

桃園縣家庭暴力防治實務經驗

歐姿秀

壹、前言

為確保婦幼安全，呂副總統在任職桃園縣長期間，指示於八十六年十月十五日率先成立「婦幼安全中心」，協助本縣遭受暴力（或虐待）、遭受性侵害之婦女或兒童，以及單親家庭提供諮商輔導、緊急救援、協助驗傷及採證、緊急診療及身心治療、法律諮詢、緊急庇護及各項經濟補助等必要性服務；之後依據「性侵害犯罪防治法」之規定，為防治性侵害犯罪及保護被害人權益，於八十六年六月二十四日成立「性侵害防治中心」；又依「家庭暴力防治法」之規定，於八十八年六月二十四日成立家庭暴力防治中心，與性侵害防治中心、婦幼安全中心同址辦公，中心依法設有綜合規劃組、保護扶助組、醫療服務組、防治服務組與教育輔導組，但基於業務需要與經費不足，

無法編制專任人員辦理家庭暴力防治業務，目前仍採任務編組方式，由綜合規劃組與保護扶助組人員進駐中心辦公，建構本縣家庭暴力防治網絡。

貳、現況簡介

筆者現任桃園縣政府社會局社工員（並進駐於家庭暴力暨性侵害防治中心辦公）兼任綜合規劃組組員，有關桃園縣推動家庭暴力防治實務工作之簡介，以整理內政部輔導桃園縣政府推動家庭暴力防治業務實地訪查報告為主，分為行政組織運作、經費編列情形、專業服務、專業研習與宣導活動等五方面加以介紹（相關數據以八十八年六月二十四日成立至八十九年十二月底為限）。

一、行政組織運作

(一)組織定位及編制情形

中心設有綜合規劃組、保護扶助組、醫療服務組、防治服務組與教育輔導組，但基於業務需要與經費不足，目前無法編制專任人員辦理家庭暴力防治業務，故上述各組分別由社會局、衛生局、警察局與教育局採任務編組方式兼辦相關業務，而由綜合規劃組與保護扶助組人員（社會局）進駐中心辦公。（備註：桃園縣警察局自八十九年七月一日成立女警隊專責辦理婦幼相關業務）

(二)現有人力配置及業務分工情形

中心各組之配置情形，除執行秘書由社會局長兼任外（並由專員視情形代理職務），另分為綜合規劃組（專任四人、兼任一人）、保護扶助組（兼任二五人）、醫療服務組（兼任三人）、防治服務組（專任十九人）與教育輔導組（兼任三人），其職稱、學經歷、專業背景及工作內容，依組別分述如下：

1 綜合規劃組暨保護扶助組

包括社會局局長與專員、婦幼課課長外，社工督導與社工員共計二十九人。社會局長係政務官；專員與婦幼課課長係公務體系之社會行政相關職系；社工督導與社工員均為約聘制，專業背景均為社會工作、社會學或諮商輔導；社工業務將以家庭暴力防治中心、社會局兩部分作說明：

(1) 家庭暴力防治中心

① 專業人員：一位社工督導負責督導中心綜合規劃事宜，六位社工員均需支援非上班時間執勤與備勤業務外，其中三位負責志工招募暨培訓事宜，單親方案，庇護中心安置與督導事宜，設置未成年子女會面交往處所及辦理未成年子女之會面交往事項，辦理文件之收發、分配、管制考核及文書處理事項，辦理年度施政方針、施政計畫、預算、重要措施之彙編及處理事項，研(修)訂相關法規及組織規程，辦理防治業務之規劃、評鑑、考察、獎勵及宣導事項，協調聯繫各相關單位推展防治工作，召開防治工作會議，公文簽辦與各項研習暨宣導活動規劃及執行事宜；另外三位社工員負責婦幼安全中心綜合業務、家暴暨性侵害個案統計與建檔事宜，並兼任桃園市責任社工員

(家暴業務約占其總業務量三分之一)。

② 志願服務人員：截至八十九年十二月中心有志工人數三十一人，協助中心工作之內容包括：電話諮詢、陪同案主出庭、就醫或製作筆錄，以及支援辦理各項宣導活動。

(2) 社會局

① 一位社工督導負責督導保護扶助業務(家暴業務約占其總業務量三分之二)，十二位社工員擔任鄉鎮社工員(不含桃園市)，負責處理家暴個案後續處理事宜(如轉學籍不轉戶籍、經濟協助、庇護安置、保護令訪視、心理輔導、法律扶助、陪同被害人緊急診療及協助驗傷業務、出庭偵察或審判業務等等)與非上班時間執勤與備勤外，仍需處理其他行政事宜(家暴業務約占其總業務量三分之一)。

② 另有九名社工員協助非上班時間執勤與備勤，家暴業務約占其總業務量五分之一。

2 防治服務組

包括桃園縣警察局女警隊一隊長、副隊長、組長與組員共計十一人，另有八名家庭暴力防治官。其專業背景均為警察相關工作。工作內容如下：執行保護令及處理家庭暴力及性侵害案件辦法及程序；辦理保護令聲請及執行事項；協調辦理家庭暴力及性侵害案件之調查

及蒐證事項；研擬被害人安全維護工作事項及協調推動相關安全維護措施；辦理被害人緊急救援、偵訊、護送驗傷及協助取得證據；規劃安全及防制訓練事項；辦理防治問題相關之研究、分析事項；蒐集並統計有關執行保護令及處理家庭暴力及性侵害相關資料。

3 教育輔導組

包括教育局局長、學管課課長與承辦員一名。教育局局長、學管課課長係公務體系之教育行政職系，承辦員為候用校長資格之借調人員。工作內容如下：擬定及推廣有關防治之宣導計畫；研擬有關防治之訓練課程與教材；辦理防治專業人員訓練事項；推展防治各種教育、訓練工作(對象以教育單位為主)。

4 醫療服務組

包括衛生局局長、第二課課長與承辦員一名。衛生局局長、第二課課長係公務體系之精神衛生相關職系，承辦員為約聘制，專業背景為醫療衛生。工作內容如下：成立醫療小組；辦理加害人身心治療之規劃、轉介相關事宜；建構醫療服務網絡；辦理醫療扶助教育訓練。

(三) 建構服務網絡情形

1 依法舉行業務協調會報

依「性侵害犯罪防治法施行細則」第十三條及「家庭暴力防治法施行細則」第五條之規定於八十九年一月十九日、九月二十日邀集社政、教育、警察、衛生及新聞等相關單位召開聯繫會報。

2 召開單位間工作會報

視業務需要不定期召開單位間工作會報，召開情形如下：

(1) 因應成立家庭暴力防治中心分別於八十八年七月八日召開工作協調會議、八十八年十一月十日與八十九年十二月十四日召開工作小組會議；

(2) 八十九年五月三日及四日、六月二日、七月十八日召開家暴暨性侵害加害人業務協調會；

(3) 八十八年八月四日召開「保護您」專線非上班時間轉接業務協調會。

(4) 為因應各組採兼任方式辦理家暴業務，且無法進駐人力於中心辦公之缺失，已於八十九年十二月底起每月召開一次工作會報，增進各單位之協調聯繫功能。

3 結合民間資源情形

(1) 委託迦南教會、善牧基金會辦理本縣

庇護業務（前者係以公設民營方式辦理，後者係以委託方式辦理），共計庇護婦女八十七人、隨行子女六十七人。

(2) 委託桃園縣生命線協會、台灣世界展望會辦理「保護您」專線非上班時間轉接業務。

(3) 委託民間律師辦理法律諮詢業務。

(4) 除委託現代婦女基金會辦理心理輔導輔導業務外，另敦聘長庚醫院兒童心智科醫師張學崢、中央大學輔導室蔡秀玲老師與柯淑敏老師，配合個案需要與輔導時段，假家暴中心、庇護中心或中央大學進行被害人心理輔導。

(5) 成立婦幼平安天使隊，共有三二名志工，負責電話專線諮詢、陪同家庭暴力被害人出庭、就醫或製作筆錄，並配合支援其他宣導活動。

二、經費編列情形

(一) 八十八年七月至八十九年十二月本府編列業務費八百萬元辦理家庭暴力暨性侵害防治相關業務，並向內政部申請補助經費總計：四、七九三、〇〇〇元

(二) 九十年度共編列一、四九〇九、〇〇〇元

○元推動家庭暴力防治業務。

三、專業服務

(一) 提供被害人服務情形

1 電話諮詢服務

(1) 中心設有二十四小時免費諮詢專線（原〇八〇—〇〇〇—一六〇〇）與婦幼保護專線（三三三—二二—一一），共計九線，上班時間由中心社工與志工負責接聽（除中心之督導與社工員七人外，每個時段並運用志工四人），下班時間則轉接至桃園縣生命線協會、臺灣省世界展望會協助接聽。桃園縣生命線協會—委託期間八十八年七月至九月，每天由八名志工接線，若有志工請假，則由負責保護您專線之行政人員遞補；臺灣世界展望會—委託期間八十八年十月至八十九年十二月，由十名社工員輪流接線，再搭配十名志工（但以社工員為主）。

(2) 本府並有三支⁰²機備動，由執勤人員接案處理並評估案主情況提供立即之服務，如需社工員陪同之必要，另依鄉鎮分區排有四組工作人員負責出動。

(3) 本縣八十八年六月廿四日至八十九年底期間，全國保護您專線受理諮詢總計三九七

二通次（含上班時間—本府社工員電話諮詢數計二一七九通次、本府志工電話諮詢數計九五〇通次；非上班時間委託單位電話諮詢數計八四三通次）。

2 緊急救援服務

(1) 完成通報紀錄：受理家暴案件通報件數計二二四四件（其中八十九年度之統計資料共一五五五件，婚暴保護一二二八件，兒少保護一七八件、老人保護三七件、其他保護二五九件；八十八年六月二十四日至十二月底通報數為六八九件，無法統計各類件數）。

(2) 給予緊急救援：共四四件

(3) 前往調查或訪視：警察前往調查或訪

視九八五人次、社工陪同訪視四八一人次。

(4) 協助診療、驗傷：警察協助五〇人

次、社工協助七人次。

(5) 處理庇護安置：一五四人次（含隨行

子女）。

(6) 後續追蹤：一三二五人次。

3 專業輔導服務

(1) 進行會談並開案之件數：總計有一一四一件（開案標準：除兒少保護個案屬必需開案外，其他類型個案若需庇護、轉學籍不轉戶

籍、經濟補助、心理輔導、保護令訪視，亦屬需開案），並依據個案個別需求據以擬定服務計畫。

(2) 成立專業心理輔導小組，成員有四人，成員來源：醫療院所一人，學校三人，接受輔導之個案有三一個。

(3) 辦理受暴婦女支持性團體：總計一團，參加五〇人次；

(4) 督導制度：無外聘督導、內部行政督導方式為不定期個別督導與同儕督導。

4 法律扶助服務

(1) 成立義務律師諮詢小組：共有成員三人。

(2) 排定固定諮詢時間：八十八年七月至

八十九年十二月之法律諮詢時間定於不週休二日之週六上午；九十年起為因應全面週休二日

制，則更改為每月第二、第四週週五上午。

(3) 接受服務個案數：總計有一二一人

次。

5 經濟援助服務—合計二五四人次，共

三、九四六、一〇四元，補助項目如下：

(1) 傷病醫療補助：總計三案次，補助金額為六五、一五四元；

(2) 庇護費用補助：總計一五四案次，補助金額為一、四〇四、二五〇元；

(3) 法律訴訟費用補助：總計二一案次，補助金額為六二一、二〇〇元；

(4) 心理輔導費用補助：總計三一案次，補助金額為四六、五〇〇元；

(5) 婦女緊急生活扶助：總計四五案次，補助金額為一、八〇九、〇〇〇元。

6 職業輔導服務

(1) 尋求職業輔導：計有八二人次。

(2) 但無人轉介輔導就業成功。

(二) 建立民事保護令聲請、執行與核發事宜

宜

1 製作各類書表紀錄

(1) 社政方面：建立開案單共計一一四一

件。

(2) 警政方面：受理案件數一三一一件；

填製調查紀錄表一三一一件；填製現場報告表

八三件；填製保護令執行紀錄表四二九件，共

執行四二九次。

2 代為聲請保護令

(1) 社政方面：無。

(2) 警政方面：三四一件。

3 協助聲請保護令

(1) 社政方面：三〇三件。

(2) 警政方面：三一〇件。

4 法官函請中心協助訪視或調查：總計有三〇二件，其中無法協助有八四件，原因如下：聯絡住址與電話記載不詳，無法找到當事人；當事人撤銷、相對人拒絕受訪。

5 登錄法院核發保護令資料：以Excel簡易資料檔建檔，總計有四〇五件。

(三) 辦理未成年子女會面交往與交付事宜

1 設置地點：假家庭暴力防治中心，使用家暴中心原有設備與物品（含會談室、團體室等等）。

2 執行情形：已訂定「未成年子女監督會面交往與交付子女程序」、「未成年子女會面交往與交付處所設置辦法」，但尚未有個案提出申請。

(四) 加害人處遇計畫

1 設置地點：於八十九年十二月於桃園縣警察局少年隊設置晤談室，以辦理性侵害、家庭暴力加害人身心治療與輔導教育。

2 執行情形：因中央主管機關未訂立明確處遇流程，故尚未執行相關處遇計畫。

四、專業研習

(一) 辦理警政人員在職訓練：十次，受訓人數二五〇人次。

人數二五〇人次。

(二) 辦理社政人員在職訓練：二次，受訓

人數一二〇人次。

(三) 辦理醫療人員在職訓練：二次，受訓

人數四〇〇人次。

(四) 辦理教育人員在職訓練：二次，受訓

人數三〇〇人次。

(五) 辦理志工在職訓練：七次，受訓人數

一七〇人次。

五、宣導活動

(一) 辦理一般社會大眾宣導

1 配合家庭暴力防治中心成立週年於八十九年六月二十三日假桃園遠東百貨公司，以演唱會方式並結合家暴官授證與紫絲帶活動辦理「家庭防治宣導活動—家庭暴力防治官授證暨紫絲帶活動」，參加對象包含一般民眾、警政人員，約一千人次參加；

2 另於八十九年十月六日與二十日假本府辦理蚊子電影院，採電影賞析與討論方式，參加對象包含學校老師、警政人員、各公所等相關人員，約二百五十人次參加。

(二) 整合社會資源進行宣導（結合公私部門）

—委託亞洲廣播電台於八十九年十月八日假中壢遠東百貨公司辦理「家庭防治宣導活動—月圓人團圓宣導演唱會」，並結合靜態資料展、發放相關宣導資料，參加對象包含一般民眾、婦女團體、學生，約一千五百人次參加。

參、問題與建議

筆者就個人實務工作經驗所見，提出推動家庭暴力防治業務所遭遇之問題，與相關建議。

一、問題—

(一) 行政組織運作

1 以組織定位、編制情形及現有人力配置情形而言，個人認為衍生的問題有三：
問題一：目前本縣家庭暴力防治中心之營運方式，由綜合規劃組與保護扶助組人員（社會局）進駐中心辦公，可謂尚無正式編制、係屬社會局婦幼課所轄業務，亦即本中心「未有獨立編制、劃由社政單位管轄」；但組織規程所明定各組業務並非社政單位所能一手掌握。

問題一：中心雖仍有另外三組，但除防治服務組成立女警隊專責處理婦幼業務外，醫療服務組與教育輔導組分別由衛生局與教育局採任務編組方式兼辦相關業務，造成有部分組別（如衛生局與教育局）認為家庭防治業務係屬社會局所轄之業務，而自己則定位在協助社會局推動相關業務，本位主義造成各組認知不同、溝通協調不易。

問題三：中心各組除防治服務組專責處理婦幼業務外，綜合規劃組暨保護扶助組、醫療服務組與教育輔導組均由各單位調配原有人力承辦相關業務，造成各單位人力吃緊。

2 針對中心與社會局業務分工情形，個人認為衍生的問題有二：

問題一：本縣家庭暴力防治中心有一位社工督導與六位社工員進駐、社會局另有一位社工督導負責督導保護扶助業務、十二位社工員擔任鄉鎮社工員、九位社工員協助非上班時間執勤與備勤，就整體業務分工情形而言，各社工員必須處理所轄區域內所有福利個案，但各類型個案之特質與處遇技巧及專業是不大相同的，對社工員而言，業務量繁重而覺得心有余而力不足。

問題二：本縣社會局現有的規劃——婦幼福利課、身心障礙課、老人福利課、社會救助課與行政課五個課，而桃園縣總計有十三個鄉鎮區，除大溪鎮之鄉鎮社工員屬老人福利課外，其餘十二個鄉鎮社工員均為婦幼福利課所有；本縣雖有設立家庭暴力防治中心，但以目前社工人力配置，社工員分散於婦幼課、身心障礙課、老人福利課、社會救助課與行政課，課務之規劃僅限於行政工作之類型作劃分，但是只要涉及直接服務（需個案訪視）又回歸至鄉鎮社工員身上，造成社政業務內部業務劃分不明確。

3 針對中心建構服務網絡情形，個人認為衍生的問題有二：

問題一：目前雖有依法舉行聯繫會報，並定期召開單位間工作會報，但有些組別實際參與協調會議者為其承辦人員，而基層承辦人員層級太低、無法發揮協調溝通之功能，造成有權力決策者並未出席、協調會議影響所及有限。

問題二：在福利服務提供講求多元化的同時，本縣如何結合相關福利資源來推動家庭暴力防治業務是一項非常困難的事情（不論透

過公辦民營、個案委託或是專案委託的方式）。首先受限於當地不足的福利資源，可茲委託辦理之民間社會福利資源相當有限，再者本地婦女團體又尚未純熟至熱衷於推動社會福利業務，除以辦理志工隊招訓創造所需資源外，本縣推動家庭暴力防治業務的後送福利輸送體系之團體或單位數量少，無法透過競爭方式提昇福利服務品質。

(二) 而針對經費編列情形，內政部自九十年度起改以統籌款方式直接撥付各個縣市政府，由各個縣市政府自行編列年度經費預算，此一執行情形影響所及：推展家庭暴力防治業務所需經費則視機關首長重視程度與否，並受到其他預算排擠效用所致，無法寬列所需預算，以至於不易推動相關業務。

(三) 針對推展各項專業服務而言，個人認為衍生的問題有四：

問題一：九十年一月二十三日內政部整合原婦女及兒童之保護專線，建置三碼電話「一一三」之婦幼保護專線並正式啟用，強調「一個窗口、一個號碼、三種服務」（三種服務指性侵害保護、家庭暴力保護及兒少保護），但實務運作上面臨的問題是：幾乎所有保護類

型的個案（例如家庭暴力、性侵害、外遇、遊民、遊童、精神病患）都會透過一三轉介，但是並非所有的接線人員均為通才，擁有全面性的專業知識與技巧處理所有的諮詢案件，造成無法適切地提供服務。

問題二：有關經濟援助部分，過去家暴受害者（尤其是婦女部分）乃依台灣省所頒訂之各縣市婦女福利補助實施計劃辦理，但廢省之後，此實施計畫本年度仍可再適用一年，之後另依據總統於八十九年五月二十四日所公佈的特殊境遇婦女家庭扶助條例辦理，而以該條例有關特殊境遇婦女之緊急生活扶助補助標準較為嚴格，如「因夫惡意遺棄或受夫不堪同居之虐待經判決離婚確定者」，可能造成需要經濟扶助之個案無法取得相關補助。

問題三：以目前的職業訓練與轉介體系而言，並未針對保護個案的特殊性，而另有規劃，造成保護個案無法在現有的就業服務體系中獲得協助。

問題四：有關加害人處遇計畫部分，因中央主管單位並未明確訂立處遇流程，而主責該業務之衛生單位又礙於經費與人力不足而無法執行。

一、建議——筆者認為欲解決上述問題以個人淺見提出幾項建議：

(一)健全組織架構

就巨視面、長期規劃而言，家庭暴力防治中心體制之建立是必要的，一個以專業為屬性的建構，專責人力處理家庭暴力防治事宜（主要以被害人為主要服務對象，包括緊急性救援與庇護、一般諮詢服務、經濟扶助、心理輔導等），不論對於專業品質的提昇或是保障被害人權益是比較理想的狀態

短期之內，就本府現有編制、預算，若無法達到此種要求，個人覺得家庭暴力防治業務之推動需釐清與各課室行政業務之分工，建立專業分工制度。

(二)從中央部會落實行政管轄

家庭暴力防治中心係專業團隊之服務工作，每個專業的養成訓練與背景是不同的，再者各項資源分屬警政、醫療、教育、司法、勞工及社政所轄，如何有效發揮單位間協調聯繫之功能，首要是中央部分要要求各單位（醫療、教育、司法、勞工）應將工作列入原單位業務重點（例如教育單位對於教師或學生要有既定的研習活動與宣導計畫、醫療單位就是要

去協調與規劃加害人的身心治療與教育輔導計畫等），並且配置相關人力與預算，並且實際執行與參與，唯有把各單位依法應執行之職務列入工作重點（修正其認知），才有可能再進一步建立協調聯繫之機制。

（本文作者為桃園縣政府社會局家庭暴力暨性侵害防治中心社工員）