



assessment

discussion

implement

THE MAIN PRINCIPLE OF INTAKE ASSESSMENT

The Needs of Child & Family
Financial Situations

家庭扶助方案實務指導手冊
以兒少需求與家庭經濟為基礎的開案評估工作
Taiwan Fund for Children and Families



財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會

策劃：社會工作處

編印日期：2017年10月



財團法人 台灣兒童暨家庭扶助基金會
Taiwan Fund for Children and Families



本會以扶助貧困家庭及兒少為核心服務項目，對於什麼樣、子的家庭型態與兒少問題能夠進入長期扶助系統，仰賴社工專業的評估。在實務上，社工進行開案與否的評估時，雖以經濟弱勢條件為主要基準，但實然會考量家庭問題等多個面向。然而，過往本會編列於工作手冊之評估標準，著重於經濟收支的計算，並未提供可為整體評估的多元面向讓第一線社工有所依循。因此，社工處透過實務經驗的訪談與調查，期盼能整理出更為完整的開案評估項目。特別予以強調的是，除了既有以家庭收支為基礎的經濟狀況盤點項目外，更著重兒少與家庭在其他面向上的問題與需求。明列此焦點，一方面在回應實務現場，已有將此作為開案評估的項目。另一方面在於說明早期介入的重要性，避免許多相對在家庭經濟上，比較脆弱，不堪風險的家庭，在回應各類型生活事件或問題時，因缺乏協助，而衍生不適當的回應行為，進而加遽了家庭經濟問題，而掉入長期貧窮的狀態之中。

此外，一般而言，社工進入實務場域之後，透過所屬單位督導及資深夥伴的帶領，加上依循自身成長背景形塑的價值觀所影響，會逐漸在心中形成一套相對較「個人化」的評估判準。而個別工作者心中依循的判準差異，並無好壞之分，相反的，這是工作者

於專業化歷程中的一環。然而，組織仍須有一個評估工作指引，方能協助新進工作者有一個清晰的思考理路，培養其對於家庭需求的評估能力。同時，也幫助具有經驗的工作者，時刻反思本身的開案評估標準。當然，為使同一區域內，針對各個申請家庭的開案評估能夠趨同，避免爭議。於手冊當中，也強調如何透過個案研討、同儕討論以及督導指引等方式，來盡可能達致接近的開案判準共識。

最後，手冊的編製工作歷時數月，能夠順利完成，要感謝許多人。首先最是要感謝的，是接受編輯小組訪談的29位在第一線單位工作的同工，這當中包含主管、督導及社工夥伴，經過這些訪談資料的歸納與整理後，形成這本指導工具的初步結構。接著，還要感謝全單位所有家庭扶助方案督導及社工協助填寫評估項目之問卷調查，並給予評估項目擬定之回饋建議，讓手冊更貼近實務需求。

本會於2016年完成第一本家庭扶助方案實務指導手冊-家庭訪視手冊，幫助社工掌握訪視重點與訣竅，這是第二本家庭扶助方案實務指導手冊，希望能提供社工在開案評估工作上，有更加清楚的指引，也期待能帶來一些反思，提醒在忙碌中能夠稍緩下來，經由自我整理，找出清晰的開案評估脈絡，幫助到需求協助的家庭與兒少。

致謝名單・

單位

基隆
台北北
台北北
新北市
苗栗
南投
嘉義
北台南
南高雄

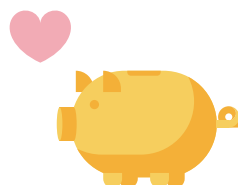
受訪對象

林夢萍主任、尤綺悅督導、周儀方社工
李宜聰督導(受訪時為南北資深社工)
王金敦主任、郭麗娜督導
林啟琳督導、張玉瑤資深社工
湯鳳琴主任、吳明慧督導、蕭名吟資深社工
趙鳳玲督導、洪雅慧資深社工
吳麗華督導、顏妤真資深社工
吳宜菁督導、林玉珠資深社工
黃朝宗督導、田盈蓉資深社工

CONTENTS

目錄

10%	A	前言	01
35%	B	開案評估項目	
		評估項目形成	02
		評估項目說明	04
70%	C	扶助價值觀之討論與提醒	08
100%	D	開案評估實務執行注意事項	13



家庭扶助方案實務指導手冊・以兒少需求與家庭經濟為基礎的開案評估工作

發行所：財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會

總編輯：何素秋

策劃：社會工作處

編輯委員：周大堯、藍元杉

執行編輯：蘇映伊、王嘉瑜

美術設計：劉欣玫

地址：40341台中市西區民權路234號12樓

編印日期：2017年10月



財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會
Taiwan Fund for Children and Families

本會過去在工作手冊中所列開案評估的標準，以收支計算的方式為主，然而，社工在開案評估運思過程中並非僅思考收支計算，為了更全面地瞭解社工進行開案評估之判斷思考歷程，本會透過二手資料（開案評估記錄）分析、深度訪談及問卷調查，瞭解社工的開案評估項目與過程。本手冊以此研究結果為參考基礎，整體性地說明開案評估之項目，以及評估過程涉及的社工價值抉擇議題。

開案評估乃是綜合評估的結果，無法以單一面向來決定開案與否，每個人的處境、落入貧窮的原因及家庭樣貌均不相同，並非以一個公式就能量化計算人的需求並作出判斷。正因為社會工作服務的特性無法僅以標準公式來衡量判斷，服務提供者的價值/偏好必然在評估判斷過程中產生，因此，本手冊將具體整理出需要考量的面向，並說明機構及專業的價值觀，讓社工能夠有參考/依循的方向，減少社工評估的個別差異程度。

reading
progress 10%



► 1 開案評估項目形成

透過深度訪談，整理出本會受訪社工、督導思考開案評估判斷過程中所考慮的各個面向後，進一步針對全國家庭扶助方案之社工及督導進行問卷調查，瞭解其認知各項評估項目的重要性，並參考平均值正負一個標準差範圍來界定必要評估項目、開案評估項目及不列入開案的評估項目。形成說明如下：

(1) 平均分數低於平均值一個標準差之項目，為社工認知重要性偏低者不列入開案評估項目。

不列入評估之項目為「就學中兒少工讀收入」、「親友的經濟狀況」、「家庭過去的消費行為」及「兒少就讀學制」。其中「兒少就讀學制」的分數雖未低於平均值一個標準差，但分數相當接近，且與「就學中兒少工讀收入」關連性甚高，亦不列入開案評估項目中，但仍須蒐集資訊，瞭解兒少讀就學制與家庭、兒少需求狀況等評估面向之關聯，作為後續處遇計劃擬訂參考依據。

(2) 排除重要性低於平均值一個標準差之項目後，其餘項目均列為開案評估項目。其中，平均分數高於平均值一個標準差者，為社工認知重要性較高之項目，列為必要評估項目。

問卷調查結果中，平均分數高於平均值一個標準差者包含「經濟收支評估」、「工作人口與依賴人口比例」、「家長實際工作情形」，主要落在家庭結構及經濟評估之項目。為求評估完整性，以符合綜合評估的概念，在參照深度訪談之結果後，將分數接近高於一個標準差的「兒童需求-兒童受照顧情形」及「家庭支持系統」項目列入為必要評估項目。

承上述，進一步所有列為開案評估的項目，歸類為家庭結構、經濟狀況、兒童需求、家長功能、家庭資源及居住環境等面向，如圖1所示：



在各面向中，均有其詳細的評估項目條列，如表1，其中★為必要評估項目。

表1 開案評估面向與項目(★為必要評估項目)

面向	項目
家庭結構	工作人口與依賴人口比例★ 家庭照顧類型
經濟狀況	收支評估★ 親友資源協助情形 社會資源(其他補助) 家庭的存款 家庭擁有的不動產 扶助金預計用途之合理性 目前支出項目之合理性
兒童需求	兒童受照顧狀況★ 兒童學習需求 兒童發展情形
家長功能	親職功能 就業條件、能力 實際工作情形★ 家長求職態度
家庭資源	家庭支持系統(非經濟性)★ 家庭成員身心健康狀況
居住環境	家庭生活環境

► 2 開案評估項目說明

開案評估除了經濟收支評估之外，應同步考量兒少及家庭整體需求，看見家庭生活的困難之處，因此，開案評估乃是綜合評估的結果。

此外，在開案評估項目中，被列為必要評估項目者，意指評估時必須考量之項目，這些項目在評估時的重要性較高，但並非以單一項目決定開案與否，所有的評估都是綜合考量各面向後，才作出判斷。各項評估項目的定義、說明如表2所示：

表2 開案評估項目說明一覽表(★為必要評估項目)

面向	項目	說明
家庭結構	工作人口與 依賴人口比例★	<p>1.依會內服務對象實際情形調整定義如下：</p> <p>(1)依賴人口：</p> <p>A.除0-15歲兒少之外，尚包含就學中之兒少、青年。</p> <p>B.65歲以上老人(依據法規原住民為55歲以上)</p> <p>C.重病、身心障礙導致無法工作者。</p> <p>(2)工作人口：指15-65歲間之可工作人口，不含就學中之案主及手足。</p> <p>(3)就學中之兒童及少年包含研究生(非在職專班)、建教合作班和進修部(夜校)之學生</p> <p>2.扶養比例為參考原則，工作人口不等同實際收入，仍須考慮其實際能力、條件與收入情形。</p> <p>3.在家中有兒少的前提下，同時考慮非兒童的依賴人口形成的負擔(需要照顧的成人/重病/身障者)。</p> <p>4.同居人之計算：同居人並非案主之父母，沒有負擔養育的義務，但可視為親友資源，評估其實際功能、與案主互動的狀況，將其實際協助情形納入資源評估。</p>
	家庭照顧類型	瞭解家庭照顧類型，如：單親父/母親、雙親、隔代、親屬照顧，以此瞭解家庭經濟及照顧負荷。

面向	項目	說明
經濟狀況	收支評估 ★	<p>1. 支出評估： 支出項目計算包含基本生活開銷、學習、醫療、房屋、保險、水電、債務償還及其他。<u>建議考慮個別家庭生活樣貌之特殊需求</u>，列舉各項支出項目，<u>最低生活費標準則作為參考值</u>。(最低生活費標準每年由中央、直轄市主管機關參照中央主計機關所公布當地區最近1年每人可支配所得中位數百分之六十定之，可上網查詢)</p> <p>2. 收入評估： 收入項目計算包含政府補助、工作所得、存款利息、各種給付、其他機構補助及其他。<u>在工作收入部份，應瞭解工作人口實際工作狀況、條件與收入。</u></p>
	親友資源協助情形	<p>1.瞭解親友提供的協助，包含經濟或兒少照顧…等。</p> <p>2.須瞭解經濟協助的穩定性(協助多久、是否固定提供)，如非固定的經濟協助，則不計算為每月固定收入，但做為家庭支持系統評估之參考。</p> <p>3.考慮親友的實際狀況，包含親友本身經濟負擔、能力、意願及互動關係。</p>
	社會資源(補助)	<p>1.瞭解其他機構提供補助或協助之情形，以及不同服務系統與家庭的連結度。</p> <p>2.固定的補助金額才列入每月固定收入。</p>
	家庭的存款	<p>1.瞭解存款來源及額度，在可接受的額度內，家庭存款可視為家庭的週轉金，幫助家庭因應風險。</p> <p>2.何謂可接受的額度?在考慮主要照顧者能力與收入，以及家中生活需求後，計算存款可支應家庭開銷多久時間，原則上不超過一年，如有特殊情形可另外說明。</p> <p>3.信託基金：此為特殊情形，若確實無法動用則不需採計，而是以兒童及家庭實際生活現況/需求作判斷。</p> <p>4.同住親友若非主要照顧者，可不計算其存款，但視為親友資源，以親友實際協助的狀況來進行評估</p>

面向	項目	說明
經濟狀況	家庭擁有的不動產	<ol style="list-style-type: none"> 1.房屋是家庭安身立命之處，瞭解家庭是否在落入貧困前即擁該房屋，以及因而須償還房貸。 2.在檢視財產清單時，家庭成員如有較多土地/房屋(非目前居住地)，可瞭解其變賣的可能性、處理的困難及時間規劃，以及處理之前可能的生活困難，再進行評估。
	目前支出項目之合理性	<ol style="list-style-type: none"> 1.透過瞭解扶助金的用途，可瞭解家庭支出分配情形及經濟狀況。 2.若對家庭支出項目或扶助金用途有疑慮時，仍須以兒童、家庭整體需求進行評估，若兒童生活照顧及學習上有經濟協助需要，可與家長約定扶助金使用規劃。
	扶助金預計用途之合理性	
兒童需求	兒童受照顧狀況★	<ol style="list-style-type: none"> 1.在經濟評估之外，應瞭解兒童整體需求，其中特別是兒童受照顧情形是最為基本的需求 2.當發現兒童照顧、學習及發展等面向需要社工服務介入，應做適當轉介；若家庭缺乏其他服務體系介入時，可再評估能否透過短期扶助的方式，以經濟補助做為進入家庭工作之媒介。
	兒童發展需求	
	兒童學習情形	
家長功能	親職功能	<ol style="list-style-type: none"> 1.親職功能與兒童照顧情形息息相關，在評估時可同步瞭解家長照顧的能力。 2.在經濟收支評估尚為接近的狀態下，且缺乏其他服務體系介入時，可再評估能否透過短期扶助的方式，以經濟補助做為進入家庭工作之媒介。
	實際工作情形★	<ol style="list-style-type: none"> 1.瞭解家長實際工作情形，包含穩定性、收入…等。 2.對於就業困難之家長，應考慮其就業條件、能力狀況身心健康議題是否影響求職…等，理解其就業困境。 3.對於求職態度不積極的家長，先確認是否因其他資源協助充分而不需就業的情形，如非前述情形，則應進一步理解家長過往求職、就業經驗中的挫折阻礙，而不單因為家長的態度而判斷開案與否。
	就業條件、能力	
	家長求職態度	

面向	項目	說明
家庭資源	家庭的支持系統 (非經濟性)★	<ol style="list-style-type: none"> 1.此項目評估的是在經濟協助之外，社工尚須瞭解家庭的支持系統，家庭內、外在資源之評估，包括家庭成員與親友/社區/外界的連結、家庭成員本身能力狀況等。 2.當家庭的支持系統薄弱時或問題因應能力不足，顯示其面臨困境時可能缺乏求助的對象，則應評估是否可透過扶助及服務過程，協助家庭建立內外在地資源。
	家庭成員 身心健康狀況	家庭成員身心健康及能力狀態為家庭內部資源的一環，是此，家庭成員身心健康之困擾也常是導致家庭面臨經濟困難的因素之一，應蒐集此方面之相關資訊。
居住環境	家庭生活環境	<ol style="list-style-type: none"> 1.透過初訪瞭解兒童在家庭中的實際生活環境並從中觀察其受照顧狀況之訊息。 2.觀察並瞭解家庭實際共同生活之成員及平日生活之樣貌，亦有助經濟評估之訊息掌握。

BOX

有關受助意願與行政配合度

經過綜合評估後，社工尚須確認家庭及成員的受助意願，並鼓勵家庭調適心理感受，讓家庭知道社會是一個互助的網絡，受助並非永久狀態…等，若申請者在心態上仍未準備好接受扶助，則予以尊重。在瞭解受助意願時，也要確認兒少的想法，特別是國中以上的孩子，需要多一點對話、說明。

行政配合度及受助意願並非畫上等號，家庭在行政配合上有困難，不代表沒有受助意願，應瞭解其困難的原因是否可以克服/解決，社工清楚說明配合事項之必要性，但仍應保持適度彈性，與家庭好好溝通。

reading
progress 35%



扶助價值觀之討論與提醒

「人要過什麼生活才適當？」這是哲學與價值的問題，而個人價值觀將影響著社工的評估判斷與處遇方向，社工必須正確覺知自己的價值觀，並覺察這些價值觀對評估及處遇的影響，當社工真實面對自己的價值觀，才不會偏離專業價值而未覺察(曾華源等，2006)。而本手冊將討論社工在開案評估的實務中常遭遇的扶助價值觀議題，並提醒社工留意自身價值觀對開案評估及服務提供之影響。

BOX**如何覺察自己的價值觀？**

在家庭扶助工作的開案評估過程中，個人的家庭觀、孝道觀、金錢觀、道德觀…都可能影響社工的評估。這些都是不可避免的，那麼，社工該怎麼做呢？

1. 探索與覺察自己的家庭觀、孝道觀、金錢觀、道德觀及對貧窮原因的看法。
2. 真實面對自己的價值觀可能對評估與服務過程產生影響。
3. 瞭解社工專業與機構的價值取向，若自己的價值觀與服務的價值衝突時，嘗試理解不同價值觀的思考脈絡，在服務評估上找到合適的平衡點。
4. 當社工感到猶豫，或是覺察自己的判斷可能受到個人價值影響時，請務必與同儕或督導聊一聊，聽取不同意見，也釐清在判斷時是否受到自己的過往經驗所影響。

在本手冊最後的開案評估實務執行注意事項中，亦整理了在機構中建立討論機制的重要性及參考執行方式，適時透過同儕與督導的協助，或許能幫助社工定期自我檢視，讓社工在感到不確定時能適時獲得協助。

本會在檢閱共165份未開案的評估紀錄中，發現以親友資源充足在社工不開案因素中所佔比例最高，此外，社工對雙親家庭結構、家庭存款、金錢使用方式、青少年打工自給自足、家長求職態度的看法均可能影響其進行開案評估的過程。據此，以下列出社工面臨各項價值抉擇時的情境與判斷之提醒事項：

▶ 1 扶養比較低或家庭結構完整的家庭遭遇困境時，能否獲得資源協助？

扶養比例及家庭結構為評估項目之一，然而，有些雙親家庭仍可能因為各種不同的因素(如：功能較低、工作條件不佳、照顧學齡前/特殊幼兒等需求)，無法有穩定工作，而面臨經濟上的困境。

在社會資源分配的角度上，這些人能否獲得福利資格或資源協助，有時存在不同觀點與爭議，因此，相較於單親、扶養比例較高的家庭，這些家庭若陷入困境，能夠符合資格、獲得資源的機會相對較少，如果以兒童最佳利益的角度思考，評估時應同時考量兒童需求及家庭實際面臨的困難來做判斷，思考資源注入家庭可能帶來的幫助為何，而非以扶養比較低或家庭結構作為排除扶助資格之門檻。

▶ 2 親友資源優先於社會資源協助？

當親友關係緊密時，親族之間互相幫助的連結性是存在的，正因為如此，在判斷是否要以社會資源來幫助一個家庭時，社工可能掙扎於親友資源是否應放在社會資源之前做考量。

在時代變遷之下，親友之間的互助尚存，但生活或許已不若過往緊密，親友可能在家庭發生急難時給予協助，但要長期性地幫助一個家庭，有時也會感到有經濟上的負擔。此外，申請者的求助模式也是考量之一，或許有些人並未做好心理預備向週遭親友求助，而選擇尋求社會資源協助，面臨這種情況，有時社工會產生價值上的兩難，是否要請申請者先向擁有資源的親友求助？這時候，可以進一步瞭解申請者不願向親友求助的原因、親友與受助者的實際互動關係、若家長不願連結親友資源，兒童的生活照顧受影響的程度，並考量求助者的尊嚴感受，以做出適切的判斷。當親友確實有能力及意願長期提供求助家庭足夠的協助，且申請者也願意接受親友協助，則可瞭解家庭申請的目的及想法，以進一步確認其是否需要社會資源協助。

▶ 3 青少年有工作收入，可以自給自足了嗎？ 是否仍需資源協助？

對於就讀夜校或半工半讀的高職生，多數人在價值上會肯定其自給自足的獨立性，但也可能因為其擁有收入是事實，而認為不需有資源協助，然而，另一個思考的角度是，這些青少年在選擇就讀學制時，也可能是因為經濟壓力更大，或是成績非頂尖優異的學生，為了家計及學習一技之長，而選擇就讀夜校或建教合作班級，卻因而無法獲得資源協助。

本會的經濟資源除了緩解家庭經濟壓力，也是進入家庭工作的媒介，這些半工半讀的青少年在發展上也需要關懷及陪伴，在生活上雖有工讀收入，但資源的協助或許能讓青少年少打一份工，多一點時間規劃預備自己未來的方向。這是兩種不同的角度看待青少年的工讀收入，在判斷時必須回到個別個案的實際狀況，而非以一概之，但可以確定的是，本會不以就讀學制(夜校/建教班)來做資格上的排除，而是瞭解其實際收入、未來規劃、生活、學習需求、本會是否有適合的服務可提供等，進行整體評估後做出適切的判斷。

▶ 4 求職態度不積極的家長不值得協助嗎？

家長求職態度為評估項目之一，然而，當社工接觸身心健康卻就業不穩定的家長時，會如何看待？是環境因素還是個人因素導致其就業不穩定？若是個人因素，那是條件受限還是態度不積極？態度不積極背後的因素為何？當社工判斷家長為求職不積極時，能否依此判斷其為不值得幫助的對象？

在1601年的英國濟貧法曾將窮人分為值得/不值得幫助的窮人，然而，針對貧窮問題的解決對策，並非400多年前濟貧階段的價值觀與做法，因此，「是否值得幫助」不適合做為本會社工評估開案與否的指標。

在社會工作的專業價值中，認為民主社會應有其職責與能力提供社會中每一個人充分的機會來解決問題、預防問題發生，並藉由協助個人克服阻礙，使其能自我實現(Gordon, 1965 轉引自包承恩、王永慈譯, 2000)。因此，當申請的家長因為種種因素導致其缺乏求職行動時，不因為家長的態度而直接判斷開案與否，而是要提供機會，並要進一步理解家長過往求職、就業經驗中的挫折阻礙，擬定適切的處遇計畫，幫助其克服阻礙、解決問題。

► 5 家庭的生活樣貌/消費行為，不符合社會觀感？

在瞭解家庭經濟狀況時，社工會針對家庭的支出進行瞭解，在蒐集資料的過程中，每個社工對於哪些支出項目或金額感到疑慮，可能會因個別社工的生活經驗或價值觀而有些差異。

社工通常可以接受的項目為兒少家庭基本生活及兒少學習所需支出，包括基本開銷、房租、通話費、學習需求(才藝、補習)等，但仍會留意金額是否過高。社工可能感到有疑慮的項目包含休閒娛樂、家電、汽車、房貸、商業保險等，而當社工對消費行為或金額感到疑慮時，個別處理態度可能不盡相同。在此提醒社工應進一步瞭解消費行為背後的脈絡/原因，除了有足夠訊息說明家庭確實有豐富收入來支撐其消費而不予開案之外，當家庭的消費方式不適合其生活現況或超出合理範圍時，在瞭解其背後因素後，可同步與家庭討論其修正/調整的必要性，並說明補助的用意，與瞭解其調整的可能性，若家庭有調整意願且確實有經濟困難時，可在開案後在服務過程中與家庭討論其理財方式，找到適合的生活方式。

社工不因受助者身分過度限制了其消費的項目，如受助家庭不能有休閒娛樂生活、不能購買基礎保險來因應生活風險…等，如此可能會強化對經濟弱勢家庭的社會排除。然而，在實務上，還有一種情形讓社工感到為難，即社工雖理解及支持家庭有休閒娛樂、社會參與的需求，但礙於社會觀感或捐款人的不同價值觀而感到兩難。此時，社工可以試著區分助人的價值觀與社會價值觀之間的差異，非單就社會價值觀做為判斷開案與否之判準，並嘗試扮演與社會大眾溝通的橋梁角色。

BOX

如何扮演與社會大眾溝通的橋梁角色？

當捐款人對於貧窮的樣貌提出質疑時，須先確認家庭並非不合理的過度消費。倘若捐款人因個別價值觀差異而提出質疑(如：孩子為什麼不打工自給自足、家庭是否可以有休閒娛樂的安排、為什麼要提供基本生活以外的資源)，則可嘗試說明本會提供兒少多元能力培養的機會，期待不應家庭背景差異而剝奪其學習與發展，並舉成功案例說明，投資在服務對象身上的助益。在休閒娛樂部份，也期盼弱勢兒少及家庭仍可以適度擁有休閒娛樂以增加家庭關係，讓兒少不因貧困而失去快樂童年與家庭歡樂時光。

社工如何看待各種來自家庭及個人因素所導致的貧窮，以及社工本身對上述各項問題的看法，皆與本身價值觀相關。而社工做為「個人」，有自己的成長背景所形成的個人價值觀，其個人價值觀與專業、組織價值觀產生不一致是可以理解且不可避免的情境，這對社工是具有挑戰性的。社工必須自我覺察自己的價值觀，時常站在不同生長背景、處境與價值觀之家庭位置設身處地思考，當社工能看見每個家庭不同的故事脈絡，才能更理解家庭的處境，做出適切的評估。

70%
reading
progress



▶ 1 接案階段

(1) 工作內容

- 1 瞭解求助目的、有困難的原因，傳達本會的關懷與協助意願。
- 2 說明評估流程、所能提供的服務項目、範圍及對扶助家庭可能的助益。
- 3 依據評估面向蒐集相關資訊。
- 4 在接案時可觀察與蒐集訊息的過程中，初步判斷訪視安全性，並對初訪社工做出提醒。
- 5 不符本會扶助之對象(如:家中沒有兒童、兒童未升學或休學)，應清楚說明並提供相關協助與轉介。
- 6 確認申請資料是否齊全。

(2) 工作原則與技巧

- 1 盡可能與申請者使用相同的語言。
- 2 應避免使用專業術語或需加以解釋。
- 3 對於申請者陳述家庭狀況時的情緒應予以同理及疏導。
- 4 對於所蒐集的資料未臻完整前，勿做過早的判斷與處置。
不宜過早做出承諾。
- 5 表達本會及社工對於申請者所提供資料的保密原則。
- 6 確認資源時應以自然、關心的對話方式，詢問申請者有經濟不足時可給予協助的對象。

▶ 2 初訪階段

(1) 工作內容

- 1 瞭解申請家庭之居住環境
- 2 從兒童生活起居情形瞭解其受照顧狀況。
- 3 適時觀察家庭互動，包含家庭成員與同住親友互動情形
- 4 瞭解與接案資訊不同之處，讓資料盡可能完整/吻合現實。
- 5 依照評估面向搜集資料，評估申請家庭是否符合本會扶助標準。

- ⑥ 實際接觸申請家庭之成員，建立初步關係。
- ⑦ 申請家庭若有緊急問題時，應立即協助處理。社工是兒童保護個案、自殺個案、家庭暴力個案等為責任通報人員，若發現此類個案，應儘速通報。

(2) 工作原則與技巧

- ① 經濟狀況評估時，除了家長的陳述之外，社工於家訪時可從其住家的環境條件、家庭成員使用的設備物品中進行資訊蒐集。
- ② 除經濟收支評估之外，應關心人的需求，才能看見家庭的困難點。
- ③ 透過對於申請家庭共同居住的家人、常接近的鄰人、親友等的訪問亦可作進一步的佐證資料蒐集，以進一步瞭解家庭的需求。
- ④ 避免鄰人、親友圍觀，重視申請家庭之隱私。
- ⑤ 開案評估階段，建議不在用餐時間訪視，可避免家庭邀請一起用餐的困擾此階段須更加留意避免家庭贈禮，說明會造成評估立場之疑慮。
- ⑥ 與家庭成員對話時應顧及家庭的自尊、感受。
- ⑦ 不宜過早做出承諾。

▶ 3 建立單位討論機制

當社工在開案評估時感到猶豫，或是扶助價值觀過度受到個人價值判斷之影響時，一定要提出來與同儕、督導做討論外，建議單位建立內部討論機制，以下做法可供參考：

- ① 必要時督導可陪同訪視工作，並與社工做討論。
- ② 不同區域的社工、督導定期進行會議、對話，確認彼此價值、標準。
- ③ 督導提出思考點，鼓勵社工間互相討論，透過同儕來發揮影響力。
- ④ 引導社工先檢視自己平常的生活開銷，進而連結到服務家庭的生活，並觀察自己的價值觀對開案評估、服務提供之影響。
- ⑤ 可設計由兩兩一組一起訪視後，回到小組/團體進行討論。

▶ 4 於開案初期定期性的針對家庭債務狀況進行盤點

初步開案評估時，不易全盤掌握求助家庭的債務情形，隨著扶助工作進行一段時間，與家庭關係更為親近之後，方能漸進理解。由於扶助家庭錯誤的債務問題因應作法，往往導致家庭貧窮問題更為深化。因此在開案評估時，社工需依據申請資料與訪視資訊作第一次的家庭債務盤點，並有下列三點提醒：

- ❶ 在扶助關係開始的三個月、半年以及一年等三個時間點，社工有意識、目的地進行扶助家庭債務詢問與盤點。並且更新開案時所填寫的家庭資料。
- ❷ 債務資訊有助於社工理解扶助家庭的家庭支出與財務管理能力，社工須隨著掌握有關資訊後，與家庭討論合適且健康的因應態度與作法。
- ❸ 社工可適時透過急難救助、學習資源協助等多元方式，協助家庭在回應家庭照顧與兒少發展需求之後，可以實質因應與減輕債務問題，並以此作為本會個案式脫貧工作的第一步。



100%
reading
progress

NOTES

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

參考書目

曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐(2006)。社會工作專業價值與倫理概論。台北：洪葉文化。

Reamer, Frederic. G. (1999). *Social Work Values and Ethics*, 2nd. 包承恩、王永慈主譯(2000)。社會工作價值與倫理。台北：洪葉文化。