

金面啟動跨局處金齡服務

新北市政府社會局





110年 月



壹 前言

新北市全齡高風險家庭整合型安全網

多 新北市全龄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



程民城市,70%外移人口

城鄉差距大



家庭結構改變
照顧人力不足

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





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」 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」

新北市政府成立 「新北市政府高風險家 庭管理中心」

臺北縣支持家庭功能 發展實施方案

衛生福利部實施 「強化社會安全 網」

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」

內政部 (現社家屬) 修訂「推動高風險關懷 輔導處遇實施計畫」

100年1月 93年11月 100年2月 中央 與 94年2月 新北市 107年2月 98年11月 110年1月

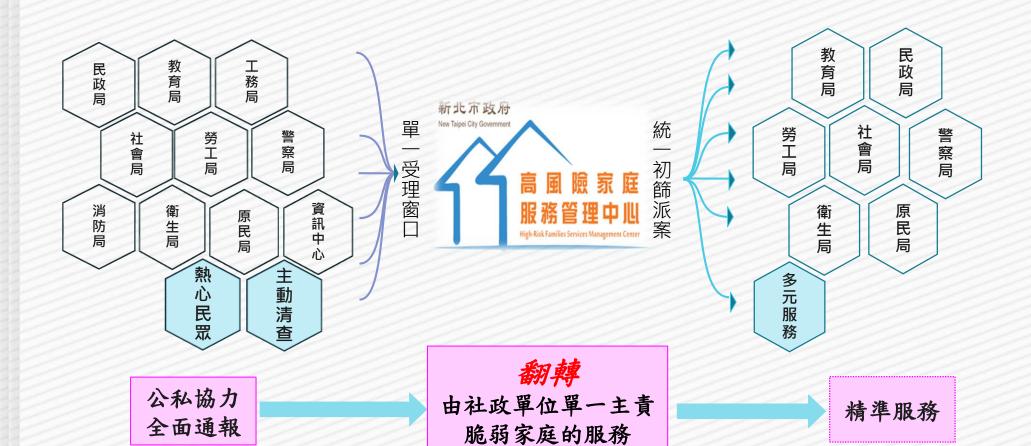
貳、 新北市全齡高風險家庭整合型安全網















跨專業整合服務模式

了解趨勢 研擬對策



重要議題 列管協商



訂定各項 工作流程

特殊個案 研商討論



府層級 工作會議



各項服務 進度督考

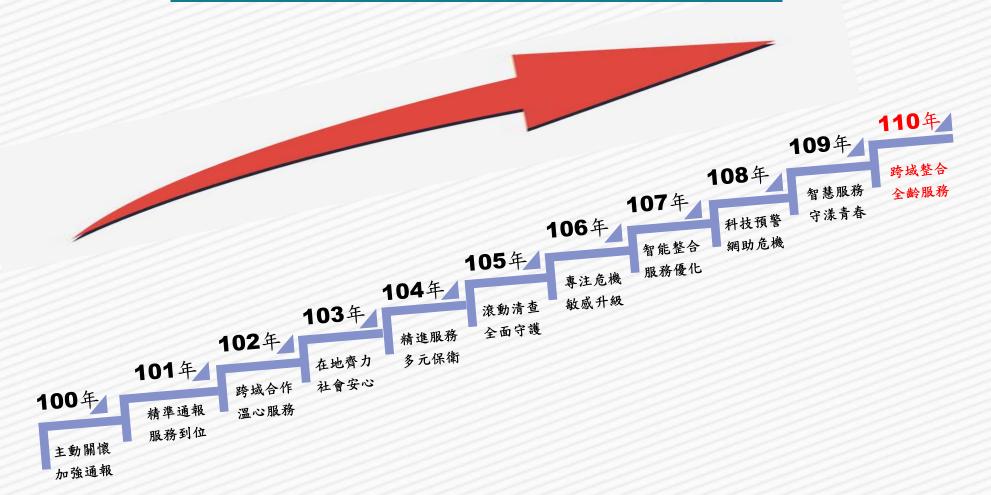
副市長定期召開跨局處會議

建立府層級 協商平台



全國首創







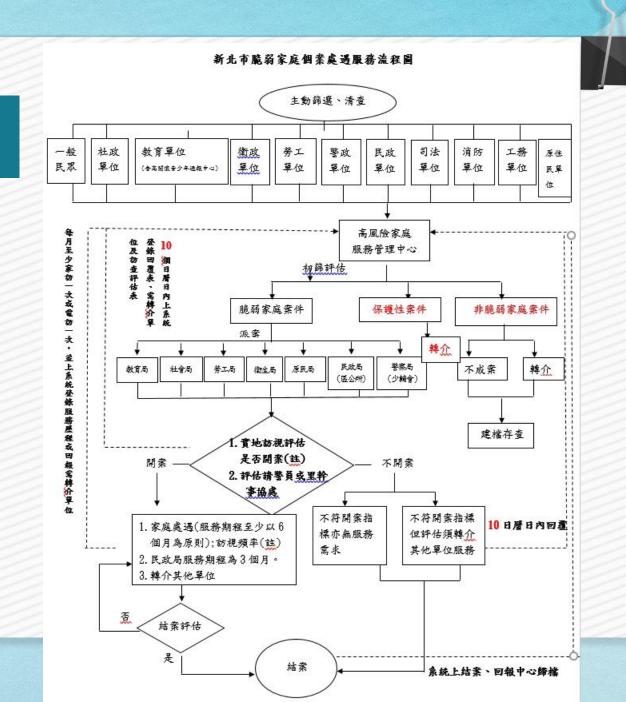
107.2.26中央推動強化社會安全網,期許降低 社會風險因子、危機救援不漏接,為家庭築起 安全防護網。

102 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。

本市因應社會安全網之精進策略

- ①1 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。
- 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



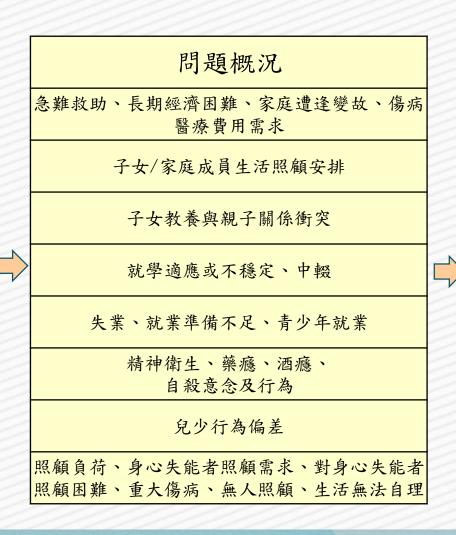


全齡派案-擴大服務對象,維持多元派案



問題類型
類型一
類型二
類型三
類型四
類型五
類型六
類型七
類型八

	問題需求
	經濟困難
11111	親職照顧
11111	親職照顧
>	就學輔導
	就業問題
	醫療衛生問題
11111	兒少行為輔導
11111	長期照顧問題





參、

新北市高風險暨脆弱家庭案件服務概況

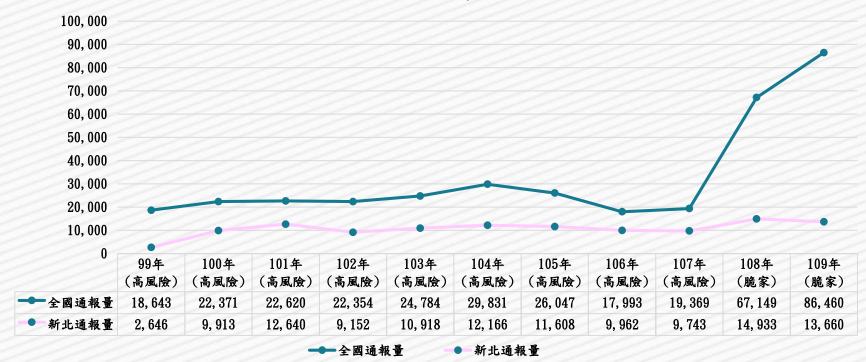








全國及本市通報量



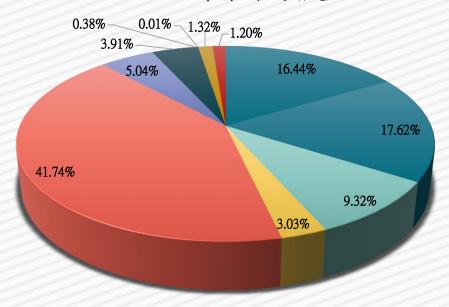
- 1. 108年起全國實施全齡通報,109年全國總通報量為8萬6,460案,新北市通報量為1萬3,660案(高風險中心受理6,590案)。
- 2. 新北市通報量占全國總通報量15.80%,新北兒少通報案占新北脆家總通報量近48.24%。





二、跨局處通報、主動關懷

100-109年案件通報量

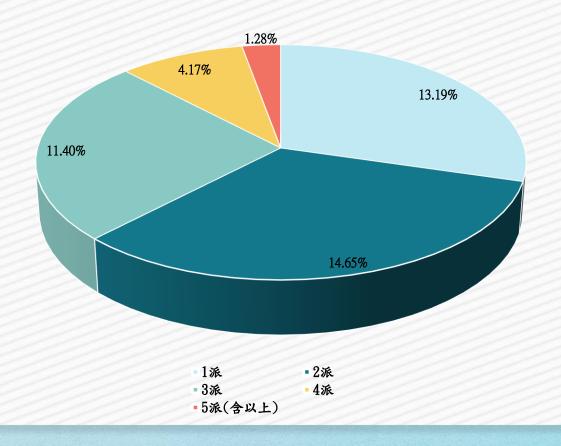


■民政局■教育局■社會局■勞工局■警察局■衛生局 ■消防局■原民局■工務局■司法 ■其他 ■

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。



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 應 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、酒廳、藥廳並未(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



危機家庭





支持與照顧成員功能健全之家庭

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

發生家庭暴力、性侵害、兒少/老 人/ 身障等保護等問題之家庭

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

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

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

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

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

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



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

選單 〓

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。

前往し

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,<u>但一旦勾選到藍框者</u>,
- 一律以保護事件流程處理。

線上求助/通報

問題類型

請至少選擇一項事件*	家庭經濟陷困需接受協助家庭支持系統變化需接受協助				
有遭受身體、性及精神暴力等不當對待情事。	家庭關係衝突或疏離需接受協助				
有兒童、少年、老人、身心障礙者監護或照顧不周情事。	兒少發展不利處境需接受協助				
有兒童、少年、老人、身心障礙遭受其他不當對待。	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				



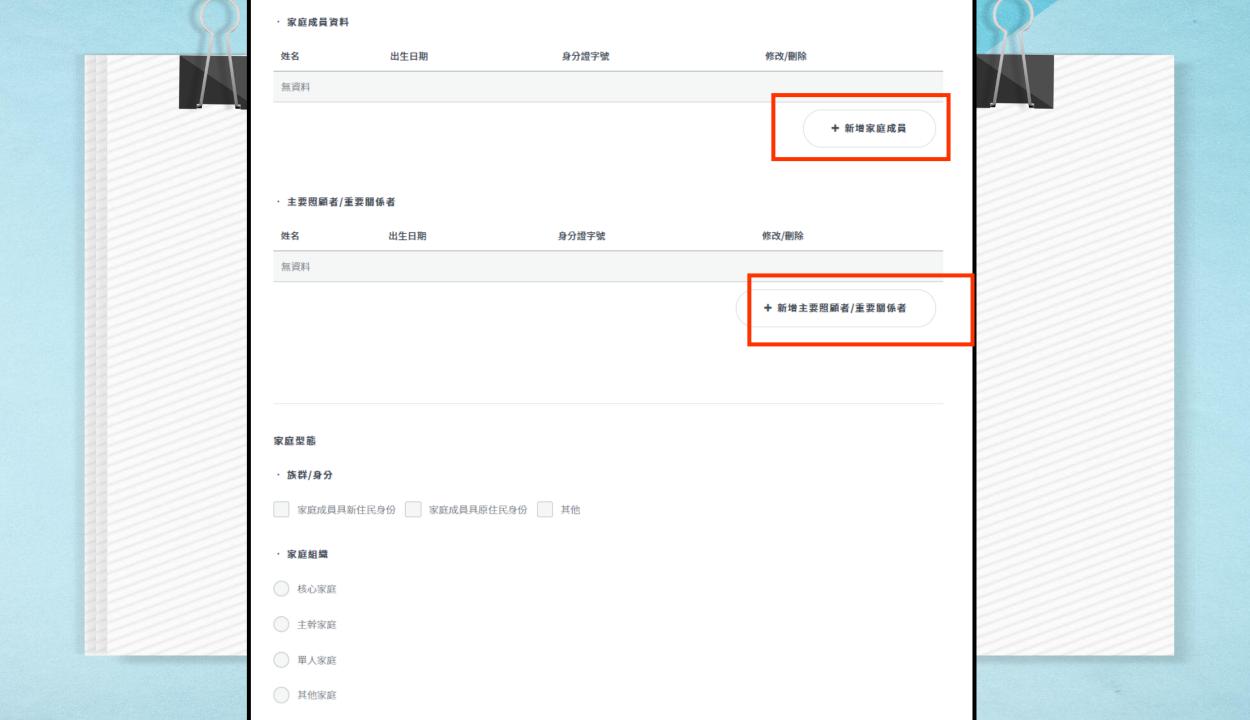
線上求助/通報

問題類型

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			
一般通報	€ 責任通報/網路通報(申	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 数育團	單位 勞政單位 司(軍)法機	關憲兵隊	通報人員資料
民政單位 戶政	單位 消防單位 急難紓困(公所轉介案) 11	請務必填寫完整
1957專線 1925	安心專線 男性關懷專線		明防公共為九定
社政/社工人員		許小真	
社工		-服務單位-	





A

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!







①1 儘快<u>篩出有急迫服務需求的案件</u>,以利一線服務人員<u>服務最有</u> 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. <u>兒童及少年福利與權益保障法</u>第53條第5項:第一項通報人之身分資料,應予保密。
- 2. <u>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</u>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. <u>兒童及少年福利與權益保障法</u>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)。



訓部縣

新北市政府社會局



