

出國報告（出國類別：考察）

新加坡兒少保護政策推動國際經驗 交流活動

服務機關：衛生福利部

姓名職稱：林春燕科長、辜煜偉專員

派赴國家：新加坡

出國期間：104年8月24日至8月28日

報告日期：104年9月23日

摘要

我國近年來積極與美國研究機構合作引進兒少保護結構化決策模式（Structured Decision-making Model，簡稱 SDM），協助社工人員在兒少保護服務各個環節能夠有系統化評估與決策，俾兒少保護服務工作更為專業，以維護兒少之安全與權益。相較於我國著重於調查階段之 SDM 安全及風險評估工具開發，新加坡則先研發通報階段之 SDM 通報人員決策指引及通報篩檢工具，並開始訓練及實際運用。為交流新加坡與我國 SDM 開發經驗，激盪兒少保護政策前瞻發展，爰辦理本次考察活動，活動過程包括了解 SDM 通報案件篩檢工具、通報人員決策指引工具之意涵與操作方法、辦理 SDM 教育訓練具體作法、與新加坡兒少保護部門交流兒少保護政策經驗與 SDM 開發心得等。整體心得與建議包括 SDM 有效運用需融入問題解決模式會談等相關社會工作技巧，並可運用個案文本閱讀與督導等方式，提升社工人員論述（Narratives）及評估結果的一致性；與通報人員之合作，首先應強化各專業人員對兒童人權之認同，再與其充分協調溝通，透過教育訓練方式，強化其兒少保護之認同與投入。

目次

項目	頁碼
壹、目的	4
貳、過程	5
第一天（104年8月24日） 交流新加坡 SDM 受理通報篩檢工具開發成果	5
第二天（104年8月25日） 交流 SDM 通報人員決策指引開發成果： 第一部分－SSSG 專業人員內部篩檢指引工具	6
第三天（104年8月26日） 交流 SDM 通報人員決策指引開發成果： 第二部分－CARG 通報人員決策指引工具	7
第四天（104年8月27日） 交流推動 SDM 通報人員決策指引之配套措施探討	8
第五天（104年8月28日） 與新加坡社會及家庭部兒少保護部門交流整體政策經驗	9
參、心得與建議	15

壹、目的

為交流新加坡與我國兒少保護結構化決策模式（**Structured Decision-Making Model**，簡稱 **SDM**）開發經驗，並交流兒少保護政策發展經驗及重要成果，激盪兒少保護政策前瞻發展，爰辦理此次考察暨國際交流活動，活動目的分述如次：

- 一、兒少保護結構化決策模式（**SDM**）美國各州及澳洲等先進國家已長期運用，俾兒少保護通報、通報篩檢、調查、處遇及結案等關鍵決策時間點，可以運用以實證為基礎之理性邏輯，完整評估兒少及家庭相關因子。我國與新加坡為亞洲唯二引進 **SDM** 之國家，且新加坡當地以華人佔多數，文化有相近之處，兒少保護服務工作融入 **SDM** 之過程與成果有持續交流及相互學習之必要。
- 二、交流新加坡 **SDM** 通報人員決策指引及受理通報篩檢工具開發經驗及具體成果，學習包括各專業人員內部篩檢指引（**Specific Sector Screening Guide**，簡稱 **SSSG**）、通報人員決策指引（**Child Abuse Reporting Guide**，簡稱 **CARG**）及受理通報篩檢工具（**Screening and Response Priority Tool**，簡稱 **SRPT**）等三個已開發完竣之決策評估工具，並了解相關教育訓練辦理方式。
- 三、分享我國 **SDM** 安全評估工具開發經驗與反思，並說明我國中央與地方政府合作培育種子講師及訓練督導歷程，與新加坡交流配合發展之社會工作核心技能（**Core Skills**）及其他配套措施，以了解我國未來 **SDM** 推動及落實之方向，俾 **SDM** 評估工具之推動得以提升兒少保護服務工作品質，進而保障兒少安全與權益。
- 四、應新加坡兒少保護部門邀請，說明我國兒少保護法規、重要政策及資訊科技輔助情形，並交流新加坡有關兒少保護社工人力資源管理及重要政策發展概況，俾激盪未來兒少保護政策發展前瞻思維，具體推動兒少保護各項服務措施，使兒少保護安全網更為綿密。

貳、過程

第一天（104年8月24日）

交流新加坡 SDM 受理通報篩檢評估工具開發成果

受理通報篩檢評估工具（Screening and Response Priority Tool，簡稱 SRPT）旨在協助兒童保護部門決定所收到的通報資訊是否符合法定兒少保護通報範疇，適用案件包括所有通報給兒童保護部門之新案件，使用本工具進行篩案之社工人員所做之決定，需要經過督導人員的複閱及確認，所有的通報轉介皆須在收到案件的當天完成篩檢紀錄及督導確認程序，並做出篩檢成立與否之決定（screened in or screened out）。SRPT 可再細分為第一章「篩檢」及第二章「回應的優先順序」等兩章。

SRPT 第一章「篩檢」有四個部分：（1）通報案件不需要篩檢情形，用以記錄不需要兒保部門回應的理由，包括完全不需要社會及家庭發展部回應情形，以及需要社會及家庭發展部其他部門回應之情形；（2）兒少保護篩檢標準條件，用以決定通報案件經篩檢後是否符合進案之定義及成立與否；（3）通報案件符合篩檢的門檻嗎？用以記錄最後的篩檢結果決定（4）通報案件需要額外的回應嗎？用以記錄是否需要社會及家庭發展部額外的回應措施。

在兒少保護篩檢標準條件部分，須具體指出被通報疑似施虐者為父母／照顧者、家戶中成人、未知然而父母未被排除或是不適用（例如兒少自我傷害）等。若兒少認識疑似施虐者亦須註記。篩檢標準條件第一項為傷害的類型，傷害類型包括身體虐待、疏忽、性虐待、家庭暴力及精神情緒虐待，並評估傷害的嚴重程度，包括目前對傷害的關切（通報之傷害、疾病或情況符合嚴重程度門檻）及其他關於虐待／疏忽的關切（通報者不知道是否有傷害、知道的傷害低於嚴重程度門檻或知道發生傷害）及造成嚴重傷害威脅（通報者未描述特定的傷害或事件，但指出家庭中的情況可能將造成傷害）三種情形等；第二項為環境脈絡因素（contextual factors），評估通報人員所提到可能造成第一項傷害及第三項情形的環境脈絡因素，並關注先前的通報歷史紀錄，倘第一項評估有嚴重傷害的威脅或

有第三項情形，本項皆須標示；第三項為兒少本身的行為造成危險及可能需要進行安置。

SRPT 第二章為回應優先順序評估工具，本工具協助兒童保護部門決定調查及評估的速度，並運用決策樹的結構決定回應優先順序的程度。適用案件係所有篩檢成立（screened in）案件，執行者為接手處理通報資訊的社工，須在篩檢成立後儘速完成優先順序評估工具，決策的時間包括 24 小時內、3 個日曆天內或 7 個日曆天內。

優先回應工具分為兩個部分，第一部分為依傷害類型的各種決策樹（含身體虐待、疏忽、性虐待、精神及情緒虐待及兒少自身行為造成的傷害），另針對家庭暴力事件，身體虐待決策樹的運用重點在於是否因家庭暴力有實際傷害或威脅，精神／情緒虐待則考量兒少是否因受家庭暴力波及有實際精神傷害或威脅；第二部分為優先回應順序決策的紀錄，包括記錄使用決策樹的結果、公權強制力考量及改變決策樹結果（consideration of mandatory and discretionary overrides）並記錄最後的回應優先順序的決定。

第二天（104 年 8 月 25 日）

SDM 通報人員決策指引開發成果：第一部分－SSSG 專業人員內部篩檢指引工具

新加坡發展專業人員內部篩檢指引（Specific Sector Screening Guide，簡稱 SSSG）、通報人員決策指引（Child Abuse Reporting Guide，簡稱 CARG）的目的包括：（1）協助通報者更為熟悉通報門檻及規定；（2）協助確認需要少保護公權力介入的兒少及家庭能夠立即被通報；（3）輔助增加直接的家庭接觸，而降低耗費在可轉介到其他社會服務的資料蒐集時間；（4）提供通報者其他的選擇，並協助兒少及家庭取得兒少保護公權力系統以外的服務。

針對通報的決策過程包括有兩個步驟，包括 SSSG 各專業人員內部篩檢指引及 CARG 專業人員通報決策指引。SSSG 使用者為每個接觸到兒少的專業人員，以反映其所關切的問題是否與兒少保護議題相關，以確認是否須進行通報諮詢、採取其他行動或不須採取行動；CARG 使用者為每個部門內部受過訓練的專家，引

導專家進行是否進行通報的決定、需要採取別的行動或不須行動。

SSSG 各專業部門篩檢指引，將兒少保護區分為身體狀況、性方面議題、兒少本身行為、兒少情緒狀況、父母與照顧者的能力、家庭暴力及家庭環境七個面向，並依嚴重程度分為紅燈、黃燈及綠燈，評估為紅燈案件須立即向各專業人員內部窗口進行諮詢，至遲不得超過兩小時；評估為黃燈者則須於兩天內與各專業人員內部窗口進行諮詢；評估為綠燈者則不需要進行諮詢。

SSSG 實際運用情形，以身體狀況為例，評估為紅燈須立即諮詢的狀況包括兒少具體陳述父母或照顧者造成非意外的傷害、兒少的傷害需要醫療照顧且傷害非屬意外事件或無法知道受傷原因...等；評估為黃燈須於兩天內諮詢的狀況包括兒少未定期接受所需要的醫療照顧、兒少發育不符合年齡需求...等；評估為綠燈不須進行諮詢狀況包括兒少的傷害為意外傷害且兒少亦表達係意外傷害、兒少偶爾抱怨感到飢餓且兒少並未有發育不良情形。

第三天（104年8月26日）

SDM 通報人員決策指引開發成果：第二部分—CARG 專業人員通報決策指引工具

使用者為警察、健康衛生、教育及社會服務部門內部受過訓練的專家。使用 CARG 的時機為當部門內的工作人員向部門內專家聯繫，討論所關心可能須要通報給兒童保護部門的事件。

完成決策樹的方式，應選擇最關切的議題，並運用「運用決策樹的引導建議」，回答決策樹的各個問題須對應用詞定義以明確回答「是」或「否」。除非有明確的資訊說明為多次事件或已有行為模式，否則單一事件即構成通報的要件。除非有明確資訊，回答為「是」須為當下或最近的狀況。

使用決策樹後決策包括有通報予兒童保護部門、向兒童保護部門諮詢、轉介給社區機構、轉介/追蹤/重新再做一次決策、紀錄及繼續專業關係等五個決策。

選擇決策樹出現問題的解決方法，CARG 指引建議可採取下列的步驟：

1. 在使用與「照顧者的環境」（例如與照顧者相關的家庭暴力）相關的決策樹之前，先從「對兒少的影響」（例如身體虐待）相關的決策樹先開始嘗

試。

2. 使用能夠反映出最為關切的議題之決策樹。例如，如果一個父／母以打孩子的方式造成嚴重的傷害，且家中也有缺乏食物的情形，請選擇身體虐待決策樹。
3. 使用與你所擁有的最豐富資訊相連結的決策樹。例如，如果兒少清楚陳述遭受性虐待，而你隱約知道(innuendo)可能有嚴重的身體管教問題存在，請選擇性虐待決策樹。

為協助通報人員選擇正確的決策樹，指引手冊並就若通報人員所獲取的事情資訊無法清楚運用特定的決策樹，則依序回答以下的問題做為參考：

1. 你有關於兒童傷勢或疾病的資訊，且你擔心這是虐待或疏忽的結果？
2. 你有父母威脅要傷害兒少的資訊？
3. 你擔心的是父母/照顧者體罰兒少？
4. 你擔心父母沒有滿足兒少的基本需要？
5. 你擔心的事情與性有關？
6. 你擔心兒少的情緒/心理健康或危險性/傷害性行為？
7. 你擔心父母/照顧者行為？
8. 你擔心的是關於一位懷孕的母親或是剛生產的母親？

第四天（104年8月27日）

推動 SDM 通報人員決策指引之配套措施探討

新加坡未有法律規定各專業人員須進行責任通報，包括社政、教育、醫療或警政等部門，皆著眼於希望個案能得到兒少保護部門服務而通報，降低通報未被受理或通報耗時情形，爰有關 SSSG 及 CARG 之開發，皆已與相關部門領導階層溝通協調完成，俾第一線主管及工作人員皆能配合辦理。社會及家庭發展部對各專業人員訓練對象以各單位中高階主管或資深人員為主，並期待各單位受訓人員成為 SSSG 及 CARG 專家後，能在各單位內自行訓練或宣導，俾整理推動有關兒少保護通報品質提升措施。

為了提升受理通報後評估及紀錄的品質，並增加決策的一致性及正確性，新加坡發展通報篩檢及優先回應個案檢視工具（Case Reading），俾社工人員知識與技巧之提升。個案閱讀工具可協助督導人員系統化評估社工人員能力，了解受理通報後篩檢決策之品質，俾整體提升兒少保護服務功能。

新加坡個案檢視工具由督導或是管理者操作，針對確認之通報案件抽檢，每個月每個社工人員至少須被抽檢一案，並作成紀錄以利追蹤。個案閱讀工具分為篩檢及優先回應兩部分，在篩檢部分有 5 個問題，包括：

1. 篩檢工具之使用與政策法規是否一致？
2. 若受理通報後評估不須進行篩檢，社工人員的評估與紀錄是否正確？
3. 社工人員篩檢工具的運用是否合宜？包括疑似施虐者、傷害的類型及程度、環境脈絡因素、兒少自身導致危險之行為及安置決策等面向是否正確的評估與記錄。
4. 受理通報篩檢之結果是否正確，並與紀錄相符合？
5. 篩檢結果有關社會及家庭發展部額外需做的回應是否被正確的評估與記錄？

在回應優先順序部分，個案閱讀工具有 3 個問題，包括：

1. 決策樹的運用與報告紀錄是否一致？
2. 改變原先決策樹決定的最終評估是否正確？
3. 最後做出回應時間的決定與決策樹及最終評估是否一致？

透過個案閱讀工具的運用，可以系統化的評估受理通報篩檢之品質，透過持續評估及紀錄，並可以了解到受理通報評估是否出現系統性問題並進行改善，以避免各專業單位之通報與通報篩檢結果出現落差或不一致，造成後續合作溝通之困難，俾透過優質通報及正確篩檢回應，使得兒少保護通報調查處理能符合兒少及其家庭之需求。

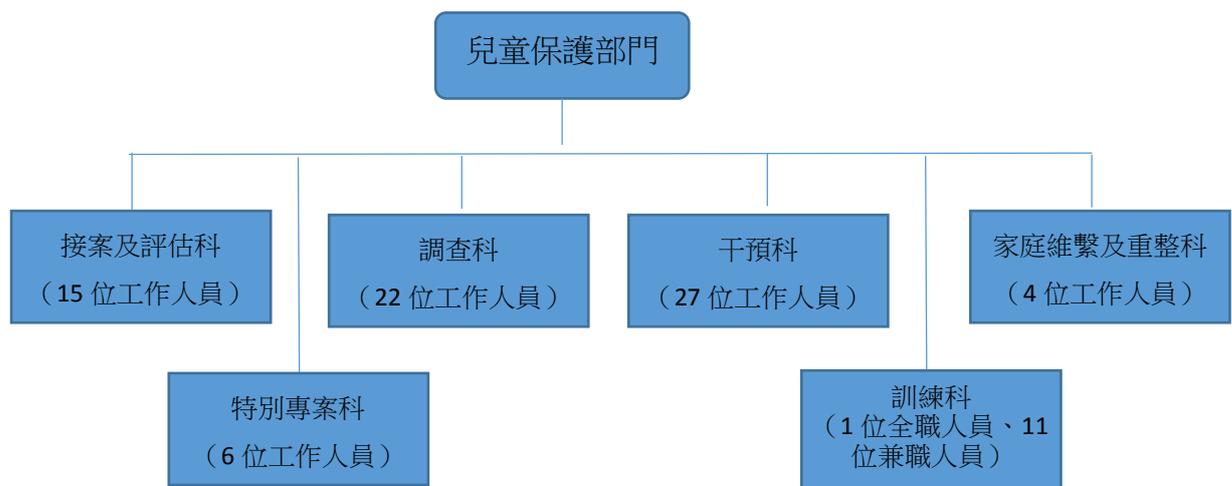
第五天（104 年 8 月 28 日）

與新加坡社會及家庭部兒少保護部門交流整體政策經驗

為利相互交流及學習，我方分享我國兒少保護相關法規、重要施策及資訊系統輔助功能，包括責任通報、通報案件分級分類處理、家庭處遇服務及親職教育皆已入法，而 113 保護專線、關懷 e 起來線上通報網站及保護資訊系統皆能發揮輔助功能，尤以委託民間辦理之 113 保護專線能發揮即時處理與跨縣市聯繫獲得新加坡兒少保護部門正面肯定。新加坡社會及家庭發展部代表則以「新加坡兒童保護服務」為題進行分享，分享重要資訊包括新加坡兒少保護政策整體架構、SDM 開發經驗與成果及兒少保護人力資源管理及展望等三個部分：

一、新加坡兒少保護政策整體架構

1. 兒童保護工作核心工作包括：以兒童為中心的實務工作、與父母成為夥伴關係、社區支持、跨組織資訊共享及合作、專業知識及技巧、訓練及督導、立法、跨專業決策平臺。
2. 新加坡社會及家庭發展部（Ministry of Social and Family Development）下設重建及保護司（Rehabilitation and Protection Group），兒童保護服務（Child Protective Service）為單一部門，該部門並分為兒童保護、兒童福利、諮商處遇及綜合規劃管理等工作任務。
3. 兒童保護社工人員（Child Protection Officer）係依據兒童及少年法案（Child and Young Persons Act）賦予公權力執行包括調查、評估、監督、諮商或評估服務，服務對象包括兒童少年、父母、監護人或家庭成員。該法案所規定不同程度的干預作為（Intervention）包括獲取評估兒童照顧保護狀況資訊的權力、將兒少移出家庭以照顧保護兒少的權力、限制重要他人與移出家庭兒少接觸的權力及運用照顧及保護令（Care and protection orders）。
4. 兒童保護主要聚焦在「家庭內的兒童虐待」，並且也處理父母或照顧者不能或不願意保護兒少之家庭外之兒童虐待事件。
5. 兒童保護部門組織架構—



6. 兒童保護直接服務執行可分成接案評估、調查及干預三大階段，服務過程中涉及安置（Placement Unit）及緊急回應（Emergency Response Team）部分皆由既有工作人員辦理，以維護安全、福祉及永久性權益。
7. 兒童保護工作可區分為「安全」、「風險」及「需求」三面向思考，安全部分重點為立即回應、嚴重案件及安置決定；風險部分重點為時間較長之未來傷害風險預測、任何程度的虐待疏忽及干預與結案決策；需求部分重點為關注增加安全及降低風險的障礙並聚焦於干預方法。
8. 新加坡兒童保護架構可依案件危險程度分為三層，第一層嚴重傷害、嚴重疏忽及性侵害案件由兒童保護部門主責；第二層疏忽、不當管教及不當醫療照顧等中低危險及高風險案件由社區兒童保護專門中心（Child Protection Specialist Centres）處理；第三層高度家庭壓力、情緒及經濟壓力等低度危險及低度、中度風險案件，由社區家庭服務中心（Family Service Centres）提供服務。為使社區兒童保護專門中心提升量能，新加坡兒少保護部門長期培力，提供相關訓練並指派資深督導人員駐點輔導，以期待未來能針對需要密集處遇之兒少保護案件提供社區化深入服務。

二、SDM 開發經驗與成果

1. 「結構化決策模式」（Structured Decision-making Model）引進，發展兒童保護系統及實務，加強對兒童保護事件之評估。為了讓兒童保護部門以外專業人員能夠參與兒童保護工作，以 SDM 結構化決策模式開發 SSSG 及 CARG。兒

童保護部門已經與社會服務辦公室、兒童早期發展單位、身心障礙部門、社區家庭服務中心、社區兒童保護專門中心、家庭暴力專門中心、KKH、NUH、IMH、MOE、學校及特教中心、EIPIC 中心、社會服務國家委員會。

2. SSSG (SDM Sector Specific Screening Guide, 外部專業人員篩檢工具指引) 對象為教育、健康及社會服務部門第一線工作人員, 引導工作人員對其所觀察到的事件進行決策, 決定是否應提高組織內部的關切並執行追蹤的行動。
3. CARG (SDM Child Abuse Reporting Guide, 通報指引) 對象為各部門已接受兒童保護訓練之專業人員, 引導其決定是否要將所關切的事件通報給兒童保護部門、採取其他的行動或是不須行動。
4. 兒童保護部門內部運用的 SDM 結構化決策模式則包括 Screening and Response Priority Assessment 篩檢及優先回應評估工具、Safety Assessment 安全評估、Risk Assessment 風險評估、Family Strengths and Needs Assessment 家庭優勢及需求評估、Risk Reassessment 風險再評估。每一個評估工具皆可在關鍵決策時間點輔助決策, 幫助工作人員聚焦思考特定問題, 而整體服務系統則開發相對應的實務技巧來促進工作的執行, 並強化服務工作的一致性及品質。
5. 為安全議題之夥伴工作模式 (Partnering for Safety Approach) 係以家庭及安全為核心之實務工作取向, 並整合進 SDM 各項評估工具, 以執行更嚴密而平衡之評估, 相信改變的可能, 並基於問題解決取向訪談方式, 以蒐集 SDM 評估所需要的資訊。該工作模式有四個獲取資訊的區域, 包括「我們擔心什麼?」、「什麼運作的很好?」、「安全及福祉衡量」及「未來需要發生什麼?」。
6. 合作評估與規劃架構 (The Collaborative Assessment and Planning(CAP) Framework): What 該架構支持合作的過程, 以蒐集、組織資訊, 並一起工作來建立未來安全、歸屬及福祉。Why 兒童保護存在的問題在於家庭及組織之間或是組織內部缺乏相互理解、參與及協議。How 從接案到結案期間, 以合作模式與家庭及重要他人工作, 以引導及紀錄嚴密及平衡的評估。本架構運用在組織內部個案諮詢過程中, 以幫助專業人員發展清楚性及焦點並融入

實務。本架構運用在與家庭及與家庭工作的網絡團隊會議時，可提供規劃服務計畫的基礎。運用在團隊及組織內部則可用於反思及規劃。When 整體個案工作的所有過程。

7. **核心實務技巧、工具及過程**：(1) **Engagement** 發展良好的工作關係。問題解決取向的獲取資訊方式、三間房子工具、家庭路徑地圖過程、未來家庭工具、立即故事過程、寄養照顧者檔案；(2) **Assessment** 在關鍵決策時間點增強批判性思考：合作評估與規劃架構、SDM 模式、安全接觸工具；(3) **Planning** 建立嚴密改變計畫的合作過程：安全及支持循環工具、安全房子工具、安全規劃架構、兒童及家庭中心安全計畫；(4) **Process** 支持及增強實務的組織過程：讚賞式獲取資訊方式、強化接案、個督及團督、促進家庭團體會議、持續品質改變。
8. **「為安全議題之夥伴工作模式」與 SDM 整合**：從安全評估到家庭風險再評估之各關鍵決策時間點之評估，皆搭配「家庭及安全核心實務取向模式」，核心技巧包括問題解決為核心之會談、評估及規劃架構、三間房子、關切議題陳述、具體目標陳述、擴展網絡及行動規劃等。
9. **社會及家庭發展部兒童保護部門未來角色及政策重點**，以 **SDM** 為核心，包括開發通報決策指引，以轉介重要兒童保護事件；開發篩檢及優先回應工具，以篩檢出符合法律規劃須介入調查案件；開發安全評估、風險評估及家庭優勢及需求評估，俾個案管理及處遇聚焦在危險因子處理；開發家庭重聚評估及家庭風險再評估，俾促進兒少之永久性計畫。

三、兒少保護人力資源管理及展望

1. **員工福祉權益**：自 2014 年 3 月以來平均缺少 10%到 30%人力，須兼顧非上班時間案件處理及緊急處理案件，在 2014 年曾執行兒保社工知覺研究，結果包括所有的員工感到耗竭、情緒消耗為離職主因、情緒消耗的預測因子包括員工資源不足、個案量負荷大、可結案案件難以消化、職場支持不足等。
2. **影響兒童保護服務工作的主要挑戰**：(1) 究責、法律挑戰及司法出庭，增加出庭及法律訴訟的頻率；(2) 個案的型態多變複雜；(3) 夥伴增高期待兒保

部門處理安置及穩定性議題；(4) 工作人力增加並年輕化；(5) 其他部門（包括司法、犯罪、社會服務及健康）的發展，造成需要更嚴密的以證據為基礎的實務模式，並與案主及夥伴有更高的緊密連結，並使得兒保服務員工勝任能力及服務回應能力要再提升。

3. 關鍵改變方法：(1) 引進 SDM 結構化決策模式及 Partnering for Safety 以安全為核心的社工工作技巧，提升兒少保護社工人員專業知能；(2) 個案閱讀檢視，掌握社工人員評估決策品質，避免通報、受理及調查評估出現不一致或落差情形；(3) 整體制度流程改善，透過關鍵決策點評估，避免大量案件停留在處遇階段而無法結案或專注於兒少保護高危險案件；(4) 運用 Business Intelligence（商業知能技術）輔助及 ECRM（電子顧客關係管理），將 SDM 相關評估決策工具建置於資訊系統，俾工作人員運用及後續資料庫分析。
4. 兒童保護部門持續進行的努力方向：個案結案標準更清楚、執行整體個案檢視俾結束個案服務、審視員工工作負荷及人力、重新建構兒童保護服務流程、透過 SDM 的引進來重新調整兒童保護工作流程、建置 3 個社區兒童保護專責中心，處理中低度風險個案。

參、心得與建議

一、持續強化各網絡專業人員兒少保護意識與觀念

新加坡以聯合國兒童權利公約為立法及執行政策之核心理念，雖並無兒少保護責任通報法令規範，然教育、醫療、社政及警政部門皆積極參與兒童保護工作，並希望能提升自己的專業知能，並與兒童保護部門有效合作。除新加坡社會及家庭發展部積極與各部門管理階層進行協調外，亦有賴各專業領域基層人員認同兒少保護意識與觀念。有關兒少保護及兒童人權觀念之宣導應持續辦理，此外定期透過個案研討、教育訓練等機制，可以強化各部門相互溝通及協調，並由各專業部門依自身專業特性及環境脈絡思考並設計符合所需之兒少保護訓練或宣導教材手冊。

二、可加強引導兒少保護通報人員提升通報品質

新加坡因地制宜設計了 SSSG 及 CARG，俾各專業人員能夠先初步篩檢兒少保護事件（SSSG），以確認是否須進一步諮詢，再透過各專業單位窗口運用決策樹來評估是否通報（CARG）。SSSG 及 CARG 的開發搭配有操作手冊（含評估工具、定義、政策法令規定及實例）及訓練教材，由各專業單位派員接受訓練，並成為後續擴大辦理之種子講師。未來我國為提升通報品質，朝向優質或精準通報目標，除要求落實責任通報外，亦可研訂相關參考指引手冊，以實用並符合通報人員所需之脈絡架構，俾需要兒少保護服務之兒少及家庭能夠即時獲得服務。

三、受理兒少保護通報之分級分類處理機制應落實辦理

雖我國兒少保護通報範疇未若新加坡或美國鎖定在施虐者為家庭成員之兒童虐待事件，然我國自一百零四年二月修正兒童及少年福利與權益保障法後，該法第五十三條業將通報案件分級分類處理正式納入，各地方政府在受理通報案件階段應根據所蒐集之資訊研判危急程度及案件類型，俾後續配合多元的調查及服務模式。未來兒少保護服務工作應以受虐兒少及其家庭為核心，搭配兒少保護結構化決策模式安全評估及風險評估工具，盡可能讓家庭發揮功能，使兒少能夠安全留在家中，並降低未來再受虐待風險，爰在通報

案件分級分類處理環節，亦應加強通報資訊之掌握，使兒少保護安全網更為綿密。

四、兒少保護結構化決策模式推動須配合社工專業技巧強化

新加坡著眼於兒少保護結構化決策模式評估架構，須配搭社會工作核心技巧之提升，包括會談技巧及評估核心關鍵皆須持續透過教育訓練等方式持續提升，相關教育訓練並與評估架構相互扣連，並透過個案閱讀工具，了解社工人員評估與論述（Narratives）是否與評估決策相呼應。未來辦理兒少保護相關教育訓練，除針對評估工具運用正確與否進行研討外，亦可開發標準化的訓練教材，並加強訓練教材與評估工具之關聯性，俾社工人員了解有效評估所須具備之核心工作技巧，使得評估工具之運用與實務工作過程有更緊密的連結，有利於整體兒少保護專業人員知識及實務技能之提升。

五、地方政府應加強兒少保護社工人力資源管理各項措施

新加坡透過員工調查之方式，了解第一線社工人員情緒壓力及耗竭原因，並期許能透過兒少保護整體政策制度改變，使得社工人員因應兒少保護工作特性之能力與組織配套能更強化。未來各地方政府亦可透過類似員工調查方式，了解第一線兒少保護社工人員身心狀況，透過員工協助方案或調整工作流程或負荷量等方式，避免員工流失率增加，並促進專業久任。此外配合各地方政府充實社工人力計畫，各地方政府應確實將增加之人力用於直接服務，並優先配置於保護性業務之上，使得社會工作人力資源可以更為充實齊備。