



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

# 社會福利服務中心角色任務與 脆弱家庭服務介紹



報告單位：社家署  
108年3月28日

# 目錄



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

誰的社會安全網？

社福中心角色任務

脆弱家庭服務介紹

結語

# 誰的社會安全網？



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

終極目標

營造整體社會安全且無暴力的環境

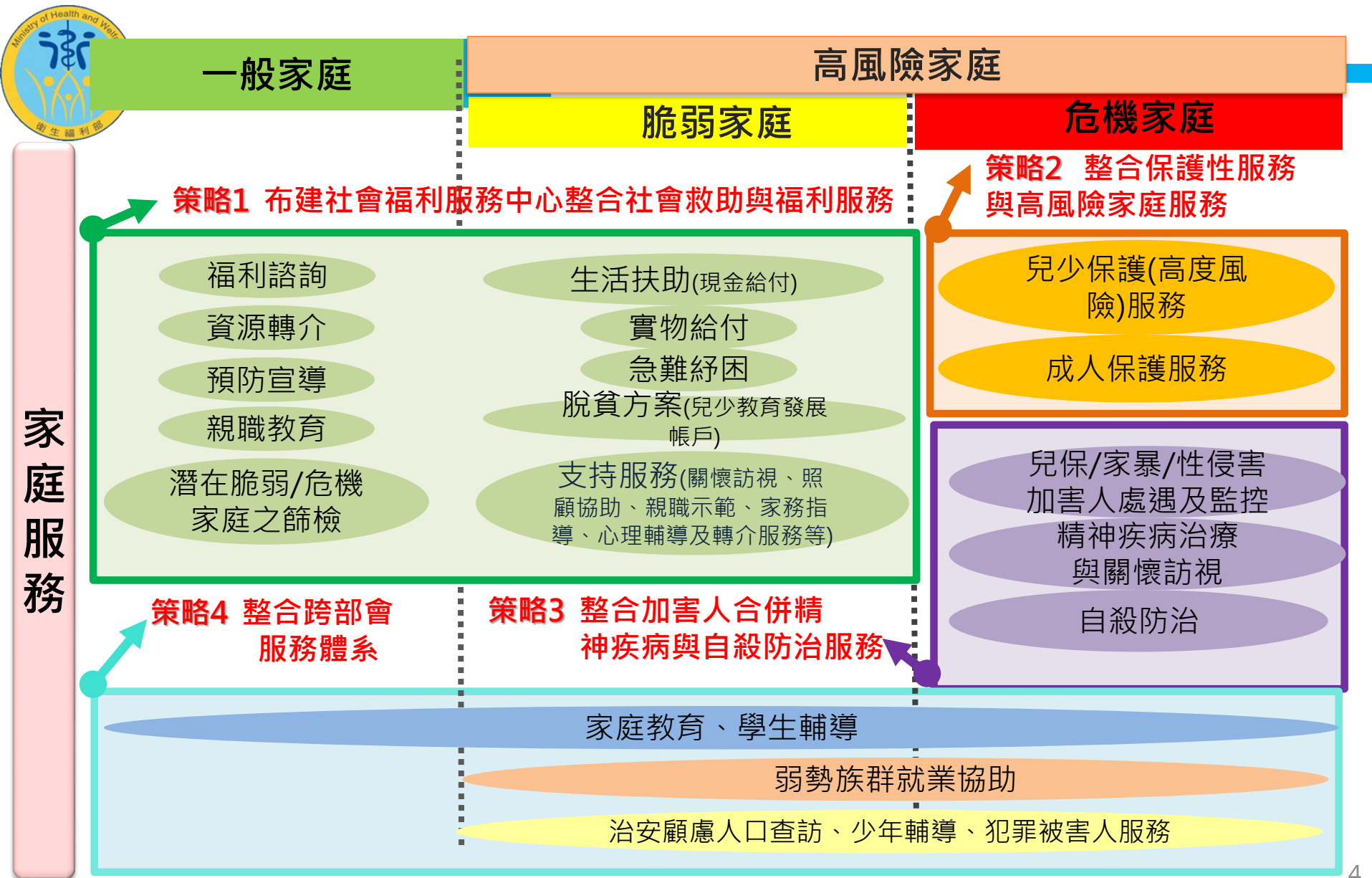
建構保障經濟安全、人身安全與健全家庭發展的服務網絡

(1)支持家庭遠離脆弱性的負面環境或風險，避免家庭被邊緣化或社會排除；(2)關注脆弱兒童與家庭 (vulnerable children and families)

介入焦點

以家庭為中心、社區為基礎

# 社安網整合策略(1/2)



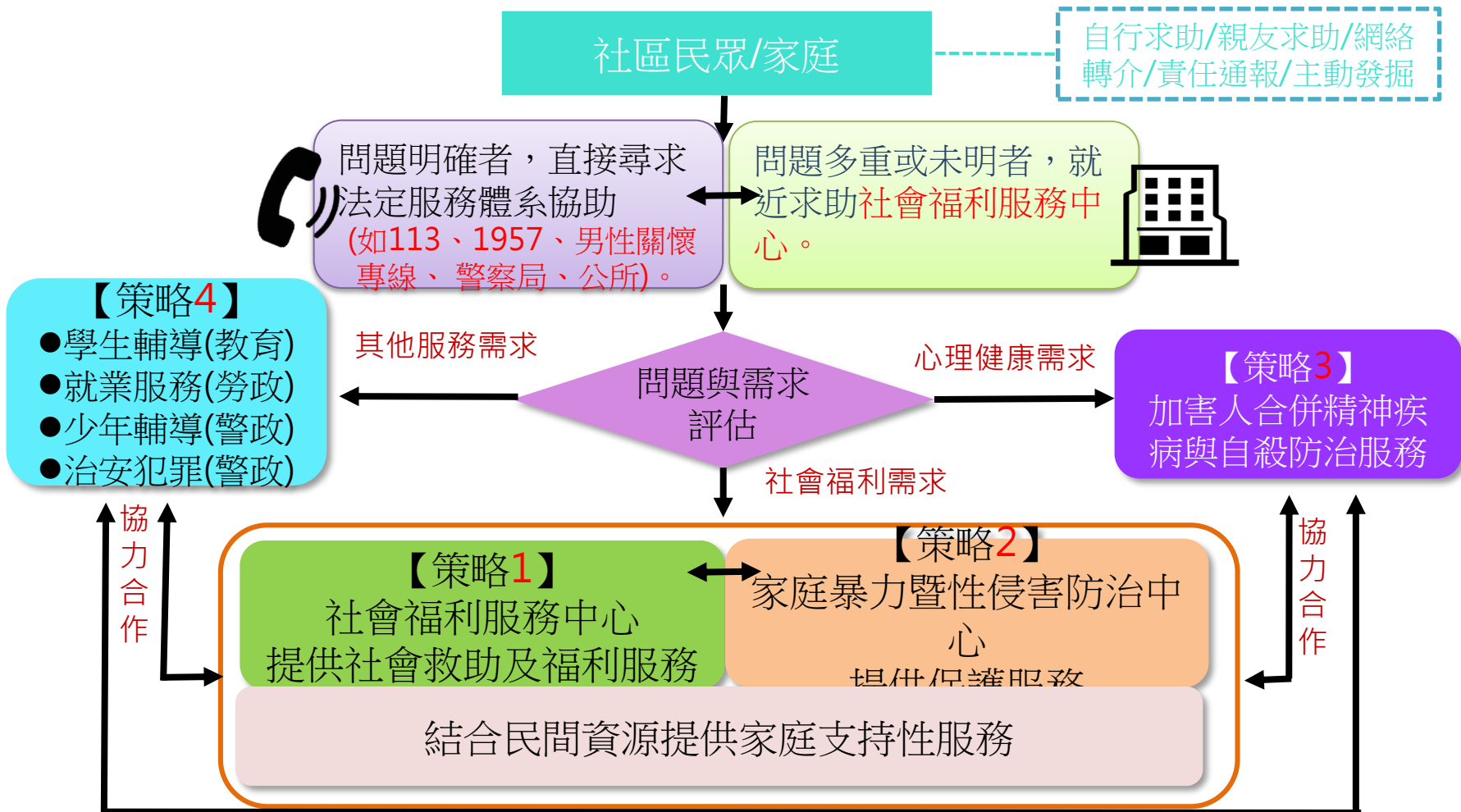
# 社安網整合策略(2/2)



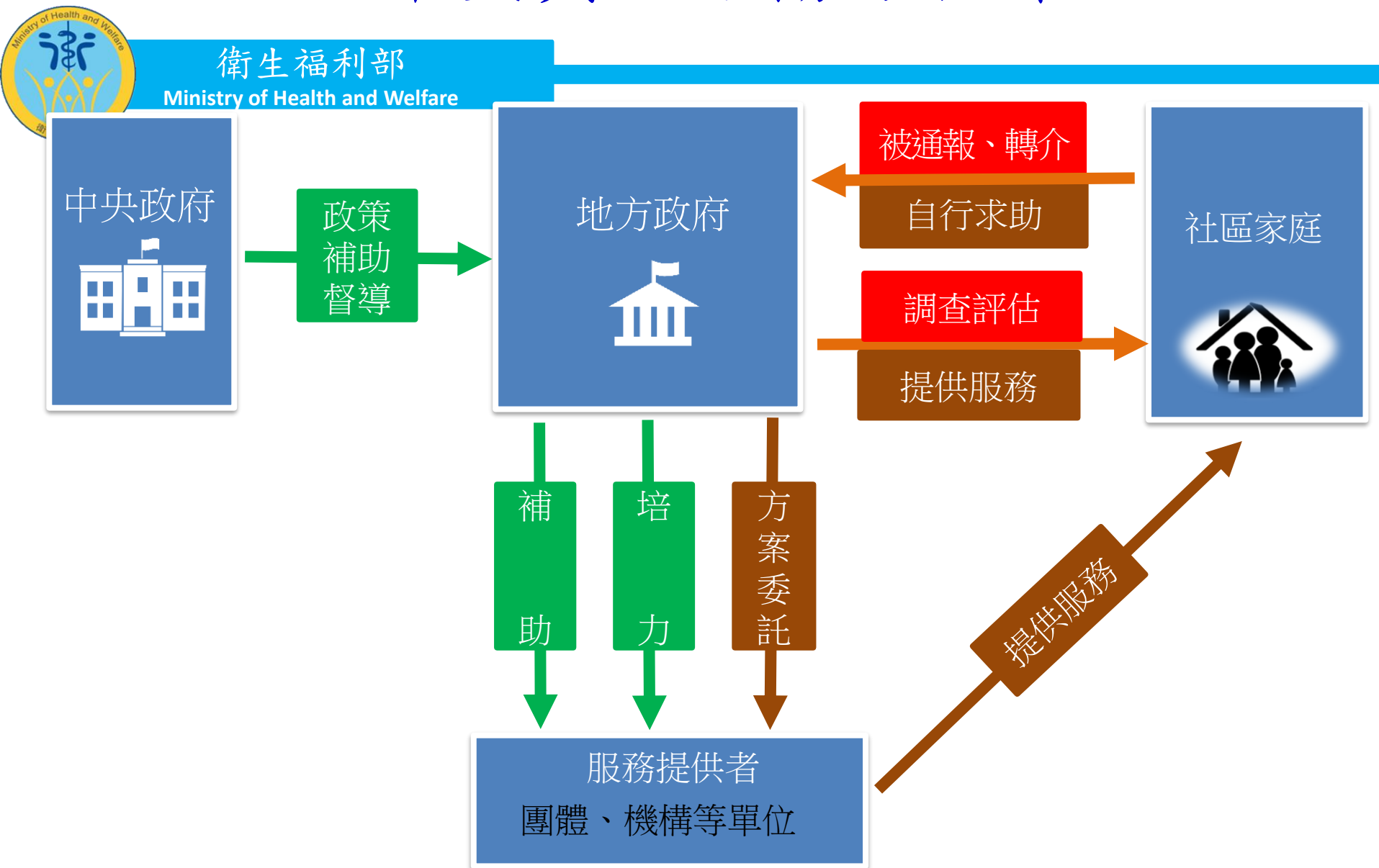
衛生福利部

Ministry of Health and Welfare

## 個案服務流程



# 中央與地方協力合作



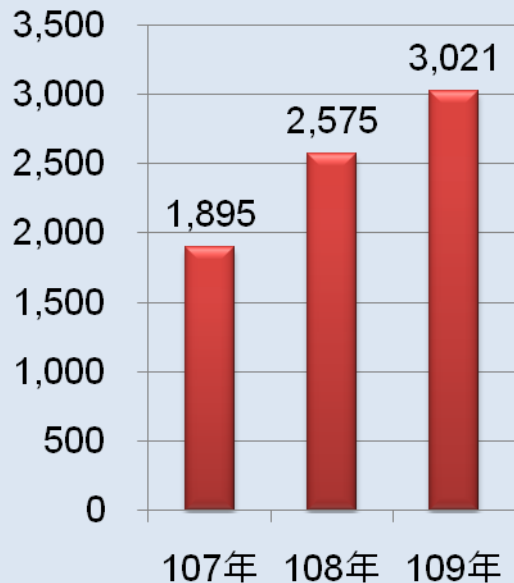
# 社安網布建資源(1/2)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

## 1. 充實人力

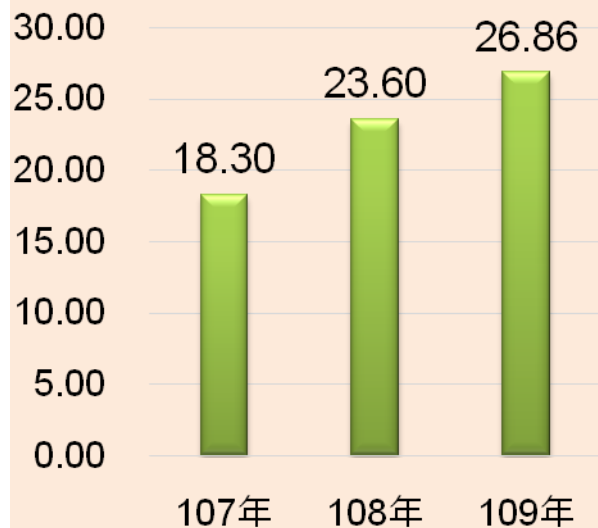
計畫補助人力(人)



(註：106年現有1,125人)

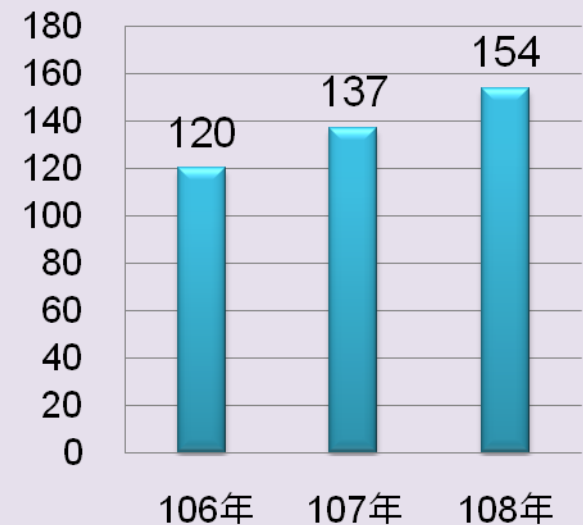
## 2. 配置經費

計畫總經費(億元)



## 3. 增設據點

社會福利服務中心(處)



達標  
100%

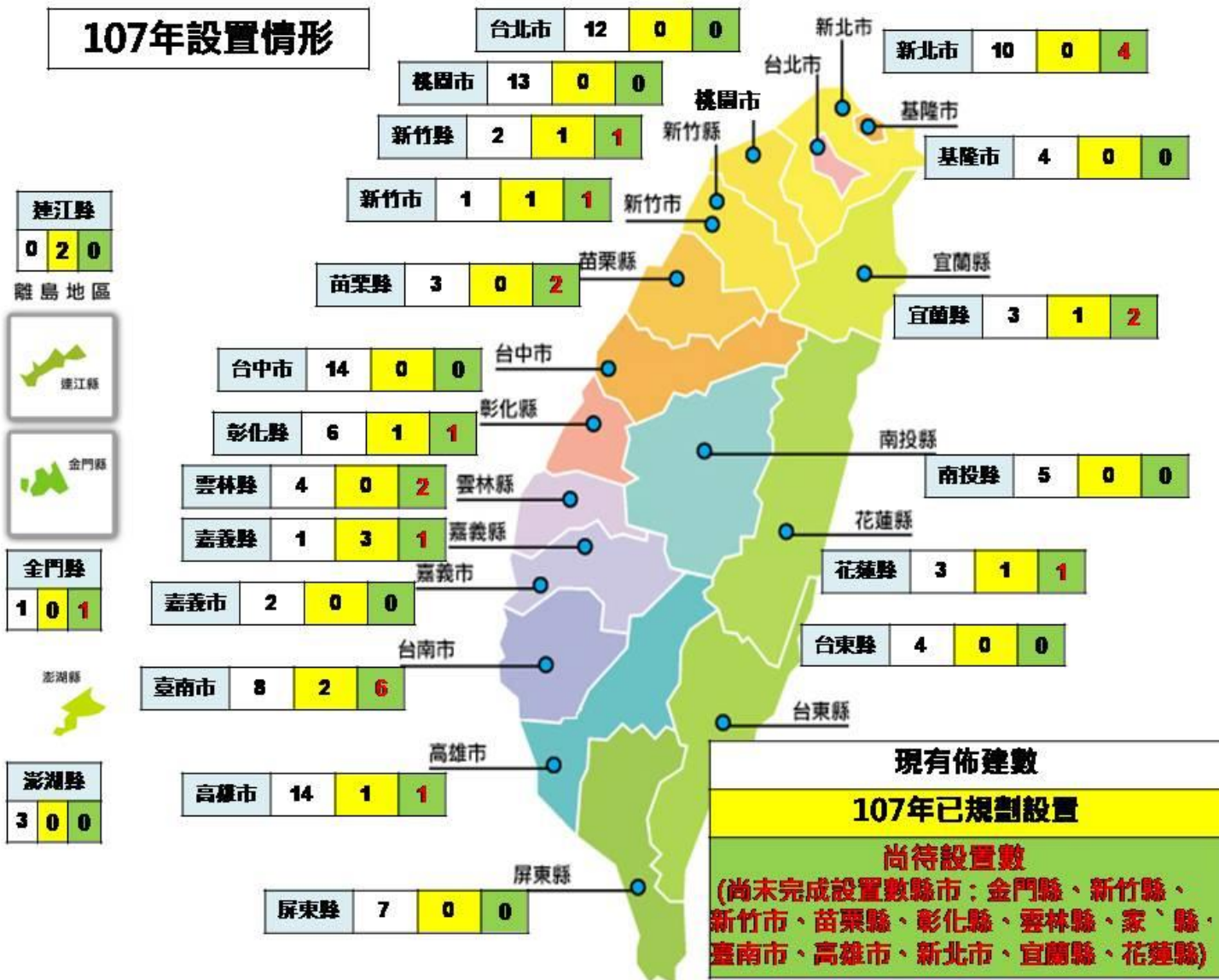
# 社安網布建資源(2/2)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

- ◆ 106年全國已設120處；
- ◆ 計畫目標107年預計設置137處；
- ◆ 依地方政府提案107年實際規畫設置134處。

## 107年設置情形



現有佈建數

107年已規劃設置

尚待設置數

(尚未完成設置數縣市：金門縣、新竹縣、新竹市、苗栗縣、彰化縣、雲林縣、嘉義縣、臺南市、高雄市、新北市、宜蘭縣、花蓮縣)



# 跨網絡合作 (1/2)



衛生

Ministry of Health and Welfare

## 推動強化社會安全網計畫跨部會工作事項

### 衛福部

1. 提供福利服務、經濟協助與安置服務。
2. 建立急難紓困在地互助網絡。
3. 家暴/性侵害被害人保護扶助工作。
4. 藥酒癮治療及心理衛生服務。
5. 家暴被害人驗傷、採證、身心治療、諮商。
6. 家暴/性侵害加害人處遇服務相關事宜。
7. 失養兒少照顧救助
8. 跨域串接家庭風險資訊(保護資訊系統、自殺防治通報系統、精神照護資訊管理系統、6歲以下弱勢兒童主動關懷個案管理平台、弱勢e關懷系統等)。

### 教育部

1. 脆弱家庭兒少就學權益維護。
2. 合理化專業輔導人力配置，建構三級輔導分工體系，開展社區-學校連結服務。
3. 針對目睹兒少輔導工作，明訂各級輔導，確實回應在學目睹兒少之需求
4. 中輟、失學兒少輔導就學。
5. 跨域串接家庭風險資訊(國民中小學中輟生通報及復學系統)。

學校體系強化通報、轉介(銜)功能，並與衛社政體系共同輔導兒少

### 勞動部

1. 強化對弱勢失業者/長期失業青年就業協助措施，提供多元服務方案。
2. 積極發展多元就業機會，協助家暴/性侵害被害人職業訓練及就業服務等相關事宜。
3. 提供初入職場青年職業訓練與就業資源。

就業服務體系提供特定對象及就業弱勢者個別化就業服務措施，排除就業障礙

### 內政部

1. 人身安全維護及緊急處理(警政署)。
2. 再犯預防及行方不明治安顧慮人口協尋(警政署)。
3. 家庭暴力/性侵害加害人登記報到、查訪、查閱等相關事宜(警政署)。
4. 督導各地少輔會補足人力，建立在地網絡合作機制，落實少年不良行為及虞犯之輔導工作(警政署)。
5. 提供個案身分資料及戶籍資料查詢(戶政司)。
6. 跨域串接家庭風險資訊(戶役政資訊系統)(戶政司)。

少年輔導體系針對家庭失功能致少年未獲適當管教者，應運用社安網充實之人力以強化少年輔導功能

### 法務部

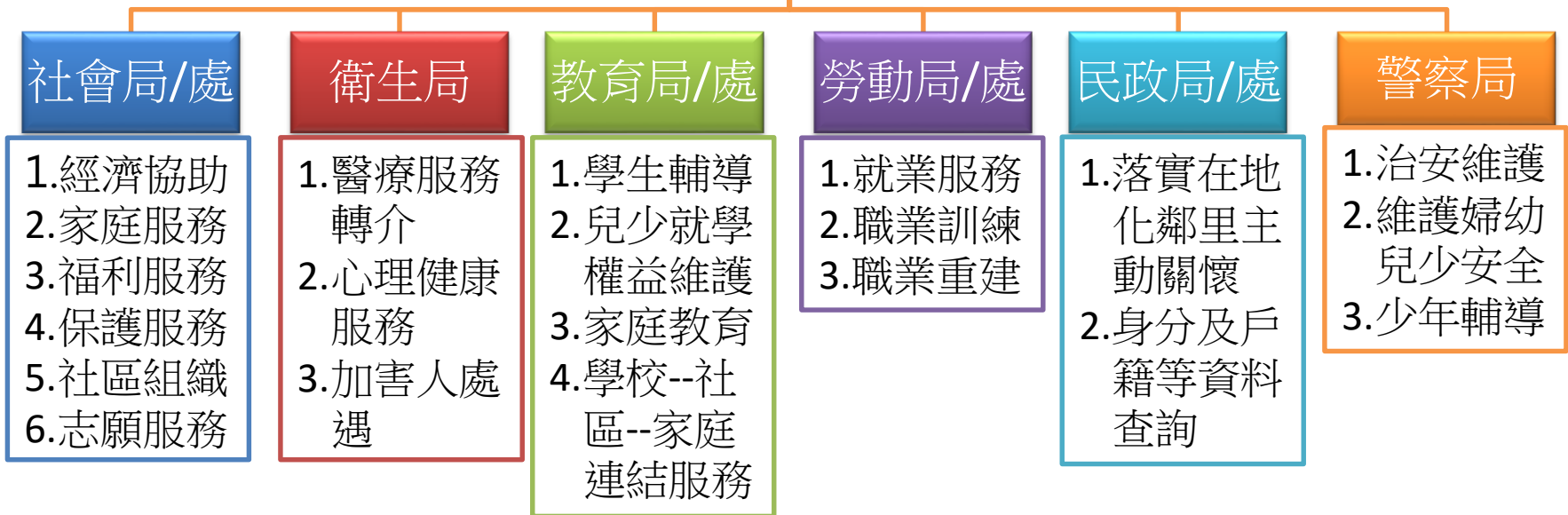
1. 加強落實宣達於緩起訴處分附帶條件命加害人履行社區處遇，提高社區處遇強制力。
2. 針對毒品犯罪者、監獄受刑人、犯罪被害人及性侵害犯罪加害人等，研議分析其犯罪原因與家庭背景，適時轉介有關機關協助。
3. 跨域串接家庭風險資訊(刑案資訊整合系統)。

# 跨網絡合作 (2/2)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

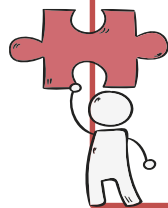
## 地方執行強化社會安全網計畫 跨局(處)工作事項



# 一、社福中心角色任務(1/11)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare



社區第一線的服務  
窗口



社會福利服務中心



提供家庭為中心的  
整合性服務



社區網絡單位的  
溝通平台

# 一、社福中心角色任務(2/11)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

計畫目標

- ※家庭社區為基石，前端預防更落實
- ※簡化受理窗口，提升流程效率
- ※整合服務體系，綿密安全網絡

新思維

- ※以整合為策略，完善多元化家庭支持服務
- ※以預防為優先，及早辨識脆弱或危機家庭
- ※以風險類型或等級為分流，建構公私協力處理模式

介入焦點由「以個人為中心」轉變成「以家庭為中心」

一般家庭



支持與照顧成員功能健全之家庭

高風險家庭

脆弱家庭



因貧窮、風險與多重問題，造成物質、生理、心理、環境的脆弱性，而需多重支持與服務介入之家庭

危機家庭



發生家庭暴力、性侵害、兒少/老人/身障等保護等問題之家庭

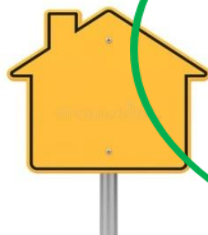
# 一、社福中心角色任務(3/11)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

重要任務

布建  
中心  
數量



社會福利服務中心



增聘  
專業  
社工

一般家庭

脆弱家庭及多重問題家庭

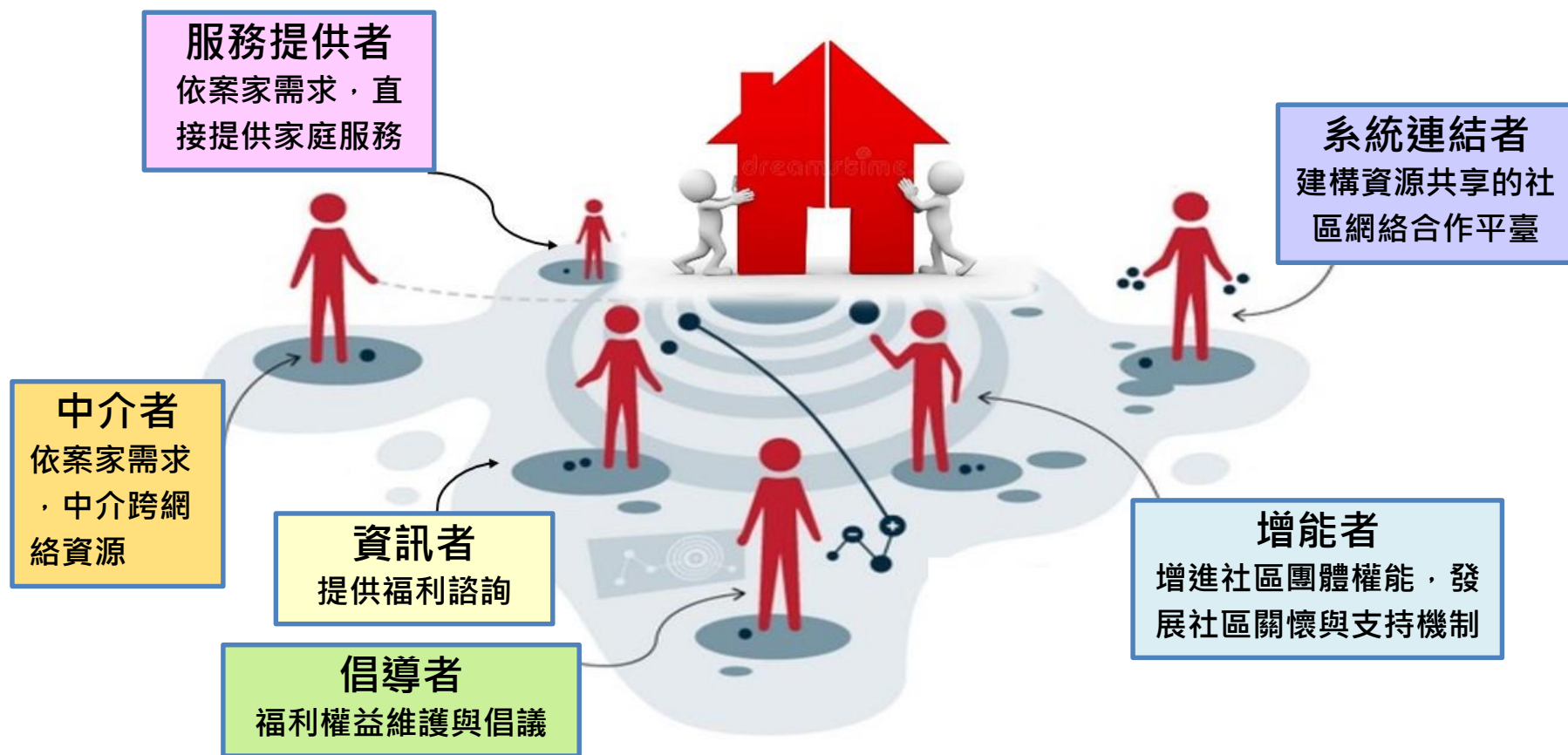
- **精進社區脆弱家庭預警**：強化資訊系統建置，擴充脆弱兒童風險預警模型，協助第一線人員及早辨識家庭風險。
- **發展脆弱家庭服務機制**：提供家庭評估與個案服務，整合跨網絡及民間資源發展脆弱家庭多元服務，支持家庭功能改善。
- **發展脫貧措施並布建實物給付據點**：經濟陷困家庭納入輔導並連結多元脫貧服務協助自立脫貧，透過結合社福中心、公所及民間團體布建實物給付據點，逐步提升實物給付服務涵蓋率。

# 一、社福中心角色任務(4/11)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

多元角色



# 一、社福中心角色任務(5/11)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

社福中心需發揮區域內實務層級的網絡平台機制，強化  
網絡合作級網絡資源開發

中央決策層級運作機制

建立定期跨部  
會專案小組政  
策溝通平台

地方行政層級運作機制

建立定期聯繫  
之跨系統溝通  
平台會議

不定期跨系統  
溝通機制(合作  
協調會)

第一線實務層級運作機制

整合服  
務組織

強化區域網絡  
定期聯繫機制

落實跨網絡體系  
整合服務

以服務家庭為中心之  
跨網絡個案研討

- 1.社福中心為平台並建立區域聯繫機制，每轄區/每季召開聯繫會議
- 2.跨網絡個案研討



- 1.邀集社政、衛政、警政、教育、勞動、民政及鄉鎮區公所、民間團體及各服務網絡單位定期召開聯繫會議，促進基層服務組織間的協調合作，由社福中心掌握轄區資源布建情形，強化各行政體系間開發各類支持方案與資源，再透過地方及中央層級協調平台，建構水平及垂直整合服務的網絡機制
- 2.就服務對象的服務計畫、跨單位合作召開個案研討會、協調會議，針對資源不足或需求未滿足者，發展培力資源網絡。

# 一、社福中心角色任務(6/11)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

多元議題家庭-社福中心個管(連結跨網絡)



社會福利服務中心  
脆弱家庭脆弱類型評估  
家庭功能評估  
需求評估

一案到底  
全程守護

整合性  
家庭評估

多元複雜問題



擬定處  
遇計畫



網絡資源體系

執行服  
務內容

結案



基層社區  
組織網絡

導入專精服務  
方案

其他跨域  
服務項目

脆家多元服務  
承辦單位

- 經社福中心評估家庭整體問題與需求，針對問題多重且複雜之家庭開案提供服務，社福中心擔任個管，跨體系連結各網絡資源案家整體性服務：
  - 針對專精服務或家庭支持陪伴，因應個案需求多元性，連結民間團體導入專精服務。
  - 涉及福利身分及資格認定，具緊急或重大傷害性質、特殊照顧需求議題均先結合公部門行政體系協處後，再依需求連結公私部門跨網絡資源服務。
  - 社福中心連結私部門提供脆弱家庭多元服務之案件，均需由社福中心完成結案評估工作，針對結案個案，持續串連基層社區網絡組織持續提供追蹤關懷。



# 一、社福中心角色任務(7/11)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

多元議題家庭-社福中心個管(連結跨網絡)



社福中心

個管  
角色

跨域網  
絡連結

以家庭  
為中心



提供適切  
服務與資源

協力

跨域

- 職業訓練、就業媒合與失業補助
- 教育中輟及就學輔導
- 家庭教育中心
- 少年及虞犯輔導
- 自殺防治關懷訪視
- 精神醫療與心理衛生服務
- 毒危中心與戒癮服務
- 身障及早療個管與福利服務
- 長期照顧服務
- 其他(婦女、新住民、原民服務等)

# 一、社福中心角色任務(8/11)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

單一議題家庭-既有中心(系統)個管服務



社會福利服務中心

脆弱家庭風險類型評估  
家庭功能評估  
需求評估

整合性  
家庭評估

需求辨識  
資源媒合

單一、特  
殊性問題

協助回歸既有服  
務系統提供服務

及早辨識  
媒合資源

- 經社福中心完整家庭評估後，針對屬**單一性、特殊性問題**之家庭回歸既有行政體系分工處理：
- 低收與中低收訪查、急難紓困申請、福利身分取得與資格認定等，循原福利行政業務機制辦理。
  - 純屬單一就業、就學、醫療、身心障礙、早期療育、多元族群身分權益、長期照顧、精神疾病、酒藥癮、自傷/自殺行為、兒少中輟等單一、個別性、特殊性議題，由社福中心協助辨識需求及協助媒合資源單位，回歸原各服務系統個管及服務。

社福中心發揮社區服務入口角色功能，強化可近性，便利協助民眾進行需求辨識及資源媒介；各特定對象、議題之中心或服務體系，為各領域服務單位，合作發揮網絡服務的功能，俾以提供周全服務。

# 一、社福中心角色任務(9/11)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

單一議題家庭-既有中心(系統)個管服務

個管  
角色

- 職業訓練、就業媒合與失業補助
- 教育中輟及就學輔導
- 家庭教育中心
- 少年及虞犯輔導
- 自殺防治關懷訪視
- 精神醫療與心理衛生服務
- 毒危中心與戒癮服務
- 身障及早療個管與福利服務
- 長期照顧服務
- 其他(婦女、新住民、原民服務等)

需求辨識  
資源媒合

社福中心

以家庭  
為中心

跨域

提供適切  
服務與資源

協力



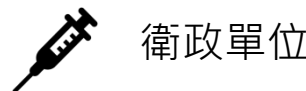
勞政單位



教育單位



警政單位



衛政單位



司法單位



社政單位



其他

# 一、社福中心角色任務(10/11)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

跨網絡連結私部門服務合作



中央地方協力進行資源盤點

輔導培力民間發展  
專精服務

公私部門協力合作

## 家庭支持服務



脆弱家庭多元服務

兒少高風險家庭服務

## 兒少支持服務



早期療育

育兒指導

兒少社區支持服務

未成年懷孕服務

少年自立生活方案

家長商談服務

## 身心障礙服務



多元支持與生涯轉銜服務計畫

自立生活支持服務計畫

自立生活支持服務中心

雙老家庭支持整合服務

家庭照顧者支持服務

## 社會救助福利服務



兒少發展教育帳戶

自立脫貧方案

遊民生活重建

實(食)物銀行

# 一、社福中心角色任務(11/11)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare



快速辨別問題需求  
及早提供處遇介入



全面評估家庭風險  
周延研訂處遇計畫



建置社區網絡平台  
共同服務脆弱家庭



開發社區所需資源  
完善家庭支持網絡

## 普設社會福利服務中心

## 提供家庭更全面周延的福利服務

## 二、脆弱家庭服務介紹(1/11)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

強化社會安全網定義

### 脆弱家庭的定義

家庭因貧窮、犯罪、失業、物質濫用、未成年親職、有嚴重身心障礙兒童需照顧、家庭照顧功能不足等易受傷害的風險或多重問題，造成物質、生理、心理、環境的脆弱性，而需多重支持與服務介入的家庭。

### 文獻資料定義

經濟合作暨發展組織(OECD) 各國資料顯示

家庭的脆弱性是一個多面向的概念，是由許多相互關連之因素，如持續性財務不安全、失業、低教育程度、家庭暴力、不良親職功能、不安全或不良住宅、以及身心健康問題等因素交織形成。

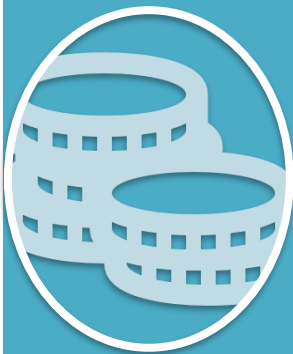
家庭的脆弱性影響整個家戶，並進而讓家庭處於犯罪、中輟、長期失業或不安定等負面環境或風險中，造成家庭被邊緣化，進而被社會排除 (social exclusion) (OECD,2015)

## 二、脆弱家庭服務介紹(2/11)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

家庭脆弱性類型



家庭經濟陷  
困致有福利  
需求



家庭遭逢變  
故致家庭功  
能受損致有  
福利需求



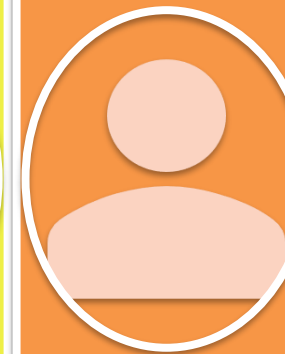
家庭關係衝  
突或疏離致  
有福利需求



兒少發展不  
利處境致有  
特殊照顧或  
福利需求



家庭成員身  
心障礙或傷、  
病、失能，  
致有特殊照  
顧或福利需  
求



個人生活適  
應困難致有  
福利需求

評估面向包含家庭整體至家庭成員個體

## 二、脆弱家庭服務介紹(3/11)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

類型	脆弱性指標	操作性定義
家庭經濟陷困致有福利需求	因長期性失業致家庭經濟陷困	連續失業6個月以上
	因急難變故致家庭經濟陷困	因天災、意外或非個人因素致家庭經濟陷困，且影響家庭成員日常生活
	因家庭成員傷病醫療致家庭經濟陷困	因疾病、傷害事故就醫所生全民健康保險之部分負擔醫療費用或健康保險給付未涵蓋之醫療費用以最近三個月之醫療費用累計達新臺幣3萬元以上，且影響家庭成員日常生活
	福利身分、資格爭議	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 申請法定福利項目，未符法令規定者，但有其需求者</li> <li>2. 申請期間，經社工評估有急迫性需求者</li> <li>3. 應優先依社會救助法5-3-9條款評估，仍有上開情事者，再納入本項指標對象</li> </ol>
	家庭因債務致經濟陷困	財產或存款帳戶因遭強制執行、凍結或其他原因未能及時運用，致生活陷於困境



## 二、脆弱家庭服務介紹(4/11)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

類型	脆弱性指標	操作性定義
因家庭 遭逢變 故致家 庭功能 受損致 有福利 需求	天然災害或意外事故 等突發性事件致家庭 功能受損	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 天然災害 風災、水災、震災（含土壤液化）、旱災、寒害、土石流災害、火山災害等。</li> <li>2. 其他意外災害 火災、爆炸、公用氣體與油料管線、輸電線路災害、礦災、空難、海難、陸上交通事故、森林火災、毒性化學物質災害、生物病原災害、動植物疫災、輻射災害、工業管線災害、懸浮微粒物質災害等災害</li> <li>3. 因上述災害致家庭成員生命、財產嚴重受損，影響家庭基本生活功能</li> </ol>
	主要照顧者突發性變 故致家庭功能受損	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主要照顧者突發非自願性失業</li> <li>2. 主要照顧者死亡、失蹤或遺棄</li> <li>3. 主要照顧者入獄服刑</li> <li>4. 主要照顧者罹患重大疾病</li> </ol>

## 二、脆弱家庭服務介紹(5/11)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

類型	脆弱性指標	操作性定義
家庭關係衝突或疏離致有福利需求	家庭成員組成複雜致家庭成員有安全疑慮	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主要照顧者離婚、失婚後與他人同居，且頻繁更換同居人</li> <li>2. 與非親屬關係同住人口眾多</li> <li>3. 同住之家庭成員具藥酒癮者等偏差行為，間接影響家庭日常生活</li> </ol>
	親密關係不協調或衝突(未達家庭暴力程度)致家庭成員身心健康堪慮	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主要照顧者與夫妻、同居人、伴侶間經常發生口語衝突、冷戰或其他事件，致影響家庭成員日常生活情事</li> <li>2. 經社工評估如為親密關係暴力，應依相關法令通報。</li> <li>3. 主要照顧者出現危險的舉動或衝突或劇烈爭吵，以致可能波及兒少，但無意傷害兒少或無意使兒少成傷</li> </ol>
	家庭成員關係不協調或衝突(未達家庭暴力程度)致家庭成員身心健康堪慮	家庭成員(如親子、手足、代間關係)中時常劇烈爭吵、有帶年幼子女與人同居、或有離家出走之念頭，以致可能波及兒少，但無意傷害兒少或無意使兒少成傷

## 二、脆弱家庭服務介紹(6/11)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

類型	脆弱性指標	操作性定義
兒少發展不利處境致有 <sup>特殊</sup> 照顧福利需求	具有特殊照顧需求之兒少	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.發展遲緩兒童</li> <li>2.身心障礙兒少</li> <li>3.罹患重大疾病兒少</li> </ol>
	主要照顧者資源或教養知能不足	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 失親、無依或無人照顧</li> <li>2. 主要照顧者缺席</li> <li>3. 主要照顧者有自殺、精神疾病、酒藥癮等情形，因資源匱乏或資源不足，無力提供兒少基本生活所需或無法協助兒少發展所需資源</li> <li>4. 未成年懷孕</li> <li>5. 學齡前子女數<b>3</b>個以上(包含<b>3</b>個)之家庭的兒少</li> </ol>
	兒少不適應行為致有照顧問題	逃學、逃家、遊蕩等偏差行為

## 二、脆弱家庭服務介紹(7/11)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

類型	脆弱性指標	操作性定義
家庭成員身心障礙或傷、病、失能，致有特殊照顧或福利需求	失能、失智或身心障礙、重大傷病者等致有特殊照顧或福利需求	有下列情形致有特殊照顧或福利需求者： 1.失能、失智或身心障礙者 2.重大傷病 3.獨居或無人照顧 4.因傷病影響生活自理能力不足者
	原照顧者不勝負荷或因故無法照顧	1. 有直系血親義務扶養人、旁系血親確實無法在家照護或因經濟陷困無法負擔長期安置照護安置費用，但有照顧意願，且願意協助辦理安置照顧行政流程，並配合安置機構執行照顧計畫 2. 因傷、病、失能、失智、障礙等有照顧糾紛，包含扶養義務人照顧意願低、照顧困難或不佳、重大權益受損等 3. 有直系血親義務扶養人，但不願意負擔照顧責任者 4. 老人照顧老人 5. 身障者主要照顧者雙老照顧
	罹患精神疾病致有特殊照顧或福利需求	家庭成員經精神科專科醫生診斷罹患精神疾病，如憂鬱症或其他精神疾病，致影響家庭被照顧者之日常生活情事，致有特殊照顧或福利需求且家庭成員有意願或使用可用資源。
	酒癮、藥癮等成癮性行為致有特殊照顧或福利需求	家庭成員父或母，使用具成癮性、濫用性等麻醉藥品或酒精後導致喪失責任能力，造成社交、健康等問題，致影響家庭被照顧者之日常生活情事，致有特殊照顧或福利需求且家庭成員有意願或使用可用資源。

## 二、脆弱家庭服務介紹(8/11)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

類型	脆弱性指標	操作性定義
因個人生活適應困難，致有福利需求	自殺/自傷行為致有福利需求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有自殺行為</li> <li>2. 有自傷行為，且依自殺通報之簡式健康量表(俗稱心情溫度計)分數10分以上(中重度情緒困擾)或自殺想法中等程度者。</li> </ol>
	社會支持網絡薄弱致有福利需求	<p>符合下列情境，致有福利需求者：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社會孤立：與他人缺乏相同的網絡或得到社會支持。</li> <li>2. 非正式資源連結薄弱：係指被社會隔離的家庭或個人，缺乏和社會的接觸或溝通包含身體、社會或心理因素的隔離。</li> <li>3. 因家庭成員有左列不利情事影響家庭被照顧者之日常生活情事，但家庭成員有意願或使用可用資源。</li> <li>4. 缺乏親屬、朋友、社群、職場、鄰居、宗教團體、學校、醫師、社區機構、醫療機構和其他醫療照顧及社會服務資源</li> </ol>
	流落街頭、居無定所致有特殊照顧或福利需求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 非列冊遊民但缺乏一個固定的住所，包括無家可歸、居住在暫時的便宜臨時住所。</li> <li>2. 居無定所係指一年搬遷至少3次或3次以上，致影響兒少照顧或家庭功能發揮。</li> <li>3. 路倒病人。</li> </ol>

## 二、脆弱家庭服務介紹(9/11)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

### 脆弱家庭類型之設計與運用原則

提供家庭脆弱性的各面向「脆弱因子」樣態參考，協助評估及辨識時，應完整涵蓋家庭不同成員脆弱因素/風險

家庭脆弱性類型與指標，並非即為「服務對象」。

仍需進行完整脆弱因素評估、家庭功能與需求評估結果，決定開案與否或服務建議

服務介入焦點以關注因多重問題且致有福利或特殊照顧需求之家庭為原則；單一議題需求，以協助辨識需求，並協助回歸既有服務系統資源為原則

## 二、脆弱家庭服務介紹(10/11)

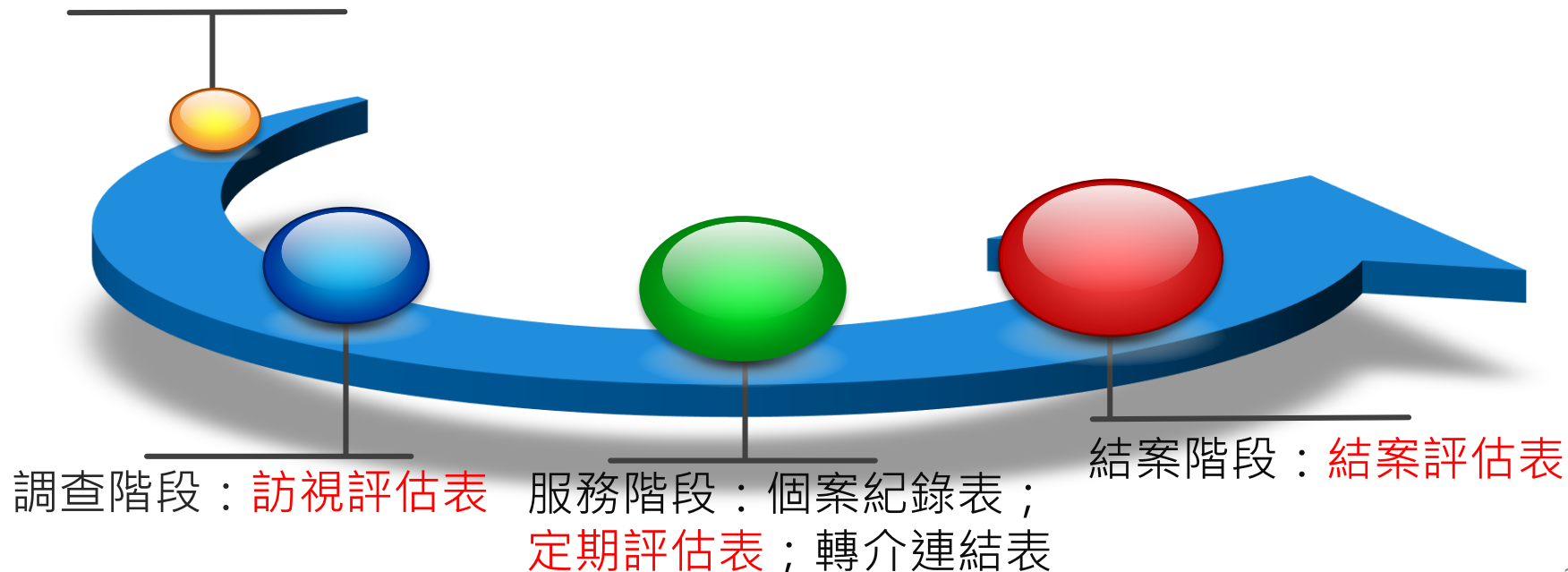


衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

評估工具

為協助社工人員精準辨識社區中求助個案類型及家庭狀況，對其進行家庭功能與需求評估，以利服務或轉介資源、結合網絡單位提供整合性服務，進而強化家庭功能，爰依服務階段需求研擬相關工作表單。

受理階段：社安網諮詢事件表



## 二、脆弱家庭服務介紹(11/11)



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

多階段/面向家庭評估

初次、定期(每3個月或6個月)與結案的持續評估(測量)

家庭脆弱性評估

家庭功能評估

大數據風  
險預判

高/中/低

家庭脆弱  
性分級

家庭系統

需求者

成員關係

照顧者

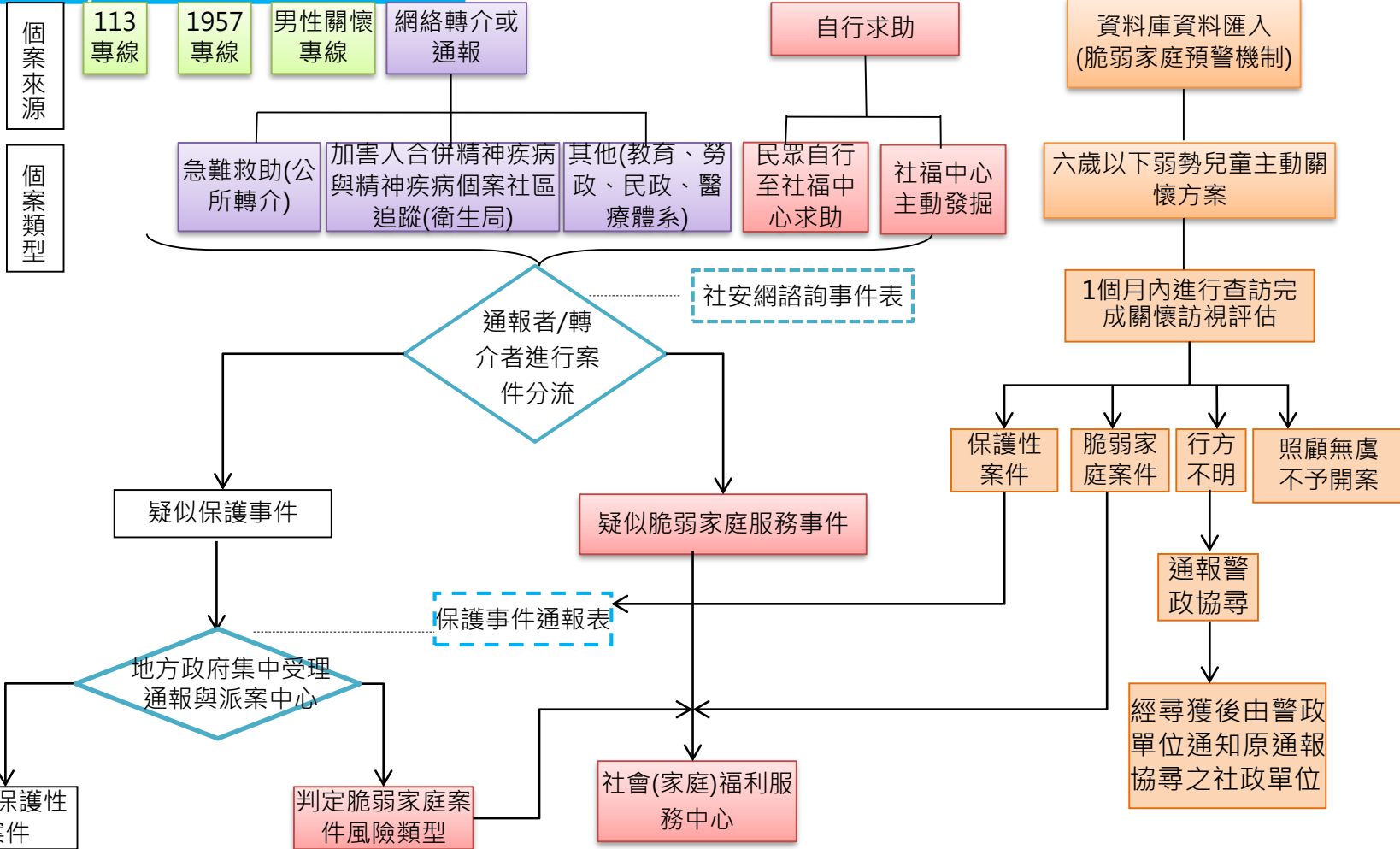


# 附錄-社福中心脆弱家庭服務工作流程



衛生福利部

Ministry of Health and Welfare



※經六歲以下弱勢兒童關懷訪視評估後確認為脆弱家庭服務個案，逕由社會(家庭)福利服務中心續處，無須重新進行開案訪視評估

# 附錄-社福中心工作流程



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

