

「強化社會安全網地方政府溝通說明會」新北市 會議紀錄

時 間：107 年 5 月 15 日(星期二)上午 10 時

地 點：新北市政府消防局 9 樓大禮堂

主持人：林政務委員萬億、新北市政府許秘書長育寧 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、新北市配合「強化社會安全網」執行報告案。

報告人：新北市政府社會局張局長錦麗

參、綜合座談（發言暨回應摘要，發言單詳參附件）

一、發言人：新北市政府高風險家庭服務管理中心卓社工員立人

(一)兒少保護及高風險家庭集中派案後，通報單位多年來的認知將改變，需重新與受案窗口協調磨合，是否可對通報單位及受案單位進行基層訓練。

(二)案件在變化時風險、處遇也不同，派案窗口整併後，後端兒少保護及高風險社工的服務銜接及兩種資訊系統如何整合。

(三)有關資訊平台，中央目前努力在做觀護類系統的整合，我們須透過中央系統才能找到個案資料，中央是否可整合各種資料庫（社政、教育、衛政、出入境、司法等）並協助地方加以使用，以縮短服務輸送及個案訊息傳達時間，擴大資訊運

用於社會福利服務，同時也加強網絡間的綿密。

回應：

(一)新北市政府社會局：

新北市已有 2 個穩定的通報及服務系統(高風險家庭整合型安全網、家暴防治服務)，是透過綿密的教育訓練及相關機制所建立，現在中央希望統一派案，打破 2 個系統重新結合，我們擔心會影響效能效率，提高不穩定性。再者社工員要填報多個系統，恐增加工作負擔，希望中央資訊系統能先有效整合，我們啟動方案時才能發揮最大效能。

(二)衛生福利部保護服務司：

社會安全網計畫的目的是希望將個人介入模式改為以家庭為中心的工作模式，因此將現行兒保、高風險雙軌通報改為整合式通報，以融入家庭的觀點設計通報表，研擬過程中都會邀請實務工作者共同討論。集中受理篩派案的用意是要解決過去分流派案時標準不一的情況，透過一致性標準，解決大量通報、快速派案之困難。有關配合大量通報所需相應的資訊系統，本部正在積極規劃。

(三)衛生福利部呂政務次長寶靜：

本部簡報第 25 頁(個案管理系統)即說明，社安網並未創造另一個新系統，而是既有系統的微調及整合，所有個案轉介前就已分軌，無論是透過 113 專線、1957 專線、男性關懷專線或民眾自行求助，若已確定個案類型即可直接至各系統通報，無法判斷則透過諮詢紀錄表(約 1 至 2 頁)做分級分類分流處理。有關社福中心服務流程與脆弱家庭開(結)案指標及工作表單，已由社家署召開相關會議研商中，其目的是希望派案過程個案不漏接。至於自殺防治通報系統如何與集中派案系統介接，本部正在積極研擬。

(四)衛生福利部心理及口腔健康司

社安網的特色是未侷限在社政系統，個案不分社政、衛政，僅是介入角度及專業背景的不同，個案可能涉及的風險因子多，包括貧窮、精神疾病、自殺等，例如精神疾病合併家暴案件，我們正在努力整合衛政、社政資訊。因應各地區條件不同，未來我們也規劃讓心衛中心及社福中心有實體、準實體或虛擬的適度整合，促進個案多面向的處理。

(五)新北市政府許秘書長育寧

希望能釐清中央簡報第 25 頁個案管理系統，新北市的 2 套通報系統(高風險、兒保)已有穩定派案、分案機制，此次社安網將衛政體系中自殺防治通報、精神照護資訊管理等系統也納入集中派案中心處理以避免疏漏，請問過去疏漏的比例？為快速處理案件，進線後應第一時間就要分派家暴或高風險案，若將案子都先集中再篩案，恐會增加案件複雜度及派案時間。如果過去疏漏的比例不到 3%，可能較不符合成本效益。派案應透過「人」去協調，而非以「集中派案」的方式處理。

(六)衛生福利部呂政務次長寶靜

社安網策略二希望串接高風險家庭與保護性服務，策略三則整合加害人合併精神疾病與自殺防治服務，目前依然是 3 個窗口，保護服務的窗口在保護服務集中派案中心，精神疾病及自殺個案窗口仍在衛生局，惟當衛生局發現個案為家暴加害人合併有精神疾病時，即啟動社安網的個管及關懷服務機制，多了這個機制，讓高風險個案不漏接，需要高密度、公權力介入多的保護個案可進入集中派案中心被服務。策略二原則是不分流，高風險家庭個案的調查、評估應由縣市政府主政，而不是一開始就交給民間單位。

相關的資訊系統表單與服務流程有關，社家署、保護司已陸續召開會議討論，因各縣市作法不同，也會邀請地方政府共同討論研商。

(七)行政院林政務委員萬億

新北市簡報第 5 至 6 頁顯示，106 年高風險家庭通報案數比其他縣市高很多，不表示數量真的較多，而是各縣市政府對高風險的定義、解釋不同所致，造成新北市案量高。各縣市政府首先應做好系統內部整合，例如教育系統內整合輔導教師、特殊教育、社工師及心理師。其次是不同部門間的整合，例如教育局轄下的目睹兒也要跟家防、甚至就業系統等相關系統整合。

新北市簡報第 29 頁談到策略四整合服務體系，建議從小系統內或小系統間先整合，不需要拉到府層級才整合，例如新北市已有高風險、保護系統，就再將衛生、就業服務等系統介接進來。社安網並非要建立一個全新系統或另成立一個統一派案中心，而是提供一個所有縣市可約略遵循的方向。新北市原有的策略二系統已經很穩定成熟，不一定非得要怎麼做，但大家可一起思考更多跨系統、多部門、多專業的整合。集中派案中心是指一個派案的平臺，有跨專業評估團隊，而非真的要成立一個實體中心，主要是希望讓不同系統可以進入服務。

二、發言人：財團法人世界展望會新北市兒少中心陳代理主任信吉

- (一)充實社政、衛政人力立意良善，但需要配套完整的教育訓練，方能落實及強化社安網的協力機制。
- (二)建請中央併同考量民間團體專業社工人力逐年調薪，以利優秀人才久任，達致中央、地方、民間三方協力效果。
- (三)建請中央增列補助社工人員保險費，以利保障執行業務可能

衍生之風險，期以穩定服務人力留任。

回應：

(一)新北市政府社會局

1. 與本府合作的民間單位若覺得教育訓練不足，本府能隨時強化教育訓練的頻率與深度，並隨時與民間單位進行個案討論、聯誼等合作。依陳主任所言，中央要重新建構一個新系統，教育訓練一定要先行，避免混亂。
2. 有關社工薪資保障，原本中央給予各地方政府一些彈性，年資久的同仁薪資能逐年調整，且資深同仁能引領新進同仁，惟依社安網計畫，社工員薪資固定、未能逐年調整，恐將流失人才，希望中央能有因應對策，並給予如家暴、高風險服務等合作單位自主彈性，讓單位自行調整人力，讓人才專職久任。
3. 另有關社工員保險補助，不論是民間單位社工還是公部門社工都很需要，希望中央能提供團體意外險的保障。

(二)衛生福利部社會救助及社工司

1. 本部已規劃於今(107)年8月，針對新進社工人員進行社安網 Level 1 共通性課程訓練，1年年資以上的社工則另排定 Level 2、Level 3 課程，精進各領域專業知能。
2. 今年本部推展社福經費補助民間單位社工人員及督導專業服務費皆有提高，社工從3萬3,000元調升至3萬4,000元，督導從3萬7,000元提升至3萬8,200元，未來再考量依年資調整，並制訂標準給地方參採，讓人才專職久任。至於公部門社工薪資之調升，需要跨部會如人事行政總處等機關支持，未來希望朝向薪資及專業加給制度化方向規劃。
3. 社工員執業安全保險已納入本部公益彩券回饋金申請主

軸補助項目，透過意外保險補助，讓民間單位社工獲得保障；至於風險工作補助本部正積極爭取中。

三、發言人：財團法人善牧基金會小羊之家張督導曉芬

- (一) 補助社工保險或提升薪資都是比較後端的議題，社工在出勤時需要更高的保障，是否可在社安網計畫中增加以「警方陪同社工」的方式進行調查？現況是社工申請警政協助經常受拒，可否以更積極作為保障社工人身安全。
- (二) 過去我們將高風險家庭與家暴系統分開，現在高風險家庭中包含脆弱家庭和保護性家庭，通報指標是否改變？脆弱家庭指標何時產出？又是否有相應的教育訓練讓社工或一般民眾可更加了解？
- (三) 服務過程中當事人的意願相當關鍵，面對高危機案件，若加害人或有精神疾病的當事人拒絕服務，要由公部門還是私部門處理？
- (四) 高風險進案後會有縝密的判斷分案，接著就涉及多系統介入，包括社政、警政或教育等，許多方案係委託給民間單位，資源進入後要由政府部門還是民間單位做個案管理？若由民間單位個管，是否會有公權力的問題。

回應：

(一) 新北市政府社會局

有關警方陪同社工調查之建議，涉及目前體制問題，警察移轉案件給社工後，社工需在一定時間內調查並完成報告，感謝本府警政單位在面對高風險、高危機個案時都能大力協助社工員，若有不足，我們都能再連結相關資源。社安網若有脆弱家庭等新指標調整，希望中央能盡速周知以減輕大家疑慮。高危機、高風險個案主要由公部門進行個管，少數例外才以個案方式妥善處理。有關民間單位的指教，

新北市都會虛心接受，也會不斷滾動式修正，希望高風險家庭、家暴的家庭都能迅速得到保障。

(二)衛生福利部保護服務司

有關公私協力的個案管理，倘涉及需高度公權力介入的部分由公部門服務，屬支持性、非高度介入的個案則邀請民間單位參與協助。

四、發言人：社團法人新北市社工師公會周常務理事雅萍

(一)以社區為基礎的操作模式也應納入教育訓練，並由公部門社工透過以家庭為中心的評估及服務，統整社區需求，再與民間非營利組織協力提供跨局處服務。這也涉及對民間組織的補助，不應同於以往以個案為中心、以案量為思考的原則補助人力，而是以服務方案為補助基準。

(二)承上，以社區為基礎之模式，如何讓有需求、困難的社區民眾由被動轉為主動求助，如何促使社區中的社福中心成為友善入口、讓民眾知道可前往尋求服務，在目前大量通報機制下，案主都是非自願性案主，對社工來說是很大挑戰。

回應：

(一)衛生福利部社會及家庭署

社安網計畫係以家庭為中心、以社區為基礎，因此期待各縣市政府布建社福中心以達到普及，提高可近性及近便性，由中心擔任資源整合及運用窗口，建立以社區為基礎的服務。公部門與民間單位合作時，透過家庭訪視評估的服務機制，發現家庭異質性需求，輔導民間團體轉型發展異質性、差異性之多元性服務。社區民眾除可透過既有管道如警察局、公所等主動求助，也希望社福中心是民眾求助的立即窗口，有任何需求先由社福中心做篩檢及需求評估，再透過網絡合作方式進行轉介。

(二)衛生福利部呂政務次長寶靜

本部歷年來透過公益彩券回饋金補助各單位實施服務方案，目前正在了解立案的社區發展協會已參與哪些社安網工作項目，希望已合作的單位持續與公部門協力，並鼓勵更多單位加入社安網的服務方案。有關社工人力的培訓、志願服務人力如何成為社安網的夥伴，應由社工司協助規劃。慢慢要將社區發展協會拉入成為社區工作的夥伴，並透過經費補助他們提供服務。

(三)行政院林政務委員萬億

1. 有別於過去以個人為中心思考，現在是以家庭為中心，請社工司及相關部會調整思考委外服務時的經費及個案負荷量，使公私協力更為順暢。
2. 有關社區通報或求助管道的入口友善設計相當重要，相對於新北市主動清查高風險家庭的高效率，若是發生在一般鄰里社區，如何能透過社福中心或其他民間單位設計接近使用者的友善入口，我們將會到各縣市協助提醒。

(四)新北市政府社會局

新北市有10處社會福利服務中心，自詡為社會福利平台，串聯社區內各服務據點(含兒少、老人、單親、新住民等)，具備整合性的功能，且本局各業務科都發展公私協力方案，以彌補後端服務方案的不足，目的是不讓社工單打獨鬥，而是全局、全府都作為社工的後盾，落實以家庭為中心、以社區為基礎的服務模式。本市也運用社區民間單位資源，如區里平安箱、宗親會、同鄉會、發展鄉親相愛拉一把方案等，動員各種社會資源提供服務，朝向以社區為基礎、公私協力合作。

五、發言人：新北市政府高風險家庭服務管理中心解督導佩芳

- (一)新北市高風險案量明顯高於其他縣市並佔全國通報量近四成，係因新北市翻轉以往被動等待通報模式，改為「主動清查」之首創跨局處服務模式，發掘出更多高風險弱勢家庭，使其在安全網中不漏接，通報量因此大幅提升。例如：新北市政府警察局針對毒品人口、治安顧慮人口、矯治人口等家戶內的18歲以下兒少全面造冊，動員轄區派出所主動訪視，確認該戶兒少生活照顧情形。
- (二)有關社安網欲整併兒少保護與高風險服務，建立統一篩派案中心，考量新北市「高風險家庭整合型安全網」自100年推行，已建立「高風險家庭服務管理中心」為高風險案件統一受派案窗口，業辦理大量教育訓練，使網絡人員知悉高風險與兒少保護案件之差別，皆能於通報前端區辨；且已與新北市家暴暨性侵害防治中心建立穩定順暢、迅速之轉案機制，倘於受理案件時評估係屬對方單位權責，可直接於當日轉介，未有案件延宕或漏派情事。現行社安網設計兒少保護與高風險案件全數進入統一篩派案中心，將兩者通報表單整併，使過去由網絡人員通報至兒保或高風險系統做案件分流，改由篩派案中心人員以肉眼分辨受理單位，恐使急需時效的派案工作壅塞，尤其新北市高風險與兒少保護案量高，恐延宕處理時效。希望中央考量新北市已有穩定合作機制，於策略二兒少保護及高風險整併一案，擁有因地制宜之彈性空間。

回應：

(一)衛生福利部社會及家庭署

社安網計畫範圍係針對全國，因此有因地制宜的差異。新北市高風險家庭關懷服務的形式、功能與其他縣市不同，篩檢網絡的確較大，不一定適用其他縣市。過去高風險或兒少保案件各自通報，若受通報單位對案情有不同認知、

認為應由其他單位受理，恐造成灰色地帶，故藉由社安網做適度整合，避免有漏網之魚。未來也希望透過跨網絡資訊整合，在派案時能有完整個案資訊，以辨識各種風險。新北市已有跨局處整合的通報機制，若有必要可再做討論，因地制宜調整。

(二)行政院林政務委員萬億

新北市高風險通報相對周延、綿密，至於1萬多件通報案如何接續服務，依照新北市簡報第16頁，其流程是主動清查找出風險兒少黑數、單一通報篩案窗口及跨機關合署辦公、接著跨局處服務每月登打服務歷程，在此，各局處是否確依被通報者的需求，提供整合服務？跨專業的團隊評估是有必要且需要被提醒的。

(三)新北市政府社會局

本市高風險、兒少保護通報系統，係經過7年綿密的教育訓練，有高達9成的派案精準率，且社福中心內設有保護服務組，合署辦公，可隨時轉案。若成立集中派案中心，恐影響效能、效率，尤其涉及安全危機如家暴防治的個案，更需與時間賽跑。感謝政委及次長支持本市有因地制宜的空間，未來不足的地方會繼續精進，並協請我們的民間單位一同努力，也請中央允許給予彈性。

六、發言人：財團法人善牧基金會(靜心家園)李督導育晏

中央簡報第25頁跨部會資訊系統介接資料，係以家庭為歸戶進行管理，請問：(一)如何兼顧個案的個別隱私及安全保密性？(二)以家庭為歸戶如何進行管理？由何人管理？

回應：

(一)衛生福利部保護服務司

有關資訊系統保護性問題，將會在符合現有法規之規定下

使用，對於使用者的管理，也將訂定相關作業規範。

(二)衛生福利部呂政務次長寶靜

6歲以下弱勢兒童主動關懷方案，是成功利用資訊系統整合服務的例子之一。6歲以下兒童未被通報出生、未登記戶籍、未注射疫苗、未參加健保或未就學等，將來若父母親有毒藥癮或入監，可查詢相關資料。有關中央資訊系統是否開放各地方政府使用，且是以家戶資料而非以個人資料呈現，本部將再與各部會溝通，協調相關資訊提供方式及使用權限。

肆、結語

一、行政院林政務委員萬億

在此跟所有民間團體澄清，我們絕對需要更多的公私協力，社安網計畫只是調整過去公私部門角色、功能不清之處。舉例來說高風險服務在某些縣市部分委外、部分自辦，有些縣市則全部委外，又有些縣市不同區委外給不同單位，很多單位承接後無法處理涉及公權力的部分，也無法做跨部會協調，案量無法下降，我們希望解決相關問題。高風險家庭服務不只是做責任通報，更需要跨單位、跨系統整合，通報者也要承擔自己的任務，系統間需流通更多資訊以利評估，再適切分工提供服務。

二、新北市政府許秘書長育寧

感謝政委及次長同意在社安網計畫中，給予新北市因地制宜的空間，新北市也會以開放的態度與其他縣市接軌。新北市對於高風險家庭通報的指標是嚴謹的，且7年來我們的通報標準與中央一致，沒有鬆綁，也一直在網絡間、各局處間努力讓所有的系統一起合作、就自己的專業提供服務，感謝我們所有團隊的合作。

伍、臨時動議:無。

陸、散會:下午12時40分