

推動一站式家庭暴力多元處遇服務方案

游美貴·鄭麗珍·張秀鴛·莊珮瑋·邱琇琳

壹、緣起

自 1998 年通過家庭暴力防治法後，1999 年各地方政府成立家庭暴力防治中心，隨著社會變遷與家庭暴力防治專業服務的發展，家庭暴力防治也從公部門為主到提倡公私部門的協同合作；從單一體系到各網絡間合作，更延展跨網絡間合作的影響性等等（游美貴，2010；2014）。臺灣家庭暴力防治因應社會變遷與服務需求，在政府和民間單位的發展下，不同於其他國家；如規定有責任通報制度、建立家庭暴力電子資料庫、地方法院設立家庭暴力服務處、113 保護專線全國統一接線、垂直整合服務、高危機個案網絡會議等等（游美貴，2010；游美貴，2014；劉淑瓊，2010；劉淑瓊、王珮玲，2011；簡春安，2002）。

這十多年來，家庭暴力被害人的服務推展有各種不同服務方案和模式；不同的階段家庭暴力防治被害人服務方案也有不同的演進，如為促進更多的民間單位投入家庭暴力防治，透過垂直整合服務方案，縮短公私部門在個案轉銜的時間；為能促

進網絡合作預防和回應高危機個案，定期召開高危機個案網絡會議。但研究也顯示，原家庭暴力被害人服務模式，多著重於人身安全及提供危機介入為主，較缺乏針對多元對象族群的差異需求及發展中長期的服務方案（潘淑滿、游美貴，2012；鄭麗珍、游美貴，2013）。

然而，隨著社會大眾的家庭暴力意識提高，家庭暴力案件逐年攀升，且家庭暴力的樣態亦日趨多元，家庭暴力被害人亦不再僅限於婦女及兒少，老人、新移民及身心障礙者受暴的人數有逐年增加的趨勢。再者，由於家庭暴力被害人的需求相當多元，但在人力有限的情形下，目前實務上多透過轉介或發展各式服務方案來協助被害人，但限於各項資源缺乏有效整合，致使被害人保護服務常流於片段，無法有效協助被害人脫離暴力及復原；且被害人在接受轉介的過程中，亦常因信任關係建立不易，而造成個案流失之情形。

立基於家庭暴力防治專業發展的逐步成熟，以及家庭暴力防治法規的修法完備性，促使家庭暴力防治服務邁入另一階段

里程。爰此，衛生福利部於 2015 年統籌規畫發展建構「一站式家庭暴力多元處遇服務方案」。一站式家庭暴力多元處遇服務方案的建構，在於以被害人的需求為中心，以「一站式」服務精神提供整合性服務模式，運用公益彩券回饋金補助辦理。目前 2015 年補助辦理 10 項計畫，2016 年擴大補助至 12 項計畫，2017 年仍會持續推動中。所有的服務方案執行都非憑空建構，從政策規劃、實務執行與監督、成效評估與服務模式修正等等過程，本文書寫的目的，即是藉由彙整和累積實務執行之經驗，分享一站式家庭暴力多元處遇服務方案的從無到有，以及檢討修正的歷程，期能作為未來家庭暴力防治相關服務方案推動之參考。

貳、一站式家庭暴力多元處遇服務方案的內涵與實施原則

依據 UN Women (2012) 對於親密關係暴力或性侵害防治中心在辦理一站式服務中心的詮釋，實施一站式 (one-stop) 服務內涵，包括一站式服務精神、服務信念及服務原則，分別說明如下：

一、一站式服務精神

主要期待能夠在一處提供被害人所有的服務，將多元的服務集中於一處提供給被害人；服務提供過程盡量減少被害人的奔波，確保被害人受到的服務輸送順暢；同時為求符合被害人多元需求，應不斷開展多元服務方案等等服務精神。

二、一站式服務信念

服務提供者應遵守的信念有：1.服務重視被害人的隱私權利；2.服務重視被害人的保密權利；3.尊重被害人的選擇權及自主性；4.無歧視和平等對待所有服務對象；5.服務提供要保有被害人尊嚴及設計合適的服務；6.服務具可近性減少被害人的奔波；7.服務本身不會造成被害人的安全受威脅；8.服務符合法律規範；9.使得服務具有效能等等信念。

三、一站式服務原則

辦理一站式服務的單位，需要提供以下兩個主要服務原則：1.以合適的資源、人員和管理回應服務的需求，提供一站式的服務，需要合適的資源、具專業能力的人員，以及良好的行政管理以回應被害人的需求；2.組織承諾提供有效的支持給專業人員，為了提升服務的效能，行政上需要承諾提供有效能的訓練和支持給專業人員，使得他們可以有效地提供服務。

另外，在政府對於家庭暴力防治的回應上，雖然有民間單位扮演督促政府的重要角色，但政府也必須承擔支持家庭暴力防治工作的責任，以促進政府與民間單位順暢合作，服務方案才能順利推展 (Johnson & Brunell, 2006; Roggeband, 2012)。一站式服務推展也強調仍需要跨機構合作，透過個案服務模式、服務資源使用及服務聯繫轉介等等方式，以擴大家庭暴力防治服務效能 (Buchbinder & Eisikovits, 2008; Lindhorst & Padgett,

2005)。由於一站式服務強調具效能的特性，在一站式服務執行過程也會挑戰跨機構合作機制，因為如果提供多元服務的專業人員，無法具有協商能力及有相同服務共識，那麼則可能降低一站式服務效能（Chan & Lam, 2005）。

為此，在推動一站式家庭暴力多元處遇服務方案，必須秉持一站式服務的內涵。所以，一站式家庭暴力多元處遇服務方案在規劃之初，就參酌 UN Women 的定義，以及臺灣發展家庭暴力的防治的特性，將所謂的一站式家庭暴力多元處遇服務方案定義為：「以被害人的需求為中心，具有提供多元服務處遇、服務輸送順暢、服務具效能及服務以社區為基礎等等意涵。」

參、推動一站式家庭暴力多元處遇服務方案的實施

為促進家庭暴力被害人及其隨行子女的服務轉型，衛生福利部保護服務司從 2014 年即著手規劃「一站式家庭暴力多元處遇服務方案」，由於屬實驗型服務方案，為使能有效推動，以引導各直轄市、縣(市)政府發展。整個服務方案可以分成方案規劃、執行輔導、成效評估等等實施歷程，以下分別說明之。

一、服務方案規劃

本服務方案規劃時間歷經約六個月，先從過去三年的個案服務統計資料分析被害人及其隨行子女服務需要促進和改善之情形，並積極爭取相關的經費支持。在獲得相關經費挹注後，便邀集地方政府與民間單位召開說明會，共同討論一站式家庭暴力多元處遇服務方案的申請方式及審核標準，同時也與地方政府和民間單位交換彼此的期待，及確認行政程序的辦理期程。

再者，考量本服務方案屬於實驗型方案，為協助申請單位能夠確實秉持以被害人需求為中心的一站式服務精神，並評估執行成效，故在辦理補助時，並同時規劃巡迴輔導和方案成效評估計畫。值得一提的是，在確認補助計畫通過後，中央業規劃執行前業務講習，邀集所有受補助計畫單位及地方政府人員共同參加。此次講習不但增進地方政府業務承辦人及受補助單位執行人員熟悉一站式家庭暴力多元處遇服務方案之內涵與相關業務內容，更促進了中央與地方之溝通交流。透過行前業務講習方式，在方案辦理前，先行協助解決可能實務執行上所面臨之共通性或制度性問題，並向受補助計畫單位和地方政府說明，執行時的巡迴輔導辦理方式，以及方案成效評估的規畫，都是為了讓一站式家庭暴力多元處遇服務方案的辦理，可以在有高度共識下，得以更有效益的實施，有助於提升家庭暴力被害人及其隨行子女的服務品質。

表 1 2015 年建構一站式家庭暴力多元處遇服務方案計畫受補助計畫一覽表

縣市	單位代稱	服務主軸
彰化縣	A	家暴被害人後追服務、目睹兒少個管服務，並結合會內既有之家庭關係協談服務。
雲林縣	B	家暴被害人後追服務、目睹兒少個管服務，並結合會內既有之單親服務、離婚商談服務等。
臺南市	C	家暴被害人後追服務、親密關係暴力被害人就業服務，並結合會內既有之庇護安置、單親服務、物資中心及課後照顧據點服務。
高雄市	D	中低危機之親密關係暴力被害人垂整服務、目睹兒少個管服務，並結合會內既有之夫妻、親子及個別諮商。
	E	中低危機之親密關係暴力被害人垂整服務、就業服務、自立生活及住宅服務、目睹兒少個管服務。
	F	中低危機之親密關係暴力被害人垂整服務、就業服務，並結合會內既有之相對人服務。
屏東縣	G	家暴被害人垂整服務、目睹兒少個管服務，並結合會內既有庇護服務及兒少相關服務。
	H	家暴被害人垂整服務、目睹兒少個管服務，並結合會內既有諮商服務及自立生活服務。
宜蘭縣	I	親密關係暴力被害人垂整服務、就業服務、庇護服務及目睹兒少個管服務，並結合會內既有相對人服務、家事服務、托育服務等。
臺東縣	J	親密關係暴力被害人後追服務、庇護服務、目睹兒少個管服務，並結合會內既有之被害人就業服務及自立生活服務。

資料來源：104 年建構一站式家庭暴力多元處遇服務方案計畫期中報告暨 105 年計畫申請方式說明會議程

二、服務方案執行的巡迴輔導

由於本服務方案屬創新及實驗型計畫，為協助受補助計畫執行人員及地方政府落實本服務方案之精神，透過實地至實施本方案各計畫之所在縣市，針對實施本方案之 10 個計畫的工作人員(含民間團體及縣市政府承辦人)辦理巡迴輔導，每一

計畫辦理 2 場次，合計辦理 20 場次，藉此瞭解第一線工作人員之實施經驗及面臨的困境。此外，透過外督學者、地方政府代表、民間單位人員及中央政府代表共同實地研討，除促進彼此間的溝通，也能實際瞭解辦理的情形，確認符合方案辦理的內涵和實施原則。

第一場次巡迴輔導辦理完成後，利用

2016年第二年計畫申請說明會時，同時請計畫承辦單位分享辦理經驗，以及請地方政府回應在期中實施所發現需改善事宜；透過跨機構的交流，使得現有或有意願申請下年度的單位，有機會可以藉由此機會，交換辦理經驗，以及提出不同的意見與看法，促進更多元的被害人及其隨行子女的服務處遇。

三、第一年計畫成效評估與發現

實證成效評估的執行，是從2015年5月到2016年5月，為期一年的研究，以瞭解一站式家庭暴力多元處遇服務方案從2015年1月至12月，在第一年服務方案執行的情形。透過焦點團體、個案記錄檢閱、服務使用者問卷調查與服務提供者自評等等多元資料收集方法。就2015年辦理一站式家庭暴力多元處遇服務方案整體而言，無論承辦單位與縣市都對一站式方案持正向肯定；而且服務使用者的滿意度是高的；個案記錄檢閱也呈現服務多樣性與工作關係順暢度有關，是以一站式家庭暴力多元處遇服務方案的辦理有其成效。以下摘要說明成效評估的主要發現及需持續改善的困境（游美貴、鄭麗珍，2016）：

(一) 服務方案對被害人服務的實質助益

1. 可以避免個案重複陳述

正如當初規劃「一站式」的精神，對於個案而言，可以因為組織內部有更多的聯繫，所以對於個案情況有一致性的理解，個案也可以避免重複陳述。

2. 促進被害人及其子女得到更完整服

務

因為目前將被害人及其子女都包含於服務中，所以整體性的檢視被害人及其子女的多元需求，也可以看到被隱藏式的問題，提前預防或處置，使得被害人及其子女的服務更完整。

(二) 服務方案對機構本身實質助益

1. 促進網絡合作順暢度

機構認為因為辦理一站式家庭暴力多元處遇服務方案後，網絡因為有明確的窗口和服務聯繫密切，因此促進更順暢的連結。最顯著的部分是與學校針對目睹兒少的服務，學校配合度也提高；還有民間單位與警政的聯繫也更緊密。

2. 解決過去服務困境

過去處遇過程有些方案因為未推行，因此服務受限，現今服務內容拓展，有助於擺脫過去服務的困境，尤其是目睹兒少的方案推展。

3. 內部資源連結與協調的提升

因為辦理一站式家庭暴力多元處遇服務方案後，機構本身各組多了聯繫。也有因為聯合辦公的模式，所以在資源連結與協調能力均有顯著提升。

4. 服務具多樣性則工作順暢度愈高

透過對於個案記錄的評估與檢視，雖然個案記錄檢閱係屬小樣本，但仍就發現，工作人員所提供服務多樣性會顯著的影響到工作人員與個案的工作關係順暢程度，也就是提供的服務愈多樣性，工作關係的順暢度愈高。所以，機構發展對於被害人多樣性的服務，確實有助於工作人員

與被害人的工作關係順暢。

(三) 實施一站式家庭暴力多元處遇服務方案需持續改善之處

1. 需持續改善機構內跨方案整合機制

雖然一站式家庭暴力多元處遇服務方案補助項目，只是機構內的部分方案；然而要達成一站式家庭暴力多元處遇服務方案作為，機構全體工作夥伴都應該有一站式家庭暴力多元處遇服務方案的認知，才能整體展現機構的服務效能。本研究發現，機構內除容易陷入一站式與非一站式的方案區隔；還有當不同的服務方案合作時，則有可能較缺乏跨方案的整合機制，使得一一站式家庭暴力多元處遇服務方案的實施無法在機構落實。舉例而言，目前已有機構朝向跨機構整合的作為，如高雄E 機構採取同一督導，負責三個方案的協調（此作法要評估督導的負荷量）；宜蘭I 機構是設有協調平臺由一社工師負責（此作法要確認各組督導都願意尊重此平臺的協調），這些都是目前機構內跨方案整合機制的作法。

2. 需持續落實服務社區化

一站式的精神在於將家庭暴力防治服務在地化，以及能夠提供可近性的服務。但普遍而言，目前承辦單位在落實服務社區化上仍有進步的空間。因此，可能需要檢視辦理單位在社區的據點，以社區為基礎的方案推展；目前較多的困難是服務區域過大，要能每個區域都兼顧有一定困難度，但若能盡量明確劃分，以及機構至少需要位於在服務區域內，這些應該是起碼

的作法。

3. 需持續改善目睹兒少服務的困境

目睹兒少服務方案在家庭暴力防治若干方案中，仍有很多專業發展空間，如教育單位分工釐清及合作模式建立，教育單位對個案轉知回覆等等。還有，政府兒少保社工和婦保社工合作的問題、與高風險家庭服務方案個案轉介合作問題等等。機構服務工作模式建立、親子會談能力的提升、目睹兒少團體工作及學齡前目睹兒童的服務技巧促進等等。

4. 需持改善就業/自立服務辦理困境

若機構內辦理有就業服務方案，則可以看到辦理單位在辦理方案的成效較佳；但若是轉介就業服務中心，則有被害人需求與服務結果的落差，因為就業服務中心所提供的服務，可能不符合被害人就業特性。倘若無法自辦就業服務的縣市，則要倡議和促進縣內就業服務資源能夠改善，以有效符合被害人的就業服務需求。再者，辦理自立方案社工需要瞭解更多福利服務資源，以及連結和開發更多友善職場和房東等等的服務，這些對於習慣於暴力防治的社工是不同的挑戰，所以目前針對此類社工的訓練有很高的需求。

5. 需持續促進個案記錄品質

個案記錄在本次評估研究顯現幾個問題，包括有結案未述明理由、基本資料仍有遺漏、記錄未具體呈現服務過程、服務內容與個案期待有落差及一站式精神尚需落實於個案記錄等等。建議機構應當定期檢閱個案記錄品質，執行分區督導時，可以定期的記錄抽閱及檢視，持續提升個案

記錄的品質。

肆、未來的展望

一站式家庭暴力多元處遇服務方案 2015 年實施至今，經過兩年的辦理整理出以下的關鍵因素，這也是未來有成效辦理一站式家庭暴力多元處遇服務方案所需要素，更是在未來需要持續促進與監督之處。

一、地方政府與承辦單位間的專業信任與合作

地方政府與承辦單位間專業信任與協同合作，以及縣內各承辦單位間的專業信任與合作，雖是公私部門合作的基本要件，但因為一站式家庭暴力多元處遇服務方案的辦理，凸顯此一要件的重要性。因此，促進地方政府與承辦單位彼此間的專業信任與協同合作，是地方政府會協助各承辦單位彼此信任與合作；而承辦單位也會接受地方政府的輔導與建議；面對辦理的困境，政府與民間也是共同解決。如此一來，才能讓服務方案推動在地方上落實。

二、承辦單位的專業承諾與支持

一站式服務原則是需要合適的資源，以及具專業能力的人員和良好的行政管理以回應被害人的需求。組織需要承諾提供有效能的訓練和支持給專業人員，使得他們可以有效地提供服務。因此，合理的待遇與福利，以及專業在職訓練等等都是承辦單位需要具備的專業承諾與支持。

三、承辦單位的財務與專業自主

承辦單位若過度依賴政府的財源補助，則會發現該單位基於機構運作，無限制或不斷擴充服務方案，而且對於所謂專業自主則較無法呈現，此類機構在一站式家庭暴力多元處遇服務方案的服務成效，通常較為不佳，且人員流動也較高。故機構本身財務要健全且財源穩定，不過度依賴政府而失去專業自主性。

四、具體和客觀的一致性派案標準

一站式家庭暴力多元處遇服務方案的辦理明確凸顯，政府部門與承辦單位的派案及轉案是否順暢及一致性。一致性的派案和轉案標準，最好是有統一窗口，以及有合適的評量工具協助，不要由個別社工掌控標準。並需要定期檢視派案標準與案量的合理性，尤其是服務是由公部門轉介，若無法有效轉介後追服務，則會影響一二線服務的順暢。

五、合適服務流程制訂與客觀評量工具使用

由於一站式家庭暴力多元處遇服務方案的信念在於提供有效能的多元服務，以滿足被害人及其子女的需求。但是要能串連這些服務，可以彼此轉介和服務到位，提供服務的單位，則應該針對各項服務有合適的服務流程及服務標準制訂，並且透過客觀評量工具使用，使得不同網絡人員都能清楚服務的流程與轉介標準，以及瞭解服務可以提供的內容與程度等等。減少

彼此的無效溝通，提升服務的順暢性，並可以減少歧見與內耗。

六、督導與協調平臺建置

承辦單位內部可以提供多元的服務，則對於一站式家庭暴力多元處遇服務方案的效能較為顯見。但是單位內部各組若無對話或溝通協調的機制，仍然無法促進服務的順暢。因此，促進機構內部服務順暢；或者是建構有協調平臺的機制，有專人負責案件的協調和定期檢視服務輸送流程。但無論是何種形式，擔任該職的督導或協調者要具有專業督導與協調能力，且應該被機構充分授權。

總之，以被害人為中心之一站式家庭暴力多元處遇服務方案之模式，除因應被害人多元需求發展而成，為提升實施效

益，提供被害人更多元之服務，公私部門仍需要積極建立協力機制，持續精進和確保其服務品質。中央政府位居在政策與制度規劃的角色，也會繼續促進受補助單位對以被害人為中心之一站式服務內涵的理解和實踐；並辦理受補助單位及各直轄市、縣（市）政府間之交流學習。

（本文作者：游美貴為國立臺灣師範大學社會工作研究所副教授；鄭麗珍為國立臺灣大學社會工作系教授；張秀鴛為衛生福利部保護服務司司長；莊珮瑋為衛生福利部保護服務司科長；邱琇琳為衛生福利部保護服務司專員）

關鍵詞：一站式(one-stop)、家庭暴力(domestic violence)、被害人中心(victim-centered)

📖 參考文獻

- 游美貴（2010）。臺北市婚姻暴力被害人垂直整合服務方案實施之研究，臺大社會工作學刊，22期，頁53-108。
- 游美貴（2014）。臺灣家庭暴力防治服務方案的實施與轉變之探討，臺大社會工作學刊，29期，頁53-96。
- 游美貴、鄭麗珍（2016）。衛生福利部「辦理一站式家庭暴力多元處遇服務方案成效評估計畫」，衛生福利部委託研究報告。
- 潘淑滿（2003）。質性研究：理論與應用。臺北市：心理出版社。
- 潘淑滿、游美貴（2012）。親密關係暴力問題之研究，內政部委託研究報告。
- 鄭麗珍、游美貴（2013）。臺北市家庭暴力問題之研究，臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心委託研究。
- 劉淑瓊（2010）。責任通報制度對我國家庭暴力防治工作推動之評估研究，內政部委託研究報告。
- 劉淑瓊、王珮玲（2011）。家庭暴力安全防護網成效評估計畫，內政部委託研究報告。

- 簡春安 (2002)。家庭暴力被害人保護方案之初探研究，內政部委託研究報告。
- Buchbinder, E., & Eisikovits, Z. (2008). Collaborative discourse: The case of police and social work relationships in intimate violence intervention in Israel. *Journal of Social Service Research*, 34(4), 1-13.
- Chan, Y.C. & Lam, G. L.T. (2005). Unraveling the rationale for a one-stop service under the family and child protection services units in Hong Kong. *International Social Work*, 48(4), 419-428.
- Johnson, J. E., & Brunell, L. (2006). The emergence of contrasting domestic violence regimes in postcommunist Europe. *Policy & Politics*, 34, 578-598.
- Lindhorst, T. & Padgett, J. D. (2005). Disjunctures for women and frontline workers: Implementation of the family violence option. *Social Service Review*, 79(3), 405-429.
- Roggeband, C. (2012). Shifting policy responses to domestic violence in the Netherlands and Spain (1980-2009). *Violence Against Women*, 18(7) 784-806.
- UN Women (2012). Intimate partner violence and/or sexual assault (one-stop) centres. Retrieved from <http://www.endvawnow.org/en/articles/683-intimate-partner-violence-andor-sexual-assault-one-stop-centres.html>