

●行動資訊服務案例 3：屏東縣政府運用行動裝置提供保護型社工外展服務

國家發展委員會資訊管理處分析師 劉健平

壹、前言

關懷協助必需主動及時才會「足感心」，以社會福利或急難救助服務為例，行政機關接到通報介入至完成輔導協助，需經由訪視、審查、核定、資源挹注或輔導轉介等程序，其冗長的行政流程是最為人所垢病。另外，隨著時代的演進，社會工作已經由早期的福利提供，演進到對於保護工作的重視，例如對於與「家庭」有關的暴力事件，不再只是家務事，而是國家透過法律介入，肩負保護受害者的責任。

保護型社工便是執行相關業務的第一線人員，服務項目主要可分為家庭暴力、兒童及少年、性侵害及未成年性交易、老人以及身心障礙者等之保護與防治。由於此一類型案件涉及生命救援等議題，常是與時間賽跑的工作，具有危機風險因應與資源介入的急迫性。而保護型社工的服務方式，往往需要及時深入服務需求者的家庭、學校，或至醫院、法院、警局等，工作上需有即時有效通訊協助工具，才能提供精準即時的訊息，評估服務與保護需求，有效的發揮功能。

然而保護案件往往是複雜而多元的，由於初期通報常未能清楚敘明問題與釐清需求，以往社工人員的服務模式，皆是透過電話詢問、或返回辦公室進行資源或資訊查詢，再提供諮詢回應或進行連結工作，以致造成服務的延宕。隨著資訊科技的發達，許多資料檔案皆已電子化，因此透過行動載具，社工人員至民眾家中進行實地訪視，除可進入系統（家庭暴力、性侵害暨兒童少年保護資訊系統）直接將評估狀況登錄在系統上，也可以依照民眾需求利用網路資源協助提供需要的相關輔(補)助資料，縮短案件建檔、審核及傳送資料的時間，創造行動辦公室之效，並可快速連結民眾所需的服務，提升保護工作成效與品質。

貳、處理程序

當基層機關（醫院、學校、警局、公所）發現皆有疑似家庭暴力、兒童及少年、性侵害及未成年性交易、老人以及身心障礙者等之保護案件時，需登載於相關系統外進行管控，保護型社工人員亦需於接到通報後，於時效內進行實地訪視，除需調閱及準備相關文件資料外，並於案件確定成案後，及時會同相關人員進行緊急安置處理。

基層社工人員常因業務外出，在社工人員人數有限情況下，利用行動服務裝置的輔助，及時正確掌握各案件進度，實為一有效的解決方式，除可為保護型社工人員提供外出行動辦公室外，並可於出現突發事件時提供相互支援協助。

社工外展服務常用社福系統及工具如下表：

表 1 社工外展服務使用/查詢的應用系統

外展服務使用/查詢的系統或網站	系 統 現 況
家庭暴力、性侵害暨兒童少年保護資訊系統 https://dvpc.mohw.gov.tw/	1. 使用自然人憑證登入。 2. 可查詢受訪對象與其相關人員有關家暴或其他保護案件的既有資料。 3. 系統亦備有相關評估工具，可進行安全與危險等事項之評估，有助於擬定保護計畫，或進行服務對象安全與危機提醒。
弱勢 e 關懷全國社會福利資源整合系統 http://swis.mohw.gov.tw/socs/login.jsp	1. 使用自然人憑證或輸入帳號/密碼等二種登入模式。 2. 可查詢服務對象之福利申請現況（例如低收入戶款別與補助金額、身心障礙者津貼、老年津貼等各項補助身分與金額），進而與內政部全國社福津貼給付資料比對，二個資訊系統不同之處在於此系統可以瞭解審查細節，如補助審查之列記人口、訪視意見、通過與否之原因、該戶申請補助時所計算之動產、不動產、收入等財所資料。 3. 系統有助於立即回應服務對象對各式福利申請通過與否之疑義。
關懷 e 起來 https://ecare.mohw.gov.tw/	系統可立即進行保護案件之通報，如外展時發現有受暴問題，即可連結系統逕行通報。
全國法規資料庫 http://law.moj.gov.tw/	查詢各項業務相關及社會救助法條，提供民眾基本法律諮詢服務
屏東縣政府全球資訊網 http://www.pthg.gov.tw/tw/index.aspx	查詢、連結縣府所轄單位，就主政業務提供之各項資訊連結，協助服務對象瞭解各種資源、申辦方法，或立即協助填寫表單。
Google 地圖	1. 外展時可避免因為不熟路況而延誤至服務對象約定處所。 2. 協助服務對象媒合資源，或於提供諮詢時，可協助查詢前往方法，讓各項資源更落實及便利的與服務對象連結。
各鄉鎮市公所網站	可查詢、連結服務對象所在戶籍地之公所網站，進行資源與資訊連結；亦可協助服務對象瞭解各種資源、申辦方法，或立即協助填寫表單。
Yahoo 或 Google 搜尋引擎	查詢各民間慈善基金會之相關訊息，回應服務對象之相關諮詢或需求。

上述系統及協助工具讓從事保護型服務之相關社工人員，攜帶行動裝置進行外訪業務，透過行動資訊服務設備，經即時反應及處理，縮短受訪人員往返奔波及社工人員作業的時程，並可透過行動載具彼此相互支援協助。

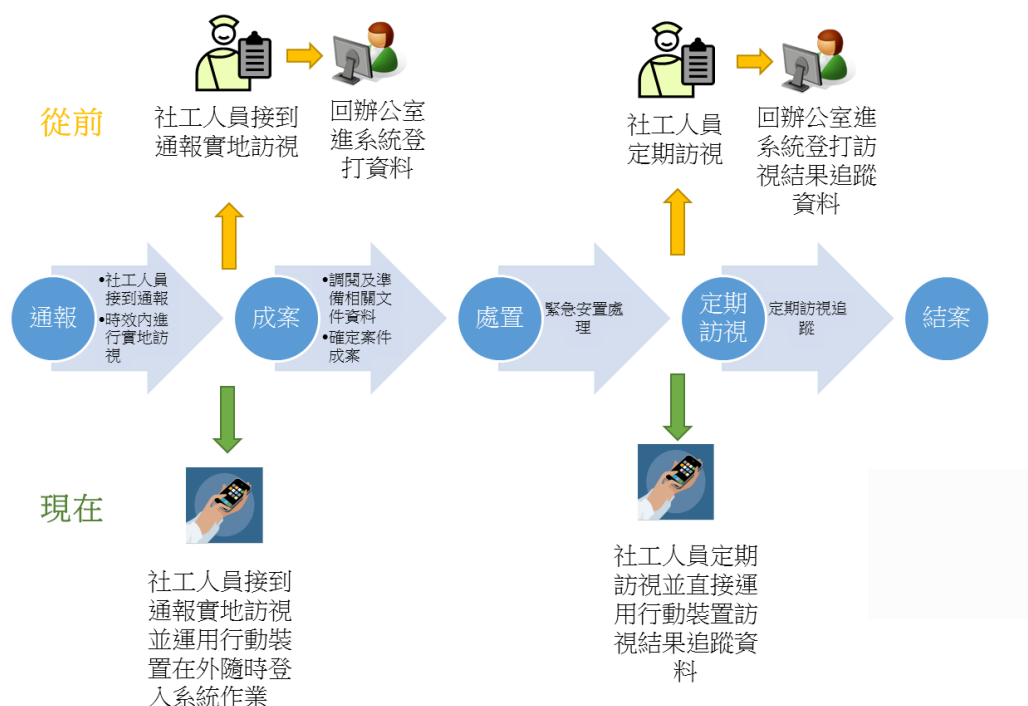


圖 1 屏東縣政府保護型社工外展服務流程對照圖

參、處理案例

屏東縣政府於 102 年規劃試辦「保護型社工外展服務運用行動裝置便民計畫」，自 103 年 1 月起屏東縣各家庭福利服務中心已加入行動資訊服務行列，讓社工人員在外出訪視個案的時候可攜帶電腦，除了最專業的傾聽及輔導，面對不同的個案需求（例如：保護令申請、法條查詢等），相較以往只能在訪視後回到辦公室查詢資料後再提供，無法提供最即時的幫助，現在透過行動資訊服務，可以使用載具即時提供最正確的資訊給有需要的個案，給予屏東縣的個案們最溫暖、最專業的第一線援助服務！

另因家暴案家資訊屬於機敏性資料，以往社工人員在個案訪視前，必須先針對個案情形將資料蒐集整理後列印出來，外出時攜帶在身上，不但需要攜帶大量的紙本資料、個案的資料也有會遺失的風險性，實施行動資訊服務後，能夠減少社工人員訪視前的準備時間，免去紙本資料遺失風險，更能有效達到減紙的效果，在出門訪視的空檔，社工人員也可以利用載具進入保護資訊系統進行個案訪視資料登打作業，有效提高行政效能，而以社工督導的角色而言，在社工結束訪視保護性個案處遇案家後須接續處理行政作業，有 4 個工作天的時程限制，透過搭配之行動載具，無須回到辦公室可直接處理案家服務，進一步縮短服務時程，也讓行動載具成為辛苦的社工人員最給力的小幫手。

就屏東縣政府保護型社工應用行動載具推動外展服務分析，有以下效益：

一、有效提升社工行政及服務效能

- (一) 節省前置作業時間：社工在訪視案家時可使用載具直接在系統查詢案家資訊，無須事前印出大量紙本攜帶訪視，也避免資料遺失風險。
- (二) 縮短作業時程：社工可在訪視案家的空檔時間登入保護資訊系統，即時進行個案訪視資料登打作業。
- (三) 提高行政效能：社工員可突破作業流程上空間跟時間的限制，能有效在 4 個工作天的時程限制內，將調查報告處理完畢。

二、社工人員可隨時查詢並快速取得福利資訊

- (一) 查詢受暴史，協助風險掌握及安全提醒，提升保護之效。
- (二) 提供受訪個案公部門經濟扶助及民間社福單位福利服務資訊。
- (三) 以一站式服務概念，提供即時諮詢服務，避免民眾奔波，即時回應需求。
- (四) 現場紀錄整理，降低資料誤植或漏填機率，維護受訪者權益。

三、社工人員可適時提供民眾相關資訊，有效節省民眾電話或臨櫃詢問的時間，提升服務績效。

四、民眾更能直接並快速感受政府貼心的服務，提升施政滿意度。

肆、結論與建議

在社工人員人力缺乏的今日，面對需要立即提供協助的個案，資訊科技的輔助，無疑是保護型社工人員最佳利器，加速社工人員在查報或是處理案件的進度，進一步幫助需要的民眾，避免憾事的發生，也降低社工人員的工作負擔。

政府一直積極的推動段電子化政府服務，應用科技提升為民服務品質，但實際應用上仍有問題需克服，尤其是偏遠地區無線上網訊號不良問題，當社工人員於訊號不良區域，行動載具雖仍可進行一般文書作業，但無法即時線上登錄作業，開發離線版系統有其必要，讓外展同仁能於網訊號不良區域作業，惟需獲得網站營運單位的協助支持。此外，行動載具網路通訊費用，對基層機關而言也仍是一大負擔。

本次的案例分享，讓我們瞭解基層機關創新應用新型的行動載具，提供民眾即時服務的另一個樣態與限制，後續將持續改善及簡化資料查驗的流程，讓政府的服務一次到位，提供有感服務。