

# 桃園市社會福利政策推動委員會

## 107 年第 2 次會議紀錄

壹、時間：107 年 6 月 27 日（星期三）下午 2 時

貳、地點：本府 1602 會議室

參、主持人：游副市長建華

肆、出（列）席單位及人員：（詳簽到表）

記錄：郭育伶

伍、主席致詞：（略）

陸、確認上次會議紀錄

決定：會議紀錄同意備查。

柒、上次會議決議辦理情形/列管事項報告

決定：

一、案號 1「建立建教合作生及中途離校學生跨局處輔導教育政策推動機制，請教育局持續偕同社會局及勞動局共同推動」：

本案賡續列管，衡酌建教合作生部分跨局處輔導合作機制尚未建置完成，仍請相關局處持續完善推動機制。

二、案號 2「市民關懷服務計畫 84 案個案研析報告，請社會局邀集相關單位，納入委員建議事項，修正原計畫內容。另有關智慧區里系統，請社會局與研考會共同研議，必要時進行系統修正」：

本案解除列管，同意市民關懷計畫併入社會安全網計畫辦理。

三、案號 3「請傳委員賡續協助各局處針對推動社福政策業務項目，訂定合理目標值，由社會局綜整簽請市長核定後辦理」：

本案賡續列管。

四、案號 4「有關社會安全網計畫，本市跨局處聯繫溝通平台，由社會局併同原社會安全網召集小組，簽請市長核定後實施」：

本案解除列管，請依簽准計畫內容落實辦理。

五、案號 5「請社會局、衛生局、教育局、勞動局、警察局，針對社會安全網工作規劃情形，進行專案報告」：

本案解除列管。

#### **捌、專案報告【社會安全網計劃各局處策進作為】**

**決定：**

同意備查，請各局處依委員建議錄案修正，以具體符合預期 KPI 施政目標及落實社會安全網計畫精神。

#### **玖、臨時動議**

**案由 1：**有關市民關懷服務計畫擬整併至本府「強化社會安全網計畫」辦理，提請討論。(提案單位：社會局社會工作科)

**說明：**

一、本計畫實施概況：

(一)自本試辦計畫於 104 年 9 月至 106 年 12 月，共通報 84 案，87 案次(其中 3 案被通報 2 次)。

(二)經分析，透過本計畫主動關懷之 84 名個案，僅有 9 名符合轉介指標，佔整體 11%。究其原因係一線人員未妥善運用現有通報服務機制，且實務上多仰賴受案窗口篩案評估，未釐清民眾資訊及需求即逕行通報，以致有錯誤通報及重複通報等情況發生。

二、研商會議建議內容：

(一)第 2 次跨局處會議：強化社會安全網架構，簡化受理窗口為重要的計畫目標，除現有的救助、保護、心理、教

育、警政等民眾熟悉、近便或法定的受通報機制之外，多重問題或問題未明的服務案件，可由家庭福利服務中心承接，已涵蓋本計畫之功能，爰建議整併至社安網。

(二)107年6月14日研商「桃園市民關懷服務計畫」會議：

1、本計畫宜併入社安網辦理，惟為確保本計畫之精神得以延續，並避免有潛在服務需求個案之被漏接，本市社會安全網之推動應強化網絡的銜接、家庭中心角色及主動發掘民眾需求等面向。

2、有關提升社安網執行之效能，應特別重視以下工作：

(1) 未來可嘗試透過資訊之串聯，妥善運用既有資料庫及盤點各局處現有之系統資源，進一步分析並篩選出風險因子，以發掘有潛在服務需求之個案。

(2) 待研議三級聯繫會議之辦理策略，期以確切落實跨局處合作及綿密網絡連結之效果。自社安網推動實施後，對於有需求民眾之介入策略，藉由強化家庭中心角色功能及網絡單位合作機制及資源連結，以建構完整之服務系統。因此民眾倘有需求，即有現行法定服務窗口或家庭中心受理，提供以家庭為中心、社區為基礎的直接服務，倘有民眾有多重問題，亦會邀請其他相關網絡單位介入，提供整合式服務。

### 三、社會安全網計畫與市民關懷服務計畫之比較：

	社會安全網計畫	市民關懷服務計畫
緣起	諸多社會治安事件其成因多元，且彼此間交互影響或多重問題同時存在，致個人、家庭與社會關係疏離、弱化或瓦解。檢視現行服務機制，跨體系合作出現縫隙，無法因應社會現況為原因之一，造成社會	因社會環境變遷，致使家庭須面對且承受更沉重、多元的問題與壓力。為協助家庭解決困境，建置本計畫以完備現行合作機制，主動關懷有潛在服務需求之個案，使民眾需求不漏接，以期打造安居之幸福城

	安全網的漏洞，故期以強化跨部門協調及進行資源的垂直及水平整合，促進服務成效，以打造一個安全的生活環境為願景。	市。
目標	強調社政、衛政、警政、勞政、教政等體系通力合作；縫合單位間的間隔；導入全面性整合的服務資源。	藉由各局處完備之合作機制及資源連結，提供訪視關懷及整合性服務方案，協助弱勢家庭及需關懷者獲得適當資源及支持。
介入策略	只要服務對象有需要，就有現行法定服務窗口(如救助、保護、心理、教育、警政、勞政等)或家庭服務中心受理，並在受理後辨別服務對象的問題及需求。	本計畫強調以不改變原來的工作模式為基礎，多一個讓民眾獲得服務的機會，即一線工作人員發掘有潛在需求的個案後，仍需依現有通報機制處理，除非有問題或通報機制不明確之情形，方才使用本計畫通報。
實施策略	<p><b>府級社會安全網聯繫會議</b></p> <p>1. <u>成員及辦理頻率</u>:每季召開1次，由市長擔任主持人，參與單位為社會安全網相關局處及各區公所代表。</p> <p>2. <u>會議內容</u>:處理相關局處及各區推動橫向機制及區級會議無法解決之問題，統整各區共同性議題之研究與發展。由社會局彙整後列入議程討論、追蹤及管考。</p>	<p><b>專案指導小組</b></p> <p>1. <u>成員及辦理頻率</u>:於本府社會福利政策推動委員會下成立專案指導小組，並由府一層長官擔任召集人，並由市長派任本府社會福利政策推動委員會委員若干人擔任小組成員，每季召開1次。</p> <p>2. <u>會議內容</u>:為暢通各部門合作平台，檢視計畫執行概況，並評核該局處個案服務成效，執行不彰者應檢討列管。</p>

	<p><b>區級社會安全網聯繫會議</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>成員及辦理頻率</u>：由各區區長擔任區級會議召集人，社會局派員督導，警政、衛政、勞政、教政及戶政等單位皆須派員出席，每季召開一次。</li> <li>2. <u>會議內容</u>：由區公所彙整區級安全網絡相關業務、計畫及執行成果等。</li> </ol> <p><b>區級社會安全網個案研討會</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>成員及辦理頻率</u>：每季召開1次，執行初期主席由社會局派員擔任，此後則由社政、警政、教政、勞政、衛政等主管輪序擔任。</li> <li>2. <u>會議內容</u>：各系統難處理之個案，包括民政、警政、衛政及社政通報案件經檢視比對後有處遇困難，且經原有機制商討仍無法有效處理之個案。</li> </ol>	<p><b>成立專案工作小組</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>成員及辦理頻率</u>：工作小組由社會局一層主管擔任召集人，合作網絡單位等負責本項業務之科長及承辦人為當然成員，每月召開1次，必要時得邀請本府社會福利政策推動委員會委員或其他專家學者與會。</li> <li>2. <u>會議內容</u>：為增進各局處間之聯繫溝通及經驗交流；特殊個案需跨局處共同協助者，提報工作小組會議進行列管討論。</li> </ol>
<p>辦理期間</p>	<p>107年-109年</p>	<p>預計正式辦理2年</p>

**辦法**：社安網於目的、介入策略及實施策略及辦理時間等各面向皆已涵括市民關懷計畫，爰建請同意本計畫併入社安網辦理。

**決議**：

同意市民關懷計畫併入社會安全網計畫辦理。

## 拾、綜合討論：

### 一、第 1 案(胡委員中宜提出)：

說明：有關跨局處大數據資料建置與分析，以利相關政策之研議參考，建議參採雙北經驗，例如新北市高風險服務管理資訊系統納入10個局處147萬筆巨量資料，結合資料英雄團隊，找出新興類型危機家庭關鍵指標及核心熱區，提早引入輔導資源，避免家庭危機惡化。

#### 決議：

請社會局及家防中心邀集資訊科技局，至雙北進行觀摩瞭解，評估建置本市大數據資料分析之可行性，作為後續規劃推動之重要參據。

### 二、第 2 案(黃委員進仕提出)：

說明：有關里長籌組社區發展協會是否妥適？請社會局人團科多加留意。

#### 決議：

衡酌現行法規並未有相關禁止規定，請社會局人團科及各公所社會課多予留意，妥適處理。

### 三、第 3 案(張委員嘉獻提出)：

說明：有關多重障礙、腦性麻痺兒童生活照顧實屬困難，市府是否有相關資源得以協助是類案家發生緊急狀況(失業、生病)時，幫助案家渡過難關。

#### 回應：

本府目前已設置13處家庭福利服務中心及4處身心障礙者社區資源中心，亦會主動連結在地民間單位資源，提供需要的家庭個別化福利服務。

壹拾壹、散會：17 時。

## 與會人員發言摘要

### 【列管事項報告】

黃委員翠紋：

針對是類中離生建議於國中階段建立輔導機制，向下紮根及早介入，降低輟學率。

### 【專案報告】

#### 一、委員發言摘要

(一) 游副召集人建華：

- 1、因應社會安全網實施，本府透過府級、區級、個案研討會，建構三層級跨局處溝通聯繫平台，強化推動效能。
- 2、在未來三年本府將持續完備家庭服務中心布建，增設2處家庭服務中心讓服務據點拓增至15處，建立準實體整合服務模式，透過充實社工專業人力及完善教育訓練機制，提升人員專業素質。

(二) 莫委員藜藜：

- 1、有關家庭服務中心未來定位為何？是否成為大型社會福利服務中心？建議參採公共衛生初級預防概念，透過家庭中心早期發現及早介入，擴大脆弱家庭服務範疇。
- 2、跨系統間如何進行服務案件轉銜，例如高風險與兒少保系統，如何透過集中受理通報及派案中心有效協調分案及轉案，讓個案不漏接。
- 3、新招募的社工人力如何有效配置，是否規劃足夠的專業訓練？
- 4、衛生局新增聘21名社工人力未來的派駐地點？抑或全為行政業務的人力需求？

- 5、居家關懷訪視員可發揮三級預防處遇功能，降低慢性精神病患成為加害人之風險，建議衛生局納入研議。
- 6、應重視準實體服務模式與現行各局處既有推動業務(心理衛生中心、自殺防治中心、家庭教育中心)間服務重疊問題。

(三) 黃委員翠紋：

- 1、對於社會安全網之推動，市長重視、局處用心值得肯定。在執行層面上，國外目前有從心理衛生、民政或社會福利為核心，桃園未來推動核心主軸為何？
- 2、建議強化「熱區」包含特定人或區域之相關分析及因應作為，結合標竿社區投入風險熱區相關服務工作。
- 3、有關風險資訊系統串整將如何具體操作？
- 4、未來如何透過家庭服務中心有效串連在地為民服務據點，擴大服務網絡？
- 5、針對自殺、精神醫療個案拒絕服務或處遇效果未臻理想，如何提升服務效能？
- 6、性侵害加害人處遇，建議應將輔導資源投注於高再犯風險個案，另針對處遇效果不佳之個案如何有效控管？
- 7、針對中離生跨局處網絡資源如何整合共享？

(四) 沈委員慶盈：

- 1、應優先解決人力穩定的問題。
- 2、人力配置應適才適所，例如專任輔導老師本應專責於學生輔導，然現行多從事學校行政業務。另有關偏鄉輔導人力不足，將如何改善？
- 3、工作人員服務取向應配合目標調整，並應有適當教育訓練。



- 4、針對不符現行服務標準的個案應著力於開發新的服務方案因應，另針對拒絕服務之非自願性個案則應側重於提高渠等接受服務之意願。

(五) 胡委員中宜：

- 1、目前各局處所規劃策略是否能具體達成109年施政KPI目標？
- 2、社會安全網中未來每位家庭服務中心社工平均個案量？合理個案量以及明確的中心定位，有助於社工久任。
- 3、自108年起將採取準實體進駐模式，將如何透過個案、方案或其他可行合作模式，實質發揮駐點成效？
- 4、衛生局委外機構自殺防治個管員薪資是否有機會提高府內自籌經費，同時建議應平衡未來社安網府內自聘及現行委外方案聘用人力薪資，降低委外民間單位人力招募困難。
- 5、109年少輔會進駐家庭中心後，如何與局內兒少科高關懷少年服務方案、毒防中心藥癮服務方案進行整合？
- 6、針對學校單位如何整合校內及校外資源，有效達到KPI目標？
- 7、勞動局針對特殊性群體(例如少年遊民、中離生)建議開發個別性職涯準備計畫，補強現有計畫不足之處。

(六) 劉委員子琦：

社會安全網成功推動關鍵因素包含1)各組織間平行整合、無主從關係，強化溝通頻率與資訊流通，應能有效解決80%個案問題2)針對新招募的社工人力，衡酌未來實際工作內容與過去所學不必然相同，應強化家暴、性侵害各專科類別之專業訓練3)各局處數據分析宜更細緻化，納入地區、性別統計資訊，以便能對症下藥。

(七) 溫委員信學：

- 1、社工人力穩定對於計畫推動具關鍵影響，應多加留意。
- 2、服務延續連貫對於個案十分重要，建議導入資訊管理系統，主動提醒主責社工進行訪視安排，並讓督導有相應管理權限，讓人員流動不影響個案後續服務。

(八) 黃委員進仕：

針對重大刑案府內是否建立主動關懷機制？社工的經驗是否足夠？並建議與在地里長保持聯繫，俾利即時掌握案件動態。

## 二、相關局處回應

(一) 社會局：

- 1、家庭服務中心以社區預防為主要定位，高風險個案將會整併至家防中心進行服務，中低風險的脆弱家庭則會由家庭中心接手。
- 2、下半年會著力於讓民眾知道至家庭服務中心可以獲得多元服務，透過個案研討與跨局處進行服務討論與轉銜，使策略得以滾動式修正。
- 3、有關社工留才將透過工作面、支持面及激勵面措施，強化人才培育。目前已完成第一批人員招募，預計於7月下旬辦理職前訓練，透過學長姊制度及跟訪學習，提升新進同仁工作適應。
- 4、犯罪熱區管理目前透過1里1主責社工服務模式，及時掌握在地需求連結資源。
- 5、目前社工管理系統已建置服務預警機制，確保每位個案服務進度。
- 6、針對重大刑案或媒體案件皆會指派社工主動介入關懷輔導

(二) 家庭暴力暨性侵害防治中心：

- 1、針對抗拒接受服務之家庭，將評估將運用家族治療進行後續處遇，提高個案接受服務意願。有鑑於考量個案隱私與保密，及時回報里長案家狀況有其困難，將會在後續召開高危機會議時，邀請里長與會，共同討論。
- 2、對於資訊串整目前進行方式，係透過開放網絡同仁系統權限申請，提高資訊流通性。針對較具機密性之個案，則透過每月填具報表互相勾稽比對。
- 3、目前集中派案部分人力係由社工科移撥，確保對於高風險家庭與兒少保派案之掌握。
- 4、有關降低兒虐致死人數及保護性案件結案後再通報率兩項指標達成中央預期目標值確實有執行難度，其餘皆能達成目標值。
- 5、衡酌保護性社工具1年保護性年資門檻限制，目前府內所招聘人數亦未能完全滿足實際需求，交通便利性對於社工仍具較大誘因，薪資給付則參採中央標準。
- 6、派案專權處理機制確保每位個案服務不漏接，並透過會議與外部專家學者定期調整檢討。

(三) 衛生局：

- 1、21名新增人力皆為局裡自聘，分3年聘足，主要區分為保護性社工及行政社工，前者主要服務對象家暴性侵加害人併有自殺或精神疾病個案，需具1年以上直接服務經驗，後者僅需具有社工相關科系考照資格，以行政庶務為主要業務，爰薪資俸點有所差異，皆依循衛福部心口司標準辦理。
- 2、針對衛政端初級預防係透過自殺、毒品、精神疾患等個案名冊進行共病個案勾稽比對，及早介入處理。

- 3、除教育訓練同步著重實務經驗分享，藉由共病會議，網絡間相互交流，提升新進社工專業知能。
- 4、致力於提升公衛端關懷訪視過程，對於家暴加害人之敏感度，主動通報社政，強化前端預防工作。
- 5、性侵害人加害人皆依「性侵害犯罪加害人身心治療及輔導教育辦法」排定課程，依法院判決內容執行。針對出席情形不佳者，除函發公文通知，並視情形通知警政啟動協尋機制。
- 6、新聘社工僅提供關懷訪視，類似自殺關懷員角色，不會進行治療課程。

(四) 教育局：

- 1、本局為強化專任輔導教師角色功能，訂定「桃園市國民中小學置專任輔導教師實施計畫」，明確律定工作職掌與業務項目。
- 2、透過定期辦理知能研習、社群平台，提升專輔教師專業素養。
- 3、針對偏鄉地區輔導資源較為缺乏，會由本市輔導諮商中心人員予以支援。
- 4、跨局處資源整合社政端部分，校安通報系統針對兒少保案件設有提示功能，以確認學校人員落實社政通報，並於相關研習邀請社政夥伴協助授課；與警察局合作部分，透過少年偏差行為通知書，及時讓學校瞭解學生動態；與衛生局合作部分，則強化自殺防治資源連結。
- 5、針對中輟生跨局處聯繫機制，藉由每月召集社政、警政、學校等相關網絡辦理定期會議，增進個案輔導效能；中離生轉銜則會逐步輔導學校造冊追蹤列管。

(五) 勞動局：

- 1、針對委員所提特定弱勢失業者應規劃個別化就業服務，為促進特定對象及弱勢失業者就業，除規劃就業準備、職涯規劃、職業訓練等課程，並安排履歷健診，提升求職者職場競爭力，未來於家庭中心駐點時，除提供就業諮詢，也規劃辦理就業宣導及就業促進課程，增進服務多元化。
- 2、在跨局處合作部分，除與社會局、衛生局、教育局建立個案轉介機制，也至矯正機構針對更生受保護人進行就業宣導，擴大服務網絡。本局將依與各網絡單位合作轉介個案就業服務情形，持續精進弱勢失業者就業服務政策。

(六) 警察局：

囿於專案報告時間限制，相關分析僅重點呈現，未來將參採委員建議，使統計資料更趨細緻化。

(七) 社會局：

- 1、有關社會安全網人力薪資給付，皆比照中央基準支給，由各該用人單位各自聘用，使求職者能擇定符合自身興趣之職缺應徵。
- 2、新核定的社安網計畫有別於過去，將核心軸線由家防調整為家庭中心，強調社區初級預防與網絡整合，未來會朝大數據資料分析，找出關鍵熱點，整合跨局處資源，擬定相應計劃。
- 3、透過準實體駐點服務模式，扭轉過去以個人為主的服務取向，調整為以家庭為主，突破服務框架與界限。

**【綜合討論-第1案】**

**一、委員發言摘要**

(一) 胡委員中宜：

有關跨局處大數據資料建置與分析，以利相關政策之研議參考，建議參採雙北經驗，例如新北市高風險服務管理資訊系統納入10個局處147萬筆巨量資料，結合資料英雄團隊，找出新興類型危機家庭關鍵指標及核心熱區，提早引入輔導資源，避免家庭危機惡化。

## 二、相關局處回應

### (一) 社會局：

未來會依委員建議，參採雙北推動經驗，評估建置大數據資料系統之可行性，結合資訊專業人才，進行資料分析及預測，使相關服務處遇能更精準到位。

## 【綜合討論-第2案】

### 一、委員發言摘要

#### (一) 黃委員進仕：

有關里長籌組社區發展協會是否妥適？請社會局人團科多加留意。

## 二、相關局處回應

### (一) 社會局：

目前已掌握八德及龜山有委員提到的情形，衡酌人民享有集會結社之自由與權利，未來會持續多加關注。

## 【綜合討論-第3案】

### 一、委員發言摘要

#### (一) 張委員嘉獻：

有關多重障礙、腦性麻痺兒童生活照顧實屬困難，市府是否有相關資源得以協助是類案家發生緊急狀況(失業、生病)時，幫

助案家渡過難關。

## 二、相關局處回應

### (一) 社會局：

本府目前已設置13處家庭福利服務中心及4處身心障礙者社區資源中心，亦會主動連結在地民間單位資源，提供需要的家庭個別化福利服務。