



AI 智慧決策新工具 社工安全有保障

衛福部重視社工人身安全及服務品質，特別攜手財團法人國家實驗研究院高速網路與計算中心研發「社會工作人員智慧決策行動平臺」，針對社工工作型態與場域需求開發相關功能，平臺上線以來獲得社工們的好評，未來也將持續運用AI等新興科技開發新功能，成為社工最強大的後盾。

文字撰寫 | 洪維珣

資料提供 | 財團法人國家實驗研究院高速網路與計算中心組長 郭嘉真

國立臺灣師範大學社會工作學研究所教授 游美貴

導入新科技 減輕一線社工工作負擔

社工人員走進民眾家庭，其實不一定每次都是受歡迎的，在面對部分高風險的危險環境，有時可能直接受到言語或肢體暴力，更會打擊社工士氣。除此之外，社工人員還長期被夾在外勤家訪、專案評估、以及文書作業等繁重工作中，提升社工人員的勞動環境刻不容緩。

為了充實社工人員執業安全、優化行政效能，衛福部建置「社會工作人員智慧決策行動平臺」，透過資料庫串接導入大數據應用等AI技術，協助公部門處理高風險個案的社工，可藉平臺獲得訪視過程風險資訊及提升行政效能。

財團法人國家實驗研究院國家高速網路與計算中心組長郭嘉真為計畫主持人，以跨域協作方式研發這個系統，團隊成員超過20位，約四分之一有社工相關背景，並邀請國立臺灣師範大學社會工作學研究所教授游美貴加入，讓整個系統可以更貼近社工的實務需求。

五大重點功能 支援社工現場實務

該系統的有五大亮點，包括人身安全風險預警模型、智慧化地圖功能、訪案紀錄錄音檔轉文字功能、行動版家系圖繪製功能，與XR模擬實境(Extended Reality，簡稱XR)功能。

社工家訪時可能遇到多種人身安全風險，郭嘉真舉例，當社工要探視受虐兒童時，案家的相關家人可能會有犯罪前科、情緒不穩等情況。因此團隊對接衛福部相關資料庫，盤點出對影響社工安全有顯著影響的因子，並輔以社工焦點會議方式，結合大數據訓練出一個AI模型。社工在訪視前，只需要填寫案件編號，就可以串聯相關資料，透過雲端AI運算，只需要約5秒鐘，就可以知道要拜訪的案家風險是高中低哪一個等級，應該要有哪些相對應的準備或訪視計畫，甚至可判斷是否需要共同訪視，或者請警方陪同。

強化社工的訪視人身安全不只是在進入案家的這段時間，平臺還建置智慧化地圖功能，提供前往案家訪視的交通路線規劃，包含道路、氣象狀態等風險評估等，並提供個案住家鄰近社會福利資源網絡。倘若真的遇上危險，平臺也有即時發送警報功能，讓社工遭受危害時可透過APP發送警報，即時將危害資訊傳送給指定人員。

平臺上線這段時間，郭嘉真收到不少社工回饋，認為包括訪案紀錄錄音檔轉文字、行動版家系圖繪製等功能，可以大幅減輕社工負擔。她說，社工在家訪完畢之後，會採用紙筆、錄音，或者手機記事本等方式記錄訪視摘要，後續回到機構後再重新整理訪視摘要。

平臺透過語音轉文字技術，讓社工可直接在平臺APP錄音製作訪視摘要，透過將音檔上傳雲端，快速將轉換為文字。本技術同時還能解決出現簡體字、自動加註標點符號等問題，轉換準確率平均達90%，最高可達98%。而家系圖繪製功能也增加了行動版，讓社工外勤時可直接用手機或平板繪製家系圖，並透過介接回傳系統，這兩項功能都可以減輕行政作業。

此外，XR模擬實境技術也可導入社工教育訓練，郭嘉真解釋，不少初入職場的新人雖然會有心理準備，但在遇到實際安全危害情境時，還是很難在第一時間有正確的反應。因此針對各業務類型人員執業安全危害情境，將言語或肢體暴力的真實情節建置成沉浸式體驗裝置，真實的還原衝突情境之臨場感受，讓社工人員預先接受「震撼教育」，可以有效輔助各業務類型社工人員深化其執業安全應變能力，提高教育訓練成效。

放眼未來 精進功能強化社工安全

平臺未來也會持續精進並擴充功能，郭嘉真表示，通常需要社工介入的案家通常不會只有單一問題，常會需要多個單位協助，因此將會擴充共享機制，也就是當第一線社工發現案家需要其他領域社會工作服務時，可以串接上其他領域社工。此外，透過建置智慧化知識庫，針對執行業務常用法令、處遇流程、服務資源等建置智慧化知識庫索引及查詢功能，可提供新進社工快速掌握服務資源及提升專業能力，給予案家適切且完整的幫助。

同時平臺也將會持續帶入AI技術，將虛擬實境導入教育訓練，目前正在研發在比較惡劣的案家訪視環境之下，該如何順利完成家訪；在最重要的社工執業安全問題上，也會持續優化風險預警模型，蒐集使用者於系統填報執業安全危害事件、風險評估量表資料，提升AI風險預警模型準確率，衛福部鑒於對社工人身安全及服務品質的重視，未來將持續運用科技以符合社工需要、減輕工作負擔的角度思考，針對社工工作型態與場域需求開發相關功能，期望社工能善用數位科技確保自身安全、增進決策與應變之能力。社會工作是推動社會福利的重要一環，廣大社工夥伴長久以來一直秉持專業與熱忱推展各項業務，期待透過各項科技設備做為社工人身安全的後盾，並提升個案服務品質。MOHW



特別誌謝

財團法人國家實驗研究院高速網路與計算中心
組長 郭嘉真
國立臺灣師範大學社會工作學研究所
教授 游美貴