

# 新北市兒童少年家外安置服務模式 及生活狀況之研究

委託單位：新北市政府社會局

研究單位：社團法人台灣社會工作教育學會

計畫主持人：彭淑華教授

研究員：黃詩喬

研究助理：余姍瑾、鄭世美

新北市政府社會局編印

中華民國 103 年 12 月



# 提 要

## 一、研究緣起

為能更符合以兒童少年最佳利益之思維與處置，深入檢視家外安置服務系統之供給情形與服務需求，並增進家外安置系統之運作模式，本研究以新北市兒童少年家外安置服務系統為研究對象，針對以下研究目的：(一) 瞭解新北市既有家外安置服務系統之供給；(二) 探求新北市兒童少年家外安置生活狀況及服務需求；(三) 評估現行家外安置服務執行所遭遇之困難；(四) 提出增進新北市家外安置系統之運作模式，期提供新北市政府社會局改善目前安置服務或未來制訂安置政策之依據及參考，以建構完整及健全之家外安置系統，保障兒童少年之安置權益。

## 二、研究方法及過程

本研究方法採取焦點團體法與調查研究法為主、次級資料分析為輔。焦點團體部份，主要針對公部門行政人員、社工人員及安置系統工作人員分別進行焦點訪談。自 2014 年 7 月 11 日至 7 月 30 日間共辦理 6 場次焦點團體，共計 34 位成員參與。調查研究部份，以新北市境內及境外（桃園、臺北市）兒少安置機構、新北市寄養家庭之 10 歲以上安置兒少為調查對象。安置機構部分於 2014 年 7 月 11 日至 9 月 13 日間辦理問卷施測，由訪員親至各機構發放問卷並回收；寄養家庭部分於 2014 年 8 月 15 日辦理問卷施測，藉由新北市政府社會局舉辦之寄養兒少宣導活動前進行團體施測並回收。次級資料部份則蒐集新北市家外安置服務系統之服務執行現況、相關統計數據等，以作為提出增進新北市家外安置系統運作模式之基礎。

## 三、重要發現

在新北市安置兒童少年生活狀況與安置需求方面，透過問卷調查結果得知：

(一) 兒少生活狀況：在基本生活照顧方面均多表肯定，機構安置兒少較寄養家庭兒少認為外出限制很多，而寄養家庭兒少在隱私保障方面之反應遠較機構安置兒少為佳。在宗教信仰方面，寄養家庭兒少「可以有不同宗教信仰」的比例略低於機構安置兒少。在關係互動方面，機構兒少願意離院後與同住同儕保持聯繫的比例高於寄養家庭兒

少，而寄養家庭兒少則較機構兒少不願意讓學校同儕知道自己住在安置系統內；另一方面，機構安置兒少對於原生家庭的想念、想回去原生家庭的比例均高於寄養家庭兒少。在安置處所整體想法方面，機構安置兒少同意「這裡的同伴像兄弟姊妹」高於寄養家庭兒少，而寄養家庭針對「這裡有家的感覺」之反應略優於機構安置兒少。在安置整體想法方面，寄養家庭兒少「知道自己何時可以離開」的比例遠低於機構安置兒少，然而對於「住在這裡覺得低人一等」之反應反而高於機構安置兒少。最後，機構與寄養家庭兒少均有約 6 成認為「住在這裡比家裡好」。

- (二) 兒少安置需求：在生活上需要的服務方面，兒少普遍對於「衣物選擇」的需求最大，寄養家庭兒少針對「增加活動空間」的需求大於機構安置兒少。在互動關係方面，兒少共同的需求為「有人瞭解我」、「有人願意幫助我」。在關係維護方面，機構安置兒少對於「原生家庭親友」關係維護需求最大，寄養家庭則以「寄養父母」最為重要。在項目調整方面，兒少對於「手機的使用」、「用錢的金額」及「網路的使用」具有共同的需求。權利保障方面，均認為「個人隱私的保障」最為重要。當遇不當對待時，機構安置兒少最需要機構社工的協助，寄養家庭兒少則最認為寄養父母是最需要的人。

在新北市家外安置服務之執行方面，藉由焦點訪談得知，新北市整體家外安置執行困難包括：

- (一) 安置資源需求高：如家庭支持與維繫資源不夠、預防性安置成為常態、家庭處遇與保護安置間之拉扯、適合的安置資源有限等；
- (二) 安置期程變動大：如安置期程難確定、避免兒少無處去能安就安、緊短與中長期的界線模糊、離院準備不及等；
- (三) 安置資源供給與需求出現落差：如難置兒少的安置資源缺乏、兒童與少女緊短安置資源欠缺、開拓新的安置資源等；
- (四) 家外安置服務系統間協力合作不易：如缺乏與境外安置單位之聯繫機制、安置單位的意見被忽視、網絡系統間對安置兒少的重要資訊有所保留或缺漏等；

- (五) 親屬安置發展不如預期：親屬定義不清、親屬照顧不具匿名性、考量親屬安置動機、不放心、無法限制、配合度低等；
- (六) 安置兒少權益：兒少權益被忽視、轉安置的適切性、被遺忘的個案、返家評估的適當性、自決及表意權等。

綜合上述，檢視目前新北市家外安置服務的供給與需求發現：(一) 家外安置量的需求仍是高的；(二) 家外安置單位的分類分級仍難建立；(三) 緊急安置資源仍待積極拓展；(四) 特殊需求兒少的安置仍是欠缺；(五) 安置於外縣市個案的照顧鞭長莫及；(六) 親屬安置服務模式推展不易；(七) 家外安置服務系統的協力合作須持續耕耘；(八) 友善照顧者之環境氛圍仍待建立；(九) 回歸以兒童少年為主體之作為有待努力；(十) 多元性家庭服務方案有待拓展。

#### 四、主要建議

##### (一) 立即可行建議

1. 增加資源供給：如合理配置工作人員、安置費用分類分級、增加安置經費預算、增設境內安置單位、加強對照顧者的專業培力、落實執行家庭服務方案等。
2. 減少安置兒少在安置體系逗留：如安置適當性的評估、返家協助、結案協助等。
3. 回應兒少需求與權益保障：如安置期間的生活照顧與親情連結、營造對安置兒少友善之安置環境、回應安置兒少的需求等。
4. 家外兒置系統的協力合作：如建立平等的溝通平台、建立安置床位系統等。

##### (二) 中長期建議—建立家外安置服務模式

1. 緊短安置：提供兒童少年緊急短期的替代式安置照顧服務。
  - (1) 安置期程：以 3 個月為原則，必要時至多得延長一次，最長安置期程為 6 個月。
  - (2) 安置場域：以家庭式照顧為宜，其次依序為團體家庭、安置教養型機構。

- (3) 個案年齡與個案問題屬性：依年齡分為兒童類緊短安置、少年類緊短安置，其中少年類再依屬性和性別區分為一般安置（少男家園、少女家園）、特殊安置（少男家園、少女家園）。
2. 中長期安置：提供兒童少年穩定持續的替代式安置照顧服務。
  - (1) 安置期程：3 個月評估一次，如超過 2 年則需擬定長期輔導計畫。
  - (2) 安置場域：以家庭式照顧為宜，其次依序為團體家庭、安置教養型機構。
  - (3) 服務類別：包括家庭式照顧、社區式照顧及機構式照顧。
3. 關懷小站：提供逃學或逃家者、家庭紛爭離家者等。
  - (1) 安置期程：採開放式，視兒童少年需求而定，但以三天內為原則，如需延長，則進入緊短安置系統。
  - (2) 安置場域：以機構式為宜，可結合社區少年服務中心提供住宿服務。
  - (3) 個案年齡與個案問題屬性：少年／少女關懷小站，提供 18 歲以下有臨時住宿需求之少年、少女。
4. 自立小站：提供自家外安置系統安置年齡屆滿，無法返家之少年；或社區中需自立生活，有住宿需求之少年等。
  - (1) 安置期程：採低度管理，視少年需求而定，以 6 個月內為原則，如需延長，則以延長一次、最長安置一年為限。
  - (2) 安置場域：以團體家庭方式為宜，或可結合自立服務單位、社區少年服務中心提供住宿服務。
  - (3) 個案年齡與個案問題屬性：少年／少女自立小站，提供 16-21 歲自立並有住宿需求之少年、少女。

關鍵詞：家外安置服務模式、安置兒少生活狀況、安置兒少服務需求

# 目 次

提要-----	I
表次-----	VII
圖次-----	IX
第一章 前言 -----	1
第二章 文獻檢閱 -----	3
第一節 家外安置服務的意涵與服務模式-----	3
第二節 臺灣家外安置服務的發展-----	8
第三節 家外安置服務的重要性-----	13
第四節 問題與因應-----	17
第三章 研究方法及過程 -----	23
第四章 研究發現-----	33
第一節 新北市家外安置服務系統之供給-----	33
第二節 新北市兒童及少年家外安置生活狀況及服務需求-----	39
第三節 新北市家外安置服務之執行-----	77
第五章 研究結論與建議-----	177
第一節 研究結論-----	177
第二節 建議-----	191
第二節 研究限制-----	197
附錄一 公部門行政人員焦點團體訪談大綱-----	201
附錄二 公部門社工人員焦點團體訪談大綱-----	203
附錄三 安置系統社工人員焦點團體訪談大綱-----	205
附錄四 照顧者焦點團體訪談大綱-----	207
附錄五 安置生活狀況及服務需求問卷：機構安置兒童少年-----	209
附錄六 安置生活狀況及服務需求問卷：寄養家庭安置兒童少年-----	215

附錄七	期中審查會議紀錄-----	221
附錄八	期末審查預審會議紀錄-----	223
附錄九	期末報告審查會議紀錄-----	225
附錄十	參考書目-----	227



## 表 次

表 3-1	工作項目與工作期程表-----	32
表 4-1	新北市寄養家庭承接單位一覽表-----	33
表 4-2	新北市寄養家庭戶數與服務數-----	34
表 4-3	新北市兒童及少年安置及教養機構數-----	34
表 4-4	新北市兒童及少年安置及教養機構一覽表-----	35
表 4-5	新北市境內兒童少年安置教養機構服務數-----	35
表 4-6	新北市境外兒童少年安置教養機構分布情形-----	36
表 4-7	新北市兒童及少年保護處理安置情形-----	37
表 4-8	新北市團體家庭承接單位一覽表-----	37
表 4-9	新北市自立宿舍服務量與入住率情形-----	38
表 4-10	新北市護苗計畫承接單位與服務量-----	39
表 4-11	機構安置兒少問卷—基本資料分析-----	41
表 4-12	機構安置兒少問卷—基本生活照顧分析-----	42
表 4-13	機構安置兒少問卷—宗教信仰分析-----	44
表 4-14	機構安置兒少問卷—互動關係分析-----	46
表 4-15	機構安置兒少問卷—整體想法分析-----	49
表 4-16	寄養安置兒少問卷—基本資料分析-----	50
表 4-17	寄養安置兒少問卷—基本生活照顧分析-----	51
表 4-18	寄養安置兒少問卷—宗教信仰分析-----	53
表 4-19	寄養安置兒少問卷—互動關係分析(寄養父母)-----	53
表 4-20	寄養安置兒少問卷—互動關係分析(同儕)-----	54

表 4-21	寄養安置兒少問卷—互動關係分析(寄養家庭外)-----	55
表 4-22	寄養安置兒少問卷—整體想法分析-----	57
表 4-23	機構安置兒少問卷—安置服務需求：生活上需要的服務分析-----	60
表 4-24	機構安置兒少問卷—安置服務需求：互動關係分析-----	61
表 4-25	機構安置兒少問卷—安置服務需求：關係維護分析-----	62
表 4-26	機構安置兒少問卷—安置服務需求：項目調整分析-----	63
表 4-27	機構安置兒少問卷—安置服務需求：權利保障分析-----	64
表 4-28	機構安置兒少問卷—安置服務需求：遇到不當對待時需要的幫助分析---	65
表 4-29	機構安置兒少問卷—安置服務需求：遇到不當對待時需要的人分析-----	66
表 4-30	寄養安置兒少問卷—安置服務需求：生活上需要的服務分析-----	67
表 4-31	寄養安置兒少問卷—安置服務需求：互動關係分析-----	68
表 4-32	寄養安置兒少問卷—安置服務需求：關係維護分析-----	69
表 4-33	寄養安置兒少問卷—安置服務需求：項目調整分析-----	70
表 4-34	寄養安置兒少問卷—安置服務需求：權利保障分析-----	71
表 4-35	寄養安置兒少問卷—安置服務需求：遇到不當對待時需要的幫助分析---	72
表 4-36	寄養安置兒少問卷—安置服務需求：遇到不當對待時需要的人分析-----	72

## 圖 次

圖 3-1 問卷設計架構圖-----	28
--------------------	----



# 第一章 前言

家外安置服務屬於替代性兒童少年福利措施。綜觀目前國內家外安置服務模式包括有：親屬安置、一般家庭寄養、團體家庭及機構安置等多元服務類型。經評估兒童及少年不適宜返家或無家可歸時，在安置場域的選擇順序上，應個別化考量兒童少年情形及未來安置處所合宜性，一般會先以親屬家庭寄養為優先，再以寄養家庭、團體家庭或安置教養機構等安置體系為安置服務之選擇。

上述家外安置服務的多元類型中，親屬安置及團體家庭屬初步發展階段，目前仍以一般家庭寄養及機構安置之服務為主。然而，家外安置服務作為保障弱勢兒童少年之最後防線，卻在「量」方面呈現不足，且在「質」方面未能落實對於安置兒童少年之保障（彭淑華，2007a）。由於寄養家庭數量有限，來源亦不穩定，除了難以滿足寄養安置需求外，也可能促使社工員不得不採取機構式安置；另一方面，目前安置機構收容量亦呈現普遍不足的現象，究其原因可能在於安置總量不足、機構區域分布不均、以及收容條件篩選等眾多因素所致。無論是一般家庭寄養或機構安置，當家外安置服務之提供量無法滿足實際安置需要時，甚難提供弱勢兒童少年具備專業品質的服務。為能更符合以兒童少年最佳利益之思維與處置，深入檢視家外安置服務系統之供給情形與服務需求，並增進家外安置系統之運作模式實為各縣市政府刻不容緩的課題。

有鑑於此，本研究以新北市兒童少年家外安置服務系統為研究對象，面對家外安置服務提供量難以滿足安置需求之現況，以及安置資源有限、福利資源相互排擠之窘境，採取焦點團體法與調查研究法為主、次級資料分析為輔，以達到以下研究目的：

- 一、 瞭解新北市既有家外安置服務系統之供給；
- 二、 探求新北市兒童少年家外安置生活狀況及服務需求；
- 三、 評估現行家外安置服務執行所遭遇之困難；
- 四、 提出增進新北市家外安置系統之運作模式。

期提供新北市政府社會局改善目前安置服務或未來制訂安置政策之依據及參考，以建構完整及健全之家外安置系統，保障兒童少年之安置權益。



## 第二章 文獻檢閱

自兒童福利法修正案於 1993 年通過，兒童保護工作成為兒童福利的重點工作，家外安置服務開始接觸高難度的兒童保護對象。其後，歷經 1995 年「兒童及少年性交易防制條例」、1997 年「少年事件處理法」修正轉向福利處遇、2003 年「兒童福利法」及「少年福利法」合併為「兒童及少年福利法」（此法於 2011 年修正公布為「兒童及少年福利與權益保障法」，並於 2012 年新增修訂），家庭式寄養及機構式安置往往成為社政單位安置弱勢或需保護之兒童及少年個案的後送單位。而後，參酌國外發展趨勢，及考量臺灣難置個案之需求，衛生福利部社會及家庭署（原「內政部兒童局」）於 2010 年起推動「特殊兒童及少年團體家庭實驗計畫」，期在現有家外安置體系另外創設更能符合兒童及少年之新型態照顧服務模式；此外，2011 年起，亦補助縣市政府推行「兒童及少年親屬安置服務方案」。綜上所述，目前家外安置服務模式包括親屬安置、一般家庭寄養、團體家庭及機構安置等多元類型。

家外安置服務屬於替代性兒童及少年服務，在安置場域的選擇順序上，一般會先以親屬家庭寄養為優先，其次為一般家庭寄養，機構安置則是最後選擇。然而在上述多元服務類型中，親屬安置仍在初期發展階段，團體家庭則仍為實驗計畫，因此本文主要仍以一般家庭寄養及機構安置此二類型之探討為主。

### 第一節 家外安置服務的意涵與服務模式

#### 壹、家外安置服務的意涵

家外安置服務為兒童及少年福利服務的最後一道防線，屬於替代性服務。主要是在家庭發生特殊狀況致嚴重危害兒童及少年受教養的權益或不適宜兒童及少年成長，需要短暫或永久解除親子關係時，將兒童少年安置於家庭以外之服務。家外安置可依其安置場域分為家庭式與機構式二種，前者在臺灣稱為家庭式寄養，後者則稱為機構式安置。以下分述之：

## 一、家庭式寄養

家庭寄養主要是指當兒童及少年之家庭發生重大變故，或因無法在原生家庭獲得適當照顧，而必須暫時居住於其他家庭之服務。舉凡寄養兒童之身體、心理照顧及就學、就醫等需求皆為服務範圍，而寄養家庭之招募、評估與安置決策則由各縣市政府委託民間團體辦理。目前依寄養家庭與安置兒少的親屬關係可區分為親屬安置與非親屬安置，後者即為臺灣目前廣為推展實施之一般寄養家庭，且為家庭式寄養服務的主力。

## 二、機構式安置

安置原因與上述家庭寄養相同，惟兒童及少年暫時安置的場域為機構式環境，服務內容包括生活照顧、醫療保健服務、心理及行為輔導、課業輔導、家庭輔導、追蹤輔導及其他必要之服務。目前推動的「特殊兒童及少年團體家庭實驗計畫」究竟應歸屬於機構式安置或是社區式安置、家庭式安置未有定論，故在本計畫書中暫不列入討論。

無論是採取家庭寄養或機構安置服務，家外安置服務主要為提供兒童及少年二十四小時全年無休之生活照顧及相關輔導服務之福利措施。其目的在提供兒童及少年暫時性的替代式照顧，待兒童及少年安置理由消失且家庭功能足以負荷時重返原生家庭，或協助無法返家少年獨立生活。另外，家外安置服務必須以「兒童及少年的最佳利益」為主要依循準則，故在安置場域的選擇順序上以親屬家庭寄養為優先，其次為一般家庭寄養，機構安置則是最後選擇。然在實務運作上，卻發現機構安置與一般家庭寄養佔有同等重要位置，且在安置順序上，由於資源分配的可及性，機構安置有時可能是主要選擇，而非最後選擇。

## 貳、家外安置服務的服務模式

家外安置服務模式如上述可簡要分家庭式及機構式之安置服務，然各國之服務模式會因應各國發展而略有差異，茲舉加拿大、美國及香港為例，略舉如下：



## 一、 加拿大家外安置服務模式

就安置人數來看，加拿大於 2007 年的家外安置人數初估為 67,000 位兒童<sup>1</sup>，平均每 1000 位兒童有 9.2 位是在家外安置系統中；如與 1992 年相較，1992 年的家外安置人數初估為 42,000 位兒童，平均每 1000 位兒童有 5.7 位是在家外安置系統中，可瞭解家外安置中的兒童人數是成長的，此種成長趨勢在 1990 年代末期更為快速 (Mulcahy & Trocme, 2010)。加拿大的安置服務模式主要包括寄養照顧、親屬照顧、團體及機構照顧、收養安置、重聚安置、自立安置等六種，說明如下 (Canadian Child Welfare Research Portal, 2014/10/26)：

- (一) 寄養照顧 (foster care)：基本上包括親屬照顧，由兒童福利單位核准收容安置之私人家庭提供兒童安置照顧的服務。團體及機構照顧並不包括在內。
- (二) 親屬照顧 (kinship care)：歸類上雖含括在寄養照顧系統內，但單獨列出該項主要是強調親屬除包括安置兒童之延伸家庭成員外，尚可包括與安置兒童情感密切的照顧者、或者是具有相同宗教背景或族群文化背景者。
- (三) 團體及機構照顧 (group and residential care)：包括在非私人家庭之機構或設施提供之安置服務，團體家庭或處遇中心等住宿型態皆屬之。機構照顧主要提供在家庭場域適應困難，或有行為議題難以在家中正常生活者之安置服務。
- (四) 收養安置 (child welfare placements leading to adoption)：主要針對已有收養規畫，但尚未經法院裁定、等待出養兒童，暫時安置於待收養家庭之收養安置。
- (五) 重聚安置 (reunification)：針對有可能從家外安置系統返家之個案，提供階段性重聚安置之服務。
- (六) 自立安置 (transitions to adulthood)：針對自家外安置系統安置年齡屆滿，無法返家之少年，提供社區式、自立協助、邁向成人獨立自主階段之安置型服務。

---

<sup>1</sup> 國外文獻提及「兒童」，其年齡依各國定義，本文此處終於原文名詞，仍用「兒童」一詞。

## 二、 美國家外安置服務模式

根據 2012 年美國衛生與人群服務部 (US. Department of Health and Human Services) 資料顯示，家外安置中的兒童人數是遞減的。就安置人數來看，美國於 2011 年的家外安置人數初估為 400,540 位兒童；如與 2003 年相較，2003 年的家外安置人數初估為 509,713 位兒童。家外安置人數遞減可能與美國於 1980 年代後大力推展家庭重聚服務以及收養服務有關，例如 2011 年，安置中的個案與家庭重聚的比例佔所有安置個案數之 52%，收養案例佔 25%，進入長期寄養照顧的只佔 6%。平均而言，兒童在寄養照顧系統的時間為 23.9 個月 (包含長期個案) (Courtney, Flynn, & Beaupre, 2013)。

根據美國衛生與人群服務部截至 2011 年 9 月 30 日之統計資料顯示，美國家外安置照顧模式及其比例可分為七類，說明如下 (Courtney, Flynn, & Beaupre, 2013)：

- (一) 寄養家庭 (親屬) (foster family home, relative)：寄養兒童與寄養父母間具有親屬關係，大約有 27% 的安置個案放置於此種寄養家庭中。
- (二) 寄養家庭 (非親屬) (foster family home, non-relative)：寄養兒童與寄養父母間並無親屬關係，大約有 47% 的安置個案放置於此種寄養家庭中。
- (三) 團體家庭或機構 (group home or institution)：主要是指安置於非私人家庭的場域或機構，大約佔安置個案的 15%。
- (四) 有督導管理之自立生活 (supervised independent living)：主要針對較年長之少年，藉由具督導管理機制下之自立生活協助，幫助少年預作離院之準備與自立生活之規劃。此部分之安置個案大約佔 1%。
- (五) 逃跑者 (runaway)：大約有 1% 的安置個案逃離家外安置系統，針對逃跑者的後續安置規劃需視個案屬性，如原先伴隨有司法偏差議題，則可能會進入較為嚴格管控之矯治單位；如果非屬司法保護管束個案，則可能視需求提供緊急庇護或其他外展服務。
- (六) 收養前安置家庭 (pre-adoptive home)：主要針對已有收養規畫，但尚未經法院裁定、等待出養兒童，暫時安置於待收養家庭之收養安

置。

- (七) 重聚家庭探訪 (trial home visit)：針對有可能從家外安置系統返家之個案，提供階段性重聚探訪、漸進式返家之服務。

### 三、 香港家外安置服務模式

香港兒童住宿照顧主要針對 21 歲以下，因各種因素如家庭、行為或情緒問題等，而暫時未能得到適當照顧的兒童及青少年，提供住宿照顧。服務類別可分非院舍服務及院舍服務二大類，說明如下（社會福利署，2014a、2014b）：

#### (一) 非院舍服務

1. 寄養服務：照顧 18 歲以下的兒童。另寄養服務亦提供緊急照顧服務，照顧 18 歲以下因家有突發或緊急事故的兒童，寄養期限最多為六個星期。以 2010-2011 年為例，寄養服務共可提供 970 位住宿照顧，平均入住率為 91.4%。
2. 兒童之家：照顧 4 至 18 歲以下的兒童。另兒童之家亦提供緊急/短期服務。以 2010-2011 年為例，兒童之家共有 108 間，可提供 864 位住宿照顧，平均入住率為 93.9%。

#### (二) 院舍服務

1. 留宿幼兒中心（留宿育嬰園）：照顧 3 歲以下的兒童。截至 2014 年 1 月，留宿育嬰園共有 2 個單位（單位名稱：童樂居、保良局嬰兒組）提供。
2. 留宿幼兒中心（留宿幼兒園）：照顧 3 至 6 歲以下的兒童。截至 2014 年 1 月，留宿幼兒園共有 1 個單位（單位名稱：保良局幼童組）提供。
3. 兒童收容中心：照顧 18 歲或以下而家有緊急事故的兒童。截至 2014 年 1 月，兒童收容中心共有 1 個單位（單位名稱：保良局新生家）提供。
4. 兒童院：照顧 6 至 21 歲以下的兒童及青少年。以 2010-2011 年為例，兒童院共有 5 間，可提供 403 位住宿照顧，平均入住率為 89.5%。

5. 男/女童院：照顧 7 至 21 歲以下，有行為或情緒問題的青少年。部份男/女童院設有群育學校。以 2010-2011 年為例，男童院（附設群育學校）共有 4 間，可提供 457 位住宿照顧，平均入住率為 87.9%；男童院共有 3 間，可提供 195 位住宿照顧，平均入住率為 86.8%；女童院（附設群育學校）共有 2 間，可提供 200 位住宿照顧，平均入住率為 84.3%；女童院共有 1 間，可提供 30 位住宿照顧，平均入住率為 85.7%。
6. 男/女童宿舍：照顧 14 至 21 歲以下，有行為或情緒問題，在學或就職的青少年。以 2010-2011 年為例，男童宿舍共有 1 間，可提供 15 位住宿照顧，平均入住率為 97.4%；女童宿舍共有 3 間，可提供 65 位住宿照顧，平均入住率為 86.8%。

## 第二節 臺灣家外安置服務的發展

回顧臺灣兒童及少年安置機構之發展，其實就是以「慈善為本」朝向「專業為重」之發展光譜，以下即針對臺灣光復以來，超過一甲子的兒童及少年福利發展，分自早期較傾向「慈善為本」之萌芽醞釀期、拓展成長期至開始朝向「專業為重」之制度建制期、蛻變成長期、權益保障期等五階段說明如下（彭淑華，2012a）：

### 一、萌芽醞釀期—慈善救濟為主

此階段主要指臺灣光復至 1973 年兒童福利法公佈前之時期。國民政府遷臺後，兒童福利邁向一個嶄新的階段，尤其是在托育服務此項業務。至於與目前安置業務有關之育幼院在此階段持續成長，但主要以救濟性質為主，其主要任務是提供院內救濟服務。國民政府遷台後，有關育幼院之組織規程或服務提供仍是立基於救濟的精神，但這些早期的救濟措施仍為日後兒童及少年保護工作的安置服務奠下初基，此階段亦可視為兒童及少年福利工作之萌芽醞釀期。

截至 1970 年底止，臺灣地區育幼院家數共 27 家（公立 4 家、私立 23 家），安置 4,012 名院童。少年安置機構 6 家（公立 4 家、私立 2 家）（彭淑華，2010）。1972 年，臺灣退出聯合國，聯合國兒童基金會對於我國的援助也隨之撤離，然而我國兒童及少年福利並未因此而消沉，反而更進一步推動立法（馮燕等，2000；林勝義，2002；鄭鈞元、賴亦志、黃瑋瑩，2003；彭淑華，2008）。

## 二、拓展成長期—寄養服務、保護性工作加入安置之列

此階段主要是指 1973 年兒童福利法公布後至 1993 年兒童福利法修正前之時期。1973 年，「兒童福利法」立法通過，可以說是臺灣有關社會福利最早訂定的法規，該法規共 5 章 30 條條文，多屬宣示性質。當時有關受虐及受疏忽兒童之議題仍未受到重視，故對兒童保護之具體制度化作法著墨有限，但於兒童福利法第四條列出：「...其因家庭發生重大變故，而致兒童無法生活者，...採家庭寄養或家庭型態之機關教養方式，妥予安置。...」由此，家庭寄養成為弱勢兒童安置的另外一個選項，也牽動了 1980 年代寄養家庭制度的引進與成長。在該法中，育幼院明訂為兒童福利設施之一。

1981 年，臺灣省政府社會處試辦家庭寄養服務，為期 2 年，60 位名額，委託中華兒童福利基金會（現更名為「臺灣兒童暨家庭扶助基金會」）辦理。1983 年，內政部公佈「兒童寄養辦法」；社會處正式推動家庭寄養服務。至此，寄養服務正式進入家外安置體系，為日後兒童少年替代性服務工作之發展奠定基礎。

同時期，安置教養機構開始受到關注，臺灣省政府分別於 1981 年、1992 年進行全省育幼院評鑑，開始經由制度化考核來檢視其服務成果，惟當時仍以救濟性質來看待機構服務。1990 年，三所省立育幼院成立「受虐兒童緊急庇護所」，開始機構式收容受虐兒童（葉肅科、蔡漢賢主編，2002；彭淑華、2010）。

在此階段，兒童受虐及疏忽已經引起社會工作界的關注，實務界快速反應兒童保護之需求性；寄養家庭制度被引進，並正式確立其定位；安置型機構擺脫過去救濟色彩，而開始投入受虐兒童之緊急庇護工作。截至 1990 年底止，育幼院家數共 25 家（公立 3 家、私立 22 家），安置 1,719 名院童。少年安置機構 10

家（公立 4 家、私立 6 家）（彭淑華，2010）。

由於此階段之拓展與成長，也使得兒童及少年福利工作進入了下一個專業制度的建制階段。

### 三、制度建制期—專責單位成立、專業規範與評鑑導入

此階段主要是指 1993 年兒童福利法修正後至 2003 年兒童及少年福利合併立法前之時期。1993 年「兒童福利法」修正通過，擴大原有法規內容至 6 章 54 條條文，該法確立以「兒童最佳利益」為處理兒童事務之最高原則，特別是加重政府對於兒童保護公權力的介入，使兒童保護工作更具法源依據。1999 年 11 月 20 日，兒童局正式成立，成為臺灣第一個中央兒童福利專責機關，使我國兒童福利的行政制度更加周全，兒童福利的拓展更邁向新的世紀。兒童局下設福利服務組，專責育幼機構之輔導與督導事宜。

2000 年，兒童局成立後的第二年，有感於育幼機構收容對象趨向保護性個案，專業度與複雜度提昇，因此委託彭淑華進行「臺灣地區兒童福利機構評鑑基準之研究」（彭淑華，2001），並於 2002 年進行臺灣地區第一次育幼機構評鑑，側重行政組織、硬體設施、專業服務與權益保障，共 41 家育幼機構接受評鑑，開啟政府部門引領育幼機構朝向專業發展之開端（彭淑華總編著，2003）。

截至 2000 年底止，育幼院家數共 42 家（公立 8 家、私立 34 家），安置 2,433 名院童。少年安置機構 23 家（公立 4 家、私立 19 家，公設民營於 1999 年開始）（彭淑華，2010）。

此階段最重要的發展是兒童保護工作正式獲得法源依據，賦予國家公權力捍衛兒童被適當照顧之權利，同時強調支持與維繫家庭的重要性。相對於兒童福利業務的快速成長，少年福利則因隸屬少年福利法的範疇，其制度、福利輸送與受到關注的程度遠不及兒童。育幼機構開始受到重視，專業導向之評鑑與相關福利補助開始挹注。

#### 四、蛻變整合期—兒童及少年服務整合、專業服務網絡整合

此階段主要是指 2003 年兒童及少年福利合併立法後至 2011 年「兒童及少年福利與權益保障法」立法前之時期。由於兒童福利法於 1993 年修訂，少年福利法於 1989 年訂定，以年齡為區隔分立二法，未如聯合國兒童權利公約及其他國家立法對未成年者多以一專法規範；另二法在相關內容有雷同之處，但亦有相異之處，為避免未成年之福利分屬二套法律、預算及人力，故於 2003 年 5 月 2 日立法院通過將原有「兒童福利法」及「少年福利法」合併修正為「兒童及少年福利法」，條文內容並擴大至 7 章 75 條，並於同年 5 月 28 日公佈施行。該法在保護服務或福利服務之措施更加周延完整，提供更積極及發展性服務，並彰顯對於兒童及少年權益的重視。

於「兒童及少年福利法」中，育幼機構與少年教養機構整合成為兒童及少年安置及教養機構，並為主要的福利機構類型之一。少年福利（含兒童及少年性交易防制法制工作）自 2003 年 9 月 1 日起移撥兒童局；兒童局補助兒童福利聯盟進行「兒童及少年福利機構設置標準」暨「兒童及少年福利機構設立許可及管理辦法」制定之研究。

2004 年，兒童局訂頒「兒童及少年福利機構設置標準」、「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」、「私立兒童及少年福利機構設立許可及管理辦法」、「內政部兒童及少年福利機構評鑑及獎勵辦法」等規定。2006 年、2009 年內政部兒童局再度進行兒童及少年安置機構聯合評鑑，經由制度化規範及考核引領安置機構朝向專業化。

2010 年初，有鑑於臺灣難置個案之需求，參酌國外經驗，在現有安置體系另外創設新型態，由內政部兒童局開始規劃並推動「特殊兒童及少年團體家庭實驗計畫」，共計 7 個承辦單位、11 個團體家庭參與為期 3 年半之實驗計畫。

截至 2010 年 6 月底止，臺灣地區共有安置及教養機構共 113 家，其中公立為 9 家、私立 87 家、公設民營 17 家；服務容量為 4,543 床，其中公立為 1,011 床、私立為 3,176 床、公設民營為 356 床；安置數共 3,447 位，男性有 1,768 位、

女性為 1,679 位（彭淑華，2010）。

此階段最重要的發展是將兒童與少年保護工作加以銜接，建立無縫接軌的服務，另明確訂立各目的事業主管機關及其職責，強調專業網絡的分工與整合。臺灣的兒童及少年保護工作進入蛻變整合期，安置及教養機構亦整合原有育幼及少年型安置機構，讓服務具連貫性、一致性。

## 五、權益保障期—增權兒童及少年

此階段主要是指 2011 年「兒童及少年福利與權益保障法」立法後迄今之時期。呼應聯合國兒童權利公約及世界潮流趨勢強調「尊重兒童權利與自由」之政策理念下，新法特別強調兒童少年之表意權、身份權、教育與福利權、文化休閒權、安全及免受傷害權、勞動就業權、社會參與權、閱聽權、及福利保護權等。

因應新法修正，與安置兒童少年議題相關之法規亦隨之修正，包括 2012 年 4 月 3 日內政部公布修正「內政部兒童及少年福利機構評鑑及獎勵辦法」，具體規範中央或全國性兒童及少年福利機構之評鑑事宜；同年 5 月 30 日公布修正「兒童及少年福利機構設置標準」、「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」、及「私立兒童及少年福利機構設立許可及管理辦法」等，讓安置及教養機構之設立與專業人員之資格與訓練等有更明確之規範。

2012 年，兒童及少年安置及教養機構進行第三次聯合評鑑，除臺北市安置機構由該市自行辦理評鑑、成立未滿一年機構不予評鑑外，餘均參與兒童局主辦之聯合評鑑，共計 93 家安置及教養機構參與評鑑（彭淑華，2012b）。

截至 2012 年 6 月底止，臺灣地區共有安置及教養機構共 120 家，其中公立為 11 家、私立 93 家、公設民營 16 家；服務容量為 4,758 床，其中公立為 971 床、私立為 3,458 床、公設民營為 329 床；安置數共 3,521 位，男性有 1,828 位、女性為 1,693 位（內政部兒童局，2012）。



在寄養服務方面，以家扶基金會為例，在 2011 年間，該會新開案安置兒童數為 898 位，並有 120 戶寄養家庭加入寄養服務行列，整年度共提供 2,448 名兒童少年寄養，並有 946 戶寄養家庭提供寄養服務，使身心受創的兒童少年得以獲得暫時的照顧（財團法人臺灣兒童暨家庭扶助基金會，2012）。

此階段最重要的發展是將兒童與少年權益保障經由立法具體形成條文，兒童少年安置教養機構服務亦將循此趨勢，藉由評鑑與相關實務之倡導，將兒童少年權益理念與作法更具體落實於專業服務中，讓服務具專業性，且朝向以兒童少年最佳利益為主體之福利保障。

### 第三節 家外安置服務的重要性

為提供特殊變故家庭之兒童及少年暫時性的替代式照顧，以協助其等待重返原生家庭，或協助無法返家少年獨立生活，家外安置服務一直扮演十分重要的角色。以下分別由服務功能、服務模式等層面了解兒童少年的「另一個家」。

#### 一、服務功能強調照顧及養育

無論是家庭式或機構式之安置情境，都在促使兒童少年能穩定生活於適合其成長發展之較佳環境中。雖然安置機構為一種團體式照顧的環境，且一般視安置機構為保護工作中的最後選擇、最後一道防線或最後支持手段（Department of Health and Social Security, 1985：16；Crosson-Tower, 2001；Anglin, 2004:181），然而，安置機構亦有其特殊功能，Ainsworth(1985)指出，安置機構網絡主要由健康照顧、教育、社會福利及犯罪司法體系所構成，不同型態之安置機構皆以照顧（care）為其核心主軸。但健康照顧型安置機構強調治療(treatment)，教育型安置機構強調教導(teaching)，犯罪司法型安置機構強調控制(control)，社會福利型的安置機構則以養育（nurture）為主。安置機構有可能依其成立或服務屬性兼具其他功能，但其核心功能是明確的。以本文所指涉之家外安置服務，主要仍是以養育及照顧為核心主軸，此對於失功能之兒童及少年有重大意義。

## 二、服務模式兼具一般性及特殊需求兒童之照顧

如前述，安置教養之核心主軸為「照顧」，社會福利型安置型態更進一步強化養育的部分，但在實際執行面上的照顧模式為何？Ward(2004)將照顧模式分為例行性的生活照顧模式(ordinary everyday life model)及特殊性的生活照顧模式(special everyday living model)二種，以下簡要說明之（彭淑華，2006）：

### （一）例行生活照顧模式

強調生活經驗正常化（normality）的重要性，認為即使安置個案在安置前的生活經驗相當負向，但兒童及少年接受平等無差異之常規生活，特別是接近家庭式的生活型態是可以從中獲益的。例行生活照顧模式較不強調兒童及少年的個別差異性，或強制兒童及少年表現某些特定行為以得到正向回饋。經由例行性原則可協助兒童感覺被社會接納（socially included），而非被排除(excluded)；例行生活模式經由每天定期的活動展現出貼近「家庭生活」(family life)而非機構式的生活模式，例如用餐時間是輕鬆愉快且非正式、吃家常菜、用餐地點大小合宜、小團體用餐等，呈現替代家庭（family-substitute）、另類家庭(family-alternative)或補充家庭(family-supplement)的型態，安置內涵在回歸一般正常的家庭生活，而非朝向增加自覺、洞察力或採用治療原則將安置個案特殊化。由此，目前家庭寄養方式較接近例行生活照顧模式。

### （二）特殊生活照顧模式

例行生活照顧模式期待以常態化方式照顧孩子，然而，對於需要安置的兒童及少年而言，大多數是帶著生理或心理創傷、或行為問題來到安置機構，單純的日常生活模式已難以滿足這些兒童或少年的需求，即使是較為輕微的問題如單親媽媽因就業需求而暫時將孩子安置於機構內，兒童及少年仍會經歷分離、焦慮、重建依附關係等的身心適應，因此，附加於例行性生活照顧模式的「特殊」照顧是需要的，以協助安置兒童或少年獲得所需之支持以及建立適當之因應機制。

特殊生活照顧模式除了採用例行生活模式的一些作法外，針對兒童及少年的特殊性問題與需求，增加模仿學習的楷模角色、有計畫的設計團體生活情境、有計畫的提供個人多元性的支持、尋求並運用適當的機會或資源等，以正向支持並引導安置兒童或少年朝向期待的改變方向努力。

以臺灣兒童及少年安置機構的運作模式而言，由於安置對象的多元化、問題的複雜化，例行生活照顧模式恐不符實際需求。在相關之評鑑與服務內容的規範上即期待安置機構不只是生活照顧，尚應針對安置對象之個別差異提供適合之服務，故機構式安置的運作模式雖朝向家庭化的生活照顧，但仍兼具特殊生活照顧模式。

### 三、成為兒童少年的另一個家

如上所述，目前安置教養機構所收容安置之兒童少年問題多元，雖然收容「單親無力教養」之機構數為多，然依據內政部兒童局 2006 年全國公私立兒童安置及教養機構院童數據資料（內政部兒童局全球資訊網，2008/5/27）得知，於 1,997 位安置院童中，兒童保護安置院童共 722 位（36.2%）、單親家庭無力照顧而安置之院童數為 679 位（34.0%）、家庭變故無力照顧者而安置之院童數為 465 位（23.3%）。由於安置之院童在進入安置機構前往往有一些身心狀況，進入安置情境後，亦有正負向效益，茲分安置前與安置後探討如下（彭淑華，2006）：

#### （一）安置前之兒童少年圖像—家庭不再是受創兒童安身立命之所

在進入安置情境前，安置個案即已帶著各種創傷經驗來到機構，無論安置原因為何，個案在心理健康、教育成就、身體健康及經濟條件等各方面較其他正常成長於家中之兒童及少年呈現相對弱勢（Newton, Litrownik, & Landsverk, 2000），而許多安置個案在進入安置機構前可能已歷經多次安置家庭或機構轉換或安置中斷（Utting, 1997；Anglin, 2004: 183；Sallnäs, Vinnerljung, & Westermarck, 2004），這些兒童及少年在進入安置機構前即飽受拒絕、充滿自責、不易與新的替代照顧者建立信任或依附關係、甚至形成負向行為等（Palmer, 1996；Emond, 2004；James, Landsverk, & Slymen, 2004），其間在學校、社區或同輩團體間亦歷

經多重轉換，導致兒童及少年在進入新的安置體系前，個人在身心適應及社會人際關係的建立存在很大障礙。

(二) 安置後之兒童少年圖像—無論安置效益，安置場域被迫成為兒童少年的另一個家

相關研究及臨床經驗顯示（如 Urquiza, Wirtz, Peterson, & Singer, 1994；Schneiderman, Connors, Fribourg, Gries, & Gonzales, 1998；Rutter, 2000；Nicholas, Roberts, & Wurr, 2003），安置兒童及少年常有著多重的行為失調，而其顯現出的情緒、社會、行為及教育方面的問題較同年齡層的兒童及少年來得高。Leathers(2002)回顧相關文獻資料指出，寄養照顧體系的兒童及少年帶有情緒及行為困擾的比例為 33%至 85%間，然而一般就學年齡的兒童及少年的比例為 7%至 20%，替代式照顧的經驗是其中一個重要影響因子。安置兒童少年在安置機構的生活圖像明顯受到安置前的生理、心理及社會各方面因素影響，而安置經驗亦會連帶影響安置者離開安置環境後之生活處遇，雖然相關研究多以負向經驗來看家外安置，尤其是機構型態之安置，然 Rutter（2000）指出，兒童及少年經歷替代式照顧亦有功能提升的案例，兒童及少年覺得離開危機的家庭情境對他們自身是有幫助的。雖然現有對於兒童及少年留置家中或家外安置之比較研究仍較缺乏，但仍有研究支持家外安置的正向經驗，一些研究顯示安置個案在心理社會適應、學業表現、自我概念、偏差行為及精神失調方面有顯著改善（Kerman, Wildfire, & Barth, 2002；Martin & Jackson, 2002；Barber & Delfabbro, 2005；Little, Kohm, & Thompson, 2005）。因此，安置後之兒童少年圖像正負向效益皆有。

對於無家可歸的孩子而言，寄養家庭及安置機構已經等同於他們的家，對於有家歸不得的孩子而言，寄養家庭及安置機構亦常常被稱為「兒童少年的另一個家」，其意義與重要性更不容忽視。

## 第四節 問題與因應

就依附觀點與兒童發展觀點來看，認為兒童仍適宜成長於家庭或最少限制、接近家庭環境之場域中，因此若兒童不適宜居住於原生家庭時，親屬寄養通常被視為最佳的安置選擇，其次為一般寄養家庭之寄養。只有在兒童無法接受家庭式教養、家庭式寄養無法提供服務或基於安全考量，機構式安置才被列入考慮（Doran & Berliner, 2001）。我國過去兒童福利法以及 2003 年修訂通過之兒童及少年福利法中亦規定，主管機關安置兒童及少年之順序依次為親屬寄養、一般家庭寄養、最後才是安置機構。因此，若兒童及少年無法留在原生家庭，那麼家庭型態的親屬寄養與一般寄養家庭的型態是第二個選擇。機構式安置服務才是兒童及少年安置的最後選擇（the last alternative for children）（Crosson-Tower, 2001）。

如果這些需受保護的兒童及少年個案被視為弱勢群體的話，那麼安置於育幼或少年機構的兒童少年更是弱勢中的弱勢，育幼機構或少年機構更需要專業能量來照顧這些無法被家庭系統所接納的個案，因此我們亦可說安置機構為弱勢兒童及少年保護工作之最後一道防線（彭淑華，2004），可是這道最後防線也是過去一直被忽略的一塊。中央及各級地方政府對於歷史悠久的兒童少年安置機構未能有相對的重視，有關安置機構之服務品質以及對兒童少年之影響見解不一，連帶影響社工人員之安置決策。而家庭式寄養服務也因為寄養家庭數量有限、來源不穩定，以及親屬寄養遲遲未能納入正式寄養體系，致使對於弱勢兒童少年之家外安置服務在「量」方面呈現不足，且在「質」方面未能落實對於安置兒童少年之保障（彭淑華，2007a），甚而對於安置兒童少年造成傷害（彭淑華，2007b）。

過去的文獻指出，家外安置服務應採質與量方式並進，一些具體的做法包括：

### 一、家外安置「量」的擴充

家外安置有機構式及家庭式寄養照顧二種。社工員可能因寄養家庭不足而不得不採取機構式安置，為更切合以兒童及少年最佳利益之思維與處置，寄養家庭數量的增加是需要的，尤其是收容安置少年個案、行為偏差個案或有特殊需求

之寄養家庭的開拓是未來應繼續努力的方向。另外，由於社政單位委託民間機構招募寄養家庭，但在親屬寄養部分變成三不管地帶，負責第一線安置抉擇之社工員應體認親屬寄養優於一般家庭寄養、優於機構寄養之原則，在保護工作處置上增加對於保護個案親屬寄養資源評估的機制，並在政策層面鼓勵親屬寄養的服務。

以機構式安置照顧而言，在目前安置機構收容量普遍不足情形下，安置量的增加是刻不容緩的。安置量不足可能原因為總量不足，但深究真正原因則為機構設定收容條件或篩選拒絕個案所產生的不足，另外機構地理區域分佈不均亦是一個事實。當社工人員處於安置的需求與壓力下，自然無法在品質上要求機構，也因此形成惡性循環。未來安置量的擴充是努力的方向，但努力的方向應重新檢視安置對象及問題特徵改變的現實性、地理區域近便性的需求及避免傳統大型機構式教養產生的負向效應，未來應朝向收容對象問題特定化、機構分佈社區化、規模小型化的安置機構努力，避免安置機構因收容對象來源複雜化，無力應付而拒收個案。

## 二、家外安置「質」的提昇

在家庭式寄養照顧方面，經由受委託之機構或團體持續提升寄養服務社工員、寄養兒童少年及寄養家庭之服務品質。具體建議包括：

- (一) 在寄養服務社工員方面，藉由專業訓練，尤其是處理特殊個案之專業能力，以協助寄養家庭照顧寄養兒童少年；
- (二) 在寄養兒童少年方面，因應寄養兒童少年問題之複雜化，結合相關輔導資源，協助家庭重建，以利安置兒童少年之返家或親情聯繫；
- (三) 在寄養家庭方面，定期辦理寄養家庭在職研習訓練，提升寄養家庭親職能量，建立寄養家庭間之支持系統，以及寄養家庭專精分級之制度。

在機構式安置照顧方面，彭淑華（2007a）指出，安置兒童少年之社工員對於安置機構品質是有許多顧慮，包括組織管理、教養理念、專業服務及照顧品質等，因此在品質提昇部分，應有整體的、全方位的關照。由於有關兒童及少年的保護，政府單位仍應扮演主導性角色，故針對政府單位幾點建議如下：

### （一）加強對安置機構財團法人機制之監督與管理

對於悖離安置機構創辦精神，淪為家族企業、家族就業之工作場域，或是視安置機構為募款之工具而忽略保護個案權益福祉之董事會，更應善盡主管機關監督輔導之職責，避免財團法人成為私人脫法或其他不法行為之工具。

此外，對於董事會功能與運作不彰，或在政策決策或組織使命，以及董事肩負的職責與社會現狀有落差部分，應加強對董事會之輔導，特別是切合社會脈動、提昇安置機構院童之權益與福祉之理念仍應持續推廣。

### （二）協助安置機構建立相關制度與運作機制

針對一些安置機構仍停留在傳統慈善事業，而不求建立專業體制，或由於資源的有限性、缺乏運作機構之理念、保障兒童少年權益之理念與做法，致使得相關制度與基本之運作機制難以建立，建議主管機關在制度之建立能多予以協助，以協助制定最低標準之規範為原則，讓各機構均能在最低限度之基準上依機構特性發展。

### （三）建構一個整合式的兒童少年保護服務網絡

安置機構為兒童少年保護工作的最後一道防線，也是兒童少年保護服務網絡中重要之一環，然而對於安置機構在服務網絡中究竟應發揮至何種功能其實看法莫衷一是。因此，各個安置機構有各自不同之理念與做法，而也隨著安置對象之主管機關重視程度而有不同思維與處遇。其實安置機構雖在兒童少年保護工作中扮演替代性角色，然而在家庭維繫與重建之兒少保護觀念下，如果安置機構仍僅將自己定位在生活照顧層面明顯太狹隘，但要銜接安置個案與家庭之維繫工作，以及返家之服務，則又需與主責社工或地方主管機關有更好的銜接系統，此部份的銜接整合服務是需要整體考量。建議未來可針對安置機構於整體兒童少年保護服務網絡中應扮演的角色與功能能有更周全之規劃，並能整合各個服務體系之服務，提供一個延續性、完整性的服務。

#### （四）協助高階主管建立正確經營理念

董事會的支持與協助固然有助於安置機構之長遠發展，然而高階主管如院長或主任對於安置機構正確經營理念亦是讓安置機構朝向專業發展之重要關鍵之一。高階主管對於董事會之決策具影響力，對於機構政策與目標之執行影響機構員工之服務理念與思維，故中央主管機關或地方主管機關可針對高階主管部份作一些努力，包括協助建立安置機構高階主管非營利組織運作之理念與做法，如組織定位與願景之規劃、財務運用與徵信、人力資源管理、危機事件處遇等；協助安置機構高階主管了解機構安置對象之特性與兒童少年保護服務趨勢，在相關設施設備與服務上做必要之調整；協助安置機構高階主管帶領機構朝向專業服務發展，如對於教保與社工專業之要求與落實，並提供必要之協助。

#### （五）協助專業人員訓練，提昇專業素質

一些安置機構在專業能力上，或是因資源不足，或是因缺乏專業概念，或是因不知如何做起，故在專業能力的提昇有困難，對此，主管機關仍應扮演引領性角色。由於安置機構安置對象年齡層遍及嬰幼兒、學齡期兒童、少年等，安置問題類型多元化之事實，過去主管機關亦曾針對相關工作人員辦理在職訓練，未來有關專業知能的建立與問題處遇能力的提昇仍是繼續努力的目標。

#### （六）監督輔導受委託機構，協助建立機構分級制

安置機構早期設立的目標大抵為照顧孤苦無依兒童，隨著安置對象與相關法規的訂定或修正，機構之服務能量與相關教養知能已難以因應服務對象擴展之所需，也形成安置機構內部管理運作之困擾，雖然目前委託單位與受委託機構採簽約方式，然而對於各類型收容對象之特質與基本必備之專業素養與服務，主管機關對於安置機構可漸採向機構分級制，並在安置費用的補助配合分級而做調整，避免不適當的安置帶來更多的問題。



### (七) 落實中央主管機關評鑑機制

彭淑華(2007a)指出，由於機構數有限，公部門與安置機構間會形成共生/曖昧/依賴關係，未來有關安置機構的評鑑工作，仍宜由中央主管機關擔負評鑑工作，以建立客觀公正性，同時對於未臻理想的機構，應建立一套退場機制，才能激勵機構朝向兒童少年權益保障與專業協助方向努力。

### 三、多元性家庭服務方案的推展

機構安置常被視為兒童及少年保護工作的最後一道防線，事實上，在「最佳利益觀點」的原則下，兒童少年保護工作的第一道及第二道防線若能有效建立，當能避免更多兒童及少年進入機構式教養環境。第二道防線即是家庭式寄養服務，有關量的擴充與質的提昇，尤其是親屬寄養的拓展已如前述，未來在多元型態之寄養家庭，如單身者加入寄養行列，以照顧多元化少年個案是可以努力的方向。而第一道防線「原生家庭」的支持，更是我們需努力的。從依附理論的觀點，家庭仍是兒童及少年最佳成長的環境，因此，有關家庭維繫服務以及對於高風險家庭之協助與支持方案仍應持續進行，協助家長正確保護及教養其子女。從兒童少年保護工作的源頭—家庭做起，正本清源之下，或許就可避免一些虐待事件，家外安置自然可以降低。

上述主要是過去相關文獻針對臺灣地區家外安置服務之問題與因應，至於新北市政府家外安置系統遭遇的問題是否與過去相關文獻相同？有何相異？採取的因應措施又為何？這些都有賴本研究之發現與研提後續之建議。



### 第三章 研究方法及過程

本研究目的主要有四：目的一在瞭解新北市既有家外安置服務系統之供給；目的二在探求新北市兒童少年家外安置生活狀況及服務需求；目的三為評估現行家外安置服務執行所遭遇之困難；目的四則提出增進新北市家外安置系統之運作模式。根據上述研究目的，相關之研究方法及研究過程說明如下：

#### 一、焦點團體法

焦點團體法為回應本研究研究目的二、三及四，參與成員考慮成員背景的異質性，主要針對公部門行政人員、社工人員及安置系統工作人員分別進行焦點訪談。期透過家外安置系統服務相關專業人員之詮釋與意見，以瞭解兒童少年安置生活狀況和服務需求、專業人員於服務執行歷程中所遭遇的困難，以及對於運作模式之建議。此外，為瞭解兒童少年實際照顧狀況與需求，並增加不同專業服務的觀點，本研究亦盡可能蒐集兒童少年照顧者之詮釋與意見，期整體歸納分析新北市家外安置服務執行之困難，並提出研究建議。

本研究自 2014 年 7 月 11 日至 7 月 30 日間共辦理 6 場次焦點團體，共計 34 位成員參與。以下分別針對公部門社工人員、安置系統工作人員、安置系統照顧人員等參與成員說明辦理情形，並彙整分析焦點團體成員之基本資料。

##### (一) 焦點團體辦理情形

公部門社工人員訪談對象包括新北市社會局承辦安置業務之行政人員，以及新北市社福中心、家防中心等社工人員。行政人員部分的焦點團體辦理 1 場次，協請新北市政府社會局推薦工作人員參與，共計 4 人參加。訪談重點主要為：(一) 安置行政業務工作與職掌；(二) 安置過程待處理議題與因應；(三) 被安置兒童少年之生活狀況與服務需求；(四) 家外安置各服務模式之優劣比較與因應；(五) 整合式家外安置服務模式之建議等(公部門行政人員焦點團體訪談大綱詳見附錄一)。公部門社工人員焦點團體辦理 1 場次，主要邀請曾有安置個案經驗，且與家外安置體系有較多互動經驗之社工人員，亦協請新北市政府社會局推薦工作人

員參與，共計 8 人參加。訪談重點主要為：(一) 安置決策的考量因素；(二) 安置過程待處理議題與因應；(三) 被安置兒童少年之生活狀況與服務需求；(四) 家外安置各服務模式之優劣比較與因應；(五) 整合式家外安置服務模式之建議等（公部門社工人員焦點團體訪談大綱詳見附錄二）。

安置系統工作人員之焦點團體部份，訪談對象主要邀請新北市境內兒少安置機構、合作較為密切之境外兒少安置機構、寄養家庭等單位工作人員，依安置屬性不同，焦點團體分別針對兒少安置機構社工人員、寄養家庭單位社工人員辦理各 1 場次，此部份經徵詢新北市政府社會局及安置系統單位推薦工作人員參與，兒少安置機構社工人員場次共計 8 人參加、寄養家庭單位社工人員場次共計 4 人參加。訪談重點主要為：(一) 安置個案的考量因素；(二) 安置過程待處理議題與因應；(三) 被安置兒童少年之生活狀況與服務需求；(四) 家外安置各服務模式之優劣比較與因應；(五) 整合式家外安置服務模式之建議等（安置系統社工人員焦點團體訪談大綱詳見附錄三）。

兒童少年照顧者的部分，訪談對象主要邀請新北市境內兒少安置機構、合作較為密切之境外兒少安置機構之照顧者（保育人員或生活輔導員）、寄養父母等照顧者，同樣依安置屬性不同，焦點團體分別針對兒少安置機構照顧者、寄養家庭照顧者辦理各 1 場次，此部份亦徵詢新北市政府社會局及安置系統單位推薦照顧者參與，兒少安置機構照顧者場次共計 7 人參加、寄養家庭照顧者場次共計 3 人參加。訪談重點主要為：(一) 安置個案的考量因素；(二) 安置過程待處理議題與因應；(三) 被安置兒童少年之生活狀況與服務需求；(四) 家外安置各服務模式之優劣比較與因應；(五) 整合式家外安置服務模式之建議等（照顧者焦點團體訪談大綱詳見附錄四）。

## （二）焦點團體成員基本資料

公部門社工人員包括新北市社會局承辦安置業務之行政人員，以及新北市社福中心、家防中心等社工人員，共計 12 人。由表 3-1 得知，受訪者均為「女性」（100%），年齡分布主要在「31 歲-40 歲以下」（50%），其次為「25 歲-30 歲以下」（25%）與「41 歲-50 歲以下」（25%）；教育程度多為「大學」（83.3%）；任

職單位屬性分別於「業務科室」(33.3%)、「區域社福中心」(33.3%)、「家庭暴力防治中心」(33.3%);專業工作年資以「2年至未滿4年」者為多(41.7%)。

**表 3-1 焦點團體成員基本資料表：公部門社工人員 (N=12)**

項目	人數	百分比
性別	男	0
	女	12
年齡	25 歲-30 歲以下	3
	31 歲-40 歲以下	6
	41 歲-50 歲以下	3
	50 歲以上	0
教育程度	大學	10
	碩士	2
任職單位屬性	業務科室	4
	區域社福中心	4
	家庭暴力防治中心	4
專業工作年資	未滿 1 年	0
	1 年-未滿 2 年	0
	2 年-未滿 4 年	5
	4 年-未滿 6 年	3
	6 年-未滿 10 年	2
	10 年以上	2

安置系統社工人員包括新北市境內兒少安置機構、合作較為密切之境外兒少安置機構、寄養家庭等單位工作人員，共計 12 人。由表 3-2 得知，受訪者以「女性」為多(91.7%)，年齡分布主要在「31 歲-40 歲以下」(41.7%)，其次為「41 歲-50 歲以下」(33.3%);教育程度多為「大學」(58.3%);服務縣市以「新北市」佔多數(83.3%);任職單位法律屬性以「私立財團法人」居多(75%);任職單位屬性分別為「安置機構」(66.7%)和「寄養」(33.3%);專業工作年資以「2 年-未滿 4 年」者為多(41.7%)。

表 3-2 焦點團體成員基本資料表：安置系統社工人員 (N=12)

項目	項目	人數	百分比
性別	男	1	8.3
	女	11	91.7
年齡	25 歲-30 歲以下	3	25.0
	31 歲-40 歲以下	5	41.7
	41 歲-50 歲以下	4	33.3
	50 歲以上	0	0.0
教育程度	大學	7	58.3
	碩士	5	41.7
服務縣市	新北市	10	83.3
	台北市	2	16.7
任職單位法律屬性	公設民營	2	16.7
	私立財團法人	9	75.0
	私立社團法人	1	8.3
任職單位屬性	安置機構	8	66.7
	寄養	4	33.3
專業工作年資	未滿 1 年	0	0.0
	1 年-未滿 2 年	0	0.0
	2 年-未滿 4 年	5	41.7
	4 年-未滿 6 年	1	8.3
	6 年-未滿 10 年	1	8.3
	10 年以上	5	41.7

安置系統照顧者包括新北市境內兒少安置機構、合作較為密切之境外兒少安置機構之照顧者（保育人員或生活輔導員）、寄養父母等照顧者，共計 10 人。由表 3-3 得知，受訪者均為「女性」（100%），年齡分布主要在「41 歲-50 歲以下」（40%）與「50 歲以上」（40%）為多；教育程度多為「高中」（50%），其次為「大學」（40%）；服務縣市以「新北市」佔多數（80%）；任職單位法律屬性以「私立財團法人」居多（80%）；任職單位屬性分別為「安置機構」（70%）和「寄養」（30%）；專業工作年資以「10 年以上」者為多（50%），其次為「6 年-未滿 10 年」者（30%）。

**表 3-3 焦點團體成員基本資料表：安置系統照顧者 (N=10)**

項目	項目	人數	百分比
性別	男	0	0.0
	女	10	100.0
年齡	25 歲-30 歲以下	1	10.0
	31 歲-40 歲以下	1	10.0
	41 歲-50 歲以下	4	40.0
	50 歲以上	4	40.0
教育程度	高中	5	50.0
	大學	4	40.0
	碩士	1	10.0
服務縣市	新北市	8	80.0
	台北市	2	20.0
任職單位法律屬性	公設民營	1	10.0
	私立財團法人	8	80.0
	私立社團法人	1	10.0
任職單位屬性	安置機構	7	70.0
	寄養	3	30.0
專業工作年資	未滿 1 年	0	0.0
	1 年-未滿 2 年	1	10.0
	2 年-未滿 4 年	1	10.0
	4 年-未滿 6 年	0	0.0
	6 年-未滿 10 年	3	30.0
	10 年以上	5	50.0

## 二、調查研究法

此方法主要回應研究目的二，本研究以新北市境內及境外（桃園、臺北市）兒少安置機構、新北市寄養家庭之安置個案為調查對象，採問卷調查方式探求新北市兒童少年家外安置生活狀況及服務需求。以下分別針對問卷設計架構、調查對象與方式、調查內容及調查期程等說明之。

(一) 問卷設計架構：

本研究依研究目的與文獻探討設計問卷架構如圖 3-1：

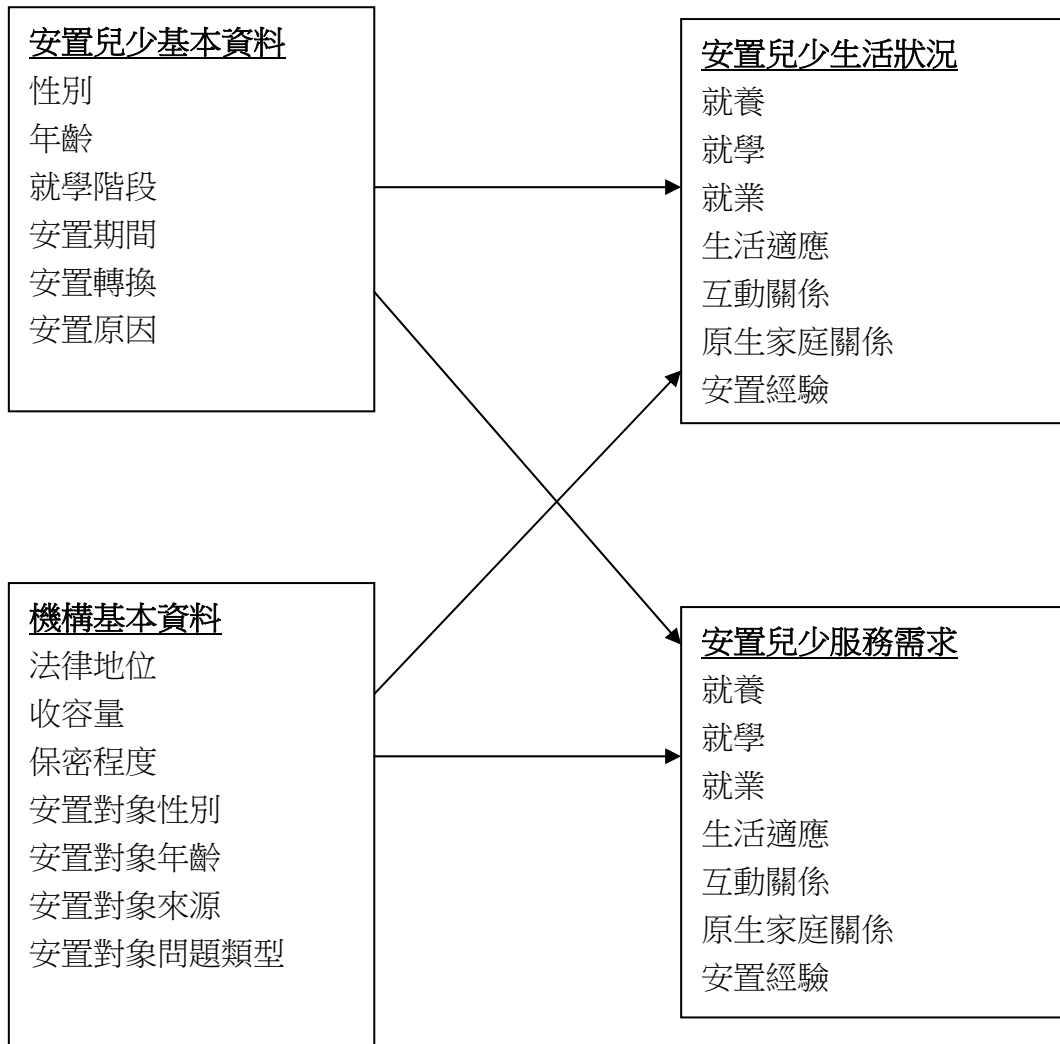


圖 3-1 問卷設計架構圖

(二) 調查對象與方式

新北市境內及境外（桃園、臺北市）機構安置與寄養家庭安置之兒童少年，為考量抽樣之有效性，以及兒童少年身心發展狀況及獨立填答之適切性，調查對



象將以 10 歲以上之兒童少年為主。

在兒童及少年安置及教養機構方面，採取問卷發放方式進行團體施測，新北市境內機構安置之兒童少年部分，由訪員分別至新北市境內 7 家兒童及少年安置及教養機構發放問卷，並由兒童少年自行填答後隨即回收。境外（桃園、臺北市）機構安置之兒童少年部分，則依新北市社會局所建議提供之安置及教養機構與個案名冊，由訪員分別至機構發放問卷，並由兒童少年自行填答後隨即回收。在寄養家庭方面，藉由新北市社會局舉辦之寄養兒少宣導活動前，採發放問卷方式進行團體施測，並由兒童少年自行填答後隨即回收。

施測過程中，在訪員說明填答方式及注意事項後，讓受訪者在自由情境下，依據個人主觀意識填寫問卷，盡可能避免成人的介入，以期獲得真實完整的資料，若有填答能力差者，則視情形由訪員予以必要的協助。

### （三）調查內容

本研究自編安置生活狀況及服務需求問卷二份，內容包括安置生活中就養、就學、就業等生活狀況、適應情形及服務需求。採用自填問卷方式，依對象別分別對機構安置兒童少年、寄養家庭安置兒童少年設計問卷調查二份（詳見附錄五、附錄六），以下針對問卷內容分別簡述。

#### 1. 安置生活狀況及服務需求問卷：機構安置兒童少年

本問卷受訪對象為新北市兒童及少年安置及教養機構之 10 歲以上安置兒童少年，問卷內容包含四大部分，第一部分為安置生活狀況；第二部分為安置服務需求；第三部分為個人基本資料；第四部分為機構基本資料。以下說明上述調查資料的內容。

- （1）安置生活狀況：包含食、衣、住、行、育樂等就養議題，以及就學、就業、互動關係（如院內照顧者、同儕、主責社工等互動）、原生家人關係、整體安置的想法等生活狀況。

- (2) 安置服務需求：包含安置生活服務需求（如食、衣、住、行、育樂、就業等議題）、互動關係需求與維護（如寄養父母、同儕、寄養社工、主責社工等互動）、權利保障等服務需求。
- (3) 個人基本資料：包含性別、年齡、就學階段、安置期間、安置轉換、安置原因等。
- (4) 機構基本資料：由研究團隊填寫機構基本資料，包含法律地位、收容量、保密程度、安置對象性別、安置對象年齡、安置對象來源、安置對象問題類型等。

## 2. 安置生活狀況及服務需求問卷：寄養家庭兒童少年

本問卷受訪對象為新北市寄養家庭之 10 歲以上安置兒童少年，問卷內容亦包含三大部分，第一部分為安置生活狀況；第二部分為安置服務需求；第三部分為個人基本資料。以下說明上述調查資料的內容。

- (1) 安置生活狀況：包含食、衣、住、行、育樂等就養議題，以及就學、就業、互動關係（如寄養父母、同儕、寄養社工、主責社工等互動）、原生家人關係、整體安置的想法等生活狀況。
- (2) 安置服務需求：包含安置生活服務需求（如食、衣、住、行、育樂、就業等議題）、互動關係需求與維護（如寄養父母、同儕、寄養社工、主責社工等互動）、權利保障等服務需求。
- (3) 個人基本資料：包含性別、年齡、就學階段、安置期間、安置轉換、安置原因等。
- (4) 寄養家庭基本資料：由寄養家庭單位協助提供，包含寄養父母年資、照顧兒少時間、寄養父母子女數、寄養兒少數與年齡、住居地、隸屬寄養承接單位等。

### （四）調查期程

為提高調查問卷的可行性，本研究在進行正式施測前，於 2014 年 6 月份擇取 1 家境外兒童及少年安置及教養機構施行預試，根據兒童少年填答時較難理解

或容易混淆的問卷題目酌以調整或刪減，並依此修正為正式問卷。

針對新北市境內及境外（桃園、臺北市）機構安置與寄養家庭安置之兒童少年，於 2014 年 7 月 11 日至 9 月 13 日間辦理問卷施測。新北市寄養家庭兒童少年則於 2014 年 8 月 15 日藉由新北市社會局舉辦之寄養兒少宣導活動前進行問卷施測。

問卷調查施測辦理完竣後，隨即於 2014 年 9 月至 10 月間完成問卷整理與初步分析。

### 三、次級資料分析

為達目的之瞭解新北市既有家外安置服務系統之供給，本研究蒐集新北市家外安置服務系統之服務執行現況、相關統計數據等，並作為提出增進新北市家外安置系統運作模式之基礎。

### 四、資料處理與分析

本研究結合量化與質性研究之方法，採用多元交叉之資料分析方法（triangulation）。有關量化研究方法所收集之資料部分，主要以 SPSS 電腦軟體進行描述性統計與推論性統計分析。

針對質性研究方法所收集之資料，在整個焦點團體或深度訪談進行過程中，研究者在徵得受訪者同意之後，採全程錄音方式。再將訪談錄音帶逐字轉譯為文本逐字稿，並根據訪談討論之議題逐步歸類與分析。

上述工作期程共計 12 個月，各工作項目辦理時間如表 3-1 所示：

表 3-1 工作項目與工作期程表

工作期程 工作項目	民國 102 年 12 月	民國 103 年 1 月	民國 103 年 2 月	民國 103 年 3 月	民國 103 年 4 月	民國 103 年 5 月	民國 103 年 6 月	民國 103 年 7 月	民國 103 年 8 月	民國 103 年 9 月	民國 103 年 10 月	民國 103 年 11 月
1.文獻資料蒐集整理	****	****	****	****	****	****						
2.研究架構確立	****	****										
3.問卷架構確立		****	****	****	****	****	****					
4.問卷施測與整理							****	****	****	****		
5.焦點團體								****				
6.期中、期末座談會						****						****
7.撰寫期末研究報告											****	****
8.完成期末報告												****

## 第四章 研究發現

本章自新北市家外安置服務系統之供給、新北市兒童及少年家外安置生活狀況及服務需求、新北市家外安置服務之執行等層面分別說明本研究發現。

### 第一節 新北市家外安置服務系統之供給

現有新北市家外安置服務系統之供給包含寄養家庭、兒童及少年安置及教養機構、親屬安置、團體家庭、自立宿舍及護苗計畫等安置服務，以下分別說明服務內容。

#### 一、寄養家庭

新北市寄養家庭服務業務由 3 個民間單位承接辦理(詳見表 4-1)。截至 2014 年 6 月，新北市寄養家庭數計有 237 家、儲備寄養家庭數為 11 家，寄養兒童及少年人數合計 351 人，包含一般寄養兒少共 175 人、保護寄養兒少 176 人(詳見表 4-2)。

表 4-1 新北市寄養家庭承接單位一覽表

編號	兒童及少年安置及教養機構名稱
1	台灣兒童暨家庭扶助基金會新北市分事務所
2	台灣世界展望會台北家庭寄養服務中心
3	新北市保母協會

**表 4-2 2014 年新北市寄養家庭戶數與服務數（截至 2014 年 6 月）**

特殊族群別	寄養家庭戶數		寄養兒童及少年人數								
	寄養家庭數	儲備	合計			一般寄養			保護寄養		
		寄養家庭數	計	男	女	計	男	女	計	男	女
合計	237	11	351	173	178	175	100	75	176	73	103
一般	237	11	332	164	168	161	92	69	171	72	99
原住民	-	-	19	9	10	14	8	6	5	1	4

資料來源：衛生福利部統計處社會福利統計年報（衛生福利部，2014）

## 二、兒童及少年安置及教養機構

截至 2014 年 6 月，境內兒童及少年安置及教養機構計有 5 家私立與 2 家公設民營機構（詳見表 4-3），共計 7 家兒童及少年安置及教養機構（詳見表 4-4）。服務容量合計 337 人，包含私立 293 人、公設民營 44 人。實際收容人數合計 236 人，包含私立 198 人、公設民營 38 人（詳見表 4-5）。

**表 4-3 新北市兒童及少年安置及教養機構數（截至 2014 年 6 月）**

單位：家數

合計	公立	私立	公設民營
7	—	5	2

資料來源：衛生福利部統計處社會福利統計年報（衛生福利部，2014）

表 4-4 新北市兒童及少年安置及教養機構一覽表

編號	兒童及少年安置及教養機構名稱
1	財團法人家扶基金會附設新北市私立大同育幼院
2	財團法人基督教芥菜種會附設新北市私立愛心育幼院
3	財團法人新北市私立榮光育幼院
4	財團法人天主教福利會附設新北市私立約納家園
5	財團法人淨化社會文教基金會附設新北市私立普賢慈海家園
6	新北市政府社會局培心家園
7	新北市政府社會局慧心家園

表 4-5 2014 年新北市境內兒童少年安置教養機構服務數（截至 2014 年 6 月）

單位：人

特殊族群別	服務容量				現有收容人數											
	合計	公立	私立	公設民營	合計			公立			私立			公設民營		
					計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女
計	337	—	293	44	236	129	107	—	—	—	198	115	83	38	14	24
一般	—	—	—	—	226	122	104	—	—	—	191	109	82	35	13	22
原住民	—	—	—	—	10	7	3	—	—	—	7	6	1	3	1	2

資料來源：衛生福利部統計處社會福利統計年報（衛生福利部，2014）

截至 2014 年 9 月，境外兒童及少年安置及教養機構分布於全臺 11 個縣市，計有 2 家公立、41 家私立，共計 43 家兒童及少年安置及教養機構。安置服務量合計 230 人，包含兒童 88 人和少年 142 人（詳見表 4-6）。

表 4-6 2014 年新北市境外兒童少年安置教養機構分布情形（截至 2014 年 9 月）

縣市	機構數量	安置本市 兒童人數	安置本市 少年人數	合計（人）
臺北市	私立：9 家	35	54	89
基隆市	私立：1 家	0	12	12
桃園縣	私立：8 家 公立：1 家	33	27	60
新竹縣市	私立：5 家 公立：1 家	3	14	17
臺東縣	私立：3 家	1	3	4
宜蘭縣	私立：2 家	7	16	23
花蓮縣	私立：4 家	4	9	13
臺中市	私立：3 家	3	2	5
屏東縣	私立：2 家	1	3	4
高雄市	私立：4 家	1	2	3
合計	43 家	88	142	230

資料來源：新北市政府社會局提供

### 三、親屬安置

新北市於親屬安置業務部分，未採委外方式辦理，現行由社會局社工員主責，截至 2014 年 10 月，親屬安置戶數共計 4 戶，收容量共計 5 人。再由新北市 2013 年的兒童及少年保護處理安置情形統計來看（詳見表 4-7），在家外安置服務系統之供給中，親屬寄養服務人數均遠少於家庭寄養、機構安置之服務量。



表 4-7 2013 年新北市兒童及少年保護處理安置情形（截至 2013 年 12 月）

單位：人次

特殊族群別	合計			個案仍住家中		緊急安置						繼續安置						其他	
						親屬寄養		家庭寄養		機構安置		親屬寄養		寄養安置		機構安置			
	計	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
合計	2,282	1,121	1,161	577	406	-	3	21	30	30	65	-	3	22	29	17	47	454	578
一般	2,215	1,092	1,123	549	370	-	3	21	30	30	65	-	3	22	29	17	47	453	576
原住民	67	29	38	28	36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2

資料來源：衛生福利部統計處社會福利統計年報（衛生福利部，2014）

#### 四、團體家庭

近年來，團體家庭成為安置服務模式的另一種選擇，自 2010 年起衛生福利部社會及家庭署推動「特殊兒童及少年團體家庭實驗計畫」，此實驗計畫主要服務對象係以不適宜在機構或寄養家庭安置、有特殊照顧議題的安置兒少，每一團體家庭以四人為限，採低安置量、高度專業人力投入的家庭式安置照顧服務，以滿足特殊兒少之照顧需求。新北市內參與該實驗計畫發展團體家庭安置模式之承接單位共計 2 個（詳見表 4-8）。截至 2013 年 12 月底，2 個承接單位共設置 3 家團體家庭，服務容量共計 12 人，實際收容量共計 10 人。

表 4-8 新北市團體家庭承接單位一覽表

編號	團體家庭承接單位名稱	團體家庭家數
1	財團法人基督教芥菜種會附設新北市私立愛心育幼院	2
2	財團法人天主教福利會附設新北市私立約納家園	1

#### 五、自立宿舍

新北市政府社會局自 2013 年起委託社團法人中華育幼機構兒童關懷協會承接新北市自立生活適應協助方案辦理自立宿舍（截止 2014 年 12 月底），期藉由「自立宿舍」服務，使甫離開安置機構而無家可歸、家庭功能不彰須自立轉銜、

尚未有能力獨立租屋、及遭遇流落街頭危機之自立少年等，獲得短期、穩定住宿，並維持其基本生活穩定。

自立宿舍依性別分別設立，預計服務量為男生宿舍 8 床、女生宿舍 6 床。截至 2013 年 12 月，自立宿舍實際服務共 26 位少年（男性 15 人、女性 11 人），計 2,834 人次（天），平均每位少年居住 109 天（約 3.5 個月）（詳見表 4-9）。

**表 4-9 2013 年新北市自立宿舍服務量與入住率情形（截至 2013 年 12 月）**

單位：人次為入住天數

宿舍別	預計服務量		實際服務量		入住率
男生宿舍	8 床	2,520 人次	15 人	1,640 人次	112%
女生宿舍	6 床		11 人	1,194 人次	

資料來源：新北市政府社會局提供

## 六、護苗計畫

為讓不幸兒童獲得暫時性生活照顧，協助解決兒童及其家庭面臨之危機，新北市政府社會局自 2013 年度起開始推展「護苗計畫—兒童保護托育照顧服務方案」。該計畫結合新北市境內績優承辦該市社區保母系統之單位，期提供須緊急保護兒童之托育服務，俾利第一線社工員安排後續處遇計畫，以維護兒童基本權益。

護苗計畫服務對象為設籍或發現地為新北市之國民義務教育學齡前兒童（即 0-6 歲之嬰幼兒），經社會局評估應予以保護性托育者。臨托期限以 1 個月為限，若有延長托育服務之必要者，由社會局社工員評估並經業務承辦科審核核准後，始得延長。截至 2014 年 10 月，承接護苗計畫單位共計 7 個民間單位，2014 年實際服務量合計 30 位學齡前兒童（男性 20 人、女性 10 人）（詳見表 4-10）。

**表 4-10 2014 年新北市護苗計畫承接單位與服務量（截至 2014 年 10 月）**

單位：人

承接單位	男	女	合計
社團法人新北市八里區快樂家庭生活促進協會	0	2	2
社團法人中華兒童與家庭促進協會	5	1	6
社團法人新北市婦幼發展協會	4	2	6
社團法人新北市新店區大愛關懷協會	4	2	6
社團法人新北市保母協會	2	0	2
社團法人新北市兒童托教服務協會	2	2	4
社團法人中華熊媽媽保母公益協進會	3	1	4
合計	20	10	30

資料來源：新北市政府社會局提供

於新北市現有家外安置服務系統之供給方面，除目前中央明訂推動之寄養、親屬安置、兒童及少年安置及教養機構、自立宿舍外，新北市尚有 2 家兒童及少年安置及教養機構承接團體家庭，在安置的類型上趨向多元，且兼顧家庭式、社區式及機構式的替代服務。值得一提的是，新北市政府另推出「護苗計畫—兒少保護托育照顧服務方案」，提供學齡前兒童緊急、臨時性托育服務，對於有需求的家庭提供立即性服務，有助第一線社工人員的後續處遇計畫，並維護兒童受適當照顧的權利。此外，新北市政府社會局每月定期召開「寄養、緊急安置暨安置需求床位專案會議」，以促進安置床位之流動，期有效管理與提供安置資源。

## 第二節 新北市兒童及少年家外安置生活狀況及服務需求

為探求新北市兒童少年家外安置生活狀況及服務需求，本研究採取問卷發放方式，分別針對新北市境內及境外（桃園、臺北市）機構安置、寄養家庭安置之 10 歲以上兒童少年進行施測，本節即分別自家外兒置生活狀況、家外安置服務需求層面說明之。

## 壹、家外安置生活狀況

以下分別針對機構安置與寄養安置之不同安置類型，對新北市安置兒童少年之生活狀況分析說明。

### 一、機構安置兒童及少年生活狀況

在量化資料的回收部分，本次問卷調查總共完成有效樣本171份，以普查的方式，透過訪員親自施測，至新北市境內及境外（桃園、臺北市）兒童及少年安置及教養機構進行問卷調查，期能透過機構安置兒少主觀角度，瞭解新北市兒童少年家外安置生活狀況及服務需求，並以描述統計進行分析。

#### （一）各縣市回收狀況

本次問卷調查總共完成回收問卷175份，包含新北市內機構安置兒少共108份、新北市外機構安置兒少共67份。其中有效樣本合計171份。

#### （二）基本資料分析

在基本資料分析部分（詳見表4-11），受訪的所有有效問卷樣本中，性別項目中「男性」較多（佔51.5%）；在年齡項目中，本次填答者年齡分布自10歲至20歲均有，以「14歲」最多（佔17.1%）；就讀年級部分，因部分受訪者有晚讀的狀況，故就讀年級分布自國小3年級至大學2年級均有，其中也有已完成義務教育後即未繼續就學之受訪者，年級部分以國中「7年級」和「9年級」為多數（均佔15.4%）；居住時間部分，有約3成（53位）的受訪者在該機構已居住「1年至3年」，另有約2成（36位）的受訪者在該機構已居住「半年至1年」；在所有的受訪者中，有近6成（98位）的受訪者曾經有轉換安置的經驗，而在這些曾經有轉換安置經驗的受訪者中，以曾經有1次轉換安置經驗者為多數（51位），不過在調查的過程中，也發現有些受訪者會將緊短安置也計入安置次數中，另有些受訪者雖然沒有寄養或機構安置經驗，但曾有親屬安置的經驗，親屬安置轉換次數因研究限制，不在本次調查的範圍內；在安置原因部分，有56位受訪者不願意作答，扣除不願作答及不知道安置原因者後，以「家人親友無法照顧我」為最多數（32位、19.8%）、「家遭變故」次之（22位、13.6%），此外，於施測時也發現，

雖然大多數受訪者表示知道自己為什麼要被帶離家，但是在勾選原因部分對這些受訪者來說是困難的。

表4-11 機構安置兒少問卷—基本資料分析

性別												
項目	男						女					
次數 (%)	88 (51.5)						83 (48.5)					
年齡												
項目	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
次數 (%)	12 (7.1)	19 (11.2)	22 (12.9)	25 (14.7)	29 (17.1)	18 (10.6)	21 (12.4)	17 (10.0)	5 (2.8)	1 (0.6)	1 (0.6)	
年級												
項目	國小3	國小4	國小5	國小6	國中7	國中8	國中9	高中1	高中2	高中3	大學	未就學
次數 (%)	1 (0.6)	5 (3.0)	18 (10.7)	17 (10.1)	26 (15.4)	21 (12.4)	26 (15.4)	23 (13.6)	14 (8.3)	14 (8.3)	2 (1.2)	2 (1.2)
在這個機構住了多久？												
項目	不到半年	半年以上 不到一年		一年到三年		三到五年		五到十年		十年以上		
次數 (%)	29 (17.2)	36 (21.3)		53 (31.4)		22 (13.0)		22 (13.0)		7 (4.1)		
是離開家後第一個住的地方嗎？												
項目	是						否					
次數 (%)	71 (42.0)						98 (58.0)					
換過幾次寄養家庭或安置機構？												
項目	1	2	3	4	5	6 以上						
次數 (%)	51 (52.0)	23 (23.5)	11 (11.2)	7 (7.1)	3 (3.1)	3 (3.1)						
住在這裡的原因？												
項目	我不知道	我不想作答	疏忽虐待	家人親友無法照顧我	家遭變故	違反性交易條例	違反少年事件法	其他				
次數 (%)	16 (9.9)	56 (34.6)	18 (11.1)	32 (19.8)	22 (13.6)	8 (4.9)	7 (4.3)	3 (1.8)				

### (三) 安置生活狀況-基本生活照顧

在安置生活狀況部分（詳見表4-12），可以發現在基本生活照顧部分，尤其是其中食、衣、住的部分，獲得了大多數受訪者的肯定，像是「我喜歡這裡的食物」（90.6%）、「我可以自由決定我的穿著打扮」（93.6%）、「我喜歡這裡的環境」（85.3%）、「我可以有獨處的空間」（80.1%）、「這裡有足夠的活

動空間」(81.5%)。行的方面，以「我不知道怎麼到達另一個地方時，有人會教我」(84.2%)獲得多數受訪者肯定。此外，機構安置兒童少年於育樂、就學就業、生活適應等基本生活照顧項目上，受訪者亦多表肯定。育樂方面，以「我喜歡這裡安排的課外活動」(73.1%)獲得多數受訪者肯定。就學／就業方面，所有題項均獲得受訪者肯定，如「這裡會提供上學所需要的物品」(89.8%)、「當我有課業問題時，有人會協助我」(89.8%)、「院家老師或社工會和我討論未來升學或就業的方向」(84.4%)。生活適應方面，多數受訪者同意「這裡有明確的獎懲標準」(83.7%)。

然而在安置機構中，團體生活不免仍有些許限制和不便，如在外出限制的部分，雖然有108位(63.6%)受訪者同意「可以申請獨自或與朋友外出」，但是也有96位(56.3%)受訪者認為「外出申請的限制很多」。

表4-12 機構安置兒少問卷—基本生活照顧分析

N=171(有效%)	平均數	非常不同意	不同意	同意	非常同意
一、食的方面					
1. 我喜歡這裡的食物	3.15	7 (4.1)	9 (5.3)	105 (61.8)	49 (28.8)
2. 每個月我可以有機會準備自己的餐食	3	6 (3.6)	31 (18.3)	89 (52.7)	43 (25.4)
3. 我可以和院家老師討論三餐內容	2.8	17 (10.0)	36 (21.2)	81 (47.6)	36 (21.2)
二、衣的方面					
1. 我喜歡這裡提供給我的衣服	2.98	10 (5.8)	29 (17)	86 (50.3)	46 (26.9)
2. 我可以和院家老師討論我要買的衣服	2.93	16 (9.4)	26 (15.2)	83 (48.5)	46 (26.9)
3. 我可以自由決定我的穿著打扮	3.38	3 (1.8)	8 (4.6)	81 (47.4)	79 (46.2)
4. 有人會不經過我同意拿我的衣服或鞋子去穿	2.01	68 (39.8)	52 (30.4)	32 (18.7)	19 (11.1)
三、住的方面					
1. 我喜歡這裡的環境	3.16	7 (4.1)	18 (10.6)	86 (50.6)	59 (34.7)
2. 我可以依自己的想法佈置我的生活空間	3.03	9 (5.2)	29 (17.0)	81 (47.4)	52 (30.4)
3. 我可以有獨處的空間	3.09	11 (6.4)	23 (13.5)	77 (45.0)	60 (35.1)
4. 這裡有足夠的活動空間	3.12	8 (4.8)	23 (13.7)	78 (46.4)	59 (35.1)
5. 有人會不經過我同意拿走或翻動我的東西	2.18	57 (33.7)	44 (26.0)	48 (28.5)	20 (11.8)

N=171(有效%)	平均數	非常 不同意	不同意	同意	非常 同意
四、行的方面					
1. 我可以申請獨自或與朋友外出	2.66	41 (24.1)	21 (12.3)	62 (36.5)	46 (27.1)
2. 我覺得外出申請限制很多	2.65	33 (19.3)	42 (24.6)	47 (27.5)	49 (28.8)
3. 我不知道怎麼到達另一個地方時，有人會教我	3.13	14 (8.2)	13 (7.6)	81 (47.4)	63 (36.8)
五、育樂方面					
1. 我可以自由選擇參加機構安排的活動	2.67	33 (19.3)	33 (19.3)	62 (36.3)	43 (25.1)
2. 我可以自由安排我的假日時間	2.78	23 (13.5)	34 (20.0)	70 (41.2)	43 (25.3)
3. 院家老師或社工會和我討論我的課外活動安排	2.85	22 (12.9)	25 (14.6)	80 (46.8)	44 (25.7)
4. 我喜歡這裡安排的課外活動	2.92	16 (9.4)	30 (17.5)	77 (45.0)	48 (28.1)
5. 我可以自由運用我的零用錢	2.90	26 (15.2)	20 (11.7)	70 (40.9)	55 (32.2)
六、就學/就業方面					
1. 這裡會提供上學所需要的物品	3.23	8 (4.8)	9 (5.4)	86 (51.5)	64 (38.3)
2. 當我有課業問題時，會有人協助我	3.24	8 (4.8)	9 (5.4)	85 (50.9)	65 (38.9)
3. 院家老師或社工會和我討論未來升學或就業的方向	3.11	13 (7.8)	13 (7.8)	83 (49.7)	58 (34.7)
七、生活適應方面					
1. 我喜歡機構排定的作息時間	2.77	19 (11.0)	42 (24.6)	69 (40.4)	41 (24.0)
2. 我可以自由的表達想法	2.96	14 (8.2)	25 (14.6)	86 (50.3)	46 (26.9)
3. 如果我對生活規範有不同想法可以提出來討論	3.02	15 (8.8)	20 (11.7)	82 (48.0)	54 (31.6)
4. 這裡有明確的獎懲標準	3.04	11 (6.4)	17 (9.9)	97 (56.8)	46 (26.9)
5. 院內大人的獎懲標準是一致的	2.63	22 (12.8)	48 (28.1)	72 (42.1)	29 (17.0)

#### (四) 安置生活狀況-宗教信仰

除了基本生活照顧外，在信仰方面，有121位（70.8%）受訪者主觀認定其所居住的機構有特定的宗教信仰，從這些受訪者的填答中，可以發現雖然機構有特定的宗教信仰，也多會安排這些受訪者參與他們的宗教活動，在工作人員的焦點團體中，也有提及到宗教信仰的部分，有工作人員反映到，其實宗教有時反而能成為安置兒少的力量，只是每個孩子狀態不同。

「機構內的孩子有些確實還是可以在工作人員或者是說在我們機構……可以從信仰上面藉此感受到情感上的支持，但是不是每個孩子都有。」

(C3-p.40)

所以，機構是否給予這些安置兒少自由選擇宗教信仰的空間是重要的，從問卷結果中，我們可以得知約6成（73位、60.3%）的受訪者同意他們可以和機構有不同的宗教信仰（詳見表4-13）。

表4-13 機構安置兒少問卷—宗教信仰分析

N=121(有效%)	平均數	非常不同意	不同意	同意	非常同意
1. 這裡會幫我安排參加宗教活動	2.95	15 (12.4)	10 (8.3)	62 (51.2)	34 (28.1)
2. 我喜歡這裡安排的宗教活動	2.60	26 (21.5)	23 (19.0)	46 (38.0)	26 (21.5)
3. 我可以不參加這裡安排的宗教活動	2.17	44 (36.4)	31 (25.6)	28 (23.1)	18 (14.9)
4. 我可以和機構有不同的宗教信仰	2.59	33 (27.3)	15 (12.4)	42 (34.7)	31 (25.6)

#### （五）安置生活狀況-互動關係

在院內互動關係方面，可以發現大多數受訪者們與機構內社工及照顧者的互動還算是正向。從整體統計可以發現，受訪者們認為社工（85.9%）較院家老師（84.7%）願意傾聽自己的想法，但是多數受訪者較樂意把自己的事情跟院家老師分享（74.1%）、遇到困難時向院家老師求助（83%），且相較於社工（80.1%），院家老師也比較能回應受訪者提出的需求（85.3%）。

至於在同儕互動部分，逾8成（81.2%）的受訪者表示願意把自己的事情跟這裡的同伴分享，且這裡的同伴也會主動關心自己（85.4%），較多數的受訪者並沒有被同伴排擠（61.8%）、不當對待（55.9%）的經驗，然而，大約半數的受訪者曾有與同伴發生肢體衝突的經驗（53.2%）。近9成（87.1%）的受訪者同意在離開目前的機構後仍有意願跟現在的同住夥伴維持聯繫，從照顧者的角度來看，也可以發現許多受訪者也認為讓機構安置的孩子跟機構內同儕建立起良好的支持網絡是很重要，同儕眾多是機構安置的優勢，若能好好發展這項優勢，對這些安置兒少來說會是一項很大的助益。



「我覺得另外一個也是在機構內的特質是，...孩子在同儕之間有找到了情感支持，...你會發現他們有另外一個情感支持來自其實是他們同期的孩子。」  
(C3-p.40-41)

「同儕的那個支持其實對他們來講真的很重要，...如果我們能夠讓孩子去建構一個這樣的支持網絡出來的時候，因為其實我們在過去的工作裡面經驗發現...其實他們的支持網絡是薄弱的，對！那所以其實如果能夠建構他們的彼此的那個連結的時候，...他們如果能夠真的彼此關係，就像姊姊關心下面的那個弟弟妹妹的時候，或者是哥哥，這樣的一個手足關係出來的時候，我覺得那個孩子出去外面的時候，會真的比較沒有那麼辛苦。...我覺得那個感覺出來的時候，我相信這些孩子即便他們後續離院了，可是他們彼此私底下都還會做連結，...那這些孩子才不會掉、不會掉去安全網的下面去，對！」(C1-p.41-42)

但從問卷中也可以發現，僅不到半數的受訪者願意讓學校同儕知道自己居住在機構中（46.8%），也有逾4成的受訪者不會與學校同學分享在機構內的生活瑣事（43.2%）。

在與社會局主責社工的關係部分，有近8成的受訪者與主責社工仍是保持良好的關係，認為主責社會主動關心他們（82.5%）、也願意傾聽他們想法（86.6%），遇到困難時，會向主責社工尋求協助（77.7%），也認同當自己提出需求時，主責社工能回應他們（83.5%）。

最後在與原生家庭的關係部分，有近8成的受訪者同意原生家庭的家人親友會主動關心他們（80.1%），惟僅6成的受訪者同意他們的家人親友會來機構看他們（60%），但有逾7成5的受訪者同意可透過返家或其他方式與家人親友碰面（77%），多數的受訪者同意自己會想家（73.1%），也想回到原本的家（70.2%）（詳見表4-14）。

表4-14 機構安置兒少問卷—互動關係分析

	平均數	非常 不同意	不同意	同意	非常 同意
一、院內互動關係方面—機構社工					
1. 這裡的社工願意傾聽我的想法	3.21	6 (3.5)	18 (10.6)	81 (47.7)	65 (38.2)
2. 我願意把自己的事情跟社工分享	2.85	18 (10.5)	35 (20.5)	72 (42.1)	46 (26.9)
3. 遇到困難時，我會向社工求助	2.99	11 (6.4)	26 (15.2)	87 (50.9)	47 (27.5)
4. 當我提出需求時，能獲得社工的回應	3.04	6 (3.5)	28 (16.4)	90 (52.6)	47 (27.5)
二、院內互動關係方面—院家老師					
5. 這裡的院家老師願意傾聽我的想法	3.14	9 (5.3)	17 (10.0)	85 (50.0)	59 (34.7)
6. 我願意把自己的事情跟院家老師分享	2.95	17 (10.0)	27 (15.9)	74 (43.5)	52 (30.6)
7. 遇到困難時，我會向法院家老師求助	3.07	13 (7.6)	16 (9.4)	87 (51.2)	54 (31.8)
8. 當我提出需求時，能獲得院家老師的回應	3.15	6 (3.5)	19 (11.2)	88 (51.8)	57 (33.5)
三、同儕互動關係方面					
1. 我願意把自己的事情跟這裡的同伴分享	2.99	18 (10.6)	14 (8.2)	89 (52.4)	49 (28.8)
2. 這裡的同伴會主動關心我	3.11	8 (4.7)	17 (9.9)	95 (55.6)	51 (29.8)
3. 我曾經被這裡的同伴排擠	2.14	60 (35.3)	45 (26.5)	47 (27.6)	18 (10.6)
4. 我曾經被這裡的同伴不當對待	2.26	55 (32.4)	40 (23.5)	50 (29.4)	25 (14.7)
5. 我曾經和這裡的同伴發生肢體衝突	2.48	40 (23.7)	39 (23.1)	59 (34.9)	31 (18.3)
6. 進來這裡後，我有交到好朋友	3.29	8 (4.7)	11 (6.5)	75 (44.1)	76 (44.7)
7. 我會和這裡的同伴在課餘時間或假日一起出去	2.7	35 (20.5)	26 (15.2)	65 (38.0)	45 (26.3)
8. 我和離開這裡的同伴有保持聯繫	2.72	31 (18.2)	28 (16.5)	68 (40.0)	43 (25.3)
9. 如果我離開這裡後，我願意和這裡的同伴保持聯繫	3.19	16 (9.4)	6 (3.5)	77 (45.3)	71 (41.8)
10. 我願意讓學校同學知道我住在這裡	2.34	57 (33.3)	34 (19.9)	45 (26.3)	35 (20.5)
11. 我願意和學校同學分享我在這裡的生活瑣事	2.54	47 (27.5)	27 (15.7)	55 (32.2)	42 (24.6)
四、院外互動關係—主責社工					
1. 主責社會關心我	3.13	11 (6.4)	19 (11.1)	77 (45.1)	64 (37.4)
2. 主責社工願意傾聽我的想法	3.19	11 (6.4)	12 (7.0)	81 (47.4)	67 (39.2)
3. 我願意把自己的事情跟主責社工分享	3.07	17 (9.9)	17 (9.9)	74 (43.4)	63 (36.8)

	平均數	非常不同意	不同意	同意	非常同意
4. 遇到困難時，我會向主責社工求助	3.06	15 (8.8)	23 (13.5)	69 (40.4)	64 (37.3)
5. 當我提出需求時，能獲得主責社工的回應	3.16	11 (6.5)	17 (10.0)	75 (44.1)	67 (39.4)
五、院外互動關係-原生家庭關係方面					
1. 家人親友會關心我	3.06	15 (8.8)	19 (11.1)	77 (45.0)	60 (35.1)
2. 家人親友可以來這裡看我	2.62	44 (25.9)	24 (14.1)	54 (31.8)	48 (28.2)
3. 我可以返家或與家人親友碰面	3.04	21 (12.4)	18 (10.6)	64 (37.6)	67 (39.4)
4. 我常常想念自己原來的家	2.94	28 (16.4)	18 (10.5)	62 (36.3)	63 (36.8)
5. 我想回去自己原來的家	2.92	27 (15.8)	24 (14.0)	56 (32.7)	64 (37.5)

#### (六) 安置生活狀況-整體想法

在對目前機構的整體想法部分，僅約6成的受訪者表示同意想繼續住在這裡(61.4%)，不過大多數的受訪者均表示希望院家老師或社工多關心他們(81.2%)、這些機構中的大人們像是自己的家人(74%)、機構中的同儕像是自己的兄弟姊妹(77.7%)、這裡有像家的感覺(72%)，若以後離開了這裡，有8成4的受訪者會想回來看看大家(84.2%)。

從多數受訪者表示希望院家老師或社工多關心他們這一點上，也可以與焦點團體所得出的另一個議題-愛與隸屬缺乏相呼應，所以在關懷方面的需求特別高，機構難以避免的機構式氛圍，讓它仍是難以替代原生家庭，成為這些安置兒少的家。

「在照顧上的話，當然吃啊！用啊！什麼都很好，但是...愛與隸屬這一塊就真的是沒有的，...她們有些就是在小家照顧，但是可能他還是缺乏那種被愛的感覺，但他還是渴望可以出養啊！或者是說有個真正的爸爸媽媽來照顧他，這是他從小的夢想。」(B2-p.23)

「我覺得在我自己深刻感受啦！就是孩子在、尤其在機構那愛與隸屬，我覺得真的是非常重要，但是這個確實，機構的人力的部份，他們的運作的方式真的...分身乏術。」(B1-p.24)

「C6：他終究知道我們是機構啊！然後老師時間到就是會下班，老師有的甚至會離職。

C7：我們小孩他很缺愛耶！

C2：我覺得是一種歸屬跟依附的那個關係，對！而且會很沒安全感，他不知道這個關係什麼時候又會結束...他們對於依附關係，還有愛的感受的那個部分，我覺得他們是非常強烈的，對！」(C-p.39-40)

「我是會覺得說、我覺得有些孩子、有些孩子在機構內，我覺得還是可以找到那個所謂的重要情感他人，可是我覺得即便是有找到了，可是那個是完全沒有辦法替代家庭那個部分，...缺了來自家人的那個部分的愛，那個我覺得沒有辦法替換，完全沒辦法替換。」(C3-p.40)

至於對安置服務的整體想法部分，有逾9成的受訪者表示知道自己為什麼會被帶離家（90.1%），有7成4的受訪者在住進目前機構前有先來看過這裡的環境（74.3%），近7成的受訪者知道自己什麼時候可以離開目前的機構（69.6%），此外，約6成的受訪者不同意住在這裡低人一等（64.5%），甚至也有近6成的受訪者認為住在這裡比住在家裡好（59.2%）（詳見表4-15）。這點在照顧者焦點團體中也可以得到印證，顯示出機構安置的資源豐沛性。

「實際上機構的資源比家庭來說更多，...其實去到機構的時候，有很多外界，像一些音樂的、藝術的，還有運動的一些資源都會挹注在機構，...這些是一般家庭做不到，包括你在寄養體系我都做不到。」(D3-p.45)

「每一餐都很好，玩、吃、用，都很好。」(C1-p.39)

表4-15 機構安置兒少問卷—整體想法分析

	平均數	非常不同意	不同意	同意	非常同意
一、對這裡的整體想法方面					
1. 我想繼續住在這裡	2.66	38 (22.2)	28 (16.4)	59 (34.5)	46 (26.9)
2. 我希望院家老師或社工關心我	3.12	16 (9.4)	16 (9.4)	69 (40.6)	69 (40.6)
3. 我覺得這裡的院家老師或社工就像我的家人	2.92	25 (14.8)	19 (11.2)	70 (41.5)	55 (32.5)
4. 我覺得這裡的同伴就像我的兄弟姊妹	2.98	22 (12.9)	16 (9.4)	76 (45.0)	56 (32.7)
5. 我覺得這裡讓我有像家的感覺	2.88	24 (14.0)	24 (14.0)	71 (41.9)	51 (30.1)
6. 如果我離開這裡，我會想再回來看看大家	3.13	16 (9.4)	11 (6.4)	79 (46.2)	65 (38.0)
二、對安置的整體想法方面					
1. 我知道我為什麼要被帶離家	3.35	7 (4.1)	10 (5.8)	71 (41.5)	83 (48.6)
2. 在確定住在這裡前，我有先來了解環境	2.95	26 (15.2)	18 (10.5)	66 (38.6)	61 (35.7)
3. 我知道我什麼時候可以離開這裡	2.84	25 (14.6)	27 (15.8)	69 (40.4)	50 (29.2)
4. 住在這裡我覺得很低人一等	2.17	55 (32.5)	54 (32.0)	37 (21.9)	23 (13.6)
5. 住在這裡比住在家裡好	2.59	38 (22.8)	30 (18.0)	61 (36.4)	38 (22.8)

## 二、寄養安置兒童及少年生活狀況

在量化資料的回收部分，本次問卷調查總共完成有效樣本42份，透過寄養社工進行問卷調查，瞭解新北市兒童少年寄養安置生活狀況及服務需求，並以描述統計進行分析。

### (一) 回收狀況

本次問卷調查總共完成回收問卷42份，其中有效樣本合計42份，均為新北市內寄養家庭，在這些受訪者的寄養家庭中，寄養父母年資最短為2個月、最長有23年，家庭內目前有18歲以下親生子女者僅3個，家內寄養兒少數以2個為多，寄養兒少年齡最小為2歲、最大為17歲。

## (二) 受訪者基本資料分析

在基本資料分析部分（詳見表4-16），受訪的所有有效問卷樣本中，性別項目中「女性」較多（佔66.7%）；在年齡項目中，本次填答者年齡分布自10歲至16歲均有，以「12歲」最多（佔33.3%）；就讀年級部分，分布自國小5年級至高中1年級均有，年級部分以「國小6年級」與「國中7年級」為多數（合計佔有47.5%）；居住時間部分，在該寄養家庭已居住「1年至3年」與「5年至10年者」為多數（合計佔有51.2%），有近6成（25位）的受訪者曾經有轉換安置的經驗，而在這些曾經有轉換安置經驗的受訪者中，以曾經有1次轉換安置經驗者為多數（10位）；在安置原因部分，有15位受訪者不願意作答，扣除不願作答及不知道安置原因者後，以遭「疏忽虐待」為最多數（7位、17.1%）、「家遭變故」次之（6位、14.6%），此外，於施測時也發現，雖然大多數受訪者表示知道自己為什麼要被帶離家，但是在勾選原因部分對這些受訪者來說是困難的。

表4-16 寄養安置兒少問卷—基本資料分析

性別							
項目	男				女		
次數 (%)	14 (33.3)				28 (66.7)		
年齡							
項目	10	11	12	13	14	15	16
次數 (%)	2 (5.1)	6 (15.4)	13 (33.3)	8 (20.5)	4 (10.3)	3 (7.7)	3 (7.7)
年級							
項目	國小 5	國小 6	國中 7	國中 8	國中 9	高中 1	
次數 (%)	10 (25.0)	10 (25.0)	9 (22.5)	3 (7.5)	4 (10.0)	4 (10.0)	
在這個寄養家庭住了多久？							
項目	不到半年	半年以上 不到一年	一年到三年	三到五年	五到十年	十年以上	
次數 (%)	9 (22.0)	3 (7.3)	11 (26.8)	3 (7.3)	10 (24.4)	5 (12.2)	
是離開家後第一個住的地方嗎？							
項目	是				否		
次數 (%)	17 (40.5)				25 (59.5)		
換過幾次寄養家庭或安置機構？							
項目	1	2	3	4	5		
次數 (%)	10 (47.7)	4 (19.0)	3 (14.3)	2 (9.5)	2 (9.5)		

住在這裡的原因？						
項目	我不知道	我不想作答	疏忽虐待	家人親友 無法照顧我	家遭變故	違反 性交易條例
次數 (%)	6 (14.6)	15 (36.6)	7 (17.1)	6 (14.6)	5 (12.2)	2 (4.9)

### (三) 安置生活狀況-基本生活照顧

在安置生活狀況部分（詳見表4-17），可以發現在基本生活照顧部分，尤其是其中食、衣、住的部分，獲得了大多數受訪者的肯定，且在隱私保障（「有人會不經過我同意拿我的衣服或鞋子去穿」、「有人會不經過我同意拿走或翻動我的東西」）部分，寄養安置的受訪者反應比機構安置的受訪者好，對外出限制的不滿比例也較機構安置者低。此外，寄養安置兒童少年於育樂、就學就業、生活適應等基本生活照顧項目上，受訪者亦多表肯定。

**表4-17 寄養安置兒少問卷—基本生活照顧分析**

N=42(有效%)	平均 數	非常 不同意	不同 意	同 意	非常 同意
一、食的方面					
1. 我喜歡這裡的食物	3.29	4 (9.5)	0 (0.0)	18 (42.9)	20 (47.6)
2. 每個月我可以有機會準備自己的餐食	2.81	6 (14.3)	9 (21.4)	14 (33.3)	13 (31.0)
3. 我可以和寄養父母討論三餐內容	2.88	9 (22.0)	4 (9.8)	17 (41.5)	11 (26.7)
二、衣的方面					
1. 我喜歡這裡提供給我的衣服	3.07	3 (7.1)	5 (11.9)	20 (47.7)	14 (33.3)
2. 我可以和寄養父母討論我要買的衣服	3	3 (7.1)	9 (21.5)	15 (35.7)	15 (35.7)
3. 我可以自由決定我的穿著打扮	3.52	1 (2.4)	3 (7.1)	11 (26.2)	27 (64.3)
4. 有人會不經過我同意拿我的衣服或鞋子去穿	1.67	26 (63.5)	11 (26.8)	3 (7.3)	1 (2.4)
三、住的方面					
1. 我喜歡這裡的環境	3.36	2 (4.8)	1 (2.4)	19 (45.2)	20 (47.6)
2. 我可以依自己的想法佈置我的生活空間	3.17	4 (9.5)	6 (14.3)	11 (26.2)	21 (50.0)
3. 我可以有獨處的空間	3.29	2 (4.8)	5 (11.9)	14 (33.3)	21 (50.0)
4. 這裡有足夠的活動空間	3.36	1 (2.4)	4 (9.5)	16 (38.1)	21 (50.0)
5. 有人會不經過我同意拿走或翻動我的東西	1.93	20 (48.8)	13 (31.7)	6 (14.6)	2 (4.9)
四、行的方面					
1. 我可以跟寄養父母提出獨自或與朋友外出	2.86	8 (19.0)	5 (11.9)	14 (33.4)	15 (35.7)

N=42(有效%)	平均數	非常不同意	不同意	同意	非常同意
2. 我覺得外出申請限制很多	2.29	14 (33.4)	10 (23.8)	10 (23.8)	8 (19.0)
3. 我不知道怎麼到達另一個地方時，有人會教我	3.26	4 (9.5)	2 (4.8)	15 (35.7)	21 (50.0)
五、育樂方面					
1. 我可以自由選擇參加寄養父母安排的活動	2.95	7 (16.7)	4 (9.5)	15 (35.7)	16 (38.1)
2. 我可以自由安排我的假日時間	3.14	6 (14.3)	3 (7.1)	12 (28.6)	21 (50.0)
3. 寄養父母會和我討論我的課外活動安排	3.02	4 (9.5)	6 (14.3)	17 (40.5)	15 (35.7)
4. 我喜歡寄養父母安排的課外活動	3.14	2 (4.7)	6 (14.3)	18 (42.9)	16 (38.1)
5. 我可以自由運用我的零用錢	3.43	3 (7.1)	1 (2.4)	13 (31.0)	25 (59.5)
六、就學/就業方面					
1. 寄養父母會提供上學所需要的物品	3.62	1 (2.4)	2 (4.8)	9 (21.4)	30 (71.4)
2. 寄養父母會協助我的課業問題	3.38	1 (2.4)	5 (11.8)	13 (31.0)	23 (54.8)
3. 寄養父母會與我討論未來升學/就業的規劃	3.24	3 (7.1)	6 (14.3)	11 (26.2)	22 (52.4)
七、生活適應方面					
1. 寄養父母讓我安排自己的作息時間	3.31	2 (4.8)	4 (9.5)	15 (35.7)	21 (50.0)
2. 我可以自由的表達想法	3.21	4 (9.5)	4 (9.5)	13 (31.0)	21 (50.0)
3. 如果我對生活規範有不同想法可以提出來討論	3.14	4 (9.5)	5 (11.9)	14 (33.3)	19 (45.3)
4. 這裡有明確的獎懲標準	2.98	5 (11.9)	3 (7.1)	22 (52.4)	12 (28.6)
5. 寄養父母的獎懲標準是一致的	3	3 (7.1)	7 (16.7)	19 (45.2)	13 (31.0)

#### (四) 安置生活狀況-宗教信仰

除了基本生活照顧外，在信仰方面，有25位（59.5%）受訪者主觀認定其所居住的寄養家庭有特定的宗教信仰，從這些受訪者的填答中，可以發現雖然多數（84%）的受訪者反映喜歡寄養父母安排的宗教活動，但是同意可以不參加寄養父母安排的宗教活動者不到半數（36%），可和寄養父母有不同的宗教信仰者僅剛好過半（13位、52%）（詳見表4-18）。和機構安置相似的，在工作人員的焦點團體中，也有受訪者認為讓有宗教信仰的孩子有機會深入了解該信仰，反而能成為安置兒少的安定的力量。



「其實一般孩子很多跟他原生家庭來看的話，其實道教、鬼神會比較多，...所以我覺得說，既然你要...瞭解鬼神，你為什麼不讓孩子去有心靈的寄託，...在那個地方，你不一定要談宗教很多，你只要帶領他們心安的時候，灌輸正向的東西給他，...他們會認同，認同的時候他們心會安。並不是說每個人的宗教信仰都一樣，可是你可以讓有宗教信仰的孩子，他喜歡念這個，你就告訴他，有怎麼樣的理論，然後讓他們去...去做這樣子的心靈的安定以後，我覺得這樣他們會很有幫助。」(F1-p.54-57)

**表4-18 寄養安置兒少問卷—宗教信仰分析**

N=25(有效%)	平均數	非常不同意	不同意	同意	非常同意
1. 寄養父母會幫我安排參加宗教活動	2.88	4 (16.0)	2 (8.0)	12 (48.0)	7 (28.0)
2. 我喜歡寄養父母安排的宗教活動	3	4 (16.0)	0 (0.0)	13 (52.0)	8 (32.0)
3. 我可以不參加寄養父母安排的宗教活動	2.28	7 (28.0)	9 (36.0)	4 (16.0)	5 (20.0)
4. 我可以和寄養父母有不同的宗教信仰	2.52	5 (20.0)	7 (28.0)	8 (32.0)	5 (20.0)

#### (五) 安置生活狀況-互動關係

在家庭內互動關係方面，可以發現大多數受訪者們與照顧者（寄養父母）的互動很正向，從整體統計可以發現，有約7成左右的受訪者同意寄養父母可分享（69%），逾8成受訪者同意寄養父母是會回應他們的需求的（83.4%）（詳見表4-19）。

**表4-19 寄養安置兒少問卷—互動關係分析（寄養父母）**

N=42(有效%)	平均數	非常不同意	不同意	同意	非常同意
一、互動關係方面-寄養父母					
1. 寄養父母願意傾聽我的想法	3.12	4 (9.5)	6 (14.3)	13 (31.0)	19 (45.2)
2. 我願意把自己的事情跟寄養父母分享	3.02	6 (14.3)	7 (16.7)	9 (21.4)	20 (47.6)
3. 遇到困難時，我會向寄養父母求助	3.26	3 (7.1)	7 (16.7)	8 (19.1)	24 (57.1)
4. 當我提出需求時，能獲得寄養父母的回應	3.31	2 (4.7)	5 (11.9)	13 (31.0)	22 (52.4)

至於在同儕互動部分（詳見表4-20），在本次的42位受訪者中，有5位既沒有安置同伴、寄養父母也沒有子女，在另外37位受訪者中，有9位的寄養父母有

子女、有5位的寄養家庭中有其他寄養同伴、有23位所在的寄養家庭中有寄養父母子女也有同伴，和機構不同的是，僅有約5成5的受訪者表示願意把自己的事情跟這裡的同伴分享（55.2%），同意在離開目前的寄養家庭後仍有意願跟現任的同住夥伴維持聯繫者約7成（70.3%），且有6成的受訪者不願意讓學校同儕知道自己居住在寄養家庭中（61.9%），也有逾5成的受訪者不會與學校同學分享在寄養家庭內的生活瑣事（52.4%）。

這樣的特性也許跟寄養家庭的寄人籬下的烙印感有關，小時候也許還不明顯，但當這些寄養兒童慢慢懂事以後，他們會刻意抹去他們身為寄養兒童的身份，努力想把自己轉化為「這個家的小孩」，在焦點團體中，有位寄養社工如是說。

「但是就我們這樣工作多年看下來，其實也有孩子是從嬰兒來，一直待、待、待到慢慢要青春期的了，他開始有一些，他知道說這個家不是我自己的家，他有一些寄人籬下的感覺，...在小時候可能不見得有，因為他不懂，可是長大之後，他瞭解了，...他到後來，我們去家訪的時候，他會跟我們的社工說，老師你可以不要帶識別證來嗎？老師你可以不要到學校來看我嗎？老師你可以不要開公務車停在我們家樓下嗎？我不想要讓人家知道，我不是他們家的小孩，我不想讓人家知道我是寄養的，我不想讓人家知道你是社工。」(D1-p.38)

表4-20 寄養安置兒少問卷—互動關係分析（同儕）

N=37(有效%)	平均數	非常不同意	不同意	同意	非常同意
二、同儕互動關係方面					
1. 我願意把自己的事情跟這裡的同伴分享	2.81	5 (17.2)	8 (27.6)	4 (13.8)	12 (41.4)
2. 這裡的同伴會主動關心我	2.92	7 (18.9)	3 (8.1)	13 (35.1)	14 (37.9)
3. 我曾經被這裡的同伴排擠	1.68	5 (13.5)	25 (67.6)	4 (10.8)	3 (8.1)
4. 我曾經被這裡的同伴不當對待	1.57	5 (13.2)	26 (68.4)	5 (13.2)	2 (5.3)
5. 我曾經和這裡的同伴發生肢體衝突	1.86	5 (13.5)	21 (56.7)	5 (13.5)	6 (16.2)
6. 進來這裡後，我有交到好朋友	3.38	3 (8.1)	2 (5.4)	10 (27.0)	22 (59.5)
7. 我會和這裡的同伴在課餘時間或假日一起出去	2.76	10 (27.0)	3 (8.1)	10 (27.0)	14 (37.9)

N=37(有效%)	平均數	非常不同意	不同意	同意	非常同意
8. 我和離開這裡的同伴有保持聯繫	2.27	5 (15.2)	15 (45.5)	6 (18.1)	7 (21.2)
9. 如果我離開這裡後，我願意和這裡的同伴保持聯繫	2.97	7 (18.9)	4 (10.8)	9 (24.4)	17 (45.9)
10. 我願意讓學校同學知道我住在寄養家庭	2.1	21 (50.0)	5 (11.9)	7 (16.7)	9 (21.4)
11. 我願意和學校同學分享我在這裡的生活瑣事	2.36	17 (40.5)	5 (11.9)	8 (19.0)	12 (28.6)

在與寄養社工與社會局主責社工的關係部分（詳見表4-21），有逾9成5的受訪者與寄養社工與主責社工保有良好的關係，認為寄養社工（97.6%）和主責社工（95.2%）會主動關心他們、也願意傾聽他們想法（寄養社工97.6%、主責社工95.2%）。遇到困難時，會向寄養社工（81%）及主責社工（76.2%）尋求協助，也認同當自己提出需求時，寄養社工（92.9%）及主責社工（85.7%）能回應他們。但不像機構安置的受訪者多數同意自己會想家（73.1%），也想回到原本的家（70.2%），寄養安置的受訪者中僅約5成7的受訪者同意會想要回到原本的家（57.2%）。

**表4-21 寄養安置兒少問卷—互動關係分析（寄養家庭外）**

N=42(有效%)	平均數	非常不同意	不同意	同意	非常同意
三、家外互動關係-寄養社工					
1. 寄養社會關心我	3.69	1 (2.4)	0 (0.0)	10 (23.8)	31 (73.8)
2. 寄養社工願意傾聽我的想法	3.62	1 (2.4)	0 (0.0)	13 (31.0)	28 (66.6)
3. 我願意把自己的事情跟寄養社工分享	3.26	4 (9.5)	3 (7.1)	13 (31.0)	22 (52.4)
4. 遇到困難時，我會向寄養社工求助	3.31	3 (7.1)	5 (11.9)	10 (23.8)	24 (57.2)
5. 當我提出需求時，能獲得寄養社工的回應	3.33	3 (7.1)	0 (0.0)	19 (45.2)	20 (47.7)
四、家外互動關係-主責社工					
1. 主責社會關心我	3.5	2 (4.8)	0 (0.0)	15 (35.7)	25 (59.5)
2. 主責社工願意傾聽我的想法	3.45	1 (2.4)	1 (2.4)	18 (42.8)	22 (52.4)
3. 我願意把自己的事情跟主責社工分享	3.21	3 (7.1)	5 (11.9)	14 (33.3)	20 (47.7)
4. 遇到困難時，我會向主責社工求助	3.12	4 (9.5)	6 (14.3)	13 (31.0)	19 (45.2)
5. 當我提出需求時，能獲得主責社工的回應	3.29	2 (4.8)	4 (9.5)	16 (38.1)	20 (47.6)
五、家外互動關係-原生家庭關係方面					
1. 家人親友會關心我	3.26	6 (14.3)	2 (4.8)	9 (21.4)	25 (59.5)

N=42(有效%)	平均數	非常不同意	不同意	同意	非常同意
2. 家人親友可以來這裡看我	2.71	9 (22.0)	8 (19.5)	10 (24.4)	14 (34.1)
3. 我可以返家或與家人親友碰面	2.81	11 (26.2)	3 (7.1)	11 (26.2)	17 (40.5)
4. 我常常想念自己原來的家	2.74	12 (28.6)	4 (9.5)	9 (21.4)	17 (40.5)
5. 我想回去自己原來的家	2.57	15 (35.7)	3 (7.1)	9 (21.4)	15 (35.8)

#### (六) 安置生活狀況-整體想法

在對目前寄養家庭的整體想法部分，逾7成的受訪者表示同意想繼續住在這裡（71.4%），大多數的受訪者也表示希望寄養父母多關心他們（83.3%）、寄養父母社工像是自己的家人（73.2%）、寄養家庭中的同儕像是自己的兄弟姊妹（66.7%）、這裡有像家的感覺（76.2%），若以後離開了這裡，有近7成4的受訪者會想回來看看大家（73.8%）。

至於對安置服務的整體想法部分，有約9成5的受訪者表示知道自己為什麼會被帶離家（95.2%），有6成6的受訪者在住進目前寄養家庭前有先來看過這裡的環境（66.7%），僅約4成5的受訪者知道自己什麼時候可以離開目前的寄養家庭（45.3%），此外，逾6成的受訪者不同意住在這裡低人一等（59.5%），甚至也有逾6成的受訪者認為住在這裡比住在家裡好（61.9%）（詳見表4-22）。

也許是這次問卷調查的對象是安置期間較短、歲數較長的寄養兒少，所以對於離家原因比較了解，也可以在安置前有機會先到寄養家庭看過環境，在焦點團體中，可以發現在實務上，還有一些孩子是在襁褓時期甚或是3歲前即來到寄養家庭的孩子，在年紀尚小時根本對於原生家庭的概念還懵懵懂懂，當然也不可能了解自己為什麼會來到寄養家庭，不過共同的是，無論是填寫問卷的或是從照顧者口中說出的這些寄養兒少，他們對於自己總有一天必須離開寄養家庭的認知度是較低的，寄養家庭較正常的生活環境也會造成他們在返家適應的障礙。

「有些我們說家庭功能不全，他們家就是這樣或者是貧困的問題、親子功能不彰，大家都很清楚，在做處遇的過程當中，原家不可能 100%改善，甚至他根本不可能改善，...所以孩子從一個健全的寄養家庭照顧模式，回到

他原來的那個家庭，他的適應有沒有辦法適應，我覺得這個也是我很存疑的。」(D1-p.39-40)

「嬰幼兒就來寄養的，他會面臨到一個問題就是，開始會有一個阿姨或一個什麼人來看我，或者是會帶我回去他家住，可是他家很臭，有很多蚊子，或者是說只有一個房間，然後全部的人都睡在一張床上，我就不喜歡，因為那個嬰幼兒在寄養家庭好像寶貝一樣，自己獨立的床，Hello Kitty 的那個什麼東西，真的有些寄養媽媽就很喜歡，投入很多，自己的房間、自己的床，頭髮要怎麼梳、怎麼綁，用什麼，哪邊一個啾啾什麼的，都很特別化。然後回到家，他就覺得說我不喜歡，有一個案子，他就說我不喜歡那個高爸爸家，高爸爸的家很臭呢，然後吃的東西都很奇怪，因為是原住民，吃飛鼠肉，他沒有吃過飛鼠肉。然後他就不習慣，然後像這樣子，這個年齡層的孩子就比較容易發生這個狀況。」(D3-p.40-41)

表4-22 寄養安置兒少問卷—整體想法分析

N=42(有效%)	平均數	非常不同意	不同意	同意	非常同意
一、對這裡的整體想法方面					
1. 我想繼續住在這裡	2.93	7 (16.7)	5 (11.9)	14 (33.3)	16 (38.1)
2. 我希望寄養父母關心我	3.19	2 (4.8)	5 (11.9)	18 (42.8)	17 (40.5)
3. 我覺得寄養父母社工就像我的家人	2.93	7 (17.1)	4 (9.7)	15 (36.6)	15 (36.6)
4. 我覺得這裡的同伴就像我的兄弟姊妹	2.81	10 (23.8)	4 (9.5)	12 (28.6)	16 (38.1)
5. 我覺得這裡讓我有像家的感覺	3.05	5 (11.9)	5 (11.9)	15 (35.7)	17 (40.5)
6. 如果我離開這裡，我會想再回來看看大家	3.14	6 (14.3)	5 (11.9)	8 (19.0)	23 (54.8)
二、對安置的整體想法方面					
1. 我知道我為什麼要被帶離家	3.67	2 (4.8)	0 (0.0)	8 (19.0)	32 (76.2)
2. 在確定住在這裡前，我有先來了解環境	2.76	9 (21.4)	5 (11.9)	15 (35.7)	13 (31.0)
3. 我知道我什麼時候可以離開這裡	2.55	8 (19.0)	15 (35.7)	7 (16.7)	12 (28.6)
4. 住在這裡我覺得很低人一等	2.24	13 (31.0)	12 (28.5)	11 (26.2)	6 (14.3)
5. 住在這裡比住在家裡好	2.79	10 (23.8)	6 (14.3)	9 (21.4)	17 (40.5)

比較過機構安置兒少和寄養安置兒少後，整體而言，對寄養安置兒少來說，他們所處的環境還是比較有像家的感覺，即便這些孩子清楚這裡不是自己真正的家，他們還是可以有一個遵循的家庭模範。

「機構的生輔員，就不會像爸爸媽媽，因為他有上下班時間。...機構裏面不管他的氛圍是什麼，雖然一直要營造那種感覺，可是實際上還是沒有辦法的，它有點像這種宿舍的管理的方式，那照顧人力來講，對他們來講，都是老師，他們都叫老師，都是叔叔，就比較不會有像那種在家裏的這種感覺，而且要接受機構的規範，機構有時間，就是每天都是定時定點，幾點到幾點要做什麼，幾點要做什麼。」(A2-p.39)

「寄養對我來說比較好的部分是說，告訴孩子家庭還有別的面貌，爸爸跟媽媽也有不一樣，跟你的爸爸媽媽，跟你原生的爸爸媽媽，會有不一樣的，就是這個世界上，有跟你的家不一樣的家，也有跟你的爸爸媽媽不一樣的爸爸媽媽。」(D3-p.42)

「其實也有孩子也會去問，為什麼我的爸媽不行，你們為什麼可以做這樣，其實有一些孩子也會有疑問...。那你的另一半，就是你要找的很清楚，你的觀念、你的想法是什麼，去找一個合的，然後你可能在衝突當下，你要怎麼去做處理，就像我跟叔叔會吵架，我們的吵架做法是怎麼樣，我們絕對不會把離婚掛在嘴上，這一點就是，其實就是讓你看到你的人生，你看到我的家的狀況，那你要怎樣去學習。」(F1-p.57-58)

## 貳、家外安置服務需求

以下分別針對機構安置與寄養安置之不同安置類型，對新北市安置兒童少年之服務需求分析說明。

### 一、機構安置兒童及少年服務需求

#### (一) 安置服務需求—生活上需要的服務

從資料中（詳見表4-23），可以發現當項目不設限的時候，在這些服務選項中，以「衣物的選擇」需求最高（60.2%）、「合宜的外出規範」次之（58.4%）、「增加活動空間」名列第三（53.8%），當限制每人僅能勾選最需要的3項時，則以「增加活動空間」列為第一（34.5%）、「合宜的外出規範」仍為第二（33.3%）、「衣物的選擇」成為第三（32.2%）；當考量性別差異後，可以發現對男生來說，「增加活動空間」與「增設休閒育樂設施」的需求較高（59.1%）、「合宜的外出規範」次之（58.0%），而對女生來說，則以「衣物的選擇」為第一（65.9%）、「合宜的外出規範」次之（58.5%）、「自立生活培養」第三（56.1%）；區分居住期間長短後，又有不同的發現，對居住不到半年的受訪者而言，「衣物的選擇」和「合宜的外出規範」並列他們最迫切的需求（62.1%），而對居住滿半年不到一年的受訪者來說，「衣物的選擇」需求仍是較高（63.9%），對居住滿一年不到三年的受訪者來說，「增加活動空間」（60.4%）需求則提升到第一，「課業的指導」（77.3%）則為居住滿三年不到五年的受訪者最主要的需求，而對居住滿五年不到十年的受訪者來說，「合宜的外出規範」（72.7%）更顯重要，對於居住滿10年以上的受訪者來說，「自立生活的培養」（85.7%）比起其他服務更有需求。

在自立生活服務的需求上來說，這點和焦點團體所得到的資訊是一致的，在機構中待久的孩子，大致上都可以理解自己的未來可能還是要靠自己，因此他們會嚮往自己獨立生活，自然這樣的服務需求就會優先於其他服務。

「機構那...以從小就在機構長大，他們其實就是嚮往，在知道沒辦法出養的狀況下，他們就會嚮往自己獨立生活...所以他們在挑選科系上，他們就會

有他自己、他一套的邏輯跟想法。」(B2-p.22-23)

表4-23 機構安置兒少問卷—安置服務需求：生活上需要的服務分析

	複選 (N=171)	前3項 (N=171)	男性 (N=88)	女性 (N=82)	不到 半年 (N=29)	半年 以上 不到 一年 (N=36)	一年 到三 年 (N=53)	三年 到五 年 (N=22)	五年 到十 年 (N=22)	十年 以上 (N=7)
餐點菜色的選擇	68 (39.8)	31 (18.1)	37 (42.0)	30 (36.6)	12 (41.4)	15 (41.7)	21 (39.6)	7 (31.8)	10 (45.5)	2 (28.6)
衣物的選擇	103 (60.2)	55 (32.2)	48 (54.5)	54 (65.9)	18 (62.1)	23 (63.9)	29 (54.7)	14 (63.6)	14 (63.6)	4 (57.1)
增加活動空間	92 (53.8)	59 (34.5)	52 (59.1)	39 (47.6)	16 (55.2)	17 (47.2)	32 (60.4)	11 (50.0)	12 (54.5)	3 (42.9)
增設休閒育樂設施	91 (53.2)	54 (31.6)	52 (59.1)	38 (46.3)	17 (58.6)	18 (50.0)	29 (54.7)	12 (54.5)	11 (50.0)	3 (42.9)
便利的交通	64 (37.4)	19 (11.1)	33 (37.5)	30 (36.6)	9 (31.0)	15 (41.7)	20 (37.7)	10 (45.5)	8 (36.4)	1 (14.3)
合宜的外出規範	100 (58.4)	57 (33.3)	51 (58.0)	48 (58.5)	18 (62.1)	17 (47.2)	31 (58.5)	11 (50.0)	16 (72.7)	5 (71.4)
才藝課程的安排	85 (49.7)	44 (25.7)	40 (45.5)	45 (54.9)	13 (44.8)	20 (55.6)	28 (52.8)	13 (59.1)	7 (31.8)	3 (42.9)
課業的指導	77 (45.0)	41 (24.0)	34 (38.6)	43 (52.4)	7 (24.1)	16 (44.4)	25 (47.2)	17 (77.3)	10 (45.5)	1 (14.3)
就業協助	67 (39.2)	27 (15.8)	31 (35.2)	36 (43.9)	4 (13.8)	10 (27.8)	27 (50.9)	10 (45.5)	11 (50.0)	5 (71.4)
自立生活的培養	89 (52.0)	51 (29.8)	42 (47.7)	46 (56.1)	11 (37.9)	20 (55.6)	25 (47.2)	12 (54.5)	14 (63.6)	6 (85.7)
生活適應的協助	65 (38.0)	19 (11.1)	32 (36.4)	33 (40.2)	6 (20.7)	13 (36.1)	24 (45.3)	10 (45.5)	11 (50.0)	1 (14.3)
申訴的管道	41 (24.0)	12 (7.0)	25 (28.4)	16 (19.5)	8 (27.6)	5 (13.9)	14 (24.6)	4 (18.2)	9 (40.9)	1 (14.3)
不需要	10 (5.8)	0 (0.0)	8 (9.1)	2 (2.4)	6 (20.7)	13 (36.1)	24 (45.3)	10 (45.5)	11 (50.0)	1 (14.3)

## (二) 安置服務需求-互動關係

從資料中(詳見表4-24)，可以發現不管選項設限與否，「有人瞭解我」都是這些受訪者認為最需要的互動關係(65.5%、50.3%)，且「有人瞭解我」、「有人願意幫助我」、「有人真正關心我」此三項，不論性別、居住期間長短，均名列受訪者認為最需要的互動關係前三名，只是對居住同一機構超過10年的受訪者來說，「有人願意聽自己的想法」此項需求是最重要的(57.1%)。



表4-24 機構安置兒少問卷—安置服務需求：互動關係分析

	複選 (N=171)	前3項 (N=171)	男性 (N=88)	女性 (N=82)	不到 半年 (N=29)	半年 以上 不到 一年 (N=36)	一年 到三 年 (N=53)	三年 到五 年 (N=22)	五年 到十 年 (N=22)	十年 以上 (N=7)
有人瞭解我	112 (65.5)	86 (50.3)	51 (58.0)	60 (73.2)	20 (69.0)	25 (69.4)	35 (66.0)	12 (54.5)	15 (68.2)	3 (42.9)
有人願意聽我的想法	98 (57.3)	59 (34.5)	43 (48.9)	54 (65.9)	16 (55.2)	22 (61.1)	31 (58.5)	11 (50.0)	12 (54.5)	4 (57.1)
有人願意幫助我	109 (63.7)	65 (38.0)	51 (58.0)	57 (69.5)	16 (55.2)	26 (72.2)	36 (67.9)	13 (59.1)	14 (63.6)	2 (28.6)
有人願意回應我的需求	93 (54.4)	31 (18.1)	41 (46.6)	51 (62.2)	14 (48.3)	21 (58.3)	33 (62.3)	10 (45.5)	12 (54.5)	2 (28.6)
有人可以保護我	84 (49.1)	39 (22.8)	36 (40.9)	48 (58.5)	14 (48.3)	20 (55.6)	30 (56.6)	10 (45.5)	10 (45.5)	0 (0.0)
有人真正關心我	109 (63.7)	66 (38.6)	44 (50.0)	64 (78.0)	20 (69.0)	24 (66.7)	37 (69.8)	14 (63.6)	11 (50.0)	2 (28.6)
照顧我的人不會常常換	76 (44.4)	27 (15.8)	38 (43.2)	38 (46.3)	11 (37.9)	20 (55.6)	27 (50.9)	8 (36.4)	9 (40.9)	1 (14.3)
與照顧我的人在一起很自在	86 (50.3)	41 (24.0)	37 (42.0)	48 (58.5)	14 (48.3)	22 (61.1)	27 (50.9)	9 (40.9)	11 (50.0)	2 (28.6)
不需要	24 (14.0)	0 (0.0)	16 (18.2)	8 (9.8)	6 (20.7)	5 (13.9)	6 (11.3)	2 (9.1)	3 (13.6)	2 (28.6)

### (三) 安置服務需求—關係維護

從資料中(詳見表4-25),可以發現不管選項是否設限,與「原生家庭親友」、「機構同住夥伴」以及「機構社工」的關係維護對這些受訪者來說均名列前三,但若係分性別以及居住期間後,可以發現對男生來說,與「原生家庭或親友」的關係維護是最重要(54.5%),但對女生來說,與「機構同住夥伴」的關係維護反倒是她們的首選(67.1%);在區分居住期間長短後,可以發現對居住不到半年的受訪者而言,維護與「原生家庭」的關係(62.1%)對他們來說是最重要的、與「機構同住的同伴」(55.2%)次之、「機構社工」和「學校老師」則並列第三(51.7%),而對居住滿半年不到一年的受訪者來說,與「機構帶家老師」的關係維護反而成為最重要的(55.6%)、「機構社工」和「機構同住同伴」並列第二(52.8%),對居住滿一年不到三年的受訪者來說,與「原生家庭或親友」的關係維護又回到第一(67.9%)、「機構同住同伴」(58.5%)與「機構社工」

(56.6%) 分列二、三，與「機構同住同伴」的關係維護 (54.5%) 是居住滿三年不到五年的受訪者最主要的需求，而對居住滿五年不到十年的受訪者來說，「原生家庭親友」(63.6%) 和「機構同住同伴」(59.1%) 的關係重要性差異不大，值得一提的是，對於居住滿10年以上的受訪者來說，有半數的人認為關係維護不再重要，而剩下的半數則均認為與「機構同住夥伴」的關係維護是必須的，且對他們來說，與「原生家庭或親友」的關係維護是沒有需求的。

表4-25 機構安置兒少問卷—安置服務需求：關係維護分析

	複選 (N=171)	前3項 (N=171)	男性 (N=88)	女性 (N=82)	不到 半年 (N=29)	半年 以上 不到 一年 (N=36)	一年 到三 年 (N=53)	三年 到五 年 (N=22)	五年 到十 年 (N=22)	十年 以上 (N=7)
原生家庭或親友	97 (58.1)	88 (51.5)	48 (54.5)	48 (58.5)	18 (62.1)	17 (47.2)	36 (67.9)	10 (45.5)	14 (63.6)	0 (0.0)
機構帶家的老師	79 (46.5)	52 (30.4)	37 (42.0)	41 (50.0)	10 (34.5)	20 (55.6)	28 (52.8)	10 (45.5)	8 (36.4)	2 (28.6)
機構社工	82 (48.2)	56 (32.7)	38 (43.2)	43 (52.4)	15 (51.7)	19 (52.8)	30 (56.6)	7 (31.8)	7 (31.8)	2 (28.6)
機構同住的同伴	95 (55.9)	78 (45.6)	39 (44.3)	55 (67.1)	16 (55.2)	19 (52.8)	31 (58.5)	12 (54.5)	13 (59.1)	3 (42.9)
主責(社會局)社工	76 (44.7)	52 (30.4)	35 (39.8)	41 (50.0)	14 (48.3)	18 (50.0)	25 (47.2)	10 (45.5)	7 (31.8)	1 (14.3)
學校老師	62 (36.5)	38 (22.2)	26 (29.5)	35 (42.7)	15 (51.7)	14 (38.9)	18 (34.0)	8 (36.4)	6 (27.3)	0 (0.0)
課輔老師	46 (27.1)	21 (12.3)	17 (19.3)	28 (34.1)	7 (24.1)	11 (30.6)	17 (32.1)	6 (27.3)	4 (18.2)	0 (0.0)
不需要	24 (14.1)	0 (0.0)	17 (19.3)	7 (8.5)	4 (13.8)	6 (16.7)	5 (9.4)	1 (4.5)	5 (22.7)	3 (42.9)

#### (四) 安置服務需求-項目調整

從資料中(詳見表4-26)，可以發現不管選項有沒有設限、無論男女，「手機的使用」都是大家認為最需要被調整的項目，「用錢的金額」、「網路的使用」及「外出規定」則於二、三、四名輪流；考量居住期間長短後，可以發現呈現出來的結果也大致相同，除了居住10年以上的受訪者外，「手機的使用」仍是被認為最需要被調整的，「用錢的金額」、「網路的使用」及「外出規定」也仍於二、三、四名輪流。

表4-26 機構安置兒少問卷—安置服務需求：項目調整分析

	複選 (N=171)	前3項 (N=171)	男性 (N=88)	女性 (N=82)	不到 半年 (N=29)	半年 以上 不到 一年 (N=36)	一年 到三 年 (N=53)	三年 到五 年 (N=22)	五年 到十 年 (N=22)	十年 以上 (N=7)
零用錢的使用	70 (41.8)	46 (26.9)	40 (45.5)	30 (36.6)	12 (41.4)	10 (27.8)	30 (56.6)	9 (40.9)	8 (36.4)	1 (14.3)
用錢的金額	84 (49.4)	62 (36.3)	45 (51.1)	38 (46.3)	11 (37.9)	12 (33.3)	31 (58.5)	14 (63.6)	9 (40.9)	5 (71.4)
手機的使用	98 (57.6)	77 (45.0)	50 (56.8)	47 (57.3)	16 (55.2)	15 (41.7)	36 (67.9)	13 (59.1)	15 (68.2)	2 (28.6)
網路的使用	89 (52.4)	50 (29.2)	47 (53.4)	41 (50.0)	15 (51.7)	14 (38.9)	31 (58.5)	11 (50.0)	12 (54.5)	5 (71.4)
同伴間的霸凌	43 (25.3)	24 (14.0)	21 (23.9)	22 (26.8)	6 (20.7)	8 (22.2)	19 (35.8)	5 (22.7)	4 (18.2)	0 (0.0)
個人物品的處理	61 (35.9)	23 (13.5)	31 (35.2)	29 (35.4)	9 (31.0)	10 (27.8)	27 (50.9)	9 (40.9)	4 (18.2)	1 (14.3)
違反規定的處理	51 (30.0)	17 (9.9)	31 (35.2)	20 (24.4)	6 (20.7)	9 (25.0)	23 (43.4)	7 (31.8)	4 (18.2)	2 (28.6)
外出規定	79 (46.5)	48 (28.1)	37 (42.0)	41 (50.0)	10 (34.5)	13 (36.1)	27 (50.9)	12 (54.5)	14 (63.6)	2 (28.6)
不合宜的打罵	42 (24.7)	21 (12.3)	22 (25.0)	20 (24.4)	7 (24.1)	7 (19.4)	18 (34.0)	6 (27.3)	3 (13.6)	0 (0.0)
疏忽	29 (17.1)	7 (4.1)	18 (20.5)	11 (13.4)	5 (17.2)	4 (11.1)	14 (26.4)	4 (18.2)	2 (9.1)	0 (0.0)
差別待遇	37 (21.8)	15 (8.8)	19 (21.6)	18 (22.0)	5 (17.2)	3 (8.3)	18 (34.0)	5 (22.7)	5 (22.7)	1 (14.3)
不需要	24 (14.1)	0 (0.0)	13 (14.8)	11 (13.4)	6 (20.7)	9 (25.0)	6 (11.3)	1 (4.5)	1 (4.5)	1 (14.3)

#### (五) 安置服務需求—權利保障

從資料中(詳見表4-27),可以發現除於同一機構中居住超過10年的族群外,在其他族群中,「個人隱私的保障」都是受訪者們認為最重要的,且有逾7成5的受訪者在複選題時圈選此一項目(76.6%),在限定只能選最重要的三項時也有高達六成五的受訪者圈選此一項目(65.5%),足可見受訪者們對此一需求的重視。除了個人隱私保障外,「自由選擇」此一項目除了在居住時間未達一年的兩個族群中沒名列前三名外,多有超過半數的人選擇,在其他族群中有一定的重要性;至於以居住時間來看,除了多數人共同認為重要的「個人隱私的保障」、

「自由選擇」之外，可以發現在「生活作息彈性」、「被尊重」及「自我表達意見」等權利保障項目也各有其支持族群將其列為需保障的重要項目。

表4-27 機構安置兒少問卷—安置服務需求：權利保障分析

	複選 (N=171)	前3項 (N=171)	男性 (N=88)	女性 (N=82)	不到 半年 (N=29)	半年 以上 不到 一年 (N=36)	一年 到三 年 (N=53)	三年 到五 年 (N=22)	五年 到十 年 (N=22)	十年 以上 (N=7)
個人 隱私	131 (76.6)	112 (65.5)	67 (76.1)	63 (76.8)	24 (82.8)	25 (69.4)	42 (79.2)	19 (86.4)	17 (77.3)	2 (28.6)
自我 表達 意見	79 (46.2)	42 (24.6)	33 (37.5)	45 (54.9)	11 (37.9)	18 (50.0)	26 (49.1)	10 (45.5)	9 (40.9)	4 (57.1)
自由 選擇	97 (56.7)	71 (41.5)	51 (58.0)	45 (54.9)	13 (44.8)	14 (38.9)	33 (62.3)	15 (68.2)	15 (68.2)	5 (71.4)
宗教 信仰 自由	48 (28.1)	18 (10.5)	26 (29.5)	21 (25.6)	5 (17.2)	12 (33.3)	13 (24.5)	6 (27.3)	7 (31.8)	3 (42.9)
生活 作息 彈性	89 (52.0)	42 (24.6)	44 (50.0)	44 (53.7)	14 (48.3)	16 (44.4)	26 (49.1)	10 (45.5)	17 (77.3)	5 (71.4)
合宜 的管 教	54 (31.6)	10 (5.8)	24 (27.3)	29 (35.4)	8 (27.6)	10 (27.8)	18 (34.0)	8 (36.4)	8 (36.4)	1 (14.3)
不受 侵害	60 (35.1)	26 (15.2)	27 (30.7)	33 (40.2)	11 (37.9)	13 (36.1)	22 (41.5)	5 (22.7)	7 (31.8)	2 (28.6)
公平 對待	81 (47.4)	41 (24.0)	35 (39.8)	45 (54.9)	12 (41.4)	14 (38.9)	31 (58.5)	9 (40.9)	11 (50.0)	3 (42.9)
被尊 重	83 (48.5)	43 (25.1)	36 (40.9)	46 (56.1)	14 (48.3)	18 (50.0)	30 (56.6)	9 (40.9)	9 (40.9)	2 (28.6)
自主 決定	77 (45.0)	29 (17.0)	35 (39.8)	41 (50.0)	10 (34.5)	16 (44.4)	25 (47.2)	11 (50.0)	12 (54.5)	2 (28.6)
不需 要	18 (10.5)	0 (0.0)	11 (12.5)	7 (8.5)	4 (13.8)	5 (13.9)	6 (11.3)	2 (9.1)	1 (4.5)	0 (0.0)

#### (六) 安置服務需求—遇到不當對待時需要的幫助

從資料中（詳見表4-28），可以發現當選項不設限的時候，在這些服務選項中，以「有人瞭解我的處境」需求最高（62.6%）、「有人可以主持公道」次之（59.6%）、「可以提出我的需求」名列第三（57.9%），當限制每人僅能勾選最需要的3項時，一、二名不變（55.0%、45.0%）、「有人可以保護我」成為第三（43.9%）；當考量性別差異後，可以發現對男生來說，「有人可以為我主持公道」需求較高(53.4%)、「可以提出我的需求」次之（52.3%），而對女生來說，則以「有人瞭解我的處境」為第一（76.8%）、「有人可以主持公道」次之（65.9%）；區分居住期間長短後，又有不同的發現，對居住不到半年的受訪者而言，「我

的意見有人回應」是最迫切的需求（58.6%），而對居住滿半年不到一年的受訪者來說，「有人瞭解我的處境」（66.7%）、「有人可以保護我」（63.8%）、「有人可以主持公道」（61.1%）分別以些微的差距名列前三，對居住滿一年不到三年的受訪者來說，則是「我的意見有人回應」（69.8%）、「有人瞭解我的處境」（67.9%）及「我可以提出我的需求」（66.0%）以些微的差距名列前三，對居住滿三年不到五年的受訪者來說，「有人可以主持公道」（72.7%）與「我可以提出我的需求」（68.2%）是最主要的需求，而對居住滿五年不到十年的受訪者來說，「有人可以主持公道」（68.2%）與「有人瞭解我的處境」（68.2%）較顯重要，對於居住滿10年以上的受訪者來說，「沒有需求」（57.1%）反而是他們的主要選擇。

**表4-28 機構安置兒少問卷—安置服務需求：遇到不當對待時需要的幫助分析**

	複選 (N=171)	前3項 (N=171)	男性 (N=88)	女性 (N=82)	不到 半年 (N=29)	半年 以上 不到 一年 (N=36)	一年 到三 年 (N=53)	三年 到五 年 (N=22)	五年 到十 年 (N=22)	十年 以上 (N=7)
有人瞭解我的處境	107 (62.6)	94 (55.0)	43 (48.9)	63 (76.8)	16 (55.2)	24 (66.7)	36 (67.9)	12 (54.5)	15 (68.2)	2 (28.6)
有人可以保護我	94 (53.2)	75 (43.9)	38 (43.2)	52 (6.4)	15 (51.7)	23 (63.8)	32 (60.4)	12 (54.5)	6 (27.3)	1 (14.3)
有人可以主持公道	102 (59.6)	77 (45.0)	47 (53.4)	54 (65.9)	15 (51.7)	22 (61.1)	32 (60.4)	16 (72.7)	15 (68.2)	1 (14.3)
我可以提出我的需求	99 (57.9)	66 (38.6)	46 (52.3)	52 (63.4)	13 (44.8)	19 (52.7)	35 (66.0)	15 (68.2)	14 (63.6)	2 (28.6)
我的意見有人回應	95 (55.6)	65 (38.0)	44 (50.0)	50 (61.0)	17 (58.6)	12 (33.3)	37 (69.8)	12 (54.5)	13 (59.1)	2 (28.6)
不需要	29 (17.0)	0 (0.0)	21 (23.9)	8 (9.8)	7 (24.1)	7 (19.4)	6 (11.3)	3 (13.6)	2 (9.1)	4 (57.1)

（七）安置服務需求—遇到不當對待時需要的人

從資料中（詳見表4-29），可以發現當選項不設限的時候，在這些人選中，「機構社工」和「機構同住同伴」共同名列第一（52.4%），當限制每人僅能勾選最需要的3項時，則以「機構社工」為第一（43.9%）、「原生家庭或親友」次之（39.8%）；當考量性別差異後，可以發現對男生來說，機構帶家老師、機構同住同伴、機構社工、原生家庭或親友的差距並不大（44.3%、44.3%、43.2%、42.0%），而對女生來說，則以「機構社工」和「機構同住同伴」為優先（61.0%、59.8%）；區分居住期間長短後，可以發現對居住不到半年的受訪者而言，「原

生家庭或親友」是他們最需要的人（58.6%），之後隨著居住期間的拉長，「機構社工」、「機構帶家老師」以及「機構同住同伴」在這些受訪者遭遇到不當對待時的重要性反而高過於「原生家庭或親友」，最後，延續上題，可以發現對於居住滿10年以上的受訪者來說，「沒有需求」（57.1%）反而是他們的主要選擇。

**表4-29 機構安置兒少問卷—安置服務需求：遇到不當對待時需要的人分析**

	複選 (N=171)	前3項 (N=171)	男性 (N=88)	女性 (N=82)	不到 半年 (N=29)	半年 以上 不到 一年 (N=36)	一年 到三 年 (N=53)	三年 到五 年 (N=22)	五年 到十 年 (N=22)	十年 以上 (N=7)
原生 家庭 或親 友	76 (44.7)	68 (39.8)	37 (42.0)	38 (46.3)	17 (58.6)	14 (38.9)	27 (50.9)	7 (31.8)	9 (40.9)	0 (0.0)
機構 帶家 的老 師	82 (48.2)	67 (39.2)	39 (44.3)	42 (51.2)	10 (34.5)	15 (41.7)	33 (62.3)	12 (54.5)	9 (40.9)	2 (28.6)
機構 社工	89 (52.4)	75 (43.9)	38 (43.2)	50 (61.0)	12 (41.4)	25 (69.4)	32 (60.4)	11 (50.0)	6 (27.3)	2 (28.6)
機構 同住 的伴 侶	89 (52.4)	62 (36.3)	39 (44.3)	49 (59.8)	16 (55.2)	17 (47.2)	31 (58.5)	11 (50.0)	11 (50.0)	1 (14.3)
主責 (社會 局)社 工	71 (41.8)	54 (31.6)	33 (37.5)	38 (46.3)	11 (37.9)	17 (47.2)	25 (47.2)	9 (40.9)	7 (31.8)	1 (14.3)
學校 老師	50 (29.4)	33 (19.3)	25 (28.4)	24 (29.3)	11 (37.9)	12 (33.3)	16 (30.2)	6 (27.3)	4 (18.2)	0 (0.0)
課輔 老師	34 (20.0)	16 (9.4)	17 (19.3)	16 (19.5)	7 (24.1)	8 (22.2)	16 (30.2)	2 (9.1)	0 (0.0)	0 (0.0)
不需 要	25 (14.7)	0 (0.0)	17 (19.3)	8 (9.8)	5 (17.2)	6 (16.7)	4 (7.5)	1 (4.5)	5 (22.7)	4 (57.1)

## 二、寄養安置兒童及少年服務需求

### （一）安置服務需求—生活上需要的服務

從資料中（見表4-30），可以發現當選項不設限的時候，在這些服務選項中，以「衣物的選擇」需求最高（54.8%）、「增加活動空間」次之（52.4%）、「增設休閒育樂」名列第三（50.0%），當限制每人僅能勾選最需要的3項時，則以「增加活動空間」列為第一（52.4%），且需求遠大於第二之「衣物的選擇」（31.0%）；當考量性別差異後，可以發現對男生來說，「增加活動空間」和「衣物的選擇」一樣重要（71.4%），而對女生來說，則以「衣物的選擇」和「合宜的外出

規範」需求較高（46.4%）；區分居住期間長短後，又有不同的發現，對居住不到半年的受訪者而言，「衣物的選擇」、「合宜的外出規範」及「自立生活的培養」並列他們最迫切的需求（66.7%），而對居住滿半年不到一年的受訪者來說，「增設活動空間」與「課業的指導」則較重要（66.7%），對居住滿一年不到三年的受訪者來說，「增設休閒育樂設施」（63.6%）需求則提升到第一，對居住滿三年以上的受訪者來說，「衣物的選擇」和「增設活動空間」是他們共同的主要需求。

**表4-30 寄養安置兒少問卷—安置服務需求：生活上需要的服務分析**

	複選 (N=42)	前3項 (N=42)	男性 (N=14)	女性 (N=28)	不到 半年 (N=9)	半年 以上 不到 一年 (N=3)	一年 到三 年 (N=11)	三年 到五 年 (N=3)	五年 到十 年 (N=10)	十年 以上 (N=5)
餐點菜色的選擇	14 (33.3)	12 (28.6)	9 (64.3)	5 (17.9)	5 (55.6)	0 (0.0)	3 (27.3)	1 (33.3)	3 (30.0)	1 (20.0)
衣物的選擇	23 (54.8)	13 (31.0)	10 (71.4)	13 (46.4)	6 (66.7)	0 (0.0)	6 (54.5)	2 (66.7)	5 (50.0)	3 (60.0)
增加活動空間	22 (52.4)	22 (52.4)	10 (71.4)	12 (42.9)	4 (44.4)	2 (66.7)	5 (45.5)	2 (66.7)	5 (50.0)	3 (60.0)
增設休閒育樂設施	21 (50.0)	5 (11.9)	9 (64.3)	12 (42.9)	4 (44.4)	1 (33.3)	7 (63.6)	2 (66.7)	3 (30.0)	3 (60.0)
便利的交通	17 (40.5)	11 (26.2)	5 (35.7)	12 (42.9)	4 (44.4)	1 (33.3)	5 (45.5)	1 (33.3)	3 (30.0)	3 (60.0)
合宜的外出規範	19 (45.2)	12 (28.6)	6 (42.9)	13 (46.4)	6 (66.7)	0 (0.0)	6 (54.5)	2 (66.7)	2 (20.0)	2 (40.0)
才藝課程的安排	14 (33.3)	9 (21.4)	6 (42.9)	8 (28.6)	4 (44.4)	1 (33.3)	3 (27.3)	0 (0.0)	5 (50.0)	1 (20.0)
課業的指導	14 (33.3)	7 (16.7)	5 (35.7)	9 (32.1)	5 (55.6)	2 (66.7)	4 (36.4)	0 (0.0)	2 (20.0)	1 (20.0)
就業協助	13 (31.0)	11 (26.2)	4 (28.6)	9 (32.1)	5 (55.6)	0 (0.0)	2 (18.2)	0 (0.0)	3 (30.0)	2 (40.0)
自立生活的培養	13 (31.0)	9 (21.4)	4 (28.6)	9 (32.1)	6 (66.7)	0 (0.0)	3 (27.3)	0 (0.0)	2 (20.0)	2 (40.0)
生活適應的協助	14 (33.3)	10 (23.8)	4 (28.6)	10 (35.7)	3 (33.3)	1 (33.3)	4 (36.4)	0 (0.0)	3 (30.0)	2 (40.0)
申訴的管道	4 (9.5)	4 (9.5)	3 (21.4)	1 (3.6)	3 (33.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (20.0)
不需要	6 (14.3)	0 (0.0)	2 (14.3)	4 (14.3)	1 (11.1)	1 (33.3)	1 (9.1)	1 (33.3)	2 (20.0)	0 (0.0)

## （二）安置服務需求-互動關係

從資料中（見表4-31），從資料中，可以發現當選項不設限的時候，在這些互動關係選項中，以「有人願意聽我的想法」與「有人真正關心我」需求最高（69.0%

)、「有人願意幫助我」次之(66.7%)，當限制每人僅能勾選最需要的3項時，則以「有人瞭解我」列為第一(57.1%)，「有人願意幫助我」和「與照顧我的人在一起很自在」並列第二(42.9%)，在性別差異上，可以發現男生既重視「有人願意聽我的想法」與「有人願意回應我的需求」(71.4%)，女生則需要「有人真正關心他」(71.4%)、「有人願意聽我的想法」和「有人願意幫助我」次之(67.9%)，在區分居住期間長短後，可以發現對居住不到半年的受訪者來說，以「有人願意回應我的需求」是重要的(88.9%)，對居住半年以上不到一年的受訪者來說，「有人瞭解我」、「有人願意幫助我」的需求更達到100%，而「有人瞭解我」、「有人願意聽我的想法」、「有人願意幫助我」則是住滿1年不到3年的受訪者心中的共同第一名，而居住滿3年不到5年的這個群體最為特別，除了「有人可以保護我」這個選項外，其他的關係需求均達100%。

**表4-31 寄養安置兒少問卷—安置服務需求-互動關係分析**

	複選 (N=42)	前3項 (N=42)	男性 (N=14)	女性 (N=28)	不到 半年 (N=9)	半年 以上 不到 一年 (N=3)	一年 到三 年 (N=11)	三年 到五 年 (N=3)	五年 到十 年 (N=10)	十年 以上 (N=5)
有人瞭解我	26 (61.9)	24 (57.1)	8 (57.1)	18 (64.3)	2 (22.2)	3 (100)	10 (90.9)	3 (100)	4 (40.0)	3 (60.0)
有人願意聽我的想法	29 (69.0)	17 (40.5)	10 (71.4)	19 (67.9)	5 (55.6)	1 (33.3)	10 (90.9)	3 (100)	6 (60.0)	4 (80.0)
有人願意幫助我	28 (66.7)	18 (42.9)	9 (64.3)	19 (67.9)	4 (44.4)	3 (100)	10 (90.9)	3 (100)	3 (30.0)	4 (80.0)
有人願意回應我的需求	27 (64.3)	10 (23.8)	10 (71.4)	17 (60.7)	8 (88.9)	2 (66.7)	5 (45.5)	3 (100)	5 (50.0)	3 (60.0)
有人可以保護我	22 (52.4)	9 (21.4)	7 (50.0)	15 (53.6)	3 (33.3)	2 (66.7)	6 (54.5)	1 (33.3)	5 (50.0)	4 (80.0)
有人真正關心我	29 (69.0)	14 (33.3)	9 (64.3)	20 (71.4)	6 (66.7)	2 (66.7)	7 (63.6)	3 (100)	6 (60.0)	4 (80.0)
與照顧我的人在一起很自在	20 (47.6)	18 (42.9)	7 (50.0)	13 (46.4)	4 (44.4)	2 (66.7)	6 (54.5)	3 (100)	1 (10.0)	4 (80.0)
不需要	4 (9.5)	0 (0.0)	2 (14.3)	2 (7.1)	1 (11.1)	0 (0.0)	1 (9.1)	0 (0.0)	1 (10.0)	1 (20.0)

### (三) 安置服務需求-關係維護

從資料中(表4-32)，可以發現不管選項有沒有設限，與「寄養父母」的關係維護對這些受訪者來說都是最重要的，但若區分性別以及居住期間後，可以發現對男生來說，與「原生家庭或親友」的關係維護是最重要(50.0%)，但對女



生來說，與「寄養父母」的關係維護反倒是她們的首選（67.9%）；在區分居住期間長短後，可以發現對居住不到半年及居住滿5年不到10年的受訪者而言，維護與「主責社工」的關係（77.8%）對他們來說是最重要的，而對居住滿半年不到1年的受訪者來說，與「原生家庭或親友」的關係維護反而成為最重要的（100%），對居住滿1年不到3年和居住滿10年以上的受訪者來說，與「寄養父母」的關係維護則是他們的共同第一。

**表4-32 寄養安置兒少問卷—安置服務需求：關係維護分析**

	複選 (N=42)	前3項 (N=42)	男性 (N=14)	女性 (N=28)	不到 半年 (N=9)	半年 以上 不到 一年 (N=3)	一年 到三 年 (N=11)	三年 到五 年 (N=3)	五年 到十 年 (N=10)	十年 以上 (N=5)
原生家庭 或親友	19 (46.3)	17 (40.5)	7 (50.0)	12 (42.9)	6 (66.7)	3 (100)	5 (45.5)	1 (33.3)	3 (30.0)	1 (20.0)
寄養父母	25 (61.0)	23 (54.8)	6 (42.9)	19 (67.9)	6 (66.7)	2 (66.7)	8 (72.7)	1 (33.3)	3 (30.0)	5 (100)
寄養父母 的子女	13 (31.7)	8 (19.0)	5 (35.7)	8 (28.6)	3 (33.3)	1 (33.3)	2 (18.2)	1 (33.3)	1 (10.0)	5 (100)
同住的寄 養同伴	15 (36.6)	13 (31.0)	5 (35.7)	10 (35.7)	3 (33.3)	1 (33.3)	6 (54.5)	1 (33.3)	0	3 (60.0)
寄養社工	20 (48.8)	15 (35.7)	5 (35.7)	15 (53.6)	6 (66.7)	2 (66.7)	4 (36.4)	1 (33.3)	3 (30.0)	3 (60.0)
主責(社會 局)社工	21 (51.2)	15 (35.7)	5 (35.7)	16 (57.1)	7 (77.8)	2 (66.7)	4 (36.4)	1 (33.3)	5 (50.0)	1 (20.0)
學校老師	12 (29.3)	6 (14.3)	4 (28.6)	8 (28.6)	3 (33.3)	2 (66.7)	4 (36.4)	0	2 (20.0)	1 (20.0)
不需要	5 (12.2)	0	2 (14.3)	3 (10.7)	0	0	1 (9.1)	1 (33.3)	3 (30.0)	0

#### （四）安置服務需求—項目調整

從資料中（詳見表4-33），可以發現當選項未設限時，「外出規定」是大家認為最需要被調整的項目（47.6%），但當選項設限時，則以「手機的使用」調整需求較高（42.9%），對男生來說，調整「手機的使用」是重要的（64.3%），但對女生來說卻比不上「調整外出規定」來的迫切（53.6%），在區分居住期間長短後，較特別的是對那些住滿1年未滿3年的受訪者來說，「外出規定的調整」是重要的（72.7%）。

表4-33 寄養安置兒少問卷—安置服務需求：項目調整分析

	複選 (N=42)	前3項 (N=42)	男性 (N=14)	女性 (N=28)	不到 半年 (N=9)	半年 以上 不到 一年 (N=3)	一年 到三 年 (N=11)	三年 到五 年 (N=3)	五年 到十 年 (N=10)	十年 以上 (N=5)
零用錢的使用	15 (35.7)	10 (23.8)	8 (57.1)	7 (25.0)	3 (33.3)	2 (66.7)	5 (45.5)	1 (33.3)	1 (10.0)	3 (60.0)
用錢的金額	19 (45.2)	15 (35.7)	8 (57.1)	11 (39.3)	5 (55.6)	2 (66.7)	7 (63.6)	1 (33.3)	2 (20.0)	2 (40.0)
手機的使用	19 (45.2)	18 (42.9)	9 (64.3)	10 (35.7)	7 (77.8)	1 (33.3)	3 (27.3)	1 (33.3)	4 (40.0)	3 (60.0)
網路的使用	19 (45.2)	14 (33.3)	8 (57.1)	11 (39.3)	7 (77.8)	2 (66.7)	4 (36.4)	1 (33.3)	4 (40.0)	1 (20.0)
同伴間的霸凌	9 (21.4)	6 (14.3)	4 (28.6)	5 (17.9)	1 (11.1)	2 (66.7)	1 (9.1)	0 (0.0)	2 (20.0)	3 (60.0)
個人物品的處理	10 (23.8)	6 (14.3)	2 (14.3)	8 (28.6)	3 (33.3)	1 (33.3)	3 (27.3)	0 (0.0)	2 (20.0)	1 (20.0)
違反規定的處理	9 (21.4)	4 (9.5)	3 (21.4)	6 (21.4)	2 (22.2)	1 (33.3)	3 (27.3)	0 (0.0)	1 (10.0)	1 (20.0)
外出規定	20 (47.6)	12 (28.6)	5 (35.7)	15 (53.6)	3 (33.3)	2 (66.7)	8 (72.7)	1 (33.3)	3 (30.0)	2 (40.0)
不合宜的打罵	12 (28.6)	1 (2.4)	5 (35.7)	7 (25.0)	1 (11.1)	2 (66.7)	3 (27.3)	0 (0.0)	2 (20.0)	3 (60.0)
疏忽	3 (7.1)	7 (16.7)	1 (7.1)	2 (7.1)	0 (0.0)	1 (33.3)	1 (9.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (20.0)
差別待遇	5 (11.9)	1 (2.4)	2 (14.3)	3 (10.7)	1 (11.1)	1 (33.3)	2 (18.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (20.0)
不需要	8 (19.0)	0 (0.0)	2 (14.3)	6 (21.4)	1 (11.1)	0 (0.0)	1 (9.1)	1 (33.3)	4 (40.0)	1 (20.0)

#### (五) 安置服務需求-權利保障

從資料中（詳見表4-34），可以發現不管選項有沒有設限、性別及居住期間長短，在「個人隱私的保障」都是受訪者們認為最重要的服務需求，足可見受訪者們對此一需求的重視。除了「個人隱私」保障外，這些受訪者們也十分重視「自我意見的表達」和「自由選擇」。

表4-34 寄養安置兒少問卷—安置服務需求：權利保障分析

	複選 (N=42)	前3項 (N=42)	男性 (N=14)	女性 (N=28)	不到 半年 (N=9)	半年 以上 不到 一年 (N=3)	一年 到三 年 (N=11)	三年 到五 年 (N=3)	五年 到十 年 (N=10)	十年 以上 (N=5)
個人隱私	33 (78.6)	29 (69.0)	12 (85.7)	21 (75.0)	9 (100)	3 (100)	7 (63.6)	2 (66.7)	8 (80.0)	3 (60.0)
自我表達 意見	25 (59.5)	17 (40.5)	9 (64.3)	16 (57.1)	7 (77.8)	2 (66.7)	6 (54.5)	1 (33.3)	6 (60.0)	3 (60.0)
自由選擇	25 (59.5)	17 (40.5)	11 (78.6)	14 (50.0)	7 (77.8)	2 (66.7)	6 (54.5)	2 (66.7)	5 (50.0)	3 (60.0)
宗教信仰 自由	7 (16.7)	3 (7.1)	4 (28.6)	3 (10.7)	2 (22.2)	1 (33.3)	1 (9.1)	0 (0.0)	2 (20.0)	1 (20.0)
生活作息 彈性	12 (28.6)	7 (16.7)	3 (21.4)	9 (32.1)	6 (66.7)	2 (66.7)	2 (18.2)	1 (33.3)	0 (0.0)	1 (20.0)
合宜的管 教	13 (31.0)	6 (14.3)	5 (35.7)	8 (28.6)	5 (55.6)	1 (33.3)	3 (27.3)	1 (33.3)	0 (0.0)	2 (20.0)
不受侵害	11 (26.2)	2 (4.8)	4 (28.6)	7 (25.0)	3 (33.3)	1 (33.3)	2 (18.2)	1 (33.3)	2 (20.0)	2 (20.0)
公平對待	19 (45.2)	9 (21.4)	6 (42.9)	13 (46.4)	6 (66.7)	2 (66.7)	5 (45.5)	1 (33.3)	2 (20.0)	3 (60.0)
被尊重	17 (40.5)	11 (26.2)	6 (42.9)	11 (39.3)	5 (55.6)	1 (33.3)	6 (54.5)	2 (66.7)	1 (10.0)	2 (20.0)
自主決定	20 (47.6)	7 (16.7)	8 (57.1)	12 (42.9)	5 (55.6)	1 (33.3)	6 (54.5)	2 (66.7)	3 (30.0)	2 (20.0)
不需要	3 (7.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (10.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (18.2)	0 (0.0)	1 (10.0)	0 (0.0)

(六) 安置服務需求—遇到不當對待時需要的幫助

從資料中(詳見表4-35)，可以發現不管選項有沒有設限，「有人可以主持公道」都是在這些受訪者們遇到不當對待時最重要的服務需求，但是在區分性別後，可以發現在性別上有很大的差異，對男生來說，「我可以提出我的需求」和「我的意見有人回應」最為重要(78.6%)，對女生來說，則以「有人可以瞭解我的處境」(71.4%)和「有人可以主持公道」(67.9%)名列前兩名。

**表4-35 寄養安置兒少問卷—安置服務需求：遇到不當對待時需要的幫助分析**

	複選 (N=42)	前3項 (N=42)	男性 (N=14)	女性 (N=28)	不到 半年 (N=9)	半年 以上 不到 一年 (N=3)	一年 到三 年 (N=11)	三年 到五 年 (N=3)	五年 到十 年 (N=10)	十年 以上 (N=5)
有人瞭解我的處境	28 (66.7)	23 (54.8)	8 (57.1)	20 (71.4)	7 (77.8)	1 (33.3)	9 (81.8)	2 (66.7)	5 (50.0)	3 (60.0)
有人可以保護我	22 (52.4)	18 (42.9)	10 (71.4)	12 (42.9)	6 (66.7)	3 (100)	5 (45.5)	2 (66.7)	2 (20.0)	4 (80.0)
有人可以主持公道	29 (69.0)	26 (61.9)	10 (71.4)	19 (67.9)	6 (66.7)	3 (100)	6 (54.5)	2 (66.7)	6 (60.0)	5 (100)
我可以提出我的需求	27 (64.3)	17 (40.5)	11 (78.6)	16 (57.1)	7 (77.8)	2 (66.7)	6 (54.5)	2 (66.7)	7 (70.0)	2 (20.0)
我的意見有人回應	28 (66.7)	21 (50.0)	11 (78.6)	17 (60.7)	7 (77.8)	2 (66.7)	7 (63.6)	2 (66.7)	7 (70.0)	3 (60.0)
不需要	3 (7.1)	0 (0.0)	1 (7.1)	2 (7.1)	1 (11.1)	0 (0.0)	1 (9.1)	1 (33.3)	0 (0.0)	0 (0.0)

(七) 安置服務需求-遇到不當對待時需要的人

從資料中(表4-36)，可以發現不管選項設不設限，「寄養父母」都是這些受訪者遇到不當對待時最需要的人(64.3%、54.8%)，「社會局主責社工」則次之(57.1%、47.6%)，「寄養社工」第三(52.4%、42.9%)。

**表4-36 寄養安置兒少問卷—安置服務需求：遇到不當對待時需要的人分析**

	複選 (N=42)	前3項 (N=42)	男性 (N=14)	女性 (N=28)	不到 半年 (N=9)	半年 以上 不到 一年 (N=3)	一年 到三 年 (N=11)	三年 到五 年 (N=3)	五年 到十 年 (N=10)	十年 以上 (N=5)
原生家庭或親友	18 (42.9)	17 (40.5)	6 (42.9)	12 (42.9)	6 (66.7)	2 (66.7)	5 (45.5)	1 (33.3)	3 (30.0)	1 (20.0)
寄養父母	27 (64.3)	23 (54.8)	7 (50.0)	20 (71.4)	7 (77.8)	1 (33.3)	8 (72.7)	1 (33.3)	6 (60.0)	4 (80.0)
寄養父母的子女	8 (19.0)	6 (14.3)	4 (28.6)	4 (14.3)	2 (22.2)	1 (33.3)	2 (18.2)	0 (0.0)	1 (10.0)	2 (40.0)
同住的寄養同伴	13 (31.0)	6 (14.3)	5 (35.7)	8 (28.6)	3 (33.3)	1 (33.3)	6 (54.5)	1 (33.3)	0 (0.0)	2 (40.0)
寄養社工	22 (52.4)	18 (42.9)	6 (42.9)	16 (57.1)	8 (88.9)	2 (66.7)	4 (36.4)	1 (33.3)	3 (30.0)	3 (60.0)
主責(社會局)社工	24 (57.1)	20 (47.6)	8 (57.1)	16 (57.1)	6 (66.7)	3 (100)	3 (27.3)	2 (66.7)	7 (70.0)	2 (40.0)
學校老師	18 (42.9)	12 (28.6)	7 (50.0)	11 (39.3)	5 (55.6)	1 (33.3)	3 (27.3)	0 (0.0)	6 (60.0)	2 (40.0)
不需要	3 (7.1)	0 (0.0)	2 (14.3)	1 (3.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (9.1)	1 (33.3)	1 (10.0)	0 (0.0)

### 三、照顧者經驗出發的服務需求

除了從家外安置兒童及少年們主觀角度了解他們的服務需求外，本研究也以焦點團體的方式，針對主責社工、機構社工、寄養社工、機構及寄養家庭照顧者進行焦點訪談，想要瞭解在這些服務者的經驗中，這些安置兒少需要什麼樣的服務，歸納如下：

#### (一) 愛與隸屬的服務需求

承如上述討論，可以發現這些安置兒少內心中對於愛與隸屬的服務需求是高的，家外安置的過程、安置轉換的過程、照顧者轉換的過程一次次的讓這些孩子對人與人的關係產生恐懼與不信任，有些兒少會封閉自己的恐懼，裝作不在意，而有些兒少則選擇用衝撞的方式，以建立自己的安全圈，如果照顧者（不論是寄養家庭還是安置機構）不能去判讀這些表象下的需求做出即時的回應，有時反而會造成二度傷害。

「因為今天會進入到安置體系的說實話，我覺得這些孩子對家是失望的，他們沒有一個理想中應該有的一個家的樣態是可以歡迎他們回去的，所以這些孩子會非常的困惑，...他們也會不斷的就是透過那種挑戰照顧者的一個底線，...用這樣的方式去測試說，你這個照顧者會不會跟以前的照顧者一樣，你會不會又遺棄我或是用以前那種不妥的方式來對待我，我覺得孩子必須在這個過程中去、去知道說什麼樣的環境是安全的。」(B7-p.24-27)

「我覺得在我自己深刻感受啦！就是孩子在，尤其在機構那愛與隸屬，我覺得真的是非常重要，但是這個確實，機構的人力的部份，他們的運作的方式真的...分身乏術，對！所以以前像有些孩子他從寄養家庭轉換到機構那真的是完全不同的照顧方式，除非這個寄養家庭在這個轉換過程中，他幫這個孩子做了很好的準備，要不然的話我覺得在進入機構之後，我覺得那個發展都不是太好。」(B1-p.25)

「C6：他終究知道我們是機構啊！然後老師時間到就是會下班，老師有的甚至會離職。...

C2：而且會很沒安全感，他不知道這個關係什麼時候又會結束，因為在家裡面有時候也會換家嘛！因為整個...我們當然盡量不要變動，可是你有時候因為可能收進來的孩子有時候不免要調整...那他們對於依附關係，還有愛的感受的那個部分，我覺得他們是非常強烈的，對！」(C-p.39-40)

「我們自己也會很清楚看到孩子他們一群，他可能表面上會跟我們老師好、好玩，就是很有禮貌，然後非常的有節制，...但這一群孩子其實對於我們這群長輩、大人(笑)是極端的不信任、是極端的不信任，表面上我們看起來都很好喔，可是其實他們裡面，其實有很多的恐懼。」(C1-p.41-42)

「就我覺得就很考驗這些寄家或是這些機構，他們到底有多少的能耐可以去回應孩子這樣子的需要嘛！...嗯！...如果說機構他們今天注重的是管理，那他們當然就是...你就是違反規定啊！...那我覺得這個就是很無限循環嘛，因為孩子她需要的可能就是愛、她可能需要的就是歸屬感，但是你永遠就是用規則來回應孩子，...所以孩子的狀況就會越來越多，那跟機構的衝突就會越來越多。」(B7-p.24)

## (二) 寄養兒少轉換安置或返家的漸進服務需求

對於家外安置兒少來說，因為寄養家庭短期安置的限制，較少兒少是從寄養家庭中成長到自立生活，時間到了，不是返家、就是要轉換到中長期安置機構，不同於在機構中的兒少可以有比較完整的離院準備，寄養兒少的轉換安置或返家常常是倉促的，若寄養兒童年紀尚小，貿然的返家或轉換安置而產生和寄養家庭的情感斷裂，有時甚至反而是這群孩子有遺棄感的來源，加上在不同照顧價值觀中的無所適從，往往讓這些孩子因無法適應新環境，進而在各種照顧系統中（原生家庭、寄養家庭、中長期機構）流轉。從這樣的訪談中可以發現，寄養兒少漸進式轉換安置服務是有其必須性的。

「他覺得被寄養家庭拋棄，他覺得你是我媽媽，你為什麼不要我？我們用孩子的語言，試著去告訴他，這個才是你的媽媽，他不理解，...他不認為這個外面的阿姨，他可能一年來看我一次或者是有一些是入獄服刑，根本從來沒有帶去看過，然後一出獄，可能社工員評估，有穩定的住所、有穩定的工作，也不做漸進，就讓他回家。那我們有過那種三、四歲就在那邊拉扯...，我印象很深，就是孩子回去的時候就哭，那他就說，媽媽為什麼不要我？然後寄養媽媽就哭的很慘，因為孩子沒有辦法理解，那我們即便已經提前了好幾個月，一直跟孩子說，你還有一個媽媽，還有一個爸爸，你要回家什麼的，可是那個三、四歲那樣的年紀，好像似懂非懂，他其實沒有辦法理解。」 (D1-p.38-39)

「比如說他可能情緒障礙的孩子，或是他可能是真的是一個過動很嚴重，那你可能在跟寄養爸媽，寄養家庭在磨合的時候，等到你蜜月期、磨合期，等到你真正到你也瞭解我，我也瞭解你的時候，「你」你也兩年到了，他可能就直接到機構，那孩子的反叛可能就是說，我這兩年來，我的努力就沒了，...他可能就會回到他以前的行為，因為他要保護自己。」 (F1-p.12)

「D1：我們都知道說，要去輔導原生家庭改善，它的機率根本就是非常的小，所以孩子從一個健全的寄養家庭照顧模式，回到他原來的那個家庭，他的適應有沒有辦法適應？我覺得這個也是我很存疑的，...確實有一些孩子是適應不 OK 的，...原生家庭的教育觀念，給他的觀念跟教養的方式跟寄養家庭不同的時候，孩子其實很拉扯，...確實是到萬不得已，我們才讓孩子離開家，而且他其實離開家做安置，你安置越久，他其實根本就是越難回去，甚至回去之後，他的適應是沒有這麼好的。  
D2：回去適應不好的時候，就是他可能回去不到半年，他又回來，...類似這樣的一個循環性，然後再次安置的孩子，對我們寄養家庭來說更難帶，因為他的重複性的感受然後又被拋棄了，又重來一次，我覺得對我們寄養家庭來說，那個挑戰性也還蠻高的。」 (D-p.39-40)

### (三) 通力合作讓其他資源也看到兒少優勢、正向努力的一面

在家外安置系統中的兒少，除了安置場域，生活圈中接觸最多的地方就是學校，不過從訪談中，也可以發現在學校中，這些孩子是容易被貼上「壞小孩」的標籤、沒有辦法順利融入的，此時，就需要安置系統中的各個單位共同努力合作，讓兒少的努力被看見，也讓其他系統學習用優勢觀點、而非用標籤法看待這群安置兒少。

「學校其實不讓我們寄養童去參加很多活動，很多比賽，除非你是很優異，否則跑步你才有可能，否則的話，你說作文，他其實學不到，你說其他課外的話，其實我們寄養童根本就沒辦法。」(F1-p.56-57)

「我們在實務上碰到的一個最大的問題，就是學校對孩子都會有刻板印象，...我們常常碰到的就是說學校認為他的行為不良，所以他就禁止他參加畢業典禮，...我知道這個事，先去跟學校溝通，...我說你預防性的禁止對不對，你要有特殊的理由，...這些偏差行為，他已經改善了，...不要禁止他參加，因為他可能這輩子就是最後一次參加學校畢業典禮。」(E5-p.34-36)

「這個孩子真的也不錯，然後我跟她國一的那個老師也配合的還不錯，...功課上面也追到中等。...到了升國二的時候，那個老師是直接貼標籤的。...她有一次是出去，有去看外公外婆，...那外公就給她七百塊，所以她加一加(零用錢)，大概一千九左右，那一天學校的聖誕園遊會，...她在班上賣完的東西就不見兩千塊...，老師一進到班上，...說就是你偷的，...老師就馬上打電話給我，我說我回來詢問以後，我再跟老師回應。那回來以後，她很坦然說，她的七百塊是怎麼樣的，剩下的錢是怎麼存、怎麼存，她每天怎麼存，從幾月存、每個禮拜的兩百五怎麼存、怎麼存，所以她存到那邊，她有算給我聽，然後她有把帳本，記帳的那個本子也拿給我看，我說這樣加起來是一千九是對的，然後我也通知了社工說，她是對的，是老師這一塊的強硬，可是老師還是堅決是她偷，可是當下的宣佈已經宣佈她死刑了。...下學期的時候，我為了就是說想轉移她的一些注意力跟那個，所以我就給她去參加學校一些技藝班，所以她也蠻爭氣，所以她那時候也參



加新北市的比賽，也得了冠軍，...然後她的老師，就看說，哇！她很厲害...  
就這樣就順利到畢業。」(F1-p.46-48)

### 第三節 新北市家外安置服務之執行

本節分別由家外安置系統管理端、實務決策端、以及整體家外安置執行困難等層面，探討新北市家外安置服務之執行。

#### 壹、 家外安置系統管理端

家外安置系統的管理端具有安置資源的開發、管理、協調及盤點的多重角色，以下分述不同層面所呈現的執行現況與困難。

##### 一、 安置資源的開發層面

在安置資源的開發層面，業務科必須配合中央政策辦理新增業務，如親屬安置、自主生活等，亦須針對新北市安置資源的需求，主動開發民間安置資源，包括境外資源的開拓；同時協助民間自主設立團體家庭等。然在安置資源的開發，會遇到「民間機構很少新設立」、「境外資源有責無權」、「預算零成長、資源難以開發」等議題，分述如下。

##### (一) 民間機構很少新設立

就新北市境內民間單位所設立的兒童少年安置及教養機構來看，除了近年新設立者僅一家，多數機構均為早年創設並持續服務至今，甚至具有五、六十年的歷史。民間機構願意投入安置服務除了服務宗旨與信念之外，尚須考量政策支持、機構自身能量、經費預算、合適場地等諸多因素。近年新北市鮮少民間單位投入新設立機構，仍面臨難以開展的處境。

「這幾年來，我們很少，新北市除了○○（機構名）也四、五年，五年了...  
那是不是◎◎（地區名）是他們政策，也是待遇，他讓那些托兒所轉型？  
我們譬如說，##（地區名）\*\*（機構名）也曾想在新北，就它就看民

間力自己，因為那都要預算、場地，但後來那個也沒成，所以我們民間的，其實新北的願意開的，我覺得其實很不多。」(A4-p.2)

## (二) 境外資源有責無權

在安置需求量大，境內安置資源又難以開展的狀況下，境外資源的連結與支持相形重要。近年新北市境外簽約單位範圍擴及臺北市、基隆市、桃園縣、新竹縣、臺中市，甚至遠及臺南市、高雄市、屏東縣、花蓮縣等區域的安置機構。然縱使與個別機構透過契約型式簽約合作，僅能支援如撥款、行政層面的合作，機構實質管理權仍在各地方主管機關，新北市面對這些境外資源的合作，處於對安置個案有「責」卻對簽約單位規範無「權」的現況。

「A2：契約，沒有簽。...那個只是用來撥款，還有一些行政的。

A4：管理的話就地方縣市政府。

A3：現在這個就是一個問題了，第一個是說機構管理是回歸到各地方政府去，對不對，那我跟它的只是契約關係。

A2：但是如果小孩有緊急事件，還是要通報我們。

A3：對！但是如果今天這個孩子在外縣市發生問題的時候，那怎麼處理？對不對，機構管理一定要回歸到他原來當地的縣市政府的主管機關去處理，啊我這邊是處理個案的問題，所以這個時候應該是由我們的。...對！因為我們又是簽約的單位，所以我們又要被扯進去，但是我們的角色就很尷尬，因為我簽約者只是床位的開發，然後做後續行政管理，就是撥款，然後這個就是寄養費用的處理，對！但是其實我真的機構的人要去，所謂的硬體、軟體的設備，這些的總檢討，沒有辦法。」(A-p.20-22)

外縣市簽約安置個案若在安置期間發生狀況時，境外簽約機構的處理流程未必通報新北市，而是聯繫個案的主責社工，有時主責社工會讓機構提出報告就好了，但管理端這邊可能不會獲得相關的資訊，因此新北市業務科往往難以充分掌握安置個案發生的事件與後續處遇。

除了無實權規範境外，簽約機構對於個案的處遇服務，倘若遇到個案發生重大事件時，卻又成為責無旁貸的事主。

「A4：但是如果搞大了，你說他們像那個國賠案，就變成我們是事主。...

開庭也是兒少科去，事主的那邊，也不是##政府。

A3：我就說當初安進去的也是主責安的啊！我根本不知道這件事，可是孩子在外縣市機構發生事情的時候，如果有相關的行政責任或是...。

A4：而且照理，機構管理也應該是當地縣市政府。

A3：對！那如果有機構說，這孩子在機構裏發生什麼問題的時候，他就會回來說，你們是簽約單位啊！所以你們要負責處理啊！所以我說好，問題你進去有沒有經過我們？」(A-p.20-22)

面對境外資源有責無權的困境，目前僅能採取每年重新簽約的方式決定是否持續與境外機構合作，針對未有合作經驗的機構則採實地訪查後再予評估，以盡可能維護境外資源的安置品質。

「所以我們現在全省簽約四十幾家...就發文給各個地方縣市政府，過去簽約過的，每一年都要重新簽約...那這個就是一個資源，你跟我簽約關係，我的孩子可以放進去，但是我的社工放不放，由你們的社工決定，所以我們如果簽約在那裏，但是沒有放，零的也有，而且是有一個寄養關係，如果有放的話，那你的費用，我、我承認我會支付的這樣子。但是我不可能去對這全省四十幾家，我也沒有必要一個月做一個巡迴督考，也沒有必要，因為不是我們管，機構是在地縣市政府的管理。但是後來我們又覺得這樣不行，所以對新的啦，新簽約的，我們現在的做法是...新的、要新簽約的，過去沒簽過約的，那我們都要先去看，同仁會去看看他們的環境，跟主事者聊聊天，然後回來以後寫個報告，我們再評估，要不要跟他簽約。」(A4-p.20-22)

### (三) 預算零成長、資源難以開發

除了境內資源難以突破與境外資源的權責隱憂之外，回到政策面來看，方案的拓展必然需要財源的支持，然在現有預算難以擴編、後續財力難以預期能否持續支應等考量下，更使得相關政策難以施展、安置資源難以開發。

「在新北市這邊，已經真的赤字到不行，所以這個社會福利的支出是一開就沒有辦法收，再怎麼樣增加新的模式，都是要增加費用，所以在增加新的模式的時候，你還要考慮到你的費用來源，你有沒有辦法去重新支援這一塊？這個其實是在想方案的時候，除了新的模式以外，在行政上面，我們比較考慮的地方，就是說你創造這些資源的時候，他的後續的這個資源，有沒有辦法一直持續，你不要說你認養的，你只編了一年的錢，你明年就沒錢，那就很麻煩，或者說你逐年減少。」(A3-p.45)

## 二、安置資源的管理層面

在安置資源的管理層面，業務科主要的工作在安置費用的提撥，以及協助家外安置單位的運作；然而管理層面，會遇到「安置床位的流通性低」、「照顧者招募不易未到位」、「安置單位收案標準不一」、及「建立管理機制—紀錄、訪查、評核」等議題，分述如下。

### (一) 安置床位的流通性低

當安置資源不足以滿足安置量需求時，管理端首要面對的是床位不足的問題，以及安置床位如何有效管理的挑戰。當安置個案的後續處遇方向尚未明確時，床位的流通因而停滯，便無法即時因應新的安置需求。

「比較多狀況的話，可能就是在床位的一些問題，因為我們有些是短期安置床位，那可能占用的一些床位，有床位爆滿的部分，那可能就會...這個主責社工一直跟我，一些後續的動作...拿出來，這個個案跟一些未來的一些處遇來做一個討論...他們未來的計畫是什麼，因為假如說床位沒有流動，其實會堵塞住，以後導致說，有新的要安置的兒少可能就沒有床位...目前大部分的問題都是床位的不足，所以就會針對這個部分去考慮。」(A1-p.8)

## （二）照顧者招募不易未到位

雖然各機構有其核准的床位數，但檢視實際安置量有時卻未達核定安置量，究其原因，機構尚須考量照顧人力是否充足，在保育人員或生輔人員人力普遍招募不易的情況下，機構的床位數供給也會受到限制。

「你說安置床位夠不夠，因為我們現在看起來，我們在玩那個床位數跟人頭數的流動，我們好像必須放很多時間在那上面，那麼我們發覺就是...機構它核准的床位數似乎有、都在那裏，但是他們沒有放那麼多人，但是他告訴你說沒床位，那是因為人力，他們的生輔員招不到或者招不滿，那他就不能逾越那個安置人數。」(A4-p.18)

## （三）安置單位收案標準不一

除了床位數的考量，多數安置單位會針對安置個案進行個別評估，收案標準亦不盡相同。除了考量照顧人力的負荷外，也須綜合評估現有安置個案的狀況。

「因為那個監察院，然後又最近大家比較積極，或者是機構內的管理或者是性侵害、性騷擾的時候，他們會被刁刁到、會嚇到，所以會更謹慎，所以他們在收案的評估上面，我覺得不像過去說好，有床位，就給你塞啊！他們的評估，我覺得會更謹慎，但是如果他是私立的，或者是，你真的只能尊重人家耶！即使你會說，你有不是嗎，你有床位不是嗎？」(A4-p.18)

「簽約這是個行政撥款，但是裏面沒有說數量。」(A2-p.18)

「沒有規定說我簽了約就一定要收...就不會是像性交易，他們是有包床的，像中南部，台中、台南有跟某家機構這種，說性交易。」(A3-p.18)

「A4：我們境內更硬，因為我覺得我們的專業度很高，這幾家，○○、\* \*啊，##（均為機構名），他們專業度很高，所以他們對於收案這件事情上面，他們的評估是很謹慎的。」

A3：對啊！所以沒有那種包床制的，像我知道◎◎（地區名），他們就是那個很高，他就比如說我們平常的，就是你要固定給我四床、

五床，我沒有收人的時候，也是給你結的啊！

A2：其實他們是不會退讓的，因為畢竟照顧者是他們，你要讓他們退讓，我覺得也很困難。

A3：而且因為最近監察院那件事情，導致他們更謹慎。

A4：對！因為除了人力跟進來的評估以外，他們有時候會考量，他們現在在院內的孩子們的狀況，最近有什麼狀況，什麼時候可能一個頭兩個大，這樣要花很多心思，所以他進來，他可能沒有辦法或什麼等等之類的。

A3：比如說我來了兩個過動兒，我這兩個都要先處理到穩定了才能再新收。」 (A-p.18-19)

#### (四) 建立管理機制—紀錄、訪查、評核

近三年來，新北市針對寄養家庭嘗試建立管理機制，透過定期的紀錄、訪查與評核等方式，以掌握寄養家庭的服務狀況、服務品質及服務需求。

「寄養的話，因為每個月都有紀錄。...還有就是訪查。」 (A2-p.36-37)

相關訪查與評核由新北市業務科召集，邀請主責社工、寄養社工共同訪視案家，期更能深入瞭解寄養兒少於寄養家庭內的照顧狀況和安置需求，同時也強化主責社工對於個案的互動與處遇。

「如果是承辦人的話，我知道○○市承辦人不用去，就是他們有點像說是評核，或是考核，他們都是承辦人，比如說主責社工跟單位去評核，他們科裏面是不去的，像我們的話，我們是一定的成員之一，因為我們是召集的，然後主責跟我們會一起去案家，然後有時候會去訪查啦，有時候考核之後有時候訪查，然後還有不定期的，比如說這個家發生什麼狀況我們就要去，大部分都是這樣的方式，就是實地去瞭解他們在家裏的一個狀況，然後還有透過記錄，每個月他有沒有什麼特別的事。」 (A2-p.36-37)

「A4：這個在主政的是我們，但這個的考核評核，或者說視察，在別的縣市有沒有，我、我也不確定，但至少這樣是讓我們對於個案，在寄養

家庭那部分掌握的還是蠻深入的，因為我們對於每個孩子幾乎都去看過了，他的寄養家庭，跟他被照顧的情形，然後我們也常會有一些，年底會有我們都一定會參加三個單位的那種餐會，所以我們會看到家長、看到孩子的互動，所以我們對寄養家庭的兒童轄內很熟悉。

A2：對、對我們寄養的兒童，比如說有特別的，我記得，比如說我去過哪一家，我大概知道他家在那裏，我都會記得。

A4：對！他是怎麼被對待的。

A2：有時候比主責還要瞭解。」(A-p.36-37)

### 三、安置資源的協調層面

在安置資源的協調層面，業務科在與直接服務工作者工作時，常須歷經磨合與培力的階段，業務科介於安置決策者與安置單位工作者間常是三明治角色，必須居中協調，成為各單位間的緩衝潤滑劑，亦必須創造相關單位對話機會，如召開安置床位協調會議等。業務科經常會面對一些議題，如「行政管理權與個案服務事項權有待釐清」、「有團隊，沒有權責分工」、「出手與收手的分際需拿捏」、「境外資源的溝通協調」等，分述如下。

#### (一) 行政管理權與個案服務事項權有待釐清

站在家外安置管理端的角度，不僅對於機構具有行政管理權，對於安置個案也肩負個案服務的權責，當面對「行政管理權跟個案服務的事項權的時候，其實很多是重疊的。」(A4-p.3) 此時如何劃分權責？又該由誰來協調、釐清？

「原則上會尊重社工，他決定安置的地點...他決定這個孩子適合在機構或者在寄養家庭，或是適不適合在機構，我們還是尊重社工的評估，只是說這個孩子進去以後，如果有什麼狀況的問題發生的時候，我們站在管理者，大概如果不是管理者造成的問題，當然也不是我這邊要處理的...那是機構管理的部分。舉個例子好了，在機構內發生霸凌的事件，那這個時候管理者，是機構管理還是孩子個案的主責，那個就是變成要不要去做協調的問題。那其實在轄內，可能我們如果比較勇於認事，我們會下去處理。」

(A3-p.3)

在發生重大議題時，管理端可以就行政管理權的角度切入，瞭解機構本身於事件中在人力配置、設施設備等是否符合法規規範，然而直接介入個案服務事項是否合宜？是否有助於綜合評估、釐清權責？這些部分則有待商榷。

「比如在機構內發生性侵害事件，他通報一定是 113，社工會先進去做個案處理，那這時候機構也是會先瞭解，那我們的角色呢？我們站在行政管理的角色，我們進到機構去調查，我們要調查誰？我可以調查個案嗎？...一個很實際問題是，我行政部門，我可不可以去跟個案直接做訪談，我認為是不妥...我還是要站在管理的、監督的角色上面去調查這件事情，比如說我站在機構管理的時候，這個場域發生性侵害事件，那依照法規定的，它的人力配置，有沒有符合法規的規定，第二個它的硬體設備上面，是哪邊有問題，因為這上面，就是依法規該配置的部分，你有沒有配置，那你在硬體設備，就是在居住環境設備、硬體設備，是哪一方面出了問題，就是說你從空間跟人力上面，服務人員的人力跟服務空間上面去做調查，那針對個案的部分，其實我不建議說行政要介入那個部分，你在綜合討論的時候，才去核對所有各角度的說法，這兩塊為什麼要這樣子，那是因為空間造成的，還是機構管理人員造成的，還是孩子本身的問題。」(A3-p.4)

「機構在照顧孩子的過程中，如果孩子發生什麼問題，他其實不會回到我們這邊來，他其實會直接、會找他的主責社工，我想機構的本身管理，比如說孩子在院內發生什麼狀況，或者是說這個孩子在這個機構裏有沒有適應，或者是我們的孩子在怎麼樣，跟這些返家以後有什麼狀況...他們其實都會直接去找主責社工去做聯繫，然後看主責社工，其實他們不會回到我們這邊來。」(A3-p.7)

## (二) 有團隊，沒有權責分工

市府推動相關政策服務多以團隊策略，強調各局處的相互合作，然而團隊合作若未輔以明確的權責分工，容易導致團隊間相互期待的落差，致使團隊衝突需要一再磨合；或者是很多資源進入，形成資源的重疊浪費。



「A4：那新北的社會局，局長創造的氛圍也是什麼，互相合作，大家一家嘛！

A1：一家、一家，警察也一家，我們大家都是一家的...互相幫忙，同心協力。

A4：對！連婦幼隊的警察群都會這麼講，大家都一家，局長創造的氛圍是這樣，所以...。

A3：有團隊，沒有權責分工。」(A-p.3-4)

「所有的事情都要一起...我覺得第一線的社工，他會對我們的期待會多很多，我個人認為，多很多...我們有一些方式，有時候有些意見也不一致，譬如說...寄養家庭、機構內的事情，不管是霸凌或者是性騷、性侵，不管是成人對小孩，或者小孩對小孩之間的，那到底是誰該出手？所以我們的方案都是團隊的，就是我們負責什麼，譬如他們也都會去看，上面也會去看，我們也要去看，我們要寫個報告。」(A4-p.3-4)

「但是我覺得這樣子不好，是因為我覺得大家的權責跟大家的角色會不一樣，會產生衝突，所以那是第一個。那第二個部分，我覺得會很多東西、會重疊，就是說你資源到最後會重疊，就是說大家所有的目光是集中在某一個點上面，然後就是一個事件發生，你沒有辦法去從各個權責不同的人的權責角度去分析這個為什麼。」(A3-p.3-4)

### (三) 出手與收手的分際需拿捏

在服務權責與團隊分工均有待釐清的狀態下，管理端如能扮演安置資源間的溝通橋樑，在業務協調上多予琢磨，對於安置業務的推展與合作確能發揮功能，但此角色如何扮演得宜？出手與收手的分際如何拿捏？都是管理端面臨的挑戰。

「我們花很多的時間是在溝通協調，幫他們協助處理問題，然後這邊告訴我們一些狀態，然後再跟這邊溝通，然後再處理，然後等等。我覺得我們扮演的這個角色還是蠻重要的，那也蠻花我們的時間跟精力的，但是我覺得它是可以發揮功能的，只是很累，因為那個不會是在業務表象很清楚的看到，列條項的那個業務事項上面，但是那個卻是很重要的...要不然很多都

是斷的，各自或者是衝突或什麼等等，那我們要不要，我願不願意扮演角色，不願意扮演到什麼地步，有時候要不要出手，有時要不要收手，類似的。」(A4-p.5)

#### (四) 境外資源的溝通協調

除了府內和局內安置資源的磨合，境外資源的溝通協調則是另一個課題。當安置個案於境外簽約機構發生問題時，管理端需要與該機構的地方主管機關、個案主責社工三方共同討論。但不一定每個案件均會通知業務科，因此有時對境外資源，有機會有溝通協調平台固然很好，但業務科往往因非必須被通報單位，有時也會處於狀況外。

「A3：我們曾經會有三方一起來討論，比如說我今天這個個案是涉及到臺北市，那我們會請臺北市來。

A4、A2、A1：臺北市主責就要來。

A3：對，那我們希望，可是今天我們是這樣子，我們外縣市並沒有這樣，我們自己比如說今天在小孩的育幼機構，發生大案子的孩子是外縣市的，發生了問題，那第一個我會請他們的主責社工，一起來參與機構管理，另外的一個對方是我們自己的孩子，可是我發現，我們如果像這種之前送去\*\*（縣市名）的那個霸凌的事件，\*\*（縣市名）的也沒有找我們去，他們通報好像也沒做處理。

A4：那他們會找主責嗎？

A2：不知道，要問主責，有時候他們就直接約主責去，不一定會跟我們講。

A3：對！他們不一定會跟我們簽約講，他們直接就找主責，他有可能只叫機構提個報告給他就好了。」(A-p.21)

#### 四、安置資源的盤點層面

在安置資源的盤點層面，業務科必須適時盤點安置床位，有時也必須協助「喬」安置床位，成為安置床位的守門者角色。一些議題常在資源盤點面向出現，如「吃力不討好：面對需求床位者的抱怨」、「供不應求：『喬』床位大不易」、「床位保衛戰：床位不流動、沒有床位」、「前端資源缺：緊急床位需求為臨時性、立

即性」、及「後送資源缺：緊短個案送不出去」等，分述如下。

### (一) 吃力不討好：面對需求床位者的抱怨

站在安置資源開發與管理者的角色上，管理端經常被賦予滿足安置供給的期待，然而在有限的床位數下，實在難以兼顧不同的安置需求。即便盡可能協調安置床位，仍會面對不同需求者的抱怨。

「他們覺得我們很殘忍...還會怪說我的床位給誰，他們會覺得說，在這個地方就待的好好的，幹嘛不讓他繼續待下去，為什麼要移床位，我覺得不是，因為他不出來，我另外一個孩子進不來...我看到的是整體個案，不是只有你一個個案。」(A2-p.9)

「這個 A 社工跟我說，你不要移他走，結果 B 社工一天跟我抱怨說，快一點，我沒有床位這樣子，所以他們看不到那個東西，他們角色只看到自己的個案，但是這角度只有安置行政的人，除了我創造資源，我看到是整個床位跟人頭的流動。」(A4-p.9)

實務工作者兼負安置個案的權責，故在安置需求無法立即獲得滿足下，也常常要求業務科動用各種關係或要求安置單位依照簽約內容提供安置床位等，將個案安置進去，但對業務科而言，境外單位的不熟悉，境內安置單位收案亦有其考慮情境下，安置管理真的是一件「吃力不討好」工作。

「A2：如果你說外縣市的那些單位，其實我們根本就不認識，他們比較熟，我們都不認識，所以他就會很大氣，但是我覺得他們其實心態有點高，這樣子。

A4：不理性。」(A-p.10)

「A3：對！所以他跟你說他要契約，他讓你跟他要契約。

A2：對！我就說這個東西不能用契約，不能這樣看。

A3：為什麼大家要跟你看契約，就說你拿契約來。

A2：讓我們每個月有空床位，數字要給他們，但就算你們有空床位，你

們可能也安置不進去。」(A-p.19)

## (二) 供不應求：「喬」床位大不易

在主責社工對安置床位的急迫需求之下，管理端仍盡可能協助協調安置資源，然而管理端無論在與境外簽約機構的合作默契上、對安置個案案情與需求的掌握度上均不如主責社工熟稔，且床位數確實供不應求，即便身為主管業務單位也未必能輕易「喬」得出床位。

「我們很大的工作在製造我們制度跟機制的建立，所以他個別找床位的東西，也是因為我們局內的氛圍，就是一家嘛！就說幫忙，我們有那個角色，因為我們是安置行政的主管業務單位，然後那邊給我們扣大帽子說我們兒少科是那個兒少權益的執行者。兒少科，因為兒權法是負責兒少的啊，那他們會有這樣的期待，那整個的處理，那主責他們會比較矇著頭是必須他個案的深入度跟處理，所以他會希望我們的協助啦！但有時候，我們能做的也會儘量做，但是有時候，他打電話跟我打電話，不是跟我一樣。」(A4-p.10)

「他會覺得我們行政單位有很多權利可以要求單位，殊不知我們跟單位一點也，如果外縣市單位，我們根本就不熟，但是你們熟，我根本就不認識，我們自己先打電話去我要找誰，然後也是這樣子，都不認識，他們就認為說我們跟外縣市簽約，所以我們對外縣市的，他就應該要配合我們，我們是主管單位，所以我們比他大。」(A2-p.10)

「A2：沒有，他們找床位，他們會先自己找，因為比較強調還是他們要先自己找。

A4：因為他會根據他們個案的需求，要不然我們幫他找，個案狀況不清楚，怎麼跟人家說。

A2：我們找床位有困難的時候，他問我說案主細節，我回答不出來，所以必須他自己去找，然後真的找不到之後，我們就會開始說幫忙找幾個單位，是比較熟的。」(A-p.10)

「P：所以當他找不到床位的時候，這個難題就拋到你們這邊來。

A4：對。

P：然後你們要做些什麼？

A4：找床位。」(A-p.12)

「A2：以前還會大家討論策略，比如說有沒有家人，看起來這個媽媽，看起來這是爸爸的問題，然後爸爸就是去關了嘛！...很辛苦，要當督導的督導耶。...他說可是怎樣的就是怎樣的，反正他們就會覺得說、不安心的說，還是堅持要安，那我們不會堅持說不給他安。

A4：但是前提還是要找得到床位。」(A-p.12-13)

### (三) 床位保衛戰：床位不流動、沒有床位

床位供不應求的困境之所以難以突破，原因之一在於床位流動停滯，導致沒有空的床位留給新的安置需求者使用，使得管理端與主責社工上演床位保衛戰的情景不斷發生。

「那比較多狀況的話，可能就是在床位的一些問題，因為我們有些是短期安置床位，那可能占用的一些床位，有床位爆滿的部分，那可能就會跟我同事說，這個個案，這個主責社工一直跟我，一些後續的動作那麼大，拿出來，這個個案跟一些未來的一些處遇來做一個討論，那可能就是說，他們未來的計畫是什麼，因為假如說床位沒有流動，其實會堵塞住，以後導致說，可能有新的要安置的兒少可能就沒有床位，所以因為目前大部分的問題都是床位的不足，所以就會針對這個部分去考慮。」(A1-p.8)

### (四) 前端資源缺：緊急床位需求為臨時性、立即性

在現有床位持續供不應求的狀況下，緊急短期的安置床位資源更顯重要，一旦發生急需緊急安置資源時，才能因應臨時性、立即性的安置需求。倘若沒有前端安置資源做為後盾，對於安置社工來說也承受莫大的心理壓力。

「他就知道自己在哪裡，比較出去就會很安心，不會先預先，因為我們有時候會，晚上他們兩個會被預先打電話，出勤之前會先來問說，有沒有床位，

其實不見得要安置，他只是出發前的。」(A2-p.23)

### (五) 後送資源缺：緊短個案送不出去

緊急短期安置資源亦須有效盤點，並審慎評估安置個案需求，以有效運用有限的緊短床位數，但現實的困境是後送資源難覓，使得緊短個案有時超過安置期限，但因中長期的後送資源缺乏，個案出不去，只好繼續佔用緊短床位。

「A4：緊短安置的，也要一個一個個案看，要不然不是辦法，要不然流動性，我們現在要管流動性的部分。

P：所以變得從我們現有的問題就長出一些機制來，來解決這一塊。

A3：對，不然他那個，三個月、六個月、就變九個月，九個月就變一年了。

A4：他的原因就是因為找不到機構，後送的。」(A-p.16)

## 貳、 家外安置系統的實務決策端

家外安置系統的實務決策端主要是指負責兒少個案安置的決策單位，包括區域性社會福利服務中心及家庭暴力暨性侵害防治中心此二負責決策安置任務的單位。

以下試以安置資源供給、安置單位照顧品質、安置決策、安置兒少及家庭重聚案協助以及安置處遇階段等層面，分述家外安置系統決策端的實務現況與問題。

### 一、 安置資源供給層面

在安置資源的供給層面，一些議題包括「安置資源嚴重不足」、「安置決策遷就現有資源」、「『找床位』--壓力源」、「安置單位接案意願低」、「安置單位拒收個案、挑個案」、「安置單位需安置前評估」、「難置兒少：部分個案屬性缺乏安置資源」、及「安置資源不透明，黑箱作業」等為焦點團體成員反映的供給現況，相關之意見，分述如下。

### (一) 安置資源嚴重不足

對於實務決策端的安置社工來說，最大的困難在於安置資源嚴重不足，無論在機構或寄養家庭的安置資源供給均顯不足，受訪者普遍表示「獲得的訊息就是沒有床位」(B1-p.4)，因此時常需要尋找床位、等候床位。

「實際上現在在新北的安置資源來說，不管是機構還是寄養家庭都是非常嚴重的缺乏，所以我們就是哪邊有，哪邊找。」(B7-p.4)

「我覺得家防可能比較辛苦一點，他們有一些案件可能就真的好像要流轉的很快，這個單位就是說你要趕快轉出去這樣子，趕快轉出去，我這只是暫時讓你放的而已哦！」(B1-p.30)

在安置資源欠缺的狀況下，安置決策社工對於安置資源經常無從選擇，只能往還有空床位的安置機構找，甚至考慮其他安置資源暫代。尤其對家防中心的安置社工來說，面對高居不下的案量和兒少立即人身安全，如何找到安置床位是迫切的需求。

「B5：我們也有遇過即便已經請他們協調，但是還是沒有床位，我們就還是先請婦保單位，就是那個像庇護所先代收一、兩個禮拜的時間，然後我們再用那些時間再去找床、床位這樣。」

B8：其實這些都顯現就是說資源真的是嚴重不足啦！

B7：因為我們真的也是...非到必要不會去動到庇護啦！

B5：就是真的，全台灣都打過，真的沒有人會收這個孩子。」(B-p.7)

「B7：光我們這一組，我們最高紀錄在五月的某一個禮拜，我們安了三個案子，總共五個小孩，就一個禮拜而已。」

B3：就新北其實人真的很多啦！畢竟是全國之冠嘛！...所以其實要處理的案子實在是非常多！」(B-p.53-55)

## (二) 安置決策遷就現有資源

在安置資源嚴重不足的狀況下，安置決策不僅無法即時提供服務，反而得遷就於現有資源，如同受訪者表示「這些原則在沒有寄養家庭或者是機構的時候都可以被打破」(B2-p.4)、「我們就是哪邊有、哪邊找」(B7-p.4)。找不到安置處所時，無論是暫時安置於非決策目標的安置處所，或延遲安置時間仍暫時留在原生家庭等，都是安置決策社工不得不考慮的實務作法。「只求有，不求好」也是在尋求安置資源不易下的無奈選擇。

「B7：我們不求好，只求有。

B8：真的不求好。

B5：就算他們評鑑是那個很差的，我們還是有位子就先放。

B3：如果真的沒辦法，原生家庭還可以稍微放一下就會放在原生家庭，就不得已的狀況之下。」(B-p.53-55)

有時，受限於床位的安排，一般的兒童少年保護個案必須暫時安置於專門收容安置性交易個案的處所，安置適當性亦是一個問題。

「像假設現在我們的庇護所或者是比較...機構性的...機構可能有分一般的所謂的像我們少女一般普通性能，或是說可能今天性交易的個案，我們有一個地方、處所可以放，那可能因為不得不，所以變成說要放在一個性交易的處所，但他其實只是一般的兒童保護的少年、少女。那這些部分的案子你說有一個明確的數據也沒有，但是說現在有放在裡面也是有的。」(B8-p.8)

由於新北市目前缺乏專門收容安置兒童的緊急處所，故若未能有適當的寄養家庭暫時安置時，亦曾有將學齡前兒童安置於收容較大年齡層的育幼院或少年類之緊短處所。雖是權衡之計，但機構內是否有適宜照顧的保育人員、設施設備是否符合規定等只好暫時擱置。

「可能就是三天、五天、一兩個禮拜這樣子，也曾經遇到是差不多三歲跟五歲的一對姊妹，最後也是沒有寄家可以放，那我們只能先暫放在育幼院，



也是沒有辦法的。」(B7-p.9)

「B2：通常會努力會讓他回到寄家去，因為其實機構也沒辦法去 hold 這個、這樣這麼小的孩子，機構也會有他一定的壓力，所以我們會盡量去幫他安排床位的部分。對！就是寄養家庭處理。」

B3：通常機構他們有他們的限制啦！他們會說就是只能放多久，除非他可能三個月就要轉出去了。

B2：或者機構他們在簽約的時候，例如說我這個機構不是只能收六歲以下的小孩，六歲以下小孩她就是不能收，所以他收我們就是等於違法。

B7：就是機構內到底有沒有適合的保育人員？有沒有這些保母證照跟資格可以去照顧年紀這麼小的孩子？當然我們還是會希望孩子是可以到寄家受到比較好的一個照顧嘛！那個照顧其實確實是比較精細的，那另外其實除了就是機構，到底有沒有這樣的...就是簽約是可以被允許去照顧這麼小的孩子之外，有時候會考慮到另一個因素是孩子的需求到底適不適合待在機構式的照顧環境，因為機構式的照顧環境真的他是比較、比較規範的...它是比較多用規則去帶一個孩子，那可是其實我們都知道，年紀這麼小的孩子他的需求其實比較還是、還是在一個...比較有情感成分的愛跟關懷的部分。」

(B-p.9-10)

寄養家庭的安置兒少轉機構或者是已屆安置年齡轉為自立的少年等，均會面臨轉案的時機，以及轉案後續單位服務轉銜的問題。在安置資源供不應求的情況下，社工員的壓力是大的，對於轉安置的議題也常用「拖」的方式處理，長久下來，也會造成安置決策端與安置單位間的緊張關係。

「像我們遇到的是準備要退場的寄養家庭，他可能年紀也大，他也沒辦法再照顧這個孩子，所以他們就會期待轉機構，可是他實際上就是不適合轉機構的一個家庭，但是...可能我們的那個委託單位，她可能就會覺得說，可是就是沒有寄養家庭可以收他了，你就是要轉機構，我覺得這個就算再不斷的溝通，他們還是會期待說機構一定可以收這樣的孩子，那不然就是你

們政策要去改，就是這個、這個部分。」(B2-p.30-31)

「不只是寄家而已啊！機構也會啊！像我自己手上的孩子都是大孩子，那未來不可能回家，他們一定、一定要走自立的，那可是我覺得可能孩子的一個就學階段或是身心發展，她還不適合進到自立的生活，可是機構已經覺得說這個孩子已經年滿十八歲了，他就是應該進到一個自立的階段，那我們也沒有辦法再提供這個孩子照顧了，要求我們把這個孩子清出去、離開這個機構，但是你要把孩子放去哪邊？因為她這麼大了，說實話，都已經要十八了，不會有機構可以再收他，但是他的身心發展或是他的就學階段是不適合進到自立的，那他就被卡在中間啊！那我覺得其實不管、其實孩子在安置體系中都會有一個問題，就是這個不收、那個不收，那這個孩子我到底該放到哪裡去？難不成真的要社工自己帶回家嗎？...我的孩子深談很多次沒有用啊！因為就是機構跟孩子，就是沒有辦法對上線啊！孩子就是有些問題、有些狀況啊！機構就是沒有辦法容忍這樣的狀況，到最後其實說實話，我自己的一個模式就是悶、逃避這件事情，就是能拖盡量拖，我不能讓孩子沒有地方住。」(B7-p.30-31)

新北市的親屬安置個案非常有限，但也曾有社工員積極去媒合親屬資源，當時的主要考量亦是缺乏床位下不得不的規畫安排。然而在安置後，面臨安置個案之施暴者會到親屬處所騷擾，安全的議題，也面臨親屬經濟需求等，形成另一個工作壓力源。

「那時候其實也有一點勉強，因為確實是沒有床位的狀態之下，而且那個姑姑又是在外縣市，然後所以才會有考慮把他放過去，然後其實也申請的保護令那些都已經該做的都做了，只是因為事情...可能就之後的事情太多，我覺得那個經驗反而對我們來說就會覺得有一點點的困擾。然後還有就是因為是親屬，所以就是無法控制。」(B5-p.36-38)

### (三) 「找床位」--壓力源

安置決策的過程中，「找床位」成為安置決策社工最大的壓力來源，緊急需要安置卻找不到床位、安置個案持續被機構拒絕、等候床位協調等，使得安置決

策社工做出安置決策的當下也是痛苦的開始，每找一個床位都是一段煎熬的心路歷程。

「P：所以最剛開始的源頭就是找床位這件事情？

B7：這個是最直接的一個。」(B-p.10-11)

「從頭到尾都很痛苦(眾人大笑)，從找床位開始痛苦...滿心期待的打了一個機構，期待他跟你說有床位可以收，你就會覺得...啊！那我暫時心情獲得紓解...因為新北市有床位的清冊嘛！我們就是從頭打到尾，然後一間一間的被拒絕，然後最後就只能回到主管科去做協調，那個是痛苦的開始。」(B7-p.10)

「就要知道媽媽沒辦法照顧找不到親屬照顧...即便是親屬照顧我們都會非常的擔心...因為其實我們在接觸的時候，尤其是毒癮家庭的時候，我們根本無法知道這個親屬照顧是不是妥適的，所以這其實往往會影響到我們評估是不是要放在親屬照顧，除非是這個親屬已經是照顧這孩子，長期在照顧，我們才會比較放心，不然忽然冒出一個親屬來說要照顧這孩子，我們基本上還是會選擇...寄養家庭去放這個案...明明就是他晚上六點要入獄服刑，然後或者是早上九點明天要入獄服刑，但我們就是生不出床位來給他的時候，對！或者是憂鬱症像自殺傾向的一個部分，他可能就說，我現在晚上，我就是要去自殺，那孩子就是給你了這樣子，就是會比較會有這樣的壓力跟痛苦，然後可能回覆的床位你會很煎熬在那段時間(笑)...」(B2-p.10)

「B1：所以我們這邊有些困擾啦！因為有一些、有一些那個安置單位就是說，他們有時候隨時要應付那個家防的一些需求...可是我們有一些案子他是長期疏忽，那我們可能預計要做緊急安置，我們是宣告幾月幾號要做安置，所以就跟大家預約，就要跟安置機構預約，他說我沒有辦法給你預約，然後我就很煩惱，那我那天安置之後，我孩子要放在哪裡？

B3：就我們會被排擠啦！因為家防的都太立即性了...

B2：對！不過我們都會先跟兒少科說，我告訴你我幾月幾號要安置，你那天一定要有床位，然後他跟你講說我沒有辦法保證，我就說我那天就是要安置哦！

B3：我們就變成預約的緊安。」(B-p.55)

#### (四) 安置單位接案意願低

找尋床位的過程中，安置社工也側面瞭解到沒有床位的背後，安置單位會以人力不足、考量現有個案等因素表達沒有接案意願，社工即便知道有床位也不見得能安置進去。

「即使是委辦單位也是用這樣的理由〔註：指沒有床位〕回覆我們。」(B8-p.4)

「可能就是因為我們自己安置量多嘛！那我們可能有孩子就在裡面，那可能就會有一些消息就是說...比如說像機構的部分尤其明顯，就是其實機構還是有空床啊！但是工作人員可能給我們的回覆就是說喔！我們床位滿了，或是我們什麼時候又收了什麼案子，所以沒有辦法再收，我們沒有多餘的空間或是人力的等等的。所以，雖然我們得到的...檯面上的回覆是說我們現在沒有床位，但是實際上對我們社工來說，我們可能就會覺得，嗯！...到底是沒有床位，還是說沒有意願呢？(嘆氣的笑)」(B7-p.4)

#### (五) 安置單位拒收個案、挑個案

隨著安置個案屬性漸趨複雜而多元，安置單位也會評估自身照顧能量是否可以提供妥善的服務，特別是合併多重障礙兒少或難置兒少，無論寄養家庭或安置機構都會更審慎評估，考量照顧人力、時間與經費等因素之下，便可能拒收或選擇接受其他照顧議題較為單純的個案。

「他們會評估個人狀況可不可以照顧這樣子，如果是說比較複雜的案子，就是特殊性、複雜性的孩子，比較難照顧孩子，是越來越明顯、越來越多。那其實有些機構早期他們只收很乖的孩子，因為成績好，很乖的孩子他們才願意收，但是其實他們也有發現有些趨勢，所以他們也有在轉型，可是轉型的狀況沒有實務上來的這麼快，所以就會變成說，比較這些難照顧的

孩子她們會沒有辦法照顧，所以他們會以就是...對啊！評估就是不太適合，或是寄養家庭或機構能力沒辦法就是照顧這樣的孩子，會拒絕這樣子。」(B3-p.4-5)

「他有併多重障礙的時候，即便是過動症，他們在機構的照顧上或是寄養家庭的照顧上都是一個挑戰...即便寄養家庭或者是機構他們覺得 OK、他可以收，但是他們可能 worker 在媒合的時候，可能他的評估的狀況是不適合收這樣子類型的孩子，他可能就會說，那就把這個床位讓給其他人，並不會給這個部分。」(B2-p.4-5)

「講白話一點，如果是寄養家庭我也會挑孩子啊！因為我、我養一個孩子也是一萬五嘛...我養身心障礙孩子，我需要 double 的心力跟醫療費用，也是一萬五，...我們去訪寄家，寄家就講白話，他就說我養你這個，我其他小孩我都不能接，那其實他們花的錢不只一萬五，他可能兩萬、三萬都有可能，因為他可能不斷的在支出他的那個部分，我們其實都會講白說，欸！你會不會覺得照顧這個孩子錢不夠？他說哪嚨告用啊？(台語，譯：怎麼可能夠用？)你嘛！你嘛！有點現實感(笑)。」(B2-p.28-29)

#### (六) 安置單位需安置前評估

即便安置單位有空床位，仍多會要求進行安置前評估，以了解個案和原生家庭的實際狀況。事實上，安置單位也常利用安置前評估來篩選個案，對於安置單位而言，安置前評估可確保安置單位儘可能不會收到非預期的兒少個案，但對於安置決策社工而言，安置前評估增加安置的不確定性，如果安置單位在外縣市，交通及時間成本亦是一大考驗。

「他會先評估孩子的狀況，他們覺得 OK 他才會收，有時候你可能從頭帶到尾，他可能沒有一間機構會收，他可能跟你說啊！我們可能有床位但是要先帶來評估，那他們評估點有時候還跟原生家庭有關係，例如說他會覺得說這原生家庭能不能來探視。」(B2-p.19-20)

除了安置單位會對個案進行事前評估，身為安置決策者的社工人員對於安置單位的照顧品質也會斟酌考量，例如藉由打探機構風評、參考機構評鑑結果等，作為初步評估家外安置單位適當性的參考。

「其實在尋找孩子適合的機構，當然一部份也要看孩子特性啦！但在資源不足的狀況下，只能說是不得不，所以就可能只是打個電話就問哪裡有缺就送、送到哪裡去...看緊急的狀況，那如果一般來講，其實因為之前畢竟有一些社工可能也有跟其他機構接觸經驗，所以其實也多少會，機構會有一些風評出現啦！那就是可能彼此這樣子詢問一下那個機構狀態怎樣，然後來交流一下，然後來判斷說這個機構適不適合、適不適合孩子去居住這樣子。」(B8-p.19)

「社工圈很小啦！其實都打聽的到機構的風評。我們也有收過外縣市的，結果就被收起來，結果後來才發現他是管理不當，或是有內幕就收起來，小孩就是轉、轉到別間...打電話就是稍微了解一下那個機構，還是可以的啦！」(B3-p.19-20)

「基本上我們都信任我們的評鑑啦！(笑)...所以那個太差，那個打優等以上、甲等以上的，那其他的就不會打了嘛！所以太差的機構我們不會打，所以我們也信任你們的市府的評估嘛！(笑)，所以可是適不適合這樣的孩子...某種程度也是像我們進去這個機構也才知道說，我們到這個家庭也才知道，這個家庭是不是跟我們氣場是不是嚙合〔台語；指不合〕，或是他習不習慣這樣的管理模式。」(B2-p.19-20)

### (七) 難置兒少：部分個案屬性缺乏安置資源

在安置社工尋找床位的經驗中也發現，特定年齡層的兒少很難找到適合的安置資源，以年齡層來看，特別在 2 歲以下嬰幼兒以及即將屆臨安置年限的少年時常面臨找不到安置處所的窘境。

「我覺得兩歲以下的超難安的，那還有就是大概是六歲...然後十七、十八歲的那些超難安的(加重口氣)...大的跟小的這兩個區間都超難安的...是寄家

不敢收...也沒有床位。」(B6-p.24)

「都已經佔滿了。...他們的回應是說，他是他們的回應是說，不要問我有沒有床位，他們會去媒合有沒有適合的家庭。」(B1-p.24)

此外，針對具有合併身心疾患特殊兒少的安置資源更是缺乏，一方面機構的團體生活難以提供細緻的照顧，但另一方面寄養家庭的照顧能量也未必能承擔。

「以現在跟之前幾年來講，孩子、要安在寄養家庭的孩子的確是、不是那麼好照顧，那另外一個部分是其實有些寄養家庭可能在訓練上沒有這麼的完善，或是他們在照顧的部分當中訓練的沒有這麼多，所以他們對於照顧比較ㄉㄨㄚ`一點孩子，他們沒有辦法。」(B3-p.28)

「就講單純的過動症，他們就會覺得這個他們沒有辦法照顧，對！」(B2-p.28)

「要找這樣的寄養家庭照顧...很難，...最起碼會願意照顧這一群的孩子，因為其實很多都是因為他有手冊，包括像自閉、過動那一種合併多重障礙，其實你要是評估他是進寄家最好的，可是沒有辦法，所以最後都只能送機構，而且還不見得有機構可以收，因為他太難照顧了。」(B3-p.28)

「因為現在這種身心障礙程度比較嚴重的，那一般的育幼機構是不可能進去的，那寄家也不可能進去，那要怎麼辦？」(B1-p.28)

#### (八) 安置資源不透明，黑箱作業

由於安置資源由業務科管理，安置決策者無法直接掌握實際床位數，雖然管理端近年嘗試建置床位系統，但基於人力無法時常更新床位數據，安置單位也不願意揭露床位數，以避免收案與否的困擾，故床位仍必須要「喬」出來，床位系統的即時性與正確性是難以反映實際床位數，而床位的媒合仍是 case by case，淪為黑箱作業。

「今天因為我們不是主管科，所以其實機構或是寄家他們不會願意告訴我們真實他們到底有多少床位，這是一個問題，所以我們沒有辦法去掌握這個。」(B7-p.53)

「新北這一年有建一個系統啦！是針對寄養家庭、就是寄養、就是床位的部分建一個系統...但是因為他沒有定期去更新啦！所以其實床位數...可能是半年前的床位數，那因為台北市他們有做這樣的系統，就是我們台北市做這樣的系統，他們找床位是非常的...就是馬上上去就可以看到他可以馬上打那些單位，就知道他有、有沒有床位可以去詢問，可是新北要做這些事情有一點困難...其實我們、我們都是期待...其實有點像是收出養的平台那樣子的模式啦！就是說如果上去，他就是可能有單位願意、有可以收的話就可以，可是其實這是理想化啦！有一點困難啦！只是我們現在、有這樣建這樣系統而已啦！」(B3-p.56)

## 二、安置單位照顧品質層面

除了安置資源供給層面的議題，安置單位的照顧品質如何為社工人員執行實務決策的另一個隱憂，包含所提供的照顧是否合適、與替代照顧者能否取得處遇共識、重「量」而無法求「質」等問題。

### (一) 兒少照顧的適當性

找到床位已經不是件容易的事情，但該安置單位是否真的適合兒少的安置需要？確實可以滿足其照顧議題嗎？受訪者便表示，除了找床位的痛苦之外，「另一個痛苦可能就是孩子在安置期間的一些生活照顧的狀態，到底是不是適合孩子？」(B7-p.10)

「孩子要安在寄養家庭的孩子的確是不是那麼好照顧，那另外一個部分是其實有些的寄養家庭可能在訓練上沒有這麼的完善，或是他們在照顧的部分當中訓練的沒有這麼多，所以他們對於照顧比較ㄅㄨㄛ一點孩子他們沒有辦法...因為其實像照顧這樣的孩子，我覺得的確是需要有一些訓練啦！」(B3-p.28)



## (二) 與替代照顧者的溝通

在安置處遇過程中，更重要的是能否藉由安置歷程的照顧策略實際協助兒少的議題，此時有賴社工與替代照顧者的充分溝通，並取得處遇的共識。

「有沒有辦法跟照顧者，就是替代性的照顧者有一些共識跟溝通這樣。」  
(B7-p.10)

## (三) 重「量」不重「質」

由於安置床位的迫切需求，加以肩負安置決策的負荷，社工人員同時間僅能針對案情的輕重緩急安排處理的先後次序，難以兼顧決策的適當性以及安置單位的照顧。對於第一線社工人員而言，有床位可安遠比照顧品質來得更為迫切。

「如果以現在的量來說，應該沒辦法重到『質』啦！我們以前說真的在...兩、三年前吧！如果說在我們的手上的案量，重『量』其實沒有那麼重，那說要重『質』這是沒有問題的，但是在過這幾年的這樣的一個社會環境的一個變化，還有就是社會的氛圍來說，其實現在『量』非常的大，而且我們其實說真的，進案量速度那麼快，我們要重到『質』，其實只能是針對案件來分輕重緩急，對！沒有辦法是說，你說事先預防到什麼樣的程度，我覺得這對於社工手上負荷來說，我們也沒有能力去做到這麼多。」(B8-P.62)

另一方面，為展現工作成果與績效，社工人員除了個案的實際服務外，尚須產出相關紀錄、報告、登打系統，且為了凸顯案量與服務人次，一個案家的資訊常須重複複製多遍，也造成行政上的負荷。

「B7：因為說實話，我覺得現在所有訂的這些政策都太遙不可及了，那每天就是開研討說為什麼你這個社工就是為什麼報告沒有交、紀錄沒有寫，全都是說社工為什麼沒有做到，那我覺得這個東西是很不公平跟很不理想化的啦！

B2：其實我們會質疑到底是紀錄重要還是我服務他重要。

B8：所以才都重『量』不重『質』啊！

B2：因為一個好的社工，可能在長官的想法裡是一個：『如時完成』。

B3：因為長官他看不到就是大家在做什麼，他只能從紀錄上看到你們做了什麼、我們做了什麼，他才會知道社工是不是做了這麼多。」  
(B-p.70)

「B3：社工現在在講績效這種事情，他沒有成效的東西不會有人會願意聽。

B8：我們也希望有業績這種東西。

B2：我覺得就是那個勞動條件其實是對我們來講是不太公平的，因為其實沒有人會去一個案子，我這樣服務一年也是只有一個案子啊！他可能我背後一個、因為我們是以家庭為概念，他可能十個其實我等於服務十個案主啊！可是這、我覺得這個也蠻不公平的啊！就是因為我們以家庭為概念，所以我們就必須成、概括家庭所有的人，對啊！那可是以數據來看我們就是不漂亮啊...我覺得長官看不到人次，他只會看到安全性，或者包括說在議員在做審核的時候，他們也只會看，他們其實不太管你，他們覺得人次是可以被謊報，但案數才是最重要的。

B7：或者說在家防的另一個連帶來的風險就是因為我們現在都是系統的記錄登打嘛！那為了忠實地呈現我們的服務量，我們可能今天提供了一個我們今天去面、家訪好了，我可能訪了三個小孩跟一個媽媽，那我的紀錄我要打三個加一，他們這樣才會忠實的看到那個量，那可是對社工來說我的行政負荷就增加啊！因為我要紀錄要貼三、四次。

B8：還要寫每個孩子，而且內容可能差不多。

B7：就複製貼上啊！」(B-p.72-73)

### 三、安置決策層面

在安置決策層面，安置評估的歷程有許多的擔憂，包含決策不予安置可能承擔更多後續的服務投入、社會氛圍影響決策專業、以及執行安置決策時網絡整合不易等問題。

### (一) 不安置承擔更多

安置決策往往承載著個案後續的被照顧情形，甚或人身安全的維護，使得社工人員在做安置評估時必須審慎看待。有時為避免不安置承擔更多的安全風險或提供更多的後續服務，社工人員會選擇「先安再說」，因為如果不安置，對於決策之實務工作者會承擔更多。

「如果他在、持續在家裡，我想還要其他人、資源進來，不是只有我們社工這個資源進來的。那...社區的資源能不能也可以有這樣的共識來、來用比較寬容的心態或者是說比較積極的心態對待這個家庭，我覺得也很重要，但是我覺得以台灣現在的氛圍、那個社會的氛圍我覺得很難，尤其...講實在話啊！這個...媒體的部分也非常影響到我們的決策...現在感覺是只要我們社工員摸了一把這個家庭，他所有的喜怒哀樂、安全、不安全都是由我們社工員在扛這個事情，所以這個孩子在這個家庭，一旦有發生所謂受虐或者是嚴重疏忽的情形時候，那就是我們社工員最不安的起點...就是說他在這個家庭維繫的階段，如果發生一點點疏失的時候，那個責任真的是社工員最大的痛苦...當遇到這樣的事情的時候，我覺得那個承擔已經是只有社工員一個人來承擔，我覺得其他人不會幫你什麼。」(B1-p.11)

於是這份責任與壓力亦直接對安置決策造成影響，為避免兒少於原生家庭中發生難以承擔的憾事，使得「安置」成為實務決策者不得不先採取的作為。

「尤其是當個案是出事情，甚至是他已經是有一些生命安全的危機，甚至是死亡的時候，我覺得那個折損的不只是這個家庭，而是這個社工的一個社工生涯跟他自己對於這個工作的熱忱跟尊嚴，是完全被抹煞的。欸！我覺得這個是很、很沉重的一件事情啦！」(B7-p.11)

「B2：如果大家都看頭看尾（台語）的話，其實我們也會覺得放心一點，可是現在我們都會型其實本是很難看頭看尾（台語）。

B7：或者說它（指安置）變成我們不得、唯一或是不得不採取的手段。

B3：因為其實像區域中心，我想說其實不管是緊安或是委安都是如果你今天要安置之前，你一定是用你所有的資源進去，沒有辦法你才會拉出來，所以也包括他的一些社區的資源，對啊！你都提供進去

了，經濟也幫了，照顧資源你也幫他找了，可是卻還是沒有辦法，你才會拉他出來。」(B-p.14)

## (二) 社會氛圍影響決策安置

安置決策也深受社會氛圍的引導，如受訪者表示「以台灣現在社會的氛圍，尤其媒體的部分，也非常影響到我們的決策。」(B1-p.11)當個案一發生問題登上媒體版面，決策的安置社工頓時成為眾所撻伐的對象，使得決策處境僅能「寧濫勿缺」。

「現在台灣氛圍就是草木皆兵嘛！只要這個個案出了一點問題...如果原本有，就是任何的社福單位在協助，他們就會怪說，那你社福單位的品質是不是不好啊！你做得不夠多啊！什麼的；如果沒有社福單位在協助，那他們會怪，就是說那為什麼社福的敏感度不足，沒有主動發掘個案...你不管做多做少，你永遠就是被指責的那個。」(B7-p.11)

「B3：我真的覺得新北就是被那個政治的那個議題壓的，真的，媒體壓的喘不過氣，你看其實大家分享的部分，大家都怕發生事情，因為一發生事情，全部的人都壓在社工身上。」

B8：這應該叫內憂外患。

B6：案家也很喜歡找議員關切。」(B-p.42)

除了媒體主導社會氛圍外，實務工作者也常需要回應議員的關切與指責，必須說明服務決策的理由與成效等。在「內憂外患」的圍剿之下，使得決策處境也對決策專業發生影響。

「光委員在質詢說或者是議員在質詢說你為什麼花這塊這麼多，怎麼只有一個個案、兩個個案有成效，或者說你能不能保證他一定能夠恢復，那家庭能不能進來...去家訪的時候，他們最常說一句話，以前就是說你再不乖我就把警察、叫警察把你帶走，現在不是，是你不乖我叫『社工』來把你帶走（加重口氣），這個是很...就是整個社會的風氣這樣。」(B2-p.12)

「因為公部門的社工我們不會有案量，民間單位他們可以有，比如說他們接政府的方案，然後他們有簽約，他們每個社工是幾案，但是公部門社工不行，進了多少個通報量，我們就得處理多的事...雖然之前就是一直在說社工人力不足啊！要補足人力啊！什麼，但是這個東西永遠補不足，對！因為我覺得這不是補足人力的問題，而是整個社會氛圍的問題。」(B7-p.16)

### (三) 承擔安置決策與執行壓力--網絡服務整合難

執行安置決策時，安置決策的社工人員往往需要其他公部門網絡服務的共同協助，但不同專業的角度與養成作法不同，如警政、衛政單位的專業有不同的考量與期待，網絡服務整合是知易行難，社工人員仍常常承擔著決策的責任與實務執行的壓力。

「B2：困難的地方在於說，好，我今天衛生單位進去了，各個不同單位進去，其實在整合性這塊，我們其實很難去拿捏...我們也不想說啊！就是社工決定啊！或者就是我們去做緊安，或者是今天要破門也都是社工要做決定，我覺得這是一件很納悶的事情。

P：所以破門這件事現在要社工決定嗎？不是警察可以做決定？

眾人：不是啊！不是啊！他們怕被告啊！（眾人大笑）

B5：就...就再給一點時間去溝通一下，就我們有安孩子，然後爸爸喝醉酒，那我們請了三、四個警察在現場，每個警察都這樣（有做動作），對！再等一下、再等一下、再看看啦！我們就跟她講說孩子就在旁邊，先把他拉出來，我們就直接帶走，然後他就說不用了，我們再試試看、再試試看，然後講到最後都沒有、沒有安，之後那個爸，就是砍刀的那個爸，去、去找那個媽媽，然後孩子在旁邊目睹...很多個警察都到現場，然後輪流，那個警察是輪流兩個、兩個一起上，然後就是去跟爸談，搞了很久，小孩安不走就是安不走，然後爸就直接當著孩子面前說，你現在要不要跟社工走？你說，孩子就不要，然後他就你看、你看社工帶人家的，開始在那邊講。」

(B-p.13-14)

「B1：應該這麼說啊！各個單位他們的養成跟工作邏輯跟我們不一樣，我們以前都用說社工覺得你有需要你們就該配合，可是事實上他們也有他們自己的邏輯跟立場，像警政他們會說「，我不可以隨便進去不然私闖民宅啊等等，那衛生單位會說他沒有求助意願，那就是就這樣啊（笑）...他說自殺是因為他沒錢，所以呢？只要你們給他錢，他就不會自殺。

B2：然後勞政說回歸工作就是你們那個...勞政就說因為他要照顧小孩，所以他沒辦法去就業。所以我覺得那個光我們公部門體系都沒有辦法有一個好的溝通協調，更別期待社會的服務了。

B1：但是我們新北已經算是，起碼這兩年在高風險是已經有稍微啟動一點，但是，還、還要磨合...

B7：還沒有辦法到實質的一個真的整合跟合作啦！

B1：所以最後都會在、最後就是這個家庭就是、你社工、你幹嘛！」

(B-p.13-14)

#### 四、安置兒少及家庭重聚案協助層面

在安置兒少及家庭重聚案的協助層面，當兒少因各種原因必須進行家外安置時，在社會工作的處遇即進入家庭重聚的服務，工作重點應是協助原生家庭功能的重建，並協助案家與安置兒少的親情連結，儘可能讓安置兒少及早返家團聚。但焦點訪談中顯示，實務工作的一些情境讓家庭重聚服務有名無實，家庭功能未能回復，兒少返家不易，這些實務情境包括「社工人員案量大」、「境外安置個案難以顧及」、「人力不足、流動率高」、「資源有限，家庭與親子功能提升難實現」、「層層管控，難以負荷」、「難以承受之重：承擔出事案家的所有責任」、「社工人員成為問題解決的萬靈丹」、「政策遙不可及，太理想化」、「評鑑制度因人而異」、及「需要被支持同理」等議題，分述如下。

##### （一）社工人員案量大

檢視第一線實務工作者手上的案量發現，家防中心社工約 150 至 200 案間、區域性中心社工多則 70 案甚至達百案。近來新案件量的增加速度也比過去多出很多。

「B5：我現在一百五上下。

B1：六年應該不只吧！

B8：一百多（笑）。

B1 覺得有可能七十就已經緊繃（台語）啊！區域性我們也有百案以上，年資夠深的話。

B3：因為區域中心的社工就是近年來跟家防的一樣，流動率非常高，所以其實很資深的都已經流走了，所以變到後來，區域型的社工、區域型的就是有意要把案量降低...區域型的社工我們現在其實七十就已經緊繃（台語）了，所以其實我們盡量把那個案量壓在那個下面，要不然其實沒辦法 hold 啊！

B2：主要是因為資深社工都那個流動走了，所以呢...如果妳待得夠久，真的就是一百案其實不足為奇。

B7：區域他們前面還會有一段評估說是否開案跟怎麼應付，那個還沒有算進去，可是那個其實也是每個社工需要 loading 的案量啦！

B3：如果以大中心來講，它一年是一千多案的話，其實一個、一個社工其實一年就要處理一百多案，如果以十個人來講不、不分開、不開案就盡量沒有，就一百多案了，對啊！那其實沒有辦法處理啊！」

(B-p.16-17)

「現在家防的九成九是保護性個案，那當然他有一些不是家內的，比如說有一些是家外的性侵害案件，那可是這個其實對社工員之間來說，反正不管你是什麼類型，案件就是社工得做嘛！像我以前剛來的時候，大概三、四年前那個時候是一個月二到四案（指新案）。那個時候我們中心有窗口跟篩選嘛！就是有一些需要轄區服務的部分才會下來，下到我們轄區，一個月可能二到四案...但是現在我們高風險一個月十三案、十四案啦！」

(B7-p.62-64)

近年來新北市推動高風險系統的預防政策，也使得案件數量暴增，區域性社工承擔著不斷湧入的新個案，如有一些個案需要安置，在完成安置程序後，已經無暇再顧及案家的功能重建或是親情的維繫了。

「B7：高風險系統是增加案量的。

B1：雪片般的飛來。

B8：高風險的設立只是增加社工的負荷量而已啊！高風險只是把案子分配到區域還是到家防而已。

B2：沒有、沒有，還有分給衛生局...沒有，不只啊！我們分給全部的人就是衛生局、勞工局...（笑）

B3：高風險他就是為了預防啊！就是因為他要不要成案都是要經過社工員的評估這件事情，那社工的評估這件事情一定要社工去做...剛開始第一年進來一萬多案的這種狀況，第一年我們成立的時候是進案量一年是一萬多案啊！就是大家可以一起做的...

B2：應該這麼說好了，因為高風險這塊的部分呢，只要說我們在篩案的時候啊！我們就會看，那如果說是真的是像虐待的是，我們也是會去，就是當然就是給家防，但是他只要提到經濟的議題...生活照顧我們就一定要派給區域中心。他只要想到這幾個關鍵字，我們就沒有辦法說當作沒看到這件事情，然後派給衛生局或者是他、我們可能同時派很多案，不同的位、局處，對！那其實大家的進案量就會高，因為通、通、通報量高嘛！所以進案量就高，所以社工員就會疲於奔命，然後什麼...『幸福保衛戰』...但是其實除了社工來講，民眾、新北市民眾的確會覺得這兩個政策的確是對預防來講是很好的政策。

B3：但是就是基層來講這是很辛苦的事，這是一定的！

B2：但是我們人並沒有比較多。

B3：我們是人有徵，只是流動率也很快啦（笑）！」(B-p.62-64)

「B2：而且我就覺得說，其實可能因為我們負荷量大，那他們就會覺得說啊！那個可能是社工員沒有盡到心力，所以他們就會去要求說我們的訪視頻率，我們的訪率怎麼比台北...我覺得包括中央也都是這樣的思維。

B5：所以現在才會有說什麼案件進來多久之後，你要...每多久要去訪多少次。

B3：可是衛福部也是來高風險的指標啊！



B2：對！他們就會設很多、很多的指標，可是我覺得他沒有去解套這個，我們如果說...其實我覺得沒有一個社工員會願意讓他自己案子擺著然後都不去看他，對！

B5：對！我們也希望就是說事情處理完之後告一個段落，不是一直懸在那邊，因為懸在那邊他如果再爆我也擔心啊！對啊！

B2：那個指標到底他...他是可以給我們指標，但是他去規範到訪視頻率或放是那個次的、的一個部分...時效或那些的話，我們...我不知道說到底、到底說這個是一個因果循環還是怎麼樣，對！因為他可能就覺得說社工員沒有盡到這些力氣，可是他也沒有去思考說社工員有沒有這樣的能量跟各方面去做這樣的部分。」(B-p.66-67)

「我覺得他們案量是真的很大啊！我承認，因為我看像\*\*社福的社工，我覺得他可憐死了，他跟我講他們今天一個##、一個○○(均為地名)笑)...真的很可憐，我就說我真的有時候也不忍苛責個管，你知道他也不是不努力，他真的很努力。」(c8-p.29)

## (二) 境外安置個案難以顧及

為利家庭重聚服務的進行，安置決策的社工人員多期待先以新北市的安置場域為主，但受限於安置資源欠缺經常不得不往境外送，距離的問題相對影響主責社工探視的便利性，家庭維繫協助也較難有具體成效。

「我們其實在要做安置，一開始也很期待說安置的場域可以是離我們很近的，大台北地區啊！到桃園。因為我們要做家庭維繫啊！親子會面啊！這種接送是最方便的，可是就是受限於資源的限制啊！所以就真的沒有辦法，可是我覺得這個也會影響到我們後續工作的成效。」(B1-p.17-19)

「P：好！那所以那個對於安置的個案你們多久去看一次？

B3：法定性半年。

B3、B5、B8、B2：原則是三個月要去看一次，原則上，我們有被規範啦！對啊！我們有被規定，我們現在有在執行三個月一次。

B2：我覺得台東比較恐怖吧！花蓮啊！屏東啊！

B3：花東啊！我們很常去，花蓮已經算不錯了...我們曾經也是有社工就是他比較ㄎㄨㄚˊ(台語，譯：完蛋了)的案子，他有換了三個寄養家庭，然後又換了三個機構，他的機構是從台北送到桃園，再送到屏東，再送到花蓮，就等於全台都跑。對啊！就有點跑透透。

B2：最後媒合才能回到他可能覺得適合的，即便我們前面已經帶孩子去看過機構，但是他們可能還是會覺得說，我住了之後覺得不太好，嗯！...我要換，社工我要換一個，我就說不是住飯店(笑)，對啊！他就是會啊！因為我們什麼獨立型的機構或者是就是...那個照顧的那種就是，很多孩子還是會有他自己的想法跟選擇，對啊！」

B-p.17-19)

### (三) 人力不足、流動率高

近些年，由於社工人力充實計畫，加上各縣市對於家庭暴力工作人力的重視與提高薪資待遇等，社工人力是比過去充實許多，但雖有職缺卻一直處於補不齊的狀態；另資深社工由於職涯紮根計畫，區域中心往家防中心流動，再加上原本社工人力的流失，要真能做到對於安置兒少及其家庭之重聚服務實在是難上加難。

「B2：如果人力充足的話，我想應該指日可待啦！但是我覺得現在光一線的 worker 都補不齊了...這我們可能已經被習得無助感，因為我們進來多久就被告知說你的未來有多沒有(笑)，但是我們人力一定會補足啊！那我們未來的系統可能建設之後，我們未來可以減輕社工員多少的負荷量啊！」

B3：其實新北這兩年進的社工員非常的多...但是資深跟中生代流動率的是非常的、也非常多...我們都資深，都去家防做事了(笑)。

B8：哦！因為他應該說社區的部分好像是要到家防做三年才能夠再往上...

B2：社工員什麼職涯紮根計畫。

B3：因為那對社工職涯是有一定的幫助啦！對啊！但是就是...就是說進的速度其實沒有辦法...走的速度還是很快，要不然這兩年其實補的社工，其實人數非常的多了，但是其實像家防，他們流動率比區域

中心還要快。」 (B-p.56-58)

「現在新北市...我覺得社福中心還好，但家防中心的名聲已經臭到是不會有人想要進來，真的沒有人要來，然後再加上後來為了要提升社工的敏感度，而要求說要在家暴中心任職，你必須要有一年以上的工作經驗，更不會有大學剛畢業的菜鳥被騙進來工作。像我們組最近來了幾個新來的同仁，他們大概四月愚人節那天到職的，現在已經就覺得有點...有、有動了離職的念頭啦！」 (B7-p.71-72)

#### (四) 資源有限，家庭與親子功能提升難實現

即便安置地點較為便利有助於家庭重聚服務的執行，然而案量太多，且在後續可供運用資源有限的狀況下，主責社工常心有餘而力不足，難以達到提昇家庭與親子功能之效。

「B1：後面的一些家庭維繫的工作，我覺得就變得很困難，那像我們中心大部分安置在大台北地區，所以我們還可以即立的去安排一起親子會面，即便他是一開始是緊安啊！後來就是剝親，那我們還是期待說他長大了還是會回家，那那個親子會面跟家裡的工作我們還可以持續...還、再加上我們因為我們的\*\*中心的案量我們算小中心啦！所以還可以 cover，可是如果說大中心或是家防，我覺得這個就非常困難，那感覺就是這些孩子進入了安置體系之後，他好像就是沒有回家的議題。

B8：我們現在的案其實一進來其實很難出去啦！

B7：回家路遙遙啊！」 (B-p.65-67)

「B3：也沒有資源可以做。

B8：還是得做，基本該做的就是可能家長增進他親子功能部分，然後跟孩子之間的親子互動的部分。當然因為一開始孩子一進來安置，我們包括安排家長的親子就可能諮商，孩子的個別諮商，然後再來親子...就是家長跟孩子間的諮商類似這樣子，還有他們探視會面，對！其實不同的個案有不同的狀況啦！

B1：我覺得我們資源很少。

B3：我們資源真的非常少。

B7：用來用去就是親子教育講座、親子教育團體、個別親子諮商。

B3：然後心理諮商。」(B-p.65-67)

### (五) 層層管控，難以負荷

為了掌握工作執行成效，中央到地方針對業務設有層層管控，包含訂定相關服務指標、規範訪視頻率、系統建置逐案登打等機制，但在「量」的問題沒有解決的情形下，主責社工往往難以負荷「質」的要求。

「B2：他們就會設很多很多的指標，可是我覺得他沒有去解套這個，我們如果說...其實我覺得沒有一個社工員會願意讓他自己案子擺著然後都不去看他...他是可以給我們指標，但是他去規範到訪視頻率或放是那個次的、時效或那些的話，我們...我不知道說到底、到底說這個是一個因果循環還是怎麼樣，對！因為他可能就覺得說社工員沒有盡到這些力氣，可是他也沒有去思考說社工員有沒有這樣的能量跟各方面去做這樣的部分。

B7：我覺得尤其在公部門制度之下就是這麼淒慘，就是我們不斷被這些指標、被這些訪視頻率、被這些記錄如時撰寫或是什麼，就是層層的被要求，那可是你給了我們這麼大的量又要求我們要給你這麼好的一個品質，根本就是不可能，那社工沒又辦法負荷，就走啊！

B2：而且不管是、不是只有紙本記錄，我們還要上線，因為現在連中央都要控管我們的、那個我們的系統，可能每個人身上至少都有十個系統要點...因為中央只要四個方案，我們就有兩套系統要點嘛！」(B-p.67-69)

中央與地方政策業務伴隨而來的系統建置負荷，例如婦保、兒保、婦幼、安置後追、實物銀行、高風險等系統，實務工作者光是登打系統就耗時費力。倘再遇中央與地方系統間無法勾稽時，重複的作業更是讓工作負荷雪上加霜。

「B3：我們只要推一個政策，新北市只要推一個政策，新北市就會有一個

系統，那當它已經變到中央去的時候，就會有一個系統出來。

B2：中央有一個系統，但中央不願意跟新北掛勾，所以我們也不知道怎麼辦，他說應該是我們地方去跟中央掛勾。」(B-p.67-69)

除了層層管控安置期間的業務績效，在社會氛圍與政策導向對下，目前對於結案標準趨於嚴謹，案家要符合結案的標準並不容易，且結案的前提是必須完成紀錄，很多社工人員因紀錄不全，自然難以結案，手中累積的案量也就會愈來愈多。

「B2：結案標準高啊！結案標準非常的高。

B5：所以他可能退下來的也是，比如說你要在哪一些部份的資訊、你在做什麼樣的確認，對，就是變成說我的結案指標這麼高...

B7：應該說就是在對外的部分，就是我們後送資源足不足夠嘛！...就是這些家庭的功能到底是不是有一些培植跟扶持的一個單位，但是不管這個往外的發展，光是在社工自己個人的發展就是一個，我們的紀錄到底寫不寫得完？這是一個最直接的問題啊！我覺得家防社工很多就是因為我們紀錄寫不出來，真的沒有辦法結案，因為我們沒有辦法去追蹤，也沒有辦法撰寫紀錄、沒有撰寫紀錄你就是休想結案。」(B-p.67-69)

#### (六) 難以承受之重：承擔出事案家的所有責任

每當案家出事時，決策的社工頓時成為眾矢之的。縱使已經結案的個案，只要曾經是社福系統的個案，社工人員變成都要承擔案家後續發展的所有責任，對於社工人員而言，此種承擔實是「難以承受之重」。

「B3：當你結了案還出了事，還是會怪社工，你為什麼會沒有把他處理好才結案？

B2：他也不管說他可能是兩年前我們就結案的案子...他可能會說，媒體可能會說，民國一百年的時候可能那個...

B8：有社工介入、去訪過幾次。

B7：但基本上因為我自己最近也會有一個想法是，今天不管這個案子是我們曾經開案，或是未開案，或是有沒有在處遇中...我不知道這是不是我有點卸責的說法，但是其實我覺得，這是每一個家庭他們自己應該去面對他們的一個行為跟他們應該要有的一個後果，那為什麼今天他們家庭做出的每一個決定、發生在每一個事情，變成是社工員的錯？因為這個是這個家庭他們自己的決定啊！那為什麼今天他們自己這個決定之下，導致了什麼樣結果啊！是社工衰小，我是他們家一份子，是不是？

B2：為什麼自殺的時候，沒有人去怪衛生局？

B8：我覺得這個社會氛圍是把太多、就是要求社工背負太多、太多條人命了，就是所有只要有問題的家庭都是社工在負責，我覺得這樣的一個思維跟一個價值觀氛圍其實都不是非常的好。」(B-p.69)

#### (七) 難以承受之重：社工人員成為問題解決的萬靈丹

無論在政策的宣導或社會氛圍的引導下，當家庭本身的功能弱化，社工人員似乎成為所有家庭問題解決的萬靈丹，承擔起支撐家庭的角色。同樣的，這樣的期待對於社工人員亦是高度的壓力，社工人員成為萬應公、千手觀音，從出生到墳墓的福利支持者。倘若案量無法下降，原本被期待需協助並維繫家庭功能的角色卻在高度負荷下而被弱化。

「B3：政府的政策其實都是在取代家庭的角色跟功能，所以家庭功能的式微，不是沒有道理的，所以變成為什麼會有人說形容想像社工是那個媽祖還是神之類的。

B1：萬應公啦！

B3：就會變成是這樣子，千手觀音之類的。

B2：現在也會覺得、某種程度就是我覺得現在連鄉下一個氛圍他們也會覺得說，今天如果有事情就是找社工、找社會局就對了啦！(台語)因為我們也對外宣傳說我們是萬能的嘛！從、從出生到墳墓我們都可以協助照顧啊！

B5：沒有地方住就找社工，沒有錢花就找社工。

B2：我最常接的就是說那個我沒錢了啊！就是你們要想辦法，不是說你們可以幫忙我嗎？對啊！所以這個、整個感覺就是我們再怎麼努力，不知道有沒有辦法去轉圜這個部分，或者中央的一個、能不能去協助看到這個我們的困境。」(B-p.69-70)

#### (八) 政策遙不可及，太理想化

作為實務執行的社工人員來說，中央政策的制定與推展應該能作為決策處遇的最佳後盾，但政策的規劃與第一線實務工作者的執行有很大的落差，甚至耗損實際服務的能量。

「B8：其實我是期待中央的像保護啊！衛福部能夠一起來做一下社工之後，然後再去做那個職位會比較好一點（眾人大笑）。

B7：我真的想要六個月好不好，因為我們現在安置不可能三個月就回家，你們如果可以做六個月一個社工所有的工作再來討論這些政策的制定或是方案的執行，我覺得這才是比較實際的。因為說實話，我覺得現在所有訂的這些政策都太遙不可及了，那每天就是開研討說為什麼你這個社工就是為什麼報告沒有交、紀錄沒有寫，全都是說社工為什麼沒有做到，那我覺得這個東西是很不公平跟很不理想化的啦！」(B-p.70)

#### (九) 評鑑制度因人而異

針對兒少保護個案實施家庭處遇服務，中央有建立評鑑考核制度，但評鑑制度、考核指標常令社工人員執行實務時無所適從，不解制度是為人服務，抑或是人為制度服務？且每回評鑑委員一旦不同，對於單位的考核及建議也常因人而異。

「我們會比較好奇的是，我們到底要怎麼寫紀錄我們的評委才看得懂？(笑)」(B2-p.71)

「B3：因為每次來的評委都會不一樣，每個人想法不一樣，這個就你知道，因人而異啦！

B5：等一下跟你說你這樣做太多，等一下跟你說你這樣做太少、都沒有做。

B3：很妙，我們現在在做實務是為了考核而做。」 (B-p.71)

### (十) 需要被支持同理

在從事人的服務工作中，社工員和社工督導同樣也需要政策與資源的支持與同理，然而在強調績效的實務現場，社工員的心聲很少被聽見。

「B3：其實社工員資質很重要啊！可是也要看各個縣市政府的主管重不重視這塊，因為有些是政府覺得做好自己的事，可是對於支持社工的這件事，他們是不是會看重，這不是每個政府都會願意的，即使是督導、就連督導也不見得可以支持得了。社工員都需要被支持到，可是都沒有這些資源的時候，督導要支持社工員就已經很辛苦了，上面可能還沒有被支持，督導，督導多辛苦啊！就一直被夾在中間，然後要支持社工員。

B7：督導也是最可憐的，督導也是背腹受敵的一群。

B3：因為新北家防他們督導的支持、就是互相支持的功能是比較強，因為他們在同一個組裡面，但是相對，就是他們是比較容易被外界抨擊的一個單位...我是覺得社工員被支持這塊，其實是不知道有沒有什麼機會是可以有被機會推廣的，對啊！因為這個不是每個人都看得到有沒有成效。你知道嗎？社工現在在講績效這種事情，他沒有成效的東西不會有人會願意聽。」 (B-p.72-73)

「以數據來看，我們就是不漂亮啊！...長官看不到人次，他只會看到安全性或者包括說在議員在做審核的時候，他們也只會看，他們其實不太管你，他們覺得人次是可以被謊報，但案數才是最重要的。」 (B2-p.72-73)

### 五、安置處遇階段層面

在安置處遇階段層面，社工人員常會遇到一些待處理的議題，包括轉換安置、收養、安置單位曝光、安置單位介入服務處遇、猥褻、分離或依附、爭寵、信仰、自立生活、非自願個案、性別認同、及兒少逃跑或被退貨等議題。以下分述之。



## (一) 轉換安置議題

### 1. 安置兒童少年的因素：行為偏差

安置兒少偏差行為的議題經常是轉換安置的重要原因，使得這群兒少持續於不同的寄養家庭和安置機構轉換，然而轉換的結果往往也造成偏差行為未經妥善處理，不斷在各個安置單位中反覆出現。

「就是孩子偏差行為的部分，那可能會被機構或者寄家，有些寄家可能就... 嗯！...比較沒有辦法接受這樣的事情...寄家他就會跟你講說，那妳要不要轉機構，那機構的部分就會請你再轉其他的機構，對！就是這樣的一個名詞，就是偏差行為。」(B2-p.20)

### 2. 清床位

因應寄養家庭床位不足，新寄養家庭的培植又後繼無力的困境，業務科室會定期檢視寄養個案的處遇狀況，希望能清出床位以提供其他需要的安置兒少。

「B5：是因為要清床位的關係...像我有一個是她在寄養家庭安，然後其實中間一直有進進出出，他是要被、就是要移出寄養家庭要換機構這樣子，可是我問寄養社工，原則是沒有這件事情，然後後來就是釐清之後才知道是社會局的要求。他會說要...就是要清出一些床位出來。」

B7：因為床位排擠嘛！...你就把他想成一個輸送帶啊！我這邊這個環節卡住了，前面的進不來，後面的、那他就只能往後面送，一個一個往後推，前面才有空的床位啊！

B3：對啊！而且培養的新寄養家庭很容易陣亡啊！如果寄養家庭沒辦法，來不及擴、招募啊！招募了之後就陣亡了，那資源就是越來越少，可是要進寄養家庭的人是越來越多...

B2：因為每個人都期待的是寄養家庭式的照顧。」(B-p.27-28)

另一方面，為避免兒少長期安置於寄養家庭，恐造成依附關係過於緊密、難以處理分離的議題，亦可能透過會議提早規劃兒少未來的處遇方向，儘早轉換

至其他安置單位或研議繼續留在原單位的可能性。

「轉安置的機構的部分啊！...我們現在都在床位的...重要會議(笑)，就是在清床位這個部分，那就是有類似清床位的部分...就是會跟安置單位一起來討論說這個、這個個案是不是要進行，就是她們、他們會覺得說我們的處遇計畫方向到底是哪裡？是要返家還是要長期？那長期的話那就勢必要轉機構這樣子，那但我覺得也還好就是說有些安置單位他就說，可是如果他已經跟這個寄養家庭也都已經生活了很多很多年，那個依附關係已經很緊密了，其實他們覺得說...那除非真的有適合，孩子也準備好了，那他們可以接受，所以他們現在是針對我們比較...比較新的(笑)，比如說就是兩年以下的這種的話，也許就可以提早做準備啦！就是說，因為他們也是擔心說終究這些孩子可能都要轉換到機構的話，那跟寄養家庭的那個依附關係越深，那個分離的處理就越難。」(B1-p.29)

## (二) 收養議題的處理

部分受訪者也碰到寄養家庭或安置機構照顧者希望收養兒少的案例，此時主責社工除了須評估兒少是否適合轉換，也需要考量安置單位的管理模式與原則。

「我現在處理的比較有一個、比較特別的部分是說寄養家庭想收養這樣的孩子，這個部分去評估是不是要再轉換家庭的部份，這可能也許不是孩子的問題，可能就是寄家它一個的管理模式或者是機構裡面有人想要收養這樣的孩子，他們只能收養你，也有這樣的狀況，這是一個收養的議題的部分。也是我們會需要去做處理的。」(B2-p.20-21)

## (三) 安置單位曝光的處理

安置單位的隱私保障也是實務工作者需要處理的議題。為保護寄養單位的寄養資源不致曝光，也為維護寄養家庭和安置兒少的人身安全，社工人員需要與原生家庭間多所溝通。

「有些比較大的還在寄家啦！他如果跟原生家庭就是連結比較深的話，那就會想要跟原生家庭連絡，那聯絡的話就會影響寄養家庭跟學校等等的一

些...擔心曝光的事情，那這個也是寄養體系的單位他們會 argue 的地方，因為其實有些家長的確是知道說可能會有去被威脅的狀況，就會有人身安全的問題，這個狀況現在也是社工一時之間要多處理的，就是不斷的去跟原生家庭的家長做溝通。」(B3-p.21)

#### (四) 安置單位介入服務處遇

安置決策端的執行有時也要藉由與安置單位充分配合，在共同處遇目標與方向下商討處遇策略。在遇到安置單位與主責社工評估不一致時，如果是機構或許可經由聯繫會報，結案評估，定期的個案評估等方式溝通協調；寄養家庭的部份則經由與寄養承辦單位的合作來達成，但即使如此，有些寄養家庭或是機構安置單位介入服務處遇過程仍是時會發生，也是常常須積極面對的。

「那比較ㄉㄨㄚ`的就是會有像一些寄養家庭的爸爸媽媽會介入社工的評論，甚至就是會去介入原生家庭的一些狀況，那一種的寄家也是寄養單位他們要特別注意的，對啊！這個都比較少數啊！但是還是會有啊！」(B3-p.21)

#### (五) 猥褻或性侵害議題的處理

兒少於安置單位的人身安全不容忽視，近年來偶會發生兒少在安置單位中被其他安置同儕或照顧者猥褻或性侵害之情事，面對在安置場域中遭受二度傷害，社工人員常須介入輔導處遇。

「講到寄家也有一部分，或者機構的部分有些猥褻的議題啦！不管是同儕猥褻或者是寄養父母的猥褻的問題...也許案例不多，但是每年至少有時候就是會發生。」(B2-p.21)

#### (六) 分離、依附議題的處理

特別在寄養家庭與兒少分離議題的部分，社工人員發現安置兒少在面對分離、依附等議題有很多的困惑，若未妥適處理會對他們造成成長期的傷害；而寄養家庭亦會經歷分離焦慮，甚至影響其繼續擔任寄養家庭的意願。因此寄養單位如何協助寄養家庭做好分離準備，避免造成兒少或寄養父母於分離過程中情緒受

控，或發生兒少轉換至下一個單位難以適應的情形，此為值得關切且須協處理的議題。

「在寄養安置的部分啦！它有一個分離焦慮的處理的部分，不管是前端的分離焦慮或後端要結束的分離焦慮的問題，這個議題都會延續到後面的部分。其實在分離焦慮這塊沒有處理好其實影響蠻大的，其實我們之前有接、接觸到一些孩子，他可能從別的地方的寄養家庭過來，可是他可能只是被告知說只是出來玩，你會再回去也有這樣的狀況，所以呢？當我們後續再接手的時候，就要花很大的心力去照顧她，那這個議題的話就會造成這個新的寄養家庭，他其實不知道之前照顧時的狀況下，他也很難去協助跟照顧，那它挫折，這個寄養家庭挫折感就比較重。...其實到現在其他縣市還是有這樣的狀況，我們也會去督促請兒少科這邊去督促我們的寄養家庭，在轉換寄養家庭的時候一定要充分的告知孩子，不管孩子理不理解，就是他的準備期可能就是每天晚上都要告訴他一個故事，尤其是小小孩這種的狀況，所以有些孩子，其實他影響到他可能寄養的，我們待這麼久，就是六、七年過去，孩子到大了，他都會覺得說我當初其實就是被這個寄養家庭給遺棄的，因為他其實沒看過爸爸媽媽，但是她只知道這個寄養家庭。」 (B2-p.21-22)

「或者是寄養家庭就是讓孩子以為他就是他的爸爸、媽媽，他們可能在稱呼上就直接是爸爸、媽媽，然後就說來媽媽這、來媽媽這，那孩子可能就要被離開家庭的時候說，你不是我媽媽嗎？為什麼我要離開這個家？對！就是有些孩子他可能在寄養時，在我們在安排出養這塊的時候就會有這個狀況，對！這個照顧議題就是還滿常出現。」 (B2-p.22)

「有些安置單位他就說，可是、如果他已經跟這個寄養家庭也都已經生活了很多、很多年，那個依附關係已經很緊密了，其實他們覺得說...那除非真的有適合，孩子也準備好了，那他們可以接受，所以他們現在是針對我們比較...比較新的（笑），比如說就是兩年以下的這種的話，也許就可以提早做準備啦！就是說，因為他們也是擔心說終究這些孩子可能都要轉換到機構的話，那跟寄養家庭的那個依附關係越深，那個分離的處理就越難，

甚至他們有寄家就是孩子離開了就很自責啊！然後就會...可能有一些身心狀況出現啊！...就是他們因為這個還他們投入了比如說五、六年了，對！那真的就那個情感很難放下。」 (B1-p.29-30)

### (七) 爭寵或偏心議題的處理

寄養家庭中，寄養父母若有管教不一致的情形，安置兒少可能對寄養父母的兒女或其他寄養童產生爭寵或偏心的情緒行為，以爭取照顧者的注意和照顧，也可能進而衍生其他偏差行為的議題。

「有的寄家，可能寄養的寄養童會有爭寵，跟寄養家庭還是會有大小心(台語，譯：偏心)的樣子，那可能比較乖的孩子就得到比較多的寵愛，那他就會有不一樣的管教方式，不過這個是跟原生家庭的父母親都會有同樣的模式啊！只不過就是他去寄家，他知道那個不是他爸爸、媽媽，所以大小心(台語)，那個很明顯的話，小孩子也是某種程度，那個也是要被處理。」 (B3-p.22)

### (八) 信仰議題的處理

寄養父母與安置兒少來自不同的原生背景，宗教信仰不同的議題也會影響照顧者與兒少間的互動關係，當寄養父母希望兒少接觸宗教行為或活動時，照顧服務的關係也可能演變成衝突的場面。

「再來是照顧情形的部分，就是我覺得每個照顧性質不一樣，然後每個宗教信仰也不一樣，他們也許會覺得說...例如他可能會希望孩子，假設他會希望這孩子有喔禱告的行為，但是呢？那孩子可能我就是信佛教，我就是不想要禱告，為什麼你硬要我禱告？這個...一個衝突的部分也會有這樣子。」 (B3-p.22)

### (九) 自立生活議題的處理

對於機構安置的兒少，倘若沒有返家的可能，多數少年於國中畢業後很快就面對自立生活的議題。主責社工的處遇方向也多朝向生涯、職涯相關的自立準備面向，包含就讀科系的選擇、打工媒合的準備、自立技巧的培養等。

「機構的孩子對我們來講都是大孩子啦！所以他們其實、他們其實都會有一個目標就是他們想要出去外面獨立生活，對！那他們可能、或者是有些孩子他的...他從小在，因為他可能從小在寄養家庭長大，然後之後被轉換到...機構，那以從小就在機構長大，他們其實就是嚮往...在知道沒辦法出養的狀況下，他們就會嚮往自己獨立生活。對！所以他們在挑選科系上他們就會有他自己、他一套的邏輯跟想法。」(B-p.22-23)

#### (十) 非自願安置個案的處理

基本上，安置個案都是非自願情境下被安置，當兒童少年年齡還小時，這個議題還不會被挑起，但若安置個案已經是青春期階段，或是於少年階段才被安置時，與主責社工或安置單位對立、抗拒等現象就會產生，尤其是機構安置少女的議題尤需要被處理。

「像有的小孩子，他就會說他沒有做錯事情為什麼今天是他被關？...都是比較大的像少女啊！那些的...然後其實少女在在機構的那個問題裡面會比較多。」(B6-p.23)

#### (十一) 性別認同議題的處理

具有性別認同議題的個案在安置單位眼中多半是棘手的個案，除了安置單位與照顧者能否接納，就管理層面上也是相當具挑戰性。雖然目前積極倡導性別平權，尊重兒少的性傾向，但主責社工在處遇過程中仍然經歷了不友善對待的氛圍。

「有一個有性別議題的就是少女，其實她，我接過所有的安置機構，全部都有找遍，終於找到一個比較友善的地方，就是願意容忍一個有性別議題的少女在你們機構裡面，可是這對機構管理上面是非常的、非常的應該是有挑戰性啦！其實我在那個少女、在安置的過程中，其實我有一種、感覺也跟他一起歷經了被遺棄的那種感覺，就是其實我們是非常被不友善的對待。」(B6-p.23)

## (十二) 兒少逃跑或被退貨議題的處理

主責社工另外一塊要處理的就是兒少逃跑或被退貨的議題，對於工作人員而言，安置兒少雖然在替代家庭或機構，他們依然有一些他們自己的想法，也期待自由的空間，當有一些作為衝擊到這些替代家庭或機構時，對不上線的情況下，安置兒少可能用逃跑的方式因應，替代家庭或機構可能用轉安置的方式來要求社工處理，無論理由是否適當，主責社工常常須協調溝通或需安排轉換安置。

「B7：不管是機構或是寄家，我覺得因為這些就是人，那這些孩子原本在家庭裡面會遇到的狀況，不管跟機構或者在寄養家庭一定都會發生，就不管是這些管教的議題還是在每個不同的成長階段會有的一個需求跟表現，那會跟照顧者發生什麼樣子的衝突跟什麼樣子的磨合，我覺得這些就只是換一個場域而已，他只是從他自己原本的家庭換到另一個替代的家庭或是替代的機構，那他跟可能在青少年階段會跟家長吵的就是說我要自由、我要自己的思想，他在機構跟在寄家一樣會吵，那這個時候...就很考驗這些寄家或是這些機構他們到底有多少的能耐可以去回應孩子這樣子的需要嘛！...如果說機構他們今天注重的是管理，那他們當然就是說，欸、不行啊！你、你要自由，但是你就是違反規定啊！你什麼時候還沒有回來或是你什麼規則沒有做好，那你就是被禁足啊！我覺得這個就是很無限循環嘛！因為孩子她需要的可能就是愛、她可能需要的就是歸屬感，但是你永遠就是用規則來、來、來回應孩子，對不上線啦！所以孩子的狀況就會越來越多，那跟機構的衝突就會越來越多，那到最後就是...

B2：逃院。

B7：孩子跑掉，要嘛就是被退貨，因為其實今天主責社工把孩子帶出來，我自己就會覺得我自己帶出來的這幾個孩子我...就會像他們的姊姊或是像是他們另一個媽媽，其實當看到我們的孩子是被這些寄家或是被機構退貨或是被拒絕的時候，我們也會很受傷，我會覺得說為什麼我的孩子其實就沒有什麼啊！為什麼你們不能夠接納他？這不是問題啊！這 nothing 啊！

B2：沒有，可是他們在人家面前就這樣講，我照顧他，你都不知道多難照顧...我家的沙發全部都毀了，你自己過來看。

B7：對啊！

B3：嗯！有這種情感的問題。」(B-p..24-25)

### 參、 整體家外安置執行困難

由上述新北市家外安置服務系統之供給得知，安置的收容量仍低於實際核定之床位數，然而由於安置單位人力配置、個案屬性及其安置家園之生態環境等諸多考量，實際可收容安置量往往無法自核定安置數來評定，因此，新北市政府業務承辦科必須積極拓展境外安置單位，擴大安置量，以因應實務需求。從焦點團體訪談過程中，無論是安置業務的管理單位或決策個案安置的實務工作者、安置資源的提供者都反映安置資源的需求程度是高的、安置期程變動大，因此安置資源與需求出現很大的落差，家外安置服務系統間之協力合作不易，親屬安置推展不如預期、跨縣市合作不對等，而安置兒少的權益也往往在服務的過程中被忽略了。以下即就訪談資料，摘錄相關重點如下：

#### 一、 安置資源需求高

##### (一) 不得心安：家庭支持與維繫的資源不夠

無論在政府行政、社區、家庭本身層面上，考量現有家庭支持與維繫資源均顯欠缺，安置決策社工也只能「不得心安」。另外，公部門承擔的案量是高的，在忙著前端救援、緊急個案的處置外，實難顧及案家的後續協助與支持，「安置」其實反映出實務工作者於現實工作場域中的無奈抉擇。

「我覺得以台灣現在的氛圍是不可能的，是因為你是資源上面的問題啦！...工作能力、工作能力不足以外，其實如果他持續在家裡，我想還要其他人、資源進來，對！不是只有我們社工這個資源進來的。對！那...社區的資源能不能也可以有這樣的共識來、來用比較寬容的心態或者是說比較積極的心態對待這個家庭，我覺得也很重要。」(B1-p.11)



「對啊！...我覺得真的資源就是不足的啊！不管是在社區中或是在安置裡面我覺得都一樣。」(B7-p.12)

「B1：因為我們沒有ㄍㄟ西！（台語，譯：傢伙）所以（笑）...

B2：如果大家都看頭看尾（台語）的話，其實我們也會覺得放心一點，可是現在我們都會型其實本是很難看頭看尾（台語），對！

B7：或者說他變成我們不得、唯一或是不得不採取的手段。」(B-P.14)

「像區域中心，其實不管是緊安或是委安，都是如果你今天要安置之前，你一定是用你所有的資源進去，沒有辦法你才會拉出來，包括他的一些社區的資源，你都提供進去了，經濟也幫了，照顧資源你也幫他找了，可是卻還是沒有辦法，你才會拉他出來...老實講很多社工在做安置的時候，就是看到兒少，他們也會覺得孩子其實在原生家庭成長是最好的，可是就是有出於很多的無奈。」(B3-P.14)

「我覺得在社工生涯又是在公部門的社工，如果他有兩三個可以讓他返家都對社工來講是一個很大的成就，可是您說他一個社工手上有十幾個案子，你說他要一兩個能夠回去已經很不得了了，所以其實很難哪！就光經濟照顧沒有辦法，這樣的議題其實要做也很難，公部門的社工現在承擔的東西不只很多，包括可能政策的部分推了太多就是我們都要幫忙做的事情，所以你說專職在做這個也很難，因為你看，一個民間單位要做三十個案子，他們如果其他不做可以做三十個案，如果公部門社工也可以這樣做是可以做到維繫啊！你說找那麼多資源或拓展資源、連結資源要做是可以做的，可是沒有辦法，公部門社工沒有辦法，你看像家防一個社工每個要上百案，他們可能也被因為政策關係被牽拖到要做一些五四三的東西，也不是他們可能要做的事情啊！那區域中心就更別講...老實講除了家暴性侵沒做，全部都通包啦！不是只有做從出生到墳墓啦！其他的就是五四三的也都在做啊！」(B3-P14-16)

「因為公部門的社工我們不會有案量，民間單位他們可以有比如說他們接政府的方案，然後他們有簽約，他們每個社工是幾案，但是公部門社工

不行，進了多少個通報量我們就得處理多的事。雖然之前就是一直在說社工人力不足啊！要補足人力啊！但是這個東西永遠補不足，因為我覺得這不是補足人力的問題，而是整個社會氛圍的問題。」(B7-p.16)

## (二) 先安再說：預防性安置成為常態

在社會氛圍、媒體輿論的影響，以及安置決策社工承擔個案人身安全的壓力之下，有時只能「先安再說」，使得預防性安置成為常態現象。

「對！都先做預防性安置，因為輿論或者是...你難保以後怎麼樣。」(A4-P.12)

「主責社工壓力也很大，輿論對主責社工，他沒有辦法確保他現在的安全是不是，他現在看起來很安全，但是他有一些疑慮的時候，所以他就做預防性安置。」(A2-P.12)

「A2：他說其實好像也不用，反正他們就會覺得說不安心的說，還是堅持要安，那我們不會堅持說不給他安。

A4：但是前提還是要找得到床位。

A3：所以現在很多沒有意義的安置多很多。」(A-p.13)

「媒體的部分也非常影響到我們的決策，...現在感覺是只要我們社工員摸了一把這個家庭，他所有的喜怒哀樂、安全、不安全都是由我們社工員在扛這個事情，所以這個孩子在這個家庭，一旦有發生所謂受虐或者是嚴重疏忽的情形時候，那就是我們社工員最不安的起點，那我們怎麼能夠(笑)就是說，...就是說他在這個家庭用維繫、這個維繫的階段，如果發生一點點疏失的時候，那個責任真的是社工員最大的痛苦。對！所以工作協調的痛苦，我覺得都...反正就大家一起承擔，可是當遇到這樣的事情的時候，我覺得那個承擔已經是只有社工員一個人來承擔，我覺得其他人不會幫你什麼。」(B1-P.11-12)

「現在台灣氛圍就是草木皆兵嘛！只要這個個案出了一點問題...如果原本有、就是任何的社福單位在協助，他們就會怪說，那你社福單位的品質是不是不好啊、你做得不夠多啊，什麼的；如果沒有社福單位在協助，那他們會怪就是說那為什麼社福的敏感度不足，沒有主動發掘個案，那我、我覺得剛督導講得，我覺得白話一點就是社工就是很衰，就是你不管做多做少，你永遠就是被指責的那個，那尤其是當個案是出事情，甚至是他已經是有一些生命安全的危機，甚至是死亡的時候，我覺得那個折損的不只是這個家庭，而是這個社工的一個社工生涯跟他自己對於這個工作的熱忱跟尊嚴，是完全被抹煞的。我覺得這個是很...很沉重的一件事情啦！...我覺得像家防來說好了，今天有一個案子進來了，那他可能有些比較嚴重的一個狀況，社工人員評估即便他有一些親屬資源，我們也不敢放給親屬，因為我們不知道親屬到底是什麼樣的人，我們一定得先把他撈進安置體系內，先撈一段時間，但事實我覺得一旦進了安置體系，孩子要出去就很難出去了...嗯！他就是可能一直在安置體系中，必須要成長到成年，那家屬也很困難再有一些爭取孩子可以回到他們身邊的可能，我覺得現在都用非常高標準去看待每一個家庭。」(B7-p.11-12)

### (三) 一安變久安：家庭處遇與保護安置間之拉扯

理想的狀況是，兒少進入安置體系後，主責社工可與案家工作，包括提升案家家庭功能、增進親職教養能力等，並促進安置兒少與原生家庭間的親情連結；但在實務的運作上，兒童少年一旦安置進去，主責社工對於案家的家庭處遇工作常無法積極進行，使得「一安變久安」，兒少離開安置體系的機率大幅降低，返家之路迢迢。

「那如果說，好！你再工作一陣子，你評估這個家庭是完全沒有辦法恢復功能的，或者是沒有辦法處理的時候，那其實是不是很果斷的要先處理孩子，比較小，你是不是要先讓他說出養去，讓他去找一個更好的家庭，或者是決定說，這個孩子要中長期安置或者怎麼樣，用孩子的利益去做量身訂作，適合他的一個服務方法，對啊！不是說你就是因為很放心擺在這邊，就擺個五年、七年、十年，那永遠是那個狀態啊！那孩子永遠在機構裏面，永遠是沒有一個穩定的家，那就是在這個機構。」(A3-P.11-12)

「我覺得那一方面也是臺灣目前在社會工作領域裏面，到底我們的家庭處遇或者是保護安置的那個光譜，現在偏向哪一邊，但是我覺得，就是安置、安置行政，我們這幾年的確是這樣。」(A4-p.11-12)

「B1:感覺就是這些孩子進入了安置體系之後，他好像就是沒有回家的議題。

B8:我們現在的案，其實一進來，其實很難出去啦！

B7:回家路遙遙啊！」(B-P.65-66)

「我們\*\*（機構名）收新北的個案子，怎麼從來都沒有遇過這樣的啊？\*\*安置的個案，新北為什麼都是放了就不轉走？都是要做到我們說，欸這小孩已經18歲，妳來處理一下好不好？看他是要返家還是要自立訓練，還是要不要怎麼樣，可不可以出面來講一下？所以我，剛剛聽到就是機構有反應說，「新北安置的個案有些個管社工可能會說，那就是安置半年。\* \*怎麼從來都沒有這狀況？對！其實都是社福中心轉，真的。可是家防我們之前收的也是一養就是從國中養到國中畢業，然後要進高中的啊！」(C8-p.9-10)

#### （四） 看得到、無法吃、無法用：適合的安置資源有限

即便找得到床位，安置決策者仍需考量尋得的安置資源是否真的符合個案的服務處遇需求，包含年齡、服務距離、特殊需求以及安置機構的人力、照顧品質等。因此，並不是有床位就適合進去或進得去，對於主責社工而言，適合的安置資源有限，有些資源真的是「看得到」，但「無法吃、無法用」。

「其實你說有床位，還是有，但是它不足是在於，依個案來說，他適合他的性別年齡的，或者他剛好要開庭，他不能去太遠得類似的，你要找到他的期待值裏面的...喔！很困難，都需要花點時間。」(A4-P.16)

「A2:國高中是最難找的機構的，目前。

A3:全國，找都找不到。

A2:其實有，屏東，可是你都說我們家主責，因為會、會有少女個案，就會有緊安什麼的，那她們就會覺得說，她們去一趟，再接回來的

話，一整天的時間了啊！確實是啦！她們就比較不傾向要安啊！」  
(A-P.16-17)

「A3：不是說有床位，他就可以進去，所以你要去看數據來講是，他們不準，全省是有。

A4：明明空床位很多。

P：空床位很高。

A4：但不是那樣看。

A2：老虎也很多。(眾人大笑)

A3：大家都是看那個核准的，可是你實際上是現場工作人員有沒有全部到位，第二個是說，他現場的孩子的安置年齡性別適不適合可以再另外新收。」(A-p.19)

在多方面的評估之下，有時即便查詢到、看得到空床位，但考量個案需求與安置單位的條件後仍是難以使用。

「讓我們每個月有空床位、數字要給他們，說、就算你們有空床位，你們可能也安置不進去。」(A2-P.19)

「A4：我們家是在容易的時候，就是所有的兒少老殘、兒少科，我們兒少的安置是最早這個電腦機制化的，我們用一個軟體，應該有，他們自己都會上去。

A1：其實我們大部分都是電話打。

A4：不是，我們試圖每個禮拜有一個 update，他們現在有幾個床、滿床位、空床位，是小學男生、女生類似這樣子，那他們要需要的話，他們上去看，但是我說那個只是參考，因為第一，我們安置機構才幾家啊！它的流動本來就少，所以你要全國找。第二是他即使有床位，你覺得適合的，但是他還是要看他狀況，所以還是要落入到個案的聯繫跟瞭解。」(A-p.19)

「因為寄養家庭他們的那個照顧是比較細緻的嘛！...我覺得在跟寄、就是寄養家庭的機構合作的時候，我覺得永遠不是問有沒有床位，而是問的是有沒有合適的家庭可以照顧這個孩子，她們關注的是這個部分。」

(B7-P.23)

#### (五) 安置個案出不去：返家評估較為保守

即便主責社工對個案的處遇計畫有返家的規劃，然而在返家評估會議中，綜合各方的評估與看法，返家共識未必能順利形成，甚至趨於保守，使安置個案延宕其返家期程。

「A4：就是說那一端你返家評估，要等開返家評估會議，然後他會提出返家評估，他會提在會議上面，基本上應該社工是他自己覺得，應該要返家了，他想返，他有他的處遇計畫，他想返了。但是他們說會在那個上面也會有挫折，因為竟然發覺不能通過，所以他的處遇計畫就要改。」

A2：因為這種共識就會摻雜很多，要有一點點不好其實委員就不太敢，尤其是這種兒少。

A3：所以有一個問題就是會導致社工其實也有一些困難，就是一線社工在跟他們案家工作的時候，他會跟他講說，好了，孩子三個月以後你可以回家。...那忽然間，爸爸聽到說可以了，我孩子三個月內回家，做好準備，可是忽然間，可能你返家評估會議是在要返家前的一個月召開。...他不會提早，他一個月前，因為就算他、他有一點疑慮，又不要了，那你這個時候，其實我覺得第一件事，他的社工是很尷尬的，對不對？

A4：你怎麼跟原來的家庭交代，還有孩子本身，還有機構。

A3：孩子，他本來期待我可以回家的。

A4：都做好心理準備了。

A3：忽然間又跟我說不行，還要在這兒待著。」 (A-p.13-14)

### (六) 不安無法交代：讓關係人（主管、媒體、社會大眾）安心

當兒少事件成為媒體或社會大眾高度關切的案例，有時在社會氛圍與期待下，安置有時變成讓相關關係人安心的一種處置，有安心才能有交代，如此更增加預防性安置發生的機會。

「預防性的安置的比例真的太高了！我就怕他出事情，所以我就把他抓出來(台語)。那是社工員的需要，是新北市政府的需要，因為媒體現在門口就一大堆媒體在那面，來的媒體。現在變第一選擇。」(D3-p.25)

### (七) 有安就「安」：安社工員的心？

安置決策者背負著個案的生命安全，以及相關業務繁雜難以兼顧的困境，使得安置決策除了是對相關關係人有所交代，有時也同時安定社工員的心理壓力，至少兒少在安置體系中被照顧與保護，相對的，安全風險是降低的。

「D3：家防每三個月要接一次法院的報告書，所以要延長安置，所以他一定要 follow，只是說我覺得這樣的一個系統，這樣的一個服務系統，會讓社工員有一個依靠，就是這是一個比較不擔心的處遇方式，孩子寄到寄養家庭，我至少可以不用擔心孩子的安危。

D1：而且有社工幫忙看著。

D3：對，然後我可以再去處理。」(D-p.26)

「細緻是可以做的，但是我們也知道現實上面，他們 loading 是很重的，家防跟社福中心，他們社福中心因為他們是綜融性的業務，然後一個單一窗口去接受各種各樣類型的，什麼獨老、什麼婦女，統統都歸他們，救助也歸他們，所以他們的 loading 很重，我們可以站在社工的立場，可以同理他們的 loading 非常非常重，導致他們沒有辦法做精細啦！是可以理解。但是不做精細的後續要花的東西就更多，我自己是覺得他飲鴆止渴一樣的，就是後續要處理的東西就更多了。」(D3-p.23-24)

#### (八) 回不去了：停留、擺盪在安置系統間

面對較為困難照顧的難置個案，主責社工經常遭遇的難處在於常會面臨安置單位要求兒少轉換安置的困境。由因案家之家庭功能未能改善，在兒少回不去的現實狀況下，倘若兒少又有一些照顧上的難題，就會不斷被安置單位要求轉安置，社工人員必須常常居間折衝安排，而兒少也常在各安置系統間停留與轉換。安置的不穩定關係再讓安置兒少難以在安置情境中穩定成長，其行為也因轉換而加變本加厲，造成安置單位照顧上的困擾，也讓非乖乖牌或不易照顧的兒少易成為安置體系中的「人球」。

「我們的一些保護性個案來的時候，他都伴隨著有一些偏差行為，他可能從比如說寄養家庭，但是那個寄養媽媽是限期今天以前你要離開，然後那個社會局的社工就說我們把他帶來，他說如果你們不收，那我就問他說那你要帶他回家嗎？他說我們不可能帶他回家，我們可能只能讓他回家，可是他的家庭狀況是非常不好的，所以我們就收，那或者是我們收了好幾個類似個案，或者是限期一個禮拜，一定要找到地方，我不要收你，類似這樣的。」(E5-p.7)

#### (九) 清案、轉案、結案：釋出床位，以備新的安置需求

為因應高居不下的案件量，使得安置資源需要持續盤點與重整，也造成安置單位清床位、轉安置、結案等情形，以讓床位得以釋出，提供新的安置需求使用。

「F2：因為後面還有很多孩子需要幫助，而且很緊急的，以前我也是這樣看法，就是我跟孩子，我現在就盯著這個孩子了，但是我們要想到說，後面比他更慘的孩子在排隊，然後社會局跟他們政府也是有他們的困難，所以有的人都只看到自己的困難，就罵政府，一直罵，一直罵，其實你要看有沒有那個錢，你有那個錢，然後寄養家庭一堆，然後、然後都很好的，OK 的啊！但是你現在就國家就沒錢，然後你這個孩子，你現在沒有那麼危險了，他回去比較沒有那麼危險了，當然有些例子會真的是回去就造成更大的傷害，但是那個是少數的。然後後面一堆很急的，他有生命的危險，或者說他繼續住在那個家庭，真的是...根本連活下去都沒機會的，然後你一個蘿蔔



一個坑嘛！你沒有這個坑的話，你不移出一個坑的話，後面這個孩子怎麼進來？

J：進不來。

F1：也沒辦法。」(F-p.12-13)

## 二、安置期程變動大

### (一) 一延再延：安置期程難確定

個案安置期程難以確定是家外安置執行的一大困難，無論是一延再延，或是突然決定返家必須離院等，對於安置單位和照顧者來說都難以因應，對於安置兒少本身的心理期待落空及再次調適也造成困難。

「A3：孩子，他本來期待我可以回家的。

A4：都做好心理準備了。

A3：忽然間又跟我說不行，還要在這兒待著。

P：再延長就是三個月對不對？

A4：對，三個月。

A3：其實也造成他的壓力也在這裏，那變成說個案就不信任。

A4：機構也麻煩。

A2：然後爸爸媽媽就來議員投訴啊！我們會接這種投訴案件，就是說他開始投訴社工員。

A3：就說為什麼社工，本來說我可以回家，現在又說不可以回家。」  
(A-P.14-15)

「A4：現在是機制上，因為我們開家外安置的聯席會議，你就會聽到各方，然後每一次機構方，或者寄養服務方，每一次N年了，都提這樣，意思就是說，怎麼返家前，或者是離院前，或者是離開結束服務，怎麼都不先，突然之間解決，不提早說。

A2：就覺得很突然，就走了。

A4：或者是說，你告訴我說，你可能預計放多少了，那我們也這樣在準備，也跟孩子這樣提，但是你這個話為什麼又改了，或者你沒有充

分告訴我一個資訊，然後又留了，那我們怎麼跟孩子交代。

A2：學校都辦歡送會了，怎麼這學期你還在(大笑)，因為他可能這學期就要回家了，都已經辦歡送會了，這學期還在。」(A-p.14-15)

安置單位的受訪者則多表示，安置期程往往是一延再延、「緊安變長安」，難以預期安置期程提供即時處遇。

「D2：通常他們都說，我們只是緊安、緊安，但是一進去都變成是長安。

D3：長安。

D2：或者至少都是三個月起跳的那種，安置並沒有說什麼所謂三天就移出，因為他就會說拜託啦！我真的找不到床位怎麼樣之類的，然後就真的是當天進去，通常不可能三天或一個禮拜內出來，通常是不太可能這樣的一個情形。」(D-p.17)

「沒有，因為他們有時候說緊安三個月，然後那個法院裁定安置就一直延、一直延，本來說三個月，到現在已經兩年多了，都還是繼續三個月又發一次公文。」(D2-p.18)

## (二) 能安就安、能拖就拖：避免兒少無處去、增加社工負荷

當安置床位難覓，安置個案在安置單位卻又狀況不斷時，為避免兒少找不到下一個安置處所，主責社工僅能拖一天是一天。

「孩子在安置體系中都會有一個問題，就是這個不收、那個不收，那這個孩子我到底該放到哪裡去？難不成真的要社工自己帶回家嗎？不斷跟孩子深談這些事情啊！(眾人大笑)，對啊！我的孩子是說，要深談很多次沒有用啊！因為就是機構跟孩子就是沒有辦法對上線啊！孩子就是有些問題、有些狀況啊！機構就是沒有辦法容忍這樣的狀況，到最後，其實說實話，我自己的一個模式就是悶、逃避這件事情，就是能拖盡量拖，我不能讓孩子沒有地方住...對啊！那可能就是透過研討的方式看有沒有機會可以達成最後的一個共識，那沒有辦法的話就只能、能放多久就放多久啊！對啊！那真的不行就只能進自立，說實話這個孩子可能就會、會、

會跑的很遠，或是有很多更多衍生的狀況啦！」(B7-P.31-32)

### (三) 安多久算多久；緊短與中長期的界線模糊

面對安置決策者「能安就安、能拖就拖」的方式，除了難以預期安置期間，造成安置單位提供服務的難處外，另一方面，緊短與中長期安置的界線模糊，也增加安置單位於接案評估的困擾。

#### 1. 緊短安置變中長期安置

「因為有一種是家暴安置的，然後他進來之後，像我們家園就有兩個，他是家暴安置的，所以他們是用那個兒權法好像 56、57 安置嘛...，然後安置了之後，就每三個月都在收到延長安置的公文，對！就是...其實名義上他是緊短安置啊！但是他整個以現在已經安置兩年了，那因為家防那邊，他們可能對於家庭的那個議題還是希望可以解決跟處理，所以他們就還是一直用那個緊短安置延長三個月、三個月、三個月、三個月...這樣子處理啊！對！也有一種是這種狀況。」(C5-P.2)

「我們有緊短跟中長的，那就像各位夥伴講的一樣，我們緊短會放到中長，就是可能(笑)明明、明明跟我們說三個月以內，然後可是他就一直延、一直延，然後最後可能就延到，ㄟ九個月了耶！就是怎麼還不走？對，然後問他，他可能就是說，喔！因為他、嗯！...家裡那邊還不 OK。那我們問他，那為什麼家裡還不 OK？因為可能前半年，前六個月都沒有看到他任何安排什麼，家庭會面啊！什麼都沒有，所以我們一直跟她講說時間真的很、很急的，而且我們床位一直佔住，一直沒辦法進，有人進來，然後我們一直問，然後可能一直到說，那我們開個研好了，然後他們才說、嗯！...我們就是下禮拜要安排會面，然後下禮拜要做什麼做什麼，就是那個速度就...突然很快！然後，搞得我們也覺得就是很煩啦！對啊！然後所以我們緊短目前幾乎都是三個月以上了，除了今天會進來一個，那是最新的以外，其他幾乎都是...已經超過了。然後我們的中長、中長目前待最久的...應該就是三年多。」(C4-P.15-16)

「我們最早的孩子就是從 100 年大概七月、八月的時候就女生進來，然後一直待到現在，然後都滿 18 了，可是還走不了，然後為什麼走不了呢？因為個管覺得她還需要幫忙，對！但是我們覺得她已經就是又可以打工，然後可能又有能力就是面對家裡的一些問題，但是還是移不出去，所以我們就卡住了。」(C4-p.15-16)

## 2. 中長期安置變緊短安置

「所以我就在想說這個的緊短，其實是比較界定在一開始...他在一開始收案...的那個狀態，而不是後面的。因為我現在其實還有碰到一種狀況是，他轉來的時候是告訴我說，他就是半年，很明確，他就是半年，對！那...對！所以我就在想說，我對於緊短的這個部分...的一個所謂的『安置期程』的那個界定，我們機構到底是屬於哪一個類型？我就覺得我們很明確是中長期，可是像面對到有一些孩子，他卻有我剛剛講的這三種狀況，甚至有一種是，很明確性的告訴你，我就是只要安置半年，那我...其實是收還是不收，因為我界定我們是中長期的嘛！」(C3-p.2)

「我們應該是中長期的機構，那因為之前有一陣子我們有收一些家防中心的個案，所以就變成、演變成是有一點變緊短，我們曾經...有收 3 個學齡前的孩子，但是我們後來跟他討論出至少安置六個月，因為那個對安置機構他那個整個穩定性其實是會有一些影響的，結果後來他兩個月就走了，變成對原來的我們系統內的各家的那個原來的穩定性，其實會有一些影響嘛，...依我的經驗是跟新北、新北市家防中心的合作的經驗是...他在決定這個孩子要多久或者是他什麼時候要離開的那個部分的評估，其實是很模糊的，然後不確定的，那我會覺得這個對孩子的...不管是來的孩子的穩定性或者原來我們這個機構原來孩子、住在這邊的孩子那個穩定性，其實會有一些影響的，因為設定在中長期，其實是最主要是讓孩子，他在...變動性的比較小、比較穩定，不要變動太多的狀況，其實我覺得對他們會比較好，那我覺得就是之前有一陣子有收比較多個新北市家防中心的個案，那也因為這樣子，我們就會覺得那個整個照顧上面的、就是那個浮動，就是整個狀態的浮動比較多。」(C2-p.14)

#### (四) 推力與拉力：繼續安置與返家間之拉扯

安置決策社工評估個案返家時，經常處於各方推力與拉力的擺盪之間，包含個案的感受經驗、安置單位的服務處遇影響兒少返家意願、安置單位對返家決策的質疑、原生家庭的照顧能量是否充足等，也讓個案在這些多元評估下繼續於安置與返家之間拉扯。

「我之前有一個孩子在裡面，我覺得他們的帶領算是給孩子很多愛啦！可是不適合我那個孩子(眾人大笑)，孩子接受他們之後就反而不願意回原生家庭，那他拿兩邊來比較，然後覺得家屋裡的姊姊們很能夠關心他，然後整個就好像要把他拉走，就是不斷告訴他這裏是愛你的(輕聲說)，那孩子在那裡面他就是會回頭再去看，那因為其實他們原生家庭一定還會有一些現實生活上的抗拒，沒有辦法這麼全心全意在這個孩子身上，就會變得兩邊拉扯，所以在返家的那個時候再推的時候也一點為難，然後又加上那孩子他其實會有一些下意識的是去做一些比較，然後很容易會造成照顧者之間的混亂，所以那時候反正我要不要評估他返家的時候...那個家屋那邊的主任就、就是有點質疑，就是說這孩子聽說在原生家庭過得非常、非常不好，為什麼要評估他接受回去？是不是太早？」(B5-P.34)

「因為他給了孩子是很多的愛，還有一些挑戰、還有一些活動，對！讓孩子有一些就是可以...比較接近自信的部分，對！那這個積極度的層面、成效我覺得他是 OK，他可能比較適合長、長期的孩子，就是可能之後...嗯！...比較不會回家的孩子啦！就是住到成年的那一種，對啊！要不然的話，我覺得從他們那個環境下，再抽、再回到原生家庭，我覺得那對孩子來說他會有更多的適應問題。」(B5-P.34-36)

「我覺得所有替代性照顧者如何去拿捏這個尺度跟分寸本來就是一個很重要的議題，即便我們想要為這個孩子做得再多，我們都還是會提醒自己說我們今天是一個社工人員，那我們只是一個暫時的替代性照顧者，我們永遠沒有辦法去取代那個父母職的角色，那我們可以提供給這個孩子多少跟我們讓孩子怎麼去調整，我覺得雙方都需要調整我們這些替代性、替代性照顧者跟孩子的一個互動關係，我覺得這個是很...需要小心

的啊！就是你、你做的太多會讓孩子不能夠返回原生家，你做的太少孩子就飛出去了。」(B7-P.35)

「我覺得比較多是可能協助家長去知道怎麼樣去適切的回應孩子這個部分會比較好，而不是代替家長給孩子這些東西。」(B5-P.35-36)

#### (五) 離院決定倉促：離院準備不及

許多受訪者表示，安置實務上仍經常發生離院決定倉促，使安置單位、照顧者及兒少均準備不及，包含兒少的心理調適是否妥適、安置單位是否來得及提供離院準備、自立準備等服務等。

「A2：然後可以返家就突然間返家，機構就說你怎麼可以這樣。

A3：孩子都沒有返家的準備。

A2：就覺得很突然，就走了。」(A-p.14)

「A2：然後就安到忘記了，雖然孩子可能高中畢業要自立了，然後忘記了，然後忽然間讓他出去了，但是就是沒有自立的準備，那機構就會抱怨說，這個孩子明明前半年要離院，你們要先來個通知啊！對不對？半年前，起碼讓孩子知道，你半年後要離院，要做一些自立準備，或者是你要後續怎麼安排啊！完全沒有啊！就忽然間前一個月告訴你說，下個月要結案了...那其實社福中心的問題會在比較多的抱怨在這塊，那其實如果說一般是這種家庭功能，他媽媽回來，結束安置要返家，這其實都還好，就比較不會引起那個，因為他有一些準備，那孩子會有預期，那他的預期跟返家時間其實是一樣的。但現在比較麻煩，就是家防中心這些個案，返家的預期常常會。

A4：不是掌握在社工的手上。

A3：對！對！對！」(A-p.15)

「有一次，他是中長安的，...就是他要再續約，可是...突然打了一通電話來跟我講說，這個孩子要結束安置了。喔！我那一天我真的抓狂，我真的抓狂(台語)，我說第一個你們有沒有注意、你們到底有沒有去 care

到孩子的就學權益，還有孩子的身心狀況，對！那、那你光這樣突然就跟我講說、嗯！...你、你突然要結束安置的時候，...這個孩子怎麼去調整他自己的身心狀況？」(C1-P.20)

「孩子是人、不是事情、不是物品，我覺得如果可以怎麼樣更妥適的跟我們保持聯繫，因為包含我們都在跟他們反應，就是說可能像我們的孩子有些情況是那個、嗯！...媽媽臨時突然出現了啊！說要把他返家、說要把他帶回去啊！帶回去。我們那時候就跟他講說我們看到那個孩子出、像我們那個孩子是媽媽出獄，然後她其實工作也還沒穩定，然後住居所也還沒穩定，可是社工同意她要帶這個孩子回家，那我們就看到那你這個孩子帶回家，那他晚上媽媽是坐那個夜班的，那我想問晚上誰來顧？那社工也同意，我還跟他反應，我說我覺得這樣會有狀況，而且這個孩子其實當初來我們機構的時候，他是三歲來的，那現在是幼稚園要升小一，那從來都沒有媽媽出現過，現在媽媽突然出現了說要把這個孩子帶回去，我說這個孩子他會對家有認同感？還是對我們機構有認同感？他在母親節那一天，他跟媽媽、他媽媽要來把他接回去的時候，他還講說我要留在安置機構裡面，那媽媽整個失功能的跟他講說：難道你要跟你爸一樣這樣對待我嗎？喔！你就會看到這整個畫面...怎麼變這個樣子啊！我們也跟主責社工在反應，可是其實沒有...就是...唉！（無奈貌）」(C1-p.20-21)

「另外一種類型就是那種匆匆來，匆匆又要把孩子帶走，我們後來也發現...不同的轉介區域中心有不同的風格(笑)，真的！區域中心有他們的裡面的不同風格跟思維，有些孩子你會發現像我們這個區域中心的孩子，常常是到那個十六七八都還不出去的，有些中心的孩子他就很快的進入評估，對！」(C3-p.22)

「就是可能...快結、應該是...快要高中了，然後突然被帶走，那個我們現在就在跑這個流程啦！因為我們之前的小孩，那個小孩其實國一、國二就進來了，那我們本來預備他就是會蠻久的時間，那之前我們在討論是不是...就是會繼續住，那看樣子我跟社工討論，他都會繼續住，比如說

繼續住到高三畢業再走，那小孩的定義也是就是說，對！我就會住到高三，...這一次我又照例打電話給社工說是不可以安排會面了？那社工就說他們已經在跑返家了，就是他們已經在朝返家走了，然後我就很驚訝，我就突然反應不過來，我就很驚訝，我就說可是之前不是說沒這麼快嗎？然後他就說、對啊！可是因為案家的狀況比較好了，父母都安定了，所以就想說可以趁他國三畢業可以是個好時機，就趕快把他帶回去這樣子，因為再不帶就沒有一個時機可以帶回去了，然後我就說可是小孩認定的好像不是這個樣，那我認定的也不是這個樣。」(C7-P.38-39)

#### (六) 安忘了：被遺忘的個案

在安置單位中，更不乏被主責社工所遺忘的個案，遲遲未與安置單位討論個案後續處遇方向，或是主責社工不斷更換導致個案被遺忘了。

「A3：社福中心的社工是孩子按道理要自立了，都沒有協助他做自立。

A4：就是安到忘了。

A3：安到忘了。對！對！對！就是安到忘記他了。

A2：這是經濟型的個案，然後就又是委託案子，所以沒有太大的問題，就會...

A3：然後就安到忘記了，雖然孩子可能高中畢業要自立了，然後忘記了，然後忽然間讓他出去了，但是就是沒有自立的準備。」(A-p.15)

「我們有孩子進到寄養體系之後，那是現在社會局有在要求說，他們每一年都要進行那個實地的去跟案主、去寄養家庭看案主，要求的。那在這之前，有一個案子，他已經在我們家留很久，他已經換個N個社工員了，然後那N個社工員搞不好中間有一排都沒有見過這個案子，這種情況是有的。」(D3-p.26-27)

「現在就有一點不是這樣，變得有點各做各的，甚至有點像之前是孩子放在這兒，他們也不來、不聞不問，也不瞭解孩子在這邊的適應或者是孩子的一些行為問題有沒有改善，發展問題有沒有改善？那他就變成是回家就遙遙無期。那這樣的狀況，我自己個人認為，在家防又會再更明顯



一點，因為家防他對我們而言，在合作的過程當中感覺，它又好像比較自己高高在上，他的處遇方向、處遇原則、目標，他其實不太輕易的跟我們安置的社工做討論。」(D1-p.33)

### 三、安置資源供給與需求出現落差 (gap)

#### (一) 開發管理與安置決策者分屬不同科室

由於安置資源的開發管理與安置決策者分屬不同科室，因此就第一線的實務工作者而言，床位「供不應求」常被掛在嘴邊，如何解決「有床可安」的燃眉之急是最迫切需求。實務工作者提到：

「B7：寄家沒有位置啊！

B2：沒有床位。

B6：也沒有床位，對啊！

B3：都已經佔滿了。」(B-p.24)

「B7：另一個狀況就是說，就算今天有緊急的床位，大概一個禮拜內就被塞滿了。

B5：對！

B7：因為大家排隊。

B8：現在是供不應求啊！因為其實家防、家防他們非常多、現在還在等。

B1：我們是等待床位，...加一加，在等的床位應該有二十幾到三十幾個。」(B-p.52-53)

實務工作者是負責安置個案，因為不是主管科室，對於床位的流通與可供使用的床位數其實並不瞭解，「今天因為我們不是主管科，所以其實機構或是寄家，他們不會願意告訴我們真實他們到底有多少床位，這是一個問題，所以我們沒有辦法去掌握這個。」(B7) 另外一位實務工作者反映：「沒有，他們的回應是說、他、是他們的回應是說、不要問我有沒有床位，他們會去媒合有沒有適合的家庭。」(B1-p.24) 然而，若讓實務工作者兼負開發安置資源的工作，一方面是實務工作者沒有多餘的心力可放在開發資源上，社工員主責仍在兒童少年的保護工作；另一

方面專業素養不同、工作內涵差異大，且管理單位與使用單位未能區隔，有球員兼裁判之嫌，故安置資源的開發仍仰賴行政業務科室之協助。

「我覺得對社工直接來說的一個衝擊就是，我們到底還有沒有多餘的心力可以去開發這樣的替代照顧資源？那再來就是我們到底有沒有這個，除了心力之外，我們到底還有沒有這個能力可以去做這樣的工作？因為我相信今天我們做個案處遇跟我們去發掘寄養、安置機構或是寄養家這個需要就是培養的一個專業素養是不同的，那我們沒有受過這些訓練，我們怎麼去評估說這個、這個這樣的一個機構或是這樣的一個家庭適不適合？對！那再來我們覺得，還是其他就是行政上的問題啊！那這樣誰是主管單位？誰要去負責管理這個機構？怎麼去核撥安置費用的部分？那我覺得講白的今天我們把孩子帶離開，我們也需要去負、就是去負責說這個孩子的受照顧狀況，他如果在機構或是在寄家發生了什麼狀況，社工一樣會被告，我們能不能保護風險？」

(B7-p.51-52)

面臨床位需求，實務工作者會先就境內安置資源瞭解後，若無床位會依新北市合作簽約的機構清冊再去聯繫。曾經因為實在無處可安，而又有實際安置需求時，建議業務科可針對某些已通過評鑑之安置機構，由業務科與這些安置單位簽約。雖然工作人員反映，業務科會有一些意見，如：

「B7：那如果出問題了就哦、是你這個社工說要放這啊！」

B1：有啊！他們也曾經講過這個、沒有簽約你放進去發生什麼事情，你社工也要負責。

B2：啊！你們堅持要放的話，我就幫你簽啊！」(B2 -p.52)

但基本上，業務科的配合度很高，只要確認該安置單位通過評鑑，且確認實務工作者要安置個案進去時，就立刻簽約。

「他們就會說你們現在就是有需求嘛！那我們就幫你簽約啊！」(B2 -p.52)

「我們組之前曾經遇過一個狀況是，因為我們新北有固定合作的一個機構清冊嘛！那我們曾經就是因為問不到床位，然後聽機構就是介紹說喔、有某一個機構好像現在是評鑑 OK 了，好像可以受案了，我們打電話去問，就是問了主管科說喔、他們說這個機構是好像今年評鑑通過了，然後、但是主管科給我們的說法是說，如果你們要安進去的話，我就立刻簽約！」(B7-p.51-52)

對於實務工作者而言，他們是找資源給業務科，整個安置業務的開發與行政庶務仍是由業務科主責，基本上仍是業務科需要積極去開發安置資源，而非由他們主動連結資源，在角色分際上還是有區分的。

「就是我們找資源給他們。...我們找資源給他們簽約就對了啦！」(B3-p.52)

「在我們的邏輯是覺得說，這個應該是業務科他們要去做。」(B1-p.52)

「你們應該先簽了我們才敢放吧！怎麼會是我們放了之後，你才去簽。」(B7-p.52)

## (二) 仰賴安置單位的「幫忙」

由於新北市人口組成多元及衍生的社會議題多，加上媒體、監察委員、民意代表、社會大眾等高度關切，安置有時成為必要的一種手段，也加重了業務科在安置資源開發上的壓力，特別是應付緊急個案的安置。目前由於新北市已有公設民營，專門安置少男及少女的緊短安置家園，暫時舒緩少年緊急安置的床位問題，然而兒童的部份尚缺乏，仍是服務的缺口。

雖然目前安置兒童部份，主要仍先以寄養家庭為優先考量，然而寄養家庭是否適宜承擔緊短安置的任務，承辦單位仍有一定的堅持，工作人員提到：

「有時候去中央開，反正就不是○○就\*\*，有時候反正他們的概念就是覺得，他們認為寄養家庭不是緊短安置，他應該是中長期安置，所以你要看過健康檢查報告很重要，健康檢查報告很重要，然後轉介評估單，健康檢

查報告出來，他評估媒合進來，他會認為寄養家庭模式應該是這樣的。」  
(A4-p.24)

因此，寄養家庭承辦單位就會有一些名詞出現，如「健檢家庭」，亦即等待健康檢查，暫時先安置的家庭，但為數不多，目前也停止。

「A4：早期的時候，當資源不充足的時候，我記得○○他們自己會創造一個名字叫『健檢家庭』，『健檢家庭』的意思是說，你就是臨時先安進來，你的健康檢查報告根本都還沒出來。

A2：對！就是當天晚上進去。

A4：對！因為健康檢查報告要一兩個禮拜嘛！兩個禮拜左右，所以它會有『健檢家庭』。但是後來我才聽他們說，才兩個『健檢家庭』、才三個，很少，類似這樣子，但是這個上禮拜，這次開會，我發現\*\*進來，他現在的說法是說，我現在沒有。

A2：因為他量少，他只能就是說幫忙的性質。」(A4-p.24)

故針對需緊短安置的兒童個案，市府公設民營的安置單位也常被期待安置兒童，或甚至更小年齡層的兒童，但畢竟年齡差距大，照顧上需要關照點諸多不同，故仍須回過頭來仰賴適合的安置單位之「幫忙」。業務科的經驗是承辦單位口頭上或台面上都會先說無床位，必須透過私下「喬」的方式來處理。

「他們其實口頭上都會跟單位說沒有，但是因為他們其實會幫忙，他們會看他們現有的狀態，家庭的意願，看看是不是有空床位。有些家庭是願意收當天的，他們就會幫忙，其實他們就是以幫忙的性質，但是他們對外都會說，我們沒有緊短床位。對！但是如果你說有，你有轉介單在今天，如果有，他會幫你安排，但是因為他們、他們也擔心說，他說有之後，就緊短的，他們其實那個床位數很少的，但是大部分現在都是被占滿了，所以開會的時候都會說沒有，但有時有。」(A2-p.24)

「有的時候就是這種幫忙式的，然後他可能，我覺得寄養單位看到我們也很努力在創造一些緊短的一些服務方案、或者一些機構，所以他們現在開

始對外，對我們主責的說口就是說我們沒有緊短，但是你說真的要找，要協調，他還是會幫忙的。」(A4-p.24)

「像\*\*也是啊！\*\*沒有，但是他當天還是會打電話跟他講，他其實就會看他的狀況，就會收，所以對外來講，他們不會說、不會宣稱說他們有這些東西。」(A2-p.24)

安置資源的不透明對於業務科及第一線工作人員都是非常辛苦的，安置個案常常要歷經一些波折，或必須動員很多網絡關係才能有圓滿結果，也因此，行政業務科與個案服務單位常常因為安置資源有很多的交鋒應對，但工作人員也都理解安置業務的為難與辛苦。

「只要有安置，其實我覺得業務科他們也很辛苦啦！就大家都在打仗這樣子。因為畢竟這些單位都不是市、我們市府自己隸屬的，我們都是委託人家、委託人家，所以我們畢竟也要看人家的臉色。」(B1-p.55)

### (三) 請安置決策者再評估

安置資源供不應求、緩不濟急之下，有時行政業務科室也會期待實務單位對於安置的決策能更審慎評估，能先多做一些。

「你再努力一下。」(A4-p.39)

「你還要評估你家庭還有沒有其他的家屬可以幫忙。」(A3-p.39)

「那其實可以幫忙溝通，也是會儘量，可以協助的部分也是會儘量，只是說，就是有一些困難的部分，還是就要請他們可不可以先處理一下。」(A1-p.40)

行政業務科室與實務單位的確是不同的立場端，一方是安置資源的開發與管理端，另一方則是使用與決策安置資源端，立場上面的兩難是存在的。在資源有限下，行政業務科室仍期待安置決策者能多方面評量兒童少年之家庭狀況，評估家庭可運用的資源，避免兒童少年過早進入安置系統。

「我就說你們應該有能力可以自己想一下。...這就是立場上面的兩難，而且就是...家屬或者是說帶孩子其他的資源可以再，或許說你們可以再評估說，因為有一些講說效果安置，其實家屬還是可以再 Hold 個幾天，或者是說可以再評估，因為可能不用那麼立即、馬上就要進入這個安置這個部分，所以就會再多做一下評估，衡量這個部分這樣子，這就是現在立場的兩難，我就覺得前同事們，你們可以的，再ㄍㄨㄥ一下吧！對！對！對！有這樣的會遇到的一些困境啦！」(A1-p.39-40)

#### (四) 安置決策者協力開發管理緊急床位

由於安置的決定常常因應個案需求，其立即性、緊急性的需求是高的，新北市政府雖有針對少男及少女的緊急床位，但床位有限且考量個案特質，不一定能完全接手，至於兒童類之緊急床位目前仍待開拓。有鑑於緊急床位常難以滿足第一線實務工作者的需求，且緊急床位主要是實務工作者需求殷切，那麼是否有可能安置決策者協力開發緊急床位呢？業務科提到如果實務單位可以自己掌握一些緊急床位，滿足安置當天或前三天需求，再轉換到委辦的緊急安置機構，或許可解決當下的安置需求。業務科反映：

「不用多嘛！也不用立案。(A4：因為不是長 call 啊！) 對！比如說四個床位。...主要是住的那當晚跟三天以內要出去的啊！...但是如果可以找到一個社工員或者是生輔員，然後一組，兩個到三個，那他是可以夜間。...有沒有可能就是說，他是一個這樣工作派遣，所以我只要有需要，你出來，然後就是你按時，按日計這樣的方式，這樣個人的工作室。...有沒有那種，就是一個行業，生輔或社工行業，就是像一個個人工作室，然後人力派遣，然後我今天需要。...居家打掃一樣，我今天需要居家打掃，你就派遣過來。就是輪值啊！是不是可以增加他的費用，或者是增加他的... (A4：出勤費、值班費什麼的)。」(A3-p.24-25)

但面對這樣的思維，實務工作者的反映是不可能，這其中包括人力與經費的缺乏，另外就是安置資源的開拓。由實務工作者身兼個案的輔導管理者，又要承擔安置資源的開拓與管理、媒合，有實務上的難度。實務工作者提到：

「B3：這是不可能的，沒有這個人力(笑) ...他會有預算執行的問題跟人力的問題...因為其實我們業務科，其實也有開拓社區保母、保母的資源，就是臨托，可能三個一個月這樣子，才能真的是完全。...其實如果是、是社工科自己來，就是開拓的話，第一個會有人力誰要去開拓的問題；第二個就是會有預算的問題，因為他要付錢嘛！」

B8：不是，應該是說經、經費。

B2：不過比較在意的是說，就是以社工科一個角色來說的話，其實也不太適合做一個...寄、就是寄養安置的一個開拓的一個事業，因為其實大部分我們現在是委託嘛！...如果說透過社工員去尋找，那其實我們可以、如果我們有合適的寄養家庭可以做推薦，其實也是透過兒少科去做個評估會比較是...因為社工科的角色還是在管理社工員的，還有行政協助相關的部分，可是如果讓我們再去管那個寄養家庭，其實他會有衝突，因為他們可能會一邊告說你的這個社工員服務不好，但是呢，寄養家庭可能會說那個父母可能會、就是會有一個衝突，因為他搞不清楚社工科到底站在哪一邊。對！我覺得是這個角色的一個混亂，對！

P：嗯！那如果家防中心呢？你覺得...

B8：嗯！應該更困難吧！」(B-p.50-51)

### (五) 難置兒少的安置資源缺乏

安置資源不僅在量上面有其擴充的需求，另外一塊值得關注的是難置兒少的安置資源缺乏，實務工作者的回應如下：

「我覺得啦，我覺得兩歲以下的超難安的，...然後十七、十八歲的那些超難安的。」(B6-p.24)

「真的很難。」(B1-p.24)

「就講單純的過動症，他們就會覺得這個他們沒有辦法照顧，對！」(B2-p.28)

「因為其實以現在跟之前幾年來講，孩子、要安在寄養家庭的孩子的確是不是那麼好照顧，那另外一個部分是，其實有些的寄養家庭可能在訓練上沒有這麼的完善，或是他們在照顧的部分當中訓練的沒有這麼多，所以他們對於照顧比較ㄉㄨㄚ`一點孩子他們沒有辦法，欸！對！不過因為其實像照顧這樣的孩子，我覺得的確是需要有一些訓練啦！因為其實我們同事有說像\*\*（縣市）他們現在就是有在培養那個照顧身心障礙者兒少的寄養家庭，就是專門只是培訓就是照顧這樣的孩子，但是相對的來講她的困難就是要找這樣的寄養家庭照顧...很難，對！可是我覺得他們有這樣的開發是還不錯的點，最起碼會願意照顧這一群的孩子，因為其實很多都是因為他有手冊，包括像自閉、過動那一種合併多重障礙，其實你要是評估他是寄養家最好的，可是沒有辦法，所以最後都只能送機構，而且還不見得有機構可以收，因為他太難照顧了...因為現在這種身心障礙程度比較嚴重的，那一般的育幼機構是不可能進去的，那寄家也不可能進去，那要怎麼辦？」(B3-p.28)

「我們常常就會問他說，可是妳看這個孩子，妳就會知道這個孩子在寄家沒有辦法被照顧，妳怎麼會覺得他來團體家庭的形式可以被照顧啊？他...輕度智能障礙又併亞斯伯格...我怎麼可能照顧啊！我們就說那我們沒辦法，我們知道如果我們不收，這個孩子一定沒地方去，但是我們真的沒辦法，所以還是請個管自己想辦法，就只能這樣子。因為我覺得其實那個部分，還是要回歸到就是真的，機構在照顧上面的那個人力嘛！然後還有我們原本孩子的穩定性，跟這個孩子進來我們到底能不能夠給他，他所需要的...的服務，如果我們今天沒有辦法提供，我們硬收了他，其實這個孩子在我們手頭上一定也留不久。」(C8-p.11-12)

#### (六) 兒童、少女緊短安置資源缺乏

以新北市的安置資源來看，業務科經盤點後認為兒童及少女的緊短安置資源是缺乏的，此亦是未來在規劃上，應優先考量的。而對於提供安置床位的工作者而言，期待新北市能有類似台北市綠洲家園的緊短安置處所，一方面減輕實務工作者找床位的壓力與負荷，再方面也避免寄養或安置機構在匆促收案情況下，收到不適宜的兒少，造成照顧困難或種下日後轉案的前因，不同系統工作者也往往



在不愉快的前車之鑑下，安置單位收案愈趨保守，如要求要經過健康檢查後才能進入寄養家庭即是；主責社工在資訊的提供有時亦有所保留，長久造成相互的關係緊張與不信任。

「A4：對！因為應該這樣講啦！如果整體的新北市的資源的話，先看資源量的不足的就是我們剛剛說的，我們很清楚我們還缺兒童緊短安置機構，那緊短的都要公辦民營了啊！因為那個使用的管理上，然後我們還缺少女的，如果、如果再有餘而力有足之錢啊！人力啊！願意給我的話，就是女生的。」

A3：國、高中，女生的，長期的。」(A-p.33-34)

「目前如果以臺灣省來說，臺北市他們還有一個類似於像綠洲家園那樣的一個地方，那可能在緊安的時候，他們可能會先把孩子，就是先收容在類似像綠洲家園這樣的一個緊短的一個。有一個時間限制，..就是他會待一個時間，那個時間點會讓機構去評估孩子的身心狀況跟醫療的需求，大概到理想狀況，一直這樣，就是在那個緊短的一個安置機構裏面，他應該配備有所謂的醫療跟專業人員去評估孩子身心發展狀況跟他需要的寄養家庭的層級，那之後由我們後續承接的寄養家庭的單位跟孩子進行面談，甚至去安排寄養家庭跟孩子做一個會面跟認識跟建立關係之後，然後再把孩子帶到寄養家庭去，這是最理想的狀態。但是目前在新北這一塊是沒有的，那這一塊就靠後面的寄養單位去提供多餘的床位或者是說，就丟我們這邊。」(D3-p.15-16)

「早期我們很 nice，...也因為受限在寄養床位嚴重不足，所以局長去拜託理事長，說你們可以幫我們一下嗎？(台語)，那個時候是這樣子衍生出來的。那所以以新北的狀態就是說，它沒有這一塊，它是完全靠這些民間單位提供，就是你只要願意的話，我馬上就可以把孩子丟進去，那早期我們主任都會同意，但是後來我們發現這樣子問題真的很大，因為有些時候轉介表或電話說是男的，結果來的是女的，然後5歲跟3歲也會錯，然後有身心障礙的統統都不知道，就一個孩子光光的就來了，那有時候是警察帶來的，有些時候是什麼。那後來我們自己覺得說，以這樣

子在我們專業的服務上面，沒有辦法提升我們專業服務的一個質度，所以我們後來慢慢調整，調整就是要求說，我不再接受所謂的緊急安置，緊短的一個資源，我們就明文的確認說，我們新北不做緊短這個服務，我們只做寄養服務這一塊，那你要進來的孩子，一定要完成體檢，這是民國 100 年到現在，我們一直在努力，我一直在努力著去做這個部分的把關。那目前來說，就是我們確實有達到說，你要進來之前一定要先完成體檢，然後我才會收這個小朋友，目前努力到這個層次而已。」

(D3-p.15-16)

即便是寄養承辦單位對於收案標準有篩檢機制，但仍難杜絕一些傳染病或發展遲緩的議題，通常寄養承辦單位只能「認賠殺出」，亦即自行處理。在緊短安置部分，亦特別期待能有較細緻的服務流程，多一個中介的安置單位，以避免後續特殊問題的產生。

「即使努力到這個層次，還是會有一些困難，例如說曾經有帶過去體檢，都說他的發展都正常，結果有的是疥瘡，結果傳染到全家都是疥瘡的一個問題，那我們只好認賠殺出，就是自己處理，帶去看醫生，然後隔離，我們就自己做這樣的安排。還沒有辦法達到我理想中的那一種，就是所謂的可以去作一個篩檢，然後可以做一個寄養家庭跟孩子媒合的一個比較細緻的過程，目前在新北市還沒有辦法，我也一直很期待新北可以開發一個單位，做一個中介的場所。」(D3-p.15-16)

### (七) 開發安置資源緩不濟急

開發安置資源並非一蹴可及，往往需要多年的培力。以新北市為例，業務科花三年的時間逐步調整性別與床位的比例數，但實際安置需求也往往在變動中，故資源的供給面往往趕不上需求面的變化並預作因應。業務科提到：

「長期的真的覺得不足，像我們的緊短安置機構，我們花了三年的、才調整性別跟床位的比例數，因為我們一開始以為，得到的數據以為是男生比較缺乏跟需要床位，但後來我們花了三年才發覺，不是，少女更需要，更缺，所以這樣的話，『量』缺的那個，我們很清楚是這個部分。」

(A4-p.33-34)

開發新的安置資源，對業務科而言，的確是緩不濟急。面對少女與兒童緊短安置資源的不足，要再開發即面臨時間、空間、人力等的壓力，寄養安置承辦單位已有三個單位進入協助；安置機構要擴建，也要時間，但擴建後的收容量又不符合現有社區化、小型化的機構取向，而機構內安置人數增加，在兒童少年的輔導與協助難度更高，面對的挑戰更大。

「安置的孩子，其實不管、不管是要不要做緊短，其實目前我們講，確實是有一些安置資源的不足。在新北市來講，包括少女跟兒童緊短的部分，對！這兩個部分，那這兩個部分怎麼去因應？理論上如果是再創造一個機構或者兩個機構。(A4：緩不濟急。)時間、空間、人力都會有一些問題，對不對，你要找時間，找空間，然後要做，要找人力，要有一些機構設置，不是那麼快的可以處理到的事情。」(A3-p.32)

「老實說緩不濟急，因為你說那個民間要創那個部分，像寄養家庭，...我們才招三個，就盡量鼓勵他們，也期待他們每一年有一個目標值的增加，寄養家庭進來的數量。然後機構的話，就真得緩不濟急，像○○(指安置機構)跟我們討論了很多年，終於要、要去改建增加了，一改建完，床位數可以增加一倍以上，非常多。但是也不知道幾年後才能蓋出來，就要等這個時間。...挑戰更大。」(A4-p.33-34)

#### (八) 開拓新的安置資源：寄養承辦單位、團體家庭

如上述，由於機構的擴建緩不濟急，因此開拓安置資源的方向就暫時先從寄養家庭與團體家庭著手。

「那其實現在，我們大家有一個方式就是，想辦法要擴展寄養家庭的數量，招募寄養家庭，這是最快的。(A2：這樣比較快啦！他也沒有機構設施的問題。)他只要加進來，家庭願意加入，之後評估OK，就可以。」(A3-p.32)

「對！我在想說團家...就是說可能租一個房子，或者我們付、付這個單位是一個房租費，然後人力，然後就可以不用立案，對！去做這樣子的，比如說一對夫妻好了...可能夫妻是一個工作者，那我去這個，比如這個孩子就是安置在這個租的房子，在這裏面，那我夫妻可能是兩對，我分白天、晚上來照顧這四個孩、這個像團家的孩子，那我不要專業的人力，因為現在專業的人力是不足，那我可能就是只是配備一個社工，是沒有天天在這裏的，但是還是有一些專業人士這種輔助性的，這種大的，大、大、大居家，以前我們在講保姆有時候就是大居家，可能聯合收托，他租一個空間，然後兩對夫妻或三對夫妻，在這個家庭裏面收。有沒有可能？那要避掉立案的部分，就是變成他現在只是收四個，因為我們之前曾經很久以前在討論的時候是，機構可不可以擴張到 9 人以下不要立案。後來無疾而終。」(A3-p.32)

在開拓資源過程中，不可避免會遇到一些困難，以寄養家庭為例，寄養家庭的招募不易，往往流失的速度比進來的速度還要來的快，而要避免寄養家庭的流失，寄養承辦單位必須要投入更多心力，也發現早期寄養家庭與新進加入的寄養家庭在服務上有一些差異，因此必須有不同的應對與協助機制。在團體家庭方面，新北市目前有約納及愛心育幼院承辦團體家庭，但因目前尚屬實驗性質，在團體家庭的經營型態、收托人數、照顧者資格等仍有討論空間，如何讓現有一些也在安置兒少的體制外團體變成體制內，以及如何培力團體加入安置行列，都是要面對的挑戰。

「寄養家庭，我覺得其實為什麼要找三個單位進來，是因為他們現在的招募真的很困難，流失的速度比進來的速度來得快，他們也清楚，而且好的寄養家庭，我發覺都是傳統的長輩型的，早期他募進來的，年紀比較大，社經水準不太高的，那個照顧還比較好，也比較好溝通，照顧的也比較好。(A2：願意配合啦！因為他是比較願意聽我們的建議。)但是新進的，有時候那個知識水準高一點的，有時候他過度的情感轉移啊！對孩子的期待呀！管教什麼的這種，對他們而言，就要花更多的心思來管理跟服務少年。」(A4-p.33-34)

「是！所以我才建議說，應該讓他變成體制內，才有監督力量進去，所以才會想盡辦法拜託社家署說，第 104 年你要讓他加進來。」(A3-p.33)

「(團體家庭)的確給我們一些新的想法，因為它的挑戰是在於，第一個，我剛剛說的新模式，couple 啦！然後什麼的都可行，但是它的挑戰是在於，第一我不知道國內現在是怎麼去找開發新的資源，願意投入，或者要培力他們，培力是新的啦！你就要花費時間，去找到資源願意投入，然後和我們一起合作，去培力他們，這是第一個，資源有沒有？」(A4-p.35)

#### 四、 家外安置服務系統間之協力合作不易

##### (一) 安置初始的承諾常跳票

安置單位即便提供安置服務，仍會謹慎評估每一個即將安置的個案，對於行政業務科室或主責社工的期待仍會有所考量，以避免安置合作初期的承諾跳票，造成個案「一安成久安」。

「A2：像○○也是啊！○○沒有，但是他當天還是會打電話跟他講，他其實就會看他的狀況，就會收，所以對外來講，他們不會說、不會宣稱說他們有這些東西。」

A4：因為他們的經驗是，老是去溝通，我大膽猜測，不管是寄養家庭、機構，因為他們會覺得說，我們都被騙，他們很怕我們一放進去，有沒有？好、好、好，明天就走了，他就不走了(大笑)，所以他們在收的過程裏面，他們會有很多的思考。」(A-p.-24)

##### (二) 缺乏與境外安置單位之聯繫機制

在境外簽約安置單位的部分，相關連繫機制是否建置且保持暢通也是重要的議題。部分境外安置單位的受訪者就表示，與主責社工之間常斷了音訊、遍尋不著。

「\*\* (機構名) 安置的個案，新北為什麼都是放了就不找、就不、不轉走？(笑)都是要做到我們說，唉！這小孩已經 18 歲，妳來處理一下好不

好？看他是要返家還是要自立訓練，還是要不要怎麼樣，可不可以出面來講一下？」(C8-p.9-10)

「雖然其實我們是台北的單位，但是其實我們收新北市大宗，對啊！所以我曾經打電話到新北那個兒少科問說，ㄟ、妳們新北開聯繫會報，我們臺北市的\*\*（機構名）可不可以來參加啊？(笑)因為我明明就收妳們一半的孩子，我憑什麼不能來參加妳的聯繫會報啊？妳們政策、妳們法令、妳們規定我都不清楚，那這樣子...很奇怪！」(C8-p.10)

### (三) 安置單位的意見被忽視

安置決策的評估中，決策者亦需考量安置單位對於個案的評估意見，不少參與訪談的受訪者表示，在決策過程中，安置單位和照顧者的看法經常未被採納，甚至被漠視。

「你突然要結束安置的時候，我說孩子他六月底才考完試，對！那你叫我 6 月 17 號、6 月 16、17 跟他講說這個孩子要結束安置，我說這個孩子怎麼去調整他自己的身心狀況？」(C1-p.20)

「為什麼就只是因為孩子在家園比較穩定，我希望心理師可以來，這個要求有些社工就會直接拒絕，他就會覺得說，那樣子我、我沒有辦法對孩子做後續處遇，我沒辦法掌握孩子後續的狀況，我沒辦法跟心理師討論，他就會用一種、一種比較概括的去、去反對，然後之後就再也不會跟你提任何的東西了。」(C4-P.28-29)

「我們機構因為有時候因為緊短的，所以有訓練到一個程度是這個孩子一進來，我們大概一個禮拜，我就可以觀察這個孩子，確定他有沒有輕度？(笑)，然後就會打電話給個管說，他可能需要安排一下鑑定，然後有些個管就會覺得、啊！不需要啊！在我面前就還好好的啊！可是他只看過他一次面，然後他跟我說，他在他面前好好的，然後就把我們那個評估是一直放，然後一直壓、一直壓，然後可能等到孩子真的越來越嚴重，然後又再一次跟他說，他才說是喔！有這麼嚴重喔！好！那我趕快就是

安排，就會變成每次一直在循環。」(C4-p.28-29)

「我跟社工討論，他都會繼續住，比如說繼續住到高三畢業再走，那小孩的定義也是就是說，對！我就會住到高三，那可是剛剛我在跟、就是今年我在跟社工...因為我自己也比較習慣我每隔一個月會跟社工討論說要會面，可以會面就會面，可以返家就返家，那社工就會做安排，那這一次我又照例打電話給社工說，是不可以安排會面了？那社工就說他們已經在跑返家了，就是他們已經在朝返家走了，然後我就很驚訝，我就突然反應不過來，我就很驚訝，我就說可是之前不是說沒這麼快嗎？然後他就說對啊！可是因為案家的狀況比較好了，父母都安定了，所以就說可以趁他國三畢業可以是個好時機，就趕快把他帶回去這樣子，因為再不帶就沒有一個時機可以帶回去了，然後我就說，可是小孩認定的好像不是這個樣，那我認定的也不是這個樣。」(C7-P.38-39)

「就是理想跟現實，我們也期待兩邊是對等的、是合作的，因為一定是網絡間合作，原家 OK、孩子 OK，然後像老師說的，把它連起來，兩邊都 OK 了，孩子才要返回家。但是現在就有一點不是這樣，變得有點各做各的，甚至有點像之前是孩子放在這兒，他們也不來、不聞不問，也不瞭解孩子在這邊的適應，或者是孩子的一些行為問題有沒有改善？發展問題有沒有改善？那他就變成是回家就遙遙無期。那這樣的狀況，我自己個人認為，在家防又會再更明顯一點，因為家防他對我們而言，在合作的過程當中感覺，它又好像比較自己高高在上，他的處遇方向、處遇原則、目標，他其實不太輕易的跟我們安置的社工做討論。」(D1-p.33)

「反正決定權不在我們，只是比如說會無奈啦！對！比較無奈啊！（嘆氣）就給他這樣的建議了，他還是不採納，那也是孩子的命，到最後，你還是無可奈何，時間到了，你還是要送、還是要走，無可奈何啊！」(F1-p.11)

「F1：我們會反應啦！角色只能安撫跟安慰，其實我們也沒辦法承諾啊！沒辦法告訴他說，你就安心留下來，我去、去幫你爭取，不可能啊！因為那個權利不在我們的身上，雖然我們也是聽命單位的話，所以

人家決定怎樣就怎樣，就是怎樣，所以我們...。

F3：沒有權利，只有義務，真的就是這樣子。

F1：對！沒有權利。」 (F-p.12-13)

#### (四) 安置兒少的重要資訊，網絡系統間有保留或有缺漏

安置單位期待能於接案前充分獲得安置兒少的重要資訊，但在網絡系統間或許因為擔心個案不被接受而有所保留，或是在不斷轉換安置的過程中有所缺漏，導致接手的安置單位難以評估，甚至導致後續處遇的困難。

##### 1. 保密原則擴及安置單位照顧者

「回歸到個案權益的部分，真的沒有什麼好說的，就是個案權益的部分，你有沒有想過你們轉案來我們機構，你們不是應該要讓我們第一線照顧者越知道這個孩子的狀況越清楚嗎？而且你的孩子轉案到機構，有什麼保密的原則嗎？你們個案都要來給機構服務了，有什麼保密的原則嗎？你不是應該要鉅細靡遺的告訴清楚，告訴我們說他之前在寄家發生過什麼事情？在寄家的狀況是怎麼樣？那我們機構才知道我們要怎麼做接手，我們要怎麼做照顧，可是這些東西怎麼會你們社政的系統裡面都不知道，可是教育系統裡面寫的鉅細靡遺耶！老師比我們更清楚知道他之前在寄家裡面的狀況是怎樣，還反過來問我們社工說那現在這個狀況處理的怎麼樣？我的社工說我根本不知道這個狀況。對啊！然後我就覺得說，我就說，你們真的這樣子，我們以後還要不要跟你們合作啊？所以我是不是要直接把你這個社福單位直接封鎖，以後你們轉介單不用傳來了，我們也不會收你們社福中心的轉介個案。」 (C8-P.25-26)

「其實我個人會認為說，你原家的處遇的方向跟我們在照顧孩子的處遇的方向，其實是要相互搭配的，那最起碼就是像我們在照顧孩子的過程，孩子也會關心原生家庭的狀況。那我們在詢問的時候，有時候家防甚至會跟我們說，這個東西有一些什麼個案保密原則，不太方便跟我們透露。或者是說孩子去做諮商，那我們可能也會關心說，諮商的過程有沒有什麼是我們在照顧上需要特別再去調整留意的，那他們有些 worker 也不太



願意跟我們分享，他也會以個案保密為原則，那我們只負責把人送去做諮商，可是諮商的結果，還有發現，我們其實是完全沒有辦法知道的，那就變成各做各的，你做你的處遇好像你做心安的，你做諮商，但是我們實際照顧孩子的人，完全不知道這個諮商對孩子真正能夠派上用場的是什麼，因為我自己覺得很弔詭，是孩子在我這裏耶！然後你做諮商，諮商的結果是只有你跟諮商師知道，那我主要照顧者跟我的寄養方的 worker 都不知道，那其實那個諮商的結果跟孩子的連結是什麼？我其實不太瞭解。那如果這樣來看，在這個系統裏面，好像就永遠就會、好像鬼打牆這樣，孩子永遠問題都在這兒，然後沒有辦法，家庭跟孩子相連結，他永遠回不去。」(D1-p.33)

## 2.資訊提供有保留，避免個案被拒收

「C2：我覺得有一個可能是，他怕寫得太清楚那你們會不收。

C1：怕我們不敢收。

C8：我覺得這個、可是我覺得這個狀況很奇怪，有點奇怪耶...

C1：其實我們可以理解你在轉介的時候，你可能會有所保留...可是回過頭來，我正式同意收你進來了，可不可以請你告訴我更多？可是這一塊他也沒有。」(C-P.25-26)

「我其實覺得這是一個很弔詭的狀況，如果你今天覺得你把孩子的狀況鉅細靡遺寫了之後，這個機構會拒收你的個案，回歸到某一個部分上，我可以告訴你機構會拒收你的個案你要感到非常的慶幸，因為你可以反過來去思考這個機構根本沒有辦法好好照顧你的孩子，他是個、他是一個會選案的機構，但是如果你今天真的要把這個孩子轉來這個機構，你在相對的程度上你，回歸到個案的權益，你不是就應該知道要相信說，我今天為這個孩子選擇了這個機構可以好好照顧我的小孩，所以我可以讓他清楚知道我的小孩的狀況，他們好接手，我就說那我真的不懂，如果這樣問你的話，那你們中心的心態是什麼嗎？對啊！我們竟然還是透過學校的管道知道的，就是有這麼瞎的案子耶！」(C8-p.25-26)

### 3.資訊未能及時更新，有所遺漏

「因為我這裏沒床位，他又急著要放，所以他就先拜託\*\*（機構名）先放一下，然後等我這裏的床位。然後我就請他說，那你給我他在機構裏面的狀態，新的轉介表，結果轉了三次，還是原來那個，還沒有進到安置單位之前的那個最原始的評估表，我說你給我這個幹嘛，我就是希望能夠瞭解他在機構裏的適應狀況、他的需求。我就是需要這些東西，我才知道後面的媒合的寄養家庭，他的特質什麼樣的比較合適，所以我覺得這個部分的一個默契還沒有建構好，目前還在嘗試建構這一塊。」

(D3-p.16)

「D2：我們督導都是要求個管說要把他在機構裏面的生活狀況，就是再重新給我們，幾乎我們都有。

D3：一、二、三、四，而且你再仔細看一下，核對一下前後的轉介表的內容，大概差兩行或三行。

D2：可是就很表層。

D3：非常表層，他跟我的期待其實落差很大。」(D-p.17)

「所以我後來，我們都知道說，其實放醫院、放機構一段時間，其實你後來，我們再拿到的那個訊息都是很舊的，就是通常都要靠家庭的照顧者去發現這個孩子的狀況，然後我們再回報給主責社工，然後主責社工才會說，喔！好啊！那我再去確認，然後等確認完，可能又是、積極的可能兩、三天就回覆你，如果不積極的，可能半個月吧！半個月算快的。就是一直追他，就是一直追說問到了沒？像我們5月份安了一個孩子，然後剛來的時候都還OK，媽媽照顧他兩天之後發現他屁股有問題，就是皮膚就是不知道為什麼，就是會一直紅這樣子，然後到了最近已經要結案，我們才知道，原來他以前就這個樣子，我們是到了已經到禮拜五就要結案了，然後到現在，昨天才知道，對！就是孩子一直、以前其實皮膚狀況就不好，那社工也不知道，然後媽媽擔心了三個月，以為是她自己照顧不好。對！然後...所以就會有這樣的狀況發生。」(D4-P.19-22)

#### 4.安置個案的資訊誤差大

「通常他們一下要做筆錄，一下要帶孩子去醫院看一下外觀，然後看出來的那個資料，其實也跟真的媽媽看到孩子也不一樣，所以我們都會跟媽媽說、啊！參考參考啦！通常媽媽會再把社工做的那一套再做一次，比如說拍照，看一下檢查外觀，所以我們基本上有告訴媽媽，如果他今天緊安，你自己本身，你要有一些自己保護自己的一個做法啦！所以我們就會告訴他，把社工再做一次，然後體檢的部分，沒有辦法當天出來，所以就只能有一些外觀檢查，基本的，孩子猜大概可能他三歲這樣子，然後可能送來兩歲多，媽媽就可能才看到資料說兩歲多，或者是我們可能安了大概兩、三天之後，社工才說，他實際可能是兩歲多，大概就這樣。所以我們其實也都還...就是很習以為常這件事情。」(D4-P.19)

「像我們之前有一案是半夜，然後是說那個小孩很大，因為那個孩子個子還蠻高的，然後就說很大。然後後來我們有一個媽媽，她是可以接受比較大一點的孩子，所以我們就問她，那她也很願意接，後來孩子來的時候才發現，他其實還蠻小的，就是那個落差其實很大，大概兩、三歲的樣子，所以媽媽就想說，就是都把衣服都弄好，因為其實基本上我們寄養家庭都有一些配備，基本的衣物什麼的，所以我們會告訴他，這個孩子大概是幾歲，你就準備這個年齡層的，把他的用品什麼都弄好，然後媽媽就會跟我們講，怎麼會那麼誇張，怎麼差這麼多，那個孩子明明就很小，那個衣服啊！因為他可能跟他講說，我們可能跟他講年紀比較大一點的，所以她就準備大的，結果發現那個孩子很小，然後那個衣服好像又太大，又什麼的，就搞的家庭這樣子很混亂。因為新北市他們好像沒有辦法，就是先清楚孩子的一些狀況告訴我們。」(D4-P.19-22)

「D1：就是當下處理的跟實際的，就是這個孩子當下，因為我 on call，所以我去處理，可是我事後、不是我的案子，所以主責會是另外一個 worker，我只是今天處理他當下安置的狀況，那因為是突發的狀況，他可能接到警局或民眾的那個報案，他就去處理，那也不知道孩子實際的年齡，他就用目測的，然後他目測，因為他要處理當下的，他們的程序好像是會打電話回辦公室，請辦公室的人協助聯絡

床位，那他可能就是口述，看起來像兩歲，是女生，那結果接電話這個人可能沒有記好，就會轉出去是男生，然後他目測兩、三歲，結果來的時候其實已經五、六歲，就是實際的年齡，事後發現是五、六歲，因為可能 worker 根本，因為其實 worker 有一些根本沒有生育小孩。所以其實有些孩子她一看，尤其是像那種嬰兒類的，她也看不出到底多大，就是他看不出是三個月、四個月，還是五個月，還是一歲、兩歲，講不出來，對！然後就是講了，通常來然後我們事後實際看，就是像寄養媽媽那種，已經是媽媽了，有經驗的，一看這那 A 加大，毋是啊！（台語），就是一看就知道，這個已經，比如說有一次就有一個孩子來，那時候跟我們講說是講比較小，就是那種四個月、五個月。可是來的時候，那個孩子根本就會站，然後我們就說，他會站。

D3：應該一歲吧！

D1：對！只是他很瘦小，就是比較小隻，可是他其實已經可以站，然後也稍微敢放手走路，然後那個寄養媽媽就說。

D3：11 個月到 13 個月中。

D1：這怎麼會四個月？這不對啊！（台語），然後還一直跟我們講說，老師你確定是你講的這一個嗎？還是另外一個。

D3：然後他們還會說，老師還一個不是你說的那個內（台語）。我就說，就是這個，就是這個，沒別的了（台語）。他們以為我們可能同時安兩案或三案，然後送錯了。

P：可能在說的是不同的對象。

D1：對！對！可是我覺得他的落差有時候是這樣，就是 on call 的 worker，他可能沒有辦法以外觀去評斷。」(D-P.19.22)

### （五）各自表述、各自努力

家外安置協力單位間的充分溝通、凝聚共識仍有待努力，若淪為各自表態、各自努力，易造成系統間的誤解，服務方向也未能確立。

「家防中心就是...我們現在遇到的狀況，其實應該大家都有遇過，就是他們說他們的，然後我們也是在跟他們說我們的，看他們要不要接受，就會

變成是比較...我覺得那個東西是很消極的，就是他到最後這個過程，我覺得是很消極的，大家最後就會淪為是，反正孩子就繼續放，主責社工做他的，我們做我們的，這個是沒有連起來的。對！那個橋樑，我覺得要勾起那個友誼的橋樑，其實坦白講，我們單位其實還在努力中。(D4-p.34)

## 五、親屬安置發展不如預期

### (一) 親屬安置的「親屬」定義不清

雖然新北市於親屬安置的服務量較少，但實務上仍發現，安置決策社工對於親屬安置的定義不甚清晰，亦影響服務本質。

「有一部分我會發現，可能是主責的再溝通跟再教育，怎麼、怎麼認定親屬安置，怎麼認定有關係。」(A4-p.27)

「因為我那次看，它那是什麼，沒有監護權的媽媽放在那邊也叫做親屬安置啊，我覺得這個定義有點...詭異，我不知道它有沒有給錢，但是它統計的時候，我看他報告裏面，他連這個都算進去，我覺得很...。定義，定義上面我覺得大家各自對親屬安置的定義真的不一樣，連這個都算，我就想說他本來他媽媽就要照顧他，怎麼會變成安置？算安置在他媽媽那，我覺得那個有點、有點怪啦！」(A2-p.26)

### (二) 缺乏適當的親屬照顧者

實務上，因評估個案缺乏適當的親屬照顧者，社工人員難以將親屬安置列為決策選項中，也是親屬安置難以發展的因素之一。

「我覺得我們家本來，從以前到現在都比較少的原因就是因為，他們都一般主責都是說，因為他們沒有親屬，或是他們都有找過，但是都不適合，所以才會走到安置這個部分。那你說過程當中，他們有沒有找，其實有一些後來是有找的，有是有的，但是有些安了之後，沒過都久，那個親屬家庭就說他沒有辦法持續照顧，他覺得年紀大，或者是什麼的，小孩青少年的，他又把小孩要安置，後來又才做安置。」(A2-p.26)

「社工科，他們比較多的是經濟的部分，但是真的沒有家屬的會比較多。」  
(A4-p.26)

### (三) 親屬照顧不具匿名性 (易受威脅或被騷擾)

親屬安置並非適用於所有家庭，某些類型的個案可能就不太適合，如保護性個案；再者，親屬照顧完全不具匿名性，對於是否能安心照顧兒童少年，不受到威脅或騷擾是個問題。

「A2：親屬安置真的不太適合用在幾個個別的個案上面，我們家大部分都是委託案子，那種社工科那種入獄服刑那種，你說那個你說...親屬安置，很少安置，除非是法院他裁定說，就放，有些法院是會裁的，他說放在阿公阿嬤家這個，這個他就是法院去裁，才有可能，基本上我們家的社工員說做的，真是安置業務這一塊的話，他沒有所謂的保護性個案。」

A3：在緊急的時候不太可能第一時間先找到家屬，而且家屬還要來評估他適不適合。」 (A-p.27-28)

「我覺得親屬安置的部分，我們其實比較尊重主責，那主責其實有時候也會跟我們反應，就是他們在第一線的親屬安置上面，尤其是家防的，他們比較不會，因為那個親屬本身也會被、被加害者威脅或者被騷擾的物件，然後或者是孩子放在親屬上面，是比較容易被找到的，類似的，所以他們說那是他們在工作，或者是什麼，他們的一種方式的考量上面，他們會全盤的去考量，所以使用上真正的比較少。」 (A4-p.26)

### (四) 親屬避之惟恐不及、擔心負責任

兒童少年的親屬也會評估與原生家庭的關係，再決定是否負起安置責任，如有安全或威脅的疑慮，多是避之惟恐不及。

「我覺得在新北都會的家的部分哪，通常以我們社福中心講啦！會進入我們安置的評估的話，應該基本上家屬、親屬，基本上對這個家庭也不願意有所干涉啦！對！就是這個家庭已經做到讓人家親屬避之惟恐不及或

者他們也會擔心說，他照顧的期間會不會說孩子只要一有個什麼狀況...對！對！就要負責任，對！那當然像那我覺得家防的更...更嚴重的就是說他還有考慮到他安全的問題...所以我們一般在做家外安置的話，其實親屬...如果要考慮到親屬寄養可能會在我們安置一段時間之後，也許覺得說返家可能還欠缺一點點什麼...那也許我們可以再看看是不是有親屬可以稍微協助，我覺得可能會走這樣的方式，那不然像我們現在我們中心手上有的，除非就是很單純的經濟議題，然後爸爸就是不務正業，那親屬他願意跳出來喔！那他爸爸也同意這樣子，他們也願意承擔爸爸來鬧場這樣子，那、那個比較單純。」(B1-p.38-39)

### (五) 擔心造成福利依賴

當社工人員尋得適當親屬可以託付，亦需整體評估親屬的照顧能量。對於是否以親屬安置方式提供經費，社工人員有很多考量，其中之一是擔心造成親屬長期的福利依賴。

「我帶我的主責討論，主責說他會協助姑姑一些經費的申請，但是他比較不建議用親屬安置的費用給他，因為孩子可能才五、六歲，那勢必以後都跟姑姑他們住在一起，難道我要一直付費付到他 18 歲嗎？他會覺得也擔心這樣會造成福利依賴人口，所以他們會評估，雖然在姑姑家，但是姑姑她自己有能力，她其實也沒有跟我要那筆錢，然後她其實我只要用別的福利補助他，姑姑她是願意撐得過去的，而且她是可以的、有意願的。那我們要不要透過親屬安置的這個費用，造成對方的一種福利依賴等等，所以社工也會評估啦！因為他安置在親屬家是事實，但是要不要給費用，他們也會考量。」(A4-p.26)

### (六) 缺乏正式的契約

新北市目前親屬安置案件量低，並未專設方案委外辦理，而現有親屬安置服務亦較缺乏正式契約載明服務事項。現階段新北市之親屬安置服務仍在發展中，未來仍有再討論建置的空間。

「它其實比較是社工員跟家屬之間的請託關係，就是它其實沒有正式的契約說我放。因為有些是分散的，尤其在外縣市，然後我們的量又比較少。」

(A2-P.27)

「量不大的時候，我...以行政部門，我要不要花一筆經費來做這樣的方案？還是其實可以運用既有的機制怎麼做？」(A4-p.27)

### (七) 要考量親屬安置的動機—關係交惡或有利益糾葛、安置補助

社工人員在做親屬安置時，亦會考量親屬照顧兒童少年的動機。安置決策者評估時會考量親屬與原生家庭關係、是否有利益糾葛、或只是為了安置補助費用等，而做親屬安置選項之抉擇。

「其實應該是遇到很多個案是說，可能我們今天安置了，那可能有就是考量說親屬安置，但是親屬、跳出來的那些親屬部分可能跟原生家庭都有關係上比較...交惡或者是說有一些利益上的糾葛，所以他願意出來扶養這個孩子，或者是說有點兩邊在爭奪這個孩子的部分，所以其實到後來考量就是都包括說管理上，還有就是說我們在評估上會覺得我們今天是為了這個孩子，而不是為了某一方，對！所以他們兩相比較起來，還是會覺得那還是在我們安置體系下會比較好。」(B8-P.39-40)

「B1：因為像我們也曾經就是有跟家屬談過，就是說那有可能可以走親屬安置這一塊，這個親屬聽到了，他可以思考，可是他就講出去，另外一個親屬就跳出來了，就是說那我也可以...我覺得也難以避免他們會覺得說，那本來我是親屬基於我是親、親屬，比如說基於我是姑姑啊！我是稍微加減(台語)照顧，既然政府有補助耶！他就覺得說，那我也可以。」

B2：有些是認了，那我就照顧，然後他就說，既然有那個錢，我為什麼不照顧？多一萬塊(台語)，他們也會注意，對啊！」(B-p.39-40)



## (八) 不放心

就社工人員實務的經驗中，對於親屬的背景、照顧的品質仍多有疑慮，在無法安心安置的狀況下，仍多以機構安置或寄養家庭作為選擇。

「即便是親屬照顧我們都會非常的擔心，因為其實他沒有所謂的一個...就是因為其實我們在接觸的時候，尤其是毒癮家庭的時候，我們根本無法知道這個親屬照顧是不是妥適的，所以這其實往往會影響到我們評估是不是要放在親屬照顧，除非是這個親屬已經是照顧這孩子，長期在照顧，我們才會比較放心，不然忽然冒出一個親屬來說要照顧這孩子，我們基本上還是會選擇...寄養家庭去放這個案、這兩個孩子。」(B2-p.10)

「我覺得像家防來說好了，今天有一個案子進來了，那他可能有些比較嚴重的一個狀況，社工人員評估即便他有一些親屬資源，我們也不敢放給親屬，因為我們不知道親屬到底是什麼樣的人，我們一定得先把他們撈進安置體系。」(B7-p.12)

B2：對！因為他〔按：指施虐者〕可能每天都會去探視，或者是說他可能就住在，那但是我們根本就也、就是我們去探視都會先約嘛！所以我們可能...

B5：就是他們可能就先離開。

B2：對！對！對！對！

B8：可能是我們工作造成我們沒有安全感(眾人大笑)。

P：以小人之心度君子之腹。

B8：沒辦法、沒辦法很全然的相信。」(B-p.40)

「其實應該是說，親屬他們可能沒有去，我不知道他們跟親屬工作的那個過程他們怎麼去談的，可是其實...可能他跟我們講的那個狀況，我們這樣聽起來，其實是他們是有意願的，可是不知道為什麼，他們就不願意把小孩再帶回去給親屬，他們就會說他們可能現在要，就是有一些疑慮，對！說我們還要再去調查，你再給我們一點時間我們試試看，對！然後通常一試，大概我們有一些案子，一試就好幾年，都還在我們這兒。」

(D4-p.23)

### (九) 社工人員需協助親屬安置的衍生問題：經濟、安全、改定監護等

此外，社工人員對於親屬安置後所衍生的問題也會擔憂，包含經濟、安全、改訂監護等層面。

「他就是幾乎天天處理...就是因為照顧的親屬是姑姑，對！那姑姑跟他自己，她還有一個她自己家庭，就是照顧這孩子可能是不同調或者是他會太自閉，去計較說那個的寄養費用不夠啊！什麼費不夠，錢的問題啊！」然後為、還有就是安全的問題啊！因為那個姑姑，他施暴的是爸、是爸爸嘛！所以就是她會去擔心她安全上的問題，擔心爸爸酒後會去鬧她啊！然後就很多東西都不斷的、不斷的去找社工要討論、要討論、要討論，然後也要社工幫她處理，比如說經濟層面的問題啊！或者是一些安全上的問題啊！他其實基本上有事情就打、有事情就打，就是其實對他來說，我那個、我那個同事那時候就講說，我不如找一個地方安了他還就不用那麼多麻煩！對！因為其實他的...我覺得那個是功、功能上的，如果他今天這個功能很好或是他很多東西能夠自行處理的話，那當然對我們來說，我覺得工作量跟那個負荷度反而比較不會那麼高。」(B5-p.36)

「然後就說，那如果我們這邊不主責的話，那他就要把小孩子接回去，可是我們長久跟小朋友相處，我們當然不可能讓她這樣子啊！所以後來我們就去 push 那個阿嬤去改定監護權，然後最後都會變我的事耶！」

(B6-p.41-42)

### (十) 無法限制、配合度低

親屬安置因較難以規範、限制其所提供之照顧服務，也未必能與社工人員充分配合，加以如親屬安置處所距離遙遠時，社工人員更是難以掌握。

「因為是親屬，所以就是無法控制，我有一個就是在...安到\*\*（地區名）的那個也是姑姑，剛開始要安置之前他還是講，就是說沒問題啊！就

是案件我們一定會配合啊！等等等等，你真的實際到那邊的時候，她完全就是都不同調。你要看孩子很困難啊！她就是不斷的阻止，我轉介到\*\*那邊的社工，他們去家訪，他就不斷的阻止，現在不適合或者是要談一些事情的時候，他就會有些事情我們家的人都不知道，不能討論，對！就很多東西都開始有一些限制，然後因為要討論那些東西是關於孩子的一些權益的問題、安全上的也是，對！因為我、我那個也是亂倫的案件啦！所以其實我們就是要讓姑姑很清楚的知道是什麼樣的狀況，所以我們要...我們要絕對禁止孩子跟爸爸那邊有些接觸，但是姑姑那、她就是一開始說好，她就都可以配合，然後之後到那邊的時候，她就開始講孩子現在要讀書不方便，然後諮商的部分安排也有困難，之前都是我全力配合嘛！對不對，然後請社工去那邊，去跟他們討論也都說 OK 的，但實際上去的，其實她的狀況還是會跟原本有些落差，因為她們其實就只是表面上配合我們，我覺得那個東西他也很...對！對我們那時候來講，我就覺得很沒有保障，對！因為孩子離我那麼遠，我其實根本沒有辦法立即的去處理一些的問題，我只能透過那個外縣市的社工，但因為外縣市的社工他不是從頭到尾的，所以像我們能夠、反而就直接跟那個媽，反正我就吵翻了嘛！所以就是我也不給他留面子也無所謂，可是對他們來說，他們剛接觸他們，其實還是會有一點點，而且又、又加上對象是那個姑姑，就是做錯也不是姑姑，她們也不能夠對姑姑有一些比較強制性的那個部分，所以這只能盡可能的去一直去追他，對！我不知道就是說這個東西，可能對我來講，我覺得是有太多的那個。」(B5-p.37)

#### (十一) 實務工作者兼管理角色、執行困難

對受訪的實務工作者來說，親屬安置的管理問題是一大難處，難有機制評估親屬是否適任，後續的服務亦無從管理。

「其實我們中心在討論說有兩個模式，有討論到兩個結果，第一個就是管理的問題，因為其實我們是實務工作者，我們要兼管理其實很困難，因為畢竟我們跟業務科的角色是不太一樣的，那我們要怎麼樣去評估，怎麼樣去管理他到底適不適任。」(B3-P.38)

「B2：我覺得管理議題確實會是我們考量的點，因為其實你要管理這個家庭的時候跟你的協助的角色是完全不一樣的...

B3：是衝突的啦！

B2：對啊！

B3：對啊！啊我們可能要管理他，又希望他可以跟他建立關係，你知道有時候會有一點衝突。

B7：就是...糖要給多少的問題啦！(笑)

B2：就說你現在沒有達到這個部份，我就不給你寄養的費用(笑)。

B7：對啊！

B3：我就是不要(笑)。

B2：他就說要不然你拿回去、拿回去(台語)。

B7：丟啊！(台語，譯：對啊！)」(B-p.38)

「B1：可是我覺得管理真的也是很大的問題啦！就是這個親屬的家庭...我們又不說你良民證先拿來給我看看，然後再就是...因為一般的寄養家庭、一般的寄養家庭，他都還要做一些身家調查等等之類的。但這個親屬我們都沒有，那我們只是憑藉說因為你們好像平常互動很好。

B5：對啊！就是或者是說當時的那個緊安的時候，就是他來這邊談，然後看起來似乎客觀的條件他都有了，對！所以就有、就只有單次的談，真的能夠確認就是說她真的保護功能真的足夠嗎？家務功能足夠嗎？三餐的安排或者是生活、就是協調孩子可能生活照顧上面真的沒有問題嗎？這個都真的是要等到孩子回去到家裡面才知道，還有就是管教上的議題，就這孩子是不是真的可以這樣子，就是願意接受這個親屬的管教。」(B-P40-41)

「B1：我們沒辦法像他們那樣的頻率那麼高說，他們的社工可以跟寄養家庭不定期的辦訓練，然後不定期的每個期滿一個月，最少一個月都會面一次。對！要職前、中間、後面那個訓練都很多，然後他們都還會有團體、大家一起討論這樣子。

B2：而且他不定時都還要去辦這個，就定每年都要定期那個受訓的量。

B1：所以這個我們做不到，我是說真的。」(B-p.40-41)

## (十二) 開案、結案的時機點—親屬安置或是親屬照顧？

在上述諸多的問題考量之下，社工人員目前採取的方式多先採親屬照顧，而非進入正式的親屬安置系統。

「所以我們一般在做家外安置的話，其實親屬...如果要考慮到親屬寄養，可能會在我們安置一段時間之後，也許覺得說返家可能還欠缺一點點什麼...那也許我們可以再看看是不是有親屬可以稍微協助，我覺得可能會走這樣的方式，那不然像我們現在我們中心手上有的，除非就是很單純的經濟議題，然後爸爸就是不務正業那親屬他願意跳出來喔！那他爸爸也同意這樣子，他們也願意承擔爸爸來鬧場這樣子，那、那個比較單純，但是這個會顯示到一個管理的問題，就是說那我什麼時候才可以把他結掉(笑)？你說到底要到什麼時候？」(B1-P.39)

「因為一樣都是親屬照顧嘛！那我到底是要走親屬安置？還是他們自己家庭間自己分工說今天我這個親戚幫忙你照顧這個孩子？...那如果說他們是自己親戚可以照顧這孩子為什麼他要踩進、一腳踩進這個安置系統？對啊！我覺得這個東西是...我、我自己的想像中，我會覺得很矛盾跟沒有意義的。」(B7-P.39)

## (十三) 境外親屬安置難工作

親屬安置若位居外縣市，社工人員難以即時提供輔導服務，也使社工人員寧願將個案留在其他安置系統中，至少在其他家外安置系統，如寄養或機構安置系統，目前的督導管理機制均較完備。

「我有曾經遇過啊！就是主責的社工告訴我們說，沒有親屬可以出來，那可是那個案子就是剛好其他的親友是我們○○(機構)經濟扶助的案子，那所以輾轉知道他其實是有親友的這樣子，然後親友也有表達說，他其實想要照顧這個孩子，不希望他落入寄養這個體系裏面，那後面我們就直接跟主責討論這個問題，後來主責才告訴我們說，因為那個親友他是

住在外縣市，對他而言，他的 follow，他的後續的輔導都不容易，因為他說我其實不太容易跑到\*\*（外縣市）去訪視，我也 follow 不到，所以他就寧可選擇讓他留在新北的寄養體系內，然後而直接捨棄孩子可能比較熟悉、比較自在的一個親屬照顧，他就直接捨棄掉，因為他沒有辦法去做輔導追蹤的部分，對！我有曾經遇過這樣的。」(D1-p.23)

## 六、安置兒少的權益

### （一）兒少權益被忽視

安置決策的過程中，兒童少年應是社工人員工作的主體，然而在安置過程中，「兒少最佳利益」被擺在最前端思考的又有多少？兒少於轉換安置過程中的心理調適是否充足？創傷是否獲得緩解？等等，很多的兒少權益在服務過程中被忽略了。

「突然打了一通電話來跟我講說這個孩子要結束安置了，喔！我那一天我真的抓狂，我真的抓狂(台語)，我說第一個你們有沒有注意、你們到底有沒有去 care 到孩子的就學權益還有孩子的身心狀況，對！那、那你光這樣突然就跟我講說、嗯！...你、你突然要結束安置的時候，...我說這個孩子怎麼去調整他自己的身心狀況？」(C1-P.20)

「還有孩子跟我講說，他被丟到那個...家暴中心，呵！社福中心的、某一個社福中心的門口，爸爸就把他丟在門口，人就不管了，就走了。那個事件其實對那個孩子是非常大的創傷經驗，對！那個畫面沒有處理。」(C1-p.20)

「這是一個很弔詭的狀況，如果你今天覺得你把孩子的狀況鉅細靡遺寫了之後，這個機構會拒收你的個案，回歸到某一個部分上，我可以告訴你機構會拒收你的個案你要感到非常的慶幸，因為你可以反過來去思考這個機構根本沒有辦法好好照顧你的孩子，他是個、他是一個會選案的機構，但是如果你今天真的要把這個孩子轉來這個機構，你在相對的程度上你，回歸到個案的權益，你不是就應該知道，要相信說我今天為這個

孩子選擇了這個機構，可以好好照顧我的小孩，所以我可以讓他清楚知道我的小孩的狀況，他們好接手。」(C8-p.26)

「C8：所以要嘛就是機構自己在卯起來做。

C1：其實我們都自己做。

C8：要嘛就是自己做，要嘛就是跟他磨，可是跟他磨，侵害的是孩子的權益啊！」(C-p.29)

## (二) 轉安置的適切性

兒少於不同安置單位間的轉換，其所衍生的問題不僅造成兒少感覺再度被拋棄、對照顧體系的不信任外，也使得下一個接手的安置單位更難處理，因此轉換安置的評估更顯重要。目前政策對於安置資源流通的作法、或是安置決策社工的評估仍有再檢討的空間。

「C1：我們去年我們收了很多寄養家庭轉出來的，那、那一批其實我是聽到說，同事他那一天他有去開會，他在講說新北市政府他的政策上，希望寄養家庭流動。

C8：對，沒錯，兩年哪！所以最長就是兩年。

C1：所以他們就把那一批通通都放出來，即便適應得很好的也放出來。」(C-p.26)

「所以我們機構之前收過一個...她收進來的時候剛好要升國一吧，小六要升國一，我之前問她說，那你之前待過幾個寄家？十個。她從國小二年級因為家內亂倫開始在寄家內遊走...就是後來機構、就是家防那邊評估是因為她爸爸出獄了，結果這個孩子那時候爸爸出獄說要接走孩子，所以家防就讓爸爸把孩子接走，結果孩子被接走後又被家內性侵害。所以後來又轉家外安置，最後不得不就來我們機構，她來我們機構，因為從寄家來的，我們都會...直接就要問孩子妳待過幾個寄家，因為以過幾個寄家數我們可以評估這個孩子之後接手，我們好不好照顧的那個部分(笑)，她跟我說十個。我說那妳從幾歲開始安置？她說小學二年級，到她小六，總共待過十個寄家。」(C8-P.26-27)

### (三) 安置兒少的身心狀況未被適當協助

於轉介個案時，個案的背景資料並未充分提供，導致安置單位無從對於兒少身心狀況有所掌握，有些資訊雖可藉由服務過程中逐步發現，但一方面曠日費時，再方面需要兒少重複過往事證，其正確性與回溯經驗等又是另一問題，也會延宕兒少獲得適當協助的時機。

「然後我們那個的狀況就是寄養家庭出來，那她資料完全都沒有呈現，可是我們自己在觀察，後來才發現這個孩子其實有發展遲緩的情況，然後都是、就幾乎都是我們在安置機構裡面，我們自行發現，我們才跟主責社工在談說，咦！奇怪，那這個孩子之前，在我們這邊有狀況，應該在原來寄養家庭那邊要觀察到，對！對！可是都沒有，然後我們發現，就趕快進入早療系統裡面來幫忙。」(C1-P.27)

「我們這也有一個狀況，我們最近轉一個案進來也是，他就是寫說發展...就是、就是屬於比較邊緣的，可是我們後來實際上...實際上真正了解之後才知道說，原來這個孩子最早期其實是被鑑定是輕度智能障礙的，後來才可能又再度評估的時候變成邊緣，可是現在又再...已經進入另外一次，又重新評估，可是像這個東西他都沒有講，他都只有直接、只有直接寫一個他是...發展邊緣的孩子，可是其實這種歷程...可是我覺得這種歷程對機構來說，後續要照顧其實是有意義存在。」(C3-p.27)

### (四) 安置兒少：被遺忘的個案

在現行的兒少保護體系中，部分安置後被主責社工遺忘或被忽略的個案常與社工人員的案量、主管的期待、社會的氛圍等有關，當安置變成久安、或返家路迢迢時，其實是有違安置兒童少年的權益保障。如何妥善回應並注意安置兒少的需求、連結必要的資源與支持體系是重要的。

「C8：我不知道，對於有些個管的心態啊！那個孩子、個案安置到機構，對他們來說就結案了啦！

C1、C2：對！就是孩子有地方放！



C8：對！因為他就是知道起碼有得吃，然後安全，因為機構現在好歹，北部機構比較不會虐待個案(眾人大笑)，所以我覺得他的心態真的就是這樣，就是我覺得他手頭上，個案最好處理的是進到機構裡面的個案那最好處理吧！

C1：甚至連案家也是！

C8：他最放心，他也不用、他也不用做案家重建了！

C1、C8、C2：對！」(C-p.29)

### (五) 返家評估的適當性

受訪者也談及社工人員對於返家評估的適切性問題，包含返家評估標準過高、返家決策太過倉促等，不適當的返家評估決策對安置兒少的權益亦是一大傷害。

「那如果你用這樣的標準去看待寄養的話，那到底在寄養家庭的孩子，到底到什麼時候才能回家，等到他們家也么入豆(日語)說，每一個孩子有一個書桌，有一個房間，然後他有能力幫孩子指導功課，然後維持孩子穩定上學，這樣才要讓他回去的話，那大家都不要回去好了。我覺得國小的孩子會有這個問題。」(D3-p.42)

「像我目前有一對姐妹的話，因為妹妹其實她是在寄養體系已經應該來講的話，是來我這裏之前已經是有一年是在寄養體系，那可能在寄養體系裏面沒有發現到妹妹的問題，然後那時候可能也因為寄養爸爸的不適，所以把兩個姐妹趕快移出來，移出來的時候，\*\*（單位名）請我接這個個案的時候，那個妹妹我帶到第三天，我就告訴社工說，她是一個發展遲緩的孩子，然後他說不可能啊...目前在我這邊待一年，那等於是他在寄養體系是兩年多，所以那麼社會局就在評估她要不要回去，然後在評估的時候，我就告訴他，以她的狀況，如果目前回去，也許對她親情方面是OK的，但是對她的智商跟文化刺激上面是不OK的，因為她回去，她的父母親一樣是要工作，沒辦法帶這個，一定又是姐姐幫忙帶，那姐姐之前一定也是這樣，所以她...那種大腦傳輸的東西會比較慢。她這樣的銜接是不OK的，可是提這樣，決定權不在我們，在社會局，所

以你只能提意見，至於她到底會不會回去，到明年 2 月會不會回去，就是要他們做決定。」(F1-P.8-10)

## (六) 自決及表意權

在家外安置體系中，到底這些兒少能有多少自決及表意權？從被安置的那一刻起，似乎很多決策都是大人代兒少做決定，但是兒少真正的意見為何？兒少能否對於被安置及如何被對待有決定或發言權？現有的系統的確沒有給予安置兒少太多的自決及表意權，此也是未來仍須努力突破點。

「小孩子也覺得，就是被強迫，而且有點像被關一樣，因為他再也不能夠晚上出去遊蕩(台語)了，他也不能想喝可樂就喝可樂，然後寄養的社工員和寄養的媽媽都覺得他太胖，要幫他減肥。有些時候我遇到這樣的社工員，我就會在心裏想，人家胖難道也是一種錯嗎？我也很胖啊！就是我覺得案主的自決性，就是案主自決，這個自決到底在哪裡，其實到現在我還是很模糊...我就覺得說，他除了沒有讀書這件事情需要處理一下之外，他到底有哪里不 OK？孩子跟媽媽之間，難道因為他是一個遊民或者是他是一個生活比較不穩定的人，他就不可以有資格當媽媽嗎？她就不是一個好媽媽嗎？好，那所以到底為什麼我們一定要去把他摘離那個家庭，我到現在還是很難理解這件事情。」(D3-p.41-42)

「那國中的孩子進到寄養體系，他就會面臨著他的自由跟自主的權利被約束這一塊，到底什麼時候可以回家？到底什麼時候可以外出？然後每個月零用錢要多少？然後還有就是說，我要有手機、我要有男朋友、我要有性關係，這些都要寄養家庭去承接，那每個家庭的標準又不一，假若原生媽媽 18 歲就已經有兩個孩子、三個孩子了，然後她來我們這，我們就跟她說不可以交男朋友，然後要怎樣、要怎樣，這些規範對她來說有意義嗎？如果她來兩年就回去她原來的家庭，那你現在規範她的一切，到底有何意義？」(D3-p.42)

「F1：比如說他可能情緒障礙的孩子，或是他可能是真的是一個過動很嚴重，那你可能在跟寄養爸媽，寄養家庭在磨合的時候，等到你蜜月

期、磨合期，等到你真正到你也瞭解我，我也瞭解你的時候，「你  
也兩年到了，他可能就直接到機構，那孩子的反叛可能就是說，我  
這兩年來，我的努力就...沒了，然後反正我一樣要到機構，我就不  
可能在阿姨家，或者媽媽家，那我就是要到機構去，那我到機構去，  
我就是要保護自己，所以他又會變回到以前的那些行為，不管是三  
字經、不管是打架、不管是挑釁，他可能就會回到他以前的行為，  
因為他要保護自己，對！他可能就會這樣子，或者是他可能會告訴  
你，反正我到機構之後，我就會逃，或者是我當天要去機構，我就  
會逃，他的有一些比較國中的，他直接跟你說。

J：所以在轉換之前，你會從他那邊獲得這些訊息。

F1：對！這是轉換的時候。」(F-p.12)

「F3：她是從機構來我這邊的，兩歲七個月從機構來到我這邊的時候，她  
來的時候是傷痕累累出來的，那心理諮商老師給她評估，等於她在  
機構裏面已經受到傷害了，那她在這五年當中，其實這個孩子剛來  
的時候，就好像一個自閉的孩子一樣，我將近花了...將近半年的時  
間才開始慢慢的跟她緩和情緒，然後講話，她才慢慢的穩定下來。  
那在她之前一個妹妹到機構的時候，她跟那個姐姐講，你去機構，  
你要乖、要聽話，不然你沒有東西吃，你會被打，回頭她跟我講，  
媽媽，如果以後我不能回到我爸媽那邊，我不要去機構，你如果要  
我去機構，我寧願被你打死。你看，所以現在變成說，我的心理是  
卡在那裏的。

J：是現在還在家裏的小孩。

F3：(無奈苦笑)對！我現在我的心理是卡在那裏的。

F2：你還要轉出來，你做這個工作，你還要調適。」(F-p.15)

「對！這個其實都是我們自己已經圈好了，我們自己圈好了，大概不會離  
譜到哪裡去，你選，這幾樣給你選，他會想，嗯！...媽媽有尊重我，她  
給我好幾樣選，不會說，你只可以怎樣，他選了他也很開心，覺得你很  
尊重他，然後他不一定會做得到，一般都一定做不到的啦！但是他有進  
步，有進步你就鼓勵他。」(F2-p.29)



## 第五章 研究結論與建議

本研究主要目的在瞭解新北市既有家外安置服務系統之供給與執行困難、兒童少年家外安置生活狀況及服務需求、提出增進新北市家外安置系統之運作模式等，為因應上述研究目的，本研究主要採用文獻蒐集法先行瞭解新北市的家外安置服務供給，其次針對執行現況與困難面邀請相關領域工作者進行焦點訪談，兒童少年的生活現況與服務需求主要透過調查方法完成。相關之研究結果已於本報告第四章呈現，本章將就研究之主要結論與建議臚列於後。

### 第一節 研究結論

#### 壹、安置兒童少年生活狀況與服務需求

##### 一、家外安置生活狀況

##### (一) 機構安置兒童及少年生活狀況

機構安置兒童少年問卷調查總共完成有效樣本171份，其安置生活狀況之研究發現摘要如下：

1. 基本生活照顧：其中有關食、衣、住、育樂、就學就業、生活適應等部分，等基本生活照顧項目上，機構安置兒童少年多表肯定。然而針對行的部分，如在外出限制的項目，雖有6成以上受訪者同意「可以申請獨自或與朋友外出」，但是也有超過5成5的受訪者認為「外出申請的限制很多」。
2. 宗教信仰：超過7成的受訪者主觀認定其所居住的安置機構有特定的宗教信仰，並會安排這些受訪者參與其宗教活動，但仍有約6成的受訪者同意自己可與機構有不同的宗教信仰。
3. 互動關係：
  - (1) 院內互動：多數安置兒童少年與機構內社工、照顧者具有正向互動關係，研究發現兒童少年認為社工較院家老師願意傾聽自己的想法，然而多數人較樂意把自己的事情跟院家老師分享、遇到困難時向院家老師求助，且相較於社工，院家老師較能回應其提出的需求。

- (2) 同儕互動：逾8成的受訪者願意把自己的事情跟院內同伴分享，多數受訪者並無被同伴排擠、不當對待及發生肢體衝突等經驗，近9成的受訪者同意在離開目前的機構後仍有意願跟同住夥伴維持聯繫，但是僅不到半數的受訪者願意讓學校同儕知道自己居住在機構中，也有逾4成不會與學校同學分享在機構內的生活瑣事。
- (3) 主責社工互動：近8成的受訪者與主責社工保有良好關係，認為主責社會主動關心、願意傾聽想法、遇困難時會向其尋求協助，也認同提出需求能獲得回應。
- (4) 原生家庭互動：近8成的受訪者表示原生家庭會主動關心他們，惟僅6成受訪者的家人親友會來機構看他們，但有7成7的受訪者同意可透過返家過其他方式與家人親友碰面，多數受訪者表示自己會想家，也想回到原本的家。

#### 4. 整體想法：

- (1) 對目前機構的想法：僅約6成受訪者表示想繼續住在這裡，不過大多數受訪者均表示希望院家老師或社工多予關心、且機構中的大人們像是自己的家人、機構中的同儕像是自己的兄弟姊妹、這裡有像家的感覺，若未來離開後，有8成4的受訪者想回來探望。
- (2) 對安置服務的想法：逾9成的受訪者知道為什麼會被帶離家，有7成4的受訪者曾於安置前有先看過環境，近7成的受訪者知道自己何時可以離開目前的機構，此外，約6成的受訪者不同意住在這裡低人一等，甚至也有近6成的受訪者認為住在機構比住在原生家庭來得好。

### (二) 寄養安置兒童及少年生活狀況

寄養安置兒童少年問卷調查總共完成有效樣本42份，其安置生活狀況之研究發現摘要如下：

1. 基本生活照顧：其中有關食、衣、住、育樂、就學就業、生活適應等部分，等基本生活照顧項目上，寄養安置兒童少年多表肯定。且在隱私保障方面之反應較機構安置受訪者為佳，對外出限制的不滿比例也較機構安置者低。

2. 宗教信仰：近6成受訪者主觀認定其所居住的寄養家庭有特定的宗教信仰，其中近8成5的受訪者喜歡寄養父母安排的宗教活動，但是同意可以不參加寄養父母安排的宗教活動者未達半數，可和寄養父母有不同的宗教信仰者僅剛好過半。
3. 互動關係：
  - (1) 寄養父母：大多數受訪者們與寄養父母互動正向，有7成左右的受訪者同意寄養父母可分享且是會回應他們的需求的。
  - (2) 同儕互動：在42位受訪者中，有37位受訪者現居寄養家庭中有寄養父母的子女、其他寄養同伴等同儕同住，其中約5成5的受訪者願意把自己的事情跟這裡的同伴分享，未來若離開寄養家庭後仍有意願與同住夥伴維持聯繫者約7成，且有6成的受訪者不願讓學校同儕知道自己居住在寄養家庭中，也有逾5成的受訪者不會與學校同學分享在寄養家庭內的生活瑣事。
  - (3) 寄養社工與主責社工互動：近9成5的受訪者與寄養社工與主責社工關係良好，認為社工均會主動關心、也願意傾聽想法，遇困難時會向其尋求協助，且提出需求時多能獲得回應。
  - (4) 原生家庭互動：僅約5成7的受訪者同意會想要回到原本的家，略低於機構安置兒童少年（約7成）。
4. 整體想法：
  - (1) 對目前寄養家庭的想法：逾7成的受訪者想繼續居住，大多數的受訪者也表示希望寄養父母多關心他們、寄養父母社工像是自己的家人、寄養家庭中的同儕像是自己的兄弟姊妹、超過7成5受訪者認為寄養家庭有像家的感覺，若未來離開後也有約7成4的受訪者想回來探望。
  - (2) 對安置服務的想法：近9成5的受訪者知道自己為何被帶離家，有6成6的受訪者於安置前先行看過環境，僅約4成5的受訪者知道自己何時可以離開目前的寄養家庭，此外，逾6成的受訪者不同意住在這裡低人一等，甚至也有逾6成的受訪者認為住在寄養家庭比原生家庭好。

綜上述，由機構安置與寄養家庭兒少的家外安置生活狀況觀之，在基本生活照顧方面，機構安置兒少較寄養家庭兒少認為外出限制很多，而寄養家庭兒少在隱私保障方面之反應遠較機構安置兒少為佳。在宗教信仰方面，寄養家庭兒少「可以有不同宗教信仰」的比例略低於機構安置兒少。在關係互動方面，機構兒少願意離院後與同住同儕保持聯繫的比例高於寄養家庭兒少，而寄養家庭兒少則較機構兒少不願意讓學校同儕知道自己住在安置系統內；另一方面，機構安置兒少對於原生家庭的想念、想回去原生家庭的比例均高於寄養家庭兒少。在對安置處所的整體想法方面，機構安置兒少同意「這裡的同伴像兄弟姊妹」高於寄養家庭兒少，而寄養家庭針對「這裡有家的感覺」之反應略優於機構安置兒少。在對安置的整體想法方面，寄養家庭兒少「知道自己何時可以離開」的比例遠低於機構安置兒少，然而對於「住在這裡覺得低人一等」之反應反而高於機構安置兒少，最後，機構與寄養家庭兒少均有約 6 成認為「住在這裡比家裡好」。

## 二、家外安置服務需求

### (一) 機構安置兒童及少年服務需求

#### 1. 生活上需要的服務：

- (1) 普遍來說，服務選項中以「衣物的選擇」需求最高（60.2%）、「合宜的外出規範」次之（58.4）、「增加活動空間」名列第三（53.8）；但選擇最需要的3項時，則以「增加活動空間」列為第一（34.5%）、「合宜的外出規範」仍為第二（33.3%）、「衣物的選擇」成為第三（32.2%）。
- (2) 依兒少性別分析，男性以「增加活動空間」與「增設休閒育樂設施」的需求較高（59.1%）、「合宜的外出規範」次之（58.0%）；女性則以「衣物的選擇」為第一（65.9%）、「合宜的外出規範」次之（58.5%）、「自立生活培養」第三（56.1%）。
- (3) 依兒少居住期間分析，對居住不到半年的受訪者而言，「衣物的選擇」和「合宜的外出規範」並列最迫切需求（62.1%），對居住滿一年不到三年的受訪者來說，「增加活動空間」（60.4%）需求則提升到第一，「課業的指導」（77.3%）則為居住滿三年不到五年的受訪者最主要的需求，而對居住滿五年不到十年的受訪者來說，「合宜的外出規範」（72.7%）更顯重要，對於居住滿10年以



上的受訪者來說，「自立生活的培養」（85.7%）比起其他服務更有需求。

2. 互動關係：「有人瞭解我」為安置兒童少年最需要的互動關係，且「有人瞭解我」、「有人願意幫助我」、「有人真正關心我」此三項，不論依性別、居住期間分析，均名列最需要的互動關係之首，惟對居住同一機構超過10年的受訪者來說，「有人願意聽自己的想法」此項需求最為重要（57.1%）。
3. 關係維護：
  - (1) 普遍來說，與「原生家庭親友」、「機構同住夥伴」以及「機構社工」的關係維護均名列前三。
  - (2) 依兒少性別分析，男性與「原生家庭或親友」的關係維護最為重要（54.5%），女性則與「機構同住夥伴」的關係維護為首選（67.1%）。
  - (3) 依兒少居住期間分析，對居住不到半年的受訪者而言，維護與「原生家庭」的關係（62.1%）最為重要，而對居住滿半年不到一年的受訪者來說，與「機構帶家老師」的關係維護反而成為最重要的（55.6%），對居住滿一年不到三年的受訪者來說，與「原生家庭或親友」的關係維護又回到第一（67.9%），與「機構同住同伴」的關係維護（54.5%）則是居住滿三年不到五年的受訪者最主要的需求，而對居住滿五年不到十年的受訪者來說，「原生家庭親友」（63.6%）和「機構同住同伴」（59.1%）的關係重要性差異不大，值得一提的是，對於居住滿10年以上的受訪者來說，有半數的人認為關係維護不再重要，而剩下的半數則均認為與「機構同住夥伴」的關係維護是必須的，且對他們來說，與「原生家庭或親友」的關係維護是沒有需求的。
4. 項目調整：「手機的使用」是大家認為最需要被調整的項目，「用錢的金額」、「網路的使用」及「外出規定」等居於其後。
5. 權利保障：多數認為「個人隱私的保障」最為重要，有逾7成5的受訪者在複選題時圈選此項，在限定最重要三項時也有高達6成5的受訪者圈選此項，足可見受訪者們對此一需求之重視。其次，「自由選擇」、「生活作息彈性」、「被尊重」及「自我表達意見」等項目也佔有一

定的重要性。

6. 遇到不當對待時需要的幫助：

- (1) 普遍來說，以「有人瞭解我的處境」需求最高(62.6%)、「有人可以主持公道」次之(59.6%)、「可以提出我的需求」名列第三(57.9%)，當選擇最需要3項時，一、二名不變(55.0%、45.0%)、「有人可以保護我」成為第三(43.9%)。
- (2) 依兒少性別分析，男性以「有人可以為我主持公道」需求較高(53.4%)、「可以提出我的需求」次之(52.3%)，女性則以「有人瞭解我的處境」為第一(76.8%)、「有人可以主持公道」次之(65.9%)。
- (3) 依兒少居住期間分析，對居住不到半年的受訪者而言，「我的意見有人回應」最為迫切(58.6%)，而對居住滿半年不到一年的受訪者來說，「有人瞭解我的處境」(66.7%)、「有人可以保護我」(63.8%)、「有人可以主持公道」(61.1%)分別以些微的差距名列前三，對居住滿一年不到三年的受訪者來說，則是「我的意見有人回應」(69.8%)、「有人瞭解我的處境」(67.9%)及「我可以提出我的需求」(66.0%)以些微的差距名列前三，對居住滿三年不到五年的受訪者來說，「有人可以主持公道」(72.7%)與「我可以提出我的需求」(68.2%)是最主要的需求，而對居住滿五年不到十年的受訪者來說，「有人可以主持公道」(68.2%)與「有人瞭解我的處境」(68.2%)較顯重要，對於居住滿10年以上的受訪者來說，「沒有需求」(57.1%)反而是他們的主要選擇。

7. 遇到不當對待時需要的人：

- (1) 普遍來說，「機構社工」和「機構同住同伴」共同名列第一(52.4%)，當選擇最需要的3項時，則以「機構社工」為第一(43.9%)、「原生家庭或親友」次之(39.8%)。
- (2) 依兒少性別分析，女性以「機構社工」和「機構同住同伴」為優先(61.0%、59.8%)，男性則區別性不大。
- (3) 依兒少居住期間分析，對居住不到半年的受訪者而言，「原生家庭或親友」是他們最需要的人(58.6%)，隨著居住期間的拉長，「機構社工」、「機構帶家老師」以及「機構同住同伴」的重要

性漸高過「原生家庭或親友」，然對居住滿10年以上的受訪者來說，「沒有需求」（57.1%）反而是他們的主要選擇。

## （二）寄養安置兒童及少年服務需求

### 1. 生活上需要的服務

- (1) 普遍來說，以「衣物的選擇」需求最高（54.8%）、「增加活動空間」次之（52.4%）、「增設休閒育樂」名列第三（50.0%），當選擇最需要的3項時，則以「增加活動空間」列為第一（52.4%），且需求遠大於第二之「衣物的選擇」（31.0%）。
- (2) 依兒少性別分析，男性以「增加活動空間」和「衣物的選擇」一樣重要（71.4%），女性則以「衣物的選擇」和「合宜的外出規範」需求較高（46.4%）。
- (3) 依兒少居住期間分析，對居住不到半年的受訪者而言，「衣物的選擇」、「合宜的外出規範」及「自立生活的培養」之需求並列他們最為迫切的需求（66.7%），而對居住滿半年不到一年的受訪者來說，「增設活動空間」與「課業的指導」則較重要（66.7%），對居住滿一年不到三年的受訪者來說，「增設休閒育樂設施」（63.6%）需求則提升到第一，對居住滿三年以上的受訪者來說，「衣物的選擇」和「增設活動空間」多是他們的主要需求。

### 2. 互動關係：

- (1) 普遍來說，以「有人願意聽我的想法」與「有人真正關心我」需求最高（69.0%）、「有人願意幫助我」次之（66.7%），當選擇最需要的3項時，則以「有人瞭解我」列為第一（57.1%），「有人願意幫助我」和「與照顧我的人在一起很自在」並列第二（42.9%）。
- (2) 依兒少性別分析，男性重視「有人願意聽我的想法」與「有人願意回應我的需求」（71.4%），女性則需要「有人真正關心他」（71.4%）、「有人願意聽我的想法」和「有人願意幫助我」次之（67.9%）。
- (3) 依兒少居住期間分析，對居住不到半年的受訪者來說，以「有人願意回應我的需求」最重要（88.9%），對居住半年以上不到一年

的受訪者來說，「有人瞭解我」、「有人願意幫助我」的需求更達到100%，而「有人瞭解我」、「有人願意聽我的想法」、「有人願意幫助我」則是住滿1年不到3年的受訪者心中的共同第一名，而居住滿3年不到5年的這個群體最為特別，除了「有人可以保護我」這個選項外，其他的關係需求均達100%。

3. 關係維護：

- (1) 普遍來說，與「寄養父母」的關係維護均為最重要。
- (2) 依兒少性別分析，男性與「原生家庭或親友」的關係維護最重要（50.0%），女性則與「寄養父母」的關係維護是她們的首選（67.9%）。
- (3) 依兒少居住期間分析，對居住不到半年及居住滿5年不到10年的受訪者而言，維護與「主責社工」的關係（77.8%）最為重要，而對居住滿半年不到1年的受訪者來說，與「原生家庭或親友」的關係維護反而成為最重要的（100%），對居住滿1年不到3年和居住滿10年以上的受訪者來說，與「寄養父母」的關係維護則是他們的共同第一。

4. 項目調整：普遍來說，「外出規定」是大家認為最需要被調整的項目（47.6%），但當選擇3項時，則以「手機的使用」調整需求較高（42.9%）。男性認為調整「手機的使用」是重要的（64.3%），但對女性卻比不上「調整外出規定」來的迫切（53.6%）。依兒少居住期間分析，較特別的是對住滿1年未滿3年的受訪者來說，「外出規定的調整」最為重要（72.7%）。

5. 權利保障：其中以「個人隱私的保障」為寄養兒少普遍認為最重要的服務需求，受訪者們也十分重視「自我意見的表達」和「自由選擇」。

6. 遇到不當對待時需要的幫助：「有人可以主持公道」為受訪者們遇到不當對待時最重要的服務需求。依兒少性別分析，男性以「我可以提出我的需求」和「我的意見有人回應」最為重要（78.6%），女性則以「有人可以瞭解我的處境」（71.4%）和「有人可以主持公道」（67.9%）名列前兩名。

7. 遇到不當對待時需要的人：寄養兒少普遍認為「寄養父母」是遇到不當對待時最需要的人，「社會局主責社工」則次之，「寄養社工」為

### 第三。

綜上所述，由機構與寄養家庭兒少對於家外安置服務的需求來看，在生活上需要的服務方面，兒少普遍對於「衣物選擇」的需求最大，而寄養家庭兒少針對「增加活動空間」的需求大於機構安置兒少，由性別來看，男性的安置與寄養家庭兒少對於「增加活動空間」的需求最大，女性則共同以「衣物的選擇」與「合宜的外出規範」為首。在互動關係方面，兒少共同的需求為「有人瞭解我」、「有人願意幫助我」。在關係維護方面，機構安置兒少對於「原生家庭親友」關係維護需求最大，寄養家庭則以「寄養父母」最為重要。在項目調整方面，兒少對於「手機的使用」、「用錢的金額」及「網路的使用」具有共同的需求。權利保障方面，均認為「個人隱私的保障」最為重要。當遇不當對待時，機構安置兒少最需要機構社工的協助，寄養家庭兒少則最認為寄養父母是最需要的人。

除上述安置兒少主觀經驗外，本研究亦透過焦點團體方式，期瞭解服務提供者眼中的安置兒少服務需求，大致歸納有三：（一）愛與隸屬的服務需求；（二）寄養兒少轉換安置或返家的漸進服務需求；（三）通力合作讓其他資源看見兒少正向優勢的需求。由此顯示，安置期間除了滿足兒少生活所需的各項服務之外，機構與寄養家庭如何透過家庭氛圍的營造、互動關係的建立，協助兒少滿足愛與隸屬感是需要努力的目標。對於需要轉換安置或返家的兒少，安置系統宜提供漸進式服務，協助兒少逐步面對與照顧者的關係、後續生活適應、自立預備等議題。此外，安置系統須重視與兒少相關資源間的連結互動，減少外部系統對安置兒少的標籤化，以維護安置兒少的權益。

## 貳、 家外安置服務供給與需求

### 一、 家外安置量的需求仍是高的

供給反應需求面，以新北市而言，寄養服務與機構安置一直是家外安置服務的二個主要模式，其中前者一直是由台灣兒童暨家庭扶助基金會新北市分事務所承接，然近年來，除家扶基金會承接分事務所擴及台北分事務所外，另新北市保母協會及台灣世界展望會亦投入到新北市寄養家庭的行列。至於機構安置方

面，由原有之大同育幼院、愛心育幼院、榮光育幼院外，另新北市政府增設公設民營培心及慧心家園，淨化社會文教基金會附設新北市普賢慈海家園等，顯示新北市在家外安置供給面是有成長的。而若以民國 99 年起，中央政府推動特殊兒童及少年團體家庭實驗計畫來看，於 7 個承辦單位中，新北市的承辦單位即佔了 2 家（約納家園、愛心育幼院），顯見供給端的部份是有持續擴充。

從焦點團體訪談資料中顯示，工作人員普遍仍是認為供給與需求面存在很大落差，由於一些因素，如家庭支持與維繫的資源不夠、預防性安置成為常態、一安變久安、適合的安置資源有限、安置個案出不去等因素，加重了對於安置量的需求。未來如何增加家外安置資源，滿足實務第一線的安置工作，仍有待持續努力。

## 二、 家外安置單位的分類分級仍難建立

如上述，供給端的需求是高的。然以實務需求端而言，家外安置收容對象有三個法源依據，分別是「兒童及少年福利與權益保障法」、「少年事件處理法」、及「兒童及少年性交易防制條例」。安置對象屬性則包括：1.不適宜在家庭內教育或逃家之兒童及少年；2.無依兒童及少年；3.未婚懷孕或分娩而遭遇困境之婦嬰；4.經盡力矯正而無效果之兒童及少年；5.需緊急保護、安置之兒童及少年；6.因家庭發生重大變故，致無法正常生活於其家庭之兒童及少年；7.其他依法得申請安置保護之情事者。安置的期程亦有緊短期、中長期的不同考慮。

從焦點團體訪談資料中顯示，因安置資源供給端及需求端之間存在很大的落差，實務工作者在有床位，「能安就安、能拖就拖」、「安多久算多久」等考量下，安置床位「只求有、不求好」，更遑顧及依個案屬性分類分級的處遇。當一個安置單位存在多元議題，包括因兒少保護個案進入、家遭變故無力照顧、行為偏差、身心障礙個案等，對於照顧者而言，挑戰增加，難度升高，如若便於管理，只好再增加各種管制機制，安置兒少往往也在不符期待或不符規定下，面臨轉安置、被退貨或各種衝突情境。分類分級的安置場域設計在目前供給量仍不足下仍難以達成，惟此應是在規劃安置資源時應同步放進思考。

### 三、 緊短安置資源仍待積極拓展

對於實務工作者，「有床可安」是安置資源需求中最常被反映的議題。如果兒童少年必須被安置，無論是立基於專業的評估判斷，或者是迫於無奈的預防性安置，其立即性、迫切性是高的。雖然新北市目前已有二所公設民營的緊短家園，但其安置對象主要針對少男及少女，有關兒童個案之緊短安置仍是缺乏，從焦點訪談中，工作人員亦反映，少女類的安置資源亦是不足。

現有每一個新安置個案對於業務科與實務工作者都是一個新的挑戰，在床位數不透明下，主要仰賴安置單位的「幫忙」或是經由拜託而來，常必須在不可能的任務中獲得較適安排，但也常在難以周全下退而求其次，如協調少年安置單位先行收容嬰幼兒個案、保護個案安置於性交易收容場所或婦女庇護家園暫行安置，或隱瞞個案狀況以求獲得個案有地方送，緊短安置資源的開拓是必須要積極面對的。

### 四、 特殊需求兒童少年的安置仍是缺乏

由於多元社會變遷發展，兒童及少年的特殊需求以及因應而需之處遇亦漸多元，然現有機構式或家庭式照顧很難滿足個別兒童及少年需求。中央單位於民國 99 年推動之「特殊兒童及少年團體家庭實驗計畫」部份協助了特殊需求兒童及少年之安置，如約納家園針對難置兒部份，或者是手足共同安置的議題，透過團體家庭的設立協助處理；愛心育幼院針對情緒障礙或精神、智能障礙的少年、少女，經由設置 2 個團體家庭來協助，未來亦將擴展第 3 個團體家庭；另有愛滋確診個案則安置於台北市愛慈基金會或關愛之家附設團體家庭。然，實務工作者仍反映特殊需求兒童少年的安置仍是缺乏，此部份仍是未來努力目標。

### 五、 安置於外縣市個案的照顧鞭長莫及

與新北市政府社會局承辦同仁的接觸過程中瞭解，新北市的兒童及少年仍有部份安置於外縣市，尤其是機構式安置。由於地理距離，加上與新北市政府雖有契約關係但無機構管理實質關係，故真正要掌握安置於外縣市個案的實際生活

狀況與照顧品質是有難度的。

安置於外縣市個案，部份原因是案發地或居住地，然亦有一部份原因是因為新北市內適當的安置單位或床位數不足所造成。安置於外縣市不僅增加主責社工探視或其他處遇，如法院陪同、親子會面交付等的困難，亦不利於安置兒童及少年之親情連結或返家重聚。在親屬安置方面，新北市亦有安置於外縣市的親屬安置個案，同樣的，也面臨鞭長莫及的實務困境。對於安置於外縣市個案，未來的積極作為主要仍在擴充現有新北市本身的安置資源，或者是盡量以北台灣地區的安置場域為考量；對於已安置於外縣市者，應定期訪視，避免這些安置個案成為福利安置系統中的另類孤兒。

## 六、 親屬安置服務模式推展不易

無論就依附觀點或發展觀點，兒童少年還是以家庭式的成長環境為宜。以目前新北市政府現有之家外安置服務模式來看，寄養式及機構式安置都是主力，雖然中央政府近年來補助各縣市政府推展親屬安置，但此部份在新北市政府的推動仍是不如預期。

從焦點團體的訪談資料中得知，工作人員認為親屬安置中的「親屬」定義不清、適當的親屬照顧者不容易發掘、親屬照顧不具匿名性易受威脅、擔心造成親屬的福利依賴、實務工作難以兼顧親屬照顧的管理者角色等，凸顯親屬安置的大不易，然而，在論及家外安置的優先順位時，基於兒少仍是以安置於最接近家庭式照顧且有親屬連結，以利兒少長遠發展之觀點，親屬安置應是最被優先考量。如何突破現有親屬安置的困境，發展親屬安置的照顧模式，避免年幼個案過度集中機構化，仍是未來需努力空間。

## 七、 家外安置服務系統的協力合作須持續耕耘

家外安置服務系統包括負責相關行政管理的業務科、負有安置抉擇任務的實務工作者（家防中心、區域社福中心）、提供安置床位的寄養單位及安置教養機構等，各單位有其權責職務，然核心議題仍在安置的兒童少年。



從焦點團體的訪談資料中得知，家外安置服務系統間的合作大不易，由於長期的互動經驗，寄養家庭或機構安置單位常常不願主動提供床位的訊息，以避免難以推卻，且希望能篩選過濾適合的個案。政府主責社工則因需求床位，有時為求個案順利送進寄養家庭或安置機構，常常避重就輕，避免透露過多訊息；有時則因時間短促，難以獲得充足資訊，造成安置場域照顧上的困難；而當個案順利安置後，主責社工因新案湧入或流動，致使安置個案一安變久安，或安忘了，或離院結案過於匆促等，這些互動經驗造成彼此間的不信任，也加深了再繼續放進個案的難度。業務科介於需求與供給兩端的三明治位置，除了需要積極的床位協調會議外，更應適時盤點資源，創造開發更多合宜的安置資源。有關家外安置系統間之協力合作是需要持續耕耘，真正產生並建立一個相互信任且合作之伙伴關係。

#### 八、 友善照顧者之環境氛圍仍待建立

無論是寄養家庭的照顧者，或是親屬安置、機構安置的照顧者，都是家外安置系統中的重要角色。然而，從焦點團體的訪談資料中得知，照顧者在面對複雜度高、需求高的兒童少年，工作壓力與負荷是大的。做為高難度個案的協助與照顧者角色，照顧者反映出專業素養的不足、關係建立不易、照顧時間長、工作福利與薪資、工作發展與升遷管道未能反映照顧的質量等均須面對；此外，寄養家庭招募不易、機構適任的照顧者不易聘任而致床位數必須閒置等也是存在的問題。目前對於照顧者之友善環境仍是不足，包括資源與專業的協助投入仍是未來必須努力的。

#### 九、 回歸以兒童少年為主體之作為有待努力

由相關研究得知，不同的安置體系，對兒童少年有不同之影響。寄養家庭提供類家庭的氛圍，建立愛與依附；安置機構建立兒少生活自理能力，增加同儕支持，然無法替代家庭；團體家庭較機構式多一些家庭的氛圍，包容度高、彈性大，但仍在實驗階段。無論安置型態為何，參與焦點團體的工作人員反映，愛與隸屬的需求一直是安置系統缺乏的，而此種缺乏一直延續到兒少的成人階段，成為這些曾經經歷安置生涯的兒童少年生命中很大的缺口與不圓滿。由本研究調查

安置兒少主觀經驗的研究結果亦發現，機構安置與寄養家庭兒少在互動關係的安置服務需求中，希望「有人瞭解我」是他們共同的需求。無論是愛與隸屬、瞭解與信任，均建立於生活照顧關係互動中，縱使滿足兒少對於愛與隸屬的缺乏實屬不易，不同的安置系統仍須思考如何善用現有資源、發揮服務提供之特性，協助兒童少年連結重要關係人或生命中重要他人，陪伴與協助兒少自安置期間的互動關係中逐步建構愛與隸屬的正向經驗。

本研究針對安置兒少的調查結果也發現，無論是安置機構或寄養家庭的兒少，在權利保障方面的安置服務需求中，均認為「個人隱私的保障」最為重要。在不同安置系統中的兒少也反映出不同經驗的差異，其中，機構安置兒少曾遭他人未經同意拿走或翻動自己物品的比例遠高於寄養家庭的兒少。此顯示安置兒少普遍看重自身的隱私保障，安置系統於提供兒少生活照顧服務或施予規範管理時，仍須重視兒少權利之維護。

本研究中，調查安置兒少對安置的整體想法亦得知，仍有約 3 成 5 至 4 成的兒少認為住在安置機構或寄養家庭覺得低人一等，其中尤以寄養家庭兒少之反應略高於機構安置兒少。在針對服務提供者的焦點團體訪談資料也發現，與兒少密切相關的外部系統或資源對於安置兒少仍有標籤化的現象，這些負面的刻板印象都可能對兒少成長歷程帶來不利影響或權利損害。因此，安置系統如何營造一個對兒童少年友善的安置環境，強化與外部系統資源的連結互動，通力合作讓其他資源看見兒少正向優勢的需求等均有待努力。

營造一個對兒童少年友善的安置環境十分重要，但另一個更前端的作為是安置的抉擇。究竟安置是必要性安置或是預防性安置？如果必要性安置，那麼是否能有更適當之安置資源系統，讓安置兒少享有更友善之安置環境？如果是預防性安置，那麼是否有更多資源帶入家庭，以減少兒少被過早安置的可能？對於需要轉換安置或返家的兒少，是否能有適當的評估與處遇期程規劃？安置系統能否提供漸進式的服務，以減少照顧關係情感剝離、生活適應調適等衝擊？家外安置工作主體是這些兒童少年，因此在作為的考量與安排更應回歸以兒童少年為主體。

## 十、 多元性家庭服務方案有待拓展

本研究案重點雖是在瞭解新北市政府家外安置資源之供給與建立相關之服務模式，然若預防端的家庭服務方案未能開展，只會讓更多兒童少年進到家外安置的體系內，不僅增加政府在保護端的資源投入，更多的兒童少年被剝奪在其原生家庭成長或熟悉的社區環境中被照顧，這應不是在以「兒少為焦點、家庭為核心、社區為基礎」之服務理念下應有之作為。

從焦點團體的訪談資料中得知，雖然參與成員一再強調增加安置量的重要，但如何避免案家流入安置系統中亦是重要的。從依附理論的觀點，家庭仍是兒童及少年最佳成長的環境，因此，有關家庭維繫服務以及對於高風險家庭之協助與支持方案仍應持續進行，協助家長正確保護及教養其子女。從兒童少年保護工作的源頭—家庭做起，正本清源之下，或許就可避免一些虐待事件，家外安置自然可以降低。另外，避免安置兒少常常在安置體系中，一安變久安、安置期程也一延再延的現象重複發生，現有家庭重整方案的落實也是重要的。

## 第二節 建議

分立即性建議與中長期建議二部分，分述如下：

### 壹、立即可行建議

#### 一、增加資源供給

- (一) 合理配置工作人員：可以高風險家庭服務方案為例，以一名工作人員負擔 30 位案家為基準配置。
- (二) 安置費用分類分級：安置費用應依據個案屬性、安置期程等有分類分級給付的空間。
- (三) 增加安置經費預算：除了安置費用的支付，因應特殊需求兒童少年的安置需求，宜主動發展適合多元兒少的安置服務模式。

- (四) 擴展親屬安置資源：目前新北市的親屬安置是少的，雖有一些因素，如個案問題屬性、緊短安置不易尋求適當的親屬資源等，惟未來可於「寄養、緊短安置暨安置需求床位專案會議」之定期會議中，針對長期安置個案或非保護性個案有轉安置的考量時，可連結適當之親屬資源，由正式之安置單位轉至親屬安置的系統，加速床位的流動，亦能避免兒少長期逗留在正式的家外安置系統內。
- (五) 增設境內安置單位：有鑑於安置於境外單位常常鞭長莫及，新北市的兒童少年於境外更常成為被遺忘的另類孤兒，境內安置單位的增加實屬必要。
- (六) 加強對照顧者的專業培力，建構友善照顧者的環境氛圍：包括提昇對照顧者之專業訓練、給予合理之工時薪資、建立照顧者久任制度、提昇「照顧」工作的價值、照顧工作的支持與問題的協力處理、照顧工作的發展與升遷管道等，以營造一個友善工作者的照顧環境。
- (七) 落實執行家庭服務方案：包括社區型家庭支持服務、高風險家庭服務、家庭維繫及家庭重整服務方案等，各個家庭服務方案若能落實執行，則能減少兒少進入安置體系，若不得已進入，也能及早返家團聚。

## 二、減少安置兒少在安置體系逗留

- (一) 安置指標的研發：目前對於兒童少年的安置工作並未有明確客觀的安置指標，安置決策的必要性以及是否過早安置等議題屢被討論，建議後續能針對社工的安置決策有更客觀明確的指標研發，以利實務工作者的決策。
- (二) 安置適當性的評估：現有保護機制的運作常使得工作人員在短時間做出安置決定，無論是預防性安置或必要安置宜定期評估檢視。現有機制雖以 3 個月為期，但形式意義多於實質意義，建議能於安置後一個月召開安置適當性的檢視評估會議。
- (三) 返家協助：提昇家庭照顧功能，縮短兒童少年在安置體系的時間。

- (四) 結案評估：結案前 3 個月能預作離院前準備，且離院評估可採團體方式，包括兒少保護主責社工、安置單位工作人員、後續追蹤輔導或自立協助工作人員、以及案家等皆能納入離院的規劃會議中，避免倉促離院；兒少保護主責社工與安置單位工作人員可共同定期評估安置中個案，以免個案在社福系統人員更迭中被遺忘。

### 三、回應兒少需求與權益保障

- (一) 安置期間的生活照顧與親情連結：落實對安置兒童及少年的生活照顧與訪視，安置期間的親屬關係維繫等，尤其是兒童少年的需求反映應被重視。
- (二) 營造對安置兒童少年友善之安置環境：兒童少年的發展與表意權等應被重視，尤其是愛與隸屬的需求，協助兒童少年連結重要關係人或生命中重要他人，陪伴兒少於安置照顧關係中獲得正向經驗。讓需求的缺口能有機會彌平。
- (三) 回應安置兒童少年的需求：尊重兒童少年的獨立自主性以及兒童少年表達其需求的權利，並能在合理的範圍內，調整回應其需求。並於照顧服務與管理規範時，能兼顧兒少個人隱私的保障。

### 四、家外安置系統的協力合作

- (一) 建立平等的溝通平台：各個網絡單位各司其職，各有立場，也應有平等對話的空間與機制，尤其是關於兒童少年重大權益，如返家、轉院、安置必要性、懲罰等，應有更多討論並形成共識。
- (二) 建立安置床位系統：建立境內及境外安置床位資訊，避免黑箱作業，減少工作人員找床位的困難度。

## 貳、中長期建議—建立家外安置服務模式

綜合文獻及本研究相關發現，擬定新北市家外安置服務模式如下：

### 一、緊短安置：主要提供兒童少年緊急短期的替代式安置照顧服務。

- (一) 安置期程：以 3 個月為原則，必要時至多得延長一次，最長安置期程為 6 個月。
- (二) 安置場域：以家庭式照顧為宜，其次依序為團體家庭、安置教養型機構。
- (三) 個案年齡與個案問題屬性
  - 1. 兒童類緊短安置
    - (1) 育嬰園：照顧 3 歲以下的兒童。
    - (2) 幼兒園：照顧 3 至 6 歲以下的兒童。
    - (3) 兒童園：照顧 6 歲至 12 歲以下的兒童。
  - 2. 少年類緊短安置
    - A.一般安置：依「兒童及少年福利與權益保障法」安置。
      - (1) 少男家園：照顧 12 至 18 歲以下的少男。
      - (2) 少女家園：照顧 12 至 18 歲以下的少女。
    - B.特殊安置：依「少年事件處理法」、「兒童及少年性交易防制條例」安置。
      - (1) 少男家園：照顧 12 至 18 歲以下的少男。
      - (2) 少女家園：照顧 12 至 18 歲以下的少女。
- (四) 安置適當性評估：進入緊短安置後，至遲一個月內由主責社工召開安置適當性的檢視評估會議，確認安置個案應返家或為後續之安置處遇。如需後續安置處遇，應確立轉銜安置場域及相關之轉銜服務作為。

### 二、中長期安置：主要提供兒童少年穩定持續的替代式安置照顧服務。

- (一) 安置期程：3 個月評估一次，如超過 2 年則需擬定長期輔導計畫。

(二) 安置場域：以家庭式照顧為宜，其次依序為團體家庭、安置教養型機構。

(三) 服務類別：

A. 家庭式照顧

1. 型態：以親屬安置及寄養家庭為主；其中親屬安置中的「親屬」除可包括與兒童及少年有血緣關係之家族成員外，尚可包括與安置兒童及少年情感密切的照顧者、或者是具有相同宗教背景或族群文化背景者。
2. 照顧年齡：主要提供 18 歲以下兒童及少年的安置照顧。
3. 照顧者：安置兒童少年之親屬或合格的寄養家庭。
4. 安置地點：安置於親屬或寄養家庭的住家。
5. 安置人數：每一家庭至多 4 位 18 歲以下兒童及少年（包含親屬或寄養家庭之子女）

B. 社區式照顧

1. 型態：以社區式、家庭式的團體家庭為主。
2. 照顧年齡：主要提供 18 歲以下兒童及少年的安置照顧。
3. 照顧者：專業人員（保育或生輔人員）、經受訓通過之夫妻。
4. 安置地點：安置於政府部門或安置承辦單位提供之社區型住屋。
5. 安置人數：每一團體家庭至多 8 位 18 歲以下兒童及少年。

C. 機構式照顧

1. 兒少家園

- (1) 個案屬性：一般兒童少年、輕度行為或情緒困擾兒童及少年。
- (2) 照顧者：專業人員。
- (3) 安置地點：由承辦單位提供。
- (4) 安置人數：每一安置家園最多以 50 人為原則，家園中採小家經營模式。

## 2. 兒少成長學園：

- (1) 個案屬性：嚴重行為或情緒困擾之兒童及少年。
  - (2) 經營方式：由教育單位設立專門協助嚴重行為或情緒困擾兒童及少年之群育學校，搭配社政單位提供之住宿服務，共同提供服務。
  - (3) 工作人員：教育單位及社政單位專業人員。
  - (4) 學園地點：可結合適當學校辦理，如偏鄉小校。
  - (5) 招收人數：每一成長學園可招收社區學生與學園住宿學生，其中學園住宿學生最多以 20 人為原則，學園住宿採小家經營模式。
- (四) 結案評估：應於預計結案前半年開始進行離院可能的告知與離院前準備；3 個月前召開結案評估會議，確認結案後，連結後續追蹤輔導團隊或自立生活團隊、案主重要關係人等進入安置體系內，共同確立離院服務計畫與相關支持服務，確保服務轉銜的圓滿可行。

## 三、關懷小站：提供逃學或逃家者、家庭紛爭離家者等，暫時、開放式的安置，採自由出入（walk-in）方式運作。

- (一) 安置期程：採開放式，視兒童少年需求而定，但以三天內為原則，如需延長，則進入緊短安置系統。
- (二) 安置場域：以機構式為宜，可結合社區少年服務中心提供住宿服務。
- (三) 個案年齡與個案問題屬性
  1. 少年關懷小站：提供 18 歲以下有臨時住宿需求之少年。
  2. 少女關懷小站：照顧 18 歲以下有臨時住宿需求之少女。
- (四) 工作人員：專業人員。
- (五) 安置人數：以同時收容安置至多 8 人為原則。

## 四、自立小站：提供自家外安置系統安置年齡屆滿，無法返家之少年；或社區中需自立生活，有住宿需求之少年等，提供社區式、低度管理、邁向成人獨立自主階段之宿舍型服務。



- (一) 安置期程：採低度管理，視少年需求而定，但以 6 個月內為原則，如需延長，則以延長一次、最長安置一年為限。
- (二) 安置場域：以團體家庭方式為宜，或可結合自立服務單位、社區少年服務中心提供住宿服務。
- (三) 個案年齡與個案問題屬性
  - 1. 少年自立小站：提供 16-21 歲自立並有住宿需求之少年。
  - 2. 少女自立小站：提供 16-21 歲自立並有住宿需求之少女。
- (四) 工作人員：專業人員。
- (五) 安置人數：以同時收容安置至多 8 人為原則。

上述各家外安置服務模式，可採民間提供或公部門提供方式，如由公部門提供，在安置處所的安排上，除由現有公有場地釋放適合之安置場所外，未來在規劃公有住宅、社會住宅或青年住宅等多元住宅方案時，應優先規劃一定比例之福利設施，特別是可做為安置場所用途之空間設施。

### 第三節 研究限制

本研究目的在瞭解新北市兒童少年家外安置的生活狀況，並依據新北市既有家外安置系統之供給與執行困難，建構新北市兒童少年之家外安置服務模式。本研究業經 2013 年 11 月 25 日至 2014 年 12 月 24 日止，已針對上述研究目的完成研究報告，惟於實際執行過程中，有一些研究上的限制，致使本研究在內容呈現及廣度、深度仍有力有未逮之處，這些研究限制整理如下：

#### 一、安置兒少生活狀況部份

在安置兒少的選取上，由於考量兒少填答問卷的能力，故以 10 歲以上兒少為本研究施測對象；在區域選定上，新北市境內符合設定年齡標準之兒少均為施測對象，境外單位則考量人力、經費及時間，並期待安置機構問卷施測具一致性，即由訪員親至各機構發放問卷並回收，故以各機構安置新北市兒少數超過 3 人為境外施測徵詢對象，經徵詢符合上述期待之機構同意後，共計有桃園縣（5 家）

及台北市（4家）共9家安置機構，67位兒童少年接受施測，境外安置機構的問卷施測實際上主要集中北部地區；在施測方式上，安置機構部分，由訪員親至各機構發放問卷並回收，寄養家庭部分，則藉由新北市政府社會局舉辦之寄養兒少宣導活動前進行團體施測並回收；上述兒少年齡、區域選定及施測方式，使得本研究在解釋安置兒少生活狀況方面，較偏向年長的兒少、北部區域、以及兒少對問卷理解能力而得之主觀意見。

## 二、家外安置服務模式部份

本研究期望透過焦點訪談與文獻蒐集法，嘗試建構新北市的兒童少年家外安置服務模式，惟於焦點團體訪談過程中，參與者主要的討論內容著重在安置服務執行的現況與困境，有關服務模式的討論較有限。因此，亦較無法針對新北市家外安置服務之供給藍圖或研究者欲規劃之服務模式有較清楚的討論，此部份仍有待後續研究，可針對研究者於本研究初步架構之方向與內涵，有更多實質的規劃檢視與討論。

## 三、整體研究部份

本研究包含二大面向：（一）安置兒少生活狀況與（二）家外安置服務模式。在時間、人力及經費的限制下，實難完整呈現上述二大面向更細緻、深入的分析，包括安置兒少生活狀況中展現各生活議題與理論文獻的關聯性、安置單位應有之生活照顧模式、安置兒少的訪談等，建議未來可有後續研究專門針對安置兒少生活狀況之研究，並採質量並重的方式，以補本研究之不足。未來在服務模式的建構與服務模式之完整輸送體系，包括安置抉擇、安置指標、安置期程、優先順序、價值信念、專業人員資格與訓練督導、結案與轉案、自立準備與協助、以及安置期間待處理的議題，如性侵、依附等，非本研究所能涵括，此有賴後續研究繼續更深入的探討。

綜上，本研究雖然已初步完成新北市兒童少年家外安置的生活狀況分析，並能提出新北市兒少家外安置服務的初步模式架構，惟後續仍有待進一步之研究以

更臻完整。另外，建議後續研究的主題與研究目的設定可縮小，以期能對每一特定欲關注的研究主題有更深入的分析與討論。



## 附錄一：公部門行政人員焦點團體訪談大綱

### 焦點團體訪談大綱（公部門行政人員）

- 一、在安置行政業務方面，貴單位主要負責的工作與執掌為何？
- 二、在安置行政業務中，經常會遇到哪些待處理議題？如何克服？
  - （一） 與其他社政單位工作
  - （二） 與安置系統工作
  - （三） 與兒少及其家庭工作
  - （四） 安置服務供給量
  - （五） 安置服務品質
  - （六） 其他
- 三、從您的服務經驗來看，被安置的兒童及少年，其生活狀況為何？哪些服務於安置系統中最能被滿足？哪些服務是欠缺的？其服務需求為何？
- 四、對於國內目前家外安置的服務模式（例如親屬照顧、家庭寄養、團體家庭、機構安置等）：
  - （一） 在安置樣態與安置兒童少年特質上，您覺得各模式有何不同？
  - （二） 在這些不同服務模式的規劃與資源配置上，各模式有何優勢？有何限制？
  - （三） 新北市應有的安置服務模式為何？目前有待開發的為何？
- 五、您覺得如欲建構新北市整合式的家外安置系統，有何可以再努力的空間？您的期待或建議為何？



## 附錄二：公部門社工人員焦點團體訪談大綱

### 焦點團體訪談大綱（公部門社工人員）

- 一、當有兒童少年需要安置時，您會考慮哪些要素？
  - （一） 個案屬性：年齡、問題、家庭支持等。
  - （二） 安置方式：親屬安置、寄養家庭、團體家庭、機構安置等
  - （三） 安置地區：新北市、其他區域？
  - （四） 安置期程：緊短、中長期？
  - （五） 安置費用
  - （六） 安置資源：可及性、適當性
  - （七） 新北市安置政策或主管期待
  - （八） 其他
  
- 二、在安置過程中，經常會遇到哪些安置上待處理議題？如何克服？
  - （一） 與安置系統工作
  - （二） 與兒少及其家庭工作
  - （三） 安置服務供給量
  - （四） 安置服務品質
  - （五） 其他
  
- 三、從您的服務經驗來看，被安置的兒童及少年，其生活狀況為何？哪些服務於安置系統中最能被滿足？哪些服務是欠缺的？其服務需求為何？
  
- 四、對於新北市目前家外安置的服務模式（例如親屬照顧、家庭寄養、團體家庭、機構安置等）：
  - （一） 在安置樣態與安置兒童少年特質上，您覺得各模式有何不同？
  - （二） 在這些不同服務模式的規劃與資源配置上，各模式有何優勢？有何限制？如何因應？
  
- 五、您覺得新北市應有的安置服務模式為何？如欲建構整合式的家外安置系統，有何可以再努力的空間？您的期待或建議為何？





### 附錄三：安置系統社工人員焦點團體訪談大綱

#### 焦點團體訪談大綱（安置系統工作人員）

- 一、當有兒童少年需要安置時，貴機構的收案機制為何？
  - （一）個案屬性：年齡、問題、家庭支持等。
  - （二）安置期程：緊短、中長期？
  - （三）安置費用
  - （四）機構政策
  - （五）新北市安置政策或主管期待
  - （六）其他
  
- 二、在安置過程中，經常會遇到哪些安置上待處理議題？如何克服？
  - （一）與公部門系統工作
  - （二）與兒少及其家庭工作
  - （三）安置照顧人力
  - （四）安置服務品質
  - （五）其他
  
- 三、從您的服務經驗來看，被安置的兒童及少年，其生活狀況為何？哪些服務於安置系統中最能被滿足？哪些服務是欠缺的？其服務需求為何？
  
- 四、對於國內目前家外安置的服務模式（例如親屬照顧、家庭寄養、團體家庭、機構安置等）：
  - （一）在安置樣態與安置兒童少年特質上，您覺得各模式有何不同？
  - （二）在這些不同服務模式的規劃與資源配置上，各模式有何優勢？有何限制？如何因應？
  
- 五、您覺得新北市應有的安置服務模式為何？如欲建構整合式的家外安置系統，有何可以再努力的空間？您的期待或建議為何？



## 附錄四：照顧者焦點團體訪談大綱

### 焦點團體訪談大綱（照顧者）

- 一、 請問你擔任照顧者的歷程為何？（年資、安置個案屬性等）
- 二、 在從事照顧工作中，經常會遇到哪些待處理議題？如何克服？
  - （一） 與安置系統工作
  - （二） 與其他社政單位工作
  - （三） 與兒少及其家庭工作
  - （四） 其他
- 三、 從您的服務經驗來看，被安置的兒童及少年，其生活狀況為何？哪些服務於安置系統中最能被滿足？哪些服務是欠缺的？其服務需求為何？
- 四、 對於國內目前家外安置的服務模式（例如親屬照顧、家庭寄養、團體家庭、機構安置等）：
  - （一） 在安置樣態與安置兒童少年特質上，您覺得目前的照顧模式有何優勢？有何限制？
  - （二） 目前的照顧模式有何可再突破處？有何建議？
- 五、 您覺得如欲建構新北市整合式的家外安置系統，有何可以再努力的空間？您的期待或建議為何？



### 新北市兒童少年家外安置生活狀況及服務需求調查(安置機構)

親愛的同學，您好：

這份問卷是新北市政府社會局委託實踐大學社會工作學系彭淑華教授進行的調查，主要想瞭解您的個人經驗、聽聽您對目前生活的想法和需求。

這份問卷不是測驗或考試，不需要寫名字，不會有人知道您寫了什麼，所有答案都會保密處理。所有問題也都沒有「對」、「錯」，請您放心依自己真實感受填答就好囉！非常謝謝您的協助！祝福您 事事順心！

計畫主持人：實踐大學社會工作學系彭淑華教授

研究員：黃詩喬、余姍瑾、鄭世美 敬啟

2014年07月

#### 第一部分：安置生活狀況

以下問題想瞭解您住在這裡（指安置機構）的「生活狀況」，請依照您的真實狀況或感受，圈選1個最適當的答案。

題 目	非常不同意	不同意	同意	非常同意
<b>一、食的方面</b>				
1. 我喜歡這裡的食物	1	2	3	4
2. 每個月我可以有機會準備自己的餐食	1	2	3	4
3. 我可以和院家老師討論三餐內容	1	2	3	4
<b>二、衣的方面</b>				
1. 我喜歡這裡提供給我的衣服	1	2	3	4
2. 我可以和院家老師討論我要買的衣服	1	2	3	4
3. 除了上學或特殊情形外，我可以自由決定我的穿著打扮	1	2	3	4
4. 有人會不經過我同意拿我的衣服或鞋子去穿	1	2	3	4
<b>三、住的方面</b>				
1. 我喜歡這裡的環境	1	2	3	4
2. 我可以依自己的想法佈置我的生活空間	1	2	3	4
3. 我可以有獨處的空間	1	2	3	4
4. 這裡有足夠的活動空間	1	2	3	4
5. 有人會不經過我同意拿走或翻動我的東西	1	2	3	4
<b>四、行的方面</b>				
1. 我可以申請獨自或與朋友外出	1	2	3	4
2. 我覺得外出申請限制很多	1	2	3	4
3. 我不知道怎麼到達另一個地方時，有人會教我	1	2	3	4
<b>五、育樂方面</b>				
1. 我可以自由選擇參加機構安排的活動	1	2	3	4
2. 我可以自由安排我的假日時間	1	2	3	4
3. 院家老師或社工會和我討論我的課外活動安排	1	2	3	4
4. 我喜歡這裡安排的課外活動	1	2	3	4
5. 我可以自由運用我的零用錢	1	2	3	4

題 目	非常不同意	不同意	同意	非常同意
1. 這裡有沒有特定的宗教信仰（如佛教、天主教、基督教、道教等）？（請勾選） <input type="checkbox"/> 沒有（請接著回答【七、就學/就業方面】） <input type="checkbox"/> 有（請繼續回答2~5小題）				
2. 這裡會幫我安排參加宗教活動	1	2	3	4
3. 我喜歡這裡安排的宗教活動	1	2	3	4
4. 我可以不參加這裡安排的宗教活動	1	2	3	4
5. 我可以和機構有不同的宗教信仰	1	2	3	4
<b>七、就學/就業方面</b>				
1. 這裡會提供上學所需要的物品	1	2	3	4
2. 當我有課業問題時，會有人協助我	1	2	3	4
3. 院家老師或社工會與我討論未來升學/就業的規劃	1	2	3	4
<b>八、生活適應方面</b>				
1. 我喜歡機構排定的作息時間	1	2	3	4
2. 我可以自由的表達想法	1	2	3	4
3. 如果我對生活規範有不同想法可以提出來討論	1	2	3	4
4. 這裡有明確的獎懲標準	1	2	3	4
5. 院內大人的獎懲標準是一致的	1	2	3	4
<b>九、院內互動關係方面（機構的社工、院家老師）</b>				
1. 這裡的社工願意傾聽我的想法	1	2	3	4
2. 我願意把自己的事情跟社工分享	1	2	3	4
3. 遇到困難時，我會向社工求助	1	2	3	4
4. 當我提出需求時，能獲得社工的回應	1	2	3	4
5. 這裡的院家老師願意傾聽我的想法	1	2	3	4
6. 我願意把自己的事情跟院家老師分享	1	2	3	4
7. 遇到困難時，我會向院家老師求助	1	2	3	4
8. 當我提出需求時，能獲得院家老師的回應	1	2	3	4
<b>十、同儕互動關係方面</b>				
1. 我願意把自己的事情跟這裡的同伴分享	1	2	3	4
2. 這裡的同伴會主動關心我	1	2	3	4
3. 我曾經被這裡的同伴排擠	1	2	3	4
4. 我曾經被這裡的同伴不當對待	1	2	3	4
5. 我曾經和這裡的同伴發生肢體衝突	1	2	3	4
6. 進來這裡後，我有交到好朋友	1	2	3	4
7. 我會和這裡的同伴在課餘時間或假日一起出去	1	2	3	4
8. 我和離開這裡的同伴有保持聯繫	1	2	3	4
9. 如果我離開這裡後，我願意和這裡的同伴保持聯繫	1	2	3	4
10. 我願意讓學校同學知道我住在這裡	1	2	3	4
11. 我願意和學校同學分享我在這裡的生活瑣事	1	2	3	4
<b>十一、與主責社工互動關係方面（如新北市社會局社工）</b>				

題 目	非常不同意	不同意	同意	非常同意
1. 主責社工會關心我	1	2	3	4
2. 主責社工願意傾聽我的想法	1	2	3	4
3. 我願意把自己的事情跟主責社工分享	1	2	3	4
4. 遇到困難時，我會向主責社工求助	1	2	3	4
5. 當我提出需求時，能獲得主責社工的回應	1	2	3	4
<b>十二、原生家人關係方面</b>				
1. 家人親友會關心我	1	2	3	4
2. 家人親友可以來這裡看我	1	2	3	4
3. 我可以返家或與家人親友碰面	1	2	3	4
4. 我常常想念自己原來的家	1	2	3	4
5. 我想回去自己原來的家	1	2	3	4
<b>十三、對這裡的整體想法方面</b>				
1. 我想繼續住在這裡	1	2	3	4
2. 我希望院家老師或社工關心我	1	2	3	4
3. 我覺得這裡的院家老師或社工就像我的家人	1	2	3	4
4. 我覺得這裡的同伴就像我的兄弟姐妹	1	2	3	4
5. 我覺得這裡讓我有像家的感覺	1	2	3	4
6. 如果我離開這裡後，我會想再回來看看大家	1	2	3	4
<b>十四、對安置的整體想法方面</b>				
1. 我知道我為什麼要被帶離開家	1	2	3	4
2. 在確定要住在這裡前，我有先來瞭解環境	1	2	3	4
3. 我知道我什麼時候可以離開這裡	1	2	3	4
4. 住在這裡讓我覺得低人一等	1	2	3	4
5. 住在這裡比住在家裡好	1	2	3	4

## 第二部分：安置服務需求

以下問題想瞭解您住在這裡（指安置機構）的「服務需求」，請依照您的需求感受勾選以下選項。

### 一、我覺得哪些生活上的服務對我是需要的？（可複選）

1. 餐點菜色的選擇    2. 衣物的選擇    3. 增加活動空間    4. 增設休閒育樂設施  
5. 便利的交通    6. 合宜的外出規範    7. 才藝課程的安排    8. 課業指導  
9. 就業協助    10. 自立生活的培養    11. 生活適應的協助    12. 申訴的管道  
13. 不需要    14. 其他：\_\_\_\_\_

※以上生活的服務項目中，我最需要的前3項是：（請填入數字） \_\_\_\_\_

### 二、我覺得哪些互動關係對我是需要的？（可複選）

1. 有人瞭解我    2. 有人願意聽我的想法    3. 有人願意幫助我  
4. 有人願意回應我的需求    5. 有人可以保護我    6. 有人真正關心我  
7. 照顧我的人不會常常換    8. 與照顧我的人在一起很自在    9. 不需要  
10. 其他：\_\_\_\_\_

※以上互動關係中，我最需要的前3項是：（請填入數字） \_\_\_\_\_

### 三、我覺得哪些關係的維護對我是需要的？（可複選）

1. 原生家庭或親友    2. 機構帶家的老師    3. 機構社工    4. 機構同住的同伴  
5. 主責(社會局) 社工    6. 學校老師    7. 課輔老師    8. 不需要  
9. 其他：\_\_\_\_\_

※以上關係的維護中，我最需要的前3項是：(請填入數字) \_\_\_\_\_

#### 四、我覺得哪些項目需要被調整？(可複選)

1. 零用錢的使用    2. 零用錢的金額    3. 手機的使用    4. 網路的使用  
5. 同伴間的霸凌    6. 個人物品的處理    7. 違反規定的處理    8. 外出規定  
9. 不合宜的打罵    10. 疏忽    11. 差別待遇    12. 不需要    13. 其他：\_\_\_\_\_

※以上項目中，我覺得最需要調整的前3項是：(請填入數字) \_\_\_\_\_

#### 五、我覺得哪些權利需要被保障？(可複選)

1. 個人隱私    2. 自我表達意見    3. 自由選擇(如：參與活動)    4. 宗教信仰自由  
5. 生活作息彈性    6. 合宜的管教    7. 不受侵害    8. 公平對待    9. 被尊重  
10. 自主決定(如興趣學習)    11. 不需要    12. 其他：\_\_\_\_\_

※以上權利的項目中，我覺得最需要保障的前3項是：(請填入數字) \_\_\_\_\_

#### 六、如果遇到不當對待時，我希望得到哪些幫助？(可複選)

1. 有人瞭解我的處境    2. 有人可以保護我    3. 有人可以主持公道  
4. 我可以提出我的需求    5. 我的意見有人回應    6. 不需要    7. 其他：\_\_\_\_\_

※以上項目中，我最希望得到幫助的前3項是：(請填入數字) \_\_\_\_\_

#### 七、如果遇到不當對待時，我希望哪些人幫助我？(可複選)

1. 原生家庭或親友    2. 機構帶家的老師    3. 機構社工    4. 機構同住的同伴  
5. 主責(社會局) 社工    6. 學校老師    7. 課輔老師    8. 不需要  
9. 其他：\_\_\_\_\_

※以上項目中，我最希望幫助我的前3項是：(請填入數字) \_\_\_\_\_

### 第三部分：個人基本資料

一、我的性別：1. 男性    2. 女性

二、我的年齡：\_\_\_\_\_歲

三、我現在就讀幾年級：1. 國小5年級    2. 國小6年級    3. 國中7年級  
4. 國中8年級    5. 國中9年級    6. 高中(職)1年級  
7. 高中(職)2年級    8. 高中(職)3年級    9. 其他：\_\_\_\_\_


四、我住在這裡多久：1. 不到半年    2. 半年以上~不到一年    3. 一年~三年  
4. 三年~五年    5. 五年~十年    6. 十年以上

五、這是我離開家以後：

1. 第一個住的地方？ (1)是     (2)不是

2. 我有住過不同的安置機構或寄養家庭： (1)沒有     (2)有，曾經換過\_\_\_\_\_次

六、我住在這裡的原因：1. 我不知道    2. 我不想作答    3. 疏忽、虐待有關  
4. 家人、親友無法照顧我，如低收入  
5. 家裡遭遇變故，如家人過世、入獄等  
6. 與違反性交易防制條例有關    7. 與違反少年事件處理法有關  
8. 其他(請說明) \_\_\_\_\_

【恭喜！問卷填答完畢，謝謝您的協助 】



※機構基本資料

一、機構名稱：\_\_\_\_\_

二、機構法律地位：

1. 公立    2. 私立財團法人    3. 私立非財團法人    4. 公設民營

三、目前機構收容量：

1. 25 人以下    2. 25 人-49 人    3. 50 人-99 人    4. 100 人以上

四、機構安置處所之保密程度：

1. 可對外公開    2. 保密

五、機構服務屬性：

(一) 安置對象性別：

1. 以男性為主    2. 以女性為主    3. 男女性兼收

(二) 安置對象年齡:以 \_\_\_\_\_ ~ \_\_\_\_\_ 歲為主

(三) 安置對象來源(可複選)

1. 自行收容    2. 違反兒少權益保障法    3. 違反性交易防制條例  
4. 與違反少年事件處理法有關    5. 其他(請說明: \_\_\_\_\_)

(四) 安置對象的收容原因(可複選)

1. 父母雙亡    2. 單親無力教養    3. 家遭變故    4. 保護安置  
5. 偏差行為    6. 未成年懷孕    7. 法院轉介    8. 性交易  
9. 其他(請說明: \_\_\_\_\_)



### 新北市兒童少年家外安置生活狀況及服務需求調查(寄養家庭)

親愛的同學，您好：

這份問卷是新北市政府社會局委託實踐大學社會工作學系彭淑華教授進行的調查，主要想瞭解您的個人經驗、聽聽您對目前生活的想法和需求。

這份問卷不是測驗或考試，不需要寫名字，不會有人知道您寫了什麼，所有答案都會保密處理。所有問題也都沒有「對」、「錯」，請您放心依自己真實感受填答就好囉！非常謝謝您的協助！祝福您 事事順心！

計畫主持人：實踐大學社會工作學系彭淑華教授

研究員：黃詩喬、余姍瑾、鄭世美 敬啟

2014年07月

#### 第一部分：安置生活狀況

以下問題想瞭解您住在這裡（指寄養家庭）的「生活狀況」，請依照您的真實狀況或感受，圈選1個最適當的答案。

題 目	非常不同意	不同意	同意	非常同意
<b>一、食的方面</b>				
1. 我喜歡這裡的食物	1	2	3	4
2. 每個月我可以有機會準備自己的餐食	1	2	3	4
3. 我可以和寄養父母討論三餐內容	1	2	3	4
<b>二、衣的方面</b>				
1. 我喜歡這裡提供給我的衣服	1	2	3	4
2. 我可以和寄養父母討論我要買的衣服	1	2	3	4
3. 除了上學或特殊情形外，我可以自由決定我的穿著打扮	1	2	3	4
4. 有人會不經過我同意拿我的衣服或鞋子去穿	1	2	3	4
<b>三、住的方面</b>				
1. 我喜歡這裡的環境	1	2	3	4
2. 我可以依自己的想法佈置我的生活空間	1	2	3	4
3. 我可以有獨處的空間	1	2	3	4
4. 這裡有足夠的活動空間	1	2	3	4
5. 有人會不經過我同意拿走或翻動我的東西	1	2	3	4
<b>四、行的方面</b>				
1. 我可以向寄養父母提出獨自或與朋友外出的請求	1	2	3	4
2. 我覺得外出限制很多	1	2	3	4
3. 我不知道怎麼到達另一個地方時，寄養父母會教我	1	2	3	4
<b>五、育樂方面</b>				
1. 我可以自由選擇參加寄養父母安排的活動	1	2	3	4
2. 我可以自由安排我的假日時間	1	2	3	4
3. 寄養父母會和我討論我的課外活動安排	1	2	3	4
4. 我喜歡寄養父母安排的課外活動	1	2	3	4
5. 我可以自由運用我的零用錢	1	2	3	4

題 目	非常不同意	不同意	同意	非常同意
<b>六、宗教信仰方面</b>				
1. 寄養父母有沒有特定的宗教信仰（如佛教、天主教、基督教、道教等）？（請勾選） <input type="checkbox"/> 沒有（請接著回答【七、就學/就業方面】） <input type="checkbox"/> 有（請繼續回答2~5小題）				
2. 寄養父母會幫我安排參加宗教活動	1	2	3	4
3. 我喜歡寄養父母安排的宗教活動	1	2	3	4
4. 我可以不參加寄養父母安排的宗教活動	1	2	3	4
5. 我可以和寄養父母有不同的宗教信仰	1	2	3	4
<b>七、就學/就業方面</b>				
1. 寄養父母會提供上學所需要的物品	1	2	3	4
2. 寄養父母會協助我的課業問題	1	2	3	4
3. 寄養父母會與我討論未來升學/就業的規劃	1	2	3	4
<b>八、生活適應方面</b>				
1. 寄養父母讓我安排自己的作息時間	1	2	3	4
2. 我可以自由的表達想法	1	2	3	4
3. 如果我對生活規範有不同想法可以提出來討論	1	2	3	4
4. 這裡有明確的獎懲標準	1	2	3	4
5. 寄養父母的獎懲標準是一致的	1	2	3	4
<b>九、與寄養父母互動關係方面</b>				
1. 寄養父母願意傾聽我的想法	1	2	3	4
2. 我願意把自己的事情跟寄養父母分享	1	2	3	4
3. 遇到困難時，我會向寄養父母求助	1	2	3	4
4. 當我提出需求時，能獲得寄養父母的回應	1	2	3	4
<b>十、同儕互動關係方面</b>				
1. 寄養家庭內有沒有其他同伴，如寄養父母的子女、其他寄養同伴？（請勾選） <input type="checkbox"/> 沒有（請接著回答 11~12 小題） <input type="checkbox"/> 有，有寄養父母的子女（請繼續回答 2~12 小題） <input type="checkbox"/> 有，有其他寄養同伴（請繼續回答 2~12 小題） <input type="checkbox"/> 有，有寄養父母的子女，也有其他寄養同伴（請繼續回答 2~12 小題）				
2. 我願意把自己的事情跟這裡的同伴分享	1	2	3	4
3. 這裡的同伴會主動關心我	1	2	3	4
4. 我曾經被這裡的同伴排擠	1	2	3	4
5. 我曾經被這裡的同伴不當對待	1	2	3	4
6. 我曾經和這裡的同伴發生肢體衝突	1	2	3	4
7. 進來這裡後，我有交到好朋友	1	2	3	4
8. 我會和這裡的同伴在課餘時間或假日一起出去	1	2	3	4
9. 我和離開這裡的同伴有保持聯繫	1	2	3	4
10. 如果我離開這裡後，我願意和這裡的同伴保持聯繫	1	2	3	4
11. 我願意讓學校同學知道我住在寄養家庭	1	2	3	4
12. 我願意和學校同學分享我在這裡的生活瑣事	1	2	3	4

題 目	非常不同意	不同意	同意	非常同意
<b>十一、與寄養社工互動關係方面（如家扶社工、世展社工等）</b>				
1. 寄養社工會關心我	1	2	3	4
2. 寄養社工願意傾聽我的想法	1	2	3	4
3. 我願意把自己的事情跟寄養社工分享	1	2	3	4
4. 遇到困難時，我會向寄養社工求助	1	2	3	4
5. 當我提出需求時，能獲得寄養社工的回應	1	2	3	4
<b>十二、與主責社工互動關係方面（如新北市社會局社工）</b>				
1. 主責社工會關心我	1	2	3	4
2. 主責社工願意傾聽我的想法	1	2	3	4
3. 我願意把自己的事情跟主責社工分享	1	2	3	4
4. 遇到困難時，我會向主責社工求助	1	2	3	4
5. 當我提出需求時，能獲得主責社工的回應	1	2	3	4
<b>十三、原生家人關係方面</b>				
1. 家人親友會關心我	1	2	3	4
2. 家人親友可以來這裡看我	1	2	3	4
3. 我可以返家或與家人親友碰面	1	2	3	4
4. 我常常想念自己原來的家	1	2	3	4
5. 我想回去自己原來的家	1	2	3	4
<b>十四、對這裡的整體想法方面</b>				
1. 我想繼續住在這裡	1	2	3	4
2. 我希望寄養父母關心我	1	2	3	4
3. 我覺得寄養父母就像我的家人	1	2	3	4
4. 我覺得這裡的同伴就像我的兄弟姊妹	1	2	3	4
5. 我覺得這裡讓我有像家的感覺	1	2	3	4
6. 如果我離開這裡後，我會想再回來看看大家	1	2	3	4
<b>十五、對安置的整體想法方面</b>				
1. 我知道我為什麼要被帶離開家	1	2	3	4
2. 在確定要住在這裡前，我有先來瞭解環境	1	2	3	4
3. 我知道我什麼時候可以離開這裡	1	2	3	4
4. 住在這裡讓我覺得低人一等	1	2	3	4
5. 住在這裡比住在家裡好	1	2	3	4

## 第二部分：安置服務需求

以下問題想瞭解您住在這裡（指寄養家庭）的「服務需求」，請依照您的需求感受勾選以下選項。

### 一、我覺得哪些生活上的服務對我是需要的？（可複選）

1. 餐點菜色的選擇    2. 衣物的選擇    3. 增加活動空間    4. 增加休閒育樂設施  
5. 便利的交通    6. 合宜的外出規範    7. 才藝課程的安排    8. 課業指導  
9. 就業協助    10. 自立生活的培養    11. 生活適應的協助    12. 申訴的管道  
13. 不需要    14. 其他：\_\_\_\_\_

※以上生活的服務項目中，我最需要的前3項是：(請填入數字)

## 二、我覺得哪些互動關係對我是需要的？(可複選)

1. 有人瞭解我    2. 有人願意聽我的想法    3. 有人願意幫助我  
4. 有人願意回應我的需求    5. 有人可以保護我    6. 有人真正關心我  
7. 與照顧我的人在一起很自在    8. 其他：\_\_\_\_\_

※以上互動關係中，我最需要的前3項是：(請填入數字) \_\_\_\_\_

## 三、我覺得哪些關係的維護對我是需要的？(可複選)

1. 原生家庭或親友    2. 寄養父母    3. 寄養父母的子女    4. 同住寄養家庭的同伴  
5. 寄養社工    6. 主責(社會局)社工    7. 學校老師    8. 不需要  
9. 其他：\_\_\_\_\_

※以上關係的維護中，我最需要的前3項是：(請填入數字) \_\_\_\_\_

## 四、我覺得哪些項目需要被調整？(可複選)

1. 零用錢的使用    2. 零用錢的金額    3. 手機的使用    4. 網路的使用  
5. 同伴間的霸凌    6. 個人物品的處理    7. 違反規定的處理    8. 外出規定  
9. 不合宜的打罵    10. 疏忽    11. 差別待遇    12. 不需要    13. 其他：\_\_\_\_\_

※以上項目中，我覺得最需要調整的前3項是：(請填入數字) \_\_\_\_\_

## 五、我覺得哪些權利的保障對我是需要的？(可複選)

1. 個人隱私    2. 自我表達意見    3. 自由選擇(如：參與活動)    4. 宗教信仰自由  
5. 生活作息彈性    6. 合宜的管教    7. 不受侵害    8. 公平對待    9. 被尊重  
10. 自主決定(如興趣學習)    11. 不需要    12. 其他：\_\_\_\_\_

※以上權利的項目中，我覺得最需要保障的前3項是：(請填入數字) \_\_\_\_\_

## 六、如果遇到不當對待時，我希望得到哪些幫助？(可複選)

1. 有人瞭解我的處境    2. 有人可以保護我    3. 有人可以主持公道  
4. 我可以提出我的需求    5. 我的意見有人回應    6. 不需要    7. 其他：\_\_\_\_\_

※以上項目中，我最希望得到幫助的前3項是：(請填入數字) \_\_\_\_\_

## 七、如果遇到不當對待時，我希望哪些人幫助我？(可複選)

1. 原生家庭或親友    2. 寄養父母    3. 寄養父母的子女    4. 同住寄養家庭的同伴  
5. 寄養社工    6. 主責(社會局)社工    7. 學校老師    8. 不需要  
9. 其他：\_\_\_\_\_

※以上項目中，我最希望幫助我的前3項是：(請填入數字) \_\_\_\_\_

## 第三部分：個人基本資料

一、我的性別：1. 男性    2. 女性

二、我的年齡：\_\_\_\_\_歲

三、我現在就讀幾年級：1. 國小5年級    2. 國小6年級    3. 國中7年級  
4. 國中8年級    5. 國中9年級    6. 高中(職)1年級  
7. 高中(職)2年級    8. 高中(職)3年級    9. 其他：\_\_\_\_\_


四、我住在這裡多久：1. 不到半年    2. 半年以上~不到一年    3. 一年~三年  
4. 三年~五年    5. 五年~十年    6. 十年以上

五、這是我離開家以後：

1. 第一個住的地方？ (1)是     (2)不是

2. 我有住過不同的安置機構或寄養家庭： (1)沒有     (2)有，曾經換過\_\_\_\_\_次

六、我住在這裡的原因：1. 我不知道    2. 我不想作答    3. 疏忽、虐待有關  
4. 家人、親友無法照顧我，如低收入  
5. 家裡遭遇變故，如家人過世、入獄等  
6. 與違反性交易防制條例有關    7. 與違反少年事件處理法有關  
8. 其他(請說明) \_\_\_\_\_

【恭喜！問卷填答完畢，謝謝您的協助 】

**※寄養家庭基本資料**

一、擔任寄養父母年資共\_\_\_\_\_年

二、寄養父母照顧此名兒少的時間共\_\_\_\_\_年

三、寄養父母的親生子女共\_\_\_\_\_位；其中 18 歲以下共\_\_\_\_\_位

四、目前寄養兒少數共\_\_\_\_\_位，年齡分為是\_\_\_\_\_歲、\_\_\_\_\_歲、\_\_\_\_\_歲、\_\_\_\_\_歲。

五、目前住居地：新北市 非新北市（請說明）\_\_\_\_\_

六、隸屬寄養承接單位：家扶基金會新北市分事務所 家扶基金會臺北市北區分事務所  
臺灣世界展望會 新北市保母協會





## 附件七：期中審查會議紀錄

### 「新北市兒童少年家外安置服務模式及生活狀況之研究」

#### 期中審查會議紀錄

- 一、採購案名：「新北市兒童少年家外安置服務模式及生活狀況之研究」
- 二、會議目的：辦理廠商期中報告審查
- 三、會議次別：第 1 次
- 四、會議時間：103 年 2 月 20 日下午 3 時 30 分
- 五、會議地點：新北市政府大樓 17 樓第 1724 會議室
- 六、主席：林專門委員坤宗 紀錄：蕭靜怡
- 七、出席人員：詳見簽到表
- 八、主席致詞（略）
- 九、研究團隊簡報：社團法人台灣社會工作教育學會（略）

#### （一）、委員詢問事項

##### 1、研究目的：

問卷設計中的生活狀況及服務需求因類別一樣，可能會讓兒少在瞭解上會有混淆(生活狀況偏向規範性需求的達成程度及實際狀況；需求面則偏向兒少的表達性需求)，可能會因此影響分配分數。

##### 2、研究對象：

(1)焦點團體對象主要為公部門社工人員及安置系統人員，建議增加寄養父母、親屬照顧者及機構照顧者(保育員或生輔員)之樣本，或許相關意見及相異點將對研究有所助益。

(2)請政府部門協助境外抽樣。

##### 3、文獻資料：

(1)建議增加安置兒少之生活需求(如兒少表達性需求)或其他相關文獻資料(如各年齡層、家庭、特殊身分之研究)。

(2)法令的修正及制定時間點建議有年度及月份。

(3)安置服務模式除現有的親屬安置、一般家庭寄養、團體家庭、機構安置外，可否於文獻中增加國外模式或經驗。(如加拿大的類家庭模式)

(4)第四節-問題與因應，希冀內容中多增加可突破目前現況之方法及策略。

##### 4、問卷設計：

(1)針對機構安置兒童少年調查問卷之前言部分建議將「你」更改為「您」。

(2)焦點團體訪談大綱中，請針對「整合式家外安置系統」提供詳細之名詞及內涵之詮釋。

- (3)問卷題目建議減少。
- (4)避免有雙重選項(如機構提供上學所需要的物品或金錢支出)、兒少無法回答的問題。(院內老師、社工、主責社工等所指何人，應於問卷中做提示)
- (5)焦點團體訪談大綱中，兒少需安置時會考慮之要素需再釐清。(如當受測者回答床位為主要因素時，應如何做更詳細的問題引導；安置期程部分，是否會考慮床位流動性等問題)
- (6)焦點團體訪談大綱中，評估兒少安置之決策點之標準，即兒少係適合於寄養亦或機構？機構收案及離院之標準？)

#### 5、其他建議：

資料呈現部分，第一章略顯單薄，可將新北市的安置歷史放在研究目的增加可讀性。

#### (二)、研究單位回應

- 1.機構資料由研究團隊填寫。
- 2.問卷擬縮減，僅留較具特殊性的問題。
- 3.焦點團體訪談大綱中，所列項目乃供訪問者做更深入之訪談及參考。

#### (三)綜合討論

- 4.境外安置-針對臺北、桃園針對機構同意取得調查。
- 5.資料蒐集部分(社福中心之名單：寄養計 229 人，10 歲以上計 45 人；機構計 221 人，10 歲以上計 182 人。兒童及少年福利科安置名單：境外機構計 205 人、境內機構計 115 人；寄養計 344 人、10 歲以上名單計 87 人)，針對新北安置名單普查及北部地區(臺北及桃園地區，新北人數占一半)之機構做抽查，寄養家庭部分可藉由家扶中心辦活動聚集兒少做問卷。

#### 十、主席宣布期中審查結果

- (一)本案期中審議修正後通過，惟委員建議內容請研究團隊配合修正後調整。
- (二)本案應於實施調查前 2 個月，送本府社會局函轉本府主計處核定，故請研究團隊於 3 月中旬前提出實施計畫及調查表等資料。

#### 十一、主席總結(內容略)

#### 十二、散會(時間下午 5 點)

## 附件八：期末審查預審會議紀錄

### 新北市兒童少年家外安置服務模式及生活狀況之研究

#### 期末審查預審會議紀錄

- 一、採購案名：新北市兒童少年家外安置服務模式及生活狀況之研究
- 二、會議目的：辦理廠商期末審查預審報告
- 三、會議時間：103 年 11 月 6 日上午 9 時 30 分
- 四、會議地點：新北市政府大樓 25 樓 2522 會議室
- 五、主席：請假(林科長秀穗暫代)
- 六、出席人員：詳見簽到表
- 七、主席致詞(略)
- 八、研究團隊簡報：社團法人台灣社會工作教育學會(略)
- 九、委員建議事項
  - (一) 報告內容年代(西元、民國)及機關名稱須修改為一致。
  - (二) 建議報告內容請補充研究限制，例如缺乏訪談家外安置兒少之資料蒐集。
  - (三) 生活狀況調查包含新北市境內及境外兒少安置機構，惟家外安置模式僅論述新北市境內兒少安置資源，建議補充本市兒少安置於境外兒少安置機構分布情形。
  - (四) 研究結果建議可增加目前新北市家外安置模式對照國外理論及法規依據，並提出增進新北市家外安置系統之運作模式，提供社會局局參考。
  - (五) 研究發現部分，量化資料豐富但整理過於仔細，建議整體可再濃縮彙整；另質化資料建議可再歸納比較，顯現一個模式圖像。
  - (六) 目前因保育生輔人員於就業市場缺乏發展及升遷機會，導致兒童及少年安置機構專業照顧人力流動率高，兒童及少年家外安置資源不足，是否有突破目前家外安置模式，增列兒童及少年社區照顧資源或其他服務模式，研究團隊請於研究建議部分提

供相關意見。

- (七) 研究建議部分，建議對於疑似身心障礙兒童及少年的安置需求提供相關意見，例如是否要設立治療性取向的機構安置，比照香港家外安置服務模式中，設置男/女童院之群育學校安置行為或情緒問題之青少年等。

#### 十、主席宣布期預審結果

本案期末預先審查由於質化資料待歸納整理完成，另研究團隊就委員建議內容配合進行修正後，1個月後擇期辦理期末報告審查會議。

#### 十一、散會(時間上午 11 點 18 分)

## 附件九：期末報告審查會議紀錄

### 新北市兒童少年家外安置服務模式及生活狀況之研究

#### 期末報告審查會議紀錄

一、採購案名：新北市兒童少年家外安置服務模式及生活狀況之研究

二、會議目的：辦理廠商期末報告審查

三、會議時間：103 年 12 月 8 日下午 15 時整

四、會議地點：新北市政府大樓 26 樓 2618 會議室

五、主席：林專門委員坤宗

紀錄：蘇怡如

六、出席人員：詳見簽到表

七、主席致詞(略)

八、研究團隊簡報：社團法人台灣社會工作教育學會(略)

#### (一)委員詢問事項

1. 量化問卷之研究發現對於回歸兒童少年為主體之作為，是否有相關支持論點，例如發展理論、充權理論。
2. 建議補充對於家外安置服務模式，安置之優先順序，在每個安置體系須逗留多久，可提供未來社會局規劃安置資源之考量。
3. 既然安置服務模式的多元化發展已是一可見的趨勢，而本研究對此亦有具體建議，是否可自現有服務下兒少生活狀況及相關人員意見資料中，進一步擷取、評估對特定服務(如：關懷小站、自立小站)發展的潛力？或可作為下一個研究的方向？
4. 第 7 頁香港模式對於兒童年齡之定義是到 21 歲嗎？
5. 對於目前兒少安置機構專業人力聘用不足及親屬資源個案服務量少，如何改變其現狀。

6. 兒少保護安置取決於社工的價值與理念，而採取之工作模式，建議研究團隊可多著墨社工在家外安置的決策端所受影響因素為何。
7. 社工對於評估兒童及少年是否須安置，缺乏明確指標，社工與兒少安置機構是否一致，以利協助安置兒童及少年返家，研究建議可多著墨。
8. 家外安置床位若不流動，擴充安置資源也無用，研究建議可增加如何促進床位流動。

## (二)研究單位回應

1. 兒童少年生活狀況調查如何與質化研究發現做呼應。
2. 就委員建議，研究建議部分將質量化研究發現加以整合。
3. 建議加強前端預防性服務避免落入安置系統，而安置中之個案，落實家庭重建服務，安置床位才會流動，評估若無法返家之個案則轉自立方案。
4. 兒少安置機構之專業照顧人力如何安於工作且久任，往往受到新資及福利所影響。
5. 香港對於兒童定義年齡為 21 歲。
6. 社工的價值與理念確實受現實政治環境所影響。
7. 補充凸顯社會局推動護苗計畫之成果及目前每月寄養安置及短期緊急安置床位檢討會議，以促進安置床位流動。

## 十、主席宣布期末審查結果

本案期末審查通過，惟委員建議內容請研究團隊配合修正調整。

## 十一、散會(時間下午 16 點 30 分)

## 附件十：參考書目

內政部兒童局全球資訊網（2008）。95 年度全國公私立兒童安置及教養機構院童數。瀏覽日期：2008 年 6 月 1 日。

[http://210.241.100.212/CBI\\_2/internet/text/doc/doc\\_detail.aspx?uid=115&docid=763](http://210.241.100.212/CBI_2/internet/text/doc/doc_detail.aspx?uid=115&docid=763)。

內政部兒童局全球資訊網（2012）。*兒童及少年福利機構及服務概況*。瀏覽日期：2012 年 10 月 15 日。[http://www.cbi.gov.tw/CBI\\_2/internet/main/index.aspx](http://www.cbi.gov.tw/CBI_2/internet/main/index.aspx)。

社會福利署（2014a）。*兒童住宿照顧服務*。瀏覽日期：2014 年 10 月 26 日。  
[http://www.swd.gov.hk/tc/index/site\\_pubsvc/page\\_family/sub\\_listofserv/id\\_resid\\_childcare/](http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_family/sub_listofserv/id_resid_childcare/)。

社會福利署（2014b）。*社會福利署年報—回顧2009-10 & 2010-11*。香港社會福利署編印。

林勝義（2002）。*兒童福利*。台北：五南。

財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會（2012）。*兒童少年家庭寄養服務*。瀏覽日期：2013 年 1 月 23 日。

[http://www.ccf.org.tw/?action=ourservices\\_domestic&class\\_id=5](http://www.ccf.org.tw/?action=ourservices_domestic&class_id=5)。

彭淑華（2001）。*台灣地區兒童福利機構評鑑基準之研究（育幼機構、兒童福利中心）*。內政部兒童局委託研究。

彭淑華總編著（2003）。*台閩地區兒童福利機構第一次評鑑評鑑總報告（育幼機構）*。內政部兒童局主辦。

彭淑華（2004）。弱勢兒童保護的最後一道防線—台灣地區育幼機構之發展與省思，*兒童福利*，60，48-59。

彭淑華（2006）。保護為名，權控為實？—少年安置機構工作人員的觀點分析。*東吳社會工作學報*，15，頁 1-36。

彭淑華（2007a）。「寧缺毋濫」？「寧濫毋缺」？--兒童少年保護工作人員機構安置決策困境之研究。*中華心理衛生學刊*，20（2），127-154。

彭淑華（2007b）。機構安置：保護他（她）？傷害他（她）？--兒童少年保護工作人員眼中之機構虐待圖像。*東吳社會工作學報*，16，1-36。

彭淑華（2008）。兒童福利的意涵及歷史發展。出自彭淑華主編，*兒童福利：理論與實務*第一章（3-20 頁）。台北：華都文化事業。

- 彭淑華 (2010)。漫漫專業路--台灣地區兒童少年安置機構政策、研究與實務發展。2010 年兒少安置機構主管高峰會議，台北：中華育幼機構兒童關懷協會 (2010/11/11)。
- 彭淑華 (2012a)。台灣兒童少年安置機構政策與實務發展之探討。《兒童及少年福利期刊》，20，161-181。
- 彭淑華 (2012b)。101 年度兒童及少年安置教養機構聯合評鑑 (實地評鑑) 委託服務報告。台中：內政部兒童局。
- 馮燕、李淑娟、謝友文、劉秀娟、彭淑華等 (2000)。《兒童福利》。台北：空大。
- 葉肅科、蔡漢賢主編 (2002)。《五十年來的兒童福利》。台中：內政部兒童局。
- 鄭鈞元、賴亦志、黃瑋瑩 (2003)。《兒童福利》。台北：啓英。
- 衛生福利部 (2014)。衛生福利部統計處社會福利統計年報。瀏覽日期：2014 年 10 月 26 日。  
[http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f\\_list\\_no=312&fod\\_list\\_no=4175](http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f_list_no=312&fod_list_no=4175)。
- Ainsworth, F. (1985). Residential programs for children and youth: An exercise in re-framing. *British Journal of Social Work, 15*: 145-154.
- Anglin, J. P. (2004). Creating “well-functioning” residential care and defining its place in a system of care. *Child and Youth Care Forum, 33*(3): 175-192.
- Barber, J. & Delfabbro, P. (2005). Children’s adjustment to long-term foster care. *Children and Youth Services Review, 27*: 329-340.
- Canadian Child Welfare Research Portal (2014). *Out-of-home care*. 瀏覽日期：2014 年 10 月 26 日。 <http://cwrp.ca/out-of-home-care>.
- Courtney, M., Flynn, R., & Beaupre, J. (2013). Overview of out of home care in the USA and Canada. *Psychosocial Intervention, 22*(3): 163-173.
- Crosson-Tower, C. (2001). *Exploring child welfare: A practice perspective*. Boston: Allyn & Bacon.
- Department of Health and Social Security (1985). *Social work decisions in child care: Recent research findings and their implications*. London: HMSO.
- Doran, L., & Berliner, L. (2001). *Placement decisions for children in long-term care: Innovative practices and literature review*. Olympia, WA: Washington State Institute for Public Policy.



- Emond, R. (2004). Rethinking our understanding of the resident group in group care. *Child and Youth Care Forum*, 33(3): 193-207.
- James, S., J. Landsverk & D. J. Slymen (2004). Placement movement in out-of-home care: Patterns and predictors. *Children and Youth Services Review*, 26: 185-206.
- Kerman, B., Wildfire, J., & Barth, R. P. (2002). Outcomes for young adults who experienced foster care. *Children and Youth Services Review*, 24(5): 319-344.
- Leathers, S. J. (2002). Foster children's behavioral disturbance and detachment from caregivers and community institutions. *Children and Youth Services Review*, 24(4): 239-268.
- Little, M., Kohm, A., & Thompson, R. (2005). The impact of residential placement on child development: Research and policy implications. *International Journal of Social Welfare*, 14: 200-209.
- Martin, P. Y., & Jackson, S. (2002). Educational success for children in public care: Advice from a group of high achievers. *Child and Family Social Work*, 7: 121-130.
- Mulcahy, M., Trocme, N. (2010). *Children and youth in out-of-home care in Canada*. Canada: Centres of Excellence for Children's Well-being.
- Newton, R. R., Litrownik, A. J., & Landsverk, J. A. (2000). Children and youth in foster care: Disentangling the relationship between problem behaviors and number of placements. *Child Abuse and Neglect*, 24: 1363-1374
- Nicholas, B., Roberts, S., & Wurr, C. (2003). Looked after children in residential homes. *Child and Adolescent Mental Health*, 8(2): 78-83.
- Palmer, S. E. (1996). Placement stability and inclusive practice in foster care: An empirical study, *Children and Youth Services Review*, 18(7): 589-601.
- Rutter, M. (2000). Children in substitute care: Some conceptual considerations and research implications. *Children and Youth Services Review*, 22(9/10): 685-703.
- Sallnäs, M., Vinnerljung, B., & Westermarck, P. K. (2004). Breakdown of teenage placements in Swedish foster and residential care. *Child and Family Social Work*, 9: 141-152.
- Schneiderman, M., Connors, M. M., Fribourg, A., Gries, L., & Gonzales, M. (1998).

Mental health services for children in out-of-home care. *Child Welfare*, 77(1): 29-40.

Utting, W. (1997). *People like us: The report of the review of safeguards for children living away from home*. Department of Health. London: The Stationery Office.

Urquiza, A. J., Wirtz, S. J., Peterson, M. S., & Singer, V. A. (1994). Screening and evaluating abused and neglected children entering protective custody. *Child Welfare*, 73(2): 155-171.

Ward, A. (2004). Towards a theory of the everyday: The ordinary and the special in daily living in residential care. *Child and Youth Care Forum*, 33(3): 209-225.