

社會福利服務中心辦理脆弱家庭服務指標、工作流程及表單

壹、脆弱家庭服務案件風險類型與風險指標	3
貳、脆弱家庭服務項目	8
參、脆弱家庭公私部門分工處理原則與服務頻率	9
一、分工處理原則	9
二、脆弱性程度指標	9
三、服務頻率	10
肆、社福中心暨脆弱家庭服務結案指標	11
伍、社福中心服務流程圖	12
陸、社福中心暨脆弱家庭服務(工作)紀錄使用表單一覽表	13
附表 1、社會安全網事件諮詢表	15
附表 2、○○社福中心開案訪視評估表	18
附表 3、個案紀錄表	25
附表 4、定期評估表	27
附表 5、連結/轉介/知會表	31
附表 6、結案評估表	33

壹、脆弱家庭服務案件風險類型與風險指標

一、脆弱家庭定義：

依據行政院 107 年 2 月 26 日核定強化社會安全網計畫內容「脆弱家庭定義」係指：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

二、風險類型與風險指標

項目	風險類型	風險指標	操作型定義
一	家庭經濟陷困致有福利需求	(一)因長期性失業致家庭經濟陷困	連續失業 6 個月以上。
		(二)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。
		(三)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。
		(四)福利身分、資格爭議	1. 申請法定福利項目，未符法令規定者，但有其需求者。 2. 申請期間，經社工評估有急迫性需求者。 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。
		(五)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。

項目	風險類型	風險指標	操作型定義
二	因家庭遭逢變故致家庭功能受損致有福利需求	(一)天然災害或意外事故等突發性事件致家庭功能受損	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。 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。 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。
		(二)主要照顧者突發性變故致家庭功能受損	1. 主要照顧者突發非自願性失業。 2. 主要照顧者死亡、失蹤或遺棄。 3. 主要照顧者入獄服刑。 4. 主要照顧者罹患重大疾病。
三	家庭關係衝突或疏離致有福利需求	(一)家庭成員組成複雜致家庭成員有安全疑慮	1. 主要照顧者離婚、失婚後與他人同居，且頻繁更換同居人。 2. 與非親屬關係同住人口眾多。 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。
		(二)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	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。 2. 經社工評估如為親密關係暴力，應依相關法令通報。 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。

項目	風險類型	風險指標	操作型定義
		(三)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。
四	兒少發展不利處境致有特殊照顧或福利需求	(一)具有特殊照顧需求之兒少	1. 發展遲緩兒童。 2. 身心障礙兒少。 3. 罹患重大疾病兒少。
		(二)主要照顧者資源或教養知能不足	1. 失親、無依或無人照顧。 2. 主要照顧者缺席。 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。 4. 未成年懷孕。 5. 學齡前子女數 3 個以上(包含 3 個)之家庭的兒少。
		(三)兒少不適應行為致有照顧問題	逃學、逃家、遊蕩等偏差行為。

項目	風險類型	風險指標	操作型定義
五	家庭成員身心障礙或傷、病、失能，致有特殊照顧或福利需求	(一)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	1. 失能、失智或身心障礙者。 2. 重大傷病者。 3. 獨居或無人照顧者。 4. 因傷病影響生活自理能力不足者。
		(二)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。
		(三)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。
		(四)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。
六	因個人生活適應困難致有福利需求	(一)自殺/自傷行為致有福利需求	1. 有自殺行為。 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。

項目	風險類型	風險指標	操作型定義
		(二)社會支持網絡薄弱致有福利需求	1. 社會孤立：與他人缺乏相同的網絡或得到社會支持。 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。 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。 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。
		(三)流落街頭、居無定所致有特殊照顧或福利需求	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。 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。 3. 路倒病人。

貳、脆弱家庭服務項目

脆弱家庭服務項目(可複選)		
自行提供服務項目	連結資源服務項目	
	連結現有資源	連結新增資源
1. 建立關係 2. 需求/資源評估 3. 討論服務計畫 4. 權益倡導/法令宣導 5. 家庭會談(支持/培力) 6. 福利諮詢/一般法律諮詢 7. 福利資格/補助申請 8. 急難救助 9. 實物/物資提供 10. 協助就醫事宜 11. 協調喪葬事宜 12. 協助居住事宜 13. 家務指導服務 14. 育兒指導服務 15. 特殊照顧(托育)協助 16. 重要關係人協尋、聯繫 17. 召開家庭會議 18. 婚姻/親子(屬)關係協助 19. 親職教育/個別親職輔導 20. 團體輔導 21. 安置服務 22. 喘息服務 23. 家庭支持服務方案 24. 資源聯繫與開發 25. 其他服務： (請說明)	1. 民間經濟扶助 2. 諮商或心理治療 3. 勞政單位職業訓練、就業媒合與失業補助等 4. 發展遲緩通報暨個管中心 5. 長期照顧個案管理中心服務 6. 身障服務資源:如身障資源個管/社區資源中心等 7. 自殺防治資源:如自殺防治/社區心衛中心/等 8. 戒癮服務資源 9. 精神醫療系統/社區心衛中心 10. 警政單位/安全維護 11. 毒品危害防制中心 12. 法律(扶助)服務:如重大權益申訴、諮詢、調解、訴訟、身分取得、監護、財產管理、親權等身分權益處理 13. 民間團體安排參加團體資源/活動/學習方案 14. 脫貧方案 15. 教育中輟及就學輔導資源 16. 少年及虞犯輔導資源 17. 其他資源： (請說明)	1. 參加兒少教育發展帳戶 2. 脆弱家庭多元服務方案 3. 脆弱家庭兒少社區支持服務 4. 脆弱家庭育兒指導 5. 高風險孕產婦服務 6. 未成年懷孕服務方案 7. 精神病友多元社區生活方案 8. 成年監護或輔助服務 9. 其他資源： (請說明)

參、脆弱家庭公私部門分工處理原則與服務頻率

一、分工處理原則

(一)依據強化社會安全網計畫規劃：

1. 需高度公權力介入案件由公部門負責。
2. 中低風險有接受服務意願、低度公權力介入案件，因應個案需求多樣性，得轉介私部門協助。
3. 各縣市政府公私部門社工人力多寡、領域專長、服務量能不一，針對私部門資源不足者，地方政府得酌予調整並應輔導或鼓勵民間團體辦理脆弱家庭多元服務，以滿足不同家庭異質性或特殊性需求，建立公私部門協力合作的服務網絡，以提升專業社工服務量能。

(二)涉及福利身分及資格認定，具緊急或重大傷害性質、特殊照顧需求等議題，均先由公部門負責，再依公私部門分工處理：

1. 家庭經濟陷困：急難變故、福利身分及資格爭議。
2. 家庭遭逢變故致家庭功能受損：天然災害或意外事故等突發性事件導致家庭功能受損。
3. 兒少發展不利處境：失親、無依或無人照顧。
4. 家庭成員身心障礙或傷、病、失能，致有特殊照顧或福利需求。

二、脆弱性程度指標

脆弱性高之風險指標	脆弱性中之風險指標	脆弱性低之風險指標
✓ 失能、失智或身心障礙、重大傷病等致有特殊照顧或福利需求	✓ 因長期性失業致家庭經濟陷困	✓ 因家庭成員傷病醫療致家庭經濟陷困
✓ 主要照顧者突發性變故致家庭功能受損	✓ 因急難變故致家庭經濟陷困	✓ 福利身分、資格爭議
✓ 原照顧者不勝負荷或因故無法照顧	✓ 罹患精神疾病致有特殊照顧或福利需求	✓ 兒少不適應行為致有照顧問題
✓ 家庭成員關係不協調或衝突致家庭成員身心健康堪慮	✓ 天然災害或意外事故等突發性事件致家庭功能受損	
	✓ 社會支持網絡薄弱致有福利需求	

✓ 酒癮、藥癮等成癮性行為致有特殊照顧或福利需求 ✓ 具有特殊照顧需求之兒少 ✓ 自殺/自傷行為致有福利需求 ✓ 主要照顧者資源或教養知能不足	✓ 家庭成員組成複雜致家庭成員有安全疑慮 ✓ 流落街頭、居無定所致有特殊照顧或福利需求 ✓ 親密關係不協調或衝突致家庭成員身心健康堪慮 ✓ 家庭因債務致經濟陷困	
--	---	--

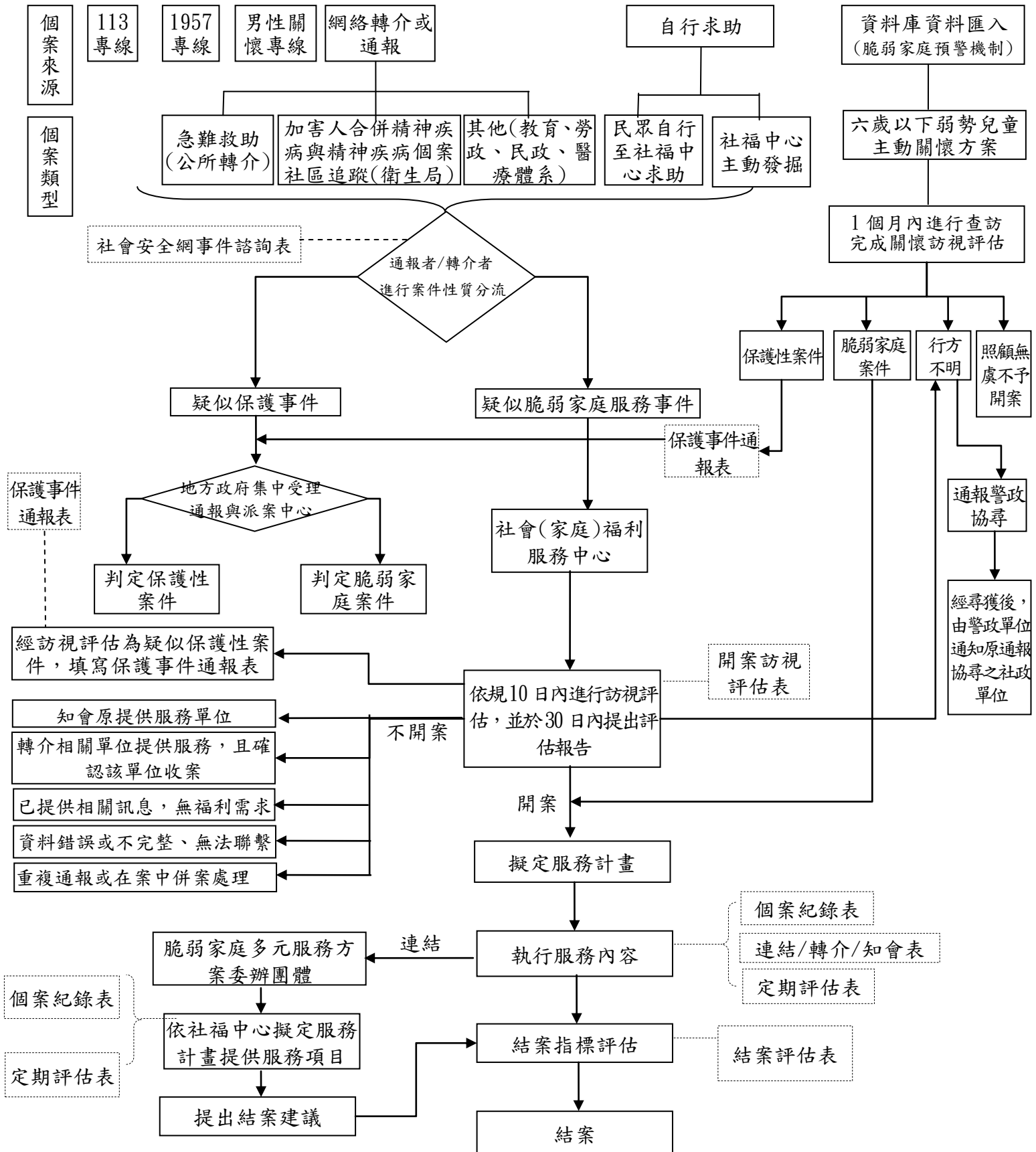
三、服務頻率

風險類型 評估	高度脆弱性	中度脆弱性	低度脆弱性
受理評估	10 日內進行訪視評估；並於 30 日內提出訪視評估報告（日曆天）		
分級	1. 符合脆弱性高指標任 1 項 2. 脆弱性中指標任 3 項以上	符合脆弱性中指標任 2 項以下	符合脆弱性低指標任 1 項
服務頻率	前 3 個月每月應面訪至少 1 次		前 3 個月每月應面(電)訪至少 1 次
首次定期評估	開案後第 3 個月提出首次定期評估報告		
定期評估	開案後每 6 個月至少 1 次		
備註	上開訪視頻率，如法規另有規定或個案情況需求，從嚴規定		

肆、社福中心暨脆弱家庭服務結案指標

- 完成服務目標
- 消極結案原因
 - ✓ 遷居他地，且該轄已接案提供後續服務
 - ✓ 死亡
 - ✓ 失去聯絡(18 歲以下兒少結案前須通報警政協尋)
 - ✓ 拒絕服務
 - ✓ 連結相關網絡單位
 - ✓ 不符服務範圍
 - 依法責任通報(家庭暴力、兒少虐待、性侵害及其他法定通報項目)並確認家防中心已開案服務中
 - ✓ 其他(請說明)

伍、社福中心服務流程圖



- ※集中篩派案窗口統一受理通報，經判定為福利服務案件後，依資訊系統自動將保護事件通報表欄位帶入社會安全網事件諮詢表內，且集中篩派案中心需勾選風險指標後才連結至社福中心，進行開案評估。
- ※社福中心/脆弱家庭多元服務方案委辦單位，於服務過程中倘案家發生疑似保護性事件，應循相關法規進行通報。
- ※六歲以下弱勢兒童主動關懷方案經查訪後，如為疑似兒童及少年福利與權益保障法第 53 條通報兒少保護或第 54 條續由社福中心提供服務脆弱家庭服務。

陸、社福中心暨脆弱家庭服務(工作)紀錄使用表單一覽表

服務階段	表單名稱	使用者	填表說明
受理案件階段	社會安全網事件諮詢表(表 1)	1. 網絡人員 2. 社福中心社工	1. 適用對象 (1)一般民眾、113 保護專線、1957 福利諮詢專線、男性關懷專線、急難紓困(公所連結案)、加害人合併精神疾病個案社區追蹤(衛生局)、及其他(教育、勞政、警政、民政、醫療等體系)。 (2)社福中心社工使用，民眾自行至社福中心求助或社福中心主動發掘脆弱家庭個案，於最短時間內了解家庭問題與需求，進行初篩評估是否接案。 2. 功能 (1)以問題類型作為疑似保護事件與脆弱家庭服務案件之分流。 (2)疑似保護事件並另填保護事件通報表。 (3)疑似脆弱家庭服務事件另由社福中心社工續填開案評估表。 (4)倘通報人/單位勾選需回復轉介人/單位，由受案社工以電話、電子信箱或其他方式回復並簡要說明。 3. 符號說明 (1)「*」為必填欄位。 (2)「※」「◎」為擇一填寫欄位。
訪視評估階段	開案訪視評估表(表 2)	社福中心社工	1. 社福中心接獲地方政府集中篩派案窗口判定為疑似脆弱家庭服務案件，直接進入開案訪視評估階段，蒐集家庭整體圖樣後，確認是否開案並依家庭風險類型與需求，提供整合性服務。 2. 受理評估時效：10 日內進行訪視評估，並於 30 日內提出評估報告(日曆天)。 3. 依據風險類型脆弱性程度為三級： (1)高度脆弱性：符合脆弱性高指標任 1 項或脆弱性中指標任 3 項以上。 (2)中度脆弱性：符合脆弱性中指標任 2 項以下。 (3)低度脆弱性：符合脆弱性低指標任 1 項。 4. 依家庭風險類型進行服務初次需求評估，依家庭整體評估擬定服務目標與計畫，依案家實際需求提供服務項目。 5. 資訊系統將自動帶入「社會安全網事件諮詢表」中對應欄位，其他欄位由社工自行填寫。

			6. 生命歷程重大事件包含個人生命週期、家庭生命週期 (1) 個人生命週期: 個人生命史或成長的歷程經驗, 如嬰幼兒期、學前期、學齡期、青少年期、成年期、老年期等重大事件及其影響或問題經驗等。 (2) 家庭生命週期: 家庭史或家庭生命循環的任務與危機, 如結婚、生育、育兒、空巢、晚期各階段的重大事件及其影響或問題經驗等。
服務階段	個案紀錄表 (表 3)	1. 社福中心社工 2. 脆弱家庭多元服務方案委辦團體	1. 訪視頻率 (1) 高(中)度脆弱性: 開案前 3 個月應每月至少 1 次面訪。 (2) 低度脆弱性: 開案前 3 個月應每月至少 1 次面(電)訪。 2. 依開案評估擬定的服務計畫與目標, 研擬本次服務目的與服務內容。
	定期評估表 (表 4)	1. 社福中心社工 2. 脆弱家庭多元服務方案委辦團體	1. 社福中心社工及脆弱家庭多元服務方案委辦團體社工, 應於開案後 3 個月應完成首次定期評估, 並於開案後每 6 個月重新評估服務目標與計畫至少提出 1 次定期評估。 2. 重新檢視服務過程中是否符合開案評估擬定的服務目標與服務計畫, 並依案家服務情形進行調整。 3. 資訊系統將自動帶入基本資料欄位, 其他欄位由社工自行填寫。 4. 資訊系統自動帶入開案訪視評估表或前次定期評估表之服務目標與計畫。
	連結/轉介/ 知會表 (表 5)	社福中心社工	1. 社福中心社工服務期間經評估需連結其他網絡單位提供協助, 連結後須追蹤受連結單位辦理情形。 2. 資訊系統將自動帶入基本資料欄位, 其他欄位由社工自行填寫。
結案評估階段	結案評估表 (表 6)	1. 社福中心社工 2. 脆弱家庭多元服務方案委辦團體	1. 社福中心社工完成服務目標, 依結案指標提出結案。 2. 脆弱家庭多元服務方案委辦團體, 於服務目標達成後, 提出結案建議, 並由社福中心覆核同意。 3. 遷居他地或連結相關單位, 應須追蹤他轄或網絡單位接案後, 使得結案。 4. 失去聯絡: 具 18 歲以下兒少家庭結案前須通報警政協尋。 5. 拒絕服務者, 需評估如具有疑似保護議題者, 應依法通報。 6. 資訊系統將自動帶入基本資料欄位, 其他欄位由社工自行填寫。

附表 1、社會安全網事件諮詢表

編號：（系統流水號）

填寫日期： 年 月 日

*問題類型 (可複選) (系統判定：勾選第一至第三問題描述者，將歸類為疑似保護事件；勾選第四至第九問題描述者，將歸類為非保護事件)	☐ 疑似保護事件(請直接至關懷 e 起來系統通報或填報保護事件通報，以下欄位免填) ☐ 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。(參照保護性事件通報表下拉選單) ☐ 疑似脆弱家庭服務事件(續填以下欄位) ☐ 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 ☐ 因個人生活適應困難致有福利需求 ☐ 純屬諮詢相關法律或福利資源(續填以下欄位)				
個案來源	☐ 自行求助 ○至本中心 ○電話○親友求助 ☐ 網絡轉介 ○急難紓困(公所轉介案) ○加害人合併精神疾病個案社區追蹤(衛生局) ○113 專線 ○1957 專線 ○男性關懷專線 ○教育體系 ○勞政體系 ○警政體系 ○民政體系 ○醫療體系 ☐ 主動發掘 ☐ 其他(請說明：_____)				
※求助/轉介者姓名 (來電者或諮詢者)			◎聯絡電話	手機 市話	
受理單位是否需回復轉介人/單位： ☐ 是 ☐ 否					
與服務需求者之關係	☐ 本人 ☐ 配偶 ☐ 子女 ☐ 父母 ☐ 鄰居 ☐ 同居人 ☐ 祖父母 ☐ 手足 ☐ 親戚 ☐ 朋友 ☐ 網絡單位(包含警政單位、社福單位、教育單位、醫療單位、鄰(里)長等) ☐ 其他：請說明				
※服務需求者姓名		生日	年 月 日	性別	☐ 男 ☐ 女
		年齡		身分證字號	
◎居住地址 (完整)					
◎戶籍地址 (完整)					

◎聯絡電話	手機 市話	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 ☐ 農林漁牧業生產人員 ☐ 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 ☐ 其他 ☐ 其他（請說明：_____）
族群/身分 （複選）	☐ 家庭成員具新住民身分 ☐ 家庭成員具原住民身分 ☐ 其他（請說明：_____）	
家庭結構 （單選）	☐ 核心家庭 ○夫婦家庭 ○夫婦及未婚子女 ○夫或(婦)及未婚子女(單親家庭) ○夫婦及未成年子女及其子女(未成年小父母) ○未成年小父母及其子女 ○未成年小父或母及其子女 ☐ 主幹家庭 ○祖父母、父母及未婚子女 ○祖父母及未婚孫子女(隔代家庭) ○祖父母、父母及未成年孫子女及其子女(未成年小父母) ○祖父母、未成年孫子女及其子女(隔代家庭且為未成年小父母) ○夫婦及已婚子女 ☐ 單人家庭 ☐ 其他家庭： ○同性伴侶家庭 ○同居家庭 ○其他（請說明：_____）	
同住人口	☐ 實際同住人口計 _____ 人，其中有以下人口者請填寫 ☐ 學齡前兒童 _____ 人 ☐ 國中小學生 _____ 人 ☐ 65 歲以上 _____ 人 ☐ 65 歲以下身心障礙者 _____ 人	
求助者自述 待協助問題	以文字紀錄方式	

以下欄位由受案社工填寫

是否符合疑似 脆弱家庭通報 或轉介	☐ 是：通報或轉介單位_____。 (請傳_____縣(市)政府社會局或_____社福中心 電話：_____ 傳真：_____)
	☐ 否： ☐ 知會原提供服務單位。 ☐ 轉介相關單位提供服務，且確認該單位收案。 ☐ 已提供相關訊息，無福利需求。 ☐ 資料錯誤或不完整，無法聯繫。 ☐ 重複通報或在案中併案處理。

社工員/師

社會工作督導

單位主管

填表說明：

1. 適用對象

- (1)一般民眾、113 保護專線、1957 福利諮詢專線、男性關懷專線、急難紓困(公所連結案)、加害人合併精神疾病個案社區追蹤(衛生局)、及其他(教育、勞政、警政、民政、醫療等體系)。
- (2)社福中心社工使用，民眾自行至社福中心求助或社福中心主動發掘脆弱家庭個案，於最短時間內了解家庭問題與需求，進行初篩評估是否接案。

2. 功能

- (1)以問題類型作為疑似保護事件與脆弱家庭服務案件之分流。
- (2)疑似保護事件並另填保護事件通報表。
- (3)疑似脆弱家庭服務事件另由社福中心社工續填開案評估表。
- (4)倘通報人/單位勾選需回復轉介人/單位，由受案社工以電話、電子信箱或其他方式回復並簡要說明。

3. 符號說明

- (1)「*」為必填欄位。
- (2)「※」「◎」為擇一填寫欄位。

自行增加) 本欄位將採運用跨網絡資訊系統介接資料						別與級別、重大傷傷病)	安置處所、重大傷病、其他

二、家庭生態圖

三、脆弱家庭風險類型評估

三、風險類型 (可複選) (必填欄位)	☐ 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 ☐ 因急難變故致家庭經濟陷困 ☐ 因家庭成員傷病醫療致家庭經濟陷困 ☐ 福利身分、資格爭議 ☐ 家庭因債務致經濟陷困
	☐ 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 ☐ 主要照顧者突發性變故致家庭功能受損
	☐ 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 ☐ 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 ☐ 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
	☐ 兒少發展不利處境致有特殊照顧或福利需求	☐ 具有特殊照顧需求之兒少 ☐ 主要照顧者資源或教養知能不足 ☐ 兒少不適應行為致有照顧問題
	☐ 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、重大傷病等致有特殊照顧或福利需求 ☐ 原照顧者不勝負荷或因故無法照顧 ☐ 罹患精神疾病致有特殊照顧或福利需求 ☐ 酒癮、藥癮等成癮性行為致有特殊照顧或福利需求

	☐ 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 ☐ 社區資源薄弱致有福利需求 ☐ 流落街頭、居無定所致有特殊照顧或福利需求
四、脆弱家庭訪視摘要及風險評估結果		
(一)訪視摘要		
(二)風險評估結果		
※本欄位由資訊系統依「三、脆弱家庭風險類型評估」結果，建議本案脆弱性程度。 ※社工得依實際訪視結果調整，需請說明調整脆弱性風險評估原因。		
☐ 高度脆弱性		☐ 中度脆弱性
☐ 低度脆弱性		
脆弱性調整原因		
五、訪視評估建議		
☐ 開案 ☐ 不開案 ○知會原提供服務單位，且確認該單位仍在案中 ○轉介相關單位提供服務，且確認該單位收案 ○已提供相關訊息，無福利需求 ○資料錯誤或不完整，無法聯繫 ○重複通報或在案中併案處理。 ○經評估為保護案件，依法通報循相關法規辦理。 ☐ 行方不明協尋(18 歲以下兒少應通報警政協尋)		請具體說明不開案之評估意見
六、家庭功能評估		
1. 依生態系統觀點，分由家庭系統、成員關係、實際照顧者及服務需求者 4 個面向進行評估。 2. 家庭功能量表以五分法計分：1 分為家庭功能最低、5 分為家庭功能最高，請依家庭實際狀況進行評估勾選。		

(一)家庭系統評估						
評估面向	1	2	3	4	5	請具體說明
1. 家庭氣氛						
2. 居住環境						
3. 外部支持-親屬支持						
4. 外部支持-人際/社區支持						
5. 經濟						
6. 正向信念						
(二)成員關係						
評估面向-內部支持系統	1	2	3	4	5	請具體說明
1. 親子關係						
2. 手足關係						
3. 夫妻關係						
4. 實際照顧者之間關係						
5. 訊息溝通						
(三)實際照顧者						
評估面向	1	2	3	4	5	請具體說明
1. 問題解決能力						
2. 資源使用能力						
3. 生活照顧態度						
4. 情緒管理表現						
(四)服務需求者						
評估面向	1	2	3	4	5	請具體說明
1. 自我照顧能力						
2. 問題解決能力						
3. 資源使用能力						
4. 情緒管理表現						
生命歷程重大事件	請填寫具體說明					
七、需求清單						
☐ 經濟	☐ 經濟扶助/福利資格/補助需求 ☐ 急難救助需求 ☐ 實物/物資需求					

	☐ 脫貧服務需求 ☐ 失業補助、職訓、就業媒合需求
☐ 家庭遭逢變故致家庭功能受損	☐ 醫療需求 ☐ 喪葬協助需求 ☐ 居住環境需求 ☐ 法律協助需求(含重大權益申訴、諮詢、調解、訴訟、身分取得、監護、財產管理、親權等身分權益處理，如協助成年人監護宣告、輔助宣告等)
☐ 家庭關係	☐ 婚姻/親子(屬)關係協調需求 ☐ 心理支持(諮詢)需求 ☐ 法律諮詢與權益維護需求
☐ 兒少發展	☐ 育兒指導需求 ☐ 家務服務需求 ☐ 親職教育需求 ☐ 特殊照顧(托育)需求 ☐ 課後照顧需求 ☐ 重要關係人協尋需求 ☐ 家庭支持服務需求 ☐ 喘息服務需求 ☐ 教育中輟及就學輔導需求 ☐ 少年及虞犯輔導需求
☐ 身心障礙或傷病	☐ 長期照顧服務需求 ☐ 身障服務需求 ☐ 戒癮服務需求 ☐ 心理健康需求
☐ 個人生活適應	☐ 諮商或心理治療需求 ☐ 自殺防治需求 ☐ 社會支持需求
八、服務目標	
☐ 改善家庭經濟 ☐ 穩定家庭功能以因應變故能力 ☐ 改善家庭關係 ☐ 穩定兒少生活照顧 ☐ 提供身心障礙或傷、病、失能照顧服務 ☐ 強化資源連結以提升個人生活適應能力 ☐ 其他：請說明	
九、初步服務計畫(以上述服務目標研擬服務策略)	
十、服務項目-依案家實際需求複選	
中心自行提供	資源連結
☐ 建立關係	☐ 民間經濟扶助

☐ 需求/資源評估 ☐ 討論服務計畫 ☐ 權益倡導/法令宣導 ☐ 家庭會談(支持/培力) ☐ 福利諮詢/一般法律諮詢 ☐ 福利資格/補助申請 ☐ 急難救助 ☐ 實物/物資提供 ☐ 協助就醫事宜 ☐ 協調喪葬事宜 ☐ 協助居住事宜 ☐ 家務指導服務 ☐ 育兒指導服務 ☐ 特殊照顧(托育)協助 ☐ 重要關係人協尋、聯繫 ☐ 召開家庭會議 ☐ 婚姻/親子(屬)關係協助 ☐ 親職教育/個別親職輔導 ☐ 團體輔導 ☐ 安置服務 ☐ 喘息服務 ☐ 家庭支持服務方案 ☐ 資源聯繫與開發 ☐ 其他：_____ (請說明)	☐ 脫貧方案 ☐ 兒少教育發展帳戶 ☐ 諮商或心理治療 ☐ 勞政單位職業訓練、就業媒合與失業補助等 ☐ 教育中輟及就學輔導資源 ☐ 少年及虞犯輔導資源 ☐ 脆弱家庭多元服務方案 ☐ 脆弱家庭兒少社區支持服務 ☐ 脆弱家庭育兒指導 ☐ 高風險孕產婦服務 ☐ 未成年懷孕服務方案 ☐ 發展遲緩通報暨個管中心 ☐ 長期照顧個案管理中心服務 ☐ 身障服務資源(如身障資源個管/社區資源中心等) ☐ 自殺防治資源(如自殺防治/社區心衛中心/等) ☐ 戒癮服務資源 ☐ 精神醫療系統/社區心衛中心 ☐ 精神病友多元社區生活方案 ☐ 警政單位/安全維護 ☐ 毒品危害防制中心 ☐ 法律(扶助)服務(含重大權益申訴、諮詢、調解、訴訟、身分取得、監護、財產管理、親權等身分權益處理) ☐ 成年監護或輔助服務 ☐ 民間團體安排參加團體資源/活動/學習方案 ☐ 其他資源：_____ (請說明)
十一、督導意見	

社工員/師

社會工作督導

單位主管

填表說明：

1. 社福中心接獲地方政府集中篩派案窗口判定為疑似脆弱家庭服務案件，直接進入開案訪視評估階段，蒐集家庭整體圖樣後，確認是否開案並依家庭風險類型與需求，提供整合性服務。
2. 受理評估時效：10 日內進行訪視評估，並於 30 日內提出評估報告(日曆天)
3. 依據風險類型脆弱性程度為三級
 - (1) 高度脆弱性：符合脆弱性高指標任 1 項或脆弱性中指標任 3 項以上。
 - (2) 中度脆弱性：符合脆弱性中指標任 2 項以下。
 - (3) 低度脆弱性：符合脆弱性低指標任 1 項。

4. 依家庭風險類型進行服務初次需求評估，依家庭整體評估擬定服務目標與計畫，依案家實際需求提供服務項目。
5. 資訊系統將自動帶入「社會安全網事件諮詢表」中對應欄位，其他欄位由社工自行填寫。
6. 生命歷程重大事件包含個人生命週期、家庭生命週期：
 - (1) 個人生命週期：個人生命史或成長的歷程經驗，如嬰幼兒期、學前期、學齡期、青少年期、成年期、老年期等重大事件及其影響或問題經驗等。
 - (2) 家庭生命週期：家庭史或家庭生命循環的任務與危機，如結婚、生育、育兒、空巢、晚年期各階段的重大事件及其影響或問題經驗等。

附表 3、個案紀錄表

編號： 接案日期： 年 月 日 填寫日期： 年 月 日

服務對象	系統自動帶入		開案日期	年 月 日
主要問題描述	系統自動帶入開案評估表需求清單欄位資料		服務日期	年 月 日
			服務時間	
服務地點	☐ 住家 ☐ 學校 ☐ 工作場域 ☐ 中心會談室 ☐ 其他：		服務方式	☐ 電訪家庭 ☐ 面訪家庭 ☐ 陪同服務 ☐ 網絡聯繫 ☐ 其他(請說明)
本次服務目的	依開案評估擬定的服務計畫與目標，研擬本次服務目的與服務內容			
簡述本次服務歷程	1. 會談時間： 2. 會談摘要：如家庭關係與動力觀察、家庭發生新事件或改變、居家環境或工作環境改變、新增或減少家庭成員等。 3. 下次工作重點： 4. 其他：			
本次服務項目 (可複選)	自行提供	資源連結		
	☐ 建立關係 ☐ 需求/資源評估 ☐ 討論服務計畫 ☐ 權益倡導/法令宣導 ☐ 家庭會談(支持/培力) ☐ 福利諮詢/一般法律諮詢 ☐ 福利資格/補助申請 ☐ 急難救助 ☐ 實物/物資提供 ☐ 協助就醫事宜 ☐ 協調喪葬事宜 ☐ 協助居住事宜 ☐ 家務指導服務 ☐ 育兒指導服務 ☐ 特殊照顧(托育)協助 ☐ 重要關係人協尋、聯繫	☐ 民間經濟扶助 ☐ 脫貧方案 ☐ 兒少教育發展帳戶 ☐ 諮商或心理治療 ☐ 勞政單位職業訓練、就業媒合與失業補助等 ☐ 教育中輟及就學輔導資源 ☐ 少年及虞犯輔導資源 ☐ 脆弱家庭多元服務方案 ☐ 脆弱家庭兒少社區支持服務 ☐ 脆弱家庭育兒指導 ☐ 高風險孕產婦服務 ☐ 未成年懷孕服務方案 ☐ 發展遲緩通報暨個管中心 ☐ 長期照顧個案管理中心服務 ☐ 身障服務資源(如身障資源個管/社區資源中心等) ☐ 自殺防治資源(如自殺防治/社區心衛中心/等)		

	☐ 召開家庭會議 ☐ 婚姻/親子(屬)關係協助 ☐ 親職教育/個別親職輔導 ☐ 團體輔導 ☐ 安置服務 ☐ 喘息服務 ☐ 家庭支持服務方案 ☐ 資源聯繫與開發 ☐ 其他：_____ (請說明)	☐ 戒癮服務資源 ☐ 精神醫療系統/社區心衛中心 ☐ 精神病友多元社區生活方案 ☐ 警政單位/安全維護 ☐ 毒品危害防制中心 ☐ 法律(扶助)服務(含重大權益申訴、諮詢、調解、訴訟、身分取得、監護、財產管理、親權等身分權益處理) ☐ 成年監護或輔助服務 ☐ 民間團體安排參加團體資源/活動/學習方案 ☐ 其他資源：_____ (請說明)
督導意見 (系統增加提醒視窗)	無意見免填	

社工員/師

社會工作督導

單位主管

填表說明：

1. 訪視頻率

(1)高(中)度脆弱性：開案前3個月應每月至少1次面訪。

(2)低度脆弱性：開案前3個月應每月至少1次面(電)訪。

2. 依開案評估擬定的服務計畫與目標，研擬本次服務目的與服務內容。

附表 4、定期評估表

編號： 接案日期： 年 月 日 填寫日期： 年 月 日

個案姓名		評估日期	年 月 日
		服務期間	年 月 - 年 月 共 月
主要問題描述	系統自動帶入開案評估表需求清單欄位資料		
前六個月服務目標與計畫	系統自動帶入開案訪視評估表或前次定期評估表之服務目標與計畫		
檢視有無達成服務目標	☐ 已達成 ☐ 部分達成（達成比率____%） 請說明： ☐ 未達成 請說明：		
已提供服務項目	系統自動帶入與計算		
一、重新評估脆弱家庭風險類型			
風險類型 (可複選)	☐ 家庭經濟陷因致有福利需求	☐ 因長期性失業致家庭經濟陷因 ☐ 因急難變故致家庭經濟陷因 ☐ 因家庭成員傷病醫療致家庭經濟陷因 ☐ 福利身分、資格爭議 ☐ 家庭因債務致經濟陷因	
	☐ 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 ☐ 主要照顧者突發性變故致家庭功能受損	
	☐ 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 ☐ 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 ☐ 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	
	☐ 兒少發展不利處境致有特殊照顧或福利需求	☐ 具有特殊照顧需求之兒少 ☐ 主要照顧者資源或教養知能不足 ☐ 兒少不適應行為致有照顧問題	
	☐ 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、重大傷病等致有特殊照顧或福利需求 ☐ 原照顧者不勝負荷或因故無法照顧 ☐ 罹患精神疾病致有特殊照顧或福利需求 ☐ 酒癮、藥癮等成癮性行為致有特殊照顧或福利需求	
	☐ 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 ☐ 社區資源薄弱致有福利需求	

☐ 流落街頭、居無定所致有特殊照顧或福利需求

二、脆弱家庭訪視摘要及風險評估結果

(一)訪視摘要

(二)風險評估結果

※本欄位由資訊系統依「三、脆弱家庭風險類型評估」結果，建議本案脆弱性程度。

※社工得依實際訪視結果調整，需請說明調整脆弱性風險評估原因。

☐ 高度脆弱性

☐ 中度脆弱性

☐ 低度脆弱性

脆弱性調整原因

三、重新評估家庭功能

1. 依生態系統觀點，分由家庭系統、成員關係、實際照顧者及服務需求者 4 個面向進行評估：

2. 家庭功能量表以五分法計分：1 分為家庭功能最低、5 分為家庭功能最高，請依家庭實際狀況進行評估勾選。

(一)家庭系統評估

評估面向	1	2	3	4	5	請具體說明
1. 家庭氣氛						
2. 居住環境						
3. 外部支持-親屬支持						
4. 外部支持-人際/社區支持						
5. 經濟						
6. 正向信念						

(二)成員關係

評估面向-內部支持系統	1	2	3	4	5	請具體說明
1. 親子關係						
2. 手足關係						
3. 夫妻關係						
4. 實際照顧者之間關係						
5. 訊息溝通						

(三)實際照顧者

評估面向	1	2	3	4	5	請具體說明
1. 問題解決能力						
2. 資源使用能力						
3. 生活照顧態度						
4. 情緒管理表現						

(四)服務需求者

評估面向	1	2	3	4	5	請具體說明
1. 自我照顧能力						
2. 問題解決能力						
3. 資源使用能力						
4. 情緒管理表現						

四、重新評估需求清單

☐ 經濟	☐ 經濟扶助/福利資格/補助需求 ☐ 急難救助需求 ☐ 實物/物資需求 ☐ 脫貧服務需求 ☐ 失業補助、職訓、就業媒合需求
☐ 家庭遭逢變故致家庭功能受損	☐ 醫療需求 ☐ 喪葬協助需求 ☐ 居住環境需求 ☐ 法律協助需求(含重大權益申訴、諮詢、調解、訴訟、身分取得、監護、財產管理、親權等身分權益處理，如協助成年人監護宣告、輔助宣告等)
☐ 家庭關係	☐ 婚姻/親子(屬)關係協調需求 ☐ 心理支持(諮詢)需求 ☐ 法律諮詢與權益維護需求
☐ 兒少發展	☐ 育兒指導需求 ☐ 家務服務需求 ☐ 親職教育需求 ☐ 特殊照顧(托育)需求 ☐ 課後照顧需求 ☐ 重要關係人協尋需求 ☐ 家庭支持服務需求 ☐ 喘息服務需求 ☐ 教育中輟及就學輔導需求 ☐ 少年及虞犯輔導需求
☐ 身心障礙或傷病	☐ 長期照顧服務需求 ☐ 身障服務需求 ☐ 戒癮服務需求 ☐ 心理健康需求

☐ 個人生活適應	☐ 諮商或心理治療需求 ☐ 自殺防治需求 ☐ 社會支持需求
五、下階段服務目標	
☐ 服務目標(續填服務計畫) ○改善家庭經濟 ○穩定家庭功能以因應變故能力 ○改善家庭關係 ○穩定兒少生活照顧 ○提供身心障礙或傷、病、失能照顧服務 ○強化資源連結以提升個人生活適應能力 ○其他：請說明 ☐ 達成服務目標建議結案(進入結案評估)	
六、下階段服務計畫(服務內容/項目)	
督導意見 (系統增加提醒視窗)	無意見免填
社工員/師	社會工作督導
單位主管	

填表說明：

1. 社福中心社工及脆弱家庭多元服務方案委辦團體社工，應於開案後第 3 個月應完成首次定期評估，並於開案後每 6 個月重新評估服務目標與計畫至少提出 1 次定期評估。
2. 重新檢視服務過程中是否符合開案評估擬定的服務目標與服務計畫，並依案家服務情形進行調整。
3. 資訊系統將自動帶入基本資料欄位，其他欄位由社工自行填寫。
4. 資訊系統自動帶入開案訪視評估表或前次定期評估表之服務目標與計畫。

附表 5、連結/轉介/知會表 (系統可依不同階段轉換為本表)

編號： 接案日期： 年 月 日 填寫日期： 年 月 日

受連結單位		連結日期	年 月 日
個案姓名	系統自動帶入	性別	☐ 男 ☐ 女
身分證字號	系統自動帶入	出生日期	年 月 日
戶籍地址	系統自動帶入	聯絡電話	電話 1：
聯絡地址	系統自動帶入		電話 2： 系統自動帶入
案情摘要	一、家系圖/家庭生態圖： 二、家庭功能評估： 三、案家問題與需求：(必填) 四、中心已提供服務項目：		
需協助事項 (可複選)	☐ 民間經濟扶助 ☐ 脫貧方案 ☐ 兒少教育發展帳戶 ☐ 諮商或心理治療 ☐ 勞政單位職業訓練、就業媒合與失業補助等 ☐ 教育中輟及就學輔導資源 ☐ 少年及虞犯輔導資源 ☐ 脆弱家庭多元服務方案 ☐ 脆弱家庭兒少社區支持服務 ☐ 脆弱家庭育兒指導 ☐ 高風險孕產婦服務 ☐ 未成年懷孕服務方案 ☐ 發展遲緩通報暨個管中心 ☐ 長期照顧個案管理中心服務 ☐ 身障服務資源(如身障資源個管/社區資源中心等)	☐ 自殺防治資源(如自殺防治/社區心衛中心/等) ☐ 戒癮服務資源 ☐ 精神醫療系統/社區心衛中心 ☐ 精神病友多元社區生活方案 ☐ 警政單位/安全維護 ☐ 毒品危害防制中心 ☐ 法律(扶助)服務(含重大權益申訴、諮詢、調解、訴訟、身分取得、監護、財產管理、親權等身分權益處理) ☐ 成年監護或輔助服務 ☐ 民間團體安排參加團體資源/活動/學習方案 ☐ 其他資源：(請說明)	
備註	一、請貴單位回復受理服務情形，如個案連結回復單。 二、本案聯絡單位/聯絡人/聯絡電話：		

社工員/師

社會工作督導

單位主管

附表 6、結案評估表

編號： 接案日期： 年 月 日 填寫日期： 年 月 日

案主姓名		結案日期	年 月 日
開案日期	年 月 日	訪視頻率 統計	歷次服務統計 電訪____人次；面訪__人次 其他____人次
服務期程	共____年____月		

服務成效摘要與結案評估(前次定期評估產出最新個案狀態)

- 一、個案來源：
 二、案家目前現況：
 三、已提供之服務項目：(系統產出數據)
 四、結案評估：

結案原因

- ☐ 完成服務目標
- ☐ 消極結案原因
- ☐ 遷居他地，且該轄已接案提供後續服務
☐ 死亡
☐ 失去聯絡(18 歲以下兒少家庭結案前須通報警政協尋)
☐ 拒絕服務
☐ 連結相關網絡單位
☐ 不符服務範圍
 依法責任通報(家庭暴力、兒少虐待、性侵害及其他法定通報項目) 並確認家防中心
 已開案服務中
- ☐ 其他(請說明 _____)

社工員/師：

社會工作督導

單位主管

填表說明：

1. 社福中心社工完成服務目標，依結案指標提出結案。
2. 脆弱家庭多元服務方案委辦團體，於服務目標達成後，提出結案建議，並由社福中心覆核同意。
3. 遷居他地或連結相關單位，應須追蹤他轄或網絡單位接案後，始得結案。
4. 失去聯絡：具 18 歲以下兒少家庭結案前須通報警政協尋。
5. 拒絕服務者，需評估如具有疑似保護議題者，應依法通報。
6. 資訊系統將自動帶入基本資料欄位，其他欄位由社工自行填寫。