

屏東縣政府單一篩派案工作模式— 以高風險與兒童及少年保護個案為例

李偉微·林筱筠·張庭瑋

壹、前言

臺灣於民國 62 年始有兒童福利法，民國 82 年將兒少受虐立法，民國 84 年省政府時期委託臺灣世界展望會成立兒童保護熱線中心，社工角色開始有所轉變。近來國內兒童虐待、家庭暴力及性侵害事件的發生，除了數量上的增加，問題的複雜性和嚴重性亦有日漸惡化的現象，更有許多殺子後自殺的案例。當時的民國 93 年內政部兒童局為因應社會頻傳父母殺子後自殺或影響兒少疏忽照顧之情事，於兒少保護服務前端採取兒少受虐次級預防性措施，發展出「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」（以下簡稱高風險方案），補助由各縣市政府委託當地之非營利機構辦理，以主動提供預防性服務方案為目的，期能預防及減少兒童少年受到不當對待或虐待之情事發生。

因高風險與兒少保護家庭多處於變動狀態，這兩類案件在實務運作上有不少重疊與模糊地帶，如兒少保護以家庭為基礎

進行家庭處遇（家庭維繫、家庭重整與追蹤輔導）為服務介入體系，而高風險家庭服務精神是為預防家庭內兒少受虐的一種短期、密集性服務。仍是以家庭為基礎的概念，在家庭出現危機時，提供密集性、支持性協助，以預防兒少受虐、強化家庭功能。其服務精神與概念與兒少保護之家庭維繫工作模式大致相似，然兩者在相關流程制度、評估指標、資訊系統等面向，卻是兩套不同運作系統，使地方政府與接受方案委託的民間團體，為了處理重疊與模糊地帶案件、重複派案等狀況，耗損不少行政協調能量與溝通成本，甚至在釐清案件屬性與分工權責歸屬的爭辯不休中，發生重大兒虐憾事。

民國 102 年行政院衛生署整合內政部社會司改組，升格為「衛生福利部」，「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」業務留在「衛生福利部社會及家庭署」，原兒童與少年保護業務則改由「衛生福利部保護服務司」負責。為了因應行政院組織改造、減少高風險與兒少保護案件分類分流的困

擾，及降低無謂的行政溝通成本而影響服務效能，本府社會處社會工作科於 102 年 5 月成立篩案組，作為單一收、篩、派案窗口，統籌各類保護性案件。

貳、理論基礎

在諸多的改革項目中，「行政單一窗口」實為落實政府再造的具體化行動方案之一，所謂「行政單一窗口化」，就是要讓民眾洽辦公務的時候，只要在單一個窗口交件，就能夠完成所有的作業，並獲得全程親切而且有效率的服務，以免讓民眾奔走好幾個窗口或機關（行政院人事行政局，民 87：2）。依照經濟合作及發展組織（OECD）之定義，所謂單一窗口服務（one stop-service），即是讓民眾在接洽公務時，能在同一處獲得多重或整合的服務。

目前我國辦理單一窗口服務的類型包含：

一、跨機關聯合作業的單一窗口

指一案件之處理涉及多個不同職掌、不同隸屬關機關間的分工。這種單一窗口的實施，必須要運用電子資訊科技或設跨機關之聯合協調中心的方式統一作業，形成「夥伴關係」。困難度較高，隨著網際網路的普及運用而成為可能。

二、跨轄區聯合作業的單一窗口

指一業務的辦理涉及一機關內不同轄區分支單位的聯合辦理，如「跨轄區受理民眾報案單一窗口」，「戶役政資訊系統全

國連線」等項目。

三、全櫃員式服務的單一窗口

係指同一單位不同業務間的單一窗口。此類之單一窗口服務，民眾到任何一個櫃臺或指定櫃臺，即可申辦該機關之多種業務，亦即實施「單一經理人包辦制」，以內部作業取代以往民眾奔走或業務分工分類過於細緻，導致民眾混淆或無法辨識之窘境。（行政院人事行政局，2001）。

本文論述之主題，與全櫃員式服務的單一窗口極為類似，強調透過單一窗口團隊（篩案組），受理兒少保護案件及高風險案件篩派案機制，管控本府篩案派案機制之信度與效度，此一為本文之核心所在。

參、屏東縣篩案組工作模式

一、篩案組建制脈絡

屏東縣政府社會處過往對各類型保護個案，含兒少高風險案件，僅由一名建檔人員處理收分案，分派案件管轄家庭福利服務中心，再由受案主責社工及督導進行判案處置。其優點是單人作業，減少人力成本，但缺點是各中心未有統一判案標準，增加錯誤分案機率、折損溝通能量與行政效能，缺乏案件追蹤機制致案件消失無蹤、或重複分案等情事。

當時一線社工反應成人家庭暴力案件，通報表單多數呈現基本資料資訊不詳、錯誤通報或僅須電話諮詢服務等案件。社工耗損在前端聯繫溝通，蒐集資料確認案件，排擠到真正需要長期服務個案

的時效。為解決此問題，促發本府成立篩案組的動機，期許有專責人員針對家暴低危機且僅需提供諮詢服務之案件先行評估提供初步服務。加上為因應當時內政部兒童局（102年7月23日因中央組織改造，現為衛生福利部保護服務司），為協助社工「優先處理危急個案」將於102年5月執行兒童及少年保護案件「分類分級」機制在即（104年12月16日修法改為「分級分類」），相關表單需於保護資訊系統線上處理之壓力。本府社會處社會工作科為回應在外駐點保護性社工需求，遂於當年5月同步成立「篩案組」。篩案組倉促成軍，在摸索中學習與成長，以下就本府社會處篩案組成運作脈絡進行介紹：

（一）規劃成立期(102.02-102.5)

1.參訪「高雄市政府社會局家庭暴力及性侵害防治中心」專線組運行模式作為參考雛型，考量屏東縣幅員狹長、機關組織屬扁平型，且當時「高風險方案」與「各保護扶助業務」均屬社會工作科掌管。囿於人力限制，為因應多樣案件類型及兒少保護分類分級上線機制，於各區域型家庭福利服務中心先調派2名保護性社工（逾2年具保護實務經驗）加上原1名建檔人員，成立「篩案組」之專責人力，賦予該組「單一窗口收、篩、派案」功能。

2.此階段的衝擊

（1）專才與通才的衝擊

篩案組成立之初係由成保組及兒少組各調派一名社工成立，面對中央對於各保護性案件制定諸多標準化作業規範（例如

兒少保護分級分類、通報處理辦法、各保護開案指標），起初不完整熟悉所有保護案件處理程序、時效、法定職掌與責任，無法快速篩選個案。

（2）未建立篩派案基準及通則

雖各類型保護案件均有其開結案指標或相關流程規範，但成立之初，篩判案經驗基模尚未累積也未有派案通則，徒增不少無效聯繫，消耗能量。如篩案組同仁甫上工第一天，只能硬著頭皮將當日所有保護案件先予聯繫（含處遇中案件），並完成受案評估或分類分級（現分級分類）流程。

（3）案件流向控管機制的摸索

成立前期，未建立案件流向控管機制，出現當日通報單遺漏之況、必填表單作業逾時、以及對於已派案主責社工未即時回覆之窘況。

（二）磨合協調期(102.5~103.12)

篩案組制度建置工作默契逐步上軌道之際，在縣內（科內及跨科間）與縣外歷經一陣磨合協調時期。

1.科內對於高風險及各保護性案件派案通則的建立

於運作過程中，彙整相關工作方法及派案原則，帶入每週督導會議討論，釐清對於案件判案的認知及評估面向，形成共識建立派案通則。

2.對內跨科間對法條認定與解釋不一致產生摩擦與耗能

屏東縣政府社會處因組織分工，雖保護性及高風險業務隸屬社會工作科由篩案組單一窗口統籌，但各身份別福利需求則

隸屬各業務科，如身障托育養護屬身心障礙福利科、老人公費安置屬長青科。當時針對跨科協調案件尚未達成共識，例如老人公費安置福利服務與老人保護安全維護，身心障礙照顧安置議題與保護安置議題，跨科間對法條的認定與解釋不一致產生摩擦，耗損與行政協調能量與溝通成本。故篩案組成立之後，針對此類跨科協調案件，若雙方承辦單位未有共識時，將拉至更高層級－處務會議進行討論，建立收案派案通則。

3.對外各縣市受理通報與篩派案工作模式迥異

篩案組面臨各類跨轄轉介或轉通報案件，常會因各縣市各自工作模式或自行研發不同型態轉案方式，若對案件認定分歧則耗時溝通協調，增加彼此縣市間不悅亦無助於專業的提升，更損及個案權益。篩案組為對外統一窗口，累積各縣市不同轉派案方式之經驗，也發展即時回應不同縣市需求能力。

(三) 穩定期 (103.12~迄今)

1.掌握中央政策發展及地方委辦方案型態

篩案組與業務行政單位合署辦公，無論是科內及跨科室能即時掌握中央政策發展動向，並熟悉縣內各類案件委辦方案。方能勝任單一窗口整合統籌角色，並有效傳遞資訊下派一線社工及督導，減少訊息斷層。

2.專業通才增能，有效精準掌握通報案件類型，減少派案認知差異

篩案組人員面對政策改變，針對各保護服務脈落及處遇模式，須具備通才能力。故其各保護業務基本及進階訓練均須參訓，因篩案組需負責成人保護案件評估及短期諮詢服務，避免評估判案方向與一線社工產生極大落差與實務脫勾。

3.案件流向控管機制建立，有效掌握案件流向與核覆

針對收篩派案案件，發展出只要有收案之通報單(排除轉他縣市案件)，均給予本府自創案號，並於保護資訊系統表單「歸檔案號」欄位填上該案本府案號。篩案組人員只要透過保護資訊系統中的『未待處理表單』就能看出尚未處理案件，可即時控管案件流向。並與各家庭福利服務中心保護組同仁建立默契，並透過縣內 OA 即時通訊系統，將當日案件派案與收案，由該區中心值日生掌握案件動向，即時回覆篩案組同仁之機制。

4.建立縣內篩派案基準及跨轄案件分工作業

(1)建立篩派案基準，發揮篩案組發揮效果

篩案組由一群專責人員組合而成，其優勢可減少因人對各類保護案件認知差異而影響派案品質。篩案組因而建置內部相關篩派案基準。

(2)積極向中央倡議建置全國一致轉介或轉通報方式

在磨合期篩案組也整理鄰近縣市因應基模。本府發覺各縣市工作模式不同、有著不同型態的轉介或轉通報方式，為不損及個案服務銜接權益，故提案至中央擬定

全國一致轉介或轉通報方式，並獲得中央正向回應。

經歷上述期程的磨合與建立收篩派案機制，今（105）年衛生福利部保護服務司已針對通報受理案件流程有統一通報轉案流程，目前篩案組除針對衛生福利部保護服務司各保護案件修改法規的細微事項，進行微調收篩派案模式，餘現況處於穩定階段，期許能永續發展。

二、人力選訓用

（一）目前人力配置

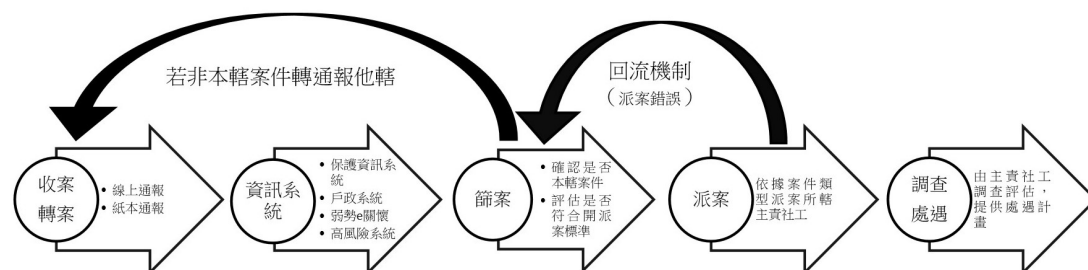
共 4 名成員（1 建檔人員、3 社工人員），其中社工人員保護性工作實務年資已逾 5 年、且均領有社工師證照；建檔人員年資已逾 10 年。

（二）專業知能及教育訓練

篩案組人員必須具備各類型保護案件辨識基本知能，因此須符合衛生福利部規定各類保護性案件及「兒少高風險家庭關懷處遇」課程要求，如：兒童及少年保護結構化安全評估決策模型、家庭功能評估、家暴、性侵害防治專題訓練、推動性侵害案件整合性團隊訓練、兒童及少年保護、高風險家庭關懷輔導處遇訓練…等。

（三）督導機制

由科長擔任督導，篩案組所評估及不開案案件呈核給科長審核，同時也著重同儕督導。針對不開案案件進行審核，針對個案處遇及不開案案件，定期進行個督及團督，以督導處遇及評估派案能力。



三、收篩派案流程

（一）收案

社會工作科擔任各類保護案件（含高風險）收派案窗口。

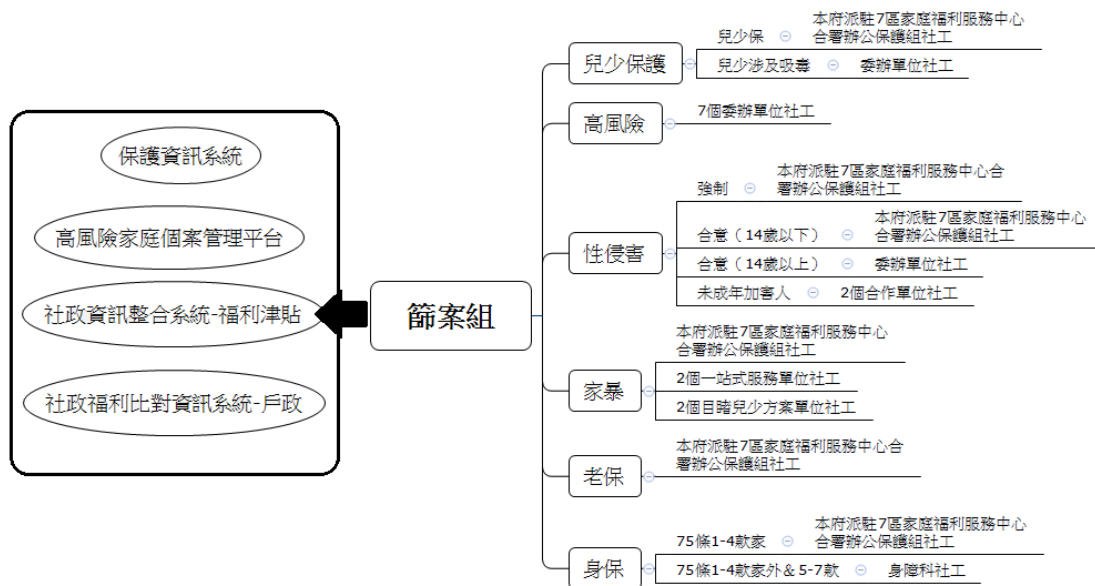
（二）篩案

篩案組利用保護資訊系統、高風險家庭個案管理平臺、社政資訊整合系統—查詢福利津貼、社會福利比對資訊系統—查詢戶籍及身障保護系統（原衛生福利部社會及家庭署設置，目前已停用）篩選分流案件，篩選需調查評估及需後續處遇案件下派各所轄單位，而錯誤通報、重複通報、不開案案件由篩案組主責處理。若網絡通

報人員錯誤通報，會協助轉案，如學校通報兒少高風險，但通報內容為管教不當，篩案組會與校方釐清觀念後協助逕轉兒童及少年保護案件。

(三) 派案

篩選後派案本府派駐 7 區家庭福利服務中心合署辦公保護組社工及 NGO 委辦合作。(如下圖)



(四) 回流機制

主責社工受理後案件，進行調查評估或提供後續處遇。然若派案錯誤（例如：原以兒少保護個案先行調查，經調查屬性侵害案件），或分轄錯誤可回到篩案組重新派案。

四、爭議案件處理

派案後若因受理單位意見分歧，為避免行政協調影響個案接受服務權益，仍由該單位先提供調查訪視及個案服務，再提到每週召開督導會議及各業務承辦科進行

案件討論與派案通則。

五、案件派案工具

運用科技資訊統工具分派案，以快速掌握案件處理分案進度，撇除過往不環保耗時的紙本傳真電話確認派案。

(一) 府內中心

篩案組由縣府內部即時通訊系統線上派案給各中心值日生，值日生派案給該中心主責同仁後，立即線上回報建立管控機制。

(二) 委外單位

透過保護資訊系統以掛號信派案。另高風險部份則採用高風險系統分案各轄區委辦單位進行派案。

肆、案件評估面向－以兒少保及高風險篩案判案為例

本府篩案組進行篩派案工作之基準係依據衛生福利部所訂定以下各類指標作為判案標準及準則：

一、各類保護性案件判案標準

1. 兒童及少年保護決策指引；
2. 高風險家庭定義及篩檢指標；
3. 家庭暴力開結案指標；
4. 性侵害開結案指標；
5. 老人保護開結案指標；
6. 身心障礙保護工作手冊。

然而在實務工作上也經常遇到不少案例介於模糊地帶，或判案兩難之情況，篩案組面對此類案件進行篩派案時，為取得更多資訊以利判案，會與通報單位聯繫了解案情詳細狀況，如有備勤社工出勤處理，亦會洽詢其處理經過，或與主管、督導進行立即性討論，以即時處理並避免案件處理時效延宕而影響個案生命安全與權益。以下茲以兒童及少年保護及高風險家庭案例作為實務判案參考範例。

二、派案通則

高風險家庭定義係指因遭遇經濟、教養、婚姻、醫療等問題，致兒童及少年有未獲適當照顧之虞之家庭。兒童及少年保

護案件係指對兒少負有保護、教養責任者，或具維護兒少權益及福祉者，因違反兒童及少年福利與權益保障法之相關規定，致使兒少遭受身體虐待、精神虐待、性虐待；或因照顧上之疏忽，致使兒少的健康遭受到損害及威脅；或因權益遭受不法侵害或剝奪。簡言之，高風險家庭風險因素影響家庭照顧兒少之功能，兒童及少年保護之危險因子影響其人身安全。每項高風險家庭風險因素都可能轉變為兒保危險因子，需要專業研判，方能依據個案現況提供適切服務。

高風險與兒少保護案件並非是站在光譜兩端，壁壘分明，這類家庭往往是變動狀態，有不少重疊與模糊地帶，這也是再多評估指標判案標準難以化解實務衝突的原因。各地方政府不同主管科室與民間單位也時常因案件判別認知不一，而產生摩擦與衝突。多年來本府社會處篩案組歷經磨合與經驗累積，逐漸發展實務案件判案基準與決策基模：

(一) 生命安全 vs 未適當照顧

照顧者所提供的照顧是否有滿足兒少健康及成長發展，若已危害其生命安全，派案兒童及少年保護提供立即調查介入。然若未造成生命安全之況，但照顧者照顧功能顯有不足，派案高風險，提供評估資源挹注。

狀況一

兒少發燒，然照顧者不帶兒少就醫，此舉雖為照顧功能不彰，已危害兒少生命，故派案兒少保。

狀況二

照顧者因為貧困、精神狀況不穩定，而影響兒少就學狀況及常吃泡麵，此舉同為照顧功能不佳，然未因此危害案主生命，故派案高風險。

(二) 受虐事實 vs 安全照顧風險

兒少現（甫）遭受到暴力對待，無論肢體暴力或是精神暴力，已顯然對兒少安全造成危害，此類案件及時派案兒童及少年保護以提供立即調查與介入。然若是因為過往兒少曾受過暴力對待，現並未有，但家庭仍然常有劇烈衝突，照顧者因此衝突影響到照顧兒少之況（排除兒童及少年福利與權益保障法第 53 條保護狀態），經評估符合高風險開案指標，派案高風險提供評估協助。

三、模糊界帶爭議案件判別**(一) 安置議題：緊急安置 vs 委託安置****1. 緊急安置**

明確違反兒童及少年福利與權益保障法第 56 條之規定，評估若非立即給予保護、安置或為其他處置，兒少之生命、身體或自由有立即之危險或有危險之虞者，派案兒童及少年保護社工立即介入並提供緊急安置服務與協助。

2. 委託安置

依兒童及少年福利與權益保障法第 52 條之規定，家庭如遇重大事件導致無法提供兒少正常及穩定之生活，有單純委託照顧安置之需求（如父母入監服刑，家中

無照顧人力），此況屬於福利需求措施，非屬兒童及少年保護案件，因涉及後續寄養安置服務，限於本府社工人力不足因素，仍先派案兒童及少年保護社工提供服務，以「其他—福利服務」案件類型處理。

(二) 自殺：殺子後自殺 VS 兒少目睹自殺**1. 殺子自殺**

主要照顧者、父母或其他家庭成員如有殺子後自殺之行動或意念，已嚴重涉及影響兒少之生命安全與生存權益，不論兒少是否死亡，均派案兒童及少年保護社工啟動保護機制。

2. 兒少目睹自殺

若主要照顧者、父母或其他家庭成員有自殺之行動或意念，兒少目睹且未獲妥適照顧，此況符合高風險家庭指標「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」，派案高風險社工提供家庭處遇與服務。

(三) 家庭衝突（家暴）**目睹兒少議題 VS 疏忽照顧議題****1. 目睹兒少**

成人家暴案件若家中有目睹兒少，未有疏忽照顧，單純目睹案件，即併案成人家暴社工處遇或轉介目睹兒少方案協助。如兒少目睹父母親爭吵，主要問題為婚暴，兒少主要照顧者具備保護兒少及照顧功能佳。

2. 疏忽照顧

承上述之況，若家中成員時常爭吵，主要照顧者有疏忽照顧之況，甚至未能提供兒少安全維護，前者照顧議題派案高風險社工進行評估協助，後者已危害兒少安全議題，派案兒少保護社工進行調查評估。

(四) 中輟議題

學校老師對於學生有中輟議題時，對於案件辨別不慎瞭解，僅以「兒少未就學已達中輟」之理由通報，此時篩案組會依據下列實務經驗做為案件派案之判別：

1. 兒少自身問題

主要照顧者、父母或其他家庭成員提供妥善照顧，然兒少拒絕到校就學，與家人有衝突（未涉及施虐），此部份會向學校溝通非屬兒童及少年保護及高風險案件，請校方循學校輔導機制處理，如：兒少因為心理狀況問題，懼怕到校就學；網路成癮，拒絕上學等。

2. 家長消極處理的嚴重程度

家長對於兒少就學採取放任消極態度，派案高風險先行輔導，若高風險處遇輔導一段時間後，家長態度仍是如此，經篩案組與高風險社工討論評估家長之功能無法發揮，擬派案兒童及少年保護介入評估。

3. 剝奪或妨礙

家長若是剝奪或妨礙兒少接受國民義務教育，即是明顯違反兒童及少年福利與權益保障法第 49 條之規定，故派案兒童及少年保護社工介入調查。

(五) 毒品

誘使（強迫）兒少吸毒 VS 照顧者吸食毒品

1. 照顧者誘使（強迫）兒少吸毒

吸食毒品為違法行為，兒少無法辨別及自我保護能力低，照顧者如誘使（強迫）兒少施用毒品，已嚴重影響兒少之健康及生命安全，為保護兒少將及時派案兒童及少年保護社工提供服務。

2. 照顧者吸食毒品

若是照顧者為藥酒癮者，且因吸食毒品或酗酒而影響兒少之生活照顧，無法提供兒少穩定之生活，派案高風險社工。然而實務上比較常見的狀況是通報人員認為父、母或主要照顧者有藥酒癮就屬高風險家庭案件，然仍需回歸兒少照顧及安全問題，例如：父母雖有藥酒癮，然兒少主要照顧者是案祖母，案祖母可提供保護及生活所需，此況便無造成兒少安全照顧問題，故無兒童及少年保護或高風險議題。

四、兒少安全及照顧風險變動處理機制

兒少類型案件派案後，如於調查期間或服務過程中遇有風險變動或安置服務需求，本府處理機制如下：

(一) 調查階段

1. 兒少保護案件派案後，經保護社工調查評估屬高風險家庭情事者，轉通報高風險，由高風險社工提供服務。

2. 高風險案件派案後，經高風險社工訪視評估該案涉及兒少保護情事，轉通報兒少保護，並由保護社工進行調查評估。

(二) 處遇階段

1. 兒少保護案件開案服務中，雖其安全危機已解除，其家庭功能落入高風險評估開案指標，然仍為兒少處遇執行階段，應由兒少保社工續進行家庭處遇。此階段篩案組若遇網絡單位通報案家高風險事件通報，亦會派案兒少保護主責社工併案處遇。

2. 高風險案件開案服務中，發現該家庭有兒少保護情事，通報兒少保護社工進行調查評估後開案處遇，高風險社工即可評估結案。反之，若經調查未達兒少保護開案，然案家仍有高風險情事，由高風險社工續處。

3. 高風險案件開案服務中，如該家庭因家庭支持功能不足（如主要照顧者入獄服刑等），且無替代性人力協助照顧兒少，有委託安置兒少之需求，以轉介方式由兒少保護社工使用「其他—福利服務」案件類型進行委託安置服務。

伍、結論與建議

本府社會處篩案組歷經成立規劃期、磨合協調期至今穩定期，發展出符合本府篩案組工作模式，多年來從實務摸索審視內外優勢與劣勢條件，從中參酌縣內科層組織、行政體系、人力配置、資源分配、工作氛圍及中央法規政策行政規範及等因素不斷修正與調整而逐步建置發展現今工作模式。面對現今兒少保護服務與高風險家庭服務不同行政體系，存在相似服務模

式而產生案件模糊與角色衝突之現象。本府篩案組成立希為解決上述爭議，由一群有經驗固定人員，於前端將兒少保護及高風險案件進行篩案、分流與分類處理，以減少後端重複派案或協調溝通等行政工作。企盼本文撰寫，作為其他縣市政府未來發展篩案組依循參考，以下就縣內運作體系所存在優勢條件、挑戰困難及建議做簡要描述：

一、優勢

(一) 扁平化組織

本府社會處下設 6 個科室，各科層組織扁平化，層級由處長、副處長、科長及督導。其中婦幼科及社會工作科（家庭暴力及性侵害防治中心）在同一辦公空間，面對複雜性的保護案件，跨科的分工，更能快速的做出回應，服務輸送更便利於個案。

(二) 案件判案統一標準

為減少不同單位因不同人的認知差異引發派案衝突與兩難，故設立統一收案及派案窗口。由一群訓練有術專業人員，建置案件判案統一標準。篩案組人員利用(1)保護資訊系統、(2)兒少高風險家庭個案管理平臺、(3)弱勢 e 關懷—全國社政資訊整合系統、(4)社政福利比對資訊系統查詢個案目前的服務狀態，減少主責社工查案及溝通時間，免得服務重疊，減少人力資源浪費。

(三) 派案人員具備保護通才知能且掌握各類委託方案規格

篩案組由 3 名專責社工，過去曾服務兒少及成人案件經驗。專責人員須掌握各類保護案件專業知能、服務內涵及敏感度。此外本府仍相當仰賴民間資源挹注服務，故篩案組同仁仍必須精準掌握各類方案委託規格，包括委託方案的服務對象、服務區域、案件類型及服務案量等等。

(四) 督導會議建立制度，形成共識

儘管各類保護案件均有指標，但面對多元及複雜的案件類型，確實難以精準篩派案分類。面對意見分歧的狀況，篩案組同仁將議題帶入每週的督導會議進行討論，必要時邀請各業務單位（例如婦幼科、身心障礙福利科、長青科）共商協議，將討論結果成為通案派案原則。

二、挑戰

(一) 一把尺的斷定

面對越複雜的案件類型及多元服務方案，篩案組同仁需具備將複雜案件快速轉換為簡化分類的基模能力。涉及人的服務非量化派案，仰賴專業人員心中有一把尺的斷定，考驗其價值態度、專業知能及脈絡思緒等能力。

(二) 各類服務處遇時效標準不一

中央訂定各類不同保護案件類型服務時效與標準，面對高案件量的壓力，挑戰

篩案組及實務工作者案件判斷與執行之專業能力。

(三) 跨縣市合作機制

過往針對跨轄轉案方式尚未建置共識與默契，因應各縣市受理轉案機制不一，篩案組同仁疲於與各縣市溝通協調。為改善實務困境，已提案至中央協調，現已建立統一轉案機制與共識，減少實務困難。

(四) 中央單位尚未整合

現行兒少保護與高風險家庭服務主管機關不一，對開結案指標、安全評估工具及服務處遇時效等未能通盤思考規劃，使得兩類服務體系呈現模糊兩難情境。

(五) 不詳案件處理

因應法令規範責任通報之責，各網絡單位知悉即須通報，儘管被害人無服務意願，通報單時常出現基本資料不詳案件，如 ip 位址、奇怪的電話號碼，挑戰案件處理。

(六) 家庭福利服務中心角色與定位

本府申請社會及家庭署經費設立各區域家庭福利服務中心，從事一級預防性提升社區中脆弱兒少家庭功能服務。為促進案件服務整合並減少跨科室間協調，本府於今(105)年將家庭福利服務中心業務歸屬社會工作科統籌規劃，由科內保護性社工與家庭福利服務中心社工合署辦公，從事一級脆弱家庭服務與三級兒少保護服務。未來如何整併並提升家庭福利服務中

心功能與角色，及加促與民間單位間二級高風險家庭服務方案合作機制，挑戰縣府回應機制。

三、建議

為減少實務界面對兒少保護及高風險家庭服務案件模糊不清之困擾，衛生福利部辦理 105 年兒少保護與高風險家庭服務共識研商會議，該會議邀集各縣市公私部門研商共識，經過各方集思廣益，具體研擬可行策略方向。以下參酌該會議討論結論及本府篩案組運行經驗，簡列具體建議為下：

(一) 個案服務面向

整合通報表單、訂定統整性篩案指標與工具、將兒少保護及高風險服務方案納入分級分類統整規劃、檢視個案處遇時效

及頻率等。

(二) 行政組織面向

去本位強調跨專業間整合，中央與地方機關整合、建置篩派案單一窗口、建置通報篩派案與轉銜機制。

(三) 服務資源建置與整合

建置防治網絡後送服務資源，以及整合高風險及兒少保護資訊系統運用。

（感謝屏東縣社會處劉美淑處長、許慧麗副處長、社工科戴如玳科長、廖秋如社工師及婦幼科陳怡如社工師的討論與修改）

（本文作者：李偉微、林筱筠、張庭瑋為屏東縣社會處社會工作科篩案組社工員）

關鍵詞：篩案組、高風險、兒少保護、單一窗口

📖 參考文獻

- 施教裕·宋麗玉（1996）。「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」執行狀況初探。社區發展季刊，114，103-117。
- 行政院人事行政局（1998）。《推開簡政便民的窗口：全國行政單一窗口化成效實例》。臺北：行政院人事行政局。
- 行政院人事行政局（2001）。《推動全國行政單一窗口化運動實錄》。臺北：行政院人事行政局。
- Charmaine R. Brittain & Deborah Esquibel Hunt 編著、鄭麗珍總校閱（2011）。兒少保護社會工作。臺北：紅葉文化。
- 彭淑華（2011）。由蹣跚學步到昂首前行：臺灣兒童保護政策、法規與實務之發展經驗。社區發展季刊，133，273-293。
- 余漢儀（2014）。臺灣兒少保護的變革：兼論高風險家庭服務方案的影響。臺灣社會研究季刊，96，137-173。

胡婉雯·梁鶯羸·周臻凌(2014)。從臺灣世界展望會務經驗談高風險家庭處遇方案。社區發展季刊，145，234-250。

陳俊文(2016)。公共管理。臺北：千華數位文化。