



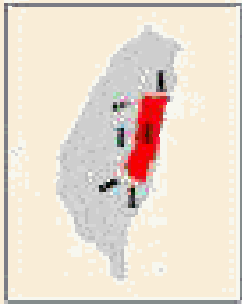
脆弱家庭多元服務
因應社會安全網區域社會福利服務中心
在地化合作及網絡合作機制

花蓮縣政府社會處婦幼科
陳冠臻 社會工作師/督導

簡報大綱

- 本縣概況
- 社會安全網簡介
- 花蓮縣社會福利服務中心介紹
- 脆弱家庭辨識及處遇流程

本縣概況



地形狹長幅員遼闊

花蓮南北長137.5公里，東西最寬43公里，全縣約4,629平方公里，佔全台灣面積八分之一。

原住民人口多

- 全縣人口32萬7,968人。
- 原住民9萬2,479人占全國原住民人口16.72%最多
- 原住民佔縣內人口比28% (約每4人有1位原住民)

低收中低收人口數比較全國高

低收、中低收人口12,530人，占全縣人口3.81%，較全國2.80%為高；本縣符合兒少發展帳戶計512人，已申請216人；本縣參與脫貧方案各項措施共計1,260人次。

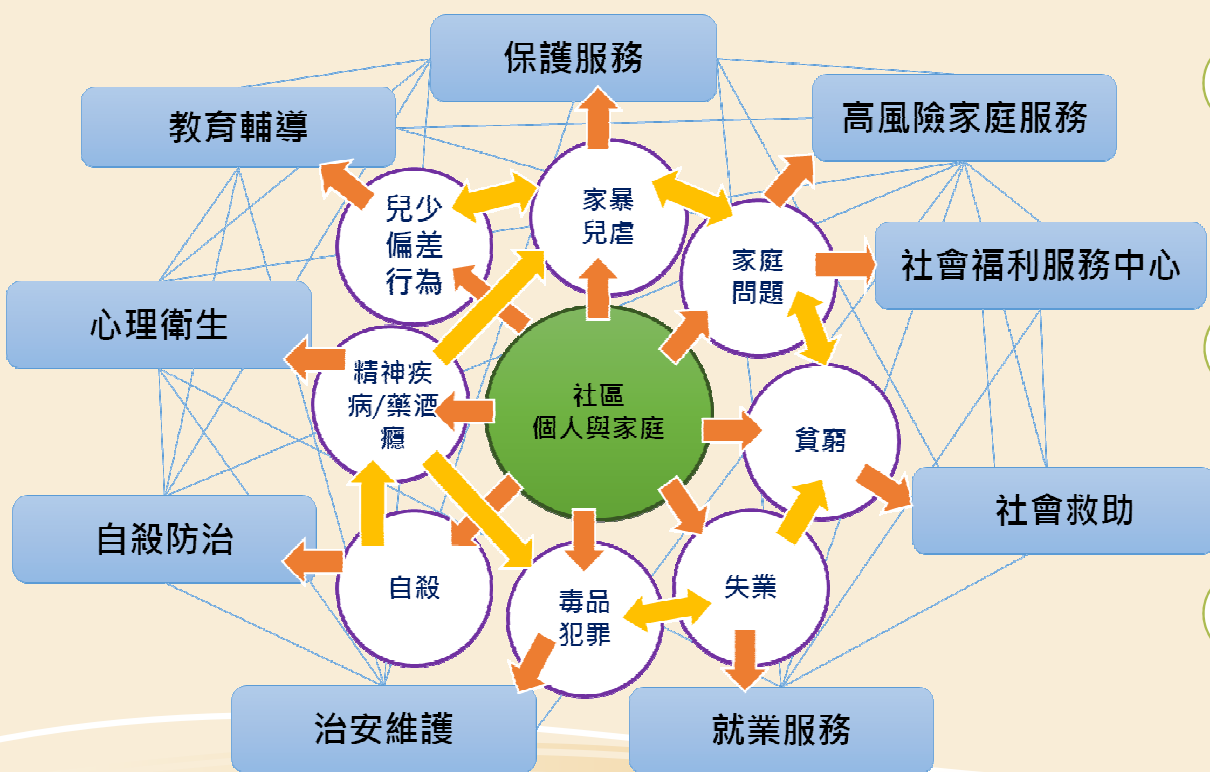
家戶人口減少

家戶平均人口自93年3.09人至108年6月降為2.59人。



社會安全網簡介

強化社會安全網目標與核心理念(1/2)



- 1 家庭社區為基石
前端預防更落實
- 2 簡化受理窗口
提升流程效率
- 3 整合服務體系
綿密安全網絡

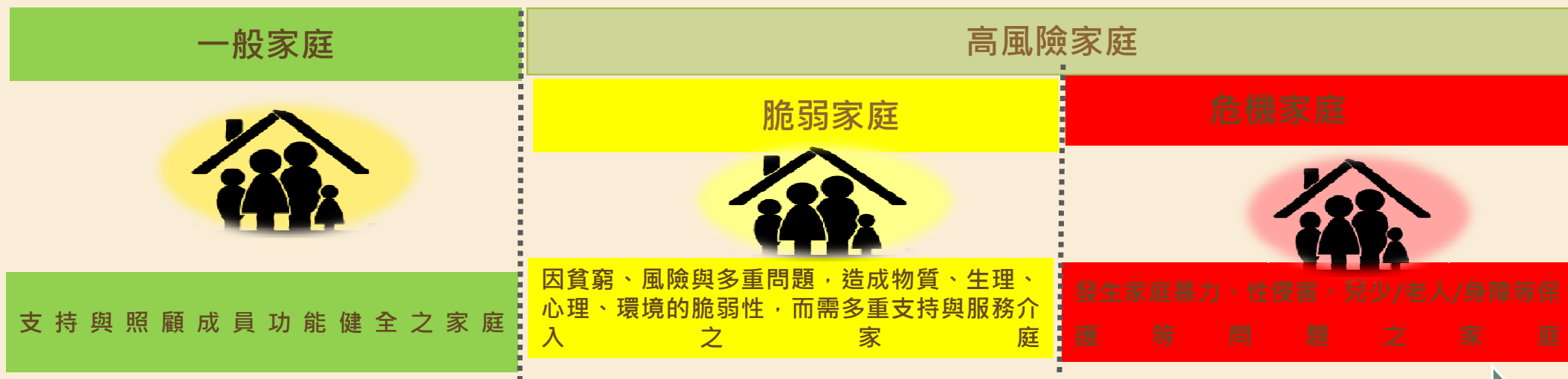
策略一

策略二

策略一
策略二
策略三
策略四

強化社會安全網目標與核心理念(2/2)

介入焦點由「以個人為中心」轉變成「以家庭為中心」

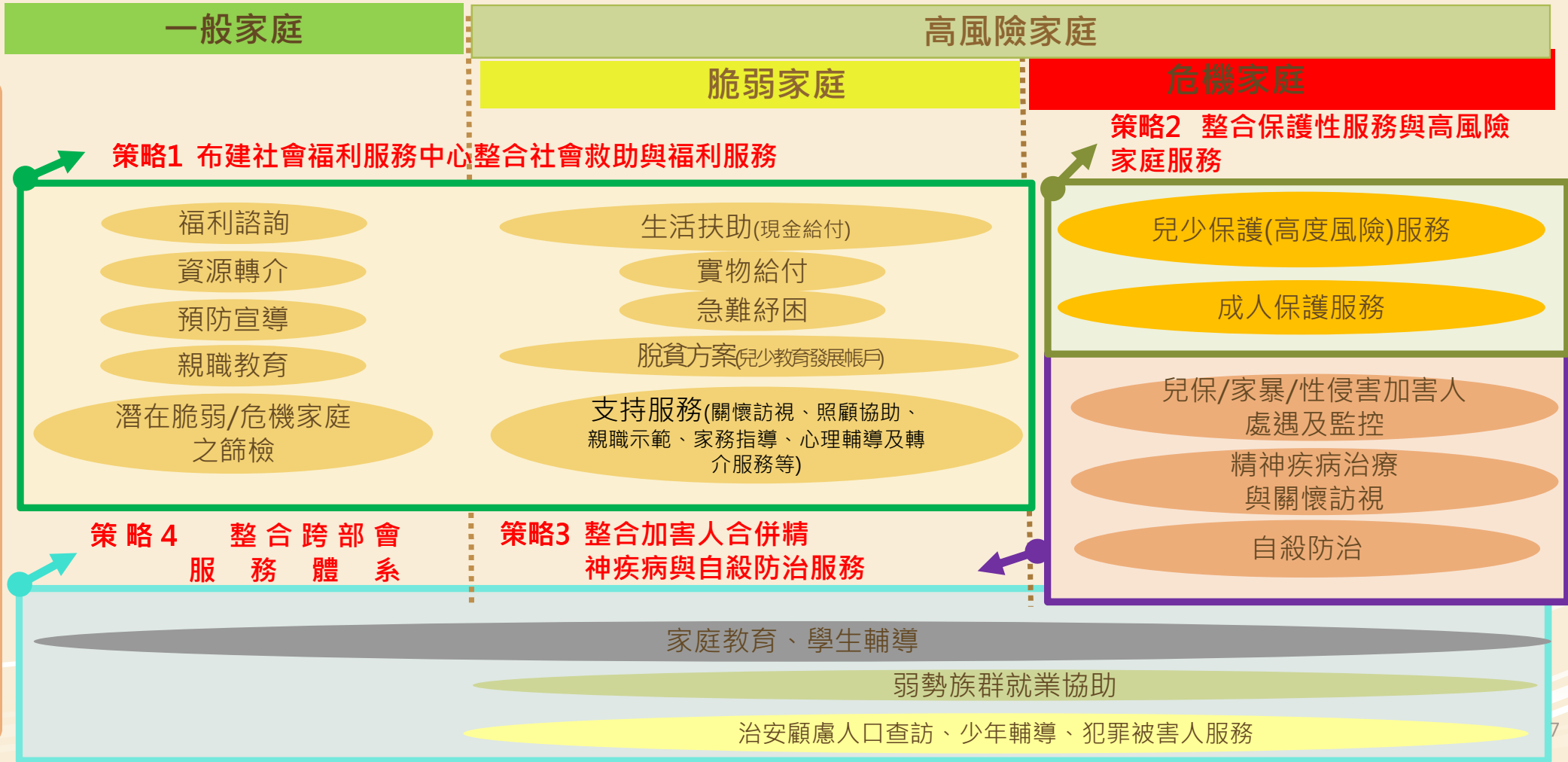


新思維

- ※以整合為策略，完善多元化家庭支持服務
- ※以預防為優先，及早辨識脆弱或危機家庭
- ※以風險類型或等級為分流，建構公私協力處理模式

整合策略(1/6)

家庭服務



資料來源：衛福部

整合策略(2/6)

策略1 布建社會福利服務中心整合社會救助與福利服務

社福中心角色多元，除直接服務及諮詢者角色外，更需成為資源網絡的連結者、增能者與倡導者，以強化培力建構多元的支持資源網絡

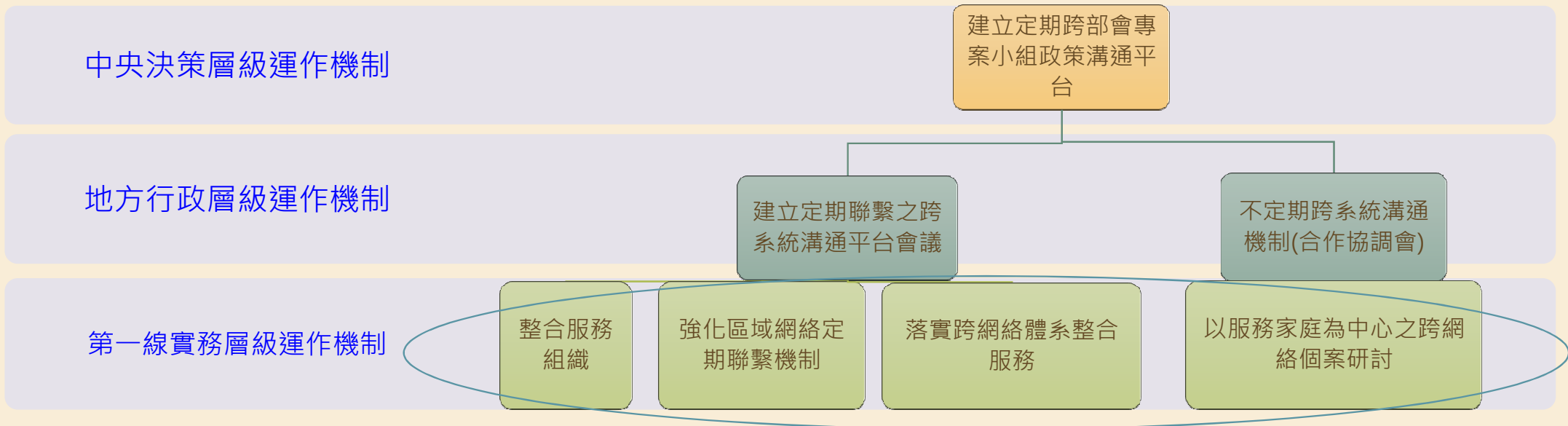


資料來源：衛福部

整合策略(3/6)

策略1 布建社會福利服務中心整合社會救助與福利服務

社福中心需發揮區域內實務層級的網絡平台機制，強化網絡合作級網絡資源開發



- 1.社福中心為平台並建立區域聯繫機制，每轄區/每季召開聯繫會議
- 2.跨網絡個案研討

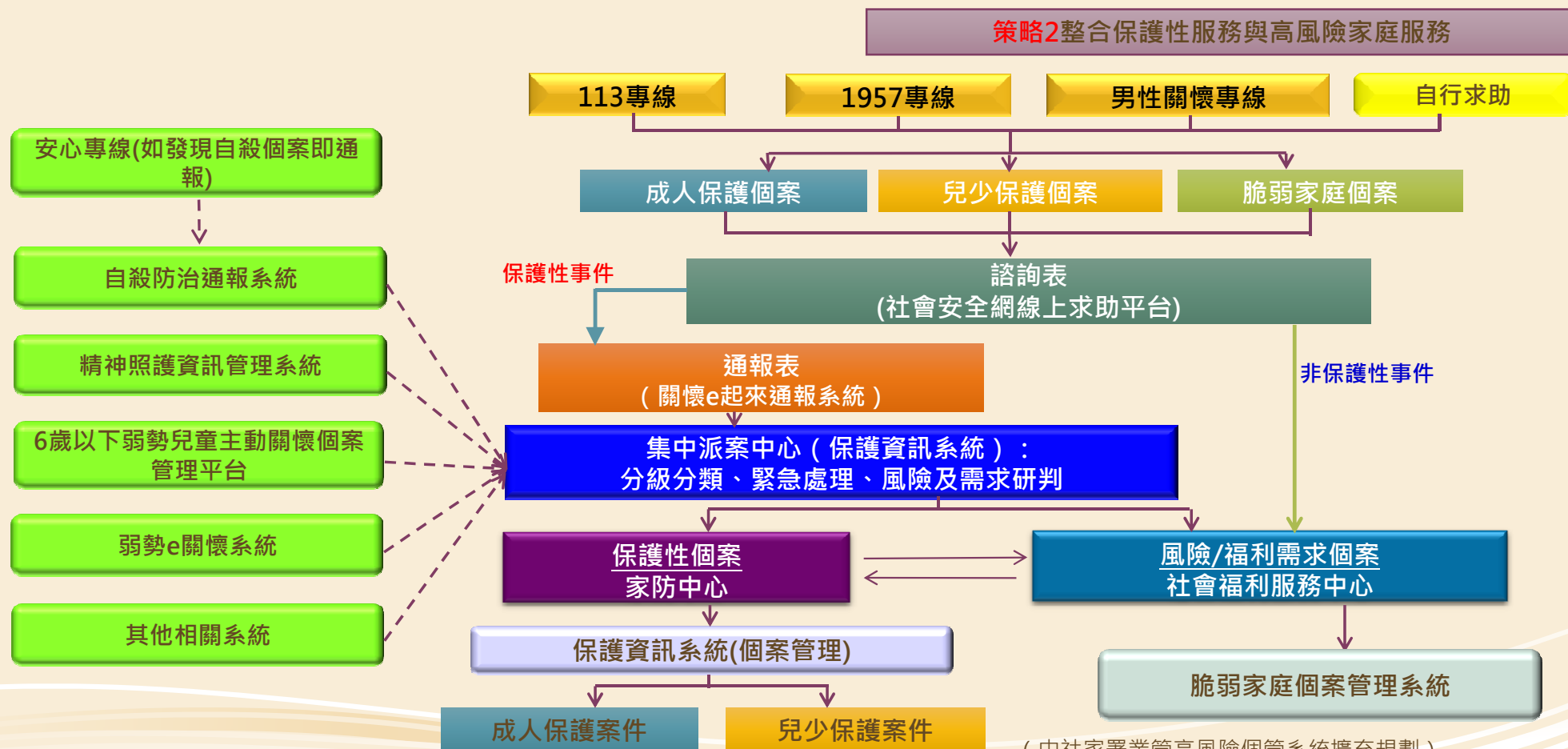


- 1.邀集社政、衛政、警政、教育、勞動、民政及鄉鎮區公所、民間團體及各服務網絡單位定期聯繫或建立服務合作，強化第一線實務基層的網絡合作，再透由地方及中央層級協調平台，建構水平及垂直整合服務的網絡機制
- 2.就服務對象的服務計畫、跨單位合作召開個案研討會、協調會議

資料來源：衛福部

整合策略(4/6)

社會安全網個案管理系統



範圍包括113、1957、男性關懷專線、保護資訊系統、高風險個案管理系統，並與自殺防治通報系統、精神照護資訊管理系統、弱勢e關懷系統、6歲以下弱勢兒童主動關懷個案管理平台及相關部會資訊系統進行介接與資料交換。

資料來源：衛福部

整合策略(5/6)

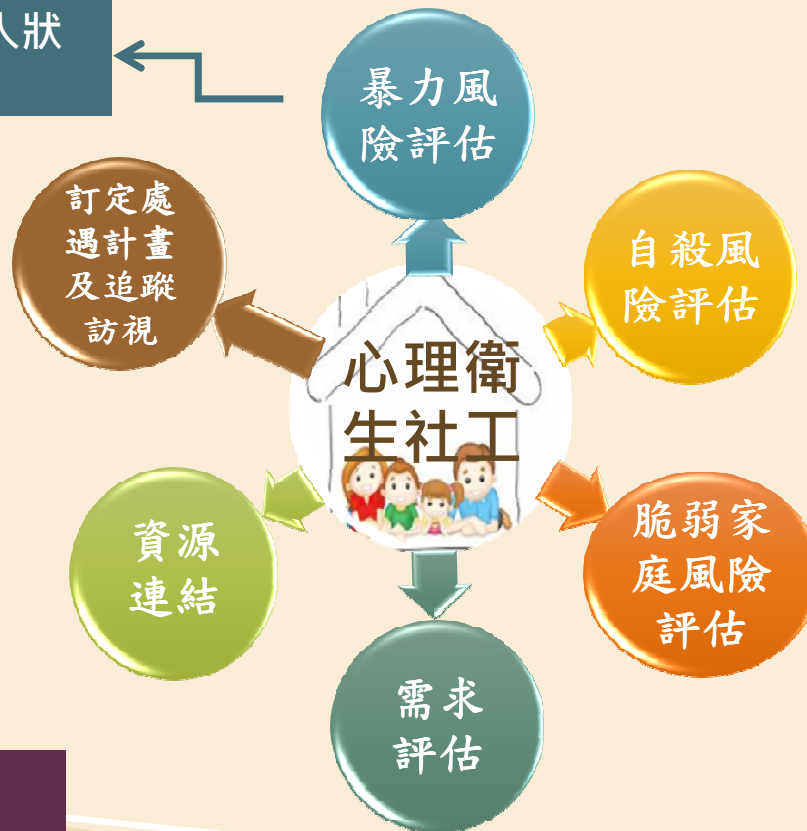
策略3 整合加害人合併精神疾病與自殺防治服務

- 暴力行為及加害人狀況評估

- 提供追蹤輔導與關懷訪視
- 強化精神照護與保護服務跨體系合作

- 串聯社區服務方案，周延服務面向，追蹤轉介後情形

- 家庭、經濟、就業、居住及社福等面向之需求，提供整合性評估



- 病情變化監測及自殺風險評估
- 依其整體評估結果提供適當處置與介入

- 脆弱家庭風險評估
- 避免疾病或家庭問題持續惡化

資料來源：衛福部

整合策略(6/6)

策略4 整合跨部會服務體系

現況分析

處理保護案件、自殺或隨機殺人等，皆需衛福、教育、勞政及警政體系合作，雖相關法規已訂有各自責任及處理流程，然實際執行仍有個案認定、服務流程未銜接等問題，使得跨體系合作出現縫隙



- 健全學生輔導三級機制，提供整體性與持續性服務

- 透過一案到底就業服務，提供職涯探索、就業研習、職業訓練、創業諮詢及就業津貼，協助就業
- 結合社政、衛政單位提供托育、長期照護等服務，排除就業障礙，促進就業

- 定期查訪治安顧慮人口，強化少年輔導工作
- 建立犯罪被害保護官等相關制度，提供被害人所需協助

本縣社安網跨體系會議運作情形(1/3)-【跨局處1】

「強化社會安全網計畫專案會議」

- 一、**辦理方式**：由本府首長擔任主持人，邀集府內社會、衛生、警察、教育、原住民行政處等局處主管共同與會，針對跨局（處）行政合作協調事宜、計畫執行分工事宜、網絡業務聯繫與檢討及其他行政爭議事項等，並得就所涉討論議題外聘任務型專家學者共同與會。
- 二、**辦理頻率**：每4個月召開「強化社會安全網計畫專案會議」。

本縣社安網跨體系會議運作情形(2/3) - 【跨局處2】

- 「不定期跨系統溝通機制-召開任務型討論會議」

針對屬任務性或涉及跨體系協調之特殊議題（如：複雜個案、爭議案件），視需求召開不定期會議；107年因網絡服務個案平日即維持聯繫協調並提供相關處遇且未有相關上述是類案件，故未召開任務型討論會議。

本縣社安網跨體系會議運作情形(3/3) - 【區域網絡】

• 「區域網絡聯繫會議」

- 一、**辦理方式**：由各區域社會福利服務中心邀集轄區內社政、衛政、警政、教育、民政及原住民行政等跨網絡服務單位進行業務聯繫；另亦邀集區域內鄉鎮市公所、社區組織、社福團體等，針對跨單位合作、分工疑義或促進服務品質等有關事項進行研議討論，倘有需體制或跨網絡系統協調之問題需求，則提報「社會安全網業務聯繫會議」中討論研商。
- 二、**辦理頻率**：依轄區每季召開區域網絡聯繫會議。

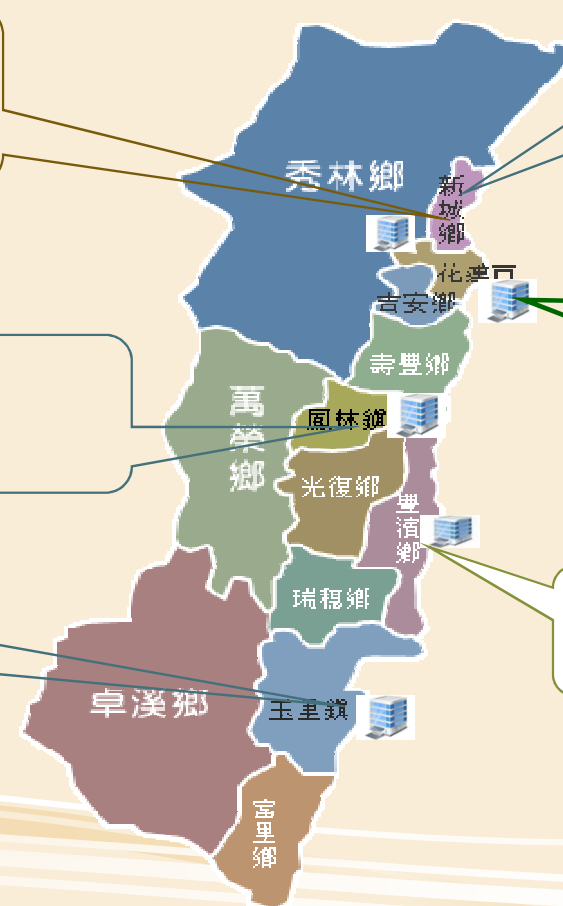


花蓮縣社會福利服務中心介紹

『兒少為重、家庭為核心、社區為基礎』

- 強調家庭系統以及預防家庭解組與失功能
- 結合社區鄰里資源、共同關懷與協助社區中的家庭

社會福利服務中心建置情形



吉安中心
吉安鄉
慶豐老人會館

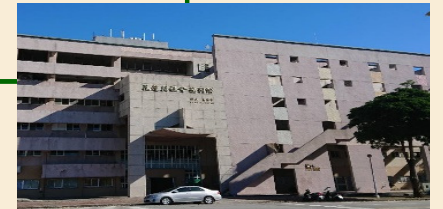
新秀中心
新城鄉
大漢活動中心

中區中心
鳳林鎮
樂活會館2樓

花蓮中心：108年建置
花蓮市
社會福利館1樓

南區中心
玉里鎮
縣政中心2樓

豐濱據點
豐濱鄉 豐濱國小



服務地點及區域

將於108
年建置

單位	新秀社福中心	中區社福中心	南區社福中心	吉安社福中心	花蓮社福中心	中區豐濱服務據點
服務範圍	新城鄉 秀林鄉	壽豐鄉 鳳林鎮 萬榮鄉 光復鄉 豐濱鄉	瑞穗鄉 玉里鎮 卓溪鄉 富里鄉	吉安鄉	花蓮市 (預計今年開設)	豐濱鄉
電話	03-8269322	03-8763913	03-8886610	03-8545699		03-8791528
住址	花蓮縣新城鄉 大漢村民有街 101號 (大漢活動中心)	花蓮縣鳳林鎮 中華路2號2樓 (舊簡易法庭)	花蓮縣玉里鎮 莊敬路8號2樓 (舊玉里國小)	花蓮縣吉安鄉 中山路三段 462號3樓 (慶豐老人會館)	暫訂 花蓮社會福利館	花蓮縣豐濱鄉 豐濱村民族街 5號(豐濱國小)

服務區域概況

	新秀	吉安	花蓮市	中區	南區
服務區域	新城鄉 秀林鄉	吉安鄉	花蓮市 (將於108年建置)	壽豐鄉 鳳林鎮 光復鄉 萬榮鄉 豐濱鄉	瑞穗鄉 玉里鎮 卓溪鄉 富里鄉
人口數 (人)	36,079	83,256	103,830	52,939	52,160
人口比	11%	25.4%	31.6%	16.1%	15.9%
區域特色	原住民比例高、區域狹長且服務面積最大。	吉安鄉為農業觀光休閒城，居民以客家族群居多，人口僅次於花蓮市，為全縣第二。	花蓮市是花蓮縣人口最多；也是最密集的縣轄市，同時也是縣治所在地，為花蓮縣的行政中心及樞紐，以小家庭或單親家庭組成之外地移居人口為主。	服務區域跨山臨海岸線，區域內族群多元。	人口族群組成多樣，涵蓋原住民、客家、閩南、外省及新住民，聚落族群文化分布明顯。

服務對象：

- 社區居民。
- 設籍或居住於區域內之脆弱家庭，其定義為家庭因貧窮、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。

服務項目：

- 福利諮詢：社會福利諮詢窗口及資源整合平台。
- 個別化家庭服務(個案管理)。
- 團體方案：成長團體、家庭支持性團體等。
- 社區活動方案：福利宣導、親子活動、親職講座等社區方案。
- 親子館：提供親子活動空間、遊戲區、兒童圖書區及育兒諮詢服務等。

107年各類方案執行情形(一)

方案	內容	執行情形	
團體工作	針對區域內個案需求及特性規劃團體方案。	新秀中心	辦理小媽媽支持團體共2梯次。
		中區中心	辦理兒童生活技能學習團體及生命故事親子成長團體共2梯次。
		南區中心	辦理弱勢婦女成長團體、兒童情緒管理團體共2梯次。
社區方案	<ul style="list-style-type: none"> 提升家庭親職功能及親子正向互動學習。 區域及在地特色活動。 依社區需求及不同對象辦理。 	新秀中心	辦理親子闖關、祖孫體驗、青少年熱舞、兒少暑期營及父母成長等方案共8案。
		中區中心	辦理親職教養工作坊、開花好生活社區活動、攜家帶袖郊遊趣等方案共4案。
		南區中心	辦理兒少安全體驗、親子互動、促進家庭關係等方案共4案。
社區宣導	<ul style="list-style-type: none"> 社會福利宣導：兒少權益公約、臺灣女孩日及其他在地福利需求議題。 搭配社區網絡單位活動或連結社區方案辦理。 	新秀中心	連結在地團體、學校及中心活動方案辦理宣導活動共12場次。
		中區中心	連結在地團體、行動學堂、社區活動、學校辦理宣導活動共22場次。
		南區中心	連結在地團體、學校辦理宣導活動共10場次。

107年各類方案執行情形(二)

方案	內 容	執 行 情 形	
網絡連繫會議	<ul style="list-style-type: none"> 對象為區域內公私部門、團體及社區組織等。 搭配中央及縣內政策，設定主要倡導主題。 提供資源整合及合作平台。 增加風險知能，提高社區預警能力。 	新秀中心	召開4次連繫會議，分南、北新城與秀林。議程以社會安全網及脆弱家庭的認識為主，社福中心的運作與年度計畫為輔，並增加單位間網絡資源的認識了解。
		中區中心	召開4次連繫會議，分別在豐濱、鳳林、壽豐，議程以中心業務、兒少高風險服務簡介為主，透過網絡會議與各單位團體認識及交流。
		南區中心	召開4次連繫會議，依轄區玉里、富里、卓溪、瑞穗分區辦理。議程以社會安全網及脆弱家庭的認識為主，社福中心的運作與年度計畫為輔，並增加單位間網絡資源的認識了解。
志工方案	<ul style="list-style-type: none"> 招募及培訓在地志工，協助館舍及中心方案活動。 	新秀中心	協助館舍服務及活動方案，計有24人。
		中區中心	協助館舍服務及活動方案，計有35人。
		南區中心	協助館舍服務及活動方案，計有10人。
專業訓練	<ul style="list-style-type: none"> 辦理外督，協助社工於個案及方案上的學習。 每季定期個督與團督，給予社工支持及增加團隊工作動力。 除安排參與中央辦理社工專業知能課程外，府內規劃自辦高風險相關訓練課程，提升社工高風險議題上的專業服務及敏感度。 		

館舍開放及服務時間

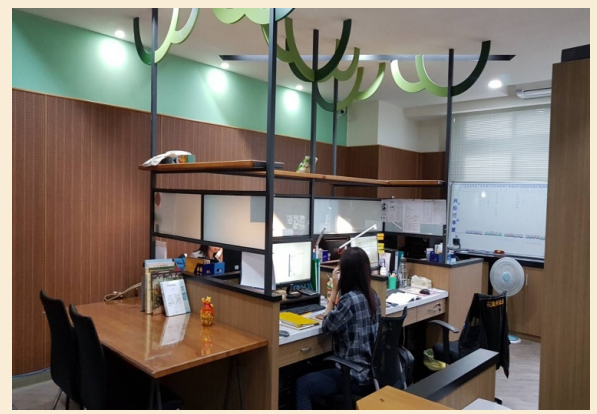
- 社福中心辦公時間： 週一至週五，上午8:30-12:00、下午1:30-5:30。
- 親子館館舍開放時間：週二至週六，上午9:00-12:00、下午2:00-5:00。

* 國定假日均休息 *

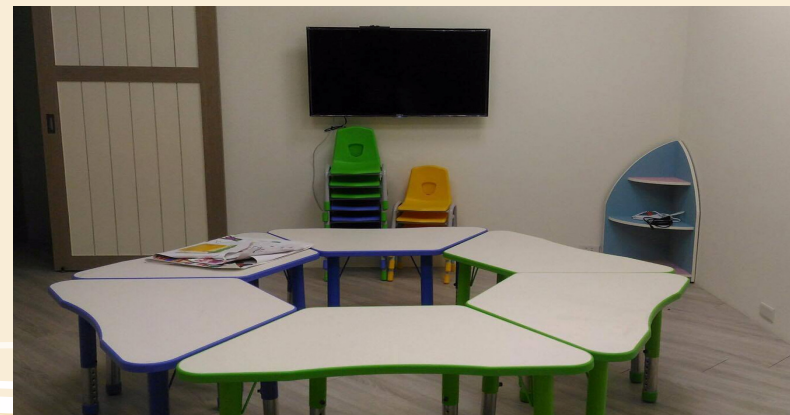
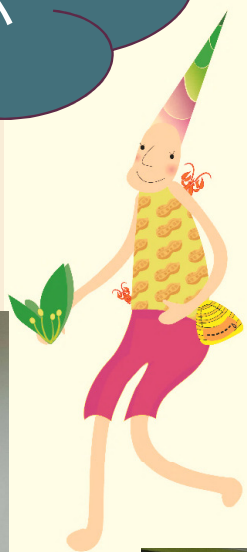
新秀中心



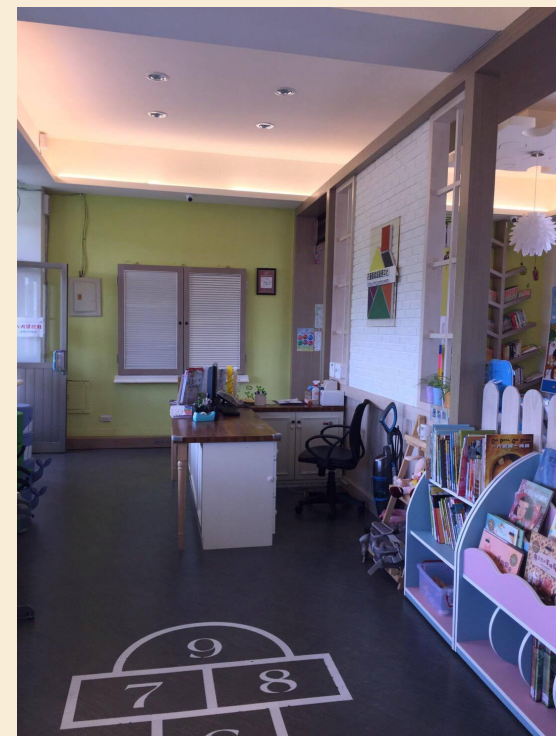
吉安中心



中區中心

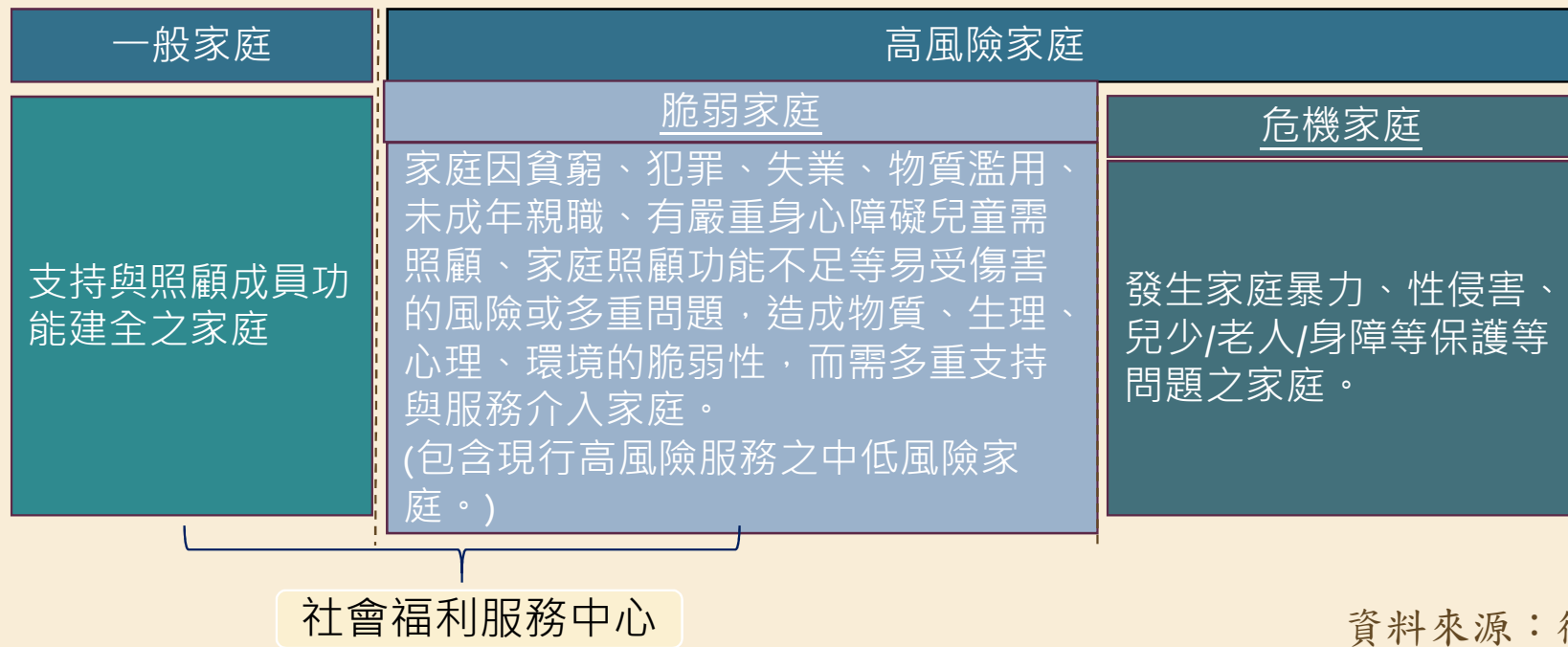


南區中心



社會福利服務中心角色與功能

一、介入焦點由『以個人為中心』到『以家庭為中心』



資料來源：衛福部

二、連結社區資源支持家庭

社會福利服務中心為家庭築起安全防護網，促進社區成為支持家庭的推手



資料來源：衛福部

公私協力

108年度脆弱家庭兒少社區支持服務方案

N	年度	辦理單位	辦理方案	服務區域	服務內容	合作中心
1	108	財團法人天主教會 花蓮教區	2019花蓮縣富里鄉幸福家庭 小衛星-脆弱家庭兒少社區 支持服務方案	富里鄉	家庭訪視 課後臨托 團體輔導 家務指導 親職教育 寒暑假活動	南區中心
2	108	社團法人花蓮縣大 比大家庭關懷協會	108親親孩子一起去-花蓮縣 秀林鄉和平村脆弱家庭兒少 社區支持服務方案	秀林鄉 和平村	家庭訪視 課後臨托 親子活動 寒暑假活動	新秀中心
3	108	花蓮縣鄉村社區大 學發展協會	五味夢想小衛星-108年度脆 弱家庭兒少社區支持服務方 案	壽豐鄉	家庭訪視 休閒服務 團體輔導 親子活動 志工訓練 寒暑假活動	中區中心
4	108	中華飛揚關懷協會	讓愛飛揚-花蓮縣美崙脆弱 家庭兒少社區支持服務方案 計畫	花蓮市	課後臨托 團體輔導 志工訓練	花市中心

備註：脆弱家庭經社福中心評估有相關支持性服務之需求者得轉介至民間單位提供服務。

輔導原兒少高風險家庭民間團體轉型脆弱家庭 多元服務規劃與辦理情形

- 本案申請脆弱家庭多元服務補助共3間民間團體，本府業於108年1月30日府社婦字第1080025162號函層轉社家署核定中，其規劃情形如下表：

區域	申請單位	合作中心	方案/服務對象
秀林鄉	世展會	新秀中心	申請方案：脆弱家庭關懷支持服務方案 服務對象：經社福中心評估後有增進親職知能或相關支持性服務方案之需求，轉介至民間團體接受服務。
新城鄉			
吉安鄉	飛揚協會	吉安中心	
壽豐鄉、光復鄉、 豐濱鄉(海線)	世展會	中區中心	
萬榮鄉、鳳林鎮(山 線)			
瑞穗鄉、玉里鎮、 卓溪鄉、富里鄉		南區中心	

輔導民間團體發展專精脆弱家庭服務方案(1/3)

- 盤整現有轄內福利資源並依區域人口特性與需求，輔導民間團體發展專精脆弱家庭服務方案情形 (1)

區域	民間團體名單	服務方案
花蓮市社會福利服務中心	兒童福利聯盟	特定主題工作坊(青少年團體)、弱勢家庭兒少服務
	勵馨基金會	全縣未成年懷孕服務
	中華民國救世慈善協會	單親家庭個案服務暨家庭支持服務
	中華飛揚關懷協會	青少年支持性服務
	世展會	青少年福利服務中心
	早療協會	早期療育服務
吉安社會福利服務中心	兒童福利聯盟	弱勢家庭兒少服務
	勵馨基金會	全縣未成年懷孕服務
	中華民國救世慈善協會	單親家庭個案服務暨家庭支持服務
	得力青少年與兒童家庭關懷協會	青少年支持性服務、課後照顧
	中華飛揚關懷協會	脆弱家庭關懷支持服務
	早療協會	早期療育服務

輔導民間團體發展專精脆弱家庭服務方案(2/3)

區域	民間團體名單	服務方案
新秀社會福利服務中心	兒童福利聯盟	特定主題工作坊(青少年團體)、弱勢家庭兒少服務
	勵馨基金會	未成年懷孕服務
	中華民國救世慈善協會	單親家庭個案服務暨家庭支持服務
	中華飛揚關懷協會	青少年支持性服務
	世展會	青少年福利服務中心
	陪你走關懷協會(新城鄉嘉里村)	原住民學生課後扶植班
	台灣揚帆協會(新城鄉)	原住民學生課後扶植班
	加灣天主堂(景美村)	原住民學生課後扶植班
	大比大家庭關懷協會(秀林鄉和中)	原住民學生課後扶植班
	失親兒基金會	失依兒少服務
	世展會(秀林中心)	脆弱家庭關懷支持服務
早療協會	早期療育服務	

輔導民間團體發展專精脆弱家庭服務方案(3/3)

區域	民間團體名單	服務方案
中區社會福利服務中心	兒童福利聯盟	弱勢家庭兒少服務
	勵馨基金會	全縣未成年懷孕服務
	中華民國救世慈善協會	單親家庭個案服務暨家庭支持服務
	善牧社會福利基金會(光復中心)	原住民學生課後扶植班
	台灣揚帆協會(志學、池南)	原住民學生課後扶植班
	早療協會	早期療育服務
南區社會福利服務中心	富源社區發展協會	原住民學生課後扶植班
	世展會(玉里中心)	青少年據點服務
	玉里全人更新協會	課後陪讀服務
	勵馨基金會	全縣未成年懷孕服務
	失親兒基金會	失依兒少服務
	中華民國救世慈善協會	單親家庭個案服務暨家庭支持服務
	早療協會	早期療育服務

社福中心跨網絡分工與協力概況

網絡單位	合作內容
警 政	失蹤人口協尋、危險案家之陪同訪視
民 政	急難救助、一般補助之窗口、村里長溝通平台
戶 政	針對離婚、戶籍變動、未婚懷孕等第一線接觸脆弱個案之評估與轉介
衛 政	預防注射、自殺防治通報、社區關懷員、防毒中心
教 育	學生諮商輔導資源、課輔資源轉介
原家中心	分佈13鄉鎮，原住民家庭在地性的關懷支持、通譯服務。
社福團體	經濟補助、物資提供、脆弱家庭方案(專精服務導向)、社區課後照顧、早療資源
社區發展協會	社區預警機制



脆弱家庭辨識及處遇流程

脆弱家庭之危險因子

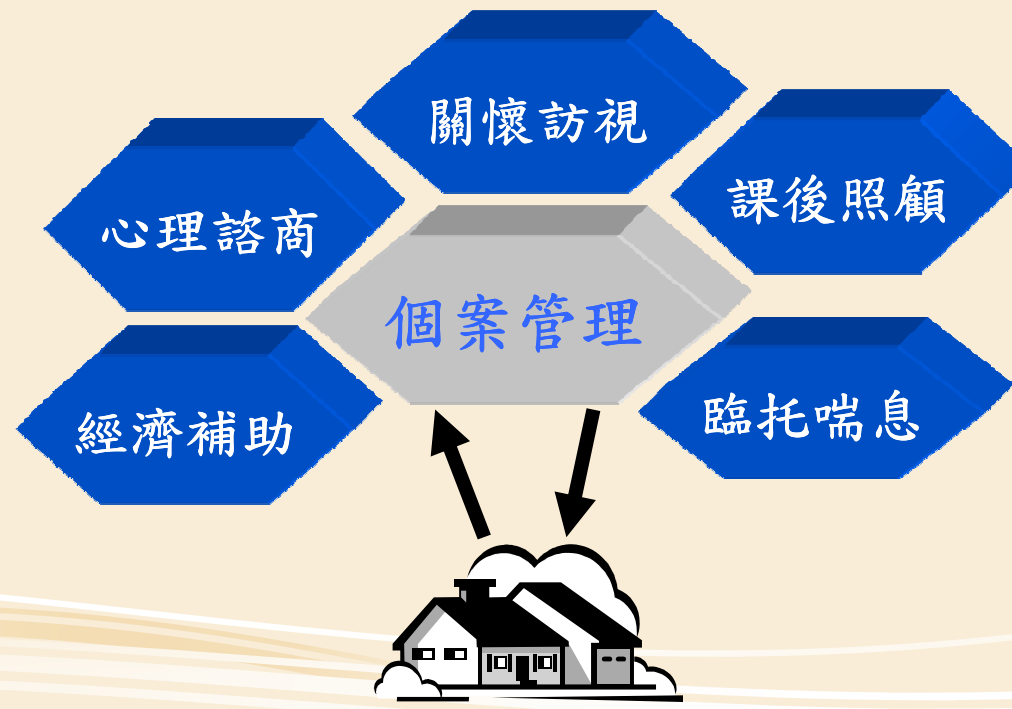
- ▶ 家庭經濟陷困**致有**福利需求。
 - ▶ 因家庭遭逢變故致家庭功能受損**致有**福利需求。
 - ▶ 家庭關係衝突或疏離**致有**福利需求。
 - ▶ 兒少發展不利處境**致有**特殊照顧或福利需求。
 - ▶ 家庭成員身心障礙或傷、病、失能，**致有**特殊照顧或福利需求等。
 - ▶ 因個人生活適應困難**致有**福利需求。
- ※家庭有**符合上述要件之一**，即符合通報要件。

「脆弱家庭」通報後處遇流程

- ▶ 接案後進行篩案及派案
- ▶ 10日內初訪(家訪-需訪視到兒少)
- ▶ 1個月內開案評估 (風險類型評估：高度脆弱性、中度脆弱性、低度脆弱性)
- ▶ 需求評估
- ▶ 服務處遇 (依不同屬性危機個案及實際需求)
- ▶ 結案

脆弱家庭-服務內涵

主動預先介入方式，提供關懷訪視、心理諮商、經濟補助等資源連結服務，以舒緩家庭壓力及強化照顧知能。



法定責任通報(一)

1.兒童及少年福利與權益保障法

第54條：醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、教保服務人員、警察、司法人員、移民業務人員、戶政人員、村（里）幹事、村（里）長、公寓大廈管理服務人員及其他執行兒童及少年福利業務人員，於執行業務時知悉六歲以下兒童未依規定辦理出生登記、預防接種或兒童及少年家庭遭遇經濟、教養、婚姻、醫療或其他不利處境，致兒童及少年有未獲適當照顧之虞，應通報直轄市、縣（市）主管機關。

「脆弱家庭」通報方式

- 撥打113婦幼保護專線。
- 線上通報：強化社會安全網-關懷e起來
(網址<https://ecare.mohw.gov.tw/>)

依據行政院「強化社會安全網計畫」，自108年01月01日原「關懷e起來」線上通報系統改版為「社會安全網-關懷e起來」線上求助平台，提供線上保護性案件通報及福利服務案件轉介功能。

線上求助/通報

若您或發現有人在生活中疑似遭到不當對待，甚至被疏忽照顧、遺棄都可通過此平台尋求幫助。

[前往 ↗](#)

電話諮詢

社會安全網相關專線聯絡資訊，可於本頁查看。

[前往 ↘](#)

查詢受理狀況

若您曾經有透過本平台通報案件，可利用此功能查看受理狀況。

[前往 ↻](#)



線上求助/通報

問題類型

事件類型篩選

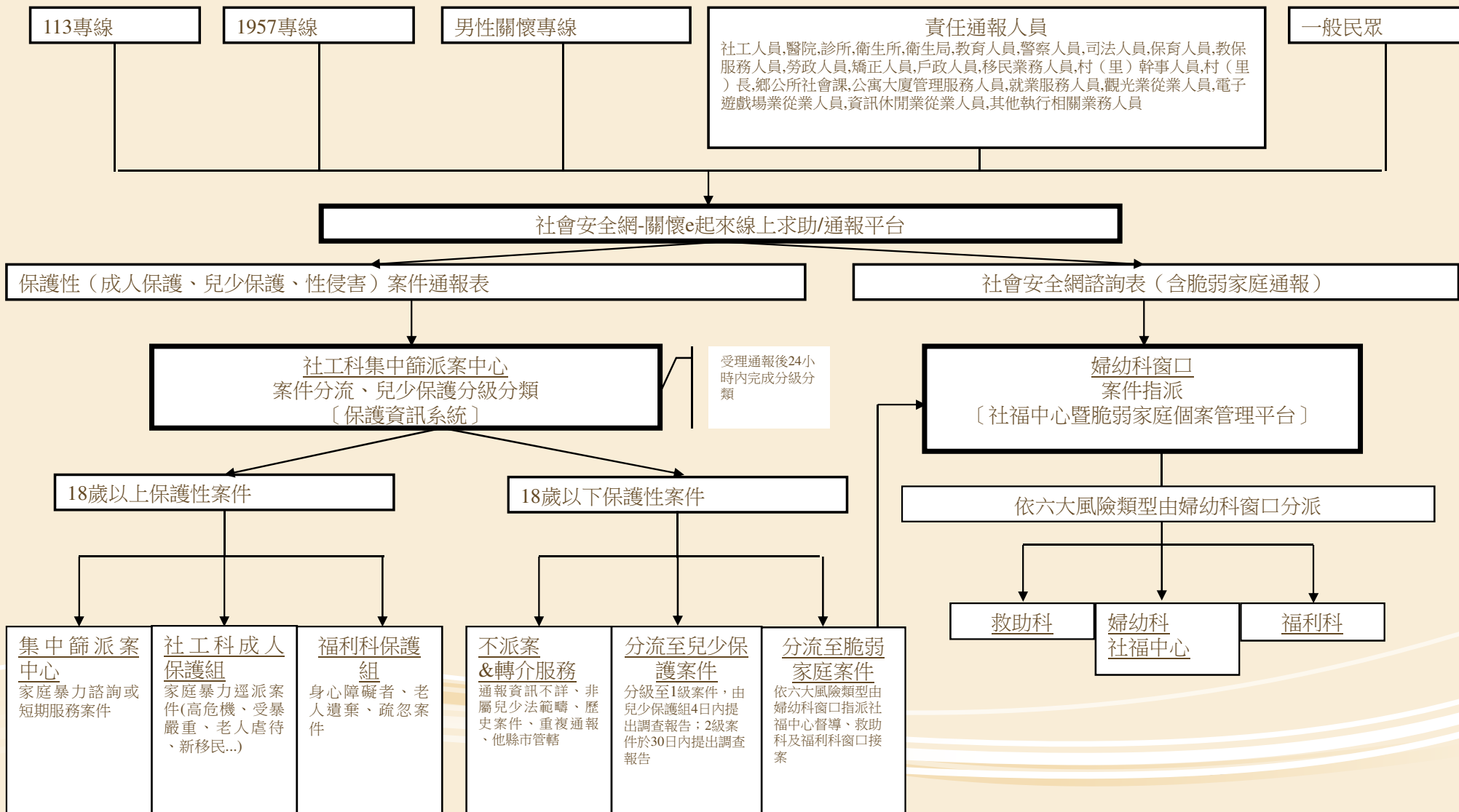
資料填寫

完成通報

請至少選擇一項事件*

- 有遭受身體、性及精神暴力等不當對待情事。
- 有兒童、少年、老人、身心障礙者監護或照顧不周情事。
- 有兒童、少年、老人、身心障礙遭受其他不當對待。
- 家庭經濟陷困致有福利需求
- 家庭遭逢變故致家庭功能受損致有福利需求
- 家庭關係衝突或疏離致有福利需求
- 兒少發展不利處境致有特殊照顧或福利需求
- 家庭成員身心障礙或傷、病、失能致有特殊照顧或福利需求
- 個人生活適應困難致有福利需求

花蓮縣政府社會處因應強化社會安全網集中受理通報流程圖



 安全網的建置需要你我 

感謝聆聽，
敬請指教！