

第一章 研究緣起與目的

新北市幅員廣大，占地 2,053 平方公里，為我國國土面積的 6%；至 101 年 12 月總人口達 393 萬 9,000 餘人，占全國人口總數的六分之一，為全國之冠。多年來隨著城市的發展，人口逐漸向都市集中，青年人離鄉背井來此謀職求生，並成家立業，因此新北市政府約有七成市民為移入人口，且多數為核心家庭，家庭規模小，親屬支持的資源又不足，使得家庭中照顧者的責任加重，因此如何協助新北市政府青壯人口兼顧家庭經濟及對家人照顧，實為新北市政府推動的重要工作。

然而全球化的不景氣，結構性失業增加、貧富及城鄉差距擴大、傳統社區關係解組等社會及環境因素，家庭同時面對經濟的不穩定、照顧人力不足、親職功能薄弱、婚姻關係失調、疾病醫療等多元性的問題，加上非預期事件發生時，當家庭本身的因應能力不足，引爆出傷害生命安全的不幸憾事，並讓這個社會承受嚴重的影響。爰此，期在家庭發生風險徵兆初期，即能透過網絡整合的力量及早發現，有效預防，以利減緩家庭的風險，進而維繫家庭功能的穩定。因此，新北市政府於民國 100 年 1 月訂定「新北市高風險家庭整合型安全網服務計畫」，期透過政府各機關網絡之專業職責與資源系統，並藉由跨域整合之精神，建構高風險家庭的預防及服務體系，共同協助支援有需求的家庭化解危機。

新北市政府朱立倫市長非常重視社會安全議題，指示侯友宜副市長督導建構高風險家庭整合型安全網服務計畫，於 100 年 2 月成立「新北市高風險家庭服務管理中心」（以下簡稱高風險中心），專責推動各項高風險家庭服務相關工作，整合本府民政、教育、社政、勞政、衛生、原民、警政、消防、工務、資訊等機關之專業團隊及民間組織，執行個案清查、通報及提供服務等工作，期能發揮即時性的風險管理，適時介入家庭提供服務，

以降低危機，讓兒童及少年能於家庭中安全快樂成長。

對於上述施政計畫，新北市政府主計處於 100 年 4-5 月份進行「新北市政府施政措施暨成果調查」¹（詳如附錄一），調查顯示對成立高風險家庭服務管理中心此一政策表示非常支持及支持的市民達 95.87%，受訪者無論在教育程度、年齡層及地區之支持度多在九成以上；相反地，在不支持度方面最高皆未超過 5%，表示市民對於政府主動積極發現高風險家庭、協助民眾渡過生活困境，以降低社會問題發生的社會福利政策多表贊成及肯定。

「新北市高風險家庭整合型安全網服務計畫」推行迄今將屆 2 年，實需檢視現有推動服務之成效，做為未來工作精進的參考；而高風險家庭服務管理中心的成立，在工作模式上，也異於其他縣市，此亦為本文主要探討之重點。另外，新北市政府府透過跨局處合作，對於高風險家庭予以不同專業資源的挹注，此模式對於相關局處第一線工作人員之服務認知及服務方式有何影響，亦是本研究之動機。

本次研究將透過文獻蒐集、問卷調查、次級資料分析，以及焦點團體等研究方法來評估新北市政府「高風險家庭整合型安全網服務計畫」之成效。

綜上所述，本研究之目的有三：

- 一、評估「新北市政府高風險家庭整合型安全網服務計畫」執行成效
- 二、探究「新北市高風險家庭服務管理中心」設置及其效能。
- 三、探討新北市政府高風險家庭整合型安全網服務計畫「跨域整合」推動成效。

¹ 調查實施期間為 100 年 4 月 30 日至 5 月 4 日，採用電腦輔助電話調查系統(CATI 系統)進行電話訪查，共完成有效樣本數 3,004 份，在 95%信心水準下，抽樣誤差為正負 1.8%

經由本研究之歷程與結果，期能使新北市政府高風險家庭服務方案深化、精進與發展，建構更完善之高風險家庭服務工作模式，讓工作從整合邁向合作，強化貼近市民的預防性網絡，提供更及時在地的高風險家庭服務，讓新北市的兒童少年生活更安全，家庭更安心，在地樂活。

第二章 文獻探討

人類社會組成的基本單位為「家庭」，家庭的穩定是社會安定的基石，且其亦連帶影響社會治安及公共安全的穩定。家庭功能的弱化並非個別現象，其亦反映出社會整體的警訊，因此，行政院於民國91年5月召開的第3屆全國社會福利會議議程中納入「如何健全家庭功能，提升生活品質」一項進行研討，並於會中做成「本著尊重多元家庭價值，評估不同家庭需求，建立整合家庭群組建議，研擬以需求為導向的家庭政策」之決議後，責成內政部邀集各相關部會擬定我國家庭政策，後於民國93年10月18日行政院社會福利推動委員會第8次會議通過，另於同年11月2日函發相關單位及縣市政府配合辦理，至此，我國的家庭政策更為明確（林萬億，2006）。

前述家庭政策內容包括：保障家庭經濟安全、增進性別平等、支持家庭照顧能力，分擔家庭照顧責任、預防並協助家庭解決家庭內的問題、促進社會包容等5大項。另在中華民國建國一百年社會福利政策綱領—邁向公平、包容與正義的新社會，亦再次強調政府除應支持家庭發揮生教養衛功能外，並應積極協助弱勢家庭，維護其家庭生活品質，落實在地服務，讓兒童、少年、身心障礙者、老人均以在家庭與社區中受到照顧與保護為優先原則，並在考量上述人口群的最佳利益之下提供補充性措施，以切合被服務者之個別需求與人性化的要求。

第一節 高風險家庭定義及問題需求

宋麗玉、施教裕（2006b）指出所謂高風險家庭亦只是家庭有多種需要的一個代名詞，家庭落入無法自我滿足的多重需要當中，或許可被視為是一個問題，然此類型家庭仍然是能夠有自我優勢特質所在，換句話說，也就是家庭的能力並未完全喪失，只要能夠給予適時扶助或支持，家庭功能是能夠重建與復原的。

英國社會學家 Giddens (1990、1991) 曾提及風險為現代社會中重要的特性之一，亦認為現代化並未創造風險，而是改變了風險的本質。人生在不同的階段或時間，個體會面臨的風險類別、與其風險程度便會因而不同 (鄧家駒，2002)。人們對待風險的方式並不全然是被動地「經歷」而已，也可以是主動地尋求機會，改革體制與創新發展 (引自張菁芬，2006：71)。因此，協助家庭認識與瞭解風險之性質與類型，進而媒合適切的資源介入協助以化危機為轉機，可視為專業團隊服務高風險家庭的工作目標。

而內政部兒童局有鑑於兒童虐待、家庭暴力通報案件持續增加，其中虐兒致死、殺子後自殺之重大案件經媒體披露後引發沉痛的關注與重視，為提出預防之道，於民國 93 年委託兒童福利聯盟進行「危機家庭評估指標制訂研究」，並訂頒「落實兒童及少年保護家庭暴力與性侵害事件通報及防治工作實施方案」，將「建構高風險家庭篩選及轉介處遇機制」列為重點工作項目，後於民國 94 年發展「高風險家庭關懷輔導處遇計畫」實施至今，期能擴大通報機制，及早篩選個案，發掘出主要照顧者遭逢變故、或家庭功能不彰導致兒少照顧有疑慮之家庭，儘早提供服務資源，以防止惡化為殺子自殺問題 (謝幸蓓，2008；馮燕，2010)。

為擴大通報範圍與便利性，兒童局特制訂「高風險家庭評估表」，表中列出導致對兒童少年照顧不周或有疏忽之虞的指標，包含：家庭成員遭遇失業、貧困、入監服刑、藥酒癮、精神疾病、婚姻失調等問題，以供地方基層人力²於執行工作與民眾互動時，能依其表單上之簡易指標立即研判及通報地方政府社會局（處），地方政府社會局（處）接獲個案後，再由社工員進行訪視關懷，評估家庭的問題及需求予以協助。另各地方政府亦結合

² 村里幹事、公衛護士、教育人員、托育人員、員警、就業服務中心個案管理員、基層小兒科、心理衛生醫事人員、戶政人員、公寓大廈管理員等。

民間團體承辦高風險家庭服務方案，對家庭提供密集及長期之追蹤輔導；除此之外，內政部亦於 95 年 4 月宣布增聘兒少保護人力、發放弱勢家庭兒少緊急生活扶助等配套措施，以期待透過更多專業人力及經費投入服務，促使「高風險家庭關懷輔導處遇計畫」順利推動。

兒童及少年應於成長過程有健全之生長環境，若有因各種社會、家庭、照顧者或兒童及少年本身因素等問題，造成家庭功能無法正常運作，致使兒童及少年未獲適當之照顧，則可能對其人身安全、教養、就學權益及身心發展有所危害，爰此，為強化及早介入服務之精神與原則，我國於 100 年 11 月 30 日修訂兒童及少年福利與權益保障法，於第 54 條³規定有公權力或較易接觸兒童及少年之人員，於執行職務知悉相關問題時應通報直轄市、縣（市）主管機關，由其進行訪視評估及提供相關協助，並於原本兒少保護責任通報人員之外，增列擴及於村（里）長及公寓大廈管理服務人員，以強化其參與兒童及少年保護通報工作之認知；雖然該條文尚無通報時效限制、也無罰則規定，但已揭示須將兒童及少年保護預防性措施深入村里及社區角落，及早發現未獲適當照顧之兒童及少年，使兒童及少年保護網絡更為擴大、綿密。

此外，因應臺灣近年來吸毒犯所引發之虐童案有嚴重化的傾向，根據民間團體的統計，近5年來約有22個孩子的死因是因為大人吸毒而引發；大人有藥酒癮的案例占有所有受虐人數將近23.4%⁴，爰此，促發於民國101年又

³ 兒童及少年福利與權益保障法第 54 條條文(中華民國 100 年 11 月 30 日總統華總一義字第 10000267831 號令修正公布)：

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，於執行業務時知悉兒童及少年家庭遭遇經濟、教養、婚姻、醫療等問題，致兒童及少年有未獲適當照顧之虞，應通報直轄市、縣（市）主管機關。

直轄市、縣（市）主管機關於接獲前項通報後，應對前項家庭進行訪視評估，並視其需要結合警政、教育、戶政、衛生、財政、金融管理、勞政或其他相關機關提供生活、醫療、就學、托育及其他必要之協助。

前二項通報及協助辦法，由中央主管機關定之。

⁴ 引自立法院公報第 101 卷第 49 期委員會紀錄。

增訂兒童及少年福利與權益保障法第54條之1⁵。經查法務部雖前已訂定「受刑人、在押人或受保安處分人有子女需照顧之通知處遇流程」，協助受刑人、在押人等之未成年子女於其入監服刑或在押期間避免受到不當之照顧。然而該處遇流程係採被動書面詢問，非主動查訪，一旦受刑人等認為無受助必要，或擔心兒童會被帶離，而稱不需要協助，即易產生兒少保護之漏洞。鑑於兒童遭受父母之吸毒友人或同居人虐待之社會案件不勝枚舉，故為及早預防因藥物濫用而虐待兒童之悲劇發生，兒童之父母、監護人或其他實際照顧兒童之人有違反毒品危害防制條例者，於受通緝、羈押、觀察、勒戒、強制戒治或入獄服刑時，刑事訴訟法所定義之司法警察官、司法警察、檢察官或法院應查訪其12歲以下兒童之生活與照顧狀況。

另為更加落實社政、警政、教育、戶政、衛生、財政、金融管理、勞政或其他相關機關之整合，以達預防機制之發揮，內政部兒童局於101年5月30日依新修正之兒童及少年福利與權益保障法訂定「兒童及少年高風險家庭通報及協助辦法」⁶，其中第二條明文「本辦法所稱兒童及少年高風險家庭，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之家庭。」除讓高風險家庭服務方案推動有其法源外，亦對高風險家庭賦予明確之定義。

綜上所述，檢視內政部兒童局於民國94年「推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」所訂通報機制及指標，以及民國101年1月所修訂之兒童少年保護及高風險家庭通報表，所指高風險家庭係指凡符合以下狀況，造

⁵ 兒童及少年福利與權益保障法第54條之1條文(中華民國101年8月8日總統華總一義字第10100177941號令增正公布)：

兒童之父母、監護人或其他實際照顧兒童之人，有違反毒品危害防制條例者，於受通緝、羈押、觀察、勒戒、強制戒治或入獄服刑時，司法警察官、司法警察、檢察官或法院應查訪兒童之生活與照顧狀況。

司法警察官、司法警察、檢察官、法院就前項情形進行查訪，知悉兒童有第五十三條第一項各款情形及第五十四條之情事者，應依各該條規定通報直轄市、縣(市)主管機關。

⁶ 中華民國101年5月30日內政部台內童字第1010840130號令訂定發布全文11條。

成家中 18 歲以下子女照顧有疑慮者，皆需通報：

- 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。
- 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。
- 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。
- 四、貧困、單親、隔代教養或其他不利因素。
- 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。
- 六、負擔家計者死亡、出走、重病、入獄服刑等。

此六項指標，含括高風險家庭潛在的危機因素，以及多重問題與需求。依據內政部兒童局歷年委託研究計畫之「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」評估期末報告，所指高風險因素分為四方面，即社會、家庭、照顧者、與兒少本身，檢視每個案件各方面的風險因素多寡，平均以家庭因素為最多，社會因素次之，照顧者因素再次之，兒少本身的因素居後。在家庭因素方面，前三名分別為：父母婚姻不和諧（含外遇）、家庭親子關係衝突、父母分居；在社會因素方面，前三名分別為：收入不固定、貧困、社交孤立；在照顧者因素方面，前三名分別為：缺乏教養能力及技巧或意願、酗酒、具有身心障礙身份者；最後在兒少本身因素方面，前三名分別為：情緒學習困擾、不服管教、過於調皮好動。

又針對單親家庭、隔代教養家庭和外籍（或大陸）配偶家庭等風險家庭，綜合國內學者之研究發現其所面臨的共同問題包含有：一、就業與經濟壓力的問題；二、子女生活照顧安排的問題；三、子女教養與親子關係

品質的問題；四、照顧者本身生活適應的問題（翁毓秀，1995；謝美娥，1997；翁毓秀，2006；洪筱涵，2009）。

因此，參照內政部兒童之高風險家庭定義，及綜合國內學者之研究發現，歸納高風險家庭面臨之問題如下：

一、經濟壓力的問題

經濟來源不穩定是社工員在服務高風險家庭中最常面臨之問題，高風險家庭內之成員角色發揮相對弱勢，難以掌握資源來處理債務或是突如之事故，致無法穩定生活收入來源，因而有較高之經濟壓力；研究亦顯示女性單親家庭比男性單親家庭經歷更嚴重的收入銳減問題（呂寶靜，1979；劉淑娜，1984；吳季芳，1992），因此，減緩家庭經濟壓力以協助家庭功能發揮便為工作重點之一。

二、子女生活照顧安排的問題

支持系統薄弱是高風險家庭在處理子女照顧問題時最大之障礙，許多家長因需照顧年幼子女而無法外出就業，即使外出就業，也會因接送子女問題而有時間及距離之限制，因此，結合社區內正式或非正式資源協助家長讓子女獲得適切照顧安排，是需要優先解決的問題。

三、子女教養與親子關係品質的問題

單親家庭中子女教養的問題主要在於家長是否善盡親職功能，對於子女的管教與監護是否足夠並且適當，但工作上的壓力與負擔往往是單親家長疏於照顧子女的主因（徐良熙、張英陣，1987）。另外高風險家庭因家庭型態多元化，除單親外繼親或同居關係，在子女教養亦相對不易，更遑論在親子關係品質之提升。

四、醫療衛生問題

生活壓力沉重加上社會環境誘因，物質濫用狀況未見改善，家庭成員

一旦沾染毒品、酒精成癮，將長期侵蝕生心理健康，導致個人無法發揮應有的功能，甚至反成為家庭的負擔；再者，罹患憂鬱症或精神疾病者未能穩定就醫服藥，可能導致傷人自傷行為或增加自殺風險，對家庭生活造成不安與衝擊。因此此類高壓力、家庭系統封閉孤立而低資源的家庭，應予提供更充足之醫療衛生資源。

五、就業問題

李淑容(2007)研究報告指出高風險家庭的就業障礙有著多重的原因，但其家計負擔者主要的謀職障礙大約有三項：中高齡、工作技術折舊或不足、以及照顧的責任。因此，如何協助高風險家庭排除就業障礙進而穩定經濟收入來源，以避免落入工作貧窮(working poor)的風險。

家庭為了要穩定運作並照顧到每一位成員，其需求是多面向的，包含經濟保障、照顧安排、就業服務、就學資源、醫療保健、安全維護、家庭關係協調等，此外，服務資源應及早輸送，及時支持或補強家庭發揮功能，才能避免因為危機事件的惡化，傷害到家庭中的成員。為此，本府自 100 年推動的「高風險家庭整合型安全網」，即是強調跨專業、跨局室的合作，在首長高度重視下，本府相關局處間的業務聯繫與連結更為緊密。各區域社福中心在轄區內，也運用高風險家庭整合型安全網的架構，透過個案服務的操作過程，持續與各網絡單位溝通建立「以家庭為中心」的合作模型與默契。

新北市外來人口眾多，家戶間親屬資源系統薄弱，易有陷入危機之風險，雖然家庭的問題複雜程度及需求，會因整個家庭生態背景，以及家庭獲取資源之能力而有所差異，但若能在適度的時間點上獲得跨專業團隊之共同協助，將更能幫助家庭發揮其應有功能。

第二節 高險家庭服務理論探討

由於高風險家庭所面臨問題的複雜性及多元性，承上所述，需跨專業的團隊共同提供服務，而根據宋麗玉（2006）的研究，高風險承辦之團體在相關處遇取向上，呈現多元的介入觀點（宋麗玉，2006），有些單位採用單一處遇模式，也有部份單位嘗試整合並運用多元理論（引自馮燕，2010），本文試以生態觀點、社會支持理論、危機干預理論、風險管理及服務網絡等相關理論加以探討。

一、風險管理

風險一詞，有廣狹二種意義，狹義的風險只有負面的結果，廣義的風險係指不確定性，包括正面的機會及負面的風險，並非全無是處，至於風險管理其實就是管理風險的過程，該過程係動態，非靜態的狀態（馬秀如，2008），而 Brearley(1982a&1982b)被視為風險概念運用在社會工作中思想的先趨，近期風險概念已逐漸被強調（引自張菁芬，2006）。

風險管理起源於美國 1930 年代初期，由於當時經濟不景氣，社會政治變動，加上鋼鐵業大罷工及通用汽車巨災事件，導致許多企業為因應經營危機，紛紛設立保險管理部門，倡議風險管理的觀念，而隨著全球化發展，風險管理(Risk Management)成為全球重要課題（莊麗蘭、簡徐芬，2012），風險管理意指「風險是可以去做一些預防性的控管」（張菁芬，2006），而現在企業組織中也透過研究如何透過辨認分析、衡量評估與防範抑制等程序，運用最低成本，將風險在事件發生前、發生時及發生後所產生的不良影響降至最低程度，以確保安全及達到最佳目標，透過作業風險管理協助組織主動面對危險與潛在風險的分析工具，包括危險識別、風險評估、分析風險控制、風險控制決策、執行風險控制及監督與檢討（吳富堯、呂宗穎，2012），此外，詹宜璋(1997)提及風險管理有 5 大步驟分別為確認風險、衡

量風險發生之頻率與幅度、考量各種處理風險的方法、選擇最佳方法及定期評估，張菁芬及莫藜藜(2006)更將風險管理的步驟運用於服務方案之中(引自張菁芬，2006)。

由上所述，顯示風險雖代表著不確定性，但不完全為負向。透過風險過程的管理，可降低可能造成的傷害及不利的結果，吳富堯、呂宗穎(2012)即指出利用風險管理可使單位增加作業能力，保留人力、各項資源，且預防或減輕損失，控制與紀錄危險因素，最後提升或爭取最佳利益，因此，在世局多變狀況下，除衝擊一般企業經營外，各國政府的公共治理也對風險管理格外重視，並以國家角度策定風險管理方案，包括紐西蘭、加拿大、英國、日本及我國均陸續制定政府整體風險管理(莊麗蘭、簡徐芬，2012)，因此，針對高風險家庭服務期能透過對風險的判別及預測，及早提供最佳的處理方法，解決家庭問題，使家庭獲得最佳利益。

二、生態觀點

生態觀點認為個人與環境是彼此依賴、共生共存的組織系統，因此必須不斷與其棲息環境互動（王孟愉，2007），Germain & Gitterman 於 1976 年首次提出生活模式（life model）迄今，認為人與其環境的不同面向交互在改變而不斷調適，人們可以改變環境，也被環境所支持，這交互調適得存在，當交流破壞調適平衡，就會產生壓力，接著產生需求、能量與環境間的問題，而就如同危機理論所述，並非所有壓力事件均會導致壓力，端視人與環境條件及對事件的理解，生活模式非常重視認知與對外在世界的控制能力，社會工作的目標在於增強人的調適能力和影響其環境，使交流更具調適性（引自林萬憶，2006）。Bronfenbrenner（1979）並將社會環境依照人與空間與社會距離分成層層系統，他認為影響個人發展的環境分成四

個生態系統，此系統是層層相扣的巢狀結構，分別為微視系統（影響兒童之最直接系統，如家庭環境）、中間系統（環繞兒童的各微視系統間的連結）、外部系統（由家庭成員外圍體制所構成，能影響家庭穩定性，個人不直接參與卻間接有影響）及鉅視系統（指更大的社會環境，例如文化對兒童及家庭有所影響）（引自王孟愉，2007；謝幸蓓，2008）。

因此，以生態觀點來看高風險家庭，家庭的發展四個系統直接或間接交互作業後產生的結果，系統中各項因素皆會對家庭產生影響力，這些影響力是透過微視系統直接傳遞給家庭，從微視系統中家庭成員個人因素到鉅視系統大環境的變遷，皆會造成家庭生活變動（王孟愉，2007），故若能制度化地提供支持與資源，輔助高風險家庭與其生活環境中的中間系統與外部系統產生正向的連結與互動，將有助於家庭在社會中的生存、適應與發展。

三、社會支持理論

社會支持網絡包含了社會支持與社會網絡的概念，社會支持係經由社會網絡的結構運作，社會網絡是社會支持發生作用的基礎（鐘文君，2003）。Cohen 和 Wills（1985）指出社會支持的功能包含：當社會支持增加，可使人們的生理及心理健康提升；在壓力情境下，社會支持可以減少及預防危機的發生；因應壓力時，適當的社會支持介入，可以經由對問題的認知或解決，減少壓力所產生的負面影響（引自紀玄中，2009）。

林雅惠（2011）綜合多位學者觀點，將社會支持的類型分為以下幾類：

（1）工具性支持：包含物質支持、行為協助等，對被支持者提供實質的協助，包含財務、物質、照顧等服務、改善環境等。（2）情緒性支持：表達關心、提供鼓勵，或是透過一起從事活動等，使人從擔心的問題中轉移注

意力，暫時釋放壓力，獲得安慰，增進個人正向的感受。(3) 資訊性的支持：又稱認知引導，提供訊息或建議，協助個人解決問題。(4) 評價性支持：透過信心支持、自尊支持、再保證價值等，經由對個體的肯定、價值觀的支持與了解，使個人經由社會互動的過程中接受到被尊重、接納，並產生自我認同。

社會支持具有服務輸送的意涵，來源包含了正式與非正式的系統，正式的社會支持來自有組織的單位，非正式的社會支持通常基於情感和責任，來自家人、親屬、朋友、同事等。

回應到高風險家庭的生活處境，Hogue 等人（1999）指出高風險家庭乃是由於生活上處於高壓力而低社會支持的狀態（引自）。王孟瑜（2008）、謝幸蓓（2008）、蔡佑強（2009）、吳采晴（2011）研究皆指出建構及強化對家庭友善的社會支持資源網絡，是必要的方向。

四、危機干預理論

危機干預源於卡普蘭（Caplan, 1965）的預防精神醫學，預防的目的多於治療，基本上是一種簡易處遇途徑（林萬憶，2006），另 Barth（1990）提出危機介入理論對應用在家庭處遇時有以下假定（引自謝幸蓓，2008）：

（一）家庭對危機往往是非典型的，是更有能力的反應。

（二）在失衡狀況下提供服務時，更能協助家庭發現適合的解決之道；另

一方面，當家庭處在困惑或停止狀態時，危機介入所帶來的協助性訊息可能受到家庭成員個人功能發揮能力降低所妨礙。危機等於轉機，也是利用達成改變所需資源之壓力。

(三) 早期危機理論證實「學習」與「壓力」呈現倒 U 型曲線關係，太多或太少的壓力激勵都不利於學習適當策略。

綜上所述，從危機干預的理論觀之，雖然高風險家庭處於危機中，造成家庭內的失衡及問題，但是透過外界資源的服務提供卻也能促使家庭改變，達到解決問題的目的。

五、服務網絡連結之理論與觀點

陳文良(2006)指出隨著社會問題複雜以及多元性日增，使得傳統上由單一機構全面介入的服務模式受到挑戰，跨機構的合作得以解決社會問題，並提出更具策略性的解決之道。如何使跨機構的組織能夠順利互動連結，翁慧圓(2006)指出有關組織間互動連結的探討，從早期研究兩個組織間彼此的互動關係，逐漸擴展為多個組織間相互連結的複雜關係，有關組織資源網絡連結立論包括社會交換理論、資源依賴觀點及資源相互依存觀點，分述如下：

(一) 社會交換理論：社會工作重視資源結合的福利服務輸送，來促進社會整合和公平正義，資源交換行為是組織連結關係的動力，也是建構組織網絡的基礎，交換理論強調人類之間的交互行為，會先衡量可能的報酬與成本，才會進行利互動，基於自利動機人們會權衡預估可能得到的回報及所需付出的成本代價，承受外界資源可能對組織帶來影響，組織會主動衡量資源交換的行為對組織的優劣勢。

(二) 資源依賴觀點：組織為了減少外在環境的不確定感和增加組織的生存及競爭力，會與其他組織建立連結的關係，此種連結互動關係可視為組織對環境中其他資源組織的依賴需求，而產生目的性的交換行為。

(三) 資源相互依存觀點：認為組織間的互動關係，係建立在相互交換對己方重要的資源之上，亦即兩者間的互動交換行為是雙向與互惠的，各自提供對方生存與發展所需的重要資源，因此，組織間的互動關係基本上是一種「互惠共利」與「相互依存」的關係模式。

從以上的相關理論綜述來看，雖然不同理論所強調的重點不同，陳姝婷(2011)的研究顯示目前國內多以生態觀點做為案家基本狀況評量與分析架構，以及後續資源介入之導引；社會支持理論強調建構及強化家庭支持網絡之重要性，此外，風險管理及服務網絡觀點更提供風險透過管理的動態過程，結合不同資源提供最有利的解決策略使網絡成員更有效率提供服務，因此，不論以生態觀點、社會支持理論、風險管理及網絡連結觀點，均能回應新北市政府目前高風險處理模式中透過網絡服務整合以提高高風險家庭解決問題能力，進而防止家庭問題之惡化，預防產生更嚴重之兒虐事件。

第三節 現行高風險家庭服務模式分析

民國 94 年以來，我國從中央到地方持續推動高風險家庭服務，各縣市依其人力、資源等特性各自發展服務模式，以下分析現行高風險家庭服務模式，針對直轄市五都，包括臺北市、本（新北）市、臺中市、臺南市、高雄市，以及即將升格的準直轄市桃園縣，共六縣市的執行現況，依照現行高風險家庭服務受案單位之通報入口，歸納出兩種運作模式：「經由社會局為通報入口再分派個案之公私協力模式」以及「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」，並比較兩種服務模式之特色，以期作為檢討、修正與精進未來服務模式之參考與依據。

一、經由社會局為通報入口再分派個案之公私協力模式

臺北市、臺中市、臺南市、高雄市、桃園縣，皆採「經由社會局為通報入口再分派個案之公私協力模式」。

臺北市之方式為社會局為通報入口，再轉由轄下 12 個區域社福中心初篩評估處理急迫性危機，而屬於預防、支持及補充性服務則轉由合署辦公跨區服務之 5 個民間非營利社會福利組織處理，目前共計有 5 家非營利民間單位接受臺北市政府委託，包括兒童福利聯盟、臺灣世界展望會、立心基金會、家扶基金會臺北南區家扶中心、紅心字會等，並以分別進駐松山、大同、士林、文山、萬華等 5 個社福中心合署辦公之方式，進行高風險家庭處遇服務。臺北市目前有 12 個公部門之社福中心，有民間單位合署辦公的是 5 個中心，亦即民間單位與 5 個公部門社福中心合署，跨區進行高風險家庭處遇服務（童富泉、張必宜，2011；蔡明娟，2011）。

臺中市由社會局受理判定為高風險家庭案件後，其後續相關服務由政府委託的民間單位為主要提供者，整個臺中市共劃分為 8 區，委託 6 個民間社會福利團體承接高風險家庭服務方案，包括家扶基金會（臺中市南區

分事務所、臺中市北區分事務所)、臺灣世界展望會、兒童福利聯盟文教基金會、臺中市私立龍眼林社會福利慈善基金會、伊甸社福基金會附設中區服務中心。因高風險家庭服務方案委外依中央補助規定有案量限制，每位社工在案量為 30 案，故社會局在初篩時，會將經濟型或風險因素較低之個案，優先派給公部門的社工，以期使高度風險之個案能由民間委辦單位提供更密集精緻之服務；另一方面，當案量超出委託規定時，社會局窗口也會分派給社會局社工處理。臺中市社會局預計於 102 年成立家庭福利服務中心，目前社會局社工在 3 個館內與民間協力分工，分別是婦幼館、天關中心、及陽明大樓(臺中市政府社會局網站，2012；蔡明娟，2011)。

臺南市高風險家庭服務採公私協力模式，經由社會局為通報入口再分派委外之民間單位團體進行服務，社會局會先調查篩檢是否已是服務中個案或兒保、家暴案件，如「否」則交由委外之非營利民間組織單位進行後續評估服務。臺南市於其「101 年高風險家庭關懷處遇實施計畫」中，將所轄分為 6 個服務區域進行高風險家庭服務委託，有家扶基金會(臺南市南區分事務所、臺南市北區分事務所)、臺灣世界展望會、勵馨基金會、理想家庭促進協會以及臺南市志願服務協會等，接受臺南市政府委託進行高風險家庭處遇服務(臺南市政府社會局網站，2012；蔡明娟，2011)。

臺南市社會局下設有 7 個家庭福利服務中心，其服務項目包含高風險家庭及弱勢家庭服務(臺南市政府社會局網站，2012)，臺南市社會局社工員人力承接處理的，是急迫性之個案，以及當高風險委外民間單位社工員在案量超過委託量時之案量。

高雄市高風險家庭服務也採公私協力模式，社會局會先調查篩檢是否已是服務中個案或兒保及家暴、性侵害案，再轉由 9 個民間非營利組織社福團體提供高風險家庭服務。又高雄市有 15 個公部門之社福中心，有緊急

迫切性危機之高風險家庭案件會先由社福中心進行處理，9 個委外民間非營利組織社福團體則處理預防、支持及補充性服務的高風險家庭案，包括家扶基金會（高雄市北區分事務所）、世界展望會（高雄中心、旗山中心）、兒福聯盟（南區辦事處）、吉祥臻社會福利基金會、新天地全人關懷協會、高雄市燭光協會、高雄市林柔蘭社會福利基金會、高雄市慈聯社會福利基金會（高雄市社會局網站，2012）。

桃園縣原於民國 95 年 7 月 27 日成立「高風險家庭個案管理中心」，該中心負責列管及轉介高風險家庭個案，依校園、醫療、社區、社工之四種關懷介入模式，提供預防性關懷服務。後經更迭，目前桃園縣高風險個案已回歸其社會局為通報受理窗口。

桃園縣於 97 年後曾委託 6 家民間單位承接高風險家庭個案服務，包括張老師基金會、生命線協會、菩提之家、世界展望會、世界和平會及怡仁愛心基金會。迭經變革之後，現況桃園縣社會局設有 10 個「家庭服務中心」，包括 8 個公部門之「家庭服務中心」，及 2 個公辦民營之「家庭服務中心」，統一為桃園縣高風險家庭個案服務受案單位，不再另行委外其他民間單位受理高風險家庭案。上述 2 個公辦民營之「家庭服務中心」，包括委託伊甸基金會承辦之「大園家庭服務中心」，及委託社團法人中華民國晴天社會福利協會承辦之「八德家庭服務中心」，其與 8 個公部門家庭服務中心，同樣接受桃園縣社會局派案，服務高風險家庭（桃園縣社會局網站，2012；許采臻、陳慧萍，2007；郭貴蘭，2011）。

另桃園縣社會局兒少科亦辦理「兒童及少年家庭處遇服務方案」業務，對於高風險家庭穩定後追蹤個案，提供家庭維繫方案之協助，委託「家扶基金會桃園分事務所」進行此服務（桃園縣社會局網站，2012）。

二、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

本（新北）市原由社會局社會科作為通報窗口，於民國 100 年 2 月 25 成立「高風險家庭服務管理中心」後，由該中心做為通報入口，接受來自各方通報之高風險案件，統一進行派案，視其問題屬性先行判定是單一指派或多重指派，後再分派不同機關提供服務，例如家庭中主要照顧者是罹患憂鬱症的失業勞工，需照顧未成年子女，因經濟不穩定，子女相關就學費用無著，此即為多重問題，會同時派請勞工、社會、衛生、教育局等提供服務，不再是由社會局派員訪視後才能轉介至其他局處協處。

至於公私協力方面，新北市政府社會局 101 年共結合 8 個民間單位辦理高風險家庭服務，包括臺灣世界展望會、新北市社工師公會、家扶基金會臺北市北區分事務所、臺北市賽珍珠基金會、社團法人中華民國天元慈善功德會、新北市八里區快樂家庭生活促進協會、新北市新店區大愛關懷協會以及新北市秀旺社會福利基金會等，再加上社會局轄下 10 個區域社會福利服務中心，皆接受高風險家庭服務管理中心直接派案，提供高風險家庭處遇服務。

三、不同服務模式分析

綜上所述，「經由社會局為通報入口再分派個案之公私協力模式」，以及「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」，分析其相同點為皆採公私協力模式，由政府與民間單位共同協力為高風險家庭提供處遇服務，並經由會議、訓練、個案研討、評鑑等方式以確保服務品質。另一方面歸納兩大模式的不同之處，則有下列三方面：

（一）通報入口不同：

臺北市、臺中市、臺南市、高雄市 4 個直轄市，及桃園縣準直轄市，皆以社會局為高風險個案通報入口，本(新北)市則以高風險家庭服務管理中心為單一通報入口，為一專門之個管服務中心，負責所有高風險個案之管派。

（二）派案原則不同：

臺北市、臺中市、臺南市、高雄市 4 個直轄市，由社會局初篩後，社會局在案中、較具急迫性之個案會由公部門社工處理，其餘多數高風險家庭，有預防、支持及補充性服務之需求的個案，則轉案由委託辦理之民間非營利組織社工評估處遇。

桃園縣準直轄市則經由社工科受理高風險家庭通報案後，派案 10 個「家庭服務中心」處理，包括 8 個公部門中心及 2 個公辦民營中心受理後續相關協助事項。10 個「家庭服務中心」一視同仁接受社工科派案，於受理高風險個案上不區分是單純或複雜案，係依 10 個中心之服務轄區而受理案件。

本(新北)市針對社會局在案中、較具急迫性之個案，以及多重問題與複雜個案由公部門社工處理，問題較單純的則分派給 8 個民間委外單位進行相關服務。換言之，因公部門社工在資源整合上較方便於民間單位，故會被優先指派處理更多難度高、需要各局處相關資源介入協處之個案。

（三）跨局處協調之方式不同：

個案之多元問題極可能會牽涉到教育、勞政、衛政、民政、警政等相關部門單位的業務或服務，因此跨域資源整合為當務之急。目前高風險的兩大模式中，由社會局直接或經由社福中心初篩後即派案民間單位處理的，其個管單位之社工在處理多重問題個案時，需逐一與公部門各相關部門聯絡，資源較為分散需要時間溝通協商。

新北市則以設置高風險家庭服務管理中心的模式，處理跨局處派案以

及業務協調問題，因受案單位為已不限於社政單位，故透過每月召開跨局處聯繫會議以建構協商平臺，另一方面透過建置資訊系統，對於各相關局處高風險個案之回覆率與服務歷程加以管控。經由高風險家庭服務管理中心之案件管派流程，資源較易統整，也期能促使各局處第一線服務人員之間的合作，可更有效協助個案家庭的多重問題。

第四節 政府服務整合探討

一、政策網絡的概念與類型

針對於政府的治理，近年來政策網絡理論的提出，其基本的出發點即是有鑑於公共政策領域中各式各樣的行動者所構成相互依賴及密切的互動。劉宜君（2010）指出，政策網絡（Policy Network）概念在公共政策或政治科學領域的出現與應用，主要起源於現代國家機關推動公共政策時，越來越不容易透過相關部門動員到所有必要的政策資源，往往必須依賴政策利害關係者的合作，結合與動員原本分散的社會資源，以期能在和諧的集體行動過程解決政策問題，而政策網絡正是這種穩定與持續關係所形成的互動型態。

（一）政策網絡對於公共政策研究的影響

政策網絡對於公共政策研究的影響，可就以下觀點敘述之：

1. 傳統政策研究者傾向於視國家機關為政策偏好一致的行動者，以英國傳統政策研究的「西敏寺模式」（Westminster model）為例，視國家機關為一個具有層級節制的同質性機構，在議會權威獨大的情況下，官僚機構僅是政策執行工具。但政策網絡概念挑戰「西敏寺模式」的觀點，強調各行政機構因為擁有不同的政策責任與權力基礎，在與民間社會不同利害相關團體互動時，也展現不同的行動與政策偏好。
2. 政策網絡途徑視公共決策過程為多元行動者之間權力互動的結果，政策過程不再只是行政部門純理性的規劃活動，不宜將政策過程明確地分割為截然不同的階段。

3. 政策網絡參與者各自擁有其政策需求與資源，基於妥協的邏輯，參與者必須就政策內容進行交涉，使政策在規劃與形成階段必須負擔較高的成本，包括協議、資源交換與行政成本。
4. 當決策權力與行政結構相互依賴時，且政策資源是高度分散時，行政部門透過與民間團體建立政策網絡形式的互動關係，得到民間社會的協助與合作，以利於政策順利推動，並降低政策監測與控制成本。

（二）我國學者的觀點

至於國內公共政策學者對於政策網絡的研究仍在發展。例如，張世賢由中央與地方政府之間傳統權力關係的缺失角度，提出應以政策網絡概念加強中央與地方政府合作關係（張世賢，1994）；林鍾沂認為現代國家面臨的政策問題，相當複雜與專業化，需以專業知識來解決專門性問題，故與此種政策問題相關利害關係者形成的政策網絡便應運而生，並透過三種途徑使政策順利運作：（1）整合不同的利益，（2）設定政策優先順序，（3）結合專業知識與技術（林鍾沂，1994：45）；丁仁方結合統合主義與政策網絡概念，應用分析我國在威權轉型過程的殘障福利政策之形成與發展，以身障福利網絡概念說明國家機關（行政部門之社政單位）與殘障團體之間的互動關係與行為，及對於身障福利政策推動的影響（丁仁方，1999）；李允傑、丘昌泰將政策網絡界定為在一群互賴行動者之間建立某種穩定程度的社會關係型態，以促成政策問題或方案的形成或發展（李允傑、丘昌泰，1999：139）。

綜合上述，政策網絡可視為利害關係者與國家機關各部門之間建立例行化的互動模式，對關心的議題進行溝通與協商，使得參與者的政策偏好被滿足或是政策訴求獲得重視，以增進彼此的政策利益。通常政策網絡內

的行動者包括行政人員、國會議員、學者專家、利益團體等與該政策有利害關係的個人或團體，這些個別行動者或團體因為法定權威、資金、資訊、專業技術與知識等資源的相互依賴，而結合成行動聯盟或是利益共同體（Skok & Harrisburg，1995：329；丁仁方，1999：141）。

（三）小結

總而言之，以上研究者雖然對於政策網絡提出不同的分類標準與類型，但全將政策網絡關係的建立著眼於參與者的利益，亦即認為網絡參與者均希望藉由網絡關係滿足自身的政策偏好與利益，通常這些利益是屬於物質的且可以客觀認知的。

為使政策網絡之互動模式成為政策執行的有利因素，劉宜君（2010）認為，在具體作法上可以包括以下若干面向：

1. 建立國家機關與利益團體制度化、組織化互動方式的法律規範，使得政策網絡能建立在明確公共規範與維護公共利益的基礎之上，這些規範內容包括行政官僚的角色扮演、參與利益團體的代表性、成員人數、政策資訊的公開化、行政資源的流通管道、政策成敗最後責任的歸屬等問題。
2. 行政部門的官僚應具備專業知識、民主素養與溝通能力，先行整合不同的政策部門行動者之間的利益，繼之能在政策網絡中統合協調多元參與者、分歧需求、高度專業性的不同政策訴求。如此一來，在政策網絡中行政官僚不但擁有政策網絡的主導權，且扮演促成參與者凝聚共識與相互調適的角色，以促進政策的整體利益。
3. 參與的利益團體或利害關係人必須履行其有效率的公民資格，經由政策學習的過程，有效扮演行政部門施政的監督者，建立自身的專業能

力、資訊能力與協商能力，始能有效表達政策訴求與政策建議，甚至發揮政策影響力，以爭取團體政策偏好實現的機會。

然而，政策網絡並非解決政策執行困境的萬靈丹，必須要其他配合條件始能有效發揮功能。例如利益團體應建立起組織的自主性和強化競爭力，徹底擺脫黨國體制的依賴，如此才能在政策社群的協商、互動模式中，有效形成追求集體利益的民間力量，與國家機關各部門在對等的基礎上進行政策協商、溝通，進而建立起邁向公民社會的必要社會基礎。由於國家整體資源有限，不同的政策網絡之間也有可能相互競爭，各自發揮影響力，屆時國家決策中心面對的是不同行政部門結合不同相關利益團體、學者專家所形成的各個政策網絡，因而如何展現國家機關的自主性與能力以維持整體政策利益，確實是一項艱鉅的挑戰。

二、跨域治理概念與類型

（一）何謂跨域治理（across boundary governance）

林水波（2005）指出：「跨域治理就是指針對兩個或是兩個以上的不同部門、團體或行政區，因彼此之間的業務，功能疆界相接（interface）及重疊而逐漸模糊（blurred），導致權責不明、無人管理與跨部門（cross-cutting）的問題發生時，藉由公部門私部門及非營利組織的結合透過協力（collaboration）、社區參與（community involvement）、公私合夥（public-private partnership）或契約（compact）等聯合方式，以解決困難問題。從上述所說的話，我們就知道單一國家在現代化的地方政府權力不大，「要錢沒有錢，要權力也沒有權力。」，在這種狀況下，唯有聯合地方政府互助，共同解決問題。

張進芳（2008）也指出，跨域治理主要的來源是在 1887 年美國學者威

爾遜（Woodrow Wilson）所發表，公共行政就從政治學的範疇領域中首次分立出來，而後英國的首相柴契爾夫人當選後立刻推行一系列的改革，90年代則出現「新公共管理」（New Public Management），這是公部門的部分職權，被私部門及非營利組織取代，換言之公部門的事務也可以給私部門去做，以減少公部門的部分壓力，同時20世紀全球化（globalization）思潮席捲全球，國際組織與跨國企業的影響力日增，人民開始對權威角色的國家與政府產生了挑戰，而且資訊科技的日新月異，網際網路的普及化以及虛擬的空間改變中央政府與地方政的關係產生了互動關係學者對地方公共事務的理解與運作，傳統上大多以「地方自治」（local self-government）權力比中央較小，但隨外在因素的影響下，地方自治要做的事不只是上級所交代的事而且除了社區發展、社會服務、教育文化、結構變遷快速，及社區人民的需求日增，所以地方政府已常常和中央政府產生了權力之爭，特別是在不同政黨執政的地方政府，更是團結起來以對抗中央政府，如南部民進黨執政的地方政府，常常因為預算分配不均，聯合要求給更多經費。以得到更合理的地方建設經費。

（二）政府區域整合必要性

在目前的政府治理時代，區域整合已是必然性趨勢，有學者認為在政府區域整合治理的活動中必須有下列四大治理活動方有所成：

1. 政策：從政策制定、政策內容到政策評估檢測。
2. 規章：個人、公私部門規章的內容、組織架構與衝擊。
3. 服務：服務的內容安排與影響。

4. 監督：對以上三者之評估與解釋。另林水波教授又就政府組織的架構與型態來觀察，全局治理下整合型政府的運作，至少涉及三個面向：

(1) 治理層次的整合。

(2) 治理功能的整合。

(3) 公私部門的整合。

新北市政府「高風險家庭整合型安全網」為 100 年朱立倫市長上任後所提出的重大政策之一，其所關注的服務對象雖延續既有內政部兒童局「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」所研訂之服務對象，但在服務提供的層面上，則化被動為主動，從單一服務、各自服務到跨局處間的橫向連結與整合；不論從個案的發掘、服務的流程、加入服務的局處以及監督控管機制等皆更為擴大，其內涵亦含跨政策網絡及跨域治理。其核心理念係將高風險家庭預防與基層關懷網絡整合，將福利服務連結至社會治安維護的層次，綜述如下：

1. 主動關懷，加強通報，強化跨域整合

本計畫已將高風險家庭服務從「關懷輔導及福利經濟」措施中的「一般性通報」及「社工服務」的層次，跳脫並提升至社會整體面的「社會治安」維護概念；強調除了「等待」相關網絡人員進行「一般性的通報」，以及從單由「社工」進行個案服務及結合相關資源進行個案管理外，提升至由各局處合作，舉凡民政、警政、消防、工務、教育、衛生及社政領域全面性檢視在既有工作業務中，「主動篩選」有可能成為高風險家庭之市民進行再次關懷及確認，並將服務的局處增加為「社政」、「衛生」、「教育」、「勞政」、「民政」、「少年輔導」、「原住民族行政」等。

2. 設置統一規劃、整合服務之專責單位：

由於本計畫牽涉新北市政府相關局處，為統整各局處相輔相成以利後續推動，所以新北市於 100 年初即通過「新北市高風險家庭整合型安全網服務計畫」，並成立「高風險家庭服務管理中心」以統籌相關業務並建立跨局處資源整合及協商平臺。

3.建立通報及服務之督導機制：

為有效落實「主動關懷，加強通報」及「精準通報，服務到位」之督導機制，新北市副市長每月定期召開「跨局處工作會議」，除了建立資源整合及協商平臺的功能外，並藉以強化各局處工作推動之共識，督導管理工作進度，發揮跨域整合督導效益。

第三章 新北市高風險家庭整合型安全網內容與特色

第一節 計畫沿革

中央政府自民國 94 年發展「高風險家庭關懷輔導處遇計畫」實施至今，期能擴大通報機制，及早篩選個案，發掘出主要照顧者遭逢變故、或家庭功能不彰導致兒童及少年照顧有疑慮之家庭，盡早提供服務資源。新北市的家庭在社會變遷影響下，轉變為核心化、多元、脆弱的趨勢，也產生許多需扶助及關懷的家庭。因家庭功能衰退及其結構、型態的各種變動，所衍生出來的問題，如暴力、虐待、貧窮、犯罪、疏忽照顧等，若不及早發現介入處理，未來恐將造成更嚴重之社會問題，而其對於依附於家庭中的兒童、少年、老人、乃至成年人均會產生巨大的影響，也會耗費更多的社會成本。

為使更多潛藏於社會角落的高風險家庭，能因及早發現而透過較為完備的正式資源體系，使其多元的問題需求能得到相對應之跨網絡服務，新北市政府為因應上述之需求，乃於 100 年 1 月核定「高風險家庭整合型安全網服務計畫」，並於 100 年 2 月 25 日正式成立「新北市高風險家庭服務管理中心」，首創以跨域網絡的合作概念，積極推動高風險家庭整合型之服務，整合民政、教育、社政、勞政、衛生、原民、警政、消防、工務、資訊等機關，提供支持性及整合的服務，針對生活陷困之 18 歲以下兒少家庭，提供主動關懷及服務介入，以更健全之安全網絡，促進新北市政府兒童少年之生活權益。

第二節 計畫內容

新北市高風險家庭整合型安全網服務計畫目標、對象、特色分述如后：

一、計畫目標

- (一) 透過各局處及民眾主動關懷發現、訪視、服務及通報機制，建立高風險家庭資料庫，及早發現遭遇困難或有需協助之高風險家庭。
- (二) 藉由公私伙伴之合作機制及資源連結，提供整合服務方案，以提升家庭成員互助功能及復原能力，增進家庭成員生活品質。
- (三) 100 年度目標為：主動關懷、加強通報。101 年度目標：精準通報、服務到位。

二、服務對象

內政部兒童局於 98 年 11 月 24 日修訂「推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」，其通報服務對象主要具符合下列六大指標之一，致影響兒童少年食、衣、住、行、育、醫等生活照顧困難者：

- 1. 家庭成員關係紊亂或家庭衝突
- 2. 主要照顧者罹患精神疾病、酒癮、藥癮並未（持續）就醫者
- 3. 主要照顧者為自殺風險個案
- 4. 因貧困、單親、隔代教養或有其他不利因素
- 5. 非自願性失業或重複失業者
- 6. 負擔家計者死亡、出走、重病或入獄服刑

三、計畫特色

- (一) 成立「新北市高風險家庭服務個案管理中心」

於 100 年 2 月成立高風險家庭服務管理中心，由專責單位統籌案件管派與服務追蹤、跨局處協商、諮詢服務、教育訓練與宣導、資訊系統規劃建置、工作考核與服務評核等任務。

（二）定期召開工作會議，建立資源整合及協商平臺

每月定期召開跨局處工作會議，邀集社政、勞政、教育、衛生、民政、警政、消防、工務、原住民族行政局、研究發展考核委員會（資訊中心）等局處共同協商高風險家庭服務相關之合作事宜，並協調分工事項，以建立資源整合及協商平臺。

（三）訂定關懷清查指標，落實通報工作

為加強對家庭陷困的兒童及少年，適時提供服務，除延續全國既有之「一般性通報」外，並整合民政、警政、衛政、教育、勞工、社政、原住民族行政等跨局處資源，於 100 年度依實際需求展開 3 次全市主動關懷工作，以主動發掘潛在個案，期透過各局處人員主動關懷民眾過程，讓有需求之市民及時進入服務系統中，如警察單位發動的「守護幼苗清查專案」。

（四）推動多元宣導，暢通通報管道

對民眾宣導高風險家庭之指標，鼓勵通報，為計畫重點工作之一，除了製作宣導海報，張貼於各公務單位、機關學校、里民服務處、社區公佈欄外，工務局亦廣發相關海報至各公寓大廈，請其張貼以利宣導。並製作宣導品於各大型宣導活動、研習會議、社區座談會議中進行發放，期讓新北市政府民眾亦能熟悉高風險家庭通報管道。

另外，研考會為讓市民多認識高風險家庭並上網通報，特將內政部「關懷 e 起來」通報網站設計成教學範例，於市民電腦班中教市民使用，讓民眾有高風險家庭的概念及了解如何上網通報。

（五）建構服務流程，俾利工作執行

為規劃服務流程，使各單位能相互配合，針對相關局處設定「通報」、「服務」及「宣導」角色，讓工作人員知道各自的功能，發揮應有之角色功能，俾利後續服務資源到位。

（六）案件統一管理，適時檢視服務到位

該計畫強調各局處須針對既有服務中之案件，重新檢視家庭狀況，若符合「高風險家庭」要件，需完成通報作業，統一納入通報、派案及服務

流程管理機制，以利服務管理及了解服務現況，並依需要適時檢視，以修正服務之提供。

（七）辦理教育訓練，提升服務知能

有鑒於該計畫為首次實施，許多局處人員亦初次投入服務行列，因此教育訓練非常重要。透過辦理多場次網絡人員教育訓練、種子人員教育訓練，另配合各局處於相關會議、研習、聯繫會報中進行業務說明，期讓所有網絡工作人員儘速熟悉計畫工作及實施內涵，俾利工作順利實施。

（八）建置資訊系統，方便服務整合及管理

高風險資訊系統具備案件通報、派案、派案回覆、服務歷程登錄、結案登錄等功能，期能對於新北市政府之高風險家庭進行服務資訊之整合，並適時更新及資料鍵入，期能讓服務資訊透明化，讓各網絡成員能透過資訊系統之相關資訊對於高風險家庭接受服務有所瞭解及掌握，以利服務追蹤及工作推動。

（九）加強夥伴關係，開拓及整合資源

新北市幅員廣大、人口眾多，政府的資源有限，而民間力量無窮，連結更多民間資源共同參與，積極建構家庭服務網，促成公部門與民間部門的合作，避免資源不均或重覆，方可發揮最大功效，提高服務量，協助更多需幫助的家庭。

（十）建立督導機制，促進服務推動

1. 建立外聘督導機制

有鑑於該計畫為新北市政府首次實施，為讓各項執行措施更加完善，特聘請警察專科學校張錦麗副教授為計畫外聘督導，透過專家學者之指導，俾利政策與實務之整合，使計畫執行更臻完善，100年度總計進行4次外聘督導會議。101年又邀請實踐大學社會工作系石決助理教授，協助民間資源評核及研究案的指導。

2. 訂定新北市政府推動「高風險家庭整合型安全網服務計畫」獎勵計畫

為鼓勵該計畫所涉局處會及相關合作網絡單位積極推動服務計畫，落實高風險家庭通報機制及處遇服務；此外，亦為表彰各界熱心公益人士、團體及相關人員對於推動高風險家庭服務之努力，激勵社會大眾參與協助之認同感，進而結合政府與民間力量，共同維護新北市政府民眾身心安全，訂定新北市政府「推動高風險家庭整合型安全網服務計畫獎勵計畫」。並業於 101 年 4 月 3 日辦理 100 年度有功人士及人民團體表揚活動，計有 2 單位人民團體、12 名志工及 7 名里長接受表揚。

3. 辦理「高風險家庭委外服務單位督導暨業務評核計畫」

透過實地考核，瞭解民間團體實際營運情形與方案執行成效，並發掘問題與待改善之事項，俾利即時改善。評核指標包含行政組織及經營管理、專業服務、專業督導及訓練等項目，並邀請學者專家及實務工作督導共同組成評核小組，實地查訪，俾利落實本計畫之實施。

第三節 成立「新北市高風險家庭服務管理中心」

新北市政府於 100 年 1 月 14 日通過「新北市高風險家庭整合型安全網服務計畫」，該計畫列為新北市政府「旗艦計畫」之一，並據此於 100 年 2 月 25 日成立「高風險家庭服務管理中心」（以下簡稱高風險中心），該中心主要之工作職責如下：

一、各相關局處派員進駐管理中心，以利服務派案及協商

新北市政府高風險中心經 100 年第 2 次跨局處工作會議決議，由社會局、衛生局、教育局及勞工局派員進駐，以利服務派案及協商。該中心目前由社會局 6 位同仁（主任 1 名，社工員 5 名），以及勞工局、衛生局、教育局各 1 名同仁共同進駐，負責通報案件管派及資源協調工作，讓高風險家庭及時獲得相關局處資源之協助。

二、案件服務之分級管派與服務狀況追蹤

高風險中心負責高風險家庭通報案件之派案、服務管理與資源協調工作，對於通報之高風險家庭案件進行個案初步評估，瞭解高風險家庭所需之服務，進而派予各服務局處，提供及時、多元之整合性服務。

高風險中心並透過高風險家庭整合型安全網資訊系統所建置之資訊平臺，定期管理各局處服務之提供及服務歷程之登打，讓高風險家庭及時獲得相關局處資源之協助。

三、諮詢服務

- （一）設立電話諮詢專線（諮詢電話 02-89682380）。
- （二）提供各在地服務單位相關福利資訊，如社區治安、心理衛生、就業安全、社會福利、校園安全等服務訊息。
- （三）對於各公私部門間，提供高風險相關操作資訊及作為說明。

四、定期召開工作會議

- (一) 每月定期召開聯繫會報，暢通社政、教育、衛政、警政、民政、消防、工務及原住民族行政等單位各項工作推動及相互配合事項。為落實溝通及服務共識，需要時均會再召開會前會，讓各局處充分提供意見及作為，使各項推動工作更為周延。
- (二) 另外針對社政受案單位（10 個中心及委外民間單位）召開直接服務聯繫會議，每年至少 2 次，以利服務工作溝通協調。

五、辦理網絡人員教育訓練及宣導活動

為加強相關人員通報機制及關懷服務，高風險中心亦定期辦理相關教育訓練，亦配合各局處及民間團體於相關會議、研習、聯繫會報中進行業務說明宣導，以提高相關人員之服務知能。

另外印製宣導單張及宣導品等，於訓練或活動中，適時提供宣導；對於重要事件或活動舉開記者會，以宣導相關措施及服務，方便民眾使用。

六、資訊系統的運作及增修規劃

各網絡人員在資訊系統操作時的協助及說明，因各網絡人員在上線前都須經過教育訓練，但實際操作仍會有困難，或另有操作需求，中心會提供諮詢及問題處理協助。對於需再新增功能或修正不足，亦須規劃及溝通清楚後，提供資訊人員建構處理。

七、結合民間單位及資源共同提供服務

- (一) 有鑒於政府部門人力有限，面對越來越多潛在高風險家庭陸續被發掘，本府近年來皆編列經費補助民間單位，以結合民間專業服務團體的力量，共同提供新北市政府高風險家庭服務。

- (二) 實物銀行

本府為有效將民間物資及善款資源妥適管理運用，於 100 年成立「實

物銀行」，針對經濟弱勢之高風險家庭，透過「實物銀行」之物資及善款資源，減輕家庭經濟壓力。

八、工作考核及服務評核

針對高風險家庭服務民間委辦單位每年均實地訪查，以了解工作推動及困難，及時協助解決問題，增加夥伴溝通機會，確保服務品質。

第四節 定期召開「跨局處工作會議」

該計畫每月定期由侯友宜副市長主持召開跨局處工作會議，並視需要召開會前會議。邀集社政、勞政、教育、衛生、民政、警政、消防、工務、原住民族行政局、研究發展考核委員會（資訊中心）等 10 個機關與會協商高風險家庭服務相關之分工合作事宜，並隨時檢視工作進度及執行現況，建立資源整合及協商平臺。每次會議均須做列管事項說明、工作報告、提案討論，有關歷次跨局處工作會議大事紀（詳如附錄二）。對於已發生之兒少新聞事件，更會逐案檢討各單位開結案狀況及服務歷程，若有需求亦須提出專案報告，以利服務到位。

第五節 建構跨局處服務網絡

為使各機關的服務單位，發揮最適切的功能，共同推動計畫，降低家庭風險及傷亡，各機關可依其主軸功能針對家庭不同面向之困境，提供通報、關懷、服務及宣導等不同性質之服務。其中民政、警政、消防、工務等單位以清查通報及關懷為主，另社政、教育、衛生、勞政、原住民等單位除需以清查通報及關懷為優先外，尚須提供處遇服務，各局處角色分工如下表(表 3-5-1)：

表 3-5-1 100 年各機關服務分工表

項目	通報者	服務者	宣導者
民政局	V		V
警察局	V		V
消防局	V		V
社會局	V	V	V
衛生局	V	V	V
教育局	V	V	V
勞工局	V	V	V
原住民族行政局	V	V	V
工務局			V
資訊中心			V

至 101 年警政單位少輔會雖限於人力不足，但亦加入服務端，接受高風險中心派案；民政局亦邀請各區公所里幹事及社政人力加入關懷服務行列。各機關角色功能如下表(表 3-5-2)：

表 3-5-2 101 年各機關服務分工表

項目	通報者	服務者	宣導者
民政局	V	V	V
警察局	V	V	V
消防局	V		V
社會局	V	V	V
衛生局	V	V	V
教育局	V	V	V
勞工局	V	V	V
原住民族行政局	V	V	V
工務局			V
資訊中心			V

為讓新北市政府高風險案件通報及處遇服務流程更臻明確，俾利各局處落實案件服務管控，該計畫「高風險個案及家庭通報與服務流程」(如附圖 3-5-1)及「新北市高風險家庭個案處遇服務流程」(如附圖 3-5-2)，透過主動篩選、清查、訪視及服務，各局處工作分工主動發掘潛在危機家庭，並明定案件「服務流程」及「評估面向」，且建立評估訪視需以「實地訪視」為原則，並需見到 18 歲以下兒童少年及主要照顧者等內容。

此外，本流程另有「如訪視未遇，請聯繫當地警員、里幹事或里長協助陪同訪視」、「每案服務期程至少以 6 個月，且每月至少家訪 1 次或電訪 1 次」、「7 日內回覆訪視狀況」等內容，建立完整處遇服務流程。流程圖詳見下頁。

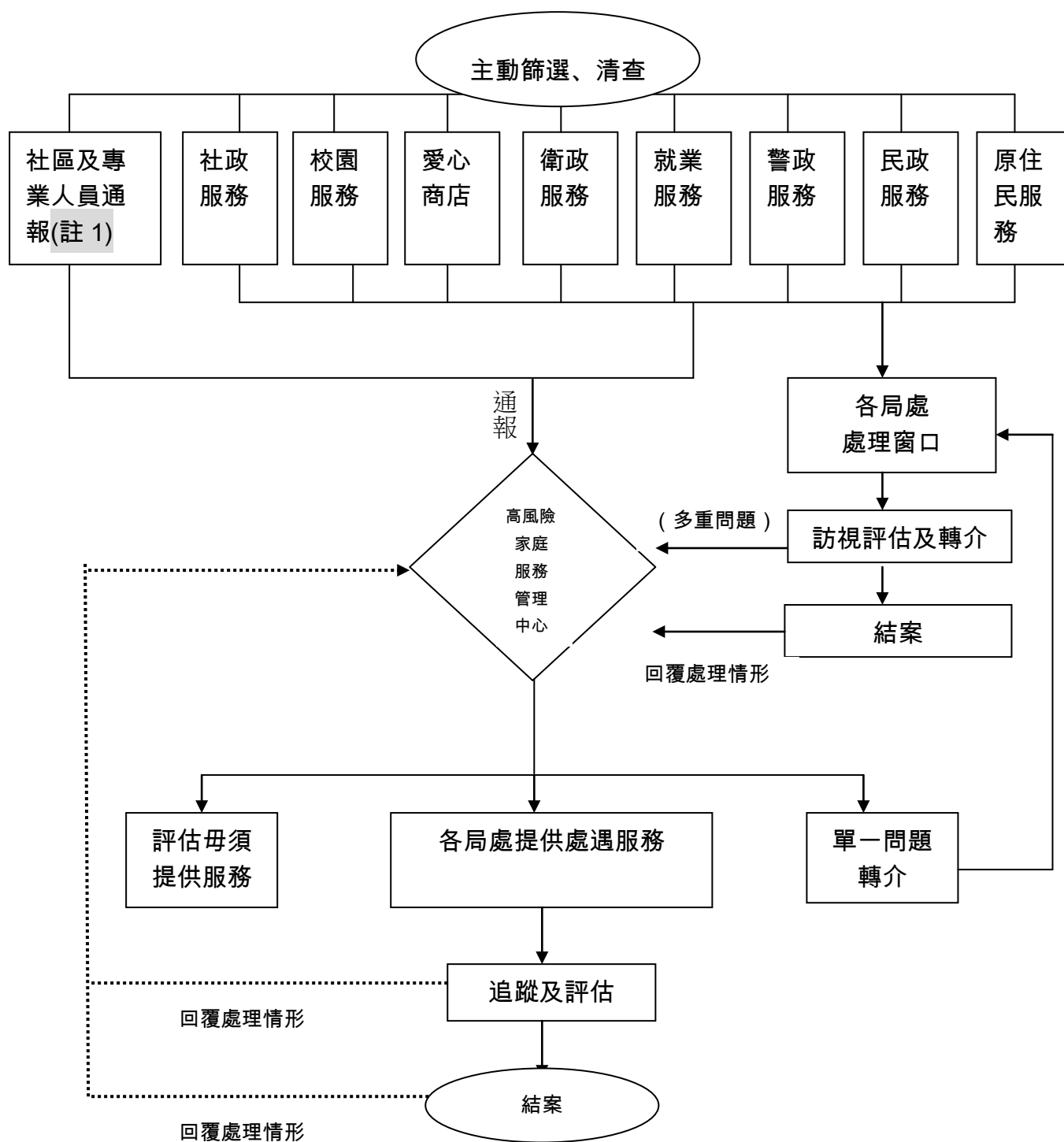


圖 3-5-1 高風險個案及家庭通報流程

註 1

通報來源：社政單位、社福機構、警政單位、消防單位、醫衛單位、教育單位、勞政單位、司法單位、戶政單位、里幹事、里鄰長、公寓大廈管理員、113 通報、其他（志工、

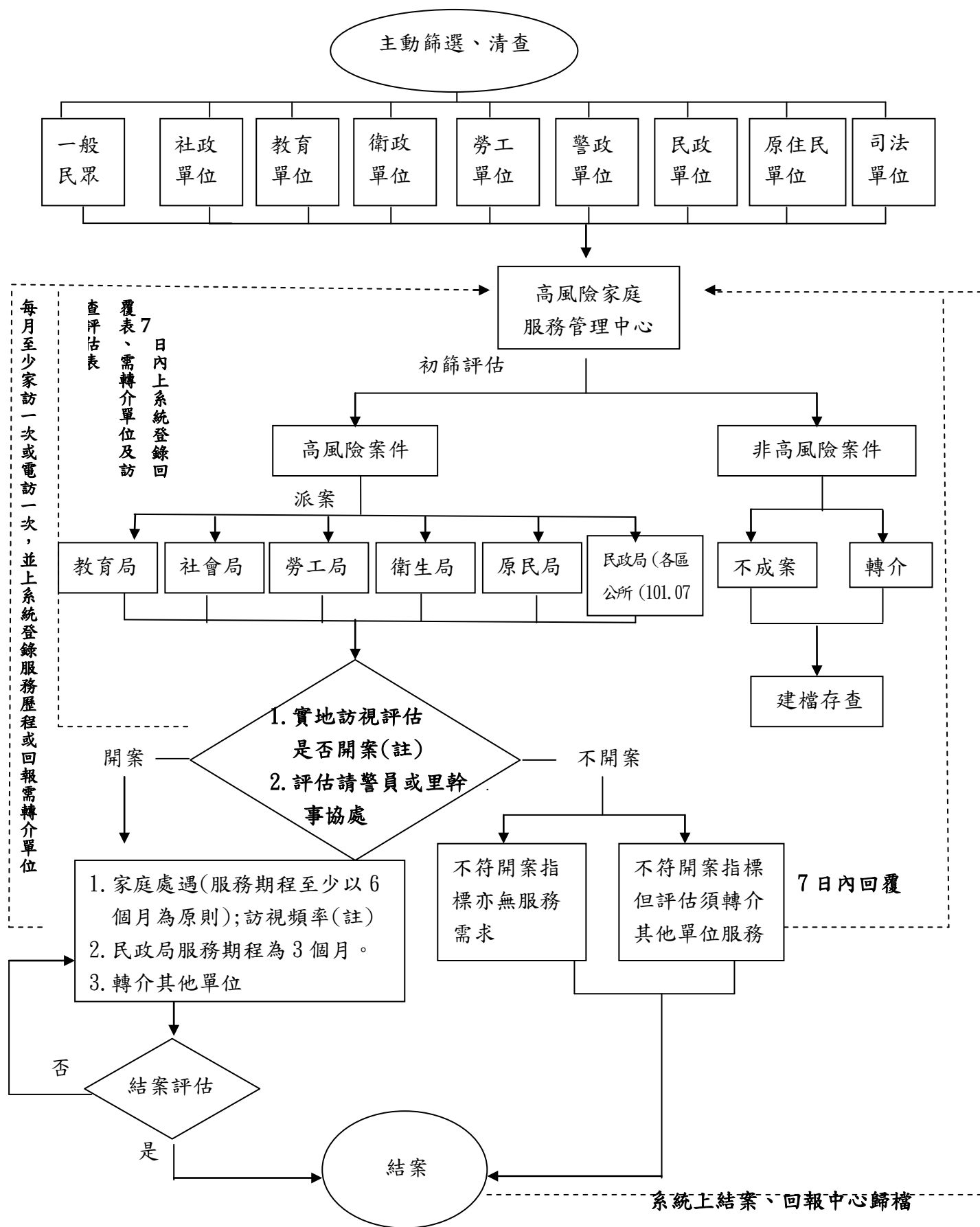


圖 3-5-2 新北市高風險家庭個案處遇服務流程圖

第六節 建置高風險家庭整合型安全網資訊系統

為掌握新北市政府高風險個案服務資訊，俾利整合服務流程，該計畫建置「新北市高風險家庭整合型安全網資訊系統」(以下簡稱高風險資訊系統)，進行案件管派及服務歷程追蹤管理，以整合各局處相關單位通報高風險人口及家戶資料，除可進行個案綜合式查詢及瞭解案件服務狀況外，未來並將逐步完成各項統計資訊功能，相關數據將可作為各項福利政策規劃及服務輸送設計之依據。

高風險資訊系統具備案件通報、派案、派案回覆、服務歷程登錄、結案登錄等功能，期能對於新北市政府之高風險家庭進行服務資訊之整合，並適時更新及資料鍵入，以利服務追蹤及工作推動。

一、 通報表作業

除透過內政部「關懷 e 起來」網站外，新北市政府各局處之網絡人員亦可透過本系統進行高風險家庭案件通報，通報成功後，高風險中心會先行檢視案件是否成案，以利案件建檔及進行派案程序，派予(轉介)相關單位提供服務。

新北市政府社會福利管理資訊系統 - Windows Internet Explorer

http://localhost/svjjweb_test/workspace.jsp?prgNo=P000

模式編號: P000
使用者: 鄭佳琪

高風險家庭整合型安全網 [關閉視窗] [結束系統]

通報表作業

查詢項目

案件編號	案件編號(舊)
身分證號	☐ 通報日期 098/03/28 - 100/08/28
案主姓名/戶內人口姓名	☐ 通報單位 社會局
通報單狀態 全部	☐ 批次轉入編號
聯絡地址 ☐ (戶籍) 請選擇	☐ (居住) 請選擇

一般查詢 新增

一般查詢結果

編輯	#	案件編號	通報單位	通報日期	案主姓名	身分證號	通報人姓名	案件編號(舊)	通報單狀態
----	---	------	------	------	------	------	-------	---------	-------

圖 3-6-1 通報作業圖

二、派案/回覆作業

通報案件進入本資訊系統後，由高風險中心社工受理通報單並且依照情況將此案件派予相關局處，各局處的作業流程中，主要分別為3種角色：窗口人員、主管(督導)及服務人員(社工、公衛護士、老師、輔導員、個管員)。

經由高風險中心審核通過之後的派案單，將會送至各局窗口人員，窗口人員可以選擇「個別派案」或是「批次派案」給該局處服務團隊主管進行後續之派案；各局處服務人員接案並於7日⁷內填寫回覆單，回覆高風險中心案件是否開案處理。

圖 3-6-2 回覆單

三、評估表作業

各局處的第一線服務人員受案評估後，需填寫高風險家庭評估表，俾利瞭解高風險家庭之家庭狀況及相關資源網絡，以評估高風險家庭之高風

⁷ 依據兒童及少年高風險家庭通報及協助辦法第4條規定：「直轄市、縣（市）主管機關於知悉或接獲前條通報時，經初步評估符合兒童及少年高風險家庭者，應於知悉或接獲通報時起十日內進行訪視評估，並於一個月內提出評估報告。」，為本府為其提供更具時效性之服務，故訂定接案人員需於接案7日內填寫回覆單，回覆期限之訂定更為嚴謹。

險危險等級，據以擬訂服務計畫及後續提供服務。

新北市府社會福利管理資訊系統 - Windows Internet Explorer

http://localhost:8080/web_test/workspace.jsp?prgNo=P000

程式編號: P000
使用者: 鄭佳琪

高風險家庭整合型安全網

通帳表作業
評估表作業
送案/回案作業
服務歷程清單
初次資料轉入作業
安全網統計報表

查詢
查詢結果
風箱
共有1筆

送案/回案作業
待回覆
已逾期
已回覆

送案/回案作業
送案單
評估單
通報單
回覆單

評估表作業 > 高風險家庭評估表
案件編號: E10008280001

【訪員基本資料】

訪談時間: 100/08/29 0:時 0:分到
案件編號(舊):
訪談單位: 社會局
訪員姓名: *訪員電話1:
訪員電話2:
訪員電話3:
訪談方式: ☐ 家訪 ☐ 電話 ☐ 至機構面談 ☐ 函件 ☐ 其他

【受訪家庭基本資料】

*案主姓名: 王小明 *案主身分證統一編號: G121758311
*案主性別: ☐ 不詳 ☒ 男 ☐ 女 *案主聯絡電話1: 9876543210 *轉1234
案主聯絡電話2:
案主聯絡電話3:
案主出生年月日: 073/12/16
聯絡(戶籍)地址: 新北市 土城市 日和里 1 鄰 測試地址1234567890
聯絡(居住)地址: 新北市 土城市 日和里 1 鄰 測試地址1234567890 同上
主要照顧者姓名: 與案主關係: 請選擇....
主要照顧者聯絡電話1:
主要照顧者聯絡電話2:
主要照顧者聯絡電話3:

第1頁, 共1頁, 全部1筆

圖 3-6-3 評估表作業

四、服務歷程清單

服務歷程清單作業可檢視各單位對於高風險家庭所提供服務，且服務人員必須依時登打。各局處的業務承辦窗口、主管及受案服務人員，可透過本清單查詢案件，檢視此案從被通報到目前為止的服務進度，讓各服務局處同仁瞭解網絡單位間對此案件服務狀況，俾利進行有效之橫向聯繫。

新北市府社會福利管理資訊系統 - Windows Internet Explorer

http://localhost:8080/web_test/workspace.jsp?prgNo=P000

程式編號: P000
使用者: 鄭佳琪

高風險家庭整合型安全網

通帳表作業
評估表作業
送案/回案作業
服務歷程清單
初次資料轉入作業
安全網統計報表

查詢
查詢結果
風箱
共有1筆

送案/回案作業
待回覆
已逾期
已回覆

送案/回案作業
送案單
評估單
通報單
回覆單

服務歷程清單 > 服務歷程表

通帳表
評估單
服務歷程表

案主基本資料
案件編號: E10008280001
案主姓名: 王小明
工作紀錄表
結案摘要表
匯出服務歷程

服務歷程清單

編號	#	單位	日期	備註
1	1	社政	100/08/28	通報
2	2	慈濟社會福利服務中心	100/08/28	中心派案
3	3	慈濟社會福利服務中心	100/08/29	回應
4	4	慈濟社會福利服務中心	100/08/29	評估

第1頁, 共1頁, 全部1筆

圖 3-6-4 服務歷程作業

新北市政府 高風險家庭 個案服務歷程			
【受訪家庭基本資料】			
案主姓名	劉○○	案主身分證統一編號	H2*****
案主性別	女	案主聯絡電話1(住宅)	8671****
案主聯絡電話2(公司)		案主聯絡電話3(手機)	0963*****
案主生日	087年00月00日	案主年齡	13
聯絡(戶籍)地址			
聯絡(居住)地址	新北市三峽區*****		
主要照顧者姓名		與案主關係	
主要照顧者聯絡電話1		主要照顧者聯絡電話2	
主要照顧者聯絡電話3			
【個案服務歷程】			
100年03月01日	民政 王里長 通報		
100年03月01日	高風險家庭服務管理中心 劉** 派案給：三鶯社會福利服務中心		
100年03月03日	三鶯社會福利服務中心 陳** 回覆(接案處理)		
100年03月03日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持；其他:福利諮詢)，		
100年03月04日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持；物資提供；其他:福		
100年03月07日	社會局 陳** 工作紀錄(情緒支持)，個案案號:*****		
100年03月08日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持)，個案案號:*****		
100年03月11日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持；經濟補助)，個案案		
100年03月14日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持；物資提供)，個案案		
100年03月15日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持)，個案案號:*****		
100年03月30日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持)，個案案號:*****		
100年04月08日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持)，個案案號:*****		
100年04月15日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持)，個案案號:*****		
100年04月22日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持；物資提供)，個案案		
100年04月26日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持；物資提供)，個案案		
100年04月28日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持)，個案案號:*****		
100年05月04日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持)，個案案號:*****		
100年05月11日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持)，個案案號:*****		
100年05月16日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持)，個案案號:*****		
100年05月16日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持)，個案案號:*****		
100年05月26日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持)，個案案號:*****		
100年05月26日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持；協助就醫；其他資		
100年06月02日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持；物資提供)，個案案		
100年06月08日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持)，個案案號:*****		
100年06月21日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持)，個案案號:*****		
100年06月23日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持；物資提供)，個案案		
100年06月29日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持；協助就醫)，個案案		
100年07月04日	警政 張** 通報		
100年07月04日	教育 洪** 通報		
100年07月04日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持；安置服務；協助就		
100年07月04日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持；協助就醫)，個案案		
100年07月05日	教育 朱** 通報		
100年07月05日	高風險家庭服務管理中心 劉** 派案給：三鶯社會福利服務中心		
100年07月05日	高風險家庭服務管理中心 劉** 派案給：衛生局		
100年07月05日	三鶯社會福利服務中心 陳** 回覆(接案處理)		
100年07月05日	三鶯社會福利服務中心 陳** 回覆(接案處理)		
100年07月06日	衛生局 陳** 回覆(不開案，轉介)		
100年07月07日	高風險家庭服務管理中心 劉** 派案給：衛生局		
100年07月07日	高風險家庭服務管理中心 劉** 派案給：教育局		
100年07月07日	高風險家庭服務管理中心 劉** 派案給：三鶯社會福利服務中心		
100年07月10日	三鶯社會福利服務中心 陳** 回覆(接案處理)		
100年07月13日	衛生局 陳** 回覆(接案處理)		
100年07月13日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持；其他:福利諮詢)，		
100年07月20日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持；物資提供)，個案案		
100年07月26日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持；協助就醫)，個案案		
100年08月03日	社會局 三鶯社會福利服務中心 陳** 工作紀錄(情緒支持)，個案案號:*****		
100年08月07日	衛生局 三峽區衛生所 陳** 工作紀錄(精神個案社區關懷訪視；自殺未遂個案關		
100年08月23日	高風險家庭服務管理中心 劉** 派案給：三鶯社會福利服務中心		
100年08月24日	醫院 許** 通報		

圖 3-6-5 個案服務歷程清單

五、結案

當評估高風險家庭狀況符合結案指標已可結案，第一線工作人員需於本系統完成結案工作，以利案件解除列管。

The screenshot displays a web application titled "高風險家庭整合型安全網" (High-Risk Family Integrated Safety Net). The interface includes a left sidebar with navigation options like "通報表作業", "評估表作業", "訪查/回覆作業", "服務歷程清單", "批次資料轉入作業", and "安全網統計報表". The main content area shows a "結案摘要表" (Case Closure Summary Table) for a specific case. The form contains the following fields and options:

- 案主基本資料** (Case Basic Information):
 - 案號 (Case No.): E10008280001
 - 姓名 (Name): 王小明
 - 開案日期 (Case Start Date): 100/08/28
 - 結案日期 (Case End Date): 100/08/29
- 結案原因 (可複選)** (Reasons for Case Closure - Multiple Selection):
 - ☐ 轉案至其他縣市或單位
 - ☒ 個案已退案並生活穩定
 - ☒ 個案家庭功能已改善
 - ☒ 個案求助問題已解決
 - ☐ 個案需求已提供適切資源
 - ☐ 個案已出養，個案家庭無其他服務需求
 - ☐ 個案已被認養，個案家庭無其他服務需求
 - ☐ 個案已死亡，個案家庭無其他服務需求
 - ☐ 個案問題已非本單位服務範圍
 - ☐ 個案拒絕服務
 - ☐ 個案無意願接受服務
 - ☐ 個案行方不明，失去聯絡
 - ☐ 個案及其家屬完全不合作，專案關係無法維繫
 - ☐ (1) 隱瞞重要資料
 - ☐ (2) 態度
 - ☐ (3) 違反法律，無法配合，對他人有造成危害之虞者
 - ☐ (4) 通報資訊有誤，無法與案家取得聯繫
 - ☐ 已出境
 - ☐ 其他
 - ☒ 另有其他因素請求支援 / 建議轉介其他單位
- 其他轉介因素** (Other Referral Factors):

圖 3-6-6 結案作業

第四章 研究設計

本章說明研究設計及研究進行之方式，因本研究目的在評估新北市政府「高風險家庭整合型安全網服務計畫」之執行成效，為充分瞭解計畫實際運作情形，採取質化取向與量化取向並存的多元研究方法（multi method），並透過「次級資料分析」與「問卷調查法」量化的數字瞭解計畫執行之成效，亦透過「焦點團體」質化蒐集計畫實施經驗的真實呈現。茲就研究問題、資料蒐集方法分述之。

第一節 研究問題

高風險家庭的服務推動，雖係依據內政部兒童局之定義及內涵，但新北市政府在工作上加以重新規劃及整合，不僅在通報、個案管理及服務等都有新的作為，更成立高風險中心；另在整合各機關共同服務也異於其他縣市的現行方式，因此執行下來的成效為何？中心是否有發揮管理的功能？以及跨局處的合作方式，遭遇到的限制及困境為何？均需要進一步探討，期能讓服務效能提高，讓家庭受益。故本研究主要探討之問題為：

- 一、「新北市政府高風險家庭整合型安全網服務計畫」執行成效為何？
- 二、「新北市高風險家庭服務管理中心」設置及其效能為何？
- 三、新北市政府高風險家庭整合型安全網服務計畫「跨域整合」成效為何？

第二節 資料蒐集方法

本研究採取以量化與質化並存的多元研究方法，以期增加資料豐富性以及更完整評估之相關面向，將透過「次級資料分析」、「問卷調查法」及「焦點團體法」進行資料之蒐集與分析，期藉由上述三種方式所獲得之資料呈現，評估「新北市高風險家庭整合型安全網服務計畫」之執行成效及相關作為，以下對各方法在本研究之運用做進一步討論：

一、次級資料分析

次級資料分析係將現有之資料作進一步之分析，以呈現新的結論或解釋的一種研究方法，次級資料來源很廣，舉凡政府機關所蒐集的調查統計資料、各機關單位本身之營運資料與個案資料，都可能是次級資料之來源。

本研究分析資料內容，包括原始通報資料，如高風險家庭通報案量、高風險通報問題類型...等；亦包含服務輸送資料分析，包括各單位高風險家庭通報案件量、受理通報案件處理情形、派案案次...等，另針對跨局處整合服務之進行及相關執行過程之數據統計，以量化資料呈現本計畫之具體成果。

二、問卷調查法

本計畫之執行特色之一是建立「高風險家庭整合型安全網資訊系統」，期將所有通報資料及服務管派資料資訊化、透明化，本資訊系統使用迄今，目前包含通報單位及服務單位，已逾 1,000 位網絡成員具有系統使用權限，希冀透過問卷調查法瞭解各網絡成員對於本計畫推動之意見與回饋，俾利評估本計畫之執行成效。

（一）問卷編製

「新北市高風險家庭整合型安全網服務計畫」執行成效評估研究網絡人員問卷編製，分為一般題項及基本題項，一般題項共由五大主題組成，包

含新北市「高風險家庭整合型安全網」的實施，網絡成員對於本計畫相關面向之意見；新北市「高風險家庭整合型安全網」資訊系統建置，網絡成員使用之意見與回饋；網絡成員對於「新北市高風險家庭服務管理中心」之認識及合作經驗回饋；網絡成員對於新北市「高風險家庭整合型安全網」服務計畫的執行成效之看法；以及網絡成員經由新北市「高風險家庭整合型安全網」的實施，與其他單位的連繫情形。透過上述五大項目之問卷調查，期以瞭解網絡成員參與服務計畫之經驗，進而評估服務計畫之整體執行成效。問卷內容及各局處問卷回收狀況如附錄三。

（二）問卷發放與施行

本問卷（詳如附錄三）主要施測對象係針對「高風險家庭整合型安全網資訊系統」之使用成員進行問卷調查，該系統之權限使用者及新北市政府警察局相關分局、分駐所、派出所及消防局相關通報單位進行問卷調查，本問卷調查採取不記名方式。

問卷的發放係透過各局處之承辦窗口，請各局處承辦人轉發予局處內相關工作同仁，俟問卷填寫完畢後，再由各局處承辦人統一收集，交予高風險家庭服務管理中心進行後續問卷分析。

本次問卷調查共計發放 1,112 份之問卷，總計回收 1,023 份問卷，問卷回收率為 91%；1,023 份問卷中，有效問卷共計 902 份（88%）可進行後續之統計分析。

三、焦點團體法

為評估「新北市政府高風險家庭整合型安全網服務計畫」之實施成效，故除就現有統計數據進行描述性分析之外，本研究另規劃進行焦點團體質性訪談，蒐集本計畫中相關網絡人員對於：（一）「跨局處協調聯繫合作」

之看法；(二)「高風險整合型安全網資訊系統」之看法；(三)「高風險家庭服務管理中心」之看法等，部分蒐集各機關單位同仁之意見，並進行分析，以補充問卷中無法蒐集之訊息，增加完整性。焦點團體問題大綱如附錄四。

本研究共進行3場焦點團體，分別係針對「通報單位人員」、「服務單位人員」及「各網絡單位承辦人員」進行焦點團體，場次及參加人員如下表（表4-2-1）所述。基於研究倫理，本研究呈現焦點團體所蒐集之資訊時，會將各單位名稱及參與人員身分皆以匿名方式處理。

表 4-2-1 焦點團體場次表

焦點團體場次	局處	參加人員	日期	參與人數
1.【通報單位人員】	民政局	戶政事務所承辦人、里幹事、里長（各 1 人，共 3 人）	101.10.19 （五）下午 14：00	1 場次 9 人
	警察局	派出所員警（1 人）		
	教育局	班級級任老師或輔導老師（1 人）		
	消防局	消防隊員（1 人）		
	社會局	各社福中心、委外社福單位社工（2 人）		
	衛生局	自殺關懷員、公衛護士、毒品防制輔導人員（各 1 人，共 3 人）		
	勞工局	勞工局：就業服務人員（1）		
2.【服務單位人員】	社會局	各社福中心、委外社福單位社工（3 人）	101.10.17 （三）下午 14：00	1 場次 11 人
	衛生局	自殺關懷員、公衛護士、毒品防制輔導人員（各 1 人，共 3 人）		
	教育局	學校社工、輔導老師（各 1 人，共 2 人）		
	勞工局	就業服務人員（1 人）		
	原民局	原住民族家庭暨婦女服務中心社工（1 人）		
	警察局	少輔會輔導員（1 人）		
	民政局	區公所社會人文課承辦人（1 人）		
3.【各網絡單位承辦人員】	社會局	承辦人	101.10.18 （四）上午 09：30	1 場次 15 人
	衛生局	承辦人		
	教育局	承辦人		
	勞工局	承辦人		
	民政局	承辦人		
	原民局	承辦人		
	警察局	承辦人		
	消防局	承辦人		
	家防中心	承辦人		

第五章 研究結果

第一節 執行成效分析

一、訂定關懷清查指標，並依實際需要適時修正，以落實通報工作

新北市政府除延續既有之「一般性通報」外，於 100 年初整合民政、警政、衛政、教育、勞工、社政、原住民族行政等跨局處資源，並即訂定各局處重點清查對象，展開全市「主動關懷」工作，以主動發掘潛在個案，期透過各局處人員主動關懷民眾過程，讓有需求之市民及時進入服務系統中，獲得適當的服務，2 次篩選清查工作實施內容說明如下：

（一）配合新北市政府「春安專案」進行第 1 次大規模篩選清查工作

新北市政府於 100 年 1 月配合農曆春節，結合各局處資源進行主動關懷清查工作。本次由各局處進行主動關懷工作，自 100 年 1-3 月總計關懷 2 萬 0,871 戶家庭，並從中發現通報 3,036 件高風險家庭案件。各局處清查訪視對象如下表：

表 5-1-1 100 年 1 月新北市「春安專案」各局處清查對象

100 年 1 月「春安專案」各局處清查對象		
工作項目	清查對象	主責局處
主動篩選清查 人口群	1.主要照顧者為自殺風險個案家庭中有未成年子女。 2.父母一方或兒少患有精神疾病之家庭。 3.毒、藥、酒癮戒治家庭內有未成年子女。	衛生局
	1.特殊境遇家庭且獨力扶養十八歲以下子女，經評估需關懷者。 2.十八歲以下無健保身分兒少之家庭。	社會局
	1.未指定監護人之失依兒童少年。	民政局
	1.在校接受營養午餐協助弱勢學童之家庭。 2.長期獨居之兒童少年。	教育局
	1.受刑人家庭內有未成年子女。 2.通緝中之家庭內有未成年子女。	警察局
	1.經就業推介後仍未獲適切工作家庭內有未成年子女。	勞工局
	1.獨居老人。 2.鄰里內需關懷之家庭。 3.低收入戶家庭。 4.馬上關懷之急難救助案件。	區公所

(二) 由重大媒體案件啟動針對 6 歲以下兒童進行重點清查工作

100 年 11 月因新北市政府新店區發生毒癮者虐死男童案，於案發後，有鑒於 6 歲以下兒童因處於學齡前階段，倘家庭內有不利兒童生活照顧情事發生，又無法向外求助，易使兒童陷於危險環境，爰此，於 100 年 11 月針對下列家庭列為重點訪查對象，進行主動關懷清查，相關措施如下：

1. 鑒於重大兒虐傷亡事件多發生於主要照顧者入監（尤以毒品、酒癮為甚）後，爰新北市政府於 100 年 11 月 10 日函請法務部矯正司協助轉知各監所，請各監所矯治機關主動清查，協助詢問在監受刑人、在押人或受保安處分人，了解其家中兒童少年受照顧狀況，若有子女照顧

需求，或符合高風險家庭指標者，即通報新北市政府，俾利及早提供服務。

2. 請民政局增加各區戶政事務所對於「出生逕登之新生兒」進行主動篩選，經評估需主動關懷者，列冊移請區公所里幹事進行主動關懷，若符合高風險家庭者，再行通報。
3. 啟動「守護幼苗清查專案」：由警察局針對新北市政府毒癮人口、通緝人口、矯正人口(戶內未成年兒少)、治安顧慮人口進行清查工作。此外，民政局亦運用全國戶役政管理系統，篩選新北市政府「入出矯正機關」之受刑人戶內有 6 歲以下未成年子女之家庭，後續結合警政資源進行家戶訪視，若有符合高風險通報對象，即通報高風險中心。

二、通報案件統計與分析

100 年度為利建置安全網，發掘潛藏於社會角落的高風險家庭以利服務輸送，特將計畫目標訂定為「主動關懷，加強通報」，積極鼓勵各網絡單位於業務執行過程中，主動發掘需政府服務關懷之高風險家庭並進行通報，另以相關宣導品週知新北市一般民眾有關高風險家庭之基礎樣態及宣導通報管道。綜觀新北市高風險家庭通報量從 99 年 2,646 案，於計畫實施後 100 年度通報量總計達 9,913 案，101 年度通報量亦達 1 萬 2,640 案。本研究案就 100 年至 101 年高風險家庭案件進行「通報來源」、「問題類型」、「派案管考」等進行分析，分析如下：

(一) 以通報案件來源分析

新北市政府 100 年至 101 年，高風險通報案件共計 2 萬 2,553 案（詳如表 5-1-2），其中以警察局為最大案量通報來源，通報案件量為 9,056 案，

其次依序為民政局 3,929 案、教育局 3,166 案、社會局 2,045 案、衛生局 1,279 案、消防局 1,212 案、勞工局 1,105 案、司法單位 325 案、一般民眾 265 案及原民局 171 案；就年度別探究通報案件來源，100 年及 101 年，警察局、民政局及教育局皆是案件通報來源之前三個局處。

表 5-1-2 100 年至 101 年高風險家庭案件通報量統計

100 年至 101 年高風險家庭案件通報量統計												
單位：案												
年度	月 份	民 政 局	教 育 局	社 會 局	勞 工 局	警 察 局	衛 生 局	消 防 局	原 民 局	司 法	其 他	總 計
100 年	1-3 月	41	184	78	28	203	152	0	0	24	24	734
	4-6 月	162	434	393	31	398	256	137	26	17	11	1,865
	7-9 月	521	253	553	158	1,225	172	183	39	8	17	3,129
	10-12 月	1,043	530	283	221	1,709	144	184	26	31	14	4,185
	100 年 合計	1,767	1,401	1,307	438	3,535	724	504	91	80	66	9,913
101 年	1-3 月	892	442	179	196	1,118	127	239	28	38	32	3,291
	4-6 月	612	552	178	188	1,460	153	132	31	37	19	3,362
	7-9 月	361	224	184	155	1,435	130	161	12	58	12	2,732
	10-12 月	297	547	197	128	1508	145	176	9	112	136	3255
	101 年 合計	2,162	1,765	738	667	5,521	555	708	80	245	199	12,640
總計		3,929	3,166	2,045	1,105	9,056	1,279	1,212	171	325	265	22,553

(二) 以通報案件處理狀況分析

100 年至 101 年，新北市高風險家庭通報案件共計 2 萬 2,553 案，通報案件經高風險中心依據案情內容、通報資訊完整度等進行初篩，其中非高風險案件共計 6,973 案，占總通報量 31%，非高風險案件中包括高風險不成案案件 4,950 案(不成案原因包括非高風險個案、資料不詳、居住外縣市)、轉介其他單位(如家防中心、少輔會)2,023 案；另計 1 萬 3,869 案派案予各服務單位評估協處，其中 1 萬 0,420 案經服務端之社工、公衛護士、就服人員、及學校輔導老師等評估開案協處，開案率為 75%，另 3,449 案經評估不開案，佔總派案數 25%。

101 年度守護幼苗專案，警政人力對於疑似高危險群之個案，進行實地訪查，評估兒少生活照顧狀況，該類案件佔 101 年度總通報案件數之 14%。

就年度別探究通報案件處理情形，100 年度通報案件數為 9,913 案，進入派案案件共 6,998 案，佔總通報數之 71%，其中開案數為 5,306 案，開案率為 76%；101 年通報案件數為 1 萬 2,640 案，成案進入派案之案件共 6,871 案，佔通報數 54%，經訪視評估後，開案率為 74%。(詳如表 5-1-3)。

表 5-1-3 100 年至 101 年高風險受理通報案件處理情形

100 年至 101 年高風險受理通報案件處理情形								
單位:案								
年度	通報 月份	總通報 數	不成案		進入派 案案件 數合計	成案		
			不成案	轉介		開案數 (百分比)	不開案數 (百分比)	員警實 地訪查 案
100 年	1-3 月	734 (100%)	8 (1%)	140 (19%)	586 (100%)	539 (92%)	47 (8%)	-
	4-6 月	1,865 (100%)	125 (7%)	182 (10%)	1,558 (100%)	1,215 (78%)	343 (22%)	-
	7-9 月	3,129 (100%)	505 (16%)	183 (6%)	2,441 (100%)	1,787 (73%)	654 (27%)	-
	10-12 月	4,185 (100%)	1,564 (37%)	208 (5%)	2,413 (100%)	1,765 (73%)	648 (27%)	-
	100 年總 計	9,913 (100%)	2,202 (22%)	713 (7%)	6,998 (100%)	5,306 (76%)	1,692 (24%)	-
101 年	1-3 月	3,291 (100%)	858 (26%)	288 (9%)	1,891 (100%)	1,562 (83%)	329 (17%)	254 (8%)
	4-6 月	3,362 (100%)	737 (22%)	339 (10%)	1,895 (100%)	1,296 (68%)	599 (32%)	391 (12%)
	7-9 月	2,732 (100%)	562 (21%)	273 (10%)	1,386 (100%)	850 (61%)	536 (39%)	511 (19%)
	10-12 月	3,255 (100%)	591 (18%)	410 (13%)	1,699 (100%)	1,406 (83%)	293 (17%)	555 (17%)
	101 年 合計	12,640 (100%)	2,748 (22%)	1,310 (10%)	6,871 (100%)	5,114 (74%)	1,757 (26%)	1,711 (14%)
總計		22,553 (100%)	4,950 (22%)	2,023 (9%)	13,869 (100%)	10,420 (75%)	3,449 (25%)	1,711 (8%)

（三）以各局處通報案件成案比率分析：

為避免人力資源之浪費，增加服務成效，通報案件資料的完整性，非常重要的，攸關案件是否成案；「成案」係指通報時能註明家庭基本資料、且通報事由與高風險家庭指標相符者，該案件經高風險中心初評需派案相關單位訪視處理者，即列為成案案件。100 年至 101 年各網絡局處通報之高風險案件中，各通報來源平均通報成案率為 67%。分析各單位通報案件之成案率狀況，以原民局通報案件之成案率為最高（94%），其次依序為一般民眾（92%）、勞工局（85%）、司法單位（79%）、教育局（79%）、社會局（79%）、衛生局（79%）、民政局（70%）、警察局（56%）及消防局（53%），各單位通報案件之成案率皆達 5 成以上，其中原民局及勞工局之成案率均達 8 成（詳如表 5-1-4）。

表 5-1-4 100 年至 101 年各局處通報高風險家庭案件成案比率

100 年至 101 年各局處通報高風險家庭案件成案比率統計			
單位:案			
局處	通報案件數 (百分比)	成案案件數 (百分比)	非屬高風險案件 (不成案及轉介案件) (百分比)
民政局	3,929 (100%)	2,741 (70%)	1,188 (30%)
教育局	3,166 (100%)	2,487 (79%)	679 (21%)
社會局	2,045 (100%)	1,625 (79%)	420 (21%)
勞工局	1,105 (100%)	937 (85%)	168 (15%)
警察局	9,056 (100%)	5,089 (56%)	3,967 (44%)
衛生局	1,279 (100%)	1,006 (79%)	273 (21%)
消防局	1,212 (100%)	645 (53%)	567 (47%)
原民局	171 (100%)	160 (94%)	11 (6%)
司法	325 (100%)	258 (79%)	67 (21%)
一般民眾	265 (100%)	245 (92%)	20 (8%)
總計	22,553 (100%)	15,193 (67%)	7,360 (33%)

(四) 以通報案件數之家庭(戶)數分析：

總計新北市政府 100 年至 101 年止，高風險通報案件共計 2 萬 2,553 案，其中高風險通報案中，成案數總計 1 萬 5,235 案，不成案數共計 7,318 案，因通報案中會有重複通報或家中不同兒少由不同單位通報的狀況，經分析，高風險通報案件之成案數計 1 萬 5,235 案中，扣除重複通報等，實際戶數為 1 萬 1,836 個家庭(戶)數；不成案數 7,318 案中，實際戶數為 6,755 個家庭(戶)數，故分析新北市政府 100 年至 101 年止之高風險通報案，總計有 1 萬 8,591 個家庭獲通報，經比對計有 1 萬 1,836 個家庭獲通報成案，派案予各服務單位評估服務(詳如表 5-1-5)。

表 5-1-5 100 年至 101 年各局處通報高風險家庭案件家庭(戶)數統計

100 年至 101 年各局處通報高風險家庭案件家庭(戶)數統計			
所有通報案件數 22,553 案			
成案數 15,235 案		不成案 7,318 案	
母案 ⁸ 11,836 戶	子案(重複通報) 3,399 戶	母案 6,755 戶	子案(重複通報) 563 戶

⁸ 本表所指之「母案」係止於本計畫之資訊系統中首次被通報之個案，另「子案」係指曾遭高風險通報，於本計畫資訊系統已存有個案資料，遭重複通報(遭通報第 2 次以上)之個案。

（五）以通報案件問題類型分析：

考量高風險家庭經常具備多元性問題之特性，故本計畫係以跨局處服務之提供，綜觀 100 年至 101 年，進入派案程序之高風險通報案共計 1 萬 5,235 案，上開案件係以複選方式進行問題類型分析，總觀問題類型 2 萬 0,624 案次中，兒少「親職照顧」問題佔最大宗，計 6,388 案次（31%），再者依序為經濟問題計 5,868 案次（28%）、就學輔導 2,230 案次（11%）、精神疾病 1,829 案次（9%）、就業問題 1,651 案次（8%）、自殺防治 1,253 案次（6%）、藥酒癮輔導 1,095 案次（5%）及其他 309 案次（1%）；就年度別探究成案案件之問題類型，100 年問題類型係以親職照顧、經濟問題及精神疾病問題為前三項；101 年度係以親職照顧、經濟問題及就學輔導為前三大問題需求，親職照顧及經濟問題仍是新北市高風險家庭之主要問題類型（詳如表 5-1-6）。

表 5-1-6 100 年至 101 年成案案件問題類型分析統計

100 年至 101 年成案案件問題類型分析統計										
單位:案次										
年度	月份	問題類型分析(複選)								總計
		經濟 問題	親職 照顧	就學 輔導	就業 問題	精神 疾病	自殺 防治	藥酒癮 輔導	其他	
100 年	1-3 月	525 (41%)	307 (24%)	86 (7%)	32 (3%)	113 (9%)	70 (5%)	121 (9%)	28 (2%)	1282 (100%)
	4-6 月	548 (25%)	670 (31%)	213 (10%)	175 (8%)	293 (13%)	157 (7%)	73 (3%)	64 (3%)	2193 (100%)
	7-9 月	1024 (34%)	1047 (35%)	205 (7%)	166 (5%)	237 (8%)	173 (6%)	139 (4%)	25 (1%)	3016 (100%)
	10-12 月	801 (26%)	1110 (36%)	279 (9%)	126 (4%)	379 (12%)	200 (7%)	139 (5%)	20 (1%)	3054 (100%)
	100 年合計	2898 (30%)	3134 (33%)	783 (8%)	499 (5%)	1022 (11%)	600 (7%)	472 (5%)	137 (1%)	9545 (100%)
101 年	1-3 月	755 (25%)	970 (32%)	381 (12%)	317 (11%)	238 (8%)	171 (6%)	145 (5)	16 (1%)	2,993 (100%)
	4-6 月	750 (26%)	826 (28%)	444 (15%)	317 (11%)	213 (7%)	156 (5%)	207 (7%)	33 (1%)	2946 (100%)
	7-9 月	619 (29%)	578 (27%)	168 (8%)	269 (13%)	171 (8%)	153 (7%)	122 (6%)	22 (1%)	2,103 (100%)
	10-12 月	846 (28%)	880 (29%)	454 (15%)	249 (8%)	185 (6%)	173 (6%)	149 (5%)	101 (3%)	3,037 (100%)
	101 年合計	2,970 (27%)	3,254 (29%)	1,447 (13%)	1,152 (10%)	807 (7%)	653 (6%)	623 (6%)	172 (2%)	11,079 (100%)
總計		5,868 (28%)	6,388 (31%)	2,230 (11%)	1,651 (8%)	1,829 (9%)	1,253 (6%)	1,095 (5%)	309 (1%)	20,624 (100%)

(六) 以派案單位分析：

針對上述多元問題類型，本計畫 100 年度連結社會局、衛生局、教育局、勞工局、原民局及警察局（少輔會）6 個局處單位，共同協助服務新北市政府新北市高風險家庭，101 年 7 月則新納入民政局（各區公所）為服務單位；新北市高風險家庭服務係依據個案之問題類型，以「多重單位派案」之模式請各業務相關局處進行服務，總計 100 年至 101 年，高風險成案案件中累計達 1 萬 9,126 派案次，其中以社會局承接最大比例之派案案件，計達 1 萬 0,005 案，佔總派案次 52.31%，另依序為衛生局 3,450 案次(18.04%)、教育局 2,683 案次（14.03%）、勞工局 1,915 案次（10.01%）、民政局 532 案次（2.78%）、原民局 425 案次（2.22%）及警察局（少輔會）116 案次（0.61%）（詳如表 5-1-7）。

表 5-1-7 100 年至 101 年高風險家庭案件派案案次統計

100 年至 101 年高風險家庭案件派案案次統計									
									單位:案
年度	月份	社會局	衛生局	教育局	勞工局	原民局	民政局	少輔會	總計
100 年	1-3 月	581 78.62%	79 10.69%	51 6.90%	28 3.79%	0 0.00%	—	0 0.00%	739 100.00%
	4-6 月	1159 52.11%	491 22.08%	367 16.50%	182 8.18%	25 1.12%	—	0 0.00%	2224 100.00%
	7-9 月	1660 59.88%	475 17.14%	257 9.27%	276 9.96%	83 2.99%	—	21 0.76%	2772 100.00%
	10-12 月	1598 56.13%	443 15.56%	422 14.82%	290 10.19%	87 3.06%	—	7 0.25%	2847 100.00%
	100 年合計	4998 58.24%	1488 17.34%	1097 12.78%	776 9.04%	195 2.27%	—	28 0.33%	8582 100.00%
101 年	1-3 月	1,580 55.24%	518 18.11%	372 13.01%	302 10.56%	77 2.69%	—	11 0.38%	2,860 100%
	4-6 月	1,384 49.13%	563 19.99%	447 15.87%	319 11.32%	76 2.70%	—	28 0.99%	2,817 100%
	7-9 月	907 44.68%	402 19.80%	215 10.59%	273 13.45%	34 1.67%	187 9.21%	12 0.59%	2,030 100.00%
	10-12 月	1,136 40.04%	479 16.88%	552 19.46%	245 8.64%	43 1.52%	345 12.16%	37 1.30%	2,837 100.00%
	101 年合計	5,007 47.49%	1,962 18.61%	1,586 15.04%	1,139 10.80%	230 2.18%	532 5.05%	88 0.83%	10,544 100.00%
總計		10,005 52.31%	3,450 18.04%	2,683 14.03%	1,915 10.01%	425 2.22%	532 2.78%	116 0.61%	19,126 100.00%

三、辦理網絡人員教育訓練與宣導

有鑒於該計畫為首次實施，許多局處人員亦為首次投入本服務行列，透過辦理多場次網絡人員教育訓練、種子人員教育訓練，另配合各局處於相關會議、研習、聯繫會報中進行業務說明，期讓所有網絡工作人員儘速熟悉本計畫工作及實施內涵，俾利工作實施。

此外，對民眾宣導增進對高風險家庭之關懷、認識與通報亦為計畫重點工作之一，本案製作宣導海報，張貼於各公務單位、機關學校、里民服務處、社區公佈欄…等處，並製作宣導品於各大型宣導活動、研習會議、社區座談會議中進行發放，期讓新北市政府民眾亦能熟悉高風險家庭通報管道。

另值得一提的是，為讓宣導海報落實張貼，民政局亦督導各區公所針對轄內各里長服務處、各公寓大廈了解實際張貼情形，以落實對民眾的宣導。

（一）教育訓練及業務宣導：100 年至 101 年止，高風險中心除自行辦理並配合其他局處、單位辦理教育訓練及宣導，辦理場次為 106 場，總計 1 萬 0,780 人次參訓；亦辦理溫心天使教育訓練總計 27 場，計 2,624 人次參訓；亦積極透過各區公所「里長及里幹事聯繫會報」中進行業務宣導及意見交流，總計已達 345 場次，計 1 萬 8,481 人次參與。

（二）透過新北市政府資訊中心於全市電腦班發放「高風險家庭通報文宣單張」及進行簡易教學，透過市民免費電腦課程進行宣導，自 100 年 7 月至 101 年總計辦理 1,849 場次，宣導人次共計 3 萬 7,489 人次。

（三）於新北市張貼 2 款大小型海報共 2 萬張；發放 1 萬 2,374 張宣導單

張、1 萬 470 支扇子、2 萬 3,170 包面紙、8,654 個 L 夾、820 個磁鐵、450 支宣導筆及 230 個便條紙，以落實對民眾的宣導。

四、結合民間單位及資源共同提供服務

(一)有鑑於新北市高風險家庭發掘案量增加，結合民間專業團體加入服務情形從 100 年度結合 4 個民間團體，共補助 9 名社工；於 101 年增加至結合 9 個民間團體，共補助 18 名社工共同投入高風險家庭服務；民間團體負擔社政單位服務案量從 100 年度共服務 524 案（佔總案量 10.48%），於 101 年度服務 1,271 案（佔總案量 25.38%），有效減輕公部門社工人員之工作負荷。

(二)實物銀行

新北市政府於 100 年度結合區公所及民間單位設置 50 處實物銀行分行，100 年媒合金額新臺幣 8,225 萬 0,797 元，媒合物資市值新臺幣 6,634 萬 9,442 元，受益人次 19 萬 0,196 人次；101 年度媒合金額 6,585 萬 9,924 元，媒合物資市值新臺幣 4,464 萬 3,953 元，受益人次 22 萬 0,520 人次。前述內容皆包括高風險家庭服務資源之提供，及時解決家庭困境。

(三)溫心天使志願服務借重

為提供本市高風險家庭在地化、社區化之關懷服務，本計畫運用志工人力提供在地關懷，透過志工就近關懷與協助，能瞭解家庭現況，提供陪伴支持服務、陪同福利事項申請、生活關懷、課業協助、定期或不定期的追蹤服務，建立預防機制，提供受服務家庭更適切服務，本計畫至 101 年 12 月招募溫心天使招募人數為 3,668 人，以民政局 2,757 人為最多。希冀透過長期關懷高風險家庭機制，預防兒虐事件發生頻率。

第二節 問卷調查統計分析

本問卷題目分為六大面向：一、基本資料；二、「高風險家庭整合型安全網」實施後的整體影響；三、對於新北市「高風險家庭整合型安全網資訊系統」的看法；四、對於「高風險家庭服務管理中心」的看法；五、對於新北市「高風險家庭整合型安全網」在服務工作的幫助；六、「高風險家庭整合型安全網」服務計畫實施後，與其他單位的聯繫情形。以下針對所蒐集之資料進行分析如下：

一、樣本分析

（一）樣本基本資料

依據問卷調查統計分析結果發現；

1. 在性別角色上，男性受訪者佔 33.3%，女性佔 66.7%。
2. 在服務單位上，以教育單位居多，佔 27.1%，其次是衛政單位（23.8%）、社政單位（15.8%），和警政單位（14.4%），原民單位最少（0.6%）。
3. 受訪者在該計畫中所擔任的角色，由於部分受訪者在該計畫中可能同時兼具多重角色，因此本題項可複選，統計後以通報人員最多（38.9%），個案服務人員次之（28.1%），行政工作承辦人員又次之（23.7%），主管人員最少（9.3%）。
4. 受訪者參與計畫的年資上，以 1~2 年最多（37.9%），半年至 1 年次之（35.2%），半年以下最少（26.9%）（詳細資料如表 5-2-1）。

表 5-2-1 樣本特性分析

人口變項	次數	百分比
1.性別		
男性	310	33.3
女性	622	66.7
2.服務單位		
社政	147	15.8
民政	87	9.4
教育	252	27.1
衛政	221	23.8
勞政	16	1.7
警政	134	14.4
原住民族行政	6	0.6
消防	67	7.2
3.在本計畫的主要角色		
A.通報人員	485	38.9
B.個案服務人員	351	28.1
C.行政工作承辦人員	296	23.7
D.主管人員(組長、督導、科、課長等)	116	9.3
4.參與本計畫之年資		
半年以下	250	26.9
半年~1 年	327	35.2
1~2 年	352	37.9

二、對本計畫相關執行成效之看法

本節說明受訪者對於計畫實施後各項執行成效的看法，並從中檢視主管人員、單位承辦人員、服務人員、通報人員等不同工作角色者的看法。(詳如表 5-2-2 及表 5-2-3)

(一) 對於計畫實施後整體性影響

1. 關於該計畫是否讓受訪者更清楚高風險家庭定義，

(1) 同意者(含非常同意)共占 79.0%，無意見占 15.3%，不同意者僅占 5.8%。

(2) 檢視不同角色人員的看法：

- a. 主管人員及單位承辦人員中皆逾九成，認為該計畫讓其更清楚高風險家庭定義，分別占該類人員的 93.1%及 91.6%。
- b. 通報端人員中亦有 82.2%表示同意，服務端人員比例雖相較最

低，但亦有 66.1%表示同意。

2. 關於本計畫是否讓受訪者更清楚高風險家庭通報對象，

(1) 同意者（含非常同意）占 80.1%，無意見占 14.9%，不同意者占 6.1%。

(2) 主管人員中有 93.1%表示同意，單位承辦人員中有 89.9%同意，通報端人員有 83.2%同意，服務端亦有約七成同意（69.8%）。

3. 關於該計畫是否讓受訪者更清楚高風險家庭的通報管道，

(1) 同意者（含非常同意）占 78.7%，無意見占 15.0%，不同意者占 6.3%。

(2) 主管人員中有 93.1%表示同意，單位承辦人員、通報人員中也逾八成同意，分別為 87.2%及 81.2%同意，通報端人員中有 71.3%同意。

4. 關於該計畫是否讓受訪者認識更多網絡單位的成員，

(1) 同意者（含非常同意）占 56.9%，無意見占 30.0%，不同意者占 13.1%。

(2) 主管人員中有 77.6%表示同意，其次單位承辦人員有 63.5%同意，通報端人員有 56.5%同意，服務端人員中同意者占 49%

5. 有關該計畫建構跨局處服務模式，增加受訪者與網絡單位成員之間聯繫溝通的次數，

(1) 同意者（含非常同意）占 54.9%，無意見占 30.8%，不同意占 14.3%。

(2) 主管人員中有 69.6%表示同意，其次為單位承辦人員有 63.2%同意，通報端人員有 54.9%同意，服務端人員中同意者占 48.1%

整體而言，受訪者中同意該計畫推動有助其更清楚高風險家庭的定義、通報對象、通報管道者高達 8 成；同意該計畫讓其認識更多網絡單位成員、能增加受訪者與網絡單位成員之間溝通聯繫次數者也皆超過 5 成以上。

而檢視各類工作角色人員的意見，本調查面向同意比例最高者皆為主管人員，同意比例最低者皆為服務端人員。

（二）對「高風險家庭整合型安全網資訊系統」的看法

1. 經由資訊系統有助受訪者了解個案目前接受相關單位之服務狀況，

(1)同意者占 64.7%，無意見占 21.2%，不同意占 14.2%。

(2)檢視不同工作角色人員的看法，主管人員中有高達 82.2%表示同意，其次單位承辦人員中有 73.9%同意，通報端人員有 65.4%同意，服務端有 54.1%同意。

2. 本題進一步分析資訊系統對受訪者的工作助益，

(1)認為資訊系統有助「案件通報」者最多，占 63.9%；其次依序是：有助於派案回覆(40.6%)、服務歷程登錄(33.8%)、溝通聯繫(27.5%)及結案(18.6%)。

(2)檢視不同工作角色人員的看法，認為有助「案件通報」者係以通報人員同意的比例最高，占 71.3%，其次分別為單位承辦人員(70.3%)、主管人員(64.8%)及服務人員(46.9%)；

(3)認為有助「派案回覆」者係以主管人員同意的比例最高，占 51.4%，其次分別為單位承辦人員(49.0%)、服務人員(44.1%)及通報人員(37.7%)；

(4)有助「服務歷程登錄」者係以單位承辦人員同意的比例最高，占 47.8%，其次分別為主管人員(47.6%)、服務人員(25.0%)及通報人員(18.3%)；

(5)有助於「溝通聯繫」者係以主管人員同意的比例最高，占 41.9%，其次分別為單位承辦人員 (30.8%)、通報人員 (26.9%) 及服務人員 (25.3%)。

(6)認為有助「結案」者係以服務人員同意的比例最高，但也只占 25.0%，其次分別為單位承辦人員 (22.1%)、主管人員 (20.0%) 及通報人員 (18.3%)；

以上分析結果顯示，因工作角色不同、使用目的與要求不同，對於資訊系統各項功能對工作上有無助益之看法也有所不同。資訊系統「案件通報」功能上，通報人員相較其他角色人員認為最有助益；在「派案回覆」、「溝通聯繫」方面，主管人員比起其他角色人員認為更有助益；在「服務歷程」方面，單位承辦人員比起其他角色人員認為更有助益；在「結案」方面，服務人員比起其他角色人員認為更有助益。值得注意的是，服務人員中認為資訊系統有助於「服務歷程登錄」以及「聯繫溝通」者皆只占該類工作人員中的四分之一，受訪當時，多數服務端人員尚未感受到資訊系統對其提供服務之助益。

(三) 對於「高風險家庭服務管理中心」的看法

1. 對於是否知悉「高風險家庭服務管理中心」之設置，

- (1) 受訪者中有 91.3%知道新北市政府設置高風險家庭服務管理中心。
- (2) 檢視不同工作角色，主管人員、服務人員及單位承辦人員中知道有高風險中心者，分別占該類人員 96.5%、95.4%及 94.9%，而通報人員中有 89.3%知道高風險中心的存在。

2. 對於該中心的功能，

- (1) 受訪者認知中，以「案件管派」功能佔最多數 (88.3%)，其次

是「溝通協商平臺」(53.0%)、「教育訓練」(33.1%)、「民眾宣導」(25.5%)及「其他」(2.1%)。

- (2) 檢視不同工作角色人員的看法：認為高風險中心具「案件管派」功能者，以主管人員同意的比例最高占 93.9%，但即便是同意比例最低的通報人員，其中也有高達 89.2%認為高風險中心具此功能；
- (3) 認為具「溝通協商平臺」功能者，係以主管人員同意的比例最高，占 76.3%，其次分別為單位承辦人員 (61.9%)、服務人員 (49.6%) 及通報人員 (48.9%)；
- (4) 認為具「教育訓練」功能者係以主管人員同意的比例最高，占 53.5%，其次為單位承辦人員 (34.0%)、服務人員 (31.4%) 及通報人員 (31.0%)；
- (5) 認為具「民眾宣導」功能者係以主管人員同意的比例最高，占 37.7%，其次為服務人員 (25.9%)、通報人員 (24.3%) 及單位承辦人員 (22.4%)。

3. 詢問受訪者是否曾與高風險家庭服務管理中心聯繫過，有 62.7%表示曾連繫過。

各類工作角色人員中，表示曾與高風險中心聯繫比例最高的是單位承辦人員，占該類人員的 75.7%，其次為服務人員 (73.5%)、主管人員 (66.4%) 及通報人員 (59.3%)

4. 受訪者與高風險家庭服務管理中心聯繫內容：

- (1)以「案件討論」佔最多 (46.0%)，其次依序是「資訊系統使用」(31.3%)、「行政討論」(14.1%)、「教育宣導」(7.4%) 和「其他」(2.2%)

- (2)關於「案件討論」，與高風險中心聯繫比例最高的是服務單位人

員，占該類人員的 57.6%，其次為服務人員（73.5%）、主管人員（66.4%）及通報人員（59.3%）；

(3)關於「資訊系統使用」，與高風險中心聯繫比例最高的是服務單位人員以及承辦單位人員，分別占該類人員的 41.8%及 41.0%，其次為主管人員（38.3%）及通報人員（29.6%）；

(4)關於「行政討論」，與高風險中心聯繫比例最高的是主管人員，占該類人員的 26.1%，其次為服務人員（18.1%）、單位承辦人員（11.9%）及通報人員（11.2%）；

(5)關於「教育宣導聯繫」，與高風險中心聯繫比例最高的是主管人員，占該類人員的 13.9%，其次為單位承辦人員（9.8%）及通報人員（7.5%）。

（四）該計畫實施後對服務工作上的幫助

1.對於該計畫有助於高風險家庭服務資源的整合，

(1)同意者（含非常同意）占 65.7%，無意見占 24.4%，不同意者佔 9.8%。

(2)檢視不同工作角色人員的看法，同意本項者以主管人員比例最高，於該類人員中有 85.7%同意，其次為單位承辦人員（78.4%）及通報人員（66.0%），而服務人員中只有 54.3%同意。

2.對於該計畫有助於高風險家庭得到立即性的服務，

(1)同意者（含非常同意）占 52.5%，無意見占 24.4%，不同意者（含非常不同意）佔 15.8%。

(2)檢視不同工作角色人員的看法，同意本項者以主管人員比例最高，於該類人員中有 71.4%同意，其次為單位承辦人員（62.5%）及通報人員（53.1%），而服務人員中只有 39.1%同意。

3. 對於該計畫有助於高風險家庭得到多樣性的服務，

(1) 同意者（含非常同意）占 62.5%，無意見占 29.7%，不同意者（含非常不同意）佔 7.8%。

(2) 檢視不同工作角色人員的看法，同意本項者仍以主管人員比例最高，於該類人員中有 80.4% 同意，其次為單位承辦人員（71.9%）及通報人員（64.5%），而服務人員中有 54.3% 同意。

（四）該計畫實施後，各單位與其他單位的聯繫情形

與其他單位的連繫情形上，

1. 受訪者與其經常聯繫（每 2-4 週一次）及密切聯繫（每週）者，係與「社政單位」連繫者最多，占受訪者 24.4%；
2. 其次為高風險家庭服務管理中心（19.5%）、教育單位（14.8%）、民政單位（11.0%）、警政單位（10.6%）、衛政單位（9.5%）、勞政單位（3.4%）、消防單位（3.3%）、原民單位（1.4%）及工務單位（公寓大廈管理單位，1.1%）。

（五）參加教育訓練後對工作上的幫助情形

1. 有 77.5% 受訪者參加過高風險家庭服務相關教育訓練課程。
2. 進一步來看，曾參加者認為教育訓練課程對其工作上有幫助（含非常有幫助）者佔 55.3%，無意見占 17.0%，認為沒幫助（含非常沒幫助）者佔 4.9%。整體來說，受訪者對於教育訓練的實施多持正面和肯定的態度。

表 5-2-2 受訪者對高風險家庭整合型安全網計畫執行情形的看法

問項	次數	百分比
1-1.本計畫讓您更清楚高風險家庭的定義?		
非常同意	174	18.7
同意	561	60.3
無意見	142	15.3
不同意	41	4.4
非常不同意	13	1.4
1-2.本計畫讓您更清楚高風險家庭的通報對象?		
非常同意	185	19.9
同意	560	60.2
無意見	139	14.9
不同意	39	4.2
非常不同意	8	0.9
1-3.本計畫讓您更清楚高風險家庭的通報管道?		
非常同意	183	19.8
同意	545	58.9
無意見	139	15.0
不同意	49	5.3
非常不同意	9	1.0
1-4.本計畫讓您認識更多網絡單位的成員?		
非常同意	119	12.8
同意	421	44.1
無意見	279	30.0
不同意	90	9.7
非常不同意	32	3.4
1-5.本計畫建構之跨局處服務模式增加您與網絡單位成員之間聯繫溝通的次數?		
非常同意	88	9.5
同意	421	45.4
無意見	286	30.8
不同意	104	11.2
非常不同意	29	3.1
2-1.經由本資訊系統，有助您了解個案目前接受相關單位之服務狀況?		
非常同意	93	11.5
同意	432	53.2
無意見	172	21.2
不同意	93	11.5
非常不同意	22	2.7
2-2A.資訊系統對您工作助益：案件通報		
無助益	281	36.1
有助益	498	63.9
2-2B.資訊系統對您工作助益：派案回覆		
無助益	463	59.4
有助益	316	40.6
2-2C.資訊系統對您工作助益：服務歷程登錄		

無助益	516	66.2
有助益	263	33.8
2-2D.資訊系統對您工作助益：結案		
無助益	634	81.4
有助益	145	18.6
2-2E.資訊系統對您工作助益：溝通聯繫		
無助益	565	72.5
有助益	214	27.5
3-1.您是否知道有「新北市高風險家庭服務管理中心」？		
知道	851	91.3
不知道	81	8.7
3-2A.「高風險家庭服務管理中心」之功能：案件管派		
不同意	108	11.7
同意	817	88.3
3-2B.「高風險家庭服務管理中心」之功能：教育訓練		
不同意	619	66.9
同意	306	33.1
3-2C.「高風險家庭服務管理中心」之功能：民眾宣導		
不同意	689	74.5
同意	236	25.5
3-2D.「高風險家庭服務管理中心」之功能：溝通協商平臺		
不同意	435	47.0
同意	490	53.0
3-2E.「高風險家庭服務管理中心」之功能：其他		
不同意	906	97.9
同意	19	2.1
3-3.您是否曾與「新北市高風險家庭服務管理中心」聯繫？		
未曾聯繫	348	37.3
有連繫	584	62.7
3-3A.聯繫的內容為：案件討論聯繫		
無	502	54.0
有	427	46.0
3-3B.聯繫的內容為：資訊系統使用討論		
無	638	68.7
有	291	31.3
3-3C.聯繫的內容為：教育宣導聯繫		
無	860	92.6
有	69	7.4
3-3D.聯繫的內容為：行政討論		
無	798	85.9
有	131	14.1
3-3E.聯繫的內容為：其他		
無	909	97.8
有	20	2.2
4-1.本計畫有助於高風險家庭服務資源的整合？		

非常同意	111	12.0
同意	497	53.7
無意見	226	24.4
不同意	77	8.3
非常不同意	14	1.5
4-2.本計畫有助於高風險家庭得到立即性的服務?		
非常同意	91	9.8
同意	395	42.7
無意見	292	31.6
不同意	118	12.8
非常不同意	28	3.0
4-3.本計畫有助於高風險家庭得到多樣性服務?		
非常同意	95	10.3
同意	483	52.2
無意見	275	29.7
不同意	64	6.9
非常不同意	8	0.9
5-1.與其他單位的連繫情形：高風險家庭服務管理中心		
從未連繫	309	33.2
偶爾連繫(每 2~3 個月)	439	47.2
經常連繫(每 2~4 星期)	136	14.6
密切連繫(每週)	46	4.9
不適用(為本人任職單位)	1	0.1
5-2.與其他單位的連繫情形：社政單位		
從未連繫	299	32.1
偶爾連繫(每 2~3 個月)	365	39.2
經常連繫(每 2~4 星期)	169	18.2
密切連繫(每週)	58	6.2
不適用(為本人任職單位)	40	4.3
5-3.與其他單位的連繫情形：民政單位		
從未連繫	592	65.0
偶爾連繫(每 2~3 個月)	203	22.3
經常連繫(每 2~4 星期)	70	7.7
密切連繫(每週)	30	3.3
不適用(為本人任職單位)	16	1.8
5-4.與其他單位的連繫情形：教育單位		
從未連繫	435	46.9
偶爾連繫(每 2~3 個月)	290	31.3
經常連繫(每 2~4 星期)	103	11.1
密切連繫(每週)	34	3.7
不適用(為本人任職單位)	66	7.1
5-5.與其他單位的連繫情形：衛政單位		
從未連繫	511	55.1
偶爾連繫(每 2~3 個月)	268	28.9
經常連繫(每 2~4 星期)	66	7.1
密切連繫(每週)	22	2.4

不適用(為本人任職單位)	60	6.5
5-6.與其他單位的連繫情形：勞政單位		
從未連繫	732	79.1
偶爾連繫(每 2~3 個月)	150	16.2
經常連繫(每 2~4 星期)	26	2.8
密切連繫(每週)	6	0.6
不適用(為本人任職單位)	11	1.2
5-7.與其他單位的連繫情形：警政單位		
從未連繫	435	46.8
偶爾連繫(每 2~3 個月)	306	32.9
經常連繫(每 2~4 星期)	80	8.6
密切連繫(每週)	19	2.0
不適用(為本人任職單位)	89	9.6
5-8.與其他單位的連繫情形：原民單位		
從未連繫	803	86.8
偶爾連繫(每 2~3 個月)	103	11.1
經常連繫(每 2~4 星期)	11	1.2
密切連繫(每週)	2	0.2
不適用(為本人任職單位)	6	0.6
5-9.與其他單位的連繫情形：消防單位		
從未連繫	659	70.9
偶爾連繫(每 2~3 個月)	201	21.6
經常連繫(每 2~4 星期)	30	3.2
密切連繫(每週)	1	0.1
不適用(為本人任職單位)	39	4.2
5-10.與其他單位的連繫情形：工務單位(公寓大廈管理單位)		
從未連繫	818	88.8
偶爾連繫(每 2~3 個月)	91	9.9
經常連繫(每 2~4 星期)	8	0.9
密切連繫(每週)	2	0.2
不適用(為本人任職單位)	2	0.2
6-5A.是否曾參加過「高風險家庭服務」相關教育訓練課程?		
沒參加過	210	22.5
有參加過	723	77.5
6-5B.相關教育訓練課程對您工作上是否有所幫助?		
非常有幫助	84	9.2
有幫助	423	46.1
無意見	156	17.0
沒幫助	40	4.4
非常沒幫助	5	0.5

表 5-2-3 不同人員對高風險家庭整合型安全網計畫執行成效之看法

變項名稱	通報端人員 N (%)	服務端人員 N (%)	單位承辦人員 N (%)	主管人員 N (%)
1-1.本計畫讓您更清楚高風險家庭的定義?				
非常同意和同意	397 (82.2)	232 (66.1)	271 (91.6)	10 (93.18)
無意見	63 (13.0)	77 (21.9)	21 (7.1)	7 (6.0)
非常不同意和不同意	23 (4.8)	42 (12.0)	4 (1.4)	1 (0.9)
平均滿意度	3.97	3.62	4.15	4.22
1-2.本計畫讓您更清楚高風險家庭的通報對象?				
非常同意和同意	402 (83.2)	245 (69.8)	266 (89.9)	10 (93.18)
無意見	61 (12.6)	68 (19.4)	24 (8.1)	7 (6.0)
非常不同意和不同意	20 (4.1)	38 (10.8)	6 (2.0)	1 (0.9)
平均滿意度	4.00	3.67	4.15	4.22
1-3.本計畫讓您更清楚高風險家庭的通報管道?				
非常同意和同意	389 (81.2)	249 (71.3)	258 (87.2)	10 (91.46)
無意見	65 (13.6)	63 (18.1)	25 (8.4)	8 (6.9)
非常不同意和不同意	25 (5.2)	37 (10.6)	13 (4.4)	2 (1.7)
平均滿意度	3.96	3.71	4.11	4.20
1-4.本計畫讓您認識更多網絡單位的成員?				
非常同意和同意	273 (56.5)	172 (49.0)	188 (63.5)	90 (77.6)
無意見	141 (29.2)	114 (32.5)	78 (26.4)	19 (16.4)
非常不同意和不同意	69 (14.3)	65 (18.5)	30 (10.1)	7 (6.0)
平均滿意度	3.52	3.34	3.69	3.91
1-5.本計畫服務模式增加您與網絡單位成員之間聯繫溝通的次數?				
非常同意和同意	265 (54.9)	168 (48.1)	187 (63.2)	80 (69.6)
無意見	143 (29.6)	117 (33.5)	81 (27.4)	24 (20.9)
非常不同意和不同意	75 (15.5)	64 (18.3)	28 (9.5)	11 (9.6)
平均滿意度	3.45	3.34	3.63	3.75
2-1.經由本資訊系統，有助您了解個案目前接受相關單位之服務狀況?				
非常同意和同意	263 (65.4)	185 (54.1)	195 (73.9)	88 (82.2)
無意見	83 (20.6)	80 (23.4)	47 (17.8)	12 (11.2)
非常不同意和不同意	56 (13.9)	77 (22.5)	22 (8.3)	7 (6.5)
平均滿意度	3.61	3.33	3.79	3.91
2-2.資訊系統對您工作助益：				
2-2A.有助於案件通報	281 (71.3)	152 (46.9)	177 (70.0)	68 (64.8)
2-2B.有助於派案回覆	147 (37.7)	143 (44.1)	124 (49.0)	54 (51.4)
2-2C.有助於服務歷程登錄	121 (30.7)	103 (31.8)	121 (47.8)	50 (47.6)
2-2D.有助於結案	72 (18.3)	81 (25.0)	56 (22.1)	21 (20.0)
2-2E.有助於溝通聯繫	106 (26.9)	82 (25.3)	78 (30.8)	44 (41.9)

3-1. 您是否知道有「新北市高風險家庭服務管理中心」?

知道	432	(89.3)	334 (95.4)	280 (94.9)	11 (96.5)
不知道	52	(10.7)	16 (4.6)	15 (5.1)	4 (3.5)

3-2. 認為「新北市高風險家庭服務管理中心」的功能

3-2A. 「案件管派」之功能	429	(89.2)	307 (88.5)	265 (90.1)	10 (93.9)
3-2B. 「教育訓練」之功能	149	(31.0)	109 (31.4)	100 (34.0)	61 (53.5)
3-2C. 「民眾宣導」之功能	117	(24.3)	90 (25.9)	66 (22.4)	43 (37.7)
3-2D. 「溝通協商平臺」之功能	235	(48.9)	172 (49.6)	182 (61.9)	87 (76.3)
3-2E. 「其他」之功能	7	(1.5)	11 (3.2)	7 (2.4)	1 (0.9)

3-3. 是否曾與「新北市高風險家庭服務管理中心」聯繫?

未曾聯繫	197	(40.7)	93 (26.5)	72 (24.3)	39 (33.6)
有連繫	287	(59.3)	258 (73.5)	224 (75.7)	77 (66.4)

3-3. 與「新北市高風險家庭服務管理中心」聯繫內容為何?

3-3A. 聯繫的內容為：案件討論聯繫	197	(40.8)	201 (57.6)	158 (53.6)	58 (50.4)
3-3B. 聯繫的內容為：資訊系統使用討論	143	(29.6)	146 (41.8)	121 (41.0)	44 (38.3)
3-3C. 聯繫的內容為：教育宣導聯繫	36	(7.5)	17 (4.9)	29 (9.8)	16 (13.9)
3-3D. 聯繫的內容為：行政討論	54	(11.2)	63 (18.1)	35 (11.9)	30 (26.1)
3-3E. 聯繫的內容為：其他	14	(2.9)	7 (2.0)	7 (2.4)	3 (2.6)

4-1. 本計畫有助於高風險家庭服務資源的整合?

非常同意和同意	316	(66.0)	189 (54.3)	229 (78.4)	96 (85.7)
無意見	113	(23.6)	100 (28.7)	47 (16.1)	12 (10.7)
非常不同意和不同意	50	(10.4)	59 (17.0)	16 (5.5)	4 (3.6)
平均滿意度	3.67		3.38	3.89	4.05

4-2. 本計畫有助於高風險家庭得到立即性的服務?

非常同意和同意	254	(53.1)	136 (39.1)	182 (62.5)	80 (71.4)
無意見	151	(31.6)	124 (35.6)	78 (26.8)	23 (20.5)
非常不同意和不同意	73	(15.3)	88 (25.3)	31 (10.7)	9 (8.0)
平均滿意度	3.44		3.12	3.63	3.84

4-3. 本計畫有助於高風險家庭得到多樣性服務?

非常同意和同意	309	(64.5)	189 (54.3)	210 (71.9)	90 (80.4)
無意見	132	(27.6)	109 (31.3)	72 (24.7)	20 (17.9)
非常不同意和不同意	38	(7.9)	50 (14.4)	10 (3.4)	2 (1.8)
平均滿意度	3.67		3.42	3.82	4.00

第三節 焦點團體分析

本節針對「通報單位人員」、「服務單位人員」及「各網絡單位承辦人員」在焦點團體中對於「跨局處協調聯繫合作」、「高風險整合型安全網資訊系統」、「高風險家庭服務管理中心」等所提供之意見整理分析。此外，由於在焦點團體資料蒐集過程中，與會人員對於參與「通報」工作表達豐富之看法與建議，本節亦整理呈現。

一、跨局處協調聯繫合作情形

（一）跨局處已建立正向協調聯繫合作

落實到直接服務層面，有焦點團體成員指出在服務高風險家庭時，曾有正向的跨局處合作經驗，例如多個單位共同服務一個家庭時，單位人員間能做到橫向聯繫，包含協同訪視、透過其他單位人員引介以降低家庭拒訪情形，並會互相討論案家狀況，協調分工角色，為所服務家庭引入更多元的資源等；而遇到難以約訪、交通距離較遠的家庭，也可以聯繫當地人員先行協助訪視或蒐集資訊。可知第一線工作人員在服務整合上逐步建立基礎，形成合作網絡。

在通報單上可看到有何單位提供服務，我們都會以電話聯繫了解、協調，這部分還不錯。(A4)

就我們來說，就真的差很多。就是一起來協助案家的單位就變多...，所以就是對我們服務工作來說就是大家一起來努力，因為每個人職責不同，那就是抓到自己的部分為案家努力，對我們說有資源整合的部分很重要，對案家來說，他的資源變多了，因為其實我們的案家就是需要人關心.....。(C6)

針對跨局處協調部份，我覺得某些願意接受我們的案件上合作都很愉快，也能提供案家非常多的服務。(A9)

我們可以看到很多求職者並不只是他一個人的問題，可能是很多家庭上面很多很

多問題，很多局處、很多科室、很多社工在幫忙這一塊，讓他們可以放心的去工作，我覺得這一點很好。(C10)

我這邊的話...，因為常常會接到電話，跟我詢問一些幫個案找工作.....我覺得是我們底下跨局處聯繫、合作是沒有問題的。(C10)

雖然我們的個案常有多重單位提供服務，但我們都會去協調，假設個案在校時間居多，便以學校提供服務為主，且所遇到的O O單位人員也並不會很被動。(A3)

老師也很常跟我們聯絡，追我們說那個案子的進度怎麼樣，我們會互相討論對這小朋友我們可以怎麼樣去合作 (C3)

像是里長、里幹事都蠻常找的，譬如說找不到他們的人，會先透過里長、里幹事去詢問，有時候從有些里長可以得到很多很有用的資訊，....里長就幫我收集他大概的資訊，幫我很大的忙，然後就是相對的幫忙。(C3)

對於跨局室協調聯繫部份，持比較正向支持態度.....，這個案子派給社政，可以跟社工（一起）約家訪去評估，會比較好進入家庭，不然有些家長有很強防衛心，沒有病識感，也不認為自己有問題就不讓人家訪這樣子。(B3)

就自殺的部分的話，很謝謝OO所的同仁，當我們找不到的時候、比較偏遠的轄區都請OO所去幫我們看看這案家的狀況，比較大的區、城市的部分的話我們就自己去看。(C8)

歡迎直接打電話找我，我可以協助確認是否為我們列管的個案並提供協助。...如果有需連同訪視的部分，我們也可以配合。(A8)

（二）聯繫合作尚待改善之處

跨局處聯繫合作尚不足之處，包含：通報端與服務端人員之間缺乏溝通，有時無法聯繫上對方以取得所需資訊；接獲派案之初，尚無法得知其他單位的主責人員是誰，為依規定於7天內回覆評估結果，短時間內可能會有多個單位的人員分別與案家聯繫，造成較晚聯繫者面對案家不滿「擾民」的反彈情緒；此外，服務人員之間不瞭解其他局處的業務範圍及資源，有時對於同一個案的服務計畫尚無共識；考量個案資訊保密問題，與其他單位人員溝通時尚不順暢等。

我們之前有個個案很多次通報 OO 單位，因為通報過去之後我們要確定服務的人是誰，可是都找不到人.....。(C3)

在績效管理之前要求他們通報時，他們（通報端人員）的回饋是說，他們（服務端人員）又處理不來，報那麼多幹甚麼？現在應該較少這種狀況了.....(B1)

當案家為非自願性案主，不同局處進入時會讓案家很反彈、覺得很擾民。不知是否可在訪視前先聯繫，但你也無法知道對方何時訪案。(A2)

覺得擾民的狀況常有，有時後變成就看誰手腳快...，如果和其他單位合作時又要兼顧保密，...但我相信現在這樣的機制，是因為各單位看的面向都不一樣，所以訪很多次這點可能沒有辦法克服。(A8)

目前遇到最大的困難是說，因為有很多單位，對於很多單位都不太知道到底主要提供服務是什麼？資源擁有的是哪些？。(B7)

...OO 單位較被動，所以我們要花很多心力協調，...這部分不知我們與 OO 單位的夥伴是否有合作的空間.....(A5)

但我們常接獲通報是主要照顧者工作不穩定，聯繫後卻常沒有積極的後續服務，不曉得這部分是否能在協調如何合作，能更積極的幫助案家。(A4)

...局處協調合作的話，我們其他單位對這個並沒有什麼共識，但實際上在作業上的困難真的需要協調，通報精準度對我們來說是必要的，對服務端也是必要的...，像民政、警政和消防有通報經濟需求給我們，那我們第一個標準就是這個人真的有要求職，因為有些經濟狀況好轉了有工作了，說實在也不會想要自殺，也不會去區公所申請什麼補助，也不會去警察局鬧事...。(B5)

我就會覺得跟我們在做其他案子不太一樣，就好像是有個地方大家都進來詢問這個案，沒有主責，主責好像就是我自己。(C14)

我們遇到比較困難的就是說主責的 OO 人員有些保密問題，...可是當我們找不到個案，個案有只有那個主責人員比較清楚他的狀況的時候，我們只是希望知道他還活著、還可以生活，這樣一個訊息讓我們可以去做一個資料的記載 (C8)

二、建置高風險家庭整合型安全網資訊系統

（一）資訊系統的功能

各局處使用者認為高風險家庭整合型安全網資訊系統發揮了以下功

能：通報單位透過案件回覆功能，可得知經評估後是否開案服務以及原因為何，獲得通報後的回饋資訊；服務單位經由登入服務歷程頁面，可得知案家整體接受服務概況，包含各單位人員提供服務之日期及服務要項，便於取得更完整的資訊；此外，透過個案資料庫的建置及統計功能，有助於各局處內部行政管理及服務管理，便於掌握業務推動狀況。

...服務歷程在事發時能第一時間了解有什麼單位提供服務，這是最終目的。(A9)

至於說要怎麼去精準的通報，我覺得這個系統幫了我一個很大的忙，因為我們通報了出去之後，OO單位的回覆就是評估之後不開案，那我就會去看為什麼評估之後不開案，那我這樣子看了一些局處他們的開不開案的部分，我就比較能夠去拿捏說哪些個案是我們需要去作通報，哪些個案就是說我們可以聯繫外部資源去做介入。(C11)

我給這個系統一個比較正向的回饋...當有了這個高風險通報系統的時候，我發現說我可以在上面看到就是說，很多局處對這個家庭或者是孩子資源的服務或是整合，那我就覺得如果級任導師問我說這個家庭怎麼樣的時候，我還可以去點裡面的資料，然後告訴她說OO局對於這個有自殺意念的家長做了什麼，OO中心對於這個家長提供什麼樣的服務，然後家訪評估表上面寫著什麼樣的訊息之類的，就覺得還蠻透明。(C11)

我覺得有這套系統滿好的，因為系統有一些危險因子都進去了，...可以看出這個家庭最原始的狀況，可以對案家做適當地處理。(B6)

真的要感謝OO中心為我們做這套系統，替我們解決很多問題，因為我們（機關）的想法會比較傾向兩件事，第一就是可以掌握到實際上（內部單位）大家通報的狀況，第二個可以掌握到長官要求的統計數字，那這些現在都做的滿好的。(B1)

（二）資訊系統的限制

該資訊系統在用途規劃及現行操作上有其限制，焦點團體中，各局處人員反映以下二方面：

1. 各局處個案資訊系統間無法整合，須重複登錄資料

各局處原已建置各自的個案管理資訊系統、或者須配合使用中央政府建置的系統，因高風險家庭整合型安全網與各系統間無法相通，未能

直接擷取資訊，故服務人員處理同一案件時，可能須登錄不同資訊系統建檔服務紀錄，增加了行政作業的時間。

我們OO單位有3個（資訊）系統，針對每個系統有不同的個案，同時也要媒合高風險系統去Key in資料。（A8）

...兩個系統無法串在一起，所以就變成我們常常這個KEY完了，要複製到另外一邊去，當系統不穩定的時候...所以這也是我們在實務上遇到比較困難的。（C8）

...（高風險資訊）系統對所有個管員來說多一道工，其實是個負擔。有時系統也不是很穩定...。（A7）

對於系統方面的話，其實應該比較有意見的，就是登打歷程...我自己系統打完，還要再打高風險系統...前面服務端通報量這多，我每個都要打，可是我吃得下這麼多嗎？我是要先打完自己的績效呢？還是要把另一邊弄完？...通報和服務要選哪一個？就很簡單，兩個都得要！（B5）

2. 保護案家個人資料，設定瀏覽權限

於焦點團體中，有人員期待放寬使用權限，直接從資訊系統中取得更多資訊，例如：希望在通報前便能自行比對案家是否曾遭通報、希望能檢視全市高風險家庭通報案件的資訊、希望能詳細檢視各案件的服務歷程等。

但關於資訊系統瀏覽權限的設定，目前僅高風險中心以及府層級的主管具有最高的權限，得以檢視所有案件通報、回覆、服務及結案狀況等資訊；至於各局處工作人員則依其工作角色（通報者或是服務者）及職務（主管、各局處業務窗口、直接服務人員）而提出使用權限申請，並設定瀏覽範圍，以維護案家隱私及資訊安全。

能否是我想通報這件時，系統可直接顯示此個案已經有做過通報或處理中，避免通報端做重複通報。第二個是希望能開放看到別局處的處理內容權限。（A1）

我們這邊看到的權限只有本單位而已，是否可以說全市通報了我們都可以看見，可以全面性的瞭解，我覺得這樣更好。（B6）

...看未來能不能開放查看外單位服務的權限，就不需要一直打電話詢問。(A7)

如果可以的話是不是可以看到各單位訪視的內容...，如果他是寫說OO局誰誰誰已經在他服務到一個程度的話，我們比較好跟案家說，目前服務到哪邊、那如果還有需到我們OO局來做什麼樣的服務，這樣我們比較好接手。(C12)

其實可以把有參與某個個案的相關局處的人，就是有這權限可以去瀏覽他的案件，...讓各單位的人都知道服務案件各局處的處置狀況是怎樣子。(C7)

這個案子有哪些局處服務，他們提供什麼樣的服務內容，我希望可以看的到，要不然我不曉得他們提供什麼樣的服務，那我們有時會重複...。(B3)

我還是希望看到比較詳細的（服務歷程紀錄），...那看得到這些仔細的資料，才能夠做後續的評估，但目前看到的實在太簡單了，我們不可能每個案子都打電話去問。(B10)

...有隱私的部份，有些案子不希望有些事情被知道，擔心被標籤或是什麼。所以基本上若是我們那邊開的話，或許其他單位都看到了，可能案家會有一些顧慮，我們是這樣考量的。(B7)

(三) 對資訊系統的建議

焦點團體與會者期待未來資訊系統能增修功能，以期減少行政作業時間，也有助於服務人員的聯繫溝通及服務管理，其具體建議如后：

1. 增加各局處內部轉派人員之功能

因為新北市單位人員流動快，希望系統能提供我們單位內案件轉移的權限。因為每次都是要與高風險中心聯絡，他們再聯繫系統工程師，等他們把案件轉移時已經不知是何時了。(A8)

...那是不是有一個機制是讓內部透過系統直接轉案？這樣時效比較快一點？
(B10)

...因為我們OO單位的人一直在流動，所以我每次轉案都要請工程師我還蠻困擾的。(C12)

2. 顯示相關單位服務人員的姓名及聯繫方式

就是它派案出去，可以知道哪些單位的誰（在處理），就是在聯繫上面會比較好聯繫。(C13)

再來是服務歷程部分，我們雖然可以看到各單位是否有開案，但無法得知服務人員是誰。(A5)

建議可否於系統上顯示主要服務者的名字及聯絡方式，如果針對案家有想詢問或需互相配合之處，可彼此做聯繫。(A1)

...其實在提報申請權限時，上面都有我們的聯繫方式，建議系統可以再增設這一塊，讓聯絡上更加便利。(A9)

系統中可以點出來看到不同單位服務的承辦人，如果可以的話可以增加電話。(C3)

3. 系統自動帶出資訊，簡化重複登打的程序

高風險中心有特別告訴我們說一定要點選我們的單位是誰，它要點選 4 次...(C6)

包括回覆單上面還要再重新打自己的名子，剛剛講的服務歷程上面的問題，也一直再重複輸入自己的單位跟自己的姓名。(C3)

4. 增加提醒功能

我們每一年都會調查承辦人員的帳號跟密碼，是不是連我們的e-mail也可以留在上面，假設說他要派案給我們的時候，他就是用那個e-mail通知我們，讓我們知道說要回覆這樣子。(C11)

服務人員是有反應說，他們看不出來自己服務歷程是不足幾筆？就是我們窗口看得出來服務歷程清單，看得出來每個個案服務歷程登打幾筆，還有不足幾筆這樣子，但是基層的人是看不出來不足幾筆這樣子...。(B9)

三、高風險家庭服務管理中心之角色與功能

焦點團體中，各局處人員對於高風險中心角色功能的看法，可分為四方面：

（一）案件通報窗口

高風險中心作為案件通報窗口，由一組專責人員受理通報及提供通報者相關諮詢，有助於通報工作的推動。

...因為兒少福利法上面規定說他是一個通報責任的對象，一旦知悉案情之後就有通報責任，但是沒人告訴他們該通報誰？所以過往沒有高風險中心時出現一個問題，他通報到OO中心，中心說這不是他的案件，通報到一些局處都說不是他們負責的案件，可是他發現這個狀況了，不通報又要被罰的責任，他怎麼做處理？

...通報端會產生一個問題，到底要報給誰？今天透過高風險中心，這個機制的好處對於通報端一個很好的就是說，我不需要煩惱通報誰？。(B1)

和以往來比較，若是里幹事遇到這樣的狀況不曉得要通報誰，就可能無疾而終，又精神或是小朋友沒讀書這樣的狀況，跟誰通報都不被理會或被說這不是我的事，到了這個階段都有得到解決。(B4)

這個中心的成立，我覺得成立之後，類似處理這樣的案件有通報的單位，我覺得很好，...就是說讓我們有個通報和出口，讓我們同仁知道後續該怎麼處理。(B6)

基本上這樣的服務中心成立，雖然我們被納入通報單位，可是我們還是覺得說，遇到一些需要幫助的民眾的話，有通報窗口這是不錯的事情...。(B2)

（二）案件管派與服務管理

高風險中心從案件初篩、派案到後續服務程序的管理，與各服務單位之間有著直接的關係，服務單位除了期待高風險中心受理案件後能先行初篩、把關再予派案，也期待透過高風險中心的統籌管理，可以使相關單位得知案件的後續服務狀況，兼具案件「派」、「管」功能。

高風險管理中心會先做一次初篩，他會先打電話給各個通報單位先了解一下狀況，會寫說我們去處理什麼部分，通報單上就會寫說去了解小孩子的照顧狀況，OO局希望去處理就業這部分。(C6)

...希望高風險中心能針對資料的準確度做初步確認。(A1)

期待高風險中心在初篩的部分能更嚴格，對下面的服務端會有很大的幫助。(A2)

其實有了高風險中心之後我覺得有個好處，就是說可以直接查詢，知道有通報後可以查詢說現在目前有派到哪幾個單位，有誰提供了什麼樣的服務，我覺得這是個好處。(B7)

我這個禮拜有打電話給高風險家庭管理中心，基本上說由這中心來做協調跟聯繫我覺得還不錯，因為當我通報一個個案之後，可是其實其他局處還沒進行服務，但是我打電話給社工詢問這個案件未來會如何的時候，他會告訴我說，基本上這個個案可能需要社福中心、家長可能需要OO局介紹就業服務、OO局的家訪員自殺防治，他告訴我之後我心理就會比較安心一點(C11)

高風險中心其實就是管理與派案的中心，...如果沒有高風險中心的話，我們不太能了解到個案的實際服務狀況到什麼程度，在資源整合上高風險中心還是有它的功能在.....。(A8)

(三) 跨局處資源整合平臺

高風險中心擔負著串連各個資源單位的角色，對於第一線服務人員而言，欲掌握跨局處案件處理狀況時，可透過高風險中心作為訊息交流的平臺，便於搭起後續跨局處聯繫合作的橋樑；此外，高風險中心也可透過每月會議等正式協商場合，推動跨局處間的業務協調與資源整合機制。

如果沒有高風險中心的話，我們不太能了解到個案的實際服務狀況到什麼程度，在資源整合上高風險中心還是有它的功能在...。(A8)

目前高風險中心都會去審視通報的內容，假使是合理的內容就會派案給各單位。那我們OO人員針對訪視後發現並不符合，處理方式就是直接註明此案為錯誤通報。並在跨局處會議時做資料呈現，如果當月資料太過誇張時，會直接在會議上報告，請該通報單位檢討。(A9)

我覺得高風險中心就像是個資源整合的大平臺...。(A1)

有高風險中心之後，我這邊有跟高風險中心查詢幾次案件這樣子，就是還蠻可以幫助我了解他說他是哪一個單位有服務。(C3)

有這個中心之後其實對整個案件真的是有一個專責的機構來管理案件，對後續我們服務端在各個局處的資源整合是非常有幫助的。(B10)

因為這是新北市特有的，所有在工作起來就如草創的探索時期。...這個系統的整

合對我們了解案家有很大的幫助。在電話聯繫，無論是中心或各局處給我的感覺都滿友善的，這是我的感覺。(A3)

以往都是大家個別就單一個案去解決協調問題，...但現在任何協調層面都拉到局的層面來說，會變成集體現象，...基本上有一個接近的統一的處遇流程或標準。(B4)

我覺得高風險中心很不錯，有資源整合。(B9)

高風險中心對我們是很好的幫手，尤其是福利資源部份。(A6)

其實我覺得蠻幸運的新北市有這樣的一個管理中心在，讓我們透過這樣子的一個系統網可以在上面認識大家，也知道大家對這個個案投入的心力跟服務的資源，如果可以推廣到全國去會更好。(C11)

(四) 教育訓練工作

高風險中心重要任務之一，就是規劃及提供相關教育訓練，使各相關局處人員具有基本工作概念，以能參與通報、服務工作。尤其新北市政府相關工作人員眾多、業務主辦人員移轉頻繁，為此，焦點團體成員皆肯定教育訓練的重要與功能，也對於未來教育訓練的規劃、辦理提出建議。

1. 肯定教育訓練的成效

我們在做教育訓練宣導時，大家的確是在作一項新型態的工作，....覺得教育訓練對於大家操作這個工作來說，從觀念改變到方法改變，有看到漸漸融入系統的狀況。(B4)

然後有關於教育訓練的部分，我覺得是還是有些必要的，因為它可能是一個初開始的工作，還是需要能夠宣導，讓大家知道說這個工作細節...。(C6)

教育訓練還不錯，幫我們上過很多次課，我也幫○○人員上過很多次課，所以都很清楚。(B1)

之前社會局有辦的話，都有派相關人員來聽課程，會透過內部會議部份來轉達信息。(B2)

我覺得這是我們要有知能才有辦法去評估，透過教育訓練應該是可以的(C6)。

2. 對於辦理教育訓練的建議

(1) 分級分層辦理

在去年的共識營中便有提出希望能分層分級，讓教育訓練能普及至基層。但常參與教育訓練的都是窗口，希望今年能持續推動分層分級的部分。(A2)

...接受教育訓練的通常是窗口，我想上級應該是清楚的，但在一層層交代簡化下，傳達至基層時僅剩下做就對了，因此我認為仍應該要做基層教育訓練。(A3)

訓練種籽的培力是需要的，但是發光點還是在上端，希望各局也有我們高風險教育訓練的種籽，是可以作一個好的傳承...。(B4)

(2) 加強新進人員/新接業務人員訓練

...一開始從零開始，到了一個階段後同仁已經進入軌道，但不斷有新成員進來，有局處每年會換新成員，有些局處會有一些個管員或督導窗口等人員流動，對這個業務熟悉度不足，有些東西要重新來一次...。(B4)

我建議高風險中心每年至少在年中，舉辦一至兩次大型針對新進人員的教育訓練，因成員流動率大...。(A9)

教育訓練的部分，以我們OO單位算是新北非常非常繁重的單位，我們調動的頻率太高太高了，我們一季就會做一次的教育訓練。(C1)

(3) 課程內容建議

1. 說明通報指標

我們常常很希望說可以獲得訊息說比較實務上面，如何去判斷高風險的指標類似這一些，因為這是在我們訓練裡面比較少的一塊...。(C8)

我覺得教育訓練的部分做得蠻好的，有蠻清楚的講，所以我才會知道怎麼精準的通報，覺得蠻清楚的。因為蠻清楚，操作上就比較順手。(C14)

我是建議在教育訓練的部分，可以多幾個案例讓我們做參考，在這幾個案例當中讓我們知道哪些案例是不需要通報，哪些是還蠻符合通報的要件。(C11)

...我這邊建議說不成案的部分、不開案的部分希望可以稍微註明一下理由、原因，因為方便我們在做教育訓練、或做檢討、或做精確通報的時候，可以做考量或參考...(C1)

高風險指標的部分要更具體的跟大家不斷重複再講，然後再舉例說這個案件應該通報高風險，然後這個案件其實不是屬於高風險的部分。(C3)

有些單位還是搞不清楚高風險意義在哪和家暴通報，到底哪一種要通報高風險？感覺兩個都有相關，都可以通報，所以會有許多單位重複通報的問題，...基本上教育訓練和宣導是有必要的，我們也一直在做宣導，不是只有一年兩年宣導一次，而是一直都在作宣導的工作。(B7)

2.各局處業務介紹

我建議高風險中心每年至少在年中，舉辦一至兩次大型針對新進人員的教育訓練，因成員流動率大，可使新進人員還有一些不熟悉的同仁更了解各局處業務、資源及如何配合。(A9)

因為我並非一開始就接手高風險業務，雖然曾參加過訓練但感覺還是不足，對各局處能提供之服務尚無太多了解。(A1)

我覺得目前最主要的困難比較是說，不知道說各個單位可以提供的服務到哪裡？資源到哪裡？有了哪些東西？我覺得這些目前現在比較是這個部份。(B7)

...建議高風險中心之後在做宣導的時候，可以邀請不同領域的人一起來講...，不同局處的人可以自己講說他們可以做到哪些事情這樣子，...就是避免說有過高的期待。(C3)

3.同理心訓練

可是我覺得一般外面服務工作當中，同理心這部分還是很重要。(C6)

四、通報工作執行成效

通報工作是推動高風險家庭預防服務的基礎，透過推展通報策略，讓更多家庭經由及早發現與被通報，以及早取得服務資源。新北市政府 100 年及 101 年分別以「加強通報」及「精準通報」作為年度重點工作目標，發動各局處積極落實關懷通報工作，故焦點團體成員對於通報工作的執行狀況亦深具經驗，並對於如何促成精準通報提出建議。

(一) 加強通報

1. 對於單純負擔通報任務者：促使通報之策略

包含訂定考核獎勵機制，加強教育法定通報責任，每月檢視通報目標及通報量，正向宣導通報工作對高風險家庭的助益與重要性等。

事實上OO單位人員從原本不認為是他們工作，到加了一些考核獎勵之後認同，認同之後要不斷去加強新的計畫與改變與新進人員的部份，精準的部份可以掌握的到的，慢慢要學習。(B1)

...責任通報因兒少福利權益保障法 53、54、54-1 規定，如果不通報會有罰款.....，依法會罰款。(B6)

...在提報件數上，不要有一定件數這種規定，這種是蠻奇怪的，然後講到這個就連帶到這種通報的一個即時性，.....比如說，這又回歸到現實的執行層面，可能我執行了三個月，我慢慢累積，因為第四個月或是半年以後才輪到我這個分單位，那我就慢慢的收集案件，等到輪到我就把一次案件提出來，所以這種...我覺得第一個件數就不太恰當，第二個就是提報的部分，提報表應該也是要比較即時性的說.....(C7)

...基本上我們每個月會有一個檢討方式，讓各單位大概了解我們目前通報的情形是怎麼樣，包括現在OO局也沒有要求說通報件數，其實每個月交辦清查的件數有 3、40 件的話，我們才O個單位，早就已經超過那個件數了，因為我們給出去的方向都已經超過那件數.....。(C1)

...剛開始同仁對於新增業務有些排斥，認為以前到現在都沒有，為何到現在會增加這項勤務？我們為了達到一定績效，有規定每個月要通報到一定數量，不然在會議上較為難看，是有些半強迫方式，到最後有獎勵、教育訓練，認為作這個業務是一件功德，平常遇到需要幫助的家庭，也不知道從哪邊通報，有透過這個高風險通報機制可以協助家庭脫離貧困也是功德，慢慢同仁能夠接受這業務。(B2)

2. 對於兼具通報及服務任務者：調整對通報工作的認知

服務端人員亦須檢視所有服務之家庭是否符合高風險指標，符合者即應通報；而對於通報後案件可能派回原單位續處之機制，服務端人員有如下看法：

...常有自己通報後自己接案的狀況。而且因為政策方向改變，變成福利身份申請者也可以通報，感覺變成為衝業績而通報，造成浪費人力與資源。(A1)

...OO單位這邊也曾有過要求我們將列管個案通報，但最終也只是再回到我們手上，不會有新的資源進來。(A8)

OO單位這邊就是這樣，即使已知其有在接受服務，但為了績效還是會再通報一次。(A1)

我發現通報之後又派給了我，變成別人要個管我的個案.....我還要一直上網填上這些東西，我覺得還蠻困擾的。(C14)

通報出去了之後回來還是會派到自己身上，像因為我們會通報可能是家裡有人口是我們中心列管的個案，然後通報出去又派案回來。(C13)

我就是因為這個案家有這樣子的狀況，我告訴你他家裡某個成員發生一個 o o 的情形，那我們關心一下那個青少年者的安危或教育情形，結果我們又收到一個高風險的要求我們回覆說，這個家庭請我們再去做一次回覆說我們 follow 的狀況是怎麼樣。 (C8)

我這裡是服務端，自己是不作通報，因為通報出去又回到自己身上，那我自己通報幹嘛(C6)

.....光是我的身上個案就 1,700 多個個案，怎麼可能每個人都報...，所以我們就是真的有需要的我們才會再做報。(C12)

.....除了要服務現有個案，又要負責通報，覺得工作量太大，但因為上頭有要求通報量不能少，也是很有壓力，我們通報量雖少但算精準通報，但在會議上會說本單位這次的量下降，壓力真的很大。(B9)

通報量很大，但是服務端的人無法去負荷這些量。(B9)

我發現滿有趣的，前面半部的人對於通報量比較有正面看法，但對我們服務端的人會非常感冒，我知道有些局處對於某些民眾的事情當然希望不要發生事情最好...但實際上真實狀況，通報量多、可是服務端人少。.....因為服務端和通報端的人數比例非常不對稱，當然我也瞭解怕萬一出事情，前面各位會受到很大責難，但是我們也會有難處就是，我們要能夠有效介入，而不是把人都分散掉，這樣變成我每服務一個民眾，他的時間精力都會變少的狀況。所以我們的人員會抱怨服務每個案子的時間越來越少..... (B5)

但儘管有著上述想法或疑慮，隨著持續宣導通報工作，以及逐漸熟悉高風險中心之多重派案機制，服務單位也會針對已在案服務中較有風險疑慮之家庭，將其主動通報進入高風險家庭服務系統，期待透過其他局處人員的聯繫訪視與複評，有助於確認家庭的生活狀況，並共同分擔對家庭的追蹤服務工作。

我們通報的部分，因為畢竟我們訪視的方式是用電話，我們都是用電話的方式獲得訊息，所以有的時候，我們會擔心說ㄟ...不知道這樣子的訊息能提供的真實性是多少，所以我們都會請保護協調那邊，如果他們能夠進一步評估、確認這家庭的安危的話，那這就是我們的目的這樣子。(C8)

那我們有時候，很希望可以由多個管道去了解我們服務對象他的狀況怎麼樣，或者是家庭的狀況怎麼樣，因為我們有時候也找不到人，那我們就希望高風險中心的這邊取得聯繫，我們想說我們也通報了嘛，那不管他有沒有開案這樣子。(C8)

我們是針對說有需要的，譬如說像家戶人口類，我們可能工作一段時間，覺得說他的父母親的精神狀況越來越嚴重，甚至說影響到照顧小孩子的部分，那我們是有需要更換局處，就是不同局處的部分去做合作，那我們這邊就會作通報這樣子。(C3)

.....可是我們的想法會覺得說通報是希望網絡可以一起來關注這個家庭，做一個可能覆核、評核然後了解說是不是有失功能的部分去做補救。(C1)

3. 加強通報的連帶效應：重複通報

各局處皆須發揮通報之任務與角色，而因加強通報，連帶出現重複通報的情形，包含：同一時間有多個單位通報同一家庭，同一家庭在不同時間被持續通報，對同一家庭同時通報高風險家庭及家暴案件等。

若是有責任通報則大家都會去報，就會產生重複的問題。但對第一線的同仁並不曉得已經被重複通報，怎知道有哪些單位已經通報過？所以到了服務端之後同一個案件收到許多通報。(B1)

(1) 同一時間，有多個單位通報同一家庭

只是有些案件通報部份重複性會很高，因為可能遇到自殺事件，可能警察局會去，

本單位會去，里幹事也會去，同一個案件每個人都會通報。(B2)

原來之前我們認為說我們已經處理的案子基本上就不要通報，新增家庭新增問題才會作通報，OO分局如果每年都通報三、四百件，這個轄區根本就不能住人了，全部都是問題家庭，所以我就覺得說這樣不正常，後來慢慢慢慢修正，OO局給一些方向給一些清冊，可能也會遇到說重複通報的情形，家裡的兄弟姊妹可能有 7 歲、8 歲、10 歲的，那可能 7 歲個案被通報一次，可是 8 歲又被交辦一次，10 歲又被交辦一次，因為他們家可能不只一個家庭，可能 2 個家庭、3 個家庭、可能好幾戶在同一個地址，或者是說裡面有 2、3 個未成年的子女，每次通報的個案不同。(C1)

(2) 同一家庭在不同時間被持續通報

有時會碰到已在服務中的個案，又從原單位重複通報的情況。(A4)

我們較常遇到的是前面報、後面報反正就一直報都是報同一個人(C12)

就是會有一個家庭有很多小孩，然後這個月收到老大被通報，過幾個月又收到，就好像高風險那邊沒有做整理，所以同樣的家庭又再派來一次。(C13)

而我們 OO 單位常遇的是接獲通報後連同里長前往訪視，訪視後又接獲里長的通報，使我們變相增加回復的作業。(A9)

希望針對已有在開案處理中的個案，能否是我想通報這件時，系統可直接顯示此個案已經有做過通報或處理中，避免通報端做重複通報。(A1)

(3) 重覆通報高風險家庭案件及家暴案件

只是面臨說有些單位還是搞不清楚高風險意義在哪和家暴通報，到底哪一種要通報高風險？感覺兩個都有相關，都可以通報，所以會有許多單位重複通報的問題。(B7)

警察譬如說他去處理一個家暴，就可能他可能有人通報家暴，然後就去家裡面處理，然後就處理完之後就通報高風險...可是我這樣一看就知道他是不是高風險，然後他後來也派給我...其實後來小孩子來學校的時候，我就觀察一下他...所以我們有通報家防中心，我們也通報了，又變成警察通報高風險，就是這樣子，然後就覺得...好多東西要通報，然後有點混亂、有點雜這樣子。(C14)

(二) 精準通報

以下歸納通報未能精準的類型，以及影響精準通報的因素，並彙整有助精準通報的做法。

1. 通報不精準的類型

目前通報不精準的狀況，可分為通報資訊不完全以及資訊不符家庭現況二類，前者包含通報單上缺乏家庭成員基本資料、聯繫方式、家庭概況等資訊，受案單位人員接收到不充足的資訊，難以盡速聯繫或初步評估家庭危機程度，不利第一時間的處理，也較不便於初訪聯繫工作；後者則是在通報時，通報人員對於案家未能掌握最新或較為完整的資訊，造成通報單上的內容與家庭實際現況有所差距。

（1）通報者提供的案家基本資訊不完整

OO單位常遇派案不準確情況，例案主只要具OO身分便派案至給OO單位，或甚至根本不具OO身分。因常有通報案情過於簡短或準確性不足之派案，造成人力負擔較大。 (A6)

我們單位也常抱怨各局處通報資料不全，...我也瞭解各局處各有難處，...但在後來接到其他局處一些通報時發生資料不全，或是私底下很明顯看出是為了量而通報...。(B5)

有時候通報單上面的資料不是很詳細，那可能地址沒有很明確，因為我們接到個案要先電訪，那它沒有提供電話的話，我們會問通報單位，但通報單位不是很好找，常常外勤什麼的，那高風險又有限定多久之前要回覆，常常會造成很大的困擾。(C13)

在敘述案情部份可以更詳細，比較能夠知道他們狀況，而不是籠統說案家是單親、自殺議題，就這樣沒了，希望可以詳細一點。(B3)

其他單位的通報的品質，就是不曉得他們是評估的標準在哪裡，像我有些可能接到一些通報單，他是有講說家裡的人口，同居人口然後有用藥的前科，或者是有疑似用藥的行為，然後他當然不確定他有用藥的行為，其實還是通報了，但是上面還會描述說，小朋友生活照顧沒有什麼問題，但只是他有毒品的前科所以他就通報了。(C13)

他如果被強制送醫了.....我們都會覺得他本來就是我們列管的個案，那這個家庭只要有一個被強制送醫的過程，我們就會常常接到消防或者是警察就會把他通報為高風險家庭，因為我們現在遇到的問題可能都很相同，就是我們不知道它的標準在哪裡。(C12)

(2) 通報資訊與案家現況不符

.....住址會錯誤的原因就是因為他們直接調資料通報，上面都是戶籍地而不是居住地，這部份不知高風險中心是否可針對OO做教育。因為他們並不清楚高風險家庭的定義，且只負責通報並不受案，通報也僅是受限於長官壓力在做。例如藥酒癮部份並未做查證，不僅難與個案建立關係，又同時要保密.....。(A8)

我們自己其實也很難第一次家訪我們自己很難就評估它確實是高風險，對我們的工作確實也是很難，所以我可以理解大家剛剛說的很難的程度，(C6)

最近遇到的就是，比說八月份通報一個案子，譬如說他通報一個案子好了，然後這個案子我們打電話去他就說他本身居住在臺北市不是在這邊，然後我們十月又收到，然後打電話去對方非常非常的生氣，就是我們會很大的困擾。(C12)

就是它的描述的過程跟我們後來發現的不 match，就是我們很常遇到的部分。(C12)

然後我們又打電話去，對方就是說，我上一次不是告訴過你們不要再打電話過來了，其實我蠻困擾這一塊的。.....其實對我們來說還蠻困擾的，就是它的準確性，它的內容跟敘述跟我們後來發現的就是非常的不match，然後反正我們就先被罵嘛。(C12)

2. 影響精準通報的原因

(1) 接觸民眾的時間有限，無法進一步探知家庭狀況

通報單位在執行業務時，與民眾接觸的時間可能甚為短暫，例如搶救送醫、申辦文件及服務等過程，在有限的時間內無法取得詳細的家庭資訊，亦難向民眾加以探詢；又或者通報者未能面對面接觸民眾，尚難建立初步關係或多加觀察。在鼓勵通報的原則下，即使得知的家庭資訊尚未完整，也先予以通報。

我們的精準度算低，基本上通報時間，就是瞭解個案的狀況、時間都比較緊迫一點，因為第一時間以人命救助為優先，去這個家庭看一兩分鐘，知道是單親家庭有小孩的狀況，沒辦法有多餘時間作詢問，這個應該就是高風險家庭，因為媽媽自殺或爸爸還在不在，就認為單親家庭就通報。(B2)

我們OO單位這邊什麼樣類型的人都有，所以不容易判斷，而且人來人往的人也很多，可能辦完這件就趕快辦下一件，所以可能沒有那麼長的時間去跟他做深度的了解。(C9)

...我們OO人員這邊的靈敏度要很高，然後譬如說他可能來 10 分鐘、5 分鐘之內，...還帶了一個應該就學的小朋友來找，那我們就必須要再多問...。(C10)

在處理案件時間真的是蠻短的，那一件案子處理接下來又有另一件案件處理，只能依現場的狀況去初步判斷，知道家裡有小孩，知道家裡小孩受照顧的狀況不完全就通報了，...我們先把資料給OO局，後續的也希望OO局可能經由其他單位通報來看看這小孩子的全部狀況。(C15)

我們在做電話關懷的時候，...不一定電話的對象就是我們的案主，他可能是他的家人，那我們知道他的家庭裡面有未成年的小孩子，那時候我們就會作通報，但是他不一定會告訴我們說他受照顧的狀況，或者是一些家庭的經濟條件，畢竟他們還是對我們有些的戒心，不會講的那麼仔細，所以在訊息的收集上面，其實我們真的很難真的很完整到服務端所期待的那麼完善，甚至他連小孩子的姓名、年紀都不肯告訴我們...。(C8)

(2) 著眼於預防的性質--寧可多報，不要漏報

新北市政府相關單位人員既已認知高風險家庭服務工作的價值在於及早關懷與支持，以避免家庭危機的惡化，因而亦認為「加強通報」係屬預防措施中必要的一環，有疑慮時寧可先行通報，至於家庭狀況及實際需求，再交由後端相關專業單位評估、確認即可。

(通報品質) 有在提昇，但是有時就像大家所講的，會認為資訊不清楚，但我們會認為危險因子存在了就通報，經由高風險管理中心進行再評估，因為本單位和社工看事情的角度不一樣，不像他們對於家庭的事情瞭解這麼詳細，...我覺得同仁有發現危險因子再通報就已經值得鼓勵了，如果說再要求成案開案的話，會造成同仁困擾，更會造成高風險通報那最原本的意義，應該是不要遺漏。(B6)

這指標告訴我們說家庭關係混亂且有兒少人口時是符合指標的，所以我必須要通報，但是這通報出來後，服務端告訴我們這不是他服務的主要對象時，我們報的不

精準，這時我們會想到底要報一些什麼...既然是預防性的通報...要看到了有事實發生時才敢通報，但這樣就失去預防的意義了。(B1)

若同仁打過一次，承辦人再確認一次，通報高風險要再瞭解一次，我覺得有點擾民，這樣的家庭一般都不願意受訪曝光的家庭，這個部份，若是第一時間能夠瞭解狀況我們會盡量寫清楚一點，後續訊息的掌握會由服務單位去作協調聯繫，那精準與否其實我認為寧可錯殺不可放過...。(B2)

...幾個月下來我作通報，會發現一件事情就是說通報完，OO人員會打電話給我，他們可能會覺得說這一類個案不合高風險的標準，可是我覺得說難免萬一以後，譬如說父母親都是毒品人口，難免以後萬一對小孩有什麼不好的影響之類的...。(C2)

...這個的話算是一個預防附帶的一個配合工作，...當時的想法是說寧可多通報不要錯漏不要漏失，所以才會有這樣一個臨時的機制.....(C1)

(三) 促進精準通報的做法

1.通報前透過實地訪查，蒐集更多家庭資訊

...我希望你再去清查一次，實地查訪一次，去確認現在受照顧情形、他有沒有風險、他是不是有疑慮，那風險當然是還沒有發生，已經發生的我們不會讓同仁通報高風險家庭會通報兒少保護，包括家暴也是一樣，所以還沒發生危害、擔心會發生我們才會通報高風險家庭。(C1)

高風險中心做教育訓練時，應加強通報端做實地訪查的概念。因為如果通報單確實做好初篩，在後送至各局處時，才能使資源及服務快速進入案家。(A5)

我們現在有再推動一個居家服務訪視，會到每個家裡慢慢的去看，配合里、鄰長跟派出所的警察局同仁慢慢逐戶去按電鈴，然後去做針對家裡用火用電的安全，然後一併評估看看是不是有沒有什麼問題再去做提報...(C7)

2.通報單位內部建立複查機制，並加強訓練

我們就是會做一些方向跟規範，我們能通報大部分都是以我們在執行中去接觸到或者說遇到的，比較能夠直接去接觸民眾，我們會希望說他們在處理案件的時候發現，那可能就是要去做評估，.....，那我們會每一件去做複查，做複查的時候會評估了解這家庭是不是有高風險的特質...然後之後再作通報(C1)。

精準通報部份，量其實是取捨的，下半年通報精準度高，作業方式是先去詢問是否

成案再來通報的狀況，透過這樣的方式作篩選...是否在統季報表上，會讓人覺得說，如果今天強調精準通報的觀念，長官看到的數字是精準成案的數字，而不是通報量的數字。(B1)

我們也一直持續在要求通報品質的提昇，不只教育訓練，也會請同仁對於通報不完全的部份會電話詢問說哪裡寫得不詳細，會請同仁改進。(B6)

第四節 研究發現

綜合次級資料分析、問卷調查及焦點團體資料分析之結果，本節歸納以下研究發現：

- 一、新北市有九成五市民支持成立「高風險家庭服務管理中心」，新北市政府以「主動關懷，加強通報」作為計畫第1年推動目標，並設置專責之服務管理中心，建置通報、派案、服務管理督導、資訊系統等，確有達到預期之效益。
- 二、以通報案件來源分析：警政、民政及教育為主要來源前三單位；就成案率分析，成案案件亦多達八成。就問題類型分析，則以親職教育及經濟問題為前二名，其次為就學輔導、精神疾病、就學問題、自殺防治、藥酒癮治療輔導等。
- 三、對於「高風險家庭整合型安全網資訊系統」，問卷受訪者約有6成5之受訪者同意該系統有助「了解個案目前接受相關單位之服務狀況」；並有6成4之受訪者認為該系統有助於「案件通報」，5成以上之受訪者亦同意該系統具有「派案回覆」、「服務歷程登錄」、「溝通聯繫」及「結案」之功能；透過焦點團體之訪談，各局處使用者認為該系統發揮了以下功能：通報單位透過案件回覆功能，可知經評估後是否開案服務以及原因為何，獲得通報後的回饋資訊；服務單位經由登入服務歷程頁面，可得知案家整體接受服務概況，便於取得更完整的資訊；此外，透過個案資料庫的建置及統計功能，有助於各局處內部行政管理及服

務管理，便於掌握業務推動狀況。另焦點團體受訪者亦期待未來資訊系統能增修功能，如增加各局處內部轉派人員、提醒之功能等，以期減少行政作業時間，有助於服務人員的聯繫溝通及服務管理。

四、在計畫推動將近 2 年之時，發現逾九成相關工作人員同意對於高風險家庭之定義、通報管道等有更清楚的了解，但仍有 5%不同意者亦應再注意了解。

五、問卷受訪者中逾九成知道高風險家庭服務管理中心之功能，並認為該中心在推動派案、服務歷程中，確有增進機關間跨域資源整合。亦有過半數受訪者認為計畫推動後有助於高風險家庭服務之整合，能使家庭得到立即服務。

六、計畫推動第 2 年之「精準通報，服務到位」目標可再精進，原因包含工作人員認為及時通報係避免問題惡化的必要預防措施，至於實際家庭狀況及需求交由後端服務人員評估確認，故寧可多報、不要漏報；或因通報人員接觸家庭時間有限無法判定家庭狀況等，故須持續加強訓練及溝通，建立共識，精進服務知能，及時提供服務。

第六章 結論與建議

第一節 結論

綜觀研究結果及研究發現，提出本研究之結論與建議，分述如后。

一、透過「主動關懷，加強通報」及「精準通報，服務到位」提昇新北市高風險家庭通報案件數及其精準度，並提供到位之資源服務。

（一）與全國通報數之比較

若以 100 年度全國高風險家庭通報案件數總計 2 萬 2,371 案，新北市同年高風險通報案件量為 9,913 件，新北市高風險家庭通報案件佔全國之 44.3%；高雄市 1,990 案、臺中市 1,499 案、臺南市 790 案及臺北市 882 案。

（二）與新北市歷年高風險通報案件量之比較

新北市高風險通報案件由 95 年共 1,070 案；96 年共 1,074 案；97 年 1,207 案；98 年 1,906 案；99 年 2,646 案，逐年呈現成長趨勢，而 100 年度已達 9,913 案，成長幅度為歷年之冠，約為 99 年之 4 倍；另 101 年度，新北市政府高風險通報案件數已達 1 萬 2,640 案，已較 100 年度成長約 27.5%。

（三）通報案件精準度

100 年度通報案件總計 9,913 案，有 6,998 案件進入派案程序，其中 5,306 案為開案案件，佔 76%，高於全國通報案件之開案數（約為 6 成），顯示新北市政府網絡單位對於高風險家庭的認識已具相當程度；101 年至 6 月止，通報案件數總計 6,653 案，其中成案案件總計 4,086 案，有開案數為 2,858 案，開案率約 70%，亦達全國通報案件之開案率；另 1,228 案經員警主動關懷訪視評估無高風險家庭之虞。

(四) 為提供高風險家庭適切服務,101 年度各局亦規劃具體解決高風險家庭問題之服務方案,以維繫高風險家庭之家庭功能。

1. 法務部行政執行署新北分署：協助義務人轉介社會救助及就業媒合方案，主動發現義務人失業、經濟困頓或遭逢變故無力繳納案款者，協助義務人轉介就業媒合及社會救助，以落實政府公義與關懷之政策。
2. 民政局：「在地守護、幸福遇見」-101 年各區公所高風險家庭整合型安全網精進方案，結合每里 2 名「溫心天使」，啟動社區熱心公益人士及時發現及關懷社區中有需要的家庭及時進入服務系統，加強里幹事及里鄰長關懷社區中之高風險家庭。
3. 警察局：「守護幼苗專案」，清查訪視轄內毒品人口、通緝犯、毒品調驗人口、治安顧慮人口及在監服刑人口家中有未滿 18 歲之兒童及少年，需要時進行高風險家庭通報。
4. 消防局：「守護安全、留住平安」方案，針對本市救護、救災勤務中若發現有 18 歲以下兒童少年，主動詢問家庭概況，若發現有高風險家庭則進行通報。
5. 社會局：「幸福來敲門」-高風險家庭支持照顧輔導方案，結合「溫心天使志工」進行關懷陪伴，針對低度危機個案或與社福中心社工員合作分工進行長期性追蹤關懷，藉由長期性陪伴，降低家庭風險；並結合本府「實物銀行」，提供高風險及弱勢家庭關懷活動，以及辦理「弱勢家庭兒少學雜及學用品費補助方案」。
6. 教育局：新北市各級學校高風險家庭個案管理服務精緻化方案，運用「安心就學資訊網」及「學生諮商輔導中心」資源協

助高風險家庭。

7. 衛生局：「服務到宅、守護幸福－專業團隊社區服務」方案，推動精神科醫師到宅服務及專業團隊社區服務方案。
8. 勞工局：「溫心陪伴、就業有愛」高風險家庭陪伴促進就業服務計畫，運用「溫心天使志工」以陪伴式就業服務，整合身障職業重建、個案管理服務及志工社區化外展服務，增強高風險家庭負擔家計者就業動機與意願並穩定就業。
9. 原住民族行政局：原民家庭服務方案，針對新北市健保中斷納保及從未加保之原住民或家庭協助其投保健保，並評估符合高風險家庭後立即通報，並提供專案陪伴服務，適時給予相關服務。

二、 定期召開會議，建立跨域整合督導機制，發揮協商及管考效益。

該計畫每月定期由侯副市長主持召開跨局處工作會議，並視需要召開會前會議。會議邀集社政、勞政、教育、衛生、民政、警政、消防、工務、原住民族行政局、研究發展考核委員會（資訊中心）等 10 個機關與會，協商高風險家庭服務相關之合作事宜。

定期召開會議對於計畫的推動佔有重要影響性功能，原因有三：（一）由副市長層級來主持會議，各機關須由主任秘書以上人員出席會議，以充分掌握各執行狀況，在實質功能上，更能有效協調及整合各局處機關之資源；（二）會議每月定期召開，藉由密集性的會議，可掌握各機關工作推動外，對於工作困境亦能隨時掌握處理，並適時修正各項工作進度。（三）為避免對討論事項不熟悉而影響正式會議進行，必要時會由副秘書長召開會前會，先對會議內容溝通意見

及作為，凝聚共識，當意見相左時，也讓各局處有充分時間再做考量及修正，讓各項工作推動更為順暢。

三、有九成六市民支持「高風險家庭服務管理中心」的成立，也有逾九成的工作人員知道高風險中心此專責單位，並有約九成同意其達到案件管派之功能。

透過本次研究發現，有九成以上工作人員知道新北市政府成立高風險家庭服務管理中心此一專責單位，並有近九成的問卷受訪者同意該中心達到案件管派功能、逾五成同意該中心發揮溝通協商平臺功能；此外，有超過六成以上問卷受訪者曾直接與該中心業務聯繫，有近五成聯繫內容為案件討論，有近三成為資訊系統使用討論，顯見高風險中心於業務推動及跨局處合作上扮演著直接而重要的角色，並發揮諮詢、協調、教育等多重功能。

另從焦點團體訪談中，各局處人員對於高風險中心角色功能的看法，亦可分為四方面：案件通報窗口、案件管派與服務管理、跨局處資源整合平臺及教育訓練之規劃與執行，實符合計畫之初所設定之中心功能，彙整如下：

- (一) 案件通報窗口：高風險中心作為案件通報窗口，由一組專責人員受理通報及提供通報者相關諮詢，有助於通報工作的推動。
- (二) 案件管派與服務管理：高風險中心從案件的初篩、派案到後續服務程序的管理，跟各服務單位之間有著直接的關聯，服務單位除了期待高風險中心在受理案件後能先行初篩、把關再派案，也提到透過高風險中心的統籌管理，可以使相關單位得知案件的後續狀況，兼具案件「派」、「管」功能。

- (三) 跨局處資源整合平臺：高風險中心擔負著串連各個資源單位的角色，對於第一線服務人員而言，要掌握跨局處案件狀況時，透過高風險中心作為訊息交流、整合的平臺，便於取得資訊，以利搭起跨局處合作的橋樑；此外，高風險中心也會透過會議等正式協商場合，推動跨局處間的業務協調與資源整合機制。
- (四) 教育訓練工作：高風險中心擔任推手的要務之一，就是規劃及提供教育訓練，使各相關局處人員能具有基本工作概念，以能參與通報、服務工作。尤其新北市政府相關工作人員多、業務主辦人員移轉頻繁，為此焦點團體成員皆肯定辦理教育訓練的重要與功能。

四、建置資訊系統，強化個案服務歷程之資訊整合與服務管理。

高風險家庭整合型安全網推動策略之一在於建置資訊系統，以利跨域合作時能清楚掌握案件通報、派案及各局處服務情形等資訊。雖然從焦點團體訪員意見得知，為了將每件案件的服務歷程登錄於資訊系統而增加了行政作業時間，但受訪者也肯定透過該資訊系統，有助達成案件資訊透明與服務資訊完整的效用；再者，從問卷調查結果觀之，亦有高達六成五的受訪者肯定資訊系統有助其了解個案接受相關單位服務之狀況。隨著各服務單位人員逐步於資訊系統完成案件登錄工作，系統資料庫的案件完整度持續提升，成為跨局處合作時提供完整訊息與促進服務溝通的有效工具，亦有助於各局處掌握服務推動狀況。

五、跨局處工作人員已逐步建立橫向聯繫合作機制

該計畫目標為透過各局處及民眾主動關懷發現、訪視、服務及通報機制，建立高風險家庭資料庫，及早發現遭遇困難或有需協助之高風險家庭；並藉由公私伙伴之合作機制及資源連結，提供整合服務方案，以提升家庭成員互助功能及復原能力，增進家庭成員生活品質。

計畫執行迄今，網絡人員對於跨局處整合之功能，多持正面看法，就問卷調查結果，近六成受訪者肯定該計畫讓其認識更多網絡單位的成員、五成五受訪者肯定該服務模式增加了其與網絡單位成員聯繫溝通的次數，足見透過計畫的推動，促使跨局處網絡成員之間有更多的連結，經由共同參與合作，積極紮實地建構家庭服務網。未來除了整合公部門的服務資源，亦將積極促成公部門與民間部門的合作，將既有的政府及民間服務組織起來、納入家庭服務網絡之中，避免各行其事，另將積極開發資源去補足既有服務中缺乏之處。

第二節 建議

近代進步的城市皆以經營一個安全友善、降低犯罪率、關懷弱勢族群以及主動積極為民服務的生活環境為最終目標。朱立倫市長上任後，積極打造新北市成為一個在地就學、在地就養、在地就業以及在地樂活的優質城市，並提出以社會安全、治安以及公共安全的「三安」為重要的施政主軸，其中社會安全是穩定社會的基石，且社會安全的建立與社會治安、社會福利、教育、就業等相關體系的完善密不可分，此亦是讓市民能否安居樂業的重要因素，故建立一個跨域整合的社會安全網絡更是其最重要的施政重點項目。因此未來工作推動上可再加強與其他部門及民間資源連結。

一、加強新進人員及新接業務人員之教育訓練，採取分層分級實施教育訓練，辦理網絡同仁之激勵營，加強第一線服務人員服務合作。

因應新北市政府工作人員眾多，且考量業務輪替及移交狀況，未來續予加強對於新進人員及新接業務人員之教育訓練，並針對不同工作角色對象規劃適切之教育訓練主題。

關於教育訓練內容，除了持續解說高風險家庭通報指標及提升通報人員辨識能力，高風險中心及各局處亦需協助第一線服務人員提升對於高風險家庭整合服務工作模式的認知，協助其熟悉各局處之業務範疇與專業資源；並透過激勵營之辦理，藉此暢通網絡人員溝通與連結，強化高風險家庭處遇服務概念與共識；使各局處從主管、單位聯繫窗口到第一線服務人員皆能經由教育訓練形成工作共識，增進專業知能，善用已架構成形之橫向連結服務模式，使高風險家庭獲致既專精又完整的服務資源。

二、結合外機關及民間資源，建構更完善通報及服務網絡。

為持續拓展通報網絡，新北市政府於 101 年 4 月起積極結合外機關及

民間單位等資源建構更完善通報及服務網絡：

（一）結合行政執行署新北分署推動「行政執行署新北分署執行高風險家庭關懷通報計畫」：

行政執行署新北分署有鑒於在公法上金錢給付義務的強制執行過程中，經常主動發現義務人失業、經濟困頓或遭逢變故無力繳納案款，為免該類家庭因生活陷困，而致家中子女產生照顧疑慮，故於 101 年 4 月起結合新北市政府試辦及早篩選及通報高風險家庭。新北分署就強制執行業務過程中，倘發現符合家戶中有 18 歲以下兒童少年者，列為優先關懷篩選對象，以落實政府公義與關懷之政策，該計畫自 101 年 4 月開始實施，接續並訂定「行政執行署新北分署執行高風險家庭關懷通報計畫」，於 101 年 8 月起實施，為新北市政府與外部機關合作加強通報工作之先例。

（二）結合民間單位及資源共同提供服務

新北市幅員遼闊，且高風險家庭發掘案量增加，為能即時關懷服務高風險家庭，除了促成政府內部服務整合，各局處亦應向外借重民間團體力量，號召民間團體加入高風險家庭之服務網絡，以社會局為例 100 年結合 4 個民間團體，101 年增加至結合 9 個民間團體提供高風險家庭關懷服務，未來亦應持續建構公私伙伴合作機制及資源連結。

三、建立基層關懷網，強化綿密之通報網絡，建立基層在地性資源整合及服務平臺。

（一）推動溫心天使服務方案，強化在地服務

新北市政府民政局為協助轄區疑似高風險家庭進行電話問安、關懷陪伴等服務，發動以每里招募 2 名溫心天使為目標，提供在地關懷與長期性追蹤陪伴，避免風險持續擴大。截至 101 年 12 月底為止，全市 1,032 里

有 3,105 人參加，其中已有 2,739 位溫心天使完成訓練，除發現地方上有疑似高風險家庭時，能主動通報里幹事，做進一步的主動關懷及通報外，亦可提供陪伴關懷之服務，藉此以建立綿密安全服務網絡，強化新北市市民關懷互助之精神，提供高風險家庭就近性、在地化之服務。

（二）參與「治安會報」，建立基層關懷網

該計畫自 100 年至 101 年上半年之工作著重於建立「府層級」之架構，此部份已有成效，接續為了往下建立基層在地性資源整合及協商平臺，奉副市長指示於 101 年 11 月起建立分局及派出所層級「治安會報」機制，其中對於「高風險家庭」及弱勢民眾之通報、服務及協商亦為該會報重點工作之一，目前是由各派出所主管每月召集學校校長、地方里長、社工及基層人員聚在一起提出問題並予以解決。

前述治安會報之重點為，期藉由各局處積極參與，並就會中所提問題依權責分為派出所及分局分層級解決，若有需警力支援之處，警政機關亦將全力協助。

前述會報 101 年 11 月及 12 月為辦理之媒合期，於 102 年 1 月起各該會報每月辦理情形（如案件處理情形、問題分析）皆需彙整後正式提出報告。

四、建立高風險家庭資訊系統「個案風險分級」管理功能

新北市政府「高風險家庭整合型安全網資訊系統」100 年建置完成後，除將所有通報案件補登錄於該系統外，所有案件亦經各機關督考後，逐漸完備所有服務歷程資料之登打，此對於新北市政府高風險家庭案件之服務歷程管理已見成效。

而為讓新北市政府可以對高風險家庭案件之服務管理更為有效，目前刻正進行「高風險家庭風險分級管理機制」，於該系統中新增「個案危機等

級燈號」分類之功能，該功能目前依據各項工作歷程之完成情形設計兩階段燈號，提供警訊分級管理機制讓高風險家庭服務管理中心及各機關同仁有所依循，俾利服務流程之管理。

第三節 研究限制

- 一、 本計畫研究對象以各機關參與此方案計畫人員為主，故人數多寡不一，未再針對機關員額做區隔分析。
- 二、 在問卷調查統計分析中，有 63.9%受訪者認為「高風險家庭整合型安全網資訊系統」對於「案件通報」的助益性最大。本府「高風險家庭整合型安全網資訊系統」雖有建置通報作業功能，惟實際從該系統進行通報者卻僅佔少數，此部分是否施測者在此份問卷中將「通報功能」誤認為內政部「關懷 e 起來」網站的功能，此部份未再作深入的探究。
- 三、 此外，問卷調查統計分析中，認為「高風險家庭整合型安全網資訊系統」對於「結案」功能的助益最低，此部份是否與服務人員未及時檢視及進行結案工作有關，此部分亦未再作深入的探究。
- 四、 有關受訪者與其他單位的聯繫情形，於提供服務的單位中以原民與勞政單位為最低，其原因為何，是否僅因該單位人數較少致影響數據結果，此部分亦未再作深入的探究。

參考書目

- 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，國立暨南大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 江亮演（2006）我國家庭福利的展望，社區發展季刊，114，6-17。
- 吳季芳（1992）男女單親家長生活適應及其相關社會政策之探討。台北，臺灣：臺灣大學社會學研究所碩士論文。
- 吳采晴（2010）猜猜我有多愛妳--高風險家庭單親母女情感表達之探討，輔仁大學兒童與家庭學系碩士論文。
- 吳富堯、呂宗穎(2012)運用風險管理預防公共場所火災，危機管理學刊，9：1，47-51。
- 呂寶靜（1979），《台北市婦女離婚後社會適應之研究》。台北：國立台灣大學社會學研究所碩士論文。
- 宋麗玉、施教裕（2005）「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」評估研究，內政部兒童局委託研究。
- 宋麗玉、施教裕（2006a）「高風險家庭服務策略與處遇模式之研究」成果報告，內政部兒童局委託研究。
- 宋麗玉、施教裕（2006b）「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」評估報告，內政部兒童局委託研究。
- 李允傑、丘昌泰（1999）。政策執行與評估，臺北：空中大學。
- 李淑容（2007）高風險家庭就業服務方案建議書研究案成果報告，行政院勞工委員會職業訓練局委託研究。
- 林淑玉（2009）高風險家庭方案服務品質評估-以雲林縣為例，南華大學非營利事業管理學系碩士論文。
- 林勝義（2003）兒童福利，台北：五南。
- 林雅惠（2011）乳癌婦女配偶的依附、社會支持與焦慮及生活品質關係之探討，國立臺灣大學社會工作學系碩士論文。
- 林萬億(2006) 當代社會工作---理論與方法，台北：五南。
- 林鍾沂（1994），政策分析的理論與實際。台北：瑞興圖書公司。

- 洪筱涵(2009)隔代教養祖父母照顧經驗之初探—完整「生命裡的不完整」，國立政治大學社會行政與社會工作研究所碩士論文。
- 紀玄中(2008)國軍單親爸爸社會支持網絡之研究，國防大學政治作戰學院社會工作所碩士論文。
- 徐良熙、張英陣(1987)台灣的單親家庭：問題與展望，中國社會學刊。11:121-153。
- 翁毓秀(1995)單親家庭問題與處遇策略，社區發展季刊，第69期，頁158-169。
- 翁毓秀(2006)為新住民建構社會包容的家庭政策，社區發展季刊，第114期，頁61-76。
- 翁慧圓(2006)兒童福利專業資源網之探討，社區發展季刊，115，173-185。
- 馬秀如(2008)風險管理與風險容忍度-政府組織，政府審計季刊，4，3-16。
- 張世賢 1994 〈公共政策研究的新挑戰：國際新政經秩序之觀點〉，《中國行政評論》，第3卷第3期，頁1-36。
- 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。
- 莊麗蘭、簡徐秀(2012)政府計畫風險管理，研考雙月刊，36：3，72-89。
- 郭貴蘭(2011)。從香港經驗談兒少及其家庭支持中心營運所面臨之問題與因應。2011年「家庭支持服務方案成果發表及研討會」。臺北市：社團法人臺灣社會工作教育學會。
- 陳文良(2006)資源動員與社區影響力---聯合勸募全球標準的社會福利資源網絡觀點，社區發展季刊，115，161-172。
- 陳姝婷(2011)高風險家庭少年家庭經驗及因應歷程之探討，輔仁大學社會工作學系碩士論文。
- 童富泉、張必宜(2011)。整合個案、方案與社區工作方法的家庭支持服務。2011年「服務危機中的兒少，建構家庭支持功能」國際研討會。臺北市：臺灣世界展望會。48-54。
- 馮燕(2010)不安家庭與惶恐孩子的減量工程--高風險家庭服務方案的回顧

與展望，開創與前瞻--實務觀點的高風險家庭服務研討會。兒童福利聯盟文教基金會

新北市「高風險家庭整合型安全網」100 年服務計畫

新北市「高風險家庭整合型安全網」服務計畫 100 年第 12 次跨局處工作會議會議資料

新北市「高風險家庭整合型安全網」服務計畫 101 年第 11 次跨局處工作會議會議資料

新北市「高風險家庭整合型安全網」服務計畫 101 年第 7 次跨局處工作會議會議資料

新北市政府主計處（2011 年）「新北市政府施政措施暨成果調查」

新北市高風險家庭整合型安全網服務計畫資訊系統統計資料

臺北市、桃園縣、臺中市、臺南市、高雄市、新北市社會局網站。

劉宜君，2010，網絡管理的理論與實務之研究：以臺灣醫療觀光政策為例。台北：商鼎出版公司。

劉淑娜（1984）寡婦家庭的支持系統與生活適應。台北，臺灣：台灣大學社會學研究所碩士論文。

蔡佑禎（2009）優勢觀點運用於家庭功能促進—以彰化縣生命線高風險家庭關懷輔導方案為例，國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。

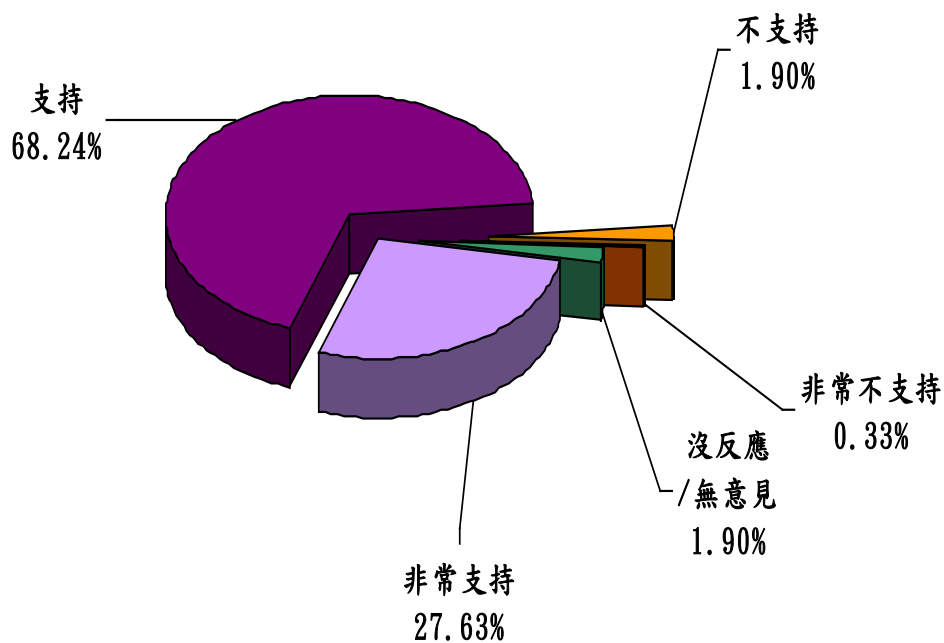
蔡明娟((2011)。合署辦公的公私協力模式：以「臺北市高風險家庭服務方案」為例。臺北大學公共行政暨政策學系碩士論文。

謝幸蓓（2007）高風險家庭處遇模式之初探，國立暨南大學社會政策與社會工作學系碩士論文。

謝美娥（1997）從單親家庭的教養困擾談子女的照顧，社會工作學刊，第 4 期，頁 55-75。

新北市政府 100 年度施政措施暨成果調查

新北市政府主計處於 100 年 4-5 月份進行「新北市政府施政措施暨成果調查」⁹，調查顯示對成立高風險家庭服務管理中心此一政策表示非常支持及支持的市民達 95.87%，受訪者無論在教育程度、年齡層及地區之支持度多在九成以上；相反地，在不支持度方面最高皆未超過 5%，表示市民對於政府主動積極發現高風險家庭、協助民眾渡過生活困境，以降低社會問題發生的社會福利政策多表贊成及肯定。



成立高風險家庭服務管理中心民眾支持度

從基本資料交叉分析可知兩性之支持率高，均達九成五以上，就教育程度而言，高學歷者較低學歷者支持度為高；而就年齡別與身份別而論，年輕人較老年人支持、就業者比失業者支持，因此為避免可能增加的社會成本，政府應及時建置好相關配套之社會福利措施防範未然。(如表 3-7-1)

⁹ 調查實施期間為 100 年 4 月 30 日至 5 月 4 日，採用電腦輔助電話調查系統(CATI 系統)進行電話訪查，共完成有效樣本數 3,004 份，在 95%信心水準下，抽樣誤差為正負 1.8%

成立高風險家庭服務管理中心民眾支持度交叉分析表

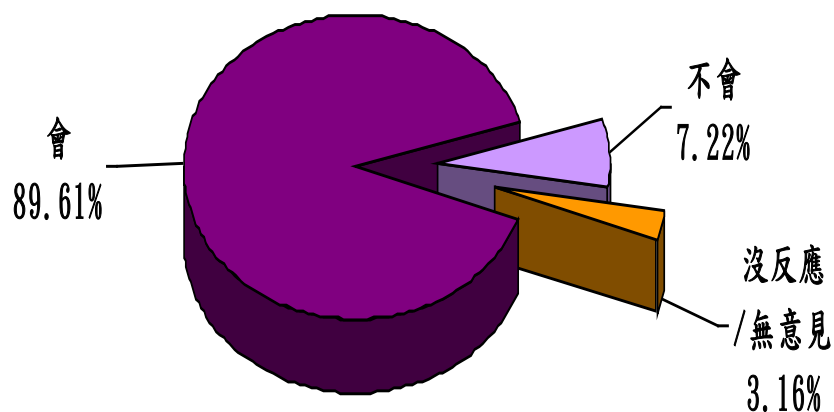
			支持度			不支持度			沒反應/無意見	卡方檢定
			計	非常支持	支持	計	不支持	非常不支持		
總計	3,004	100.00	95.87	57.63	68.24	2.23	1.90	0.33	1.90	
按性別分										
男性	1,367	100.00	95.83	26.70	69.13	2.41	2.05	0.37	1.76	$\chi^2=1.721$
女性	1,637	100.00	95.91	28.41	67.50	2.08	1.77	0.31	2.02	$p=0.787$
按教育程度分@										
國中及以下	815	100.00	93.25	24.79	68.47	2.09	1.72	0.37	4.66	$\chi^2=273.083$
高中(職)	900	100.00	96.78	28.22	68.56	2.44	2.11	0.33	0.78	$p=0.000$
專科及大學	1,159	100.00	97.41	29.08	68.33	1.98	1.64	0.35	0.60	
研究所及以上	124	100.00	95.97	29.84	66.13	4.03	4.03	0.00	0.00	
未回答	6	100.00	16.67	0.00	16.67	0.00	0.00	0.00	83.33	
按年齡分@										
20-34 歲	673	100.00	97.77	26.45	71.32	1.78	1.34	0.45	0.45	$\chi^2=241.928$
35-49 歲	1,002	100.00	97.11	28.94	68.16	2.20	2.00	0.20	0.70	$p=0.000$
50-64 歲	978	100.00	96.01	28.73	67.28	2.25	1.94	0.31	1.74	
65 歲以上	348	100.00	89.08	23.28	65.80	3.16	2.59	0.57	7.76	
未回答	3	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	
按受訪者身分別分@										
就業者	1,752	100.00	97.15	28.65	68.49	2.05	1.83	0.23	0.80	$\chi^2=208.351$
雇主、自營作業者	359	100.00	97.49	30.08	67.41	1.95	1.95	0.00	0.56	$p=0.000$
白領人員	974	100.00	97.64	28.34	69.30	1.64	1.44	0.21	0.72	
藍領人員	414	100.00	95.89	28.26	67.63	2.90	2.42	0.48	1.21	
其他	5	100.00	80.00	20.00	60.00	20.00	20.00	0.00	0.00	
失業者	133	100.00	93.23	29.32	63.91	4.51	4.51	0.00	2.26	
其他	1,114	100.00	94.52	25.94	68.58	2.24	1.71	0.54	3.23	
未回答	5	100.00	20.00	0.00	20.00	0.00	0.00	0.00	80.00	

註 1：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異($p<0.05$)。

註 2：「@」表示有 25%以上的觀察值小於 5。

另外，當詢問民眾若發現社區中有疑似高風險家庭之個案，是否會主動通報新北市政府高風險家庭服務管理中心時，回答會主動通報的受訪者，無論是以性別、教育程度、年齡層及地區別來看之意願比例高達 89.61

%(如圖 3-7-2)。雖然民眾對於主動通報之意願略低於成立高風險家庭服務管理中心之支持度，但仍有絕大部分的受訪者者願意將周遭疑似的高風險家庭通報給新北市政府高風險家庭服務管理中心處理，顯示大多數的民眾不僅支持市府成立「高風險家庭服務管理中心」，也都願意為此一政策提供個人能盡之力量。



主動通報新北市政府高風險家庭服務管理中心願意度

附錄二

新北市高風險家庭整合型安全網跨局處工作會議大事紀

新北市高風險家庭整合型安全網跨局處工作會議大事紀	
編號/日期	重要事項
100 年 第 1 次會議 (100.01.14)	【裁示事項】 1. 通過新北市「高風險家庭整合型安全網服務計畫」。 2. 通過成立本府「高風險家庭服務管理中心」。 3. 通過建置「高風險家庭整合型安全網資訊系統」 4. 通過每月召開 1 次「跨局處工作會議」。 5. 通過各局處進行第一次清查篩選及關懷訪視工作。
100 年第 2 次會議會前 會 (100.02.14)	【業務討論】 1. 針對成立本府「高風險家庭服務管理中心」進駐局處之討論。 2. 第一次清查篩選及關懷訪視工作進度檢視。
100 年 第 2 次會議 (100.02.18)	【裁示事項】 1. 裁示於 100 年 2 月 25 日成立本府高風險家庭服務管理中心，並由社會局、衛生局、教育局、勞工局派員進駐。 2. 裁示「高風險家庭整合型安全網資訊系統」區公所權限由區公所民政課統一申請。 3. 裁示於 3 月底前辦理 3 場網絡工作人員教育訓練。
100 第 3 次 會議會前會 (100.03.16)	【業務討論】 1. 本府「高風險家庭服務管理中心」進駐人力工作內容討論。 2. 第一次清查篩選及關懷訪視工作進度檢視。 3. 討論高風險家庭媒體案因應共識。
100 年 第 3 次會議 (100.04.01)	【裁示事項】 1. 完成第一次清查篩選及關懷訪視工作，並進行工作檢討。 2. 裁示各局處應培育種子宣導人員，俾利自行針對所轄單位進行服務計畫宣導。
100 年 第 4 次會議 (100.05.04)	【裁示事項】 1. 通過「新北市各區公所及各戶政事務所執行高風險家庭關懷業務之工作流程」。 2. 裁示跨局處工作會議定期召開之時間。 3. 裁示各局處需重新思考原有之服務認知與方式，發展積極性的服務模式。
100 第 5 次 會議會前會 (100.06.01)	【業務討論】 1. 討論開放警察局各分局家防官查詢高風險案件通報紀錄權限。 2. 與各局處討論開結案指標。

100 年 第 5 次會議 (100.06.10)	【裁示事項】 1. 裁示各局處加強通報，並指示各局處基本通報案件量及相關工作指示。 2. 通過「新北市高風險家庭個案處遇服務流程」：受案單位為教育局、勞工局、衛生局、社會局、原民局五局處。 3. 衛生局修訂精神衛生及藥酒癮戒治開案指標及服務措施。 4. 民政局將主動關懷及通報案件量納入里幹事績優表揚評核指標之一。 5. 訂定各機關工作報告大綱，並以表格(報)方式呈現。
100 年第 6 次會議會前 會 (100.06.22)	【業務討論】 1. 討論工務局（公寓大廈管理業務窗口）持續納入本計畫工作局處之一，協助配合宣導及關懷角色，成為本計畫工作推動助力。 2. 討論警察局少年輔導委員會正式納入本計畫服務單位，接受高風險家庭服務管理中心派案，派案轄區為土城、樹林、三峽、鶯歌區，其他區域則以一般案件轉介。 3. 討論家庭教育中心納入本計畫服務單位之可能性。 4. 討論原民局規劃辦理原住民多子女家庭主動清查及關懷業務之可行性。
100 年第 6 次會議 (100.07.08)	【裁示事項】 1. 裁示警察局少年輔導委員會正式納入本計畫服務單位。 2. 通過將家庭教育中心納入通報單位。 3. 裁示規劃本計畫獎懲標準及表揚措施。 4. 裁示召開個案研討會，以利局處協調合作，服務效能。 5. 檢視各機關辦理教育訓練情形。
100 年第 7 次會議會前 會 (100.08.01)	【業務討論】 1. 討論本服務計畫之獎勵計畫（草案）。 2. 討論宣導品發放事宜。
100 年 第 7 次會議 (100.08.12)	【裁示事項】 1. 裁示工務局於公寓大廈管理相關會議中加強辦理高風險家庭宣導。 2. 裁示勞工局加強宣導高風險通報機制。 3. 裁示原民局加強擴大原住民子女家庭關懷，提升高風險通報。
100 年 第 8 次會議 (100.09.09)	【裁示事項】 1. 裁示各局處持續辦理教育訓練及宣導工作。 2. 請民政局協助督飭區公所落實公寓大廈張貼高風險家庭宣導單張，並了解實際張貼情形。 3. 請警察局於相關會議中，強化警政人員對於高風險家庭關懷與通報概念應從「廣義治安」方向重視。 4. 裁示原民局思考可達最大效益之宣導管道，建議可透過各教會力量協助，廣為宣導風險家庭概念及通報方式。 5. 因應學校開學，請教育局加強主動關懷及通報。

100 年 第 9 次會議 (100.10.13)	【裁示事項】 1. 裁示民政局、工務局、警察局、社會局落實張貼及發放高風險家庭宣導單張，並透過各區公所工務課及警察局協助張貼、發放宣導單張。 2. 請各局處規劃並提出推動本計畫具體成果，並適時進行媒體露出。
100 年第 10 次會議會前 會 (100.10.31)	【業務討論】 1. 因應「高風險家庭整合型安全網資訊系統」正式上線，於測試階段請各機關補登錄服務歷程。 2. 討論獎勵計畫。 3. 討論社會局與警察局針對媒體案件合作共識：考量社會局在取得個案相關資料有賴警察局協助，除可透過婦幼隊協助查詢外，請警察局協助轉知各分局，倘接觸有需社工員介入服務之媒體案件，可主動通知轄區社福中心，以加速案件處理時效。
100 年 第 10 次會議 (100.11.11)	【裁示事項】 1. 通過新北市政府 100 年度推動「高風險家庭整合型安全網服務計畫」獎勵計畫。 2. 因應 11 月 4 日新店 3 歲男童受虐致死案件，請各局處加強針對六歲以下高風險家庭兒童進行重點主動關懷清查措施： (1) 衛生局提案：多次聯繫未能掌握或完成預防接種 6 歲以下之孩童，請警察局協助篩選及訪查家中是否有治安顧慮人口，並通報高風險家庭管理中心。決議仍先請衛生局主責，將此類個案列冊，與民政局戶役政系統比對戶內人口後，再與警察局複次比對。 (2) 民政局提案：有關入監及受矯正處分人之未成年子女關懷訪視案：請新北市政府各戶政事務所就入監及受矯正處分人之戶內未成年子女進行清查列冊，並通報本府高風險家庭服務管理中心。 (3) 請新北市政府各戶政事務所於後續接收入監及受矯正處分通報後，立即清查該戶設籍情形，如有未成年子女，應通報本府高風險家庭服務管理中心。 (4) 本案於本年底前以專案辦理，由民政局針對篩選名冊進行通報，由高風險家庭服務管理中心派請警察局協助清查(民政局可併行將名冊提供予警察局，俾利執行重點清查時效性)。 3. 請社會局統一規劃媒體報導題材，增加媒體露出，擴大向民眾及網絡成員宣導。

100 年第 11 次會議 (100.12.08)	【裁示事項】 1. 訂定「高風險家庭整合型安全網」服務計畫 101 年工作計畫，101 年度重點工作為「精準通報、服務到位」。 2. 請各局處先行擬訂相關媒體露出素材，由社會局統籌彙整，並邀新聞局協助研議，一週內召開研商會議。 3. 裁示原民局加強辦理高風險服務宣導，建議可透過社團組織及部落頭目等管道，強化原民系統對高風險家庭概念及通報方式認知。 4. 社會局研議規劃高風險家庭兒少歲末關懷活動，更加確實掌握，具體關懷高風險家庭 0 至 6 歲兒童生活狀態及需求。 5. 請社會局研議辦理敘獎及表揚之時機點，建議對外具體行銷本服務計畫執行成果後再予敘獎及公開表揚。
101 年第 1 次會議會前會 (101.01.06)	【業務討論】 1. 因應 101 年度工作重點，各局處檢視所提之服務方案，針對家庭問題類型與數量，規劃解決策略。 2. 因應本年度工作重點落實服務，各局處請檢視服務歷程與服務流程登錄。 3. 請各局處提報寒假及農曆春節前針對高風險家庭之各項具體服務措施。
101 年第 1 次會議 (101.01.20)	【裁示事項】 1. 因應 101 年度工作重點「精準通報」之落實：請各局處單位加強相關訓練，降低不成案比例至 20% 以下。 2. 因應 101 年度工作重點「服務到位」之落實：有關「溫心天使」志工服務方案應提升為跨局處專案，列為 101 年工作重點之一，並適時對外宣導。 3. 有關經多次聯繫未能掌握或完成預防接種 6 歲以下兒童之主動清查作業，請衛生局主責辦理。
101 年第 2 次會議 (101.02.16)	【裁示事項】 1. 應本年度工作重點，各局處提出 101 年度服務方案，針對家庭問題類型與數量，規劃解決策略。 2. 原民局修正服務方案內容：將服務對象修正為健保中斷納保及從未加保之原住民。 3. 因應原民局通報量過低之情形，請原民局思考可達最大效益之宣導管道。 4. 民政局配合 101 年度工作重點，已於 101 年 2 月 13 日召開高風險家庭整合型安全網業務各區公所聯繫會議，已重新設計績效指標。 5. 各局處服務歷程及回覆率登打需落實：往後將列入每月工作報告內容(本次會議除管)。
101 年第 3 次會議 (101.03.16)	【業務討論】 1. 有關高風險家庭案件不開數偏高議題討論(少輔會、衛生局、勞工局)。 2. 工務局研議將公寓大廈管理人員納入「溫心天使」志工可行性；

	3. 警察局研議派出所服務台部份志工或尋找在地民眾納入「溫心天使」可能性。 4. 工務局原提出將於「公寓大廈管理服務人員培訓課程」增列高風險家庭關懷輔導處遇培訓課程內容，主席裁示仍須思考將公寓大廈管理人員列入溫心天使。 5. 協助區長進行資訊系統操作(民政局)：民政局已排入4月份區政會議議程。 6. 資訊系統「回覆表」及「服務歷程」登打率尚待提升。
101 年 第 4 次會議 (101.04.13)	【裁示事項】 1. 資訊系統「回覆表」及「服務歷程」登打率尚待提升。 2. 各派案局處應針對各自派案之數量及案件需要，結合所需溫心天使。
101 年 第 5 次會議 (101.05.11)	【業務討論】 1. 工務局將「高風險家庭關懷通報計畫」列為優良公寓大廈評分要點。另已將 93 名有意加入溫心天使之公寓大廈管理人員、社區管委會主委及總幹事納入「溫心天使」人士列冊轉知社會局。 2. 警察局研議結合社區巡守隊及守望相助隊加入溫心天使：守望相助隊不加入，將轉介社區巡守隊有意願之人士轉介社會局納入溫心天使。(本次會議除管)。 3. 原民局儘速補齊因人員異動而有缺漏之回覆及服務歷程資料。
101 年 第 6 次會議 (101.06.08)	【裁示事項】 1. 有關新店分局試辦方案，請警察局提醒該分局於進行關懷訪視後，將案件進行區分，對經濟與生活狀況正常之家庭，注意避免受打擾之感，並針對確有需求之家庭進行後續規劃。 2. 局處在高風險家庭之個案服務上若需民政局溫心天使協助時，可主動與民政局聯繫合作事宜，並依溫心天使既有服務屬性，安排適任之工作，勿讓辛苦募集之溫心天使閒置流失。 3. 有關高風險家庭案件中，如遇流動人口或去向不明人口致訪視未遇之狀況，請高風險中心與警察局等相關單位研議透過聯結現行民政、警政、衛政、教育...等資訊系統建立機制化之行政聯繫平臺，讓已獲通報之個案能有繼續被服務之可能。

附錄三

「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 網絡人員問卷

親愛的工作伙伴，您好：

新北市政府「高風險家庭整合型安全網」已實施1年10個月，刻正辦理研究以了解各單位執行狀況，作為本府持續推動的參考。為了解您參與服務的經驗，惠請您填寫本問卷；本問卷採取不記名方式，請您放心填答，謝謝您。

新北市高風險家庭服務管理中心 敬上

壹、一般題項

一、100年1月至今，經由新北市「高風險家庭整合型安全網」的實施：

題目	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
1.本計畫讓您更清楚高風險家庭的定義？	☐	☐	☐	☐	☐
2.本計畫讓您更清楚高風險家庭的通報對象？	☐	☐	☐	☐	☐
3.本計畫讓您更清楚高風險家庭的通報管道？	☐	☐	☐	☐	☐
4.本計畫讓您認識更多網絡單位的成員？(例如社政、教育、衛生、民政、勞政、警政、消防、原住民族行政、民間團體及人士……等)？	☐	☐	☐	☐	☐
5.本計畫建構之跨局處服務模式增加您與網絡單位成員之間聯繫溝通的次數？	☐	☐	☐	☐	☐

二、新北市「高風險家庭整合型安全網」建置一套資訊系統，該系統具備案件通報、派案、派案回覆、服務歷程登錄、結案登錄等功能，請問：(未使用者請跳答第三題)

1.經由本資訊系統，有助您了解個案目前接受相關單位之服務狀況？

☐非常同意 ☐同意 ☐無意見 ☐不同意 ☐非常不同意

2.您認為本系統的哪些功能，對您的工作有所助益？(可複選)

☐案件通報 ☐派案回覆 ☐服務歷程登錄 ☐結案 ☐溝通聯繫

三、新北市政府成立了「新北市高風險家庭服務管理中心」，請問：

1.您是否知道有「新北市高風險家庭服務管理中心」？

☐知道 ☐不知道

2.您認為「新北市高風險家庭服務管理中心」之功能是（可複選）？

☐案件管派 ☐教育訓練 ☐民眾宣導 ☐溝通協商平臺 ☐其他_____

3.您是否曾與「新北市高風險家庭服務管理中心」聯繫？

☐否，未曾聯繫

☐是，聯繫的內容為（可複選）：

☐案件討論聯繫 ☐資訊系統使用討論 ☐教育宣導聯繫 ☐行政討論

☐其他（請說明）_____

四、對於新北市「高風險家庭整合型安全網」服務計畫的執行成效，請問您個人的看法：

題目	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
1.本計畫有助於高風險家庭 <u>服務資源的整合</u> ？	☐	☐	☐	☐	☐
2.本計畫有助於高風險家庭得到 <u>立即性的服務</u> ？	☐	☐	☐	☐	☐
3.本計畫有助於高風險家庭得到 <u>多樣性服務</u> ？	☐	☐	☐	☐	☐

五、經由新北市「高風險家庭整合型安全網」的實施，您與其他單位的連繫情形：

題目	從未連繫	偶爾連繫 (每 2~3 個月)	經常連繫 (每 2~4 星期)	密切連繫 (每週)	不適用 (為本人任職單位)
1.高風險家庭服務管理中心	☐	☐	☐	☐	☐
2.社政單位	☐	☐	☐	☐	☐
3.民政單位	☐	☐	☐	☐	☐
4.教育單位	☐	☐	☐	☐	☐
5.衛政單位	☐	☐	☐	☐	☐
6.勞政單位	☐	☐	☐	☐	☐
7.警政單位	☐	☐	☐	☐	☐
8.原民單位	☐	☐	☐	☐	☐
9.消防單位	☐	☐	☐	☐	☐
10.工務單位(公寓大廈管理單位)	☐	☐	☐	☐	☐

貳、基本問項

一、請問您的性別：☐男 ☐女

二、請問您的服務單位：

☐社政 ☐民政 ☐教育 ☐衛政 ☐勞政 ☐警政 ☐原住民族行政 ☐消防

三、請問您目前於本計畫主要角色為何（可複選）？

☐通報人員 ☐個案服務人員 ☐行政工作承辦人員 ☐主管人員（組長、督導、科、課長等）

四、請問您參與本計畫之年資：

☐半年以下 ☐半年-1 年 ☐1-2 年

五、您是否曾參加過「高風險家庭服務」相關教育訓練課程？

☐無 ☐有，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

感謝您撥冗填答，敬祝您工作順心 平安愉快！

新北市政府高風險家庭服務管理中心敬上

「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
網絡人員問卷回收統計表

局處	發放份數	實際收回份數
新北市政府民政局	222	156
新北市政府衛生局	248	248
新北市政府勞工局	16	16
新北市政府教育局	288	288
新北市政府警察局 (含分駐所、派出所、少輔會)	160	139
新北市政府原住民 族行政局	6	6
新北市政府消防局 (含各大隊及小 隊)	71	71
新北市政府社會局	101	99
總計	1,112	1,023

附錄四

「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

焦點團體訪談大綱

- 一、 對於高風險整合型安全網施行之教育訓練及宣導工作之看法？
- 二、 對於「跨局處協調聯繫合作」之看法？
- 三、 對於「高風險整合型安全網資訊系統」之看法？
- 四、 對於「高風險家庭服務管理中心」之看法？

附錄五

- 名 稱** 兒童及少年高風險家庭通報及協助辦法
- 發布日期** 民國 101 年 05 月 30 日
- 第 1 條 本辦法依兒童及少年福利與權益保障法（以下簡稱本法）第五十四條第三項規定訂定之。
- 第 2 條 本辦法所稱兒童及少年高風險家庭，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之家庭。
- 第 3 條 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，於執行業務時知悉有兒童及少年高風險家庭時，應填具通報表以網際網路、電信傳真或其他科技設備傳送等方式通報直轄市、縣（市）主管機關。
前項通報內容應載明通報事由、兒童、少年及父母、監護人或主要照顧者基本資料、連絡方式及其他相關資訊。
- 第 4 條 直轄市、縣（市）主管機關於知悉或接獲前條通報時，經初步評估符合兒童及少年高風險家庭者，應於知悉或接獲通報時起十日內進行訪視評估，並於一個月內提出評估報告。
- 第 5 條 經直轄市、縣（市）主管機關依前條訪視評估兒童及少年有未獲適當照顧之虞者，應視個案需求結合社政、警政、教育、戶政、衛生、財政、金融管理、勞政或其他相關機關，提供整合性服務。
前項服務之內容如下：
一、社政：提供關懷訪視、經濟補助、托育補助、社會救助及其他生活輔導服務。
二、警政：提供人身安全維護、觸法預防及失蹤人口協尋。
三、教育：提供就學權益維護與學生輔導及認輔服務。
四、戶政：提供個案身分資料及戶籍資料查詢。
五、衛生：提供心理衛生及就醫服務。
六、財政：提供稅務諮詢服務。
七、金融管理：提供金融機構對兒童及少年提供財產信託服務之督導。
八、勞政：提供職業訓練及就業輔導。
九、其他機關之必要服務。
第一項整合性服務，除其他法令另有規定外，應以書面為之。
- 第 6 條 直轄市、縣（市）主管機關依前條規定提供整合性服務，應實施個案管理，追蹤及確認服務狀況及進度，做成個案紀錄。

- 第 7 條 直轄市、縣（市）主管機關及第五條提供服務相關機關，應定期召開兒童及少年高風險家庭業務聯繫會報。
- 第 8 條 直轄市、縣（市）主管機關應結合社政、警政、教育、衛生、司法、戶政、財政、金融管理、勞政及其他必要機關，辦理兒童及少年高風險家庭宣導、通報與協助之教育訓練。
- 第 9 條 直轄市、縣（市）主管機關就本辦法規定事項，必要時，得委託兒童及少年福利機構或團體，進行評估、訪視、個案管理及服務。
直轄市、縣（市）主管機關應對受委託兒童及少年福利機構或團體，提供必要之協助。
- 第 10 條 本辦法所定通報表格式，由中央主管機關定之。
- 第 11 條 本辦法自發布日施行。