

## 第四章 研究結果分析

### 第一節 家庭處遇服務模式之執行階段分析

為具體呈現家庭處遇服務模式之執行現況，本節擬依據現行兒童及少年保護工作流程，將執行階段分為「通報」、「成案調查」、「計畫擬定與執行」、「追蹤輔導」及「結案」等階段分述如下。

#### 壹、通報

##### 一、執行現況

##### （一）113 通報專線之受案單位

在 113 通報專線之受案單位方面，根據 24 縣市實務運作現況調查資料顯示，目前 113 通報專線之受案單位，在夜間及假日部份已全部移由中央政府委託之世界展望會承接，上班時間則仍由各地方政府自行或委託處理。就 24 縣市的調查資料顯示，有 17 個縣市（約佔 70.8%）由公部門自己受理專線，受理單位可能為家暴中心、婦幼課、婦女兒少福利課、福利課、社福中心等單位；至於委託民間部門受理專線部分，共有 7 個縣市（約佔 29.2%）採用此模式，受理之民間單位如蘭馨婦幼中心、勵馨基金會、生命線、中華溝通分析協會及幸福福利文教基金會等（詳見表 4-1-1）。

表 4-1-1 24 縣市受理 113 通報之單位

縣市別	時段	上班時間		下班時間(夜間及假日)	
		公部門自己受理專線	委託民間部門受理專線	中央政府委託世界展望會受案	公部門自己受理專線
臺北市		V (家暴中心)		V	
臺北縣		V (家暴中心)		V	
宜蘭縣			V (蘭馨婦幼中心)	V	
桃園縣			V (勵馨基金會)	V	
新竹縣		V (家暴中心)		V	
苗栗縣			V (勵馨基金會)	V	
臺中縣		V (家暴中心)		V	
彰化縣			V (生命線)	V	
南投縣		V (家暴中心)		V	
雲林縣		V (婦幼課)		V	
嘉義縣		V (婦幼課)		V	
臺南縣		V (社工課)		V	
高雄縣		V (鳳山社福中心)		V	
屏東縣			V (中華溝通分析協會)	V	
臺東縣		V (婦幼課)		V	
花蓮縣		V (婦幼課)		V	
澎湖縣		V (福利課)		V	
基隆市		V (婦女兒少福利課)		V	
新竹市			V (生命線)	V	
臺中市		V (家暴中心)		V	
嘉義市			V (幸福福利文教基金會)	V	
臺南市		V (家暴中心)		V	
高雄市		V (家暴中心)		V	
金門縣		V (社會福利課)		V	
總計		17 (70.8%)	7 (29.2%)	24 (100%)	0 (0%)

## （二）困境或障礙方面

根據「兒童及少年福利法」的規定，通報來源有所謂的法定專業人員的通報以及一般社會大眾的通報。雖然通報制度已實施多年，但在實際運作上仍會遇到一些障礙，包括一般社會大眾不願通報、法定專業人員的通報有限、通報的篩檢不易，以及與高風險的界線模糊，形成工作人員的紛爭等困擾。

### 1.一般社會大眾不願通報

「在很熟悉的狀況之下，很多人，譬如說個案有發生到家暴或受虐案件的時候，人家會可能不好意思去報，或者是他們會礙於當地的關係，會先做一些疏通而不會往外面披露出來，這個是有很不好的一個狀況。」（GC5）

### 2.法定專業人員的通報有限

「通報階段我們遇到的問題是即使 xx 市已經大量宣導，我們很愛通報，就是一點哭聲都會通報，找都找不到人的，我們要大樓尋哭聲尋找，但是依然有單位未能及時通報，……其實教育單位是最容易發現事實，我們竟然有案件是孩子本來讀甲校，在甲校的時候他已經偷偷洩漏就是有一點跟老師講說：我被性侵害。這是很嚴重的事情，其實孩子生活很單純，不是家裡就是學校，結果後來因為家裡關係轉學到乙校，甲校老師很清楚沒有處理，沒有做任何動作，然後乙校老師，小朋友試圖透露一些訊息，我們是因為轉到乙校，乙校才清楚。……」（GC1）

### 3.通報篩選不易

「你說通報 113，我們113 篩選其實有時候我也覺得很無力，鄰居打架也通報我說損及兒童利益。」（GC2）

### 4.家庭處遇與高風險的界線模糊，造成公私部門人員的紛爭

「我們另外家處這邊還有碰到一個問題就是，轉 113 通報案子有時候她們沒有去作訪問的時候，她就先轉高風險。因為有時候通報出來，她甚至就是直接請通報單位先通報高風險，我們曾經有一段時間就是一直在跟她們抗議就是說，我們高風險當成她們 113 初篩的機構。我們高風險先幫妳篩案，我確定了再從高風險這邊再通報 113。這可能是她們工作量，就是說他如果立即的話如

果先到高風險那邊她有一個緩衝，他可能可以幫她篩掉成不成案那個部分，今年有高風險就碰到有幾個這樣子，然後就社工員彼此之間會吵架，我們社工員跟縣府社工員就這個部分會有一些爭吵。然後就會覺得我們在推個案，我們覺得她在推個案，他覺得我們在推個案。所以雖然高風險跟兒保已經有很清楚的界線，都還會發生這樣的狀況，更何況家處那些有時候其實更模糊的，就是說它的危機程度跟處遇更模糊。」(NC6)

## 貳、成案調查

### 一、執行現況

#### (一) 24 縣市辦理成案調查方式與單位

在 24 縣市辦理成案調查方式上面，根據 24 縣市實務運作現況調查資料顯示（參見表 4-1-2），有 23 個縣市是完全由公部門派員進行調查，只有苗栗縣是由公私部門共同派員調查，顯示出成案調查階段主要仍由公部門負責。至於調查單位各縣市略有不同，包括家暴中心、社福中心、婦幼課或社工室等單位。

表 4-1-2 24 縣市辦理成案調查方式與單位

縣市別 \ 方式	完全由公部門派員 進行調查	由公私部門共同派員 進行調查	完全由私部門 派員進行調查
臺北市	V (家暴中心)		
臺北縣	V (家暴中心)		
宜蘭縣	V (福利服務課)		
桃園縣	V (社福中心)		
新竹縣	V (婦幼課兒少保組)		
苗栗縣		V (公部門單位：社會 局社工課；私部門 單位：家扶中心)	
臺中縣	V (社工課)		
彰化縣	V (社會局-所有社工約 19 人)		
南投縣	V (家暴中心)		
雲林縣	V (婦幼課)		
嘉義縣	V (婦幼課)		
臺南縣	V (社工課)		
高雄縣	V (鳳山社福中心、岡山 社福中心、旗山社福中 心、性侵害防治中心)		
屏東縣	V (家暴中心)		
臺東縣	V (婦幼課)		
花蓮縣	V (婦幼課)		
澎湖縣	V (福利課)		
基隆市	V (婦女兒少福利課)		
新竹市	V (婦幼課)		
臺中市	V (社工室兒少組)		
嘉義市	V (社會福利課)		
臺南市	V (家暴中心)		
高雄市	V (社工室、左營、楠梓、 三民東區、前鎮分部等 社福中心)		
金門縣	V (社會福利課)		
總計	23 (95.8%)	1 (4.2%)	0 (0%)

## （二）成案評估及決策

在成案調查階段之評估及決策方面，研究團隊審視各縣市提供之 87 份個案記錄，於 87 件個案中，75.9%的個案未有明確之成案報告，而從個案記錄中顯示 77 %的個案記錄會上呈到高層主管，至於專業團隊參與決策部分，則未能自個案記錄中得知（詳如表 4-1-3、4-1-4）。

表 4-1-3 成案評估報告（N=87）

項 目	個案數	百分比
有	21	24.1
無	66	75.9

4-1-4 成案決定者（N=87）

項目	個案數	百分比
社工員	4	4.6
社工督導	7	8.0
高層主管	67	77.0
專業團隊決策	0	-
無法辨識	9	10.3

## （三）優勢方面

在成案調查階段，如上述，只有苗栗縣採用公私部門共同訪視評估，故呈現出的優勢包括在服務轉銜上較容易、公私部門工作人員易達成共識、避免重複詢問案家基本資料且立即進入家庭處遇服務的流程。工作人員的意見如下：

「我覺得我們在轉案上面會比較沒有問題，是因為其實家扶，原則上我們評估它有可能是，就是家處的案件的時候，我們都會邀家扶一起去做訪視評估，就是第一線的時候。那所以因為其實在當下我們就會有一個共識，就幾乎都會達成一個共識就是會進入家處，所以我們就會分兩邊進行，我這邊回去，縣政府回去準備我們的轉介單，那其實家扶，因為他們社工自己也會去訪視了，所以他也會有初步的基本資料，他也會直接去做家處後續的這一塊的進行。」

（GB1）

#### （四）困難或障礙方面

##### 1.公部門

在成案調查階段，公部門遇到的主要二個問題或障礙是難以在法定期限內完成成案調查工作、評估指標易造成成案率高的現象；民間部門承接公部門成案調查階段的問題主要在於主管的認知有限及公私部門對開案的判定有不同的解讀。以下是工作人員的意見反應：

##### （1）無法在法定時限內完成

「成案調查與危機評估這項，最明顯法律不是規定我們 24 小時要進去嗎？不可能做到的，這是公開違法啊！因為我的瞭解就是說美國的一些制度早就在受理通報這邊分級了。有些案件 24 小時，有些案件 3 天，有些案子一個禮拜，他在初步受理通報就可以做分級。這樣子一律平等，開什麼玩笑我去北投一趟有多遠快要到金山那裡，結果呢只是說小孩穿著破爛，就是可能稍微那個一點被老師高敏感度什麼，你也幫幫忙，我要跑下去一個半天就沒了耶。」

（GC1）

「目前還是很期待是說案子一進來已經大概粗略認為是兒保案，已經篩選到 24 小時去，可是一旦派到兒一哪有辦法 24 小時之內？其實很困難。真的都是要超級嚴重的，那個才有辦法進去，而且要 4 天內寫出初步報告，那只有在打勾檢核表做的到，要寫那個哪有這麼簡單？」（GC1）

##### （2）評估指標簡略，成案率高

「我們這邊大概就是做初步危機評估跟成案的部分，我們的表格大概就會比較簡單，兒童局很大一份，我們就拿最簡單那一張，就勾那一張，結果勾起來發現幾乎 90%都得開案，因為他可能是有傷、被怎麼怎麼樣，所以那一張勾起來的成案率很高，沒有辦法我們就決定用那一張。」（GC2）

##### 2.私部門－主管認知與開案機制有待釐清

「所以我會覺得我們這邊比較大的障礙就兩個部分：一個就是上面的他們一些主管人員對這個方案的精神是不是很瞭解；第二個就是我們的開案機制，希望可以再更嚴謹一點。」（NC2）

## 參、計畫擬定與執行

### 一、執行現況

#### (一) 24 縣市辦理家庭處遇計畫擬定與執行

##### 1. 家庭維繫案件之執行情形

##### (1) 公私分工情形

在家庭維繫案件之公私分工方面，依據 24 縣市實務運作之現況調查顯示（參見表 4-4-5），完全由公部門處遇之家庭維繫案件共計三個縣市，分別為台北市、台東縣及金門縣。完全交由民間部門處遇之家庭維繫案件共計五個縣市，分別為宜蘭縣、新竹縣、苗栗縣、花蓮縣及新竹市。至於公私部門皆有負責家庭維繫案件之縣市共計 16 個縣市，其中委託單一機構的有 10 個縣市且主要是委託當地之家扶中心；委託多個機構的有 6 個縣市，如台北縣委託北縣家扶、基隆家扶、北市北區家扶及兒福聯盟；彰化縣委託家扶中心及愛鄰社會福利基金會；高雄縣委託家扶及兒福聯盟；屏東縣委託家扶中心及中華溝通分析協會（性侵害）；台中市委託家扶中心、世界展望會及兒福聯盟；高雄市則委託家扶中心、張老師、世界展望會。

如單就民間機構而言，除了台北市、台東縣及金門縣完全由公部門處遇外家扶中心與各地政府部門的合作關係非常密切，5 個縣市之家扶中心承接當地所有之家庭維繫案件，10 個縣市之家扶中心為當地唯一與公部門均有承接家庭維繫案件之民間單位，6 個家扶中心則與其他民間部門及政府部門共同承接家庭維繫案件。



表 4-4-5 24 縣市在家庭維繫案件之公私分工情形

縣市別 \ 方式	完全由公部門處遇	部分由公部門處遇，部分由私部門處遇	完全由私部門處遇
臺北市	V (240 案)		
臺北縣		V (公部門 1458 案，私部門 157 案。私部門單位：北縣家扶、基隆家扶、北市北區家扶、兒福聯盟)	
宜蘭縣			V (139 案；單位名稱：家扶中心)
桃園縣		V (未提供案量；私部門單位：家扶中心)	
新竹縣			V (19 案；單位名稱：家扶中心，行政協助仍由縣府)
苗栗縣			V (36 案；單位名稱：家扶中心)
臺中縣		V (未提供案量；私部門單位：家扶中心)	
彰化縣		V (整個家庭處遇含維繫及重整約 494 案；私部門單位：家扶中心、愛鄰社會福利基金會)	
南投縣		V (未提供案量；私部門單位：家扶中心)	
雲林縣		V (公私部門共 177 案；私部門單位：家扶中心)	
嘉義縣		V (私部門 21 案，私部門單位：家扶中心)	
臺南縣		V (未提供案量；私部門單位：家扶中心 (最高 90 案))	
高雄縣		V (未提供案量；	

		私部門單位：家扶中心、兒福聯盟（林園、大寮）	
屏東縣		V（公私一個月約 25 案；私部門單位：家扶中心、中華溝通分析協會（性侵害））	
臺東縣	V（無提供案量）		
花蓮縣			V（未提供案量；機構名稱：家扶中心）
澎湖縣		V（公部門 21 案，私部門 5 案，私部門單位：家扶中心）	
基隆市		V（公部門 62 案，私部門 16 案；私部門單位：家扶中心）	
新竹市			V（未提供案量；機構名稱：家扶中心）
臺中市		V（未提供案量；私部門單位：家扶中心、世界展望會、兒福聯盟）	
嘉義市		V（公部門 33 案，私部門 20 案，私部門單位：嘉義家扶中心）	
臺南市		V（未提供案量，私部門單位：家扶中心）	
高雄市		V（私部門 274 案，私部門單位：家扶中心、張老師、世界展望會）	
金門縣	V（7 案）		
總計	3（12.5%）	16（66.7%）	5（20.8%）

## (2) 轉介時機

在家庭維繫案件之轉介時機方面，依據 24 縣市實務運作之現況調查顯示（參見表 4-1-6），調查成案後即轉介至民間機構的有 2 個縣市，分別為新竹縣及苗栗縣。有 15 個縣市採行的作法為「迨個案危機程度降低後即轉介」，4 個縣市的作法略有不同，如嘉義縣係採社工員評估方式，台中市則包括案家意願，台南市包括處遇需要。基本上大部分縣市兒少保護個案仍會由公部門社工員先做適度之處遇後，再轉介民間單位進行後續之家庭維繫工作。

表 4-1-6 24 縣市在家庭維繫案件之轉介時機

縣市別 \ 方式	成案後即轉介	迨個案在危機程度降低後即轉介	其他（請說明：_____）。
臺北市	#	#	#
臺北縣			V（原則上通報後經家防中心調查成案、三個月內無法結案、不需家外安置之案件，均可轉由委託機構後續追蹤輔導；然亂倫案件及經家防中心督導評估不宜轉介者不在此限。）
宜蘭縣		V	
桃園縣		V	
新竹縣	V		
苗栗縣	V		
臺中縣		V	
彰化縣		V	
南投縣		V	
雲林縣		V	
嘉義縣			V（社工員評估）
臺南縣		V	
高雄縣		V	
屏東縣		V	
臺東縣	#	#	#
花蓮縣		V	
澎湖縣		V	
基隆市		V	
新竹市		V	
臺中市			V（危機度降低且案家有意願）
嘉義市		V	
臺南市			V（人身安全、危機程度以及處遇需要）
高雄市		V	
金門縣	#	#	#
總計	2（9.5%）	15（71.4%）	4（19.0%）

#：不適用

## (3) 家庭處遇計畫之擬定與執行

在家庭處遇計畫之擬定與執行方面，依據 24 縣市實務運作之現況調查顯示（參見表 4-1-7），有 9 個縣市採行之方式為「由公部門負責擬定，交私部門執行」，6 個縣市的方式為「由公私部門共同擬定，私部門負責執行」，6 個縣市則「由私部門負責擬定與執行」。

表 4-1-7 24 縣市在家庭維繫案件之家庭處遇計畫擬定與執行

縣市別 \ 方式	由公部門負責擬定， 交私部門執行	由公私部門共同擬 定，私部門負責執行	由私部門負責擬定與 執行
臺北市	#	#	#
臺北縣			V
宜蘭縣		V	
桃園縣		V	
新竹縣			V
苗栗縣		V	
臺中縣			V
彰化縣	V		
南投縣		V	
雲林縣	V		
嘉義縣	V		
臺南縣		V	
高雄縣	V		
屏東縣	V		
臺東縣	#	#	#
花蓮縣	V		
澎湖縣	V		
基隆市			V
新竹市			V
臺中市			V
嘉義市	V		
臺南市	V		
高雄市		V	
金門縣	#	#	#
總計	9 (42.9%)	6 (28.6%)	6 (28.6%)

#：不適用

## 2.家庭重整案件之執行情形

## (1) 公私分工情形

在家庭重整案件之公私分工方面，依據 24 縣市實務運作之現況調查顯示（參見表 4-1-8），完全由公部門處遇之家庭重整案件共計 4 個縣市，分別為台北市、桃園縣、台東縣與金門縣。完全交由民間部門處遇之家庭重整案件共計 8 個縣市，民間部門除家扶中心外，尚包括一些安置機構，如慈懷園、幸夫愛兒園、神愛兒童之家、少年之家等。至於公私部門皆有負責家庭重整案件共計 12 個縣市，民間部門除家扶中心外，尚包括愛鄰社會福利基金會、兒福聯盟、中華溝通分析協會（性侵害）、世界展望會及張老師等。

如單就民間機構而言，除了台北市、桃園縣、台東縣與金門縣外，家扶中心與各地政府部門在家庭重整案件之合作關係非常密切，此可能因為家扶中心亦提供兒少保護個案之家外安置服務有關。

表 4-1-8 24 縣市在家庭重整案件之公私分工情形

縣市別	方式	完全由公部門處遇	部分由公部門處遇，部分由私部門處遇	完全由私部門處遇
臺北市		V (160 案)		
臺北縣			V (公部門 42 案，私部門 50 案。私部門單位：北縣家扶、基隆家扶、北市北區家扶、兒福聯盟)	
宜蘭縣				V (171 案，私部門單位：宜保學園、慈懷園、幸夫愛兒園、神愛兒童之家)
桃園縣		V (未提供案量)		
新竹縣				V (私部門 17 案，私部門單位：家扶中心)
苗栗縣				V (12 案，私部門單位：家扶中心)
臺中縣			V (私部門單位：家扶中心)	
彰化縣			V (私部門單位：家扶中心、愛鄰社會福利基金會)	
南投縣			V (未提供案量，私部門單位：家扶中心)	

雲林縣			V (85 案，私部門單位：家扶中心)
嘉義縣		V (未提供案量，私部門單位：家扶中心)	
臺南縣		V (未提供案量，私部門單位：家扶中心)	
高雄縣		V (未提供案量，私部門單位：家扶中心、兒福聯盟 (林園、大寮))	
屏東縣		V (公私一個月約 5 案，私部門單位：家扶中心、中華溝通分析協會 (性侵害))	
臺東縣	V (無提供案量)		
花蓮縣			V (未提供案量，單位名稱：家扶中心、少年之家)
澎湖縣		V (公部門 1 案，私部門 0 案 (原有一案，但已返家)，私部門單位：家扶中心)	
基隆市			V (私部門 16 案，私部門單位：家扶中心)
新竹市			V (未提供案量，單位名稱：家扶中心)
臺中市		V (未提供案量，私部門單位：家扶中心、世界展望會、兒福聯盟)	
嘉義市		V (未提供案量，私部門單位：嘉義家扶中心)	
臺南市			V (未提供案量，大部分由家扶中心 (例外：親屬安置，而親屬居住在外縣市，由縣府持續追蹤或轉介當地縣市社會局))
高雄市		V (私部門 118 案，私部門單位：家扶中心、張老師、世界展望會)	
金門縣	V (暫無個案)		
總計	4 (16.7%)	12 (50.0%)	8 (33.3%)

## (2) 轉介時機

在家庭重整案件之轉介時機方面，依據 24 縣市實務運作之現況調查顯示（參見表 4-1-9），調查成案後即轉介至民間機構的有 7 個縣市，通常是兒少保護個案家外安置後即轉介。有 7 個縣市採行的作法為「這個案危機程度降低後即轉介」，亦即即使兒少保護個案已經家外安置，但仍會協助輔導至危機程度降低後才轉介。

表 4-1-9 24 縣市在家庭重整案件之轉介時機

縣市別 \ 方式	成案後即轉介	迨個案危機程度降低後即轉介	其他（請說明：_____）
臺北市	#	#	#
臺北縣			V
宜蘭縣	V		
桃園縣	#	#	#
新竹縣	V		
苗栗縣	V		
臺中縣			V（安置個案返家前的 3-6 個月）
彰化縣		V	
南投縣		V	
雲林縣	V		
嘉義縣			V（社工員評估）
臺南縣		V	
高雄縣		V	
屏東縣			V（較不需公權力介入。）
臺東縣	#	#	#
花蓮縣	V		
澎湖縣		V	
基隆市	V		
新竹市		V	
臺中市			V（案家有工作可能性才轉介）
嘉義市	V		
臺南市			V（案主安置後即轉介。）
高雄市		V	
金門縣	#	#	#
總計	7（35.0%）	7（35.0%）	6（30.0%）

#：不適用

## (3) 家庭處遇計畫之擬定與執行

在家庭處遇計畫之擬定與執行方面，依據 24 縣市實務運作之現況調查顯示（參見表 4-1-10），有 7 個縣市採行方式為「由公部門負責擬定，交私部門執行」，6 個縣市的作法為「由公私部門共同擬定，私部門負責執行」，7 個縣市則「由私部門負責擬定與執行」。

表 4-1-10 24 縣市在家庭重整案件之家庭處遇計畫之擬定與執行

縣市別 \ 方式	由公部門負責擬定， 交私部門執行	由公私部門共同擬 定，私部門負責執行	由私部門負責擬定與 執行
臺北市	#	#	#
臺北縣			V
宜蘭縣		V	
桃園縣	#	#	#
新竹縣			V
苗栗縣		V	
臺中縣			V
彰化縣	V		
南投縣		V	
雲林縣	V		
嘉義縣	V		
臺南縣		V	
高雄縣	V		
屏東縣	V		
臺東縣	#	#	#
花蓮縣			V
澎湖縣	V		
基隆市			V
新竹市			V
臺中市			V
嘉義市		V	
臺南市	V		
高雄市		V	
金門縣	#	#	#
總計	7 (35.0%)	6 (30.0%)	7 (35.0%)

#：不適用



## （二）兒少保護個案之實務處遇

在兒少保護個案之實務處遇方面，研究團隊審視各縣市提供之 87 份個案記錄，將實務處遇內容分為兒少保護個案之處置、服務次數、公私部門提供次數服務比例、聯絡方式與地點、服務處遇內容及階段性處遇計畫評估情形等面向討論如后。

### 1. 兒少保護個案之處置

87 件成案個案之處置以「未安置，留在原生家庭」為最多，計 33 件，佔 37.9%；「緊急安置，安置於一般寄養家庭」其次，計 31 件，佔 35.6%。若單純以是否緊急安置的角度來看，12 縣市提供之個案資料以「家外安置」的比例為高（佔 62.1%），安置之處所可能為其他親友處、一般寄養家庭或安置於機構內；「未家外安置」，仍留在原生家庭之比例約在 38%（詳如表 4-1-11）。

表 4-1-11 兒少保護個案之處置（N=87）

項目	個案數	百分比
未安置，留在原生家庭	33	37.9
緊急安置，安置於其他親友處	7	8.0
緊急安置，安置於一般寄養家庭	31	35.6
緊急安置，安置於機構內	16	18.4

### 2. 服務次數

以現有 87 件個案服務次數來看，以提供「11 次-20 次」居多（計 23 件，佔 26.4%），「21 次-30 次」次之（計 19 件，佔 21.8%），（詳如表 4-1-12）。

表 4-1-12 提供服務次數情形表（N=87）

服務次數	個案數	百分比
10 次及以下	14	16.1
11 次-20 次	23	26.4
21 次-30 次	19	21.8
31 次-40 次	10	11.5
41 次-50 次	6	6.9
51 次-100 次	10	11.5
101 次及以上	5	5.7

### 3.公私部門服務次數提供比例

如以服務次數來看公私部門提供個案服務之合作情形，可發現有四成三左右的個案處遇主要由公部門提供（公部門提供之服務次數佔九成以上），其次則主要由私部門提供（公部門提供之服務次數在一成以下）。這樣的數據可能反映出公部門在緊急危機處遇時採較密集的個案服務，而私部門在後續服務提供較為長期的關懷追蹤，（詳如表 4-1-13）。

表 4-1-13 公私部門提供服務比例（N=87）

項目	個案數	百分比
公部門提供 9 成以上服務	38	43.7
公部門提供 7 成以上 9 成以下服務	2	2.3
公部門提供 5 成以上 7 成以下服務	4	4.6
私部門提供 5 成以上 7 成以下服務	6	6.9
私部門提供 7 成以上 9 成以下服務	10	11.5
私部門提供 9 成以上服務	27	31.0

### 4.聯繫方式與地點

若以社工員與案家的互動方式來看，聯繫方式比例以函件及傳真較低，兩者未使用之比例分別佔 62.1%、73.6%。主要的聯絡方式仍以電訪及面訪為主，其中電訪仍是最常採用方式。仍有 11.5%的個案未曾接受社工員到宅的訪視，一成八左右的個案未曾在機構接受會談，（詳如表 4-1-14）。

表 4-1-14 聯繫方式情形表 (N=87)

聯繫方式	電訪	函件	傳真	會談	
				案家	機構
	個案數(%)	個案數(%)	個案數(%)	個案數(%)	個案數(%)
未使用	6 ( 6.9)	54 (62.1)	64 (73.6)	10 (11.5)	16 (18.4)
1 成以下	9 (10.3)	24 (27.6)	17 (19.5)	15 (17.2)	16 (18.4)
1 成~2 成以下	16 (18.4)	5 ( 5.7)	4 ( 4.6)	17 (19.5)	16 (18.4)
2 成~3 成以下	8 ( 9.2)	2 ( 2.3)	2 ( 2.3)	10 (11.5)	14 (16.1)
3 成~4 成以下	8 (9.2)	-	-	6 ( 6.9)	15 (17.2)
4 成~5 成以下	7 ( 8.0)	-	-	6 ( 6.9)	5 ( 5.7)
5 成~6 成以下	15 (17.2)	1 ( 1.1)	-	7 ( 8.0)	2 ( 2.3)
6 成~7 成以下	9 (10.3)	1 ( 1.1)	-	7 ( 8.0)	1 ( 1.1)
7 成~8 成以下	7 ( 8.0)	-	-	4 ( 4.6)	1 ( 1.1)
8 成~9 成以下	2 ( 2.3)	-	-	4 ( 4.6)	-
9 成以上	-	-	-	1 ( 1.1)	-

## 5.服務處遇內容

如以服務處遇內容來看，可發現社工員之處遇以「一般關懷與情緒支持」為主，其餘較常之處遇內容包括「一般諮詢服務」、「資訊轉知」及「兒少追蹤」等，（詳如表 4-1-15）。

表 4-1-15 服務處遇內容 (N=87)

處遇內容	瞭解虐待事實	風險研判	瞭解家庭關係	一般關懷與情緒支持	資源連結	轉介
	個案數(%)	個案數(%)	個案數(%)	個案數(%)	個案數(%)	個案數(%)
未使用	-	-	-	-	52 (59.8)	51 (58.6)
1 成以下	65 (74.7)	81 (93.1)	72 (82.8)	9 (10.3)	27 (31.0)	30 (34.5)
1 成~2 成以下	14 (16.1)	6 (6.9)	9 (10.3)	18 (20.7)	5 ( 5.7)	6 ( 6.9)
2 成~3 成以下	5 ( 5.7)	-	5 ( 5.7)	14 (16.1)	2 ( 2.3)	-
3 成~4 成以下	2 ( 2.3)	-	1 ( 1.1)	17 (19.5)	1 ( 1.1)	-
4 成~5 成以下	1 ( 1.1)	-	-	11 (25.3)	-	-
5 成~6 成以下	-	-	-	4 ( 4.6)	-	-
6 成~7 成以下	-	-	-	3 ( 3.4)	-	-
7 成~8 成以下	-	-	-	-	-	-
8 成~9 成以下	-	-	-	-	-	-
9 成以上	-	-	-	-	-	-

表 4-1-15 服務處遇內容（續 1）（N=87）

處遇內容	一般諮詢 服務	資訊轉知	緊急安置	安置服務	陪同出庭	安排會面
	個案數(%)	個案數(%)	個案數(%)	個案數(%)	個案數(%)	個案數(%)
未使用	1 ( 1.1)	1 ( 1.1)	-	-	22 (25.3)	43 (49.4)
1 成以下	71 (81.6)	66 (75.9)	86 (98.9)	82 (94.3)	63 (72.4)	32 (36.8)
1 成~2 成以下	14 (16.1)	15 (17.2)	1 ( 1.1)	3 ( 3.4)	2 (2.3)	9 (10.3)
2 成~3 成以下	1 ( 1.1)	2 ( 2.3)	-	1 ( 1.1)	-	2 ( 2.3)
3 成~4 成以下	-	1 ( 1.1)	-	1 ( 1.1)	-	1 ( 1.1)
4 成~5 成以下	-	2 ( 2.3)	-	-	-	-
5 成~6 成以下	-	-	-	-	-	-
6 成~7 成以下	-	-	-	-	-	-
7 成~8 成以下	-	-	-	-	-	-
8 成~9 成以下	-	-	-	-	-	-
9 成以上	-	-	-	-	-	-

表 4-1-15 服務處遇內容（續 2）（N=87）

處遇內容	陪同驗傷	申請保 護令	陪同筆錄	陪同就醫	兒少追蹤	強制性親 職教育	偏 差 行 爲 之 矯 治
	個案數 (%)	個案數 (%)	個案數 (%)	個案數 (%)	個案數 (%)	個案數 (%)	個案數 (%)
未使用	75 (86.2)	74 (85.1)	65 (74.7)	67 (77.0)	14 (16.1)	73 (83.9)	73 (83.9)
1 成以下	11 (12.6)	12 (13.8)	18 (20.7)	17 (19.5)	13 (14.9)	14 (16.1)	14 (16.1)
1 成~2 成以下	1 ( 1.1)	1 ( 1.1)	4 ( 4.6)	3 (3.4)	15 (17.2)	-	-
2 成~3 成以下	-	-	-	-	24 (27.6)	-	-
3 成~4 成以下	-	-	-	-	14 (16.1)	-	-
4 成~5 成以下	-	-	-	-	7 ( 8.0)	-	-
5 成~6 成以下	-	-	-	-	-	-	-
6 成~7 成以下	-	-	-	-	-	-	-
7 成~8 成以下	-	-	-	-	-	-	-
8 成~9 成以下	-	-	-	-	-	-	-
9 成以上	-	-	-	-	-	-	-

## 6.階段性處遇計畫評估情形

於 87 件個案中，有 79 件（佔 90.8%）並未呈現階段性處遇計畫評估。有階段性處遇計畫評估者，平均時間間隔以「30 天」最多（計 4 件，佔 50%）（詳如表 4-1-16、表 4-1-17）。

表 4-1-16 階段性處遇計畫評估之分析（N=87）

項 目	個案數	百分比
無	79	90.8
有	8	9.2

表 4-1-17 階段性處遇計畫評估平均時間間隔（N=8）

項 目	個案數	百分比
15 天	1	12.5
20 天	1	12.5
30 天	4	50.0
90 天	2	25.0

## 二、優勢或長處方面

在家庭處遇計畫之擬定與執行方面，公部門工作人員提到的優勢部分仍以苗栗縣公私部門合作的模式為主，私部門部分則是在處遇階段及概念上越來越清楚，且能與公部門有所區隔。

## （一）公部門--公私部門共同評估

「這樣一個合作模式的一個好處就是說，今天我一安置，其實他家處的社工馬上進入，又可以跟他寄養的社工去做一個連結，我們等於算是一個三角...三角單位，三角點共同為這個個案作處遇服務，我們就覺得這個，這樣的一個部份也是一個優勢，在作家處這個部份的一個優勢。」（GB1）

## （二）私部門—私部門本身處遇階段及概念清楚

「在那個合作過程當中，會覺得就是說她們自己也去看到那個部份，她們說為什麼妳們要分那麼清楚，為什麼我們要分就是前面的緊急的處理階段，然

後就是中間的家庭處遇階段，然後後面就是兒少保就是整個的追蹤。我們分的很清楚是因為我們承襲我們○○系統那樣的概念，就是說追蹤就是等於你家庭處遇大概都告一個階段之後才進入追蹤，一但追蹤如果發生了一些狀況的話，我就是回歸馬上再通報第一線，就重新再回到緊急處理的階段，所以這個流程裡面，我們算是目前來看是滿清楚的。」（NA2）

### 三、困難或障礙方面

#### （一）公部門

在家庭處遇計畫之擬定與執行方面公部門遇到的困境大體上包括在原鄉工作之人情壓力、安置單位質與量不足、強制性親職教育執行低、與法院體系互動居弱勢、評估資源短缺及公權力侷限等困境。

##### 1.原鄉工作的困境－人情壓力大

「我們家暴領域最大的阻礙－他們都當地人，大家都認識，搞不好那個加害人就是他的親戚、親友。他又覺得他目標太明顯，萬一他介入太多，人家會對他們有一些責難，我們也很瞭解這一點，所以我們現在發展其他的，譬如說我們找警察先那個，可是我們的警察又同樣有這個狀況，原鄉的警察他今天要處理的這個加害人就是他們族群裡面的很熟，很熟的情況下所以我們現在又轉到一個方案是原鄉的員警只要對家暴他有阻礙、有困擾的話，就由分局的家防官直接下去，不然就由其他警察，別個鄉同樣是這個分局這個轄區內其他警察去代替協助，不要讓這個警察太為難。我們就是原鄉沒辦法，這個原鄉是第一個困擾。」（GA4）

##### 2.安置的困境－安置單位不足，品質有待提昇

###### （1）安置單位不足

「智障被性侵孩子沒地方可以放。」（GA4）

「因為家庭能夠維繫的已經越來越少了，都解構掉了我們也想維繫啊，維不來怎麼辦？維不來情況之下，在一個過渡時期，一定是一個案子啊，安置不夠啊！」（GA1）

「我們會很急是因為我們同事找不到後續機構，又他家庭沒有那個功能情況

下，在那邊頭髮都白了也沒有用。」（GA4）

## （2）安置資源品質不佳

「孩子出事從沒停止過，其實我們也承擔非常大的壓力，我們是要面臨被國賠、被告，孩子一直在安置機構出事...」（GC1）

「我們對於安置的處遇幾乎是兩難的決定。不帶回來可能在家會有人身安全危險，或是被虐待，虐待到真的要得神經病了，那個太扭曲的環境，所以不得不。但是接回來我們自己皮皮挫（台語），因為我們後送隨時隨地就像一顆地雷一樣，我們現在遇到一個問題是我們後送是一個team，這麼多的資源進去都沒有辦法好好妥適照顧一個孩子，甚至孩子的，說難聽一點甚至我們沒人力進去，那個搞不好在機構的受虐率還比在家高，政府就清筍筍（台語）了。這個是我們大家現在都已經在暗暗的看了，怎麼會發生這麼多那個比例，只是沒有人有那個美國時間跟狗膽去算清楚而已。如果有你看這個數據震不震撼。」

後送安置也一大堆的問題，我們一直很質疑問自己我們這麼多的人一個team都照顧不了一個小孩，一天到晚給我退貨，那有那麼多乖小孩給你照顧！我們又憑什麼要求家長說：好好對待孩子，不能如何如何。我們自己又汗顏。還有，小孩的安置照顧擺不定，根本沒有辦法對案家做更進一步的處遇，因為小孩的狀況一直在火燒屁股，一天到晚就要跟安置機構吵架，你要怎麼安排會面交往？怎麼樣去促進？要因為小孩出事要...這邊因為孩子被打要跟人家道歉，但是又要轉過來說，但是你依然是有些不當對待孩子，會錯亂。」（GC1）

## 3.強制性親職教育執行的困境

### （1）出席率低

「整我們社工員，不來也沒辦法，拜託他來。」（GA1）

「變成我們在拜託他來，你來上、你來怎樣。」（GA4）

### （2）裁罰成效低

「兒童局又下一個公文，要叫我們去訂定裁罰。那我覺得，如果真的去做裁罰，我

覺得可能又要投入半個人力在那邊，去做那種根本沒有結果的事情，你只是在做一個行政意義上面的一個宣誓。」(GB1)

### (3) 收費問題難以執行

「幾乎每年都要被審計室糾正，糾正說你為什麼不訂收費的那個標準，然後我們每年都為了這個在申複，然後一直在說明，我是覺得說其實基本上，這些家庭，如果家長他願意來上這個強親，其實就已經我覺得很不容易了，結果你還要跟他收費，我覺得那根本不可能執行，可是我們每年都在被糾正，所以我覺得非常的困擾。」(GB5)

### (4) 案家行蹤不定，處遇計畫難以執行

「我們家處進行當中，有的父母親就是會因為他要工作，那他是隨著工地這樣四處流跑的，那父親可能就會覺得說，對啊！我就是因為工作今天在雲林，下個月我在高雄，所以他的家處都一直沒辦法做，他孩子就一直在寄養體系，我覺得這也是我們的一個，目前有一些個案擺盪在那邊的一個困境。」(GB1)

## 4. 與法院體系互動居弱勢的困境

「打停權也被法官，那都要進行攻防的，打出養再被刁難，社工雖然大家都說好像多，可是我們遇到是更大權威的質疑，法官叫過去罵。」(GC1)

## 5. 評估資源短缺的困境

「這個孩子有可能是學習障礙，有可能是先天有一些問題我們不曉得，可是連社工都會覺得他怪怪，可是社工又不是醫生，也不是這些專業，她需要在初階段的時候包括小孩、家長，那個家長我覺得他瘋瘋的，可是搞不好他不是精神病是人格違常。人格違常跟精神病的介入是不一樣的耶，一個學障的小孩跟一個被長期不當對待導致創傷後症候群一些情緒困擾，那個處理是完全不一樣。所以你對一個家庭要擬定合適的介入，起碼方向不能搞錯，不要說能做到多漂亮。但是這個評估資源在哪裡？」(GC1)

## 6. 公權力侷限的困境

「我們唯一能夠做的比較好的就是安置，因為安置有暫時監護權在我這，這樣我才能說因為我做安置動作我取得暫時監護權，因為取得暫時監護權所以



我是孩子的法定代理人，所以我會帶孩子去做這個檢查、那個檢查，這個評估那個評估，可是父母沒有，父母除非我今天申請保護令，然後法官也能夠在第一時間做加害人處遇計畫，要求他做審前鑑定，但是那個大概三個月後了，我已經要做第二次延安了，這根本遠水救不了近火。」（GC1）

## （二）私部門

私部門遇到的困境包括三個層面，第一是公權力不足，介入處遇不易，尤其是在親職教育與家外安置此二部分之執行，缺乏公權力使得成效難以凸顯。其次是縣市安置機構有限，使得受託單位難以接受或進行家庭處遇工作。第三個部分是對於有藥、酒癮家庭難以介入處遇。

### 1. 公權力不足，介入處遇不易的困境

#### （1）親職教育之執行

「家暴中心加害人那個部分，法官法院那邊在執行的時候，那個加害人都已經沒有辦法配合了，就是在法官那邊都會咆哮，然後他轉過來，要我們去做家處的時候，他甚至就是也沒有開強親，也沒強制醫療，因為他有精神跟酗酒的問題，有的還有服藥的那個，我們就覺得很奇怪，那個武器都沒有帶，然後什麼武器都沒有配備給我們，就叫我們接。因為他連強親也沒開，最起碼你處個強親，我們還要去拜託他來上強親，他哪會甩你！就是有時候他們在整個案件，連他們自己也沒有辦法，有時候他們的社工員很好玩，就會跟我們社工員講說他沒有辦法處理。所以我們在開會的時候，我們就會覺得說縣府的社工他們有公權力都沒有辦法處理，我們○○的社工何德何能就要我們闖進那個家庭。」（NC6）

「像我們如果評估到像這樣子個案，覺得這個案需要親職教育的部分，可是我們，因為他不覺得他需要這樣子的東西，我們去要求他來上課，他也不會來，那之前有跟縣政府討論過像這樣子個案，是不是要用強制性親職教育的方式來處理，那他們不願意，那意義就不一樣了，就還是希望我們用家處的方案再去邀請到他們來上課。」（NB4）

#### （2）家外安置之執行

「在處遇上因為她們為了要節省經費，所以她們都把那個兒保案從那個，照

理說應該是強制委託，強制安置嘛！所以他就經常把它變成委託安置，甚至最可怕的是甚至把它變成一般安置，他就跟這個家庭講你要去申請，你就從那個村里系統那邊申請，然後就變成一般的安置個案，那一但變成一般的安置個案的話，其實這個家庭原生家庭的處遇，因為其實在某些部分上，它是需要有些公權力的介入的，但是他一旦變成一般安置的話，其實對我們來講是沒有任何的一個，對原生家庭是沒有約束力的，所以當這個原生家庭發生比較大的危機或困難的時候，其實你沒有辦法去用公權力來介入來去處理這個家庭問題。」(NA2)

「改成一般安置的時候，當這個家長要求我要帶回孩子的時候，我們沒有權力禁止。」(NA2)

「還有一個程序就是因為兒少法強制安置依法三個月要送一次報告跟申請狀，所以有時候縣市政府的社工，其實報告也是我們寫，但是他可能覺得這樣子很麻煩啊，三個月就要評估一次然後三個月就要寫一次，所以就是為了省略這個麻煩就會說服他【按：指採用一般安置】，那一開始其實有一些家長明知道其實這個局勢一開始我要來說服他，他也覺得這個局勢我不同意也是要安置啊，所以我只好同意，但是同意可能三個月之後他反悔了，他就開始吵，就開始吵說我簽了可是我本來就可以隨時中止，那我要帶回去。」(NA3)

「其實還有另外一個問題，一個是說隨時可以終止要帶回去，另外一個部分是他不要帶回去了，他永遠給你丟在，那就更慘，那就變成家庭處遇工作人員她要去承擔這樣的一個責任，那個孩子就留在系統，寄養系統也發生困難。」(NA5)

## 2.縣市安置機構不足，社工員難進行家庭重整處遇

「機構安置中的個案她們就是說希望我們去做，我們是目前跟她們談到就是說我們只做寄養安置中的家庭處遇的個案，因為機構的部分因為我們xx安置機構不多，大部分的孩子都是在外縣市，那我都没看到孩子跟家人之間的互動，我也不是機構人員，我也不可能一直跑，譬如說台南、高雄、台東去，看她們親子會面等等之類，那我怎麼去幫她們做家庭處遇整個返家的規劃？」(NA6)

## 3.對有藥、酒癮的案家難以介入處遇

「就定期去...定期去看他，去提醒他說孩子的生活啦，就學各方面要盡量去提供這個部份，對。甚至有時候看他那樣醉醺醺的，根本沒辦法談就走了。...對，沒有辦法做，真的沒有辦法做。對，除非說真的是已經影響到孩子的一些生活照顧的部份那就先安置在說了。就只好用這種方式，那大人那個部份沒辦法處理就先擱著了。」(NB3)

## 肆、追蹤輔導

## 一、執行現況

## (一) 24 縣市負責追蹤輔導情形

在 24 縣市追蹤輔導之負責單位方面，依據 24 縣市實務運作之現況調查顯示（參見表 4-1-18），有 2 個縣市採行方式為「完全由公部門負責」，分別為台北市及金門縣。有 10 個縣市採行的作法為「完全由私部門自行負責」，承接的單位主要為各地的家扶中心，其中花蓮縣尚包括少年之家，屬安置機構，應是安置期滿後之追蹤輔導。至於「部分由公部門負責，部分委由私部門負責」之縣市共計 12 個，可能是因公私部門各自均有承接家庭處遇個案，進入追蹤輔導階段，公部門自己仍承接一定數個案的協助工作。公部門負責單位主要仍在家暴性侵害中心、社福中心、社工室等單位，民間部門除家扶中心、兒福聯盟、世界展望會、張老師等原本即承接家庭處遇個案之單位，尚包括一些安置機構，如家扶宜保學園、慈懷園、幸夫愛兒園、修緣育幼院等單位。

表 4-1-18 24 縣市負責追蹤輔導情形

縣市別 \ 方式	完全由公部門負責	部分由公部門負責，部分委由私部門負責	完全由私部門自行負責
臺北市	V（家暴中心）		
臺北縣		V（公部門單位：家暴中心，私部門單位：北縣家扶、基隆家扶、北市北區家扶、兒福聯盟） <sup>1</sup>	
宜蘭縣		V（公部門單位：福利服務課；私部門單位：宜保學	

<sup>1</sup> 終止緊急安置及委託安置返家者：包括本縣終止安置之案件，以及外縣市終止安置轉介本縣續予追蹤案件，依兒少福法第 38 條第 4 項及第 41 條第 4 項之規定，均需續予追蹤輔導一年。

		園、慈懷園、幸夫愛兒園)	
桃園縣		V (公部門單位：社福中心社工,私部門單位：家扶中心)	
新竹縣			V (家扶中心)
苗栗縣			V (家扶中心)
臺中縣			V (家扶中心)
彰化縣		V (公部門單位：社會局，私部門單位：真善美)	
南投縣		V (公部門單位：家暴中心、社福中心；私部門單位：家扶中心)	
雲林縣			V (家扶中心)
嘉義縣		V (公部門單位：婦幼課，私部門單位：家扶中心)	
臺南縣		V (公部門單位：社工課；私部門單位：家扶中心)	
高雄縣		V (公部門單位：鳳山社福中心、岡山社福中心、旗山社福中心、性侵害防治中心；私部門單位：家扶中心、兒福聯盟)	
屏東縣			V (家扶中心)
臺東縣			V (家扶中心)
花蓮縣			V (家扶中心、少年之家)
澎湖縣		V (公部門單位：福利課，私部門單位：家扶中心)	
基隆市			V (家扶中心)
新竹市			V (家扶中心)
臺中市		V (公部門單位：社工室兒少組；私部門單位：家扶中心、世界展望會、兒福聯盟)	
嘉義市		V (公部門單位：婦幼課，私部門單位：家扶中心、修緣育幼院)	
臺南市			V (家扶中心)
高雄市		V (公部門單位：社會局社工室、左營、楠梓、三民東區、前鎮分部等社福中心；私部門機構名稱：家扶中心、張老師、世界展望會)	
金門縣	V (社會福利課)		
總計	2 (8.3%)	12 (50.0%)	10 (41.7%)

## （二）兒少保護個案之實務處遇

在兒少保護個案之實務處遇方面，研究團隊審視各縣市提供之 87 份個案記錄將實務處遇內容分為追蹤輔導情形及追蹤輔導前之成效評估二面向討論如后。

### 1. 追蹤輔導情形

於 87 件個案中，有 57 件（佔 65.5%）尚未進入追蹤輔導流程，僅有 27 件（佔 31.0%）進入追蹤輔導（詳見表 4-1-19）。

表 4-1-19 追蹤輔導情形（N=87）

項 目	個案數	百分比
追蹤輔導	27	31.0
未轉追蹤輔導	57	65.5
無法辨識	3	3.4

### 2. 追蹤輔導前之成效評估

87 件個案共有 27 件進入追蹤輔導，然進一步檢視轉追蹤輔導前之評估情形，有 23 件，佔 85.2%之個案未有明確之成效評估報告（見表 4-1-20）。而從記錄中發現，追蹤輔導之決定會上呈到「高層主管」的比例約 81.5%（見表 4-1-21）。

表 4-1-20 轉追蹤輔導前之成效評估報告（N=27）

項 目	個案數	百分比
無	23	85.2
有	4	14.8

表 4-1-21 轉追蹤輔導之決定者（N=27）

項 目	個案數	百分比
社工督導	5	18.5
高層主管	22	81.5

## 二、困難或障礙方面

### （一）結案指標不明確，繼續追蹤輔導

「我們的結案都是會跟縣府那邊的社工員，如果處理到一個階段之後，認為說這個可以結，我們會跟縣政府的社工員，就跟他電話溝通之後，就可以結案了，但是有時候也會看...有些就是看那個社工員的責任制啦，有時候他會認為說雖然沒有危險出現，但是你要繼續辦，但是要辦到什麼程度也沒有很明確的講出來，就覺得好像是叫我們繼續再關心啦，但是他也沒有說要關心到什麼程度，所以我也是覺得有一點困擾，...我是覺得，因為處理這個個案有一些也是很危急，那有一些也是某個階段，看到某個階段就應該結案了。」  
(NB6)

### （二）個案有疑慮或者不放心時，繼續追蹤輔導

「其實個管的部分本身就是在於主管機關，所以對他們來講他們的作法都是屬於比較保守的，他們認為說當他們人力不夠，反正你們後...就是委託單位可以幫他作嘛，所以就是說當他認為有一些些疑慮或者是危機的時候，他們也這麼不放心的時候，他們就會希望我們再繼續作，那當然我們實際接觸的時候，我們評估說事實上就算再繼續關心他也是這個樣子，也不會就...可是他還是覺得說，我們講說兩邊的落差就是會有那個不一樣，所以這後面我們就是說，這你還要我繼續作喔？然後他就會講一堆他的疑慮這樣子，反正頂多最後就是再...講講就是說那我們再繼續追蹤，我們再繼續持續關心，譬如說三個月，或是說多久，譬如說三個月或半年的時間，我們就會提出確定的結案，然後他們就認為說，反正你們還會再關心一段時間，ok，好，對，所以就變成說，像我們結案的部分就是在每個月的縣府業務會議我們就會提出來，你結案的名單，你結案的月底或是下個月的，那他們就對這些名單上面來說，我們就會大概講狀況，然後他們就會說這個案子可能有些疑慮，是不是暫時不要結，ok，我們可能就沒有，可是我們在這一兩個月之後，在下次再提的時候，他們就不會有意見了，所以就變成這樣，所以就變成說，他們是會希望說，當我們提出要結的而他們有一些疑慮的時候，就會希望我們再去關心一段時間，那個時間性他就沒有限制說多久，那就是依我們的能力而言，這樣子，對，所以就變成說那時間性還是沒有確定。」(NB3)

## 伍、結案

## 一、執行現況

## (一) 24 縣市負責進行結案評估情形

在 24 縣市結案評估之負責單位方面，依據 24 縣市實務運作之現況調查顯示（參見表 4-1-22），台北市及金門縣二個縣市之結案評估「完全由公部門負責」；雲林縣、新竹市及台南市 3 個縣市則「完全由私部門自行負責」；「共同進行結案評估」的有 7 個縣市其餘縣市則有多種方式進行結案評估。

表 4-1-22 24 縣市負責進行結案評估情形

縣市別 \ 方式	完全由公部門負責	部分由公部門負責，部分委由私部門負責	完全由私部門自行負責	共同進行結案評估	其他（請說明：____）
臺北市	V（家暴中心）				
臺北縣		V（公部門單位：家暴中心，私部門單位：北縣家扶、基隆家扶、北市北區家扶、兒福聯盟）			
宜蘭縣		V（公部門單位：福利服務課；私單位名稱：宜保學園、慈懷園、幸夫愛兒園、神愛兒童之家）			
桃園縣				V	
新竹縣				V	
苗栗縣				V	
臺中縣					V（家扶中心 社工知會 縣府社工）

彰化縣		V（公部門單位：社會局，私部門單位：家扶中心、愛鄰、真善美）			
南投縣					V（私部門結案案件由私部門社工先提出結案評估報告給公部門，最後決定權在公部門。）
雲林縣			V（家扶中心）		
嘉義縣		V（公部門單位：婦幼課，私部門單位：家扶中心）			
臺南縣		V（公部門單位：社工課；私部門單位：家扶中心）			
高雄縣		V（公部門單位：鳳山社福中心、岡山社福中心、旗山社福中心、性侵害防治中心；私部門單位：家扶中心、兒福聯盟）			
屏東縣				V	



臺東縣					V (由私部門知會公部門，公部門決定)
花蓮縣				V	
澎湖縣					V (原則部分由公部門負責，部分由私部門負責重大、特殊案件會共同討論)
基隆市					V (私部門知會公部門，由公部門決定)
新竹市			V (家扶中心)		
臺中市					V (公部門個案由公部門自行決定，轉介私部門個案由公私部門共同召開結案評估會議決定)
嘉義市				V	
臺南市			V (家扶中心)		
高雄市				V	
金門縣	V (社會福利課)				
總計	2 (8.3%)	6 (25.0%)	3 (12.5%)	7 (29.2%)	6 (25.0%)

## (二) 兒少保護個案之實務處遇

在兒少保護個案之實務處遇方面，研究團隊審視各縣市提供之 87 份個案記錄將實務處遇內容分為結案情形及結案評估二面向討論如后。

## 1. 結案情形

於 87 件個案中，「未結案」居多，共 70 件，佔 80.5%。「已結案」共 17 件，佔 19.5%。其中家庭維繫案件之結案數為 4 件（佔家庭維繫案件之 12.1%），家庭重整案件之結案數為 13 件（佔家庭重整案件之 24.1%）。結案原因以「未再發生受虐狀況」為主，計 9 件，52.9%。其中家庭維繫案件數為 4 件（佔家庭維繫案件之 100%），家庭重整案件數為 5 件（佔家庭重整案件之 38.5%）。家庭重整案中有可能因為案主轉其他機構、案家搬遷或案家失去聯絡而結案，然而對這些個案後續追蹤輔導，如轉至其他機構或搬遷則未能有後續服務銜接（詳如表 4-1-23、4-1-24）。

結案時案主居住情形以「由原生家庭照顧」居多，計 12 件，佔 70.6%（詳如表 4-1-25）。若進一步就家庭維繫案件或重整案件來看，4 位家庭維繫案件皆生活於原生家庭中，家庭重整案件有 8 件是「由原生家庭照顧」，佔家庭重整案件之 61.5%。

表 4-1-23 結案情形（N=87）

案件類別 結案情形	家庭維繫案件	家庭重整案件	總計
已結案	4 (12.1%)	13 (24.1%)	17 (19.5%)
未結案	29 (87.9%)	41 (75.9%)	70 (80.5%)
總計	33 (100.0%)	54 (100.0%)	87 (100.0%)

表 4-1-24 結案原因（N=17）

案件類別 結案原因	家庭維繫案件	家庭重整案件	總計
未再發生受虐狀況	4 (100.0%)	5 (38.5%)	9 (52.9%)
服務告一段落，轉其他機構繼續提供服務	-	6 (46.2%)	6 (35.3%)
案家搬遷至外縣市	-	1 (7.7%)	1 (5.9%)
案家與機構失去聯絡	-	1 (7.7%)	1 (5.9%)
總計	4 (100.0%)	13 (100.0%)	17 (100.0%)

表 4-1-25 結案時案主居住情形 (N=17)

案件類別 結案時案主居住情形	家庭維繫案件	家庭重整案件	總計
由原生家庭照顧	4 (100.0%)	8 (61.5%)	12 (70.6%)
由親友照顧	-	2 (15.4%)	2 (11.8%)
由機構長期安置	-	3 (23.1%)	3 (17.6%)
被他人收養	-	-	-
總計	4 (100.0%)	13 (100.0%)	17 (100.0%)

在個案處遇服務時間方面，由 17 個結案的個案中統計，個案由通報至結案花費時間以「1 年以上-1.5 年以下」居多（計 6 件，35.3%）。「2.5 年以上」次之，計 4 件，23.5%，主要集中在家庭重整案件。在次數服務方面，個案由通報至結案服務次數情形，以「21 次-60 次」居多，計 7 件，41.2%，（詳如表 4-1-26、4-1-27）。

表 4-1-26 個案由通報至結案花費時間情形 (N=17)

案件類別 結案期程	家庭維繫案件	家庭重整案件	總計
半年以下	-	-	-
半年~1 年以下	-	-	-
1 年~1.5 年以下	1 (25.0%)	5 (38.5%)	6 (35.3%)
1.5 年~2 年以下	1 (25.0%)	2 (15.4%)	3 (17.6%)
2 年~2.5 年以下	2 (50.0%)	1 (7.7%)	3 (17.6%)
2.5 年以上	-	4 (30.8%)	4 (23.5%)
不詳	-	1 (7.7%)	1 (5.9%)
總計	4 (100.0%)	13 (100.0%)	17 (100.0%)

表 4-1-27 個案由通報至結案服務次數情形 (N=17)

服務次數	個案數	百分比
10 次-20 次	6	35.3
21 次-60 次	7	41.2
61 次-100 次	0	-
101 次以上	4	23.5

至於未結案個案之服務期程，以本研究蒐集到之 70 件未結案個案加以分析得知，未結案個案以「1.5 年以下」居多。由於這些案件尚未結案，未來處遇時間仍難以估算，不過可看到超過 2 年以上的個案仍佔一定比例。有關兒少保護個案的處遇期程攸關兒少返家以及兒少風險是否解除等議題，如何儘速支持案家，並協助案家風險降低，以利兒童少年居住是值得關心的焦點（詳如表 4-1-28）。

表 4-1-28 未結案個案服務期程（N=70）

案件類別 未結案期程	家庭維繫案件	家庭重整案件	總計
半年以下	3 (10.3%)	13 (31.7%)	16 (22.9%)
半年～1 年以下	7 (24.1%)	9 (22.0%)	16 (22.9%)
1 年～1.5 年以下	7 (24.1%)	5 (12.2%)	12 (17.1%)
1.5 年～2 年以下	3 (10.3%)	3 ( 7.3%)	6 ( 8.6%)
2 年～2.5 年以下	1 ( 3.4%)	2 ( 4.9%)	3 ( 4.3%)
2.5 年以上	1 ( 3.4%)	5 (12.2%)	6 ( 8.6%)
不詳	7 (100.0%)	4 ( 9.8%)	11 (15.7%)
總計	29 (%)	41 (100.0%)	70 (100.0%)

## 2.結案評估

在 17 件進入結案的個案中，從記錄中顯示，有 7 件（41.2%）個案未有明確結案評估（見表 4-1-29）；結案之決定者主要會上呈到「高層主管」，共 15 件，佔 71.4%（見表 4-1-30）。

表 4-1-29 結案評估報告（N=17）

項 目	個案數	百分比
無	7	41.2
有	10	58.8

表 4-1-30 結案評估決定者（N=17）

項 目	個案數	百分比
社工督導	2	28.6
高層主管	15	71.4

## 二、困難或障礙

### （一）結案評估決策不明確

「我們中心的社工員跟縣府的社工員討論，他們電話中討論決定要結案，結果後來，就像開會那樣的情形，那個社工員就說沒有這回事啊，電話討論，所以之前他們也是說一定要經過結案評估會議才能確定結案這樣，這樣其實對我們比較有保障，也是對縣府來講他們就不能不認帳這樣，就是這樣，所以就是會發生我們結案了，縣府還不知道的狀況，而且我們記錄都有送去縣府，可是高度懷疑縣府的社工員沒有看，不然我們記錄應該會呈現說這個個案我們將來會訂為追蹤啊、結案啊，可是他們完全好像沒看過。」(NB7)

### （二）結案指標不明確

「有些就是看那個社工員的責任制啦，有時候他會認為說雖然沒有危險出現，但是你要繼續辦，但是要辦到什麼程度也沒有很明確的講出來，就覺得好像是叫我們繼續再關心啦，但是他也沒有說要關心到什麼程度，所以我也是覺得有一點困擾，因為...（不清楚），我是覺得，因為處理這個個案有一些也是很危急，那有一些也是某個階段，看到某個階段就應該結案了。」(NB6)

### （三）社工員沒時間結案

「其實我們最大的困擾，其實我們已經訂了那個指標出來了，那也訂了，可是他們一方面，我在想說最主要就是說，他沒有那個時間喔，去作那個結案的動作，其實以我就跟他講說，其實你不用怕嘛，因為我們的那個...你看我們連緊急安置那麼重要的兒保個案，他都規定我們可以在追訪一年後就可以結案了，他返家一年後就可以結案了，所以你剩下的動作，如果你怕的話，你就只要作到一年以後，你全部就跟他結案掉沒關係，那除了一方面...我在想，可能是也沒有時間，想說既然這樣子，我就有時間才作，可是就一直都沒有去動，所以還是有...有的 worker 他就會去作一個結案的動作，那大部分，我看大部分的社工員就還是晾在那裡比較多。」(GB7)

### （四）法院見解不同

「關於打出養官司也要被法官刁難，我們曾經被問到一個問題就是法官喔，\*\*地院法官，首善之區法官竟然問我們說：對，不能夠送回去，這個爸爸

媽媽不可能短時間改善，但是社會局你們幹嘛不永遠監護他，就讓他住孤兒院住到長大。我印象太深刻，他們都講育幼院，這個法官竟然講"孤兒院"這三個字。為什麼不能住孤兒院住到長大，要給他送去國外？大家都傻掉了，連我跟律師都快要傻掉了。怎麼現在還有人講孤兒院三個字！而且為什麼小孩要住在孤兒院住到長大？明明現在可以有一個合法的，有法律保障的，經過國內、外單位初步審核是很 ok 的一個收養家庭要給這個孩子一個合法有保障的家來照顧他，為什麼小孩子要住孤兒院。只因為他是外國人？會問到為什麼我們孩子要出養到外國？為什麼我們台灣人不要？這個問題也是非常的多。」（GC1）