

南 華 大 學

非營利事業管理所碩士論文

社會工作人員在兒童虐待處遇上的角色

The role of social worker in child abuse intervention

研究生：鍾 素 珠 撰

指導教授：呂 朝 賢 博士

中 華 民 國 九 十 五 年 七 月

南 華 大 學

非營利事業管理研究所

碩 士 學 位 論 文

社會工作人員在兒童虐待處遇上的角色

研究生：饒 羣 峰

經考試合格特此證明

口試委員：周 玲 玲
陳 政 智
呂 朝 賢

指導教授：呂 朝 賢

系主任(所長)：李 振 軒

口試日期：中華民國 九十四 年 六 月 十 七 日

誌謝

「人生有夢，逐夢踏實」，從事社會工作這一行，時有挫折與衝突，因從事服務弱勢者的工作，由於責任心驅使，午夜夢迴，每每耽心服務案主問題未獲提供適切的協助，需求未被滿足；辦理福利活動規劃得不夠圓滿，有浪費公帑之議。就在忙忙碌碌中渡過二十多年，進修的意念雖常在腦際浮現，卻遙不可及似的。2000年7月逢陳宇嘉教授鼓勵，參加東海大學社會工作學系碩士學分班甄試錄取，於2003年1年結業。後得知南華大學華非營利事業管理所於南部是頗為熱門系所，冀望能有第二專長學習，即積極蒐集相關資料應試，「有願必有緣」2003年9月讓我跨入另一個階段的學習領域。

2003年7月因轉任台北縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心擔任社會工作師，曾掙扎許久，是否放棄就學機會，細思年近半百，有需要如此南北奔波嗎？中年轉職的適應，意志力和體力能承受否？都是一大考驗，但告訴自己放棄得來不易的機會（應試二次），恐難再激起鬥志，願意給自己一個意志力、體力和耐力的總考驗，皇天不負苦心人，我終將完成一個不可能的任務，莫非這也是從事社會工作歷程中造就的韌性使然。

離鄉背景遠赴台北縣工作，最感欣慰的是社會工作同仁的熱忱與專業服務態度，讓我受益匪淺，另經常收到南華同學 E-mail 給我的好文章和圖片，以解思家和工作壓力調適，王所長振軒熱心啟迪，傅教授篤誠的博學用心、呂教授朝賢的殷殷教誨，除非 on call 值班無法返校上課外，我從不敢，更捨不得缺席寶貴又豐富的學習課程。

完成論文之際，首先要感謝李專門委員美珍（現任職內政部社會司）的協助與提拔，我得以有機會在台北縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心任職，並再學習社會工作更專精的技術，感謝琴音組長的指導，同事圳杰提供的資料；台南縣社會局陳局長榮枝的支持，李課長芳儒和社會工作同仁的協助提供資料並接受訪談，讓我得以在工作中順利完成論文；好友美鈴和仲淑一路的鼓勵和相挺，最後要感恩臺南縣 蘇縣長煥智長的肯定與提拔，讓我榮調回

故鄉台南縣政府繼續服務，相信對台南縣政府社會工作同仁而言，亦是一股強而有力的激勵。滿懷感恩之際，僅將所有的喜悅獻給我最親愛的媽媽、最愛的嘉駿與嘉澤、婷婷與俊哲。

鍾素珠 謹誌於南華大學

2006年7月

論文摘要

諾貝爾文學獎得主智利詩人 (Gabriela Mistral) 曾寫一首詩

世上很多事情可以等待，但孩子不能等的
他的骨在長，他的血在生，他的意識在形成
我們對他的一切不能答以「明天」
他們的名字是「今天」。

本研究的目的是以臺南縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心社會工作人員，辦理兒童及少年福利法所規定社會工作人員在兒童虐待處遇上的角色，從「工作」、「專業」、「制度」三個層面探討其問題，並提供改善之道，俾提供相關機關辦理之參考，期能落實兒童保護政策並防止兒童虐待事件之發生。

研究結果顯示，執行兒童保護的社會工作人員角色多重且混淆，除了兒童及少年福利法規定的角色有：舉發通報者、調查者、安置者、司法協助者、公正的第三人、裁罰者、評估者、輔導者及紀錄者等九種角色以外，尚有法令未規定的角色如：接案者、支持者、資源連結者、個案管理者、教育宣導者、倡導者、及協調者及增權者等七種角色，合計有十七種角色。事實上社會工作人員於臺南縣政府家暴中心還扮演福利經濟調查者、福利活動協助者及專業訓練主辦者等角色，角色多重且混淆，人力無法專職專用，有不足及個案量負荷過重的情形。研究結果建議：

從制度層面：

(一) 健全家庭暴力暨性侵害防治中心體制，讓組織常態化，將任務編組者修編為正式組織，且人力專責專用，避免角色多重且混淆。

(二) 增編社會工作師人力：避免社會工作師因壓力過於沉重，讓有心或有興趣的社會工作師裹足不前，或有其他職缺即轉換工作跑道；對於資深社會工作人員未取得社會工作師執照者，協助輔導其取得社會工作師執照。

二、從專業層面：

加強在職訓練及壓力管理能力：面對非自願性加害人的質疑與挑戰公權力的情事不斷的上演，社會工作人員宜不斷提昇輔導技巧及紓解壓力的能力，才能從容應對，並從輔導績效來自我肯定其工作價值。有關辦理在職訓練與宣導活動，宜委託民間團體來承辦。

三、從工作層面：

建請由主管機關兒童保護社會工作人員扮演第一線角色，代表公權力介入調查訪視受虐兒童，並提供緊急救援、醫療救治及庇護服務；受委託之民間團體擔任第二線角色，提供定期訪視輔導及後續必要之協助。

關鍵字：社會工作人員、兒童虐待

Abstract

The Nobel Prize winner Chilean poet (Gabriela Mistral) had written a poem:

Many things you can wait, but children not
Their bones growing, their blood bearing, their conscious forming
We can't say their all 「 tomorrow 」
Their name is 「 today 」

The motive of this research is to touch the problem about three different aspects of work, profession and system as with respect to the Tainan County Government welfare worker on the family violence and sadistic prevention center that the social worker how to play the role to provide the teenager-welfare law. The research is to treat the way well and furnish the related organizations to refer and put the children protection policy into force to avoid the event of the children's ill-treatment to occur.

The outcome reveals the complex and misleading roles of the executing social welfare workers of the children's protection. Besides the teenager-welfare law supplies the roles including informers, investigators, placers, judicatory consultants, trusted third party, umpires, evaluators, guides and recorders, other unprescribed roles such as acceptors, supporters, resource connectors, individual managers, educational propagators, preachers and coordinators, there are all seventeen roles. In fact, our welfare workers still play the researchers of the welfare economics, the assistants of the social security and the professional trainer at the Tainan County Government, the roles are complicated and puzzled, manpower diverted by the shares can't dedicate to the teenager-welfare law, the insufficient case and overweight burden are all the same. The result of the research comes to the conclude that:

一. Institution aspect

- (一) Reorganize the institution center to avoid the family violence and resist the persecution of sex, let the organization normalized, and the task rolls are reorganized and formalized, manpower is dedicated to work on duty to prevent the confused veil.
- (二) Increase the social worker's manpower: to make the pressure of the social work low to attract many workers to do it, and for that haven't gotten the license, we owe to supply them training to get the licenses.

二. Profession aspect

Strengthen the professional training and pressure management abilities: when to face the suspect of the involuntary persecutee and the increased challenge of the official power, the social workers have to promote the skill of profession and relax the pressure to confront easily and get the self-confidence from the guide performance. Pertinent to the propagation of the on-job-training, had better to the private community.

三. Work aspect

We recommend that the social worker of the children protection to play the first-line role, represent the official power to interview the suffering children and supply the emergency first-aid, medical care and shelter service,

and the private community assumes the second-line role to give the periodical interview and assistant, also the necessarily consequent help .

Key word: social worker, the suffering children

目錄

誌謝	I
論文摘要	III
Abstract	IV
目錄	VI
圖目錄	VII
圖目錄	VIII
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究問題與目的	3
第三節 章節安排	3
第二章文獻探討	5
第一節 名詞解釋	5
第二節 從兒童虐待處遇流程探討兒童保護制度	15
第三節 社會工作人員的角色	26
第三章研究方法與設計	34
第一節 研究機關及受訪者基本資料	34
第二節 研究對象之選取	39
第三節 研究資料蒐集的方法	40
第四節 研究者的角色	42
第四章分析結果	44
第一節 案例報告	44
第二節 案例經驗的反思	75
第三節 研究資料分析	79
第五章 結論與建議	95
第一節 研究結論	95
第二節 研究建議	100
第三節 研究發現	104
第四節 研究限制	104
第五節 研究者的反思	106
參考文獻	108
中文參考書目	108
附錄	112
訪談同意書	112
社會工作人員在兒童虐待處遇上的角色----- 質性研究訪談大綱	113

圖目錄

圖 一 台南縣兒童保護個案處遇流程圖.....	16
圖 二 各國社會工作者人力概況，取自臺灣社會工作專業人員協會網站.....	21
圖 三 台南縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心組織系統表.....	37
圖 四 臺南縣家庭暴力暨性侵害防治中心受訪者名單。.....	38
圖 五 案例一服務期程表.....	45
圖六 案例二服務期程表.....	52
圖 七 案例三服務期程表.....	61
圖 八 案例四服務期程表.....	69
圖 九 臺南縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心受訪者輔導兒童虐待個案案例一覽表.....	74
圖 十 從四個案例分析社會工作員處遇受虐兒童個案扮演角色異同一覽表.....	80

圖目錄

表一諮詢協談.....	114
表二家庭暴力與兒童少年保護事件通報表.....	115
表三兒童及少年受虐待與疏忽危機診斷表（危機診斷架構）.....	116
表四兒童及少年受虐待與疏忽危機診斷表（一）-危機診斷內容.....	117
表五兒童及少年受虐待與疏忽危機診斷表（二）.....	118
表六兒童及少年受虐待與疏忽危機診斷表（三）.....	119
表七兒童及少年受虐待與疏忽危機診斷表（四）.....	120
表八兒童及少年受虐待與疏忽危機診斷表使用說明.....	121
表九台南縣政府社會工作人員個案處理報告表.....	122
表十基本資料.....	123
表十一居住狀況、經濟狀況.....	124
表十二 二、家屬系統圖及成員特殊狀況與意願 及 三、住宅位置圖.....	125
表十三 四、個案異動情況重點摘錄.....	126
表十四工作紀錄.....	127
表十五臺南縣政府社會工作人員訪視處理報告表.....	128

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

兒童是弱勢者，在他們成長的過程中，必須提供足以促進身心發展的環境，才能培育健全的國民，成為國家的棟樑。爰此，當兒童遭受不當的對待時，需由政府立法強制干預，以確保兒童之基本權益。

以保護兒童為宗旨的相關社會福利法令包括：「兒童及少年性交易防制條例」(1995, 08, 11)、「兒童及少年福利法」(2003, 05, 28)、「性侵害犯罪防治法」(1998, 06, 24)及「家庭暴力防治法」(1998, 06, 24)。這些法令皆具有「法入家門」的意涵，為保護受虐的兒童及少年，法令中除明確規範兒童的權益及相關福利的措施外，並皆明定社工人員為執行保護服務的專業人員；令人遺憾的是，法令雖賦予社工人員重要權責，但卻未明定法定的地位，加上社工的專業形象模糊，致在實際提供服務運作過程中，專業難以落實，角色期待與角色任務有不一致的狀況產生，而影響保護案件的執行績效與品質。

兒童虐待 (child abuse) 的類型多元，原因錯綜複雜、處遇困難。且兒童保護工作又屬於強制性的處遇，常涉及人身自由、家庭隱私、親權或監護權，必須強而有力之公權力作為後盾，方能確保兒保工作順暢執行。但社會工作人員在相關兒童保護法案中，並未具司法或警員之權力，常因需配合警政人員或檢察官時間而錯失立即處理個案的時機。另外，社會工作人員在公部門極大多數仍為約聘人員，在執法行為上常受到角色定位與專業權力的質疑，近來，政府精簡人力措施，更使其工作職位不具穩定性，導致社會工作人員高流動率，這對受助者提供服務品質影響甚大。因此，如何提昇兒童保護第一線的社會工作人員專業知識與技術，行政體系給予法定的職位保障和充足之人力，以及制訂週延性的法令，為研究者做此研究的第一項研究動機。

其次，研究者自實踐家政專科學校社會工作科畢業後，從事社會工作已有二十五年的經歷，曾接受過完整的社會工作專業訓練及有關兒童保護之課程，從事兒童保護工作第一線擔任社會工作師 1 年 10 個月的時間，處遇的個案約有 170 個案件，對於社會工作員執行兒童保護工作的處遇流程和心路歷程是研究者相當熟悉的領域，能深刻體會到第一線社會工作員的工作的深刻感受，研究者亦曾撰寫相關議題的文章「專業傲慢」&、「專業職責」以臺北縣嚴姓女童疑似性侵害案為例—做回應（聯合報，2002）；『天使變魔鬼—社工性侵智障女學員』事件之回應（自由時報，2004）；『求援 30 小時—社工有話說』（自由時報，2005）等有三篇回應文章；研究者亦於 86 年至 92 年擔任台南縣政府社工督導期間，曾督導辦理兒童保護宣導活動及相關資源網絡人員在職訓練，並擔任講師達二十場次以上；亦曾接受內政部兒童局主辦強制性親職教育種子師資培訓，另外，研究者對訪談技巧亦有相當的經驗和熟悉。

家庭應該是一個安全、溫暖與幸福的地方，但有些家庭卻因為外在及內在的因素，變成一個暴力的場域，根據內政部兒童局統計資料，1994 年兒童保護（child protection）個案數 1638 人，1995 年個案數 2250 人，1996 年個案數 3087 人，1997 年個案數 2868 人，1998 年個案數 3165 人，1999 年個案數 4249 人；2000 年個案數 4093 人，2001 年個案數 4466 人，2002 年個案數 4278 人，2003 年個案數 5349 人（內政部兒童局，2005），由以上數據顯示，在國內兒童遭受虐待個案有愈來愈多的趨勢，且嚴重個案數量亦逐年上升，顯示兒童保護工作刻不容緩。

臺北市政府於 1988 年 1 月設置兒童保護專線受理兒童保護案件，此為臺灣地區最早設立兒童保護單位，在民間則為中華兒童福利基金會於 1988 年 7 月推行的『兒童保護五年計畫』，該計畫由全省各家扶單位推行，除受理兒童保護個案輔導並倡導兒童保護理念；另外，高雄市政府於 1990 年以聯合會報方式結合公私立兒童福利相關機構，共同推動兒童保護工作。臺

灣省政府社會處則於 1995 年 12 月開辦「臺灣省二十四小時兒童少年保護熱線中心計畫」，委託財團法人臺灣世界展望會全天候受理兒童及少年受虐案件之舉報及救援的工作。各縣市政府亦成立兒童、少年保護專線，白天由社會工作人員接線；夜間及假日則轉接臺灣世界展望會社會工作人員主責接線，需緊急救援及安置保護案件，立即通知案發地主管機關派員處遇，非緊急案件，則二十四小時內傳真或聯絡主管機關派員處遇，江季璇，1999；翁文蒂，2000。基於上述討論，本文擬從研究者本身在此領域之實務經驗探討實務現象，並從「工作」、「專業」、「制度」三個層面探討社會工作人員在兒童虐待處遇上的角色。

第二節 研究問題與目的

本研究以臺南縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心社會工作人員，辦理兒童及少年福利法所規定社會工作人員在兒童虐待處遇上的角色，從「工作」、「專業」、「制度」三個層面探討其問題，並提供改善之道，俾提供相關機關辦理之參考，期能落實兒童保護政策並防止兒童虐待事件之發生。因此，本研究問題有三項：

- 一、從工作層面瞭解社會工作人員在兒童虐待處遇上的角色及可能的限制？
- 二、從專業層面探討兒童保護社會工作人員之專業技巧？
- 三、從制度層面瞭解兒童保護社會工作人員所面對制度性限制及改善之道？

總之，本研究欲瞭解社會工作人員在現行兒童保護服務，從實務面探討社會工作人員提供服務時之困境及對現行社工制度與兒童保護相關制度之期許，並倡導社會工作人員在兒童保護措施重要性，進而提供相關機關更加重視專業服務品質，以落實兒童保護政策之美意。

第三節 章節安排

第一章緒論，做論文概括性的介紹共分四小節，第一節研究背景與動機；第二節研究問題與目的；第三節章節安排。

第二章文獻探討，共分四小節，第一節名詞解釋：關鍵詞包含社會工作人員及兒童虐待；第二節從兒童虐待處遇流程探討兒童保護制度：從受理通報與接案、調查與評估、處遇、追蹤與結案等流程，探討從理論上與實務運作上的狀況；第三節社會工作人員的角色：法令上賦予社會工作人員有那些角色，以及社會工作人員在個案工作實務上扮演那些角色，有那些困境或障礙。

第三章研究方法與設計，共分三小節，第一節研究機關及受訪者基本資料：包括研究機關簡介及受訪者基本資料；第二節研究對象之選取：說明本研究為探索性研究及採取樣本三大原則；第三節研究資料蒐集的方法：包含檔案資料及質性訪談資料；第四節研究者的角色：說明研究者即是工具，研究者成為研究的工具的心路歷程包括：一、良好的專業關係有利研究。二、研究者的調適。三、研究者的學習。

第四章研究結果分析：共分三小節，第一節案例報告：由臺南縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心四名社會工作人員各提供一個不同兒童虐待個案，兒童受虐類型包含性侵害、身體虐待、疏忽及遺棄等四個案例，從案件來源、案家家系圖、案家成員概述、案主受虐狀況摘要、問題評估及社工處遇等內容以瞭解社會工作人員權責，研究者並提供實務觀點供參照；第二節案例經驗的反思，探討社會工作人員輔導過程中尚可再努力的空間；第三節研究資料分析。

第五章結論與建議：共分四小節；第一節研究結論；第二節研究建議：提供政策規劃的建議、提供實務社會工作人員的建議及提供學術研究的建議；第三節研究發現；第四節研究限制；第五節研究者的反思：研究者自我檢視於擔任家暴中心社工督導其間，因督導能力的有限性，檔案管理做的不甚理想，深感歉意；但不論現存制度如何，工作有多繁重，面對壓力有多大，仍看到一群社會工作伙伴們，默默的為執行保護個案善盡一份心力，祈請社會大眾不吝於給予最大支持與掌聲鼓勵。

第二章文獻探討

第一節 名詞解釋

一、社會工作員 Social Workers 的定義，可由三個層面來界定：(一)從工作項目層面；(二)從教育文憑或專業訓練層面；(三)從考試與職位層面等三項來區分。

(一)從工作項目層面：凡是運用社會工作專業方法從事下列工作者，均為社會工作人員，其範圍包含：兒童服務工作、青少年服務工作、成年服務工作、老年服務工作、家庭服務工作、公共服務工作、特殊服務工作、醫療服務工作、社會教育服務工作、工廠服務工作、農村服務工作、心理服務工作、休閒服務工作、重建服務工作、就業務工作、貧民救助工作、農民福利工作、漁民福利工作、鹽民福利工作、榮民福利工作、社會工作教育工作、志願服務工作等（白秀雄，1976；李增祿 1995）。

廖榮利（1974）指出從事社會工作專業活動者稱為社會工作者。國內有人稱之為社會工作人員、社會服務員、社會工作技師、社會工作師以及社會工作家等，名稱尚未統一。廖榮利認為「社會工作者」一詞較符合專業的要求，因為社會工作者的專業地位，在歐美國家已被列入現代專業之系統，如律師、會計師、醫師、護理師等人。社會工作者必須具備充份的社會工作知識和技術與倫理和專業精神的人。社會工作者必須具備以下幾項特質：中等以上的智商、易於與他人建立良好關係的能力、伸縮性（Flexible）的性格（不是固執的）、相當程度以上的想像力和創造力、深厚的社會責任感以及較強的組織能力和概括能力（Well organized and conceptual ability）。

另依內政部於 2000 年 7 月 19 日發佈「兒童福利專業人員資格要點」第二條所稱兒童福利專業人員包括：1、保育人員及助理保育人員。2、社工人員。3、保母人員。4、主管人員，含（1）托兒機構之所長、主任。（2）兒童教養保護機構之所（院）長、主任。（3）其他兒童福利機構之所（園、館）長、主任。兒童福利工作內容極廣，包括一般兒童的兒童權倡導、托育、諮詢、居家照顧；特殊兒童的就醫、就學、就養和不幸兒童的保護、安置與矯治等。

（二）從教育文憑或專業訓練：兒童福利專業人員資格要點第五條規定兒童福利社工人員應具下列資格之一：1、社會工作師考試及格者。2、大學以上社會工作相關科系、所（組）畢業者。3、大學以上畢業，並經主管機關主（委）辦之兒童福利社工人員專業訓練合格者。

美國社會工作人員協會對社會工作員（Social worker）定義：社會工作學院的畢業生（具有大學或碩士學歷），運用其理論與技術為案主（可能是個人、家庭、團體、社區、組織或整體社會）提供社會服務。社會工作人員協助人們增強解決問題的能力，協助人們取得必須的資源，促成人與人之間和人與環境的互動，促使組織有效回應人們的需求，也對社會政策產生影響（廖榮利，1974）。

（三）從考試與職位層面：社會行政高等考試、乙等特種考試、薦任升等考試社會行政職系考試、丙等特種考試或委任職升等考試社會行政職系考試及格，並經主管機關主（委）辦之兒童福利社工人員專業訓練合格者；依據 1996 年 2 月 10 日發佈兒童及少年性交易防制條例施行細則第五條第一項規定：本條例第十條第一項、第十一條第一項、第十五條第一項所稱專業人員係指：（一）主管機關編制內或聘僱之社會工作及社會行政人員。（二）受主管機關委託之兒童福利機構、少年福利機構之社會工作人員。（三）其他受主管機關委託之適當人員。

廖榮利（1974）指出：博士學位研究院的社會工作教育的主要功能是訓練高級行政與學術方面的社會福利人才，包括中央與省市社會福利行政主管人才，各級社會工作教學人才、社會福利研究人才以及在衛生、教育與司法等高級行政與學術機構內之社會工作人才。碩士學位的研究院社會工作教育，主要的功能是培養社會福利行政的中級主管人員和衛生、教育、福利部門的中級社會工作行政和教學人員。學士學位的大學（或學院）社會工作教育主要的目的在於培養社會工作的專業工作從業人員（Professional practitioner）。美國的專業工作從業人員以碩士學位者始能勝任，少數學士學位者當技術人員（Technician）。我國則似以學士學位的社會工作者充任實際從業人員較合乎客觀環境條件和需要。

1997年4月2日社會工作師法通過並公佈施行，第十三條規定社會工作師可執行下列業務：一、行為、社會關係、婚姻、社會適應等問題之社會暨心理評估與處置。二、各相關社會福利法規所定之保護性服務。三、對個人、家庭、團體、社區之預防性及支持性服務。四、社會福利服務資源之發掘、整合、運用、分配與轉介。五、社會福利機構或方案之設計、評估、管理、研究發展與教育訓練。六、人民社會福利權之維護。七、其他經中央主管機關或會同目的事業主管機關認定之業務。

在公部門所稱「社會工作人員」，是指大專以上社會工作相關科系、所（組）畢業，由政府機關僱用或聘用執行社會工作業務之社會工作人員（一年一聘為主），或社會工作人員已參加社會工作師考試及格，已取得社會工作師執業執照且公部門又有社會工作師編制者稱「社會工作師」，若公部門無社會工作師編制，雖社會工作人員已取得社會工作師執照，但仍以社會工作人員稱之，但享有編制公務人員之福利保障。亦有一部份係大專以上非社會工作相關科系畢業者，因參加國家舉辦社會行政高等考試、乙等特種考試、薦任升等考試社會行政職系考試、丙等特種考試或委任職升等考試社會行政職系考試及格之人員，仍從事社會工作職務。在醫療系統，尚有以「醫療社工師」及「約聘社工師」等職稱稱呼，導致造成民眾對社會工作者的角色認同有混淆情形。

依「社會工作師法」第四條規定：中華民國國民經社會工作師考試及格者，並依法領有社會工作師證書者，得擔任社會工作師。但自「社會工作師法」頒佈施行至今已有八年歷史，自 1997 年起至 2004 年 12 月止經社會工作師專技高考、社會工作師特考及社會工作師檢覈考試及格者計有 1975 人，實際領取執業執照有 1019 人，領取執業執照的 1019 人中（內政部 2006），因政府機關無社會工作師編制，一部份已轉為社會行政人員，以取得公務人員資格，享有公務人員更多福利保障與地位；部份於政府機關取得社會工作師資格後，亦不願意長久擔任保護性社會工作人員，其緣由是社會工作師無法定地位與權威，執行各類保護案件時，常遭遇社會大眾及相關網絡單位對社工專業質疑致配合度亦不高（秦燕、鍾素珠、李圳杰，2004）。

社會工作師法中將社會工作師列為與律師、會計師等同之專業技術人員，必須經過國家舉行的專門職業及技術人員考試及格，始能取得證書及執照，但目前於「各縣市政府家庭暴力暨性侵害防治中心」執行兒童及少年保護、婚姻暴力及老人虐待之社會工作人員（師），除臺北市、臺北縣、高雄市、高雄縣有正式編列社會工作人員或社會工作師以外，其他縣市政府都採用約聘社會工作人員，並無正式編制，致有社會工作師證照在公家機關無用論，社會福利法令徒具型式，衍生出弱勢社工照顧弱勢族群之情形（秦燕、鍾素珠、李圳杰，2004）。政府未積極落實法令規定，不論是否已取得社會工作師證照，社會工作人員仍可執行社會工作師業務，致嚴重阻礙社區民眾對社會工作師認可之專業形象與尊崇，亦無法保障受助者之服務品質。

研究者認為兒童保護工作需社政、警政、教育、司法、新聞、醫療及戶政等專業團隊共同攜手合作，始能發揮最大的服務功能，以提供兒童最佳利益的服務品質。

二、兒童虐待

兒童虐待指出於故意、無兒童保護認知、不當管教或疏忽的行為而造成無自我保護能力兒童的身心傷害。兒童虐待還可細分成身體虐待、心理 / 精神虐待、性侵害及疏忽等四種類型；前三者指不該做而做；疏忽則是指該做而未做--有照護責任者未能提供孩童基本維生所需（如醫療、教育）。兒童虐待在實務上之界定分為可從身體觀察及行為指標認定之。兒童虐待發生的層次可分為家庭內、機構式（如育幼院內管教不當）及社會式的（如雛妓、武裝兒童），後二者影響的層面更大，但遠不如家內兒童虐待受重視。實務界常意圖建立各種風險指標或身心行為指標，想及早偵測出高危險家庭（余漢儀，2000）。

劉可屏（1993）於兒童少年保護工作手冊（2000）對兒童少年虐待定義為「有責任照顧兒童少年福祉者，本人或准許他人施加或疏忽或犯法的行為，導致兒童少年受到身體或心理的傷害，或有傷害之虞」。其中兒童是指是指未滿 12 歲之人；有責任照顧兒童少年福祉者係指兒童少年之父母親、養父母、監護人、寄養父母、兒童教養托育機構人員、教育機構人員、醫療機構人員、娛樂場所管理人員、或任何參與兒童少年相關活動的管理或義務工作人員。並將兒童虐待分為身體虐待(physical)、精神虐待(mental abuse)、性虐待(sexual abuse)及疏忽(neglect)等四種類型：

（一）身體虐待：指任何人對兒童施加任何非意外性之身體傷害，導致死亡、外型損毀、或任何身體器官功能損害者或處於可能發生上述傷害之險境。

（二）精神虐待：任何人對兒童施加持續、嚴重的排斥或不當待遇，導致兒童之身體發育、智慧、心理、行為、情緒發展或社會發展遭受不良影響。

(三) 性虐待：任何人對兒童施加猥褻、性侵害、性剝削、性行為、性交易或色慾調戲行為；其次利用兒童攝製猥褻之影片、圖片及供應兒童及少年觀看、閱讀、聽聞或使用色情電影片、錄影節目帶、照片、出版物、器物或設施。

(四) 疏忽：指有照顧兒童責任者，因無知、無意或有意不加注意或忽視對兒童身體基本需求致照顧不當，使兒童身心受到傷害，或有受到傷害之虞者。疏忽行為包括 1、遺棄。2、未提供適當食物、衣著、住所、安全照顧、醫療照顧及成長所需之教養。3、利用兒童及少年從事危害其健康、危險性活動或欺騙之行為。4、利用殘障或畸型兒童及少年供人參觀。5、利用兒童及少年行乞。6、供應兒童及少年觀看、閱讀、聽聞或使用有礙身心之電影片、錄影節目帶、照片、出版品、器物或設施。7、剝奪或妨礙兒童少年接受國民義務教育之機會或非法移送兒童及少年至國外留學。8、強迫兒童及少年婚嫁。9、拐騙、綁架、買賣、質押兒童及少年，或以兒童及少年為擔保之行為。10、供應兒童少年毒藥、毒品、麻醉藥品、刀械、槍砲、彈藥或其他危險物品。11、帶領或誘使兒童及少年進入有礙身心健康之場所。12、使 6 歲以下兒童或特別需要照顧之兒童及少年獨處或使用不當之人代為照顧。13、促使或准許兒童及少年吸煙、飲酒、嚼檳榔、吸食或施打迷幻藥、麻醉藥品或其他有害身心健康之物質。14、其他對兒童及少年或利用兒童及少年犯罪或不正當之行為。

鄭瑞隆(1988)於我國兒童被虐待嚴重性之評估研究指出：兒童虐待類型除了身體虐待、精神虐待及性虐待外，還細分性陋習(sexual mores)且將兒童照護分為醫療、贍養支持、衣著、清潔、營養、居室、教育、監督管教等；另剝削、酗酒及藥物濫用等均入兒童虐待類型。

內政部兒童局(2004)的兒童虐待統計分類中將兒童受虐類型分為：遺棄(abandoned)、身體虐待、精神虐待、性虐待、疏忽、利用兒童之不法行為、剝奪兒童心智之行為、拐騙或引誘兒童之行為及其他(劉可屏,1993;楊馥榮,2000)研究指出,身體虐待與精神虐待常具有並存的特性,兩者是不斷的交替重複出現在受虐歷程中。

由以上資料發現,兒童虐待類型不論是專家學者或官方成果統計資料呈現相同的兒童虐待類型計有身體虐待、精神虐待、性虐待及疏忽四種;但根據內政部兒童局2004年兒童及少年福利成果統計資料顯示,兒童虐待類型除上述四種類型外,另增加類型有遺棄、利用兒童之不法行為、剝奪兒童心智之行為、拐騙或引誘兒童之行為及其他(內政部兒童局,2004)。

羅瑩雪(2000)認為無戶籍兒童的成因有:(一)父母死亡,家中成員無人幫兒童辦戶籍,或想辦的人無法辦理,如無出生證明。(二)沒有父母或父母不詳,也就是一般指的無依兒童或棄嬰。(三)父母想報兒童之戶籍,但不能報或不敢報,不能報的原因,有些是主觀的因素如:父母有重病在身無法出門、父母為身心障礙者或父母未滿二十歲沒有完全的行為能力,戶政機關不接受未成年人幫子女申報戶口;有些是客觀的因素如:父母沒有婚姻關係,母親姓名不詳或生父無兒童出生證明或生母為婚外情所生之子女,怕婚外情曝光,會被控告妨礙家庭,不敢幫婚外情出生的孩子辦理出生登記。

兒童及少年福利法第十三條規定,胎兒出生後七日內,接生人應將其出生之相關資料通報戶政及衛生主管機關備查。接生人無法取得完整資料以填報出生通報者,仍應為前項之通報。同法第五十四條規定,接生人違反第十三條規定者,由衛生主管機關處新台幣六千元以上三萬元以下罰鍰。另戶籍法第五十三條規定,無正當理由,不於法定期間登記之申請者之科罰處新台幣三百元以下罰鍰,經催告而仍不為申請者,處新台幣六百元以下罰鍰。

研究者認為，因兒童及少年福利法未將無戶籍兒童視同兒童虐待的一種類型，故未對無戶籍兒童之父母施以罰則，而戶籍法第五十三條所規定之罰鍰太輕，對違法者可謂不痛不癢，若能修法將無戶籍兒童之父母亦罰以強制性親職教育及公告姓名，將能有效減少無戶籍兒童之發生。另可將兒童受虐區隔二種類型，一則為外表即可辨識之虐待類型如身體虐待、不當管教及遺棄；一則為未能呈現外表清晰可辨認之傷害類型如精神虐待、性虐待、疏忽、無戶籍兒童等。因無戶籍兒童雖有主要照顧者（父母或親人），但因無身分形同幽靈人口，嚴重會影響兒童自卑心理，亦影響兒童受教權、享健保就醫等權益。

研究者認為，僅將兒童虐待類型區分為身體虐待、精神虐待、性虐待及疏忽四種似有不周全之處。如棄嬰在被父母拋棄之時，隨時有危及生命安全之虞；或遭受父母遺棄之兒童，社會工作人員處遇方式及流程是不同的，前者經報案後需帶棄嬰至醫療院所檢查身體，並由警方協尋棄嬰之父母或親人，後由主管機關先行安置照顧。無戶籍兒童因身份權的缺乏，剝奪了其應享有的福利與權益，如已屆就學年齡無法入學、無法納入健保體系；其次，對兒童心理上及人格發展的影響甚鉅，因為一個孩子沒身份，社會大眾無法確認他的存在，更無法給他一個肯定，在其成長的家庭環境中，與整個家庭的關係，也是格格不入，非常突兀，會造成嚴重的自卑心理（羅瑩雪，2000），被遺棄的兒童對人格發展所造成的傷害是任何人都無法彌補的，因此，研究者認為應將無戶籍兒童應列入兒童虐待的一種類型。

彭明聰、尤幸玲（2001）指出：有關兒童受虐之類型，在實務上將其分為七類：（一）身體虐待、（二）嚴重疏忽、（三）性虐待、（四）精神虐待、（五）無戶籍、（六）遺棄、（七）管教不當。

綜上所述，研究者認為兒童虐待類型以彭明聰、尤幸玲所指出七大類型較為周全。

兒童保護工作自 1988 年推行至今有近 20 年，政府與民間皆在此項工作中，投入相當大的人力資源，但為何兒童虐待個案仍日漸增多呢？除社會變遷、家庭功能式微等兒童虐待問題發生原因之外，政府的兒童保護措施不適，可能是最大的理由，為何兒童保護措施不適呢？其理由如下：

一、社會工作人員「妾身未明」：以家庭暴力防治法為例，該法第八條第一項及第二項規定：「各級地方政府應各設立家庭暴力防治中心 並應配置社工、員警、醫療及其他相關專業人員 」法令已明定社會工作人員為專業人員，但卻未受到相同對待，各縣市政府辦理

兒童保護社會工作人員，除臺北市、高雄市及臺北縣政府、高雄縣政府將社會工作人員員額納入編制外，其餘縣市政府仍以約聘方式雇用社會工作人員，致使專業人力嚴重不足，離職率極高（秦燕、鍾素珠、李圳杰，2004）。專業人力流動頻繁，導致一個個案可能是由二人以上之社會工作人員接續輔導，因專業助人者的變動，使案主難以與社會工作人員建立長期的信任關係，更遑論後續處遇及追蹤輔導。若離職社會工作人員個案紀錄又無完整性或交接手續不夠完備，將容易使案主需求被新接續輔導社會工作人員所忽略，或者案主又需對新接續輔導社會工作人員重覆陳述案情，導致案主對社會工作人員產生不信任或缺乏安全感，案主的權益與專業服務品質亦因此而不彰。

二、社會工作專業不受認同：社會常將社工視同於志工，並未給予合理的對待，甚至於認為大部分的工作可以藉由非正式人員或是非專業人員來擔任，導致許多保護性服務工作的質與量無法兼顧，甚至於將社會工作人員的職位視為政府機關人力調整的踏板，不願意正視社

會工作在社會中所扮演的預防性與治療性功能（秦燕、鍾素珠、李圳杰，2004）。各縣市政府亦可能基於此心態，而忽略了社會工作人員在兒童保護處遇中的重要性，因而無積極的人力規劃與運用措施，導致社會工作人員無法在安穩職位上執行專業處遇。

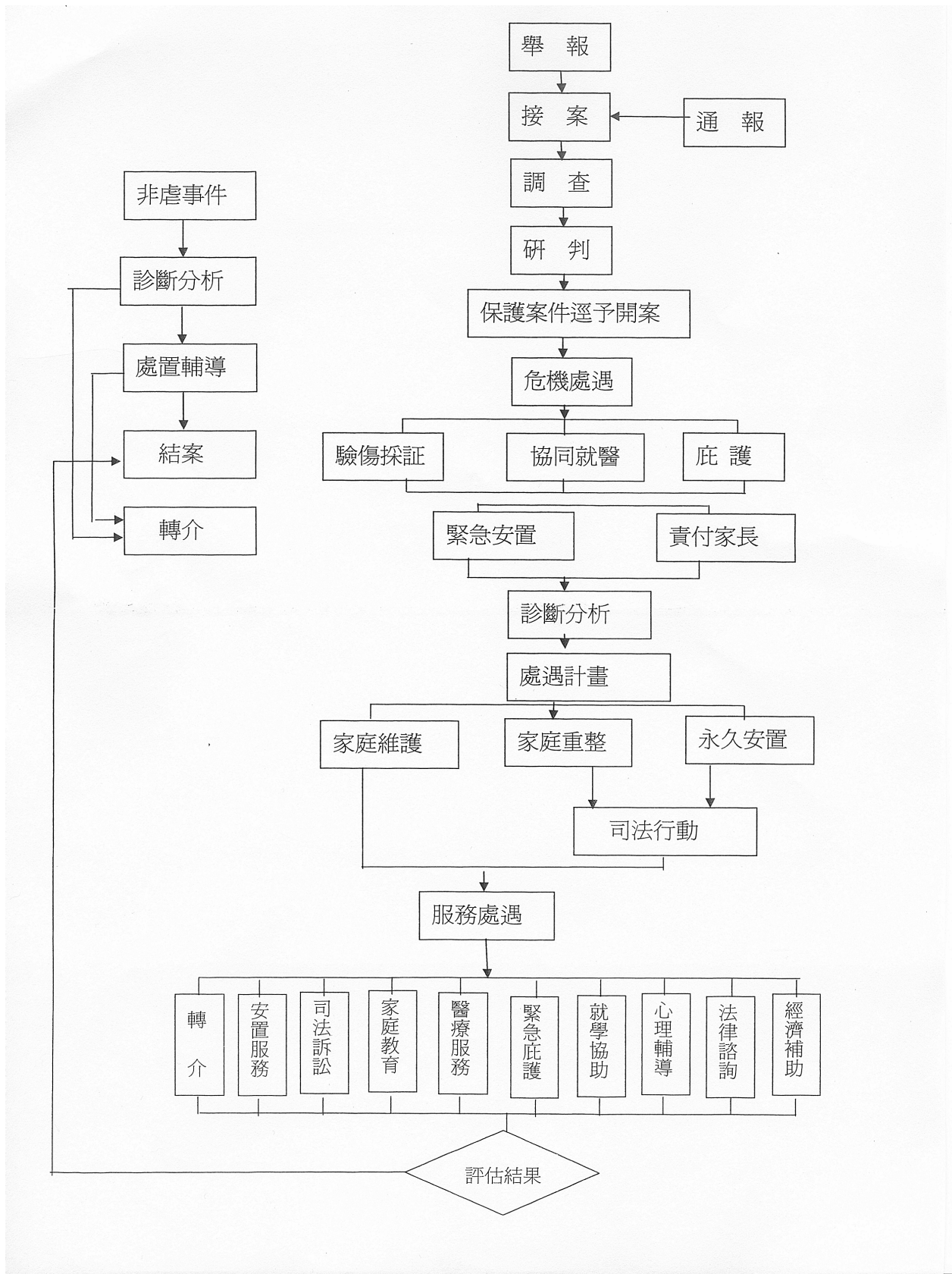
三、兒童保護專業人力不足：根據內政部的統計資料顯示，臺灣地區從事兒童保護個案的社工會工作人員只有不到 300 人，以 2004 年每月被通報家庭暴力的案件數 3000 件計算，平均每個社會工作人員每月要接受 10 個新的通報個案，每件兒童虐待案，從兒童被通報開始到輔導結案，平均每個個案至少要花約 9 個月以上時間處遇，有時甚至可以長達數年以上，人力呈現嚴重不足（秦燕、鍾素珠、李圳杰，2005）。就社工員結構而言：就讀於大專院校社會工作相關科系大都是女生比男生多，而從事社會工作實務者也都是以女性居多，且兒童保護工作較具有危險性的工作，可能會遭受到人身安全之威脅，法律訴訟纏身等不利因素，所以，社會工作人員會面臨到極大的壓力，再加上待遇不高及家庭之牽絆，導致從事兒童保護工作之社會工作人員嚴重缺乏，也無法深入的去協助案童（鄭善明，1999）。

四、相關資源網絡單位對兒童保護專業知識認知不足：兒童保護工作非僅有社政單位可獨立完成之工作，需跨教育、醫療、警政、司法、戶政及新聞等專業團體互相合作，才能貫徹維護兒童人身安全與權益，但實務工作上發現，因各資源網絡單位對兒童保護工作時有認知上的差異，導致常有各自為政難以順利運作的情形，嚴重影響到兒童應有的權益，甚至有造成兒童二度傷害之情事。其次，兒童虐待個案問題與生態系統息息相關，且由社政單位社會工作人員主責個案管理工作，其所涉及專業知識包括：社會心理學、兒童及青少年心理發展、人類行為與社會環境、社會政策與社會立法、社會工作與法律、社會工作倫理、社會個案工作、社會團體工作、社會福利行政、個案管理、諮商理論與技巧、社會福利概論、會談技巧及社會工作實習等，除了在大學所研修專業知識外，進入機構後社會工作人員之職前及在職專

業訓練，更是做好兒童保護服務不可或缺的一環，爰此，社會工作員專業教育規劃，如何建構當前社會發展之需求，並與相關專業團隊透過圓桌會議，達成對兒童保護工作達到合作模式之共識，以維護兒童最佳利益，實刻不容緩。

第二節 從兒童虐待處遇流程探討兒童保護制度

兒童應在健康、安全與溫馨的環境中成長，才能培育出健全的國民，但有些家庭卻因各種境遇，導致對兒童施虐或遭受到不當的對待，為落實保護兒童的人身安全，兒童福利法或兒童及少年福利法規定，應提供嚴謹且周延之社會工作處遇流程（如圖一），且跨衛政、警政教育、司法、社政、戶政及新聞等整合專業團隊共同攜手合作，方能有效的對受虐兒童提供適切協助。



圖一 台南縣兒童保護個案處遇流程圖
 資料來源：臺南縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心提供。

許釗涓 (1990) 指出：兒童保護處遇流程 (The Service Process of Child Protection) 是根據兒童福利法暨其施行細則處理，每一個個案的處理涉及受虐者、施虐者及其家庭，視其受虐程度與危機狀況，一般可分為以下幾個步驟：一、舉報與接案—接案時應瞭解受虐者的基本資料、受虐類型、嚴重程度並做危機預判。二、危機處理—如受虐者的生命、身體或自由，有明顯而立即危險者應予緊急保護、安置、送醫診治及驗傷，或必要之處置。三、調查與評估—訪視受虐者、施虐者及其相關親友或師長等資訊，對問題做分析研判。四、處遇計畫與執行輔導--針對受虐者施虐者及其家庭提出輔導計畫，如緊急庇護、安置服務、醫療服務、經濟協助、就學輔導、就業輔導、心理輔導、親職教育、法律諮詢、司法訴訟、資源連結及轉介等。五、評估-持續不斷地檢視每個流程及輔導成效。六、結案—案家功能恢復正常運作或受虐情形已改善則可結案。七、追蹤輔導—定期追蹤瞭解個案的生活狀況，確認受虐狀況是否已消失及家庭已恢復功能等。

陳燕禎 (1998) 指出：英國兒童保護程序由「中央」頒布，適用全國各地，各區有一區域性委員會 (簡稱 ACPC) 組織，由資深社會服務處人員、警察 (專司執行保護令，並經特別訓練)、醫療心理部門人員、教育部門人員等四位組成。當有舉發報告時，即由社會服務處內之兒童保護團體先做調查，調查範圍包括家庭每一成員，警察方面則詢問有無犯罪行為，學校方面則瞭解兒童表現如何，及醫療方面則視心理醫師的診斷等。如舉發之案件不清楚、不確定，則先邀請警察、醫療、教育三單位會商是否受理，發覺案情嚴重則進入程序實質審查，除由上面四個單位參加外，並請家長、醫生、社工人員全部參與討論，以團隊會商方式進行。

在國內社會工作人員於實務運作上接案方式包括電話、面談、函件及其他。對兒童虐待處遇的流程如下：

一、通報與接案：兒童虐待個案來源包括自行向各縣市政府家庭暴力暨性侵害防治中心求助、資源網絡單位來電通報或通報單傳真、機構轉介及其他等四種來源；接案方式包括電話諮詢、面談、函件及其他。

(一) 電話諮詢：113 婦幼保護專線 (24 小時提供服務) 與各縣市政府家庭暴力暨性侵害防治中心行政專線，係由社會工作人員透過求助者來電瞭解案主的姓名、年齡、案發地、受虐類型與受虐程度、因應方式及是否仍持續受暴與相關資料等，線上評估有立即危機者，社會工作人員立即撥打 110 勤務指揮中心或轄區派出所請警方派員前往案發地先做緊急救援工作，警員前往案發地後將其處理狀況回報本中心實際的狀況，需社會工作人員立即接續處遇的則前往處遇，若為虛報則填寫 113 諮詢協談表 (表一) 結案。

(二) 親至機構面談：由機構社會工作人員接案會談，根據兒童受虐身體外顯傷痕或陳述實情，評估兒童受虐危機程度，若兒童返家有持續受虐情形且兒童表達已不敢返家，社會工作人員則先送醫療單位驗傷及診治，性侵害案件則陪同做偵訊筆錄 (部份縣市社工員評估需安置個案就請警方協助做偵訊筆錄) 並通知 (書面通知或電話通知) 受虐兒童父母或監護人接受訪談，再評估是否安置兒童，嚴重者則由主管機關先行保護安置，俾利後續處遇以提供服務。

(三) 通報轉介：

1、各相關資源網絡單位如醫政單位、警政單位、社政單位、教育單位及司法單位則以傳真方式將通報表傳真到戶籍地或人在地縣市政府 (以人在地縣市政府處遇為原則)，並透過電話確認受理轉介縣市政府是否已收到傳真資料，針對已傳真之家庭暴力與兒童少年保護事件通報表 (表二) 記錄有不清楚或不清晰的内容做校正說明。

2、機構轉介：如社政單位來函轉介。

(四) 其他：暫難以歸類於前面三種來源者則歸於其他。

各縣市政府家庭暴力暨性侵害防治中心於接獲通報案件，後派案給主責社會工作人員 (社會工作人員分案輪流接案) 做個案管理工作。

2005 年 1 月份臺北市邱姓女童人球案，目睹虐童過程的超商店員說：「就像拎布娃娃，

猛撞玻璃牆」，邱父向檢方供稱：「女兒不聽話時，我都是這樣打小孩，因為孩子還太小，怕會打斷手腳」(自由時報，2005) 由此可見，在邱小妹妹的事件中，親屬或鄰居只要曾有一個人出面舉報，邱姓女童案或可避免。「家醜不可外揚」以及「不介入他人家務事」，可能是臺灣社會面對家暴事件的最大弱點。雖然兒童及少年福利法第三十四條第二項規定，任何人知悉兒童及少年有受虐之情形者，得通報主管機關，但社區民眾往往有莫管他人瓦上霜情形，且害怕舉報後被加害人知悉通報者，通報者恐遭夾怨報復而裹足不前，雖然同法第三十四條第五項規定，通報人之身分應予保密，但社區民眾仍對主管機關「保密」持半信半疑的態度，研究者認為宜加強宣導相關法令規定及執行原則，以提高通報率，提早預防不幸事件發生。

2005年4月萬芳高中少女遭性侵害案，學校延遲通報約半年的時間，經媒體報導後，主管機關才依法開立處份書，事實上延遲通報情形普遍存在於學校中。

研究者認為政府應針對村里長、里幹事、社區理事會幹部及公寓大廈管理委員會人員應加以宣導及訓練，以提高其敏感度及通報流程，期許能因此而提高通報率，達成早期發現，早期介入提供福利服務，以避免兒童二度傷害之情事。

二、調查 (Investigation):

個案工作調查又稱社會研究，乃針對申請受助人的境遇進行較深入的瞭解，有關案主的經濟狀況、家庭結構及互動關係、生長的歷程、社會適應力、可用的資源及當前所面臨的實況等都可列入觀察和探詢的範圍，作為適切評估案主需求，並尋求問題解決的可行方法。調查主要是透過會談和觀察的方式進行，有家庭訪視、學校訪視或案主相關人員上班地點的訪視，工作人員需以十分謹慎的態度求其客觀避免偏見。評量的作用在於分辨案主問題之性質，需要受助之程度及所需時間之長短，診斷的用意為要推究問題的真象 (李增錄，1995)。

許如悅（2002）兒童保護工作並非無中生有，必需有明確的證據才能做判斷，當社會工作人員進行訪視調查時，應仔細蒐集資料，以為風險研判決策的依據。許釗涓（2000）江季璇（1999）指出：兒童保護調查係指取得蒐集受虐者、施虐者及其相關親友或師長等資訊，調查內容包含本次及以前受虐史、受虐嚴重的程度、兒童的身心發展、生活受照顧情形、家庭成員與功能、家庭資源與照顧者的意願能力和技巧等，俾利對問題做分析研判，以「兒童最佳利益」為考量，提供適切輔導。

兒童及少年福利法第四十七條規定，主管機關就本法規定事項，必要時得自行或委託兒童及少年機構、團體進行訪視、調查及處遇。社會工作人員進行訪視、調查及處遇時，兒童及少年父母、監護人、實際照顧兒童及少年之人、師長、雇主、醫事人員及其他有關之人應配合並提供相關資料。政府雖然依法以公權力介入，干預家庭內父母或主要照顧者對兒童不當的親職對待，儘管社會工作人員的介入是基於善意，但對父母而言卻是一種負面標籤的指控，容易引發父母許多負面的情緒及感受，如害怕、委屈、被誤解及受責難等（Diorio, 1992；轉引自黃元亭，2001）故施虐者往往不願意配合社會工作人員之調查，會以抗拒、辱罵或挑釁社會工作人員方式拒絕輔導工作的進行（Rooney, 1987；Egan, 1994；轉引自陳怡如，2001），甚至認為社會工作人員是破壞家庭的始作俑者，這些抗拒相對的會增加社會工作人員在處遇上的困難，並引發社會工作人員對工作的挫折感和無力感（馮燕，1988）。

社會工作人員在實務的運作上是社會工作人員接到派案後，需對受虐兒童進行實地訪查，以瞭解並評估兒童受虐狀況、發生原因及因應方式、受虐程度、受虐頻率、兒童的身心發展、生長背景、行為態度、施虐者施虐原因、態度、合作意願、家庭功能、家庭支持資源等，受訪者需包括被害人（被害人年幼或身心障礙者難以表達意思者，則增加訪視主要照顧者）加害人或受虐兒童重要他人，如鄰居、親屬、老師等，社會工作人員介入兒童虐待調查時，兒童父母或師長往往會有拒絕的情形，當社會工作人員遭到受虐兒童之父母拒絕時，主管機關會正式行文以雙掛號郵寄給受虐兒童之父母，請其依指定的時間與地點接受社會工作人員訪查，若

施虐者拒收公文或郵差送達時無人簽收等因素遭退回，社會工作人員則另請管區警員協助通知加害人配合訪查，或由社會工作人員持續追蹤加害人行蹤；倘若學校師長不願意或配合訪查意願不高時，社會工作人員需再與學校老師做溝通與協調，並告知兒童及少年福利法規定請其配合。實務上經常會發現學校老師對法令不熟悉或有認知不足情形，老師普遍認為學校輔導室已對兒童或家長進行瞭解與輔導，尚不需要主管機關介入調查之需求，「校醜不可外揚」導致延遲通報情形時所所聞，但主管機關為了相關資源網絡團隊合作上的和諧，對於應通報而未通報或延遲通報者幾乎均未依法處以罰則。

另兒童及少年福利法第三十四條第三項規定，主管機關接獲通報兒童有疑似受虐情形時，應立即處理，至遲不得超過二十四小時，其承辦人員並應於受案後四日內提出調查報告。研究者於實務運作上狀況，此規定對社會工作人員而言，困難重重且窒礙難行，因社會工作人員人力不足，臺灣社工人力明顯偏低（臺灣社會工作專業人員協會，2005），如圖二。

國家	人口數	社會工作者人數	比例
德國	85,000,000	130,000	654
香港	6,700,000	7,377	908
日本	126,000,000	286,218	440 (含社會福祉士與戒護福祉士)
美國	280,000,000	600,000	467
臺灣	23,000,000	4,674	4,921

圖二 各國社會工作者人力概況，取自臺灣社會工作專業人員協會網站

三、評估 (Assessment)

王玠 (2000) 指出：評估又稱評定，是一套有目標、有系統的社會工作方法，用以瞭解問題之本質、成因、進展、個人特質、特殊情境以及可能的改變或解決之道。評估依介入的時機不同，可分為初步評估和定期評估 (江季璇，1999)：

(一) 初步評估：社會工作人員進行兒童虐待個案訪視兒童及相關人員後，以評定受虐兒童的危機狀況與程度，瞭解案家的支持體系與資源，評估兒童最佳利益的需求，以做為擬定處遇計畫的依據。

(二) 定期評估：繼初步評估兒童受虐後，社會工作人員依兒童及少年福利法規定，提出干預計畫，並不斷的檢視已提供的輔導策略對兒童及其家庭的改變過程，社會工作人員亦隨著不同的需求，提供不同的資源，以增強案家的功能。

社會工作人員於接到通報後，首需評估兒童虐待與疏忽的危機與危險性程度，以確認兒童所處的環境與再度受虐之可能性，而決定兒童是否需要緊急安置，國內已沿用兒童及少年受虐待與疏忽危機診斷表(表三至表九)，內容包括五個要素(劉可屏，1993)：(一) 兒童少年因素：年齡、身心狀況、自我保護能力、問題行為、兒童對受虐的看法。(二) 虐待狀況因素：受虐史、受傷部位、受傷程度、受虐頻率、生活受照顧情形、受施虐者威脅程度、虐待類型。(三) 照顧者因素：生理、智慧或情緒能力、對兒童少年受虐的態度、合作意願、酗酒或藥物濫用情形與親職能力。(四) 施虐者因素：生理、智慧或情緒能力、暴力前科、對兒童少年受虐的態度、合作意願、酗酒或藥物濫用情形與親職能力。(五) 家庭因素：壓力危機、支持系統與生活環境。

在實務運作上社會工作人員將訪視後所蒐集的資料做綜合性評估，評估項目包含是否成案或不成案？是否需緊急安置？需要對受虐兒童提供那些福利服務？若不成案即完成評估報告後結案(不成案指無受虐事實、虛報【查無此人、地址不詳】)，若此案非兒童虐待個案，但有其他需求則轉介適合機構提供服務。

四、處遇計畫與執行輔導（Treatment and Planning）

施柏齡（1975）指出：處遇計畫的擬定是一個理想思慮的過程，含行動的選擇，且能用來估算未來執行所能達到明確的目標。

兒童保護處遇工作分為「家庭維繫方案」、「家庭重整方案」、「永久安置維繫方案」三種，採行的標準依社會工作人員評估而確立，當兒童可以表達意願或需求者，社會工作人員會尊重兒童的意願或與兒童溝通後達成共識提供處遇計畫，但當受虐兒童需求與社會工作人員『以兒童最佳利益考量』相衝突時，或對於無能力（年紀太小或身心障礙者）表達其意願與需求者，社會工作人員需善用專業權威、法律知識及公權力強制介入處遇（呂寶靜，1990），其提供處遇的內容，包括對受虐兒童、施虐者及其家庭提出輔導計畫，如緊急處遇（驗傷、診治與採證、陪同製作筆錄）安置服務（緊急安置或委託安置；安置順序考量為第一，以親屬家庭為優先，其次為寄養家庭，再其次為育幼機構）醫療服務（心理鑑定與身心障礙者鑑定、心理諮商）經濟補助（申請低收入戶、急難救助金、中低收入戶身心障礙者生活津貼、特殊境遇婦女家庭扶助）就學輔導（轉學服務及適應新環境）就業輔導（加害人或親屬就業）親職教育（依法處罰加害人施以親職教育或非施虐者父或母，以提昇其親職技巧）法律諮詢及補助（司法訴訟流程及律師訴訟補助費）司法訴訟（陪同出庭、提供個案輔導報告或心理諮商報告、依法提出停止或改定監護權）及轉介（兒童已搬離本縣市或轉介予其它機構提供適切協助）等。

五、結案 (Termination)

黃維憲、曾華源、王慧君 (1985) 指出：任何助人的工作都有期限，但結束助人的工作，並非意味案主問題已達到盡頭。可能是案主已實現特定目標，可以切斷與社會工作人員的關係，而較獨立面對問題；也可能是案主的進步已減少，而雙方都已經盡了力。結案工作是一種動態過程，是將整個助人過程加以統合的過程。結束助人工作亦為治療協助的一部份，社會工作人員在結案之前，試圖培養案主的獨立行為，以便為結案工作鋪路。諾森 (Northen) 指出在最後結案階段中，社會工作人員有一些重要的工具性指標 (instrumental goals) 必須達成：

(一) 評估進步的情形，確認實際上所獲得的，並且接受這些經驗結束的事實。(二) 設定出還未處理的壓力問題或未完成且對案主進步有嚴重影響的一些事。(三) 穩定和增強案主已獲得的。(四) 解決與社會工作人員分離的矛盾情緒。(五) 處理承認進步與放棄有意義的關係和經驗之間的衝突。(六) 運用社會工作人員的經驗做為參考架構，用以在日常生活任務與關係中繼續努力獲取成就。(七) 使轉變成為新經驗 (黃維憲、曾華源、王慧君，1986)。

結案是社會個案工作處遇流程的最後階段，當處遇目標已達成，或案主無意願繼續由機構提供服務，或外在因素 (如遷徙) 無法繼續再服務時，即是結案的時刻。

結案可能是因為服務或治療工作已達成或機構服務期限已滿。結案前社工員必須給案主一段緩衝時間做心理準備，通常這段時間的長短，則因案主的個性及案情而異。

兒童保護結案，首要考慮條件，是兒童受虐待或被疏忽危險性已經解除，且安全獲得保障方可考慮結案。結案理由 (兒童少年保護工作手冊，2000)：

(一) 未再發生受虐疏忽狀況：指經處遇後，受虐者連續三個月以上未再發生受虐或被疏忽事件，且不再需要其他服務之協助。

(二) 本單位服務告一段落，轉介其他機構繼續服務：指兒童少年保護工作任務完成或告一階段，但受虐者仍有服務之需求，故將受虐者轉介(Referral)至其他機構或單位，以便其獲得接續之服務，如轉介外縣市、受虐者滿 18 歲。

誠如余漢儀(1997)所言，社會工作人員評估結案的標準，需視再被發生施虐的可能性、施虐者親職功能改善及原生家庭合作程度而定。研究者認為個案結案前，社會工作人員應事先告知受虐兒童、加害人或主要照顧者，讓受助者及相關人員做結案前心理準備，並告知其日後尚有其他需求時，本機關會隨時再為您服務，或可打 113 諮詢，同時，請其配合社會工作人員做後續追蹤輔導，社會工作人員完成結案紀錄經相關主管核閱後個案紀錄(Case Recording)歸檔。

六、追蹤(Follow-Up)

為了機構的研究或為了進一步了解案主結案後的情形，有再做訪視的必要(陳宗仁，1975)。

兒童少年保護工作手冊(2000)指出，兒童保護個案結案後，社會工作人員要再持續關心兒童之生活情況，並追蹤是否有受虐或被疏忽的情況發生。建議六個月內進行至少兩次的追蹤。當個案接受協助結案後一段時間，社會工作人員仍需主動和個案取得聯繫，以瞭解結案以後的情況，並提供必要之協助(謝秀芬，2000)。

研究者發現，由於社會工作人員人力吃緊，新的兒童虐待個案持續被通報且問題愈來愈複雜化，對於已輔導結案之個案，社會工作人員很難再有餘力做追蹤輔導工作，除非個案又有新的事件被通報，再提供輔導之可行性為高。爰此，研究者認為社會工作人員對於輔導已有明顯改善成效之個案，在結案前宜先追蹤三個月期程，評估個案已穩定持續受到良好的照顧後才結案，以預防二度再受傷害之情事。

第三節 社會工作人員的角色

徐震、林萬億（1983）指出：社會工作人員的角色不是單一的，而是由一組完成社會工作目標所需要的角色所組成的，這組角色表現了社會對社會工作的期待，以及社會工作本身的知識、技能以及倫理道德。通常對社會工作人員角色的期待會因社會工作機構與社會工作目標的不同而有差異。社會工作將社會工作人員角色分為三大類：直接服務的角色、間接服務的角色及合併服務的角色（徐震、林萬億，1983）。

一、直接服務（direct service）的角色：指直接提供案主服務的方式，亦即面對面解決案主問題為主的社會工作服務。整合原分屬個案工作、團體工作、社區工作中的某些直接的干遇過程。直接服務的角色包括溝通者、管理者、治療者、指導者及支持者。

二、間接服務（Indirect service）的角色：指非直接對案主提供的服務，包括為直接服務提供所需要的各種協助與支持過程。間接服務的角色包括行政者、研究者、諮詢者及決策影響者。

三、合併服務 (Generic service) 的角色：指進行服務時，社會工作員扮演的是直接服務的角色，在間接服務時社會工作員扮演的是間接服務的角色，其餘難以分類的，則劃歸合併服務的角色，但是每種角色之間並非截然區分，而是互相關連，且任何社會工作服務過程都可能同時扮演所有角色或部份角色。合併服務的角色包括：教育者、協商者、促成者、資源媒體、經紀者、觸媒者、倡導者及仲裁者。

由以上學者分類得知，社會工作員在執行兒童保護的工作屬性為直接服務的角色。李慧千 (2003) 從法律觀點談社會工作員角色指出，兒童及少年福利法、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法與兒童及少年性交易防制條例均明定社會工作員要陪同偵訊或是做證人偵訊筆錄，故有公正之第三人角色，另社會工作員在處遇兒童虐待個案，法庭常會借助社會工作員提供個案輔導報告，以協助釐清案情，故為司法協助者角色。余漢儀 (1995) 對於兒保社會工作員於自我角色之定位中調查指出，多數兒保社會工作員認為自身是處於施虐者與受虐者之間的輔導者，亦是法律的執行保護流程中，需提供兒虐有關調查報告，因此亦是司法人員之協助者，兒保相關單位的協調者，兒虐個案的安置者。

陳慧女 (2004) 指出：社會工作者在兒童保護工作中的角色，應秉持著以兒童及少年最佳利益之原則，發揮應有之公權力，協助遭受傷害或有傷害之虞兒童，扮演的角色有通報者 (兒童及少年福利法第三十四條)、安置者 (兒童及少年福利法第三十六條至三十九條)、陪同偵訊者 (兒童及少年福利法第四十條)、評估者 (兒童及少年福利法第四十三條) 及追蹤輔導者 (兒童及少年福利法第四十四條及四十五條)。

Lister (1987) 認為實務社會工作者扮演的角色包括：直接服務的提供者、社會系統連結者、社會系統發展者與社會系統維護者、研究者和研究使用者 (DEAN H. HEPWORTH、RONALD H. ROONEY、JO ANN LARSEN, 轉引自許臨高)。

一、直接服務的提供者：社會工作者以面對面的方式，提供服務給案主個人和團體，其角色包括：個人問題的解決、婚姻和家庭的治療 (包括個人、夫妻和團體治療) 團體工作者 (如帶領支持團體、治療團體、自助團體、任務團體和技巧團體) 與相關資訊的教育者和提供者。

二、社會系統的連結者：當機構並未提供案主所需要的資源，或案主缺乏相關的能力和知識，在使用已存在的資源時，社會工作員即扮演連結案主和社會資源的角色。連結社會系統的角色包括：社會服務經紀人、個案管理者、協調者、調解者、仲裁者、案主支持者。

三、社會系統的發展者：社會工作員透過提供服務的過程發現案主的需求未被滿足、服務輸送過程的斷層、預防性服務的需要，可以促進或擴展機構的服務內容和功能，相關的角色包括方案發展者、計畫者、政策和行政的發展者、支持者。

四、社會系統的維護者：社會工作員須負責評估組織結構、機構政策以及其他機構間的關係，以察覺機構服務輸送過程的障礙，包括組織分析者、促進者、監督者、團隊成員、顧問商議者。

五、研究者和研究使用者：社會工作員不論在政府或私人機構中，有責任為案主選擇適當的處遇，並評估執行處遇的效果，以了解案主行為改變的狀況，以作為是否改變處遇方式的依據。

就實務的觀點來說，社會工作人員從事兒童虐待的角色，可從法令所規定的角色及法令所未規定角色來探討包括：

一、法令規定的角色

(一) 舉發通報者：兒童及少年性交易防制條例第九條規定：社會工作人員知悉未滿十八歲之人從事性交易或有從事之虞者，或兒童及少年福利法第三十四條規定，社會工作人員司法人員及其他執行兒童及少年福利業務人員，知悉兒童及少年有施用毒品、非法施用管制藥品或其他有害身心健康之物質；充當第二十八條第一項場所之侍應（如酒家、特種咖啡茶室、限制級電子遊戲場及其他涉及賭博、色情、暴力場所），應立即向主管機關通報，至遲不得超過二十四小時；遭受第三十條各款之行為（如遺棄、身心虐待、剝奪或妨礙兒童及少年接受國民教育之機會、利用兒童及少年行乞、強迫、引誘、容留或媒介兒童及少年猥褻行為或性交等）；有第三十六條第一項各款之情形（兒童及少年未受適當之養育或照顧、有立即接受診治之必要，而未就醫者、遭受遺棄、身心虐待、買賣、質押、被強迫或引誘從事不正當之行為或工作者）及遭受其他傷害之情形。

(二) 調查者：兒童及少年福利法第三十四條第三項規定，主管機關於知悉或接獲通報兒童及少年有施用毒品、非法施用管制藥品或其他有害身心健康之物質及充當第二十八條第一項場所之侍應案件時，應立即處理，至遲不得超過二十四小時，其承辦人員並應於受理案件後四日內提出調查報告。同法第四十七條規定，主管機關就本法規定事項，得自行或委託兒童及少年福利機構、團體進行訪視、調查及處遇。主管機關或其受委託之機構或團體進行訪視、調查與處遇時，兒童及少年之父母、監護人、實際照顧兒童及少年之人、師長、雇主、醫事人員及其他有關人員應予配合並提供相關資料；必要時，該主管機關並得請求警政、戶政、財政、教育或其他相關機關或機構協助，被請求之機關或機構應予配合。

(三) 安置者：兒童及少年福利法第三十六條規定，當兒童及少年未受適當之養育或照顧，有立即接受診治之必要，而未就醫者；遭遺棄、身心虐待、買賣、質押，被強迫或引誘從事不正當之行為或工作者及遭受其他被害，非立即安置難以有效保護者，主管機關應予緊急保護、安置或為其他必要之處置；另兒童及少年性交易防制條例第十五條規定，法官、檢察官、司法警官、司法員警、聯合稽查小組或第六條之任務編組，查獲及救援從事性交易或有從事之虞之兒童或少年時，應立即通知主管機關指派專業人員陪同兒童或少年進行加害者之指認及必要之訊問，並於二十四小時內將該兒童或少年移送直轄市、縣（市）主管機關設置之緊急收容中心。從事性交易或有從事之虞之兒童及少年自行求助者，主管機關應提供必要之保護、安置或其他協助。

(四) 司法協助者：兒童及少年福利法第四十條規定，兒童及少年接受訪談、偵訊、訊問或身體檢查，應由社會工作人員陪同，並保護其隱私。

(五) 公正的第三人：性侵害犯罪防治法第十三條規定，性侵害犯罪被害人之法定代理人、配偶、直系或三親等內旁系血親、家長、家屬或主管機關指派之社工人員，得以偵查或審判中陪同被害人在場，並得陳述意見。

(六) 裁罰者：兒童及少年福利法第六十五條規定，父母、監護人或其他實際照顧兒童及少年之人，違反第二十六條第一項第二款行為，未依同條第二項規定予以禁止；違反第二十八條第二項、第二十九條第一項、第三十條或第三十二條規定，情節嚴重；有第三十六條第一項各款情事之一者，主管機關得令其接受八小時以上五十小時以下之親職教育輔導，而執行兒童保護第一線工作人員為社會工作員，故當主責輔導受虐兒童社會工作員，對於加害人有違反法令時，則簽請主管機關社會局承辦兒童及少年業務人員開立處分書，故有裁罰者的角色。

(七) 評估者：兒童及少年福利法第四十三條規定，兒童及少年有第三十條或第三十六條第一項各款情事，或目睹家庭暴力之兒童及少年，主管機關列為保護個案者應提出兒童及少年處遇計畫，包括家庭功能評估、兒童及少年安全與安置評估、親職教育、心理輔導、精神治療、戒癮治療或其他與維護兒童及少年或其他家庭功能有關之扶助及福利服務方案。同法第三十七條規定，緊急安置不得超過七十二小時，非七十二小時以上之安置不足以保護兒童及少年者，得聲請法院裁定繼續安置，繼續安置以三個月為限，必要時，得聲請法院裁定延長之。爰此，當社會工作人員評估需將受虐兒童安置時，則需提供法庭報告書（或個案訪視報告表）供法院參酌。

(八) 輔導者：兒童及少年福利法第四十四條規定，依法保護、安置、訪視、調查、評估、輔導、處遇兒童及少年或其家庭，應建立個案資料並定期追蹤評估。兒童及少年性交易防制條例施行細則第三十二條第一、二項中規定，經評估確認兒童及少年無繼續特殊教育之必要時，於聲請法院裁定前，或接受特殊教育期滿，認為無繼續特殊教育之必要者，主管機關應協助兒童及少年及其家庭預為必要返家之準備。兒童及少年返家後，主管機關應續予輔導及協助，其期間至少一年或其年滿二十歲止。透過後續的追蹤，以協助其返家及社區後的適應，給予必要之協助，避免重重蹈覆轍之危機。

(九) 紀錄者：個案紀錄是社會工作人員實施服務或治療的唯一依據，亦是舉行個案會議研討處理個案問題的基礎、機構研究改進方法之藍本及教學或訓練的材料。社會工作人員必須依照機構規定的格式，客觀的記載輔導的經過，並隨時評估計畫處遇的成效並做必要之修正。兒童及少年福利法第三十九條第二項規定，法院裁定繼續安置兒童及少年者，主管機關或其交付安置之機構或寄養家庭，應選任其成員一人執行監護事務，並負與親權人相同之注意義務。主管機關應陳報法院執行監護事務之人，並應按個案進展作成報告備查。同法第四十四

條規定，依本法保護、安置、訪視、調查、評估、輔導、處遇兒童及少年或其家庭，應建立個案資料，並定期追蹤評估。另社會工作師法第十七條規定，社會工作師執行業務時，應撰寫社會工作紀錄，其紀錄應至少保存十年。

二、法令未規定角色

(一) 接案者：各縣市政府依據性侵害犯罪防治法第六條及家庭暴力防治法第八條規定成立家庭暴力暨性侵害防治中心，業務主責人員為社會工作人員，無論是 113 專線輪值接線、給予被害人二十四小時緊急救援、協助診療、驗傷及取得證據均由社會工作人員提供輔導服務。

(二) 支持者：對於受虐兒童給予持續關懷與支援，評估問題與需求，與受虐兒童溝通後續處遇的情形，達成輔導之共識，提高配合度，化阻力為助力，以滿足其最大需求。

(三) 資源連結者：社會工作人員依法緊急安置受虐兒童後，兒童面臨就學問題，為保護兒童人身安全及就學權益，需透過教育單位協助秘密轉學；或轉介醫療單位或心理師提供心理諮商輔導。

(四) 個案管理者：根據美國 1987 年全美社會工作協會所出版的社會工作辭典的定義：個案管理係社會工作專業人員替一個或一群案主協調整合助益性活動的一種程序，這種程序使得來自相同或不同福利及相關機構中的各個工作人員能彼此溝通協調而達到以專業團隊合作方式來替案主提供其所需要的服務，擴大服務的效果（王玠，1990）或由社會工作人員幫受虐兒童協調整合一切助益性活動的一種程式，包括初評及服務計畫、協調安排服務項目、監督及定期追蹤、再評估等。

(五) 教育宣導者：辦理有關兒童保護宣導活動，並鼓勵社區民眾知悉有兒童受虐或受虐之虞情形，得通報主管機關以防止或減緩受虐情形發生。

(六) 倡導者：評估受虐兒童需求，發現兒童福利與制度或資源不足以滿足兒童之需求時社會工作人員則倡導修法或請主管機關提供以因應其需求，謀求兒童之最佳利益。如倡導司法部門應設置司法社工、學校應設置學校社工等，以做為各資源網絡聯繫橋樑，俾利工作順利推展。

(七) 協調者：評估受虐兒童的需要、為分配並協調現存的服務和資源。

(八) 增權者：社會工作人員在輔導受助者互動的過程中，使其察覺、敏感到社會之文化，意識型態對其負面的影響，進而激發原先就已存在的能量與發掘自身周遭資源，促使受助者重新審視自己，重新看待自己，以強化其解決問題之能力。

綜上所述：受虐兒童的問題複雜且多元化，而社會工作人員的角色為因應案主的需求而多元性，實需具有社會工作專業人員才得以勝任。社會工作人員的角色不但要身兼多重角色，又有球員兼裁判二種衝突的角色混淆的情形，即是輔導者的角色者亦是裁罰者的角色，讓社會工作人員在執行兒童虐待輔導難為至極。且服務的品質勢必因時間的擠壓、高負荷量與角色有互斥的情況，較難以提供周延性的服務。

第三章研究方法與設計

第一節 研究機關及受訪者基本資料

一、研究機關簡介

1997 年性侵害犯罪防治法公佈，臺南縣政府依據性侵害犯罪防治法第六條規定，成立臺南縣政府性侵害防治中心（以下簡稱性侵害防治中心），辦理性侵害防治業務。爰此，臺南縣政府於 1997 年 11 月訂定「臺南縣政府性侵害防治中心設置要點」，明定性侵害防治中心設置有綜合規劃組、保護扶助組、醫療服務組、性暴力防治組等四個組別，採任務編組方式，分別掌理各事項業務，性侵害防治中心主任一人由縣長兼任；副主任一人由主任秘書兼任；執行秘書一人由社會科長兼任；秘書三人分別由警察局副局長、衛生局技正及社會科專員兼任；綜合規劃組組長由社會科福利股長兼任；保護扶助組組長由兒童及少年保護組社工督導員兼任，成員由兒童及少年保護組社會工作員兼任；醫療服務組長由衛生局指派業務工作人員三名兼任、性暴力防治組由警察局指派三人兼任，經簽核縣長同意後於 1997 年 12 月 12 日召開成立臺南縣政府性侵害防治中心籌備會議，籌備會中要求衛生局能協調縣轄內五至十家大型醫院成立醫療小組，以方便被害人就醫、診療、驗傷及取得證據。並將組成義務律師團，提供被害人解決有關法律服務。

1997 年 12 月 24 日上午 9 時 30 分假臺南縣社會福利服務中心禮堂成立性侵害防治中心掛牌及茶會，並開始展開提供二十四小時電話諮詢服務，民眾只要在臺南縣轄區撥打 080000600 保護您專線，會自動轉接到臺南縣社會福利服務中心 06-6358155 專線上，如果是

緊急個案，白天由社會工作人員接線，夜間暫由勤務指揮中心代接電話，遇有緊急個案再由勤務指揮中心透過大哥大 0932846218 或呼叫器 0957891243 聯絡社會工作人員出勤。(中國時報，1997)。

台南縣政府於 6 社會福利服務中心提供緊急保護專線，便利民眾求助。分別為新營區：6351236、6354466。曾文區：5729595、5720595。北門區：7229595、7221390。玉井區：5744995、5742822。新豐區：2309595、2300583。

性侵害防治中心綜合規劃組於 1998 年 2 月 5 日依據內政部 1998 年 2 月 4 日台(87)內防字第 8780477 號函訂定「臺南縣政府辦理性侵害被害人補助申請要點」，於 1998 年 2 月 16 日簽准同意自 1999 年開始編列預算補助，包括(一)醫療費用(二)心理復健費用(三)訴訟及律師費用(四)緊急生活費用(五)其他費用。1998 年上列費用申請臺灣省政府社會處及內政部補助(臺南縣政府社會科簽呈，1998)。

委託緊急庇護處所有四處包括：中華兒童福利基金會臺南縣家庭扶助中心(臺南縣新營市)、天主教露曦少年教養院(臺南縣永康市)、財團法人私立臺南仁愛之家、財團法人私立臺南縣噶瑪噶居蔣揚社會福利慈善事業基金會等。

有關夜間委託勤務指揮中心接線事宜，因警政單位僅同意六個月期限，性侵害防治中心囿於人力不足且場地不敷使用情況下，經洽詢臺南縣生命線協會代接夜間專線，於 2000 年 1 月 1 日正式委託，並由臺南縣政府酌予補助經費及辦理工作人員訓練(專責人員及志工)，以提昇服務品質。

1998年6月24日家庭暴力防治法公佈，臺南縣政府社會科依據家庭暴力防治法第八條規定，地方政府應設立家庭暴力防治中心，並結合警政、教育、衛生、社政、戶政、司法等相關單位，辦理保護被害人之權益並防止家庭暴力事件。家庭暴力防治中心得單獨成立或與性侵害防治中心合併設立。

另依據內政部88年5月25日臺(88)內家字第8889497號函縣市政府應於88年6月中旬前成立家庭暴力防治中心，統籌家庭暴力防治工作。該中心應朝機關(單位)設立規劃，不宜以任務編組方式辦理。又成立單獨單位，應訂定組織章程，有正式編制人員配置，惟臺南縣政府目前調配人力恐有困難，爰此，家庭暴力與性侵害擬合併成立「家庭暴力防治暨性侵害防治中心」，並為精簡人力與處所，其地點仍設於原性侵害防治中心內(臺南縣社會福利服務中心)，其工作人員暫以任務編組方式處理，惟於臺南縣政府組織編制重新修正時，請優先考量准予設立單獨單位，列正式編制員額，俾符合法令規定並配合社會需要，確切維護受害人權益，以彰顯文明社會政府之職責。家暴中心工作人員除由原性侵害防治中心之內政部補助專責人員一名，另再申請內政部補助家暴中心一名外，其餘應設置之人員，參酌性侵害防治中心原有任務編制人員，均按規定請相關單位指派人員擔任(臺南縣政府社會科簽呈，1999年)。

1999年6月24日臺南縣政府家庭暴力防治暨性侵害防治中心(以下簡稱家暴中心)合併成立，臺南縣除080000600保護專線外，為提供社區民眾可近性服務，臺南縣政府另於新營區(6321582)、北門區(7229595)、新化區(5996995)等三個社會福利服務中心各設置諮詢專線及會談室，以方便民眾就近求助，各社會福利服務中心白天上班時間由社會工作人員輪值提供服務。2001年1月13日中央統籌全國保護您專線080000600及兒少保護專線080422110整合成113專線，受理防治性侵害、家庭暴力及兒童少年保護三項業務單一窗口化，方便民

眾 24 小時電話諮詢，113 專線上班時段由家暴中心社會工作人員接線，下班時段則切線至全國 24 小時婦幼保護諮詢專線中心（2001 年第一次聯繫會報紀錄）。遇有緊急個案，社會工作人員輪流值勤，以提供救援或陪同偵訊等服務。家暴中心為提供更週延服務，除性侵害防治中心原設置綜合規劃組、保護扶助組、醫療服務組、性暴力防治組等四個組別外，亦增列教育輔導組（詳如圖三），將資源網絡成員擴及教育單位。

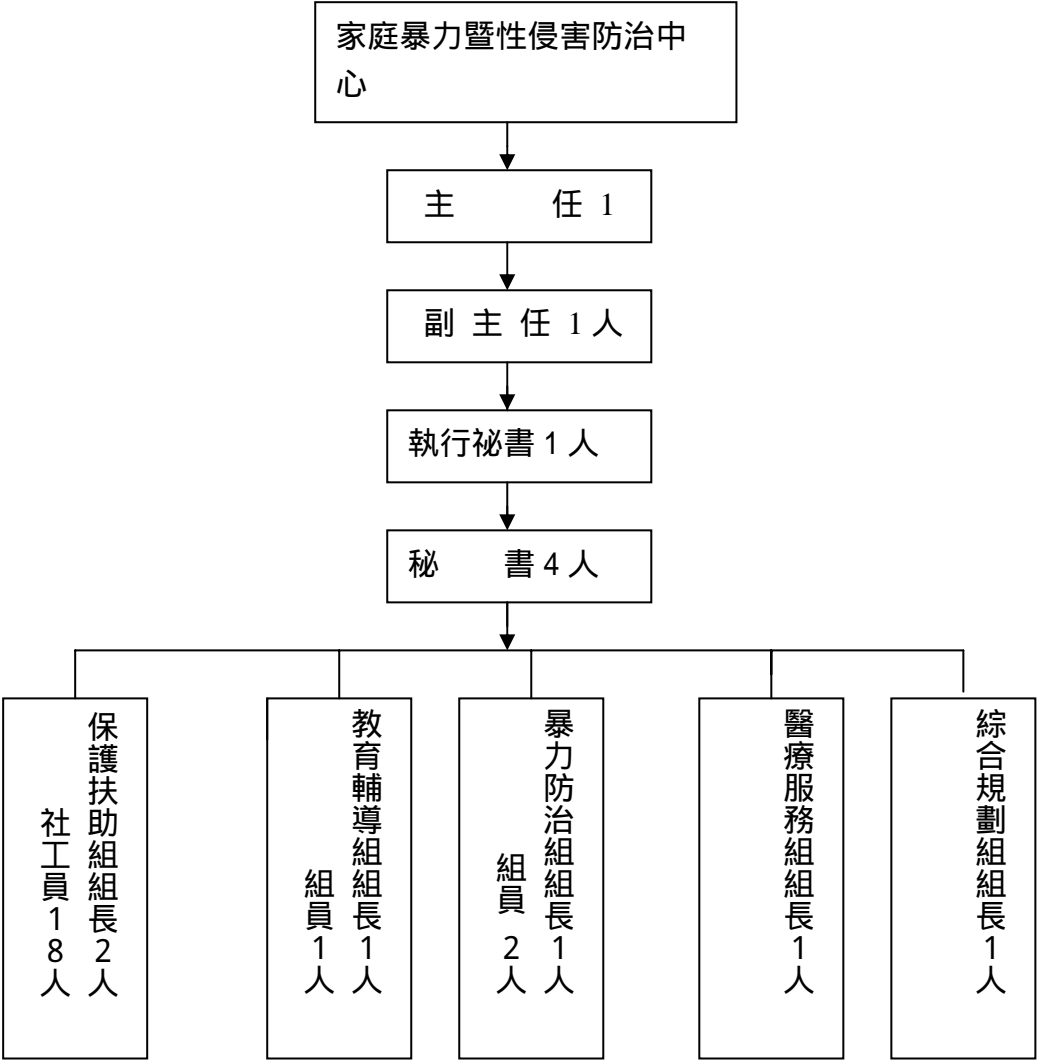


圖 三台南縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心組織系統表
資料來源：臺南縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心提供。

二、受訪者的基本資料

本研究訪談有四名社會工作人員與家暴中心資源網絡成員二名，詳如圖四，研究者將使用代碼來代表受訪者，二位家暴中心資源網絡成員因未提供案例，雖匿名但從職稱是可辨識其身份的，研究者已徵詢受訪者同意，因較無爭議性，受訪者不介意呈現相關資料。

代碼	職稱	個案受虐類型	教育背景	任職兒保年資	社工總年資	社工師證照	訪談日期
A	社會工作人員	性侵害	社工相關科系畢	6年	8年	無	93、12、24
B	社會工作人員	身體虐待	社工相關科系畢	7年	9年	有	93、12、24
C	社會工作人員	疏忽	社工相關科系畢	3年	6年	無	94、1、17
D	社會工作人員	遺棄	社工相關科系畢	2年	2年	無	94、1、17
E	家暴中心秘書 (社政單位)		社工相關科系畢 曾任社工課課長	2年	10	無	94、1、18
F	資源網絡成員 (警政單位)		刑事員警系 (辦理婦幼保護工作)	3年	20(服務總年資)	無	94、1、18

圖 四臺南縣家庭暴力暨性侵害防治中心受訪者名單。
資料來源：由受訪者提供，研究者彙整。

第二節 研究對象之選取

質性研究強調自然開放的瞭解，研究參與者經驗世界與遭逢境遇，訪談方法是為了受訪者主觀經驗，以面對面言語交換，引發對方提供一些資料、意見和想法，受訪者可藉談論自己的生命進程與深刻意義，對自己的生命進行一番檢視與咀嚼（van Manen, 1997；轉引自高淑清，2004）。

人類科學的訪談方式具有以下兩個特別的目的：（1）訪談可以用來作為一種方法，以搜索和收集經驗的陳述資料，而這可成為發展對人類現象有更豐富和深入理解力的資源，以及（2）訪談可以當作一種工具使用，與受訪者一同發展有關經驗意義的會話關係。誠然，訪談是個有目的的會話（purposeful conversation），更是實踐互為主體（inter-subjectivity）與彼此尊重的對話（dialogue）訴求之歷程（van Manen, 1997；轉引自高淑清，2004）。

本研究為一探索性研究，在研究對象的選取上不強調抽樣性代表，而採立意取樣（胡幼慧、姚美華，1996；簡春安、鄒平儀，1998），即選擇資訊豐富的個案做深度的研究。研究者於2004年9月與臺南縣家庭暴力暨性侵害防治中心兒童保護組及成人保護組社工督導員討論，其選取個案較具有豐富性與飽和度之個案。因此類型個案問題較多元且具複雜性，可以更具體彰顯社會工作人員多元角色與服務功能。從中選取身體虐待、遺棄、性侵害、疏忽等四種類型各選取一個個案，因兒童虐待個案以身體虐待、遺棄、性侵害、疏忽為最多，如臺南縣2004年兒童少年保護執行概況表中『臺南縣兒童少年受虐類型統計』有330件，其中身體虐待個案87件，遺棄個案12件，性侵害個案12件、疏忽個案161件，精神虐待個案5件，不當管教個案63件（不當管教個案因社工處遇未提供安置服務，故不列入）。

一、輔導期間：1997 年 12 月 24 日起至 2004 年 7 月 30 日止以前開案輔導之個案。

二、受虐類型：身體虐待、性虐待、遺棄及疏忽四種個案類型各擇其一。

三、社工處遇模式有下列情形之一者：

(一) 處遇過程本中心有提供緊急暨繼續安置之個案。

(二) 協助案主聲請保護令後交付親屬暫行監護權之個案。

第三節 研究資料蒐集的方法

一、檔案資料（自 1997 年 10 月起至 2004 年 7 月止）

針對臺南縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心（以下簡稱家暴中心）進行資料蒐集，自其始籌備及成立（1997 年 12 月）之臺南縣政府性侵害防治中心設置要點及有關資料、個案輔導紀錄及相關資料、聯繫會報紀錄、考核資料、年度計畫等檔資料中，分析提供服務的變革及提供服務過程中專業團隊的各項合作模式，期待自檔案資料分析中歸納發現，機關成立對兒童保護個案的意義及使命

研究者在徵求家暴中心保護扶助組組長同意後，於 93 年 9 月開始進入研究機關辦公室進行蒐集，由主責性侵害防治中心及家庭暴力防治中心社會工作人員提供相關資料，研究者詳加閱讀並與相關工作人員訪談後，具以整理出與本研究有關的訊息。

研究者從社會工作人員接到通報（通報來源如案主自行求助、警政單位、醫政單位、教育單位、司法單位、社政單位、機構轉介及鄰居等）至派案給主責社會工作人員，社會工作人員從接案-訪視（受虐者與加害人、家屬、親友及老師等）-評估—處遇（包括驗傷、就診、取得證據、陪同至警局製作筆錄、安置、聲請保護令（依法聲請法院民事裁定安置或委託安置或暫交親友代行監護人）就學輔導（轉學籍不轉戶籍、適應新環境）、心理輔導（安排被害人心理衡鑑與心理諮商、加害人親職教育或身心治療）司法訴訟（陪同被害人出庭、主管機關提出獨立告訴、法庭證人及依法院要求提供個案輔導報告、改定監護權或剝奪親權）--結案--追蹤輔導等相關個案紀錄包含：案家基本資料、居住與經濟狀況、家屬系統圖及成員特殊狀況與意願（住宅位置圖）個案異動情況重點摘要成工作紀錄、訪視處理報告表（表十至表十五）兒少保通報表、緊急暨繼續安置報告、臺南縣政府向法院提出聲請緊急暨繼續安置及延長安置簽呈及公文、警政單位偵訊筆錄、醫政單位檢傷證明及出生證明、法院民事裁定書、轉介安置機構及外縣市政府公文及個案轉介單、戶政事務所罰鍰處分書、終止寄養安置切結書、特別會見服刑人公文、安置寄養費簽呈、轉學籍不轉戶籍公文、終止轉學籍不轉戶籍公文、停止安置民事裁定書、中心聯繫會報及協調會報等次級資料，改定監護權民事判決書等做為研究的分析素材，希冀能從上述資料可以看出社會工作人員在兒童虐待處遇上所扮演的角色與所提供之福利服務。

二、質性訪談資料

有鑑於個案紀錄及相關資料有其呈現事實深度及廣度，或紀錄與實際操作有簡化之情形，故本研究將再配合主責社會工作人員、行政體系成員進行質性研究訪談，訪談期間自 2004 年 9 月至 2005 年 10 月，每位社會工作人員訪談 1-2 次（視實際需求），第一次以 60 分至 90 分鐘為原則，在受訪者同意下，全程錄音訪談內容，訪談地點皆以受訪者辦公室附設會談室。依據研究者已研擬之訪談大綱，以半結構式的從受訪者提供服務的個案談對兒保處遇流程的看法-並發掘實務工作者內心的觀點，從參與者的角度來解析工作面、專業面與制度面狀況，

並指出提供改善之途徑，期許能讓兒童保護政策更為落實。

另訪問家暴中心秘書及資源網絡成員，訪談地點在受訪者辦公室，亦以半結構式的請受訪者針對已輔導兒童虐待個案，談對兒保處遇流程的看法-並發掘實際處遇的困境。訪談過程中，受訪者是資料的提供者且與研究者經由互動、交談與經驗交流以共同建構「真實意義」的主要角色，因此，如何設定與選取受訪者，將影響研究的進行與資料分析的事後建構。研究者選擇本中心作為研究田野，以社會工作人員已輔導兒童虐待類型較多數個案為主軸，輔佐以主責社會工作人員作質性訪談與檔案分析蒐集資料。

第四節 研究者的角色

在質的研究中，研究者即是工具。質的研究之效度，大部份在於研究者的工作技巧、能力和嚴謹的執行其工作（簡春安與鄒平儀，1997）。研究者的角色在研究過程中，不論是對研究題目的熟悉度、資料的收集、訪談的技巧、詮釋與分析資料等方面都具有關鍵性影響。

研究者成為研究的工具的心路歷程包括：一、良好的專業關係有利研究：研究者對研究題目領域有相當工作經歷，能在短時間內與受訪者建立良好的關係與默契。二、研究者的調適：研究者在質性訪談的過程前，仍會和受訪者先作充分的溝通及準備，訪談過程更是追根究底受訪者所回應的任何意涵，對於問題的引導與澄清，尚能拿捏的恰如其分，避免因研究者對訪談內容，自認為熟悉的領域而自我解讀，導致影響到所蒐集的資料及分析上的偏誤。三、研究者的學習：研究者需從實務工作者角色跳脫出來成為研究者角色，扮演一個學習者及資料分析者角色。

本研究以臺南縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心（以下簡稱家暴中心）為研究單位，研究者曾於 1985 年 9 月 14 日至 2003 年 7 月 24 日服務於臺南縣政府擔任社工督導員，亦曾主

責督導兒童及少年保護業務約 2 年，92 年 7 月至 94 年 5 月服務於臺北縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心擔任社會工作師一職，從事保護服務工作，角色相同但家暴心職責分工、職位與福利不同，且研究者相當熟悉兒童保護工作的領域，研究報告可以展現社會事實。

第四章分析結果

本章節將針對研究中所蒐集的資料，做進一步分析呈現，本研究的目的欲瞭解社會工作人員在現行兒童保護服務角色及可能之困境，並解析因應之道。

研究者根據研究訪談的資料整理後，本章共分為五節，第一節案例報告，第二節案例經驗的反思；第三節案例研究機關及受訪者的基本資料；第四節從工作層面瞭解社會工作人員在兒童虐待處遇上的角色及其可能的限制；第五節從專業層面探討兒童保護社會工作人員之專業技巧及社會工作人員適宜的角色定位；第六節從制度層面瞭解兒童保護社會工作人員所面對制度性限制？

第一節 案例報告

臺南縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心所提供的兒童受虐類型包括疏忽、性侵害、身體虐待及遺棄等四個案例。參閱臺南縣社會工作人員個案紀錄與相關附件、訪談社會工作人員口述資料整理成案例報告，每一案例並將社會工作人員處遇項目與服務期程繪製成圖，以彰顯社會工作人員對不同案例所需工作時間，報告內容有個案通報來源、案家家系圖、案家成員概況、案主受虐狀況、問題評估、社會工作人員處遇與研究者發現與建議。為保護案家隱私之權益，以下四個案例個案姓氏均已做更改。圖四為研究者將四個受訪社會工作人員輔導兒童虐待個案一覽表，茲說明如下：

案例一-----疏忽個案-----C 社會工作人員提供

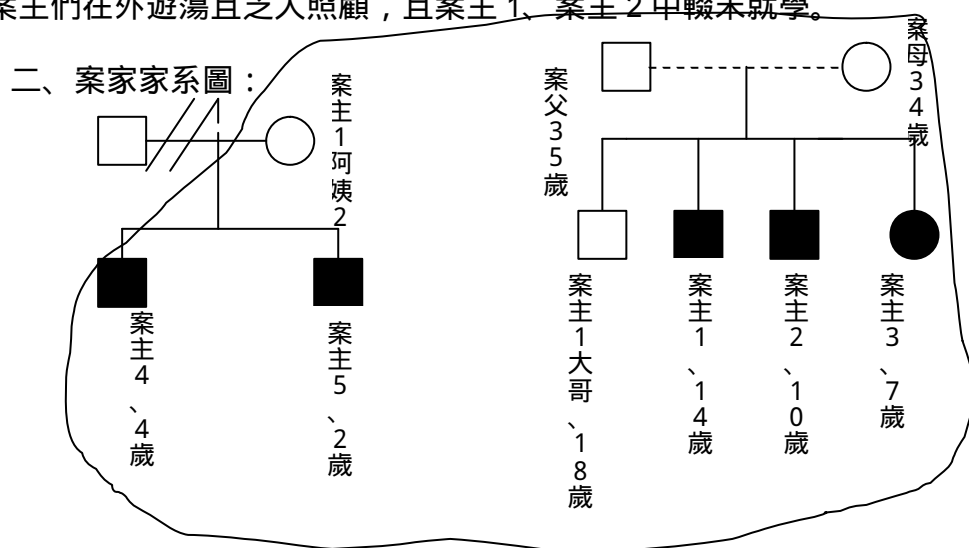
服務期程	第 1-7 日	第 8-90 日
處遇項目		
1. 接獲通報 2. 家訪評估 3. 家庭維繫		
4. 諮商輔導		
5. 第 2 次家庭訪視評估 6. 聲請緊急安置暨繼續安置 7. 就學輔導 8. 轉介服務(轉介戶籍地縣市政府) 9. 生活習性輔導 10. 環境改善輔導 11. 福利法令宣導 12. 福利資源提供		

圖 五 案例一服務期程表

資料來源：研究者彙整

一、通報來源

2004 年 4 月案鄰居來電通報，案家環境髒亂，案父母及案阿姨常外出將案主們留在家裡，致案主們在外遊蕩且乏人照顧，且案主 1、案主 2 中輟未就學。



三、案家成員概況

(一) 案主 1 父親：李 35 歲，從事電鍍工作，月入 25000 元，個性較急躁，偶而有喝酒情形，嗜好打電動玩具，每天會回家煮飯給案主們吃，原住 縣，因在外負債累累(案父不願意說明)，於 2003 年 12 月與案主 1 母親及案主 1 阿姨一起搬到臺南縣 鄉租房子，2004 年 2 月再搬到臺南縣 鎮租房子居住。

(二) 案主 1 母親：黃 34 歲，與案父同居多年，因案主 1 外婆反對案母與案父結婚，故一直未辦理結婚手續，育有三子一女，個性較暴躁，對案主 1、2、3 管教態度沒耐性，易大小聲責罵，目前於汽車玻璃工廠工作，月入 2 萬元，不太喜歡處理家事，但會指使案父協助處理家務。

(三) 案主 1 大哥：黃 18 歲(從母姓，父不詳，因案父未認領)，為智障輕度，於汽車玻璃工廠工作，因做事能力不佳，月入約 6 千元，個性內向，不善表達意見。

(四) 案主 1，黃 14 歲(從母姓，父不詳，因案父未認領)，原就讀國小六年級，為中輟生，個性溫和乖巧，反應較遲頓，但會幫忙處理家事。

(五) 案主 2，黃 10 歲(從母姓，父不詳，因案父未認領)，原就讀國小三年級，為中輟生，活潑外向，易與案主 1 吵架。

(六) 案主 3, 黃 7 歲 (從母姓, 父不詳, 因案父未認領), 未達就學年齡, 個性活潑好動, 與案主 2 較親近。

(七) 案主 1 阿姨, 蘇 27 歲, 籍設 縣, 疑似有輕度智障情形, 2003 年案主 1 阿姨與配偶離婚, 原本從事手工工作, 月入 1 萬元, 為案主 4 及案主 5 監護人。

(八) 案主 4, 李 4 歲, 籍設 縣, 活潑好動不易管教, 係案主 1 阿姨之長子。

(九) 案主 5, 李 2 歲, 籍設 縣, 活潑好動, 係案主 1 阿姨之次子。

四、案主們受虐狀況摘要

(一) 案主們身體及衣服髒亂, 三餐不正常, 房間堆滿雜物及垃圾, 平常在菜市場亂跑, 會跟鄰居要東西吃, 身體衛生習慣亦不佳, 且案家生活環境不良, 對兒童及少年的身心發展影響至鉅。

(二) 案父母於 2004 年 2 月從 鄉遷徙至 鎮租房子, 但未辦理戶口遷徙, 造成案主 1 及案主 2 無法就學, 案父母亦未積極為案主 1 案及案主 2 辦理復學手續, 故案主 1 及案主 2 已中輟約 2 個月時間, 課業進度有落後之情形, 已明顯影響案主受教權。

五、施虐者狀況

(一) 案父母及案主 1 阿姨因需工作而將案主們丟在家裡，交由案主 1 兄照顧，造成案主們四處亂跑且在菜市場偷東西，後案主 1 阿姨雖辭掉工作，在家照顧案主們，但因案主 1 阿姨生活懶散，不太會煮飯，且無管教案主們之能力，常放任案主們四處亂跑，案父為了防止案主們外出鬧事，便把案主們及案主 1 阿姨鎖在樓上。

(二) 案父母雖有工作收入，但大部份金錢只顧自己花用，如打電動玩具，較少將錢使用於案主 1、案主 2 及案主 3 身上，案父母下班後，亦很少關心案主們生活常往外跑，有明顯疏忽照顧之虞。

六、問題評估

(一) 親職能力薄弱

案主們身體及衣服髒亂，三餐不正常，房間堆滿雜物及垃圾，案父母及案阿姨雖有工作能力及收入，但大部份金錢只顧自己花用，對案主們需求較少關注，致案家生活環境不良，案主 1 阿姨疑似有弱智情形，認知能力不足，案父母及案阿姨對案主們有明顯疏忽照顧情形，嚴重影響案主們的身心發展。

(二) 案主 1、2 為中輟生

案主 1 父母從 鄉遷徙至 鎮租房子居住時，因未辦理戶籍遷徙，致案主 1 及案主

2 無法轉學，中輟在家 2 個月，已嚴重影響到案主 1 及案主 2 就學之權益。

（三）案父母不良嗜好

案父母均有工作且有固定收入來源，經濟收入雖不是很多但尚可維持，惟因案父母嗜好打電動玩具且案父母不知量入為出與所得分配消費，致對案主們生活照顧有疏忽之情形。

七、社工處遇

（一）安置服務

2004 年 4 月 14 日本中心接獲通報後一週內，社會工作人員訪視瞭解案主們受照顧情形，擬定計畫以輔導案父母親職能力為目標，且案主 1 及案主 2 原學校老師亦積極家訪要求案主 1 及案主 2 儘快復學，但 94 年 4 月 22 日某大報紙刊載案家狀況，近中午時分，大批媒體至案家採訪（有線電視台），民意代表介入關切與慰問，案家曝光案主們受到二度傷害，案主 1 父母及案主 1 阿姨無法承受社會輿論壓力，舉家逃離住所，匆忙間不知如何暫時讓案主們有一安定處所，後案父母主動求助社會工作人員，期待短期委託安置案主們，俟媒體落幕後即帶案主們返家照顧，但社會工作人員評估，案父母確實有明顯疏忽照顧之情形，乃依據兒童及少年福利法規定聲請法院民事裁定緊急暨繼續安置案主們，並藉此強制介入期許促進案父母改善親職能力，以維護案主們之權益。

（二）就學輔導

案主 1 原就讀國小 6 年級，案主 2 原就讀國小 3 年級，已中輟 2 個月，協助案主 1 及案主 2 復學並同時辦理戶籍遷徙，以落實其學籍。

(三) 轉介服務

因案主 4 及案主 5 戶籍不是設於臺南縣，經查出戶籍地為 縣，於 2004 年 5 月中旬轉介給戶籍地 縣社會工作人員帶回繼續安置及提供後續處遇。

(四) 生活習性輔導

案主們緊急暨繼續安置期間，特別請安置機構針對案主 1、2、3 提供生活習慣訓練及加強課業輔導。

(五) 環境改善輔導

教導案父母及案主 1 阿姨環境的整理與維護，告知生活環境對案主們身體健康的重要性。

(六) 福利法令宣導

告知並督促案父母辦理戶籍遷徙與兒童及少年福利法規定，請案父母及案主 1 阿姨要遵守法令，並善盡照顧案主們之責任。

(七) 福利資源連結

1、社會工作人員協助案家申請低收入戶照顧，但案母不願意提供案母娘家戶籍謄本及相關資料，故無法通過審查。

2、協調案主 1 及案主 2 就讀學校，透過學生家長委員會愛心基金，提供學費及午餐費補助。

九、社會工作員提供福利服務的角色

本案例社會工作員扮演的角色包括：接案者角色、調查者角色、評估者角色、安置者角色、輔導者角色、資源連結者角色、個案管理者角色、紀錄者角色與追蹤輔導者角色。

案例二-----性侵害案-----A 社工提供

服務期程 處遇項目	第 1-3 日	第 4-14 日	第 15-30 日	第 31-60 日	第 61 日-第 4 年
1. 接獲通報 2. 會談評估 3. 陪同驗傷診治 4. 陪同偵訊筆錄 5. 聲請緊急保護令					
6. 諮商輔導					
7. 就學輔導 8. 轉介服務					
9. 追蹤輔導 10. 電話諮詢					
11. 陪同出庭 12. 提供保護令訪視報告予法院					
13. 協助申請律師 訴訟補助					
14. 協助案母改定 監護權					
15. 以法庭證人身 份出庭					

圖六 案例二服務期程表
資料來源：研究者彙整

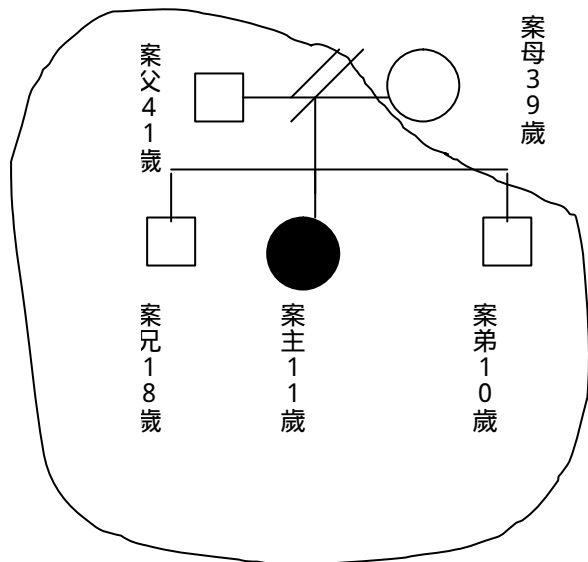
一、通報來源

(一) 1999 年 12 月 1 日案母向案主導師舉報，案主疑似遭案父性侵害，案母不知如何處理故請教案主導師。案主導師於請示主管後，當天下午學校立即召開兩性平等危機處理會議。

(二) 1999 年 12 月 2 日下午由學校訓導主任以電話通報本中心，告知案主疑似遭受案

父性侵害事件。

二、案家家系圖：



三、案家成員概況

(一) 案父：李 41 歲，做臨時工維生，1996 年與案母離婚，易發脾氣，情緒不穩定，有認知上的偏頗，案主、案兄及案弟監護權歸案父，經常以訓誡及責罵管教案主、案兄及案弟。

(二) 案母：楊 38 歲，曾為家暴被害人，案父曾將案母頭部打成瘀傷，現於縣賣紅豆餅及化妝品維生，月入 3-4 萬元，離婚時原欲爭取案主及案兄、案弟之監護權，但案父不肯而放棄，目前一人獨居。

(三) 案兄：李 16 歲，就讀臺南縣國立 高中一年級，與案父同住，曾為婚暴目睹者。

(四)案主：李 16 歲，就讀臺南縣 國小六年級，與案父同住，曾為目睹婚暴者。

(五)案弟：李 16 歲，就讀臺南縣 國小二年級，與案父同住。

四、案主受虐狀況摘要

(一)案主陳述的部份

1、案主於 1998 年 6 月 17 及 1998 年 6 月 18 日遭案父強行對案主性侵害二次，造成案主陰道出血，並命令案主對案父進行口交。

2、1999 年 11 月 24 日案父以檢查案主月經太長為由，在廁所內脫下案主的褲子，猥褻案主一次。

3、案父威脅案主不准將此事告訴任何人，否則對妳、我都不好；另案父告知案主，若案主不與案父發生性關係，案父會外出找女人，案父若因此得性病，要案主負責任，故案主一直隱瞞事實，內心很惶恐、焦慮與不安，一直不敢告知他人。1999 年 11 月 22 日案母至學校探視案主被案父發現，當天返家後案父打案主巴掌，案主才告訴案兄遭案父性侵害之情事，並請案兄告知案母，案母始得知案主被案父性侵害訊息。

（二）案父對性侵害事件的觀點

1、案父持否認的態度，認為因在廁所內發現衛生紙有很多血跡，後瞭解案主生理期達半個月之久，才要求案主脫下褲子檢查，係關心案主的健康狀況，沒有猥褻的意圖，對於強暴案主的事件，表示根本是案主自己編造的，且沒證沒據的。

2、案父又說明案主有叛逆行為，想要與案母同住才會如此說，案父表示會原諒案主並改善自己管教案主的方式。

3、案主經 醫院檢傷結果，性器官有小凹陷，案父表示是案主幼兒時遭案堂兄猥褻所致，只有案父及案母知道，沒有告訴第三者。

（三）案兄的觀點

1、案兄陳述只有聽到案父說要幫案主檢查月經，但是沒有看到案父對案主性侵害的情形。

2、1999年11月初案主曾向案兄說要離家出走，案兄曾問案主，為何想離家，案主說去年生日，大家都睡著後，案父就叫案主跟他一起睡，案主並說：「爸爸做了不該做的事」。

五、問題評估

(一) 婚姻失調

案母為家暴被害人，案父曾將案母頭部打成瘀傷，且案母無法忍受案父的脾氣與暴力行為，故於 1996 年即協議離婚，後案父即獨自照顧案主、案兄及案弟，經濟狀況不佳。

(二) 案父人格違常

案父與案母離婚多年，疑似要求案主替代案母履行性伴侶的角色，以解決其性需求；如案父告知案主若不與案父發生性行為，案父會外出找女人，案父若因此得性病，要案主負責任等說詞，讓年幼的案主受到案父精神上的威脅而不敢拒絕，案父藉案主月經不規則欲檢查其身體之名行性侵害之實。

(三) 案主年幼懵懂無知

案主年幼與案父共同生活受其照顧，在懵懂無知亦無自我保護能力與觀念，不敢也不知要如何尋求協助，在遭受案父性侵害達二年後又遭案父施暴才說出真象，身心已嚴重受到創傷。

(四) 案家經濟貧困

案父以臨時工維生，收入極不穩定，房子為租賃，案主、案兄及案弟均就學中，生活負擔沉重，案家無親屬資源可提供協助，案父亦不懂得尋求社會福利資源以改善家庭經濟，致生活品質不佳。

（五）案父剝削案母探視權

案父與案母離婚，案父雖擁有案主、案兄及案弟之監護權，但案母亦擁有案主、案兄及案弟之探視權（法律上規定：父母之中的一方雖已無或暫時無監護權，但另一方仍擁有對子女之探視權），然而案父卻禁止案主、案兄及案弟與案母會面，有剝削案母與案主、案兄及案弟維繫親情上的情感與親權關係（探視權目的在協助兒童身心發展健全及良好的生活適應）。案父曾發現案母至學校探視案主、案兄及案弟時，會以責罵方或施暴方式對待案主、案兄及案弟。

六、社工處遇

（一）緊急處遇

1、陪同案主驗傷：1999年12月2日下午社工員接獲通報後即校訪案主，並帶案主至醫院驗傷、檢查及取得診斷證明。

2、陪同案主製作偵訊筆錄

社會工作人員陪同案主及案母至派出所報案並製作違反性侵害犯罪防治法偵訊筆錄。

3、協助聲請緊急性暫時保護令

（1）評估案主返家將有繼續被虐的可能，且案主已對案父提出告訴，為免案主於訴訟過程中遭受案父及親屬之壓力，輔導案母請警方向法院聲請案主之緊急性暫時保護令（四小時後法院核發），保護令內容之一為暫時安置案主並交付案母住處。其他尚包括有禁止對相對人

實施身體或精神上不法侵害之行為、禁止相對人為騷擾通話、通信之行為及遠離被害人住所及 學校 100 公尺。

(2) 2000 年 1 月 5 日臺南地方法院函請本中心派員訪視對案母提出改定監護權事宜提供意見。

(二) 就學輔導

案母取得案主緊急暫時保護令後，為保護案主持續就學權益及避免加害人對案主有騷擾或二次傷害情形，協助案主秘密轉學，1999 年 12 月 16 日社會工作員以轉學籍不轉戶籍方式，以公文密件請臺南縣政府教育局協助由案主原就讀國中轉學至案母居住地 縣 國中。

(三) 轉介服務

1、1999 年 12 月 16 日案主因取得緊急性暫時保護令後實際上已與案母共同生活受其照顧，故本案函轉介案母居住地 縣政府就近提供後續處遇，以維護案主之權益，並告知案母本案將轉介 縣政府，會由 縣政府 社工員續處，請案母就近運用資源。

2、2001 年 3 月案母取得案主、案兄與案弟三人之監護權，並將戶籍遷徙至 縣與案母同戶並居住。

(四) 協助案母改定案主監護權

1、案母原本只要爭取改定案主之監護權，以免案主二度受傷害，但 2000 年 7 月案父將案兄及案弟趕出家門，案父並以電話告知案母：「妳很行！孩子都給妳。」案母乃向法院聲請改定案主、案兄及案弟之監護權。

2、1999 年 12 月 16 日法院民事判決將案主、案兄及案弟之監護權改由案母監護。

(五) 陪同案主出庭 (2004 年 1 月 9 日)

案主遭受案父性侵害後，司法審理期間，案主、案母及案兄需出庭偵訊，案母來電告知社會工作員案主很害怕，後由社會工作員電洽法院書記官溝通協調後法院另發傳票予社會工作員，由社會工作員陪同案主出庭應訊審理，以安撫案主面對應訊時不安及焦慮之情緒。

(六) 協助案主申請律師訴訟補助

由案母聘請律師，本中心補助案主申請性侵害被害人律師訴訟補助計三次，為偵察庭 3 萬元、一審及二審各 5 萬元，合計 13 萬元。

(七) 親職輔導

告知案母要多費心關懷案主是否有性創傷症候之行為表現，必要時可運用資源安排提供心理諮商。

(八) 追蹤輔導

本案雖已轉介 縣政府，但仍電訪確認實際接續輔導社會工作人員關心案家情形，並與其討論案家狀況，俾利提供適切協助，以維護案主之權益。

(九) 其他：訴訟部份

1、案父對案主性侵害案，2000 年 11 月 11 日地方法院刑事判決案父性侵害部份有期徒刑 5 年 4 個月，猥褻部份為 1 年有期徒刑，合計 6 年 4 個月。

2、因案父提出抗告，2004 年 1 月 9 日高等法院臺南分院刑事庭傳喚社會工作人員到庭說明偵訊過程，2004 年 2 月高等法院刑事判決案父猥褻部份為 1 年有期徒刑，性交的部份因不符法律程式而未被判刑。

七、社會工作人員提供福利服務的角色

本案例社會工作人員扮演的角色包括：接案者、調查者、評估者、輔導者、資源連結者、個案管理者、紀錄者、追蹤輔導者、陪同偵訊者、司法協助者、教育者、公正第三人、支持者。

案例三-----身體虐待案-----B 社會工作人員提供

服務期程 處遇項目	第 1-3 日	第 4-14 日	第 15-30 日	第 31-180 日	第 181-365 日	第 2 年-第 2 年 6 個月	第 2 年 7 個月-第 2 年 12 個月
1. 接獲通報							
2. 會談評估							
3. 陪同驗傷診治							
4. 陪同偵訊筆錄	—————						
5. 聲請緊急安置及繼續安置							
6. 諮商輔導	—————						
7. 就學輔導		—————					
8. 簽處案父強制性親職教育			—————				
9. 親子會面			—————	—————	—————	—————	—————
10. 督促接受強制性親職教育			—————				
11. 協助申請急難救助			—————	—————	—————	—————	
12. 協助申請身心障礙者生活補助			—————	—————	—————	—————	
13. 第二次聲請緊急安置暨繼續安置及延長安置				—————	—————	—————	
14. 低收入戶照顧							
15. 第一次委託安置及第二次委託安置						—————	—————
16. 追蹤輔導							

圖 七 案例三服務期程表
資料來源：研究者彙整

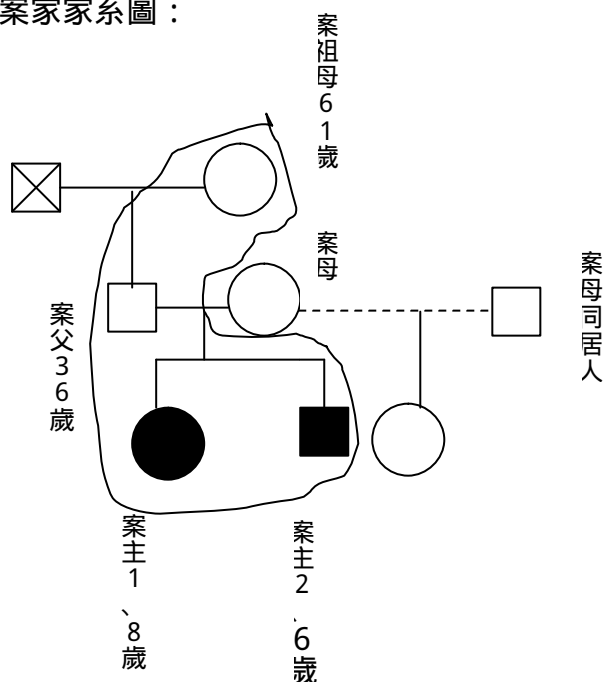
一、通報來源：

(一) 2002 年 1 月上旬因案父久病無業，案家經濟入不敷出申請臺南縣政府急難救助金，

社會工作人員前往經濟調查時鄰居告知，案父經常對案主們大小聲吼叫，且案主們常有不正常的上學之情形，即另以兒保案開案介入調查與輔導。

(二) 2002年1月上旬(間隔另一位社會工作人員經濟調查後第3天)學校導師打113通報，案主1未上學，因案父經常帶著酒意至學校接案主1返家，且案主1有多次無故不到校上情形，老師擔心案主1有人身安全之虞。

二、案家家系圖：



三、家庭成員簡述：

(一) 案父：李 36歲，有酗酒習性，罹患鼻咽癌3年多，曾從事木工工作，因人際關係不佳，常與同事吵架，後又在市場賣魚，發現病後體力欠佳即未再工作。

(二) 案主1：李 8歲，就讀國小一年級，個性活潑，身心發展符合常模。

(三) 案主2：李 6歲，唸幼稚園大班，智障輕度。

(四) 案母：孫 ，為婚暴者，已離家 7 年多目前行方不明，知悉已在外與人同居並生下一女，戶籍登記在案父戶口內。

(五) 案祖母：李 61 歲，瘦小駝背，因案祖父為榮民死亡後案祖母領有半月俸，平均月入約 15000 元，為案家主要的經濟來源，案祖母亦在住家附近市場賣魚，因所販賣魚貨品質不佳收入有限，對案父患癌症有心疼與不捨，雖案父有喝酒習性仍百般包容。

四、案主們受虐狀況摘要

(一) 案主 1、2 陳述

1、案父幾乎天天喝酒，只要有喝酒就會毆打案主們。

2、案主 1 向導師陳述案父喝酒時亦會強灌案主們喝酒。

(二) 社會工作員家訪發現

1、案主們在家無故未至校上學。

2、案主 2 右打大腿被案父用美工刀畫三條線，右臉頰有撕裂傷，案祖母返家後幫案主 2 包紮，案父亦有自殘割傷手臂的情形。

（三）案父的觀點

案父對案主們的施暴行為予以否認，僅承認曾對案主們處以罰跪，且認為自己是在管教案主們不良行為，並無過當，致於案主們未上學原因是案主們自己不願意上課。

（四）案祖母的觀點

1、社會工作人員訪視時案祖母陳述因案主們不乖，案父才管教案主們，案父並無對案主們施暴。

2、但案祖母於派出所製作偵訊筆錄上坦承案父酒後便會毆打案主們，希望案主們被臺南縣政府安置期間，案父能夠戒酒後全家團圓。

（五）案姑姑的觀點

案父常向案祖母要錢，若案祖母無法提供，案父就威脅案祖母要對案主們施暴，案主們自案母離家後由案姑姑協助照顧，但案父時常藉酒裝瘋騷擾案姑姑及其家人，身上無錢時亦會向案姑姑索討金錢，案姑姑覺得不勝其擾即不再協助案父照顧案主們。

五、問題評估

（一）案父母婚姻失調

案父與案母結婚以來，因家中經濟狀況不佳，又有酗酒之習性，案父母兩人時常吵鬧，案母曾遭案父多次施暴後在無法忍受情形下便離家，至今已有 7 年多的時間，案母離家後就不曾返家探望案主們，案父既期待案母能返家，但又對案母棄家庭於不顧之行為頗不諒解。

（二）案父有重大疾病

案父因身體罹患鼻咽癌已 3 年多無法再工作（醫師無法評估案父可存活期限），案母離家行為加上案父病痛不舒服，在雙重打擊下更是酒不離口，尤其在喝完酒後，便不讓案主們就學，因此，平均每個月案主們會有 2 至 3 次未上學之記錄，已影響案主正常就學之權益。

（三）案父有酗酒情形

案父有酗酒、抽煙及嚼檳榔等不良習性，身體的病痛自覺人生已無希望，有今朝有酒今朝醉的心態，酒後亦難以控制自己情緒。

（四）案家貧窮

案母遭案父施暴離家，留下案祖母、案父與案主們共同生活，案父因病無法工作，案祖母在市場賣魚收入微薄，案父無經濟來源又不懂得節約花費，如案父有酗酒、抽煙及嚼檳榔等不良習性，加重案父對經濟需求的壓力，在無力滿足需求時產生情緒鬱卒與暴躁。

（五）案主 2 為身心障礙者

案主 2 尚年幼且活潑好動，經社會工作員緊急安置後至醫院鑑定才得知案主 2 為輕度心障礙者，案父在婚姻失和及健康不佳且無人協助照顧案主們的情況下，藉著酒意對案母不滿的情緒遷怒在案主們的身上，且案父親職能力薄弱。

（六）案父有心理疾病

案父因案母離家有著暨期待又憤怒的情緒、身體罹患重大疾病對人生觀的消沉、以及自己無法工作又無金錢可花費的種種不如意，只能得過且過的走完人生，當自己亦無法面對自己時，也曾想自殺以早日超脫，故曾有自殘的行為。

七、社工處遇

（一）緊急處遇

1、陪同案主們驗傷診治

社會工作人員至案家訪視時發現案主們受暴情形，且案父酒意甚濃，即至案家附近 派出所報案，請警員協助帶離案主們至 派出所，後由社會工作人員帶案主們至 綜合醫院驗傷診治。

2、陪同案主們製作筆錄

社會工作人員陪同案主們至 派出所製作「違反兒童福利法」偵訊筆錄，並以證人身份由 派出所製作偵訊筆錄一份。

3、安置服務

（1）第一次緊急暨繼續安置：2002年1月11日評估案主們受暴頻率高、案父親職功能薄弱與情緒管理不佳，案祖母亦無法提供保護案主們之保護照顧能力，案主們留在案家有繼

續被施虐的危險，依兒童福利法第十五條規定，聲請法院民事裁定緊急暨繼續安置，以維護案主們的人身安全。因 2003 年 4 月 26 日案夫發燒已持續多日，唯恐案父病況惡化生命垂危，故繼續安置期限期滿前，社會工作人員未再向法院提出繼續安置，由案姑姑代理案父至本中心領回照顧。

(2) 第二次緊急暨繼續安置及延長安置 (2003 年 6 月 11 日至 2003 年 12 月 14 日)，因案主們返家後，案主 2 在家玩火，案父發現後以老虎鉗夾傷案主 2 的手指頭，評估案父情緒仍不穩定，不當管教案主 2 情節嚴重。

(3) 委託安置：2004 年 3 月 25 日，案父因緊急開刀住院治療，案父住院期間案祖母需照顧案父又要做生意，無力照顧案主們，因案家已於 2004 年列為低收入戶照顧，由案父向戶籍地鄉公所提出申請委託安置 (兒童及少年福利法第四十一條規定) 後由主管機關安排至寄養家庭。2004 年 5 月 14 日案父又因發高燒不退，第二次申請委託安置案主們約 15 天。

(二) 強制性親職教育

案父有違反兒童福利法第四十八條規定之事實，由社會工作人員簽請社會局社會福利課以主管機關名義開立處分書，處罰案父需接受強制性親職教育 12 小時，以增強案父之親職功能及技巧。

（三）資源連結

1、申請急難救助金：案父罹患鼻咽癌，無法工作，案母去向不明，案祖母賣魚收入及案祖父月退俸收入不足以維持案家經濟需求，協助案家申請 基金會急難救助金，獲得補助 1 萬元。

2、身心障礙者生活補助：案主 2 於安置期間經身心障礙者鑑定為智障輕度，第一次結束安置返家後案主即每月可領到中低收入戶身心障礙者生活補助 2000 元。

3、申請低收入戶照顧：案父已有悔過表態且已提昇其親職能力，因案父病情極不穩定，案祖母及案姑姑亦表達願意盡力協助案父照顧案主們，評估案主們適宜結束安置返家，因案家確實有經濟上的困難，但案父母婚姻存續中故不符合低收入戶申請之資格，於 2003 年社會工作員告知案父至轄區派出所辦理案母失蹤協尋，並經由村裏長證明案母確實不知去向，案家申請低收入戶於 2004 年通過為三款，讓案主們可以有較穩定的經濟生活。

（四）安排親子會面

案主們安置期間，由案祖母、案姑姑及案父申請探視案主們，經評估核可後安排探視並由社會工作員監督會面，一則以促進親子之間互動關係；一則避免施虐的案父對案主們二度傷害。案父雖曾對案主們施暴，但亦關心案主們的生活狀況且有悔意，考量案父與案主們均有親情之需求，且案父亦同意參加強制性親職教育，對教育案主們的認知態度有所改變，在社會工作員監督下，亦同意安排案父探視案主們，計安排案祖母及案姑姑探視 9 次，其中包含案父探視 5 次。

(五) 追蹤輔導

持續瞭解案主們返家後受照顧情形並給予關懷。

八、社會工作人員提供福利服務的角色

本案例社會工作人員扮演的角色包括：舉發通報者、接案者、調查者、評估者、安置者、輔導者、資源連結者、個案管理者、紀錄者、追蹤輔導者、陪同偵訊者、支持者、裁罰者。

案例四-----遺棄案-----D 社會工作人員提供

服務期程 處遇項目	第 1-30 日	第 31-180 日	第 181-365 日
1. 受理轉介安置	—————		
2. 請警方協尋案父母			
3. 訪視調查	—————	—————	—————
4. 協助辦理案主出生登記			
5. 由案母申請委託安置			
6. 諮商輔導	—————		
7. 結束安置評估	—————	—————	—————
8. 追蹤輔導			—————

圖 八案例四服務期程表

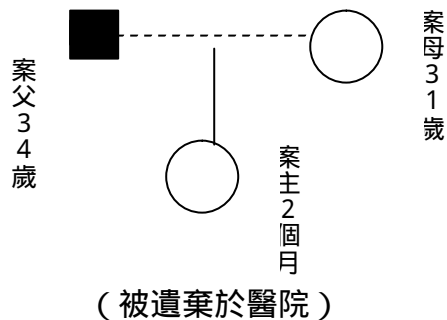
資料來源：研究者彙整

一、通報來源：

(一) 2003年8月 縣婦產科醫院向 縣社會局通報案母將案主遺棄於醫院已達二個月時間，案母目前行方不明。

(二) 2003年8月 縣政府社會局來函轉介， 醫院病歷記載案母戶籍地為臺南縣鄉，案父不詳， 縣社會局已依棄嬰處理辦法先將案主安置於寄養家庭，請臺南縣政府支付案主安置期間寄養費，後續並由案母戶籍地主管機關臺南縣政府處遇。

二、案家家系圖：



三、家庭成員狀況簡述：

(一) 案生父：董 34 歲，為板模工人。

(二) 案母：蘇 31 歲，有心臟疾病，因妨礙家庭於 2003 年 10 月進入 看守所，預計 2004 年 3 月中旬出獄，入獄前在小吃部工作，交友極複雜，另案母尚有背信罪名法院審理中。

(三) 案主： 剛出生二個月，被案母遺棄於醫院，為無戶籍兒童。

四、案主受虐狀況簡述

(一) 案母於 2004 年 5 月於 醫院產下案主後不知行蹤， 醫院曾寄發存證信函

給案母，郵局以收件人已遷徙之原因退回醫院，後醫院又以電話聯繫案母，案母的家人以經濟上有困難為由，說明暫時無法接回案主照顧，案主留在 醫院約二個月，經 醫院通報 縣政府社會局，並向警方報案後 縣政府以棄嬰案件處理，2003年7月 縣政府將案主安置於寄養家庭。

案母雖已向 醫院取得案主出生證明，經查，案母並未辦理案主出生登記，讓案主成為無戶籍兒童。

五、問題評估

（一）案母多重婚姻且失調

案母曾有二次離婚情形，第一次婚姻育有四名子女（一男三女）其監護三人；第二次婚姻育有二名子女（二女）其監護一人，分別交由案祖母、案阿姨及案母乾媽的姐姐照顧。

（二）案母官司纏身

案母與第二任丈夫因婚姻存續中外遇，被案母第二任丈夫控告案母妨礙家庭，案母因此入獄服刑中，另案母尚有背信罪名法院審理中（詳情案母不願意說明）。

（三）案母性觀念及家庭觀念模糊

案母於小吃部工作交友複雜，與第二任丈夫婚姻存續中與第三者發生婚外情，並被案母第二任丈夫控告妨害家庭而離婚，案母與第二任丈夫離婚後不久，又與案父同居，因案祖父母及案外祖父母均反對案父與案母結婚，故案主係案母與案父同居時所生。

（四）案母對於法令資訊不足

1、案母原考量已監護有四名子女負擔沉重，故欲將案主送給友人收養，曾請 醫院協助辦理出養手續， 醫院疑似亦不瞭解兒童出養規定，當案母請醫院處理案主的出養事宜

時，雖未正式同意案母之請託亦未拒絕，後發現不符法令規定，故案主留在醫院約二個月才通報 縣政府案母遺棄案主。

2、案母雖與第二任丈夫完成離婚手續，但案母戶籍未遷出案母第二任丈夫住所，由案母第二任丈夫將案母戶籍逕遷臺南縣 鄉戶政事務所。

七、社工處遇

(一) 協尋案母

電訪案母戶籍地 戶政事務所洽詢案母去向，經 戶政事務所查詢後告知，案母於看守所服刑，經電洽 看守所證實案母服刑中。

(二) 辦理案主出生登記

案母因在 看守所服刑，無法為案主辦理出生登記，由案母填寫委託書委請社會工作人員前往 戶政事務所辦理案主出生登記，案主從母姓，父不詳，且因案母延遲辦理案主出生登記，被罰鍰 225 元（逾期 5 個月 12 天），由社會工作人員支付其罰款。

(三) 委託安置服務

社會工作人員知悉案母於 看守所服刑後，於 2003 年 11 月由臺南縣政府行文給 看守所，因兒保案需調查案母請其惠允安排訪視，以瞭解案母狀況及對案主照顧計畫。後案母同意填寫委託書由臺南縣政府安置，案母告知社會工作人員將於 2004 年 3 月出獄後將領回案主親自照顧，社會工作人員評估案母服刑中，且案母亦不清楚案父實際居住處所，只知案父姓名（似乎有所隱瞞），又無力支付案主安置費，案主安置期間費用簽核由臺南縣政府負擔。2003 年 11 月社會工作人員至 縣政府接回案主，將案主安置於臺南縣寄養家庭。

(四) 結束安置評估

2004 年 3 月社會工作人員第二次至 看守所訪視案母，確認案母接回照顧案主意願及計

畫，案母仍堅決表達出獄後欲親自照顧案主之心願，後案母順利出獄，案父亦主動與案母聯繫，說明要共同照顧案主，社會工作人員評估案父母尚有對案主提供照顧，臺南縣政府同意於 2004 年 3 月下旬終止委託安置，案主由案父母領回。

(五) 追蹤輔導

案母原欲出養案主，案母出獄後曾與案父共同生活照顧案主，後案母又至小吃部工作致案父又與案母分居，案母同意案主交由案父帶回照顧，並由案父認領案主，案主改從父姓，案父外出工作時請同住的案祖父照顧，案主目前受照顧情形尚稱良好，其生理及心理發展符合常模，社會工作人員仍持續輔導中。

七、社會工作人員提供福利服務的角色

本案例社會工作人員扮演的角色包括：接案者、調查者、評估者、安置者、輔導者、資源連結者、個案管理者、紀錄者、司法協助者、支持者與追蹤輔導者。

虐待類型	案件來源	服務期程	問題評估	社會工作人員角色	提供處遇	社工處遇評析
疏忽	鄰居通報	2004年4月至2005年	1. 父母親職能力薄弱。 2. 案主1、2為中輟生。 3. 案父母有不良嗜好。	1. 接案者。 2. 調查者 3. 評估者。 4. 安置者。 5. 輔導者。 6. 資源連結者。 7. 個案管理者 8. 紀錄者。 9. 追蹤輔導者 10. 協調者。 11. 教育者。	1. 安置服務。 2. 就學輔導者。 3. 轉介服務。 4. 生活習性輔導。 5. 環境改善輔導。 6. 福利法令宣導。 7. 會資源連結。 8. 追蹤輔導。	1. 案父母已違反兒童及少年福利法第三十六條疏忽之虐待及第三十條剝削案主1、2受教權，但主管機關未對案父母依法處以罰鍰及親職教育。 2. 媒體大幅報導案主們受虐狀況且讓案主們曝露於螢光幕下，造成案主們二度傷害，經瞭解目的事業主管機關亦未落實兒童及少年福利法第六十三條規定處以罰鍰。
性侵害	1. 案母向案主老師舉報。 2. 學校主任通報	1999年12月至2004年3月	1. 案父母婚姻失調。 2. 案父人格違常。 3. 案主年幼懵懂無知。 4. 案家經濟貧困。 5. 案父剝削案母探視權。	1. 接案者。 2. 調查者。 3. 評估者。 4. 陪同偵訊者 5. 資源連結者。 6. 輔導者。 7. 司法協助者。 8. 支持者。 9. 個案管理者 10. 紀錄者。 11. 公正第三人。 12. 支持者。 13. 追蹤輔導者。 14. 增權者。 15. 協調者。	1. 緊急處遇。 2. 就學輔導。 3. 轉介服務。 4. 協助改定監護權。 5. 陪同出庭。 6. 律師訴訟費補助。 7. 追蹤輔導。	1. 社工、警政對法令認知不足，致加害人獲判不起訴處分，宜加強對法令及偵訊專業訓練。 2. 社工角色積極性不足，轉介單位與受理轉介機關未積極提供案主心理諮商服務，致影響案主心理發展。
身體虐待	1. 社會工作人員經濟調查時發現並舉報。 2. 學校老師通報。	2002年1月至2005年	1. 案父母婚姻失調。 2. 案父有重大疾病。 3. 案父有酗酒情形。 4. 案家貧窮。 5. 案父有心理疾病。 6. 案主2為身心障礙者。	1. 舉發通報者。 2. 接案者。 3. 調查者。 4. 評估者。 5. 陪同偵訊者。 6. 個案管理者。 7. 安置者。 8. 輔導者。 9. 資源連結者。 10. 裁罰者。 11. 紀錄者。 12. 支持者。 13. 追蹤輔導者。 14. 協調者。 15. 司法協助者。	1. 緊急處遇。 2. 就學輔導。 3. 安排親子探視。 4. 低收入戶救助。 5. 追蹤輔導。	1. 評估結束安置時社會工作人員專業堅持不足，致案主有二度緊急安置狀況。宜由家暴中心召集專家學者組成評估小組開會決定之，以增加公信力定減輕社員壓力。
遺棄	1. 婦產科醫院向社會局舉報。 2. 縣政府轉介	2004年4月至2005年	1. 案母多重婚姻且失調。 2. 案母官司纏身。 3. 案母對性觀念及家庭觀念模糊。 4. 法令資訊不足。	1. 接案者。 2. 調查者。 3. 評估者。 4. 安置者。 5. 輔導者。 6. 資源連結者 7. 個案管理者。 8. 紀錄者。 9. 支持者。 10. 追蹤輔導者。 11. 協調者。	1. 安置服務。 2. 就學輔導。 3. 轉介服務。 4. 生活習性輔導。 5. 環境改善輔導。 6. 福利法令宣導。 7. 社會資源連結。	1. 案母遺棄案主已違反兒童及少年福利法第三十條規定主管機關對案母應處以罰鍰及公告姓名，但主管機關並未落實法令規定執行。 2. 案母延遲或不幫案主辦理戶籍登記，戶籍法規定罰鍰太輕，宜將無戶籍兒童列為兒童及少年福利法保護條款中。

圖 九臺南縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心受訪者輔導兒童虐待個案案例一覽表

資料來源：由受訪者提供個案紀錄、相關資料及接受訪談，研究者彙整。

第二節 案例經驗的反思

兒童虐待個案輔導是一件艱辛且複雜化的工作，兒童因無自我保護的能力，對於「受虐」有似是而非的迷思，社會工作人員於輔導兒童虐待處遇中需兼負多重任務，且扮演多重角色的情形下，要顧及個案量與輔導的專業品質實屬不易，研究者試圖從以上四個案例發現尚可加強與努力改善的空間：

一、法令未能落實執行

(一) 加害人違法部份：案例一疏忽個案，受虐兒童父母已違反兒童及少年福利法第三十六第一項第一款「兒童及少年未受適當養育或照顧」、第三十條第一項第六款「剝奪或妨礙兒童及少年接受國民教育之機會。」，依同法第五十八條規定，「主管機關應對案父母處新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰，並公告其姓名。」案例四遺棄個案，案母遺棄案主於醫院不知去向，已違反兒童及少年福利法第三十六條第一項第三款「兒童及少年遭遺棄、身心虐待等」規定者，依同法第六十五規定，「主管機關得令其案母接受親職教育輔導」。

研究者認為以上二個案例均未對案父母及案母施以罰則，未能落實法令執行，實際運作上，公告姓名可謂形式意義大於實質意義；對於無力繳交罰鍰之案父母、監護人或實際照顧兒童之人，易使輔導社會工作人員裹足不前，在社會工作人員同時需要扮演輔導者與裁罰者二種截然不同角色同時，會讓社會工作人員陷入兩難且無所適從的困境。爰此，為落實兒童保護工作，政府應依兒童及少年福利法第六條第二項規定，各縣市政府應設立兒童及少年福利專責單位，如於社會局成立兒童及少年福利課，並修正兒童及少年福利法第五十八條第一項，將原條文「違反第三十條規定者，處新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰，並公告其姓名。」修正為「違反第三十條規定者，得處新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰，並令接受親職教育」，刪除「公告施虐者姓名」。

(二) 媒體違法部份：案例一疏忽個案，因媒體大幅報導案主們受虐狀況，並讓案主們曝露於螢光幕下，有二度傷害案主們之情形，媒體亦違反兒童及少年福利法第四十六條第一項規定「宣傳品、廣播電視 . 不得報導或記載遭受第三十條或第三十六條第一項各款行為兒童及少年之姓名或其他足以辨別身分之資訊」，依同法第六十三條規定「違反第四十六條第一項規定者，各目的事業主管機關對其負責人及行為人，得各處新台幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰，並得沒入第四十六條第一項規定之物品」。法令雖然有此規定，但目的事業主管機關針對媒體開立處份書案件比實際違反規定者少很多，本案例主管機關未對案父母施以罰則，以及目的事業主管機關疑似亦未對媒體施以應有之罰則。

二、非專業影響專業

案例一因媒體大幅報導及民意代表之介入，致社會工作人員原先對案家整個處遇計畫，在各種有形及無形的壓力下，「不得不」因應改變輔導策略，從原計畫以輔導案父母發揮親職功能及運用社會資源增權其能力與認知為主，後改變策略為緊急安置案主們，社會工作專業權威疑似在科層體制下及社區人士介入下，有難以發揮其功能之虞。研究者認為，本案宜輔導案父母依兒童及少年福利法第四十一條規定，由案父母向主管機關申請委託安置，社會工作人員輔導案父母改善其親職能力後再領回案主們照顧。

三、社工專業堅持不足

案例三身體虐待案例，社會工作人員評估結束安置時專業堅持不足，致案主有二度緊急安置狀況。依主責社會工作人員陳述，案父因病情極呈現極不穩定狀態，疑似隨時有病危情形，案父及案祖母相當期待案主們能儘早返家團聚，社會工作人員在「兒童最佳利益」及「親情需求呼喚」中拔河，在評估處遇上確實頗為兩難。

研究者認為日後對於棘手個案評估處置，建請家暴中心可聘請專家學者召開小組評估會議，集思廣義後決定，一則增加公信力，一則可減輕社會工作人員壓力和負荷。

四、專業人員對法令認知不足

案例二性侵害案件，社會工作人員於陪同案主至派出所製作筆錄時，因社會工作人員與警員對於法律認知不足，筆錄上警員遺漏關鍵性問訊：「被害人是否要對加害人提出告訴？」，當警方移送案件至地檢署時，檢察官亦未即早發現其缺失，司法審理期間在高等法院才發現後已無法再補第二次筆錄，故高等法院以不符法律程式判決案父不起訴，對受虐的案主而言，因專業人員的認知不足而喪失案主應享有的公平正義原則，是極不妥當的。

研究者認為有關司法程序運作與規定，社會工作人員應研修「社工與法律」課程，警政人員應加強偵訊技巧之訓練，或由司法單位編制司法社會工作人員，以維護兒童之最佳利益。

五、社工角色積極性不足

案例二性侵害案，因案主為家暴目睹兒童又遭案父性侵害，案主曾告知社會工作人員，內心很惶恐、焦慮與不安，許多研究均指出兒童會呈現創傷後壓力之症候，案主已有明顯的創傷情形，本案因案主於緊急處遇後已交由案母暫行監護權，並帶至 縣居住受案母照顧，社會工作人員於轉介時請受理轉介 縣社會工作人員積極協助介入輔導，或由本中心連結安排案主做心理諮商。本案因案主無意願接受心理諮商，致二個縣市政府社會工作人員均未安排提供心理諮商，似有不周全之處。

研究者認為案主為家暴目睹兒童又遭案父性侵害創傷所導致對案主心理、社會適應及行為之影響甚鉅，為維護兒童最佳利益，二個縣市政府社會工作人員應有一致性認知，連結輔導案主及案母，並說服案主同意家暴中心安排心理諮商輔導，俾使傷害減至最低。

六、罰鍰的迷失

案例一疏忽，主責社會工作人員陳述考量案父母經濟情形不佳，若處以罰款案父母仍無力繳款，徒增案父母壓力與負擔，且可能影響社會工作人員與案父母之間的輔導關係（裁罰者兼輔導者），但主管機關未對案父母施以強制性親職教育輔導，無法增權（Empowerment）案父母親職技巧功能與情緒的控制，恐難以改變案父母對案主們的教養態度，勢必影響到案主們受到良好照顧之權益與應有良好成長環境之提供。案父母已違反兒童及少福利法第三十條各款之規定，主管機關令其接受親職教育，以增權其親職功能、瞭解福利資源及提昇情緒管理能力，對於有酒癮及藥癮之施虐者，應令其接受強制治療。

綜合以上四個案例，為防範兒童虐待的形成及早期發現受虐兒童，建請落實通報制度，並訂定表揚通報辦法，以激勵社會大眾共同為關心兒童盡一份心力，其次；教育單位應於學校編制學校社會工作師，加強對學校師生及家長宣導兒童保護觀念，並定期舉辦親職教育講座，以提昇父母之親職教育能力；司法單位亦應編制司法社會工作師。另請中央統籌辦理分級兒童保護相關資源網絡工作人員在職訓練，以提昇其專業知能，各縣市政府家暴中心應針對執行兒童保護工作運作模式提出探討並分享其心得經驗與檢討，力求達成共識；期許能化阻力為助力，以提高服務品質與績效，共同為維護兒童之最佳利益盡最大的努力。

第三節 研究資料分析

質性研究不論是以何種方法蒐集資料，即需對於已蒐集到的大量語言進行歸類、分析、比較與詮釋，這是一件不容易的工作，因為質性研究的分析不像量化研究，有一套規則可依循（吳芝儀、李奉儒，1995）本研究的資料分析將依下列程式進行。（一）將訪談資料錄音後由研究者謄成逐字稿，將逐字稿再與受訪者討論做些微修改，加上訪談筆記，使蒐集到的資料做最完整的呈現。（二）將逐字稿除彙整成案例報告資料外，再將其他的逐字稿，從其中找出有意義的內容對話，再將所有受訪者的資料彙整相關聯、相似的意義，再予形成一個具體的概念與歸納。（三）書寫部份，依訪談先後順序予以字母 A-F 排序，每段引言後面也會以此說明出處，讓受訪者達到匿名與保密的原則。以下將針對研究目的將訪談資料陳述：

一、社工角色多重：

張英陣、彭淑華、鄭麗珍（1998）指出：個案工作是指社工員和案主形成一對一的關係，來協助個人和社會問題。例如兒童寄養的安置，個案工作要同時扮演使能者、仲介者、倡導者及教育者等。故一人兼辦多項業務，無法專精化（彭懷真，2002）。

輔導受虐兒童個案，會因受虐者因素與施虐者的因素及受虐的狀況之不同，社會工作員所需提供處遇不同，而扮演不同的角色與任務。從上述四個案例我們瞭解到社會工作員在不同的兒童虐待個案，所需扮演角色的異同（如圖六）：

社工 角色 受虐 類型	疏忽	性侵害	身體虐待	遺棄
舉發通報者				
接案者				
調查者				
評估者				
輔導者				
安置者				
司法協助者				
公正的第三人				
支持者				
資源聯結者				
個案管理者				
裁罰者				
倡導者				
協調者				
教育者				
增權者				
陪同偵訊者				
追蹤輔導者				

圖 十從四個案例分析社會工作人員處遇受虐兒童個案扮演角色異同一覽表
資料來源：由研究者彙整

由圖六可瞭解，社會工作人員在處遇受虐兒童個案扮演的角色，因個受虐兒別差異及處遇不同，所扮演的角色而有所差異性，說明如下：

(一) 共同角色：接案者、調查者、評估者、輔導者、支持者、資源聯結者、個案管理者、協調者、追蹤輔導者等九種。

(二) 異同角色：

- 1、疏忽個案：增列增權者及教育者角色。
- 2、性侵害個案：增列司法協助者、公正的第三人、陪同偵訊者角色。
- 3、身體虐待個案：增列舉發通報者、裁罰者角色。
- 4、遺棄個案：增列增權者、教育者角色。

(三) 異中求同角色：疏忽個案與遺棄個案均增列教育者角色。

(四) 其他：社工員除上列角色功能外，研究者發現，受訪者於家暴中心扮演的角色尚包括福利經濟調查者、專業訓練主辦者及福利活動協助者等三種角色，致社會工作人員身兼多重角色分身乏術。

1、專業訓練主辦者：

為提升兒童保護資源網絡相關工作人員之專業知能與素養，主管機關每年都編列有經費來辦理在職訓練，社會工作人員會成為規劃及專業訓練主辦人員，從課程設計、簽核支用經費、講師聘請、場地租借用及佈置、受理報名掌控人數、製作簽到簿、講義印製及活動當天應提供之茶水、便當之採購、講義彙整編印、講師接待等。會使數位主責社工人員在活動前三週或一個月前即要展開籌備工作，活動當天雖然亦是參訓成員，但卻無法專心上課。惟主責社工人員在此籌備及辦理訓練同時，所承接個案量並未減少，形成時間上的擠壓。

我們會請各相關資源網絡單位派主責人員出來研習，如學校老師，我們會設計相關主題，聘請專業老師來主講。每年都會辦的，一年辦一到兩次喔，一次一兩百個人。(A-1)

2、教育宣導者：

兒童及少年福利法第三十四條第一項規定：醫事人員、社會工作人員、教育人員、警察、司法人員及其他執行兒童及少年福利業務人員，知悉兒童及少年下列情形之一者，應立即向直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過二十四小時：一、施用毒品、非法施用管制藥品或其他有害身心健康之物質。二、充當第二十八條第一項場所之侍應。三、遭受第三十條各款之行為。四、有第三十六條第一項各款之情形。五、遭受其他傷害之情形。同法第二項規定：其他任何人知兒童及少年有前項各款之情形，得通報直轄市、縣（市）主管機關。同法第五項規定：第一項及第二項通報人之身分資料，應予保密。

性侵害犯罪防治法第一項規定：各直轄市政府及縣（市）政府應各設立性侵犯防治中心，辦理下列措施，以保護被害人權益並防止性侵害事件之發生：一、二十四小時專線服務。二、被害人心理治療、輔導、緊急安置與法律扶助。三、協調教學醫院成立專門處理性侵害醫療小組。四、給予被害人二十四小時緊急救援、一般及緊急診療、協助驗傷及取得證據。五、加害人追緝與身心治療。七、推廣各種教育、訓練與宣傳。七、其他與性侵害有關之措施。在宣導方面如告知民眾萬一遭受性侵害時證據蒐集：為將被害人繩之以法，請被害人不要洗澡、更衣及沖洗陰道，如已更衣應請被害人將被害時所穿之衣物全部全部予以蒐集，並以冷風吹乾（防止發霉產生化學變化），並以清潔紙袋包起帶至醫院或送給警方以保存證據等。

就醫療單位來講的話，衛生局會辦活動向民眾做宣導，可能會利用園遊會時設攤位宣導，或我們社政單位也會主辦兒童及少年保護宣導活動找相關資源網絡來配合辦理。（A-2）

3、福利經濟調查者：

彭懷真（2002）在低估教育與訓練等人力因素的社工運作指出：依內政部社會司（1999）的統計，各直轄市、縣（市）政府共有編制內及約聘社工員（含督導員）715人，其中約聘性質超過半數。以編制不到800人的規模，要負擔社會福利的規劃、行政、評估等，並要執

行各項法令中對社工員的要求，其結果當然不理想。

研究者與受訪者再次約訪，受訪者說明因近日忙著協助低收入戶複查，請研究者能於 10 天後在約訪（2004.11.16 田野筆記）。每年大約 10-11 月份社會局社會救助課要展開辦理低收入戶複查工作，社工員是低收入戶複查最好的人力資源，因評估技巧與品質是最不受外界爭議的，協助低收入戶複查期程約二週。

兒保組的社工每月監護案調查 7-10 件，新的兒保案約 4-7 件，另外還有
早期療育個案、經濟個案調查等。（A-2）

4、福利活動協助者：

各縣市政府社會局為推展社會福利活動，尤其是全縣性的福利活動，往往第一 考量動員人力資源就是社會工作人員，因社工員在縣市政府屬人力最多的團隊（行政人員每一課僅約 3-5 名行政人力，而社工員卻有 10-30 名人力）素質齊；一般而言，辦理福利活動規劃是否呈現績效，民眾反應最為迅速；而個案輔導工作，因績效難以彰顯，在社政人力有限情形下，往往會請社會工作人員配合全力支援活動籌備及進行。

你要去辦活動，如救助課有辦低收入戶訪查（嗯），或是低收入戶歲末
聯歡的活動（嗯），社工員是必需要去支援的，會造成社工員時間上的
擠壓。（C-37-2）

5、好人與壞人角色：

面對家庭暴力下之受虐兒童，為了保護兒童之基本安全及免於惡性的代間循環，兒童保護服務先由以替代性的處罰解決危機情況，再隨著資源的開發拓展，以經濟支持或實際服務協助等支持性方案，在經過評估後，實施在合適的家庭中。但社會工作者一再呼籲，兒童保護服務係以支持而非取代，協助而非介入，積極的保存家庭功能而非消極的暫時解散家庭成員（伊慶春，1998），基於此完整家庭政策的理念，社工員要當好人

又要兼壞人。以案例三身體虐待為例，案父因身體罹患癌症，無業在家，人際關係不佳，有酗酒習性，且有心理疾病，致案母因遭受婚姻暴力後離家出走，現又對案主 1 及案主 2 施暴，社工員經評估後請警方協助將案主 1 及案主 2 緊急安置並依兒童福利法罰以 12 小時親職教育，面對案父有限的生命期程，以及安排親子會面過程，經評估同意案主 1 及案主 2 在繼續安置後返家。

社工員要當好人又要當壞人，我覺得我們那個角色是很混淆的，大家都說社工員是弱勢中的弱勢，我覺得也是，因為我覺得我們背後的支持系統根本不佳，我們常會去評估案家的支持系統好不好，可是我自己去評估我自己的支持系統也是不好的啊！（B-24-1）

二、可能的限制

（一）人力不足，個案量負荷重：

彭懷真（2002）指出：臺灣省各縣市的社工員平均需服務人數都超過萬人，而臺北縣、桃園縣、臺中市、嘉義市、臺南市甚至超過三萬人。社工員工作量之大，很難強求其服務品質，更嚴重的是連本身地位都長期處於不穩定的狀況。今年初在新任縣市長上任後，許多縣市的約聘社工員都失業，即為最殘酷的證據。且專業人力在過度負荷中感到疲累，甚至普遍有耗竭之感。黃惶雄、趙昌平與呂溪木（2000）年指出：社會福利的人力長久以來，一直呈現嚴重不足，尤其社會福利年年增加，但社政人員卻沒有相對的增加。兒童及少年福利法規定：主管機關發現或接獲通報後，應該迅速處理，並提出調查報告。惟依法執行需龐大人力，但由於工作人力不足，致使通報案件有先用電話諮詢後篩選情形，以減少案件量，或有延遲訪視情形。

台南縣府社會局連月來已有十位社工員轉任其他單位，致使社工人員不得不發出「社工師為誰辛苦為誰忙」的心聲。目前社工員取得社師資格後，因縣市無該編制，紛紛轉任公職，導致社工員出缺嚴重，期盼政府能正視此問題（張淑娟，2002）。

研究者認為：兒虐個案輔導需很長期間，更突顯人力不足，以案例二性侵害案，社會工作員提供危機處遇後，雖然社會工作員已因協助案主申請緊急性暫時保護令核准後，離開案家與案母

搬離至外縣市同住，惟社會工作人員尚需提供完整的轉介服務及追蹤服務，且因司法訴訟冗長，法院因案情需要，在未終結審判之前，原主責社會工作人員法院仍列為是公正的第三人，本案司法審判長達 4 年以上時間。若處理的兒童及少年保護案件是替代性處遇個案，服務期程即可能長達至個案至滿 18 歲或高中（職）畢業方能結案。

其實我們白天就都蠻忙，那你假日再出勤（on call），等於說你已經佔用到你的自己假日或者是休息的時間。以我的經驗來講，有時候像我曾有 case 週六、週日都出勤，而且像我們在輪值的狀況是新案要接，舊案也要持續輔導，那有可能你星期六有個新案出去訪視處遇，星期一又有一個舊案要持續訪視輔導需出差，那我會覺得這樣子的業務量會對我們來講壓力蠻大的。（A-3）

我覺得負荷量太大，你沒有辦法去把你的心完全著重在這裡，等於是你案件不斷進來，可能就想說安置在機構就夠了。然後第二個就是說你如果要帶小孩子去做治療，會有無法分配時間來處理的情形（B-21-2）

（二）服務品質難以提昇。

社會工作人員於縣市政府服務，亦是廣義的公務人員，但「朝八晚五」完全不適用於社工員的服務情境，甚至是別人的休息，是社工員另一個忙碌的開始，如辦理親職教育要用例假日或晚上，因施虐者或照顧者平時白天要工作；辦理宣導活動要利用週末假日，才有民眾參與；對受虐兒童提供輔導，在腦量不影響課業情形下，社工員要安排夜間訪談，二十四小時備勤與執勤服務，是輪流提供服務的，在時間的擠壓下，將會影響服務的品質。

蘇淑芬（2001）指出：社工員 24 小時保護服務的工作負荷有「超工時的負荷」、「人力不足，新舊案件要處理的負荷」、「突發狀況要優先處理的壓力」、「值機時，內心存有無形的壓力、責任感」、「體力、精神透支的負荷」等，均會影響社工員對個案的疏忽，致無力提供週延的福利服務。

我想目前的~困境第一個是人員不足的問題，我想~喔~不只是我們社會局，我想其他縣市也有遇到這樣的問題，當你~個案量多的時候，你就沒有辦法對個案做非常~長期或非常密集的一個~關心及追蹤，目前~我遇到的一個困難是，當你個案量一直累積下來之後，你~只能~去評估、篩選，你自己認為~比較急需去做輔導的個案做輔導，而沒有辦法去針對每一個個案都做非常用心或非常良好的輔導。(C-34-1)

因為個案量太大，社工員沒有辦法做深入輔導，就會對服務的品質有一些瑕疵存在，我們也希望說將來社工員的個案量有一定程度。(E-49-3)

研究者認為：社會工作人員在兒童虐待角色處遇角色因未做業務分工，因此，對危機保護個案，依據兒童及少年福利法第三十七條第一項規定：主管機關依前條規定緊急安置個案時，應通報當地地方法院及警察機關，並通知兒童及少年父母、監護人。同法第 37 條第二項規定：緊急安置不得超過 72 小時，非 72 小時以上之安置不足以保護兒童及少年者，得聲請法院裁定繼續安置。因此，在行政作業程序上，72 小時之內社工員必需完成與案主及相關證人（如學校老師）及案父母的訪談，觀察兒童的生理與心理狀態，瞭解受虐的原因，送醫驗傷及診治、甚至陪同完成偵訊筆錄，並完成一份送法院的裁定報告（包括公文、簽呈、撰寫個案訪視報告（或法庭報告），並轉介適當的寄養家庭或安置機構、對於就學中兒童簽辦教育單位辦理秘密轉學），以免就學中斷，同時段，主責社會工作人員可能尚有亟待積極輔導個案，在個案量多且輔導的又是棘手個案時，恐難以周全維護個案服務品質。

（三）危機評估不易

兒童及少年保護相關法令多，處理過程狀況多、兩難多與爭議多。且從接案-訪視調查-評估-處遇-結案，每一個處遇都涉及法令、個別差異與最佳利益考量，需要有縝密蒐集資料、專業知

識的素養及豐富的人生經驗，才能將各種問題獲得正確的解釋及發現因果關係，做最佳評估與處遇。雖然政府已制定一套「兒童少年虐待暨被疏忽危機診斷量表，但因社工專業素養及經驗，或多或少會影響其評估結果，需督導或上級人員的指導或個案會議的討論為宜。

因為很多亂倫的個案，沒有什麼證據。因為都是孩子自己口述的。所以你必須跟孩子做比較詳細的訪談，然後去評估孩子所陳述的內容前後的因果，因為沒有明確的證據，看她邏輯怎麼樣連結上，有沒有造假的部份。原則上我們都還是相信孩子，但疑點仍要釐清，以免傷到無辜的人（A-3）。

余漢儀（1998）針對社工員決策研究將兒童移置家外的因素：有立即的生命危險、亂倫、媒體報導、上級長官施壓、機構可運用的資源、時間限制與行政考量，以及經費等因素。

如果訪視證據就不是那麼夠，然後我們就冒然緊急安置這個孩子，其實加害人那邊也會質疑我們在處置上是不是過當，太過於保護孩子，對！我覺得這是有壓力的，在聲請緊急保護令的時候，會很擔心法院沒有核准，我想我一定會遭受到加害人的責難（A-4）。

黃鈺倫（2000）於兒保社工員對受虐兒童安置返家之決策及影響因素發現：受訪者面對安置兒童將返家時，對於兒童本身的因素之考量其實是較少被提及的。所考量的最主要的部分是家庭的功能是否恢復，若家庭的功能是可以改變的，則會說服兒童返家，或是採漸進式的返家策略。在面對受安置兒童的家庭是難以改變的情況下，法律的期限限制，以及社工員的價值觀都是影響受安置兒童是否能夠返家的因素。

像~~有時在~有安置的個案如兒童虐待的案子，有時候在是否要讓他回去原生家庭上面會有~~會有猶豫，像有些案主已經安置半年或更久的時間（受訪者咳嗽聲），那因為之前兒童虐待的情形蠻嚴重的，案父母有對兒童虐待的行為，變成說~雖然~~雖然案父母改善的過程有的我們是觀察再做後續的家訪，中間也是有感覺到他們是有進步的，後來有發現說要不要讓案主回到原生家庭的過程是比較猶豫的（D-42-1）。

(四) 人身安全議題衍生壓力沉重

從來沒見過一種專業，會像社工師那麼受到默視。至今，絕大多數民眾聽到社工，就會聯想到義工，甚至還有人說：社工不就是沒領薪水的義工嗎？許多社工師飽受暴力的威脅，而且全然無助，曾有筆者朋友在搶救遭受家庭暴力的小孩時，被揮舞著椅子的先生追打出來，當他尋求警方的協助時，警察只丟下一句話：沒事去管人家家務事幹嘛？活該（陳俊欽，2002）！

言語恐嚇算不算？在辦公室的時候，加害人直接跑到辦公室來咆哮，罵三字經這樣子（B-16-2）

雖然目前還沒出過什麼狀況，但無形的人身安全顧慮還是有的。

希望中央或者是公會這邊有沒有比較好的制度來保障我們的安全，因為警察都有配槍。巡邏也都是兩三個人一組，阿~我們社

工員居然都一個女孩子隻身前往，我會覺得是有危險性只是說還

沒有碰到而已（A-9-2）

研究者認為：社工員對於危機個案訪視，可請家暴官陪同協助，或先拜訪村里長瞭解，再次確認施虐者平時的生活習性與行為，進入案家後先觀察地形，訪視時宜或站或坐在門口附近，做必要的安全防範。或請同事支援陪同亦可減輕壓力或可能波及的傷害。

三、社會工作員之專業技巧：

(一) 司法訴訟專業評估報告及撰寫紀錄的技巧

社工員訪視後評估兒童疑似有遭受到虐待事實，以性侵害案件為例，從陪同受虐兒童製作偵訊筆錄、撰寫訪視報告（或法庭報告）做緊急安置暨繼續安置或剝奪親權等，警政單位處理流程雖不是社工員職責，但社工員懂得相關法令及專業知識，將有助於協助案主爭取必要的權益。案例二性侵害案，因警員筆錄上的疏失，社工員亦不熟諳法令，致司法單位無法起訴將施虐者繩之以法。

猥褻的部分加害人被判了一年，那性交的部分因為不符法律程序沒有被判刑。就是檢察官跟法官並沒有很明確的跟我們說不符法律程序的哪一部份，不過我們推測應該是~當初是告訴乃論，那警方在筆錄上並沒有詢問孩子是不是要對加害人提出告訴，此句話要在筆錄上呈現。對，說這一件在法律程序上是不符合的。(A-4)

研究者認為：有少數嚴重兒童受虐個案，主管機關依法擬剝奪案父母或監護人之親權，並需將兒童長期安置，社工員如何取得證據、撰寫訪視及評估報告，提供予法官認同社工員的評估處遇；甚至社工員以法庭證人身份出庭，如何陳述對兒童有利的證言，或陪同兒童面對司法人員的訊問，對訴訟流程及可能應具備相關資訊應有一定程度的瞭解才能因應。

像同事考上社工師，都可以轉任成社會行政人員，其實那些都是經驗很豐富的社工員。我覺得政府可以讓這些較有經驗的當督導，或者是至少可以讓他們經驗傳承，不要感覺好像斷掉了。(A-11-1)

(一) 兒童受虐評估及處遇的技巧：

研究者將兒童受虐區隔二種類型，一則為外表即可辨識之虐待類型如身體虐待、不當管教及遺棄；一則為未能呈現外表清晰可辨認之傷害類型如精神虐待、性虐待、疏忽、無戶籍兒童等。對於未能呈現外表清晰可辨認之受虐傷害，如性侵害個案，往往是發生多次受虐後才被舉發，舉發時已難以蒐證，需要由專業社工或心理師來評估，以決定性虐待是否發生，對於智障或幼齡兒童，尚需以「兒童性侵害偵訊輔助娃娃」來協助確認，並用兒童的語言進行會談，其技巧應避免有性暗示或誤導案主陳述遭受虐待的情形，需要有專業技巧，始能做正確的評估，而採取立即處遇的必要性，對於疑似家內的性侵害案件，兒保的社工員都必需面對不論您採取安置或不安置都會受批判的情境，2002年發生臺北的嚴性女童性侵害案，社工員依法執行保護，確被批判為「專業傲慢」、「烏龍案」，卻是極不公平的譏諷。因此，加強社工員的在職專業訓練是不可或缺的。

社會工作服務的是「人」，而兒童及少年又無行為能力，夾在服務對象不只是弱勢的兒童及少年，尚包括施暴者的父母護監護人。王政彥（1995）指出：社會工作的專業教育是以實務為導向，針對在職的社會工作人員所進行之知識與技能的培訓。更可提高敬業精神，勝任自己的專業工作並適當的扮演個人的角色。

研究者認為，不同領域的社工，需要不同的專業技術，社會工作員除了學校基本的學術養成教育外，還必須要透過不斷的進修及實務工作的累積，方能對於助人的專業服務工作具備一定的能力，尤其兒童保護工作，原因錯綜複雜，處遇困難，需要不斷的在職訓練，才能提昇服務品質。

一個社工員的訓練非常重要，因為他不是行政人員，行政人員只要在行政體系磨一磨就大概可以處理一些行政事務，我是覺得說我們目前欠缺的是養成和訓練的制度，我是覺得我們沒有建立這樣的一套制度，比如說中央是不是能夠建立這樣一套制度給各縣市去訓練他的社工員。（E-49-1）

四、兒保制度性限制

（一）家暴中心係任務編組，資源網絡單位主動性配合不足

家庭暴力暨性侵害防治中心主政單位為社政，含綜合規劃及保護扶助組業務，衛政、警政及教育三組均為兼任人員，惟透過聯繫會報做協調聯繫達成共識，平時以電話做必要之協調，共負起各部門應盡兒童保護責任，主動性似嫌不足。

加害人是非常的抗拒，尤其是要把孩子帶離的時候，那我會覺得我們在這個處理流程當中我們沒有很強的支持系統，都是一個社工員去單打獨鬥去面對司法體系，或是警政單位那邊的體系，等於是說好像是一個社工員全包了這樣子的工作，我們背後的支持體系不夠。（B-14-1）

有些案件是涉及到警察、還有衛生，因為現在是任務編組，人力上是社政單位在做整合。大家認為說這個是你們社政的，那我們認為說加害人的一些輔導教育、治療，應該歸屬於衛生局主政，長久以來跟衛生單位有這樣一個爭議。(E-46-1)

(二) 社工師轉任社會行政人員，本土經驗無法傳承

各縣市政府(台北縣政府為二級單位)成立之家庭暴力暨性侵害防治中心為任務編組，社會工作員為約聘人員，約聘人員對前途充滿不確定性，人員流動性高(彭懷真，2002)，因此，在社工員考取社工師，依專技人員轉任條例第五條規定，經專門職業及技術人員高等考試或相當之特種考試及格後，曾實際從事相關之專門職業或技術職務二年以上，成績優良有證明文件者，得轉任薦任第六職等職務。換句話說，社工員考取社工師後，可轉任公職社會工作師或社會行政人員，以享有公務人員的薪資、福利、晉升、進修等各項福利。各縣市政府所成立之家庭暴力暨性侵害防治中心組織，大都無社工師編制，只得轉任社會行政人員，影響兒保社工員流動及經驗無法傳承。

台南縣在91年因轉任離職了10個社工員，就是大家都轉任公職了，那他們的舊案都分下來給我們，那些舊案都有點複雜，當時是我們自己的新案已接不完，還要接他們的舊案，真的忙不過來。(A-9-1)

(三) 社政、教育與司法部門應編制兒保社工，專責辦理兒童保護服務：

兒童大部分在學校就學，兒童是否受虐，學校師長最容易發現，或發現疑似兒虐時，能請學校社工先做觀察與訪視，亦可減少不通報或延遲通報或不成案狀況。

孩子的父母有管教不當或者長輩的價值觀念影響著兒童，那你與其要等到出事了再來治療加害人，為什麼不要在小的時候就要開始教育正確的教養觀念，那如果說學校有社工的話，他也比較能夠協助老師，容易發現受虐的孩子，他也可以做立即的觀察與介入處遇。

(A-12-1)

隔行如隔山，司法部門是世人所倚重的正義防線，司法人員一向被世人視為正義的守護者。惟司法部門對兒童保護審理要件及程序，若能編制司法社工，相信可加速司法人員對兒虐案件之審理，避免冗長訴訟，造成兒童二度傷害。

我認為目前社工員的分工還是不夠，譬如說--我想學校社工的介入~，那第二個就是所謂司法社工的一部分（ 噯 ），我覺得必須要去建立（ 噯 ），那我想如果說不同的單位都有所謂專業的社工（ 噯 ），那社工員可以做一個統合（ 噯 ），再做一個處理的時候，也許會比較能夠專精在他的個案上面，那~這是我覺得在社工制度部分應該朝向這樣的制度來走。（ C-37-1 ）

五、對兒保制度改善之期許

（一）已取得社工師執照者，能納入公務編制，以穩定人力

社會工作師法於 1997 年通過，已被社會大眾認可為一門專業工作，社工員無不以取得社工師證照為榮，惟錄取率過低，取得執業執照者亦難以轉任為公務人員，造成社工員士氣低落。

兒童保護的工作不是每個人都會願意做的，是有些人是真的有這樣子的一個心，或者是她的核心價值裡面，他願意這樣子付出，那我覺得對考上社工師社工員，我們再不把她留下來，讓她轉任社會行政人員的話很可惜，社工員有時候不是單純的為了錢。很想要為這些孩子或是為自己的使命做一點事情，應該要鼓勵她們的（ A-13-1 ）。

關社工師考試已取得證照者，縣市政府能納入編制以保障其福利及權益，如果社工員考上社工師仍然以約聘僱用，那考與不考有何差別？沒有什麼意思。（ D-43-2 ）

2004 年社工師專技高考）的考試來講，才 2 %，大學聯考的錄取率大概是 3 0 %，對。等於說我要考上大學，我必須要在前百分之三十位。（ A-9-3 ）

（二）對親職教育的重視及可近性

侯崇文（2002）指出：主管機關由於預算與師資缺乏，實施親職較難以落實。研究者發現：主管機關有時可能對懲罰案件不多，為節省人力和成本，需累積一定人數才以小團體輔導方式或一年分二至三次委託辦理，無法做立即性輔導。

相關主管可能只知道要對加害人要上親職教育，但親職教育成效絕不是上一次親職教育你就期望他改變。應該像我們在做被害人的處遇輔導一樣，如果都只是 12 個小時的課你會期待他改變嗎？

（B-21-1）

黃元亨（2001）指出：在實務處遇對施虐者的服務，國外採用的方式，包括個案工作、團體工作、婚姻諮商和家族治療，而國內的實施狀況，雖然亦有提供上述四類服務，然而資源使用的狀況並不普遍。

研究者發現：台南縣的幅員廣大，師資缺乏，無法實施一對一親職教育，而以社工員對施虐者諮商服務為主。研究者認為：親職教育是改變施虐者態度與認知最重要的方法，僅仰賴社工員對施虐者提供諮商服務，無法達到最大成效。

（三）遴聘心理諮商師

受虐兒童安置於機構後，主管機關因可委託諮商師人數有限，或安置機構缺乏諮商師，無法密集提供心理輔導，致兒童受創傷。

通常我們現在都是除非是很嚴重是亂倫的案件，我們才有再安排孩子接受輔導嘛，如果孩子已送至寄養家庭的話，我們就很少再讓孩子做心理上的治療，心理諮商師也是不足的（B-23-1）

綜上所述：兒童保護工作執行需跨醫療、警政、教育、司法、戶政、新聞、交通及主管機關社工員、福利機構（或基金會）社工人員等相關專業與機構的合作與配合，社會大眾對兒童保護的認知與支持，共同站在兒童最佳利益的提下，齊盡一份心力，使兒童得以在、平安的、幸福的與快樂的環境中順利成長，培養出健全的國民。

第五章 結論與建議

第一節 研究結論

從研究者曾為社會工作員 社工督導員 第一線的社會工作師,累計有 25 年多的工作時間,可謂是研究者一半以上的生命歷程,對於自己關心兒童與婦女福利有增無減,對社工制度與兒童保護制度的不夠完備,曾想發出不平之鳴,但確後繼無力,不得不承認為社工弱勢的無力感到難過與遺憾。本研究透過 4 名社會工作員質性訪談其執行兒童保護的經驗與觀點,經研究者詳實的描述與歸納,期許能讓大家更瞭解到兒童保護制度的現狀,研究者根據第四章資料分析結果,呈現本研究所獲得之結論,並根據發現提出相關建議,最後研究者並說明本研究之限制。

以下綜合整理分成三大部份,一一回答研究初始所設定之研究目的。

一、社會工作員在兒童虐待處遇上的角色與困境

從未仔細思考,似乎也無什麼時間思考,究竟社會工作員需扮演那些角色?可扮演那些角色?兒保的社會工作員又可扮演那些角色?只知道「一案到底」的提供服務,針對不同的個案問題、不同的需求,將已熟悉的福利資源輸送給案主及案主的家庭,必要時倡導其修正不合乎需求的福利服務的法令或專案簽請相關主管或首長認可,但「無力感」的狀況是常有的事。「依法執行」準沒錯,法令已規定或機關要社會工作員做的,只有「認份」的接受,偶而閃過有角色衝突的質疑,頂多也是與同事之間發發嘮騷就算了,畢竟弱勢的社工是被忽視的一群,沒有諸多「本錢」可做倡導的工作。

(一) 社會工作人員具有多重的角色：1、法令規定的角色：舉發通報者、調查者、安置者、司法協助者、公正的第三人、裁罰者、評估者、輔導者及紀錄者等九種角色。2、法令未規定的角色：接案者、支持者、資源連結者、個案管理者、教育宣導者及倡導者、增權者與協調者等八種角色。合計有十七種角色，社會工作人員因受虐兒童的個別差異與需求而扮演不同的角色。

(二) 混沌與衝突的角色：李增祿(1995)指出：保護服務是一種特殊的個案工作服務，用以謀求被虐待、疏忽或不正當處遇的兒童之福利，此項服務也被視為是對於父母或監護人的一種服務，當他們無能力或不願意滿足兒童基本需要時實施。父母或監護人之所以虐待兒童，不履行監護的責任，常常是缺乏對兒童保護的認識，因此，主管機關會提供保護的機構，應對其灌輸愛護兒童的觀念，以調整其家庭衝突的關係。

依兒童及少年福利法規定：凡違反其法令規定者，應施以罰則，社會工作人員在兒童虐待的角色中需同時扮演輔導者與裁罰者雙重的角色，一則社會工作人員要與加害人建立良好的輔導關係，一則要對加害人施以罰則，事實上是很衝突的。

(三) 倡導者的角色的困境：社會工作人員在科層體制下，要扮演好倡導者的角色，往往較不易獲得重視與支持，主管機關對於「法令未明定的」，往往有善門難開之顧慮。

(四) 建請將社會工作人員職務分工為第一線危機處遇角色與第二線輔導服務角色及文宣、培力角色。

1、第一線社會工作人員扮演危機處遇如舉發通報者、接案者、調查者、個案管理者、安置者、資源連結者、裁罰者、評估者、公正的第三人、司法的協助者及紀錄者等角色，宜由主管機關的社會工作人員主責。

2、第二線社會工作人員扮演後續輔導角色如支持者、資源連結者、倡導者、協調者、追蹤輔導者、評估者及紀錄者等者等角色。惟主管機關的社會工作人員不足時，建請委託非營利組織如基金會或福利機構辦理。

3、文宣、培力角色：由一組社會工作人員扮演預防教育宣導、社會工作人員職前與相關資源網絡在職業訓練角色、高風險家庭輔導，由新進社會工作人員主責或委託非營利組織如基金會或福利機構辦理。

二、社會工作人員專業的技巧

兒童被通報遭受虐待或自己向機關求助，社會工作人員為瞭解其虛實或受暴程度及狀況，接案後需有技巧性的諮詢、訪視與調查，以蒐集完整資料後進行問題評估與計畫，以提供適切的處遇。因此，其專業的技巧包括：專業關係的建立、純熟的會談技巧、評估的技巧、相關保護法令的認知及社會資源的運用。

（一）專業關係的建立：接案的社會工作人員需以和善的態度、瞭解同理的技巧、耐心的精神與案主建立良好的關係。

(二) 純熟的會談技巧：透過會談社會工作人員獲得案主的主要問題、問題史、生長史、案主對問題的看法、因應方式、價值觀及案主的需求與期待等，社會工作人員並與案主討論未來可能的工作方向及可提供那些福利資源協助等，因此，社會工作人員的經驗、價值、自我瞭解、情感與專業技術等均會影響對案主後續的評估與處遇。

(三) 評估的技巧：社會工作人員透過訪視案主、加害人及親屬瞭解生理的功能、心理的功能、社會功能和環境整體的功能，以做綜合性客觀的評估，並運用社會福利資源提供協助與輔導。

研究者認為兒保的社會工作人員最棘手的評估為危機處遇決策模式及結案評估，雖然社工作員有一套「兒童少年受虐待暨被疏忽危機診斷表」可運用，但診斷表內容仍不夠具體，社會工作人員使用時仍有不少壓力，希望中央能設計一套更標準化評估表。

(四) 相關保護法令的熟悉：社會工作人員應對相關法令應有相當程度的瞭解，才能順利運作並保障兒童的權益。

(五) 社會資源的運用：認識社會福利資源，瞭解各相關資源規定俾利輸送或轉介給案主使用，以獲得問題的解決。

三、社會工作人員面對制度性限制

(一) 體制不健全且人力不足

家暴中心係為任務編組，實際主責業務為社政單位，致相關資源網絡單位人員均為兼任，主動性不足，且協調聯繫不易，在無法專任專職情形下，難以提供週延服務。

(二) 法令不夠周延，親職教育輔導不易施行

兒童及少年福利法係由兒童福利法及少年福利法合併，於 92 年 5 月 28 日公佈施行，但部份條文讓實務社會工作人員覺得有窒礙難行情形。如親職教育輔導，其目的在透過教育學習正確的價值觀，但由於預算與師資不足問題，實際接受親職教育且能改善施虐者親職技巧或價值觀的亦很有限。

(三) 主管單位未具有準司法權，社工專業權威不足

訪視調查家屬、師長、雇主或加害人時若不配合，社會工作人員亦無強制性，僅能行文請其配合，法令雖賦予社會工作人員權責，卻無法給予如同警員或檢察官之調查權，讓保護工作難以發揮應有之公權力。

(四) 相關資源網絡單位對兒童保護專業知識認知不足：

兒童保護工作非僅有社政單位可獨立完成之工作，需跨教育、衛生、警政、司法、戶政及新聞等專業團體互相合作，才能貫徹維護兒童人身安全與權益，但實務工作上發現，因各資源網絡單位對兒童保護工作時有認知上的差異，致常有各自為政難以順利運作的情形，嚴重影響到兒童應有的權益甚至有造成兒童二度傷害之情事。

第二節 研究建議

政府雖重視兒童福利工作，但在多元主義下，公共政策對資源的分配，兒童仍為弱勢族群中的弱勢者，且對於辦理兒童福利服務社會工作人員的「專業地位」亦因各項法令未有積極配套措施而無法彰顯，研究者整理四位社會工作人員訪談及二名家暴中心秘書的觀點，從政策規劃、實務工作及學術研究分別提出建議，可供所有關心兒童保護人士之參考。

一、給政策規劃的建議

（一）健全家暴中心體制：

各縣市政府家庭暴力暨性侵害防治中心組織常態化：將任務編組者修編為正式組織，且人力專責專用；並落實社會工作師法第十三條規定社會工作師可執行業務，對於已從事社會工作人員但尚未取得社會工作師執照之人員續予留任，但其執行業務應有社會工作師擔任其督導，並提高社會工作師職位與享有公務人員福利保障，以減緩社工專業人力的流動率並提昇其服務品質。

（二）落實兒童及少年福利法規定

將兒童及少年福利法第六條第二項規定「在直轄市及縣（市）政府應設兒童及少年福利專責單位」。建請中央監督縣市政府儘速完成修改組織編制。

（三）修訂兒童及少年福利法

修訂兒童及少年福利法第三十七條第二項、五十八條第一項及六十五條第一項，讓法令之執行能配合實務之所需，詳如下列說明：

1、修訂第三十七條第二項

原條文：緊急安置不得超過七十二小時，非七十二小時之安置不足以保護兒童及少年者，得聲請法院裁定繼續安置。繼續安置以三個為限，必要時，得聲請法院裁定延長安置之。

修正條文：緊急安置不得超過七十二小時，非七十二小時之安置不足以保護兒童及少年者，得聲請法院裁定繼續安置。繼續安置以三個為限，必要時，得聲請法院裁定終止安置或延長安置之。

修正理由：社工專業權威至今尚未普遍獲得大眾信服，施虐者對主管機關評估兒童需緊急安置狀況時，一般性施虐者或其親屬都無法認同與接受，致主管機關均會依法提供訪視報告聲請法院民事裁定，對於受虐兒童從評估緊急安置起至結束安置止，約需一年時間才可能返家，繼續安置三個月時間，難以對施虐者輔導即有成效，致社會工作人員常需忙於撰寫繼續安置法庭報告書，在人力不足案件量多的情形下，壓力過於沉重。

2、修訂第五十八條第一項

原條文：違反五十八條第一項規定者，處新台幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰。

修正後條文：違反第五十八條規定者，得處新台幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰。刪除公告其姓名。

修正理由：兒童受虐因素如加害人為失業者或家停經濟貧窮，如案例三（身體虐待案），將無力繳交罰鍰，罰鍰對加害人而言並無直接的效益；且若依法罰鍰，社工員還要協助施虐

者取得資源繳交罰鍰，另「公告加害者姓名」大都流於形式（如在主管機關門口佈告欄張貼），並無實質上的意義。

3、修訂六十五條第一項

原條文：父母、監護人或其他實際照顧兒童及少年之人有下列情事之一者，直轄市、縣（市）主管機關得令其接受八小時以上五十小時以下之親職教育輔導，並收取必要之費用。

修正條文：父母、監護人或其他實際照顧兒童及少年之人有下列情事之一者，直轄市、縣（市）主管機關應令其接受八小時以上五十小時以下之親職教育輔導，並得收取必要之費用。

修正理由：對施虐者處罰親職教育輔導，才有可能提昇親職教育之能力與觀念，受虐兒童之危機才能解除。惟對於低（中）收入戶者不處於罰鍰。

研究者認為，為使親職教育輔導發揮其功效，中央要積極培訓親職教育輔導師資，並製作其教材工作手冊，鼓勵有心人士能加入陣容，讓提供服務有可近性，並建立一套親職教育成效評估。

4、增編社會工作師人力

兒童保護法令提供服務內容不斷擴充，兒童虐待個案數量亦激增中，但社工人力卻無增反減，又要馬兒好又要馬兒不吃草，致難以顧全其服務品質，如此惡性循環，讓還有心或有興趣的社會工作員裹足不前或因壓力過於沉重，一有其他工作機會即轉換跑道。

5、制度的保障

從事兒童虐待的社會工作人員，大都為女性，身上無自衛工具，需訪視輔導有暴力傾向或潛藏有傳染病的加害人，人身安全的風險極高，主管機關應提供社會工作人員危險津貼照顧，因公受傷或生病的保障需制度化，如公傷假；另外，對於社會工作人員的心理健康，應有一套相關的協助措施，如心理諮商輔導。

二、給實務工作者的建議

（一）倡導社會工作師分科制

將社會工作師分為保護性社會工作師、醫務社會工作師、社區社會工作師、軍隊社會工作師、司法社會工作師、學校社會工作師、工廠社會工作師等，比照醫師分科實習與訓練，以強化其專業知能。

（二）加強在職訓練及壓力管理能力

法令不斷制定與修訂，兒童保護工作又需強制性介入，面對非自願性加害人的質疑與挑戰公權力，且社會工作人力不足，社會工作人員宜不斷提昇輔導技巧及紓解壓力能力，才能從容應對，從輔導績效對自我肯定其工作價值，有關辦理在職訓練及宣導訓練，政府宜委託民間團體來承辦，以減輕社會工作人員的業務負荷量並能專心的參與整個訓練課程。

（三）取得社會工作師證照

社會工作師法於 1997 年公佈施行，社工員取得社會工作師證照已是必要的資格要件，雖

然社工員主責業務繁忙，考試錄取率又不高，取得資格後又不一定能轉任公職，但不可喪失鬥志，唯有更多社會工作人員取得社會工作師證照，才有機會為個案及為自己倡導其應有之基本權益，同時，社會工作亦方能普及為社會大眾所認同之專業工作。

三、給學術研究的建議

研究者從訪談中深刻瞭解到，兒童虐待案件不斷增加，兒童保護工作要落實執行，涉及層面廣泛，包括資源網絡分工、社會工作人力合理配置、社會工作專業的自主性提高與專業權威的建制，社會工作師證照取得不易之探討，建請學術界與實務工作者共同合作研究，以建立更合宜的兒童保護制度，讓兒童保護工作能有效的防範與復原其創傷。

第三節 研究發現

不曾仔細思考，更沒想到在研究過程中，不得不用心去體察到社會工作人員幾乎可用「萬能」來形容，工作項目多、角色多、案主多、紀錄多、壓力多、付出時間多、活動多、訓練多、離職多、新人多、法令多、合約多、兩難多、狀況多、女性多、受威脅多及危險多等；相對的，人力少、福利少、薪水少、受重視少、進修少、男性少、福利少、支持少與保障少等。

第四節 研究限制

一、研究者本身的限制

本研究以蒐集檔案資料及使用質性訪談資料進行研究，研究之初希望僅以「研究者」的角色進行研究，研究者後發現在研究過程中，社會工作人員雖極力提供相關資料，但因家暴中

心二名約聘行政人員及社工督導因轉職或職務調整，檔案資料建立與管理不週全（含研究者任內未處理妥適），現職社會工作人員對家暴中心之前運作狀況不夠瞭解，致無法很完整的提供資料；質性訪談方面，雖社會工作人員願意配合，但資淺社會工作人員無法對訪談大綱有很深入的見解、意見或潛藏無形的壓力而無法知無不言；又研究者訪談及蒐集檔案資料期間，因有機會取得返回臺南縣政府社會局服務的機會，基於認知到個案服務紀錄及相關資料完整存檔深刻之重要性及必要性，故無法抽出更多時間再與受訪者訪談追根究底還原其事件的真相，對整個研究而言，不足是最大的遺憾與缺失。

由於研究者時間上及地域上的限制，面對面訪談一次，有的透過電話訪談補充資料，有的針對案例做多次諮詢與探討，但仍感覺未能做深入探討與剖析，不能否認，有極少部份內容疑似會參雜到研究者的經歷或感覺，或許不符合學術研究的倫理或規定，但研究者有 25 年的社會工作經歷，若要求要完全撇清或拋開，確實會讓研究者陷入兩難的情境，期許研究者存有的觀點，亦是受訪者或多數社會工作人員的觀點。

二、研究對象與推論上的限制

本研究採用質性研究方法，研究樣本以立意取樣方式，因受訪者範圍僅限於臺南縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心，且只有 4 名社會工作人員及資源網絡單位 2 名工作人員，故研究結果並無法推論至家暴中心全體社會工作人員的觀點與見解及辦理兒童保護資源網絡所有人的觀點，此為本項質性研究之限制。

第五節 研究者的反思

從計畫寫論文之初至寫論文過程中，研究者歷經職務的轉任與調動，近 1 年 10 月於臺北縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心學習與成長，在自己選擇研究兒童虐待議題中，覺得自己在專業的成長獲益良多，反觀自省心中有很多心靈的觸動，願藉此篇論文與大家分享與共勉。

從開始研擬研究與自己熟悉的工作領域「社會工作人員」在「兒童虐待」處遇上的角色做為探討的主題，獲得指導教授認可後，從沒想到要展開一場自我回顧與反省的生命歷程，研究機關是研究者自 1985 年 9 月至 2003 年 7 月服務的單位，曾為臺南縣政府約聘人員，擔任社工督導職務近 18 年，受訪者都是曾一起打拼過的同事，研究者曾有一段時間還擔任三位受訪社會工作人員的督導，研究者發現自己專業能力仍有所不足，無法督導所屬社會工作人員在專業技巧上有長足的精進，檔案保存亦因未有效的督導建立及存檔，頗為內疚與不安，期許今後社會工作人員能新的主管與督導領導下，能更有系統的建立個案檔案資料並妥為保存。

2003 年 7 月研究者轉任公職，於臺北縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心擔任社會工作師一職，從事專職保護性服務的社會工作師，從督導者角色變成一線社會工作師的角色，聽聞不少社會工作同仁曾經質疑，研究者如何從資深的督導員轉換為第一線社會工作師角色的適應性，其實，研究者一向不斷自我提醒，擔任什麼職務，扮演什麼角色，秉持遵守行政倫理的原則，致使研究者在職場上尚稱勝任愉快。

『「約聘」督導員』轉任為『「公職」社會工作師』之間，研究者感受到最大不同，是享有公職人員的福利保障，又因臺北縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心為二級獨立單位，促使研究者能更心無旁騖的執行專業保護工作，對個案輔導更能充分展現自信與專業能力（感謝姜組長的指導）。

訪談社會工作人員之際，又碰觸到社會工作人員於實務工作過程中的忙碌、耽心、無奈與無力，研究者能深切體悟其心路歷程。又承蒙臺南縣政府對社會工作制度的重視，研究者於 2003 年 7 月即將離職之際，蘇縣長特別接見研究者瞭解離職原因，並要求社會局與人事室儘速研擬社會工作制度問題，2004 年 10 月臺南縣政府（除臺北縣外）是第二個將社會工作師納入編制的縣市政府，讓臺南縣社會工作人員已取得社會工作師執業執照且持續從事社會工作滿 2 年者，得以就地轉任公職社會工作師，以穩定其專業工作人力。

兒保社會工作人員遭受到加害人言詞或精神上的恐嚇，時有所聞，民意代表的關切，社會工作人員必需費心的解釋與溝通，徒增社會工作人員不少的壓力與負擔，或多或少會讓社會工作人員較難展現專業的自主性。至於社會工作人員無法專職辦理社會福利保護服務工作議題，普遍存在於各縣市政府，家暴中心以約聘方式聘用人力，亦反映出社會工作在政府建制內的邊緣弱勢地位。爰此，如何規劃完善的兒保制度，雖非一時之間可改變，且需中央與地方政府齊努力，但仍期許有朝一日社工能出頭天，社會工作師能像法官或律師般，展現其應有的專業權威與能力，扮演好適任的角色。

不論現存制度如何，工作有多繁重，面對壓力有多大，仍有一群社會工作伙伴們默默的為執行保護個案善盡一份心力，誠然仍有提供更優質服務的空間，期許社會大眾能不吝給予最大支持與掌聲鼓勵。

參考文獻

中文參考書目

(依姓氏筆劃排序)

- 王玠 (1990)。《個案管理》。臺北：中華民國社會工作專業人員協會編印。
- 王玠 (2000)。評估。《社會工作辭典》。內政部社區發展雜誌社。4, 599。
- 王政彥 (1995)。我國專業教育的再出發。《成人教育》, 28, 32-39。
- 中國時報 (1997)。防範性侵害 縣府設保護網 防治中心保護專線將全天運作 協調醫院立即診療。1997, 12, 13, 17 版。
- 白秀雄 (1976)。《社會工作》。臺北：三民書局。
- 江季璇 (1999)。〈受虐兒童專業倫理保密的兩難〉。《社區發展季刊》86, 131-142。
- 內政部兒童局網站(2005)《中華民國 93 年兒童及少年福利統計年報》取得日期:2005.3.11。
網址：<http://www.cbi.gov.tw/text>。
- 內政部兒童局網站 (2005)。《兒少保護受虐者概況》。取得日期：2005.12.8。網址：<http://www.cbi.gov.tw/text>。
- 伊慶春(1998) 家庭政策的形成？以家庭保護網之建立為例。《社會福利雙月刊》,136,16-29
- 何玉華、吳為恭、林雅麗、鄭學庸、黃以敬 (2005)。厝邊雞婆些，邱童案或可避免。(虐童人球風暴特別報導)。自由時報 2005.01.18, 第6版。
- 余漢儀 (1995)。《兒童虐待現象檢視與問題反思》。臺北：巨流圖書公司。
- 余漢儀 (1997)。《兒童保護模式之探討-兼顧社工決策及家外安置》。國科會專題研究計畫成果報告。台北：行政院國家科學委員會。
- 余漢儀 (1998)。兒保過程中之社工決策。《國立政治大學社工學報》。28, 81-116。
- 吳芝儀、李奉儒 (譯)(1995)。《質的評鑑與研究》。Patton,M.Q.原著，臺北：桂冠。
- 呂寶靜 (2000)。《兒童保護服務》。《社會工作辭典》，內政部社區發展雜誌社 4, 324-325。
- 李增錄主編 (1995)。《社會工作概論》(2版)。臺北：巨流圖書公司。
- 李慧千 (2003)。社會工作專業責信與倫理南區研會手冊 4月2日。舉辦地點：臺南縣政府。

兒童及少年性交易防制條例施行細則 2000。

兒童及少年福利法 2003。

兒童少年保護工作手冊（2000）。台中：財團法人中華兒童暨家庭扶助基金會。

兒童福利專業人員資格要點 2000。

社會工作師法 1997。

侯崇文（2002）。兒童福利法的保護措施、責任報告與懲罰。《內政部社區發展雜誌社》，98，161-269。

胡幼慧、姚美華（1996）。《一些質性方法上的思考：信度與效度？如何抽樣？如何蒐集資料、登錄與分析？》。臺北：巨流圖書公司。

徐震、林萬億（1983）。《當代社會工作》。臺北：五南圖書出版公司。

秦燕、鍾素珠（2002）。內政部家庭暴力防治委員會-家庭暴！防治宣導專欄之十一「專案傲慢」&「專案職責」以台北縣嚴姓女童疑似性侵害案為例-中華民國社會工作師公會全國聯合會之回應。聯合報 2002.12.03，第11版。

秦燕、鍾素珠、李圳杰（2004）。天使變惡魔—社工性侵智障女學員。自由時報 2004.06.05，第15頁。

翁文蒂（1990）。《兒童/少年保護專線》。社會工作辭典，內政部社區發展雜誌社。4，319-320。

高玉泉、施慧玲（主編）（2002）。《兒童及少年權益實用六法》。臺中：內政部兒童局。

高淑清（2004）。質性深度訪談方法 - 技巧與策略。嘉義：國立中正大學清江終身學習中心（11月6-7日）。

張宏哲、顧美莉、張振成、劉曉春、曾蓮紅、陳怡如（合譯）（1999）。《社會工作直接服務理論與技巧》（上冊）。DEAN H. HEPWORTH、RONALD H. ROONEY、JO ANN LARSEN（原著），臺北：洪葉。

張英陣、彭淑華、鄭麗珍（譯）（1998）。《社會福利與社會工作》。Charles Zastrow 著，國立編譯館主譯。臺北：洪葉文化事業有限公司。

許如悅（2002）。兒保社工員風險研判決策之初探性研究。《東吳大學社會工作學系碩士論文》。

- 許釗娟(1990)《兒童暨少年處遇流程》。社會工作辭典,內政部社區發展雜誌社,4,320-321。
- 陳宗仁(1975)CCF社會工作手冊 社會工作實施綱要。兒童福利叢書。台中:私立台灣基督教兒童福利基金會編印。
- 陳怡如(1990)。<非自願性專業關係中之抗拒行為--兒保社工員之觀點>。《東吳大學社會工作學系研究所碩士論文》。
- 陳俊欽(2002)。社工硬起來 弱勢出頭天。中國時報 2002.10.20,第15版。
- 陳慧女(2004)。《法律與社會工作》。臺北:心理出版社。
- 陳燕禎(1998)。萬里尋根夜未眠-從英國兒童保護談我國收養制度。《社會福利雙月刊》,137,18-30。
- 彭明聰、尤幸玲(2001)。兒童受虐現象之檢視與省思。《內政部社區發展雜誌社》,94,147-157。
- 彭懷真(2002)。低估教育與訓練等人力因素的社工運作。《內政部社區發展雜誌社》,99,84-89。
- 黃鈺倫(2000)。兒保社工員對受虐兒童安置返家之決策及影響因素。《私立東吳大學社會工作研究所碩士論文》。
- 黃維憲、曾華源、王慧君(1986)。《社會個案工作》(再版)。臺北:五南圖書出版公司。
- 黃煌雄、趙昌平、呂溪木(2000)。《我國社會福利制度總體檢調查報告》。臺北:監察院。
- 黃元亭(2001)。不要破壞我的家-被認定為施虐父母之當事人對強制處遇介入經驗之探討。《東吳大學社會工作學系研究所碩士論文》。
- 楊馥榮(2000)。受虐兒童及少年的因應策略與社會適應之研究。《靜宜大學青少年兒童福利研究所碩士論文》。
- 廖榮利(1974)。《社會工作概論》。自印。
- 臺灣社會工作專業人員協會(2005)。各國社會工作者人力概況。2005年03月07日公佈網站。
取得日期:2005.03.07日。網址:<http://www.tasw.org.tw>。
- 劉可屏(1993)。《兒童虐待傷害認定標準研究報告》。內政部社會司委託研究。臺北:內政部社會司。

- 鄭淑燕（1990）。《責任報告制》。社會工作辭典，內政部社區發展雜誌社，4，534。
- 鄭善明（1999）。從高雄兒童受虐致死案談兒童保護工作之省思。《社會福利雙月刊》，142，62-68。
- 鄭瑞隆（1988）。我國兒童被虐待嚴重性之評估研究。《中國文化大學兒童福利研究所碩士論文》。
- 謝秀芬（1990）追蹤。社會工作辭典。內政部社區發展雜誌社，4，473-474。
- 謝岳宏（2005）。就像拎布娃娃，猛撞玻璃牆 目睹虐童過程的超商店員 自責未即時制住 至今每晚噩夢連連（虐童人球風暴特別報導）。自由時報 2005.01.08，第6版。
- 鍾素珠（2005）求援30小時，社工有話說。自由時報 2005.03.04，第15頁。
- 簡春安、鄒平儀（1998）。《社會工作研究法》。臺北：巨流圖書公司。
- 羅瑩雪（2000）。無戶籍兒童相關法令問題 - 無戶籍兒童實務工作研討會成果彙編。臺中：內政部兒童局。
- 蘇淑芬（2001）。社會工作人員提供24小時保護服務之工作滿意度、工作負荷與服務品質研究。《高雄醫學大學健康科學院行為科學研究所碩士論文》。
- 臺南縣政府社會科簽呈（1999）。訂定臺南縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心設置要點。1999.6.21 簽核。
- 臺南縣政府社會科簽呈（1998）。訂定臺南縣政府辦理性侵害被害人補助申請要點。1998.2.16 簽核。

附錄

訪談同意書

感謝您首肯參與本研究，在您分享寶貴的經驗之前，請仔細閱讀以下內容，同時於正式參與本研究之前，您可以詢問任何相關的問題。

研究者為南華大學非營利事業管理所的學生，現任職於臺北縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心，本研究主題為「社會工作人員在兒童虐待處遇上的角色」，目的在於瞭解社會工作人員在現行兒童保護服務，從實務面向探討社會工作人員提供服務時之困境及對現行社會工作制度與兒童保護相關制度之期許，進而提供相關機關更加重視服務品質，以落實兒童保護政策之美意。研究者秉持誠摯的心，藉由訪談分享您在此生命歷程中最深刻的感受，並著眼於您在工作中對從事兒保工作經驗與觀點之描述及情感意義的揭露。

本研究的程式擬進行二至三次的訪談，第一次為案例討論，第二次及第三次為質性訪談，每次訪談時間約為 60-90 分鐘，為方便日後資料之分析，質性訪談過程均採全程錄音，訪談地點原則以臺南縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心會談室為主或尊重您的意願決定，以安靜不受干擾的環境中進行對話。研究過程頗多叨擾，謹此深表謝意與敬意。

在您接受訪談的過程中，可重新檢視並反思社會工作人員在兒童虐待處遇上的角色經驗，可能會有些不舒服或尷尬的感覺或兩難的情境，甚至是您不願意碰觸的角落，您可以選擇不談論該話題或隨時表示退出本研究意見與行動。但是藉由此次的分享可對於您在從事兒童保護工作經驗中重新做一番檢視，並反思此工作經驗對您和服務案主的意義，同時也期望本研究可以為您帶來相關知識及助益。

關於您所提供的訪談資料，研究者保證不隨意公開，僅作為研究者與指導教授分析討論使用，若研究論文的撰寫與報告，或將來有公開發表的機會需要討論或引用這些資料時，研究者都會將您的基本資料（包括姓名、地址）保密，並以匿名方式呈現。再次感謝您在百忙中配合研究者的訪談和對本研究的貢獻，因您熱忱的投入和真誠的分享，將提供給有關機關有更深一層的瞭解，如果您對本研究有任何的疑問，歡迎隨時與研究者鍾素珠 0921205857 或研究者的指導教授呂朝賢博士聯繫（05）2721001 轉 56521。

本人同意接受訪談。

本人不同意接受訪談。

受訪者： (簽名)

研究者： (簽名)

中 華 民 國 年 月 日

社會工作人員在兒童虐待處遇上的角色---- 質性研究訪談大綱

- 一、請您談談對現行兒童保護處遇流程的看法？
- 二、您認為社社會工作人員在兒童保護工作中可扮演的角色有那些？
- 三、請談談您在執行兒童保護處遇過程中有那些專業上的困境及如何因應？
- 四、您覺得現在的工作壓力有那些？是什麼原因產生的壓力？
- 五、您對未來社工制度有何期待？

諮詢協談

個案編號		執行社工		歸檔案號	
執行對象：					
工作記錄					
工作摘要					
建立人員	台南縣家暴中心	建立時間			
表單所有人	台南縣家暴中心				
最近修改人	台南縣家暴中心	修改時間			

承辦人： _____

督導： _____

單位主管： _____

表一 諮詢協談

※密件 請傳台南縣家庭暴力暨性侵害防治中心／電話：6370074 傳真：6370064 電子信箱：a6474000@ms27.hinet.net

家庭暴力與兒童少年保護事件通報表 (非性侵害事件)

案件類型：婚姻/離婚/同居關係暴力 兒少保護 老人虐待 其他

通報人員	通報單位	<input type="checkbox"/> 醫院 <input type="checkbox"/> 診所 <input type="checkbox"/> 衛生(所/局;心理衛生中心) <input type="checkbox"/> 警政 <input type="checkbox"/> 社政 <input type="checkbox"/> 教育 <input type="checkbox"/> 司法 <input type="checkbox"/> 一三 <input type="checkbox"/> 防治中心 <input type="checkbox"/> 其他									
	通報人員	<input type="checkbox"/> 醫護人員 <input type="checkbox"/> 警察人員 <input type="checkbox"/> 社會工作人員 <input type="checkbox"/> 教育人員 <input type="checkbox"/> 保育人員 <input type="checkbox"/> 司法人員 <input type="checkbox"/> 其他									
人	單位名稱					受理單位是否需回覆通報單位： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否					
	姓名	職稱			電話						
受保護人	受理時間	年	月	日	時	分					
	姓名	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	出生日期	年	月	日				
受保護人	籍別	<input type="checkbox"/> 本國籍非原住民 <input type="checkbox"/> 無國籍 <input type="checkbox"/> 資料不明									
		<input type="checkbox"/> 本國籍原住民 (<input type="checkbox"/> 布農 <input type="checkbox"/> 排灣 <input type="checkbox"/> 賽夏 <input type="checkbox"/> 阿美 <input type="checkbox"/> 魯凱 <input type="checkbox"/> 泰雅 <input type="checkbox"/> 卑南 <input type="checkbox"/> 達悟(雅美) <input type="checkbox"/> 鄒 <input type="checkbox"/> 邵 <input type="checkbox"/> 噶瑪蘭 <input type="checkbox"/> 其他)									
被侵害人		<input type="checkbox"/> 大陸籍 <input type="checkbox"/> 港澳籍 <input type="checkbox"/> 外國籍 (<input type="checkbox"/> 泰國 <input type="checkbox"/> 印尼 <input type="checkbox"/> 菲律賓 <input type="checkbox"/> 越南 <input type="checkbox"/> 柬埔寨 <input type="checkbox"/> 其他)									
	教育程度	<input type="checkbox"/> 國小 <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 高中(職) <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 研究所以上 <input type="checkbox"/> 不識字 <input type="checkbox"/> 自修 <input type="checkbox"/> 不詳									
安全聯絡人	戶籍地址										
	聯絡地址										
安全聯絡人	電話：宅	公			行動						
	安全聯絡人	電話			與受保護(被害)人關係						
相對人	姓名	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	出生日期	年	月	日				
	籍別	<input type="checkbox"/> 本國籍非原住民 <input type="checkbox"/> 無國籍 <input type="checkbox"/> 資料不明									
相對人		<input type="checkbox"/> 本國籍原住民 (<input type="checkbox"/> 布農 <input type="checkbox"/> 排灣 <input type="checkbox"/> 賽夏 <input type="checkbox"/> 阿美 <input type="checkbox"/> 魯凱 <input type="checkbox"/> 泰雅 <input type="checkbox"/> 卑南 <input type="checkbox"/> 達悟(雅美) <input type="checkbox"/> 鄒 <input type="checkbox"/> 邵 <input type="checkbox"/> 噶瑪蘭 <input type="checkbox"/> 其他)									
		<input type="checkbox"/> 大陸籍 <input type="checkbox"/> 港澳籍 <input type="checkbox"/> 外國籍 (<input type="checkbox"/> 泰國 <input type="checkbox"/> 印尼 <input type="checkbox"/> 菲律賓 <input type="checkbox"/> 越南 <input type="checkbox"/> 柬埔寨 <input type="checkbox"/> 其他)									
具體事實	戶籍地址										
	聯絡地址										
具體事實	電話：宅	公			行動						
	其他可聯絡之親友	電話									
具體事實	一、發生時間	年	月	日	時						
	二、發生地點	縣(市)	鄉(鎮、市、區)	村(里)	鄰	路	段	巷	弄	號	之
具體事實	三、案情陳述										
	家庭暴力事件 (婚姻/離婚/同居/老人/其他)	兒童及少年保護案件									
備註	一、兩造關係： <input type="checkbox"/> 婚姻中 (<input type="checkbox"/> 共同生活 <input type="checkbox"/> 分居) <input type="checkbox"/> 離婚 (<input type="checkbox"/> 共同生活 <input type="checkbox"/> 分居) <input type="checkbox"/> 現有或 <input type="checkbox"/> 曾有： <input type="checkbox"/> 事實上夫妻關係 <input type="checkbox"/> 家長家屬 <input type="checkbox"/> 家屬間 <input type="checkbox"/> 直系血親 <input type="checkbox"/> 直系姻親 <input type="checkbox"/> 四親等內旁系血親 <input type="checkbox"/> 四親等內旁系姻親(關係描述：_____) <input type="checkbox"/> 其他：(_____)	一、相對人身分： <input type="checkbox"/> 父 <input type="checkbox"/> 母 <input type="checkbox"/> 養父 <input type="checkbox"/> 養母 <input type="checkbox"/> 照顧者 <input type="checkbox"/> 機構人員 <input type="checkbox"/> 母之同居人或繼父 <input type="checkbox"/> 父之同居人或繼母 <input type="checkbox"/> 親戚(_____) <input type="checkbox"/> 其他_____									
	四、三、建議尚需協助事項： <input type="checkbox"/> 驗傷 <input type="checkbox"/> 診療 <input type="checkbox"/> 經費補助 <input type="checkbox"/> 法律扶助 <input type="checkbox"/> 心理治療與輔導 <input type="checkbox"/> 緊急安置/庇護 <input type="checkbox"/> 聲請保護令 <input type="checkbox"/> 戶政問題協助 <input type="checkbox"/> 協助報案 <input type="checkbox"/> 其他_____	二、就學狀況： <input type="checkbox"/> 未入學 <input type="checkbox"/> 學前教育 <input type="checkbox"/> 就學中 <input type="checkbox"/> 輟學 <input type="checkbox"/> 休學 <input type="checkbox"/> 未再升學 就讀學校：_____ 三、通報依據：兒童及少年福利法(詳閱背面，請勾選) <input type="checkbox"/> (一) 第 26 條第 1 項第 2 款。 <input type="checkbox"/> (二) 第 28 條第 1 項。 <input type="checkbox"/> (三) 第 30 條：第 _____ 款。 <input type="checkbox"/> (四) 第 36 條第 1 項：第 _____ 款。 <input type="checkbox"/> (五) 遭受其他傷害之情形：_____									
備註	一、依家庭暴力防治法第 41、51 條及兒童及少年福利法第 34 條規定，各相關人員在執行職務時知有家庭暴力之犯罪嫌疑者或兒童及少年保護事件，應立即以任何方式通報當地主管機關，並於二十四小時內填具本通報表送當地主管機關，未盡通報責任者，依法應處新臺幣六千元以上三萬元以下罰鍰。										
	二、通報單位應主動確認受理單位是否收到通報，通報單位須自存乙份。 三、通報時應注意維護被害人之秘密及隱私，不得洩露或公開。										

PS:台南縣家庭暴力暨性侵害防治中心 電話:6370074. 6357045 傳真:6370064 電子信箱:a6474000@ms27.hinet.net

表二家庭暴力與兒童少年保護事件通報表

兒童少年受虐待暨被疏忽危機診斷表

危機診斷表架構

類別	項次
兒童少年因素	1. 年齡
	2. 身心狀況
	3. 自我保護能力
	4. 問題行為
受虐待狀況	1. 受虐史
	2. 受傷部位
	3. 受傷程度
	4. 受虐頻率
	5. 受生活照顧程度
	6. 受施虐者威脅程度
照顧者因素	1. 生理、智力或情緒能力
	2. 對兒童少年受虐的態度
	3. 合作意願
	4. 酗酒或藥物濫用狀況
	5. 親職能力
施虐者因素	1. 生理、智力或情緒能力
	2. 對兒童少年受虐的態度
	3. 合作意願
	4. 酗酒或藥物濫用狀況
	5. 親職能力
家庭因素	1. 壓力與危機
	2. 支持系統
	3. 生活環境

表三兒童及少年受虐待與疏忽危機診斷表（危機診斷架構）

危機診斷表內容

兒童少年受虐待暨被疏忽危機診斷表(-)

個案號		受虐者		主要照顧者	
施虐者		填表人		填表日期	年 月 日

要 項	低度危機	中度危機	高度危機
1. 年齡	<input type="checkbox"/> 12歲至未滿18歲	<input type="checkbox"/> 7歲至未滿12歲	<input type="checkbox"/> 6歲及以下
2. 身心狀況	<input type="checkbox"/> 沒有生理或心理缺陷	<input type="checkbox"/> 具輕微之身體疾病、身體殘障或心智障礙	<input type="checkbox"/> 有嚴重之身體疾病 <input type="checkbox"/> 中重度身體殘障或心智障礙
3. 自我保護能力	<input type="checkbox"/> 有自我求助能力且可自我照顧和保護，不需要成人協助	<input type="checkbox"/> 雖有自我求助能力，但需要成人協助才能照顧和保護自己	<input type="checkbox"/> 完全無求助能力且一定需要成人的協助、保護及照顧
兒童少年因素 4. 問題行為	<input type="checkbox"/> 偶爾有曠課紀錄 <input type="checkbox"/> 偶爾上學遲到 <input type="checkbox"/> 目前在家但曾有離家紀錄 <input type="checkbox"/> 輕微行為偏差 <input type="checkbox"/> 其他 _____	<input type="checkbox"/> 經常有曠課紀錄 <input type="checkbox"/> 經常上學遲到 <input type="checkbox"/> 偶爾離家未歸 <input type="checkbox"/> 嚴重行為偏差 <input type="checkbox"/> 其他 _____	<input type="checkbox"/> 中輟 <input type="checkbox"/> 嚴重學校適應問題 <input type="checkbox"/> 經常離家或目前離家 <input type="checkbox"/> 違法行為 <input type="checkbox"/> 自殺的想法或行動 <input type="checkbox"/> 酗酒或藥物濫用 <input type="checkbox"/> 極端的敵意、暴力、攻擊 <input type="checkbox"/> 性濫交 <input type="checkbox"/> 其他 _____

表四兒童及少年受虐待與疏忽危機診斷表（一）-危機診斷內容

兒童少年受虐待暨被疏忽危機診斷表(二)

要 項	低度危機	中度危機	高度危機
1. 受虐史	<input type="checkbox"/> 第一次被舉發	<input type="checkbox"/> 曾被舉發 <input type="checkbox"/> 兒童少年與其家庭曾接受兒童少年保護服務	<input type="checkbox"/> 目前為兒童少年保護之個案 <input type="checkbox"/> 多次受虐紀錄 <input type="checkbox"/> 家中曾有其他子女因受虐致死或四肢器官永久傷害
2. 受傷部位	<input type="checkbox"/> 膝蓋、手肘、屁股	<input type="checkbox"/> 軀幹(體)、四肢	<input type="checkbox"/> 頭部、臉部或生殖器、臟器
3. 受傷程度	<input type="checkbox"/> 無傷害或輕微受傷，無需要送醫治療	<input type="checkbox"/> 輕微身體外傷，需送醫治療	<input type="checkbox"/> 兒童需要立即送醫處理或住院 <input type="checkbox"/> 已有生命危險
4. 受虐頻率	<input type="checkbox"/> 兩個月一次 <input type="checkbox"/> 單一傷害事件(偶爾打，但不是同一因素或同一方式)	<input type="checkbox"/> 偶爾發生一次(約一個月一次)	<input type="checkbox"/> 未滿一週一次 <input type="checkbox"/> 持續受虐事件(約一週一次)
5. 受生活照顧狀況	<input type="checkbox"/> 未對兒童少年造成明顯影響	<input type="checkbox"/> 照顧者提供兒童少年基本的醫藥、衣、食、居住安全有不足之虞	<input type="checkbox"/> 照顧者未提供兒童少年醫療、衣、食、居住安全
6. 受施虐者威脅程度	<input type="checkbox"/> 施虐者已經離家，沒有機會接近兒童少年	<input type="checkbox"/> 施虐者在家，雖有機會接近兒童，但兒童少年受到其他成人保護	<input type="checkbox"/> 施虐者在家，能隨時接近兒童少年，且不確定有其他成人保護兒童少年

表五兒童及少年受虐待與疏忽危機診斷表(二)

兒童少年受虐待暨被疏忽危機診斷表(三)

要 項	低度危機	中度危機	高度危機
照顧者因素	1. 生理、智力或情緒能力 <input type="checkbox"/> 無生理疾病 <input type="checkbox"/> 無智力問題 <input type="checkbox"/> 情緒穩定	<input type="checkbox"/> 輕微智障 <input type="checkbox"/> 疑似或曾有精神病史 <input type="checkbox"/> 慢性疾病 <input type="checkbox"/> 有時無法控制情緒	<input type="checkbox"/> 中重度殘障 <input type="checkbox"/> 重度智障 <input type="checkbox"/> 罹患精神疾病 <input type="checkbox"/> 經常無法控制情緒
	2. 對兒童少年受虐的態度 <input type="checkbox"/> 對兒童少年期待合理 <input type="checkbox"/> 承認有兒童少年受虐待	<input type="checkbox"/> 偶爾對兒童少年不合理、不實際期待 <input type="checkbox"/> 對兒童少年受虐待事件，避重就輕	<input type="checkbox"/> 持續對兒童少年有不合理、不實際的期待與要求 <input type="checkbox"/> 拒絕承認有兒童少年受虐的問題
	3. 合作意願 <input type="checkbox"/> 有高度意願與機構合作解決問題	<input type="checkbox"/> 表面順從但配合度不夠	<input type="checkbox"/> 拒絕或無意願與機構合作
	4. 酗酒與藥物濫用狀況 <input type="checkbox"/> 無	<input type="checkbox"/> 曾經酗酒或藥物濫用	<input type="checkbox"/> 持續有過量酗酒或藥物濫用（此酒癮或藥癮對兒童少年產生安全威脅）
	5. 親職能力 <input type="checkbox"/> 適當的照顧或管教知識及能力	<input type="checkbox"/> 不一致的照顧或管教知識與能力	<input type="checkbox"/> 嚴重缺乏照顧或管教能力
施虐者因素	1. 生理、智力或情緒能力 <input type="checkbox"/> 無生理疾病 <input type="checkbox"/> 無智力問題 <input type="checkbox"/> 情緒穩定	<input type="checkbox"/> 輕微智障 <input type="checkbox"/> 疑似或曾有精神病史 <input type="checkbox"/> 慢性疾病 <input type="checkbox"/> 有時無法控制情緒	<input type="checkbox"/> 中重度殘障 <input type="checkbox"/> 重度智障 <input type="checkbox"/> 罹患精神疾病 <input type="checkbox"/> 經常無法控制情緒
	2. 對兒童少年受虐的態度 <input type="checkbox"/> 對兒童少年期待合理 <input type="checkbox"/> 承認有兒童少年受虐	<input type="checkbox"/> 偶爾對兒童少年不合理、不實際期待 <input type="checkbox"/> 對兒童少年受虐待事件，避重就輕	<input type="checkbox"/> 持續對兒童少年有不合理、不實際的期待與要求 <input type="checkbox"/> 拒絕承認有兒童少年受虐的問題
	3. 合作意願 <input type="checkbox"/> 有高度意願與機構合作解決問題	<input type="checkbox"/> 表面順從但配合度不夠	<input type="checkbox"/> 拒絕或無意願與機構合作
	4. 酗酒與藥物濫用狀況 <input type="checkbox"/> 無	<input type="checkbox"/> 曾經酗酒或藥物濫用	<input type="checkbox"/> 持續有過量酗酒或藥物濫用（此酒癮或藥癮對兒童少年產生安全威脅）
	5. 親職能力 <input type="checkbox"/> 適當的照顧或管教知識及能力	<input type="checkbox"/> 不一致的照顧或管教知識與能力	<input type="checkbox"/> 嚴重缺乏照顧或管教能力

表六兒童及少年受虐待與疏忽危機診斷表（三）

兒童少年受虐待暨被疏忽危機診斷表(四)

要 項	低度危機	中度危機	高度危機
家庭因素	1. 壓力與危機 <input type="checkbox"/> 家庭生活穩定 <input type="checkbox"/> 有固定工作與收入 <input type="checkbox"/> 剛失業一星期	<input type="checkbox"/> 收入不足 <input type="checkbox"/> 缺乏家庭管理技巧 <input type="checkbox"/> 家中有人患重大疾病 <input type="checkbox"/> 失業一星期至二個月	<input type="checkbox"/> 嚴重婚姻衝突 <input type="checkbox"/> 混亂生活方式 <input type="checkbox"/> 半年內家中有人過世 <input type="checkbox"/> 失業二個月以上
	2. 支持系統 <input type="checkbox"/> 親友關係佳，且能充分提供協助	<input type="checkbox"/> 有親友願意協助，但能力有限 <input type="checkbox"/> 親友僅能提供有限的協助	<input type="checkbox"/> 與親友、鄰里不相往來或關係交惡
	3. 生活環境 <input type="checkbox"/> 家中顯出整潔且無危害安全及健康之物品或設施	<input type="checkbox"/> 有未處理之垃圾、水電不通 <input type="checkbox"/> 螞蟻、蟑螂老鼠及其他蟲類橫行 <input type="checkbox"/> 居住條件不良，危害健康；如違章建築、貨櫃屋等	<input type="checkbox"/> 居住於環境惡劣或危險之處所 <input type="checkbox"/> 無固定住所
其他			

表七兒童及少年受虐待與疏忽危機診斷表(四)

兒童及少年受虐待暨被疏忽危機診斷表使用說明

一、高度危機個案（下列任何一種情況都須考慮為高度危機）：

- (一)當兒童因素中第2、3、4因素中，有一項為高度危機。
- (二)當受虐待狀況中任何一項因素為高度危機時。
- (三)主要照顧者因素或施虐者因素中有任何一項因素為高度危機時。
- (四)大部份要項都為中度危機時。

此類個案應考慮是否有需緊急安置之必要性。

※建議此類個案每星期應提供至少一次個案服務。

二、中度危機個案（下列任何一種情況可考慮為中度危機）

- (一)有近一半要項落在中度危機。
 - (二)沒有任何要項落在高度危機。
- ※建議此類個案每二星期提供至少一次個案服務。

三、低度危機個案（同時具備下列情況，方為低度危機）：

- (一)只有少數要項為中度危機。
- (二)沒有任何要項落在高度危機。
- (三)大部份要項為低度危機時。

※建議此類個案每月提供至少一次個案服務。

台南縣政府社會工作人員個案處理報告表		填報時間：	
原告	性別	出生年	住址
案件來源	生日	址	話
析 分 果 結			

表九台南縣政府社會工作人員個案處理報告表

一、基本資料

個案來源：		案號：					
案 主 身 分 資 料	姓名	性別	出生年月日：民國	前	年	月	日
	籍貫	省市	縣市	住址	1.	2.	
	教育程度：			電話：			
	健康情形：						
	職業：		職稱：		服務機關名稱：		
	家庭接受何種機關補助：						
	監 護 人	姓名：	性別：	年齡：	與案主關係：		
職業：		職稱：	服務機關名稱：				
住址：							
家 庭 狀 況	稱謂	姓名	出生年月日	職業	收入	教育程度	健康情形

89.9.30本

表十基本資料

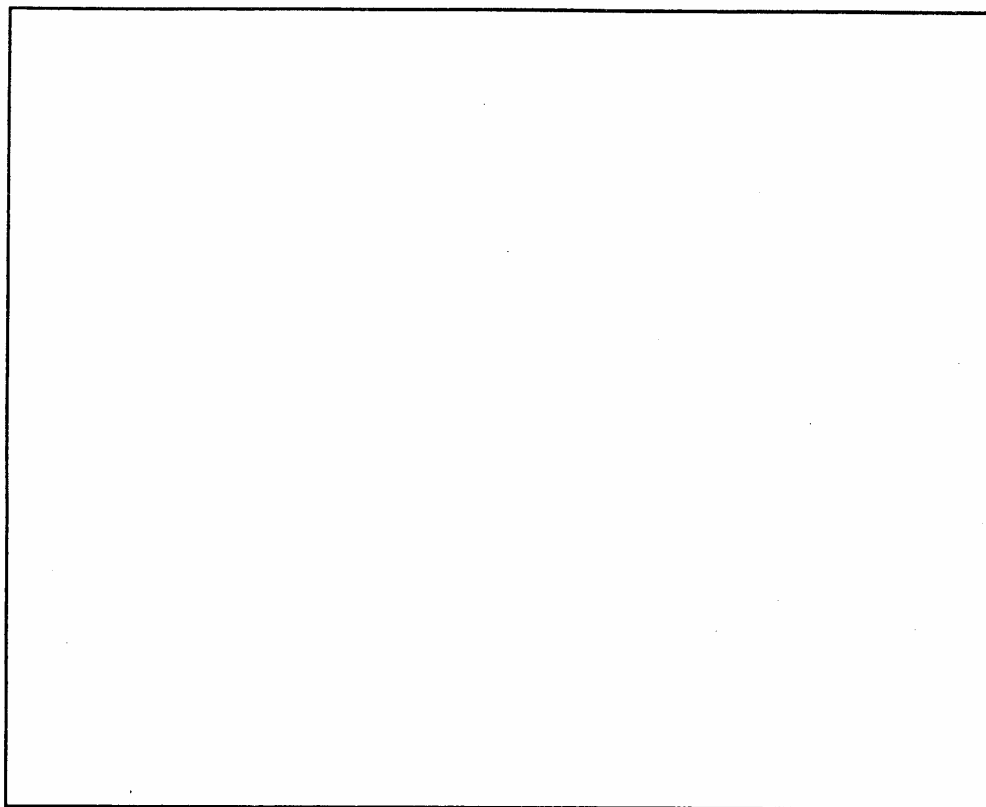
居	自有房屋	租屋 (租金每月	元)
	住屋樣式		
住	間數 (間)	合計約	坪
	廚房 (自用、公用、無)	浴室 (自用、公用、無)	
狀	燃料 (煤、火油、柴、草、炭、瓦斯、電)		
	光線 (優、中、劣) 空氣 (優、中、劣) 整潔 (優、中、劣)		
	用水 (自來水、井水、泉水、河水) (自用、公用)		
況	家具：		
經 濟 情 況	每月收入：	元	
	每月支出：	元	
	財產：	房屋 (值	元)，田地 (公頃) 其他 ()
接 受 輔 助 紀 錄			
備 註			

填表人：

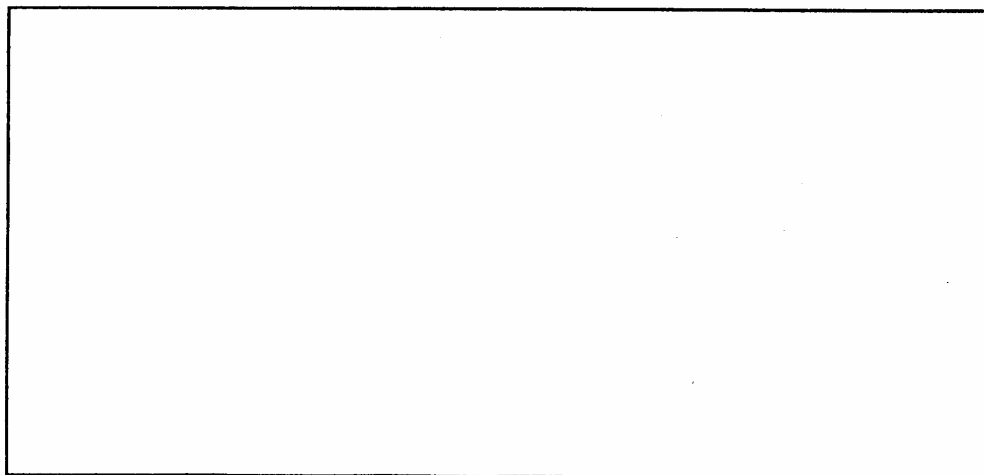
日期： 年 月 日

表十一居住狀況、經濟狀況

二、家屬系統圖及成員特殊狀況與意願



三、住宅位置圖



89.9.30本

表十二 二、家屬系統圖及成員特殊狀況與意願 及 三、住宅位置圖

四、個案異動情況重點摘錄

--	--

填表人：

日期： 年 月 日

表十三 四、個案異動情況重點摘錄

台南縣政府社會工作人員個案處理報告表						填報時間：
原告	被告	性	出	住		電
來	案	生	日	來	源	件
析	分	果	結			

表十五臺南縣政府社會工作人員訪視處理報告表