

## 推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫

內政部 93.11.29 台內童 0930093735 號

內政部 95.7.24 台內童 0950840290-1 號訂頒

內政部 95.10.30 內授童 0950840312 修訂

內政部 96.11.7 內授童 0960840136 號修訂

內政部 98.11.24 內授童 0980840142

號函修訂

衛生福利部社會及家庭署 102.12.3 社

家支 10200662321 號函修訂

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，更有許多殺子後自殺的案例，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。

一、實施目的：及早篩檢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。

二、本計畫所稱高風險家庭係指因遭遇經濟、教養、婚姻、醫療等問題，致兒童及少年有未獲適當照顧之虞的家庭。

三、策劃單位：衛生福利部社會及家庭署（以下簡稱本署）。

四、主辦單位：直轄市政府社會局、縣（市）政府。（以下簡稱地方政府）。

五、承辦單位：經地方政府規劃承辦之機構或團體。

六、服務對象：

（一）經教育、衛生、民政、勞政、警政、社政等相關單位篩檢轉介之高風險家庭及兒童少年，並依兒童及少年保護及高風險家庭通報表（如附表一）通報之個案。

（二）經相關團體或民眾通報轉介之高風險家庭及兒童少年。

七、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、幼兒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，協助兒童少年身心成長發展，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、親職指導或促進親子參與及親子關係之服務。
- (五) 針對精神病、酒藥癮家庭，轉介衛生醫療單位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。

#### 八、權責分工：

##### (一) 策劃單位（本署）：

- 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. 接受本署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。

九、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、本署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。

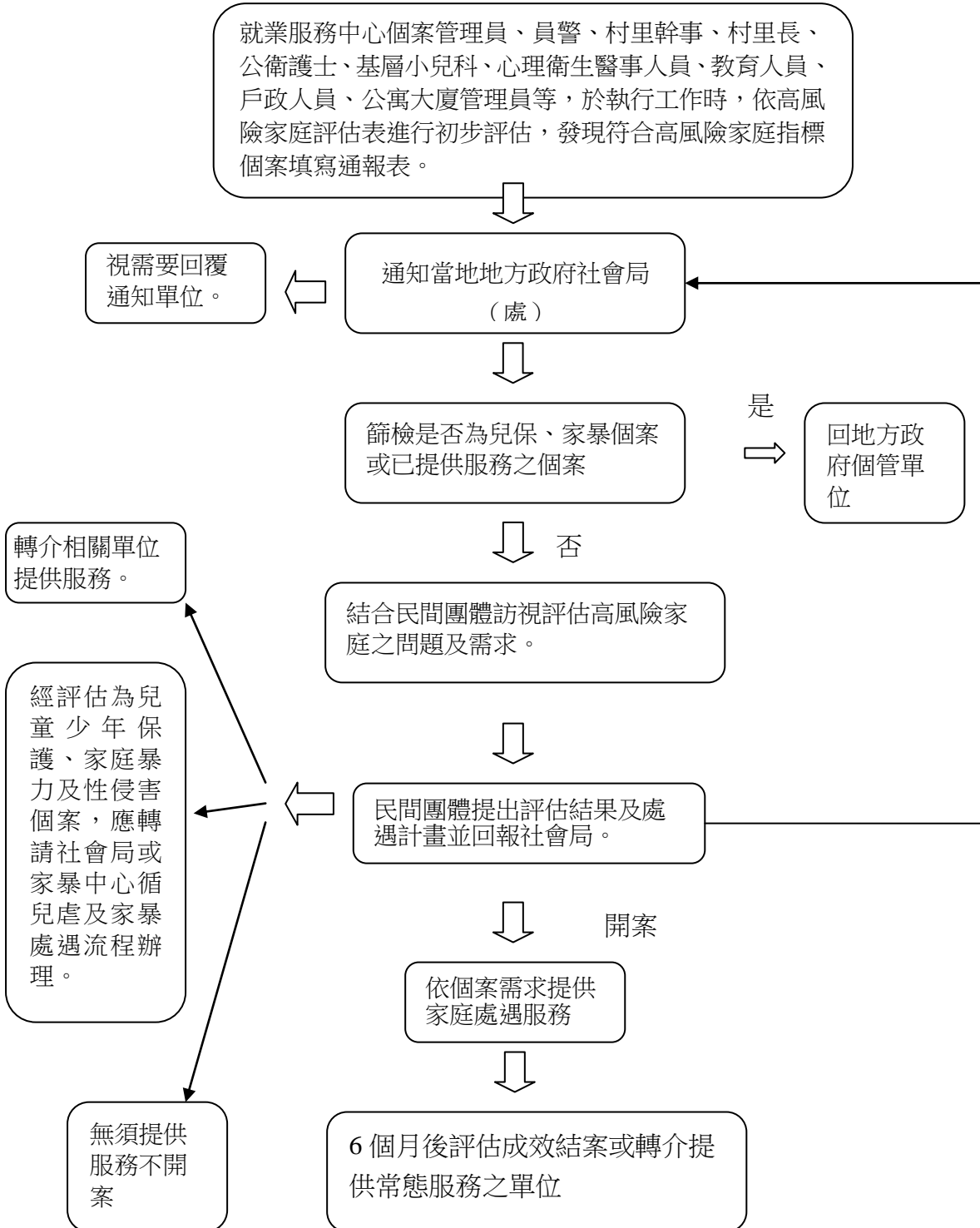
十一、承辦單位未依本計畫執行，經主辦單位限期改善仍未改善者，主辦單位得停止其承辦業務，並追繳其已撥發未執行之補助經費及相關設備。

十二、本計畫奉核定後實施，修正時亦同。



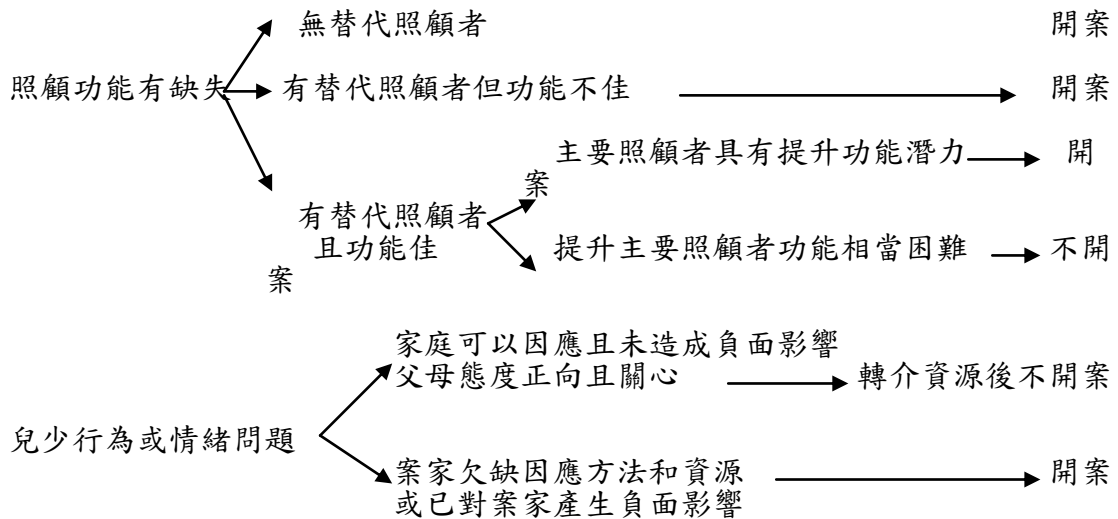
附表二

## 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

<p><b>不開案之狀況：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 兒保個案</li> <li>2. 單純經濟個案</li> <li>3. 已接受社福單位協助且可滿足案家需求之個案</li> <li>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</li> <li>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</li> </ol>
<p><b>開案之狀況：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主要照顧者功能有欠缺，有替代照顧者<b>但是功能不佳</b></li> <li>2. 主要照顧者功能有欠缺，有替代照顧者<b>且照顧功能佳</b>，主要照顧者具有提升功能潛力</li> <li>3. 兒少有行為或情緒問題，家庭欠缺因應方法和技巧</li> <li>4. 兒少有行為或情緒問題，且已對家庭造成負面影響</li> </ol>



## 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

		<p>(1)輔助開案訪視與瞭解案家狀況</p> <p>(2)輔助危機事件的緊急處理</p> <p>(3)低危機個案的處理</p> <p>(4)資源連結的處理</p>
	(二)處遇時間及頻率	<p>A·連繫、初訪、或接觸</p> <p>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)</p> <p>案主為六歲以下兒童,且有人身安全之虞者</p> <p>2. 接案後一週內完成初訪或接觸案家</p> <p>高危機個案</p> <p>3. 接案後兩週內完成初訪或接觸案家</p> <p>中低危機個案</p> <p>B·定期性處遇的家訪或電訪</p> <p>(1)高危機個案每週至少家訪一次和電訪一次</p> <p>(2)中危機個案每兩週至少家訪一次和每週電訪一次</p> <p>(3)低危機個案每月至少家訪一次和每兩週至少電訪一次</p> <p>C·結案前處遇的家訪或電訪</p> <p>(1)個案每月至少家訪一次和電訪兩次</p> <p>D·不定期緊急或密集處理</p> <p>(1)處遇內容及頻率乃隨案家狀況的緊急或迫切程度而定</p> <p>E. 結案後追蹤</p> <p>結案後半年內至少 2 次親訪、電訪或其他方式確認案家生活狀況。</p>
	(三)處遇內容	<p>1. 連結轉介的諮詢性服務</p> <p>2. 經濟物資的補充性服務</p> <p>3. 生活維繫的支持性服務</p> <p>4. 生涯發展的增強性服務</p> <p>5. 社會適應的復健性服務</p> <p>6. 復員蛻變的矯治性服務</p>
	(四)處遇問題	<p>家庭因素</p> <p>1 經濟困難</p> <p>2 就業問題</p> <p>3 家庭關係失調</p> <p>4 家庭支持系統薄弱</p> <p>5 家中有突發危機事件</p> <p>照顧者因素</p> <p>1 照顧者身心疾病問題</p> <p>2 教養與照顧問題</p> <p>兒童少年本身因素</p>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>1 兒童少年行為偏差</li> <li>2 兒童少年身心疾病問題</li> <li>其他因素</li> </ul>
	(五)處遇目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 改善家人關係，增進家庭功能</li> <li>2. 連結社會資源，強化外在支持系統</li> <li>3. 改善兒童行為偏差或不當生活習慣</li> <li>4. 教導兒童學會求助和自我保護的能力</li> </ul>
	(六) 處遇重點或取向	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 轉介和預防</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
	(七) 處遇權宜措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>2. 案家拒絕在家中接觸，迂迴從學校下手</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 連結社會資源 <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)運用機構本身的資源</li> <li>(2)運用機構結盟網絡的資源</li> <li>(3)運用較適合案家的特殊資源</li> <li>(4)結合其他單位的專業資源(如心衛、醫療、教育、諮商、法律等)</li> <li>(5)建構在地的社區資源網絡</li> <li>(6)主動串連各資源網絡系統</li> <li>(7)作為連結外在社會資源的窗口</li> </ul> </li> </ul>

		<p>2. 善用社工的角色與功能</p> <p>(1)約定和要求、監督和提醒</p> <p>(2)示範</p> <p>(3)鼓勵、支持、陪伴和增強</p> <p>(4)心理輔導</p> <p>(5)建立關係及提昇改變意願</p> <p>(6)經濟協助和親職教育相互搭配</p>
--	--	--

### 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) 發生兒少被家暴或性侵害。

**3 一般性結案指標**

- 1) 遷移外縣市。
- 2) 案家失聯。
- 3) 家庭危機關鍵人或兒少死亡。
- 4) 已有其他機構提供穩定之服務。
- 5) 其他。