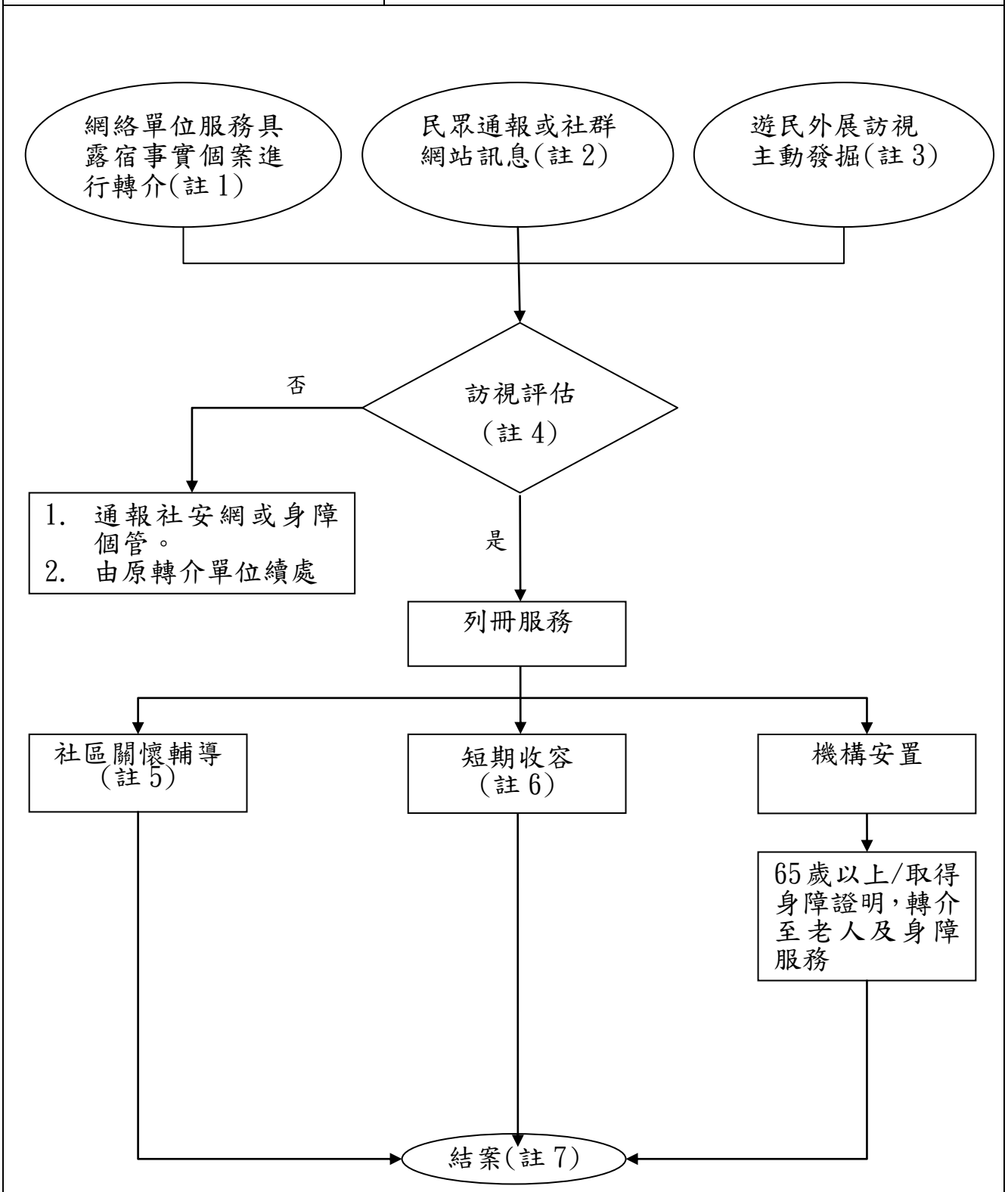
新竹縣政府社會處標準作業流程圖

業務單位	社會處社會救助及社工科
業務項目（SOP）名稱	新竹縣遊民收容及輔導服務流程



新竹縣政府社會處
新竹縣遊民收容及輔導服務標準作業流程圖作業說明

一、註1：網絡單位轉介

（一）填寫「新竹縣非列冊遊民個案轉介檢核表」(附件1)與「新竹縣非列冊遊民個案轉介單」(附件2)向本府社會救助及社工科提出轉介申請。

（二）經本府承辦單位受理後，排定共同訪視時程。

二、 註2：民眾通報或社群網站訊息

（一）民眾經陳情、致電本府、電子郵件或其他反應管道，向本府表達轄內露宿民眾之事證。

（二）由本府承辦單位確認案情後，派案予委外單位，受理機關通報個案訪視工作後，應於工作日3個工作日內派員進行訪視。

三、註3：遊民外展訪視主動發掘

本府派請委外單位，每月至重點關懷區域進行訪視，針對經常性露宿街頭之遊民，進行關懷訪視與收案列冊評估。

四、註4：訪視評估

（一）由本府承辦單位會同遊民服務委託單位、轉介單位與相關網絡單位(例如：村/里長)安排共同訪視，訪視後填寫「新竹縣遊民服務通報及處理情形訪視評估表」(附件3)。

（二）經共同訪視後，評估個案是否已無關懷訪視以外之服務需求，倘個案尚有其他除關懷訪視以外之積極性服務需求(例如：就業、租屋等)，則依個案狀況連結、轉介相關資源網絡單位，或由原單位續處。倘個案暫無關懷訪視以外之服務需求，則由本府收案列冊遊民，依「新竹縣遊民安置及輔導辦法」提供相關遊民收容及輔導服務，列冊期間須填寫「新竹縣遊民服務訪視紀錄表」(附件4)。

五、註5：社區關懷輔導

本府依「新竹縣遊民安置及輔導辦法」提供列冊遊民每月外展關懷、基礎生活支援(例如：餐食、沐浴、盥洗、理髮、乾淨衣物等)、醫療協助、露宿街頭所需生活物資(例如降溫避暑、保暖等用品)、資源連結、高、低溫與極端氣候關懷訪視、年節關懷活動等。

六、註6：短期收容住宿

（一）配合中央氣象局高/低溫特報或颱風警報(新竹縣為陸上颱風警報警戒區)之發布，提供安置床位，供作街頭遊民臨時住宿之用。

（二）視個案生理狀況及就業適應，提供短期收容。接受住宿服務個案，需經評估生活可自理，可配合共同生活規範及接受工作人員輔導處遇之遊民。服務目標以協助個案自立生活，透過穩定就業，增強其財務自主能力，獨立租屋返回社區生活。

（三）未達機構安置條件，且無工作能力而有夜宿需求者。

七、註7：結案

（一）結案需填寫「新竹縣遊民服務結案表」(附件5)。

（二）結案原因為：

1. 長期安置。
2. 輔導租屋自立。
3. 已有住所(例如親友接濟、工作提供宿舍等)
4. 行蹤不明(訪視未遇逾3個月以上)。
5. 移往他轄。
6. 轉介其他有關機關。
7. 死亡。
8. 返家。
9. 其他(需載明內容)

附件 5