

社工科各家庭福利服務中心社會工作人力

單位別	服務轄區	人口數	社工督導員數(全科)	社會工作人員數
社工科			1	12
屏東區家庭福利服務中心	屏東市、萬丹鄉、長治鄉、麟洛鄉	29萬4,189人	2	19
鹽埔區家庭福利服務中心	鹽埔鄉、高樹鄉、九如鄉、里港鄉、三地門鄉、霧臺鄉	11萬1,106人	2	11
內埔區家庭福利服務中心	內埔鄉、萬巒鄉、瑪家鄉、泰武鄉	8萬7,825人	1	7
潮州區家庭福利服務中心	竹田鄉、東義鄉、潮州鎮、新埤鄉	8萬9,475人	2	11
東港區家庭福利服務中心(含琉球)	東港鎮、新園鄉、林邊鄉、南州鄉、瑛頂鄉、琉球鄉	14萬1,241人	2	9
枋寮區家庭福利服務中心	佳冬鄉、枋寮鄉、枋山鄉、春日鄉、獅子鄉	5萬9,732人	1	7
恆春區家庭福利服務中心	車城鄉、滿洲鄉、牡丹鄉、恆春鎮	5萬2,224人	1	10

貳、屏東縣單一篩派案工作模式介紹

篩案組成立緣起



篩案組發展歷程

人力配置與武裝配備

規劃成立期
(102.02-102.5)

專才與通才的衝擊、未建立篩派案基準及通則、案件流向控管機制的摸索

磨合協調期
102.5-103.12

- 高風險及各保護性案件派案通則的建立
- 跨科對法條認定與解釋不一致產生摩擦與耗能
- 對外各縣市受理通報與篩派案工作模式迥異

穩定期
(103.12~迄今)

- 掌握中央政策發展及地方委辦方案型態
- 通才增能精準掌握案件減少認知差異
- 建立案件控管機制掌握案件流向與覆核
- 建立縣內篩派案基準及跨轄案件分工作業

- 人員配置：**102年5月遊說各中心督導釋放實務經驗逾2年社工及1名建檔人員成立篩案組，賦予該組「單一窗口收、篩、派案」功能。103年3月因案量大，增設1名人力，進行篩案現共4名成員。
- 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，包括兒保、家暴、性侵害、性剝削、高風險、老身保等。
- 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。

人力配置與武裝配備2

🔦 **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。

- 府內：各中心每日由值日生派案，由**縣府oa系統**線上派案回報。
- 委外：透過保護資訊**系統掛號信**派案。另高風險部份採用高風險系統分案各轄區委辦單位派案。

🔦 **判案標準**

- 本縣篩案組依據中央訂定兒少保護決策指引、高風險家庭定義及篩檢指標、家庭暴力、性侵害及老人保護開結案指標作為判案標準及準則外。事實上，仍有不少模糊或實務判案兩難情況，以下就以兒少保護及高風險例舉案例作為實務判案參考。

篩案組分案流程

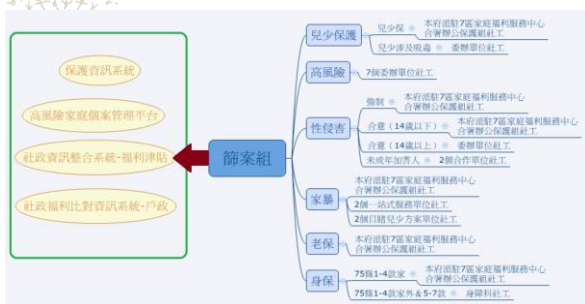
🔦 **案件收派案流程：**

- **受案：**社工科擔任各類保護案件（含高風險）受派案窗口。
- **篩案：**篩案組進行篩選分流案件，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，然通報內容為管教不當，篩案組會與校方釐清觀念後協助運轉兒少保護案件。
- **派案：**篩選後派案各家庭福利服務中心及NGO委辦合作團體。
- **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。如若派案錯誤，或分轄錯誤可回到篩案組重新派案。
- **督導機制：**如若因受理中心意見分歧，擬先由先受理單位主責進行處遇，後再進到每週召開之督導會議或與各業務承辦人進行討論派案通則。

屏東縣政府篩案組收派案件流程圖



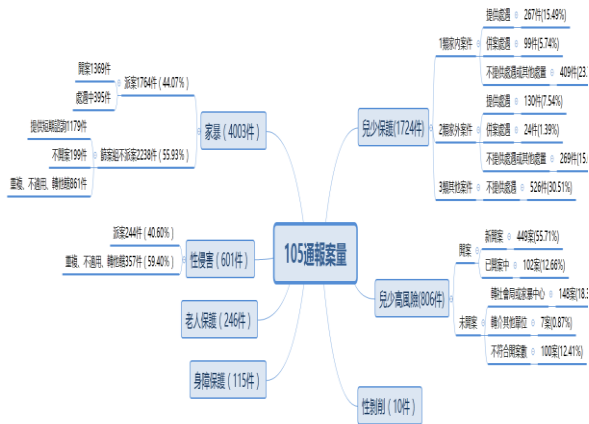
屏東縣政府篩案組案件分案分流基準



各保護案件通報量

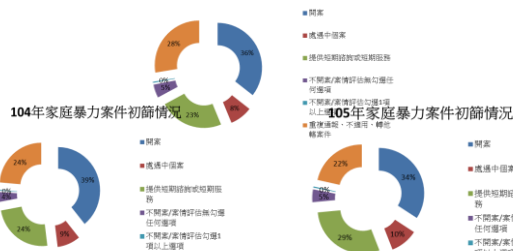
105年通報案量：7,505件

- 兒少保：1,724件
- 高風險：806件
- 家暴：4,003件
- 性侵害：601件
- 兒少性剝削：10件
- 老保：246件
- 身保：115件



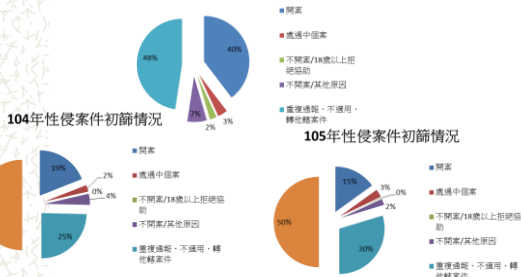
年度	開案	處遇中個案	提供短期諮詢或短期服務	不開案/案情評估不合提供任何服務	不開案/案情評估不合提供以上任何服務	重複通報、不適用、轉他類案件	合計
103年	1337(35.50%)	309(8.20%)	884(23.47%)	182(4.83%)	150(0.40%)	1039(27.59%)	3766(100%)
104年	1411(39.11%)	321(8.90%)	870(24.11%)	141(3.91%)	120(0.33%)	853(23.64%)	3608(100%)
105年	1369(34.20%)	395(9.87%)	1179(29.45%)	182(4.55%)	170(4.27%)	861(21.51%)	4003(100%)

103年家庭暴力案件初篩情況

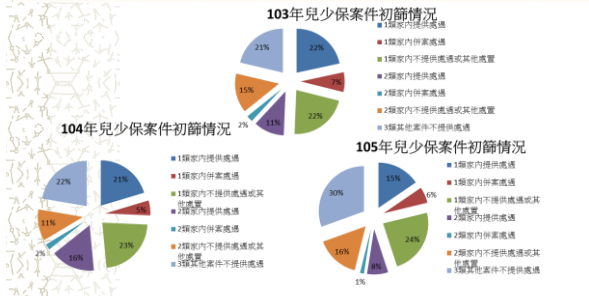


	開案	處遇中個案	不開案/18歲以上拒絕協助	不開案/其他原因	重複通報、不適用、轉他類案件	合計
103年	262(39.58%)	23(3.47%)	16(2.42%)	46(6.95%)	315(47.58%)	662(100%)
104年	225(38.07%)	28(4.74%)	0(0.00%)	47(7.95%)	291(49.24%)	591(100%)
105年	181(30.12%)	35(5.82%)	2(0.33%)	26(4.33%)	357(59.40%)	601(100%)

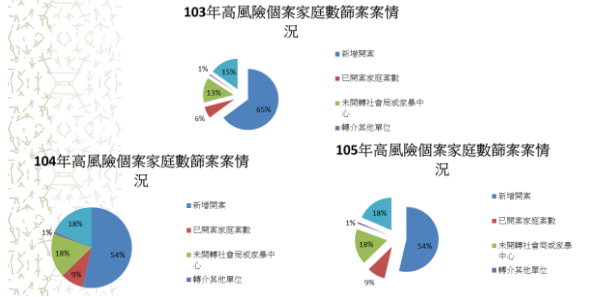
103年性侵害案件初篩情況



年度	1類家內案件			2類家外案件			3類其他案件	合計
	提供處遇	併案處遇	不提供處遇或其他處置	提供處遇	併案處遇	不提供處遇或其他處置	不提供處遇	
103年	336(22%)	113(7%)	338(22%)	175(11%)	36(2%)	225(14%)	331(21%)	1554(100%)
104年	303(20%)	79(5%)	339(23%)	236(16%)	31(2%)	167(11%)	332(21%)	1487(100%)
105年	267(15%)	99(6%)	409(24%)	130(8%)	24(1%)	269(16%)	526(31%)	1724(100%)



年度	高風險個案家庭案件數						合計
	新增開案	已開案家庭案數	未開轉社會局或家暴中心	轉介其他單位	不符合開案數		
103年	422(65%)	40(6%)	86(13%)	4(1%)	99(15%)	651(100%)	
104年	401(54%)	68(9%)	133(18%)	6(1%)	139(19%)	747(100%)	
105年	449(56%)	102(13%)	148(18%)	7(1%)	100(12%)	806(100%)	



參、分享爭議處理



爭議案件處理機制

- 具有決策制度處理爭議案件：**組織授權每週督導會議處理紛爭案件(社工科承接各類保護及福利服務案件，過去亦承辦高風險業務)，針對跨中心、跨科及跨轄案件爭議案件，提到督導會議作裁決研擬對策。必要時邀請各業務承辦科進行案件討論與派案通則。
- 篩案組有絕對派案權：**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。

案件評估面向-兒少保vs高風險1

✧ 兒少保護案件與高風險案件實務判案參考

- 生命安全VS 未適當照顧

- 例如：
 - 主要照顧者漠視兒少疾病不帶就醫，恐危及生命，派兒少保社工。
 - 因貧困、精神狀況、常吃泡麵等照顧功能不佳，未危生命，派高風險社工。

- 受虐事實VS安全照顧風險

- 例如：
 - 兒少有明顯遭受肢體或精神暴力，顯然危害兒少安全，派兒少保社工。
 - 未有明確受虐事實，乃係家庭衝突影響兒少照顧，派高風險社工。

案件評估面向-兒少保vs高風險2

✧ 兒少保護案件與高風險案件實務判案參考（續）

- 緊急安置VS委託安置

- 例如：
 - 明確違反兒少權法56條須緊急保護、安置，派兒少保社工。
 - 依兒少權法52條家庭重大事務兒少無法正常生活，單純委託安置案，非屬兒少保案件，因涉及後續寄養安置服務，派兒少保社工，以其他案件類型處理。

- 殺子後自殺VS 兒少目睹自殺

- 例如：
 - 主要照顧者或父母有殺子後自殺之行動或意念，派兒少保社工。
 - 若主要照顧者或父母自殺之行動或意念，兒少目睹且未獲妥適照顧，派高風險社工。

案件評估面向-兒少保vs高風險3

✧ 家庭衝突（家暴）：目睹兒少議題VS疏忽照顧議題

- 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。
- 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。

案件評估面向-兒少保vs高風險3

✧ 兒少保護案件與高風險案件實務判案參考（續）

- 中輟案件，例如學校老師對案件辨別不慎瞭解，僅以「兒少未就學中輟」理由通報。篩案組依據下述實務經驗作案件判別：

- 例如：
 - 兒少自身問題：父母提供妥適照顧，因兒少自身理由仍拒學或擅學，非屬兒少保及高風險案件，不派案，回歸學校輔導機制處理。
 - 家長消極處理：家長消極放任或未提供妥適照顧，導致兒少拒學或擅學，先行派高風險社工。
 - 剝奪或妨礙：家長剝奪或妨礙阻止兒少就學，明顯違反兒少權法49條，派兒少保社工。

肆、優勢、挑戰及具體建議

優勢及挑戰

★優勢：

- **扁平化組織：**各科層組織扁平化，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。
- **案件判案統一標準：**統一窗口的派案，由篩案組人員會利用社政相關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，人力資源減少浪費。
- **派案人員具備保護通知能力：**目前3名人力於中心都曾服務過兒少及成人案件，且面對各保的專業服務訓練皆接須參與，故具備各保護服務內涵及敏感度。
- **督導會議建立制度共識：**面對派案意見分歧的狀況，帶入每週的督導會議進行討論決議，成為通案派案原則。
- **以服務轄區及年齡分案，無設立專組，減少分案紛爭：**各中心保護組區分兒少及成保組，未設有性侵、性剝削專組，減少系統分流爭議。

優勢及挑戰(續)

★挑戰：

- **一把尺的斷定：**面對越複雜的社會環境及多元的方案服務輸送，各方案分工挑戰篩案人員判案脈絡思緒的清晰明瞭。
- **各保服務處遇規範不一：**目前各保針對服務差異，有不一的處遇期程與流程，實務工作者易混淆。
- **未來兒少保整併高風險家庭派案指標：**挑戰現有的篩案組派案邏輯，除考量到兒少安全及照顧議題，增加了在照顧議題上監護照顧者的受服務意願。對於意願的判定更是取法社工的價值理念，在兒少保快速派案壓力下，篩案組同仁快速辨別，現行會是一大挑戰，也需要長時間的磨合。此磨合不光是地方政府本身，亦包含跨縣市間的協調。
- **不詳案件：**於網絡單位通報資訊不詳案件，如IP位址、奇怪的電話號碼。
- **專精化服務及發展：**各保目前走向專精化分案服務模式，但易忽略已家庭為整體評估面向，故統一窗口派案，減少服務資源重疊。例如：婦併兒案件。

建議

- **協助地方政府執行社會安全網計畫：**因應社會安全網集中派案，高度高風險及中低度高風險案件整併至兒少保及社區案，挑戰各地方政府人力、設備與系統服務，建議中央盡快核定，並協助地方政府過渡期方案執行。
- **建議中央建置統一篩案指引，並輔導地方政府篩案準則，收集爭議分案案例，建立辨別派案的客觀指標。**
- **案件分派建議以「家庭為中心」，減少因系統派案而中斷或重疊提供服務。**
- **針對爭議案件有討論決策機制，避免因行政系統認知落差產生紛爭，影響個案權益。**
- **篩案組須善用各資訊網絡系統，協助掌握案件類型及過往服務資訊，以利後端訪視調查。**
- **篩案組需具有通知能力及協調能力，需掌握各業務科標案類型，以利派案分流。**



感謝聆聽

歡迎賜教