

第三章 研究方法及過程

第一節 研究方法

本研究之研究目的主要有三：目的二是在瞭解國外（主要是美國）兒童及少年保護個案家庭處遇理論基礎及服務模式，此部分將藉由文獻檢閱方式達到該研究目的。本研究共計檢視美國、香港及澳洲等國家或地區之兒少保護體制，相關之文獻資料詳如本研究報告第二章。

目的二及三主要為瞭解與分析國內兒童及少年福利個案家庭處遇服務推動現況及提出適合我國實務需求之兒童及少年保護個案家庭處遇服務模式，此二研究目的為兼顧資料蒐集之深度與廣度，採用多元方式，結合質化與量化研究方法進行。本研究採用之研究方法包括次級資料分析（Secondary data analysis）、調查法、焦點團體（Focus group）及專家座談等，以進行相關資料之蒐集工作。

一、次級資料分析

（一）訪視評估報告分析

財團法人兒童暨家庭扶助基金會 94 年度接受內政部兒童局補助，並由研究者擔任召集人，實際針對台灣地區 10 個縣市¹²進行家庭處遇服務之訪視評估，95 年度並針對上述 10 縣市以外之 14 個縣市¹³進行個別評估。本研究已進一步針對上述 24 個縣市工作人員之相關意見陳述加以分類整理，藉由資料的重新整理詮釋，瞭解目前台灣地區兒童及少年保護個案家庭處遇服務推動現況，並與本研究經由個案記錄及焦點訪談所得資料加以分析檢證。

（二）個案紀錄分析

此方法主要目的是想了解目前與家庭處遇服務有關的服務輸送體系或制度，

¹²10 個縣市分別為台北縣政府、宜蘭縣政府、苗栗縣政府、南投縣政府、台南縣政府、高雄縣政府、新竹市政府、台中市政府、台北市政府及高雄市政府。

¹³14 個縣市為桃園縣政府、新竹縣政府、彰化縣政府、雲林縣政府、嘉義縣政府、屏東縣政府、台東縣政府、花蓮縣政府、澎湖縣政府、基隆市政府、嘉義市政府、台南市政府及金門縣政府，馬祖地區因未有兒童保護個案，故未實施家庭處遇計畫，未納入家庭處遇服務之評估訪視縣市。

此部分雖然經由次級資料法可整理出目前 24 縣市推動概況，但服務需求者實際接受服務的狀況仍是有待瞭解的。此部分原擬針對 93-94 年度各縣市列為兒童及少年保護個案進行系統抽樣，原則上以每 10 個個案為單位抽取一件，由研究者針對記錄進行內容分析，個案可能包括由通報、開案至目前尚在接受家庭處遇服務流程者，亦可能包括已結案或進入追蹤輔導階段者。

然而在實際進行個案記錄的蒐集工作上，由於原有系統資料庫的建檔正確性與完備性未如預期，故本研究另行擬定抽樣標準如表 3-1，並經由中央主管機關內政部兒童局的協助，請各縣市依本研究抽樣標準提供個案記錄。

表 3-1 各縣市政府兒童少年保護個案抽樣表

個 案 類 型			樣本數	備 註
嚴重疏忽	家庭維繫	公部門自行承接個案	1	其中一個個案請包含遺棄個案，若無遺棄個案，則以其他疏忽個案代替。
		委託民間部門個案	1	
	家庭重整	安置於寄養家庭個案	1	
		安置於機構個案	1	
身體虐待	家庭維繫	公部門自行承接個案	1	
		委託民間部門個案	1	
	家庭重整	安置於寄養家庭個案	1	
		安置於機構個案	1	
性虐待	家庭維繫	公部門或委託民間部門個案擇一	1	
	家庭重整	寄養家庭或機構安置擇一	1	
精神虐待			1	

說明：

一、本次抽樣個案的範圍為 93-94 年的兒童少年保護個案。

二、定義：

（一）家庭維繫服務模式：

指調查成案，且評估兒童及少年仍可生活於原生家庭之處遇模式。

（二）家庭重整服務模式：

指調查成案，且評估兒童及少年於原生家庭之安全危機程度較高，宜依法安置於寄養家庭或安置機構之處理模式。

三、請提供完整的個案資料，包括自通報、調查訪視、成案及成案後之所有處遇過程（包括政府部門及受委託之家庭處遇單位、兒童少年安置單位等跨單位之處遇過程）之完整處遇記錄。處遇過程中含括使用之評量工具、轉介紀錄、個案研討會、資源連結(如心理諮商)等資料。

截至民國 95 年 8 月 30 日止，研究單位共計收到各縣市寄送之個案記錄共計 87 份，各縣市實際提供個案記錄數詳見表 3-2。於實施家庭處遇服務計畫之 24 縣市中，僅有 13 個縣市提供個案記錄，其中以高雄市提供個案記錄數最多，共 11 件（佔 12.6%）；其次為屏東縣（10 件、各佔 11.5%）。

表 3-2 提供個案記錄縣市別分佈情形（N=87）

縣市別	個案數	百分比
高雄市	11	12.6
屏東縣	10	11.5
臺中縣	9	10.3
彰化縣	9	10.3
花蓮縣	8	9.2
臺南縣	7	8.0
臺南市	7	8.0
新竹縣	6	6.9
苗栗縣	6	6.9
雲林縣	5	5.7
澎湖縣	5	5.7
新竹市	3	3.4
金門縣	1	1.1

於上述 87 件個案中，個案受虐類型以「身體虐待」為最多，共 33 件，佔 37.9%；其次依序為「嚴重疏忽」、「性虐待」，分別計 26 件及 20 件，各佔 29.9%及 23.0%（詳如表 3-3）。

表 3-3 個案受虐類型（複選題）（N=87）

項目	個案數	百分比
身體虐待	33	37.9
嚴重疏忽	26	29.9
性虐待	20	23.0
不當管教	8	9.2
遺棄	7	8.0
精神虐待	3	3.4

在個案記錄的內容分析上，研究者初步擬定包括下列二部分：

1. 個案家庭狀況：包括家庭成員、兒童少年與施虐者或其他家人間的關係與互動、家庭與外部資源的連結等。
2. 家庭處遇服務概況：包括政府與民間部門如何經由個案處遇合作互動，提供之服務內容與方式、頻率情形，社工員之角色與職責，專業團隊參與，案家參與，資源結合情形，目標達成與成效之評估等。

為達成上述預定目的，研究者初步擬定「個案分析架構（初稿）」如附件七，經實際分析四份資料，並重新檢視各縣市提出之個案記錄資料，考量資料的豐富性與可行性有限，經重新修訂原分析架構如附件八。修正後的分析架構重點如下：

1. 基本資料：包括縣市別、調查評估結果、受虐類型、結案原因、結案時案主居住情形等。
2. 家庭處遇服務概況：包括
 - （1）處遇過程：自通報、成案調查、處遇計畫擬定與執行、追蹤輔導及結案等各階段之處理過程，並分自處理日期、服務單位、主責人員、聯繫方式、聯繫對象、聯繫內容、服務處遇、資源連結及專業合作等面向按服務時間序列整理。
 - （2）處遇評估：包括各階段的評估及評估者身份，如成案階段、處遇計畫執行階段、轉追蹤輔導前及結案之評估及評估者。

有關個案紀錄之機密與隱私性，本案依循研究倫理保密原則處理之。個案記錄主要用於本研究資料分析與相關資料的撰寫上，同時轉錄資料均以匿名方式處理。

二、調查法

此方法主要目的在了解我國目前各縣市執行家庭處遇服務的運作模式，尤其側重在公私部門間之分工，因此研究者特別針對家庭處遇各階段流程設計問卷（詳如附件九），採電話訪談方式，以各縣市政府部門主責家庭處遇服務之工作人員為調查對象，其中連江縣因未有兒少保護個案，在正式問卷中予以排除外，其餘 24 縣市納入本問卷調查之訪問對象中。

本次調查於民國 95 年 11 月中旬正式展開，截至 95 年 12 月 13 日止，共計訪問調查 24 個縣市政府，其中連江縣因未有兒童少年保護個案，故未實施家庭處遇計畫，未納入此次訪問調查縣市中。

以此次訪問調查 24 縣市之受訪者基本資料來看，其中受訪者身份以「督導」居多，12 位，佔 50.0%；受訪者從事保護性工作年資以「5 年以上」居多，佔 66.7%（如表 3-4）。

表 3-4 家庭處遇實務模式問卷之受訪者基本資料（N=24）

受訪者身份 保護工作年資	督導 (人數/%)	社工員 (人數/%)	其他 (人數/%)	總計 N=24
未滿 1 年	-	1	-	1 (4.2%)
1 年～未滿 3 年	1	2	1 (科員)	4 (16.7%)
3 年～未滿 5 年	-	2	-	2 (8.3%)
5 年以上	10	4	2 (代理課長、 行政承辦人)	16 (66.7%)
未說明	1 (宜蘭縣)	-	-	1 (4.2%)
總計	12 (50 %)	9 (37.5%)	3 (12.5 %)	24

三、焦點團體

此方法主要目的是想瞭解公私部門工作人員對於該縣市推動家庭處遇服務優勢、劣勢面之看法，以及有關適合國情之家庭處遇服務模式之主觀意見。焦點團體預計分北、中、南、東四區舉行，每區預計分公部門與民間部門二團體，預計辦理 8 場，每一場次預計邀請 8 人。研究對象採立意選樣方式進行，並以能提供豐富資訊之人員為主，人選部分參考研究者進行 24 縣市個別評估之經驗，選定不同運作模式或具差異性之服務模式的縣市成員加入焦點團體討論，另亦徵詢中央主管單位兒童局意見，邀請適合成員參與。

截至 95 年 9 月 7 日止，本研究共計舉辦焦點團體六場，其中三場以公部門工作人員為主，參與成員分別為 4 位、9 位及 5 位，焦點團體訪談大綱如附件十；三場以私部門工作人員為主，參與成員分別為 7 位、9 位及 7 位，焦點團體訪談

大綱如附件十一。焦點團體之參與成員中，公部門參與成員之性別以女性為主（18 位，100%）、年齡以「40 歲至 50 歲以下」為多（8 位，44.4%）、大學畢業（15 位，83.3%）、職位為督導者（9 位，50.0%）居多；私部門參與成員之性別以女性（17 位，73.9%）、「30 歲至 40 歲以下」（16 位，69.6%）、大學畢業（20 位，87.0%）、職位為社工員（14 位，60.9%）居多。如就年資而言，參與焦點團體的公部門成員年資在 10 年以上者高於私部門（詳見表 3-5）。

表 3-5 焦點團體參與成員資料表

項 目		公部門 (%) N1=18	私部門 (%) N2=23	總計 (%) N=41
性別	男	0 (0.0)	6 (26.1)	6 (14.6)
	女	18 (100.0)	17 (73.9)	35 (85.4)
年齡	30 歲以下	1 (5.6)	4 (17.4)	5 (12.2)
	30 歲-40 歲以下	6 (33.3)	16 (69.6)	22 (53.7)
	40 歲-50 歲以下	8 (44.4)	3 (13.0)	11 (26.8)
	50 歲以上	3 (16.7)	0 (0.0)	3 (7.3)
教育程度	大學	15 (83.3)	20 (87.0)	35 (85.4)
	碩士	3 (16.7)	3 (13.0)	6 (14.6)
年資	1 年以下	1 (5.6)	1 (4.3)	2 (4.9)
	1-2 年以下	0 (0.0)	1 (4.3)	1 (2.4)
	2-4 年以下	3 (16.7)	8 (34.8)	11 (26.8)
	4-6 年以下	2 (11.1)	2 (8.7)	4 (9.8)
	6-10 年以下	4 (22.2)	5 (21.7)	9 (22.0)
	10-15 年以下	4 (22.2)	5 (21.7)	9 (22.0)
	15 年以上	4 (22.2)	1 (4.3)	5 (12.2)
職稱	社工員	7 (38.9)	14 (60.9)	21 (51.2)
	督導	9 (50.0)	8 (34.8)	17 (41.5)
	其他	2 (11.1)	1 (4.3)	3 (7.3)

四、學者專家座談

本研究另依據上述方法所獲得之資訊，試擬出初步之「兒童及少年保護個案家庭處遇模式」，邀請相關學者專家與實務工作者進行座談，針對所得的初步研究結果，探討所建構的家庭處遇服務模式之可行性，以瞭解相關領域專家學者對於初步擬定之家庭處遇服務模式之具體看法。

本研究共計舉辦 2 場學者專家座談。第 1 場邀請國內學者計 3 位，就適合國內家庭處遇服務模式、具體策略，以及目前執行困境與解決策略加以討論，95 年

11 月 1 日則就第 1 場討論的模式加以修改後，邀請實務專家計 4 位進行第 2 場座談，探討所建構的家庭處遇服務模式之可行性。

第二節 資料處理與分析

本研究結合量化與質性研究之方法，採用多元交叉之資料分析方法（triangulation）。有關量化研究方法所收集之資料部分，主要以 SPSS 電腦軟體進行描述性統計與推論性統計分析。

針對質化研究方法所收集之資料，在整個焦點團體訪談進行過程，研究者在徵得受訪者同意之後，採全程錄音方式。再將訪談錄音帶逐字轉譯為文本逐字稿，並根據焦點團體討論之議題逐步歸類，最後發展出對家庭處遇服務之認知與評價，及對於家庭處遇服務問題之深度資料的呈現，做為規劃建構家庭處遇服務模式之參考準據。