

臺中縣政府

生活重建服務中心社工員操作手冊

臺中縣政府社會局編製
2005年10月

生活重建服務中心社工員操作手冊

壹、職前訓練

一、災區受災情形

二、政府已提供之受災補助情形

三、臨時安置所設置情形

四、政府部門針對不同族群提供之一般福利服務方案（老人、身障、兒童、婦女、低收入戶…等）

五、政府因應災變所提供之專案福利服務方案、住宅補助方案、重建補助方案

六、地政基本概念（所有權認定、土地持分及分割、地籍重測、以地易地…等）

七、法律基本概念

（一）房屋部份：

1. 索賠問題。
2. 假扣押（含提存擔保金及如何取回）。
3. 訴訟救濟。
4. 如何提起訴訟。
5. 如何聲請強制執行。

（二）親屬部份：

1. 財產繼承。
2. 罹難者家屬之未成年子女聲請酌定監護人。
3. 收養或寄養。

（三）金錢信託。

八、專案（重建）貸款基本概念

受災戶的合申貸資格、貸款內容、辦理方式、受理單位…等，以及其他團體的住宅重建方案與重建資源媒介。

九、心理衛生基本概念

含精神官能症、精神分裂症及 PTSD，災民在遭遇重大災變後，有部份會出現身心症狀，要加強社工員在這

部份的認知，以協助個案及早發現及早治療，避免發生不幸事件。

十、家庭暴力基本概念

含家暴的定義、如何驗傷、如何申請保護令…等，部份受災戶會有家暴的情形，要加強社工員這方面的認知，以避免受暴者發生更大的不幸。

貳、進入災區

(初期服務的對象可暫定為臨時安置所內的住戶及罹難者家屬)

一、設站

- (一) 可優先考慮設在臨時安置所內，再來考慮設在固定處所的服務中心。
- (二) 進入災區初期重建中心社工員的工作時間可考慮調整為下午 1 點到晚上 9 點，或採輪班制每晚由社工員輪流值班，因為災變初期多數受災戶都非常的驚慌與不知所措，非常需要諮詢或協助，但同時又必須整理家園或上班，白天時通常都不在臨時安置所內，所以駐站初期為了顧及臨時安置所內所有住戶的權益，同時應付晚間可能的突發狀況，社工員上班的時間可考慮配合住戶的作息時間略作調整。
- (三) 中心內如空間夠大，可考慮設置公共休憩區，如兒童圖書室、兒童遊戲區、閱報區…等，可視情形提供課後安親或臨時托育，以暫時分攤家長壓力，讓家長可以先處理緊急的事情。如果能讓住戶使用中心內的公共設施，會更快速拉進工作人員與住戶之間的距離，一但建立如同鄰居般的關係，就可以很容易的掌握住臨時安置所內住戶情形以及提供服務。

二、舉辦開幕儀式暨活動

邀請公所、當地社福團體及臨時安置中心住戶…等參加，最好能提供自助餐會，這樣住戶的參與意願會高一點，同時這也是行銷重建中心最好的時機。

三、拜訪臨時安置所及該鄉鎮重要人士，初步了解災民的需求狀況及掌握可用資源。

- (一) 臨時安置所在設置數天後會自然產生領導者，該領導者能掌握臨時安置所內大致情形，也認識絕大多數的人，拜訪該領導者以掌握安置所內人員情形、是否有迫切性需求或一般性需求、是否已有社會資源進入安置所內，有哪些資源、對於生活重建服務中心所提供服務之期待…等。
- (二) 拜訪鄉（鎮）重要人士，如公所社會課課長、臨時安置所設置位置之村（里）長、村（里）幹事，以了解實際受災情形、未居住臨時安置所災民之動向、災民是否有反應需求，反應哪些需求、是否已有社會資源進入災區，有哪些資源、未來如何合作以提供災民最有效率的服務…等。

四、印製資源手冊

將收集來的資料製作成災區資源手冊，以加快聯結資源的速度。

五、建立回報與資訊管道

將初期掌握資訊回報地方政府重建小組，重建小組對於迫切性或一般性需求依回報資料擬定相關對策，專案簽或公開募集民間資源或協調民間社福機構提供。

六、協助籌組臨時安置所管理委員會

可參考督導台中縣各災區臨時組合屋自治管理委員會實施辦法，召開住戶大會選出委員會成員，含主委 1 名、副主委 1 名、財委 1 名、委員 1 至 2 名。

七、協助安置中心組織

協助推行臨時安置所管理委員會會務並協助定期召開住戶大會（約每個月 1 次，傳達相關福利資訊、報告會務執行及行政管理費使用情形、住戶異動情形、了解住戶需求…等）。

八、參與安置中心組織

定期參加臨時安置所住戶大會，宣導相關福利資訊、了解住戶異動情形、了解住戶生活情形及需求，作為住戶與縣府溝通之橋樑。

九、住戶訪視

針對臨時安置所內住戶進行逐戶訪視（訪視前先聯絡其他已進駐提供服務之民間社福機構，了解是否已進行過訪視，以避免重複訪視，造成擾民情形），建立每戶個案資料，對於有服務需求者，開案輔導提供服務或轉介其他社福機構以取得服務。（建立住戶資料，建議以問卷訪查方式進行，以方便統計數據，同時可發現住戶多數需求，重建中心即可據以設計方案或活動，如無法提供，可尋求其他資源協助，以滿足住戶需求，在個別化方面，問卷裡務必設計開放式問題區，以了解住戶的個別需求及期待，所得數據亦可作為學術研究資料。）

訪查重點包括：

- （一）全戶基本資料（含姓名、性別、年齡、健康情形…等）。
- （二）受災情形。
- （三）未來重建方式。
- （四）經濟、醫療、法律諮詢、福利服務等各方面需求。
- （五）就業情形、經濟來源、就業服務需求。
- （六）是否已獲得其他資源協助及領有補助情形。
- （七）社工員評估受訪者之心理及情緒狀態。（訪視完畢回辦公室再填，以避免引起受訪者不舒服的感覺）

十、弱勢戶追蹤

經由住戶訪視篩選出弱勢戶，定期追蹤輔導，並與其他民間社福機構積極聯繫，以了解個案使用資源情形，避免資源浪費。

弱勢戶定義（依公所名冊上登記戶長為準）：

- （一）獨居老人：實際年齡滿 65 歲，未婚、離婚或喪偶，無子女者。
- （二）單親家庭：戶長未婚、離婚或喪偶，育有 18 歲以下子女。
- （三）身心障礙者：領有政府核發有效之身心障礙手冊者。
- （四）低收入戶：列冊當年度低收入戶。

十一、招募志工

以災區民眾為主，尤以受災戶更佳，用在地人服務在地人，不但熟悉災區的文化、地理及人文環境，在執行方案或活動時，同樣身為受災戶的志工更容易獲得受災戶的認同，能使得方案或活動執行起來更為順暢。

十二、罹難者家屬訪視

由社工員對每戶罹難者家屬進行親訪（可搭配心理衛生中心之心輔員一同進行訪視，不但可避免擾民的情形，心輔員也可以立即評估受訪者之心理及情緒狀態，以決定是否開案輔導），並建立基本資料，對於有服務需求者，開案輔導提供服務或轉介其他社福機構以取得服務。（建議以問卷訪查方式進行，以方便統計數據，了解多數罹難者家屬需求，重建中心即可據以設計方案或活動，如無法提供，可尋求其他資源協助，以滿足罹難者家屬需求，在個別化方面，問卷裡務必設計開放式問題區，以了解罹難者家屬的個別需求及期待，所得數據亦可作為學術研究資料）

訪查重點包括：

- （一）全戶基本資料（含姓名、性別、年齡、健康情形…等）。
- （二）受災情形。
- （三）未來重建方式。
- （四）社會支持及生活適應情形。
- （五）經濟、醫療、就業、就學、長期照顧、居家服務、社區活動、法律諮詢…等各方面需求。
- （六）是否已獲得其他資源協助及領有補助情形。
- （七）PTSD 創傷後壓力量表。

參、提供服務

(擴大服務對象到整個災區的受災戶)

一、個案服務：

針對災區之受災戶及婦女、兒童、青少年、老人、身心障礙者等弱勢人口提供經濟扶助、就業輔導、重建諮詢、心理諮詢、轉介…等協助。

二、志工服務：

電話問安、居家服務、老人送餐、協助辦理活動、福利資訊宣導、中心內之行政庶務工作…等。

三、社區組織與發展：

協助在地組織，發展社區營造，開創在地產業，振興災區經濟，如生產合作社。(因 921 而成立之生產合作社有三叉坑原住民手工藝生產合作社、美麗山城手工藝生產合作社、東勢鎮客家美食生產合作社、石岡鄉傳統美食生產合作社、自由村雙崎社區生產合作社、松鶴社區手工藝生產合作社)

四、針對受災戶辦理學習團體：

如成長團體、減壓團體、支持團體、治療團體、兒童團體…等。

五、針對受災戶辦理課程及講座：

如成長課程、家暴防治課程、兒童自我保護、才藝班、衛生醫療講座、生涯規畫講座、親職教育、兩性教育、家庭教育、社區教室…等。

六、針對受災戶辦理活動：

如生活營、戲劇營、園遊會、福利資源博覽會、宣導、義賣、旅遊、參訪、健檢、義剪、義診、社區服務、節慶活動…等。

七、因應區域特性衍生之服務：

- (一) 老人部份：如居家服務、送餐服務、保健服務、醫療接送服務…等。
- (二) 兒童部份：如流動圖書館、兒童繪本說故事、課業輔導、課後照顧、安親、托兒…等。
- (三) 身心障礙者部份：如居家服務、醫療接送服務…等。

八、臨時安置所住戶輔導：

協助該區住戶申請相關重建補助、承租政府國宅、獨居老人安養或養護、身心障礙者就養、就業、租屋…等，以協助該區住戶在生活回復常軌後，能加速重建腳步，以積極的態度重新擁有一個溫暖及安全的家園。

肆、社區資源網絡建立

一、重建中心聯繫會報：

定期召開重建中心的聯繫會議，由各重建中心輪流主辦，內容主要為工作會報、資源交流、訊息傳達、業務討論…等，重建小組也可以藉此機會了解災區需求與服務的進展。

二、區域性資源聯繫會報：

主要以鄉、鎮（市）為單位，集合區域內提供服務之社會福利、心理衛生、勞工、醫療…等公民營機構，定期辦理聯繫會議，初期可視災區服務情形密集辦理，以這樣的社會福利資源網絡，強化福利服務的可及性與便利性，並可避免福利資源浪費，之後可考慮 1-2 個月辦理 1 次，後期可考慮每季辦理 1 次。

三、資源網絡訊息更新

定期收集及更新資源網絡名冊，加強掌握資源能力。

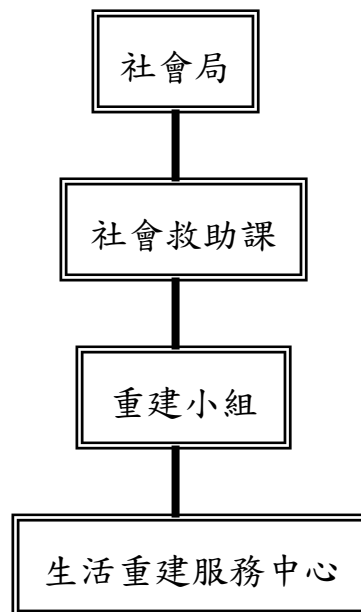
伍、組織架構

一、台中縣生活重建中心合作單位

九二一震災受委託辦理生活重建服務中心之民間社會福利機構：

- (一) 財團法人勵馨社會福利事業基金會（霧峰鄉、豐原市）
- (二) 財團法人天主教曉明社會福利基金會（太平市）
- (三) 財團法人台灣世界展望會（和平鄉大甲溪流域）
- (四) 社團法人中華至善社會服務協會（和平鄉大安溪流域）
- (五) 財團法人老五老基金會（石岡鄉、新社鄉）

災後重建時間短則一年半載，長可達五年、十年，需有專責人力，始能使重建工作更一致與順暢，故需成立重建小組綜理各項重建業務。人力由救助課現有成員編組或另聘工作人員任之，以 2-3 人為原則。如受災情形嚴重則在重建小組下再設置生活重建服務中心，以就近提供災民服務。



陸、注意事項

一、經費來源

- (一) 民間捐款
- (二) 政府預算

二、生活重建服務中心合作單位的基本條件

- (一) 社會福利團體之服務宗旨。
- (二) 是否有專業人員。
- (三) 結合社會資源情形。
- (四) 以往之服務成效。
- (五) 相關方案執行經驗。
- (六) 執行情形需定期提報。
- (七) 定期召開會議溝通公私部門意見。
- (八) 可採委託辦理或補助辦理。