治報案的單一窗口是 110，目前我們將自殺防治工作列入每週開會列管重要事項，不論是民眾或生命線打來，警方會要求提供個案相關資料，尤其是電話號碼，以目前勤務指揮中心建置的設備，都可以做定位回溯，透過電話定位立即指派最近的派出所救援，同仁若有英勇救回，我們也會在治安會報中請市長給予肯定。剛才討論到個資，應該是牽涉到後續報案資料的問題。

二、發言人：玄奘大學社工系趙美盈助理教授

- (一)社會安全網計畫實施後，社會福利服務中心的確切定位為何，是否為社會處的區域分部？
- (二)可看出政府較具體的解決之道是增加社工人力，但增加人力編制後，可以預見的是人力會由私部門往公部門移動，然而現今服務效能難發揮，問題就在於疲於奔命的「帶新手」，案量大對社工很辛苦，年年月月帶新手更是公私部門共同的痛，也是專業效能難發揮的主因，政府對此有何因應措施。
- (三)當遊民或有精神狀況的人出現時，社區往往是拒絕或排斥的，本計畫主軸是「以家庭為中心，以社區為基礎」，如何強化社區中的福利意識，有關社區的角色可否再說明。

回應：

(一)衛生福利部社會及家庭署：

社福中心是政府在社區的據點，工作包括：1. 直接服務提供者：包含個案服務、團體服務等工作。2. 資訊提供或權益倡導者：提供在地之家庭、個人、相關網絡單位，相關福利諮詢或資源轉介。3. 社區資源整合平台：協調區域內組織、團體或網絡單位之資源，建立社區內友善、支持性的環境，讓個人及家庭能在社區內穩定生活。

(二)衛生福利部社會救助及社工司：

社工人力流動，正是社安網計畫要補充人力的原因，當公部門社工介入做調查訪視評估，後端再由私部門做後追方案，過程中難免有社工流動，長時間後將會穩定。另一方面我們也正在努力處理社工勞動條件，中央會協助民間單位針對社工人員的薪資結構和勞動條件進行調整。至於帶新手的督導機制，我們也正在積極建置社工督導計畫，完善教育訓練。

(三)衛生福利部心理及口腔健康司：

社區接納和汙名化的問題，一直是國家及社會進步會遇到的現象，進步得愈快，現象愈明顯。我個人認為除了一般性的宣導以外，應從政府單位先做起，政府橫向連結做好、專業人員心態也不排斥，就會間接影響民眾的態度。

三、發言人：玄奘大學社工系楊立華助理教授

新竹市香山區為資源較弱勢區域，期盼中央支持本市一區一家庭中心之成立。

回應：

(一)衛生福利部社會及家庭署

我們支持香山區建置家庭福利服務中心，從剛才的簡報即可看到整個新竹市3個區有3個中心，本部透過前瞻基礎

建設計畫爭取資本門的經費，社會安全網計畫則是屬於軟體部分，補助社工人力及方案費用。若新竹市需要更多中心做更好的服務，中央也會樂意支持。

(二)新竹市政府社會處

香山區家庭福利服務中心地點已選定，相關整備資源於108年啟動，108年底建置完成。對於香山區資源之投入，市政府責無旁貸、努力引進，如托育資源中心或稱為親子館，即將在8月正式啟用。

四、發言人：財團法人新竹馬偕紀念醫院社會服務課蔡幸芬課長

醫院的個案經常都是跨轄區流動的，請問跨縣市個案的橫向整合與服務如何銜接。

回應：行政院林政務委員萬億

跨縣市整合有其必要性，若跨縣市整合有問題，中央部會可以協助處理跨轄問題，像教育部轉學籍不轉戶籍，教育體系有一套模式，對於家暴、兒虐等案件，衛生福利部也要讓轉到他縣市的個案服務可以無縫接軌。

五、發言人：新竹市東區區公所賴榮光區長

(一)家庭福利服務中心和家庭教育中心服務是否有重疊之處或重整的可能。

(二)強化社會安全網計畫中，家庭教育中心是否擔負部分角色或功能。

回應：

(一)教育部

家庭教育中心目前重點方向為推展家庭教育及終身學習，如何與家庭福利服務中心整合將再與衛生福利部研商。

(二)衛生福利部呂政務次長寶靜

家庭教育中心做教育的推廣，家庭福利服務中心未來則改名為社會福利服務中心，當家庭遭遇貧窮或主要照顧者有

生理、心理、社會上之脆弱性時，由中心提供家庭支持性服務，避免危機發生。

(三)行政院林政務委員萬億

家庭福利服務中心是過去一段時間的用詞，的確產生困擾，10年前我推動「以家庭為中心、社區為基礎」的社會福利服務中心，但被簡化稱為家庭福利服務中心，以為只是做家庭福利，實質上是以家庭作為綜合多面向思考的概念，並以社區為基礎。新竹市提出以區域作為分工值得肯定，某種程度正在實現。

六、發言人：新竹市身心障礙需求評估中心宋汶玲督導

(一)社會安全網以家庭為中心，但似乎多著墨於兒少及家庭的保護性服務，身心障礙者及中途失功能的家庭是否也納入服務對象？

(二)核定本只有第105頁出現需求評估人員字眼，請問其具體角色規劃為何。身心障礙資訊系統及其他資訊系統並未整合，未來如何註記或相互連結。

回應：

(一)衛生福利部保護服務司

有關身心障礙者保護對象，除了發生在家庭內的案件，家外人士若對身心障礙者有傷害的行為，也納入服務對象。至於資訊的連結，社會安全網強調整合的概念，無論是由保護系統或社福中心的系統介入處遇，皆會以家庭為中心的需求進行評估，以釐清家庭狀況。若身心障礙議題是導致家庭變脆弱或是成為危機家庭的風險因子，就會把身心障礙的資源連結進來。

(二)衛生福利部呂政務次長寶靜

請參考本部簡報第11頁，先整合高風險家庭跟兒少保護，

集中通報派案以避免漏接，以前高風險家庭一開始是由民間調查評估，往後規劃一開始就由公部門來做，較接近兒少保護模式。原本在高風險家庭中具中低風險或是貧窮的，現在改成脆弱家庭的概念，由社福中心提供服務。至於身心障礙者及老人，若身體遭到虐待或不當對待需要緊急安置，由公部門的保護系統進入協助；有關照顧議題如扶養關係等，則由社會局處理。

(三)衛生福利部社會救助及社工司

充實地方政府社工人力配置及進用計畫裡，已建置 166 名 ICF 人力，仍保留在社安網計畫中。

七、發言人：玄奘大學社會工作學系學生 Yu Min Chang

(一)有關如何降低再犯風險，去年某民間機構發布了一個再次受暴預警分析模型，利用社區預防和個案預防資料，建立再犯預測模型，幫助社工師評估個案再受暴的風險，進行個案管理及資源分配，請問新竹市有無相關的計畫或是用什麼方法進行預防或警示？

(二)新竹市簡報中提到無家者的租屋平台，提供哪些服務？

(三)近貧家庭是否也納入社會安全網服務對象？

回應：

(一)新竹市衛生局：

僅就如何預防自殺個案再發生來回應。針對緊急的自殺行為，是透過警政系統緊急送醫，若個案未自殺成功，醫院會通報轉介至衛生局或衛生所，收案後 2 日內進行訪視，若有必要則轉介心理衛生資源，預防再次發生。

(二)新竹市政府社會處：

租屋平台是因應有居住需求的弱勢民眾，結合房仲業者，協助媒合符合個案需求之租屋。有關弱勢民眾的居住需求，

部分的人經評估後若需要社會福利機構安置，我們會提供緊急安置或長期安置服務；不適合機構安置的民眾，除了租屋平台以外，我們也與旅館業者合作提供友善旅館短期住宿服務，另外也有臨時性的房租租金補助。

(三) 行政院林政務委員萬億：

近貧家庭的概念在 10 幾年前中央推動大溫暖社福計畫時就已提出，目前也在社會安全網計畫中，納入社會救助及脆弱家庭之服務對象。

八、發言人：玄奘大學社會工作學系兼心輔中心主任王敏菱助理教授

目前自殺防治的橫向及跨系統聯繫有困難，例如在地的自殺防治系統舉辦聯繫會報未邀請學校，又如當學生有強烈自殺意念、自殺行為送至醫院後，沒有留下住院又拋回學校。我們遇到不只有官能症的情況甚至需要精神醫療、藥物使用，學校沒有足夠能量照顧有醫療需求的學生，至今仍未看到醫療系統跟學校系統密切連結，建請社安網計畫多加強橫向聯繫機制。

回應：

(一) 新竹市衛生局：

近年新竹市 25 至 40 歲族群自殺比率上升，已與民間單位及專業醫療單位組成小組，也邀請學校一同加入自殺防治網絡，現況是學校普遍參與意願不高，我們希望每個學校都有種子人員加入網絡，期待透過自殺防治網絡會議或平臺，連結學校及民間單位的心理衛生資源。

(二) 新竹市政府教育處：

輔諮中心內有社工師跟心理師，若有 18 歲以下學生的自殺通報，可直接轉到輔諮中心接受 3 級處遇服務。新竹市學生輔導諮商中心分成國中小跟高中據點，國中小的輔諮中心在東門國小內，高中端則在新竹女中。至於成人則由自

殺防治中心服務，大學生多已成年，應是由自殺防治中心處理。

(三)行政院林政務委員萬億：

在很多縣市高中輔導中心由教育部主管，地方的國中小輔導中心則是地方主導，造成在同一縣市內，國立高中、市立高中及私立高中職被切割為不同的輔導中心，轉銜時出現很多障礙，請教育部思考，是否把大學以外的輔導中心集中為一個，以利整合。2015年美國教育部通過將全聯邦政府學校學生服務體系改成完全服務的學校，或者叫連結家庭、社區的服務系統，學生輔導不再是個案式、諮商式、個別化的，要把學生視為來自家庭、來自社區、來自成長過程不同階段的需求，與家庭、社區有高度關聯，學校必須與校外系統整合，連結社政、衛政部門。進一步，也希望勞動部門就業服務的觀念有所轉變，過去傾向輔導有就業意願的人，非自願性求職者就可能成為不幸的人造成威脅，是否他們也能有客製化的就業服務，銜接社政部門跟教育部門。希望社會安全網不只有社政跟衛政，也要與教育部、勞動部整合，警政部門也扮演重要的角色。

肆、結語

一、衛生福利部呂政務次長寶靜

謝謝新竹市政府已提報社安網計畫，本部將儘速審查核定。

以下回應新竹市簡報所提須中央協助事項：

(一)107年度人力及經費依已進用員額核定：中央已向行政院報備3年之計畫，人力調整速度各縣市不一，新竹市政府第一年人力已補足中央予以尊重，惟不能超過計畫核定之總人數。

(二)儘速統一服務介接指標與流程串接：系統介接是大工程，

資訊系統的統一可提升個案服務效率，中央已在進行大數據分析、建立各項服務指標，每到新的段落都會找地方政府一起來討論。

(三)研修精神衛生法，精進強制治療機制：為了社區安寧有人希望趕快將患者強制就醫，但我們也要考量身心障礙者權利公約的精神，在社區安寧和人權尊重之間取得平衡，近期有些公聽會在進行，希望儘速完成修法。

(四)增列資本門補助部分：建議申請前瞻計畫爭取相關資本門之硬體設備，另有關策略二派案中心裡的辦公室設施設備可能不足，我們也在思考透過公益彩券回饋金以新的計畫補助地方政府。

(五)虞犯少年輔導與安置資源不足，增設跨區域輔導安置資源：司法國是會議中也提到這議題，可透過少年安置資訊系統與跨區資訊整合，相信縣市政府都知道如何整合需求與供給。

(六)社會安全網計畫之規劃、爭取經費及人力皆不易，它並未要替代民間部門的功能，而是重新建構公私協力模式，由公部門執行公權力介入的部分，至於服務的深化、精緻化與多元化，仰賴與民間共同合作，希望在座各位支持。

二、行政院林政務委員萬億

各位如果對社安網有任何建議，請提供書面資料或上衛福部網站，未來有任何問題我們一起來討論，謝謝大家。

伍、臨時動議：無。

陸、散會：下午 12 時 30 分