

東海大學行政管理暨政策學系碩士論文

台中市受虐兒童保護之研究—
制度與社會網絡之觀點

指導教授：呂炳寬 博士

研究生：梁筑雅 撰

中華民國 100 年 7 月

東海大學行政管理暨政策研究所

研究生

梁筑雅

碩士學位論文

題目：台中市受虐兒童保護之研究－制度與社會
網絡之觀點

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：呂淑英 100年4月29日

審查教授：趙達瑜 100年4月29日

審查教授：王雪梅 100年4月29日

所長：項靖 100年4月29日

中華民國一〇〇年四月

謝誌

很開心到了可以寫謝誌的時候，回想研究所的時光，真是令人刻苦銘心，一篇論文從無到有，可說是經歷了許多艱困時光。首先最要感謝辛苦指導我的呂炳寬老師，老師總是有耐心地引導我找尋論文的方向，適時地給予我鼓勵以及支持，讓我能夠順利地完成論文、完成研究生的學位，邁向人生的另一個旅程；其次非常感謝口試委員王篤強老師、趙達瑜老師，兩位老師細心地研讀我的論文，給予我許多建議，讓這篇論文能夠更臻完善。同時，要感謝中央大學客家政治經濟研究所王定銘老師與其研究生的幫助，才得以順利地完成這篇論文，也要感謝被我打擾的台中市與台中縣政府相關單位與家扶、兒盟等非營利組織，若沒有你們的幫助，就無法順利地完成此篇論文，在此致上 12 萬分的感謝。

在東海大學行政系七年的時光，最令人難忘的就是有許多亦師亦友的老師，給予我許多的幫忙與鼓勵。龍哥、魯老師、邱老師上課幽默、生動的課程總讓人喜歡學習；淑馨老師、項老師嚴格的訓練，讓我在質化與量化的課程當中訓練獨立思考與邏輯性；蔡偉銑老師亦是細心地指導我們課程，時時刻刻關心我們；秋政老師與政治大學江明修老師更是給予我許多機會，讓我能在研究生的生涯當中參與政治大學跨部門研究案，學習到許多不同的研究方法，打破傳統思考，創造新思維。系辦家瑩學姊、慧如學姊、賴大哥同樣也常常與研究生談笑風生，同時也幫助我們解決行政作業上之問題，讓我感覺到行政系這個大家庭真的相當溫暖。

研究生的生涯中認識許多新的朋友還有一些舊的朋友，謝謝小雞、阿毛、植棟、東哥、永乾，如果沒有你們也許我就無法撐過碩一最艱困的時光，真的非常感謝你們；謝謝健銘、阿勳、阿 CO、NANA 學姊、陳胤、詠勝、JACK、純瑩、健鋒、小溫等快樂地羽球時光，度過論文的低潮時刻。還有國中好朋友、高中好朋友的鼓勵，才能讓我一次又一次地從低潮中站起來。

最後，最要感謝我的家人，爸爸、媽媽、哥哥讓我無後顧之憂地將研究所的學業完成，以後就是換我好好地報答他們。同時也要感謝我的男朋友孟軒，若沒有他的傾聽與陪伴，恐怕我無法將這個學位完成。要感謝的人太多了，只好感謝天。未來希望能將所學的運用於職場，讓自己成為一個有用並且懂得謙卑的人。

摘要

在早期的社會中，兒童往往被父母視為私產。時至今日，在知識、經濟與生活水平都提高後，人們開始逐漸體認到兒童是未來的主人翁，也顯現兒童對於未來社會發展的重要性。透過聯合國兒童基金會於 1989 年頒布「兒童權利公約」後，各個國家開始宣揚捍衛兒童人權的使命與普世價值，而我國也不例外。於 1993 年修訂「兒童福利法」，大幅擴充保護措施，並具體化兒童保護工作的相關規定，建立緊急安置與責任通報等制度，作為公權力介入兒童保護工作的法源依據。但在建立此些法規的背後，兒童虐待之新聞事件仍是層出不窮，受虐兒童的保護案件也年年增加，從此些方面可以證明兒童虐待事件絕非個案，而是制度與整個兒童保護網絡都出現了漏洞，因此必須將此些缺失指出，並加以改進，以期能減少兒童受虐事件，進而達到全面性的兒童保護。但因為地方制度法規之關係，各個縣市在兒童保護之工作上有其不同之處，加以在 2010 年 12 月底將有多個縣市會進行縣市合併升格，而台中市在此次縣市合併中將會成為全國第三大縣，因此筆者認為有必要將檢視台中市的兒童保護網絡，並加以改進。

本研究首先透過文獻分析法與法學之研究途徑從憲法對於兒童基本人權與兒童福利法、家庭暴力防治法與性侵害犯罪防治法進行檢視，也針對相關兒童保護網絡文獻進行審視，目前在社工界多是以三段式預防的觀點來進行兒童保護工作，僅能看出所要進行的工作目標，較無法看出兒童保護網絡中單位間合作、協調的動態過程。有鑒於本研究是以社會網絡的角度出發，著眼於網絡單位間互動之型態，因此將整個受虐兒童保護網絡分成三個動態的子網絡進行探討，分別為：預防網絡；通報網絡與支援網絡。透過此三個網絡中相關的服務或法規之定義將其編制成網絡問卷與訪談提綱，以深度訪談、社會網絡互動模式進行調查，進行交叉比對，可藉此找出網絡中實務問題與法制上之問題。

透過本次研究發現可以發現目前兒童及少年福利法未臻詳盡。對於合併前台中縣市所面臨的問題點，有著相同與不同之處。對於合併後之相關問題，筆者也透過深度訪談法，希望能及早發現制度面之問題，以避免制度的問題而造成不能挽回的錯誤。針對研究發現的問題點筆者也進行建議，筆者針對法制面與實務面提供提供政策上之建議。對於縣市合併後可能造成之問題，也一併給予實際建議，希望能使整個台中市的受虐兒童保護網絡更臻完善。

關鍵字：受虐兒童保護、制度、社會網絡、三代人權、兒童人權、UCINET

目錄

摘要.....	III
目錄.....	IV
圖目錄.....	VII
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與研究問題.....	5
第三節 研究範圍、對象與研究限制.....	6
第四節 名詞界定.....	7
第二章 文獻檢閱與理論探討.....	9
第一節 文獻檢閱.....	9
第二節 兒童保護制度之內涵.....	16
第三節 受虐兒童保護網絡體系.....	25
第三章 研究設計.....	39
第一節 研究架構.....	39
第二節 研究方法與執行步驟.....	41
第四章 個案分析.....	51
第一節 臺中市問卷調查與訪談結果分析.....	51
第二節 台中縣問卷調查與結果分析.....	73
第三節 台中縣市合併前與合併後遭遇之問題.....	94
第五章 結論.....	100
第一節 研究發現.....	100
第二節 研究建議.....	110
第三節 後續研究建議.....	113
參考文獻.....	114
附件一 2009年兒童受虐之相關新聞.....	120
附件二 兒童權利公約.....	123
附件三 高風險家庭評估表.....	135
附件四 高風險家庭處遇流程圖.....	137
附件五 兒童及少年保護工作流程.....	138
附件六 兒童保護網絡問卷.....	139

附件七 台中市社工科訪談逐字稿.....	143
附件八 台中市警察局婦幼隊訪談逐字稿.....	151
附件九 台中市教育處訪談逐字稿.....	155
附件十 台中縣社工科訪談逐字稿.....	160
附件十一 台中縣警察局婦幼隊訪談逐字稿.....	177
附件十二 台中縣教育處訪談逐字稿.....	182
附件十三 兒童福利聯盟訪談逐字稿.....	189
附件十四 台中縣家庭扶助中心訪談逐字稿.....	207
附件十五 台中市家庭扶助中心訪談逐字稿.....	216

表目錄

表 1-1 兒童及少年保護案件—受虐兒少案年齡分（人）	2
表 2-1 三代人權的性質與內涵	24
表 2-2 高風險家庭通報來源數據分析	31
表 2-3 個案問題類型分析	32
表 2-4 預防網絡單位相關服務分工表	33
表 2-5 99 年兒童虐待通報來源數據分析	37
表 3-1 網絡密度、中心性、中介性定義與測量方式	44
表 3-2 預防、通報、支援、經費、人力問卷題目之描述	45
表 3-3 網絡問卷內容與題目描述	46
表 3-4 問卷施測名單及回收情形	50
表 3-5:深度訪談對象、編碼方式與受訪時間	50
表 4-1 目前兒童保護的預防性措施已相當完備	52
表 4-2 台中市高風險家庭業務密度、中心性與中介性	53
表 4-3 台中市兒童保護防虐宣導預防業務密度、中心性與中介性	57
表 4-4 目前已有受虐兒童通報的標準作業程序且已相當完備	59
表 4-5 接收到受虐兒童通報資訊時，各個單位間聯繫管道暢通	60
表 4-6 台中市受虐兒童通報機制業務密度、中心性與中介性	61
表 4-7 台中市受虐兒童第一時間通報機關業務密度與中心性	62
表 4-8 接收到受虐兒童通報資訊時，網絡中的相關單位會主動提供協助以利救援	64
表 4-9 台中市支援業務密度、中心性與中介性	65
表 4-10 在整個兒童保護網絡中人力資源已相當充足	68
表 4-11 在整個兒童保護網絡中經費資源已相當充足	68
表 4-12 兒童保護網絡中心與中介行動者	72
表 4-13 目前兒童保護的預防性措施已相當完備	74
表 4-14 台中縣高風險家庭業務密度、中心性與中介性	75
表 4-15 台中縣兒童保護防虐宣導預防業務密度、中心性與中介性	77
表 4-16 目前已有受虐兒童通報的標準作業程序且已相當完備	78
表 4-17 接收到受虐兒童通報資訊時，各個單位間聯繫管道暢通	79
表 4-18 台中縣受虐兒童通報機制業務密度、中心性與中介性	80
表 4-19 台中縣受虐兒童第一時間通報機關業務密度與中心性	81
表 4-20 接收到受虐兒童通報資訊時網絡中的相關單位會主動提供協助以利救援	83
表 4-21 台中縣支援業務密度、中心性與中介性	84
表 4-22 在整個兒童保護網絡中人力資源已相當充足	88
表 4-23 在整個兒童保護網絡中經費資源已相當充足	88

表 4-24 兒童保護網絡中心與中介行動者.....	93
----------------------------	----

圖目錄

圖 3-1 研究架構.....	40
圖 3-2 範例一 建立關係矩陣.....	47
圖 3-3 程度中心性操作圖.....	48
圖 3-4 中介性操作圖.....	48
圖 3-5 NETDRAW 操作圖.....	49
圖 4-1 高風險家庭預防網絡圖.....	54
圖 4-2 兒童保護防虐宣導預防網絡.....	58
圖 4-3 受虐兒童通報機制網絡圖.....	61
圖 4-4 受虐兒童第一時間通報網絡圖.....	63
圖 4-5 支援網絡圖.....	65
圖 4-6 高風險家庭業務網絡圖.....	75
圖 4-7 兒童保護防虐宣導預防網絡圖.....	78
圖 4-8 受虐兒童通報機制網絡圖.....	80
圖 4-9 受虐兒童第一時間通報機關網絡圖.....	82
圖 4-10 支援網絡圖.....	85

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

壹、研究背景

在早期的社會觀念中，虐童、疏忽等事件時有所聞，兒童往往被視為是父母所擁有的財產，對於兒童來說是毫無人權可言的。時至經濟、知識、生活水平提高後，人們開始逐漸體認到「兒童是國家未來的主人翁」，此句話也顯現出兒童對於社會發展的重要性。但目前在一些已開發或開發中的國家中，仍舊有嚴重的兒童問題存在，例如受虐兒童、童兵、童工、遭到性迫害與無家可歸的流浪兒童等，為了有效地解決問題，藉由國際社會的力量來保障兒童之權利，因此聯合國兒童基金會（UNICEF）於1989年頒布「兒童權利公約」，宣揚捍衛兒童人權的使命與普世價值，督促各國政府通過保障兒童人權和最佳利益的立法。近年來研究者更提出「保護性環境架構」（the protective environment framework），呼籲各國政府部門與非營利組織共同攜手建立一個有利於兒童健全發展與成長的環境（Landgren,2005:215）。

然而，當各國政府已開始逐漸地重視兒童之權利，台灣也無落後於其他先進國家。雖然自1971年退出聯合國後，我國不再有任何機會加入或批准國際人權條約，但民間團體仍是積極在1992年開始致力於我國加入「聯合國兒童權利公約」的推動工作。內政部兒童局也在其踐行聯合國兒童權利公約說帖中，說明我國因礙於政治之因素無法加入聯合國，但我國為了因應世界之潮流以及社會變遷之需於1993年修訂「兒童福利法」，大幅擴充保護措施，並具體化兒童保護工作相關規定，建立緊急安置與責任通報等制度，作為公權力介入兒童保護工作的法源依據；也分別於1995年、1997年與1998年通過「兒童暨少年性交易防治條例」、「性侵害犯罪防治法」與「家庭暴力防治法」；更於2003年將兒童福利法與少年福利法合併修正為「兒童及少年福利法」，將保護的對象擴大為18歲以下的兒童與少年，相關法定保護措施將原本對不幸受害的兒童的協助做一更為周延與細緻的規範，（內政部兒童局，2006：I），無疑在兒童人權的推動上有一大進步。在2004年時，內政部兒童局更頒訂了「高風險家庭關懷輔導處遇實施計劃」（以下簡稱高風險家庭處遇計畫），希望能夠及早發現或篩選出具有高風險家庭之虞的個案，以主動、提前的方式介入個案的家庭等，提供預防性之服務（內政部兒童局，2006：1）。

不過在通過這些法律、計劃的背後，本研究整理近期（2009年）之新聞¹，發現兒童因大人的疏忽、虐待、性侵害、或是攜子自殺的案例，而使兒童身體、生命及心靈遭受到威脅、甚至是死亡，這些都不在少數。在聯合報的社論中，更是以長期累積下來的新聞事件，將受虐兒分為三個類型（“不能保護兒童的社會很可恥”，2009）：第一類型：將兒童視為私產，例如是父母因一些經濟壓力、精神等疾病攜子女共同燒炭、服毒、跳水，使得無辜的小性命毫無逃生的餘地，如曹小妹事件；第二類型：虐童事件的加害者多是失職的父母親、暴力的父母，例如震驚社會的「煮嬰案」；第三類型：多和孩子生活的環境相關，有時甚至和失職的社工體系、醫療體系的人員相關，孩子被凌虐、被性侵的場景，發生在校園裡、社區裡，有時甚至發生在被「安置」的過程中，例如邱小妹人球案。進而，從內政部兒童局的統計資料中也可得知，受虐兒童的人數亦是年年增加，如表 1-1。此些新聞事件與官方統計資料可以證明，兒童虐待絕非是個案，而是整個兒童保護網絡都出現了一些漏洞，使得兒童的權利遭受剝奪，因此，為了建構一個屬於兒童快樂成長的環境，必須將此些缺失指出，並加以改進，以期能減少兒童受虐之事件，進而達到全面性的兒童保護。

表 1-1 兒童及少年保護案件—受虐兒少案年齡分（人）

年別	合計	0-未滿 3 歲	3-未滿 6 歲	6-未滿 9 歲	9-未滿 12 歲
93 年	5796	1151	1305	1524	1816
94 年	5545	1445	1721	1879	2050
95 年	6990	1341	1626	1969	2054
96 年	8962	1723	1952	2512	2775
97 年	8758	1561	2017	2420	2760
98 年	8436	1457	2063	2322	2594

資料來源：2010.1.28 檢索並修改自內政部兒童局兒少保護數據分析²，
網址為：<http://www.babyhome.org.tw/line/index.aspx.htm>

¹ 請參照附件一。

² 由於本研究主要的研究對象是定義於 12 歲以下之兒童，因此將扣除 13 歲以上之青少年之數據。

為了防止一次又一次的兒虐事件發生，立法院積極地通過各項保護性立法以落實兒童人身安全的保障，但基於目前我國地方自治法規的規範，兒童保護性業務在性質上屬於社會福利業務，業務執行的課責原則上屬於地方政府的職權，因而各個民選首長會依據其政治考量來決定該縣市的福利實施優先順序，以致於每個縣市在處理兒童保護性業務時，作法都會有所不同，相關業務推動所需的人力資源和經費問題也深受各地方政府的資源能力（鄭麗珍，2008：3）。也由於各個縣市在處理兒童虐待問題的做法與資源有所不同，本研究將選取台中縣與台中市作為本研究個案，藉以找出實務上兒童保護網絡的優缺點，希望能使兒童保護的體系更臻完善。

貳、研究動機

目前我國憲法對於人權的保障，原則上是採取直接保障，因此可稱之為「憲法保障主義」，而非間接透過法律保障，而憲法對於人權的保障，乃採列舉與概括並存的規定方式（王澤鑑，1997：88）。由於兒童不像成年人，在生理、思想及行為上已臻成熟，可以獨立生活，因此，孩童乃被合法的延緩負擔成人責任（余漢儀，1996：7），但其在法律上仍屬於一個權利的主體，兒童的生命權應大於父母的監護權，並非是父母親之附屬品。是以兒童人權為兒童保護的核心，加以受虐兒童的保護更是兒童保護中重要的一環。因此，筆者認為若能以憲法的基本權利來評估兒童人權，以及通盤性的檢視兒童保護之相關法律，將可得知目前台灣在兒童保護上是否有尚需改進之處，此為本研究動機之一。

其次，目前各地方政府都有專責處理兒童事務的機構³，但因其所處的環境與資源各有不同，加以面對兒童保護問題是一跨部門、跨機構的，地方專責單位所處之地位為何？是否在面對個案問題或是政策上能夠立即、有效地做成決定並加以實行，政府組織是否應做些調整，此為本研究動機之二。

為了能有效實踐兒童權利公約，政府機關、民間團體與學術單位已從社會、法律與教育、照護、醫療等各個專業層面從事評估及研究（施慧玲，2004：196）。但是除了專業的研究外，仍然面對不了接二連三的虐童、攜子自殺等問題。從曹小妹之事件可以看到兒童保護的工作是一跨機關、跨機構的，社政單位、警政單位、學校都接收到兒童所透露出的訊息，卻無法於第一時間內阻止悲劇的發生，顯現在兒童保護的網絡中，不管是在預防的過程中抑或是通報的過程，甚至是單

³ 兒童及少年福利法第6條：「本法所稱主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。前項主管機關在中央應設兒童局；在直轄市及縣（市）政府應設兒童及少年福利專責單位。」

位與單位的支援過程中，都顯現出許多問題。據此，筆者透過所選取的兩個個案的兒童保護網絡，一一檢視各個單位與單位間是否遭遇困境，並將之找出解決的方法，此為本研究動機之三。

第二節 研究目的與研究問題

壹、研究目的

- 一、兒童在法律上仍是一個權利的主體，並非父母的附屬品，期盼透過法律制度建構一個兒童的無漏洞的防護網，降低兒童的受虐事件。
- 二、透過通盤性的檢視我國兒童的保護網絡，據此找出網絡中的缺失，並將之給予建議。

貳、研究問題

一、主要研究問題

我國受虐兒童保護之內涵為何？

二、次要研究問題

(一) 法律規範面

- 1、目前保護受虐兒童之法律有那些？是否有缺失之處？應如何改進？
- 2、兒童保護之專責機關所處之地位與職能為何？是否有缺失之處？應如何改進？

(二) 實務上網絡互動關係

- 1、在受虐兒童保護網絡中，各組織在預防網絡中出現何種問題？應如何解決？
- 2、在受虐兒童保護網絡中，各組織在通報網絡中出現何種問題？應如何解決？
- 3、在受虐兒童保護網絡中，各組織在支援網絡中出現何種問題？應如何解決？
- 4、縣市合併後，整個受虐兒童保護網絡可能遭遇何種困境？應如何解決？

第三節 研究範圍、對象與研究限制

壹、研究範圍

兒童本為國家未來的主人翁，但是在每天的新聞事件中，總有層出不窮的受虐兒童事件發生，因而本研究將對目前保護受虐兒童的法律制度做一檢視，同時也檢視預防受虐事件發生的預防網絡、通報網絡以及支援網絡的受虐兒童保護網絡，此皆為本研究之研究範圍。

貳、研究對象

基於目前我國地方自治法規的規範，兒童保護性業務在性質上屬於社會福利業務，業務執行的課責原則上屬於地方政府的職權，因而各個民選首長會依據其政治考量來決定該縣市的福利實施優先順序，以致於每個縣市在受虐兒童保護的作法上可能會有些許的不同。然而於 2010 年 12 月底，將有多個縣市合併升格⁴，合併後台中市將成為全國第三大縣，因此筆者認為有必要在合併前針對台中縣與台中市的兒童保護網絡進行檢視，因而選取台中縣與台中市作為研究個案，對此兩個縣市做一深入地研究。

參、研究限制

由於本研究是透過網絡與制度的觀點進行探討，在兒童保護網絡的部份涉及許多行動者，在受訪者的選取過程中，筆者採用滾雪球式⁵之抽樣方法，但此方法有其研究缺失，即是資訊提供者很可能都是同一類人，可能具有同一類型的觀點，加以所有資訊提供者相互之間都是熟人，可能會礙於情面或出於對保密的擔心而向研究者隱瞞實情（陳向明 2002:147），筆者無法完全得知內部的狀況。除此之外，筆者在選取受訪單位上，是以有承接台中縣與台中市受虐兒童保護等相關工作的政府單位與非營利組織。其中筆者在約訪的過程中無法順利地約訪世界展望會（台中分會），因此無法蒐集到網絡中每一個行動者的意見與看法，同時筆者也受限於經費與能力，因此在分析上有其限制存在。

⁴ 依據地方制度法修正案，賦予台中縣市、台南縣市與高雄縣市進行合併，升格為直轄市。

⁵ 滾雪球式抽樣，又稱鏈鎖式抽樣，即是透過一定的管道找到一位知情人士後，透過知情人士推薦熟知相關主題的人，樣本就像滾雪球般越滾越大，直到蒐集到的資訊達到飽和為止，此為一種透過局內人找尋消息靈通人士的有效辦法（陳向明 2002:146）。

第四節 名詞界定

兒童保護工作係指對兒童負教養、保護責任者，或具維護兒童權益及福祉者，因違反「兒童及少年福利法」之相關規定，致使兒童遭受身體虐待、精神虐待、性虐待，或因照顧上的疏忽，使得兒童在健康與心靈方面遭受損害及威脅；或因權益遭受不法侵略或剝奪，此些權益遭受剝奪的兒童即是兒童保護工作的主要對象。除兒童受虐之外，近年來，殺子後自殺的案例更是時有所聞，此些兒童更是有被立即保護的需求，因此筆者將針對兒童與兒童受虐進行名詞界定。

壹、兒童之定義

根據兒童權利公約第1條規定，兒童係指18歲以下的任何人，但在我國兒童及少年福利法第2條規定中，對於未滿12歲者為兒童，對於12歲以上未滿18歲者稱之為少年。因此本研究將以兒童及少年福利法所規定對於未滿12歲者為兒童。

貳、兒童虐待之定義

根據內政部兒童局（2006）「兒童保護工作手冊及指南」將兒童虐待的類型分成身體虐待、精神虐待、性虐待、及疏忽，將分述如下：

一、身體虐待

對兒童的身體造成直接的傷害，導致兒童身體功能的損傷或喪失，亦或是死亡。通常對於身體虐待有其判斷的指標：含瘀傷、燒燙傷、骨折、臟器傷害等傷害範圍與程度（周怡宏，2006：14）

二、精神虐待

對於兒童辱罵、恐嚇、威脅、藐視或排斥；或持續對於兒童有不合情理的差別待遇，都將可能導致兒童在智能、情緒、心理行為及社會各方面發展上有明顯的傷害（內政部兒童局，2006：9-10）。對於遭受精神虐待之兒童，可從其行為指標判斷是否遭受精神虐待，其中行為指標為兒童行為反應、就學狀況、情緒反應與偏差行為等（周怡宏，2006：14）。

三、性虐待

任何成年人以兒童為性的刺激對象，並與兒童發生任何性的接觸（內政部兒童局，2006：10），以構成刑法性侵害罪者，此外，允許、鼓勵兒童從事性交易或錄製性交、猥褻影像之行為，以構成兒童及性交易防治條例之犯罪者（孫奇芳，2009：14）。

四、疏忽

因無知、有意及無意地忽視兒童的基本需求，以致於照顧不當，使兒童的身心遭受傷害，常見的疏忽包含下列行為：（一）遺棄；（二）生理上的疏忽：未提供適當的食物、衣著、住所、醫療照顧等；（三）教育上的疏忽：未協助兒童註冊就學、放任兒童逃學或中輟；（四）情感需求的疏忽：拒絕或拖延給予情感上的需求照顧（孫奇芳，2009：13；周怡宏，2006：20）。

根據上述，筆者可得知目前有關受虐兒童之分類多以上述四大類為主，雖然殺子後自殺的事件時有所聞，但在殺子後自殺之類型個案中兒童同樣遭受到身體虐待的狀態，於此，筆者不另將殺子後自殺進行分類，同樣將其包含於身體虐待當中。

第二章 文獻檢閱與理論探討

第一節 文獻檢閱

由於兒童的身心發展未臻成熟，在兒童的保護上常需依靠著國家、社會、學校以及家庭共同來維護。但是，近年來，隨著社會及家庭環境的結構改變，家庭的照顧功能也逐漸縮小，有些家長無法適當的回應兒童在成長中之需求，甚至危害到兒童的身心健康（內政部兒童局，2006：1）。同樣地，在學校或受處遇的單位中，也一再發生兒童受虐待或是因大人的疏忽，造成不可挽回的後果。此時，國家有必要透過公權力的手段，適當地介入家庭、學校等。因此，應從法律制度之面向來探討國家應如何保障兒童最佳之利益。

再者，關於兒童保護之工作，根據「兒童及少年福利法」第9條明文規定兒童及少年福利業務相關目的事業主管機關權責，除主管機關權責外，另有衛生、教育、勞工、建設、工務、消防、警政、交通、戶政及財政等目的事業主管機關。由於兒童保護涉及的事件較為多元與複雜，必需要有周延的系統與完善的服務網絡，才能夠有效地防範或是處理有關兒童權益遭受侵害等事件。

據此，本研究在此部份將針對我國兒童保護體系中之法制面向、專責組織層級與職能之面向、以及兒童保護網絡之面向等相關文獻進行整理，以瞭解目前的情形與缺失。除此之外，筆者試圖在相關類似的議題中找出不同的觀點與研究方法，並且於結論部分提出本篇研究之區別與重要性。

壹、受虐兒童保護體系中法制面向之文獻分析

在國際的趨勢上，強調兒童的人權是不可撼動且需加以保障的，近代思潮更是將兒童視為單獨擁有權利義務之個體（陳邦弘，2006：2）。而在法律的領域中論及權利（rights），其隱含行使者具某種「自主」能力（autonomy），但兒童因其不能完全自主，甚至為「雙重依賴」（double dependence）—政府與父母（余漢儀，1996：15），是故家庭、社會與國家皆負有協助其成長並確保兒童的權益得以保障。是以本研究將從法制面向探討目前我國公權力如何保障兒童之權益，以及當親權與兒童權利的保護上出現矛盾的現象應如何解決，蒐集相關之文獻進行分析。

首先，許育典、陳碧玉（2008）指出兒童為家庭弱勢者的角色，當遭受到家庭暴力時，除了消極的忍受外，無其他解決的可能，因而國家所扮演的角色相形

重要。因而，當國家面對私法自治時，其介入父母虐童的問題卻也同時限制了親權的行使，其認為若親權僅屬於法律的權利，那麼其將不具基本權的效力，可能會對親權的權利面與義務面賦予邏輯不一貫的拘束力，建議應將親權列為憲法上之基本權。國家限制親權的目的並非是完全取代家庭功能，而是係處於一種輔助家庭功能健全的角色，當國家欲限制兒童的家庭成長權時，應基於兒童最佳利益的考量，依其對於兒童過度懲戒的程度來限制親權的程度，並非完全地剝奪兒童的家庭成長權。而邱仕杰（2000）同樣地也認為兒童為一獨立的個體，政府被賦予保障兒童權利的合法性地位，因而當家庭對兒童的教養、照顧違背了兒童之權利，政府即有責任保護兒童之權利，並提供兒童一個健全成長的環境。但從權利的觀點觀之，兒童保護制度剝奪了父母監護權之作法，亦漠視權利的相對性。因此，兒童保護之制度應同時維護父母與兒童權利間的平衡，以及父母權利義務間的平衡。

而郭文藻（2002）則是指出兒童在權利上的爭取，屬於社會上的弱勢團體，因此為了維護兒童的生存與發展，其一檢視有關兒童的基本權利⁶與兒童的特殊權利⁷，並以中外人權保障之趨勢，加以進行比較研究。其研究發現社會大眾對於人權的觀念感到陌生，教師則掌控權威的優勢，無法尊重學習的權益，傳播媒體則常有負面報導，因而扭曲了人權的價值，影響兒童人權的發展，加以保護兒童的法令無法完全落實，造成執行困境等各種缺失。因而，其建議應適時地修訂相關兒童保護之法令，增進兒童保護之服務，建立人權保障之機制，才能有效落實兒童人權之保障。

因而，從法制面向的文獻來看，論及有關兒童人權與法律面向之關係，多數都僅偏重於民法探討停止親權與兒童權利保護相衝突之部分，少有研究者以憲法作為研究基礎，以全面性的觀點一一檢視憲法中保障兒童權利相關之法條，僅有郭文藻（2002）檢視有關兒童的基本權利與特殊權利。據此，筆者希望透過檢視相關兒童權利之法律，而不僅只探討有關親權此一部份，如此一來，才能對於法制面向的不足，能有所建議。

⁶ 兒童的基本權利有生存權、姓名權、國籍權、自由權、平等權、人格權、受教育權、隱私權、健康權等（郭文藻，2002：54）。

⁷ 兒童的特殊權利包含了受撫育權、父母保護權、家庭成長權、遊戲權、童工工作權等（郭文藻，2002：59）。

貳、受虐兒童保護體系中專責組織人力面向之文獻分析

針對目前兒童局職能之狀況，鄭麗珍（2008）指出兒童局旨在為中央政策立法與修正、兒童保護政策之規劃與補助，地方政府才是實際執行兒童保護體系之單位，雙方之職能分工對於兒童保護體系的運作成效有一定程度之影響。然而，受到地方自治法規的規範，兒童保護性業務在事務性質上屬社會福利業務，業務執行的課則原則上屬地方政府的職權範圍，而民選的地方首長依據政治考量決定該縣市的福利實施優先順序，以致於台灣的二十五個縣市有二十五套兒童保護模式之標準，加以相關政策推動所需之人力與資源也深受各地方政府的資源能力。因此在曾中明、黃碧霞等人（2010）提及當發生重大兒虐個案時，各界常反應社工人力不足問題，但又囿於地方財政困難，社政部門也無法即時因應社會工作實務需求合理增聘社工人力，且多數縣市政府多以約聘方式進用社工人員，此造成社工流動率高，部分縣市更受到人力精簡政策之影響，無法足額配置基本所需之社工人力，行政院主計處函示依地方制度法與財政收支劃分法等相關規定，地方政府編制內人員人事費應由地方政府以其自有財源予以優先支應。惟中央為減輕地方政府之財政負擔，基於協助立場，將上開人事相關費用納入縣市基本財政支出內核算，並針對其基本財政收入不足支應部份，透過一般性補助給予補助，因此，簡慧娟、林資芮（2010）也提到兒童局為了解決長期兒少保護人力不足之問題，於2006年訂頒「補助各直轄市、縣(市)政府增聘兒童及少年保護社會工作人力實施計劃」，協助地方政府增聘社工人員，在經費方面由中央補助40%，60%由各地方政府自籌經費支應，然實施至今，人力不足之問題始終存在。王秀燕（2010）提及雖然行政院規劃增加社工人力之人事費分年設算給地方政府，但所增加之人事費卻無法專款專用。其亦提及若參照美國兒童福利聯盟兒童保護社工人力配置（每名社工員負責案量新舊案合計以不超過10至15案為限）、台灣兒童暨家庭扶助基金會兒童保護社工人力配置比例（以每人25案為上限），委託台灣社會工作專業協會辦理人力需求推估，認為國內公部門每位社工員每月平均個案服務量以28人較為合理等推估模式，但事與願違，工作負荷讓社工人員面臨崩解（burn out）狀況不足為奇，造成社工人員高流動率。王育敏（2006）也曾提及內政部估計，全台有高達近七成的縣市，其轄內兒保社工平均個案負荷量超過30案，部分縣市甚至每名社工得負責上百名兒保個案，如屏東縣（235案）、彰化縣（169案）、台中市（141案）等；兒保社工的個案量大幅超出合理範圍，可能嚴重影響服務品質與成效。簡慧娟、林資芮（2010）社工人員之高流動率會造成社政機關必須花費很多的資源在招募人才、訓練新進人員，經驗無法有效地傳承、延續，由於兒少保護個案服務必須結合其他網絡單位合作，若擔

任個案管理者之社工員一再更迭，除了資源的耗費外，更是無法發揮個案管理資源統整的功能。除了人力與經費的問題外，社會工作之環境也是相當大地問題，其亦提到在現今媒體生態環境下，兒虐甚至於致死案件，極易成為媒體報導關注的焦點，無論服務有無缺失皆要面對對外媒體監督及對內監委、立法委員的壓力與責任，同時還必須關注個案，壓力與責任非常地大。

參、兒童保護網絡之文獻分析

為了維護兒童最佳利益，提出服務網絡之概念有其必要性，兒童保護服務網絡應結合社政、醫療、警政、教育等專業人員共同合作（蔡嘉洳，2001：4），除此之外，目前許多地方政府在執行兒童保護服務時，經常採取民營化之模式，委託民間單位協助政策或服務方案之推動（鄭麗珍，2008：6），因而政府內部單位整合以及與民間非營利組織合作，才能提供最為適切的服務。雖然在兒童及青少年福利法中，已賦予各個部門之職責，但在服務網絡的執行中最常遭遇的困難是各獨立部門的工作量增加，以及各部門協調間之困難。然而，要探討整個兒童保護網絡之前，依據 Harrington & Dubowitz（1993）其自公共衛生領域中的三段式預防概念，受到心理衛生界重視，也影響了社會工作中家庭暴力的預防概念，我國學者翁毓秀（1999）則以三段式預防的觀點，呼籲社工實務界與其他專業單位合作，預防暴力事件再發生，然而三段式預防⁸即是初級預防、次級預防與三級預防，因而本研究將根據上述脈絡整理兒童保護網絡中各個面向之文獻，藉以找出共同之問題。

一、初級、次級預防

回顧國內兒童虐待、家庭暴力等數量有顯著的增加，加上近年來經濟衰退與動盪的結構性影響，有鑒於此內政部兒童局乃頒訂「高風險家庭關懷輔導處遇計畫」，來避免此類高風險家庭發生疏忽或虐待情事，然而，施教裕、宋麗玉（2006）對此高風險家庭關懷輔導處遇計畫進行評估，此評估研究著重於過程評估，以協助了解高風險家庭特徵與計畫實際執行狀況。研究結果發現在高風險的通報上以教育單位通報居多，但學校對於介入學生家庭進行協助仍是心有餘而力不足，然多數個案問題家庭多為經濟困境和社會孤立者居多，但家庭成員對家庭的維繫與支持仍有相當的承諾，針對父母的潛在婚姻關係衝突與情感糾葛，以及潛伏或外顯的各種經濟危機，仍是無法有效介入。希望未來能建立個案分類、分級處遇措施，釐清開案指標，增強社區社會福利機構資源網絡的連結。

⁸ 三段式預防之概念：初級預防：提升民眾的親職知能與家庭、社區支持功能；次級預防：高危險人口的介入性服務；三級預防：對已發生暴力事件的處遇。

林萬億（2010）提到兒童福利聯盟認為有三種典型的家庭危機因子，造成兒童虐待：經濟陷入困境（失業）、身心健康不佳（酗酒）、婚姻關係不穩定，即所謂「高風險家庭」。然而「高風險家庭關懷輔導處遇計畫」之目的是要藉由社區中的學校系統、就業輔導個案管理系統、民政或衛生、警政等系統，依據高風險評估篩選表，若發現遭遇困難或者有需求的家庭，主動提供預防性的服務方案，以達成預防兒童虐待的情事發生。但此方案仍是有其缺失存在，如該方案缺乏以社區為基礎的兒童保護概念；其次高風險之定義會污名化失業、貧窮、離婚家庭之嫌；社工人力不足僅能被動通報，很難達成預防的效果，因而Bronfenbrenner（1979）認為個人家庭的行為是鑲嵌於更廣泛的鄰里，社區與文化脈絡當中的。同樣地，林萬億也認為兒童虐待可以因社區內的社會資本的增加而減少，此意旨為社區內的社會資本指涉的是社區互助的環境，居民因互助而集體支持每一個潛在家庭減少兒童虐待的事件發生。

二、三級預防

三級預防所代表的涵義即是對已發生暴力事件的處遇，因此在處遇的過程中除了社政單位外，警政、衛生醫療單位、教育單位都扮演著相當重要的角色。在胡木蘭（2005）認為在兒童保護的網絡中，受虐兒童的保護工作是屬於非志願的措施，往往會涉及人身自由、家庭隱私、親權及監護權的維護等，故需要有強有力的公權力作為後盾。警察即成為了第一線的執法人員，同時也是全天候服務的社會服務者，但研究發現警察人員於兒童保護相關專業受訓機會少且時數不足。鄭欣宜（2008）也提到面臨兒童虐待等問題，警察人員在整個受虐兒童保護的網絡中是唯一擁有 24 小時的守護者，但可能因為基層員警的危機意識不足，造成兒童持續受虐、甚至致死。

衛生單位在受虐兒童保護網絡之角色，傅惠君、卓妙如（2006）認為兒童虐待是一個嚴重的社會問題，需要很多個領域中的專業人員共同合作才能遏阻其發生。而其中醫護人員更扮演著兒童早期發現、鑑定、通報與治療等重要的角色與功能，因此，護理人員也必須對於兒童虐待問題有基本上的認知、態度與行為。若其能及早發現高危險群，並與社會福利工作者、執法單位合作，則能避免兒童虐待的情形再度發生。蔡嘉洳（2001）則是認為醫療院所是最常發現受虐待、疏忽、或性侵害兒童的地方。其認為是因為醫療院所的發現與通報，才有後續社政、警政等部門參與。然而其中的醫務社工員有別於一般的社工員，其為醫院資源整合者，而社政單位社工員則為社會資源的整合者，期望透過彼此的合作與聯繫，使得兒童保護個案能夠得到完善且連續的服務。

簡慧娟、林資芮（2010）提到在兒童及少年福利法所定之兒童保護工作，係以社政單位為主責，但並非由兒保社工人員成為執法人員，但目前社工員之介入主要在改善及重整受虐兒童的家庭功能，工作的重點是在探究父母為何會不當對待孩子，社工員一方面要成為福利服務的提供者，一方面又要進行調查之工作，社工員之角色相當地衝突，其建議社政主管機關的角色應定位在「福利支持」，有關受虐兒童事件的調查及事實認定，應朝司法調查之面向發展，受虐兒童的人身安全則是循家庭暴力防治機制由警方介入維護。也由於兒童保護個案施虐者等問題面向十分複雜，從經濟、藥酒癮問題、自殺與婚姻關係不穩定等因素相當之多，則是更應倡導網絡單位「兒少保護，人人有責」的觀念。

當兒童遭受不當對待時，黃鈺倫（2000）指出為維護兒童最佳利益原則是聯合國兒童權利公約及我國兒童福利法中，處理兒童事務的主要標準。但在實際執行兒童保護的工作上，對於如何落實兒童最佳利益原則卻尚無共識。兒保社工員是處理兒童保護的第一線決策者，從其觀點來探討對於兒童最佳利益此概念之看法、對於受安置的受虐兒童返家與否的抉擇、以及兒保社工員在面臨抉擇上所面臨的問題和因應方式，透過質性之研究方法，希望可藉此匯集社工員之經驗、更為澄清兒童最佳利益原則之意涵，減輕社工員之價值衝突，更進一步確保兒童權益。同樣地，劉彥伯（2003）指出兒童福利法自 1997 年修定之後，更增加了社工員在處理事件上的權力，其認為縣市政府社工人員對於兒童權利的認知將會在行使公權力的過程中受到影響，最終也會影響到兒童保護服務。因此，透過量化的研究方法來探討縣市政府社工人員在兒童權利方面的認知、行使公權力與兒保福利服務實施之間的相關因素，進行各種關聯及差異性分析。兩者對於社工人員應如何落實兒童最佳利益，分別透過質性與量化之方法，來找出社工人員在執行上之標準。但在彭淑華（2007）指出兒保社工員在做寄養照顧的決策時，多是透過自身主觀的經驗判斷、與同事間的討論，而非依據內政部制定的客觀評量工具，導致社工員面臨了重視安置機構的品質而不安置或只有求處安置而未能在專業度把關的浮濫安置困境。通常在兒童與青少年的保護當中，安置機構常被視為保護工作的最後選擇，但安置機構在兒童與青少年的保護當中仍是具一定位置的現實性。表面上，安置是基於兒童與青少年最佳利益，但社工員若只是抱持著解決手邊的燙手山芋，那麼問題始終無法解決。

在初級、次級與三級預防當中，都有非常多的問題存在，除此之外，在進行所謂次級與三級預防當中，很重要的一個過程是通報，若是沒有通報這個程序，是無法完成後續的處遇工作，因而以下也將針對通報問題做一歸納。

三、通報問題

在整個兒童保護的通報過程中，洪羽蓁（2003）認為學校是兒童保護服務網絡中為一個重要的通報單位，若在此環節中能夠落實，無疑是對兒童保護多了一道防禦性的功能。當國小教育人員在發現疑似兒虐個案時，有較高比率的老師會直接通報至國小輔導室，可見輔導室為對外通報的重要窗口。運過深度訪談研究方法，歸納出學校在通報的過程中所遭遇的困境，在學校內，輔導室與校內各處室的溝通情況大都透過非正式的口頭告知，少以正式的工作會報來進行，同時，輔導室為對內需負責全校性之兒童保護性業務及輔導工作，亦須負起對外與社政單位的聯繫，但其在人員的編制上仍有所不足。加以，學校方面通報與否都會尊重校長之決定，因此雙方的溝通模式屬於上對下的型態，若校長與輔導室老師意見相左時，老師介於考量兒童最佳利益與行政倫理的衝突時，在個案無立即危險時便不會馬上進行通報，延誤通報的最佳時機等問題。除此之外，目前通報的管道相當多元，吳敏欣（2005）指出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的方式委託民間部門⁹辦理，一般白天政府上班時間仍是由來電者所在之家暴中心社工員接線，保護通報專線之社工員需負責線上案件判斷、諮詢、緊急救援、後續派案等通報。在實行「113 婦幼保護專線」也遇到許多困難，研究者也將之歸納，如個案再轉銜接的過程未能順暢、單一窗口理念落實困難、專線服務人員服務提供模糊化、接線人員配置不足等問題。

⁹ 世界展望會於 2007 年 9 月起，正式承接內政部 113 保護專線集中接線服務。2011. 2. 1 檢索自世界展望會網站，網址：
http://www.worldvision.org.tw/03_work/domestic.php?m1=3&m2=11&m3=55&m4=0。

第二節 兒童保護制度之內涵

壹、世界人權發展：三代人權之演進

自近代人權思想產生以來，便與法制相互關聯，因此以下將檢視世界人權發展、兒童人權發展與我國憲法、大法官、兒童及少年福利法、家庭暴力防治法、性交易犯罪防治法所建構出的兒童人權保障體系。

人權之概念依據自然法學說觀點，人皆生而自由平等，就其生命、自由、財產等，天賦有不可讓予之權利，然而此些權利並非由國家所賦予，相反地，國家之存在主要目的乃是在保護此些自由與權利，換言之，凡此權利與自由具有「超乎國家」、「前於國家」之性質（李鴻禧，1991：255；李惠宗，2004：81）。但要在自然的狀態下保障個人之自由與權利實為困難，因而透過制度化之安排，將這些自然權具體化為法律權利，進而得到實定法之保障。就法之觀點，人權是個人針對國家的權利訴求，惟有得到國家的承認與保障，人權才有意義。因此，人權包含兩個部份，一是權利主體所享有之「人權清單」（亦即得享有哪些權利），二是國家在法規範與制度上之保障。然而，人權清單往往會受到人權思想、世界之趨勢與國家承認的影響而其內涵會有所不同，新的人權議題不斷地推陳出新，國際社會則會一直更新並且強化人權之內涵，國家則會透過憲法、法律甚至是司法裁判將人權清單予以法制化並以司法手段來加以保障（呂炳寬、楊智傑，2005：4）。

當探討到世界人權發展最常使用的模式是卡萊爾所提出的「三代人權」(third generation human rights) 的概念（Karel Vasak，1977：29-32），其以「代」之概念，來強調人權所具有的一種「演化的」（evolutionary）、「動態的」（dynamic）特質，來說明人權不拘泥在某種時空範疇中，從而建構出與社會變遷相呼應的人權觀與保護制度，並以「三代」來與法國大革命之口號：自由、平等、博愛相應之（陳秀容，1997：122）。第一代人權為了免於國家侵害的自由權，即是「消極人權」，指的是「公民與政治權利」（civil and political rights），用以對抗國家；第二代人權則是請求國家作為的權利，強調國家的積極作為救助社會、經濟上的弱勢團體，以求社會之平等，認為權利保障奠基在基本的經濟與社會的平等條件上，此為一種「積極人權」，指涉的是「社會、經濟、文化權」（social, economic and cultural rights）；第三代人權則是建立在社群、集體聯帶關係（solidarity）和同胞愛（fraternity）的基礎上，透過大家的努力即可以實現的和平權、環境權、

發展權等集體權 (collective rights)，為「連帶的權利」(solidarity rights) (呂炳寬、楊智傑，2005：4)。

貳、世界兒童人權發展

在古代與中古世紀歐洲的觀念中，兒童往往被視為是非理性的動物，亦不具獨立的人格，多被認為是「小人」或「不完全的人」。因此，兒童與其說是「教育」之對象，倒不如說是「調教」的對象。此種說法到了文藝復興後，開始有了轉變，兒童的權利和自由之問題漸次受到重視，但此種思想僅限於特定社會階層之兒童，並未包含所有的兒童。直至 18 世紀，盧梭 (Rousseau) 在「愛彌爾」一書提出：「大人對兒童期的情況完全無知。」其主張要給予兒童充分之自主性，並且要尊重兒童之人格，還認為應稱呼小孩為「成童」才是 (李園會，2000：10)。

20 世紀初期，瑞典女性解放運動家愛倫·凱 (E.Key)，因出版了「兒童世紀」一書，呼籲世人應將 20 世紀稱為兒童的世紀，爾後，歐美各國開始掀起以「兒童為中心」與「兒童為主」的兒童本位之思潮，將兒童做為社會運動的對象，檢討如何使兒童的權利得到更明確的定位 (李園會，2000：11)。但到了 1914 年一次世界大戰爆發後，造成許多人傷亡，其中以位於社會上弱勢的兒童與婦女受害最多，原本是以「兒童的世紀」的 20 世紀，竟成為最多兒童受到苦難的一個世紀，於是，為避免此種情事再度發生，國際聯盟於 1924 年通過有關兒童權利的「日內瓦宣言¹⁰」。但在二次大戰結束以前，國際上並無對人權相關之主題進行討論，人權之問題也被認為是各國國內管轄之事項，其它國家不應進行干預 (研考會，2003：5)。

後來，在聯合國的主導下，各種國際人權條約紛紛出現，首先，其創造了第一個全球性的國際人權法典 (International Bill of Human rights)，包含了 1948 年「世界人權宣言」，1966 年的「公民政治權利國際公約」，以及「經濟、社會與文化權利國際公約」三者。理論上，人權中的「人」應包含所有的人，但實際上兒童、婦女、難民、無國籍者、殘障人士、外籍勞工、原住民等，其權利仍有遭受忽視的狀況產生 (李園會，2000：3)，因此其它個別的人權公約或宣言也應運而生。

雖然國際人權法典中已有與兒童權利相關之規定，但在一些已開發或開發中的國家中，仍有嚴重的兒童問題存在，例如受虐兒童、童兵、童工、遭到性迫害

¹⁰日內瓦宣言在其前言中宣示：「全世界所有國家的男人與女人都應承認人類負有提供兒童最好的東西的義務，不分國籍、種族或信仰對所有兒童對下列各種事情提出保障，並承認自己的義務。」

與無家可歸的流浪兒童等。為了有效解決問題，則必須制定具強大約束力之公約，並藉由國際社會的力量來保障兒童之權利。於是在 1946 年時，聯合國要求經濟社會理事會加速制定「兒童權利宣言」，除了著手修改「日內瓦宣言」外，並將「世界人權宣言」中與兒童權利相關之條款¹¹，共同作為「兒童權利宣言」的基礎。

「兒童權利宣言」的整體內容比起「日內瓦宣言」更加周延、詳細，尤其考慮到兒童在身、心、靈都未臻成熟，在社會上仍處於弱者的立場，為了保障兒童的人權，必須給予其特別的保護措施與關懷（李園會，2000：31）。「兒童權利宣言」雖有詳細的內容與崇高的理念，但卻不具法律之約束力，以致於無法有效發揮其力量來實現兒童人權。在「國際人權規約」生效的 1976 年，通過有關國際兒童年的決議案，根據此決議案，聯合國大會將「兒童權利宣言」20 週年的 1979 年訂為「國際兒童年」，希望能於此作為契機，進行各種有關兒童問題之研究，待研究結果出爐後，再進行公約化。終至 1989 年，經聯合國經濟理事會決議一致通過了「兒童權利公約」。兒童權利公約之出現對於我國之法規帶來相當大之影響，以此以下將相關法規做一簡介。

參、受虐兒童保護之相關法規

自 1989 年通過國際的兒童權利公約後，雖然無法成為簽約國，但我國在法制上也有些許的突破，希望能夠注入更多兒童權利公約的精神。由於本研究聚焦於受虐兒童的概念上，因此在相關法規的介紹上，也將聚焦於與受虐兒童相關的法律上，以下將依據介紹聯合國兒童權利公約、我國憲法、兒童及少年福利法、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法，藉以檢視目前兒童權利公約之精神是否有落實於我國法律中，另一方面也檢視現行法規中是否有所疏漏的。

一、兒童權利公約¹²

是以在「兒童權利公約」中，從對兒童之定義，乃至對兒童身分之保障、生存與發展、意見表達之自由、隱私權的保障、醫療保健等等，鉅細靡遺於兒童權利公約中，然而，因本論文在此所要探討的為受虐兒童保護之制度，其包含之範圍為身體虐待、精神虐待、性虐待、疏忽等保護內容，並未包含失蹤兒童少年協尋等工作，因此所摘錄之公約條文將聚焦於此範圍內。對於兒童保護的具體規範條文，內容包含：在兒童權利公約第 2 條第 2 項提到兒童不受其父母、法定監護

¹¹ 在世界人權宣言中，與兒童權利有關的條款有兩項，分別是第 25 條有關生活之保障與第 26 條有關教育權利之規定。

¹² 詳細條文請參酌附件二兒童權利公約

人或家庭成員的身分、活動、所表達的觀點或信仰而加諸的一切形式的歧視與處罰，此以說明兒童為一個體，父母、家庭成員、法定監護人都要予以尊重，而在兒童權利公約第3條更明訂無論是政府、公私立社福機構、甚至於是父母都應給予兒童保護與保障，以兒童最佳之利益為出發點。在第6條也說明了兒童之生命權，締約國也應盡最大的限度確保兒童的存活與發展。在第19、33、34、35、36、37條當中提到締約國也應積極禁止不當行為，諸如受虐、性侵害、藥酒癮等問題，也提到若不幸發生禁止不當之行為時一適當的司法干預（第19條第2項）緊急安置（第20條）、收養制度（第21條）等制度來確保兒童之生命、身體的權利。

二、憲法

由於兒童在法律上仍是一獨立個體，故享有憲法上對人權的所有保障。在憲法第156條當中提到：「國家為奠定民族生存發展之基礎，應保護母性，並實施婦女兒童福利政策。」因此只要是人，無論年齡、成年與否，皆為人權之主體（許慶雄，1999：31）。基於權利的主體性，享有憲法保障的基本人權，無論是第一代人權所言之消極性避免國家侵害的防禦權，又或者如第二代人權強調積極請求國家給付之受益權。當兒童在其原生家庭遭到虐待、疏忽又或者為第三人、機構等不當對待，國家都負有介入保護之義務。在此狀態下，對於受虐兒童最重要的就是其生存權與身體自由權。因此，以下將針對兒童保護相關之權利做一介紹：

（一）兒童之生存權

憲法上所保障之生存權，乃指人民為維持其生存，得向國家要求予以扶助之權。生存權係以保護、幫助在社會上、經濟上的弱者為主要內容。有關憲法第15條對生存權之規定¹³，可再細分為「生命權」與「生活權」兩種（林正順、楊富強、陳龍騰，2008：135）。在我國憲法中，並非有「生命權」用語，但在大法官釋字第467、551號解釋，探討死刑是否違憲，是以「生命權」為其核心爭議（孫奇芳，2009：23）。許育秀大法官在大法官釋字第594號部份協同意見書¹⁴當中也提到生命價值的絕對性。而對於生活權方面則是指如何使人民為持其最低度合於人性尊嚴之生活，以延續其生存之權利（李惠宗，2004：199）。

¹³ 憲法第15條：人民之生存權，工作權及財產權，應予保障。

¹⁴ 大法官釋字第594號許育秀大法官部份協同意見書摘錄：現行刑法中各種犯罪類型所標示的法益包括生命、身體、自由、財產、秘密、名譽、公共安全、國家權力的有效運作及憲政秩序等等，都可以在憲法上找到對應的法益（剝奪生命的刑罰規範，必須面對憲法對生命價值絕對保護的檢驗）。例如刑法上對生命及身體法益的保護，來自憲法對生存權的保障；對胎兒的保護，也就是孕育中、成長中生命的保護，來自憲法對生存權的保障，生存權的保障不是從已經生存才開始，不只是避免生命不能存續，而是必須從創造生命開始，對創造生命的保障，就是支持孕育中的生命有成形的權利。（反映生命價值的絕對性）

憲法所保障的生存權即在於保障生命權與生活權，然而，兒童因其無法獨自生活，因此，必須由其監護人或法定代理人來照顧及保護，但也因為這樣卻也衍伸出受虐等問題，致使兒童生命與生活遭受威脅，因此，政府也就必須負擔起兒童保護之服務，適時地提供家庭扶助與輔導等協助，建立一個完善的社會安全制度，提供兒童良好的生存發展環境。

（二）兒童之人身自由權

人身自由，亦稱人身不可侵犯權，即人民身體不受國家權力的非法侵犯。人身自由為一切自由權利之基礎。剝奪、限制人身自由，乃為限制、剝奪其他自由之淵藪（法治斌、董保成，2003：157）。我國憲法第 8 條明文揭禁人民之身體自由應予保障¹⁵。然因兒童在法律上為無行為能力人¹⁶及限制行為能力人¹⁷，因此在人身自由上，會受到一定的限制，但並非代表父母或其監護人等能對其孩子無論是人身或是心靈進行殘害，亦或是監禁等等，人身自由隱含著身體不受傷害權，亦包含著健康權（孫奇芳，2009：24）。國家為保護兒童之身心健康及人格健全成長，國家負有特別保護之義務，因此制定相關法律以保障身體權之法體系。

三、兒童及少年福利法

聯合國於 1989 年通過「聯合國兒童權利公約」，是國際人權法上保障兒童人權之基本規範，我國雖礙於政治因素無法加入，然而為踐行聯合國兒童權利公約之精神，同時因應我國社會變遷與兒童福利之需求，於 2003 年將「兒童福利法」與「少年福利法」合併修正為「兒童及少年福利法」，將保護之對象從原本的 12 歲以下，擴大至 18 歲以下之兒童及少年，對於不幸受害的兒童做了更加周延與細緻的規範，並新增預防性之服務措施（內政部，2006：I）。

目前兒童及少年福利法、全文包含總則（12 條）、身分權益（6 條）、福利措施（7 條）、保護措施（24 條）、福利機構（4 條）、罰則（15 條）、附則（7 條）。關於「兒童及少年福利法」中有關兒童保護之重點如下：

在兒童及少年福利法第 1 條說明了此法之立法目的，是為了促進兒童及少年身心健全發展，保障其權益，增進其福利，特制定本法。當然，為了預防本法有所遺漏，因此第 1 條第 2 項也說明兒童及少年福利依本法之規定，本法未規定者，

¹⁵ 憲法第 8 條：人民身體之自由應予保障。除現行犯之逮捕由法律另定外，非經司法或警察機關依法定程序，不得逮捕拘禁。非由法院依法定程序，不得審問處罰。非依法定程序之逮捕，拘禁，審問，處罰，得拒絕之。

¹⁶ 民法第 13 條：未滿七歲之未成年人，無行為能力。

¹⁷ 民法第 13 條：滿七歲以上之未成年人，有限制行為能力。

適用其他法律之規定。此法之目的主要是要讓兒童能夠健全其身心發展，雖然兒童於民法 13 條提到未滿 7 歲之未成年人為無行為能力之人，滿 7 歲以上之未成年人為限制行為能力，但不代表其為父母之附屬品，而任其遭受他人不當對待，為妥適保護兒童，目前兒童及少年福利法對於受虐待兒童的保護如下：

依據「兒童及少年福利法」（以下簡稱兒少法）第 30 條明文規定¹⁸任何人對於兒童不能有虐待、引誘自殺等事項。在兒少法第 4¹⁹、5²⁰條更明確地指出當兒童遭受虐待或不當對待時，政府、公私立機構、團體必須優先地提供適當地協助與保護。兒少法第 34 條規定²¹若發現兒童有遭受虐待等不當情事任何人知悉兒童有此情形者，必須通報至地方主管機關，且地方機關應立即處理，至遲不得超過二十四小時，其承辦人員並應於受理案件後四日內提出調查報告。兒少法第

¹⁸兒童及少年福利法第 30 條：「任何人對於兒童及少年不得有下列行為：一、遺棄；二、身心虐待；三、利用兒童及少年從事有害健康等危害性活動或欺騙之行為；四、利用身心障礙或特殊形體兒童及少年供人參觀；五、利用兒童及少年行乞；六、剝奪或妨礙兒童及少年接受國民教育之機會；七、強迫兒童及少年婚嫁；八、拐騙、綁架、買賣、質押兒童及少年，或以兒童及少年為擔保之行為；九、強迫、引誘、容留或媒介兒童及少年為猥褻行為或性交；十、供應兒童及少年刀械、槍、彈藥或其他危險物品；十一、利用兒童及少年拍攝或錄製暴力、猥褻、色情或其他有害兒童及少年身心發展之出版品、圖畫、錄影帶、錄音帶、影片、光碟、磁片、電子訊號、遊戲軟體、網際網路或其他物品；十二、違反媒體分級辦法，對兒童及少年提供或播送有害其身心發展之出版品、圖畫、錄影帶、影片、光碟、電子訊號、網際網路或其他物品；十三、帶領或誘使兒童及少年進入有礙其身心健康之場所；十四、強迫、引誘、容留或媒介兒童及少年為自殺行為；十五、其他對兒童及少年或利用兒童及少年犯罪或為不正當之行為。」

¹⁹兒童及少年福利法第 4 條：「政府及公私立機構、團體應協助兒童及少年之父母或監護人，維護兒童及少年健康，促進其身心健全發展，對於需要保護、救助、輔導、治療、早期療育、身心障礙重建及其他特殊協助之兒童及少年，應提供所需服務及措施。」

²⁰兒童及少年福利法第 5 條：「政府及公私立機構、團體處理兒童及少年相關事務時，應以兒童及少年之最佳利益為優先考量；有關其保護及救助，並應優先處理。兒童及少年之權益受到不法侵害時，政府應予適當之協助及保護。」

²¹兒童及少年福利法第 34 條：「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，知悉兒童及少年有下列情形之一者，應立即向直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過二十四小時：一、施用毒品、非法施用管制藥品或其他有害身心健康之物質。二、充當第二十八條第一項場所之侍應。三、遭受第三十條各款之行為。四、有第三十六條第一項各款之情形。五、遭受其他傷害之情形。其他任何人知悉兒童及少年有前項各款之情形者，得通報直轄市、縣（市）主管機關。直轄市、縣（市）主管機關於知悉或接獲通報前二項案件時，應立即處理，至遲不得超過二十四小時，其承辦人員並應於受理案件後四日內提出調查報告。第一項及第二項通報及處理辦法，由中央主管機關定之。第一項及第二項通報人之身分資料，應予保密。」

36 規定²²當兒童有緊急保護、安置等處理，地方政府必須負起責任辦理寄養家庭服務又或是安置照顧短期內不適宜在原生家庭生活之兒童。對於被列為受保護個案者，地方政府或受委託之兒童福利機構或團體，依據兒少法 43、44、45 條，依法辦理諮詢、追蹤輔導、強制性親職教育及家庭處遇等工作。

四、家庭暴力防治法

「家庭暴力防治法」（以下簡稱家暴法）於 1998 年公布實行，該法最重要之內涵即為引進美國保護令制度（張秀鴛，2010：129）。其全文包含總則、民事保護令、刑事程序、父母子女和解調解程序、預防與治療罰則、附則等共 7 章 66 條。在該法的第 1 條說明此法之宗旨為防治家庭暴力行為及保護被害人權益，由於多數的兒童虐待都是發生於家庭，在該法第 3 條²³敘明家庭成員包括未成年子女。目前家庭暴力防治法對於遭受虐待兒童的保護如下：

家暴法在第 8²⁴條明確地敘明了對於受虐兒童的保護除了宣導外、尚有 24 小時通報與緊急救援，同時提供被害人短、中、長期安置，也提供處遇及輔導。在家暴法第四章「父母子女」中明確地保障兒童之最佳利益，以避免加害人的二次

²² 兒童及少年福利法第 36 條：「兒童及少年有下列各款情形之一，非立即給予保護、安置或為其他處置，其生命、身體或自由有立即之危險或有危險之虞者，直轄市、縣（市）主管機關應予緊急保護、安置或為其他必要之處置：一、兒童及少年未受適當之養育或照顧。二、兒童及少年有立即接受診治之必要，而未就醫者。三、兒童及少年遭遺棄、身心虐待、買賣、質押，被強迫或引誘從事不正當之行為或工作者。四、兒童及少年遭受其他迫害，非立即安置難以有效保護者。直轄市、縣（市）主管機關為前項緊急保護、安置或為其他必要之處置時，得請求檢察官或當地警察機關協助之。第一項兒童及少年之安置，直轄市、縣（市）主管機關得辦理家庭寄養、交付適當之兒童及少年福利機構或其他安置機構教養之。」

²³ 家庭暴力防治法第 3 條：「本法所定家庭成員，包括下列各員及其未成年子女：一、配偶或前配偶；二、現有或曾有同居關係、家長家屬或家屬間關係者；三、現為或曾為直系血親或直系姻親；四、現為或曾為四親等以內之旁系血親或旁系姻親。」

²⁴ 家庭暴力防治法第 8 條：「直轄市、縣（市）主管機關應整合所屬警政、教育、衛生、社政、民政、戶政、勞工、新聞等機關、單位業務及人力，設立家庭暴力防治中心，並協調司法相關機關，辦理下列事項：一、提供二十四小時電話專線服務。二、提供被害人二十四小時緊急救援、協助診療、驗傷、採證及緊急安置。三、提供或轉介被害人心理輔導、經濟扶助、法律服務、就學服務、住宅輔導，並以階段性、支持性及多元性提供職業訓練與就業服務。四、提供被害人及其未成年子女短、中、長期庇護安置。五、轉介被害人身心治療及諮商。六、轉介加害人處遇及追蹤輔導。七、追蹤及管理轉介服務案件。八、推廣各種教育、訓練及宣導。九、其他家庭暴力防治有關之事項。前項中心得與性侵害防治中心合併設立，並應配置社工、警察、衛生及其他相關專業人員；其組織，由直轄市、縣（市）主管機關定之。」

傷害。除了受虐兒童的保護外，在家暴法第 60 條尚有提到各級中小學每學年應有四小時以上之家庭暴力防治課程，讓孩子瞭解如何保護自己免於受虐。

五、性侵害犯罪防治法

「性侵害犯罪防治法」於 1997 年公布實行，其立法之目的是為了防治性侵害犯罪及保護被害人之權益。全文共 25 條，強調應設置性侵害防治委員會、性侵害防治教育課程、通報專線、加害人身心治療及輔導。目前性侵害犯罪防治法對於遭受到性侵害兒童的保護如下：

性侵害犯罪防治法第 6 條提到直轄市、縣(市)應設置性侵害防治中心，提供 24 小時電話專線服務、緊急救援、協助被害人就醫診療、心理輔導等工作²⁵。性侵害犯罪防治法第 15 條第 3 項提及對於受害人為兒童時，應指派社工人員於偵查或審判中陪同在場，並得陳述意見²⁶。除了受性侵害兒童的保護外，在性侵害犯罪防治法第 7 條性侵害尚有提到各級中小學每學年應有四小時以上之性侵害防治教育課程²⁷，讓兒童有對於性侵害防範的知識

肆、以世界兒童人權看我國受虐兒童保護之發展

用公民與政治權利來定位第一代國際人權，且在「公民與政治權利國際公約」中訂定具體規定，保護個人應享有的權利與基本自由，消極的防止公權利之干涉；而第二代人權則主旨是在保障人類之福祉，以「經濟、社會、文化權利」作為基礎，人權的內涵開始從消極的防止國家侵害擴充到積極的國家保障；第三代人權則是以集體權作為其內涵，如下表。觀諸國際兒童權利公約，可以歸納出幾

²⁵ 性侵害犯罪防治法第 6 條：「直轄市、縣（市）主管機關應設性侵害防治中心，辦理下列事項：一、提供二十四小時電話專線服務。二、提供被害人二十四小時緊急救援。三、協助被害人就醫診療、驗傷及取得證據。四、協助被害人心理治療、輔導、緊急安置及提供法律服務。五、協調醫院成立專門處理性侵害事件之醫療小組。六、加害人之追蹤輔導及身心治療。七、推廣性侵害防治教育、訓練及宣導。八、其他有關性侵害防治及保護事項。前項中心應配置社工、警察、醫療及其他相關專業人員；其組織由直轄市、縣（市）主管機關定之。地方政府應編列預算辦理前二項事宜，不足由中央主管機關編列專款補助。」

²⁶ 性侵害犯罪防治法第 15 第 3 項：「被害人為兒童或少年時，除顯無必要者外，直轄市、縣（市）主管機關應指派社工人員於偵查或審判中陪同在場，並得陳述意見。」

²⁷ 性侵害犯罪防治法第 7 條：「各級中小學每學年應至少有四小時以上之性侵害防治教育課程。前項所稱性侵害防治教育課程應包括：一、兩性性器官構造與功能。二、安全性行為與自我保護性知識。三、兩性平等之教育。四、正確性心理之建立。五、對他人性自由之尊重。六、性侵害犯罪之認識。七、性侵害危機之處理。八、性侵害防範之技巧。九、其他與性侵害有關之教育。」

項特色：一為基本權利的強調，二為保護弱勢的強調，三則是隨著兒童權利運動的漸趨成熟（馮燕、李淑娟、謝友文、劉秀娟、彭淑華，2004：6-7），條文中對於權利的解釋逐漸具體務實，並且包含了權利與責任、義務的相對觀，與權利設限的條件，不難看出目前國際上已從第二代人權邁向第三代人權的觀念，指出兒童的個別權利，也為全世界兒童之發展更加重視，以集體的概念創設了兒童權利公約，屬第三代人權的集體權在兒童權利公約展露無遺。

反諸我國最高位階規範憲法，雖有列舉保障基本人權，兒童之生存權與身體權，兒童及少年福利法、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法也都有承襲兒童人權公約之精神設置專責單位、對於受虐兒童的保護措施等，若以表 2-1 為檢視標準，也不難看出我們仍是停留於第一代與第二代人權當中。從每一次發生受虐兒童的問題中，也不難發現將每次發生的問題視為個案，若是以此種殘補式的做法來解決每一次的問題，恐無法有效地解決問題。應以每一次的個案當作借鏡，思考兒童保護的長期之發展，才能朝向層次更高的第三代人權。

表 2-1：三代人權的性質與內涵

	第一代人權	第二代人權	第三代人權
性質	公民與政治權利 防禦權	經濟、社會與文化權利 受益權	集體權利 連帶權（集體權）
背景	17、18 世紀自由主義	19、20 世紀社會主義	20 世紀末反帝國主義與環境保護
主要內容	追求個人自由免於國家之侵害：包含參政權、表現自由、集會結社自由、言論自由、人身自由、宗教自由、居住遷徙自由、秘密通訊自由以及形式平等	社會經濟文化福利之提供：包含工作權、休閒權、醫療權、健康權、兒童權、婦女老年權、社會保險權以及實質平等	對抗國際強權以及人類共同合作：發展權、民族自決權、環境權、人類共同遺產權、和平權以及文化、種族上的實質平等

資料來源：呂炳寬、項程華、楊智傑，2007：76

第三節 受虐兒童保護網絡體系

壹、受虐兒童保護網絡

一、網絡之概念

「網絡」(Network)一詞，最早於40、50年代間社會科學使用分析與描述人際關係、結構間的連結關係與互賴關係。後來被運用至組織間的網絡關係，著重於層級節制的安排(hierarchical arrangement)中多元組織間相互依賴的結構。到了70年代，開始被政治學者所重視，政策制定的網絡概念更能提供真實政治世界景象，網絡途徑可以詮釋政策過程的實際運作狀況，更能夠解釋政策形成的過程中參與者互動所構成的正式與非正式關係，較多元主義與統合主義以及相關的傳統模式為優(丘昌泰，2002：222；林玉華，1999：138-139)。由此可得知，網絡理論的概念與方法已被廣泛地運用至政治學、社會學、社會心理學等諸多面向等實證研究中。

網絡是目前對於具相互依賴特色的治理中具鬆散特性的一種隱喻(O' Tool and Meier, 2004: 474)，其強調具有自由度，但行為者之間卻有著相互依存的、穩定的結構，有著屬於他們之間決策、互動、聯繫與溝通的行為(O'Tool, 1997: 117)；史美強(2005：38)則是提出網絡是指兩個或兩個以上的人、團體、事件、組織等個體，在相互依賴的關係建立下，構成一個短暫且穩定的關係結構；網絡在人群服務中，被視為是一種互動關係的建構體，網絡是由個人、團體、部門、組織、機構等成員所組成之社會系統，系統內的各成員進行交互作用、或交換行為，來滿足各自之需求、目標或完成共同的目的(Hardcastle；Wenocur& Powers, 1997；轉引自翁慧圓，2006：176)。網絡包含了三項特質：1.網絡以關係連結的型態，取得資源、利益、經濟交換，達成有目的的連結；2.網絡連結是長期互動、互信、互賴的關係；3.不同時間與空間的網絡連結，會形成不同的網絡，因而可得知，網絡具有多層級的概念，可從水平、垂直與時間向度來觀察(翁慧圓，2006：176)。

由於「網絡」(network)一詞，隱含了許多相似卻又不盡相同的概念，若將其置於不同的研究中，則學者們對於此一概念的詮釋重點也會有所不同。然而，

網絡理論已被大量的應用至社會學之研究中²⁸，並已取得豐碩的成果（蔡毓智，2008：14）。

二、社會網絡之涵義與類型

（一）社會網絡之涵義

1960年代後期，研究社會網絡的焦點主要著重於某種關係內容下的關係連帶，然其中又有兩大主軸：一為從行動者之間的同質性或異質性，來探討關係連帶的強弱；二為根據行動者所處的網絡位置結構來探討關係連帶之優勢（周麗芳，2002：）。所以，在進行社會網絡的分析時，基本要素包含（史美強，2005：38-39；劉宜君、陳敦源、蕭乃沂、林昭吟，2005：99-100）：（1）行動者：存在於網絡中的人、事物（Objects）或事件（Events），都可稱之為網絡中的行動者或節點（Node）；（2）行動者間之關係：兩個行動者間因某種關係的存在而影響彼此間之互動。不同的關係型態或關係內容會使得網絡呈現不同的態樣。Knoke and Kulinski（1982：10-16）認為關係具兩種特質，一為內涵（content），另一則為形式（form）。然所謂的關係內涵指的是關係連結的實質型態（substantive），例如：交易關係、溝通關係、權威關係以及情感關係等；而關係形式則是意指行動者間連結性質（property），關係形式能夠獨自存在於不同的關係內涵中，即是在同一種關係形式下，有著不同的關係內涵。此外，在網絡結構的概念中，每個行動者之位置（position）及社會角色的認定是依據其關係型態所決定的。

在探討社會網絡之概念時，較常使用的變數為大小（size）、密度（density）、範圍（range）及中心性（centrality）。其中網絡的大小是指網絡的成員數，網絡的範圍是成員的異質性，密度則是指網絡成員實際互動關係數和所有可能互動數的比例，當密度越高者代表行動者間關聯的緊密程度與否（Scoot,J,2000；轉引自劉軍，2007：58）。當一個網絡愈大，其網絡成員的異質性傾向於愈高，網絡密度則會相對地較低（熊瑞梅，1995：319）。而中心性可衡量一個人所控制或影響範圍的大小，計算與其相鄰連結的數目（Tichy et al., 1979：510）。換言之，一個網絡中心性指數高的人，表示其在網絡中和最多行動者有關係，在團體中也具有一個主要的地位，且中心性高的行動者，其在網絡中也與其他行動者的距離最短，在網絡中擁有非正式之權力及影響力亦最高（劉宜君、陳敦源、蕭乃沂、林昭吟，2005：100）。

²⁸ 網絡理論應用於社會學研究中，大致可區分為八項研究：一、網絡理論於地位取得模型（Status attainment model）之應用；二、網絡理論於社會團體研究之應用；三、網絡理論和虛擬社群（Virtual community）之應用；四、網絡理論與組織間關係之研究；五、網絡理論應用於行為模式之研究；六、網絡理論於社會支持研究（Social support）之應用；七、權力與支配；八、社會網絡理論的新近應用（蔡毓智，2008：14-22）。

(二) 社會網絡之類型

在過去的研究中，Krackhardt (1992) 所提出下列三種社會網絡常被作為網絡分析的基礎：(1) 諮詢網絡：諮詢他人或被他人諮詢之範圍大小，諮詢網絡中心性高的人，可能具有取得資訊與控制資訊的潛力；(2) 情報網絡：表示正式或非正式情報向誰傳遞或向誰求證，情報網絡中心性高的人通常能掌握組織內許多正式或非正式的情報；(3) 情感網絡：意指成員與成員之間的交誼，情感網絡中心性高的人通常與同事間有情感性支持或聯誼活動，可能從中獲得相關資源。然 Krackhardt & Hanson (1993) 另外提出第四個社會網絡：信任網絡，但信任網絡通常被認為是另一種的情感網絡，兩者之相關係數相當地高。

Coleman (1988: 102-104) 也在其研究中提到三種關於社會關係的網絡：(1) 義務、期望與信任的結構：例如 A 對 B 做了某些事情，同時也期望 B 在未來能有所回報，對此 A 在此建立了期望，B 也對此有了部份的義務；(2) 資訊網絡：資訊是非常重要的，用來提供行動的基礎，資訊的取得是透過社會關係；(3) 規範和有效地制裁：當一個規範有效地存在時，其組成是具有權力的。

此外，一般談論到「社會網絡」(Social networks) 的類型，總會包含「社會支援系統」和「網絡資源整合」，若綜合網絡資源與整合(Integrated) 之概念，從靜態功能來看則可視為是「支持網絡」；若就「動態運作」之觀點觀之，即相當於「服務輸送」(林明禎, 2006: 141-142)。社會網絡學者認為支持(support) 應該是行動者之間的資源流動，不再僅是兩個人彼此之間的連結(蔡毓智, 2008: 19)，因而，社會支援網絡(Social support networks) 是一種具有互助精神的支持性、救援性的人際關係網絡(馮燕、李淑娟、謝友文、劉秀娟、彭淑華, 2004: 187)。社會支援網絡至少包含了四個面向：情感性的支持、物質性支持、資訊的支持、以及陪伴照護等四種類型(Walker, Wasserman and Wellman, 1993: ; 馮燕、李淑娟、謝友文、劉秀娟、彭淑華, 2004: 189; 翁慧圓, 2006: 176; 林明禎, 2006: 142)。將支援網絡推論至兒童保護的網絡中，發現不同的網絡成員將會提供不同型態的支援(Bost, Vaughn E., Boston, Kazura, and O'Neal, 2004: 13)。

三、受虐兒童保護網絡之定義

對於兒童保護網絡之概念，翁毓秀(1999) 就曾以三段式預防的觀點，呼籲社工界與其他專業合作，共同預防暴力、受虐事件再度發生。三段式預防之概念將預防性的任務目標分成三個層級：初級預防²⁹、次級預防³⁰、三級預防³¹。在

²⁹初級預防：提升民眾的親職知能與家庭、社區支持功能。

整個三段式的預防工作中，僅能看出所要進行的工作目標，較看不出網絡單位中相互支持、合作概念，僅有初級預防為純粹性針對大眾所做的預防工作，而次級預防則是以發現高危險族群，三級預防則完全是以針對受虐事件後之處遇，但其中僅有初級與次級有預防的概念存在，但三級預防已經是受虐事件發生後之處遇，以預防的概念表達實有些不妥。

有鑒於本研究是以社會網絡的角度出發，是著眼於人際關係的互動與關係的型態，且受虐兒童保護是一個動態之運作，其中從預防、通報到救援，是相連結的。因而將上述社會網絡之概念與三級預防的概念做一結合，筆者認為在整個受虐兒童保護的網絡中各個單位對兒童虐待應負起有宣導或是高風險家庭之工作、可能會遭遇通報以及支援其他單位的工作，因此將整個受虐兒童保護網絡再細分為三個子網絡：預防網絡，將三段式預防中之初級與次級之預防工作納入此網絡中；通報網絡，以 Krackhardt (1992) 提到的情報網絡，改為較為符合我國社工界常用的通報概念，將兒虐、高風險家庭通報之工作納入此網絡中；支援網絡，以 Bost, Vaughn etc. (2004) 提到在兒童保護網絡中不同成員會提供不同的支援，同時將三段式預防中三級預防的概念也注入其中，將支援網絡定義為當兒虐事件發生時，網絡間各個成員會提供不同的協助。

同時依據兒童及少年福利法之規定，受虐兒童保護網絡為一跨專業、跨部門、跨機構的體系，其相關的服務網絡成員包含社政單位、教育單位、警政單位、衛生醫療單位、民政單位、司法單位等。除了法定的單位外，尚應包括非營利組織或是村里社區等，當然此些成員將可能橫跨在預防網絡、通報網絡與支援網絡中，藉以建構出完整的受虐兒童保護網絡。

貳、受虐兒童保護網絡中行動者之職責與服務

根據兒童及少年福利法第 6³²條所述中央主管機關為內政部兒童局，直轄市、縣（市）主管機關則為直轄市、縣（市）政府，其中在兒童及少年福利法第 7、8、9 條中分別規定中央主管機關、地方主管機關及各目的事業主管機關其職掌範圍，因此將以與兒童保護相關法規以及政府目前所提供之相關服務整理出各個網絡中行動者所負責的範圍，整理如下：

³⁰次級預防：高危險人口的介入性服務。

³¹三級預防：對已發生暴力事件之處遇。

³²兒童及少年福利法第 6 條：「本法所稱主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。前項主管機關在中央應設兒童及少年局；在直轄市及縣（市）政府應設兒童及少年福利專責單位。」

一、預防網絡中行動者之職責與服務

家庭是兒童最佳的成長環境,因此支持或增強父母積極、正向的角色,才能充分發揮教養兒童之責任(鄭善明,2008:35),無奈許多兒童虐待之事件發生在家庭當中,為了達到事前的預防勝過事後的治療,如果能提前預防來自兒童虐待事件發生,就能夠減少一個無辜生命的傷殘或死亡,希望網絡中的各個行動者透過一些政策對兒童保護做一事前預防,而在此網絡中包含的為初級預防的宣導與親職教育活動及次級預防的高風險家庭關懷處遇服務方案。

(一) 初級宣導服務

在兒童及少年福利法第7條第1款規定兒童局負有全國性兒童福利政策、法規與方案之規劃、釐定及宣導事項,同樣地在兒童及少年福利法第8條第1款及第2款則是提到直轄市、縣(市)兒童及少年福利政策、自治法規與方案之規劃、釐定、宣導及執行事項及執行中央有關兒童政策、法規及方案。在兒童及少年福利法第19條第3、4款提到直轄市、縣(市)政府,應鼓勵、輔導、委託民間或自行辦理家庭輔導諮詢與親職教育;於家庭暴力防治法第8條第8款即規定直轄市、縣(市)主管機關應整合所屬警政、教育、衛生、社政、民政、戶政、勞工、新聞等機關、單位業務及人力推廣各種教育、訓練及宣導;在家庭暴力防治法第53條中更規定衛生單位應擬訂及推廣有關家庭暴力防治之衛生教育宣導計畫,同時於家庭暴力防治法第60條與性侵害犯罪防治法第7條都要求教育單位進行家暴與性侵害防治的課程。在「落實兒童及少年保護家庭暴力與性侵害事件通報及防治工作實施方案」也提到了宣導兒童少年保護、家庭暴力及性侵害防治法令與觀念,以建立社會共識,也說明此宣導更應加入村里社區民眾。

(二) 高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫

內政部兒童局自2005年起正式推動「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」,目的是希望能及早篩檢出具有高風險因子的家庭,由政府主動介入家庭或個案(內政部兒童局,2009:1),其最基本的目標在於預防兒童受虐或疏忽的狀況產生。各個單位乃就「高風險家庭評估表」之項目勾選,請參酌附件三,包含1.家庭成員關係紊亂或家庭衝突;2.家中兒童父母或主要照顧者患有精神疾病或藥酒癮並未就醫者;3.家中成員曾有自殺傾向或自殺紀錄者;4.因貧困、單親、隔代教養或其他不利因素;5.非自願性失業或重複失業者:負擔家計者遭裁員、資遣、強迫退休等;6.負擔家計者死亡、出走、重病、入獄服刑等。只要相關的網絡行動者根據此評估內容發現其中一項者,則應通知社政單位提供關懷性服務(內政部兒童局,2009:4)。

以高風險家庭篩檢通知處遇流程圖如附件所示，可以發現參與本項計畫的行動者有教育、衛生、民政、勞政、警政、社政，然而每個單位都有其該負責的事務，其服務內容如下：

1. 專業人員關懷訪視，以個案管理員角色模式，為個案家庭做需求評估、尋求資源、安排轉介、督導服務、追蹤評估等，提供支持性、補充性服務，增權家庭建立完整家庭功能服務。
2. 結合保母支持系統幼托園所提供幼兒臨托及喘息服務。
3. 運用社區志工，推動認輔制度，協助兒童少年身心成長發展，或轉介參加國中小學學童課後照顧服務。
4. 辦理親職教育活動及增強父母或照顧者親職知能、親職指導或促進親子參與及親子關係之服務。
5. 針對精神病、酒藥癮家庭，轉介衛生局提供醫療及戒治資源。
6. 針對須就業輔導家庭，轉介就業服務單位，提供職業訓練及就業輔導資源。
7. 結合民間社會福利資源協助案主改善困境。
8. 輔導進入社會救助系統、中低收入兒童少年生活補助、弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助、托育補助及早期療育。
9. 辦理高風險家庭宣導及教育訓練，強化高風險家庭篩檢轉介機能，擴大轉介來源。
10. 其他依個案狀況予以適當之輔導處遇。

而在 99 年度高風險家庭與兒童虐待通報來源數據分析，如表 2-2，可以看出在高風險家庭通報上教育單位佔 43.16%，社政單位與社福機構則各佔 19.66%與 11.12%。而通報之問題類型如表 2-3 可以發現高風險家庭個案多為經濟困難、就業困難、照顧者婚姻關係不穩定、支持系統薄弱等問題佔多數。

表 2-2 高風險家庭通報來源數據分析

單位	通報來源	高風險家庭通報 來源數據分析
社政單位		19.66%*
社福機構		11.12%*
警政單位		6.30%
醫衛單位		9.36%
教育單位		43.16%*
勞工單位		0.21%
鄰里社區		0.12%
法政單位		3.19%
戶政單位		0.62%
村里幹事鄰里長		2.01%
公寓大廈管理員		0.03%
其他		4.22%

資料來源：2011.3.16 高風險家庭數據檢索自內政部兒童局網站

網址為：<http://www.babyhome.org.tw/line/index.aspx.htm>

表 2-3 個案問題類型分析

問題類型	百分比
經濟困難〈貧窮、經濟變故、負債龐大等〉	23.12%
就業問題〈無意願、能力或機會〉	10.45%
照顧者死亡、出走、重病或服刑	8.10%
照顧者婚姻關係不穩定〈離婚、分居、不睦、外遇、頻換同居人等〉	10.60%
家庭衝突〈家中成人/親子常劇烈爭執、互毆、揚言報復等嚴重衝突〉	7.47%
支持系統薄弱〈社交孤立、與親友關係疏離等〉	10.45%
家中成員曾有自殺傾向或紀錄	3.32%
照顧者罹患精神疾病，未就醫或未持續就醫	2.99%
照顧者有酒癮問題	2.97%
照顧者有藥癮問題	1.99%
照顧者養育疏忽或管教失當	8.82%
兒童少年行為偏差〈逃家、中輟、混幫派等〉	4.66%
兒童少年不易教養〈發展遲緩、過動、身心障礙、罹患重大傷病等〉	3.44%
其他	1.61%

資料來源：2011.3.16 高風險家庭個案問題類型分析檢索自內政部兒童局網站，
網址為：http://www.cbi.gov.tw/CBI_2/internet/main/index.aspx

根據上述現行法規與相關預防服務，筆者可將預防網絡中各個行動者與其職責整理如表 2-4，以便於後續進行分析。

表 2-4 預防網絡單位相關服務分工表

服 務 單 位 別	宣導服務	高風險家庭服務
社政單位	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 宣導及執行中央交辦之方案。 ➤ 鼓勵、輔導、委託民間或自行辦理家庭輔導諮詢與親職教育。 ➤ 運用公務體系既有教育訓練管道，針對公務人員及軍人（替代役）進行兒少保護、家庭暴力及性侵害防治之教育宣導。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 結合民間團體聘用專業社工人力，申請內政部補助，建立社區關懷制度，受理高風險家庭轉介及訪視工作。
警政單位	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 運用公務體系既有教育訓練管道，針對公務人員及軍人（替代役）進行兒少保護、家庭暴力及性侵害防治之教育宣導。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 直轄市、縣（市）政府警察局分駐（派出）所員警戶口查察及社區守望相助隊巡守社區時，篩選高風險家庭。 ➤ 各矯正機關及警察局在受刑人入監服刑或查緝到案時，應依「受刑人、在押人或受保安處分人子女照顧協助調查表」，瞭解其子女照顧需求。

<p>衛生單位</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 兒童健康手冊、孕婦健康手冊等相關衛教手冊納入兒少保護及家庭暴力防治等相關宣導資料，以擴大對年輕父母或新手父母兒童保護意識觀念宣導。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 醫事人員在兒童及少年就醫時，應關懷其身心發展及受照顧狀況，或提供民眾心理衛生服務時評估民眾家庭狀況，篩選高風險家庭，適時予以關懷訪視。 ➤ 針對醫事人員加強教育訓練，以提升其對高風險家庭之辨識能力。 ➤ 建立藥酒癮戒治資源及轉介服務流程，並結合社區宗教及社福團體發展非醫療模式的社區治療資源提供近便性高之治療服務，以便社工人員轉介有需求之兒虐及高風險家庭。 ➤ 建立精神疾病轉介服務窗口，提供精神疾病治療資源，周延社區精神醫療通報系統及個案管理服務，以便社工人員轉介有需求之兒虐及高風險家庭。 ➤ 加強推動自殺防治及通報工作，並建立標準處理流程及規劃相關預防措施。
<p>勞政單位</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 運用公務體系既有教育訓練管道，針對公務人員及軍人(替代役)進行兒少保護、家庭暴力及性侵害防治之教育宣導。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 各地就業服務中心人員篩選失業之高風險家庭，適時予以關懷訪視，提供就業輔導資源。 ➤ 針對就業服務中心人員加強教育訓練，以提升其對高風險家庭之辨識能力。

<p>民政單位</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 請戶政事務所於受理結婚、出生、離婚等登記案件時提供發送新婚夫妻手冊、新生兒童父母手冊、0-3 歲親職教育手冊、兒童及少年保護手冊及單親家庭手冊等相關宣導手冊。 ➤ 辦理村里長座談會及村里幹事、社區幹部、公寓大廈管理委員會幹部等研習訓練或法令宣導時，納入兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害防治相關課程。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 針對上開村里幹事、村里長、社區巡守隊、公寓大廈管理服務人員及戶政人員加強教育訓練，以提升其對高風險家庭之辨識能力。 ➤ 戶政人員受理出生、離婚或死亡登記時，請依「離婚及單親家庭子女照顧需求調查表」關懷詢問。
<p>教育單位</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 推動正向親職教育、倡導「零體罰」教養理念，強化家庭教育、以導正家長不當教導觀念。 ➤ 落實兒童家庭暴力與性侵害防治課程 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 加強教育人員對學生進行家庭狀況評估，篩選高風險家庭，適時予以關懷訪視。
<p>村里社區</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 村里辦公處協助村里民通報及分送相關宣導資料，並於召開村里民大會或辦理村里活動時進行相關防治宣導。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 村（里）幹事及村里長於村里社區服務時，適時予以關懷訪視。
<p>非營利組織</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 辦理家庭輔導諮詢與親職教育。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 承接政府高風險家庭服務方案

資料來源：修改自落實兒童及少年保護家庭暴力與性侵害事件
通報及防治工作實施方案採行措施分工表，2009：1-4

（二）通報網絡中行動者之職責與服務

通報網絡是以兒虐事件發生時，法定的專業通報者或非法定的通報者應向誰傳遞相關情形，從而瞭解整個網絡的情報系統是否通暢，並且給予立即的援助。依據兒童及少年福利法第 34 條之規定³³法定通報人員在知悉兒童有遭受不當對待或虐待等各項情形時，應立即向直轄市、縣（市）主管機關通報，最遲不得超過 24 小時。再依兒童及少年保護通報及處理辦法第 2 條法定通報人員於知悉有應保護兒童時，應於 24 小時內填具通報表，以電信傳真或其他科技設備傳送等方式通報直轄市、縣（市）主管機關；若遇緊急狀況時，得以先以言詞、電話通訊方式通報，並於 24 小時內填具通報表，送至直轄市、縣（市）主管機關；若無正當理由延遲通報者，依據兒童及少年福利法第 61 條可處以罰鍰³⁴。除了法定專業人員外，一般民眾、村里鄰長及社區幹部亦扮演極為重要的角色，因此政府更是以村里社區作為單位，加強兒童保護宣導、通報及獎勵表揚，目的是希望能夠透過通報的系統提前發現或是避免受虐兒童事件不斷發生。

依據表 2-5 在兒童虐待通報上是以社工人員佔 20.7%為最高，教育人員與醫事人員則各佔 19.4%與 14.7%。由此數據也可以看出在目前的通報系統中社政單位與教育單位佔最大宗。然而冀望透過村里社區與一般民眾之通報仍是佔少數。

³³兒童及少年福利法第 34 條：「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，知悉兒童及少年有下列情形之一者，應立即向直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過二十四小時：一、施用毒品、非法施用管制藥品或其他有害身心健康之物質。二、充當第二十八條第一項場所之侍應。三、遭受第三十條各款之行為。四、有第三十六條第一項各款之情形。五、遭受其他傷害之情形。其他任何人知悉兒童及少年有前項各款之情形者，得通報直轄市、縣（市）主管機關。直轄市、縣（市）主管機關於知悉或接獲通報前二項案件時，應立即處理，至遲不得超過二十四小時，其承辦人員並應於受理案件後四日內提出調查報告。第一項及第二項通報及處理辦法，由中央主管機關定之。第一項及第二項通報人之身分資料，應予保密。」

³⁴兒童及少年福利法第 61 條：「違反第三十四條第一項規定而無正當理由者，處新臺幣六千元以上三萬元以下罰鍰。」

表 2-5 99 年兒童虐待通報來源數據分析

單 位	通 報 來 源	兒童受虐通報案 來源數據分析
醫事人員		14.7%*
社會工作人員		20.7%*
教育人員		19.4%*
保育人員		1.1%
警察		12.6%
司法人員		1.2%
其他執行兒童少年福利業務人員		2.4%
父或母		9.0%
親友		4.8%
案主主動求助		4.3%
鄰居及社會人士		8.3%
其它		1.4%

資料來源:2011.3.16 兒童受虐數據修改並檢索自中華民國統計資訊網

網址為：<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/y04-08.xls>

(三) 支援網絡中行動者之職責與服務

支援網絡即為當受虐事件發生後，各個單位應立即本於其職責將兒童安置，避免其遭遇二次傷害。各地方政府主管機關應確依兒童及少年通報處理辦法第 4 條規定，於知悉或接獲有保護之兒童少年時，應立即指派社會工作人員進行調查處理，至遲不得超過二十四小時，該調查處理應進行安全性評估，並以當面訪視到兒童原則。倘若主管機關無法立即到達該現場時，依據兒童及少年通報及處理辦法第 6 條規定³⁵，通報的單位應提供兒童適當的保護與照顧直至主管機關到查為止。

³⁵兒童及少年通報及處理辦法第 6 條規定：「兒童若有兒童及少年福利法第 34 條第 1 項情形者，於直轄市、縣（市）主管機關處理前，警察機關、兒童及少年福利機構、醫療院所或學校，應提供兒童及少年適當保護及照顧；其有接受診治之必要者，應立即送醫；其有觸犯刑罰法律之行為或觸犯之虞，或有被害情形者，應通報警察機關，警察機關經查處將案件移送司法機關者，並應通知直轄市、縣（市）主管機關。」

在兒童及少年福利法第36條、37條明文規定兒童若遭到不當對待致使其生命、身體或自由有立即危險或有危險之虞者，直轄市、縣（市）主管機關應予緊急保護、安置或為其他必要之處置。其中於緊急安置時，應即通報當地地方法院檢察官及警察機關協助之。倘若無法聯絡到通報人，抑或是無法獲知受害兒童的相關情形，應結合警方協助找到個案，以確實掌握。（警政系統之婦幼隊及110報案之衛星定位系統均可協助尋找）。對於訪視未遇或遇到案家拒訪時，經評估過後，兒童的生命、身體或自由有立即危險者，主管機關應立即聯繫當地警察及村里鄰長、公寓大廈管理人員等依行政執行法第36條即時強制介入³⁶，以避免更多的傷害發生。對於加害者處遇，依據兒童及少年福利法第43條第2項之規定³⁷將進行評估，若有藥酒癮、精神疾病等問題也必須轉介至衛生單位進行治療。

在支援的過程中，有可能會面臨跨縣市問題，為了避免曹小妹個案類似情形再度發生，目前政府也建立跨縣市個案轉介與回報機制，若個案需跨縣市個案轉介時，接案縣市應將個案危險訊息及後續處理事項清楚告知受轉介縣市，且應持續與受轉介縣市聯繫，必要時提供適當的協助，並於轉介後24小時內確認受理轉介縣市是否有同步進行調查及訪視，受理轉介縣市應於4日內完成調查報告後，再回報接案轉介縣市（內政部，2010：7）。

從預防、通報到支援為一個動態的過程，目前兒童局對於兒童保護工作有一套標準作業程序，如附件五。

³⁶行政執行法第36條：「行政機關為阻止犯罪、危害之發生或避免急迫危險，而有即時處置之必要時，得為即時強制。即時強制方法如下：一、對於人之管束。二、對於物之扣留、使用、處置或限制其使用。三、對於住宅、建築物或其他處所之進入。四、其他依法定職權所為之必要處置。」

³⁷兒童及少年福利法第43條第2項：「前項處遇計畫得包括家庭功能評估、兒童少年安全與安置評估、親職教育、心理輔導、精神治療、戒癮治療或其他與維護兒童及少年或其他家庭正常功能有關之扶助及福利服務方案。」

第三章 研究設計

第一節 研究架構

本研究首先透過文獻分析之方法與法學途徑研究方法分析制度面向，運用社會網絡之概念探討執行面向之相關理論。首先，制度面向旨在檢證聯合國兒童權利公約與我國憲法、兒童及少年福利法、家庭暴力防治法與性侵害犯罪防治法加以對照其在對於受虐兒童的保護上是否有所缺失與不足。

其次，透過兒童及少年福利法等相關法律及社會網絡等相關文獻，筆者將整個受虐兒童保護網絡細分為三個子網絡，如圖 3-1：分別為預防網絡、通報網絡、支援網絡，然而在此三個網絡中預防網絡即是將初級與次級之預防工作納入此網絡中；而通報網絡則是關注兒童虐待通報中單位間聯繫管道暢通與否；支援網絡則是當發生兒童受虐等保護性事件時，並不是單一單位就能負起全部的工作，必須依靠單位與單位間的支援、合作。三個子網絡也並非為三個獨立事件，從預防、通報到支援是一個連續性、動態性的過程，因而每個網絡都是相連結的，希望能透過此三個子網絡來建構出完整地受虐兒童保護網絡。

最後，透過制度面向與實際網絡執行面向兩者相互檢證，即能找出目前在保障受虐兒童中法律或實務面向之缺失，希望能將之改進，並以一個前瞻的觀點建立一個全面性的兒童保護。

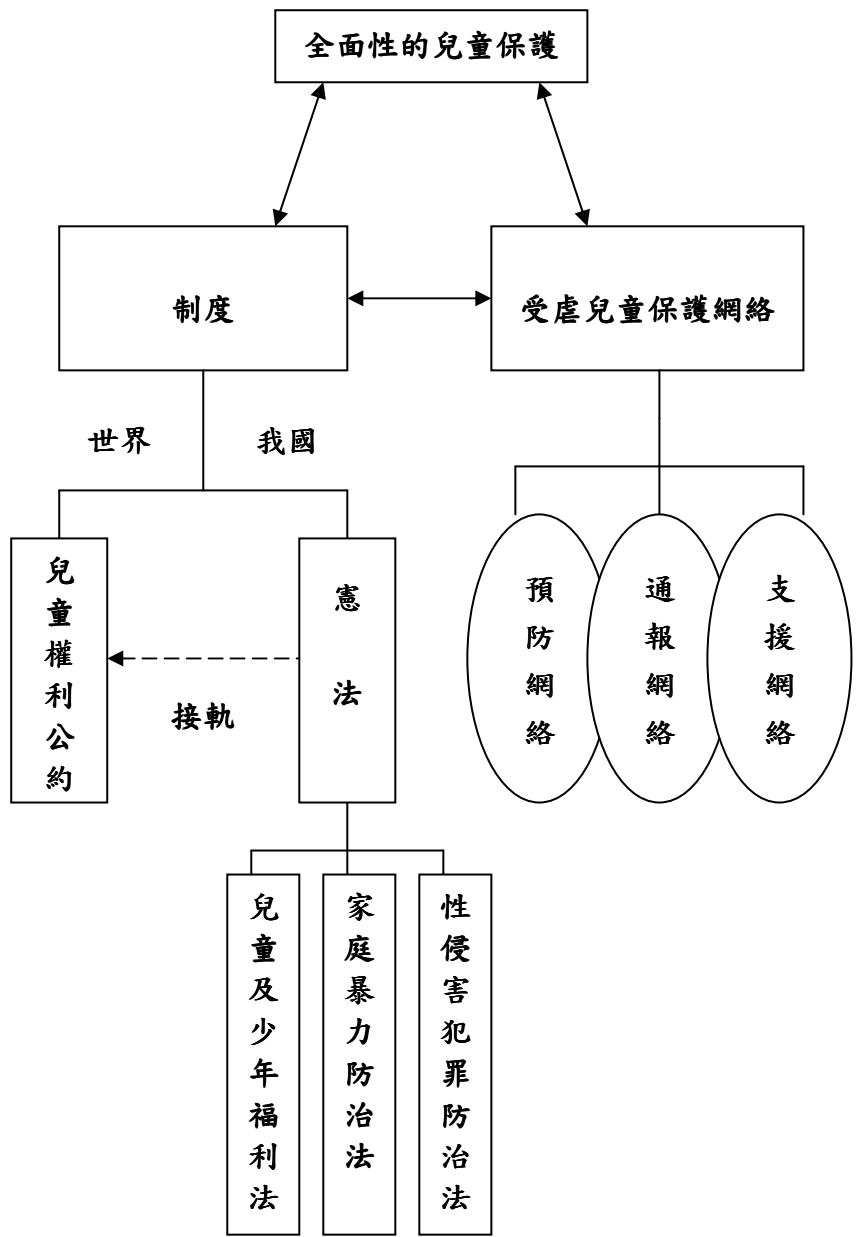


圖 3-1 研究架構

資料來源：筆者自繪

第二節 研究方法與執行步驟

壹、研究方法

本文為達前述之研究目的與各項研究問題，主要採取三種研究方法，分別為文獻分析法、深度訪談法以及社會網絡互動模式調查。本文首先以文獻分析法探究關於兒童人權法制與兒童保護網絡等相關資訊，以確定研究架構及設計訪談大綱與網絡問卷；再以深度訪談與問卷方式進行實證分析以獲得完整的資料，進而對本研究提出研究發現、結論與建議。關於本研究所用之研究方法，茲說明如下：

一、文獻分析法

文獻分析法乃是蒐集他人先前做過之研究，對先行文獻之研究結果進行檢閱與分析，以作為研究者之基礎。使用文獻分析法是欲達成以下目標：一、彰顯對某知識體系之熟悉程度，並建立研究者對此領域之信用；二、顯示此研究與過去研究所產生的關連性；三、整合某領域已知之事物；四、向其他學者學習並刺激新觀念之產生（W.Lawrence Neuman 著，朱柔若譯，2000：175）

本研究蒐集國內外期刊、專書、碩博士論文為文獻主要之蒐集對象，透過文獻可瞭解目前我國對於兒童保護的現況與其相關缺失；並進一步歸納與整理與本研究相關之理論，加以整理成為本研究分析之理論基礎。

二、法學研究途徑：憲法解釋途徑

法學的研究對象是「法律文本」，因此法學之憲法研究所採用之方法，與一般法律學之解釋目標與方法，均無分軒輊（李惠宗，2004：23；呂炳寬，2003：42）。因此，一般認為，解釋法律之標準包含文義解釋、體系解釋、歷史解釋、目的解釋等解釋方法（李惠宗，2004：23），將分述如下：

（一）文義解釋

指透過規範所使用的文字解析，以正確理解並適用法律（李惠宗，2004：23）。即是依據條文之字句，闡明條文之意義，逐句推敲條文之意涵，倘若解釋法能正確運用，此為所有解釋法中最簡便及最具說服力之解釋法，因而有字義優先性之說法（呂炳寬、項程華、楊智傑，2007：31；吳庚，2001：147）。

（二）體系解釋

體系解釋係將所擬解釋之法規，置於整體法規體系下，觀察其與前後規定的總體意義關聯（李惠宗，2004：31）。簡言之，當解釋任一憲法條文時，應參酌此條文在整個憲法體系之觀點作為解釋，不能將條文獨立觀察，避免就單就文意解釋，造成條文間相互矛盾，犯了見樹不見林之缺失（呂炳寬、項程華、楊智傑，2007：31）。

（三）歷史解釋

歷史解釋指涉的為解釋者應探求立法者之本意（李惠宗，2004：24）。必須以制憲者當時制憲的主觀意志，作為憲法解釋之標準，包含對立法者之本意、目的及草擬法案之構想（呂炳寬、項程華、楊智傑，2007：32）。

（四）目的解釋

目的解釋是從整體里法之客觀意旨與目的，探討所擬解釋規定之真正意旨（李惠宗，2004：25）。即是以制憲者本身表現在憲法文字上，以客觀的意識作為解釋的標準，認為憲法條文本身就是制憲者被客觀化之意識表現（呂炳寬、項程華、楊智傑，2007：33）。

而本研究將從法學途徑：憲法解釋途徑，檢視目前我國在兒童基本權的制度面向上，對於兒童的保障是否足夠及完善。透過法學途徑的檢視，將可以得知目前我國在制度面向上的缺失。

三、深度訪談法

訪談是建立在一種信念之上，即是透語言與交流，表達自己之理想，透過提問與交談，建構出新的、對雙方都有意義的社會現實。在社會科學的研究中，訪談可分為結構型、無結構型及半結構型。其中，半結構型的訪談是透過事先擬定一份粗略的訪談大綱，研究者可根據訪談大綱對受訪者提出問題，並同時鼓勵受訪者提出自己的問題，對於訪談的程序與內容也可隨著進行時做一靈活的調整（陳向明，2002：227；229-230）。

此方法運用於本研究中，主要是用以探究目前在實務上公部門與私部門在兒童保護實務上遭遇何種問題與缺失，希望能藉由半結構訪談之方式來獲取本研究相關之研究問題，也能補充網絡分析法之不足，本次訪談提綱請參閱附件。

四、社會網絡互動模式調查

社會網絡（social networks）代表網絡關係密度的整合，以及網絡結構中所蘊含之社會資源、社會資本和社會支持（黃毅志，1998：171）。對於網絡社會學

家而言，網絡中位置之分佈往往具有相當重要和複雜之意涵，代表了資源與資訊之落差，以及不同行為者彼此之間的互動關係（熊瑞梅，2001）。

因此在一個網絡圖中，網絡的密度代表著在該圖形中實際存在的線與可能連結數量的比例，也意涵著該網絡密度越大，即該網絡中成員的關係緊密程度越好，其團體合作的行為也較多、訊息也較易流通（羅家德，2005:133）。而對於網絡成員位置之分布，通常會以中心性來評價一個人是否居於重要的位置，中心性又可分為：（一）程度中心性（Degree centrality）：即為一個人的關係數量總和，其圖形所代表的意涵為擁有高中心性的人，在一個團體中也具有一個主要的地位，其圖形會呈現星狀圖形。然而在程度中心性中又可區分內向程度中心性³⁸（In-degree centrality）與外向程度中心性³⁹（Out-degree centrality），其區分標準即是方向性圖形的不同（羅家德，2005:151）；（二）中介性（Betweenness Centrality）：在一個圖形中，中介性最高的人其中介性與其他人中介性的差距越大的話，則群體中介性的數值也越高，此也表示媒介者佔據重要的位置，就像是一座橋（Bridge）。在網絡分析中之所以這麼重視橋的概念，因為兩個分離的團體間，彼此若要訊息交流、溝通或協調，作為橋的這個中介者就非常重要（羅家德，2005：156）。

因此，為了解兒童保護網絡中各個行動者間之互動關係，針對網絡中之核心成員發放問卷。此外，問卷調查之結果將以 Borgatti, Everett and Freeman (1991) 所設計之社會網絡分析軟體（UCINET）與進行分析，分別計算其相關結構指標與意涵，並利用 Netdraw 軟體繪出兒童保護網絡圖。

³⁸ 內向程度中心性：其他節點承認對某一節點之關係數量總和。

³⁹ 外向程度中心性：一個節點承認對外關係數量的總和。

表 3-1 網絡密度、中心性、中介性定義與測量方式

網絡變數	定義	測量方式
網絡密度	網絡中成員的關係緊密程度與否。	圖形中實際存在的線與可能連結數量的比例
程度中心性	擁有高中心性的人，在一個團體中也具有一個主要的地位。	測量某個行動者與其他行動中心者直接連結數目。 若中心度大於均值則為網路中心者，中心度小於均值為邊陲者。
中介性	中介性的數值也越高，媒介者佔據重要的位置，就像是一座橋（Bridge）。	測量其他行動者在與其他的行動者連絡時，經過某行動者的次數。 若中介度大於均值則為橋（Bridge），中心度小於均值為非橋（Non-Bridge）。

資料來源：羅家德，2005：133、151、156；許麗玲，2008：85

貳、訪談提綱編製過程

依據本研究之研究問題與文獻探討與分析，歸納出目前專責機關兒童局的角色與所處之地位，對於目前社政單位在人力與經費上仍有不足之處，訪談提綱即搭配著問卷，深入探討在整個兒童保護網絡中之行動者之角色，所遭遇之問題以及面對未來合併後因應後續問題等。根據受訪對象之不同，在問題的設計中仍是有些許的不同，詳情請參閱附件。

參、網絡問卷編製與信、效度

一、網絡問卷編製過程

依據第二章文獻探討與分析整理出目前主責兒童保護的社政單位人力與經費不甚足夠，在目前所提供的服務中以三段式預防的觀點提供服務，然而本研究為更了解在每一階段各個網絡的互動，依據社會網絡之理論將整個實務的過程分為預防網絡、通報網絡與支援網絡，再以目前法規的規定與現階段所提供的服務將其分類於三個網絡中，再根據此些服務成為網絡問卷的題項。透過 2 位學者與 1 位社政單位實務工作者對於本研究之問卷在詞語、亦或是在第二部份網絡行動者上應增加網絡行動者等選項之建議，筆者加以改進。

本次問卷分為三個部分，第一部份即是由受訪者根據其親身之經驗來看目前台中市與台中縣的兒童保護網絡，從預防的觀點、通報的觀點、支援的觀點加上經費與人力等敘述，圈選其同意程度共計 6 道題目，如表 3-2 所示。採李克特尺度法（Likert Sacling）填答計分，區分五個尺度「非同不同意」、「不同意」、「尚可」、「同意」、「非常同意」。設定非常同意為 5 分、同意為 4 分，依此類推（羅清俊，2008：66-67），利用單一變數進行分析，藉以看出受訪者對於問項的離散或集中之趨勢。

表 3-2 預防、通報、支援、經費、人力問卷題目之描述

內容	問卷題目描述	題號
預防之觀點	目前兒童保護的預防性措施已相當完備	1
通報之觀點	目前已有受虐兒童通報的標準作業程序且已相當完備	2
	接收到受虐兒童通報資訊時，各個單位間聯繫管道暢通	3
支援之觀點	接收到受虐兒童通報資訊時，網絡中的相關單位會主動提供協助以利救援	4
經費之觀點	在整個兒童保護網絡中人力資源已相當充足	5
人力之觀點	在整個兒童保護網絡中經費資源已相當充足	6

資料來源：筆者自行整理

第二部份即為兒童保護網絡問卷，共計 5 題。而本研究將整個兒童保護網絡分成三個子網絡，分別為預防網絡、通報網絡、支援網絡，然其中涉入的行動者會有些許的不同，因此筆者將根據文獻整理出的行動者依據各個網絡的不同而做調整。而受訪者將根據其實務經驗，勾選出問項中與其有業務上往來的單位，藉此筆者可從中發現整個網絡的連結方式是否與法規規範是相同亦或是不同，問卷如表 3-3。第三部份則為基本資料。

表 3-3：網絡問卷內容與題目描述

內容	網絡問卷題目描述	題號
預防網絡	請問您認為在高風險家庭的預防措施中，與您有業務上往來的單位為何？	1
	請問您認為在兒童保護防虐宣導活動的預防措施中，與您有業務上往來的單位為何？	2
通報網絡	請問您認為在受虐兒童的通報機制上與您有業務上往來的單位為何？	3
	請問您認為在接收到受虐兒童通報資訊時，第一時間會通報的單位為何	4
支援網絡	請問您認為在處理受虐兒童個案時，會給您支援的單位為何？	5

資料來源：筆者自行整理

二、網絡問卷信度與效度

(一) 信度

信度 (reliability) 指的是研究者利用指標在測量這個數值的過程中穩定的程度如何?簡言之，就是利用相同的測量工具，不斷地測量某種現象，測量結果穩定的程度稱之為信度 (羅清俊，2008：53)。但網絡問卷有許多都是應用於跨組織、跨團體的研究上，原則上，針對不同團體，題目也要統一，問題不統一就很難進行比較，也缺乏信度。在本研究中涉及很多不同組織之行動者，但仍是適用同一份問卷，以確保其信度。

(二) 效度

效度 (Validity) 指的是透過近似指標或量表是否真的能夠測量出研究者所欲測量之現象 (羅清俊，2008：51)。因此在問卷回收後，必須除去無效之問卷，羅家德 (2005：70-71) 提到網絡問卷效度之分析，有以下幾種方法：

1. 目測：最常見的兩種無效網絡問卷，一為全勾選，另外則為全不勾選，可能有不想答的成分存在。
2. 網絡無效：一般來說，問卷都會有一定人數的資料遺漏或無效，就整份問卷無效，在網絡問卷當中會設置一個門檻約 20%，但前提是遺漏中沒有重要的人物，因為只要最中心的人只要遺漏掉一人，則整個網絡問卷就沒有太大的意義。這個中心的人物還是要由親身觀察者來判斷。

肆、網絡問卷實際操作過程

使用社會網絡分析時，最常使用的研究變項為密度、中心性與中介性，而欲想得到此數據即需透過 UCINET6 套裝軟體進行計算與分析，輔以 Netdraw 即可得到網絡圖，其操作的方式如下：

一、建立關係矩陣

在問卷回收後，必須先建立關係矩陣，筆者首先將數據輸入至 Excel 文件中，受訪者若勾選某單位即代表其與該單位有互動關係，以本研究網絡問卷第 1 題為例，如圖 3-2 範例一所示，若受訪者為教育處的○先生，依其勾選的選項，筆者依受訪者填答之結果進行登錄，受訪者有勾選之矩陣相對欄位筆者輸入 1 代表有互動關係；無勾選之欄位則輸入 0 代表無互動關係，逐一輸入各受訪者填答內容以完成關係矩陣的登入。然後打開 UCINET 軟體選取 Data 此選項，其子選項有 Import via spreadsheet 指令，即可將 Excel 文件中之數據轉換成矩陣格式。

問題	編號	團體或單位名稱	請勾選 (√)
1、 請問您認為在「高風險家庭」的預防措施中，與您有業務上往來的單位為何（可複選）？	1.	內政部兒童局	
	2.	社會處	√
	3.	勞工處	√
	4.	民政處	
	5.	教育處	
	6.	警察局	√
	7.	衛生局	√
	8.	村里社區	
	9.	兒童福利聯盟	√
	10.	家庭扶助中心	√
	11.	世界展望會	√
	12.	無相關團體(單位)往來	
	13.	其他	

↓ 進行問卷登錄

	教育處	兒童局	社會處	勞工處	民政處	警察局	衛生局	村里社區	兒盟	家扶	世展
教育處											
兒童局	0		0	1	1	0	1	1	0	1	1

圖 3-2 範例一 建立關係矩陣

資料來源：筆者自行整理

二、程度中心性

在一個網絡中擁有高中心性的人，其在網絡中是具有一個主要的地位。而程度中心性可以利用 UCINET 軟體計算，在 Network 中選取 Centrality and power →再選取 Degree，在對話框中 Treat data as symmetric 選擇 No，此為保留具方向性圖形，如圖 3-3 所示。

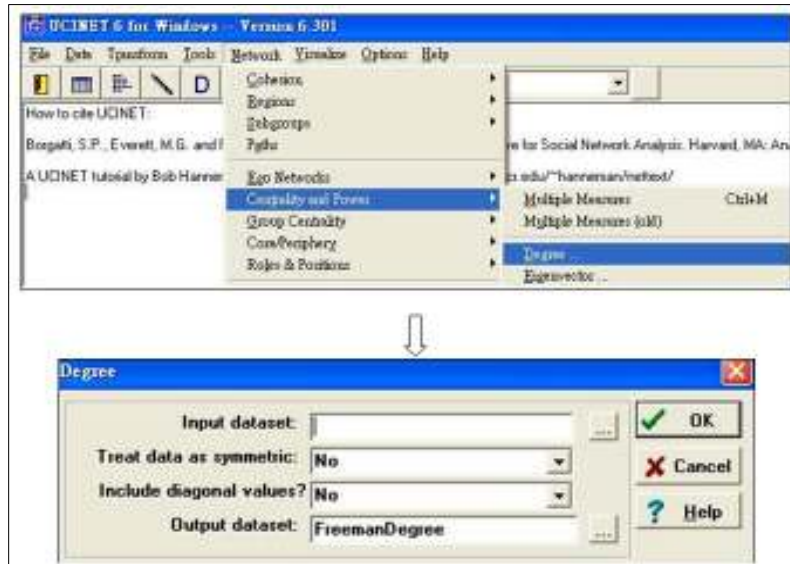


圖 3-3 程度中心性操作圖

資料來源：筆者自行整理

三、中介性

中介性為行動者與其他的行動者連絡時，經過某行動者的次數，即為媒介者之角色。媒介者佔據重要的位置，就像是一座橋（Bridge）一樣。而中介性可以利用 UCINET 軟體計算，首先在 Network 中選取 Centrality and Power →再選取 Freeman Betweenness →再選取 Node Betweenness，如圖 3-4 所示。



圖 3-4 中介性操作圖

資料來源：筆者自行整理

四、網絡關係圖

在 UCINET 中結合了 Netdraw 繪圖軟體，如圖 3-5 選取箭號上方圖形，即可以打開 Netdraw 軟體，接者在 File 中選取 Open 選項再選取 UCINET dataset→再選取 Network→接者再將矩陣檔案輸入至 Input 當中，就可以得到相關的網絡關係圖。

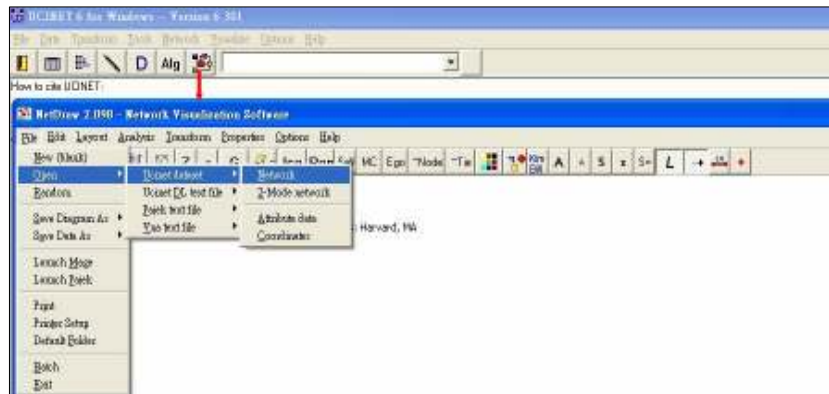


圖 3-5 Netdraw 操作圖

資料來源：筆者自行整理

伍、社會網絡與深度訪談研究對象

由於本研究是以社會網絡分析與深度訪談為主要研究工具，以社會網絡之研究來說，一般不以隨機抽樣的方法得到樣本，而是利用方便抽樣得到樣本，此優點在於分析單位較為明確（劉軍，2009：28）。因此根據此模式，運用滾雪球的抽樣方式來找出研究對象，滾雪球的方式是一種用來選擇知情人士以後，透過一定的管道找到知情人士後，由其推薦，如同雪球般越滾越大，直到蒐集的資訊到達飽和為止，此為一種通過局內人尋找消息靈通人士的有效辦法（陳向明，2002：146）。筆者透過文獻得知主責兒童保護的機關為社政單位，因而以本次研究個案：台中縣與台中市的社政單位為中心，由其推薦網絡中其他單位的成員，更能符合本研究主題的要求，本次問卷總共發放 11 份，回收 11 份，回收率為 100%，以下即為本次研究問卷調查以及深度訪談的研究對象與相關受訪時間、問卷回收情形，如表 3-4 與 3-5 所示。

表 3-4：問卷施測名單及回收情形

身份別	發送日期	回收日期	發放發式
台中市社工科	2010.10.19	2010.10.26	紙本問卷
台中市警察局婦幼隊	2010.10.28	2010.10.28	紙本問卷
台中市教育處	2010.11.05	2010.11.05	紙本問卷
台中市衛生局	2010.10.29	2010.10.29	E-mail 問卷
台中縣社工科	2010.10.26	2010.11.05	紙本問卷
台中縣警察局婦幼隊	2010.11.05	2010.11.05	紙本問卷
台中縣教育處	2010.11.01	2010.11.01	紙本問卷
台中縣衛生局	2010.11.15	2101.12.02	E-mail 問卷
兒童福利聯盟	2010.10.29	2010.11.04	E-mail 問卷
台中縣家庭扶助中心	2010.10.29	2010.10.29	紙本問卷
台中市家庭扶助中心	2010.12.23	2010.12.30	E-mail 問卷

資料來源：筆者自行整理

表 3-5:深度訪談對象、編碼方式與受訪時間

身份別	編碼方式	受訪時間
台中市社工科	B1	2010.10.19
台中市警察局婦幼隊	B2	2010.10.28
台中市教育處	B3	2010.11.05
台中縣社工科	C1	2010.10.26
台中縣警察局婦幼隊	C2	2010.11.05
台中縣教育處	C3	2010.11.01
兒童福利聯盟	D1	2010.11.04
台中縣家庭扶助中心	D2	2010.10.29
台中市家庭扶助中心	D3	2010.12.30

資料來源：筆者自行整理

第四章 個案分析

在理論探討後，本章節將透過訪談內容、網絡問卷進行實證分析，藉此來呈現目前台中縣與台中市各自在兒童保護網絡的互動狀況。

第一節 臺中市問卷調查與訪談結果分析

依據問卷回收之基本資料，關於台中市共發給 6 個單位進行填寫，分別為台中市社會處、台中市教育處、台中市警察局、台中市衛生局、台中市家庭扶助中心、兒童福利聯盟。從 6 位受試者填寫的問卷中，在性別的分布上，男性樣本佔 33.3%，女性樣本佔 66.7%。在這 6 位受訪者中其兒童保護工作之資歷，10 年以上的工作資歷約佔 33.3%，而 3 年以上-未滿 6 年佔 33.3%，而未滿 1 年、1 年以上-未滿 3 年則各佔 16.7%。

本研究網絡問卷分為兩個部份，第一部份為兒童保護網絡相關敘述適切程度，第二部份則為探討網絡行動者間之關係。在第一部份的統計方式主要是以次數分配 (Frequencies distribution) 來呈現調查之結果，並利用「標準差」來衡量受訪者間意見紛歧之程度，當標準差在 0.6 以下，表示受訪者在該指標間之認同度為「高度共識」；標準差在 0.6 到 1 之間為「中度共識」，標準差在 1 以上為「低度共識」。而平均數則用以判斷受訪者對該指標的同意程度，分數越高代表受訪者對該項指標的同意程度越高。

第二部份是在探討網絡行動者間之關係，是以表 3-1 提到在網絡研究中常會以網絡密度、程度中心性與中介性三方面進行探討，因而本研究將會以程度中心性、中介性與密度進行分析。程度中心性是用來衡量在一個網絡中誰是最重要的中心人物，若是中心度大於平均值則為網路中心者，中心度小於平均值為邊陲者。而中介性則是意指個體位居其他兩個個體聯繫通道之間的「中介」指標，中介中心性越高的行動者常扮演著兩群體中介橋樑的角色，若中介度大於平均值則為橋(Bridge)，中介度小於平均值為非橋(Non-Bridge)。(羅家德，2005：133、151、156；許麗玲，2008：85；117)。中心性又可區分為外向中心性與向內中心性，而向外中心意指有高度對外程度，期望與其他人相互交換意見，或讓他人了解其觀點，常被視為有影響力的行動者；向內中心性則是他人企圖與其有所關聯，亦顯示出行動者的重要性；中介性則是居間橋樑，居於仲介的程度(許麗玲，2008：117)。由於無法完全將問卷發放至網絡中所有成員，若採用向外中心性可能會有失真的情形發生，因此本研究僅採用標準化向內中心性與標準化中介性

來進行描述。因而筆者也將運用此三個變數進行分析，並利用 Netdraw 軟體繪出關係網絡圖。然而以下將以從預防網絡、通報網絡與支援網絡及網絡中人力與經費之問題進行分析，並搭配訪談，分析如下：

壹、預防網絡

依據表 4-1 從預防的觀點來看可以看出受訪者對於現階段的預防性措施有 50.0%認為尚可，而同意目前預防性措施已相當完備為 16.7%，但不同意者則佔 33.3%，平均數為 2.83，標準差為 0.752，呈現中度共識，因此可發現，在預防網絡中不同意者仍是比同意者多，也代表在此網絡中之服務有進步之空間。而在本研究中所稱之預防網絡，其包含高風險家庭業務與兒童防虐宣導等工作。

表 4-1 目前兒童保護的預防性措施已相當完備

	次數	百分比
非常不同意	0	0
不同意	2	33.3%
尚可	3	50.0%
同意	1	16.7%
非常同意	0	0
總計	6	100.0%
平均數：2.83		
標準差：0.752		

資料來源：筆者自行整理

一、高風險家庭預防網絡

根據表4-2可以看出整個高風險家庭之業務主要集中於世界展望會有6位受訪者圈選，其次為社會處、兒盟、家扶、警察局以及村里社區分別有5位受訪者圈選，再者為衛生局、教育處與勞工處分別有4位受訪者圈選，民政處有2位受訪者圈選，最後則是幸福文教基金會與教會或宗教團體分別有1位受訪者圈選。在表4-2標準向內中心性中，中心度大於平均值的有社會處、兒盟、家扶、衛生局、教育處、警察局、村里社區、勞工處與世展，其代表著在處理高風險業務時，其它單位多會和此些單位進行聯繫，也代表著在處理高風險的業務時，此些單位是相當重要的。而在標準化中介性當中，若中介性高於平均值即代表為中介者，在

此網絡中之中介者為社會處、家扶、衛生局。從中心性之數據來看，數值較高的為世界展望會、兒盟與家扶，根據訪談顯示主要是因為此些非營利組織承接台中市高風險家庭轉介及訪視的工作，因而其中心性數據較高。

「目前我們台中市這邊就是有做高風險然後也有做兒少保業務…」 (D1)

「在預防性的工作就是有高風險家庭的服務，就預防兒童虐待、疏忽以及防止殺子後自殺、殺子後自殺的這樣的議題，這預防性的工作…」 (D3)

表 4-2 台中市高風險家庭業務密度、中心性與中介性

編號	向內中心性	標準化向內中心性	中介性	標準化中介性
社會處(G1)	5.000	45.455*	8.950	8.136*
兒盟(NP01)	5.000	45.455*	1.450	1.318
家扶(NP02)	5.000	45.455*	6.450	5.864*
衛生局(G6)	4.000	36.364*	1.950	1.773*
教育處(G4)	4.000	36.364*	0.000	0.000
警察局(G5)	5.000	45.455*	0.200	0.182
村里社區(N1)	5.000	45.455*	0.000	0.000
勞工處(G2)	4.000	36.364*	0.000	0.000
民政處(G3)	2.000	18.182	0.000	0.000
世展(NP03)	6.000	54.545*	0.000	0.000
幸福文教基金會(NP04)	1.000	9.091	0.000	0.000
教會或宗教團體(NP05)	1.000	9.091	0.000	0.000
平均值	3.916	35.606	1.583	1.439
群體	20.661%		7.31%	

*代表高於平均值

資料來源：筆者自行整理

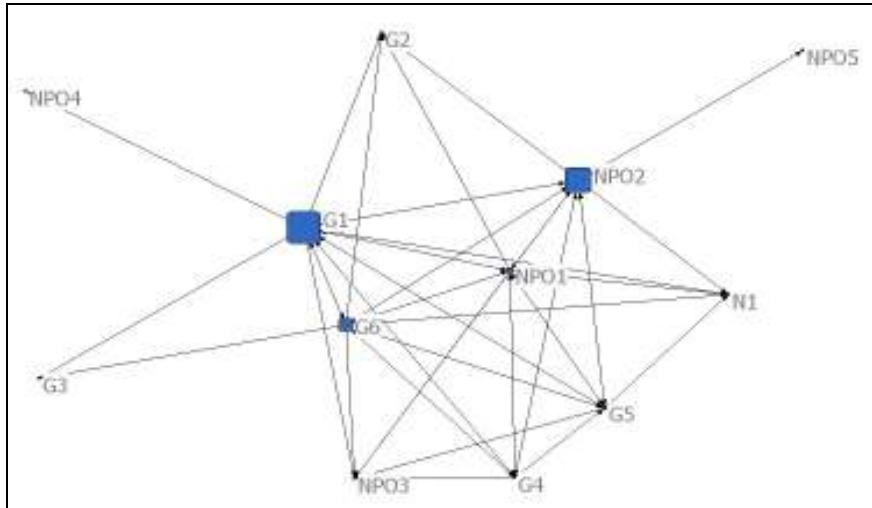


圖 4-1 高風險家庭預防網絡圖

資料來源：筆者自繪

雖然從網絡圖4-1中可以看到網絡中的每個單位都相互連結著，但是並不代表著在合作、協調的過程中沒有問題的產生。透過深度訪談發現，在高風險家庭的個案中，有許多是因為經濟、藥酒癮與精神疾患之問題而被列為高風險家庭，然而非營利組織在其輔導的過程中發現個案的家長有就業的問題，立即將其轉介至勞工單位，由勞工單位對於案主家長進行就業的協助或輔導，但受訪者提到目前勞工單位僅接受市政府的社工單位轉介以及當事人親自去申請，不接受一般民間非營利組織的轉介，在此合作上受到限制，使得非營利組織感覺其不被信任。除此之外，受訪者也提到在個案的輔導中若有藥酒癮、精神疾患或自殺個案時即會轉介衛生單位，應由公衛護士主責自殺防治等業務，但觀諸兒童保護的過程中，無論是在高風險家庭或是兒童保護個案當中，預防攜子自殺的工作變成由社工負責，有關精神疾患與要酒癮戒治上理應由衛生醫療單位來進行追蹤輔導，但還是有許多此類工作落入社工手中，因而衛生單位在整個兒童保護的角色中，並沒有充分地體認其位置的重要性。

「比如說這個家庭他是有經濟上的危機，父母他們就是需要就業，但是現在在勞工的就業裡面，他們現在不接受我們民間單位的轉介…他們只受理那個市政府的社工的轉介，另外一個他們只受理當事人自己去申請…我覺得那個是不信任，…他們本身就要信任社福單位的轉介啊！我覺得啦！他們現在只受理的窗口是，只受理公部門的轉介不受理民間單位。衛生單位比如說很多的自殺個案…公衛他可以去訪視他說我三次訪不到他，他就會列拒訪，他就不再訪，但是我一直覺得自殺不是社工的工作耶！可是現在整個的不管高風險體系、兒保的體系，很多的攜子自殺都是落在社工要去預防攜子自殺。…因為憂鬱症的家庭、精神疾患的家庭、藥酒癮的家庭這個的戒治是

什麼單位，醫療耶！是屬於醫療層面的耶！但是我覺得醫療真的我覺是很差，非常差，我真的要用這樣地形容…但是很多地醫療、衛生方面，他們有公衛護士啊！有預防的工作，我覺得這個是醫療單位要去做預防的工作欸！或是有一些的精神疾病後續的追蹤輔導，用藥的穩定度、戒治的持續這個不是社工可以做的，怎麼會是一直放在社工，我覺得不可思議！所以在整個地網絡裡面…我覺得那個角色沒出來啦！我覺得在整個體系預防的角度，我就一直覺得衛生單位沒出來的…兒保、高風險，我一直覺得角色沒出來」（D3）

亦有受訪者提到教育單位對於高風險之個案僅為通報，但在後續的工作上容易推諉給社工人員。由於教育單位對於問題兒童或中輟的兒童，大多是以家庭功能、親職功能不彰而通報社政單位處理，但其實教育單位有其職責去輔導中輟的兒童、問題兒童，而不是僅將個案通報出去即可，而是教育單位要能有其適切的服務滿足孩子的需求，引進特殊教育的方法，與家長進行溝通，並非將所有的工作交至社工人員。

「高風險很多的個案出現是在…很多的問題症狀是在青少年，就開始中輟嘛！中輟誰要做？學校的教育嘛！阿他們也還是轉給社政來做，社工來做啊！然後他們會用什麼說因為孩子為什麼中輟？是因為家長沒有能力，親職功能不彰，家長的照顧功能不彰，都用這樣的理由就轉社政…還有第二個在兒少保護裡面現在的我們服務的個案裡面有很多的過動、注意力不集中的孩子，或是亞斯伯格這種特殊孩子的族群，老師的班級經營發生在學校嘛！怎麼會請社工去處理孩子的很多的過動行為呢？我覺得這真的是很有趣阿！譬如說他注意力不集中他就是到說我們這個…這一個家庭有我們高風險的服務，有兒保的服務，…請我們社工…去跟家長溝通，但是我會覺得說孩子注意力不集中這是特殊教育嘛！亞斯伯格他是特殊教育嘛！然後怎麼幫助孩子在學校能夠有能夠適切的服務他的需求得到滿足，學校要想辦法嘛！或是引進各種的教育資源嘛！然後媽媽缺乏特較的知能、知識，我覺得是學校老師要去溝通耶！」（D3）

「我確實也有一些學校的工作夥伴他的態度會是這樣，就覺得說只要轉出去就好了，那我們大概就會做一些溝通。」（B1）

警察在高風險家庭網絡中也是處於中心的位置，但受訪者提及警察單位在通報高風險家庭之訊息不夠確實，使得承接高風險案的非營利組織需要耗費更多時間進行確認。高風險通報的個案都會直接下達有承接高風險案子的非營利組織，但警察通報訊息的過程中可能為了想增加開案量因而提高通報量，但通報的訊息不夠確實，傳達至非營利組織的訊息可能與事實不符合，致使需要花費更多的時

間進行確認。現已將高風險是否開案的決策權交由非營利組織，以避免警察單位為了衝高業績而浮報。

「…目前以高風險案這個業務我們比較會直接接觸到警察，機會比較多，因為警察也是一個通報的網絡單位嘛！那現在你也知道警察通報會有業績，對！那他有通報來然後現在高風險案通常其實通常都直接下到我們這些受託單位，所以我們接到案如果是警察，…有一些不清楚我們就會打去了解或者詢問，就會比較直接接觸的機會，那你如果說遇到什麼問題，那就是其實是警察的…有的就是會抱著我就是衝業績然後可能他…或許通報的他那個案家狀況沒有不是就是跟事實沒有那麼相符拉！…那當然我們也會有因應，一個因應就是說那當然不符我們就是直接結案或者可能就是不開案，因為好像警察是說我們要有開案他們才有業績…那可能在這部份像台中市的話我們就是市政府我們這邊的溝通過後是說那就是…他把開不開案的權利保留給我們對！…我們去訪完…確定開才回傳給警察單位，……就不會是像以前其實我們一律都開，可是發覺就是會有這種困擾」（D1）

根據上述可以歸納出在台中市高風險家庭服務中，非營利組織扮演著相當重要的位置，由於其承接高風險家庭個案之訪視、輔導、轉介等工作，因此在中心性與中介性當中，其除了是網絡之中心更高風險家庭網絡中之橋樑，若是發現個案有經濟、自殺、藥酒癮、精神疾患等問題，更是要負責轉介至勞政、衛生等單位進行相關治療或輔導就業等工作。除此之外，衛生醫療單位在高風險家庭中亦是重要的橋樑，其負責加害人之處遇、自殺防治等相關工作，是一個重要的窗口，但於上述提到衛生醫療單位尚未體認自己在高風險家庭服務中重要的位置。另外，教育單位與警察單位在高風險家庭服務網絡中都是居於中心的位置，但教育單位與警察單位對於自己的角色常會僅以將個案通報出去即可，警察並沒有確實的了解案家狀況，而教育單位僅是做到通報，對於後續的工作則是推諉給社政單位。

二、兒童保護防虐宣導預防網絡

依據表 4-3 顯示世界展望會、家庭扶助基金會、兒童福利聯盟、社會處、村里社區、教育處分別有 4 位受訪者圈選，其次為衛生局、警察局、勞工處、民政處分別有 3 位受訪者圈選。從網絡圖 4-2 中發現網絡行動者都相互連結。在表 4-3 中可以發現向內中心性高於平均值的有世界展望會、家庭扶助基金會、兒童福利聯盟、社會處、村里社區、教育處；而中介性高於平均值的有社會處與警察局。

經訪談與中心性分析也發現受訪者提到非營利組織與教育單位多致力於宣導等工作，因而其受到較多單位之圈選，社會處對於兒童保護的政策與宣導更是主要執行之單位，村里社區在整個宣導的工作亦是處於核心之位置，除了政府與非營利組織外，在宣導的工作更是需要一般村里社區的幫助。中介性方面也由於社會處為兒童保護政策與宣導的執行單位，其居於橋樑之位置，對內需將宣導事項傳達至網絡中其他單位，對外則需宣導至村里社區等一般民眾。

「教育的宣導上面，希望的是說在我們這個教育單位透過教育的一個體制，來做宣導跟教育的工作，讓兒童在他的未來的生活當中先去學習到如何來保護他自己，以及可能有一些受到侵害的一個疑慮，受到侵害之虞能夠有一些的保護的措施，我想這是教育單位應該要做的一個責任」(B3)

「…那我們的預防性工作就是還有做兒少保護的宣導服務…」(D3)

表 4-3 台中市兒童保護防虐宣導預防業務密度、中心性與中介性

編號	向內中心性	標準化向內中心性	中介性	標準化中介性
社會處 (G1)	4.00	44.444*	5.167	7.716*
警察局 (G5)	3.00	33.333	0.667	0.926*
衛生局 (G6)	3.00	33.333	0.667	0.926*
兒盟 (NPO1)	4.00	44.444*	2.500	3.472*
教育處 (G4)	4.00	44.444*	0.000	0.000
勞工處 (G2)	3.00	33.333	0.000	0.000
村里社區 (N1)	4.00	44.444*	0.000	0.000
民政處 (G3)	3.00	33.333	0.000	0.000
家扶 (NPO2)	4.00	44.444*	0.000	0.000
世展 (NPO3)	4.00	44.444*	0.000	0.000
平均值	3.556	39.505	0.426	0.591
群體	4.938%		6.58%	

*代表高於平均值

資料來源：筆者自行整理

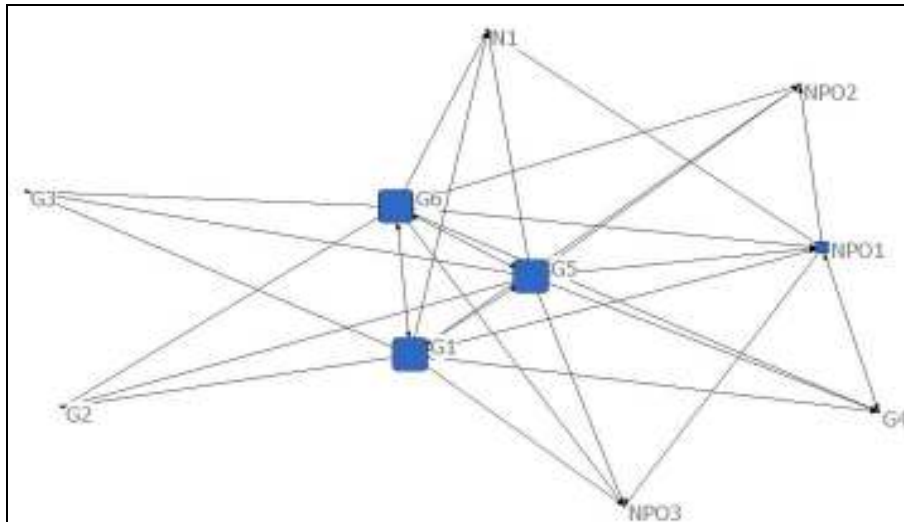


圖 4-2 兒童保護防虐宣導預防網絡

資料來源：筆者自繪

在整個預防網絡中，以高風險家庭與宣導為主，不過受訪者仍是提到目前預防性之工作偏少，也由於台中市服務業與八大行業較為興盛，父母從事夜間工作的比率高，孩子缺乏家人或親友的陪伴，致使其開始成為問題兒童。即使將問題家庭列為高風險家庭時，還是能看到許多獨處在家的個案，問題依舊存在，因此在預防性的工作上更應增加多一些服務方案，但相對也會為機構與人力帶來衝擊，是否能運用社區的功能，也有待發展。

「以我們台中市來講我們很多的我們的兒保個案、高風險個案，他們都是獨居在套房裡面，第一個孩子的空間居住是不足的，…這是第一個部份，第二部份有一個現象大概也有三成的個案，媽媽在從事夜間工作，那個夜間工作包括坐檯陪酒、性交易，還有第二個因為我們台中市很多的餐飲業要做到凌晨…很多的情況大概有這樣子的個案，…因為這個是台中市的一個特色，有沒有什麼樣的資源是可以讓整合社區資源可以陪伴孩子有這樣子的一個族群的孩子，他們是有人可以替代照顧，因為他們的身邊的親友支持體系也是薄弱的嘛！那社區有沒有什麼樣的發展、什麼樣的資源可以陪伴…如果你說站在保護的網絡裡面，這也是預防很多後來，我覺得這個是真的是預防的工作，這個網絡有誰是可以來。目前我們接這個市政府委託的方案確是啊！只有高風險他是屬於比較預防性的減少，但是高風險現在也有很多我剛剛提的這個個案啊！獨處在家的啊！很多個案啊！所以預防性的工作變成是我們看到的…實務操作者看到這樣一個現象，你怎麼去發展這樣的一個方案出來，可是變成又成為機構的負擔，你如果要做這個你一定要有方案啊！方案相對要不要有人力，相對要不要有經費，所以要怎麼去發展方案是在社區就有人可以做，有什麼樣的單位可以來，這個也是要去發展。」(D3)

貳、通報網絡

針對表 4-4「目前已有受虐兒童通報的標準作業程序且已相當完備」此項敘述的同意程度當中，可以發現高達 6 成的比率認為同意目前的通報標準作業程序且認為其相當完備，認為尚可的也有 33.3%，並無持反對之意見，平均數為 3.67 且標準差為 0.516，代表離散程度小，受訪者對於此題項呈現高度的共識。

表 4-4 目前已有受虐兒童通報的標準作業程序且已相當完備

	次數	百分比
非常不同意	0	0
不同意	0	0
尚可	2	33.3%
同意	4	66.7
非常同意	0	0
總計	6	100.0%
平均數：3.67		
標準差：0.516		

資料來源：筆者自行整理

在表 4-4 中可以發現多數受訪者對於目前受虐兒童的通報作業程序且已相當完備達高度共識，但在表 4-5「接收到受虐兒童通報資訊時，各個單位間聯繫管道暢通」可以發現有 50.0%認為尚可，不同意者則佔 16.7%，而同意與非常同意者則佔 33.4%，平均數為 3.33，標準差為 1.302，離散程度大，受訪者對於此題項呈現低度共識，此也代表著單位與單位在聯繫上仍有缺失存在。

表 4-5 接收到受虐兒童通報資訊時，各個單位間聯繫管道暢通

	次數	百分比
非常不同意	0	0
不同意	1	16.7
尚可	3	50.0%
同意	1	16.7%
非常同意	1	16.7
總計	6	100.0%
平均數：3.33		
標準差：1.032		

資料來源：筆者自行整理

在通報網絡中以兩個題項來看整個通報網絡，一是以「受虐兒童的通報機制上與您有業務上往來的單位為何」與「在接收到受虐兒童通報資訊時，第一時間會通報的單位為何」，分析如下：

一、通報機制網絡

根據表 4-6 顯示受訪者在受虐兒童通報機制上有業務上往來，主要集中在社會處（有 5 位受訪者圈選），其次為衛生局與 113 婦幼專線（分別有 4 位受訪者圈選），再者為教育處、警察局、村里社區（分別有 3 位受訪者圈選），家庭扶助中心、世界展望會、台中地方法院（分別有 2 位受訪者圈選），最後則為兒童福利聯盟、民政處（分別都有 1 位受訪者圈選）。在標準化向內中心性中高於平均值 22.727 的有社會處、教育處、警察局、衛生局、村里社區、113 專線；而在中介性中高於平均值 2.273 的為社會處。從此可以看出社會處、教育處、警察局、衛生局、村里社區與 113 婦幼保護專線在整個受虐兒童通報的機制上，居於中心的角色。在中介性的角色上，所有的資訊都會進入社會處，當需要何種協助，也會由社會處轉介到其他單位。從圖 4-3 當中可以發現勞工處在此網絡中與其它單位無相互連結。

表 4-6 台中市受虐兒童通報機制業務密度、中心性與中介性

編號	向內中心性	標準化向內中心性	中介性	標準化中介性
社會處 (G1)	5.000	45.455*	28.500	25.909*
兒盟 (NPO1)	1.000	9.091	0.000	0.000
教育處 (G4)	3.000	27.273*	1.000	0.909
警察局 (G5)	3.000	27.273*	0.500	0.455
衛生局 (G6)	4.000	36.364*	0.000	0.000
家扶 (NPO2)	2.000	18.182	0.000	0.000
村里社區 (N1)	3.000	27.273*	0.000	0.000
勞工處 (G2)	0.000	0.000	0.000	0.000
民政處 (G3)	1.000	9.091	0.000	0.000
世展 (NPO3)	2.000	18.182	0.000	0.000
113 專線	4.000	36.364*	0.000	0.000
地方法院 (G7)	2.000	18.182	0.000	0.000
平均值	2.5	22.727	2.5	2.273
群體	24.793%		25.79%	

*代表高於平均值

資料來源：筆者自行整理

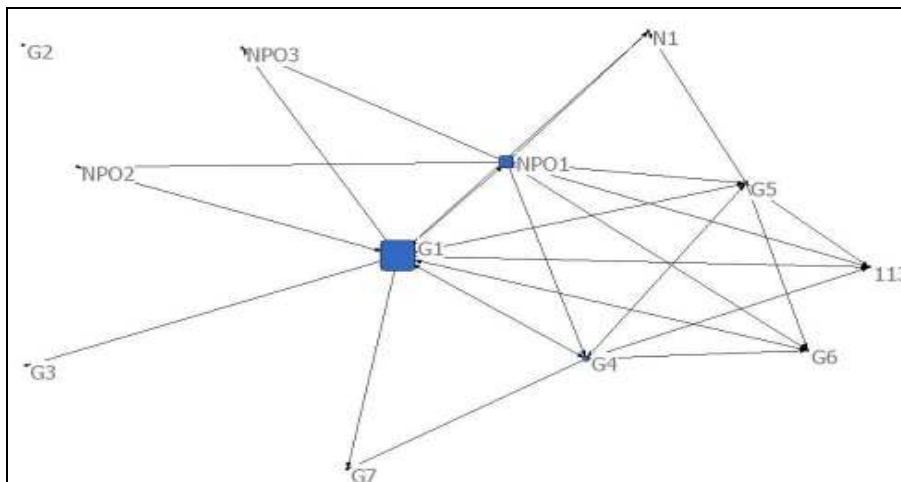


圖 4-3 受虐兒童通報機制網絡圖

資料來源：筆者自繪

二、接收到受虐兒童通報後第一時間通報單位

根據表 4-7 顯示受訪者在接收到受虐兒童資訊時第一時間會通報至社會處有 5 位受訪者圈選，由於本題為單選題，因此僅以向內中心性分析。從法定通報者的角度觀之，台中市的兒童保護網絡單位其確實落實兒童及少年福利法第 34 條向主管機關進行通報。在圖 4-4 顯示勞工處、民政處、村里社區、世界展望會與其它單位沒有連結，主要是因為此些單位並無填寫此問卷，所以呈現無連結的狀態。而在有填寫的單位中則是認為其第一時間要通報的單位為台中市社會處。

表 4-7 台中市受虐兒童第一時間通報機關業務密度與中心性

編號	向內 中心性	標準化 向內中心性
警察局(G6)	0	0
衛生局(G7)	0	0
教育處(G5)	0	0
兒盟(NPO1)	0	0
家扶(NPO2)	0	0
勞工處(G3)	0	0
社會處(G2)	5.000	55.556
兒童局(G1)	0	0
民政處(G4)	0	0
村里社區(N1)	0	0
世展(NPO3)	0	0
平均值	0.454	5.050
群體	55.556%	

資料來源：筆者自行整理

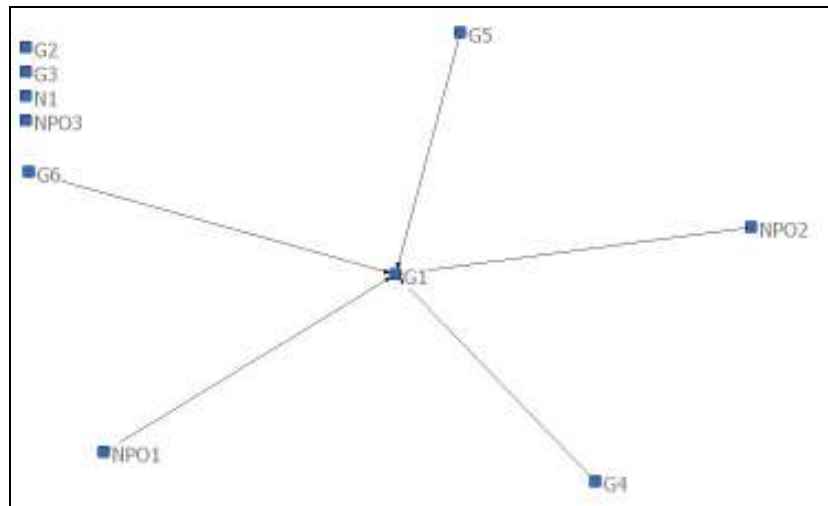


圖 4-4 受虐兒童第一時間通報網絡圖

資料來源：筆者自繪

在整個受虐兒童保護的通報網絡中，雖然已建置了一套標準作業程序，但受訪者也有提及一些問題，其提到目前兒童虐待的通報案量大，因而在通報上常會遇到通報單位所通報之事項與社工員親自訪視的結果有所出入，導致在過濾個案之真偽需要花費更多的時間，可能將兒童虐待當成疏忽，又或者是根本沒有兒虐的事件產生，所以在此過程中，社工必須重複確認並釐清是否有此狀況發生。

「通報量其實還滿大的…通報過程中的大的問題應該是有一些…他剛開始通報的事的知悉的事項，到真正實際的狀況可能會有出入，這是一個部份…那所以現在比較多的部份是可能原本知悉……是這個譬如說可能是疏忽，但是其實他可能是兒虐，就是諸如這樣子，那所以這個部份如果反正通報進來我們一定會做處理嘛，可以再做一些澄清這樣子。」（B1）

「在通報的過程當中，也許會有一些的有一些就是可能跟事實上面會有一點點的小出入拉，但是這些都是老師們的..老師們拉或家長們的一些好意，尤其說有時候都是透過一些家長哄！他去跟老師們去通報，那老師覺得可疑覺得好像有這麼一個可能然後就是通報，那或許說到最後的結果是還好不是那麼嚴重，或者根本沒有那樣的一回事，」（B3）

除此之外，儘管在整個通報標準作業程序已顯完備，在網絡圖4-3中也無明顯性之漏洞，但受訪者提到責任通報人員仍視有延遲通報的狀況發生，雖然政府目前對責任通報人員有行政裁罰，多數還是會於限期內通報，但仍是有一些責任通報人員應通報而未按時間通報的情形。

「或者是說他知悉了之後，他有些的通報會有一定的delay，那不過現在……我們有做個行政裁罰過，所以大家會就是我們責任通報人會緊張，有罰過非常多案子，所以他們……就會知道說一定要按照期限內通報。」(B1)

「這一套標準程序我應該這麼說，如果你不落實的話，那個罰則都很重，大概不太敢說哪個學校他敢去做一些些隱瞞。」(B3)

參、支援網絡

表 4-8 「接收到受虐兒童通報資訊時，網絡中的相關單位會主動提供協助以利救援」此題項當中，同意會主動提供協助與不同意會主動提供協助者各佔 50% 平均數為 3，標準差為 1.095，離散程度大，受訪者對於此題項呈現低度共識。當接收到受虐兒童通報資訊時，網絡中相關單位會主動提供協助與否呈現兩極化的看法，不同意者佔了半數，也代表在支援網絡中仍有其缺失存在。

表 4-8 接收到受虐兒童通報資訊時，網絡中的相關單位會主動提供協助以利救援

	次數	百分比
非常不同意	0	0
不同意	3	50.0%
尚可	0	0
同意	3	50.0%
非常同意	0	0
總計	6	100.0%
平均數：3		
標準差：1.095		

資料來源：筆者自行整理

表 4-9 顯示在支援網絡中，社會處、警察局分別有 3 位受訪者圈選，教育處衛生局以及村里社區分別有 2 位受訪者圈選，其餘單位都僅 1 位受訪者圈選。而標準化向內中心性高於平均值 12.821 的有社會處、警察局、教育處、衛生局與村里社區；而中介性高於平均值 1.583 的為社會處及家扶。在支援網絡中由於社工與警察是扮演第一線的救援者，因此其集中程度較高。而通報之訊息多是第一時間進入社政單位，因而在支援上社會處也是居於中介者之角色，從網絡圖 4-5 中並沒有顯現網絡行動者有不相連結的情況產生。

表 4-9 台中市支援業務密度、中心性與中介性

編號	向內中心性	標準化向內中心性	中介性	標準化中介性
社會處 (G1)	3.000	27.273*	22.000	20.000*
家扶 (NPO2)	1.000	9.091	3.000	2.727*
警察局 (G5)	3.000	27.273*	2.000	1.818
兒盟 (NPO1)	1.000	9.091	0.000	0.000
教育處 (G4)	2.000	18.182*	0.000	0.000
衛生局 (G6)	2.000	18.182*	0.000	0.000
村里社區 (N1)	2.000	18.182*	0.000	0.000
勞工處 (G2)	1.000	9.091	0.000	0.000
民政處 (G3)	1.000	9.091	0.000	0.000
世展 (NPO3)	1.000	9.091	0.000	0.000
地方法院 (G7)	1.000	9.091	0.000	0.000
教會 NPO5 (宗教團體)	1.000	8.333	0.000	0.000
平均值	1.583	14.330	2.25	2.045
群體	14.050%		19.59%	

*代表高於平均值

資料來源：筆者自行整理

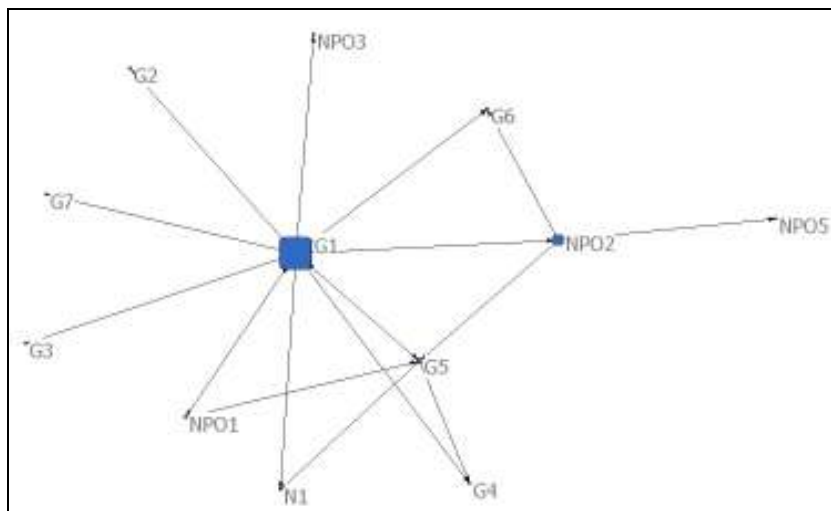


圖 4-5 支援網絡圖

資料來源：筆者自繪

從表 4-8 不難發現在支援網絡中，似乎出現較多的困難，諸如網絡單位間合作之問題，受訪者也具體指出在支援的過程中，警察與社工兩者在兒童保護的角色支援上有認知性的衝突，在兒童保護的工作上，雖然社政單位為主責之機關，警察認為其僅要協助配合社工等事項，但在每一次的個案處遇過程中，社工認為每一件事情處理的方式應該因事而異，依據現場的狀況來做不同的分工，譬如當今天發生一件有關兒童人身安全的議題時，警察就應該先主掌整個場面，先做好暴力控制等工作，並非僅是單純的配合，警察應在人身保護上居於前線的位置。但警察認為無論是社工或是其他網絡單位有其一定的公權力能去執行某些工作，不能全然仰賴警察的強制力，應增設男性社工員，培訓其基本的防身技能。兩者在角色的認知上有其衝突點。

「大家都會覺得說今天兒少保護的部份就是社會處為主責，可是其實在個案處遇的過程裡面，他其實是有不同的有每一次處理的焦點，譬如說講人身安全，人身安全的這個議題其實警察他應該本來就賦予比較高的這樣的一個責任，…那警察會覺得說反而是兒少保護你們說什麼我們做什麼…假設說現在這個孩子他有人身安全的議題，那可能就是警察要主導，現在的狀況我是不是要先做暴力的控制，那我現在要帶離現場，所以我們有些狀況會跟一些員警，他會覺得說反正所有的案子都是你，你都主角，可是其實不是，會依照不同的現況、不同的狀態，應該會有不同的分工，可是這個部份有時候會比較難去溝通…如果以警政來講，他其實這個議題主要是婦幼隊嘛，可是婦幼隊裡面大概我們的溝通是沒有問題，可是到基層員警的時候，每一個員警的認知是會有不同的，譬如說基層員警的部份我就是配合執行，配合你執行兒少保護的工作，可是對我們來講我們覺得說警察就是人身保護的主要的角色跟功能，所以這個部份應該他們要站在前線，所以…當我們去案家帶孩子的時候，警察譬如說有暴力發生的時候，警察他會說你去安撫媽媽，可是那個當下應該就是暴力控制，對！那他會覺得說反正我是配合你呀！你說什麼我就做什麼！」(B1)

「保護工作不是警政一方就可以完成的，而且這個主責單位是在社政，我們比較於是在行政協助跟職務協助的部份，提供他們必要的支援，公權力不彰，社政一直沒辦法去執行公權力，其實每一個行政單位對於你的工作你都要有能力去執行，不能一直要仰賴警察的強制力去跟你們做 push、做協助，對不對！那每個單位都找警察來做…那都遇到危險，都先預判說他可能會怎樣…他們有的時候太過仰賴警政了，…要增加男性社工員，甚至於一些該有的一些防身技能，應該要去培訓，不能都太依賴警政來做公權力的執行，變成說他們在那邊發號施令，做都是我們在做，帶人啦、拉人啦！那些現場衝突都是由警察來做排除，這個目前我也是執政一年多以來所了解的一些困境」(B2)

「那在法律上我們提出是這樣子，可是就警政單位可能會他們解釋上面會有一些他認為說還不至於是這個樣子，或者希望說能夠跟家長在進一步地溝通，可是在當下你可能是要立即地去做處理，那會造成說在執行上面會比較沒辦法說那樣的務實」（B3）

此外，社工人員在執行受虐兒童後續的保護工作必須依法進行訪視，但在進行校訪的過程中，學校方面可能擔心引發家長不悅而引起不必要的抗爭，於是會拒絕社工人員到校訪視，導致社工人員在訪視的過程不順利，無法有效地行使其法職權。

「如說那個社工人員他要去到學校去..去進行所謂的校訪，那有時候學校的立場上面哄！可能會說因為家長他們拒他說這樣會，也就說可能要先經過家長同意拉！但是在法令上面他確實是本來就可以有這樣子的一個法職權，那但是學校會基於說可能會遭受到家長的一些的抗爭拉或者甚至於去做一些的一些不好的一個舉動，那所以他還是會進行去說..會暫時去去做一些抵制吧！就是可能就是他不是那麼地順暢，」（B3）

雖然社政單位是主責兒童保護之機關，理應在此工作上有其一定的資源與能力，因此外界或網絡單位之合作者對於社工人員的期待相當地大，所以當攜子自殺、兒虐問題出現後，也都將問題歸咎於社工人員。但社政的能力與資源其實是有限的，需要的是網絡單位相互合作，以及彼此需體認其所站的位置，這點是需要大家共同去檢討，而不是由社政單位一肩扛起所有體制中的責任。

「...可是其實社政的能力跟資源是有限的啦！對！可能在那一塊上面是沒有辦法的，對！」（B1）

「...但是現在都是社工，所以現在...我覺得現在就是把社工無限上綱到很大，社工包山包海什麼都要做，對社工的期待，如果孩子有一些問題，又發生了自殺個案，就開始社工怎樣社工怎樣就開始批評論斷，開始社工要去扛所有體制，但是我覺得這是對社工不公平的，社工不應該扛所有地體制的缺失，或是網絡大家沒站上就定位，都是社工的缺失，我覺得這是不合理的，大家都有責任。」（D3）

肆、兒童保護網絡綜合問題

在目前兒童保護網絡中，仍有其共同之問題，舉凡人力與經費不足之問題，

在表 4-10 顯示，對於「整個兒童保護網絡中人力資源已相當充足」此題項，持不同意與非常不同意佔 100%，平均數為 1.5，標準差為 0.547，離散程度較小，也代表著在此選項當中受訪者呈現高度共識，不同意人力資源已相當充足。

表 4-10 在整個兒童保護網絡中人力資源已相當充足

	次數	百分比
非常不同意	3	50.0%
不同意	3	50.0%
尚可	0	0
同意	0	0
非常同意	0	0
總計	6	100.0%
平均數：1.5		
標準差：0.547		

資料來源：筆者自行整理

表4-11「在整個兒童保護網絡中經費資源已相當充足」此題項中，持非常不同意與不同意者高達8成，認為尚可的僅有16.7%，平均數為1.83，標準差為0.752，顯見受訪者對於此題項呈現中度共識，也意味著多數受訪者對於經費資源已相當充足是相當不贊同的。

表 4-11 在整個兒童保護網絡中經費資源已相當充足

	次數	百分比
非常不同意	2	33.3%
不同意	3	50.0%
尚可	1	16.7%
同意	0	0
非常同意	0	0
總計	6	100.0%
平均數：1.83		
標準差：0.752		

資料來源：筆者自行整理

兒童保護網絡中人力不足的問題還是持續被關注，受訪者提到目前社政單位的社工人力嚴重地缺乏，其工作相當繁重，除了接案量相當地多，還要辦理津貼、補助等作業，使得社工必須肩負行政業務與其原本的兒童保護業務。

「…社工處理個案之後他還去想他的津貼，因為你要知道一個所謂公部門的一個程序上面，譬如說我們要給任何人一個津貼的補助，我們也一定有相關的行政作業、行政程序，可是我必須很實在的講就是我現在的社工員他其實不只是在做個案處遇，他還做非常多的行政工作。」(B1)

「社工人員的編制實在是少的可憐，然後在要落實這個之前，我滿希望是說能對於他們社工人員的編制能夠增加，我想中央的主管機關他可以到地方去確實去看他們的接案量，以及說社工的編制上面他是真的不符合比例啦！」(B3)

也因為如此，社工人才的流動率比起其他單位來的高，受訪者提到從事兒保或高風險的工作上是需要有經驗的人，因為其需要面對跨單位的合作，相對地要處理的問題也就更為複雜，造就其流動率相當地大，雖然經驗是可以透過訓練、經驗傳承，但無法留住人才，也就無法有效地去培訓專業人員，當斷層出現後，整個組織在運作的過程中就沒辦法有效率地進行運作。

「人力的流動的關係，所以然後加上這個工作性質，比較有的時候會讓人力流動率是大的，那流動率大其實有的時候就會出現比較多..流動率大代表有的時候可能經驗資歷上，比較淺。那其實我覺得做兒保跟高風險是一個滿需要就是有經驗的人那因為這個問題其實就會影響有時候我們在跨單位合作的時候，他搞不清楚狀況，或者反應上比較不知道怎麼做，他會問你說可能比如說今天他是政府部門好了……可能在權力上應該是這個時候應該是由你來做決定，我才知道下一步要怎麼做，可是他有的時候會反過來問我覺得呢？應該是說經驗，這個工作的相關經驗，還有訓練，因為有的時候我們要經驗，可以透過訓練，或是什麼經驗傳承，有沒有人帶，我覺得這個是我看到兒童保護工作裡面這也是一個這是好幾年來都會有的狀況，就是有經驗的人還是少數。」

(D1)

在人力流動率這方面除了社工外，台中市警局的兒童保護官同樣地流動率相當地大，受訪者提到因為媒體的監督、監察院的調查，使得外界對於社工與警察的期待相當地高，致使其工作相當地繁重，工作的壓力與報酬、待遇不成正比，目前台中市的六個分局中的兒童保護官的年資都不超過一年，相對地就必須一直重新培訓新的保護官，容易會有斷層或與其它單位磨合的時間也會增加。

「因為現在媒體監督喔！對社工還有警察的工作期待，相對一般地行業還要高，工作繁重，工作量無形中增加，……人才外流跟工作繁重就有一些相對應的，你工作繁重自然人才就留不住，報酬、待遇跟所那個所負擔的工作責任不成正比的話，那人才一定會外流啊……動不動監察院就就要調查報告之類的，監督機關太多了啊！每個人都要檢討，所以這個就是做好是應該的，做不好就等著被檢討這樣子，那所以這種東西你人才一旦外流，那相對應後續就是專業人員你要培訓就很不易了，你看我們目前我們台中市六個分局，平均分局的兒童保護官年資都不超過一年……」

(B2)

在人力已經相當不足的情況下，社政單位與警政在整個兒童保護網絡當中是兩個吃重的角色，警察本身就有24小時輪值制度，但社工人員缺乏此制度，造成晚上若有個案發生時，常會發生找不到人或人力不足的狀況發生，無法立即去因應，受訪者也提到社工人員的上班時間不能繼續僵化在早八晚五的時間中。

「我覺得我一進來我發現社政他缺乏24小時的工作制度，他晚上所留下來的人力太少，經常會有找不到人或者是人力不足的情況，所以未來這個可能會趨向於說他會固定24小時輪值制，你看白天一堆的社工員，但是晚上經常會造成一個空窗期，所以這也是一個問題所在啦！社政他跟警察的在整個網絡裡面是兩個最吃重一個的角色，阿所以他有必要去執行24小時的工作制，不能去僵化說早八晚五。」(B2)

目前整個台中市的兒童保護工作中，大多還是由社政與警政來主導，其他單位如教育、衛生、司法等投注過低，從召開跨部門的聯繫會議中不難得知，其他網絡成員出席率偏低，或是多已公差的方式派人來開會，並非由其業務主責的負責人來進行開會，這樣就失去了召開跨部門聯繫會議的本意。

「司法、教育、衛生他們投注太低了，幾乎就是社政跟警政來做一個主導，其他單位不要說他們有什麼協助啦！連開會都不太願意來開，包括司法，你要整個網絡的話，就是剩兩員，其他的都是抓公差來，來應付了事，實際作用不大啦！」(B2)

伍、小結

透過 UCINET 軟體進行中心性與中介性之分析後，筆者可以根據上述將其歸納出各個網絡中處於網絡中心者與中介者，如表 4-12。在高風險家庭服務的個案中，有許多為經濟困難、藥酒癮、精神疾患等個案，因此非營利組織在發現個案家庭有上述情況時，必須將其轉介至勞政或衛生醫療單位等，但在轉介的過程中發現勞政單位不接收民間單位轉介，必須由政府單位轉介或由個案案主自行至勞工單位申請，此舉對於非營利組織來說是具不信任感；而對於有藥酒癮、精神疾

患等個案，須專介至衛生醫療單位，但衛生單位並沒有體認到其在此網絡中重要的地位，而此些工作有時還會落入社工手上，除此之外，警察單位對於狀況的真偽並沒有確認完全，有時會造成通報情況與實際情況有落差，而教育單位則是做到通報外，後續處遇工作則都推諉至社政單位。在整個預防網絡中，受訪者也提到預防性的服務尚不足夠，也提到台中市因為服務業與八大行業興盛，有許多父母多從事夜間工作，應結合並發揮社區的功能來提供預防性之服務。

在通報網絡中可以發現居於網絡中心與中介者為社會處，主要是根據兒童及少年福利法第 34⁴⁰條之規定法定通報人員應立即向直轄市縣(市)主管機關通報，而台中市所屬主管機關為社會處，因而其中心性為最高，然因為通報的資訊都會進入社會處，若需要轉介的服務則是由社會處進行轉介，而衛生單位在通報網絡中則是扮演加害人（若有精神疾病或藥、酒癮等問題）通報的主責機關，因此在通報的網絡中亦屬中心性較高者；同樣地，113 婦幼保護專線是家庭暴力防治法第 8 條第 1 項第 1 款所規定⁴¹設立之，給予非法定通報者如村里社區等一般民眾通報之管道。雖然目前在通報上已有一套標準作業程序，但受訪者仍是有提到一些通報上的問題，因為通報案量大，導致在篩選個案的真偽需要花費更多的時間，此外，責任通報人員雖知其有通報之責任，但有時還是會延遲通報。

在支援網絡上，警政與社政處於主要的中心位置，但兩者處理受虐兒童的個案時，常會發生角色衝突的狀況發生，此外，於後續處理受虐兒童個案時，社工人員必須依法進行校訪，但學校擔心家長之反對，也會拒絕社工人員於上課時間進行校訪。受訪者也提到每當發生兒虐等個案時，雖然社政為主責的單位，但其資源與人力有限，必須依靠各個網絡中之行動者發揮其應有的功能，才能有效地支援，而不是將所有的問題丟給社政單位。

除此之外，在整個兒童保護網絡中人力與經費仍是相當大的問題，然而受虐兒童保護的工作不可能侷限於白天，若是在夜間發生相關情事時，社工單位人力是否有多餘的人力面對 24 小時輪值。在此種艱辛的工作環境下，台中市的兒童保護網絡中社工與兒童保護官流動率相當地高，對於組織在培訓人力需耗費更多的時間與金錢，同時兒童保護工作是需要面臨跨組織的工作，當人員不斷地更迭，只會造成單位與單位間需要耗費時間重新磨合。

⁴⁰ 兒童及少年福利法第 34 條：「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，知悉兒童及少年有下列情形之一者，應立即向直轄市縣(市)主管機關通報，至遲不得超過二十四小時。」

⁴¹ 家庭暴力防治法第 8 條第 1 項第 1 款：「二十四小時電話專線」

最後，台中市兒童保護網絡溝通與協調多是透過跨部門聯繫會議來進行，受訪者提到司法、教育與衛生單位投注過低，在跨部門聯繫會議上多以派公差方式，或是不參與會議，導致會議僅流於形式，實質效果不大。

表 4-12 兒童保護網絡中心與中介行動者

兒童保護網絡	網絡名稱	網絡中心行動者	網絡中介行動者
預防網絡	高風險家庭網絡	社會處 兒童福利聯盟 家庭扶助中心 衛生局 教育處 警察局 村里社區 勞工處 世界展望會	社會處 兒童福利聯盟 家庭扶助中心 衛生局
	防虐宣導網絡	世界展望會 家庭扶助中心 兒童福利聯盟 社會處 村里社區 教育處	社會處 警察局
通報網絡	通報機制網絡	社會處 教育處 警察局 衛生局 村里社區 113 婦幼保護專線	社會處
	受虐兒童第一時間通報機關	社會處	N/A
支援網絡	支援網絡	社會處 警察局 教育處 衛生局 村里社區	社會處 家庭扶助中心

資料來源：筆者自行整理

第二節 台中縣問卷調查與結果分析

依據回收問卷之基本資料，台中縣的部份共發給 6 個單位進行填寫，分別為台中縣社會處、台中縣教育處、台中縣警察局、台中縣衛生局、台中縣家庭扶助中心、兒童福利聯盟。從 6 位受試者填寫的問卷中，在性別的分布上，男性樣本佔 0%，女性樣本佔 100.0%。在這 6 位受訪者中其兒童保護工作之資歷，10 年以上的工作資歷約佔 50.0%，而 3 年以上-未滿 6 年佔 33.3%，而 6 年以上-未滿 9 年者則佔 16.7%。

本研究網絡問卷分為兩個部份，第一部份為兒童保護網絡相關敘述適切程度，第二部份則為探討網絡行動者間之關係。在第一部份的統計方式主要是以次數分配 (Frequencies distribution) 來呈現調查之結果，並利用「標準差」來衡量受訪者間意見紛歧之程度，當標準差在 0.6 以下，表示受訪者在該指標間之認同度為「高度共識」；標準差在 0.6 到 1 之間為「中度共識」，標準差在 1 以上為「低度共識」。而平均數則用以判斷受訪者對該指標的同意程度，分數越高代表受訪者對該項指標的同意程度越高。

第二部份是以在探討網絡行動者間之關係，是以表 3-1 提到在網絡研究中常會以網絡密度、程度中心性與中介性三方面進行探討，因而本研究將會以程度中心性、中介性與密度進行分析。程度中心性是用來衡量在一個網絡中誰是最重要的中心人物，若是中心度大於平均值則為網路中心者，中心度小於平均值為邊陲者。而中介性則是意指個體位居其他兩個體聯繫通道之間的「中介」指標，中介中心性越高的行動者常扮演著兩群體中介橋樑的角色，若中介度大於平均值則為橋(Bridge)，中介度小於平均值為非橋(Non-Bridge)。(羅家德，2005：133、151、156；許麗玲，2008：85；117)。中心性又可區分為外向中心性與向內中心性，而向外中心意指有高度對外程度，期望與其他人相互交換意見，或讓他人了解其觀點，常被視為有影響力的行動者；向內中心性則是他人企圖與其有所關聯，亦顯示出行動者的重要性；中介性則是居間橋樑，居於仲介的程度(許麗玲，2008：117)。由於無法完全將問卷發放至網絡中所有成員，若採用向外中心性可能會有失真的情形發生，因此本研究僅採用標準化向內中心性與標準化中介性來進行描述。因而筆者也將運用此三個變數進行分析，並利用 Netdraw 軟體繪出關係網絡圖。然而以下將以從預防網絡、通報網絡與支援網絡及網絡中人力與經費之問題進行分析，並搭配訪談，分析如下：

壹、預防網絡

依據表 4-13 從預防的觀點來看可以看出受訪者對於現階段的預防性措施有 50.0% 同意目前預防性措施已相當完備，但不同意者也佔 50.0%，平均數為 3，標準差為 1.095，離散程度大，受訪者對於此題項呈現低度共識，此也代表在此網絡中之服務仍有進步之空間。而在本研究中所稱之預防網絡，其包含高風險家庭業務與兒童防虐宣導等工作，分析如下：

表 4-13 目前兒童保護的預防性措施已相當完備

	次數	百分比
非常不同意	0	0
不同意	3	50.0%
尚可	0	0
同意	3	50.0%
非常同意	0	0
總計	6	100.0%
平均數：3		
標準差：1.095		

資料來源：筆者自行整理

一、高風險家庭業務網絡

依據表 4-14 可以看出整個高風險家庭之業務主要集中於世界展望會、社會處、衛生局有 5 位受訪者圈選，其次為警察局、教育處以及村里社區分別有 4 位受訪者圈選，再者為兒童局、兒童福利聯盟與家庭扶助中心分別有 3 位受訪者圈選，最後則為民政處與勞工處分別有 2 位受訪者圈選。標準化向內中心性大於平均值 41.111 的有社會處、警察局、衛生局、教育處、村里社區、世展；而居於中介位置的則是高於平均值 2.020 分別有社會處與警察局。根據訪談顯示地方政府在社會福利這一塊是非常需要民間單位的挹注，由於台中縣幅員遼闊，因此需要許多非營利組織分區塊承接台中縣高風險家庭轉介及訪視的工作，因而其中中心性的數據較高。雖然此服務方案是由非營利組織所承接，但社會處還是處於一個轉介的單位，同樣地中心性與中介性之數據也較高。

「地方政府跟非營利也是一樣，用一個方案委託，等於是方案委託給民間組織嘛！在社福類這一塊我們一定是需要民間單位的一個挹注，需要民間單位一起來就是說這樣子的一個社團法人或財團法人一起來……做社福的一個……工作，如果純靠政府的話……，可能會有困難，…….所以我們很大部分的都是需要去做方案委託。」(C1)

「高風險他也是有委託……這個都是台中縣政府有委託我們在做的一個相關的業務……」(D2)

「台中縣目前就單純只有做高風險的業務阿！我們就是都有不同的單位就是會分區做這樣子，就是不會只有我們一個單位做……。」(D1)

表 4-14 台中縣高風險家庭業務密度、中心性與中介性

編號	向內中心性	標準化向內中心性	中介性	標準化中介性
社會處 (G1)	5.000	55.556*	11.583	16.088*
家扶 (NPO2)	3.000	33.333	1.250	1.736
兒盟 (NPO1)	3.000	33.333	1.250	1.736
警察局 (G5)	4.000	44.444*	1.833	2.546*
衛生局 (G6)	5.000	55.556*	0.750	1.042
教育處 (G4)	4.000	44.444*	0.333	0.463
勞工處 (G2)	2.000	22.222	0.000	0.000
民政處 (G3)	2.000	22.222	0.000	0.000
村里社區(N1)	4.000	44.444*	0.000	0.000
世展(NPO3)	5.000	55.556*	0.000	0.000
平均值	3.7	41.111	1.6999	2.361
群體	16.049%		15.25%	

*代表高於平均值

資料來源：筆者自行整理

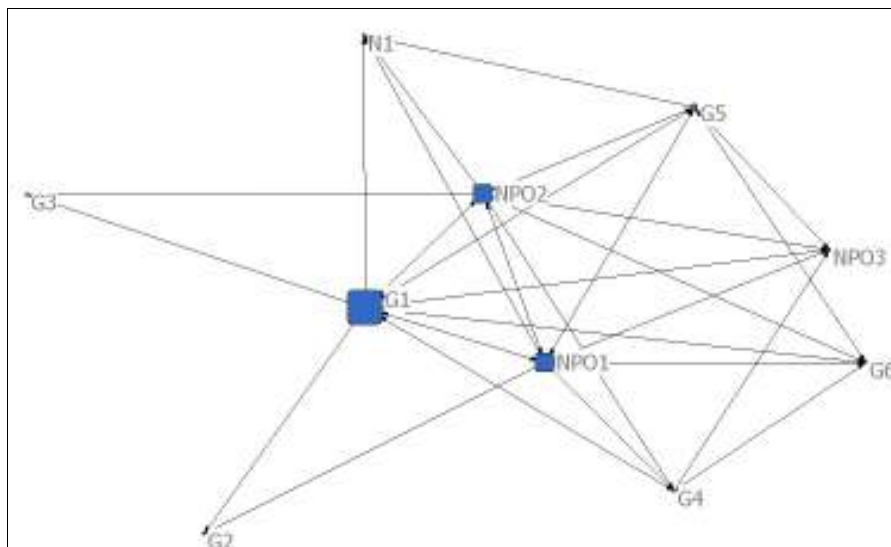


圖 4-6 高風險家庭業務網絡圖

資料來源：筆者自繪

圖 4-6 顯示在高風險家庭業務網絡圖中每個單位都有相互連結，但並不代表在連結的過程中無問題的發生。受訪者提到在高風險家庭的服務上，通報來源多以學校單位為主，因此，接收到通報的非營利組織認為與學校的互動較為密切。但是學校與受委託的非營利組織在合作上有一些不順利狀況產生，非營利組織期待學校能多做一些關懷或後續的處理，但學校可能存有怕麻煩以及覺得能力不足的心理，因而造成雙方在合作上有一些不順利。

「再過來那學校是通報的大宗，高風險案啊！兒保比較不一定，高風險案教育單位還是大宗…我通報了！我通報了！那接下來就交給社工做，當然也會有遇到不錯的學校，可是我說因為通報量大，所以相對你跟他們接觸頻率就高，也會有合作順利，也會有合作的不順利…就是後續可能一些還是希望互相合作，就是學校你們還是可以多關心，或者有些處理，或者是說可能學校有些東西是我們希望學校可以幫忙處理，可能有時候學校不見得可以，或者他覺得這學生就是麻煩」
(D1)

除此之外，高風險家庭與兒童保護的界定為何？在兒童保護網絡的單位中，雖對此兩個概念有認識，但往往在通報上會將兒虐事件通報高風險又或是高風險通報成兒虐事件，無法拿捏其界限為何，以致於在判斷事件上容易出現瑕疵，因此又需要專門的高風險社工員要去做一個篩選的動作，來做專業之判斷。以曹小妹案為例，當時也因為是要通報兒虐又或者高風險有其爭議，經過此些繁複的程序，而耽誤到救援的時機。中央目前也在檢討是否要整併高風險與兒虐，但還是有其困難度存在。

「…就有的時候有高風險的界定跟兒少保護的界定，那他們往往會認識有一點…就是時間去延誤了，那我們常常就會覺得說，很嚴重的事情呢老是他當作不嚴重，不嚴重的事情又覺得很嚴重…網絡單位的通報他可能不熟，然後就是有的他應該是兒虐他又給你通報高風險，高風險又通報兒虐，所以就變成說我們可能在那個就是說在負責那個譬如說我們高風險的社工員他就要清楚的去篩出，就是我們變成說又有一個專人在去篩…因為高風險其實像現在也是有兩派學者，有一派覺得很好是持贊成的，有高風險這種東西，那有一派是持反對的！他認為就是屬於兒少保護了，你為什麼還要去區隔他來一個高風險，那高風險兒虐不是就危機嗎？所以高風險就是高危機了嘛！…既然是高危機了那就兒虐啦！你怎麼還會跑出一個高風險出來這樣子，那的確有時候那些網絡通報人員也會混淆，也會confuse阿…可是他現在是兩套，那中央也有在討論說到底要不要去做整併！整併那個表就變的很複雜你知道嗎？像曹小妹那個案子也是啊！就是混淆啊！到底是高風險阿，那其實他就已經是兒虐啦！所以他就變成說在那邊他們就是南投的時候他就是在那邊爭議就很大阿！他們就耽擱很多時間，到底是要高風險好還是兒虐好，就已經爭議很久，拖很久的時間…」 (C1)

二、兒童保護防虐宣導預防網絡

根據表 4-15 顯示衛生局與警察局分別有 5 位受訪者圈選，社會處、村里社區、教育處則分別有 4 位受訪者圈選，其次為世界展望會有 3 位受訪者圈選，再者為家庭扶助基金會與民政處分別有 2 位受訪者圈選，最後則為勞工處與兒童福利聯盟分別有 1 位受訪者圈選。圖 4-7 也顯示在此網絡中各個單位都有相互連結。標準化內向中心性高於平均值 34.040 者分別有社會處、教育處、衛生局、警察局、村里社區；中介性高於平均值 3.973 的則有社會處與衛生局。受訪者也提到在自殺防治方面是由衛生單位來做宣導等工作，所以衛生單位居於中介的位置，然社會處對於兒童保護的政策與宣導更是主要實行之單位，同樣地居於中介之位置。在教育單位與村里社區在整個宣導的工作亦是處於核心之位置，除了政府外，宣導的工作更是需要一般村里社區的幫助

「衛生單位尤其是心衛中心……心理衛生中心的部份，因為現在有很多的自殺防治他們在倡導」
(D2)

表 4-15 台中縣兒童保護防虐宣導預防業務密度、中心性與中介性

編號	向內中心性	標準化向內中心性	中介性	標準化中介性
社會處(G1)	4.000	44.444*	19.500	27.083*
家扶(NPO2)	2.000	22.222	0.500	0.694
兒盟(NPO1)	1.000	11.111	0.000	0.000
教育處(G4)	4.000	44.444*	1.000	1.389
衛生局 (G6)	5.000	55.556*	8.000	11.111*
警察局 (G5)	5.000	55.556*	0.000	0.000
勞工處 (G2)	1.000	11.111	0.000	0.000
民政處 (G3)	2.000	22.222	0.000	0.000
村里社區 (N1)	4.000	44.444*	0.000	0.000
世展 (NPO3)	3.000	33.333	0.000	0.000
平均值	3.090	34.040	2.917	3.973
群體	23.457%		25.62%	

*代表高於平均值

資料來源：筆者自行整理

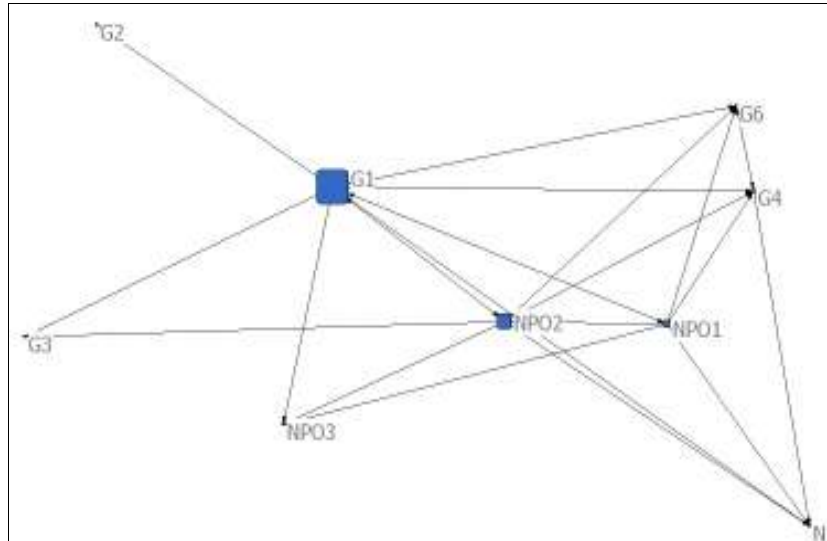


圖 4-7 兒童保護防虐宣導預防網絡圖

資料來源：筆者自繪

貳、通報網絡

依據表 4-16「目前已有受虐兒童通報的標準作業程序且已相當完備」高達 6 成受訪者同意目前的通報標準作業程序且已相當完備，而不同意與尚可則各佔 16.7%，平均數為 3.5，標準差則為 0.836，受訪者對於此題項呈現中度共識。

表 4-16 目前已有受虐兒童通報的標準作業程序且已相當完備

	次數	百分比
非常不同意	0	0
不同意	1	16.7%
尚可	1	16.7%
同意	4	66.7%
非常同意	0	0
總計	6	100.0%
平均數：3.5		
標準差：0.836		

資料來源：筆者自行整理

雖然目前已建置一套通報標準作業程序，但在表 4-17 中顯現在「接收到受虐兒童通報資訊時，各個單位間聯繫管道暢通」中不同意的佔 33.3%，50.0%認為尚可，僅有 16.7%同意，平均數為 2.83，標準差為 0.752，受訪者對於此題項呈現中度共識，也代表在各單位聯繫管道上仍有缺失存在。

表 4-17 接收到受虐兒童通報資訊時，各個單位間聯繫管道暢通

	次數	百分比
非常不同意	0	0
不同意	2	33.3%
尚可	3	50.0%
同意	1	16.7%
非常同意	0	0
總計	6	100.0%
平均數：2.83		
標準差：0.752		

資料來源：筆者自行整理

一、通報機制網絡

根據表 4-18 顯示受訪者在受虐兒童通報機制上有業務上往來，113 婦幼專線有 6 位受訪者圈選，而社會處有 5 位受訪者圈選，其次為衛生局與警察局分別有 4 位受訪者圈選，再者為教育處、台中地方法院、村里社區分別有 3 位受訪者圈選，家庭扶助中心、世界展望會分別有 2 位受訪者圈選，最後則為兒童福利聯盟有 1 位受訪者圈選，而民政處與勞工處則是無人圈選。標準化向內中心性大於平均值 25.000 的有社會處、教育處、衛生局、警察局、村里社區、113 婦幼專線、地方法院；而中介性高於平均值 1.591 的為社會處。而居於網絡中心的這些單位都是法定通報者，除村里社區外，因此在通報網絡中更應該注重村里社區。居於中介者的為社會處，根據兒童及少年福利法第 34 條之規定法定通報人員應立即向直轄市縣(市)主管機關通報，而台中縣所屬主管機關為社會處，單位與單位若要進行協調與溝通，大多要透過社會處。從圖 4-8 也發現民政處與勞工處與其他單位沒有連結。

表 4-18 台中縣受虐兒童通報機制業務密度、中心性與中介性

編號	向內中心性	標準化向內中心性	中介性	標準化中介性
社會處 (G1)	5.000	45.455*	18.667	16.970*
兒盟 (NPO1)	1.000	9.091	0.000	0.000
教育處 (G4)	3.000	27.273*	1.167	1.061
衛生局 (G6)	4.000	36.364*	0.500	0.455
警察局 (G5)	4.000	36.364*	0.667	0.606
家扶 (NPO2)	2.000	18.182	0.000	0.000
村里社區 (N1)	3.000	27.273*	0.000	0.000
勞工處 (G2)	0.000	0.000	0.000	0.000
民政處 (G3)	0.000	0.000	0.000	0.000
世展 (NPO3)	2.000	18.182	0.000	0.000
113 婦幼專線	6.000	54.545*	0.000	0.000
地方法院(G7)	3.000	27.273*	0.000	0.000
平均值	2.75	25.000	1.750	1.591
群體	32.231%			16.78%

*代表高於平均值

資料來源：筆者自行整理

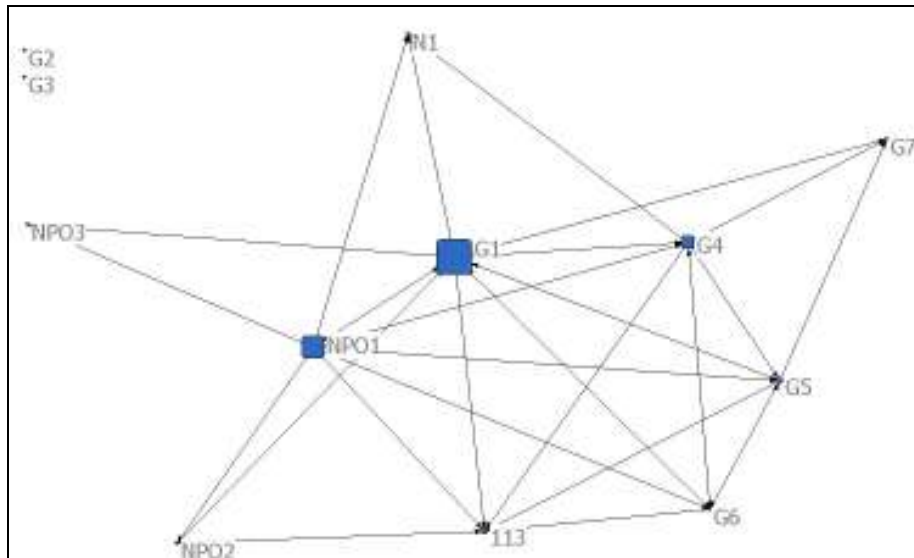


圖 4-8 受虐兒童通報機制網絡圖

資料來源：筆者自繪

二、接收到受虐兒童通報後第一時間通報單位

據表 4-19 顯示受訪者在接收到受虐兒童資訊時第一時間會通報至社會處有 5 位受訪者圈選，由於本題為單選題，因此僅以向內中心性分析，標準化向內中心性高於平均值 5.555 的也僅有社會處。從法定通報者的角度觀之，台中縣的兒童保護網絡單位其確實落實兒童及少年福利法第 34 條向主管機關進行通報。在圖 4-9 顯示兒童局、勞工處、民政處、村里社區、世界展望會與其它單位沒有連結，主要是因為此些單位並無填寫此問卷，所以呈現無連結的狀態。而在有填寫的單位中則是認為其第一時間要通報的單位為台中縣社會處。

表 4-19 台中縣受虐兒童第一時間通報機關業務密度與中心性

編號	向內中心性	標準化向內中心性
警察局 (G5)	0	0
衛生局 (G6)	0	0
教育處 (G4)	0	0
兒盟 (NPO1)	0	0
家扶 (NPO2)	0	0
勞工處 (G2)	0	0
社會處 (G1)	5.000	55.556
民政處 (G3)	0	0
村里社區 (N1)	0	0
世展 (NPO3)	0	0
平均值	0.500	5.555
群體	55.556%	

*代表高於平均值

資料來源：筆者自繪

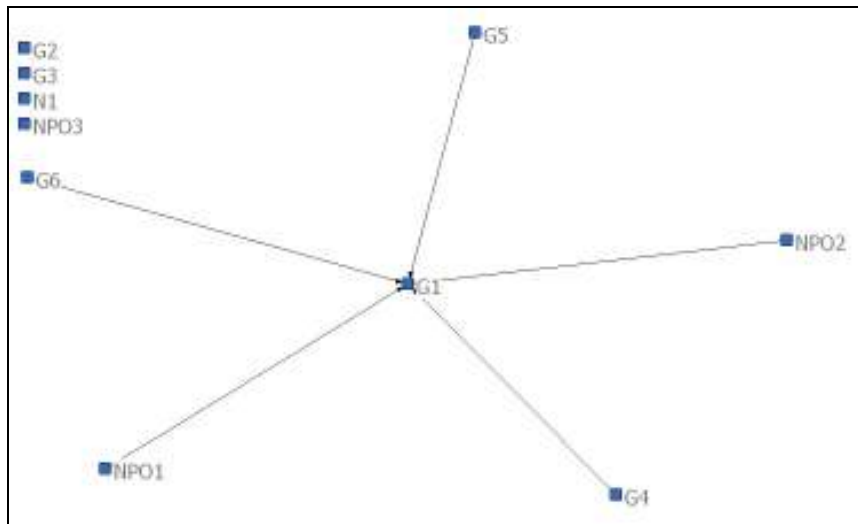


圖 4-9 受虐兒童第一時間通報機關網絡圖

資料來源：筆者自繪

在整個兒童保護的通報網絡中，受訪者也有提及一些問題，其認為教育單位在責任通報上對於高風險家庭等會進行通報，但一旦涉及關於性侵害案件時，容易隱匿不通報，學校一方面擔心校譽，另一方面也擔心教育部考核、評鑑等問題，在此矛盾與衝突的拉扯上，常會發生隱匿通報的事件，同時私立學校在這一方面更為嚴重。

「學校如果通報現在就是說…比如說高風險家庭他就是通報，因為他覺得有社政單位來處理他可以比較輕鬆啦！所以他們往往也會通報，現在就分兩個層次，一個是如果是性侵害案件他們就不會通報，傾向不通報，學校校園的…家長拉！或者是孩子的高風險、高危險家庭，他們原則現在的這個部份都會通報，因為通報就會有社工的介入，那社工的介入相對而言會減輕他們的壓力…往往教育單位他們雖然是說都會他們會通報，可是往往有的礙於說他礙於說他的那個什麼校譽啦！或者是校長啦！…就會說壓下來你校長或者是老師責任沒有通報的話，我們就是處罰錢，…那目前是尤其是私校他們…教育部好像對他們的管理好像沒那麼完整…」(C1)

「然後通報上有聽說好像通報兒保會影響學校的…好像是評鑑還是什麼的…另外跟我提到說會有好像教育部考核的問題，就是一個就是說你學校問題學生這麼多，學校有沒有在做啊！可是不通報不等於沒問題嘛！可是通報了又會好像顯得這學校問題很多，他就說這種矛盾、衝突是我們不能夠了解，那我們就覺得就通報阿…」(D1)

那目前台中縣的通報系統是建置於家庭暴力暨性侵害防治中心，因而接收通報以及評估案件是否為謊報案件亦或是緊急案件都是由家防中心的社工員來負責，一旦確認個案為真實的個案後，即需要將個案等資料傳送給社工科，由社工科做後續訪視等工作，並非由同一單位完成而是分屬兩個單位，因此在傳送的過

程中，會造成訊息無法立即接收到，又或者是訊息遺漏等事項發生，因而又必需要有專人負責收取傳真等訊息，為了怕造成個案處理延遲，目前更增加電話回報機制，重複確認訊息，以預防訊息的遺漏或時間的延遲。

「目前就是說因為變成說我們通報制度在家防中心，那所以在家防中心的一個危險評估上是會由家防中心那邊的社工人員在做一個評估，就是初步的一個線上評估，就是說你打來然後線上評估說這是這是一般案件或者是緊急案件或者是謊報案件，那往往就是變成說這樣子的一個社工人員他就他就很重要了，因為他如果評估錯誤，我們後端pass過來就會有問題，那現在因為我們不在一起，就變成我們把他切開來在我社工科這邊嘛！那變成說他們變成說他們線上完後，他們還要再傳真過來給我們，那緊急的他們就會打電話，也是打電話過來，我們現在是要求自從曹小妹那個案子後，我們要求他緊急案件一定是不管你傳真過來還是打電話再確認…我們現在要求上說你傳真過來還要跟我們確認…我們傳真機雖然我們現在都專人專責在收，可是我們是一定的時間去收，上午、中午，那因為曹小妹那個案子我們現在是無時無刻都在收…那可是最重要的還是我們現在就是變成說因為我們現目前兩個是分開的…他傳過來有時候就會有時間的一點落差，…因為前些日子也經過幾次那個通報的落差點，所以我們已經開始要求是說電話的回報機制跟跟專人專責的一個那個使用就是這個SOP的流程，包括簽收的SOP流程我們現在都完全把他建置比中央更完全…」(C1)

參、支援網絡

依據表 4-20 當「接收到受虐兒童通報資訊時網絡中的相關單位會主動提供協助以利救援」有 50.0%同意此敘述，但也有 33.3%不同意此說法，僅有 16.7%認為尚可，平均數為 3.16，標準差為 0.983，顯現在受訪者在此題項當中呈現中度共識，也代表者在支援網絡中仍有其問題存在。

表 4-20 接收到受虐兒童通報資訊時網絡中的相關單位會主動提供協助以利救援

	次數	百分比
非常不同意	0	0
不同意	2	33.3%
尚可	1	16.7%
同意	3	50.0%
非常同意	0	0
總計	6	100.0%
平均數：3.16		
標準差：0.983		

資料來源：筆者自行整理

表 4-21 顯示在支援網絡中，社會處、警察局分別有 5 位受訪者圈選，其次為衛生局與地方法院分別有 4 位受訪者圈選，再者為教育處與村里社區分別有 3 位受訪者圈選，而民政處與世界展望會也分別有 2 位受訪者圈選，剩餘單位都僅 1 位受訪者圈選。標準化向內中心性高於平均值 28.181 會處、教育處、衛生局、警察局、村里社區、地方法院；而標準化中介性高於平均值 2.929 僅有社會處。在支援網絡中由於社工與警察是扮演第一線的救援者，因此其中心性程度較高。從網絡圖 4-10 中並沒有顯現網絡行動者有不相連結的情況產生。

表 4-21 台中縣支援業務密度、中心性與中介性

編號	向內 中心性	標準化 向內中心性	中介性	標準化 中介性
社會處 (G1)	5	50*	27.000	30.000*
家扶 (NPO2)	1	10	0.000	0.000
教育處 (G4)	3	30*	0.500	0.556
衛生局 (G6)	4	40*	1.000	1.111
兒盟 (NPO1)	1	10	0.000	0.000
警察局 (G5)	5	50*	0.500	0.555
村里社區 (N1)	3	30*	0.000	0.000
勞工處 (G2)	1	10	0.000	0.000
民政處 (G3)	2	20	0.000	0.000
世展 (NPO3)	2	20	0.000	0.000
地方法院 (G7)	4	40*	0.000	0.000
平均值	2.818	28.181	2.636	2.929
群體	24.000%		29.78	

*代表高於平均值

資料來源：筆者自行整理

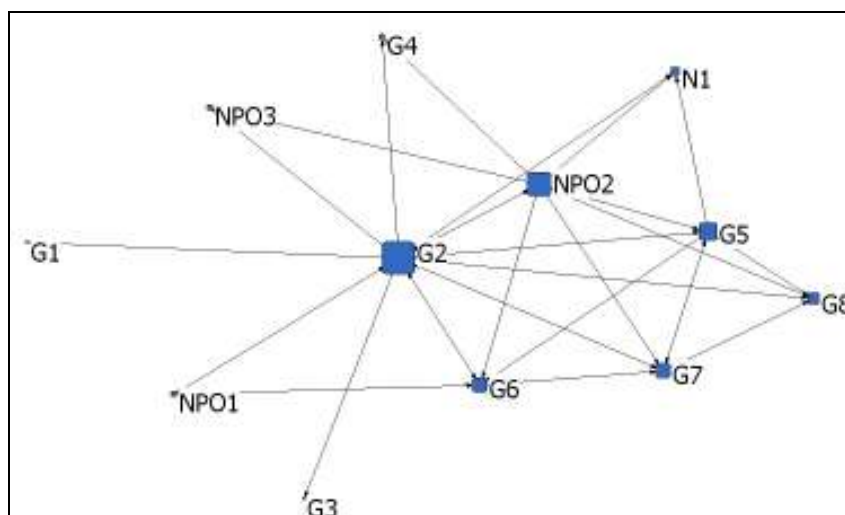


圖 4-10 支援網絡圖

資料來源：筆者自繪

雖然從網絡圖4-10中可以網絡單位都有相互連結，但在實際支援時受訪者也發現一些問題，受訪者提到家庭暴力防治法規定警政應做什麼事情，規定的較為詳細，但在兒少法中卻沒有清楚地去規範，以致於警察與社工在角色的認知上常會有渾淆的情形產生，事情相互推諉，身處在同一個網絡當中，應該一起擔當責任，但警察可能會認為報案需要填寫通報表等，不能僅用口頭告知，有緊急狀況發生時，警察認為需要有搜索票才行，警察認為得照著一般的行政流程，然而社政的角度認為既然相關法規說明這是一個網絡，應該照著網絡通報即可，而不是需要很多的行政程序。

「我們會有一個問題點就是說比如說就是警察…其實警察應該要做的事情，可是他會認為是社工要做的事情，所以他就會就是全部的事情就是因為就是叫社工出來，所以我們社工就很辛苦…他們會覺得說他們像家庭暴力防治法很清楚，它裡面有涉及到警政應該要做的什麼事情，可是在兒少福利法卻沒有去…比如說家庭暴力法他可能違反保護令的刑事罪啦！或者是逮捕罪阿警察都可以去做，那可是在兒少福利法卻是沒有這麼的規範到他們，所以他會認為說這是社政應該要做的，對！他就會認為說這是社政單位要去做這樣子。可是我們會認為說這是網絡單位大家的事一起！可是他們會覺得說你還是要一樣的是類似要去填什麼通報啦！…那其實我們的認知會…我們的相關法會告訴說我們這是一個網絡，我們通知你警察了，你應該警察視同於就是視同於報案，你就是自動要處理。可是警察認為說不是，你還要再報110你才叫做報案。」（C1）

「警察的部份我這邊要不諱言的說，就是有時候要看警察那個也要看人啦！比方說這個保護官他很積極的話，其實他很能夠同流你一線的社工人員，尤其是民間單位的部份，但是我覺得這兩年不曉得是不是曹小妹妹的事件的一個效應，我發覺到現在警察的話也…也滿能夠協助我們民間單位的一些協助，但是有可能會有一個狀況就是說可能彼此立場的不同，比方說我…我..有的時候

警察就是比方說他要進到這個家庭，他要相關這個行政流程，你一定要搜索票啦還是什麼搭搭搭搭的他才有辦法進到這個家門，但是我們民間單位就是說，我們覺得那個有兒虐之虞或之實，可能有鄰居啦或者是怎麼樣聽到這樣訊息，我們在這個程序上比方說那樣我們比較沒辦法說在那麼快速的時間內拿到這個。所以變成說立場上就會不同，有的時候我們在做我們覺得有立即性需要一些介入，但是警政單位警政上的一些限制」（D2）

在處理個案的過程中，彼此支援的相關單位人員，諸如警察、教育人員以及社工在面對個案的過程時，常會因為所考量的角度或是專業評估的角度不同，而不能同意對方處理的方式，雖然在處理的現場會進行溝通、協調，但回到各自的崗位上呈報給上級時，同樣還是會覺得對方的處理方式並不是那麼的好，以致於常會有堅持己見的狀況發生，也無法去達到彼此的期待。

「基本上在處理案件的時候都是第一線的同仁，社政單位他是社工嘛！警察就是警員嘛！警區的同仁，他都是第一線人員，他們在做一些協調性的溝通的時候，會碰到一些互相就是不能苟同對方的意見的作法，這個部份在現場的時候，可能會遭遇到有一些困難，就是說可能意見不同會造成案件，在處理上他會拖時間…所以他在處理案件的時候，會有一個困難度在這邊…所以在處理這當下，有時候我們的同仁會跟社政起衝突，因為所考慮的角度或者是說處理的每一個人的色彩可能會不一樣，所以可能在處理的時候反而是現場的同仁就會自己沒有辦法溝通和互相…可是回到各自的崗位之後，在呈報給上級，各自的上級單位的時候，會有一些意見，然後大家會變成說會互相去認定對方處理的方式並不是那麼地好…也不是指責就是說各自站在自己的角度會認為說他處理的方式跟對方處理的方式…跟對方認為的方式不一定是認同的…」（C2）

「我想比較大的困難之處可能在專業上的評估不同吧！就在我們教育體制我們會認為說孩子他有很多的一些立即性的危險或者一些危險性阿！我們會比較期待社工能夠立即去做一些不同安置的評估拉…那可是社工他們專業是認為說孩子的這樣的一個一個安置阿！或是後續的一些處置會跟我們的想法會有一些比較大的落差，我想這是專業上的一些評估點的的立基點不一樣啦！」（C3）

當社工員進行個案訪視時，發現大人有自殺意念時，其必須依自殺防治法依法進行通報至衛生單位，但衛生單位似乎有人力不足之問題，因此都無法馬上回應協助網絡其他成員，雖然在跨部門的聯繫會報會進行溝通，但還是無法改善此問題。另外在訪視時發現個案家長或同居人有酗酒、精神疾病等個案時，需轉介至醫療單位，在這個轉介的過程中，發現無法馬上銜接上。另外，藥酒癮、精神疾患須經醫療單位評估是否需住院治療，但有的時候並非每個個案都必須住院治療，站在網絡其他成員的立場，是希望醫院能做個收留，使加害人情緒能緩和個幾天，但對於醫師之認定標準，僅能尊重專業。

「我們會覺得衛生單位尤其是心衛中心，因為現在有很多的自殺防治他們在倡導，但是我們覺得我們去訪視，確實這個媽媽還是她也有嚴重憂鬱症，她已經有自殘甚至於已經跟我們說有一個自殺的一個意念跟想法的時候，我們轉到心衛中心我們會覺得他們慢半拍，這個曾經也是我們在跟縣府在聯繫會議我們有提過很多次了，我們發覺到心衛中心，就是自殺防治這個部份，在整個兒童保護這個部份我們覺得我們很需要他們能夠協助關懷的部份，畢竟我們單位是做兒童跟少年，那家長的部份當然我們是會關心，但是有時候必須是其他的單位來協助，所以像我們覺得在心衛中心這一個部份是讓我們覺得在做兒童保護工作裡面，比較挫折的地方。那另外還有就是醫療的部份，比方說對於酗酒的，酗酒的這一些施虐者，然後或者是精神疾患的這個部份，在醫療這個部份我們發覺到因為尤其是怕他本身要是沒有病噬感的施虐家長，他也不去就醫，但是他靠酗酒還是喝酒來也是麻痹自己吧還是什麼，我們發覺到有時候我們要轉介出去這個候送單位就是說這一些網絡我們發覺到是似乎還是沒有辦法銜接的上。」(D2)

「…醫院的部份基本上我們跟那個醫院的熟晰度比較不會那麼的好啦！阿而且很多醫院的那個醫生他的專責的評估在我們認為不符合我們的期待，像我們希望說，自殺的人他可能有精神疾病，我們希望精神的醫院能夠暫時先把他收留，可是一些專業單位、專業醫生啊！他的評估就像我們說的他不需要住院，那我們是會害怕就是說，你們今天不收留他，他回去有可能會做自殘…至於他們的認定標準，對我們來說我們也是尊重專業，所以這個是我們比較碰到一些自殺案件或者是我們認為他有傷人那種精神病患，這個部份我們是比較頭痛，送去他不收我們又把他送回來，可能會碰到這種狀況。」(C2)

「那衛生局…我們在合作上可能又會有點難是因為我們比較是可能自殺個案去通報一些衛生單位嘛，然後就是好像他們那邊也會反應說他們的人力好像是有限，所以基本上如果說沒有實際發生…沒有實際發生那麼嚴重好像就不會有後續…剛剛說是衛生單位這部份，我們好像在合作上有一點比較弱啦！沒那麼聯繫上沒那麼強啦！因為發覺好像就是他們能做的狀況好像是有限，有些還是要回到我們自己去追，因為畢竟案子還是在我們身上。不過他們是做比較像是對大人，因為像自殺的個案都是偏大人也會！可是有的時候也是會有青少年，我們還是會通報，其實老實說我不太清楚他們那一塊的狀況是怎麼樣，可是通報對我們社工而言該通報我們自殺該通報我們都會通報，因為責任通報，我們就是做，那至於他們能做到什麼程度，其實有的時候我們…也不能管他啦！只能溝通協調，」(D1)

肆、兒童保護網絡綜合問題

表4-22個兒童保護網絡中人力資源已相當充足」，持非常不同意與不同意者高達8成，持同意的態度僅有16.7%，平均數為1.83，標準差為1.169，離散程度大，顯見受訪者對於此題項呈現低度共識，此也意味著多數受訪者對於人力資源已相當充足是相當不贊同的，但仍是有些受訪者對於人力資源方便覺得相當充足。

表 4-22 在整個兒童保護網絡中人力資源已相當充足

	次數	百分比
非常不同意	3	50.0%
不同意	2	33.3%
尚可	0	0
同意	1	16.7%
非常同意	0	0
總計	6	100.0%
平均數：1.83		
標準差：1.169		

資料來源：筆者自行整理

表4-23在整個兒童保護網絡中經費資源已相當充足」，持非常不同意與不同意者高達6成，認為尚可的也有33.3%，平均數為2，標準差為0.894，顯見受訪者對於此題項呈現中度共識，也意味著多數受訪者對於經費資源已相當充足是相當不贊同的。

表 4-23 在整個兒童保護網絡中經費資源已相當充足

	次數	百分比
非常不同意	2	33.3%
不同意	2	33.3%
尚可	2	33.3%
同意	0	0
非常同意	0	0
總計	6	100.0%
平均數：2		
標準差：0.894		

資料來源：筆者自行整理

目前在台中縣的兒保網絡中，對於人力不充足之問題，高達8成以上認為人力不充足。受訪者提到目前台中縣社工人力嚴重缺乏，每位社工的案量負荷是相當地重，一位社工就必須背負約50至60案，這是長期以來沒有被解決的事情，那在人力不足的情況下，將個案轉至非營利組織做家庭處遇的工作時，即會發現在第一線處理時就沒有處理的很好，在後續的處理上就需要花費更多的時間、資源去處理。

「…我們現在一個人是cover將近5、60個案量喔！」(C1)

「我大概覺得台中縣的社工loading太重了可能就是像你們常…常聽到的或者新聞也會播放的其實就是都會說人力不夠，就是…嗯…社工的案量負荷是比較重的，可是這是一直以來的問題，」(D1)

「其實很重要的就是說我一直覺得不管是公部門還是我們這個…我們我發覺到有一個狀況是人力真的會不足啦！做直接服務一線的社工人員人力是普遍不足，那因為地方政府就是因為人力不足的狀態下，所以比方說像我們以家庭處遇方案來說，其實我們家扶中心定位都是在二線的，一線的話就是縣市政府在做，他們到一個階段轉給我們做二線，那但是我們在這個服務的過程當中也發現到說就是說也人力不足的狀態下，其實有時候做於初篩的機制沒有做的很好，」(D2)

也因為台中縣社工負擔案量太大，致使其人員流動率相對地高，以致於社工在經驗以及資歷上較為缺乏，尤其是新進的社工員在處理事情的方式較為直線型思考，比較無法面面俱到，容易照本宣科，在面對個案或是跨部門的協調過程中，沒有去考量現場的狀況與個案的特性，可能會造成自己陷入暴力的危機當中，當然若是能透過經驗傳承的方式還是最好的，但也因為流動率大使得在這幾年這樣斷層常出現。

「處理的現場如果是一個比較經驗老道的處理方式可能會比較好，所以說社政單位的人員跟新畢業的菜鳥那一種沒有經驗的，處理事情考慮的模式就不太一樣，所以他會牽涉到社工本身的經驗，嗯…還有經驗是對社政人員來處理事情來說是一個很重要的一個點，因為同樣一件事情在比較老練的社工跟菜鳥的社工在處理的時候，他所思考的層面可能會不一樣，他的那個想到後面那個狀況可能會比較仔細一點，而且比較周延…他就是照本宣科，他可能就是他書本上念到大概就是這樣，但是他不會考慮到現場的那個狀況跟每一個個案的特性…不是說我就是強制安置這個小孩子，可是我不去考慮到加害人，加害人有的人他很聽話，他就是說你帶走他也覺得無奈而已，阿可是有人…他會做一些積極的抗議，甚至於傷害社工都有可能。」(C2)

「人力的流動的關係，所以然後加上這個工作性質，比較有的時候會讓人力的流動率是大的，那流動率大其實有的時候就會出現比較多..流動率大代表有的時候可能經驗資歷上，比較淺。

那其實我覺得做兒保跟高風險是一個滿需要就是有經驗的人那因為這個問題其實就會影響有時候我們在跨單位合作的時候，他搞不清楚狀況，或者反應上比較不知道怎麼做，他會問你說可能比如說今天他是政府部門好了……可能在權上應該是這個時候應該是由你來做決定，我才知道下一步要怎麼做，可是他有的時候會反過來問我覺得呢？但是你覺得…可是我們當然不敢說…可能經驗上…應該是說經驗，這個工作的相關經驗，還有訓練，因為有的時候我們要經驗，可以透過訓練，或是什麼經驗傳承，有沒有人帶，我覺得這個是我看到兒童保護工作裡面這也是也一個這是好幾年來都會有的狀況，就是有經驗的人還是少數。」(D1)

除了上述經費、人力之問題外，在整個台中縣的兒童保護網絡在合作執行業務時還面臨網絡中缺乏統籌者，當個案發生時，往往都是各做各的，同時也缺乏一個監督者來監督網絡中各個行動者，對於事件的投入程度是否足夠，完全是憑各單位自我評估。但在國外的經驗當中，通常都由檢察官來擔任總指揮的角色，讓各個網絡能夠同時到位去處理事件，這是目前台中縣的網絡中所缺乏的。

「當案件來的時候他會有牽涉到各網絡之間要負責的分工合作的時候，那案件發生的時候他就是可能會各網絡各做各的，可是這個部份他的那個統籌的這一塊，等於是說網絡裡面各做各的，可是他沒有一個指揮的人…就是好像這些網絡一個統籌，在一般的外國都是…屬於司法單位就是說檢察官的部份他們都是擔當這種角色，是在這網絡上面去指揮這件案件…能夠讓各網絡到位，同時去處理這件事情，…在我們這邊…就是缺少有一個…總指揮的這一個角色的人員來扮演，所以就變成比較各網絡都會把自己的工作認為我的工作做好，可是至於有沒有做到圓滿的地步或者是確實做到能夠傷害降到最低，那每一個人都沒有監督者，等於是各做各的，就是憑自己的經驗跟你的那個對於這一件事情的投入度，去做每一個…每一個人的程度都不一樣，會有這個問題出現，所以他沒有一個監督者去衡量這一件案子到底做到了這個地步是夠了沒。」（C2）

雖然台中縣政府有定期召開跨部門的聯繫會報，但有些單位並非是業務承辦人親自來開會，而是請單位其他同仁代為參加，那在會議中常會協商許多事情，希望各個部門的協助，但會議結束後，代理人卻沒有有效地傳達會議之事項，聯繫會報僅為一個形式，在實際運作的過程中，協調後的問題依舊存在，造成政府內部橫向的溝通失靈。

「縣府這邊他們都有定期地召開所謂的跨部會的聯繫會議，然後但是在參與上有可能就是說今天我這個單位派了這個人來了.. 來參加這個聯繫會議，但是他訊息並沒有轉達到該單位啊！很多可能就是像教育單位或衛教單位或衛生單位，我今天是承辦就是派人來參加這個會議，但是你去參加會議回去了這個會議所達成的一些需要覆答的一些事情跟配合的事情並沒有完全地回到單位去做覆答，所以變成說有的時候我們很多的狀況會覺得說其實都已經有開過很多的會議，然後縣府這邊也做了一些協調、協商，希望可..這些部..部門都能夠協助，但是我們發覺到在執行上卻是有落差的，那才會造成就是說以教育單位來說，今天他可能叫個生教組長，或註冊組長去聽這個研習會議，但是這個他跟他的業務沒有相關阿！他也不一定會在他們學校的共同會議上把這個訊息覆答出去阿！我們發覺到會這幾年來其實在台中縣會有這種狀況，從我們的高風險的方案阿！兒童保護啊！甚至於請我們在做中輟生輔導的這些方案，都有發現到這樣的一個落差，主要是橫向，我剛剛一直強調是橫向。」（D2）

伍、小結

透過 UCINET 軟體進行中心性與中介性之分析後，筆者可以根據上述將其歸納出各個網絡中處於網絡中心者與中介者，如表 4-24，可以看到各個網絡之中心行動者與中介行動者，可發現在高風險網絡中教育單位與非營利組織都是居於中心的位置，但透過深度訪談受訪者也提到非營利組織因承接高風險家庭服務方案，加以台中縣在高風險家庭通報的來源多以學校為主，因此兩個單位的接觸也較多，在合作上不免也有一些問題產生，非營利組織希望學校能對個案多些關懷，然學校則存有怕麻煩與能力不足之問題，造成雙方在合作上不那麼順利。

在通報網絡中，雖然目前已建置一套通報標準作業程序，但在整個通報上受訪者提到其目前遭遇的問題有：一、高風險家庭與兒童保護的界定為何？受訪者提到兒童保護網絡雖對這兩個概念有一定的認知，但仍是會有將兒虐事件通報為高風險之事件或將高風險事件通報為兒虐事件，在判斷事件上常會有瑕疵的存在，因此台中縣有專門的高風險社工員來做篩選之工作。中央對此也開始在檢討是否要整併這高風險與兒保，不過仍有其困難度存在；二、台中縣通報系統建置於家庭暴力防治中心，但實際執行訪視個案的為社工科，所以當兒虐事件通報進來時並非直接進入社工科，而是先進入家庭暴力防治中心，家庭暴力中心經過篩選、確認的個案的真實性後，再將個案資訊傳送至社工科，可能會有資訊遺漏或無法立即接收到訊息的問題存在；三、教育單位容易有隱匿通報的事件發生，受訪者提到教育單位目前對於高風險家庭等會進行通報，但一旦涉及校園性侵案件時，容易隱匿不通報，原因在於擔心校譽與教育部考核、評鑑之問題，尤以私立學校在這方面更容易有此種狀況發生。

在支援網絡中受訪者也提到其實際面臨的問題：一、警察與社工對於其角色的認知常有衝突，受訪者提到家庭暴力防治法對於警察的角色規範地較為清楚，而兒童及少年福利法則較不清楚，致使面對兒童受虐事件時，雙方在角色的認知上會有衝突；二、網絡行動者常會基於其專業之觀點，有本位主義的狀況發生，在處理個案的過程中，彼此支援的相關單位人員，諸如警察、教育人員以及社工在面對個案的過程時，常會因為所考量的角度或是專業評估的角度不同，而不能同意對方處理的方式，雖然在處理的現場會進行溝通、協調，但回到各自的崗位上呈報給上級時，同樣還是會覺得對方的處理方式並不是那麼的好，以致於常會有堅持己見的狀況發生，也無法去達到彼此的期待；三、衛生單位處於支援網絡中心之位置，但是網絡其他單位人員在遇到自殺、或藥酒癮問題之個案轉介至衛

生單位時，其無法立即銜接上個案，較無法有效地回應網絡其它單位行動者之需求。

除了上述問題外，長久以來人力與經費之問題還是持續存在於兒童保護網絡中，受訪者提到台中縣社工人力嚴重缺乏，平均一位社工要背負約 50-60 案，這是長期以來沒有被解決的事情，在此工作環境下，社工人員的流動率就相對地高，以致於社工在經驗以及資歷上較為缺乏，尤其是新進的社工員在處理事情的方式較為直線型思考，比較無法面面俱到，容易照本宣科，在面對個案或是跨部門的協調過程中，沒有去考量現場的狀況與個案的特性，可能會造成自己陷入暴力的危機當中。

最後，台中縣的兒童保護網絡中缺乏統籌者，容易在個案發生時各做各的，同時也缺乏一個監督者來監督網絡中各個行動者，對於事件的投入程度是否足夠，完全是憑各單位自我評估。雖然有定期召開跨部門聯繫會議，但在橫向的溝通上仍是失靈的狀態，其原因來自於參加聯繫會報的有些單位並非由其業務承辦人親自來開會，而是請單位其他同仁代為參加，那在會議中協商的問題，代理人並沒有有效地傳達會議之事項，問題仍舊存在，連繫會報僅為形式而已。

表 4-24 兒童保護網絡中心與中介行動者

兒童保護網絡	網絡名稱	網絡中心行動者	網絡中介行動者
預防網絡	高風險家庭網絡	社會處 衛生局 教育處 警察局 村里社區 世界展望會	社會處 警察局
	防虐宣導網絡	社會處 衛生局 警察局 世界展望會 村里社區 教育處	社會處 衛生局
通報網絡	通報機制網絡	社會處 教育處 警察局 衛生局 村里社區 113 婦幼保護專線 地方法院	社會處
	受虐兒童第一時間通報機關	社會處	N/A
支援網絡	支援網絡	社會處 警察局 教育處 衛生局 村里社區 地方法院	社會處

資料來源：筆者自行整理

第三節 台中縣市合併前與合併後遭遇之問題

台中縣與台中市於 99 年 12 月 25 日正式合併升格為直轄市，此舉代表兩個縣市區域、資源、組織、經費都要進行整合，在兒童保護這一塊原本分屬不同的兩個縣市在做法上也有所不同，當然面臨的問題也將有不同之處，因此本節將從整理出台中縣與台中市在合併前有些什麼問題，同時找出其相同的問題點與不同的問題點，接著運用深度訪談來分析受訪者對於合併後將會有面臨什麼問題做一整理，分析如下：

壹、合併前台中縣與台中市兒童保護網絡相關之問題

根據第二節、第三節可以看到台中縣與台中市在兒童保護的工作上遭遇到的問題不盡相同，以下筆者將其面臨相同與不相同的問題分類分述之：

一、台中縣與台中市在兒童保護工作上面臨相同之問題

(一) 教育單位居於預防網絡之中心，但多僅做到通報之工作

在預防網絡中，台中縣與台中市都認為教育單位是預防工作通報的主要單位，居於網絡之中心，但也發現教育單位往往僅是做到通報的工作，對於個案後續的工作，教育單位容易將所有工作推諉至社政單位。

(二) 通報標準的判定，常會影響救援工作

在通報網絡中，台中縣與台中市的受訪者都提到在高風險家庭與受虐兒童護的通報上，網絡行動者常會因為通報標準認知的落差，將嚴重的個案為通報為高風險個案或將較為不嚴重的個案通報為受虐兒童保護的個案，而造成社政單位在資訊的接收與確認上需要耗費更多的時間，加以通報案量大，對於整個通報的過程就無法達到即時的效果。

(三) 法定通報人員仍是有延遲或隱匿通報的事件發生

在現行的通報法規當中，規定法定的通報人員必須依法進行通報，否則將會處以行政罰則，但在台中縣與台中市的個案當中仍有受訪者提到在通報上還是有部份單位會延遲或者是有隱匿通報的事件。

（四）支援網絡的中心者，常會有角色認知的衝突存在

在台中縣與台中市的支援網絡中，社會處、警察局與衛生局都為重要的網絡中心，在受虐案件發生後，警察與社工在現場常會對於自己所應該擔任之角色有所衝突，社工需要警方先做好暴力控制，但警方認為社工應主導整個局面，兩者在其角色的認知上會有衝突的產生，除此之外，衛生單位雖然在兒童保護網絡中主要是負責加害人處遇的工作，但是受訪者都有提到衛生單位在支援上都無法馬上銜接，無法立即回應網絡其他單位人員的需求。

（五）面臨社工高流動率的問題

台中縣與台中市的受訪者都有提到在其兒童保護網絡中社工人力流動率高的問題，社工人力流動率高除了會提升組織培訓的成本外，對於跨部門的合作上，更是需要更多的時間來與其他單位進行磨合、溝通。

（六）兩縣市的跨部門聯繫會報僅為形式化會議

歸納台中縣與台中市受訪者意見也發現兩個縣市都有定期進行跨部門聯繫會報，但受訪者提到聯繫會報上該出席的單位沒有出席，或是應出席的業務負責人並沒有出席，僅派代理人或是以派公差的方式，也沒有完整地將訊息傳遞給業務負責人，造成橫向的溝通失靈。

二、台中縣與台中市在兒童保護工作上面臨不同之問題

（一）台中市勞政單位拒絕來自非營利組織的轉介

在台中市的預防網絡中，是由非營利組織承接高風險家庭服務方案，其也發現有許多列為高風險家庭者有一部份是因為經濟困頓的關係。非營利組織本著其對個案的了解，將個案家長失業之情形轉介至勞政單位，但勞政單位卻拒絕民間單位的轉介，認為必須由政府單位轉介或是當事人親自至勞政單位辦理才接受，此舉代表勞政單位對於非營利組織的不信任感。

（二）通報系統建置的單位不一

台中市的通報系統建置於社工科內，而台中縣的通報系統則是建置於家庭暴力暨性侵害防治中心，因此，台中縣的通報系統需經過層層傳遞，才能到達社工科當中，在訊息的傳遞上也容易有遺漏的狀況發生。

貳、縣市合併後可能遭遇的問題

本研究進行深度訪談時，台中縣、市尚未進行縣市合併，但目前縣市已合併完成，不過受訪者仍是有提到未來每個單位可能會遭遇到之問題，因此筆者也在此將訪談進行分析與整理，分析如下：

一、縣市合併後人力問題極具挑戰

(一) 約聘僱人員管理不易

在縣市尚未合併以前，台中縣與台中市因為法規之問題無法將所有的社工人員納編為正式人員，因此有許多社工人員為約聘僱人員；縣市合併以後，可想而知兩縣市約聘僱社工總和將近百名，勢必在管理約聘僱社工員上需面臨更多的挑戰。加以約聘僱社工員並非如正式納編的社工員經過相關的行政法規之訓練，因此其對於行政法規之概念較為薄弱。

「另外就是說因為你沒有辦法納編，所以都是用約聘僱人員，你只能用約聘僱人員，對！那再來就是說約聘僱人員的保障跟管理也很難管理。因為我們未來將近..將近100個約聘社工，在台中市的家暴中心，所以他這個組織這麼大的通通都是約聘人員的話，真的是要管理也是要費很大的心力保障不夠然後管理我們也難管理，再來他們沒有經過公部門的一個一個訓練行政部分他們是弱的，專業部分OK，可是在行政部分卻是非常薄弱的，行政的一個相關的行政法規或者是行政的規定我覺得還是弱了點，就是...也是要去加強的啦！」(C1)

(二) 合併後大台中地域幅員遼闊，更顯露出人力不足的問題

大台中成立以後，第一個將會面對的問題即是大台中的幅員相當地大，地域遼闊勢必會影響救援的時間，在原有兩邊的社工人力不足的情況下，要怎麼滿足合併之後更多的個案的發生，因此還必須審慎的考量各個分區、駐點。除此之外，教育單位也認為在合併之後，其也會面臨人力不足的問題，台中縣市合併以後，大台中將會有近300所的學校，若是沒有增聘人力，可能服務無法滿足未來300所學校。

「最大的挑戰還是社工人員不足的問題，當大台中成立之後，他的幅員會相當地大，可能在社工他在他的分布是採集中式或者說他有所謂的分區、他的駐點這些可能要去做一些考量，所謂駐點就是說一個區域而不是說可能說你在台中市這邊結果他的發生地可能是在和平鄉，那結果你這樣會有一些鞭長莫及，在處理上面或者說你要去做一些輔導、處遇，這些可能我想這塊已經在規劃中，但是我覺得這可能必須要也是需要說能夠中央或者是說我們的新的這個台中市的政府也能夠去考量這個問題。」(B3)

「因為我們台中縣幅員很廣闊啦！所以說我們會看到的那個問題就是說人力上的不足以及就是時間跟距離的一個挑戰，所以在那個立即性的部份，立即性到校去處理啊！或是立即性需要孩子需要去做一些不同的評估的時候，社工人力的一些考驗阿！考驗著我們還滿多的。」（C3）

「變成說會比較大的的擔心就是說那個未來的那樣的一個人力的問題會回到我們自己人力的問題。因為我們現在是有216所學校，未來我們會有300多所學校，我們台中縣就216了，然後台中市有80幾所，我們未來將近300所的學校，然後對我們來說是一個很大的挑戰。那如果未來是這麼大，我們人力沒有改變的話，會挑戰到我們的那個工作的那個服務了！」（C3）

「城鄉差距很大，因為台中市很都市的很都市，然後台中縣很鄉下、很偏遠的很偏遠啦！幅員遼闊啦！變成說喔！兩邊的人都要各自去適應，譬如說我們要去適應他們的幅員遼闊跟鄉村偏遠，…」（B2）

二、組織轉變之問題

（一）組織編制的改變

縣市合併後，分工變的較為精細，未來社工科的工作主要是以兒童預防性個案處遇的工作如高風險家庭等業務，而兒童受虐等保護性的工作則回歸到家庭暴力暨性侵害防治中心。受訪者提到其可以想見未來家庭暴力暨性侵害防治中心所要負荷的受虐兒童保護業務會非常龐大，況且家庭暴力暨性侵害防治中心僅為一個二層機關，當層級一低時，在整個網絡的溝通協調上即會出現問題，但是礙於整個編制、人力、經費等問題，也要看地方首長願不願意花更多的心力支持社會福利這一塊，但是兒童保護又是需要網絡合作才能做的更好，出現了相當矛盾的情況。

「我們未來合併後兒少保就全部到家防中心，就是去回歸家庭暴力暨性侵害防治中心在做，就等於說是保護性的業務拉過去了，那的確也是需要因為以一個家...以家庭為...因為兒少福利服務他就是以家庭為中心，所以他一定要用做家庭處遇去做，所以他勢必一定要回歸回去，那可是只是說因為一個保護性的業務真的是越來越龐大了，那他..他變成一個越來越龐大，所以你的層級一低，就會有問題，他一定勢必要納入警政，所以他我覺得他組織編制都要完整，可是目前他的困難度就是說有沒有人願意這樣支持，讓你的組織制度編制完整，因為我們往往在在公部門他的問題點就是說他的編制、人力還有經費，那他當然這個困境往往就是沒有辦法去突破，人力、組織編制，編制就需要人力，那你的編制人力你就要有經費，你有沒有這樣的經費，足以去負荷量，那就是在於說你重不重視這一塊業務，你如果支不支持啦！你如果不支持這一塊業務你就很難..就很辛苦，就你隨時就是因為他需要網絡的，那保護性業務我..往往又危及著生命，性命的問題，緊急性、高風險、高壓力，他就是高壓力、高工作負荷量，那這樣子高的一個工作量的話，在縣

市合併以後又更龐大了、更複雜了，變成說往往社政是最往往我們會是很弱的一環，所以他就變成說說你需要長官支不支持」（C1）

「社工科就是做比較是預防性，但是社工科也會有個案處遇，但是他是..他不是保護性的個案，他是譬如說預防性的個案，或者是說在這個高風險這樣的議題的個案，那整個已經進入到保護體系的部份，就會在家暴中心。預想見的是家暴中心的負荷會非常重，對！就是因為其實整個保護性議題以現在的縣市政府來講，一年都是好幾千個所謂家暴案件的通報量，然後所以可能在家暴中心的個案負荷會比較重。就是他一個..一個二層機關裡面可能會是一個很大的架構，100多個人的工作伙伴，的一個體系，我覺得那一塊會比較沉重一點。」（B1）

（二）台中縣、市工作模式需重新整併

當兩個縣市在進行合併時，許多網絡行動者提到會遭遇到的問題即為兩者在預防性工作與處理受虐兒童保護事件時的工作模式大不相同，因此都須重新進行審視各自原有標準作業流程，重新協調，架構出屬於大台中的工作模式才是真正的合併完成，一旦哪個單位疏忽都有可能造成制度或組織殺人的危機。

「就是說你的SOP流程你一定要操作流程你一定要非常的精準，你如果沒有精準你看這麼大的一個機器，哪個地方鬆了，哪個地方就有可能死人了通報進來就是所以說等於跨單位、跨網絡單位都要去做..做一個很大的整合跟合併，然後還有標準的作業流程一定要出來，對！」（C1）

「我們已經很熟悉我們台中縣的兒少保護的整個流程，我們很熟悉跟家暴中心跟社工這邊的合作的模式，那台中市的模式我們沒有touch過，我們沒有touch，沒有深入的touch過，所以會有一些擔心在制度面的部份可能會有一些改變，然後可能支援網絡的部份我們可能還要重新架構起來，」（C3）

「然後因為畢竟縣、市台中縣跟台中市他們其實不管高風險也好或者兒保業務也好，他們其實作法還是有不一樣的…」（D1）

「縣市合併以後你其實不要說什麼，整個工作模式都不一樣了，比方說像我們台中市政府在做家庭處遇方案跟台中縣在委外我們的部份完全工作模式都不一樣…台中縣政府他們因為他們現在工作model跟台中市政府是這麼不同，所以其實他們現在也在一直協調怎麼在最快的時間內有一個比較符合現況的工作模式出來…」（D2）

（三）網絡成員間需要時間熟悉彼此的做事風格

縣市於合併以後，原有的合作夥伴可能會有一些改變，當然在組織的領導風格上多少都會有所轉變，加以整個組織變的更為龐大，然而在網絡合作上多少是仰賴網絡內成員的感情去處理個案，而非既定的法規，因為法規無法鉅細靡遺，

有時也需仰賴網絡中成員培養其對彼此的熟悉度，當網絡中成員相互熟絡後，處理案件時也能更有協調與溝通的空間與彈性。

「我想兩個縣市合併之後他的組織編制變大了，只是說每一個這個網絡在合作的時候，是靠網絡的感情去處理案件，而不是靠網絡所規定的一些法規，法規的東西他有一些東西是不會明訂的那麼清楚，阿所以說他的案件相對會增加，那人員之間的熟晰度是需要培養，在處理案件上會比較大家比較能夠順利完成，所以這個部份就是說人員變多了，…人員少的話大家的互動會比較多，阿如果人員變多了，大家的互動就會相對地少了一些，那我覺得這個會是以後需要就是說如果常一起處理案件，大家互相認識機會就多，在處理案件的時候他的一些彈性也會比較大。」(C2)

「以台中市來講，以我們過去合作的主管、長官大家都有默契，現在換了新的主管，以社會局來講，以前叫社會處嘛！現在社會局的局長是換了對台中縣來講他們沒差，他們這個局長他們認識，以我們台中市來講，整個的風格會是怎樣，我們就覺得也有會怎麼變？制度會怎麼變？我們是比較擔心，但是這個都是問號，這個都是不知道的。」(D3)

第五章 結論

第一節 研究發現

在整理歸納上述個案分析所得之研究結果後，在本章節將根據本研究所設計的研究架構來進行論述，經由理論與實務的對話來闡述研究發現，以下將分別闡述台中市、台中縣兒童保護網絡的研究發現，敘述如下：

壹、法制面之研究發現

一、兒童及少年福利法未臻詳盡

兒童及少年福利法主要是以兒童及少年為主，講求的是政府保障兒童及少年的權益，主體為兒童及少年。同樣地在家庭暴力防治法提到家庭成員其包含未成年子女，是針對家庭成員做的全面性保障，涵蓋的範圍不僅有兒童尚包含成人的保護。但從家庭暴力防治法第8條也提到應「整合」警政、教育、衛生、社政、民政、戶政、勞工、新聞等機關、單位業務及人力，於該法其第三項也提到家庭暴力及性侵害防治中心設立應配置社工、警察、衛生及其他專業人員；對比兒童及少年福利法第9條雖然也有網絡之概念，也提到主管機關及各目的事業主管機關應就其權責範圍，「配合」之，很顯然地在整個網絡概念的運用上家庭暴力防治網絡比起兒童保護網絡更具有網絡中整合、協力的概念。雖然在兒童及少年福利法第1條第2項即提到本法未規定者，適用其他法律之規定。但貴為專門保護兒童的法律，在一些概念的運用上更應該進行修正，才能夠與時俱進。

貳、台中市受虐兒童保護網絡研究發現

一、預防網絡

(一)台中市高風險家庭網絡中心行動者與高風險家庭關懷輔導處遇計畫相符合

根據表 4-12 可以看到在高風險家庭網絡中，位居網絡中心之單位為社會處、衛生局、教育處、警察局、村里社區、勞工處、非營利組織（世界展望會、兒童福利聯盟、家庭扶助中心），與「高風險家庭關懷輔導處遇實施計劃」中提到相關的網絡單位為教育、衛生、民政、勞政、警政、社政大致上相同，除了民政沒有居於台中市高風險家庭網絡中心者。在「高風險家庭篩檢通知處遇流程」圖

中（請參閱附件四），也明確地將村里鄰長、幹事、公寓大廈管理員列入高風險家庭處遇網絡中，對比台中市高風險家庭網絡，發現村里社區也居於網絡之中心。

（二）台中市防虐宣導網絡中心行動者與法規所規定不盡符合

從表 4-12 可以發現在防虐宣導的網絡上，位居網絡中心單位為世界展望會、家庭扶助基金會、兒童福利聯盟、社會處、村里社區與教育處，在宣導上家庭暴力防治法第 8 條第 8 款即規定直轄市、縣（市）主管機關應整合所屬警政、教育、衛生、社政、民政、戶政、勞工、新聞等機關、單位業務及人力推廣各種教育、訓練及宣導，同時於家庭暴力防治法第 60 條與性侵害犯罪防治法第 7 條都要求教育單位進行家暴與性侵害防治的課程，然而兒童及少年福利法僅於第 19 條第 3、4 款提到直轄市、縣（市）政府，應鼓勵、輔導、委託民間或自行辦理家庭輔導諮詢與親職教育。警政、衛生、民政與勞政並無位居台中防虐宣導網絡中心，由此可看出這幾個單位應加強兒童防虐宣導。

（三）勞政單位成為就業輔導的一大漏洞

在高風險家庭的個案中，有許多是因為家庭經濟失靈而被列為高風險家庭處遇計畫中需要關懷的對象，然承接高風險家庭的非營利組織在發現個案有此種狀況時，即立刻將案主家長轉介至勞政單位，由其提供就業服務等後續事項。但透過實證研究發現勞政單位目前對民間單位轉介之個案視為不受理，必須要由案主家長親自去辦理或由政府進行內部轉介個案，勞政單位才進行受理。根據「高風險家庭關懷輔導處遇實施計劃」可以發現勞政的職責即必須針對需要就業輔導家庭，轉介就業服務單位，提供職業訓練及就業輔導資源。在處理高風險家庭個案的分工上，是由非營利組織承接相關的高風險家庭處遇工作，其對於高風險家庭相關個案具一定程度的瞭解，加以，就業問題與經濟因素佔整個高風險家庭問題類型 33.56%（請參酌表 2-3）。因此，勞政單位應本於網絡合作之概念，修改相關法令，接受民間單位之轉介，以避免制度之漏洞造成更多難以挽回的悲劇。

（四）衛生單位尚未體認其在高風險家庭網絡中角色之重要性

觀諸表 2-4 可以看到衛生單位在高風險家庭網絡中所應擔任的角色為建立藥酒癮戒治資源及轉介服務流程、精神疾病轉介服務窗口、推動自殺防治及通報工作，以便社工人員進行轉介，雖然在表 2-3 可以發現在通報的高風險個案類型分析上，藥酒癮與精神疾患僅佔約 10%。但根據訪談分析發現衛生單位尚未體認到其位於高風險家庭中心與中介之角色，對於自殺防治、藥酒癮、精神疾患追蹤輔導等工作常會落入社工手中，且在實際運作上，發現並沒有如分工表上所述便於社工人員進行轉介，雖然衛生單位針對的對象並非受虐兒童，但其面對的是加

害人處遇之工作，倘若衛生單位在高風險家庭此一階段無法落實其工作，那受虐兒童的人數將可能與日俱增，因此衛生單位在預防網絡中是相當重要的角色。

(五) 教育單位與警察單位在高風險家庭網絡中僅做到通報工作而已

在高風險家庭網絡中教育單位與警察單位同樣位居於中心的位置，但根據訪談分析之結果發現教育單位對於問題兒童、中輟生多以家庭與親職功能不彰，通報高風險家庭，而後續的工作就交由社政單位，學校單位僅做通報的工作，學校並沒有於後續給予相關之協助。而警察單位在通報上常會有業績掛帥的心理，僅是不停地通報，在個案的訊息確認上不夠確實，傳達至相關非營利組織的訊息可能與事實不符合，現已將高風險是否開案的決策權交由非營利組織，以避免警察單位為了衝高業績而浮報。教育單位與警察單位在高風險家庭中是重要的篩檢單位，同時教育單位也應適時訪視對於個案關懷訪視，但在高風險的網絡中，此兩個單位必須要體認其角色的重要性。

(六) 村里社區的功能尚需加強

在預防網絡中，村里社區都位於中心的位置，但從高風險家庭通報來源數據分析（參閱表 2-2），不難發現其通報比率僅佔 2.04%，村里社區在預防網絡中應是重要的角色，從顯示的數據中更應思考在高風險家庭與防虐宣導等工作上對於村里社區是否足夠？是否要繼續加強其對於高風險家庭的認知，進而提升村里社區在預防網絡的功能。

(七) 目前預防網絡中之服務偏少

根據文獻與訪談分析發現在預防網絡中目前較為偏重的只有高風險家庭服務與宣導等服務，加以在台中市中八大行業與服務業之興盛，有許多父母多從事夜間工作，即使個案通報高風險家庭，但仍無法改變兒童須於夜間獨自待在家中，因此若能增加相關預防性之服務，或許能實質減少問題，但目前礙於經費與人力，需要各方進行討論與合作。

二、通報網絡

(一) 通報網絡中網絡中心行動者與法規所規定的相符合

根據表 4-12 可以發現在通報網絡中位居中心位置的單位為社會處、教育處、警察局、衛生局、村里社區、113 婦幼保護專線，中介行動者為社會處。根

據兒童及少年福利法第 34 條規定⁴²，社會處、教育處、警察局與衛生局為法定之通報者，113 婦幼保護專線為家庭暴力防治法與性侵害犯罪防治法所規定設立之 24 小時專線電話。而依據兒童及少年保護通報及處理辦法第 2 條法定通報人員於知悉有應保護兒童時，應於 24 小時內填具通報表，以電信傳真或其他科技設備傳送等方式通報直轄市、縣（市）主管機關，因此社會處位居中心與中介者的角色，目前台中市通報網絡與法規規定吻合。

（二）村里社區通報功能應加強

從表 4-12 得知村里社區居於網絡中心之位置，但根據 99 年通報來源數據分析（請參閱表 2-4），來自村里社區之通報僅佔 8.3%，目前仍是以社工人員、醫事人員與教育人員為通報之大宗，從此也可以看出村里社區在通報的功能上尚需加強。政府應以村里社區作為單位，加強兒童保護宣導、通報及獎勵表揚，目的是希望能夠透過通報的系統提前發現或是避免受虐兒童事件不斷發生。

（三）法定通報人員有延遲通報的狀況發生

從表 2-4 當中可以發現通報來源仍是以法定通報人員為主，然透過訪談分析發現法定通報人員仍有延遲通報的狀況發生，雖然兒童及少年法第 61 條明文規定⁴³未依法進行通報的法定通報人員可處以罰鍰，但此類狀況仍是會發生。

（四）通報案量大，致使篩選個案之真偽需耗費較多時間

由於目前通報管道除了政府內部之通報外，亦有 113 婦幼保護專線，導致整個通報案量大，當個案資訊進來後必須篩選個案之真偽，但仍是會發現常有兒虐事件通報為高風險案件又或者是根本沒有兒虐事件的發生，面對此一過程，社工人員就必須花費更多時間來確認個案的真偽。

三、支援網絡

（一）支援網絡中網絡中心行動者與法規所規定相符合

依據表 4-12 可以得知在支援網絡中居於中心位置的有社會處、警察局、教育處、衛生局與村里社區，依據理論中提到在兒童及少年福利法第 36 條、37 條明文規定兒童若遭到不當對待致使其生命、身體或自由有立即危險或有危險之虞

⁴²兒童及少年福利法第 34 條：「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，知悉兒童及少年有下列情形之一者，應立即向直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過 24 小時。」

⁴³兒童及少年福利法第 61 條：「違反第十七條第二項、第三十四條第五項、第四十四條第二項、第四十六條第三項而無正當理由者，處新臺幣六千元以上三萬元以下罰鍰。」

者，直轄市、縣（市）主管機關應予緊急保護、安置或為其他必要之處置。其中於緊急安置時，應即通報當地地方法院檢察官及警察機關協助之。同時依據兒童及少年通報及處理辦法第 6 條之規定，通報的單位應提供兒童適當的保護與照顧直至主管機關到查為止。對於訪視未遇或遇到案家拒訪時，經評估過後，兒童的生命、身體或自由有立即危險者，主管機關應立即聯繫當地警察及村里鄰長、公寓大廈管理人員等依行政執行法第 36 條規定⁴⁴進行即時強制介入，對於加害人之處遇工作，衛生單位也必須依照兒童及少年福利法第 43 條第 2 項之規定⁴⁵，進行相關的治療。支援網絡中心單位與法規之規定相吻合。

（二）在支援網絡中社政單位與警政單位在角色認知上常會有衝突發生

在進行受虐兒童救援的過程中，社政單位為主要為主責之機關，應於知悉時於 24 小時內，指派社會工作人員進行調查處理，於調查處理時應進行安全性評估，若調查之結果發現兒童之身體或自由有立即危險之虞者，必須要進行相關的緊急安置，並通知檢察官與警察機關協助之，從此也可得知主要還是得由社政單位進行調查等工作，警察是居於協助的角色，在兒童及少年福利法第 9 條第 2 項第 6 款提到警察必須保護個案人身安全之維護。根據深度訪談分析，筆者發現社工人員在進行調查的過程中，可能會遭遇到加害者之暴力威脅，需要警察先行將現場控制住，避免兒童或社工人員遭受到暴力行為的傷害，再由社工人員進行調查等工作，但警察人員會覺得社工是主角，所以希望社政單位人員先行安撫加害人。從法規的角度來看，的確警察單位是居於協助的地位，但站在人身安全保護的立場來看，警察又是具有保障人身安全保護公權力的機關，因而社政單位希望與警察單位的配合能夠依據每一次現場來進行判斷，而不是僵化於法規命令當中。

（三）教育單位於支援網絡中較不能配合後續訪視等處遇工作

當社工人員接下受虐兒童保護的個案後，後續處遇的工作接踵而致，必須依法進行調查與訪視，然而，社工人員依法進行校園訪視時，學校擔心會引發家長的不悅而引起不必要的抗爭，於是會拒絕社工人員進行訪視。教育單位也是身為

⁴⁴行政執行法第 36 條：「行政機關為阻止犯罪、危害之發生或避免急迫危險，而有即時處置之必要時，得為即時強制。即時強制方法如下：一、對於人之管束。二、對於物之扣留、使用、處置或限制其使用。三、對於住宅、建築物或其他處所之進入。四、其他依法定職權所為之必要處置。」

⁴⁵兒童及少年福利法第 43 條第 2 項：「前項處遇計畫得包括家庭功能評估、兒童少年安全與安置評估、親職教育、心理輔導、精神治療、戒癮治療或其他與維護兒童及少年或其他家庭正常功能有關之扶助及福利服務方案。」

支援網絡中心的行動者，應該要依法配合相關後續處遇工作，以兒童之利益為最大考量。

四、綜合問題

(一) 兒童保護網絡面臨人力不足之問題

從文獻檢閱中得知目前社工人力尚顯不足，透過此一觀點進行問卷與訪談分析發現台中市同樣面臨社工人力流動率較高的問題，由於外在媒體的監督、監察院的調查，使得外界對於社工的期待相當地高，加以兒童保護工作本身也是極具高壓力之工作，因而造成台中市面臨社工人力流失的問題。除此之外，筆者從訪談分析發現，隸屬於台中市警察局的兒童保護官流動率也相當地大，受訪者提到在台中市目前的六個分局當中，其兒童保護官的平均年資都不超過一年，這代表者在兒童保護網絡中若無法將人力流失的問題加以解決，地方政府就必須不停地將資源耗費在重複招募與重複培訓人力上。

(二) 台中市跨部門聯繫會議僅為形式會議

依據兒童及少年福利法第 10 條之規定主管機關為協調、研究、審議、諮詢及推動兒童及少年福利政策，應設諮詢性質之委員會。透過訪談分析可以發現台中市政府有定期舉行跨部門聯繫會報來與網絡中其他單位進行溝通、協調，但依據訪談分析發現有些網絡單位出席率偏低，或是以派公差的方式並非由其業務負責人出席會議，跨部門會議僅變成形式化的會議，對於傳達、聯繫、溝通成效不大。

參、台中縣兒童保護網絡研究發現

一、預防網絡

(一) 台中縣高風險家庭網絡中心行動者與高風險家庭處遇計畫規定相符合

依據表 4-24 可以發現在高風險家庭網絡中居於中心行動者有社會處、衛生局、教育處、警察局、村里社區、非營利組織(世界展望會)。與「高風險家庭關懷輔導處遇實施計劃」中提到相關的網絡單位為教育、衛生、民政、勞政、警政、社政大致上吻合，除了民政沒有居於中心位置。在「高風險家庭篩檢通知處遇流程」圖中(請參閱附件四)，也明確地將村里鄰長、幹事、公寓大廈管理員列入高風險家庭處遇網絡中，對比台中縣高風險家庭網絡，發現村里社區也居於網絡之中心。

(二) 台中縣防虐宣導網絡中心行動者與法規所規定相符合

從表 4-24 可以發現在防虐宣導的網絡上，位居網絡中心單位為世界展望會、社會處、衛生局、警察局、村里社區與教育處。而在家庭暴力防治法第 8 條第 8 款即規定直轄市、縣(市)主管機關應整合所屬警政、教育、衛生、社政、民政、戶政、勞工、新聞等機關、單位業務及人力推廣各種教育、訓練及宣導，同時於家庭暴力防治法第 60 條與性侵害犯罪防治法第 7 條都要求教育單位進行家暴與性侵害防治的課程，然而兒童及少年福利法僅於第 19 條第 3、4 款提到直轄市、縣(市)政府，應鼓勵、輔導、委託民間或自行辦理。可以發現台中縣在防虐宣導的網絡上與法規規定相符合。

(三) 教育單位與非營利組織在高風險家庭處遇合作上較為不順利

台中縣政府將高風險家庭處遇計畫委外給非營利組織進行，依據訪談分析顯示台中縣高風險家庭通報案源多來自於學校之通報，非營利組織與教育單位互動與合作較為密切。但非營利組織發現教育單位僅做到通報之工作，對於後續工作都推諉至社工，然非營利組織希望學校能對個案多些關懷，但學校方面則存有怕事的心態，造成雙方在合作上不順利。

二、通報網絡

(一) 通報網絡中網絡中心行動者與法規所規定的相符合

根據表 4-24 可以發現在通報網絡中位居中心位置的單位為社會處、教育處、警察局、衛生局、村里社區、113 婦幼保護專線與地方法院，中介行動者為社會處。根據兒童及少年福利法第 34 條規定，社會處、教育處、警察局、衛生局、法院為法定之通報者，113 婦幼保護專線為家庭暴力防治法與性侵害犯罪防治法所規定設立之 24 小時專線電話。而依據兒童及少年保護通報及處理辦法第 2 條法定通報人員於知悉有應保護兒童時，應於 24 小時內填具通報表，以電信傳真或其他科技設備傳送等方式通報直轄市、縣(市)主管機關，因此社會處位居中心與中介者的角色。對照法規與實證分析發現目前台中縣通報網絡大致上與法規規定吻合。

(二) 台中縣通報系統建置於家庭暴力及性侵害防治中心，但實際執行為社工科

台中縣政府受虐兒童通報系統建置於家庭暴力防治中心，但實際進行個案調查、訪視的則是由社工科進行，通報與執行分屬兩個單位，訊息需要經過層層傳遞，雖然其建立了重複確認機制，但訊息需要透過層層傳遞，較為耗費時間。

（三）教育單位為受虐兒童通報案量的大宗，但也有隱匿通報情事發生

從表 2-4 當中可以發現受虐兒童通報來源仍是以社工人員、教育人員、醫療人員為主，然透過訪談分析發現台中縣之教育單位在面對校園性侵案件時容易發生隱匿不通報的情事發生，因為學校擔心校譽與教育部考核之問題，雖然兒童及少年法第 61 條明文規定未依法進行通報的法定通報人員可處以罰鍰，但此類狀況仍是會發生，尤以台中縣的私校更為嚴重。

三、支援網絡

（一）台中縣支援網絡中網絡中心行動者與法規所規定的大致上吻合

依據表 4-24 可以得知在支援網絡中居於中心位置的有社會處、警察局、教育處、衛生局、村里社區與世界展望會，依據理論中提到在兒童及少年福利法第 36 條、37 條明文規定兒童若遭到不當對待致使其生命、身體或自由有立即危險或有危險之虞者，直轄市、縣（市）主管機關應予緊急保護、安置或為其他必要之處置。其中於緊急安置時，應即通報當地地方法院檢察官及警察機關協助之。同時依據兒童及少年通報及處理辦法第 6 條之規定，通報的單位應提供兒童適當的保護與照顧直至主管機關到查為止。對於訪視未遇或遇到案家拒訪時，經評估過後，兒童的生命、身體或自由有立即危險者，主管機關應立即聯繫當地警察及村里鄰長、公寓大廈管理人員等依行政執行法第 36 條進行即時強制介入；對於加害人之處遇工作，衛生單位也必須依照兒童及少年福利法第 43 條第 2 項之規定，進行相關的治療，支援網絡中心單位與法規之規定相吻合。

（二）支援網絡中社政單位與警政單位在角色認知上常會有衝突發生

在進行受虐兒童救援的過程中，社政單位為主要為主責之機關，應於知悉時於 24 小時內，指派社會工作人員進行調查處理，於調查處理時應進行安全性評估，若調查之結果發現兒童之身體或自由有立即危險之虞者，必須要進行相關的緊急安置，並通知檢察與警察機關協助之，從此也可得知主要還是得由社政單位進行調查等工作，警察只是居於協助的角色。根據訪談分析發現家庭暴力防治法對於警察之角色規範地較清楚，在家庭暴力防治法第 29、30、48 條具體將警察對於家庭暴力狀況進行控制、處理之規定，反觀兒童及少年福利法僅於第 9 條規定警察對於兒童保護個案的人身安全保護而已。也造成適用兒童及少年福利法時，警察與社工人員在認知上會有衝突的狀況發生。

（三）衛生單位在支援網絡中經常處於慢半拍的狀態

當發現個案有藥酒癮之問題時，即須依兒童及少年福利法第 43 條第 2 項轉介至衛生單位，但在台中縣的支援網絡中發現當網絡單位轉介藥酒癮、精神疾病等個案至衛生單位時，往往衛生單位無法馬上銜接上個案，而非營利組織也將此問題於跨部門聯繫回報上提出，並進行溝通，但問題似乎依舊存在，衛生單位仍無法馬上回應網絡單位之轉介。

四、綜合問題

（一）台中縣兒童保護網絡長期存在人力與經費不足之問題

台中縣兒童保護網絡長期存在人力與經費不足之問題，也造成台中市社工平均一位要背負 50-60 個案量，其壓力是相當沉重的。相對地社工流動率也相當地大，新進社工員經驗與資歷的缺乏，致使在跨部門合作上，較無法面面俱到，也容易採直線性思考，在跨部門協調上容易出現摩擦。

（二）台中縣跨部門聯繫會議僅為形式會議

依據兒童及少年福利法第 10 條之規定主管機關為協調、研究、審議、諮詢及推動兒童及少年福利政策，應設諮詢性質之委員會。透過訪談分析可以發現台中縣政府有定期舉行跨部門聯繫會報來與網絡中其他單位進行溝通、協調，但有些網絡單位出席率偏低，或是以派公差的方式並非由其業務負責人出席會議，代理人並沒有有效傳達會議訊息，致使跨部門會議僅變成形式化的會議，導致橫向溝通失靈。

肆、台中縣市合併後問題之發現

是以台中縣市已於 99 年 12 月 25 日進行合併，但其於 100 年度的工作模式仍是以 99 年的工作模式進行，透過訪談分析可發現多數受訪者對於縣市合併後有一些共同之意見，敘述如下：

一、合併後，大台中地域廣闊，人力問題更顯嚴重

兩個縣市在合併以前已有人力不足的問題，合併後，台中縣與台中市地域相當遼闊，人力不足之問題則更顯得嚴重，除此之外，合併前兩個縣市各擁有許多約聘社工人員，合併後約聘僱人力達 100 人，在管理上也面臨更多挑戰。同時，地域遼闊在駐點方面的選擇也是重要的考量。

二、組織編制完全改變

合併後，在兒童保護工作的分工上變的更為精細，未來社工科主要是以高風險家庭服務為主，而兒童保護性業務則回歸至家庭暴力暨性侵害防治中心。未來可以想見一個二層機關要主掌所有兒童保護性業務的工作是非常沉重的。除此之外，由於整個編制改變，在工作的模式與流程上也需要做一巨大的改變，以符合大台中市的兒童保護架構。

三、跨部門網絡成員需重新培養與熟悉新的工作模式

過去兩個縣市所面對的成員與工作方式是相逕庭的，合併後，不管是同一機關內部或是在跨部門的交流上也都有新的改變，網絡成員從舊有的模式到新的模式也需要時間來進行彼此間的磨合。

第二節 研究建議

針對上述研究發現，筆者在此將依研究發現給予研究建議，建議如下：

壹、法制研究建議

一、兒童及少年福利法應與時俱進

從實務的分析中可以發現，兒童保護之工作並非一個組織就能處理，而是需要透過網絡中其他成員在相互協調、合作以及資源的共享，但在兒童及少年福利法中對於網絡之概念是相當地薄弱，對比家庭暴力防治法，兒童及少年福利法在網絡之概念中並沒有如家庭暴力防治法中提到整合的概念，取而代之的都是以配合等字眼，但網絡是一動態、合作的過程，建議兒童及少年福利法應修改其字語。此外，家庭暴力防治法在規範網絡中其他成員的角色也較兒童及少年福利法清楚，雖然兩個法律都能同時適用，但兒童及少年福利法是以兒童與少年為主體，更是政府保障兒童與少年的公權力，為了能更清楚地保障兒童之權利，政府應將兒童及少年福利法中各個行動者之角色規範地更清楚，以避免網絡行動者對於其角色認知上之爭議。

貳、針對預防網絡之建議

一、修改兒童保護轉介法令規定，強化單位與單位間之接軌

在整個兒童保護的預防網絡中，除了社政單位為主要中心外，其他如勞政、衛生、警政、教育、非營利組織與村里社區也並非居於邊陲之位置，而是同為中心的位置。各個單位必須體認到其在預防網絡中之角色，才能發揮其功能，不是僅配合社政單位之要求。因此，在高風險家庭個案就業上，勞政單位應修改相關法規，接受非營利組織的個案轉介，同時，衛生單位於心理輔導、藥酒癮的轉介上，更需立即與轉介單位聯繫並執行，只有加強單位與單位間之接軌，才能使整個網絡的運作更為順暢。

二、增強村里社區的功能

目前針對兒童保護的預防性的工作僅有宣導與高風險家庭處遇等計畫，在保護、預防兒童遭受不當對待等情事上，仍顯不足。加以台中縣市八大行業居多，父母從事夜間行業者也較多，但社工人員也無法 24 小時陪伴。然而從台中縣與台中市的高風險網絡與宣導網絡圖中可以發現村里社區都是位居於中心位置，因

此更應加強村里社區的功能，以社區為中心，發展兒童照護的功能，例如社區課後輔導或是陪伴等功能，透過社區志工、鄰近幾個學校或愛心媽媽等共同建立一個社區照護系統，強化村里社區的功能，同時亦能減輕社工人力的負擔，也能更立即與直接地幫助獨自在家的兒童。

參、針對通報網絡之建議

一、宣導高風險家庭與兒童受虐之標準

不論是在政府內部通報的過程中常會發生兒虐或高風險個案通報錯誤或是來自一般民眾通報的錯誤，一再顯示高風險家庭與兒童受虐的標準難以界定，因此，政府有必要對一般大眾進行宣導，同時對於內部網絡單位也應進行訓練，才能於第一時間立即判斷個案為兒虐個案亦或是高風險家庭，以防耽擱了救援時間，造成無法彌補的錯誤。

二、加強責任通報人員對於通報的教育訓練

雖然現已明訂責任通報人員未於時間內進行通報，會處以罰則，但此類事件仍是層出不窮，尤以教育單位常會有隱匿通報或逾時通報的狀況發生，除了施以罰則外，對於責任通報人員更應加強其通報等訓練，可運用情境式的訓練方式，讓責任通報人員知道即時通報的重要性。

肆、針對支援網絡之建議

一、強化網絡合作的概念，拋棄本位主義

在一個網絡中，最重要的就是需要合作、協調，才能使兒童保護工作順利進行且盡善盡美，但在實證分析中不難發現網絡中各個組織仍存有本位主義。在處理受虐兒童的個案時，網絡中成員應拋開既有的本位主義，而是應以兒童的最大利益為考量，每個單位在支援的過程中應視每次遭遇的狀況來做調整與協調，才能增強單位間的合作關係，否則一次又一次的摩擦，將會使得單位與單位間溝通失靈，無法有效地達成每一次的目標。

伍、針對整體兒童保護網絡之建議

一、運用師徒制訓練方式，降低社工人力流動率

由於社工人力流動率高，因此對於新進社工人員應運用師徒制的訓練方式，使其循序漸進的了解案件的處理應如何進行，以及如何與其他單位進行合作，這樣不僅可以使其慢慢熟悉工作環境，及學習資深社工員處理案件的方法，更能避免新進社工人員馬上面臨巨大壓力。除此之外，也能夠避免新進社工處理個案的不熟悉導致本身身陷危險或易與其他網絡單位成員形成摩擦。減少社工人員無力感的形成，也較能降低社工人力的流動。

二、加強跨部門聯繫會報之功能

從研究發現看到台中縣、市在合併以前其跨部門聯繫會報的功能並沒有發揮實質的功效，導致橫向的溝通失靈，無法有效傳達每次會議的相關內容，使得問題依舊存在。為了有效地改善並加強跨部門聯繫會報的功能，各網絡單位首長更應加強監督每一次跨部門聯繫會報的狀況，唯有重視每一次跨部門聯繫會報才能有效地發現問題與解決問題。

陸、縣市合併後之建議

一、加強約聘僱人員管理與相關行政法規的訓練

面對縣市合併後約聘僱人員接近百人的台中市，對於約聘僱的管理需要加以重視，尤以實證發現約聘僱人員對於行政法規較正式人員不熟悉，因此更需要加強其行政法規的教育訓練，才不致使其對於行政法規的不熟悉，導致曹小妹事件重演。

二、重視跨部門聯繫會報之重要性

在縣市合併初期，組織編制完全改變，預防兒童受虐等高風險家庭服務由社工科負責，而受虐兒童保護個案則由家庭暴力及性侵害防治中心負責，整個事務與組織成員有些許變動，因此跨部門聯繫會報即成為各個網絡單位溝通與交流的平台，合併後各個網絡單位更應重視每一次的聯繫會報，才能有效地發現與解決縣市合併後所帶來的問題。

第三節 後續研究建議

對於後續研究者之建議，筆者在此有兩點建議，敘述如下：

一、運用制度與網絡的研究方法對其他縣市進行研究

本研究是透過制度與網絡之觀點來檢視目前台中縣與台中市的兒童保護網絡，運用 UCINET 與 Netdraw 軟體進行網絡分析與網絡圖的製作。然而目前各縣市在兒童保護的事務上仍有其各自的做法，因此筆者建議後續研究者可以運用此研究方法對其他縣市進行相關的網絡分析，除了可以找出該縣市之問題外，也可以將問題作為別的縣市的借鏡。

二、擴大網絡的行動者

本次研究中礙於時間、人力與經費的關係，無法進行大規模的抽樣，同時也無法將問卷完全發放至兒童保護網絡的相關行動者，導致樣本數偏小，若後續的研究者欲想進行類似之研究可以擴大其樣本數，使研究更臻完善。

參考文獻

英文期刊

- Bost, K. K., Vaughn, B. E., Boston, A. L, Kazura, K. L., & O'Neal, C. (2004). Social support networks of African-American children attending Head Start: A longitudinal investigation of structural and supportive network characteristics. **Social Development**, 13, 393-412.
- Bronfenbrenner, U (1979) . **The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design**. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Coleman, J. S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. **American Journal of Sociology**, 94: 95–120.
- Harrington, D.& Dubowitz, H.(1993). **What Can Be Done to Prevent Child Maltreatment?** Pp.258-280 in Family Violence : Prevention and Treatment., Edited by Hampton, R. London :Sage Publication.
- Knoke and Kulinski (1982) . **Network Analysis**. The International Professional
- Krackhardt, D. and J. R. Hanson (1993) “Informal Networks: The Company Behind the Chart.” **Harvard Business Review**, July-Aug: 104-111.
- Krackhardt, David (1992). **The Strength of Strong Ties: The Importance of Philos in Organization**. In Nitin Nohria and Robert G. Eccles, Networks and Organization. Boston, Havard Business School Press.
- Landgren, Karin (2005). The Protective Environment: Development Support for Child Protection. **Human Right Quarterly**, 27(1): 214-248
- O'Toole, Laurence J. Jr. and Kenneth J. Meier(2004). Public Management in Intergovernmental Networks: Matching Structural Networks and Managerial Networking. **Journal of Public Administration Research and Theory**. 14(4):469-494.
- O'Toole, Laurence J. Jr.(1997). Implementing Public Innovations in Network Setting. **Administration and Society**.29:115-138.
- Organizations. **Academy of Management Review**, 4 (4), 507-519.Publishers.
- Tichy, N. M., M.L.Tushman and C. Fombrun (1979) . Social Network Analysis for

Vasak, Karel(1977). A 30-Year struggle : The Sustained Efforts to Give Force of Law to the Universal Declaration of Human Rights. **Unesco Courier**:pp.29-32

Walker, M. E., Wasserman, S. and Wellman, B(1993).Statistical models for social support networks. **Sociological Methods and Research**, 22(1), 71-98.

專書

內政部兒童局（2006）。**兒童及少年保護工作指南**。台北：內政部兒童局。

王澤鑑（1997）。**民法總則**。台北：三民書局。

朱柔若譯(2000)。**社會研究方法-質化與量化取向**(W.Lawrence Neuman 著)。台北：揚智。

行政院研究發展考核委員會(2003)。**國際人權公約國內法化之方法與策略**。台北：行政院研究發展考核委員會。

余漢儀（1996）。**兒童虐待—現象檢視與問題反思**。台北：巨流圖書公司。

吳庚（2001）。**行政法之理論與實用**。台北：三民書局

呂炳寬、項程華、楊智傑（2007）。**中華民國憲法精義**。台北：五南圖書出版公司。

李惠宗（2004）。**憲法要義**。台北：元照出版公司。

李園會(2000)。**兒童權利公約**。台中：信成文具印刷有限公司。

李鴻禧（1991）。**憲法與人權**。台北：台灣大學法律學系法學叢書編輯委員會。

林正順、楊富強、陳龍騰（2008）。**人權保障與實用法律**。高雄：復文圖書出版社。

法治斌、董保成（2003）。**憲法新論**。台北：三民書局。

許慶雄（1999）。**憲法講義**。台北:知英文化

陳向明(2002)。**社會科學質的研究**。台北：五南。

彭淑華、鄭善明等合編(2008)。**兒童福利—理論與實務（二版）**。台北：華都文化。

馮燕、李淑娟、謝友文、劉秀娟、彭淑華（2004）。**兒童福利**。台北：國立空中大學。

熊瑞梅（1998）。**人口流動—理論、資料測量與政策**。台北：巨流

劉軍(2007)。**社會網絡分析法**。重慶：重慶大學出版社。

羅家德(2005)。**社會網分析講義**。北京：社會科學文獻出版社。

羅清俊（2008）。**社會科學研究方法—如何做好量化研究**。威仕曼文化事業股份有限公司。

期刊

王秀燕（2010）。現實與使命的掙扎—台灣社工人力配置。**社區發展期刊**，129期，頁 114-127。

王育敏（2006）。從兒童福利發展現況論政府組織改造。**社區發展季刊**，第 113期，頁 78-87。

吳敏欣（2005）。通報專線服務模式之探討—以台灣世界展望會辦理 113 婦幼保護專線為例。**社區發展季刊**，112 期，頁 22-41。

周麗芳（2002）。華人組織中的關係與社會網絡。**本土心理學研究**，第 18 期，頁 175-228。

林明禎（2006）。從多元資源網絡談老人社區照顧。**社區發展季刊**，第 115 期，頁 141-149。

林萬億（2002）。我國社會行政組織調整方向之研究。**國家政策季刊**，創刊號，頁 145-166。

林萬億（2006）。論我國衛生及社會安全部的組織設計。**社區發展季刊**，113 期，頁 12-24。

林萬億（2010）。建構以家庭為中心、社區為基礎的社會福利服務體系。**社區發展季刊**。129 期，頁 20-51。

施教裕、宋麗玉(2006)。高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫執行狀況初探。**社區發展季刊**，114 期，頁 103-117。

施慧玲(2004)。論我國兒童人權法制之發展—兼談落實“聯合國兒童權利公約”之社會運動。**中正大學法學集刊**，第14期，頁169-204。

翁毓秀(1999)。親職壓力與兒童虐待—兼論兒童虐待的預防。**社區發展季刊**，86期，頁262-275。

翁慧圓(2006)。兒童福利專業資源網絡之探討。**社區發展季刊**，第115期，頁173-185。

張秀鴛(2010)。台灣家庭暴力社會工作人力規劃與展望。**社區發展季刊**，第129期，頁128-139。

許育典、陳碧玉(2008)。論國家限制親權的憲法正當性—從虐童談起。**台北大學法學論叢**，第69期，頁1-38。

陳秀容(1997)。近代人權觀念的轉變：一個社會生態觀點的分析。**人文及社會科學集刊**，第9卷第2期，頁101-132。

陳邦弘(2006)。家扶基金會對政府組織再造中兒童及少年福利定位之芻議。**社區發展季刊**，第113期，頁1-6。

傅惠君、卓妙如(2006)。護理人員在兒童虐待議題中的角色功能。**領導護理**，第7卷，第2期，頁1-10。

彭淑華(2007)。「寧缺毋濫」？「寧濫毋缺」？兒童少年保護工作人員機構安置決策困境之研究。**中華心理衛生學刊**，第20卷第2期，頁127-154。

曾中明、黃碧霞、陳敬宏、葉適如、黃珮琪、周慧婷(2010)。健全社會工作專業制度—談社工人力現況及充實公部門社會工作人力規劃。**社區發展期刊**，129期，頁3-13。

黃毅志(1998)。社會階層、社會網絡與心理幸福。**台灣社會學刊**，第21期，頁171-210。

劉宜君、陳敦源、蕭乃沂、林昭吟(2005)。網絡分析在利害關係人概念之應用：以我國全民健保政策改革為例。**台灣社會福利學刊**，第4卷第1期，頁95-130。

蔡毓智(2008)。社會網絡：社會學研究的新取向。**思與言：人文與社會科學雜誌**，第46卷第1期，頁1-33。

簡慧娟、林資芮(2010)。中央補助地方增聘兒童及少年保護社工人力政策之探討。**社區發展期刊**，129期，頁166-185。

周怡宏(2006)。兒童身體虐待與疏忽的兒科醫師觀點。**領導護理**，第7卷第2期，頁11-27。

博碩士論文

呂炳寬(2003)。**我國與法國憲政體制之比較研究**。國立中山大學中山學術研究所博士論文，未出版，高雄。

邱仕杰(2000)。**兒童保護的理念與政策之執行：保障親權與保護兒童之分析**。國立中正大學社會福利研究所碩士論文，未出版，嘉義。

洪羽蓁(2003)。**國小輔導室老師參與受虐兒童保護工作之研究**。私立靜宜大學青少年兒童福利學系碩士論文，未出版，台中。

胡木蘭(2005)。**警察人員在受虐兒童保護網絡體系之因應情形及其相關因素之研究**。國立暨南國際大學碩士論文，未出版，南投。

孫奇芳(2009)。**建構保護受虐兒童權益之法制研究—以兒童保護請求權為中心**。國立高雄大學法律學系碩士論文，未出版，高雄。

許麗玲(2009)。**網路學習社群創新擴散模式建構之研究**。國立高雄師範大學工業科技教育學系博士論文，未出版，高雄。

郭文藻(2002)。**臺灣兒童人權保障之研究**。台北市立師範學院國民教育研究所社會科教學碩士論文，未出版，台北。

黃鈺倫(2000)。**什麼是兒童的最佳利益？—兒保社工員對受虐兒童安置返家之決策及影響因素**。私立東吳大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台北。

劉彥伯(2003)。**縣市社工員行使兒童保護公權力之調查研究**。私立東海大學社會工作學系碩士論文，未出版，台中。

蔡嘉洳(2001)。**醫務社工員參與兒童保護服務網絡之研究**。私立中國文化大學兒童福利研究所碩士論文，未出版，台北。

鄭欣宜(2008)。**基層員警在兒童受虐防護網絡中的角色之探討：以台北縣為例**。私立世新大學行政管理所碩士論文，未出版，台北。

研究計畫

鄭麗珍(2008)。兒童及少年保護體系之政府職能分析。行政院研考會委託研究報告，台北市：行政院研究發展考核委員會。

彭淑華(2008)。兒虐致死及攜子自殺成因探討及防治策略之研究。內政部兒童局委託研究報告，台中市：內政部兒童局。

研討會論文

呂炳寬、楊智傑(2005)。全球化脈絡下的人權保障。發表於整合全球化與再地化：21世紀政治學研究的新趨勢學術研討會，私立東海大學政治系主辦，台中。

網路電子化資料

內政部(2010)。內政部兒童及少年福利促進委員會 99 年第 2 次會議紀錄。網址：http://www.sw.kscg.gov.tw/download_file.php?file_dir=upload_file&url_file_name=99%E5%B9%B4%E7%AC%AC2%E6%AC%A1%E5%85%A7%E6%94%BF%E9%83%A8%E5%85%92%E5%B0%91%E5%A7%94%E5%93%A1%E6%9C%83%E7%B4%80%E9%8C%84~.doc&file_link=UPLOAD_D22191163920100715042436.doc&upload_file_id=943，檢閱時間：2010.11.20。

內政部兒童局(2008)。落實兒童及少年保護家庭暴力與性侵害事件通報及防治工作實施方案。網址：<http://www.babyhome.org.tw/line/index.aspx.htm>，檢閱時間：2010.6.18。

內政部兒童局(2009)。推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫(含附件)。網址：<http://www.babyhome.org.tw/line/index.aspx.htm>，檢閱時間：2010.3.21。

王順民(2008)。民進黨政府兒童、少年福利服務工作的考察論述。網址：<http://www.npf.org.tw/post/2/3919>，檢閱時間：2011.1.15。

行政院研究發展考核委員會(2009)。打造精簡、彈性、有效能的政府—行政院組織法修正草案說明。網址：<http://www.rdec.gov.tw/public/Data/941510551671.pdf>，檢閱時間：2009.6.25。

附件一 2009 年兒童受虐之相關新聞

日期	新聞標題	類型	大意
2009-04-19/ 聯合報/A1 版 /要聞	怎下得了手 10 月大女嬰父丟 熱鍋煮	身體 虐待	「你有種就把囡仔丟進鍋內煮！」在彰化縣和美鎮經營麵條批發的黃姓男子，昨天上午酒後與林姓同居人口角，因林女一句氣話，竟將兩人所生的十個月大女嬰丟進煮油麵的熱鍋內，林女雖趕緊將女兒撈起送醫，但全身九成五嚴重燙傷，性命垂危。
2009-04-22/ 聯合報/A5 版 /話題	悲劇又一樁父 毆童致死掃帚 打到斷	身體 虐待	高雄縣鳳山市一家自助餐店雇用的張姓外送組長，昨天疑因不耐兩歲九個月大的女兒吵鬧，涉嫌兩度持掃帚柄毒打女兒，傍晚出門上班前，還把女兒綁在床頭；大陸籍妻子事後發現女兒沒有呼吸跟心跳，送醫仍回天乏術。男子因工作不順、心情煩燥，女兒又吵鬧，盛怒之下持掃帚柄毆打她。
2009-06-30/ 聯合報/B1 版/北縣基 隆·運動	殺嬰案未婚媽 也是棄嬰	身體 虐待	三重市 19 歲未婚媽媽將男嬰丟出大樓窗外的命案，警方查出這名年輕媽媽自幼被父母遺棄，沒想到長大後疑遭網友性侵懷孕，在家自行生產後立刻將嬰兒丟下樓；至於男嬰是死後棄屍或生前墜樓致死，須解剖進一步調查。
2009-07-08/ 聯合報/B1 版/北縣基 隆·運動	嬰丟回收箱未 婚媽起訴	身體 虐待	新莊市 33 歲洪姓女子未婚懷孕，今年 4 月即將臨盆時，搭計程車欲到醫院生產卻半路產子，洪竟叫計程車折返住處，用塑膠袋包裹男嬰丟在在家附近的舊衣回收箱，幸好有人發現男嬰才存活，板橋地檢署昨天依生母殺嬰未遂罪嫌將洪女起訴。

<p>2009-09-03/ 聯合報/A3 版/焦點</p>	<p>婚外情怕曝光 母 51 刀殺嬰案 錯殺親夫骨肉</p>	<p>身體 虐待</p>	<p>板橋市簡姓婦人狂砍五十一刀殺害四個月大的兒子命案，檢方發現簡婦殺嬰並非產後憂鬱，而是擔心丈夫發現孩子可能是外遇對象的，因「不知如何處理」才砍死兒子。然而，本案經血緣鑑定，確認遭害男嬰是簡婦與丈夫所生，檢方感嘆「男嬰是枉死的。」</p>
<p>2009-09-13/ 聯合報/A11 版/社會</p>	<p>救受虐兒苗縣 府告狠父</p>	<p>身體 虐待</p>	<p>苗栗縣劉姓男子育有兩子，四歲長子發展遲緩，懷疑不是親生，常當出氣包。五十一歲劉姓男子有竊盜、毒品、縱火等前科，他因酒駕撞死人目前遭到收押。今年二月廿日下午，他在住處與葉姓前妻（廿四歲）吵架，三歲次子因害怕哭鬧，葉女以竹條鞭打出氣。劉姓男子的四歲長子當時乖乖坐在椅子上，沒吵沒鬧，劉竟無緣無故把長子踹倒在地，導致長子額頭撞地，有十多公分撕裂傷，血流如注，劉和前妻竟無動於衷。</p>
<p>2009-09-27/ 聯合報/A10 版/社會</p>	<p>致命校園 燈座漏電？學 童觸電落水亡 到學校景觀滯 洪池餵魚疑手 肘碰觸投射燈 遭電擊送醫不 治檢警將查校 方和包商責任</p>	<p>疏忽 遊戲 安全</p>	<p>高雄縣中正國小許姓學童，昨天到校門口景觀滯洪池餵魚，疑碰觸池畔投射燈遭電擊落水，雖經救起送醫仍告不治。警方懷疑投射燈燈座漏電導致意外，檢警及縣府教育處將追究校方及包商有無過失責任。</p>
<p>2009-10-10/ 聯合報/B2 版/大台中綜 合新聞</p>	<p>好奇拔滅火器 粉末嗆傷五童</p>	<p>疏忽</p>	<p>台中縣潭子鄉頭家國小二年級學童，昨上午疑因好奇誤觸懸掛學校走廊的滅火器，白色粉末瞬間噴出，附近小朋友吸入粉末嗆傷，流淚、猛咳不止。頭家國小校長錢得龍說依規定，滅火器得裝在明顯位置，才放在教室外走</p>

			廊，已一再宣導學生不可隨意使用，仍有些孩子可能頑皮碰觸，會再加強校園安全教育。
2009-10-13/ 聯合報/B2 版/彰投綜合 新聞	家長不聞不問 女童跪家3個 月臥廟裡寫功 課	疏忽 身體 虐待	陳小妹妹算是私生女，媽媽這幾年才把她帶來找生父，但媽媽又不見了。阿嬤都會叫她拖地，如果沒拖乾淨，就會被打，放暑假時，阿嬤說只要養她到小學畢業，她很難過，才在7月2日上午帶著書包離家出走。離家出走3個多月，家裡竟然不聞不問。
2009-11-06/ 聯合報/A8 版/社會	頂樓鐵皮屋失 火小姊妹葬火 窟	疏忽	台北縣鶯歌鎮一棟公寓頂樓的加蓋鐵皮屋昨天下午起火，因住處都裝鐵窗且沒有後門，一對四歲、三歲的小姊妹無路可逃，緊緊相擁地葬身火窟。火災當時，母親王美玉外出工作，家裡只有這對小姊妹溫蕊怡、溫馨茹在家。
2009-11-06/ 聯合報/B1 版/北縣基 隆·運動	狼師性騷擾？ 縣長：停職查辦	性侵 害	北縣樹林市某國小38歲男導師涉嫌連續性騷擾4名女學童3名受害女童家長前天透過里長向校方檢舉，並向媒體投訴指稱該名男導師，以課後輔導名義將女學生留下，竟然企圖性侵。
2009-11-16/ 聯合報/A1 版/要聞	表姨虐打電扇 吹屍女童遭虐 死母藏屍四天	疏忽 身體 虐待	台北縣蘆洲市單親媽媽李玉禪與四歲女兒李婉嫻借住北縣表姊家，李玉禪表姊涉嫌常毆打女童，十二日晚間李玉禪發現女童死亡卻未報警，只用毯子包裹女兒遺體，用電扇朝屍體及有冰塊的桶子吹，屍體在家放了四天，李女才上網詢問「四歲小孩死了該怎麼辦？」經禮儀業者發現後報案，才讓命案曝光。

2009-11-17/ 聯合報/A7 版/社會	女童慘死錯失 救援上月里長 報案 警未通報 社工		廚工通報里長員警到場女童包尿布沒 穿褲二表姨帶走里長請管區訪查不得 其門而入
2009-11-23/ 聯合報/A8 版/社會	亂掀亂摸校園 色情狂落網	性侵 害	高雄市近一個月來傳出多起男子進入 國小校園猥褻女童案件，造成校園恐 慌一次掀女童裙子摸下體，一次在女 廁自慰給女童看，還射精到女童身 上。不少學校將原有高牆拆除，讓校 園綠地與社區共享，他在外面就可以 看到學校內部，想翻牆進去也很簡單。
2009/11/30 中央社/地方 政府	單親媽媽拿繩 套脖學童作文 吐心酸	身體 虐待	台中市政府舉辦兒童徵文比賽頒獎典 禮，市府社會處副處長利坤明指出， 有小朋友描述常遭單親媽媽拿繩子套 住脖子，不禁令人擔憂，將協助個案， 避免兒童處於恐懼中。

資料來源：筆者自行整理自聯合報、中央社之新聞

附件二 兒童權利公約

序言

本公約締約國，考慮到按照《聯合國憲章》所宣佈的原則，對人類家庭所有成員的固有尊嚴及其平等和不移的權利的承認，乃是世界自由、正義與和平的基礎，銘記聯合國人民在《憲章》中重申對基本人權和人格尊嚴與價值的信念，並決心促成更廣泛自由中的社會進步及更高的生活水平，認識到聯合國在《世界人權宣言》和關於人權的兩項國際公約中宣佈和同意；人人有資格享受這些文書中所載的一切權利和自由，不因種族、膚色、性別、語言、宗教、政治或其他見解、國籍或社會出身、財產、出生或其他身份等而有任何區別，回顧聯合國在《世界人權宣言》中宣佈：兒童有權享受特別照料和協助，深信家庭作為社會的基本單元，作為家庭的所有成員、特別是兒童的成長和幸福的自然環境，應獲得必要的保護和協助，以充分負起它在社會上的責任，確認為了充分而和諧地發展其個性，應讓兒童在家庭環境裏，在幸福、親愛和諒解的氣氛中成長，考慮到應充分培養兒童可在社會上獨立生活，並在《聯合國憲章》宣佈的理想的精神下，特別是在和平、尊嚴、寬容、自由、平等和團結的精神下，撫養他們成長。

銘記給予兒童特殊照料的需要已在 1924 年《日內瓦兒童權利宣言》和在大會 1959 年 11 月 20 日通過的《兒童權利宣言》中予以申明，並在《世界人權宣言》、《公民權利和政治權利國際公

約》（特別是第 23 和 24 條）、《經濟、社會、文化權利國際公約》（特別是第 10 條）以及關心兒童福利的各專門結構和國際組織的章程及有關文書中得到確認。

銘記如《兒童權利宣言》所示，“兒童因身心尚未成熟，在其出生以前和以後均需要特殊的保護和照料，包括法律上的適當保護”。

回顧《關於兒童保護和兒童福利、特別是國內和國際寄養和收養辦法的社會和法律原則宣言》、《聯合國少年司法最低限度標準規則》（北京規則）以及《在非常狀態和武裝沖突中保護婦女和兒童宣言》。

確認世界各國都有生活在極端困難下的兒童，對這些兒童需要給予特別的照顧。

適當考慮到每一民族的傳統及文化價值對兒童的保護及和諧發展的重要性。

確認國際合作對於改善每一國家、特別是發展中國家兒童的生活條件的重要性。

茲協定如下：

第一部分

第一條

為本公約之目的，兒童系指 18 歲以下的任何人，除非對其適用之法律規定成年年齡低於 18 歲。

第二條

1、締約國應遵守本公約所載列的權利，並確保其管轄範圍內的每一兒童均享受此種權利，不因兒童或其父母或法定監護人的種族、膚色、性別、語言、宗教、政治或其他見解、民族、族裔或社會出身、財產、傷殘、出生或其他身份而有任何差別。

2、締約國應採取一切適當措施確保兒童得到保護，不受基於兒童父母、法定監護人或家庭成員的身份、活動、所表達的觀點或信仰而加諸的一切形式的歧視或懲罰。

第三條

1、關於兒童的一切行為，不論是由公私社會福利機構、法院、行政當局或立法機構執行，均應以兒童的最大利益為一種首要考慮。

2、締約國承擔確保兒童享有其幸福所必需的保護和照料，考慮到其父母、法定監護人、或任何對其負有法律責任的個人的權利和義務，並為此採取一切適當的立法和行政措施。

3、締約國應確保負責照料或保護兒童的結構、服務部門及設施符合主管當局規定的標準，尤其是安全、衛生、工作人員數目和資格以及有效監督方面的標準。

第四條

締約國應採取一切適當的立法、行政和其他以實現本公約所確認的權利。關於經濟、社會及文化權利，締約國應根據其現有資源所允許的最大限度並視需要在國際合作範圍內採取此類措施。

第五條

締約國應尊重父母或于適用時尊重當地習俗認定的大家庭或社會成員、法定監護人或其他對兒童負有法律責任的人以下的責任、權利義務，以符合兒童不同階段上、接受能力的方式適當指導和引導兒童行使本公約所確認的權利。

第六條

1、締約國確認每個兒童均有固有的生命權。

2、締約國應最大限度地確保兒童的存活于發展。

第七條

- 1、兒童出生後應立即登記，並有自出生起獲得姓名的權利，有獲得國籍的權利，以及盡可能知道誰是其父母並受其父母照料的權利。
- 2、締約國應確保這些權利按照本國法律及其根據有關國際文書在這一領域承擔的義務予以實施，尤應注意不如此兒童即無國籍之情形。

第八條

- 1、締約國承擔尊重兒童維護其身份包括法律所承認的國籍、姓名及家庭關係而不受非法干擾的權利。
- 2、如有兒童被非法剝奪其身份方面的部分或全部要素，締約國應提供適當協助和保護，以便迅速重新確立其身份。

第九條

- 1、締約國應確保不違背兒童父母的意願使兒童和父母分離，除非主管當局按照適用的法律和程式，經法院的審查，判定這樣的分離符合兒童的最大利益而確有必要。在諸如由於父母的虐待或忽視、或父母分居而必須確定兒童居住地點的特殊情況下，這種裁決可能有必要。
- 2、凡按本條第1款進行訴訟，均應給予所有有關方面以參加訴訟並闡明自己意見的機會。
- 3、締約國應尊重與父母一方或雙方分離的兒童同父母經常保持個人關係及直接聯繫的權利，但違反兒童最大利益者除外。
- 4、如果這種分離是因締約國對父母一方或雙方或對兒童所採取的任何行動，諸如拘留、監禁、流放、驅逐或死亡（包括該人在該國拘禁中因任何原因而死亡所致，該締約國應按請求將該等家庭成員下落的基本情況告知父母、兒童或適當時告知另一家庭成員，除非提供這類情況會有損兒童的福祉，締約國還應確保有關人員不致因提出這種請求而承受不利後果。

第十條

- 1、按照第九條第一款所規定的締約國的義務，對於兒童或其父母要求進入或離開一締約國以便與家人團聚的申請，締約國應以積極的人道主義態度迅速予以辦理。
締約國還應確保申請人及其家庭成員不致因提出這類請求而承受不利後果。
- 2、方面居住在不同國家的兒童，除特殊情況以外，應有權同父母雙方經常保持個人關係和直接關係。為此目的，並按照第9條第1款所規定的締約國的義務，締約國應尊重兒童及其父母離開包括其本國在內的任何國家和進入其本國的權利。離開任何國家的權利只應受法律所規定並為保護國家安全、公共秩序、公共衛生或道德、或他人的權利和自由所必需且與本公約所承認的其他權利不相抵觸的限制約束。

第十一條

- 1、締約國應採取措施制止非法將兒童轉移國外和不使返回本國的行爲。
- 2、爲此目的，締約國應致力締結雙邊或多邊協定或加入現有協定。

第十二條

- 1、締約國應確保有主見能力的兒童有權對影響到其本人的一切事項自由發表自己的意見，對兒童的意見應按照其年齡和成熟程度給以適當的看待。
- 2、爲此目的，兒童特別應有機會在影響到兒童的任何司法和行政訴訟中，以符合國家法律的訴訟規則的方式，直接或通過代表或適當機構陳述意見。

第十三條

1、兒童應有自由發表言論的權利；此項權利應包括通過口頭、書面或印刷、藝術形成或兒童所選擇的任何其他媒介，尋求、接受和傳遞各種信心和思想的自由，而不論國界。

2、此項權利的行使可受某些限制約束，但這些限制僅限於法律所規定並為以下目的所必需：

(A) 尊重他人的權利和名譽；

(B) 保護國家安全或公共秩序或公共衛生或道德。

第十四條

1、締約國應遵守兒童享有思想、信仰和宗教自由的權利。

2、締約國應尊重方面並于適用時尊重法定監護人以下的權利和義務，以符合兒童不同階段接受能力的方式指導兒童行使其權利。

3、表明個人宗教或信仰的自由，僅受法律所規定並為保護公共安全、秩序、衛生或道德或他人之基本權利和自由所必需的這類限制約束。

第十五條

1、締約國確認兒童享有結社自由及和平集會自由的權利。

2、對此項權利的行使不得加以限制，除非符合法律所規定並在民主社會中為國家安全、公共秩序、保護公共衛生或道德或保護他人的權利和自由所必需。

第十六條

1、兒童的隱私、家庭、住宅或通信不受任意或非法干涉，其榮譽和名譽不受非法攻擊。

2、兒童有權享受法律保護，以免受這類干涉或攻擊。

第十七條

締約國確認大眾傳播媒介的重要作用，並應確保兒童能夠從多種的國家和國際來源獲得資訊和資料，尤其是旨在促進其社會、精神和道德福祉和身心健康的資訊和資料。為此目的，締約國應：

(A) 鼓勵大眾傳播媒介本著第 29 條約精神散播在社會和文化方面有益於兒童的資訊和資料；

(B) 鼓勵在編制、交流和散播來自不同文化、國家和國際來源的這類資訊和資料方面進行國際合作；

(C) 鼓勵兒童讀物的著作和普及；

(D) 鼓勵大眾傳播媒介特別注意屬於少數群體或土著居民的兒童在語言方面的需要；

(E) 鼓勵根據第 13 條和第 18 條的規定制定適當的準則，保護兒童不受可能損害其福祉的資訊和資料之害。

第十八條

1、締約國應盡其最大努力，確保父母雙方對兒童的養育和發展負有共同責任的原則得到確認。父母、或視具體情況而定的法定監護人對兒童的養育和發展負有首要責任。兒童的最大利益將是他們主要關心的事。

2、為保證和促進本公約所列舉的權利，締約國應在父母和法定監護人履行其撫養兒童的責任方面給予適當協助，並應確保發展育兒機構、設施和服務。

3、締約國應採取一切適當措施確保就業父母的子女有權享受他們有資格得到的托兒服務和設施。

第十九條

1、締約國應採取一切適當的立法、行政、社會和教育措施，保護兒童在受父母；法定監護人或

其他任何負責照管兒童的人的照料時，不致受到任何形式的身心摧殘、傷害或凌辱，忽視或照料不周，虐待或剝削，包括性侵犯。

2、這類保護性措施應酌情包括採取有效程式以建立社會方案，向兒童和負責照管兒童的人提供必要的支助，採取其他預防形式，查明、報告、查詢、調查、處理和追究前述的虐待兒童事件，以及在適當時進行司法干預。

第二十條

1、暫時或永久脫離家庭環境的兒童，或為其最大利益不得在這種環境中繼續生活的兒童，應有權得到國家的特別保護和協助。

2、締約國應按照本國法律確保此類兒童得到其他方式的照顧。

3、這種照顧除其他外，包括寄養、伊斯蘭法的“卡法拉”(監護)、收養或者必要時安置在適當的育兒機構中。在考慮解決辦法時，應適當注意有必要使兒童的培養教育具有連續性和注意兒童的族裔、宗教；文化和語言背景。

第二十一條

凡承認和(或)許可收養制度的國家應確保以兒童的最大利益為首要考慮並應：

(A) 確保只有經主管當局按照適用的法律和程式並根據所有有關可靠的資料，判定鑒於兒童有關父母、親屬和法定監護人方面的情況可允許收養，並且判定必要時有關人士已根據可能必要的輔導對收養表示知情的同意，方可批准兒童的收養；

(B) 確認如果兒童不能安置于寄養或收養家庭，或不能以任何適當方式在兒童原籍國加以照料，跨國收養可視為照料兒童的一個替代辦法；

(C) 確保得到跨國收養的兒童享有與本國收養相當的保障和標準；

(D) 採取一切適當措施確保跨國收養的安排不致使所涉人士獲得不正當的財務收益；

(E) 在適當時通過締結雙邊或多邊安排或協定促成本條的目標，並在這一範圍內努力確保由主管當局或機構負責安排兒童在另一國收養的事宜。

第二十二條

1；締約國應採取適當措施，確保申請難民身份的兒童或按照適用的國際法或國內法及程式可視為難民的兒童，不論有無父母或其他任何人的陪同，均可得到適當的保護和人道主義援助，以享有本公約和該有關國家為其締約國的其他國際人權和或人道主義文書所規定的可適用權利。

2、為此目的，締約國應對聯合國和與聯合國合作的其他主管的政府間組織或非政府組織所作的任何努力提供其認為適當的合作，以保護和援助這類兒童，並為隻身的難民兒童追尋其父母或其他家庭成員，以獲得必要的消息使其家庭團聚。在尋不著父母或其他家庭成員的情況下，也應使該兒童獲得與其他任何由於任何原因而永久或暫時脫離家庭環境的兒童按照本公約的規定所得到的同樣的保護。

第二十三條

1、締約國確認身心有殘疾的兒童應能在確保其尊嚴、促進其自立、有利於其積極參與社會生活的條件下享有充實而適當的生活。

2、締約國確認殘疾兒童有接受特別照顧的權利，應鼓勵並確保在現有資源範圍內，依據申請斟酌兒童的情況和兒童的父母或其他照料人的情況，對合格兒童及負責照料該兒童的人提供援助。

3、鑒於殘疾兒童的特殊需要，考慮到兒童的父母或其他照料人的經濟情況，在可能時應免費提供按照本條第2款給予的援助，這些援助的目的應是確保殘疾兒童能有效地獲得和接受教育、培訓、保健服務、康復服務，就業準備和娛樂機會，其方式應有助於該兒童盡可能充分地參與社會，實現個人發展，包括其文化和精神方面的發展。

4、締約國應本著國際合作精神，在預防保健以及殘疾兒童的醫療、心理治療和功能治療領域促進交換適當資料，包括散播和獲得有關康復教育方法和職業服務方面的資料，以其使締約國能夠在這些領域提高其能力和技術並擴大其經驗。在這方面，應特別考慮到發展中國家的需要。

第二十四條

1、締約國確認兒童有權享有可達到的最高標準的健康，並享有醫療和康復設施；締約國應努力確保沒有任何兒童被剝奪獲得這種保健服務的權利。

2、締約國應致力充分實現這一權利，特別是應採取適當措施，以(A)降低嬰幼兒死亡率；(B)確保向所有兒童提供必要的醫療援助和保健，側重發展初級保健；(C)消除疾病和營養不良現象，包括在初級保健範圍內利用現有可得的技術和提供充足的營養食品和清潔飲水，要考慮到環境污染的危險和風險；(D)確保母親得到適當的產前和產後保健；(E)確保向社會各階層、特別是向父母和兒童介紹有關兒童保健和營養、母乳育嬰優點、個人衛生和環境衛生及防止意外事故的基本知識，使他們得到這方面的教育並幫助他們應用這種基本知識；(F)開展預防保健、對父母的指導以及計劃生育教育和服務。

3、締約國應致力採取一切有效和適當的措施，以期廢除對兒童健康有害的傳統習俗。

4、締約國承擔促進和鼓勵國際合作，以期逐步充分實現本條所確認的權利。在這方面，應特別考慮到發展中國家的需要。

第二十五條

締約國確認在有關於當局為照料、保護或治療兒童身心健康的目的下受到安置的兒童，有權獲得對給予的治療以及與所受安置有關的所有其他情況進行定期審查。

第二十六條

1、締約國應確認每個兒童有權受益於社會保障、包括社會保險，並應根據其國內法律採取必要措施充分實現這一權利。

2、提供福利時應酌情考慮兒童及負有贍養兒童義務的人的經濟情況和環境，以及與兒童提出或代其提出的福利申請有關的其他方面因素。

第二十七條

1、締約國確認每個兒童均有權享有足以促進其生理、心理、精神、道德和社會發展的生活水平。

2、父母或其他負責照顧兒童的人負有在其能力和經濟條件許可範圍內確保兒童發展所需生活條件的首要責任。

3、締約國按照本國條件並其能力範圍內，應採取適當措施幫助父母或其他負責照顧兒童的人實現此項權利，並在需要時提供物質援助和支助方案，特別是在營養、衣著和住房方面。

4、締約國應採取一切適當措施，向在本國境內或境外兒童的父母或其他對兒童負有經濟責任的人追索兒童的贍養費。尤其是。遇對兒童負有經濟責任的人住在與兒童不同的國家的情況時，締約國應促進加入國際協定或締結此類協定以及作出其他適當安排。

第二十八條

- 1、締約國確認兒童有受教育的權利，為在機會均等的基礎上逐步實現此項權利，締約國尤應：
 - (A) 實現全面的免費義務小學教育；
 - (B) 鼓勵發展不同形式的中學教育、包括普通和職業教育，使所有兒童均能享有和接受這種教育，並採取適當措施，諸如實行免費教育和對有需要的人提供津貼；
 - (C) 根據能力以一切適當方式使所有人均有受高等教育的機會；
 - (D) 使所有兒童均能得到教育和職業方面的資料和指導；
 - (E) 採取措施鼓勵學生按時出勤和降低輟學率。
- 2、締約國應採取一切適當措施，確保學校執行紀律的方式符合兒童的人格尊嚴及本公約的規定。
- 3、締約國應促進和鼓勵有關教育事項方面的國際合作，特別著眼於在全世界消滅愚昧與文盲，並便利獲得科技知識和現代教學方法。在這方面，應特別考慮到發展中國家的需要。

第二十九條

- 1、締約國一致認為教育兒童的目的應是：
 - (A) 最充分地發展兒童的個性、才智和身心能力；
 - (B) 培養對人權和基本自由以及《聯合國憲章》所載各項原則的尊重；
 - (C) 培養對兒童的父母、兒童自身的文化認同、語言和價值觀、兒童所居住國家的民族價值觀、其原籍國以及不同于其本國的文明的尊重；
 - (D) 培養兒童本著各國人民、族裔、民族和宗教群體以及原為土著居民的人之間諒解、和平、寬容、男女平等和友好的精神，在自由社會裏過有責任感的生活；
 - (E) 培養對自然環境的尊重。
- 2、對本條或第 28 條任何部分的解釋均不得干涉個人和團體建立和指導教育機構的自由，但須始終遵守本條第一款載列的原則，並遵守在這類機構中實行的教育應符合國家可能規定的最低限度標準的要求。

第三十條

在那些存在有族裔、宗教或語言方面屬於少數人或原為土著居民的人的國家，不得剝奪屬於這種少數人或原為土著居民的兒童與其群體的其他成員共同享有自己的文化、信奉自己的宗教並舉行宗教儀式、或使用自己的語言的權利。

第三十一條

- 1、締約國確認兒童有權享有休息和閒暇，從事與兒童年齡相宜的遊玩和娛樂活動，以及自由參加文化生活和藝術活動。
- 2、締約國應尊重並促進兒童充分參加文化和藝術生活的權利，並應鼓勵提供從事文化、藝術、娛樂和休閒活動的適當和均等的機會。

第三十二條

- 1、締約國確認兒童有權受到保護，以免受經濟剝削和從事任何可能妨礙或影響兒童教育或有害兒童健康或身體、心理、精神、道德或社會發展的工作。
- 2、締約國應採取立法、行政、社會和教育措施確保本條得到執行。為此目的，並鑒於其他國際文書的有關規定，締約國尤應：
 - (A) 規定受雇的最低年齡；

- (B) 規定有關工作時間和條件的適當規則；
- (C) 規定適當的懲罰或其他制裁措施以確保本條得到有效執行。

第三十三條

締約國應採取一切適當措施，包括立法、行政、社會和教育措施，保護兒童不至非法使用有關國際條約中界定的麻醉藥品和精神藥物，並防止利用兒童從事非法生產和販運此類藥物。

第三十四條

締約國承擔保護兒童免遭一切形式的色情剝削和性侵犯之害，為此目的，締約國尤應採取一切適當的國家、雙邊和多邊措施，以防止：

- (A) 引誘或強迫兒童從事任何非法的性生活；
- (B) 利用兒童賣淫或從事其他非法的性行為；
- (C) 利用兒童進行淫穢表演和充當淫穢題材。

第三十五條

締約國應採取一切適當的國家、雙邊和多邊措施，以防止為任何目的或以任何形式誘拐、買賣或販運兒童。

第三十六條

締約國應保護兒童免遭有損兒童福利的任行方面的一切其他形式的剝削之害。

第三十七條 締約國應確保：

- (A) 任何兒童不受酷刑或其他形式的殘忍、不人道或有辱人格的待遇或處罰。對未滿 18 歲的人所犯罪行不得判以死刑或無釋放可能的無期徒刑；
- (B) 不得非法或任意剝奪任何兒童的自由。對兒童的逮捕、拘留或監禁應符合法律規定並僅應作為最後手段，期限應為最短的適當時間；
- (C) 所有被剝奪自由的兒童應受到人道待遇，其人格固有尊嚴應受尊重，並應考慮到他們這個年齡的人的需要的方式加以對待。特別是，所有被剝奪自由的兒童應同成人隔開，除非認為反之最有利於兒童，並有權通過信件和探訪同家人保持聯繫，但特殊情況除外；
- (D) 所有被剝奪自由的兒童均有權迅速獲得法律及其他適當援助，並有權向法院或其他獨立公正的主管當局就其被剝奪自由一事之合法性提出異議，並有權迅速就任何此類行動得到裁定。

第三十八條

- 1、締約國承擔尊重並確保尊重在武裝衝突中對其適用的國際人道主義法律中有關業童的規則。
- 2、締約國應採取一切可行措施確保未滿 15 歲的人不直接參加敵對行動。
- 3、締約國應避免招募任何未滿 15 歲的人加入武裝部隊。在招募已滿 15 歲但未滿 18 歲的人時，締約國應致力首先考慮年齡最大者。
- 4、締約國按照國際人道主義法律規定它們在武裝衝突中保護平民人口的義務，應採取一切可行措施確保保護和照料受武裝衝突影響的兒童。

第三十九條

締約國應採取一切適當措施，促使遭受下述情況之害的兒童身心得以康復並重返社會；任何形式的忽視、剝削或凌辱虐待；酷刑或任何其他形式的殘忍、不人道或有辱人格的待遇或處罰；或武裝衝突。此種康復和重返社會應在一種能促進兒童的健康、自尊和尊嚴的環境中進行。

第四十條

1、締約國確認被指稱、指控或認為觸犯刑法的兒童有權得到符合以下情況方式的待遇，促進其尊嚴和價值感並增強其對他人的人權和基本自由的尊重。這種待遇應考慮到其年齡和促進其重返社會並在社會中發揮積極作用的願望。

2、為此目的，並鑒於國際文書的有關規定，締約國尤應確保：

(A) 任何兒童不得以行為或不行為之時本國法律或國際法不禁止的行為或不行為之理由被指稱、指控或認為觸犯刑法；

(B) 所有被指稱或指控觸犯列法的兒童至少應得到下列保證：

(一) 在依法判定有罪之前應視為無罪；

(二) 迅速直接地被告知其被控罪名，適當時應通過其父母或法定監護人告知，並獲得準備和提出辯護所需的法律或其他適當協助；

(三) 要求獨立公正的主管當局或司法機構在其得到法律或其他適當協助的情況下，通過依法公正審理迅速作出判決，並且須有其父母或法定監護人在場，除非認為這樣做不符合兒童的最大利益，特別要考慮到其年齡成狀況；

(四) 不得被追作口供或認罪；應可盤問或要求盤問不利的證人，並在平等條件下要求證人為其出庭和接受盤問；

(五) 若被判定觸犯刑法，有權要求高一級獨立公正的主管當局或司法機構依法復查此一判決及由此對之採取的任何措施；

(六) 若兒童不懂或不會說所用語言，有權免費得到口譯人員的協助；

(七) 其隱私在訴訟的所有階段均得到充分尊重。

3、締約國應致力於促進規定或建立專門適用於被指稱、指控或確認為觸犯刑法的兒童的法律、程式、當局和機構，尤應：

(A) 規定最低年齡，在此年齡以下的兒童應視為無觸犯刑法之行為能力；

(B) 在適當和必要時，制訂不對此類兒童訴諸司法程式的措施，但須充分尊重人權和法律保障。

4、應採用多種處理辦法，諸如照管、指導和監督令、輔導、察看、寄養、教育和職業培訓方案及不交由機構照管的其他辦法，以確保處理兒童的方式符合其福祉並與其情況和違法行為相稱。

第四十一條

本公約的任何規定不應影響更有利於實現兒童權利且可能載於下述文件中的任何規定：

(A) 締約國的法律

(B) 對該國有效。

第二部分

第四十二條

締約國承擔以適當的積極手段，使成人和兒童都能普遍知曉本公約的原則和規定。

第四十三條

1、為審查締約國在履行根據本公約所承擔的義務方面取得的進展，應設立兒童權利委員會，執行下文所規定的職能。

- 2、委員會應由 10 名品德高尚並在本公約所涉領域具有公認能力的專家組成。委員會成員應由締約國從其國民中選出，並應以個人身份任職，但須考慮到公平地域分配原則及主要法系。
- 3、委員會成員應以無記名表決方式從締約國提名的人選名單中選舉產生。每一締約國可從其本國國民中提名一位人選。
- 4、委員會的初次選舉應最遲不晚於本公約生效之日後的六個月進行；此後每兩年舉行一次。聯合國秘書長應至少在選舉之日前四個月函請締約國在兩個月內提出其提名的人選。秘書長隨後應將已提名的所有人選按字母順序編成名單，注明提名此等人選的締約國，分送本公約締約國。
- 5、選舉應在聯合國總部由秘書長召開的締約國會議上進行。在此等會議上，應以三分之二締約國出席作為會議的法定人數，得票最多且占出席並參加表決締約國代表絕對多數票者，當選為委員會成員。
- 6、委員會成員任期四年。成員如獲再次提名，應可連選連任。在第一次選舉產生的成員中，有 5 名成員的任期應在兩年結束時屆滿；會議主席應在第一次選舉之後立即以抽籤方式選定這 5 名成員。
- 7、如果委員會某一成員死亡或辭職或宣稱因任何其他原因不再能履行委員會的職責，提名該成員的締約國應從其國民中指定另一名專家接替餘下的任期，但須經委員會批准。
- 8、委員會應自行制訂其議事規則。
- 9、委員會應自行選舉其主席團成員，任期兩年。
- 10、委員會會議通常應在聯合國總部或在委員會決定的任何其他方便地點舉行。委員會通常應每年舉行一次會議。委員會的會期應由本公約締約國會議決定並在必要時加以審查，但需經大會核准。
- 11、聯合國秘書長應為委員會有效履行本公約所規定的職責提供必要的工作人員和設施。
- 12、根據本公約設立的委員會的成員，經大會核可，得從聯合國資源領取薪酬，其條件由大會決定。

第四十四條

- 1、締約國承擔按下述辦法，通過聯合國秘書長，向委員會提交關於它們為實現本公約確認的權利所採取的措施以及關於這些權利的享有方面的進展情況的報告；
 - (A) 在本公約對有關締約國生效後兩年內；
 - (B) 此後每五年一次。
- 2、根據本條提交的報告應指明可能影響本公約規定的義務履行程度的任何因素和困難。報告還應載有充分的資料，以使委員會全面瞭解本公約在該國的實施情況。
- 3、締約國若已向委員會提交全面的初次報會，就無須在其以後按照本條第 1 款 (B) 項提交的報告中重復原先已提供的基本資料。
- 4、委員會可要求締約國進一步提供與本公約實施情況有關的資料。
- 5、委員會應通過經濟及社會理事會每兩年向大會提交一次關於其活動的報告。
- 6、締約國應向其本國的公眾廣泛供應其報告。

第四十五條

為促進本公約的有效實施和鼓勵在本公約所涉領域進行國際合作：

(A) 各專門機構、聯合國兒童基金會和聯合國其他機構應有權派代表列席對本公約中屬於它們職責範圍內的條款的實施情況的審議。委員會可邀請各專門機構、聯合國兒童基金會以及它可能認為合適的其他有關機關就本公約在屬於它們各自職責範圍內的領域的實施問題提供專家意見。委員會可邀請各專門機構、聯合國兒童基金會和聯合國其他機構就本公約在屬於它們活動範圍內的領域的實施情況提交報告；

(B) 委員會在其可能認為適當時應向各專門機構、聯合國兒童基金會和其他有關機構轉交締約國要求或說明需要技術諮詢或援助的任何報告以及委員會就此類要求或說明提出的任何意見和建議；

(C) 委員會可建議大會請秘書長代表委員會對有關兒童權利的具體問題進行研究；

(D) 委員會可根據依照本公約第 44 條和 45 條收到的資料提出提議和一般性建議。此類提議和一般性建議應轉交有關的任何締約國並連同締約國作出的任何評論一併報告大會。

第三部分

第四十六條

本公約應向所有國家開放供簽署。

第四十七條

本公約須經批准。批准書應交存聯合國秘書長。

第四十八條

本公約應向所有國家開放供加入。加入書應交存于聯合國秘書長。

第四十九條

- 1、本公約自第二十份批准書或加入書交存聯合國秘書長之日後的第三十天生效。
- 2、本公約對於在第二十份批准書或加入書交存之後批准或加入本公約的國家，自其批准書或加入書交存之日後的第三十天生效。

第五十條

1、任何締約國均可提出修正案，提交給聯合國秘書長。秘書長應立即將提議的修正案通知締約國，並請它們表明是否贊成召開締約國會議以審議提案並進行表決。

如果在此類通知發出之日後的四個月內，至少有三分之一的締約國贊成召開這樣的會議，秘書長應在聯合國主持下召開會議。經出席會議並參加表決的締約國多數通過的任何修正案應提交大會批准。

- 2、根據本條第 1 款通過的修正案若獲大會批准並為締約國三分之二多數所接受，即行生效。
- 3、修正案一旦生效，即應對接受該項修正案的締約國具有約束力，其他締約國則仍受本公約各項條款和它們已接受的任何早先的修正案的約束。

第五十一條

- 1、秘書長應接受各國在批准或加入時提出的保留，並分發給所有國家。
- 2、不得提出內容與本公約目標和宗旨相抵觸的保留。
- 3、締約國可隨時向聯合國秘書長提出通知，請求撤銷保留，並由他將此情況通知所有國家。通知于秘書長收到當日起生效。

第五十二條

締約國可以書面通知聯合國秘書長退出本公約。秘書長收到通知之日起一年後退約即行生效。

第五十三條

指定聯合國秘書長為本公約的保管人。

第五十四條

本公約的阿拉伯文、中文、英文、法文、俄文和西班牙文文本具有同等效力，應交存聯合國秘書長。

附件三 高風險家庭評估表

壹、 被評估者基本資料	主要照顧者姓名：		聯絡電話：		
	身分證字號：		出生年月日：		
	聯絡地址： 縣（市） 鄉（鎮、市、區） 村（里） 鄰				
	路 段 巷 弄 號 之 樓				
	家中兒童少年基本資料				
	姓名	性別	出生年月日	就讀學校	與主要照顧者關係
		<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	年 月 日		
		<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	年 月 日		
		<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	年 月 日		
貳、 高風險家庭評估內容	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	一、家庭成員關係紊亂或家庭衝突：如家中成人時常劇烈爭吵、無婚姻關係帶年幼子女與人同居、藥酒癮、精神疾病、犯罪前科等，以致影響兒少受照顧及身心正常發展。			
	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	二、家中兒童少年父母或主要照顧者從事特種行業或罹患精神疾病、酒癮藥癮並未就醫或未持續就醫，以致影響兒少受照顧及身心正常發展。			
	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	三、家中成員曾有自殺傾向或自殺紀錄者，以致影響兒少受照顧及身心正常發展。			
	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	四、因貧困、單親、隔代教養或其他不利因素，以致影響兒少受照顧及身心正常發展。			
	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	五、非自願性失業或重複失業者：負擔家計者遭裁員、資遣、強迫退休等，以致影響兒少受照顧及身心正常發展。			
	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	六、負擔家計者死亡、出走、重病、入獄服刑等，以致影響兒少受照顧及身心正常發展。			
		七、其他_____，以致影響兒少受照顧及身心正常發展。			
參、 已獲得資源協助內容	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	一、轉介單位已提供服務，說明：_____。			
	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	二、已接受政府社會福利資源或服務： <input type="checkbox"/> 低收入戶 <input type="checkbox"/> 中低收入兒少生活補助 <input type="checkbox"/> 弱勢兒少緊急生活扶助 <input type="checkbox"/> 身障生活補助 <input type="checkbox"/> 急難救助 <input type="checkbox"/> 其他，請說明			
	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	三、已接受民間社會福利資源或服務，說明：_____。			

	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	四、有親屬朋友支持，並獲得協助，說明：_____。
--	---	---------------------------

肆、 案情簡述	(請具體陳述兒少受照顧、家庭親子互動狀況、經濟及其他特殊狀況)
------------	---------------------------------

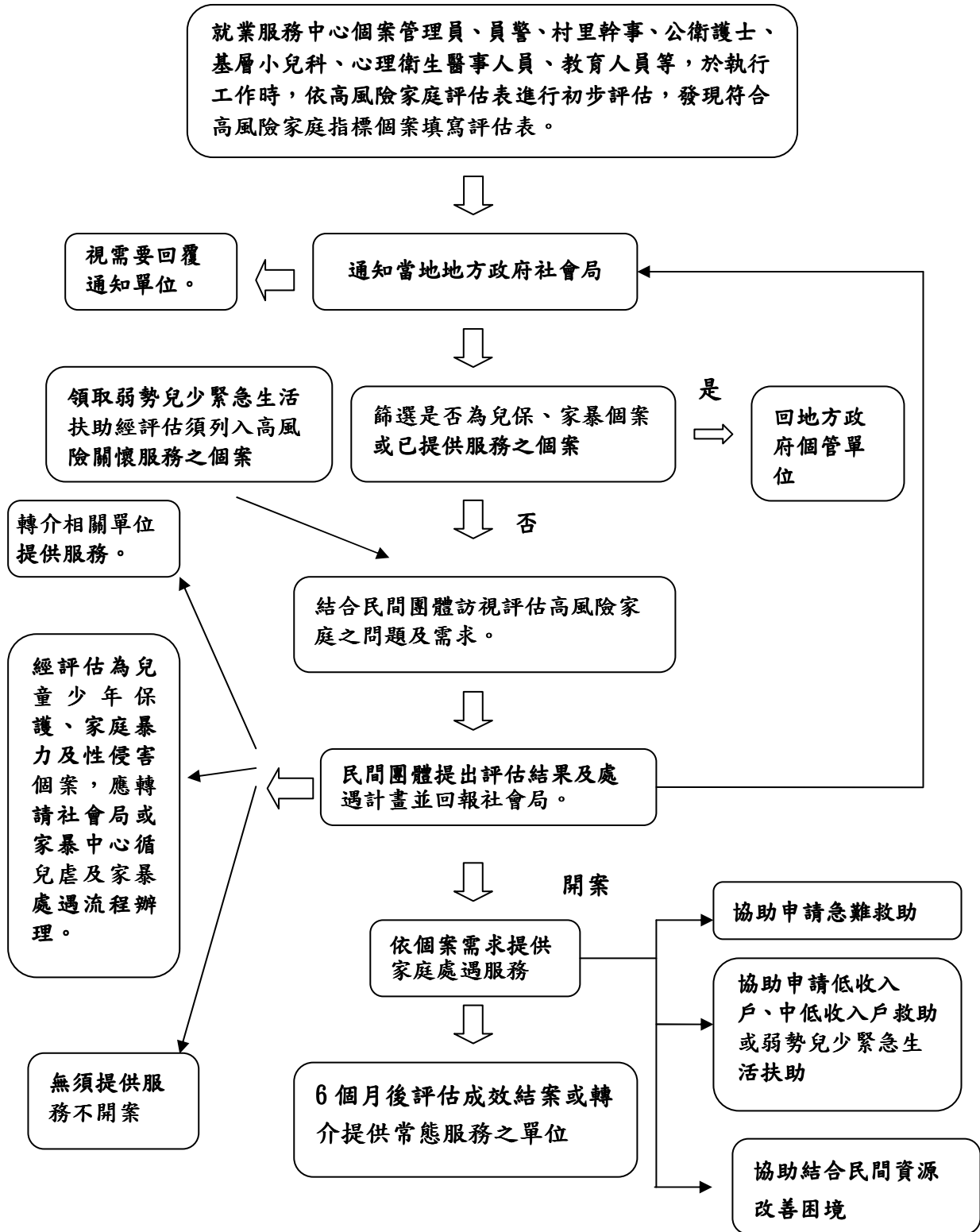
伍、 說明	<p>一、本表提供就業服務中心個案管理員、員警、村里幹事、村里長、公衛護士、基層小兒科、心理衛生醫事人員、教育人員、戶政人員、公寓大廈管理員等，於執行工作時，依本表評估內容，發現其中一項者，通知社政單位提供關懷性服務，藉以預防兒童少年受虐及家庭暴力事件發生。</p> <p>二、如發現個案為疑似兒童保護、家庭暴力及性侵害個案，應逕行循兒虐及家暴處遇流程通報；中輟生個案請通報中輟生通報及復學系統；自殺傾向及自殺個案並請通報自殺防治中心。</p> <p>三、社政單位接獲轉介時，應對評估人身分予以保密。</p> <p>四、上述若已通報家暴者，即無須再重複通報高風險，避免一案雙報。</p>
----------	---

轉介單位：	
評估人：	聯絡電話： 傳真電話：
<input type="checkbox"/> 需要回覆處理情形， <input type="checkbox"/> 以電話回覆：_____ <input type="checkbox"/> 以傳真回覆：_____	
<input type="checkbox"/> 不需要回覆處理情形	年 月 日

.....請回傳轉介單位.....

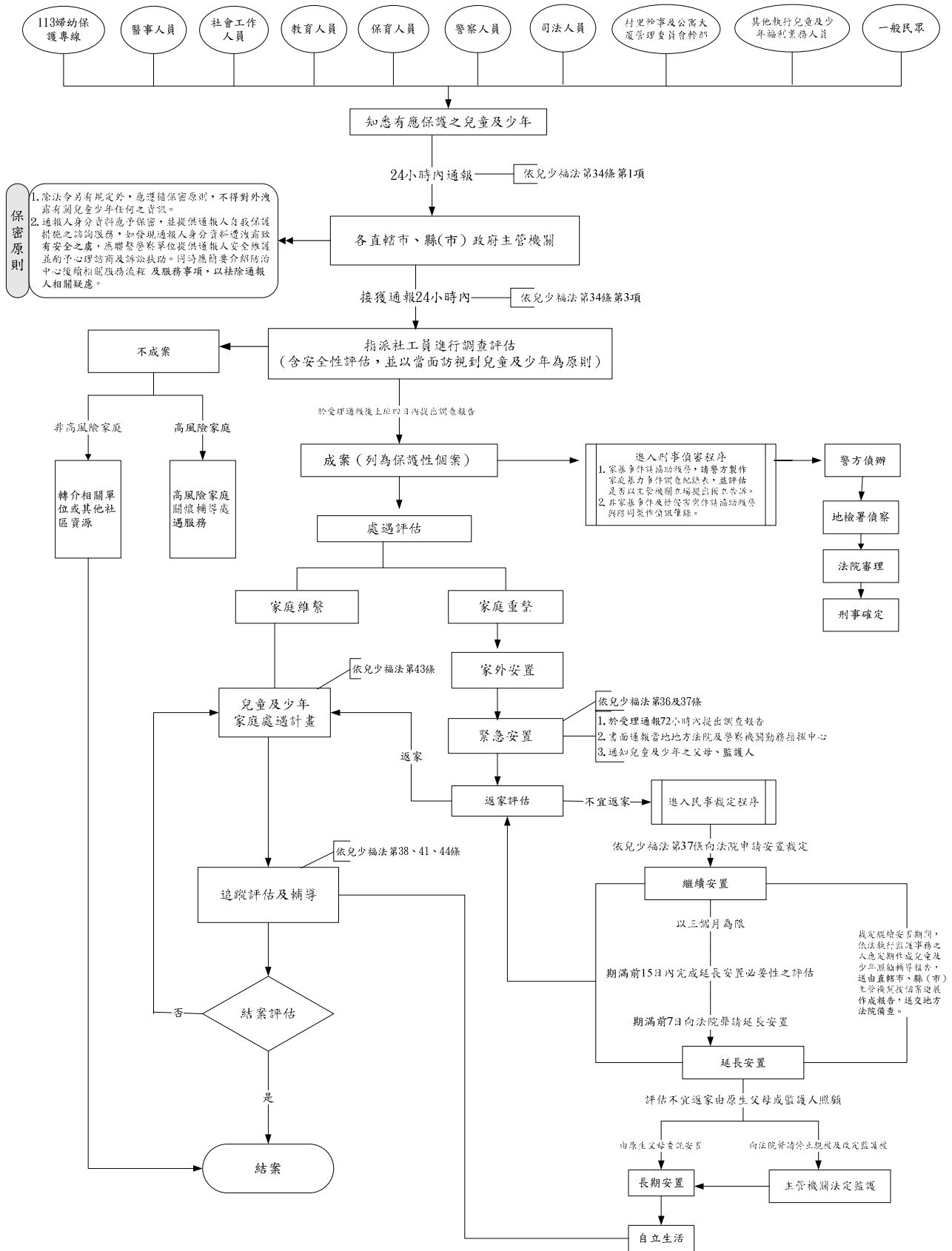
處理情形：	
<input type="checkbox"/>	開案處理，由_____單位提供後續服務。
<input type="checkbox"/>	轉介其他單位，受理轉介單位：
<input type="checkbox"/>	無需提供服務，原因：
<input type="checkbox"/>	其他_____。
受通知單位：	承辦人： 聯絡電話： 年 月 日

附件四 高風險家庭處遇流程圖



附件五 兒童及少年保護工作流程

各直轄市、縣(市)政府兒童及少年保護工作流程



附件六 兒童保護網絡問卷

親愛的受訪者：

您好！敝人為東海大學行政管理暨政策研究所碩士生—梁筑雅，因本研究主題為兒童保護之研究：制度與社會網絡之觀點，為了解我國受虐兒童保護網絡中政府、非營利組織等互動狀況。爰本研究執行網絡問卷調查，希望能得知目前受虐兒童保護網絡中之相關情形。

衷心希望您能撥冗填寫問卷，所有填答內容僅供學術研究使用，問卷採匿名方式處理，請您放心並仔細填答每一道題目，感謝您的協助。

敬祝 順心平安

東海大學行政管理暨政策學系
指導教授 呂炳寬 博士
研究生 梁筑雅 謹上
E-mail：G97540013@thu.edu.tw
手 機：0933146436

第一部份

請依據您的觀察或親身經驗，針對整個「兒童保護網絡」之描述，勾選您的同意程度。

兒童保護網絡相關敘述	非常不同意	不同意	尚可	同意	非常同意
1. 目前兒童保護的預防性措施已相當完備					
2. 目前已有受虐兒童通報的標準作業程序且已相當完備					
3. 接收到受虐兒童通報資訊時，各個單位間聯繫管道暢通					
4. 接收到受虐兒童通報資訊時，網絡中的相關單位會主動提供協助以利救援					
5. 在整個兒童保護網絡中人力資源已相當充足					
6. 在整個兒童保護網絡中經費資源已相當充足					

（請接續下頁）

第二部份

請依據您的觀察或親身經驗，指出您的需求主要是由下列哪些團體或組織所提供。請在相對欄位勾選，若無相關業務上之往來請勾選無相關團體(單位)往來。

問題	編號	團體或單位名稱	請勾選 (√)
1、 請問您認為在「高風險家庭」的預防措施中，與您有業務上往來的單位為何（可複選）？	1.	內政部兒童局	
	2.	社會處	
	3.	勞工處	
	4.	民政處	
	5.	教育處	
	6.	警察局	
	7.	衛生局	
	8.	村里社區	
	9.	兒童福利聯盟	
	10.	家庭扶助中心	
	11.	世界展望會	
	12.	無相關團體(單位)往來	
	13.	其他 _____	
2、 請問您認為在「兒童保護防虐宣導活動」的預防措施中，與您有業務上往來的單位為何（可複選）？	1.	內政部兒童局	
	2.	社會處	
	3.	勞工處	
	4.	民政處	
	5.	教育處	
	6.	警察局	
	7.	衛生局	
	8.	村里社區	
	9.	兒童福利聯盟	
	10.	家庭扶助中心	
	11.	世界展望會	
	12.	無相關團體(單位)往來	
	13.	其他 _____	

(請接續下頁)

問題	編號	團體或單位名稱	請勾選 (√)
3、 請問您認為在受虐兒童的通報機制上與您有業務上往來的單位為何(可複選)?	1.	內政部兒童局	
	2.	社會處	
	3.	勞工處	
	4.	民政處	
	5.	教育處	
	6.	警察局	
	7.	衛生局	
	8.	村里社區	
	9.	兒童福利聯盟	
	10.	家庭扶助中心	
	11.	世界展望會	
	12.	113 婦幼保護專線	
	13.	地方法院	
	14.	無相關團體(單位)往來	
	15.	其他 _____	
4、 請問您認為在接收到受虐兒童通報資訊時，第一時間會通報的單位為何(單選)?	1.	內政部兒童局	
	2.	社會處	
	3.	勞工處	
	4.	民政處	
	5.	教育處	
	6.	警察局	
	7.	衛生局	
	8.	村里社區	
	9.	兒童福利聯盟	
	10.	家庭扶助中心	
	11.	世界展望會	
	12.	無相關團體(單位)往來	
	13.	其他 _____	

(請接續下頁)

問題	編號	團體或單位名稱	請勾選 (√)
5、 請問您認為在處理受虐兒童 個案時，會給您支援的單位 為何（可複選）？	1.	內政部兒童局	
	2.	社會處	
	3.	勞工處	
	4.	民政處	
	5.	教育處	
	6.	警察局	
	7.	衛生局	
	8.	村里社區	
	9.	兒童福利聯盟	
	10.	家庭扶助中心	
	11.	世界展望會	
	12.	地方法院	
	13.	無相關團體(單位)往來	
	14.	其他 _____	

第三部份

基本資料（請在適當選項前之打勾）

1. 性別：男 女

2. 兒童保護工作資歷：未滿1年 1年以上-未滿3年
3年以上-未滿6年 6年以上-未滿9年
10年以上

3. 工作單位別：內政部兒童局 台中市社會處 台中市勞工處
台中市民政處 台中市教育處 台中市警察局
台中市衛生局 台中地方法院 台中縣社會處
台中縣勞工處 台中縣民政處 台中縣教育處
台中縣警察局 台中縣衛生局
非營利組織（請說明）_____
- 其他（請說明）_____

問卷到此結束，感謝您的填答

附件七台中市社工科訪談逐字稿

訪談對象:台中市社工科

編碼:B1

時間: 2010.10.19

地點:台中市社工科辦公室

研：那我就依序這樣子下來，那目前就是台中市在兒童保護的工作上就是婦幼科、社工科、家庭暴力暨性侵害防治中心這三個方面都有在做，那這三者分工是怎麼樣？

受訪：其實講到兒童保護的部份我們大概比較界定在所謂人身安全這個議題啦！那如果以婦幼科來講，婦幼科他現在比較是以台中市目前的架構，婦幼科比較著重在托育、早期療癒或者是一些經費的補助

研：就是比較偏重福利方面？

受訪：對！比較偏重福利的部份，那至於有關兒少保護，兒童保護這個人身議題的部份就全部在社工科

研：就是關於受虐兒童這方面

受訪：對！全部都在社工科，那因為台中市其實家暴中心不是一個獨立機關，所以他其實是一個任務編組，所以他的任務編組就是編在社工科向下，所以等於我的社工科裡面其實兼著在做家庭暴力防治的工作，所以有關兒少保護的部份包含因為我們從通報進來之後，針對這個兒少保的個案提供的所有的處遇，從經費的挹注到安置到後續的輔導，全部都在社工科

研：所以是目前的分工上面是這樣，所以如果以...如果..就我們把他比較狹隘的針對兒少保護這個議題的話，他全部都在社工科服務，那其他婦幼科是沒有參與這個服務工作的。

研：他只是可能是比較前置的一些

受訪：他其實也沒有什麼所謂前置，連前置都沒有，他其實就是比較在發展的是早療、托育，對！那可能每個縣市政府在那個架構上面是不太一樣的，對！

研：那業務上會不會有一些重疊呢？

受訪：其實....應該是不會啦！他其實算是滿清楚的

研：那跟家暴這一邊的呢？

受訪：家暴這邊...因為家暴也在社工科啊！所以其實全部在我科內提供服務，對！所以

研：所以就沒有所謂重疊的部份？

受訪：對！他其實就不像像有的縣市政府他是會把譬如說一些安置啦、津貼啦，這些全部都歸在婦幼科，然後人身安全的照顧在這個家暴中心，那其他的可能就歸在社工科，那可是在我這邊的話，就全部在社工科，那其實就已經是切的很清楚，對！

研：瞭解！那就是在...那我們就看第二題，就是兒童保護的工作是一個跨部門、跨機構的，那從..但面對就是我們兒童受虐的問題還是非常地多這樣子，以您的角度來看，目前台中市整個在這個保護網絡的編制上有一些什麼問題？

受訪：其實應該是這樣我覺得就是最大的問題是在人力的不足啦！對！社工人力處遇上面的這個部份的..的嚴重地缺乏，所以那其實在我的思考上面我覺得比較好的架構是應該社工員就是在做完全個案處遇的狀況，我不知道你對...你對這個兒少保護這個體系瞭不瞭解，但是我會覺得說，如果說社工處理個案之後他還去想他的津貼，因為你要知道一個所謂公部門的一個程序上面，譬如說我們要給任何人一個津貼的補助，我們也一定有相關的行政作業、行政程序，可是我必須很實在的講就是我現在的社工員他其實不只是在做個案處遇，他還做非常多的行政工作。

研：就是兼著兩者都要兼著做這樣子！

受訪：對！對！那所以對我來講我覺得比較好的狀況應該是...應該是把這個所謂行政工作、甚至安置、床位這些東西，都應該要有把他獨立分割出來，那社工就專門做個案處遇的服務，所以我現在的狀況就是說我的社工人員其實在第一個案件的負荷很重，那另外一個部份就是案件的服務類型他必須從頭到尾不僅是他的福利資格的取得、福利身分的取得或是他個案服務的諮商輔導這些全包，所以我會覺得說這個部份對..其實對社工的服務上面會比較辛苦，好！甚至他要做非常多行政協調的工作，可是我覺得理想...我自己個人的規劃覺得理想的部份可能行政歸行政、個案歸個案

研：就是分工要分的比較徹底一點

受訪：對！對！對！我覺得應該把他分的清楚一點點

研：那就是在整個跟其他部門的協調上面有沒有一些困難點

受訪：會！會有困難點，就是對於其他部門來講他沒有辦法就像我舉個例子就是像，以我們服務的兒少保護個案，他有有些在領...領一些所謂譬如說身障的生活補助啦！低收的補助啦！所以我們跟各科還是會有一些關係，他們有福利資格，可是福利資格的取得上面有時候會因為我們個案處遇之後，我們有安置嘛！安置是不是其實他的福利資格就要先暫停，那這個部份有時候會有一些接軌上的問題，那加上說跟其他科室的狀況就是那他們也並不一定能夠...能夠理解你個案處遇的狀況，所以我覺得有的時候在溝通協調我覺得會花比較多的心力啦！

研：那會不會就是單位跟單位間的本位主義比較重，就會覺得

受訪：難免！難免啦！

研：有點不關我的事這樣子！

受訪：會！我覺得應該會啦！我覺得難免，因為大家不是在..在這個個案處遇的同一個角色或同一個出發點，就像如果是在福利資格的取得他們會覺得說你只要告訴我他從什麼時候福利身分開始，或者是他怎麼樣，可是對我們來講，我們可能個案處遇的狀況會有..一直有變動性，變動跟他的有一些連續性的問題，所以有時候我覺得難免在溝通上面他們比較不能理解個案處遇的實際狀況。

研：那就是其實在算是接收到一些個案的時候，跟警察方面那一邊也算是滿....

受訪：這個應該是他我剛剛講的問題就是我們社會處裡面各科室的一些合作狀況，那你剛剛提到的部份就是網絡的問題，他可能涉及到教育處、可能涉及到警政單位、衛生醫療單位，那當然譬如說我覺得大家都會覺得說今天兒少保護的部份就是社會處為主責，可是其實在個案處遇的過程裡面，他其實是有不同的有每一次處理的焦點，譬如說講人身安全，人身安全的這個議題其實警察他應該本來就賦予比較高的這樣的一個責任，甚至...當然對我們來講，我們的處遇上面都是考量他們的人身安全，可是如果說今天一個案件發生的時候，其實警察他某部份他的最高的那個那個所謂的保護的權力要出現，可是我們也發現我們的社工其實在服務的過程裡面是反而站在警察之前，那警察會覺得說反而是兒少保護你們說什麼我們做什麼，那可是其實很多東西他不是這樣，他其實就是一個人身的議題，也應該就是好...假設說現在這個孩子他有人身安全的議題，那可能就是警察要主..主導，現在的狀況我是不是要先做暴力的控制，那我現在要帶離現場，所以我們有些狀況會跟一些員警，他會覺得說反正所有的案子都是你，你都主角，

可是其實不是，會依照不同的現況、不同的狀態，應該會有不同的分工，可是這個部份有時候會比較難去...難去溝通

研：比較難去溝通...那有沒有去試著想說去協調什麼的？

受訪：會阿！會啊！我會覺得是這樣就是因為以如果以警政來講，他其實這個議題主要是婦幼隊嘛，可是婦幼隊裡面大概我們的溝通是沒有問題，可是到基層員警的時候，每一個員警的認知是會有不同的，譬如說基層員警的部份我就是配合執行，配合你執行兒少保護的工作，可是對我們來講我們覺得說警察就是人身保護的主要的角色跟功能，所以這個部份應該他們要站在前線，所以我們甚至當..當我們去案家帶孩子的時候，警察譬如說有暴力發生的時候，警察他會說你去安撫媽媽，可是那個當下應該就是暴力控制，對！那他會覺得說反正我是配合你呀！你說什麼我就做什麼！

研：就會變成有點本末導置這樣子？

受訪：對！對！對！那我覺得基層員警那一塊的認知他會覺得我只是在執行，配合執行你的勤務，而不是就像他們如果說員警在執行交通指揮，他就會很清楚，我的角色就是那個工作上面，可是當他配合我們執行所謂兒保議題、人身家暴議題的時候，他會覺得他是配合你執行，而不是你是主，你你你不是主要的

研：那在這個網絡當中還有沒有哪一個單位的角色跟你們比較會有一些？

受訪：教育單位，教育單位可能會覺得說所有孩子有任何的家庭有問題，孩子有中輟問題，孩子有行為偏差問題，他會覺得是這應該是怎樣來處理，可是其實社政的能力跟資源是有限的啦！對！可能在那一塊上面是沒有辦法的，對！

研：那進入第三題，就是那地方政府跟兒童局的關係現在是怎麼樣？

受訪：其實兒童局大概做很多的政策、或是大方向的有一些所謂的法規、規範的擬定啦！那在執行上面他當然還是實際執行還是地方政府，可是我們在...在很多配合上面我們會覺得說有時候在執行上面確實是有...可能不一定像法令規範那邊能夠這樣做，所以其實地方政府跟兒童局的關係，我想沒有太大的衝突或什麼，只是說我會覺得說因為兩個站的角度不同，他們比較是行政指導跟法規的擬定跟政策的研議，那地方政府就是實際上在做個案處遇的部份，他其實就是比較是一個督導的角色，跟地方...那至於地方政府跟非營利組織的關係其實比較是一個合作關係，因為我們現在滿多方案其實我們很需要民間單位共同來協助，譬如說我們在以兒保個案的部份，我們有很多的譬如說後續的追蹤輔導跟家處，那以公部門這樣的社工人力資源，他其實沒有辦法做到後續的追蹤輔導這一塊，他大

概都是緊急處遇，然後一個確定他的需要後續追蹤輔導部分，我們可能就會轉給民間單位繼續做，那因為有些個案他可能需要的是暴力的控制之後，他可能後續就需要一些追蹤輔導跟經濟的協助或是一些關懷或是一些親職教育的協助、指導，那這個部份其實民間單位會做的，分工上面會比較好，所以我們把這些東西都拿來的話，可能我們公部門的人力跟能量上面就要比較高，以現在的狀況是沒有辦法做到這樣，所以大概跟非營利組織的關係我們會用一些所謂後續處遇的一些方案來請他們配合執行。

研：算是委託的關係嗎？

受訪：對！對！

研：那就是在跟非營利組織的關係上面算是處於合作，有沒有需要去督導或什麼的！

受訪：要！當然要！所以我們在很多的，譬如說以個案處遇來講，我們委託他們執行的部份，他們要可能會跟我們社工還是會有..會有方案的配合，譬如說以一個兒少保護的...的個案來講，他可能在緊急處遇上面會用到安置，會用到所謂親職教育、強制親職教育，可是這個對很多家長來講，跟公部...他會覺得公部門的work對他來講是一個敵對的角色，因為他可能剝奪他的一些親..親權、親職的權利，那民間單位就是希望說他能夠去恢復他本來的能力，所以他比較是一個支持的角色，所以兩個角色其實要互相來做配合的，那至於督導的部份，我們可能會像每個方案我們可能會有定期的一季的一個聯繫會報，然後相關的個案的部分，如果要做結案，我們也都會開所謂結案評估會，就是說我們在行政的部份會有聯繫會報，在個案處遇的執行上面我們也會有相關的個案研討來確定他們的執行跟我們工作方法是一致，對！因為我覺得每一個，我們有我們的角色，民間單位有他執行的限制，那所以這個部份是可以互相討論的，那其實所有的重點都只是希望讓孩子他的這個照顧環境可以得到改善嘛，那目標一致只是會因為階段的不同，他其實進入的工作方法會不同。

研：那就是在跟非營利組織的關係上還算就是還算是良好的？

受訪：嗯！！OK阿！沒問題

研：反而是政府內部比較難去協調這樣子？

受訪：會！有時候會出現這種狀況，因為大家的尤其政府各部門他有自己的本來的思考的點或是他的工作方法，所以是不一樣的

研：那在過來就是在通報機制上面，就是目前我們已經有一套完整地標準作業程序，可是就是我們真的去落實這個程序嗎？

受訪：我想在曹小妹事件之後我不知道你有沒有去看一下那個通報那個..那個要點，我們就是要24小時要做通報，要做處遇，4小時內要提出...4天內要提出報告，那所以現在是要求所有worker都要做到這個部份，那我們現在也是也是幾乎都是這樣來執行，因為可能也因為一個事件之後對同仁來講就會有一些比較嚴格的要求，那其實我們的社工是這樣，有的時候他其實是處...他並不是不一定說沒有按照這個部份執行，可是他沒有留下紀錄，因為你知道社工的案件可能很多，所以他可能就記在他自己的note裡面，他沒有記在我們的有一個資料庫，所以如果是這樣子的話，有的時候久了他可能就是那個部份他會去疏忽掉，那我們現在就是說好！你既然有這麼做我要求你在你的資料庫裡面也必須要完成這樣的登載，我們這個部份大概現在的同仁我們的社工都幾乎都是按照這樣的規定再走這樣子，只是說那個工作就會很大，那個包含通報的量啊！通報量其實還滿大的，所以可能視個案負荷的問題

研：所以就是在通報過程中有沒有一些比較大的問題？

受訪：通報過程中的大的問題應該是有一些是會...會他的..他剛開始通報的事的知悉的事項，到真正實際的狀況可能會有出入，這是一個部份，或者是說他知悉了之後，他有些的通報會有一定的delay，那不過現在我們有我們有做個行政裁罰過，所以大家會就是我們責任通報人會緊張，有罰過非常多案子，所以他們就會...就會知道說一定要按照期限內通報，那所以現在比較多的部份是可能原本知悉是...是這個譬如說可能是..是疏忽，但是其實他可能是兒虐，就是諸如這樣子，那所以這個部份如果反正通報進來我們一定會做處理嘛，可以再做一些澄清這樣子。

研：那會不會在這個通報過程中，譬如說是由學校那邊通報可能就是可能就是要立即要你們這邊馬上人過去這樣子，造成一個就是可能就是完全就是想趕快把這個小朋友推到社政單位那邊去

受訪：會阿！會阿！也有可能！會！有可能！是呀是呀！這個部份我們大概都會做一些澄清，目前應該就用個案處理的方式，我們不太用所謂因為在大概通報或是通案上其實都沒有問題，但是我確實也有一些學校的工作夥伴他的態度會是這樣，就覺得說只要轉出去就好了，那我們大概就會做一些溝通。

研：那在年底就是縣市將要合併，那未來就是有關社政這方面是要如何合併？

受訪：我們大概如果針對兒少保護這一塊的話，未來其實台中市會有一個兒少科，所以兒少科的部份他可能就在所謂福利..福利服務的這一塊，就是包含所謂早療啦！托育啦！另外就是說一些福利資格的取得啦！或是我們比較希望他是做在我剛剛講的行政的配合，譬如說安置機構的撥款啦，因為你知道我們多少個孩子，一、兩百個孩子在外面，其實那個行政的撥款其實是滿大的，那這個部份我們希望未來就把他當成是一個行政業務的配合，所以在兒少科。基於所有的直接服務就在我們的家暴中心，所有的兒少保的處遇會在家暴中心，那至於在未來還有一個社工科嘛，社工科他主要就是在於一些高風險，所謂預防性的個案，或者是說針對一些收、出養，他其實不一定涉及到人身議題，但是他有一些兒少福利資格的處遇的部份，所以就高風險、收、出養、監護權調查然後另外就是恩...性交易他就是位在社工科，我們目前的分工大概是這樣來做。

研：所以之後合併之後可能分工會變的比較細一點？

受訪：對！會把他變的比較細，但是個案處遇這一塊就會全部在家暴中心。

研：就不會在社工科這一邊？

受訪：對！對！社工科就是做比較是預防性，但是社工科也會有個案處遇，但是他..他不是保護性的個案，他是譬如說預防性的個案，或者是說在這個高風險這樣的議題的個案，那整個已經進入到保護體系的部份，就會在家暴中心。

研：是！那以您的觀點未來會不會一些像...預想見的一些困難？

受訪：預想見的是家暴中心的負荷會非常重，對！就是因為其實整個保護性議題以現在的縣市政府來講，一年都是好幾千個所謂家暴案件的通報量，然後所以可能在家暴中心的個案負荷會比較重。

研：就是比較未來有可能先預見的一個狀況

受訪：對！對！對！就是他一個...一個二層機關裡面可能會是一個很大的架構，100多個人的工作伙伴，的一個體系，我覺得那一塊會比較沉重一點。

研：那回來問一個問題就是，地方政府應該跟鄰里長這一塊也算是比較密切的聯繫這樣子，那就是在通報方面因為也有一些法令就是想說把鄰里長也列為責任通報的人員

受訪：其實對我的認知，我覺得把鄰里長當作責任通報人員我覺得不是那麼妥適，因為他本來執行的工作裡面他其實有非常多的所謂社區的服務工作，所以他的主要的角色應該不是這樣的執行範疇，那但是我覺得他把他列為通報的...把他

列為通報人員我覺得是可以，可是責任通報人員他其實就有行政裁罰的問題，所以我並不認為他需要把他列為責任通報人員，而且我確實認為，鄰里長這樣的一個人員他其實有一些在對於案件處理焦點跟態度上面，我覺得看到問題的點並不一定這麼周延，所以我覺得把他列為責任通報人員我覺得還不到這樣的條件，但是他可以當作通報人員。

研：是！好大概就是這樣！謝謝

附件八 台中市警察局婦幼隊訪談逐字稿

訪談對象:台中市警察局婦幼隊

編碼:B2

時間: 2010.10.28

地點:婦幼隊辦公室

受訪：保護工作不是警政一方就可以完成的，而且這個主責單位是在社政，我們比較於是在行政協助跟職務協助的部份，提供他們保護...提供他們必要的支援，對不對！阿當然就是從預防，一開始就是要預防他發生嘛，發生了之後你就是要進行安全維護，避免他再繼續被受暴，然後之後的有時候社工他後續的處遇阿，就是說後續他還要進行追蹤訪視的話，有時候怕個案的、個案的家長他們會對他們會有暴力攻擊的情形，我們還會協助他們去做一個訪視、去做一個後續的一個安置的事宜這樣子。有回答到你要的地方嗎？

研：所以就是警察是比較站在是協助..協助的角色就對了！但是都是涉及到有關人身的安全，但是在一開始的時候警察在涉及人身安全的時候，應該是比較....

受訪：就是確保他們不要再被受暴

研：那可是應該是對於人身安全的問題這樣警察應該是比較站在第一線，對不對！

受訪：在第一線喔！因為我們...

研：就是比起社工對於人身安全的這個議題

受訪：我們分布的單位廣，任何地域都有警察機關，而且我們的編制也比社政...社政來的大，社工他們頂多就是集中在集中在社會處而已啊！他們只是一個點而已阿！我們是散的點，我們有分局，我們下...分局下面還有派出所對不對！所以反應方面我們一定是會比社政方面還即時，只是說社政他們是比較專業性，所以我們就是先做初期的..初期的預防跟安全維護而已！後續的評估還有處遇就由社工來做接手，我們就協助他去執行這個公權力，因為有時候要進行那個強制...強制的取消..取消他的監護權，要帶離..帶離他的子女個案的話，對不對！那家長有的時候不讓我們帶，這時候就需要警察來做一個公權力的執行這樣子。

研：那再過來就是第二個問題就是在這個網絡裡面，您覺得就是有一些什麼覺得在執行比較困難啊！或是什麼一些問題？

受訪：本來這個是不回答啦！你沒看到我寫請參與見習，你自己來發現問題這樣子，像有些你們不是有些那個研究都會自己參與那個行列，然後去了解一下他的工作到底在做些什麼東西，那你自己發現問題出在哪裡。困境喔！工作繁重，因為現在媒體監督喔！對社工還有警察的工作期待，相對一般地行業還要高，工作繁重，工作量無形中增加，以前..以前打小孩就打小孩，新聞媒體哪有什麼多聳動的報導，現在不得了了，小孩子丟在家裡怎樣，新聞媒體聳動的報導，那當然上級長官現在行政機關也很奇怪都是以媒體去做...做一個行政的一個參考，媒體有在注意的，這個地方就會列為重點的施政工作項目服務，然後就是人才外流，人才外流跟工作繁重就有一些相對應的，你工作繁重自然人才就留不住，報酬、待遇跟所那個所負擔的工作責任不成正比的話，那人才一定會外流啊！像我也很想走阿！我明年也很想走阿！因為這個真的是壓力很大。

因為動不動監察院就就要調查報告之類的，監督機關太多了啊！每個人都要檢討，所以這個就是做好是應該的，做不好就等著被檢討這樣子，那所以這種東西你人才一旦外流，那相對應後續就是專業人員你要培訓就很不易了，你看我們目前我們台中市六個分局，平均分局的兒童保護官年資都不超過一年，恐不恐怖

研：就是人才都不留不住這樣子

受訪：每個人在兒童保護這個區塊平均起來不超過一年，一直換一直換，要不然就是升遷、請調

研：那這個位置就是等於流動率很大就對了？

受訪：對！對！社政他們還比較沒有升遷的問題，阿警政的話那個升遷的話有的就比較有機會，所以阿而已警察管的事務多啊！職缺多，阿可以調縣市、甚至調不同的職務類別，對不對，不同的業務執掌，社政沒辦法阿！阿除非你就離職啊！不然你沒辦法去轉阿，你要轉到哪裡去。然後是講我們自己的問題還是別單位的問題我也可以講，有的別單位的問題他....

研：都可以，就是這個網絡都可以，除了你們自己執行上的困境或是別人的

受訪：我覺得我一進來我發現社政他缺乏24小時的工作制度，他晚上所留下來的人力太少，經常會有找不到人或者是人力不足的情況，所以未來這個可能會趨向於說他會固定24小時輪值制，你看白天一堆的社工員，但是晚上經常會造成一個空窗期，所以這也是一個問題所在啦！

研：那跟其他譬如說教育單位一樣、或是鄰里長那邊阿？

受訪：教育也是一樣阿！但是..但是社政他是..因為為什麼社政他比較需要24小時，因為社政他跟警察的在整個網絡裡面是兩個最吃重一個的角色，阿所以他有必要去執行24小時的工作制，不能去僵化說早八晚五。然後...再來就是公權力不彰，社政一直沒辦法去執行公權力，其實每一個行政單位對於你的工作你都要有能力去執行，不能一直要仰賴警察的強制力去跟你們做push，做..做協助，對不對！那每個單位都找警察來做，那..那都遇到危險，都先預判說他可能會怎樣..他可能會怎樣，對不對！哪件工作不危險，對不對！所以哄！他們有的時候太過仰賴警政了，他們應該哄！要增加男性社工員，甚至於一些該有的一些防身技能，應該要去做培訓，不能都太依賴警政來做公權力的執行，變成說他們在那邊發號施令，做都是我們在做，帶人啦、拉人啦！那些現場衝突都是由警察來做排除，這個目前我也是執政一年多以來所了解的一些困境，然後再來就是司法、教育、衛生他們投注太低了，幾乎就是社政跟警政來做一個主導，其他單位不要說他們有什麼協助啦！連開會都不太願意來開，包括司法，你要整個...整個網絡的話，就是剩兩員...兩員，其他的都是抓公差來，來應付了事，實際作用不大啦！因為哄！他們目前還沒有被檢討到，媒體所以還是媒體，所以媒體還是檢討社政、檢討警政，但是慢慢地教育開始學校...學校老師開始也被盯了，所以你說媒體也有他的好處也有他的壞處啦！好處是他來監督之後，這整個工作真的會很落實來做，阿壞處是有監督的才會才會重視，不監督的就是不重視。就有好有壞這樣啦！有回答到你要問的問題嗎？

研：有！有！有！

研：第三個您覺得在後面就是合併之後，在業務上面會不會有一些改變

受訪：合併，據目前現階段應該就是兩邊的人力整合起來，好像也沒有增加到什麼人，然後哄城鄉差距很大，因為台中市很都市的很都市，然後台中縣很鄉下、很偏遠的很偏遠啦！幅員遼闊啦！變成說喔！兩邊的人都要各自去適應，譬如說

我們要去適應他們的幅員遼闊跟鄉村偏遠，他們要適應我們這種大都會、繁華地區工作的繁重，所以兩邊...兩邊的人都還會有一段磨合期，阿再來就是現在第一個合併之後會面臨的問題就是人事調整，因為我們這邊有一個兒童...兒童保護官，相對台中縣他會...也有會有一個兒童保護官，勢必兩個只能取一而已啦！人事..人事這樣子重新分配之後，第一個影響到的就是工作地會異動，因為有的家...有的家已經在...在...在台中縣或者台中市的地方，阿你忽然間大洗牌，台中縣的跑台中市，台中市的跑台中縣，有時候工作地的異動會影響他家庭還有工作，影響到家庭之後自然就會影響到工作士氣，然後就是資源重新分配會影響工作推展，因為大家都知道台中縣負債很多嘛，一合併起來對他們一定會比較有利的，因為台中市的資源比較充沛，勢必我們的資源會被瓜分掉，然後工作推展一定會有影響，目前我能看到的是這些。

附件九 台中市教育處訪談逐字稿

訪談對象:台中市教育處

編碼:B3

時間: 2010.11.05

地點:台中市教育處辦公室

研：那我就從第一題就開始問這樣子，請問您認為就是現在教育單位在兒少保護工作中擔任的角色是怎麼樣這樣子？

受訪：我覺得在兒少保的這個保護工作呢我們最重要的就是呢依他的字面來講就是對於兒童他的最大權利的一個保障，那教育單位他所擔負的責任第一個點是對於這些兒童他們在我們一個教育的體制之下，他應該是受到最大的保護，也就是說我們有這樣的一個義務跟責任，對於他們可能所受到的一些的侵害，我們應該是要去一個保護的一個..一個責任體，第二個是在於說教育的宣導上面，希望的是說在我們這個教育單位透過教育的一個體制，來做宣導跟教育的工作，讓兒童在他的未來的生活當中先去學習到如何來保護他自己，以及可能有一些受到侵害的一個疑慮，受到侵害之虞能夠有一些的保護的措施，我想這是教育單位應該要做的一個責任、跟他所需要去進行的一個教育的一個行文跟工作。

研：那對於老師那一方面的宣導也是有涵蓋在這方面嗎？

受訪：當然，我想在以我們這個樣的層級來說哄！台中市的教育處他對於整個教師的宣導工作的話，他都是會按照我們的一個整個年..年度的一個計畫來進行，包涵說兒少保他在..他在整個的一個的處遇的措施以及他的通報、宣導、輔導、處遇、甚至於進行到所謂的目前所落實的這樣的一個三級制度，輔導三級制度裡面在這一塊也是著墨滿多的，那就目前來...台中市教育處這邊的作法的話，在一層地，在我們初期..初期方式裡面，主要都是以教師的一個職責，所以他再配合課程上面就各科各個一個領域的教學上面他著墨滿多的，然後在法定的規定上面那也是確實地來執行他所應該要有的一些的規定，在二層輔導上面，學校的輔導..就是輔導室這一些的輔導組長，甚至於所謂的學校裡面的輔導教師任教師也都是加入到這一塊，那最後如果說在三層...三級防治裡面呢！如果說這個問題是確實很大，也就是說我們會透過了整個市府的各個單位的一個網絡的一個聯繫會議然後每一個由社會處那邊會有一個有關兒少保他的一個網絡會議，來進行一些對於比較特殊的案例的一些檢討甚至於他的協助，那目前來講，教育處這邊的處理

方式呢主要還是會有一個我們會引進專業的那個輔導諮商的一個的就是有所謂的諮商師的這樣資格，來進行我們的這一些有關輔導處遇的一個措施，那有關於說安置、或者其他的社會上面的一些的協助，還是由我們的社會處的社工一些相關的所謂的警政單位他們會來幫忙協助。那當然除了這個以外，還是有做有引進一些民間團體的一個協助啦！包含我所知道的像有台中市的一些家暴的處遇的協會啦！或者是說這邊有那個勵馨基金會啦！對！兒盟、兒童聯盟，我們都是在定期的一個召開會議上面都會將台中市目前的一些的案例，來進行一些討論以及他的處理

研：我們剛剛也有提到說這個兒童保護我們是一個跨部門、跨機構的工作，那就是就以校長您的觀點來看就是可能在執行上我們在這個兒童保護網絡是有一些什麼問題嗎？就是可能在執行上面這樣子

受訪：在執行上面啊！其實現在重點在於是說我覺得家庭的...家庭這一些的成員上面，我們在法令上面的落實上面可能會跟實際的情況上會有一些地落差，我的意思是說往往我們真的很希望是依法律來行事，可是在實際的案例裡面，常常會碰到了這一些較...無可奈何的事情哄！譬如說要把...做一個強制安置、隔離措施，那當然會..會遭受到這個..這個兒童的父母或者他的親人他的極力抵抗，甚至於會有一些比較頑劣、比較特別的一些動作，那在進行溝通協調上面可能要費的功夫會比較大，那相對性就是在執行的面上面要引用到警..警政的一些系統上面，會比較有一些的疑慮

研：疑慮是指的是？

受訪：所謂的疑慮是說可能說對於這一個我們發現到這樣的情形去做..去做一個安置的話，他還是要於法有據的問題，那在法律上我們提出是這樣子，可是就警政單位可能會他們解釋上面會有一些他認為說還不至於是這個樣子，或者希望說能夠跟家長在進一步地溝通，可是在當下你可能是要立即地去做處理，那會造成說在執行上面會比較沒辦法說那樣的務實，那當然就是因為我們中國人的...我覺得啦！中國人我們目前華人社會上我們講到說比較說情、理、法，跟我們在西方國家的法、理、情上面比較不太一樣的点，那當然這個部份來講說，如果這樣說，如果說對這個孩子的最佳利益的考量上面，我們去給他做一些緊急安置的狀態，可能對孩子來講，當他也許說是熱愛爸爸或者是媽媽，對他的一些傷害，孩子他還沒有所謂的判斷力，但是他認為說至少爸爸、媽媽是在他身邊，他也許他真的

是甘之如飴，可是就我們的一個教育體制，是以國家體制在..所有的國家親權主義的這樣的一個理念之下，我們會對這個孩子他做一些的保護、安置措施，但是不盡然家長，所謂的家長是說他的一些親戚，那甚至於說你一些其他的社福團..一些的外界的這一些的相關人...相關人就是民眾拉！或者是說甚至於說自己內部的老師，這些師長他們各自有他們各自的一些看法，那在我們在處理上面就會出現有一些雜音，那我想這無可厚非吧！不過，要講說這一些是執行上面的困難，我覺得倒這個是要慢慢地...慢慢地去把他做一些處理。

研：那剛剛提到的就是有跟警政那方面的可能比較困難的之外，就是那跟一些家扶或兒盟或是社會單位、衛生單位那方面有沒有一些就是在聯繫上的一些困難或是在執行上的困難？

受訪：我想只要說這一個案例因為我們現在都是規定的是所謂的法定通報，依法定的一個通報，一旦是進行法令..法定的通報之後，不管是社...所謂的社政單...社會...社會處，我們的衛生..衛生局，然後甚至於我們的警政跟家防，比如說家暴這方面的，他們一定都會立刻啟動它的機制，那倒是說他在這上面來講的話有...目前來說有一些的小缺失，小缺失就是說可能說比如說舉個例來說，比如說那個社工人員他要去到學校去..去進行所謂的校訪，那有時候學校的立場上面哄！可能會說因為家長他們拒他說這樣會，也就說可能要先經過家長同意拉！但是在法令上面他確實是本來就可以有這樣子的一個法職權，那但是學校會基於說可能會遭受到家長的一些的抗爭拉或者甚至於去做一些的一些不好的一個舉動，那所以他還是會進行去說..會暫時去去做一些抵制吧！就是可能就是他不是那麼地順暢，但是這方面的話可能在我們的整個國家的一個政令宣導上面可能還是要再去..去做一個突破，譬如說要讓說在這一塊最大的孩子，兒童、兒少保這一塊最大的一個保障之下，孩子的保障之下，能夠去進行這一些應該要有的處遇措施，應該要能夠讓每一個只要是成年的我們的所謂的國民拉！應該要有一個完整地一個了解跟體認

研：那就是現在在這個兒童通報，受虐兒童通報機制上面我們是有一套就是標準作業程序嘛，就是以教育單位這方面來看，就是學校這邊是不是真的有很落實這個標準程序這樣子？

受訪：這一套標準程序我應該這麼說，如果你不落實的話，那個罰則都很重，大概不太敢說哪個學校他敢去做一些些隱瞞，所以就我們教育單位來說的話，他是

真的是滿落實的，而且會有一些風吹草動，他會去進行這樣的一個通報，當然在通報的過程當中，也許會有一些的有一些就是可能跟事實上面會有一點點的小出入拉，但是這些都是老師們的..老師們拉或家長們的一些好意，尤其說有時候都是透過一些家長哄！他去跟老師們去通報，那老師覺得可疑覺得好像有這麼一個可能然後就是通報，那或許說到最後的結果是還好不是那麼嚴重，或者根本沒有那樣的一回事，但是這基本上來說，這就是完全就是站在孩子的最佳利益的考量，也就是希望能夠保護孩子的最佳的一個利益，那目前來講應該是做的應該算是做的不錯啦！以我們台中市來講

研：那在這個通報過程中，他們有沒有遇到一些問題？

受訪：通報過程當中，我想最常見的一些的問題大概就是說社政機關因為目前來講社會、社工人員的編制實在是少的可憐，然後在要落實這個之前，我滿希望是說能對於他們社工人員的編制能夠增加，我想中央的主管機關他可以到地方去確實去看他們的接案量，以及說社工的編制上面他是真的不符合比例啦！那比較希望是說能夠在這上面能夠給他一個很好的一個工作環境，那這就是落實到孩子的身上這樣子。

研：那以您的觀點來看，就是因為年底也要進行縣市合併嘛，那教育單位未來在縣市合併後，那一些業務上面會不會有一些改變？

受訪：目前來說這個是不會改變的，這不會改變就是說因為他這是一套已經所謂的標準作業程序，他的整個通報系統，未來應該是只會更加地好，應該是不會越來越差，所以會更加好是因為兩個縣市他們畢竟在這個處理過程當中一定會有一些的產生一些新的智慧，然後一些新的交集，能夠把兩個縣市的一些的優點，能夠重新的去整合。那當然在缺點上面我們講就是增加去蕪存菁，所以我..我預測應該是越來越好而不是越來越差

研：那您覺得未來有沒有要覺得比較已經可以預想到的一些挑戰

受訪：在挑戰上面的話，像現在目前就是說我覺得最大的挑戰還是社工人員不足的問題，當大台中成立之後，他的幅員會相當地大，可能在社工他在他的分布是採集中式或者說他有所謂的分區、他的駐點這些可能要去做一些考量，所謂駐點就是說一個區域而不是說可能說你在台中市這邊結果他的發生地可能是在和平鄉，那結果你這樣會有一些鞭長莫及，在處理上面或者說你要去做一些輔導、處

遇，這些可能我想這塊已經在規劃中，但是我覺得這可能必須要也是需要說能夠中央或者是說我們的新的這個台中市的政府也能夠去考量這個問題。

研：那大概就是這樣，謝謝。

附件十台中縣社工科訪談逐字稿

訪談對象:台中縣社工科

編碼:C1

時間: 2010.10.26

地點:台中縣社工科辦公室

研：那我就從第一題開始問這樣子，就是目前在兒童保護的工作上，那台中縣就是婦幼科、社工科、家庭暴力暨性侵害防治中心這三者都有在做，請問這三者的分工是怎麼樣？會不會會有一些業務上的重疊？

受訪：好，我們台中縣目前就是保護性的話，兒少...兒童的保護是在我們社工科跟家庭暴力防治中心在做啦！因為婦幼科主要是兒少福利政策方面跟兒少福利的一般福利服務，那..那社工科的部份是在所有的經濟..經濟案跟兒少保啦！然後家庭暴力暨性侵害防治中心就是婦女保護，社工科也有性侵害，其實如果是真正地是說家庭暴力及保護性業務的話應該是在家庭暴力暨性侵害防治中心，就是完整啦！那因為我們台中縣因為目前比較特殊是因為我們的人力的...人力的，家暴中心人力的不足，所以由先由我們社工科這邊。就是說他目前...目前家暴防治中心就是有台北縣、台...喔不台..台北...台北市、台北縣、過來就是我們台中縣，有這樣子還有一個高雄縣有設一個家庭暴力防治中心其他是沒有的，沒有這樣的一個組織，其他的有的是在社工科、有的是在婦幼科拉！業務不同的那個項目，那因為我們已經把他明確地有成立一個家庭暴力暨性侵害防治中心，所以原則上兒少保的業務會是在跟性侵害的...家庭...會是在家庭暴力防治中心。那因為我們台中縣就是因為他們才組織剛完成，所以他們的短期..短期，就是短、中、長程計畫，短期計畫...在短期計畫目前的兒少保的業務跟性侵害我們就用年齡來分，我們目前跟家暴中心是用年齡來分，18以下的就是我們...

研：屬於成人以上？

受訪：成人以上就家暴，目前啦！那明年縣市合併就會整個回歸回去，就是會到家暴防治中心去了，所以18歲以下兒少保目前會在我們，那在另外一塊會在家暴的部份就是說婦保併兒保，就是說婦女暴力..家庭暴力業務中是屬於婦女的暴力也連帶地兒童保護的部份才會是家暴中心這樣子，嘿對！這是目前的一個分工啦，然後業務上的重疊就是我們目前會跟家暴中心的確是有滿多重疊的，常常一件案件因為..因為一個兒童保護的部份他一定是包含一個家庭組織，他不可能拉

開單一個個體來看，當單一個組織的時候所以我們常常會業務上的認定上，會常常會覺得說我們會認為是...是是家暴的業務，結果後來他們會認為是兒童的業務，所以我們常常往往在那邊有時候也會是因為這樣子的一個認定的問題，我們會覺得認定的問題然後就會常常在業務的討...分工上的討論會常常有...有有部分的爭議拉，那就是往往需要去協調，那覺得也很困擾阿！所以未..所以其實如果回歸正統的話，是應該是回...回到家庭暴力暨性侵害防治中心，對！就是等於就是說保護性的業務由...由...由他們來做。那未來中央也開始在規劃保護司，也是朝著這樣子的一個目標在做，對！

研：好，那進入第二題就是兒童保護工作它是一個跨部門、跨機構的工作嘛！但是在面對這麼多兒童受虐的問題，那以您來看目前台中縣整個兒童保護網絡的組織在編制有沒有一些問題？

受訪：我們...我們現在就是說我們兒童保護其實兒童保護我們剛剛講了嘛！我們碰到目前現在是家庭暴力防治因為中央有家庭暴力防治委員會，那委員會他們是有警政..警政、衛政...警政、衛政、社政一體，所以說他們就是整個一個網絡上可以是整個是整個去...去...去...去combine，就是可以去做出來的。那...那...那所以才說中央未來是會規劃一個保護司，也是這樣。那現在的話變成說我們兒少保護的業務是在兒童局，那兒童局其實他的層級已經很低了，對！兒童局他層級很低了，那其實兒童局的層級很低，他是需要一個網絡單位的來合作，可是以兒童局很低你你沒辦法去溝通跟整合這些網絡，包括我們講的警政、衛政包括民政，因為你想要去跟村里長，包括民政，尤其兒少福利法像老人福利法跟身心障礙福利法把..把民政就是村里幹事跟村里長納進來，是屬於通報責任..責任通報的一個...一個網絡單位，那在兒少福利法目前是沒有，沒有把這個納進來，所以往往他們村里長，往往他們又是屬於民政的部份又是屬於就是村里長是屬於民政的部份，那其實他們是屬於民政部門，往往你很難去..去跟他們能夠有..有一些..能夠網絡的一個合..合..合作的機制，就變成說要花很大的一個協調，對！如果需要他們的幫忙就要透過民政還要一個很大的協調..可能協調，那有的時候他們買不買單還又是另外一回事了，那這也是一個滿大的困難度的啦！所以說變成說這樣子的一個組織架構他變成說他沒有辦法去做一個一個跨..跨機構網絡的結合，那其實在國外的兒少保護的一個兒童局的話，他們雖然也是兒童局所主管的，可是他們兒童局他們裡面是警政、衛政、警政、社..就是說他們是有警察，就是說裡面是有警察人員，這個是需要公權力去介入家門的，法入家門他一定需要..需要尤其是警政的力量是需要相當大地，因為你可能要強制地去把一個孩子的帶離開，

強制帶離開那那在在國外的兒童局裡面他都是有警察部門，而且他佔滿大一個..一個..一個主要的位置，再來就是社工部門，然後再來衛政、衛生，因為他需要去驗傷、心理諮商，衛政精神這一方面的，所以他的一個..一個一個兒童局裡面，他就有這麼多地一個組織編制成員，可是目前我們並不是這樣子，那包括在我們的社工科也不是，我們就是只有社工員是做就等於說大家做大家的，可是當需要去協同，就是說我們可是法..法的規定卻是又是網絡的概念，可是在實際地組織的運作卻沒有，就是說變成是跨不同的單位、跨不同的比如說我們可能是要會警察局，那中央就是警政署對！那社會司又屬...附屬行政院啦！社會司又比警政署還小。

研：就是層級都不對這樣子？

受訪：對！對！對！對對對！所以就也滿大的一個，就會有這樣子的一個問題啦，所以中央也一直目前也是在做整併的，那如果未來我們如果我們是希望說我們先把他...因為目前家暴是家暴他們有..有這樣子的一個組織，雖然是只是是一個兼辦的業務啦！就是說他們有一個組織在那裡了，可是雖然是從別人...比如說是從警政單位拉下來兼辦的，可是他們畢竟是還是比較容易去做一個一個協調，對！對！對！

研：那就是剛剛比較講的是偏就是對於整個中央的，那在地方？

受訪：地方也是這樣子阿！其實中央跟地方也是一樣

研：那現在在台中縣這個網絡裡面，你們有沒有覺得說可能我們可能我們現在就遇到一個個案，就是警察是只是單純的配合還是說....

受訪：現在就是說...恩..現在我們會有一個問題點就是說比如說就是警察，就是說可能警察認，其實警察應該要做的事情，可是他會認為是社工要做的事情，所以他就會就是全部的事情就是因為就是叫社工出來，所以我們社工就很辛苦，他必須要只要警察一call我們就要到，就是會到就是就是要到對！就是到現場，到現場去，那變成說有時候有時候我們也是互相啦！我們也是就是說我們call可能也是希望警察也要到現場，可是有時候可能警察他認為說他沒有辦法到現場，那或者是有的時候我們，因為這是互相的一個一個一個如果是有有通報，可是我們會認為說這是網絡...網絡單位大家的事情

研：應該是要一起！

受訪：一起！可是他們會覺得說你還是要一樣的是類似要去填什麼通報表啦！什麼報單啦！什麼什麼的，那再來就是說他們..他們會覺得說他們像家庭暴力防治法很清楚，它裡面有涉及到警政應該要做的什麼事情，可是在兒少福利法卻沒有去...比如說家庭暴力法他可能違反保護令的刑事罪啦！或者是或者是是逮捕罪阿警察都可以去做，那可是在兒少福利法卻是沒有這麼的規範到他們，所以他會認為說這是社政應該要去做，對！他就會認為說這是社政單位要去做這樣子。

所以現在在整個網絡組織當中就是變成就是各做各的而且他們會覺得是社政的，兒少保的...

研：只要是兒少保的就是社政

受訪：對！他們會覺得認為是因為我們又有一個兒童局，對！那兒少保的業務又在兒童局那裡，所以他就會覺得是社政，那其實其實兒少保護是需要警政跟衛生，衛政也是其實是一體的，譬如說我們剛比如說像曹小妹的自殺案是一樣，其實自殺案子是刑法，是刑事案子，沒錯！

研：沒錯！

受訪：那以往我們的觀念就是刑事

研：刑事案件就是要由警察

受訪：警察，對！對！那以往都是都是認為攜子自殺就是虐..兒虐，其實不是，

研：其實不是

受訪：對！對！那包括現在的監委的觀念也是，還都還是覺得是社政單位，所以他整個的一個咎責都是社工員，警察都他...那其實我們的認知會...我們的相關法會告訴說我們這是一個網絡，我們通知你警察了，你應該警察視同於就是視同於報案，你就是自動要處理。可是警察認為說不是，你還要再報110你才叫做報案。

研：這樣就會變成很奇怪

受訪：對啊！這就覺得說這就不是一個網絡了，可是我就覺得說很遺憾阿！那個曹小妹這個事件也讓那個檢檢..就是說那個監察院的那個委員他們也錯誤的認知錯誤的觀念，我會覺得說阿所以變成說搞的我們現在也是變成說本來是一個網絡要合作，本來...那現在就是說按照規定來做，那也好啦！等於你就是按照規定來做，可是碰到緊急的事情你按照規定來做就是會變的很困擾。

研：就變成比較困擾這樣子

受訪：很困擾！對對對！就會變成比較困擾這樣子。

研：那在對於教育單位那邊呢？

受訪：喔教育單位那邊也是一個很大的問題點，因為教育單位的話就變成說我們兒少保護通報的問題，往往教育單位他們雖然是說都會說會說他們會通報，可是往往有的礙於說他礙於說他的那個什麼校譽啦！或者是校長啦！或者是的壓力啦！那那那就他們就沒有通...就就會說壓下來

研：隱匿這樣子？

受訪：對對！尤其是校內的亂...校內的性侵害案件...校內的性侵害案件啦！或者是這些案件，還是會有這種情形，那我們都會覺得說已經這麼努力在做宣導這麼努力也也法也明文規定啦！那我覺得是說可能厚還是要去確實去落實法，如果有有抓到這樣，就是說有這樣違反的厚

研：有發現這樣的個案！

受訪：一定要去把他罰...罰...罰錢，那現在我們台中縣是開始在嚴格地去執行這一塊，你校長或者是老師責任沒有通報的話，我們就是處罰錢，那我們也前一陣子我們也就是...那目前是尤其是私校他們..私立學校的部份目前教育部好像對他們的管理好像沒那麼完整，

研：比較鬆散這樣子

受訪：私校...私校的部份，那所以私校的部份只要我們知道就是一律開罰，對！因為沒有通報，那另外一個部份就是說，因為針對保護性個案的孩子他是可以...可以讓他就是說受教權的部份就是說讓孩子就是說依照國民義務國民中小學義務教育要受教權嘛！可是往往有學校小孩子，有些校長或是學校的輔導老師或還是針對對於說認為說我們的保護性的個案，就認為說他是偏差的小孩，其實不然的，因為保護...

研：其實有的只是家庭造成的

受訪：對！對！保護性其實我們很多的保護性個案我們不是中輟，比中輟還好處理，我們保護性個案往往都是因為講不是小孩子不乖，是大人的大人的問題，包括大人可能他因為要被關，牢獄的問題、經濟的問題或者是家內亂倫，尤其是家內亂倫其實家內亂倫孩子是最大的一個受害者，那那可是往往學校就是有一些校長還是有這樣的迷思，認為說保護性個案的孩子就是偏差的孩子

研：所以就要他們把他移出這樣子嗎？

受訪：就是..往往有時候會拒絕他們去就讀，尤其是我們在安置機構裡面的小孩，那其實安置機構裏面的小孩就是代表他們是沒有辦法返家的，就是說我們剛剛講他們的父母親現在可能在關被關或者是說他被家內的亂倫，他根本已經回不去了，其實這些孩子都其實都是很好都是都是不是不是他的問題

研：不是說因為他的行為偏差的關係

受訪：對！對！對！當然也會會出現一些心理問題，那都是需要治療那個，可是那個比起說他的那種中輟生或者是餘犯這些小孩子還更難接受，可是我們孩子其實他往往都在心理，需要心理..心理神智跟心理層次的層次面的一個一個更需要大的關愛跟關注，那可是往往有一些學校他就把他烙印為...烙印為偏差小孩，然後錯誤的而拒..拒絕，那這個部份我會覺得說教育部單位好像跟中央，因為我們往往政策是教育部跟中央跟內政部，還是沒有去把他定調，就是沒有要求好，那變成說我們地方在地方在執行的時候，往往就是要面對讓學校孩子去就學那一塊我們尤其是安置的小孩要去就學，往往要費很大的心力去跟學校的校長跟輔導主

任溝通，這也是一個很...就是在學校的這個部份啦！一個就是通報，然後一個就是讓孩子就學的問題。

研：那在學校通報之後，他們也會不會就是像警察一樣有一樣的態度就是說你趕快來，就請社工他們一定會趕快來

受訪：我們也希望說我們要趕快去處理，因為學校如果通報現在就是說往往很多當然有些學校也是說阿比如說高風險家庭他就就是通報，因為他覺得有社政單位來處理他可以比較輕鬆啦！所以他們往往也會通報，現在就分兩個層次，一個是如果是性侵害案件他們就不會通報，傾向不通報，學校校園的，校園內的，那如果是假設是家長拉！或者是孩子的高風險、高危險家庭，他們原則現在的這個部份都會通報，因為通報就會有社工的介入，那社工的介入相對而言會減輕他們的壓力，那可是就是說變成說往往他們通報他搞不清楚要通報到哪裡？就有的時候有高風險的界定跟兒少保護的界定，那他們往往會認識有一點..就是時間去時間去延誤了，那我們常常就會覺得說，很嚴重的事情呢老是把牠當作不嚴重，不嚴重的事情又覺得很嚴重，喔！就頭很痛，就是他覺得我們覺得就是說很緊急、很嚴重他又覺得沒有什麼，阿不嚴重、不緊急

他又搞的很嚴重，因為他很難處理，因為他不好管教...比如說他不好管教或不好什麼，當然孩子也有偏差的問題有一點不好管教，他就覺得那趕快通知我們。可是說很嚴重地譬如說性侵的阿或者是怎樣的阿！我們覺得很嚴重的阿！他又...

研：他就又卻沒來通報什麼的

受訪：就覺得沒什麼這樣子，所以這也是常常在在網絡當中往往需要透過不同的會議跟聯繫會報跟那個去去開會跟他們溝通做協調啦！也是滿大的一塊必須要費一大塊的心力在那邊。

研：好再過來就是第三個...第三個問題就是地方政府現在台中縣地方政府跟兒童局的關係是怎麼樣？那再過來就是台中縣地方跟現在處在台中縣的這些非營利組織可能有一些委託上的一些關係，那大概地情形是怎麼樣的？

受訪：就是說目前中央就是地方政府跟兒童局其實就是中央跟地方啦！因為兒童局就是屬於中央的中央的三層..三級單位嘛！那我們原則上其實依照兒少福利法主管機關是中央嘛！那地方機關..地方地方事務的話也是中央...也是我們..就等

於我們縣市政府，那只是中央他原則上他是在規劃法規拉！政策政令法令的部份，還有相關地一個計畫型的一個方案，那有時候地方會做因為我們有一個評鑑，那所以往往中央去中央下來評鑑看到地方做的不錯它就會把他當作他們政策性的一個規範來然後來來要求地方來做，那常常我們就是地方常常就是中央中央中央的政策，地方就來買單這樣子，就會讓我們地方要做你懂我意思嗎？就是常常中央也覺得，地方又有地方的政策自己要做，因為地方縣市、縣市首長他也會有自己

研：也會有他自己的政策

受訪：對！自己的一個一個一個他的一個施政的政策，他的一個施政的方向，那中央又他的有的時候他可能在台南縣他看的不錯或者是說在哪個縣市我看我們臺中縣看的不錯，他就把他拿來當成一個政策，他們就就就執行要做，因為目前是中央要求地方得要做，因為他會用一個評鑑的一個機制來考核，然後還有因為目前整個一個財政劃分是嚴重地不公平

研：不均？

受訪：對！因為所有的財政是由中央整筆拿走嘛！然後中央整筆拿走再來就是統籌分配款在去分配給地方嘛，那所以說整個就是會有中央，所以中央跟如果以台中縣就是會產生這樣的情形，就會變成說經費，等於說我們所有的大部分的稅收都被中央拿走了，然後中央再去分配下來，那其實在執行上我們又要去配合就是得要去配合中央的政策這樣子。。

研：所以就是在經費

受訪：不管他合理不好合理，或者是覺得說這個是不適合，我們都得要去去做這樣子

研：那考核會去影響到你們的經費？

受訪：經費的多寡對！對！所以就變成說他就用一個評鑑的一個機制，就是方案評鑑的一個機制，地方都是一樣，那我們地方政府跟非營利也是一樣，用一個方案委託，等於是方案委託給民間組織嘛！那方案委託我們也是要用透過那個社會

福利績效的一個評鑑來來做一個績效評估的一個一個一個機制，對！然後再來看這個團體適不適合這樣子，那所以我們往往是一種如果說地方跟非營利是一個夥伴關係啦！其實是共同協同合作的一個關係，可是在這個合合作協同的關係當中，我們可能也要就是說我們有會有一套機制就是說去做監督輔導的一個工作，否則因為往往很多的經費像兒少保的部份我們目前我們的寄養家庭跟我們的家庭處遇，很多都是委給民間在做。

研：目前台中縣是委給家扶嗎？

受訪：家扶！對！就是寄養家庭跟家庭處遇的兒追都是委給幾乎給家扶。

研：那高風險呢？

受訪：高風險我們因為我們很大，所以我們有山、海、屯，不同的單位有我們有高風險有也有家扶、有兒盟、然後還有世展跟龍眼玲，家扶、兒盟、世展、龍眼林，對！龍眼林，收出養我們也是給龍眼林，所以我們我們所以其實老實講政府是非常需要民...尤其是在社福類這一塊我們一定是需要民間單位的一個挹注，需要民間單位一起來就是說這樣子的一個社團法人或財團法人一起來來來做社福的一個一個工作，如果純靠政府的話，政府的一個工作的話，可能會有困難，所以一定要我...所以我們很大部分的都是需要去做方案委託。

研：所以現在目前就是在高風險的部份就是委託這幾個單位同時在進行嗎？

受訪：對！對！同時在進行，因為我們山、海，我們臺中縣幅員很大，所以我們有山、海、屯

研：那後面的那個處遇的方面呢？

受訪：就是就是...

研：還是這四個嗎？

受訪：對對！就是就是他們在做，通報過來我們就是會由他們，他們也是社工耶！譬如說我們補助他兩..兩個，就是一個社工員就是措25-30案，25案，這個我可能

要再確定一下有沒有再down下來，就是說像家庭處遇一定是25案，25案一類，他們應該會寬一點，他們又比較沒那麼危機。

研：他們的人力應該也是就是比政府充足？

受訪：社工員..就是社工員就是我們補助給他社工員，只是說他們上班地點不在..在台中縣政府，那其實我們也是補助他社工人力，比如說一個月就是一個約聘社工員，然後可能就是一個人可以假設他一個人一個月已經30案、40案了對不對，他就可以再聘一個社工員。

研：了解，那在目前整個通報機制上我們已經有一個完整地SOP程序，那台中縣有完全地落實這個通報的這個標準程序嗎？那在通報的這個機制上有沒有遇到一些什麼問題？

受訪：現在是我們是台中縣我們台中縣是一律是...是...我們是有確實是有去落實這一套，因為這是整個一個一個制度嘛！所以你一有閃失一定就會有問題啦！就是有在落實這個制度的通報制度拉！那只是說目前就是說因為變成說我們的通報是在家防中心，通報制度在家防中心，那所以在家防中心的一個危險評估上是會是由家防中心那邊的社工人員在做一個評估，就是初步的一個線上評估，就是說你打來然後線上評估說這是這是一般案件或者是緊急案件或者是謊報案件，對！那往往就是變成說這樣子的一個社工人員他就他就很重要了，因為他如果評估錯誤，我們後端就會有後端後端過來就pass過來就會有問題，那現在因為我們不在一起，就變成說我們我們因為我們把他切開來在我社工科這邊嘛！那變成說他們變成說他們線上完後，他們還要還要再傳真過來給我們，那緊急的他們就會打電話，也是打電話過來，我們現在是要求自從曹小妹那個案子後，我們要求他緊急案件一定是不管你傳真過來還是打電話再確認，就是現..我們現在要求上說你傳真過來還要跟我們確認，因為你沒有確認我們傳真過來我們傳真機雖然我們現在都專人專責在收，可是我們是一定的時間去收，對對對！上午、中午，那因為曹小妹那個案子我們現在是無時無刻都在收，像剛剛我們只要有空我就會去我自己科長也會去看一下這樣子，對！那可是最重要的還是我們現在就是變成說因為我們現目前兩個是分開的，那變成說他通報的那個線上的一個危險的評估那個那個人要非常的一個專業，他沒有專業精準的話，他傳過來有時候就會有時間的一點落差，對！那這個部份我們已經經過幾次的因為前些日子也也有，因為前些日子也經過幾次那個通報的落差點，所以我們已經開始要求是說電話的回報

機制跟跟專人專責的一個一個一個那個使用就是這個SOP的流程，包括簽收的SOP流程我們現在都完全把他建置...建置的比中央更完全，對！

研：除了您剛剛說的這點之外，在通報機制上還有沒有遇到說比較嚴重的問題？

受訪：那另外一個部份就是說有可能是學校阿！或者是網絡單位的通報他可能不熟，然後就是有的他應該是兒虐他又給你通報高風險，高風險又通報兒虐，所以就變成說我們可能可能在那個就是說就是說在負責那個譬如說我們高風險的社工員他就要清楚的去篩..篩出，就是我們變成說又有一個專人在去篩..篩說他到底是

研：他到底是高風險還是兒虐？

受訪：對！你高風險通報出來我們會看，然後如果覺得是兒虐，我們就會告訴他說你趕快再通報兒虐這樣子，如果如果篩出來是兒虐我們就直接轉兒虐了，就轉轉轉，那如果是兒虐..兒虐的.現在變成說兒虐因為家防中心那邊我們比較難控制，就是那個認定的問題，那再加上我們現在業務上有一點比如說家庭暴力是婦保併兒保還兒保併婦保，往往這個又亂，又有點定義就是說因為不是整合在一起，分兩家所以往往又會工作上又會有點爭議

研：需要去協調？

受訪：對！對！又要去協調，爭議要去協調，所以常常..不過目前我們現在就是有共識就是說如果是自殺案件、緊急案件我們就是我們如果接到我們就先處理，就是先通報警察局110

研：就是先以救..救人為主這樣子？

受訪：對！對！對！緊急案件！對！以救人為主了，就不去先扯那個誰是誰的的問題這樣子

研：那我想要請問一下剛剛有說到就是兒虐的通報機制跟高風險的通報機制都是從怎麼講，都是從113那邊轉過來的嗎？

受訪：不是！不是！不是！所以就有點麻煩，所以民眾也有一點會困難，其實..其實..因為高風險其實像現在也是有兩派學者..兩派學者就是持相反，有一派覺得很好是持贊成的，有高風險這種東西，那有一派是持反對的！他認為就是兒..兒就是屬於兒少保護了，你為什麼還要去區隔他來一個高風險，那高風險兒虐不是就危機嗎？所以高風險就是高危機了嘛！

研：對啊！就是有一種矛盾的那種感覺

受訪：對啊！對！既然是高危機了那就兒虐啦！你怎麼還又又又會跑出一個高風險出來這樣子，那的確有時候...有時候那些網絡通報人員也會混淆，也會confuse阿！其實就我社工專業我也覺得奇怪了明明就是在我以前受教育的就是高危機了。

研：就是要以兒虐的那種個案去處理！

受訪：對！對！對阿！就是如果是你落在...你叫做高風險，因為風水輪流轉這樣子，以前叫高危機現在高風險，可能改過幾年以後又會拉回來叫做高危機，其實就是兒虐了，那所以說有的時候似是而非，可是他現在是兩套，那中央也有在討論說到底要整併，要不要去做整併！整併那個表那個表就變的很複雜你知道嗎？

研：因為其實我覺得現在那個通報的那個的SOP程序真的很複雜！

受訪：表就已經夠複雜了，很複雜，對！就已經夠複雜，那他如果現在要再把他整併進來的話會更複雜，那因為高風險的時候那那是有一套的專家學者在做的，所以目前的高風險他是其實老實說他建置的比113還好，他的通報系統比113還好，他的..就是說他的那個那個就是說我們在run這個機制阿！或許因為他就是在我社工科，我自己弄我們自己科，就是整合啊！搞不好在113他如果是整合整個都全部整併在家暴中心，可能也會很好！那像我們現在就是說只要高...因為高風險就是由網絡單位嘛！學校、村里幹事所有社政，那時候因為他也有宣導..兒童局有去大力宣導，那因為113是家防中心，113是家防中心，那那因為高風險是針對的是網絡的，通報....

研：所以高風險是直接通報是進社會處

受訪：在我這裡

研：就社工科這樣子

受訪：在我們社工科對！所以他進..通報他是單進來，通報單進來，那因為高風險也是屬於網絡通報，那因為113還有含民眾比較複雜啦！對！他的複雜，那高風險我就比較單純就是說，他他...你建置他整個一個流程，我們就run的就很順，阿只是說目前就是說那個爭議啦！因為就是說到底是屬於兒虐呢？是屬於兒保，那有的時候就是會混淆到，像曹小妹那個案子也是啊！就是混淆啊！到底是高風險阿，那其實他就已經是兒虐啦！

研：他就已經...最後都已經...

受訪：對阿對阿對啊！所以他就變成說在那邊他們就是南投的時候他就是在那邊爭議就很大阿！他們就耽擱很多時間，耽擱了非常多的時間，到底是要高風險好還是兒虐好，就已經爭議很久，拖很久的時間，對！

研：所以這也是一個滿嚴重的問題！

受訪：對！所以我們也會覺得說其實有的時候我會覺得說其實就乾脆不要區分對！其實也不用什麼高風險，以前沒有高風險也是在做！那早期的有高風險是因為說因為說那時候是因為也是一樣攜子自殺什麼的，他去預防性的阿！預防性的工作啦！那因為我們兒少保有初級預防、次級，一、二、三級，初級預防、次級預防、跟三級預防啦！他是落入在整個...

研：可是雖然說的是預防，可是其實也等於是在做關於兒保的工作

受訪：對！對！所以你就不要再拉高風險，其實拉高風險就是在次級第二級的預防，那你就叫做次..也是兒保了嘛！也是叫兒保，你就叫做兒保嘛！你就分初級、次級預防就等於是高、中、低的危險就好了，那你現在..現在變成說你高..高、中、低嘛！那高、中、低一般我們都會這樣分嘛！然後初級預防嘛、次級預防嘛、然後三級預防，這是最危險嘛，結果你又來一個高風險，那高風險是在這裡，高風險是在次級預防這裡，你高跑來這裡，那到底是高哪一個高，就有兩個高了，所以你就...其實他都已經是在兒少保裡面了

研：其實好像這樣的劃分就變成有點多餘了？

受訪：就直接通報113，對！我會覺得就直接通報113，那至於是屬於高、中、低，初級預防、次級預防由專業的社工人員來評估，這就是一個整合，那他就是沒有，我們..我們往往政策就是這樣多頭馬車，想一個口號就一個口號。

研：就沒有想到下面執行的人的困難點的這樣子？

受訪：對！他只想到就是上任一個一個官他就一個口號，上任一個官就一個口號，譬如說像一樣阿馬上關懷，急難救助本來就有在急難救助拉！又突然又跑來一個馬上關懷、急難救助

研：或是什麼大溫暖什麼計畫什麼的！

受訪：對！對！對！都是這樣子，所以其實有時候就變成說順的時候沒有問題的時候沒有問題，可是有問題的時候你就發現說嚴重的矛盾跟衝突，也造成整個的一個網絡單位的困擾，就有點會有這樣地一個落差在。

研：是！那就是在這個年底就是縣市就要進行合併了這樣子，那請問未來就是合併之後會怎麼樣來進行分工？那在最後就是以您的觀點覺得未來說..未來在兒童保護這一塊會遇到一些什麼挑戰？

受訪：是滿..是滿大的一個挑戰，因為我們如果以中央來分現在中央也是他如果是保護司，那其實也是要考慮啦！那其實其實就變成說他的一個層級其實我會覺得說家防中心，因為我們未來合併後兒少保就全部到家防中心，就是去回歸家庭暴力暨性侵害防治中心在做，就等於說是保護性的業務拉過去了，那的確也是需要因為以一個家...以家庭為...因為兒少福利服務他就是以家庭為中心，所以他一定要用做家庭處遇去做，所以他勢必一定要回歸回去，那可是只是說因為一個保護性的業務真的是越來越龐大了，那他..他變成一個越來越龐大，所以你的層級一低，就會有問題，他一定勢必要納入警政，所以他我覺得他組織編制都要完整，可是目前他的困難度就是說有沒有人願意這樣支持，讓你的組織制度編制完整，因為我們往往在..在..在公部門他的問題點就是說他的編制、人力還有經費，那他當然這個困境往往就是沒有辦法去突破，人力、組織編制，編制就需要人力，那

你的編制人力你就要有經費，你有沒有這樣的經費，足以去負荷量，那就是在於說你重不重視這一塊業務，你如果支不支持啦！你如果不支持這一塊業務你就很難...就很辛苦，就你隨時就是因為他需要網絡的，那保護性業務我..往往又危及生命，性命的問題，緊急性、高風險、高壓力，他就是高壓力、高工作負荷量，那這樣子高的一個工作量的話，在縣市合併以後又更龐大了、更複雜了，台中縣我們就已經做的很辛苦了，我們其實我們在做每天我們都壓力都很大，就已經很辛苦了，那你在...其實在國外我們現在是一個人要cover25案量，在國外一個人甚至只cover15個案量

研：差很多耶！

受訪：對！那我們現在不是喔！我們現在一個人是cover將近5、60個案量喔！5、60個那所以就變成說從中央到地方一來我們是變成直轄市了，那直轄市就變成說直轄市的的的市長，他有沒有去支持這一塊。

研：但如果是直轄市的時候，經費不是會多一點！

受訪：是沒有錯，可是一樣啊！社政永遠都是最弱勢的一塊，你不覺得嗎？

研：也是！

受訪：你是讀什麼的？

研：就是行政

受訪：就是行政，你以前就是行政系的，對阿！你不覺得嗎？社政都比民政還弱阿！因為早期的..早期的社政是最後才發展，民政是最早的最先的，社政是最後才出來的。

研：因為我們一開始，是後面到經濟比較好才會去倡導福利的東西

受訪：對！才會去社會問...對！福利的東西，還有因為社會的問題太多了，他才去想到這一塊嘛！否則沒有的話沒有人去想，對不對？可是他卻是最需要的，因為他社會問題一直存在，然後就像你講的，人一個是肚子餓了沒東西吃也是需

要福利，那一個是我太好就是說我經濟繁榮了我也需要更好的一個福利機制，我需要更一個幸福幸福權，那一個是為了正義權、幸福權，可是這個往往如果你不重視也可以，你不做也可以啊！也沒人理你啊！也OK的阿！所以就是變成說變成說往往社政是最往往我們會是很弱的一環，所以他就變成說就變成說你需要長官支不支持

研：所以就算進行合併了，可是像人力阿、經費方面還是會跟以前一樣就是一個很大的挑戰

受訪：對！會是一個很大的挑戰，那目前我們是因為中央也在討論社工人力的問題啦！所以我們目前我們都...然後另外就是說因為你沒有辦法納編，所以都是用約聘僱人員，你只能用約聘僱人員，那約聘僱人員其實老實講對他的保障是不夠的，對！那再來就是說約聘僱人員的保障跟管理也很難管理。

研：你流動就變的大了？

受訪：對！對！對！因為保障不夠然後管理我們也難管理，再來他們沒有經過公部門的一個一個訓練，就是說他們畢竟是約..約聘僱人員，所以他他等於說他沒有像我們公務人員那樣子一套的一個制度在在在

研：在做一些訓練課程？

受訪：對！相關的行政工..行政部分他們是弱的，專業部分OK，可是在行政部分卻是非常薄弱的，行政的一個相關的行政法規或者是行政的規定我覺得還是弱了點，就是...也是要去加強的啦！就是說未來如果這麼...這麼大，因為我們未來將近..將近100個約聘社工，在..在這邊，在台中市的家暴中心，所以他這個組織這麼大的通通都是約聘人員的話，真的是要管理也是要費很大的心力。

研：這就是一個滿大的挑戰

受訪：對！他非常大，因為他是一個很大的機器人，他變成是一個很龐大的機器人，可是這龐大的組織，就是龐大的官僚組織裡面卻通通都是約聘僱人員，對啊！這也是滿頭很痛的。那因為我們要納編，又沒有那麼預算、又沒有那個經費可以納編進來，所以只能用臨時人員，一直用臨時人員，就用約聘僱人員，對！所以

這是比較很大的一個挑戰啦！就是說你變成說你很大的一個挑戰在這裡，然後變成說你的一個S，就是說另外一個部份就是說你的SOP流程你一定要操作流程你一定要非常的精準，你如果沒有精準你看這麼大的一個機器，哪個地方鬆了，哪個地方就有可能死人了

研：沒錯！

受訪：對啊！然後通報進來就是所以說等於跨單位、跨網絡單位都要去做..做一個很大的整合跟合併，然後還有標準的作業流程一定要出來，對！

研：好大概就是這樣，謝謝

受訪：希望對你有幫助。

附件十一台中縣警察局婦幼隊訪談逐字稿

訪談對象:台中縣警察局婦幼隊

編碼:C2

時間: 2010.11.05

地點:台中縣警察局婦幼隊辦公室

研:那我就從第一題開始問這樣子,那請問您認為警察在這個兒少保護的工作中擔任的角色是怎麼樣的?

受訪:基本上兒少的保護工作他的主責機關是縣政府社政單位嘛,所以說警察的部份他雖然是站在那個協助的單位,協助的部份角色,可是因為他會關係到被害人,就是兒童的部份跟他的照顧者有可能他是一個疏忽照顧或者是一個非傷害他的加害,所以這個部份其他的網絡裡面就比較沒有辦法做一些公權力的強制力...強制力的部份這個部份警察擔當的比較多,所以警察在這個網絡裡面他可能是屬於一些約制,約制的功能性比較強。

研:就是具比較強制力的角色這樣子

受訪:對!所以在處理兒少的一些案件的時候,碰到兩方或者是其他網絡跟他的家人有一些在爭執或者對立的時候,警察在這個部份可以做一些安全性的保護工作,包括對社政人員跟其他網絡的人員。

研:那就是在這個兒童保護工作裡面是一個跨部門的工作這樣子,但是我們可以看到現在還是會有一些兒童受虐的問題,那您覺得說目前台中縣這個兒童保護網絡裡面,您覺得就是在執行上您有沒有遇到一些什麼困難點?

受訪:其實當案件來的時候他會有牽涉到各網絡之間要負責的分工合作的時候,那案件發生的時候他就是可能會各網絡各做各的,可能社政單位他會做一些保護性的工作,保護這個孩子或者是被害人,那衛生的單位他是做另外一塊的可能是做醫療、或者是做緊急救援或者是他的身體上面的一些保護性的工作,例如說去檢驗他的身體有沒有受害還是受傷,那警察的工作是就是說在當下的時候他要去強制力的作為,例如說他的自殺案件發生的時候,兒少案件有很多都是攜子...攜子後去自殺嘛,那如果說當這個案件同時發生的時候,有可能第一線到達可以

強制把那個孩子帶走或者是就是阻絕到他的危害繼續發生，可是這個部份他的那個統籌的這一塊，等於是說網絡裡面各做各的，可是他沒有一個指揮的人。

研：就是說當一個事件發生的時候，沒有一個總....

受訪：沒有一個龍頭，就是所謂的一個指揮的中心，就是好像這些網絡一個統籌，指揮的一個...一個人員，在一般的外國都是在我們去參觀過嘛！屬於司法單位就是說，檢察官...檢察官的部份他們都是擔當這種角色，是在這網絡上面去指揮這件案件，不讓這個孩子或者是被害人能夠讓各網絡到位，同時去處理這件事情，那所以說在我們這邊....這裡面就是缺少有一個指揮....總指揮的這一個角色的人員來扮演，所以就變成比較各網絡都會把自己的工作認為我的工作做好，可是至於有沒有做到圓滿的地步或者是確實做到能夠傷害降到最低，那每一個人都沒有監督者，等於是各做各的，就是憑自己的經驗跟你的那個對於這一件事情的投入度，去做每一個....每一個人的程度都不一樣，會有這個問題出現，所以他沒有一個監督者去衡量這一件案子到底做到了這個地步是夠了沒。

研：除了就是剛剛說的這個之外，那在對於譬如說社會單位的一些溝通或是協調上面，或是在你們合作的過程中，有沒有遇到一些什麼大的困難點這樣子？

受訪：基本上在處理案件的時候都是第一線的同仁，社政單位他是社工嘛！警察就是警員嘛！警區的同仁，他都是第一線人員，他們在做一些協調性的溝通的時候，會碰到一些互相就是不能苟同對方的意見的作法，這個部份在現場的時候，可能會遭遇到有一些困難，就是說可能意見不同會造成案件，在處理上他會拖時間，而且會變成案件沒有辦法可能會各自以自己的立場認為說我的處理方式會比較好的，然後他的認為是他的處理方式比較好，然後沒有一個上級單位在現場或者是更高階，那即便他有一個更高階的人在現場，這一個單位高階人員並沒有辦法同時指揮另外一個網絡裡面的一些基層人員，所以他在處理案件的時候，會有一個困難度在這邊，當碰到案件的現場的時候，我們常常會有同仁在現場處理的譬如說前一陣子我們有處理一件就是也是就是攜帶孩子要去自殺，那警察也到，社政單位也到，那社政單位的人認為說我他的理念是想要說我就是要把孩子保護好就好，所以他的意思就是說我孩子強制帶走，然後這個加害人他要自殺的部份，他可能不會考量那麼多，那警察會認為說事情不是只有孩子的保護而已，你後續如果可能處理不好，你人帶走了可是加害人他可能因為你的刺激把孩子帶走了，然後他因為生氣而做自殘的後續的情形也有可能發生，那可能就是說人

自殺了之後，社會上他不會去認同你為了去保護這個孩子可是你沒有去相對地保護他的另外一個想要傷害孩子的家人，也不一定社會認同你說你只是做你部分的保護性工作，另外一個相對人你應該同時在他心智有一些沒有辦法自我控制的時候，你應該要相對地保護到這一個人才對。所以在處理這當下，有時候我們的同仁會跟社政起衝突，因為所考慮的角度或者是說處理的每一個人的色彩可能會不一樣，所以可能在處理的時候反而是現場的同仁就會自己沒有辦法溝通和互相，後面的事件就會變成說警察在處理的時候可能會認為說我...我...我可能事情不需要那麼強硬，然後在這當下，當事人他不願意讓社工把孩子帶走，那可能就是大家在協調一個更完美的時候，會有出現一些衝突，所以說，到最後變成回到各自..雖然說事件落幕了，可是回到各自的崗位之後，在呈報給上級，各自的上級單位的時候，會有一些意見，然後大家會變成說會互相去認定對方處理的方式並不是那麼地好，也不是指責就是說各自站在自己的角度會認為說他處理的方式跟對方處理的方式...跟對方認為的方式不一定是認同的，我們也是因為處理過這種方式，到底哪一種方式是最完美的不知道，因為如果說今天孩子強制帶走，那一個人沒有自殺、也沒有去做後續自殘的動作，那這樣子基本上事件是比較完美的，阿如果說你今天孩子帶走，後面的爆發一些節外生枝加害人他自殺，那..那也有可能就是說另外一個問題又出現了，變成加害人的保護性不夠，那也有可能孩子他在被沒有帶走的時候，繼續留在加害人那邊，如果說沒有做到更徹底地真的讓孩子在被害...在加害人的那個跟他相處的時候，沒有另外一個約制的力量，來讓那個加害人不能再繼續做傷害自己跟傷害孩子的事的話，有可能兩個人都會死亡也不一定，這個是實務上比較..大家沒有辦法預測他後果。

研：那在遇到就是像這樣的大家可能比較堅持己見的時候，那是怎麼去解決？

受訪：怎麼去解決喔？

研：就是說有沒有一些什麼方法這樣子？

受訪：就是說...當下大家就是能夠配合也是只能說當下第一線的同仁大家互相去做可能就需要大家互相能夠各退一步，或者是說在方式...或者你的....你的執行的那個模式要做一個轉變的時候，可能就是要更小心啦！這個也沒有所謂的說誰的方式比較是對的跟錯的，所以說處理的現場如果是一個比較經驗老道的處理方式可能會比較好，所以說社政單位的人員跟新畢業的菜鳥那一種沒有經驗的，處理事情考慮的模式就不太一樣，所以他會牽涉到社工本身的經驗，嗯...還有

研：所以就是社工的經驗!

受訪：嗯...就是社政人員他其實，嗯...經驗是對社政人員來處理事情來說是一個很重要的一個點，因為同樣一件事情在比較老練的社工跟菜鳥的社工在處理的時候，他所思考的層面可能會不一樣，他的那個想到後面那個狀況可能會比較仔細一點，而且比較周延....

研：菜鳥社工可能就是想說我現在馬上要做什麼就做什麼

受訪：他就是照本宣科，他可能就是他書本上念到大概就是這樣，但是他不會考慮到現場的那個狀況跟每一個個案的特性，每一個個案的每一個人的性格都不一樣，有可能是比較溫和型，也可能是暴力型的，那個狀況是不一樣的，不是說我就是強制安置這個小孩子，可是我不用去考慮到加害人，加害人有的人他很聽話，他就是說你帶走他也覺得無奈而已，阿可是有人他會..他會做..他會做一些積極的抗議，甚至於傷害社工都有可能。

研：那除了就是跟社政單位之外，你們還有跟其他網絡單位有哪個單位會比較密切的

受訪：醫院吧！醫院的部份，醫院的部份基本上恩....我們跟...跟那個醫院的熟晰度比較不會那麼的...那麼的好啦！阿而且很多醫院的那個醫生他的專責的評估在我們認為不符合我們的期待，像我們希望說，自殺的人他可能有精神疾病，我們希望精神的醫院能夠暫時先把他收留，可是一些專業單位、專業醫生啊！他的評估就像我們說的他不需要住院，那我們是會害怕就是說，他..你們今天不收留他，他回去有可能會做自殘，你如果在醫院那邊安置的話，強制把他留置還有人照顧他，這一兩、三天這當中，他還有一個情緒緩和的時候，旁人有一個照顧，那如果說因為他的專業的認定我們沒辦法就是說強迫他一定要收留這個...這個病患，至於他們的認定標準，對我們來說我們也是尊重專業，所以這個是我們比較碰到一些自殺案件或者是我們認為他有傷人那種精神病患，這個部份我們是比較頭痛，送去他不收我們又..我們又把他送回來，可能會碰到這種狀況。

研：所以就是他們那邊對於他們做的一些決定是比較不符合你們的期待對不對？

受訪：對！

研：那就是在等於是婦幼警察這邊的這一塊人力的部份呢？覺得是譬如說是做會不會流動率很大？

受訪：基本上我們在執勤婦幼的工作因為我們其實隊部有一些勤務人員，就是說他是外勤要處理案件沒有錯，可是我們基本的各派出所的同仁是賦予我們是賦予他一些應該要執行婦幼工作的任務的，譬如說我剛剛講的自殺案件、家暴案件，這個案件來的時候，不是只有我們單位的人要處理，包括各派出所的同仁，他只要有勤務當中，他都要去處理這個部份，只是說因為人員那麼多他的專業性是不是有訓練到那個地步，是比較缺的啦！那人員編制的部份我們這個部份比較沒有問題，因為我們每一個小派出所附近他就可以處理案件，但是每一個同仁要處理案件，就是說他的工作只要你有勤務，有案件進來你就是要處理，只是說他在處理案件背後的那個經驗跟教育有沒有夠這樣子。

研：那會不會定期做一些像教育訓練的？

受訪：我們會訓練可是不一定每一個人都有辦法做，而且那個訓練是要重複、而且是多元化的，而且是要常常的，那我們這個部份的訓練可能不能說沒有，只是說這個部份的著點....

研：沒辦法那麼頻繁？

受訪：沒辦法那麼頻繁！因為我們組的工作，還是有我們自己本身的訓練工作要做。

研：那就是年底就是台中縣市就是要合併了這樣子，那警政單位就是在合併之後，整個在處理這個兒保這一塊的業務會不會有一些變動？

受訪：業務是不會啦！因為他就是兩個縣市合併之後變成院轄市，那人員...人員有擴大所以說他的整個隊的組織是變大，可是執行工作也不是只有這個隊的人而已，還是包括分局跟派出所同仁通通都進來，基本上是沒有什麼差！

研：是沒有什麼覺得太大的變動這樣子？

受訪：嗯...

研：那您覺得如果合併之後，對於這個兒童保護這個工作未來有沒有一些想的到的一些挑戰？就是可能預想到這個問題這樣子，不一定是警察這方面，您覺得說可能在跟社工他們合作的過程啦未來合併之後會不會就是溝通啊！或是整個對不管是組織的協調的過程，或是在執行的過程您覺得可能會遇到什麼問題？

受訪：人員的部份大家都OK，我想兩個縣市合併之後他的組織編制變大了，只是說每一個這個網絡在合作的時候，是靠網絡的感情去處理案件，而不是靠網絡所規定的一些法規，法規的東西他有一些東西是不會明訂的那麼清楚，阿所以說他的案件相對會增加，那人員之間的熟晰度是需要培養，在處理案件上會比較大家比較能夠順利完成，所以這個部份就是說人員變多了，那他之間的..人員少的話大家的互動會比較多，阿如果人員變多了的，大家的互動就會相對地少了一些，那我覺得這個會是以後需要就是說如果常一起處理案件，大家互相認識機會就多，在處理案件的時候他的一些彈性也會比較大。

研：所以就是也是需要靠時間來磨合就對了！

受訪：嗯嗯嗯！基本上他的編制不會有關係。

研：就是跟他合併之後沒有什麼太大的關係

受訪：沒有！沒有

研：好！大概就是這樣，謝謝

附件十二 台中縣教育處訪談逐字稿

訪談對象：台中縣教育處

編碼：C3

時間：2010.11.01

地點:台中縣教育處辦公室

研：那我就是依序開始問這樣子

受訪：好

研：請問您認為就是現在教育單位在兒少保護的這個工作裡面，是擔任的角色是比較是偏向怎麼樣呢？

受訪：嗯...因為我們台中縣比較特殊，我們一個學生輔導中心，所以在教育處的整個兒少保工作在我們辦公室我們所扮演的角色會比較屬於執行者或是一些方案設計的規劃者，然後可能如果我們對於社政單位那個部份的話我們會比較屬於在學校跟社政單位中間的溝通的一個橋樑的一個比較屬於協調者這樣的一個角..角色來進行

研：所以就是比較就是偏向是協調的部份，就是跟學校還有社工單位的這邊？

受訪：對！對！對！尤其是孩子就學的部份我們有擔任比較多的一些協調者的角色。

研：那目前就是兒童保護的工作是一個跨..跨部門跟跨機構的一個工作，那可是我們還是看到有很多有關兒童受虐的問題，那以您的角度來看，您在這個網絡執行中有沒有遇到一些就是覺得這個組織裡面有沒有一些什麼問題？或是你們實際在執行中遇到一些什麼困難？

受訪：因為我們台中縣幅員很廣闊啦！所以說我們會看到的那個問題就是說人力上的不足以及以及就是時間..時間跟距離的一個挑戰，然後...所以在那個那個立即性的部份，立即性到校去處理啊！或是立即性需要孩子需要去做一些不同的評估的時候，社工的人...社工人力...社工人力的一些...一些考驗阿！考驗著我們還滿多的。

研：所以人力不足是指社工那邊的人力不足嗎？

受訪：對！

研：那您教育單位這邊的在執行上除了社工，還有....

受訪：其實我們在執行上尤其是兒少保護的案件的部份厚，我們在教育單位我們比較扮演的是我剛剛說過的，比較多的屬於資源的提供跟訊息...訊息的諮詢，那因為在現在..現行的教育體制裡面他有兩個要通報，一個是法令責任，就是依..依兒少法的規定，另外一個就是依我們行政命令...行政命令、行政規定的部份來通報校安，那當學校有這樣子的一個案件在進行通報的時候，我們會比較提供多一點點的訊息的諮詢的部份，對！所以對於我們來說好像在組織人力方面我們還比較能夠handle，因為我們不是第一線被要求要趕快去處理的。

研：是做後面事情發生之後後面來....

受訪：通報、孩子的心理輔導工作跟就學的困難的部份，還有一些他後續跟社工合作的部份，就是第一線的部份我們反而那個壓力沒那麼大，也沒有那樣的一個人力上的一個一個一個壓力在。

研：那在跟社工他們合作的過程上，有沒有比較有困難的困難之處這樣子？

受訪：我想比較大的困難之處可能在專業上的評估不同吧！就在我們教育體制我們會認為說孩子他有很多的一些立即性的危險或者一些危險性阿！我們會比較期待社工能夠立即去做一些不同安置的評估拉，或是候送的到一些社會福利的評估，那可是社工他們專業是認為說...認為說孩子的這樣的一個一個安置阿！或是後續的一些處置會跟我們的想法會有一些比較大的落差，我想這是專業上的一些評估點的立基點不一樣啦！

研：那教育單位除了在這個網絡裡面除了跟社政單位比較有聯繫之外，跟其他的網絡的單位？

受訪：我們跟警政跟衛生的聯繫也非常地多

研：那在跟他們的一些溝通或是協調上面有沒有一些什麼問題？

受訪：我們跟警政的合作都還不錯，因為長期的工作，因為我們的主要的業務在做中輟生，那我們有很長的...很長的追蹤輔導中輟生的業務，就是跟警政有合

作，所以如果是兒少保的部份，因為有些中輟生會牽扯到兒少保的部份，因為我們的溝通還滿立即性的，那衛生局的部份可能是他們的工作的面向比較偏...偏的部份是比較屬於後續的...後續的一些一些

研：心理的、算心理層面的那種輔導

受訪：對對對！或是說比較比較跟我們的孩子的部份比較沒有那麼直接，那衛生..衛生的部份可能跟我們合作就少了一點點，那溝通是都還好，因為畢竟是公部門所以這樣的溝通的機制都還是存在的。

研：那就是在現在剛剛有講到說現在有一個通報的機制嘛，那請問教育單位這邊有真的完全地落實這個標準作業程序嗎？

受訪：就我們這幾年，就是不..不同的場合的教育宣導，或是任何的老師的研習、兒少保護的研習，我們一直一直在推廣，所謂地兩個通報...兩個通報的責任，兩個通報的機制，一個就是依兒少法通報責任，一個是依我們的行政我剛剛講的我們校安通報的責任，那如果依我個人在在接觸每一天的這樣子的校園通報的個案管理的立場來看，我是覺得我們應該有達到95%的水準了啦！就是說學校認知，包含一些兒少保護個案或是高風險，然後由其是對家暴的這樣子的一個個案的一個通報，學校越來越謹慎，我所謂的謹慎是說小孩子身上有傷，他們的評估不會像以前說你就是不乖被打或是你是被撞傷，學校老師如果發現孩子身上有傷，他們會請輔導室在..在透過會談的方式來了解進一步是不是屬於兒虐的部份，我是覺得我們已經....

研：有慢慢在進步當中

受訪：對對！我是覺得要如果打分數的話，應該可以打到95分的水準了

研：那在這個通報的過程中，有沒有遭遇過一些問題？就是可能老師那邊阿？有沒有就是....

受訪：我覺得就是在通報的過程當中，因為我覺得第一線的老師，我所謂第一線的老師是班級班導師，他可能接觸孩子是最多的，對！可是有一些老師他可能有時候我們會有一種想法就是說老師對這個孩子認識太多，他反而是他的評估又多

了一個就是你自己皮、不乖所以被..被爸爸修理了，就是說管教不當跟家暴的那一線之隔對第一線的老師他們要做一個...一個..一個評估的時候，是有比較大的考量跟..跟...跟擔心在吧！覺得好像通報出去之後，家長就會被

研：就會怕太誇張了...

受訪：對！對！對！所以這個部份在我們的國小裡面，我們..我們還是偶爾會看得到，對！對！

研：就是除了這個問..問題比較嚴重之外，還有沒有覺得也是個問題存在

受訪：也是個問題存在，因為我覺得現在可能在所有兒少保安置裡面好像小朋友的意願，被安置的意願就是說高於...高於他現實的需要啦！對！也是讓我們有的時候會覺得說，這個孩子真的很不適合...很不適合留在...留在原生家庭了，那社工當然要安置他說孩子沒有意願，接下來另外一個困難是我看到的是說我們的安置機構的的的不足，寄養家庭的不足，也許更大的國中的孩子，更不可能去寄養家庭，但是沒有地方可以去。

研：就變成在外面

受訪：對！對！對！這是我看到的一個...一個缺失，另一個缺失，那我也會覺得說好像現在對於家暴的孩子這樣的一個心理諮商的工作，我也認為做的太不深入了，我覺得那個不曉得是在...在行政上的一個考...就是說在行政上、在經費上的考量，還是說另外一個議題就是這些諮商人員的素質有待提升，我發現像孩子這樣的心理諮商並沒有很大的成效，這是我看到的另外一個問題。

研：那諮商這方面是給衛生單位那邊做嗎？還是這邊？

受訪：就社政單位...社政單位他們會有依...依法就是提供心理諮商的資源，那現在又回到我說的孩子如果沒意願談，他們..他們也許就尊重孩子就不談，表示這個部份強制力不足啦！因為我覺得一個受過創傷的孩子他應該有需要去做一些心理療程的部份，做長跟短依孩子的狀況不同嘛，對！對！是我有看到在..在這個整個兒少保的工作裡面，前面的..前面的部分都還OK，那後面的部份反而是在協助孩子走復原康復之路的時候，反而是受限於經費、人力甚至是孩子的意願、

甚至是社工人員的評估，反而是讓這些孩子未來的成長裡面有很多的…很多的一些因為這個事件讓他在成長上有一些困難啦！

研：好！那年底縣市我們就要合併了嘛，對不對！那教育單位在這個縣市合併之後，主責兒童保護的業務會不會會有一些改變？

受訪：嗯…目前是還沒有談到這樣的改變，那可能因為我們就是台中縣的一個學生輔導中心，應該這樣的業務會持續在我們的我們的我們的專業工作裡面

研：就是目前應該是不會有太大的改變就對了？

受訪：對！對！

研：那您覺得之後縣市合併之後你們會不會覺得有一些什麼挑戰嗎？就是在這個兒童保護的工作上面！

受訪：挑戰一定有，因為挑戰一定有，因為台中市…我們已經很熟悉我們台中縣的兒少保護的整個流程，我們很熟悉跟家暴中心跟社工這邊的合作的模式，那台中市的模式我們沒有touch過，我們沒有touch，沒有深入的touch過，所以會有一些擔心在制度面的部份可能會有一些..一些改變，然後可能支援網絡的部份我們可能還要重新架構起來，然後另外一個就是說，另外一個擔心就是變成這個業務一定是越來越大，因為幅員變大了！對！對！對！所以就變成說會比較大的的擔心就是說那個那個未來的那樣的一個人力的問題會回到我們自己人力的問題。

研：就會變成現在教育單位這邊的人力也有可能不足？

受訪：對！因為我們現在是有216所學校，未來我們會有300多所學校，我們台中縣就216了，然後台中市有80幾所，我們未來將近300所的學校，然後對我們來說是一個很大的挑戰。

研：所以就變成如果人力不足在..在處理這個工作上面也就會變的綁手綁腳的？

受訪：對！也會讓就是說跟社工這邊合作的人力的問題也會有一些..一些比較大的挑戰啦！像現在社工如果他有一些家暴兒或是或是性侵害的個案，有時候社工

那邊會評估由我們跟他們一起..一起共同去做處遇工作，那如果未來是是這麼大，我們人力沒有改變的話，會會挑戰到我們的我們的那個工作的那個服務了！

研：那還有一個問題想就是想請問一下就是這邊也會學校在做協調嗎？就是有關宣導等等的工作這樣子，那學校的方面會不會就是有的時候可能也比較不管這種業務的？

受訪：其實這幾年除了在訪視，社政單位的訪視評鑑的一個部份，有一個環節是屬於教育單位要提供相關的工作的成果的部份，我覺得這幾年像因為家暴中心每年有給我們給我們教育處這邊一筆經費，然後我們會去邀請各校來申請來辦兒少保護的一些宣導，團體或是講座，我們發現是越來越踴躍的，到是不會說他們不想辦，反而各校他們因為在在在各個法裡面有規範到學校，家暴、性侵害裡面都有規範到學校要辦..辦相關的活動講座啦或是教育課程，那學校都還滿不錯就是說這幾年的辦理..辦理情形我是覺得還滿踴躍的。

研：所以就是比起以前來說，現在就是算是進步很多了

受訪：對！比較有這個概念是認為說應該透過不同的宣導，那各校辦理除了對學生、老師宣導之外，有一些...有一些學校他是用講座，讓學校的...就像我剛剛說的班級第一線的導師，更認識這個班上的孩子他有一些異常的行為，那背後代表的是什麼？他們比較有一些一些輔導認知能夠去關心孩子、去評..做一些評估方面。

研：那老師那一方面有一些課程或是什麼的讓他們去做一些有關教育訓練的東西

受訪：對！對！我們大概就是會有一些講座或是一些工作坊的形式，就是讓老師來參加，讓老師來了解說這些東西這樣子，

研：好大概就是這樣謝謝！

附件十三 兒童福利聯盟訪談逐字稿

訪談對象:台中市兒童福利聯盟

編碼:D1

時間: 2010.11.04

地點:台中市兒童福利聯盟辦公室

研：那我就從第一題開始，請問兒童福利聯盟目前是承接台中縣、市政府有關兒童保護的哪些就是相關的工作這樣子？

受訪：目前我們台中市這邊就是有做高風險然後也有做兒少保業務，就是做家庭處遇的部份就是兒保發生之後還是要先縣市政府這邊做一線處理嘛，那後續要做可能返家追蹤輔導或者家庭處遇工作他就是在轉到我們這些受託單位，所以台中市的部份我們就是有這兩個業務；那台中縣目前就單純只有做高風險的業務，對！阿我們就是都有不同的單位就是會分區做這樣子，就是不會只有我們一個單位做啦！我不知道這你知道不知道啦！就是還有其他的非營利組織。台中市的話就我們、家扶跟世展，那台中市不是有好幾區，我們就是大家分區我做哪幾區，他們做哪幾區這樣子

研：就是以區域來做分別

受訪：對！對！對！分案這樣子，然後台中縣也是就是台中縣單位就比較多，台中縣就我們、家扶、世展、龍眼玲、伊甸，單位比較多，阿一樣也是區域，會劃區域。

研：那請問一下您認為就是現在以兒盟來說跟地方政府的關係是怎麼樣？

受訪：我不太知道你想要問的那個關係是什麼？是指說在我們工作上那個是合作嗎？還是上對下嗎？

研：對對對！

受訪：當然我們是...我們都會是是說是一種合作的關係啦！

研：可是就是...

受訪：原則上啦！！

研：那就是會不會有一些就是他們對於你們有沒有一些監督的一些機制或是什麼？

受訪：答：一定也會...一定也會，因為喔你如果說監督機制就像比如說核銷拉，案績核銷我們要檢附一些相關地資料，然後比如說就會像我們今年八月才...他們才...

研：評鑑完？

受訪：對！對！社福的評鑑、考核，其實現在這種監督都會有，那可能會他會規定我們要繳一些資料。

研：那本身兒盟會跟兒童局有接觸嗎？

受訪：其實比較不會，我們對的是以分區的來說是比較不會，可是如果是總部的話！總部可能比較會可能比較一些是可能政策面或者申請方案，應該說我們台中還有一個失蹤協尋業務不知道你知道不知道，這個業務他就是直接對兒童局申請的。

研：直接對兒童局申請！

受訪：直接就是...直接就是跟兒童局申請錢，那...那我們像那個兒保業務還是高風險業務基本上因為他們每個縣市都是這樣，你都是先透過縣市政府申請，縣市政府再轉承到兒童局去，所以原則上是先主要是由縣市政府監督，對！

研：那你們的經費來源會有縣市政府的補助嗎？

受訪：恩....像台中市的話就是會有分兩個經費來源，一個就是兒童局申請的，一個就是本身市府這邊他們有他們本本府的預算都可以申請，對！然後可是那個補助項目就是會有一些區隔，比如說兒童局有人事費，市政府這邊就沒有再補人事費這樣子。

研：就是不會你有重疊到這樣子？

受訪：對！對！對！可是還是有一項像心理諮商費的話，就是市政府也有然後兒童局也可以申請，可是那個原則比較是在於因為兒童局他的經費是要分配到全省，對！所以可能那個經費對我們實際作來講不是那麼夠，那市府他有點意思就是透過他本府的預算再做補充這樣子，不會說差這麼多。

研：那剛剛提到的是台中市的部份

受訪：那台中縣就主要是兒童局的錢而已，沒有再他們縣府沒有在特別另外撥一筆經費給我們，就純...純兒童局申請，可是也都是透過我們計劃都是先到縣市政府，他們再轉承上去。

研：那會不會這樣在台中縣的服務就會變的比較小，因為畢竟經費...

受訪：你說經費的問題嗎？對於我們非營利來講不會這樣啦！對！就是...我不知道其他單位，可是就是不會說因為今天台中市錢多我們就多做一點事，台中縣錢少就少做一點的事，倒不會，就是原則上兩邊都會我們由我們機構出去一定都是給一樣的服務，那畢竟單位非營利一定都會募款，對！真的覺得不足就是自己自籌，可是不會說...

研：不會說因為這邊經費比較不足所以就服務少一點

受訪：少訪一點...服務少一點，倒不會，可是比如說可...像辦活動也是一樣，就是因為其實像兒童局我們的活動經費其實主要會跟兒童局申請嘛，其實他給台中市的活動的錢，跟給台中縣其實兩個錢也會不一樣，對！可是其實就是我們倒不會說因為錢不一樣然後可能就是台中縣辦就是爛一點，台中市就辦好一點不會，倒不會這樣啦！不會讓他的落差這麼大

研：那除了就是經費補助之外，那人力的部份呢？

受訪：你說錢嗎？

研：就是...就是在你們社工員的部份那個縣市政府會就是補助錢讓你們可能再多僱用一些

受訪：目前像這個方案他都是依人力補助那個錢，像比如說高風險他是規定30個人，一個人力30案嘛，對你其實今天案量你就可以申請，對！就是這個錢主要就是來自兒童局，他就會補助你，你案量到然後你提出申請...

研：他就會補助你這樣子？

受訪：人事的部份

研：那目前就是兒保工作他是一個跨部門跟跨機構的工作，那可是我們還是看到就是現在還是會很多這種受虐兒童的問題那以您的角度來看，就是目前台中縣跟台中市這兩個兒童保護網絡的編制方面，您覺得有沒有一些什麼問題或是就是您實際在執行這些業務上跟他們其他單位有沒有一些就是問題這樣子？

受訪：恩...可能就是像你們常...常聽到的或者新聞也會播放的其實就是都會說人力不夠，就是...嗯...社工的案量負荷是比較重的，可是這是一直以來的問題，那當然可能經過上次那個曹小妹的事件，社工又去抗議又去遊行，我有聽說啦聽說好像明年會撥經費讓大家，讓縣市政府去增聘人力，就有這樣的聽說，那這個其實是這當然指的是公部門的人力部分，那民間單位的人..人力當然可能有的時候這會跟單位也會有關係，因為譬如說我們的案量當然是說你有多少案你就可以申請多少人，可是其實他們補助的那個人，你會知道說人事費一個一個你聘一個人來這裡，他不會只有那個薪水的錢而已，還包括其他的可能譬如說你的福利、你的訓練就是其他什麼勞健保，對！就是說縣、市政府他雖然補助你人事費，可是他不能包含我們一個機構聘這個人所有需要負擔的費用，對！所以變成是自己單位去衡量說我案量到我就要聘人嗎？

研：就會變成有這個問題

受訪：你聽的懂我意思哄！對！因為我不是說案量，因為像對對政府部門來講，我也會補助你人事費阿！你案量夠你就可以聘人阿！因為常常民間單位會跟縣、市政府反映說人力負荷太重，案量太重對！那縣市政府是不是就會回答說那你就人

研：趕快聘人啊！

受訪：對！對！對！可是對機構來講我聘人...聘人就有那個人事成本嘛！阿那個人事成本不是只是光你補助那個薪水

研：就是可能薪資部分！你可能教育訓練阿什麼的！

受訪：對！對！對！就是整個涵蓋其實是可能會超過他補助的那個錢，對！我是這個意思所以有時候會說人力不足也是可能會是因為這個，我不是說你不是叫我案量夠就聘我就可以聘，因為我還要考量我能不能負擔他其他的成本，所以這個對民間來...對民間單位因為剛剛前面一開始講我是說公部門嘛！確實他們的負荷也很重，他們那個麻就是編制嘛！對啊！編多少他就只能多少人，可是案量一直來一直來，對公部門來講他就是得要接，所以你也會聽到說有人可能一個人負擔百案阿或者50幾案、80幾案這都聽到，那民間單位或許不會負擔到這麼高，可是一樣會有吃重的問題，可能就是剛剛講，不是說我說聘就聘，所以有時候為什麼民間單位也會喊說負荷太重...負荷太重，他就會說你就聘人...你就聘人，有時候可能會這個部份拉！要取得共識會比較難，所以可是機構反正你就自己決定嘛！看怎麼去因應如果你就是要承接這個方案，你的案量就是這樣，那就是有的時候也會跟公部門去協調啦！就是你們是不是人力可能增加，那當然他們可以去負荷再多一點，比如說你給我們的案量到了那個門檻，然後可能現在會有這狀況就是比如說..比如說只有兩個人力就是60案，那超過60案就是會先他們自己去承接，可這樣子就苦了公部門的社工，對！那當然有的時候政府部門就會跟我們協調說可不可以不要這樣，就是反正大家有點..一直...互相拉！就是我們還是接，對！那可能比如說可以結案就快點結掉，這樣子就案量可以下降，然後案子也可以下..然後就是不會苦到...對！就是有時候就是這個跨部門跨單位合作就是對啊！會有這些...這些議題，就是都會遇到這些議題，那我想每個縣、市政府可能跟單位合作溝通協調可能可能不見得狀況是我這樣，可是就是我這是依我自己台中這樣子，就是會有這些，這幾年其實都會有這樣子。

研：那個像譬如說警政或是教育單位或是衛生單位，然後這幾個方面有沒有有一些問題在？

受訪：其實...其實一定是會有問題的，不可能都那麼順暢，因為每個單位他會有他自己覺得我要做什麼，或者我只要做到怎麼樣，或者我想要怎麼做就好！

研：就是說他們有他們自己要做的事

受訪：做法上的覺得，對！可是我們可能單位有的時候對單位之間都會有期待，比如說他期待我可以怎麼做或我期待他可以怎麼做，這都一定難免有的時候會有落差，然後這是一定會遇到的，可能就是透過再多一點看溝通協調..溝通協調，對！然後有的時候也會看跟遇到誰會有關，就像警察，有的很熱心的，有的不太管那麼多的。

研：所以在警察這方面是覺得問題是比較會比較多一點！

受訪：倒沒有，其實如果以兒保案來講，應該是公部門的人比較會遇到，因為通常警察會出現的時候，

研：是第一時間的時候！

受訪：對！對！對！比如說要緊急處遇，比如說安置....比如說要安置或是發生暴力、兒保或者家暴的當下，對那通常就是113然後110什麼，他們就會先過去，所以這狀況比較會是公部門可能感受會比較多，所以這部份其實我也不清楚，那你說如果我們會遇到其實也會...比如說在我們去訪視那當下或者是說我需要警察陪同，那可能高風險案，目前以高風險案這個業務我們比較會直接接觸到警察，機會比較多，因為警察也是一個通報的網絡單位嘛！那現在你也知道警察通報會有業績，對！那他有通報來然後現在高風險案通常其實通常都直接下到我們這些受託單位，所以我們接到案如果是警察，可能我們就會打去....有一些不清楚我們就會打去了解或者詢問，就會比較直接接觸的機會，那你如果說遇到什麼問題，那就是其實是警察的本來就是他們他們對就是怎麼講，有的就是會抱著我就是衝業績然後可能他就是可能或許通報的他那個案家狀況沒有不是就是跟事實沒有那麼相符拉！可能只是...

研：他就只是一直報...一直報 一直報來這樣子！

受訪：對！可是可能這是過去的狀況，或者可能沒有他沒有去確認現況也是這樣，或可能他只知道一些皮毛的消息，然後他可能就是通報了！

研：就是沒有那麼深入地了解說這整個...

受訪：其實也不用深入，至少你基本資料或者問題狀況你要是符合現況，可是我們會發現說去到案家...案家會說沒有阿！我們沒有

研：沒有這種事情發生！

受訪：對！對！對！那可能這個訊息他可能會說那是以前或者我也不知道，我們也不曉得他們警察是怎麼寫來的，其實都會有，有的就是可能是舊的以前的狀況了，或者是那個狀況已經消失了，或者是可能完全是不一樣的，那那我們不可考，沒辦法去追溯警察你是這資料是怎麼來的！只是說你如果說那個跨單位比如說像警察這部份在高風險的部份，可能就會有出現這種狀況，那當然我們也會有因應，一個因應就是說那當然不符我們就是直接結案或者可能就是不開案，因為好像警察是說我們要有開案他們才有...

研：業績這樣子？

受訪：對！對！對！對！那可能在這部份像台中市的話我們就是市政府我們這邊的溝通過後是說那就是我們保留就是他把開不開案的權利保留給我們對！他來我們去訪完，確定要開了，確定開才回傳給警察單位，那如果對！就是就是開不開案就是會就是會讓我們有開沒開，就不會是像以前其實我們一律都開，可是發覺就是會有這種困擾。

研：這樣也會等於也會去浪費那些社工！

受訪：對！對！其實你就還是花時間去跑了，那台中縣的這邊就是一個當然也是會有這樣子可能我們會請縣政府這邊的人他們相關...就是去..去去他們不是都有一些跨部門就是開一些聯繫會報，我們會請他反映，這是一個方式去可能溝通協調這個問題，就是說盡量你還是要確定那個資料是現況的、就是相符合的然後在通報，還要符合指標的這樣子，然後另外一個方式就是其實都會宣導嘛！有時候像因為...因為政...好像警察單位也是一個被重點加強要通報的單位，然後，對！就是他們本身警政署下面有去規範說大家要去通報，有的甚至像我聽說台中聽說

我只是聽說...台中市好像會規定就是警察有被規定說要通報，會被規定的，你要發現個案...然後通報量會被規定，可是這我只是聽說我也不知道，所以他是市政府就是說這邊就是警察每個月一定有通報案量進來，台中縣這邊是沒有說被規定可是因為就是你通報了就會有獎勵嘛！所以這邊就是有時候通報量就會大，然後所以那他們因為警察可能每一年都會有一些新的..新的警察同仁，對！那就會為了要讓他們知道說高風險這個東西，所以他們有的時候會辦一些教育訓練，那可能有一段時間就是做高風險的這個宣導介紹，他就會找我們單位去，那我們就會趁這個時間機會教育....就是其實也是宣導，可是就是也把我們可能會遇到的一些狀況當然就會...還是會包裝一下再說啦！像我們就是會有些狀況啦！就會說也是體諒你們都很忙啊！可是也是很需要什麼什麼你們幫忙什麼什麼可不可以注意阿這樣子，就是透過那一個場合去跟他們...

研：也是做一個教育一下這樣子

受訪：對！教育也好跟他們也有點就是好像就是溝通一下、協調一下，看可不可以就大家互相幫忙這樣子，對！所以這也是一個你剛剛提到就是跨單位的時候，那衛生局...衛生局有時候比較...比較難我們在合作上可能又會有點難是因為我們比較是可能自殺個案去通報一些衛生單位嘛，然後就是好像他們那邊也會反應說他們的人力好像是有限，所以基本上如果說沒有實際發生或者是或者是可能實際是實際發生嗎，沒有實際發生那麼嚴重好像就不會有後續。

研：就是也只是發現說阿他只是有那個動機就去通報

受訪：意念，就會通報，因為其實他裡面也有一些項目可以勾選阿！就是曾經還是有意念還是預計想要，對！

研：那他們那邊人力不足的話他們有沒有再過來

受訪：有時候可能在follow上可能比如說沒有那麼那麼危險的話，或者是他可能可能他還是會去，可是去可能發現沒有什麼立即的危險，或許可能後續可能還是會回到我們這邊來，就是我們跟衛生如果你剛剛說是衛生單位這部份，我們好像在合作上有點比較弱啦！沒那麼聯繫上沒那麼強啦！因為發覺好像好像就是他們能做的狀況好像是有限，有些還是要回到我們自己去追，因為畢竟案子還是在我們身上。不過他們是做比較像是對大人，因為像自殺的個案都是偏大人也會！

可是有的時候也是會有青少年，我們還是會通報，其實老實說我不太清楚他們那一塊的狀況是怎麼樣，可是通報對我們社工而言該通報我們自殺該通報我們都會通報，因為責任通報，我們就是做，那至於他們能做到什麼程度，其實有的時候我們不太能夠...我們也不能管他啦！只能溝通協調，對！對！對！就像警察也是我們也不能管他，可是就是可能如果有些情節真的影響很多，可能就是透過政府部門，他們可能比較更有那個權利去溝通，那一個就是我剛剛說的透過宣導，我們就可能這樣溝通，透過講..然後跟他溝通，對啊！黑啊！然後你剛剛...我剛剛有個沒講到就是你剛剛提到就是我們跟縣、市政府這部份除了人力，我覺得訓練這部份啦！有時候會有看到這個問題，就是就是人力的流動的關係，所以然後加上這個工作性質，比較有的時候會讓人力的流動率是大的，那流動率大其實有的時候就會出現比較多..流動率大代表有的時候可能經驗資歷上，比較淺。

研：就是..就是因為一直進來新的人

受訪：對！對！因為流動嘛！可能做了有的終於譬如說我做了一段時間有經驗了，可是我可能覺得夠了..夠了，對我可能就離開，那可能再來的人當然有經驗是最好的，可是其實通常我們大概看到滿多也都是新的，比較沒經驗的，尤其你看大量徵人的狀態之下，聘人力一定是很多都是應屆畢業的，對！才會量才會大嘛！對！那其實我覺得做兒保跟高風險是一個滿需要就是有經驗的人。

研：所以您指訓練的這個部份就是意思是說公部門他們那邊的人流動率大，還是指你們單位這邊？

受訪：如果以我們組還好，對！可是我指的可能比較一個不是特別講我們..我們這裡，可能就是會有看到這個問題，就是訓練夠不夠，然後年資跟經驗夠不夠這個，會有這個問題。對！那因為這個問題其實就會影響有時候我們在跨單位合作的時候。

研：因為有的時候人家可能覺得你經驗不足在整個...

受訪：就是有的時候他搞不清楚狀況，或者反應上比較不知道怎麼做，他會問你說可能比如說今天他是政府部門好了，那其實這個時候這個權，可能在權力上應該是這個時候應該是由你來做決定，我才知道下一步要怎麼做，可是他有的時候

會反過來問我覺得呢？但是你覺得...可是我們當然不敢說...就是有的時候我們當然說可是這個可能是要看你不要。

研：就是應該是本來是你主導權，可能你...

受訪：就這件事情上..這件事情，可能有些事情是又要回到他們去覺得怎麼樣，然後我們在看看要怎麼去做，有的時候他可能就會不知道怎麼做就問我們，那當然有的時候也可能是我們也不知道怎麼做他也不知道怎麼做。

研：所以變成就是因為這個的怎麼講，可能有年資上的落差

受訪：可能經驗上，所以應該不能說是年資，應該說經驗好了，因為年資有一個不一定，對！對！應該是說經驗，這個工作的相關經驗，還有訓練，訓練對！因為有的時候我們要經驗，可是可以透過訓練，或是什麼經驗傳承，有沒有人帶，我覺得這個是我看到兒童保護工作裡面這也是一個這是好幾年來都會有的狀況，就是有經驗的人還是少數。

研：另外在警察那一方面他們因為他們現在不是也有像家防官那種的嗎？他們那種也是不是也是會去因為他們比較偏向做有關婦幼的麻，所以那他們那邊你們有沒有會覺得說他們的年資也會跟他們的那種...經驗

受訪：這我就比較沒有那麼深刻的感覺，因為他們主要家防官，我不知道台中市的，台中縣上次我去宣導然後就是有聊到說假設我們在通報個案上...個案上有一些問題想要問的話，他就說可以問家防官，嗯...可是這比較有點比較是屬於行政方面的事情，對！黑呀！那就不會比較沒辦法去感覺說年資對你剛剛問的那個問題。再過來那學校是通報的大宗，高風險案啊！兒保比較不一定，高風險案教育單位還是大宗

研：高風險的！

受訪：因為現在就是高風險有一些通報單位嘛！那我剛剛說這一個高風險或兒保案的年紀都是在學校這年紀，那現在高風險或兒保的那個通報的年紀你去看那個數據的話也是國小跟國中這段年紀是佔比例最高，那就是學校啊！！

研：那您剛剛說跟學校覺得比較有困難是？困難在哪裡啊？

受訪：困難就是就都你社工去做

研：就是他覺得說我現在跟你講這個東西就是你要去做

受訪：我通報了！我通報了！那接下來就交給社工做，當然也會有遇到不錯的學校，可是我說因為通報量大，所以相對你跟他們接觸頻率就高，也會有合作順利，也會有合作的不順利，就是這個你會比較明顯比較多

研：那比較覺得合作不順利的地方是？除了剛剛那個之外那會不會是老師？

受訪：就是我剛剛說的啊！

研：就是可能老師對於這個也不太了解的

受訪：也會！也會！對！不過我覺得透過宣導，透過兒保，該通報的概念都會有，所以我覺得比較不是通報的問題，比較會是後續

研：就是可能輔導嗎後續的？

受訪：就是後續可能一些其實還是希望互相合作，就是學校你們還是可以多關心，或者有些處理，或者是說可能學校有些東西是我們希望學校可以幫忙處理，可能有時候學校不見得可以，或者他覺得這學生就是麻煩

研：或者他就是覺得這就是你們要做的，不是我們要做的這樣！

受訪：對！對！對！這個還是要看遇到哪個學校！遇到哪個老師！這些都有影響

研：那您覺得是在台中市這方面比較就是覺得問題比較

受訪：答：其實都會有啦！縣、市都會有！一定都會有，只是我說就是這個會看你是遇到哪個學校，有的時候遇到哪個老師，因為有的學校我們是直接跟導師接觸，有的學校是直接跟輔導室，不一定，然後有的時候一、二年級的老師就不錯，三、四年級的老師就會覺得說...

研：因為一直換嗎？

受訪：對！會換嘛！一、二年級這個老師就很關心，可是三、四年級換了個老師他可能會覺得說學生這麼多，我沒有餘力了，然後通報上有聽說好像通報兒保會影響學校的...好像是評鑑還是什麼的....

研：就是他們好像會...我聽他們說學校方面在通報上會比較隱匿，就是有些東西是

受訪：是不是會影響成績，你有聽說嗎？

研：好像有！

受訪：對！對！因為有些學校...我有個同學在國中當輔導老師，他說你是不能瞭解我們對於通報的掙扎。

研：他們好像是覺得兒虐的話是可以通報，可是好像那個性侵那種的，會比較...因為那個可能馬上就上媒體了，或是什麼！

受訪：就是有的時候他們會把這個會比較一個這個，然後

研：對啊！就通報啊！

受訪：對！他！對！他就講了這個東西，他就說是不是說了通報就通報，考量是不一樣的。就我們的立場就是本來就是要責任通報，可是就學校的立場，還會有另外一個教育部會去看這個學校通報案量高還是低，好像會等於這學校有沒有...

研：好像你沒有在教學生！！沒有在...

受訪：對對對！可是我覺得這真的會有點矛盾衝突耶！

研：因為一方面你又想要讓這些問題趕快出來，可是一方面又好像...

受訪：對！因為你太多好像會被說你這個...好像沒有輔導好，可是你不出來

研：搞不好以後只會爆出更大的

受訪：或者是對啊！搞不好，這塊我真的是不能理解，我也只能說就我的立場我就說責任通報你當然發現還是要通報，所以你就民間單位我在做我覺得可能不是警察，我覺得是學校，第一名，因為頻率是更高的，當然有合作的經驗有的是不錯，有的當然就會覺得說丟給你。

研：那遇到那種不OK的要怎麼樣才能比較好去把它處理完

受訪：你說就是那種不OK，有的時候就是其實真的還是跟他溝通協調看看，有的學校真的還是沒意願，我們也只能說我們多做一點

研：所謂沒意願就是說他完全就是不管這件事嗎？

受訪：他就說他們沒有餘力或者他們沒辦法做我們想要，我們可能有些期待可不可以做什麼，他們可能就會說他們沒有辦法，或者是可能有一些學校他就會就是可能孩子有吃飯的問題，有的學校就有辦法找到一些錢來幫忙，有的學校他就會沒有辦法，當然這背後是怎麼樣的落差，我們就不曉得。那其他有的比如說希望說多提供孩子一些關心、輔導啊！可能會說輔導室裡面老師不是專責輔導老師，他可能只是某個數學老師...

研：就是派去那邊兼的...

受訪：對！他可能也沒有這個概念，他也沒辦法做這個，可能就會對啊！不見得我們的期待他們都可以，可是就是溝通，如果他們能夠多做那就賺到，他們不能做我們就自己想別的辦法，不然就多做一點。

研：像你們機構同時都有接台中縣跟台中市，那你們覺得在接觸上面台中縣、市的就是兩個這個兒童保護網絡裡面，您覺得他的問題就是....

受訪：說公部門嗎？

研：對對對！

受訪：如果硬要說一個我大概覺得台中縣的社工loading太重了

研：負荷太重了？

受訪：負荷非常重！非常重！對！就是比起台中市的話，可是你如果說合作上我就比較沒辦法分享，因為我說我們台中縣沒有接家庭處遇工作，那其實接家庭處遇工作比較會接觸他們縣政府的社工才會比較頻繁，不然因為現在高風險都直接下到我們這邊，對！除非是我們做高風險的過程做做做的過程覺得需要通報兒保，然後我們才會去接觸，可是那就比較片段、短暫的，不像是像台中市這樣，對啊！如果你說..我就是覺得台中縣社工loading案量負荷很重，因為連台中市自己也這樣覺得

研：而且他們幅員又那麼廣闊

受訪：對！又很廣闊，然後loading很重，然後他們流動率非常高，對！前陣子就新聞滿多的啊！有一個新聞就是說好像也是好像新社工才剛來沒幾個月的社工，好像遇到家長跟蹤、還是恐嚇，然後跑去警察局躲，你有看到這新聞嗎？

研：有有有！

受訪：其實就是我剛剛提的啊！那個訓練跟經驗阿！因為他有可能今天去了可能直接就做了。

研：好就是這個年底就是台中縣市要合併嘛！未來就是兒盟他你們主責的業務會不會有一些改變？那您覺得可能會遭受到什麼挑戰？

受訪：嗯...我們上次跟台中市這邊開會的話他是說100年的話方式其實都還沒有變，就是合作方式上、區域劃分上，就是明年雖然是說好像說年底合併，可是還是會我們還是台中市先跟台中市這邊，台中縣跟台中縣這邊，好像還沒整個是....

研：還沒有完全說整個就是合在一起

受訪：就是就是整個單位上，對！變成是一個單位而已，他說明年100年還是就是台中市這邊我們就是對台中市，台中縣那邊就對台中縣，然後區域沒有變，所以因為人還沒變嘛！

研：所以目前來看就是還不會有任何的大變動

受訪：100年還不會...太大的變動，然後可能聽聽他們在講應該要是要101年，100年才會可能有比較大的變化，就比如說看區域會不會有的就合併了嘛！

研：然後就看那個首長是換誰這樣子？

受訪：對！對！對！然後因為畢竟縣、市台中縣跟台中市他們其實不管高風險也好或者兒保業務也好，他們其實作法還是有不一樣的，對啊！所以會變...就是因為是作法不一樣，所以還是要等他們真的有併在一起，然後再看他們是想怎麼用，那我們才會有影響，不然如果現在只是說還是維持原狀，我們就...

研：其實沒有什麼太大的變動！

受訪：對！對！當然對我們來說我們很希望快點知道，對呀！我們還是會去考量嘛！考量說那我們的區域，譬如說本來是這幾區那會不會變成哪幾區，然後譬如說方式會不會變了.變了我們要不要繼續承接，還是怎麼樣那樣子。

研：就是怕一些作法上會有一些改變這樣子！

受訪：或者區域上，對對對！所以當然我們還是希望...

研：趕快知道...

受訪：趕快知道...可是就是都口風很緊

研：都還沒有什麼...

受訪：他們都會說就是先這樣先這樣，沒有太特別說別的，所以也無從得知，所以如果說未來會有什麼挑戰還是要看101年他調整的怎麼樣，或者區域上有沒有變動，然後他們對於單..我們跟他們合作方式有沒有要變動，那可能才會有...

研：才能知道說可能會面臨什麼挑戰這樣子

受訪：對！對！對！那我只是知道說好像那個經費上...經費上好像兒童局這邊不會在撥這麼多，然後所以會由政府部門從..就是給我們，就是譬如說譬如說本來...比如本來說兒童局會給我們100萬好了，可是這是台中市我不知道台中縣，台中市這邊這次我們去開會，他就說可能比如說20%就是要市政府這邊編給我們，那兒童局只會給我們80%，不過這對我們是沒影響，因為反正就是有給我錢，只是說可能來源上...

研：就是會有一些變動！

受訪：就是有調整比例，可是這對我們來說是還好，還是申請的到錢

研：還是有給我就好

受訪：對！對！只是他可能他們兒童局跟市政府這邊他們有比例上的調整。

研：那你們跟其他的非營利組織會不會有一些接觸

受訪：喔！都會阿！其實像我們就會一起開聯繫會報，對啊！

研：那業務上會不會就是

受訪：平常會不會交流？

研：對！對！對！

受訪：如果說要交流的話，應該...如果是以如果都是在做這個業務，我們一起去開聯繫會報其實大家就是大概有一個接案流程上，大概一個就是怎麼講比如說可能個別你怎麼做可能是回到自己的單位自己的作法，可是比如說期待說可以政府怎會把案子給我們阿！或者是我們要怎麼合作方式啊！這個大家都會是有共識。

研：一起討論的嗎？

受訪：對！對！對！就是就是會有共識的，比如說怎麼接啊？區域怎麼劃阿？或者是同不同意說同不同意說比如說像我們有接兒保案嘛！有的時候強親，我是舉例比如說就會說到說那個強親的時數要開多少，比如說最第一次開要開幾小時，可能比如說我們之前剛好討論到有時候有的社工就一次會開很高的小時，開很高，然後有的可能就開很少，然後譬如說我們就會去協調說那這件事可不可以有一個比較一致的這樣子不要落差，我只是舉例。對就會去像協調這個，那就會有跨單位這樣的協調跟共識，可譬如說案子這個案子怎麼做，當然就這個會是回到單位

研：自己機構內自己做

受訪：對！對！對！然後你會怎麼做這個案子，你會給他什麼東西作法上，就是回到單位，對！只是之前有的時候也會透過...因為我們會有什麼個案研討，可能有的時候會透過這個過程，有的時候是可以機構有一些交流分享，可是那當然就只是交流分享，還是由機構自己看要怎麼做案子，對！那另外你如果說要接觸就是像你應該有聽過..知道家扶他們有在做經濟輔助，對！他們的經濟輔助是接受就是

研：外界的捐款

受訪：就是案子，我說他接案是就是外面都接，就是...不是外面都接，你懂我的意思嗎？他就是他沒有一定說只有什麼單位轉介才可以，就是你家長可以自己去申請，或者我們就可以去轉，都可以開放開放給外單位轉介案子拉！就比如說只要是台中市你就可以轉介去，他們就是評估，那像這個就是可能是另外這個之外你會去跟他有...就是可能我轉案子，轉需要經濟輔助的案子，

研：這個時候才能就是跟他才有這個接觸

受訪：對！會討論個案，然後會了解彼此服務的介入的狀況，這可能就是另外，那像是世展他們之前就有做學費補助，那我們可能就會也可能他也是接受

研：就是我們的個案然後再轉過去這樣

受訪：對！對！對！可能這個就是這個以外可能說到接觸然後會是這樣，對啊！

研：那大概就是這樣，謝謝！

附件十四 台中縣家庭扶助中心訪談逐字稿

訪談對象:台中縣家庭扶助中心

編碼:D2

時間: 2010.10. 29

地點:台中縣家庭扶助中心諮商室

研：好，那我就依序從第一題開始問

受訪：好！

研：請問就是家扶中心目前是承接台中縣政府有關兒童保護工作的哪些工作呢？

受訪：我們兒童保護現在阿！有做的就是那個兒追，兒童保護的那個追蹤，後續的追蹤輔導，就是孩子安置...安置後依法都要追蹤一年，然後我們目前有在做這個部份，另外還有就是家庭處遇的服務方案，這兩個方案對，這個都是台中縣政府有委託我們在做的一個相關的業務。

研：那高風險家庭呢？

受訪：高風險他也是有委託，但是高風險目前不是我這邊在服務的，因為我們...我們有服務的方案有方案督導，或者的....

研：不過就是以台中縣家扶中心來說，就是他目前就是有就是兒童追蹤輔導..後續追蹤輔導，跟家庭處遇還有高風險的個案這樣子

受訪：對！對！對！

研：那我依序問第二題，那非營利組織跟現在地方政府的關係是怎麼樣的？跟兒童局的關係又是如何這樣子？

受訪：你是說我們台中縣嗎？

研：對！以台中縣

受訪：以我其實跟台中縣政府都是一個合作夥伴的關係，至於跟兒童局，畢竟我們是地方..地方單位，那其實兒童局的部份我們都是我們基金會本身的上層單位，也就是我們的本部...會本部，都多的直接窗口聯繫

研：所以就是以地方的..以地方的家庭扶助中心是比較不會去跟兒童局接觸到就對了

受訪：對！比方說像那個比方說剛才我說的家庭處遇方案阿！那其實也是內政部兒童局的委外方案，那都委外給縣市政府，縣市政府再委託給我們，所以我們像我們一些這樣的計劃跟相關的資料，都是由地方政府轉承到內政部兒童局，對！所以我們比較直接會跟那個地方政府聯繫，阿內政部兒童局的部份，我們比較少，都是由我們的...因為我們家扶中心上面還有一個本部，最主要的都是直接由本部做一些聯繫

研：是！那在那個兒童保護工作這個工作上面是一個跨部門、跨機構的工作，不過我們還是可以看到有很多就是受虐的事件，那以您的角度來看現在整個台中縣的兒童保護網絡，您覺得有一些什麼問題嗎？

受訪：其實網絡我覺得橫向之間的網絡建構有不足的地方，比方說比方說像我們有一個酗酒的個案，或者是自殺個案，那基於一些相關的一些處遇，因為畢竟我們是民間單位，那縣府委託我們，那我們有的時候要轉介或者是要一些資源的介入的部份，我們覺得有的時候是橫向的聯繫的部份有..有不足的地方，對！那另外還有就是說你說在編制上就是說依法其實兒童保護他是跨領域的地方，要社政阿、衛教阿、警政、教育等等，但是我們發覺到我們有的時候比方說像我們最近去社工人員去訪視，然後學校的部份，因為基於兒童保護的原則，我們不會把這個受保護的個案基本資料的曝光，但是學校礙於就是說在一些擔心，怕有一些施虐的家長去到學校，孩子發生什麼法律上的，就會要求...就會要求就是我們也要把孩子的基本跟相關的資料曝光，這變成說...變成說其實縣府這邊他們都有定期地召開所謂的跨部會的聯繫會議，然後但是在參與上有可能就是說今天我這個單位派了這個人來了..來參加這個聯繫會議，但是他訊息並沒有轉達到該單位啊！很多可能就是像教育單位或衛教單位或衛生單位，我今天是承辦就是派人來參加這個會議，但是你去參加會議回去了這個會議所達成的一些需要覆答的一些事情跟配合的事情並沒有完全地回到單位去做覆答，所以變成說有的時候我們很多的狀況會覺得說其實都已經有開過很多的會議，然後縣府這邊也做了一些協調、協

商，希望可..這些部..部門都能夠協助，但是我們發覺到在執行上卻是有落差的，那才會造成就是說以教育單位來說，今天他可能叫個生教組長，或註冊組長去聽這個研習會議，但是這個他跟他的業務沒有相關阿！他也不一定會在他們學校的共同會議上把這個訊息覆答出去阿！我們發覺到會這幾年來其實在台中縣會有這種狀況，從我們的高風險的方案阿！兒童保護啊！甚至於請我們在做中輟生輔導的這些方案，都有發現到這樣的一個落差，主要是橫向，我剛剛一直強調是橫向。縱的部份政府公部門因為他依法一定要去一些比方說高風險一些要比方說你怎麼通報啦、兒童保護怎麼去....其實都有透過聯繫會議來在做一些覆答跟配合一些事情的部份，但是我們發覺到在橫向連結上，這個部份是斷的。

研：那就是除了剛剛有說到跟教育單位之外，如果跟警察單位的配合呢！

受訪：警察的部份我這邊要不諱言的說，就是有時候要看警察那個也要看人啦！比方說這個保護官他很積極的話，其實他很能夠同流你一線的社工人員，尤其是民間單位的部份，但是我覺得這兩年不曉得是不是曹小妹妹的事件的一個效應，我發覺到現在警察的話也...也滿能夠協助我們民間單位的一些協助，但是有可能會有一個狀況就是說可能彼此立場的不同，比方說我...我..有的時候警察就是比方說他要進到這個家庭，他要相關這個行政流程，你一定要搜索票啦還是什麼搭搭搭搭的他才有辦法進到這個家門，但是我們民間單位就是說，我們覺得那個有兒虐之虞或之實，可能有鄰居啦或者是怎麼樣聽到這樣訊息，我們在這個程序上比方說那樣我們比較沒辦法說在那麼快速的時間內拿到這個。所以變成說立場上就會不同，有的時候我們在做我們覺得有立即性需要一些介入，但是警政單位警政上的一些限制

研：程序上的一些困難？

受訪：對！對！對！對！那另外還有就讓我..讓我們在這幾年來我們這邊在做兒童保護的工作最讓我們挫折的部份那個在這個你說的這個網絡的部份，我們會覺得衛生單位尤其是心衛中心，尤其是心衛中心，心理衛生中心的部份，因為現在有很多的自殺防治他們在倡導，但是我們覺得我們去訪視，確實這個媽媽還是她也有嚴重憂鬱症，她已經有自殘甚至於已經跟我們說有一個自殺的一個意念跟想法的時候，我們轉到心衛中心我們會覺得他們慢半拍，這個曾經也是我們在跟縣府在聯繫會議我們有提過很多次了，我們發覺到心衛中心，就是..就是自殺防治這個部份，在整個兒童保護這個部份我們覺得我們很需要他們能夠協助關懷的部

份，畢竟我們單位是做兒童跟少年，那家長的部份當然我們是會關心，但是有時候必須是其他的單位來協助，所以像我們覺得在心衛中心這一個部份是讓我們覺得在做兒童保護工作裡面，比較挫折的地方。因為我們覺得需要他即時給我們一些協助的時候，也可能人力編制吧！還是什麼我們發覺到他們似乎沒有辦法在第一時間內協助在這個部份。

研：他們的人力編制還滿少的嗎？

受訪：據我所了解應該是人力編制滿少，而且他要做21鄉鎮其實他的一個人力編制應該是嚴重不足，那有的時候他們會有一個狀況就是說，我們覺得像我們都是覺得要實際家訪才能知道確實狀況，那他們有可能在..應該是人力的問題吧！這個我並不太清楚，但是有時候我們會發覺到他們都是用電話在追蹤，這電話追蹤你有時候其實找不到人，人失聯狀況下你怎麼知道會有發生什麼事情，所以我們覺得在跟心衛中心這邊的連結是我們覺得最挫折的地方，那另外還有就是醫療、醫療的部份，比方說對於酗酒的，酗酒的這一些施虐者，然後或者是精神疾患的這個部份，在醫療這個部份我們發覺到因為尤其是怕他本身要是沒有病勢感的施虐家長，他也不去就醫，但是他靠酗酒還是喝酒來也是麻痹自己吧還是什麼，我們發覺到有時候我們要轉介出去這個候送單位就是說這一些的网络我們發覺到是似乎還是沒有辦法銜接的上。

研：就是都沒有辦法第一時間說喔！我們傳出去了你們馬上就去處理這樣

受訪：對！因為他們有因為各個單位有各個單位的評估指標啦！對啊！他評估指標他有可能覺得說這個不是立即需要處理的，那但是我們在看的話那必須真的需要，那像有的我知道醫療單位他有的是依法必須要強制就醫是已經有所謂的有違反了公共安全，甚至於有生命安全之實，他才會在立即做一個緊急安置的動作，但是有時候我們在做兒童保護，他那個是漸進長期的，他也不會說有立即的，但是我們覺得那個自殺的意念尤其是碰到季節，或者是可能他就業啦！或者跟著他的同居人或者跟他的異性朋友關係或家人關係有衝突的時候，他其實那種自殺意念或憂鬱的部份就會明顯，那但是我們畢竟我們不是這一方面的專業的領域，我們很需要醫療這個部份來協助我們，但是在台中縣這邊，我發覺到這個也是滿困難的，就是說怎麼去結合這個，其實我們在很多次會議裡面都有傳達這樣的訊息，但是這個...

研：都沒有改善這樣嗎？

受訪：其實有慢慢地在，但是我們還是會覺得速度，腳步可不可再快一點，所以滿期待就是說縣市合併以後這個會不會會有一個整個整合起來。

研：因為就是台中縣算是財源比較如果就是以跟台中市相比的話是由比較弱一些這樣子，那像假使在台中縣這樣子經費的來源也是會依靠縣政府那邊的補助嗎？

受訪：其實我們自己..其實我們台中縣家扶中心喔！我們其實有一些方案是由縣市政府委外給我們的，但是我們還是要靠幾乎大部分都是60%-70%左右還是我們自己要去募款，其實我們地方我家扶的部份很重要的就是說，當然跟政府公部門這兒童保護的相關業務還有寄養這個都是縣政府委託，他們有的就是委託有的時候我們的行政庶務，有的時候委託我們一、兩個專業人員的補助，那其他其實還是不夠，那很多都是我們自己要自力救濟，沒有說全部都要靠縣政府，靠縣政府真的會都倒，對啊！像剛才你說的嘛，財源已經匱乏的狀態下，對！其實我們家扶，台中縣家扶60多左右都還是靠社會大眾的募款捐輸而來的，那地方政府的話大概佔差不多3成左右。

研：就是他們委託這些方案的一些補助這樣子？

受訪：對！對！對！對！

研：那在剛剛有講到這些網絡的編制上的一些問題，那有沒有你們在執行上面就是還有遇到說比較覺得嚴重的問題或是什麼的？

受訪：你所謂的嚴重是？

研：就是...除了我們剛剛講的那一些之外，還有沒有就是其他的

受訪：其實很重要的就是說我一直覺得不管是公部門還是我們這個，我們的...我們是民間單位，我們我發覺到有一個狀況是人力真的會不足啦！做直接服務一線的社工人員人力是普遍不足，但是我們畢竟我們民間單位我們自己有自力救濟募款等能力，但是政府公部門他都要靠預算，那我會覺得說我們的人力的部份我們基金會這幾年來很努力地要把這個人力不足的部份能夠慢慢地平衡一下，對！

沒有像地方政府，那因為地方政府就是因為人力不足的狀態下，所以比方說像我們以家庭處遇方案來說，其實我們家扶中心定位都是在二線的，一線的話就是縣市政府在做，他們到一個階段轉給我們做二線，那但是我們在這個服務的過程當中也發現到說就是說也人力不足的狀態下，其實有時候做於初篩的機制沒有做的很好，對！可能就是說縣市政府他們應該基本要做到一些基本的部份，他們也可能做...沒有做的很..很那個

研：很紮實？

受訪：對！就直接轉給我們，但是我們這幾年來跟台中縣政府有一個磨合的很好的默契是在於就是說也因為能夠知道縣市政府人力不足的部份，所以也達成一個共識就是說，為了補..補就是說兒虐lose掉的或者是說那個...不是在兒虐適時的這個體系裡面，所以我們有...有跟台中縣政府有磨合到的，在這兩年，兩、三年來一個磨合的工作模式，就是說他們個案轉給我們的時候，我們跟縣府的社工人員跟家扶的社工人員在10天內就一定要去做一個初訪的評估，那然後去初訪的話可能縣市政府大概我們就會更清楚縣市政府的話，這個社工人員把個案轉給我們希望我們家扶中心要做的是什麼，那我們去看了以後我們也會讓他基本上我們做的可不可以符合縣市政府的期待，因為有的時候在執行上一定會有落差，那初訪完了以後，那其實我們到差不多個案在中期的時候，我們中後期如果這個個案穩定就按照處遇計畫執行，那如果有一些狀況的話，我們也會邀請縣市政府的社工人員跟著我們在去共同關心這些家庭，那早期是縣市政府委託給我們就是我們自己從頭做到尾，那這幾年來我們跟台中縣政府這種合作夥伴的關係很紮實，在這個磨合的部份我們覺...我覺得就比早期好很多，然後縣市政府他們也滿尊..因為也了解到家扶到做的一些處遇的方向，因為畢竟我們也有服務上的限制，所以他們也很清楚說家扶能做的限制在哪一邊，阿然後在這幾年阿我發覺到這個部份在彼此雙方的努力下，我覺得有很大的改善，對！比...協助其實是補那個縣市政府人力不足的部份，但是又能夠把專業的部份然後兒虐的部份能夠加強到最...最小傷害的原則。

研：那您剛剛有提到說跟縣市政府是比較是一個夥伴的關係這樣子，那他們有沒有一些評估，就是對你們評鑑的機制或是什麼？

受訪：有！有！有！他一年都會邀請專家學者針對他委外的方案做一個評..評鑑，一定要的，但是但是，不是但是啦！就是說因為我們今... 我們去年都優等，所以就是優等就有一個隔年不用再評，他都有固定都會要有評鑑。

研：那...第四題就是

受訪：其實我覺得說目前我自己就這個縣市合併的問題，因為現在因為當然歲末，那其實我們很多的計畫的方案也要在這個時候擬定，那其實我們在今年大概八月左右、九月左右，我們就開始跟縣市政府，台中縣政府這邊的承辦的，甚至於科長都有在討論這樣的一個未來100年...100年針對我們這一些業務的部份，那其實最近得到的訊息就是維持原來的..原來的工作模式，等到就是說明年100年看看怎麼樣，會是漸進式磨合，那所以我們會覺得說我們主要的業務應該到目前為止並不會因為縣市合併而受影響，還是原來那些業務在執行，那因為機構也有機構上的限制啦！所以我們也沒有要擴大要在做其他的方案，目前這一年100年大概

研：還是會暫定原本的這樣子？

受訪：對！對！對！因為也要去了解就是說縣市合併以後你其實不要說什麼，整個工作模式都不一樣了，比方說像我們台中市政府在做家庭處遇方案跟台中縣在委外我們的部份完全工作模式都不一樣。

研：請問裡面的不一樣是大概有什麼？

受訪：就是因為..因為像我們來說家庭處遇其實它是兒童保護依法裡面他是一個...一個...一個一定要做的一些服務方案，依兒少福利法來說，因為修法後，那裡面的法源第3條、第40幾條他都有說要去做，對！那照理說這個兒少追蹤的部份也是在家庭處遇裡面的一部分，那因為台中縣政府跟台中市政府不一樣的地方就是說，家庭處遇的部份他這幾年來他的經費來源是內政部兒童局，但是兒童保護追蹤輔導這個方案，他是縣政府...縣政府他自己編列預算，所以變成說兩個經費來源不同，你就是變成是兩個...兩個方案在跑，照理說他是..他是

研：一體的才對？

受訪：對！一體的，那這個台中市他就是整個他這個家庭處遇方案裡面就是有兒少追蹤阿、有高風險什麼的、強制性親職教育，他就是整個一體的都在...其實家庭處遇後續在輔導的方案裡面，其實親職輔導啊！有心理諮商阿！有居家服務什麼什麼都在裡面，但是縣市政府比較，台中縣政府跟台中市政府這個就是因為經費來源不同，那其實我們在兩、三年前就有跟台中縣政府這邊溝通，就是說把他變成說就是一體的，因為這樣的話你也不會因為這個方案的結束而轉換社工人員，阿也因為縣市政府可能他們經費的編列，所以這幾年來還是這種兩軌在進行、雙軌進行，不過在這個...這...這一個變化就是說，我剛剛說其實我們合作的關係這個方案，家庭處遇我們是94年，台中縣我們是94年開始做，開始做其實這幾年來，差不多5、6年來我們都一直在磨合怎麼樣的工作模式是最OK的，那所以因為剛才說的就是兒童保護追蹤其實在家庭處遇還沒試辦之前，其實我們就有在做兒童保護，那只是沒有像現在分的那麼清楚，對！那94年開始家庭處遇的時候其實我們是覺得那個兒童保護追蹤其實是要併在那裡面，那後來因為預算的一部分，後來我們經過這兩年在協調，那其實縣市政府也同意這個家庭處遇如果孩子是在機構安置或寄養家庭安置，依法要追蹤一年，那但是他已經在之前就有開家庭處遇這個個案，我們在輔導，所以他就是延續了就是做兒童保護追蹤，不然以前就是這個家庭處遇要結案，他要在轉...

研：就是兩個手續！

受訪：對！而且那個手續我覺得耗劫掉很多的資源，無形的資源嘛，那再加上我們就是說因為我們的方案的社工人員不同，那縣府的社工人員他們這樣轉，然後我們要讓受助的那個列案的這一些家庭去面對不同的方式，所以我們就在這幾年來我們一直跟縣市政府這邊溝通這個部份，那其實從去年開始..去年開始就已經有達成共識了，所以有一些其實家庭服務的方案裡面..裡面已經有含著兒童保護追蹤了，我覺得這是很大進步啦！那當然縣市政府你要讓他這個整個整合，我覺得也要需要給他一點時間

研：應該還要滿長的一段時間來...

受訪：而且因為台中縣政府他們因為他們現在工作model跟台中市政府是這麼不同，所以其實他們現在也在一直協調怎麼在最快的時間內有一個比較符合現況的工作模式出來，那我覺得真的...所以你剛才我就講說會遭遇到何種的挑戰其實我們現在真的就是且看且走啦！不然...不然我覺得這個因為畢竟我們是民間單

位，我們民間單位其實只能協助跟委託，那比方說未來我們也知道有可能都是由招標方式，一些縣市政府的方案都有可能是用招標，那我們其實招標我們就是也會評估我們家扶中心各方面的資源去做評估，那招標的哪一些方案我們也會去評估。

研：那在最後一個問題想請教一下就是，我知道其實台中縣他有委外給不同的非營利組織做一些那個，不同的服務這樣子，那像可能在一些家庭處遇或是高風險上面都會有一些跟其他非營利組織都有一樣都有可能在做的，是有怎麼的，你知道你們會跟其他的非營利組織來說會有接觸嗎？

受訪：像我們來說以我們台中縣家扶來說兒童保護追蹤輔導跟家庭處遇方案都是我們台中縣家扶中心在做，那其實縣市政府他也希望能夠把一些這些類似的方案給其他的非營利單位去做，但是目前從我就是跟你說從兒童保護有的話其實這個主軸都是我們台中縣家扶中心在做，倒是高風險，高風險的話目前的話就是有分區域，我們台中縣只有豐原跟海線八鄉鎮九個鄉鎮，那其他區的部份就是由縣市政府再委外出去，有龍眼玲什麼的等等等等。那其實我們在做跟其他的非營利組織在做一些相關業務的時候，其實他們縣府都會定期地召開聯繫會議。

研：所以你們也會跟其他非營利組織會有一些...

受訪：有阿會啊！會阿！而且就是說會透過聯繫會議啊！會有一些針對工作模式的部份都會有一些討論啦！但是畢竟就是說因為很清楚鄉鎮別，鄉鎮別就是這九個鄉鎮就是台中縣家扶中心在做，所以就是說其實我們其他的縣市、鄉鎮的話，縣政府那邊也不會轉來給我們。

研：所以就是依鄉鎮別來區分說你們去服務的地方

受訪：高風險是這樣，目前我知道高風險是三...三個單位，連家扶是三個單位在做21鄉鎮，然後我們家處跟兒童保護追蹤都由家扶，對對對！

研：好，那大概就是這樣，謝謝

受訪：不會。

附件十五 台中市家庭扶助中心訪談逐字稿

訪談對象:台中市家庭扶助中心

編碼:D3

時間: 2010.12.30

地點:台中市家庭扶助中心諮商室

研：好，那我就依序從就是第一題開始問那樣子，那就是台中市家扶中心目前是承接有關台中市政府就是有關於兒童保護工作就是有哪一些？

受訪：你這個兒童保護有包括兒少保護啦！

研：就是我比較做偏兒童，就是少年那一塊就是我比較偏做12歲以下的，對對對！！那少年那一塊我就沒有去涉獵這樣子。

受訪：目前我們中心應該有幾個領域啦！在兒少保護領域譬如說市政府他們去服務個案，然後他們需要緊急救援，台中中心有提供緊急庇護、緊急庇護所，那另外一個是孩子的家庭如果短時間無法改變，那有的孩子是我們有接受政府的委託就是寄養家庭的服務，就是緊急庇護，所以我們有緊急庇護中心，然後有寄養服務，這是把孩子帶出來嘛！那另外一個在預防性的工作就是有高風險家庭的服務，就預防兒童虐待、疏忽以及防止殺子後自殺、殺子後自殺的這樣的議題，這預防性的工作，那我們的預防性工作就是還有做兒少保護的宣導服務，宣導服務，那至於有的家庭他的風險不是那麼高，但是他仍然有危機，孩子還是持續在家庭裡面我們是有接受市政府的那個兒少保護的家庭處遇服務，就是孩子都還在原生家庭，另外一個就是安置後返家有那個返家後的追蹤輔導，另外一個就是強制性執行的親職教育，還有一些的兒少的或是強親，以及家長他們有一些身心狀況，其實我們這邊也有提供彩虹屋的心靈創傷復原服務，就是在這幾個部份目前。

研：是，那就是，那我們直接進入第二題就是那家扶這邊跟現在地方就是台中市政府的關係是怎麼樣這樣子？就是是處於比較合作呢？還是只是單純地委託上對下的關係？

受訪：我覺得我們的關係裡面是屬於比較有合作的關係啦！早期是比較覺得是上對下，但是這一兩年他們本身市府有本身有接受那個張貴傑老師的機構外圍獨，所以那個關係裡面現在比較偏重在合作，我覺得那個合作比較不會有上對下，因

為它就是要委託跟我們民間單位有一些的合作，然後一起為案主的權益促進嘛！所以我覺得現在的關係是屬於比較合作平等的關係，地位有比較...有比較...有比較近一點點，那個關係有比較近一點點；那至於跟兒童局的關係我們比較沒有跟兒童局什麼關係

應該是總部才比較會跟他們有接觸是不是？

受訪：總部有！但是我們也有的原因是我們通常跟兒童局的關係是方案委託，比如說高風險跟兒少保護的個案，有一個部份是政府，市政府的自籌款，另外一個部份是兒童局裏面他們有訂出那個補助..補助計畫，所以通常是在經費的申請請市政府呈轉到兒童局，所以跟兒童局比較沒有什麼樣的關係，比如說兒童局他們需要什麼統計資料，還是透過市政府來跟我們要啊！所以跟兒童局比較沒有什麼樣，純粹是經費的申請補助的關係，可是沒接觸...沒接觸

研：所以等於就是這邊就是不會去接觸到兒童局，可能就算有兒童局的經費下來是透過就是市政府

受訪：對！的轉呈，對！

研：那就是市政府那邊有沒有就是對你們有一些監督的機制或是還是評鑑的機制

受訪：他們有阿！他們有阿！他們監督的機制就是應該是監督的機制有幾個部份啦！第一個部份在季工作的時候我們每一季都要做核銷嘛！核銷裡面在個案的部份我們除了隨時有一些的個案的聯繫以外，在季裏面我們對於兒童服務的個案我們需要提供季評估表，季評估表，第二個部份是在經費的核銷上面，我們要寫一個簡短的這一季的執行成果報告，然後呢第三部份是我們半年要寫半年的成果報告給他們，還有第四個就是年度結束之後，要寫年度的成果報告給他們，然後再來就是每年他們有那個評鑑的機制，他們會來我們的中心進行實際上的評鑑。

研：所以雖然處於是合作的關係，不過還是有一個監督的機制

受訪：對！對！對！

研：那想要請問一下您剛剛有提到那個張貴傑老師是嗎？

受訪：對！

研：這個是一個什麼的？

受訪：他是學校的老師，他是那個新竹哪個學校我忘記，佛教學校叫什麼名字阿？

研：玄奘嗎？

受訪：玄奘大學的那個社工系的老師，是社工系還是什麼系的老師，有進行市政府他們整個社工的督導，所以他們就會去拉怎麼個案處遇跟政府應該扮演什麼樣的職責角色

研：是！

受訪：所以漸漸地他們有去....我覺得經過他的兩年的外督，接受外督，我覺得他們的關係已經不會像以前的上對下，好像我們是處於合作，是站在信任的角度裡面。

研：就是比較有去有協調、有溝通的空間！

受訪：對！對！對！不會說我都給你們你們就是要做，現在比較有那個彼此的互動的那個對話窗口，彼此的溝通協調。

研：那就是這個兒童保護的工作他是一個就是需要跨很多部門的這個工作嘛！那我們還是會看到就是現在還是會看到一些兒童受虐的問題，那以您的角度來看就是您覺得在台中市這個兒童保護網絡的這個組織的編制，您覺得有沒有一些什麼問題？或是您在實務上就是譬如說跟哪一個單位阿或什麼的就是可能在合作上可能比較沒有那麼順暢這樣子？

受訪：在保護裡面我覺得應該是從哪個向度來..來...比如說我覺得勞工的部份我就覺得很不理想，衛生單位也很不理想，等一下我會說明原因，教育單位我覺得要看學校跟看導師，我覺得也要看欸！比如說我們站在一個保護兒童的立場，比如說這個家庭他是有經濟上的危機，父母他們就是需要就業，但是現在在勞工的

就業裡面，他們現在不接受我們民間單位的轉介，他們只受理...他們只受理那個市政府的社工的轉介，另外一個他們只受理當事人自己去申請，我覺得這個也是一個很有趣的一個現象，我覺得那個是不信任，他們覺得民間單位...很多的民間單位的團體轉介，好像我們都不知道他們工作在做什麼，造成他們有一些案主什麼的個案沒有就業的動機或什麼的，但是我覺得也很有趣，因為我們覺得勞政本來就是當..當民眾有這樣子的需求的時候，我覺得他們就是要去我們轉介過去他們就是要提供在就業上面的協助，不管是輔導或者是各方面，他們本身就要信任社福單位的轉介啊！我覺得啦！他們現在只受理的窗口是，只受理公部門的轉介不受理民間單位。

研：那在勞工的部份是不是比較是在高風險家庭那一塊，才比較會跟他們接觸到？

受訪：兒保也會啊！應該是說看個案的需要，個案的家長如果有就業需求我們會跟他們有一些合作，比如說媒合就業阿什麼的這樣子！

研：那再過來衛生單位呢？

受訪：衛生單位比如說很多的自殺個案...自殺個案他們會覺得比如說公衛，公衛他可以去訪視他說我三次訪不到他，他就會列拒訪，他就不再訪，但是我一直覺得自殺不是社工的工作耶！可是現在整個的不管高風險體系、兒保的體系，很多的攜子自殺都是落在..落在社工要去預防攜子自殺。當然現在不用攜子自殺的這樣一個字眼，因為那個殺子...

研：殺子後再自殺？

受訪：殺子自殺，殺子然後自己再自殺，也不是殺子後自殺，後也沒有了，殺子自殺，所以我覺得也很有趣，因為憂鬱症的家庭、精神疾患的家庭、藥酒癮的家庭這個的戒治是什麼單位，醫療耶！是屬於醫療層面的耶！但是我覺得醫療真的我覺是很差，非常差，我真的要用這樣地形容，我覺得他們都覺得說社政可以...但是很多地醫療、衛生方面，他們有公衛護士啊！有預防的工作，我覺得這個是醫療單位要去做預防的工作欸！或是有一些的精神疾病後續的追蹤輔導，用藥的穩定度、戒治的持續這個不是社工可以做的，怎麼會是一直..一直放在社工，我覺得不可思議！不可思議！所以在整個地網絡裡面他們覺得好像他們...我覺得

那個角色沒出來啦！我覺得在整個體系預防的角度，我就一直覺得衛生單位沒出來的。

研：在這個兒保的網絡裡面？

受訪：兒保、高風險，我一直覺得角色沒出來。

研：那沒有去跟他們有過些溝通或是什麼的？

受訪：溝通的部份我們沒辦法溝通，為什麼沒辦法？我們只能向社會處反映，因為台中市有個兒少促進會..兒少促進權益委員會，那個是跨部門的，但是好像那個機制講了也沒有什麼用啊！

研：就是說會是開了，講了也是沒用！

受訪：那個機制我覺得是沒有欸！然後我知道包括在教育體系很多的會也是在裡面開，但是好像也沒得到回應啊！怎麼說！他們會說他們沒人力啊！沒經費啊！沒什麼沒什麼...沒什麼這樣子！

研：所以就等於這個會有一種白開的感覺

受訪：對啊！所以我覺得那個跟那跨層級，會的組織跟市政府的市長，我覺得是我不知道啦！我不知道這該怎麼去處理，包括你說兒保包括教育體系，我們也發現在兒少保護的高風險裡面，因為你現在訪談的是兒童，但是以我們來講，高風險很多的個案出現是在...很多的問題症狀是在青少年，就開始中輟嘛！中輟誰要做？學校的教育嘛！阿他們也還是轉給社政來做，社工來做啊！然後他們會用什麼說因為孩子為什麼中輟？是因為家長沒有能力，親職功能不彰，家長的照顧功能不彰，都用這樣的理由就轉社政，我覺得很多的情況中輟包括...學校應該怎麼設立那個機制吸引孩子留在學校，我覺得這個應該是學校體制要做的，還有第二個在兒少保護裡面現在的我們服務的個案裡面有很多的過動、注意力不集中的孩子，或是亞斯伯格這種特殊孩子的族群，老師的班級經營發生在學校嘛！怎麼會請社工去處理孩子的很多的過動行為呢？我覺得這真的是很有趣阿！譬如說他注意力不集中他就是到說我們這個這一個這一個這一個家庭有我們高風險的服務，有兒保的服務，社工....請我們社工去跟老師...去跟家長溝通，但是我會覺得

說孩子注意力不集中這是特殊教育嘛！亞斯伯格他是特殊教育嘛！然後怎麼幫助孩子在學校能夠有能夠適切的服務他的需求得到滿足，學校要想辦法嘛！或是引進各種的教育資源嘛！然後媽媽缺乏特較的知能、知識，我覺得是學校老師要去溝通耶！

研：可是他還是全部都....

受訪：都給社工，我覺得這也是一個很有趣耶！所以我就覺得說整個兒少保護誰的位置要站上去，在每個職責如何站的好的話，我覺得... 現在老師不家訪阿！現在老師很少家訪耶！

研：對啊！現在不是都只有開那個親子座談會！

受訪：對！對！對！那開心很多啊！那些家庭他們覺得有需要的家庭也不會去，大概都是很注重孩子的人才會去啊！但是我們服務的這個族群不會主動去求助學校的啦！所以他們才會說該來的不該來，不該來都來了！這個問題到現在還是如此，但是這個族群的家長一定是難接觸，你一定要家訪，你透過聯絡簿去溝通我覺得也很難，那誤會空間更大，因為寫的字眼就是覺得老師是不是不喜歡我的孩子，很多的情況是要在家庭、去到家庭裡面去提供服務，當然社工可以從旁協助，社工是連結整個的系統、資源系統、協助，但是輔導或是特教我們還是可以做，但是那個精準的服務的配套我覺得還是要由學校的老師去跟家長溝通，然後怎麼他在家裡面行使他們的管教、教育，能夠跟學校老師配合的一致性，我覺得會更理想、更理想。應該是說社工是處在一個他如果看到一個現象他應該去通報什麼的這樣子或是做資源的整合、連結提供這個家庭的適切服務，阿誰要站在那個位置落實服務，落實喔！不是只是喔....轉了，有的時候我們轉一個自殺的個案給精神科到衛生局去，轉~那有沒有落實服務，落實服務現在是一個現在比較大的問題，教育單位特教的孩子，家長需要特教知能，是社工提供特教知能還是應該是有一些...

研：當然是由特殊教育這一方面去做

受訪：對！對！我覺得這是很有趣，但是現在都是社工，所以現在...我覺得現在就是把社工無限上綱到很大，社工包山包海什麼都要做，對社工的期待，如果孩子有一些問題，又發生了自殺個案，就開始社工怎樣社工怎樣就開始批評論斷，

開始社工要去扛所有體制，但是我覺得這是對社工不公平的，社工不應該扛所有地體制的缺失，或是網絡大家沒站上就定位，都是社工的缺失，我覺得這是不合理的，大家都有責任。

研：對！那在警察這一方面呢？會不會去...

受訪：警察我們坦白講我們目前做的比較少，做的比較少。

研：所以跟他們的接觸比較沒那麼密切？

受訪：沒有那麼樣的密切，坦白講我們現在做的比較少，可能公部門會做的比較多吧！我們現在做的跟警察的部份比較少合作，案件上面的屬性、性質來講我們現在比較少合作，

研：就是比較多的就是剛剛有講到的勞工、衛生、教育

受訪：然後警察那個除非有家暴，那家暴的時候我們會請受暴者主動地比如說婦女他們受暴，主動地求助他們的打電話到當地的轄區，警察就會通報家暴官，所以我們這個部分我們涉略的比較少，坦白講，因為現在的個案比較少，有需要警察的部份。

研：那除了您剛剛講到的這些之外，您覺得您在實務工作上還有沒有覺得也是一個很嚴重的問題這樣子

受訪：在保護網絡裡？

研：對！對！對！

受訪：保護網絡裡面我覺得應該對我們...對我們是第二線的工作者來講比較需要的就是更多的手上的籌碼，那個籌碼就是資源，那個就是資源，比如說我們以我們台中市來講我們很多的我們的兒保個案、高風險個案有三成，兒保接近有三成，他們都是獨居在套房裡面，第一個孩子的空間居住是不足的，所以相對地孩子不可能都在那個空間裡面，那麼小的空間所以說一定是往外跑，這是第一個部份，第二部份有一個現象大概也有三成的個案，媽媽在從事夜間工作，那個夜間

工作包括坐檯陪酒、性交易，還有第二個因為我們台中市很多的餐飲業要做到凌晨12點1點2點，很多的情況大概有這樣子的個案，那這些孩子他們又不是兒少福利法規定說6歲的孩子不能在家裡面獨處，他們都已經是中高年級，兒童中高年級或者是青少年，很多的情況是家長到2、3點，3、4點回來，在那個那個媽媽都是幾點5、6點又出去工作，4點多、5點多就出去工作，那個一段時間沒有家人陪伴，孩子孤單寂寞無聊，還小的時候他們可以在家裡面上網打電動，但相對地就開始衍伸成他們作息不正常，比如說很晚睡覺看電視他會以為只要我孩子乖，乖乖的就不要出去就好，但是隔天孩子就起不來，然後漸漸越來越大他們就開始家裡面無聊不再吸引他們就在外面公園阿、網咖啊！開始就結交很多的朋友，開始就上學不穩定、中輟就開始這樣發展，所以我就在想說有沒有什麼樣的資源，因為這個是台中市的一個特色，有沒有什麼樣的資源是可以讓整合社區資源可以陪伴孩子有這樣子的一個族群的孩子，他們是有人可以替代照顧，因為他們他們的身邊的親友支持體系也是薄弱的嘛！那社區有沒有什麼樣的發展、什麼樣的資源可以陪伴，讓孩子在這一段時間裡面有穩定能夠早一點睡覺，9點、10點就可以穩定睡，隔天可以上學穩定，包括在這一段時間放學後這一段時間是有什麼樣的照顧體系，阿因為現在我覺得現在有一些教會是不錯是因為我們服務的族群裡面多數是經濟條件是非常地差，他們沒錢送孩子到安親班，所以現在是有教會提供課後，學校也有課後的輔導，但是學校有的是到6點，那教會有的是到7點，那7點到10點要睡覺或是11點就落掉，他們就是回到家就是會發生這樣的一個問題，我覺得這個是比較困難的，如果你說站在保護的網絡裡面，這也是預防很多後來，我覺得這個這個是真的是預防的工作，這個網絡有誰是可以來。

研：可是感覺我們是做預防的東西比較少嘛！對啊！感覺好像都是只是出事阿去補這一個洞，這一個洞補起來可是下一個又不知道是在哪啦！

受訪：對！對！對！目前我們接這個市政府委託的方案的是確是啊！的確是啊！只有高風險他是屬於比較預防性的減少，但是高風險現在也有很多我剛剛提的這個個案啊！獨處在家的啊！很多個案啊！所以預防性的工作變成是我們看到的...實務操作者看到這樣一個現象，你怎麼去發展這樣的一個方案出來，可是變成又成為機構的負擔，你如果要做這個你一定要有方案啊！方案相對要不要有人力，相對要不要有經費，要！所以要怎麼去發展方案是在社區就有人可以做，有什麼樣的單位可以來，這個也是要去發展，怎麼樣去發展。

研：那你們在..你們有沒有看到像就是現在社工科那邊有沒有一些什麼問題？剛剛有講到有勞工、衛生、教育，那社工，台中市的社工科那邊，你們有沒有覺得在跟他們在接觸上面有沒有一些問題？

受訪：問題喔！我覺得應該是回歸到社工員的身上，比如說你剛剛說我們有沒有合作的機制？像我們有很多的個案我們要結案，兒保的個案要結案，我們要有評估會議，我們那個評估會議同意可以結案才可以結案，但是有時候我們有一些的個案是超過...因為我們還有...嗯...個案結案有結案評估會，然後服務超過2年的個案有結案的評估，兩年未結案的評估會議，但是有時候在會議當中達成的一些共識，比如說我們某些個案公部門要在處理到什麼樣的程度，我們私部門要在處理什麼程度才可以結案，但是有的時候會因為某些的社工他們對那個處遇就是會停滯，我覺得那個是..那不是整個制度，那是回歸到個人的身上，個人..個人的身上，個人社工的處遇的狀態裡面，我覺得現在比較困境的是比較現在的狀況上是發生在個人，個人的處遇的部份。

研：那如果是比較整體來看....

受訪：整體來看我覺得還好，不管在經費上面我們有障礙、有困難，他們會盡量去處理，他們的科長、他們的督導，他們的督導會向科長反應他們會盡量去處理，我覺得整個的體制建立，我個人覺得還不錯...還不錯，對！

研：那你們跟其他的就是共同在做這邊..做這些方案的非營利組織上面會不會有一些接觸？

受訪：有！我們接觸大概...我們接觸大概都是有幾個情況嘛！會議、聯繫會報的時候接觸，然後結案評估會議的時候的接觸，或是標案時候的接觸，那還有就是我們有辦一些活動，比如說育樂性或強制性親職教育有一些課程，我們會互通，我們的個案可以去參加他們的，他們的個案可以來參加我們的，大概溝通大概是在因為我們都有分區執行，所以那個銜接...

研：比較不會重疊！

受訪：對！不會！不會！不會！不會！所以我覺得那個好像的機制好像是這個樣子

研：那就是現在台中縣、市已經合併了嘛！那未來你們家扶這邊的業務會不會有一些改變？

受訪：目前沒有欸！目前還沒有，沒有改變！

研：就是他都還沒有任何說可能要怎麼更改一些...都還沒？

受訪：沒有！沒有！現在是縣市合併統一，100年還是我們做我們服務的轄區，他們有說他們是101年如果變的話101年才會變，因位剛整併所以很多東西還是維持原來地舊有的方式...舊有的方式，那至於行政的內容可能等到我們標案完了之後，才會有聯繫會報，應該是在第一季會開會討論看有沒有什麼一致性的作法，現在事都還沒有談。

研：就是現在大家還是....

受訪：他們現在很亂...很亂

研：他們內部很亂，我們這邊就是等他們那邊....

受訪：對！對！對！目前我們就是屬於比較被動性的。

研：那你們覺得未來您會看到就是合併之後您會覺得會有一些什麼挑戰呢？您覺得就是想見的到的？

受訪：如果以我們來講我不知道那個經費上面啦！第一個是經費上面拉！以我們民間單位的組織很重要就是我們...我們當然對這個工作我們很有使命，我們有我們機構自己的願景，自己的宗旨要去達成，但是很現實地除了募款以外也需要公部門的支持嘛！第二個部份就是以台中市來講，以我們過去合作的主管、長官大家都有默契，現在換了新的主管，以社會局來講，以前叫社會處嘛！現在社會局的局長是換了對台中縣來講他們沒差，他們這個局長他們認識，以我們台中市來講，整個的風格會是怎樣，我們就覺得也有會怎麼變？制度會怎麼變？我們是比較擔心，但是這個都是問號，這個都是不知道的。

研：因為就還沒有實際去接觸

受訪：對！對！對！那至少100年現在目前看起來都是都是沒有沒有很大的改變，所以覺得還好，那你說要遭遇到什麼挑戰，我們也不知道，除非我們run了100年之後才知道合併之後帶來的挑戰或是問題或是什麼才會比較顯明吧！現在我...現在都接收到的訊息都是沒有變的阿！所以我覺得很難..

研：很難去描述說會有什麼挑戰的發生

受訪：我不知道你訪問了這麼多人，他們給你的回應是什麼我不知道

研：比較多是講到就是幅員很大啊！就是幅員變的更遼闊啦！那社工的駐點以後要怎麼去分配那個駐點，因為以後就是轄區整個變的很大，那你也不可能說全部集中在譬如說縣政府，那你一定是有一些駐點可能要更改或是什麼的

受訪：以我們來講...以我們來講我們還是因為我們有台中縣家扶跟台中市家扶，所以我們還是會維持我們的服務的点是沒有改變的，但是有可能你剛剛說的有可能會遭遇的一些困難就是說會因應政府的改變然後我們會有一些改變。譬如說我現在可以看到的是比較不方便的他們到添擴那邊的駐點嘛！那聽說之後他們的家暴因為我們高風險跟兒保工作的業務範圍是不一樣的，高風險是在社工科，會在台中市的中港路，但是兒少保護強親這個區塊會是屬於家暴，他們會成立家暴暨性侵害防治中心，會在台中縣的陽明大樓，台中縣的縣政府那邊，所以有可能我們的聯絡工會變的不方便，因為有可能以後我們要跑到台中縣，對我們來講就是說業務上面會變的比較遠，比方說送資料就可能要送的比較遠，這個是未來可以看到，但是以100年來講，他們目前是搬到那個旱溪還是在北屯區，還是在臺中市嘛！以後會搬的比較遠，但是什麼時候搬我們也不知道，所以變成我覺得我們民間單位因應這個縣市合併我們通常都是屬於被動的

研：就是只能等他說你怎麼做你就怎麼做

受訪：對！就是屬於被動的，對的！那至於服務的轄區我們可能還是會在台中市，我們不會變動，以我們機構來講。

研：因為剛好就是有分屬台中縣跟台中市這樣子

受訪：像我知道世展他們就是台中縣、台中市都有服務，兒盟也是啊！

研：對啊！世展跟兒盟兩個

受訪：他們就很大啊！！我們沒做那麼大，以我們台中中心沒做那麼大，因為我們另外比較遠的地方是台中縣家扶在承接，台中縣家扶在承接，所以以我們中心來講是還OK。

研：好，大概就是這樣，謝謝。