

## 第二節 整體家庭處遇服務計畫運作分析

根據 2003 年「兒童及少年福利法」第四十三條規定，台灣地區對於受虐及目睹家庭暴力兒童及少年之處遇必須以家庭為核心，且規範處遇計劃內容與相關人員應予配合。自 2003 年立法迄今，究竟實務機構工作人員如何看待家庭處遇計畫？實務機構工作人員感受到的優勢或障礙為何？這些有待瞭解。

研究者針對公部門及民間部門工作人員各進行三場焦點團體，匯聚工作人員的意見，將整體家庭處遇計畫運作方面分整體觀點、優勢及障礙三大面向分析如下：

### 壹、整體觀點分析

#### 一、特色：真正以家庭福祉整體來做考量

到底家庭處遇服務計畫與 92 年修訂「兒童及少年福利法」之前的兒少保護工作有何異同？有些工作人員覺得兒童及少年本就與家庭關係密不可分，因此即使未有目前之「家庭處遇服務計畫」，工作人員之處遇方針即將家庭納入服務範疇內，因此改變的幅度有限。

然而，對一些在過去關注主體較以兒童及少年為主之工作人員而言，「家庭處遇服務計畫」此名詞的出現無異開啓了另一個思考空間，也讓工作人員在思考之餘，落在實務層面的評估與執行開始朝向家庭面向發展，而且開始真正以家庭福祉整體來考量。

「我是覺得以前沒有家庭處遇這個東西出來的時候，以前都叫追輔，可是我們追輔做的功能真的是少很多，就像○○剛提到的，我們要肯定自己，因為發展了家庭處遇這個方案，它裡面最起碼有做到家庭評估什麼的，有把一些問題挑出來了，所以不管今天我們執行力怎麼樣，實際上做的是更細緻的，對這個家庭是有功能的。」（GA4）

「現在變成家庭處遇這一個真的大家開始在思考，這個就有變了，然後我覺得這個東西真的會被帶出來，社工員不管在評估、整個想法不會像以前就一個兒少保單獨看一個。」（GA1）

「她沒有再受虐再被打，可是家庭問題還是擺在那裡，…真的是因為有家庭處遇這樣的東西，讓社工員會去想的比較多，而且會真正以家庭福祉整體來

做考量。」(GA4)

## 二、分工：

研究者針對 24 縣市實務運作現況調查資料顯示，除了台北市、台東縣及金門縣外，其餘 21 縣市在家庭處遇服務的運作方式均有所謂的一、二線分工模式，因此，公部門負責第一線緊急救援工作，私部門負責成案調查後之家庭維繫或家庭重整工作成為目前家庭處遇服務計畫之主流模式。公私部門形成工作團隊，相互支持，而其中，公部門主要扮演公權力執行的角色，民間部門則負責後續的輔導協助工作，因此，「公部門扮黑臉、私部門扮白臉」之說法普遍存在兒童及少年保護體系中，而需要公權力介入的工作，如強制性親職教育、戶籍資料查詢等往往由公部門介入處理。以下即依焦點團體訪談所得內容整理如下：

### (一) 一、二線分工模式仍是主流

「不過真的要肯定我們自己，我覺得我們有在做這一塊，至少能夠拯救某些孩子，能夠救一個就救一個，真的自己要肯定自己，其實還是有我們的功能，二線有它的功能。」(GA2)

「我之前做過一、二線的時候，那後面也就是處理分工的時候，我個人覺得分工比較好。」(NA5)

「我自己是覺得一、二線分開是 ok 的，那個後面這樣的一個二線的裡面的話，我真的覺得比較深入，比較去處理一個家庭，那個孩子重返一個家裡面，我們放心的程度我覺得跟以前不一樣。」(NA5)

「其實真的我覺得就是說真的那個角色可以分開，那個這個家庭他對公部門跟對私部門的話，他比較不會混淆在一起，因為一線跟二線假如混淆在一起，其實他對一個家庭來講，其實他很多情緒他不知道怎麼樣去做處理，當一線和二線分開的時候，我覺得那個部分是可以分清楚的，還有就是說可能可以同時用兩個角色進入這個家庭的時候，當聯合兩個角色進入這個家庭的時候，對這個家庭他的改變有加速的效果。」(NA2)

### (二) 公私部門形成工作團隊

「其實我覺得第一次的接案還是一線去做，我們如果轉二線之後可能很多細緻的東西或頻率較高的家訪是二線去做，但是一線功能還是在的，像有些案

家他還是會直接找一線。」(GA3)

「其實以我們的工作量來講，我在想每個縣市都一樣，都會覺得工作量重，那社工也一樣，他覺得說他真的有一些新案一直進來，他沒有辦法一直去作他的處理的時候，他又很擔心說，萬一你這個個案晾在那裡的時候，哪一天發生事情，你又有責任，所以會覺得說，當然有○○去作的時候，它去作了，那我們…可能就不用這麼密集的去作一些關懷訪視的部分，所以他會有空的時候，他還是跑個案的時候，他就順便過去看一下。」(GB7)

「目前這樣做的方式就是如果政府部門作兒保家處那邊也一個 worker，民間也有一個 worker，假設能夠形成一個 team 的一個工作，其實可以相互支持。妳在做個案評估的時候，社工員不用靠一個人的力量，她去承擔所有對這個個案她去評估他的生死或是他未來要怎麼樣，可以透過有一起工作的那種感覺，是可以減低那個 worker 的壓力。」(NC6)

### (三) 公部門扮黑臉，私部門扮白臉

「她們的概念裡面都還是希望我們去是輔導角色，所以我們要很白臉，我們是很溫暖的輸送，要凶悍的都是妳們公部門。她們的觀念都還是這樣，所以我們會覺得社工員又做兒少保，本來就該有那個 sense，本來就要有那些武裝。」(GA4)

「公部門是代表黑臉，它扮黑臉，那我們扮白臉，所以說其實有時候在某部分對個案的家庭來講，他們在情緒的抒發，也許你是他的一個傾聽者，你是一個他的陪伴者，所以我覺得說你給他一個一些支持，我覺得說對他某部分的功能的提升反而是有助於他這樣子提升的一個效果。」(NA6)

### (四) 需公權力介入者由公部門協助

「這些被標籤你是兒保家長這個部分，我覺得還是由公權力部分來做會比較正確一點。另外一個部分就是我們一案到底，像以前在做的時候可能我一個○○的公文可以請戶政機關或是教育單位，就是我們需要一些些什麼樣的資料，他們可能會查了一下會告訴我們，可是現在在隱私方面都是需要非常保障，這個部分真的是需要由公部門去做啦。」(NC7)

## 三、工作性質：高風險，低薪資的工作

誠如受訪之一位私部門工作人員所述：「我們在開玩笑，有時候其實不是個案有風險，是 worker 有風險！因為她不知道個案會不會出事，可是可能 worker 先出事，因為她已經是在極度壓力之下沒有辦法負荷。」（NC6）工作人員其實面臨到的是具有高度風險，但薪資報酬或福利制度相對偏低的工作場域。而在高風險、低薪資情況下，公家單位人員異動頻繁，有考試任用資格者可能取得資格後調任他職，約聘人員則可能於工作一段時日後，離開公部門，甚至離開社工界，形成兒少保護工作人力青黃不接，新兵不斷上場、不斷挫敗、不斷流失的窘境。

至於民間部門亦同樣面臨人力流失的困境，誠如其中一位民間部門工作人員所述：

「民間單位社工 薪資太低 這個也是一個原因，真的薪資太低，然後 工作又高風險的，怎麼會留得住人。」（GA2）

#### 四、人力：人力看似增加，實質負荷不減

民國 95 年 4 月，行政院核定增加兒童及少年保護工作人力 320 位，應屬近年來增聘社工員額之一大創舉，然而，320 位社工同仁到位真能有效紓解現有兒童少年保護工作人員之工作負荷？

事實上，搭配 320 位兒童少年保護工作人力之晉用，內政部兒童局亦同步實施「弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助計畫」，使得增聘之人力，部分用於前述計畫之調查訪視與補助，部分人力則成為局內各單位覬覦爭奪之對象，共同瓜分難得爭取下來之人力資源。人力，對於兒童少年保護工作而言，看似增加，實質負荷仍然不減。

「這七個人進來是要做緊急生活的家訪。」（GA1）

「比較困擾的是說，人進來，很多單位會來跟你分瓜這些人力，像我們目前我們就是十個在我們社工室，我們招募了二十個嘛，目前十個留在我們社工室。」（GB9）

「我們這裡一個都沒有增加，因為我們是連那個弱勢家庭那個補助我們都沒有經費，我們是拿我們自己那個有關兒少的這個部分報出來的，那其實人力我們財主單位也不同意嘛。」（GB5）

#### 五、網絡：兒少保護工作仍是社政為主的工作

兒童及少年保護業務為跨專業、跨機構之專業服務，其服務網絡包括社政單位、教育單位、警政單位、衛生醫療單位及民政單位等。事實上，各縣市針對兒童少年業務已成立跨部門或跨專業之委員會或有定期之工作聯繫會報，相關之網絡互動與對話更是頻繁，但是，回歸到第一線工作人員身上，究竟他們如何看待兒童少年保護工作中之網絡體系？

從焦點團體的訪談資料得知，兒少保護工作仍是社政為主的工作似乎仍普遍存在於實務工作者，一位工作人員提到：「我覺得兒少保工作走那麼多年，我覺得還是會落入那種社政在單打獨鬥的感覺。」（GC4）其他相關之內容如下：

「我覺得把社工當成是神，警察要我們做，包括民眾也是這麼說，包括自己局內的人也認為，不是只有外單位。」（GA2）

「到最後大家都覺得反正什麼事情都找社會局社工，因為我覺得社會局社工已經被神話了，就是你應該要非常有能力去 handle、去處理所有的狀況，然後你都不能說不喔！你說不，人家就會覺得那本來就是你責任，你為什麼可以不作呢？可是這本來…本來很多東西都不是在我社會福利這一塊的範疇啊，那為什麼要拿這樣的一個…這麼大的一個高道德標準，或是一個牌坊來壓我們呢？」（GB1）

「這個處遇其實他本身喔，其實應該是涵括整個這個保護網絡的一個問題喔，那其實在目前喔，常常突顯出來都是很多單位都會把這個整個都推到社政，然後期待社政去作很多的事情。那就像說有一些孩子，他本身是因為家庭功能的問題，他可能轉學，那轉到這個學校之後，學校發現他一些偏差的行為，學校就希望說社政把他轉走，就是因為你安置，才讓這孩子跑到我們學區裡面來，所以他一天到晚會找社會局、找社工，說你為什麼不把他轉走這樣子，所以我們…其實我覺得那個其實有時候是網絡的精神，你到底有沒有這樣子的一個為兒童福利去作一些事情的概念。」（GB5）

## 六、資源：後續資源難以為繼

在兒童少年保護工作中，通報成為發掘兒童少年保護個案最立即有效的方法。在政策上，我們也一再宣導通報的意義與重要性，然而，對於社工同仁而言，可能關心的議題反而是通報之後延伸出現有兒童少年保護體系的缺失，以及如何彌補資源不足導致處遇難以執行或缺乏成效之窘境。

「通報過來的ongoing呢？大家不是都在講處遇嗎？可是處遇要有資源啊，資源的困窘、不足跟已經現存發生的問題，到底有多少資源進來處理了，中央看到多少？不是進來就ok耶，不像很多的老師會覺得說安置就好，最好妳趕快轉學...（GC2：帶走就好）這樣不行啊！」（GC1）

## 七、服務方案：家庭處遇與高風險方案難以辨識

內政部兒童局於93年底訂頒「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」，主要宗旨在希望及早發現或篩選具有高風險家庭之虞的個案，經由主動介入協助，並連結相關資源，以預防兒童少年受虐、受疏忽事件發生。然而高風險處遇計畫與民國92年實施之家庭處遇服務計畫究竟有何異同？前者以預防性服務方案為主，後者則是進入兒童少年保護體系，理應有不同處遇服務流程，然而在實務運作上，由於承接二項服務計畫可能為同一批工作人員，在未有明確處遇模式、分工及資源有限下，常常將二計畫混為一談，兼以在成案與不成案間常有模糊爭議的空間，益使得要明顯區隔上述二計畫困難度加高。對於工作人員而言，「還是會有跑錯邊的啦。」（GA4）

雖然兒童少年保護工作在台灣已推行多年，但冠上「家庭處遇」此名詞仍是民國92年才開始，很多相對應的配套措施與工作模式仍在試驗、磨合階段，在評估指標、判案標準、服務模式仍有爭議之時，高風險家庭方案的推出更加混淆了原有的處遇架構。相關工作人員的說法如下：

「我們真的分不出來，這個我們已經吵了好幾次了。」（GA1）

「它的指標設計還有整個的定位沒有很清楚，它就一下子做，我們想搞清楚他到底是兒少保體系的一塊？如果它是它前面的預防性的這一塊的話，他不算是兒少保，它是算它的資源嗎？對我們來講我們做這一塊就要很清楚跟社工員講清楚，這個就一個搭配，大家就很清楚就不會弄混，可是現在沒有辦法做到，現在我已經混淆，光拿指標我就沒辦法辨識。」（GA1）

## 八、直接處遇：

若經成案調查確定為兒童少年保護個案，接下來的服務流程即正式進入家庭處遇系統，主要旨在協助兒童少年保護個案危機的解除與生活的重建。實務上，主要的服務依兒童少年的安置情形分為「家庭維繫」與「家庭重整」二大項服務，若經介入服務，經評估兒童少年於原生家庭之安全危機已降低，無需再列入兒童

少年保護個案之時，則可辦理結案或返家並轉入其他適當之服務方案。

然而，進一步瞭解兒童少年保護個案之直接處遇，特別是結案階段時，發現社工同仁寧願將個案繼續 hold 在手上，而不敢輕言結案。其中的緣由包括擔心結案後，兒童少年再度受虐；另一可能原因為社工員忙於處理新案，無暇顧及舊案，舊案要結案自然遙遙無期。

然而當社工同仁新的個案持續攀升，而舊案未能結束，且對舊案未能有任何處遇協助措施時，不敢輕言結案的背後事實上是未有積極作為的，也打消了家庭處遇服務原先的精神與欲達到的目標。實務上發現，一旦列為兒童少年保護個案，在工作人員不敢隨便結案下，一日兒少保，終生兒少保。等到兒童少年成人，自然解除，然而保護功能何在？家庭處遇功能何在？

進入家庭處遇服務方案的個案要結案困難重重，那麼如何減少家庭處遇案件，避免一直在做補破網的工作呢？預防是相當重要一環，然而預防的工作其實常常難以看到具體成效，同時預防工作誰來作？怎麼作？如何評估成效等問題，恐怕仍是我們必須積極思考與面對的。

#### （一）不敢輕言結案：一日兒少保，終生兒少保？

「為什麼，有我的個案去做這麼多年，你家處還是繼續擺著，是什麼原因？我覺得也可以一方面去清以前的個案，然後去再把就是說一些名額再留個未來一個新的遞補的名額。那可以再去思考說，到底要怎麼再去服務這一些個案來講，可能會對這個案或是對於我們現在的困境都會有一些調整跟轉圓的地方。」（GB1）

#### （二）補破網工作：重處遇，輕預防？

「我們都在做後補，前面的預防在哪裡？其實這一塊做好後面就不會，我們拼命跟兒童局說這一塊怎麼做要討論，因為我們已經來不及做，前面的預防又沒有。」（GA1）

## 貳、優勢分析

雖然參與焦點訪談的工作人員對於家庭處遇計畫之擬定與執行有許多的困惑與困境，然而誠如上述，家庭處遇方案的確讓工作人員正視家庭議題的重要性，並將家庭福祉放入服務提供之思維脈絡中，那麼，家庭處遇服務具體的優勢何在？工作人員反應出一些呈現出的優勢，包括嘗試與高風險方案建立分工機制或減少界線衝突；建立跨部門之服務整合機制；逐步建立評估機制；專業人員共識與相互支持；資源結合與運用；一線及二線處遇流程及分工清楚；案量控管、案件分級，服務品質較佳等。

### 一、嘗試與高風險方案建立分工機制或減少界線衝突

雖然一些縣市工作人員反映，家庭處遇與高風險方案間存在重疊處，有模糊的空間，但仍有一些縣市積極建立分工機制，包括委託不同受託單位，並逐步建立分工機制。或者單位內部成立一個處遇團隊，高風險與家庭處遇皆進入同一個團隊內以減低界線上的模糊或衝突。

「我們現在跟○○【按：指承接高風險方案機構】已經磨合到如果這個事情妳去訪的時候發現有打，可是是偶發，我們還是請○○吃下來，不要說就把他轉成那個【按：指兒虐】，因為妳如果評估他之前又沒有兒虐紀錄，我們還是期待她們攬下來，不會再回歸我們這裡。」（GA4）

「我們每一次這個高風險跟兒保的這個界線上的衝突，我們比其他縣市好一點是，我們是在機構內，所以在這樣的衝突其實他的色彩會比較淡，而且機構內，但是我們又是同一個 TEAM 在做，對！所以只是對工作員來講，其實不管他把它歸為高風險案或兒保案，只是他的紀錄的 form 不同，但是他的工作模式跟工作頻率跟密度都一樣。」（NA3）

### 二、建立跨部門之服務整合機制

「○○跟□□其實它們已經行之有年，做了很多年，剛開始我們已經磨合的差不多了，所以我們在，我知道至少○○在我們轉案上面都還滿順利的啦，一些理念溝通或是什麼，譬如說個管，我們個管還是在一線，可是二線如果在看整個家庭作處遇的時候，他發現有一些點是我們當初一線沒看到的，它們還是會去做，然後在會議上討論，我們每一個月都會有定期會報作討論。…我們這邊一線做訪視的時候跟通報單位建立滿清楚的關係之後。我們會很正



式帶二線社工員去讓老師認識或讓案家認識。所以案家同時知道有一個一線和二線會同時出現，當然後續是由我們二線在做。」（GA3）

「我會覺得看個案，扮黑臉、白臉，像我那個 11 口人，我真的就是純粹的黑，二線是純粹的白，會激勵案家去改善，案家就盡量要求我去評估他們的家庭然後我孩子放回去。我覺得還是有一些正向的東西，我對那一戶這樣的處理方式還 ok 的。」（GA2）

### 三、逐步建立評估機制

「因為我們都有外督，那我們就在跟外督的時候那個老師討論的時候，他就幫我們作了一個xx縣的那個家庭的那個評估表，那我那時候會覺得說，其實那個評估表弄得不錯。…，當我們這樣子作作作到最後，我們怎麼來評量說這一個家處作的怎麼樣，所以我們後來也有跟老師，也是一樣，訂了一個我們家庭處遇的一個我們結案的評估表，所以我們自己也弄了一個這樣的評估表出來，那我覺得說這樣子可以讓我們來看看說我們這樣子作的成效怎樣，也許那個評估表，我覺得那個我們的評估表是用勾選的，那我覺得這樣子可以說，我們原先作的怎麼樣，那到最後評估這個是有一些進展的部分。」（GB7）

### 四、專業人員共識與相互支持

「我們xx縣唯一的好處，跟家庭處遇完全無相關的就是，我們整個還在中心裡面，…我們是兒少、婦整個在家暴中心，只是我們分組，所以第一個我們討論案情快，第二個同事間看面子（會互相支援）所以我們現在是全部在我們家暴中心去run，大家案子很快可以做討論，如果說大家社工員之間就互相協助，如果真的這方面不行，不然妳那邊承擔多一點，大家有這樣的共識啦。」（GA4）

「因為我們○○很小，所以像裡面三、四個工作人員都是我們以前○○的工作人員，所以本來大家關係就滿好的，我覺得在後續協助方面或是需要配合部分，大家都可以配合的不錯。」（NC2）

### 五、資源結合與運用

#### （一）運用機構內部資源

誠如一位工作人員所述：「其實每個機構在承接這樣的方案有他的優勢的部

分，有可能他的劣勢的部份，那這些資源其實都相互連結的，看你怎麼樣去運用這樣子。」(NA1)而受託機構本身原有的資源的確有助於家庭處遇計畫的執行以及工作人員與案家的關係維繫。

「因為我們家庭維繫有很多其實他們的經濟狀況都不好，尤其是原住民的家庭，…整個狀況很糟。我們在做維繫的部分，我覺得我們○○的優勢就是我們在實務的部分，我們有時候會把經扶多餘的一些牛奶或是一些用品，米啊什麼的，…我們可以把這些資源給他，這個也是一個很好介入家庭的那個，這一年來我們的 worker 他運用的方式就是，其實家庭抗拒的部分少很多。」(NC6)

「我們大部分也是用我們○○體系的資源，因為其實○○體系裡面方案多，我們社會資源也很多，就是互相連結。」(NC3)

「其實我覺得我們的優勢也都是機構本身的資源啦，像我們現在如果孩子要做個別輔導，做團體也好，其實就是我們自己的就不用收錢，或者說其實我們幫她找那邊的諮商師跟我們有合作關係的，其實那個資源妳可以想像就很快。」(NC1)

「□□跟○○有一個很優勢的部份，在於我們本身的話有提供其他的服務，包含說資助的經濟型扶助的部分，還有急難的部份一些補助的，或者是還有承接其他方案的東西，那些東西的話其實是可以相互關聯在一起的，包含說我們的孩子本身的話，我們就是可以去使用那些資源的。」(NA1)

## (二) 連結機構外部資源

### 1. 托育及就業等資源

「我們有連結勞資課的托育，他們現在跟\*\*基金會有托育的補助，好像一個月有 6000 還多少，就是婦幼課還有另外一個勞工家庭的那個部分，我們今年開始跟他們有比較多的連結，包括他幫我們家處的家長找工作，跟排除就業障礙，很多家庭的就業障礙很多是托育的問題，有時候他們需要臨托或者是一些短期照顧的部分，那個部分結合這個部分就可以減低安置的壓力。…我們目前在使用感覺還不錯，第一次跟跨部門的資源協助，他們也很願意把資源帶到弱勢家庭、勞工家庭。」(NC6)

## 2. 社區資源

「我們有社區的兒少中心，他可以提供我們家處的個案很多的扶助，…可以就近提供，甚至我們還有社區志工媽媽可以協助那個孩子，有些她是要做早療還是復健，有的是爸爸上班，有一個小時時間他是會單獨在家的，那個部分就是可以協助課後照顧的部分。」(NC6)

「做家處要很多社區資源體系進入，如果沒有的話社工員其實是很難做什麼，因為他們需要的就是要有很多的支持或是補充的資源進去。」(NC6)

## 3. 家事管理

「我們這邊又有連結一個家事管理，○○，他們有連結○○在做弱勢家庭的家事管理，他可以去幫那個家庭整理家務跟煮飯，它是政府委託的，它是它有多少的媽媽可以提供服務算時數、鐘點的，我們如果把那個家庭委託出去的話，他們做得很好，如果我們發現衛生習慣很糟然後他們去做家務整理，因為他們都是專業訓練出來的，那個部分也滿好用。」(NC6)

## 六、一、二線處遇流程及分工清楚

由於目前第一線緊急救援工作主要由公部門承接，如果公部門在觀念上明確清楚，個案的篩選嚴格把關，將有利於私部門後續家庭處遇工作的服務銜接。就如一位社工同仁提到：「在公部門社工員的部分，在個案的篩選，接獲通報的那個部分，判斷那個部分，事實上確實是如果他們把的很嚴，如果他們在觀念各方面清楚的話，事實上我們後面作的這個部分就會比較容易一些。」(NB3) 其餘的優勢面包括：

### (一) 公部門扮黑臉，使得私部門較易接觸到案家

「有兩個就是我們接這個方案的優勢：第一個是說因為一、二線分工，所以等於是說黑臉都丟給他們做，譬如說要強制性親職教育、或拒訪的，我們就請他們發公文，請他們開親職教育的時數。…我覺得那個部分讓我們在接觸的時候比較容易。」(NC1)

### (二) 定期召開相關會議，建立共識

「我們在整個制訂的流程裡面，因為我們每個月都會開所謂的縣府業務會

議，那這些東西我們都會製作成一個比如說記錄什麼的，那我們就會說，那之前是怎麼樣，那他們就會去參考，那我們就會去作一些反應，…我們確實有達成共識，就是當什麼狀況就要按照什麼狀況去處理，對，那這個部分在整個流程上面來說，到目前為止我們是覺得還 ok。」(NB3)

### (三) 成案判斷標準嚴謹，流程清楚明確

「當他們在做那個成案的判斷的時候，這個部分他們把關就會把得很嚴謹，並不是說一個通報單就過來，那後來就是我們去訪了之後，所以幾乎我們同時去出訪的案子，幾乎十件裡面大概有八件到九件就是確定是成案的，而且是確定是需要作家處，就是家處這個部分，那如果今天我們去看了作評估，他其實是比較屬於比較高風險的那一塊的話，那我們訪一次 over 回來，內部他們自己就會轉高風險，而不會由我們這邊來轉，那到我們這邊來幾乎都是成案的部分。」(NB3)

## 七、案量控管、案件分級，服務品質較佳

### (一) 案量控管

「我覺得滿好優勢是…我們就比較有信心就事實上我們能夠提供比較穩定、密集的服務，我們下面的 worker 每個月一定要一訪，有的兩、三訪都很平常，幾乎電話是每個禮拜打，我覺得能夠提供案家比較密集、穩定有保障的服務。」(NC1)

### (二) 案件分級

「像我們結案部分來講，我們就是在縣府業務裡面，我們就提出這些案子到什麼部分我們就提出結案，ok，好，所以就變成說像這樣的一個案子，就不一定要這樣拖，拖那麼長的一個部分，那甚至於說，不是每一個案子都一定要一月兩訪，那個真的是任何一個單位都吃不消，所以對於我們來講，我們就訂出他的高低危機的一個部分，高危機的就兩週一訪，那低危機的就四週一訪，那大概就一個月一訪嘛，類似這樣的一個步驟，那時候在合約裡面就有訂這樣子的一個部分這樣。」(NB3)

## 參、困境或障礙分析

到底台灣地區執行家庭處遇計畫之阻力為何？作者於整理分析內政部兒童局補助財團法人兒童暨家庭扶助基金會辦理家庭處遇服務之訪視評估資料，該訪視評估共計辦理 24 場次<sup>1</sup>，並實際蒐集公私部門 6 場焦點團體之意見，經初步整理如下：

## 一、認知層面

### （一）家庭處遇個案定義與評估不一致。

於 24 縣市的家庭處遇服務評估過程中，最直接感受到的挑戰即是「何為家庭處遇計畫？」、「哪些個案是進入所謂的家庭處遇計畫？」、「各縣市的開案或成案標準為何？」

也由於認知不同，目前台灣地區顯現出來的家庭處遇計畫方案之實質成果面臨判定上的困境。在認知層面上，自開案標準即呈現相當大的落差，有些縣市通報個案中是 100%、98%開案，有些則為 20%、30%，影響所及，有關兒童少年保護工作人力的配置、資源連結與運用等自然有影響，甚至，統計數據難以客觀呈現，政策建議或實務運作產生偏誤。

在焦點團體訪談中，公私部門對於彼此家庭處遇個案定義與評估不一致的限象討論甚多，此也牽涉到服務轉銜以及相關資源的配置。相關工作人員的意見如下：

#### 1.安置評估的不一致

「另外就是說有些縣府你當然是會考慮到安置的費用，所以她們有些個案她們就會說危機我們幫他處理完，譬如說警政啊、司法啊什麼什麼，結果後來她轉過來後叫我們去勸導他們委託安置，叫我們去勸導案家委託安置，對，這個就是我們家庭處遇就是要去勸導這個，可是跟我們自己認定說家庭處遇是在做家庭功能的一個提升和協助她們，那反倒是希望我們的目標是去勸導案家要做一個委託安置，我們就覺得滿奇怪的啦。」（NA6）

「其實那個標準是不一樣的，我覺得這個案子需要安置，可是他們不覺得需要安置，會一直開協調會，我們不斷跟督導做討論，這幾次我們都踩得比較緊是說如果你們覺得這個案子不需安置那你們接回去做。因為我們工作員壓

---

<sup>1</sup> 馬祖地區因未有兒童保護個案，故未實施家庭處遇計畫，未納入家庭處遇服務之評估訪視縣市。

力會很大是我們就覺得要安置，可是你們覺得不需要安置，我們工作人員每天提心吊膽是說這個孩子可能會出現危機。」(NC1)

「我們評估說他們家庭非常的危急，那我覺得說只有安置就是可以去暫時終止這個狀況，就是兒虐的狀況繼續的發生，可是如果市府的社工他的意見跟我們相左的部分，其實就會變成非常的困難，所以我們就會不知道說到底誰是個管。」(NB2)

「有時候可能是經過會議而討論出的結果要去執行，…可能討論完覺得說還是要安置比較好，當實際去作的時候，可能會發覺說，因為可能有些部分的執行還是要市府的公權力去執行才能作，那他可能真的去作的時候他就會說因為怎樣怎樣，所以還是不能這樣子，…我們就會擔心說，那你堅持不要，可是我又覺得很需要，那到底如果中間有發生事情，這責任是誰要承擔？那我們當然也會說透過督導去協調，那當然督導他就會跟他的 worker 討論，所以他就有時候他可能也會比較說照著他的 worker 的討論的那個內容，然後來跟我們這邊去協調，所以就是會遇到這樣子的狀況。」(NB1)

## 2.家庭處遇服務的目標與內容不一致

「家中的性侵害，像我們前一陣子有接到一個案子就是家中的性侵害已經進入司法程序了，那孩子還是住在，他是四個女兒嘛，那爸爸是性侵害其中兩個，那兩個已經住到親戚家了，但是爸爸還是定期去騷擾，那其實家中還有兩個小女兒繼續跟爸爸住，那像這樣，像接到這案的時候，我們的個管，就是我們的社工去跟他們的社工討論，那他是希望我們作家處，他把他開到家處方案來，可是他希望我們對這孩子作心創的部分，可是這跟家處又不太一樣，就是家處服務的目標跟內容又不一樣。」(NB4)

「一樣，就是沒有用，沒有辦法，就是看法不一致啦。我們之前還有一個案子就是說學校部分發現那個孩子受傷滿嚴重的，詢問那個小孩的狀況就是說由我們這邊有介入處理，學校就打電話跟我們說今天孩子他那個受傷情況滿嚴重，我們人員也過去處理發現確實需要安置，就帶他去醫院驗傷，驗傷過程中我們也通知家防中心這邊來處理，結果社工員都一直不出現，…我們甚至把驗傷單都傳給他了，報告也在時間內傳給他了，他還是不處理。後來我們就假裝民眾通報 113，他還是沒有處理，那個孩子後來還是沒有被安置。」(NC3)

「我覺得可能對我們來講也滿大的一個困難是雙方對個案的評估不一樣，雖然是說她們是接一線工作，全部是由她們做處理，…處理完之後，他就認為就說那後面都是家庭處遇，他就不管了，就全部轉進來。」(NA2)

### 3.兒少保護個案的認定無規則可言

「你有時候就很難認清說他兒童少年保護個案是怎麼去認定，它是屬於家處，他完全沒有什麼規則可言。就是可能他想到說他要轉這個，就像我們去年拼命轉目睹，只要婚暴不管他家的孩子有沒有目睹受傷，因為不是每一家庭有暴力孩子都會受傷，可是他只要從家暴那邊全部轉目睹；今年目睹就沒有轉了，因為全部攻家處，因為家處又更大能夠處理的又更多，目睹我們有時候會還給她就是不開案，所以今年全部攻家處，目睹案就是一年到現在才一案。」(NC6)

## (二) 高風險與家庭處遇界線模糊

另外一個最常出現的問題即是：家庭處遇方案與高風險家庭等服務方案，其實在各縣市有許多模糊的空間，各縣市的標準不一，有些縣市將高風險家庭併入兒少保護個案處理，或是只要進入 113 通報專線，即是兒少保護個案；而家庭處遇之「家庭」定義是否鎖定在原生家庭，或者寄養家庭亦可涵括等莫衷一是。

「至少高風險那個部份的生活照顧還稍微 o k 一些，如果再差一點就會到我們這邊來。事實上這個臨界點真的是很…真的是很…其實也是很難說，要過來，那就過來就繼續做。所以我覺得怎麼去看，其實在這個部份，其實這兩個議題間有時候還是有一些可以去探討的一些空間。因為臨界啊！到底是怎麼去區分的一個部份，」(NB3)

我們沒有辦法去退回給他那個案子，就是一線轉來決定轉給二線的案子就是確定說就是你兒少保的案子，…對！因為它的初篩機制是在縣府，就是由縣府來派案就對了，縣府派給高風險就算高風險。」(NA4)

## 二、執行層面

根據 24 縣市之訪視評估意見及研究團隊辦理之 6 場焦點團體中，與執行層面有關的困境包括與社工員、案家、資源網絡連結、直接處遇、記錄或資料統計、民間單位及行政支援有關的議題，以下簡要說明主要發現。

### （一）與社工員有關的

於 24 縣市的家庭處遇服務評估過程中，與社工員有關的困境包括工作量大，工作深度有限；社工員流失率高；兼辦業務多且雜；實務評估的專業能力不足或缺乏；督導訓練不足或未達預期等。至於在焦點團體中亦可發現相似的結果。

#### 1. 工作量大，社工人力不足

「我是○○市兒保暨少保社工員，整個○○市就我一個社工員負責兒保跟少保。所以我們這邊我自己覺得有很大的一個人力問題。」（GC2）

「像我 94 年就是全部委○○在辦這一塊，我會發現一個是說，我轉過去它沒有辦法去追，就是我量大，然後我這邊緊急處遇完之後，我一定是很快就轉到二線去，但是○○也很坦白，我們在協調會議上也告訴我們，他們人力上的確不足，尤其它們受控總會有一定的人力管制，還有主任本身他會考量他自己的基金會財力問題，所以他要不要聘人這一塊，我們每次不斷在跟他討論。」（GA1）

「我們整個xx縣才 4.5 個人在做，如果說勉強把 0.5 再加進來，因為那一位做兒少性交易，所以卡兩個，兒少性交易除了個案之外，它的行政作業非常多。妳看整個xx縣幅員那麼廣，我們才勉強算五個社工員，」（GA4）

#### 2. 社工人員流失率高，專業訓練不足

「我是覺得現在每個縣市政府或社福機構都有這樣的憂慮是，第一個可能量大；第二個我覺得社工員訓練不夠；再過來流動頻繁，流動頻繁所以她們有時候接了很菜鳥，經驗比較不足啦！」（GA4）

「需求是一直無限的，就是會一直出來，其實負擔都很重，今天再 200 人進來也是不夠。…○○市乍看之下人有多一點點，但是問題一樣很多，壓力一樣很大，而且人一樣一直走，小朋友一樣一直出事。」（GC1）



### 3.社會工作人員專業能力受質疑

「我們社工會覺得說，在跟他們，我案子如果轉過去，反而製造我們的麻煩。因為事實上真的是這樣，因為我案子轉了以後，他們經常有案家或是學校的老師在跟我們投訴說，你們那個社工怎麼那麼，都來問了好幾次了，每次講的都是那一些，也沒有提供什麼具體的協助，就是來問一些有的沒有的。…這個也是受託單位的專業的能力的問題。」(GB8)

### 4.服務品質與深度不足

「在縣市政府的部分，或者是我相信也有一些民間單位也是被委到已經是負荷量很大的狀況下，會常陷入我覺得那是惡性循環不理想的。」(GC4)

「目前我們整個○○縣喔，有二十個鄉鎮，那只有三個社工員在做個案，就三個而已，…比較沒有辦法說完全就是說把這個案評估好之後，覺得這個家庭狀況已經稍微可以穩定了，其他後續的輔導的話，可以轉介給xx。」(GB6)

## (二) 與案家有關的

於 24 縣市的家庭處遇服務評估過程中，與案家有關的困境包括案家問題複雜，處理不易；案家抗拒不配合、非自願性案主高；案家未參與家庭處遇決策或不適當參與等。至於在焦點團體中除了案家抗拒不配合外，案家居住偏遠亦影響家庭處遇之執行。

### 1.案家居住偏遠

「像非常偏遠像是○○，有些大概腳一跨就到xx【按：指另一縣市】，已經在界線那邊的案子又不少，不少的情況下我們要下去處理已經很不容易，很多我們約好了去也找不到人，徒勞無功。」(GA4)

### 2.案家抗拒不配合

「進家處的一些處理有些時候他們就，譬如說家長不配合，其實以我們的概念裡面，我們會覺得家長不配合是正常的，你十個兒保案裡面你會碰到幾個跟你配合的？」(NC1)

「我覺得那個處理的難度是我們很清楚這樣的個案就是轉到家處來了，可是家處在進行的時候就會碰到各式各樣的困難，包括可能他最後回給我們是說，他其實沒辦法作，因為可能家長不配合。」（GC4）

「我覺得在我們的國內來講，事實上我們的地位還是被定位在就是他【按：指家長】也還是不太會去鳥你的那種定位的話，你要他來，就像我們邀他來了，可是他不覺得那是他的問題，他認為是你在那邊弄他，所以他的配合度就不見得…不見得是願意來的。…我覺得今天是我們本身社工，就是我們社工員本身在國內的這樣的一個體制上他的地位，如果我們今天的民情還不是那樣的一個認同度夠的話，事實上其實還是有他的一個困難度啦。」（NB3）

### （三）與資源或網絡連結有關的

於 24 縣市的家庭處遇服務評估過程中，與資源或網絡連結有關的困境包括資源有限；專業合作困難度高等。至於在焦點團體中則發現，除了資源有限，必須培植地方資源外；安置資源之品質有待提升；網路成員間之合作困難度高；藥癮、精神疾病患者之處遇與支持系統缺乏；政府方案過多，資源整合不易等均是在提供家庭處遇服務時易碰到的障礙。

#### 1.安置資源品質有待提升

「我們一直認為說不要機構式教養，要回歸家庭式，可是我發覺實務完全是相反，實務現在相反是說真的要比較健全的機構來安置這些孩子。」（GA1）

「每次機構評鑑就是沒有社工員，沒什麼這樣，我有一次去到那個機構，我實在快抓狂，我人已經在那裡了！遠遠聽到老師在打學生，打的多大聲（GA1：兒少福利法）我很生氣，我跟院長說：我人都到這裡，妳去管一管妳們的老師好不好！（GA2：保育員嗎？）對，學生哭得要命。」（GA4）

#### 2.網絡成員間合作困難度高

「我們真的有時候在入學的部份，會遭受到一些不順暢，就是為了孩子就學的部份的一些問題。那我們有很多的變項，可能有的就真的屈就，然後去轉到另外一所比較…人比較不多的學校，可是那孩子就學的時間就大概要二、三十分鐘的路程，就單程喔，二、三十分鐘的路程。那我們覺得這個對我們在做家處是我們目前也遇到的一個比較困難跟障礙的地方。」（GB1）

「像我們的個案裡面來講，譬如說今天我們針對這個個案他在寄養家庭他很多的狀況，那我們就是開個案研討，那我們就有邀請到寄養家庭、還有心理諮商師、還有學校老師，ok，沒有問題，可是公部門的社工員不見得每一個都會來，要看他們的概念，有時候他就很忙很忙，你們自己處理就好，可是另外一個社工員，如果是另外一個社工員，他說他可以，所以這個東西，你看，光連公部門的人他就不見得會到了，那我們就覺得這個東西就很難處理。」  
(NB3)

### 3.地方資源有限，必須培植在地資源

「我們的一個○○它新成立的，他們的工作人員也是需要再訓練，因為新的，都是新的，全部都是新的，很多都不會，都還是要靠我們拉他起來，我們工作人員其實滿辛苦的，我們在培植地方資源。」(GC5)

### 4.藥癮、精神疾病患者之處遇與支持系統缺乏

「我覺得我們社工員後面的那種子彈的東西，我覺得政府也應該要為我們多一點著想，因為我覺得像吸毒媽媽啦，我的吸毒媽媽已經被報了兩、三次，但是她就是不結紮，但是她已經從小吸毒吸到現在，她生下來的孩子都是有問題的，誰在照顧？全都在寄養家庭當中，她又不出養，那我們就提獨立告訴就是要出養，可是法官又考慮到人權啊什麼什麼，…可是我就覺得很難過的是這個家庭處遇我要怎麼繼續下去呢？她一直反反覆覆在看守所，我就只好反反覆覆去看看守所看她啊，她出來就跑給我追，就跑給我失蹤啊，我就只好跟警察一直在找她，我覺得這樣子的家庭處遇我還能夠再做到哪個程度？」  
(NA6)

「另外精神疾病，我覺得強制就醫的部分，就是要他傷或是自傷的部份，有些精神疾病他就是，他是就像我們的高風險一樣他是有危機的，可是他不會立即性馬上爆發出來，但是他需要去就醫，但是這個就醫他又無病識感啊，妳就對他真的很沒輒，那可是孩子在家庭當中，…社工人員會有時候會真的是很筋疲力盡，…我覺得有時候在背後的那種社工人員在處理的部分，我覺得他們也該給我們一點點這樣的支持。」(NA6)

### 5.政府方案過多，資源整合不易

「就會有一些困難就是變成其實明明這個家庭他都需要這一些、這一些，可是政府的方案還是一個、一個分割的沒有辦法綜合起來。我們要分別申請、分別核銷，然後可能這個家庭他是需要托育是一萬塊的，我們可能要用勞資課這邊的 6000，再用高風險這邊的臨托一個月多少，然後一個 worker 她就很累啊，她可能要組合，他可能要組合三邊的錢湊在一起，那時候我們去開會啊就湊得很辛苦，社會局的課長就說不然妳乾脆寄養安置一個月，不然湊錢湊到很麻煩，可是我們覺得他其實就不需要進到寄養系統，他晚上都可以在家裡啊，他只要假日有人照顧就可以。」(NC6)

#### (四) 與直接處遇有關的

於 24 縣市的家庭處遇服務評估過程中，與直接處遇有關的困境包括通報資訊不足，無法後續處理；施虐者停權議題並未真正落實；灰色地帶個案的處理缺乏標準；目睹兒童之家庭處遇服務待建立；缺乏階段性處遇目標；兒少保護處分書開立與執行出現兩難；加害人輔導難執行；免遷戶籍轉學仍有障礙；開案指標不好用；服務轉銜有障礙；缺乏對多元文化的關注；缺乏少年獨立生活；缺乏實務操作手冊；安置抉擇陷入兩難；兒童少年保護宣導不足；運用志工人力的限制；且戰且走；沒有拒絕個案的權利；決策或處遇權落在少數人身上等。

#### (五) 與記錄或資料統計有關的

於 24 縣市的家庭處遇服務評估過程中，與記錄或資料統計有關的困境包括電腦系統未統一、建檔費時；紀錄延誤或未處理致資料不足；個案資料統計之正確性有待商榷等。至於在焦點團體中則發現，電腦系統建檔費時；記錄費時、易延誤；個案資料統計之正確性有待商榷外，資料建檔地點受限制、電腦系統使用不順暢等因素皆是在執行家庭處遇計畫時遇到的阻礙因素。

##### 1. 資料建檔地點受限制

「重點這系統，不能帶著到哪裡都能寫，他只是侷限在我們辦公室裡面…。坦白說這也造成大家的困擾…其實大家都想要 key，可是一定要進入辦公室去 key，所以會造成大家累積在哪裡，應該是這樣說啦。」(GB9)

「一直累積之下，那其實變成說真的需要額外的工作時間才能來進到辦公室，或是找個地方來專心 key 這個這個案件，所以才導致說，家暴系統其實本來應該有跑數據的功能，卻一直都跑不出正確的數據，」(GB3)

## 2.電腦系統建檔費時

「像我們○○縣來講，我們很早就…還沒有這套系統，可是我們全部社工員，他們全部都要用電腦打，所以很早的時候對於這套系統來講，key 進去對我們來講不是困擾，可是他們變成說，其實他有很多的部分要去點選，譬如說我只開這個視窗，然後這個視窗開完我還要再開另外一個視窗出來，那個資料才會進去，那他們都不太想說我打一個資料，我每一個開一個視窗，又開一個視窗這樣子，其實很浪費他們登打的時間，對他們來講，其實在登打的耗費上，是真的很長的一段時間，所以他們就打一個視窗出來後，他們就全部打在那裡面，所以你要全部把他的所有的資料都抓進來說去統計，我在想那個會比較困擾一點。」(GB7)

「其實對每個工作人員來講，不是你只有看個案的時間壓力大而已，而是在登打個案的時間，我覺得那個時間，是你去比看個案的時間耗費的更多。」(GB7)

## 3.記錄費時，易延誤

「我們○○市這邊喔，主要遇到的問題也大概就是寫記錄的問題啦，所以我們也一直在講，如果以上半年來講，我們大概有四十五個成案的喔，那實際上轉給xx的那個作家處的，大概才十案左右，那問他們為什麼都沒有轉出來，他們說真的是來不及寫，因為我們跟xx那邊後來有一個協議是說，我們能夠很清楚的，社工要要求社工要寫到說你處遇計畫是什麼，很明確的，這樣他們針對我們的這個計畫去執行，可是事實上社工在寫的這個過程當中，他們真的是寫不出來。」(GB8)

「其實我們報告真的很難即時去交出來，…因為你前案未清，新案又來，隔天又來了，那你能怎麼辦，所以大家通常能夠趕出來一定是那種緊急的、有時效性的會先趕，那第一次聯絡 ok 的，大家一定先守著，不然就放著，等我有時間再來寫報告，一定都是這樣的一個現況。」(GB1)

「除非很嚴重個案他才去把量表完成，在記錄的部分，因為我強調在記錄的部分我們就很欠缺，不是很完整因為案量也滿大的，對他們來說案量滿大。」(GC5)

「其實我們社工員在撰打他的東西其實 ok，可是光在評估分析那一塊事實上是花我們很多的時間，你要怎麼去看這個案子，你要怎麼去作，其實只是作描述性的，那個是很快，可是我們有時候我們往往比較花比較多的時間是在那個評估分析的那一塊。」(NB3)

#### 4.個案資料統計之正確性有待商榷

「他們後來有一些的報告，他們都跟我說，督導，抱歉，我只有…我知道他們都有去作後續的家庭訪視的部分，可是他就變成也許我去看了三次，我只能登打，就把他濃縮作一次的報告出來而已，可是他沒有辦法三次三次的全部都登打，因為如果這樣子，他們真的一定勢必所有的工作他一定都作不完。」(GB7)

#### 5.電腦系統使用不順暢

「紀錄那個內政部的那套系統我就覺得有點困擾——字很小。我們現在模式就是，我們原本的格式之外還要再把它貼上去，因為你如果直接在系統 KEY，那個有時候又會當機又很緩慢...，因為它的字很小，傷眼力耶！而且順序不像我們一般寫，我們就寫幾月幾號的啦，訪視啊會談，只要一看就一目了然，他不是，你要去找一下，他有分項目，有聯繫的啊什麼的。」(NA4)

「他沒有辦法同時，因為我不是去…可是你要…我們只能一個人打，所以大家輪流打，你要是狂打，你檔案資料就當掉，那就不見了。」(NB8)

### (六) 與民間單位有關的

於 24 縣市的家庭處遇服務評估過程中，與民間單位有關的困境包括民間單位承接方案多元，處遇雷同；民間單位缺乏公權力、個案執行有障礙；民間單位承接力有限等。焦點團體的資料顯示，除了民間單位承接力有限外，其他阻礙面向尚包括缺乏民間單位可以承辦；民間單位主管支持度不夠；公權力不足，介入處遇難；缺乏專業委員會的資源；私部門必須承擔後續成本支出，負荷重等。

#### 1.民間單位承接力有限

「worker 是認為說他們的人力不夠，因為他認為○○基金會本身接了太多政府的方案，那他們始終只有那一些人，他覺得說如果再接，那個是造成他們很大的困難。」(GB5)

「當一個個案突破到一個程度的時候，我們又考慮到機構的立場也不可能無限制的就是對工作人員一直擴編，以後我們也擔心這樣的方案到時候假如是沒人的時候，那我們這些工作人員要怎麼辦？」（NA2）

「其實我覺得說今天會在這個崗位服務的人其實大家都有那個心想要去提供更棒的服務給家庭，像譬如說我個人部分，我也不是全部都做兒少保護的個案，我必須還要去譬如說我們機構裡面就是有彩虹屋就是心創傷復原的這個，那你必須去做一些搭配，我有一半的必須去做這工作…。」（NA4）

「剛提到說一個月兩訪很困難嘛，我們甚至連一個月一訪都覺得很困難，因為社工員已經每個人那麼多個案要去作，然後處遇這種東西又不是說只是去訪視一次就ok就不用再作了，回去還要再連結一些資源什麼之類的，可是一個社工員真的是，你就算晚上自己的時間都花下去喔，可能也沒有辦法做到這麼完美，你頂多只能做到把你的紀錄交出去，人家就會覺得你有在做事情，最好是要連結一些早療資源，看起來比較有成績，可是真的要作的很完美喔，讓那個危機程度減低，可是我覺得那個困難度非常高。」（NB7）

## 2.缺乏民間單位可以承辦

「就我們○○目前就只有xx在做，我可能也很難再找到第二個單位可以來承辦，那未來多餘的案件我要放哪裡，我要去要擺哪裡，我覺得這是一個可以思考的問題。」（GB1）

## 3.民間單位主管支持度不夠

「我們發覺其實這也牽涉到民間單位的長官支不支持接這個方案，…這個真的是要你經常開會，經常盯，經常跟他講，像我們都會很不客氣：妳們要打仗，沒有子彈怎麼打？妳們要做後續，沒人力要怎麼做？它們都會跟我們講說：我們長官都不支持！可是我覺得這是妳們機構本身要去倡導啊對不對？妳們今天既然要轉型就要做啊，不然一線真的是我覺得是有點辛苦。」（GA2）

## 4.公權力不足，介入處遇難

「其實某些部分如果透過公部門去運作會比較快，不然私部門還是要一直做，像譬如說他雖然轉給我，我還是要再去查因為他戶籍資料不清楚啊。所

以其實有時候透過這個戶籍資料你才了解說他整個家庭功能、整個家庭狀況不是只是原來書面資料這樣子而已啦。」(NA4)

「他做那個維繫，而且他是 113 通報的案子，然後那個家庭是很難介入的，那個家暴在加害人的那個，就是家暴中心加害人那個部分，法官法院那邊在執行的時候，那個加害人都已經沒有辦法配合了，就是在法官那邊都會咆哮，然後他轉過來，要我們去做家處的時候，他甚至就是也沒有開強親，也沒強制醫療，因為他有精神跟酗酒的問題，有的還有服藥的那個，我們就覺得很奇怪，那個武器都沒有帶，然後什麼武器都沒有配備給我們，就叫我們接。因為他連強親也沒開，最起碼你處個強親，我們還要去拜託他來上強親，他哪會甩你！就是有時候他們在整個案件，連他們自己也沒有辦法，有時候他們的社工員很好玩，就會跟我們社工員講說他沒有辦法處理。所以我們在開會的時候，我們就會覺得說縣府的社工他們有公權力都沒有辦法處理，我們○○的社工何德何能就要我們闖進那個家庭。」(NC6)

「這個家庭原生家庭的處遇，因為其實在某些部分上它是需要有些公權力的介入的，但是他一旦變成一般安置的話，其實對我們來講是沒有任何的一個，對原生家庭是沒有約束力的，所以當這個原生家庭發生比較大的危機或困難的時候，其實你沒有辦法去用公權力來介入來去處理這個家庭問題。」(NA2)

#### 5.缺乏專業委員會的資源

「我們現在很多案子我們必須做個案研討，…專業的委員這部份…今天你縣府發給我的文，我去參加這樣沒有問題，你○○發給我的我不見得會來參加喔，我也要看我有沒有時間，所以我覺得我們就有面臨這種要再去經營這個部份。」(NA4)

#### 6.私部門必須承擔後續成本支出，負荷重

「其實市府的話她們有一個觀念就是，你一旦來承接之後的話，後續的部份你要全包，就是說所有成本支出的話你們自己想辦法，我只固定補助給你這些錢，其他的錢的話應該你們要來承接的話，你們就要去負擔所有的費用的部份，所以經常在那個，因為我們也沒有辦法說無限制的說去承接說他那種成本的問題，包含說個案量增加我們人要無限制的增聘嗎？這是我們一直不願意去承接的一個後果這樣子…，其實成本的部份是一個考量，因為我們一直堅持就是說不能因為她們業務無限制的擴張，而我們機構要跟著無限制的



擴張。我想任何一個單位都沒有辦法承接這樣的一個後果的部份，所以就有一些拉扯的部份啦。」（NA1）

### （七）與行政支援有關的

於 24 縣市的家庭處遇服務評估過程中，與行政支援有關的困境包括經費核定時間、補助金額有落差，造成執行兩難；中央長官或地方首長不支持，推動有障礙；行政領導專業等，6 場焦點團體的資料亦顯示類似的結果。

#### 1. 地方首長支持度不夠，推動有障礙

「縣市主管不同意的話妳就沒有辦法。」（GC5）

「很多方案下來我們都要去做，做完之後就是要評鑑，然後評鑑大家知道○  
○不是很好，那我們長官就會說你們為什麼做不好？我們當然做不好，人都做行政工作怎麼會做的好？我想說我們工作同仁已經很可憐了，真的很可憐，他就講你做不好啊！更有我們高高高層主管跟我們講說：你們不要介入太早，不要介入太快，免得破壞人家家庭。」（GC5）

「那個是你有概念才有喔。沒有概念的是說：妳看這些人這種事也做不好，還敢要人！就是惡性循環啊，就是覺得說看你們也沒做什麼。」（GC4）

#### 2. 經費補助不足因應，造成執行兩難

「這個家庭功能評估的會議，就是會利用這樣的時間去和其他跨專業的人員來作討論，可是這樣子的東西，應該最主要的一個部分，第一個應該是經費，…一個家庭功能評估的會議，一個個案最多二點五小時，一個小時八百塊，那這樣子能夠請到…不要說一個醫生啦，大概請一個老師來，大概一小時就一千六，錢就沒了。」（NB9）

#### 3. 行政領導專業、對專業社會工作期待有落差

「我覺得○○在這部分我覺得第一個比較大的障礙是在他們的上面不管是督導或是課長這個部分…，我們都是空降來的，從建設課或是什麼課，調過來這個地方通常都準備要升上來當主秘了，我們只有一個主秘的位置…所以在社工方面觀念比較不一樣，…我們連續兩年○○市政府進來的社工員全部都

不是社工系的人，我發現進來連續三、四個都是法律系的，課長他覺得誰都可以做啊。」(NC2)

「○○市我們看到她們較少把人力投入在個案工作的部分，那尤其是行政主管她們都會覺得社會局的社工來作個案太可惜，…可是這跟政策的概念裡面我覺得是一個很大的衝突，因為不管家暴業務或者是兒少保業務，如果一線又認為政府應該發揮這樣公權力的角色，可是她們沒有做，沒有個案工作的基礎，可是她們如何一下子就要上緊急戰場？…她們如果整個機制是沒有辦法發揮再加上人員的流動，所以就變成很困難。」(NA3)

#### (八) 與公私部門合作或服務轉銜有關的

在與公、私部門的焦點團體訪談中，最常顯現的議題是在彼此的合作或服務轉銜上，以下即就焦點團體中呈現的內容，分從公部門與私部門的觀點分別論述如下：

##### 1. 公部門的觀點

大部分公部門的角色在緊急救援的處理，並在成案調查後，依各縣市狀況完全將個案交給民間部門處理，或僅轉交部分個案，但在與二線的合作上，公部門直接感受到的經驗包括民間部門可以將個案丟回來，公部門社工只能承接；與民間部門在個案處遇上有不同的觀點；即使轉案，公部門仍需承擔後續許多工作；缺乏競爭對象，以致於對民間部門難以要求；民間部門有很多的堅持；以及在個案處置上，尤其是結案個案，未能事先知會公部門，產生個案資訊上的差異。

##### (1) 民間部門可以將個案丟回來，公部門社工只能承接

「他還是認為我們是受你們委託，做不來的當然回給你啊。可是我們會覺得如果不能做就不能委託啊，因為我委給你做你應該要能夠工作，…我覺得回回來 ok，可是最大的問題還是那種不合作、他不來就是這一類的，他會回回來，因為確實他整個處遇就是沒有進展啊，對我們來講，回回來我們其實要去努力的課題跟你們是一樣，並不會因為回到縣市政府我們就可以讓他乖乖的，但是民間單位卻可以放回來，我覺得縣市政府的社工員很苦是說人家不要做的可以丟回來，我們也做不下去的是沒有辦法，因為你就是縣府的社工。」

(GC4)

## （2）個案處遇觀點不一

「譬如說我們評估這個案子妳應該馬上去做怎樣的處理，…剛開始那個點妳大概有一、兩個禮拜可以去做，可是她沒有。沒有的情況下會造成說他去一、兩次（訪視），他會以說這個沒辦法作輔導了，因為找不到關係人，就會跟我們講說要結案。他認為沒有辦法輔導下去。所以我們覺得跟二線有認知上一個很大的差距。」（GA4）

「我們會覺得彼此的認知，對這個家處的認知，是不一致的，…其實在委託民間單位在做這個工作的時候，其實有很多認知上面的一些落差，所以在執行上面有很大的困難。」（GB5）

「他們非常在意黑臉跟白臉，對，可是我覺得有很多的案子已經沒有所謂的黑臉跟白臉了啦，你二線的人也可以做這種強制性的啊，你看到孩子這樣你也可以做啊。」（GA2）

「你轉介單上面請他們後續作處理的，他不認同你們前面 worker 的看法，然後他要作他自己的。」（GB5）

## （3）公部門仍需承擔許多工作

「我們也跟她們提到說是不是可以把個管轉到二線，可是他們不敢接，他們不要，而且很多時候他在處理的時候都一定要公部門的陪同，所以我們同事會覺得我們就算把東西轉下去，怎麼好像又全部都抓在我們身上，因為妳有任何的問題又回歸到我們。」（GA4）

「她常常丟，有時候工作人員比較直接的講說：好啊，你要這樣就照妳們，有事情妳們要負責，要扛責任！我們同事就跟她講：『扛嘛，我們就扛啊！』公部門你今天說不用扛，到最後還是怪到我們啊，今天出了狀況不會去探討○○怎麼做，面對還是我們公部門，所以最後我同事跟她講：『好啊，我扛啊！』可是我是覺得我們跟一個委辦單位如果一直搞到這樣的話其實也不好，我們在認知上、合作上常常就會丟這樣一句話，我們如果有比較資淺的社工員也會怕啊，那個讓我扛，好吧！就讓妳們○○去承擔就暫時不要結，就會跑出這樣子。」（GA4）

「真的轉到二線之後，個管角色並沒有放輕鬆喔！就像剛講的，你今天沒子彈要如何跟人家打仗，你今天是接受我們委託的人自己本身，譬如說人力上，妳的資源上有沒有足夠來接？不是說你遇到問題就丟回給一線。我舉一個例子像我們有很多吸毒的孩子在監獄裡面，我們有時候會親子會面，可是二線通常會說：『抱歉，我們沒有車子，要麻煩你幫我們找車子。』我們必須要幫他去行政協調，申請車子讓他們去，甚至他還要要求我們一線要陪著過去，這個是我接過這樣七年來我覺得很不可思議！今天接受委辦的人你為何子彈都沒準備？」」（GA2）

「在我們公部門我們會有代理的制度，可是在民間單位我所接觸到，她們好像比較不會有代理的狀況，她們就是個人自己的個案，然後就會把問題拋回來給一線，有時候二線會說：○○，我最近都沒有空耶，這個案子麻煩妳先處理！甚至說我現在要怎樣，妳先去處理那個孩子。」（GA2）

#### （4）對民間部門難以要求

「我們案子下去三個月之內一定要做第一次的檢討，看之前的目標是否需要修訂，有必要的話，以後就是三個月一次檢討，去看我們處遇的目標到底有沒有吻合案情在走，可是都還沒有開始開耶！因為大家都沒時間，他們的量也大，而且一旦跟他們講這樣，他們壓力也很大，我們甚至不太敢去抽他們的個案記錄，怕怕的，因為來不及寫，我們也知道！」（GA4）

「問題是在我們這個合作的過程裡面喔，他們的社工員都不斷的反映說，他不作家處方案，他也根本不知道這個方案到底在作什麼，…很多我們都期待說照合約走啦，啊！實際上真的很困難，因為他沒有什麼競爭的對象。」（GB5）

#### （5）民間單位有很多的堅持

「有些單位像○○【按：指民間單位】…他們很多的堅持，可是對xx【按：指縣市】來講他們很痛苦，xx的縣市政府會覺得說很難合作，因為要什麼就說門檻到了。對於要合作的縣市就很痛苦，因為明明量就不只這些，你不做又沒有別人可以做。所以他們縣市政府給我們的建議是有好有壞啦，痛苦的地方是太多堅持你動不了。」（GC4）

#### （6）民間部門對個案的處置，未能事先知會公部門

「另外就是說，他突然自己把他結案了，那縣政府就不知道為什麼結案，直到下一次的那個可能虐待事件發生，那你回過去問他說這個案怎麼會都沒有再通報，他就說他早已經結案了，他早就結案了，所以你就會很錯愕，因為他大部分是…半年，甚至他到年度要結束要核銷的時候，他才會把資料送來，除非在這過程裡面才會跟你聯絡，那有的 worker 就會自己就會報告他們督導，就把他結案了，那結案之後，這個人如果再出狀況，雙方都不認帳，我們就會說我已經轉給你了，他就會說我已經把他結案結掉了，所以那個個案就掉在中間。」(GB5)

## 2. 私部門的觀點

民間部門承接公部門之家庭處遇個案，就受委託單位而言，與公部門合作上遇到的障礙甚多，包括與公部門分工與角色有待釐清；合作模式因人而異；公部門委託模式不明確；轉案時程延誤、轉案資訊不清楚、與公部門判斷不一，影響後續處遇；公部門無主責社工、缺乏個案管理之聯繫對口者；責任推給民間部門；公部門未出席相關會議、對個案掌握度不同等。

### (1) 與公部門分工與角色有待釐清

「有時候他們轉過來，雖然他們知道他們是個管，是主責社工，可是他們普遍都有一種心態，就是說轉出來之後就沒有他的事。不管是家處，或者是安置的寄養案，都同樣是那樣，就是說轉出來之後，就再也不去那個就是不過問案子。」(NC6)

「在家處那個部分會碰到那樣，或者是說我們家處已經結案，他沒有辦法做家處，要安置，因為他危機程度已經高過於那個，必須要安置，這個部分是必須要回到他們主責社工那邊去，可是那個部分他就是會賴在你家處這邊，看是誰緊張啊，家處的 worker 一定緊張啊，因為這個案子在我手上，如果出事的話是我的責任啊。縣府他會說我已經轉給你啦，所以就誰緊張的人誰去做，worker 就要去開車去把他們帶出來、去醫院，然後去做安置這個動作。」(NC6)

「個管的角色到底是在一線、二線？我覺得後續當然就會發生像○○剛剛提到的，就是譬如說這個個案可能已經追蹤半年了，但是有新的危機而且這個危機度還很大，這時候該由誰去？或者是譬如說或者是說這個個案已經結束安置已經家庭重建之後，結束安置依法有一年的追蹤輔導，追蹤輔導的部份

可能又有新的通報，新的通報的時候該由誰去？其實對於這個問題我也沒有一定的，我也不知道答案應該由誰去是比較理想。如果說由，如果依契約或者是依這個條件市府可能是一個危機的處理角度那是不是有一個新的事件，我們就認定應該是由他去，可是她們可能會認為說那她們能力也沒有辦法負荷，那既然你在 follow 那就請你再去看一看，就開始有，就因為個管角色其實不太明確到底誰是，所以就會帶來這一些模糊的地帶。」(NA3)

「對我們來講我們的一個劃分我們是說一線公部門就是比較在公權力的介入所以她們就扮黑臉的角色，那二線部門就是比較是輔導的角色所以是用比較用助人者的角色來出現，我們目前是用這樣子的方式就是說把那個角色的一個處理是用這樣在處理。…假如就是說政府的公權力沒有去做這樣的一個出面的話，那可能就會同時變成二線的社工員他必須要呈現再加上一線的社工人員的角色，那這個部份當然就是說是看到有一些個案是被這樣處理。」(NA2)

「我們跟縣政府的分工模式也是不太清楚，因為是我們一線、二線都做，…因為有些民眾也是會通報來○○，還有我們有一些經扶個案可能會轉成兒保案這樣子，所以我們就變成是自己也有開案，也有縣政府轉過來的個案。那縣政府轉過來的個案，就是會有他們負責的社工，我們自己也有主責的社工，可是我們自己開案的就只有我們自己有負責的社工，她們沒有負責社工。那我們通報她們的方式每個月用月報表的方式告訴她們我們有開了哪些個案這樣子，然後到底誰是個案管理者其實都沒有很明確，…就是有一些在行政上不是劃分的那麼清楚，很多模糊地帶，我們都是靠私人的關係去解決這樣的問題。」(NA7)

## (2) 合作模式因人而異

「其實還會出現一個狀況就是要看人在做事情，就是實際上的工作可能妳跟某些人她搭得比較來，你們的合作就沒有問題，但是如果他今天換了新的人，他其實就會出現分工的狀況。」(NC4)

「現在只能不斷的磨合，那個差距也來自於團隊在變，譬如說現在市府團隊她們的工作夥伴其實可能也都是新，就是滿大主力是新進的。」(NA3)

「其實她們 TEAM 這幾年也一直在改變，包括她們整個的督導制度，還有她們的工作人員的部份也一直都在做一些改變，那我想就是說可能雙方都還要有一些磨合的時間。」(NA2)

「她們很喜歡用的一句話就是：視個案狀況而定。每次我們聽到這句話我們都很頭痛這樣子。」(NA1)

「再來就是說我們的結案都是會跟縣府那邊的社工員，如果處理到一個階段之後，認為說這個可以結，我們會跟縣政府的社工員，就跟他電話溝通之後就可以結案了，但是有時候也會看…有些就是看那個社工員的責任制啦，有時候他會認為說雖然沒有危險出現，但是你要繼續辦，但是要辦到什麼程度也沒有很明確的講出來，就覺得好像是叫我們繼續再關心啦，但是他也沒有說要關心到什麼程度，所以我也是覺得有一點困擾。」(NB6)

「比較會有一些困難的地方是說，確實社工員本身的作法不同，那或者是說他們積極態度不同，…公部門的本身的社工員的本身的一些理念的東西跟作法，多少還是會影響到我們的一個合作的這樣子的部分。」(NB3)

「他們有時候個別 worker 都會有差異，可能有的 worker 會作得很仔細，他會資料收集到某一個程度，或者有一些明確的處遇計畫出來了，那可是有的他可能就很粗略，很粗略、很簡單，然後感覺像是我們要去作那個一線的工作，會有這樣子比較模糊的地帶，還需要去釐清。」(NB1)

「這個個案家庭的處遇計畫會因為換了人之後，整個大家的看法不一樣，你就重新要去作一個調整，調整這一塊的話我就會覺得說大家的處遇計畫就甚至有 180 度的改變，所以這一部分有時候我都在思考這個問題的話到底是好還是不好，因為有時候好不是換一個人有新的見解也許有新的做法是突破以往的，有時候會覺得說對危機意識、關係不夠敏感的，那我會覺得說那個兒童的權益會受到一些影響，這個部分是我比較看到的，這樣的一個服務的銜接性上的話我會覺得有時候真的是一個問題。」(NA5)

### (3) 公部門委託模式不明確

「我覺得縣府那邊已經很混亂到沒有辦法說有一個統一的一個辦法，更何況你要講說…那我們不奢求，我們只希望他們有一個很清楚的流程，怎麼作怎麼作的程序，不要亂掉，可是這個部分現在還在努力當中，那包括我們在開聯繫會報，去年年底的時候也跟縣府開，可是到最後，他們那邊竟然說沒有做紀錄，所以那時候的開會等於沒有結論，所以等於是沒有開啦。」(NB7)

「我是覺得這個部分，好像也沒有一個大家一定的那個標準在，好像就是那你轉，那我們好像不太能夠有一個共識平台這樣。」(NB3)

#### (4) 轉案時程延誤，影響後續處遇

「他轉來的一個案子可能是不清不楚，或者說這個案子是陳年老案，九十三年時候發生的，現在九十五年才在走，壓很久的個案，…我們一接時候會發現家裡沒有孩子了，要做什麼維繫呢？因為那孩子已經去安置。就會造成我們很大的困擾，就是我們 worker 在一個案子進來的時候，花很多時間去找到那個我們要服務案主的行蹤跟他們的最新狀況。」(NC6)

「這樣一分的時候變成這一年我發現就是說她們 hold 案件大概兩、三個月才會轉過來，對！然後轉過來的時候其實，她們因為包括她們的格式或是什麼她們的調查，因為去年我們其實蠻多的陪伴是要協助她們去適應個案服務的部份，變成說那些東西轉到二線對我們社工員來講幾乎就是重新開始，我覺得變成是前三個月就變成說原來我們，就原來前三個月尤其是有安置中個案前三個月其實要有某個程度的服務效能，對於後續要不要做，可是現在變成說我覺得前三個月，其實變成大家都還是在做一些資料的收集，這是讓我們覺得很為難、很衝突的部分，覺得孩子的生命也不能這樣等下去，對！可是又為了要做這個分工的部份，就有這樣的困擾。」(NA3)

#### (5) 轉案資訊不清楚，影響後續處遇

「通報來的，就是轉介給我們的追蹤輔導的案子，有些市府的 worker 他們的訪視…訪視頻率或者是資料收集的不夠，比如說他可能只做過一次電訪，或一次家訪而以，那他就接給我們作處理了。」(NB1)

「我覺得我們在分工的部分，比較多的問題是其實譬如說他們在一線調查時，他們可能就一次會談，然後兩次電訪，他們甚至可能連施虐者都沒有訪到，然後就把案子轉過來。就覺得你資料都沒有收集全，你也沒有做會談，你也沒有跟施虐者談過，家庭狀況可能不瞭解，你可能去校訪就聽從孩子的說法，然後就判成案，判成案之後再轉給我們。可是我們接到這個案子就發現說，我們怎麼什麼資料都沒有，…重新去評估的時候，有時候發現這個是一個危機個案，我們必須又要再轉回去給一線，因為可能要做緊急的安置。所以就變成一個很大的困擾就是說，你今天轉案之前，你的危機評估可能不確實，你的資料收集不夠，你就判定成案轉過來。」(NC1)



「在他們未訪視，或是未碰到施虐者就有把案轉過來的狀況，這其實會牽涉到我們之後怎麼樣去跟施虐者溝通，而且如何要求他們做強親這個部分都會非常困難。…我們覺得有些家長是需要做至少是強制性的，這個部分我們就做不來。然後告知縣市政府的話他們其實要開這個單，就告知他們他們事後再開，這個速度好慢喔，這個案子已經很久了，要去開請他們做這個部分也滿困難的。所以在我們個案輔導上有這個困難。」(NC7)

「我覺得我們在方案以及處遇方面第一個就是在轉介部分通常都不是很清楚，因為轉介單我常算都不會超過 80 個字，就寫說轉介家庭處遇追蹤服務方案，每次都打電話去問說叫我們這個服務至少要跟我們講一下妳要我們做那個部分。通常她們都是家庭資料表，然後寫 2、30 個字介紹她們家，通常都沒有方針。」(NC2)

「現在看到一個部份就是說她們幾乎都是也就是說 5 月 15 號接案可能 20 號就轉進來給我們了，所以我們就覺得那個過程裡面就是說她們其實只是去做一次的評估，有時候甚至我們會看到就是說有一些案子他根本沒有找到當事人也轉進來，這個對我們來講我們會覺得不是適合的。」(NA2)

「他從家處之後要安置，他就說好，就是要安置已經決定要安置，可是他那個公文來的時候可能又隔了滿久，也會考慮到其實我們是非法安置這個孩子，他們應該要在第一時間就是要做這個部分。所以我們在合作上就是在整個他們的這個個案報告跟那個公文的那個程序，有時候公文來之後只有一張公文，個案報告也沒有，」(NC6)

#### (6) 與公部門判斷不一，影響後續處遇

「他們是會希望說，當我們提出要結的而他們有一些疑慮的時候，就會希望我們再去關心一段時間，那個時間性他就沒有限制說多久，那就是依我們的能力而言，這樣子，對，所以變成說那時間性還是沒有確定。」(NB3)

「其實你說民間單位做家庭處遇，其實他應該是一個輔導的角色進入到這個家庭裡面，可是其實市政府派過來的案子有時候就是危機度很高，然後我們去馬上發現一個問題，然後我們馬上就是又通報社會局這個部分可能要安置，那變成說其實我們在這家庭裡面本來應該是一個輔導的角色，可是後來我們卻把他的孩子帶離他的家裡面作緊急安置，那其實我們後續要再進入這

個家庭裡面作服務的時候，其實我們對他們而言是一個破壞者，那他們覺得說為什麼我要跟你工作？」(NB2)

「我會覺得說，像有些單位碰到的，主責社工不覺得他該結案，可是我們覺得已經訪到持續關心了，已經沒什麼好寫了，就是持續關心，有時候連他們家小狗怎樣都要寫，就是好像沒什麼好講的嘛，就是你說小孩子乖啊，那媽媽沒打啦，那持續好幾個月沒有看過傷痕啦，那媽媽的態度也很…就是教育的態度也都很正常，他可以講出來一套，而且我們所觀察到的小孩子沒有受傷，小孩子也是正常上學、下學，你去看到他，他也是很開心的在那邊玩，沒有這一些再受傷的部分，可是有些縣府社工就會…就像他們講的，可能會比較保守，會覺得你再看兩個月好了，可是我已經看了三個月都這樣、四個月都這樣。」(NB5)

「他直接轉給我們，所以他可能也不清楚這個案到底是什麼樣的情形，因為沒有人去做過訪視。我們判定的標準也不太一樣，…他就是什麼樣的個案他都會轉過來，你就會變成說他轉過來你還要再做一個篩選，這個案子我們到底可不可以接。但是你不能退喔，你退的了他會很生氣，他認為說你要退要先開一個協調會議才可以退。」(NC3)

#### (7) 公部門無主責社工，缺乏個案管理之聯繫對口者

「他有危機，需要被安置可是找不到主責的社工，因為他們說那是○市那邊的個案，所以他們沒有主責的社工，他們也沒有訪視就對了。我們還有碰過，就是說他們即使是自己的個案，他們轉來一個月他們就結案了，所以你也找不到什麼所謂的主責社工去聯絡。」(NC3)

#### (8) 責任推給民間部門

「他們今天把案子，把家庭處遇案交給我們，就是說今天處遇給你們，全部都是你們負責喔，那有什麼問題喔，就是你們負責這樣子，就是說這個個案出問題，因為我派給○○，所以○○要負責，我感想是這樣子啦，我覺得他們給我們這樣的感想。」(NB7)

「大部分的時間還是我們在處理沒關係，可是他們不願意啊，他們認為說他們結了，這就是他們公權力到這邊就是到這邊了，所以就會比較面臨到有時候會覺得說不承接你的案子也不行的那種感覺。」(NA4)

「你會覺得那個頻率就是那個危險的危機突然升高，就在她轉給你的時候，那這時候到底是誰要去 FOLLOW 這個狀況？如果你跟這個公部門說他現在危機這麼高，是不是如果嚴重到我們可能需要用到強制的話，那公部門會告訴你說我已經轉給你了，那可能就要麻煩你密集一點的去評估。」（NA4）

「我們這邊我覺得有一個困難就是說，譬如說他已經委託我們了，他轉介給我們去做，可是到後續，譬如說處遇過程中我發現這個家庭危機程度很高我們要做安置了，可是假如他從頭到尾都沒有參與的話，沒有常常跟我們保持聯繫，他就會說：好，是你們○○評估要做安置的。就是說會把責任就丟回給○○，就是直接處遇的部分。我覺得因為可是他們，這中間假如沒有跟他聯繫，聯繫會報或是定期給他個案記錄然後有雙方討論的話，很可能他會把決定安置的權責都下放，美其名是下放，可是實際上有一點是說他不承擔這個責任，他這個責任就是放在民間這部分，可是我們不是公權力的單位，我們希望能夠跟政府的社工員討論，討論說確實雙方大家有達成一個共識甚至是一個個案討論會，瞭解說確實有這個需要我們一起由政府來發文，然後來做安置。」（NC5）

#### （9）公部門社工員未出席會議或共同參與個案會議，影響後續處遇

「我們在開聯繫會報的時候，我們發覺，他們的家處 worker 並沒有列席開會，…我覺得這也會造成是共識上的沒辦法協調跟落差，因為其實我們會希望當我們私部門在反應我們的想法的時候，那到底你們公部門有沒有什麼想法，不然到最後都說我們在說他壞話，都我們在抱怨他，因為他都不出現啊。」（NB1）

「其實我們從去年開始就是縣府也是期待在轉案前我們應該是有一個家庭處遇工作會議，就是共同來針對個案，就是比較符合像剛剛督導所談的，可是其實執行這樣一年下來，其實我們一直都還沒開會，為什麼因為個案量太大，縣府個案量太大了，他們真的是他光是處理那些緊急的，然後趕快把個案有一些資源轉介進來，趕快轉給我們之外，他們根本沒有時間來開會，所以說其實我們，我們譬如說我們每三個月要召開一次家庭處遇工作會議或者說我們協調會或者說什麼會議，其實他們工作人員沒辦法全部到，每次都是督導代表，要不然就是組長代表。」（NA6）

#### （10）公部門社工對個案掌握度不足

「在過程中我們都會想說，我們每季都寫季評估報告給他們，他們到底有沒有看，還是把他當作一個核銷的那個工具而已，那其實我們一直在…就是在每一份報告裡面都寫說，有一些危險議題需要去作處理，…因為他們都沒有看到孩子嘛，因為他們已經安置委託給我們，可是我們就是看見孩子在那種不好的環境裡面，受到不適當的對待，其實對我們社工員的比較大的煎熬是在這邊。」(NB2)

「可是我們如果在個案研討的時候，她會知道她們縣府的權責在哪裡，她會知道那個個案我是主責，我是個管，沒有錯我現在委託你們做。她除了知道她是個管以外，其他對那個案主的事情完全都不知道。」(NC6)

「我們其實會懷疑，高度懷疑，沒有，就是默默的懷疑，就是我們回覆的紀錄他們都沒有看過，那我也曾經在…就是某一個市府的 worker 他是跟我說，他從…他只收過…因為我們接案兩週要交出訪表嘛，他說他只看過那個，然後這中間大概有半年他說他沒有再收過我們任何的紀錄，然後我也是感到非常的驚訝說怎麼會這樣，那你怎麼…他沒看到，可能其他人也沒看到，那你們怎麼瞭解我們作的怎麼樣，那難怪我們 worker 常常在跟他們 worker 討論個案的時候，他們常常還是搞不清楚個案是怎麼樣，那變成這樣也會有一個落差，那其實他在初期他們就作的很少了，然後連記錄又沒有看到，對，所以我就覺得這樣子我們在合作上其實也是會有一些落差的地方。」(NB1)

#### (11) 公部門公權力未發揮，私部門只能一籌莫展

「我有遇到是他是安置中孩子，但是我覺得在公部門那邊沒有做一些處遇的動作的時候，他其實只是一直在安置，…這個家長非常清楚公部門不做任何動作，我沒有什麼，我孩子給政府養，妳拿我沒辦法。所以那個孩子一直擺在那邊，其實就是擺著。…公部門他不做一些事情的話，我覺得在我們私部門來講，我覺得他們非常清楚妳沒辦法奈我何。所以孩子就是一直放在寄養家庭不來探視、不來做親職教育、就是不來啊。」(NC7)

#### (九) 與評估指標有關的

在焦點團體中，社工員另外反映出對評估指標之意見，包括評估量表經常備而不用或者抱怨評估量表填列費時，甚至有時覺得實務經驗所作之正確判斷可能高於評估量表填具之資料。

### 1.除非嚴重個案，評估量表備而不用

「其實我們現在在做危險評估量表，我們工作人員有時候都沒有做，他就是看，好，不是很嚴重他幾乎就沒有在做這個；」（GC5）

### 2.評估指標填列費時

「你說評估指標，我說那個東西真的是，你如果真的說我填了這個指標，我其他書面、文字報告都不寫我甘願，可是我填了那個指標以後，我還是必須補述一些東西讓長官瞭解，我會覺得那個指標有點囉唆，我覺得有點累啦。」（GC2）

## 三、成效層面

於 24 縣市的家庭處遇服務評估過程中，實際看到社工成效難以具體呈現之困境。工作人員超時工作、負荷及壓力甚大，然而如何展現具體之成效？是依據個案服務量？還是成功結案或轉追蹤輔導案？家外安置之個案是否並列成效內？服務品質如何呈現？或許成效評量部分需要在作更多的討論。此外，未執行或不敢執行結案、結案後之追蹤輔導執行率低等也是在進行成效層面之評估時應注意的。

至於焦點團體訪談中，工作人員同樣反應工作性質難以具體呈現成效。雖然個案記錄應該是能充分展現社工同仁服務成果的最佳工具，然而因為社工同仁記錄延誤、未即時撰寫或甚至未撰寫，也造成社會工作之成效頻受質疑。

### （一）工作性質很難呈現成效

「你說家庭處遇，其實我也覺得，當我們去看了第一次家庭的時候，其實我們就開始在擬定一些處遇計畫，我們也試圖去對一些指標去做 test，我覺得其實有，你說資源結盟其實一直在做，跨專業其實都有，可是事實上我自己會覺得在我們的系統上面，很單純的個案部分比較容易呈現，其他外界的那些，你花了很多時間在一些聯繫資源跟這些溝通的時候，其實那個單位很難去呈現。到後來人家會覺得說你這個個案你其實也沒做什麼。」（GC2）

### （二）紀錄延誤或未處理，績效難以展現

「我是覺得惡性循環就是在這邊是說也讓社工員一直疲於處理個案，所以沒有辦法處理紀錄，沒有辦法處理紀錄，其實就沒有辦法展現績效，不然就是

被罵說：一天到晚說很忙，但是沒看到你的紀錄出來幾本啊！」（GC4）