

## 第五章 結論與建議

### 第一節 結論

台灣地區在推動兒童及少年保護工作時，國外經驗其實深深影響台灣相關政策、法規與實務工作的推展，其中美國兒童及少年保護工作中的家庭維繫及家庭重聚服務成為台灣兒童及少年保護工作中最主要的二種家庭處遇模式，然而美國有關家庭維繫及家庭重聚方案的實務運作特色，如低個案負荷量、短期但密集式的危機處遇模式卻是目前台灣兒童及少年保護體系望塵莫及的，因此在相關服務的配搭上難以做到真正危機處遇、以家庭需求為主體的兒童及少年保護服務的模式。

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，以及本研究運用問卷調查、焦點團體、個案記錄分析及學者專家座談等多元方式蒐集資料，相關意見初步整理如下：

#### 壹、自工作流程角度來看

##### 一、通報

在 113 通報專線之受案單位方面，在夜間及假日部份已全部移由中央政府委託之世界展望會承接，上班時間則仍由各地方政府自行或委託處理。此階段的困境與障礙有：一般社會大眾不願通報、法定專業人員的通報有限、通報的篩檢不易，以及與高風險的界線模糊，形成工作人員的紛爭等。

##### 二、成案調查

僅苗栗縣是由公私部門共同派員調查，其餘縣市是完全由公部門派員進行調查。且苗栗縣採用公私部門共同訪視評估，呈現出服務轉銜上較容易、公私部門工作人員易達成共識、避免重複詢問案家基本資料且立即進入家庭處遇服務的流程等優勢。

此階段之評估及決策方面，由研究團隊審視各縣市提供之 87 份個案記錄中顯示，有 75.9% 的個案未有明確之成案報告，77% 的個案記錄會上呈到高層主

管，至於專業團隊參與決策部分，則未能自個案記錄中得知。

在這階段，公部門遇到的困難為在法定期限內完成成案調查工作、評估指標易造成成案率高的現象二個主要問題；民間部門承接公部門成案調查階段的問題主要在於主管的認知有限及公私部門對開案的判定有不同的解讀。

### 三、計畫擬定與執行

不論是家庭維繫或家庭重整案件，在公私分工方面，二者都以「部分由公部門處遇，部分由私部門處遇」為主。在轉介時機多採「迨個案危機程度降低後即轉介」方式，僅家庭重整案件除上述轉介原則外，亦有等比例的採「成案後即轉介」。而在處遇計畫擬定與執行方面，二者都以「由公部門負責擬定，交私部門執行」的方式為主要。另在家庭重整案件上，亦有等比例的採「由私部門負責擬定與執行」。

另由研究團隊審視各縣市提供之 87 份個案記錄中顯示，兒少保護成案個案之處置以「未安置，留在原生家庭」為最多，服務次數以提供「11 次-20 次」居多，且個案處遇主要由公部門提供（公部門提供之服務次數佔九成以上），社工員與案家的互動以電訪及面訪方式為較常用的聯絡方式，服務處遇內容則以「一般關懷與情緒支持」為主要。

9 成以上個案並未呈現階段性處遇計畫評估，而有階段性處遇計畫評估者，平均時間間隔以「30 天」最多。

雖然在此階段，公部門工作人員提到的優勢部分仍以苗栗縣公私部門合作的模式為主，私部門部分則是在處遇階段及概念上越來越清楚，且能與公部門有所區隔。其面臨的障礙部分，公部門遇有在原鄉工作之人情壓力、安置單位質與量不足、強制性親職教育執行低（如出席率低、裁罰成效低、收費問題難以執行，以及案家行蹤不定，處遇計畫難以執行等）、與法院體系互動居弱勢、評估資源短缺及公權力侷限等困境。

私部門遇到的困境則包括三個層面，第一是公權力不足，介入處遇不易，尤其是在親職教育與家外安置此二部分之執行，缺乏公權力使得成效難以凸顯。其次是縣市安置機構有限，使得受託單位難以接受或進行家庭處遇工作。第三個部分是對於有藥、酒癮家庭難以介入處遇。

#### 四、追蹤輔導

在各縣市追蹤輔導之負責單位方面，以「部分由公部門負責，部分委由私部門負責」方式最多。且在研究團隊審視各縣市提供之 87 份個案記錄中顯示，僅有三成個案進入追蹤輔導，這些個案有八成五以上的比例在追蹤輔導前未有明確之成效評估報告，惟八成一以上追蹤輔導之決定會上呈到「高層主管」。

此階段的困難或障礙有因結案指標不明確或個案有疑慮或者不放心，而繼續追蹤輔導之現象。

#### 五、結案

在結案評估負責單位方面，依據 24 縣市實務運作之現況調查顯示，以公私部門「共同進行結案評估」居多。且在研究團隊審視各縣市提供之 87 份個案記錄中顯示，僅有近二成個案為已結個案，結案原因以「未再發生受虐狀況」為主，結案時案主居住情形以「返回親生家庭，由父或母一方或雙方照顧」居多。

在結案個案處遇服務時間方面，個案由通報至結案花費時間以「1 年以上-1.5 年以下」居多。在次數服務方面，個案由通報至結案服務次數情形，以「21 次-60 次」居多。有四成一以上個案在結案前未有明確結案評估，惟結案之決定者有七成一以上個案會上呈到「高層主管」。

此階段的困難或障礙為結案評估決策不明確、結案指標不明確、社工員沒時間結案，以及法院見解不同等。

### 貳、自整體家庭處遇服務計畫來看

#### 一、整體觀點分析

（一）特色：真正以家庭福祉整體來做考量

（二）分工：

1.一、二線分工模式仍是主流

2.公私部門形成工作團隊

3.公部門扮黑臉，私部門扮白臉

4.需公權力介入者由公部門協助

(三) 工作性質：高風險，低薪資的工作

(四) 人力：人力看似增加，實質負荷不減

(五) 網絡：兒少保護工作仍是社政為主的工作

(六) 資源：後續資源難以為繼

(七) 服務方案：家庭處遇與高風險方案難以辨識

(八) 直接處遇：

1.不敢輕言結案：一日兒少保，終生兒少保？

2.補破網工作：重處遇，輕預防？

## 二、優勢分析

(一) 嘗試與高風險方案建立分工機制或減少界線衝突

(二) 建立跨部門之服務整合機制

(三) 逐步建立評估機制

(四) 專業人員共識與相互支持

(五) 資源結合與運用

1.運用機構內部資源

2.連結機構外部資源

(1) 托育及就業等資源

(2) 社區資源

(3) 家事管理

(六) 一、二線處遇流程及分工清楚

- 1.公部門扮黑臉，使得私部門較易接觸到案家
- 2.定期召開相關會議，建立共識
- 3.成案判斷標準嚴謹，流程清楚明確

(七) 案量控管、案件分級，服務品質較佳

- 1.案量控管
- 2.案件分級

三、困境或障礙分析

(一) 認知層面

- 1.家庭處遇個案定義與評估不一致。
  - (1) 安置評估的不一致
  - (2) 家庭處遇服務的目標與內容不一致
  - (3) 兒少保護個案的認定無規則可言
- 2.高風險與家庭處遇界線模糊

(二) 執行層面

- 1.與社工員有關的
  - (1) 工作量大，社工人力不足
  - (2) 社工人員流失率高，專業訓練不足

(3) 社會工作人員專業能力受質疑

(4) 服務品質與深度不足

2.與案家有關的

(1) 案家居住偏遠

(2) 案家抗拒不配合

3.與資源或網絡連結有關的

(1) 安置資源品質有待提升

(2) 網絡成員間合作困難度高

(3) 地方資源有限，必須培植在地資源

(4) 藥癮、精神疾病患者之處遇與支持系統缺乏

(5) 政府方案過多，資源整合不易

4.與直接處遇有關的

5.與記錄或資料統計有關的

(1) 資料建檔地點受限制

(2) 電腦系統建檔費時

(3) 記錄費時，易延誤

(4) 個案資料統計之正確性有待商榷

(5) 電腦系統使用不順暢

6.與民間單位有關的

(1) 民間單位承接力有限

- (2) 缺乏民間單位可以承辦
- (3) 民間單位主管支持度不夠
- (4) 公權力不足，介入處遇難
- (5) 缺乏專業委員會的資源
- (6) 私部門必須承擔後續成本支出，負荷重

7.與行政支援有關的

- (1) 地方首長支持度不夠，推動有障礙
- (2) 經費補助不足因應，造成執行兩難
- (3) 行政領導專業、對專業社會工作期待有落差

8.與公私部門合作或服務轉銜有關的

(1) 公部門的觀點

- A.民間部門可以將個案丟回來，公部門社工只能承接
- B.個案處遇觀點不一
- C.公部門仍需承擔許多工作
- D.對民間部門難以要求
- E.民間單位有很多的堅持
- F.民間部門對個案的處置，未能事先知會公部門

(2) 私部門的觀點

- A.與公部門分工與角色有待釐清
- B.合作模式因人而異

- C.公部門委託模式不明確
- D.轉案時程延誤，影響後續處遇
- E.轉案資訊不清楚，影響後續處遇
- F.與公部門判斷不一，影響後續處遇
- G.公部門無主責社工，缺乏個案管理之聯繫對口者
- H.責任推給民間部門
- I.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
- J.公部門社工對個案掌握度不足
- K.公部門公權力未發揮，私部門只能一籌莫展

#### 9.與評估指標有關的

- (1) 除非嚴重個案，評估量表備而不用
- (2) 評估指標填列費時

#### (三) 成效層面

- 1.工作性質很難呈現成效
- 2.紀錄延誤或未處理，績效難以展現

## 第二節 建議

本研究綜合 24 縣市評估訪視、問卷調查、焦點團體、個案記錄分析及學者專家座談等多元方式，進一步瞭解台灣地區兒童及少年保護工作之實施及優劣勢分析，綜合相關研究結果，目前兒少保護家庭處遇工作仍有相當大的努力空間。對照目前台灣在執行家庭處遇計畫面臨之困境，未來在認知、執行、及成效等幾個方向值得思考，文末，研究者並延續 94 年度開始評估訪視家庭處遇服



務方案及其後承接本委託研究之相關資料，嘗試研擬一套家庭處遇服務模式供政策規劃與實務運作參考。

## 壹、立即可行建議

### 一、在認知層面—家庭處遇概念與運作需再釐清

以家庭處遇為基礎之兒童少年保護工作在台灣仍是一項新的計畫，雖然2003年通過之「兒童及少年福利法」具體規範了兒童少年保護個案家庭處遇計畫的實施及具體內容，亦確定保護性個案若未立即給予保護、安置或為其他處置，其生命、身體或自由有立即之危險或有危險之虞者，直轄市、縣（市）主管機關應予緊急保護、安置或為其他必要之處置，然而，各縣市執行者對於家庭處遇計畫的內涵與執行策略各行其是，各自解讀，或是繼續沿用早期以兒童少年為基礎之個案管理模式，有待制度建制。

影響所及，各縣市作法不一，統計資料缺乏一致性，社工人力無法充分運用，且對於不同計畫或方案之服務區隔、服務銜接以及相關服務流程仍須再檢視釐清，如家庭處遇計畫與高風險家庭關懷輔導處遇計畫存在獨立又相關之特性，如何避免服務重疊或缺口有待持續檢視。對於家庭處遇概念與運作需再釐清實為當務之急。

（主辦機關：內政部兒童局，協辦機關：各縣市政府）

### 二、在執行層面

雖然執行層面出現許多面向的困難，但研究者認為訪視評估與相關研究發現整理出與案家、直接處遇、或行政支援等有關的困境是與專業人力有關的，亦即專業人力的職責即在與非自願性案主工作、面對家庭處遇直接服務的各種挑戰、同時對社會大眾或行政主管倡導或充權，然而，此有賴於培育真正有能力(competent)的社會工作者。其餘呈現的問題，包括專業網絡資源連結或家外安置資源的開拓均屬於資源面，另外則是與資訊系統使用或資訊建檔有關的。因此以下即分專業人力、資源開拓與連結、資訊使用與建置等三方面提出努力方向：

### （一）專業人力方面一量的擴充與品質的提昇

社會工作人員量的擴充與品質的提昇一直是兒童保護工作亟待處理的問題（彭淑華，2005c）。影響所及，兒童少年保護個案判定、案家問題之有效處遇、處遇計畫訂定與目標達成、階段性服務計畫等執行面之問題自然迎刃而解。Dawson 及 Berry(2002)亦提到，工作人員的素質與服務內容影響案家對於處遇的接受度、影響家庭維繫服務及預防兒童家外安置的實施成效。

目前陸續晉用之兒童少年保護人力已有初階訓練的設計並執行，然而這些新手上路，是否足以勝任，且事實上，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，部分人力則成為各縣市社會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。社工專業人力的缺乏一直是兒童少年保護工作面臨之困境，而社會工作人力之年輕化、處遇經驗有限亦是一直存在的事實，此更有賴後續之督導制度與進階訓練，進階專業人力的缺乏是執行面上的一大隱憂，也是我們必須嚴正面對且需解決的議題。

（主辦機關：內政部兒童局，協辦機關：各縣市政府）

### （二）資源開拓與連結方面

#### 1.建構以家庭處遇為核心之好的服務體系

在資源的連結上，專業整合的多元化模式已是兒童保護體系的趨勢，但此模式的推動實有賴各個專業體系，站在案主的最佳利益為考量。Campbell（2002）在論述家庭維繫服務網絡時，就「好的服務」(good services)或是「好的服務體系」(good service systems)的觀點指出，從事家庭維繫服務者是可以提供好的、個別化的家庭服務，但有效的服務常需結合不同的資源體系，方能成功的影響家庭的轉變，意即當強調改變、有效性時，個人一己之力是很難畢其功於一役。而在台灣的家庭處遇計畫亦同樣需要對服務的生態(service ecology)有所掌握，以確保家庭獲得的是整合式的、而非支離破碎式的「好」服務。

以本研究為例，各縣市家庭處遇服務計畫之執行，除台北市資源豐沛、台東

縣及金門縣資源或個案有限外，仰賴民間部門共同承擔家庭處遇案件仍是主流模式，然而研究發現也的確看到公、私部門對於另一方有讚賞、有抱怨。家庭處遇個案判定標準不一、服務流程與轉銜指標不明確、各自承擔之分工或角色不明確、缺乏溝通協調之管道等均是常見之議題，誠如 Campbell（2002）所述，「好的服務體系」才能促成家庭處遇服務的有效性，公私部門間的互動合作以及聯繫溝通平台機制的建立仍是未來需持續努力的。

（主辦機關：內政部兒童局，協辦機關：各縣市政府）

## 2. 跨專業服務網絡的建立與整合仍須持續努力

兒童及少年保護業務為跨專業、跨機構之專業服務，根據「兒童及少年福利法」的規劃，相關的服務網絡包括了社政單位、教育單位、警政單位、衛生醫療單位、民政單位、司法單位等，而在實際的推動上，往往可看到各個專業領域仍有對於兒童保護觀念不正確、處置不適當的情形，對於兒童保護工作常常不是有意的忽視，就是認為事不關己，此意謂著跨專業服務網絡的建立與整合仍須持續努力。

針對現職之專業人員，應從制度的建立及在職者之職前、在職訓練著手。然而，為長遠建立專業合作的共識，在專業教育的培育過程，建立專業人員對兒童保護處理的正確態度與作法十分重要。而在實務運作面仍有賴積極協調溝通，經由相關會議或正式、非正式活動增進專業間的服務整合。

（主辦機關：內政部兒童局，協辦機關：各縣市政府、內政部警政署、教育部、衛生署、內政部戶政司、法務部）

## 3. 家外安置資源之質量並重

另外一個與資源相關的議題包括家外安置資源。家外安置單位是兒保系統相當重要的資源系統，特別是在兒童與原生家庭的互動聯繫上是很好的媒介資源。然而，由於家外安置數量的有限，特別是適當安置單位的有限，社工員常面臨「寧濫毋缺」的抉擇困境，而在照顧品質上，又常面臨「寧缺毋濫」的壓力（彭淑華，2005b），這些顧慮實質上會影響家庭重整之服務成效。在家外安置保護服務中，尤其是機構式安置，往往被視為兒童及少年保護工作的最後選

擇 (the last alternative for children) (Crosson-Tower, 2001) 或是最後一道防線 (end of the line) (Anglin, 2004:181)，在家庭處遇計畫之評估檢視中，家外安置單位絕對是不可忽略的一環。未來在家外安置量的擴充是必須的，但安置量的增加必須以質的提昇為前提。

(主辦機關：內政部兒童局，協辦機關：各縣市政府)

### (三) 資訊使用與建置方面—檢討研修兒少保護資訊系統

個案記錄之即時登錄及相關兒保電腦資訊系統之正確性仍是一大問題。影響所及，在兒童少年保護資源之配置出現盲點，而記錄延誤亦造成個案轉介的延宕，處遇分級或服務轉銜難以進行。未來應針對現行兒童少年保護資訊系統加以檢視，並參酌實務工作者的使用困境，全面檢討研修。

(主辦機關：內政部兒童局、內政部家庭暴力及性侵害防治委員會，協辦機關：各縣市政府)

### (四) 家庭處遇各階段評估工具或指標之研發

「工欲善其事，必先利其器」。對於實務工作者而言，缺乏相關評量工具，如家庭功能評量工具，或者評量工具不適用，皆可能形成有效服務提供之障礙。工作人員對於各階段，如開案、家庭風險評估、安置及返家、結案等指標及相關應用工具有很多的質疑，部分源自於工作人員個人指標使用的熟悉度，部分則與指標或工具的適用性有關，顯見指標或工具的改善仍是應努力的方向，未來應針對家庭處遇各階段評估工具或指標進行研發，以建立更妥適之服務處遇工作。

(主辦機關：內政部兒童局，協辦機關：各縣市政府)

## 三、在成效層面—建立家庭處遇服務之評估機制

基本上，美國的密集性家庭維繫服務強調以非強制性型態提供家庭密集性、短期、危機介入、到宅的家庭支持 (Hayward & Cameron, 2002; Staudt & Drake, 2002)。台灣家庭處遇計畫的精神沿襲美國的家庭維繫與家庭重整服務理念，但

在作法上則有很大差異。例如台灣在法規上即明訂，凡是列為兒童保護個案即需進行家庭處遇計畫，與美國採取非強制性作法有甚大差距。而在案量負荷上，受限於台灣社工人力的有限，台灣採高個案負荷量，致使得台灣雖仍強調採用家庭維繫及家庭重整服務，但細究服務內容、頻率、運用之技巧、問題處置等則與美國實務經驗有甚大差距。在人力負荷無法放寬下，美國經驗是很難移植進入台灣本土。然而，美國此種以家庭為基礎之兒童保護模式仍是兒童保護體系之主要潮流，其發展經驗及評估機制仍有許多值得我們借鏡之處。

就服務成效而言，Lindsey 等人(2002)指出，家庭維繫服務方案推動初期，一方面源自倡導者的鼓吹，一方面因尚未發展出較嚴謹的評估機制，故在相關的研究評估上多呈現正向的效益。Lindsey 等人(2002)發現，若評估設計愈嚴謹，則證據顯示，家庭維繫服務在預防兒童家外安置上並無顯著成效，同樣的反省亦在近期的相關文獻中不斷被提出，不僅在家外安置的預防，也包括後續的惡待、或甚至兒童保護個案的結案上並無顯著成效(如 Maluccio, 1998; Chaffin, et al, 2001; Hayward & Cameron, 2002; Littell & Schuerman, 2002; Staudt & Drake, 2002)。

至於家庭維繫服務是否有效，在不同的研究架構與脈絡下，亦有研究證實家庭維繫服務的有效性。如 Kirk 及 Griffith(2004)的研究確認，密集性家庭維繫服務在安置率的降低或者延緩兒童安置的情形顯著優於傳統的兒童福利工作。Lewis(2005)認為接受密集式、短期式、及以家庭為基礎的處遇方式的家庭在親子關係、父母親職效能、兒童行為、身體照顧及資源引進等有顯著改善。Dagenais 等人(2004)採用後設分析法(meta-analysis)檢視 27 個方案，雖然顯示安置率並未有顯著改變，但是家庭維繫服務方案的確對於兒童及其家庭產生影響，對於家庭整體的正向影響包括家庭功能、家庭支持網絡、家庭環境品質、親屬關係及雙親習性等；而對兒童的正向影響則在成就表現、犯罪、與同輩團體關係、受虐兒童症候群及介入後的惡待之舒緩等。Ten Brink 等人(2004)之研究則自更鉅視層面看待家庭維繫方案，認為此種以家庭為基礎的處遇方式對於處遇過程、政策制訂、知識建構、及評估研究均有實質貢獻。

而在家庭重整服務方面，相關之評估研究較少，Cordero(2004)採用專家回顧的行動團體(professional review action group)研究 18 個接受家庭重整服務的家庭，研究顯示家庭重整服務對於親子關係的維繫有正向助益。Lewandowski 及 Pierce(2004)根據密蘇里州的家庭服務資料分析，認為參與家庭重整服務

方案有助於兒童提前返家。Davis 等人(1996)及 Leathers(2002)亦指出家庭重整服務中之親子會面是較有助於家庭重聚，然而此種經驗研究仍屬有限，家庭重整服務所獲得關注遠遠落後於各界對家庭維繫服務的重視（Cordero, 2004:579）。

面對上述服務有效或無效的爭議，Bagdasaryan (2005：615)甚至認為，現在爭議的焦點不應繼續放在家庭維繫服務方案是否成功預防兒童家外安置上，而應探討：「在什麼服務狀況下，家庭維繫服務在預防兒童家外安置的努力是有效的？對何種家庭有效？」亦即，服務提供與家庭特質之間的交互影響亦應納入評估機制。

上述這些訊息提醒我們：嚴謹的評估機制是有待建立。雖然，目前各縣市執行單位對於家庭處遇計畫有不同看法，在服務內容上亦有不同的涵蓋面，但整合評量目前實務運作成果、檢視與其他相關計畫之分合（如同步進行之高風險家庭關懷輔導處遇計畫），並由評估機制中逐步修正建立適合我國之家庭處遇模式是未來應該努力的方向。

綜上，以家庭處遇為基礎的兒童保護工作仍有待努力，其成效受到社會有關兒童保護觀點、專業服務網絡、社會工作人力、家外安置質量及家庭處遇計畫本身的影響。

（主辦機關：內政部兒童局，協辦機關：各縣市政府）

## 貳、中長期建議--建構並落實家庭處遇服務模式

到底我國家庭處遇服務模式應如何被建置？研究團隊綜合相關資料蒐集以及 2 場學者專家座談會，試擬服務模式如下（詳見表 5-1）：

### 一、服務目標：

- （一）確保遭受虐待，疏忽之兒童及少年獲得安全且持續性的照顧。
- （二）提供一個以家庭場域為焦點，重視文化敏感度之兒童少年保護服務。
- （三）協助案家獲得必要的支持性資源，以減緩兒童及少年受虐或受疏忽程度，或者協助家外安置的兒童及少年返家。
- （四）結合兒童及少年保護服務相關資源與網絡，提供多面向服務。
- （五）建構適切且周延的轉介服務系統，結合政府與民間社區資源提供持

續性，以家庭為基礎的服務。

二、服務原則：強調密集性、緊急性之危機處遇。

三、服務流程：分五階段，包括通報階段、成案調查階段、計畫擬定階段、計畫執行及評估階段、及追蹤輔導與結案階段。

#### （一）通報階段

- 1.任務與時程：於接獲通報後立即評估篩選、派案。
- 2.主責單位：113 專線承辦單位。
- 3.辦理方式：專線社工員於接受通報後評估篩選，若需進一步調查即撰寫派案表，進行派案工作。派案時，需將「派案表」以寄送或傳真方式，送達通報個案所屬之縣市政府。
- 4.工具或資源：派案表、建立初篩督導機制、判案標準、即時線上系統。

#### （二）成案調查階段

- 1.任務與時程：社工員於 24 小時內至受通報家庭或事件發生地進行實地調查訪視，並於 4 日內完成調查訪視報告。必要時得召開「安全風險評估會議」。
- 2.主責單位：縣市政府社會局。
- 3.辦理方式：社工員於接受派案後 24 小時內實地訪視，訪視對象包括受虐兒童少年及其他重要關係人。必要時，兒童少年可先進行緊急安置，以避免受虐危機繼續發生。調查訪視報告完成前，由縣市政府視需要召開「安全風險評估會議」<sup>1</sup>，邀集與本案相關之專業人員及案家，就個案之家庭風險進行討論評估，並決定是否繼續安置。
- 4.工具或資源：受虐兒少虐待暨被疏忽研判指標表、兒童少年受虐待暨被疏忽危機診斷表、緊急安置處所、成案報告格式表。

---

<sup>1</sup> 有鑑於目前很多緊急處遇工作由第一線社工承擔，在風險研判與後續安置工作常面臨抉擇困難，故在此建議視需要召開「安全風險評估會議」。參與成員視案家狀況彈性調整，可簡單包括政府部門主要具公權力執行之社政單位承辦者及督導，亦可將與案家相關之學校、醫療衛生、警政或社區人士、案家及其親友納入會議成員中。目的在協助主責社工做出以兒童少年最佳利益之決定。

### （三）計畫擬定階段

- 1.任務與時程：10 日內完成初步之家庭處遇服務計畫。
- 2.主責單位：縣市政府社會局。
- 3.辦理方式：於調查報告完成後，由縣市政府於 10 日內召開「家庭處遇服務計畫會議」<sup>2</sup>（各縣市可訂定一個時段為固定召開會議時間，如星期五下午），邀集與本案相關之專業人員及案家，特別是受託單位（包括安置機構）或後續輔導單位，擬定初步之家庭處遇服務計畫，並由承接單位負責後續家庭處遇服務計畫之執行工作。
- 4.工具或資源：訂定家庭處遇服務計畫，包括處遇目標、執行策略或方法、預計執行進度、目標達成評估方法以及專業或部門分工、資源配置等。

### （四）計畫執行與評估階段

- 1.任務與時程：每季召開家庭處遇評估會議，家庭維繫案件於半年內結案，家庭重整案件於 1 年半內結案。結案或安置個案返家前，應召開相關評估會議，該會議得視需要併入每季召開之家庭處遇評估會議。
- 2.主責單位：縣市政府社會局為主責個管單位，得委託專業團體或機構承接家庭處遇服務之執行工作。
- 3.辦理方式：  
於召開家庭處遇服務計畫會議，並決定後續處遇原則與分工策略後，由家庭處遇執行單位按季（3、6、9、12 月）召開家庭處遇季評估會議（各縣市可訂定一個時段為固定召開會議時間，如每季最後一個星期五）。

家庭維繫案件第 1-2 月，服務提供以每月實地訪視 4 次為原則，3-4 月以每月 2 次為原則，5-6 月以每月 1 次為原則。至遲應於半年內結案，並於結案前召開結案評估會議，邀集相關專業人員及案家共同確認。

---

<sup>2</sup> 有鑑於目前公部門與民間部門在轉銜服務上迭生爭議，耗損服務案家之能量，且目前家庭處遇服務計畫之擬定與執行曠日廢時，有損兒少保護工作緊急性、密集性之協助功能，故在此建議於調查報告提出 10 日內，或者至遲於社工員接到派案後之 14 天內，若確定成案，應召開「家庭處遇服務計畫會議」，邀請受託單位、與本案相關之專業人員、案家及其親友組成團隊。目的除加快現有服務時程外，該次會議將具體擬定家庭處遇計畫之服務方向與執行策略，相關人員出席避免出現處遇判斷不一致、後續社工員需一一結合資源以及面對非自願性案家之困境。



家庭重整案件第 1-6 月（第一個半年），服務提供以每月實地訪視 4 次為原則，7-12 月（第二個半年）以每月 2 次為原則，13-18 月（第三個半年）以每月 1 次為原則，至遲應於一年半內結束家外安置，並於安置結案前召開返家評估會議，邀集相關專業人員及案家共同確認。

上述應結案日期如未能完成，應檢討評估服務成效，擬定未來具體協助機制，並列為重點輔導個案<sup>3</sup>。

4.工具或資源：受虐兒少虐待暨被疏忽研判指標表、家庭風險評估指標、評估報告格式。

#### （五）結案（及追蹤輔導）階段

- 1.任務與時程：家庭重整案件於結束家外安置後，持續追蹤輔導 1 年。一年期滿前召開結案評估會議，邀集相關專業人員及案家共同確認。
- 2.主責單位：縣市政府社會局為主責個管單位，得委託專業團體或機構承接家庭處遇服務之追蹤輔導工作。
- 3.辦理方式：依「返家評估會議」決議，返家個案持續追蹤輔導一年，不返家個案採自立生活、收養或長期安置等方式，並追蹤輔導一年後，於一年期滿前召開結案評估會議，邀集相關專業人員及案家共同確認。
- 4.工具或資源：受虐兒少虐待暨被疏忽研判指標表、家庭風險評估指標、自立生活方案。

由於各縣市家庭處遇服務之概念、執行與評估工作歧異甚大，為有效建構並落實家庭處遇服務模式，研究者建議先以實驗性質擇 3 縣市試辦，並逐步增修工作模式及需使用之工具。具體之作法建議如下：

一、方案名稱：家庭處遇服務模式實驗計畫

二、執行單位：內政部兒童局為主責單位，參與實驗計畫之縣市政府為協辦單

---

<sup>3</sup> 兒童少年保護個案強調積極介入，以減少受虐事件再發生，故實地訪視相當重要，且應於事件初發生時，密集訪視，如後續實地訪視減少至一個月一次時，應已準備結案。若案家仍須相關家庭支持服務方案，則由主責社工轉介至其他預防性服務方案，如一般社區服務或高風險方案，而將兒少保護社工人力充分運用於成案之個案協助工作。

位。相關計畫執行得委託民間機構或團體辦理，惟內政部兒童局仍負監督執行之責。

三、實施期程：以三年為期，預計自 96 年度起至 98 年度止，逐步推展並落實家庭處遇服務模式。預計民國 99 年起全面實施。

四、實施目標：

- (一) 民國 96 年：將擇定 3 縣市作為種子縣市。
- (二) 民國 97 年：除原有 3 縣市外，將再增加 3 縣市，共 6 個種子縣市執行實驗計畫。
- (三) 民國 98 年：除原有 6 縣市外，將再增加 3 縣市，共 9 個種子縣市執行實驗計畫。

五、實施方式：

(一) 參與人力：

- 1. 服務模式推動：由內政部兒童局組成本案之督導團隊，選定團隊召集人，負責家庭處遇服務模式階段規劃、執行與總協調工作。團隊成員包括 2-3 位學者專家，以一縣市搭配一位學者專家為原則，負責各縣市家庭處遇服務模式之推動。
- 2. 服務模式評估：由內政部兒童局組成本案之評估團隊，選定評估召集人，負責評估指標與各階段評估執行與總協調工作，評估成員以 1-2 縣市搭配一位評估者為原則，負責各縣市家庭處遇服務模式之過程與結果評估。評估案另搭配專職助理 1 人及兼職助理 2 人，協助評估案之進行與過程觀察記錄。評估案之評估者得為參與服務模式推動之督導團隊成員。
- 3. 研討會暨成果發表：由內政部兒童局委託民間機構或團體辦理，相關人力視辦理規模另行規劃。
- 4. 實務工具研發：督導團隊得就工作模式推動過程所需相關實務工具提出建議，由內政部兒童局參採，並另行委託適合之學者專家研發。研發工具之有效性、適用性將納入服務模式評估內一併檢視。

(二) 縣市篩選：第一年種子縣市建議由內政部兒童局就現有縣市資源配置、公私部門合作關係、與縣市主管單位配合度及意願等主動洽詢 3 個縣市參與。第二年與第三年則藉由公開說明會，邀請有意願縣市加入實驗性計畫。

(三) 資源配置：參與縣市有關兒少保護所需經費由各縣市就其原有經費編列額度支用，惟為落實模式推展，建議內政部兒童局在資源配置

上提供下列協助：

1. 外聘督導費用：即針對本實驗計畫組成之督導團隊費用，每縣市編列一名專業外聘督導，協助模式推展，並參與縣市政府召開之「安全風險評估會議」、「家庭處遇服務計畫會議」、個案研討、及每季召開之「家庭處遇評估會議」等，預估每位專業外聘督導每個月參與縣市相關會議或督導次數為 4-8 次，每月至少參與本計畫督導團隊會議 1 次，相關督導費用及衍生出之差旅交通費用建議由內政部兒童局予以補助。
2. 實務研討會費用：針對模式運作，分階段辦理相關實務研討會。第一年將分別針對 3 縣市辦理「安全風險評估會議」、「家庭處遇服務計畫會議」、個案研討及每季召開之「家庭處遇評估會議」舉辦實務觀摩研討會，預計辦理 3 場。必要時，邀請國外學者針對「安全風險評估會議」（如香港）、「家庭處遇服務計畫會議」（如澳洲）及階段性服務流程（如美國）等提供國外經驗供參考。第二年及第三年則辦理相關研習 1-2 場。
3. 成果發表暨實務觀摩費用：預計隔年 2 月初辦理，參與實驗方案之縣市提出前一年度執行經驗與相關成果供實務交流與觀摩。
4. 實務工具研發：預計三年實驗方案結束前，針對處遇過程所需研發之工具，如家庭功能評估量表等逐步建置完成。
5. 方案評估費用：包括實驗方案之過程與結果評估所需相關經費。

（四）經費預算：由內政部兒童局編列經費支應。

六、預期成果：確立適合台灣本土之家庭處遇模式，並於 25 縣市全面推動實施。

（主辦機關：內政部兒童局，協辦機關：各縣市政府）

表 5-1 家庭處遇服務模式建議表

階段	工作內容及流程（時限）	辦理單位	說明	應有工具或資源
一、通報階段	<p>24 小時</p> <p>接獲通報</p> <p>派案</p>	113 專線	由 113 專線社工員接受通報後撰寫派案表，並寄送或傳真至所屬之縣市政府	派案表 * 建立初篩機制（督導級專人） * 判案標準 * 系統
二、成案調查階段（四日）	<p>4 日</p> <p>社工員進行調查評估 (24 小時內需實地調查訪視)</p> <p>虐待事實判斷及風險評估： 1. 兒少虐待評估 2. 危險評估</p> <p>需要時進行 緊急安置</p> <p>成案</p> <p>不成案</p> <p>召開風險評估會議(組成專業團隊) 決定安置與否</p>	縣市政府	1. 縣市政府社工員接受派案表後 24 小時內前往受通報家庭進行實地調查訪視，進行虐待事實判斷，並撰寫受虐兒少虐待暨被疏忽研判指標表，有虐待事實者列為兒少保護個案；無虐待事實者將個案轉為高風險家庭服務、相關福利機構，或結案。 2. 針對兒少保護個案進行家庭風險評估，填寫兒童少年受虐待暨被疏忽危機診斷表，檢視受虐兒童所處環境判斷兒童少年其生命、身體或自由是否有立即之危險或有危險之虞者，縣市政府應設置緊急安置處所，以安置具有立即危險者。 3. 縣市政府應於 4 天內完成兒少保護個案成案報告，並視需要由縣市政府召開安全風險評估會議，就個案於家庭之風險進行評估，並決定是否繼續安置。	1. 受虐兒少虐待暨被疏忽研判指標表 1. 兒童少年受虐待暨被疏忽危機診斷表 2. 縣市政府應設置緊急安置所 成案報告格式表

三、計畫擬定階段(約十日)	<div><div>提出調查報告</div><div>10日</div><div>召開家庭處遇服務計畫會議 (專業團隊) 擬定家庭重整或家庭維繫計畫</div></div>	縣市政府	安置之個案 於調查報告完成後，由縣市政府於10日內召開家庭處遇初步評估會議，邀集相關專業人員及案家，特別是受託單位(包括安置機構)，擬定初步之家庭重整服務計畫，並由承接單位負責後續家庭處遇服務計畫之執行工作。	未安置之個案 於調查報告完成後，由縣市政府於10日內召開家庭處遇初步評估會議，邀集相關專業人員及案家，特別是受託單位，擬定初步之家庭維繫服務計畫，並由承接單位負責後續家庭處遇服務計畫之執行工作。	1. 縣市政府應設緊急安置所 2. 處遇計畫內容包括：短、中、長期目標；執行策略或方法；預計執行進度；評估方法等。
	四、計畫執行與評估(半年或一年半)	<div><div>執行與評估</div><div>1. (每季)召開家庭處遇評估會議1次，提出處遇執行與返家評估。 2. 評估內容： A. 案家安全風險評估 B. 親情維繫 3. 實地訪視 A. 1-6個月 至少4次/1個月 B. 7-12個月 至少2次/1個月 C. 13-18個月 結案準備期間至少1次/1個月 (1年半結案)</div></div> <div><div>執行與評估</div><div>1. (每季)召開家庭處遇評估會議1次，提出處遇執行與結案評估。 2. 評估內容：案家安全風險評估 3. 實地訪視 A. 1-2個月 至少4次/1個月 B. 3-4個月 至少2次/1個月 C. 5-6個月 至少1次/1個月 (半年結案)</div></div> <div>540日</div> <div>可訂定季評估週</div>	縣市政府或受託單位	執行 1. 縣市政府每一季召開一次家庭處遇工作會議，其參加人員依照個案家庭的需求和問題邀請相關單位參加。 2. 家庭處遇計畫執行單位執行家庭維繫處遇時，第1-2個月應每1個月至少提供實地訪視4次；3-4個月，每個月至少2次的實地訪視；5-6個月，每個月至少1次的實地訪視。執行家庭重整處遇時，第1-6個月應每1個月至少提供實地訪視4次；7-12個月，每個月至少2次的實地訪視；13-18個月，每個月至少1次的實地訪視。  評估 1. 家庭處遇計畫執行單位應針對個案進行家庭處遇計畫目標評估、家庭受虐待危機的再評估等，並撰寫季評估報告，季評估報告應包含本季的受虐兒少虐待暨被疏忽研判指標表。 2. 家庭處遇計畫執行單位應針對每一個案每三個月進行一次評估，並由縣市政府召開家庭處遇評估聯繫會議。 3. 家庭維繫案件之執行以半年結案，家庭重整案件之執行以一年半結案為原則。如未能如期結案，應檢討評估服務成效，擬定未來具體協助機制，並列為重點輔導個案。	訪視報告表  1. 受虐兒少虐待暨被疏忽研判指標表 2. 安全風險評估 3. 評估報告格式

