

103 年度宜蘭縣政府委託辦理

## 宜蘭縣弱勢家庭照顧網行動研究

### 成果報告書

研究單位：國立臺灣師範大學

主持人：沈慶盈

社會工作學研究所副教授

專任助理：林曉昱

兼任助理：林勃嚴

聯絡電話：02-7734-5526

傳 真：02-2368-7736

電子信箱：cyshen@ntnu.edu.tw

中華民國 103 年 12 月 29 日

## 摘 要

宜蘭縣政府於 102 年開始規劃與推動「宜蘭縣弱勢家庭照顧網行動方案」，企圖建立風險預防機制，健全服務網絡資源，並促進跨局處單位間的合作，為宜蘭縣建構完善的弱勢家庭照顧網。在以上行動的過程之中，針對所遭遇問題及解決問題方法進行評估，並檢視行動方向的正確性與執行成效，因此引進研究單位。本研究的目的即在於協助宜蘭縣政府評估及引導弱勢家庭照顧網的發展，以達成建構弱勢家庭照顧網絡的目標。

本研究的進行主要是採用行動研究法，由弱家網派案組成員與研究者針對推動「宜蘭縣弱勢家庭照顧網」過程所遭遇問題尋找解決方法，並加以記錄評估。研究資料的來源則包括弱家網派案組人員訪談、委辦單位焦點團體、高風險家庭責任通報人員調查、弱家網參與單位人員調查、弱家網相關會議記錄及高風險家庭通報與服務資料統計等。

本研究的主要發現為：

- 一、宜蘭縣弱勢家庭照顧網之推動過程，從開始推動至今可分為建立弱家網基本架構的**發想階段**，確認各局處的工作事項與投入資源的**籌備階段**，熟悉弱家網的運作與溝通通報、資訊平台、單位間協調及服務介入等工作流程及分工的**磨合階段**及各局處與委辦單位彼此間的配合與互動模式逐漸穩定的**執行階段**。
- 二、弱家網推動過程所遭遇的問題包括弱家網的規劃與推動方向仍需高層主管釐清與協調，責任通報人員的通報能力仍有加強空間，服務人力與資源開發似乎仍有所不足，及各單位間的合作關係與服務整合仍需繼續溝通協調。派案組同仁由於層級不高，傾向依靠建立良好關係模式去影響其他單位，除了多與各局處意見交流、溝通協調外，還努力協調計畫處修改資訊系統，進行通報宣導，及舉辦聯繫會報，不過較少尋求高層主管的支持與協助。
- 三、弱家網的初步成果包括高風險家庭通報案量有顯著提升。大部分受訪的責任

通報人員願意也知道如何進行高風險家庭的通報，但對於實際進行通報仍有擔心與困難；另外，受訪的通報人員基本上都認為弱家網具有預防家庭問題、擴大服務有需要的家庭、協助高風險家庭獲得多元服務、及促進跨局處的服務整合等功能，但對於宜蘭縣弱家網的目標及其推動與運作方式其實並不十分清楚。而受訪的一線服務人員超過一半認為通報單內容資料正確、派案符合高風險家庭指標與單位業務服務內容、弱家網的流程運作順暢、且能與案家建立良好關係，但有一成以上受訪者認為弱家網各服務單位間的協調互動狀況仍須加強；此外有四成以上受訪的一線服務人員認為弱家網的資訊系統有助於不同單位間的聯繫及掌握案件處理時程，不過亦認為資訊系統的功能不足，不易操作，且增加行政工作。

研究團隊最後針對弱勢家庭照顧網的推動提出，確立弱勢家庭照顧網的目標與推動策略，增加一線服務人力的投入，爭取高層主管的支持與協助、促進跨局處與單位間的聯繫及加強高風險家庭服務的通報與服務知能訓練等建議，社會處亦針對研究報告回應未來的策進作為。

## 目 錄

第一章 研究緣起與目的	1
壹、研究緣起	1
貳、研究目的	3
第二章 文獻探討	4
壹、高風險家庭的基本概念	4
貳、高風險家庭服務的發展	8
參、高風險家庭相關理論與服務模式	11
肆、跨單位的協調合作	14
第三章 研究方法	17
壹、研究過程	17
貳、研究參與者	18
參、研究工具	21
肆、資料分析	22
第四章 研究結果	24
壹、宜蘭弱勢家庭照顧網之推動過程	24
貳、弱家網推動過程的遭遇問題與行動策略	44
參、弱家網的初步成果	59
第五章 結論與建議	81
壹、結論	81
貳、建議	85
參、業務單位的策進作為	87
參考文獻	90
附件一 弱家網推動人員訪談題綱	94
附件二 焦點團體討論題綱	95
附件三 弱勢(高風險)家庭照顧網責任通報人員調查問卷	96
附件四 弱勢(高風險)家庭照顧網一線服務人員調查問卷	99
附件五 弱勢家庭照顧網-社會處工作會報之會議內容整理	102
附件六 各局處之推動策略表	110

## 表 次

表 1 高風險家庭的潛在問題因素	6
表 2 10 歲至未滿 18 歲兒少之家庭風險狀況	7
表 3 2014 年 10 月底之宜蘭縣 0~19 歲人口數	8
表 4 弱勢家庭照顧網主要研究人員及其工作內容	19
表 5 弱家網參與單位一欄表	20
表 6 受訪者代碼	21
表 7 會議紀錄編碼表	23
表 8 新北市高風險家庭管理中心建置策略	26
表 9 宜蘭縣弱勢家庭照顧網推動會議及說明會之會議內容整理	27
表 10 資訊系統修正狀況	36
表 11 宜蘭縣與新北市高風險整合通報量變化之比較	54
表 12 103 年 1-11 月通報單位案件數	60
表 13 弱家網案件之家庭風險因素(複選)	61
表 14 103 年弱家網案件之居住鄉鎮	62
表 15 103 年高風險委辦單位案量	63
表 16 103 年各局處派案量	64
表 17 103 年高風險家庭服務項目(複選)	65
表 18 責任通報人員基本資料表	66
表 19 對「高風險家庭」通報之看法	68
表 20 是否參與宣導活動與通報	68
表 21 對於高風險家庭的通報系統的建議(複選)	69
表 22 對「弱勢家庭照顧網」推動與實施之看法	70
表 23 對於「弱勢家庭照顧網」的聯絡窗口的接觸情形	71
表 24 「高風險家庭服務」相關教育訓練課程的參與狀況	71
表 25 一線服務人員基本資料表	72
表 26 對「宜蘭縣弱勢家庭照顧網」運作與服務狀況之看法	74
表 27 推動「弱勢家庭照顧網」後，與其他單位的聯繫情形	75
表 28 與其他單位聯繫的滿意度	76
表 29 對「宜蘭縣弱勢家庭照顧網」資訊系統之看法	77

## 圖 次

- 圖 1 宜蘭縣 98 年-102 年底高風險家庭個案通報案件數 .....2
- 圖 2 宜蘭縣 98 年-102 年底高風險家庭各單位通報案數及比例 .....2
- 圖 3 宜蘭縣弱勢家庭照顧網建構推動過程大事誌 .....25

# 第一章 研究緣起與目的

## 壹、研究緣起

由於近幾年兒少受虐及家庭暴力、家庭性侵害事件頻頻發生，尤其是家長攜子自殺的比例大幅增加，顯示了現行的社會福利機制沒有辦法滿足家庭在遭受困境、壓力或風險時的需求（謝依茹，2008）。內政部（現已併入衛生福利部）有鑑於國內兒童虐待、家庭暴力及性侵害事件案件量的顯著提升，及問題複雜度與嚴重性的增加，於是在 2004 年開始推展「推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」，規劃由各直轄市及縣市政府主辦，公私立機構或團體承辦，以達成「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」的目的。該計畫的推動主要是期望能藉由村里、教育、警政、衛生等相關單位的共同合作，擴大兒少保護的篩選轉介體系，並及早發現有需求的家庭，提供其服務，促成預防性的功能（林宜佳，2012）。

宜蘭縣政府的資料顯示，除 99 年因社會事件因素突增為 564 案外，98 年至 102 年底的高風險家庭通報案件數為 300-400 案左右，98 年至 102 年五年的平均案件數為 403 案（見圖 1），通報來源以教育單位 51.94% 最高；警政單位 20.93% 次之；社政（含機構）18.71% 第三；醫衛單位 6.72% 第四；其餘單位如勞政、法政、戶政、村里幹事及鄰里長、公寓大廈管理員、社區巡守員等，通報比例均不到 1%，甚至為 0（見圖 2），因此認為在通報工作的建置上可能未運作完善，也許未能及時發現與通報所有具風險性的家庭，於是有了整合公、私資源，並透過平台提供經濟弱勢家庭協助的計畫發想，並在 102 年 8 月 28 日召開「宜蘭縣弱勢家庭照顧網整合作法發想會議」，除了縣長、副縣長及府內各局處首長參與外，還邀請主責「新北市高風險家庭整合型安全網」的新北市社工科石玉麗科長、劉彥伯股長，及該方案的外聘督導張錦麗副教授出席，由他們介紹新北市高風險家庭整合型安全網的經驗與成果分享，包括方案源起、推動過程、投入人力等，並說明對該案的民意支持度高達九成六，來自民間的各界捐款也達一億四千八百多萬元，整體的收穫豐碩。因此在此會議也確定將參考新北市高風險家庭整合型安全網的

模式，建構宜蘭縣的弱勢家庭照顧網。

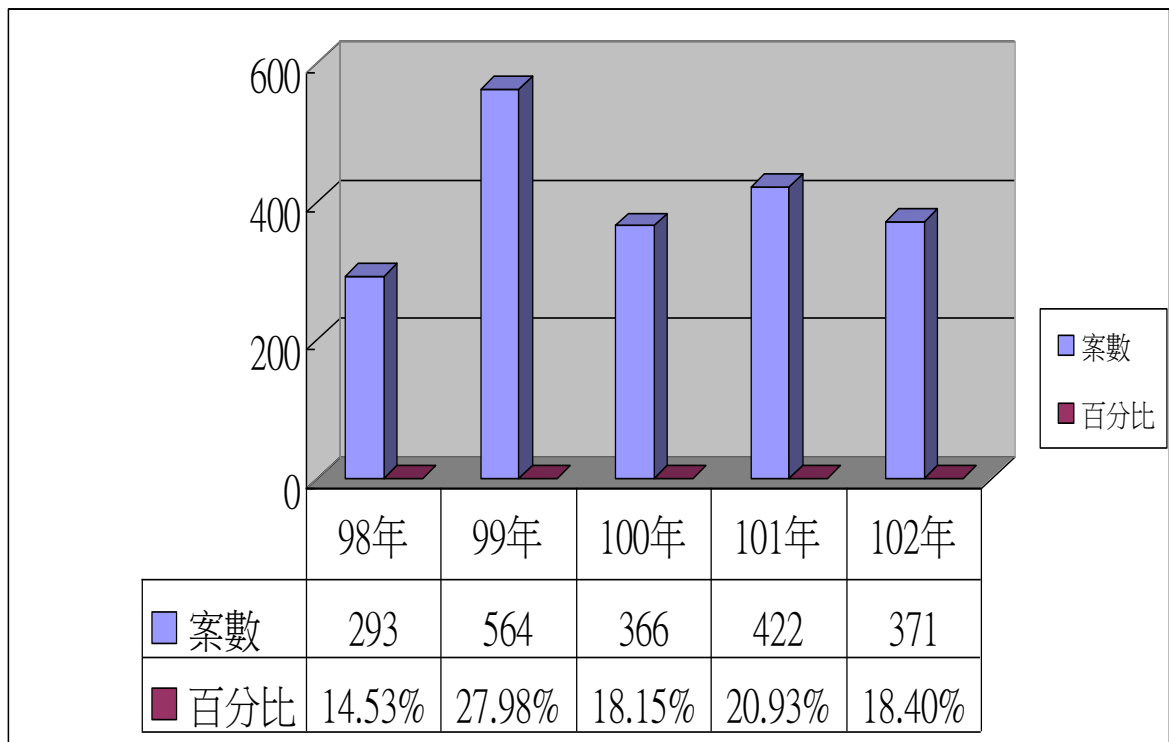


圖 1 宜蘭縣 98 年-102 年底高風險家庭個案通報案件數  
 (資料來源：宜蘭縣政府社會處, 2013)

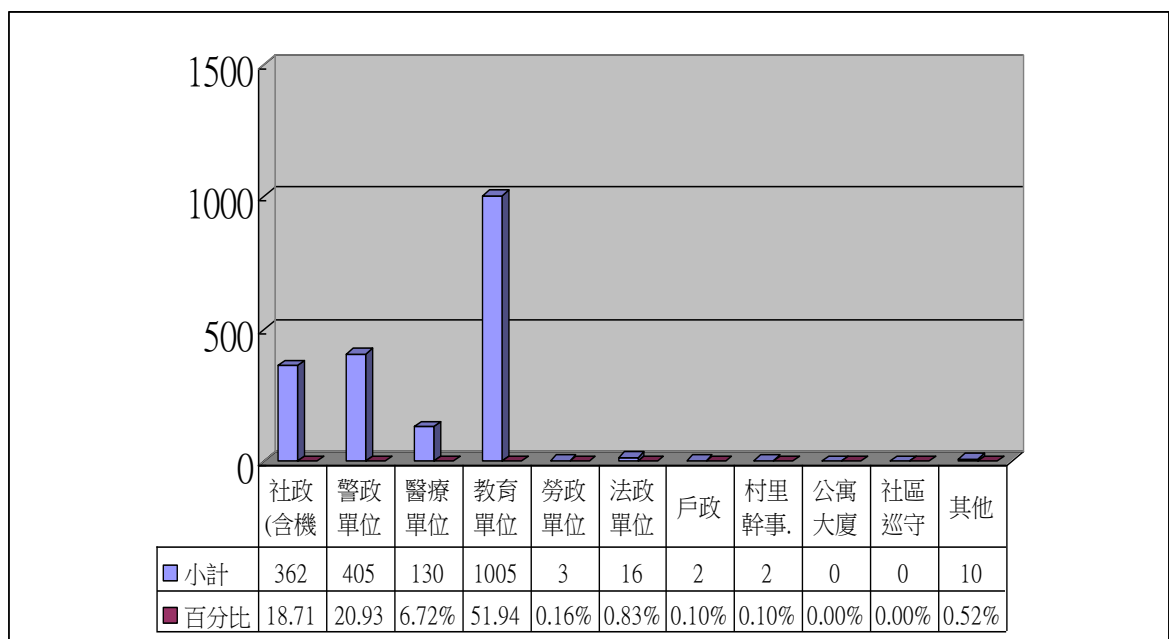


圖 2 宜蘭縣 98 年-102 年底高風險家庭各單位通報案數及比例  
 (資料來源：宜蘭縣政府社會處, 2013)



同年10月11日召開「宜蘭縣弱勢家庭照顧網整合作法第二次發想會議」，對於弱勢家庭照顧網的服務對象與推動策略有了基礎的結論，決定開始推動「宜蘭縣弱勢家庭照顧網行動方案」，企圖在副縣長帶領之下，期待透過一連串的行動過程凝聚共識，發展相關服務流程與表格，建立風險預防機制，並由各局處研擬具體服務措施，以健全服務網絡資源，並促進跨局處單位間的相互合作及資源整合，為宜蘭縣建構完善的弱勢家庭照顧網。

在以上行動的過程之中，為了能記錄發展歷程，針對所遭遇問題及解決問題方法進行評估，並檢視行動方向的正確性與執行成效，因此打算學習新北市引進研究單位，陪伴弱勢家庭照顧網之推展，並藉由紀錄發展歷程，針對所遭遇的問題及解決問題方法進行評估，以在推動過程中檢視行動方向的正確性與執行成效，並協助提供方案規劃之指導、進行方案執行之評估與協助檢討改進。因此，本研究的目的即在於協助宜蘭縣政府評估及引導弱勢家庭照顧網的發展，以促進方案的順利進行，進而達成宜蘭縣建制更完整且全面性的通報機制，提升各單位的通報率，建構更縝密的弱勢家庭照顧網絡的目標，以預防更多家庭悲劇的發生。

## 貳、研究目的

本研究單位的角色定位為宜蘭縣政府推動弱勢家庭照顧網的協助與評估單位，因此本研究單位希望達到下列研究目的：

- (一) 參與弱勢家庭照顧網的推動過程，蒐集及協助建立各相關資源單位的資訊，提供鼓勵各相關單位投入資源的建議，以共同推動弱勢家庭照顧網。
- (二) 觀察及記錄宜蘭縣弱勢家庭照顧網的推動情形，並調查各參與單位之執行人員，以瞭解其對高風險家庭與弱勢家庭照顧網的理念、設計及執行狀況的看法，探討推動過程中所遭遇的問題，並建議解決問題的策略。
- (三) 分析弱勢家庭照顧網的運作模式，以為照顧網絡的運作尋求較佳的協調合作模式。
- (四) 記錄及整理弱勢家庭照顧網的執行成果，並提出具體之建議以幫助宜蘭縣或其他縣市在未來推動高風險家庭服務網絡的過程中有所參考及依循。

## 第二章 文獻探討

### 壹、高風險家庭的基本概念

#### 一、高風險家庭的意涵

家庭是個人社會化的初級單位，在現代社會文化政治經濟變遷快速下，除了個人在社會適應下難免會產生社會適應不良的情形，出現諸如身心疾病、失業貧窮、婚姻與家庭失調等事件發生；在家庭方面，在因應社會環境的改變而逐漸轉型成核心化與多元化，導致家庭內支持功能減少，非正式資源聯繫薄弱，正式資源不易取得，使得個人與家庭在社會需求滿足與適應上顯得困難、無力，更是潛藏多種風險因子(宋玉麗、施教裕，2006)。當家庭中的風險因子浮上檯面，演變成家庭暴力、兒童虐待、攜子自殺等家庭悲劇及社會問題時，則即為現代社會所稱之「高風險家庭」。

再者，依據家庭風險程度的不同可分成：(一)高危機家庭，包括有兒虐或家暴之虞、家庭成員中有急性自殺意圖者、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、家庭成員關係衝突嚴重，或有離家出走之念頭者等；(二)中危機家庭，包括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、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、兒少瀕臨中輟且家庭無力照顧或改善等；(三)低危機家庭，包括依兒少因素、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、兒少瀕臨中輟且家庭照顧功能低，但可協助改善者、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等。

而過去 10 年之中，我國兒童虐待、家庭暴力及性侵害事件的社會案件的屢次發生，除了「量」的遽增之外，在「質」的部份更是多元複雜，包括近幾年，有些父母因失業、離婚、疏忽、吸毒、酗酒等危機事件，在不堪壓力負荷之下，轉向子女施暴發洩，甚至攜帶子女自殺，讓弱勢的孩子無辜受害。為了降低家庭內風險因子的產生，協助改善家庭功能的完整性，內政部於 2006 年訂頒「推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」，

並於持續修訂相關內容，2013 年計畫內容所稱的高風險家庭：「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」（衛生福利部社會及家庭署，2013）。故此，當家庭中出現如主要照顧者功能有欠缺，有替代照顧者但是功能不佳；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；兒少有行為或情緒問題，家庭欠缺因應方法和技巧；兒少有行為或情緒問題，且已對家庭造成負面影響等情形，即屬高風險家庭，成為高風險家庭開案輔導之對象。鍾佩芳（2013）報導家扶基金會《2013 家庭教育與支持：兒童觀點》研究指出，台灣 9~16 歲兒童家庭中，約有 50 萬戶家庭落入高風險家庭的水平功能。

## 二、高風險家庭的問題因素與人數推估

林淑玉(2009)將高風險家庭潛在問題因素透過以下五個面向探討之：(一)家庭貧窮：家庭經濟變故、貧窮負債等導致家庭社會資源短缺，間接影響兒童成長與照顧問題，以及家庭生活品質的降低，長久之下，成為父母或主要照顧者的壓力來源，在無力負荷之下，反以自殺等負向行為作為解決問題方式，讓家庭處於高風險之下；(二)家庭成員行為因子：在家庭中若父母或主要照顧者有情緒或不良行為產生，如酗酒、自殺、藥酒癮或頻換同居人等，易對兒童及青少年有不良的行為示範或偏差行為的產生，增加兒童及青少年暴露在危險因子當中；(三)家庭結構轉變：如照顧者死亡、離婚、分居等因素，使得家庭結構轉變成單親，提高遭遇生活難題與陷入貧窮的機率，導致生活適應與親屬互動的風險增高；(四)家庭支持網絡系統：家庭內在因素如父母或主要照顧者具有反社會特質、不良的親子管教方式、惡劣的成長環境等。還有家庭外在因素，如居住環境風氣不良、親友關係疏離、社會孤立等，這些皆可能形成高風險家庭；(五)家庭成員身心狀況：家庭照顧者或兒童及青少年罹患重大疾病、精神及藥酒癮問題、身心障礙等，也容易提升家庭壓力，是造成高風險家庭的潛在問題因素之一。

另外，衛福部社會及家庭署在 2012 年開始適用的「兒少保護及高風險家庭通報表」中，也明列 6 項高風險家庭之風險評估指標，包括：(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、或有離家出走之念頭者等，

以致影響兒少日常生活食衣住行育醫等照顧者功能者。(二)家中兒童少年父母或主要照顧者罹患精神疾病、酒癮、藥癮並未就醫或未持續就醫，以致影響兒少日常生活食衣住行育醫等照顧者功能者。(三)家中兒童少年父母或主要照顧者有自殺風險個案，尚未強迫、引誘、容留或媒介兒童及少年為自殺行為，惟影響兒少日常生活食衣住行育醫等照顧者功能者(請併通報當地社區心理衛生中心或自殺防治中心)。(四)因貧困、單親、隔代教養或其他不利因素，以致影響兒少日常生活食衣住行育醫等照顧者功能者。(五)非自願性失業或重複失業者：負擔家計者遭裁員、資遣、強迫退休等，以致影響兒少日常生活食衣住行育醫等照顧者功能者。(六)負擔家計者死亡、出走、重病、入獄服刑等，以致影響兒少日常生活食衣住行育醫等照顧者功能者。

綜上所見，高風險家庭的潛在問題因素可歸結成以下表格呈現，作為是否為高風險家庭的依據(引自謝幸蓓，2008)。

表 1 高風險家庭的潛在問題因素

突發危機事件因素	(1)意外傷害 (2)經濟變故或非自願性失業 (3)災禍 (4)離婚、父母醫方出走或失蹤 (5)重大疾病 (6)死亡
被照顧者因素	(1)身心障礙、發展遲緩 (2)生心理疾病 (3)偏差行為(如逃家、中輟等)
照顧者因素	(1)身心障礙 (2)酗酒、藥物濫用 (3)身體、心理疾病 (4)情緒問題 (5)親職能力技巧不佳 (6)缺乏適當親職態度 (7)服刑、出走或死亡 (8)單親
家庭問題因素	(1)經濟困難 (2)支持系統薄弱 (3)居家關係惡劣 (4)兒童虐待或疏忽 (5)夫妻關係失調 (6)未成年子女遭遺棄 (7)親子衝突 (8)家庭暴力或加內性侵害 (9)其他家人衝突
資源狀況	(1)支持系統薄弱 (2)缺乏資源 (3)現有服務不足因應問題危機 (4)問題惡化難以改善

沈慶盈、彭淑華(2013)在「102年度宜蘭縣兒童及少年生活狀況調查」中，以問卷調查 1,855 位 10 歲至未滿 18 歲(國小 5 年級自高中職)之兒童及少年，結果發現其自評之家庭風險狀況如表 2。在 11 項兒童及少年於家中存在的風險因素中，最多兒少回

答的風險因素是「父或母工作忙碌或常不在」（200人，11.0%），其次依序為「家人常劇烈爭吵或有家庭暴力」（87人，4.8%）、「父或母有藥酒癮」（59人，3.3%）、「家裡有積欠卡債」（45人，2.5%）、「父或母有精神疾病」（30人，1.7%）、「父或母曾有自殺傾向」（24人，1.3%）、「父或母長期或重複失業」（24人，1.3%）、「父或母離家出走」（24人，1.3%）、「父或母有犯罪前科」（16人，0.9%）及「家裡有兒童虐待狀況」（6人，0.3%）。如果將「父或母工作忙碌或常不在」這一項因素排除，因其並非內政部(2006)高風險家庭的風險評估指標，研究者粗略估計宜蘭縣可能有5%的兒童及青少年有可能居住在高風險家庭之中。

表 2 10 歲至未滿 18 歲兒少之家庭風險狀況 (n=1,814)

選項	人數	%
父或母工作忙碌或常不在	200	11.0
家人常劇烈爭吵或有家庭暴力	87	4.8
父或母有藥酒癮	59	3.3
家裡有積欠卡債	45	2.5
父或母有精神疾病	30	1.7
父或母曾有自殺傾向	24	1.3
父或母長期或重複失業	24	1.3
父或母離家出走	24	1.3
父或母入獄服刑	21	1.2
父或母有犯罪前科	16	0.9
家裡有兒童虐待的狀況	6	0.3
其它	15	0.8
以上皆無	1,409	77.6

資料來源：沈慶盈、彭淑華（2013）102 年度宜蘭縣兒童及少年生活狀況調查。

而依據 2014 年 10 月底的內政統計月報資料，宜蘭縣 0~19 歲的人口數有 92,157 人（見表 3），以 5% 來推估，可能約有 4,608 位兒童及青少年暴露在高風險家庭的危機中。此外，沈慶盈、彭淑華（2013）發現宜蘭縣 0 至未滿 2 歲幼兒家庭之平均子女數為 1.72 人，2 歲至未滿 10 歲兒童家庭之平均子女數為 2.31 人，10 歲至未滿 18 歲兒少家庭之平均子女數為 2.63 人，若以此為基礎並就暴露在高風險家庭危機的兒少人口數來進一

步推估，則宜蘭縣可能有 1,975 戶家庭存在高風險因素。不過此估計數據是依據兒少自填資料來推估，並未經過詳細評估，且存在風險因素的家庭並不一定就是高風險家庭，因此以上高風險家庭及兒少人口數的推估應是屬於高推估的狀況。如以台灣近三年兒童少年保護案件的開案數約為通報數的五成至六成類推，宜蘭縣的高風險家庭可能介於 987 至 1,185 戶之間。宜蘭縣政府社會處（2013）則以新北市 145 多萬戶家庭估算，99 年通報戶數 2,600 戶分析，每萬戶約有 17 戶高風險家庭被通報；101 年則每萬戶有 87 戶被通報為高風險家庭；而宜蘭縣戶數約 15 萬 5,000 戶，以每年通報戶數 400 戶分析，每萬戶約有 25 戶被通報為高風險家庭。如果依新北市推動「高風險家庭整合型安全網」後的成長比例為基礎，社會處推估宜蘭縣被通報的高風險家庭戶數可能約有 1,349 戶。

表 3 2014 年 10 月底之宜蘭縣 0~19 歲人口數 單位：人

類	性 別	0 ~ 4 歲	5 ~ 9 歲	10~14 歲	15~19 歲	合計
人口數	小計	17,262	18,848	24,618	31,429	92,157
	男 M.	8,998	9,759	12,863	16,439	48,059
	女 F.	8,264	9,089	11,755	14,990	44,098
高風險人數		863	942	1,231	1,571	4,608
高風險家庭戶數		502	408	468	598	1,975

資料來源：內政部戶政司人口統計資料，研究者估算

## 貳、高風險家庭服務的發展

我國政府以 2003 年委託國立台灣大學社會工作學系所進行「危機家庭評估指標制定研究」為基礎，結合實務經驗，於 2004 年制定「高風險家庭評估表」，確立高風險家庭的評估面向。當時高風險家庭的通報與篩檢主要由與民眾有接觸的各級機關執行，像是醫院、衛生所及診所、衛政、警政、社政、教育等機關，運用高風險家庭評估表，篩檢符合高風險因素的家庭，並向直轄市、縣（市）政府社會局（處）進行通報（簡慧娟，2014）。

有鑑於直轄市、縣市（市）政府的財政預算有限，為了及早發現遭遇困難或有需求之高風險家庭，並轉介社政單位主動提供預防性服務，以預防兒童少年虐待、家庭暴力

及性侵害事件發生，內政部兒童局在 2005 年起試辦「推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」，補助地方政府委託民間社會福利機構聘用專業社工人員，以充任個案管理員，為高風險家庭提供需求評估、資源轉介、督導服務、追蹤評估等支持性與補充性服務(簡慧娟，2014)。因此，有許多民間單位自 2005 年加入推行高風險家庭相關的預防與處遇工作，包括兒福聯盟推動的「明天過後、一萬個希望」照顧兒虐家暴(含高風險家庭)之兒童及少年照護方案；聯合勸募協會補助「高風險家庭」服務計畫；東吳大學則在社子地區執行「高風險家庭與弱勢家庭關懷服務方案」，實際進入家庭提供預防性服務與研究訪談，以發現潛在高風險家庭，提供通報或轉介服務(張菁芬，2006)。

發展至今，目前「推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」(衛生福利部社會及家庭署，2013)的服務對象為「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通報之個案」。提供的相關福利服務內容則包括：

- (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。

同時，「推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」亦明訂主辦單位（地方政府）的權責包括：

(一) 洽定承辦單位。

(二) 審核承辦單位研提之計畫。

(三) 審查承辦單位相關經費及其核銷作業。

(四) 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，督導承辦單位落實執行以下事項，(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。

(五) 承辦單位異動時，輔導移轉服務對象名冊與檔案資料。

(六) 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。

(七) 定期邀集相關行政單位與承辦單位召開聯繫會報。

(八) 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

(九) 督導與考核承辦單位執行狀況並研訂承辦單位退出機制。

(十) 建立高風險家庭個案回覆機制。

(十一) 其他有關地方政府一致性之作業。

由以上資料可知，高風險家庭服務的運作牽涉到社政、醫衛、警政、勞政、教育、民政等相關單位及民間福利服務機構。由於各公部門與民間委外單位的業務與服務內容差異甚大，服務背後的理論基礎及服務取向（如個人中心或家庭中心）亦皆不同，如何促進彼此間的協調合作是一大挑戰。雖然地方政府的權責之一為定期邀集相關行政單位與承辦單位召開聯繫會報，但其是否落實及執行成效皆有待檢驗。

新北市建立高風險個案中心的目的之一即在於促進跨政府部門與公私單位間的協調整合，透過促進機構間的協調合作，讓高風險家庭能即時被發現，並儘速獲得其所需的福利服務。如今宜蘭縣政府學習新北市的經驗，打算建構自己的高風險服務模式，其建構過程與成效即是本研究的重點。



## 參、高風險家庭相關理論與服務模式

高風險家庭的問題因素非常複雜，所需的福利服務項目亦有很大的差異，因此為了能真正瞭解高風險家庭的問題，並提供或轉介適當的福利服務，應該具備多元的理論基礎，並發展完整的服務模式。以下針對高風險家庭服務的相關理論與服務模式進行介紹：

### 一、相關理論

許多理論觀點對於高風險家庭的服務有所貢獻，以下介紹數個比較重要的觀點：

#### (一) 生態系統觀點

生態系統觀點是由 Bronfenbrenner 所提出，其將人際關係以人和環境互動的距離細分成了四套依次層疊的環境系統，分別包括微視系統(直接影響家庭成員的系統，如兒童的家庭環境)、中介系統(環繞在兒童週遭的各種微系統的連結影響，如學校、課輔單位)、外部系統(對家庭成員不會有直接影響，卻產生間接影響，如媒體報導的指涉)及鉅視系統(更大社會環境造成之影響，如社會文化、制度的影響)。此理論強調個人的發展來自個體與環境的互動，其互動模式不只介於同一層環境系統中，而是多層環境系統中的交互作用。

家庭是家庭成員互相依賴所形成的小單位，在連結下形成一個存在於大體系下之微系統。家庭除了自身的運作之外，同時也與外在環境互相依存。若以生態觀點來看高風險家庭，則家庭內外系統直接或間接互動的結果皆會對家庭產生影響，且這些影響亦是造成家庭變動的風險之一(李麗圳，2012)。換言之，家庭所經歷的問題與困境，是源於眾多變項互動的結果，而非單一因素所致。因此在服務高風險家庭時，需分析家人間及家庭與環境的互動，才能瞭解家庭潛在問題的根源。而解決問題的方法也應該是多元的，並應善用案家的生活經驗及其非正式支持網絡作為處遇的切入點，採取鉅視行動的介入。

## (二) 社會支持理論

Walker(1977, 引自王孟愉, 2007)認為社會支持網絡包含非正式體系(如親朋好友、社區鄰里、職場同事等)與正式體系(如學校、社區、非營利組織等)。人們透過與其他人的接觸, 尋求社會認同, 並獲得適當的社會支持。而就社會支持形式又可分成:(1)工具性支持, 包括提供金錢、物質、照顧等協助, 以增進其基本需求的滿足;(2)情感性支持, 包括陪伴與關心等, 以協助情緒與壓力的釋放, 使其獲得安慰, 提升正向感受;(3)資訊性支持, 如提供資訊或建議, 協助解決問題或困境;及(4)價值性支持, 包括尊重、接納等, 使其獲得自信, 增強其個人價值信念(李麗圳, 2012)。因此, 對高風險家庭而言, 若能針對其需求提供或連結資源, 並協助其建立或維持良好的社會支持網絡, 將有助於降低家庭內外風險的嚴重程度與影響。

## (三) 危機介入理論

危機介入為以心理動力的自我心理學為基礎, 重點放在個人或家庭面對危機的負面情緒反應, 及其處理日常問題能力上的長期改變。因為危機有時間性, 所以要聚集在目前的問題上, 透過澄清與協商過程來處理案主核心問題, 並提供保護性措施。因此, 危機介入主要是經由教育訓練、資源提供等方式, 使用短期處遇的方法, 協助個人或家庭恢復原來的適應功能, 並增進及發揮生活適應的能力。

早期的危機理論證實「學習」與「壓力」之間呈倒U形曲線關係, 過多或過少的壓力或激勵都不利於學習適當的因應之策略。從危機介入理論的觀點, 高風險家庭雖然處於各種危機當中, 倘若連結外界資源服務進入家庭, 則能促使家庭改變, 助其解決問題(李麗圳, 2012)。因此, 在服務高風險家庭時, 需處理家庭的負面感受, 並維持家庭適當的壓力, 不能使家庭被壓力壓垮, 亦不能替其承擔太多, 反而使其失去向上改變的動力。

## 二、服務模式

臺灣的高風險家庭服務還在發展之中，並未有一套標準的服務模式。宋麗玉、施教裕（2006）的研究主要是根據高風險家庭服務單位所使用的理論基礎來命名處遇模式，例如生態觀點+優勢觀點，生態觀點+優勢觀點+增強權能觀點，生態觀點+問題解決學派，或生態觀點為軸認知行為理論為輔等等。李麗圳（2012）則是依據高風險家庭服務受案單位的通報入口將高風險家庭服務區分為兩種運作模式，分別為「經由社會局為通報入口再分派個案之公私協力模式」及「經由高風險個管中心為通報入口再分派個案之公私協力模式」。由於兩者的切入點差異甚大，結果也就並不相同，亦無法相互必較。由於宜蘭縣主要是想模仿新北市建立其高風險家庭的服務系統，因此以下僅介紹李麗圳的服務模式分析。

不管是「經由社會局為通報入口再分派個案之公私協力模式」或「經由高風險個管中心為通報入口再分派個案之公私協力模式」，兩者皆採公私協力模式為高風險家庭提供服務。「經由社會局為通報入口再分派個案之公私協力模式」主要是以社會局為通報入口並進行判定或初篩，然後分派給民間團體承接的高風險家庭服務方案進行處遇服務。新北市的「經由高風險個管中心為通報入口再分派個案之公私協力模式」則是調派市政府各局處人力成立「高風險家庭服務管理中心」作為個案通報入口，然後根據通報案件的問題屬性進行判定或初篩，然後統一分派給不同局處及民間團體承接的高風險家庭服務方案提供服務。

以上兩種模式的差別主要包括：1、通報入口不同：相對於以社會局為通報入口，新北市單獨成立一個專責的個案管理服務中心，負責所有個案的管派。2、派案原則不同：大部分縣市是將較急迫的個案由公部門社工處理，不然就是全轉由民間委外單位處理；新北市則認為公部門社工較易進行資源整合，因此由公部門社工處理較急迫的個案，及多重問題與複雜個案；問題較單純的個案才分派給民間委外單位處理。3、跨局處協調方式不同：當個案問題牽涉到政府社政以外單位的業務或服務時，民間委外單位需逐一與公部門各相關單位聯繫協調，新北市則由各管中心在派案時就同時派給其他相關單位，並透過建置一套資訊系統進行管控，以促進不同單位第一線服務人員間的合作。

#### 肆、跨單位的協調合作

「推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」是以擴大篩檢機制為手段，及早發現高風險家庭的潛在問題與需求，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」(內政部，2006)。由以上資料整理可知，高風險家庭服務方案的成功要件包括：1、建構綿密的通報轉介機制，以期能及早發現有潛在問題與需求的家庭；2、提供迅速而確實的評估服務，以能精確瞭解及診斷家庭問題與需求；3、協調整合各種資源，開發以兒童為中心，家庭為對象之預防性、輔導性及支持性服務方案，以共同協助案家面對問題，提升案家解決問題的能力，預防其問題的產生或惡化。

而要促成這些成功要件，在建構綿密的通報轉介機制方面需要各公、民營單位的投入，尤其是教育、警政、民政、社政及村里系統等第一線與民眾有直接接觸的單位。不過宜蘭縣過去在高風險家庭通報網路的建構上仍未運作完善，因為不是所有的通報責任單位皆有發揮即時發現與通報高風險家庭的功能。在提供迅速而確實的評估方面，如果是由承辦單位先進行評估，然後根據高風險家庭的需求轉介到其他相關單位，因為其他相關單位接到轉接單之後還需要再約時間進行評估，然後才提供服務，在時效上是會比較慢。新北市的作法是在接到通報單時，就根據通報單上的資料同時轉給各個相關的單位，各單位自己與服務對象約時間進行評估及提供服務，在時間反應上確實是比較快速。至於在協調整合各種資源方面，主要是因為各相關服務單位同時介入提供服務，彼此的理念與服務的優先順序不同，如果沒有彼此協調，可能導致案家無所適從不知如何配合，也有可能形成資源重複浪費的現象，所以有必要共同協調合作，了解其他相關單位的作法，取得有共識的服務方向與作法，並建立後續追縱評鑑機制，建構高風險家庭的照顧網絡。

綜合以上討論可知，高風險服務方案如果要能夠具有成效，促進各相關單位的投入與協調合作是最重要工作。事實上，隨著許多新興且複雜社會問題的出現，如何有效地整合社會福利資源，促進不同獨立的單位與機構的協調合作已成為一個日受重視的迫切議題。早有許多文獻強調政府、公私立機構、基金會、企業界、社區領導者和其他人員間協調合作的重要性(Daka-Mulwanda & Thornburg, 1995; Voydanoff, 1995; 高永

興、李開敏、王玠，1997)。至於支持機構間協調合作的理由包括彼此分享匱乏的資源與寶貴的工作經驗，增進對問題的瞭解，避免或減少服務資源的重疊和浪費，進而提供多元的服務類型，提升服務的可及性與品質，滿足受服務對象的各種不同需求等（沈慶盈，2000）。

### 一、跨單位合作的方式

有關如何促進各相關單位的投入與協調合作並無一致的看法。有學者認為應進行垂直的整合，亦即實施結構上的重整，將不同的機構重新組成一個包含各種服務部門的機構。不過政府部門的組織重整滋事體大，牽涉廣泛，為了一個方案服務進行重整的可行性不高。Sofaer & Myrtle, 1991（引自沈慶盈，2000）亦發現，組織結構的重組往往無法達到整合的目的，反而造成保護各自勢力範圍的氣氛。

另有學者則認為應進行水平的整合，亦即成立新的機構或提供新的服務方案以達成協調整合不同機構資源的目的。例如，個案管理是一種常被用來整合資源的方法，它被用來整合不同機構的評估、治療，或轉介案主到不同的服務單位，並追蹤轉介與服務的結果。然而，成立新的機構或提供新的服務也不能確保資源整合一定會成功。如果個案管理服務成為另一種平行於其他服務的獨立方案，而與其它的服務項目沒有連結或沒有改變原來的系統，則個案管理極可能面臨失敗的命運，如此不僅沒能整合資源，反而造成金錢與人力資源的浪費。

還有學者認為垂直的整合與水平的整合並不是互斥的，而是可以同時進行的，因此可以成立一個跨機構的委員會來負責整合社會福利資源。然而成立委員會也同樣可能遭遇許多的問題，包括參與機構的選擇與分工、參與人員的層級與代表性、委員會的領導模式、績效責任(accountability)的區分等（劉弘煌、沈慶盈等，1999）。新北市從各局處調人組成高風險個案中心就是一個例子。他們並沒有將不同部門重組在同一個局處內，所以不是上層結構的重整，反而是共同形成一個新的單位。不過因為新的個案中心人員層級不高，反而像是各局處的下級單位，所以有很多事情應該還是需要回到各局處進行協調才能決定，能否發揮整合的功能還需觀察。

## 二、跨單位合作的影響因素

過去的研究向來發現跨單位間的合作往往會遭遇許多障礙，例如對於合作方式與實施流程往往很難達成共識，運作的過程常會遭遇時間、資源的不足和機構間的競爭問題，和不同單位的本位主義與保護主義的影響等。至於克服跨單位合作與整合障礙的因素包括強烈的政策支持與要求、中央集權的權威單位、定義明確的合作重點、有能力且熱誠的領導者、長期且穩定的可用經費及相關資源、正式的機構間保密協定、合適的提供服務地點、大眾與環境的支持、組織倡導的存在、和持續性的評估等。

馮燕（1996）對於建立區域性保護服務工作網絡，認為應包含下列步驟：1、擬定工作流程；2、舉辦正式會議以確定相關單位的職權，整合資源；3、指派有決策實權與能力的人負責網絡中的各項聯繫；4、建立一套有效的轉介制度（包括標準、方式、經費分攤原則與工作人員接觸程序等）；5、舉辦定期會報以維持有效的合作關係與溝通管道；6、建立一種正式的資訊傳遞管道，如出版定期刊物、成立資訊中心等；7、開發與維護資源；8、建立中央個案資料管理中心，以發揮監督、追蹤、及節約能源；及9、增強網絡的連結。劉弘煌、沈慶盈等（1999）研究臺北市福利社區化實驗方案，結果發現：有決策權的主管的投入、社區專職人員的存在、政府相關部門的事先協調與福利社區化觀念的宣導四項對於實驗方案的推動成效有決定性的影響。研究者主要根據以上文獻整理的結果，提供宜蘭縣弱家網建構過程的建議。

### 第三章 研究方法

#### 壹、研究過程

本研究的進行主要是採行動研究法的概念進行。行動研究是由 K. Lewin 首先創用，其是將研究者與實務工作者的知識與能力結合在一起，為共同目的而合作行動的方法。行動研究法的目的是在於解決現實狀況下的實際問題，而非發展理論或原理原則；亦即，行動研究法針對實務運作上所遭遇的問題，由實務工作者與專家、學者共同合作，將問題發展成研究主題，進行有系統的研究，以發展行動的方向及策略，並據以引導實際的行動內容，再依行動結果或參與者的問題解決能力來評估研究結果的實用性。因此行動研究主要以協助現實問題的解決為主，不重視研究設計是否嚴謹。從事研究的人員主要就是實際工作與應用研究結果的人員，專家只是在研究過程從旁協助或指導，而行動研究的價值主要視其對於實際狀況的改善程度與實務工作人員的專業成長而定，而不在於對知識累積的貢獻。

行動研究法比較像是一個解決問題的概念，而非一個研究方法，它並未發展獨特的資料蒐集方法，因此調查、訪談、實驗設計、觀察等方法皆可使用。楊紹旦（1981）將行動研究法的主要研究步驟分為六個階段：1、擇定研究問題，2、設立研究假設，3、擬定研究計畫，4、蒐集研究資料，5、檢討改進，及 6、整理資料。以下根據這些步驟來說明研究者預計進行的研究過程。

- 一、擇定研究問題：行動研究法主要是在協助解決實際的問題，但並非所有的問題皆適合採用行動研究法，因此最好透過面對問題的相關人員來討論與決定研究問題。本研究的目的是在探討宜蘭縣弱勢家庭照顧網如何推動，經與宜蘭縣政府社會處相關人員討論的結果，對於研究問題的擇定將聚焦在宜蘭縣弱勢家庭照顧網的運作過程，並評估通報及資源網絡合作的成效。
- 二、設立研究假設：研究假設一般是指研究的預期結果，在行動研究則可指明所欲達成的目標。就宜蘭縣弱勢家庭照顧網的推動而言，本研究的目標設定在：1、宜蘭縣弱勢家庭照顧網的參與單位對弱勢家庭服務建立共識；2、高風險家庭的通報案量

明顯提升；及 3、各參與單位對弱勢家庭照顧網的整合與運作感到滿意。

三、擬定研究計畫：行動研究法非常注重研究者與參與者間的合作關係，因此本研究計畫主要參照社會處「宜蘭縣弱勢家庭照顧網行動方案」的內容規劃，以弱勢家庭照顧網的目標發展研究目的，並指派一位研究人員參與行動方案的執行。不過，由於研究團隊成員對於弱勢家庭照顧網的各參與單位並無實際權力影響其參與與資源投入程度，因此在資料蒐集方面仍以一般研究計畫的方式進行，採用工作記錄、焦點團體與問卷調查的方式，探討工作人員對方案推動的自我評估與感受，蒐集相關參與人員對弱勢家庭照顧網的想法與單位間協調合作的看法等。

四、蒐集研究資料：此階段的工作主要是有系統地蒐集驗證假設所需的資料。研究團隊成員透過參與宜蘭縣弱勢家庭照顧網的運作，出席整合會議、與其他局處的意見交流座談會及週討論會等會議，及訪談工作人員、辦理焦點團體及問卷調查等，以蒐集執行過程的資料，並適時針對方案的推動提出建議。

五、檢討改進：行動研究法的特色是在研究過程中，針對現實問題不斷地進行檢討與改進。因此，研究團隊成員主要在研究過程中，透過參與各種相關會議的機會與社會處弱家網派案組人員討論，並在會議中提出建議。

六、整理資料：研究最後階段的主要工作是整理與分析資料。研究團隊在執行過程中觀察、記錄及評估弱家網的執行狀況與其所面臨的問題，最後則撰寫期末報告，並針對未來運作提供具體建議，以作為宜蘭縣及其他縣市在未來持續推動弱勢家庭照顧網之參考。

## 貳、研究參與者

本研究之研究參與者分成以下二類：

### 一、主要研究人員

推動弱勢家庭照顧網行動研究的主要研究人員分成兩部份，一部份是在社會處推動該計畫的派案組人員，另一部份則是在弱勢家庭照顧網推動過程中蒐集資料與提供回饋意見的研究團隊成員，其職稱與工作內容簡述如表 4：



表 4 弱勢家庭照顧網主要研究人員及其工作內容

分類	職稱	工作內容
派案組人員	兒少及婦女福利科科长	弱勢家庭照顧網主要統籌與推動、決定弱勢家庭照顧網的策略與方向。
	社工督導 A	主要負責弱勢家庭照顧網研究案的部份、業務聯繫與輔導。
	社工督導 B	主要負責弱勢家庭照顧網操作面的部份、弱勢家庭照顧網分派案、業務聯繫與輔導。
	社工員	確認主派單位服務執行情況及聯繫、主副派協調與聯繫。
研究人員	主持人	研究規劃，進度掌控，文獻統整，問卷設計，資料分析與撰寫報告。
	專任助理	主要支援宜蘭縣弱家網的運作，負責跨局處的行政聯繫與宣傳活動，弱家網相關會議記錄的整理，服務資料的蒐集與統整，研究問卷的發放與回收等。
	兼任助理	主要負責行政與研究事務，行政方面包括經費管理與核銷等。研究事務方面則協助資料蒐集進度掌控，問卷編碼、建檔與管理等。

資料來源：研究者自行整理。

## 二、其他高風險家庭服務相關人員

所有宜蘭縣與高風險家庭服務有關人員皆是本行動研究的研究對象，可分為弱家網參與單位人員，包含民間委辦單位人員及各相關局處的弱家網承辦及服務人員，及高風險家庭責任通報人員二類。這些研究對象分屬公、私部門，並在弱勢家庭照顧網的服務流程中扮演不同的角色，茲簡單說明如下：

### (一) 弱家網參與單位人員

高風險家庭服務原來主要是委託民間單位承辦，如委辦單位在提供服務過程中發現案家有其他需求，則進一步聯繫各相關局處提供服務。弱家網的推動則是期待加快原有的服務流程，增設一個派案單位，將原由委辦單位評估的工作提早到由派案組進行篩檢，並將案家提早分派給各相關局處單位。因此，弱家網的參與人員除了原有的 4 個民間委辦單位外，為了與各單位聯繫，每個相關局處皆設有承辦弱家網業務，或是擔任對應窗口的人員一名。此外，各相關局處接到派案後，需要有一線服務人員接觸及服務高風險家庭，所以本研究所指的弱家網參與人員為高風險家庭服務委辦單位人員，及各相關局處的承辦人員與一線服務人員（見表 5）。各局處承辦人員主要進行跨單位間的聯繫及操作弱家網的資訊系統，一線服務人員則直接聯繫與服務高風險家庭。

研究團隊成員除了出席弱家網參與單位人員的交流座談會與針對委辦單位召開焦

點團體外，另透過問卷調查方式，瞭解其對於弱家網的推動目標、聯繫狀況與資訊系統的看法。問卷發放期間從 10 月底進行至 11 月 8 日，問卷發放方式主要透過網路調查進行，由計畫處人員將研究團隊所設計之問卷轉化為網路調查問卷，透過縣政府之資訊系統寄發，只要府內人員登錄進入縣府內部網路系統，問卷資料即會出現在電腦螢幕上。不過因為縣政府問卷調查系統的功能有限，還有最長 50 題的限制，導致問卷填答說明被刪除，且被迫拆成兩部份，增加問卷填寫者的困擾。此外，縣政府的網路調查結果只能提供簡單的次數分配與百分比，其原始資料格式不是一般統計分析軟體的格式，無法進一步針對性別、服務單位等資料進行分析，殊為可惜。在這部分回收的問卷數為 102 份。由於家庭教育中心的志工及委辦單位的社工並沒有縣政府資訊系統的個人帳戶可以個別填寫問卷，因此改發紙本問卷，結果回收家庭教育中心有 11 位志工，而委辦單位有 5 位社工填寫問卷，經整合不同來源的回收問卷，填寫弱家網服務參與人員問卷者有 118 人。

表 5 弱家網參與單位一欄表

類別	名稱
委辦單位	財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會
	財團法人慈懷社會福利基金會
	台灣世界展望會
	社團法人中華民國晴天社會福利協會
局處單位	家庭教育中心
	特殊教育中心
	輔導諮商中心
	勞工處
	警察局（少輔會）
	衛生局（醫政科、健康照護科）
	原住民事務所

資料來源：研究團隊自行整理。

## （二）高風險家庭責任通報人員

根據衛生福利部「關懷 e 起來」網站兒童少年保護及高風險家庭通報表的說明，高風險家庭的責任通報人員包括：醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、警

察、司法人員、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。因此，宜蘭縣上述人員為本研究高風險家庭責任通報人員的母群體。

研究團隊針對宜蘭縣高風險家庭責任通報人員進行問卷調查，以瞭解其對於高風險家庭通報的態度與看法。問卷發放期間從 10 月底至 11 月 8 日進行。至於問卷發放方式主要分為網路調查及紙本自填問卷兩種。在網路調查部分是請計畫處人員將研究團隊所設計之問卷轉化為網路調查問卷，透過縣政府之資訊系統寄發，在這部分回收的問卷數為 1109 份。此外，警政、消防及村里辦公室等單位無法透過縣府內部網路系統直接填寫問卷，乃改採紙本問卷的方式，針對警政、消防及村里辦公室各自發出 120 份、50 份及 235 份問卷，結果分別回收 115 份、47 份及 134 份問卷。另有 16 份問卷則來自志工與委辦單位社工。經整合不同來源的回收問卷後，共有 1,421 位高風險家庭通報人員（內含弱家網參與單位人員）填寫問卷。

### 參、研究工具

本研究使用的研究工具分成五類，以下逐一說明：

#### 一、弱家網派案組人員訪談題綱

本研究針對社會處弱家網的派案組人員進行訪談，以瞭解其在弱家網所扮演的角色與工作內容，對於弱家網目標及運作流程的看法，目前遭遇問題及未來推動方向等，訪談在 7 月底進行，訪談題綱見附件一。每個受訪者的代碼如表 6。

表 6 受訪者代碼

編碼	對象
A1	社工督導 1
A2	社工督導 2
B	兒少及婦女福利科主管
C	社工員

資料來源：研究者自行整理。

## 二、委辦單位焦點團體訪談題綱

本研究針對高風險服務委辦單位舉辦一場焦點團體座談。內容主要探討對於弱家網業務與服務流程運作狀況的看法，例如：目前的服務流程所遭遇困難、有無需加強及調整之處等。焦點團體在9月初進行，題綱詳見附件二。

## 三、高風險家庭責任通報人員問卷

本研究工具為自編問卷，內容主要包括：1、對於高風險家庭通報的態度與看法，及對於高風險家庭通報系統的建議；2、對於弱勢家庭照顧網推動狀況的看法，包括單位投入程度、弱家網的功能及與派案組的接觸狀況；3、個人基本資料。問卷內容詳見附件三。

## 四、弱家網參與單位人員問卷

本研究工具為自編問卷，內容共分6部份，前兩部份與責任通報人員問卷相同，第三部份調查對於弱勢家庭照顧網的運作與服務狀況的看法，包括對運作流程及案家服務狀況的滿意度；第四部份探討與各相關局處或單位的聯繫頻率與聯繫滿意度；第五部份則詢問對弱家網資訊系統的滿意度與意見；最後則有一些簡單的個人基本資料題目。問卷內容詳見附件四。

## 五、次級資料

本研究蒐集並分析宜蘭縣弱勢家庭照顧網的相關資料，包括整合會議、聯繫會報、跨局處交流座談會、週討論會議等各式會議記錄、表單，及高風險家庭通報案量、通報來源、通報問題類型、及各局處接案量等資料。

## 肆、資料分析

本研究將針對不同的資料類型進行採用不同的分析方法。在服務統計與調查資料部分以 EXCEL 及 SPSS 統計軟體進行分析，採用的統計方法主要為次數分配、與百分比等。

在會議紀錄、訪談與焦點團體等文字資料部分則採用質化分析的方式，統整呈現資料內容的主要構念，並解讀其意義。各次會議紀錄之編碼表如表 7。

表 7 會議紀錄編碼表

項目	範例	編碼
發想會議	102 年 08 月 21 日發想會議	發 1020821
推動小組籌備會議	102 年 10 月 31 日推動小組籌備會議	籌 1021031
推動會議	102 年 11 月 12 日第一次推動會議	推 1021112
說明會議	102 年 11 月 27 日第一次說明會議	說 1021127
交流座談會	103 年 04 月 11 日第一次交流座談會	交 1030411
週討論會	103 年 03 月 11 日週討論會	週 1030311
整合會議	103 年 06 月 03 日整合會議	整 1030603
聯繫會議	103 年 10 月 22 日聯繫會議	聯 1031022

資料來源：研究者自行整理。

## 第四章 研究結果

本章呈現今年度宜蘭縣弱勢家庭照顧網的推動過程，遭遇問題與解決策略，及初步的服務成果。

### 壹、宜蘭縣弱勢家庭照顧網之推動過程

民國 102 年，宜蘭縣政府開始構想並推出「弱勢家庭照顧網」方案，其目標在於整合縣府的資源，期能建制更完整且全面性的通報機制，加強提升各單位的通報率，及建構更縝密的弱勢家庭照顧網絡，以預防更多家庭悲劇的發生(宜蘭縣政府社會處,2013)。

圖 3 列出宜蘭縣弱勢家庭照顧網推動過程的重要事件，並將「弱勢家庭照顧網」的推動過程分為四個階段進行介紹。

#### 一、發想階段：102 年 08 月~102 年 10 月

本階段主要是宜蘭縣政府從發想開始，至決定要建構「宜蘭縣弱勢家庭照顧網」的決策歷程。首先，縣政府發現高風險家庭的通報工作尚未能健全運作，計畫參考新北市高風險家庭整合型安全網的運作模式，建立宜蘭縣自己的風險預防機制，於是在 102 年 8 月 28 日由縣長主持「宜蘭縣弱勢家庭照顧網整合作法發想會議」，副縣長及府內各局處首長皆出席會議，會中邀請新北市社工科石玉麗科長與劉彥伯股長進行「高風險家庭整合型安全網」的運作經驗與成果分享，並就新北市的經驗提供宜蘭一些建議，如：成立由跨機關人力組成的高風險家庭服務管理中心，由副首長主持每月召開的工作會議以建立資源整合與協商平台等(見表 8)。這些建議提供宜蘭縣建構自己的照顧服務網的學習雛形，並確定由副縣長帶領宜蘭縣弱勢家庭照顧網的推動(發 1020828)。

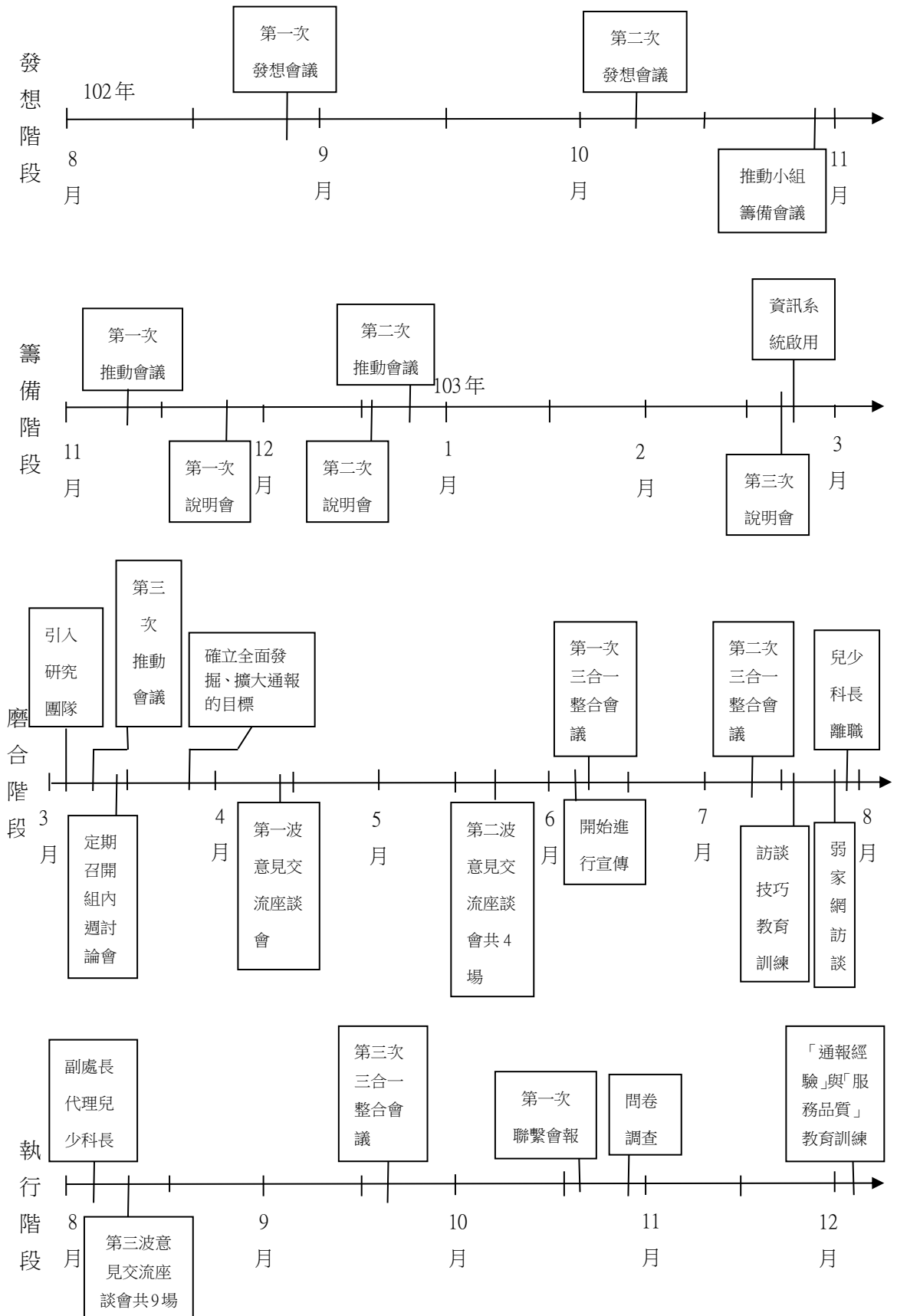


圖3 宜蘭縣弱勢家庭照顧網建構推動過程大事誌

表 8 新北市高風險家庭管理中心建置策略

排序	內容
1	跨機關人力進駐組成新北市高風險家庭服務管理中心
2	副市長主持每月召開工作會議建立資源整合及協商平台
3	網絡人員教育訓練及市民宣導
4	全面主動關懷及重點專案清查
5	建構跨局處服務流程
6	跨域整合、公私協力共同預防及服務
7	發展服務方案，落實服務到位
8	建置高風險家庭整合型安全網資訊系統
9	建構實物銀行
10	連結民間團體
11	建立督導評估獎勵等促進機制

資料來源：石麗玉、劉彥伯（2013）。〈新北市高風險家庭整合計畫推動說明〉，宜蘭縣弱勢家庭照顧網整合作法發想會議。

同年 10 月 11 日召開第二次發想會議，會中確定「宜蘭縣弱勢家庭照顧網」是「以家庭為中心，針對家內相關弱勢族群提供服務」，運作過程將「先請各單位評估服務對象是否為本方案之服務對象，然後由各單位提供一整合性之服務」。至於推動期程則分兩階段進行，第一階段（102 年）：由各單位整理及盤點現有高風險家庭可使用之資源及方案，並落實執行，另再針對網絡相關人員辦理教育訓練；第二階段（103 年）則開始篩選通報，並因應本計畫各單位發展新方案。社政單位則主責設置一整合性聯繫窗口，主要工作有三：（一）建構資訊化個案管理平台；（二）設置熱線，並設有管理窗口，由專人受理通報、派案及結案管理；（三）設置各單位聯繫窗口、建立工作圈（發 1021011）。

由於弱勢家庭照顧網的推動牽涉到宜蘭縣政府跨單位局處的溝通協調合作，於是由社會處召開推動小組籌備會議，會中決議：（一）由各局處研擬具體的主動關懷及清查工作內容與服務措施，並由社會處彙整各網絡單位所提供之福利補助或服務資料；（二）計畫處協助規劃與建置資訊管理系統；（三）社會處召集跨專業團隊舉辦教育訓練，其中，由社會處負責講師及訓練的安排，各單位填寫需求調查表（籌 1021031）。此三決議皆回應了前段所述的兩階段推動工作，另也可看出社會處將承擔似資源統整與跨單位間的協調聯繫之角色。



## 二、籌備階段：102 年 11 月～103 年 02 月

在前期有了「宜蘭縣弱勢家庭照顧網」的分工與期程之具體訂定後，緊接著便開始著手於照顧網的籌備。在此籌備階段主要是個別召開三次的推動會議與三次說明會，每次的會議內容依召開時間排列如表 9：

表 9 宜蘭縣弱勢家庭照顧網推動會議及說明會之會議內容整理

時間	會議名稱	會議內容簡述與分工
102/11/12	第一次推動會議	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各局處針對照顧網所提策略確認可行性，並提執行計畫。</li> <li>2. 民眾主動通報單一窗口由社會處主責。</li> <li>3. 計畫處建置資訊系統。</li> <li>4. 各單位確認「訪視評估表」所提供之服務項目，並研提結案表和工作紀錄表。</li> <li>5. 社會處針對訪視人員舉辦「訪查評估表」查填之教育訓練。</li> <li>6. 各局處設置之資訊系統單一窗口承辦人員。</li> <li>7. 派案組視通報案服務需求派予主派單位和次派單位。</li> </ol>
102/11/27	第一次說明會	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各局處異動所提推動策略，資料如下： <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 社會處新增「新住民家庭」族群。</li> <li>b. 民政處「溫心天使」可修正名稱，並與社會處「社區家庭守護將」培訓資源結合。</li> <li>c. 勞工處可增加「非自願性失業者」族群，勞工處表示執行計畫中已增列。</li> <li>d. 教育處可增加「隔代教養、單親、新住民、貧困等家庭」學童。</li> <li>e. 警察局表示新增「執行勤務中主動發掘者」，並已於執行計畫中增列此項。</li> <li>f. 消防局表示救護勤務中要發掘高風險家庭並予通報有難度，後續會瞭解新北市作法再行研議。</li> </ol> </li> <li>2. 個別針對通報端和服務端進行教育訓練。</li> <li>3. 主派單位填寫「訪查評估表」和「回覆表」。次派單位請填「回覆表」</li> <li>4. 開案後七天內必填「服務歷程」。</li> <li>5. 各局處回覆 a. 推動策略表 b. 執行計畫 c. 家庭使用資源 d. 服務項目</li> </ol>
102/12/16	第二次說明會	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社會處將為小個管，照顧網服務流程將「主派、副派」修正為「單派、多派」。</li> <li>2. 通報後各單位先行聯繫、一起工作。</li> <li>3. 高風險業務單位協調所有單位。</li> <li>4. 各單位服務項目確認： <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 教育處：新增「營養早餐、營養午餐、學生諮商中心、家庭教育中心、中輟生輔導及其他」服務項目</li> <li>b. 勞工處新增「其他服務」</li> <li>c. 衛生局新增「其他服務」</li> <li>d. 警察局僅留原先 1-3 點，4-8 點刪除，另新增「其他服務」</li> </ol> </li> <li>5. 推動策略和執行計畫檢視 <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 勞工處新增「非自願性失業者」</li> <li>b. 衛生局將各項「65 歲以上老人」刪除</li> <li>c. 原民所新增「特殊問題（如藥酒癮）」</li> <li>d. 消防局新增「補助弱勢家庭消防設備檢查及裝設火災警報器」</li> </ol> </li> <li>6. 各單位繳交「執行計畫內部流程」後，請建設處協助建置系統。</li> </ol>

表 9 宜蘭縣弱勢家庭照顧網推動會議、說明會之會議內容整理(續)

時間	會議名稱	會議內容簡述與分工
102/12/24	第二次推動會議	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主席裁示請計畫處和社會處每週定期召開資訊系統建置討論會議，以利資訊系統早日建置完成。</li> <li>2. 各局處提報服務之開結案指標，以利計畫處進行資訊系統建置及後續服務推動。</li> <li>3. 計畫處與社會處每週定期召開資訊系統建置討論會議，必要時將請相關局處配合前來與會討論。</li> <li>4. 教育訓練時間訂定於 103 年 1 月 23 日至 24 日</li> <li>5. 民政局請社會處將修正計畫寄至民政局以利召開村里長、村里幹事聯繫會議時宣達。</li> </ol>
103/02/21	第三次說明會	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各單位針對系統提出討論與回應，如家扶提出是否可加入統計報表功能、外聘專家提出系統如能同步呈現哪些服務方案欠缺或未整合尤佳。</li> <li>2. 社會處說明系統派案流程後，外聘專家建議可依案見風險級數區分回覆工作天，而非侷限中央之框架，主席裁示待系統運作一個月後重新檢視工作天數是否調整、也進一步評估有無需加辦教育訓練。</li> <li>3. 新增部份人員之權限，如輔諮中心主任、特教中心承辦人等。</li> <li>4. 外聘專家指出，系統建置將會清楚服務是否到位或服務上有哪些不足，對各業務單位會形成壓力，並衝擊整體服務模式（即從「以個人為中心」轉變至「以家庭為中心」）</li> </ol>
103/03/04	第三次推動會議	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 請各局處透過多元管道全面發掘及掌握需要幫助之家庭，如民政局加強村里鄰長之通報、警察局加強各分局暨派出所之通報、社會處協助進行高風險家庭宣傳、各局處落實執行主動清查（關懷）對象及推動策略。</li> <li>2. 計畫處協助逐步擴充資訊系統功能（如：統計功能），各局處主動整理、開發非法定資源，並由社會處彙整後供各網絡運用。</li> <li>3. 主席裁示社會處持續統籌弱勢家庭照顧網的聯繫與推動。</li> <li>4. 主席裁示本會議不再單獨召開，下個月會議納入「促進產業、輔導就業、協助脫貧」三合一整合會議中辦理。</li> </ol>

資料來源：宜蘭縣弱勢家庭照顧網各工作會議紀錄整理。

三次的推動會議皆是由吳副縣長主持，旨在推動弱勢家庭照顧網的建構，及確認各局處的工作事項與投入資源，提升各局處的參與意願，並促進各局處的橫向聯繫順暢和協調合作；三次的說明會議則是由社會處主責，以協助各單位瞭解照顧網的建構意義與推動架構為主要目的，並針對各局處在照顧網的形塑與執行過程中所產生的困難，給予回饋與建議。以下將針對兩者分別描述其會議內容：

由吳副縣長召開的第一次推動會議確立弱家網的主要運作架構，首先在通報部份，各局處先前針對照顧網提出的推動策略，在此次會議中再次確認可行性，也請各局處需在下次會議一併提列細部執行計畫，期待各局處能從現有業務或機制主動發掘，及鼓勵民眾通報；至於通報單一窗口由社會處負責，會議中決議多利用衛生福利部已建置的「關懷 e 起來」系統採線上通報。接獲通報後，由社會處派案組視通報案的服務需求派予主

派單位和次派單位。至於各單位接案後的訪視評估表與回覆表則依據新北市的舊有表單，參考宜蘭縣本土文化特性後修正為照顧網適用的表單，也請各單位試行操作是否有須再修改之處，日後社會處將針對各局處單位的訪視人員進行填查訪視評估表的教育訓練。另針對服務資源部份，除了由各局處彙整現有法定與非法定資源外，建議各局處必須定期檢視資源募集狀況，如有不足之處則需進行資源開發。而為了促進各單位的溝通協調，副縣長也指示計畫處在一個月內就各局處提出之需求協助建置資訊系統，期能建構一套屬於宜蘭弱勢家庭照顧網的資訊交流與溝通合作平台，各單位日後需設置單一窗口承辦人員（推 1021112）。

在第二次推動會議中，副縣長裁示社會處與計畫處每週定期討論資訊系統建置，系統除了列入各局處的照顧網內部作業流程外，各單位也應訂定服務的開結案指標，以利系統的建置使用及落實各項服務與控管。會中也預定於隔年 1 月 20 日試行系統；社會處主責的教育訓練也將於隔年 1 月舉行共四梯次（推 1021224）。

最後一次推動會議在 103 年 3 月初召開，除了針對照顧網的推動進度做說明之外，主要是由計畫處進行資訊系統的介紹。研究者則建議各局處透過多元管道全面發掘及掌握需要幫助之家庭，如民政局加強村里鄰長之通報、警察局加強各分局暨派出所之通報等。副縣長裁示社會處持續統籌弱勢家庭照顧網的聯繫與推動，計畫處持續協助逐步擴充資訊系統功能，各局處主動整理、開發非法定資源，最後階段目標達成，推動會議不再單獨召開，下次納入「促進產業、輔導就業、協助脫貧」三合一整合會議中辦理（推 1030304）。

至於說明會部份，11 月底所召開的第一次說明會主要是在推動會議之後，繼續針對各局處所提的推動策略進行修正與討論。另一方面，考量到照顧網的推行可能導致通報量大增的狀況，為了降低過程中的誤報率，社會處表示將針對「通報端」和「服務端」規劃進行個別的教育訓練，前者著重於說明通報的注意事項（以瞭解高風險家庭的三要件六指標為主），後者則協助一線服務人員清楚服務流程與系統表單的填寫。第三、也是本次會議的重頭戲，則是討論照顧網的服務流程，決議為以下五點：（一）各局處提供內部服務流程，內含開案指標、訪視頻率與工作者人數等；（二）主派單位（民間委

辦單位)填寫「訪查評估表」與「回覆表」,副派單位僅填寫「回覆表」;(三)主派單位家訪時,將向服務對象說明後續會有哪些單位與其聯繫;(四)主、副派單位於開案後七天內必需填寫「服務歷程」;(五)照顧網資訊系統的相關表件主要以勾選方式呈現,文字僅限100字以內,故服務對象的細部資料將回歸各局處的作業系統平台處理。第四、各局處長官已核定計畫者,即刻啟動辦理,並於一個月後的第二次推動會議中呈現各局處的通報案量。第五、社會處會後將提供「高風險通報注意事項」電子檔案給各單位參考及運用。第六、各局處一週內盡快回覆推動策略表的修正、執行計畫、服務項目、進度說明與內部流程等(說1021127)。

再兩週後所召開的第二次說明會議,主要是對照顧網的執行內容進行確認,如請各單位對所提之推動策略、服務項目、執行計畫等做最後的檢視,而社會處也在此次會議提出兩點有關服務流程的修正:(一)原先的「主派、副派」改為「單派、多派」形式,社會處的角色成為「小個管」,而案件轉為多派之後,請各單位先行聯繫,高風險業務單位將會再協調各局處;(二)由於高風險業務單位較能清楚評估服務對象的狀況,故第一階段先不施行訪查評估表,僅須回覆「回覆表」以確認是否開案,再回到資訊系統進行填寫即可。主席最後則是裁示:(一)在12月24日召開的第二次推動會議確認相關流程表單後,照顧網即可正式上路,另也請各局處如在主動清查部分有困難,請再自行提案討論;(二)在各單位繳交「執行計畫內部流程」後,由計畫處協助建置於資訊系統(說1021216)。

最後一次召開的說明會議則是在2月底,本次會議的主軸在於介紹資訊系統,並請各單位提供想法與建議,以完善建置該系統,特別是社會處說明系統派案流程後,外聘專家建議可依案件風險級數區分回覆工作天,而非侷限中央之框架,主席裁示待系統運作一個月後重新檢視工作天數是否調整、也進一步評估有無需加辦教育訓練。針對系統的建置,外聘專家指出,將會清楚服務是否到位或服務上有哪些不足,對各業務單位會形成壓力,並衝擊整體服務模式(即從「以個人為中心」轉變至「以家庭為中心」),在設定階段性目標後,逐步達成,將提升整體照顧網的服務品質。資訊系統建置完成後於同年2月24日正式啟用,如在操作資訊系統上有任何建議,將由社會處彙整各局處使

用意見，由社會處與計畫處進行協調修正（說 1030221）。

### 小結：

整體來說，推動會議皆由吳副縣長所召開，旨在推動弱勢家庭照顧網的建構，及提升各局處的參與意願與投入程度。照顧網的建構則主要參照新北市高風險管理中心的辦理經驗，從中汲取適合宜蘭本土運作的照顧網服務流程、訪視評估表單及資訊系統建置等。由於照顧網才剛上路，將第一年目標放在「全面發掘、擴大通報」，透過各局處的多元管道來主動發掘各式的服務對象，並相互合作，以達完整的服務輸送。

另一方面，由社會處主持的推動小組籌備會議及三次說明會議，以協助各單位瞭解照顧網的建構意義與推動架構為主要目的，並針對各局處在照顧網的形塑與執行過程中所產生的困難，給予回饋與建議。我們可將弱勢家庭照顧網分為通報端與服務端兩大工作群，前者著重於對「弱勢家庭」定義的瞭解、及充實與實踐各局處所提出的推動策略，後者以建置資訊系統、資源開發與整合及跨局處服務提供的完整性為主要工作。針對前者，社會處除了提供教育訓練，也密集與其他局處單位檢討推動策略的有效性與全面性，並建議修正；針對後者，社會處則與各局處進行意見交流，並就弱家網推動過程所遇之困難回頭修正服務流程。而外聘專家的參與除了提供另一種視野外，也使得修正意見能更妥適的回應弱勢家庭照顧網在宜蘭運作的本土經驗。

### 三、磨合階段：103 年 3 月～103 年 7 月

在磨合階段，宜蘭縣弱勢家庭照顧網的資訊系統正式上線，派案組開始運作，各局處亦正式接到弱家網派出的高風險家庭案件。新手上路，一切皆有待磨合，以便讓弱家網能運作順暢。而在此階段亦開始引入研究團隊，除了協助歷程的紀錄外，最重要的是在弱家網的建構過程提供發展上的建議。研究者從 3 月 11 日起開始參與弱家網派案組的週討論，及參與或主持由社會處邀請其他局處所辦理的若干場意見交流座談會，盼透過研究團隊的投入協助弱家網的建置。

在此階段，社會處將弱家網的年度目標設定為「全面發掘、擴大通報」，派案組同

仁則開始透過資訊系統進行高風險家庭的派案，並與各局處進行業務聯繫與溝通。針對各局處所反映的問題與需求，除了即時提供建議與協助外，較複雜或困難的問題則在週討論會中討論解決策略與方法。而為了深入瞭解各局處的困難，促進各局處的投入與參與，則邀請各局處單位參與意見交流座談會。會中發現各局處所面臨的議題不同，會議中的討論往往無法聚焦，研究者建議分開辦理，因此後續辦理的第二波意見交流座談會（共辦理四場），則改為邀請有相同議題的局處進行交流座談。

以下藉由宜蘭縣弱勢家庭照顧網的週討論會會議紀錄，及第一、二波意見交流座談會會議紀錄進行回顧與整理，就會議中所討論的四個主軸「各局處推動策略與傳播」、「資訊系統平台建置」、「多派單位間的協調合作」與「資源提供與連結」分別敘述，至於週討論會會議紀錄的重點見附件五。

#### （一）各局處推動策略與宣傳

弱勢家庭照顧網期待公部門各單位能在該計畫中扮演主動積極的角色，首先，先請各局處提列主動關懷與清查工作內容（詳見附件六），接著再提列實際可運作的推動策略，並在評估可行性後，進一步擬定出執行計畫（籌 1021031）。在之後的幾次會議中，針對各局處的推動策略進行建議與異動，並不斷評估其操作是否具體可行，以及其是否達到「實際推動」的目標（推 1021112、說 1021127）。在弱勢家庭照顧網正式起跑前的最後一個會議中（第三次推動會議），也決定了以「多元管道」全面發掘與掌握需要幫助之家庭，意即可不受限於各局處現有的推動策略，鼓勵各局處主動開發過去不曾使用過的策略（推 1030304）。

後來有關主動關懷與清查工作內容部份，消防局、勞工處及教育處分別在 103 年 03 月 13 日週討論會、103 年 06 月 16 日週討論會、103 年 06 月 30 日第四次意見交流座談會針對目前推動狀況提出或告知修正意見，例如教育處從原有的五項內容修為兩項（分別為「未獲適當照顧之學生」和「其他兒少保護事件學生」）（交 1030630），勞工處也從原先的六項修成三項（分別為「經本處就業服務員提供失業者就業媒合時發現疑似對象」、「身心障礙個案管理員提供失業者就業媒合時，發現疑似對象」以及「經職災個案管理

員提供服務時發現疑似對象」)(週 1030616)，這些變更有些是因為之前所提出的主動關懷與清查工作內容在實務推行上有其困難，進而導致修改，而修改意見在整合會議報告、經副縣長同意後實施（整 1030603）。

在弱勢家庭照顧網正式啟動後兩週，發現通報量並不如預期增多，在派案組內部的週討論會中，提出了需要重新檢視弱勢家庭照顧網的目標為何、開案指標是否過於狹隘因而造成排擠效果、或是開案指標讓人覺得難以理解而影響案件通報等（週 1030313），並決定加強教育宣導。在宣傳方面，社會處先調查各局處是否有教育訓練的需求，期待透過教育訓練，對第一線工作者進行宣導（週 1030410）；除此之外，社會處請各局處提列今年度預計辦理活動之場次、時間，社會處將可派員前往活動會場進行宣傳（週 1030410）。

由於弱家網第一年的推動目標訂在「全面發掘、擴大通報」，而案件通報來源以勞工處及原民所最少，但此兩單位皆有副派案量，表示弱勢家庭實際有此兩處業務單位之服務需求，因此在第一次意見交流座談會中，主席請勞工處及原民所檢核其主動清查指標，確認是否符合實際現況（交 1030411）。另外在派案組的內部討論中，也針對提升通報數量提出策略，包括鼓勵民眾通報，強化村里長、村里幹事與學校老師的通報功能；建議各局處可不限於高風險家庭通報指標的三要件六指標，只要發現有需要之家庭皆可進行通報；請各局處於整合會議時就主動清查策略的執行說明目前執行情形與未來規劃（週 1030418）。

在第二次意見交流座談會中，民政處反映村里幹事在執行上有些難度，這是由於孩子生活多在學校，村里幹事不易掌握孩子狀況，以及村里幹事大多年紀較大，業務推動上較困難，即使如此，民政處仍會請公所盡量鼓勵，只是仍需一段時間，針對於此，主席也請民政處討論是否設置獎勵辦法，鼓勵村里幹事能主動通報；而針對民政處所提的清查策略，主席發現入矯正機構人口之未成年子女與社會處所服務該群體的 0 到 6 歲部分重疊，但由於社會處名冊由民政處提供，為了避免資源重疊，將由民政處統一彙整清冊，但 0 到 6 歲部份的服務則分流委由社會處來協助；在有關勞工處所提的清查策略部份，內容仍以宣傳為主，而非主動清查，將請勞工處與業務科重新討論修正主動關懷清

查指標（交 1030519）。

在後續的第三、四、五次分別與衛生局（有健康照護科、疾病管理科、毒品危害防制中心）、教育局（有家庭教育中心、特殊教育中心、諮商輔導中心）、以及消防局、建設處、警察局、少輔會進行的意見交流座談會中，有一些是由社會處建議推動策略，例如：請衛生局協助轉知各衛生醫療單位醫護人員進行幼兒預防針施打時留意幼兒外觀，疑有疏忽、受虐情事，請依規定通報，另請彙整應施打而未施打預防針之幼兒名冊，並請衛生局評估是否將此策略新增列入主動清查關懷指標（交 1030616、交 1030630）；又如研究者也說明消防單位於勤務執行時雖多為緊急救援，但可以簡單問話來加以判斷，如送醫者為大人，但同時發現家中有小孩，可詢問：「大人送醫小孩誰照顧？」，或火災發生時，簡單確認生還人口是否有安置處等（交 1030630）。另一方面如同前述提到有教育處和勞工處修正主動清查關懷指標外，主席也裁示建設處可評估針對佔領河川地或勞工住宅、平宅優先列入清查，如有需資源介入之家庭即可通報。不僅是給予其他局處推動策略上的建議，社會處也回頭增列「其他」項清查項目：18 歲以下父或母申請生育津貼及育兒津貼之家戶、18 歲以下兒童青少年擔任戶長等（交 1030630）。

而在有關弱家網的宣傳與通報部份，透過這幾次由社會局個別邀請各單位局處來辦理的意見交流座談會中，也看見一些各局處單位可共同合作的地方，例如：研究者建議教育處加強教育訓練，提高教師敏感度，全面網羅需協助家庭，提高通報量；教育處也建議社會處提供弱家網宣傳相關單張，以向教育單位宣傳（交 1030630）；從輔諮中心建議與主席裁示中也可看到，為提高教師敏感度及提升通報率，建議安排相關宣導、教育訓練場次，內容可強化弱家網資源介入後案家前後改變與差異情形以提升教師通報意願，具體的宣傳時機可在各校教師每週三之進修研習課程、全縣校長聯繫會議以及友善校園業務相關會議上（交 1030630）；而建設處部份則是由社會處建議向公寓大廈管理委員會宣導，留意住戶有無遲繳管理費、信件久無人領取卻有人進出之家戶或久未進出戶等進行關懷，瞭解案家是否有高風險危機外，也將提供簡易版通報單予建設處，並轉發公寓大廈管理委員會，俾利通報使用（交 1030630）。而除了業務宣傳用的小單張之外，主席說明可將「弱勢家庭照顧網」、「高風險家庭關懷輔導處遇」及「築親庭福利服務中心」



宣導資料印製成實用的 L 文件夾 (週 1030616)。

## (二) 資訊系統平台建置

「新北市高風險家庭整合型安全網服務計畫」於民國 100 年 2 月推行至今已餘三載，為了掌握個案服務資訊，其建置一套資訊系統，目的是整合服務流程與進行案件管派、追蹤，而系統內部建置的統計功能將作為政策上的規劃依據 (李麗圳，2010)。宜蘭縣弱勢家庭照顧網也建置了一套資訊系統平台，主要由宜蘭縣社會處提出構想，每週邀請宜蘭縣計畫處進行討論，並由計畫處協助建置此系統，在尚未建置這套系統前，工作人員仍以紙本方式進行作業 (籌 1021031)。

另外在考量到有關後續管理議題，各局處皆設置單一窗口承辦人員，以利對話窗口的一致，而資訊平台的內容有賴於各單位所繳交的執行計畫內部流程 (包含各單位所提之開、結案指標等)，還有資訊平台在運作過程中，使用者的回饋與修正建議，例如，系統使用權限的開放、操作界面的調整以更符合使用者 (推 1021112)。在系統運作的初期，系統以案件管派功能為主，系統內的表單以勾選方式呈現，文字輸入以一百字為限 (說 1021127)，在資訊系統運行了一至兩個月後，資訊系統的操作界面得以確認，後續也加入了統計功能與快速搜尋功能 (推 1030304、週 1030321、週 1030403)，此皆回應了使用者的期待以及作業程序上的流暢。

在資訊平台不斷運作的過程中，社會處也製作了「問題需求表」給予各局處，期待能將系統發揮其最大功效 (週 1030403)，社會處也據此召開與計畫處每兩週一次的系統修正會議，修正內容包括在「員工業務網儀表版」設置「案件通知」、「單位派案」、及「承辦人案件」功能鍵、系統中增加「其他」之選項，並提供「空白說明欄位」供單位填寫 (交 1030411)、增設「回報逾期案件」選項、增設公告欄功能、放置「系統 Q & A」及「會議決議事項」等 (週 1030425)。資訊系統後來也發揮了其管理的功能，例如主、副派單位接案後若超過十天未填寫訪視評估表，系統會自動關閉訪視表的填寫功能 (週 1030505)，但為了讓服務能夠順利推展，後續將再設計「系統開通申請表」給予逾期未訪視的單位使用，社會處也能據此深入瞭解原因 (週 1030522)。有關資訊系統的修正之

處見表 10。

表 10 資訊系統修正狀況

項次	提問日期	意見內容	完成日期
1	4/11	衛生局建請於「結案指標」中增設「其他」項目，並請如修改事項一，增列文字說明。	4/18
2	4/11	於回報案件作業中，增設高風險報表中「13 項風險因子」供承辦人員訪視後，填寫其案家風險因子。	4/16
3	3/24	供各局於「查詢」頁面中，瞭解其他局處案件辦理之情形，設計開放式頁面，可檢視案件經各局處服務之情形進度。	4/22
4	4/11	於員工業務網的儀表版中，呈現案件通知。	4/30
5	4/3	另增設「弱家網行動研究室」將助理及老師資料放	6/6
6	5/1	警察局結案指標新增設「其他」	6/6
7	5/14	新增副派單位「衛生局(疾病管制科)」	6/6
8	5/14	將鎖定 10 日修正，修改不鎖定	6/6
9	4/25	新增「Q & A」、「會議資訊」頁面，供單位工作人員瞭解情各會議決議事項。	6/26
10	5/14	目前系統仍計畫 10 日工作日，請修改為日曆日 10 天	6/26
11	6/6	儀表版上呈現「待派/待辦/逾期」案件數	7/1
12	6/6	案件辦理提醒下次回報時間	7/14
13	6/20	設置各單位結案、未結案統計	7/14
14	6/6	重覆通報之通報單，提醒承辦人員查閱新通報單	7/21
15	6/6	儀表版上呈現「待派/待辦/逾期」案件數	7/21
16	4/25	統計報表	7/21
17	8/4	增列「特教中心」開結案指標	8/8
18	8/4	於填寫訪視記錄中，增加案主姓名	8/8
19	8/4	將不開案案件，直接鎖定無需再進行結案	測試中
20	8/8	案件風險次數及天數分開填寫。如低風險-7 天	8/29
21	8/9	家教中心開設志工帳號	8/29
22	8/14	原民所增設一線工作人員帳號---待原民所回覆	
23	9/26	備註欄位增加七列，供單位撰寫服務記錄	10/6
24	10/6	各單位服務歷程表格匯出	
25	10/6	不開案案件無需進行結案	10/18
26	12/11	派案局處新增「社會處(早期療育、社會救助、身障個管)	

除了來自各局處使用者的回饋作為系統的修正建議外，社會處也於五月二十二日與新北市高風險管理中心針對該系統進行意見交流。系統運作一段時間後，也面臨一些情

勢的變遷而必須調整，例如當人員異動時，計畫處需協助變更管理使用者的帳號密碼，由於原先的作法是帳號密碼跟著某單位的工作者個人，後來調整為以單位作為服務窗口，省去日後須不斷調整的不便；另外，碰到有其他單位針對已通報的服務對象再次通報的狀況時，系統將採以併案處理，並給予承辦人新的通報表與主動跳出視窗的提醒（週 1030522）。

因應各局處的反映，資訊系統不但完成了十個日曆天的設置，日後系統也將每月提供給各局處逾期案件量供對照與提醒。研究者也建議爾後案件統計部份可增加「在案數」之統計，以瞭解各主責單位實際在案量及已結案量（週 1030703）。

由於弱家網資訊系統是由縣政府自行設計，其功能較簡單，在此階段主要是表單勾選為主，能夠存放的資料並不是非常詳細。資訊系統持續依據各局處的回應進行修訂，所以 8 月以後執行階段所進行的修訂仍列在表 10。

### （三）多派單位間的協調合作

一台大型機器要運作順暢勢必得依靠各零件的協調合作能力、以及互通有無的默契。在宜蘭縣弱勢家庭照顧網中，如果一個家庭只由委辦單位提供服務，其與其他局處就比較沒有分工協調的問題，但當一個家庭同時派給多個局處單位時，彼此的分工與互動就需經過一段時間的磨合。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網主要是參考新北市高風險家庭整合服務計畫，並因應宜蘭縣狀況修正派案單位與服務流程（推 1021112）。首先，由各局處確認角色分工表，同時主派單位（委辦單位）、副派單位（局處）提出開結案指標、訪視頻率、與工作者人數後，由派案組視服務對象狀況派案給主、副派單位，再由主派進行家訪並完成訪查評估表、副派也需實際了解與評估服務對象的情況，此時的社會處如同一個小個管，在案件分派後由各單位先行進行聯繫，高風險業務單位將再協調提供服務的所有單位（說 1021127、說 1021216）。由於名稱上有主派、副派之分，各局處似乎就較被動依賴委辦單位先去進行評估，因此將「主派、副派」修正為「單派、多派」（說 1021216）。不過單派、多派不易區分單位，因此大家不易改口。

在弱家網服務開始運作的過程中，陸續遇到一些狀況，社會處則及時給予回應，例如：主派結案、副派未結案時，此案仍不會結案，如評估需再通報高風險時，以加派方式處理。至於遇到需長期服務的服務對象，可先於弱家網資訊系統結案，局處則持續於業務單位服務系統提供服務與紀錄；若有舊案新開狀況時，依原案號重新分派（說 1030221）。針對副派單位僅向主派單位蒐集服務對象資訊，即作成訪視紀錄的狀況，社會處則籲請副派單位實際瞭解及評估個案家庭情形（週 1030410）；如服務對象變更現居住地導致高風險委辦單位服務區域異動，仍由原承辦人持續服務（交 1030411）；倘若案家有其他需求時，再以加派單方式派送給副派等等（交 1030411）。

而在社會處辦理的各局處第一次意見交流座談會中，有單位提及服務對象的問題界定描述不清，及問題多元複雜導致服務無法進入，使服務輸送產生困難。有鑑於此，派案組決定在派案作業流程中增加初篩步驟，除了分析通報案件內容，也將擇定派案優先順序，當服務對象主要問題解決後，再針對次要需求，以加派單方式副派相關局處，提供第二階段之服務；而此階段副派單位是否開案，尊重各局處的專業，故仍請各局處自行評估。另有單位提及有關多重服務輸送的問題，因同時有多個單位聯繫案家，造成服務對象生活上的困擾與抗拒，因此社會處將製作弱家網業務小單張，供服務對象瞭解未來會有哪些單位會介入服務（交 1030411）。

在第二次的意見交流座談會時，有單位提到社會處所統計的通報量與該單位確認的筆數不符，因此未來將由各單位提供清查名冊人數，每月並與派案組核對通報案件量筆數（交 1030519）。

在後續的意見交流座談會中，各單位提出討論的多是在於派案組與主派與副派間的合作議題，例如健康照護科建議日後若有個案於一週內有自殺意念或行為者，可副派衛生局，但如自殺意念或行為發生於半年前或一年前之個案，則非屬衛生局服務範疇；毒品危害防制中心也說明先前曾轉介個案予社會處請求協助提供個案心理諮商服務，而遭回絕，致局處間合作有所阻礙；原民所表示曾請其他單位陪同訪視遭拒之情形；主席建議各局處如遇業務單位拒絕陪同訪視情形應立即與社會處反應，俾利立即協助處理。主席並裁示副派單位可與主派單位開會討論在服務上如何分工以協助案家；如副派單位結

案案件，主派單位後續有相關疑慮也可提出共同討論。研究者也說明「弱勢家庭照顧網」在服務層面，各單位如能確認夥伴間之分工，彼此協調合作，隨時針對案家的動態需求進行討論與處遇，建置一個資源整合的服務系統，才能真正提供弱勢家庭實質上的協助。此外，特教中心曾獲導師反應表示曾有業務單位電訪導師瞭解學生情形後，未再進一步告知導師後續服務情形；輔諮中心建議讓教師瞭解弱家網服務機制運作情形，教師若瞭解通報案件後續將如何被服務則可增加教師的通報意願（交 1030616、交 1030630），社會處表示將向各業務單位提醒可向學校說明後續處遇方向，並請校方確認校內傳達機制，即在業務單位回覆輔導室後，請輔導室自行傳達導師或其他相關人員，以達行政效率（交 1030630）。

#### （四）服務介入與資源連結

宜蘭縣在推動弱勢家庭照顧網的過程中，由於將高風險家庭派案給各局處，勢必將增加各單位額外的人力與資源負擔，另外對於高風險家庭進行主動評估的方式也可能與各局處原有的服務模式有很大差異，因此勢必需要一段時間的調適與額外資源的投入。不過這部份並非派案組同仁及研究團隊所可以處理，因此相關記錄不多。

由於高風險家庭福利服務並非各局處的法定服務，在推動宜蘭縣弱勢家庭照顧網的過程並未增加各單位的人力與資源，各局處乃需開發非法定資源，以利協助服務對象滿足其多元的需求。各局處除了針對目前現有提供的福利服務進行資源盤點外，也針對非法定資源進行開發與連結，社會處在統整各局處所提供之法定與非法定資源後，將編纂總資源清冊給予各局處使用（籌 1021031、推 1021112、說 1021127、推 1030304、週 1030311、週 1030313）。

在進行資源盤點與開發的過程中，仍屬挖掘非法定資源最為困難，社會處除了請各單位將其委外給民間單位的辦理事項納入非法定資源外，也提供過去挖掘非法定資源的珍貴經驗作為各局處之交流意見，惟成效仍相當有限（交 1030411）。值得一提的是，由家庭教育中心所辦理的弱勢家庭家長親職教育成長團體，搭配社會處的物資銀行提供實物獎勵措施，進而轉型成另一種非法定資源的開發，此也可作為其他局處發展非法定資

源的範例（週 1030515）。

而針對高風險單位評估不予開案或結案之案件，若有需協助之處，可轉介至「築親庭福利服務中心」（該中心提供弱勢家庭電話關懷訪視，辦理各項活動方案，整合宜蘭縣民間單位、社區現有福利資源，提供各項資源及轉介，安排相關議題研討及專業人員訓練，期望建構一個滿足弱勢家庭需求的福利服務政策與社會支持網路，以提昇其解決問題與生活適應的能力）進行後續服務。

另外，各局處過去的服務對象大多是主動求助者，少有針對非自願服務對象提供服務的經驗，社會處特別說明在面對非自願服務對象時，仍讓其瞭解自身相關之權益資訊，再由其決定是否接受服務，這蘊含的深層意義是服務個案狀況不以「意願」為自決，最重要的是讓服務對象獲得資訊與資源，也可以說「資訊提供」也是專業服務的一環，需要去思索的是，如何說服這群非自願服務對象並提升其功能，並建議各局處單位在面對非自願服務對象時仍應擬定相關處遇計畫，並積極提供服務（交 1030519）。另有單位提及有關家暴案家的訪視困難，社會處表示將安排訪視訓練課程，協助各單位增進訪視技巧（交 1030519）。

此外，為回應各局處於意見交流座談會中提出對於訪談能力的缺乏，社會處於 7 月 22 日辦理一場訪談技巧教育訓練（週 1030616）。而同月底，原兒少科科長於 7 月底調離宜蘭縣，從 8 月初由社會處副處長代理兒少科科長，因此弱家網領導者也跟著更換，此將對於後續弱家網的推動執行產生影響。例如針對各局處的配合狀況，陳副處長即指示請各業務單位於整合會議各自進行工作執行報告，包含主動清查策略，服務內容，案件結案與不開案的指標等，對於服務成果與內容修訂需自行向副縣長報告及負責（週 1030731）。

#### **四、執行階段：103 年 8 月至今**

在此階段，弱家網的運作經過 5 個月的磨合，派案組、各局處及委辦單位彼此間的配合與互動模式逐漸穩定，加上由社會處副處長代理兒少科科長，業務較為繁忙，派案組的週討論會亦較少召開。此階段的主要推動內容包括派案組同仁展開了連續 9 場的第

三波意見交流座談會，有別於第一波與第二波，第三波的意見交流座談會，此次由弱家網派案組同仁前去拜訪各局處，以瞭解局處對於目前弱家網推動的看法及其所遭遇的困難，並由社會處提供想法與建議。此外，由副縣長主持的三合一整合會議在9月份召開，而為了促進各局處間的協調合作，社會處則在10月份召開了跨局處聯繫會報。以下根據週討論會、意見交流座談會、整合會議及聯繫會報的會議記錄呈現執行過程。

在通報部份，派案組同仁穩定進行宣傳，宣傳策略也更細緻，例如弱家網宣導場次改以類別區分，俾利加強尚未宣導之場次方向，例如保母系統課程中亦需教導相關保護性法令、通報資訊(週1030731)；又如研究者建議於弱家網業務宣導時，可舉各局處相關之通報實例作為說明，俾利提升各局單位敏感度及通報案量(週1030820、週1030930)。此外，在「案件居住鄉鎮」一覽表中，比對「總案量」和「人口數」後，針對通報案量較低之鄉鎮宜加強宣導策略。而針對弱家網的宣導，第一階段由社會處從六月中親自辦理，第二階段的宣導可改為培力各單位自行宣導，讓各局處建立通報的概念(聯1031022)。另為激勵各單位的通報能量，在每月的統計報表，「通報來源」數據可增加各通報單位之「法定通報人員數」，俾利檢視各通報單位的「法定通報人員數」與「通報案量」比例是否符合比例原則，如此將有助於各單位研擬後續宣導策略(週1030820)。

另為了提升通報成果，研究者在整合會議建議，今年弱家網目標放在擴大通報，如何強化各局處法定通報人員之責任及義務即為重要課題。而就通報統計量來看，除教育處外，警政、消防與民政通報案量並無增加太多，建議加強教育訓練，以提昇相關人員的敏感度(整1030919)。吳副縣長則裁示：請社會處將弱家網上線後至今通報情形、通報後之派案服務狀況、應如何加強同仁通報責任與義務，及各相關部門應如何配合等，提縣務會議報告，與各單位主管及縣長取得共識。在10月22日舉辦的第一次聯繫會報亦邀請新北市高風險個案管理中心的林映青主任與會，警察局在聯繫會報澄清針對許多毒犯、犯罪等列管人口進行清查後，並未發現高風險家庭，因此通報率較低，但非數據越高才代表有在做事。主席表示目前宜蘭縣的通報率只達到新北通報率的三分之一，表示可能仍有許多黑數未被發掘出來，因此請各業務單位研擬通報策略。林主任也說明新北初期最精準通報也是社政與教育單位，而提升精準度是需不斷的宣導、教育訓練及時

間、經驗的累積而來，高風險家庭判定雖列出六大指標，但新北為預防各種危機情形，是將指標的解讀再擴大，將所有具風險的案件皆納入及通報出來。未來派案同仁與服務單位則可立即性的提供通報說明，使通報端爾後的通報內容能更精準。警政單位繼續提到若後續通報量多，社政單位是否有充足人力進行服務的疑惑，社會處則回應目前只擔心黑數未被通報出來，若通報案件量大，首長也許會斟酌增聘服務人力等。另員警為責任通報人員，未來社會處將提供教育訓練俾利基層員警員知悉高風險家庭的通報指標及通報方式（聯 1031022）。

在資訊系統部份則繼續蒐集各單位提供的修正意見，並由社會處與計畫處進行協調修正（見表 10）。另委辦單位在焦點團體中建議增加目前尚未在系統內的局處單位，如家暴中心、早期療育單位及社會處各科室等。至於委辦單位對資訊系統從十個日曆工作天提高至十二或十四個日曆工作天的期待，此部份建議委辦單位接收案件後即點選開案，再回覆記錄說明開案或不開案事由，雖訪視未遇仍可登錄記錄；後續是否修改將會提至整合會議中提請長官裁示（聯 1031022）。

而隨著各局處的派案量逐月攀升，但在個案服務上仍未能有效合作，提供整合性服務，研究者針對此建議結合高風險聯繫會議建立溝通平台，邀各局處參加，讓服務輸送系統的運作更加完善（週 1030820）。在 10 月 22 日舉辦的聯繫會報中，各局處分別提出各自面臨的問題想詢問新北市的處理經驗，例如健康照護科提到高風險家庭通報單主體對象為 18 歲以下兒少，故通報資料中 18 歲以下兒少欄位較為齊全，成人資訊較少難以核對資料庫，故建議通報單增列成人身分證號碼欄位，以助業務單位核對過往記錄。主席說明由於身分證資料並非評估高風險家庭依據，因此並未被列為必填欄位。而新北衛政單位亦曾遇到類似狀況，解決方式是由窗口統一協助單位進行資料查詢，如無法獲取之資料，則請各單位間互相聯繫交流，以取得案家完整資訊。此外，健康照護科亦提問在介入服務案家時，偶有不符服務範圍之情事，建議派案單位於派案前與案家或通報單位進行案件確認。但新北派案中心並非逐一案件進行篩案，僅案情不清時才進行了解，主席建議各業務單位間建立聯繫合作的管道，透過委外單位的家訪或其他單位電訪，收集案家資訊，並儘速登打於弱家網系統平台進行資訊交流（聯 1031022）。



在服務介入部份，原民所在 9 月的整合會議中反應「兩原鄉偏遠，使相關資源連結困難」，副縣長裁示因兩原鄉地處偏遠，遇緊急須立即處理案件時，由市區派員前往，因路程較遠無法立即獲得處理，故請原民所於兩原鄉建構「緊急應變平台」，整合當地消防、衛政及公所，如鄉內發生緊急事件，即啟動機制馬上應變處理（整 1030919）。勞工處則提出對於非自願案主的服務介入的困難，研究者建議各局處在服務部分確已相當努力，惟運用非法定資源部分可再加強思考創新方案，例如針對缺乏工作意願者，可運用非法定資源補助及提高其工作時薪，以增加其工作意願（整 1030919）。而在聯繫會議中，毒防中心說明自身為提供藥癮者戒毒服務之單位，並無強制力，因此若無明確佐證案家有吸食毒品實情即無法開案列管。主席則回覆如警政願意加入系統，可研議合作方法或效仿新北將個案資料整理並提供警政單位進行查察（聯 1031022）。

在 10 月的聯繫會議中，林主任還特別說明新北市高風險整合網在初期推動之際，許多業務單位皆認定高風險業務為社政業務，並非其他局處所轄，因此通報案量皆不高。因此每月皆召開聯繫會議，並邀請(副)局長、市長層級主持，公開每月通報數據，使各業務單位互相交流、激勵，俾提升通報率。後續更因配合政策獎勵辦法後，才促使警員通報案量提升，民政局亦透過每月區政考核及地方上獎勵、表揚的方式提升村里幹事的通報量等，在尚未發生令人感動的事之前能使用的方式就是透過政策面推動。另一方面，主席也裁示弱家網推動後各業務單位通報量皆有提升，社會處也將於次整合會議中針對通報量較高之單位提出敘獎事宜，另民政單位因非屬社會處管轄，因此需要民政處多花些心力在弱家網推動上，且村里長平時與里民是最接近的，也許可待此次選舉完畢後，民政處如有需要社會處針對新上任村里長進行弱家網宣導，將再與社會處聯繫（聯 1031022）。

#### 小結：

在弱家網的磨合與執行階段中，研究團隊的加入協助弱家網回應建置過程中的問題，而不論是從弱家網業務單位內部的討論會，抑或是第一波或是第二波與各局處單位共同舉辦的意見交流座談會中，可看到主要核心議題圍繞在四個部份：（一）在各局處通報

與宣傳部份，回應到的是各局處單位對潛在服務族群的敏感能力議題，而社會處提供對弱家網的宣導、主動提供教育訓練和建議各局處設置獎勵辦法期盼能有助於各局處對弱家網投入的提升；(二) 在資訊平台的建置部份，社會處協助彙整各使用單位之意見並與計畫處共同討論修正系統，但仍遇到如系統與中央系統雷同、增加行政工作等議題；(三) 回到各單位間的協調合作問題，其實是更細緻的看到各單位對弱家網的認知情形與彼此溝通協調的互信問題，從一開始由社會處邀請各局處開意見交流座談會，到後來由社會處主動拜訪各局處之弱家網服務人員，旨皆在讓各局處可以深度分享其在執行操作面上的困難，除此之外，社會處做為中介協調的媒介，致力於刺激各局處回應目前困境的優勢潛能；(四) 在服務介入與資源連結部份，面對新增服務對象與非法定資源的開發議題，社會處透過教育訓練及提供新北經驗分享交流，努力開啟了各局處對於新服務開發的可能。

而後續不論是整合會議或是聯繫會報，此皆在搭建各局處的交流與意見分享，形式上，前者由副縣長從高階主管階層來帶領部屬前進的模式，相互搭配後者各局處以平等形式說明其對於弱家網之推動感受與目前遭遇挫折，再加上第一次聯繫會報有了新北市的高風險經驗分享後，也讓各局處思考其他可借鏡的實務做法，以回應目前在實務操作上的困難。

## 貳、弱家網推動過程的遭遇問題與行動策略

對於建構一個弱勢家庭照顧服務網絡，研究者認為首先要確立服務對象及方案目標，其次則是發展一個綿密的發現與通報系統，第三則是開發弱勢家庭所需的福利服務資源，最後則建立各服務單位間的協調合作關係，以整合資源。本節將依據以上架構討論本年度宜蘭縣弱勢家庭照顧網在推動過程所遭遇的問題，及弱家網派案小組所採行的行動方向和針對問題的解決策略。

### 一、弱家網的規劃與推動方向問題

#### (一) 弱家網派案組的角色與行動方向

「弱勢家庭照顧網」在發想及籌備階段皆是由副縣長帶領各局處，依據新北市的

發展經驗進行規劃。就原來高風險家庭的服務流程，各責任通報人員上衛生福利部建置的「關懷 e 起來」系統進行線上通報然後由社會處社工科人員分派給不同的民間委辦單位，委辦單位聯繫之後，如果發現案家有屬於各局處業務的需求，再各自去聯繫不同的局處，以進行評估並提供服務。而「弱勢家庭照顧網」的推動則改變此一服務流程，個案通報後，在分派給委辦單位的同時，也根據通報內容派案給不同局處單位，讓案家能迅速獲得其所需的資源與服務。其中社政單位的角色主要為設置一整合性聯繫窗口，協助建構資訊化個案管理平台，以建立工作圈，促進各局處的橫向聯繫和協調合作；另外，還需設置熱線與管理窗口，由專人受理通報、派案及結案管理（發想會議 1031011）。由此可見，派案組主要是扮演個案管理者的角色，在個案通報進來之後，依案家需求，負責分派到不同的多派單位；其次則是支援各局處進行教育訓練與倡導，以促進各局處的通報及合作意願。這部份也可等各局處提出需求，針對需求安排。

派案組同仁由於位階不高，加上與各局處不相統屬，對於各局處及委辦單位的影響力其實皆有限，因此大可被動等待通報單進來，僅專注在後續的分案與協調即可。不過由於派案組同仁非常盡責，將弱家網的成效視為自己的責任，因此很積極想要促進各局處的投入與合作。另一方面，科長有藉由弱家網建構宜蘭縣完整服務網絡的意圖，因此希望能積極宣傳弱家網，建立綿密完整的通報系統。因此，研究者認為派案組同仁的自我要求其實超過了原有的規劃，值得讚許。而其在今年的行動也皆以此目標而規劃。

## （二）通報窗口與派案組的分離

宜蘭縣原本想要學習新北市，建立高風險個案通報派案中心，亦即發展「經由高風險個管中心為通報入口再分派個案之公私協力模式」，不過新北市高風險家庭整合服務計畫是由高風險中心統一接受通報及進行派案，目前宜蘭縣高風險家庭的通報與派案分屬社工科與兒少及婦女福利科執行。換言之，宜蘭縣目前是「經由社會局為通報入口再分派個案之公私協力模式」及「經由高風險個管中心為通報入口再分派個案之公私協力模式」同時並存，混合使用。針對責任通報人員的通報，主要走中央「關懷 e 起來」

路線，通報人自行上網通報後，由社工科派案給委辦單位，同時轉給弱家網派案組同仁評估是否加派給其他局處單位。在另一方面，弱家網派案組同仁也進行弱家網宣導，並發展簡易表單供一般民眾使用，並協助其上網通報。換言之，社工科通報窗口僅派案給民間委辦單位，弱家網推動人員則依案家需求，再多派給縣政府其他局處。此外，一般民眾則可透過弱家網進行通報。此種兩個通報窗口及兩階段的派案模式可能導致一些宣傳及運作上的困擾，包括增加行政流程，亦使弱家網工作人員在進行宣導活動時，不易清楚說明為何有兩個不同的通報管道及所需的不同的通報資料，可能導致外界對通報管道產生混淆，不知該通報弱家網或高風險服務方案，因而減低通報意願。因此，從管理角度來看，最好事權統一，整合弱家網與高風險方案的通報管道，並聘請專責人力，進行弱家網的通報及派案工作。不過，運作習慣以後，也有同仁覺得不需更動。

「基本上我們通報...他們可以主動打電話來跟我們講，...那這一個部分再由我們社福中心的社工做一個初步的評估。那初步評估確定他是可能高風險，我們再走高風險那一個通報機制來進行。」(B)

「或許高風險的通報單進到社工科...其實要同步的作業會比較好，他還要影印分給我們的兒少科，那兒少科兩位同仁才去評估案家的狀況，然後再進行一個副派的動作，...其實我覺得不是很流暢的。」(A2)

「我覺得...剛開始推的時候，本來就會有一些混亂期，...現階段來講我想不出有任何需要改善的部分，...目前的流程上面還可以。」(C-P.8)

### (三) 弱家網的服務對象

在照顧對象上，弱勢家庭照顧網是只要照顧高風險家庭，還是要包含所有的弱勢家庭，建構一個完整照顧網絡是需要釐清的部份。弱家網的服務對象在計畫發展時期是定義為「以家庭為中心針對家內相關弱勢族群提供服務」，感覺上是包含所有的弱勢家庭。就研究者一開始所收到的資訊，基本上是認為要包括所有的弱勢家庭，亦即所有宜蘭縣需要照顧的家庭都包含在內，換言之，弱勢家庭照顧網不僅含風險家庭服務，

還企圖打破高風險家庭的「指標」式視角，使其能涵蓋未能符合高風險家庭服務條件的邊緣家庭。工作人員的想法亦是將縣內所有有需求的家庭皆通報出來進行評估，如果符合高風險的指標就進到高風險服務系統接受服務，如果不符合，就轉介到築親庭家庭服務中心，由其接續提供服務。所以，弱勢家庭照顧網的照顧對象在推動之初包括初級預防的部份，比高風險家庭還要廣，而當時所有的行動規劃皆是以此為方向。

「其實弱家網含高風險，但是弱家網等於是他的面向其實是更廣的，他服務的對象群其實是比高風險還要多一層，...高危機但是他是低風險的個案，就是我們講得初級的部分...。服務對象上是，服務對象族群是不一樣的。」(B)

後來7月時帶領弱家網的兒少及婦女福利科科長離職，改由社會處副處長帶領。在期中審查會議時，副處長明白裁示「弱家網就是高風險」，換言之，弱家網的服務對象就是高風險家庭，兩者並無不同，因此過去的一些行動方向就需據以調整，如何精確通報會變成一個重要目標。

#### (四) 訂立弱家網的優先目標

一個方案的發展與推動往往會有多元目標，弱家網也不例外。宜蘭縣政府在規劃弱勢家庭照顧網時，目標主要在於整合縣府的資源，以提升高風險家庭的通報率，透過及早發現、及早介入來建高風險預防機制。弱家網派案組同仁對於方案目標的解讀則包括：

##### 1、及早發現，預防問題

「弱家網...的目標應該可以調整到更前端一點點，應該從預防的角度，...因為你預防...他就沒有問題發生。」(A1)

##### 2、開發資源，整合服務

「服務...很強調要整合我們所謂的法定跟非法定資源，確實有很多的個案是因為法定的資源沒有辦法滿足到他，所以我們必須要擴大整合非法定資源，把相關的法定資源再整合起來，然後把這些資源跟服務輸送到弱勢家庭。假設非法定資源不夠，那可

能就要想辦法...再開拓法定資源，或開拓非法定資源...」(B)。

### 3、建立跨局處合作網絡，迅速協助案主

「案件進來，跟這個案家或跟這個個案有相關這些資源，我們同時一次到位...。目的...是把所有的這個家庭所需要的專業的東西，全部都一次進到案家...，能夠以最短的時間內去解決或幫助這個家庭度過...難關」。(B)

「推弱家網的目標...是放在說對於弱勢家庭能夠...針對他的不同需要，有不同局處的資源介入去服務，...各局處如果有這種網絡，能夠把他們帶出來去服務這個弱勢家戶，我覺得..會有幫助。(A2)

這些目標也是弱家網同仁努力的方向及說服其他局處配合的理由。不過研究者認為就建構一個服務網絡而言，工作目標與重點主要可分成通報、提供服務及資源整合三個層面，彼此相關，且需要多方配合，不是自己可決定與完成，但派案組在各層面可以施力的程度不一，加上人力有限，且各有原來業務，不見得能同時兼顧所有層面，應該定一個努力方向。因此研究者建議選定優先目標，集中力量努力。

派案組同仁對於今年度的目標有多次討論，由於新北市推動「高風險家庭整合型安全網」第一年的目標就是「主動關懷，加強通報」，因此科長決定以「全面發掘、擴大通報」為目標。

「弱家網的目標今年其實就是全面發掘弱勢，然後擴大通報，就是要把需求者找出來...，讓他的...困難跟危機...不要再擴大...」(B)。

有同仁擔心各局處並未因應弱家網的推動而增加人力，將目標放在擴大通報可能會遭到抗拒，且後續的服務可能難以到位。研究者認為視各局處人力狀況來進行通報當然是比較務實的作法，不過在現實上，不管各局處有沒有資源，案家的需求皆已經存在，這個事實不會改變。此外，個案通報後如果沒有服務可能會引發抗議聲音，如此也許還可以促使縣政府及各局處正視資源不足的問題，提高服務人力與資源投入的機會。真需要的話，也能以調整多派單位數量的方式作為平衡的手段。

經過討論後，確定依循新北市的經驗，以「全面發掘、擴大通報」為弱家網第一年

的目標。由於派案組主要負責執行同仁是宜蘭縣「築親庭福利服務中心」的督導，透過「全面發掘、擴大通報」找出需要服務的家庭後，如果不符合高風險家庭的指標則可轉介給築親庭福利服務中心提供服務，建構宜蘭縣完整的照顧服務網絡，因此研究者覺得這個想法很創新，且有助於資源整合。

不過，後來副處長將服務對象拉回高風險家庭，而副縣長則對通報量增加有意見，認為應說明理由，以免被誤解是過去未積極執行通報工作（整合會議 1030919）。這些對於弱家網的後續行動規劃皆有實質的影響，也證明文獻所指出的，獲得高層主管的認同與支持對於創新方案的推動成效有決定性的影響。所以，未來弱家網派案組同仁應加強與主管的溝通與行動目標及方向的確認。

#### （五）「弱勢家庭照顧網」的名稱問題

方案名稱是一個很重要的溝通媒介，畢竟名不正則言不順，尤其是對宜蘭縣所有的公、私部門人員及一般民眾，「弱勢家庭照顧網」皆是一個新的名稱，因此在推動之時的首要工作就是要讓人知道什麼是弱家網，它的目標及工作內容是什麼。弱家網的同仁也需花很多心力，透過不同管道宣導弱家網的業務。

就同仁而言，弱家網的服務對象與高風險家庭並不完全相同，在宣導上就會採用不同的策略，以突顯弱家網的主題性。

「我原本的認知，高風險就等於弱家網，可是後來因為要擴大通報，…我之後去宣導，…在講弱家網的時候，我不會特別去強調高風險家庭。…以避免大家…一個一個對，對那（高風險）指標再通報…。」（A1）

其實研究者一開始加入弱家網團隊時，就問過為何取名「弱勢家庭照顧網」。一個新的方案名稱如要讓人熟悉，就像品牌的宣傳，需要花很長的時間與心力進行行銷。因此如果弱家網的服務對象就是高風險家庭，那似乎是搬石頭阻擋自己，有點自找麻煩。畢竟要推動一個新的方案名稱是很費力的，且同樣的服務對象若有兩個不同方案名稱，

只有增加外界的混淆而已，沒有太大的實質利益。尤其是高風險家庭已推動數年，加上有中央幫忙宣導，大家應皆有初步認識與印象，實在不需要去改變。如果宜蘭縣是要從頭建構一個完整的照顧服務網，既然服務對象擴大，那創造一個新名稱以示區分就有其必要性，這也是方案推動時科長的想法。不過，如果宜蘭縣確定「弱家網」就等於是「高風險家庭」，研究者認為，同一個服務族群卻運用兩個不同的服務名稱，是容易讓人產生混淆，為了必免混淆、降低同仁宣傳說明時的困擾，及增加宣導效果，研究者建議趁方案推動不久，知道弱家網的公、私部門人員及一般民眾都還有有限，將「弱勢家庭照顧網」名稱改為「高風險家庭照顧網」，在整體運作上應會比較順利。畢竟由弱家網單位宣導高風險家庭的通報，總是覺得不太一致。

## 二、通報工作的宣導與溝通問題

### (一) 擴大通報對象，建立社區通報網

中央政府在規劃時將高風險家庭的通報表單與兒少保合併，因此內容要求詳細複雜，而通報亦是合併在兒少保的單一窗口，宜蘭縣高風險家庭與兒少保的通報目前即是由社工科負責，因此有關高風險家庭的通報問題一般也由社工科的通報窗口處理。不過，高風險家庭通報表單的困難填寫與高錯誤率早已受到各方批評。

弱家網派案組今年的目標為擴大通報，而一般個案的通報，以社福中心為例，「目前法定並沒有通報表單」(B)，甚至打電話來也可以受理通報，於是想趁推動弱家網的機會建立完整的社區通報系統。

「在...弱家網的推動過程...應該是要...讓每一個社區都有一個前哨站，...就是說民眾能夠雞婆，他知道社區裡面有一些問題，他先吹哨子。...讓..這樣的..家庭...傷害程度...降低到最小，...我覺得弱家網推動...的目的是在這個地方。」(B)

由於社區人員一般不易獲得精確的案家資訊，而一個良好的通報系統應是通報者越多越好，如何讓所有第一線接觸到案家的工作人員，甚至案家本身及社會大眾皆有能



及意願主動進行通報是影響通報系統成效的重要決定因素，因此，通報指標的判斷越簡易清楚越好，且進行通報所需完成事項越少越簡單越佳。研究者乃建議簡化通報表單，並放寬標準，提供其他明確的通報指標，例如浮萍兒（兒少回到家中沒有父母或其他家人照顧）、成績突然變差的兒少、經濟邊緣戶的家庭、使用非列管毒品的兒少或父母家庭等，以利促成擴大通報的目標，而各局處如發現有不利兒少發展的狀況，就可加以通報，不需一定符合高風險家庭的六項指標（見期初報告建議）。弱家網派案組同仁亦針對社區村里長與志工設計簡易的通報表單，並於社區宣導時推廣。不過，在將弱家網服務對象回歸到高風險家庭時，這份簡化表單也不再適用。

## （二）檢視各局處的主動清查策略，並提供建議

推動弱家網之初，各局處皆擬定主動清查的策略，期能找出潛在的高風險家庭。不過各局處是否進行清查，及清查後是否願意通報出來皆有不同的考量。各局處是否進行清查有一部份是意願問題，因為有些局處認為高風險通報並不是他們的業務範圍；另有一部份則是因通報單資料蒐集不易、填寫困難、或其他考量而未進行通報。至於清查而不願意通報的原因，最主要則是認為通報後個案還是回到自己手上，只是增加行政工作而無實質助益，不過這部份的困難將在服務整合部份討論。

在提升各局處的通報能量方面，弱家網同仁針對通報案件量未增加之單位，首先在週會議中檢視該局處之推動策略，並思考是否有新增策略與項目的可能性。例如民政處可於社區守護訓練課程中加入弱家網通報宣導，村里幹事可檢視「馬上關懷」補助家庭名冊是否有高風險家庭，消防局和建設處可針對火災家戶或稽查過程，探詢是否有高風險之虞。勞工處則是清查請領失業救濟者，研究者認為失業者在剛失業時可能仍有存款支應生活開銷，且因可領失業救濟，所以不見得同意資源介入，因此清查對象最好是失業時間4個月到1年間者。然後透過各次的交流座談會，請各局處重新檢視與研議該局處之主動清查策略。不過，因為弱家網同仁並無法指揮各局處人員，所以只能建議其進一步思考，但效果不明顯。

而針對這部份，研究團隊亦分別在期初會議及期中會議提出建議。期初會議建議各

局處的推動策略宜規劃更詳細的執行方法與步驟。各局處可針對不同的第一線工作人員進行規劃，思考如何從每個人的日常工作中，透過與民眾的接觸發現高風險家庭。例如，社會處可整合過去建構早期療育通報系統的經驗，建構高風險家庭的通報系統；教育處則可思考如何讓各級學校的帶班老師了解發現高風險家庭的重要性，並熟悉通報表單與程序；民政處則除了各戶政服務窗口外，可思考如何讓村、里長及村、里幹事投入。其次，可擴大宣傳弱勢家庭照顧網的服務理念與設置服務專線，例如張貼傳單於各行政機關、村里辦公室、社區活動中心、甚至是便利商店等，讓服務對象或社區民眾能主動尋求協助或通報。

期中會議則指出通報來源，除了教育處通報量較多外，警政、民政、衛政等有較多接觸民眾機會的單位，其通報量仍然不多。建議社會處可思考如何促進各局處第一線人員的通報動能，例如請各局處提出獎勵措施，或說明如何對內部進行弱家網的宣導。此外，社區單位的通報案件數亦不多，應繼續宣導，讓民眾瞭解通報的目的、價值與方法，並盡可能簡化通報程序。針對獎勵措施部份，社會處轉請各局處向上級提出建議。

派案組同仁於是透過交流座談會了解各局處主動清查策略的實施情形，及討論策略內容有無修正之必要。各局處紛紛提出刪減或改變主動清查策略的提議，但內容似乎比較想要減少清查的工作。這部份副處長則認為應由各局處自行負責，請其在整合會議向副縣長報告，如執行過程中遭遇困境亦可提出討論。研究者亦同意此作法。

### （三）主動進行宣導、溝通與提供教育訓練

針對各局處同仁的意願與通報問題，弱家網同仁主要是透過宣導與溝通，期望能達成改變的目標。在宣導方面，弱家網同仁請各局處、單位如有教育訓練課程或宣導活動應主動通知，以利安排弱家網宣導場次，不過常未獲局處單位主動回報。弱家網同仁乃定期在每季初以電子郵件調查各局處、單位下一季之課程或訓練活動，後續之資訊交流及宣導活動安排就較為順暢。

不過研究者認為，各局處如為責任通報人員，應該自己辦理宣導活動，且他們可能已聽過很多次高風險家庭的宣導，所以應將宣導與訓練活動投注在民間單位、志工或村

里長的宣導。在期中報告亦指出社區單位的通報案件數不多，建議應繼續宣導，讓民眾瞭解通報的目的、價值與方法，並盡可能簡化通報程序。在此方面，弱家網同仁亦詢問各鄉鎮市公所有關村里長聚會時間，並列席村里長協進會，以加強宣導；且目前每月規劃安排至少 6 場次的教育宣導活動。

另外，研究者認為通報單的填寫與資料蒐集能力是影響通報意願與成效的重要因素之一，例如警察局就反應去年曾積極擴大通報，增加許多案件量，但因通報的案件中，部分案件只是「疑似」而非「實際狀況」而被檢討，現弱家網又要求「擴大通報」，使人有不知如何向轄區警員宣達的困擾。因此研究團隊特別從研究經費中撥出 9,600 元，提供弱家網辦理 9 小時的教育訓練課程。未來則應要求各局處自行安排及編列有關高風險家庭通報相關的教育訓練課程。

#### （四）運用高層的壓力，提升局處通報動能

在 9 月時，雖然高風險家庭的通報量較去年提升，但並非像新北市有明顯三倍數的成長，且警政、消防、民政等局處的通報量不多，派案組同仁在思考如何提升各局處的通報量。研究者建議可在整合會議呈現各局處的案件通報量，供主席瞭解案量分佈情形，也可供各局處參考。後來，研究者在 9 月份的整合會議提出通報量似乎有再增加空間的說明，派案組則在聯繫會報提供新北市與宜蘭縣通報數據的比較表，如表 11。從表中可明顯看出推動照顧網前後，各局處通報量增加的狀況。聯繫會報之後，警政單位的通報量就突然爆增上百件。

表 11 宜蘭縣與新北市高風險整合通報量變化之比較

縣市 局處	宜蘭縣					新北市				
	102 年		103 年 1-8 月			99 年		100 年		
	數量	%	數量	%	增加 %	數量	%	數量	%	增加 %
社會局處	82	25.0	94	24.5	14.6	349	13.2	1,307	13.2	274.5
社福機構	41	12.5	20	5.2	-51.2	—	—	—	—	—
教育局處	132	40.2	136	35.4	3.0	1,290	48.8	1,401	14.1	8.6
勞工局處	1	0.3	3	0.8	200.0	5	0.2	438	4.4	8660.0
衛生局	21	6.4	12	3.1	-42.9	329	12.4	724	7.3	120.1
醫療單位	11	3.4	38	9.9	245.5	—	—	—	—	—
原民局所	0	0.0	7	1.8		0	0.0	91	0.9	
警察局	31	9.5	34	8.9	9.7	628	23.7	3,535	35.7	462.9
建設處	0	0.0	0	0.0		—	—	—	—	—
消防局	0	0.0	0	0.0		0	0.0	504	5.1	
民政局處	1	0.3	14	3.6	1300.0	45	1.7	1,767	17.8	3826.7
其他	8	2.4	26	6.8	225.0	—	—	66	0.7	
總計	328	100.0	384	100.0	17.1	2,646	100	9,913	100.0	274.6

### 三、服務資源介入的問題

高風險案件進到派案組之後，由派案組進行評估是否需派案給其他局處。由於派案之後，各局處需瞭解案家需求，牽涉到業務增加的問題，再加上有些局處業務單位過去很少主動接觸案家，因此對於如何進行家訪有些擔心，這些都反應到派案組，要求派案組同仁處理。以下各單位與局處所反應的問題。

#### (一) 通報單之內容完整度及正確性問題

高風險通報單之內容完整度及正確性不一受到很多服務單位的抱怨，因通報單內容資訊錯誤使局處服務人員及案家感到困擾。有單位認為現實操作上難以要求通報內容品質，建議由主派單位先進行訪視，如發現與通報單內容不相符合之處則於資訊系統登載註明。但如此作法等於等待委外單位先去訪視，與弱家網推動目標不符。

## (二) 派案的問題

由於接受派案的局處需要提供服務，等於是增加其業務，因此有很多爭議與抱怨，包括人力不足，第一線服務人員已負荷過重，難以兼顧即時性及服務品質；案件為何要派給我；各局處主動清查通報的案件無需再副派回去，因其通報案件多已是業務單位持續服務之案家，派案回去會增加行政工作；還有認為其長期服務案家應能直接結案等。但這些想法無助於促進各服務單位間的資訊交流與合作，只能回應：雖通報案為單位持續服務之案家，仍需在弱家網系統中謄打訪視記錄，以供各業務單位從弱家網系統平台中瞭解案家已接受服務狀況。不過社會處無權要求其他局處，只能多溝通、宣導弱家網的目標及服務整合的價值理念，與其他單位多互動瞭解。另外，在派案時深入檢視案家問題與需求，減少不適合或不必要的派案等。目前進行多派的案件數降低，分派給其他局處的案件數也減少。至於還無法處理的意見，則提交上級長官裁示。

「各局處對這個業務還沒有一致...，沒有..瞭解那個目標的存在的意義...，其實最主要會希望說他們能夠認同這個目標。」(A2)

「弱家網推動的...價值我們會盡力去再跟網絡夥伴們去繼續...不能講洗腦啦，繼續做一些宣導，然後繼續做一些溝通。」(B)

「自己要勤勞一點，...因為連繫部分，...就是去跟他多互動多瞭解。因為我們目前社會處手上沒有什麼具體可以提供他們的資源，我所能做的就是瞭解他們的困難，反映出來，...具體的資源部分還是只能長官去協調。」(A2)

「剛開始...副(多)派單位確實會一直很多電話打電話來，會覺得這樣子的案件怎麼會派來我們這邊，我們沒有辦法去做處理，可是現階段來講的話，...開了好幾次的說明會，...一些交流座談會，現在副(多)派單位他們在打電話來針對...案件是不是要副派的部份，已經都比較少了，...我們派給他們的案件，他們已願意去做一個訪視。」(C)

### （三）多人同時到訪的擾民，及訪視能力不足的憂慮

弱家網推動之後，由於強調資源的同時介入，有些案家在短時間內會有多個單位人員電話或家庭訪視，引起案家反彈。有些單位認為是擾民，有些單位則自認是自己的訪視技巧不足。針對擾民憂慮，社會處除建議先瞭解案家資料，避免詢問不必要資料之外，同仁亦設計弱家網的宣導名片，讓委辦單位的主責社工在家訪時，能預先告知案家有其他相關局處將介入服務，會與其聯繫。名片印製好後，有委外單位反應「弱勢家庭照顧網」可能讓案家有負面感受，因此後來又重新設計名片提供委辦單位使用。另外，則放寬副（多）派單位於弱家網資訊系統的填報期限。

### （四）各局處的服務仍未落實

弱家網推動之後，雖然期待各局處的資源能同時進入，但由於各局處參與與負責提供服務的人力不多，且其皆有原來的業務要執行，因此真正能投入的人力與資源並不多，而社會處在此部分又無實際的影響力，能使用的策略還是只能多溝通、協調。

「只有兩個人在做這一塊。…就覺得有案量進來，但是那個服務沒有沒有到位，可是他們也有他們的困難點啊。」(A1)

「XXX.....他們那一批人全部通通都是XXX的人，…換個場地換個人，換個會議室，然後大家談論同樣的事情。」(A1)

「各局處對弱家網的..認知，…認同度，…後面服務到底有沒有有沒有發展。…後面服務沒有到位，…各局處..怎麼去看..家網裡面的角色，我覺得也差很多。」(A1)

針對這個問題，研究者在期中報告中建議：可維持目前的服務模式，繼續根據被通報服務對象的問題派給多個局處單位，而各局處的聯繫人員則最好能將服務對象依其居住地派到適當人員手上，由該人員進行電話拜訪或家庭訪視，內容則需針對通報問題進行關懷，需求澄清及業務宣導，而不是蒐集基本資料，以便讓服務對象感受到關懷而不是干擾。如此進行亦能給各局處壓力，思考如何回應高風險家庭的需求，畢竟各局處並無服務高風險家庭的法定資源，故需公、私部門協力合作，開發及投入更多正式及非

正式資源，開發出更富彈性、且兼具預防性、及時性之服務，方能使服務對象能在高風險家庭階段便被支持，而非等待其發生憾事再來亡羊補牢。

#### 四、服務整合的問題

##### (一) 提升資訊系統的使用

弱家網的資訊系統是由縣府計畫處自行設計，系統功能不強，而各單位亦有原來的資訊系統需建立資料，加上資訊系統的限制，資訊建立人員不見得是實際提供服務者，亦即第一線服務人員可能沒有使用資訊系統的權限，使得資訊系統促進案家資訊分享的功能仍然不彰，連帶使大家使用系統溝通的意願降低。不過目前的資訊系統對照剛開始時的狀況，確實已進步了很多，派案組同仁也花了非常多的時間與心力和計畫處系統設計人員溝通。不過，研究團隊檢視資訊系統內的資料，多數單位並沒填寫詳細，難以達成資訊分享的目的。由於資訊分享是促進跨單位合作的第一步，因此除了溝通之外，社會處同仁可多思考如何促進各局處與委辦單位填寫弱家網資訊系統。例如在委辦單位方面，也許可將填寫弱家網資訊系統列入明年度的契約之中。

「確實是比剛開始建置來講的話，改善了滿多的，…我覺得現在來講的話算是穩定期…，現階段來講，…還算是可以接受的程度。…對於弱家網的提供資訊…到什麼樣的程度，…還要再跟各個單位做討論，因為…有些單位提供的程度就是只有做表件的打勾、勾選而已，…對弱家網的建置並不是有效的發揮。(C)

「在資訊系統上面他就是真的很簡單做一個勾選，…會比較看不到他們到底提供了什麼。…目前我看到好像 XXX 寫的最完整，他們把很細的都寫出來。」(A2)

「希望一線服務人員…在那個資訊系統多闡述一些，…比如說這個案家可能有一個主要的服務社工，另外有兩三個局處在服務，…我還要打一二三通電話才能知道說這三個服務人員的工作詳情，所以…會希望說，…我一進到系統上面，我大概就可以知道了」(A2)

「每一次的系統的建置最害怕就是淪為只是行政上面的一個執行。...我覺得現階段好像弱家網的層面上面好像又有點淪為到只是一個行政上面，...那個交流的層面是不是可以...準確，我覺得現階段...是需要再加強的部份。」(C)

## (二) 促進弱勢家庭照顧網的服務整合

推動弱家網的重要目標之一是建立跨局處合作網絡，以迅速協助案主。然而目前主、副(多)派單位間聯繫合作並不多見。至於其原因，同仁主要認為是理念的問題：

「我覺得各局處都有各局處的難處耶，...像XXX他可能就覺得他以找工作為目標，可是他其實可以做一些其他的東西。」(A1)

「福利整合的部份...，概念(是)以家庭為中心，而不是以個案為中心。可是...副派單位都是以個案為中心，...然後家庭的整合就是看你主責單位要不要去做整合，那就是你的問題而不是我的問題。」(C)

「我會覺得讓各局處的工作夥伴更多的主動跟認識弱勢家庭這一塊，因為...他可能沒有家庭服務的概念。...弱勢家庭照顧網推動下去之後，大家能夠看到...他的家庭，...我覺得單是服務個體...沒有提供家庭整體的服務，其實...很難提升這個案家讓他脫離弱勢。」(A2)

針對服務整合問題，有一些單位自己提出建議，例如輔諮中心建議定期三個月或四個月召開業務單位之聯繫會議。研究者及委辦單位皆建議辦理弱勢家庭照顧網業務聯繫會議時，可邀請其他局處參與，以了解各局處、單位的運作方式，達成「跨單位合作」之目標。弱家網同仁在10月份終於召開了第1次聯繫會報，未來應持續定期辦理，亦可舉辦個案研討會，邀請相關單位的第一線服務人員出席，如此除了增加彼此的認識與互動之外，還能促進理念與價值的交流，讓大家了解彼此的想法，促進有效溝通，有助於促進跨部門與單位的協調合作，進而達成服務整合的目標。

## 五、應繼續努力方向

弱家網同仁對於方案的推動非常用心，他們在8月訪談提到應繼續努力的方向，這



些有參考價值，整理如下：

(一) 提升相關單位人員對案家的敏感度，確實進行通報

「讓一般人員、責任人員、各局處網絡夥伴知道通報這件事情，去把他通報出來，我覺得這還是很重要。」(A2)

「在服務個體之外，還能夠有敏感度，對這個案家有敏感度。...他可能沒有敏感度說這個孩子在這個家庭當中可能會疏忽照顧或是之類的部分，...弱家網進來了，他可以就他原本的個案，或是他新接的個案，...去做一個檢視。」(A2)

(二) 建立默契，促進各局處同心合作

「未來...還是要靠大家的力量，不是只有靠社會處，...社會處可以跟大家講方向，...但是一定要各局處，一定要所謂的同心齊力，然後有問題找問題、找方法，我覺得那才是最重要的部分。」(B)

「各局處的服務默契，...下半年服務默契(要)先達到，...應該要有一些共識，...在推動服務上的一個目標默契之後，那個服務才會到位。」(A2-P.8)

## 參、弱家網的初步成果

本節主要統整弱家網運作至 11 月的相關資料，焦點團體訪談與成果相關部份，及問卷調查的結果，茲分別說明如下：

### 一、相關服務成果統計

#### (一) 通報量與通報來源

表 12 呈現宜蘭縣各通報單位在 1 月至 11 月的通報案件數已達 638 件，扣掉重複通報的 81 件後，仍達 557 件，高於前五年平均的 403 件，成長高達 38.2%，可見弱家網的推動在通報方面有其成效。而就通報單位案件數來看，教育處、警政及社會處是主要的通報單位，佔了超過全部通報案量的七成，其他局處的通報量較少。其他局處接觸民眾家庭的機會較低，通報較少並不意外，不過民政單位有村里幹事

與村里長系統，案件通報量應有提升空間。7月份因學校放暑假的關係，通報案量偏低。倒是警政單位據說在局處高層命令之下，於10月份開始使勁通報，導致整個系統人仰馬翻，研究者認為使警政系統正視高風險家庭的通報並非壞事。不過，由於其所通報案件非高風險家庭的比例仍然偏高，正可反映出警政單位人員需要接受高風險家庭通報的教育訓練。

	社會處	社福機構	教育處	勞工處	衛生局	醫療單位	原民所	警政	建設處	消防局	民政處	其他	合計
1月	9	6	1	6	2	0	0	0	0	1	0	4	29
2月	19	1	0	1	2	0	0	0	0	1	0	3	27
3月	8	6	23	0	2	1	0	7	0	0	0	4	51
4月	5	3	23	2	1	4	2	4	0	0	0	3	47
5月	12	3	27	0	2	11	4	3	0	0	3	3	68
6月	16	7	30	0	4	5	0	5	0	0	3	3	73
7月	10	2	3	0	0	3	0	5	0	0	4	1	28
8月	25	9	2	1	3	10	1	3	0	0	2	5	61
9月	12	7	32	0	3	2	1	3	0	0	2	5	67
10月	6	5	30	0	3	4	1	72	0	0	5	1	127
11月	9	1	17	0	1	0	2	27	0	2	0	1	60
總案量	131	50	188	10	23	40	11	129	0	4	19	33	638
百分比	20.5	7.8	29.5	1.6	3.6	6.3	1.7	20.2	0.0	0.6	3.0	5.2	100.0

備註：每月重覆/合併案件：3月1案、4月5案、5月8案、6月6案、7月1案、8月9案、9月13案、10月38案一案由社會處暫接、11月14案一案由社會處暫接。

## (二) 風險因素

表 13 呈現通報案件的家庭風險因素分析，結果可知通報案件以「貧困、單親、隔代教養或其他不利因素」的家庭最多(35.5%)，其次為「家庭成員關係紊亂或家庭衝突」，第三則是「兒少父母或主要照顧者罹患精神疾病、酒癮、藥癮」，三者合計接近七成。

表 13 弱家網案件之家庭風險因素（複選）

單位：案

	家庭成員關係紊亂或家庭衝突	兒少父母或主要照顧者罹患精神疾病、酒癮、藥癮	兒少父母或主要照顧者有自殺風險個案	因貧困、單親、隔代教養或其他不利因素	非自願性失業或重複失業者	負擔家計者死亡、出走、重病、入獄服刑	合計
1月	7	2	1	12	5	17	44
2月	4	1	1	5	7	13	31
3月	17	10	5	30	4	9	75
4月	12	10	7	24	1	8	62
5月	18	13	11	35	7	10	94
6月	23	20	9	32	1	7	92
7月	13	6	3	13	1	2	38
8月	17	14	5	28	2	6	72
9月	21	8	8	35	6	5	83
10月	25	28	2	43	2	18	118
11月	20	17	5	16	2	1	61
總案量	177	129	57	273	38	96	770
百分比	23.0	16.8	7.4	35.5	4.9	12.5	100.0

（三）案件居住鄉鎮量：

透過表 14 可知，弱家網服務對象以宜蘭、羅東和冬山共佔四成二居多（42.5%），大同、壯圍和頭城、礁溪的人數則較少。不過進一步根據各鄉鎮的兒少人口數與總家戶數做比較，南澳、大同及三星共三鄉鎮的比例偏高，如果資料正確的話，似乎應投入較多資源以加強服務及預防工作。

表 14 103 年弱家網案件之居住鄉鎮

單位：案

	頭城	礁溪	壯圍	宜蘭	員山	大同	羅東	五結	三星	冬山	蘇澳	南澳	合計
1月	0	2	1	4	5	0	3	3	2	5	1	3	29
2月	5	1	1	5	1	2	0	5	1	4	2	0	27
3月	3	1	3	8	6	1	6	2	4	11	3	2	50
4月	5	1	2	6	0	0	10	7	2	5	3	1	42
5月	4	4	3	12	4	2	6	4	2	8	7	4	60
6月	4	8	1	8	2	6	7	7	8	9	6	1	67
7月	1	1	1	8	4	0	3	1	2	4	1	1	27
8月	1	3	4	14	2	1	7	5	4	5	5	1	52
9月	1	2	4	3	9	2	9	7	1	8	6	2	54
10月	2	3	2	11	6	5	8	8	9	7	14	14	89
11月	1	1	1	10	2	1	14	3	4	3	4	2	46
總案量	27	27	23	89	41	20	73	52	39	69	52	31	543
百分比	5.0	5.0	4.2	16.4	7.6	3.7	13.4	9.6	7.2	12.7	9.6	5.7	100.0
18歲以下兒少千分比	5.3	4.6	6.0	4.5	7.8	13.0	4.4	8.4	12.7	7.2	7.9	18.6	6.4
家戶數千分比	2.7	2.0	2.7	2.5	3.6	10.6	2.8	3.7	4.8	3.7	2.7	16.3	3.2
備註：每月重覆/合併案件：3月1案、4月5案、5月8案、6月6案、7月1案、8月9案9月13案10月38案11月14案。其中二案由社會處暫接													

#### (四) 委辦單位及各局處派案量統計

從表 15 委外單位案量可看出家扶中心服務的案量達三成六 (36.5%)，佔所有委外單位最多，晴天福利協會則是因為服務範圍較小，服務案量只有 83 案 (佔 14.8%) 為最低。

表 15 103 年高風險委辦單位案量

單位：案

	家扶中心	世界展望會	慈懷基金會	晴天福利協會	總計案件
1 月	12	5	9	3	29
2 月	13	3	0	11	27
3 月	21(1)	8	15	6	51
4 月	14	3(1)	17(1)	8(3)	47
5 月	27(5)	8(1)	19	6(2)	68
6 月	23(1)	16(2)	21(2)	7(1)	73
7 月	15	2	7(1)	3	28
8 月	24(4)	5(1)	16(4)	7	52
9 月	19(5)	6(2)	19(5)	10	54
10 月	23(20)	28(5)	29(10)	8(3)	88
11 月	14(4)	7(1)	10(4)	14(5)	45
總案量	205	91	162	83	562
百分比	36.5	16.2	28.8	14.8	100.0
備註：1、括號()為重覆/合併案件。					
2、10 月、11 月各有一案由社會處暫接。					

至於表 16 呈現各局處的派案量，其中以派給衛生局和輔諮中心者最多，分別是 128 案（35.2%）和 118 案（32.4%），從一月到十一月來看，有多派單位的案量似乎呈現 U 字型的形狀。

表 16 103 年 各局處派案量

單位：案

	家教中心	輔諮中心	特教中心	勞工處	衛生局	警察局	原民所	合計
1月	—	—	—	—	—	—	—	—
2月	—	—	—	—	—	—	—	—
3月	20	18	3	12	16	4	6	79
4月	0	9	1	4	8	0	1	23
5月	1	10	0	1	8	0	0	20
6月	0	16	2	3	18	4	3	46
7月	1	2	0	0	1	0	0	4
8月	0	2	1	7	14	2	2	28
9月	1	9	3	5	15	6	2	41
10月	3	47	5	3	30	1	0	89
11月	4	5	2	3	18	1	1	34
總案量	30	118	17	38	128	18	15	364
百分比	8.2	32.4	4.7	10.4	35.2	4.9	4.1	100.0
備註：「—」代表未開始承接弱家網副派案量								

#### (五) 高風險家庭服務項目

表 17 可看出弱家網各單位提供給高風險家庭的服務項目，以「情緒支持」最多，有 1482 次 (31.6%)，較少提供的服務則有「喘息服務」、「弱勢兒少補助」及「托育服務」，其服務案數皆不到 25 案 (0.5%)，而「其他服務」有 1329 案 (28.3%)，可能顯示目前的分類涵蓋性不佳，未來也許可針對資訊系統的各單位服務項目進行修訂。另外，各局處提供的服務項目從 3 月開始似乎就逐月降低，也許顯示各局處並未積極登錄弱家網資訊系統資料。

表 17 103 年高風險家庭服務項目（複選） 單位：案

月份	情緒支持	安置服務	就學輔導	協助就醫	家務服務	經濟補助	就業服務	喘息活動	法律服務	課業輔導	托育服務	兒童諮商輔導	成人諮商輔導	親職講座及活動	弱勢兒少補助	物資提供	其他資源轉介	其他服務
3	303	7	139	19	12	56	21	0	27	5	1	33	88	25	2	59	49	344
4	285	1	68	16	1	40	34	1	22	26	3	34	17	13	1	22	40	268
5	251	2	60	4	0	25	17	2	15	9	0	29	33	44	0	31	47	227
6	228	8	61	12	7	13	20	2	18	1	4	19	22	11	0	25	49	185
7	84	2	15	1	0	7	1	0	9	0	0	15	15	4	0	11	12	55
8	91	3	10	9	1	12	31	1	6	0	5	7	9	2	0	14	16	92
9	120	0	21	7	1	2	11	0	13	6	0	6	13	2	0	4	4	100
10	73	3	21	2	0	3	4	1	3	2	0	5	8	1	2	8	16	39
11	47	0	1	1	0	0	3	0	3	0	0	3	10	0	0	1	5	19
總量	1482	26	396	71	22	158	142	7	116	49	13	151	215	102	5	175	238	1329
%	31.6	0.6	8.4	1.5	0.5	3.4	3.0	0.1	2.5	1.0	0.3	3.2	4.6	2.2	0.1	3.7	5.1	28.3

## 二、責任通報人員調查結果

填寫責任通報人員問卷者的基本資料見表 18，可知性別分佈以男女差異不大，有 720 名（50.7%），女性則為 700 名（49.3%）。在教育程度上，主要以大學/二技居多，有 636 名（44.9%），其次依序為研究所以上 384 名（27.1%）、專科 204 名（14.4%）、高中職 115 名（8.1%）。整體來說，受試者主要以男性為主，且教育程度主要為大學/二技以上。

在弱家網的角色，主要以高風險家庭通報人員占多數，有 475 名（33.5%），其次依序為一線服務人員 311 名（21.9%）、行政工作承辦人員 255 名（18.0%）、主管人員（組長、督導、科、課長等）85 名（6.0%），而選其他的高達 459 名（32.4%）。此結果可能顯示大部分的問卷填答者沒有意識到他們是高風險家庭的責任通報人員。

表 18 責任通報人員基本資料表

變項	選項	人數	%	變項	選項	人數	%
性別 (n=1,420)	男	720	50.7	服務單位 (n=1,419)	民政處	5	0.4
	女	700	49.3		教育處	57	4.0
教育程度 (n=1,417)	國小以下	33	2.3	社會處	42	3.0	
	國中	45	3.2	勞工處	19	1.3	
	高中職	115	8.1	建設處	0	0.0	
	專科	204	14.4	警察局(含分局)	115	8.1	
	大學/二技	636	44.9	消防局(含分局)	47	3.3	
在弱家網的 角色 (n=1,585)	研究所	384	27.1	衛生局(所)	92	6.5	
	高風險家庭通報人員	475	33.5	家庭教育中心	9	0.6	
	一線服務人員	311	21.9	原住民事務所	2	0.1	
	行政工作承辦人員	255	18.0	鄉鎮市公所 (村、里幹事)	64	4.5	
	主管人員(組長、督 導、科、課長等)	85	6.0	學校(國中， 國小，幼兒園)	799	56.3	
知道「弱家 網」多久 (n=1,412)	其他：	459	32.4	高風險委外單位	8	0.6	
	從沒聽過	506	35.8	村(里)辦公室	134	9.4	
	不滿1個月	243	17.2	其他(請說明)	26	1.8	
	1個月-不滿3個月	119	8.4	職業 (n=1,418)	醫事人員	141	9.9
	3個月-不滿6個月	103	7.3		社會工作人員	51	3.6
6個月-不滿9個月	66	4.7	教育人員		743	52.4	
9個月-不滿1年	66	4.7	保育人員		12	0.8	
1年以上	309	21.9	警察		120	8.5	
				消防人員	42	3.0	
				司法人員	3	0.2	
				村(里)幹事	43	3.0	
				村(里)長	135	9.5	
				執行兒少福利業 務人員	2	0.1	
				其他(請說明):	126	8.9	

對於宜蘭縣弱勢家庭照顧網計畫竟然還有506人(35.8%)從沒聽過，其次依序知道1年以上309名(21.9%)、不滿1個月243名(17.2%)、1個月-不滿3個月119名(8.4%)、3個月-不滿6個月103名(7.3%)、6個月-不滿9個月和9個月-不滿1年皆各有66名(4.7%)。整體而言，僅有三成受訪者知道弱家網計畫超過半年，可見還有很大的宣傳空間。在服



務單位部分，以學校（國中，國小，幼兒園）799名（56.3%）為主，其次依序為村（里）辦公室134名（9.4%）、警察局（含分局）115名（8.1%）、衛生局（所）92名（6.5%）、鄉鎮市公所（村、里幹事）64名（4.5%）、教育處為57名（4.0%）、消防局（含分局）為47名（3.3%）、社會處42名（3.0%）、其他26名（1.8%）、勞工處19名（1.3%）、家庭教育中心9名（0.6%）、高風險委外單位8名（0.6%）、民政處5名（0.4%）、原住民事務所2名（0.1%）。職業選項以教育人員743人（52.4%）佔最多，其後有醫事人員141人（9.9%）、村（里）長135人（9.5%）、其他126人（8.9%）、警察120人（8.5%）、社會工作人員51人（3.6%）等。

業務網責任通報人員對於高風險家庭通報看法詳見表19，可看出其在「如果發現疑似高風險家庭，我會進行通報」題目中，回答同意及非常同意者佔八成以上最多。其次則有六成以上同意及非常同意「高風險家庭的通報指標清楚、容易理解」、「高風險家庭的通報指標能篩出需服務家庭」和「我知道如何進行高風險家庭的通報」據此結果顯示，大部分通報人員願意也知道如何進行高風險家庭的通報。然而，也有四成以上的人同意及非常同意「我覺得要蒐集通報單上所需的資料有困難」，三成以上的人同意及非常同意「我覺得進行通報會造成對方家庭的困擾」、「我很難判斷一個家庭是否需要進行通報」，可能反映他們並不認為通報是他們的重要業務之一，實務上仍有些執行上的困難與擔心。表達「我平時不會想到高風險家庭通報這項業務」此問題同意及非常同意者達兩成六以上，顯示有超過四分之一的高風險通報人員平時並不會想到高風險家庭通報業務。

表19 對「高風險家庭」通報之看法

題目		非常 同意	同意	普通	不同意	非常 不同意	總和
1. 高風險家庭的通報指 標清楚、容易理解	個數 %	173 12.2	779 54.8	392 27.6	59 4.2	18 1.3	1421 100.0
2. 高風險家庭的通報指 標能篩出需服務家庭	個數 %	177 12.5	815 57.4	378 26.6	40 2.8	11 0.8	1421 100.0
3. 我覺得要蒐集通報單 上所需的資料有困難	個數 %	99 7.0	542 38.2	665 46.8	107 7.5	7 0.5	1420 100.0
4. 我知道如何進行高風 險家庭的通報	個數 %	178 12.6	721 50.8	409 28.8	90 6.3	20 1.4	1418 100.0
5. 如果發現疑似高風險 家庭，我會進行通報	個數 %	441 31.1	777 54.9	179 12.6	14 1.0	5 0.4	1416 100.0
6. 我覺得進行通報會造 成對方家庭的困擾	個數 %	73 5.2	419 29.6	535 37.8	341 24.1	49 3.5	1417 100.0
7. 我覺得進行通報可能 會為自己帶來麻煩	個數 %	66 4.6	309 21.8	574 40.4	414 29.2	57 4.0	1420 100.0
8. 我很難判斷一個家庭 是否需要進行通報	個數 %	77 5.4	388 27.4	554 39.1	370 26.1	28 2.0	1417 100.0
9. 我平時不會想到高風 險家庭通報這項業務	個數 %	67 4.7	305 21.5	488 34.5	461 32.6	95 6.7	1416 100.0

表 20 為責任通報人員今年參與宣傳活動與通報狀況，可看出有近八成通報人員沒有參與高風險家庭的宣傳活動，更有超過八成的通報人員不曾通報過高風險家庭。可見弱家網在宣傳與通報部份仍有努力空間。

表 20 是否參與宣導活動與通報

題目		是	否	總和
您今年是否參與過高風 險家庭的宣導活動？	個數 %	287 20.4	1122 79.6	1409 100.0
您今年是否曾通報過 「高風險家庭」？	個數 %	223 15.9	1177 84.1	1400 100.0

有關責任通報人員對高風險家庭通報系統上的建議如表 21 所示，以「簡化通報表單」和「確保通報者資料的保密」在六成以上最多，「加強民眾宣導」也佔了五成以上，認為需「加強通報案件處理的回覆」和「提供判斷高風險家庭的訓練」也有超過四成以上的受訪者贊同，可見高風險家庭的通報系統從通報表單、案主保密措施、宣傳以及教育訓練仍可加強。

表 21 對於高風險家庭的通報系統的建議（複選）

	個數	%
簡化通報表單	937	65.9
確保通報者資料的保密	881	62.0
加強通報案件處理的回覆	665	46.8
發展工作手冊	381	26.8
提供填寫通報表單的訓練	412	29.0
提供判斷高風險家庭的訓練	634	44.6
加強民眾宣導	761	53.6
其他（請說明）	60	4.2

通報人員對於「弱勢家庭照顧網」推動與實施的看法詳見表22，有超過七成人同意及非常同意「推動弱家網有助於及早發現案件，預防家庭問題變嚴重」、「推動弱家網有助於擴大服務有需要的家庭」、「推動弱家網有助於高風險家庭獲得多元服務」，超過六成人同意及非常同意「推動弱家網能協助連結案家所需的服務單位」、「推動弱家網有助於高風險家庭較快獲得資源」、「推動弱家網有助於不同局處間的服務整合」、「推動弱家網有助於開發服務資源」及「推動弱家網有助於建立社區通報網絡」，另外也有超過五成同意及非常同意「我覺得縣政府很積極在推動弱家網計畫」、「我的單位很積極投入弱家網的推動」；然而，僅有超過四成同意及非常同意「我瞭解推動弱家網的目標」、「我知道社會處成立一個弱家網的聯絡窗口」，只有三成人同意及非常同意「我清楚宜蘭縣弱勢家庭照顧網的計畫內容」，甚至還有兩成人對於「推動弱家網會對案家造成干擾」表達同意及非常同意，可見通報人員基本上都同意弱家網所帶來的如預防家庭問題、擴大服務範圍以及跨局處的服務整合等功能，但對於宜蘭縣弱家網的目標及其推動與運作

方式其實並不十分清楚，可見未來在宣傳及目標的說明與釐清上仍待加強。

表22 對「弱勢家庭照顧網」推動與實施之看法

題目		非常 同意	同意	普通	不同意	非常 不同意	總和
1. 我清楚宜蘭縣弱勢家庭 照顧網的計畫內容	個數	58	403	704	229	27	1421
	%	4.1	28.4	49.5	16.1	1.9	100
2. 我瞭解推動弱家網的目 標	個數	85	547	602	160	26	1420
	%	6.0	38.5	42.4	11.3	1.8	100.0
3. 我覺得縣政府很積極在 推動弱家網計畫	個數	102	615	616	76	12	1421
	%	7.2	43.3	43.3	5.3	0.8	100
4. 我知道社會處成立一 個弱家網的聯絡窗口	個數	110	553	515	212	28	1418
	%	7.8	39.0	36.3	15.0	2.0	100.0
5. 我的單位很積極投入弱 家網的推動	個數	147	639	539	82	14	1421
	%	10.3	45.0	37.9	5.8	1	100
6. 推動弱家網會對案家造 成干擾	個數	50	278	656	397	37	1418
	%	3.5	19.6	46.3	28.0	2.6	100.0
7. 推動弱家網能協助連結 案家所需的服務單位	個數	109	779	490	30	10	1418
	%	7.7	54.9	34.6	2.1	0.7	100.0
8. 推動弱家網有助於高風 險家庭較快獲得資源	個數	152	810	415	27	14	1418
	%	10.7	57.1	29.3	1.9	1.0	100.0
9. 推動弱家網有助於不同 局處間的服務整合	個數	118	755	479	42	24	1418
	%	8.3	53.2	33.8	3.0	1.7	100.0
10. 推動弱家網有助於開發 服務資源	個數	125	793	450	33	15	1416
	%	8.8	56.0	31.8	2.3	1.1	100.0
11. 推動弱家網有助於及早 發現案件，預防家庭問題 變嚴重	個數	225	801	353	29	9	1417
	%	15.9	56.5	24.9	2.0	0.6	100.0
12. 推動弱家網有助於擴大 服務有需要的家庭	個數	192	817	375	22	10	1416
	%	13.6	57.7	26.5	1.6	0.7	100.0
13. 推動弱家網有助於建立 社區通報網絡	個數	156	821	401	23	15	1416
	%	11.0	58.0	28.3	1.6	1.1	100.0
14. 推動弱家網有助於高風 險家庭獲得多元服務	個數	177	832	371	21	14	1415
	%	12.5	58.8	26.2	1.5	1.0	100.0

責任通報人員接觸弱家網聯繫窗口的情形如表 23 所示，以沒有接觸弱家網聯繫窗口的通報人員超過八成佔多數，而在剩下不到兩成有接觸聯繫窗口的通報人員中，其所接觸的內容以「案件通報」達六成以上占最多，其次則為「行政業務」、「弱家網宣傳」、「教育訓練課程」達三成以上。

表 23 對於「弱勢家庭照顧網」的聯絡窗口的接觸情形 (n=1,406)

選項	個數	%
否	1176	83.6
是	230	16.4

接觸內容	個數	%
弱家網宣導	79	34.3
教育訓練課程	74	32.2
弱家網內容諮詢	49	21.3
案件通報	157	68.3
行政業務	83	36.1
案件派案問題	50	21.7
資訊系統相關問題	32	13.9
案件服務聯繫	61	26.5
其他	9	3.9

表 24 呈現責任通報人員今年參加高風險相關教育訓練課程的情形，有達六成以上的責任通報人員仍未參加過高風險教育訓練課程。在剩下不到三成三的責任通報人員參加過相關高風險教育訓練課程中，認為該課程有幫助以及非常有幫助達八成以上，顯見雖然多數責任通報人員未接受高風險相關教育訓練，但上過相關課程的責任通報人員認為課程對於他們是有幫助的。

表 24 「高風險家庭服務」相關教育訓練課程的參與狀況 (n=1,396)

	個數	%
否	945	67.7
是	451	32.3
訓練是		
非常有幫助	65	14.4
否有幫		
有幫助	313	69.4
助		
無意見	63	14.0
沒有幫助	4	0.9
非常沒有幫助	6	1.3

### 三、一線服務及資訊操作人員調查結果

填寫一線服務人員問卷者的基本資料見表 25。性別分佈以女性較多，有 86 名 (73.5%)，男性則為 31 名 (26.5%)。在教育程度上，主要以大學/二技居多，有 76 名 (64.4%)，其次依序為研究所以上 26 名(22.0%)、專科 11 名(9.4%)、高中職 4 名(3.4%)。整體來說，受試者主要以女性為主，且教育程度主要為大學/二技。

表 25 一線服務人員基本資料表

變項	選項	人數	%	變項	選項	人數	%
性別 (n=117)	男	31	26.5	服務單位 (n=116)	民政處	1	0.9
	女	86	73.5		教育處	11	9.5
教育程度 (n=117)	國小以下	0	0.0	社會處	48	41.4	
	國中	0	0.0	勞工處	17	14.7	
	高中職	4	3.4	衛生局(所)	8	6.9	
	專科	11	9.4	家庭教育中心	8	6.9	
	大學/二技	76	64.4	原住民事務所	1	0.9	
在弱家網角 色(可複 選, n=116)	研究所以上	26	22.0	高風險委外單位	9	7.8	
	通報人員	9	7.8	其他(請說明)	7	5.9	
	一線服務人員	47	40.5				
	行政承辦人員	32	27.1				
	主管人員	7	6.0				
知道弱家網 (n=117)	其他:	29	25.0				
	從沒聽過	9	7.7				
	不滿 1 個月	2	1.7				
	1 個月-不滿 3 個月	7	6.0				
	3 個月-不滿 6 個月	14	12.0				
	6 個月-不滿 9 個月	21	17.9				
9 個月-不滿 1 年	28	23.9					
1 年以上	36	30.8					

在弱家網的角色上主要以一線服務人員占多數，有 47 名 (39.8%)，其次依序為行政工作承辦人員 32 名 (27.6%)、高風險家庭通報人員 9 名 (7.8%)、主管人員 (組長、督導、科、課長等) 7 名 (6.0%)、其他 29 名 (25.0%)。知道此計畫多久時間，以 1 年以上 36 名 (30.8%) 為主，其次依序為 9 個月-不滿 1 年 28 名 (23.9%)、6 個月-不滿 9 個月 21 名 (17.9%)、3 個月-不滿 6 個月 14 名 (12.0%)、從沒聽過 9 名 (7.7%)、1 個月-不滿 3 個月 7 名 (6.0%)、不滿 1 個月 2 名 (1.7%)。在服務單位部分，以社會局 48 名 (41.4%) 為主，其次依序為勞工處 17 名 (14.7%)、教育處 11 名 (9.5%)、高風險委外單位 9 名 (7.8%)、衛生局 (所) 與家庭教育中心皆為 8 名 (6.9%)、民政處與原住民事務所皆為 1 名 (0.9%)、其他 7 名 (5.9%)。

受訪者對於「宜蘭縣弱勢家庭照顧網」的運作與服務狀況之看法形詳見表 26，顯示對於弱勢家庭照顧網運作與服務狀況敘述，表示同意者皆在四成以上，其中在「通報單內容資料正確，描述清楚」、「派案符合高風險家庭指標」、「派案符合本單位業務服務內容」、「弱家網的流程運作順暢」、「我能在時限內確實訪查案家狀況」、「我能與案家建立良好關係」、「我具備服務高風險家庭的知識技能」、「我能提供案家所需的服務」和「我能有效協助案家解決問題」項目，表示同意者有一半以上；另外，受訪者對於各項敘述表示不同意者則大多不超過一成，僅有對「弱家網各網絡單位能彼此協調合作」和「弱家網各網絡單位的互動良好」這兩個項目表示不同意獲非常不同意的比例偏高，顯示弱家網各服務單位間的協調互動狀況仍須加強。

至於針對「宜蘭縣弱勢家庭照顧網」運作的建議，以「加強宣傳」和「加強教育訓練」為主，皆有 5 名 (4.0%)，其他建議有「增進網絡單位間的合作，避免資源重複介入」3 名 (2.4%)。

表 26 對「宜蘭縣弱勢家庭照顧網」運作與服務狀況之看法

題目		非常 同意	同意	普通	不同意	非常 不同意
1. 通報單內容資料正確，描述 清楚 (n=117)	個數	10	52	49	5	1
	%	8.5	44.4	41.9	4.3	0.9
2. 派案符合高風險家庭指標 (n=117)	個數	12	61	42	1	1
	%	10.3	52.1	35.9	0.9	0.9
3. 派案符合本單位業務服務 內容 (n=118)	個數	9	60	46	2	1
	%	7.6	50.8	39.0	1.7	0.8
4. 弱家網的流程運作順暢 (n=118)	個數	9	50	55	3	1
	%	7.6	42.4	46.6	2.5	0.8
5. 弱家網各網絡單位能彼此協 調合作 (n=118)	個數	11	44	49	13	1
	%	9.3	37.3	41.5	11.0	0.8
6. 弱家網各網絡單位的互動良 好 (n=118)	個數	9	48	48	12	1
	%	7.6	40.7	40.7	10.2	0.8
7. 我能在時限內確實訪查案家 狀況 (n=118)	個數	17	57	39	4	1
	%	14.4	48.3	33.1	3.4	0.8
8. 我能與案家建立良好關係 (n=118)	個數	17	61	35	4	1
	%	14.4	51.7	29.7	3.4	0.8
9. 我具備服務高風險家庭的知 識技能 (n=118)	個數	16	57	40	3	2
	%	13.6	48.3	33.9	2.5	1.7
10. 我能提供案家所需的服務 (n=118)	個數	13	60	41	2	2
	%	11.0	50.8	34.7	1.7	1.7
11. 我能有效協助案家解決問 題 (n=118)	個數	12	54	48	3	1
	%	10.2	45.8	40.7	2.5	0.8

受訪者在推動「弱勢家庭照顧網」後，與其他單位的聯繫情形詳見表 27。表示經常聯繫者皆在一成以上，其中與「弱家網聯繫窗口（派案組）」、「家扶」、「家庭教育中心」和「警察局」經常聯繫者更高達兩成以上。至於各單位，很少聯繫者亦皆超過兩成以上，其中與「家扶」、「世展」、「慈懷」、「晴天」、「家庭教育中心」、「輔導諮商中心」、「特殊教育中心」、「勞工處」、「衛生局」、「警察局」和「原住民事務所」等單位很少聯繫者皆高達三成以上。



表 27 推動「弱勢家庭照顧網」後，與其他單位的聯繫情形

題目		密切 聯繫	經常 聯繫	偶爾 聯繫	很少 聯繫	從未 聯繫	不適用
1. 弱家網聯繫窗口(派 案組)(n=115)	個數	11	29	21	12	22	20
	%	9.6	25.2	18.3	10.4	19.1	17.4
2. 高風險委外單位(家 扶)(n=115)	個數	8	21	26	21	20	19
	%	7.0	18.3	22.6	18.3	17.4	16.5
3. 高風險委外單位(世 展)(n=113)	個數	6	15	23	19	31	19
	%	5.3	13.3	20.4	16.8	27.4	16.8
4. 高風險委外單位(慈 懷)(n=113)	個數	5	14	27	16	29	22
	%	4.4	12.4	23.9	14.2	25.7	19.5
5. 高風險委外單位(晴 天)(n=114)	個數	6	14	25	17	33	19
	%	5.3	12.3	21.9	14.9	28.9	16.7
6. 家庭教育中心 (n=116)	個數	7	18	17	24	32	18
	%	6.0	15.5	14.7	20.7	27.6	15.5
7. 輔導諮商中心 (n=114)	個數	5	14	20	16	38	21
	%	4.4	12.3	17.5	14.0	33.3	18.4
8. 特殊教育中心 (n=114)	個數	5	12	17	19	39	21
	%	4.4	11.4	14.9	16.7	34.2	18.4
9. 勞工處(n=114)	個數	5	14	27	18	26	24
	%	4.4	12.3	23.7	15.8	22.8	21.1
10. 衛生局(n=114)	個數	4	16	36	12	24	22
	%	3.5	14.0	31.6	10.5	21.1	19.3
11. 警察局(n=114)	個數	9	16	22	16	29	22
	%	7.9	14.0	19.3	14.0	25.4	19.3
12. 原住民事務所 (n=114)	個數	4	9	17	24	40	20
	%	3.5	7.9	14.9	21.1	35.1	17.5

至於「弱勢家庭照顧網」推動後，與其他單位的聯繫滿意度狀況詳見表 28。表示滿意者皆在兩成以上，其中在「弱家網聯繫窗口(派案組)」、「高風險委外單位(家扶)」、「高風險委外單位(世展)」、「高風險委外單位(慈懷)」、「高風險委外單位(晴天)」、「家庭教育中心」、「輔導諮商中心」和「特殊教育中心」項目，表示滿意者更高達三成以上；另外，表示不滿意者則皆未超過一成。

表 28 與其他單位聯繫的滿意度

題目		很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不適用
1. 弱家網聯繫窗口(派案組)(n=112)	個數	10	28	48	2	1	23
	%	8.9	25.0	42.9	1.8	0.9	20.5
2. 高風險委外單位(家扶)(n=113)	個數	9	38	42	1	0	23
	%	8.0	33.6	37.2	0.9	0.0	20.4
3. 高風險委外單位(世展)(n=110)	個數	7	35	38	1	0	29
	%	6.4	31.8	34.5	0.9	0.0	26.4
4. 高風險委外單位(慈懷)(n=111)	個數	5	36	41	2	0	27
	%	4.5	32.4	36.9	1.8	0.0	24.3
5. 高風險委外單位(晴天)(n=111)	個數	4	29	47	2	1	28
	%	3.6	26.1	42.3	1.8	0.9	25.2
6. 家庭教育中心(n=113)	個數	8	26	46	2	1	30
	%	7.1	23.0	40.7	1.8	0.9	26.5
7. 輔導諮商中心(n=108)	個數	6	28	39	1	0	34
	%	5.6	25.9	36.1	0.9	0.0	31.5
8. 特殊教育中心(n=108)	個數	4	31	40	0	0	33
	%	3.7	28.7	37.0	0.0	0.0	30.6
9. 勞工處(n=109)	個數	5	23	46	3	0	32
	%	4.6	21.1	42.2	2.8	0.0	29.4
10. 衛生局(n=110)	個數	7	23	43	5	2	30
	%	6.4	20.9	39.1	4.5	1.8	27.3
11. 警察局(n=109)	個數	8	23	45	3	1	29
	%	7.3	21.1	41.3	2.8	0.9	26.6
12. 原住民事務所(n=109)	個數	5	23	46	1	0	34
	%	4.6	21.1	42.2	0.9	0.0	31.2

表 29 呈現對於弱勢家庭照顧網資訊系統的看法，可看出對於弱勢家庭照顧網資訊系統敘述，表示同意者皆在三成以上，其中在「資訊系統有助於不同單位間的聯繫」、「資訊系統有助您了解服務對象目前接受其他單位的服務狀況」、「資訊系統有助您掌握案件處理時程」表示同意者更高達四成以上；不過，受訪者對於「照顧網的資訊系統簡單、易操作」表示同意的比例最低，對於「資訊系統的功能不足以因應需求」和「填寫資訊系統增加行政工作」項目表示同意者則皆高達四成以上，顯示有很大一部份的受訪者並不滿意弱家網的資訊系統。

表 29 對「宜蘭縣弱勢家庭照顧網」資訊系統之看法 (n=114)

題目		非常 同意	同意	普通	不同意	非常 不同意
1. 照顧網的資訊系統簡單、易 操作	個數	5	36	64	6	3
	%	4.4	31.6	56.1	5.3	2.6
2. 資訊系統有助於案家狀況的 分享	個數	7	38	60	6	3
	%	6.1	33.3	52.6	5.3	2.6
3. 資訊系統有助於不同單位間 的聯繫	個數	8	43	57	2	4
	%	7.0	37.7	50.0	1.8	3.5
4. 資訊系統有助您了解服務對 象目前接受其他單位的服務 狀況	個數	8	43	53	5	5
	%	7.0	37.7	46.5	4.4	4.4
5. 資訊系統有助您掌握案件處 理時程	個數	8	40	57	5	4
	%	7.0	35.1	50.0	4.4	3.5
6. 資訊系統的功能不足以因應 需求	個數	5	42	61	5	1
	%	4.4	36.8	53.5	4.4	0.9
7. 填寫資訊系統增加行政工作	個數	16	41	53	2	1
	%	14.2	36.3	46.9	1.8	0.9

#### 四、委辦單位人員對於弱家網成效的看法

研究者於 9 月初的焦點團體詢問委辦單位社工員對於推動弱家網的看法，主要結果包括在通報方面，過去較少通報單位的通報量增加。委辦單位能夠比較瞭解案家獲得哪些資源與其他單位提供服務的狀況，從其他局處獲得所需要訊息的速度也加快。此外，彼此聯繫與資源連結能較快達成，相互的瞭解程度與合作狀況皆有所提升，因此整體而言，推動弱家網有助於案家整合資源，對於案家有實質的幫助。

「弱家網推動之後，像 XXXX 他們通報的比率有增長，其他比較平常很少通報進來的都有通報進來。...他們可能還在學習，但還不錯，至少他們有通報進來。」（晴天），

「弱家網的...優勢方面就是，...我們會比較瞭解...案家有哪些資源進來，...他們提供的...服務的狀況，..然後我們...最多受益的部份應該是...XXX 的部份，...之前...我們比

較不知道從哪邊進去跟他們做聯繫，做資源連結，然後...（目前）藥酒癮部份，...XXX 那邊會協助幫忙，...在查詢部份，速度都變很快。」（世展）

「可以清楚知道說，這個案家同時有哪些單位進入。...在聯繫方面，...比方說...（知道）XX 單位有在服務，..就（可）請教 XX 單位...它服務對象大概的狀況。」（慈懷）

「就是那個對口會比較快，就跟各單位的連繫會比較快。知道說...什麼單位在運作。」（慈懷）

「我覺得資訊有變快，...要確認這個爸爸之前的工作狀況的時候，XXX 可以直接查他投保的狀況，投保薪資是多少，然後之前加入哪些工會，大概和道就可以評估他們家的經濟狀況需不需要其他民間單位的緊急扶助，...就是資訊上面可以比較容易取得。」（世展）

「經過弱家網的推行，...像 XXX、XXXX 就會...更了解我們...服務的限制，...對我們的期待不會...像之前..那麼的高，我們也會...電話連繫上更頻繁，...了解 XX 單位其實對於精神疾病的病患要做的也是有限，就是更互相了解。」（慈懷）

「XX 單位...他們會主動跟我們聯繫。以往都是我們去就業服務站查那一個月最新的就業資訊，然後跟案家講，請他們去工作這樣子。這一次是...XXX 會主動聯繫我們，然後我幫他們約案家，然後（一起）去做家訪這樣子。」（晴天）

「我個人會覺得說，推這個弱家網...讓這個案家資源整合更完整。」（世展）

「XX 單位進來之後，真的確實在..合作上面，對案家其實是有幫忙的。」（世展）

## 五、弱家網服務的成功案例

弱家網運作至今未滿一年，各局處皆還在磨合之中，成效其實還難以顯現。研究者於9月初的焦點團體詢問委辦單位，他們皆表示還沒有明顯的成功案例，不過副縣長希望看到成功案例，因此研究團隊整理三個局處單位於整合會議提出的案例如下：

### （一）勞工處案例：

服務對象年滿十五歲，他的哥哥剛從某高職餐飲科畢業，現在他們和奶奶住在一起。由於他們的父親仍在服刑，所以家裡的經濟支柱由收入微薄的奶奶承擔起，服務對象的

哥哥也因此選擇放棄繼續升學的機會，希望能覓得一份工作，讓服務對象能繼續讀書。當他們被弱家網通報出來後，業務人員便馬上連結了勞工處的資源，在勞工處就服員的專業評估與協助後，他們為服務對象的哥哥找到了符合其餐飲專長的就業機會。在後續就服員不斷持續追蹤與關心之下，也從雇主那邊獲得對其莫大的肯定，而哥哥也相當滿意這份工作。

## （二）輔諮中心案例：

服務對象是個剛從國小畢業即將升國一的孩子，他的爸爸因長期臥病在床需要有人照顧，然而，她的媽媽以返大陸探親之名而離家了，家中的照顧議題顯得相當重要。經通報弱家網後，馬上連繫了高風險委外社工以及輔諮中心共同針對服務對象的現況進行評估與協助，他們發現雖然服務對象沒有嚴重的缺課紀錄、與同儕關係也穩定，但卻會流連在國中男性友人居所，此外，也曾發生服務對象與同學私自躲在學校諮商室，到放學後才被發現之情形。於是，輔諮中心建議輔導組長可安排案主於即將到來的暑期時間參加公益組織舉辦之活動，以利掌握其行蹤與安全；另一方面，輔諮中心也促成校方於八月與服務對象即將就讀之國中端輔導處進行個案轉銜會議，藉此讓服務對象的國小與國中的輔導人員與師長、以及高風險服務社工及輔諮中心專輔員共同確認之後提供的服務目標與內容；至於家庭照顧議題則持續由高風險委外單位來支援。

在暑假期間，導師及輔導教師於暑假時間以電話掌握服務對象的情形，並安排其到學校擔任資源教室的志工，這不僅是掌握其生活狀況，還能讓他從服務中學習。另一方面，學校老師也知會專輔員關於服務對象的父親生病住院，目前家中無成人照顧，故由專輔員會同高風險社工到校，由高風險社工確認家中照顧情形，由專輔員與學校教師建立其在暑期在校之聯絡窗口與安全守門人。

學校老師表示服務對象都能規律的到校擔任志工，而且精神狀態也很好，開學之後也都會到校，除了偶爾有些的小遲到外，目前由學校師長和專輔員以及高風險社工持續關注，現階段在校情形十分穩定。

### （三）衛生局案例

服務對象一被學校發現吸食毒品後，學校個管師立即通報弱家網，並連結高風險委外單位、衛生局、警察局、慈濟功德會共同提供服務。在深入了解後發現，其實服務對象的父親仍在服刑中，家中還有一位年事已高又帶病的祖父，而另一位同住的姑姑也無力承擔家庭的照顧責任。服務對象曾有兩天未到校的紀錄，經由少年隊員警的協尋後，服務對象才返回學校。在提供服務的部分，一方面除了學校老師、春暉教官與警察局持續不斷地掌握服務對象的行蹤外，另一方面，衛生局也提供戒癮資源與心理諮商評估，而慈濟功德會也提供家庭援助，進一步地，高風險社工經評估後發現服務對象有行為或情緒問題，且服務對象的家庭也欠缺因應方法和技巧，藉由弱家網主副派單位的多方加入與協調合作、以及多重服務的提供，讓服務對象的到校出席率漸趨穩定，而目前在服務對象身上也檢測不到任何的毒品反應。

## 第五章 結論與建議

### 壹、結論

綜合以上的資料，本研究的主要發現為：

#### 一、宜蘭縣弱勢家庭照顧網之推動過程

宜蘭縣政府推出弱勢家庭照顧網的目標在於建制更完整且全面性的通報機制，及建構更縝密的弱勢家庭照顧網絡，以預防家庭悲劇的發生。其從開始推動至今的過程可分為四個階段：首先，在**發想階段**主要是宜蘭縣政府從發想至建立弱勢家庭照顧網基本架構的過程，主要是副縣長與各局處首長參與決策歷程。第二是**籌備階段**，主要由吳副縣長主持三次推動會議，以確認各局處的工作事項與投入資源，確保弱勢家庭照顧網的順利推動；此外，社會處則召開三次的說明會議，以協助各單位瞭解照顧網的建構意義與推動架構，並針對各局處在規劃與執行過程中所產生的困難提供回饋與建議。第三則是**磨合階段**，此時宜蘭縣弱勢家庭照顧網的資訊系統設計完成正式上線，社會處派案組開始運作，並將弱家網 103 年的推動目標訂為「全面發掘、擴大通報」，各局處亦正式接到高風險家庭案件，大家皆在熟悉如何運作，因此花很多時間與精力在通報、資訊平台、單位間協調及服務介入等問題的協調溝通，一切皆有待磨合。研究團隊亦在此階段進入，在弱家網的建構過程適時提供建議。最後則為**執行階段**，在此階段，弱家網的運作經過 5 個月的磨合，派案組、各局處及委辦單位彼此間的配合與互動模式逐漸穩定，在通報部份，派案組同仁穩定進行宣傳，宣傳策略也更細緻。資訊平台部份亦繼續蒐集修正意見及與計畫處進行協調修正。不過，各單位在高風險家庭的服務上仍未能有效合作，提供整合性服務。另，非法定資源的投入及對非自願案主的服務技能亦仍有提升空間。

#### 二、弱家網推動過程的遭遇問題與行動策略

對於要推動與建構一個福利服務網絡，在過程中勢必遭遇許多問題，宜蘭縣弱勢家庭照顧網的推動過程當然也無法避免，只能儘量克服。針對弱家網派案組同仁在推動過程所遭遇問題及其行動策略整理如下：

##### (一) 弱家網的規劃與推動方向問題

基本上，派案組同仁由於位階不高，加上與各局處不相統屬，對於弱家網推動方向的規劃並沒有決定權，對於各局處及委辦單位的影響力亦很有限，因此在推動方向上所遭遇的問題包括：以「全面發掘、擴大通報」為目標，但上級長官擔心免外界被誤解為過去未積極執行高風險家庭的通報工作，較著重在服務的介入與資源提供；將服務對象擴大到所有所有需要照顧的家庭，但主管要求現階段只限於高風險家庭；此外，「弱勢家庭」的名稱被質疑容易有標籤效應，易遭遇服務對象抗拒，且由於「弱勢家庭照顧網」是一個新的方案，同仁需先花很多心力介紹弱家網的業務，但其服務對象卻仍是高風險家庭，反而易導致民眾混淆。以上這些問題如要解決或改變皆需由局處首長出面協調，甚至更高層首長的介入，不過弱家網派案組同仁較傾向依靠建立良好關係模式去影響其他單位，較少尋求高層主管的支持與協助。

## （二）通報工作的宣導與溝通問題

弱勢家庭照顧網的建構，首先是健全前端的通報網絡。在此部份，弱家網派案組同仁打算簡化通報表單，以提升一般民眾的通報意願與能力，但主管傾向不要更動中央的表單；派案組同仁提供各局處許多清查建議，以提升其通報量，但有些局處不是缺乏通報意願，就是認為資料蒐集困難，同仁除了採用溝通及宣導策略外，還提供教育訓練課程，最後並在整合會議運用高層主管的影響力，可惜其他局處因辨識高風險家庭的能力仍有所不足，雖然通報量大增，但符合高風險家庭資格者卻偏低，可見責任通報人員的通報能力仍有加強空間。

## （三）服務資源介入的問題

高風險案件進到派案組之後，由派案組進行評估是否需派案給其他局處。派案之後，各局處需進行後續評估與提供服務，因此有許多問題反應給派案組同仁，包括通報單的內容不詳實或不正確，所派案家的問題非其業務範圍，沒有辦法服務非志願案主，人力不足等，因應這些問題，派案組同仁除了多與各局處互動瞭解、溝通協調外，還建立派案前事先篩檢的機制，考量局處參與人員數量調整派案量，並針對局處人員舉辦通報工



作與會談技巧的訓練課程。至於還無法處理的意見，則提交上級長官裁示。

#### （四）服務整合的問題

弱勢家庭照顧網的特點是在高風險家庭的通報之後，視其問題與需求就同時派給委辦單位及其他局處單位。由於可能有多個單位同時介入，自然就產生彼此協調合作的問題，因此建立一個資訊平台作為各單位資訊交流之用。在此部份，弱家網派案組同仁遭遇的問題包括資訊平台不易使用，登打增加行政作業時間，內容資訊缺乏；單位不實際進行訪視，只依靠其他局處的資訊填寫表單；多個單位同時介入，造成案家困擾與抗拒；各單位間彼此協調聯繫不足等。派案組同仁除了多與各局處互動瞭解、溝通協調，鼓勵大家多多使用資訊平台外，還努力依各單位的建議協調計畫處修改資訊系統；印製宣傳名片，讓案家知道有哪些單位會拜訪以降低抗拒；舉辦聯繫會報，促進各單位的認識與合作等。不過，各單位鍵入資訊平台的內容仍然不太豐富，彼此間的合作關係亦仍需持續建立。

### 三、弱家網的初步成果

#### （一）服務成果的統計

宜蘭縣各通報單位在 1 月至 11 月的通報案件數已達 557 件，高風險家庭通報案量的顯著提升，可見弱家網的推動在通報方面有其成效，使高風險家庭的預防機制更加完善。而由通報量的顯著提升，亦顯示出宜蘭縣推動弱勢家庭照顧網的必要性。至於通報案件的家庭風險因素以「貧困、單親、隔代教養或其他不利因素」的家庭最多，其次為「家庭成員關係紊亂或家庭衝突」。在居住鄉鎮方面，南澳、大同及三星的兒少人口被通報為高風險家庭的比例偏高。而各單位提供給高風險家庭的服務項目，以情緒支持最多，其次為就學輔導。

#### （二）責任通報人員調查結果

在 1421 位填寫責任通報人員問卷者中，僅有 475 名（33.5%）勾選其為責任通報人

員，可能顯示大部分的問卷填答者沒有意識到他們是高風險家庭的責任通報人員。對於宜蘭縣弱勢家庭照顧網計畫則有 506 人（35.8%）從沒聽過，僅有三成受訪者知道弱家網計畫超過半年，可見還有宣傳空間。大部分填答者願意也知道如何進行高風險家庭的通報，但有四成以上的人認為要蒐集通報單上所需的資料有困難，三成以上的人覺得進行通報會造成對方家庭的困擾、及難以判斷一個家庭是否需要進行通報，顯示其對於實際進行通報仍有擔心與困難。另外，有近八成的通報人員今年沒有參與高風險家庭的宣傳活動，可見在高風險家庭的宣傳仍有努力空間。至於受訪者對高風險家庭通報的建議依序為簡化通報表單、確保通報者資料的保密、加強民眾宣導、加強通報案件處理的回覆及提供判斷高風險家庭的訓練。

受訪的通報人員基本上都認為弱家網具有預防家庭問題、擴大服務有需要的家庭、協助高風險家庭獲得多元服務、及促進跨局處的服務整合等功能，但對於宜蘭縣弱家網的目標及其推動與運作方式其實並不十分清楚，可見未來在宣傳及目標的說明與釐清上仍待加強。

### （三）一線服務及資訊操作人員調查結果

填寫一線服務人員問卷的 118 位受訪者超過一半認為通報單內容資料正確、派案符合高風險家庭指標與單位業務服務內容、弱家網的流程運作順暢、能在時限內確實訪查案家狀況、能與案家建立良好關係、具備服務高風險家庭的知識技能、能提供案家所需的服務和能有效協助案家解決問題，但亦有一成以上受訪者認為弱家網各服務單位間的協調互動狀況仍須加強。至於針對弱家網運作的建議，以加強宣傳和教育訓練為主。

受訪者與其他單位經常聯繫者在一成以上，其中與弱家網聯繫窗口（派案組、家扶、家庭教育中心和警察局經常聯繫者較多。對於與其他單位的聯繫狀況表示滿意者皆在兩成以上。

四成以上的受訪者認為弱家網的資訊系統有助於不同單位間的聯繫、了解服務對象目前接受其他單位的服務狀況、及掌握案件處理時程，不過，亦有許多受訪者認為資訊系統的功能不足，不易操作，且增加行政工作。

## 貳、建議

針對以上所描述的發現與問題，研究者對宜蘭縣弱勢家庭照顧網的未來推動有如下的建議：

### 一、 確立弱勢家庭照顧網的目標與推動策略

良好的規劃對於弱勢家庭照顧網的推動是否能成功有決定性的影響，然而目前從上到下，對於弱家網的目標似乎並非完全一致。例如，副縣長比較著眼於建構完整的服務系統，期待各局處能針對服務對象提供良好服務，因此檢驗指標比較著重在成功案例的舉例；對於通報量的增多反而認為應提出為何增加的說明，擔心如此是否代表過去的服務成效不佳；社會處副處長認為現階段弱家網服務對象就是高風險家庭；派案組同仁傾向將所有弱勢家庭納入弱家網；其他局處與委辦單位的想法當然也各有不同。彼此目標不同就容易造成執行方向搖擺，力量無法凝聚。

因此建議宜蘭縣政府重新思考建立共識，訂定明確且可評量的目標與推動策略，確立各局處在推動弱勢家庭照顧網的工作內容與投入人力。而要達成此目的，需有有決策權的高層主管投入與參與才能有成果。因此，縣政府可成立弱家網的推動委員會來執行，委員會的成員應包含副縣長及各相關單位（醫療、社政、衛生、勞政等單位）有決策權之主管，實際執行規劃工作的業務人員及數位專家學者。委員會的職責應著重於推動目標的設定、推動策略的規劃及行政體系的整合。此外，並應協調與解決實際執行時所遭遇的跨局處問題，以能打破各局處的本位主義，強化民政、社政、醫政、警政、勞政、教育部門與委辦單位間的密切合作。

### 二、 增加一線服務人力的投入

高風險家庭服務案量的顯著提升，顯示出現階段人力增加的迫切性。隨著高風險家庭接案量的增加，每個單位的在案量亦隨之提升。由於各局處及委辦單位的人力並沒有增加，尤其是各局處人力乃是在原有業務之上再增加高風險家庭服務的業務，不僅同仁願意投入的意願與動機不足，亦可能導致同仁的工作負荷量過重；而弱家網派案組由研究團隊提供之補充人力亦將隨著研究案結束而不再支援。如果高風險家庭被通報之後，沒有後續的服務介入，推動弱家網勢必不會有成效。因此，未來如要有效提升高風險家庭服務的品質，解決家庭所遭遇的問題，達成副縣長看見案家明顯改變的目標，首先應依據服務案量調整各局處投入的服務人力，並檢視調整各民間委辦單位之服務鄉鎮

區域與人力配置，使各區域皆有合理的人力提供高風險家庭服務。事實上，社會處已依過去各鄉鎮的通報人數重新調整各委辦單位在明年度的責任區域，應能合理分配各單位的工作量，不過，隨著高風險家庭接案量的增加，各委辦單位的服務案量亦達上限。各局處人力不足的問題則更加明顯。就如派案組同仁所言，弱家網會議就一些局處而言，就只是同一批人換個地方開會。如此在原有工作壓力之下，當然會固守原有業務範圍，抗拒高風險家庭的通報與服務介入，也不願學習新的服務模式。因此，增加一項服務人力的投入是當務之急。

### 三、 爭取高層主管的支持與協助，促進跨局處與單位間的聯繫

弱家網各相關局處（包含民政、醫療、社政、衛生、勞政、警政、教育等單位）及委辦單位間的協調合作應有助於提升高風險家庭服務的服務品質。然而，不同局處或單位的工作人員對於彼此在執行弱家網計畫時應盡的職責與工作內容的認知有差異，造成彼此合作不易，卻又缺乏足夠的彼此溝通與協調合作的管道，影響各單位投入的狀況。而從今年弱家網的執行過程中亦可發現，各相關局處單位間的協調合作不是非常頻繁與順暢。弱家網派案組同仁雖然很努力進行溝通、協調，但層級不高且未獲得充分授權，很多事需經過層層審核或請示，無法及時處理，延誤了解決問題的最佳時機。

跨局處間的協調合作唯有高層主管的參與與支持才会有其成效，因此弱家網同仁應獲取高層主管的支持，並學習如何運用高層主管的協助。例如平時如遭遇局處單位間的問題或困難無法解決時，就可請處長、副處長出面協調；各局處單位間可定期召開聯繫會報，以建立彼此協調與整合的機制，此時應請主管主持，並邀其他單位有決策權的主管出席，討論彼此合作的空間與分工方式，簡化評估與服務流程，避免資源浪費。至於服務人員間協調合作則可透過辦理個案研討會等方式進行，培養彼此默契，以建立高風險家庭的整合式服務模式，使服務對象能迅速且方便地獲得其所需要的各種服務。至於遇有跨局處間的問題，主管亦無法解決時，就需運用更高層主管的影響力，例如將爭議事項提到三合一會議討論，而事前則需先對副縣長說明，請其在會議上協助處理或解決爭議之處。

### 四、 加強高風險家庭服務的通報與服務知能訓練

弱勢家庭照顧網的建構，首先是健全前端的通報網絡。本研究發現有些局處單位的通報量仍偏低，且許多責任通報人員沒有意識到他們是高風險家庭的責任通報人員，覺

得蒐集通報單上所需的資料有困難，且擔心通報會造成對方家庭的困擾。研究者認為應提升責任通報人員的通報意願，及提升其通報能力。在提升通報意願方面，可宣傳高風險家庭服務的目標，提供成功服務案例，強調一定會確保通報人員資料的保密，並請各局處訂定獎勵措施等。在提升通報能力則應訓練通報人員辨識高風險家庭的敏感力，至於通報表單的資料蒐集與填寫方面的訓練，由於衛福部今年有委託研究案進行，因此可等研究結果的通報訓練課程出來再進行。此外，社會處可加強對民眾的通報宣導，至於各局處則應自行安排高風險家庭的通報宣傳與訓練。

而在高風險家庭派案之後，如果各局處單位沒有進行後續評估與提供服務，則弱家網的推動就不會有成果顯現。目前各局處的高風險家庭服務大部份是由原有的業務人員負責，因其一方面不熟悉高風險家庭服務的理念與弱家網的目標，另一方面已習慣於傳統政府角色與本身業務的服務模式，是以較難自創出符合高風險家庭的服務方案。因此建議縣政府提供訓練課程，教育一線服務人員如何服務高風險家庭。課程內容可包括家庭中心的服務模式與運用，非自願案主的關係建立與服務技巧，跨專業的協調合作模式，及個案研討等。

### 參、業務單位的策進作為

社會處副處長針對弱家網業務單位未來的推動作為回應如下：

- 一、以「弱勢家庭照顧網」命名，用意在於期許以全面照顧弱勢家庭為目標，惟現階段考量人力及網絡能量，故服務族群先以「高風險家庭」為主，爾後網絡目標將分階段調整，以期未來的運作能與名稱更名符其實。至於「弱勢家庭照顧網」名稱似有標籤化之嫌，名稱是否變更可再討論。但無論使用何名稱，服務族群不可能限縮，長遠目標一定比「高風險家庭」族群還要擴大。
- 二、「擴大通報 VS 精準通報」的意義係指擴大通報的層面，而非通報量。即通報單位從以往社政、教育單位為主能擴及到鄰里、社區等。103年推行弱家網，宣導及通報以各局處單位為主，少有來自社區通報的案件，故104年希望能夠加強社區的宣導，期待提升社區通報的量能。期許未來高風險案件之通報端以社區網絡及教育單位為大宗，少數則仰賴相關局處。在地的鄰里、社區發展協會、村里長等形成關係綿密

的社區網絡，當社區中的家庭有狀況，隨即透過區域性家庭服務中心進行通報。

- 三、通報案量多，但多數卻非屬高風險家庭案件，則難以案件數量增多的理由向中央爭取人力。因應警政單位通報量激增，現階段做法為建立篩案機制：家有 6 歲以下子女者，藉由「6 歲以下弱勢兒童主動關懷方案」進行案件初篩，另家有 6 歲以上子女者，則交由學校體系（含國中小、高中職）進行初篩。爾後將持續宣導精準通報的方法與技巧，以避免人力及社會資源的浪費。
- 四、高風險社工人力應將主力放在服務高風險家庭上，而非花時間在確認是否為高風險案件，人力精準使用才能讓服務落實。
- 五、社會處與其他局處應針對教育訓練進行分工；例如牽涉大範圍、政策面者由社會處負責辦理，牽涉小範圍、服務面者由各局處自行辦理，或者可進行教育訓練的分級，初階訓練由各局處單位自行辦理，進階訓練則由社會處統一辦理，針對整體需提升的部分及整合各單位的需求後，再規劃辦理進階教育訓練，以達訓練成效。
- 六、今年期待各局處辦理教育訓練，但成效不彰，104 年應討論出量化指標，包含辦理場次、工作人員的參訓率等，並訂定訓練或宣導的績效指標，如需達 80% 以上的訓練率，每月完成多少場次宣導等，具體量化的呈現，並於會議上列管，檢視成效。
- 七、弱家網派案組的層級不夠高，影響各局處的能力雖有限，但可了解單位服務情形，確有需長官協調、注意及裁示之事項，再整理呈報。為能讓各局處人員更落實弱勢家庭照顧網的運作，請同仁在整合會議前，彙整現階段單位及人員須配合改進及注意事項交由處長向副縣長先行溝通，透過會議裁示讓網絡運作可以更為順暢。
- 八、應確實執行獎勵措施，以促進網絡合作動力。將於 104 年訂定明確獎勵辦法供各局處參考，建議擬定明確指標，並在整合會議或縣務會議等公開場所進行嘉許、表揚，以達獎勵成效。
- 九、在建置跨單位溝通平台會議部份，104 年規劃合併高風險業務聯繫會議，即在三合一專案整合會議前辦理聯繫會議（似會前會），透過平台會議以釐清工作目標、確認角色分工、建立工作模式，並進行單位間溝通協調。如遇高風險業務聯繫會議（每季辦理），則為擴大聯繫會議，該會議可合併高風險家庭業務聯繫會議辦理，參加

成員含高風險委外單位、弱家網各單位人員、區域性家庭中心人員等。會議中討論出具體問題及方向後，再提出至三合一專案整合會議，俾使會議更聚焦，長官裁示亦能夠更明確。

十、針對委外單位的配合度問題，可將工作事項確實納入合約中，並列入年度評鑑重要指標之一。

十一、弱家網資訊系統被賦予整合各單位服務的功能，但目前因各局處單位未落實填寫，致功能未能發揮，故 104 年將研議是否設定某些表格為必填欄位，促使局處單位落實填寫。而未能完整呈現各單位服務項目部分，將於工作會議中提案修正資訊系統的設計與功能，以達到系統建置的目標。

十二、目前網絡運作已從磨合階段漸趨於穩定，且網絡的運作與整合深獲首長重視與肯定，期許弱勢家庭照顧網未來能落實全面照顧！

十三、有關通報單簡化部分，責任通報人員仍應使用中央規定通報版本，但社區網絡人員可使用本處設計簡化版，並透過區域家庭中心進行通報，也藉此發展專屬於宜蘭在地的通報模式。

十四、單一窗口派案部份，104 年將討論與評估單一窗口派案的可行性。

## 參考文獻

內政部 (2006) 高風險家庭關懷輔導處遇實施計劃。

<http://sowf.moi.gov.tw/06/files/%E9%AB%98%E9%A2%A8%E9%9A%AA%E5%AE%B6%E5%BA%AD%E9%97%9C%E6%87%B7%E8%BC%94%E5%B0%8E%E8%99%95%E9%81%87%E5%AF%A6%E6%96%BD%E8%A8%88%E7%95%AB-960316.htm>.

內政部兒童局(2009)。「推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」(含附件)。內政部兒童局全球資訊網頁：[http://www.cbi.gov.tw/CBI\\_2/internet/main/index.aspx](http://www.cbi.gov.tw/CBI_2/internet/main/index.aspx)，查詢下載日期：2013/1/17。

王孟愉(2007)。高風險家庭因應壓力之適應歷程—以優勢觀點為取向。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。台中：國立暨南國際大學。

石麗玉、劉彥伯 (2013)。〈新北市高風險家庭整合計畫推動說明〉，宜蘭縣弱勢家庭照顧網整合作法發想會議。

全球法規資料庫 (2012 年 5 月 30 日)。兒童及少年高風險家庭通報及協助辦法。2014 年 5 月 8 日，取自：

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050181>

宋麗玉、施教裕 (2006)。高風險家庭服務策略與處遇模式之研究。內政部兒童局委託研究報告。

宋麗玉、施教裕 (2011)。高風險家庭處遇模式之研究與建議。《兒童及少年福利期刊》，19，27-63。

李麗圳(2010)。新北市高風險家庭整合型安全網服務計畫執行成效評估研究。新北市政府社會局 101 年自行研究報告。

李麗圳(2012)。新北市高風險家庭整合型安全網服務計畫執行成效評估研究。新北市政府社會局 101 年自行研究報告。

沈慶盈 (2000) 從組織間關係談社會服務資源的整合，社區發展季刊，89，145-155。

沈慶盈、彭淑華 (2013)。102 年度宜蘭縣兒童及少年生活狀況調查。宜蘭縣政府社會處委託研究報告。

宜蘭縣政府社會處 (2013)。「宜蘭縣弱勢家庭照顧網行動方案」計畫。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網討論會【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館蘭坊，(民 103 年 03 月 13 日)。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網第一次推動小組籌備會議【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館第二會議室，(民 102 年 10 月 31 日)。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網第一次推動會議【會議紀錄】，宜蘭縣政府第三會議室，(民 102 年 11 月 12 日)。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網第一次意見交流座談會【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館 6 樓第三會議室，(民 103 年 04 月 11 日)。



宜蘭縣弱勢家庭照顧網第一次說明會【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館第二會議室，(民102年11月27日)。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網第二次推動會議【會議紀錄】，宜蘭縣政府第一會議室，(民102年12月24日)。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網第二次說明會【會議紀錄】，宜蘭縣議會簡報室，(民102年12月16日)。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網第三次推動會議【會議紀錄】，宜蘭縣政府第三會議室，(民103年03月04日)。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網第三次說明會【會議紀錄】，宜蘭縣政府第二會議室，(民103年02月21日)。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網發想會議的結論與具體作為【會議紀錄】，宜蘭縣縣長官邸(民102年10月11日)。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網週討論會【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館兒少及婦女福利科會議室，(民103年03月11日)。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網週討論會【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館兒少及婦女福利科會議室，(民103年03月21日)。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網週討論會【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館兒少及婦女福利科會議室，(民103年03月27日)。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網週討論會【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館兒少及婦女福利科會議室，(民103年04月03日)。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網週討論會【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館兒少及婦女福利科會議室，(民103年04月10日)。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網週討論會【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館兒少及婦女福利科會議室，(民103年04月10日)。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網103年第1次意見交流座談會【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館兒少及婦女福利科會議室(民103年04月11日)。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網週討論會【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館兒少及婦女福利科會議室，(民103年04月18日)。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網週討論會【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館兒少及婦女福利科會議室，(民103年04月25日)。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網週討論會【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館兒少及婦女福利科會議室，(民103年05月05日)。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網週討論會【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館兒少及婦女福利科會議室，(民103年05月15日)。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網103年第2次意見交流座談會【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館兒少及婦女福利科會議室(民103年05月19日)。

宜蘭縣弱勢家庭照顧網週討論會【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館兒少及婦女福利科會議室，(民103年05月22日)。

- 宜蘭縣弱勢家庭照顧網行動研究期中會議紀錄【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館第二會議室（民103年08月11日）。
- 「產業輔導、就業促進、協助脫貧」整合會議【會議紀錄】，宜蘭縣政府第三會議室，（民103年06月03日）。
- 宜蘭縣弱勢家庭照顧網103年第3次意見交流座談會【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館兒少及婦女福利科會議室（民103年06月16日）。
- 宜蘭縣弱勢家庭照顧網週討論會【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館兒少及婦女福利科會議室，（民103年06月16日）。
- 宜蘭縣弱勢家庭照顧網103年第4次意見交流座談會【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館兒少及婦女福利科會議室（民103年06月30日）。
- 宜蘭縣弱勢家庭照顧網103年第5次意見交流座談會【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館兒少及婦女福利科會議室（民103年06月30日）。
- 宜蘭縣弱勢家庭照顧網週討論會【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館兒少及婦女福利科會議室，（民103年07月03日）。
- 宜蘭縣弱勢家庭照顧網週討論會【會議紀錄】，處長室旁會議桌，（民103年07月31日）。
- 宜蘭縣弱勢家庭照顧網週討論會【會議紀錄】，處長室旁會議桌，（民103年08月20日）。
- 「產業輔導、就業促進、協助脫貧」整合會議【會議紀錄】，宜蘭縣政府第三會議室，（民103年09月19日）。
- 宜蘭縣弱勢家庭照顧網週討論會【會議紀錄】，處長室旁會議桌，（民103年09月30日）。
- 宜蘭縣弱勢家庭照顧網103年第1次連繫會議【會議紀錄】，宜蘭縣社會福利館兒少及婦女福利科會議室，（民103年10月22日）。
- 宜蘭縣築親庭福利服務中心（2014）。瀏覽網站：<http://she.e-land.gov.tw/>，瀏覽日期：2014年06月17日。
- 林宜佳(2012)。國小教師對高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者之協同合作期待—以台中地區為例。台中：靜宜大學。
- 林淑玉(2009)。高風險家庭關懷輔導處育方案之社工壓力源初探。諮商輔導，317，22-25頁。
- 高永興、李開敏、王玠等（1997）。殘障職能評估（個案管理）規劃報告，臺北市政府社會局委託研究。
- 張菁芬(2006)。解析高風險家庭的服務策略。社區發展季刊，114，77-85。
- 馮燕(1996)。保護性服務網絡之建構及醫療社工專業人員。中華醫務社會工作學刊，6，1-17。
- 楊紹旦(1981)。行動研究法及其實例。國教輔導月刊，20（4），5-7。
- 劉弘煌、沈慶盈、施睿誼、陳君儀(1999)。推動「社會福利社區化」之研究—以台北市文山區為例，內政部社會司委託研究。
- 衛生福利部社會及家庭署（2013）推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫。  
<http://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/Detail.aspx?nodeid=105&pid=719>。

- 謝依茹 (2008)。影響高風險家庭社工員風險研判因素之研究。東吳大學社會工作學系碩士論文。台北：東吳大學。
- 謝幸蓓(2008)。高風險家庭處遇模式之初探。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。台中：國立暨南國際大學。
- 鍾佩芳 (2013 年 6 月 20 日)。全國 50 萬戶，家庭功能高風險。台灣新生報。2014 年 5 月 8 日，取自：  
<https://tw.news.yahoo.com/%E5%85%A8%E5%9C%8B50%E8%90%AC%E6%88%B6-%E5%AE%B6%E5%BA%AD%E5%8A%9F%E8%83%BD%E9%AB%98%E9%A2%A8%E9%9A%AA-160000539.htm>  
1
- 簡慧娟 (2014)。高風險家庭服務輸送系統之建立與發展。萬國法律，第 193 期，2-10。
- Daka-Mulwanda, V., & Thornburg, K. R.(1995). Collaboration of service for children and families: A synthesis of recent research, *Family Relations*, 44(2): 219-224.
- Voydanoff, P.(1995). A family perspective on services integration, *Family Relations*, 44(1): 63-68.

附件一

弱家網推動人員訪談題綱

一、訪談題綱

1. 請問您的主要工作內容為何？目前在「弱家網」扮演何種角色？
2. 您覺得宜蘭推動弱家網的必要性如何？
3. 您覺得「弱家網」的目標為何？您期望達成何種目標？
4. 您覺得「弱家網」與現有其他相關服務的關連性如何？彼此如何區分或合作？
5. 請問您對於「弱家網」目前運作流程的看法如何？是否順暢？目前遭遇哪些問題？您有何具體改善建議？
6. 您覺得目前所建構的「弱勢家庭照顧網」是否符合您的期待？優缺點為何？未來該如何發展或推動？
7. 對於近期人事的變動，您覺得對於「弱家網」可能有何影響？如何讓運作維持或更加順暢？

二、基本資料

1. ( ) 性別：(1)男 (2)女
2. ( ) 您的年齡：(1) 25歲以下 (2) 26-30歲 (3) 31-40歲  
(4) 41-50歲 (5) 51-60歲 (6) 61歲以上
3. ( ) 您的最高學歷是：(1) 博士 (2) 碩士 (3) 學士 (4) 專科
4. 畢業科系：\_\_\_\_\_
5. 您從事社工相關工作(含目前工作)年資有\_\_\_\_\_年？
6. 您在目前機構的服務年資有\_\_\_\_\_年？
7. 您目前的主要工作角色是（請選擇最符合您的項目）：  
第一線的社工人員  
督導階層（督導至少一個全職工作人員）  
主管階層（督導機構/中心運作）  
其他（請說明）\_\_\_\_\_

我們的訪談到此結束，謝謝您的協助。

## 附件二

### 焦點團體討論題綱（初稿）

1. 對於宜蘭縣推動弱家網的看法？目標與工作重點應為何？
2. 推動弱家網後，高風險家庭服務工作是否有所改變？
3. 對於「弱家網」目前運作流程的看法如何？是否順暢？運作上有何困難？
  - 1) 對於目前「通報與派案流程」的看法為何？有何具體改善建議？
  - 2) 對於弱家網資訊系統的看法為何？有何具體改善建議？
  - 3) 對於弱家網服務整合的看法為何？有何具體改善建議？
4. 如何使「弱家網」的運作更加順暢？
5. 為了提供弱勢家庭良好服務，需提供哪些「教育訓練」課程？

附件三 103 年度宜蘭縣弱勢（高風險）家庭照顧網責任通報人員調查問卷

各位同仁，您好：

宜蘭縣政府針對高風險家庭推動弱勢家庭照顧網（弱家網）至今已滿一年，想了解您對高風險家庭服務與弱家網運作狀況的看法，以作為縣政府持續推動與改進的參考。這份問卷的答案並無「對」或「錯」，請您仔細閱讀每個問題，並依您的真實想法或感受填寫。請於收到本問卷後儘速上縣府員工業務網填寫，或填寫後交由單位聯絡人統一寄回。如您對問卷或弱家網有任何問題，請電洽(03)9313116 林曉昱小姐，謝謝您的合作！

宜蘭縣政府

臺灣師範大學社會工作學研究所

敬上

一、對於目前「高風險家庭」的通報，您覺得：

問項	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1. 高風險家庭的通報指標清楚、容易理解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 高風險家庭的通報指標能篩出需服務家庭	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我覺得要蒐集通報單上所需的資料有困難	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我知道如何進行高風險家庭的通報	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 如果發現疑似高風險家庭，我會進行通報	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我覺得進行通報會造成對方家庭的困擾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我覺得進行通報可能會為自己帶來麻煩	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我很難判斷一個家庭是否需要進行通報	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我平時不會想到高風險家庭通報這項業務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 您今年是否參與過高風險家庭的宣導活動？	<input type="checkbox"/> 是，_____場				<input type="checkbox"/> 否
11. 您今年是否曾通報過「高風險家庭」？	<input type="checkbox"/> 是，_____件				<input type="checkbox"/> 否
12. 對於高風險家庭的通報系統，您有何建議（可複選）：	<input type="checkbox"/> 簡化通報表單 <input type="checkbox"/> 確保通報者資料的保密 <input type="checkbox"/> 加強通報案件處理的回覆 <input type="checkbox"/> 發展工作手冊 <input type="checkbox"/> 提供填寫通報表單的訓練 <input type="checkbox"/> 提供判斷高風險家庭的訓練 <input type="checkbox"/> 加強民眾宣導 <input type="checkbox"/> 其他（請說明）：				

二、對於宜蘭縣「弱勢家庭照顧網」的推動與實施，您覺得：

問項	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1. 我清楚宜蘭縣弱勢家庭照顧網的計畫內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我瞭解推動弱家網的目標	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我覺得縣政府很積極在推動弱家網計畫	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我知道社會處成立一個弱家網的聯絡窗口	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
問項	非常	同	普	不	非常不

	同意	意	通	同意	同意
5. 我的單位很積極投入弱家網的推動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 推動弱家網會對案家造成干擾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 推動弱家網能協助連結案家所需的服務單位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 推動弱家網有助於高風險家庭較快獲得資源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 推動弱家網有助於不同局處間的服務整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 推動弱家網有助於開發服務資源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 推動弱家網有助於及早發現案件，預防家庭問題變嚴重	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 推動弱家網有助於擴大服務有需要的家庭	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 推動弱家網有助於建立社區通報網絡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 推動弱家網有助於高風險家庭獲得多元服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 您是否曾接觸過「弱勢家庭照顧網」的聯絡窗口（社會處派案組人員）？					
<input type="checkbox"/> 否，未曾接觸 <input type="checkbox"/> 是，接觸內容為（可複選）：					
<input type="checkbox"/> 弱家網宣導 <input type="checkbox"/> 教育訓練課程 <input type="checkbox"/> 弱家網內容諮詢 <input type="checkbox"/> 案件通報 <input type="checkbox"/> 行政業務 <input type="checkbox"/> 案件派案問題 <input type="checkbox"/> 資訊系統相關問題 <input type="checkbox"/> 案件服務聯繫 <input type="checkbox"/> 其他（請說明）：_____					

### 三、基本資料

- 請問您的性別：男    女
- 您的出生年月： 民國\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月
- 您的最高畢業學歷：①國小以下    ②國中    ③高中職    ④專科  
⑤大學/二技    ⑥研究所以上    ⑦其他：\_\_\_\_\_
- 您的服務單位：
  - 府內單位：民政處    教育處    社會處  
勞工處    建設處(公寓大廈管理單位)
  - 所屬機關：警察局(含分局)    消防局(含分隊)    衛生局(所)  
家庭教育中心    原住民事務所  
鄉鎮市公所(村、里幹事)    學校(國中，國小，幼兒園)
  - 民間單位：高風險委外單位    村(里)辦公室  
公寓大廈管理委員會
  - 其他(請說明)：\_\_\_\_\_
- 您是：醫事人員    社會工作人員    教育人員    保育人員  
警察    司法人員    村(里)幹事    村(里)長  
公寓大廈管理服務人員    執行兒少福利業務人員  
其他(請說明)：\_\_\_\_\_
- 請問您在弱家網的主要角色為(可複選)？

高風險家庭通報人員      一線服務人員      行政工作承辦人員

主管人員（組長、督導、科、課長等）      其他：\_\_\_\_\_

7. 請問您知道「宜蘭縣弱勢家庭照顧網」計畫多久了？

從沒聽過      不滿1個月      1個月-不滿3個月      3個月-不滿6個月  
6個月-不滿9個月      9個月-不滿1年      1年以上

8. 您是否曾參加過「高風險家庭服務」的相關教育訓練課程？

無

有（請續答下題），7-1對您工作上是否有所幫助？

非常有幫助      有幫助      無意見      沒有幫助      非常沒有幫助

（問卷到此結束，感謝您的協助，祝您平安順心！）



附件四 103 年度宜蘭縣弱勢（高風險）家庭照顧網一線服務人員調查問卷

各位同仁，您好：

宜蘭縣政府針對高風險家庭推動弱勢家庭照顧網（弱家網）至今已滿一年，想了解您對高風險家庭服務與弱家網運作狀況的看法，以作為縣政府持續推動與改進的參考。這份問卷的答案並無「對」或「錯」，請您仔細閱讀每個問題，並依您的真實想法或感受填寫。請於收到本問卷後儘速上縣府員工業務網填寫，或填寫後交由單位聯絡人統一寄回。如您對問卷或弱家網有任何問題，請電洽(03)9313116 林曉昱小姐，謝謝您的合作！

宜蘭縣政府

臺灣師範大學社會工作學研究所

敬上

一、對於目前「宜蘭縣弱勢家庭照顧網」的運作與服務狀況，您覺得：

問項	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1. 通報單內容資料正確，描述清楚	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 派案符合高風險家庭指標	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 派案符合本單位業務服務內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 弱家網的流程運作順暢	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 弱家網各網絡單位能彼此協調合作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 弱家網各網絡單位的互動良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我能在時限內確實訪查案家狀況	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我能與案家建立良好關係	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我具備服務高風險家庭的知識技能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我能提供案家所需的服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 我能有效協助案家解決問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 對於目前弱家網的運作，您有何建議（政策、宣傳、流程、教育訓練等）？					

二、經由「宜蘭縣弱勢家庭照顧網」的推動，您與其他單位的聯繫情形與滿意度如何？

問項 單位	聯繫頻率						聯繫滿意度					
	密切 聯繫	經常 聯繫	偶爾 聯繫	很少 聯繫	從未 聯繫	不適用	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不適用
1. 弱家網聯繫窗口 (派案組)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 高風險委外單位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
—家扶	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
—世展	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
—慈懷	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
—晴天	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 家庭教育中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 輔導諮商中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 特殊教育中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 勞工處	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 衛生局	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 警察局	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 原住民事務所	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

說明：「密切聯繫」指「每週至少一次」；「經常聯繫」指「2-4週一次」；  
 「偶爾聯繫」指「5-12週一次」；「很少聯繫」指「3個月以上一次」；  
 「從未聯繫」指「從來沒有聯絡過」；「不適用」指「為您本人之任職單位」。

三、對於目前「宜蘭縣弱勢家庭照顧網」的資訊系統，您覺得：

問項	非常 同意	同 意	普 通	不 同意	非常不 同意
1. 照顧網的資訊系統簡單、易操作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 資訊系統有助於案家狀況的分享	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 資訊系統有助於不同單位間的聯繫	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 資訊系統有助您了解服務對象目前接受其他 單位的服務狀況	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 資訊系統有助您掌握案件處理時程	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 資訊系統的功能不足以因應需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 填寫資訊系統增加行政工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 對於目前弱家網的資訊系統，您有何建議？					

#### 四、基本資料

1. 請問您的性別：男 女
2. 您的出生年月：民國\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月
3. 您的最高畢業學歷：①國小以下 ②國中 ③高中職 ④專科  
⑤大學/二技 ⑥研究所以上 ⑦其他：\_\_\_\_\_
4. 您的服務單位：
  - (1)府內單位：民政處 教育處 社會處  
勞工處 建設處(公寓大廈管理單位)
  - (2)所屬機關：警察局(含分局) 消防局(含分隊) 衛生局(所)  
家庭教育中心 原住民事務所  
鄉鎮市公所(村、里幹事) 學校(國中，國小，幼兒園)
  - (3)民間單位：高風險委外單位 村(里)辦公室  
公寓大廈管理委員會
  - (4)其他(請說明)：\_\_\_\_\_
5. 您是：醫事人員 社會工作人員 教育人員 保育人員  
警察 司法人員 村(里)幹事 村(里)長  
公寓大廈管理服務人員 執行兒少福利業務人員  
其他(請說明)：\_\_\_\_\_
6. 請問您在弱家網的主要角色為(可複選)？  
高風險家庭通報人員 一線服務人員 行政工作承辦人員  
主管人員(組長、督導、科、課長等) 其他：\_\_\_\_\_
7. 請問您知道「宜蘭縣弱勢家庭照顧網」計畫多久了？  
從沒聽過 不滿1個月 1個月-不滿3個月 3個月-不滿6個月  
6個月-不滿9個月 9個月-不滿1年 1年以上
8. 您是否曾參加過「高風險家庭服務」的相關教育訓練課程？  
無  
有(請續答下題)，7-1對您工作上是否有所幫助？  
非常有幫助 有幫助 無意見 沒有幫助 非常沒有幫助

(問卷到此結束，感謝您的協助，祝您平安順心！)

附件五 宜蘭縣弱勢家庭照顧網-社會處工作會報之會議內容整理

時間	會議名稱	會議內容簡述與分工
103/03/11	第一次 討論會	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每週提出弱勢家庭照顧網絡系統統計及分析資料表(含指標量、主動清查值)檢核。</li> <li>2. 弱勢家庭照顧網絡系統使用教育訓練，建議每月皆辦理一場次，以確認各單位使用之情形。</li> <li>3. 請各局處協助重新統計法定及非法定資源盤點。</li> <li>4. 接案後若有延遲 10 個工作天（此為中央標準），需統計情形。</li> <li>5. 有關衛生局健康照護科表示，為有效處理案件，請社會處於派案前以電話初篩，社會處回應為電話初篩不可行，因電話中無法得知案家實際情況；故主派單位必須家訪，副派單位則與主派單位相互聯繫以利後續追訪。</li> <li>6. 有關衛生局健康照護科表示，因衛生局個案服務期程通常較久，且單位內已有個案服務系統，可否僅在弱家網資訊系統登打單位內個案服務資料即可？社會處回應弱家網資訊系統為管理系統，僅需簡要回覆案主目前情形或評估是否已脫離高風險指標即可。</li> <li>7. 有關輔諮中心表示高中職生並非其服務對象，社會處回應這部分則採不副派，但案主若有其他情況，如：患精神疾病需追蹤輔導，仍須副派衛生局。</li> <li>8. 訂於每週四下午兩點定期召開討論會。</li> </ol>
103/03/13	第二次 討論會	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有關家教中心同仁表示，中心服務對象為親職教育部份，無法承接「藥、酒癮、毒品及精神疾病」之案件，且中心第一線服務者為志工，恐影響其效益。社會處建議可針對此類家屬辦理「家屬支持團體」，亦可為志工辦理「增能團體」，有助於提升家教中心服務能力；而「藥、酒癮毒品及精神疾病」之案件可由衛生局協助辦理戒治支持團體等。</li> <li>2. 有關勞工處表示，希望僅副派「有就業意願之案件」，以利其服務提供，社會處回應請勞工處可辦理促進就業相關課程，提升其就業意願。</li> <li>3. 有關目前通報案量並不如預期，需重新檢視設立弱勢家庭照顧網之目標為何，另外，指標的廣義度、理解度亦是影響案量來源因素，最後，可參考消防局之作法，從原先業務中瞭解是否有高風險之家庭。</li> <li>4. 有關各局處表示推動弱勢家庭照顧網業務後，若僅為協助通報則已，現增加業務量，但並未增加單位人力或補助。社會處回應許多業務量的增加關連著人力與物資，但在有限資源下可增加單位本身的能力或再發展新資源，除原先連結法定資源，可再發掘非法定資源。</li> <li>5. 為使弱勢家庭照顧網業務推動更加完善，並協助各單位釐清通報策略並開發服務項目，預計辦理各局處座談會，此外，通報表格為參考中央統一格式，將於高風險六項指標外另新增「其他」項目，以利不符高風險六項指標之弱勢家庭能被通報出來。</li> </ol>

103/03/21	第三次 討論會	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於下週確認弱家網資訊系統各操作介面之情形，並於四月初與系統工程師擬定，由系統自動統計弱勢家庭照顧網案量相關服務數值。</li> <li>2. 4月起規劃辦理各局處(含窗口、實務操作者)之交流座談會，並邀請研究團隊共同參與，以提供各局處在操作、實務上的指導與討論。</li> <li>3. 本週末由弱勢家庭照顧網工作團隊至台電進行通報宣導。</li> <li>4. 將高風險家庭宣傳資料重新整理，並且設計最新版本。</li> <li>5. 追蹤各局處提供非法定資源之進度，以利各處局資源使用。</li> </ol>
103/03/27	第四次 討論會	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認各局處單位交流座談會議訂於4月份第二週(4/7-4/11)辦理。</li> <li>2. 有關衛生局表示個案多為無意願者或難以找尋之人，難以提供服務，另外，期待主派單位可主動與副派單位聯繫。社會處回應這與服務系統架構有關，此外，若由主派單位(即高風險委外單位)主動協調副派單位(即公部門各局處)，是否能共同推動服務是存疑的，最後，回應到弱勢家庭照顧網第一年目標為「全面發掘，擴大通報」，如遇需長期提供服務之服務對象(如：藥、酒癮者、精神疾患者等)，可於弱家網資訊系統結案後，持續於業務單位服務系統接續服務，另也建議衛生局朝「支持性團體」辦理活動及課程，這部份可參考國外的研究與實施經驗。</li> <li>3. 研究團隊針對促進各單位雙方關係，並提升往後合作之默契，建議辦理跨局處單位的聯繫會報，共同討論推動策略的可行性及執行狀況，以及彼此可以如何配合。另由於目前為弱勢家庭照顧網運作初期，需注重通報部份(如：通報策略、通報指標及通報量等)，而結案則可依家庭中心理論所提，其危險因子不再影響兒少生活時，即可結案。</li> <li>4. 將「清查策略」與「通報數據」寄予各局處，以供各局處評估是否修正其策略。</li> <li>5. 有關資訊系統仍需進一步討論，例如：家教中心派案後由志工進行關懷訪視，是否開通志工權限使其得以登入弱家網騰打紀錄、依承辦人案件辦理作業，點選不符開案後另需點選結案，是否能在系統修正較為繁瑣的作業程序、在服務過程中如社會處已結案，但勞工處未結案，系統操作是否能再通報高風險以加派處理。</li> </ol>
103/04/03	第五次 討論會	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有關資訊系統，屆時有符合初級、二級指標個案進入此系統開案服務，未來將納入築親庭中心進入系統執行，並於開案指標增設一欄「其他」，且備註說明欄；此外，也將新增「顯示案主姓名」、「案主搜尋」及「手足欄位」功能、並於承辦人案件辦理作業新增服務對象問題類型，即可清楚呈現服務對象現所面臨的問題；另設計「問題需求表」給各局處，每週進行彙整瞭解各局處使用系統時所遇問題、每週與「窗口承辦主管及人員」及處理案件「一線工作者」同仁確認系統使用情形，並立即討論與解決。</li> <li>2. 在高風險聯繫會議將提案討論(1)高風險單位評估不予開案或結案之案件，若有需協助之處，可轉介至築親庭中心進行後續服務(2)弱勢家庭照顧網若有「舊案新開」狀況時，將依原案號重新分派；如個案變更現居住導致高風險委外單位服務區域異動，建議仍由原承辦人持續服務。</li> <li>3. 有關日後辦理交流座談會，將以使用系統人員(主、副派局處)及擴大通報人</li> </ol>

		員（系統人員及通報局處）分別進行辦理。
103/04/10	第六次 討論會	<p>1. 主、副派單位接案後若超過工作日 10 天未填寫訪視評估表，系統會自動關閉訪視表填寫功能，為讓個案服務能夠順利推展，後續將設計「系統開通申請表」；另資訊系統將於員工業務網儀表版設置案件通知。</p> <p>2. 承辦人派案時，依案家主要問題進行派案，倘若案家有其他需求時，再以加派單方式派送給副派。</p> <p>3. 研究團隊給予建議如下（1）有關「促進產業、輔導就業、協助脫貧」整合會議資料，建議可請各局處自行報告主動清查推動策略執行情形及未來工作規劃；（2）本年度「全面發掘，擴大通報」，建議可透過教育訓練，深入基（底）層，發掘擴大通報來源；（3）與各局處檢視主動清查策略執行情形，及擴大通報宣導的可能性如：教育處可針對「教學、導師、輔導老師」、「幼兒園」等人員進行教育宣導；亦可更深入的做到父母的部份或結合早療系統單位；警察局可針對「管區人員」、「村里幹事」等人員。</p>
103/04/18	第七次 討論會	<p>1. 為與中央系統統計資料吻合，將於弱家網資訊系統上將高風險家庭六項指標問題類型，細分類為 14 項的風險因子，並增設於「承辦人案件辦理作業」，請主責社工於初次訪視後填寫。</p> <p>2. 與各局處及業務相關單位蒐集案例資料，俾利於「促進產業、輔導就業、協助脫貧」整合會議報告。</p> <p>3. 請各單位局處提供整年之活動、會議等場次資訊，以利弱家網業務單位搭配宣傳，</p> <p>4. 在「全面發掘」策略上，分為「責任通報者」與「一般民眾」通報兩者，前者可與社合科合作，於社區據點聯繫會議或志工訓練課程進行宣導；後者則請民政處提供村里幹事宣導或與教育處合作進行學校老師教育宣導。</p> <p>5. 在「主動發掘」部份，請各局處不限於三要件六指標，而針對於需要之家庭皆可進行通報，並且針對「促進產業、輔導就業、協助脫貧」整合會議提供二頁簡報，並請報告「主動清查」執行情形及未來規劃。</p>
103/04/25	第八次 討論會	<p>1. 各局處及單位意見交流討論會於 4 月 22 日起進行時段調查，將暫訂於 5 月 12 日-5 月 16 日擇一日辦理。</p> <p>2. 弱勢家庭照顧網資訊系統將（1）增設「回報逾期案件」選項，統計各局處及高風險委外單位未在期限內填寫初訪表，也瞭解主、副派單位逾期原因並列出逾期時間。（2）截至 4 月 25 日前為止，統計已逾期單位有高風險委外四個單位及教育處輔諮中心。（3）將增設公告欄功能，放置「系統 Q&amp;A」及「會議決議事項」，也於員工業務網-儀表版設置「單位派案」及「承辦人案件」功能。（4）爾後，將隔週與計畫處承辦人召開系統修正會議。</p> <p>3. 有關家庭教育中心提出辦理親職教養課程應有實質的獎勵，將請物資銀行承辦人統計現有物資內容及數量，可將此名單提供給家庭教育中心，另外全聯福利中心有提供弱勢家庭物資服務，請家庭教育中心可與其聯絡，以利增加非法定資源。</p> <p>4. 由於弱家網系統自 2/24 啟動，為準確比對警察局婦幼對通報案件與進入弱家網</p>

		<p>案件時間是否相吻合，將從3月份起進行核對。</p> <p>5. 研究團隊給予建議如下(1)為有效提升各局處對弱勢家庭照顧網的共識，將請築親庭福利服務中心督導，擇一負責各局處擔任聯繫窗口。(2)弱勢家庭照顧網啟動，各局處未其增加人力，為落實「全面清查，擴大通報」目標，可依各局處主動清查策略著手進行。建議教育訓練可從第一線人員較多的局處開始進行(如教育處、民政處及警察局等)，提升專業敏感度，擴大通報。(3)為使服務有效整合，建議每次在各局處及單位意見交流討論會，設定主題與目標，讓網絡成員相互交流，其達成共識。</p>
103/05/05	第九次 討論會	<p>1. 有關各局處及單位填寫初次訪視記錄表時間為10個日曆天，非10個工作天。</p> <p>2. 衛生局業務權責劃分明確，原設置健康照護科及醫政科，為能夠服務更多弱勢家庭，將增設疾病管制科。</p> <p>3. 有關各局處的推動策略，建議增設「總數」一欄，瞭解主動清查各項次總人數、目前清查案量及通報案數為何；另局處主動通報案數，請提供通報名單，以茲核對是否進入此系統。</p> <p>3. 有關警察局通報案件與進入弱勢家庭照顧網產生落差，後續請各局處確認所提供通報案件(如：通報之兒童少年或主要照顧者之姓名)是否與弱勢家庭網案件係屬吻合。</p> <p>4. 高風險委外單位各自有服務區域，若個案變更居住地，非屬原委外單位區域範圍，將另其他委外單位接續服務。為避免個案頻繁更換社工，造成案家困擾，建議以一案到底概念，維持原主責社工持續服務。本事項將於高風險家庭業務聯繫會議進行提案討論。</p>
103/05/15	第十次 討論會	<p>1. 局處交流座談會訂於5/19(星期一)上午10時於第二會議室辦理。</p> <p>2. 通報單位反應，通報案件後，有副派單位主動聯繫並回報通報者經評估後不予開案，但通報者尚不清楚高風險案件是否有開案或不開案處理，因此對副派單位之回覆感到疑惑。主席裁示後續將於各局處交流座談會中與副派單位做進一步的澄清，回覆處理情形將由主責社工為統一窗口。</p> <p>3. 6月各局處意見交流會議將邀請「衛生局」參與座談。</p> <p>4. 每月座談會將邀請研究計畫主持人沈慶盈老師共同參與。</p> <p>5. 各局處所提供主動清查策略表，後續請各局處自行檢視主動清查執行情形，並詳實填寫辦理進度內容。</p> <p>6. 5月22日(週四)上午10時於第二會議室；與新北市高風險管理中心進行弱勢家庭照顧資訊網進行資訊系統交流。</p> <p>7. 員工業務網儀表版以設置各局處案件處理情形，後續持續追蹤系統穩定性及各單位使用之情形。</p>

103/05/22	第十一次 討論會	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 整合會議改期於 6/3(二)下午 2 時，於 5/16 寄發 Mail 通知各局處。</li> <li>2. 衛生局交流座談會訂於 6/16(週一)上午 10 時於本府第二會議室辦理。</li> <li>3. 家庭教育中心建議系統可設置預定填列日期（以處遇時間及頻率為基準），另員工業務網-儀表版原呈現「待派/待辦/逾期」給各局處及單位使用，由於分案人員異動時需更換帳號，進而影響系統的設定，故先設置「待辦/逾期」之功能。</li> <li>4. 有關主派單位案件結案後，若副派單位關懷服務時發現有高風險疑慮進行加派，主派單位該否以新案處理。主席裁示因案件未完全結案，故請主派單位取消結案，持續辦理。</li> <li>5. 弱家網系統與員工業務網的帳號相同，若各局處或單位有人事異動，將需請計畫處承辦人員進行人員增刪。</li> <li>6. 主、副派分案窗口人員如有 1 位以上，有關待分案的設定，請系統設定為分案人員可同時觀看及瞭解分案情形，確保案件派送給主責人員。</li> <li>7. 為避免主、副派單位案件有逾期情形，請計畫處承辦人設置提醒功能。</li> <li>8. 已服務中的案件，若其他單位再次通報，將併案處理，並於系統增加新通報表。後續將設計跳出視窗功能提醒承辦人，有其他單位再次進行通報。</li> <li>9. 有關前次交流座談會決議為提升民政處基層人員的通報量，將設計通報表給公所村里幹事填寫，並回傳到本科，由弱家網業務組彙整給築親庭三中心，經社工評估是否為需協助之案件，再行通報。</li> <li>10. 研究團隊認為弱勢家庭照顧網之通報網可分三個層面，有助於 103 年「全面發掘、擴大通報」之目標：（1）通報方面：深入基層進行宣導，建構全面性的服務網絡。（2）資訊系統：設置溝通平台，讓主、副派可相互溝通協調連繫。（3）服務方面：建立服務網絡，高風險單位可依地區性辦理聯繫會報或個案研討，邀請在地的相關人員與會。</li> <li>11. 前次交流座談會決議辦理會談技巧課程，將邀請江季璇老師予以指導。後續統計各局處時間再行辦理。</li> </ol>
103/06/16	第十二次 討論會	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 勞工處修正主動清查關懷指標。</li> <li>2. 「各局處意見交流座談會」邀請衛生局與會參加，已於 6/16 上午辦理完畢</li> <li>3. 「個案會談技巧」教育訓練訂於 6/24 上午 10 時於本府社福館第勞工育樂中心辦理。</li> <li>4. 有關本府主動關懷及清查指標，建議增列「其他」項清查項目：18 歲以下父或母申請生育津貼及育兒津貼之家戶、18 歲以下兒童青少年擔任戶長。</li> <li>5. 為廣為宣導弱勢家庭照顧網及其他本科業務，主席裁示可將「弱勢家庭照顧網」、「高風險家庭關懷輔導處遇」及「築親庭福利服務中心」宣導資料印製 L 夾。</li> <li>6. 各局處通報案量逐月攀升，顯示各局處於主動關懷案件清查需要關懷個案，但在個案服務，各局處並無凝聚共識，各自為政，使得在個案上未能提供整合性服務。研究團隊建議結合高風險聯繫會議建立溝通平台，讓服務輸送更加完善。</li> <li>7. 預定 6/30 辦理 2 場「各局處意見交流座談」：上午場次為教育處、下午場次為</li> </ol>



		原民所、建設處、消防局及警察局的通報人員、派案人員及一線工作人員列席參加。
103/07/03	第十三次 討論會	<p>1. 鑑於輔導諮商中心專業服務人員有限(三名社工師、三名心理師)，其副派案件量居副派局處之首(副派總案件 167 中，有 53 件副派輔導中心)；故請業務單位與教育處確認縣內未設置輔導室之學校名單，供輔導中心與有設置輔導室之學校進行合作，以減輕個案負荷量。</p> <p>2. 每週總副派案件約每週通報案件的 50%，其可能因素為案家未具多重問題或主責單位尚未熟悉可透過弱勢家庭照顧網進行加派部份，可於高風險業務繫聯會議上與主責單位宣導。</p> <p>3. 弱家網成立以來，部分案家有多單位同時進入服務，少數案家甚感困擾，故製作「弱家網小單張」，以利案家瞭解將有何單位介入服務；惟 7/3 於高風險業務繫聯會議中業務單位反應「弱家網小單張」標題出現『弱勢家庭』恐有標籤案家之虞，故全面回收再行研議；另高風險委外單位之社工名片應註明「宜蘭縣政府委託」。</p> <p>4. 弱家網資訊系統已完成 10 個日曆天設置，並統計出逾期案件數；日後將每月提供各局處逾期案件量供對照提醒。</p> <p>5. 7/11 應為最後一次整合會議，故有關弱家網會議將預計自 9 月起恢復辦理「宜蘭縣弱勢家庭照顧網」推動會議。</p> <p>6. 研究團隊建議如下：</p> <p>(1) 建議思考「宜蘭縣弱勢家庭照顧網」的功能定位為何，是「資源整合-個管中心」？還是「聯繫中心-服務中心」？「資源整合-個管中心」是以個案管理協調合作為主要目標，「聯繫中心-服務中心」則是以服務為目標。</p> <p>(2) 建議爾後案件統計部份可增加「在案數」之統計，以瞭解各主責單位實際在案量及已結案量。</p>
103/07/31	第十四次 討論會	<p>1. 針對弱家網推行至今通報案件量仍未增加之單位，重新檢視及提供下述資料：</p> <p>(1) 勞工處：</p> <p>(A) 重新檢視單位主動清查策略，研議是否有新增項目的可能性。</p> <p>(B) 針對失業者類別進行分析，以確保是否有高風險家庭之虞。</p> <p>(C) 如服務對象是針對「有意願」者，請增列於指標中；反之如仍有失業需求者將副派勞工處。</p> <p>(2) 民政處：</p> <p>(A) 於社區守護將訓練課程中，加強弱家網通報宣導。</p> <p>(B) 請村里幹事提供「馬上關懷」補助家庭之名冊，以確保是否有高風險家庭之虞。</p> <p>(3) 消防局：</p> <p>(A) 提供發生火災家戶中有 18 歲以下兒少之名冊，以確保是否有高風險家庭之虞。</p> <p>(4) 建設處：</p> <p>(A) 提供稽查項目中家戶有 18 歲以下兒少之名冊，以確保是否有高風險家庭之虞。</p> <p>2. 每月請各業務單位回報工作執行報告內容中增列 (1) 服務內容 (2) 結案內容</p>

		<p>(3) 不開案內容。</p> <p>3. 有關部分鄉鎮公所針對弱家網通報案件統計，主席裁示由該鄉鎮公所之社會課或民政課自行討論後，於整合會議提出。</p> <p>4. 如各局自行於整合會議中提報，研究團隊建請各局單位呈現其業務單位內服務人力數及服務案量；或由處內設計格式請各局填報再自行報告。</p> <p>5. 統計各業務單位人力/一線工作人員數/服務案量/通報案量，以全面性瞭解各局工作量。</p> <p>6. 案件統計報表中，建議在居住鄉鎮中增列 18 歲兒少人數百分比，以完整呈現高風險案件居住鄉鎮；並分別舉列各鄉鎮之風險因素以利分析及施政策略。</p> <p>7. 弱家網宣導場次改以類別區分，俾利加強尚未宣導之場次方向。如保母系統課程中亦需教導相關保護性法令、通報資訊。</p>
103/08/20	第十五次 討論會	<p>1. 弱家網資訊系統統計資料表：</p> <p>(1) 在「通報來源」數據中，增加各通報單位之「法定通報人員數」，俾利檢視各通報單位的「法定通報人員數」與「通報案量」比例是否符合比例原則，呈現後有助於各單位研擬後續宣導策略。</p> <p>(2) 暑假期間學生未就學，致教育處通報案量銳減，然據相關報導顯示暑假是青少年犯罪率的高峰時期，其他局處通報量卻未因此升高，建議於整合會議中檢視相關因素。</p> <p>(3) 弱家網推動迄今已半年，建議針對積極且業務執行情形良好之單位提報敘獎。</p> <p>(4) 在「案件居住鄉鎮」一覽表中，比對「總案量」和「人口數」後，針對通報案量較低之鄉鎮宜加強宣導策略；並於此欄增列「各鄉鎮之兒少家戶數」，俾利瞭解各鄉鎮案量比例。</p> <p>(5) 為利各業務單位瞭解，而將各單位區分為「主派、副派」，現為加強各業務單位之積極主動性，故將「主派」詞彙修改為『委外單位』、「副派」修改為「各局處」。</p> <p>(6) 為準確瞭解委外單位在案量，需將委外單位自 102 年起持續至今的在案量與目前在案數統整成「累積在案量」，以全面性瞭解委外單位之平均在案量是否符合中央規定：30 案/人/年。</p> <p>(7) 針對弱家網的宣導，第一階段社會處皆親自辦理，但目前已推動半年，第二階段的宣導可改為培力各單位自行宣導，讓各局處建立通報的概念。</p> <p>2. 各業務單位意見彙整回覆：</p> <p>(1) 輔諮中心表示學校端對弱家網所知不多，建議增加校方宣導；職處將加強學校端宣導，並發函教育處請其協助通知各校，俾利校方進一步了解「弱勢家庭照顧網」。</p> <p>(2) 特教中心曾獲導師反應表示曾有業務單位電訪導師瞭解學生情形後，未再進一步告知導師後續服務情形或通知結案；職處將於聯繫會議中向各業務單位提醒可向學校說明後續處遇方向，並請校方確認校內傳達機制，即在業務單位回覆輔導室後，請輔導室自行傳達導師或其他相關人員，以達行政效率。</p>

		<p>(3) 原民所表示曾請其他單位陪同訪視遭拒之情形；建議各局處如遇業務單位拒絕陪同訪視情形應立即與職處反應，俾利職處立即協處理。</p> <p>(4) 各業務單位皆針對弱家網系統提出修正建議部份，將再與計畫處承辦人員進行系統修正調整。</p>
103/09/30	第十六次 討論會	<p>1 有關弱勢家庭照顧網資訊系統統計及分析資料表，主席裁示依風險因素指標整理經典案例或以新聞事件進行宣導。此外明年初預告年底將進行巡迴輔導，以利追蹤服務品質。</p> <p>2. 教育訓練課程將針對各單位分別辦理，預計 11 月開始舉辦，並以團體的方式邀請各局處相關領域之長官或資深同仁擔任講師，如針對警察局則邀請警大教授，以經驗分享的方式讓該局瞭解並認同弱家網的建置，以減低業務單位的抗拒，提升合作的可能性，會中也預計邀請新北市長官參與並予以建議。</p> <p>3. 有關 10 月 17 日舉辦的弱家網聯繫會議已於 9 月 29 日發文給新北市社會局邀請參與，並於今日將發信件予各局處/單位收集服務流程與困境俾利當天會議討論。</p> <p>4. 沈老師建議於弱家網業務宣導時，可舉各局處相關之通報實例作為說明，俾利提升各局單位敏感度及通報案量。</p> <p>5. 沈老師也建議通報案量的提升需另加說明、分析原因，避免長官誤解為過往未積極執行而導致成長率過高。</p> <p>6. 考量有高風險委外單位一線服務人員提到因案家亦常有經濟上及老人、身心障礙的問題，主席裁示將本處老障科及救助科等納入弱家網服務系統提供服務。</p>

資料來源：宜蘭縣弱勢家庭照顧網工作會報會議紀錄整理。

附件六 各局處之推動策略表

主責局處	期初主動關懷及清查工作內容	期中增修部份
教育處	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.高風險家庭學生</li> <li>2.接受學校營養午餐補助之學生</li> <li>3.參加課後照顧學生</li> <li>4.長期獨居之學生</li> <li>5.其他經評估需要提供服務之弱勢學生</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.未獲適當照顧之學生</li> <li>2.其他兒少保護事件學生</li> </ol>
社會處	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.經濟弱勢、遭逢突發性變故致生活陷困之家戶</li> <li>2.六歲以下弱勢兒童主動關懷方案</li> <li>3.發展遲緩通報個案家庭</li> <li>4.身心障礙個管通報家庭</li> <li>5.新住民家庭且家內有 18 歲以下未成年子女者</li> <li>6.其他</li> </ol>	
勞工處	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.經就服員或身障個管員提供失業媒合時發現疑似對象</li> <li>2.透過工會團體或事業單位發現疑似對象</li> <li>3.經勞資爭議調解發現疑似對象</li> <li>4.經志願服務協會或其他單位發現疑似對象</li> <li>5.非自願性失業者</li> <li>6.其他</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.經本處就業服務員提供失業者就業媒合時發現疑似對象。</li> <li>2.身心障礙個案管理員提供失業者就業媒合時，發現疑似對象。</li> <li>3.經職災個案管理員提供服務時發現疑似對象。</li> </ol>
宜蘭縣政府衛生局	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.自殺通報個案家內有 18 歲以下未成年子女者</li> <li>2.精神列管個案家內有 18 歲以下未成年子女者</li> <li>3.酒癮戒治處遇服務個案家內有 18 歲以下未成年子女者</li> <li>4.毒癮人口家庭內有 18 歲以下未成年子女者</li> <li>5.其他</li> </ol>	
宜蘭縣政府警察局	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.轄內毒品現行犯家中有未成年子女者</li> <li>2.毒品調驗人口家中有未成年子女者</li> <li>3.治安顧慮人口家中有未成年子女者</li> <li>4.通緝犯人口家中有未成年子女者</li> <li>5.其他</li> </ol>	

民政處	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.18 歲以下未婚生子登記</li> <li>2.出生逕登之新生兒</li> <li>3.未指定監護之失依兒少</li> <li>4.經催告仍未辦理出生登記者</li> <li>5.入矯正機構人口之未成年子女</li> <li>6.其他</li> </ol>	
宜蘭縣 原住民 民事務所	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.諮詢服務生活危機家庭內有未成年子女者</li> <li>2.個案管理生活危機家庭內有未成年子女者</li> <li>3.過度飲酒問題家庭內有未成年子女者</li> <li>4.急難救助個案家庭內有未成年子女者</li> <li>5.中低收入戶原住民建構修繕住宅補助個案 家庭 內有未成年子女者</li> <li>6.金融輔導個案家庭內有未成年子女者</li> <li>7.其他</li> </ol>	
建設處	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.透過建築物公安聯合稽查或違建物勘查時， 訪談弱勢家庭狀況，符合高風險家庭者立即通報</li> <li>2.請各鄉鎮市公所轉知轄內公寓大廈管理委 員會，符合高風險家庭者立即通報</li> <li>3.其他</li> </ol>	
宜蘭縣 政府消 防局	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.119 受理通報案件</li> <li>2.執行民眾自殺救護勤務通報案家內有未成 年子女者</li> <li>3.執行精神疾患救護勤務通報案家內有未成 年子女者</li> <li>4.其他</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.執行補助「住宅用火災警 報器」訪查勤務中，如發現 符合高風險家庭六項指標 時，再辦理通報。</li> </ol>