

# 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。

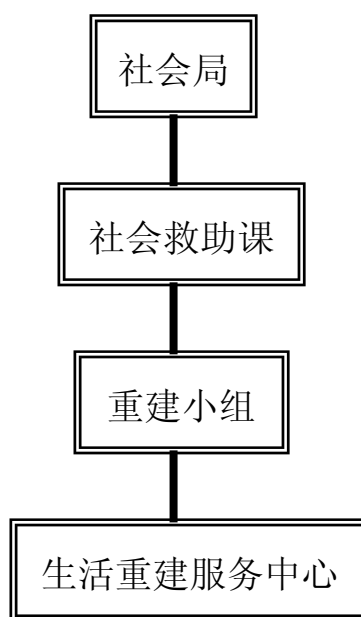
## 伍、组织架构

### 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。