關於1957

壹、專線介紹

1957福利諮詢專線於95年11月17日正式啟動，而因應中央行政機關組織改造，自102年7月23日起主管機關由內政部改為衛生福利部。本專線之設置目的在協助生活上遭遇困難之家庭或個人，整合各公私立部門之各項服務與資源，提供單一窗口之社會福利諮詢與通報轉介服務，使有社會福利相關服務需求的民眾，只要一通電話，即可得到完善的服務，以落實社會安全照顧網絡。

自97年下半年起，1957專線除通報急難救助個案、提供福利服務諮詢外，亦多次配合政府各項之業務推展，提供專案性的服務，如馬上關懷專案、工作所得補助方案、莫拉克風災、春節加強扶助弱勢家庭實施計畫、協助個案連結社會安全網就業輔導、自殺防治專線等服務資源，1957專線都扮演了不可或缺的角色。

為強化1957專線之服務效能及社會安全網之功能，本專線自99年9月1日起委託財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會，聘有專業社工人員執行接線服務，可藉由專業的福利需求評估，提供民眾適切的福利服務諮詢及通報轉介服務。

100年起利用電腦科技資訊的即時性、便利性，規劃建置通報資訊系統及福利知識庫系統。在通報資訊系統方面，於100年1月20日正式啟動1957福利諮詢專線通報系統，縱向整合全省22個地方政府之通報窗口，使專線社工一旦發現需要通報轉介之個案，可立即透過資訊系統進行通報，地方政府社會局(處)亦可馬上接收案件，即時派遣社工人力辦理個案訪視處遇工作；若評估符合馬上關懷急難救助案件，也會由訪視小組成員本速訪、速核、速發之原則處理，有效減少民眾求助無門而走上絕路的悲劇發生，彰顯政府「關懷弱勢，永不打烊」的施政作為。

在福利知識庫系統建置方面，除了整合福利安全網各項資源外，1957專線也橫向連結相關部會之就業安全網、自殺防治網、就學安全網及治安維護網等資源，以及將許多民間基金會之急難救助、實物銀行等資源納入知識庫，使1957專線能夠發揮單一窗口、資源整合及全程服務之功能。

貳、1957福利諮詢專線服務時間、服務對象及服務內容

一、服務時間：

1957福利諮詢專線提供服務時間為每日上午8點至晚上10點，目前僅新北市及彰化縣設有專人於部分時段接聽，衛生福利部與地方政府接聽時間重複之時段，該直轄市、縣市之民眾以電話直撥1957，可以電話按1或2選擇轉接至該直轄市、縣市政府或衛生福利部。

(一)衛生福利部委外接聽部分：每日上午8點至晚上10點。

(二)地方政府自行接聽部分：

1.新北市：週一至週日上午8點至晚上6點。

2.彰化縣：週一至週五上午8點至晚上6點。

二、服務對象：想了解相關社會福利訊息或有各項社會福利需求之民眾。

三、服務內容：提供急難救助、社會救助、老人福利、身心障礙福利、兒少福利、特殊境遇家庭、國民年金保險等各項社會福利諮詢與通報轉介服務。

參、1957福利諮詢專線服務流程圖

