

原鄉網絡合作的建構歷程與服務成效： 以屏東縣家暴個案「以家庭爲中心」 個案服務理念之落實爲例

沈慶鴻、戴如玳、林妍廷、陳麗娟

壹、緣起

原住民文化是屏東縣的重要特色，屏東縣的原住民人口數（60,036人）占了全國原住民人口數（570,608人）的1/10、屏東縣人口數的7.32%，其中超過8成（82%）是排灣族；由於屏東縣有1/4（9/33）鄉鎮是原住民鄉鎮，因此原住民家庭的福利服務和需求滿足是重要的縣政目標。

然而不少研究卻顯示原住民的家庭問題嚴重，需要關心；例如黃源協、莊俐昕（2014）曾在2012年以比例取樣的方式，針對臺中、南投原住民地區660家戶、20歲以上的原住民進行生活狀況和福利需求調查，研究結果呈現該原住民地區的家庭解組普遍、家暴問題嚴重，在照顧負荷、就業壓力、教育資源、兒童營養、隔代教養、單親和中輟等生活問題上呈現壓

力；其也發現這些問題並非各自獨立而是各有關聯，因此提出負向迴圈（negative circulation）的概念，說明原住民家庭在經濟、就業和健康三面向的關係，顯示只要遇某一方面的問題，即有可能衍生其他面向的問題，因而捲入難以跳脫的惡性循環中。沈慶鴻（2014）在研究部落家暴問題的特性和脈絡時更表示，部落負向迴圈的現象不只在經濟、就業或健康三面向，人身安全、家庭結構亦與其環環相扣，因為就業、經濟問題常是暴力發生前的爭吵原因，而暴力造成的身心傷害、對家庭解組的威脅，又與婦女、兒少的健康和照顧緊密相關。

前述的研究結果與原鄉家暴防治服務的實務現象十分吻合，部落家庭原即存在著諸多問題，只是透過暴力問題被凸顯。故只針對當次暴力發生後「頭痛醫頭」式的暴力防治服務，並無法減緩原住民社區

中的親密關係暴力問題；且在資源已不充分的原住民地區，福利服務重疊（童伊迪，2014）、方案切割、片段，以及資源零碎、分歧或不連貫（石泐、孫健忠，2011）的現況更讓原鄉的家庭問題無法有效的被解決。

因此整合原鄉家庭服務網絡的理念就此而生，也在不同的會議、個案督導過程中發現建構此一工作模式的急迫性；屏東縣政府社會處於是在2015年起嘗試向中央公益彩券基金申請「資源共享、公私夥伴：尊重原住民家庭暴力及性侵害被害人」方案，歷經3年（2017-2019年）摸索網絡會議之執行，至今結合社政、原政之公私協力「以家庭為中心」的個案服務網絡合作的平臺已然建立；為感謝所有參與並為此模式付出心力的夥伴，本文願拋磚引玉分享此一工作模式，期待能與關心原住民及其家庭的社工同儕們共勉。

貳、網絡合作的重要性

跨部門（inter-sector）、跨機構（inter-agency）網絡合作的重要性，自《家庭暴力防治法》（簡稱《家暴法》）通過運作後開始彰顯；1998年《家暴法》通過後，建立了中央到地方的家暴防治體制，且隨著防治工作的推展，強調網絡合作、落實「被害人中心」的價值原則，逐步發展出社政、醫療衛生、警政、司法與

教育等部門的專業服務與網絡合作的防治工作模式，以推動暴力預防教育、被害人服務、加害人處遇與司法追訴等工作，使臺灣不僅成為亞洲家庭暴力防治法制化領先的國家，更在民間與政府通力合作下，中央與地方開展一系列創意性與整合性之服務方案，逐步呈現防治成效（張錦麗、王珮玲，2013）。

因此網絡整合的服務模式成了家暴防治重要的行動策略之一，由於不同體系間存有專業、價值、工作方法與權力上的差異，故整合性服務的推動與倡議，讓相關的防治網絡成員在保護被害人安全的共識基礎上，積極落實共同處遇、整合性服務內涵。例如案件通報、加害人處遇計畫的執行、法院家庭暴力被害人服務處的設置等皆是網絡合作的成果，而2011年仿英國之「跨單位安全評估會議」模式（Multi-Agency Risk Assessment Conference，簡稱MARAC模式），在各縣市推動的「家庭暴力安全防護網」方案更是網絡合作的最佳範例，不論是單一縣市的研究，如雲林縣（吳啟安，2009）、臺南市（陳宜珍、王卓聖、吳淑美，2013）、屏東縣（黃楷婷、林聖峯、陳婕誼、趙善如，2015），還是全國性的評估（劉淑瓊、王珮玲，2012），跨專業、跨部門、跨機構之安全網會議的舉辦，已能達到保護被害人安全、降低加害人再施暴的風險，及促進跨專業網絡合作、資訊交換的目的。

由於家暴安全防護網之網絡合作在組織溝通和個案服務上所彰顯成效被肯定，因此2018年衛福部推動的「社會安全網計畫」中也建議，應逐步擴充家暴安全防護網的量能，除了現行親密關係暴力事件的討論外，並計畫將涉及精神照護等多重問題、嚴重兒虐或其他成人保護個案（包括多次通報、受暴嚴重或情節重大由檢察指揮偵辦等嚴重案件）納入，以強化社政、衛政、警政、司法、教育等單位的合作，尤其是被害人保護和加害人處遇服務體系的緊密合作，共同執行兒少保護及家庭所需之安全計畫及整合性服務，實踐以家庭為核心的理念，減少重複評估或缺乏溝通的情形，發揮跨單位協力合作之綜效（衛福部，2018）。

而網絡合作之重要性不僅在國內被看重，重視婦女、兒少人權的聯合國也積極推動網絡合作工作，例如2015年UN Women出版的「支持行動預防暴力侵害婦女行為架構」（A framework to underpin action to prevent violence against women, VAW），所提出的全面方位（comprehensive）防治性別暴力八項工作中，強調網絡合作的整合性行動即是其中的第四項（UN Women, ILO, et al., 2015）；而此一整合型行動內涵的重點就包括了「倡導加強組織、機構與社區對於VAW的承諾，並確保政府履行VAW的義務。」（第二點）、「動員與結合社區、

政府、非政府組織與私部門，強化支持性別平等與反暴力的社會結構、文化與慣習。」（第四點），以及「與其他單位合作，就合併與多重問題共同行動（如HIV防治、制度改革、經濟賦權）。」（第十一點）（引自沈慶鴻、王珮玲，2018）

參、屏東縣家庭福利服務的輸送概況

一、社政體系的服務輸送

屏東縣社會處2007年至2010年為落實兒童局「建構家庭福利服務系統實驗計畫」政策、申請兒童局之經費，陸續於屏東市、潮州鎮、枋寮鄉成立三處區域型家庭福利服務中心（簡稱「家庭中心」），奠定了社會處將社會福利觸角跨出屏東市的雛形；此階段多著重個案服務，各區域家庭福利服務中心社工多從事低收審查、經濟扶助與保護性個案之服務，較少推動、經營社區網絡工作（戴如玟、趙梅櫻、張雅惠、張名慶，2019）。

2015年屏東縣縣長潘孟安上任後，將原來的三區家庭中心，依警勤區擴大成七區家庭中心（鹽埔、屏東、內埔、潮州、東港、枋寮、恆春等七區）。每中心分為兩大組，一為福利組，著重經濟弱勢個案的服務，一為保護服務組，提供各類保護性個案的服務，兩組共同推動館室經營、社區兒少家庭親子活動、社區網絡建置，

及物資銀行設置等；每中心設有1至2位督導，7至13位社工。

2018年行政院推動「強化社會安全網計畫」，強調以「家庭為中心，社區為基礎」的理念推動工作，調整過去偏重三級的服務工作，進行公、私部門服務分工的調整；因此目前各區域家庭中心福利組社工除承接原兒少高風險個案外，更將焦點放在個人、社團、鄰里、民意代表等求助或陳情案及社工主動關懷弱勢、風險、脆弱家庭（不只兒少，也包括老殘病等成人）之個案管理與服務；另保護組則為各類保護案件的個管中心，主要在因應各類保護服務法規（如家暴法、性侵害防治法、兒少權法、身權法、老福法、性剝削等）賦予的責任通報工作，有穩定的個案來源。

二、原政體系的服務輸送

有鑑於原鄉家庭長期遭遇生活、經濟困境，原住民族委員會（簡稱原民會）自1998年（民國87年）起，透過直轄市／縣市政府結合非營利組織委託設置「原住民族社區家庭服務中心」，以「改善原住民族家庭遭遇生活、經濟之困境，提供婦女、兒少、老人等保護個案及時的照顧和關心，並排除原住民族在原鄉及都會區面臨福利資訊及資源整合不足所形成的障礙」為服務宗旨，並以「原住民服務原住民」的方式提供服務。

之後為強化婦女權益、以原鄉家庭及婦女為服務對象，2002年於是更名為「原住民族家庭暨婦女服務中心」，2015年又因重新考慮以「家庭」為核心服務的宗旨，思考所有戶內成員之總體需求，及順應性別平等之全球化趨勢，再改稱為「原住民族家庭服務中心」（簡稱「原家中心」）；而至2019年9月時全國已有10個都會中心、52個原鄉中心，共62個據點，其中屏東縣境內即有8個原鄉中心，1個都會中心。

原家中心的服務對象會因為政策的要求而有變動，設立初期的「提供婦女、兒少、老人等保護個案及時的照顧和關心」已因原鄉保護性工作推動不易，及避免與家暴防治機構服務重疊而做修改，目前主要的服務對象主要為「提供生活遭遇問題之個人或家庭，及社會福利案件（如國民年金未繳費個案、急難救助、民意代表關切案等）」等的服務工作（原民會，2019）。

三、因應原鄉家庭需求、社政與原政體系合作之必要

跨部門、跨單位的合作，主要因應原鄉案主的多樣需要，及為了提升服務的效益；而屏東縣政府於社政、原政的跨單位合作主要源於以下的實務需要：

（一）社會處各區家庭中心原住民案主的服務困境

不論是福利組，還是保護組，屏東縣政府各區家庭中心在服務原住民案主或收到通報單時，「聯繫不到」案主常是社工面臨的第一個困境，而家訪未遇、資料收集不完整、資料未更新，更是普遍存在的難題；而原鄉民眾對公部門社工的誤解、不信任，都讓服務無法深入、改變的目標不易達成。

此外，屏東縣遠超過全國原住民家暴、兒少受虐的比例—如2018年屏東縣原住民家暴通報數占全縣家暴通報數的比例（8.26%），約是全國原住民家暴通報數占全國家暴通報數的一倍（4.37%）（表

1）；2018年屏東縣原住民兒少家內受虐的比例（20.74%，50人）卻遠高於全國原住民兒少受虐的比例（9.48%，396人）（表2），此皆顯示原鄉的保護性案件需要更多的關注和投入；然而，距離限制、部落文化差異、專業信任關係的建立不易，使服務成效大受影響。

（二）原民處原家中心的服務困境

原家中心的個案主要是「生活遭遇問題」的個人或家庭，而這些個人或家庭可能正面臨了經濟、照顧、醫療或居住問題，因此急需經濟補助、就業媒合、急難救助，甚至是長期各類福利身分（低收、中低收、身心障礙者等）的申請；然原家中心之民間機構的屬性，對行政系統的熟

表 1 原住民家暴通報數：全國 vs. 屏東縣（人次）

項目	全國家暴通報數	全國原住民 家暴通報數	屏東家暴通報數	屏東原住民 家暴通報數
2017	86,240	4,126 (4.78%)	3,206	299 (9.32%)
2018	104,814	4,582 (4.37%)	3,619	261 (8.26%)

表 2 原住民兒少保受暴人數比：全國 vs. 屏東縣（人次）

年份	全國兒少保總人數	全國原住民 兒少保人數 (%)	屏東兒少保總人數	屏東原住民 兒少保人數 (%)
2015	9,604	607 (6.81%)	333	36 (10.81%)
2016	9,461	755 (8.67%)	345	59 (17.10%)
2017	4,135	450 (12.21%)	243	40 (16.46%)
2018	4,175	396 (9.48%)	241	50 (20.74%)

註：2017年統計方式改變，4135人為家內受虐人數。

悉度，和福利資源、資訊完整性的掌握上均不若公部門。

可見社政、原政針對原住民的服務在現有服務框架下皆有不足之處，為打破過去個案服務期間的各自為政、結案後轉介的關係斷裂情況，彼此合作、各顯優勢實有必要，因此創造「共同服務、不同焦點」的轉銜階段（共案），讓關係、資源、資訊皆能在此階段充分交流；而對跨單位網絡會議效能的肯定，在黃楷婷、林聖峯、陳婕誼、趙善如（2015）於屏東縣安全網會議成效評估時即已提出，其更進一步表示，為能提高網絡會議運作之效能，建議網絡成員可增加聯合查訪的機會。

肆、原鄉「以家庭為中心」之網絡合作之推動歷程

彙整屏東縣政府社會處推動原鄉服務方案發展歷程，可以分為啟蒙期、探索期、試驗期、運作期、反思轉型共五期。相關內容說明如下：

一、啟蒙期（2014年以前）

由於原民會1998年已於各地成立原家中心，並透過公私協力的方式委託民間非營利組織運作和服務，因此為配合原家中心的設立，屏東縣政府社會處即與原家中心展開個案合作的機制，社會處的保護

性社工曾認輔原家中心社工協助個案服務（當時原民會對各原家中心有個案量的要求）；而為強化原鄉家暴被害人的服務能量，協助原家中心爭取中央經費，在泰武、瑪家、來義三處原家中心於廢棄警察局／分駐所舊廳舍增設庇護處所，後因夜間未有工作人員陪同、加害人容易找尋等人身安全疑慮，而未能發揮庇護安置的功能。

之後為考慮家庭暴力被害人危機下降後之後續輔導需求，2007~2010年期間社會處正式委託本縣原住民水噹噹關懷協會辦理「屏東縣原住民鄉家暴家庭關懷服務」，提供家庭暴力被害人二線追蹤關懷輔導服務，但因案件量少、服務成效不佳，2012年考量受委託之單一組織難以提供全縣南北狹長之原鄉區域服務，故結束委託。此時家暴被害人服務由社會處社工視案件需要，個別連結當時原家庭中心社工服務，較為消極性服務。

二、探索期（2015年）

結束縣內民間組織有關家暴被害人二線追蹤輔導服務的委託後，社會處陷入原鄉家暴個案該如何進行服務輸送的困境，摸索期間遂嘗試向中央公益彩券回饋金申請「資源共享、公私夥伴：尊重原住民家庭暴力及性侵害被害人」方案，並順利獲得補助，在專職原鄉社工人力（1名）的投注下開啟了社會處與原民家庭中心密集

合作的契機。

此階段的方案重點，在於社會處以業務巡迴的方式拜訪各區原家中心，瞭解各部落之社區特色、案件型態，並掌握原住民行政系統及資源配置等；透過座談，聽取各區域原家中心處理家暴及性侵害案件的經驗，探尋部落民眾對暴力議題的態度與信念等。此時期因原民會定調原家中心不受理社會處家暴案件之轉介，規範原家中心非家暴後續追蹤輔導二線單位的限制，故社會處家庭福利服務中心（註1）（以下簡稱「家庭中心」）與原民處原家中心之間合作機制仍延續過往，彼此以個案方式合作，多數為縣府家庭中心社工請求原家中心陪同訪視，或就近協助關懷等，並未正式建置家暴後續追蹤關懷的合作機制。此時屏東縣社會處挑選原鄉家暴被害人反覆暴力及創傷案件召開四場次個案研討，開啟對原住民被害人的關注，此外屏東縣政府社工科科長與沈慶鴻教授曾受霧臺鄉原家中心邀請，參與個案研討暨社區網絡合作會議（2015年11月11日；母會為世界展望會）不僅為網絡合作奠定基礎，也與原家中心母會建立直接互動的關係。

在行政資源統整部分，適逢新縣長上任一年，責成副縣長統籌社會處與原民處家庭中心服務資源，於原家中心設置物資銀行，宣導活動及服務方案連結合作，強化彼此合作默契。

三、試驗期（2016年）

2015年原鄉公彩方案的後期，邀請到此時亦正於苗栗泰安部落執行科技部原鄉家暴研究的沈慶鴻教授擔任個案研討的外聘督導，由於肯定社會處在原鄉家暴案件上的關注和投入，教授應允擔任隔年（2016年）原鄉公彩案之外聘督導，陪伴大家探索屏東縣原鄉家暴案件之特性。

因此第二年的原鄉公彩案如期提出，外聘督導開始穩定加入人數不多的工作團隊；本年度第一次個案研討（2016年3月中）之討論案件由於2月又再次通報，此次暴力事件中被害人轉而成為加害人，且曾出現婚暴併兒保狀況（資料顯示該案94年迄今共10次通報，其中約有8次通報紀錄記載酒後暴力情事，11年內曾有9位保護社工介入，服務期程約1個月至21個月不等；家中子女眾多，其中幾位有發展遲緩現象）；為突破同一服務型態的服務困境，在外聘督導建議下嘗試沿用其在泰安部落「以家庭為中心」的家暴服務型態，並由其擔任主責工作者，帶領家庭中心（婦保、兒少保社工）與原家中心社工進到部落與個案家庭一起工作。

為不影響案夫妻工作、增加受助意願的前提下，本服務採外展方式進行，每次服務採夫妻共同會談方式進行，由主責工作者設定服務目標、主導對話，其餘成員則陪同（提供資訊、照顧案子女）。前

後共進行6場次的「共訪」服務經驗，結案後並進行追蹤（三個月、六個月、一年），成保社工（原主責）、兒保社工和原家中心社工皆同意服務成效頗佳（暴力停止、一年未再有通報紀錄、飲酒行為改善、夫妻溝通次數增加、重新參與教會活動，及同意子女使用特教資源）。

此一個案服務之「共案合作」經驗，對工作團隊發展原鄉工作模式提供頗大的增強權能效果，團隊成員於是在方案及活動宣導上開始與不同的原家中心進行更多的合作；年底（2016年12月27日）社會處邀請原民處共同於新來義活動中心辦理「原住民家庭服務中心及區域型家庭福利服務中心合作研商共識營」，出席成員除了有非常多的對話和工作經驗交流外，也清楚表達彼此的「互相需要」，因此共識營中主席與外聘督導（註2）順勢提出「網絡合作」的概念，與會者也表達未來出席「網絡會議」的承諾。

然此時未能獲得原民會原家中心扎根輔導計畫區域督導及原家中心母機構的支持，且「網絡合作」未納入原家中心績效評核指標內，都影響網絡成員合作的緊密度，原家中心社工受限於區域督導的態度也僅能「配合」，甚至少數成員誤解參與會議是在承接社會處的個案。

四、運作期（2017~2018年）

有了共識營的對話及原民處的支持

後，社會處於是積極展開網絡會議的籌備工作；為進入實質討論、避免抽象理念影響合作機制的運作，於是以「個案討論」為媒介建構共案的網絡合作模式，並決定如下的運作方式：

1. 考量家庭中心和原家中心社工原即具有的工作量，為不造成工作排擠和出席壓力，網絡會議每兩個月1次（整年度5次），且年初即排定會議時間。
2. 為建立「個案討論」會議型式，及不造成原家中心社工提案壓力，會議初期由屏東縣政府家庭中心社工負責提案、社工督導協助資料準備，同時進行提案示範。
3. 為追蹤會議後共案的合作效果，每次提案後會於下次會議進行後續服務的案件追蹤，以了解案件的動態變化（若有需要，則延長追蹤次數）。
4. 為能符合原鄉公彩方案的目標，網絡會議的提案原則為「案主需具原住民身分、面臨多重困境、有網絡合作之共案需求」等案件。

每次的網絡會議除主席、外聘督導外，還會有社會處各區家庭中心社工督導、社工的出席，當然原民處、屏東縣所屬之8個原家中心社工／社工助理出席更是一定邀請的對象；若有需要，會議主持人亦會在會議前安排與個案相關之機構

出席。此階段成員皆能積極參與，此會議的效益已獲得原民處、原民會扎根計畫督導，原家中心母機構的認同。

五、反思轉型期（2019年至今）

2019年初，網絡會議主持人因產假（2月至4月），網絡會議於是延後召開；此時，一個原家中心（牡丹原家中心）的承辦單位面臨異動，不少參與多時之原家中心資深社工也因離職而未能再次參與（來義、春日、獅子、牡丹等四個原家中心社工異動頻繁），因故會議的參與投入未被傳承，團隊成員無法掌握會議的功能；因此在下半年利用幾次會議時間，激盪團隊針對原鄉個案跨機構網絡會議的定位和功能進行發想。

本年度最後一次會議再次針對網絡目標進行檢視，公、私部門不少出席成員皆表示，經過三年運作的網絡會議已達原先成立之「共同合作、資訊交流」目標，認為參與會議帶來的互相瞭解和熟悉，使得跨機構夥伴在個案服務上已不需要等待會議召開時的正式協調，平日非正式的互動和聯繫已然成型；因此建議未來可朝區域型網絡互動方式，就近邀集在地學校、社區、警察等相關網絡系統與會，更能及時回應個案得需求和處境。

伍、成效評估與行動反思

一、成效評估

（一）參與人數與次數

2至3年來網絡會議的參與人員頗為固定，包括有：會議主持人（均由社會處社工科科長擔任）、外聘督導、辦理方案的承辦人、社會處七個區的家庭中心社工督導或社工、原民處原家中心業務承辦人、八個原家中心的社工或社工助理，或其母會督導、原民會扎根計畫督導等。

而由表3可知，2017至2019三年來每年均召開5次網絡會議，每次平均有20人出席；以2017年的出席人數最多（117人），平均每次會議的出席人數有23人（17至29人）；2019年的出席人數最少（101人），平均每次會議的出席人數有20人（19至25人）。若比較社會處家庭中心和原民會原家中心的出席人數，兩單位的出席人數其實差距不大，2017年原家中心的出席人數（62人）多於家庭中心的人數（55人），但2018、2019年則是家庭中心的出席人數（59、53人）略多於原家中心的人數（47、48人）。

另由表4可知，2017至2019三年來有19.12%的人每次均參加，家庭中心（19.76%）和原家中心（18.47%）全程出席人數比例差不多，代表有1/5的成員對網絡會議是十分支持的；而三年來平均有19.81%的人只參加過一次，原家中

心（21.66%）的比例明顯多於家庭中心（17.96%），此現象與原家中心較高的人員異動情形相符合。整體而言，參加一次、二次、三次、四次、五次平均皆各有1/5，家庭中心的人員參與3次以上的多於原家中心，而參加一次、二次的人員，則是原家中心多於家庭中心。

表 3 原鄉網絡會議出席狀況（人次）：社會處家庭中心 vs. 原民會原家中心

時間		2017年		2018年		2019年	
第一次會議	社會處家庭中心	9		11		10	
	原民會原家中心	13		12		9	
第二次會議	社會處家庭中心	10		11		8	
	原民會原家中心	15		8		11	
第三次會議	社會處家庭中心	14		11		10	
	原民會原家中心	13		7		8	
第四次會議	社會處家庭中心	14		15		11	
	原民會原家中心	12		11		9	
第五次會議	社會處家庭中心	8		11		14	
	原民會原家中心	9		9		11	
總計	社會處家庭中心	55	117	59	106	53	101
	原民會原家中心	62		47		48	

表 4 原鄉網絡會議出席次數（人次）：社會處家庭中心 vs. 原民會原家中心

時間		2017年	2018年	2019年	累計	占其單位出席率
參加1次	社會處家庭中心	9	11	10	30	17.96%
	原民會原家中心	13	12	9	34	21.66%
參加2次	社會處家庭中心	10	11	8	29	17.37%
	原民會原家中心	15	8	11	34	21.66%
參加3次	社會處家庭中心	14	11	10	35	20.96%
	原民會原家中心	13	7	8	28	17.83%
參加4次	社會處家庭中心	14	15	11	40	23.95%
	原民會原家中心	12	11	9	32	20.38%
參加5次	社會處家庭中心	8	11	14	33	19.76%
	原民會原家中心	9	9	11	29	18.47%
總計	社會處家庭中心	55	59	53	167	100.00%
	原民會原家中心	62	47	48	157	100.00%

（二）提案情形

1.2017年：五次會議共提出10個新案（平均2新案／次），以家庭中心提案為主（7/10）；每案的議題在2個以上，其中一半（5/10）案子的議題在3個以上、連結機構數在4個以上、討論次數在3次以上。

2.2018年：五次會議共提出11個新案（平均2.2新案／次），第二年的提案2/3是原家中心的提案（7/11，64%）；11個新案中有超過七成（8/11，72.72%）案子的議題在3個以上，有3個案子的議題較單純，只有一個議題；超過五成（6/11，54.05%）的案子連結機構數在4個以上、討論次數都在2次以下，其中有5個案子只

討論一次（45.95%）。

3.2019年：網絡會議第三年的五次會議共提出6個新案（平均1.2新案／次），家庭中心和原家中心的提案數相同（各3件）；6個新案的議題都在3個以下，其中半數有2個議題；連結機構數都在6個以下、83%（5/6）的案件經過2次會議的討論。

由表5可知，總計2017至2019年三年15次會議、共提出27案；分別為家庭中心提出14案，原家中心提出13案，42%（11/26）的案件有3個議題，46.15%的案件連結3個以下的機構數、38.5%的案件連結4-6個機構；六成（61.5%）的案件討論2次，約1/4的案件（23.1%，6/26）討論3次。

表 5 原鄉個案跨網絡會議提案情形（案件數）

時間		2017年	2018年	2019年	總計／百分比
會議次數		5	5	5	15
新提案數	社會處家庭中心	7	4	3	14 51.9%
	原民會原家中心	3	7	3	13 48.1%
議題數	4個議題	2	2	0	4 14.8%
	3個議題	3	6	2	11 40.7%
	2個議題	5	0	3	8 29.6%
	1個議題	0	3	1	4 14.8%
連結機構數	7個以上	3	1	0	4 15.4%
	4-6個	2	5	3	10 38.5%
	3個以下	4	5	3	12 46.2%
討論次數	3次	5	0	1	6 22.2%
	2次	5	6	5	16 59.3%
	1次	0	5	0	5 18.5%

（三）服務概況

由前述表5的分析即可看出，原鄉跨機構網絡會議的提案案件呈現出多議題、需要連結多機構、討論多次的現象；這些案件的議題涉以下幾個面向（表6）：

1. 人身安全：包括兒少保護、親密關係暴力、家庭暴力之人身安全等面向。
2. 經濟生活：包括就業服務、經濟補助、物資媒合、福利身分審查、福利資源連結、金錢理財及補助款使用等面向。
3. 居住照護：包括老人、身障或病患的安置與照顧、租屋需求、照顧壓力、疾病照顧、居家環境清潔等面向。
4. 關係促進：包括親職教育、家庭關係修復、減少衝突等面向。
5. 身分權益：主要集中在監護權的爭取或確認。
6. 個人議題：包括就學、精神醫療、物質（酒、藥）成癮等面向。
7. 部落議題：部落互動、支持系統。

（四）機構互動

由表5的統計資料可知，提出的26件個案中，46.15%（12/26）的案件連結3個以下的機構數、38.5%（10/26）的案件連結4-6個機構；再經表6整理，會發現連結

的機構數由最少的2個、到最多的9個機構；這些機構包括了公、私資源，有些正式系統，也有些非正式系統，甚至是部落裡的雜貨店，都是可發揮助人功能的資源；這些資源包括了屬公部門的勞工處（弱勢家庭修繕計畫）、衛生所、心衛中心（戒酒癮服務）、鄉公所、學校（國小、大學）等；屬私部門的法律扶助基金會、托育資源中心、醫院、長照中心、長照據點、輔具中心、善牧基金會、罕病基金會、脊髓損傷協會、天主堂、蘋果日報慈善基金會、宏匯集團、富邦慈善基金會、萬海航運社會福利慈善基金會、全聯慶祥慈善基金會、張榮發慈善基金會、育田基金會、鴻日國際貿易股份有限公司、教會、慈善團體及議員服務處等，都是網絡會議提案案件陸續使用的資源。

（五）服務成效

網絡會議的成效是所有參與者最關心的重點，由於目前為止，沒有共通之網絡會議討論案件的成效定義，因此團隊成員認定「自提案起一年內未再進案即為成功個案」以此評估網絡會議之成效。而經整理後由表6分析得知，2017年提出的10案中，有9案（90%）自提案會議後一年內未再通報，其中7案（70%）兩年未再通報，而再通報的2案則因原議題（家內性侵、兒保）再通報，再通報的1案則因新議題自行打113報案）。2018年提出的11

表 6 原鄉個案跨網絡會議提案案件之服務概況（個案類型）

時間		2017年	2018年	2019年
議題數	4個議題	金錢使用、就業問題、母子衝突、親職管教（案7）；疾病照顧、物資需求、經濟困境、居住環境（案8）	親友支持薄弱、經濟議題、監護權議題、成保（案18）；照顧需求、成癮議題、就業不穩，經濟困難（案21）	無
	3個議題	人身安全、就業需求與家人互動（案3），精神醫療、照顧壓力與就業媒合（案9），經濟困境、資源申請與照顧問題（案10）	照顧議題、特殊物資需求、親職關係薄弱（案12）；婚姻暴力、就業服務、經濟補助（案13）；就業意願、經濟困境、親職教育（案14）；租屋、居家環境維持、補助款使用（案15）；老人照顧、就學議題、經濟議題（案19）；經濟議題、監護權議題、兒少照顧（案20）	身心議題、經濟、親職功能不彰（案22）；偷竊、隔代教養、親職功能不彰（案23）；成保、就業、經濟（案25）
	2個議題	兒少保護與過度飲酒（案1）、婚姻暴力與親職教育（案2）、人身安全與經濟（案4）、經濟困境與照顧問題（案5）、照顧問題與居住問題（案6）	無	隔代教養、經濟（案24）；悲傷輔導、經濟（案26）
	1個議題	無	照顧議題（案11）、親職能力（案17）、負擔生計者罹患重病（案16）	老保安置（案27）
機構連結狀況		至少連結參與的各區家庭中心及原家中心2單位外，最多連結9單位（案1）	至少連結參與的各區家庭中心及原家中心2個單位外，最多連結了8個單位（案16）。	至少連結參與的各區家庭中心及原家中心2單位外，最多5單位（案23）
成效		討論10案中9案（90%）自提案一年內未再通報占；7案（70%）提案一年後未再通報，2（20%）案因原議題再通報。	討論11案中提案一年內共11案（100%）未再通報。一年後再通報2案（18.18%）原議題再通報，未再通報率由100%降為81.82%。	討論6案中，（案27）案主過世，其中5案均已解列，後續仍由各中心持續關心。

案中，100%（11/11）自提案一年內未再通報、81.81%（9/11）兩年內未再通報，而再通報的兩案，其中一案因原議題（成保）再通報、一案因新議題（亦是成保）再通報。而2019提出的6案，除其中1案（案27）的案主過世，其他案件都在今年提出，因此尚在追蹤期內，還無法掌握服務的成效，目前都已解列由各中心仍持續關心中。

二、行動反思

屏東縣政府社會處2013年受當時內政部兒童局補助，分區成立「家庭福利服務中心」，該中心設立的理念核心—「家庭為中心、社區為基礎」雖淺顯易懂，然社工在實務實踐過程中卻是十分生疏，此時「以家庭為中心」的理念仍停留在形而上的概念，缺少具體可行的操作性定義與執行步驟，眾說紛紜、模糊不清；而當時的團隊成員認為，評估個案的問題不能只單看個案需求，還需關切影響個人適應發展的其他家庭成員，也有成員認為每一位家庭成員都是服務對象，沒有所謂單一案主，「案家」才是主體。

這幾年整個網絡會議的團隊成員均嘗試在案例中探尋摸索，尋找彼此對「家庭為中心」的共識，也因此在屏東團隊獨創原鄉個案跨機構網絡會議的平臺，透過每一案例家系圖的逐一檢視，從系統角度關注家內每一位成員，突破單一社工的視

野，企圖從多面向角度理解個案家庭生活的脈絡及需求。這平臺，盡可能讓每一位成員盡情的發言，會議中常激盪出意想不到的非正式訊息，讓與會成員更能理解案家的動力。

此外，網絡會議平臺不只扮演資訊交流的功能，最重要的是能將會議決議與共識延伸至個案的家庭及部落執行，透過家庭中心或原家中心社工做媒介，將資源引進案家，例如媒合心理諮商師到案家做家庭關係修復會談，教導無力管教的vuvu使用檢核表讓孫子練習生活自理能力；倡議社區部落的雜貨店減少賣酒給案家；安排兒少寒暑期活動分攤家屬照顧壓力、給予家庭支持增強兒少正向學習的機會；結合鄰近部落的就業機會，激勵個案就業意願與就業行動力，以積極改善案家家庭生活等。

經歷這幾年摸索，實際行動歷程中，我們發現此網絡會議的平臺具有以下功能：

1. 教育性功能：資淺社工藉由觀摩他人提案或自身提案的學習過程，促進個案處遇的廣度，而資深社工透過示範、嘗試促進個案處遇的深度；另對機構實習生發揮的教育、示範功能更是非預期的收穫。
2. 資訊交流功能：藉由資訊交流，澄清資訊、確認個別案主及案家的需求，並提醒社工關注文化影響的部

落因素，例如：透過系統勾稽案家已獲得的社福補助資源、討論部落減酒計畫的可行性、收集影響案家關係緊張的因素及能支持案家的部落資源等。

3. 團隊評估與決策功能：與會人員及專家學者適時貢獻評估案家的觀點，共同研擬處遇計畫、發展行動計畫；並協助提案之主責社工、合作機構社工形成共同處遇目標及行動步驟。
4. 追蹤功能：建立列管及解列機制，評估會議決策落實在案家及部落施行的適用性、追蹤案家改變，並在列管期間適時的調整處遇計畫；例如某案父因毒品案件復歸社區後適應困難，在家庭中心社工與原家中心社工的聯手合作下進到深山部落，給予父親支持，持續追蹤、掌握到父親親職能力提升的狀況。
5. 系統合作功能：過去家庭中心社工與原家中心社工習慣自行連結資源，然受限系統未能勾稽，無法充分掌握個案家庭過去曾接受的資源和服務，涉及的家暴史也未能有效掌握；透過原鄉個案跨機構網絡會議，積極促成與案家有關的服務系統彼此連結與合作，使此平臺具有串接網絡資源，及掌握彼此能提供的角色的功能。

三、待突破困境

三年來原鄉個案跨機構網絡會議確實發揮不少功效，網絡系統間的連結度增強，破除過往各做各的或疊床架屋之無效服務情況；但仔細檢視此一模式仍不難發現還有以下因素影響會議功效的發揮：

1. 異動頻繁影響傳承：原家中心社工異動頻繁、缺少經驗累積，多位年資不到一年的新進同仁需要網絡成員面前提案，承受頗大的壓力；建議原民會在服務制度建構上給予社工專業支持，例如協助小型機構之母機構建構專責督導或規劃系統性教育訓等措施。
2. 組織支持影響參與：2017年初原家中心對社會處主辦的網絡會議參與度不高，直到社會處多次向原民處、原民會扎根計畫督導及原家中心的母會倡議此一網絡會議的重要性，逐步取得認同；多數原家中心社工也認為參與網絡會議可提升其個案處遇的能力，母機構因此從被動配合派員到支持社工參與；然因考量辦公室留守人力，每次也僅能派1至2位社工與會，未來期待能持續與承辦原家中心的母機構積極連結，共創合作默契與效益。
3. 專業知能影響處遇：多數新進社工受限經驗，容易忽略家庭系統的整

體面向，僅看到個案表面問題；而多數社工缺少「以家庭為中心」的處遇經驗，以致連帶侷限了案件處遇服務的深度。未來辦理網絡會議時，建議執行團隊持續以家庭為中心的思維帶領團隊擬定家庭成員處遇計畫及資源導入。

4. 開放程度影響合作：本網絡會議平臺由社會處促成、社工科主責召開，採各區域家庭中心輪流提案的方式進行，但因不具強迫性且未納入中央對縣市評鑑督考的項目，因此常因原家中心母會或社工個人意願出現投入程度上的差異。

5. 行政系統影響運作：

(1) 參與網絡會議的兩大系統，分別為隸屬衛福部的社政系統與原民會的原民系統，兩系統的專業養成及任務有所差異，對各中心的組織運作、角色功能期待亦不同，因此對「以家庭為中心」處遇認知的概念缺乏共識，也影響處遇服務上的實務操作。

(2) 原家中心母會督導與原民處委託之扎根計畫督導對本計畫的認可與投入程度不一，影響原家中心社工參與會議投入程度。

(3) 本網絡會議為讓大家均有提案機會，分擔提案壓力，三年來皆採輪流提案方式進行，然缺少提

案具體指標或檢核機制，時間久了，社工易淪為被動提案的現象。

6. 缺乏開發其他資源：本網絡會議主要以家庭中心和原家中心的參與為主，缺少部落裡警政、衛政、學校等在地單位的加入，也未邀請部落非正式系統的成員（如耆老、牧師、神父等）加入，可能因此而窄化了網絡功能。未來擬朝向區域性各自召開網絡會議，視案件需要邀請在地部落重要關係人與會資訊交流，嘗試開拓更符合個案所處在地文化與情境脈絡之資源。

7. 權力影響夥伴關係：會議初期，相較社會處家庭中心人員的年資、經驗、教育訓練機會、資訊優勢，原家中心社工則顯得年輕、經驗不足，因此發言次數明顯較少，專業度和自信度皆不足、上下關係清晰。未來強化家庭中心與原民中心社工交流互動，降低原民社工對公部門社工權力不對等的擔憂。

然歷經三年磨合，社政與原政系統，甚至是原家中心的母會間，從生疏、抗拒、觀察到熟悉、認同、接納，因為關係改變，因而促進原家中心母會的支持，中心彼此間不用再透過平臺會議，已開始有個案或方案合作，有更多的對話及共識，爰此，為重視在地特色及文化，讓關係得

以延續，2020年辦理方式改採至各原家中心辦理，希以原家中心為主體，社會處家庭中心為輔，共同促進公私協力網絡合作。

陸、結語

經歷探索期（2015年）、試驗期（2016年）、運作期（2017~2018年）及轉型期（2019年至今）的原鄉個案跨機構網絡合作會議，搭起了家庭中心與原家中心的互動平臺，讓會議討論的建議、會議建立起的關係能融入平日的服務工作，提升原鄉個案服務的品質和效能。特別在屏東縣政府未編列經費的情況下，社會處持續、主動的申請公益彩券回饋金，是本網絡會議能夠發展的起步，更可喜的是，在沒有行政強制力、評鑑壓力的狀況下，兩中心的同仁皆願意出席，並參與提案。

屏東縣具有豐富的原鄉文化特色，完備原鄉民眾的服務輸送自是重要；而此一

網絡會議補足了現有社政、原政各自獨立的服務限制，會議中家庭中心展現完整的專業體系、堅實的督導經驗，而原家中心社工提供的文化視角、生活經驗更是化龍點睛，且在會議的帶動下，亦能看見其在出席人數、出現次數、提案次數、發言次數等強權能的成果；雖然網絡會議已在思考下階段轉型的方向，但不論如何，期許屏東縣的社工，不論公、私部門，皆是具有文化知能的專業工作者。

（本文作者：沈慶鴻為國立暨南國際大學諮商心理與人力資源發展學系教授；戴如玓為屏東縣政府社會處科長；林妍廷及陳麗娟督導皆為屏東縣政府家庭中心社工督導）

（本文的完成要感謝屏東縣政府原民處、各區原住民家庭服務中心，及社會處各區家庭福利服務中心的所有督導及社工們，感謝各位的長期參與及意見提供使本文能順利完成）

關鍵詞：以家庭為中心、原鄉、網絡合作

註 釋

註1：社會處各區社會福利服務中心曾有不同名稱，2015年單位名稱為「區家庭福利服務中心」（簡稱家庭中心）。

註2：當次會議主席為社會處戴如玓科長、外聘督導為沈慶鴻教授。

參考文獻

- 王增勇（2001）。〈建構以部落為主體的原住民家庭暴力防制體系—加拿大經驗〉，《社會工作學刊》8。頁49-72。
- 石泐、孫建忠。（2001）。〈原鄉地區福利服務輸送輸網絡建構之研究〉，《臺灣原住民族研究季刊》。4（4）。頁33-60。
- 吳啟安（2009）。〈雲林縣『家庭暴力事件高危險個案跨機構網絡評估方案』執行成效初探〉，《亞洲家庭暴力與性侵害期刊》5（2）。頁91-108。
- 沈慶鴻（2014）。〈親密關係暴力之特性與形成脈絡：原住民受虐婦女觀點〉，黃源協主編，《部落、家庭與照顧：原住民族生活經驗》。臺北：雙葉。頁104-134。
- 沈慶鴻、王珮玲（2018）。《婦女受暴（親密關係暴力）現況問題暨防治成效研究》。衛生福利部委託研究。頁43-76
- 原住民族委員會（2019）。〈108年度補助直轄市及縣（市）政府推動原住民族家庭服務中心實施計畫〉。原住民族委員會（<https://www.apc.gov.tw/portal/getfile?source=79ADDDD9195DB0E52610217BBF0B058FA9DAB2A97BBE1DD0E0C44C38ED9E0AD2AA2081C9DB77E48B61086821E76670E8F11FCC05205B634A3B91B9DF71659F0C&filename=1EF690C9D3C462E771127369ED80034224BE3A255F77C74104E3337720B97E226BE14C0BB44B35CE63E70780A64861674D11A074898700D0CBF516FD148B55D93B91B9DF71659F0C>）
- 張錦麗、王珮玲（2013）。《編撰台灣性別暴力防治倡議史》。內政部委託研究。
- 陳宜珍、王卓聖、吳淑美（2013）。〈推動臺南市家庭暴力安全防護網之行動研究〉。《明道學術論壇》8（2）。頁25-40。
- 陳翠臻（2014）。〈從文化能力角度探島臺灣社會估做推展原住民族地區衝擊〉，《社區發展季刊》148。頁283-292。
- 童伊迪（2014）。〈原住民族家庭暨婦女中心功能的省思：在地社會工作觀點〉，黃源協主編，《部落、家庭與照顧：原住民族生活經驗》。臺北：雙葉。頁163-190
- 童伊迪、黃源協（2010）。〈拉進差距—台灣原住民族家庭服務送之現況與展望〉，《台灣原住民族研究季刊》，3（4）。頁145-166。
- 黃楷婷、林聖峯、陳婕誼、趙善如（2015）。〈屏東縣親密關係暴力高危機個案跨機構網絡會議在地運作之探究〉，《亞洲家庭暴力與性侵害期刊》11（2）。頁1-40。
- 劉淑瓊、王珮玲（2012）。《家庭暴力安全防護網成效評估計畫》。內政部100年委託研究計畫。
- 衛生福利部（2017）。〈家庭暴力被害人籍別及案件類型統計〉。衛生福利部（<http://dep.mohw.gov.tw/DOPS/cp-1161-8017-105.html>）

戴如玓、趙梅櫻、張雅惠、張名慶（2019）。〈屏東縣政府社會（家庭）的服務轉型經驗〉，
《社區發展季刊》165。頁77-90。