

行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

從結案指標看台北市高風險家庭的改變 研究成果報告(精簡版)

計畫類別：個別型
計畫編號：NSC 99-2410-H-004-162-
執行期間：99年08月01日至100年07月31日
執行單位：國立政治大學社會工作研究所

計畫主持人：謝美娥

計畫參與人員：碩士班研究生-兼任助理人員：李宜樺
碩士班研究生-兼任助理人員：陳美馨

處理方式：本計畫可公開查詢

中華民國 100 年 07 月 11 日

行政院國家科學委員會補助專題研究計畫 成果報告
 期中進度報告

從結案指標看台北市高風險家庭的改變

The outcome change of high risk families in Taipei after social
work intervention

計畫類別： 個別型計畫 整合型計畫

計畫編號：NSC 99 - 2410-H-004-162-

執行期間：99年08月1日至100年07月31日

計畫主持人：謝美娥

共同主持人：無

計畫參與人員：李宜樺、陳美馨（碩士班兼任助理）

成果報告類型(依經費核定清單規定繳交)： 精簡報告 完整報告

本成果報告包括以下應繳交之附件：

赴國外出差或研習心得報告一份

赴大陸地區出差或研習心得報告一份

出席國際學術會議心得報告及發表之論文各一份

國際合作研究計畫國外研究報告書一份

處理方式：除產學合作研究計畫、提升產業技術及人才培育研究計畫、列管計畫及
下列情形者外，得立即公開查詢

涉及專利或其他智慧財產權， 一年 二年後可公開查詢

執行單位：國立政治大學 社會工作研究所

中 華 民 國 100 年 07 月 31 日

中文摘要

本研究目的在瞭解台北市高風險家庭經過社會工作人員處遇後的改變情形，同時也試圖瞭解社工員所提供的處遇為何。本研究以質化研究方法進行，藉由焦點團體以及深度訪談蒐集資料，焦點團體方面，邀請 5 家承接「家庭綜合服務－臺北市高風險家庭服務方案」之機構督導 5 名共同參與，深度訪談方面則是請機構督導推薦 2 名於高風險家庭服務方案中任職一年以上之社工員，總共深度訪談 9 名社工員。研究發現高風險家庭大多為具有多重需求的家庭，社工員於介入過程中主要扮演四種角色：直接服務提供者、系統連結的角色、系統的發展者、系統的維護和促進，並且連結多樣的資源，各網絡間合作的密度極高。經處遇過後高風險家庭可觀察到由微視到鉅視層次的改變，分析結果可由三個層次來看：個人、家庭以及家庭環境、社區和社會，個人層次為家長個人方面的改變（例如：成為家庭經濟支柱、親職照顧者能力提升、提升個人內在能力）和兒少方面的改變（例如：就托、就學穩定、身心狀況的改善、提升自我照顧能力）；家庭層次包含正向的家庭互動、家庭衝突獲得改變；家庭環境、社區和社會層次則是家庭環境獲得改善、社會支持穩定、社會參與增加。研究最後針對台北市高風險家庭服務方案的現況提出六點實務與政策上的建議，以增進高風險家庭的福祉。

關鍵字：高風險家庭、家庭功能、改變結果、社會工作處遇

Abstract

Some families are suffering from the dramatic social and economic change. This dramatic change not only weakens family functioning, but also inflicts damage on children. The purpose of this study tries to examine the changes of high risk families after social work intervention and understand how social work intervenes in these families. Qualitative method is employed in the study. Data were drawn from the focus group and interviews. The focus group invited supervisors of five organizations which undertake the high-risk family service program in Taipei City. We also employed in-depth interviews with nine social workers who have worked in high-risk family service programs over one year. The study finds that high-risk families have multiple needs; the social workers perform as the role of direct service provider, system linkage, system developer and system maintenance. In addition, the changes of high-risk families after social work intervention can be organized to three levels: individual level; family level; and family environment, community and social level. The individual level includes changes related to parents (ex. Become as a family economic maintainer, become as a capable child care-giver and lift the parent's self ability) and changes related to children (use child care or go to school regularly, change children's physical or mental conditions, lift children's self-care ability); the family level includes positive family interaction and resolution of family conflict; and the family environment, community and social level includes the improvement of the family environment, social support being stable, and the increases of social participation. Finally, the practice and research implications are provided.

Key words: High-risk families, family functioning, outcome change, social work intervention

一、前言

經濟和社會的巨大變遷，深深影響著家庭，許多家庭因缺乏適應社會變遷的資源，導致家庭的失功能，除弱化了原有的家庭功能外，還會導致家庭的壓力，甚而衍生出兒童虐待、家庭暴力、攜子自殺抑或精神疾病等問題。面臨如此處境的家庭充斥著無力感，亦潛藏著許多危機，在難以給予兒童基本照顧的情況之下，使得兒童的生存權益飽受威脅。換言之，因為家庭壓力存在而使兒童成為易受傷害的一群更是屢見不鮮，因此，提供高風險家庭關懷服務以增強家庭的親職功能，進一步預防兒童遭受不法之傷害，刻不容緩。

內政部兒童局於民國 93 年開始執行「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」，期望能夠擴大篩選，及早發現兒虐的案件。本研究邀請承接台北市高風險服務方案之機構督導共 5 位進行焦點團體，並且深度訪談 9 位提供高風險服務的社工員，首先描繪台北市高風險家庭的樣貌，以初步認識高風險家庭，研究目的聚焦於瞭解高風險家庭服務方案社工員處遇概況，如何評估服務結果，進一步發掘案家參與處遇後的改變情形。

二、研究目的

1. 檢視高風險家庭的定義與樣貌
2. 瞭解高風險家庭服務方案社工員針對高風險家庭所提供的處遇為何
3. 瞭解高風險家庭服務方案社工員進行結案的指標
4. 瞭解高風險家庭接受社工處遇後於家庭的改變情形

三、文獻探討

高風險家庭的定義、服務流程與處遇、家庭的改變

1. 高風險家庭的定義：

近年來，台灣的家庭結構以及家庭問題趨向多元。在家庭結構的組成上單親、繼親家庭的比例增加，以及兒童虐待事件、攜子自殺等事件的新聞事件不斷上演，讓政府重視以家庭為中心的服務處遇。內政部於 2004 年底頒布「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」，其將高風險家庭的定義為：「家庭因為主要照顧者遭逢變故或家庭功能不全而有可能會導致家庭內之兒童少年未獲適當照顧者，且家庭因各種社會因素、家庭因素、主要照顧者因素、或兒少因素等風險的影響，使家庭功能無法繼續或維持正常運作，致可能對兒童人身安全、就養和就學權益，以及正常身心社會發展，產生危害或威脅之虞，亦可能危害或威脅其他家庭成員的正常身心社會發展」(內政部兒童局，2010)。此外，內政部列出七項指標作為高風險家庭評估表，根據評估項目，相關人員在執行工作時，若發現其中一項者，即通知社政單位提供服務，藉以預防兒少受虐和家庭暴力事件的發生。

2. 高風險家庭服務流程與處遇：

內政部兒童局以預防的角度出發，期待在原來兒童虐待及家庭暴力事件處遇流程和服務內涵之外，及早篩選發現遭遇困難或有需求之高風險家庭，訂定「推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」，其中將高風險家庭處遇內容分為六類：(1) 連結轉介的諮詢性服務；(2) 經濟物資的補充性服務；(3) 生活維繫的支持性服務；(4) 生涯發展的增強性服務；(5) 社會適應的復健性服務；(6) 復原蛻變的矯治性服務。國外方面，家庭維繫服務通常包含多重要素(multi-component)的介入，牽涉各式各樣的系統和處理多重家庭議題，由文獻整理得知家庭維繫服務提供：(1) 具體的協助；(2) 諮商輔導和臨床服務(clinical services)；(3) 親職教育訓練；(4) 社會支持；(5) 結構性的介入(structural interventions) (Bagdasaryan, 2005；Berry, 1992；Berry, Cash, Brook, 2000；Hearn, 2010；Veerman, Kemp, Brink, Slot & Scholte, 2003)。以危機干預理論、家庭系統理論、社會學習理論、生態理論等理論作為基礎(Alstein & McCoy, 2000；引自 Crossen-Tower, 2007)。

3. 家庭的改變：

早期許多研究皆使用小孩的安置與不安置作為唯一檢視家庭維繫服務方案成果的標準(Bath & Haapala, 1994；Rossi, 1992)。但後續有學者提出家外安置對處遇是否失敗是一個模糊的指標，其可能受到社區是否有安置資源之因素影響，因此其非為家庭維繫處遇成敗的唯一關鍵指標，必須要含括其他的指標以判斷處遇的成敗，如兒童和家庭的功能，且當服務對象不僅是兒童，而是涵蓋父母時，則方案的成功才可能較為顯著(Wells & Whittington, 1993；施教裕、宋麗玉, 2006)。家庭經過高風險處遇後所產生的改變，可以依個人層次、家庭層次、社區及社會層次論述之：

(1) 個人層次：

家長的改變包括親職/照顧能力提升，經處遇後可以正向改善父母親壓力、改善影響親職的個人因素、提升照顧者保護及關注兒童安全、與兒童的接觸頻率、親職技能、監督兒童、提供一致的紀律及提供良好學習環境(Tyuse, Hong, Stretch, 2010；Veerman et al., 2003；Berry, Cash, & Brook, 2000)，同時許多家長內在本身獲得自我價值(self-worth) (Russell, Gockel, Harris, 2007)。

兒童方面，從結案評估與後續的追蹤可了解處遇改善了兒童一些問題，包括行為問題的管理、生理健康與發展、降低兒童的壓力、增進兒童學業表現、促進與照顧者、手足、同儕的關係、減低情緒虐待的情形(Berry, et al., 2000；Tyuse et al., 2010；Veerman et al., 2003)。

(2) 家庭層次

經過處遇後，為家庭帶來更多正向的互動，家庭成員有更多正向的口語互動及身體互動(Macleod & Nelson, 2000；Russell et al., 2007；Tyuse et al., 2010)，

家庭衝突也逐漸減緩，在結案之際，平均而言，社工員可見到家庭在一致的紀律和婚姻與孩子的衝突面向改善(Berry et al., 2000)。當解決問題時，他們試著修正說話的方式，家庭成員也學習適當情緒表達方式，不再以責罵或提起過去未解決的事替代(Kauffman, 2007)。

(3)家庭環境、社區、社會層面

在物理環境方面，家庭最大的壓力在於居住、交通以及財務管理(Berry et al., 2000)，家庭維繫服務促進家庭維持有可居住地、穩定居住以及其環境清潔、生活的整體性(living unit)、健康照顧(包括房屋、衣著、食物/營養)、交通、收入及財務管理(Berry, 1992；Berry et al., 2000；Tyuse et al., 2010)。此外，家庭與社會接觸變多，慢慢找尋到社會支持，社工員表示家庭在平日或危急時，不論是從親友或機構，皆難以尋求協助和支持(Berry et al., 2000)。然而經過處遇後，高風險家庭於社會關係及社區資源明顯獲得改善(Berry et al., 2000；Kauffman, 2007；Russell et al., 2007；Tyuse et al., 2010)。

四、研究方法

本研究首先向社會局承借五機構 97、98 年成果報告及計畫書一週，加以檢視探討各機構案主服務類型、開案及結案指標。此外，亦採用質性研究方法，以立意取樣選取樣本，樣本來源為台北市承辦「家庭綜合服務—臺北市高風險家庭服務方案」之 5 家機構各 1 名督導及 2 名社工員。5 位方案督導參與為時三小時的焦點團體，另外深度訪談機構社工員，受訪社工員為各機構督導推薦資深社工 2 名，其於該方案任職一年以上，並同意接受訪談者，然因其一機構之社工員僅一位年資超過一年，故受訪社工員人數共 9 位，每次訪談 1.5 至 2 小時，地點於各機構之會談室。

研究者於訪談一開始先請受訪者描述其服務之家庭樣貌，以及與這些類型之高風險家庭工作處遇的方法及於結案時評估案家的改變，最後了解社工員進行方案時的困境與限制及對家綜方案之建議。研究過程事先徵求機構督導與社工員同意於訪談同時進行錄音，並且將錄音過錄成逐字稿，透過開放編譯的逐行分析及持續性比較分析，萃取概念、類別，建立類屬間的關連並佐以相關文獻做內容的對照及比較(吳芝儀、李奉儒，1995；徐宗國，1997)。此外，逐字稿完成後交由原受訪者檢閱，部分受訪者以文字補充當時訪談內容，亦加入分析。

五、結果與討論

(一) 高風險服務概況：

台北市高風險服務方案的實施，主要由台北市政府委託台北市立心慈善基金會、兒童福利聯盟文教基金會、台灣兒童暨家庭服務中心、中華民國紅心字會、以及台灣世界展望會承辦，並依據台北市的行政區域做工作劃分，平均一個單位負責 2 至 3 個行政區。自 95 年至今已有相當的服務成果，但由於各地區的地理與人口特性各不相同，各單位的服務狀況有相同與相異之處，以下根據五間高風險承辦單位 97 年和 98 年的施行成果報告書進行說明(中華民國紅心字會，2007；中華民國紅心字會，2008；立心基金會，2007；立心基金會，2008；台灣世界展望會，2007；台灣世界展望會，2008；兒童福利聯盟文教基金會，2007；兒童福利聯盟文教基金會，2008；兒童暨家庭扶助基金會，2007；兒童暨家庭扶助基金會，2008)：

1. 人力配置與服務量：

依據各服務區的需求差異，各服務單位在人力配置上有些微的差距，整體而言其包含 1 位督導、4-6 位社工員、1-3 位的家務輔導員、志工人員、以及各單位依其方案需求聘雇的行政或方案研發人員。以兒盟為例，其高風險方案的運作上倚賴一名行政主管，負責策劃發展、工作協調、以及督導服務方案；一名社工督導員，督導實務工作的進行與安排；五名全職和一名兼職社工員，進行第一線的個案服務；一名家務輔導員，協助按家家務指導的工作；以及一名研發專員，負責各方案的策畫擬定和結果統合。

就年度服務量而言，基本上以 97 年和 98 年的成果報告中顯示，98 年的服務量皆較 97 年提升許多，但依各區的服務狀況不一，各單位的年服務個案數差異甚劇，兒盟的年度服務總量達 210 案，南區家扶與紅心字會的服務量也將進 200 案，但立心的總服務量就相對較低，僅 160 案左右【見表 1】；相對的，各單位的社工服務量也有所不同，立心的每月案量約 72-76 左右，每個社工平均月服務量約為 18-20 個，而南區家扶與兒盟則約 21-25 個左右，至於其他單位雖未明確顯示其數據，從個案總數做推估，世展與紅心的平均月服務量應分別與上述兩方相似。

【表 1】97-98 年高風險服務個案量

年度	世展		紅心		南區家扶		立心		兒盟
	98 年	97 年	98 年	97 年	98 年	97 年	98 年	97 年	98 年
接案數	82	70	107	96	103	95	86	54	108
開案數	81	70	107	96	103	94	85	54	108
在案數	87	75	66	86	90	92	77	75	122
全年服務量			193	171	193	184	160	132	210

2. 個案來源：

基於高風險家庭服務方案的性質，可說所有的個案都是由他機構轉介而來，答

其原通報單位，整理各機構 97-98 年通報來源統計的前三多者【見表 2】，由表 2 可知，通報來源多來自於教育單位和社政單位，警政單位、社福、其他(自行求助)則位居第三名，亦為相當重要的通報來源。自 98 年開始，警政單位增加責任通報的部分，提升雙方的合作關係，因而來自於警政單位的通報量相較於 97 年提升不少，成為各單位第三多的通報單位。

【表 2】97-98 年通報來源比較表

年度	世展		紅心		南區家扶		立心		兒盟	
	98	97	98	97	98	97	98	97	98	97
1.	教育單位	社政單位	教育單位	教育單位	教育單位	社政單位	社政單位	社政單位	教育單位	社政單位
2.	社政單位	教育單位	社政單位	社政單位	社政單位	教育單位	教育單位	教育單位	社政單位	教育單位
3.	警政單位	警政單位	警政單位	其他(自行求助)	警政單位	其他(自行求助)	其他(自行求助)	其他(自行求助)	警政單位	社福

3. 家庭類型與問題：

統合各單位統計 97 年高風險個案的家庭類型，其中以單親家庭為最多，且顯著高於其他型態的家庭，而一般家庭和離婚/分居的家庭類型則位居第二與第三(見表 3)，離婚/分居的家庭類型的服務比例又較一般家庭微高(除了南區家扶以外皆如此)，顯見單親家庭較容易面臨生活上的危機，也較容易進入高風險的服務體系當中。

【表 3】97 年高風險家庭類型

	兒盟		世展		紅心		立心		南家扶	
	數	%	數	%	數	%	數	%	數	%
單親	20	29.3%	20	29.3%	31	47.9%	10	39%	38	36%
一般	27	21.7%	27	21.7%	46	32.3%	28	14%	59	23%
離婚/分居	20	21.7%	20	21.7%	33	34.4%	15	21%	33	20%
同居	7	7.6%	7	7.6%	8	8.3%	4	6%	5	3%
隔代教養	12	13.1%	12	13.1%	17	17.7%	8	11%	13	8%
外籍配偶	3	3.3%	3	3.3%	2	2.1%	4	6%	11	6%
其他	3	3.3%	3	3.3%	6	6.3%	2	3%	3	1%

高風險家庭的問題類型方面，表 4 各單位的統計表顯示，絕大多數的家庭都面臨經濟上的困難，就業問題、照顧者婚姻關係不穩定、照顧者養育疏忽或管教失當、家庭衝突、支持系統薄弱則位居第二或第三多者(見表 4)。顯見多數的高風險家庭所面對的問題相當多元，不過仍以經濟上的問題為首要解決的面向。

【表 4】97-98 年高風險家庭問題前三名統計

	年度	1.	2.	3.
立心	98	經濟困難	就業問題	照顧者婚姻關係不穩定
	97	經濟困難	就業問題	照顧者婚姻關係不穩定 / 照顧者 養育疏忽或管教失當
紅心	98	經濟困難	就業問題	照顧者養育疏忽或管教失當
	97	經濟困難	照顧者婚姻關係不 穩定	家庭衝突
南區家扶	98	經濟困難	就業問題	支持系統薄弱
	97	經濟困難	就業問題	照顧者婚姻關係不穩定
世展	98	經濟困難	照顧者養育疏忽或 管教失當	支持系統薄弱
	97	經濟困難	就業問題	家庭衝突 / 照顧者養育疏忽或管教失當
兒盟	98	經濟困難	就業問題	支持系統薄弱
	97	經濟困難	就業問題	支持系統薄弱

4. 結案原因：

由結案的狀況看來，多數的個案都能完成目標或結案計畫之後始結案(各機構的統計皆達 70% 以上)，顯示服務相當的成效，其次則為個案移居他區或他是而不再成為該區高風險服務的個案，或者是機構視個案的狀況與其他需要，評估高風險服務無法有效滿足時，而將個案轉介給其他的單位（見表 5）。

【表 5】97-98 年的結案原因

	年度	1.	2.	3.
立心	98	完成評估目標及結案計畫	遷移他區或他市	無須服務
	97	完成評估目標及結案計畫	轉介其他單位	轉案其他縣市
紅心	98	完成評估目標及結案計畫		
	97	完成評估目標及結案計畫	轉介其他單位	
南區家扶	98	完成評估目標及結案計畫	遷移他區或他市	轉介其他單位/不符協助範圍
	97	完成評估目標及結案計畫	轉介其他單位	遷移他區或他市
世展	98	完成評估目標及結案計畫		
	97	完成評估目標及結案計畫	轉介至其他單位	遷移他區或他市
兒盟	98	完成評估目標及結案計畫		
	97	完成評估目標及結案計畫		

(二) 高風險家庭常有多重的服務需求

本研究發現高風險家庭以家庭結構而言，單親，特別是女性單親、隔代教養及

外配家庭容易形成高風險家庭。而這些家庭面臨之問題，與過去文獻反應高風險家庭是「多重需求(multi-need)的家庭」相符，這些家庭處於高程度風險的家庭，存在許多已超出家庭生命範圍而無法應付或管理的問題，他們面臨家庭內部的壓迫和外在（家庭與社區之間）的多重壓力(Kaplan & Girard, 1994；張素梅，2008)。此外，這些家庭面對之問題包括經濟與家庭環境、照顧者養育疏忽或管教失當以及兒童少年發展不良面向，其中與中部地區及高雄市高風險家庭研究皆發現經濟是家庭普遍共有的問題，亦為開案主要的問題類型，可見高風險家庭多面臨經濟與基本生活的匱乏。

（三）高風險家庭處遇中社工員之角色多元化

本研究發現協助高風險家庭的工作者必須扮演許多角色，包括老師、角色模範、倡導者、和朋友(Grigsby, 1999)，社工員的主要角色為提供家庭直接服務，並且連結資源系統，當社工員身為直接服務提供者，其角色包括個案工作與輔導、教育者和充權者，身為系統連結者，則扮演經紀人、個案管理員/ 協調者、調解者的角色，身為系統的維護與促進，則擔任組織分析與者、促進者及監督者，身為系統發展者，則為方案發展者及支持者角色。社工員兼具多重角色，角色多元。

（四）服務連結多樣資源與網絡合作密度高

藉由增加家庭資源，一方面可適當滿足案主的需求，其他方面可避免家庭中的成員因為資源缺乏必須安置於機構(謝秀芬，2006)，由於高風險家庭有多重需求，社工員連結多方面的資源給予案家協助，提升家庭功能，社工員於高風險家庭服務中，連結的資源以經濟和就業為最大宗，其次為諮商輔導，同時搭配與衛生醫療、教育、警政、鄰里長、少服中心、家暴中心等單位合作，由此可知高風險家庭服務是一個連結多樣資源以及網絡合作密度高的方案。

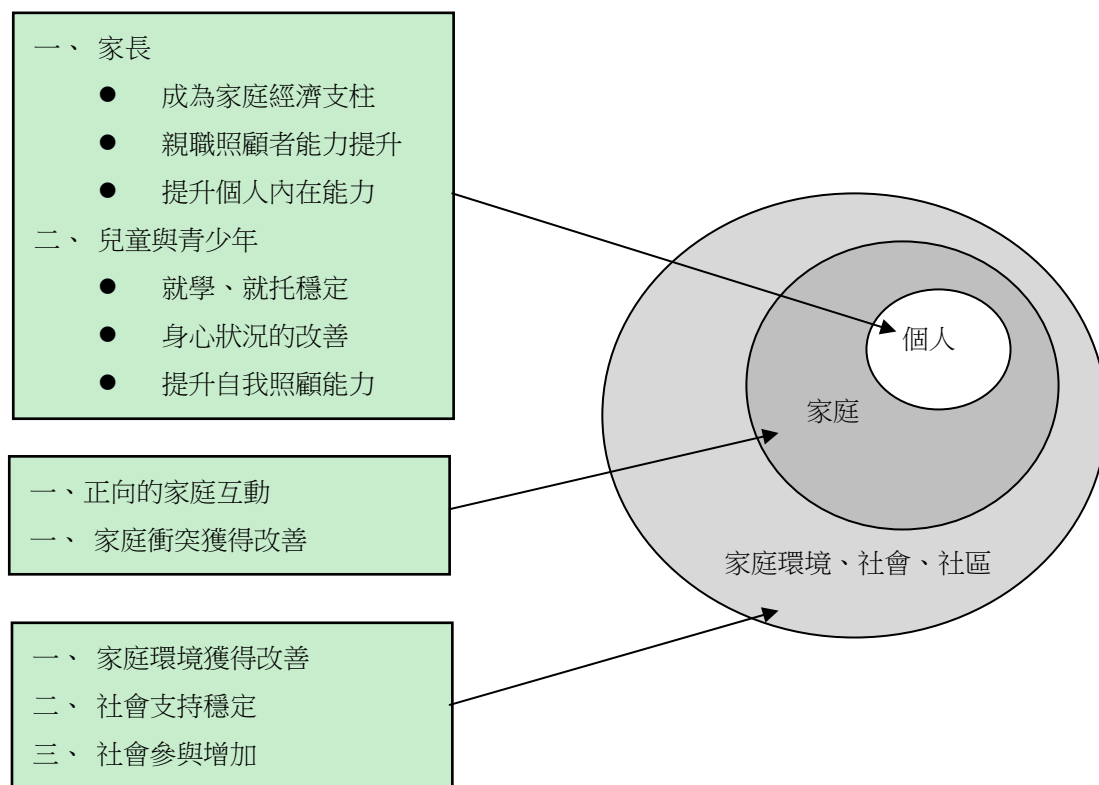
（五）高風險處遇運用多種理論

家庭維繫服務來自許多理論基礎，包括：危機干預理論、家庭系統理論、社會學習理論、生態理論、依附理論、以及功能理論 (Alstein & McCoy, 2000；引自 Crossen-Tower, 2007)，國內研究指出社工員主要運用社會心理壓力調適取向、家庭系統與生態取向、家庭優勢與權能增強取向此三個面向，提供高風險家庭服務(謝幸蓓，2008)，與本研究的發現類似，因考量時間限制以及危機程度，問題解決模式、任務中心以及危機干預為社工員較常運用的理論，分析案家需求與資源時，會結合生態系統理論，近年來開始將優勢觀點融入其中，此外，少數社工員以女性主義、和敘事治療等相關理論概念與案家工作，可以見得社工員介入家庭時運用相當多種理論，理論的選擇與使用乃是依據案家的狀況、社工員所受到的訓練而有所不同。

（六）家庭的改變是系統性的

高風險家庭經處遇後，家庭的改變可由個人、家庭以及家庭環境、社區及社會的改變三個層次，由此三個層次切入瞭解高風險家庭的改變，由內而外分析如圖一。以系統的觀點而言，系統中有部份改變，這改變會和其他部分互動而造成其他部分

也跟著改變(周玟琪、葉琇嫻,1995)。從研究中亦可發現各個層次間相互影響的作用，特別是家長個人的改變，如個人及親職能力的提升，往往可以增進整體家庭的正向溝通、互動，而這部分的改變亦會影響兒童及青少年個人的改變。此外，社會參與及社區資源的挹注，也是影響家庭成員，讓家庭更有力量前進之一股作用力。



【圖一】家庭改變的系統

六、計劃成果自評

本研究原申請三年期計畫，**原來目的**為：

1. 檢視高風險家庭的定義與樣貌
2. 瞭解高風險家庭服務方案現行服務方案的類型與社工員所需的服務技巧需求
3. 根據社工員技巧需求，設計符合需求的工作坊，進行訓練
4. 瞭解高風險家庭服務方案社工員如何評估服務結果
5. 考察社工員提供家庭處遇服務後，家庭在家庭功能、親職功能和家庭環境方面的改變情形
6. 由家庭角度瞭解家庭處遇後，家庭在家庭功能、親職功能和家庭環境方面的改變情形

換言之，原計畫在**三年**內針對高風險服務所需，設計社工員的訓練工作坊，再從社工與家庭方面了解經處遇後家庭方面的改變情形。但計畫審查者認為社工員工

作坊可視先行了解服務運作之後再行規劃執行，因此本計畫為更聚焦於了解處遇後之改變，更名為「從結案指標看台北市高風險家庭的改變」，以一次督導焦點團體、九位社工員深度訪談，先行了解台北市高風險家庭的處遇和其經處遇後的改變。

本研究在更名、並縮小研究主題範圍之後，謹守研究必要程序，確實已經完成修改後的目的。研究結果有助於對此服務的深度瞭解，也因著有進一步的瞭解，遂能提出更具體的建議，有利於對高風險家庭的協助。

研究進行時遇到的困難包括：

- (一) 由於可取得之書面資料僅五家機構的計畫書，以及 97、98 年度執行成果報告書，且各機構統計資料項目不一，研究僅能以可取得之資料作分析整理，不免欠缺數據資料分析。
- (二) 僅針對台北市承辦高風險家綜服務方案之督導和社工員舉辦焦點團體和個別訪談以了解高風險家庭樣貌、處遇及改變，因此僅能描繪出台北市的社工專業人員對於高風險家庭的服務狀況，無法完全瞭解台灣其他地區高風險家庭的處遇改變情形。

本研究描繪台北市高風險家庭處遇模式，並加以探討家庭於結案時所產生的改變。研究並提出高風險社工員應為因應多重需求家庭裝備處遇知能，並且融會貫通多種理論；社工員在提供服務的角色較為顯著，但尚須擔任更鉅視之角色；面對家庭中兒童與青少年亦是方案中改變標的，服務的處遇需更活潑化；且對於問題世襲之高風險家庭，研究建議提供更長期的服務；此外，高風險家庭服務過程中常需不同單位資源的挹注，建議方案整合各專業之間的連結與合作，以建構一個更為完善的照顧資源網路，提供無縫隙的服務，以提昇高風險家庭的生活福祉。

七、參考文獻

(一) 中文部分

中華民國紅心字會 (2007)。97 年度家庭綜合服務－台北市高風險家庭服務方案成果報告。

中華民國紅心字會 (2008)。98 年度家庭綜合服務－台北市高風險家庭服務方案成果報告。

內政部兒童局 (2010)。推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫。線上檢索日期：2010 年 06 月 09 日。網址：

http://www.cbi.gov.tw/CBI_2/internet/main/index.aspx。

台灣世界展望會 (2007)。97 年度家庭綜合服務－台北市高風險家庭服務方案成果報告。台北：台北市政府社會局。

- 台灣世界展望會 (2008)。98 年度家庭綜合服務－台北市高風險家庭服務方案成果報告。台北：台北市政府社會局。
- 立心基金會 (2007)。97 年度家庭綜合服務－台北市高風險家庭服務方案成果報告。台北：台北市政府社會局。
- 立心基金會 (2008)。98 年度家庭綜合服務－台北市高風險家庭服務方案成果報告。台北：台北市政府社會局。
- 吳芝儀、李奉儒 (譯) (1995)。質的評鑑與研究。台北：桂冠。(Michael Quinn Patton, 1990)
- 兒童暨家庭扶助基金會 (2007)。97 年度家庭綜合服務－台北市高風險家庭服務方案成果報告。台北：台北市政府社會局。
- 兒童暨家庭扶助基金會 (2008)。98 年度家庭綜合服務－台北市高風險家庭服務方案成果報告。台北：台北市政府社會局。
- 兒童福利聯盟文教基金會 (2007)。97 年度家庭綜合服務－台北市高風險家庭服務方案成果報告。台北：台北市政府社會局。
- 兒童福利聯盟文教基金會 (2008)。98 年度家庭綜合服務－台北市高風險家庭服務方案成果報告。台北：台北市政府社會局。
- 周玫琪、葉琇姍(譯)(1995)。當代社會工作理論：批判的導論。台北：五南。(Payne, M. S., 1990)
- 施教裕、宋麗玉 (2006)。「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」執行狀況初探，社區發展季刊，114，103-117。
- 徐宗國譯 (1997)。質性研究概論。台北：巨流。(Strauss, A. & Corbin, J., 1990)
- 張素梅 (2008)。兒少保護家庭及高風險家庭接受處遇服務之經驗探討--以台中縣為例。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 謝秀芬 (2006)。家庭社會工作－理論與實務。台北：雙葉書廊。
- 謝幸蓓 (2008)。高風險家庭處遇模式之初探。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。

(二) 外文部分

- Bagdasaryan, S. (2005). Evaluating family preservation services: Reframing the question of effectiveness, *Children and Youth Services Review*, 27, 615-635.
- Bath, H. I., & Haapala, D. A. (1994). Family preservation services : What does the

- outcome research really tell us? *Social Service Review*, 68, 386-404.
- Berry, M. (1992). An evaluation of family preservation services : fitting agency services to family needs. *Social Work*, 37(4), 314-321.
- Berry, M., Cash, S.J. & Brook, J.P.(2000). Intensive family preservation services: an examination of critical service components. *Child and Family Social Work*, 5(3), 191-203.
- Crossen-Tower, C. (2007). *Exploring child welfare: a practice perspective*(4nd ed.). New York : Allyn and Bacon.
- Grigsby, R. K. (1999). Interventions to meet basic needs in high-risk families with children. In A. C. Kilpatrick & T. P. Holland (Ed.), *Working with families: An Integrative model by level of need*(2nd ed.). Boston, Mass: Allyn and Bacon.
- Hearn, J. L. (2010). *Family preservation in families' ecological systems: Factors that predict out-of-home placement and maltreatment for service recipients in Richmond City*. Unpublished doctoral dissertation, Virginia Commonwealth University, Richmond, Virginia, USA.
- Kaplan, L. & Girard, J. L. (1994). *Strengthening high-risk families: A handbook for practitioners*. New York : Lexington Books.
- Kauffman, F. G. (2007). Intensive family preservation services: the perceptions of client families. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 24(6), 553-563.
- Macleod, J. & Nelson, G.(2000). Programs for the promotion of family wellness and the prevention of child maltreatment: a meta-analytic review. *Child Abuse & Neglect*, 24(9),1127–1149.
- Rossi, P. H. (1992). Assessing family preservation programs. *Children and Youth Services Review*, 14, 77-97.
- Russell, M., Gockel , A., Harris, B. (2007). Parent Perspectives on Intensive Intervention for Child Maltreatment. *Child Adolescent Social Work Journal*,24,553-563.
- Tyuse, S. W., Hong, P. P., Stretch, J. J. (2010). Evaluation of an intensive in-home family treatment program to prevent out-of-home placement, *Journal of Evidence-Based Social Work*, 7(3), 200-218.
- Veerman, J.W., de Kemp, R.A., ten Brink, L.T., Slot, N.W., Scholte, E.M. (2003).The implementation of families first in The Netherlands: a one year follow-up. *Child Psychiatry and Human Development*, 33(3), 227-244.
- Wells, N.F., & Whittington, D. (1993). Child and family functioning after intensive family preservation services. *Social Service Review*, 67(1), 55-8.
e Review, 67(1), 55-83.

國科會補助計畫衍生研發成果推廣資料表

日期:2011/07/11

國科會補助計畫	計畫名稱：從結案指標看台北市高風險家庭的改變
	計畫主持人：謝美娥
	計畫編號：99-2410-H-004-162- 學門領域：社會工作
無研發成果推廣資料	

99 年度專題研究計畫研究成果彙整表

計畫主持人：謝美娥		計畫編號：99-2410-H-004-162-				計畫名稱：從結案指標看台北市高風險家庭的改變	
成果項目		量化			單位	備註（質化說明：如數個計畫共同成果、成果列為該期刊之封面故事...等）	
		實際已達成數（被接受或已發表）	預期總達成數（含實際已達成數）	本計畫實際貢獻百分比			
國內	論文著作	期刊論文	0	1	100%	篇	論文已經撰寫完畢，準備投稿中
		研究報告/技術報告	0	1	100%		將上傳報告
		研討會論文	0	1	100%		目前無相關研討會，將視情形前往發表
		專書	0	0	0%		目前無寫書計畫
	專利	申請中件數	0	0	100%	件	無
		已獲得件數	0	0	100%		無
	技術移轉	件數	0	0	100%	件	無
		權利金	0	0	100%	千元	無
	參與計畫人力（本國籍）	碩士生	0	4	100%	人次	
		博士生	0	0	100%		
		博士後研究員	0	0	100%		
		專任助理	0	0	100%		
國外	論文著作	期刊論文	0	0	100%	篇	
		研究報告/技術報告	0	0	100%		
		研討會論文	0	0	100%		
		專書	0	0	100%	章/本	
	專利	申請中件數	0	0	100%	件	
		已獲得件數	0	0	100%		
	技術移轉	件數	0	0	100%	件	
		權利金	0	0	100%	千元	
	參與計畫人力（外國籍）	碩士生	0	0	100%	人次	
		博士生	0	0	100%		
		博士後研究員	0	0	100%		
		專任助理	0	0	100%		

<p>其他成果 (無法以量化表達之成果如辦理學術活動、獲得獎項、重要國際合作、研究成果國際影響力及其他協助產業技術發展之具體效益事項等，請以文字敘述填列。)</p>	<p>論文已經撰寫完畢，即將投稿中。</p>
--	------------------------

	成果項目	量化	名稱或內容性質簡述
科 教 處 計 畫 加 填 項 目	測驗工具(含質性與量性)	0	
	課程/模組	0	
	電腦及網路系統或工具	0	
	教材	0	
	舉辦之活動/競賽	0	
	研討會/工作坊	0	
	電子報、網站	0	
	計畫成果推廣之參與(閱聽)人數	0	

國科會補助專題研究計畫成果報告自評表

請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況、研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）、是否適合在學術期刊發表或申請專利、主要發現或其他有關價值等，作一綜合評估。

1. 請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況作一綜合評估

達成目標

未達成目標（請說明，以 100 字為限）

實驗失敗

因故實驗中斷

其他原因

說明：

2. 研究成果在學術期刊發表或申請專利等情形：

論文： 已發表 未發表之文稿 撰寫中 無

專利： 已獲得 申請中 無

技轉： 已技轉 洽談中 無

其他：（以 100 字為限）

已經撰寫完畢，正在找尋期刊投稿中。

3. 請依學術成就、技術創新、社會影響等方面，評估研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）（以 500 字為限）

研究發現高風險家庭大多為具有多重需求的家庭，社工員於介入過程中主要扮演四種角色：直接服務提供者、系統連結的角色、系統的發展者、系統的維護和促進，並且連結多樣的資源，各網絡間合作的密度極高。經處遇過後高風險家庭可觀察到由微視到鉅視層次的改變，分析結果可由三個層次來看：個人、家庭以及家庭環境、社區和社會，個人層次為家長個人方面的改變（例如：成為家庭經濟支柱、親職照顧者能力提升、提升個人內在能力）和兒少方面的改變（例如：就托、就學穩定、身心狀況的改善、提升自我照顧能力）；家庭層次包含正向的家庭互動、家庭衝突獲得改變；家庭環境、社區和社會層次則是家庭環境獲得改善、社會支持穩定、社會參與增加。研究最後針對台北市高風險家庭服務方案的現況提出六點實務與政策上的建議，以增進高風險家庭的福祉。