

台中县政府

生活重建服务中心社工员操作手册

台中县政府社会局编制
2005年10月

生活重建服务中心社工员操作手册

壹、职前训练

一、灾区受灾情形

二、政府已提供之受灾补助情形

三、临时安置所设置情形

四、政府部门针对不同族群提供之一般福利服务方案（老人、身障、儿童、妇女、低收入户…等）

五、政府因应灾变所提供之项目福利服务方案、住宅补助方案、重建补助方案

六、地政基本概念（所有权认定、土地持分及分割、地籍重测、以地易地…等）

七、法律基本概念

（一）房屋部份：

1. 索赔问题。
2. 假扣押（含提存担保金及如何取回）。
3. 诉讼救济。
4. 如何提起诉讼。
5. 如何声请强制执行。

（二）亲属部份：

1. 财产继承。
2. 罹难者家属之未成年子女声请酌定监护人。
3. 收养或寄养。

（三）金钱信托。

八、项目（重建）贷款基本概念

受灾户的含申贷资格、贷款内容、办理方式、受理单位…等，以及其它团体的住宅重建方案与重建资源媒介。

九、心理卫生基本概念

含精神官能症、精神分裂症及 PTSD，灾民在遭遇重大灾变后，有部份会出现身心症状，要加强社工员在这

部份的认知，以协助个案及早发现及早治疗，避免发生不幸事件。

十、家庭暴力基本概念

含家暴的定义、如何验伤、如何申请保护令…等，部份受灾户会有家暴的情形，要加强社工员这方面的认知，以避免受暴者发生更大的不幸。

贰、进入灾区

(初期服务的对象可暂定为临时安置所内的住户及罹难者家属)

一、设站

- (一) 可优先考虑设在临时安置所内，再来考虑设在固定处所的服务中心。
- (二) 进入灾区初期重建中心社工员的工作时间可考虑调整为下午 1 点到晚上 9 点，或采轮班制每晚由社工员轮流值班，因为灾变初期多数受灾户都非常的惊慌与不知所措，非常需要咨询或协助，但同时又必须整理家园或上班，白天时通常都不在临时安置所内，所以驻站初期为了顾及临时安置所内所有住户的权益，同时应付晚间可能的突发状况，社工员上班的时间可考虑配合住户的作息时间略作调整。
- (三) 中心内如空间够大，可考虑设置公共休憩区，如儿童图书室、儿童游戏区、阅报区…等，可视情形提供课后安亲或临时托育，以暂时分摊家长压力，让家长可以先处理紧急的事情。如果能让住户使用中心内的公共设施，会更快速拉进工作人员与住户之间的距离，一旦建立如同邻居般的关系，就可以很容易的掌握住临时安置所内住户情形以及提供服务。

二、举办开幕仪式暨活动

邀请公所、当地社福团体及临时安置中心住户…等参加，最好能提供自助餐会，这样住户的参与意愿会高一点，同时这也是营销重建中心最好的时机。

三、拜访临时安置所及该乡镇重要人士，初步了解灾民的需求状况及掌握可用资源。

- (一) 临时安置所在设置数天后会自然产生领导者，该领导者能掌握临时安置所内大致情形，也认识绝大多数的人，拜访该领导者以掌握安置所内人员情形、是否有迫切性需求或一般性需求、是否已有社会资源进入安置所内，有哪些资源、对于生活重建服务中心所提供之服务…等。
- (二) 拜访乡（镇）重要人士，如公所社会课课长、临时安置所设置位置之村（里）长、村（里）干事，以了解实际受灾情形、未居住临时安置所灾民之动向、灾民是否有反应需求，反应哪些需求、是否已有社会资源进入灾区，有哪些资源、未来如何合作以提供灾民最有效率的服务…等。

四、印制资源手册

将收集来的数据制作成灾区资源手册，以加快联结资源的速度。

五、建立回报与信息管道

将初期掌握信息回报地方政府重建小组，重建小组对于迫切性或一般性需求依回报数据拟定相关对策，项目签或公开募集民间资源或协调民间社福机构提供。

六、协助筹组临时安置所管理委员会

可参考督导台中县各灾区临时组合屋自治管理委员会实施办法，召开住户大会选出委员会成员，含主委 1 名、副主委 1 名、财委 1 名、委员 1 至 2 名。

七、协助安置中心组织

协助推行临时安置所管理委员会会务并协助定期召开住户大会（约每个月 1 次，传达相关福利信息、报告会务执行及行政管理费使用情形、住户异动情形、了解住户需求…等）。

八、参与安置中心组织

定期参加临时安置所住户大会，倡导相关福利信息、了解住户异动情形、了解住户生活情形及需求，作为住户与县府沟通之桥梁。

九、住户访视

针对临时安置所内住户进行逐户访视（访视前先联络其它已进驻提供服务之民间社福机构，了解是否已进行过访视，以避免重复访视，造成扰民情形），建立每户个案数据，对于有服务需求者，开案辅导提供服务或转介其它社福机构以取得服务。（建立住户数据，建议以问卷访查方式进行，以方便统计数据，同时可发现住户多数需求，重建中心即可据以设计方案或活动，如无法提供，可寻求其它资源协助，以满足住户需求，在个别化方面，问卷里务必设计开放式问题区，以了解住户的个别需求及期待，所得数据亦可作为学术研究资料。）

访查重点包括：

- （一）全户基本资料（含姓名、性别、年龄、健康情形…等）。
- （二）受灾情形。
- （三）未来重建方式。
- （四）经济、医疗、法律咨询、福利服务等各方面需求。
- （五）就业情形、经济来源、就业服务需求。
- （六）是否已获得其它资源协助及领有补助情形。
- （七）社工员评估受访者之心理及情绪状态。（访视完毕回办公室再填，以避免引起受访者不舒服的感觉）

十、弱势户追踪

经由住户访视筛选出弱势户，定期追踪辅导，并与其它民间社福机构积极联系，以了解个案使用资源情形，避免资源浪费。

弱势户定义（依公所名册上登记户长为准）：

- （一）独居老人：实际年龄满 65 岁，未婚、离婚或丧偶，无子女者。
- （二）单亲家庭：户长未婚、离婚或丧偶，育有 18 岁以下子女。
- （三）身心障碍者：领有政府核发有效之身心障碍手册者。
- （四）低收入户：列册当年度低收入户。

十一、招募志工

以灾区民众为主，尤以受灾户更佳，用在地人服务在地人，不但熟悉灾区的文化、地理及人文环境，在执行方案或活动时，同样身为受灾户的志工更容易获得受灾户的认同，能使得方案或活动执行起来更为顺畅。

十二、罹难者家属访视

由社工员对每户罹难者家属进行亲访（可搭配心理卫生中心之心辅员一同进行访视，不但可避免扰民的情形，心辅员也可以立即评估受访者之心理及情绪状态，以决定是否开案辅导），并建立基本数据，对于有服务需求者，开案辅导提供服务或转介其它社福机构以取得服务。（建议以问卷访查方式进行，以方便统计数据，了解多数罹难者家属需求，重建中心即可据以设计方案或活动，如无法提供，可寻求其它资源协助，以满足罹难者家属需求，在个别化方面，问卷里务必设计开放式问题区，以了解罹难者家属的个别需求及期待，所得数据亦可作为学术研究资料）

访查重点包括：

- （一）全户基本资料（含姓名、性别、年龄、健康情形…等）。
- （二）受灾情形。
- （三）未来重建方式。
- （四）社会支持及生活适应情形。
- （五）经济、医疗、就业、就学、长期照顾、居家服务、小区活动、法律咨询…等各方面需求。
- （六）是否已获得其它资源协助及领有补助情形。
- （七）PTSD 创伤后压力量表。

参、提供服务

(扩大服务对象到整个灾区的受灾户)

一、个案服务:

针对灾区之受灾户及妇女、儿童、青少年、老人、身心障碍者等弱势人口提供经济扶助、就业辅导、重建咨询、心理咨询、转介…等协助。

二、志工服务:

电话问安、居家服务、老人送餐、协助办理活动、福利信息倡导、中心内之行政庶务工作…等。

三、小区组织与发展:

协助在地组织,发展小区营造,开创在地产业,振兴灾区经济,如生产合作社。(因 921 而成立之生产合作社有三叉坑原住民手工艺生产合作社、美丽山城手工艺生产合作社、东势镇客家美食生产合作社、石冈乡传统美食生产合作社、自由村双崎小区生产合作社、松鹤小区手工艺生产合作社)

四、针对受灾户办理学习团体:

如成长团体、减压团体、支持团体、治疗团体、儿童团体…等。

五、针对受灾户办理课程及讲座:

如成长课程、家暴防治课程、儿童自我保护、才艺班、卫生医疗讲座、生涯规画讲座、亲职教育、两性教育、家庭教育、小区教室…等。

六、针对受灾户办理活动:

如生活营、戏剧营、园游会、福利资源博览会、倡导、义卖、旅游、参访、健检、义剪、义诊、小区服务、节庆活动…等。

七、因应区域特性衍生之服务:

(一) 老人部份: 如居家服务、送餐服务、保健服务、医疗接送服务…等。

(二) 儿童部份: 如流动图书馆、儿童绘本说故事、课业辅导、课后照顾、安亲、托儿…等。

(三) 身心障碍者部份: 如居家服务、医疗接送服务…等。

八、临时安置所住户辅导:

协助该区住户申请相关重建补助、承租政府国宅、独居老人赡养或养护、身心障碍者就养、就业、租屋…等，以协助该区住户在生活回复常轨后，能加速重建脚步，以积极的态度重新拥有一个温暖及安全的家园。

肆、小区资源网络建立

一、重建中心联系会报：

定期召开重建中心的联系会议，由各重建中心轮流主办，内容主要为工作会报、资源交流、讯息传达、业务讨论…等，重建小组也可以藉此机会了解灾区需求与服务的进展。

二、区域性资源联系会报：

主要以乡、镇（市）为单位，集合区域内提供服务之社会福利、心理卫生、劳工、医疗…等公民营机构，定期办理联系会议，初期可视灾区服务情形密集办理，以这样的社会福利资源网络，强化福利服务的可及性与便利性，并可避免福利资源浪费，之后可考虑 1-2 个月办理 1 次，后期可考虑每季办理 1 次。

三、资源网络讯息更新

定期收集及更新资源网络名册，加强掌握资源能力。

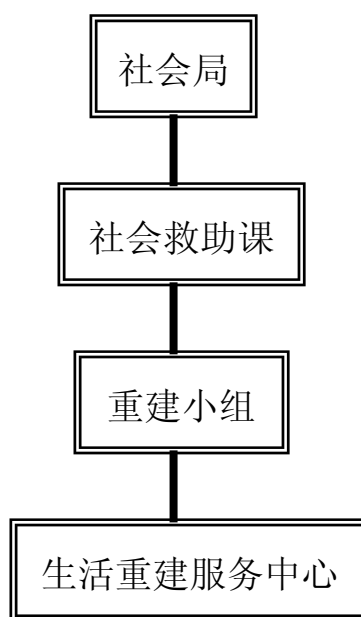
伍、组织架构

一、台中县生活重建中心合作单位

九二一震灾受委托办理生活重建服务中心之民间社会福利机构：

- (一) 财团法人励馨社会福利事业基金会（雾峰乡、丰原市）
- (二) 财团法人天主教晓明社会福利基金会（太平市）
- (三) 财团法人台湾世界展望会（和平乡大甲溪流域）
- (四) 社团法人中华至善社会服务协会（和平乡大安溪流域）
- (五) 财团法人老五老基金会（石冈乡、新社乡）

灾后重建时间短则一年半载，长可达五年、十年，需有专责人力，始能使重建工作更一致与顺畅，故需成立重建小组综理各项重建业务。人力由救助课现有成员编组或另聘工作人员任之，以 2-3 人为原则。如受灾情形严重则在重建小组下再设置生活重建服务中心，以就近提供灾民服务。



陆、注意事项

一、经费来源

- (一) 民间捐款
- (二) 政府预算

二、生活重建服务中心合作单位的基本条件

- (一) 社会福利团体之服务宗旨。
- (二) 是否有专业人员。
- (三) 结合社会资源情形。
- (四) 以往之服务成效。
- (五) 相关方案执行经验。
- (六) 执行情形需定期提报。
- (七) 定期召开会议沟通公私部门意见。
- (八) 可采委托办理或补助办理。