

# 臺灣地區家庭暴力與性侵害案件防範模式

張錦麗

顏玉如

## 一個案管理的工作策略

### 壹、前言

性侵害犯罪防治法與家庭暴力防治法，分別在婦女團體大力的推動下，於民國八十六年與八十七年正式公布實施，為婦幼人身安全保護立下一道新的里程碑。此二法以保護被害人為主要理念，同時強調加害人治療與輔導教育，以及預防暴力發生的教育宣導；換言之，被害人保護、加害人處遇與教育宣導等，構成了性侵害犯罪防治法與家庭暴力防治法的三大基石。雖然，自法通過實施至今，中央已成立了家庭暴力暨性侵害防治委員會（以下簡稱委員會），各縣市也成立了家庭暴力暨性侵害防治中心（以下簡稱中心），擔負起防治工作之要責，但由於臺灣各縣市城鄉資源不均、或縣市政府對

議題關注的差異，致使各縣市對推動家庭暴力及性侵害的服務項目與工作內涵存在明顯的差異，乃至於其服務品質與工作成效也出現較大的落差（潘淑滿，二〇〇三）。

依內政部「九十一年度中央對直轄市、縣（市）政府執行家庭暴力及性侵害防治業務績效考核報告」（二〇〇二）發現，九十年度的共服務了四二、五〇六位家庭暴力被害人、五、〇一三位性侵害被害人。歸納與分析各縣市所提供的服務後發現，大多數的縣市對法定的服務工作，大致均能配合辦理。在執行服務現況方面，其中緊急救援三、九二九人次、緊急診療三、五〇八人次、庇護安置二、〇〇八人次、心理治療與輔導六、二五三人次、法律扶助四、一四八人次以及職業訓練與就業輔導一、一一四人次等，但在量化的服務人次中，卻無法實際了解其所提供的服務品質與深度，不過依各縣市評鑑分數結果顯示，總體成績前三名的高雄市、臺北市、新竹市，在提供被害人保護、加害人處遇與教育宣導等三大方向的工作

成果方面，均有較完整的服務（內政部，二〇〇二），意即這些縣市的防治中心，均提供了較廣面的基礎型防治工作，而這些基礎型的防治工作包含哪些？其與「個案管理」的關聯性為何？尤其在人力與資源普遍不足的情況下，其間應運用什麼樣的策略與方法，換句話說，其重要的工作內涵為何，或是整體性防治模式為何，均是此篇文章所要試圖了解的問題。

由於筆者曾於去年（民國九十一年）隨委員會走訪縣市，進行家暴暨性侵害防治業務評鑑工作以及後來的整理分析，因此，本文的撰寫也包含筆者個人的觀察與思考心得。

## 貳、基礎型性侵害及家庭暴力

### 防治服務內涵

所謂基礎性防治服務內涵是包含縣市中心的服务功能、內容與流程。依「家庭暴力防治法」與「性侵害犯罪防治法」二法規範下的「中心」法定功能，以及考量被害人實際需求與目前中心所提供的服務內涵，經由「委員會」與宋麗玉教授在七場焦點座談下的歸納整理（內政部，二〇〇二），建構出臺灣基礎型的家庭暴力及性侵害服務內涵，茲將其服務功能、項目、內容與流程依次說明如下：

#### 一、性侵害及家庭暴力被害人保護服務

##### 功能

不論是「家庭暴力防治法」或「性侵害犯罪防治法」，保護被害人均為立法重要目的之一，依據性侵害犯罪防治法第六條規定，縣市性侵害防治中心應提供性侵害被害人心理治療、輔導、緊急安置、與法律扶助，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；家庭暴力防治法第八條也規定，家庭暴力防治中心應提供被害人心理輔導、職業訓練、住宅輔導、緊急安置與法律扶助，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。據此，各縣市防治中心應協調整合各相關單位，提供滿足被害人需求的相關服務，以確保被害人的權益。

##### 服務項目

在提供被害人服務部分，除應提供的法定功能外，同時也參照家庭暴力暨性侵害防治委員會與宋麗玉教授，根據被害者的需求與各中心實際服務的內涵，初步擬定出家庭暴力與性侵害被害人所需的共同保護服務項目（內政部，二〇〇二），共計一三有專線服務、緊急救援／緊急診療服務、協談服務、陪同服務、庇護安置、確保安全、心理諮商與治療、自殺防治、法律扶助、經濟扶助、追蹤輔導、就學輔導等十二項，而聲請保護令、職業訓練與就業服務、住宅輔導、戶政問題協助、未成年子女會面服務等五項，為家庭暴力被害人特有之服務提供，茲就防治中心之服務項目說明如下。

。性侵害與家庭暴力被害人保護共同之服務項目：

#### 一一三專線服務

其形式為全省連線的二十四小時熱線服務，以提供被害人在遭逢性侵害與家庭暴力事件後，能立即獲得初步諮詢與危機救援的第一窗口。

#### 緊急救援／緊急診療服務

防治中心對性侵害及家庭暴力被害人均應提供緊急救援的相關服務措施，包含前往調查或訪視、協助診療驗傷與取得證據。此項業務應以警察與醫療院所辦理為主，然社工人員仍應隨護陪同，以進行情緒安撫與權益倡導等的服務。

#### 協談服務

各縣市防治中心之協談服務，有別於一一三保護專線之諮詢、受理案件服務，以及專業的心理諮商與治療服務，在家庭暴力及性侵害被害人保護工作中，協談服務主要是由社工人員以電話或面談方式了解案主問題與需求，並給予其同理與情緒支持，是防治中心與案主建立良好關係的重要關鍵，也是提供後續服務的重要基礎。

#### 陪同服務

陪同服務的功能在於，給予被害人心理支持與同理、安撫被害人情緒、協助其辦理相關手續、與倡導被害人權益，以避免相關人員因未盡專業，而造成受害人二度傷害。陪同服務內容包含陪同報案、陪同偵訊、陪同驗傷診療與陪同出庭等四項基本工作，

仰賴警政、醫療、司法等體系之共同建立協助系統，以保障被害人權益。

#### 庇護安置

庇護安置乃是因被害人因家庭暴力與性侵害傷害，而有離家需求時，所需的臨時或短期居住處所，亂倫案件與家庭暴力嚴重案件較常使用。

#### 確保安全

在家庭暴力方面，被害人向外尋求協助並不代表案主能立即離開暴力環境，即使有防治中心社工人員積極介入，但仍有將近半數婦女選擇回家居住（廖雪貞、杜瑛秋，二〇〇一），因此防治中心社工員在處理家庭暴力被害人時，需協助案主發展自我保護的安全方案，以降低案主再次遭受暴力的機率及嚴重受傷的程度。在性侵害方面之被害人安全服務，則較為偏在保護被害人，不受加害人的脅迫、恐嚇，此方面的工作，大多仰賴警政單位執行。

#### 心理諮商與治療

不論是家庭暴力受害人或性侵害受害人，其所受的心理創傷與扭曲，是難以平復與抹滅的，故需透過專業的心理諮商及治療，才可協助被害人逐漸走出暴力的陰影，重新邁向健康的生活。

#### 自殺防治

如前項所述，家庭暴力與性侵害的受害人，因心理受到極大的創傷，甚至會產生自殺的意念，或是自傷的行為，社工人員除進行一般心理諮商與治療外，應視案主的情緒反應，而適時對案主進行

自殺防治處遇。

#### 法律扶助

性侵害與家庭暴力案件均涉及犯罪，故受暴婦女對法律諮詢與協助需求甚殷，各縣市應結合法律資源，提供被害人線上法律諮詢、律師面對面諮詢、法律服務的轉介等服務工作。

#### 經濟扶助

當家庭暴力或性侵害被害人有經濟問題時，防治中心社工人員應視其需要，向中心或社會局申請各項經濟補助，防治中心經費補助項目包含法律訴訟、心理復健、醫療補助以及緊急生活補助等項目，以減緩案主經濟壓力，增加案主脫離暴力環境的資源（廖雪貞、杜瑛秋，二〇〇一）。

#### 追蹤輔導

在密集性服務一段時間後，社工人員則應進行評估，案主的請求及問題是否已逐漸被滿足或解決，以符合結案標準，並進入追蹤期（廖雪貞、杜瑛秋，二〇〇一）。

#### 就學輔導

家庭暴力被害人的子女與性侵害被害人有可能因暴力的狀態或心理上的保障，而需要轉學與暫時的寄讀服務，因此社工人員可依被害人的需求而提供。

◎ 家庭暴力被害人保護服務特有工作內容：

#### 聲請保護令

包含提供相關的保護令諮詢與協助以及代申請服務。

#### 職業訓練與就業服務

家庭暴力與性侵害受害人經常處於經濟弱勢，因此，職業訓練及就業輔導服務對受害者生活重建，將更具意義，有助於獨立新生。不過，職業訓練與就業服務應考慮被害者的特殊需求，諸如彈性工時以利照顧子女、兼顧生活網絡的開展以增加支持、強化其工作與生活正向的態度等，均為職業訓練與就業時應規劃的重要面向（張錦麗，二〇〇二）。

#### 住宅輔導

性侵害與家庭暴力受害人因較多屬於經濟弱勢，在居住上，除臨時短期的庇護安置服務外，亦應給予適當的住宅輔導，使受害者得以有較安全、較經濟的中、長期居住處所。目前在臺灣，對於家庭暴力被害人，此項服務提供甚少，臺北市的慧心家園與高雄市的單親住宅，勉強可算是有提供此項服務。

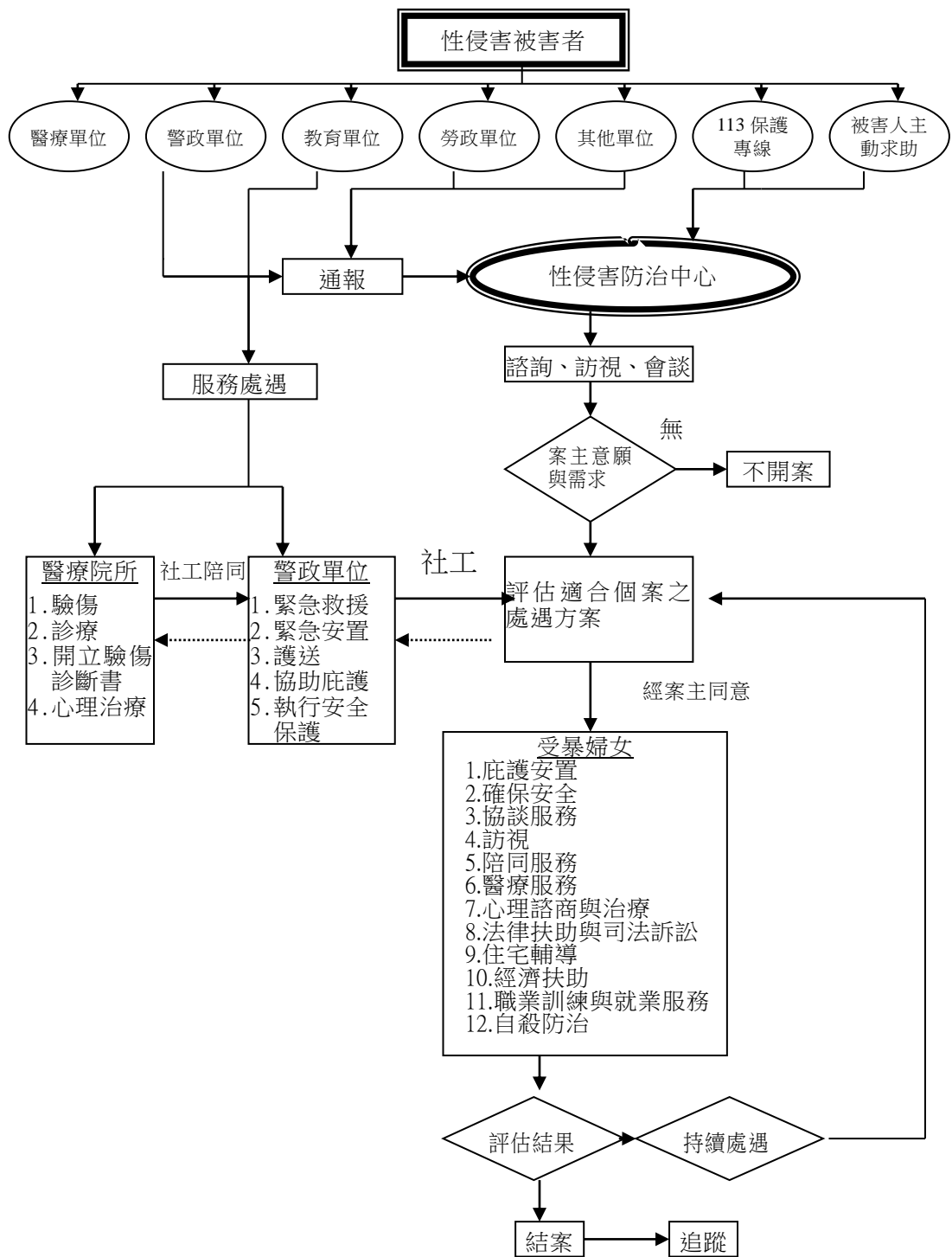
#### 戶政問題協助

為保障家庭暴力受害者經濟補助、未成年或目睹家庭暴力事件之未成年子女之就學權益，以及相關因戶籍而衍生的問題，縣市政府防治中心應結合警政、戶政、教育等單位共同研商，以確實保障被害人基本權益。

#### 未成年子女會面服務

家庭暴力未成年子女會面服務，是為防止加害人探視未成年子女而衍生事端，因此家暴法規定法院核發保護令時，裁定加害人對未成年子女會面交往方式，由中心執行，必要時可禁止會面。

圖一、二。  
至於在串聯家庭暴力與性侵害被害人的服務流程部分，請參考



圖一 性侵害被害人保護服務方案流程

參考內政部訂定之性侵害防治中心被害人處理流程



## 一一、加害人處遇

### 性侵害加害人處遇

#### 功能

「性侵害犯罪防治法」所稱之性侵害犯罪，係指刑法第二百二十一條至第二百二十九條及第二百二十三條之犯罪，在法律第六條也規範各縣市性侵害防治中心應對加害人進行追蹤輔導與身心治療，為防治中心辦理加害人身心治療與輔導教育提供法源依據。另在內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會也訂定了「性侵害加害人身心治療及輔導教育作業辦法」，明訂了性侵害加害人假釋出獄後之治療方案，在此方案中規定各縣市防治中心需要統籌轄區內性侵害加害人受刑人出獄後之輔導教育及治療，並委託精神醫療機構或社會團體來辦理。

依「性侵害犯罪防治法」與內政部所訂定之「性侵害加害人身心治療及輔導教育作業辦法」二項法律規範之防治功能，歸納防治中心在辦理加害人身心治療與輔導教育方面，應具有加害人晤談訪查、評估、治療、轉介、追蹤、督導考核、教育訓練等功能。

#### 服務項目

各縣市防治中心在加害人身心治療與輔導教育方面，檢察與矯正機關應於受刑人刑期屆滿前兩個月，或奉准假釋後尚未釋放前，會將加害人之檔案資料提供其戶籍所在地之性侵害防治中心，並由其建檔、專員訪視，建立個案資料後則安排評估小組進行評估鑑定，

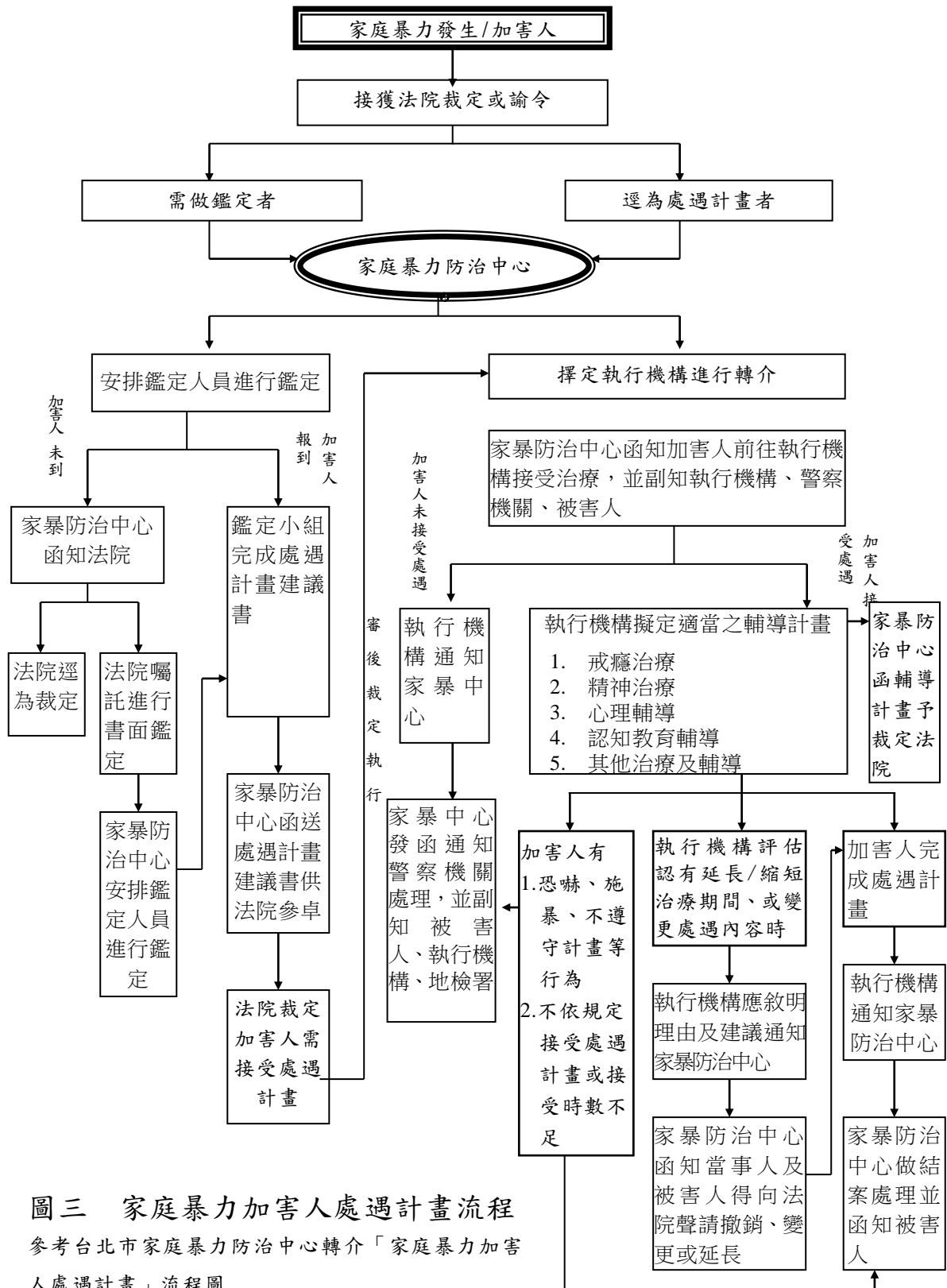
以完成加害人身心狀況評量表暨處遇書，其後進行處遇計畫執行、轉介、追蹤輔導等工作。

### 家庭暴力加害人處遇

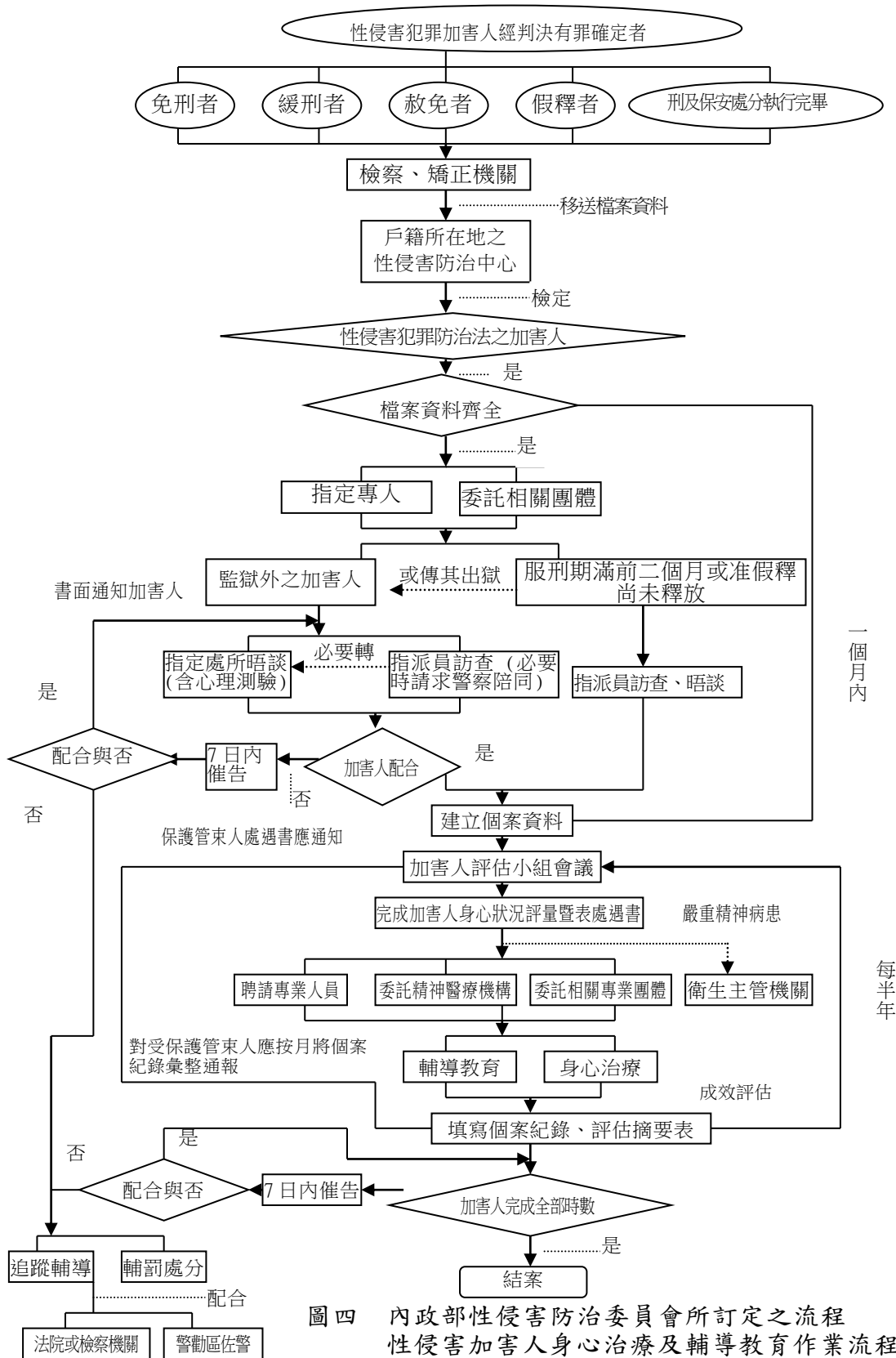
#### 功能

家庭暴力防治，除了保護被害人權益外，如何教育或治療加害人，亦極重要。鑒於家庭暴力行為的重複性與加害人對暴力行為無法自我控制的特性，為加害人提供輔導及治療，以使其改善偏差行為，根除不良習慣，重返正常生活，是其處遇重要目的（內政部，二〇〇二）。

在家庭暴力防治法第五及第七條，中央家庭暴力防治委員會及各級地方政府家庭暴力防治中心之職掌分別訂有「協調被害人保護計畫與加害人處遇計畫」，第八條第一項之各級地方政府應辦理「加害人之追蹤輔導之轉介」與「被害人與加害人身心治療之轉介」，以及第十三條第二項第十款則為法院審理終結後，認有家庭暴力之事實且有必要者，依職權「命相對人完成加害人處遇計畫：戒癮治療、精神治療、心理輔導或其他治療、輔導」。最後，在家庭暴力法第四十五條，則規定中央衛生主管機關應訂定家庭暴力加害人處遇計畫規範，其內容包括相關評估標準、加害人處遇計畫執行機關（構）之資格及評估制度等，依家庭暴力加害人處遇計畫規範規定，防治中心應成立審前鑑定小組，接受法院囑託辦理相對人鑑定工作，以做為法院裁定之參考（吳素霞，二〇〇一）。上述均為國內家庭暴力加害人處遇計畫之法源依據。



圖三 家庭暴力加害人處遇計畫流程  
 參考台北市家庭暴力防治中心轉介「家庭暴力加害人處遇計畫」流程圖



圖四 內政部性侵害防治委員會所訂定之流程  
性侵害加害人身心治療及輔導教育作業流程

是以，分析「家庭暴力防治法」與行政院衛生署所訂定之「家庭暴力加害人處遇計畫規範」二項法律規範之防治功能，歸納家庭暴力防治中心在加害人處遇方面，應包括加害人鑑定評估、轉介、追蹤、督導考核、教育訓練等功能。

#### 服務項目

家庭暴力加害人處遇計畫九十年起正式開辦，防治中心針對加害人服務提供方面，以安排評估小組進行審前鑑定、加害身心治療與輔導工作之轉介與追蹤服務為主。

而在串聯家庭暴力與性侵害加害人的服務流程部分，請參考圖三、四。

## 二、教育宣導服務

#### 功能

在家庭暴力防治法第八條及性侵害犯罪防治法第六條規定，縣市中心應辦理推廣各項家庭暴力及性侵害防治教育、訓練與宣傳，不僅具教育社會大眾，預防性侵害與家庭暴力之功能，也兼具專業單位的教育訓練，以強化處理效能。目前各防治中心除配合中央制度化的宣導與教育訓練外，亦自行針對地方上的需求，各自規劃辦理。

#### 服務項目

針對一般民眾部分，服務項目包括：

(1) 印製相關文宣品：包含手冊、單張等。

(2) 製作動態文宣內容：如戶外看板、車箱廣告等，並配合電視廣告、廣播、平面媒體等大眾傳播媒體宣導方式進行。

(3) 舉辦動態活動：如演講、座談會、園遊會、廣播電視節目等相關的活動。動態活動為防治中心最常辦理方式。

(4) 接受相關團體的邀約，宣導相關的防治業務。

而在針對專業訓練部分，包括：

(1) 針對社福單位舉辦內部的演講會、座談會、研討會等。

(2) 針對工作網絡舉辦跨單位的演講會、座談會、研討會等。

(3) 接受各單位的邀約，或主動辦理上述活動，以倡導被害者權益與提昇服務品質。

由上述的說明可知，縣市「中心」要含括三大面向的基礎性服務內涵，著實不易，而在現存人力與資源俱缺的情況下，要完全落實此服務內涵更是難上加難，不過這些服務內涵是否均要中心「獨自」完成，或是可以考慮開發或結合民間資源，由其完成，讓「中心」的稀少人力退居二線，也就是減少直接服務，但強化倡導性、連結性、監督性與評估性的「個案管理」工作，使「中心」有機會從應接不暇的個案服務困境中，找出未來發展的潛力，以下將針對「個案管理」的緣起、理念策略與模式略作說明。

## 參、個案管理工作的內涵與方法

## 一、個案管理的緣起與內涵

近些年來，「個案管理」已成為社會工作發展的新趨勢，並引發廣泛的討論與應用，分析其歷史脈絡，發現其源自於社會工作發展困境下亟需突破的產物 (Ross & Bilson, 1989; Rothman & Sager, 1998)。

早在十九世紀後期，在陸續開展的社會工作中，從機構提供服務的角度發現下列的問題，諸如個案量大、案主需求多元且環環相扣、單一機構資源有限，很難滿足個案的個別性與連續性需求、無法確保其服務品質、容易從機構的角度看問題而忽略案主權益等；而再從案主的角度，亦可發現個別機構提供服務不足、所需服務散在不同的機構、服務零散、重複與欠缺整合、欠缺以案主為中心的思考與專業處理模式等，為了克服這些問題，「個案管理」的工作模式，就在各個領域間，逐漸形成，並成為今日社會工作的新典範 (宋麗玉，一九九八；胡正申，一九九九、二〇〇一)。

### 一一、個案管理的理念、實施與目標

個案管理來自於傳統社會工作的理念「人來自於環境，而環境潛存助人資源」，而為求理念的落實，個案管理強調，必須藉助專業的工作流程與方法，在流程部分包括必須與案主建立信任關係、並對案主及家庭環境作評定、擬定服務計劃、諮詢與取得資源、組織協調整合、連結傳送服務、監控服務品質，以及進行最後的評估等流程，而其方法則著重於個案紀錄、資料的建檔、個案需求與環境評估、溝通

協調、聯繫整合、倡導、監督、與評估等方法。由此可知，「個案管理」的工作方法，不再侷限以往直接服務 (個案、團體、及社區工作) 的方案設計，而是特別強調調整服務資源的流暢，並依照案主各種不同的需求，設定服務目標，且透過一些有別於傳統個案工作的方式，諸如協調聯繫、倡導、監督、與評估等方法，達到最終提供案主最佳照顧與服務的目的 (王玠、李開敏、陳雪真等譯，一九九八)。

### 一二、個案管理的模式

學者宋麗玉 (一九九八) 曾析理出美國五種不同的個案管理模式，分別是：全方位支持模式、復健模式、優點模式、通才模式以及臨床個案管理模式，以及四種不同的向度：

著重案主問題／缺失或是強調案主的優點。

賦予個案管理者較大的權威或是強調案主自決。

採用團隊個案管理或是個人之個案管理。

採用正式支持系統或是非正式支持系統。

為能清楚呈現其不同的工作內涵與處遇方法，學者胡正申 (二〇〇一) 將其製表說明如下 (請見次頁)

總之，個案管理來自社會工作發展的困境，其匯集了各式突破的方法與策略，而成為今日個案管理的模式，在不同的模式中有所不同著重的向度，並側重不同的方法。目前臺灣的性侵害與家庭暴力防治工作，也有邁向個案管理發展的趨勢，在九〇年度內政部所辦

理各地防治中心績效考核的評比中，名列前茅的縣市（高雄市、臺北市、新竹市），其主事者，也都主張個案管理是其防治工作的重要策略與方法，詳細的內涵，將在下章中詳述。

個案管理的模式

模式	工作內涵	處遇方法
全方位支持模型	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 著重於評量案主問題或缺點，使個案管理團隊提供或倡導案主所需的服務。</li> <li>2. 主張以自我肯定且有使命感之團隊(包含各種專業領域)負責案主全方位的支持，這是此模式的主要特色。</li> <li>3. 案主需要的服務皆由社區服務方案提供，無需轉介至其他機構。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以團隊方式對案主進行處遇，成員通常包括：個案管理者、護士、精神科醫生。</li> <li>2. 在案主的家中和其他生活範疇與案主接觸，而非在心理衛生中心。</li> <li>3. 關注案主日常實際問題。</li> <li>4. 以肯定的態度為案主的利益倡導。</li> <li>5. 維持可負荷的個案量，一般為每位個案管理者負責十至十五位個案。</li> <li>6. 教導重要生活事務之處理方法，包括症狀、服藥與金錢處理。</li> <li>7. 提供每天廿四小時的危機處理服務。</li> <li>8. 沒有拒絕提供服務的政策—服務取決於案主的需要，而非案主的表現，如不服從處遇等。</li> <li>9. 讓工作者與案主有足夠的接觸。</li> <li>10. 個案管理者為團隊每位個案的最終負責人。</li> <li>11. 服務的決定乃立基於案主特殊需求、案主特性與案主情境之評量。</li> </ol>
復健模型	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 著重使用正式社區服務網絡來滿足案主的需求，並更強調案主自決。</li> <li>2. 服務計畫乃根據案主技能缺失加以評量，個案管理者的工作項目。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 進行復健評量。</li> <li>2. 依案主的需求與自設之目標訂定復健計畫。</li> <li>3. 協助案主發展技能以達致其目標。</li> <li>4. 提供案主持續的人際支持，直到案主建立起個人的支持網絡。</li> <li>5. 連結案主與社區資源。</li> <li>6. 監督案主的進展。</li> <li>7. 為案主的需求倡導。</li> <li>8. 確保案主得到支持以處理危機，因應科層體制所帶來的迷惑，獲得人際與社交技巧。</li> </ol>
優點模型	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對人作出兩點基本的假定：(一)有能力生活的人必然有能力使用與發展自己的潛能，並且可以取得資源；(二)是人類行為大多取決於個人所擁有的資源。</li> <li>2. 此種干預著重於發現與使用案主本身的能力，而非只看到其問題與缺失，並且使用非正式的支持系統來滿足案主的需求。</li> <li>3. 同時也強調案主自決與案主自己設定的目標。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立助人關係：由一些非結構性及非正式與閒聊式接觸開始。</li> <li>2. 優點評量：採用全人量表對案主進行整體評量。</li> <li>3. 建立個別計畫：每一短期行動都是指向長期目標，並且必須不斷地省察、修正與擴張。</li> <li>4. 認為積極的外展服務是較佳的預防方法。</li> <li>5. 監督：透過團體方式持續檢視助人過程，記錄與討論案主目標達成與否，由此過程案主可認知其成功的行動並獲得增強。</li> <li>6. 漸進式脫離：促進案主逐漸與社區中的其他服務提供者自然建立助人關係。</li> </ol>
通才模型	<p>這個模式著重評估案主的問題與缺失，給予個案管理者相當程度的權威，並運用正式服務系統來滿足案主需求。此模型又稱為「擴張經紀人」(Expanded Broker)模式。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評量案主目前與潛在的優缺點，據此擬定案主所需的資源，並發展服務計畫。</li> <li>2. 轉介案主至正式或非正式的照護系統。</li> <li>3. 當有需要時為案主需要的服務與資源倡導。</li> <li>4. 協助案主運用其問題解決與因應的資源。</li> <li>5. 較其他模式有較大的個案負荷量。</li> <li>6. 並不協助案主執行日常功能。</li> </ol>
臨床個案管理模式	<p>強調案主與個案管理者之間的關係，個案管理即是二者之互動現象，透過這種互動來處理案主的需求與問題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 是醫院社會工作人員與社區個案管理者之間的合作，以確保個案服務的連續性與品質。</li> <li>2. 在與案主及其家屬形成同理與支持關係的脈絡之下，整合臨床之了解與環境干預。</li> <li>3. 除了執行經紀人的功能—「評量，計畫與連結」外，服務內容尚包括：家庭諮商，間歇的個別心理治療，及醫院協調工作，危機處理，以及社會網絡的維繫。</li> </ol>

資料來源：胡正申(二〇〇一)。個案管理在精神醫療社工的應用：一個實務個案的分析。復興崗學報，第七十三期，頁六~七。

## 肆、個案管理在家庭暴力暨性侵 害基礎型防治模式的運用與

### 困境

#### 一、個案管理的必要性與運用

基本上，臺灣的性侵害與家庭暴力防治工作，是依據相關立法，而法律均要求在縣市設立防治中心，以提供整合型（含醫療、警政、社政、勞政等服務）的服務內涵，此為「基礎型」防治模式的由來，然而依照目前的防治中心現況，大部分的防治中心組織可分為「專職專責」與「派兼式任務編組」兩類，而社政人員在此兩類組織中，不論其是否為專責人員，均為防治中心的主要人力，至於醫療、警政、或是其他體系的人員，多散在其他不同的單位（祝健芳，二〇〇二；劉淑瓊，二〇〇三），要達到法定的「整合型服務輸送」功能，實為不易，因此個案管理所強調的「協調聯繫」與「資源整合」策略，就益顯重要。

此外，各機構在處理家庭暴力與性侵害防治工作時，未必具備清楚的認知，諸如法庭、檢察署與警察局等單位，至目前為止仍存在對被害人不利的偏見與制度（張錦麗，一九九七；王燦槐，二〇〇

〇三），而醫療單位「醫病不醫人」與過度經濟利益考量導向的價值觀（黃志中、謝臥龍、吳慈恩，二〇〇三），也是被害人求助時極大的障礙，而現階段相關防治資源也普遍呈現不足，亟待開發與建構，因此個案管理的「倡導」性功能，也就是協助案主獲得所需服務，以及強化參與開發案主所需服務資源的功能，在防治工作推展的初期，更加突顯其必要性。

至於「方案評估」與「個案評估」在實務中則是扮演回饋（feedback）的機制，回饋的重點分為兩方面，一為系統運作的評估，也就是評估服務過程的有效性；二為服務方案的評估，指的是評估案主問題改善的程度，兩者均是為提昇家庭暴力與性侵害防治服務品質必備的作為，也是目前社會工作專業亟待發展的新趨勢。而在中央的政策面部分，內政部「性侵害暨家庭暴力防治委員會」曾結合專家學者的意見，亦主張縣市應採用「個案管理」的方法與策略，以因應個別機構提供服務不足、所需服務散在不同的機構、服務零散、重複與欠缺整合、欠缺以案主為中心的思考等問題，以提升案主服務的品質與效能。目前「委員會」所積極推動的家庭暴力資料庫建檔工作，也是企圖以資料建檔的策略，敦促各縣市做好個案管理者的角色。

#### 一一、個案管理運用上的困境

雖然「個案管理」已成為性侵害與家庭暴力防治業務推展上，

提昇服務品質極重要的方法與策略，然而在最近委員會所主辦的「家庭暴力及性侵害個案管理工作模式研討會」上的一項調查顯示（內政部，二〇〇三），雖然縣市中心的督導與社工員，均認為「個案管理」的模式有其必要，然而仍存有執行上的疑慮，舉證大者為（一）網絡未臻健全、（二）評估工具尚未建立、（三）社工員對個案管理的方法尚未嫻熟、（四）人力不足等，因此，個案管理的策略與方法未必能充分發揮。

不過，愈是困難，「中心」愈是應講求策略與方法，只有強化策略導向的縣市防治中心，才能在無所不包的服務內涵中，掌握工作的優先順序與輕重緩急，「中心」也才能在人力不足與資源匱乏的泥沼中，繼續往上提昇而非原地空轉或向下沉淪，因此個案管理所強化的資源連結、倡導、監督與評估等策略，反而是現階段防治業務推動中的重點，如此也才能突破目前的困境。

## 伍、基礎型性侵害及家庭暴力防治的工作內涵與策略

為完善提供上述服務內涵，其工作的重要策略與方法，將具備前述個案管理的重要內涵，依此內涵加以衍申並參酌各縣市防治中心的意見，整理出防治中心為提供上述的服務內涵，現階段的重要工作策

略，共包括網絡建構、服務專業建構、建立整合性資料庫、督導與評估等四大項工作，每一大項中又包含一些工作方法，將於此章中分別詳述，而為清楚說明工作內涵與服務內涵的關聯性，將以下圖說明家庭暴力暨性侵害基礎型防治模式的整體架構。（見次頁）

### 一、網絡建構

在國內推動家庭暴力及性侵害防治工作中，不論政府、學界或民間，慣以網絡（Networking）概念稱之。家庭暴力及性侵害防治工作為一以社會福利為主體之科技整合性業務，其涵蓋司法、檢察、警察、衛生醫療、教育及社工等不同領域之專業與資源管理。在網絡中，中央與地方政府為垂直之縱向督導、跨領域之專業部門則是橫向水平聯繫與結合，形成垂直與水平、縱向與橫向之立體網絡型態（吳素霞，二〇〇一；彭淑華，一九九六），網絡建構已成為家庭暴力及性侵害服務提供完善與否之重要指標與關鍵。

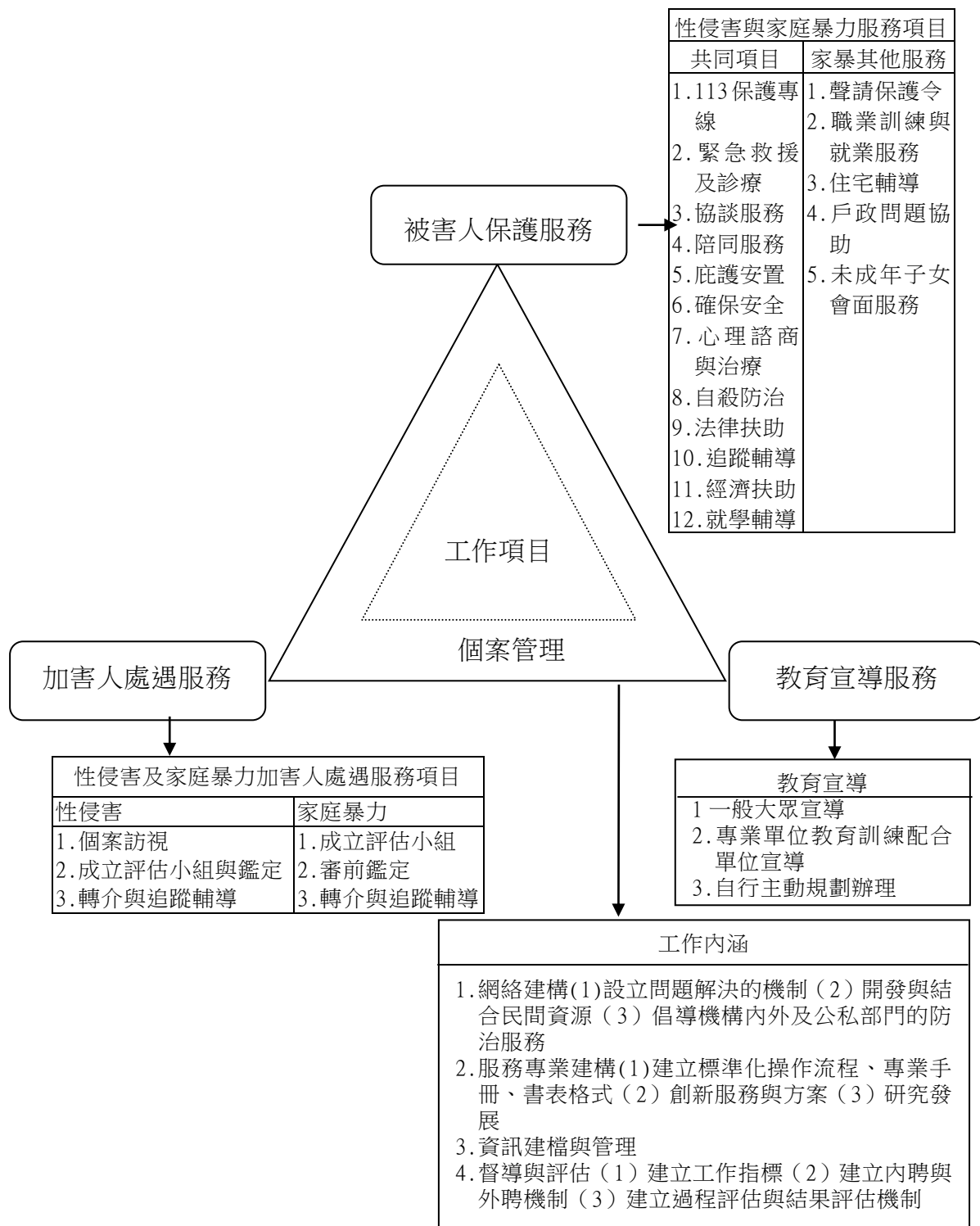
在家庭暴力及性侵害之工作內容中，網絡建構的工作包括：設立問題解決的機制；開發與結合民間資源；倡導機構內與機構外，以及公部門與民間團體被害人相關服務，其分述如下：

設立問題解決的機制，又包含下列工作內容  
定期召開網絡會議或聯繫會報

在家庭暴力與性侵害服務提供上，往往因案主不同、事件不同而產生多元化且複雜的問題，亟需他各單位的共同協調討論，以提

供對被害人與加害人最適切的服務措施與方案。因此，定期召開網絡會議或聯繫會報，並同時針對會議決議事項執行情形進行列管，將可建立制度化問題解決的機制。

更新)  
建立跨域管理聯絡機制(含各單位不同層級的聯絡人與名冊)



圖五 性侵害暨家庭暴力防治工作架構圖

網絡會議與聯繫會報的召開，可解決一些較嚴重與層面涉及較廣的問題，然而許多個案的問題常有急迫性，因此，建立跨單位間不同層級的聯絡機制，將可強化各單位間與階層的協調聯繫，對立即性且牽涉層面較單純的問題，可獲得即時的解決，對網絡的建構，極有助益。不同層級的聯絡人也需建立名冊，以方便人員異動時，可隨時查閱與修正。

#### 開發與結合民間資源

政府有限的資源，實無法滿足民眾無限的需求，因此開發民間資源，吸納民間的人力與物力，使能共同從事防治工作，益顯重要。具體作為包括開發與輔導民間社會福利機構，使其共同拓展防治業務，以及結合民間企業，以強化金錢、物力與人力的投入，開創多元性防治方案。

#### 倡導機構內與機構外，以及公部門與民間的防治相關服務

從事性侵害與家庭暴力倡導工作的主要目的是，在於保護被害者的權益，也就是要使服務輸送體系，更能回應被害者的需求。由於傳統父權社會對性侵害與家庭暴力議題充滿偏見與迷思，使得防治工作的拓展極為不易，尤其在法律通過後的前期，倡導工作更是以維護社會弱勢者自居的社會工作者，極為重要的使命與工作承諾，此倡導不僅包含單位本身的內部倡導，也包含機構外，如警政、司法、醫療、教育等外部單位的倡導，此外倡導不僅包含公部門，更含括私部門的倡導。

## 一一、服務專業建構

(一) 服務流程建構與再造：建立標準化操作流程、專業手冊與書表格式

建立社會工作標準化操作流程、專業手冊與書表格式，是確保服務品質與建立專業的重要基礎，其主要目的是避免因工作者個人的因素，而疏漏服務的內涵。此外，性侵害與家庭暴力防治工作，理想上是一整體性的網絡服務，社會工作標準化的操作流程、手冊與書表格式，將可協助其他專業能事先掌握社工服務的內涵，以發揮組織協調的功能，確保被服務者權益。

在性侵害方面，已訂定性侵害被害人保護扶助處理流程及加害人身心治療與輔導教育之處遇流程等；而在家庭暴力方面，已訂定家庭暴力被害人保護扶助處理流程、家庭暴力加害人處遇流程，而尚待建立者，包括性侵害與家庭暴力防治相關單位的整合性流程。至於在專業化手冊與相關書表格式方面，也仍待積極開展。

### (二) 創新服務與方案

由於性侵害與家庭暴力防治業務均屬初期，各項服務與方案均尚未齊備，因此各縣市家庭暴力暨性侵害防治中心，除應加強落實法定工作外，更應以案主之需求，運用專業與資源自行規劃創新業務，或者積極參與中央所規劃的實驗性方案。

### (三) 研究發展

性侵害與家庭暴力防治工作，為求更有效的保護、治療與預防

工作，就必須持續強化相關基礎研究工作，以確保對問題的掌握與政策的研擬。此研究發展的面向，可包括微視面的以被害人為中心的個案服務，方案的實施、到巨視面的法律修訂、政策討論、社會文化的影響等，均應含括在內。

## 二、資訊建檔與管理·含建檔、維護與更新、彙整與分析與相關回應

資訊建檔與管理，可協助各領域的工作人員，不論是被害人保護、或是加害人追蹤，均能透過資料庫之檔案，以迅速掌握相關事實，進行有效的處遇，使被害人權益獲得更進一步的保障。

在性侵害方面，依性侵害犯罪防治第七條規定，中央主管機關應建立全國性侵害加害人之檔案資料，其內容包含指紋、去氧核醣核酸比對，目前本項工作由內政部家庭暴力及性侵害防治委員會暴力防治組統整執行。而性侵害被害人資料庫部分，目前也由中央內政部家庭暴力及性侵害防治委員規劃，將於規劃建置完成後，依家庭暴力資料庫模式，交由各縣市政府執行。

而在家庭暴力方面，依據家庭暴力防治法第七條規定，各地方政府應統籌家庭暴力整體資料，以供相關單位人員參酌。九十年度的內政部家庭暴力及性侵害防治委員會，已規劃完成全國家庭暴力資料庫，並協助地方將受理家庭暴力事件通報表、警察機關處理家庭暴力案件調查紀錄表、民事保護令及相關裁定、民事保護令執行紀

錄表、觸犯家庭暴力罪及違反保護令罪移送書及判決書等資料，統籌建檔。未來，各地方將自行規劃人力，進行上述建檔、維護與更新、彙整與分析工作，以及提供相關人員查詢家庭暴力防治相關資訊（吳素霞，二〇〇一；簡慧娟，二〇〇一）。

## 四、督導與評估

督導是透過互動過程的專業訓練方法，藉由個別或團體之定期或持續的互動，以確保機構目標的實踐與提升案主服務品質。而在方案評估方面，其基本目的則是在於運用科學的思考、方法、測量和分析，以提升社會服務方案的效益與效率。方案評估可使用於方案管理、外部責任以及未來的規劃，其又可分为執行過程評估與結果評估（黃源協，一九九九）。

因此，在家庭暴力及性侵害防治工作中，督導與評估工作可包括：發展工作指標、建立內聘與外聘督導機制、以及確保過程評估與結果評估的機制，其內容茲分述如下：

### （一）建立工作指標

各縣市防治中心依家庭暴力防治法及性侵害犯罪防治法規，有其法定功能、服務項目與職掌，進而發展其工作內容、編列預算並予以執行，各縣市防治中心如能依其功能、服務項目與工作內容，以專業為考量，發展建立可測量、務實且具挑戰性的工作指標，一方面可做為防治中心內部評估考核與激勵之依據，一方面也

可建立機構外部責任之保證。

### (二) 建立內聘與外聘督導機制

由於性侵害與家暴問題的複雜與多元性，社工人員除經常要接受相關知能訓練外，也需有嚴密的督導制度，始能確保服務品質。各縣市防治中心目前除新竹縣、金門縣、連江縣外，均已建立內部督導制度，僅臺北市、高雄市、臺中縣、高雄縣等四縣市，有特別邀請相關學者專家與實務工作者擔任機構之外聘督導，督導機制的建立在於強化防治中心的服務效能，同時也給予社工人員適時的支持與鼓勵。

### (三) 建立過程評估與結果評估的機制

建立過程評估與結果評估的機制，可改善目前執行中的方案、建立方案有效的持續性支持，以及作為擬訂政策之參考依據；同時就預算的使用觀點來看，從評估過程中落實督導經費之編列，可確保最低限度之經費水準與服務成效，節省不必要的資源浪費。

上述四大項的工作內涵是為完善提供服務內涵的必備策略與方法，換句話說，服務內涵提供的優劣，是建基於工作的策略與方法。不過，要完全落實，恐亦非易事，因此，「中心」可根據對其業務的整體性評估，思考這些重要策略的優先推動順序，諸如在資源尚未開發、網絡尚未建構的區域，應強化倡導的策略，以逐步落實法律規範與被害人需求的服務內涵。

## 陸、結論

綜而言之，臺灣地區性侵害與家庭暴力基礎型的防治模式，是兼顧法律規範的被害人保護、加害人輔導治療與教育宣導等三大服務面向，而每一個服務面向範圍均極為廣闊，在人力與資源不足的情況下，「中心」要完成此「統包式」的基礎服務，更是不易，因此講求策略與方法的個案管理，對其工作的指引，自是有其必要性。

而依據個案管理所發展出來的四大項目的工作策略，則應成為現階段縣市「中心」的工作重點，換句話說，若當服務內涵與工作內涵無法兼顧時，服務內涵則應盡量開發民間資源以順利委託其經營，然而，「中心」卻應盡其所能掌握工作策略與方法，如此一來，「中心」的社工員才不會陷在大量的個案困境中，防治工作也才能在複雜糾結的環境中，仍有發展前景。

(本文作者：張錦麗現任現代婦女基金會執行長、法務部被害人保護協會董事、內政部與臺北市家庭暴力及性侵害防治委員會委員、國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士班研究生，顏玉如為國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系研究生)

### ◎ 參考文獻：

中文部分

內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會(二〇〇二)。九十一年度中央對直轄市、縣(市)政府執行家庭暴力及性侵害防治業務績效考核報告·臺北：內政部家庭暴力及性侵害防治委員會。

內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會(二〇〇二)。家庭暴力防治中心個案資料表。臺北：內政部家庭暴力及性侵害防治委員會。內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會(二〇〇二)。家庭暴力相對人審前鑑定工作制度手冊。臺北：內政部家庭暴力及性侵害防治委員會。

內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會(二〇〇三)。家庭暴力及性侵害個案管理工作模式研討會手冊。臺北：內政部家庭暴力及性侵害防治委員會。

王玠、李開敏、陳雪貞等合譯(一九九八)。社會工作個案管理。臺北：心理出版社。

王燦槐(二〇〇一)。性侵害受害者之創傷反映在司法程序中被採用之內涵研究。臺北，中央大學。

宋麗玉(一九九八)。個案管理的內涵與工作模式—兼論個案管理模式在臺灣社會工作領域之應用。社會政策與社會工作學刊。第二卷，第一期。頁一二七—一五五。

吳素霞(二〇〇一)。家庭暴力防治網絡個別體系功能整合之探討。社區發展季刊，九四：三二—四一。

吳素霞、蔡正道(二〇〇一)。我國家庭暴力防治工作之規劃與展望。社區發展季刊，九四：一一—十七。

胡正申(一九九九)。社會工作個案管理的發展、運作與困境。復興

崗學報，第六十四期。臺北：政治作戰學校。

胡正申(二〇〇一)。個案管理在精神醫療社工的應用：一個實務個案的分析。復興崗學報，第七十三期。臺北：政治作戰學校。

張錦麗(一九九七)。強暴防治的困境與努力的方向。警專學報第二卷第三期。臺北，中華民國：警察專科學校。頁一一—十三。

張錦麗(二〇〇二)。兒時目睹婚暴之受暴婦女的社工處遇。走出暴力創傷—兒童保護及家暴目睹兒童個案處遇研討會發表論文。臺北，中華民國：內政部兒童局。頁一三三—一六八。

祝健芳(二〇〇二)。婚姻暴力防治網絡中地方政府社工人員角色之研究。暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。

彭淑華等譯(一九九九)。家庭暴力。臺北：洪葉文化出版。

黃志中、謝臥龍、吳慈恩(二〇〇三)。家庭暴力相對人裁定前鑑定未執行困境之探討。社區發展季刊，一〇一：二九三—三〇九。

黃源協(一九九九)。社會工作管理。臺北：揚智文化出版。

廖雪貞、杜瑛秋(二〇〇一)。婚姻暴力婦女之個案管理模式：以臺北市龍山婦女中心為例。社區發展季刊，九四：二二〇—二四〇。

劉淑瓊(二〇〇三)。臺灣地區家庭暴力防治業務取向研究—地方政府推動防治家庭暴力實務運作模式及建構跨專業資源網絡之規劃。內政部委託研究。

潘淑滿(二〇〇三)。婚姻暴力的發展路徑與模式：臺灣與美國的比較。社區發展季刊，一〇〇：二七六—二九二。

簡慧娟(二〇〇一)。家庭暴力防治法實施以來的執行困境與展望。

社區發展季刊，九四：四二—四八。

英文部分：

Ross, S. & Bilson, A. (1989) . Social work management and practice: System principles. London: Jessica Kingsley Publishers.

Rothman, Jack & Sager, Jon Simon (1998) . Case management: integrating individual and community practice. 2nd ed. Boston: Allyn and Bacon.