兒少保護家庭處遇服務評估決策模式
工作人員服務手冊

兒少保護家庭處遇服務評估決策模式

目　錄

前言.....3

手冊使用說明.....4

第一章：理念篇.....5

單元一：基本觀念.....6

一、　什麼是家庭處遇服務？.....6

二、　家庭處遇服務的發展與立法沿革.....8

三、　復原力觀點的家庭處遇服務.....9

第二章：實務篇.....11

單元二　誰要來做？(WHO).....12

一、　家庭處遇服務之團隊.....12

二、　職責與分工.....13

三、　角色定義.....13

單元三　怎麼做-服務流程(HOW).....16

一、　家庭處遇服務流程.....16

二、　各服務階段說明.....17

17

單元四　怎麼做-家庭功能評估表操作說明(HOW).....23

一、　家庭功能評估目的與功能.....23

二、　家庭功能評估表使用者.....23

三、　家庭功能評估表使用時機.....23

四、　家庭功能評估表思考路徑.....24

五、　家庭功能評估表填表說明.....24

六、　家庭功能評估表具體內涵說明.....27

Q&A.....41

附件 1-兒童少年保護家庭處遇服務個案家庭功能評估表.....46

附件 2 - 資源網絡清單.....49

前言

兒少保護家庭處遇服務計畫之規劃與執行，有賴相對應之處遇服務資源、評估指標及系統化評估工作，並透過標準化的服務流程提供品質一致之個別化服務。

我國兒童及少年福利與權益保障法第 64 條規定：「兒童及少年有第四十九條或第五十六條第一項各款情事，或屬目睹家庭暴力之兒童及少年，經直轄市、縣（市）主管機關列為保護個案者，該主管機關應於三個月內提出兒童及少年家庭處遇計畫；必要時，得委託兒童及少年福利機構或團體辦理。前項處遇計畫得包括家庭功能評估、兒童及少年安全與安置評估、親職教育、心理輔導、精神治療、戒癮治療或其他與維護兒童及少年或其他家庭正常功能有關之協助及福利服務方案。」

因此、衛生福利部於 103 年度委託財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會承接「標準化之兒童少年保護家庭處遇計畫評估指標及服務流程研發計畫案」，期待藉由「兒少保護家庭處遇計畫評估決策模式工作手冊」的訂定，提供兒少保護社工具一貫性的服務理念與內涵。

手冊使用說明

本手冊旨在介紹兒少保護服務中的家庭處遇服務，包含概念、服務流程及評估工具。主要分為兩個章節，第一章為理念篇，呈現於單元一「基本觀念」，係說明「為什麼有家庭處遇服務」，說明兒少保護服務中，家庭處遇服務的概念、發展與立法沿革，並介紹貫穿整體服務的復原力觀點。

第二章為實務篇，介紹家庭處遇服務的具體操作方法，包含「誰來提供服務」、「如何提供服務」，依據不同主題發展為三個單元。單元二介紹「誰來做」家庭處遇服務，列出參與家庭處遇服務的網絡成員，並羅列其職責與分工；單元三則進入服務流程的介紹，解釋流程修訂重點，詳述各服務階段的工作步驟及內容；單元四以家庭功能評估表的操作說明為主，包含目的、功能、修訂說明、使用者、使用時機等，也在本單元中帶領工作者一同了解該表的思考脈絡，再針對填表時應注意的事項、具體的內涵進行說明。

最後，透過「Q&A」列出執行家庭處遇服務的常見問題，針對常見疑問列出相關解釋與說明；附件包括家庭功能評估表（附件 1）及資源網絡清單（附件 2，以類別區分的概念提供空白表單，引導實務社工在進行家庭處遇服務時，可以考量並適度連結的資源網絡，以便實務工作者連結相關資源，提供更有系統的服務）。

接下來，我們將依照前述結構、正式進入本工作手冊，希望無論是在兒少保護領域投入多久的妳/你，本手冊都能提供妳/你所需要的協助、GO～～～

第一章：理念篇

單元一：基本觀念

社會文化的變遷下，家庭觀念、結構已呈現多元、複雜的面貌；無論家庭如何變化，家的概念仍牽繫每個家庭成員。然，兒少雖由家庭提供照顧，但並非每個家庭都能提供妥善的環境，有時因外在資源、機會的缺乏，照顧者或兒少個人的能力受限等因素，使得家庭功能的運作受阻，甚至發生不當照顧、惡待兒少等情形。這時，國家便有責任介入家庭，提供支持性、補充性及替代性的服務，提供資源，建構適合兒少成長的環境，助家庭恢復其功能。

兒少保護工作逐漸採行以「家庭」為「處遇」的概念，源於美國 1980 年代福利改革方案，其回應 1960 至 1970 年代大量進行兒少家外安置狀況的探討與反思，強調應發展以家庭為核心的預防性服務，並以「兒少是否曾接受家外安置服務」為區隔，逐步開展符合不同需求之家庭維繫與家庭重整方案。此以家庭為中心的處遇觀點，遂成為我國家庭處遇服務之濫觴。

一、什麼是家庭處遇服務？

家庭處遇服務是兒少保護工作的核心。以家庭為中心的處遇內涵，更展現社會工作專業的多元性及藝術性，以下將就其定義、法源依據、服務對象及類別分別說明之。

（一）家庭處遇服務定義

在社會工作專業服務中，家庭處遇服務是指社工員(師)及其他專業人員，依照家庭的需求、能力、問題及資源等特殊性，擬定個別、獨特的服務目標與計畫，設定執行期程，陪同服務家庭共同執行計畫，過程中適時引進資源、排除阻礙，協助提升服務家庭的能力，進而使家庭恢復功能之服務。雖然目前各社工領域皆已使用以家庭為核心的處遇，惟本工作手冊指稱之家庭處遇服務，係指由各直轄市、縣（市）政府主管機關接獲疑似兒少保護案件之通報後，在 24 小時內進行分級分類處理（兒童及少年福利與權益保障法第 53 條），社工員（師）經訪視評估後，列為保護性個案，並依兒童及少年福利與權益保障法第 64 條所提供之服務。

Whittaker、Kinney、Tracy 與 Booth（1998）指出家庭重整和家庭維繫模式的特色為在有限的時間內，提供整合性的服務內容以強化家庭功能，處理危機事件，連結資源提供支持以減少家庭孤立，同時提出共同要素分述如下：

1. 所服務家庭處於緊急危機中且視為有改變、改善的可能性。

2. 提供密集、具彈性的服務時間和方式。
3. 隨時評估並確保兒童是安全的。
4. 以家庭為單位、以家庭需求為主提供服務，而非僅視兒童、少年或父母為問題的個體。
5. 提供服務的場域不限於家庭，也可以在社區、學校等。

（二）法源依據

兒童及少年福利與權益保障法第 64 條規定：

「兒童及少年有第 49 條或第 56 條第 1 項各款情事，或屬目睹家庭暴力之兒童及少年，經直轄市、縣（市）主管機關列為保護個案者，該主管機關應於三個月內提出兒童及少年家庭處遇計畫；必要時，得委託兒童及少年福利機構或團體辦理。

前項處遇計畫得包括家庭功能評估、兒童及少年安全與安置評估、親職教育、心理輔導、精神治療、戒癮治療或其他與維護兒童及少年或其他家庭正常功能有關之協助及福利服務方案。」

（三）服務對象

依兒童及少年福利與權益保障法第 64 條第 3 項，被列為兒少保護之個案，處遇計畫之實施，兒童及少年本人、父母、監護人、其他實際照顧兒童及少年之人或其他有關之人應予配合。

（四）家庭處遇服務之類別

1. 家庭維繫服務（family preservation services）

經主管機關社工員（師）評估列為保護性個案後，考量兒少之安全、再受虐風險等狀況後，經評估可繼續留在家中；此時，社工員（師）必須與家庭成員、其他服務網絡共同工作，提供支持性或補充性的服務，設定彈性且個別化的目標，協助提升家庭及兒少的保護因子，並增強家庭面對危機及解決問題的能力。

2. 家庭重整服務（family reunification services）

經主管機關社工員（師）評估列為保護性個案後，認為兒少安全堪慮、有再受虐之風險、不適合繼續留在家中者，遂依法進行家外安置（親屬安置、寄養安置、機構安置等）。期間透過持續與原生家庭、兒少及其他服務網絡合作，提供服務維繫親情，提升家庭功能，排除不利返家的因素或創造更多有利返家的情境，如親子會面、漸進式返家等方式，計畫性逐步地讓兒少返回原生家庭。

3. 追蹤輔導

經主管機關社工員（師）評估列為保護性個案並經家外安置之兒少，於其結束安置返家後，社工員（師）須依兒童及少年福利與權益保障法第 59 條，提供後續追蹤輔導至少一年，此為兒少保護家庭處遇服務工作的一環。追蹤輔導期間，社工員（師）應持續進行安全評估、風險評估、家庭功能評估等，服務至少一年後，確認兒少是否未再有受虐情事、其安全無虞、再受虐可能性低、家庭功能提升或恢復、達到家庭處遇計畫目標等。

二、家庭處遇服務的發展與立法沿革

我國兒少保護家庭處遇服務之相關立法，也參照國際間對於兒童福利的重視，符合以家庭為本的潮流。以下針對家庭處遇的發展與我國立法沿革進行概略介紹。

(一) 家庭處遇服務的發展

家庭處遇服務可分為家庭維繫服務（family preservation services）及家庭重整服務（family reunification services）。過去的兒少保護服務，常使用家外安置為策略，將受不當照顧的兒少帶離原生家庭，目的是讓兒少獲得穩定照顧，利於身心發展；但因行政考量、機構規定或家庭變動而轉換兒少安置處所的狀況不勝枚舉，致兒少無法建立安全的依附關係，更因此錯過與原生家庭修復關係、恢復家庭功能之機會。然，造成兒少保護案件的因素多元複雜，除歸因於施虐者個人行為問題外，環境壓迫、資源取得的限制與社會排除等外在環境因素也不容忽視。隨著兒少福利觀點的改變，兒少及其照顧者之權益受重視，且兒童與其家庭的連結及維繫對社會有穩定社會發展的功能，因此政府應以「家庭為中心」，提供此類弱勢家庭支持性服務，除非危及兒少生命安全或家庭工作窒礙難行，否則應盡量讓兒少留在家中成長（彭淑華，2006；郭靜晃，2008；鄭麗珍校閱，2011）。儘管各國對於家庭處遇服務方案的名稱、服務方式不盡相同，但「以家庭為本」的服務取向儼然已成為兒少保護服務的趨勢。

(二) 家庭處遇服務的立法沿革

我國制度性的兒少保護工作始於 1973 年的「兒童福利法」，1993 年修正通過後確立以「兒童最佳利益」為處理兒童事務之最高原則，針對有關兒童保護相關條文，如強制通報、安置保護、監護權轉移及主管機關權責等加以規範。2003 年將原有「兒童福利法」及「少年福利法」合併修正為「兒童及少年福利法」。該法中，對於保護工作列有專章，實施兒少保護個案家庭處遇服務計畫，

同時加重政府協助父母管教子女之責任，以督促政府發揮支持、補充或必要時替代家庭的功能。

2002 年，內政部兒童局訂定並積極推動「受虐兒童家庭維繫及家庭重整服務實施計畫」; 隔年（2003）便通過「兒童及少年福利法」，明定主管機關應針對兒少保護個案提出家庭處遇計畫。2011 年「兒童及少年福利與權益保障法」更以「發展取向」作為推動兒少福利服務的價值信念。明確規範政府或民間機構團體應提供的服務。依法編列經費補助民間團體，以協助地方政府辦理兒少保護個案家庭處遇服務，服務內容包含家庭維繫服務和家庭重整服務。家庭重整服務對象為家外安置的個案，而「兒童及少年福利與權益保障法」第 59 條規定，直轄市、縣（市）主管機關對於結束安置之兒童及少年，應續予追蹤輔導至少一年，故部分縣市家庭重整服務包含結束安置返家的追蹤輔導。張紉（2012）提醒政府及民間除了依法提供處遇服務外，應提供更多強制性、補充性及支持性的政策及措施，使兒少在自然環境中成長、發展。

從兒童及少年相關立法的沿革可知，我國兒少福利早期側重殘補性保護服務，至今已逐漸重視兒少的權利、自由及選擇，主要照顧者的權利義務更顯重要。政府除了強勢介入家庭、保護兒少外，亦需提供家庭支持性、補充性的服務，建構支持性的制度，營造兒少健全發展的環境。民間及政府為此目標共同推動修法，使制度與理念並行，讓「以家庭為核心」的觀念能有效落實。

承上，我國兒少保護的服務主體，已從兒少個人延伸至整體家庭，法律明文規定縣市政府應對兒童及少年保護個案提出兒童及少年家庭處遇計畫（兒童及少年福利與權益保障法第 64 條）。家庭處遇工作自 1993 年推展迄今已逾 20 年，因應社會變遷、家庭結構改變、文化多元性、兒童及少年福利與權益保障法修法等因素，各縣市依據現有資源發展多樣化的服務型態和服務方案，但也因此造成各縣市、單位間服務的差異，使跨縣市、跨單位合作不易，服務品質難以維持。惟，有效的家庭處遇服務有賴各單位之合作，訂定適切的服務計畫，前者需清楚分工、具體規範，後者則要建構一致標準，方能在複雜多元的服務中確保服務品質不因服務差異而改變，而服務流程也不因縣市個別化的差異，漏接任何需要服務的家庭。

三、復原力觀點的家庭處遇服務

(一) 什麼是復原力？

復原力為個體在面對逆境時仍能保有正向態度及適應的動態過程，相信自己有能力，並能透過增加保護因子、降低危險因子來達到正向適應的結果，保

護因子涵蓋個人、家庭及社區（李雅敏，2005；常欣怡、宋麗玉，2007）。綜合國內外文獻歸納出復原力的三大特性：個體具有一種能力與特質、個體與環境相互作用的結果、目標是朝向積極正向的結果（吳庶深、黃菊珍，2009）。過去看待人的問題多由心理病理學作為研究焦點，而復原力概念不探討人的問題成因及治療補救方法，而是看重人的能力，關注人們在逆境中藉由何種保護因子達到正向適應的過程，透過保護因子的交互作用，使其身處具威脅性環境仍能成功適應（白倩如、李仰慈、曾華源，2014）。

(二) 如何以復原力觀點執行家庭處遇服務？

以復原力觀點執行家庭處遇服務時，服務對象除兒少本人外，更包含家庭及其成長的環境。Walsh（2002）提出家庭復原力架構，包含信念系統、組織型態及溝通與問題解決過程。三面向是有優先順序，通常當家庭面對困境時，家庭信念系統先啟動，包含家庭如何定義逆境；接著調整家庭組織型態，最後透過清楚、開放的溝通，找到解決策略（李雅敏，2005；趙善如，2006）。

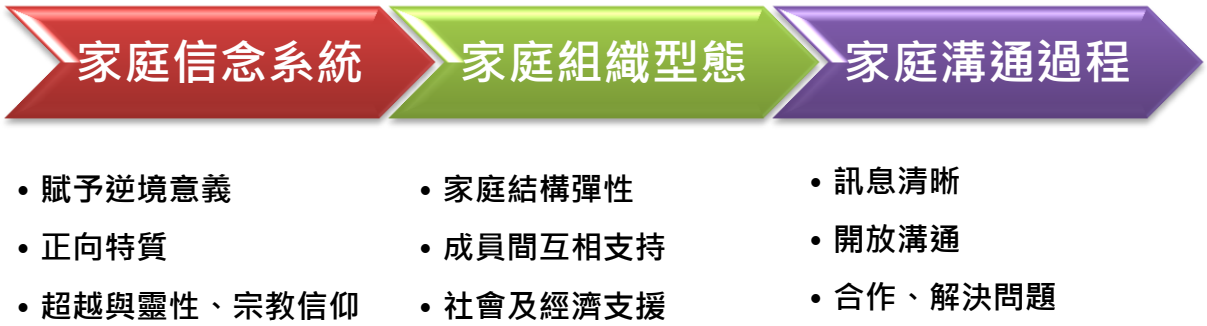


圖 1 ：Walsh（2002）家庭復原力架構

在此架構下提供服務，首先需要理解家庭是如何定義逆境、面對困難，透過情緒的開放、包容，具體擬定解決問題的方法，若進一步藉著靈性或信仰的支持，更能使家庭保持正向力量，共同朝目標前進（李雅敏，2005）。再者，家庭組織必須保持彈性，成員間互相支持，提供資源連結並有效利用，因應困境帶來的壓力。最後，協助家庭成員建立清晰、開放的溝通型態，適時澄清並能表達安慰及關懷，則能展現家庭復原力並有效處理危機、面對挑戰。

因此本工作手冊將復原力觀點納入家庭處遇服務，持續進行家庭功能評估，希冀經由家庭及兒少保護因子的檢視，看見家庭能力與需求，降低兒少再受虐風險，進而發展與提升家庭及兒少的復原力，建構合宜兒少成長之家庭環境。

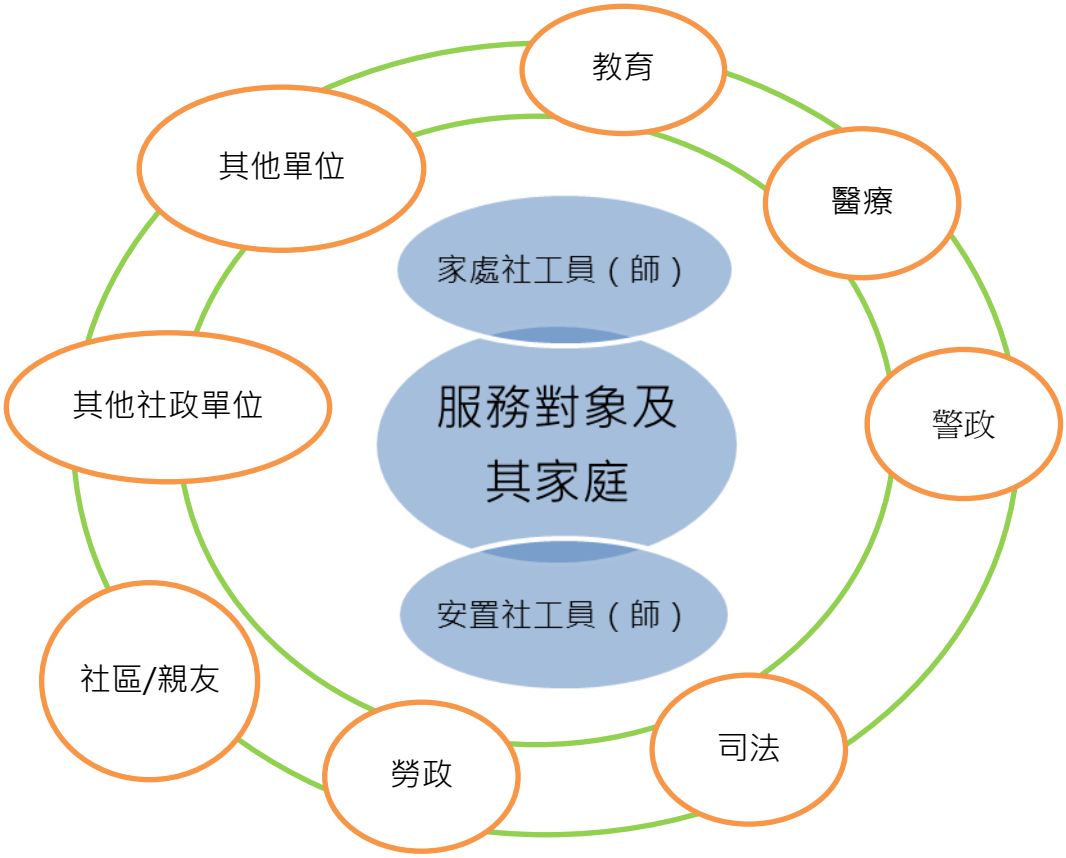
第二章：實務篇

單元二　誰要來做？(WHO)

一、家庭處遇服務之團隊

兒少福利是跨專業的服務，兒童及少年福利與權益保障法第 7 條明定各主管機關的權責劃分，其中兒少保護服務為兒少福利中專業密度最高的保護網。兒少保護不僅是維護兒少的安全，更關注兒少成長的環境—家庭，除了考量家庭的物理環境、經濟狀況、身心健康等具體面向，更包含看不見的能力、需求、信念等因子的評估。服務對象面對困境，早有一套慣用但不一定合適的應對方式，若期待家庭在接受服務後能有所改變，準確判斷其需求、擬定契合計畫、確實執行等便是家庭處遇服務的重點。

而無論社工員（師）再怎麼努力，兒少保護服務家庭的多面向需求，仍難以孤軍奮戰來達成處遇目標。若能加入各專業人員，並發揮所長，共同陪伴服務家庭，以專業知能、技術及團隊合作編織兒少保護網，便能使服務發揮最大成效，協助家庭面對社會環境變遷、個人能力限制所帶來的挑戰。家庭處遇服務團隊，依照家庭需求有不同的組成，但主要仍是由家處社工員（師）[1]為團隊的核心成員[2]，評估、執行的過程中，視服務家庭的需求連結勞政、衛政、教育、警政、社區、司法及其他社政單位等其他網絡（見下圖 2 ）共同提供服務。



[1]家處社工員（師）指主管機關主責社工員（師），以及當方案委託時之受託單位主責社工員（師）。

[2]若為家庭重整個案時，受委託提供家外安置服務之安置社工員（師）亦為是。

圖 2 ：家庭處遇服務團隊

但如何讓多專業的團隊建立一致的目標呢？在此，我們必須謹記，家庭處遇服務立基於服務對象及家庭的整體需求，而非單一專業的使命、理想實現。據此，在家庭處遇服務中，多專業團隊應確立清晰的權責分工，保持溝通管道的通暢，透過即時互動、交流，使團隊成員能掌握家庭的動態，視情況調整服務方向，才能擬定符合家庭需要的服務計畫。

二、職責與分工

不同職務的專業人員，在家庭處遇服務中扮演不同角色，提供不同的專業服務，依下表大略說明各專業的工作內容，而實際執行仍需依據家庭的個別需求彈性調整。家庭處遇服務中，主要服務提供者為家庭處遇社工員(師)，包含：主管機關主責社工員（師），以及當方案委託時之受託單位主責社工員（師），依實際執行或委託狀況而定；但其他專業仍需要在服務中共同提供專業建議、協助，提供社工員（師）評估之參考（詳見表 1、表 2)。

三、角色定義

（一） **家庭處遇社工員 (師):** 須針對列為保護性個案，擬定家庭處遇計畫與提供服務之社工員（師）。

1. **主管機關主責社工員（師):** 主管機關須依兒童及少年保護通報及處理辦法第 10 條，應由社會工作人員實施個案管理，結合相關資源，提供兒童及少年及其家庭相關處遇服務之社工員（師）。
2. **受託單位主責社工員（師):** 受主管機關委託之兒童及少年福利機構或團體，其辦理家庭處遇服務之社工員（師）。

（二） **安置社工員 (師):** 針對家庭重整服務中，提供安置兒少服務之社工員（師），包含親屬安置社工員（師）、寄養安置社工員（師）或安置機構社工員（師）。

表 1：家庭處遇服務團隊工作內容表 - 主要提供者

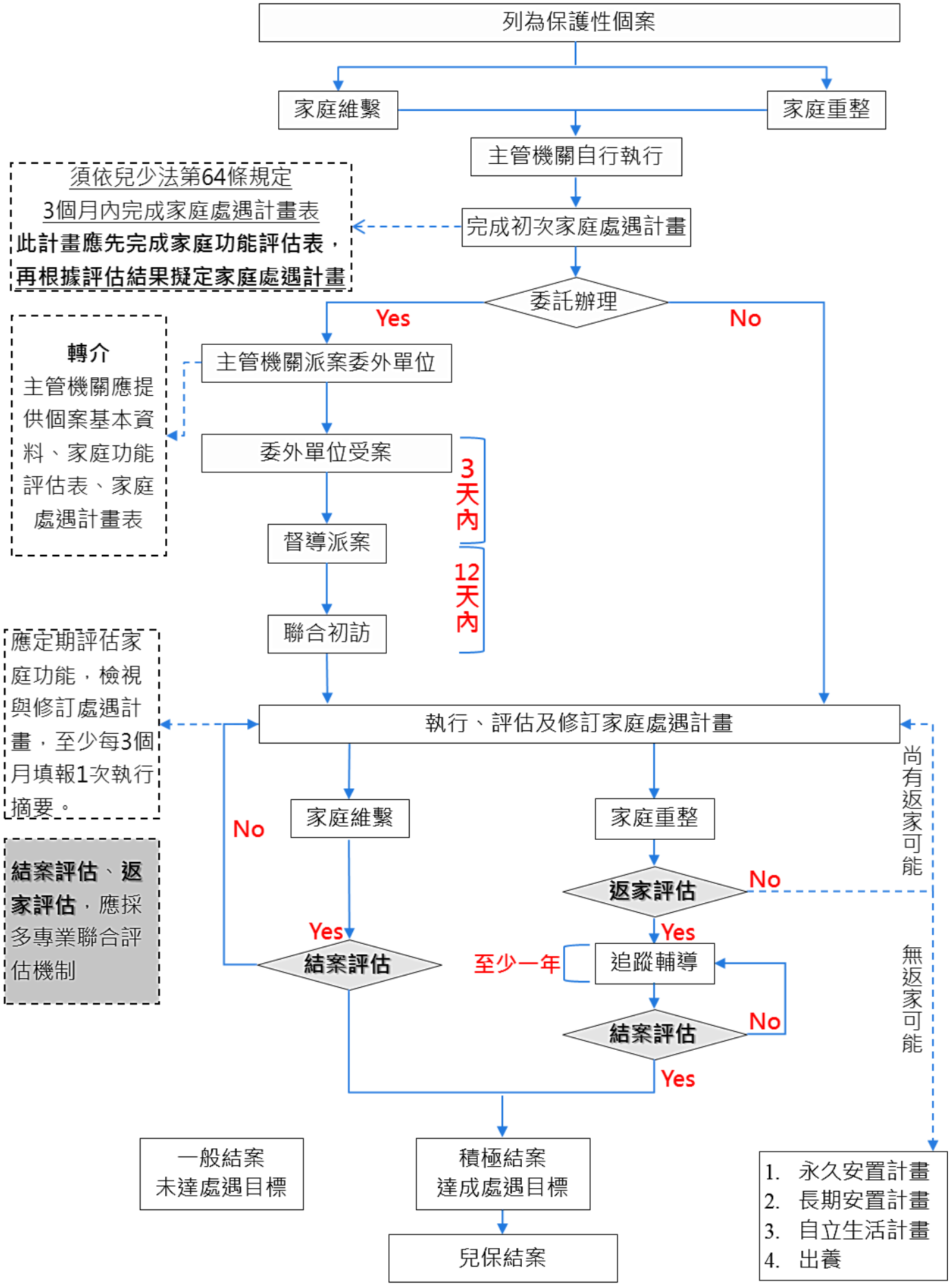
開案期	執行期	結案期
• **擬定家庭處遇計畫**：列為保護性個案後，主管機關主責社工員（師）應依家庭功能評估表，擬定初次家庭處遇計畫。 • **評估委託辦理**：主管機關主責社工員(師)家庭處遇計畫擬定完畢後，可評估是否委託辦理家庭處遇服務，確立委外後，須連同所須資料進行轉介。 • **聯合初訪**：保護性個案確定委外辦理家庭處遇服務後，主管機關主責社工員（師）應實施個案管理，並與受託單位主責社工員（師）共同訪視案家、共同評估，再次進行安全與家庭功能評估，確立後續家庭處遇目標。 • **兒少安置**：若為家庭重整服務個案，當兒少安置後，安置社工員(師)須進行兒少身心發展評估，安排替代性生活照顧。	• **執行家庭處遇服務**：主管機關主責社工員（師）、受託單位主責社工員（師）及安置社工員（師），應依家庭處遇計畫執行服務，並撰寫服務紀錄。 • **定期評估**：無論保護性個案係由主管機關主責社工員(師)自行辦理，或委由受託單位主責社工員（師）執行服務，皆須定期每 3 個月檢視服務成效，進行家庭功能評估以利家庭處遇計畫之修訂。安置社工員（師）則須定期評估兒少於安置單位服務使用狀況，並予以記錄。 • **個案管理者**：指主管機關社工員（師），應依家庭處遇計畫執行服務，掌握服務進度，並整合個案使用服務之成效（家處服務、安置服務、心理諮商、強制親職教育…等），促進各專業網絡之協同合作。 • **協同合作**：主管機關主責社工員（師）、受託單位主責社工員(師)及安置社工員（師）應於家庭處遇服務期間，互相給予協助與支持。	• **多專業評估**：主管機關針對欲結案之家庭維繫個案、欲結束安置返家之家庭重整個案，評估得採多專業團隊方式進行評估。 • **追蹤輔導**：依兒童及少年福利與權益保障法第 59 條，針對結束安置之兒少，主管機關應提供至少一年的追蹤輔導，再透過上述評估進行結案。

表 2：家庭處遇服務團隊工作內容表 - 其他相關專業網絡

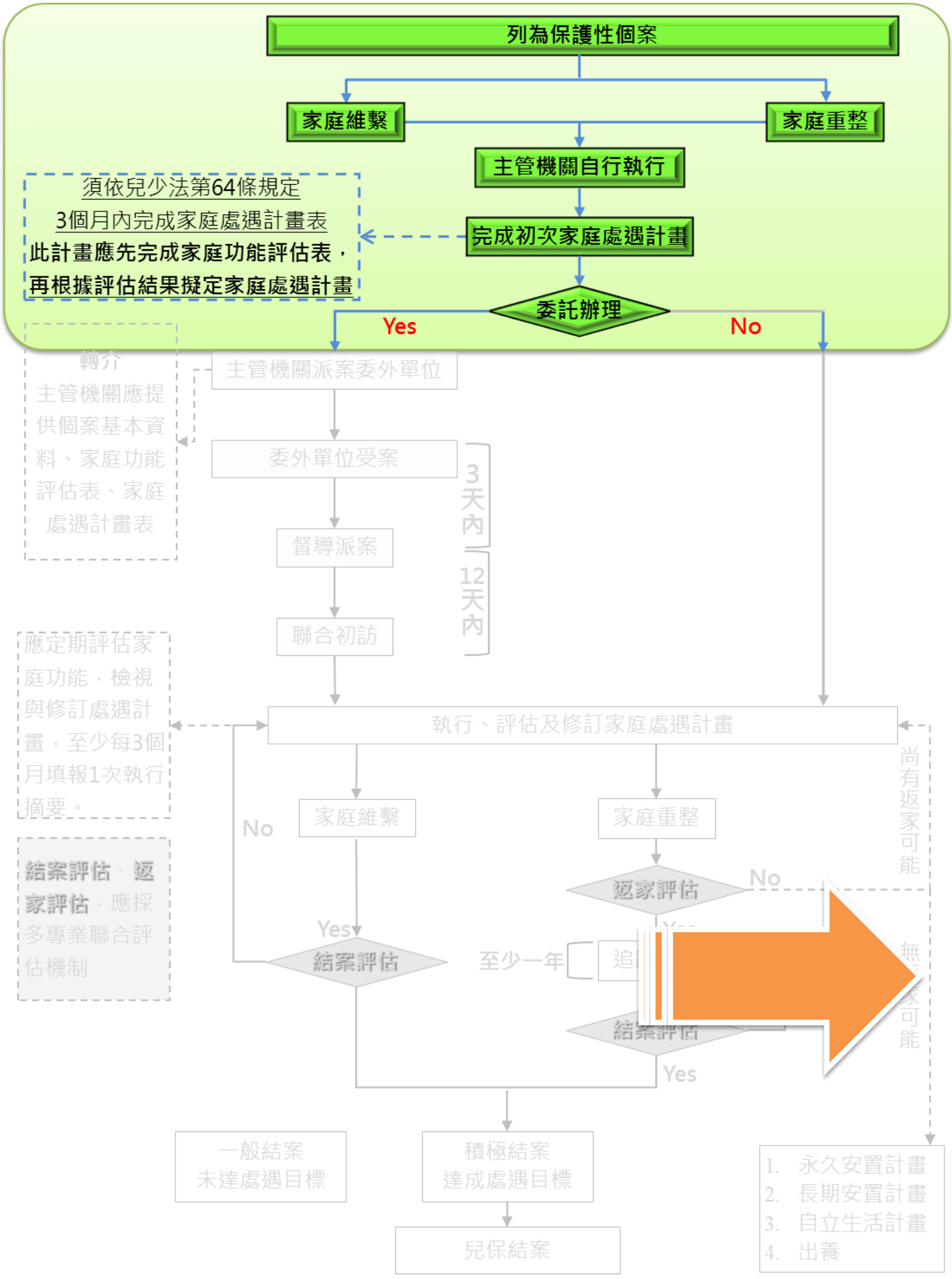
教育單位	• 視兒少發展情形，提供必要的課業、心理、行為等輔導 • 加強兒少自我保護概念、親職教育 • 配合社工員（師）訪視、調查及處遇計畫，並提供所需資料
醫療單位 （包含醫務社工、醫護人員、諮商師、心理師等）	• 行使醫療行為，如身心診斷、驗傷、治療等 • 提供服務所需資料，如診斷書、驗傷單等 • 透過心理評估，瞭解情緒行為問題的原因 • 透過認知功能的檢查，瞭解認知功能的優勢與弱勢 • 提供心理諮商，消除或降低不適當的情緒行為
警政單位 （警察人員、婦幼隊、家庭暴力防治官等）	• 服務對象、社工員（師）人身安全之維護 • 協助社工員（師）進行訪查、緊急安置或強制就醫之執行 • 協助聲請、執行保護令 • 製作筆錄，進行案件偵查 • 失蹤兒童及少年、無依兒童及少年之父母或監護人之協尋
司法單位 （檢察官、法官、司法警察、觀護人等）	• 審理裁定，如繼續安置、延長安置、保護令、停止親權/監護權或另行選定/改訂監護人之聲請
勞政單位	• 提供職業訓練、就業準備、職場體驗、就業媒合、支持性就業安置、其他就業服務措施及勞動條件維護等服務 • 提供個別化就業服務措施
社區及親友	• 提供服務對象物質、情緒、精神等支持 • 協助社工員（師）訪視、調查，並提供相關資訊
其他社政單位 （早療、托育、收出養、經濟扶助、身障等）	• 提供主管機關執行處遇計畫所需之協助
其他單位 （戶政、金融機構、監所等）	• 提供主管機關執行處遇計畫所需之協助

單元三　怎麼做-服務流程(HOW)

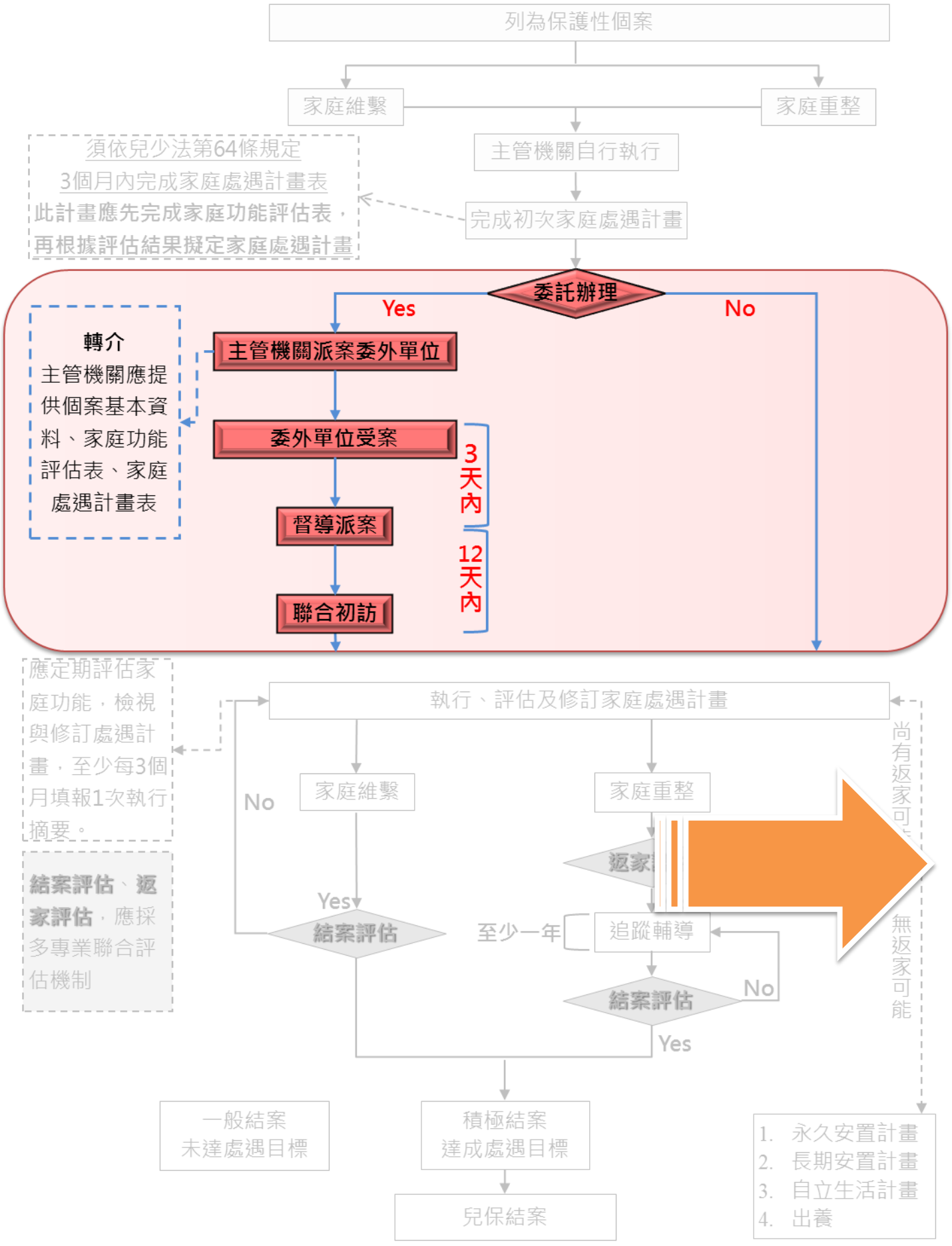
一、家庭處遇服務流程



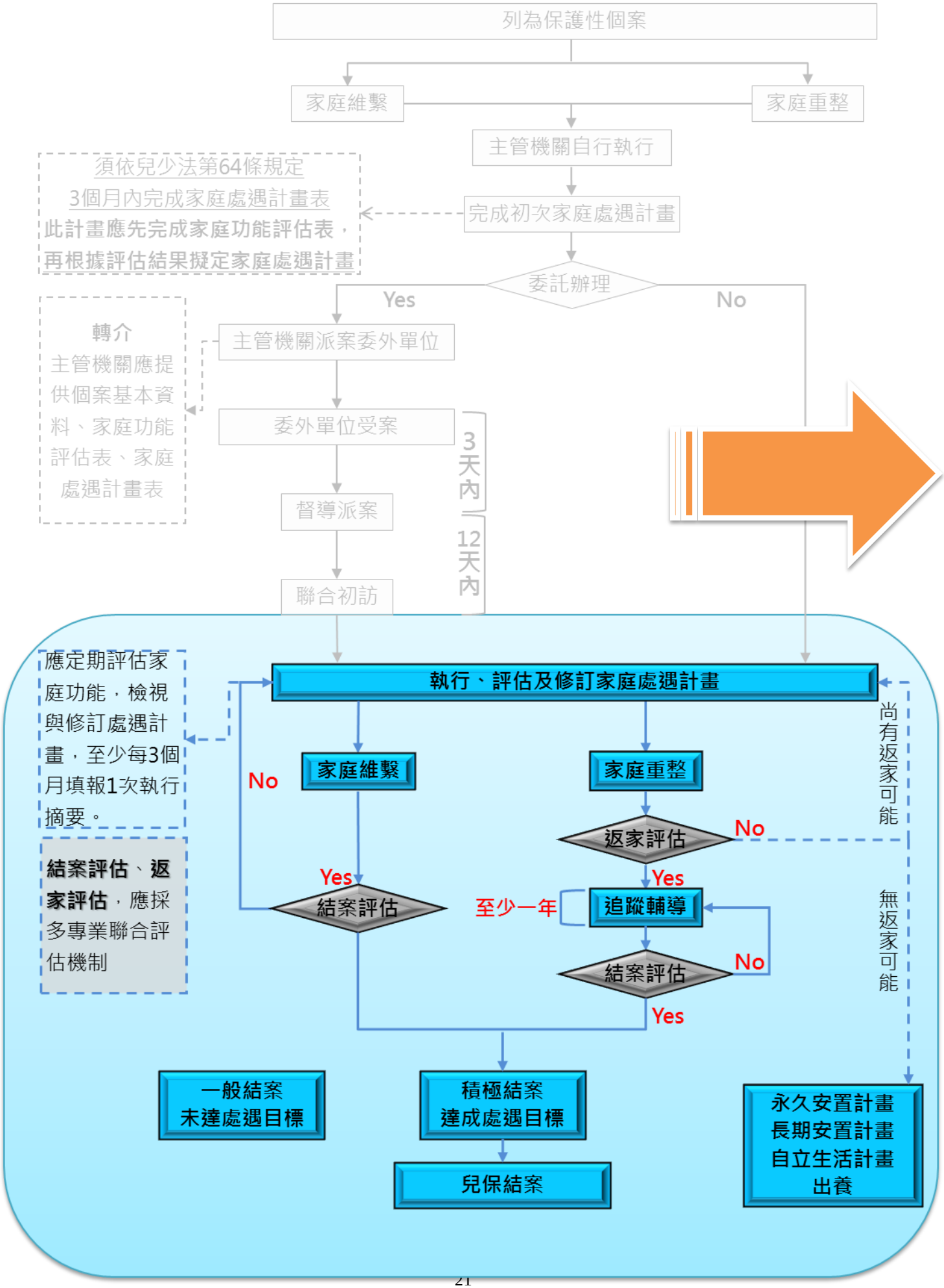
二、各服務階段說明


列為保護性個案
家庭維繫
家庭重整
主管機關自行執行
須依兒少法第64條規定
3個月內完成家庭處遇計畫表
此計畫應先完成家庭功能評估表，
再根據評估結果擬定家庭處遇計畫
完成初次家庭處遇計畫
委託辦理
Yes
No
轉介
主管機關應提供個案基本資料、家庭功能評估表、家庭處遇計畫表
主管機關派案委外單位
委外單位受案
3天內
督導派案
12天內
聯合初訪
應定期評估家庭功能，檢視與修訂處遇計畫，至少每3個月填報1次執行摘要。
執行、評估及修訂家庭處遇計畫
尚有返家可能
No
家庭維繫
家庭重整
結案評估、返家評估，應採多專業聯合評估機制
返家評估
No
Yes
結案評估
至少一年
追
無返家可能
結案評估
Yes
一般結案
未達處遇目標
積極結案
達成處遇目標
兒保結案
1. 永久安置計畫
2. 長期安置計畫
3. 自立生活計畫
4. 出養

步驟	說明	表單及工具
列為保護性個案	1. 依兒童及少年福利與權益保障法第 64 條規定，兒童及少年有第 49 條或第 56 條第 1 項各款情事，或屬目睹家庭暴力之兒童及少年，經直轄市、縣（市）主管機關列為保護個案。 2. 主管機關主責社工員（師）依據兒少之安全、風險及家庭功能等評估結果，提供家庭維繫或家庭重整服務。	
主管機關自行執行	主管機關主責社工員（師）提供家庭維繫或重整服務。	
完成初次家庭處遇計畫 **委託辦理**	1. 主管機關應依兒童及少年福利與權益保障法第 64 條規定，針對列為保護性個案者，應於 3 個月內提出兒童及少年家庭處遇計畫。此計畫應先完成家庭功能評估表，再根據評估結果擬定家庭處遇計畫。 2. 主管機關主責社工員（師）得評估保護個案之危機程度、案家需求，依兒童及少年福利與權益保障法第 64 條規定，必要時得委託兒童及少年福利機構或團體，辦理家庭處遇服務。 3. 主管機關主責社工員（師），確立委託辦理時，應主動與服務個案與家庭進行溝通與說明，以利後續單位建立服務關係。 4. 確定委託辦理時，應連同轉介單、家庭功能評估表、家庭處遇計畫表...等相關資料，一併進行轉介。	家庭功能評估表、家庭處遇計畫 轉介單、家庭功能評估表、家庭處遇計畫表


列為保護性個案
家庭維繫
家庭重整
主管機關自行執行
須依兒少法第64條規定
3個月內完成家庭處遇計畫表
此計畫應先完成家庭功能評估表，
再根據評估結果擬定家庭處遇計畫
完成初次家庭處遇計畫
委託辦理
Yes
No
轉介
主管機關應提供個案基本資料、家庭功能評估表、家庭處遇計畫表
主管機關派案委外單位
委外單位受案
3天內
督導派案
12天內
聯合初訪
應定期評估家庭功能，檢視與修訂處遇計畫，至少每3個月填報1次執行摘要。
執行、評估及修訂家庭處遇計畫
尚有返家可能
No
家庭維繫
家庭重整
返家
Yes
結案評估
結案評估、返家評估，應採多專業聯合評估機制
至少一年
追蹤輔導
結案評估
No
Yes
無返家可能
一般結案
未達處遇目標
積極結案
達成處遇目標
兒保結案
1. 永久安置計畫
2. 長期安置計畫
3. 自立生活計畫
4. 出養

步驟	說明	表單及工具
委外單位受案	受委託之兒童及少年福利機構或團體，收到主管機關轉介個案公文與相關資料後，受託單位督導應閱讀與評估轉介資料，確定受案後應回覆主管機關，若有疑慮應主動與主管機關進行討論。	轉介單、家庭功能評估表、家庭處遇計畫表
督導派案	1. 受託單位督導應於受案 **3 天內**，指定社工負責。 2. 受託單位主責社工員（師），應於督導派案後 **12 天內**，詳閱轉介資料，並與主管機關主責社工員(師)核對、討論，包含：個案及家庭基本資料、受虐史與受虐程度、以及相關服務事項。	
聯合初訪	1. **聯合初訪目的：**提升公私部門評估與服務目標一致性、減少社工獨立評估之壓力，使服務家庭瞭解公私部門社工角色與職責所在。 2. 主管機關主責社工員（師）應於派案後 **12 天內**，主動安排案家、受託單位主責社工員（師）聯合家庭訪視時間。 3. **工作要點：**評估家庭功能，向案家說明未來服務方式與角色職責，確立服務目標。 4. **特殊情況：**若評估服務家庭不適合採用聯合訪視，經雙方討論後可由受託單位主責社工員(師)獨立進行訪視；唯仍應先經過主管機關主責社工員（師）與案家聯繫後為之。 5. 聯合訪視結束後，主管機關主責社工員(師)與受託單位主責社工員(師)應再次評估家庭功能，進行後續服務內容之討論，依據評估與討論結果，修訂家庭處遇計畫。	家庭功能評估表、初訪紀錄表、個案服務紀錄表 家庭功能評估表、家庭處遇計畫表


列為保護性個案
家庭維繫
家庭重整
主管機關自行執行
須依兒少法第64條規定
3個月內完成家庭處遇計畫表
此計畫應先完成家庭功能評估表，
再根據評估結果擬定家庭處遇計畫
完成初次家庭處遇計畫
委託辦理
Yes
No
轉介
主管機關應提供個案基本資料、家庭功能評估表、家庭處遇計畫表
主管機關派案委外單位
委外單位受案
3天內
督導派案
12天內
聯合初訪
應定期評估家庭功能，檢視與修訂處遇計畫，至少每3個月填報1次執行摘要。
結案評估、返家評估，應採多專業聯合評估機制
執行、評估及修訂家庭處遇計畫
家庭維繫
No
Yes
結案評估
家庭重整
返家評估
No
Yes
至少一年
追蹤輔導
結案評估
No
Yes
尚有返家可能
無返家可能
一般結案
未達處遇目標
積極結案
達成處遇目標
兒保結案
永久安置計畫
長期安置計畫
自立生活計畫
出養

步驟	說明	表單及工具
執行、評估及修訂家庭處遇計畫	1. **家庭處遇計畫：**依兒童及少年福利與權益保障法第 64 條，家庭處遇計畫得包括改善家庭功能、兒童少年安全維護、安置協助親職教育、心理輔導、精神治療、戒癮治療或其他與維護兒童及少年或其他家庭正常功能有關之協助及福利服務方案。兒童及少年本人、父母、監護人、其他實際照顧兒童及少年之人或其他有關之人應予配合。 2. **定期評估**：每三個月檢視處遇目標達成與家庭改善情形，進行家庭功能及其他相關評估，並依據評估結果做為調整處遇計畫基礎。	個案服務紀錄、季評估摘表、家庭功能評估表
結案評估	1. 結案評估採**多專業聯合評估**方式，須由主管機關主責社工員（師）、受託單位主責社工員（師）、安置社工員（師）共同評估，必要時亦可邀請專家學者一同進行。 2. 檢視兒少風險降低情況、進案原因是否消失、處遇目標達成度、家庭功能提升情形，若未達結案共識則繼續提供服務。 3. 預定結案未能取得共識或服務期滿兩年未能結案的個案，應提個案研討會或團隊工作小組評估討論。	結案評估報告
返家評估	1. 返家評估採**多專業聯合評估**方式，由主管機關主責社工員（師）與受託單位主責社工員（師）共同評估，必要時亦可邀請專家學者一同進行。 2. 針對**家庭重整個案**實施，經親子會面、漸進式返家等方式，觀察、評估家庭功能、親子關係等，決定兒少是否結束安置返回原生家庭。 3. 若評估兒少不宜返家，則須再評估該個案是否有返家可能，若有則修改處遇計畫持續服務，若無則提供永久安置計畫、長期安置計畫、自立生活計劃或出養。	返家評估報告
追蹤輔導	1. 指**家庭重整個案**確定結束安置返家之兒少，須依兒童及少年福利與權益保障法第 59 條，提供至少一年的追蹤輔導。 2. **追蹤輔導內容**：依法屬兒保而成案者，仍應該持續進家庭功能及其他相關評估，預防兒少再次受虐。 3. **結案評估時機：**依法追蹤輔導一年以上方可進行。	家庭功能評估表、結案評估報告
積極結案達成處遇目標	**積極結案：**經**多專業聯合評估**，認為家庭處遇服務已達處遇目標、家庭功能提升、兒少風險降低及個案進案原因消滅之個案，即可進行積極結案。	
一般結案未達處遇目標	其因案家遷移外縣市、案家失聯、案家強力抗拒、家庭危機關鍵人或兒少死亡、已有其他機構提供服務或發生兒少被家暴或性侵害等，致使家庭處遇服務未能推展之個案，應由主管機關主責社工員持續追蹤瞭解個案狀況。	
兒保結案	結束兒少保護個案服務。	個案結案表

單元四　怎麼做-家庭功能評估表操作說明(HOW)

一、家庭功能評估目的與功能

(一) 家庭功能評估表之目的

家庭功能係指照顧、情感、經濟、教育、休閒娛樂等，家庭滿足成員基本生活需求的能力。然，進入兒少保護家庭處遇服務的家庭，大部分因身處逆境或具威脅性的環境中，致部分家庭功能暫時停擺。此時，社工員（師）應先釐清家庭所面對的困境為何，檢視家庭所擁有的、待提升的能力，才能擬定對應的處遇服務計畫。

家庭功能評估表為評估工具，可協助社工員(師)、服務家庭及服務網絡檢視家庭現況，訂定處遇目標及內涵，並做為檢視服務成效的工具，最終目的為消除受虐原因，協助家庭恢復、提升功能。

(二) 家庭功能評估表之功能

1. 「以家系圖為基礎之家庭生態圖」呈現整體家庭圖像。
2. 釐清、瞭解家庭逆境及壓力(兒少保護事件)。
3. 評估家庭及家中兒少之保護因子。
4. 根據兒少保護服務之受虐原因、家庭及兒少保護因子的整體評量，設定相對應的家庭處遇目標。
5. 透過每季評估，檢視處遇目標執行成效。

二、家庭功能評估表使用者

家庭處遇服務團隊之社工員（師)，包含主管機關主責社工員(師)、當方案委託時之受託單位主責社工員(師)。另、家庭重整服務個案之安置社工員(師)得參酌個案狀況經工作團隊討論後使用之。

三、家庭功能評估表使用時機

(一) 服務初期

主管機關主責社工員（師）確定列為保護性個案後，於三個月內填寫本表，以了解家庭組成、結構、環境、經濟、照顧狀況、資源運用情形等資訊，再針對開案原因與服務家庭、合作網絡共同釐清家庭所面臨的逆境及壓力。

(二) 服務中後期

1. 每三個月以本表檢視處遇計畫執行進度，評估家庭保護因子及環境互動狀況，並視情況與家庭共同討論以「提高保護因子」為核心設定相對應的處遇計畫。

2. 處遇中的兒少及其家庭（將）出現重大變化，社工員（師）認為必須重新評估家庭功能時。
3. 結案前（或家庭重整個案評估返家前），應以本表評估家庭功能，檢視服務進度、目標達成狀況，並以此做為成效評估。

四、家庭功能評估表思考路徑

復原力觀點為基礎

- 保護因子與風險因子同時存在於個人環境中，兩者為獨立的概念，但前者的提升可減少逆境、壓力事件等其他風險因子所產生的負面影響。
- 特別注意，保護因子的提升不代表個體擁有復原力或能對抗壓力，也無法適用在所有壓力情境。故，**家庭功能的提升與否，需視個人與環境的互動結果而定**。

以**整體觀**來理解家庭面貌

- 雖為了方便檢視，將家庭功能拆解為不同面向、題項，但個別題項僅呈現家庭某個斷面，而不能代表家庭整體樣貌。社工員（師）應了解家庭的整體系統、關係與互動溝通方式，並透過會談等方式對家庭發展歷程有所認識。
- 社工員（師）需要透過教育訓練、良好督導機制，提升專業判斷能力，整合各部分之評估，以整體觀點理解家庭。

假設

- 家庭具有復原力，其面對逆境或壓力事件時，復原力中的保護因子能有效因應並減少逆境、壓力事件等其他風險因子所產生的負面影響，維持家庭功能的運作，若能提升家庭的復原力，便能減少兒少保護事件產生的負面影響，進而降低兒虐風險的發生。

五、家庭功能評估表填表說明

(一) 基本資料

1. **政府/單位個案號：**填入「家庭暴力、性侵害暨兒少保護資訊系統」或服務單位之案件編號。
2. **個案姓名**：填入服務兒少的姓名。
3. **填表人：**填入評估社工員（師）的姓名。
4. **以家系圖為基礎之家庭生態圖：**先繪製家系圖，並以家系圖為核心，用線條將家系圖圈住，用以區隔家庭內、外界線；接著列出服務家庭之資源系統，並將各資源圍繞於家系圖外，以線條說明家庭與該資源的關係型態，包含衝突或和諧、疏離或緊密等，藉此理解家庭的內在結構及外在關係等整體樣貌。

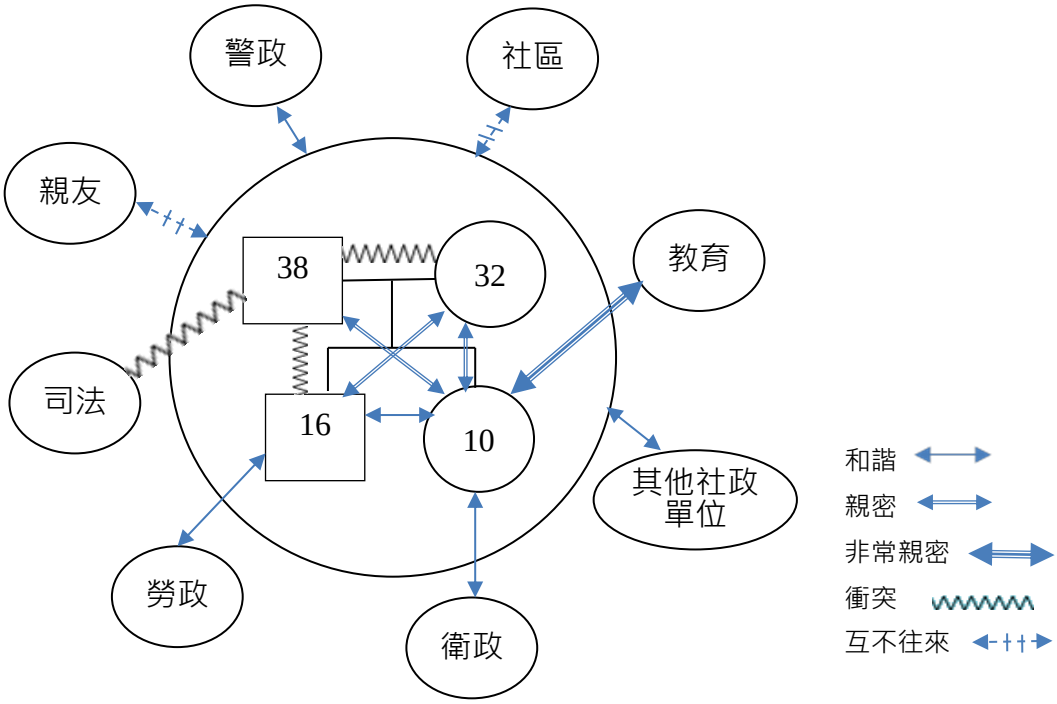


圖 3：「以家系圖為基礎之家庭生態圖」示意圖

(二) 面向及題項說明

1. 四大面向

   ① 家庭-家庭系統：將家庭視為有機體，家庭成員透過互動而組成動態結構，呈現家庭的整體樣貌，包含物理空間、外部情感性關係及工具性支持，以此面向發展六個題項，於本表中第 1 至第 6 題。

   ② 家庭-成員關係：指家庭成員間、次系統間的互動方式及關係。次系統包含親子關係、手足關係、夫妻關係及主要照顧者之間的支持關係，屬本表中的第 7 題，成員間的互動關係指訊息溝通清晰程度，屬本表中的第 8 題。

   ③ 家庭-主要照顧者/施虐者：指家中主要提供兒少照顧者，主要照顧者與施虐者可能是不同人或同一人，請就個案情形，評估填寫方式，若施虐者為陌生人，則以主要照顧者為評估對象。

   ④ 案主：指列為保護性個案而接受家庭處遇服務的兒少，兒少保護因子的評估共有 12 題；若不只一位兒少接受家庭處遇服務，可自行複製表單填寫。

2. 依生態系統觀點，從①家庭-家庭系統、②家庭-成員關係、③家庭-主要照顧者/施虐者、④案主等四個面向，由大至小檢視。

(三) 評估方式

1. 評估分數為以 1 至 5，填寫前務必參考**家庭功能評估表具體內涵說明**（P32-P45）作為判準；本表特別保留社工專業判斷及權衡的空間，內涵

中將分數分為三個區間尺度（1-2 分、3 分、4-5 分），分別代表「待提升」、「尚可」及「佳」，社工員（師）針對服務家庭實際狀況進行評估。

2. 若因其他因素導致無法填寫，如兒少年幼或其身心狀況特殊致無法評估，請勾選「不適用」，並於質性敘述或評估總結說中進行說明。
3. 第__次/__月__日：填寫進行評估的次數及評估日期。

(四) 質性敘述：得視評估彈性填寫。

(五) 特殊事件：本欄位針對前述家庭功能評估表中未列之事件紀錄，適用於家庭中各成員與各種狀況，填答者可自行勾選、說明與新增。如：某成員罹患疾病、父母離婚等狀況。

(六) 評估總結說明：本表為必填，根據家庭保護因子、兒少保護因子及特殊事件進行四大面向的綜合評估，可包含家庭的優勢與需求；再依前述總結勾選本季的服務成效，第一次使用本表請勾選「初次填寫」，接續請勾選改善、持平、變差或新議題衍生；最後根據成效來確認是否調整處遇目標（維持、調整或無）。

(七) 家庭對兒少保事件之態度/行動：家庭對於兒少保護事件的看法及所採取的行動，包含可瞭解兒少保事件發生的癥結、改善兒少保事件的必要性，並有改善兒少保事件的意願及執行改善兒少保事件的行動。

(八) 注意事項：

階段	注意事項
填答前	表格僅以題項呈現，故填答前務必閱讀家庭功能評估內涵說明。
填答中	1. 社工員（師）以各題項的評估內容，對應服務家庭在該題項中呈現之功能的程度。 2. 依評估圈選家庭功能的程度，視情況補充質性描述，並視整體評估狀況進行總結評估，協助處遇計畫的設定，作為下次評估家庭功能提升與否的依據。 3. 評估兒少保護因子時，若兒少年紀太小，致社工員（師）無法評估，請勾選「不適用」，並以質性描述進行補充說明。 4. 評估照顧者間關係時，若家庭僅有單一照顧者或其他不適用狀況，請勾選「不適用」，並以質性描述進行補充說明。
填答後	請依據本表評估結果，以家庭處遇計畫表（附件 4）進行家庭處遇計畫之擬定。

(九) 其他：本手冊於附有家庭功能評估隨身備忘卡，供社工員（師）進行訪視之參照。其涵蓋家庭保護因子及兒少個人保護因子，共 25 題項（詳見附件 3）。

六、家庭功能評估表具體內涵說明

(一) 家庭保護因子評估

面向	題項	評估內容(本表具體定義)	評估方式
1家庭—家庭系統	01 家庭氣氛	家庭中所形成的一種可感覺的景象或情調，家庭成員對家庭整體生活感覺到溫暖、正向以及被支持的感受，且在家中是自在、放鬆的。	4-5 分 家庭具關懷且互相支持的氣氛，成員感受被支持、有價值 3 分 家庭氣氛尚可 1-2 分 家庭氣氛不佳，可能處於冷戰、衝突、無力等

1 家庭—家庭系統	02 居住環境	家庭成員有穩定住所，且住所環境安全、乾淨、整潔、衛生，能依照現有條件與限制，做適當之空間安排，並符合兒童少年生活、學習之住所(如：不隨意放置危險物品、藥物、打火機等危險性工具或有害身心發展之影片或光碟、書報雜誌...等)。	4-5 分 家庭居住環境有利於成員維持其生活及促進身心發展 3 分 家庭居住環境可使成員維持其生活及身心發展 1-2 分 家庭無穩定住所；或家庭環境髒亂，有危險性，可能影響成員的健康、生活及身心發展
1 家庭—家庭系統	03 外部支持 - 親屬的支持	家庭與其親屬友善相待、互動頻繁，透過相互往來，獲得愛、訊息、財物、協助等；實際行動如提供精神支持、經濟協助、幫忙照顧兒少、告知求助資訊及管道等。	4-5 分 親屬對家庭是友善的，且能提供支持與協助 3 分 親屬對家庭是友善的，但無法提供支持；親屬對家庭不友善，但能提供部分支持 1-2 分 親屬對家庭不友善且無法提供家庭所需的支持

1 家庭—家庭系統	04 外部支持 - 人際/社區 朋友、社區環境的支持性(友善性)	家庭與其朋友或所處之社區友善相待、互動頻繁，透過參與宗教聚會、社會性組織、社團，與學校、職場或其他非正式支持系統往來，獲得愛、訊息、財物、協助等；實際行動如提供精神支持、經濟協助、幫忙照顧兒少、告知求助資訊及管道等。	4-5 分 朋友/社區對家庭是友善的，且能提供支持與協助 3 分 朋友/社區對家庭是友善的，但無法提供支持；朋友/社區對家庭不友善，但能提供部分支持 1-2 分 朋友/社區對家庭不友善且無法提供家庭所需的支持
1 家庭—家庭系統	05 經濟	家庭收入能維持家庭基本生活運作，包含支付整體家庭食物、衣物、居住、交通、娛樂、醫療、教育費用等花費。	4-5 分 家庭有足夠收入能維持家庭基本生活運作 3 分 家庭收入勉強維持家庭基本生活運作 1-2 分 家庭無法維持家庭生活所需收入不足以維持家庭基本生活運作

1 家庭一家庭系統	06 正向信念	家庭成員有共同的正向信念，面對困境能往好的一面看事情，並相信問題總能解決，且以後的生活會越來越好；例如透過靈性、宗教活動增加家庭凝聚力，或擁有共同的家庭願景。	4-5 分 多數成員有共同正向信念，相信問題能解決且是有意義的 3 分 部分成員信念不一致或是不相信問題能解決 1-2 分 多數成員信念不一致，且認為逆境不能解決
2 家庭成員關係	07 內部支持系統 - 親子關係、手足關係、夫妻關係、主要照顧者之間關係	家庭角色分工得宜，家人彼此之間的相處情形是愉快的，能夠相互關心，家人間的關係比起外人密切，尊重個體的需求，遇到重大事件時，家人都相互支持(如：情緒的、經濟的、訊息的支持)，彼此妥協，對於不良關係會尋求再連結與修復。	4-5 分 家庭成員間有正向的互動，且能給予彼此支持 3 分 家庭成員間雖有正向互動，但因故無法提供支持；家庭成員間不友善，但能提供部分支持 1-2 分 家庭支持系統不彰或處於緊張、衝突關係等

2 家庭-成員關係	08 訊息溝通清晰	家庭成員間能藉著雙向溝通，澄清模糊不清的訊息，使訊息的理解達一致。	4-5 分 絕大多數訊息能透過雙向溝通,彼此澄清且達一致 3 分 家庭成員間未能雙向溝通;家庭成員間雖能互相表達，但未能澄清、理解 1-2 分 家庭成員間無法溝通
3 家庭-主要照顧者/施虐者	09 問題解決能力	主要照顧者或其他家庭成員會有效地規劃並運用適當的策略，設定目標和優先順序，採取具體步驟、尋求適當的支援與協助來解決問題；具有抗壓性並能從壓力事件適應或修復。	4-5 分 面對困境能主動尋求協助並擬定策略,具有強烈的執行力 3 分 面對困境時有能力自行處理,但常因限制無法完全發揮 1-2 分 面對困境感到無力，無法藉著現有資源解決

3 家庭主要照顧者/施虐者	10 資源使用	主要照顧者或其他家庭成員對整體家庭及其成員之需求，有能力辨識可滿足需求之資源。會找尋或善用擁有的經濟和社會資產，願意並能夠向他人開口請求協助，以有效使用資源以滿足需求。	4-5 分 能尋找可用的資源、能善用擁有的資源 3 分 能善用擁有的資源，但無法主動找尋資源；能主動找尋資源，但無法善用擁有的資源 1-2 分 無法自行找尋資源也無法善用擁有的資源

3 家庭-主要照顧者/施虐者	11 生活照顧 - 態度/能力/行動	1. 生活照顧：指對於兒少生活各層面的關照，包含教育、學習、衛生管理、安全管理、三餐飲食、衣著衛生、瞭解兒少發展需求、生活作息、休閒娛樂、身心健康照顧（如：就醫、用藥、接受輔導或治療等）、家庭常規等及對兒少具適當之親職技巧等。 2. 態度：主要照顧者或其他家庭成員對兒少各個生活照顧層面之感受、情感及意向；指重視兒少生活照顧，且願意理解並覺察兒少基本生活需求與心理需求。 3. 能力：主要照顧者或其他家庭成員擁有理解兒少基本生活需求與心理需求知識及技巧。 4. 行動：主要照顧者或其他家庭成員為完成兒少各個生活層面的照顧並採取適當的行動。生活照顧：指對於兒少生活各層面的關照，包含教育、學習、衛生管理、安全管理、三餐飲食、衣著衛生、瞭解兒少發展需求、生活作息、休閒娛樂、身心健康照顧（如：就醫、用藥、接受輔導或治療等）、家庭常規等及對兒少具適當之親職技巧等。	4-5 分 重視兒少生活照顧，能覺察並有意願滿足兒少基本生活需求與心理需求，且付諸行動 3 分 重視兒少生活照顧，但因能力限制無法覺察兒少基本生活需求，使之無法付諸行動 1-2 分 沒意願或沒能力覺察兒少基本生活需求與心理需求，且對此漠不在乎、不願改變
3 家庭-主要	12 管教態度/能力/行動	1. 管教：家庭主要照顧者依其態度、認知、價值觀念、信念、情感、興趣及人格特性，對子女的照顧、教育、訓練所表現的行為方式。 2. 態度：主要照顧者或其他家庭成員對兒少管教之感受、情感及意向；指瞭解合理管教的重要性，並持合理適當之期待。	4-5 分 重視兒少管教，瞭解兒少特質及能力，並對此表達合理行為、成就期待，透過適當方式進行管教並適時調整

		3. 能力：主要照顧者或其他家庭成員擁有兒少基本生活需求與心理需求的知識及技巧。指瞭解兒少特質、能力、發展潛能，能覺察兒少當前問題及其原因。 4. 行動：主要照顧者或其他家庭成員對於兒少有合理的期待，並能透過適當的管教方式達成管教目的，且適時調整管教行為。	3 分 重視兒少管教，但因能力限制而無法理解兒少特質，進而採取不當的方式管教 1-2 分 忽視兒少管教的重要性，或因不瞭解兒少特質及能力，而對其抱持不合理的行為及成就期待，並以不當的方式管教或無意願調整
3 家庭主要照顧者/施虐者	13 情緒管理/表現	主要照顧者或其他家庭成員能辨識他人、覺察自己情緒（如：什麼事件會引起憤怒、開心等情緒），遇到事情能正確的表達，並使用合適、有效的方式處理情緒。	4-5 分 成員能辨識他人或自己的情緒，且會使用合適有效的方式表達、處理情緒 3 分 成員能辨識他人或自己的情緒；但不會使用合適的方式表達、處理情緒 1-2 分 成員無法辨識他人或自己的情緒並用不適合的方式表達、處理情緒

(二) 兒少保護因子【若案主非一人，請自行複製表格】

面向	題項	評估內容(操作化定義)	評估方式
4 案主	01 正向、健康、具支持性的依附關係	兒少與重要成人(父母、其他家庭成員、師長或鄰居等)有正向、溫暖、健康依附關係，其可提供持續性的支持(情緒、資源)，與兒少間的關係親密與溫暖，具有正向影響力。	4-5 分 兒少能與具正向影響的他人建立持續性、親密、溫暖且健康的關係 3 分 兒少不易建立正向依附關係 1-2 分 兒少無法與成人建立親密、溫暖且健康的關係；或兒少與成人建立不安全依附關係，使其受到負向影響
4 案主	02 自我保護能力	兒少有基本的安全知識(如：身體自主權、拒絕不當要求、不到危險的地方)，能辨識潛在危險，並避免身陷危險情境，或採取適當的行動，以避免自己受到傷害(如：尋求他人協助、逃跑、報警等)。	4-5 分 兒少能辨識危險能力並採取適當行動 3 分 兒少會辨識危險能力，但不會採取適當行動 1-2 分 兒少無法辨識危險及採取適當行動

4 案主	03 正向特質(希望感)	兒少具有正向的心理、人格特質，對自己充滿信心，能從不同的角度看待、判斷事情，並能以幽默的眼光看待，向他人分享內心感受。	4-5 分 兒少具備樂觀、幽默等正向特質，有自信，並樂於分享內心感受 3 分 兒少雖有正向特質，但常因故自我懷疑、否定或少與人分享內心感受 1-2 分 兒少易以負面、悲觀的角度看待自我及事件，不願與人分享內心感受
4 案主	04 自我照顧能力	兒少在沒有人幫忙的狀態下能自行打理基本生理需求，處理衛生與健康，如：吃飯、穿脫衣服、洗澡、刷牙、如廁自理、簡單的環境清潔等，並能自行安排生活作息，如能自行安排起床、睡覺、上學、休閒的時間。	4-5 分 兒少在沒有他人幫忙的狀況下，能自行打理基本生理需求、衛生健康及安排生活作息 3 分 兒少需要他人適時幫忙，才能打理基本生理需求、衛生健康及安排生活作息 1-2 分 兒少若沒有他人幫忙，就無法滿足基本生理需求、衛生健康及安排生活作息

4 案主	05 問題解決能力	兒少會有效地規劃並運用適當的策略，設定目標和優先順序，採取具體步驟、尋求適當的支援與協助來解決問題(如老師、朋友、專業人士))；具有抗壓性並能從壓力事件適應或修復。	4-5 分 面對困境能主動尋求協助並擬定策略，具有強烈的執行力 3 分 面對困境時有能力自行處理，但常因限制無法完全發揮 1-2 分 面對困境感到無力，無法藉著現有資源解決
4 案主	06 資源使用	兒少有能力辨識可滿足需求之資源。會找尋或善用擁有的經濟和社會資產，願意並能夠向他人開口請求協助，以有效使用資源以滿足需求。	4-5 分 兒少能尋找可用的資源、能善用擁有的資源 3 分 兒少能善用擁有的資源，但無法主動找尋資源；能主動找尋資源，但無法善用擁有的資源 1-2 分 兒少無法自行找尋資源也無法善用擁有的資源

4 案主	07 環境氣氛的觀察能力	兒少能透過感官(聽覺、視覺、味覺、嗅覺等)敏察所處環境中的人際互動、情緒變化、家庭動力的改變及危機狀況，並採取適當的行動自我保護。	4-5 分 兒少能瞭解並掌握家庭或環境氣氛，並在必要時懂得保護自己 3 分 兒少能瞭解家庭或環境氣氛，但無法適時保護自己 1-2 分 兒少無法瞭解家庭或環境氣氛，而採取不適當的行動
4 案主	08 情緒管理(情緒能力)	兒少能正確的覺察與表達自己與他人的情緒變化，調整自己和因應他人的情緒，且能夠控制並運用自己與他人的情緒；透過抗壓性及紓解情緒的方法，採取適宜的行為，減低情緒對自己造成的負面影響，使自己與他人身心達到和諧狀態的能力。	4-5 分 兒少具抗壓性並能以合宜的方式紓解情緒，有效降低情緒造成的負面影響 3 分 兒少抗壓性不足，但能透過紓解情緒方法，減低情緒造成的負面影響 1-2 分 兒少不具抗壓性，且無法有效紓解情緒，而使自己受到負面影響

4 案主	09 自尊	兒少對自我能力及自我喜愛的程度，指對自我有正向的主觀感受，認為自己是有能力，且可與他人做的一樣好，肯定、接受並喜愛自己，認為自己的存在是有價值的。	4-5 分 兒少相信自己有能力，並認為自己是有價值的 3 分 兒少認為自己有能力，但常因故自我懷疑或自我否定 1-2 分 兒少認為自己一無是處，沒有價值
4 案主	10 遵守規範情形	兒少能夠辨識及理解家庭訂定之合理規則 (如生活習慣、人際交往、門禁時間等)，願意並能夠遵守家庭成員互動的相關規定。	4-5 分 兒少能辨識及理解，且願意遵守家庭訂定之合理規則 3 分 兒少對家庭訂定之合理規則辨識或認知模糊，致偶爾無法遵守規定；兒少雖理解家庭成員互動規則，但不願遵守規則 1-2 分 兒少不能辨識及理解家庭訂定之合理規則，且無法遵守相關規定

4 案主	11 自我期望	兒少對自己能力及未來成就（教育及職業）的預期目標感到有希望，並持有正向信念與抱負，對自己的生活有掌控感。	4-5 分 兒少相信自己擁有可預見的未來 3 分 兒少對自己持正向期待 1-2 分 兒少對自己的未來是悲觀的、漠視的
4 案主	12 時間管理能力	兒少有時間的觀念，且欲達成某一目標時，能自行評估或與主要照顧者、其他家庭成員、重要他人討論執行所需時間，再進行規劃、組織並設定執行步驟，在計畫時間內完成目標，或予以檢討改進。	4-5 分 兒少能掌握對自己的時間管理與運用 3 分 兒少有時間觀念，但因時間管理能力不足，致時間分配不妥 1-2 分 兒少沒有時間觀念，致無法進行時間管理

Q&A

家庭處遇服務流程修訂說明	**（一）範定提出家庭處遇計畫程序、流程與時效規定** **為落實兒童及少年福利與權益保障法第 64 條規定，經直轄市、縣（市）主管機關列為保護個案者，該主管機關應於三個月內提出兒童及少年家庭處遇計畫；必要時，得委託兒童及少年福利機構或團體辦理。** **依據危機介入理論，兒少被列為保護性個案時，多為家庭危機度最高，過去問題解決能力無法因應現況的情境。此時，家庭成員求助動機最強，會試圖尋求解決方法，找回平衡；故若能即時介入，提供短期、密集的處遇，能夠避免問題惡化，協助家庭取得平衡，於有限時間內達成有效介入。否則，家庭成員可能採取不適當的因應方式，反而削弱家庭功能，形成或加強不利兒少生活的情境。故，在此次流程修訂中，特別範定家庭處遇計畫擬定之程序、流程及時效，期能在家庭改變動機最強時，適時提供服務以發揮最大效果。** **（二）家庭處遇服務若委託辦理，應以「共同管理」為前提** **依據兒童及少年保護通報及處理辦法第 10 條[3]，明確範定主管機關社工員（師）個案管理之責；又由前述可知，主管機關得依法將家庭處遇計畫委託辦理。故，家庭處遇服務應由主管機關社工員（師）為個案管理人員，與受託單位社工員（師）為夥伴關係，各司其職卻又能分工合作，為家庭最大福祉共同努力。** **（三）「家庭功能評估」為家庭處遇計畫之核心** **家庭處遇計畫應以整體的家庭評估作為依據，擬定符合家庭現況的、具體可操作的家庭處遇計畫。然而，家庭的動態性以及社工員（師）有限的接觸，實難捕捉家庭全貌，故本研究基於復原力理念、設計面向多元、具體的家庭功能評估表，協助社工員（師）更周延的檢視家庭功能。**

[3] 兒童及少年保護通報及處理辦法第十條：直轄市、縣（市）主管機關依本法第六十四條第一項規定提出之兒童及少年家庭處遇計畫，應由社會工作人員實施個案管理，結合相關資源，提供兒童及少年及其家庭相關處遇服務。

	（四）聯合訪視的必要性 目前多數縣市由主管機關主責社工員(師)進行危機處遇，後續委由民間單位提供家庭處遇服務。為使服務有效銜接，協助委外單位家處社工員(師)與案家建立關係，主管機關主責社工員(師)應與受託單位主責社工員(師)進行聯合家訪，向案家說明角色分工，並共同討論家庭處遇計畫。
家庭功能評估表修訂說明	（一）修訂原因 現行的家庭功能評估表，為 2006 年由趙善如老師財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會與共同進行行動研究之成果，評估面向周延，有效協助社工員（師）檢視服務內涵、方向。然，在「標準化之兒童少年保護家庭處遇計畫評估指標及服務流程研發計畫案」之實務現況問卷調查以及文獻檢閱的過程中，發現社工員(師)在使用該表時，會因下列情事造成社工員（師）適用的困難： 1. 服務對象問題化、病理化：過去看待人的問題多由心理病理學為焦點，關注於個人及家庭的問題，易對服務對象產生標籤化及污名化之負向效應，更可能使服務對象產生自我實現預言的不良影響。此情況不利於服務關係的建立及維繫，更難促成改變的目的。 2. 評估結果無法協助擬定服務方向、檢視成效：現行表單之評估項目缺乏清楚定義及具體標準，造成評估之分數意義不明，無法透過評估結果擬定相對應的處遇計畫，更難以作為成效評估之依據。 3. 表單及題項過多：社工員（師）評估所需工具散落在不同表單中，造成適用上的困難；又因現行表單題項高達 109 題，社工員（師）需要耗費大量時間才能完成填表工作，此不僅增加社工員（師）行政工作量，同時也壓縮處遇服務時間。

（二）修訂重點

1. 復原力觀點:復原力概念不探討人的問題成因及治療補救方法，而是看重人的能力，關注人們在逆境中藉由何種保護因子達到正向適應的過程，其中保護因子又分為個人及環境，透過保護因子的交互作用，使其身處具威脅性環境仍能成功適應。

復原力核心概念	
復原力	為個體在面對逆境時仍能保有正向態度及適應的動態過程，相信自己有能力，並能透過增加保護因子、降低危險因子來達到正向適應的結果。
逆境(威脅性環境)	對一個系統造成功能或生存的障礙，或是對適應或發展造成威脅的經驗，又可分為重大創傷經驗、個人長期的身心行為困境及環境長期壓迫造成的困難。
保護因子	能抵銷、緩衝壓力、逆境或創傷所產生的負面影響的指標，又可分為外在（環境-資源）及內在（個人-發展出的能力）。
風險因子	指特定的個人、群體或其所處情境中，那些可被預測的、會產生特定負面結果的指標。

2. 指標具體化，以利成效評估：以理論、文獻、實務經驗為本，設定合適且明確的指標，並具體說明內涵；增加質性描述，補充說明並作為下次評估之依據。最後可依綜合評估設定家庭處遇目標，檢視執行成效。
3. 精簡表單：整合家系圖及生態圖為「以家系圖為基礎之家庭生態圖」，呈現完整家庭圖像；另將生、心理健康等常態項目及其他狀況填寫於特殊事件。

1. 家庭功能評估表，這些內容在功能的 3、4、5 真的有辦法達到嗎？譬如說家庭可能與社區關係不好，可是關係不好不一定會造成受虐，不用進行家庭處遇。 2. 面向家庭主要照顧者 / 施虐者究竟要填誰？ 為何各系統的評估要以整體來看？為何要把施虐者、家庭照顧者一併評估？	處遇目標訂定並非依單一題項進行訂定，而是以評估後整體的總結進行目標的設定。要看見的係整體家庭成員對於兒少所提供的整體照顧程度，詳見本工作手冊 P27「家庭功能評估表思考路徑」
1. 家庭功能評估表對一線社工的幫助如何？表格可以替代什麼？目的為何？（協助處遇目標的設定？結案評估？）有沒有什麼面向是最重要呢？ 2. 工具的設計要呼應到社工員（師）的需求，填表以後可以得到什麼結論？和處遇計畫的連結？	詳見本工作手冊 P25-P29
質性敘述是要做說明的嗎？	詳見本工作手冊 P29
過往危機診斷表不適用服務，係因為僅看危機，無看見案家優勢。現今修改後，以復原力都在看優勢後，那麼優勢較低時，代表風險較高嗎？	詳見本工作手冊 P26-P27
1. 表格使用後，若遇不適或需修正的部分，應如何解決或回饋？ 2. 簡化表單的立意 OK，但不知道試寫的狀況如何，會不會窒礙難行？	未來本工作手冊將持續推推動實踐，並規劃蒐集實務工作案例進行案例分析
法條上規定家庭處遇計畫得包含家庭功能評估，那麼家庭功能評估僅是服務之一的方法，不一定要執行？若評估表定義為工具，則代表可用、可不用	應先有家庭功能評估，才會產出家庭處遇計畫
此表格分數的意義是？	分數可看出家庭功能的改變趨勢及各面向的提升狀況
1. 兒少在安置機構中，兒少保護因子應該誰填寫？公部門社工？安置社工？家處社工？ 2. 重整中的個案，評估表應要如何填寫？（安置社工、重整社工依工作內容，挑選部分題項進行填寫）	詳見本工作手冊 P12-P15,P28

1. 兒少保護因子評估部分，適用年齡為何？適用於身心障礙兒少嗎？ 2. 會不會因著孩子發展的不同與限制，導致年齡越小的孩子於評分上落於不利之處？	詳見本工作手冊 P28
1. 評估表會納入結案的部分嗎？現今系統上會其他表格，如：轉 / 結案功能評估表係會新增或取代嗎？ 2. 家庭功能評估表有質性敘述後，那分數的意義？結案依據？ 3. 此表格會上系統嗎？ 4. 現在系統上已有許多相關表格，且一線社工已提供 SDM、最新的危機診斷表，故會否有重複填寫的狀態？ 5. 舊表已經填寫一年多了，但是為什麼要推翻舊表？是舊表有問題嗎？ 6. 什麼時間點要填表？現有資訊系統表單已有處遇計畫表，那麼此份表格是否為新增列的工作？	1. 本表期能作為各階段評估時之用，與現有表格之間的競合或互補，仍須實務經驗累積後與時俱進 2. 填寫時機可作為結案的參考，但結案與否還是須依個案狀況及各縣市結案指標執行 3. 相關規範於服務上之落實，將視中央主管機關而定 4. 詳見本工作手冊 P25-P29
到底怎樣的處遇計畫才是完整？	1. 兒少保護個案因家庭需求不同、保護因子程度差異，其家庭處遇計畫自因個案而異，故處遇計畫自應依據評估之各面向而產出。 2. 本工作手冊希望引導社工員（師）除了平常熟稔的個案問題需求/受虐情事/安全議題/風險因子之外，能從復原力的觀點切入，不僅帶領家庭看見自己的優勢，更讓社工能陪伴家庭提升或建構其保護因子。

附件 - 各式服務表單

附件 1-兒童少年保護家庭處遇服務個案家庭功能評估表

政府/單位個案號：_____　　個案姓名：_____

填表人：_____　　填表日期：_____

壹、以家系圖為基礎之家庭生態圖

貳、家庭功能評估

一、家庭保護因子評估

依生態系統觀點，從 4 個面向由大至小排列：(1)家庭-家庭系統、(2)家庭-成員關係、(3)家庭-主要照顧者/施虐者、(4)案主。

面向	題項	評估方式 ①/②/③/④/⑤/不適用				質性敘述
		第 1 次 _月_日	第 2 次 _月_日	第 3 次 _月_日	第 4 次 _月_日	
家庭-家庭系統	01 家庭氣氛					
	02 居住環境					
	03 外部支持 - 親屬的支持					
	04 外部支持 - 人際/社區					
	05 經濟					
	06 正向信念					
家庭-成員關係	07 內部支持系統 - 親子關係、手足關係、夫妻關係、主要照顧者之間關係					
	08 訊息溝通清晰					

家庭主要照顧者/施虐者	09 問題解決能力					
	10 資源使用					
	11 生活照顧 - 態度/能力/行動					
	12 管教-態度/能力/行動					
	13 情緒管理/表現					

二、兒少保護因子【若案主非一人，請自行複製表格】

面向	題項	評估方式 ①/②/③/④/⑤/不適用				質性敘述
		第 1 次 _月_日	第 2 次 _月_日	第 3 次 _月_日	第 4 次 _月_日	
案主	01 正向、健康、具支持性的依附關係					
	02 自我保護能力					
	03 正向特質(希望感)					
	04 自我照顧能力					
	05 問題解決能力					
	06 資源使用					
	07 環境氣氛的觀察能力					
	08 情緒管理(情緒能力)					
	09 自尊					
	10 遵守規範情形					
	11 自我期望					
	12 時間管理能力					

參、特殊事件

（本欄位項目針對上述家庭功能評估表中未列之事件紀錄，適用於家庭中各成員與狀況，填答者可自行勾選、說明與新增。如：某成員罹患疾病、家庭突發事件）

項目		說明
□	01 身心健康不佳 （兒童發展遲緩、家庭成員罹患嚴重疾病或傷害...等）	
□	02 不良行為 （藥酒癮、犯罪...等）	
□	03 就業不穩定 （非自願性失業...等）	
□	04 、就學不穩定 （轉學、輟學...等）	
□	05 其他突發或重大事件 （離婚、入獄、死亡、災害...等）	
□	06 其他：_____	

肆、評估總結說明：

(依照上述的表格內容予以綜合之評估分析，並依據評估分析列出家庭在該方面的需求和優勢)

面向		本季評估總結 (含優勢與需求...等)	本季服務成效	處遇目標形成
家庭	家庭系統		□初次填表； □改善；□持平； □變差；□新議題衍生	□有： □新增；□維持；□調整； □無
	成員關係		□初次填表； □改善；□持平； □變差；□新議題衍生	□有： □新增；□維持；□調整； □無
	主要照顧者/施虐者		□初次填表； □改善；□持平； □變差；□新議題衍生	□有： □新增；□維持；□調整； □無
案主			□初次填表； □改善；□持平； □變差；□新議題衍生	□有： □新增；□維持；□調整； □無
全家對兒少保事件之態度/行動		指家庭成員對於兒少保事件的看法、認知、態度，以及是否付諸行動加以改善。	□初次填表； □改善；□持平； □變差；□新議題衍生	□有： □新增；□維持；□調整； □無

附件 2 - 資源網絡清單

本表僅列家庭處遇服務相關專業網絡面向，作為使用者建立資源網絡清單之參照。

面向	單位名稱	地址	聯絡電話	傳真
教育單位				
醫療單位 （包含醫護人員、諮商師、心理師等）				
警政單位 （警察人員、婦幼隊、家庭暴力防治官等）				
司法單位 （檢察官、法官、司法警察、觀護人等）				
勞政單位				
社區及親友				
其他社政單位 （早療、托育、收出養、經濟扶助、身障等）				
其他單位 （戶政、金融機構、監所等）				