

推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫

內政部 95.7.24 台內童 0950840290-1 號訂頒

內政部 95.10.30 內授童 0950840312 號修訂

內政部 96.11.7 內授童 0960840136 號修訂

- 一、計畫緣起：國內兒童虐待、家庭暴力及性侵害事件的發生，在過去 10 年以來有顯著的增加，除了數量上的增加，此類案件在問題的複雜性和嚴重性亦有日漸惡化的現象，近 2 年來，更有許多攜子自殺的案例，探究此類案件發生原因，多數伴隨著父母失業、疏忽、吸毒、酗酒、離婚等危機事件，父母不勝壓力負荷，轉向子女施暴發洩，無辜的孩子變成父母的出氣筒，傷害之深，令人痛心，也引起政府及民間高度關切，而此等案件幾乎均非 113 兒保通報案件，有鑑於此，政府亟需於原來兒童虐待及家庭暴力事件處遇流程和服務內涵之外，擴大篩檢體制，以及早發現或篩檢具有高風險家庭之虞的個案，主動和提前介入此等家庭及個案，有效評量其潛在的問題與需求，並提供以兒童為中心，家庭為對象之預防性、輔導性及支持性等服務。
- 二、實施目的：及早篩選發現遭遇困難或有需求之高風險家庭，轉介社政單位主動提供預防性服務方案，以預防兒童少年虐待、家庭暴力及性侵害事件發生。
- 三、本計畫所稱高風險家庭係指該家庭因為主要照顧者遭逢變故或家庭功能不全而有可能會導致家庭內之兒童少年未獲適當照顧者。
- 四、策劃單位：內政部兒童局（以下簡稱本局）。
- 五、主辦單位：直轄市、縣市政府。（以下簡稱地方政府）。
- 六、承辦單位：經地方政府規劃承辦之機構或團體。
- 七、服務對象：
 - （一）經教育、衛生、民政、勞政、警政、社政等相關單位依高風險家庭評估表（如附表一）篩選轉介之高風險家庭及兒童少年。
 - （二）經相關團體或民眾通報轉介之高風險家庭及兒童少年。
- 八、服務內容
 - （一）專業人員關懷訪視，以個案管理員角色模式，為個案家庭做需求評估、尋求資源、安排轉介、督導服務、追蹤評估等，提供支持性、補充性服務，增權家庭建立完整家庭功能服務。
 - （二）結合保母支持系統幼托園所提供幼兒臨托及喘息服務。
 - （三）運用社區志工，推動認輔制度，協助兒童少年課業輔導，或轉介參加國中小學學童課後照顧服務。
 - （四）辦理親職教育活動及增強父母或照顧者親職知能之服務。
 - （五）針對精神病、酒藥癮家庭，轉介衛生局提供醫療及戒治資源。
 - （六）針對須就業輔導家庭，轉介就業服務單位，提供職業訓練及就業輔導資源。
 - （七）結合民間社會福利資源協助案主改善困境。
 - （八）輔導進入社會救助系統、中低收入兒童少年生活補助、弱勢家庭兒童及

少年緊急生活扶助、托育補助及早期療育。

(九) 辦理高風險家庭宣導及教育訓練，強化高風險家庭篩檢轉介機能，擴大轉介來源。

(十) 其他依個案狀況予以適當之輔導處遇。

九、權責分工：

(一) 策劃單位（本局）：

1. 本計畫之研訂修正。
2. 規劃高風險家庭資訊作業系統。
3. 研訂高風險家庭評估指標及高風險家庭篩檢轉介處遇流程（如附表二）。
4. 協助安排承辦單位相關人員在職訓練。
5. 督導地方政府推動本計畫。
6. 補助承辦單位相關經費。
7. 其他有關全國一致性之作業。

(二) 主辦單位（地方政府）：

1. 洽定本計畫之承辦單位。
2. 審核承辦單位研提之計畫。
3. 審查承辦單位相關經費及其核銷作業。
4. 依據高風險家庭開案指標、個案分級分類處遇指標及結案指標建議參考表（如附表三），督導承辦單位落實執行本計畫，包括以下事項，(1) 案量是否足夠(2) 服務間隔及次數是否合適(3) 個案紀錄是否詳實(4) 服務重點是否符合個案需要。
5. 承辦單位異動時，輔導移轉服務對象名冊與檔案資料。
6. 安排承辦單位相關人員在職訓練及引介連結公私部門資源，俾便承辦單位順利運用輔導案家。
7. 定期邀集相關行政單位與承辦單位召開聯繫會報。
8. 依高風險家庭篩檢轉介處遇流程與承辦單位劃定責任分工
9. 督導與考核承辦單位執行狀況並研訂承辦單位退出機制。
10. 建立高風險家庭個案回覆機制。
11. 其他有關地方政府一致性之作業。

(三) 承辦單位：

1. 應於地方政府轄區內設有辦公室。但經地方政府同意者不在此限。
2. 接受社會局（處）轉介個案不得無故拒絕，接案後應於10個上班日內進行初訪並於1個月內向社會局（處）回覆評估結果。
3. 依本計畫內容提供相關服務，並應將個案資料建置於高風險家庭個案管理資訊系統。
4. 運用案家成員優點增進案家權能協助案家脫離困境。
5. 依據個案狀況，安排訪視之密度，並輔以電話關懷，協助案家，並做成紀錄備查。

6. 招募志工共同協助高風險家庭。
7. 不得向服務對象收費及要求捐款。
8. 辦理宣導，廣邀社區民眾共同關懷高風險家庭。
9. 接受補助購置之器材設備應列冊管理並納入移交。
10. 接受本局及地方政府之督導與訪評。
11. 其他有關承辦單位一致性之作業。

十、專業人力：

- (一) 承辦單位應配置公立或立案之私立專科以上學校社會工作科、系、組、所畢業，領有畢業證書者，或非本相關科系需具有社工經歷 2 年以上，並修有相關學分課程（符合具可考社會工作師資格標準）職司本項服務之規劃與執行。
- (二) 承辦單位於 95 年以前聘用之心理輔導科系專業人員得繼續聘用，不受前項之限制。

十一、本局補助經費之項目及基準，另依年度預算編列情形逐年訂定公布之。

十二、承辦單位未依本計畫執行，經主辦單位限期改善仍未改善者，主辦單位得停止其承辦業務，並追繳其已撥發未執行之補助經費及相關設備。

十三、本計畫奉部長核定後實施。

附表一 高風險家庭評估表

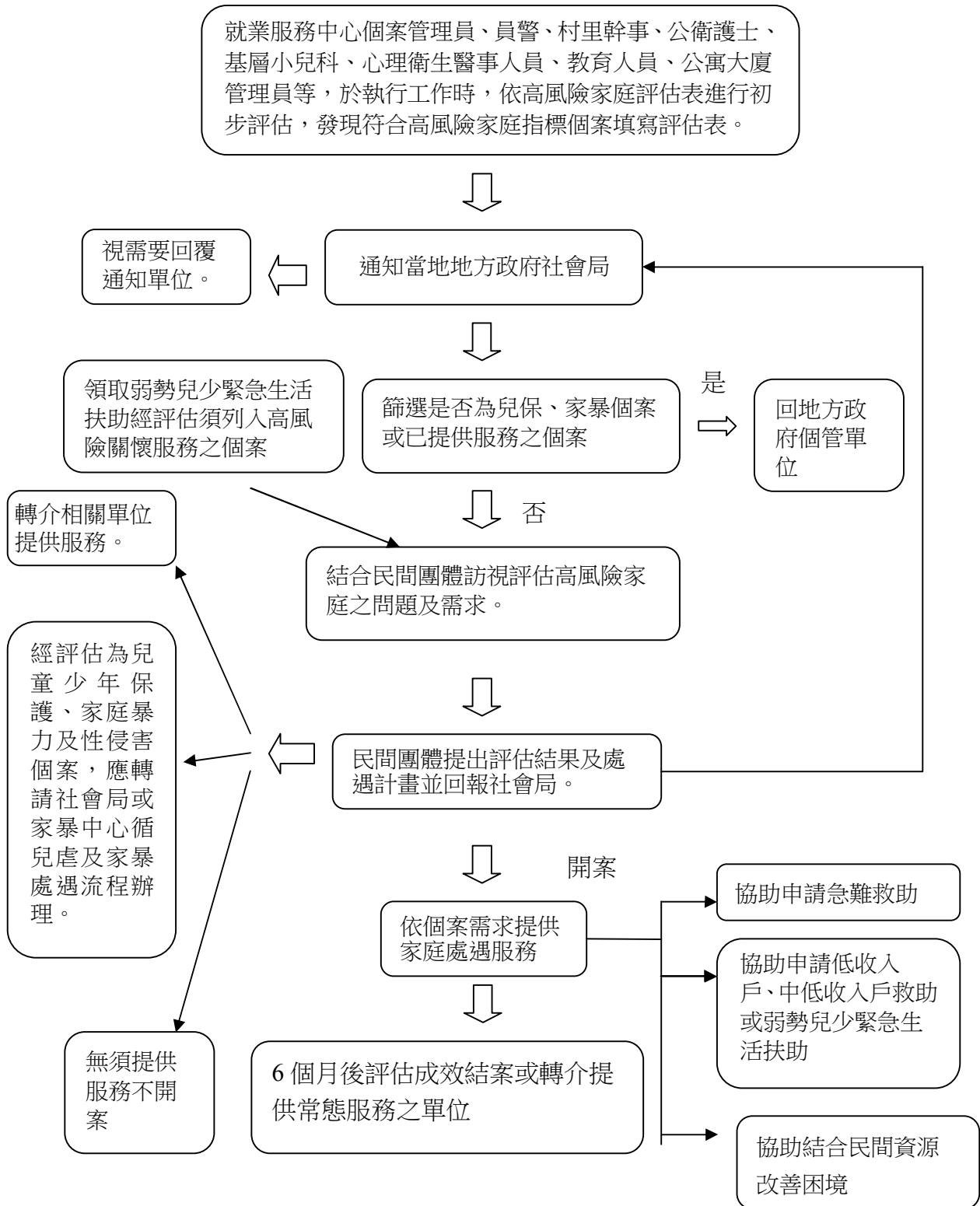
壹、 被評估者基 本資料	主要照顧者姓名：		聯絡電話：	
	身分證字號：		出生年月日：	
	聯絡地址：縣（市）鄉（鎮、市、區）村（里）鄰 路 段 巷 弄 號 之 樓			
	家中未滿6歲兒童__人，姓名： 6-12歲兒童__人，姓名： 12-18歲少年__人姓名： 與主要照顧者關係：		就讀幼托園所： 就讀學校： 就讀學校：	
貳、 高風險家庭 評估內容	☐ 有 ☐ 無	一、家庭成員關係紊亂或家庭衝突：如家中成人時常劇烈爭吵、無婚姻關係帶 年幼子女與人同居、頻換同居人，或同居人有從事特種行業、藥酒癮、精 神疾病、犯罪前科等。		
	☐ 有 ☐ 無	二、家中兒童少年父母或主要照顧者從事特種行業或罹患精神疾病、酒癮藥癮 並未就醫或未持續就醫。		
	☐ 有 ☐ 無	三、家中成員曾有自殺傾向或自殺紀錄者，使兒童少年未獲適當照顧。		
	☐ 有 ☐ 無	四、因貧困、單親、隔代教養、父母未婚或未成年生子等其他不利因素，使兒 童少年未獲適當照顧。		
	☐ 有 ☐ 無	五、非自願性失業或重複失業者：負擔家計者遭裁員、資遣、強迫退休、 <u>負債</u> (<u>積欠卡債</u>)等，使兒童少年未獲適當照顧。		
	☐ 有 ☐ 無	六、負擔家計者死亡、出走、重病、入獄服刑等，使兒童少年未獲適當照顧。		
		七、其他_____		
參、 已獲得資源 協助內容	☐ 有 ☐ 無	一、轉介單位已提供服務，說明：_____。		
	☐ 有 ☐ 無	二、已接受政府社會福利資源或服務，說明：_____。		
	☐ 有 ☐ 無	三、已接受民間社會福利資源或服務，說明：_____。		
	☐ 有 ☐ 無	四、有親屬朋友支持，並獲得協助，說明：_____。		
	☐	五、不知道。		
肆、 案情 簡述				
伍、 說明	一、本表提供就業服務中心個案管理員、員警、村里幹事、公衛護士、基層小兒科、心理衛 生醫事人員、教育人員等，於執行工作時，依本表評估內容，發現其中一項者，通知社 政單位提供服務，藉以預防兒童少年受虐及家庭暴力事件發生。 二、如發現個案為疑似兒童保護、家庭暴力及性侵害個案，應逕行以113婦幼保護專線通報， 循兒虐及家暴處遇流程辦理；中輟生個案請通報中輟生通報及復學系統；自殺傾向及自 殺個案並請通報當地衛生局。 三、社政單位接獲轉介時，應對評估人身分予以保密。			
評估單位：		評估人：	聯絡電話：	傳真電話：
☐ 需要回覆處理情形， ☐ 以電話回覆：_____		☐ 以傳真回覆：_____		
☐ 不需要回覆處理情形		年 月 日		

.....請回傳評估單位.....

處理情形：			
☐ 開案處理。			
☐ 轉介其他單位，受理轉介單位：			
☐ 無需提供服務，原因：			
受通知單位：		承辦人：	
		聯絡電話：	
		年 月 日	

附表二

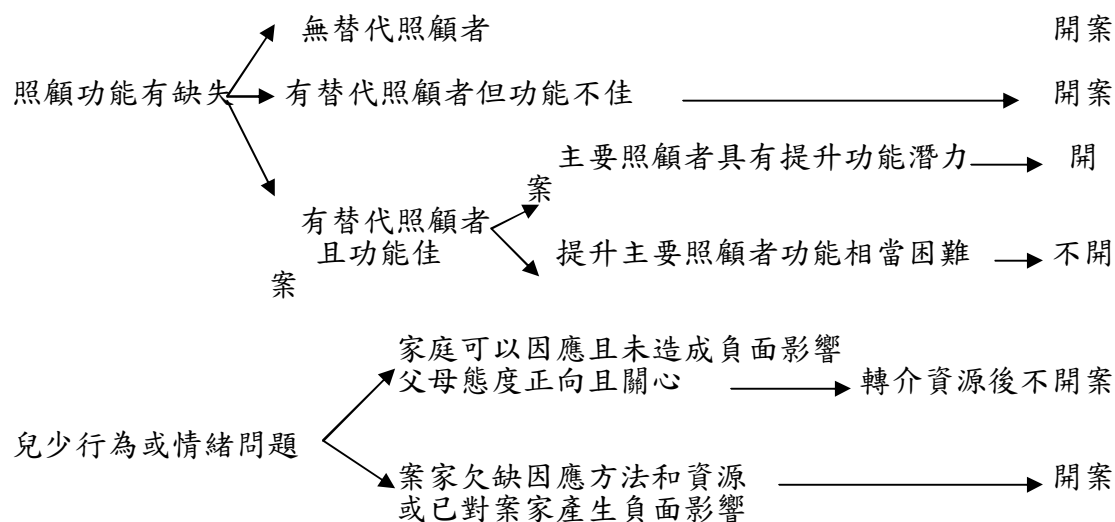
高風險家庭篩檢通知處遇流程



附表三 高風險家庭開案指標、個案分級分類處遇指標及結案指標建議參考表

一、建議之開案指標

不開案之狀況： 1. 兒保個案 2. 單純經濟個案 3. 已接受社福單位協助且可滿足案家需求之個案 4. 主要照顧者功能有欠缺，有替代照顧者且照顧功能佳，且提升主要照顧者功能有困難 5. 兒少有行為或情緒問題，但家庭可以因應且未對家庭造成負面影響，且父母對兒少之態度正向且表達關心
開案之狀況： 1. 主要照顧者功能有欠缺，有替代照顧者但是功能不佳 2. 主要照顧者功能有欠缺，有替代照顧者且照顧功能佳，主要照顧者具有提升功能潛力 3. 兒少有行為或情緒問題，家庭欠缺因應方法和技巧 4. 兒少有行為或情緒問題，且已對家庭造成負面影響



二、個案分級分類處遇指標表

類 屬	次 類 屬	屬 性
一・危機分類 指標內涵	高危機指標	1. 被通報兒童年齡六歲以下，且案家提供照顧之週邊支持系統薄弱者
		2. 有兒虐或家暴之虞
		3. 家庭成員中有急性自殺意圖者
		4. 主要照顧者或兒童有重大身心障礙或疾病且狀況很不穩定，有自傷或傷人之虞，或嚴重影響日常生活食衣住行育醫等照顧功能者
		5. 家庭成員關係衝突嚴重，或有離家出走之念頭者等，可能威脅兒少日常生活照顧者
		6. 依兒少因素、家庭及照顧者功能與社區支持網絡、及問題危機程度，綜合研判具有許多問題且其中有較大嚴重性者
	中危機指標	1. 兒童年齡六歲到十二歲，主要照顧者無力或頻於疏忽教養，使兒童正常身心發展有被剝奪之虞，或產生負面情緒行為者
		2. 照顧者因長期失業或低度就業能力致資源不足，且未積極改善不良經濟狀況，但有意願照顧兒童
		3. 因隔代教養或親職不佳之代溝，產生兒童情緒行為問題
		4. 兒少瀕臨中輟且家庭無力照顧或改善者
		5. 依兒少因素、家庭及照顧者功能與社區支持網絡、及問題危機程度，綜合研判其可能持續蘊量或累積為高危機之情況者
	低危機指標	1. 少年年齡十二歲到十八歲，且本身社會心理調適不良和家庭照顧功能不足者
		2. 隔代教養或親職不佳產生兒少心理調適問題，但兒童仍可獲得照顧
		3. 兒少瀕臨中輟且家庭照顧功能低，但可協助改善者
		4. 依兒少因素、家庭及照顧者功能與社區支持網絡、及問題危機程度，綜合研判可雖不致持續蘊量或累積為高危機之情況，但卻可協助完成具體改善成果者
二・分類處遇的做法和內涵	(一) 處遇方式	1. 訪視 (1)開案訪視與瞭解案家狀況 (2)危機事件的緊急處理 (3)定期外展處遇的工作方式
		2. 電訪

		(1)輔助開案訪視與瞭解案家狀況 (2)輔助危機事件的緊急處理 (3)低危機個案的處理 (4)資源連結的處理
	(二)處遇時間及頻率	A・連繫、初訪、或接觸 1. 接案當天立即著手連繫以瞭解案情或處理(如與通報單位連繫等) (1)案主為六歲以下兒童，且有人身安全之虞者 2. 接案後一週內完成初訪或接觸案家 (1) 高危機個案 3. 接案後兩週內完成初訪或接觸案家 (1) 中低危機個案 B・定期性處遇的家訪或電訪 (1)高危機個案每週至少家訪一次和電訪一次 (2)中危機個案每兩週至少家訪一次和每週電訪一次 (3)低危機個案每月至少家訪一次和每兩週至少電訪一次 C・結案前處遇的家訪或電訪 (1)個案每月至少家訪一次和電訪兩次 D・不定期緊急或密集處理 (1)處遇內容及頻率乃隨案家狀況的緊急或迫切程度而定 E. 結案後追蹤處遇 (1)結案後半年內與個案或轉介後續追蹤處遇單位連繫每兩個月至少一次
	(三)處遇內容	1. 情緒支持或關懷 2. 行為改變 3. 資源連結 4. 兒童團體 5. 親職教育 6. 就業輔導
	(四)處遇問題	1. 基本生活需求匱乏或經濟問題 2. 自殺 3. 非兒虐但有生命安全顧慮 4. 家人關係衝突 5. 外在支持系統薄弱 6. 行為偏差或迷戀網咖 7. 醫療問題
	(五)處遇目標	1. 改善家人關係，增進家庭功能 2. 連結社會資源，強化外在支持系統

		3. 改善兒童行為偏差或不當生活習慣 4. 教導兒童學會求助和自我保護的能力
	(六) 處遇重點或取向	1. 轉介和預防 2. 按各種風險問題可能導致的高中低度危機，訂定先後處理順序 3. 取得學校和家庭配合，協助改變兒童偏差行為或不良生活習慣 4. 低危機重點在資源連結，中危機重點在增進家庭功能，和高危機重點在干預和輔導
	(七) 處遇權宜措施	1. 案家抗拒社工介入或拒絕資源協助時，持續關注，和靜待案家改變或提出自己的想法 2. 案家拒絕在家中接觸，迂迴從學校下手
三、促進案家改變所採用的策略和方法	(一) 處遇理論模式或觀點	1. 優勢觀點
		2. 生態觀點
		3. 焦點解決取向
		4. 問題解決取向
		5. 認知行為理論
		6. 社區資源網絡模式
		7. 增強權能取向
		8. 案主中心理論
		9. 敘事治療
		10. 綜融模式
	(二) 促進改變的策略和方法	1. 連結社會資源 (1) 運用機構本身的資源 (2) 運用機構結盟網絡的資源 (3) 運用較適合案家的特殊資源 (4) 結合其他單位的專業資源(如心衛、醫療、教育、諮商、法律等) (5) 建構在地的社區資源網絡 (6) 主動串連各資源網絡系統 (7) 作為連結外在社會資源的窗口
		2. 善用社工的角色與功能 (1) 約定和要求、監督和提醒 (2) 示範 (3) 鼓勵、支持、陪伴和增強 (4) 心理輔導 (5) 建立關係及提昇改變意願 (6) 經濟協助和親職教育相互搭配

三、建議之結案指標

1. 積極結案指標—處遇目標達成

1) 案家整體功能改善

- 家庭經濟功能改善。
- 整體照顧和保護功能提升。
- 整體親職功能提升。
- 家庭互動關係改善。
- 案家整體運用資源能力改善。
- 案家成員精神狀況改善。
- 其他。

2) 主要照顧者或替代照顧者照顧功能改善

- 照顧和保護功能提升。
- 親職功能提升。
- 精神疾病狀況改善。
- 身心理健康狀況改善。
- 壓力因應能力增強。
- 運用資源能力改善。
- 認知和行為改變。
- 個人權能增強。
- 其他。

3) 兒少身心發展與適應狀況改善

- 人身安全無虞。
- 身心理健康狀況改善。
- 就學穩定。
- 情緒穩定或偏差行為減少。
- 自我保護能力提升。
- 壓力因應能力增強。
- 其他。

4) 已建構案家週邊的部分社會支持體系

- 家庭親戚之支持增強。
- 學校老師之支持增強。
- 鄰里之支持增強。
- 朋友之支持增強。
- 其他社區資源提供穩定關懷。

2. 消極結案指標

- 1)案家強烈抗拒。
- 2)遷移外縣市。
- 3)案家失聯。
- 4)家庭危機關鍵人或兒少死亡。
- 5)已有其他機構提供穩定之服務。
- 6)發生兒少被家暴或性侵害。
- 7)其他。