

# 通報專線服務模式之探討

## ——以臺灣世界展望會辦理 113 婦幼保護專線為例

吳敏欣

### 壹、前言

婚姻暴力、兒童虐待、性侵害事件時時發生在社會上每個角落，吾人也常可以於報章媒體看到對此類事件之報導。根據內政部家庭暴力及性侵害防治委員會（2005）的統計資料發現，民國 92 年接獲各單位（包括警政單位、醫療單位、社政單位、教育單位、衛生單位、各縣市家庭暴力防治中心、113 婦幼保護專線等）通報家庭暴力事件總計有 42,988 件，民國 93 年則接獲 53,044 件，而 94 年 1 至 4 月已接獲 18,802 件之通報案件，相較於 93 年同時期的 15,958 件也高出約 3,000 件的數量，可見每年的家庭暴力事件確有逐年昇高的趨勢。

去年年底臺北邱姓女童遭父親施虐致死事件及幾起公眾人物的家暴事件也引起社會大眾對家庭暴力議題的多方討論，暫且不論這些事件後續的結果如何，這些社會事件皆有其潛在的影響力量，影響社會大眾如何看待家庭暴力事件及遭遇家庭暴力事件後的處遇方式，同時也考驗著家庭暴力網絡人員如何面對及因應各種突發狀

況。目前遇有家庭暴力事件時，民眾至醫療院所驗傷採證而被醫護人員發現疑似受到家庭暴力的情形，或是因家暴案件而至警政單位報案欲提出保護令聲請或提出傷害告訴，或是由學校發現孩子可能受到家庭暴力之事實或之虞的狀況等，這些家庭暴力網絡單位的處理人員需協助填寫家庭暴力通報表並通報至各縣市之家庭暴力防治中心，因此目前通報的管道可說是多元的，加上在家庭暴力防治法第 41 條、兒童少年福利法第 34 條、性侵害犯罪防治法施行細則第 5 條明文規範責任通報制度，因此民眾到這些地方尋求協助時，家庭暴力網絡單位人員皆需協助通報（在性侵害事件中則為「知會」）工作。

除了受理家庭暴力業務單位有通報責任外，對於一般民眾目前並沒有強制的通報責任與機制，現行民眾遇有家庭暴力問題或發現有疑似家庭暴力的狀況時，政府正大力提倡民眾可以透過「113 婦幼保護專線」來尋求協助。現行 113 婦幼保護專線假日及夜間乃由政府部門以公辦民營方式委託民間部門辦理，保護通報專線社工

員需負責線上案件判斷、諮詢、緊急救援、後續派案通報的工作。既然 113 專線被推廣為協助處理家庭暴力、兒童虐待、性侵害事件之第一線窗口，在通報專線運作十年之際，到底此通報專線的服務模式是如何進行？在運作過程中，面臨那些問題？此皆為本文欲進一步探討之處。

## 貳、通報專線服務

### 一、通報專線服務的相關基本概念

根據美國「全國兒虐中心」(National Center on Child Abuse & Neglect) (中央專設機構)在 1977 年的兒童虐待通報法範例中所設的是一套集中通報系統 (central registry)，亦即在行政區內成立單一的通報資料登錄中心，其目的有三：藉以往相關通報記錄之分析能有助於目前案例之判斷、每個案例的前後紀錄集中處理、通報資料能提供統計數值以供研究分析 (余漢儀，1995：154)。因此集中通報的目的可以協助單一窗口查詢案件記錄，甚至是個案處遇過程，俾利線上服務人員根據曾有的紀錄進行當下的判斷與服務，而資料集中處理也有助於專業人員進行後續的追蹤、研究，為個案提供連貫性的服務。

通報專線接獲來自各方的通報時，接線者根據專業訓練的判斷及評估指標評斷所通報的訊息是否符合通報的條件，評估完成後則進行干預的工作，確認個案的問題可於電話線上進行會談或需轉介，或是需再進一步通報至相關兒保或婦保單位，由社工員進行面對面的會談服務或較深

入、較頻繁的個案關懷。因此通報中心接線人員需將個案相關資料整理齊備，以傳真或電子設備方式傳送至相關單位。因此，專線接線者於線上進行的評估、處遇相當關鍵，且要能獲得網絡單位尤其是後續接受派案工作的社政人員的認同，才能維持個案服務的連接與延續。

通報專線乃是以電話為主要的服務工具，加上服務對象可能有人身安全上的考慮，所以通常是採行 24 小時全年無休的服務型態。因為以電話為諮詢、會談的服務模式，其工作型態類似所謂的「call center」，Dawson (2001:9-12) 認為 call center 的運作牽涉到以下六個階段：(1)起動 (startup)：一開始時可能沒有技術、得不到支持來推展，所以需要找到願意做的人。(2)分類 (triage)：每個人要注意到有那些事情該做好，如此可以讓問題得到控制。(3)組織中心 (the organized center)：接線者變得更專業，管理的焦點仍放在成本控制上，管理者也會試著提昇服務、增加更多產能。(4)持續精進 (continuous improvement)：此時機構外部需求與內部需求可能會有緊張關係，外部可能會想要縮減成本，而內部可能會需要更多有關顧客動態的有用訊息。(5)策略的資產 (strategic asset)：人們開始運用一些標準來塑造機構與顧客之間的關係，如電話量、顧客滿意度等。(6)服務客制化 (mass customization of service)：當服務員與顧客進行互動時，需掌握顧客的所有訊息，而且在企業能夠負擔的起、顧客願意付出的狀況下，盡力去滿足其需求。保護專線與 call center 的運

作也有不謀而合之處，唯如何提昇專業人員素質、呈現專線服務成效，避免專線服務之專業社工員的形象成為僅是單純接聽電話、傳達訊息的「接線生」，則為專線運作起始需要特別加強的根本。

## 二、113 婦幼保護專線緣起

臺灣的制度也是按集中通報的理念建置。民國 82 年兒童福利法再次修正後，擴增兒童保護服務內涵與項目，如責任通報制、24 小時保護網絡等，各縣市社會局及民間機構也陸續設置兒童保護專線，提供兒童少年受虐事件之舉報及福利服務諮詢事宜。然檢視當前提供服務的現況，若遇非上班時間或國定例假日時，僅能以電話答錄方式受理舉報，須留待辦公時間再行訪視處理，對有生命危險之虞或需立即處理之保護個案，無法立即服務；又部分服務專線兼作行政電話使用而有占線之虞，故據以醞釀全天候通報服務的熱線中心（陳炳修，1996）。

根據前臺灣世界展望會兒童保護熱線陳炳修主任（1997）表示，在成立臺灣省兒童保護熱線之前置籌備服務方案時，即前往美國加州洛杉磯郡考察當地兒童保護熱線業務，參考美國的實際作業流程，因地適宜的修正提出「臺灣省加強兒童保護網絡熱線中心」計畫書，並於民國 84 年 6 月 30 日始獲得內政部核定試辦半年。此保護熱線（專線服務號是 080-422110）的理念與運作模式、通報的概念是參考美國的經驗而來，因此在政府與民間（臺灣世界展望會）合作辦理的措施下，臺灣省兒童

保護熱線可說是臺灣保護專線通報制度實施的先趨。

而後，在家庭暴力防治法第 8 條、性侵害犯罪防治法第 8 條明文規範，要求各級政府辦理 24 小時電話專線，以保護被害人權益並防止家庭暴力 / 性侵害事件發生。113 婦幼保護專線於規劃之初，強調將性侵害保護、家庭暴力保護及兒少保護等，需要電話提供諮詢者，整合於一個窗口統籌服務，以利民眾方便記憶、尋求協助、諮詢（吳素霞，2001），因此可以清楚的看到 113 婦幼保護專線的功能定位乃是提供危機諮詢服務為主。於民國 90 年 1 月 13 日將原有的性侵害保護專線（080-000600）及兒少婦女保護專線（080-422110）整合為三碼電話「113」婦幼保護專線—即一個號碼、一個窗口、三種服務。專線服務白天由各家庭暴力防治中心接線，提供專業諮詢服務，夜間除臺北市、高雄市（註 1）自行接線外，其餘縣市則由內政部統一委託世界展望會負責接線（蔡正道、吳素霞，2001）。故於民國 90 年起更是樹立 113 婦幼保護專線單一窗口的特色，期待在此保護專線的熱線服務中，加強提供家庭暴力、性侵害及兒童虐待的保護服務。

## 三、113 婦幼保護專線之設置

在探討 113 婦幼保護專線服務模式以前，此專線服務的設置乃立基於下述之前提，說明如下。

### (一) 熱線服務性質

通報專線主要處理保護性個案，因此

也常被稱之為「熱線」。熱線的設計是爲了能提供即時的、便利的、及免費的管道來接近既有的資源、組織及幫忙特定問題的途徑。有些提供情緒的支持，有些與當地專業組織有連結，以幫助在緊急狀況中有需要的人們 (Barker, 1986: 55)。

Hyde (1974: 6-17) 對熱線 (hotline) 服務的描述，大致分爲以下幾個要點：(1) 爲有問題的人們提供協助的能力，在此所重要的是人而不是問題的類型，因此服務者可能需要具備同理、傾聽、不評斷、問題解決的能力。(2) 服務者每次都要幫助人們處理其極大的壓力，這是熱線功能最重要的部分。(3) 熱線要能提供相當立即的協助，以增強來電者初始的動機。(4) 接線者有時能夠成爲來電者憤怒的出口，接線者也能夠給予一些意見以進一步指引他們方向。(5) 熱線服務有一個主要目標是在正確的時間說出正確的話，因爲它們可能是幫助來電者重新開始生活的重要改變契機。(6) 熱線提供匿名性服務，對於有困擾的案主，他們可以與接線者談論而不用到中心來。

因此熱線服務提供有別於個別面談的服務方式，服務使用者在任何地點、任何時間都可以運用專線服務系統，也不用擔心身分、樣貌曝光的問題。

## (二) 單一窗口的理念

單一窗口 (one-stop service) 的概念主要運用在政府行政部門爲多。根據 OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) 的定義，單一窗口是指「民眾可以從一個窗口得到多元的

(multiple) 或整合的 (integrated) 服務」。亦即民眾至政府單位洽公時，能夠在同一個窗口得到所需要的服務，而不用勞煩民眾爲了辦一件事而走好幾個機關。根據魏啓林 (引自汪正洋, 2001: 79~80) 的看法，單一窗口的運作乃依循以下十一項原則：(1) 顧客導向的理念；(2) 相互聯繫的無縫隙結構；(3) 集中作業的流程；(4) 單一的洽公地點；(5) 單一洽公次數；(6) 單一接觸點；(7) 單一作業動線；(8) 減少民眾等候時間；(9) 簡化民眾所應填寫之書表；(10) 層級扁平化；(11) 消除民眾抱怨。因此單一窗口乃是一種便民的服務，是以顧客爲導向的服務，期望透過單一服務點的設置提供親切、有效的服務，以協助顧客完成待處理的事項。

由於單一窗口的服務特色，因此第一線接線人員接獲民眾通報時，需先了解個案陳述的狀況，確認是否有人身安全的顧慮，若個案有人身安全的疑慮，則由專線社工員立即去電當地縣市警政勤務中心，請警局派員前往，此狀況則屬於緊急案件。若個案沒有人身安全的顧慮，則按個案會談的流程，了解個案受暴狀況並提供線上處遇與諮詢。若案主描述的狀況不符合通報原則，則由專線接線社工員提供線上諮詢或轉介服務後即結案；若案主描述的狀況符合通報的原則時，則將個案的相關資料登錄於電腦系統的接案表上，運用電子派案的方式通報至案主在地之家庭暴力防治中心，再由家庭暴力防治中心按其轄內之分案原則，分派社工員接續處理。

因此通報專線的接線者需經過嚴格的

訓練並有精準的判案指標，也需於線上針對保護性個案執行具公權力的決定及提供具公權力的意見，同時還得具備溝通、協調能力，不僅要對線上個案提供適切、正確的服務，還需與家暴網絡各單位人員進行線上協商、溝通，以協助線上有需要的個案做好溝通連繫的工作，並讓個案的問題得到解決。

### (三)採公辦民營方式

民營化的概念正充滿在政府與社會福利組織當中。Starr (1989: 21-22) 認為民營化指涉二件事：(1)活動或資金從政府到私人部門的移轉；(2)更具體來說，財貨與服務的生產乃從公部門到私部門的任何移轉；而從直接的提供服務而言，我們可以說是政府建立社會的合法架構且規範社會與經濟生活，由他們提供資金來支付服務，這些服務是由私部門生產。Savas (2000: 104-105) 提到民營化是個動態的概念，是政府供應者的角色轉換到民間供應者。他認為主要的民營化有三個過渡時期：(1)從政府的改變轉移至契約、補助金、經營權、志願性或市場安排；(2)排除有利於志願性或市場安排的補助金；(3)排除經營權的管制，排除價格控管與門檻，允許市場安排能夠回應人民需要的團體進入。

黃源協（引自蘇麗瓊、陳素春、陳美蕙，2005）就曾以政府與民間共同推動社會福利之合作方式與發展階段，將社會服務民營化區分為三種類型：(1)個案委託：指按服務對象特殊需求而作特定服務的委託，委託經費以人數或單位計算。(2)方案委託：指政府預定要從事的社會福利方案

或活動委託民間機構執行，委託經費以預定完成整個方案金額計算。(3)公設民營：指政府部門規劃福利服務提供方式、項目、對象，並提供大部分或全部經費或設施、設備，透過政府部門與民間團體的契約關係，將原本由政府提供的服務委由民間提供服務。

113 婦幼保護專線可說是採第三者公設民營的方式辦理。自民國 84 年與省政府社會處訂立委託契約開始，至現在主責單位的內政部家庭暴力及性侵害防治委員會，皆是接受政府部門補助大部分經費及設施、設備，委託時間由早期的五年試辦期至現今之二年不等。

### (四)具通報職責角色

113 婦幼保護專線前身之兒童少年暨婦女保護專線即是以「通報」功能為設計之立基點，延申此功能至目前的服務模式當中。配合專線服務的對象乃是以處理家庭暴力、兒童保護、性侵害為主要服務群，因此在專線的角色裡，主要接受責任通報者與一般民眾的通報。

在兒童少年福利法第 34 條即指出，醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、警察、司法人員及其他執行兒童及少年福利業務人員，知悉兒童及少年有受到傷害之虞，應於 24 小時內立即向直轄市、縣（市）主管機關通報；在家庭暴力防治法第 41 條也條列同樣的通報職責。因此於各縣市政府主管機關下班時間無法提供 113 婦幼保護專線服務時，即委託臺灣世界展望會受理各單位人員之案件通報，而執行此項業務的同時，也被授予等同的

權責處理通報相關事宜。

#### (五)組織人力配置

目前臺灣世界展望會執行 113 婦幼保護專線業務的部門稱之為兒童少年暨婦女保護中心，該中心配置 1 名主任、2 名督導、1 名行政助理、1 名精通越語人員及 23 名社工員（此也是政府契約之要求）。專線服務主要是由 23 名社工員採三班輪流工作模式提供 24 小時全年無休的服務型態，此 23 名社工員全部皆為大學社會工作相關科系畢業，於提供專線服務前，必進行一個月密集且嚴格之職前訓練，而後需接受每月定時之同儕督導、個案研討及在職訓練。

23 名社工員看似是人數相當龐大，但提供服務之時仍顯得不足夠，因為每日電話量相當高，每位社工員服務當下不僅需要進行諮詢或會談，還得完成電腦個案記錄，同時依個案狀況不同還得進行警政與社政單位人員的協商、連繫，因此工作的步調是相當快速又緊張，人力的運用是相當吃緊的，故主任與督導仍得協助加入排班接線工作當中。在此團隊工作當中，也唯有上下全力共同努力，才能不斷提昇服務品質，提高服務產能。

### 參、113 婦幼保護專線服務模式之探討

#### 一、113 婦幼保護專線服務統計量

表一與表二所列乃為臺灣世界展望會兒童少年暨婦女保護中心 2005 年 1 月至 9 月的諮詢案件及通報案件量。

表一所指的電話諮詢案件乃是無效電話以外、線上社工員確實提供諮詢服務者的狀況，所謂無效電話是指進入 113 專線電話系統，並接到每個受理臺上的電話，是屬於無聲、有雜音、惡意騷擾等的狀況。從表一當中可以看到，無效電話的比例在 2005 年即有明顯下降的趨勢，使得有效電話比例提昇到四成以上，而無效電話降低的可能原因，包含專線服務宣傳產生效果、科技設備降低雜訊的干擾等。而在諮詢案件當中的一般諮詢，是指來電者所詢問的問題不牽涉「保護性」的議題，僅單純詢問福利事項、法律事項、親職教育者屬之。由表一可以看到，一般諮詢案件在 113 專線當中約占了一半的比例，但有減少的趨勢，此乃顯示出民眾詢問的問題已漸轉向保護性議題。除此之外，有關家庭暴力議題的諮詢案件則占了另一半的比例，其中又以婚姻 / 離婚 / 同居暴力的比例為高，可見在 113 婦幼保護專線當中，婚姻暴力的問題仍屬主要的服務群。

在表二所指的通報案件是指，專線社工員根據個案的陳述評估其狀況是需要縣市家暴中心社工員進一步提供服務，登錄個案之基本資料及個案狀況後，通報至縣市家暴中心的個案量。由表二的通報個案量當中可以看到，兒少保護的案件遠勝於婚姻暴力的案件，原因可能是婚姻暴力的個案多為成年人，目前婚姻暴力的個案可以進行案件通報的管道較多，若個案的案件已通報後就不會在 113 專線進行重複的通報，再者顧慮到當事人多為成年人，尊重其個人決定的權利，有時受暴者多是諮

詢相關處遇如何處理及協助，並不一定會採取通報方式處理；而兒童少年的個案常是由其他人進行通報，基於對兒童少年的

案件處理多採積極保護的立場，因此遇有疑似兒童虐待案件即進行通報，以進一步了解。

表一 113 婦幼保護專線電話諮詢記錄案件次數分析表

時間	電話諮詢 (通數, 比例)											
	一般諮詢	家庭暴力				非家內 兒少保護	兒少性 交 易	性侵害	失蹤兒 童少年 協 尋	以上合計	無效 電 話	總 計
		其他家 庭成員 暴力	婚姻/ 離婚/ 同居暴 力	老 人 待 虐	家 內 兒少保 護							
94年 1月	3,512 (51%)	3,125(46%)				19 (0%)	15 (0%)	170 (2%)	1 (0%)	6,842 (29%)	16,426 (71%)	23,268 (100%)
		281 (4%)	2,261 (33%)	37 (1%)	546(8%)							
					565(8%)							
94年 2月	3,385 (48%)	3,532(50%)				18 (0%)	1 (0%)	167 (2%)	0 (0%)	7,103 (30%)	16,515 (70%)	23,618 (100%)
		359 (5%)	2,648 (37%)	43 (1%)	482(7%)							
					500(7%)							
94年 3月	3,816 (51%)	3,517(47%)				18 (0%)	8 (0%)	171 (2%)	0 (0%)	7,530 (32%)	16,027 (68%)	23,557 (100%)
		307 (4%)	2,540 (34%)	51 (1%)	619(8%)							
					637(8%)							
94年 4月	3,497 (46%)	3,922(51%)				20 (0%)	5 (0%)	213 (3%)	3 (0%)	7,660 (38%)	12,637 (62%)	20,297 (100%)
		423 (6%)	2,655 (35%)	38 (0%)	806(11%)							
					826(11%)							
94年 5月	3,560 (43%)	4,381(53%)				21 (0%)	10 (0%)	237 (3%)	1 (0%)	8,210 (35%)	15,044 (65%)	23,254 (100%)
		404 (5%)	3,105 (38%)	62 (1%)	810(10%)							
					831(10%)							
94年 6月	3,728 (45%)	4,297(52%)				26 (0%)	9 (0%)	239 (3%)	1 (0%)	8,300 (37%)	14,118 (63%)	22,418 (100%)
		420 (5%)	3,091 (37%)	49 (1%)	737(9%)							
					763(9%)							
94年 7月	4,281 (41%)	5,836(56%)				13 (0%)	13 (0%)	236 (2%)	0 (0%)	10,379 (42%)	14,347 (58%)	24,726 (100%)
		635 (6%)	4,295 (41%)	51 (0%)	855(8%)							
					868(8%)							
94年 8月	4,182 (43%)	5,334(54%)				12 (0%)	9 (0%)	264 (3%)	5 (0%)	9,806 (45%)	11,944 (55%)	21,750 (100%)
		537 (5%)	3,998 (41%)	56 (1%)	743(8%)							
					755(8%)							
94年 9月	4,262 (45%)	4,965(52%)				17 (0%)	5 (0%)	252 (3%)	5 (0%)	9,506 (40%)	14,518 (60%)	24,024 (100%)
		520 (5%)	3,467 (36%)	44 (0%)	934(10%)							
					951(10%)							

資料來源：臺灣世界展望會兒童少年暨婦女保護中心

資料期間為 2005 年 1 月 1 日至 2005 年 9 月 30 日

表二 113 婦幼保護專線通報案件次數分析表

時間	家庭暴力案件				性侵害案件	失蹤兒童少年協尋	合計
	婚姻/離婚/同居關係暴力	兒少保護	老人虐待	其它			
94年	398(94%)				25(6%)	1(0%)	424 (100%)
1月	156(37%)	212(50%)	2(2%)	23(5%)			
94年	370(96%)				15(4%)	0(0%)	385 (100%)
2月	171(44%)	166(43%)	7(2%)	26(7%)			
94年	476(96%)				21(4%)	0(0%)	297 (100%)
3月	189(38%)	239(48%)	11(2%)	37(7%)			
94年	553(95%)				28(5%)	1(0%)	582 (100%)
4月	206(35%)	308(53%)	6(1%)	33(6%)			
94年	559(94%)				31(5%)	2(0%)	592 (100%)
5月	200(34%)	313(53%)	5(1%)	41(7%)			
94年	613(95%)				32(5%)	0(0%)	645 (100%)
6月	219(34%)	350(54%)	8(1%)	36(6%)			
94年	683(95%)				38(5%)	0(0%)	721 (100%)
7月	280(39%)	340(47%)	10(1%)	53(7%)			
94年	609(96%)				24(4%)	3(0%)	636 (100%)
8月	238(37%)	333(52%)	6(1%)	32(5%)			
94年	641(94%)				38(6%)	2(0%)	681 (100%)
9月	218(32%)	378(56%)	4(1%)	41(6%)			

資料來源：臺灣世界展望會兒童少年暨婦女保護中心

資料期間為 2005 年 1 月 1 日至 2005 年 9 月 30 日

在 113 專線的電話服務當中，另一相當重要的功能乃是針對緊急個案提供立即性的緊急救援工作，所謂緊急個案是指需緊急庇護、緊急醫療與中止暴力的協助因而需立即處理者。當評估個案情況後，需立即通報案發地縣市家暴中心社工員（上班時間以電子派案方式處理，下班期間緊急聯絡電話方式），或縣市警察局（或分局）勤務指揮中心員警處理。其判定的標準如下（臺灣世界展望會，2005）：

(一)成年保護案件個案情形：

1.婦女在警局，確認沒有其他資源可

協助，需由社工員安置者。18 歲以上受到性侵害案主要求社工員陪同製作筆錄者。

2.社工員曾承諾案主，當案主有需要或緊急狀況可撥 113 找到社工員，案主當下希望可以連絡上此主責社工員。

3.婦女被安置，案夫或家屬以孩子生命安全或該縣市家暴防治中心人員安全向。

4.中心威脅，希望社工員可以協調處理者。

5.其他特殊狀況。

(二)未成年保護案件個案情形：

1.兒童或少年受到性侵害，需社工員陪同偵訊者。

2.兒童或少年有從事性交易或性交易之虞者，需社工員陪同偵訊者。

3.兒童年齡未滿 6 歲，受虐情勢嚴重且持續一段時間，經舉報者陳述無親友協助中止暴力。

4.兒童少年正被施虐者毆打，有受傷或生命危險之虞，立即連絡警方前往阻止暴力，中心視警方回報情形決定是否立即連絡社工員處理。

5.兒童少年受到嚴重身體虐待或兒童少年已死亡，目前已在醫院處理，中心因擔心家中尚有其他小孩，需知會社工員此狀況。

6.疏忽（如 6 歲以下獨處無其他家人在家、被關或鎖在家等），目前無人可以協助案主，中心立即連絡警方前往帶出孩子，待警方將孩子帶回警局需社工員安置者。

7.照顧者對兒童照顧不當的情形（包括時間、地點的考量），需社工員協助，如大人帶小孩在路上遊蕩、或行乞、或是遊民，或警員到場處理有困難者。

8.於街頭行乞之兒童少年，經警察帶回警局筆錄後，需社工員安置者

9.棄嬰（兒）經警察協尋後，仍沒有人出面指認者。

10.父母皆被關，沒有其他家屬可以協助安置或照顧未成年子女者。

11.兒童少年因為家庭暴力，不敢回家，也無其他資源或親屬可協助，希望社工員可以協助安置。

12.兒童少年因為與父母產生口角或爭執，不敢回家，也無其他資源或親屬可協助，希望社工員可以協助安置。

13.沒有監護權之一方（包括父母親或親戚）於社工員非上班時間可協助照顧受虐的孩子，而需由社工員出面判定或仲裁者。

14.其它特殊狀況。

根據上述的指標，臺灣世界展望會（2005）統計 2005 年 1 月至 10 日的緊急案件量，緊急連繫警政單位的案件量總計有 3,446 件，平均每個月有 345 件，每天約有 12 件；其中以臺北縣所占比例最高（占 23.5%），桃園縣次之（占 10.8%），臺中縣（8.7%）及臺中市（8.6%）再次之，113 婦幼保護專線與此四縣市之聯繫次數超過總數之一半（51.6%），報警之頻率最高。另緊急連繫社政單位的案件量有 2,094/年，平均每個月 209 件，平均每天有 7 件；所聯繫的縣市次數仍以臺北縣、桃園縣、臺中市及高雄市等縣市居多。

## 二、113 婦幼保護專線服務流程檢視

Fitzsimmons & Fitzsimmons（2000：57-58）提到在服務傳遞系統中，一條可視線將工作劃分為前臺和後臺工作；在前臺，顧客可以得到服務的有形證據，而後臺工作，顧客卻看不到。這種劃分強調了臺前的重要性，因為正是在這裡顧客形成他們對公司服務效果的感知。因此將 113 婦幼保護專線服務流程以前臺與後臺工作兩方面作檢視，配合圖一之流程圖更能清楚看到服務提供的全貌，並以此方式進一

步檢視其服務模式狀況。

#### (一) 113 婦幼保護專線的前臺互作

1. 諮詢與騷擾電話確認：113 婦幼保護專線以單一窗口的角色提供服務，因此不論民眾位於何處、何時、以何種通訊方式來電，皆會有專業人員提供協助。在民眾確有相關問題需尋求協助的狀況外，有些年紀較小的孩童可能玩電話而撥入 113 專線，或學齡兒童覺得好奇而來電一探究竟，甚至青少年學生是蓄意惡言辱罵或開玩笑，加上不少成人誤撥電話狀況也比比皆是。

2. 通譯服務的配合：來電尋求協助者，也有為數不少的外籍配偶。他們有時不擅以中文表達自身所遭遇的狀況，因此遇有此情形者，專線社工員將立即連絡排班待命的通譯人員，並以三方通話的方式進行線上會談，進一步了解案主的受暴狀況及立即的需要。

此線上會談仍是以專線社工員為主導的角色，其告知通譯人員目前需詢問來電者那些問題、注意那些事情、相關法律或諮詢轉介內容，再由通譯人員翻譯予個案了解，通譯人員再將個案的問題轉述專線社工員明白，並做成記錄。

3. 人身安全的判定：透過民眾的自我陳述或是專線社工員判定是否個案有人身安全的顧慮，其次必須在短時間內清楚得知個案的所在位置，若個案無法清楚表述，則運用各種方式安撫、教導來電者能夠提供此重要訊息。

雖 113 婦幼保護專線乃是以處理家庭暴力、兒童保護及性侵害的問題為主，仍

常接獲自殺意念或自殺行為的民眾，或以他人之生命財產為威脅者，此時專線社工員仍需以個案之人身安全為優先考慮，協助進行連絡警政人員或於線上進行諮商會談的工作。

4. 協調網絡人員處理：當民眾自述有緊急救援的需要，或專線社工員判斷來電者可能有緊急危機時，則連絡警政單位人員前往了解；而個案也許有安置或陪同偵訊的需求，則專線社工員也需立即連絡縣市家暴防治中心非上班時間緊急狀況值勤社工員前往了解與處理。

此時專線社工員需扮演協調者的角色，將個案、不同網絡單位人員的問題與需求傳達清楚，並將這些個別的單位串連起來且獲得處遇的共識，以協助個案解決立即的問題，因此專線社工員是需要具備高度的耐性、專業知能與協調能力，才能儘快在線上完成這些任務。

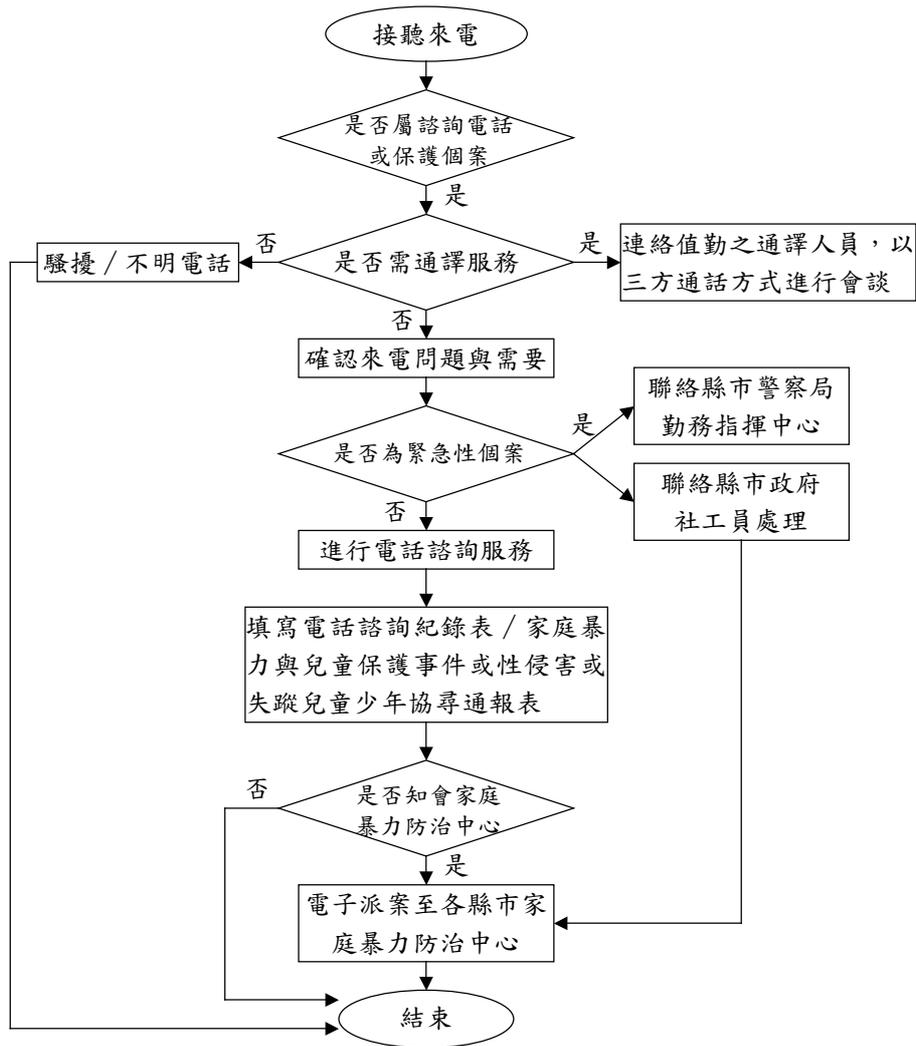
5. 個案會談：依個案的本次受暴狀況、受暴史、資源系統、期待與處遇等面向進行了解，引導案主說明事件與需求以提供專線社工員為通報的依據。若個案確有受暴狀況經評估確實需家暴中心社工員進一步協助者，則告知個案相關的處理程序及主責社工員接手處理的方式，減少案主在服務轉換的過程所產生的不知所措與焦慮。若個案對於是否該得到協助而有猶豫時，專線社工員則加以說明、澄清與鼓勵，協助案主能與福利服務的資源系統串連起來，並得到進一步相關單位的服務。

6. 進行諮詢、轉介服務：若個案的問題尚未達通報的標準，專線社工員即根據

個案的問題進行諮詢，並給予相關專業知能或訊息的提供；若個案的問題需要其他專業人士協助處理，如法律問題、心理輔導問題，則提供各縣市相關資源單位之資料予民眾，轉介個案找尋更合適的專業人員處理。

7.電子派案：在此部分，個案是無法體會或得知專線社工員實際做了那些事

項，不過專線社工員會告知個案，將記錄此次會談的內容與個案的需要，待個案與縣市家庭暴力防治中心主責社工員進一步接觸後，可以不用再重述自己的受暴狀況，同時也讓個案明瞭對於每次的求助，專線社工員將是慎重看待並謹慎處理，尤其是謹守保密原則。



圖一 113 婦幼保護專線服務流程圖

資料來源：臺灣世界展望會兒童少年暨婦女保護中心（以 2005 年為例）

(二) 113 婦幼保護專線的後臺工作

1. 諮詢與騷擾電話確認：人為的騷擾電話是無法控制的，因此專線人員需不斷申明專線服務功能並教育來電者，而在騷擾電話接聽當中，也可能遇有潛藏的保護性個案，如孩童獨處、電話當中傳出有口角爭吵聲音，此時專線人員是必須立即採取專業因應措施。

再者，民眾首次或曾經來電 113 專

線，所遇到的單位或人員可能都不一樣，民眾也難以分辨到底所撥的電話是由何單位的人員所接聽（可參見表三，此乃顯示民眾在不同時間以不同的通訊方式撥打 113 專線，電話將轉接至不同的單位），因此除了口頭詢問個案之外，還可透過電腦系統顯示來電者可能是新個案或曾經來電之舊個案，專線人員能夠在接聽電話的當下有初步的判斷。

表三 電話轉接時段、方式與單位一覽表

服務時間 電話方式	週一至週五上班時段 (早上 8:30~下午 5:00)	週一至週五下班時段 (下午 5:00 至隔日早上 8:30)	週六、週日及國定例假日
中華電話之市話	來電者人所在地之家暴中心	臺灣世界展望會	臺灣世界展望會
公用電話	來電者人所在地之家暴中心	臺灣世界展望會	臺灣世界展望會
固網電話	臺灣世界展望會	臺灣世界展望會	臺灣世界展望會
手機	臺灣世界展望會	臺灣世界展望會	臺灣世界展望會

此表格乃作者根據 2005 年工作服務狀況整理。

2. 通譯服務的配合：成為通譯人員之前需進行職前訓練，並參加在職訓練，以增強專業知能。而每月也需與通譯人員保持連繫工作並排定每月的待命班表。由於此通譯人員可領取通譯費，因此在完成每一次通譯服務工作後，專線社工員需立即登錄在「通譯大使連繫紀錄本」中，包括時間、個案類型、通譯人員等，俾利核銷工作的進行。

3. 人身安全的判定：當個案快速地提供所在位置或說得不清楚時，專線社工員可以重新旁聽對話的錄音，一字一句地拼湊出可能的訊息；甚至在個案狀況相當危

急或難以判定時，線上社工員需要請其他當班社工員協助立即查詢電話、住址，甚至與個案相關重要他人連絡等，以求得第一時間的快速時效性。

專線社工員在緊急案件的判定當中，不僅要擔任連絡通報者的角色，有時還得擔負調解者的角色，尤其是家暴夫妻個案正處在口角爭執的當下，常以 113 為威脅、挑釁對方的工具，專線社工員在此二廂氣勢高漲、盛怒難消的狀態，有時需應當事人的要求或根據狀況判定需協助報警，有時亦需當下調解雙方的情勢，減緩更激烈衝突的發生。

而當專線社工員協助報警處理後，需於「與警政緊急連絡處理紀錄表」登錄報案時間、案件號碼、受理單位、受理人員等資料，一個小時後警政單位沒有主動回覆處理狀況時，專線社工員需主動去電了解警政人員對於該案件的處理結果，確定是否屬保護性個案問題、有無後續協調社工員處理的需要，也提醒警政人員進行必要的處理事宜，如填寫通報表格、驗傷、協助聲請保護令等。

4. 協調網絡人員處理：除了上述向警政單位人員報案的狀況外，當專線社工員評估個案的立即性需求或警政單位陳述個案確有需要由縣市家暴中心社工員提供立即安置、協調、陪同偵訊等需求，專線社工員則需按照緊急連絡方式立即連絡值勤社工員，並填寫「與社政緊急連絡處理紀錄表」，且登錄連絡時間、連絡順位、連絡處理狀況等，確保每次之緊急連繫都得到處理。

由於臺灣世界展望會需面對全臺灣不同縣市的不同業務處理方式與習慣，因此當個案處遇產生歧異狀況時，專線社工員則需擔任協調者、中介者的角色，將個案的需要傳達警政單位、社政單位、個案等三方面了解，並得到三方對於問題處理的初步共識，故專線社工員需具備傾聽、澄清、協調的能力；但在此同時，113 專線電話服務仍是處於開放進線的狀態，因此無法久留於協調的角色上，加上每個縣市家庭暴力中心對於轄內的個案處遇、服務流程、資源系統較熟悉，也能發揮管理與指揮的能力，故專線社工員將個案暫時安排在無虞的環境當中（常是在派出所內），

在與各單位達到初步溝通協調後，則將問題的主導權留待家暴中心與網絡人員進一步溝通協商。

5. 個案會談：固然 113 婦幼保護專線乃提供通報、諮詢而非諮商會談服務，但民眾的需要或狀況經評估不適宜進行諮詢而應以諮商方式進行時（如自殺、憂鬱症之家暴被害人、受性侵害創傷之被害人等），社工員將面臨兩難的情境，此「兩難」包含了會談需花較久的時間，可能造成其他個案無法撥入專線的情形、個案描述可能並非主要的服務類型但個案又有給予協助的需要、會談無法解決案主立即的問題但案主又不願被轉介或等待縣市社工員進一步的協助等，因此線上社工員只能視“狀況”給以諮詢或簡短的諮商，若個案有明顯的情緒困擾或威脅的要求等，社工員通常會配合進行較長時間的諮商會談服務。

胡婉雯（2001）認為，專線接線者評估處遇重點在於，增強個案危機處理能力，或減低個案發生危險的機率並提供適切的社會資源以資利用，故接線者與個案會談所花費的時間，會依個案個別差異而有不同，因此造成專線被占線是極有可能的情形。目前於電腦系統的設計上，可以由螢幕上看到線上有多少通等待來電電話、已經等待多久時間，透過此等方式可以提醒專線社工員儘快接下一通等待來電，避免更需要協助的個案流失。

6. 進行諮詢、轉介服務：每個縣市轄內的資源網絡相等多，因此專線對於重要訊息與資源的更新更是需要時時注意的，除此之外，對於各網絡單位的基本服務內

容若能有初步的了解，將更助益於個案轉介過程的協助及對個案問題的解決更有幫助。在此部分除了專線社工員需自己留意各相關新的訊息外，還需要各縣市不定時提供更新的內容，且每年亦會請內政部家庭暴力及性侵害防治委員會協助發文各縣市做定期性的全面訊息確認與更新，期能

提供個案詳實的服務訊息。

113 婦幼保護專線乃是需全國同步運作的服務，也是中央政府相當重視的福利工作，表四所示乃是 113 婦幼保護專線在服務提供的過程中，可能牽涉其中的網絡單位及其服務類型。這僅是大略的描述，且有些縣市資源相當多樣，無法一一列舉。

表四 113 婦幼保護專線服務提供單位與服務類型

社會資源類別	部門	服務類型
政府部門	內政部家庭暴力及性侵害防治委員會	政策制定、規劃、監督
	各地方縣市政府家庭暴力暨性侵害防治中心	與個案直接接觸服務
	各地方縣市政府社會科(局)	與個案直接接觸服務、其他福利事項、庇護安置
	各地方縣市警政單位	報案、聲請保護令、外事科(外籍配偶問題)
	各地方縣市戶政單位	戶籍相關問題
	各地方司法單位	保護令、離婚訴訟等法律問題審理
	各地方學校單位	通報
	各地方家庭教育中心	婚姻、家庭問題
	各地方縣市醫療院所	驗傷、檢傷、診斷證明書
	各地方職訓局	就業輔導服務
	各地方縣市政府委託之(義務)律師	提供法律問題諮詢及出庭
政府委託部門	臺灣世界展望會(中央委託)	全年、全天候接聽 113 專線(全國性)
	生命線(彰化縣政府)	上班時間之 113 專線服務
	勵馨基金會(苗栗縣政府)	上班時間之 113 專線服務
	幸福基金會(嘉義市政府)	上班時間之 113 專線服務(至 2005.9 月底止)
民間志願部門	臺灣世界展望會各辦事處	經濟扶助、家庭相關服務提供
	家庭扶助基金會各中心	經濟扶助、家庭相關服務提供
	生命線	自殺危機、心理諮商
	張老師	心理諮商
	各地方縣市區域之心理輔導資源	心理輔導、婚姻協談、親職教育等

此表格乃作者根據 2005 年 113 婦幼保護專線工作服務狀況整理。

7. 電子派案：將上述每通電話按通報與諮詢的個案狀況登錄於電腦中的「家庭暴力與兒童少年保護事件通報表」及「113 婦幼保護專線電話諮詢紀錄表」，經由督導或主任審閱完畢後可於電腦系統發派至個案所在之家庭暴力防治中心，於家庭暴力防治中心上班時間社工員再將該案件接收下來，始完成通報的任務。當案件發派出去後，專線社工員需留意縣市家暴防治中心案件接收情形，家防中心於上班時間尚未接收該案件時，擔心個案問題的處理受到延宕以及個案可能同時也在等待社工員的協助，因此專線社工員則主動去電該縣市家暴防治中心提醒。專線社工員需在「案件確認接數紀錄簿」中登錄縣市家防中心案件接收時間、接收者，始完成案件之通報、派案、確認的工作。

至於何種案件該填寫通報表或諮詢表，專線服務社工員與督導亦設置接案標準與填寫標準，遇有疑議時則共同討論，以求得專線人員共同的標準與共識。

### 三、113 婦幼保護專線服務之困難

在 113 婦幼保護專線服務流程的檢視過程，看似運作相當順暢，然當中也有不少困難存在，討論如下。

#### (一) 個案轉銜未能順暢：

由於 113 婦幼保護專線當中，八成的個案是由臺灣世界展望會做第一手做接案的工作，然後將個案狀況記錄下來後派案至各地方家暴防治中心。民眾於服務過程中，通常會以為是直接與縣府社工員報告個案狀況，因此當其得知其還需於什麼時間以什麼電話工具才能找到真正協助的社工員，常常感到很疑惑。而在線上服務時，民眾多半不了解受委託單位與政府單位的

不同，即使是網絡單位也不太清楚，因此個案對於無法立即得到社工員的協助常會感到不滿。加上民眾常會以為撥 113 專線即可找到處理個案的主責社工員，面對電話還得一再被轉來轉去才能找到真正處理的社工員，常會感到不耐煩與不滿。

因此個案在服務過程中的轉銜如何順暢銜接且個案能夠快速地找到服務提供者，是 113 婦幼保護專線首要思考的問題。

#### (二) 單一窗口理念落實的困難：

通報專線單一窗口的理念相當好，便利民眾在一個電話專線可以得到三種服務，但保護性業務涉及的範圍相當廣泛，舉凡法令、福利事項、縣市服務輸送的運作等訊息，線上社工員都得時時補充對新訊息的了解，而針對服務數量龐大的 23 個縣市，每個縣市的行政作業也各有其歧異性，因此在有限的資源與合作模式下，實難以讓個案的問題在 113 專線的單一窗口服務中得到完滿的解決。加上民眾在不同的時間、以不同的通訊設備、撥入 113 專線，可能會有二個不同單位的人員（受委託單位與防治中心）接聽電話，民眾對於服務的認識、取得、使用是否產生困難或困擾，則是另一需再深究的問題。

#### (三) 專線人員服務提供模糊化：

現行 113 婦幼保護專線就其名稱而言，常讓人誤以婦幼為對象，有關婦幼方面的任何問題即來電詢問，諮詢問題性質涵蓋衛生保健、人身安全及人際或家庭關係等，問題包羅萬象（胡婉雯，2001）。為此，專線社工員可能無法準確拿招當下個案到底要採標準化的處遇流程，或是按情境、按狀況進行個別化的處遇，而有些個案又是介於中間的邊緣性問題，會談的深度需到達什麼程度？或是僅給予轉介即

可。而臺灣世界展望會所依循的開案指標、諮詢與轉介指標可能與各家暴防治中心不同，如何取得彼此的共識並讓各家暴防治中心能夠接受並認同，此也是專線當中一直被討論的問題。

#### (四)專線人員身分與職權未獲認可：

也許是宣導不宜透露受委託單位的身分、或是受委託單位曝光率不高、網絡單位業務處理人員異動頻繁等原因，服務執行過程中常面臨網絡單位人員不清楚此委託業務的存在，甚至在服務過程中，專線社工員身分受到質疑的情形。除此之外，夜間或假日時段執行 113 婦幼保護工作，針對個案處遇的權限劃分不明，看似專線人員必須當下提供個案或網絡人員明確的處遇方式或建議，但實際上專線人員並無法代家暴中心給予明確的答案，而需連絡社政單位值勤人員取得進一步的訊息或同意才可執行，但矛盾的是，網絡單位人員（也包含社政人員）期待專線接線者能根據專業與經驗判斷給予意見或協助，但有時又不認同專線人員所給予的處遇，也因為無法確認專線人員是否也具備與家暴中心社工員等同的職權，因此常產生對專線人員處遇的質疑。因此各縣市家暴中心與受委託單位若無法站在同一陣線上，在服務提供的過程裡也是一項阻礙。

### 四、建議

要維持與運作每一項社會服務的工作是相當不容易的，113 婦幼保護專線也是如此，尤其此專線人員還需面對全臺灣的服務區域，其可能的標的人口群也是相當龐大的，加上此專線服務的個案多屬保護性個案，因此服務的運作更應該謹慎。在此針對 113 婦幼保護專線的運作提出下列

建議：

#### (一)確立專線角色定位：

113 婦幼保護專線到底在社會工作服務體系當中，是位在什麼位置上？需要擔負什麼角色？是期待它是個快速的、通報的、轉介的諮詢中心，還是同時也期待它能夠進行長時間的諮詢服務？此二者期待在現行服務上，隨著案件量的增加，已出現明顯的矛盾與不可行現象。

而對專線人員角色的期待是回應問題的接線生還是具有專業判斷的社工員？若是前者，需再努力的方向是確實建立專線與每個縣市家暴中心明確的服務流程、評估指標、轉介資源，同時也透明化專線服務的細節，使得彼此能夠進行討論與檢視；若是後者，需要努力的方向是明確專線人員的角色與職權，專線人員有多少做決定的空間與權力，同時協調家暴中心與 113 專線的專業看法與做法，並求得雙方的平衡與共識。

當 113 專線的角色定位確立並明定後，隨之宣傳的言詞、態度可以引導與協助民眾對此專線保有合理的期待，至於此專線無法涵蓋的服務項目與範圍，期待能夠再有其他專業服務機制的補充，而非一味的加在 113 婦幼保護專線服務當中。

#### (二)人力合理的配置：

24 小時的 113 婦幼保護通報專線在臺灣可算是首例，其工作時間與服務方式都是參考國外的經驗而在摸索當中學習得來，在社會工作領域普遍人力不足的狀況下，到底要配置多少的人力、提供多少的經費才算是合理與合宜的呢？到底在不同的時段當中，需配置多少電話席次才能夠滿足潛在的服務需要呢？

從每月二萬多通的總電話服務量當

中，實難看出這樣的數量與社工人員接線負荷之間的關係，而從民間單位的角度來看，投資約 30 名人力從事一個政府委託方案，實是相當沈重與冒風險的作為，而從政府部門的角度來看，約 30 名的人員支出確實是一項沈重的經費負擔，可是似乎又無法滿足日益增多的個案量與個案需要。因此實需要仔細規劃與計算在熱線服務當中，人員配置的數量及其負荷，而採取 24 小時輪班的工作模式對於每位社工員的健康與體能是相當大的耗損，且面臨人生各階段的發展任務或角色時也常產生衝突的情形，如結婚、生子常面臨家庭與工作無法配合的兩難；懷孕的社工員不適合輪值大夜班等，因此接線經驗的延續及人力的銜接也容易產生困難。

### (三)強化專業知能與服務品質：

在 113 婦幼保護專線當中，接線社工員需要具備最新與最豐富的專業知能，才能針對各種個案的各種問題提供解決的參考，而專業知能的提昇除了社工員不斷的自我精進外，機構定時且策略性的在職訓練規劃也能發揮功效。而社工員所具備的專業知能也會直接影響服務品質及個案的滿意度，在電話服務工作模式當中，如何評估服務品質是否達到目標、如何針對服務品質進行評估，也是另一項受到關注的焦點。

在公辦民營服務模式裡，政府與民間單位總處於角力拉拔關係中，雙方都期待從另一方的資源或服務供給當中提到最大的利潤或利益，但在服務輸送的體系當

中，還有另一個更重要的面向即是個案。對個案服務質與量的維持與提昇，有待社工員具備充足的體能、完備的專業知能、足夠的人員配當等要素的配合，在目前 113 婦幼保護專線服務過程當中，社工員被過度使用與過度負荷、無終止的加班、長期承受低成就感的工作回饋，在此狀況下，如何期待呈現出令人滿意的品質？儘管如此，專線社工員仍需在有限的資源當中善盡責任，加強自身的專業知能與技能，提供個案完善與正確的服務，同時追求全面品質提昇的管理工作。

## 肆、結語

113 婦幼保護專線對於家庭暴力、兒童虐待及性侵害等事件的預防與處遇，確實有功可不沒之處，尤其該專線的設立提供受到家庭暴力的民眾一處求助的管道，加上公眾人物新聞事件的報導，亦有其推波助瀾之效，再者許多實務工作者對於該專線的倡導，促使許多兒童少年也知道運用此專線來維護自己的權益，甚至是教導家長此專線的功用。在家庭暴力工作當中，113 婦幼保護專線只是其中的一環，服務提供的過程還需要網絡各單位的相互合作、互賴，才能將資源充分運用與發揮，並增進社會工作專業的效用。

(本文作者為東海大學社工系博士班研究生，1995 年至 2005 陸續擔任臺灣世界展望會兒童少年暨婦女保護中心社工員、督導及代理主任一職)

## 註釋

註 1：高雄市家庭暴力防治中心已於 2005 年起，113 專線夜間服務也統一由內政部家庭

暴力及性侵害防治委員會委託台灣世界展望會接聽，不再自行接線。

## 📖 參考文獻

- 內政部家庭暴力及性侵害防治委員會（2005）家庭暴力事件通報次數統計，上網日期：2005年10月8日，<http://www.moi.gov.tw/violence/>。
- 臺灣世界展望會（2005）94年「113婦幼保護專線」期末驗收報告，臺中：臺灣世界展望會兒童少年暨婦女保護中心。
- 汪正洋（2001）行政機關推動流程再造之研究—以戶政單一窗口作業為例，臺中：東海大海碩士論文。
- 吳素霞（2001）家庭暴力防治網絡個別體系功能整合之探討，社區發展，94，32~41。
- 余漢儀（1995）兒童虐待—現象檢視與問題反思，臺北：巨流。
- 胡婉雯（2001）24小時通報救援處遇模式—以臺灣世界展望會辦理113婦幼專線為例，兒童福利政策與福利服務國際研討會論文集，臺北，99~103。
- 陳炳修（1996）臺灣省兒童少年保護熱線中心概況介紹，社會福利，123，39~44。
- 陳炳修（1997）臺灣省兒童少年保護熱線中心概況介紹，臺灣世界展望會，上網日期：2005年10月8日，<http://www.worldvision.org.tw/protect/h6-9.html>。
- 黃源協（2000）921震災重建區福利服務輸送模式之探討—以大埔里社區家庭支援中心為例。社區發展季刊，90，95~109。
- 潘才學（1983）服務輸送體系之探討，東海社會工作學刊，56~67。
- 蔡正道、吳素霞（2001）我國家庭暴力防治工作之規劃與展望，社區發展，94，5~17。
- 蘇麗瓊、陳素春、陳美蕙（2005）社會服務民營化—以內政部所屬社會福利機構業務委外辦理為例，社區發展，108，7~21。
- Barker, B. L. (1986) The resource book—directory of organizations, associations, self help groups, and hotlines for mental health and human services professionals and their clients. New York: The Haworth Press.
- Dawson, K. (2001) The call center handbook. New York: CMP Books.
- Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J. (2000) 服務、管理：營運、略和信息技術 (Service management: operations, strategy and information technology) (張金成、范竹成等譯)。北京：機械工業出版社。(原作1998出版)
- Hyde, M. O. (1974) Hotline. New York: McGraw-Hill.
- Savas, E. S. (2000) Privatization and public – private partnerships. New York: Chatham house publishers.
- Starr, P. (1989) The meaning of privatization. In S. B. Kamerman & A. J. Kahn (Ed.). Privatization and the welfare state. UK: Princeton University Press.