



## 兒少高風險家庭實務工作探討與建議

林揚崇

因應整個社會的大環境經濟不景氣，人民的生活壓力指數偏高，家庭的支持系統不足下，造成家庭成員的功能無法彰顯，家庭壓力高居不下造成家庭瓦解，許多家庭因此步上絕路，出現攜子自殺、近年來更出現殺子後自殺情況，而這類案件幾乎均非 113 兒保通報案件。

有鑑於此，政府於 93 年 11 月 29 日函頒實施「推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」，透過主動和提前介入此等家庭及個案，有效評量其潛在的問題與需求，並提供以兒童為中心，家庭為對象之支持性、補充性等預防性服務。

為進一步提升兒童及少年高風險家庭（以下簡稱兒少高風險家庭）通報、篩檢及處遇服務之效能，分別於 100 年 11 月 30 日修正「兒童及少年福利與權益保障法」增訂第五十四條，101 年 8 月 8 日增訂同法第五十四條之一等條文，101 年 5 月 30 日訂定發布「兒童及少年高風險家庭通報及協助辦法」，促使兒少高風險家庭業務成為法定事項，對高風險家庭的兒童及少年提供更積極的保護作為。

財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會（以下簡稱本會）自 76 年起推動兒童保護工作，90 年起更與政府部門合作投入高危機家庭之現象調查與研討，更於 93 年內政部兒童局推動高風險家庭關懷輔導處遇計畫時，即積極投入。本會各地所屬家扶中心，歷年來皆有 6-14 所承接各縣市之服務委託。

在 96 年至 105 年度服務期間，本會共接案 9962 案件，在服務的推展上，運用本會推展經濟扶助及兒童保護工作之經驗，並結合轉介諮商，急難金、相關活動、方案或實物補助等，使服務之家庭能順利連結資源，透過資源連結降低家庭壓力。

本文之實務數據來自本會 96 年～105 年高風險家庭計畫服務，由本會的季報、年報等統計資料中，進行服務概況、結案情形、服務特色等方面的說明，最後針對高風險家庭服務計畫提出實務上的建議。

### 壹、服務概況（統計時間： 96.01～105.12）

## 一、接案分析

### (一) 通報來源

通報 來源	社政 單位	社福 機構	警政 單位	醫衛 單位	教育 單位	勞政 單位	法政 單位	戶政 單位	村里幹 事鄰里 單位	公寓大廈 管理員	社區 巡守員	其它
96 年	153	54	36	79	520	2	11	4	11	- (註)	-	12
97 年	145	69	29	51	444	2	12	-	12	-	-	34
98 年	115	49	105	46	312	4	10	-	10	-	-	25
99 年	92	63	155	35	359	1	1	-	15	-		27
100 年	124	57	71	56	360	4	5	2	21	-	-	20
101 年	191	69	103	68	446	12	9	2	52	0	0	18
102 年	214	74	143	77	372	10	20	9	85	2	0	6
103 年	310	81	111	101	536	5	21	6	33	0	0	22
104 年	336	68	167	97	547	5	15	8	40	0	0	10
105 年	520	42	211	171	566	6	24	10	66	0	0	21

資料由林揚崇彙整自家扶基金會 96 年~105 年年報

說明：

1. 整體而言教育單位仍是主要的轉介單位，主因學校平時接觸兒少的機會多、且也可能較守法中規中矩，但也出現高通報率外也有較高的不開案率現象；其次為社政單位、警政單位、社福機構。
2. 歷來經由鄰里單位所通報的高風險個案並不多，因兒少權法已將村里長、里幹事列為責任通報人，唯通報的狀況不多，是需關切的現象。

### (二) 開案原因〈複選〉

原因	經濟 困難	就業 問題	照顧者死 亡、出走 、重病或 服刑	照顧者婚 姻關係不 穩定	家庭 衝突	支持 系統 薄弱	家中成員 曾有自殺 傾向或紀 錄	照顧者罹 患精神疾 病，未就 醫或未持 續就醫	照顧者有 酒癮或藥 癮，未就 醫或未持 續就醫	照顧者養 育疏忽或 管教失當	兒童 少年 行為 偏差	兒童 少年 不易 教養	其他
96 年	373	180	138	219	163	191	58	75	68	137	92	70	20
97 年	412	202	141	212	160	219	65	50	61	134	89	81	10
98 年	562	316	176	232	240	359	113	110	137	201	91	116	25
99 年	345	159	77	151	166	181	67	75	85	166	75	96	24
100 年	295	149	105	161	153	178	69	57	86	133	90	71	22

101 年	461	208	180	247	257	304	117	79	103	170	112	104	45
102 年	342	112	129	169	179	222	65	74	62	141	74	70	35
103 年	546	237	162	296	287	371	134	84	141	237	120	137	35
104 年	585	237	203	282	304	331	130	98	166	237	120	164	60
105 年	584	194	492	322	268	271	125	93	111	211	121	158	55

資料由林揚崇彙整自家扶基金會 96 年~105 年年報

說明：

- 1.從數據中發現，所服務的家庭類型中，經濟困難及支持系統薄弱顯示社會經濟面不景氣仍是造成家庭壓力的主因；另家庭功能支持度不足或照顧者功能不彰仍是家庭被通報之重要因素。
- 2.本會因應「經濟困難」之家庭，協助進行家庭收支檢視，先確認家庭接受公部門之福利補助情況，必要時轉介與本會所屬分事務所提供經濟扶助、急難金申請、學前教育補助等，降低家庭之經濟壓力，另輔以中心物資及健康維持方案之資源連結，促進兒童少年的營養得以改善。
- 3.對支持系統薄弱家庭，在工作發現其多也伴隨主要照顧者功能不彰，在家庭支持系統不足部份，則進行資源盤點評估，與相關資源間發展合作機制及支持網絡，提升主要照顧者照顧能力，維護家庭照顧完整性。
- 4.服務困難為家庭中有「家庭支持系統不足，且照顧者罹患精神疾病，未就醫或未持續就醫/或有藥、酒癮」，為社工員在服務上較有困難處理之個案，此部分除須加強社工員之服務職能外，與衛政系統在個案服務流程操作上的討論與確實執行，能更有效提高對類似個案的效益。

(三)服務提供概況（人次）表 1

服務內容	家庭訪視	電話訪談	情緒支持	安置服務	就學輔導	協助就醫	家務服務	就業服務	經濟補助	喘息活動	法律服務
96 年	8186	5631	4907	34	337	100	924	231	1361	213	40
97 年	8862	6526	5870	12	436	212	965	349	1533	462	235
98 年	10431	7885	9281	72	1460	489	1274	1084	2009	919	411
99 年	6835	5054	6342	31	1039	260	326	861	811	657	383
100 年	8298	5489	6855	22	1136	128	596	561	934	592	159
101 年	10736	8144	9640	112	1906	271	556	507	1977	425	294
102 年	11396	7932	10406	84	2496	239	416	426	2199	636	286
103 年	15178	16390	12183	254	1957	376	481	508	2168	1343	413
104 年	18675	19901	13112	204	2698	833	643	898	2731	817	573
105 年	19383	25477	15816	148	3289	782	1189	1053	3798	500	529

資料由林揚崇彙整自家扶基金會 96 年~105 年年報

服務提供概況（人次）表 2

服務 內容	課業 輔導	托育 服務	兒童 諮商	成人 諮商	親職活 動講座	緊急生 活扶助	精神疾病自 殺個案轉介	酒癮戒治 轉介	物資 提供	資源 轉介	其他
96 年	2987	105	441	208	331	659	-	9	-	259	259
97 年	1464	161	455	435	1116	661	-	6	-	432	2988
98 年	2593	181	761	628	1165	829	-	3	5422	673	1414
99 年	1738	149	694	643	822	35	-	12	4385	797	270
100 年	720	340	616	447	1212	339	8	6	3353	326	533
101 年	1230	197	367	330	1349	272	7	33	5465	1255	1269
102 年	1039	229	321	474	1524	228	4	10	7054	1430	1502
103 年	1179	184	708	580	806	185	14	8	7113	1992	1866
104 年	951	250	725	614	1805	468	41	28	9461	2719	5918
105 年	846	168	478	503	1774	143	13	7	8943	1025	4650

資料由林揚棠彙整自家扶基金會 96 年～105 年年報

說明：

- 基本上主要服務方式還是以家庭訪視為主，會依個案的需求，配合本會內部資源提供各種多元的服務：如：經濟補助、情緒支持、物資提供、資源轉介、就業服務、兒童/成人諮商輔導。
- 與外界進行資源連結、轉介、整合內外部資源提供家庭所需服務，依個案不同的法律、就醫、就業、就學等需求，於每次訪視、會談依其需求並配合處遇計劃，增強家庭及案主知能及妥善使用社會資源的能力。

## 二、結案分析

1. 在所服務的個案中，家庭因家長整體功能、照顧者功能、兒少身心發展與適應狀況改善，或已建構案家周邊的部分社會支持體系等積極因素結案者居多；然而，在服務過程所遇困擾最為顯注的是「非自願性案主」的議題，多數的案主不認為本身的家庭有需要社會福利單位介入的必要，而在有限的工作時間要與案主建立專業關係、進入工作階段，對於承辦單位而言是須有積極的投入，方能與案家有良好的互動關係，進而運用社會工作的技巧，達到協助家庭生活改善的目地。

2. 積極結案數高，已達預期效益，促成積極結案的原因可從個人系統之家庭成員的功能提升，如案主及照顧者，進而家庭系統功能改善；外部系統如社區鄰里系統的支持、使能，促成高風險家庭從不穩定至相對穩定的狀態。

3. 仍有少部份的一般性結案因素，其中部分原因是為案主受感化教育、或案主轉寄養安置乃結案，從正面思考為高風險方案主要目的使兒少居住之家庭壓力降低、兒少生活品質提高，當高風險社工介入，連結相關資源或與家庭工作無法使家庭壓力降低，仍出現暴力事件，立即進行

轉介，使兒少及其家庭問題能被重視、促進政府兒少保護服務介入，使其安全性及家庭風險問題受到更高層級之重視及問題解決。

## 貳、服務特色

「高風險家庭關懷輔導處遇服務方案」期能藉由公私立社會福利機構相互合作，與積極的干預與關切，企盼達到及早篩選發現遭遇困難或有需求之高風險家庭，以預防兒童少年虐待、家庭暴力及性侵害事件發生，針對本會在執行方案的特色，說明如下：

### 一、實施結案評估會

有鑑於高風險個案所呈現的問題多元，部份案主為非自願性個案、屬於資源有限的家庭、部份家庭被重覆通報的機率高，為考量服務輸送的周延，降低家庭再發生高風險的危機，特別強化評估機制，本會在執行高風險服務計畫上多以定期召開結案評估會議的方式來檢視及服務有困難的個案，重新調整服務方法，會議中邀請社工及諮商實務領域專家學者參與，給予結案前的意見評量，對於不易擬訂服務計畫的家庭，進行個案研討，讓服務更加的嚴謹與完整。

### 二、社會資源盤點及連結，拓展與建構

從服務過程中發現，高風險家庭之家庭困境多元，雖持續連結社會福利資源但

仍有不足夠的情況出現，針對此，本方案社工持續進行社會資源盤點及連結，先進行整合後，遇有不足的情況時，會進行個案討論並尋求更多資源的協助。

### 三、服務品質的提升

依據服務計畫之補助項目及基準規定：「每位專業人員輔導二十五至三十個家庭為原則，原住民鄉則每位專業人員至少輔導二十至二十五個家庭為原則，……。」，本會考量家庭需求的多樣性、訪視頻次的要求，規定每位社工員的工作量為二十五個家庭，藉以降低社工員的服務壓力，為高風險家庭提供更為妥善及完整的服務。

### 四、落實督導及專業人力配置

本會規定執行「高風險家庭關懷輔導處遇服務計畫」之單位，在人力配置上均須有主任、督導的配置及執掌工作，另搭配事務員及會計人員，在整體專業人的配置上，是以服務需求及工作團隊的概念來進行編組，在既有補助經費無法完全支付方案運作的情形下，運用單位募款補充方案運作所須人事及服務經費，落實督導及專業人力配置。

### 五、進行專業人力訓練，提升服務職能

為使服務方案目標能落實，品質能受到監控，在主管機關既有的年度訓練課程之外，本會每年度亦會舉辦高風險方案訓練，所屬執行高風險方案的分事務所，也

會針對每個單位的需求，舉辦相關訓練，並聘任外聘督導監督服務的品質與適切性，提升社工員之個案處遇能力。

## 參、方案檢討與建議

本會致力兒童少年福利服務工作的推展，「高風險家庭關懷輔導處遇服務方案」係透過及早篩選發現具有高風險家庭之虞的個案，主動與提前介入此等家庭及個案，有效評量其潛在的問題與需求，並提供以兒少為中心、家庭為單位、社區為基礎、文化為考量、優勢為觀點之預防性、輔導性及支持性等服務，透過積極性及密集性的家庭訪視提供整體性的服務，並聯結社會資源與服務網絡，有效的協助家庭增進其能力，並強化家庭功能，使家庭關係漸漸得到改善。針對本會對於方案的檢討與建議如下：

### 一、建議檢視初篩派案機制

高風險服務方案有初篩機制的設計，但初篩機制常流於形式，如以電話訪談方式進行初篩，在初篩後即委由承辦單位進行服務，在第一次的家訪中常發現案家狀況與初篩的落差，所以目前的初篩及派案機制有檢視調整的必要；且各縣市須檢視高風險評估標準之差異造成個案初篩及派案爭議，以提升承辦高風險方案的受委託單位之服務品質。

### 二、建議調整個案服務量

依據服務計畫的規定每位專業人員輔

導二十五至三十個家庭，在訪視的規定上，高風險家庭服務上有高、中、低危機家庭的訪視頻次規定，服務時間有 18 個月的限制，結案上又有積極結案及一般結案的指標之規定，再者，部分縣市在決定家庭的危機程度後，執行單位只能依據風險程度來提供服務，以上種種限制，阻礙了服務的延續性、客觀性及執行單位的專業自主性，建議中央與各縣市政府應調整服務個案量為二十五個家庭，同時提供一套彈性的服務機制及調整的空間。

### 三、建議健全高風險方案的督導人力

依據服務計畫之補助項目及基準規定：「聘用社工員達七名以上者，得配置一名專業督導人員，惟同一單位合計補助社工員以七名為限。」目前一個縣市的高風險服務方案，可能分別委辦不同的社福團體來進行服務，若由三個以上的社福團體來分擔一個縣市的服務，以一個單位一個月服務六十個家庭來說，只能聘任二位社工員提供專職的服務，在本會的制度上，即便政府部門沒有給予督導的費用或補助，本會仍會編制督導以協助方案的推展，因在實務現場，從方案的行政、專業等方面，社工員非常需要有督導的協助及帶領，這樣的人事成本只能由承辦單位自行吸收；但在整個服務上，督導的引領及協助角色相當重要，建議中央及縣市政府應思考如何增進高風險方案的督導方式，並給予人力人事費用之補助，以增進並維持高風險服務方案的專業性。

#### 四、資源整合及聯結的議題：

在服務的過程中，常有因地點較偏遠的區域，容易遇到有需求、無服務資源可連結的狀況，如：課輔、在宅服務等需持續、密集人力投入的服務；或有因酒藥癮及精神疾患的家庭，在無替代照顧者或支持性資源的情況下，個案很難結案。

施教裕、宋麗玉（2006）即指出高風險家庭之照顧者在「潛在婚姻關係衝突和情感糾葛，以及潛伏或外顯的各種經濟危機，則似乎未能有效介入，乃至於對家庭所需社會資源的廣泛開拓與經營，和正式與非正式社會支持網絡的重建與建構，亦感不足」；在實務工作上，建議由地方縣市政府負起高風險在地資源整合的責任，如地方政府相關部門的整合（如：心理衛生資源、毒品危害防制中心、自殺防治、家防中心的目睹兒少資源等），因民間社福單位無實質的約束力與平行合作的管道，以至於民間單位不斷的進行資源整合與溝通，對於非自願性案主更難有實質的服務立場，而增加工作的複雜性及延長服

務的時效。

#### 五、建議檢視高風險方案兒保化的現象

衛生福利部社會及家庭署（2016）「兒少高風險家庭處遇服務督導及成效評估方案」成果報告即指出「高風險兒保化」的現象，從本會歷來在高風險方案的訓練及會議上，「高風險兒保化」的議題即常被論及，高風險方案屬於預防性服務，但在實務的工作上會接受到為兒少保方案結案後的後續服務，高風險方案的設計及定位上，中央主管機關雖有明確的定義，但不同縣市有各自的運作機制，若兒少保護個案的危險因子降低，家庭的需求可以透過支持性或補充性的服務加以滿足，而非將高風險方案視為兒少保方案危險因素降低的後續服務方案。

（本文作者為台灣兒童暨家庭扶助基金會行政處人資組主任）

**關鍵詞：**兒童少年、高風險家庭、兒童保護、高風險兒保化

#### 註 釋

「-」表當年度未有統計資料。

#### 參考文獻

台灣兒童暨家庭扶助基金會（2007年～2016）。年度工作成果彙報。

施教裕、宋麗玉（2006）。「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，第114期，頁103-117。

衛生福利部社會及家庭署（2015）。兒童及少年高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫，資料檢所日期：<http://www.sfaa.gov.tw>。

衛生福利部社會及家庭署（2016）。「兒少高風險家庭處遇服務督導及成效評估方案」成果報告。

衛生福利部社會及家庭署（2016）。衛生福利部社會及家庭署一百零六年度推展社會福利補助經費申請補助項目及基準。