

第三節 家庭處遇服務模式之檢視分析

一、各縣市政府家庭處遇服務模式運作

為具體瞭解我國目前家庭處遇服務模式之執行，研究團隊依據現行家庭處遇執行各階段設計問卷，並由專人採電話訪談方式，進行 24 縣市（連江縣除外）之服務模式現況調查，截至 95 年 12 月 13 日止，共計調查 24 個縣市政府。詳細之縣市調查資料詳如本章第一節，為便於完整呈現縣市樣貌，本節將只呈現整體公私部門於通報、成案調查、家庭維繫案件、家庭重整案件、追蹤輔導及結案評估等之運作模式。

（一）113 通報專線之受理單位

根據實務運作現況調查得知，目前於上班時段，有 17 個縣市（約佔 70.8%）自行受理 113 通報專線，其餘則委託民間部門受理專線。

在下班時段，即夜間與假日時段，113 通報專線之受案單位，則全部移由中央委託世界展望會承接，採用單一窗口（one-stop service）服務之概念外，並可使縣市政府將夜間及假日所配置之專線人力移撥至其他業務使用（詳如表 4-3-1）。

表 4-3-1 24 縣市受理 113 通報之單位（N=24）

時段 縣市個數	上班時間		下班時間（夜間及假日）	
	公部門自己受理專線	委託民間部門受理專線	中央政府委託世界展望會受案	公部門自己受理專線
個數（%）	17（70.8%）	7（29.2%）	24（100%）	0（0%）

（二）成案調查

在辦理成案調查方式上，根據調查資料顯示，有 23 個縣市（約佔 95.8%），完全由公部門派員進行調查，僅有 1 縣市由公私部門共同派員進行調查，佔 4.2%（詳如表 4-3-2）。

表 4-3-2 各縣市辦理成案調查方式與單位 (N=24)

縣市個數 \ 方式	完全由公部門派員進行調查	由公私部門共同派員進行調查	完全由私部門派員進行調查
個數 (%)	23 (95.8%)	1 (4.2%)	0 (0%)

(三) 家庭維繫案件之執行情形

公私部門分工方面，有 16 個縣市（約佔 66.7%）採「部分由公部門處遇，部分由私部門處遇」方式分工。於轉介時機上，以「迨個案在危機程度降低後即轉介」為最主要的時機，計 15 個縣市，佔 71.4%。

另關於處遇計畫擬定與執行方面，則有約四成三比例（9 個縣市）採「由公部門負責擬定，交私部門執行」方式，以「由公私部門共同擬定，私部門負責執行」為其次，計 6 個縣市，佔 28.6%；亦有二成八比例完全由「私部門負責擬定與執行」的情形（詳見表 4-3-3）。

表 4-3-3 24 縣市在家庭維繫案件之處理情形

項目	縣市個數	縣市個數	百分比
一、公私分工 (N=24)	完全由公部門處遇	3	12.5%
	部分由公部門處遇，部分由私部門處遇	16	66.7%
	完全由私部門處遇	5	20.8%
二、轉介時機 (N=21)	成案後即轉介	2	9.5%
	迨個案在危機程度降低後即轉介	15	71.4%
	其他	4	19.0%
三、處遇計畫擬定與執行 (N=21)	由公部門負責擬定，交私部門執行	9	42.9%
	由公私部門共同擬定，私部門負責執行	6	28.6%
	由私部門負責擬定與執行	6	28.6%

(四) 家庭重整案件之執行情形

公私部門分工方面，根據調查資料顯示，近半數比例（計 12 個縣市）採「部分由公部門處遇，部分由私部門處遇」分工方式。在轉介時機上，以「成案後即

轉介」及「這個案在危機程度降低後即轉介」為最主要的原因，各計 7 個縣市，各佔 35%。

另於家庭重整案件之處遇計畫擬定與執行，則有各三成五比例以「由公部門負責擬定，交私部門執行」方式，或採「私部門負責擬定與執行」方式進行；而「由公私部門共同擬定，私部門負責執行」次之，計有 6 個縣市，佔 30%（詳見表 4-3-4）。

表 4-3-4 24 縣市在家庭重整案件處理情形

項目		縣市個數	百分比
一、公私分工 (N=24)	完全由公部門處遇	4	16.7%
	部分由公部門處遇，部分由私部門處遇	12	50.0%
	完全由私部門處遇	8	33.3%
二、轉介時機 (N=20)	成案後即轉介	7	35.0%
	迨個案在危機程度降低後即轉介	7	35.0%
	其他	6	30.0%
三、處遇計畫擬定與執行 (N=20)	由公部門負責擬定，交私部門執行	7	35.0%
	由公私部門共同擬定，私部門負責執行	6	30.0%
	由私部門負責擬定與執行	7	35.0%

（五）追蹤輔導

在各縣市負責辦理追蹤輔導單位方面，以「部分由公部門負責，部分委由私部門負責」為最主要，計 12 個縣市，佔 50%。以「完全由私部門自行負責」次之，佔 41.7%（計 10 個縣市）（詳見表 4-3-5）。

表 4-3-5 24 縣市負責辦理追蹤輔導情形 (N=24)

方式 縣市個數	完全由公部門負責	部分由公部門負責， 部分委由私部門負責	完全由私部門自行負責
個數 (%)	2 (8.3%)	12 (50.0%)	10 (41.7%)

（六）結案評估

在結案評估負責單位上，以公私部門「共同進行結案評估」居多，計 7 個縣市，約佔二成九比例；有二成五的縣市則有「部分由公部門負責，部分委由私部門負責」情形。而完全由單一單位負責（即「完全由公部門負責」及「完全由私部門自行負責」）結案評估情形偏低（詳見表 4-3-6）。

表 4-3-6 各縣市負責進行結案評估情形（N=24）

方式 縣市個數	完全由公部門負責	部分由公部門負責，部分委由私部門負責	完全由私部門自行負責	共同進行結案評估	其他
個數（%）	2（8.3%）	6（25.0%）	3（12.5%）	7（29.2%）	6（25.0%）

二、家庭處遇服務模式之建構

為了建構本土兒童及少年保護之家庭處遇模式，本研究團隊分別於 95 年 9 月 23 日及 95 年 11 月 1 日舉辦學者專家座談會，就適合國內家庭處遇服務模式、具體策略，以及目前執行困境與解決策略加以討論。經由二場座談會，初步建構家庭處遇服務模式如下：

（一）113 通報階段

1. 主責單位及辦理方式

以 113 專線為辦理單位，專線社工員於接受通報後撰寫派案表，進行派案工作。派案時，需將「派案表」以寄送或傳真方式，送達所屬之縣市政府。

2. 應有工具或資源

此階段除有統一的派案表單外，為讓判案有一致性及準確性，此階段的「初篩機制」應建立。初篩機制即指有一致的「判案的標準」，如建立判案指標，並能由「督導級專人」進行判定。

應檢視建立一套全國性、即時性的線上系統，供各縣市受理兒少保護案件之公私部門運用，並能建立完善的個案資料庫，作為爾後政府部門之政策擬定之參考，或未來相關評估及研究之使用。

（二）成案調查階段

1.主責單位及辦理方式

此階段基於需公權力的介入，故以縣市政府為辦理主要單位，雖然目前我國有近九成六的比例，完全由公部門派員進行調查，但完整的調查紀錄與時效性之掌握仍有待加強。因此建議：

- （1）縣市政府社工員接受派案表後應依法於 **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**視需要由縣市政府於成案報告前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。

2.應有工具或資源

此階段應設計有「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」以及「成案報告格式表」。

另因應處理成案調查時，緊急安置兒童及少年需要，縣市政府應設置「緊急安置所」，以安置有立即危險的兒童及少年個案。安置於緊急庇置所期間，需讓兒

童及少年個案接受基本的身體健康檢查，以為可能進行安置處遇之準備。

（三）計畫擬定階段

1.主責單位及辦理方式

無論是家庭維繫或家庭重整，在計畫擬定階段仍宜由縣市政府主導，私部門受託單位配合。計畫擬定階段約 14 個工作天，進行方式為：

- （1）縣市政府於成案決定後 14 天內，邀集有關人員與案家，召開家庭處遇服務初步評估會議。
- （2）該會議主要決定後續處遇計畫，以及相關服務單位與資源體系之分工配置，並邀請案家參與決策，以利後續處遇計畫之配合與協助。有關一、二線分工與職責角色，具體服務目標及策略等亦在該次會議定案。

2.應有工具或資源

訂定具有一致性的處遇計畫內容項目，如短、中、長期目標；執行策略或方法；預計執行進度；評估方法等，以作為撰寫處遇計畫之準據。

針對需安置的兒童及少年個案，縣市政府應設置「緊急安置所」，作為兒童及少年個案安置處遇前的短暫停留場所。

（四）計畫執行與評估階段

1.主責單位及辦理方式

在計畫執行與評估階段方面，由負責家庭處遇執行單位（縣市政府或受委託單位）主責，進行方式如下：

家庭維繫部分，約半年時間，進行方式為：

（1）執行

- A.縣市政府每一季召開一次家庭處遇工作會議，並依照個案家庭的需求和問題邀請相關單位或專業人員參加，必要時，亦邀請案家參與。
- B.家庭處遇計畫執行單位執行家庭維繫服務時，第 1-2 個月應每 1 個月至

少實地訪視 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。實地訪視指實際至案主當時住居地或其家庭進行訪視瞭解，並提供必要之家庭支持。

(2) 評估

- A.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。
- B.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。

家庭重整部分，時間約一年半，進行方式為：

(1) 執行

- A.縣市政府每一季召開一次家庭處遇工作會議，並依照個案家庭的需求和問題邀請相關單位或專業人員參加，必要時，亦邀請案家參與。
- B.家庭處遇計畫執行單位執行家庭重整服務時，第 1-6 個月應每 1 個月至少實地訪視 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。

(2) 評估

- A.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。
- B.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。實地訪視指實際至案主當時安置處所或其家庭進行訪視瞭解，一方面評估家庭風險，是否適合兒童及少年返家，另一方面協助家外安置之兒童少年與其原生家庭親情之維繫。

2.應有工具或資源

訂定具有一致性的評估報告格式。

（五）結案（及追蹤輔導）

1.主責單位及辦理方式

由負責家庭處遇執行單位（縣市政府或受委託單位）主責，進行方式為：

（1）家庭處遇計畫執行單位依照個案的再度受虐情況進行結案評估，評估兒童在家庭再度受虐情況降低，且兒童無危機時即可列為結案。

（2）由縣市政府召開返家/結案評估會議：

A.維繫個案由縣市政府召開結案評估會議，決定是否結案。

B.重整個案由縣市政府召開返家評估會議，於追蹤輔導一年後，由縣市政府召開結案評估會議決定是否結案。

2、應有工具或資源

訂定具有一致性的結案報告格式。

圖 8 兒童及少年保護個案家庭處遇服務模式之研究

