

兒少家庭關懷服務方案

接住每一個有需要的家庭

受訪對象 | 社團法人臺北市放心窩社會互助協會幹事 張璞
桃園市政府家庭暴力暨性侵害防治中心督導 趙佳儀
文字撰寫 | 陳文傑

臺灣每年有超過 8 萬件兒童及少年保護的通報案件。這些案件背後，往往是一段令人心疼的家庭故事，可能是照顧資源不足、親職壓力過大、疏忽照顧等，案件經社工評估後，高風險案件有政府即時強力介入，但有些風險較低案件的家庭，也有被服務的需求。



衛福部為擴充兒少通報案件的服務資源，讓每一筆通報案件都能夠有持續性的關懷，2022年開始推動「兒少家庭促進追蹤訪視關懷服務方案」（後改稱「兒少家庭關懷服務方案」），結合社區或人力，由家庭關懷訪視員（簡稱家庭關訪員）追蹤訪視、關懷服務風險較低的案件，連結在地資源來擴大保護兒少與支持家庭；這項服務的核心精神在於「不漏接任何一個需要幫助的兒少家庭」。

每個需求皆有服務跟進

依 2022 年統計，8 萬餘件兒少通報案件中，不派案案件約 8 千件，占通報案件 1 成，其中有 1 成會再通報，這也顯示社會大眾對於兒少受到不當對待或未獲得妥適照顧亦具較敏銳的通報意識。

為了擴大服務，衛福部自 2022 年起運用「強化社會安全網第二期計畫」經費補助各地方政府推動「兒少家庭關懷服務方案」，將評估為非危機或脆弱家庭，若有服務需求的案件，由社區人力培訓成為家庭關訪員，進行訪視與關懷，了解孩子的照顧情況，陪伴及協助家庭連結在地的資源。

衛福部指出，當有兒少保護個案通報縣市集中派案中心時，集中派案中心窗口即於 24 小時內依通報事由、家庭風險因子及需求進行評估，若兒少未受到不當對待、家庭脆弱性低，但有需要進一步關懷訪視，則於 7 日內派請家庭關訪員，提供 3 個月家庭關懷訪視服務，確認兒少照顧情況，倘後續發現家庭具脆弱需求、兒少受到不當對待等情事，則與地方政府集中派案中心窗口連繫轉回公部門介入服務。



訪視過程中可能遇到各種不同的情況，家庭關訪員需要時常交流經驗，增進彼此的業務能力。

結合社區力量 共同守護兒少與家庭

這項方案最大的特色之一，就是結合社區鄰里的人力。以往兒少案件主要靠社工處理，但社工人力有限，而社區裡其實有很多願意幫忙的志工、退休老師、社區防暴講師等，在接受地方政府系統性的基礎訓練後，成為家庭關訪員的一員，就能一起守護社區內的兒少與家庭。

2022 年推動至今，這項服務已培訓超過 464 位家庭關訪員，訪視服務超過 6 千多件，讓原本可能被忽略的孩子和家庭，都能被看見、被支持。以下由地方政府分享推動「兒少家庭關懷服務方案」的經驗，顯示該方案的重要性；家庭關訪員的任務不是去「調查」或「監督」，而是以一個支持的角色，聆聽家庭的需要，協助串接在地資源，或當一個家長可以傾訴的對象，舒緩照顧孩子的壓力。這些看似微小的行動，往往就是家庭走過低谷的關鍵因素。

從防衛到信任 以關懷打開案家心房

社團法人臺北市放心窩社會互助協會（簡稱放心窩）是方案一開始時就參與的社福團體，放

心窩幹事、同時也是社工師的張璞表示，當初臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心邀請放心窩成為方案的一員，是希望利用在地化服務的優勢試行；放心窩長期深耕社區，與居民和學校建立連結，在透過關懷訪視計畫建立信任後，將協助孩子獲得照顧，並為家庭提供喘息機會，同時引入公部門相關服務協助有需要的家庭。

兒少家庭關懷訪員主要包括社區幹部、防暴志工、大專院校社會工作系所學生，或曾任社工、服務方案個管員、托育人員、護理人員等。在招募並完成規定的教育訓練時數後，還需要通過基礎訓練、專題訓練成效評估測驗及實務見習合格核定，才能成為正式的家庭關懷訪員。張璞表示，兒少家庭關懷服務方案可促成更多公部門資源的引入與運用。舉例來說，在陪伴家庭的時候，可能會發現孩子有需要早療的情況，以往家長可能會抗拒早療，但透過家庭關懷訪員訪視，降低家庭的警戒心理後，就有機會與早療服務對接，將孩子轉介過去，提供服務。

兒少家庭關懷服務方案可以進到更多家庭、提高服務密度，兒少家庭關懷訪員也可以評估並判斷家庭需要的服務，更親近這些家庭，降低民眾對於「公部門敲門」的戒備心理。

張璞回憶，在方案剛推行時，遇到一個跌倒受傷的個案，一開始進到案家時，案家態度非常防衛，但他多利用晚餐飯後的時段、以輕鬆的閒聊方式，提醒家中需要注意的擺設，或是運用所具備之社工專業協助解決他們在照顧孩子上的大小煩惱，後續案家更會邀請住在附近的親朋好友在他訪視時一同參與，在六次訪視結束後，案家甚至熱絡地期盼他有路過就可以來坐坐、喝杯茶，大大拉近了與案家的距離。



家中物件的擺放方式也會影響到兒少福祉，進修收納課程有助於家庭關懷訪員協助案家改善家庭環境。

跨領域合作 減少再通報率

桃園市政府家庭暴力暨性侵害防治中心（簡稱桃園市家防中心）執行兒少家庭關懷服務方案逾3年，桃園市家防中心督導趙佳儀表示，該方案是結合社區組織與在地民間團體，招募參與性別暴力社區預防計畫的社區理事長、幹部、志工及防暴宣講師，還有來自社會局家庭服務中心、醫療院所、社福團體、大專院校等單位的志工，以及取得防暴宣講師資格的專業人員，包括社工、居家托育人員、護理師、照服員、退休或待業教師等，以及社工或心理學系大學生及研究生等機動性人員參與。至去（2024）年底為止，共有59位家庭關懷訪員提供訪視服務。

該中心自2022年4月起開始執行方案，至2024年底，服務案件自99案增加至327案，提供服務次數自296案次增加至1,530案次，服務案件數幾乎成倍數成長。趙佳儀說，連結運用該方案服務的案件中，居家意外大約占了9成5，多數為疏忽或是風險意識較為不足導致，在執行該方案之後，多數家庭明顯提升其居家環境安全、家務整理、居家收納、兒少風險與危機辨識等相關知能；這些服務過的案件亦皆未再通報進案。

趙佳儀表示，桃園市家防中心亦另建立跨類型社工協力家庭關訪員見習機制，由保護性社工陪同新進家庭關訪員於受理案件後首次訪視；針對進案家庭的生活概況與初步問題需求，因案制宜提供家庭最適切的服務，例如媒合新住民家庭關訪員服務新住民、專業護理師家庭關訪員提供醫療照護相關諮詢、醫務社工後追、身障者家庭關訪員提供主要照顧者情緒支持服務等。

桃園市家防中心也啟動家庭關訪員回流再教育，不只是持續精進親職教育等相關專業，更邀請包括家務指導、收納整理、繪本閱讀等各領域專家提供專題式教育訓練，還會藉由資深家庭關訪員的分享啟動新舊傳承，建立家庭關訪員服務獎勵機制，更重要的是增加橫向網絡合作，主動媒合轉介相關的兒少照顧方案，減輕被服務家庭照顧壓力，提升照顧者育兒知能，改善兒少受照顧的環境。

方案延伸服務觸角 建構完善安全網絡

衛福部認為，家庭關懷訪視服務方案確實讓政府結合民間的觸角更延伸，能夠關懷更多有需要的兒少家庭，改善過往兒少通報案件不一定有後續服務資源的情況，降低不派案案件再發生新事件的風險。未來，衛福部持續透過外部督導、抽案審查檢核，持續提升方案服務品質，另透過公私協力，共同保護兒少與支持家庭的目標，讓民間力量成為串起強化社會安全網的重要環節。 MOHW



特別誌謝

社團法人臺北市放心窩社會互助協會幹事 張璞
桃園市政府家庭暴力暨性侵害防治中心督導 趙佳儀



桃園家防中心鼓勵家庭關訪員回流再教育，除增進專業能力外，也可建立彼此間的橫向網絡連結，提供案家更好的幫助。