

出國報告（出國類別：考察）

新加坡兒少保護評估工具與實務經驗 國際交流活動

服務機關：衛生福利部

姓名職稱：辜煜偉科長、陳映竹科員

派赴國家：新加坡

出國期間：106年5月1日至5月5日

報告日期：106年6月3日

摘要

我國自 100 年起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各服務階段有系統性的評估工具支持專業決策, 以維護兒少權益。相較我國著重於調查階段之 SDM 安全及風險評估工具開發, 新加坡同步引進通報、篩案、調查、家庭處遇、返家等服務階段共 7 套評估工具, 並辦理教育訓練及實際推行, 相關政策推動經驗值得我國參考, 又考量近年我國與新加坡兒少保護服務之國際交流頻繁, 為進一步了解新加坡 SDM 評估工具推展情形與家庭處遇階段公私協力之相關經驗, 以激盪我國兒少保護政策前瞻發展, 爰辦理本次考察活動。

本次活動過程包括了解 SDM 家庭優勢與需求評估工具及家庭重聚評估工具之理念架構與操作模式、現行新加坡 SDM 安全評估與風險評估的實施情形、辦理 SDM 訓練研討活動之具體作法, 並與新加坡兒少保護公私部門交流政策方案推動經驗等。整體心得與建議包括: 兒少保護相關服務應以個案需求為依歸, 彈性調整處遇服務方式; 結構化評估工具之研修, 應謹慎參考實務意見, 同時透過培養社工與家庭工作之知能, 以輔助其良好運用; 另跨網絡合作與公私部門協力等工作, 期待我國可發展更創新前瞻的合作模式, 以周延兒少保護服務網絡。

目次

項目	頁碼
壹、考察目的	4
貳、考察過程	5
第一天（106年5月1日） 參訪 Children's Society 基金會「VOX 青少年服務中心」	5
第二天（106年5月2日） 交流 SDM 家庭優勢與需求評估工具研發成果	7
第三天（106年5月3日） (一)交流 SDM 風險評估工具施作成果 (二)交流召開兒少保護跨網絡聯繫會議經驗 (三)交流兒少保護家庭維繫個案訪視服務經驗	8
第四天（106年5月4日） (一)交流 SDM 家庭重聚評估工具研發成果 (二)參訪「Big Love 兒少保護專責服務中心」	11
第五天（104年8月28日） 交流 SDM 安全評估工具施作成果	14
參、心得與建議	17

壹、考察目的

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**）發展經驗、家庭處遇服務階段的公私協力模式以及跨網絡單位之對話與合作經驗，爰辦理此次考察暨國際交流活動，活動目的分述如次：

- 一、 交流我國與新加坡開發 **SDM** 評估工具之不同模式，比較我國逐步引進與新加坡同步引進後的發展成果，包含：評估工具實用性、與實務環境相容性、第一線人員的負荷度等，以了解我國發展 **SDM** 評估工具的優勢及特色，以及未來可持續研發或調整的方向。
- 二、 了解新加坡辦理 **SDM** 安全評估 (**Safety Assessment**) 及風險評估 (**Risk Assessment**) 研討活動的型態，以及安全評估及風險評估於兒少保護實務運作的情形；另學習 **SDM** 運用於家庭處遇階段的精神理念、評估架構與實務操作方式，包含：家庭優勢與需求評估 (**Family Strength and Needs Assessment**) 及家庭重聚評估 (**Reunification Assessment**) 2 套工具等，以作為研修我國 **SDM** 評估工具內涵及規劃相關訓練研討活動的參考。
- 三、 參訪新加坡執行兒少保護相關處遇服務的非營利機構，交流如何透過組織與彈性運用家庭及社區資源，俾降低兒少受虐風險及達成處遇目標之經驗，另分享非營利機構如何與公部門合作互動，以落實兒少保護案件分流處理及提升服務的連續性。
- 四、 透過我國與新加坡交流兒少保護相關法規研訂、組織型態、政策趨勢及實務運作等整體推動經驗，又我國與新加坡具相似的華人家庭文化背景，政策措施具可參考性，期激盪出創新的兒少保護服務思維，並作為未來我國發展兒少保護前瞻性政策的濫觴。

貳、考察過程

第一天（106 年 5 月 1 日）

參訪新加坡兒童會（Children's Society）「VOX 少年服務中心」

新加坡兒童會成立於民國 41 年，為「國際阻止虐待疏忽兒童協會」之會員組織，新加坡兒童會並與政府社政及教育部門合作，推動兒少相關服務，2016 年並曾獲慈善團體透明度獎。該會於新加坡當地有 11 家服務中心及據點，以提供對兒童、少年及家庭之各式服務，並進行相關研究及政策倡導工作。針對受虐兒少，受政府委託成立一家兒童之家；針對少年虞犯的部分，並有提供 6 個月輔導計畫。105 年新加坡兒童會並曾派員至我國參訪，了解我國執行兒少保護服務工作及親屬安置作法，以做為其與新加坡政府合作之參考借鏡。

新加坡 11 家服務中心及據點，包括有設置於學校中的「學生服務據點」(Student Service Hub)，提供去標籤化且有別於教育輔導諮商中心之資源及服務；另則於社區中設置符合在地需求之兒童中心、少年中心及家庭服務中心。本次參訪之 VOX 少年服務中心，為兒童會於新加坡東邊之服務據點，鄰近「勿洛(Bedok)」地鐵站，位於公共住宅大樓 1 樓，場地為向政府租借。VOX 服務對象為 13 歲至 18 歲之少年，該中心開放予社區中所有的少年，而未限制僅給弱勢或特定少年使用。於該中心除有工作人員辦公室及會談室外，建置有免費網路、冷氣、半私人包廂空間、樂器、表演場地及開放式廚房，以吸引少年到訪，開放空間之隔版皆為活動式，以便於少年自主運用或視活動需求調整空間大小。VOX 希望能做為一個少年可以為自己發聲平臺，透過相關活動之設計，讓少年可以培養包括關懷、性格、能力、自信及連結(即 5C: Caring, Character, Competence, Confidence, and Connection)。

新加坡兒童會工作人員表示，每家少年服務中心之服務內容及作法皆依當地社區需求而有不同，VOX 的機構調性希望營造像咖啡館的氣氛，讓少年能自在到訪及停留。社工人員只有在少年表明希單獨會談或有進一步服務需求時，才會運用會談室空間進行評估，平時開放空間可由少年自行調整隔間或決定活動主題。本次到訪日雖為國定假日，該機構並未對外開放，但當日仍有數名少年主動到

訪，並表示由 VOX 十分開放且友善，對於機構空間十分肯定，因此願意主動到訪。機構工作人員表示，空間之設計及運用方式，於兒童會中進行過多次討論，而考量當地少年多半於多名手足共用組屋內之狹窄空間，爰決定進行開放空間之設計，以吸引少年到訪為主要目的，俾社工人員與其建立關係及後續服務之提供。



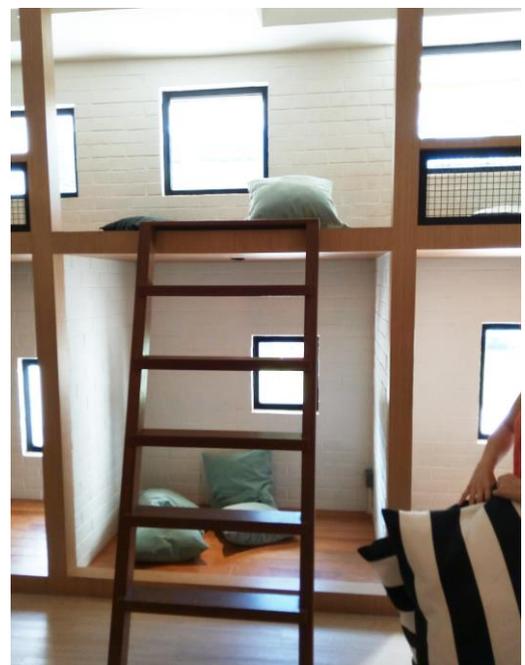
▲圖 1：「VOX」少年服務中心標誌



▲圖 2：「VOX」少年服務中心內部廚房與吧檯



▲圖 3：「VOX」少年服務中心外觀



▲圖 4：「VOX」少年服務中心休憩區

第二天（106年5月2日）

交流 SDM 家庭優勢與需求評估工具研發成果

家庭優勢與需求評估工具(Family Strength and Needs Assessment tool，簡稱 FSNA)，旨在協助社工人員決定提供兒少保護個案後續處遇服務，須擬定個案處遇計畫前，透過系統化地蒐集資訊，研判足以影響兒少安全與風險的家庭需求及優勢，上開需求將依等級排定優先順序，以思考優先的介入策略並擬定處遇計畫；開案後也可透過不定期的再評估，檢視家庭需求與優勢的改變，並相應調整更符合現在案家狀態的處遇計畫，同時也可檢視之前所訂處遇目標的達成情形。

FSNA 的架構可分為兩個主要區塊，分別是「資訊蒐集(Information Gathering)」以及「優先性評估(Prioritise)」。「資訊蒐集」部分，係就照顧者及兒少分別設計不同面向的問題，以利社工依據定義判斷家庭在某一面向的功能等級，等級係依功能強弱由 A→B→C→D 之順序遞減，其中，照顧者的評估面向包含親職知能與技巧、親密關係、家庭成員關係、社會支持、身體健康狀況、認知能力、因應技巧、心理衛生狀況、物質濫用情形及其他特殊情事；兒少的評估面向則包含身心發展、情緒行為、創傷情形、學習成就、與原生家庭/安置處所關係、社會網絡關係、非行行為、自立準備情形(14 歲以上)及其他特殊情事。透過以上結構性、完整性、多面向的評估，社工人員可以迅速蒐集與家庭需求及優勢的相關資料，並建立案家完整的家庭功能評估架構。

另「優先性評估」部分，係以「資訊蒐集」題項的評估等級為基礎，被填為 D、C 等級的題項將被辨識為家庭需求，依 D、C 順序列入表格中，並評估該項的功能不彰對於案主的影響，包含：是否與現在的危險有關？是否阻礙兒少的長期安全？是否阻礙兒少的福祉與永續性？等題項。經評估與現在危險有關的 D、C 題項將列入目前的處遇計畫內，阻礙兒少長期安全、福祉與永續性的則被列入未來的處遇計畫中，並建議社工人員結合評估為 A、被視為家庭優勢的題項，以支持這些功能不足又可能危害到兒少安全的家庭需求，據以產出家庭處遇計畫。

另新加坡版的 SDM-FSNA 特別增列了附錄「家庭處遇計畫實務指引(Family Plan of Service Practice Guidance)」，係指導社工員如何透過 FSNA 工具，自「資訊

蒐集」、「優先性評估」至「計畫(Planning)」，產出清楚可行的處遇策略。「資訊蒐集」部分，提供許多焦點解決問句範例以確實蒐集評估案家資訊；「優先性評估」部分，彙整了許多思考面向，讓社工可準確判斷家庭需求與兒少安全之間的關係；「計畫」部分，則切分成目標陳述、行動、資源等三個區塊，供社工人員與案家一同設定目標、規劃具體行動及思考可用資源，以產出具體的個案處遇計畫。

我國現行規定列為兒少保護個案者，於三個月內須填畢家庭功能評估表並依評估內容完成家庭處遇計畫，相較於新加坡使用之 SDM-FSNA 工具，評估面向與方法大致相同，惟評估題項如何融入家庭處遇計畫一節，FSNA 以及所附之實務指引提供較多具體操作方向及實例，更支持協助社工人員與家庭工作並產出具體的處遇計畫，此優點可借鏡我國參考，以強化國內家庭功能評估與家庭處遇計畫之連結性。

第三天（106 年 5 月 3 日）

(一)交流 SDM 風險評估工具施作成果

因 SDM 風險評估工具已於新加坡正式施行一段時間，本次研討工作坊活動主要為討論 SDM 風險評估與 SDM 安全評估結果的搭配，包含：開案決策、適合的服務方案及訪視頻率，以及研修風險評估的定義及實務操作手冊等。整體研討活動自社工人員的實務經驗出發，透過系統性地討論與思考，以提出最符合兒少保護實務運作的建議，供未來研修成一致性準則，俾兒少保護社工參循。

首先，有關風險評估與安全評估結果搭配部分，因社工人員於兒少保護案件調查階段須執行完畢安全評估與風險評估，並應綜合兩者評估結果，作成提供後續處遇與否或轉介至其他服務方案等相關決策，又上開決策需要建立架構並透過充分討論對話，以完成政策性建議，故以下列九宮格架構展開研討：

▼表：風險評估與安全評估決策九宮格

風險評估	低度風險	中度風險	高度風險
安全評估			
安全			

有計畫才安全			
不安全			

此九宮格架構幫助參與研討之社工人員，可逐一針對每種安全評估與風險評估結果搭配的情形對焦討論，例如：什麼樣的個案情形可能符合這類型的評估結果？這類個案的主要問題和需求為何？需不需要由政府部門的兒少保護單位繼續服務？國內有哪些其他服務方案可以切合案家需求？等等，於自己的小組內提供實務經歷與看法，再由小組綜整後提出整體性建議，也透過此種討論方式，九宮格內不會只有單一的標準答案，例如：有計畫才安全、中度風險的個案，將視案家是否願意與社政單位合作，歸納出交由民間家庭維繫服務方案或續由公部門服務之不同處理決策。另討論訪視頻率一節，也同樣沿用上開架構，僅將安全評估結果歸納為兒少在家中或已接受安置兩種，亦透過小組交流符合是類個案需要與社工人員負荷量的最適訪視頻率，提至大組內討論確認後，作為未來社工人員的參循依據。

有關研修風險評估以及結案前風險再評估的定義與實務操作手冊，因新加坡社工人員已累積一定之實務經驗，針對定義或操作手冊有疑問或不符實務運作之處，分於小組中進行討論，小組再將所修文字及修正原因提報至大組整體性檢視，透過納入不同的觀點、彼此說服、形成共識的過程，在不動工具架構的前提下進行本土化的調整，以更完備 SDM 評估工具。

現我國 SDM 風險評估開發在實驗試作分析的階段，除將依分析結果調整題項配分外，另需針對評估結果為不同風險程度以及與安全評估結果搭配之決策，進行政策性研議。爰本次九宮格評估架構的討論經驗，可融合在日後我國風險評估配套政策的討論中，以引導社工於調查階段以評估結果為本作出適切的決策。

(二)觀摩兒少保護跨網絡聯繫會議經驗

交流 SDM 風險評估工具施作成果後，續觀摩新加坡社會及家庭發展部 (Ministry of Social and Family Development, 簡稱 MSF) 與住宅及發展部 (Housing and Development Board, HDB) 之網絡聯繫會議。工作人員表示此網絡會議為第 2 次召開，旨在加強雙方之交流及合作共識。會議首先由 MSF 簡報過去 1 年內處

理之兒少保護案件概況及有協請 HDB 協助安排組屋之個案數，以利整體了解服務執行情形；MSF 並簡報這些合作案件之成功原因，並感謝 HDB 工作人員協助。MSF 並邀請受託執行家庭維繫服務之民間團體，簡報實際個案及分享個案入住組屋之現況照片，俾 HDB 工作人員了解兒少保護個案特殊需求。最後 MSF 並以淺白方式，說明近年兒少保護工作研發結構化決策模式(SDM)之進程及理念，並共同討論未來可繼續成功合作之要素。



▲圖 5：新加坡 MSF 與 HDB 兒少保護跨網絡聯繫會議召開情形

(三)交流兒少保護家庭維繫個案訪視服務經驗

為了解新加坡提供家庭維繫服務的實際樣貌，並交流我國執行家庭處遇方案的實務情形，新加坡社會及家庭發展部 (Ministry of Social and Family Development，簡稱 MSF)協助聯繫委外辦理其家庭維繫服務方案(Safe and Strong Families-Preservation，簡稱 SSF-P)的「Big Love 兒少保護專責服務中心」，請該中心負責 SSF-P 個案之社工人員分頭帶領進行個案訪視。

第一案是案父不當管教，由案母通報之兒少保護案件，案主年約 9 歲，診斷有過動症，對案父母偶有攻擊行為。本案已由 Big Love 服務達 9 個月，服務重點在於幫助父母理解過動症並改善管教技巧，並協助父母與學校及醫院溝通協調。訪視於案家客廳中進行，能觀察社工人員運用問題解決取向之談話模式，與案母討論如何繼續協助及支持案主就學及生活，社工人員並於會談過程中提供 Big

Love 辦理之假日過動兒營隊活動資訊，並由案母簽署同意參與。會談後，社工人員表示，案家情況已逐漸穩定，爰將評估進行結案，雖過程中經歷案家抗拒或消極配合，但社工人員仍堅持服務且未轉換社工人員，以建立與案主間之信任關係。

另一個案的情形是，案主是一名 16 歲少女，學校得知其與男友發生性行為，遂通報 MSF 兒少保護單位介入處理，經委請 SSF-P 方案社工提供近一年的處遇服務，社工發現案主不只有未成年性行為、親密暴力的議題，還遭疑似患有憂鬱症的案母過當管教或將案主趕出家門，而案外婆年事已高保護能力不足，遂案主需要社工持續地介入服務。

當天訪視的地點是在案主居住社區樓下，社工請案主下樓後展開會談，會談過程針對案主與男友的親密關係、雙方衝突處理方式，以及案母近期與繼父搬出家中，其與案母間的關係改善情形等進行了解與討論，另外在會談完畢後社工陪同案主返家，順道與案外婆了解案家近期衝突情形及提供相關就業協助資訊。在歷時約 1 小時的訪視過程中，可觀察社工已與案主建立良好的關係，同時掌握與青少年案主的工作技巧，用輕鬆聊天的氛圍，了解案主與案母、男友的暴力改善情形，並與案主討論如何自我保護與求助。另透過社工的分享，在案件服務歷程中，社工多次與轄區員警及學校老師合作，在案家發生激烈衝突時，即時互通資訊並提供緊急協助，是合作良好的網絡資源，但案母心理衛生議題的部分，因為案母自己沒有病識感，則未有與心理衛生單位合作的經驗。

第四天（106 年 5 月 4 日）

(一) 觀摩 SDM 家庭重聚評估工具訓練活動

SDM 家庭重聚評估工具(Reunification Assessment Participant Guide)旨在輔助社工人員決定安置中之個案是否得以返家。爰參加此訓練活動之社工人員多為執行家庭重聚服務之公部門及民間團體社工人員，第 1 天之訓練活動主要係介紹 SDM 之源起、內涵及架構，並協助社工人員認識「家戶」及「照顧者」之定義與範圍，以確保後續之相關評估能正確界定家戶及照顧者。由於家庭重聚評估需

要深入地與家庭工作，爰第 1 天訓練內容並強調由社工人員進行反思，了解創傷對兒少及家庭的影響，並回想與父母或照顧者成功合作之經驗，以利社工人員了解家庭改變的動力及工作重點，並利受訓之社工人員掌握家庭重聚評估之精神意旨，俾第 2 天訓練開始實際試作該評估工具。

家庭重聚評估工具輔助社工人員所做的決策有 3 項，包括返家、繼續安置及結束安置轉執行長期計畫等。該工具之實施手冊並明訂社工人員應於介入後 3 個月進行第 1 次重聚評估，日後則依兒少年齡是否小於 3 歲決定再次評估之頻率，小於 3 歲之安置個案應每月評估 1 次、大於 3 歲者則每半年評估 1 次。評估工具之評估重點包括：最近 1 次風險評估結果、是否有再次通報調查成案之紀錄、父母或照顧者接受處遇成效及配合個案計畫情形等，以計分式方式評估重聚風險。完成重聚評估後，須再評估監督會面之頻率及品質。針對重聚風險屬低度或中度之個案，並應再次確認兒少無助狀態及危險因子；針對風險屬高度之個案，則可直接最後的決策評估。社工人員總結上開評估，需確認重聚風險程度、監督會面品質、處遇時間長短及安全性議題，以進行最後之決策。



▲圖 6：SDM 家庭重聚評估工具訓練情形

(二) 參訪「Big Love 兒少保護專責服務中心」

該中心於 102 年成立，協助家庭改善照顧功能並提升復原力。該中心與 MSF 簽訂契約，服務兒少保護家庭維繫個案，以社會工作方法提供各項服務，亦對學

校及社區進行外展及教育宣導活動。本次參訪之中心位於大巴窰(Toa Payoh)，辦公室採行動辦公室方式設計，社工人員無固定座位，而另設有置物櫃供社工使用，以因應社工時常家訪、外展外出之狀況。該中心為母機構「蒙福」(Monfort)所成立之新機構，自 102 年承接兒少保護家庭維繫服務後，社工人數由 5 名增加至 25 名，每 3 至 4 名社工人員即配有 1 名督導，俾以較密集的方式督導管理個案服務，部分新增人力之經費來源由機構募款自籌，並非全由政府付費購買服務。每位社工人員之個案負荷量為 35 案，負荷量與我國十分相似。

Big Love 工作人員表示，由於「蒙福」(Monfort)長期培育並運用志工資源，並以老人志工為特色，爰並訓練及運用志工進行到宅親職教育或家務示範。另由於新加坡之法規並無強制通報規定，爰 Big Love 亦接受民眾通報或其他人員轉介之疑似兒少保護個案，Big Love 受理後會進行分級分類，以確認是否提供服務或另須通報予政府部門接手服務。而近年由於新加坡刻正發展 SDM 相關評估工具，Big Love 亦配合使用，並刻正接受相關之訓練。

為能加強督導工作職能，105 年 Monfort 自行研發督導工作手冊 (Superecipe)，由機構內資深督導人員花費 1 年時間研訂，以圖像化方式，敘述督導倫理、督導模式、督導紀錄、訓練及能力、督導評估及成果評估、督導自我照顧等主題，手冊內容簡潔，設計之意象為食譜，旨在讓督導可較簡易並直覺式參考使用手冊內容，落實於平日督導工作，本次參訪亦獲贈該工作手冊，以做為我國研製相關工作手冊之用。



▲圖 7：Big Love 兒少保護中心外觀



▲圖 8：Big Love 會議室一隅

第五天（106年5月5日）

交流 SDM 安全評估工具施作成果

相較於 SDM 風險評估等其他評估工具開發經驗，新加坡 SDM 安全評估工具係參考我國安全評估架構與題項，並依據本土實務情形相應調整，目前也累積了一定的實務操作經驗，爰本次安全評估研討工作坊活動，主要請社工人員基於自己的實務經驗，針對用詞定義及實務操作手冊，提出需要增修或有疑慮之處，經過小組討論、大組凝聚共識，使 SDM 安全評估工具更貼近新加坡的實務經驗。

首先，經閱讀新加坡版的 SDM 安全評估工具，其與我國 SDM 安全評估架構已有出入：我國安全評估表分成 3 大區塊，包含 1A 危險因素及 1B 保護能力、2A 留在家中的安全對策及 2B 家外安置的安全對策、安全評估結果等，惟新加坡版的第 1 部分新增了「綜合考量因素(Complicating Factors)」，係將原放於 1A 危險因素的身體狀況、認知缺損、心理衛生、物質濫用、家庭暴力等導致兒少身心傷害或陷於危險情境等狀況，抽出成為綜合考量因素，爰 1A 危險因素著重在照顧者不同虐待類型對兒少的(可能)傷害，1B 綜合考量因素則將照顧者的身心狀況及家庭暴力情形獨立關注，1C 則是沿用原本的保護能力，社工人員如評估兒少面臨 1A 的危險情事，即須依次評估 1B 及 1C，如勾出 1B 之選項，將更提醒社工注意這個案家的多重複雜議題，需要更強而有力的保護因子或安全計畫來確保兒少的安全，反之則無須勾選 1B 及 1C。上開評估架構的改變，似更清楚地理出評估脈絡，但是否因此切斷了綜合考量因素與兒少傷害之間的連結，值得深入探討。

另外，在檢閱及研修用詞定義與實務操作手冊部分，如同 SDM 風險評估研討工作坊運作模式，參與的社工人員分組針對不同題項的內容，基於自己的實務經歷提出看法，並討論如何修正字詞或增加說明，更可以符合實務狀況或協助社工人員選擇適切的選項，再經過大組凝聚共識確認後，作為未來研修工具表單的參考資料。其中，在討論中特別令人印象深刻的題項，包含：1A 危險因素第 9 項、1B 新增過去的嚴重兒虐史、實務操作手冊對於危險因素與安全計畫的監測等，分述如下：

(一)1A 危險因素第 9 項：

本項危險因素係指涉「兒少因離家、性剝削、試圖自殺/自傷、特殊身心狀況、嚴重的非行行為等，正面臨危險，但照顧者無力保護或兒少拒絕協助」，本項未包含在我國 SDM 安全評估的危險因素內，但新加坡因應國內法規與國情，將兒少非行行為可能引起的傷害，列為需要考慮安置的危險因素。團體討論時，社工人員提出未成年的性行為應該列為高度風險行為的例子之一，依據家長保護能力和兒少接受協助態度，評估是否勾起本項危險因素，但美國 CRC 及部分與會人員認為，如兒少發生未成年性行為，是否真有立即危險性到需要考慮安置，或只是父母需要協助資源而已。本項的討論實牽涉到各國的法規與文化背景，需要針對「危險」的概念進一步對焦與細緻討論，以釐清是否適宜於用詞定義添加這個例子。

(二)1B 新增過去的嚴重兒虐史：

列於我國 1A 第 12 項「結合照顧者之前曾有的或可能有的兒虐紀錄、照顧者先前虐待兒少的嚴重程度、以及照顧者對之前兒虐事件的反應，綜合判斷認定兒少的安全受到立即威脅」之危險因素，原未列於新加坡的安全評估表中，本次則討論到過去的嚴重受虐史對於兒少安全是重大的威脅與警訊，因此一併放進 1B 綜合考量因素中，提醒社工注意過往嚴重受虐史，以綜合判斷安全評估結果及增加安全計畫強度。

(三)實務操作手冊「監測危險因素與安全計畫」：

有關實務操作手冊中「再次評估」的部分，除原本內容即告知社工人員如果蒐集到有關兒少安全的新資訊，應進行再次評估外，另增加：初次評估為「有計畫才安全」的個案，再次評估時應注意危險因素是否仍然存在？是否有新的危險因素出現？如果上述成立，應著手調整安全計畫等文字，以提醒社工人員處理有計畫才安全的個案時，追蹤安全計畫的執行情形與危險因素的變動狀態皆為相當重要的工作。

另外在新加坡版實務操作手冊中，針對危險因素的部分，說明了解決(Resolve)、排除(Rule out)、控制(Control)、發現(Discover)等四種模式，係配合安全計畫的執行或蒐集兒少及案家的新資訊，以監測危險因素的發展，確

保兒少安全；以及多了操作步驟(包含初次調查與處遇中進案案件)和實務指引等段落，協助社工人員在進行安全評估的前、中、後期，均有實務準則或應注意的重點供參循。

新加坡 SDM 安全評估研討工作坊的討論重點，雖然與我國著重在實務操作討論之取向不同，但在分組研修定義與實務操作手冊時，實有助社工人員綜整自己的實務經驗，透過交流討論更釐清相關觀念，同時回饋至工具表單上，不失為可行的辦理方向；另新加坡 SDM 安全評估工具已依照國內法規、國情文化等予以調整，表單架構及題項增修幅度大，但實務操作手冊中鉅細靡遺地指引社工人員最佳的實務操作程序，仍可作為我國產出安全評估相關手冊指南之參考。



▲圖 9：SDM 安全評估工作坊辦理情形

參、心得與建議

一、結構化評估工具之推動應搭配提升社工實務會談技巧

新加坡近年引進全套結構化評估工具，為兒少保護各服務階段建立完整的評估架構，引導社工人員在重要的服務時間點，關注兒少的安全與福祉，而正如太極的黑白兩色，結構化評估工具如果是剛性的黑色圖像，社工人員的論述與實務會談技巧則是柔和的白色圖像，兩者需要搭配共融，始得真正落實評估效能並確保兒少的權益。爰此，新加坡近年也相當重視實務會談技巧的提升，自國內外引進及發展充分教育訓練，以培養社工人員對於核心實務技巧的深入認識與實際操作，我國應借鏡是類經驗，針對落實評估工具應具備之核心實務知能，發展相關教育訓練課程，俾培育社工人員游刃有餘地操作及發揮評估工具的價值，確實掌握及執行兒少保護服務的關鍵決策。

二、兒少保護返家評估之評估重點與執行方式可再精進

我國現行暫無結構化的兒少保護重聚評估工具，仍仰賴社工人員的專業評估兒少是否適宜返家，惟參照新加坡開發之 **SDM** 家庭重聚評估工具，其提醒社工人員自最近 1 次之風險評估等級、是否再有受虐通報事件、案家配合處遇計畫的程度、親子會面的品質以及案家是否仍存在危險因素等面向，系統化思考兒少返家的適切性，也發展決策模式供社工人員作出返家、繼續安置、執行長期計畫等決定。對於我國家庭重整個案容易被社工忽視或錯估返家風險的情況而言，可參考上開評估重點，以融入家庭重整工作流程中，幫助社工人員持續追蹤兒少與案家的互動，促進兒少返家的可能。

三、跨網絡聯繫會議之形式與內容可更創新友善

本次考察過程中，實際觀摩政府部門間之正式網絡聯繫會議，能學習到網絡聯繫會議除以例行提案討論方式進行協調外，亦可規劃由社政單位主動分享正向服務及網絡合作經驗，並具體肯定網絡成員之貢獻，以較淺白方式說明兒少保護服務工作，促進網絡會議正向溝通及愉快氣氛，俾網絡成員能了解兒少保護服務內涵及範圍，進而願意積極參與工作，並主動提供

未來合作之要素，以實質促成網絡合作之共識，形成更為友善而綿密之工作網絡。未來舉辦共識營及相關網絡會議，建議可參考其作法，強調正向經驗，並由主辦單位主動說明實際服務投入及成果，鼓勵網絡單位提供合作之建議意見，以持續精進網絡合作之品質。

四、持續結合國內兒少保護民間團體進行研發與資源連結

本次考察除參與由政府部門辦理之工作坊及訓練活動外，並參訪由民間單位自行成立或與政府合作之社區中心及服務，民間單位除依政府合作契約執行服務外，並依其服務宗旨理念及所累積之專業知能，研發設計工作手冊、活動教案或外展服務，或甚至運用機構本身資源來增加社工人力，以提供更優質之服務。我國從事兒少福利與兒少保護工作之民間團體亦十分多元而充足，未來仍持續協力合作，鼓勵民間夥伴累積並展現社工專業知能，發展更為創新或多元之服務方式內容，以回應新興而多元之社會需求，並做為政府未來推動相關工作或形成政策之重要參考。