

113 年度「強化社會安全網計畫專業人員 Level 1 訓練課程」
綜合座談 提問回應說明

權責單位	議題	回應說明
原民會	114年度原家中心開始接脆弱家庭案件，高度脆弱性多重複雜議需公私協力和跨網絡合作，原家中心為民間單位社工如何協請公部門或跨網絡配合。	為強化原住民族家庭服務中心（下稱原家中心）業務行政管理效能，暢通民間單位社工與公部門合作，增設置縣（市）社工督導人力，擔任公私部門關業務窗口，並協助原家中心社工串聯公部門社會福利服務資源；另為明確原家中心與跨網絡單位（如社福中心）的權責分工、合作及管轄爭議事項，業由原民會與衛福部於114 年2 月4 日會銜頒訂原住民族脆弱家庭服務處理原則，俾供原家中心社工據以依循。
內政部移民署	移民署表示非自願遣返才可至收容所,外籍移工有哪些資源可轉介提供服務	<p>一、依就業服務法第56條第1項規定，受聘僱之外國人有連續3日失去聯繫或聘僱關係終止之情事，雇主應於3日內以書面載明相關事項通知當地主管機關、入出國管理機關及警察機關。經通報失聯之外籍移工倘經移民署或其他治安機關查獲，將依入出國及移民法第36條規定，予以強制驅逐出境；上開外國人非予收容顯難強制驅逐出境者，依同法第38條第1項規定得暫予收容，以保全強制驅逐出境之執行。</p> <p>二、外國人倘有符合入出國及移民法第38條之1規定得不暫予收容之情形者，得予以收容替代處分。</p>
社家署	缺乏非老非障的經費	本部為協助直轄市、縣(市)政府安置非老非障個案之具體遵循規範，已於111年12月1日以衛授家字第1110961323號函訂定直轄市、縣(市)政府辦理非老非障個案安置指引，該指引第6點明定直轄市、縣市政府應編列預算、運用公益彩券盈餘或社會救助金專戶補助個案安置費用。又為支持地方政府服務非老非障個案，本部已自112年起將非老非障服務對象之安置及服務費納入公益彩券盈餘建議支用例示表，故地方政府經費若有不足，得以公彩盈餘支應。
	剛出獄個案，居無定所，無法連繫，脆家能提供什麼服務	<p>一、監所與更生保護會可能留有個案出監前填報之相關資料，且更生保護會有豐富更生人服務經驗與資源，故社福中心可以洽更生保護會合作，共同提供個案服務。</p> <p>二、若無法聯繫到個案，但知悉其可能出現區域，社工可與當地警政、民間團體合作，請其協助留意該個案，適時通知社福中心。</p> <p>三、對於居無定所之個案，社工可以提供居住協助(如轉介至遊民收容機構、緊急安置旅館等，視縣市政府資源而定；若個案為身心障礙者、年</p>

113 年度「強化社會安全網計畫專業人員 Level 1 訓練課程」
綜合座談 提問回應說明

權責單位	議題	回應說明
		長者，可協助申請進入老人或身障機構)、生活支持(如急難救助、物資援助、就業支持(如轉介就業服務站/職訓中心)、心理支持或家庭關係維繫，協助其穩定基本生活並逐步復歸社會、家庭。
保護司	建議優化系統內繪製家系圖功能	一、有關保護資訊系統家系圖繪製功能將納入系統優化規劃辦理。 二、有關脆家系統：社家署刻辦理脆家系統改版作業，各地方政府有相關意見均可於需求訪談時提出，或於該系統討論區提供具體意見。
	家庭危機是變動的，為避免不斷轉換社工，建議針對社福中心家防中心進行整合或可由一位社工主責到結案。社福中心及家防中心分工不確實。	一、強化社會安全網推動地方政府成立集中受理派案中心，運用單一窗口，整合篩案評估指標判斷通報案件風險程度，並依據個案及家庭風險與需求，將案件分流至家防中心、社福中心進行評估及服務。 二、考量家庭具變動性，各服務體系亦有專精範疇，爰針對保護性個案與脆弱家庭建立轉介機制，並推動「兒少通報案件分流與個管移轉試辦計畫」，社福中心服務中遇家庭危機升高，可請保護社工協力或轉介，社福中心社工教育訓練亦納入安全風險辨識知能等，期強化合作與共識，並落實一主責多協力之工作模式。
	民眾從 A 地發生家暴，搬遷到 B 地，向 B 地聲請保護令，卻請其向 A 地聲請等疑義	依家庭暴力防治法第11條規定，保護令之聲請，由被害人之住居所地、相對人之住居所地或家庭暴力發生地管轄。因此，倘民眾於 A 地發生家暴，但已搬遷至 B 地居住，民眾可依其需求向 A 地或 B 地法院提出保護令之聲請。
心健司	如需向心衛中心查詢個案需填寫調案單，程序複雜	針對網絡單位向社區心理衛生中心查詢個案，本部並未訂定調案單，因精神病人個人資料具高度敏感性，執行精神病人相關業務，應恪遵精神衛生法、個人資料保護法及其他相關規定，以確保精神病人隱私及權益。

113 年度「強化社會安全網計畫專業人員 Level 1 訓練課程」
綜合座談 提問回應說明

權責單位	議題	回應說明
	依據精神衛生法第48條，社區關訪員是否如同警消單位具權責對自傷傷人之虞個案進行送就醫	<p>一、依據精神衛生法第 48 條第 2 項，警察、消防機關執行職務時，發現病人或有疑似病人有傷害他人或自己之虞者，非管束不能救護其生命、身體之危險時，警消應即協助護送就醫，或通知當地主管機關協助或共同處理；經地方主管機關認有就醫必要時，除法律另有規定外，應即護送前往就近適當醫療機構就醫。</p> <p>二、當社區關懷訪視員服務過程中，精神病人有第48 條第 2 項情形者，請撥打 119 或 110 依該條規定處理。</p>
	保護性案件即使個案有自殺通報，往往因社政服務在案，衛政未提供服務，難以評估其身心議題及就醫情況，建議衛政提早介入關懷	<p>一、依據自殺防治法第 11 條第 3 項，直轄市、縣（市）主管機關接獲自殺通報後，應進行關懷訪視，前開自殺通報係指自殺企圖個案，若個案僅有自殺意念、未有自殺企圖，則非屬應通報對象。惟倘保護性案件個案有疑似精神疾病者，仍可透過網絡轉介方式，請衛政單位提供協助。</p> <p>二、本部已製作「自殺意念者服務及轉銜流程暨資源盤點手冊」，彙整中央各部會、地方縣市公私立機關（構）及各級學校之心理健康、諮商輔導、自殺防治相關服務資源，並於 113 年 7 月 19 日更新後，函送各部會及地方縣市政府參考，以提供各單位遇有自殺意念者時，其資源連結或轉銜（介）流程之參考。</p>
	建議增加精神疾患社區同儕支持方案	本部自 111 年起，已補助民間團體辦理「精神病友多元社區生活方案發展計畫」，鼓勵民間團體發展精神病人適性之多元社區服務，提供家庭支持、自立生活指導服務及多元居住選擇，部分民間團體也同步發展創新社區支持服務，包含同儕支持服務、精神病友同儕支持員培力課程等。第一線訪視人員，宜充分掌握轄內各項精神病人服務方案，以協助個案連結資源。
	14 歲自殺通報個案因監護人拒絕，難以提供服務是否可結案	針對未成年自殺通報個案，建請加強與監護人或（及）校方之溝通聯繫，降低阻抗。結案部分，則依照現行結案標準辦理。

113 年度「強化社會安全網計畫專業人員 Level 1 訓練課程」
綜合座談 提問回應說明

權責單位	議題	回應說明
	BSRS-5 行動應用程式能否增加多國語言及施測結果可輸出 excel 檔，利於統計	一、查 BSRS-5 行動應用程式版權非屬本部。 二、若有批次建置施測結果之需求，請洽詢台灣自殺防治學會。
少輔會	少年個案服務缺乏網絡連結，導致個案及案家分開由不同單位進行家訪，處理單一議題	依據衛福部於114年7月9日召開之「強化社會安全網計畫一主責、多協力權責分工原則研商會議」決議事項，建立明確之網絡服務體系分工原則；另後續將使警政署之「少年犯罪防制暨輔導系統」與衛福部有關之保護資訊系統進行介接，使少年輔導委員會與相關社政單位均有較全面的資料，惟各地方政府亦應有跨局處的資訊系統協助，再依上開會議決議之分工原則整合服務，以避免輔導資源重疊。
	中央是否能訂定少年陪同詢(訊)相關流程	後續將參考各地方政府少輔會現行之陪同詢(訊)流程並彙整相關意見，以研擬少年輔導委員會陪同詢(訊)之實施計畫。
社工司	3個中心皆為急難紓困申請單位，資源是否可重複	一、依據「強化社會安全網—急難紓困實施方案」陸、三、個案核定(二)本方案伍、二、三、四、五、六規定救助對象，經直轄市、縣(市)政府社會工作人員評估並認定確有救助需要者，由直轄市、縣(市)政府依認定結果核定及撥款。 二、另社會福利服務中心、家庭暴力及性侵害防治中心、社區心理衛生中心各有其業管受理及審查急難事由項目，如個案有多重議題，依個案管理機制，共同服務案家。
	急難救助實地訪視的單位是社福中心或公所	依據「強化社會安全網—急難紓困實施方案」陸、二、(一)實地訪查規定，公所受理申請後，應立即通報核定機關之代表，召集訪視小組，於24小時內進行個案實地訪視。
心健司	公衛護理師負責的3、4級個案若復發轉回1、2級，是否轉回社區關訪員接案	依據本部訂定「精神疾病患者社區家訪要點」，社區精神病人採分流及分級照護，第1、2級個案由社區關懷訪視員追蹤關懷，第3、4級則由公衛護理師關懷，倘個案因疾病復發住院，其出院後之關懷照護，依家訪要點辦理。

113 年度「強化社會安全網計畫專業人員 Level 1 訓練課程」
綜合座談 提問回應說明

權責單位	議題	回應說明
	年中或年底入職的關訪員難以達成訪視率，每案面訪 2.5 次讓關訪員反覆訪視同一案件，指標是否調整或以精神照護系統規定即可	<p>一、面訪個案，係為使關懷訪視員充分了解個案狀況，包含在家中與其他家庭成員之互動，同時評估案家需求，以利連結所需之資源。</p> <p>二、第 1、2 級精神病人平均面訪本人次數計算公式 = 該縣市衛生局社區關懷訪視員面訪轄區第 1、2 級精神病人總次數 / 該縣市衛生局社區關懷訪視員訪視轄區第 1、2 級精神病人個案數，前開指標計算皆可由精神照護管理資訊系統匯出統計資料。惟各縣市之督導仍應適時關切或抽查關懷訪視員實際訪視情形，以適時提供必要之專業或行政協助。</p>
	拒訪個案太多，KPI 要求造成服務人員壓力大	<p>對於拒絕社區精神病人關懷訪視的個案，心衛社工及社區關懷訪視員可將是類個案之實務處遇、跨網絡單位聯繫與共案合作等問題，與督導進行個案討論，另可透過跨專業個案討論會、跨網絡會議等合作，提升知能及訪視技巧，以利降低個案拒絕訪視意願。</p>
	個案拒訪，無法面訪，無法降低服務級數（1 級），2 年以上無社區孳擾，該如何處理	<p>一、為落實社區精神病人追蹤關懷服務，針對社區精神病人關懷服務之拒訪個案，本部於「整合型心理健康工作計畫」，請地方縣市針對轄區連續 3 次以上訪視未遇、失聯、失蹤個案、最近 1 年僅電話訪視且無法聯絡本人者，需訂定追蹤機制及處理流程，並定期檢討修正。</p> <p>二、若個案為拒訪者，可積極聯繫及建立與個案、案家關係、訪談家屬、親友，或提供關懷信件以建立信任，若為失聯或行蹤不明者，得請求村里長、公所或警政單位協尋。</p> <p>三、有關個案、案家實務處遇等問題，建議與督導進行個案討論，倘經評估個案病情穩定，且多次強烈拒訪達 3 個月以上者，可透過邀請專家督導，針對個案分級調整與持續追蹤必要性，召開個案討論會議或跨網絡個案討論會，並依據會議結果追蹤後續執行情形，以落實社區精神病人追蹤、關懷訪視及資源連結。</p>

113 年度「強化社會安全網計畫專業人員 Level 1 訓練課程」
綜合座談 提問回應說明

權責單位	議題	回應說明
保護司	加害人處遇年限計算建議統一，包含如何計算轉換縣市，開案及轉案後的上課年數	依性侵害犯罪防治法第 31 條規定，加害人處遇年限最長不得超過4年。至於處遇期程之計算，已規定於性侵害犯罪加害人身心治療輔導及教育辦法第 13 條，僅採計個案實際接受社區處遇之期程，個案於不同縣市接受處遇，並不影響其處遇期程之計算。
	請檢視藥癮指標，現行無法達成	查現行社安網計畫之藥癮指標為「藥癮個案管理服務涵蓋率」，計算公式＝「實際執行追輔頻次達成率 65% 以上人數」／「當年度個案管理服務總人數」 $\times 100\%$ 。截至113年底，22縣市均達目標值95%，爰114年目標值為100%，若有無法達成之原因與執行困難處，可向本部心理健康司業務承辦同仁反應及討論。
少輔會	完成調查仍不知道什麼程度可以開案，SDM 安全與風險仍不明確	<p>一、為使兒少保護社工於受理兒少保護事件時，減少因個別社工差異造成評估結果不同，本部與美國國家犯罪行為研究院合作，業於103年、108年正式引進兒少保護結構化決策模式(簡稱 SDM)，其安全評估工具（簡稱 SDM-S）、SDM 風險評估工具（簡稱 SDM-R）及風險再評估工具（簡稱 SDM-RR），輔助社工評估兒少是否需安置、家庭危險因子及保護因子等，據以提供相應後續處遇服務。</p> <p>二、為強化社工人員正確運用上開評估工具，本部業於112年訂頒兒少保護 SDM 評估工具教育訓練及協助平台實施計畫，規範新進同仁應完成18小時教育訓練外，每年應有6小時實務研討在職訓練，另本部刻正培訓種子講師，以利問題反應與解決，增進社工對該工具之有效準確運用。</p>
少輔會	各縣市少輔會標準表單接案評估接案標準不一致	開案評估的部分，少輔會均依照法律要件為基礎，針對少年之曝險行為或偏差行為進行專業之開案評估，並要求各地方少輔會至「少年犯罪防制暨輔導系統」填輸統一格式表格，應無接案標準或表單不一致的問題。

113 年度「強化社會安全網計畫專業人員 Level 1 訓練課程」
綜合座談 提問回應說明

權責單位	議題	回應說明
社家署	個案精神議題，家庭主要照顧者65歲以下有智能問題,是否符合脆家開案標準	脆弱家庭服務指標的運用，係在提供家庭脆弱性的各面向「脆弱因子」樣態參考，因此完整描繪並統整我國社會家庭可能面臨的脆弱性，以協助社工人員即便面對單一求助議題時，仍應進行完整的評估及辨識，提醒辨識及評估仍須完整涵蓋家庭不同面向的脆弱因子，故脆弱性指標並非即為「開案標準」，社福中心仍需進行完整脆弱性面向評估(含支持資源)、家庭功能評估與需求評估，始得決定開案與否或提出服務建議。倘經評估個案議題單一，應循既有服務系統優先介入，倘經評估家庭整體需求為多重且複雜之家庭，則由社福中心介入服務，並連結跨體系網絡資源協同提供整體性服務。
	要求聯繫會議的頻率,易流於形式	各網絡聯繫會議均有其召開目的及意義，會議籌辦人員對該會議應有足夠認知，瞭解其辦理方向，避免流於形式，本部於強化社會安全網計畫專業人員Level1訓練課程中亦開設網絡合作與資源應用課程，課程內容包含社安網精神、各級會議機制、跨網絡合作及相關具體作法等均有著墨。
心健司	關訪員平均案量1:48-78，面訪率指標壓力大	本部於 113 年 5 月 16 日以衛部心字第 1131760971 號函頒各縣市政府「強化社會安全網第二期計畫策略三精神疾病與自殺防治關懷訪視服務人力調整處理原則」，為合理調整各縣市政府社關員及自關員實際訪視案量負荷，落實社區精神病人及自殺個案關懷訪視服務，縣市得在所聘用社關員及自關員 113 年實際案量負荷比不超過 1：40，且不超過 114 年關懷訪視員人力需求數（本計畫核定本表 21）原則下，依實際案量，調整社關員及自關員人力數。
	油資補助每個月限900元	強化社會安全網第二期計畫在補助地方政府時，交通費補助是以薪資的 0.5 個月編列，應足以支應。倘為縣市自行訂定申請上限之規定，不足以支應實際需求，建議先行向貴管單位反應，或提供具體資訊，本部可協助協調。至其支用，建議可參考國內出差旅費報支要點之規定辦理。