

# 109 年彰化縣春節加強關懷弱勢實施計畫

## 「兒少及家庭春節關懷專案」

### 一、緣起

鑑於家暴、兒虐案件頻傳，落實推動「強化社會安全網計畫」，精進兒少保護服務體系且年關將近，適逢農曆春節長假，配合衛生福利部啟動「春節加強關懷弱勢實施計畫」，擬定「兒少及家庭春節關懷專案」(以下簡稱本專案)，針對本縣縣內具高度風險的兒少及家庭，盤點社政、警政、教育、衛生醫療、民政、消防等網絡體系資源，並於春節前由縣長統籌召開府級會議確認各網絡關懷訪視對象及重點工作，發揮社會安全網跨局處、跨網絡分工合作之精神，針對具高度風險之兒少及家庭加強關懷訪視，且建立春節期間緊急案件聯繫或備勤窗口人員名冊，訂定重大或輿情案件處理及回應機制，以綿密兒少保護安全網，減少兒虐事件發生。

### 二、目的

- (一) 運用跨網絡資源，於春節前加強訪視關懷，及早發掘受到不當照顧或有風險因子之兒少及家庭，並立即轉通報兒少保護或脆弱家庭服務體系介入服務，俾維護兒少之安全及家庭之福祉，落實兒少保護安全網。
- (二) 協調本府相關局處通力合作，於春節期間加強治安巡邏、情緒支持及自殺防治等各業管有關之民眾服務，落實預防工作，避免憾事發生。

### 三、訪視對象

- (一) 具高度風險的兒少及家庭(含保護性個案及脆弱家庭)。
- (二) 未符合救助規定之邊緣弱勢戶(福利戶未領補助、家庭變故等生活陷困)。
- (三) 育有 12 歲以下兒童之新住民及家庭。
- (四) 精照、自殺、毒危列管個案併家有未結保護案或有兒少照顧相關議題家庭。
- (五) 未完成預防接種超過 3-6 個月之幼兒。
- (六) 校園高關懷個案。
- (七) 毒品顧慮人口且家有未滿 12 歲兒童。

### 四、各局處關懷訪視服務說明

#### (一)警政

1. 案件類型：轄內毒品治安顧慮人口，有監護、照顧或實際同住者有包含未滿 12 歲兒童者。
2. 案件來源：毒品治安顧慮人口。
3. 春節前加強措施作為及工作重點：本縣毒品治安顧慮人口約有 130 名，將通知轄區各分局，除定期每月的訪視之外，於春節期間加強查訪，關注兒少受照顧情形。
4. 春節期間：
  - (1)緊急案件聯繫窗口：彰化縣警察局婦幼隊警員張嘉文 04-7516198。
  - (2)如遇重大或輿情案件立即處理回應，相關新聞發布之內容如涉及其他機關業務或權責事項，則先與相關機關取得聯繫，並避免、造成新聞報導混亂，

影響視聽；刑事案件新聞之發布，注意偵查不公開原則，保護當事人隱私權與名譽。

## (二)衛政

1. 案件類型：精神、自殺、毒危列管併家有未結保護案之案家。

2. 案件來源：經由自殺防治通報系統、精神照護資訊管理系統、毒品危害防制中心案件管理系統進案之個案併家有未結保護案之案家以及經長官指示或媒體關注交辦之案件等。

3. 春節前加強措施作為及工作重點：

(1)再次檢視在案中之精神、自殺、毒危列管案且併家有未結保護案之案件，藉由訪視服務逐一評估其風險程度並給予適當關懷，另透過訪視了解個案需求提供適當轉介服務。

(2)加強預防接種未接種超過 3-6 個月幼兒進行催種作業。

a. 經訪視初步評估疑似兒少童保護情事或脆弱家庭案件立即轉介社政單位提供協助。

b. 經家庭訪視無法找到之個案或家屬，並經戶籍地住戶、住家家屬或轄區鄰/里長証實均未接觸過個案，無居住事實，亦無個案資訊者，視為行方不明，即轉介警/社政機關。

(3)加強預防接種合約醫院，於預防接種時關懷幼兒外觀及受照顧情形，發現疑似兒童保護情事或符合脆弱家庭指標者，立即轉介社政單位。

#### 4. 春節期間：

(1) 緊急案件聯繫及值備勤聯絡窗口：██████████(網絡聯繫用，請勿外流)。

(2) 如遇重大或輿情案件，將由衛生局心理衛生中心值機人員蒐集資料後，做初步處遇、回應及轉介相關單位，並立刻回報醫政科科長，由科長往上陳報長官。

### (三)教育

1. 案件類型：各校高關懷個案(曾為兒少保護事件、校園性平事件、目睹家暴及家暴案件之個案)。

2. 案件來源：校安通報及各校盤點高關懷個案。

3. 春節前加強措施作為及工作重點：

(1) 由學校於春節前夕電訪或家訪等方式，關心高關懷個案並瞭解個案身心狀況及家庭概況，適時給予協助，倘發現疑似學生受不當對待，符合脆弱家庭或保護性案件指標，即請訪視人員通報教育部校園安全暨災害防救通報處理中心及衛生福利部社會安全網—關懷e起來。

(2) 針對急迫或特殊議題個案學生，由本縣學生輔導諮商中心心理師與學校協調，請家長帶領該個案學生到校持續接受心理諮商。

#### 4. 春節期間：

(1) 緊急案件聯繫窗口：本縣國中小及縣立高中—學生事務及特殊教育科施美合科員 0910-680828，公私立幼兒園—幼兒教育科張嘉容科員 0931-350109、施逸群老師 0911-790708。

(2) 倘學校人員知悉重大或輿情案件(如死亡或死亡之虞或媒體關注之負面事

件)，校方應於 30 分鐘內由校長以電話通報視導區督學與業務主管科科長，俾業務主管科聯繫副處長，由副處長為本處發言人。

#### (四)社政

##### 1. 針對保護性案件加強關懷訪視

(1)兒少保護(含兒少性侵害)案件：

- a. 將服務中一類(家內)案件、非一類(家內)案件但危機程度中高以上案件列冊管理，並逐案評估風險因素及保護因子。
- b. 針對兒少保護案件以 SDMS、SDMR 等評估工具進行安全評估，與家長討論安全計畫以及監督機制，再透過評估會議討論決議兒少春節返家之可行性以及配套措施。(如：主要照顧者每日電話回報、主責社工不定期查訪。)
- c. 針對安置中兒少，請安置單位於春節期間多予關懷與陪伴。

(2)家庭暴力案件：再次檢視現有列管成人保護高危機網絡會議案件涉及目睹兒少或案家中有兒少之家庭，做跨網絡分工協調及整合服務討論，藉由訪視逐一評估安全策略及連結相關求助管道和資源網絡，避免嚴重暴力事件再度發生。

(3)聯結警政單位加強約制告戒保護令相對人，並於春節期間加強執行保護令不定期查訪。

(4)毒品列管家有兒少案件：由個管員針對違反毒品危害防制條例出監之個案如家中有兒少照顧相關議題，再度進行電話關懷或家庭訪視，以瞭解其家庭照顧狀況，評估家庭功能，提供適當的服務或連結相關社會福利資源，如符

合脆弱家庭或保護性案件指標，即進行通報。

(5)春節期間：

- a. 緊急案件聯繫及值備勤聯絡窗口：保護服務科值機備勤督導  
0912-389381、0932-681195。
- b. 危機處理機制：春節期間保護服務科每日 1 名督導及 3 名社工值機備勤，負責處理緊急案件或協助(緊急)庇護安置服務，隨時與警政、衛政單位窗口保持聯繫，春節期間服務 24 小時不打烊。如有重大案件，將立即整合相關資訊及處遇概況回報予科長，由科長向上陳報予長官。

## 2. 針對脆弱家庭預防性措施

(1)案件類型與來源：

- a. 脆弱家庭服務：家庭因貧窮、犯罪、失業、物質濫用、未成年親職、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之脆弱家庭。
- b. 六歲以下主動關懷方案：包括未納健保逾一年、未按時預防接種、逕為出生登記、逕遷戶所兒童及父或母未滿 20 歲之個案家庭進行主動性關懷訪視。

(2)服務措施：

- a. 由個案管理平台受理社會安全網事件諮詢表後指派由各區家庭福利服務中心進行訪視，包括家庭成員、親屬、社區蒐集家庭整體資訊後，並依家庭風險類型與需求，提供整合性服務。

b. 由個案管理平台介接之六歲以下主動關懷之個案，受理由社工進行訪視了解案家需求，並評估兒童身心發展狀況，主動瞭解案家問題介入關懷協助。

(3)春節前加強服務措施：

a. 受理案件後即針對案件進行家庭訪視、社區拜訪及網絡連繫等，以掌握案家需求提供適切服務。

b. 開案服務中案件於春節前加強聯繫及訪視，並針對有兒少之家庭加強關懷。

(4)春節期間緊急案件聯繫窗口：陳姝華社工督導 0928-905301。

### 3. 針對托育服務不當照顧或傷害事故

(1)案件來源：托嬰中心及居家托育人員

(2)春節前的強化措施作為及工作重點(彰化縣南區、北區居家托育服務中心及托嬰中心)：

a. 於 108 年 1 月 18 日函知本縣南、北區居家托育服務中心輔導轄內托育人員提升托育安全意識，以避免不當照顧或意外事件發生；另亦請訪視員加強訪視輔導托育人員其托育行為，並強化事故防治。

b. 於 108 年 1 月 19 日函請本縣 41 家托嬰中心加強輔導托育人員工作倫理，支持托育人員在職訓練選修身心、社會健康相關課程，助於覺察自我情緒及管理，並辦理相關教育訓練，俾利托育人員建立其托育工作支援網絡，強化危機事件處理機制，提升托嬰中心服務照顧品質。

c. 依危機處理三級預防概念如下：充實居服中心工作人員與托育人員、托嬰中心危機處理知能與強化處理意外事件的處理流程。

- 中心工作人員：透過在職訓練、內督、外督、團督增加敏感度及危機事件處理能力。107年度針對兒虐事件頻傳原因分析，大多因主要照顧者情緒及壓力控管不當或以不適當的教養方式照顧幼兒，有鑒於此辦理工作效能提升成長營，以提昇工作人員與托育人員專業知能，達到預防/降低事故發生之目的。
- 居家托育人員：透過在職研習、協力圈、工作坊、中心布達、訪視輔導、實習等機制，強化托育人員認知及態度，並加強兒童權益認知及危機事件處理知能。
- 托嬰中心：透過業務聯繫會議、在職研習、主管研習、個案研討或督導會議、訪視輔導，提醒各托嬰中心主管人員加強對危機事件的敏感度，確實瞭解嬰幼兒健康情形並給予必要之照顧措施，提供托育人員情緒與環境支持。
- 家長：由托育人員與家長溝通聯繫時，了解家長在家照顧兒童情形，並給予情緒關懷及支持，透過增強親職功能使兒童能在安全的環境，受到妥善的照顧。

(3)春節期間事故發生處遇原則：如遇事件發生時，居服中心依據「居家托育事故傷害事件處理原則及流程圖」、托嬰中心依據「彰化縣托嬰中心危機事件預防及處理辦法」，進行協助、處理、通報及後續安置與輔導，並於 24



小時內由進行責任通報(縣府窗口、關懷e起來)，亦通報衛生福利部社會及家庭署。

(4)緊急案件聯繫及值備勤聯絡窗口：社會處兒童及少年福利科科長黃荻 0978-768729；托嬰中心科員陳虹吟 0917-856772；居家托育郭姿吟 0912-345213、李雅文 0986-563602；彰化縣北區居家托育服務中心督導黃靖宜 0933-703371；彰化縣南區居家托育服務中心督導黃惠瑜 0970-345818

(5)春節後事故發生處遇原則：

a. 後續追蹤幼兒傷後托育情況或緊急處遇(協助就醫、安置…)、轉介收托兒童、加強訪視輔導、限期改善或依兒童及少年福利與權益保障法第 90 條及 107 條相關規定辦理。

b. 檢討托育行為、環境是否疏失或有違反事項。

c. 托育人員如有其疏失或有違反事項，開立違反托育管理辦法通知限期改善並列入加強訪視，托嬰中心如有疏失，則依法開罰並命其限期改善，屆期未改善者，得按次處罰；情節嚴重者，得命其停辦一個月以上一年以下並公布其名稱。

d. 評估是否需暫停托育或暫停新收托。

## (六)消防

1. 案件類型：加強防範一氧化碳中毒宣導，補助居家燃氣熱水器安裝不當，且經診斷後確有一氧化碳中毒潛勢，需遷移或更換熱水器(包括電熱水器或太陽能熱水器)之家庭。

2. 案件來源：彰化縣政府年度防火宣導計畫、彰化縣消防局年度住宅防火對策 2.0 細部執行計畫。

3. 春節前加強措施作為及工作重點：

(1) 擴大執行家戶防火宣導、配合各項集會、活動等執行防火教育及宣導、消防安全檢查時加強對業者實施防火教育及宣導。

(2) 會同鄰(里)長或相關團體針對高危險群場所進行訪視及診斷，加強居家用火用電防火宣導，並直接向民眾提出防火改善建議。

4. 春節期間：緊急案件通報 119。

(七) 民政等其他相關網絡單位：

運用民政系統村里長、村里幹事等提供在地即時性服務，並持續宣導鼓勵民眾發現如有發現兒少受不當對待或未獲妥適照顧之情形，緊急情況撥打 110 求救，適時撥打 113 保護專線或至「社會安全網—關懷 e 起來」(網址：<https://ecare.mohw.gov.tw/>) 進行通報。

## 五、結語

彰化縣政府春節期間加強關懷訪視—「兒少及家庭春節關懷專案」，係期望於春節前針對具高度風險之兒少及家庭加強關懷訪視，以推行社安網精神落實兒少保護工作，並於春節期間建立網絡單位聯繫窗口與重大案件處理及回應機制，以促進社會家庭安定，讓全民過好年為首要目標。