

屏東縣經驗分享

如何統籌與共享兒少三級服務體系
人力與資源

報告單位：屏東縣政府
報 告 者：戴如玎科長

112年5月22日

目錄

01 屏東社福中心
組織分工與運作

02 共享兒少三級服
務體系服務資源

03 兒少三級防護
案例分享

04 問題與策略

01

屏東社福中心 組織分工與運作

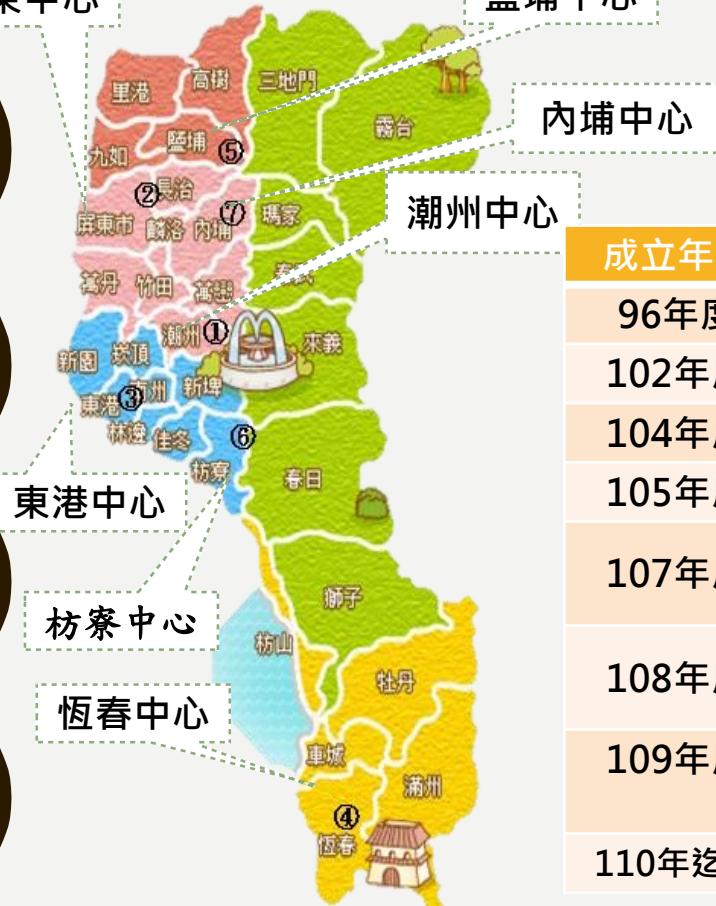
- 社福中心分布
- 社會福利綜合館設置
- 社福中心人力配置
- 社福中心組織運作

布建7區社會福利服務中心

屏東中心

鹽埔中心

104年依警勤區建置
七中心，建置100%



| 成立年度 | 社會福利服務中心 |
|--------|--------------------------------------|
| 96年度 | 潮州中心、屏東中心、枋寮中心 |
| 102年度 | 東港中心、恆春中心 |
| 104年度 | 內埔中心、鹽埔中心 |
| 105年度 | 潮州中心及枋寮中心搬遷 |
| 107年度 | 前瞻基礎建設補助：興建恆春社會福利綜合館、修繕鹽埔社會福利綜合館 |
| 108年度 | 前瞻基礎建設補助：興建內埔社會福利綜合館、鹽埔社福館設施設備 |
| 109年度 | 前瞻基礎建設補助：興建東港社會福利綜合館、離島建設基金琉球社會福利綜合館 |
| 110年迄今 | 恆春、內埔社福中心設施設備 |

107年起申請
前瞻計畫
強化硬體施



109年5月開幕



社會福利綜合館 打造全人服務空間

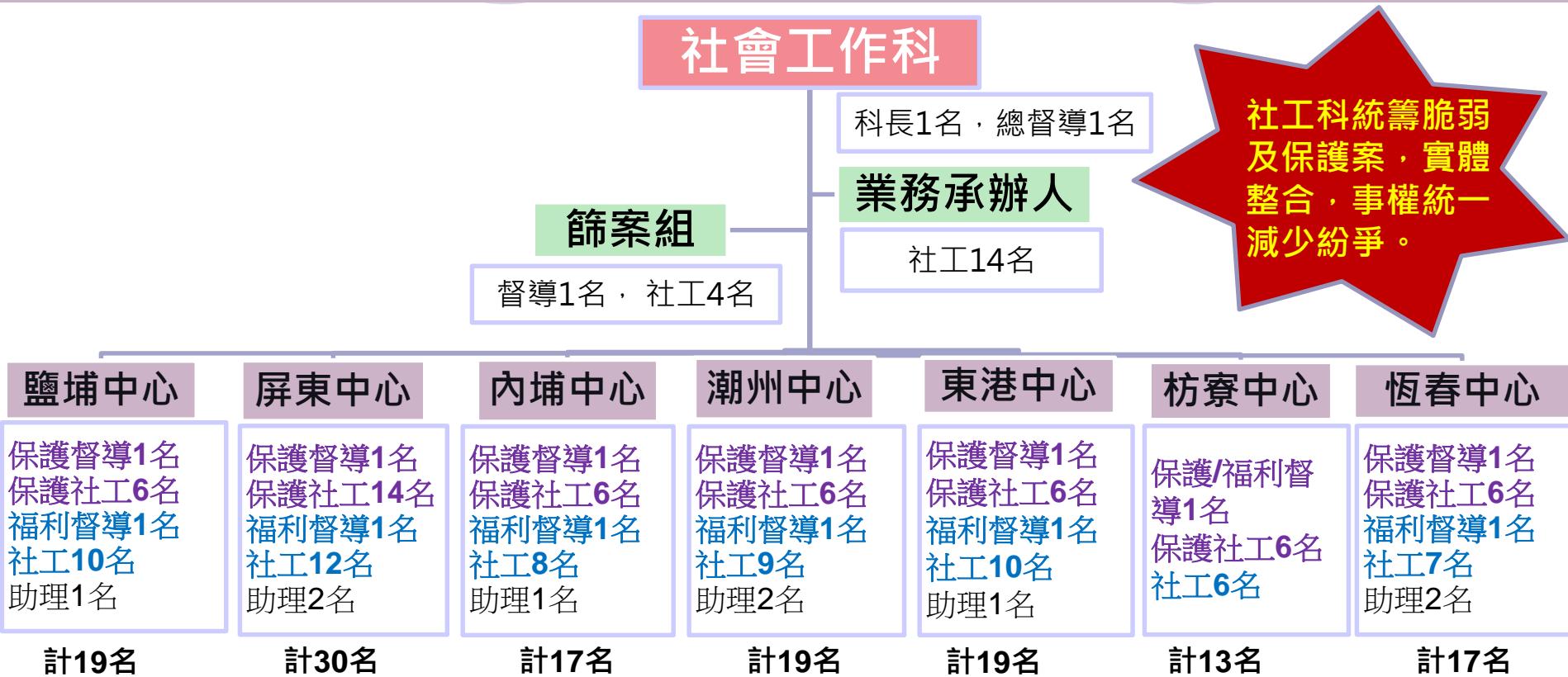
設計理念：**世代共融、全齡無礙**

空間配置：

- ▲ 幼兒照顧：公托家園、托育資源中心、居家托育服務中心、到宅母嬰照護媒合平台、特色共融遊戲場
- ▲ 兒少照顧：圖書閱覽室、遊戲室、影音空間、練團室
- ▲ 老人照顧：老人體健區、老人日間照顧中心
- ▲ 身障照顧：身心障礙日間、輔具資源中心



社會工作科組織分工



社會福利服務中心經營策略



落實在地經營的精神

- 1. 小型社會處民眾即時獲得服務：**
區域中心扮演小型社會處功能。民眾減少舟車勞頓，簡化受理窗口提升流程效率。
- 2. 合署辦公有助統整服務資源：**
保護組、福利組合署辦公，案件能即時交流掌握不漏接。
- 3. 保護性督導扮演總統籌角色：**
各區域中心分保護組、福利組，由大督導統整中心運作。
- 4. 中心積極參與跨科及跨局處會議：**
中心積極參與有效掌握在地服務資源。

社會處組織運作策略

- 1. 扁平化組織，促進橫向溝通：**
 - ① 每週處長召開處務會議，各中心督導即時掌握跨科福利服務資源。
 - ② 每週科長召開大小督導會議，督導們與科內/處內業務承辦共同研議，行政流程制度，及檢視個案服務成效。
- 2. 網路雲端系統，資訊即時傳遞：**
建置NAS網路資訊平台，手機可同步更新，即時且完整提供福利服務資訊。
- 3. 重視跨科跨中心整合**

社會福利服務中心人才培育及督導機制



- 📍 統整社工專業訓練
脆弱家及保護社工訓練共享
- 📍 一致性管制列管機制
建置脆弱家與保護業務時效
表單、個案紀錄品質等
- 📍 雲端建置照顧資源
彙整跨科及跨局處資源，
強化社工資源運用。
- 📍 有計畫培力實習生及社工
助理報考
- 📍 培育並增聘社工督導
- 📍 強化館室經營之跨域能力
- 📍 鼓勵脆弱家社工轉戰保護社工

社福中心系統間派案爭議議題

人人都個管
各個沒人管

網絡對社政期待



福利資源角色 / 短期

- 親職教育
- 心理諮商
- 就業服務
- 經濟協助

保護
案件



福利資源角色 / 短期

- 育兒指導
- 家務指導
- 脫貧方案
- 自立生活

安置服務

經濟扶助福
利資格取得

強制親職
教育介入

福利資格取得

尋找協尋兒少

個案管理角色/長期

藥癮家庭育有兒保案件重複判案案例研討

過往案例梳理案件分流



※爭議點：一家庭多重社工

※案情釐清：

1. 釐清家戶個案主體為何？
2. 梳理進案期程與脈絡(法定通報&社區發掘&福利需求？)
3. 界定服務方案是個案管理還是福利資源？
4. 以家庭為中心與網絡取得共識，哪個單位該續留？退場？

※未來策進：

毒藥癮家庭支持方案，委辦單位自行開案案件進入集中篩派案分流，減少重複派案。

爭議案件處理機制

- 109年以前**社福中心與原家中心、教育中輟案件分工**
- 109年居無定所**遊民與家庭中心處理分工權責**
- 109年12月18日**受刑人保外就醫**家屬未具保轉介流程
- 109年8月17日轄內老身保、非老非障派案原則
- 110年06月02日保護及脆弱家庭案**轉銜身障服務系統**
- 110年7月8日**欠繳機構安置費用**轉介長青科流程會議
- 110年8月5日屏集中篩派案**受理身心障礙個案**分流指引
- 110年12月7日社福中心與**長照中心**業務分工
- 110年9月27日**轄內少保護案件**派案、移案原則
- 111年7月25日**轄內成人安置案件**分流決策輔助指引
- 111年08月08日**轄內脆弱家庭案件**派案、移案原則

專案 會議

各系統間分工權責由副處長或長或科長召開專案會議

個案 研討

每中心定期召開個案研討會議，就各網絡單位網絡合作分工進行論

督導 會議

每周召開，制定轄內兒少保護、非老非障及老身保派案、移案原則。

02

共享兒少三級服務體
系服務資源

在地社會福利綜合館 撐起兒少三級防護

初級預防

- 館舍活動(銀髮俱樂部、遊戲室、青少年活動)
- 社區經營(社區照顧資源整合平台會議)
- 自由遊戲·玩出好關係系列活動
- 性別暴力社區初級預防推廣
- 志工隊組成經營與經營

次級預防

- 脆弱個案家庭處遇服務
- 兒童增能團體
- 親子外展活動
- 親職講座

三級預防

- 兒少保個案家庭處遇服務
- 家庭維繫：親職教育、充權方案
- 家庭重整：兒少安置、自立方案

初級預防

性別暴力社區 初級預防推廣

由公部門帶領民間團體及社區鄰里，關注與解決社區問題

配合中央政策
重視社區角色與功能

整合保護與福利工作，在地資源整合與開發

公私協力

社區照顧整合平台

共築

社會安全網

七區社福中心專責培力社區

分析暴力樣態，
因需求提供服務

因在地需求提供服務

培力社區防暴宣講師

結合社性別暴力社區初級預防計畫，
由社區影響社區

次級及三級預防 共享兒少三級服務體系

會議共享



脆弱家及兒少保社工共享會議平台資源，包括兒少重大決策會議、行方不明會議等。

資源共享



依據全人照顧服務視角，於雲端彙整跨科及跨局處照顧資源，供一線社工即時使用。
縣款支持脆弱家社工，可使用兒少充權自立資源。

訓練共享

統整脆弱家及兒少保社工多面向教育訓練，包括家庭功能評估、團體決策會議、SDM、督導訓練等。

會議共享

兒少保護暨 脆弱家庭會議

重大兒童及少年虐待事件防治小組會議（副縣長）

兒少行方不明研商會議（副處長）

兒少重大決策會議&跨網絡合作聯繫會議（科長）

家外安置兒少替代性照顧資源強化評估會議（科長）

兒少案件成效評估會議（督導）

多重問題個案研討會議（督導）

家庭決策模式強化親屬照顧量能會議（督導）

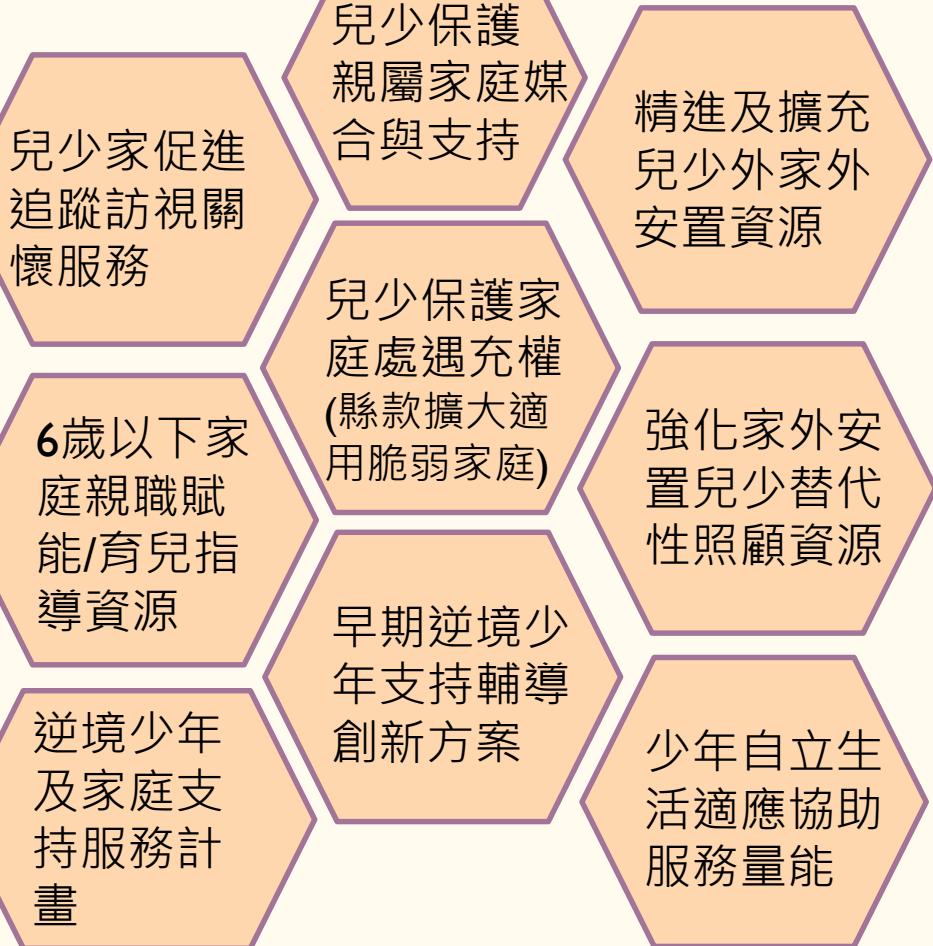
強化兒少保護醫療服務網絡聯繫會議（跨網絡）

資源共享

社安網策略一
增加家庭服務
資源，提供可
近性服務

社安網策略二
優化保護服務，
提升風險控管

盤點兒
少照顧
資源提
供支持
性深化
服務



以全人照顧思維盤點服務需求

0-2歲

2-6歲

6-12歲

嬰幼兒照顧

- 托育準公共化機制
- 公托家園/中心
- 居家式托育照顧
- 托育資源中心

嬰幼兒照顧

幼兒教保公共化政策，
包括公立國小附設幼兒園、鄉鎮立幼兒園、非營利幼兒園、社區互助教保服務中心。

育兒指導方案、親職賦能方案、3歲下幼兒專科醫生、早期療育資源

課後照顧資源

社家署小衛星計畫
教育處推動全面課後照顧資源到下午6時。
社區自行籌辦課後照顧資源。身障學童照顧。



屏東縣兒少保護家庭處遇用資源指引圖

通報單

逆境
少年

兒少保
調查案

開 案

6 歲 ↑ 家庭處遇方案

親職教育方案

6 歲 ↓ 親職賦能方案

家庭處遇方案

親職教育方案

不開案 家庭關訪員

兒少充權計畫
兒少自立方案
親屬媒合計畫

兒少充權計畫
親屬媒合計畫

有安置
運及少置 (ex: 特需或身心障礙兒童)
進擴家資求照
精充外障照
兒安源殊身兒支
安置 (需心少援計畫)

未安置

對象：施用毒品、偏差行為、失蹤、司法矯正、不付審理

屏東縣112年兒少保到宅服務方案比較表

| 計畫名稱 | 兒少家庭關懷服務方案 | 育兒指導服務方案 | 6歲以下兒少保護 親職賦能計畫 |
|-------------|-------------------------------|--|--|
| 中央機關 服務員 | 衛福部保護司 家庭關懷訪視員 | 衛福部社家署 育兒指導員 | 衛福部保護司 親職引導員 |
| 服務員背景 | 防暴宣講師、社工系學生、社工 | 1. 具備大學以上學歷 2. 具有相關工作經驗者 | 1. 持有社會工作師執照 2. 具有社會工作相關經驗者 |
| 服務對象 | 兒少家庭未受性侵、家庭暴力、性低溫者，需要進一步關懷訪視者 | 具有6歲以下兒童且經評估並符合育兒指導需求之家庭 | 兒保開案中且家中有6歲以下兒童之家庭主要照顧者及兒童 |
| 服務頻率 | 一個月2次，持續3個月 | 每次1.5至2小時，一年最高補助48人次 | 未就學/就學至少2次，已就學至少1次，未就托/已就托，持續6個月 |
| 承辦單位 | 屏東縣全區 (縣府自辦) | 屏北區 屏中區 屏南區 一國慈恆 二惠春基 立基督教 醫基督教 東基督教 大基督教 學基督教 東基督教 專基督教 流基督教 急基督教 案基督教 協調基督教 | 屏北區 屏中區 屏南區 一國慈恆 二惠春基 立基督教 醫基督教 東基督教 大基督教 東基督教 專基督教 急基督教 案基督教 協調基督教 |
| 訪視費 計算基準 | 訪視費 600元/次 交通費 300元/次 | 訪視費 800元/次 交通費 依據里程數補助 | 訪視費 1,000元/次 交通費 300元/次 |

強化家外安置兒少替代性照顧資源

在地評估小組功能

即時減輕
機構及寄
養家庭照
顧負荷

釐清問題並
給予明確服
務資源

減少個案輕
易轉換安置
處所

◆ 在照顧者(例如寄養家庭或安置機構)發出求救訊號的初期，就透過在地評估小組即時的介入與討論，憑藉著專家的分析與診斷，找出照顧者在照顧面向上的遭遇困難的癥結點，即時引進照顧資源，藉此解決照顧者的照顧壓力與負荷。

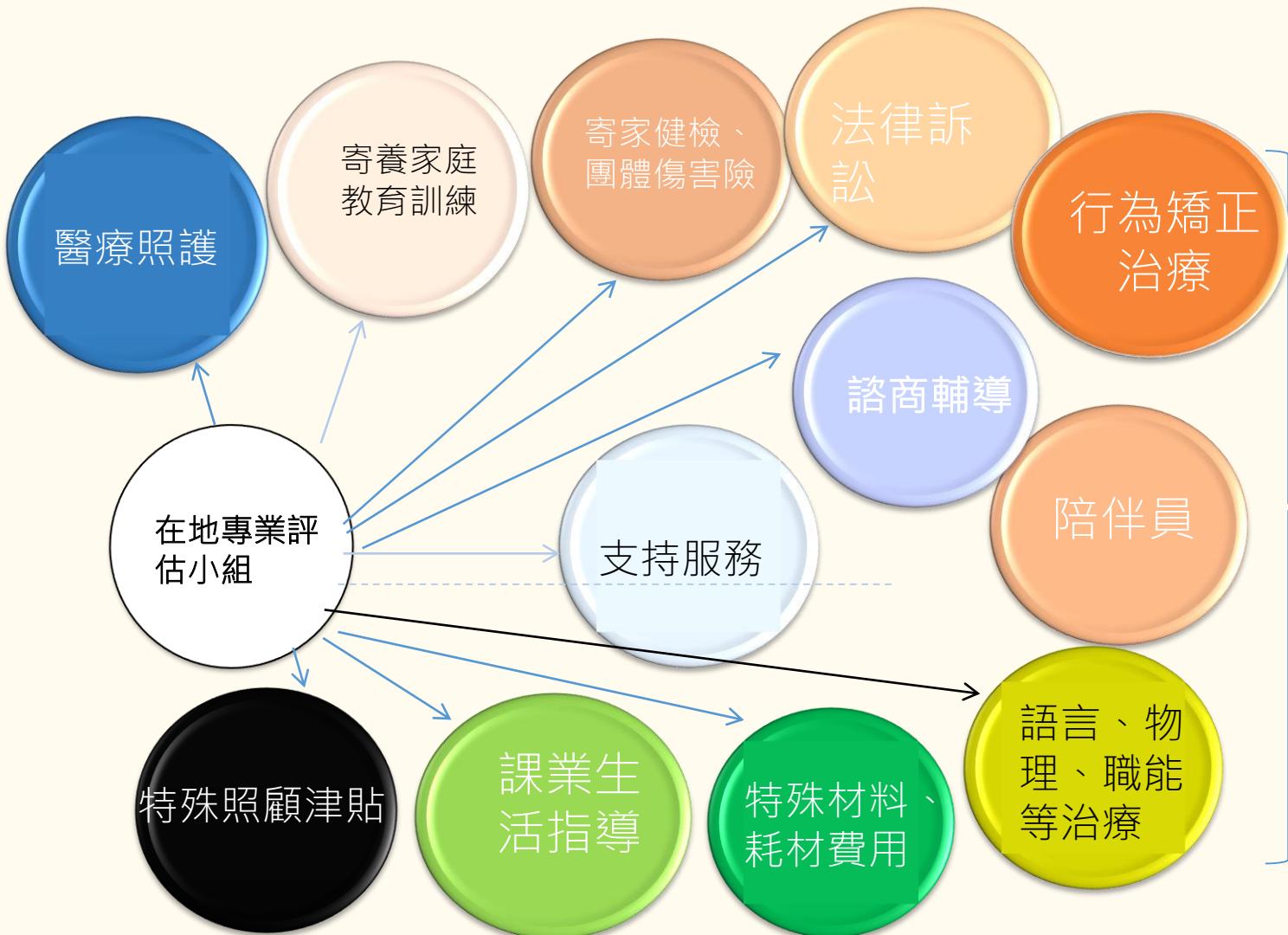
◆ 透過在地評估小組的介入，經由針對個案的具體狀況深入討論以及釐清問題，一旦問題獲得確立之後，憑借著委員的專業進一步解析對應策略，並給予專業具體建議以及資源運用。外展物理治療服務、到宅語言治療。

◆ 透過即時且正確的給予資源與介入，從源頭解決照顧者的照護壓力與負荷，如此即可大幅度的降低照顧者因為不堪負荷而將放棄照顧且將兒少移出，導致安置兒少在不同安置處所間不斷的轉換。

身心障礙兒少家庭常面臨議題

- (1)發展遲緩相關議題(語言遲緩、肢體動作不協調、肌耐力不足、認知遲緩、療育知能不足)。
- (2)身心障礙議題(重度智能障礙、異食症、...等)。
- (3)出養分離議題。
- (4)情緒障礙、情緒衝動、情緒對抗、親子衝突等相關議題。
- (5)重大兒虐傷害、疾病照護等議題
- (6)兒少脫序行為等議題。
- (7)生活自理能力薄弱等議題
- (8)其他社區、學校等外部系統壓力、...等等。

特殊照顧需求及身心障礙家庭處遇引進資源



情緒與行為問題的身心障礙學生依其需求， 可由學校申請獲得相關適性化服務

申請特教學生助理人員服務，協助其在校之學習

申請相關專業人員到校之服務：IEP、專家諮詢

申請情緒行為問題專業支援輔導團隊

申請轉介學生輔導諮商中心

訓 共 練 享

統整脆家及兒保社工專業訓練

專業人力培訓及精進
社工知能網絡共辦理

科長訓練
督導訓練
館室經營服務方案訓練

社工分科分級訓練

社工基礎訓練

1.社工分級教育訓練

2.督導訓練課程

3.多元文化課程

4.館室經營培力課程

5.社工執業安全課程

6.保護性社工訓練

7.精神及心理衛生人員初階課程

03

兒少三級防護 案例分享

這 是我們孩子的家 . . .



如何幫助這個家...

親賦職能



兒少權
充



家庭
維繫

- 服務期程：111年5月 ~112年3月。
- 每週2次，2位引導員。
- 創傷知情、照顧壓力緩解、資源連結
- 「兒少關懷陪伴服務」，40小時，假日陪伴、觀察兒少發展。
- 「房屋修繕」，補助5萬元，改善環境。
- 資源連結，動員社區（教會、學校）協助家務整理、兒少就學、就托、課後照顧。



在無數個希望又失望的日子裡，
我們看到「改變」漸漸在發生..



方案價值

引導員，卸下家庭對社政體系的心防；

引導員，看見家庭最真實的樣貌；

引導員，成為家庭非正式支持資源的重要角色。



04

問題與策略

屏東縣兒少保業務待解決問題與策略(1/2)

資源建置與盤點→
資源盤點更精確

- 帶領督導與同仁從全人照顧思維盤點照顧資源，並將資料定期於NAS系統更新，有助同仁即時檢核資源。例如課照資源、育兒指導、療育課程、醫療照顧等。

照顧服務資源不足→
結合各科建立資源

- 例如育兒指導員、結合高雄市語言治療師到宅治療、建立社區在地陪伴員資源、團體家屋開拓可行性評估等。

專業人才資料缺乏→
建立專業人才資料庫

- 資料庫有助社工妥適運用資源，例如結合高雄市語言治療師到宅治療、臨床心理師、諮商心理師、物理及與語言治療師等。

屏東縣兒少保業務待解決問題與策略(2/2)

多項資源切割服務→
以家庭為中心
「一主責，多協力」

- 兒少保護家庭處遇有眾多處遇策略資源挹注，主責社工如何妥適扮演統整資源角色，而非淪為外包廠商切割服務時為挑戰。例如斟酌引進親職教育或親職賦能方案。

服務品質有待提升→
服務品質精進與提升

- 與臨床心理諮商所及社區諮商心理師合作媒介合諮商師、社工提升親職教育媒材運用能力

跨系統合作再精進→
強化學校社區照顧能力

- 機構及寄養家庭常收到學校反應個案困難照顧，希望機構或寄養家庭接照顧或轉學，未來研議與學校合作引進創傷知情或強化學校因應照顧困難兒少能力，分攤照顧減少照顧壓力。

報告完畢
感謝聆聽