

脆弱家庭服務與保護服務的分級分工

行政院政務委員 林萬億

112.05.22

一、議題

1. 脆弱家庭與兒少保護各自設有開案門檻。
2. 開案服務比率僅3-4成。
3. 未開案者互轉比率不到1%。
4. 兒少保通報案經調查不開案者1年內4成再被通報。
5. 超過1/4兒少與家庭陷入通報、評估、結案的循環，卻未得到有效的服務。

二、個人及其家庭脆弱性與家暴風險(1/5)

需求面向	脆弱因子	參考樣態	家暴、性侵、性剝削風險
一、家庭經濟陷困需要接受協助	1. 工作不穩定或失業	(1) 長期失業 (2) 突發性失業 (3) 低薪非典就業	1. 失業 2. 貧窮 3. 工作壓力大
	2. 急難變故	(1) 天災、意外事故致貧	
	3. 家庭成員因傷、病有醫療或生活費用需求	(1) 醫療費用負擔沉重	
	4. 家庭因債務、財務凍結或具急迫性需求	(1) 財務周轉失靈致貧	1. 事業失敗 2. 被詐欺/脅迫

二、個人及其家庭脆弱性與家暴風險(2/5)

需求面向	脆弱因子	參考樣態	家暴、性侵、性剝削風險
二、家庭支持系統變化需要接受協助	1. 天然災害或意外事故等突發性事件致家庭支持功能受損	(1)天災受害致貧 (2)意外災害受害致貧	
	2. 家庭成員突發性變故致家庭支持功能受損	(1)家庭成員死亡、失蹤 (2)家庭成員入監服刑 (3)家庭成員重病	1.母親帶年幼子女(拖油瓶)與人同居/改嫁 2.非正式親友托顧
三、家庭關係衝突或疏離需要接受協助	1. 親密關係衝突(未達家庭暴力程度)或疏離致家庭成員身心健康堪慮	(1)家庭成員衝突 (2)離婚、同居	1.婚姻/親密關係失調
	2. 家庭成員關係衝突(未達家庭暴力程度)或疏離致家庭成員身心健康堪慮	(1)爭吵、分居、出走 (2)關係複雜	

二、個人及其家庭脆弱性與家暴風險(3/5)

需求面向	脆弱因子	參考樣態	家暴、性侵、性剝削風險
四、兒少發展不利處境需要接受協助	1. 具有特殊照顧需求之兒少，致主要照顧者難以負荷或照顧困難有疏忽之虞	(1)發展遲緩 (2)身心障礙 (3)重大傷病	1.不被期望出生 2.發展遲緩 3.身心障礙 4.過動
	2. 主要照顧者資源或教養知能不足，且無合適替代性照顧者或輔佐人	(1)主要照顧者缺位 (2)照顧資源匱乏 (3)未成年親職 (4)幼年子女眾多 (5)頻繁遷徙	1.兒童發展知識欠缺 2.因應壓力或衝突能力不足 3.情緒控制力差 4.物質濫用 5.未成年/年輕親職 6.精神疾病 7.人格違常 8.迷信、偏見 9.童年受虐 10.未送托/就學 11.托育品質差 12.失依

二、個人及其家庭脆弱性與家暴風險(4/5)

需求面向	脆弱因子	參考樣態	家暴、性侵、性剝削風險
	3. 兒少不適應行為，係因家庭功能薄弱致有照顧問題	(1)離家、遊蕩、自傷等。	1.偏差行為 2.小孩不好照顧(哭鬧) 3.結交損友
五、家庭成員有不利處境需要接受協助	1. 家庭成員生活自理能力薄弱或其他不利因素，致有特殊照顧或服務需求	(1)除長照需求外的特殊照顧需求	1.家庭照顧負荷過重 2.家庭照顧支持薄弱
	2. 疑似或罹患精神疾病致有特殊照顧或服務需求	(1)精神疾病需照顧 (2)醫療需求	
	3. 酒癮、藥癮等成癮性行為致有特殊照顧或服務需求	(1)物質濫用需照顧 (2)醫療或戒癮需求	

二、個人及其家庭脆弱性與家暴風險(5/5)

需求面向	脆弱因子	參考樣態	家暴、性侵、性剝削風險
六、因個人生活適應困難需要接受協助	1. 自殺/自傷行為致有服務需求	(1)自殺、自傷 (2)有自殺、自傷風險	
	2. 因社會孤立或排除的個人致有服務需求	(1)社會孤立 (2)社會連結薄弱 (3)支持資源短缺 (4)非遊民	
七、其他經評估認為有協助之必要者			

三、檢查點(1/2)

1.個人及家庭脆弱性指標是否完整？

A.社會弱勢、（家暴、性侵、性剝削）風險、需求、處境不利：

(1)家庭脆弱性：失業、住宅窳陋、低學歷與技能、慢性疾病與身心障礙或失能、精神疾病、貧窮（含衣食匱乏）、離婚/分居、物質濫用、遊民、難民、跨代創傷。

(2)兒少脆弱性：不被期待存在、發展遲緩、身心障礙、重大傷病、失依、被學校排除、結交損友。

2.個人及家庭脆弱性指標範圍大於家暴、性侵、性剝削風險因子。但是家暴、性侵、性剝削風險都應納入脆弱家庭指標。家暴、性侵、性剝削風險除少數突發性事件外，理應都可透過脆弱家庭服務達到預防效果。

三、檢查點(1/2)

3.個案管理可能帶來對社會工作的誤導（個案管理是針對**多重問題**且需要**多種助人者**同時介入的服務對象上，是社會工作的一種技巧/技術/策略。倘脆家社工使用個案管理的服務技巧，表示，已進行醫療照護、住宅、職業訓練、就業輔導、教育、緊急庇護、長照等資源與服務連結。）

- A. 高雄：確定脆家開案有1,162案(45%)需**個案管理**服務？
- B. 屏東：界定服務方案是個案管理？還是福利資源？

三、檢查點(2/2)

4. 開案率低的原因倘若是開案門檻（樣態、次數、程度）、迷思、成見。

A. 高雄市：(1) 兒少受傷情形輕微、(2)再受虐風險降低且親友支持系統佳、(3)受虐者知覺行為不當能自我反思、(4)家長不慎所造成之意外成傷。

5. 轉介機制的那個環節出現阻礙？高雄脆家轉兒保4件(0.15%)、兒保轉脆家20件(0.61%)。

A. 高雄：(1)提供後續處遇服務：福利服務22(0.4%)、轉介其他資源4,330(76.9%)。轉介其他資源是否須副知社福中心？

三、檢查點(2/2)

6. 重新檢視不同體系對**分級分工**的理解。脆家社工理解社福中心的三級預防嗎？解脆家社工對**保護服務**三級預防的理解與家防社工一樣嗎？保護社工理解**家暴**三級預防的多機構分級分工嗎？

A. 屏東：**重新檢視**社會福利綜合館的三級預防。

7. 從**再通報**案例分析找出修正成案指標調整與服務方法改進的方向。

8. 多重議題家庭如何跨體系多機構一起工作？

A. 屏東：釐清家戶**個案主體**為何？（正確說法應該是釐清家戶主要議題、關連議題（**成因與功能**）與介入期程（時機），決定**主責**單位（社工）與**協力**單位分級分工。

B. 屏東：清理困難處理個案，跨體系、跨機構找解方。（例如：行方不明、身心障礙。）

三、檢查點(2/2)

9. 檢視中央與地方服務資源投入的系統性、必要性、效益。

- A. 例如：兒少家庭關懷服務方案（保護司）家關員、育兒指導服務方案（社家署）育兒指導員、6歲以下兒少保護親職賦能計畫（保護司）親引員。
- B. 避免服務方案補湊，發展新方案的同時，必須檢討舊方案是否無效？新方案是否重複、浪費、混淆。

四、社安網社工的疑惑

Q1. 社福中心社工期待專精？

A. 能有效助人更重要。綜融與專精社工一樣偉大。

B. 屏東：為何要鼓勵脆家社工轉戰保護社工？適合專長、興趣比較重要。

Q2. 脆家社工可以進行預防家暴的親職教育、諮詢、資源媒合、轉介、服務連結嗎？

A. 可以，而且必要。

Q3. 家防社工可以進行資源開發、資源媒合、服務連結？

A. 可以。但是，如果回到各體系、機構各自從頭做起，社安就沒有「網」了。

B. 屏東：以全人照顧的思維盤點服務需求。（社會工作介入的個人與家庭生命歷程思考）

Q4. 脆家社工、保護社工的社會工作回到只是個案工作嗎？

A. 當然不是。社會工作包括針對個人、團體、社區、組織、體系、政策，都視需要同時進行。

五、解決問題

- 1. 開啟對話。** 從個案討論中發現爭議點、溝通歧見、討論解決方法、試行之後再調整。
- 2. 專家督導。** 遇到困難處理個案，召開個案研討，請專家督導。
- 3. 資源布建。** 資源（機構、方案、活動）不足請地方政府各相關局處、中央政府列入年度計畫，加緊布建。
- 4. 網絡合作。** 善用各體系、各機構、跨專業的資源，才不會覺得自己負擔沈重。

五、解決問題

- 5. 提升知能**。滾動檢討個人與家庭脆弱性指標、加強個人與家庭評估知能、確認分工與轉介規則、交流介入策略。
- 6. 建立共識**。以兒少（身障）最佳利益原則、以家庭為中心、以社區為基礎的精神來處理跨體系多機構分級分工。
- 7. 專業承諾**。不只是完成交辦作業、做完分內工作、完成任務，而是有效地解決個人及其家庭的困境，為社會增添一份安全。

謝謝聆聽
敬請指教