

# 以輔導三級預防制度為架構的 「花蓮縣高關懷個案管理」 程式之簡介與應用

■彭震宇 花蓮縣秀林國中輔導主任

## ■系統規劃理念

系統規劃有別於一般思考之處，就是所有事情都必須有明確界定，因此在本文中，有許多理所當然的事我們都必須重新一一界定。然而我們的界定方式又多從實務的觀點出發，希望能透過本文的拋磚引玉，達到修正的效果。（本文主要目的在介紹花蓮縣高關懷個案管理程式的設計與應用，關於程式頁面及詳細操作手冊，請至<http://210.240.76.133/gds>【操作手冊】項下載。）

### 一、誰是高關懷學生

我們用「高關懷學生」取代了原先常用的「高危險群學生」，以避免標籤效應。校園高關懷學生通常以憂鬱、自傷最顯眼，但在本系統中，我們更廣泛的分成五類來定義：

#### （一）情緒困擾

- 1.包括DSM-IV診斷標準中常見的青少年疾患，如對立違抗、忿怒攻擊、憂鬱、焦慮恐懼、過動及注意力缺陷、反社會行為、自傷、厭食肥胖、藥物濫用……等等行為傾向者。
- 2.學生有明顯幻聽、幻覺、精神渙散、語言錯亂或藥物成癮現象者。
- 3.學生突發之躁動、情緒低落、憤怒、自傷傷人等嚴重行為問題，影響學生



個人生命、學習、同儕互動、生活適應或班級經營者。

(二) 行為偏差：指犯罪或犯罪之虞者，亦即犯罪高危險群。

(三) 校安輔導（或創傷後遺）：指性侵、家暴、目睹校安事件及創傷後遺高危險群。在此我們避免在類別的命名上直接冠上性侵、家暴等用語。

(四) 出席異常：即中輟及中輟之虞，依教育部規定無故不到校第四天報中輟，我們希望在第二天即列入中輟之虞，及早有資源介入；另外不連續無故不到達累計達七日者，也視同中輟之虞。

(五) 高危家庭：依社會局相關規定認定之高風險家庭。

## 二、高關懷個案的分類與分級

本系統考量的不只是程式設計、資料蒐集，更進一步的，我們以制度配合做為思考之前提。各校輔導人員上網通報高關懷學生後，我們應該提供什麼協助、如何協助？一直是系統規劃過程中最重要的核心問題。這五類的高風險學生我們應如何建置支援系統提供服務呢？根據各問題的本質，我們分別做辯證如下：

「情緒困擾」與「行為偏差」是若干不適應行為（症狀）的構念，而高風險家庭及校安輔導則是二個可能造成不適應行為的重要因素（也可能不會造成不適應行為）；而「出席異常」則被認為是以上各項因素綜合的最後結果。所以我們把高關懷學生分成三類：

(一) 情緒行為問題：包含情緒困擾與行為偏差。由諮商輔導中心提供二級及三級輔導協助。

(二) 出席異常：由中輟生輔導役男協尋網絡，提供追蹤輔導服務。

(三) 高風險家庭：依程序轉介社會局，本系統僅提供登錄服務。

校安輔導（或創傷後遺）這個名稱我們斟酌再斟酌仍無定案，不過透過現場運作，發覺這是一個不必要的選項，這類學生如果需要輔導也是因為出現了情緒困擾或行為異常甚至於中輟。與情緒行為問題較大的差異是危機處理的需求通常大於長期諮商輔導。

**輔導等級：**我們依處理的深度與時間做為分級標準

(一) 高關懷個管：疑似或符合DSM-IV常見青少年疾患者，包含原高關懷



分類之情緒困擾、行為異常等需要長期個管協助者。

(二) 危機處理：嚴重違規、躁動、情緒低落、憤怒、自傷傷人或因性侵家暴、目睹、創傷、重大變故等需危機處理、緊急處遇或諮商輔導的個案。

(三) 一般認輔：情緒行為較輕微，列入認輔者。

因此，我們的通報單（基本資料表）提供高關懷個案管理、危機處理及一般認輔三個互斥選項；一個就學狀態選單（含出席異常選項）；在家庭狀況表中則提供高風險家庭篩選量表。（如下）

高關懷個案管理系統

學校輔導\_學生基本資料表 [新增學生]

雲林國中	學生別稱	羽小茹	身分證字號	UJ2149***0	出生年月	80年12月
就學年度	3年3班	班號	填報人	羅智明	輔導教師	廖福盛
就學狀態	中輟返學中 1.中輟：連續四大無故不到 2.中輟高危：連續二天無故不到校或不連續累計七天者					
<input type="checkbox"/> 高危險管	指嚴重情緒行為問題，含過動衝動、攻擊破壞、違規問題、憂鬱退縮、焦慮恐懼、人際適應困難。					
<input type="checkbox"/> 危機處理	學生突遭變故，導致心靈創痛、暫時性適應困難...等，需緊急諮商輔導者。					
<input checked="" type="checkbox"/> 一般認輔	適應或行為偏差狀況較輕微，需關懷陪伴者。					

根據導師反應，開學日學生有到校，之後便不見蹤影，有消息說是與其舅友在外，並提供吃住，家人有做協尋的動作，仍然未尋獲，多次家訪後，其阿嬤已揚言要放棄該生，導師仍繼續努力找尋，該生有多次逃家的經驗，目前正在努力的打探消息中。

### 三、輔導支援體系之建置

當學校通報高關懷學生後，縣級是否有足夠的支援體系是我們最關心的重點。目前我們建置了三個服務體系來協助上述五種不同類型的高關懷學生：

1. 中輟協尋體系：專職處理「出席異常」通報。一級是分佈在全縣各地的中輟生輔導役男，二級是在教育局裡的中輟生輔導役男管理幹部，三級是教育局中輟業務承辦人。
2. 諮商輔導體系：處理情緒困擾、行為偏差及校安後遺需諮商輔導學生。本體系以學校輔導人員為一級；二級輔導人員為「專業輔導教師」，擔任高關懷學生之個案管理工作；三級輔導人員含諮商心理師、臨床心理師及社工師，支援現場專業需求。

3. 社工體系：專職處理「高風險家庭」。學校通報後，由南平中學特聘社工協助個案管理，必要時轉介社會局社工體系。目前以轉介社會局為主。

#### (一) 出席異常學生協尋體制與系統之規劃

我們所設計的工作流程如下：

1. 符合「出席異常」學生，各校應上網通報，經通報學生即被程式列管。
2. 每日上午十點以前，各校應上網登錄列管學生是否已到校。
3. 中輟生輔導役男於上午10:00開始上網查詢並協助各校完成登錄。當日即可進行責任區內當日無故不到學生的追蹤協尋，並將結果回登工作紀錄中。
4. 中輟生輔導役男之管理幹部可以在遠端瞭解所有列管學生的出席狀況及追蹤輔導情況。需要相關資源介入時，可透過中輟督導（承辦人）居間協調。
5. 出席已正常學生，可以將通報單上的「出席異常」選項取消，或在首頁的學生名冊中的「服務/結案」選項勾選「正常結案」或「暫停服務」。

除依流程規劃外，有幾項背後運作規劃：

1. 系統會在任何一個人點選中輟介面時，產生當日出席異常學生列管名冊。假日除外。
2. 網頁權限規劃
  - (1) 各校只能看到並編修校內的出席異常列管學生。
  - (2) 中輟生輔導役男可以編修責任區內各校列管的出席異常學生。
  - (3) 中輟生輔導役男之管理幹部及督導可以看全縣所有列管學生資料。
  - (4) 中輟生輔導役男的協尋紀錄分成摘要與詳細紀錄，摘要部份回存該生之「一般處遇紀錄」，所有關係人都可以看；詳細內容只有管理幹部及督導可以閱覽。
  - (5) 程式自動計算學生連續曠課日數及學期累計日數。

#### (二) 學校輔導三級制的省思

就個案輔導來說，以下是我們對一般輔導三級制的看法：



一級：學校輔導行政、導師、認輔教師，執行預防性輔導及一般認輔。例如對行為偏差同學的教導、處罰；對情緒困擾同學的安撫、關懷與陪伴。

二級：專業輔導教師除了對學生情緒行為問題的直接處遇。例如運用ABC理論或改變偏差行為、運用行為自然後果來更正學生行為模式、用同理、澄清、面質等技巧或完形理論，讓學生充份認知自己的情緒行為，然後做最好的選擇……。

三級：諮商心理師或臨床心理師，協助諮商及輔導諮詢。

然而在教育部所頒定的「友善校園學生事務與輔導工作」手冊中，生命、性別、家暴……等幾個議題的初級預防工作才是主要的輔導工作，對於情緒行為異常學生的行為處遇，反而特殊教育的「身心障礙及資賦優異學生鑑定原則鑑定基準」中（第九條）明確界定：「情緒障礙之症狀包括精神性疾患、情感性疾患、畏懼性疾患、焦慮性疾患、注意力缺陷過動症、或有其他持續性之情緒或行為問題者。」

近幾年台灣師大洪儷瑜教授等人大力推動注意力缺陷及過動症的篩選與服務模式，成效卓著，更讓這些青少年常見的精神疾患，從鑑定到服務，幾乎都是特教教師的事，與輔導人員無關，導致輔導專業在校園裡悲哀地「無由存在」。

心理與輔導相關科系四年所學不就是如何協助這些「情緒障礙」者嗎？如果想建立輔導在校園存在的價值，我們認為二級輔導應以這些DSM-IV界定的青少年常見精神疾患的行為處遇為主軸，向上連繫心理諮商及醫療資源、向下連結導師與認輔。

因此二級輔導者我們將它定名為專業輔導教師，以與一般輔導行政區別，執行情緒行為問題學生的問題釐清、行為處遇、資源引介（含諮商與認輔等）、支援系統建置等工作，統稱為高關懷學生之個案管理。

### （三）配合三級輔導的系統規劃

#### 1.校內一級輔導工作界定與使用介面

（1）確認學生問題（問題主訴）、決定輔導等級。（學校表一——基本資

料表)

- (2) 進行家庭功能評估，內容包含家庭結構、家庭經濟、管教狀況及依附關係等四個項目釐清家庭概況描述。(學校表二—家庭評估)
- (3) 個案研討：召開個案研討會，釐清問題→設定介入目標→提出策略而後執行與檢討。(學校表三—個案研討)
- (4) 處遇紀錄：包含輔導教師、導師、中輟生輔導役男及認輔教師的處遇紀錄。(學校表四—處遇紀錄)
- (5) 建置校內支援系統：為導師及認輔教師開立帳號密碼，讓所有相關輔導人員可以共同透過本介面協助個案。(學校表五—校內支援)
- (6) 校外支援系統登錄。(學校表六—選用)

#### 2.二級專業輔導工作界定與使用介面

- (1) 問題釐清：藉由訪談、觀察、診斷工具，釐清個案的問題向度(疾患)與嚴重性，並決定引進資源、轉介等個案管理工作。(個管資料表)
- (2) 執行行為處遇或晤談之輔導紀錄。(輔導紀錄表)
- (3) 重大歷史事件紀錄：與個案不適應行為相關之歷史事件蒐集與紀錄，以利個案疾患判別。(重大事件紀錄表)
- (4) 用已蒐集之資料，對個案進行行為功能分析或行為成因、行為模式分析。(行為分析表)
- (5) 個案報告書：針對所蒐集的資料，匯整成個案報告。(個案報告表)
- (6) 其他工作：協助一級輔導人員引進資源、召開個案研討會；並準備個案報告接受定期與不定期督導。

#### 3.三級心理師及醫師工作界定

- (1) 接受轉介，對學生進行諮商或醫療。
- (2) 提供一級、二級教師諮詢服務。
- (3) 參與個案研討。

#### 4.「一般處遇紀錄」在三級輔導的角色

「一般處遇紀錄」是所有人對個案服務的紀錄，本人可以在一個月內修改自

已寫的紀錄，別人的紀錄只能看不能改。透過「一般處遇紀錄」讓一線導師知道自己不孤單，讓專業輔導人員有更豐富的資料來協助個案，對學校輔導行政人員來說，所有人的紀錄都變成學校輔導績效。

#### 5. 「個案研討」是三級輔導制中的專業溝通頁面

「個案研討」是本系統中專業貫串的核心，校內個案研討、請專業人員到校召開的個案研討或指導教授定期督導的個案研討，均透過個案研討介面傳遞專業處遇。讓導師、一線輔導教師、認輔教師有一致性的認知，並讓認輔不只是關懷與陪伴，還是有功能的認輔。

### 四、資料保密性處理

#### (一) 輔導紀錄

「輔導紀錄」因為諮商倫理的顧忌一直有所爭議，到底那些要紀錄，那些不要紀錄。本系統為標準化及一致性，將輔導紀錄依諮商深度分成三級，分別由輔導三級制中不同等級的人員填寫：

1. 「一般處遇紀錄」：由學校一級輔導人員上網填報，包含認輔教師、導師、中輟生輔導役男協尋紀錄、校內一般行政處理等。同時也將專業輔導教師、社工師、心理師及醫囑摘錄至此。本紀錄是所有人可以共同參閱，也是連結所有服務資源的重要界面，因此規定本界面以事實的陳述為主，不宜紀錄學生私密性資料或出現傷害性的字眼。
2. 「輔導紀錄」：二級專業輔導教師輔導紀錄、諮商心理師諮商紀錄與囑咐、社工師服務紀錄。本紀錄分成二部份，一部份是摘要，系統會自動將摘要回存到「一般處遇紀錄」；另一部份是輔導內容，可以包括對個案行為推論、成因描述、案主感受……等。後者做為督導之用，除紀錄者外，只有指導教授可以查閱。
3. 「諮商紀錄」：由心理師自行錄音或撰寫，不得在系統中登錄。

#### (二) 個人資料保密

基本資料表要求登錄不完整個人資料，一律採別稱方式登錄學生姓名，生日只用年月，而唯一索引欄：身分證字號必須是正確的，以利日後核對。但第一次輸入以後畫面上只會呈現不完整的身分證字號。



(三) 明確的使用者資格限定與使用權限劃分。

#### (四) 學校輔導人員

學校輔導人員主要角色為初級預防工作，主要執行一般輔導行政、認輔及導師平日輔導等工作。

##### 1. 輔導業務承辦教師及主管

- (1) 職責：接受認輔教師求助、協助認輔教師處遇、網路通報。
- (2) 使用權限：填寫通報單、家庭概況、支援體系及安排認輔教師。
  - ◎個案研討介面：為共用介面，諮商輔導中心也可以登錄個案研討。
  - ◎處遇紀錄介面：與導師、中輟輔導役男、專業輔導教師共用。
- (3) 接受督導：訓輔工作輔導團——督導級教師。
- (4) 主管：含輔導主任及校長，暫用輔導業務承辦教師帳號密碼與權限。

##### 2. 認輔教師與導師

- (1) 職責：執行認輔（應依個案研討結果，有目標的關懷與陪伴）並紀錄。
- (2) 介面使用權限：僅限使用學校介面，具通報單（閱）、家庭概況（寫）、個案研討（閱）、處遇紀錄（寫）；導師及認輔教師家訪紀錄應回填入處遇紀錄介面。
- (3) 接受督導：學校輔導業務承辦教師。

#### (五) 專業輔導教師

專業輔導教師為輔導體制中的二級輔導，協助各校高關懷學生個案管理工作。

1. 資格：擔任專業輔導教師者，需領有本縣訓輔工作輔導團所頒發之「二級輔導工作證書」，並簽結保密公約才能執行本業務。
2. 職責：接受諮商輔導中心指派，執行高關懷學生個案管理工作。
  - (1) 對個案及相關人進行訪談、資訊蒐集、不適應行為界定與研判、協助學校召開個案研討會及引進相關資源。
  - (2) 學生是否需要轉介三級輔導之研判。
  - (3) 得依規定支領輔導費用或減授鐘點。





3.接受督導：接受督導級教師或指導教授督導，並定期參與縣級個案研討會並提交個案報告。

4.介面使用權：個案管理介面（下節詳述）及學校介面之個案研討。

5.人力資源

(1) 諮商輔導中心專職專業輔導教師：全縣分南北二區，協助各校進行高關懷學生個案管理。

(2) 訓輔工作輔導團—輔導種子教師：依各國中學區就近進行跨校服務。

(3) 學校專業輔導教師：校內有具資格者，以優先處理校內個案為原則。

(六) 諮商心理師及臨床心理師

1.資格：領有證照、有資格考照或諮商心理相關研究所實習生。

2.職責

(1) 接受專業輔導教師轉介之高關懷學生。

(2) 接受家長及學校教師諮商或諮詢申請。

(3) 接受訓輔工作輔導團委派到學校進行團體諮商服務。

(4) 對所服務個案有參與個案研討之義務。

3.接受督導：直接接受指導教授或精神科醫師督導。

4.介面使用權：可以閱覽所有受委託個案之學校介面資料及個案管理介面資料。但僅能於「處遇紀錄」介面中紀錄醫囑。諮商內容細節不宜上網傳遞。

5.人力資源

(1) 本縣訓輔工作輔導特聘之諮商心理師。

(2) 專案申請之諮商心理或臨床心理師。

(3) 花蓮地區諮商心理相關研究所推薦之畢業生或實習生。

6.其他

(1) 分案：由本縣訓輔工作輔導特聘之諮商心理師負責分案、北區諮商輔導中心專業輔導員協助聯絡及其他行政業務。

(2) 經費來源：教育部專款，由秀林國中及瑞穗國中負責核銷。

(3) 經費支出：有證照心理師或社工師每次1200元，無照800元。

### (七) 督導級教師

#### 1. 產生方式

(1) 中輟高危：教育局中輟業務承辦人任宜菁老師。

(2) 諮商輔導：秀林國中北區諮商輔導中心負責人彭震宇老師。

2. 職責：執行各類高關懷學生之分案、行政督導、行政協調、成果報告、提供資源協助各級輔導人員完成工作。

3. 接受督導：除原行政體系督導外，應接受訓輔工作輔導團指導教授定期與不定期督導。

4. 介面使用權：能閱覽全縣各校及所有該類高關懷學生之所有資料。嚴重情緒困擾督導應於網頁上完成初步經費核定，並下載請款。

5. 教育訓練：應由訓輔工作輔導團安排相關專業研習。

### (八) 指導教授

1. 職責：對二級及三級輔導人員進行專業督導

2. 介面使用權限：能查閱所有資料，但不能直接更改已填報資料。對於個案處遇意見可透過線上個案研討介面傳遞。緊急案件可直接告知個案管理之專業輔導教師或督導級教師。

3. 專屬督導介面：專業輔導員與學生晤談資料分成一般處遇與輔導紀錄，輔導紀錄部份除指導教授與特定授權對象外，學校主管、教育局主管均不得查閱。

4. 定期督導：每月一次區域專業輔導教師督導，一次縣級個案研討會。

### (九) 行政指導

教育局局長、課長，除專業輔導教師與學生晤談之資料外，能查閱所有資料。系統規劃將依行政需求規劃統計及管理等相关介面。

## 貳、系統簡介

本系統簡單的分成學校介面與諮商輔導介面；前者供學校輔導人員填報，可當作完整的學校輔導紀錄，後者供專業輔導教師與心理師填報。二個介面以「一般處遇紀錄」與「個案研討」二個頁面貫串，而以個案報告做總結。



限於篇幅，本文僅介紹部份與系統規劃較密切的頁面，其餘請參閱操作手冊。

一、學校介面

【基本資料表】

高關懷個案管理系統

學校輔導\_學生基本資料表【新增學生】

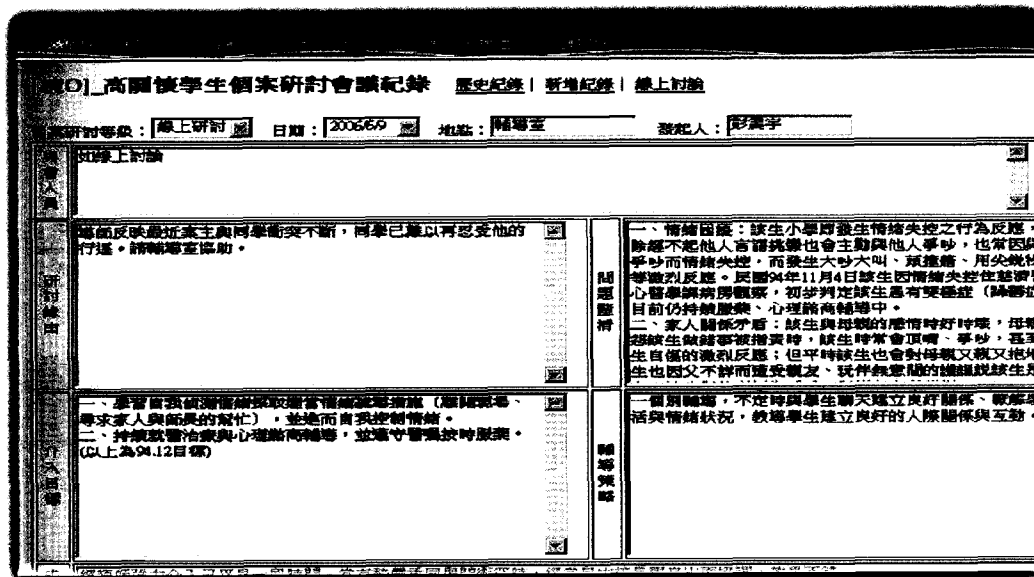
秀林國中	學生別稱	陽小茹	身分證字號	U22149***0	出生年月	80年12月
必學年度	3年3班	班號	填報人	羅智明	輔導教師	廖福盛
就學狀態	中輟保專中 1.中輟：連續四天無故不到 2.中輟高危：連續二天無故不到校或不連續累計七天者					
高危險管	指嚴重情緒行為問題，含過動衝動、攻擊破壞、違規問題、憂鬱退縮、焦慮恐懼、人際適應困難。					
危機處理	學生突遭變故，導致心靈創傷、暫時性適應困難...等，需緊急諮詢輔導者。					
一般認轉	適應或行為偏差狀況較輕微，需關懷陪伴者。					
根據導師反應，開學日學生有到校，之後便不見蹤影，有消息說是與其男友在外，並提供吃住，家人有做協尋的動作，仍然未尋獲，多次家訪後，其阿嬤已揚言要放棄該生，導師仍繼續努力找尋，該生有多次逃家的經驗，目前正在努力的打探消息中。						

填報項目考量：

- (一) 問題主訴：是通報者“唯一”必填的負擔。我們希望填報者填的資料越少越好，以增加填報的意願。
- (二) 自動產生項目：學校、學年度、填報人等由系統依登錄者資料自動產生。
- (三) 不完整個人資料：為保護案主，一律採別稱方式登錄學生姓名，生日也只用年月。
- (四) 唯一索引欄：身分證字號必須是正確的，以利日後核對。但第一次輸入以後畫面上只會呈現不完整的身分證字號。
- (五) 程式自動篩選功能：依所點選的輔導等級提供不同二級支援介面。



【個案研討】



本介面有幾點考量：

- (一) 個案研討是可以很多次的，所以有「歷史紀錄」、「新增紀錄」介面。
- (二) 開放網路「線上研討」
- (三) 「個案研討等級」：個案研討可大可小，小到輔導室→跨處室→到專家與會。

進度管控、歷史紀錄等，係因實務上發生的是第一個問題尚未解決又跑出第二個問題。執行上歷史紀錄較易填寫，但進度管控與成效檢討比較懶得寫。有無需要保留可檢討。

二、諮商輔導介面

個案管理介面分為個管資料表、輔導紀錄、行為分析、重大事件紀錄及個案報告書等五個主要網頁，由專業輔導教師填報，個管介面可以轉入學校介面，但學校介面操作者是無法看到個管介面的。



【個案管理資料表】

個案管理表：輔導對象：[ ] 性別：[ ] 年齡：[ ] 年級：[ ] 個案類別：[ ] 案：[ ] 第 [ ] 頁							
初訪日期：[2006/9/28] 填表人：(彭麗華)							
初訪對象	<input type="checkbox"/> 導師 <input type="checkbox"/> 案主 <input type="checkbox"/> 家訪 <input type="checkbox"/> 同學 <input type="checkbox"/> 認輔教師 <input type="checkbox"/> 心理諮詢治療人員 <input type="checkbox"/> 其他						
情緒行為評估向度	<input type="checkbox"/> 攻擊破壞 (或品行疾患)	<input type="checkbox"/> 違規問題 (或對立違抗)	<input type="checkbox"/> 過動衝動 (或注意力缺陷)	<input type="checkbox"/> 憂鬱退縮	<input type="checkbox"/> 焦慮(恐懼)	<input type="checkbox"/> 人際適應	<input type="checkbox"/> 學業適應
	<input type="checkbox"/> 精神分裂	<input type="checkbox"/> 反社會行為	<input type="checkbox"/> 自傷	<input type="checkbox"/> 飲食異常	<input type="checkbox"/> 藥物濫用	<input type="checkbox"/> 自閉症	<input type="checkbox"/> 妥瑞氏症
	心理鑑衡結果： (含時間單位結果)						
問題向度與嚴重性							
轉介	<input type="checkbox"/> 輔導團校園環境處遇 <input type="checkbox"/> 社會局社工 <input type="checkbox"/> 諮商輔導中心 <input type="checkbox"/> 醫療 <input type="checkbox"/> 慈輝班 <input type="checkbox"/> 觀護體系						
主要問題簡評							

(一) 初訪：紀錄初訪計畫與訪問對象。

(二) 情緒行為評估：就攻擊破壞、過動衝動、憂鬱退縮、焦慮(恐懼)、人際適應、學業適應、精神分裂、反社會行為、自傷、飲食異常、藥物濫用等幾個向度評估學生的問題(自閉症與妥瑞氏症為排他選項)。本評估可透過篩選工具，如洪儷瑜等著「學生行為評量表」，或依DSM-IV的篩選標準，或其他心理鑑衡方式。

(三) 問題向度與嚴重性：這是判斷是否接案的主要依據

1.問題向度指的是受影響的是誰？案主本身？同學？還是導師學校？本程式將之分為生命安全、情緒控制、課堂學習、生活功能、同儕互動及校園文化等六個向度。

2.嚴重性問的是嚴重程度是否到需要轉介、安置或只要一般處遇即可？

(四)「轉介」，由督導級教師協助資源整合

轉介後的追蹤輔導仍由原個案管理人負責，需於每次執行後與受轉介單位執行人進行個案研討，以掌握病情。



- 1.校園環境處遇：部份個案明顯有學校行政或導師處理不當，應轉請訓輔工作輔導團督導。
  - 2.諮商：需心理諮商學生，由諮商輔導中心特聘諮商心理師、臨床心理師到校或到中心執行諮商。
  - 3.社會局社工：有社工需求學生，由諮商輔導中心協助轉介社會局，將由諮商輔導中心負責人與社會局社工督導建立溝通平台。
  - 4.醫療：需精神科治療學生，應就近轉介門諾、慈濟、八〇五、鳳林醫院、鳳林榮院、玉里醫院精神科或身心醫學科。
  - 5.慈輝班：需安置慈輝班者，由教育局學管課中輟業務負責人協助安置。
  - 6.觀護體系：嚴重行為偏差，需觀護體系協助者，應與觀護人密切聯繫。
- (五) 其他內容：略

【輔導紀錄表】

日期	方式/時間	耗時	費用	輔導摘要：直接輸入一般輔導紀錄，不宜有隱私資料	備註/備用
	案主本身	耗時 交通	400		
2006/6/21 於花蓮市	學生：10(陳慈芝) 方式：個案研討	2時	916元	今日到教育局開個案研討會，應校長建議加強案主身體自主權的觀念。	督導：2006/7/3 教授：
2006/6/18 於豐濱	學生：10(陳慈芝) 方式：家訪	4時	1206元	今日與輔導主任陪同案主回豐濱外婆家，家庭成員為外婆、母親及二位就讀國小的弟弟，母親表示目前在天津打臨工，因此時常不在家，家中經濟情況大致還算允許，母親決定在暑假時接案主回家。	督導：2006/6/21 教授：
2006/6/9 於秀林	學生：10(陳慈芝) 方式：危機處理	1時	800元	今天中午，案主至輔導室找輔導教師，案主如孩童般，不斷與輔導教師嬉鬧，但由於輔導教師正在用餐，無法給予案主太多回應，案主突然間憤怒情緒高漲，回教室翻桌發洩，經輔導教師及同學安撫，案主情緒才平穩，透過同班同學了解，案主發怒，是因同學打翻她的水杯，但案主無法立即處理情緒事件，只能以暴怒方式表達自己的情緒。	督導：2006/6/21 教授：

- 1.目前本介面連諮商輔導費用及交通費一併列出，近期將改善。
- 2.輔導摘要內容會回存到學校介面的處遇紀錄中。
- 3.在輔導摘要點選，會進入更詳細的輔導紀錄，只有填寫者與督導及指導教授可以看。督導系行政督導，指導教授是專業督導。（如下圖）



高關懷學生個案輔導紀錄簿 (輔導員姓名：歐陽文 日期：2006/6/19)

日期	地點	案主姓名	對象	輔導方式	申報	時數	交通	鐘點費	合計	備註
2006/6/19	秀林	廖博	心理諮商人員	個案研討	申報	0		400		
<p>張心怡心理師到校服務，和心理師討論案主在醫院的狀況，心理師表示目前王律師初步推斷案主疑似為邊緣性人格疾患，不過由於案主年紀還小，作如此的診斷還稍早，另外，王律師對於案主自傷成因為與過去</p>					審核	0		400	400元	2006
<p>張心怡心理師表示今早和王律師研討案主個案，其討論結論為：                      1. 目前王律師對案主詳細症狀還未釐清，初步判斷為邊緣性人格疾患，不過由於人格疾患診斷需年滿十八歲，故案主不在其年齡範圍內。                      2. 王律師認為案主其自傷行為成因，與人際上問題有極大相關，和失去母親之連結並沒有那麼強烈。                      3. 心理師將會持續對案主進行心理諮商，處理案主對母親情感部分。                      4. 心理師不會處理案主自傷起因，主要是覺得案主在自傷時，可能連自己也不清楚原因。</p>					督導意見					
檢討					教					

### 【個案報告】

案號(自動編號)	身分證字號	案主姓名	報告人姓名	報告人職稱
1	J221595380	廖博	彭震宇	系統管理

編號	原訂標題	自訂標題	個案報告標題自訂輔助程式_使用說明 1.標題長度：以四字為宜，最多八字，主要影響左列選單顯示。 2.通報單、重大事件及行為分析若經鈞選會置於個案報告最前幾 3.線上個案研討是內訂置於個案報告末項，無法更動。 4.若更改標題，原先內容無法隨之異動。 5.資料內容字數沒有上限。 6.本個案報告可以將原 Word 文件複製貼上，也可以下載成Word Word 貼入本程式後，格式(如字型、大小、Tab)會消失。 7.本程式短期僅開放給諮商中心督導及指導教授使用。
A	<input checked="" type="checkbox"/> 通報單	(含基本資料)	
B	<input checked="" type="checkbox"/> 重大事件	(含治安事件)	
C	<input checked="" type="checkbox"/> 行為分析	(綜合分析版)	
1	家庭評估	家庭評估	
2	學校適應	學校適應	
3	症狀分析	症狀分析	
4	處遇分析	處遇分析	
5			
6			
7			
8			

所有蒐集到的個案資料，透過個案報告匯整釐清後，才能給人清楚的輪廓，同時此個案報告也做為定期督導的主要溝通介面。

為了滿足不同輔導理論派別對個案描述方式的不同，本程式提供可以自訂標題並選取既有資料的特別設計，未來更可結合所有相關測驗、診斷與評估資料。



### 三、出席異常追蹤輔導介面

#### 【中輟介面—學校承辦人】

中輟暨中輟高危學生列管名冊 2006/9/8

學校	姓名	年級	出席狀況 (2006/9/8)	輔導方式	曠課統計		協尋結果	異
					連續日數	學期累計		
秀林國中 (2006/9/8)	江阿芬	8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

系統功能：

- 1.有勾選出席異常的學生才會列表於此介面中。
- 2.只要開啟本頁，系統就會自動將學生資料帶進來。
- 3.如果學區國中小都能每天點選此網頁，學區配置的中輟生輔導役男就可以在最短的時間內知道那裡有學生需要協尋。
- 4.教育局中輟業務承辦人可以透過本網頁隨時知道中輟高危生的動向。
- 5.本頁面目前學校承辦人與中輟生輔導役男可同時使用。

#### 【中輟生協尋紀錄】

中輟生輔導役男處遇紀錄\_中輟中輟協尋紀錄

學校	姓名	年級	出動日期	輔導方式	協尋結果
秀林國中	江阿芬	8		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

上圖為中輟生輔導役男專用；本表僅中輟業務之督導級教師可以閱覽。

#### 【中輟生輔導役男 輔導紀錄】

花蓮縣九十五年度\_\_月份中輟生輔導役男 輔導紀錄

役男姓名	日期	對象	方式	內容摘要說明
羅智明	95/8/30	黃10	家訪	從機構跑掉，到家協尋未果。

上表：可將中輟生服務紀錄全部由網路記載。由表2-2將資料轉入。





【中輟督導員使用介面】

高關懷個案管理系統

花蓮縣中輟暨中輟高危學生列管名冊 2006/10/5 下載月報表: (處遇紀錄) [中輟協尋紀錄]

學校	姓名	年級	出勤日期 (2006/10/5)	輔導方式	曠課統計		協尋結果
					連續日數	學期累計	
新城國中	(一支蓮)	9	缺席		27	55	
新城國中	(徐慶傑)	8	缺席		27	56	
瑞穗國中	(小梅子)	9	缺席		24	28	
光復國中	(彭○欽)	9	缺席	家訪協尋	23	34	行蹤不明
東里國中	(潘○祥)	9	缺席		21	36	
西富國小	(高○聖)	1	缺席		10	11	
新城國中	(一張會反光的紙)	9	缺席		8	8	
玉東國中	(阿賢)	7	缺席		5	5	
光復國小	(吳○祥)	1	缺席		4	26	
新城國中	(恩澤)	8	缺席		4	8	
瑞穗國中	(小麻糬)	9	缺席		4	30	
玉東國中	(阿祥)	8	缺席		2	2	

列出當日所有列管學生的出缺勤狀況，並可顯示各校追蹤輔導情形。

四、轉介流程說明

- (一) 轉介：凡填報出席異常、高關懷個案管理及危機處理個案即已完成轉介。
- (二) 分案：由諮商輔導中心督導級教師、教育局業務承辦人進行網路線上分案。
- (三) 接案：接案員需接受訓輔工作輔導團安排之專案訓練，獲得認證者。

專業輔導教師類別有：

1. 諮商輔導中心專業輔導教師：專款特聘或調局服務之專業輔導教師。機動服務各校高關懷學生。
2. 訓輔工作輔導團——輔導種子教師：訓輔工作輔導團培育之輔導種子教師，以區域服務為主。
3. 學校專業輔導教師：以課餘時間服務校內高關懷學生之專業輔導教師。



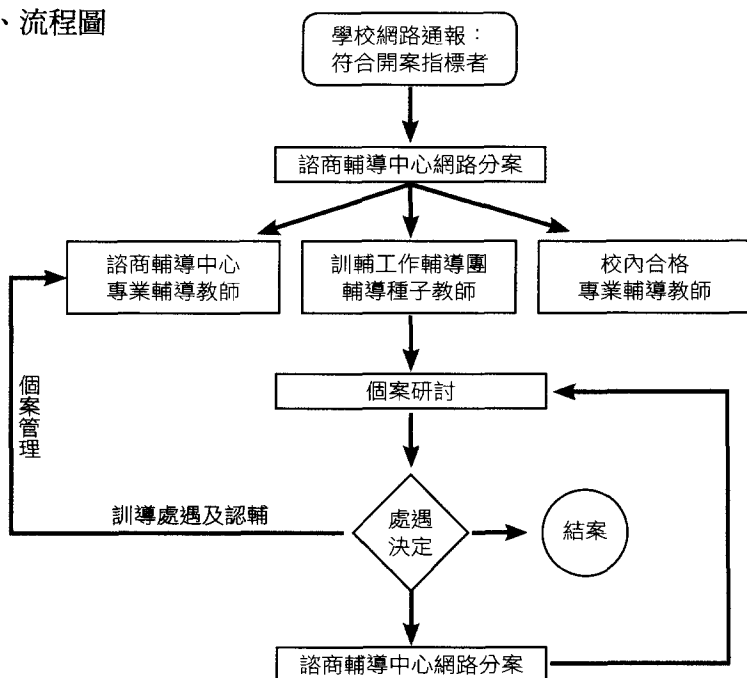
(四) 個案管理：接案專業輔導教師應依高關懷個案管理系統之「個案管理介面」，到學校、家庭訪問、現場觀察訪談、資料蒐集、分析、處遇，並完成個案報告，於個案研討會中提報。

(五) 個案研討

1. 初訪個案研討會：各專業輔導教師應於接案四週內向督導級教師提出初訪個案研討，並於會中釐清個案主要困擾、介入目標及處遇次序、擬定服務計畫及後續處遇（轉介）建議與實施。
2. 行為處遇個案研討會：正式且多方參與，以專業輔導人員（含心理師、個案員、社工……）到校召開，研擬可行的輔導策略，讓專業輔導教師、學校認輔教師及學校行政人員有所依循。
3. 校內個案研討：依學校需求召開，可邀請中心人員或社工參與。
4. 分區個案研討：每月召開一次分區個案研討，增進專業輔導教師個案處遇能力。

(六) 諮商輔導中心——心理諮商：經初訪個案研討決定轉介之學生可接受諮商服務。

### 五、流程圖



### ●、程式使用檢討與反思

經過近一年的實際操作，本系統對於上述嚴重情緒行為問題學生幫助很大，尤其是督導功能的發揮，然而也面臨了以下幾個問題：

- 一、發現沒有那麼多到達疾患的學生要個案管理（長期處遇），反而未達疾患而是嚴重違規、躁動、情緒低落、憤怒、自傷傷人或因性侵家暴需危機處理的個案較多。
- 二、通報困難：由於學校早就沒有二級輔導人員，各校參加宣導研習的代表回到校內仍無法辨識誰是高危險群，隱性的患者如憂鬱退縮不會被發現，顯性的對立違抗、衝動攻擊被認為是一般的行為問題。
- 三、無法明確分類：原高關懷的分類方式幾乎每個個案者是複選，急性的情緒困擾（如突遭變故）與原界定DSM-IV的「情緒困擾」讓一線教師迷惑。
- 四、雖然一再言明需要協助才要通報，但現場仍有許多聲音覺得是增加工作量，較積極的學校則希望能建構成完整的學校輔導資料系統，取代輔導紀錄。

關於上述問題的回應，首先我們在考量，是否可以用本系統逐步取代原紙筆的輔導紀錄。其次是希望學術單位及主管機關能更明確的界定二級輔導人員的角色功能，並給予相對能發揮的空間，最好各校均有能獨力作業的「專業輔導教師」。第三是能發展主動篩選高關懷學生的模式，及早提供協助。

二級輔導人員的缺乏、角色功能的模糊、專業訓練的不足是整個系統（或制度）推動最大的問題。期待不如自己努力，本系統即以二級輔導人員的專業功能為主軸開發，讓二級輔導人員能面對個案，如實地填完相關表格、做出令人滿意的個案報告、接受指導教授定期督導、對一線教師及個案提供有效的協助……等，就已經完成二級輔導功能；相對地能力認證及專業訓練內容也可以依諮商輔導介面中所要求的能力進行，如個案管理能力、心理鑑衡能力、基本不適應行為或疾患處遇能力、晤談能力、適切轉介與資源引進能力、召開個案研討能力、正確分析研判不適應行為模式或功能分析能力……還要有能力蒐集適當的資料整理成個案報告。✻