

新竹市強化社會安全網 第二期計畫

報告人:社會處張柔處長

日期:110年9月8日

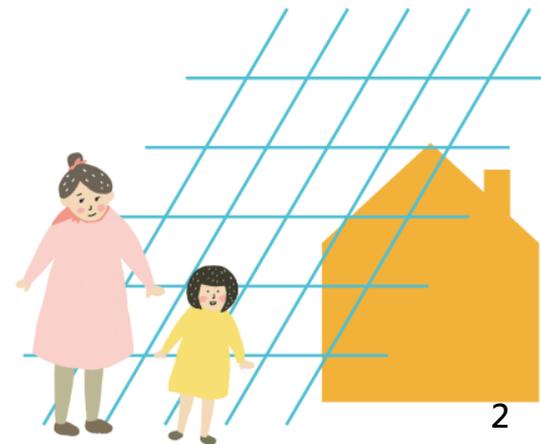


新竹市政府
HSINCHU CITY GOVERNMENT



報告大綱

- 第一期 計畫執行成果
第一期 計畫執行檢討與困境
- 第二期 計畫規劃重點與精進作為
- 需中央政府協助事項



第一期 計畫執行成果



策略一

布建社會福利服務中心
整合社會救助與福利服務
執行成果



策略一

- 社福中心設置情形

社安網計畫設置目標數-3

109年度完成布建數-2，達成率67%

預計110年度完成完成布建數3，達成率100%

- 社工人力進用情形

109年度社工人力進用率76%

110年度進用率可達96 %

108年度服務涵蓋率72.37%，

109年度服務涵蓋率為88.5%，涵蓋率逐年提升

策略一

- 服務績效

社福中心		整合救助與福利服務
個案服務	福利諮詢 6,661 人次，個管服務受益人次 2萬7,274 人次	兒少發展帳戶開戶率逐年提高 107年 46.30% 、108年 53.54% 、109年 55.39%
方案活動	辦理團體、家庭親子及預防活動等方案服務計 48 場次，共計 1萬5,027 人次受益。	
社區宣導	計 49 場次， 1萬8,340 人次受益。	

- 計畫執行檢討與困境

社福中心服務案件種類多元，面向廣，雖人力增加，惟進用之人力皆多為經歷較淺之社工，為因應不同案型，培訓困難。

策略二

整合保護性服務 與高風險家庭服務



策略二

- **成立集中派案窗口**

本府於107年10月成立集中篩派案專組單一窗口受理各項通報案件，108至109年度共計受理各項通報案件總計 **9798** 件，24小時內完成派案比率為**99.91%**

- **提升保護案件防護網：**

定期召開家暴安全網與兒保高危機會議，並結合衛福部兒保醫療小組、司法早期介入偵辦等機制強化預防兒虐之目標。

- **人力晉用與久任機制**

重啟約聘人員調薪機制，提供友善及久任工作環境。本府於社安網第一期人力晉用比率達**90%**。

- **執行檢討與困境**

- 1.兒少保護安置需求多元，重大傷害出院個案或身心障礙兒少安置資源缺乏
- 2.親子互為案件增加，成人保護與兒童保護服務輸送與處遇共識須磨合
- 3.案家需求多元，網絡社工間處遇共識待建立

- **資源佈建與公私協力情形(如附表)**

一、成人保護資源佈建

社團法人台灣愛爾德

社會福利協會

1. 家暴被害人輔導服務(東區、北區)
2. 新住民家暴被害人輔導服務

財團法人現代婦

女教育基金會

家庭暴力及家事
事件服務處服務

社團法人力人關係

促進會

家庭暴力相對人輔
導服務計畫

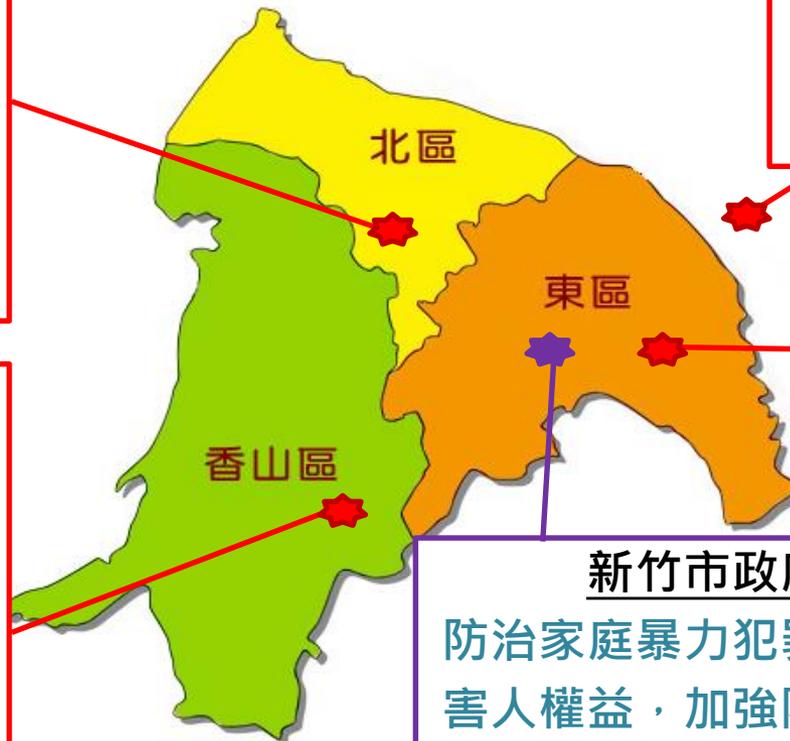
財團法人天主教善牧

社會福利基金會

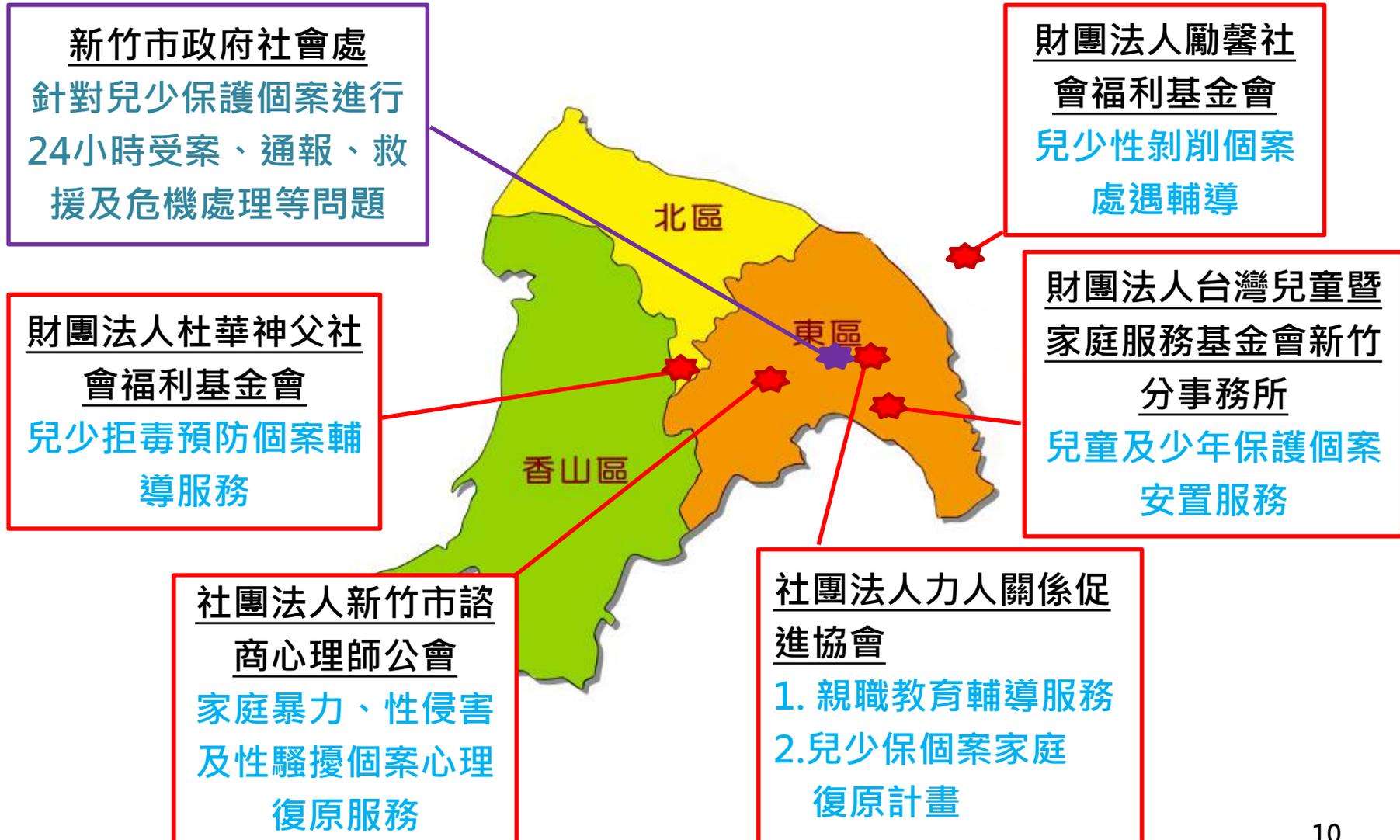
1. 目睹家庭暴力兒童
少年家庭服務
2. 家庭暴力及性侵害
被害人緊急庇護服務
計畫

新竹市政府社會處

防治家庭暴力犯罪行為，保護被害人權益，加強防暴觀念宣導，對於遭受家庭暴力之受害人進行24小時受案、通報、救援及危機處理等問題



二、兒少保護及兒少性剝削資源佈建



三、性侵害及性騷擾資源佈建

財團法人天主教善牧
社會福利基金會

1.家庭暴力及性侵害
被害人緊急庇護服務
計畫

社團法人新竹市諮
商心理師公會

家庭暴力、性侵害
及性騷擾個案心理
復原服務



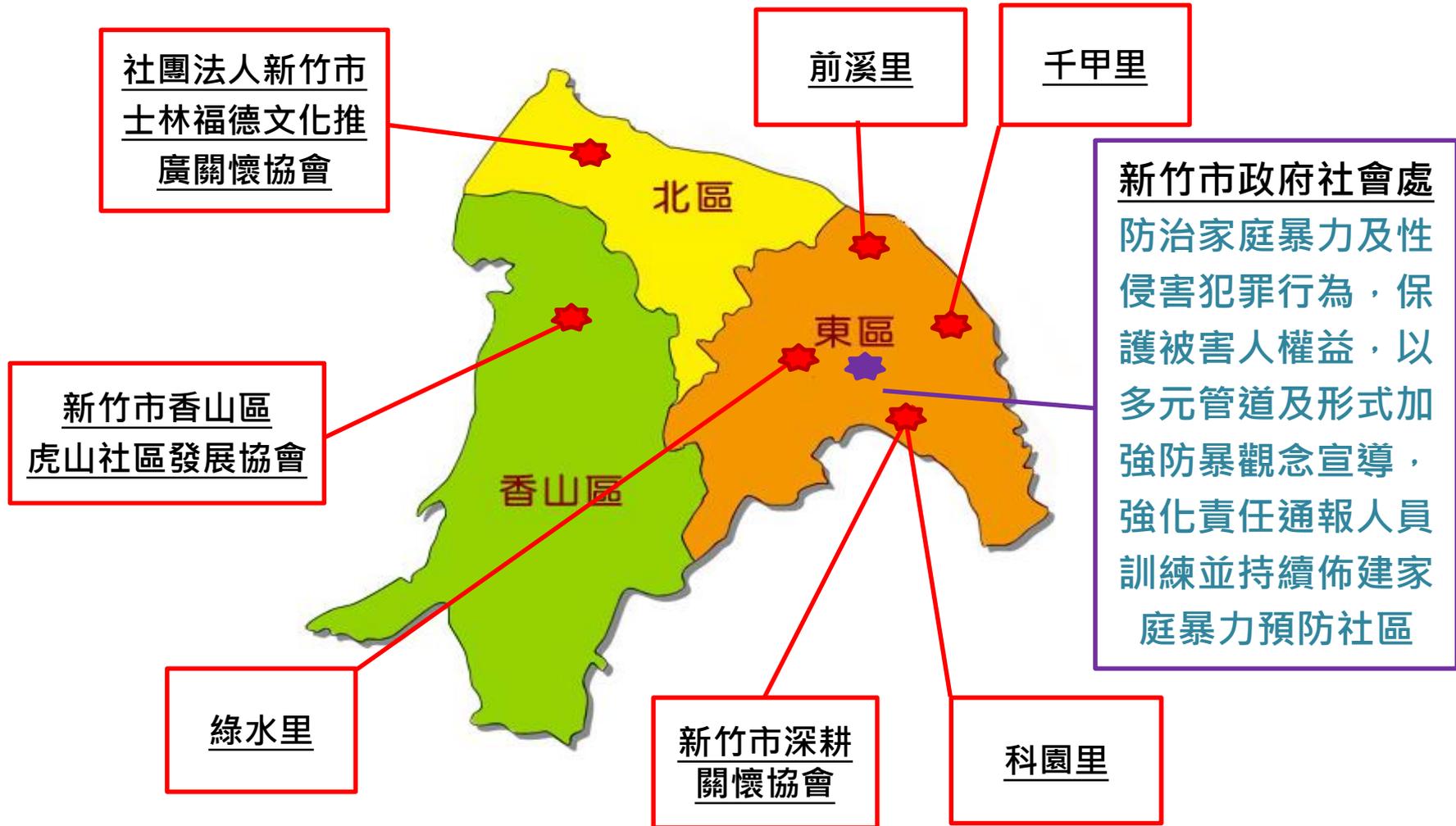
新竹市政府社會處
防治性侵害犯罪行為，
加強性騷擾防治觀念
宣導，對於遭受性侵
害受害人進行24小時
受案、通報、救援及
危機處理等問題

財團法人台灣兒童暨
家庭服務基金會新竹
分事務所

兒童及少年保護個案
安置服務

桃園市助人專業
促進協會
性侵害被害人多
元服務方案

四、社區初級預防資源佈建



策略三

整合加害人合併精神疾病 與自殺防治服務



策略三

- 人員進用狀況

年度	心理衛生社工及督導進用情形	處遇協調社工及督導進用情形
107	核定目標值：心理衛生社工1人。 實際值：1人。 進用率：100% 留任率：100%	核定目標值：加害人處遇協調社工2人。 實際值：2人(處遇協調社工) 進用率：100% 留任率：100%
108	核定目標值：心理衛生社工2人。 實際值：2人 進用率：100% 留任率：100%	核定目標值：加害人處遇協調社工2人。 實際值：2人(處遇協調社工) 進用率：100% 留任率：100%
109	核定目標值：心理衛生社工2人。 實際值：2人 進用率：100% 留任率：100%	核定目標值：加害人處遇協調社工2人，督導1人。 實際值：2人(處遇協調社工) 進用率67%。 留任率：100%

- 專業訓練涵蓋率

參訓率	Level I	Level II
心衛社工	100%	100%
處遇社工	100%	100%

策略三

- 服務績效

加害人合併精神疾病（含自殺企圖）整合性服務涵蓋率(%)		
107	目標值：30%	執行率：53.8%
108	目標值：60%	執行率：67.4%
109	目標值：80%	執行率：100%

加害人處遇協調服務	
107	家暴處遇個案為115人，男性104人；女性11人 性侵害處遇個案為148人(成人128人、未成年20人)
108	家暴處遇個案為120人（男性109人、女性11人） 性侵害處遇個案為134人（成年116人、未成年18人）。
109	家暴處遇個案為101人（男性93人、女性8人） 性侵害處遇個案為143人(成年125人、未成年18人)。

- 跨網絡合作情形

1. 每月家暴高危機個案會議。
2. 不定期個案研討。
3. 強化兒少保護跨網絡合作會議。
4. 即時與網絡成員交流資訊，共研處遇方向，複雜個案與網絡成員組成工作群組，需要時一同共訪(社政、警政、鄰里長、長照居服員、家資中心等)。

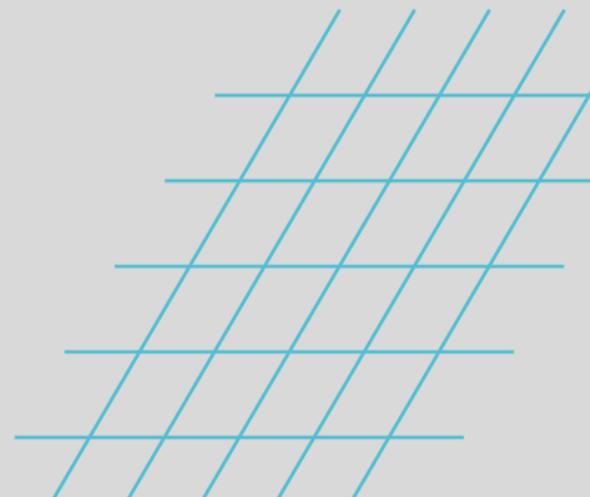
策略三

- 計畫執行檢討與困境

檢討與困境	衛生局因應作為
<p>1. 第一期計畫實施之初，常接獲網絡單位反應，轉介疑似精神病人的收案比例不高。</p>	<ol style="list-style-type: none">1. 同仁積極於各型態會議溝通宣導、說明社區精神病人收案條件以及具體的精神症狀辨識方法。2. 由社關督導於社工專業訓練課程分享精神疾病實務知能。3. 將台北市制定之「疑似精神病人篩檢表」及「社區精神病人收案標準」等資料提供社政及網絡成員作為轉介的具體參考。 <p>改善結果：109年本市網絡單位轉介疑似精神病人共58案，其中23案經評估後收案，轉介準確率為39.7%，相較於各縣市轉介準確率平均約1成為高。</p>
<p>2. 公共衛生護理人員受理網絡單位轉介疑似精神病人後，經訪視如個案無明確診斷及須協助就醫之必要時，僅提供家屬單次的衛教及相關醫療資源後結案，致使網絡成員認為轉介後個案滋擾行為無具體改善。</p>	<ol style="list-style-type: none">1. 請社政或轉介人員，盡可能於公共衛生護理人員及醫師到宅評估時也能同時到場，協助家屬更有效提供具體資訊予醫事人員進行評估。2. 將於第二期社安網計畫配合中央規劃辦理「疑似或社區精神病人照護優化計畫」，結合醫療院所專人辦理精神疾病的評估及後續追蹤轉介所需的精神醫療服務，讓個案服務可以連續完整。

策略四

跨網絡合作與資源布建情形



一、強化少年輔導工作跨網絡連結

人員進用

- 申請人力1人，107年11月到職，進用率為100%

工作規劃

- 1.輔導服務
- 2.資源聯繫
- 3.志工招募、訓練

執行情形

- 1.充分運用獲配人力，107至109年均足額聘用
- 2.與少年隊合併辦公，充分運用辦公廳舍，合作關係良好。
- 3.持續爭取各項經費，(毒防基金、各項補助款)，執行少年輔導相關業務

二、弱勢族群及青少年就業服務

1.青少年就業服務

活動項目	參加場次/人數
青少年就業知能促進活動實施計畫	辦理37場次 2948人參加
高關懷青少年就業準備 - 飛行少年築夢計畫	辦理36場次 978人參加
新竹青年自造者聚落(Makerspace)培育計畫	計辦理85場次 3430人參加
大專青年及特定對象學生公部門暑期工讀	計提供356個職缺

二、弱勢族群就業服務

2. 職業訓練

針對一般失業者及特定弱勢對象提供技能培訓機會；協助提升就業能力

項目	班級數	參加人數
一般失業者職業訓練	30班	706人
照顧服務員訓練專班	31班	836人
身心障礙者職業訓練	18班	211人

3. 弱勢特定對象就業安排

全國首創1對1就業關懷並針對中低收入戶、家庭暴力受害者等特定對象辦理就業促進課程。

項目	場次/人數
就業關懷	1179人
特定對象就業促進課程	138場次

二、弱勢族群就業服務

4.身心障礙者就業服務

項目(107-110.06.30)	服務累計
職業重建個案管理服務	346人
支持性就業服務	265人
職前準備輔導團體	37場次
庇護性就業服務	201人
個別化服務	6人
職業輔導評量	80人
職前諮商/穩定就諮商	18人
身心障礙者生涯轉銜會議	14場次
身心障礙者職業重建聯繫會報	6場次 (110年因疫情影響停辦1次)
個案研討會	13場次 (110年因疫情影響停辦1次)

第二期 計畫規劃重點與精進作為



策略一

擴增家庭服務資源
提供可近性服務



二期計畫規劃重點

- **擴增家庭服務資源提供可近性服務**
第二期計畫除委託辦理外，將以補助形式，提升地方團體與本府合作推動家庭支持服務方案之意願，培力在地單位，深耕公私協力精神。

策略二

優化保護服務輸送，提升風險控管



二期計畫規劃重點

1.集中篩派案組

針對多次通報、結案後在報、親密關係中有年幼子女等案件建立逕派機制。

2.擴充保護安置資源

招募具護理背景保母或看護提供個別化安置與復健協助，寄養家庭分級津貼之發放、緊安家庭之培訓、在地評估小組之協助。

3.持續增加保護性社工人力與久任機制

二期計畫補助增聘性騷擾防治業務社工人力並擴充委託之民間單位服務人力與量能。

4.精進跨網絡合作與個案處遇共識

強化共案機制，跨業務進行個案處遇方向共識，增加未成年相對人處遇計畫。

第一期計畫困境檢討與二期計畫精進方向

一期計畫檢討	檢討與困境	二期計畫精進作為
通報案件增加，風險預警評估機制待完備	鼓勵民眾通報與責任通報人員精準通報雙軌並行	針對多次通報、結案後再報、親密關係中有年幼子女等案件建立逕派機制
保護服務安置資源待強化	重大傷害之兒少出院後照顧議題疑似或領有身心障礙證明(思覺失調、亞斯伯格症、過動..)之未成年性侵害被害人	招募具護理背景保母或看護提供個別化安置與復健協助，寄養家庭分級津貼之發放、緊安家庭之培訓、在地評估小組之協助
通報量攀升，保護性社工人力待充實	因個人意識及網路交友等環境因素影響，性侵害、性剝削及性騷擾案件增加案件多元需求及訴訟審理時間等社工之案件負荷日益增加。	二期計畫補助增聘性騷擾防治業務社工人力並擴充委託之民間單位服務人力與量能
網絡合作機制待強化	案主與家庭多元議題日益龐雜，網絡合作分工議題或處與共識需費時討論與磨合	強化共案機制，跨業務進行個案處遇方向共識增加未成年相對人處遇計畫

策略三

強化精神疾病及自殺防治服務
精進前端預防及危機處理機制



第二期計畫規劃重點與精進作為

一、充實個案服務人力之質與量

(一)現況：

- 1.本市現有之自殺、精神及藥癮個案服務人力，大多具3年以上之相關工作經驗，且人員留任率高。
- 2.在人員教育訓練方面，除參加各區醫療網辦理之教育訓練外，亦每月辦理個案討論及結案督導會議。

(二)未來：

為提升個案服務品質，未來將逐年擴增人力，自殺訪員、社區關懷訪視員及藥癮個案師將調整案量比至1:30。另規劃主題式的教育訓練課程（ex常見精神科藥物、風險評估、個案關係建立）、機構見習以及針對新進或困難個案的討論。

第二期計畫規劃重點與精進作為

二、強化跨網絡合作，提供以家庭為中心之服務

(一)現況：

- 1.心衛社工：與家防中心共案，並共同為保護案件擬訂處遇計畫。
- 2.社區精神關懷員：以追蹤關懷主責個案的疾病與就醫穩定度，並提供轉介資源為主。

(二)未來：

- 1.心衛社工：因應服務對象擴增，將視個案及其家庭需要，與精神照護機構、社福中心、就業服務站及矯正機關等網絡單位合作，滿足個案及家屬在適應生活上的需要，以降低暴力風險並預防再犯機率。
- 2.社區精神關懷員：建立督導制度，強化與網絡單位的橫向連結與交流，除了穩定疾病，同時也協助個案取得社區各項資源，使個案能於社區中順利就學、就業，並穩定自立生活。

第二期計畫規劃重點與精進作為

三、結合社區醫療資源，提升疑似精神病人轉介效能

(一)現況：

- 1.本局設有專線號碼提供民眾或網絡單位諮詢。
- 2.疑似精神個案醫師到宅評估服務。
- 3.辦理教育訓練提升網絡單位轉介效能。
- 4.結合新竹縣市訂定24小時緊急送醫醫院。

(二)未來：

從機構到社區，從社區到機構：第二期計畫辦理「疑似或社區精神病人照護優化計畫」，除上述現行作法外，另結合本市國軍桃園總醫院新竹分院之精神衛生護理人員偕同保護性社工到場訪視、評估，提升疑似個案後續之關懷訪視、資源轉介、外展醫療等服務，有效降低社區中缺乏服務之疑似精神個案。

策略四

強化部會網絡資源布建，
拓展公私協力服務



第二期計畫規劃重點與精進作為

- 一. 強化藥癮個案管理服務網絡合作與服務效能
- 二. 強化少年輔導工作
- 三. 強化教育體系與跨部會體系之服務連結
- 四. 強化勞政網絡合作機制，提升弱勢族群及青少年就業服務效能

一. 強化藥癮個案管理服務網絡合作與服務效能

(一)現況：

目前新竹市藥癮個案管理人力案量比為1:45，每年辦理教育訓練、個案研討會及督導會議至少共10場次，並針對個案需求進行資源轉介（如就業、戒癮治療...等），並與相關單位辦理宣導活動，惟個案皆為非自願性個案較難短時間建立關係，導致個案被轉介至網絡單位時配合度不佳現象居多。

(二)未來：

1. 逐年充實藥癮個案管理人力使案量比降至1:30，並持續辦理個案管理人員教育訓練，提升個管人員專業知能及敏感度，即時發覺個案潛在問題，強化現有跨局處之資源連結，督促並確認個案依照所需轉介資源接受服務，以提升個案轉介被服務效益，避免淪為績效數值而未確實接受服務。
2. 針對毒防諮詢專線來電者，依個案意願由中心個管師進行後續定期關懷追輔，並提供藥癮者家屬相關心理支持服務資源，協助藥癮者及案家修復家庭關係俾利穩定其生活。

二.強化少年輔導工作

少年輔導委員會設置規劃

充實人力

- 第二期計畫申請5名人力(1名督導、4名社工)

廳舍佈建

- 爭取活化閒置辦公廳舍使用

規劃專業訓練課程

- 規劃辦理少年工作相關知能課程

提升輔導量能

- 提升開案率及輔導頻率

跨網絡資源聯繫

- 持續辦理幹事及委員會議召開，建立網絡溝通平台

三.強化教育體系與跨部會體系之服務連結

1. 建立三級輔導體制，整合學生輔導工作與輔導人力運用。
2. 定期辦理中輟、中離會議與目睹家庭暴力兒少就學權益及輔導。
3. 銜接少事法修正，連結跨部門服務，制定網絡合作流程，預防及輔導學生偏差。
4. 積極協助國中畢業未升學未就業青少年的生涯探索與職涯體驗。
5. 重視學生的生活適應、心理健康及情緒管理，辦理多元宣導活動與課程。
6. 強化校園與社區心理衛生體系連結，定期召開聯繫會議。
7. 推動校園性別(侵害)事件防治教育，提升教職員工生專業知能。
8. 各校針對學生懷孕積極維護其受教權維護及輔導協助。
9. 提升家庭教育專業服務人力及專業知能。
10. 增進民眾有關親職教育等各類家庭教育知能。
11. 加強家庭教育之跨網絡整合銜接。

四.強化勞政體系與跨部會體系之服務連結

1. 失業者職業訓練

根據地方性與產業需求，每年持續並輪動式辦理21班各項職業訓練課程。

2. 促進弱勢族群服務

持續提供1對1專人服務並配合就業中心資源，協助就業諮詢、就業促進措施。

3. 身心障礙者就業服務

以個案管理服務方式偶校連結及運用當地身心障礙者各項職業重建服務資源，使身心障礙者在職業重建服務過程中獲得連續性、無接縫之專業服務已達協助身心障礙者就業之目的。

4. 青少年就業服務

持續辦理各項方案，邀請產、官、學術界相關領域專家學者講授就業市場現況趨勢及進入職場前應具備的能力，以及企業參訪活動等，增進其對職場文化及企業狀況的瞭解。

需中央協助事項



需中央協助事項

1. 建置、發展及擴增家庭服務資源方案皆需大量人力挹注，惟考量社福中心直接服務工作已相當多元繁重，如社安網人力能補充於業務單位辦理相關支持方案，降低一線同仁同時處理個案及行政之角色轉換，使補充之人力達到彈性運用，更能發揮人力之價值。
2. 考量縣市差異性大，建請中央於政策之制訂可考量地方差異性。
3. 請規劃行政角色社工人力的久任和獎勵制度。

需中央協助事項

4. 心衛社工將於第二期計畫擴大服務對象，加入自殺及出監、監護處分結束等多元議題個案，希冀中央規畫上述服務對象相關知能與服務模式之教育訓練，以及協助系統建置介接與辦理操作說明教育訓練。
5. 請中央協助建置疑似精神疾病個案初篩轉介機制及初篩工具，以利各縣市網絡單位評估，提升轉介準確率。

需中央協助事項

6. 建議從寬認定人員進用率達85%之認定方式，社工人員因家庭因素或考試晉用等因素離職，計算方式與涵括對象建請中央敘明。
7. 目前各縣市少輔會因應輔導先行而陸續增聘人員，然少輔會設置要點修正尚未完成，期盼少輔會設置要點能盡快修正通過，明定少輔會之定位以及輔導先行推動之工作方法。

簡報完畢 · 感謝聆聽