

# 高雄市經驗分享— 如何打造綿密及連續的 兒少三級服務輸送系統

報告單位  
報告人  
報告日期

高雄市政府社會局  
葉玉如 副局長  
112年5月22日

# 簡報大綱

- 一 社福中心、家防中心據點布建
- 二 初級預防宣導分工合作
- 三 脆家、兒保合作情形
- 四 介紹脆家與兒保轉介溝通線上平台
- 五 未來努力方向

# 一 高雄市社福中心、家防中心據點布建

布建社福中心18處據點，家防中心4處據點，服務轄區對應如下表：

|          | 社福中心據點(搭配警政分局轄區)                                | 家防中心據點 |      |
|----------|---|--------|------|
| 西區<br>中區 | 左營中心、楠梓中心、新興中心、三民中心、前鎮中心、小港中心、旗津中心、鹽埕中心、苓雅中心(9) | 本站     |      |
| 南區       | 鳳山中心、五甲中心、仁武中心、大寮中心(4)                          | 鳳山站    |      |
| 北區       | 岡山中心、路竹中心(2)                                    | 岡山站    | 合署辦公 |
| 東區       | 旗山中心、甲仙中心、六龜中心(3)                               | 旗山站    | 合署辦公 |



## 二 初級預防宣導分工合作

### 社福中心

- ◆宣導與諮詢
- ◆盤點與連結社區資源
- ◆輔導在地防暴社區
- ◆建置轄區緊密網絡關係與預警轉介機制(與區公所、衛生所、分局、里長等社區重要人物成立Line群組)

### 家防中心

- ◆教育、訓練及宣導
- ◆布建防暴社區(領航社區、宣導社區)
- ◆培訓防暴宣講人員



# 三 脆家、兒保合作情形-1

## 副局長主持

### 集中受理與派案機制協調會議

■ 104年訂定本局集中受理與派案窗口案件分派作業程序，如有派案疑義透過會議討論。

■ 自107年每半年定期召開集中受理與派案機制協調會議，如有提案每月召開（迄今共討論6案）。

■ 針對各保護類別及脆家，因應案件類型及轄區制訂分派原則及併案原則。

### 社福中心聯繫會議

■ 每2個月召開討論脆家服務滿3個月內通報兒保

### 區級會議

■ 各轄區每季召開一次家防中心會派督導參加

### 高雄市政府社會局集中受理與派案窗口 案件分派作業程序

1. 中華民國一百零四年六月九日第六次督導會議決議訂定全文；並自發布日施行。
2. 中華民國一百零六年二月十四日第二次督導會議決議修正全文；並自發布日施行。
3. 中華民國一百零七年十月四日第一次協調會議決議修正發布名稱及全文；並自一百零八年一月一日施行。

（原名稱：高雄市政府社會局家庭暴力及性侵害防治中心保護性通報案件分案原則；  
新名稱：高雄市政府社會局集中受理與派案案件分案原則）

4. 中華民國一百零八年十一月二十二日第五次協調會議決議修正；並自發布日施行。
5. 中華民國一百零九年三月十日第六次協調會議決議修正；並自發布日施行。
6. 中華民國一百一十年七月九日依高市社家防第11070857000號簽奉准修正。
7. 中華民國一百一十一年一月二十五日第十次協調會議決議修正；並自發布日施行。
8. 中華民國一百一十二年一月十六日第十二次協調會議決議修正；並自發布日施行。

#### 壹、案件類型及受派案單位：

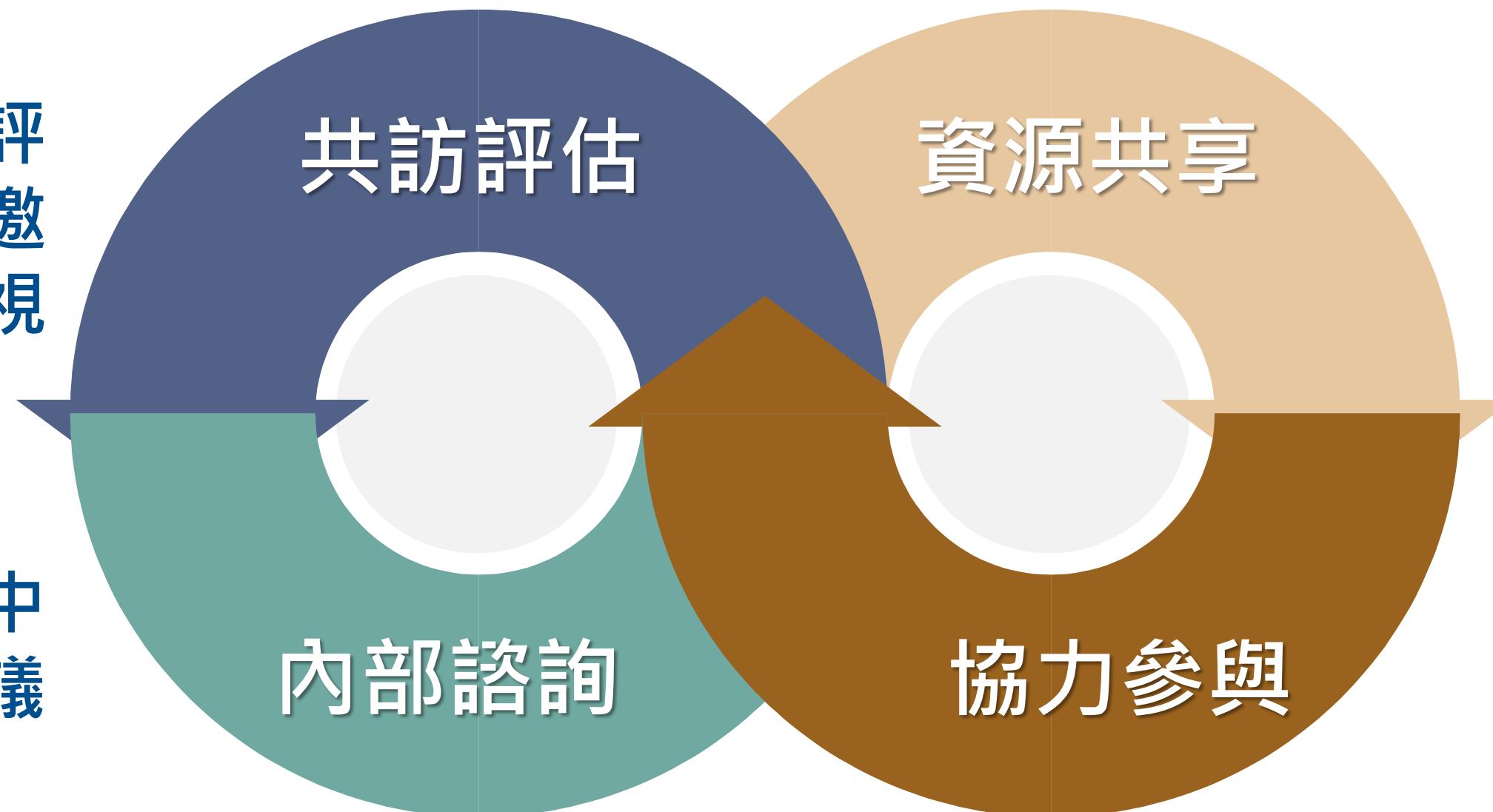
- 一、案件類型：包含成人保護(包含家庭暴力、身障保護、老人保護)、兒少保護(包含毒品)、性不當對待(包含性侵害、性剝削、性騷擾)、脆弱家庭通報案

### 三 脆家、兒保合作情形-2

#### (一) 脆家與兒保合作情形：

脆家處遇中案件如評估疑有兒保情事，邀請兒保社工共同訪視評估。

兒保督導出席社福中心委託安置評估會議提供建議。



#### 兒保脆家社工共同參加教育訓練

社福中心提供物資予兒保個案、兒保個案參加社福中心辦理社區親子活動。

社福中心與家防中心共同參與社區活動宣導。

# 三 脆家、兒保合作情形-3

## (二)調查期間按鈕互轉情形：

### 兒保轉脆家

調查報告後續處理情形  
點選「轉脆弱家庭服務」

本 案  
後續處理

「兒少受傷情形輕微或再受虐風險低，且施虐者知覺行為不當，能自我反思」  
 「家長不慎所造成之外意外成傷」  
 「其他」

(2)家內性侵個案

被害人死亡且家屬無服務需求  
 電話或地址有誤，無法聯繫  
 家庭功能良好，且案家無其他服務需求

是，提供後續處遇服務  
 新建案號  
 處遇中家戶，合併手足案號  
 處遇中案件，合併案號

目前所調查資訊，尚未能確認兒少是否有遭受不當對待之事實，將再蒐集資料並於10日內續填調查紀錄後再陳

其他處置

轉介脆弱家庭服務     轉脆弱家庭服務 \*如被害人有CA夾在處遇中不能轉脆家

### 脆家轉兒保

脆家評估階段於「訪視評估建議」，  
勾選「經評估為保護事件依法通報」

訪視評估建議

本案是否為兒少法第54之1條案件，由司法警察官、司法警察、檢察官、法院查訪通報？  是  否

列入個案管理服務  
 短期服務/1次關懷服務  
 知會原提供服務單位，且確認該單位仍在案中  
 轉介相關單位提供服務，且確認該單位收案  
單位類型：

經評估為保護事件依法通報：  
 兒少保護   
 老人保護   
 性侵害   
 身障保護   
 家庭暴力 

簡短服務：請說明  
 不開案  
 經查訪或連繫後，無法獲得完整的服務資料。(非脆弱家庭之兒童及少年案件)  
 經社工訪視評估通報內容與事實不符，且無福利需求  
 死亡  
 個案已出境  
 其他：



# 四 介紹脆家與兒保轉介溝通線上平台-1

網內合作發生了  
什麼事？

互相支援  
成為可能！

社福中心與家  
防中心案件互  
相轉案不易

重新建立  
溝通機制

111年12月

112年1月

112年2月

112年4月

從一個系統  
按鍵說起...

家防中心兒保社  
工人員座談會  
社福中心聯繫  
會議

我們可以  
怎麼做？  
建立信任、  
開啟對話、  
成立平台



高雄市政府社會局  
Social Affairs Bureau of Kaohsiung City Government

# 四 介紹脆家與兒保轉介溝通線上平台-2

緣起

為因應脆家與兒保分散辦公、既有會議眾多、會議行政程序繁瑣，以線上為主。

目的

即時交流提出脆家及兒保轉介案件，並建立兒保與脆家服務體系轉介之溝通機制。

運作

透過共同業務權管主管副局長決策協助雙邊建立共識、尋找、歸納案件類型。

組成

成員有副局長、社福中心區主任、督導，及家防中心主任、社工督導、兒保督導等。

4:29

脆家與兒保案轉介平台 (29)

① 1:31:09

佳

葉玉如副座

姚昱伶



shelly 彩霖



Sujung 楊...



吳沛晴



雯鳳



鳳山智歲督導



tingying 淳穎



惠玉 (錡霓...)



王靖雅

退出

關閉麥克風

音效設定

分享畫面

# 四 介紹脆家與兒保轉介溝通線上平台-3

## 前置準備

- ◆ 設計簡化提案表格，提案內容摘述重點，簡要說明案情及轉案原因、不揭露個資，其餘資訊口頭補充。
- ◆ 每月定期召開線上會議，社福與家防中心於開會前1週上傳提案於群組記事本，與會人員皆運用Line群組多方通話開會。
- ◆ 會議資訊於Line群組交流、省去層層陳核，節省行政程序，創造友善、即時、高效的會議機制，避免同仁為準備提案耗費額外文書行政作業時間。

高雄市兒少保護與脆弱家庭轉介(通報)討論案

| 提案單位 | (案家)<br>區域 | 通報/系統號 | 個案<br>年齡 | 案情說明與需轉案原因 | 決議 |
|------|------------|--------|----------|------------|----|
|      |            |        |          |            |    |



# 四 介紹脆家與兒保轉介溝通線上平台-4

## 脆家與兒保轉介會議執行情形

112年2月3日

112年2月21日

112年3月30日

112年4月26日

成立平台

提案2案

無提案  
停開

提案6案

- ◆ 脆家與兒保交流各自評估與處遇規劃，逐步建立共識以家庭為核心，共同解決兒少及家庭困境。

# 四 介紹脆家與兒保轉介溝通線上平台-5

## 從實際案例開啟對話與合作

### 委託安置處遇困境

家長配合度低，難以執行家庭處遇工作，兒少返家無望，考量兒少最佳利益停止親權，希望由兒保接手介入。

### 未成年父母產後將嬰兒留置醫院

未成年父母經社福中心社工介入仍未對兒少有積極照顧計畫，希望由兒保接手介入。



- 社福中心擔任個管
- 家防中心提供停止親權法律程序協助

- 會同家防兒保社工訪視評估
- 由兒保社工開案

# 四 介紹脆家與兒保轉介溝通線上平台-6

## 從實際案例開啟對話與合作

### 青少年自立生活

案母在外縣市工作，少年不願前往與案母同住，獨自在外租屋，案母採取任態度，希望由兒保接手介入。

### 智能障礙照顧者

照顧者及家庭成員為智能障礙者，社福中心引入育兒指導，然介入效果有限，希望由兒保接手介入。

### 困窮家庭揚言輕生

無業、精神疾患案母承受經濟壓力又與女兒親子衝突，而揚言輕生，需長期陪伴並提升案母就業意願與動力，減緩經濟壓力，希望由脆家接手關懷。

- 由社福中心續處
- 社福中心持續建構案主自立生活之社區支持系統

- 由社福中心續處
- 評估育兒指導資源介入效果，及照顧者認知、意願、能力等面向。

- 由兒保、脆家社工共同服務，協助案母就業穩定，減緩壓力負荷。

# 四 介紹脆家與兒保轉介溝通線上平台-7

互相支援成為可能！

## 兒保與脆家交流實務經驗

提案所反映的不只是分工合作的議題，更多時候也反應案件處遇的膠著與焦慮，面對處遇困境，共同集思廣益發想因應對策。

## 資源布建與運用分享

藉由實務案例討論脆家育兒指導與兒保6歲以下親職賦能服務之資源建置、運用、評估等。



## 以兒少最佳利益為決策核心

當家防與社福中心意見分歧、無法達成共識時，跳脫個案屬性、業務分工的思維，以兒少最佳利益作決策。



# 五 未來努力方向與建議

## 1. 穩定人員 進用及培訓

人員不穩定，  
很多合作容易  
受阻。

## 2. 創造共同 對話基礎

辦理共識營，  
增進彼此的  
交流。

## 3. 參加試辦 方案

衛福部112年  
7-9月試辦兒少  
通報案件分流  
與個管移轉機制。

## 4. 建議

請保護司與社家署  
共同討論如何完備  
脆家社工對兒少權  
益評估之專業知能  
訓練(如兒少發展、  
居家安全及疏忽照  
顧等檢核)。



**簡報完畢 敬請指教**