



新 北 市

全齡高風險整合型安全網

全面啟動跨局處全齡服務

新北市政府社會局




報告人：



110年10月





簡 報 大 綱

壹

前言

貳

新北市全齡高風險家庭整合型安全網

參

新北市全齡高風險及脆弱家庭案件服務概況

肆

社會安全網脆弱家庭介紹暨通報

壹、前言

移民城市，70%外移人口
多元族群

家庭結構改變
照顧人力不足

城鄉差距大

家庭與社會支持系統不足



疏離感、各單位本位主義

但，有一群高風險的孩子 隱藏在社會角落
難以接觸這些福利



從高風險兒少到脆弱家庭

內政部（現社家屬）
訂定「兒童及少年高
風險家庭關懷輔導處
遇實施計畫」

93年11月

臺北縣支持家庭功能
發展實施方案

94年2月

內政部（現社家屬）
修訂「推動高風險關懷
輔導處遇實施計畫」

98年11月

中央
與
新北市

100年1月

新北市政府訂定
「新北市高風險家庭整
合型安全網服務計畫」

100年2月

新北市政府成立
「新北市政府高風險家
庭管理中心」

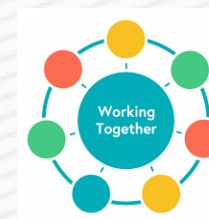
107年2月

衛生福利部實施
「強化社會安全
網」

110年1月

新北市政府修定
「新北市全齡高風險家庭
整合型安全網服務計畫」

貳、 新北市全齡高風險家庭整合型安全網



跨專業整合服務模式



公私協力
全面通報

翻轉
由社政單位單一主責
脆弱家庭的服務

精準服務

跨專業整合服務模式



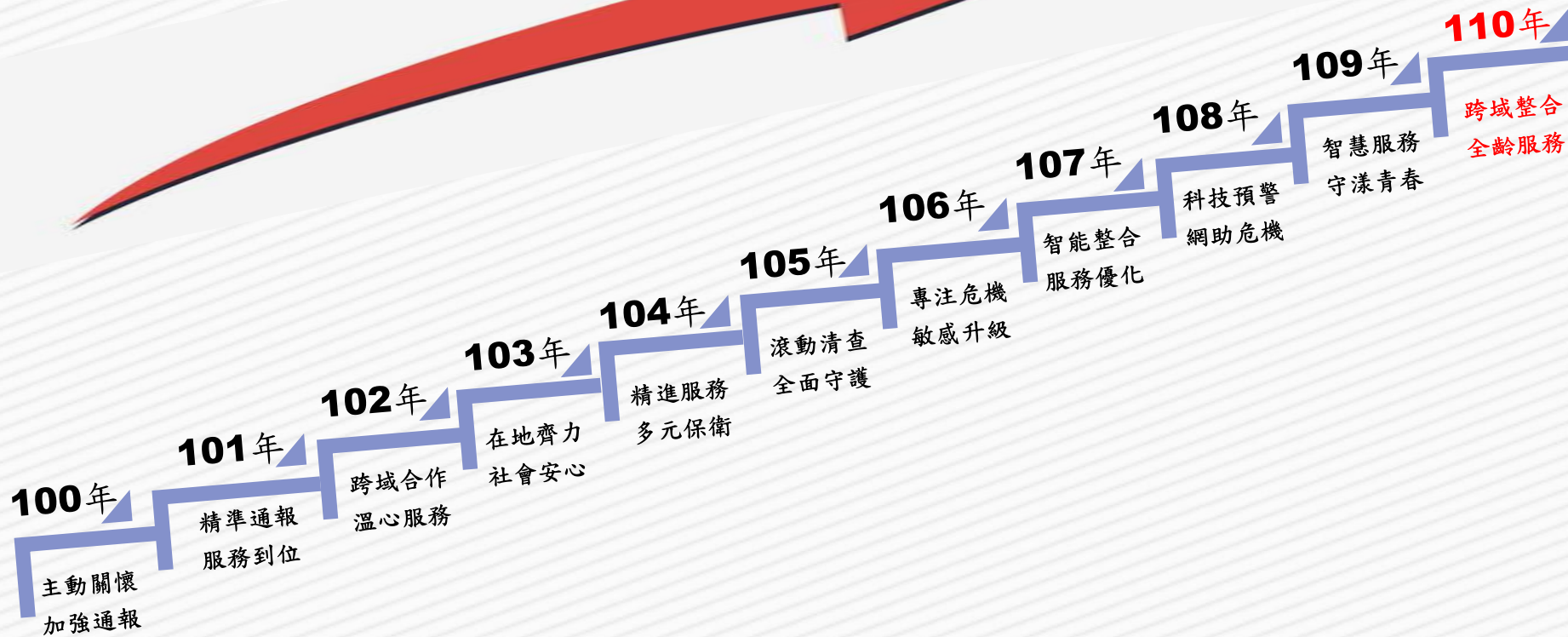
副市長定期召開跨局處會議

建立府層級
協商平台



全國首創

每年制定年度目標並創新服務



推動本市全齡服務說明

01

107.2.26中央推動強化社會安全網，期許降低社會風險因子、危機救援不漏接，為家庭築起安全防護網。

02

新北市首創跨域整合服務，全國唯一跨局處服務，成功經驗再複製，為本市脆弱家庭提供全齡式整合型服務。



跨域整合
全齡服務

本市因應社會安全網之精進策略

01

擴大受理通報對象，發展全齡派案，規劃從18歲以下人口擴至全齡人口，均辦理跨局處派案與服務。

02

開發全齡派案系統，以歸戶概念，讓所有人服務人員能有效掌握訊息提供服務。

03

與中央系統介接，維持本市跨局處派案與服務。

04

持續結合民間團體提供兒少脆弱家庭專精化服務。

05

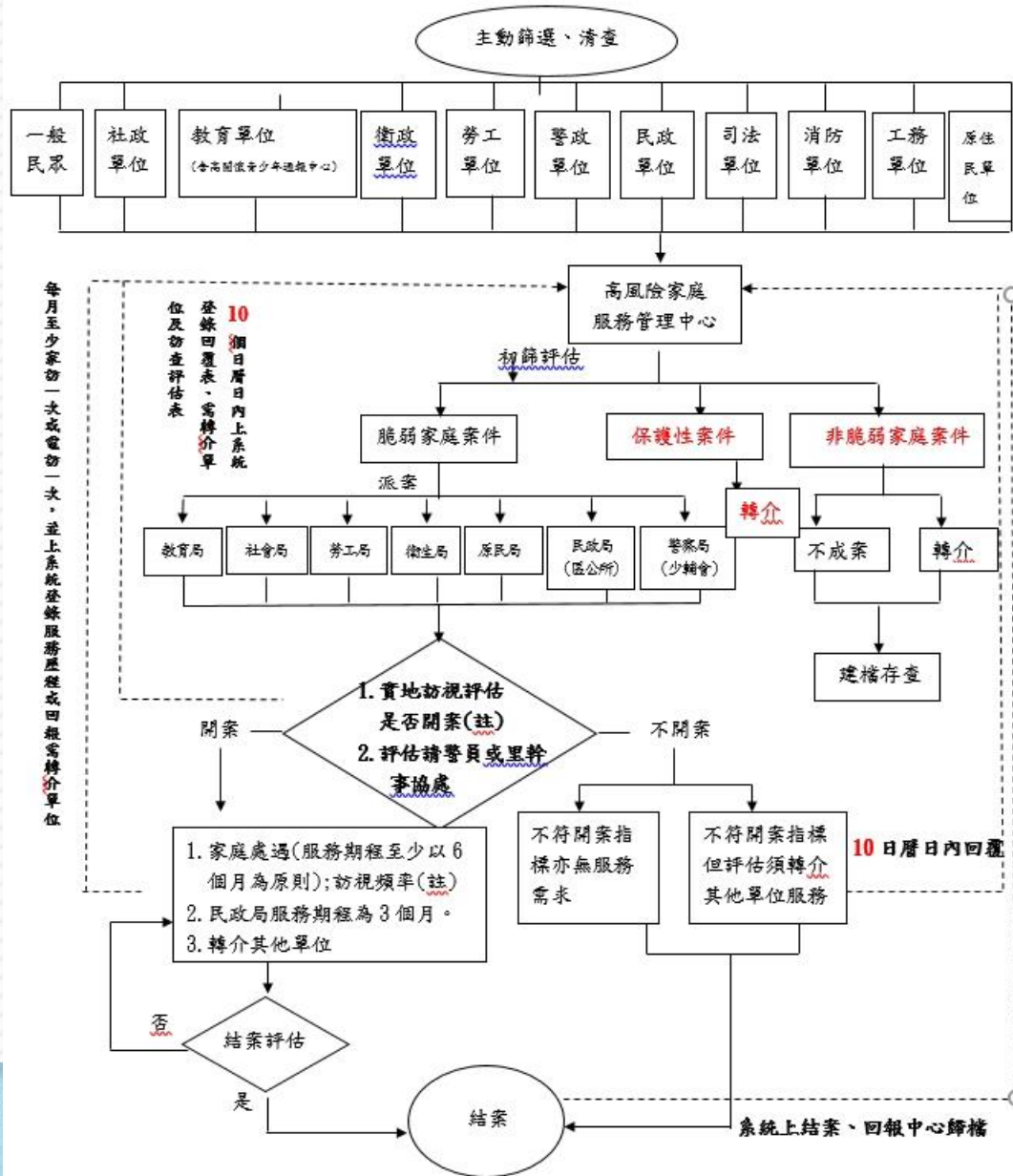
辦理教育訓練、個案研討會及共識營等方式、推動服務轉型與銜接。

06

精進危機預警系統，並持續發展大數據分析。

全齡派案流程

新北市脆弱家庭個案處遇服務流程圖



全齡派案-擴大服務對象，維持多元派案

| 問題類型 | 問題需求 | 問題概況 | 解決策略 (派案單位) |
|------|--------|--|----------------------|
| 類型一 | 經濟困難 | 急難救助、長期經濟困難、家庭遭逢變故、傷病 醫療費用需求 | 社會局、原民局、 民政局(區公所) |
| 類型二 | 親職照顧 | 子女/家庭成員生活照顧安排 | 社會局、原民局 |
| 類型三 | 親職照顧 | 子女教養與親子關係衝突 | 教育局 |
| 類型四 | 就學輔導 | 就學適應或不穩定、中輟 | 教育局 |
| 類型五 | 就業問題 | 失業、就業準備不足、青少年就業 | 勞工局 |
| 類型六 | 醫療衛生問題 | 精神衛生、藥癮、酒癮、 自殺意念及行為 | 衛生局 |
| 類型七 | 兒少行為輔導 | 兒少行為偏差 | 教育局、少輔會 |
| 類型八 | 長期照顧問題 | 照顧負荷、身心失能者照顧需求、對身心失能者 照顧困難、重大傷病、無人照顧、生活無法自理 | 衛生局、社會局 |

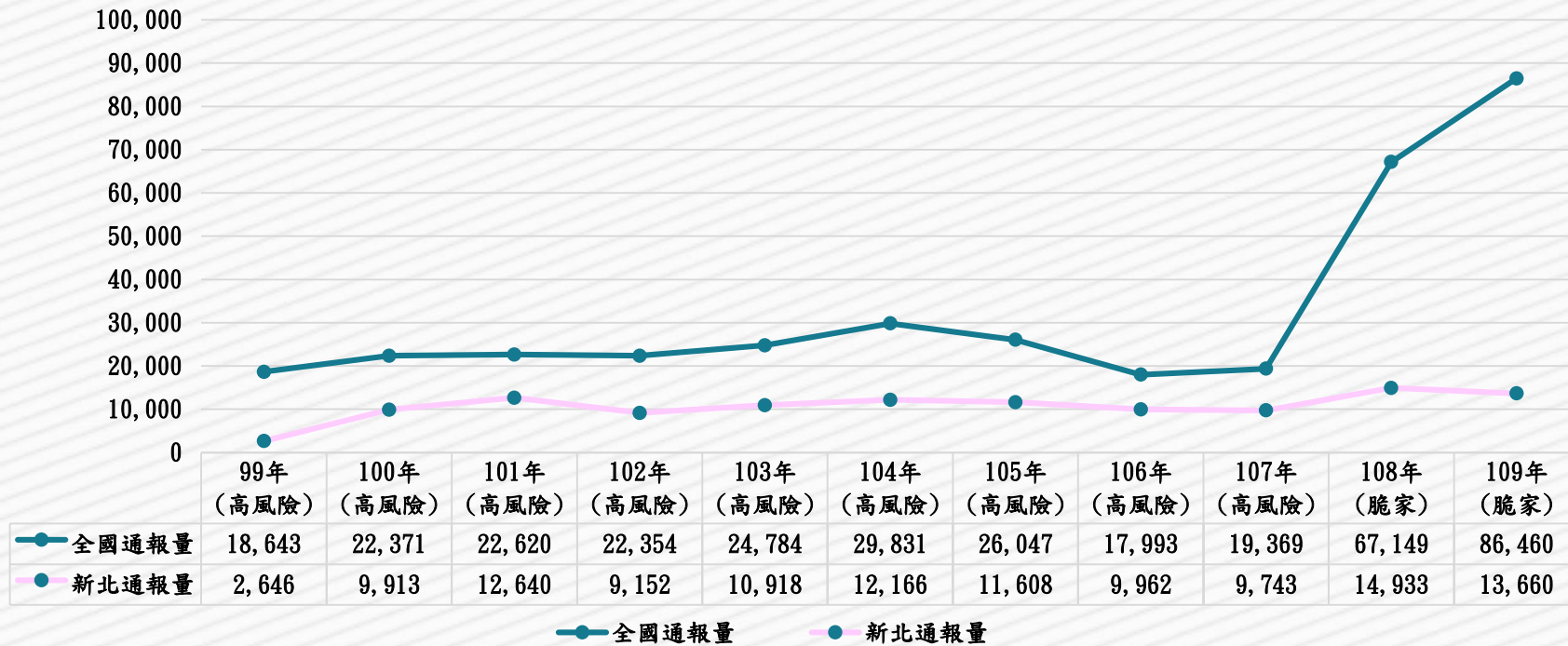
參、

新北市高風險暨脆弱家庭案件服務概況



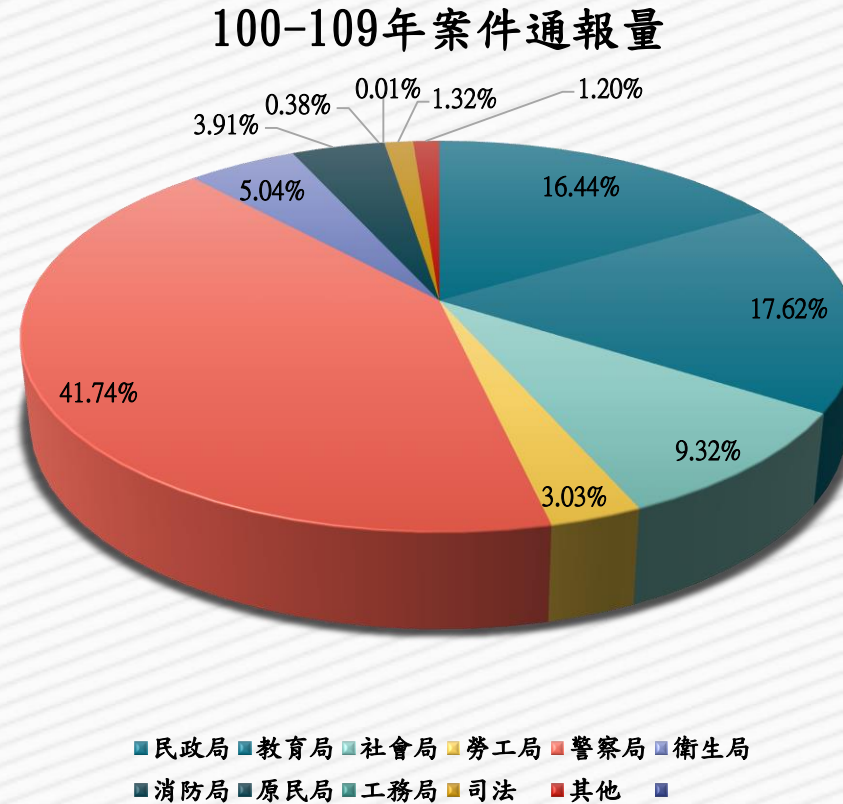
一、啟動全面清查，降低風險黑數

全國及本市通報量



1. 108年起全國實施全齡通報，109年全國總通報量為8萬6,460案，新北市通報量為1萬3,660案(高風險中心受理6,590案)。
2. 新北市通報量占全國總通報量**15.80%**，新北兒少通報案占新北脆家總通報量近**48.24%**。

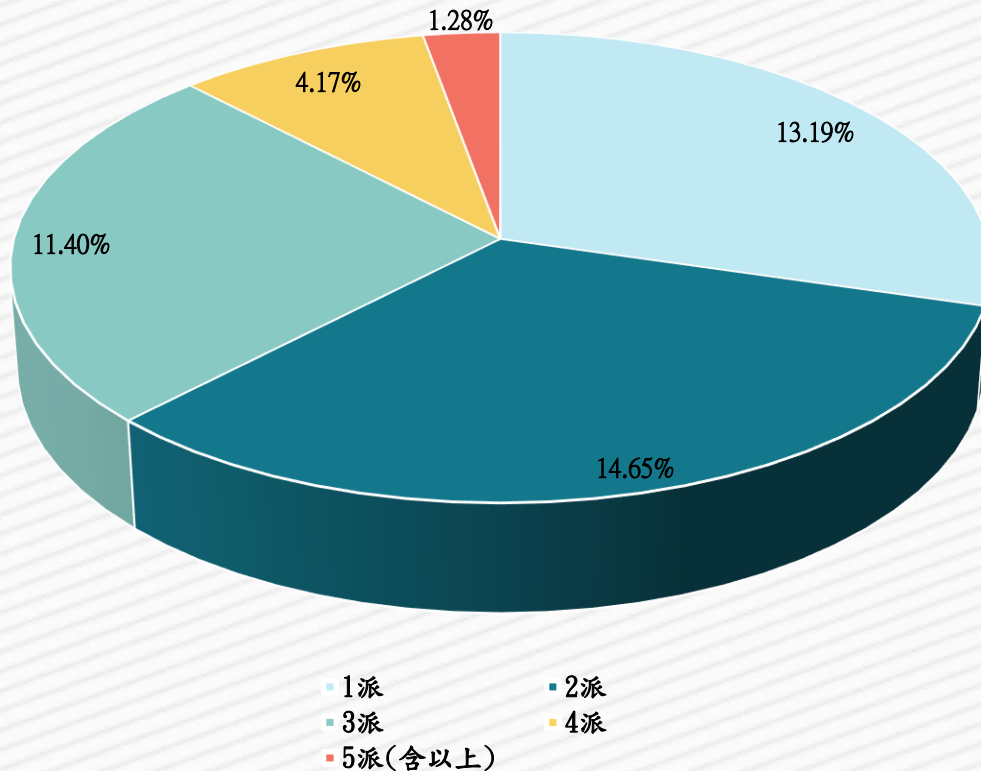
二、跨局處通報、主動關懷



因推動「全齡高風險家庭整合型安全網」，各局處積極投入「主動關懷通報」行列，10年總通報案件數以**警察局**為最多，其次為**教育局、民政局**。

三、跨局處派案，提供多元服務

多元派案情形



經分析109年成案兒少脆弱家庭案件派案局處個數，以同時派2個局處**14.65%**為最多，單派1個局處佔**13.19%**次之，再其次為派案3個局處佔**11.40%**

四、問題趨勢分析，提供多元服務

| | 100年 | 101年 | 102年 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 平均率 |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 親職照顧 | 32.80% | 29.40% | 36.80% | 35.60% | 38.90% | 35.70% | 33.70% | 32.40% | 27.00% | 26.70% | 32.90% |
| 經濟問題 | 30.40% | 26.80% | 24.20% | 20.80% | 21.20% | 19.70% | 21.90% | 28.66% | 28.80% | 29.40% | 25.19% |
| 就學輔導 | 8.20% | 13.10% | 13.50% | 17.00% | 16.30% | 16.20% | 18.80% | 18.78% | 19.40% | 19.70% | 16.10% |
| 就業問題 | 5.20% | 10.40% | 6.60% | 7.20% | 6.20% | 6.50% | 6.20% | 5.18% | 6.70% | 6.30% | 6.65% |
| 藥酒癮 輔導 | 4.90% | 5.60% | 5.50% | 7.00% | 6.20% | 8.50% | 8.80% | 6.31% | 6.40% | 5.90% | 6.51% |
| 精神疾病 | 10.70% | 7.30% | 5.20% | 4.80% | 3.70% | 4.00% | 4.00% | 3.36% | 3.90% | 3.90% | 5.09% |
| 自殺防治 | 6.30% | 5.90% | 4.50% | 5.20% | 5.10% | 5.20% | 4.80% | 3.90% | 4.60% | 4.40% | 5.00% |
| 其他 | 1.40% | 1.60% | 3.80% | 2.50% | 3.10% | 4.20% | 1.80% | 0.69% | 3.20% | 3.80% | 2.61% |

就問題類型言
以親職照顧
(32.9%)為最多，
其次為經濟問題
(25.19%)及就學
輔導(16.10%)

肆、
社會安全網中脆弱家庭介紹暨通報



高風險家庭服務範圍擴大

一般家庭



家庭高風險

1. 家庭成員關係紊亂或家庭衝突
2. 主要照顧者罹患精神疾病、酒癮、藥癮並未(持續)就醫者
3. 主要照顧者為自殺風險個案
4. 因貧困、單親、隔代教養或有其他不利因素
5. 非自願性失業或重複失業者
6. 負擔家計者死亡、出走、重病或入獄服刑

致影響兒童少年食、衣、住、行、育、醫等生活照顧困難者

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

支持與照顧成員功能健全之家庭

社會安全網諮詢表

成人/兒少保護案件通報表

疑似脆弱家庭通報指標

家庭經濟陷困
需要接受協助

家庭支持系統變化
需要接受協助

家庭關係衝突或疏離
需要接受協助

兒少發展不利處境
需要接受協助

家庭成員有不利處境
需要接受協助

因個人生活適應困難
需要接受協助

非自願性失業或重複失業者

負擔家計者死亡、出走、重病或入獄服刑

家庭成員關係紊亂或家庭衝突

因貧困、單親、隔代教養或有其他不利因素

主要照顧者罹患精神疾病、酒癮、藥癮並未(持續)就醫者

主要照顧者為自殺風險個案

原高風險家庭通報指標

家庭經濟陷困

工作不穩定或
失業

家庭成員因傷、病
有醫療或生活費用需求



急難變故

家庭因債務、財務凍結
或具急迫性需求

需要接受協助

家庭支持系統變化

天然災害或意外事故
等突發性事件致家庭
支持功能受損



家庭成員突發性變故
致家庭支持功能受損

需要接受協助

家庭關係衝突或疏離

親密關係衝突
(未達家庭暴力程度)
或疏離致家庭成員身
心健康堪慮



家庭成員關係衝突
(未達家庭暴力程度)
或疏離致家庭成員身
心健康堪慮

需要接受協助

兒少發展不利處境

具有特殊照顧需求之兒少，
致主要照顧者難以負荷或照
顧困難有疏忽之虞



主要照顧者資源或教養
知能不足，且無合適替
代性照顧者或輔佐人

兒少不適應行為，係因家
庭功能薄弱致有照顧問題

需要接受協助

家庭成員有不利處境

家庭成員生活自理能力薄弱
或其他不利因素，致有特殊
照顧或服務需求



疑似或罹患精神疾病
致有特殊照顧或服務需
求

酒癮、藥癮等成癮性行為
致有特殊照顧或服務需求

需要接受協助

因個人生活適應困難

自殺/自傷行為
致有服務需求



因社會孤立或排除的
個人致有服務需求

需要接受協助

通報方式

個案來源

一般通報

責任通報

主動清查

發現：保護事件/脆弱家庭事件者

通報

線上通報

單一通報窗口【關懷e起來】
<https://ecare.mohw.gov.tw>



線上求助/通報

若您或發現有人在生活中疑似遭到不當對待，甚至被疏忽照顧、遺棄都可通過此平台尋求幫助。

前往 ↗

電話諮詢

社會安全網相關專線聯絡資訊，可於本頁查看。

前往 ↶

查詢受理狀況

若您曾經有透過本平台通報案件，可利用此功能查看受理狀況。



請勾選符合事件類型的選項

☆ 藍框(保護事件) /

紅框(脆弱家庭事件)

☆ 項目可複選，但一旦勾選到藍框者，一律以保護事件流程處理。

線上求助/通報

問題類型

事件類型篩選

資料填寫

完成通報

請至少選擇一項事件*

- 有遭受身體、性及精神暴力等不當對待情事。
- 有兒童、少年、老人、身心障礙者監護或照顧不周情事。
- 有兒童、少年、老人、身心障礙遭受其他不當對待。

- 家庭經濟陷困需接受協助 家庭支持系統變化需接受協助
- 家庭關係衝突或疏離需接受協助
- 兒少發展不利處境需接受協助
- 家庭成員有不利處境需接受協助
- 因個人生活適應困難需接受協助

→ 成保通報表/未同居轉介表

→ 兒少保護案件通報表

→ 性侵害案件通報表

→ 社安網事件諮詢表

脆弱家庭 通報

線上求助/通報

問題類型



事件類型篩選



資料填寫



完成通報

請至少選擇一項事件*

- 有遭受身體、性及精神暴力等不當對待情事。
- 有兒童、少年、老人、身心障礙者監護或照顧不周情事。
- 有兒童、少年、老人、身心障礙遭受其他不當對待。

- 家庭經濟陷困需接受協助 家庭支持系統變化需接受協助
- 家庭關係衝突或疏離需接受協助
- 兒少發展不利處境需接受協助
- 家庭成員有不利處境需接受協助
- 因個人生活適應困難需接受協助

→ 成保通報表/未同居轉介表

→ 兒少保護案件通報表

→ 性侵害案件通報表

→ 社安網事件諮詢表

社會安全網事件諮詢表

事件類型篩選

資料填寫

完成通報

填寫以下資料時，若欄位呈現紅色為必填欄位，若藍色則為多選項中最少須填寫一欄欄位。

求助/轉介/通報者基本資料

一般通報

責任通報/網路通報(轉介)

責任通報人員請勾選

通報/轉介網絡

醫院 診所 衛政單位或衛生所(局) 警政單位或少輔會

社政單位 教育單位 勞政單位 司(軍)法機關 憲兵隊

民政單位 戶政單位 消防單位 急難紓困(公所轉介案) 11

1957專線 1925安心專線 男性關懷專線

通報人員資料
請務必填寫完整

社政/社工人員

許小真


社工

-服務單位-

服務需求者基本資料

-姓名-

男 女 其他

 -生日(YYY/MM/DD)-

-身分證字號-

· 戶籍地址(地址、聯絡電話最少須填寫一欄)

-戶籍縣市-



-戶籍鄉鎮市區-



-戶籍地址-

· 居住地址(地址、聯絡電話最少須填寫一欄) +同上

-居住縣市-



-居住鄉鎮市區-



-居住地址-

· 聯絡電話(地址、聯絡電話最少須填寫一欄)

-市話-

-手機-

· 身心健康狀況

身心障礙 疑似身心障礙 發展遲緩 疑似發展遲緩 重大傷病卡 其他

· 就學狀況

未入學 學生 非學生

· 職業別

專業人員 技術員及助理專業人員 事務支援人員 服務及銷售工作人員 農林漁牧業人產人員
 技藝有關工作人員 機械設備操作及組裝人員 基層技術工及勞力工 軍人 家庭管理 退休
 無工作 不詳 學生 其他

· 家庭成員資料

| 姓名 | 出生日期 | 身分證字號 | 修改/刪除 |
|----|------|-------|-------|
|----|------|-------|-------|

無資料

+ 新增家庭成員

· 主要照顧者/重要關係者

| 姓名 | 出生日期 | 身分證字號 | 修改/刪除 |
|----|------|-------|-------|
|----|------|-------|-------|

無資料

+ 新增主要照顧者/重要關係者

家庭型態

· 族群/身分

家庭成員具新住民身份 家庭成員具原住民身份 其他

· 家庭組織

核心家庭

主幹家庭

單人家庭

其他家庭

求助者自述待助問題

以文字紀錄方式

檢視通報

**最重要的是~
這個家庭發生甚麼事情？
需要被服務的議題？
(人、事、時、地、物)
請盡量仔細填寫！**

精準通報重要性

01

儘快篩出有急迫服務需求的案件，以利一線服務人員服務最有需求的家庭，達服務立即性。

02

避免過度打擾無服務需求的民眾。

03

精準通報利於市府跨局處團隊提供適切協助與服務。

通報案件注意事項

通報人身分保密

1. 兒童及少年福利與權益保障法第53條第5項: 第一項通報人之身分資料，應予保密。
2. 脆弱家庭之兒童及少年通報協助與資訊蒐集處理利用辦法第4條第3項: 對於第一項之通報，應妥善維護當事人隱私，除法律另有規定外，應予保密。

通報時效

1. 兒童及少年福利與權益保障法第53條第3項: 直轄市、縣（市）主管機關於知悉或接獲通報前二項案件時，應立即進行分級分類處理，至遲不得超過二十四小時。（保護案件）
2. 兒少或該家庭發生脆弱或風險因子，應盡速通報(3日內)。

謝謝聆聽

新北市政府社會局



新北市政府
New Taipei City Government

