

114年度
強化社會安全網計畫專業人員及督導 Level 1 訓練課程
學員提問回應說明

目錄

第1梯次 (1140828-0829)	6
議題1：優化系統流程並落實資訊整合互通（本部社家署、本部資訊處）	6
議題2：建請遴聘具多元保護背景之督導人員（本部保護司）	6
議題3：深化跨體系合作默契與個案資訊共享機制（本部保護司、本部社家署）	7
第2梯次 (1140911-0912)	7
議題4：是否能開有關身心障礙者保護的課程？（本部保護司）	7
第3梯次 (1140916-0917)	8
議題5：約聘人力職場霸凌申訴管道及勞資權益適用性（勞動部）	8
議題6：請說明心衛中心各職類角色定位、職能與工作說明，及明確經費用途。（本部心健司）	9

議題7：建立人力專才專用管考機制並防止增編人力挪作他用（法務部、退輔會）	9
第6梯次（1141016-1017）	10
議題8：建議增加更多的實務經驗討論課程（本部社工司）	10
第7梯次（1141021-1022）	11
議題9：課程過於緊湊，學習效果有限（本部社工司）	11
第8梯次（1141029-1030）	11
議題10：爭取提高風險津貼編列標準並確保各區域補助衡平性（本部心健司）	11
議題11：評估開放約聘人員非上班時段兼任領照工作（銓敘部、教育部） ..	12
議題12：明確原家中心於社安網之定位分工及建構原民文化回應機制（原民會）	14
第9梯次（1141105-1106）	18
議題13：受刑人入監前之未成年子女「委託監護」辦理及社政通報預處機制	

（法務部）	18
第11梯次（1141118-1119）	18
議題14：爭取薪資調整待遇（本部心健司）	18
議題15：請給予相關工作人員足夠的身心安全保護及法律支援（法務部、本部心健司）	19
議題16：可以有更多社工、關訪員、校園心理師的介入分享等等實務分享（本部心健司）	19
議題17：行政流程之減負（本部心健司）	19
議題18：部分課程偏向形式（本部社工司）	20
第13梯次（1141126-1127）	21
議題19：脆家案件多元，社工分工可以再細分（本部社家署）	21
議題20：提高偏鄉據點社區關訪員之危險加給（本部心健司）	21
議題21：智慧決策平台與保護系統功能不符實務需求及使用限制建議（本部社工司）	21

第15梯次 (1150106-0107)	24
議題22：評估辦公空間承載量之配置 (本部心健司)	24
第16梯次 (1150122-0123)	25
議題23：心衛中心空間管理規範 (本部心健司)	25
議題24：建請評估少保官陪同會談以建立初步關係 (司法院、勞動部)	25
議題25：縮減心衛社工員額與案量劇增之人力缺口問題 (本部心健司)	26
第17梯次 (1150129-0130)	26
議題26：建請評估實體課程第2天時間長度及節奏 (本部社工司)	26
第18梯次 (1150205-0206)	27
議題27：疑似精神疾病個案因無病識感拒絕服務導致衛政無法開案之轉銜困境 (本部心健司)	27
議題28：社工人員外勤之人身安全保障 (本部社工司、保護司)	27
議題29：建議採行一人一台公務手機 (本部社工司、保護司)	28
議題30：建請明確家庭教育中心與少輔會針對非在學少年之親職教育跨網絡	

合作機制（教育部）	30
第19梯次（1150303-0304）	30
議題31：社會住宅供給不足導致脆弱家庭居住轉銜困難問題（內政部）	30
議題32：建請落實專業分工以回歸心理諮商職能（本部心健司）	31
第20梯次（1150319-0320）	32
議題33：自關人員家訪程序優化（本部心健司）	32
議題34：脆弱家庭個案管理平台家系圖修正建議（本部社家署）	32
議題35：專線端專業應對能力（勞動部）	33
第21梯次（1150326-0327）	33
議題36：評估夜間值機護送費用是否可以增加（本部心健司）	33

第1梯次（1140828-0829）

議題1：優化系統流程並落實資訊整合互通（本部社家署、本部資訊處）

提問者：原住民家庭服務中心社工人力

提問內容：

「停止增加新功能，專心修復舊問題」。應該組一個由第一線社工主導的團隊，每季集中火力，修掉幾個最浪費時間的電腦流程。同時，強制要求所有政府系統必須互通，讓社工只要輸入一次資料，所有地方都能共用，從繁瑣的文書工作中解放出來，專心服務個案。（經進一步釐清案內所提系統為「脆弱家庭個案管理平台」）

回應說明：

本部建置之資訊系統，均須因應實務需求配合增刪功能，目前較難將不同系統之資訊全面統整於單一平台。惟所提避免重複登打之建言，確為本部持續努力之目標。未來將持續收集一線實務意見並優化系統，如參考本部資訊處啟動長照系統之共建經驗，評估導入UI/UX專業思維、社工共建及發展資料歸人策略，作為後續系統改版與跨系統資料處理策略之方向，以期簡化第一線人員行政作業。

議題2：建請遴聘具多元保護背景之督導人員（本部保護司）

提問者：保護性案件服務人力

提問內容：

建議外聘督導，要找全面了解保護案件的督導如兒保，成保，婚暴或老人等只督導只懂成保或社福，很難討論兒保。

回應說明：

考量個案樣態各異，為利個案處遇，建議實務執行單位（機構）依個別需求進行聘請外部之專家學者進行督導，俾符效益。

議題3：深化跨體系合作默契與個案資訊共享機制（本部保護司、本部社家署）

提問者：社會福利服務中心服務人力

提問內容：

網絡間合作的模式雖已經建立，但是合作的默契與共識可再加強，降低內耗的可能性，例如家防與社福間的合作，身障者資源中心在轉案的時候能夠分享案家實際狀況。

回應說明：

1. 強化社會安全網計畫係以家庭為中心、以社區為基礎，並結合跨專業、跨體系及跨服務網絡資源提供整合型服務。為使服務更綿密順暢，本部依「一主責、多協力」分工原則，強化各階段之服務提供、轉銜順暢與權責明確，確保服務對穩定、持續獲得適切服務。（本部保護司）
2. 本署每年辦理2次社福中心聯繫會議，視議題邀請相關部會及各縣市政府共商跨網絡議題。另並就實務需求辦理共識營，112年迄今依實務需求，針對社福中心與身心障礙者服務中心、原住民族家庭服務中心分別辦理共識營，增加各體系間交流與經驗分享，115年亦持續規劃辦理，精進跨網絡合作共識。（本部社家署）
3. 資訊分享部分，各服務單位本就應於轉介時將必要資訊提供給予受轉介單位，故若遇到該情形，建議由貴轄相關聯繫會議進行反映，本署亦會持續加強宣導以落實將資訊順利橫向傳遞，以利受轉介單位快速掌握案家之需求並給予合適協助。（本部社家署）

第2梯次（1140911-0912）

議題4：是否能開有關身心障礙者保護的課程？（本部保護司）

提問者：保護性案件服務人力

回應說明：

1. 有關 Level 1計畫訓練課程為強化社會安全網新進人員之「通識

性基礎知能」，重點在於建立跨專業、跨體系之整合型服務架構與共識，確保服務轉銜順暢，屬全體新進人員皆須具備之基礎共通課程。

2. 另本部業依「保護性社工訓練實施計畫」規劃辦理新進人員進階訓練個別性課程、保護性社工在職訓練、保護性社工督導專題課程等，並涵蓋身心障礙者保護課程。

第3梯次（1140916-0917）

議題5：約聘人力職場霸凌申訴管道及勞資權益適用性（勞動部）

提問者：社區心理衛生中心服務人力

提問內容：

社安網約聘人力遭受職場權勢霸凌申訴管道除了所屬局處人事單位外，是否適用勞基法？職災認定？

回應說明：

1. 公務機關所進用之約聘人員，如係依據聘用人員聘用條例進用，機關（構）與依法聘用人員間之權利義務關係，其性質屬公法上契約關係，與一般之勞雇關係有別，故不適用勞動基準法之相關規定。若產生權益爭議，應依循公務人員相關保障機制，向公務人員保障暨培訓委員會申請處理。
2. 依據公務人員保障法第3條、第102條規定及適用職業安全衛生法（下稱職安法）部分規定之事業範圍，約聘人員如遭遇職場霸凌情事，應優先適用公務人員保障法與公務人員安全及衛生防護辦法等規定。
3. 另該等人員如非依法任用之人員，則有職業安全衛生法之適用，依該法第2條規定略以，職業災害指因勞動場所之建築物、機械、設備、原料、材料、化學品、氣體、蒸氣、粉塵等或作業活動及其他職業上原因引起之工作者疾病、傷害、失能或死亡。勞工如因執行職務遭受職場不法侵害致生心理相關疾病，如有職災認定

之需求，建議先至職業醫學專科門診就醫，若經醫師診斷該疾病與工作具因果關係，後續得逕向勞工保險局申請相關給付。

議題6：請說明心衛中心各職類角色定位、職能與工作說明，及明確經費用途。(本部心健司)

提問者：社區心理衛生中心服務人力

回應說明：

1. 本部已於112年7月4日以衛部心字第1121762063號函頒「社區心理衛生中心設置參考基準、人員執掌、服務流程及督導機制」、113年11月18日以衛部心字第1131762777號令發布施行「社區心理衛生中心設置及管理辦法」，對於心衛中心各類專業人力之執掌事項及工作流程等，均有詳細規定。
2. 已於114年11月7日再次函請地方政府衛生局，應落實辦理社區心理衛生中心法定事項及各類人員職掌事項，並依上開規定，指派職掌事項工作，且不得調派社會安全網計畫(以下稱社安網計畫)進用人力從事非社安網計畫之工作。

第5梯次(1141002-1003)

議題7：建立人力專才專用管考機制並防止增編人力挪作他用(法務部、退輔會)

提問者：法務部指派出監轉銜會議相關人員

提問內容：

1. 法務部對外爭取社工師編制員額擴充人力，卻將高考分發至戒治所的公職社工師堂而皇之地派去擔任受刑人調查員(薦任八職等~六職等)另一司法行政專業工作，同時也要負責監所社工師工作。受霸凌社工師求助無門！
2. 玉里榮民醫院臨床精神社工師要顧大門口值夜，美其名叫「行政值日」，卻只敢強制男性、正職社工師.....這些公務機關霸凌公務員社工師(尤其男性社工師)的例子不勝枚舉。對於社安網

是否可以依理想遂行計畫，讓增撥的社工人力不會移撥他用，有無健全管考機制？

回應說明：

法務部：

1. 本部矯正署業已訂定「矯正機關心理及社工人員工作指引」以使各矯正機關心社人員業務執行方向明確、工作內容有所依循，後續亦將持續掌握各機關心社人力運用情形，俾利發揮其專業。
2. 另本部矯正署將責成所屬矯正機關留意機關內業務分配，並請機關適時宣導職場霸凌申訴途徑，以確保職員權益。

退輔會：

1. 臺北榮民總醫院玉里分院行政值日制度係依醫院整體行政管理及緊急事件處理需求訂定，由各單位正職公務人員(含女性)共同配合辦理。醫院接受計畫補助之人員均屬非正職公務人員，並無執行行政值勤，且均依計畫規定執行業務，爰無所指將社安網計畫之人力移作他用之情事。
2. 醫院設有申訴及反映機制，有關學員所提「霸凌男性公務員」等內容，截至目前，尚無接獲相關申訴，如有具體事證，醫院將依相關法令及程序秉公查處。

第6梯次(1141016-1017)

議題8：建議增加更多的實務經驗討論課程（本部社工司）

提問者：法務部指派出監轉銜會議相關人員

回應說明：

1. 本計畫受訓課程定位為強化社會安全網新進人員之「通識性基礎知能」，重點在於建立跨專業、跨體系之整合型服務架構與共識，確保服務轉銜順暢，屬全體新進人員皆須具備之基礎共通課程。
2. 我們亦認同實務操作經驗對新進同仁的重要性。目前已著手研議

優化課程配置：規劃未來將部分基礎政策與法規內容，轉化為線上數位學習或製發講義，強化個案實務演練，並評估邀請資深實務工作者參與，協助新進人員透過跨領域討論，將知能轉化為實務應對技巧。

第7梯次（1141021-1022）

議題9：課程過於緊湊，學習效果有限（本部社工司）

提問者：少年偏差行為輔導服務人力

回應說明：

本訓練課程現行採線上先修與實體授課之混成模式，係參酌歷年執行經驗並兼顧用人單位實務運作調度所訂定。為兼顧新進人員專業知能之完整性與學習負荷，本部將持續優化課程配置，期能於有限訓期內發揮最大培訓效益。

第8梯次（1141029-1030）

議題10：爭取提高風險津貼編列標準並確保各區域補助衡平性（本部心健司）

提問者：精神疾病與自殺關懷訪視服務人力

提問內容：

社安網第三期計畫，能否明確編列、提高「風險津貼」？目前有提供直接服務的專業人員（如社工師、心理師、護理師、關訪員、就輔員）並非每個縣市地區都有補助風險津貼，即便有也少之又少，據所知不超過一千元。

回應說明：

本部已於社安網計畫2.0，依各類人員工作風險程度，編列社區心理衛生中心諮商心理師、臨床心理師、職能治療師、護理師、精神疾病與自殺防治關懷訪視員、心理衛生社工，以及藥癮個案管理員、家暴及性侵加害人處遇個案管理社工等人員風險工作費，以深化專

業人員服務品質，並提升是類人員專業久任。

議題11：評估開放約聘人員非上班時段兼任領照工作（銓敘部、教育部）

提問者：學生輔導諮商中心專業輔導人員

提問內容：

希望能真正落實「強化人力進用及專業久任」，因各地區的流動率太高了，尤其是護理師、社工師、心理師、關訪員等。例如：優化約聘人員的薪資待遇、開放在非上班時段能兼任領照工作、補助教育訓練費用，謝謝。

回應說明：

銓敘部：

1. 按服務法第15條立法意旨，係為使公務員一人一職，以專責成，俾能固守職分，避免影響公務之遂行及有礙其職權之行使；其中第2項規範公務員除法令規定外，不得兼任領證職業（按：指有專屬管理法規，領有執照或證書始得執行業務，並受目的事業主管機關監督管理之職業，如社會工作師、護理師、心理師等），係基於領證職業之事務具有專業性質，且與公務員身分難以切割，為避免公務員於執行職務之外，另從事領證職業之事務而造成角色混淆，爰規定須有法令依據始得為之，並應經權責機關（構）同意，至如係於法定工作時間以外從事社會公益性質之活動而須依各該領證職業之專業法律辦理相關事宜（如執業登錄、加入公會等），則應經權責機關（構）備查。又公務員從事上開行為，對公務員名譽、政府信譽、其本職性質有妨礙或有利益衝突者，不得為之。
2. 據上，依現行服務法規定，係為避免公務員兼職而影響公務推動或利益輸送，而予適度限制，尚非全面禁止公務員兼職；換言之，在不違反服務法規範下，公務員仍有兼職之空間，是公務員如符

合服務法第15條第2項規定，且不違反各該專業法律規範，得於法定工作時間以外從事領證職業相關業務，爰本項學員提問宜予保留。

教育部：

1. 依據113年12月18日修正公布之「學生輔導法」第11條規定，校園專業輔導人員配置除維持每20校置1人外，已增列以學生總數4,500至5,000人置1人為核算基準；另針對偏遠地區，依「偏遠地區學校教育發展條例」第21條規定，專業輔導人員準用教師待遇條例給予鼓勵久任之獎金。
2. 配合行政院調增軍公教員工待遇，113年已將專任專業輔導人員薪點折合率由135元調升至140.3元；115年度配合調薪3%後提升至144.4元。
3. 目前學生輔導諮商中心聘用之專業輔導人員，係依「聘用人員聘用條例」聘用之，按銓敘部75年9月8日75台銓華參字第43193號函及85年2月27日85台中甄一字第1256915號書函（參照行政院人事行政總處111年11月編印之聘僱人員管理作業參考手冊第94頁），聘僱人員（包含約聘人員及約僱人員）於聘僱期間除屬「公務員服務法」適用對象外，尚須受聘僱契約內容之拘束，故得否兼課或應業務需要兼職，除應依「公務員服務法」第14條、第15條規定辦理外，亦須受渠等聘僱契約所定義務之限制。
4. 另依「學生輔導法」第14條規定，各級主管機關應妥善規劃專業培訓管道，並加強推動教職員與專業輔導人員之輔導知能職前訓練及在職進修，其中初聘專業輔導人員之職前訓練，其時數不得少於36小時，在職進修部分，其時數不得少於18小時，其內涵應考量參加人員實際工作需求，得以研習、工作坊、專業督導、教師專業學習社群、參訪交流等方式辦理，並應聘請具有相關專業素養或實務經驗者擔任講師。聘用機關或學校應核給參加訓練或進修人員公（差）假，另各級地方政府得參照或準用「各機關派員參加國內各項訓練或講習費用補助要點」核予交通費或住宿費

之補助。

議題12：明確原家中心於社安網之定位分工及建構原民族文化回應機制（原民會）

提問者：原住民族家庭服務中心社工人力

提問內容：

以下是以「第一線在原住民族家庭服務中心（簡稱『原家中心』）」的社工督導視角，具體陳述對強化社會安全網（社安網）整合中所遇見的問題與建議，方便整理至會議提案或實務反饋：

一、問題陳述

（一）角色定位模糊、職責與主責範疇不清

1. 「原家社工有時搞不清楚，到底是社福中心負責，還是我們原家中心為主，因為兩者在社安網中都被納入，任務看起來重疊」——來自實務社工心聲。
2. 說明：研究指出，原家中心與區域社福中心在社安網中的定位「尚待模糊」。

（二）人力與資源負荷過重／偏少

1. 「我們基隆市原住民人口數超過1萬多人，若將來又要增加平埔族1萬多人，惟原家中心只有3位社工，外展、社區活動、個案訪視、家務連結…全都擠在一起，說納入社安網後工作量只會更大。」——實務社工反映。
2. 說明：亦有報導指出，原家中心轉入社安網時，人力、資源尚未跟上。

（三）文化需求與族群場域特性未被系統充分重視

1. 「社安網用的篩案／分流、指標多為主流社福模式，部落文化、語言、親屬網絡、地理交通都被忽略了。」——社工一線觀察。
2. 說明：研究指出原家中心服務必須貼近「原住民族文化及需求」才有效。

(四) 資源網絡局部，跨系統連結弱

「我們的連結最常還是地方政府，但和民間社團、跨部會或局處資源如警政、衛政、教育等真正整合少，轉介常卡住。」—實務社工發現。

(五) 工作型態衝突、步調調整困難

原家社工在部落要跟祭儀、農忙、親屬聚會配合，服務時間常在假日夜間，若照社安網常規週一到週五9-17點模式做，不適用。」—實務社工回應。

(六) 制度轉型焦慮與文化主體性擔憂

「原家社工擔心納入社安網後，原家中心會變成一般社福中心，文化特色被削弱。」—部落族人與社工憂慮。

二、建議

(一) 明確區分「原家中心」與「社福中心」角色與任務（從社工視角出發）。

(二) 制定專章說明「原家中心主責之領域」（如：文化翻譯、族語支援、部落外展、家族網絡強化）與「社福中心主責領域」（如：強制安置、司法介入、標準化個案處遇）理由：可避免重疊、減少混亂，提升效率；依場域實際需給予人力與資源。

(三) 都會型／偏鄉型原家中心按不同條件（例如：族人數、幅員遼闊、交通難度）設定人力基準，比照「3人→10人」或「1社工+1文化助理」配置。

(四) 增設「文化翻譯員／部落志工」角色協助進場。

(五) 在篩案與分流流程中，納入「族語需求」「部落支持網絡」「祭儀/季節差異」「移居背景」等欄位；並提供社工文化能力訓練。理由：更貼近原住民族家庭脈絡，提升準確性與信任感。

(六) 定期舉辦「部落＋社福＋警政＋教育」多機構工作坊，建立資源轉介 SLA（服務水準協議）與共享平台。

- (七) 增設民間團體連結，擴大資源網絡非僅依政府單位。
- (八) 允許原家中心社工採用「外展模式」進行：如夜間、假日、部落活動進場、租屋社區巡點，不拘泥於傳統辦公制度。
- (九) 建立「社工助理／志工制度」分擔行政、外展工作，讓專業社工專注個案處遇。
- (十) 原家中心定位應為「部落／社區的社福核心」而非單純變為一般社福中心；應保有文化翻譯、族語支援、儀式尊重等特色。
- (十一) 在整合社安網時，引入「原住民族自我決定」機制，如部落代表參與治理、劃設文化指標。

三、總結

作為「在部落／都市原住民族人中，承載文化與支持網絡的前線社工」，我們希望社安網的整合不是簡單將原家中心變為另一個社福中心，而是在「尊重族群文化、貼近族人生活脈絡」的基礎上，提升資源、明確職責、強化連結」。這樣才能真正讓原家中心發揮其「文化橋接＋部落支持」的核心功能，而不是因制度整合而失焦。

回應說明：

1. **角色定位範疇、職責與主責範疇不清：**本會業與衛生福利部社會及家庭署、地方政府討論研商後，函頒《原住民族脆弱家庭服務處理原則》，當中針對原家中心與社福中心權責分工即有明確定義。
2. **人力與資源負荷過重/偏少：**
 - (1) 本會業與衛生福利部社會及家庭署、地方政府討論研商後，函頒《原住民族脆弱家庭服務處理原則》，當中針對原家中心與社福中心權責分工即有明確定義。
 - (2) 原家中心於114年始正式納入強化社會安全網，擴大服務原

住民族脆弱家庭，原鄉地區因地理特殊性，是否有需因應幅員遼闊或交通不易抵達而有新增人力需求，本會將彙整相當數據資料後，進行通盤評估。

3. **文化需求與族群場域特性未被系統充分重視：**依據《原住民族脆弱家庭服務處理原則》，原家中心社工係以具文化敏感度之觀點並參照社福中心辦理脆弱家庭服務之指標及工作流程提供服務，爰原家社工在評估脆弱因子時即應併同文化背景脈絡，提供具文化回應式處遇。

4. **資源網絡局部，跨系統連結弱：**

- (1) 原家中心正式納入強化社會安全網後，即須定期參加地方政府社安網聯繫會報，衛福部亦安排許多共識營、工作坊等活動邀請原家中心共同參與，除增加與其他正式公部門單位連結外，亦可透過不同專業單位拓展多元資源協助案家。
- (2) 另針對轉介不順部分，依據《原住民族脆弱家庭服務處理原則》，原家中心與社福中心案件轉介皆須透過雙方社工督導協調取得共識後為之，若未能取得共識則請該縣市政府之共同上級進行裁決。

5. **工作型態衝突、步調調整困難：**

- (1) 依據本會函頒之原家中心實施計畫規定，原家中心社工服務內容即含括自行開發個案之外展模式，並且得依在地部落之需求規劃合適之團體方案及社區（部落）工作。
- (2) 115年本會業已提出原家中心兼職助理之需求，並已正式納入社安網2.0計畫中。

6. **制度轉型焦慮與文化主體性擔憂：**原家中心正式納入社安網非以一般社福模式取代原家中心，而是藉由轉型讓網絡了解原家中心服務之特殊性與不可取代性，強化彼此間共同合作，並且以原住民族主體性為本，發展多元文化與包容的原住民族家庭服務，建立扎根社區（部落）的跨體系、跨專業福利服務合作模式，強化

原住民族社會安全網。

第9梯次 (1141105-1106)

議題13：受刑人入監前之未成年子女「委託監護」辦理及社政通報預處機制（法務部）

提問者：社會福利服務中心服務人力

提問內容：

請問若父母即將入監，家中有未成年孩子，請分別就共同監護及單方監護兩種情形說明：在監護人入監前，有什麼是可以提前辦理的，以避免入監後，孩子若有需求，需書信往來花費冗長時間，謝謝回覆。

回應說明：

倘收容人有未成年子女需協助照顧者，得於入監前由地檢署或入監後由矯正機關檢具「受刑人在押人或受保安處分人子女照顧協助調查表」及通報表以線上或傳真方式，通報子女所在地之縣(市)政府主管機關協處。

第11梯次 (1141118-1119)

議題14：爭取薪資調整待遇（本部心健司）

提問者：藥癮個案管理服務人力

提問內容：

對於社安網夥伴的薪資調整有所期待，希冀衛福部心健司長官能爭取調整幅度，以符合現今逐年增長的通膨及薪資競爭力。

回應說明：

本部已於強化社會安全網計畫2.0調整策略三心理衛生人員薪資結構及放寬用人條件，另將研議調整心理衛生人員風險工作費，以提升留任意願。

議題15：請給予相關工作人員足夠的身心安全保護及法律支援（法務部、本部心健司）

提問者：社區心理衛生中心服務人力

回應說明：

1. 本題所提社區心理衛生中心相關工作人員之身心安全保護及法律支援措施乙節，因涉及心理衛生等專業事項，係屬衛生福利權責，宜由主管機關依業務需要研議辦理，本部尊重主管機關依權責妥處。（法務部）
2. 本部已透過公益彩券回饋金補助各衛生局辦理「提升心理衛生訪視人員執業安全計畫」，提供訪員訪視前風險評估相關課程、人身安全教育訓練、法律諮詢，並購置防身設備。另為提升訪員判斷危險情境及面對危險狀況應變能力，本部就各業務類型社工及訪員執業情境開發「社會工作人員智慧決策行動系統」，強化工作環境安全，降低執業風險。

議題16：可以有更多社工、關訪員、校園心理師的介入分享等等實務分享（本部心健司）

提問者：社區心理衛生中心服務人力

回應說明：

針對學員建議增加社工、關訪員及校園心理師等跨專業實務分享之建議，本部將納入未來相關課程規劃參考。

議題17：行政流程之減負（本部心健司）

提問者：精神疾病與自殺防治關懷訪視服務人力

提問內容：

多重複雜的行政流程，和無限的評估、會議、轉介，填表紀錄、跨單位的聯繫、形式上的課程，根本吃掉了關懷員真正訪視的工作時間，其實鍋底破了個大洞，卻只能靠一群人一小瓢一小瓢的舀水是

追不上水漏的速度的！！國家經濟資源的再分配，縮短貧富差距才是根本，不然就像詐騙只會越騙越多，大家都知道問題，但仍然層出不窮，將帥無能累死三軍！！

回應說明：

1. 本部已訂定社區心理衛生中心相關設置、服務流程及人員執掌規範，並持續督導地方政府依規落實辦理，避免非屬心衛中心職掌之行政事務排擠第一線服務工作。
2. 關懷訪視員除辦理訪視與追蹤服務外，亦須依個案需求進行評估、紀錄登載及跨網絡資源連結，以維持服務銜接與照護品質。
3. 為減輕專業人員行政負擔，本部已請地方政府增聘行政協助人力及改善工作環境，並透過分級訓練制度，以提升整體服務效能。
4. 另同仁反映行政流程繁複之意見，本部深表理解，為兼顧服務品質並減輕第一線人員工作負荷，本部將定期例行調查並蒐集第一線工作同仁意見，據以滾動修正行政流程，以利同仁能將專業能量聚焦於核心的個案訪視服務。

議題18：部分課程偏向形式（本部社工司）

提問者：精神疾病與自殺防治關懷訪視服務人力

提問內容：

這次 Level 1 的課程，我只有「學生輔導與家庭教育」課程比較有聽到重點，整體非常流暢，甚至我還記得講師，印象深刻；而「出監前轉銜機制」的介紹其實也不錯，雖然資訊量太多，篇幅太大，但講員仍有提到一些實務上的重點和經驗分享，只是我忘了講員名字，最後的小組討論還不錯，有學到實務上的操作技巧，其他課程真的偏形式……不如直接發講義給我就好，不過還是謝謝主辦單位！

回應說明：

1. 針對提到部分課程內容流於形式之建議，目前已研議優化課程配

置：未來規劃將基礎政策與法規知能轉化為線上數位學習或製發講義，強化個案實務演練。

2. 此外，也正評估邀請具備資深實務經驗的在職工作者參與，協助新進人員透過跨領域討論，將知能轉化為具體的實務應對技巧。

第13梯次（1141126-1127）

議題19：脆家案件多元，社工分工可以再細分（本部社家署）

提問者：社會福利服務中心服務人力

回應說明：

1. 按本部指導地方政府所轄社福中心遵循以家庭為中心的工作方法，並就家庭成員之生命發展歷程進行整體性評估，綜融性提供有關社會福利、就醫、就養、就學、就業、安置、經濟補助等諮詢服務，並依家庭問題與需求提供或協助連結相關資源，提升家庭功能與韌性。
2. 對於脆弱家庭多元個別性需求，本部積極引導各服務體系落實跨網絡合作，透過定期跨網絡聯繫會議及個案研討機制，促進資訊共享與決策共識，俾利家庭獲得所需資源與服務。

議題20：提高偏鄉據點社區關懷訪員之危險加給（本部心健司）

提問者：精神疾病與自殺防治關懷訪視服務人力

提問內容：

偏鄉據點的精神社區關懷訪視員的危險加給能夠修正～真的很辛苦。

回應說明：

為落實強化社會安全網計畫專業久任之目標，本部刻正研議調整心理衛生人員風險工作費。

議題21：智慧決策平台與保護系統功能不符實務需求及使用限制建議（本部社工司）

提問者：「兒少保護服務業務」及
「家庭暴力及性侵害防治服務業務」人力

提問內容：

一、智慧決策平台整體使用體驗不佳

（一）錄音功能限制過多

1. 錄音有時間限制，且僅能產出文字稿，無法有效協助紀錄重點，實務上仍需由社工自行重新整理，未達到減輕工作負擔的目的。
2. 若平台標榜可辨識台語，實際使用上卻經常出現辨識錯誤，且無法因應不同台語腔調，建議在技術尚未成熟前，審慎宣稱功能或提供更明確的使用限制說明。

（二）緊急通報與安全設計不符合實務情境

1. 將督導設為緊急聯絡人，但仍需督導主動登入平台才能得知社工發生狀況，實務上並不即時，反而增加風險。
2. 在緊急狀況下，社工通常會直接報警或以通訊軟體（如 LINE）聯繫督導，平台設計未能提供更有效或更即時的替代方案。
3. 若社工在逃跑或高度危險情境下，仍需先登入系統才能使用相關功能，明顯不符合現場實務與人身安全需求。

（三）設備與系統限制過於侷限：平台過度依賴 IOS 系統，並非所有社工皆使用 IOS 裝置，外訪時攜帶平板亦相當不便，未考量實際使用情境與設備多樣性。

二、保護系統問題

（一）新版家系圖操作介面不直覺，使用難度明顯提升，影響工作效率。

（二）系統維修頻繁，且經常無法登入，對第一線工作造成實質困擾。

三、整體建議：建議系統開發與規劃時，能更充分納入第一線社工實務經驗與使用情境，並在正式推行前進行完整測試與回饋修

正，避免系統成為額外負擔，而非支持工具。

回應說明：

1. 錄音功能限制過多問題

- (1) 本系統錄音功能並無錄音時間限制，惟在錄音模式下有可能因為受限我國資安規範，若逾15分鐘沒有進行任何系統作動時，系統會預設自動登出。此外，語音轉文字目的為忠實記錄社工輸入之訪視摘要語音內容，方便社工在訪視完成後，即可在外勤時，就可以透過語音快速紀錄訪視過程細節避免遺忘，並方便回到機構內進行後續整理。近年AI技術快速發展，研發團隊已著手規劃AI整理訪視紀錄功能，未來可將口語訪視摘要轉譯為正式訪視紀錄，以減少社工人員後續行政作業負擔。
- (2) **常見台語辨識錯誤問題：**本平台語音轉文字功能並未有標榜可辨識台語功能，僅支援國語版本，我國台語語系多元且尚須經專業台語師資協助團隊共同開發專屬語言模型，如使用者持續反應有台語辨識功能的需求，系統研究團隊將會持續蒐集使用者意見並納入未來開發項目。如在國語語音辨識上有遇到準確率問題，可透過客服系統與我們聯繫，團隊將會評估改換不同的語言模型進行強化。

2. 緊急通報與安全設計不符合實務情境

- (1) **督導無須登入平台即可掌握社工狀況：**社工發送警報後，原先預設第一順位的聯絡人(督導)即可同步透過簡訊、Email接收預警通知，通知內容包含：發送警報之社工姓名及社工所在經緯度位置，因此未限制督導均須登入平台才能得知社工狀況之情形。
- (2) **人身安全警報係為輔助工具並非取代警政系統：**本平台設計人身安全緊急通報功能係屬於安全輔助功能(使用者手冊p.163中亦有相關說明)，並非直接取代警政(報案)服務，

故目前無法直接與警政系統串接，但仍可提供機構督導知悉社工安全狀態；若一旦遭遇緊急危害狀況，最有效且即時的方式仍是建議社工人員直接使用電話或警政 APP 報警，警政報案系統均有即時錄音及定位功能，可直接調派就近警力提供必要協助。

3. **設備與系統限制過於侷限：**本平台整合多項個案管理系統之個案資料，涉及大量個案機敏資料與受限資訊安全規範，系統開發前期因考量 Android 系統具可側載安裝功能，恐有洩露個資疑慮並增加資安風險性，相較之下 IOS 系統資安防護功能相對較高，因此後續系統僅開發 IOS 版本，以同時兼顧資料安全與系統穩定。未來團隊將會再評估 Android 系統開發之可行性與相關資安配套措施，以提升平台使用便利性。

第15梯次 (1150106-0107)

議題22：評估辦公空間承載量之配置（本部心健司）

提問者：社區心理衛生中心服務人力

提問內容：

聘用大量人力的同時希望可以考量到辦公空間已滿額甚至超出的問題，才不會造成工作體驗不佳，人員流動率高。

回應說明：

1. 社區心理衛生中心之人力配置及辦公空間設置，於「社區心理衛生中心設置及管理辦法」、「心理治療所設置標準」、「心理諮商所設置標準」及「行政院與所屬各機關辦公處所空間及面積規劃原則」等相關規定中，已有明訂。
2. 另自115年起，將依每25萬人口布建1處社區心理衛生中心之原則逐步推動，隨著中心據點逐年增加，可望分散既有單一中心人力集中情形，進一步緩解辦公空間不足問題，以改善工作環境品質與增加人員留任穩定性。

第16梯次 (1150122-0123)

議題23：心衛中心空間管理規範（本部心健司）

提問者：社區心理衛生中心服務人力

提問內容：

請問中央是否有對於社區心理衛生中心空間管理提出相關規範（如：諮商室、會議室、評估室等）？對於諮商室閒置時段是否需要上鎖，是否有明確的規範指引？

回應說明：

社區心理衛生中心之必要空間設置，以及心理諮商室空間應具隱密性與隔音效果等事項，於「社區心理衛生中心設置及管理辦法」、「心理治療所設置標準」或「心理諮商所設置標準」已有明訂。至於諮商室於閒置時段是否上鎖管理，則由各地方主管機關依實際管理需要辦理。

議題24：建請評估少保官陪同會談以建立初步關係（司法院、勞動部）

提問者：特定對象與就業弱勢者就業服務人員

提問內容：

針對學業中輟的少年轉銜就業，此類案主聯繫不易或較無意願聯繫。建議評估初期，能與少保官一起會談，可增加會談次數，讓就服員與少年，有機會多建立初步的關係。

回應說明：

1. 因少年法院及各地方法院調查保護室與轄內直轄市、縣(市)政府，於保護處分執行中少年轉介就業服務及職業訓練等就業相關輔導合作模式不一，本院恐無法統一要求各地方（含少年及家事）法院少年保護官陪同會談之義務，建議可於各縣（市）政府及各地

方（含少年及家事）法院依「少年法院與相關機關處理少年事件聯繫辦法」第8條之規定召開二級聯繫會議時，就旨揭議題進行討論，以尋求較適合各轄區操作之方式為宜。（司法院）

2. 有關少年保護官之職責，係辦理由少年法官裁定應執行之保護處分，包括假日生活輔導、保護管束、勞動服務、安置輔導等；以及少年法院（庭）對少年之法定代理人或監護人所裁定之親職教育。倘學業中輟少年並未涉及少年司法案件，亦未經少年法官裁定上述保護處分，則非屬少保官法定權責範圍。建議就服員可與學校輔導老師、少輔會或民間團體單位等轉介個案之網絡單位合作，共同討論陪伴與服務計畫，以建立信任關係。（勞動部）

議題25：縮減心衛社工員額與案量劇增之人力缺口問題（本部心健司）

提問者：精神疾病與自殺防治合併多重議題個案服務人力

提問內容：

社安網計畫核定本對於心衛社工的員額減半，且平均案量上升，可能造成案件上升，卻無法聘用更多社工的問題。

回應說明：

經查114年心衛社工案量負荷已有15縣市低於強化社會安全網第二期計畫目標值1：25，部分縣市人力需求降低，爰本部依111-113年各縣市平均案量，配置強化社會安全網計畫2.0心衛社工人數。

第17梯次（1150129-0130）

議題26：建請評估實體課程第2天時間長度及節奏（本部社工司）

提問者：精神疾病與自殺防治合併多重議題個案服務人力

提問內容：

第二天早上每節上課時間太短，講師講課快，較難吸收。

回應說明：

1. 本訓練課程時數係依據各專業知能之完整性進行規劃，並於簡章公告各節次時間安排，以確保受訓內容符合通識基礎標準。
2. 有關所提講課速度較快、較難吸收之情形，後續會將此意見轉知辦理單位與講師群，建請視學員現場反應適度微調授課節奏，以利學員吸收課程重點並確保學習品質。

第18梯次（1150205-0206）

議題27：疑似精神疾病個案因無病識感拒絕服務導致衛政無法開案之轉銜困境（本部心健司）

提問者：保護性案件服務人力

提問內容：

被害人已有幻聽，幻覺精神狀況，轉介衛政疑似精神優化，然個案無病識感，故無服務意願，因此就不會被開案服務，也有鬆動個案接受服務仍無效？

回應說明：

1. 為落實服務對象知情同意並遵循「精神衛生法」及個人資料保護法」相關規定，各類收案對象均須取得「服務同意書」始可提供服務。若第一線人員經嘗試建立關係與溝通後，個案仍持續拒絕，則請評估轉銜至其他心理衛生服務資源。
2. 倘個案有傷害他人或自己或有傷害之虞者，請直接撥打110或119通知警察及消防機關到場處理，協助疑似精神病人護送就醫。

議題28：社工人員外勤之人身安全保障（本部社工司、保護司）

提問者：保護性案件服務人力

提問內容：

第一線社工人員辦理家訪及外勤服務時，未普遍配發必要之人身安全防護設備（如防身噴霧器、隨身警報器、秘錄器等），對於人員安

全保障真的足夠嗎？

回應說明：

1. 本部透過公益彩券回饋金補助地方政府辦理「提升社工人員執業安全計畫」，鼓勵申請單位藉由辦理教育訓練、購置改善辦公室或社工個人安全之維安設施設備（如監視攝影鏡頭、錄音筆）並提供社工人員心理健康之協助措施，以落實保障社工人員執業安全。
2. 維護全體社工人員人身安全係屬中央與地方政府共同責任，本部依中央對直轄市與縣（市）政府執行社會福利績效考核計畫，亦有明定各直轄市、縣(市)政府應訂定所屬社工執業安全計畫、設置並定期維護各類軟、硬體之設施設備及建立維護職場身心健康及復原措施等；保護性服務工作屬高度風險範疇，地方政府本應提供第一線社工人員配置必要之人身安全防護設備，如係地方政府因受限財政因素而致社工個人安全設備配置不足者，建議向本部提出公彩補助計畫充實社工人員防護設備。

議題29：建議採行一人一台公務手機（本部社工司、保護司）

提問者：保護性案件服務人力

提問內容：

建議採行「一人一台公務手機」配置，取代現行公務平板，以提升社工工作效率與資訊安全。

一、說明：第一線社工於外勤、家訪及緊急案件處理時，需即時接收工作群組訊息與布達資訊，並與服務對象保持聯繫。現行以公務平板為主要配置，於實務運作及資訊安全上仍存在限制，爰建議改以「一人一台公務手機」作為主要公務設備，取代現行公務平板。

二、理由：

（一）現行公務平板難以因應第一線實務需求：現行公務平板

體積較大、不易隨身攜帶，於外勤或突發衝突情境中，若需即時報警、錄影蒐證或回覆服務對象，操作上具困難。另因系統限制，公務平板無法下載 LINE，致社工無法以公務設備完整接收工作群組訊息及布達資訊，影響工作效率及即時應變能力。

(二) **共用公務機制無法取代個人專用行動設備**：目前雖設有共用公務機，惟需事前協調借用，且部分設備功能受限，無法隨時接收群組訊息或布達資訊，亦無法作為個人專責、公私分明之公務通訊工具。

(三) **工作群組訊息使用個人 LINE，增加資安風險**：目前工作群組訊息及布達資訊部分仍需透過個人 LINE 接收，雖個案聯絡可使用公務機，但社工私人帳號仍可能與公務訊息連動，增加資安風險，亦可能模糊公私界線，不利於後續管理與責任釐清。

(四) **「一人一台公務手機」可兼顧工作效率與資訊安全**：配置個人專用公務手機後，社工可同時處理一對一個案聯絡與群組訊息／布達資訊接收，使公務通訊回歸公務設備，清楚區隔公私資訊，提升即時應變能力，並降低資訊外洩及資安風險。

回應說明：

1. 本部為提升社工人員智慧決策行動平臺整體系統使用率，考量系統搭載 IOS 版本因素，須使用某牌行動載具(平板、手機)，故於113年申請公益彩券回饋金補助款並於114年公告「社工智慧決策行動平臺應用設備補助計畫」開放直轄市、縣(市)政府申請，以強化直轄市、縣(市)政府公部門(含保護性、脆弱家庭、脫貧服務及心理衛生服務業務等)第一線社工人員所需行動裝置設備(原則1人1機，不限平板或手機)，俾供第一線社工人員訪案時，運用該設備以減少人身安全危害事件發生及提升行政效率與服務品

質。

2. 地方政府業已於114年陸續依自身需求提出相關申請並經本部全數核定在案，後續各直轄市、縣(市)政府如有相關行動裝置設備購置需求，建議應盤點所屬人員設備需求後優先編列預算因應；本部將考量後續系統使用狀況與設備持有年限等因素，再行研議是否提供相關公彩計畫補助。

議題30：建請明確家庭教育中心與少輔會針對非在學少年之親職教育跨網絡合作機制（教育部）

提問者：少年偏差行為輔導服務人力

提問內容：

家庭教育中心的業務如何與少輔會連結親職教育的部分做跨網絡的合作，若是服務對象沒有學籍或是休學的狀態，是否符合服務條件。

回應說明：

家庭教育中心辦理親職教育，旨在增進父母或監護人教養子女知能、強化家庭功能及促進親子互動，其服務提供不以少年是否具學籍為唯一判斷基準。倘少輔會於個案輔導、訪視或資源整合過程中，評估少年家庭有親職支持、親子溝通或家庭功能強化需求，得洽請家庭教育中心提供親職教育課程、諮詢服務或相關家庭教育資源。惟家庭教育中心係作為親職教育與家庭功能支持資源。

第19梯次（1150303-0304）

議題31：社會住宅供給不足導致脆弱家庭居住轉銜困難問題（內政部）

提問者：社會福利服務中心服務人力

提問內容：

在中南部地區社會住宅很少（雖然有在蓋）。

回應說明：

1. 為協助國民解決居住問題，租屋是另外一種選項，政府推動包括興建社會住宅、包租代管及住宅補貼等業務，目的就是為了讓民眾在可負擔的能力下，在合適地區租到房子。
2. 我國係以住宅存量2.5%為社會住宅目標值，也就是達到20萬戶社會住宅的目標，綜觀先進國家的社會住宅占住宅存量5%為低標，而我國處於起步階段，暫時以2.5%、也就是約20萬戶為階段性目標。其中除了12萬戶透過直接興建的方式來落實外，其餘的8萬戶則規劃以包租代管運用民間住宅的方式來推動。
3. 社會住宅供給量縣市分派推估原則，主要係考量直轄市、縣（市）政府人口數、住宅存量及都市發展狀況等因素，至各縣市轄內行政區係以人口數達5萬人以上之鄉鎮市區為興辦區域，實際興辦地點仍需要實際需求等其他因素，進行滾動式檢討。

議題32：建請落實專業分工以回歸心理諮商職能（本部心健司）

提問者：社區心理衛生中心服務人力

提問內容：

社區衛生中心心理師的行政工作量遠大於專業心理諮商工作，中心有心輔員負責行政及心衛活動規劃，但心理師的行政量竟然比心輔員更大。希望可以讓心理師做專業工作，減少行政。

回應說明：

1. 本部已訂定社區心理衛生中心相關設置、服務流程及人員執掌規範，並持續督導地方政府依規落實辦理，避免非屬心衛中心職掌之行政事務排擠第一線服務工作。
2. 心理輔導員主要協助行政庶務、心理諮詢、活動規劃及相關協調工作；心理師則以心理評估、心理諮商、心理治療等專業處遇為主，地方政府應依各類人員職掌妥適分工，確保專業服務。
3. 為減輕專業人員行政負擔，本部已請地方政府增聘行政協助人力、

改善工作環境，並透過分級訓練制度，以提升整體服務效能。

第20梯次 (1150319-0320)

議題33：自關人員家訪程序優化（本部心健司）

提問者：精神疾病與自殺防治關懷訪視服務人力

提問內容：

自關人員需要主管更多的信任，主管懷疑訪員家訪真實度，而訂定許多申請家訪的規則，例如三天前提出申請，有時候當天臨時有訪視需求，但考量到要三天前提出申請，常常讓訪員卻步，如果當天臨時真的必須申請，雖然主管通常會答應，但多少會感到有壓力，擔心主管認為你不服從規定等等，其實會降低訪員服務個案的意願，乾脆每次打電話就好，而降低家訪意願。

回應說明：

查自殺個案通報後關懷作業流程等相關規定，並未規範家訪須於三天前提出申請，爰上開作法應屬地方單位因應差勤或安全管理所訂定之內規，建請向所屬單位反應及溝通。

議題34：脆弱家庭個案管理平台家系圖修正建議（本部社家署）

提問者：社會福利服務中心服務人力

提問內容：

1. 脆弱家庭個案管理平台家系圖的「互動關係線」可否整條拉動而不要一定只能先拉A點才能點B點拉動。
2. 另家系圖中(註解文字)可否調整字體大小及區間。

回應說明：

本署刻正辦理脆弱家庭個案管理平台系統改版作業，針對所提意見將併同納入研議。

議題35：專線端專業應對能力（勞動部）

提問者：保護性案件服務人力

提問內容：

針對具有更生人或精神病史的求職個案，撥打0800-777888專線時，是否有專門的團隊對接？或專線端是否有接受相關訓練？避免個案在第一通電話感受到挫折而放棄求職。

回應說明：

1. 為加強協助國人媒合就業，勞動部建置「台灣就業通」網站，提供各地職缺查詢及線上媒合服務，另設有免付費客服中心專線0800-777-888，由專人提供就業服務資源之諮詢服務，並協助辦理求職登記及推介職缺。
2. 上開客服中心定期針對專線服務人員辦理各類教育訓練課程，以確保專線服務品質。又客服中心如遇來電者主動表達具備有特定對象身分者，則依其需求說明相關適用之就業促進措施，或協助轉介公立就業服務機構提供就業服務。

第21梯次（1150326-0327）

議題36：評估夜間值機護送費用是否可以增加（本部心健司）

提問者：精神疾病與自殺防治關懷訪視服務人力

回應說明：

目前本部針對各地方政府建置24小時緊急精神醫療處置機制的費用補助基準為：平日夜間值機費用每日300元，以及人員到場訪視評估費（出勤費）每案2,500元。若各地方政府評估有增加夜間值機或人員到場訪視評估費用補助金額的需求，或有其他超出本部補助額度的相關費用，得由各縣市政府自行籌措經費辦理。