

服務對象認識與評估—脆弱家庭

衛生福利部社會及家庭署
2023年



簡報大綱

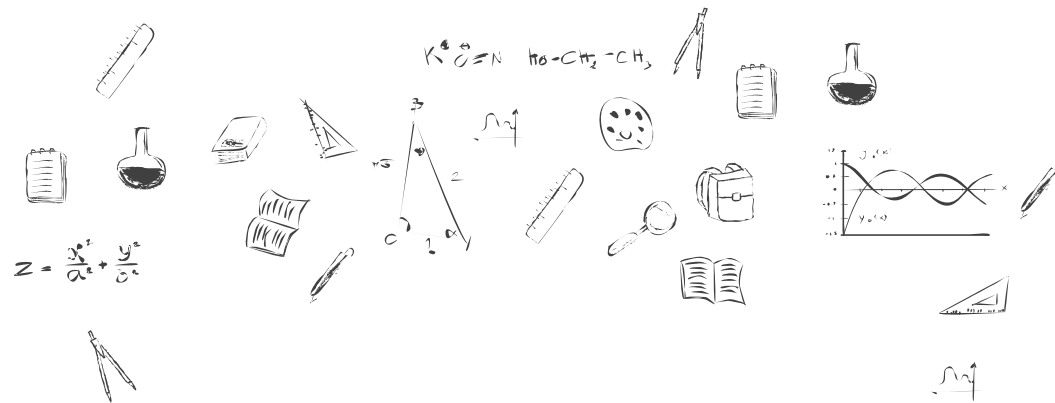


前言

認識社福中心與服務

辨識脆弱家庭與需求

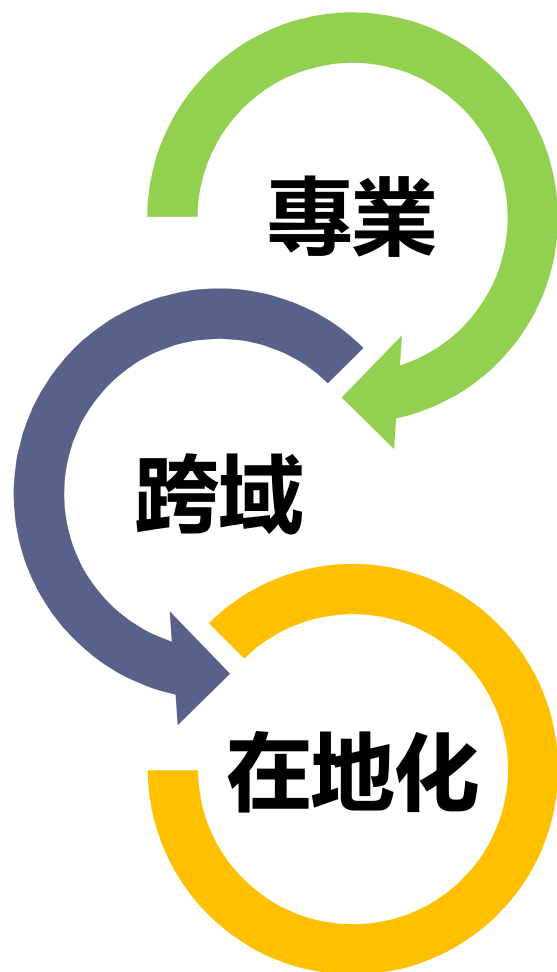
結語



服務對象認識與評估—脆弱家庭

認識社福中心與服務

社福中心



強化社會安全網  衛生福利部社會及家庭署
Social and Family Affairs Administration, Ministry of Health and Welfare

一個動作
撐住他的全世界
☆☆☆☆☆

提供整合服務

社會福利服務中心 

-  **社區第一線福利服務窗口**
-  **以家庭為中心的整合性服務**
-  **社區網絡單位的溝通平台**





認識社福中心-發展



WELFARE 社會福利服務中心的 發展

萌芽期

70年起，台北市因應社會需要與社工制度發展，首先設置社福中心，成為社工紮根社區的據點

實驗期

93年行政院通過家庭政策，提出建立社區為範圍的家庭支持中心，預防與協助處理家庭危機。98年起實驗性補助14縣市設置19處家庭福利服務中心

塑型期

102年整併單親中心，強調家庭中心理念。推動家庭中心建置計畫。建立輔導團隊、分級訓練、工作計畫與績效評核、成果發表等系統化、一致化的服務模式。補助14縣設置42處家庭福利服務中心

發展期

107年強化社會安全網計畫規劃全國普及布建社福中心，規劃3年內完成全國154處社福中心布建，建構區域福利服務輸送網絡

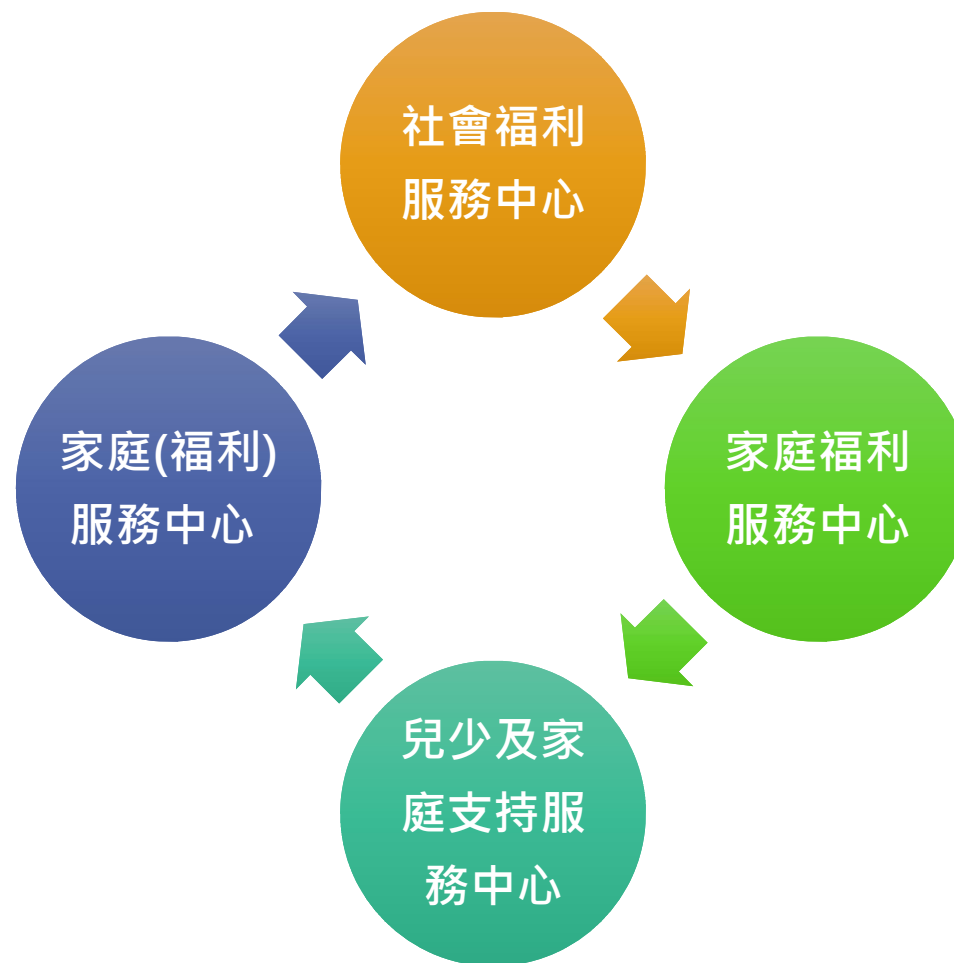


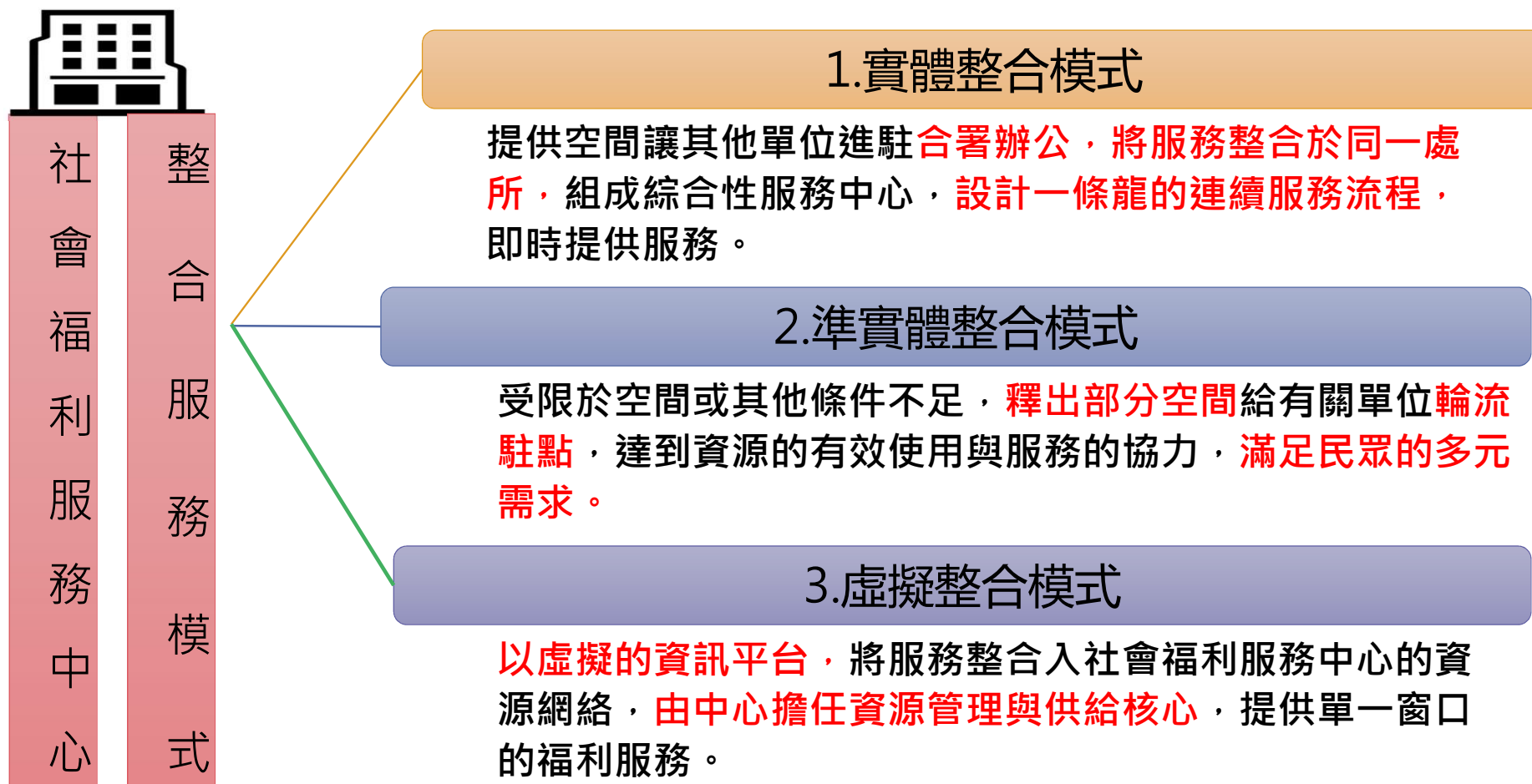
認識社福中心-發展

何謂「社會福利服務中心」

社福中心、家福中心、家支中心、家庭中心！！
同一個單位嗎？

各縣市因不同時期設立，名稱略有不同



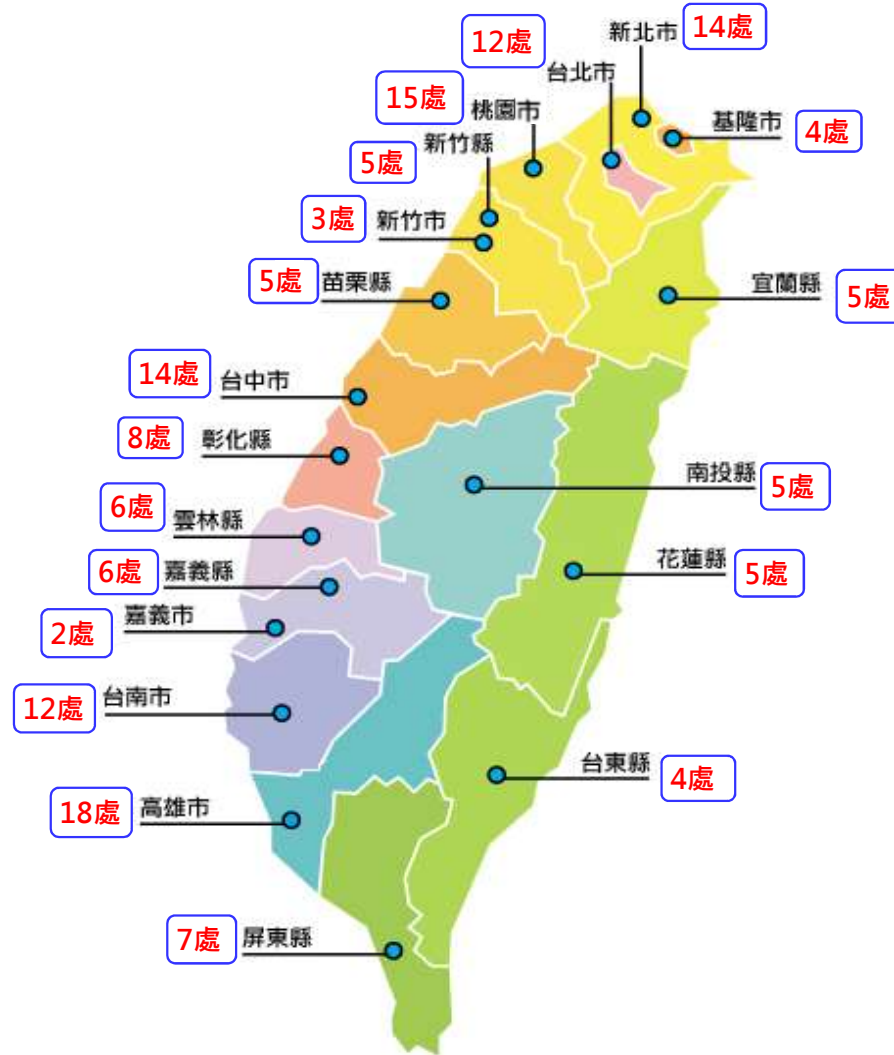
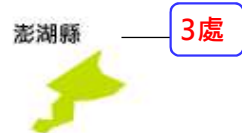


112年社會福利服務中心布建情形

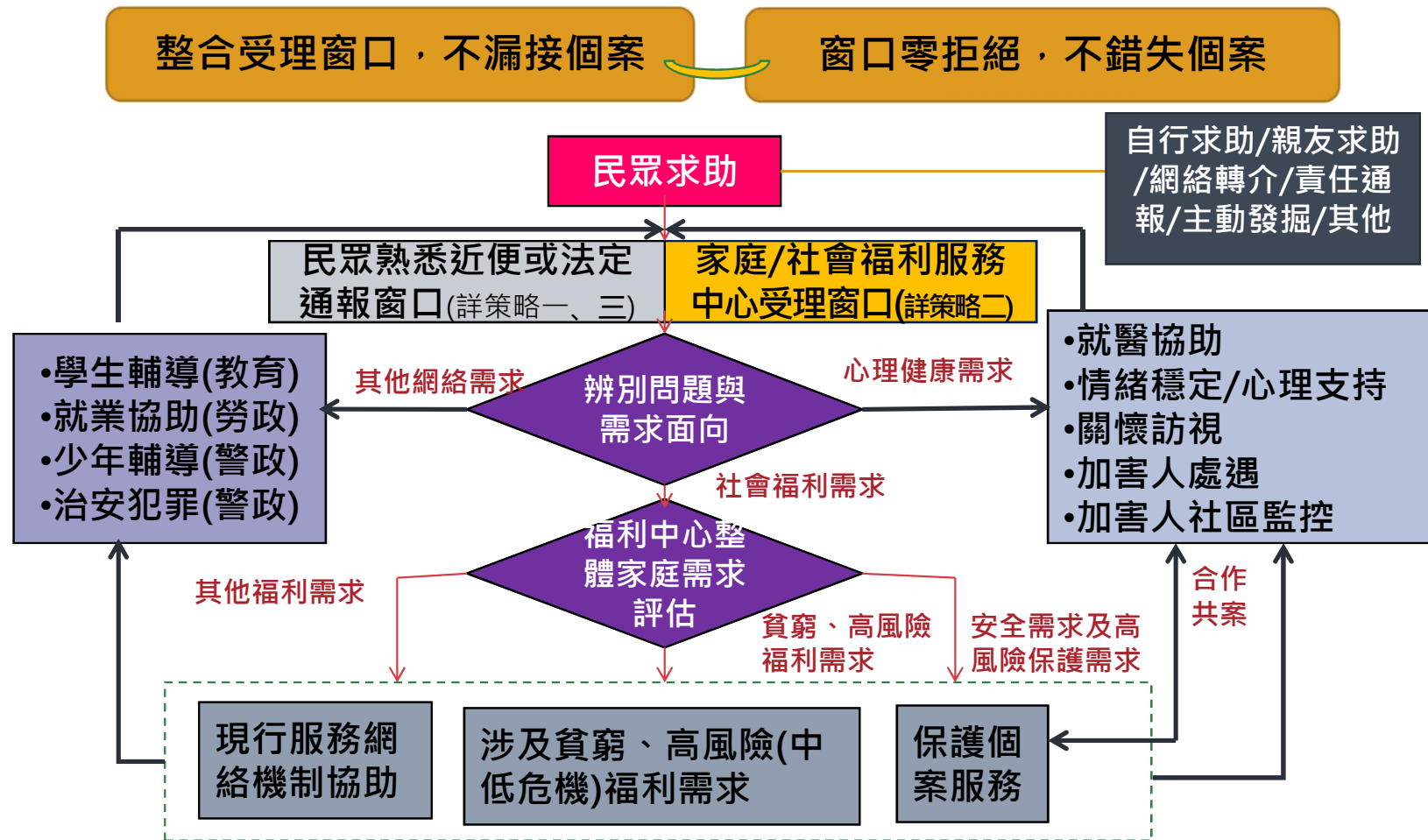
圖例說明：

全國社福中心已完成強化社會安全網第二期計畫設置數
(共156處)

離島地區

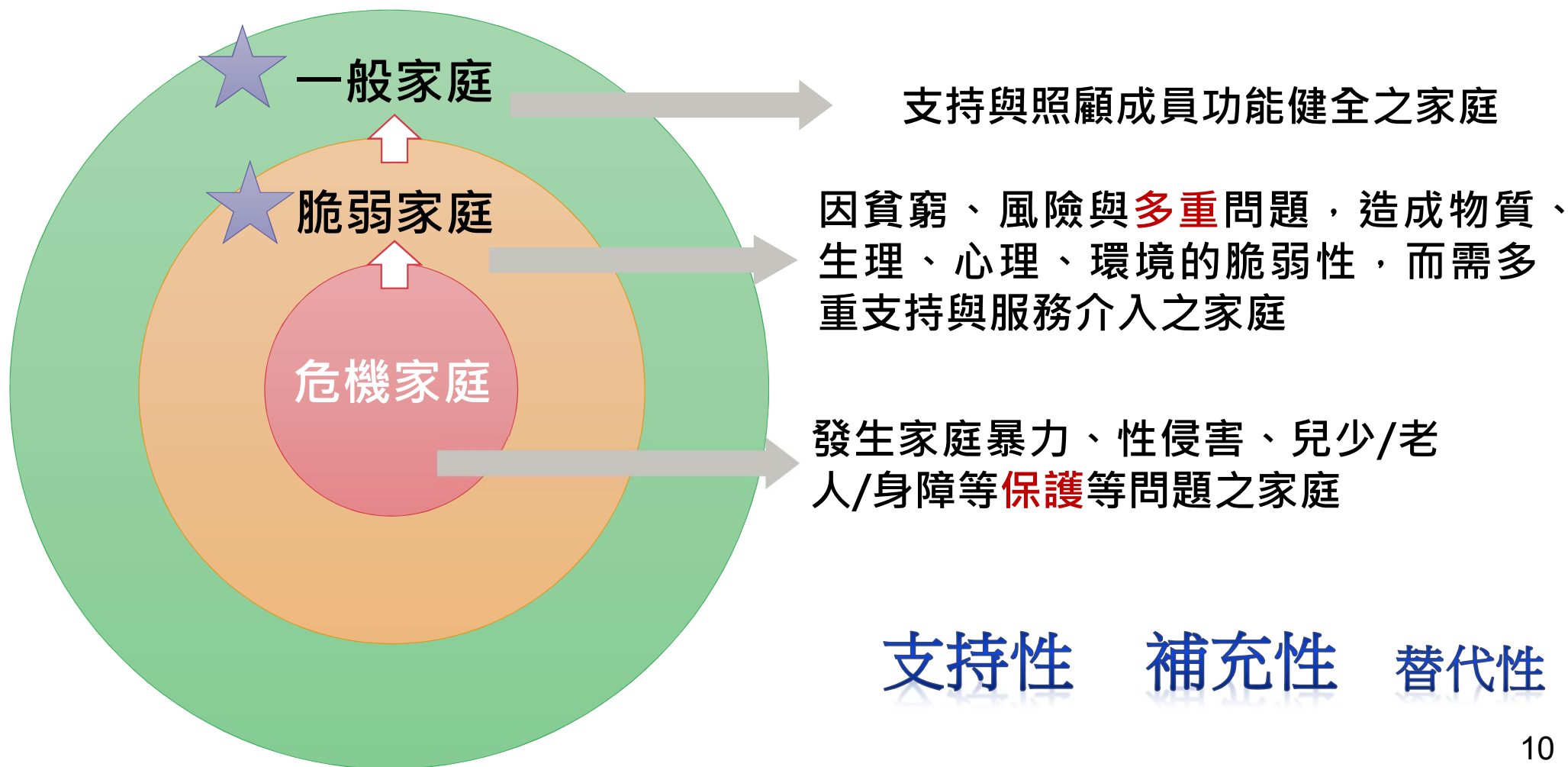


社福中心的任務定位



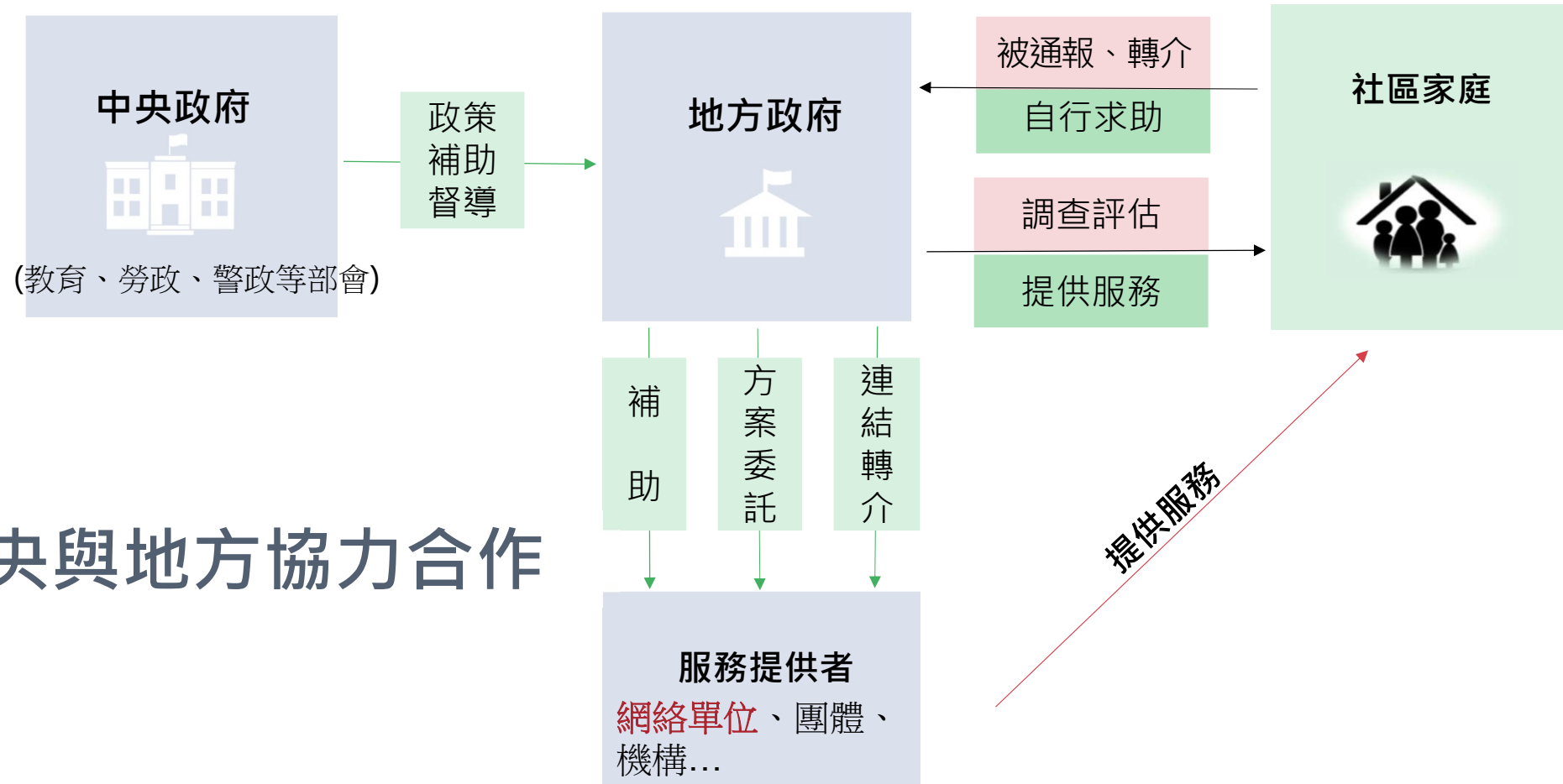


社福中心的服務對象





前言：社福中心的網絡合作



中央與地方協力合作

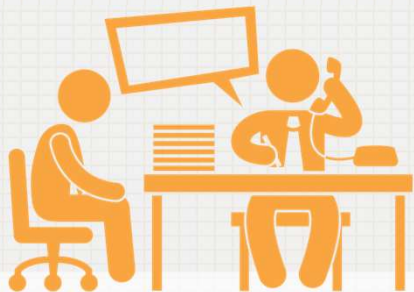


社福中心服務-網絡合作

跨網絡成員主要任務

① 個案通報

個案家庭不利處境複雜未明時進行通報。



提供專精服務

② 提供資源

於業務範圍給予個案家庭需要的服務資源。



③ 轉介連結

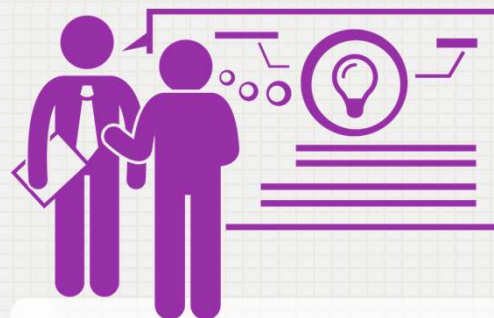
協助個案家庭轉介至其他服務資源。



偕同訪視個案·持續追蹤

④ 共案合作

開案後與其他網絡單位共同尋求解決方案。



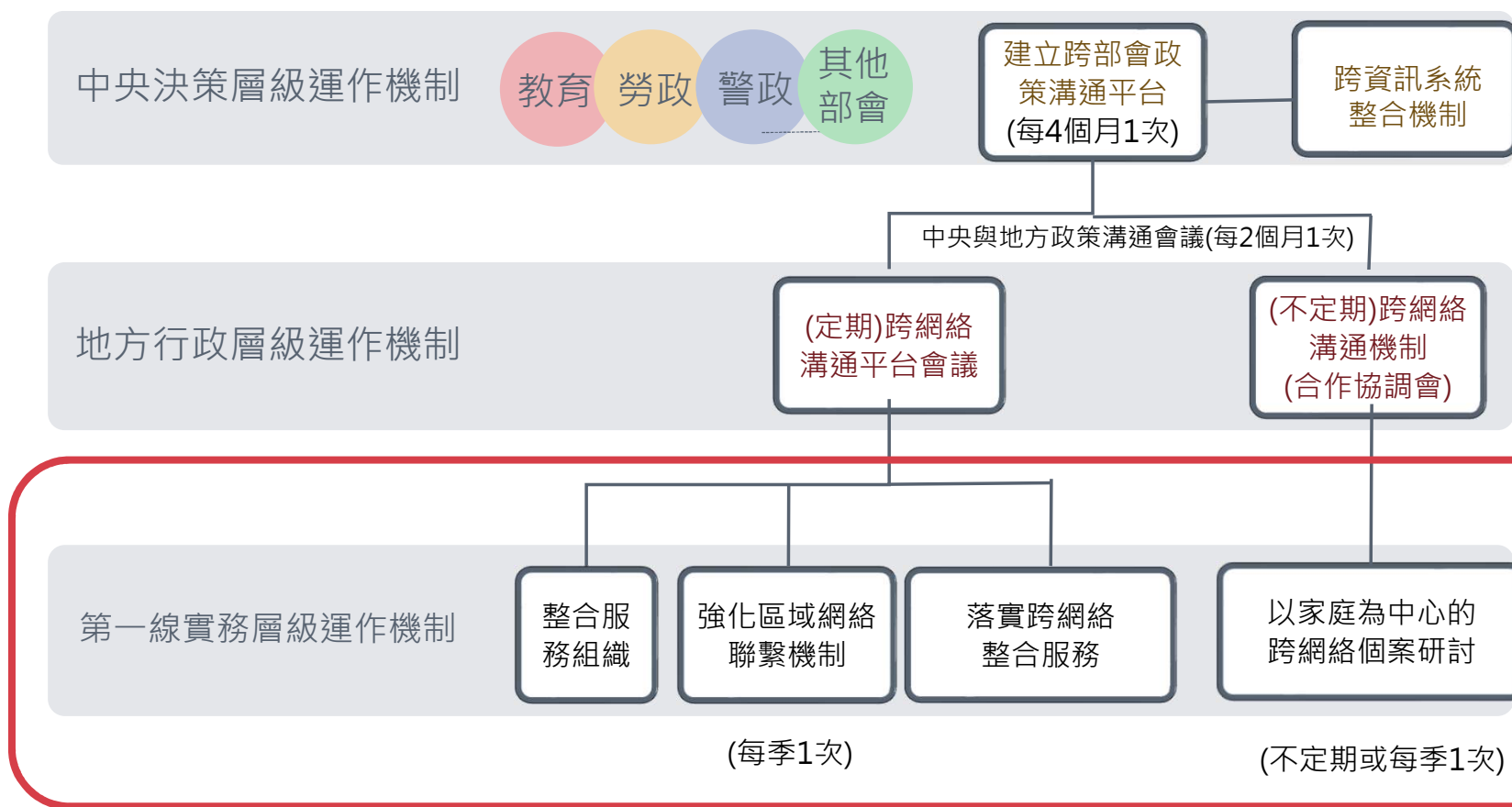
⑤ 參與跨網絡溝通平台機制

集合跨網絡成員分享個案家庭服務資訊及近況，建立分工服務目標。
(例：毒防中心協助個案減少毒害、社福中心幫助個案家庭脫貧及親職能力加強、學校或學生輔導諮商中心留意個案家庭孩童在校學習及心理調適...等。)



社福中心的網絡合作

建立垂直／水平分層級協調機制



衛政

醫事人員
社工

醫療院所(醫療補助)

醫療院所(醫療服務及復健)
衛生局(產檢及補助)

醫療院所、社區心理衛生中心(個人或家庭諮商與治療)

醫療院所、衛生所、健康服務中心(預防注射、早產兒照顧、早期療育)

毒品危害防制中心(藥酒癮服務)
衛生所、社區心理衛生中心(精神疾病列管追蹤)

社區心理衛生中心(自殺防治、個人諮商或心理治療)

警政

警察
社工

警察局/家防官(勤區查訪、婦幼安全維護及宣導)

少年輔導委員會(少年行為輔導)

警察局(失蹤協尋、物質濫用防治及宣導)

警察局(治安顧慮人口查訪)

警察局(治安顧慮人口查訪)

教育

教職人員
輔導老師
社工

各級學校(學產基金)

各級學校(提供免費營養早/午餐)

家庭教育中心(親職教育、婚姻教育)

學生輔導諮商中心(兒少及親子諮商輔導)

學生輔導諮商中心(學生中輟、校園適應問題協助、未升學未就業、教育與就學、兒少及親子諮商輔導)

幼兒園(學前教育、托育服務、特殊照顧、課後照顧)

各級學校(毒品防制宣導)

家庭教育中心(諮商輔導)

家庭教育中心(親職教育、婚姻教育)

學生輔導諮商中心(心理輔導)

各級學校(毒品防制宣導)

勞政

就業服務員

就業服務處/就業服務中心/原住民就業服務(失業補助)

勞工局(身心障礙職業重建服務)

就業服務處/就業服務中心/原住民就業服務(就業諮詢及職業訓練/輔導)

青年職涯發展中心(就業諮詢及職業訓練/輔導)

就業服務處/就業服務中心/原住民就業服務(身心障礙就業服務)

就業服務處/就業服務中心/原住民就業服務(就業輔導)

*各縣市資源布建與分工不同，網絡人員應依各縣市服務項目/內容自行調整。

司法

社工
監所人員

法律扶助基金會(債務
協商)
更生保護協會
犯罪被害人保護協會

更生保護協會
犯罪被害人保護協會

駐法院家事服務中心
(法律權益、未成年子女
離婚家事商談)

少年觀護所
少年輔育院(誠正中學)
矯正學校

更生保護協會
犯罪被害人保護協會

更生保護協會
犯罪被害人保護協會

社政

社工

社會福利服務中心、家庭暴力暨性侵害防治中心、身心障礙社區(個管)資源中心、原住民族家庭福利中心、新住民家庭服務中心、老人服務中心...各類福利人口服務中心

社會救助、生活扶助、
急難救助、醫療補助、
災害救助

實物銀行、家庭支持服
務

兒少家庭社區支持服
務據點(小衛星)
兒童(社區、健康、
早期療育)發展中心
早期療育機構
社會局(兒少家外安置
服務)
居家托育服務中心、
托嬰中心

長照服務(長期照顧服
務、安置服務)
社區關懷據點
(社區照顧關懷服務)

社會救助、生活扶助、
急難救助

民政

村里長/幹事
公所人員
移民人員

村里辦公處
(協助申請福利身分如中、
低收及津貼補助)
鄉鎮市區公所
移民署服務站

村里辦公處
(里鄰關懷、物資協助、
居住協助)

村里辦公處
(里鄰關懷)

村里辦公處
(里鄰關懷)

村里辦公處
(里鄰關懷)
社區關懷據點
(社區照顧關懷服務)

村里辦公處
(里鄰關懷)
社區關懷據點
(社區照顧關懷服務)

其他

內政部營建署(房屋租
金補助、包租代管)

榮民服務處

*各縣市資源布建與分工不同，網絡人員應依各縣市服務項目/內容自行調整。



社福中心角色定位-多元任務

在地服務·及早介入



社區第一線 福利服務窗口

- 問題多重或未明者可就近求助。
- 提供社會救助及福利服務管道。

評估需求·整合服務



家庭為中心的 整合性服務

- 完整評估脆弱家庭脆弱性及需求。
- 連結跨網絡資源，提供脆弱家庭多面向服務。

開發資源·完善網絡



跨網絡單位的 溝通平台

- 建立定期聯繫之跨系統溝通會議。
- 建構資源共享跨網絡合作平台。



在地化

社區窗口



專業

家庭專精



跨域

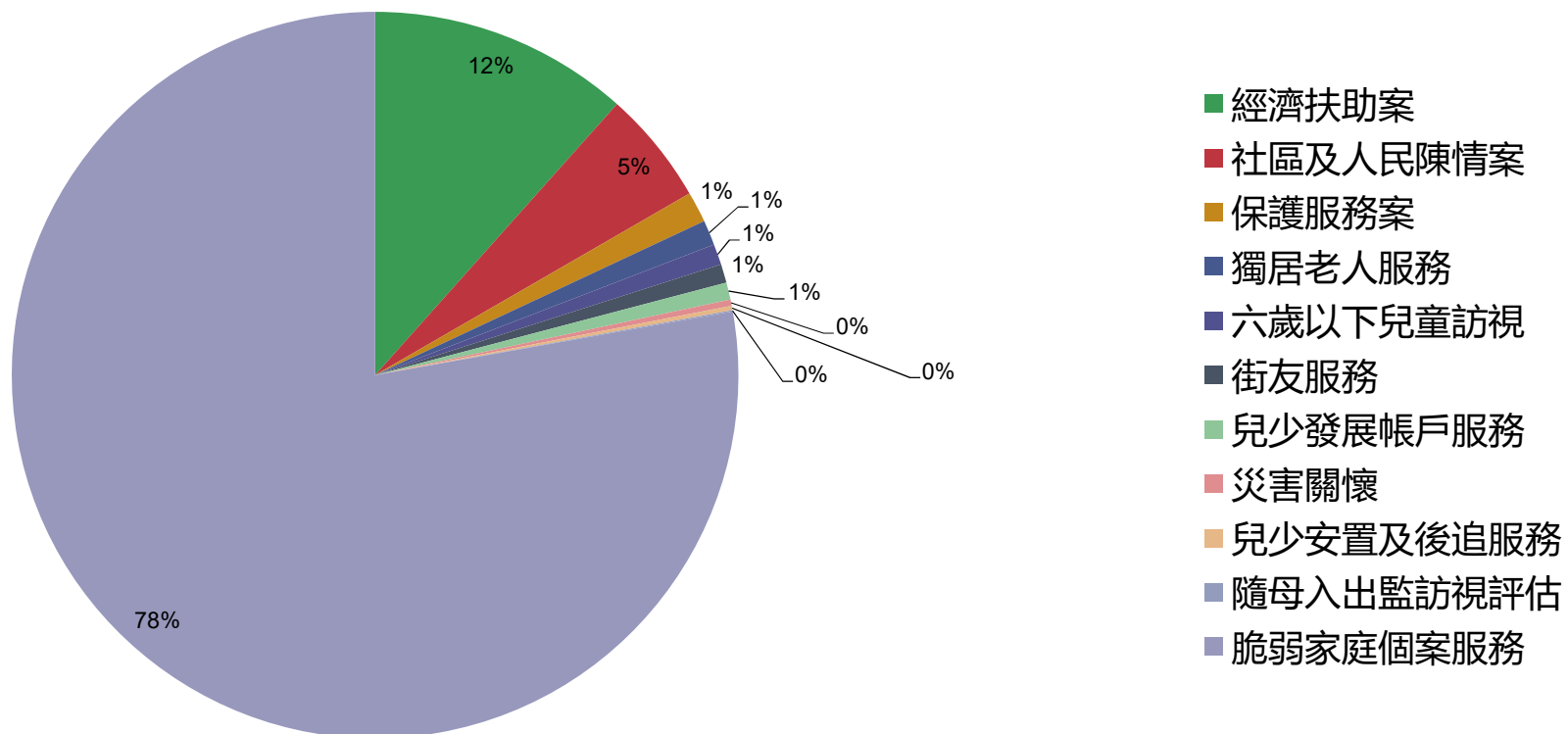
夥伴關係



社福中心角色定位-多元對象

在地支援的救火隊

社福中心個案服務的多元樣態





Family-centered Focus





社福中心角色定位-多元網絡





社福中心角色定位-多元角色





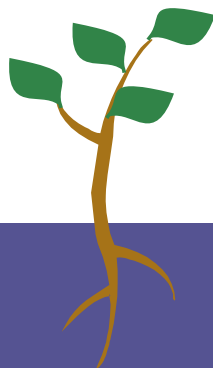
社福中心服務-網絡合作

建構支持家庭的多層次服務(樹狀)網絡



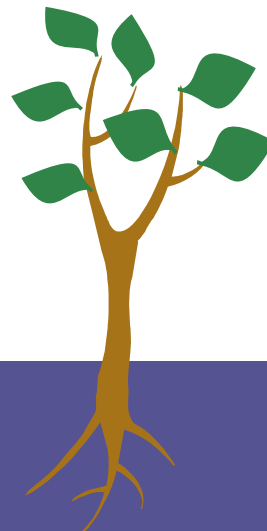
社福中心

受理服務、評估需求
主責與連結網絡的第一站



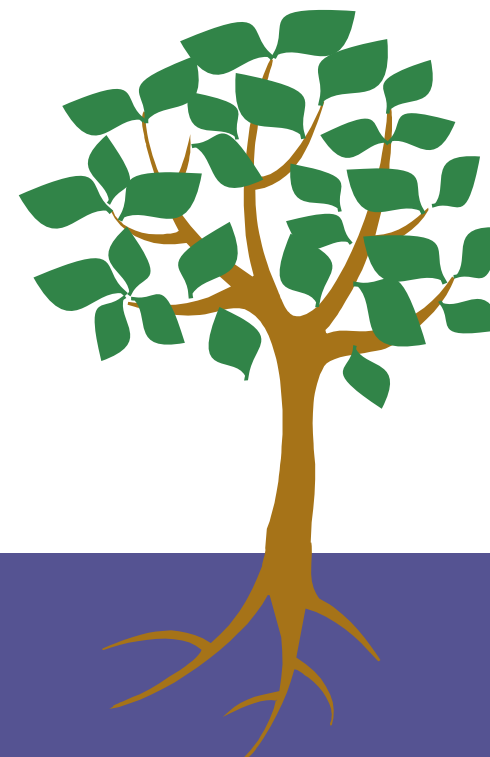
網絡單位

就業、教育、警政、司法
等公單位協同



專精服務

家庭、育兒、身障、長照
專業服務介入



社區陪伴

社區支持、友伴家庭非正
式資源長期陪伴家庭



遇問題明確可找尋
法定服務體系
單位協助



例：長期照顧中心
就業服務站
社區心理衛生中心
街友服務中心

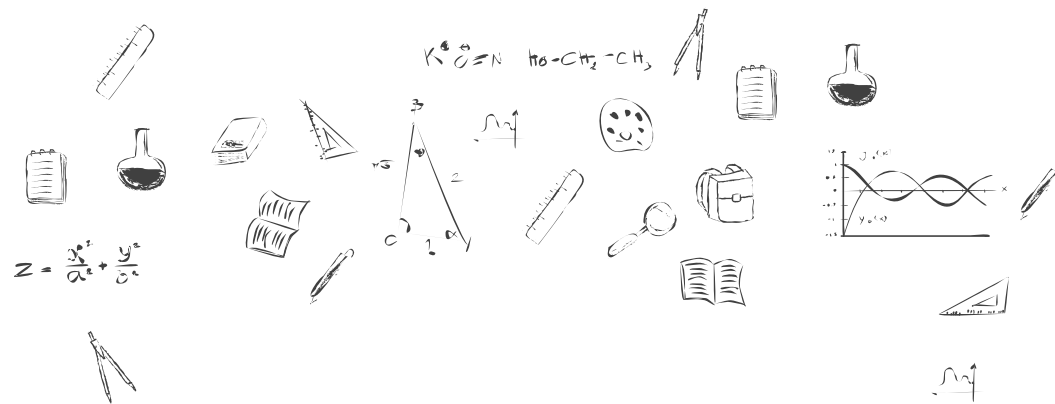
當發現疑似脆弱家庭
需要被協助時...



問題多重(未明)者可先找
社福中心
諮詢或協助



或關懷e起來網站線上求助
<https://ecare.mohw.gov.tw>



服務對象認識與評估—脆弱家庭

辨識脆弱家庭與需求



脆弱家庭服務的發展

93至95年間，社會發生數起父母殺子後自殺的不幸案件，分析此類父母生前對子女並無虐待跡象，自殺原因以失業、負債、貧困等經濟壓力最多，占57%；其次為遭受婚姻感情挫折，占22%。

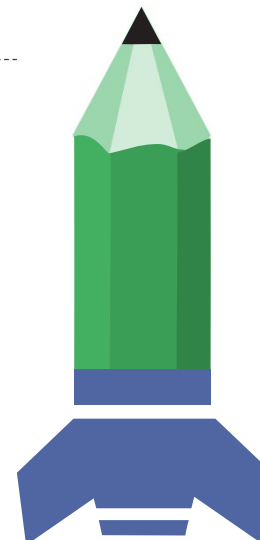
此等幾乎非屬113保護專線通報案件，有必要擴大篩檢，爰建置兒少高風險家庭處遇服務及6歲以下弱勢兒童主動關懷方案，建立預警機制。

然而，兒少高風險家庭服務，因採取服務委託（民間）方式辦理，對亟待公權力介入之高風險家庭構成執行上困境，爰於106年起重新檢討公私部分分工，重新架構服務網絡（脆弱家庭）。

01

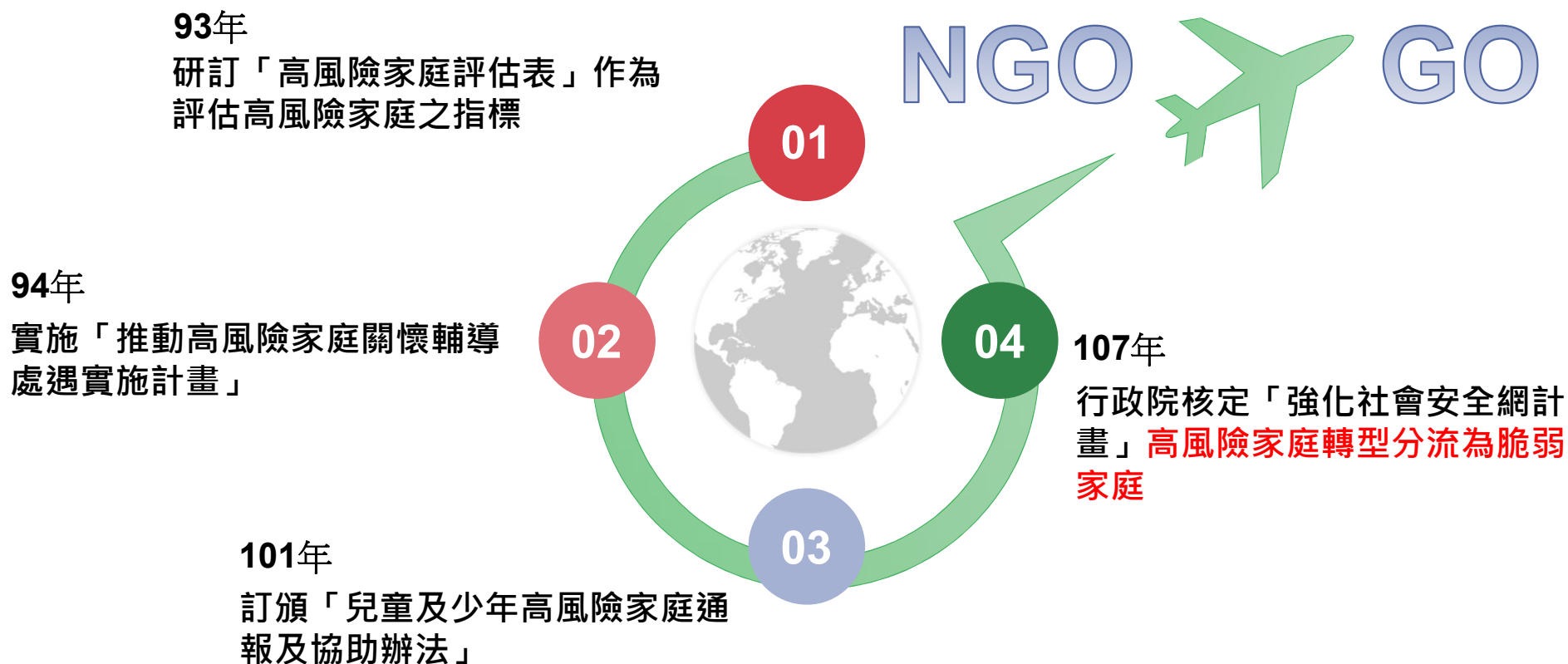
02

03





脆弱家庭服務的發展





脆弱家庭的定義

脆弱家庭的定義(社安網計畫)

家庭因貧窮、犯罪、失業、物質濫用、未成年親職、有嚴重身心障礙兒童需照顧、家庭照顧功能不足等易受傷害的風險或多重問題，造成物質、生理、心理、環境的脆弱性，而需多重支持與服務介入的家庭。

脆弱家庭的定義(經濟合作暨發展組織OECD)

家庭的脆弱性是一個多面向的概念，是由許多相互關連之因素，如持續性財務不安全、失業、低教育程度、家庭暴力、不良親職功能、不安全或不良住宅、以及身心健康問題等因素交織形成。

家庭的脆弱性影響整個家戶，並進而讓家庭處於犯罪、中輟、長期失業或不安定等負面環境或風險中，造成家庭被邊緣化，進而被社會排除 (social exclusion) (OECD,2015)



脆弱家庭的定義

家庭的「脆弱性」是不涉及價值判斷，僅就家庭境況的事實呈現進行評估，以掌握家庭面臨的需求、問題及所持有資源，對家庭功能發揮之影響。

➡ 協助脆弱家庭

- 減輕壓力(移除脆弱原因)
- 增加支持(挹注支持資源)

脆弱家庭 ◆ 如履薄冰





辨識脆弱家庭

一般家庭



足提供物質、
生心理、情感及
保護功能之家庭

高風險家庭

脆弱家庭



因貧窮、風險與多重問題，造成物質、生理、心理、環境的脆弱性，而需多重支持與服務介入之家庭

危機家庭



發生家庭暴力、性侵害、兒少/老人/身障等保護等問題之家庭

強化社會安全網重新分流高風險家庭：危機家庭由保護系統介入；脆弱家庭由社福中心提供家庭整合性服務。



辨識脆弱家庭-需求面向與脆弱性因子

使用對象1：社工、網絡人員
用途：辨識脆弱，精準連結資源



檢視 清單 概念

脆弱家庭需求面向與脆弱性因子，係完整描繪家庭可能面臨各面向「脆弱因子」樣態參考，期引導社工員以家庭為中心評估，可**完整涵蓋家庭及不同成員可能遭遇之脆弱性**，以決定介入或資源連結面向，更完整。**非開案指標**。



家庭經濟陷困需要接受協助

工作不穩定或失業
急難變故
家庭成員因傷病有醫療或生活費用需求
家庭因債務、財務凍結或具急迫性需求



家庭遭逢變故需要接受協助

天然災害或意外事故等突發性事件
致家庭支持功能受損
家庭成員突發性變故致家庭支持功能受損



家庭關係衝突或疏離需要接受協助

親密關係、家庭成員關係衝突(未達家庭暴力程度)或疏離致家庭成員身心健康堪慮



兒少發展不利處境需要接受協助

主要照顧者資源或教養知能不足，且無合適替代性照顧者或輔佐人
具特殊照顧需求兒少，致主要照顧者難以負荷或照顧困難有疏忽之虞
兒少不適應行為，係因家庭功能薄弱致有照顧問題



家庭成員因傷病不利處境需要接受協助

家庭成員生活自理能力薄弱或其他不利因素，致有特殊照顧或服務需求
疑似或罹患精神疾病致有特殊照顧或服務需求
酒癮、藥癮等成癮性行為致有特殊照顧或服務需求



個人生活適應困難需要接受協助

自殺/自傷行為致有服務需求
因社會孤立或排除的個人致有服務需求

需求面向與辨識因子非開案指標，而是透過指標全面評估家庭需求，依資源需求決定服務方式與內容



辨識脆弱家庭-需求面向(1) 家庭經濟陷困需要接受協助



脆弱性因子 1 工作不穩定或失業

- 參考樣態 1 家中主要生計者連續失業6個月以上。
- 參考樣態 2 家中主要生計者突發性遭受資遣或非自願性失業。
- 參考樣態 3 家中主要生計者為低薪非典型就業型態。



脆弱性因子 2 因家庭成員傷病醫療致家庭經濟陷困

- 參考樣態：因疾病、傷害事故就醫所生健保之部分負擔醫療費用或健保給付未涵蓋之醫療費用，以最近三個月之累計，達新臺幣3萬元以上，且影響家庭成員日常生活。



脆弱性因子 3 急難變故

- 參考樣態：因天災、意外或非個人因素致家庭經濟陷困，且影響家庭成員日常生活。



脆弱性因子 4 家庭因債務、財務凍結或具急迫性需求

- 參考樣態：財產或存款帳戶因遭強制執行、凍結或其他原因未能及時運用，致生活陷於困境。

* 註：參考樣態係提供辨識之參考，家庭脆弱性仍須視情況評估，不限於此 30



辨識脆弱家庭-需求面向(2) 家庭支持系統變化需要接受協助



脆弱性因子 1 **天然災害或意外事故**等突發性事件致家庭支持功能受損

參考樣態：因天然災害或意外災害致家庭成員生命、財產嚴重受損，影響家庭基本生活功能。



脆弱性因子 2 **家庭成員突發性變故**致家庭支持功能受損

參考樣態 1 家庭成員死亡或失蹤。

參考樣態 2 家庭成員入獄服刑。

參考樣態 3 家庭成員突患重大傷病。

* 註：參考樣態係提供辨識之參考，家庭脆弱性仍須視情況評估，不限於此。



辨識脆弱家庭-需求面向(3) 家庭關係衝突或疏離需要接受協助



一 脆弱性因子1 親密關係衝突(未達家暴)或疏離致家庭成員身心健康堪慮

參考樣態 1 主要照顧者與夫妻、同居人、伴侶間經常發生口語衝突、冷戰等，致影響家庭成員日常生活。

參考樣態 2 主要照顧者離婚、失婚後與他人同居，且頻繁更換同居人，致影響家庭成員日常生活。

脆弱性因子2 家庭成員關係衝突(未達家暴)或疏離致家庭成員身心健康堪慮

參考樣態 3 家庭成員(如親子、手足、代間關係)中時常爭吵、有帶年幼子女與人同居、或有離家出走之念頭，致影響家庭成員日常生活。

參考樣態 4 非親屬關係同住人口眾多，家庭關係衝突或疏離，致影響家庭成員日常生活。

* 註：參考樣態係提供辨識之參考，家庭脆弱性仍須視情況評估，不限於此。



辨識脆弱家庭-需求面向(4) 兒少發展不利處境需要接受協助



脆弱性因子 1 **主要照顧者資源或教養知能不足，且無合適替代性照顧者或輔佐人**

- 參考樣態 1 主要照顧者失蹤或失聯，且無合適替代性照顧者或輔佐人。
- 參考樣態 2 主要照顧者資源匱乏或資源不足，無力提供兒少基本生活所需或無法協助兒少發展所需資源。
- 參考樣態 3 未成年父母且親職功能不足。
- 參考樣態 4 學齡前子女數3個以上之家庭且家庭功能不足。
- 參考樣態 5 居住不穩定，一年搬遷3次以上。



脆弱性因子 2 **具有特殊照顧需求之兒少，致主要照顧者難以負荷或照顧困難有疏忽之虞**

- 參考樣態 1 發展遲緩兒童。
- 參考樣態 2 身心障礙兒少。
- 參考樣態 3 罹患重大疾病兒少。



脆弱性因子 3 **兒少不適應行為致有照顧問題，因家庭功能薄弱致有照顧問題**

- 參考樣態：因兒少個人或家庭功能薄弱，致有擅自離家、遊蕩或自我傷害等不適應行為。

* 註：參考樣態係提供辨識之參考，家庭脆弱性仍須視情況評估，不限於此。



辨識脆弱家庭-需求面向(5) 家庭成員有不利處境需要接受協助



脆弱性因子 1

家庭成員生活自理能力薄弱或其他不利因素致有特殊照顧或服務需求

參考樣態：有關失能、失智或身心障礙，應優先由長照管理系統及身心障礙服務系統服務。其餘生活自理能力薄弱或其他不利因素，致有特殊照顧或服務需求。



脆弱性因子 2

疑似或罹患精神疾病致有特殊照顧或服務需求

參考樣態 1 疑似或罹患精神疾病致家庭成員無力照顧，或影響家庭成員日常生活。

參考樣態 2 有醫療照顧需求，應同步連結或轉介各地衛生單位。



脆弱性因子 3

酒癮、藥癮等成癮性行為致有特殊照顧或服務需求

參考樣態 1 使用具成癮性、濫用性等麻醉藥品或酒精致家庭成員無力照顧、未獲適當照顧，或影響家庭成員之日常生活。

參考樣態 2 有醫療照顧或戒癮服務需求，應同步連結或轉介各地衛生單位。

* 註：參考樣態係提供辨識之參考，家庭脆弱性仍須視情況評估，不限於此。



辨識脆弱家庭-需求面向(6) 個人生活適應困難需要接受協助



脆弱性因子 1

自殺/自傷行為致有服務需求

- 參考樣態 1 自殺或自傷行為致家庭成員無力照顧、未獲適當照顧，或影響家庭成員之日常生活。
- 參考樣態 2 有自傷行為，且依自殺通報之簡式健康量表(俗稱心情溫度計)分數 10 分以上(中重度情緒困擾)或自殺想法 2 分以上(中等程度)者。
- 參考樣態 3 於知悉有自殺行為情事時，進行自殺防治通報作業。



脆弱性因子 2

因社會孤立或排除的個人致有服務需求

- 參考樣態 1 社會孤立：與他人缺乏相同的網絡或得到社會支持。
- 參考樣態 2 非正式資源連結薄弱：指被社會排除的家庭或個人，缺乏和社會的接觸或溝通包含身體、社會或心理因素的排除。
- 參考樣態 3 缺乏親屬、朋友、社群、職場、鄰居、宗教團體、學校、醫師、社區機構、醫療機構和其他醫療照顧及社會服務資源。
- 參考樣態 4 非屬社會救助法第 17 條所定對象。

TIP：以上都是「脆弱家庭」評估時需辨識之家庭脆弱性，並依脆弱性協助媒合轉介資源
【第1線受理通報或諮詢時，即有明確議題，可依需求直接轉介資源(無須通報脆弱家庭再轉介)，以加速服務】

* 註：參考樣態係提供辨識之參考，家庭脆弱性仍須視情況評估，不限於此。

多元家庭、多元議題、多元需求、多元資源發展





脆弱家庭服務-評估與個管

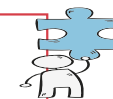
特定議題家庭-既有系統個管(連結社福中心)





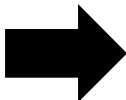
脆弱家庭服務-評估與個案

提供家庭為中心的整合性服務



求助及通報
(集派中心)

派案



社會福利服務中心

多元議題家庭-
社福中心個管(連結跨網絡)

整合性家庭評估

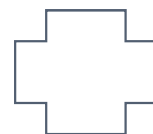
家庭脆弱性評估 家庭功能評估 需求評估

需求多元複雜

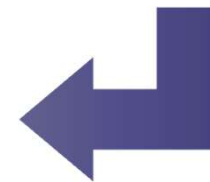


擬定介入服務計畫

跨網絡資源服務



個案管理
介入服務





多元議題家庭-社福中心個管(連結跨網絡)





整體性家庭評估

家庭脆弱性評估

家庭功能評估

需求評估



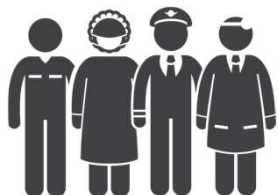
特定需求單一議題

需求辨識資源媒合
轉介回至既有系統優先服務

若需求多元複雜

擬定介入服務計畫
進行個案管理及跨網絡資源等服務

跨網絡資源服務



涵蓋衛政、警政、教育、勞政、社政、民政及司法等相關單位。

各人口群多元服務



涵蓋早期療育、兒少、新住民、婦女、身障、街友、戒癮者、精神病友、失能者等身分已建制的服務運輸系統。

家庭多元支持服務



涵蓋資產累積、脫貧服務、實物銀行、托育服務、親職教育、家庭增能服務...等。

家庭專精性服務



涵蓋育兒指導、家務指導、未成年懷孕、家事商談、收出養服務...等項目。

(評估結案後)基層社區網絡追蹤支持

涵蓋兒少課後照顧、老人社區照顧、新住民社區據點、防暴社區志工、社區志工隊、里鄰長等人員。



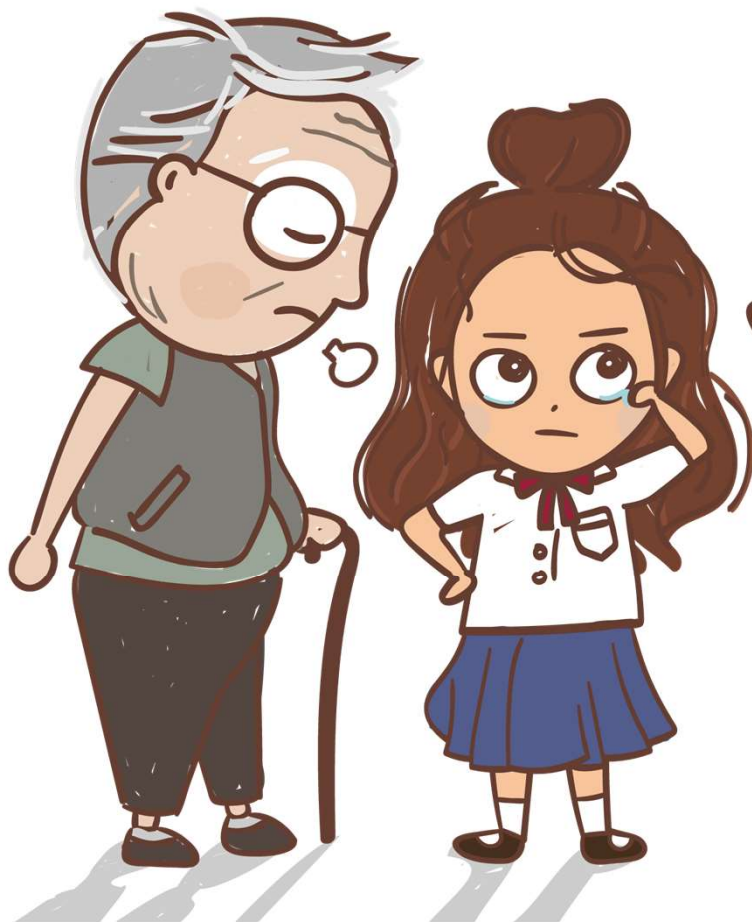
脆弱家庭服務-網絡單位的辨識與合作

各網絡建立「以家庭為中心」的服務核心

除了眼前的個案，網絡人員於訪視/服務過程也需關注到其他家庭成員或整個家庭狀況是否需要協助。



請注意是否有疏漏
某位家庭成員行蹤？
他可能也需要幫助。



- 偕同訪視·了解個案及其家庭成員。
- 察言觀色·留意家庭關係與親疏距離。
- 關注成員及環境·推敲經濟境況及照顧情形。



脆弱家庭服務-網絡單位的辨識與合作

- 個案問題需求明確時，可直接循網絡單位現有服務管道由各網絡人員提供協助，使個案可以立即獲得協助。
- 問題多重或未明，可通報**社會福利服務中心**運用脆弱家庭辨識指標，協助整體評估家庭需求，連結跨網絡單位的合作，共同服務。

如果只關心眼前個案的個人問題，就有可能對整個家庭的需求和隱憂，視而不見，可能會錯失改變這個家庭的機會！

網絡成員很重要！





網絡工作，很重要！

團隊合作，不當孤鳥社工！



