



社安網2.0 衛生福利部重點工作事項報告

1. 社會福利服務中心

工作重點與關鍵績效指標

挹注社工人力深化脆弱家庭支持服務



社福中心

全國156處  158處



社工人力

1,572人  1,654人



強化網絡合作

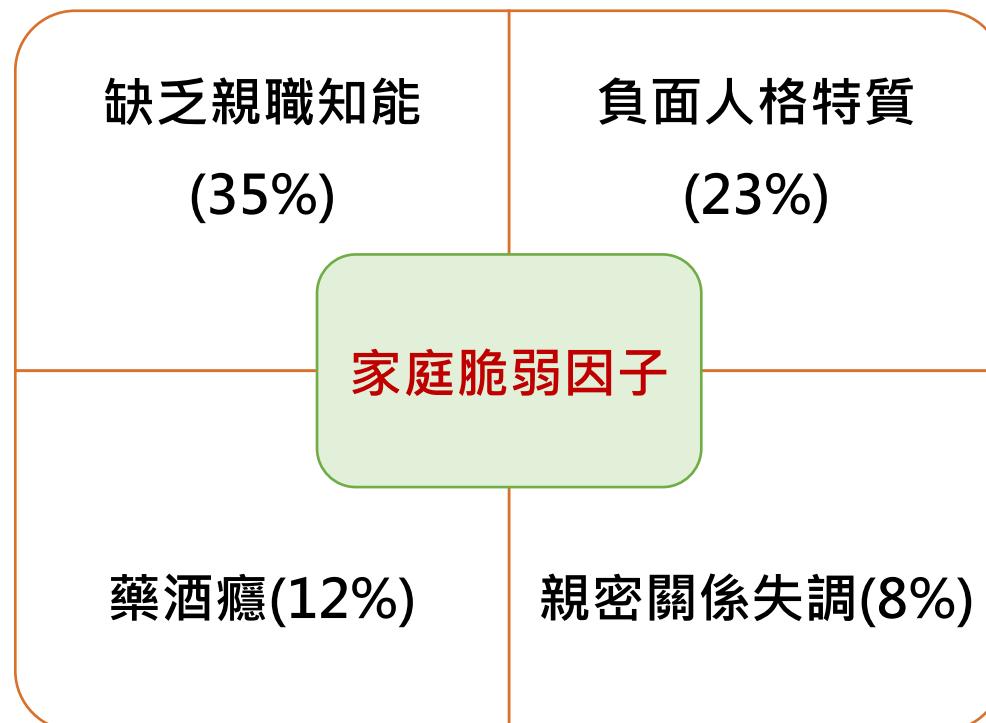
- ✓ 定期跨體系溝通
- ✓ 資源共享合作

關鍵績效指標

指標項目	115年目標	116年目標	117年目標	118年目標	119年目標
脆弱家庭服務3個月後案件被通報保護案件比率	低於 3%	低於 3%	低於 3%	低於 2.5%	低於 2.5%
脆弱家庭案件再通報成案率	低於 3.5%	低於 3.5%	低於 3.2%	低於 3.2%	低於 3%

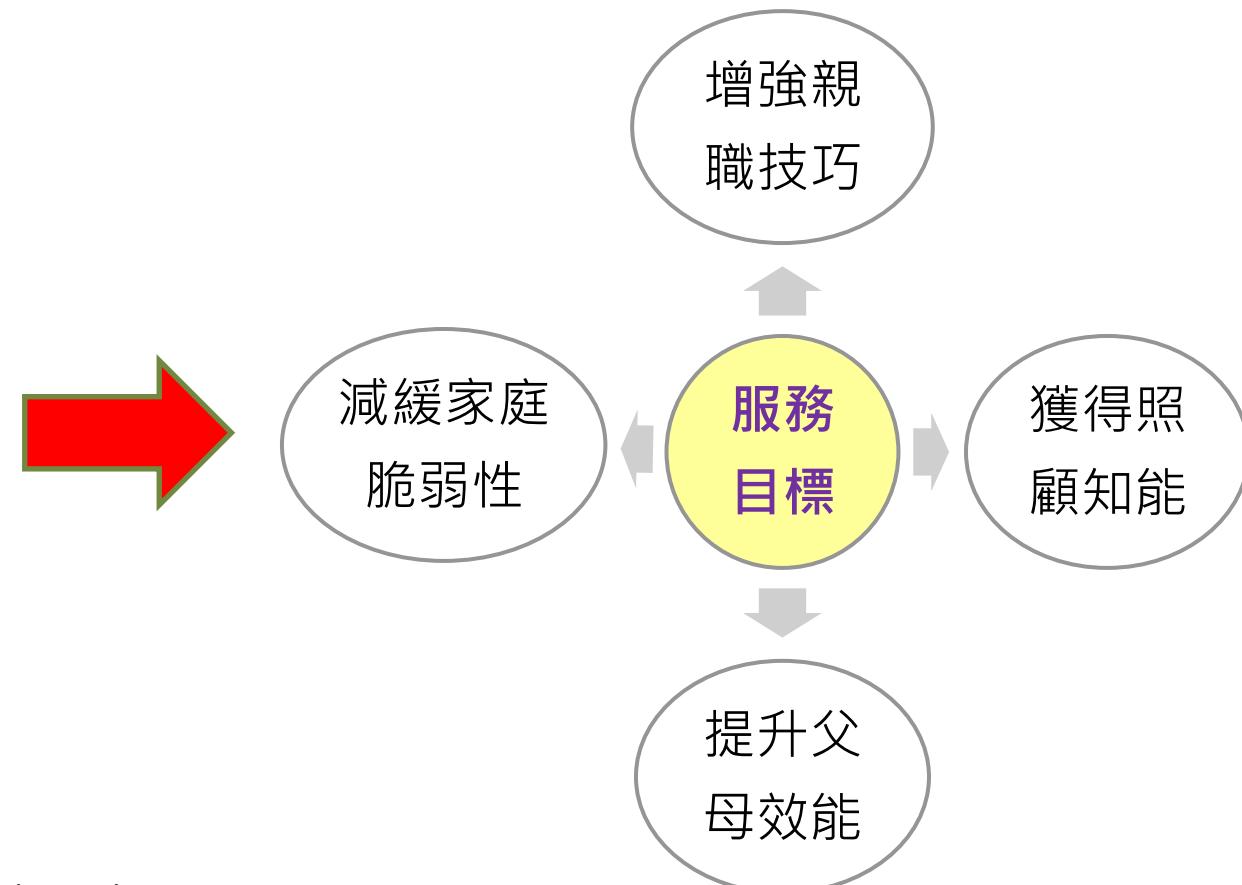
2.1 擴大育兒指導服務

分析兒少保護案件施虐因素發現
最高比例係因家長缺乏親職知能



角色功能與任務

強化社會安全網第二期計畫
108年起推動育兒指導服務



資料來源：105年衛生福利部有關兒少保護案件施虐者因素分析

2.2.1 擴大育兒指導服務

運用專業育兒指導員提供到宅指導

服務育有6歲以下兒童之家庭

- 1.脆弱家庭
- 2.身心障礙者家庭
- 3.新手父母家庭
- 4.未滿二十歲父或母
- 5.經社工評估有需求之家庭



➤ 擴大服務新手父母(新生兒)家庭

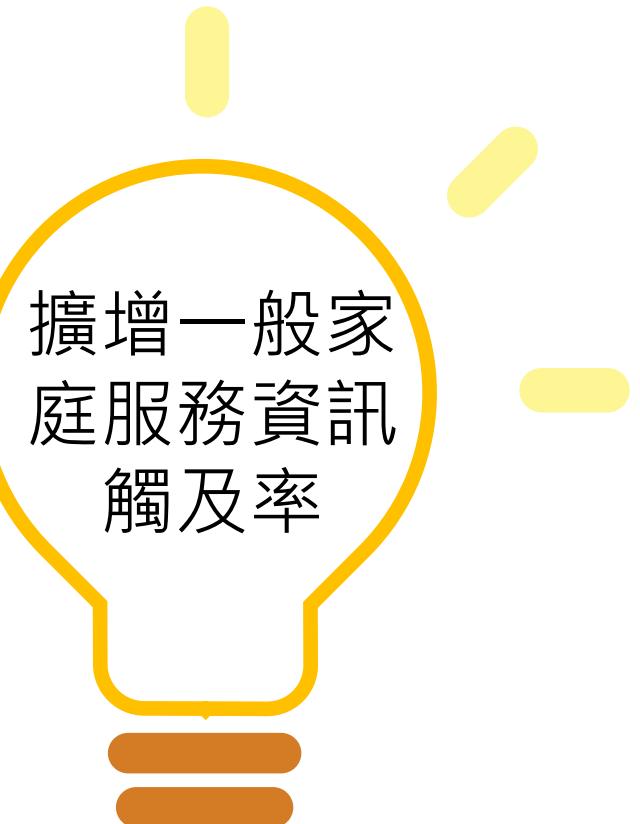
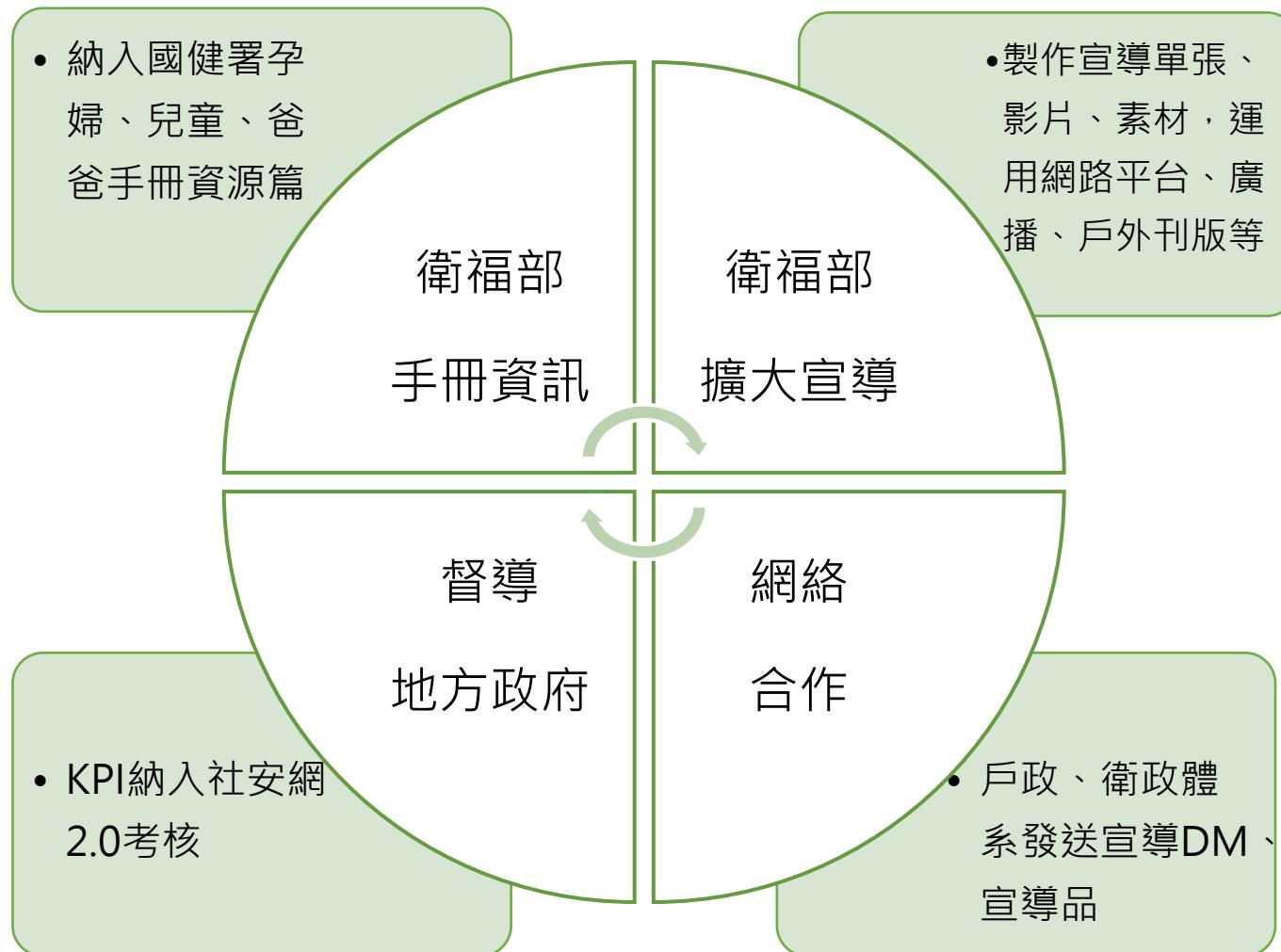
- 1.新手父母(新生兒)家庭至少提供1次服務
- 2.兒童未滿1歲前，視需求提供至多4次服務

➤ 服務延伸至懷孕7個月以上孕婦

孕婦關懷與產前準備

- 1.產檢較為密集階段，衛政單位提供衛教服務
- 2.孕婦產後有需求，轉介社政單位提供育兒指導

2.2.2 擴大育兒指導服務



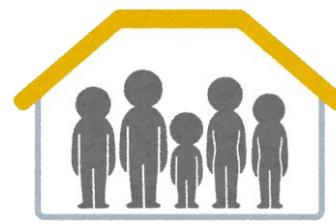
2.3 擴大育兒指導服務

2.0亮點及關鍵績效指標

關鍵績效指標					
指標項目	115年目標	116年目標	117年目標	118年目標	119年目標
新生兒家庭使用育兒指導服務比率	5%	10%	20%	35%	50%

2.4 擴大育兒指導服務

需跨單位或地方配合事項



社福轉介

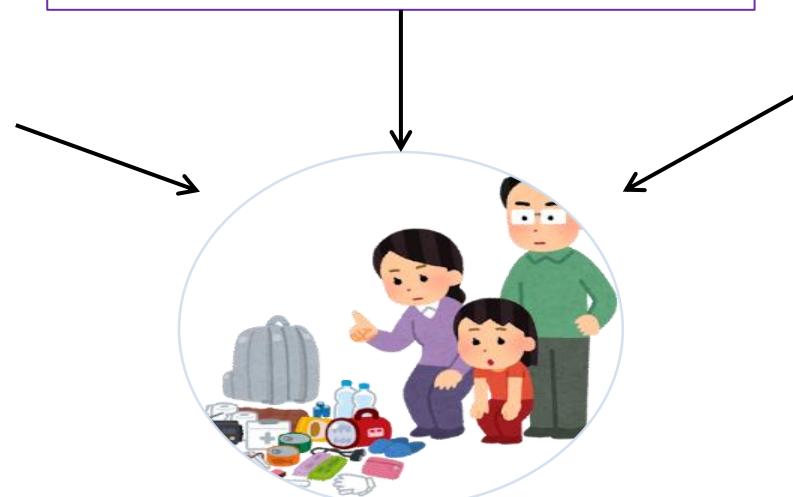
各網絡單位轉介特殊處境家庭

- 1.脆弱家庭
- 2.危機家庭
- 3.身心障礙者家庭
- 4.未滿二十歲父或母



申請

社家署
育兒津貼申請表加註欄位，提供家長申請育兒指導服務



醫療轉介

- 1.醫事司：幼兒專責醫師
- 2.國健署：生育健康、新生兒與嬰幼兒健康、周產期高風險孕產婦(兒)追蹤關懷

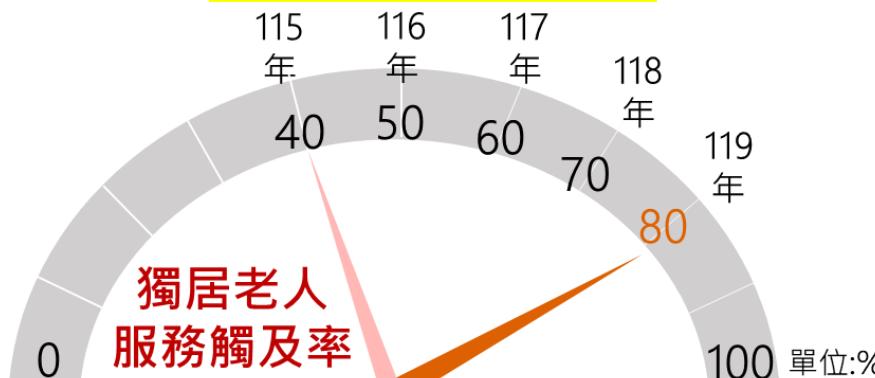
3.1 獨居老人服務

- 115年起將獨居老人納入社安網2.0服務對象

功能

- 拓展初級預防服務量能
- 健全社區基層支持網絡
- 強化社會安全&韌性

關鍵績效指標



計算方式：當年度獨居老人服務觸及人數/當年度獨居老人人數x100%

攜幼扶老

- 提升獨居老人服務觸及率

- 輔導/督導縣市全面訪查
- 跨部會合作與公私協力
- 發展數位平台

主動普查

- ✓ 與內政民政、戶政體系攜手合作
- ✓ 擴大政策宣導
- ✓ 至116年完成訪視70萬名獨老

公私協力

- ✓ 推動3大服務 關懷服務、餐飲服務、緊急救援服務

數位協作

- ✓ 擴大政策宣導
- ✓ 強化送餐關懷及落實應變機制
- ✓ 掌握全國獨居老人大數據
- ✓ 系統串接發掘潛在服務對象
- ✓ 發展智慧預警，落實關懷，提供緊急協助

重點工作與關鍵績效指標

3.2 獨居老人服務

需跨單位、地方配合事項

◆ 結合內政部民政體系訪查70萬名獨居老人

◆ 地方政府配合事項

- 掌握需求與服務概況
- 建置轄內服務對象資源
- 提升相關人力服務知能
- 成立跨局處調處機制
- 建立服務監督及管理機制

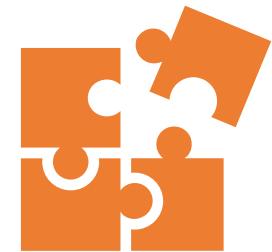
角色功能與任務

4.1 精進及擴充兒少安置資源

自111年起補助各地方政府布建兒少安置資源人力，至119年預計補助89人，



4.2 精進及擴充兒少安置資源



持續拓展家庭式安置資源

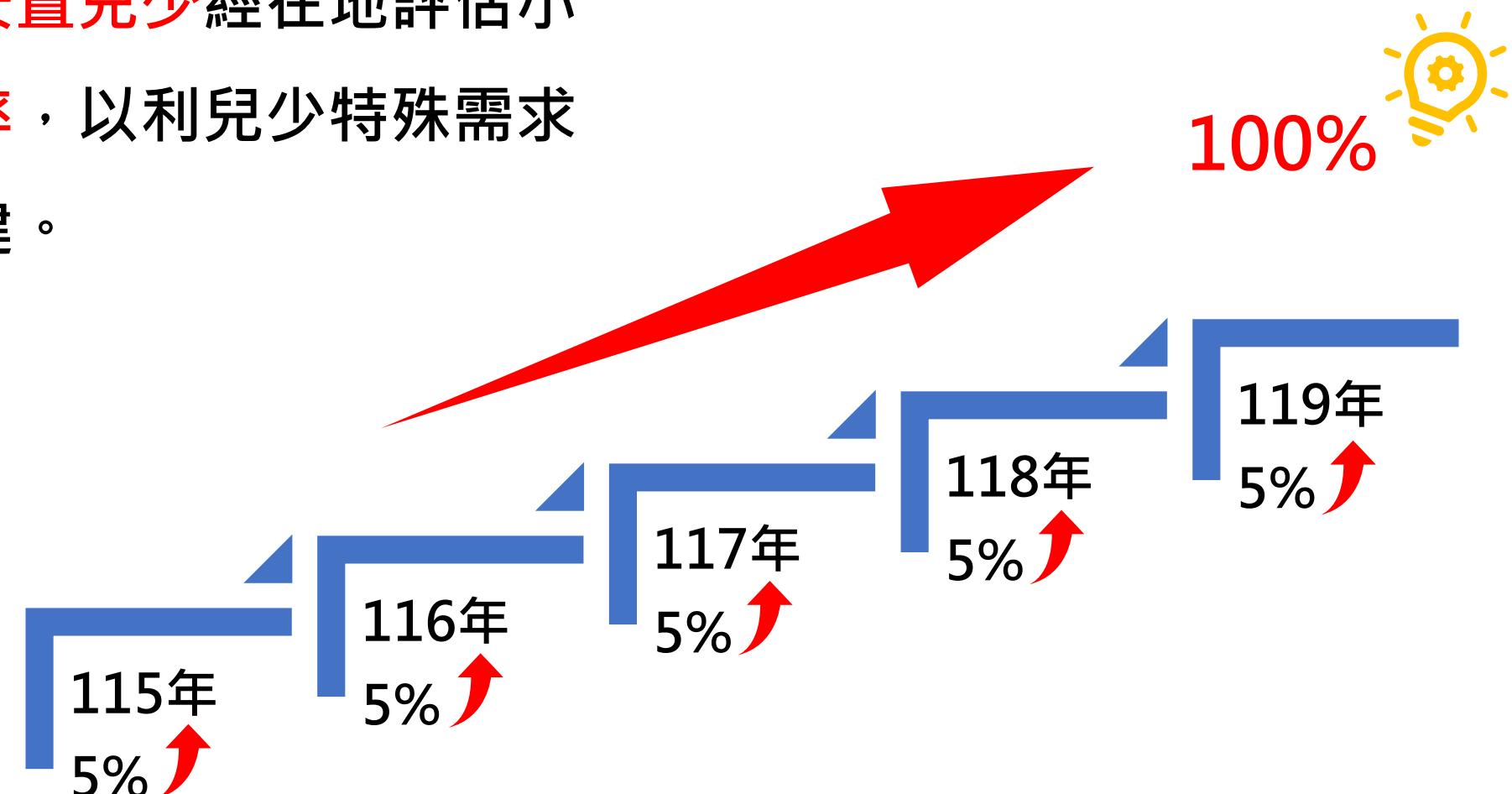
優化機構式安置資源
照顧專業

連結與整合跨網絡專業及資源

及早培養安置兒少自立生活能力

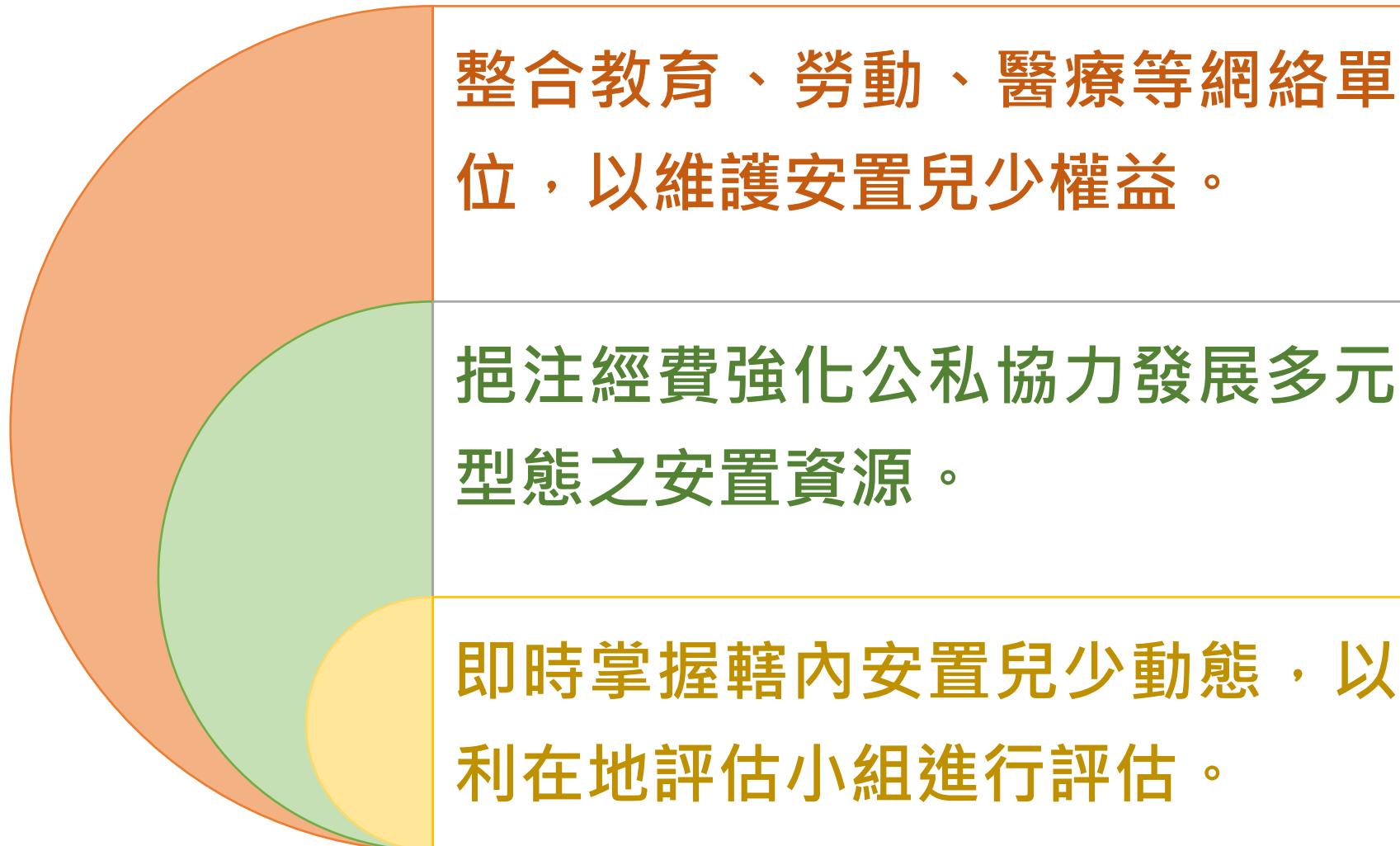
4.3 精進及擴充兒少安置資源

逐年增加轄內安置兒少經在地評估小組評估之涵蓋率，以利兒少特殊需求資源連結與布建。



4.4 精進及擴充兒少安置資源

需跨單位或地方配合事項



5.1 精神障礙者協作模式服務

角色功能與任務

◆ 背景說明：

為滿足精神障礙者於社區服務之需求，衛生福利部社會及家庭署參考國際精神障礙會所模式之夥伴關係、同儕關係、個別化等精神，建構本土化精神障礙者社區式服務模式-「**精神障礙者協作模式服務**」。

◆ 服務功能與任務：

由地方政府結合民間團體辦理本服務，

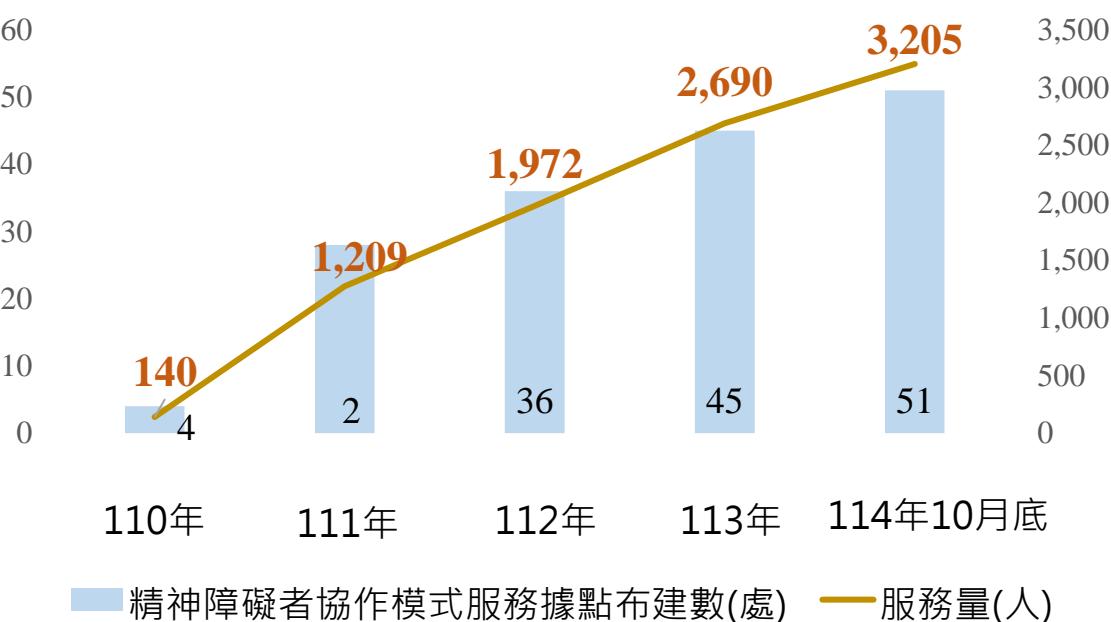
建立精神障礙者社會支持網絡，重建其自信與發揮其潛力，

使社區認識精神障礙者，並達到去污名化之目的。

◆ 社安網第二期計畫目標及執行概況：

1.預計至114年底開辦達49處服務據點(已達標)。

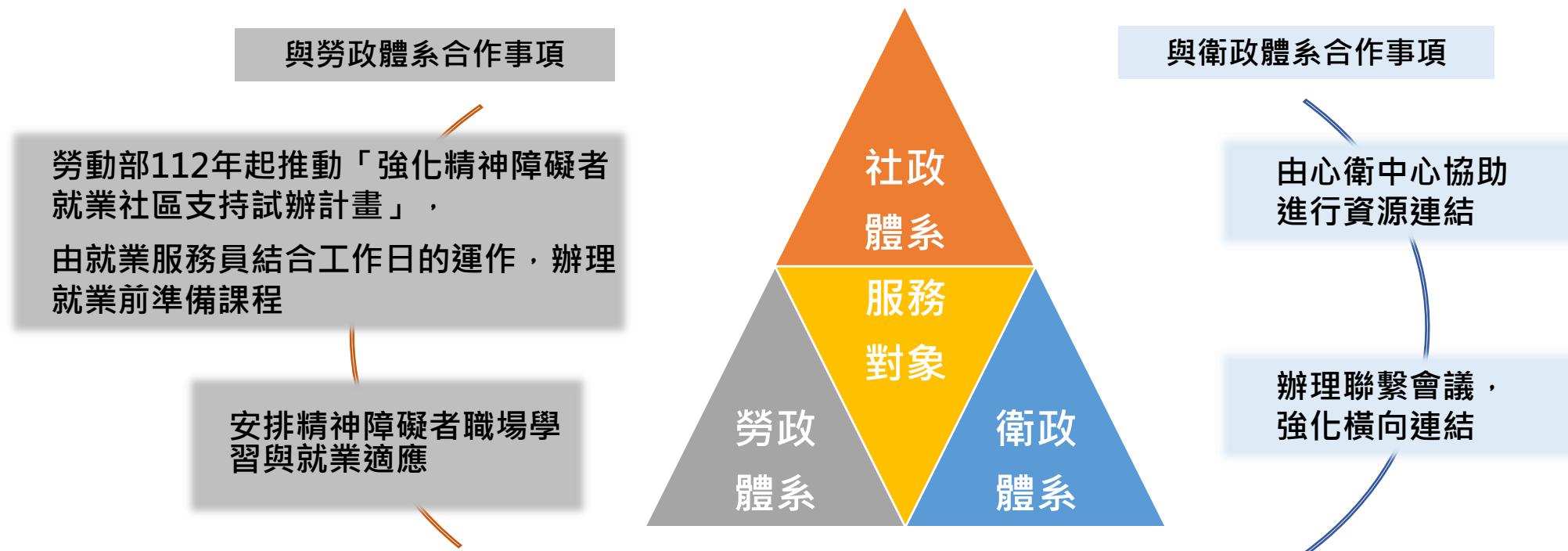
2.實際布建情形達51處，服務人數逐年成長，如右表。



5.2 精神障礙者協作模式服務

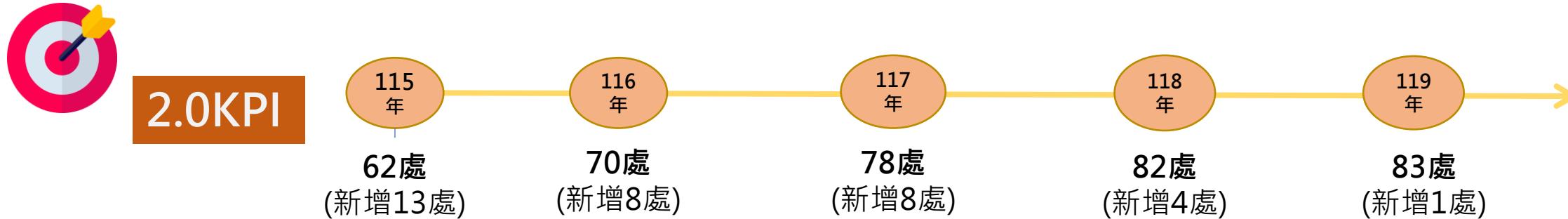
重點工作

- ◆ 持續布建精障協作模式服務據點，增加服務量能。
- ◆ 持續提升服務品質，辦理專業人員訓練。
- ◆ 積極與跨體系(勞、衛政)合作，協助有就業需求之精神障礙者連結資源、並與心衛中心橫向聯繫尋找潛在案源。



5.3 精神障礙者協作模式服務

2.0亮點關鍵績效指標



2.0亮點

1. 持續提升服務品質，輔導地方政府發展在地特色服務。
2. 支持服務據點參與國際訓練，促進國際交流，並與國際接軌。

5.4 精神障礙者協作模式服務

需跨單位、地方配合事項

請各地方政府

及早規劃布建事宜

(善用公有閒置空間、尋找有意願及符合資格之民團合作)，俾利達到每年布建目標

為落實社安網常態化，自115年度起，人事費及業務費皆**應依財力分級編列自籌經費辦理**。

每年邀集衛政、勞政、心理衛生中心與承辦單位至少召開一次**跨網絡會議**，以了解跨單位間資訊及解決實務執行困境。



6.1 落實社安網常態化

需跨單位、地方配合事項



- **政策溝通平台**
 - 定期每3個月召開1次
 - 邀集專家學者、內政部、教育部、勞動部、原民會、22縣市政府
 - 視情形就重大事件進行需跨部會、法制與政策面、整體服務機制進行檢討、調整
- **網絡單位參與矯正及檢察機關針對收容人受處分人及受保護管束人辦理之轉銜會議**
- 至少每6個月召開社安網府級會議
- 由秘書長以上層級主持
- 經費參照核定本納入預算
- 委託專業服務不中斷、納入後續擴充條款(115年考核指標)、落實**總包價法**(行政院社福推動委員會)

6.2 修正本部補助處理原則

需跨單位、地方配合事項

3 大修正重點

申請簡化

- 地方申請**整合性**計畫
- 整合性計畫申請應備文件：申請表、彙整表、檢核表
- 修正書表格式

撥款原則

- 第一期款：收到核定函後**10日**內向本部請款
- 第二期款：每年**7月15日前**
(需檢附納入預算證明)

新增經費管理

- 第8點第3款補助經費之運用與管理
- 第10點對受強社安網經費補助之民間單位訂定相關規範

請各地方政府務必於**114年12月31日前**函報115年整合性計畫予本部

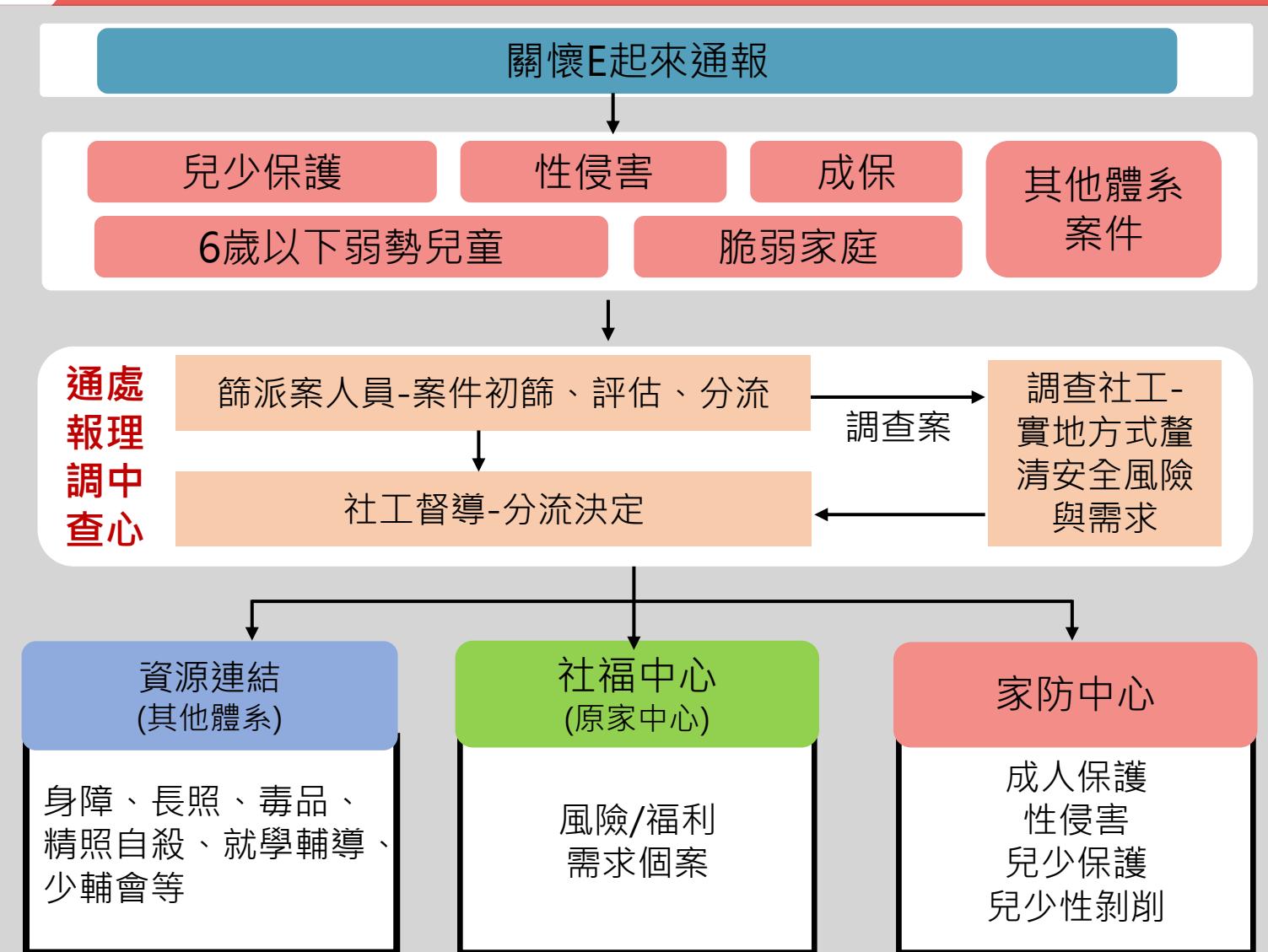
7. 保護性業務重點工作



- 2.1 優化社安網通報機制
- 2.2 建構數位性別暴力防治安全網
- 2.3 完善服務與轉銜

7.1.1 優化社安網通報機制

角色功能與任務



任務轉型

- 各地方政府於社安網第1期計畫已成立集中篩派案中心，為優化派案效能，轉型為「通報調查處理中心」。

強化功能

- 整合兒少事件通報表單，建立逕派案件指標，運用輔助人力進行案件評估與分派，降低社工負荷。
- 社工人力專責調查評估核心工作，並落實兒少案件實地訪查。
- 兒少保護家外案件由調查處理中心調查社工專責調查，釋放後端兒少保護社工調查人力，深化家庭處遇服務。

7.1.2 優化社安網通報機制

重點工作與時程規劃

115年1-6月

➤ 本部：

- 通報表、篩案評估表、調查報告
(受案評估表)整併與研修
- 兒少案件案件分流指引討論與確認
- 保護資訊系統優化

➤ 地方政府：

- 人員召募
- 先期訓練與辦公設備整備

115年7-12月

➤ 本部：辦理教育訓練，滾動修正表單與工作流程

➤ 地方政府：派員參訓

116年

➤ 正式啟動

7.2.1 建構數位性別暴力防治安全網

重點工作

• 精進性影像移除下架及案件處理機制



- ▶ 單一窗口受理民眾申訴違法性影像。
- ▶ 全年無休，早上9點至晚上10點受理電話及線上文字諮詢。
- ▶ 建置申訴案件管理系統提升案件處理效能。



兒少或性侵害案件性影像：24小時
妨害性隱私罪案件性影像：72小時

需地方政府積極配合事項

- 自行檢視確認平臺業者移除情形。
- 督導所屬同仁落實系統登打作業。
- 本部每半年將公開案件處理數據，並於網絡聯繫會議確認執行情形。

! 115年性影像案件移除率達83%

7.2.2 建構數位性別暴力防治安全網

重點工作

• 充實及完備性騷擾被害人服務資源

精進防治人力計畫

- ▶ 優化各直轄市、縣(市)政府相關人員處理性騷擾案件程序、法制知能、系統作業與布建、配置服務資源。
- ▶ 核定各直轄市、縣(市)政府數位性別暴力防治人力(含數位性別暴力防治人員及防治專員)共**71人**。

需地方政府積極配合事項

-  **性騷擾申訴案件即時審議率達90%**
- ▶ 接獲申訴案件調查報告後，應於**4個月**內於審議會審議完竣。
- ▶ 本部**每半年**於性騷擾防治業務聯繫會議列管辦理情形。
- ▶ 115年指標計算區間為**114年9月至115年8月**。

7.2.3 建構數位性別暴力防治安全網

重點工作

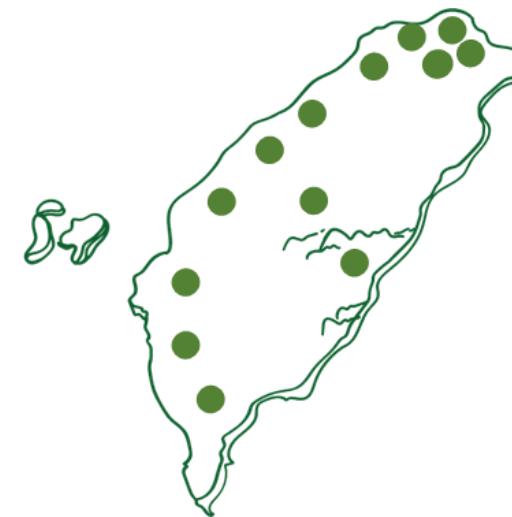
• 精進並充實性暴力被害人創傷復原服務資源

提升性創傷復原中心的可近性

- ◆ 114年全臺共布建13所，提供性暴力被害人創傷復原服務。
- ◆ 115年將持續擴展據點，最終目標為1縣市至少1據點。

需地方政府積極配合事項

- ◆ 將性創傷復原中心納入網絡合作單位，並轉介有相關需求的被害人。
- ◆ 連結轄內民間團體申請設置性創傷復原中心、於相關培力及聯繫會議納入性創傷復原中心參與。



7.3.1 完善服務與轉銜

(強化多元被害人服務方案，提升保護服務量能)

以家庭為中心之整合性服務方案

◆針對中低風險親密關係暴力被害人，於一處提供被害人支持、目睹兒少、居住、就業、經濟、家庭處遇等多元服務，以滿足被害人及其子女之需求。

- KPI：親密關係暴力案件深化服務涵蓋率
- 資料來源：保護資訊系統
- 指標定義：
 - A：親密關係暴力開案案件中，被害人有庇護、就業、家庭關係處理、子女問題處理或經濟扶助需求之件數。
 - B：A群體中，開案後提供庇護、就業、家庭關係處理、子女問題處理或經濟扶助之件數
 - 開案案件：115年通報且於115年10月31日前開案之案件。
- 計算方式： $C = A / B \times 100\%$
- 評分基準：

基準	評分
$C \geq 60\%$	3分
$50\% \leq C < 60\%$	$C / 60\% \times 3$ 分
$C < 50\%$	$C / 50\% \times 2.5$ 分

7.3.2 完善服務與轉銜(強化多元被害人服務方案，提升保護服務量能)

兒少家庭關懷訪視服務方案

- 針對未明顯符合保護、脆弱但可能有服務需求，地方政府結合當地資源、人力，進行家庭關懷訪視。

多元親職教育服務方案

- 針對育有6歲以下兒童之兒少保護家庭，提供密集性到宅訪視服務引導家長與兒少正向教養與互動經驗。
- 另針對單純管教、兒少未受嚴重傷害案件，透過提供多元親職教育服務資源，協助家長學習正向親職教育模式。

家庭處遇充權服務方案

- 回應兒少保護家庭多元需求，依據個別家庭狀況，挹注所需之居家硬體設施、照顧、教育等經費，支持家庭、強化家庭教養照顧功能

兒少保護親屬安置量能提升計畫

- 強化充實親屬安置服務資源，補助地方政府連結民間團體協助安置兒少尋親、媒合，及提供親屬家庭相關支持資源與服務。

兒少保護區域醫療整合中心

- 提供兒虐案件傷勢研判、身心復原服務，辦理相關兒保醫療教育訓練等。

KPI：兒少保護家庭處遇服務涵蓋率

1.兒少保護家庭處遇服務涵蓋率

2.資料來源：保護資訊系統

3.考核指標： $C = 94\%$

5.評分基準

基準	評分
$C > 94\%$	3分
$C \leq 94\%$	$C/94\% \times 3$ 分

4.指標定義：

A：親職教育執行情形

B：家內開案案件數

計算方式： $C = A / B \times 100\%$

提醒地方政府：指標係計算當年度1類開案案件親職教育執行率，地方政府可於「保護資訊系統/社安網分析/社安網通報清冊/家內案件親職教育執行情形清冊」查詢轄內案件親職教育執行情形，相關抓取欄位亦已列於清冊中，另考量部分家內案件，如：造成傷害者非照顧者，且照顧者已提供適切保護等不適用SDM案件，亦無須提供親職教育，爰該些案件不納入計算範圍。

任務

8.1 布建心衛

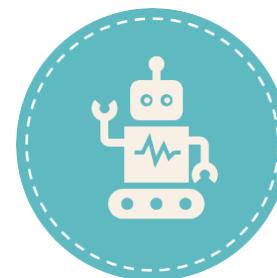
擴大心理衛生服務工作，強化初級預防、早期介入與處遇服務



增加心理衛生
資源可近性



強化高風險
精神個案管理



減少服務
銜接斷點



充實心理衛生
專業人力

任務包含：心理健康促進、自殺防治、精神疾病防治、緊急精神醫療處置、成癮防治、家庭暴力及性侵害加害人處遇、司法精神醫療等精神衛生核心領域。

8.2 布建心衛

重點工作

策略

普資源

- 提升心理健康可近性
- 落實三級預防策略

擴服務

- 推動前端預防工作
- 強化高風險個案管理

增效能

- 運用科技強化資訊照護效能
- 強化網絡連結，服務無縫銜接

留人才

- 合理調整薪資待遇與風險工作費
- 提供友善工作環境

普及心衛中心

1. 擴增心衛中心至101處
2. 彈性配置心衛中心人力
3. 因應案量成長，增加各類心理專業人力至3,882人

建立連續服務網絡

1. 建立資訊系統風險預警功能
2. 推動高風險個案管理
3. 加強疑似精神病人通報並及早介入
4. 優化精神病人追蹤關懷及擴大社區支持

調整服務模式

1. 優化加害人處遇個案管理資訊系統
2. 推動風險降階服務模式
3. 導入/科技設備，以AI輔助安全維護工作
4. 強化矯正、觀護與衛生醫療體系合作

促進永續發展

1. 調整心理衛生中心醫事人員進用門檻
2. 檢討訪視人員風險加給
3. 提供安全及適宜辦公環境
4. 加強訪視人員人身安全維護

配套

8.3 布建心衛

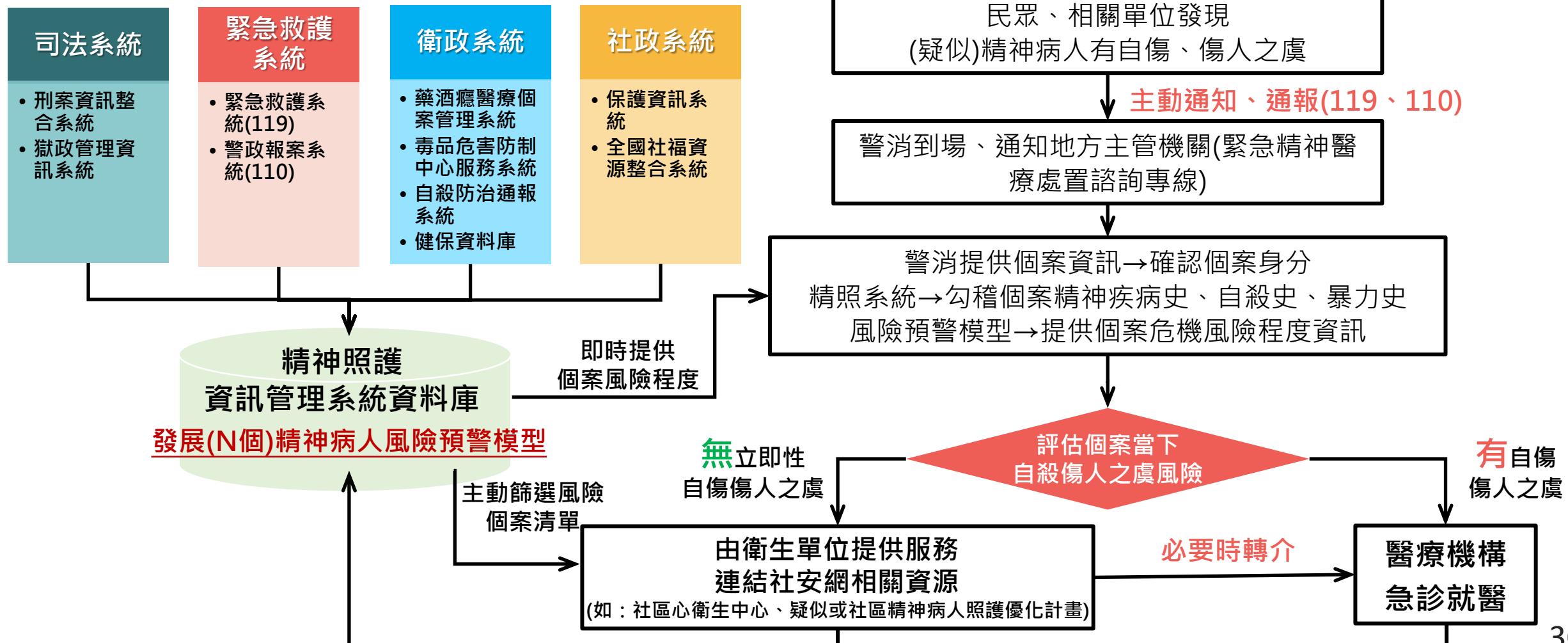
人力需求

類別	社安網2.0分年補助人數 (人)				案量負荷比	
	114年10月 實際進用	114年 核定數 A	119年 核定數 B	差值 B-A	113年底 (實際值)	119年 (目標數)
社區心理衛生中心專業人力	474	745 1中心：11人	707 1中心：7人	-38	-	-
精神疾病與自殺防治合併多重議題 個案社工人力 (心衛社工)	315	420	419	-1	26	25
精神疾病關懷訪視專業人力 (社關)	715	940	1,081	+141	44	30
自殺防治關懷訪視專業人力 (自關)	263	348	565	+217	70	30
加害人處遇個案管理社工人力	140	167	198	+31	62	50
藥癮個案管理專業人力	710	826	912	+86	36	30
合計	2,617	3,446	3,882	+436	-	-

8.4 布建心衛

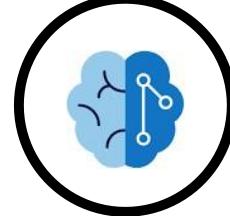
科技導入提升服務效能

建置精神病人風險預警模型及強化危機處理機制



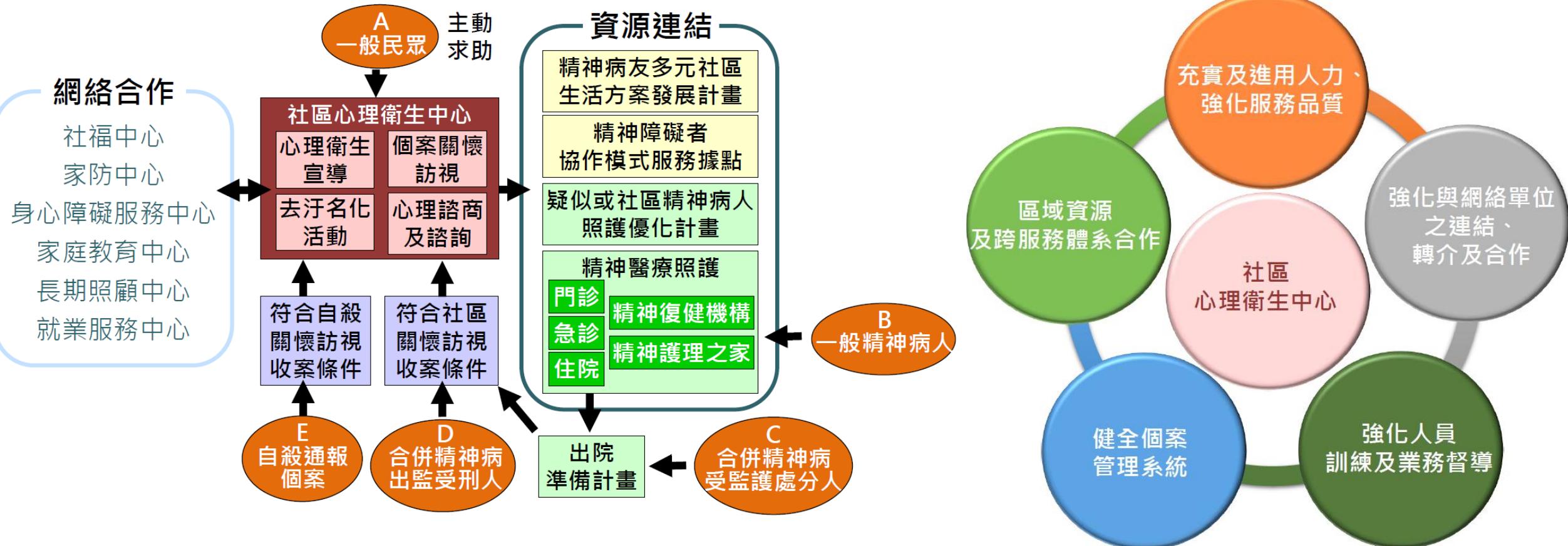
8.5 布建心衛

關鍵績效指標

績效指標	各年度目標值				
	115年	116年	117年	118年	119年
 心衛中心 設置數	設置 81處	設置 90處	設置 99處	設置 100處	設置 101處
 心衛中心 服務滿意度	各中心均達 80%	各中心均達 80%	各中心均達 85%	各中心均達 85%	各中心均達 90%
 於受監護處分個案之轉銜 會議後1個月內完成「精 神疾病合併保護性議題個 案初次評估表」比率	70%	75%	80%	85%	90%
 藥癮個案管理 服務涵蓋率	100%	100%	100%	100%	100%

8.6 布建心衛

需跨單位或地方配合事項



角色功能與任務

9. 工作主軸



- 01 規劃與推動多元脫貧服務**
- 02 整合公私資源、社政與勞政合作**
- 03 社工專業人力進用久任**

9.1 發展多元脫貧服務

重點工作

提升脫貧社工專業能力

1. 擴增脫貧社工及督導人力，推動專業培訓與督導。
2. 導入「家庭為中心」與「財務社會工作」模式，協助家庭訂定自立脫貧計畫。

擴大兒少教育帳戶參與率

1. 鼓勵低收、中低收家庭為兒少開立**教育發展帳戶**並定期儲蓄。
2. 社工追蹤輔導未定期存款家庭，面訪率達50%以上，培育人力與社會資本。

社勞聯合促進就業

1. 建立社政與勞政合作機制，共同提供就業輔導。
2. 排除托育照顧等就業障礙，結合就業促進措施，穩定家庭收入。

擴充多元實物給付

1. 補助實物給付人力、擴充**實物銀行據點**、整合公私物資資源，提高物資調度效率。
2. 運用食物券、待用餐等多元給付，深入社區主動發掘脆弱家庭。

強化急難紓困機制

1. 強化**社安網**跨領域單位轉介，透過社工評估核予補助。
2. 持續優化急難紓困申請作業，照顧有急難需求民眾。

9.2 社工專業久

重點工作

社工專業人力進用久任 三主軸

專業培育

- 擴大進用助理
- 強化社工專業培育與實務連結
- 層級式教育訓練

福利待遇

- 再調升公部門社工薪點
- 再調升民間社工年資加給
- 鼓勵資深社工晉階

多元支持

- 強化督導支持
- 保障執業安全
- 跨網絡合作支持

策略

強化學用合一
精進專業知能

1. 擴大助理進用場域與資格
2. 鼓勵地方政府與學校合作，
(簽訂合作意向書、資深督導兼任講師等)
3. 精進層級式教育訓練

提升福利待遇

1. 再調升補助地方政府社工薪點
2. 再調升補助民間單位社工年資晉階加給最高10階
3. 關鍵績效指標(KPI)納入專業久任，鼓勵地方政府晉階資深社工，推動多元留才措施

配套

深化多元支持機制

1. 放寬社工督導需求計算基準
2. 持續完善社工督導制度
3. 持續補助服務中心保全
4. 多元專業人力(如心理師、護理師、職能治療師)共同合作

9.3 績效指標與專業久任措施

關鍵績效指標

關鍵績效

兒少教育發展帳戶存款率

當年度兒少教育發展帳戶開戶人實際存款人數 ÷
當年度兒少教育發展帳戶開戶人數 × 100%

115



86.5%

116



87%

117



87.5%

118



88%

119



89%

關鍵績效

社勞政聯合服務涵蓋率



當年度社勞政聯合服務人數 ÷
低收入及中低收入戶有工作能力未就業人數之占比

考核項目新增：專業久任措施

新增專業人力退出率及專業久任措施
雙指標，同時衡量人力穩定度與制度
建置成效