

預防機制與社區服務連結－以彰化縣為例

王蘭心

彰化縣政府社會處處長

壹、前言

彰化縣政府因應中央推動強化社會安全網計畫，依各區居民文化生活習性及警政管轄區域分區之參考，普設家庭福利服務中心共計 8 處，提供民眾便利性高、安全友善且多元性的服務。家庭福利服務中心擔任「社區資源整合」平台的重要角色，除辦理經濟安全服務與中低風險家庭服務外，亦透過中心與在地社區做服務的連結，運用各方案的規劃與執行，形成在地支持網絡，發掘潛在風險家庭，積極預防，期待建構綿密安全網絡，落實在地服務的願景，達到「及早介入，危機預防」之效。

貳、轄內社區中家庭需求之分析

彰化縣家庭結構以「核心家庭」型態居多，在面對家庭危機事件時，易有經濟扶助、兒童照顧、老人與身心障礙者照護等需求，互助網絡功能弱化；有鑑於此，在社會福利服務方案規劃上，重點以友善家庭及支持家庭的福利服務方案為出發，進而提升家庭的照顧功能。

此外，因社會環境的多變，個案問題與需求經常是動態變化的，各服務體系要能迅速的應變與處理，網絡間彼此緊密的合作與連結，就更顯重要，俾利適時滿足個案的需要，順利解決其困境。如此環環相扣、緊密相連的跨體系合作，始能構築完整的社會安全網。

綜上，無論是社政、教育、警政、精神衛生或自殺防治等網絡體系，在服務方面，已從個人介入焦點延伸至家庭及社區；在觀念方面，需以服務對象（個人及其家庭）為中心，社區為基礎，改善並整合通報機制，網絡單位有效連結，方能提升服務流程的效能。

參、以社區為基礎深耕服務，提昇在地支持力量

彰化縣 8 個家庭福利服務中心透過各類型方案及活動的推動，積極落實社會安全網「以家庭為中心，社區為基礎」之核心概念，以各中心區域特性、服務對象問題與需求，著手方案的規劃，服務對象以家庭成員為出發，從兒少到長者、從一般戶或邊緣戶之福利諮詢、高風險家庭的暴力預防等工作，社工以進行全方位視角經營社區網絡的建構，活化社區功能，在推動的過程中，皆可見彰化縣社區量能無限之展現，以下就特色方案加以說明：

一、幸福宅急便—家庭福利便利站

家庭中心社工以「社區蹲點」方式，透過社會福利宣導的外展模式，結合在地社區發展協會、村里或慈善會，在活動進行中直接與民眾互動，傾聽居民需求即時回應，並主動發掘需要關懷的家戶及個案，提供可近性高的福利諮詢、服務轉介或資源連結，建立與社區的友好關係，有效解決民眾問題，福利關懷的安全網絡就逐步建構。

值得一提的是，社工在服務過程中搭配「福利小幫手」資訊系統，可立即協助諮詢的民眾，就其問題及財稅資格條件做簡易的篩選，盤點可申請之福利項目與資源，並針對申請上有困難的個案，主動協助送件申辦，達到即時、便利、有感之福利服務輸送流程。108 年共計辦理 75 場次 5,029 人次受益；109 年截至 9 月亦已辦理 57 場次，1 萬 3,565 人次接受服務。

二、萬工皆可換—溫馨互助換工

各區域型家庭福利服務中心結合實物銀行—「幸福小舖」提供物資服務，並與在地社區及慈善會簽約合作，藉由「以工換物」的方式，讓服務的個案在社區中從事服務工作，例如：社區環境的整理、文書工作或社區活動的協助…等、將服務「時數」轉化成「點數」累積，並規劃點數換取物資的機制，強化個案的社會參與，提高社區弱勢家戶成員參與社會服務的意願，以利於建立自尊，鞏固信心，增加對社區的認同感，建立弱勢家戶與社區的正向連結，發展互助支持網絡，對社區中人力缺乏的問題做適度的補充。

本方案自 105 年推動至今，每年度皆有超過 50 個單位與縣府簽約加入「以工換物」的行列，以 108 年為例，計有 65 人簽約，服務總時數達 3,240 小時，若以基本時薪 150 元/時進行換算，產值達 48 萬 6,075 元；109 年受新冠肺炎疫情影響，

截至 9 月底有 66 人進行簽約，服務時數達 3,374 小時，以今年度時薪 158 元/時換算，產值達 53 萬 3,092 元。其中案家因此方案與服務社區產生正向連結，擴展人際關係，進而得到額外的工作機會，使家中困窘的經濟狀況得到協助與改善。

三、社區預防培力方案

彰化縣各區域型家庭福利服務中心著力於培養社區發展在地保護力量，運用「社區地圖」繪製的方法，套用於不同的方案主軸，105 年由「家鄉認同」開始，引發社區居民愛家愛社區之共好理想；106 年結合社區關懷志工進行社區「家戶關懷」，增加社區與家庭之聯結；107 年開始融入「社區安全意識」，盤點社區安全及求助管道。108 年度搭配強化社會安全網計畫核心概念，以「培力社區」看見在地能量為出發，透過小組討論帶領社區從食、衣、住、行、育、醫療等各面向盤點出社區既有及潛在資源，輔以社區地圖的繪製，將資源具象化，引導社區成員思考，資源應該如何運用並成為社區中脆弱家庭重要的外在保護因子，協助社區發展出在地特有的家庭支持網絡，以預備脆弱家庭的接續服務，共計已培力 22 個在地社區。

四、社區紮根，三守齊發

有鑑於社區是預防工作的第一道防線，彰化縣自 95 年開始走入社區進行各種預防宣導工作，從基礎期的普及式宣導（95 年至 98 年）、播種期邀請社區幹部參訓成為家庭守護天使（98 年至 101 年）、萌芽期結合社區推動 0 到 6 歲孩童家庭關懷訪視（102 年）、耕耘期透過街坊出招邀集 22 個社區分頭響應（103 年），接下來邁入紮根期的經營，由專家學者及縣府防暴培力師團隊進入社區輔導，陪伴社區建置具在地特色的防暴網絡及社區宣導策略，自 104 年至 108 年參加衛生福利部所舉辦的「反暴社區初級預防行動競賽」皆榮獲第一名的肯定。

109 年度因應中央推動社會安全網政策，初級預防工作更加強調以社區為基礎的網絡連結，邀集鄰里長共同關懷社區中的脆弱家庭，積極推行彰化縣 109 年度家庭暴力初級預防「守護有鄰、這里有我」防暴聯盟培訓計畫（第一守），並依個案的年齡及需求狀況的不同，發展以關懷兒少為主的「社區關懷總動員 守護幼苗一把照計畫」（第二守）；以關懷長輩為主的「攜護老向陽不晚 建構社區支持網絡服務計畫」（第三守），以期建構出更加綿密社會安全網，希望透過「三守齊發 守護彰化」計畫方案，落實各項防暴工作。

五、守護家庭小衛星－脆弱家庭支持方案

為建立整體性的兒少家庭社區預防網絡，落實家庭政策「發展全人照顧與支持體系，促進家庭功能發揮」之概念，預防家庭危機的產生，彰化縣政府結合教育單位推動「兒少課後照顧」服務及國小「夜光天使點燈專案」計畫、偏鄉推動中國信託基金會之「兒少社區陪伴扎根計畫」，扶植在地民間團體及社福單位辦理社區課後照顧服務，積極與區域型家庭福利服務中心緊密結合，確保轄內各鄉鎮兒少均能獲得妥適照顧，同步發揮以「家庭為核心，社區為基礎」之精神，發展整合性支持服務體系，並與後續專業處遇服務連結，達成延續性服務，提升家庭支持服務之廣度與深度，109年度計37個據點，計888兒少接受服務照顧。

肆、跨網絡分工協力與合作機制之建立

社會安全網倚賴社政、教育、衛生、勞政及警政等單位密切合作，面對跨體系之分工，完善的溝通協調管道就顯重要，彰化縣的家庭福利服務中心為因應網絡合作上之需求，主動串接各服務體系，垂直或水平式的提供各項服務，跨網絡機制的建立，說明如下：

一、整合服務組織提供單一窗口多元服務

運用各區域型家庭福利服務中心做為第一線服務單位，提供在地居民單一窗口多元服務，以小型社會處概念經營館舍服務，提供民眾立即與近便性的在地服務，於中心內依地區特性、資源分布，以準實體整合方式，串接各網絡相關服務組織，例如：運用中心既有空間，結合兒少早期療育社區服務據點、法律諮詢、就業服務諮詢、兒少托育資源中心（寶貝嘟嘟車）等定期駐點服務，各中心並設置「實物銀行」據點，提供經濟救助；或提供場地做為身障輔具維修使用、各項會議、講座、親職教育等活動的辦理。

二、建立區域網絡合作溝通平台

由各家庭福利服務中心定期召開區域聯繫會議，一方面邀集轄區內社政、衛政、警政、教育、勞政及民政等跨網絡服務單位進行業務聯繫或共識活動等，增進彼此工作上的精進與合作的默契；另一方面也邀集區域內鄉（鎮、市、區）公所、社區組織、民間團體、鄰里單位及民間企業等相關組織參與業務聯繫。針對不同參與的網絡族群設定不同的會議目標及內容進行討論，例如：本年度與各層級教育單位召

開區域聯繫會議，會議主軸為討論通報機制如何能精準落實；又如：與各社區發展協會、村里長召開聯繫會議，主要聚焦於各服務區域需求及可發展之服務策略。

三、定期辦理個案研討會議，討論個案服務及合作模式

個案需求往往是複雜且多元的，社工在提供服務的過程中，經常需要跨體系的合作，透過協調與協助，才能清楚掌握案家需求的全貌，以便適時的介入。彰化縣政府規劃每季辦理個案研討會議，邀集網絡單位與會對話，另針對臨時性或特殊性案例，則視實際狀況另行召開。透過個案研討會議的進行，邀集網絡單位、社福團體參與，充分討論，學者專家提供諮詢建議，強化各單位在處理個案問題時的共識與溝通協調。

藉由個案研討會議的召開，建立以服務對象為中心的網絡協調平台，提供以個案需求為基礎的服務模式，社工得以充分發揮個管之角色與功能，透過網絡單位服務的現況之分析，得以一窺案家全貌，避免服務出現漏洞或是疊床架屋的盲點，透過會議可進行服務的分工，並訂定明確工作目標後，加以追蹤及管考，使服務的品質與效率大為提昇。

四、善用「彰化縣攜手關懷平台」、「1957 服務專線」

攜手關懷平台是由縣府社會處提供單一受理平台，透過跨局處、跨專業的合作、結合民間資源，建構完善安全網絡，有效協助民眾問題。透過平台運作整合公部門（社會處、衛生局、警察局、消防局、勞工處、教育處、工務處、鄉鎮市公所）、私部門（慈善會、非營利團體、實物銀行－幸福小舖）參與聯繫會報，藉由會議討論方式，提升社會救助個案的通報品質，強化相關福利補助業務縱向及橫向溝通與聯繫。

透過各網絡體系合作與協調管道，無論在業務分工與溝通上減少因不了解而造成的隔閡，提升各服務流程轉介與合作效率，尤其在處理特殊個案服務需求時，能即時的透過上述的各種平台及操作模式，讓各體系之間在工作銜接上無縫接軌，問題能獲得解決。

伍、結論

彰化縣重視在地社區的力量，因地制宜發展出各區域型家庭福利服務中心之在地服務特色，讓服務更接地氣、更具獨特性，並持續以「家庭為中心，社區為基

礎」之概念作為核心思考。社工專責持續進行社區資源開發、連結與經營，逐步完善在地的社區資源網絡，提供跨網絡之整合性服務，為家庭築起綿密的保護網，讓需要接受協助的家庭都能得到完整的服務。

作者簡介

王蘭心

現職：彰化縣政府社會處處長

中華社會福利聯合勸募協會審查委員

臺灣彰化地方法院家事調解委員會委員

臺灣彰化地方法院檢察署緩起訴金與認罪協商金審查會委員

財團法人張老師基金會彰化縣張老師中心諮詢委員

學歷：靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系研究所碩士

經歷：嘉義縣政府社會工作人員

彰化縣政府社會工作人員

彰化縣政府社會局課員

彰化縣政府社會處專員

彰化縣政府社會處社會工作科科長

彰化縣政府社會處社會行政科科長

彰化縣政府社會處副處長

彰化縣政府簡任秘書