

臺北市家庭暴力防治實務

臺北市府社會局家庭暴力暨性侵害防治中心

壹、臺北市推動家庭暴力防治

工作之歷史

一、民國七十四年前，家庭暴力被視為個別、少數的現象：

民國七十四年八月，本府社會局接獲第一個兒童保護個案，為本市著力家庭暴力防治工作之起點。在這之前，並未有專責單位處理家庭暴力議題，或提供家庭暴力被害人及其家庭服務。「家庭暴力」亦被視為施虐者在私領域中行使權力的一種表現，自然更不會為大眾所關心與討論。

二、民國七十四年至七十八年為

草創期：

七十六年北區婦女福利服務中心成立後，立即介入處理婚姻暴力問題。七十八年設立兒童保護專線及婦女保護康乃馨專線，正式開啓本市保護工作之序幕。

三、民國七十九年至八十二年為

萌芽期：

七十九年開始，家庭暴力防治工作較前一時期更有餘力規劃專業的發展及建構服務網絡。少年福利法的通過、兒童福利法的修法行動、臺北市第一個受虐婦女庇護中心的成立，以及北區婦女福利服務中心正式成為專門提供受虐婦女服務之中心等，均顯現出本市家庭暴力防治工作已逐漸萌芽、成形。

四、民國八十三年至八十六年為

開展期：

八十四年本市老人保護專線開線。八十五年十二月，「臺北市家庭暴力防治工作推動小組」成立，公私部門各相關領域菁英陸續投入推動家庭暴力防治工作行列及網絡運作，為家庭暴力防治工作注入新的行動力量。

五、民國八十七年至至今為關鍵期：

八十七年六月二十四日，「家庭暴力防

治法」經總統公布施行後，政府積極介入防治家庭暴力的法源依據更加完備。八十八年六月二十四日，家庭暴力暨性侵害防治中心假信義分局八樓成立，除了整合現有保護性業務於單一窗口服務體系外，「公權力深入私領域」則更具向暴力宣戰的正面意義。

貳、家庭暴力防治業務執行現況

保護性服務相較於其他各種社會福利服務的最明顯特色，就是在保障基本人權、保護弱勢人口的宗旨下，藉由公權力的行使，限制施暴者在私領域的行為。因此，本市家庭暴力防治工作模式，係由市府專業團隊提供主要服務，並結合民間組織作為補充服務者。另一方面，因家庭暴力問題的複雜性及其問題本質，顯示需要多方面的回應，更促成了家庭暴力防治網絡的連結。以下則就本市家庭暴力服務網

絡之執行現況報告：

一、推動家庭暴力業務之特色及

創新做法

(一) 提供二十四小時單一窗口專業化服務

為整合本市各類型家庭暴力案件、性侵害及兒童青少年性交易等案件之保護救援功能，提供整合性、全人性之服務，由家庭暴力暨性侵害防治中心十一名專職社會工作人員不分上班或假日全年輪值保護專線（分日班、小夜、大夜三班制），受理通報及知會，成為本市二十四小時之單一受案窗口，且為全臺灣地區唯一由專業社工人員提供二十四小時專線服務之縣市。專線社工人員除於線上提供危機處理及一般諮詢服務外，並篩選需後續協助個案派案轉介至後送服務系統，成為本市家庭暴力及性侵害個案之個案管理中心。

(二) 專責人力的介入協助

本市家庭暴力暨性侵害防治中心將家庭暴力個案分為兒童少年虐待、老人虐待、婚姻暴力及其他家庭暴力虐待四大類型，依各類型個案之受暴特質、服務需求及公權力介入程度，分為兒少保護與成人保護兩組社工專業人

力，以發展個別化、專精化的工作模式，累積與傳承本土化的實務經驗。

在警政單位部分，本市警察局十四個分局均設有家庭暴力防治官，以專人專責提供家庭暴力事件當事人服務。為能慎選家庭暴力防治官，使家庭暴力防治工作發揮成效，特辦理家庭暴力防治官評估及遴選，並建立儲備候用及代理制度。

此外，臺灣臺北及士林地方法院檢察署均設有「婦幼保護專組」，專責辦理違反家庭暴力案件，及相關資料之蒐集整理與法律問題之研究。另設置雙向電視系統，隔離被害人與被告；設置特殊訊問處所（被害人談話室），可供直接訊問家庭暴力案件被害人之用，並改善法醫室設施，提供被害人舒適、隱密之驗傷環境。

(三) 成立本市家庭暴力及性侵害案件

危機處理工作小組

本市為使重大緊急之家庭暴力或性侵害事件即刻獲得妥適之處理，並使當事人獲得適當的保護，避免其生命、身體、財產產生更大危害或衍生為社會治安事件，成立家庭暴力及性侵害案件危機處理小組，整合本市各局、處

理家庭暴力暨性侵害事件之資源，因應緊急狀況之處理。

該小組由社會局局長擔任召集人，家庭暴力暨性侵害防治中心主任為執行秘書。當相關緊急事件發生時，由首先獲知案件發生之局、處代表判斷案件性質及需要，除通知警察人員擔任第一線之現場維護及保護當事人外，立即通知執行秘書處理，並由執行秘書向召集人報告案件事實。於案件發生時適時介入處理，以化解危機或將傷害減至最低。

(四) 保障遭受家庭暴力家庭之未成年

子女就學權益

為保障家庭暴力未成年被害人或目睹家庭暴力事件之未成年子女之就學權益，本市社會局與教育局共同研商修訂本市「公立國民小學學生轉學實施要點」及「國民中學轉學處理要點」。家庭暴力未成年保護個案可經由社會局協助轉學，並不受額滿學校之限制。至於目睹暴力之未成年子女隨被害一方離家時，可以「不轉學籍、不轉戶籍」方式暫時就讀住居所在地學校，使就學不中斷，確實保障其教育權利。

(五) 試辦性侵害案件減少被害人重複

陳述制度

為確實保護性侵害被害人，避免配合犯罪偵查與司法訴訟程序中，因重複陳述案情而受到傷害，本市積極推動「性侵害案件減少被害人重複陳述制度」的前置規劃工作，並在內政部的指導之下，與高雄縣、花蓮縣於民國九十年一月一日起先行實施，結合社政、警政、衛生及檢察四方專業人力，簡化性侵害案件處理過程中對被害人訊問、驗傷及採證等程序，以減少被害人之重複陳述。

該制度以智能障礙或十六歲以下之性侵害被害人為優先適用對象，可使遭受家庭暴力性虐待的未成年被害人在事件發生後盡快接受專業人員的調查訪談，提供更正確的訊息，降低污染證辭的疑慮，並縮減被害人配合司法偵訊的時間，及早進入身心復原與後續服務的 workflow。

(六) 推動學校社會工作師制度

為宣導學校社會工作之專業理念，建立學校社會工作服務及督導模式，協助學校建立社會資源網絡並提供社會工作專業服務，本市計有十二所國小、國中及高中職參與「臺北市

各級學校社會工作試辦方案」，先期並以「駐校社工師(員)」模式辦理。

本市學校社會工作師針對涉及兒童福利法、少年福利法、兒童及少年性交易防制條例、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法及身心障礙者保護法，須介入保護及提供社工處遇的學生及家庭保護性服務，或相關預防措施。

二、推動家庭暴力業務之貢獻與成效

(一) 健全組織架構

臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心係依據「家庭暴力防治法」及「性侵害犯罪防治法」規定，整合八十六年十二月三十日成立之性侵害防治中心，於八十八年六月二十四日假本府警察局信義分局八樓成立。該中心組織層級業於八十七年十月二十七日簽陳市長核定，暫時以二級機關設置，隸屬社會局下；並俟成立實際運作一段時日後，若遇有窒礙難行之處再行提出檢討。組織規程尚未核定前以任務編組方式運作，現行組織規模大致以未來正式組織編制的架構為基礎，計有專職工作人員四十八名，分屬專線組、兒少保護組、成人保護組、

性侵害保護扶助組及綜合規劃組，暴力防治組、醫療服務組則由警察局及衛生局派員兼任。

(二) 健全法令規章

本市已完成家庭暴力防治相關法令規章的制訂，臚列如後：

1 臺北市家庭暴力暨性侵害危機處理小組工作要點

2 臺北市家庭暴力暨性侵害防治委員會

設置要點

3 臺北市兒童保護工作處理要點

4 臺北市醫療機構受理家庭暴力暨性侵害事件就醫保護作業要點

5 臺北市校園事件處理要點

6 臺北市家庭暴力事件未成年子女會面處所設置辦法

7 臺北市家庭暴力事件未成年子女會面

處所設置辦法

7 臺北市家庭暴力事件未成年子女會面

交往與交付子女處理規則

(二) 建立科際整合服務網絡及

聯繫協調機制

為強化組織間的縱向整合及各網絡成員的橫向聯繫，本市製作有家庭暴力及性侵害服務網絡聯繫名冊，供相關人員直接溝通與聯

繫。同時定期召開臺北市家庭暴力暨性侵害防治委員會、業務聯繫會報、專業研討會，並透過工作會報、警民聯繫座談會、個案合作、個案研討、在職訓練與聯誼交流活動方式，加強平時與警政、衛生、教育、司法、民政、勞政單位之互動協調。此外，亦積極參與中央部會或內政部家庭暴力防治委員會之相關會議、檢察機關之婦幼業務督導會報及民間團體之網絡座談或研討會議，建立正式與非正式的聯繫協調機制。

(四) 建構服務流程及工作模式

1 二十四小時單一窗口受案暨個案管理制度。

2 社工專業人力夜間及假日緊急救援制度。

3 家庭暴力案件通報單之追蹤與建檔。

4 建構保護性個案危機指標及處遇模式標準化。

5 智能障礙、罹患或疑似精神疾病及藥物癮個案之社區照護轉介。

6 兒童少年虐待、婚姻暴力、老人虐待

、其他家虐、性侵害或多重暴力保護工作之服務整合。

7 警政、衛生、社政三位一體之工作模式。

8 保護性個案之保密措施及應對原則。

9 研議兒童少年保護性個案服務的轉銜，完成兒童少年保護案件轉案長期服務案件之程序。

(五) 規劃與發展專業服務方案

1 發展家庭暴力目睹兒童身心復健方案。

2 建立婚姻暴力合併兒童少年保護案件之處遇模式。

3 訂定兒童少年保護個案返家參考指標及

停止親權、監護權、終止收養參考指標。

4 建立家庭暴力事件未成年子女監督會面服務工作模式。

5 規劃性侵害案件被害人減少重複陳述制

度及社工員訊前訪視評估指標。

6 結合醫療、社政、司法、警政及學術單

位建立家庭暴力加害人矯治機制。

7 規劃兒童少年保護個案強制性親職教育

輔導方案。

8 規劃民事保護令之相關制度及配套措施

(六) 加強防治宣導教育：

1 結合相關資源辦理兩性平權教育與婦幼安全宣導活動。

2 印製家庭暴力防治宣導品，並主動發送警察機關、學校、社福機構、醫療院所及戶政事務所等，提供一般民眾取閱。

3 透過接受電子或平面媒體採訪、接待外界參訪、協調有線電視臺及醫療院所播放宣導短片及結合臺北市公車之車體廣告等方式，教育社會大眾家庭暴力防治之正確觀念。

4 應邀對外演講或參與學校區域性研討會及座談會，宣介家庭暴力防治網絡及其功能。

5 研擬本市各級學校兩性平等教育課程綱要（含性教育、兩性教育、性騷擾、性暴力及家庭暴力防治等），請各校每學年至少實施四小時以上之性侵害防治教育及性不得作為交易對象之宣導與防制課程，以加強正確性教育知識之啟發與傳達。

6 由本市婦女中心辦理婦女自覺成長團體、兩性成長教育及兩性親職教育等方案。

7 本市每年度均編列預算補助民間辦理兩性平權倡導活動，且積極結合民間資源共同參與防治宣導工作，包括勵馨基金會（兒童性虐待、婚姻暴力議題）、婦女新知基金會（校園性騷擾議題）及現代婦女基金會（婚姻暴力、性侵害議題）等。

8 本市社會局於婦女節舉辦「邁向二〇〇〇，打造兩性平權」系列活動，包括兩性平權主題展示、票選、講座、影片欣賞等。

9 八十九年四月至六月為本市「婦女人身安全宣導季」，藉由各項宣導活動及大眾傳媒報導，喚起社會大眾對防治家庭暴力議題之認識及公權力介入防處之決心。

10 八十九年六月辦理本市「家家抱抱 遠離家暴——家庭暴力防治週」，內容有「真愛獻影」——愛家電影院及再造甜蜜家庭園座談會、「家庭會傷人」——系列報導、「家庭重建」——空中談話、老人保護工作經驗分享及家庭暴力防治工作實務研討會等。

(七) 辦理專業人員訓練及專業督導

定期辦理各領域專業人員之在職訓練、個案研討會、座談會、分區訪視輔導研討會及專題研討，積極參與中央辦理之訓練，並製作相關之工作手冊及實例教材，或實地查訪與輔導第一線工作人員、培訓警政單位派出所種子教官，以提升其對家庭暴力事件的敏感度及處理技巧，避免落入責備受害者的迷思而造成被害人之二度傷害。此外，更外聘專業師資定期進行社會工作人員之個別督導與團體督導，及各醫療院所、警察分局之業務督考，以管控服務之專業品質，發展各類保護性個案之工作模式。

(八) 建立專業資料庫

本市自行開發二十四小時保護專線系統、家庭暴力通報單統計資料庫、民事保護令檔案系統、兒童少年保護個案管理系統，透過電腦化過程管控家庭暴力案件及相關資料；並建有社會工作專業圖書資料庫，提供專業人員參考使用。

(九) 積極結合民間資源

為解決政府部門資源有限及人力不足的困境，更為求整體服務的專業性、可及性，本

市積極輔導現有民間社福機構、開發具潛力之團體，加強辦理社會福利服務公設民營或業務委託（如設置庇護安置機構、寄養服務、防暴劇團、教育宣導等），開拓後續服務機構資源，並積極補助民間團體推動專業服務，以促成政府與民間連線，共同推展社區化之服務，以建構完整之家庭暴力暨性侵害防治網絡。

(十) 發展實務工作研究

由本市家庭暴力暨性侵害防治中心研究並發表兩篇專業報告——「家庭暴力案件中精神病患家庭服務經驗反省及未來服務模式——以成人保護之實例經驗為例」及「家庭暴力案件中老年婦女受虐原因之分析——以臺北市為例」，發展臺北市特有之服務模式，並用以累積及傳承相關之專業經驗。

參、未來工作計畫與重點

(一) 儘速完成家庭暴力暨性侵害防治中心組織編制

為落實法制化的服務輸送體系，將儘快確立家庭暴力暨性侵害防治中心定位，釐清各

專業領域間的業務分工，並逐年充實專責人力，達到配置標準，以落實服務工作之推動。

(二) 整合家庭暴力服務輸送體系及相關資源

臺北市保護性服務之專業分工精細，相關資源的整合相當不易，在工作模式已見雛形之餘，更需進一步確保服務輸送縱向之暢通與效率。在社政部分，首重整合本市社會局各類型服務中心的功能，強化後續服務中心及庇護單位之直接服務功能，與家暴防治中心共同形成傘狀服務網絡。警政部分則加強女警隊與各警察分局、轄區派出所之聯繫合作。衛生單位方面需均衡各醫療院所的角色，加強開發可用之醫療資源。教育單位則著重強化資源學校功能，及激發教育單位的主動性。

至於不同專業領域間網絡成員間，則發展常態性之橫向聯繫管道，並整合與婦女、兒少、老人、家庭暴力防治相關之委員會或聯誼會報的指導與列管，以減少行政幕僚作業的複雜性與重疊性，更能確保本市家庭暴力防治政策的一致性。

(三) 加強專業訓練提升服務品質

本市於九十年年度將增加戶政人員相關家庭暴力防治工作概念之訓練，及持續辦理經常性的專業人員訓練，並進一步針對新進人員、資深人員及督導人員規劃初階、進階之專業訓練計畫，管控個人參訓的最低時數。此外，更加強辦理警政、衛生、教育、社政單位之橫向專業研討，或是跨領域之座談、研習活動，以發揮專業訓練之最大效用。

(四) 建立公私部門夥伴式服務機制

家庭暴力議題非公部門或單一機關可妥善處置，應由公私部門共同建構夥伴式服務網絡，以解決政府部門資源有限及人力不足的困境。本市積極補助民間團體推展專業服務，或採特約人力方式開拓服務資源。相關方案如下：

1 臺灣士林地方法院與臺北市府共同設置家庭暴力事件聯合服務處。

2 委託辦理民事保護令訪查方案。

3 委託辦理監督家庭暴力未成年子女會面交往與交付子女方案。

4 委託辦理高危機家庭兒童少年密集服務方案。

5 夜間假日備勤工作方案。

(五) 試辦重要專業方案

試辦性侵害案件減少被害人重複陳述程度，結合社政、警政、衛生及檢察四方專業人力，簡化性侵害案件處理過程中對被害人訊問、驗傷及採證等程序，以減少被害人之重複陳述。此外，與臺灣士林地方法院共同設置家庭暴力事件聯合服務處，第一階段由本府派專業社會工作人員進駐法院提供服務，第二階段則規劃委託民間辦理，並就前兩階段之實施成效進行評估與檢討，作為第三階段由司法單位主責建構司法社工制度之參考。

(六) 辦公場地

由於本市家庭暴力暨性侵害防治中心陸續充實專責人力，以致現有會談場地無法充分提供家庭暴力事件當事人來訪使用，而行政空間之運用亦接近飽和，亟需擴充原有之辦公場地，或另覓適當且安全處所，以利個案服務及相關業務之進行。

(七) 其他經常性業務

包括發展個案服務方案、建立本市保護案件處理資料庫、加強醫療機構評鑑、辦理家庭暴力防治官之工作評估與檢討、辦理家庭暴力暨性侵害防治業務實地督考、家庭暴力案件追蹤管制、預防推廣教育與宣導、研究發展等。

肆、對家庭暴力防治業務推動之具體建議

(一) 爭取社會工作人員員危險處遇

服務費（危險津貼）

社工人力擴編不易，而各種社會福利法案隨著台灣社會邁向福利國家的腳步而接踵立法通過，及社會大眾漸漸對社工員萬事包的期待下，不僅社會工作業務量驟增，因應法規設立的新型態機構也在政府考慮人事精簡原則下大打折扣，結果造成社工人力長期被剝削擠壓。家庭暴力防治法自八十八年六月二十四日全面實施後，為符合法令要求，各縣市家庭暴力暨性侵害防治中心成軍，然而暴力二十四小

時都可能發生，社工員跟著全年無休，不僅造成工作人員家庭生活品質降低，二十四小時都有突發狀況的壓力及工作中面臨的暴力危險，無任何實質保障，建議內政部彙整縣市意見，向行政院爭取社工人員危險處遇服務費。

(二) 建構各領域專業社會工作制度

由於近年來立法與修法腳步快速，社會大眾價值觀的改變，家庭暴力、性侵害及兒童少年性交易議題逐漸浮上檯面，備受重視。這些問題的產生無法僅歸咎個人的缺失，而是家庭與社會結構所共同承擔的責任。因此強調「個人與環境互動功能」與「系統觀點」的社會工作專業在處理此類問題時，則扮演舉足輕重的角色。在學校系統內，學校社工具有儘早發現個案及連結學校與社政資源的作用。警察機關則是家庭暴力防治工作的第一道防線，被害人經常直接向警政單位請求安全保護、進行報案等，而警察社工即具有提供被害人情緒支持、協助擬定安全計畫及連結相關資源等功能。此外，家庭暴力、性侵害及兒童少年性交易案件有極大多數需進入司法偵察或審理程

序，且依據民法、兒童福利法、家庭暴力防治法、兒童及少年性交易防制條例規定，法院得請社政機關協助相關案件之調查訪視並提具報告，因此社工員除了提供被害人陪同偵訊或出庭服務之外，更需要進行案件訪查（包括保護令訪查、監護權調查）、提供專業評估（如緊急安置報告、個案評估、收養或出養報告），以及擔任專家證人等，顯示了司法體系肯定社工專業的重要性與必要性。因此建議內政部規劃於全國各級學校增設「學校社工」，作為學校與社區社工員、社政單位間的橋樑；於各縣市警察分局配置「警察社工」，因應保護性業務中警政單位第一線功能的加重；並於各法院及地檢署編制專業社工人力，協助法官或檢察官以更人性化的科際整合模式處理家庭暴力、性侵害及兒童少年性交易案件。

(三) 加強專業成長與人力培訓

家庭暴力防治網絡最基本的組成分子為各專業領域的工作人員，由這些專業人力提供服務、推展專案，再藉由各個人力點的延伸，組成線與線、面與面的網絡連結。因此，種子

人力的培養與生根則為家庭暴力防治網絡堅實與擴張的最重要因素，尤其在社工員角色日益重要之際，改善社會工作在科際團隊中為弱勢專業的困境，以確保這張安全網能有效撐起被害人保護之積極功能。故建議內政部訂定各領域長期、中期及短期專業成長與人力培訓計畫，統籌全國性的教育研習，例如提供出國訓練進修或參訪機會、新興制度專業人才的計劃性培植（包括加害人處遇、未成年子女監督會面……專案之人才），地方政府則依其區域特質發展本土性的培訓方案。此外，在提昇第一線人員的專業能力之餘，同時需注重工作士氣之提振，紓解長期面對危機性個案的身心壓力，提供後續完善配套措施及支援系統，以降低工作人員的挫折感或減少優秀人才的流失。

(四) 推動家庭暴力防治官專責專職制度

家庭暴力案件由於被害人與加害人多為親屬關係，初次向公部門求助後，仍需經歷多次反覆、猶豫歷程，始能真正脫離家庭暴力之陰影，故其為具有持續性、循環性之犯罪，警

察人員受理是類案件後，由各分局家庭暴力防治官提供被害人後續服務及諮詢，常需耗費相當之時間及精神，因此為提供被害人良好之服務，實有成立專責單位、編派專責人員辦理之必要。

(五) 儘速建立家庭暴力案件資料庫

家庭暴力案件資料庫之建立可協助被害人無論在聲請保護令或取得其應有之權益時，即能透過家庭暴力資料庫之歷史檔案或現在的調查紀錄來協助法，得以有客觀標準做為裁定之依據，以進一步維護被害人之權益。

(六) 儘速修正家庭暴力防治法，

以符合本國國情與案件特質

例如禁止處分不動產或為其他假處分之保護，貴在迅速，以免相對人乘隙脫產，惟家庭暴力防治法第二十條第一項規定，本款保護令係由警察機關為之。建議宜改由法院為之較妥，且法院於核發及發送保護令時，即依職權函地政機關為限制登記，較能達到迅速保護被害人之目的。其餘窒礙難行或法令不周全，業

於近一年內有多次研商，建議內政部結合民間團體組成修法行動小組，致力研議可行法案。