

「強化社會安全網計畫」中 「未滿 18 歲通報案件服務分流輔助指引」之發展

吳書昀・王翊涵

壹、背景與目的

「如果我申請不到補助，乾脆帶全家去死一死算了！」這是過去兒少保護服務及兒少高風險家庭服務的社工員常遇到的「典型案件」。令實務工作者感到困擾的是，這位照顧者到底是一種情緒勒索但實際上不會做出什麼事？還是在暗示著要殺子自殺？這樣的案件應該要分派到兒少保護體系還是兒少高風險家庭方案進行服務？

「一位母親獨自撫養分別就讀小學四年級、小學五年級及國中二年級的三個小孩。因母親晚上需工作，三個孩子常獨自在家，大部分的時候會有一位親戚為孩子們準備晚餐，不過當兒少入睡後，親戚即離開。住家位處偏僻，四周沒有鄰居」。這戶家庭之前由兒少高風險家庭開案服務，但服務近一年了，社工員也盡責地持續跟母親討論安排替代照顧資源的方式，但母親或因工作忙碌，或因覺得孩子們年紀不小了不用特別另作安排，始終不見積

極改善。這類案件究竟屬於兒少保護中的「監護疏忽」？抑或是兒少高風險家庭指標中的「日常生活食衣住行育醫受到影響」？

兒少高風險家庭服務方案在設計上屬於支持性及補充性服務，當兒少的家庭之不利處境影響其權益與發展時，須及時介入以預防處境惡化並降低兒虐風險；兒少保護服務則強調當父母或兒少主要照顧者無法履行適當親職功能，以致兒虐事件發生時，須由公權力介入制止傷害，或作適當處置以確保兒少安全，屬於保護性及替代性服務。由於我國民眾對兒少保護觀念的提升，近年來不論是兒少高風險家庭或是兒少保護案件之通報均大幅成長，舉例來說，兒少高風險家庭的通報案件 2015 年已接近三萬件（29,831 件）；而兒少保護通報案件則自 2005 年的 10,722 件，增加至 2015 年的 53,860 件（衛生福利部統計處，2016a，2016b）。

兒少保護服務與兒少高風險家庭服務方案理想上應相輔相成，為服務的連續

體。事實上，兩個服務體系也有其共同點，例如「及早篩檢」的理念以及「以家庭為基礎」的工作模式。然，兒少高風險家庭服務與兒少保護服務在通報及處遇流程分屬不同系統與制度，因此實務現場中兩個服務體系漸生爭議，諸如：服務範疇有所重疊、行政流程運作不同步、通報表單與評估指標缺乏一致性基準、訪視頻率與服務規格的设计似不符合「支持性、補充性」與「保護性、替代性」之分工期待……等等，這些爭議導致分工權責的爭辯、行政能量的耗損、甚或「漏接」需要被服務的兒少（余漢儀，2014；李偉微、林筱筠、張庭璋，2016；鄭麗珍，2016）。

由上述可知，過去幾年來兒少保護服務與兒少高風險家庭服務在通報與篩派案階段一直存在著因「雙軌制」而產生的分工爭議。我國「強化社會安全網計畫」中明確指出，因缺乏一致性的評估工具，使通報人不清楚兒少保護及兒少高風險家庭服務範疇的差別，以致發生錯誤或虛報的比率偏高，不僅在分工上發生爭議，也造成專業服務能量遭到稀釋，損及接受服務者權益（衛生福利部，2018a：66）。針對這些現象，「危機救援不漏接」是「強化社會安全網計畫」中相對應的具體精進作為，期待輔導各地方政府建立具備跨單位派案及協調功能之集中受理與派案機制，以單一窗口的服務理念，由案件的受指派單位儘速進行訪視評估，以避免因分工或跨單位協調問題而影響服務的提供（衛生福利部，2018a：72）。

既然「雙軌制」造成兩種服務在受理通報與篩派案上的困難，那麼整合兩種體

系之通報及篩派案指標，發展「服務分流輔助指引」，依個案及家庭實際需求，將案件指派至各地的家防中心或社福中心進行評估及服務（即，服務分流），應為可行之方向。本文以 105 年度衛生福利部委託之「兒少保護與兒少高風險家庭評估指標整合研究」為基礎，透過未滿 18 歲之通報案件來說明服務分流輔助指引的發展歷程，以供實務工作者參考。

貳、實務檢視與分析

《兒童及少年高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫》（原稱《高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫》）實施已有十餘年，也已有具體成果，諸如：訂有通報評估指標共六項、擴大通報範疇、提供開案 / 不開案指標、完成法制化作業、制訂〈兒童及少年高風險家庭篩檢通報及處遇流程〉等。不過，各縣市兒少高風險家庭的通報、篩派案之處理方式仍不一而足，有些縣市由公部門受理通報、進行初篩與訪視評估、完成評估報告和處遇計畫後，才由民間單位接手提供處遇服務；有些縣市則以公部門為通報受案窗口，並進行初篩與派案，而民間單位則接續完成十日的訪視評估、30 日的評估報告、以及其後之處遇服務（鄭麗珍、吳書昀、陳宜珍，2016）。

兒少保護責任通報的品質以及相對應之策略與作法也同樣受到關注。相關研究指出，兒少保護責任通報的品質仍有待提升，實務現場經常發現責任通報者所傳之通報表單，有些出現個案姓名身分不詳、相關資訊缺漏，有些則有通報事由不符兒

少保護法定要件之情事，甚至少部分責任通報者為了避免違反《兒少福利及權益保障》第五十三條第一項之規定，出現了「卸責式通報」之作法，均凸顯了責任通報品質不佳的問題。通報品質不佳不僅影響了保護兒少的時效，更擠壓了社工員提供服務的時間（吳書昀、王翊涵，2016）。

可見兒少高風險家庭服務與兒少保護服務各自有其實施上的限制。除此之外，兩種服務體系在實務的通報與篩派案階段也出現分工爭議，本文分析歸納如下：

一、受理通報案件階段

首先，責任通報人員與兒少福祉息息相關，不論在兒少高風險服務或兒少保護服務中均扮演重要角色，過去衛生福利部雖訂有六項兒少高風險家庭的通報指標，並發展層級狀決策指引圖來引導兒少保護責任通報人員，然而責任通報人員為來自各行各業之從業人員，不一定具相關知能足以釐清「高風險」與「兒少保護」這兩種概念，且兩個服務體系的範疇本就容易因家庭或兒少狀況的變動而無法清楚切割；再加之兒少高風險家庭有 13 類責任通報人員，兒少保護有 11 類責任通報人員，責任通報人員對自己應扮演的角色易生混淆，導致實務上有錯誤通報、重複通報、卸責式通報等通報態樣之出現。

其次，對受理通報之窗口而言，全國除少數縣市外，過去兩個體系的通報係由不同行政單位受理（大致上兒少高風險家庭由社工科受理，兒少保護案件則由家庭暴力及性侵害防治中心受理）（吳書昀、王翊涵，2018）；通報時，亦使用不同的

通報表單，由通報人員自行判斷應通報高風險或兒少保護，誠如余漢儀（2014）所指，這增添了不同專業的「裁量」空間。受理通報端人員倘若發現通報案件為錯報或虛報，依現行作法需要「轉通報」，無法即時轉銜，以致增加跨單位溝通協調之行政成本，專業服務能量既遭稀釋也無法及時發揮。

二、篩派案處理階段

高風險家庭的風險因素影響家庭照顧兒少之功能，兒少保護之危險因子影響其人身安全（李偉微、林筱筠、張庭璋，2016），在《兒童及少年高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫》中訂有兒少高風險家庭的開案指標五項、不開案指標六項；兒少保護案件的篩選則可依據《兒童及少年福利與權益保障法》第 53 條的六類範疇，以及《兒童及少年保護通報、分級分類處理及調查辦法》辨識出需要緊急介入之兒少保護個案，決定通報個案的單位去向及處理的優先順序。

然而兒少高風險家庭與兒少保護的評估視角不同，可能造成個案服務錯置，即，兒少保護案件流入高風險家庭服務，或高風險家庭以兒少保護工作模式介入（吳書昀、王翊涵，2018）；另外，當家庭壓力持續升高，每項高風險家庭的風險因素都可能轉變為兒少保護之危險因子，若無一致的評估工具作為討論平台，同樣地，也會導致跨單位溝通協調之行政成本，並損及接受服務者之權益。

此外，在兩套不同的篩檢機制下，不開案、未派案的兒少去向為何？鄭麗

珍(2016)指出，兒少保護的篩檢率約31%，但沒有資料顯示69%未開案的兒少流到哪裡；至於兒少高風險家庭經篩檢後，有33.5%開案服務，23.6%轉介至其他服務(如兒少保或其他單位)，而42.9%不符合開案標準的也同樣不知去向。

兒少高風險家庭與兒少保護並非壁壘分明，只是服務上有不少重疊與模糊地帶，因此實務場域中開始出現整合通報表單、制訂統整性篩案指標與工具、建置篩派案單一窗口……等建議(李偉微、林筱筠、張庭璋，2016)，可見整合通報並發展服務分流輔助指引或可協助實務之運作。

參、研究方法

一、焦點團體的應用

我國「強化社會安全網計畫」重點策略之一為整合保護性服務與高風險家庭服務，為能突破「雙軌制」實務工作的困境，發展可行之通報案件服務分流輔助指引，以回應社會安全網的策略重點，本文以焦點團體作為資料蒐集的方式。焦點團體是研究者將訪談運用在團體情境中，透過催化參與者互動與討論的過程來達到資料蒐集的目的(鈕文英，2016)。焦點團體具有以下優點：(一)可以在較短時間內，針對焦點議題蒐集多位研究參與者的回饋資料；(二)團體互動可以激發多元觀點，研究參與者的視角會通過集體的的努力得到擴展，某些議題因此得以被深入的討論，甚至可以共同建構新的知識；(三)鼓勵研究參與者彼此對話，藉以觀察其用自然的語彙相互回應，進而了解其觀點；(四)

相對較為省時、省錢、易進行(陳向明，2016；鈕文英，2016)。運用焦點團體來蒐集兒少高風險家庭服務與兒少保護服務之工作者的實務經驗與意見，不僅能較為全面地分享過往經驗，更可從實務智慧中找出新的可能性，藉以發展整合性之篩派案分流輔助指引。

二、研究過程簡述

本研究的資料蒐集共分為兩個階段，第一階段的研究期程為2017年3月至12月間，由衛生福利部委託國立暨南國際大學研究團隊執行，主要在發展未滿18歲通報案件的服務分流輔助指引。考量直轄市之兒少保護與兒少高風險家庭的服務人口較多，且直轄市與縣轄市在分工與運作上也有所差異，經由詢問參與之意願後，共邀請桃園市、新竹縣、臺中市、南投縣、臺南市、屏東縣(由北至南依序排列)等六縣市之兒少保護實務工作者及兒少高風險家庭實務工作者參與焦點團體討論。就過去雙軌制之篩派案運作、兒少高風險家庭與兒少保護服務整合篩派案機制、分流輔助指引的概念與內涵等等議題進行討論。在形成服務分流輔助指引之雛型後，焦點團體重點乃邀請研究參與者提供實務上發生之兒少保護與高風險家庭的分工爭議案件，反覆討論其中的爭議點與矛盾處，藉以反覆思考與修正輔助指引。在第一階段的研究期程內，研究團隊共舉辦30場焦點團體，參與人次共219人次。

第二階段研究重點為修正與精進第一階段所發展出之未滿18歲通報案件服務分流輔助指引。此階段的工作由衛生福利

部保護服務司主責，於 2018 年 5 月至 7 月期間共召開五次會議，邀請臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市、宜蘭縣、苗栗縣共八縣市之地方政府代表，以及社會及家庭署、保護服務司等人員共同討論。其後，於 2018 年 8 月 16 日邀集 22 縣市社政與衛政代表、網絡單位及專家學者辦理工作坊，蒐集更多元的建議。經過上述兩階段的討論與修正，完成現行之「未滿 18 歲通報案件之分流輔助指引」（衛生福利部，2018b）。

肆、研究結果

本文依據兩階段的資料蒐集與彙整分析所發展之「未滿 18 歲通報案件之分流輔助指引」請見附件一。前述提及，「強化社會安全網計畫」的重要策略之一是整合保護性服務與高風險家庭服務，因此針對未滿 18 歲的通報案件，通報者（尤其是責任通報人員）無需再如過去般需先區分案件本身究竟是屬於「高風險」還是「兒少保護」，而是若發現或知悉兒少受到不當對待，即可使用「關懷 e 起來」系統進行通報。也就是所有未滿 18 歲通報案件均由單一開口進到各縣市的「集中受理通報及派案機制」中，接著再由篩派案專業人員依「分流輔助指引」來協助判斷該通報案件較適合由保護服務體系介入，或是由福利服務體系來提供脆弱家庭服務。

集中受理通報及派案之專業人員在進行服務分流時應蒐集哪些訊息？採納哪些訊息？又如何判斷這些訊息的重要性呢？本文建議有三個面向的重要資訊可加以蒐

集釐清，分別為：「兒少與其家庭之處境」、「父母/照顧者責任」以及「父母/照顧者接受服務的意願」。其中，以「兒少與其家庭之處境」為服務分流的優先依據，「父母/照顧者責任」為服務分流的第二層依據，至於「父母/照顧者接受服務的意願」則是服務分流的第三層依據，也是最難在篩派案的第一時間蒐集到的資訊。

在本小節中，首先說明服務分流輔助指引的三個重要面向，接著介紹如何使用關鍵問題以蒐集三個重要面向之資訊，最後提出兩個案例，示範輔助指引之應用，以下分別詳述之。

一、服務分流輔助指引的三個面向

本文蒐集實務工作者的經驗與意見，並分析實務上兒少保護與兒少高風險家庭服務於篩派案時所產生的爭議案件後，發現：1.「兒少與其家庭之處境」（兒少生命、身體是否有立即之危險；兒少或其家庭是否有接受協助之需求），2.「父母/照顧者責任」（父母/主要照顧者是否善盡照顧責任），以及 3.「父母/照顧者接受服務的意願」為三個蒐集資訊的重要面向，影響案件後續分流至「保護服務」或「福利服務」的決定。

（一）「兒少與其家庭之處境」是案件服務分流的優先考慮面向，面對通報進來的案件，篩派案專業人員首先應評估發生在兒少與其家庭的事件或現象是否會造成兒少生命、身體立即之危險。若兒少有生命身體立即之危險，則將案件分流至「保護服務」；若兒少並無生命身體立即之危險，而是有接受協助之需求，則可能

再依面向二「父母/照顧者責任」的相關訊息，進一步判斷要分流至「保護服務」或「福利服務」。

(二)「父母/照顧者責任」面向意指服務分流的評估重點在於通報案件的發生是否因父母/照顧者未善盡照顧責任所致。篩派案專業人員可依據案件本身顯現的樣態，或利用關鍵問題來詢問通報者以進行瞭解。若相關資訊顯示父母/照顧者未善盡照顧責任，而導致通報案件之發生，建議分流至「保護服務」；若通報案件之發生並非父母/照顧者的照顧不周所致，目前分流至「福利服務」，但建議也可視情況考慮「其他服務」。

(三)未滿 18 歲通報案件之分流輔助指引的面向三為「父母/照顧者接受服務的意願」。經過面向一或面向二的評估後，若篩派案專業人員得知兒少本身或其家庭確有接受協助或服務的需求，此時可盡量蒐集資料（例如利用關鍵問題來詢問通報者）以瞭解父母/照顧者接受服務的意願。若是父母/照顧者拒絕/逃避相關協助、延遲使用可用資源、或不願意使用資源（不願意改變），則建議分流至「保護服務」；但倘若父母/照顧者雖受不利因素影響（例如：貧困、失業、藥酒癮、精神疾病、智能障礙等等），但願意接受協助，或願意使用可用資源，則分流至「福利服務」。**值得注意的是，「父母/照顧者接受服務的意願」屬服務分流指引依據的第三層面向，並非所有案件都能在篩派案時就得知父母/照顧者接受服務的意願，可能只有某些過去有相關服務紀錄的兒少及家庭才得以瞭解其接受服務的意**

願，因此建議專業人員仍應先蒐集前兩個面向的訊息，作為服務分流的重要依據。

需要強調的是，「未滿 18 歲通報案件之分流輔助指引」的運用重點不是在於第一時間去區分不當對待的類型，而是盡量藉由某些可觀察的事件、現象，較有效率地開啟篩派案專業人員的服務分流工作（吳書昀、王翊涵，2018）。此外，並非三個面向的資訊在篩派案時都能齊全，因此專業人員應就可掌握之資訊、或是盡量蒐集資訊以進行分流。

本文發展「未滿 18 歲通報案件之分流輔助指引」的三個重要面向，這些面向將影響通報案件會被分流至「保護服務」或「福利服務」。此與美國兒少保護工作「分級回應模式」（Differential Response，以下簡稱 DR 模式）中篩派案之精神相呼應。

在過去，美國各州政府是以調查評估的方式（Investigation Response，簡稱 IR 模式）來回應兒少保護通報案件，然此作法自 1990 年代早期開始受到質疑與挑戰：首先，Schene（2005）指出 IR 模式被認為是對家庭的過度干擾。相關研究已指出，在兒少虐待或疏忽之通報案件中，有 90% 是因父母或照顧者缺乏正確或適當的教養觀念，或是缺乏支持資源，並非出於惡意，因此這些家庭需要的是預防性、支持性的服務，也需要與社區或兒童福利機構一起合作，讓這些家庭有能力提供兒少適切的照顧，以避免兒少落入保護安置系統（姜琴音，2015）。事實上，兒少的相關服務愈來愈重視「家庭參與」（family engagement）的價值，意即肯認個案家庭

的優勢，使其成為服務評估中的參與夥伴，以提升與維持該家庭在服務資源使用上的動機（Child Welfare Information Gateway, 2014）。其次，對家庭的服務通常是針對「特定事件」，如此一來限制了社工人員對家庭其他風險的觀察，也侷限了家庭所需的其他服務（Sawyer & Lohrbach, 2005）。此外兒少保護社工在 IR 回應模式下易面對兩個衝突議題：既要對於不當對待兒少的家庭進行調查與仲裁，又要對該家庭提供支持性服務。

DR 模式的提出被視為是因應 IR 模式困境的有效方法。對於兒少通報案件的受理，DR 模式是依據兒少所處危險的層級以及該家庭的特殊需求，進行篩案與派案的分級回應，然後為家庭提供不同的服務。符合兒少保護法定標準的案件，依緊急程度進行調查，然後施予保護性或替代性的服務；對於不符合兒少保護法定標準的通報案件，則對該家庭進行評估後，依其需要進行社區轉介服務或資源連結，以避免兒少虐待或疏忽等不當對待的情事發生（Child Welfare Information Gateway, 2014）。由上可知，本文所發展的「未滿 18 歲通報案件之分流輔助指引」之基本精神與 DR 模式有相呼應之處。

二、使用關鍵問題

為能協助篩派案專業人員可以具體蒐集三個重要面向的關鍵資訊，本文在焦點團體訪談中亦蒐集兒少保護與兒少高風險家庭服務實務工作者的實務經驗，彙整出以下數個關鍵問題。需說明的是，本文無法將所有關鍵問題一一列出，由於各個縣

市有其在地獨特性，因此建議各地方政府可進一步自行發展更具在地應用性的分流指引關鍵問題。

（一）面向一「兒少與其家庭之處境」關鍵問題舉例

1. 兒少有無受傷？兒少受傷的部位？兒少受傷的嚴重程度？有無立即接受協助 / 醫治的需求？
2. 兒少被傷害 / 不當對待的頻率？最近一次被傷害 / 不當對待的時間？
3. 兒少是否為被傷害或被不當對待的主要目標？
4. 父母（照顧者或家庭成員）傷害或不當對待兒少的原因？

（二）面向二「父母 / 照顧者責任」關鍵問題舉例

1. 過往父母（主要照顧者）對兒少的照顧或關心狀況？
2. 兒少受到傷害 / 不當對待後，父母（主要照顧者）表現出的態度為何？父母（主要照顧者）如何處理？處理的妥適性？處理的積極度？
3. 父母（主要照顧者）是否有防止兒少受到傷害 / 不當對待的作為？如果有，是哪些作為？

（三）面向三「父母 / 照顧者接受服務的意願」關鍵問題舉例

1. 通報者（或通報者所知悉的其他人員）是否有對這個家庭提供過什麼服務與資源？結果為何？
2. 通報者（或通報者所知悉的其他人

員)與這個家庭(父母或主要照顧者)討論過什麼議題(如:親職角色、照顧困難、經濟需求...等)?結果為何?

3. 這個家庭是否因同一個問題或現象被反覆通報?(在不同的時間點被通報)

三、「未滿 18 歲通報案件之分流輔助指引」的實例應用

此部分以兩個案例來說明「未滿 18 歲通報案件之分流輔助指引」的應用。

(一) 案例一

1. 案例說明：

案家為單親、低收入戶，母親獨自撫養四個小孩。被通報之兒少(案主)排行老大，就讀國二，其自小二開始即自理生活(例：自己洗衣服、自己上下學)，但是常處於衣著不當以及骯髒的情況(身上有異味及尿騷味，頭髮油膩未清潔，常多天沒換洗的衣服)，且案主還需負起照顧弟妹的責任。學校多次與母親溝通討論，發現母親的照顧功能不佳也不願改善，學校還開過個案研討會請母親來參加，但母親態度消極，學校因此進行通報。

2. 服務分流輔助指引之應用：

由此事件的資訊看來，明確的事件或現象是「兒少常處於衣著不當與骯髒的情況」，對照附件一「未滿 18 歲通報案件之分流輔助指引」，篩派案專業人員可從「三、疏忽一飲食、衛生衣著、居住環境不周」開始進行分流。依循指引，符合此通報事件的判斷為：(1)「面向一：兒少與其家庭之處境」當中的「兒少持續處於骯髒衛生或衣著不當的情形下」，不過

此例之案主的生命身體並無立即之危險，而是「有接受協助之需求」。(2)再進到「面向二：父母/照顧者責任」，通報資訊顯示案主常處於衣著不當與骯髒的情況與母親未善盡照顧責任有關。(3)接下來進到「面向三：父母/照顧者接受服務意願」，若案主母親拒絕/逃避相關協助、延遲使用可用資源、或不願意使用資源(不願意改變)，則分流至「保護服務」；若釐清後發現案主母親可能受不利因素影響(例如：智能障礙)，但可接受協助、或願意使用可用資源來滿足兒少之需求，則可分流至「福利服務」。

(二) 案例二

1. 案例說明：

案件由醫院所通報。通報事由是一名五歲之兒童在家外遭機車撞擊受傷。該位兒童之主要照顧者為母親，此母親照顧三個小孩，老大七歲，老二六歲，幼子五歲(即通報事件的案主)。某日該位母親帶 3 個孩子外出，母親走在前方並且一邊使用手機，三個孩子走在母親後方，結果幼子遭右側來車撞擊，造成手臂骨折及撕裂傷，送醫診治後雖需住院但無生命危險。

2. 服務分流輔助指引之應用：

由此事件的資訊來看，明確的事件是「五歲幼兒發生車禍致使身體受傷」，對照附件一「未滿 18 歲通報案件之分流輔助指引」，篩派案專業人員可從「一、身體不當對待」開始分流工作。依循指引，符合此通報事件的情境為：(1)「面向一：兒少與其家庭之處境」當中的「兒少的傷勢為家外成員意外所造成」，(2)接著

再以「面向二：父母/照顧者責任」進行分流評估，從此案件的通報資訊中可以看出案主在公園行走中遭右側來車撞擊，可能與「父母/照顧者未善盡照顧責任」有關（因母親獨自走在三個孩子前方滑手機，沒有特別關注孩子）；然而建議專業人員還是可以再以關鍵問題詢問並瞭解母親對於五歲案主受到傷害之後處理的妥適性與積極度，來判斷母親是否善盡照顧責任，以決定分流至「保護服務」或「福利服務」。

伍、討論與實務建議

集中受理通報及派案之窗口的服務分流佔有舉足輕重的角色，在我國「強化社會安全網計畫」強整合保護性服務與高風險家庭服務之際，不但不能再以過去的「分工視角」來分案，也需有相關工具，以協助各縣市之集中受理通報及派案之窗口盡可能的做出適當之分流回應。本文說明「未滿 18 歲通報案件之分流輔助指引」的發展與應用，根據前述之整理與分析，提出以下兩點討論：

一、「服務分流」強調及時回應兒少與家庭需求

「整合保護性服務與高風險家庭服務」其中之一的精進策略乃強調及時回應的「危機救援不漏接」，因此服務分流輔助指引的功能在於依據三類面向（兒少與其家庭之處境、父母/照顧者責任、父母/照顧者接受服務的意願），儘速將案件指派/分流至適當的體系中。由於案件分流

階段有其時效性，篩派案專業人員主要根據通報者提供的訊息，或者聯繫通報者釐清相關資訊來分流案件。因此「案件分流階段」尚無法掌握被通報的兒少或家庭之全貌，仍需接受案件指派的單位（或為保護系統，或為福利系統）後續進一步的訪視評估。

二、「指引分層」以蒐集不同面向之資訊

接續前述，使用服務分流輔助指引乃期待及時回應兒少與家庭需求，使得派案更為順暢、更具時效性，因此集中篩派案專業人員應保持專業上的彈性，當蒐集完前一層資訊就可判斷案件應分流至保護服務或福利服務時，便不一定需要再進到後一層之面向資訊的蒐集。值得討論的是，「父母/照顧者接受服務的意願」面向許多時候無法在第一時間釐清，建議各縣市集中篩派案專業人員能發展更切合實務的關鍵問題，以協助蒐集此項資訊；另外，「父母/照顧者接受服務的意願」已屬服務分流指引依據的第三層，建議仍應先蒐集前兩個面向的訊息，不宜單純僅以父母/照顧者「有意願」或「無意願」作為服務分流的依據，以免遺漏關鍵訊息！「強化社會安全網計畫」強調即時串接家庭資訊，因此「父母/照顧者接受服務的意願」面向更適用於兒少及其家庭過往有與社政系統（或其他系統）互動之紀錄者，集中篩派案專業人員可根據過往的紀錄，來初步判斷父母/照顧者是否有與服務體系合作之意願。

除上述討論外，本文亦提出下列兩項

實務建議：

一、分流輔助指引應更積極呈現與網絡合作的方式

目前的 18 歲以下通報案件服務分流輔助指引中，僅出現兩類服務，一為保護服務，另一為福利服務，然而「強化社會安全網計畫」強調構築一個跨體系的協力（inter-system collaboration）網絡，結合與協調不同部門、組織的財力、人事、行政資源，以提供更綜合、同步與個別化的服務（衛生福利部，2018a：42）。因此除了保護服務與福利服務外，也應善用其它網絡優勢，共同合作服務兒少。舉例來說，當家庭成員「出現危險舉動或衝突可能波及兒少」時，兒少或許成為了成人之間爭執與衝突的目睹受害者，此時學校三級輔導體系的介入與協助便十分重要。

二、分流輔助指引中宣示了兒少不是父母 / 主要照顧者的工具

觀察附件一可發現，「父母（照顧者或家庭成員）威脅或計畫要殺害兒少，或對兒少已出現殺害之舉」將會分流至保護服務。如本文在「背景與目的」所言，過去這類的案件究竟是該由兒少高風險家庭

服務還是兒少保護服務接手，一直困擾著實務工作者。本文建議，無論是計畫殺子自殺、或僅為「揚言」但實際上是為達到情緒勒索或威脅之目的者，都以兒保案件處理，因為兒少是獨立的主體，而非父母（照顧者或家庭成員）的工具。

本文說明了未滿 18 歲通報案件服務分流輔助指引之發展與成果，隨著輔助指引的使用，期待未來相關服務可重新聚焦在服務使用者上，而非前端的分工爭辯，以能確實發揮服務能量。此外，本補助指引原本僅單純整合兒少保護及兒少高風險服務，未必能回應「脆弱家庭」新界定的範疇，因此建議應持續精進與定期修正。最後需說明的是，透過「社安網事件諮詢表」進入系統的案件並不會經過這個輔助指引來進行服務分流，因此仍有可能出現服務錯置的狀況。

（本文作者：吳書昀為國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系教授；王翊涵為國立彰化師範大學輔導與諮商學系副教授）

關鍵詞：分流輔助指引、兒少保護通報、兒少不當對待、保護服務、福利服務

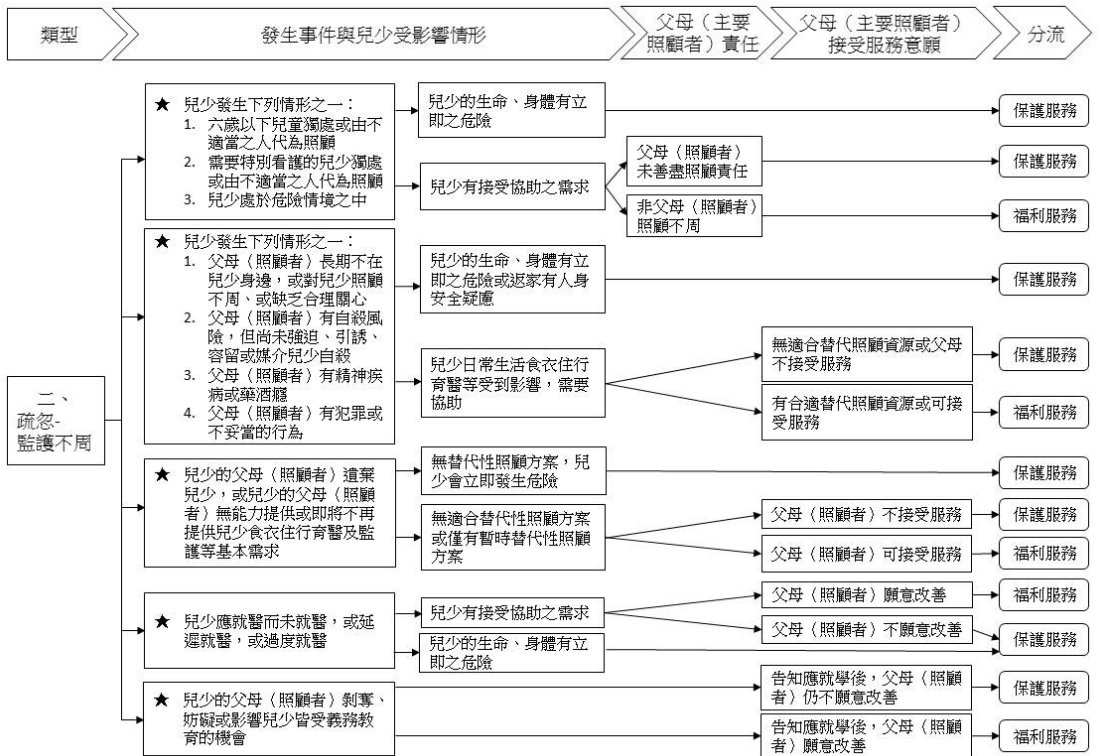
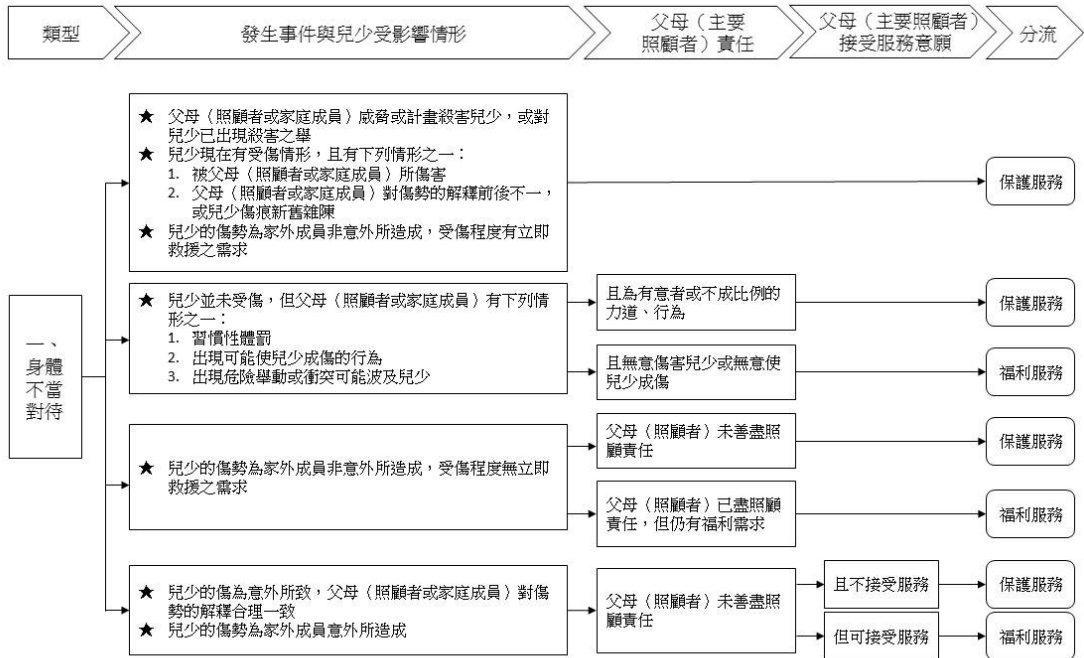
📖 參考文獻

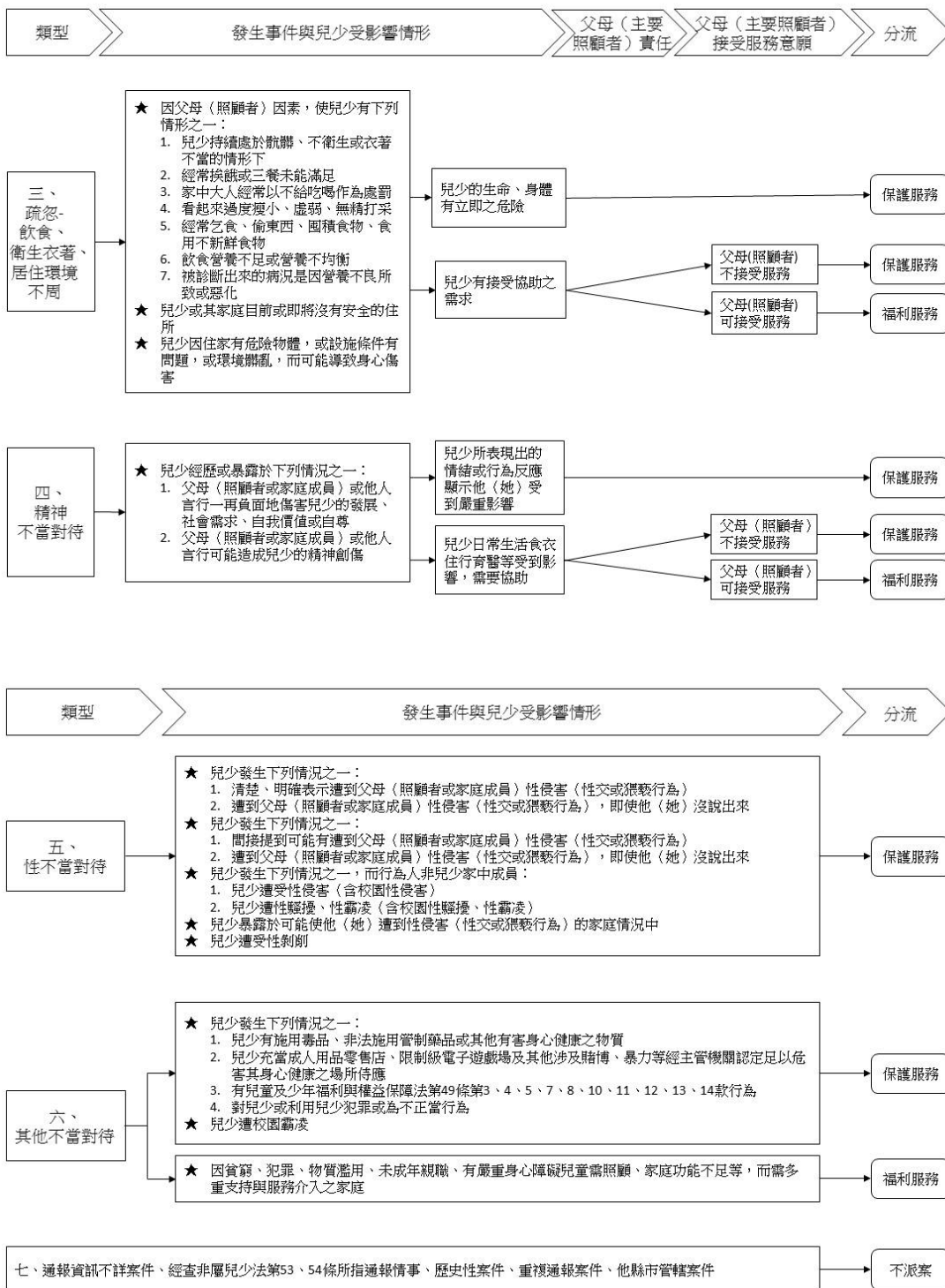
余漢儀（2014）。〈臺灣兒少保護的變革兼論高風險家庭服務方案的影響〉，《臺灣社會研究季刊》，96，137-173。

吳書昀、王翊涵（2016）。《優質兒少保護責任通報推廣計畫》。衛生福利部委託研究報告。

吳書昀、王翊涵（2018）。《我國「強化社會安全網計畫」中「未滿 18 歲之通報案件」的分流機制之簡介》。臺中市政府社會局 12 月電子報。

- 李偉微、林筱筠、張庭璋（2016）。〈屏東縣政府單一篩派案工作模式：以高風險與兒童及少年保護個案為例〉。《社區發展季刊》。156：1-13。
- 衛生福利部（2018a）。《強化社會安全網計畫（核定本）》。台北：衛生福利部。
- 衛生福利部（2018b）。《強化社會安全網計畫通報整合、服務流程及指標表單工作坊手冊》。台北：衛生福利部。
- 衛生福利部統計處（2016a）。〈兒童及少年高風險家庭關懷輔導處遇服務執行概況〉。取自 www.mohw.gov.tw/cht/DOS/DisplayStatisticFile.aspx?d=44961。
- 衛生福利部統計處（2016b）。〈兒童少年保護通報及個案數〉。取自 <http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/DisplayStatisticFile.aspx?d=31848&s=1>。
- 鄭麗珍（2016 年 8 月）。〈分析兒少保護與高風險家庭之實務現況〉，「105 年度兒少保護與高風險家庭服務共識研討會」。臺北。
- 鄭麗珍、吳書昀、陳宜珍（2016）。《兒少高風險家庭處遇服務督導及成效評估方案》。衛生福利部社會及家庭署委託研究報告。
- 姜琴音（2015）。《兒保工作的歷史發展與任務；兒童少年虐待的成因與相關理論；兒少保護網絡成員與資源》。取自 <http://www.hwwtc.mohw.gov.tw/att.php?uid=5731>。
- 陳向明（2016）。《社會科學質的研究》。臺北：五南。
- 鈕文英（2016）。《質性研究方法與論文寫作（二版）》。臺北：雙葉。
- Child Welfare Information Gateway (2014). *Differential Response to Reports of Child Abuse and Neglect*. Washington, DC: U.S. Department of Health and Human Services, Children's Bureau.
- Sawyer, R. & Lohrbach, S.(2005). Differential Response in Child protection: Selecting a Pathway. *Protecting Children*, 20(2&3): 44-53.
- Schene, P.(2005).The Emergence of Differential Response. *Protecting Children*, 20(2&3): 4-7.





（資料來源：吳書昀、王翊涵，2016；衛生福利部，2018b）