

2022

被害保護

工作指引

Victims
Support
Guideline
V1.0



財團法人
犯罪被害人保護協會
Association for Victims Support (AVS)

2022

被害保護

工作指引

Victims
Support
Guideline
V1.0



財團法人
犯罪被害人保護協會
Association for Victims Support (AVS)

愛，是在別人的需要上

看見自己的責任

Love is in the needs of others
to see their own responsibility.

序言	
序一 / 蔡清祥	i
序二 / 羅秉成	ii
序三 / 王婉諭	iii
序四 / 邢泰釗	v
致謝編輯顧問	vii
前言	viii

第一篇 — 組織與人員 — 1

第一章 立法與本會沿革	3
第一節、歷史背景	3
第二節、服務對象	5
第二章 組織架構	7
第一節、組織圖、總會及分會組織	7
第二節、董事會及委員會	9
第三章 形象識別	11
第一節、組織形象識別	11
第二節、工作人員形象識別	13
第四章 工作人員專業服務倫理	15
第一節、工作人員核心價值與核心工作	15
第二節、工作人員創傷調適復原	17
第三節、危機處理程序與方式	19
第四節、服務倫理	24
第五章 保護志工	29
第一節、志工之來源	29
第二節、志工之訓練	32
第三節、志工之運用與管理	37

第二篇 — 服務流程 — 41

第一章 收案與服務	43
-----------------	----

第一節、案件來源	43
第二節、案件服務流程	50
第三節、收案、接案與開案	52
第四節、不開案與結案方式	59
第二章 需求評估與處遇執行方法	63
第一節、評估面向	63
第二節、處遇執行內容	68

第三篇 — 核心工作項目 — 71

第一章 即時關懷	73
第一節、一般社會矚目案件處理	73
第二節、災難型社會重大矚目案件處理	76
第三節、急難救助保護服務	91
第二章 法律協助	95
第一節、服務計畫說明	95
第二節、法律訴訟程序與實務	102
第三節、調查協助與假扣押	110
第四節、假釋徵詢與在監動態	114
第五節、訴訟資訊獲知平台	115
第六節、修復式司法	118
第三章 申請補償	129
第一節、犯罪被害補償金介紹	129
第二節、補償制度中的角色與職責	133
第三節、友善協助被害人申請補償金	135
第四章 身心照護	143
第一節、重傷害警生人醫療及照護協助	143
第二節、諮商輔導方案	150
第三節、心理輔導應用	158
第五章 生活重建	167
第一節、關懷慰問及關懷活動	167
第二節、就學服務方案	170

第三節、就業服務方案	173
第六章 小額貸款	177
第七章 行銷推廣	183
第一節、策略應用及募款	183
第二節、保護工作之網絡資源	191

第四篇 — 各類案件服務模式與實例 — 207

第一章 服務案件原則	209
第二章 暴力被害案件	213
第三章 車禍被害案件	217
第四章 重傷害案件	225
第五章 性侵害被害案件	231
第六章 特殊被害案件	233

第五篇 — 工作管理與督導評鑑 — 239

第一章 工作管理方式	241
第一節、工作計畫作業	241
第二節、公文檔案管理	247
第三節、人事年度考核	252
第四節、內部控制與稽核	253
第二章 外部督導制度	255
第三章 司法保護業務評鑑	257

第六篇 — 問答集 — 261

附錄 — 重要法規 — 273

一、犯罪被害人保護法	275
二、犯罪被害人保護機構組織及監督辦法	285
三、其他法規	291

圖目錄

圖 1：財團法人犯罪被害人保護協會組織圖	7
圖 2：本會與警察機關辦理刑事案件處理作業流程圖	46
圖 3：案件服務流程圖	50
圖 4：收案與接案程序流程圖	52
圖 5：代表家庭成員及其關係之符號與線條	65
圖 6：代表家庭成員間疏親遠近關係之線條	65
圖 7：社會重大矚目案件報告及通報流程圖	73
圖 8：災難型社會重大矚目案件處理流程圖	77
圖 9：與法律扶助金會單一窗口服務作業流程圖	97
圖 10：刑事訴訟簡要流程圖	103
圖 11：犯罪被害補償金申請流程圖	130
圖 12：重傷害警生人傷勢評估參考	146
圖 13：重傷害警生人需求評估面向及內容	147
圖 14：「百萬警愛築夢」小額貸款申請程序流程圖	178

表 1：危機事件類別	19
表 2：保護志工特殊教育訓練理論課程	33
表 3：保護志工特殊教育訓練見習 / 實習課程	34
表 4：獎勵志工方式	40
表 5：災難型案件現場服務任務編組	79
表 6：一路相伴法律協助計畫內容	95
表 7：各地檢署執行修復方案人力及場地規劃	120
表 8：各地檢署修復式方案適用範圍與條件	121
表 9：調解與修復式司法的比較－制度設計	123
表 10：調解與修復式司法的比較－運作實務	123
表 11：調解與修復式司法	124
表 12：申請犯罪被害補償金所需資料	133
表 13：地檢署友善補償作業流程	139
表 14：具同理心及缺乏同理心的審議詢問談話	140
表 15：各級檢察署之聯絡資訊	195
表 16：各縣（市）政府社會局（處）電話及地址一覽表	196
表 17：各縣市政府心理衛生中心之聯絡資訊	197
表 18：其他政府部門資源	198
表 19：各縣市政府電話及地址一覽表	199
表 20：全國法扶電話及地址一覽表	201
表 21：其他社會福利團體	203
表 22：需求評估及處遇目標	222
表 23：重傷害案件實務工作重點	226
表 24：110 年度司法保護評鑑「犯罪被害人保護」評鑑項目	259



〈夏日午後〉 油畫 / 馨生人 葉子欣 / 2020

從別人的需要 看見自己的責任

今年初於花蓮發生太魯閣號翻車案，造成多人死傷，財團法人犯罪被害人保護協會（下稱犯保協會）立即動員許多工作人員與志工們第一時間到現場協助家屬，給予家屬精神上及物質上莫大的支持，各地分會之主委也迅速對於轄內的被害人與家屬給予即時的慰問與經濟支持，這些義行義舉，著實令人敬佩。而犯保協會的董事及監察人們，於各個面向給予犯保協會或被害人服務提供不同的支持，因為這些寶貴的資源與專業建議，使得犯保協會的服務能夠不斷地精進，也讓被害人的各項權益能夠獲得確實的保障。

本部今年積極推動司法保護專業化之政策，讓犯罪被害人的保護業務持續順利進展，成效也愈來愈好。本人對於犯罪被害人保護相當重視，也特別叮嚀保護司必須傾聽各方意見，積極研究做為修法的重要參考。譬如外界對於犯保協會的組織、人事調整等等都提出許多寶貴的建議，本部都很樂意接納及朝向透明化、民主化及專業化方向發展，我們共同的希望就是犯保協會及所提供的服務能夠更好、更完善，成為犯罪被害人最為堅實的後盾與靠山！

本部自 108 年起成立犯保法研修專案小組，邀集專家學者、有關部會代表、本部所屬單位及犯保協會通盤討論，陸續辦理逾 30 場之犯保法研修會議，廣徵各方意見後，修正犯保法名稱為「犯罪被害人權益保障法」，由以往之「補償」及「保護」提升為強調「尊嚴」與「同理」，並透過公私協力，擴大、深化服務規模，進而落實被害人權益保障。待修法之後，犯保協會對於犯罪被害人的保護業務將會更深化、更專業。犯保協會籌編這本「被害保護工作指引」，將犯保協會從服務流程、各項專案實施方式、矚目案件處理原則，以及友善補償機制都做了完整而有架構之說明，希望未來犯保協會同仁能依循這樣的指引，提供犯罪被害人更加優質的服務！

法務部部長

蔡清祥

功崇惟志 業廣惟勤

晚近各國司法政策思潮，越來越重視被害人保護的人權課題，而我國自1997年起陸續公布施行「性侵害犯罪防治法」、「家庭暴力防治法」、「犯罪被害人保護法」及「性騷擾防治法」等與保護被害人相關的法律規範。整體而言，被害人權益的制度保障圖像已逐漸成形。

2017年總統府司法改革國是會議決議略以，行政院應儘速制定關於犯罪被害人保護之基本政策，建構一整體性的制度上、精神上與物質上的支持網絡，劃分各部會關於犯罪被害人保護分工，並推動相關政策。行政院爰於2018年修正核定「加強犯罪被害人保護方案」，法務部也隨之展開「犯罪被害人保護法」的修法工程，冀求全方位強化被害人之保護機制。而2021年10月制定公布之「跟蹤騷擾防制法」，更進一步彰顯並落實被害人保護之憲法人權價值。

推動被害人保護的工作，除了要有完善的法律規章與政府部門間跨部會的合作外，更需要匯集民間的力量，落實「公私協力」，才能將保護網完整布建、拓展到社會的每個角落，期能不漏接任一被害人。

為協助「財團法人犯罪被害人保護協會」的同仁能夠紮實地提供友善且專業的服務，以擴大保護量能並提升品質，該會邢董事長泰釗於2021年啟動《被害保護工作指引手冊》之編纂工作，開創先河，難能可貴，殊值肯定。

本手冊切中實務需要，觀其內文條理分明地針對保護工作者之倫理與職責、保護服務流程、心理輔導的應用、法律程序實務、補償審議機制，以及修復式司法等重要議題，逐一爬梳並作成系統性的作業守則，內容除引介各領域專家學者的專業知識外，兼蓄第一線工作者累積的寶貴經驗。本書為被害人權益的保障展開新頁，頗具實務參考價值，極力推薦。是為序。

行政院政務委員兼發言人

羅秉成

期許犯保協會創造有溫度的連結， 陪伴每個生命度過那段艱難的歷程

2016年，發生在我們家的不幸，一時之間，太多接踵而來的恐懼、無助、徬徨、未知，甚至是媒體輿論等，壓得我們喘不過氣。

以過去的經驗來看，目前的犯罪被害人保護制度，還有一些可以更有溫度的改善空間。受限於現型犯保協會的人力、經費，甚至是層級的不足，提供的服務也許較難以貼近被害人的需求，才導致於側重在協助補償金申請。

因此，看到犯罪被害人保護協會為了讓工作同仁，更加熟悉各項服務的理念及操作方式，籌編了「被害保護工作指引」這樣的書籍，我認為很值得肯定。

我們的制度提供給被害人保護多少人力？

健全專責、適當人力比的犯罪被害人權益保障組織

被害人及家屬經歷犯罪事件的衝擊與創傷，需要在經濟安全、司法權益、醫療照顧、生活重建等各個面向，有一個專責且獨立的組織提供協助，由組織專任的心理師、社工人員、工作者等不同領域的專業人員進行需求評估，提供符合被害人個別需要的服務。

然而，依據法務部提供的資料，各分會的專任人力只有1-5名人力不等，平均每名分會專任工作人員服務在案量為197件，某些分會甚至高達624案！導致犯保基層人員分身乏術，能提供給被害人的服務量能勢必出現困難。

且在匱乏的國家經費下，基層專任人力待遇偏低的狀況成為常態。我初步得知，最基層的助理秘書職務，每月薪資單位只有新臺幣27,000到29,000元，試用期間甚至只有本俸八成的薪水，幾乎是在基本工資的臨界點上生存。

當政府高舉著「我們很重視犯罪被害人的權益與保護」大旗的同時，對於犯罪被害人保護服務的第一線人員，提供的卻是這樣的人力與待遇，不僅讓人感到相當不捨，也令人不免懷疑，是真心要做？還是喊個口號？遑論對於一對一專責個管的期待，恐怕是緣木求魚。

因此，我認為若要改善情況，涉及組織的決策結構及財源挹注。我要求行政院、法務部，應針對《犯罪被害人保護服務白皮書》中政策建議：「估算出人力需求標準，規劃短、中、長期的人力充實計畫」進一步規劃出具體的做法；並在我所提出的《犯罪被害人權益保障法》中，明定中央應設置「犯罪被害人權益保障基金」，及明定未來「犯罪被害人權益保障基金會」的組織與監督，讓犯保協會走向董事會民間化與決策民主化。

犯罪被害人權益保障是我持續關注的課題，這也是我們的政府，責無旁貸的任務。我會持續努力，希望政府能夠具體回應，現行犯罪被害人保護工作的結構性困境。我相信每一位犯保第一線服務人員，都是懷抱著熱忱，投入助人工作，而政府絕對應該看見整體結構性困境，健全專責、適當人力比的犯罪被害人權益保障組織，讓服務人員得以專注在提供被害人及家屬需要的保護與支持服務，朝向有溫度的連結，陪伴受害人邁向復原之路。

立法委員

王婉諭



博觀而約取 厚積而薄發

犯罪被害人保護協會自1999年成立至今已近23年，在被害人保護議題越來越受到各界重視的今日，從總統府司法改革國是會議、行政院加強犯罪被害人保護方案，到刻正積極研修的犯罪被害人保護法等，讓國人有機會重新檢視各項犯罪被害人保護政策，使本會能夠與時俱進並回應社會期待，提供被害人更加友善及具體的權益保障措施。

庚子年杏月余忝任犯罪被害人保護協會董事長，為因應社會各界對於被害人保護議題的關注，規劃「同理心即時關懷，一路相伴」、「佈局網絡資源，加強對外互動與行銷」及「引進專業諮詢，帶動行政革新」三項工作方向，目的在建立專業化服務體系，落實我國司法保護政策。「同理心即時關懷，一路相伴」是本會的核心業務，仍有待深耕密植；佈局網絡資源，2020年6月發行「馨希望電子報」，以加強對外互動，推動本會業務；面對新局勢挑戰，「引進專業諮詢，帶動行政革新」更是刻不容緩。推動以上工作，除需有立法與行政部門的協力外，更仰賴第一線工作人員的經驗交流，才能將保護業務的深度及廣度拓展到社會的每個角落。

有鑑於此，為使同仁在專業上得以相互砥礪學習、淬煉成長，積極籌編「被害保護工作指引」，期能兼顧各地業務共通性與差異性，撰述作為同仁引以為據的工作手冊，因地制宜提升專業服務品質，規劃編輯方向有五：1、歷史回顧與現況介紹。2、提升專業與服務品質。3、落實管理與考核。4、強化保護網絡聯繫。5、傳承經驗凝聚共識。內容段落如次：首為序；本文第一篇：組織與人員；第二篇：服務流程；第三篇：核心工作項目；第四篇：各類案件服務模式與實例；第五篇：工作管理與督導評鑑；第六篇：問答集及附錄重要法規。

法務部蔡清祥部長領導法務業務，開宗首序，敬邀賜文嘉勉。

行政院羅秉成政務委員兼發言人，負責跨部會協調聯繫及法案推動，榮邀其賜文策勉。

立法院王婉諭委員，長期致力推動犯罪被害人權益保護，特邀賜文勉勵。

首篇組織與人員：回顧犯保協會歷史沿革與發展，除就組織架構、業務等為綜覽外，另含括保護志工的訓練與管理機制，具體呈現司法保護的公益性及工作同仁熱忱。

第二篇服務流程：以系統化方式建立收案、開案、結案、歸檔與管理之作業流程，傳承專業經驗。

第三篇核心工作項目：完整呈現對馨生人的身心關懷、法律協助、申請補償至生活重建等服務，展現柔性司法特色。

第四篇各類案件服務模式與實例：彙整各類被害案件類型，由各分會人員及專業人士分享以被害人為中心的服務模式，以提供後續處理此類案件之參考。

第五篇工作管理與督導評鑑：介紹內部控制、外部督導及司法保護評鑑之稽核內涵。

第六篇問答集，以條列問答方式提供相關人員便利查詢作業流程、法律協助及犯保補償操作上之疑義，提升專業工作能力。

本工作指引編製由同仁在很短的時間內勉力完成，實難能可貴，期盼本會同仁、志工夥伴及參與補償審議作業人員，透過「指引」能更瞭解本會各項工作執行要領，以互相交流、經驗傳承方式，提升專業智能，完善犯罪被害人保護服務，讓被害保護的精神更加落實與精進。未來「指引」將發行電子版，公布於網路供大眾瀏覽。感謝所有對「指引」提供寶貴意見的專家學者們，尤以論及心理輔導、社會工作以及法律程序等專業領域篇章中，協助撰寫或校稿的司法界、醫界、學術界專業人士，豐富「指引」面向及專業度。本書編輯小組成員鄭書琴、陳娟娟、洪偉凱、尤仁傑、蔡娜文、鄭景太、朱慧慈、邱婉婕、楊千慧、林仁德、林淑芬、盧冠宇、李安柔；顧問曾俊哲檢察官、陳佳秀官長、陳淑雲檢察官公忙之餘無私付出，齊心共擎，始克竟功，特致謝忱。

壬寅正月付梓成冊，出版前夕，僅此為誌，時間倥傯，疏謬難免，尚祈先進指正，至感為幸。

財團法人犯罪被害人保護協會董事長

邢泰釗

編輯顧問（依姓氏筆畫排列）

國立臺灣大學社會工作學系教授 / 吳慧菁

展新法律事務所所長 / 林坤賢

國立臺中教育大學諮商與應用心理學系助理教授 / 洪雅鳳

國立高雄師範大學諮商心理與復健諮商研究所教授 / 徐西森

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系教授 / 張英陣

心禾診所/力人心理治療所臨床心理師 / 張嘉紋

樹德科技大學社工學程助理教授 / 許玗妃

陳怡成律師事務所所長 / 陳怡成

臺灣高等檢察署檢察官兼書記官長 / 陳佳秀

行動社會工作師 / 陳衍綦

臺灣高等檢察署檢察官 / 陳淑雲

臺灣高等檢察署檢察官 / 曾俊哲

臺灣臺北地方檢察署檢察事務官 / 賀文群

懷仁全人發展中心諮商心理師 / 黃乙白

天力亞太心理諮商所諮商心理師 / 楊靜芬

中崙聯合診所院長 / 廖英藏

國立臺灣師範大學社會工作學研究所副教授 / 賴月蜜

¹ 當我們進入一個新的職場，都會經驗一段從陌生到熟悉的歷程，有些人會隨筆記下一些容易遺忘的重點，有些人會在電腦螢幕旁貼滿便利貼，而網路世代的新鮮人會直接使用APP來管理自己的工作筆記，無論是哪一種，都透露出一個訊息，就是工作指引的重要性。

組織運作在邁向成長的過程中，許多寶貴的知識是靠前人經驗的累積，點點滴滴傳承下來的，後人會在一遍遍的嘗試錯誤中將它修正的更加完善，但當業務量越來越多，分工越來越細，我們該如何洞見這些龐雜業務中的共通性，建構一套標準作業準則（SOP），來加速管理及業務運作的順暢度，就成為一個優質的組織必須面對的課題。

犯保協會成立迄今已邁入第23個年頭，首次獨立編纂工作手冊，這本「被害保護工作指引」編纂的過程，歷經多次校稿與實務經驗的蒐集，獲得犯保協會同仁及許多關心被害保護工作的專家、學者們不斷給予意見、回饋，我們戰戰兢兢、心存感恩，將本書持續進行校正、編修，希望回應外界與時俱進的期待，同時更時時謹記本書編纂的初衷，讓重要的工作經驗得以傳承，讓犯保協會的關懷服務精神得以發揚。

這本工作指引共區分為六篇，內容提及協會的歷史背景、組織架構、核心工作項目及流程、實務運作的經驗分享、工作管理等，從不同面向、不同角度視野整合編輯，有著簡明易讀的特性，對新進同仁、在職同仁、保護志工及所有參與被害保護工作的夥伴們來說，都堪稱是一本完整的方向引導、典範學習的工具書，更是可以讓讀者隨時回溯及翻閱的參考指南。

1 撰文者為本會執行長鄭書琴。

另外，在這本工作指引中，編輯團隊也嘗試加入許多元素來減輕讀者的閱讀負擔，例如：各種主題式的圖表、口語化的重點說明及便利的問答集使用方式等，目的都在幫助同仁及所有保護工作的夥伴們能加快學習的速度，並能兼顧將本書所強調的經驗傳承自然地融會吸收。

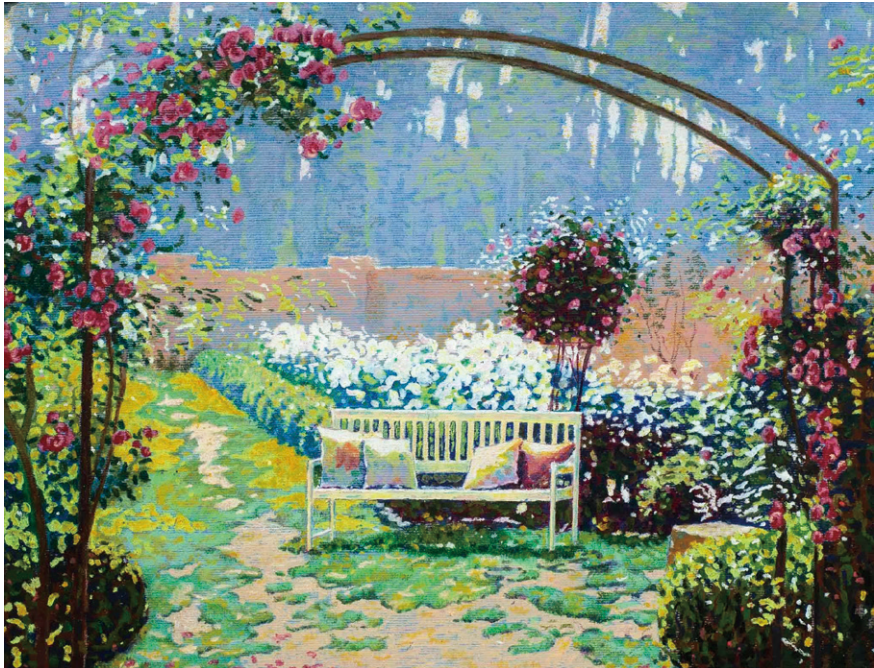
在其他用途的設定上，本書也想為期待加入被害保護業務工作行列的朋友們提供一個瞭解犯保協會的管道；另外，作為對在職同仁實施教育訓練的教材或同仁平時藉以自我規律、進行工作管理檢核的標準，本書內容因涵蓋核心價值、服務倫理及業務考核評鑑等範疇，相信亦能提供莫大的助益。

本書的出版，要感謝幕後一位重要的推手，邢泰釗董事長在太魯閣列車事故及城中城大火案後，有感於犯保協會肩負照顧被害人的重要使命，在社會遭遇重大災難的時刻，必須擁有能承接被害人需求、提供貼近需求之關懷服務的能力，而這項能力具足與否，關鍵就在於「經驗傳承」，以此為念，在董事長懇切積極的擘劃下本書終得以問世，希望本書能不負所托，帶著保護關懷的使命跨出犯保協會重要的里程碑。





〈玄奘大學一景〉 水彩 / 醫生人 葉子欣 / 2018



〈祕密花園〉 油性蠟筆 / 54x39cm / 醫生人 陳立偉 / 2020
本會典藏 / 2022年1月27日

1

第一篇——組織與人員



- 3 第一章 立法與本會沿革
- 7 第二章 組織架構
- 11 第三章 形象識別
- 15 第四章 工作人員專業服務倫理
- 29 第五章 保護志工



第一章 立法與本會沿革

第一節、歷史背景 第二節、服務對象

第一節、歷史背景¹

財團法人犯罪被害人保護協會（Association for Victims Support），簡稱犯罪被害人保護協會或犯保協會（AVS），88年1月29日由法務部會同內政部依「犯罪被害人保護法」第29條成立的專責機構，法務部為指揮監督機關。本會主要任務為協助因他人犯罪行為致被害死亡者遺屬、受重傷者、性侵害犯罪行為被害人、家庭暴力、人口販運及兒童、少年被害人解決困境、撫平傷痛及重建生活。

長期以來犯罪被害人的心聲與困境，在傳統法律制度下，因缺乏系統化、制度化的設計，保護措施不足，得不到應有的尊重與周全的照顧，衍生的社會問題層出不窮。自紐西蘭於西元1964年1月實施「刑事損害補償法」以來，民主先進國家逐漸重視犯罪被害人權益，先後立法明定由國家補償其損失，包含荷蘭於西元1976年施行「犯罪被害人補償法」、德國於西元1976年施行「暴力犯罪被害人補償法」、日本於西元1980年施行「犯罪被害人等給付金支給法」及英國於西元1983年施行「刑事傷害補償法」，美國各州自西元1965年後也陸續定有補償被害人法律，足見各國對於犯罪被害人予以補償，已為世界潮流之所趨。

我國政府為重視犯罪被害人保護工作，由法務部於民國78年3月間，開始蒐集、翻譯外國保護補償被害人的法律，廣泛瞭解他國之立法內容，並將「暴力犯罪被害人國家補償制度之研究」列入80年度及81年度施政計畫，嗣於81年5月間成

1 撰文者為本會總督導陳娟娟。

立研擬小組，邀集有關機關研商，並邀請專家、學者舉辦座談會，廣泛聽取立法意見，擬具「犯罪被害人補償法草案」。

87年4月1日立法院就「犯罪被害人補償法」進行朝野協商，協商結論將「犯罪被害人補償法」修正為「犯罪被害人保護法」及修正部分條文，並於87年5月5日經立法院第3屆第5會期第14次會議二、三讀通過。

院會並附帶決議第二點「法務部應於本法公布實施後六個月內成立《被害人保護協會總會》，並於成立後六個月內會同內政部協助各縣市政府完成各縣市辦事處之設立，次第開辦本法第三十條所規定之各項業務。」

「犯罪被害人保護法」於87年5月27日總統以華總義字第8700104500號令公布，法務部於87年9月28日以法八七令字第001256號令發布「犯罪被害人保護法施行細則」，本法並由行政院訂於87年10月1日施行。

為籌備成立「財團法人犯罪被害人保護協會」，法務部報請行政院核准動支第二預備金新臺幣8仟2佰萬元，其中4仟萬元為創立基金，4仟2佰萬元為88年度下半年補助經費。

另法務部於87年11月26日以法87保字第001548號函請臺灣高等法院檢察署規劃於88年元月間成立「財團法人犯罪被害人保護協會」，並於全國設置21個辦事處，俾辦理各地方之犯罪被害人保護業務，旋即由時任臺灣高等法院檢察署檢察長吳英昭於87年12月7日假臺灣高等法院檢察署召開「犯罪被害人保護協會第一次籌備會議」，將會址設於臺北市基隆路二段170號，即臺灣更生保護會之會址，法務部並於87年12月10日以法87保字第001591號聘書敦聘吳英昭檢察長為本會第一屆董事會董事並擔任董事長職務。

本會於88年1月7日召開第1屆第1次董事及常務董事會聯席會議，並經法務部核聘臺灣高等法院檢察署吳檢察長英昭、最高檢察署葉主任檢察官雪鵬、臺灣高等法院楊院長仁壽及內政部警政署刑事警察局楊局長子敬為當然常務董事。法務部於88年1月21日准予本會設立，並於88年1月29日，正式完成法人登記。

為於全國設置21個辦事處，本會於88年3月19日函請各地方法院檢察署協助辦理，各地辦事處統一於88年4月1日正式成立，並惠請由各地方法院檢察署檢察長擔任辦事處主任。

各地辦事處於88年4月1日正式成立，辦理轄區內犯罪被害死亡者之遺屬及重傷者本人之保護工作。然法務部為廣納社會資源投入推動犯罪被害人保護工作，92年12月11日本會各地辦事處改制為分會，並設立委員會納入民間資源人士擔任主任委員，各地方法院檢察署檢察長擔任榮譽主任委員一職。105年9月1日，本會配合臺灣橋頭地方法院檢察署新設，成立臺灣橋頭分會為第22個分會，以就近服務北高雄市地區民眾。

隨著犯罪被害人保護業務的發展，法務部為使檢察長、主任檢察官、檢察官專注檢察核心業務，自110年5月1日起，各地方檢察署檢察長即不再擔任本會各分會榮譽主任委員，主任檢察官及檢察官不再兼任本會職務，以朝向建構更專業司法保護體系方向努力。

第二節、服務對象²

依犯罪被害人保護法及本會實施保護程序作業準則規定，本會服務對象如下：

一、主要服務對象

- (一) 因犯罪行為被害而死亡之遺屬，包括父母、配偶、子女、祖父母、孫子女及兄弟姊妹。
- (二) 因犯罪行為被害而重傷³者本人及其家屬，包括父母、配偶、子女、祖父母及兄弟姊妹。
- (三) 前述受保護人之法定代理人、監護人及實際照顧其生活之人。

二、輔助服務對象

- (一) 犯罪被害人保護法第3條第2款所稱性侵害犯罪行為被害人。

2 撰文者為本會秘書鄭景太。

3 重傷依刑法第10條第4項規定，係指毀敗視能、聽能、語能、味能、嗅能或四肢、生殖器官之機能，以及其他於身體或健康有重大不治或難治之傷害。

- (二) 犯罪被害人保護法第 30 條第 2 項各款規定所列之被害人本人，包含：
 - 1. 家庭暴力或人口販運犯罪行為未死亡或受重傷之被害人。
 - 2. 兒童或少年為第一條以外之犯罪行為之被害人。
 - 3. 依第三十四條之一得申請扶助金之遺屬。
 - 4. 依第三十四條之三第二款不得申請扶助金之遺屬。
- (三) 前述受保護人之法定代理人、監護人及實際照顧其生活之人。

三、適用時效範圍

- (一) 本會服務對象適用時效範圍依犯罪被害人保護法規定，以犯罪行為或犯罪結果發生在該法施行日，即 87 年 10 月 1 日以後者為限。
- (二) 惟本會創立以後，有鑑於不少被害事件發生在該法施行前之被害人或其遺屬因得不到適當保護協助且求償無著而生活陷於困境。因此，本會服務對象適用時效乃追溯至犯罪被害人保護法施行前 5 年，即自 82 年 10 月 1 日以後發生的案件均予受理。

四、「馨生人」名稱緣由

本會於成立 10 週年之際，規劃「關懷踏 10 — 從心飛揚展新象」10 週年系列活動之「實至名歸」～腦內革命大家一起來名徵選活動，自 97 年 2 月至 5 月於全國同步辦理公開徵名活動，徵選結果，以「馨生人」為受保護人稱呼。

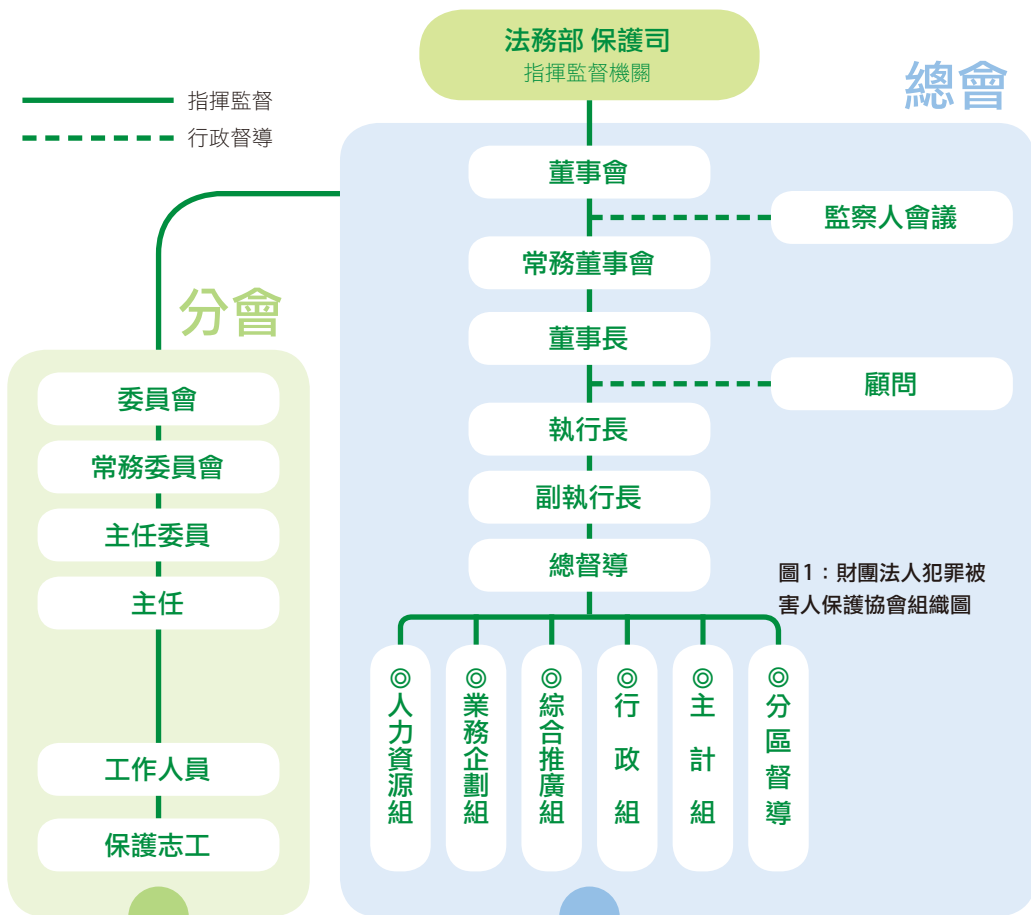
稱為「馨生人」的主要意涵在於「溫馨希望、綻放重生」，有源源不絕的溫馨與希望之意及配合 10 週年活動主題「十年溫馨、生命放晴」，並取其音『新生』之意。

本書以下將以「馨生人」來做為所有受保護對象之代稱。

第二章 組織架構

第一節、組織圖、總會及分會組織
 第二節、董事會及委員會

第一節、組織圖、總會及分會組織⁴



4 撰文者為本會秘書蔡娜文。

本會設址於臺北市中正區博愛路164號5樓（臺灣高等檢察署第三辦公室內）依組織及捐助章程規定設立董事會，策劃、督導及審議會務運作，置董事25人；董事會設常務董事會，置常務董事5人，除董事長為當然常務董事外，餘由董事互選之；置監察人3人，查核財務運用管理情形。以上均為無給職，由法務部就所屬機關或有關機關、團體主管人員或社會熱心公益適當人士聘任之，任期3年，期滿得連任。

本會置董事長1人，由臺灣高等檢察署檢察長擔任，綜理會務，對外代表本會；置顧問2人、執行長1人，副執行長1人，總督導1人、分區督導4人，工作人員若干人。

總會依業務設置5組，分別為人力資源組、業務企劃組、綜合推廣組、行政組及主計組。

分會由主任委員綜理分會業務，對外代表分會，為無給職，任期3年，得連任一次。各分會設委員會，置委員9人至23人，無給職，協助會務推動及資源連結運用。

各分會聘有專任人員若干，其中一人為主任（代理主任），負責執行分會轄區各項保護工作與行政工作，另由各地方法檢察署書記官長、會計室、總務科或其他科室人員兼任辦理分會行政業務。



第八屆董事會第六次會議



主任委員暨主管會議

第二節、董事會及委員會⁵

一、本會董事會

本會董事會為本會策劃、督導及審議會務運作最高治理單位，每屆董事任期3年。相關依循法規為法務部犯罪被害人保護機構組織及監督辦法第6條至第11條以及本會組織章程第9條至第14條。

(一) 董事會職權

1. 章程之變更。
2. 會務方針及計畫之審核。
3. 捐助財產之保管及運用。
4. 經費之籌措、管理及運用。
5. 預算及決算之審核。
6. 財產之管理及運用。
7. 內部組織之訂定及管理。
8. 本會之解散或合併。
9. 重要規章之訂定。
10. 其他重大事項之決定。

(二) 董事會置董事11人至25人，其中一人為董事長，董事由法務部就下列人員遴聘之：

1. 主管機關。
2. 各界推舉長期參與犯罪被害人權益保障工作，或長期參與公益、弱勢議題之律師、社工師、心理師。
3. 對犯罪被害人保護相關業務有研究之專家、學者。
4. 社會公正或熱心公益人士。

(三) 董事長綜理會務，對外代表本會。董事長因故不能執行職務時，由其指定常務董事一人代理之，董事長未指定時，由常務董事互推之。董事會每半年開會一次。董事長認有必要或經現任董事總額三分之一以上之書面提議，得召集臨時會。

5 撰文者為本會秘書蔡娜文。

二、分會委員會

分會委員會為各分會策劃、督導及審議會務運作最高治理單位，委員任期3年。委員會所為之決議不得抵觸本會頒布之法規、準則與作業規範等，否則一概無效。相關依循法規為法務部犯罪被害人保護機構組織及監督辦法第15條以及本會組織章程第22至25條。

委員會，置委員9人至23人，其中一人為主任委員，但主任委員連任以一次為限。委員會得設常務委員會，置常務委員3人至7人，除主任委員為當然常務委員外，餘由委員互選之。



〈Mikey〉 油畫 / 醫生人 葉子欣 / 2020



第三章 形象識別

第一節、組織形象識別

第二節、工作人員形象識別

第一節、組織形象識別⁶

一、會徽

代表組織形象，以徽章式的風格，融入現代感的幾何線條，以圓圈代表層層的保護網，以心型代表愛心關懷的團體，以天平代表法務部的司法保護，以兩個人型代表犯保的陪伴與保護。



會徽

二、會旗

以會徽為底，搭配代表能夠包容萬物的水藍色，亦即本會服務的核心能夠承接馨生人的失落及悲傷，上下方印有本會的中英文名稱及英文縮寫，可清楚識別。



會旗

⁶ 撰文者為本會秘書蔡娜文。

三、愛馨大使 (Lovely Bird)

代表犯保的組織宗旨、理念及精神，以《雜寶藏經》卷二「鸚鵡滅火」故事為發想。

故事提到有一天，風勢乾猛，令竹林相互磨擦而起火，焚燒山林遍野，眼見即將奪去一切生靈的性命。一隻名叫「歡喜首」的鸚鵡，哀愍大眾無翅飛逃，就千萬度往返於山海之間，用牠微薄的雙翼沾以海水，一次次灑向漫天火海。如此堅毅真誠的義行，感動了帝釋天。天帝詢問道：『你小小身軀如何能解救千萬里廣的火勢呢？』鸚鵡回答：『我的心意比火勢更寬闊啊！如果今生滅不了，發誓來生一定把它撲滅！』帝釋天深受感動，施展神通力，傾注豪雨，剎時解救了全山生靈。

故事中的歡喜首鸚鵡，正如犯保協會的理念與精神，肩負使命感及正義感的信念，擁有為他人付出誠摯的心，並秉持人溺己溺的精神，用溫暖陪伴犯罪被害人及其家屬，一同走過生命幽谷。

四、紀念徽章

人類對太陽的認識和運用，是認識自然，並利用自然來積極改善生產及創造生活的第一次實踐。同時太陽的光和熱可帶來照明及溫暖。

本會以代表溫暖、照明、積極及創造之太陽包覆愛馨大使，象徵本會的服務將帶給警生人溫暖並照亮他們心中的黑暗，同時也在積極精進中創造更貼近警生人需求的服務。

徽章中的英文「AVS」為本會之英文縮寫「Association of Victims Support」。



愛馨大使 LOGO



愛馨大使造型圖案



紀念徽章

第二節、工作人員形象識別⁷

一、識別背心

為加強本會專業團隊形象、統一整體秩序及提升社會大眾辨識度，供本會及所屬分會工作人員、分會委員會及保護志工於一般關懷慰問、重大案件服務、全國性會議及各式活動時穿著。

本會設計以穩重實務的黑色，佐以活潑鮮艷的蘋果綠及豔陽橘，讓本會服務識別背心符合工作人員可能參與的各式場合，繡製明顯斗大的本會名稱字樣，增加工作人員在外服務時的顯著性。



工作人員服務背心

※ 特別提醒——

本會於提供服務時，需考慮警生人感受，部分警生人不願使社區熟識鄰居知曉其所發生之事，此時為尊重警生人意願，於家訪時可不必穿著識別背心。

7 撰文者為本會秘書蔡娜文。



工作人員服務背心穿著樣式



110.04.03



110.04.02

太魯閣列車事故，董事長及工作同仁穿著背心照片。

二、識別證


現今社會詐騙手法層出不窮，本會同仁及志工於服務時有時亦被誤認，攜帶可識別之工作證有助於警生人在受訪時的安全性。

建議可在初次電話訪談時，與警生人說明屆時進行家訪的人員會配戴識別證，及背心，識別證之背面內容資訊為何，受訪時可進行核對如本會總會之電話地址等等。

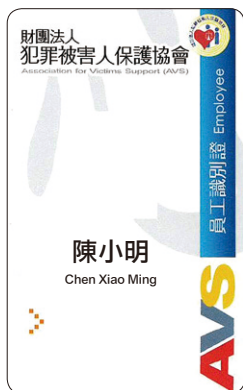
使用需知

- 本證僅適於執行犯罪被害人保護法第30條之保護業務識別之用，離職時應繳回服務單位註銷。
- 如有拾獲本證請聯繫本會或所屬各分會繳回或電話洽詢本會全國免付費專線 ☎ 0800-005-850 。
- 管理單位：總會人力資源組
聯絡地址：10048 臺北市中正區博愛路164號5樓
聯絡電話：02-27365850

財團法人犯罪被害人保護協會 2019 年 11 月 29 日 成立之會員機構
Association for Victims Support (AVS)



168/92



工作人員識別證



第四章 工作人員專業服務倫理

- 第一節、工作人員核心價值與核心工作
- 第二節、工作人員創傷調適復原
- 第三節、危機處理程序與方式
- 第四節、服務倫理

第一節、工作人員核心價值與核心工作⁸

一、角色重要性

長年以來的法律制度與社會氛圍，使得犯罪被害人的力量和態勢長期處於不利的地位，即使犯保法實施與本會成立已二十多年，整體的制度及大環境仍有許多進步的空間。在如此情狀下，不僅犯罪被害人的利益與權利未能符合期待中的公平與正義，相對的，身為犯罪被害人保護工作的助人者，我們身處的工作環境更是艱鉅。每位醫生都是經歷巨大災變、帶著被害傷痛來到協會，進而成為我們的服務對象，所以我們以什麼樣的心情與態度來面對與提供有效服務，是非常重要的環。

協會的專任人員，除了少數的資訊與會計人員外，其餘專任人員至少具備法律、心理、社工或犯罪防治其中一項專業，由此可知本會業務的高度專業性。協會的服務包括醫生的司法訴訟程序、諮商輔導、生活經濟及協助醫生恢復穩定生活的多種面向，涉及多層面的問題需求，其繁雜度可見一般，但專任人員的專業能力不可能擴及全方面，因此如何以客觀的角度發掘與評估醫生的真實需求，以提供適當服務項目並連結外部資源給予完善協助，也是必須不斷學習與精進的。

所以在這樣的前提下，工作人員若能抱持著溫暖、友善與開放的態度，並願意陪伴醫生一起面對所經歷的困難，相信犯罪被害保護工作即能開闢出更具積極性、永續性的方向。

8 撰文者為本會組長洪偉凱。

協會長期缺乏人力，但工作項目與社會期待卻是與日俱增，如何運用有限的時間與人力，創造與協調更豐富多元的資源，提供被害人優質服務，同時減輕專任人員工作壓力，是大家共同努力前進的目標！

二、三大核心價值

- (一) 愛心：有愛心、同理心才能發揮真正的專業，也才符合我們協會的服務宗旨。
- (二) 專業：持續接受專業在職教育訓練，建立專業知能，才能提供良好的服務品質。
- (三) 紀律：工作同仁應恪守協會相關工作規範、服務標準及原則，保障被害人權益。

三、七大核心工作

- (一) 即時關懷
- (二) 法律協助
- (三) 申請補償
- (四) 生活重建
- (五) 身心照護
- (六) 小額貸款
- (七) 行銷推廣



【有關核心工作之內容，於第三篇將有詳細介紹】

第二節、工作人員創傷調適復原⁹

本會工作人員除了長期處在高負荷量的案件中外，也必須承接每個被害案件背後悲慟不已的家屬情緒，更還有不曾停歇的人事與行政工作，在如此的環境下工作人員要如何調適自己的身心狀態，來迎接每天的工作挑戰，是每一個犯保工作人員必須學習與不間斷練習的課題。

一、替代性創傷

首先我們必須先瞭解什麼是替代性創傷，當我們陪伴與協助有重大創傷經歷的人（如醫生人），反覆的聽著他們的經歷與傷痛，更或是陪同醫生人進行解剖相驗或是認屍、處理重大災難型事件時，我們有可能會產生類似他們所受的創傷情緒，例如悲傷、生氣、害怕、絕望、憤怒、恐懼等，這就是替代性創傷（vicarious trauma）。

二、創傷覺察

當我們產生替代性創傷時可能會有失眠、焦慮、憂鬱、疲勞無力等身心反應，而我們如何覺知自己的身心現象可能是受到替代性創傷的影響，我們就必須參考「第三篇第四章第三節貳—創傷知情理論」，創傷知情理論簡言之就是瞭解一個人受到創傷時會產生影響與反應，讓我們在面對這些身心反應時不會受一般的偏見與誤解，而錯失了能理解這些創傷的機會，所以創傷知情理論不僅是運用在輔導醫生人上，對於身為助人工作者的我們如何運用此技巧來協助審視自己的狀態也是相當重要。

9 撰文者為本會秘書蔡娜文。

三、調適復原

當察覺到自己在工作上因為壓力或替代性創傷而產生了身心反應時，我們可以如何幫助自己？以下有幾個方向供參考：

（一）同儕的支持與協助

除了與親友訴說外，讓工作夥伴瞭解自己在工作上的困境與情緒壓力，讓他們有機會可以關心並提供協助，一般來說是個快速有效的方法。

（二）善用各分會外部督導資源：

各分會外部督導多有豐富的實務經驗，除了可以協助分會提升管理事項運作外，對於工作人員在保護業務的執行、工作壓力調適與情緒支持也可以有良好的支援，各分會工作人員可依自身需求，與外部督導討論安排進行團體督導與個別督導。

（三）善用本會員工協助與健康促進資源

為了使員工生理、心理與社會知能均能維持良好和諧的健康狀態，以健康的身心靈提供醫生人更好的服務，本會每年度依工作人員狀態制定員工協助與健康促進計畫，提供多元化的健康促進措施與心理諮商、專業諮詢補助，可善加利用。

（四）培養運動休閒與寫作習慣

運動、休閒活動與寫作（不限形式，真實書寫、影音紀錄皆可）經過許多研究證實有舒壓的作用，每當覺得有壓力時不妨可以多加嘗試，若能培養成固定習慣也是保養身心健康的好方法。

（五）正念減壓與放鬆練習

正念減壓與放鬆練習可以在需要緩和負面情緒與察覺自己當下的身心對外在感受時運用，透過適當的訓練與不斷地練習，可以達到良好的減壓與調節情緒與提高專注力的效果。這兩項技巧除了幫助自己外，也可以運用在助人工作上，詳情可參考「第三篇第四章第三節參一正念輔導方式」及「第三篇第四章第三節肆一放鬆訓練」。

幫助自己紓壓調適的方法，當然不限上述5種，也沒有任何一種方式是在所有時候或對所有人都適用的，所以只要選擇健康、正向能幫助自己的方法都是好辦法。時刻檢視自己的身心狀態，適時的調整步伐，有健康的身心狀態，才能夠為醫生人提供穩定優良的服務與協助。

第三節、危機處理程序與方式¹⁰

本會業務工作內容繁雜，面對突如其來的危機事件，有時在未經準備的情況下容易造成事件處理的不當或增加工作人員的挫折感，以下說明如何能使工作人員在面對危機事件時能圓滿解決的原則及方式。

一、危機事件類別

危機事件具有急迫性且具立即性需求，如未緊急處理無法排除危難。依風險程度可分為三類，如下表：

A 級危機事件，顯示高度風險，須由總會直接處理或督導分會處理。

B 級危機事件，顯示中度風險，由分會自行處理。

C 級危機事件，顯示低度風險，可由工作同仁自行處理。

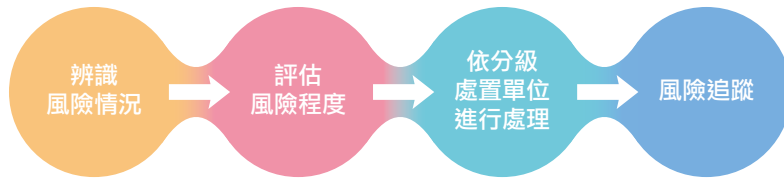
表 1：危機事件類別

等級	風險程度	對本會組織形象影響	影響人數	影響程度	違反情形	處置單位	向上通報人員
A	高度風險	多家媒體報導，嚴重影響本會形象	15人以上	影響生命安全	違反法律	總會	執行長
B	中度風險	2家以下媒體報導，輕微影響本會形象	4人至14人	影響身體安全	違反工作倫理，程度嚴重	分會	主任委員
C	低度風險	不致影響本會形象	3人以下	不影響生命及身體安全	違反工作倫理，程度輕微	工作人員	業務主責人員

10 撰文者為本會組長洪偉凱，引用自財團法人臺灣更生保護會執行長許瑜庭所撰文章。

二、危機處理原則

為有效提供必要之協助，危機處理人員遇危機事件時，應先辨識風險情況、評估風險程度，接著依分級處置單位進行處理，最後進行風險追蹤。



危機處理原則

(一) 辨識風險情況

危機事件發生時，工作人員應有敏感度判斷該事件屬於危機事件。

(二) 評估風險程度

可依上表評估危機事件對應到之風險程度為何，應以事件影響之層面進行綜合考量，並以風險程度較高者為認定標準，如：工作人員陪同醫生出庭時，遭加害人之友人攻擊，雖僅有擦傷但因已違反法律，故仍應以高度風險之A級危機，通報總會進行處置。

(三) 依分級處置單位進行處理

1. A級危機事件，危機事件具有複雜性及嚴重性

(1) 接獲危機通報

自接獲危機通報後，由執行長組成危機小組，成員包含副執行長、總督導及事件相關組別之組長，若涉及分會業務，則加入分會主任委員及主任。

(2) 迅速了解危機問題

對於分會通報之危機事件，總會應主動並迅速了解危機發生之情形及分會執行上之困難。

(3) 資源盤點

盤點本會資源是否能提供醫生人協助，如無法提供完整協助，或醫生人未符合申請資格，應轉介其他適當的機構。

(4) 處理危機

就該危機造成風險進行適當處理。

(5) 向上通報

直接處置或督導分會處置完畢後將過程與結果陳報董事長及法務部保護司。



A 級危機事件向上通報原則

2. B 級危機事件

(1) 接獲危機通報

自接獲危機通報後，由分會主任委員組成危機小組，成員包含執行秘書、主任及專任同仁。

(2) 小組成員到場

依距離遠近，能立即到現象者為優先通知對象。

(3) 緊急事件立即排除

危機事件具有急迫性且具立即性危害，如未緊急處理，無法排除危難，如攻擊行為、自傷、涉及違法等，視危機事件性質通知警方、警生人最近家屬、重要他人或其他必要人員到場協助處理，先控制危機現場。

(4) 提供協助之緊急會議

由小組成員先行召開緊急會議商討策略，並評估其他外部單位相關人員，可提供危機事件之協助及資源。

(5) 處理危機並向上通報

就該危機造成風險進行適當處置，完畢後將過程與結果陳報總會。



B 級危機事件向上通報原則

3. C 級危機事件，由工作人員逕行處理完畢後將過程與結果陳報分會主任委員。

(1) 接獲危機通報

自接獲危機通報後，由分會專任人員逕行處理。

(2) 排除緊急事件

排除緊急事件過程中，如需其他同仁或主任委員之協助，應即刻召開協助之緊急會議商討策略

(3) 處理危機並向上通報

就該危機造成風險進行適當處理，處置完畢後將過程與結果陳報主任委員。



C級危機事件向上通報原則

(四) 風險追蹤

1. A級危機事件，危機事件結束後由總會相關組別之組長執行風險追蹤，三個月內每月將追蹤結果陳報董事長及法務部保護司，若無發現該事件所衍生之風險則結束，若有最長再延長追蹤三個月。
2. B級危機事件，危機事件結束後由分會主任執行風險追蹤，兩個月內每月將追蹤結果陳報總會，若無發現該事件所衍生之風險則結束，若有最長再延長追蹤一個月。
3. C級危機事件，危機事件結束後由分會工作人員執行風險追蹤，一個月後將追蹤結果陳報分會主任委員，若無發現該事件所衍生之風險則結束，若有最長再延長追蹤一個月。

三、危機處理實務

- (一) A級危機事件，如災難型重大矚目案件，請參考第三篇第一章第二節內容。
- (二) B級危機事件，如醫學生自傷處理方式，參考第四篇第一章內容。
- (三) C級危機事件，如志工違反工作倫理，在志工團體造成紛爭，此時應先制止衝突避免擴大，事後了解該志工違反工作倫理的內容及原因，並可找其他志工就該事件進行了解，如情況單純則依處置原則辦理，如情況複雜須提高危機等級，則由分會主任或主任委員協助處置。

四、運用本會核心價值化解危機

（一）愛心

本會宗旨在於協助撫平醫生人之傷痛並重建其生活，對於在危機事件中可能遭遇到的危機，甚至是面對醫生人的訴說以及可能的各種情緒，本會同仁要以耐心傾聽與同理，以「溫柔而堅定」的原則，理解困境並協助其解決問題。

（二）專業

專業是本會同仁在服務醫生人過程中應有的基本要件。如何提升專業化，應具備以下6項¹¹：

1. 專業知能：對於本會保護業務應有充分瞭解，包含從事醫生人保護工作及行政工作等，相關理論及實務之專門的知識或技能，擁有系統性的知識體系。
2. 專業倫理：任何行業，為達成目標，需有一套規範，並建立特殊之專業領域，專業應擁有完善的倫理規範，避免不當之措施，影響服務品質。
3. 專業組織：進入組織必具備符合該組織之一定條件，由受過訓練之專任人員組成，且擁有健全的組織架構及規章，並擁有專業的自主性。
4. 專業訓練：透過在職訓練、長期的訓練及培訓，持續協助工作人員的成長。
5. 操作流程：製定作業流程標準化，除了能夠縮短新進人員面對不熟練且複雜的學習外，還能減少錯誤的產生、提升工作效率。
6. 專業態度：專業人員應具有服務的熱忱，且對社會有犧牲奉獻的精神。

（三）紀律

危機事件可能影響本會整體形象或個體之身體生命安全，同仁在面臨危機事件時應依循上開評估標準及通報原則，將風險能夠透過層層的通報，降低到最小。

11 翁長亨，〈臺灣家庭教育專業化的現況與發展－以家庭教育專業人員觀點剖析〉，輔仁大學碩士論文，2020年7月，頁21。

第四節、服務倫理¹²

一、倫理學觀點

當前主要的倫理學觀點包含義務論、效益論、德行論和關懷倫理學。義務論相信每個人都是理性與自主的，所以人所訂立的法令和規則都是善的。依據此倫理觀點，職場倫理最重要的是所有工作人員都要「依法行政」，遵守規則與程序就符合倫理行為；效益論也相信人是理性地而且會「趨吉避兇」，所以最重要的倫理原則就是「追求最大多數人的利益」。因此，職場上的工作人員應積極追求績效，將有限的資源造福最大多數的服務對象；德行論是最早的倫理學觀點，源自儒家與古希臘的哲學思想。德行意指人所具備的不偏不倚之中庸特質，像是儒家所提倡的智、仁、勇，古希臘哲學家所倡議的謙卑、慈善、正義和勇氣，當然人的美德不只是這些，關懷、真誠、溫暖、責任等都是重要的德行。符合職場倫理的工作人員應該要培養這些德行，不能僅是專注於專業知能，方不致於「有才無德」貽害社會；關懷倫理學則是1980年才逐漸形成的倫理學觀點，此觀點不像義務論和效益論強調理性抽象的原則，關懷倫理學相信人性是脆弱的，所以人和人之間應該彼此相互依賴。應用於職場倫理則期待工作者要能關注服務對象的需求、承諾願意協助服務對象、具備能力提供具體的服務、服務對象也應有所回應、以及服務過程中重視平等與民主。

二、本會工作的職場倫理

被害人保護工作本身是深具意義的工作，也較可能從工作中獲得快樂。因為我們的服務對象通常是處於脆弱性程度較高的狀態下，而且服務過程中更需要建立信任關懷的關係。

國外的研究指出，許多處於脆弱狀態下的服務使用者並不需要助人的「專家」，他們更想要溫馨關懷的「朋友」。當前的職場倫理比較忽視德行論和關懷倫理學，或許犯罪被害人保護工作的職場倫理可以有另類的思考。

12 撰文者為國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系教授張英陣；本會執行長鄭書琴；本會組長尤仁傑。

三、本會倫理守則¹³



(一) 倫理原則

努力促使服務對象免於貧窮、恐懼、不安、壓迫及不正義對待，維護服務對象基本生存保障，享有尊嚴的生活。

1. 促進服務對象的最佳福祉。
2. 實踐弱勢優先及服務對象最佳利益。
3. 尊重服務對象的個別性及價值。
4. 理解文化脈絡及人際關係是改變的重要動力。
5. 誠信正直的專業品格及態度。
6. 充實自我專業知識和能力。

(二) 倫理守則六大面向

1. 倫理衝突的處理原則

工作人員面對倫理衝突時，應以保護生命安全為最優先，並在維護人性尊嚴、社會公平與社會正義的基礎上作為。

(1) 所採取之方法有助於服務對象利益之爭取。

13 參照社會工作師倫理守則及本會保護服務精神修訂。

- (2) 有多種達成目標的方法時，應選擇服務對象的最佳權益、最少損害的方法。
 - (3) 保護服務對象的方法所造成的損害，不得與欲達成目的不相符合。
 - (4) 尊重服務對象自我決定的權利。
2. 對服務對象的倫理守則
- (1) 工作人員應基於社會公平、正義，以促進服務對象福祉為服務之優先考量。
 - (2) 工作人員應尊重並促進服務對象的自我決定權，除為防止不法侵權事件、維護公眾利益、增進社會福祉外，不可限制服務對象自我決定權。服務對象為未成年人、身心障礙者，若無法完整表達意思時，應尊重服務對象監護人、法定代理人、委託人之意思；除非前開人員之決定侵害服務對象或第三人之合法利益，否則均不宜以工作人員一己之意思取代有權決定者之決定。
 - (3) 工作人員服務時，應明確告知服務對象有關服務目標、限制、風險、費用權益措施等相關事宜，協助服務對象作理性的分析，以利服務對象做最佳的選擇。
 - (4) 工作人員應與服務對象維持正常專業關係，不得與服務對象有不當雙重或多重關係而獲取不當利益。
 - (5) 工作人員基於倫理衝突或利益迴避，須終止服務服務對象時，應事先明確告知服務對象，並為適當必要之轉介服務。
 - (6) 工作人員應遵守保密義務。服務對象縱已死亡，仍須重視其隱私權。醫生人或其他任意第三人申請查閱服務紀錄，應符合保護工作倫理及政府法規；否則工作人員得拒絕資訊之公開。但有下列特殊情況時保密須受到限制：
 - ① 隱私權為服務對象所有，服務對象親自、透過監護人或法律代表表示放棄時。
 - ② 涉及緊急危險，基於保護服務對象本人或第三者合法權益時。
 - ③ 工作人員負有警告義務時。
 - ④ 工作人員負有法律規定相關報告義務時。
 - ⑤ 服務對象有法定傳染疾病時。
 - ⑥ 評估服務對象有自殺危險時。

- ⑦ 服務對象涉及刑案時。
 - (7) 工作人員不得向服務對象收取任何費用，且不得收受不當的餽贈。
 - (8) 未經服務對象同意不得於公開或社群網站上公開其他足以直接或間接識別服務對象之資料。
 - (9) 運用社群網站或網路溝通工具與服務對象互動時，應避免傷害服務對象之法定權益。
3. 對同仁的倫理守則
- (1) 工作人員應尊重同仁，彼此支持、相互激勵，與保護工作及其他專業人員合作，共同增進服務對象的福祉。
 - (2) 工作人員不宜或無法提供服務對象適切服務時，應透過專業或跨專業分工，尋求資源整合或為適當之專業轉介；在完成轉介前，應採取適當之措施，以保護服務對象權益；轉介時應充分告知服務對象未來轉介服務方向，並將服務對象資料適當告知未來服務機構，以利轉銜服務。
 - (3) 當同仁間因服務內容發生爭議時，應彼此尊重、信任，並維護服務對象之權益。
 - (4) 工作人員為維護保護工作倫理，協助保障同仁合法權益，面對不公平或不合倫理規範之要求，當事人或代理人應向服務機構反映，以保障合法權益，落實保護工作專業倫理。
4. 對實務工作的倫理守則
- (1) 工作人員應致力社會福利政策的推展，增進福利服務效能，依法公平進行福利給付與福利資源分配。
 - (2) 工作人員應具備保護工作專業技能，不斷充實自我；擔任教育、督導時，應盡力提供專業指導，公平、客觀評量事件；接受教育、督導時應理性、自省，接納批評與建議。
 - (3) 工作人員的服務紀錄應依法令相關規範，適時、正確及客觀的記載並妥善保存，以確保服務對象之權益及隱私。
 - (4) 工作人員在轉介服務對象或接受服務對象轉介，應審慎評估轉介後可能的利益與風險，並忠實提供服務對象轉介諮詢服務。
 - (5) 工作人員應恪遵法律規範，忠實有效呈現保護工作成果，協助保護工作教育與人力發展；爭取工作人員公平合理的工作環境。

5. 對社會大眾的倫理守則

- (1) 工作人員應促進社會福利的發展，倡導人類基本需求的滿足，促使社會正義的實現。
- (2) 工作人員應致力於社會公益的倡導與實踐。
- (3) 工作人員應維護弱勢族群之權益，協助受壓迫、受剝削、受欺凌者獲得社會安全保障。
- (4) 工作人員與媒體互動或接受採訪時，若涉及服務對象，應徵得知情同意並保護其隱私。
- (5) 工作人員應促使政府機關、民間團體、及社會大眾履行社會公益，並落實服務對象合法權益保障。
- (6) 工作人員面對災害所致社會安全緊急事件，應提供專業服務，以保障弱勢族群免於生命、身體、自由、財產的危險與意外風險。

6. 專業的倫理責任

- (1) 工作人員應包容多元文化、尊重多元社會現象，防止因種族、宗教、性別、性傾向、國籍、年齡、婚姻狀態及身心障礙、宗教信仰、政治理念等歧視，所造成社會不平等現象。
- (2) 工作人員應注意自我言行對服務對象、服務機構、社會大眾所生影響。
- (3) 工作人員應提升保護工作專業形象，及服務品質，重視保護工作價值，落實倫理守則，充實保護工作知識與技術。
- (4) 工作人員應致力保護工作專業的傳承，促進社會福利公正合理的實踐。
- (5) 工作人員應增進保護工作專業知能的發展，進行研究及著作發表，遵守工作研究倫理。
- (6) 工作人員應推動保護工作專業制度建立，發展保護工作的各項措施與活動。

第五章 保護志工

- 第一節、志工之來源
- 第二節、志工之訓練
- 第三節、志工之運用與管理

第一節、志工之來源¹⁴

一、緣起

(一) 用一千個愛心讓被害人安心

法務部為全面推動落實執行犯罪被害人保護工作，整合並充分運用社會資源，鼓勵民間熱心公益人士參與犯罪被害人保護工作，以強化被害人保護機構之組織功能，俾落實法務部被害人保護政策，以保障人民權益，促進社會安全，爰於88年4月2日以法(八八)保字第000431號函頒「法務部執行犯罪被害人保護行動計畫—用一千個愛心讓被害人安心，徵求被害人保護志工方案」，督導本會於犯罪被害人保護法施行屆滿一年(即於88年10月1日)前，遴聘一千名熱心社會公益人士擔任被害人保護志工投入被害人保護工作行列，並由各地方法院檢察署於88年5月27日同步辦理「犯罪被害人保護志工日」宣導活動。

(二) 志工遴聘及誓師大會

本會為遴聘保護志工推展犯罪被害人保護業務，訂定「遴聘犯罪被害人保護志工實施辦法」，並經法務部於88年5月17日以法八八保決字第018833號函核復准予備查，本會及各地辦事處積極進行志工招募工作。法務部並於88年7月16日來函指示本會辦理志工誓師大會暨志工代表聘書頒發典禮，本會旋即進行籌備規劃，於88年7月31日假三軍軍官俱樂部舉辦「犯罪被害人保護志工聘書頒發暨誓師大會」。

14 撰文者為本會秘書蔡娜文；臺灣屏東分會主任彭惠齡；臺灣花蓮分會主任許華寧。

（三）志願服務法

我國志願服務法於90年1月20日經總統公布施行，法務部於90年2月22日以法九十保決字第000141號函請本會依該法規定辦理，擬定相關之計畫、公告及訓練事宜，本會爰擬訂「廣結志工參與犯罪被害人保護工作計畫」，並經法務部於90年10月9日以法九十保決字第037654號書函准予備查，計畫並依志願服務法第6條第1項規定於90年10月24日公告，本會及所屬各分會也正式納入志願服務運用單位，保護志工依志願服務法獲得保障。

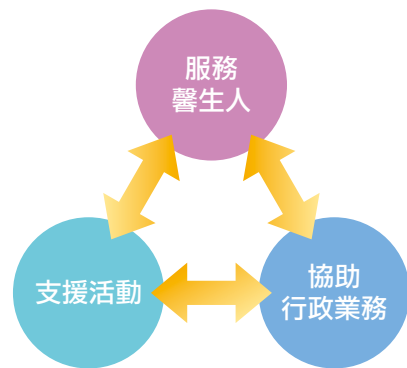
計畫名稱於98年7月1日修正為「保護志工參與犯罪被害人保護工作計畫」，本會暨所屬各分會目前運用保護志工皆以「保護志工參與犯罪被害人保護工作計畫」為主，各分會亦可依各分會實際運用志工狀況來訂定分會保護志工計畫，惟所訂計畫不可牴觸該計畫。

二、來源

（一）保護志工—有志從事志願服務的學生、青年、上班族及退休人士

本會人力不足一直以來都是難解的問題，而在現有不足的人力下，專任人員面對龐大的行政及保護業務工作該如何自處，成了當前最重要的功課。志工的協助，稍稍舒緩了急迫的人力缺口，也提供民眾社會參與的機會，日趨成為各分會不可或缺的人力資源。

本會志工要做的事情非常的多元，除了要類似社工的功能一般，服務馨生人、撰寫報告、媒合資源等，也需支援活動、協助行政業務，而甚或志工幹部還需要領導、整合、協助志工，解決他們在服務上的大小事。綜觀來說，犯保需要的志工除了要具備專業知能，更需要有無比的熱忱，才能在碰到體制、時代的改變及要求下，還能無償的付出愛心服務馨生人。



本會志工角色多元

不要小看志工的力量，本會在人力缺乏的情況下，志工就是一股最強大的助力，能撐著分會前進及發展，所以要尊重、善待及珍惜志工的付出，才能招募更多有志一同的志工，共同為醫生人貢獻心力。

（二）醫生志工－醫生人轉任之保護志工

而在本會約 780 名保護志工中，有一群為數不多的特殊存在，就是所謂的「醫生志工」。醫生志工顧名思義就是醫生人轉而成為本會一份子，擔任各分會的保護志工。

1. 將自身經歷化為大愛

本會業務繁雜且需要高度專業性，要培養一名專業又有熱忱的保護志工是需要長時間的養成，但再多的專業訓練絕對比不上真實的經歷來得刻苦銘心與真實。醫生人在經歷如此人生的重大變故後，接受本會的陪伴與服務，在艱辛的漫漫長路上逐漸展開笑顏重拾穩定的生活後，願意將自身的被害案件經歷與一路上的心情轉折換化作大愛，陪伴、同理、協助其他醫生人走出傷痛與陰霾，實屬保護志工中一顆顆閃亮耀眼的星星，用曾經的沉重傷痛照亮其他受傷的一顆顆心。

2. 轉任醫生志工之評估

然而，被害人是否得以轉為醫生志工的評斷基礎，並非僅以有意願擔任志工及通過基礎及特殊訓練即可。本會必須考量醫生人的心理狀態是否適合暴露在其他的被害案件狀態中，在接觸與輔導其他醫生人時是否得以承受他人的悲傷與是否會引發其原被害案件中的情緒，以免產生二次傷害，更進而影響其服務情形。

若經評估醫生人的身心狀態皆已準備好轉任保護志工，本會同仁應清楚讓其瞭解身分轉換後的權利義務與單純的醫生人所有不同，以維護本會與志工的角色關係。

3. 醫生志工故事－以花蓮分會為例

(1) 志工隊長劉曉波

花蓮分會的志工隊長劉曉波老師由醫生人轉任保護志工，劉隊長專精於咖啡領域具咖啡師證照，經常藉由咖啡和同仁、委員、醫生人家庭交流，志工身分的專業外多了一份醫生人的柔軟，讓接觸劉隊長的人備感親切與熟悉。

劉隊長將自身喪父的經歷轉換為對同仁的提醒和對醫生人的關懷，

提醒我們服務時能有同理的對待，感同身受家屬的遺憾，給出司法場域中的溫度。

(2) 最年長的志工張鄭中英

花蓮分會最年長的志工張鄭中英女士，今年75歲，中英女士也是醫生人，她的兒子95年車禍身故後，她承擔起照顧2名年幼孫子的責任，花蓮分會上上下下都跟著兩個小朋友喊她“奶奶”。

奶奶在104年報名當志工，她來報名的時候欲言又止，原來是因為她認為自己年紀大了會遭到拒絕，奶奶說多年來一家人受到花蓮分會的關懷，讓兩個小朋友的童年留下很多美好快樂的旅遊記憶。

兩個孫子漸漸長大，奶奶開始有了自己的時間，想把後半場人生投入在公益，她希望能加入花蓮分會，成為一位助人者。奶奶說過去花蓮分會把她當成家人一般對待，那種感覺很溫馨很自在，每次聽聞又有被害案件發生，她都很能理解醫生人的哀傷，因此要把服務利他的工作好好推動下去，把溫暖傳遞給需要的人。

第二節、志工之訓練¹⁵

一、保護志工訓練方式

本會辦理志工教育訓練法源依據為志願服務法第7條及第9條規定，除了法規所訂定的基礎訓練與特殊訓練外，本會「保護志工參與犯罪被害人保護工作計畫」第四點並規劃一系列的訓練課程。

保護志工在本會專任人員人力長期缺乏下，是各分會推展保護業務的重要輔佐角色，在通過適當的教育訓練與長期的工作培訓，得以培養出適合本會輔導醫生人、協助行政庶務或支援各式活動的保護志工，也提供保護志工自我成長的機會。欲成為本會及各分會保護志工，除應完成基礎訓練與保護志工參與犯罪被害人保護工作計畫所臚列的特殊訓練課程外，尚需進行25小時的實習課程，並通過考核後，始得聘任為保護志工。

15 撰文者為本會秘書蔡娜文；臺灣臺北分會保護志工朱賢蕙。

（一）基礎訓練

依志願服務法第9條第2項之規定，基礎訓練課程由中央主管機關（即衛生福利部）定之，並非本會可自行規劃課程內容。基礎訓練課程目的在讓一般民眾在投入志工行列前瞭解何謂志工、志工在服務中的角色、倫理與法規。基礎訓練可初步檢視自身是否合適或勝任志工角色，並學習志願服務法相關法規。

可由分會自行辦理、參與其他機構課程或是線上課程（如：臺北e大），只要取得上課證明後，未來即可無須再進行基礎訓練。另由於成為各單位正式志工前，依志願服務法第9條之規定，必須通過基礎訓練與特殊訓練，可知凡曾於任何單位或機構依志願服務法成為志工並取得志願服務手冊者，即可推斷該名志工已通過基礎訓練，未來若想成為本會志工時，無需再進行基礎訓練，僅需進行本會特殊訓練以及分會實習課程與考核即可。

（二）特殊訓練

志願服務法第9條第2項之規定特殊訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定。本會特殊訓練課程規劃臚列於本會「保護志工參與犯罪被害人保護工作計畫」中。

訓練目的有別於基礎訓練，是讓欲加入協會的志工更瞭解本會的服務宗旨、服務項目內容以及未來擔任志工時所應具備的基礎服務技能，也能藉由這些訓練讓欲投入的志工先行瞭解自己是否適合被害保護工作，也由於特殊訓練有這層特殊重要性，凡欲加入協會的志工皆應受過本會完整的特殊訓練，不宜缺課。

1. 理論課程

表2：保護志工特殊教育訓練理論課程

課程名稱	時數	授課師資
犯罪被害人保護法及業務簡介	2	資深實務工作者
民刑事訴訟概要	2	資深實務工作者
助人技巧	2	具實務工作經驗之輔導、社會工作人員

輔導志工之角色與功能	2	具實務工作經驗之輔導、社會工作人員
電話輔導理論與實務（初階）	2	生命線、張老師資深實務工作者
訪視理論與實務（初階；含會談技巧）	2	社會工作督導
輔導紀錄之撰寫	2	社會工作實務工作者
同理心訓練（含傾聽與溝通基本概念）	2	具實務工作經驗之輔導、社會工作人員
合計	16	

2. 見習/實習課程：新招募之志工於完成前項基礎及特殊訓練後，需於6個月內完成見習及實習課程，並於通過考核後，始成為聘任志工。

表3：保護志工特殊教育訓練見習/實習課程

課程名稱	時數	授課師資
電話訪視見習及實習	4	資深工作者
個案慰問訪視（完成3案）	9	專任人員
辦公室工作內容及規範	3	專任人員
活動參與及協助	5	資深工作者
值班及接待個案	4	專任人員
合計	25	

（三）其他訓練

本會「保護志工參與犯罪被害人保護工作計畫」第四點，除了基礎訓練與特殊訓練外，還規劃了進階訓練以及領導訓練，用以符合不同年資經歷的志工所需。被害保護業務繁雜且精深，進階訓練課程目的為使保護志工人能提供更專業與精緻的保護服務；本會暨所屬各分會目前保護志工人數約780餘人，然專任人員僅66人，可知如何管理志工是一大學問，所以藉由領導訓練培養志工幹部輔佐專任人員進行志工管理，除了能更系統化的運用志工，也能幫助同仁簡化志工管理的工作。

二、接受訓練，除了幫助他人，自己也受益良多—以臺北分會志工之心得為例

記得某一堂訓練課程上，聽到講師說「身為一名陪伴志工，其陪伴是要有方法以及目的」時，當時感到非常困惑也單純的認為「陪伴不就是陪在個案身旁，給予支持與鼓勵嗎？」

但回顧這幾年在協會所安排一系列的在職訓練課程後，終於慢慢能理解箇中真諦。而經過梳理後，大致上可歸納為以下幾大面向。

（一）助人者的自我照護

每個人都有其獨特性，也有其優缺點，唯有先認識自己、完全的接納自己後，才能產生正向的能量繼而協助他人，講師以每個志工都能了解之語意帶領大家認識心理學之父佛洛伊德的冰山理論，培養及增強自我察覺的能力，看到冰山底下自己忽略或故意掩藏的一面。並且學習如何勇敢面對自己的不完美，進而理解到原來不完美也是一種人格的特質。也因為這樣的學習在日後當我們面對馨生人時，便更能同理到「凡事沒一定或絕對的道理」每個人目前所呈現的狀態有其背後形成的原因，同時也會因為事件、環境、家人關係有所變化。

另外印象深刻的阿德勒學派一系列的讀書會，其中強調人我界線的重要性。體會到身為志工並非萬能，當察覺自己無論是生理或心理已耗損殆盡無力承擔時，需要懂得適時的向協會反應，並尋求協助，給自己一段喘息的時間與空間，待調整好腳步，再度出發時才能走得安穩且長遠。

（二）創傷知情的服務模式

當事件發生的當下，案家對於陌生的司法程序情境，通常會呈現焦慮不安的情緒，而此時陪伴的志工們能藉由課程中所習得之司法相關流程轉述給馨生人，一方面可以即時的安撫其焦慮、緊張的情緒，另一方面也能讓案家對於後續流程能有心理上準備，但須謹記不與案家討論案情將會如何發展，或自行揣測檢調動向，因為身為保護志工並非法律專業者，而且主要的職責在於陪伴及穩定案家的情緒波動，同時讓他們感覺到自己並非獨自面對，其背後有整個團隊的力量在支撐著。

當人類遇到重大事件時，大腦的保護機制會自動開啟動「戰或逃或僵住（解離）」而此時我們必須更關注表象背後所要傳達的訊息，而非只專注在眼睛看得到的部分，反而是要打開我們的心去觀察及理解。即便當

下可能也無法作出立即的回應，但個人覺得此時的我們，只要能做到專注的聆聽，適時的點頭或口頭回應，並且做到不評斷、不給建議，就是最好的陪伴方式。

而當身為志工的我們若能清楚辨識馨生人在失落悲傷時期的每個階段會出現的心理或生理反應變化時，才能適時承接並即時做出適當的回應，如此也能讓馨生人感覺到「原來你真的懂我」。

（三）個案研討之角色演練課程

每個人因為其成長背景、生命經驗的不同，相對上對於事件的看法與處遇也會有所不同，藉由個案研討的課程，在志工夥伴們以各個角度的切入及討論後所得到的結果，往往讓自己領會到原來還有其他的道路可選擇，也讓自己能夠突破既有的盲點繼而看到馨生人的其他優勢，而這樣的討論方式也能激勵志工們一起腦力激盪，共同尋找出對案家最適切的處遇模式。

雖然說這是一份助人的工作，但實質上自己才是最大的受惠者，一路以來的訓練課程，不只和自己內在的小小孩修復了關係，與家人、朋友間的相處也多了一份同理和傾聽的能力。

學習是條無止盡的道路，累了就休息一下，等調整好狀態後就繼續再往前，冀望能以實現「讓有限的生命轉化為無限慧命」的可能性。



總會辦理全國志工教育訓練



雲林分會辦理志工教育訓練

第三節、志工之運用與管理¹⁶

一、保護志工加入及運用方式

以屏東分會為例，從報名要加入志工的行列開始，便是一連串的考驗。首先由志工大隊長親自面試有志者，從與其談話中讓其了解擔任本會志工及馨生人服務的重要性；在通過大隊長的面試後，便可參加總會規定的志工基礎及特殊訓練課程，拿到證書完成受訓，成為儲備志工。

第二步就是實習如何訪視，服務馨生人。由志工隊的幹部們分批帶領儲備志工親到案家訪視關懷，讓儲備志工有機會親臨現場了解服務實境，掌握志工服務要點；而幹部們也需透過帶領儲備志工互動過程，評估其是否適合擔任本會志工服務馨生人，每位儲備志工由不同幹部帶領實習，以保持評估的公平性，也讓儲備志工學習不同的訪視技巧，未來可實際運用。

最後完成上述程序後，再召開新訓志工會議，於會議中由幹部們再次提醒加入志工的重要性及精神喊話，結束後確定要加入本會志工行列的夥伴，由分會進行報聘。

志工的招募及篩選是所有志工運用及管理中最重要的一環，多年來的經驗告訴我們，如果在通過層層考驗，還願意跟著本會前進的志工，絕對能成為一大助力，不論在推動業務或配合改革都不會有問題。這才是我們真正需要的人才。

而保持持續不斷的溝通及聆聽，向志工表達本會的需求，是最重要也是最簡單的一點，聆聽志工的需求，然後在雙方的討論中找到共識。雖然在制度上專任人員是志工的領導，但平行的合作關係才是永續發展的源頭。而除了保持彼此無障礙的溝通，尊重更是重要。透過溝通及尊重，能凝聚堅定的團隊意識及向心力，而一旦團隊向心力形成，就能將個人的力量無限放大，也讓業務推展更順利。

二、保護志工管理方式

（一）志工退場機制

志工有招募，當然也有退場，在規劃志工招募時，也應訂立志工退場機

16 撰文者為本會秘書蔡娜文；臺灣屏東分會主任彭惠齡。

制。志工的退場標準可依本會保護志工參與犯罪被害人保護工作計畫第八點（二）隨時解聘或不予續聘，但若並非計畫第八點（二）所列事項，則可自行訂定志工績效考核的退場機制或是柔性勸導，如遇有不適任的志工，宜協助志工找到適合的任務或是勸說志工退場。

（二）志工管理運用注意要點

1. 應告知保護志工應遵守之事項，提供從事服務之完整資訊，並指定專人負責保護志工之督導。
2. 保護志工得籌組自治自律志工服務隊，有關服務地區與工作分配，得斟酌其志願、專長、住居所等因素，由各分會先行調配後，陳報本會備查。
3. 保護志工組織方式：凡為犯罪被害人保護志工，均應參加服務隊，服務隊置隊長1人，副隊長1至3人，由所隸屬分會指派或由隊員推舉，各隊得視實際需要設置區隊長，各區並得分組辦事。
4. 保護志工因住所遷移，本會得經其同意移轉並協調其他分會適時納編。
5. 保護志工應遵守之事項如下：
 - (1) 遵守本會訂定之規章。
 - (2) 參與本會或分會舉辦之教育訓練及宣導等活動。
 - (3) 妥善使用及保管志願服務證。
 - (4) 服務時，應尊重犯罪被害人之權利。
 - (5) 對於本會或分會交付之保護個案及與犯罪被害人保護相關業務，無正當理由，不得拒絕。
 - (6) 不得向服務之保護個案收取報酬。
 - (7) 應迴避與保護個案有任何金錢上的往來及商業性等非輔導工作上必要之行為。
 - (8) 因執行業務所知悉之個人資料不得洩漏，且不得以本會志工名義，逕自對外發表輔導經驗或洩漏輔導工作內容。
 - (9) 保護志工如因故需請長假，得向本會或分會申請暫停服務，以3個月為限，並暫繳回服務證。
 - (10) 暫停服務超過一年以上者，調整為儲備志工，俟有缺額時優先晉用，此期間之志工保險暫停。

三、保護志工有三寶

(一) 意外事故保險

保護志工應招募認同本會服務宗旨並有意願為保護業務奉獻一己之力者。依志願服務法第9條，各分會為保障被害人之權益提升志工服務品質，應辦理基礎訓練與特殊訓練並完成實習與考核通過後，函報本會志工名冊聘用並由本會依志願服務法第15條為報聘志工辦理意外事故保險。

(二) 志願服務紀錄冊

本會收受分會函報公文確認無誤後依志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第2條規定，本會應製作志工證並函報法務部協助申請「志願服務紀錄冊」。

「志願服務紀錄冊」用以累積志工服務時數與訓練紀錄，應詳實登載志工服務時數，原則上每個月應該統計一次，服務時數為志工申請獎勵之依據，如衛生福利部的志工金銀銅牌獎、志願服務榮譽卡等。服務時數之計算是由志工完成教育訓練（含基礎及特殊訓練）並取得服務紀錄冊後開始計算，無法追溯受訓之前的服務時數，故運用單位應協助志工盡速完成教育訓練並報聘，以免折損志工權益。

「志願服務紀錄冊」為志工1人1本，不論到任何地方擔任志工，服務時數紀錄都是登載在同一本紀錄冊上，所以若在其他單位曾擔任志工而取得服務紀錄冊者，到本會擔任志工時則無需再次申請，但須注意一旦志工遺失服務紀錄冊，應向原發冊單位進行申請補發。

(三) 志工基本資料表

除了服務紀錄冊需記錄外，當志工正式加入後，應比照員工建立志工的基本資料表（如：本會志工名冊），尤其是緊急聯絡人資料，方便面對緊急事件的應變。志工相關個人資料、服務時數及受訓紀錄等，亦應登載於衛生福利部志願服務資訊整合系統中，以進行更系統性的管理，並且避免資料遺失，未來也可進一步分析基本資料，以說明保護志工的特徵。

四、獎勵志工方式

本會為激勵犯罪被害人保護志工之服務熱忱及榮譽心，訂定「保護志工獎勵辦法」，獎勵標準與敘獎方式如下表：

表 4：獎勵志工方式

獎勵類別	本會 獎狀或感謝狀	本會獎牌	法務部 獎狀或感謝狀	法務部獎牌
具體事蹟	(1) 推展志願服務， 提昇服務品質。 (2) 創新服務方法， 開拓服務範疇。 (3) 提供社會資源， 結合民間力量。	服務本會或各分 會5年以上，且具 有優良表現者。	服務本會或各分 會10年以上，且 具有優良表現者。	服務本會或各分 會20年以上，且 具有優良表現者。
1年期間服務 一定案件且 具有成效	個人2件以上 團體5件以上	個人5件以上 團體10件以上	個人10件以上 團體20件以上	個人20件以上 團體40件以上
1年期間捐贈 本會或分會 一定金額（新 臺幣）之款項 或等值財物	個人1萬元以上 團體5萬元以上	個人5萬元以上 團體10萬元以上	個人10萬元以上 團體20萬元以上	個人20萬元以上 團體50萬元以上
其他	未符合於上列規定，但有事蹟證明對犯罪被害人保護工作，具特殊貢獻值得嘉許者。			

2

第二篇——服務流程



43 第一章 收案與服務

63 第二章 需求評估與處遇執行方法



第一章 收案與服務

- 第一節、案件來源
- 第二節、案件服務流程
- 第三節、收案、接案與開案
- 第四節、不開案與結案方式

第一節、案件來源¹⁷

為落實「被害人不漏接，健全通報制度」，分會應每日或定期由檢察機關取得相驗案件資料，對於殺人或重大案件，應確實取得通報資料，強化與犯罪被害保護官之聯繫。就轄區性侵害防治中心及醫療院所社會工作或社會服務部門，則應保持互動聯繫，以提升對於本會提供服務之認識。

分會獲悉犯罪被害案件並取得資訊後，即應於本會業務管理系統新增收案建檔編號，始完成收案程序，而本會受案來源有以下情形：

- (一) 自請保護：民眾自行前往分會請求保護者。
- (二) 通知保護：分會與相關機關（如地檢署、家防中心、移民署、警察機關等）建立通報案源管道，由通報管道獲知者。
- (三) 查訪保護：本會及所屬分會人員（專、兼任人員、委員、志工及專案助理等），由媒體報導、民眾告知等方式，主動查覺。

就目前制度，對於案件來源有明確規定的包含檢、警機關，故分會平時應確實與檢警機關保持密切互動聯繫，以確實掌握案件來源資訊，茲就相關機關通知保護情形分述如下：

¹⁷ 撰文者為本會組長洪偉凱。

一、檢察機關

(一) 建立由地檢署取得資料管道

1. 被害人死亡之報驗資料

(1) 各分會平時應建立由地檢署取得報驗資料管道，以及對於報驗資料未清楚記載警生人聯絡資料者，有向承辦股取得之標準作業模式。

(2) 分會每週至少要有1至2次由地檢署取得報驗資料，一級分會建議應每日取得，取得資料後，應進行系統建檔，啟動後續聯繫作業。

2. 重傷及性侵害案件資料

(1) 按行政院加強犯罪被害人保護方案具體措施所示「地檢署對於偵查終結起訴之案件，其警生人符合本法所定之重傷及性侵害被害人時，應於寄送起訴書類時，一併提供犯罪被害補償金申請書，俾利其得依本法申請補償及保護措施，並通知犯保協會」。

(2) 分會應與地檢署建置此類案件的通知機制，並自地檢署取得符合犯罪被害人保護法規定之重傷及性侵害案件資料。

(3) 取得資料後，應進行系統建檔，啟動後續聯繫作業。

(二) 落實勾稽「相驗及偵查終結符合犯罪被害死亡及重傷案件清單」

1. 臺灣高等檢察署於110年5月3日以檢文正字第110010005550號函請各地方檢察署按月提供分會「相驗及偵查終結符合犯罪被害死亡及重傷案件清單」，本清單並非轉介單，分會不能以此做為每月收案的管道，案件之收受，應依前項方式在平日即常態性取得，本清單僅是作為核對有無漏案情形。

2. 各分會於每月收受地方檢察署函送案件清單後，請自業務管理系統逐案查詢收案或開案狀態，將系統收案序號或案件編號記載於「犯保勾稽備註欄」內（未收案案件，欄位請空白），並於當月20日前，將案件清單掃描以電子郵件傳送總會承辦人。

3. 案件清單內，如有系統未收案之案件，後續請分會主動向地方檢察署承辦股查詢，取得案件或家屬資料，以利進行收案作業，並將系統收案序號補記載於「犯保勾稽備註欄」內，再將案件清單掃描補傳送總會承辦人。

（三）社會重大矚目案件

1. 社會重大矚目案件具有「即時關懷」的必要性，並非此等案件有特殊待遇，係因社會重大矚目案件受到社會大眾及媒體高度關注，若不及早介入關懷陪伴及提供正確資訊，警生人將會受到許多干擾及多方資訊，在家屬慌亂之時，若有固定的服務窗口，可以協助家屬做正確的判斷以及提供即時的服務。
2. 分會平時應與地檢署、當地轄區警察局及分局犯罪被害保護官建置聯繫平台，建立聯繫窗口名冊（含聯繫窗口姓名、職稱及聯絡方式），並建立通訊聯繫群組，遇有社會重大矚目案件，透過即時聯繫掌握案件狀況及進度，以利分會判斷，並能迅速安排人力提供服務。

二、警察機關

（一）與犯罪被害保護官建立雙向聯繫

1. 各分會應與當地轄區警察局及分局保護官建置聯繫平台，建立聯繫窗口名冊（含聯繫窗口姓名、職稱及聯絡方式），並建立通訊聯繫群組，相關聯繫窗口如有異動，應即時更換資訊。
2. 每半年或必要時不定期召開網絡業務聯繫會議。
3. 對於保護官應通報未通報之案件，請分會仍於事後與該案件主責保護官聯繫，除瞭解案件情形外，並可說明通報機制之運作，維護通報管道暢通。
4. 配合分會業務宣導或相關會議，定期或不定期主動提供保護官有關本會之資訊（例如：警希望電子報）或邀請與會，提升保護官對於本會的熟悉。

（二）內政部警政署「警察機關關懷協助犯罪被害人實施計畫」

1. 計畫服務對象為因暴力犯罪行為被害而死亡者之遺屬、受重傷者本人及社會矚目重大傷亡案件之本人及其家屬。
2. 派出所員警受理報案後，防治業務單位與派出所所長及副所長、刑事單位偵查人員成立專責小組，共同執行該案關懷協助事項。
3. 警察機關主責人員將主動協調警生人、警察人員、網絡機關人員及協助團體成立通訊聯繫群組，便利掌握案況及通訊聯繫，提供如偵辦重要進度、偵破移送地檢署日期等資訊。

4. 警察機關對於服務對象完成需求調查 24 小時內，會以案件通報單通知當地分會，完成案件介接。
5. 服務對象透過通訊聯繫群組（向警察機關）提出請求事項，視同正式聲請，專責小組辦理後應回復服務對象。
6. 醫生人或分會代為聲請安全保護，由服務對象住居處所轄區分局妥適規劃安全維護措施，被請求（警察）機關應協助辦理，不得拒絕。

(三) 犯罪被害保護官通報月報表

分會應依「法務部督導財團法人犯罪被害人保護協會與警察機關辦理刑事案件處理作業程序計畫」第五點規定，對於由保護官通報之案件，無論是否符合開案服務資格，皆應記載於「犯罪被害保護官通報月報表」並按月陳報總會。

(四) 本會與警察機關辦理刑事案件處理作業流程

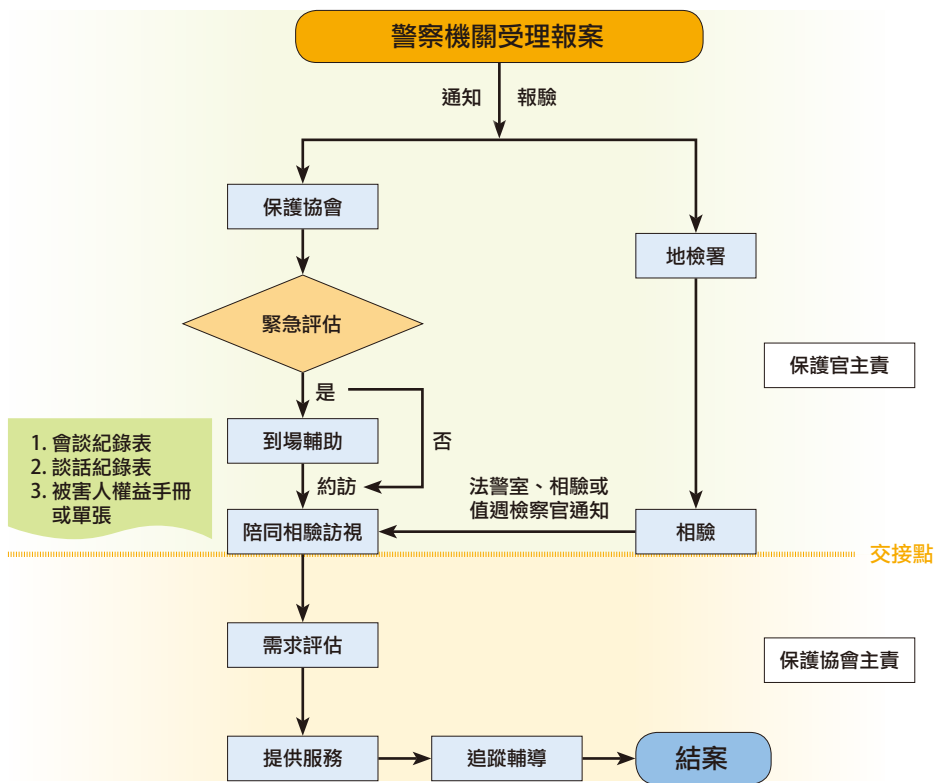


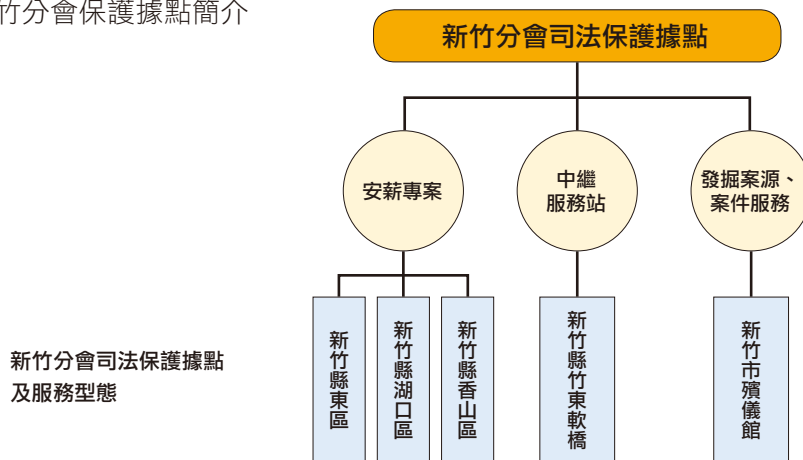
圖 2：本會與警察機關辦理刑事案件處理作業流程圖

三、司法保護據點，以新竹分會及高雄分會為例

(一) 保護據點起源

法務部於100年推展「司法保護據點試行方案」，故分別於新竹市香山區、新竹市東區、新竹縣湖口區、新竹縣竹東軟橋及新竹市殯儀館成立司法保護據點，高雄分會亦結合高雄市政府，於交通局車輛行車事故鑑定委員會設立「警安服務台」。

(二) 新竹分會保護據點簡介



各保護據點功能性不盡相同，新竹市香山區、新竹縣湖口區、新竹市東區以辦理「安薪計畫」方案為主，透過醫生人參與計畫活動，陪伴志工觀察，發現被害人之狀況及問題，適時安排律師提供諮詢或安排心理諮商活動。

新竹縣竹東軟橋為進入新竹縣後山之要道及交會中心，提供尖石、桃山、媒山之醫生人與分會連結之中繼，除可提供到點律師諮詢服務，相關訴訟資料可交至保護據點，提供傳真及訊息傳遞，減少醫生人舟車勞頓。

新竹市殯儀館保護據點提供第一時間被害人訊息之傳遞，透過值班志工提供分會手冊及服務聯繫方式，讓被害家屬即刻取得分會資訊。

以下就各保護據點提供之重點內容進行說明：

1. 新竹市殯儀館

- (1) 100年3月總會頒布「犯罪被害人保護服務據點」施行計畫，由時任新竹地檢署檢察長朱家崎協助，於新竹市立殯儀館解剖室旁設立

「犯保殯儀館保護服務據點」，分會即安排駐點志工，便於專任人員、駐點志工於平、假日或刑事案件解剖時隨時提供簡介、解剖的過程說明。

- (2) 據點有利於案件發生時，醫生人可就近在據點處作訪視關懷、志工的陪伴，對於正辦理喪事但又焦慮司法程序之遺屬，特別安排律師至殯儀館提供即時之法律諮詢服務，更結合駐點志工之大體縫合專業，遇有分會弱勢醫生人即義助被害人大體縫合，讓醫生人好好送別摯愛的親人人生最後一哩路。
 - (3) 重大犯罪被害事件發生時，殯儀館保護據點，提供醫生人躲避媒體及庇護之空間，讓家屬免於打擾。
2. 除前述功能外，於保護據點辦理一人一道菜之定期聚餐，讓已參與分會一段時間之醫生人分享自己手藝，讓事件剛發生之醫生人們，有一個可以認識分會之機會，透過定期聚餐及陪伴，讓他們在保護據點有家一樣的感覺。
 3. 保護據點引用社區式支持團體方式，由失親的家屬組成，透過醫生人學員相互支持與鼓勵，尋找相似性與社群成員分享自己的故事，此種互動關係可幫助醫生人學員間相互瞭解，有助於社群的發展。群體建立關係後，除原定期辦理活動外，醫生人間會相互邀約活動進而轉為半自助團體甚至自助團體。

(三) 高雄分會於車鑑會建立之「馨安服務台」

1. 為開發案源，提供醫生人陪同服務，並加強醫生人保護宣導，高雄分會自100年起結合高雄市政府，於交通局車輛行車事故鑑定委員會設立「馨安服務台」。
2. 配合車鑑會開會時間，進行保護志工教育訓練後，由有實務服務經驗資深的志工搭配資淺志工一起值勤，除了提供被害家屬更好的服務外，也能達到工作經驗傳承的目的。車鑑會「馨安服務台」的運作如下：

(1) 收案宣導

在車禍雙方當事人審查前的等候區，高雄分會設立「馨安服務台」，藉由文宣、海報、簡介、服務諮詢等，進行司法保護宣導，以擴大未來收案的可能性。

(2) 透過諮詢開發案源

透過與交通局的深度合作，現場將犯罪被害死亡或重傷案件屬性的案件直接進行轉介，方便高雄分會現場就名單提供醫生人有關本會簡介及個別化諮詢服務。

(3) 陪同與情緒支持

車鑑會每週提供下週名單，經高雄分會確認醫生人的需求，與值勤志工溝通服務，除提供基本諮詢服務外，若醫生人因為精神狀況不佳，認知較弱或支持系統欠缺時，高雄分會將評估其需求，進行審查會議的陪同。

四、其他可建立案件來源的單位

- (一) 縣（市）政府社會處（局）。
- (二) 家庭暴力暨性侵害防治中心。
- (三) 調解委員會。
- (四) 車輛行車事故鑑定委員會。
- (五) 殯葬禮儀處所。
- (六) 法律扶助基金會、律師公會。
- (七) 大型醫療院所。
- (八) 社會福利機構或慈善團體。
- (九) 司法保護據點。



案源不漏接之案件來源單位

第二節、案件服務流程¹⁸

一、案件服務流程圖

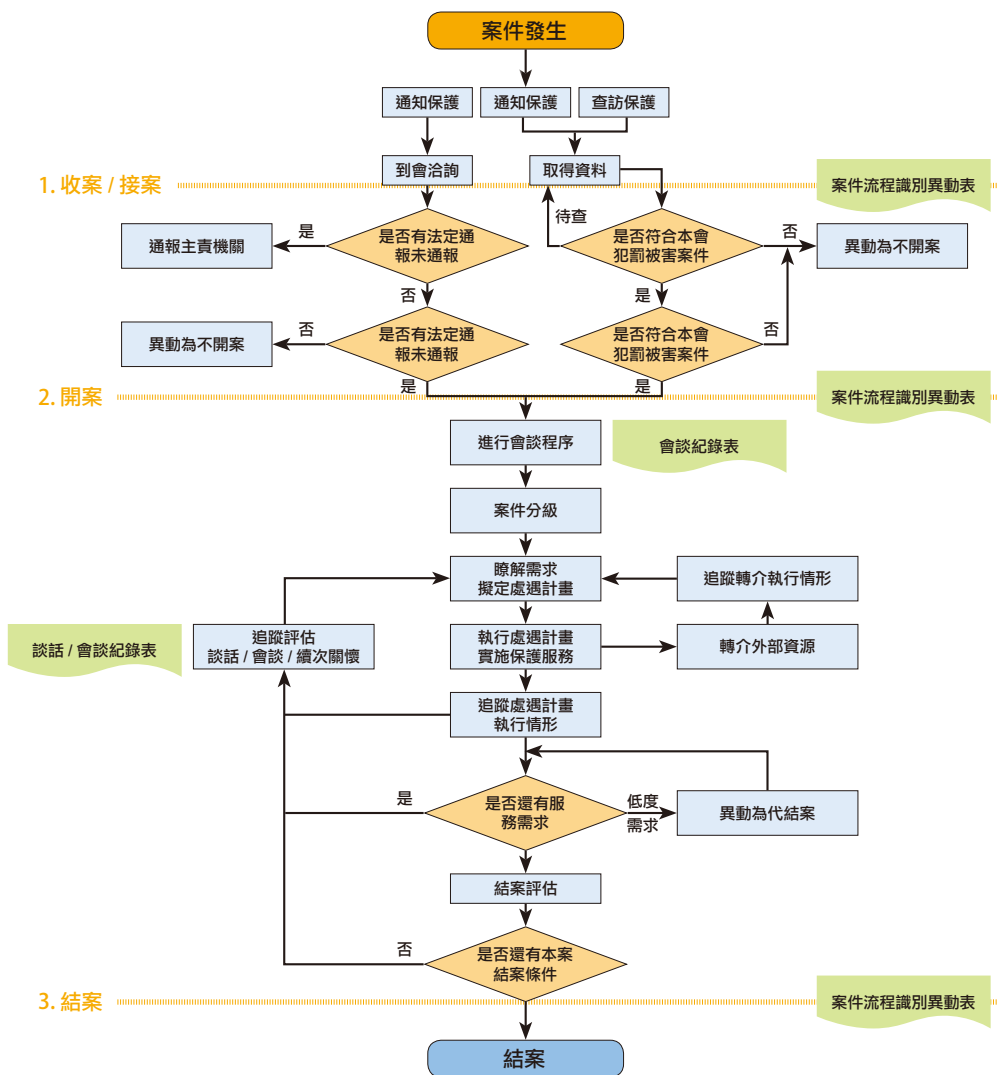


圖3：案件服務流程圖

18 撰文者為本會組長洪偉凱。

二、案件服務流程說明

依案件發生到結案，可區分為三階段：

（一）收案/接案

自案件發生後，不管是馨生人自行到分會洽詢或是分會收到其他單位之轉介資料，即依本會規定進行審查，透過保護業務系統中之案件流程識別異動表來進行此時聯繫情況之紀錄以及異動為開案或不開案之理由說明。

（二）開案

開案之後，依照馨生人所提出之需求，分別於保護業務系統中選擇適合的評估形式，並依照處遇計畫進行執行。執行後透過後續的追蹤持續了解馨生人的需求，如馨生人需求的程度偏低，例如僅想參加關懷活動，此時便可依照分會在經費或馨生人需求考量下將此案異動為待結案。

（三）結案

案件服務一段時間後，請分會務必定期追蹤已開案之案件，若分會已多年未曾服務，或馨生人主動表示已無需求，則可依本會規定進行結案，結案前可參考第61頁方式將案件好好地進行結案。



〈鄉土的思念〉 水彩 / 27x20cm / 馨生人 陳立偉 / 2018
本會典藏 / 2022年1月27日

第三節、收案、接案與開案¹⁹

一、收案與接案

(一) 收案

凡所有經過當事人自請、其他機關通知及分會自動查訪所得知的犯罪被害案件，即應於本會業務管理系統新增收案建檔編號，始完成收案程序。

(二) 接案

經收案之案件，若已取得被害人姓名、國民身分證字號、被害類別、被害日期、被害地點及被害程度等資訊，系統將自動轉為接案，大部分案件的收案及接案是同時完成的。



花蓮分會工作人員進行開案會談

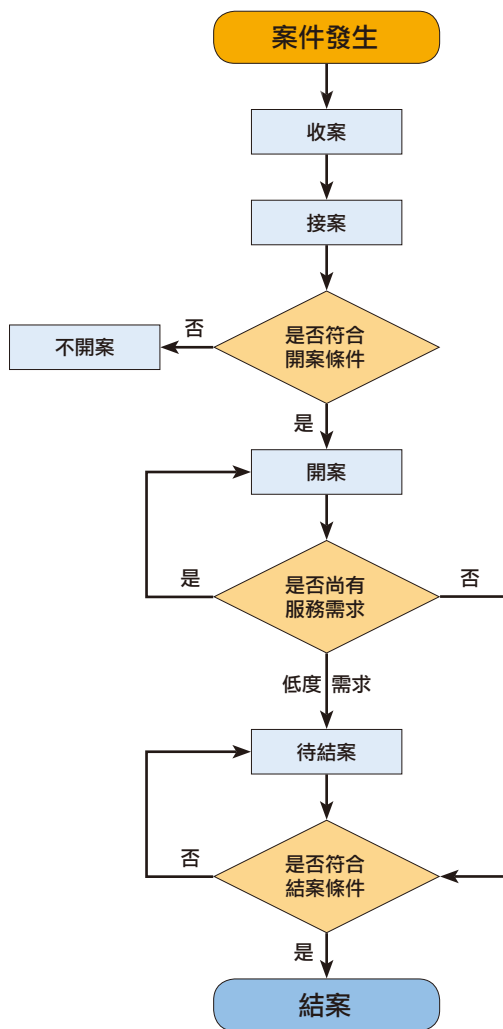


圖 4：收案與接案程序流程圖

¹⁹ 撰文者為國立嘉義大學輔導與諮商學系教授兼系主任張高賓；本會組長尤仁傑；本會秘書鄭景太；臺灣士林分會主任林淑芬。

二、移轉管轄與管轄競合

本會基於醫生人最佳利益考量，故服務之提供並不侷限於案發地或案家的居住地，而以案家的就近性、便利性提供相關協助。因此，分會第一時間接獲被害案件後，針對案發地或醫生人居住地非自己分會轄區時應注意事項如下：

（一）跨分會接案及移轉管轄

1. 由案發地轄區之分會於系統上登錄收案後以電話聯絡家屬說明資料取得的來源及該通電話之用意。
2. 說明案發地及居住地所在分會可提供之協助，並評估案家或案件主要處理家屬接受服務之就近性及便利性。
3. 徵詢案家接受移轉之意願，獲得同意後，再移轉至其他分會，讓案家或案件得以獲得即時及適切之服務。

（二）管轄競合（案件適用多分會服務）

1. 多管轄分會情形：

- (1) 案發地非醫生人居住地。
- (2) 同一被害事件，有2個以上醫生人均非居住於案發地，且分屬不同居住地。
- (3) 同一被害事件，有2個以上醫生人，一人或以上居住於案發地，其餘非居住於案發地。

2. 處置原則：

- (1) 遇有多管轄分會時，案發地分會為最初主責分會，應由最初主責分會完成接案會談及系統建檔，且為避免案初發生推拖案件情形，有加重案發地分會責任之必要。
- (2) 同一被害事件，有2個以上醫生人均非居住於案發地，且分屬不同居住地之狀況，若第一時間案發地分會可訪談到醫生人，應由案發地分會完成接案會談；若否，以電話訪談為適當者，由案發地分會進行電話訪談；電話訪談效果不佳或不宜電話訪談者，由案發地分會移轉主要聯絡醫生人居住地之分會進行接案會談。
- (3) 如案發地分會於跨轄區執行任務可行者（如區域鄰近），應儘可能跨轄區完成接案會談後，再行移轉。或於與將受移轉分會取得同意下，即移轉至該分會進行接案會談。

- (4) 災難型大規模傷亡事件，多數警生人非居住案發地，如人力不足或事實上不能等之原因，而無法完成接案會談者，應移轉管轄至警生人居住地或現所在地之分會，遂行完成接案會談。
- (5) 如無法依上開處置原則定管轄分會或有疑義或有特別情況者，可報請總會或由總會定之。

三、初談技巧

(一) 初次會談

1. 建立關係

與警生人初次見面，應先關切其的情緒狀態，並肯定他願意踏出一步，接受本會接續的服務。例如：

「您好，我是**分會人員張先生，請問我可以怎麼稱呼您？」

「對於發生這樣的事件，心裡頭想必難過與複雜，而對於您願意接受我們的服務，我代表本會表達深切的慰問外，也肯定您能維護自己的權益而接受本會的協助。」

2. 釐清期待與確認協助目標

工作人員將依據轉介目的與警生人核對其資料與轉介目的，基本資料的核對完整，有助於我們對警生人現況的掌握，而其勢必會依據其個人需求而提出請求，工作人員應針對警生人當事人的需求一一討論並確認本會可以服務的項目與範圍，一則建立服務界線，二來也能讓警生人盡快與我們形成工作目標。

「能否容我花一點時間核對您的基本資料？」

「關於您提及的**服務項目，我相信這對您而言是急迫而必須的，而這部分項目已超出分會能夠服務的範圍，但對於這部分的請求，我會儘快協助連結社區資源協助您」

3. 形成工作同盟

當與警生人確認即時的服務項目與工作重點，並加以說明工作流程、心理諮商服務資源等，在與簽署相關同意書後開始進行服務歷程。

「對於剛剛我們討論的服務項目與內容，您是否理解？如果沒有問題，請您在服務同意書上簽上您的大名」

「後續我們會安排諮商資源協助您，如有需要分會也可以安排志工夥伴訪視關懷，過程中如有其他任何問題，歡迎您與分會聯繫」

4. 危機處理

被轉介的醫學生承受著因外力事件而出現身心症的比例偏高，尤其呈現出睡眠障礙、憂鬱焦慮等症狀而影響其生活作息與職業功能，因此在初次會談時，應敏感覺察醫學生的負面情緒感受與認知功能低下，若有其必要性應建議或安排就診，由醫師進一步診斷與治療。

(二) 會談時間

由於一般人的專注力是有限制的，更何況是遭逢創傷之醫學生。除非他情緒異常激動、低落，或有更多陪伴的需求，否則一般來說電話訪談時間盡量控制在30分鐘內；面訪會談的時間最好在1小時內結束，以幫助雙方聚焦及有效的會談進行，也有利於工作時間的掌握與計畫。

(三) 會談評估

1. 在會談形式上約有兩種形式：

- (1) 結構性會談：會談的內容與程序均在會談之前就已經設計完成，甚至是一種結構性表格，因此會談的過程，完全遵照預定的會談表格或指引逐一進行。
- (2) 無結構性會談：沒有使用結構化表格與事先決定好的會談程序，對於醫學生的反應，也沒有任何限制，因而會談的情境相當開放，擁有更高的彈性與自由。

2. 在會談方式的變化順序，大致是以「最少結構性到最高結構性」、「最低指導性到最高指導性」、「開放性問句到封閉性問句」、「使用How、What到Why、Which」。

3. 會談評估約分五階段，工作重點及技巧如下：

- (1) 準備階段：先自我介紹，再針對未來服務過程進行結構化。
- (2) 開放性會談階段，此階段以關係建立為主要工作內容。
 - a. 引導，讓會談方向更聚焦於服務內容。例如「您期待從我們的服務中獲得什麼？」
 - b. 同理，採設身處地，以共情同理協助醫學生探索感受，例如：「您的傷痛是不曾有過的，甚至會懊惱的問自己為什麼不是我而是他走了？」

- c. 催化，透過反映醫生人隱含的負面情緒，表達對其的情緒或感覺的瞭解協助他認知其情緒感受，例如：「您感到氣憤，也覺得不公平？」
- (3) 引導性會談階段，此階段試圖將焦點集中於轉介目的或工作目標。
- a. 澄清，乃醫生人表達不清楚時，請其加以說明，例如：「您剛剛說到想找人發洩，怎麼了？對象是誰？」
 - b. 面質，指出醫生人的認知、情緒、言語或非口語反應不一致或矛盾之處，使其察覺自己的困惑或衝突，例如：「您剛剛以帶著輕鬆的話語說到吞不下這口氣，怎麼了？」
 - c. 聚焦，為保持會談評估的順暢與效能，隨時摘要會談內容，並聚焦於工作重點，例如：「剛剛我聽到您描述了對於訴訟的抱怨，我想這是您掛心也不滿的地方，是否我們再針對您對於我們可以協助的部分再多說一些？」
- (4) 封閉性晤談階段，此階段在整個評估中已近尾聲，主要是將許多在會談中的話題再更縮小範圍，更聚焦於服務內容或是醫生人的主要議題上。
- a. 封閉式問句法，乃指提問的範圍縮小，答案有唯一性，偏有限的問題。
 - b. 直接詢問法，當資料蒐集完整，工作人員也依稀知道，採直述句方式提問。
- (5) 結束階段，整個評估過程接近尾聲，工作人員能掌握醫生人的需求為何，並對於所談的主要內容、情感或經驗整理與歸納。

四、開案

「開案」為醫生人進入本會服務體系的重要門檻，分會若能夠落實「收案管理」，進行有效的「開案準備」，必能提升開案率，並保障其權益，以下就分會收受案件後之程序做說明。

(一) 案件初步審查及開案處理之注意事項

1. 收案後應先進行初步案件審查，若判斷屬於犯罪被害案件或疑似犯罪被害案件，應啟動聯繫服務。

2. 如判斷為非犯罪被害案件，即將案件異動為不開案；如判斷為犯罪被害案件，且經聯繫後，警生人願意接受服務，應將案件異動為開案。
3. 經初步案件審查判斷為性侵害犯罪行為被害人、家庭暴力及兒少被害人，而未受通報者，應立即向當地直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過24小時。性侵害案件應予保密處理。
4. 通報中之案件，仍需繼續進行保護程序。
5. 初步案件審查有需移轉至其他分會實施辦理時，應即移轉至該分會進行。

（二）初步審查判定為被害或疑似被害案件之要領

1. 依司法機關所發之裁判書、決定書、起訴書或家暴保護令等司法文件認定之。如案件尚未起訴或尚無上開之司法文件，則得依警方提供之證明（如：報案三聯單、交通事故登記聯單、車禍現場圖、照片等）、相驗屍體證明書（死亡案件）、診斷證明書（重傷害案件）、驗傷單、或其他相關公務員職務上製作之文書等（如：工安意外的勞動檢查報告）具公信力可為佐證之文件判斷之。
2. 如無上述證明文件或證明文件有欠缺難以判斷，而能直接接觸警生人時得依下述要領判斷之：
 - (1) 警生人就事實發生經過為具體可信之陳述。
 - (2) 陪同人員就警生人之案情為具體可信之陳述。
 - (3) 警生人外觀顯出被害跡證。
 - (4) 其他可為判斷之情狀或證據。
 - (5) 所謂可信之陳述，為以其陳述時之態度、表情、情緒、精神，以及所述事實之鋪陳，就經驗法則認尚非不實在。

（三）開案條件

1. 有犯罪行為人或嫌疑人。
2. 被害人被害程度（死亡或重傷）、被害類別（性侵害、家庭暴力、人口販運）或身分（兒童、少年）符合。
3. 屬於分會管轄服務的案件。
4. 警生人有一人以上有意願接受服務。

（四）開案之工作要領

1. 權益資訊送達

收受案件資料後，除進行電話聯絡外，第一時間應將本會簡介、犯罪被害人權益手冊及與該案件有關的權益資訊（例如：強制汽車責任險、遺產繼承等）郵寄送達，亦可於郵件內檢附關懷慰問信函，以示對於收件者的禮貌及尊重。

2. 主動聯繫說明

分會依所取得的醫生人聯絡電話，應儘速安排專人進行電話聯絡，然因案件甫發生即接到某某協會的來電，可能會有疑問，此時分會人員應清楚向接聽者說明單位、職稱、姓名以及聯絡電話的取得原因，於介紹單位名稱時，可加註說明以增加接聽者的信任，例如：我們是法務部所成立的犯罪被害人保護協會，或是我們是設在**地檢署內的犯罪被害人保護協會。

另對於始終未能接聽的醫生人，可以先行以簡訊方式告知訊息，使其心理有所準備分會的聯絡，或由其主動聯絡分會，藉此先行查證。

3. 提供查證管道

分會於寄送權益資訊資料時，寄送內容或關懷慰問信函上應記載相關查證管道之資訊，使醫生人若對本會存有疑問，即可透過查證管道進行瞭解，例如：地檢署電話、地址、本會全球資訊網、社群平台、法務部全球資訊網之犯罪被害人保護頁面等。

4. 避免一次聯繫

分會人員於第一次聯繫時提供詳細說明，醫生人在瞭解後而明確拒絕接受服務時，若再持續聯繫，恐造成對於醫生人的干擾，分會應將聯繫情形記載於談話紀錄表，並可評估將該案轉為不開案。

但若醫生人委婉拒絕或是不確性回覆，分會聯絡人員可其保留下次聯繫的可能性，並將聯繫情形記載於談話紀錄表，評估於適當時間再次聯繫。

5. 運用重要他人

分會若評估電話聯繫確實不易，且若未即時協助醫生人，恐造成其權益受損，分會則不宜被動等待，宜透過其信任之第三方（如：檢察官、書記官、犯罪被害保護官、鄰里長、民意代表等）協助接洽聯繫，以讓服務可以即時輸送。

第四節、不開案與結案方式²⁰

一、不開案案件

評估不開案之案件，除確認為非犯罪被害案件者外，若要徵詢醫生人接受服務意願，應避免一次的徵詢，免於其在忙碌或不甚瞭解本會服務情況下而拒絕，故宜再追蹤或透過醫生人信任之管道協助接洽聯繫，避免錯失服務機會，建議在轉不開案前，至少進行過以下措施：

- (一) 提供或郵寄本會服務簡介及犯罪被害人權益等資訊。
- (二) 在醫生人未明確拒絕情況下，間隔時間後，再次進行聯繫。
- (三) 利用醫生人到地檢署開庭機會，進行接觸。
- (四) 若確有必要，可透過醫生人信任之第三方（如書記官、保護官、鄰里長、民意代表等）協助接洽聯繫。

二、待結案與結案案件

(一) 待結案

本會二級案件服務滿1年以上或當服務案件處於低度服務時，例如僅有查財產、年節關懷等，分會即得將案件異動為待結案，評估指標如下：

1. 接受持續性、穩定性之醫生人。
2. 已無協助需求，但仍與協會保持互動，有意願參與活動者。

(二) 結案

依本會保護程序作業準則「伍、保護程序/三、結案」標準作業流程規定，實施保護之案件於符合結案條件時，應予結案。結案得視案件情形與醫生人聯繫進行結案評估，將評估內容記載於談話紀錄表，並於結案作業時，填具「案件流程識別異動表」經簽辦後列結案歸檔，評估指標如下：

1. 醫生人拒絕本會人員訪視2次以上。
2. 醫生人雖經評估仍有協助需求，但明確表示無需本會協助。

20 撰文者為本會組長尤仁傑；本會秘書鄭景太；臺灣屏東分會主任彭惠齡；臺灣苗栗分會主任賴柱烟。

3. 醫生人經評估已復原或已回歸正常生活，且已無協助需求。
4. 醫生人需求已轉介，並追蹤確認已無需本會協助。
5. 其他狀況，若遇到非屬上述狀況，仍無法服務下去，此時只能先行結案。例如醫生人在接受服務過程中突然失聯，用盡所有方式都無法聯繫；醫生人對於服務人員有攻擊性及侵犯性的行為，無法用相關方法制止時。

為使服務資源進行有效分配，分會應定期檢視案件服務情形，如有至少一年未曾會談或服務之案件，應循上開指標進行結案評估。有關如何好好結案之說明，可參閱第61頁之內容。

三、非法定被害案件之處理

目前本會的服務案件類型包含被害死亡、被害重傷、性侵害、家庭暴力、人口販運及兒童、少年被害等六類，然各分會在執行業務過程中，難免會遇到非法定被害案件，因本會名稱中有「犯罪被害人保護」之字樣，若民眾未查詢本會之服務範圍，可能認為係屬本會保護對象，即向本會尋求協助，如：腳踏車遭竊、被詐騙、與鄰居互告毀損等案件，雖其仍為刑事案件上之被害人，然非本會服務範圍內之被害人，以下就處理原則及方法，提供工作人員參考：

（一）應該避免的處理方式

1. 未有任何說明的情況下直接拒絕。
2. 直接請被害人去找另一個單位。
3. 與被害人爭執或辯論。

（二）可行的處理原則及方法

1. 讓被害人可以說明及提供資料

被害人想必是自認為可以接受本會的服務才會向分會洽詢，若分會直接拒絕其陳述自身或其家人的被害事件，易造成其失望與不滿，雖不宜花費過長的時間傾聽與瞭解，但適度的傾聽與瞭解，可以讓其知道，我們也願意去理解他的問題和需求。

2. 尊重及同理被害人

雖然被害人所提的案件不符合本會的服務範圍，但不代表其不會受到該事件的影響，包含身心狀況、情緒等，我們以尊重的態度表達理解

被害人的遭遇，以及所受到的影響，有助於讓他也能理解分會人員的說明，增進理性溝通的可能性。

3. 明確、堅定且溫柔的說明

對於非法定被害案件，依規定本會無法開案服務，但這樣的結果顯然不是其所期待的，分會對被害人提出說明，應對於規定的內容有明確、堅定的說明，但態度上應該溫柔，以理解他的角度，表達也願意與其一同思考其他解決之道。

4. 確保工作人員的安全

我們不確定此類案件的被害人是理性或非理性，所以，工作人員與其會談時，仍應注意自身安全，以分會辦公室為會談地點，避免單獨處於密閉空間，若有必要，也應有其他工作人員陪同在場。

5. 提供有意義的協助資訊

在瞭解被害人的案件狀況及需求後，若分會知悉該狀況及需求的適當求助管道，可提供該資訊給被害人運用，必要時，可協助轉介。倘若分會不甚瞭解該狀況及需求有何求助管道，切勿隨意提供無意義的資訊給被害人，應據實說明，使其理解所提狀況及需求的處理並非本會的專業，若指引或說明錯誤恐影響其權益，建議其多方徵詢，以尋求合適的求助管道。

四、如何好好結案

「好好結案」的前提是「好好服務」，結案是一個過程，並不是一句話、一個動作就結束的。成功的服務工作是醫生人在結案後仍可以維持穩定的改變、生活功能正常運作、解決問題的能力增強。到底合適的服務長度是多久？沒有按照需要的品質、頻率、長度提供所需的服務，很可能怎麼結案都會是錯的。但也深信，適當時機的結案才能讓服務資源重新分配在合宜的地方，結案與否及結案時間點考驗著工作人員的智慧與專業。

（一）結案的時機

1. 醫生人的問題已獲得解決。
2. 醫生人解決問題能力明顯增加，其他問題可自行解決。
3. 醫生人失去聯繫。

4. 協會服務項目無法滿足警生人需求，需轉介至其他機構。
5. 警生人認為不需分會協助或案家、完全不合作。

(二) 結案條件（評估指標）

依上開本會保護程序作業準則為之

(三) 結案評估方式

1. 回覆單：待結案案件，工作人員初步評估已回復穩定狀態，郵寄回覆單瞭解警生人是否還尚有其他服務需求，如無，則評估結案。
2. 保護志工續訪回覆評估：保護志工複訪談話記錄，警生人表明已無其他服務需求，工作人員評估可結案。
3. 工作人員訪視評估：工作人員複訪談話記錄，警生人表明已無其他服務需求，評估可結案。
4. 其他單位轉介案件類型：家庭暴力及性侵害案件，由社工轉介指定服務項目，該項目完成後進行結案。

(四) 結案評估

工作人員除將結案原因記載於談話紀錄，亦應分項分點記載於異動單內。



〈阿福〉 油畫 / 警生人 葉子欣 / 2018

第二章 需求評估與處遇執行方法

第一節、評估面向 第二節、處遇執行內容

第一節、評估面向²¹

當案件進入本會保護服務體系（亦即接案），初步判斷是否為機構服務對象後（亦即開案），便與醫生人便開始進入建立保護合作關係。

建立關係前，要先澄清工作人員與醫生人之間的角色，讓其可以理解來意以及表達願意協助的善意。若確定是醫生人可以談話的時機，就可以與他進行討論問題的會談，就可以全面性評估醫生人的需求。

通常新進工作人員會急切希望提供服務，可能將服務項目全盤敘述後，讓醫生人自行選擇需要的項目，未考慮到大多醫生人在案發初期是混亂且難以明確思考的，讓他們當下自行選擇需求項目是會有困難，也不一定是切合需要。

因此，當工作人員需要進行案件需求評估時，應分為三階段。

一、蒐集資料

（一）家庭狀況需求

需就醫生人家中成員、關係，及各成員間互動狀況，是否有成員間關係互動不佳之情形，以及前述問題為事件發生前或發生後所產生之問題等蒐集資料，以進行評估此方面之協助需求。

（二）訴訟狀況需求

若為案發初始，除相驗案件刑事程序當然進行中外，其他訴訟或其他案件訴訟應均尚無進展。惟此時之訴訟需求評估，重點應在於醫生人對被

21 撰文者為臺灣士林分會主任林淑芬；臺灣臺南分會主任吳佳穎。

害事件看法與態度之瞭解及訴訟程序協助需求程度如何，此關係到評估提供適切法律協助之重要性。若為已發生一段時間之案件，除亦需有上項情形之瞭解外，對於各種訴訟程序至何階段亦應全面性掌握，以免錯失提供協助時機或遺漏提供所需之法律協助。

(三) 經濟狀況需求

應先瞭解被害人是否為家庭中主要收入來源，若是，則需瞭解警生人家中經濟現況，有無陷入經濟困境之情形；如被害人非主要收入來源，需瞭解警生人家中是否因被害事件而支出增加致有經濟困難之情形。另對於是否租屋、有無負債及其他支出情形亦應一併瞭解。綜合上述以為經濟需求評估。

(四) 生活狀況需求

應就被害事件發生後，警生人居住情形，有無造成生活不便，現址能否繼續居住，家庭成員間能否共同生活等情況予以掌握，以為此面向需求評估。

(五) 身心狀況需求

應與警生人面對面訪談，於訪談過程觀察該成員情緒反應，悲傷情狀，語調用詞，理性邏輯等狀況，再就該成員對自己心理精神情況之自述或導引說出，評估他是否有專業心理協助需求。對於未實際面談之其他成員，可先藉由受訪成員對其精神心理狀況之描述為依據，進行心理協助需求之評估。

(六) 尋求資源能力：

以受訪警生人家中成員之對談情形、學歷、職業、對社會資源認識之程度及瞭解介入資源現況等，評估其是否有尋求社會資源能力。

(七) 支持系統

瞭解警生人家庭系統、工作領域、朋友圈及其他關心事件個人或團體之狀況及前述個人或團體關切或介入程度，以為支持系統之評估。

二、繪製家系圖及生態圖

(一) 家系圖

又稱家族樹，運用簡單的符號及線條呈現醫生人家庭成員基本資料及相互關係，最好包含三代家庭成員，主要目標在於呈現家庭組成結構，正方形代表男性，圓形代表女性，夫妻關係依男左女右繪製，兄弟姐妹關係則依年紀由左至右，圖形內註記數字代表年齡，斜線或塗滿代表案主，交叉線代表死亡，懷孕用三角形表示，婚姻及親生子女關係以實線表示，同居及收養關係以虛線表示，離婚則加註兩條線表示之，分居加註一條斜線，而同住之家庭成員用線條圈起來。

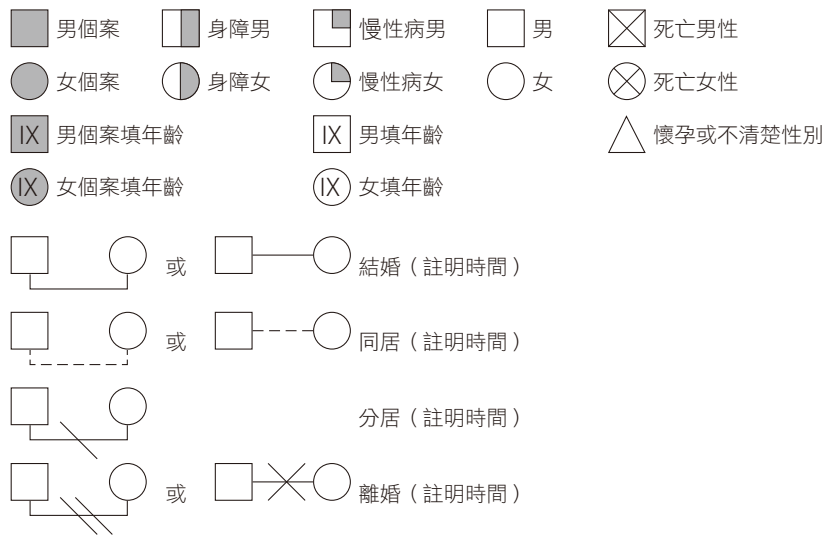


圖5：代表家庭成員及其關係之符號與線條

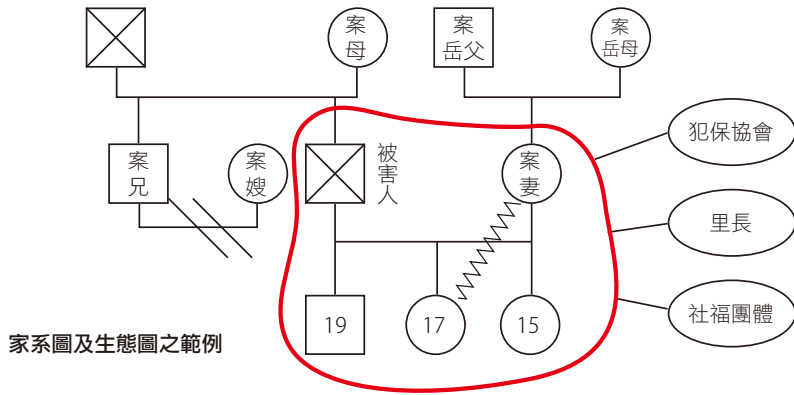
(二) 生態圖

繪製出個體及其家庭在社會網絡中的定位，以線條圖示的方式說明家庭成員間疏親遠近關係，成為預估家庭動力的資料來源。



圖6：代表家庭成員間疏親遠近關係之線條

家系圖及生態圖繪製範例參考如下：



三、考量警生人需求的多元與彈性

(一) 因應環境的急迫性需求

本會案件類型多為重大刑事傷亡案件，工作人員面對新聞重大矚目案件時，通常多會以先處理急迫性需求為主，急迫性需求須依當下警生人的需要來應對協助。例如：重大矚目案件在面臨新聞記者的包圍追訪，會需要安靜空間，工作人員可協助安排場所讓警生人可休息。有時案件資訊衝擊太大，受服務者無法說話，只需要有人陪伴，可協助陪同在旁準備水或衛生紙，給予安全感。警生人於情緒激動之狀況下，面對相驗程序時，需要有人陪同，雖然這時候很難與警生人取得會談的機會，也無法講述清楚工作程序，但可以依當場外在環境與進行程序來進行陪同，或提供資訊，逐步協助辦理完成，工作人員的陪伴對於當下警生人的無措情緒，將會是很實際的心靈安慰。

(二) 以警生人需求為中心

犯罪被害雖然是單一事件，但不管是死亡或重傷的案件，影響的將會是整個家庭。尤其死亡案件，需要確認家庭三代的親屬狀況，才可以清楚了解被害事件對警生人家庭造成影響的問題。因此，工作人員在評估案件需求時，應該先以被害人為中心，但評估應以警生人家庭為取向，才能完全盤點事件對每一個家庭成員在法律訴訟、經濟、生活、及心理等

各面向的影響，以全面照顧到所有警生人，提供適切的服務。因此，工作人員進行全面性評估前，需先將本會業務管理系統—會談紀錄表內，家庭狀況、訴訟狀況、經濟狀況、生活狀況、身心狀況等5大區塊的會談內容，由所得到的各項問題整合轉化為需求，以提供服務。

（三）需運用個案管理工作模式

每一犯罪被害案件都是獨立的，因為案件發生的背景與環境都不一樣，因此每一件都需要個別管理評估，沒有範例或例稿可以依據，而且犯罪被害案件大多將面臨法律訴訟問題、家庭角色的變化、經濟結構的轉變、身心靈的受創等等不同層面的問題，因此應運用個案管理模式來因應警生人多重問題的需要。

（四）階段性調整並不定期修正

犯罪被害案件的陪伴處理過程中，將面臨不同階段的差異，因為警生人面對的法律進程或是家庭結構變化，進而使其面臨不同的問題。因此，工作人員在追蹤案件時，必須依照案件的各時期轉變來重新定義問題，再產生需求，並更新提供最適切的服務。

（五）增加警生人復原力為主

本會工作人員在陪伴案家的期程雖是持續性且長期性的，在工作人員陪伴輔導的過程中，需求的評估中也必須要考慮尊重及培養增加警生人的復原力，因為需求會隨著時間而增加，但資源是有限的，不可能永遠持續的提供下去，每個警生人都有自己的復原生命力。因此，工作人員必需最終以評估輔導案家成長為目的，讓案家能在本會資源提供結束後，能夠堅強迎向自己的警生，才是本會工作的最終意義。



臺北分會辦理虎豹潭景區意外事故家屬座談會



苗栗分會訪視瞭解家屬需求

第二節、處遇執行內容²²

犯罪被害案件的家庭成員多有脆弱特性，從案件發生時起，即面臨多元且複雜的問題。不管是法律補償、身心照護、急難救助、身心復原等，此時，提供全方位、連續性、跨專業領域、且客製化良好服務的個案管理工作，呈現在績效上，即是建構多階段、多面向評估，讓服務品質更落實在相對應的處遇執行內容，以確保能發揮完善的個案管理功能。

多元的需求評估面向後，處遇執行的內容如下：

一、醫生人的真正需求

良好的處遇前提，必須建構在醫生人的真正需求評估下。然而，其實際的表述需求，或是工作人員帶著個人價值觀所感受到的主觀意識，並不一定代表他的真正需求。因此，排除工作人員個人主觀意識，建立客觀與具備專業的評估，才能避免資源浪費，研擬更週全的處遇計畫。

二、處遇計畫必須契合需求

需求評估後所研擬的處遇計畫，應該依案件分級與研議的期程來進行追蹤關懷。而每次的專業談話，皆應避免漫無目的情感表達及情感投入，根據案件分級服務與規劃期程目標來執行追蹤，以確保當初所下的需求評估已經被滿足。又如追蹤後發現，因故未能完成時，工作人員應該尋求其他資源來滿足醫生人的需求，或是變更處遇計畫，以更符合家庭現況。

22 撰文者為臺灣高雄分會主任吳瓊華。

三、善用個案管理及資源媒合

完善的個案管理模式，對於因為犯罪事件而需長期累訟的被害家庭及身心受創的成員來說，是一個最適切的服務模式。其中，除了提供長期的服務外、對多重需求提供廣泛的協助、工作人員扮演助人體系與資源的連結者、增權已受創的醫生人能在社區中維持適意的生活等，都是落實服務工作的重要基石。

四、長期追蹤與不間斷的處遇修正

重傷案件在過程中的身體與機能反應變化之快，服務時宜隨時掌握醫生人的身心變化，才能因應其因為傷勢改變而調整資源提供或介入的方式。尤其是，萬一不幸醫生人傷重死亡，在車禍案必須掌握時間契機，提醒醫生人家屬向警方報請檢察官相驗，以避免醫院不知前因後果，匆匆開了死亡證明，待遺體火化後，死因無法連貫，醫生人恐面臨無法申請理賠及民事求償的問題。



士林分會協助重傷醫生人修繕電動輪椅



高雄分會提供居家照護服務



〈新竹護城河〉 水彩 / 醫生人 葉子欣 / 2018



〈新竹巨城速寫〉 水彩 / 醫生人 葉子欣 / 2020

3

第三篇——核心工作項目



- 73 第一章 即時關懷
- 95 第二章 法律協助
- 129 第三章 申請補償
- 143 第四章 身心照護
- 167 第五章 生活重建
- 177 第六章 小額貸款
- 183 第七章 行銷推廣



第一章 即時關懷

- 第一節、一般社會矚目案件處理
- 第二節、災難型社會重大矚目案件處理
- 第三節、急難救助保護服務

3

第一章 —— 即時關懷

第一節、一般社會矚目案件處理²³

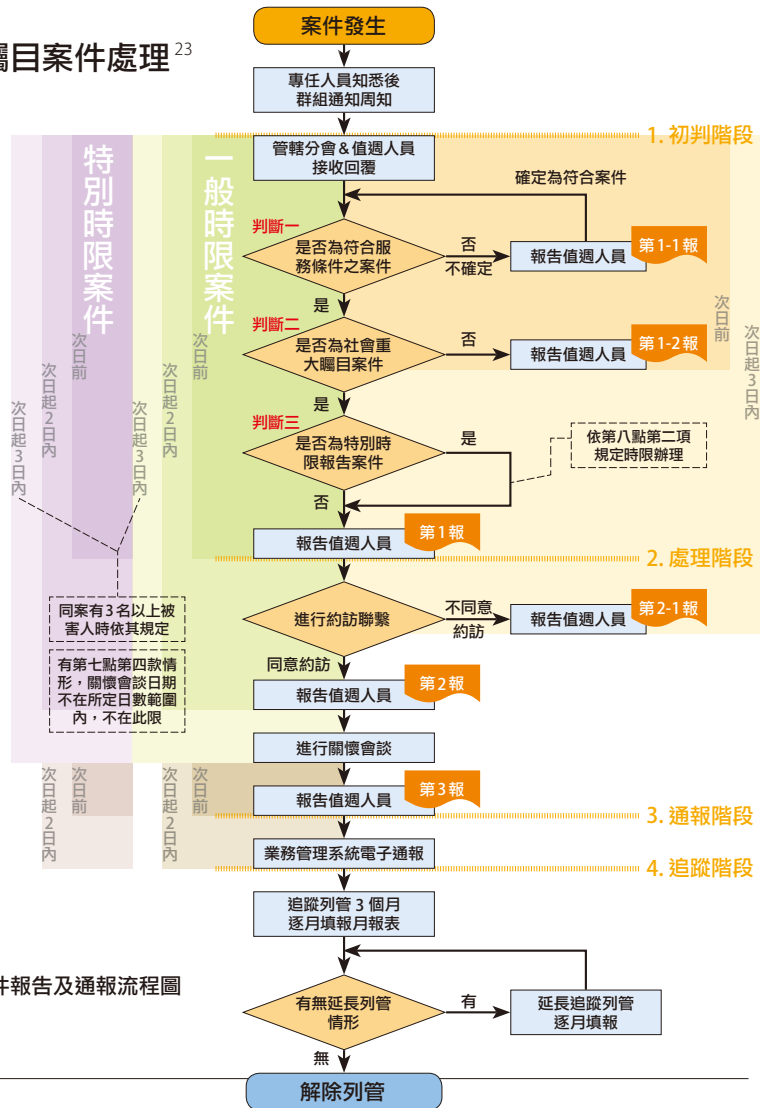


圖 7：社會重大矚目案件報告及通報流程圖

23 撰文者為本會組長洪偉凱及秘書鄭景太。

(一) 社會重大矚目案件報告及通報流程簡要說明

分會處理社會重大矚目案件，應依初判、處理、通報及追蹤四個階段辦理：

1. 初判：案件是否符合本會服務條件及是否為社會重大矚目案件之初步判斷。
 - (1) 本會或所屬各分會專任人員透過傳播媒體報導知悉疑為社會重大矚目案件時，應將該報導訊息透過通訊軟體群組通知周知。
 - (2) 案件發生地之管轄分會專任人員及當週值週人員知悉後，應立即於通訊軟體群組進行接收回覆。
 - (3) 管轄分會應依本會「實施保護程序作業準則」判斷該案件是否為符合本會服務條件之案件，以及是否為社會重大矚目案件，必要時，得與當週值週人員聯繫協助進行判斷。
 - (4) 案件完成初判為符合本會服務條件之社會重大矚目案件時，管轄分會應主動進行案件及聯繫資料之取得，並應於知悉犯罪被害案件報導訊息次日前，將重點資訊報告當週值週人員：
 - (5) 案件進行初判當下有困難時，管轄分會仍應於知悉犯罪被害案件報導訊息次日前報告當週值週人員：
 - (6) 案件及聯繫資訊之取得遇有困難而無法解決時，管轄分會應主動聯繫當週值週人員研商處理。
2. 處理：案件資訊蒐集、聯繫約訪、關懷會談及進行初期服務。
 - (1) 案件完成約訪聯繫後，管轄分會應於知悉犯罪被害案件報導訊息次日起2日內將相關資訊報告當週值週人員。
 - (2) 案件完成關懷會談後，管轄分會應於完成關懷會談次日前將相關資訊報告當週值週人員。
 - (3) 對於醫生人之關懷會談應於知悉犯罪被害案件報導訊息次日起3日內完成。同案有3名以上被害人時，每增加2名被害人，增加1日。惟其中至少2名被害人或家屬之關懷會談仍應於3日內完成。
 - (4) 經醫生人同意進行關懷會談之日期不在所定日數範圍內，且管轄分會於所定日數範圍內進行關懷會談確有困難時，不在此限。

(5) 警生人拒絕關懷會談時，管轄分會應主動聯繫當週值週人員研商處理，並積極尋求其他管道協助，如最終仍無法完成關懷會談，管轄分會應於知悉犯罪被害案件報導訊息次日起3日內報告當週值週人員。

3. 通報：於本會業務管理系統填寫「社會重大矚目案件處理通報表」並進行電子通報。

(1) 完成關懷會談之案件，應於關懷會談日次日起2日內完成該案之電子通報。

(2) 案件主責專任人員應於本會業務管理系統「社會重大矚目案件處理通報表」功能進行填報上傳。

(3) 分會上傳之「社會重大矚目案件處理通報表」，由總會進行內部陳核並轉陳法務部保護司。

4. 追蹤：案件處遇服務情形及進度之追蹤填報。

(1) 完成約訪之案件，將進行為期3個月之追蹤列管，有特殊情形時，得延長至多3個月。

(2) 分會應自完成關懷會談日之次月起，逐月填報「社會重大矚目案件追蹤管制月報表」，並按月於20日前傳送總會業務企劃組。

(3) 總會應按月彙整各分會「社會重大矚目案件追蹤管制月報表」並陳報法務部備查。

(二) 社會重大矚目案件之特別時限報告

依據本會「社會重大矚目案件督導及追蹤管考作業要點」第八點規定，案件有以下情形之一時，管轄分會應依特別時限報告當週值週人員：

1. 隨機殺人、強盜搶奪、擄人勒贖、強制性交致被害人死亡案件。
2. 被害人為兒童、少年之故意犯罪行為被害死亡案件。
3. 加害人或被害人為公眾人物之犯罪被害死亡案件。
4. 加害人故意或過失犯罪行為致被害人死亡、受重傷害達3人以上案件。
5. 其他經本會指定應依特別時限報告之案件。



臺北及宜蘭分會關懷蘇花公路遊覽車事故被害人家屬



臺南分會關懷訪視台江大道車禍案被害人家屬

依據本會「實施保護程序作業準則」保護程序第二點規定，被害案件符合下列情之一者為社會重大矚目案件：

- (一) 刊登於全國性平面媒體全國版或國際版之故意犯罪行為所致之被害事件。
- (二) 刊登於全國性媒體頭版之前項案件以外之被害事件。
- (三) 案件發生時，不屬上兩項之被害事件，惟於案發後引起社會聚焦關注之被害事件。
- (四) 屬於上列三項之案件但有下列情形之一者得除外：
 1. 被害事件為被害人主動故意之行為所致者。
 2. 黑道仇殺所致者。
 3. 導致被害之被害人行為有違一般社會觀感者。

第二節、災難型社會重大矚目案件處理²⁴

前節介紹一般社會重大矚目案件的認定及案件報告及通報流程，而有時會發生一些具備影響廣泛性且造成15人以上死傷之災難型社會重大矚目案件（下稱災難型案件），如八仙塵爆案件、太魯閣列車事故、高雄城中城大火等案件，由於此類案件相較一般社會重大矚目案件在處理上更需效率化及組織化，因而需特別加以說明如何有效在現場進行協助工作：

24 撰文者為本會組長洪偉凱；臺灣花蓮分會主任許華寧；臺灣高雄分會主任吳瓊華。

一、災難型社會重大矚目案件處理流程

(一) 災難型社會重大矚目案件處理流程圖，如下圖

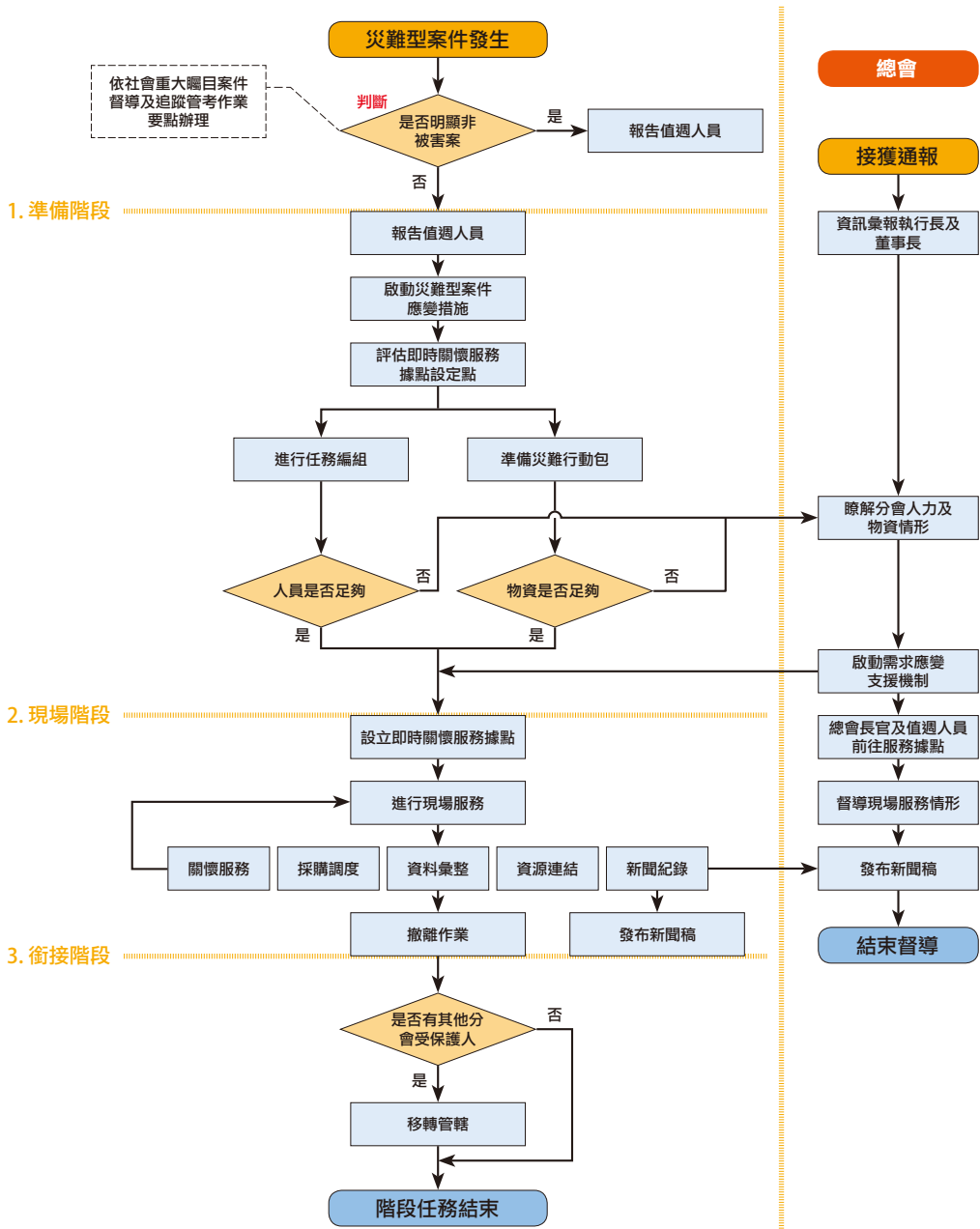


圖 8：災難型社會重大矚目案件處理流程圖

(二) 災難型社會重大矚目案件處理流程說明

有關本會「災難型社會重大矚目案件處理流程」，自從案發起分為三階段，以下將各階段簡要說明後依序詳述執行重點。

1. 準備階段

接獲通報時，分會進行評估是否為符合災難型社會重大矚目案件，如是則以通訊軟體通報總會後，啟動平時準備之任編組並準備相關物資。

2. 現場階段

前往災難現場後，將處理情形動態回報總會，設立據點配合現場指揮官關懷馨生人。

3. 銜接階段

現場任務執行完畢後，將資料整理後帶回分會進行系統登載，並續行案件評估處遇。

二、分會啟動「災難應變措施」之執行重點

(一) 評估即時關懷服務據點設定點

關懷服務現場通常人員動線混亂，為使馨生人能迅速尋得本會相關資訊，首先須設立足以彰顯本會團隊組織形象之服務據點，據點數量、位置及佈置方式均應審慎進行評估（如：馨生人停留地點為一處或多處、有無同時停留在醫院、現場、殯儀館等）。

運用可彰顯本會形象之標誌、圖像、海報、布條、背心等物品，設立位置清楚、顯眼，易於民眾辨識之服務據點。

現場工作人員著服務背心，提供馨生人辨識。



服務現場小型空間規劃示意圖

清楚標示本會標誌，避免識別混淆。



服務現場大型空間規劃示意圖

（二）進行任務編組

災難型案件現場氣氛緊張，分會要即時提供關懷的重點在於如何進行任務編組，以下提供任務編組的參考組成，可依案件屬性彈性調整。

任務編組安排人員建議以「週」為單位，平日調查一週內通常情況下每日可運用之人力，平時即編配備用，並隨時調整，如遇有災難型案件發生，即依服務當日編配人力優先召集人員前往服務。

此外，平日演習訓練十分重要，除了針對服務方式須不定期安排志工訓練外，實際演練發生案件時的應變模式也可增加即時出勤的效率。而分會的專任人員，不論專長背景也應累積此類案件之服務經驗。

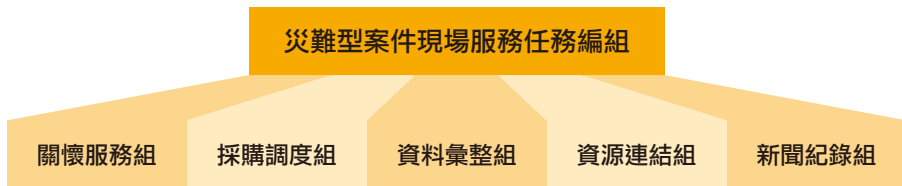


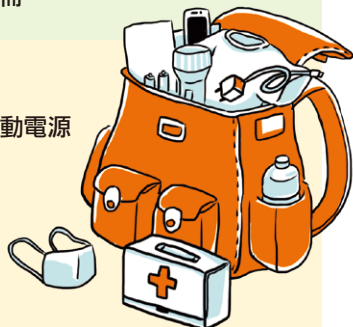
表 5：災難型案件現場服務任務編組

組別	工作職掌
關懷服務組	主要與馨生人接觸的成員，建議編配有法律、心理、社工等專長或背景成員，原則上 1 位被害人家屬配 2 至 3 名關懷人員。
採購調度組	負責應變行動包之檢整，如有需購買之物資，協助進行採購；另有關分會現場人力之輪班方式，也由本組負責。
資料彙整組	災難現場資訊混亂，該組負責彙整馨生人名冊，以及本會投入人力之統計，另需蒐集現場相關資訊以提供關懷人員運用，或家屬詢問。
資源連結組	災難現場除本會外尚有其他公私部門，為統一資源、單一窗口，提供馨生人簡便方式辦理相關事務，需與現場各部門進行協調。
新聞紀錄組	該組負責於現場以文字或相片記錄發生及服務過程，並發布新聞。拍照過程請注意同理、尊重馨生人反應，對外發布之照片，應依本會 110 年 8 月 31 日總護泰業決字第 11001007340 號函所示原則辦理。

(三) 準備災難應變行動包

災難型案件發生後通常需迅速趕往現場，如平時準備好災難應變行動包，發生時可於最短時間將所需物品帶齊，趕往現場，以下列舉災難型案件服務應變行動包中所需物資。

現場行政物資	<input type="checkbox"/> 桌椅 (可自備便攜型或於現場借用)	<input type="checkbox"/> 桌上遮蔽墊 (避免文件個資洩漏)
	<input type="checkbox"/> 桌牌	<input type="checkbox"/> 相機
	<input type="checkbox"/> 本會識別布條及旗幟	<input type="checkbox"/> 對講機
	<input type="checkbox"/> 筆電 (含電源)	<input type="checkbox"/> 空白領據
	<input type="checkbox"/> 印表機 (含電源)	<input type="checkbox"/> 關懷慰問金
	<input type="checkbox"/> 隨身碟	<input type="checkbox"/> 信封袋
	<input type="checkbox"/> 延長線	<input type="checkbox"/> 資源連結手冊
醫士人關懷物資	<input type="checkbox"/> 資料提袋 (含紙筆)	<input type="checkbox"/> 暖暖包
	<input type="checkbox"/> 分會簡介	<input type="checkbox"/> 充電線及行動電源
	<input type="checkbox"/> 水 (需另購)	<input type="checkbox"/> 面紙
	<input type="checkbox"/> 乾糧 (需另購)	
	<input type="checkbox"/> 萬金油、薄荷棒	
	<input type="checkbox"/> 口罩	



災難型案件應變行動包之內容物，不易損壞的物品，應於平時準備，若可能損壞或過期的物品，應有即時購買管道，以便即時應變使用。

(四) 分會應迅速抵達現場，設立即時關懷服務據點

分會趕抵現場後，由分會主任委員 (或分會主任) 先向災難現場指揮負責人商議，了解目前現場狀況資訊，並融入現場之服務網絡，以取得最新資訊及避免重複服務。

之後，再向現場分會服務成員進行案件簡要情形及工作重點說明，即依任務編組分別進行關懷並設立服務據點，並由分會主任主動積極掌握現場動態，隨時向總會回報進度。

另外，災難型案件為媒體報導焦點，本會於現場服務之足跡應詳實紀錄並即時發布新聞稿，加強民眾對本會即時服務之信賴感，提昇本會團隊專業形象。

(五) 總會前往現場督導，啟動需求應變支援機制

總會自接獲分會通報災難型案件後，總會長官及當週值週人員將陸續趕抵現場督導分會現場作業，同時總會亦將啟動需求應變支援機制，即了解目前現場分會人力情形，是否需調度其他分會之支援人力，或需要自「災難型案件應變人員資料庫」中取得所需之專業人力如律師、心理師、社工師及熟稔新聞發布之同仁或意願協助認屍之同等。

(六) 現場服務任務結束，一路相伴後續銜接關懷

待現場服務任務及緊急處理狀況告一段落，警生人陸續返回，現場駐點之公私部門陸續撤離，分會經請示主任委員及報告總會後，即行撤離作業，並完成現場整理。

返回辦公室後，應將被害人及家屬資訊檢視統整，依本會「實施保護程序作業準則」規定移轉家屬住居所在地分會接續進行一路相伴關懷服務。

(七) 現場新聞發布範例（以高雄城中城大火為例）



1. 總會發布一案發當日

~~~~~  
**高雄鹽埕區城中城大樓惡火事件，造成重大傷亡，犯罪被害人保護協會  
 啟動即時關懷現場陪伴，協助家屬確認遺體**  
 ~~~~~

高雄鹽埕區城中城大樓，因發生火警造成46人罹難、41人輕重傷之慘劇，財團法人犯罪被害人保護協會（下稱：犯保協會）在接獲消息後立即成立「即時關懷」小組，協調總會及高雄、橋頭、屏東分會專任人力6名，及保護志工共計22名前往現場，以關懷罹難者家屬為主，並配合臺灣高雄地檢署進行現場服務：

一、通報網絡暢通，犯保於案發後建立單一窗口，迅速取得被害人資料

由於本次事故造成死亡人數眾多，且多數無法辨識，需進行DNA鑑定，為有效掌握被害人資訊，犯保高雄分會與高雄地檢署、婦幼隊家防官及社會局成立單一窗口，待鑑定後即可聯繫現場犯保人員，並透過與社會局共同協處，即時了解被害人家庭情形。

二、分頭陪伴，犯保陪同偵訊並提供關懷

犯保高雄分會在第一時間獲悉案件後，按工作屬性分別協助家屬接受檢察官偵訊，另一組人員則至殯儀館內關懷家屬，案發當天計慰問被害家屬20戶。

三、「一路相伴」持續服務，犯保關懷不斷線

待遺體相驗工作告一段落，家屬陸續將遺體帶回家後，家屬還需面臨後事辦理、官司訴訟、創傷復原等問題，犯保協會將會在確認家屬的住所後，由家屬所在地的分會銜接服務一路相伴，視每位家屬的需求提供適切的服務與陪伴。

本次意外事故造成極為重大的傷亡，在政府與民間組織相互配合下，財團法人犯罪被害人保護協會與各地分會也將持續秉持本會「人溺己溺」的服務宗旨，盛接家屬的哀傷，一起陪伴家屬走過這傷痛的人生歷程。



2. 分會發布一案發當日

犯保高雄分會啟動即時關懷 城中城社區大火受害家屬備感溫馨

高雄市城中城社區暗夜大火，迄昨日消防局搜救告一個段落時，這場大火共造成46人死亡，41人受傷。在睡夢中陸續驚醒的住戶，倉皇逃生，老弱逃不出來的火燒得無法辨識，重傷被救出來的驚魂未定送醫救治。

財團法人犯罪被害人保護協會臺灣高雄分會（下簡稱犯保高雄分會）啟動即時關懷，下午15時即動員分會專任人員及保護志工到現場進行關懷慰問。因死亡者眾，分會特別按工作屬性，安排一組同仁與志工至寄棺大樓，協助家屬接受檢察官偵訊；另一組人員則至景行廳家屬休息處關心遺屬，安撫他們的情緒。

此次犯保高雄分會在案發當日啟動即時服務，最主要是專業網絡的建構良好，所以促進分會在第一時間可以掌握各項即時資訊。尤其高雄地方檢察署所提供的相驗資訊；婦幼隊家防官提供被害家屬分會服務並提供予分會被害家屬聯絡方式；社會局合作共同協處……等，在公私協力下，確實發揮強化社會安全網的功能，在發生危機事件時，結合各單位

的力量，維護倖存者的基本生活，也照顧到遺屬的多元需求。



3. 總會發布一案發次日

高雄城中城大樓惡火46死及多人受傷，犯罪被害人保護協會啟動「即時關懷，一路相伴」程序，董事長今慰問犯保志工及被害家屬

高雄鹽埕區城中城大樓，因發生火警造成46人罹難、41人輕重傷之慘劇，財團法人犯罪被害人保護協會（下稱：犯保協會）在接獲消息後立即成立「即時關懷」小組，協調總會及高雄、橋頭、屏東分會專任人力6名，及保護志工共計22名於14日下午3時前往現場，以關懷罹難者家屬為主，並配合臺灣高雄地方檢察署（下稱：高雄地檢署）進行現場服務。

一、迅速接獲通報，犯保協會於案發後建立單一窗口

由於本次事故造成死亡人數眾多，且多數無法辨識，需進行DNA鑑定，為有效掌握被害人資訊，犯保協會高雄分會與高雄地檢署、高雄市政府警察局犯罪被害保護官及社會局成立單一窗口，確認罹難者身分即可迅速聯繫犯保協會人員，並透過社會局共同協處，即時關懷罹難者家屬。

二、分組分工協助，陪同罹難者家屬偵訊並提供關懷

犯保協會高雄分會在第一時間獲悉案件後，即聯繫動員保護志工組隊前往殯儀館進行關懷慰問，安排一組工作人員至寄棺大樓，協助家屬接受檢察官偵訊；另一組安排至景行廳家屬休息處，進行家屬關懷並安撫情緒，案發當日計關懷慰問罹難者家屬20戶。

另就傷者部分，犯保協會安排橋頭及屏東分會同仁及志工前往醫院待命，適時提供關懷。

三、結合法扶基金會，提供後續刑民事訴訟及保全程序協助

本案後續涉及刑事責任追訴、保全程序及民事求償問題，犯保協會與法律扶助基金會今年也推動單一窗口服務，兩會也於第一時間雙向聯繫，後續將評估每一位罹難者家屬的狀況，由犯保協會或法扶基金會安排律師，確保家屬的法律權益。

3

對於辦理假扣押保全程序，依犯罪被害人保護法第28條規定，經濟弱勢的無資力者，可由犯保協會出具保證書代替假扣押擔保金，犯保協會也會協助家屬評估進行假扣押程序。

四、一路相伴持續服務，追蹤關懷不中斷

本案待遺體相驗程序告一段落，家屬陸續將遺體帶回，後續尚有後事辦理、官司訴訟、創傷復原等問題，生活重建是條漫漫長路，犯保協會也會依家屬住所地，轉銜當地分會一路相伴、持續關懷，並依家屬需求提供適切的服務與陪伴。

五、董事長今天中午前往慰問服務人員

犯保協會董事長邢泰釗及高雄地檢署莊榮松檢察長也於今（15）日前往殯儀館瞭解第一線工作人員服務情形，給予慰勞，並指示務必全力協助家屬，讓罹難者與家人可以安心回家。

本次意外事故造成極為重大的傷亡，在政府與民間組織相互配合下，財團法人犯罪被害人保護協會與各地分會也將持續秉持「人溺己溺」的服務宗旨，盛接家屬的哀傷，一起陪伴家屬走過這傷痛的人生歷程。



4. 分會發布一案發後

~~~~~  
**雄檢與犯保高雄分會聯合召開被害人保護網絡平台會議**

**加強建構重大被害案件的即時社會安全網**  
~~~~~

犯罪被害人保護一直是司法天平傾斜的一端，司法對被告人權的關注往往遠多於被害人。為落實轄內犯罪被害人（馨生人）保護業務之持續推動，特召開「110年度犯罪被害人保護業務聯繫平台會議」，由臺灣高雄地方檢察署莊玲如主任檢察官與橋頭地方檢察署陳竹如主任檢察官聯合主持，犯保高雄分會與橋頭分會為服務核心，同時邀集轄內平台成員之警政、社政、衛生、勞工等相關機關派員與會。

雖然平台內的成員多數是實務工作的主管及一線人員，但每一個人都扮演著被害人及其家屬保護的重要螺絲釘，全力動員，缺一不可。除了

保護業務合作的重要性，平台的聯繫維護，將有利大高雄轄區被害案件發生時有完整之網絡，也可以使被害案件無漏網之魚的遺憾，讓被害家屬可以透過即時的轉介及完善的資源協助，減輕焦慮，進而修補其受創之心靈、重新調適回歸平穩的生活。

由於本平台自109年建構，在本次高雄市城中城社區大火46死41傷的重大傷亡社會矚目案件，網絡間也發揮即時的社會安全網功能，共同協力串聯起服務的有效轉銜。會議中也檢討精進未來在社會矚目案的服務，期使死亡的被害人都能善終、重傷案的長期復健有健全且長久的支持。



三、案例分享—以花蓮太魯閣列車事故及高雄城中城大火案為例

（一）花蓮太魯閣列車事故

110年4月份於花蓮發生太魯閣號408車次列車之大型災難事故，遭遇災難的人面臨自己喪失生命、健康、財產的威脅與失去親人的痛苦，從事本會工作的同仁也可能面臨不知道災難與服務現場狀況感到極度焦慮，和承受災難衝擊帶來的

驚恐與不安，因此，我們都有類似“該怎麼啟動馨生人緊急協處？”、“我能為馨生人做些什麼？、提供哪些協助？”的疑問，因此，我們可以問問自己“我該準備什麼？”讓自己平時建立起要出發協助救援的準備心，才能在災難型重大案件事件發生時堅強勇敢的投入救援，在救援服務中做出立即、妥善的協助。

1. 準備規劃期

瞭解所處的工作環境和網絡系統，建構合作機制或緊急應變模式，才能緊急組織、即時動員、快速集結。

花蓮太魯閣列車事故處理特色

迅速設立服務據點

動員志工、心理師人數眾多

2-3人一組進行關懷

與市府合作家屬服務流程

宜蘭及臺東分會協力

- (1) 經常接受教育、參加訓練和演練，具備危機處理的能力，不因欠缺專業知能和技巧而傷害警生人，並能適當回應警生人提出的問題及需要。
 - (2) 累積助人經驗、充實專業知識、具備壓力調適的能力外，和主管、部屬、夥伴之間保持良好的互動與溝通，培養默契，為在災難型重大案件中相互補位做準備。
 - (3) 善用資源（如：督導機制）保持健康身心，經常自我反思本會工作的倫理和生命關懷的價值，建立靈性的內涵與特質，因為，災難型重大案件工作本身要對生命有相當程度的體悟和人生歷練可以幫助我們在最快的時間投入其中並消化與調適壓力，平常保持好的身心在關鍵時候點燃能量。
 - (4) 準備工具及定期檢視更換，包括災難型重大案件工作中使用的表單、用品、服裝、飲水等，還有個人物品（行動電源、衛生棉之類）、藥品、營養補充品及替換衣物。
 - (5) 讓家人知道本會工作的屬性（運用社會工作專業深化司法保護服務，實踐助人專業）與特性（刑案及重大災難型重大案件發生時間不固定、投入時間漫長、身心耗竭程度高），讓家人安心和放心。
2. 災難型重大案件救援期
- (1) 用心：瞭解災難與服務現場的狀況，確認指揮系統運作方式，清楚自己的角色和責任。
 - (2) 愛心與同理心：敏銳地察覺他人的需要，付出體貼及安慰，站在他人的立場思考，理解和感受他人經歷的事情。
 - (3) 耐心：對於處於沉默、慌亂、哀慟、憤怒等情緒的人保持和氣莊嚴的態度、真誠友善的安撫受難（災）者驚恐哀傷的情緒。
 - (4) 行事有度、保持彈性：工作人員應重視制度，角色明確，在災難型重大案件中相互補位與扶持非常重要，察覺主管、部屬、夥伴的處境和困境，不忘自我觀照，承認並開放脆弱，適時適度的調整與修正工作方法，將重要的事件紀錄下來，成為後續討論、依循的工作方法。
 - (5) 其他提醒：我國是由多種族群組成的社會，因社會發展外國人士來臺就業、求學、經商、通婚、觀光等活動日益頻繁，在災難型重大

案件現場有可能接觸到不同種族、族群及不同國籍的人，保持不狹隘的胸懷，接納不同的習慣、信仰，遵守制度並提供彈性化的服務，尊重各族群各國籍的文化習俗。

(6) 災難型重大案件工作中，具有重大災難型案件協助經驗顯然比年資重要，把對的人放在對的位置才能事半功倍。

3. 調適復原期

本會同仁長期在高度負荷的社會工作社群裡，每有重大刑案發生，或因人禍造成重大災難，須快速動員、集結工作人員全力協助家屬，緊接著是高度投入時間和精力，往往結束工作才發現情緒和體能耗盡，可能會面臨替代性受創（vicarious traumatization）或次級創傷（secondary traumatic stress），工作人員感染警生人的絕望與哀傷產生無助、憤怒、難過等負面情緒，可能也會有做惡夢、食慾不振、睡不著等行為上的改變。

重大災難型案件工作結束了，回到辦公室還有很多行政工作等待我們處理，接下來請把重心放在自己的身上，以下方法試試看：

- (1) 自我觀照，理解並接納自己的感受和反應。肯定自己在工作中的付出與辛勞，避免為表現打分數。
- (2) 覺察自己的改變，有些改變很快就發生，有些改變慢慢才出現。



花蓮太魯閣列車事故現場服務

(二) 高雄城中城大火案件

社會矚目案件往往因為傷亡慘重引起民眾嘩然、或死傷人數眾多、甚或加害人的行為令人無法苟同而造成社會關注，因此，在處理上必須小心謹慎，且分會必須常備有工作的作業規範以應臨時上場之用，再依當下案件的情境，或受害的需求不同適度進行調整。以110年10月14日高雄城中城社區大火46死41傷的案件為例作說明，案件管理模式與策略：

高雄城中城大火處理特色
設立兩處服務據點
橋頭及屏東分會至醫院協力
即時、連續對外發布新聞
召開網絡會議·研商案件服務

1. 平時整備期：形塑專業能力與形象
 - (1) 建構完整資料庫：服務中的名單。（因發生災變時，有時影響範圍會連同原有舊案也一起受害，故分會應能有系統、有效能建構即時名單俾利確認。本次幸無原有服務中的警生人居住城中城社區。）
 - (2) 應變能力的儲備
 - a. 開案評估的能力。
 - b. 危機處理與心理急救的概念。
 - c. 運作模式的初建構（基本SOP）。
 - d. 人員實務操作演練。
 - (3) 善用資源：
 - a. 平日網絡資源建立以備不時之需：社會局、法制局、法律扶助基金會、律師公會、民間社福團體、宗教團體、醫療院所社工室。
 - b. 儲備專業常識：相驗處理流程、繼承的概念及辦理程序、被害人金融與保險查詢、基本訴訟流程。
2. 救援應變期：每日彙整案發現場或殯儀館的服務脈動，即時改變統籌策略
 - (1) 資訊搜集與合作
媒體、警察局保護官通報名冊、警察局通報相驗至法警的資料、法醫至現場相驗的合作、輪值書記官即時提供分會支援警生人、透過襄閱主任檢察官統籌地檢署的協力。

(2) 需求評估

本案被害人多為獨居或與家人疏離，故民刑事求償的身分多有不符的現象；又因社區屬性不同所產生的在地文化不同，家屬在意的服務也與一般案件不同，多擔心債務不明是否要辦理拋棄繼承或限定繼承的問題。

(3) 組織分工

重大案件的團隊運作及分工很重要，否則警生人的即時服務將無法周全。

- a. 家屬聯絡：相驗現場透過書記官的協助轉銜，可以讓警生人安心接受分會的服務，若其因情緒失控一時難以協處，可安排電話簡易關懷，日後再聯絡。
- b. 長官關懷：重大案件如有必要邀請長官到場關懷以示重視，需透過聯繫窗口，並與安排長官行程人員確認。
- c. 文書作業：慰問金簽核、公文傳遞、新聞稿（訪視發稿、活動後稿）、慰問金與領據準備、協會簡介與補償金申請書、社會矚目案件陳報等。
- d. 專案會議：工作核心、特殊性提醒、大型災變案件時安排簡短工作會報，以確保工作的轉銜無礙。

(4) 服務行動

- a. 服務地點的場佈：臨時服務處所的安排（可接洽殯儀館偵查庭休息室或醫院家屬休息室），如本次分設服務台在寄棺大樓及管理行政大樓。
- b. 人員配置：以個案管理模式展開服務，現場因應急性情緒安撫，志工分組進行，但後續則由其中乙名主訪談者擔任認輔志工，減少警生人對分會的陌生與排斥。
- c. 訪視慰問：重大社會矚目案關懷為主、深入訪談為輔。建立初期專業關係為工作主軸，訪視以30分鐘以內為妥適，避免倉促深入訪談引發情緒與失焦。
- d. 法律協助：與法制局、律師公會合作提供現場法律諮詢服務。
- e. 後續約訪：將案家關心的問題焦點作為下次約訪的延伸。
- f. 特殊情形：臨時安置、物資補充、殯葬協助、補償金申請。

(5) 機構責信

對社會大眾、捐款人、出資單位……。平日對分會服務評價不錯的單位或個人，陸續增加小額捐款。

3. 穩定服務

- (1) 初期密集服務：評估警生人需求與復原所需的資源，積極媒合資源並提供情緒支持服務。
- (2) 穩定關懷：當事件告一段落，除急性心理創傷者外，4-6個月時心輔評估與介入十分重要。
- (3) 重建復歸：依警生人在生理、心理與社會支持的面向，持續不間斷引進資源。而此時工作人員的替代性創傷療癒也是專業協助的開端，以避免產生職業倦怠，甚至引起創傷。
- (4) 服務的結案與轉介：當服務告一段落，或警生人有能力自行處理而婉拒服務時，尊重警生人自決，能更有效幫助其自我成長、有能力復歸社會。如家庭的困難問題已非本會能夠協助，將轉介其他適合單位。



高雄城中城事故現場服務

第三節、急難救助保護服務²⁵

一、服務緣起

被害事件往往事發突然，醫生人在第一時間可能需要籌措醫療、喪葬等龐大費用，如被害人又為家中的主要經濟收入來源，家庭在頓失經濟支柱後，隨即也會面臨到基本生活費用的短缺，為解決燃眉之急及協助醫生人維持基本家庭生活、臨時居住地等情形，除提供本會緊急資助金外，亦可轉介至政府社政單位、民間社會福利或慈善機構、廟宇等各社會福利單位，提供金錢或物資上，以及喪葬事宜的協助等，以協助醫生人度過困境。

此外，當被害事件發生後，醫生人可能會受到加害人的恐嚇、威脅，更甚者恐面臨到暴力對待、限制自由……等等，當醫生人的生命、身體或自由可能遭受到侵害時，分會可以協調警察機關提供相對應保護措施，或者媒合政府、社福資源以提供臨時安置或安排短期居住處所。

二、服務面向評估重點

分會可以透過評估醫生人家庭狀況、經濟狀況、被害事件所產生之支出，以及目前的生活現況（各項事務處理進度、居住或人身安全是否有遭侵害之虞）等項目進行評估，撰寫談話或會談紀錄，並就其狀況擬訂處遇計畫提供個別化服務，除了提供本會之保護服務內容之外，不足之處協助媒合適合之社會資源介入，讓醫生人之需求得以滿足，提供之服務，評估重點如下：

- （一）被害事件發生前，被害人是否為主要經濟來源。
- （二）被害事件發生後，被害人雖非主要經濟來源，惟亦因而致醫生人家庭收入減少或負擔增加，致生活陷入困境。
- （三）醫生人家中是否有重病、年邁或身心障礙需受被害人撫養或照顧者。
- （四）醫生人是否有生活必要之貸款或被害人負擔之債務。
- （五）被害事件所產生之支出（如：醫療、殯葬等費用）。
- （六）應了解醫生人家中成員就業、就學情形及家庭收入、支出狀況。

25 撰文者為本會秘書朱慧慈；臺灣士林分會主任林淑芬；臺灣雲林分會主任林秀君。

- (七) 是否為中低或低收入戶。如是，是否領有社會補助，若有，而仍不足維持生活者，其理由為何。
- (八) 案家是否因被害案件而已領得保險理賠、賠償、補償或社會保險給付等。

三、保護服務內容提供

(一) 緊急資助及紓困緊急資助的核發

1. 緊急資助金

依據本會「保護業務資助項目表」第十一點規定，得發給醫生人緊急資助金每月6,000元（核發金額為定額），且每案以5名醫生人為限，每人最多可核發3個月；也就是說每位醫生人最多可發給緊急資助金18,000元，並且分會可以依據醫生人實際狀況，評估分為3個月發給，或者是一次發給。

2. 紓困緊急資助金

109年初，受到嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情影響，許多醫生人就業受疫情影響，造成收入減少、留職停薪、遭到裁員等情況，故本會將現行的緊急資助金範圍及標準進行放寬，訂定「核發緊急資助金紓困補充規定」，以協助醫生人緊急紓困，並且應優先輔助其申請政府紓困方案，如未符合政府紓困條件或已申請但仍有緊急紓困之需求時，應於評估紀錄中敘明原因，再以本會紓困緊急資助金提供。紓困緊急資助金經分會評估後，得發給醫生人每月6,000元至12,000元（金額以千元為單位，核發金額有區間範圍），且每案以2名醫生人為限，每人可核發3至6個月，每位醫生人最多可發給紓困緊急資助金36,000元。

(二) 結合社會資源提供喪葬服務

因犯罪被害人保護法對於犯罪被害補償金提供喪葬費補償，故本會就喪葬服務以採結合社會資源方式辦理，分會在提供喪葬協助時，應先確認醫生人是否具備低收、中低收身分，優先協助向政府申請喪葬補助或急難救助，再者可媒合社會資源（如張榮發、慈濟等慈善機構），或以分會自籌款項（如地檢署補助款、捐助款等）提供醫生人辦理後事或喪葬費用的協助。



桃園分會致贈醫生人紓困防疫關懷箱



澎湖分會發放紓困緊急資助金

(三) 醫療費用

對於受有重傷害醫生人之照顧，有初期之醫療部分協助使用醫療資源以促進身體機能健康之恢復。

1. 依據本會「保護業務資助項目表」第二點規定，當醫生人因被害事件造成生理受到創傷時，應優先協助轉介公私立醫療院所提供相關醫療服務，如其實際自付之生理醫療費用，經扣除其他機關（如社會局、慈善機構等）補助後，仍無力支付剩餘費用者，分會得依照醫生人提供之單據，補助金額最高以 30,000 元為限。
2. 補助醫生人於初期醫療所產生之費用或協助轉介慈善團體申請補助。

(四) 保護醫生人人身安全

被害事件發生後，若是有目的性的加害，若加害人未受羈押，醫生人可能仍面臨受到危害的風險；又或加害人可能為了減輕刑責或迴避責任，進而出言恐嚇、威脅醫生人，強迫與其和解或者撤回告訴等，當醫生人的生命、身體或自由可能有遭受侵害之虞時，分會得與醫生人住居所轄區警察分局進行聯繫或通報，以協調警察機關提供保護措施，警察機關通常會進行家訪，以提供緊急連絡方式、進行安全指導或設立臨時巡邏箱等方式，提供安全保護。

(五) 居住安置的運用

本會的安置收容服務（107年1月1日起修正為「居住安置」），主要以轉介服務為主，若有經費支出，主要係安排醫生人入住旅館所支出的住宿費用。

因本會服務之案件類型以「死亡」及「重傷害」犯罪被害事件居多，其多半屬於車禍、殺人、傷害、工安等類，此等類型通常是一般家庭在日

常生活中突發性的遭遇意外或被害事件，警生人通常並不會因此無居住處所，故此等被害類型並不常有性侵害、家庭暴力及兒童少年等犯罪被害類型有必須脫離原來居住處所之可能，故本會直接服務執行居住安置措施之情形通常較少。

依犯罪被害人保護法第30條第3項「其他法律對前項保護對象，有相同或較優保護措施規定者，應優先適用。」之規定，由於我國目前針對性侵害、家庭暴力、人口販運及兒童少年被害人之安置，皆有主責法律加以規範，並設有主責機關及法定通報機制，故本會對於有居住安置需求者，皆優先以轉介方式處理，對於主管機關有資源或措施不足須補充之處，本會始銜接提供保護服務措施。

據上，本會為就居住安置服務進行轉型運用，已著手規劃多元服務內容，以期提供警生人更友善的服務，包含：

1. 參考法務部「犯罪被害人保護服務白皮書」委託研究報告之五、身心回復之行動目標1策略3「規劃多元復原力方案以協助個案維持生態系統所需要的額外花費或資源（例如：搬家或因增加照顧者或重傷所需居家重新設計、裝修等）」。
2. 參考法務部研擬「犯罪被害人保護法修正草案」第19條第1項第4款「居住安置費用及房屋租金費用。」及立法委員王婉諭等31人提案「犯罪被害人保護法修正草案」第65條第1項第7款「安置費用及房屋租金費用。」之意旨，以及參考西元2020年4月1日日本東京訂定「東京大都會犯罪受害者支持條例」（詳東京都總務局人權部網站），包含「支援東京的犯罪受害者關於搬家費補助金」內容，均訂有關於被害人不適居住原處所之搬遷及房屋租賃費用補助。
3. 參考澳洲維多利亞省犯罪被害人法庭援助Victims of Crime Assistance Tribunal「安全相關費用（Safety-Related Expenses）」提升被害人居家安全措施，以及參考美國賓夕法尼亞州受害者服務之受害者補償援助計劃補償援助手冊有關犯罪現場清潔、美國內華達州犯罪受害者計劃之犯罪現場清理提供服務，則對於因犯罪被害事件，造成房屋毀壞汙損，影響居住安全或衛生環境，提供清理費用之補助。

第二章 法律協助

第一節、服務計畫說明
第二節、法律訴訟程序與實務
第三節、調查協助與假扣押

第四節、假釋徵詢與在監動態
第五節、訴訟資訊獲知平台
第六節、修復式司法

3

第一節、服務計畫說明²⁶

一、本會一路相伴專案計畫

(一) 協助對象

本會為保障犯罪被害人法律權益及提供法律協助，訂定本計畫。協助對象有兩類：

1. 一般受保護人

- (1) 因過失犯罪行為被害死亡者之遺屬。
- (2) 因犯罪行為致重傷者。
- (3) 犯罪被害人保護法第3條第2款所稱性侵害犯罪行為被害人。
- (4) 犯罪被害人保護法第30條第2項各款規定所列之保護對象。

2. 特別受保護人

因故意犯罪行為被害死亡者之遺屬（本款溯及適用於「犯罪行為或犯罪結果發生在82年10月1日以後」之被害案件）。

(二) 協助內容

表6：一路相伴法律協助計畫內容

項目	內容
協助項目	1. 法律諮詢 2. 法律文件撰擬 3. 調（和）解代理 4. 委任律師訴訟代理 5. 法律程序費用及律師酬金之補助

26 撰文者為本會秘書鄭景太。

適用之法律程序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 一般訴訟（民事、刑事及行政訴訟） 2. 保全程序（含假扣押、假執行、假處分）與執行程序 3. 犯罪被害補償審議及覆議 4. 訴願、國家損害賠償、非訟事件、公證、鄉鎮市區調解及聲請釋憲等
計畫適用範圍	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本計畫協助之法律案件以與被害事件本案相關之法律案件為限，但因被害事件致涉繼承、收養、監護、財產管理、債權債務、契約等民事訴訟或非訟事件亦屬之。 2. 自99年6月4日起，醫生人始提起法律程序者，得依本計畫申請第十點第（一）款之各項補助；如於99年6月4日該法律案件仍在繫屬中，且符合本計畫補助要件之醫生人未曾申請相關補助者，則得依本計畫申請第十點第（一）款之各項補助；至於99年6月3日前該法律案件之一定法律程序已終結者，醫生人已支出之法律程序費用及律師酬金，則不在本計畫補助之列。

（三）協助律師

1. 由本會及各分會結合法扶基金會及分會或各地律師公會，徵求具有犯罪被害人保護意識且熱心公益之律師擔任之。
2. 可採特約聘任、義務協助或個案委任方式辦理。
3. 特別受保護人於接受本計畫協助時，得自行選任律師，不受本點第一款之限制。

二、與法律扶助基金會單一窗口服務機制

（一）合作機制緣起

109年4月17日立法委員王婉諭國會辦公室召開「犯罪被害人權利與服務法制化」公聽會，其中結論4內容表示「……強化法律扶助基金會與犯罪被害人保護協會之合作聯繫及轉介機制，設立各分會之單一窗口」，本會與法律扶助基金會依此結論意見，於同年7月27日召開「犯罪被害人保護協會、法律扶助基金會－犯罪被害人保護單一窗口服務會議」，共同研擬5項兩會合作具體作為，讓兩會的單一窗口服務機制具體落實。本會為提供各分會工作人員於辦理與法律扶助基金會單一窗口服務機制執行上有所依循，經法務部同意備查於110年1月12日實施「與法律扶助基金會單一窗口服務作業規定」，以下說明各項合作措施：

(二) 與法律扶助基金會單一窗口服務作業流程說明，如下圖：

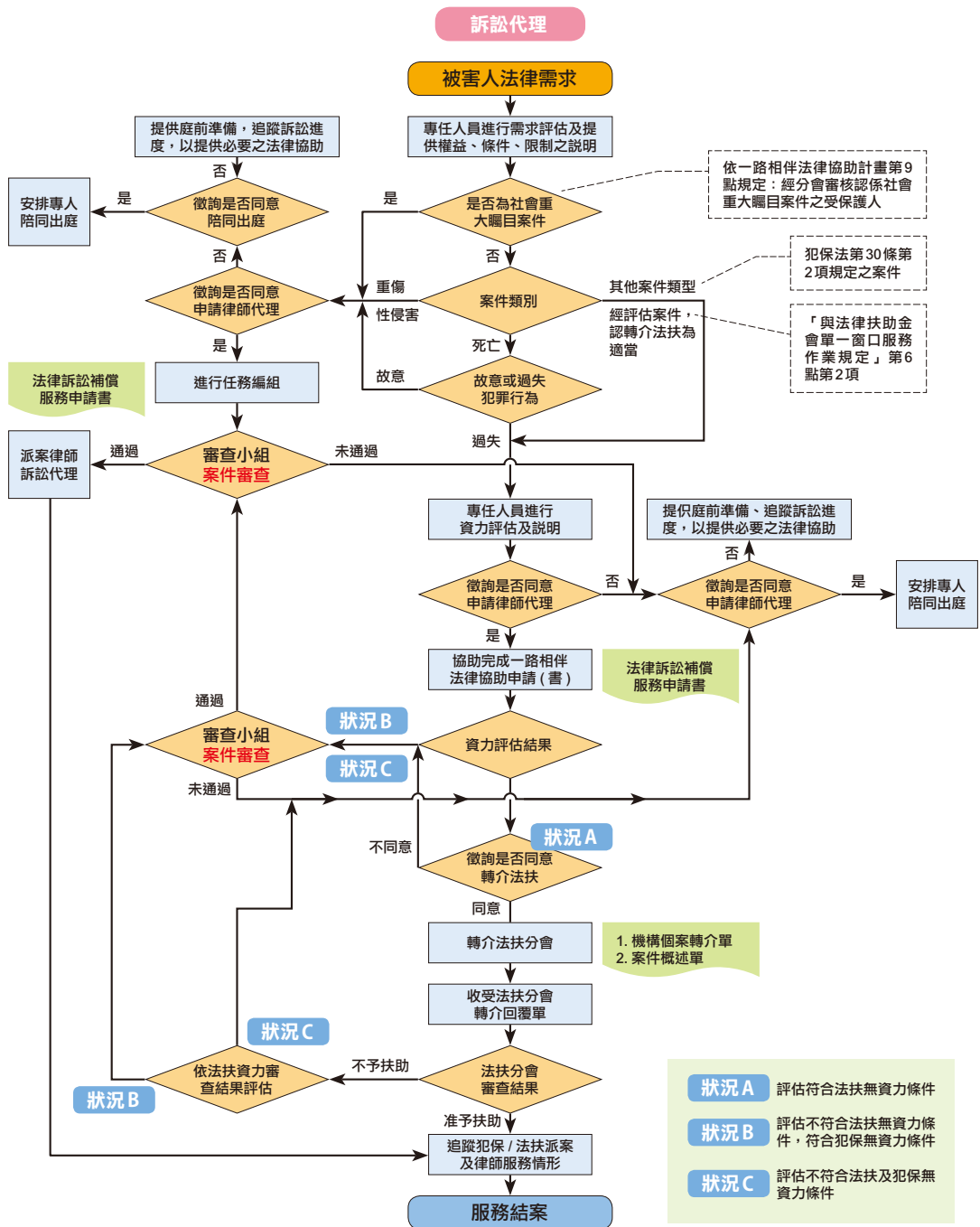


圖 9：與法律扶助基金會單一窗口服務作業流程圖



與法扶合作單一窗口服務5項措施



與法扶召開太魯閣列車事故專案扶助記者會

1. 接獲醫生人需求後進行案件及需求評估。
2. 如為特別受保護人，則可直接依本會一路相伴法律扶助專案規定辦理。
3. 進行本會一路相伴審查後，如評估符合法扶基金會無資力條件，則可詢問醫生人是否由分會轉介至法扶基金會分會。
4. 若評估不合法扶基金會之無資力審查條件但符合本會無資料條件者，則使用前節之本會一路相伴法律專案。
5. 如評估不合法扶基金會及本會資無資力條件，則與醫生人討論可提供之其他協助。

(三) 作業重點說明

1. 設置單一窗口，提升服務效能

本會及各分會指定專任人員1名為單一窗口承辦人，負責與本計畫相關事項，並擔任與財團法人法律扶助基金會（下稱法扶基金會）及當地分會的聯繫窗口。

2. 建立通報機制，確保服務銜接

(1) 轉介法扶

分會轉介法扶基金會應使用該會「機構個案轉介單」。服務對象之法律扶助需求，分會應向醫生人詢問瞭解，並將案件基本事實、案件進行情況、請求扶助事項等資訊填載於本會「轉介法律扶助基金會案件概述單」，連同「機構個案轉介單」提供受理轉介之法扶基金會分會。

(2) 追蹤

分會就轉介法扶基金會分會之案件，應取得受理轉介回覆之「法院或團體轉介回覆單」，如遲未接獲受理轉介之回覆，應主動向受理轉介之法扶基金會分會單一窗口承辦人聯繫。

財團法人犯罪被害人保護協會臺灣臺中分會 轉介法律扶助基金會案件概述單

(轉介財團法人法律扶助基金會專用)

》 當事人姓名		》 犯保案件編號	
宋		I-21	
》 一、案件基本事實			
110年 月 日，台中市 被害人，遭 被告， 持球棒打到， ，經臺中地檢署起訴，由臺中法院審理中。			
》 二、案件進行情況 (如審級)			
刑事:110. 起訴。			
》 三、申請人請求扶助事項			
保全程序			
》 四、訴訟標的金額可能超過五百萬，或請求之訴訟標的金額於實務上有過高之虞			
》 1.案由		》 3.對造姓名	
案		張	
》 2.申請人於本案身分		》 4.管轄法院 (或機關)	》 4.案號股別
當事人母親		臺中地方法院	
》 5.決定不變期間		》 6.時效消滅之日期	》 7.開庭期日
》 8.是否急件		》 9.是否已准訴訟救助	》 10.指定律師
<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，申請出具保證書		<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	
》 11.是否(疑似)為人口販運被害人		》 12.案情是否(疑似)涉及傳統習慣及文化衝突	
<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	
》 13.是否(疑似)為身心障礙者權利公約指標案件			
<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否			
》 14.其他			
》 分會訪談日期	》 訪談人 職稱/姓名	》 訪談人 聯絡電話	》 主管核章
110.**.**	000秘書	04-*****	

3

(3) 收受法扶通報

法扶基金會分會或扶助律師於執行工作過程，接獲醫生人需求而以「被害人服務需求通報單」通報分會，分會應依規定進行開案評估。前項通報之案件如係分會已開案服務之案件，分會應就服務對象需求進行評估，以提供必要之服務。

3. 申請文件共用，便捷申請程序

(1) 轉介文件

轉介法扶基金會分會之應備文件為分會已向醫生人蒐集取得者，經其同意後，應連同「機構個案轉介單」提供受理轉介之法扶基金會分會。

(2) 資力文件

受理轉介之法扶基金會分會就轉介案件為不予扶助或部分扶助之決定時，分會應就未扶助事項協助服務對象適用本會「一路相伴—法律協助計畫」或運用其他法律協助資源。如須就醫生人之資力進行審查時，分會得逕依法扶基金會分會「法院或團體轉介回覆單」資力部分所示資料進行認定。

(3) 財產文件

分會辦理犯罪被害人保護法第30條第1項第4款規定業務所取得之犯罪行為人或依法應負賠償責任人財產資料，分會得複印提供法扶基金會分會指派之扶助律師。

4. 專用服務律師，保障服務品質

考量本會合作律師對於醫生人服務案件之處理較為熟悉，避免服務品質不穩定之情形，由本會各分會每年度提供派案律師參考名單給當地法扶分會，作為法扶基金會分會派案的參考。

5. 落實教育訓練，增進專業認知

本會及所屬分會對於合作律師之犯罪被害人權益保障觀念及專業知能之建立及提升，適時辦理座談會或教育訓練。教育訓練得視課程屬性，由主辦單位發給結訓證書作為證明。

完訓律師如為分會目前合作律師，得視案件情形及醫生人需求，提供優先派案；完訓律師如非分會目前合作律師，分會得依一路相伴法律協助業務需求，優先聘用列入合作律師。

財團法人犯罪被害人保護協會 被害人服務需求通報單

(財團法人法律扶助基金會/扶助律師專用)

》 當事人姓名	》 與被害人關係		
》 性別	》 聯絡手機		
<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 其他			
》 聯絡地址			
》 被害人姓名		》 被害程度	
		<input type="checkbox"/> 死亡 <input type="checkbox"/> 重傷	
》 被害案件類型			
<input type="checkbox"/> 殺人 <input type="checkbox"/> 傷害 <input type="checkbox"/> 道路交通事故 <input type="checkbox"/> 職業災害 <input type="checkbox"/> 醫療疏失 <input type="checkbox"/> 其他_____			
》 訴訟程序			
1. 刑事 (<input type="checkbox"/> 偵查 <input type="checkbox"/> 一審 <input type="checkbox"/> 二審 <input type="checkbox"/> 三審) 2. 民事 (<input type="checkbox"/> 一審 <input type="checkbox"/> 二審 <input type="checkbox"/> 三審) 3. 其他_____			
》 當事人需求描述			
1. 2. 3.			
》 本通報是否已徵得當事人同意			
1. 當事人_____ (簽名)於____年____月____日同意通報財團法人犯罪被害人保護協會。 2. (<input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意) 將財團法人法律扶助基金會取得之申請文件、案情相關資料及審查決定一併提供予財團法人犯罪被害人保護協會。			
》 通報分會或扶助律師	》 通報日期	》 承辦人 職稱/姓名	》 承辦人 聯絡電話

說明：

1. 通報案件以被害「死亡」或被害「重傷」案件為限，其他如性侵害、家庭暴力、人口販運、兒童、少年被害未達死亡或重傷案件，請優先轉介當地地方政府社政機關協助。
2. 本會服務項目包含訴訟服務、申請補償、急難救助、人身保護、關懷服務、家庭支持、勞動促進、助學服務、醫護服務及諮商輔導等，詳細內容請至本會官網 <http://www.avs.org.tw/> 「服務項目」頁面查詢。
3. 本通報單填寫完成後，請以傳真或電子郵件傳送本會所屬分會並來電確認，分會聯絡資訊請至本會官網「聯絡我們」頁面查詢。

3

第二節、法律訴訟程序與實務²⁷

一、刑事訴訟程序簡介

我國刑事訴訟程序，是貫徹國家刑罰權的法定程序。廣義的刑事訴訟程序包括「偵查」、「起訴」、「審判」和「執行」等階段。

偵查階段的主要目的是查明犯罪事實和被告，並蒐集、保全相關證據，以決定是否起訴被告。犯罪發生後，偵查犯罪之程序即會因告訴、告發、自首或其他情事（包括媒體報導）等原因開始運作。依刑事訴訟法規定，在偵查程序中，檢察官為唯一的偵查主體，檢察事務官、司法警察（官）均為受檢察官指揮監督之偵查輔助人員。

一般情形下，首先由司法警察初步偵查犯罪，然後將案件移送至該管檢察署，分案後由檢察官進行偵查。但若由告訴人、告發人直接向檢察署提出告訴、告發，或檢察官知有犯罪嫌疑主動簽分時，則會由檢察署先行立案，再決定是否由檢察官自行偵查或發交給司法警察協助偵查。經檢察官偵查，若證據足以證明被告之犯罪事實，檢察官原則上依法應起訴被告，此即所謂的起訴法定主義。但若符合法定情形，檢察官亦得對被告為職權不起訴處分或緩起訴處分，即所謂的起訴便宜原則。若偵查結果，認為被告之犯罪嫌疑不足，或起訴要件有所欠缺（如：被告已死亡、時效已完成等）時，則應為不起訴處分。

告訴人接受不起訴或緩起訴處分書後，得於10日內以書狀敘述不服之理由，經原檢察官向直接上級檢察署聲請再議（刑事訴訟法第256條第1項），再議有理由會發回原審檢察官續查，再議駁回得於接受處分書後10日內委任律師提出理由狀，向該管第一審法院聲請交付審判（刑事訴訟法第258之1條第1項）。

若檢察官起訴被告，案件便進入法院，分案由法官承審，正式繫屬於法院。目前實務上分案方式，是先將案件分給個別法官，由該法官擔任受命法官。若該案件依法可以獨任審理，則會由該法官審理終結；若該案件依法須由合議庭審理，則進入審判程序後，原則上會由該法官所屬庭別的庭長或審判長擔任該案件的審判長，並由該庭的其他法官擔任陪席法官，組成合議庭。

27 撰文者為本會組長尤仁傑；臺灣新北分會主任林仁德；臺灣新竹分會秘書黃峻偉；臺灣臺南分會秘書曾彥紘；臺灣臺北分會秘書袁嘉村。

合議庭的組織，在通常程序的第一審及第二審均為3人，第三審則為5人。審理終結後，由合議庭法官透過「評議」的程序來決定判決結果（包括有罪、無罪以及刑度），再由受命法官按照評議的結果撰寫判決書，最後由合議庭全體法官在判決原本上簽名後，於宣判日在法庭宣示判決，並將原本交由書記官製作正本送達當事人。

告訴人或被害人對於法院之判決有不服者，亦得具備理由，聲請檢察官上訴，上訴時效為20日，這邊要注意不是案家收受判決書起算，是原審檢察官收受判決書起算20日。

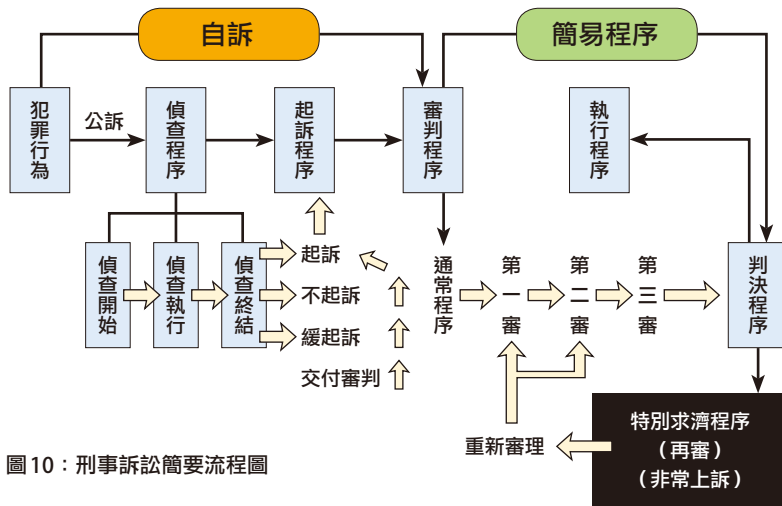


圖 10：刑事訴訟簡要流程圖

二、被害人訴訟參與

為提升被害人訴訟上的主體性，避免訴訟中受到二度傷害，立法院於 108 年 12 月 10 日國際人權日完成完成「刑事訴訟法部分條文修正草案」有關犯罪被害人訴訟參與及保護規定三讀程序，開啟我國刑事訴訟程序之新頁。

「被害人訴訟參與制度」之部分，就侵害被害人生命、身體、自由及性自主等影響人性尊嚴至鉅之案件，於現行刑事訴訟法三面關係之架構下，藉由通知訴訟參與人於準備程序及審理期日到場機制，使訴訟參與人能全程參與訴訟過程。

復透過賦予訴訟參與人選任代理人及閱覽卷宗等機制，使其瞭解訴訟程序之進行程度及卷證資料之內容。

於訴訟參與人為精神障礙或其他心智缺陷無法為完全之陳述、具原住民身分、為低收入戶或中低收入戶而聲請指定代理人，或審判長認為有必要之情形，而未經選任代理人者，審判長應為此等訴訟參與人指定律師為代理人。此外，於訴訟程序進行中，亦賦予訴訟參與人就刑事訴訟法第273條第1項各款準備程序事項、證據及科刑範圍等即時表達意見之權利，以及辯論證據證明力之機會。刑事訴訟法於「被害人訴訟中之保護措施」部分，明文授權檢察官於偵查中、法院於審理中得將案件移付調解；或依被告及被害人之聲請，轉介適當機關、機構或團體進行修復。

又為維護被害人之名譽及隱私，避免造成被害人之二度傷害，明定法院於審判中應注意被害人或其家屬隱私之保護，及得依被害人之聲請或依職權，利用遮蔽設備，將被害人與被告、旁聽人予以適當隔離。再者，為協助被害人於審判中在場時維持情緒穩定，明定被害人之法定代理人、配偶、直系或三親等內旁系血親、家長、家屬、醫師、心理師、輔導人員或社工人員於審判中，得陪同被害人在場。

二、司法院犯罪被害人及告訴人權益告知書

為尊重醫生人刑事訴訟的程序主體地位，周妥法院的訴訟照料義務，確保其了解在司法的權利，司法院已於110年9月修正並發布新版的「犯罪被害人及告訴人權益告知書」，提供最新的醫生人權益資訊及可受保護事項，將由法院寄送給訴訟案件被害人及告訴人，並放上司法院官網，供民眾參考。

考量醫生人進入刑事訴訟程序前，對於在審理過程中可享有如何的權利、受到如何的保護，又如何提出主張等，往往存有許多疑問，因此，法院多年來均會隨著開庭通知書，一併附上清楚明瞭記載權益事項的「犯罪被害人及告訴人權益告知書」，以降低醫生人面臨訴訟程序的恐懼、不安或陌生，進而妥善行使應有的權利。

新版的權益告知書，係以醫生人容易理解之角度，進行文字及版面的調整，特色如下：

- (一) 易於閱讀：明顯區別標題及內文，閱讀者可從標題迅速得知各項權益的概要；版面改為兩欄，視覺效果上可一望即知。
- (二) 更為白話：標題及內文均使用口語化文字。
- (三) 完整資訊：配合刑事訴訟法及相關法令的修正，增補權益事項，包括隱私保護、與檢察官溝通、請求使用隔離設備、向法院陳述意見、聲請移付調解及轉介修復式司法、請求身心障礙協助、聲請案件資訊獲知等。

110年9月修正

犯罪被害人及告訴人訴訟權益告知書

檢察官起訴被告後，檢察官負有舉證證明被告犯罪的責任，法院則立於公正客觀中立的地位，依刑事訴訟法（以下簡稱刑訴）所定的訴訟程序，對於被告進行審判。假如您是犯罪的被害人，在法院的審判程序進行中，您可以行使下列權利及受到下列保護：

1. 法院會保護您的隱私

刑事審判程序原則上會在公開法庭進行，法院會盡量保護您的隱私，避免被告或旁聽者獲知您的個人資料及隱私事項，例如出生年月日、住居所、身分證號碼等，請您安心。（刑訴第 271 條之 2 第 1 項參照）

2. 您如果有聽覺、語言障礙、語言不通或其他身心障礙的情形，可以請求法院提供協助

如果您有聽覺、語言障礙、語言不通或其他身心障礙的情形，可在到法院開庭前，事先與法院聯繫，法院會安排通譯為您翻譯，或提供必要的協助。

3. 您可以由信賴的人陪同開庭

您可以請您的法定代理人、配偶、直系或三親等內旁系血親、家長、家屬、醫師、心理師、輔導人員、社工人員或您信賴的人，陪同您到法院開庭。（刑訴第 271 條之 3 參照）

4. 您可以請檢察官向法院聲請保全證據

案件起訴於第一審法院後，在第一次審判期日前，檢察官若認為必要，可向法院聲請保全證據。（刑訴第 219 條之 4 第 2 項參照）

假如您想要保全與本案有關的證據，可以用書面請求檢察官向法院聲請保全證據，確保證據不會滅失或難以使用。

5. 協商程序中，您可以就協商內容向檢察官表示意見

在法院審理中，如果檢察官和被告要進行量刑協商程序，檢察官會徵詢您的意見，您可以就量刑協商的內容向檢察官表示意見。（刑訴第 455 條之 2 第 1 項參照）

6. 您可以請求法院使用遮蔽設備，將您與被告或旁聽者隔開

當您到法院開庭時，如果面對被告或旁聽者，會感到懼怕或憤怒，難以維持情緒平穩，您可以將這樣的顧慮告訴法院，法院會考慮案件情節及您的身心狀況，聽取當事人及辯護人的意見，決定是否使用遮蔽設備（例如遮蔽屏風或視訊設備），將您與被告或旁聽者作適當隔離。

7. 您可以請檢察官向法院聲請調查證據

假如您想要法院調查與本案有關的任何證據，您可以請求公訴檢察官向法院聲請調查，讓法院查明事實真相。（刑訴第 163 條第 4 項參照）

8. 您可以聲請移付調解

假如您有意願與被告調解，可以在案件審理中向法院表明您的意願，法院會考慮您與被告的意願，以及案件進行的情形，決定是否將案件移付調解。（刑訴第 271 條之 4 參照）

9. 您可以聲請轉介修復式司法程序

在修復式司法的過程中，受犯罪影響的人們，即加害人、被害人、家屬，或甚至社區成員或代表，可以彼此坦誠對話與溝通，讓加害人認識到犯罪行為的影響，對自己的行為負責，同時修復被害人的情感創傷及填補實質損害。您可自主決定是否聲請法院轉介修復，法院會尊重您的意願。如果您與被告都願意提出聲請，法院聽取訴訟關係人的意見後，如果認為適當，會將案件轉介給適當的機關、機構或團體，由專業的修復促進者進行修復程序。（刑訴第 271 條之 4 參照）

3

10. 您可以親自向法院陳述意見(含科刑意見)

您或您的家屬可以親自到庭或以書面向法院陳述意見。不過，您如果表明不願到場，法院也會尊重您的意願。(刑訴第 271 條第 2 項參照)
您或您的家屬可以就科刑範圍向法院表示意見。(刑訴第 289 條第 2 項參照)

11. 您也可以透過檢察官向法院陳述意見

在法院審理中，假如您有任何意見，可以向公訴檢察官表示，由檢察官向法院陳述，讓法院了解的更清楚。

12. 您可以在第一、二審法院審理期間，提起附帶民事訴訟

您可以在第一審或第二審的刑事案件辯論終結前，對被告和依民法應負賠償責任的人，提起附帶民事訴訟，請求回復損害。(刑訴第 487 條參照)

13. 您如果擔任證人的話，可以請求相關費用

法院如果以證人的身分傳喚您出庭作證，原則上會在訊問完畢當日支付您日費和旅費。如果您沒有當日領取的話，可以在訊問完畢後 10 日內向法院請求；假如有經濟上困難，也可以在開庭前以書面請求法院預先酌給旅費。(刑訴第 194 條參照)

14. 法院判決後，您可以請求檢察官對判決提起上訴

法院判決後，您如果對判決不服的話，在檢察官的上訴期間內，可以提出理由，請求檢察官提起上訴。(刑訴第 344 條第 3 項參照)

15. 您可以聲請利用「被害人刑事訴訟資訊獲知平台」的服務

案件在法院審理中，您可以向法院聲請獲知案件資訊。如果法院核准您的聲請，法院會使用電子郵件提供即時的案件資訊；您也可以上網查詢。如果想要提出聲請，下列網址及右邊 QR Code 有聲請書狀的範例及聲請注意事項，供您參考：



<https://reurl.cc/6a1Nay>

16. 如果您提出告訴，作為告訴人，您有下列的權利

可以委任律師為代理人到法院閱卷

法院審理中，您可委任律師為告訴代理人，由告訴代理人到法院檢閱卷宗證物，並抄錄或影印卷宗資料，方便您了解案件的進行情形。(刑訴第 271 條之 1 第 2 項參照)

可以委任代理人到場陳述意見

法院審理中，您也可以委任告訴代理人，由告訴代理人到場陳述意見。(刑訴第 271 條之 1 第 1 項參照)

可以就法院判決內容向檢察官陳述意見

法院判決後，如果您對判決有任何意見，可以在檢察官的上訴期間內，向檢察官陳述意見，讓檢察官了解您對判決的看法。(刑訴第 314 條第 2 項參照)

想了解更多被害人一般保護及訴訟參與的資訊？請點選下列司法院網址或掃描右邊的 QR Code：
<https://reurl.cc/a9ogW4>



(四) 外部連結：提供外部連結的網址及QR Code，便利閱讀者獲得進一步文字及影音資訊。

四、民事訴訟程序簡介

民事訴訟在審級方面，採三級三審制為原則。通常訴訟事件，原則上由地方法院管轄第一審，高等法院或其分院管轄第二審，最高法院管轄第三審。第一審及第二審均為事實審，第三審為法律審。

民眾可以直接向民事庭提起「民事訴訟」。也可以於刑事訴訟程序中，向刑事庭提出「刑事附帶民事訴訟」。前述二種方式之區別為是否須繳納裁判費用，於刑事訴訟程序中提起附帶民事訴訟，應提出訴狀於法院為之。故得於言詞（審理程序中）或到法院收狀處遞狀提起，並應按他造人數提出繕本，不用繳納裁判費；直接提起民事訴訟，須繳納裁判費，但犯罪被害人得依犯罪被害人保護法第28條第1項規定主張暫免繳納訴訟費用。

得提起附帶民事訴訟之時點有二，分別為：(一) 刑事訴訟起訴後（包含檢察官起訴或自訴人提起自訴）至第一審言詞辯論終結前之期間；(二) 提起上訴後至第二審言詞辯論終結前。

不得提起之時點有四，分別為：(一) 刑事訴訟起訴前不可提起，如檢察官偵查階段；(二) 第一審言詞辯論終結後至提起上訴前，不可提起；(三) 未提起上訴即不可提起；(四) 有提起上訴，但二審業經言詞辯論終結後，不可再提起。

民事訴訟與刑事附帶民事訴訟應知有損害賠償義務人時起，二年間不行使而消滅。因刑事附帶民事訴訟要起訴後才能提起，部分案件偵查時間過長，須特別留意時效問題。附帶民事訴訟原則上應與刑事訴訟同時裁判，惟如被告經通緝未到庭，致刑事訴訟無法終結，附帶民事訴訟部分亦因此而受延滯；直接提起民事訴訟則被告如經合法送達通知而無正當理由不到庭，原告得聲請法院為一造辯論判決。

兩造若有調解意願，調解可由承辦法官自行調解或法官自行選任調解委員進行調解；承辦法官亦可將移付調解之訴訟事件，批交調解專庭辦理。不論是分案前專股徵詢合意、兩造合意移付調解或法官審理中經兩造合意，均會將事件移付調解，原訴訟程序停止進行。

3

若調解成立，法院將製作調解程序筆錄結案，法院書記官會製作調解筆錄正本送達雙方當事人，該筆錄與確定判決有相同效力，且調解成立者，當事人得依法於成立之日起三個月內聲請退還其於該審級所繳裁判費三分之二。如果調解不成立（包括一方不到場而不能調解，或雙方到場但不能達成協議），法官會斟酌情形安排開庭，進行證據調查及完成言詞辯論程序。

如為小額訴訟事件，其調查證據所需要花費的時間及費用，超過原告起訴可得到的利益，或雖未超過，但不太相當，法院可以不調查證據，依據一切情形，認定事實，而為公平之裁判。若當事人不想經過調查，願意由法官依現有之資料決定勝敗及其內容時，也可以同意法院用上述的方法為裁判。

為達到審理集中化之目標，當事人聲明證據採適時提出主義，即當事人於第一審應依訴訟進行程度，於言詞辯論終結前之適當時期聲明應調查之證據，當事人或訴訟關係人不服第一審法院判決，得上訴第二審，第二審為嚴格限制續審制，即就第一審判決所為事實認定及法律適用是否正當，均得加以審理，惟當事人原則上不得提出新攻擊或防禦方法，以防止當事人故意在第一審隱藏其攻擊防禦方法。

當事人或訴訟關係人不服第二審判決，於訴訟標的金額或價額超過新臺幣 150 萬元之財產權訴訟或非財產權訴訟，得提起第三審上訴，上訴人應以第二審判決違背法令為上訴理由，除有民事訴訟法第 469 條各款規定之當然違背法令之事由外，其餘之上訴應經第三審法院之許可。第三審審查第二審判決之當否，以關於法律之點為限，應以第二審判決所確定之事實為其審判之基礎，不許當事人提出新事實及新證據。

五、訴訟協助工作分享

受理案件後之服務歷程，前期階段首重於法律相關服務，然由於醫生人所面臨之問題形式樣態皆所不同，更需依賴專業性人員接續服務。

由於多數醫生人非屬專業人員，因此面臨狀況多屬「不知問題為何？」、「不知需求為何？」因此工作人員在面對醫生人時，若用「醫生人有無提出需求及問題」想法進行服務則可能難以探詢明確需求，因此建議工作人員應運用相關專業訓練與經歷，以「探詢、導引」之會談方式，讓醫生人能了解目前程序，進而發現法律需求，以利分會接續服務；另一方面，若分會工作人員未具法律專業背景，應協助醫生人運用外在法律專業資源輔助協助，例如縣市政府、地檢署、法院、法扶基金會

之免費律師諮詢服務，讓醫生人可即時解決現有問題及了解需求。

服務中依不同階段主動向醫生人說明各項程序，從最基本的一路相伴法律協助服務項目及申請流程、刑民事訴訟程序，讓醫生人能清楚了解自己的權益，對即將面對的司法程序有初步認識，人員的「陪伴」與「傾聽」提供心靈支持的力量，讓醫生人更勇敢地面對司法程序，工作人員及扶助律師在服務醫生人時，須有「耐心」且以「同理心」來聆聽及回應案家，並竭盡全力協助法律相關事宜。不宜過度干涉醫生人對於刑民事訴訟程序的期待及對於判決的想法，例如：對刑度的加以揣度或置喙求償金額，這些舉動除了會造成醫生人可能有失望的反應，也可能導致彼此之間產生不必要的嫌隙，至於醫生人對於案件的想法及期待，我們扮演的角色是「聆聽者」，適時接住醫生人臨訟所產生受傷或失落之情緒，讓醫生人於司法程序進行時可以放心抒發自身想法，而不宜妄加評價及議論。

大部分的醫生人都不瞭解應該請求多少金額，因此有需於民事程序最初即提供損害賠償金額試算之協助，此有助醫生人於請求損害賠償回歸理性，幫助醫生人提出合理可行的損害賠償金額，讓雙方無論調解或訴訟都先站在務實的天平上，以利求償的推進，可迅速與案家建立專業關係，讓案家有所依靠。

損害賠償金額試算可由專任人員協助之，若較為複雜者，可安排律師諮詢，由律師協助試算。於試算時，應清楚說明損害額之算法或依據，對於精神慰撫金應明確告知此為法官之裁量，無一定標準或提供實務判決金額供參考。對有請求損害賠償需求者，應說明民事程序如何進行，包括調解程序、訴訟程序及保全程序（含假扣押程序）。尤其對於假扣押、假處分程序應特別說明，此為對實現損害賠償具有重要關鍵性，若加害者有財產收入，未適時說明告知可進行假扣押、假處分程序或及時實施假扣押、假處分，致醫生人未來損害賠償無法實現，容易引發爭議，不可不慎。對有需進行假扣押者，應協助查詢加害人或連帶應負賠償責任人之身分證字號，再向國稅局函查加害人等之財產所得資料。如查有財產所得應與醫生人討論是否有扣押實益或是否要進行假扣押，最終應尊重醫生人之決定。

第三節、調查協助與假扣押²⁸

一、調查協助

為確保警生人受償權益，協助向相關機關查調犯罪行為人或依法應負賠償責任人之財產狀況。調查財產之程序及工作重點如下：

(一) 警生人提出申請

案件發生後，由分會主動或警生人主動向分會表示需求，分會工作人員協助警生人填寫申請表單。

(二) 分會發函至戶政及財稅機關

分會依申請人之申請發函之財稅機關（如國稅局、稅捐稽徵處等）查調；如犯罪行為人為未成年者，則可先向戶政機關函查其法定代理人之年籍資料後再發函至財稅機關。

(三) 財稅機關回文，分會判斷有無財產

財稅機關回文後，分會可於財產及所得清單中合計欄位知曉犯罪行為人或依法應負賠償責任人之財產及所得總額，並以此評估其資力情形。

※財產清單中，若有持份比例，合計欄中所載金額已依持份比例計算，不需再額外計算。

(四) 將所查資料簡略告知警生人，討論是否需做假扣押

將上開查調之資料以書面方式簡略告知警生人，勿將實際金額告知，僅需提供大約範圍供警生人參考即可，並接著與警生人討論是否需進行假扣押。

二、假扣押

(一) 定義

為確保警生人（即債權人，下同）日後能順利執行加害人（即債務人，下同）之財產、所得，可依調查債務人的財產所得狀況，評估提出假扣

28 撰文者為臺灣新竹分會秘書黃峻偉；臺灣臺中分會助理秘書李益漢。

押程序之必要性。評估醫生人是否符合申請出具保證書資格或提出擔保金能力後，擬定聲請金額，撰寫民事聲請假扣押裁定狀。取得法院發給的假扣押裁定後，協助醫生人備齊資料後撰寫民事聲請假扣押執行狀。假扣押執行標的之查封應持續至其獲償後，再考慮撤回。

（二）假扣押之工作重點

以下說明假扣押程序之工作重點：

1. 評估提出假扣押程序之必要性、債務人的財產所得狀況
 - (1) 計算醫生人在民事訴訟上可能勝訴的損害賠償額（需評估應負擔之過失比例）。
 - (2) 若是車禍案件，計算強制險及債務人投保之第三人責任險後是否足以彌補醫生人在民事上可能勝訴的損害賠償額。若債務人的公司需負連帶損害賠償責任，須將公司賠償能力列入考量。
 - (3) 若是職災案件，計算勞保給付及公司投保之意外險、責任險等是否足以彌補醫生人在民事上之請求。不足彌補時才有提出假扣押之必要性。
 - (4) 若已取得債務人的身分證號或統編，先發文國稅局查調財產、所得清單。若有不動產再向地政事務所申請土地建物的第二類謄本，確認是否設定抵押。
 - (5) 建議以土地、建物（要評估公告現值、時價登錄、持分及共有比例）、存款（以利息收入去反推）作為假扣押執行標的，債務人有資產才有聲請假扣押的實益。
 - (6) 若沒有債務人的身分證號或統編，而評估債務人有立即脫產的風險或醫生人非常擔心，建議先以適當金額聲請假扣押，取得裁定後再向國稅局申請債務人財產所得清單。債務人若無資產則無庸聲請執行，債務人若有資產則考慮直接聲請假扣押執行或再重新聲請合適請求扣押金額之假扣押裁定。
2. 評估醫生人是否符合申請出具保證書資格或提出擔保金能力後，擬定聲請金額，撰寫民事聲請假扣押裁定狀
 - (1) 若醫生人符合申請出具保證書資格，且亦有意申請之，因法院裁定的擔保金額通常為聲請金額的三分之一，故聲請金額勿超過本會保證書擔保金額的三倍。

- (2) 若醫生人打算提出擔保金供擔保，則衡量其能提出擔保能力、民事損害賠償額、被告財產所得價值，來決定適當聲請金額。
 - (3) 縱使聲請假扣押裁定之金額不足執行標的之現值，但仍能聲請假扣押執行查封之，足達禁止債務人脫產之效果，故在醫生人擔保能力之限度提出聲請假扣押金額即可，不一定要等於所預期的民事損害賠償金額。
3. 取得法院發給的假扣押裁定後，協助醫生人備齊資料後撰寫民事聲請假扣押執行狀
- (1) 強制執行法第 132 條第 3 項：「債權人收受假扣押或假處分裁定後已逾三十日者，不得聲請執行。」
 - (2) 可就假扣押執行標的中任何一筆標的所在之管轄法院聲請所有標的之執行，惟其他在他院管轄之標的需註明請執行法院囑託管轄法院執行。意即可藉由選定某筆不具相當價值之標的，就近向法院聲請全部標的假扣押。
 - (3) 例如某債務人在臺中某銀行有少量存款、在臺北有數筆高額價值土地，若醫生人住居臺中，則可選擇向臺中地院聲請執行債務人之存款。
 - (4) 建議以存款、不動產為執行標的。車輛因要查明現在之停放地點及負保管責任，動產諸如冰箱、冷氣、機具等物可能會被抗辯非債務人所有，不建議為之。
 - (5) 若有打算執行薪資所得，則須要向醫生人分析債務人若有固定工作者可以離職或離職後改在雇主之子公司任職或離職一、二個月後再重新雇用等方式脫逃；或無固定工作者，則無法對其工作所得為扣押。
4. 假扣押執行標的之查封應持續至醫生人獲償後，再考慮撤回
- (1) 務必堅持到債務人依民事確定判決或和解條件賠償，才能撤回執行。
 - (2) 若係透過法院和解，則可以請求和解筆錄上記載債務人無條件同意醫生人取回擔保金或保證書，以利將來聲請返還擔保金程序之進行。

(三) 強制執行

指以國家機關依據醫生人的聲請，以違反債務人的意思，強制其履行債務的方法。強制執行之工作要點為取得執行名義；調查債務人財產所得

資料；協助醫生人備齊資料後撰寫民事聲請強制執行；若未完全獲償，提醒醫生人定期查詢債務人財產所得資料及更換債權憑證。以下說明強制執行程序之工作重點：

1. 取得執行名義

- (1) 民事判決：醫生人收受民事判決後，若兩造均未上訴且逾上訴期間後遲未收受確定證明書，請主動致電書記官或具狀聲請發給確定證明書。
- (2) 調解委員會的調解書：需注意是否已送法院核定（會蓋法院的印）。
- (3) 民法第137條第3項：「經確定判決或其他與確定判決有同一效力之執行名義所確定之請求權，其原有消滅時效期間不滿五年者，因中斷而重行起算之時效期間為五年。」

2. 調查債務人財產所得資料

- (1) 請醫生人持民事判決及確定證明書／調解書向國稅局申請債務人的財產所得清單。財產清單上所列是現況資料，所得清單所列是上個年度資料（每年報稅時更新資料）。前述查調可請分會協助發函國稅局。
- (2) 請醫生人持債務人的財產清單向地政事務所申請土地建物謄本。

3. 協助醫生人備齊資料後撰寫民事聲請強制執行狀

- (1) 若執行標的物上有設定抵押，則就登記抵押日期、金額等分析拍賣後是否有足夠價值。
- (2) 聲請強制執行需繳納執行費，費用計算為聲請金額（通常為判決金額）的千分之八。
- (3) 若債務人名下無財產所得，則於判決確定後近五年（建議四年半時就聲請核發）時改繕「民事聲請核發債權憑證狀」。

4. 若未完全獲償，提醒醫生人定期查詢債務人財產所得資料及更換債權憑證。

5. 取得民事判決及確定證明書或債權憑證後，每年報稅季時可以向國稅局申請債務人的財產所得清單（報稅季時會更新最新年度的財產清單）。

第四節、假釋徵詢與在監動態²⁹

一、緣起

本會服務之被害案件為被害人死亡或重傷，於服務過程中，醫生除了關心案件訴訟進度之外，同時也關心加害人出入監之時程，希望能對於自身安全能有所防範或對於損害賠償之求償能有所進行。因此，本會為保障醫生人之權益，與法務部矯正署共同透過建置加害人在監動態及假釋徵詢通知作業，以落實醫生人於司法程序中有關加害人在監動態及假釋徵詢的資訊權及參與權。

二、假釋徵詢

- (一) 醫生人申請「加害人假釋徵詢通知」經分會審核通過後，分會應將審核通過之申請書陳報總會，並於保護業務管理系統「新增加害人假釋徵詢需求」介面登錄申請日期、加害人名稱及發文資訊。
- (二) 總會應就分會陳報醫生人申請加害人假釋徵詢通知之申請內容進行複審，並排除重複註記之加害人後，再將資料函轉矯正署。
- (三) 分會接獲矯正機關提供加害人假釋意見徵詢相關問卷資料後，分會應聯繫醫生人並協助進行問卷填寫後回覆矯正機關。

三、在監動態

- (一) 開案服務之犯罪被害案件，符合以下條件之一者，該案醫生人得向分會申請「加害人在監動態通知」
 - 1. 加害人具針對性動機所為之故意犯罪行為。
 - 2. 醫生人取得侵權行為損害賠償債權確定而未能實現。
 - 3. 醫生人有意願與加害人進行民事和解。
 - 4. 醫生人有意願與加害人進入修復式司法程序。

29 撰文者為臺灣士林分會主任林淑芬。

(二) 加害人在監動態包含以下資訊

1. 羈押：羈押看守所及入所日期。
2. 釋放：釋放看守所及出所日期。
3. 入監：入監矯正機關及入監日期。
4. 移監：移出矯正機關、移入矯正機關及移監日期。
5. 假釋：假釋出監矯正機關及出監日期。

第五節、訴訟資訊獲知平台³⁰

為善盡對於被害人之訴訟照料，落實司改國是會議關於使被害人得適時掌握訴訟資訊之決議，司法院與法務部共同建置「被害人刑事訴訟資訊獲知平台」，於今110年1月1日開始在部分地方法院及檢察署試辦後，已於同年7月1日正式啟用。

為回應外界對於司法機關保護被害人訴訟資訊之期待，藉由建立被害人刑事訴訟資訊獲知平台，使被害人在刑事程序中，對於訴訟之進行、結果及與被害人權益相關資訊能清楚掌握，被害人透過對於案件資訊之瞭解，使其免於不確定之心理擔憂，並可兼顧其人身安全，如此賦予被害人更完整之保障。為使檢察機關辦理被害人刑事訴訟資訊獲知平台有相關規範，爰訂定「檢察機關辦理被害人刑事訴訟資訊獲知平台應行注意事項」重點如下：

一、得聲請使用本平台服務之案件範圍

殺人罪、重傷罪、強盜罪、擄人勒贖罪、性侵害犯罪等案件之被害人，及經法院認為案件資訊攸關被害人權益而有必要之其他案件之被害人，均得聲請利用本平台服務（但少年刑事案件不適用）。

30 撰文者為臺灣士林分會主任林淑芬。

二、本平台服務所提供之案件資訊

被害人於審判中得聲請法院透過本平台提供之案件資訊，包括準備及審判程序期日、有關強制處分之決定、通緝及撤銷通緝、宣判期日及結果、移審、移送執行等。

三、得由被害人以外之人聲請之情形

被害人無行為能力或限制行為能力或死亡者，得由其配偶、直系血親、三親等內之旁系血親、二親等內之姻親或家長、家屬提出聲請。

四、法院提供案件資訊之方式

聲請人於審判中聲請利用本平台服務者，應填具聲請狀，並可參考法院提供之例稿；法院收到聲請後，應儘速分案，且全卷密封。

（一）法院提供案件資訊之方式

法院受理聲請後，如果核准，將由本平台通知聲請人，聲請人依通知訊息之指示變更密碼後，本平台即開始以電子郵件發送案件資訊予聲請人，聲請人亦可自行至本平台網頁查詢案件資訊；法院認為必要時，例如有資訊弱勢之情形，得併以其他適當之方式提供案件資訊。

（二）聲請人得聲請停止利用本平台服務

聲請人亦可填具聲請狀，聲請停止利用本平台服務；法院受理該聲請，應即終止通知。

五、獲知平台聲請程序

平台網址 <https://pvcm.moj.gov.tw/>



〈紅磚屋〉 水彩 / 醫生人 陳立偉 / 2015

第六節、修復式司法³¹

一、修復式司法緣起

修復式正義（Restorative Justice, RJ）是1970年代從北美發展出來的一種處理犯罪事件的模式，在應用刑事程序，中文有稱為「修復式司法」，應用在民事案件的解決，稱為「修復式調解」，應用在教育領域稱為「修復式教育」（restorative discipline 或修復教導）。

有別於傳統《應報式正義》重視什麼人的什麼行為？違反了什麼法律？要施以什麼處罰？《修復式正義》則強調要先看到衝突事件中的「人」，並提供一個安全、平等、尊重的對話平台，幫助各方能一起討論如何修補傷害。修復式司法以人本出發，對照於司法框架係以犯罪構成要件之事實為本，著重在事，兩者之出發點南轅北轍，為維司法之威儀，偵審呈現剛強之司法本質，發現事實，適用法律，修復式司法為柔性司法，注入人本意涵，協助行為人在修復式司法程序的參與中產生愧疚懊悔、願意承擔責任，終而改過不再犯；受害人也因行為人的真誠悔意和努力修補而得到療癒。在國外的研究，與傳統刑事訴訟相比較，修復式司法協議的履行率比較高，受害人可以更快撫平傷痛，而行為人再犯率明顯的降低。英國的研究顯示，修復式司法投入的1分成本可以減少3.4~8.1倍的犯罪成本。

根據2002年聯合國經濟與社會委員會草擬「刑事案件中使用修復式司法方案之基本原則」（Basic principles on the use of restorative justice programmes in criminal matters, ECOSOC Res. 2000/14, U.N. Doc. E/2000/INF/2/Add.2 at 35 (2000)）指出，以修復式司法處理犯罪，可達成提高當事人對犯罪處理結果的滿意度、降低再犯率以及減少社會對立及恐懼等效益。

透過修復式司法，將何使加害人與被害人在溝通平台上達到所謂「自他互易觀」，也就是使加害人與被害人有機會試著以對方立場，瞭解衝突之原委，及造成傷害後的感受與情境，促使加害人從被害人描述其所經驗的被害過程、自身被害感受或親人被害之痛苦，認知其行為造成他人的傷害有多大，並有機會向被害人真誠道歉及承擔責任，以改善自己與被害人之關係，最後助其復歸社會。同時也使被害

31 撰文者為臺灣臺中分會主任委員陳怡成；本會組長尤仁傑；本會組長洪偉凱。

人有機會詢問加害人關於犯罪事件的真相，減少因被害產生的恐懼與負面情緒，藉以療傷止痛、重新感受自己仍有掌握自己生活的能力，回歸正常生活。

二、修復式司法試辦及入法

為建立以人為本的柔性司法體系，法務部擇定板橋、士林、宜蘭、苗栗、臺中、臺南、高雄及澎湖等8處地方檢察署自99年9月起開始試辦「修復式司法試行方案」，101年9月起更擴及全國各地方檢察署。

106年之「司法改革國是會議」，將「實踐修復式正義」列入12大重點議題之一，為落實相關司改決議，法務部業於107年10月22日完成「推動修復式司法方案實施計畫」之修正與函頒，正式全面性推動於偵查階段案件之修復式司法方案。又刑事訴訟法修正案經立法院於108年12月10日三讀通過，增列檢察官於偵查中、法官於審理中得轉介修復等規定，正式將修復式司法成文化、法制化，關於刑事被害人保護與訴訟參與規定，至此也邁入新篇章。

三、修復式司法方案執行³²

針對修復式司法方案組成之團隊，由各地檢署的檢察長擔任主任委員，召集醫師、犯罪學領域之專家學者為諮詢委員，並由具心理、社工、法律等專長之人員擔任委員。

如下表7所示。有8個地檢署規劃每一個案皆由兩位修復促進者進行，有些地檢署則是原則上由一位修復促進者接案，但得視案件情況改為兩位，例如：新北、苗栗、臺中地檢署；而臺北地檢署更指定處理家暴案件時，兩位修復促進者的性別必須以一男一女為原則。

32 本節引用103年國立臺北大學之修復式司法試行方案成效評估暨案件評估指標之研究期末報告，相關數據更新至110年10月。

依據法務部頒布之「法務部推動『修復式司法試行方案』實施計畫」，試辦機關應提供和善、安全、平等及不受干擾的對話環境。多數地檢署都於地檢署內安排符合部頒實施計畫規定之空間辦理，並有些地檢署規劃可視個案情況、個案需求或促進者需求，於其它適當地點進行對話，例如：多數地檢署針對在監執行中案件得改於監所內進行。

表 7：各地檢署執行修復方案人力及場地規劃

地檢署類別		修復促進者			對話場所
		以雙促進者為原則	現有人數	受修復式促進者訓練比例	
總計		8	450	78.63%	
高案件量地檢署	臺北	V	41	100.00%	地檢署
	士林*	V	21	100.00%	地檢署／地檢署外
	新北*	V	11	100.00%	地檢署／地檢署外
	桃園	V	29	100.00%	地檢署／地檢署外
	臺中*		47	97.74%	地檢署
	臺南*	V	23	78.26%	地檢署
	高雄*		6	66.67%	地檢署外
小計		5	178	92.00%	
中案件量地檢署	新竹		19	100.00%	地檢署／地檢署外
	苗栗*		13	7.69%	地檢署／地檢署外
	南投	V	30	13.33%	地檢署
	雲林		74	100.00%	地檢署／地檢署外
	嘉義	V	10	100.00%	地檢署
	屏東		19	100.00%	地檢署
	基隆		17	100.00%	地檢署
	橋頭		23	100.00%	地檢署／地檢署外
小計		2	205	78.00%	

低案件量 地檢署	臺東		17	100.00%	地檢署／地檢署外
	花蓮		5	100.00%	地檢署
	宜蘭*		8	94.12%	地檢署／地檢署外
	彰化		27	3.70%	地檢署／地檢署外
	澎湖*	V	5	80.00%	地檢署
	金門		3	33.33%	地檢署／地檢署外
	連江		2	50.00%	地檢署
小計		1	67	65.88%	

*表示第一階段「修復式司法試行方案」試行機關。

「法務部推動『修復式司法試行方案』實施計畫」中有建議在試行初期以微罪、少年犯罪案件為優先適用之案件類型。多數地檢署確以微罪為主要適用範圍，甚至限定用在刑事訴訟法第376條所列的輕微案件，列舉各地方檢察署修復式方案適用範圍與條件統計情形如下表：

表8：各地檢署修復式方案適用範圍與條件

地檢署	適用範圍	優先條件	排除條件
法務部	<ul style="list-style-type: none"> ●無規定 ●家暴案件先經家防中心評估 	<ul style="list-style-type: none"> ●微罪案件 ●少年犯罪案件 	<ul style="list-style-type: none"> ●無被害人案件 ●兒虐案件
臺北	<ul style="list-style-type: none"> ●無規定 ●家暴案件先經家防中心評估 		<ul style="list-style-type: none"> ●無被害人案件 ●兒虐案件
士林	<ul style="list-style-type: none"> ●原則以下列案件為主，但對於有意願之重大案件亦不排斥： <ol style="list-style-type: none"> 1. 家庭暴力案件 2. 少年案件 3. 過失傷害、過失致死案件（車禍案件） 4. 傷害案件、重傷害案件 5. 財產犯罪案件（如毀損、竊盜、搶奪、侵占、詐欺等犯罪） 6. 其他輕微案件 ●家暴案件先經家防中心評估 		<ul style="list-style-type: none"> ●無被害人案件 ●兒虐案件

新北	<ul style="list-style-type: none"> ● 需有被害人 ● 最輕本刑三年以上有期徒刑以外之罪 ● 其他方案專責小組認為適當之罪 		
桃園	<ul style="list-style-type: none"> ● 類型不限制 ● 家庭暴力及刑法第 277 條案件應經桃園縣家庭暴力暨性侵害防治中心評估 		<ul style="list-style-type: none"> ● 無被害人案件 ● 兒虐案件
臺中	<ul style="list-style-type: none"> ● 刑事訴訟法第 376 條各款所列，有被害人之輕微犯罪（含家暴案件） 		<ul style="list-style-type: none"> ● 無被害人案件 ● 兒虐、妨害性自主案件
臺南	<ul style="list-style-type: none"> ● 婚姻相關刑事案件： <ol style="list-style-type: none"> 1. 普通傷害 2. 違反保護令 3. 妨害自由、恐嚇 4. 通姦 5. 公然侮辱 ● 其他家庭成員間案件 <ol style="list-style-type: none"> 1. 普通傷害 2. 加暴行於直系血親尊親屬罪 3. 遺棄 4. 違反保護令 ● 妨害自由、恐嚇 	<ul style="list-style-type: none"> ● 微罪案件 ● 違反保護令案件 	<ul style="list-style-type: none"> ● 無被害人案件 ● 兒虐案件

四、修復式司法與調解程序

修復式司法與調解是不同的，調解主要是在於解決爭議，如同判決是對衝突後之結果而為處置；而修復式司法以人本為主，從人對被害（或衝突）後的內心感受，藉由面對面的溝通與對話，再加上促進者的協助，促使被害人與加害人陳述對於案件事實的感受及想法，進而達到修復之目的，其目的與是否達成調解或和解無涉。此外，修復式司法的氛圍較調解來得溫馨許多。

修復式司法與調解的比較如下面三個表，分別從制度設計、運作實務及策略結果進行說明：

表 9：調解與修復式司法的比較－制度設計

	鄉鎮市為主的調解	法院為主的調解	地檢署為主的修復式司法
法令依據	鄉鎮市調解條例（自1955年始）	依據民事訴訟法、刑事訴訟法、法院適用鄉鎮市調解條例應行注意事項等除民事和家事調解外，近年來亦擴充到刑事以及少年事件。	推動修復式司法試行方案（2010年始）
案件來源	由當事人聲請或經由檢察官或法官轉介	移付調解：法官徵詢雙方當事人同意後移付調解。 聲請調解：當事人可在起訴前自行聲請調解。 強制調解：起訴前必須經由法院調解。	由當事人聲請或經由檢察官、法官、監獄官或觀護人等刑事司法人員或更保、犯保等志工團體轉介。
實施階段	在第一審結束前均可。	程序在第一審結束前。	任何階段均可以實施。
案件進行期限	若為法院轉介案件，訴訟程序中止最長兩個月。	訴訟程序中止可達六個月期間。	三個月為主。必要時可再延長三個月。
服務提供普及度	各地均有、調解委員近四千人，可及性最高。	各地方法院普設調解室，由法院聘調解委員排班。	各地檢署均設有修復促進者可提供服務。
目的	以解決紛爭、達成合意（調解成立）為目的。	以杜息爭端、避免訴訟、謀求和諧為目的。 法院之家事調解另可達成增加當事人良性互動以及提供家庭和教養需求之專業知識。	從傷害的角度出發，納入受到犯罪影響的人進行討論。以犯罪人負責、被害人得到賠償以及社區參與解決的過程為目的。
經費來源	內政部、法務部及縣市主管機關依調解績效予以編列預算獎勵。	法院編列預算。	由法務部補助以及各地檢署自行編列預算或由緩起訴處分金／認罪協商金支應。

表 10：調解與修復式司法的比較－運作實務

	鄉鎮市為主的調解	法院為主的調解	地檢署為主的修復式司法
案件操作現況	最無結構（無評估、準備與追蹤評估）、程序缺乏一致性。	大多數無結構。 社工模式之家事調解分初評、紛爭調解以及結束評估三階段。	最有結構性。 分開案、初評、個案評估、準備、對話、追蹤轉向與結案等階段。
主要參與者	調解委員調解兩造及其陪同人員	調解委員、當事人，有時也加入有利害關係的第三人。	修復促進者、案件雙方當事人、當事人的親友或陪伴者。

是否可委由代理人	可以委託書委由代理人出席調解會議。	大多由當事人親自出席調解會議。	必須由當事人親自出席，會議才可召開。
會議主持人背景	主持會議之調解委員由社區仕紳為主、專業人士。	主持會議之調解委員由社區仕紳為主、專業人士。	曾有調解經歷之資深調解委員或具有專業背景人士。

表 11：調解與修復式司法

	鄉鎮市為主的調解	法院為主的調解	地檢署為主的修復式司法
策略	調解策略包括： 和解：委員運用找出底線、遊說與勸說方式，鼓勵各退一步以謀求可接受的和解方案。 評核：以當事人法律權利為主、社會準則為輔，進行商討和解方案。	調解策略因民事或刑事或家事調解而有不同策略	修復促進者的角色為建立建設性的溝通管道以及促進對話，策略為：釐清傷害與需求、創造安全的對話空間、鼓勵雙方朝向所欲的方面發展協議等。
決議或協議如何達成	決議由調解委員擬具，雙方同意即簽具調解成立書。調解委員以平和懇切之態度，對兩造適當之勸導，徵詢列席協同調解人之意見，使其調解成立。	決議由調解委員擬具法院簡易庭的法官或其指定的調解委員 1~3 人，就調解事件對當事人雙方斟酌擬定解決紛爭方案，以謀求雙方和諧。	協議為雙方自行提出、討論、與達成共識的內容因在刑事司法的不同階段進行而有不同目的，不以成立協議為惟一或是最主要的目的。
成立條件是否涉及金錢給付	調解成立條件以金錢給付為主	調解成立條件： 1. 非家事：以金錢給付為主。 2. 家事：以達成家庭有關婚姻監護或財產分配等共識為主	修復協議不以金錢給付為限： 1. 傷害的彌補。 2. 朝向更好未來之具體措施，必須與事件有關者才可列入。

目前我國在刑事司法的各個階段，均可以提供被害人和加害人溝通的管道，並尋求以法庭外的方式處理之選項。過去最常運用者為依鄉鎮市調解條例所成立之鄉鎮市調解委員會。調解是由中立的調解委員，協助有意願的事件雙方達成協議的過程。調解委員會在我國扮演十分重要的非正式紛爭解決、息爭止訟的角色，亦協助被害人能快速得到賠償。

在我國，調解主力為受過基本調解訓練的民間熱心公益人士，近年來也增加不少有法律背景的專業人士，但調解的過程迄今並未有一套「結構式的程序」來協助當事人溝通及表達，此為調解和修復式司法最大的不同。調解的目的通常以短時間

內盡量導向達成協議為主，是一種經濟有效率的法庭外處置，而修復式司法強調參與、溝通、對話和減少傷害。

註：本篇引用103年國立臺北大學之修復式司法試行方案成效評估暨案件評估指標之研究期末報告，相關數據更新至110年10月。

五、被害保護程序中的修復式司法

修復式司法透過溝通對話的方式，讓行為人親自看到、聽到事件對被害人的影響，進而願意承擔責任；而被害人也可聽到行為人行為背後的理由、以更多元的面向瞭解事情經過，並且說出自己想說的話。雙方透過這個程序，可以共同討論如何彌補事件帶來的傷害，走出或緩和事件的影響。

在被害保護程序中，進行修復式司法有下列重點須遵守：

（一）何時說明較恰當？

在案件發生的初期，通常當事人仍許多情緒還沒辦法恢復，生活也未能調適，所以並不是一個合適提到修復式司法的時間。要等待當事人情緒相對比較平復，以及開始啟動了司法的程序（調查或審理）時較為恰當。

（二）隱私保護

修復促進者為保障參與修復式司法試行方案當事人的隱私權，當事人有權要求修復促進者為其保密，修復促進者也有責任為其保密。

（三）隨時可退出

當事人雙方均有意願是進行修復程序最重要的要件，所以，一旦有一方當事人不想繼續，修復程序就會停止。修復促進者也要隨時評估修復進行狀況並決定是否繼續或結束。

（四）裁判依據考量

修復程序的進行與該案件的司法程序係平行關係，除當事人於修復程序達成一定協議且其後續履行狀況良好，顯見加害人有為復原犯罪傷害而做出努力，得提供為量刑或假釋之參考外，縱修復程序中途結束，也不會影響當事人在原有刑案的任何權益。

3

參與修復式司法程序，不會影響原有的刑事偵審或執程序，二者之間是平行雙軌的關係。部分國家雖已立法將當事人的協議結果及加害人對修復的努力，列入量刑參考，但並非採用修復式司法程序就可以取代原有的司法偵審程序或排除刑罰的執行。

當事人於參與過程之陳述、協議及履行情形，該案件承辦檢察官或公訴檢察官得自行衡酌是否列入偵查終結處分或提供法院作為量刑之參考；當事人一方如為在監受刑人，其收容監獄亦得衡酌是否將前開情形列入陳報假釋參考。

六、法務部修復式司法宣導

法務部 修復式司法 Q & A



Q：修復式司法是什麼？

修復式司法(Restorative Justice)是讓與犯罪有關的當事人聚在一起，說出自己的感受，修復犯罪造成的傷害，並共同處理犯罪後果的過程。

Q：修復式司法有什麼好處呢？

透過加害人與被害人溝通對話的方式，使加害人親眼看到、親耳聽到他的行為對被害人造成的損害，進而願意主動承擔責任；而被害人經過對話，可以聽取對方的感受，瞭解事件真相，讓自己的疑問獲得解答，也就是使雙方在心理上都能夠對這個事件作一個小結，而踏出新的第一步。

Q：所有的案件都可以適用修復方案嗎？

基本上，兒虐或無被害人的犯罪不適用。目前修復方案是以地檢署偵查中的案件為主，其中重大暴力犯罪須由被害人一方主動發起，而家庭暴力案件應經各縣市家庭暴力暨性侵害防治中心評估。

Q：修復式司法和現行刑事司法有什麼不同？

現行的刑事司法制度偏重在懲罰，聚焦於犯罪行為人、法律的適用及應給的刑罰。刑罰本身，有時無法直接彌補被害人所受的損害與傷痛，因此被害人往往仍然覺得司法不公。修復式司法則是以修復犯罪造成的傷害為核心，希望在犯罪發生後，協助當事人療癒創傷、恢復平衡、復原破裂的關係，在尋求真相、尊重、無怨、負責與復原中，實現司法正義。

Q：修復式司法有法律依據嗎？

109年1月8日總統令修正公布刑事訴訟法，檢察官、法官得依被告及被害人之聲請，轉介適當機關、機構或團體進行修復（刑事訴訟法 §248-2、§271-4）；而目前法務部在全國各地檢署已全面推動修復式司法方案（下稱修復方案）。

Q：當事人要怎樣參加修復方案？

案件偵查過程中，有意願參與修復之加害人或被害人可自行向各地方檢察署申請；或檢察官認為有符合修復方案者，在徵詢雙方意願後，也可以轉介或告知雙方提出申請。其餘在審判、執行、觀護或更生保護等階段，則需由機關（團體）轉介或當事人自行申請。

Q：參加修復方案後，可以反悔嗎？

基於尊重當事人的自主意願及權利，如果當事人一方在任何階段表達無參與意願，都可以立即中止。

Q：修復程序是怎麼進行的？

由中立的修復促進者來進行。修復促進者通常具備法律、心理、諮商輔導及社會工作等相關背景，並接受過完整訓練。修復促進者在會談前需分別先和加害人、被害人見面，讓雙方做好充分準備；對話時，則扮演讓雙方都能放心說話的主持人角色。

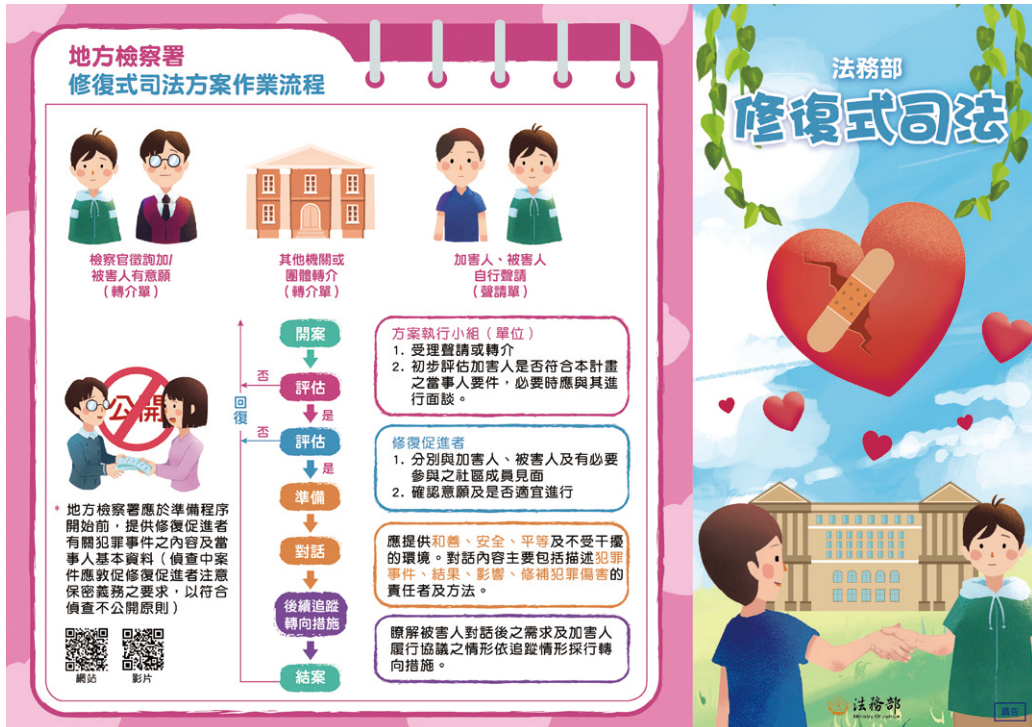
Q：會要求加害人道歉或要被害人放下、原諒嗎？

不會，修復式司法強調在自願的基礎上，經由修復程序的進行，尋求終結案件的共識及協議，加害人會真心道歉或被害人選擇原諒，都是自然發生的結果，修復促進者不會強迫加害人道歉或要被害人原諒。

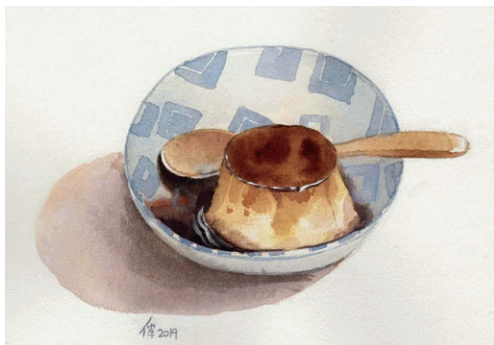
法務部修復式司法 QA 宣導摺頁

七、修復式司法進行流程

修復程序依序為申請或轉介、開案、評估（二階段）、對話前準備、對話、後續追蹤及轉向措施、結案。流程如下圖所示：



法務部修復式司法方案作業流程宣導摺頁

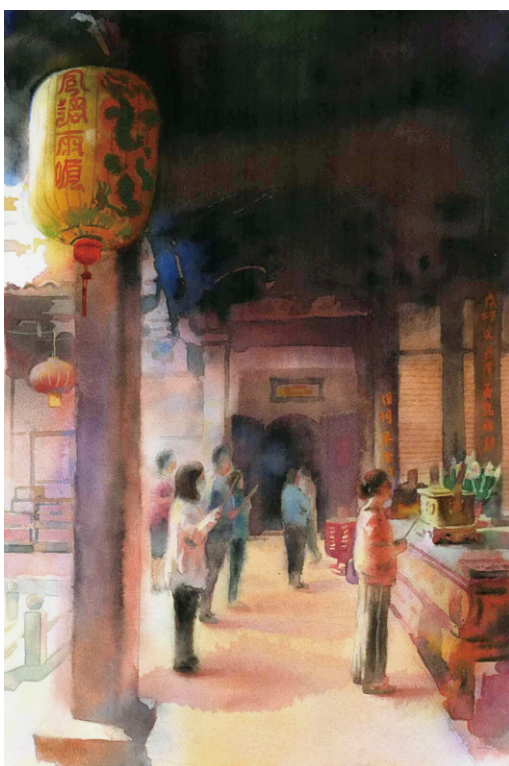


〈美好時光〉 水彩 / 23x18cm / 醫生人 陳立偉 / 2020

本會典藏 / 2022年1月27日



〈玄奘大學附近老厝〉 水彩 / 醫生人 葉子欣 / 2018



〈風調雨順〉 水彩 / 39x27cm / 醫生人 陳立偉 / 2020
本會典藏 / 2022年1月27日

第三章 申請補償

- 第一節、犯罪被害補償金介紹
- 第二節、補償制度中的角色與職責
- 第三節、友善協助被害人申請補償金

第一節、犯罪被害補償金介紹³³

一、何謂犯罪被害補償金？

是指國家依犯罪被害人保護法的規定，補償因犯罪行為被害而死亡者之遺屬、受重傷者及性侵害犯罪行為被害人所受財產及精神上損失之金錢。

二、申請流程（如下頁圖）

- （一）警生人有犯罪被害補償金申請之需求，可逕自或由分會協助，依其欲申請之項目填寫申請書後送件申請。
- （二）犯罪被害補償金送件後，由各地地方檢察署之承辦檢察官及檢察事務官進行審查，並依需求請申請人到署說明或提供資料。
- （三）申請資料審查完畢後即安排召開審議會，將承辦檢察官及事務官審查之結果做出決議後製發決定書予申請人。
- （四）申請人收受決定書後若無覆議則通知申請人請領。

33 撰文者為本會組長洪偉凱。

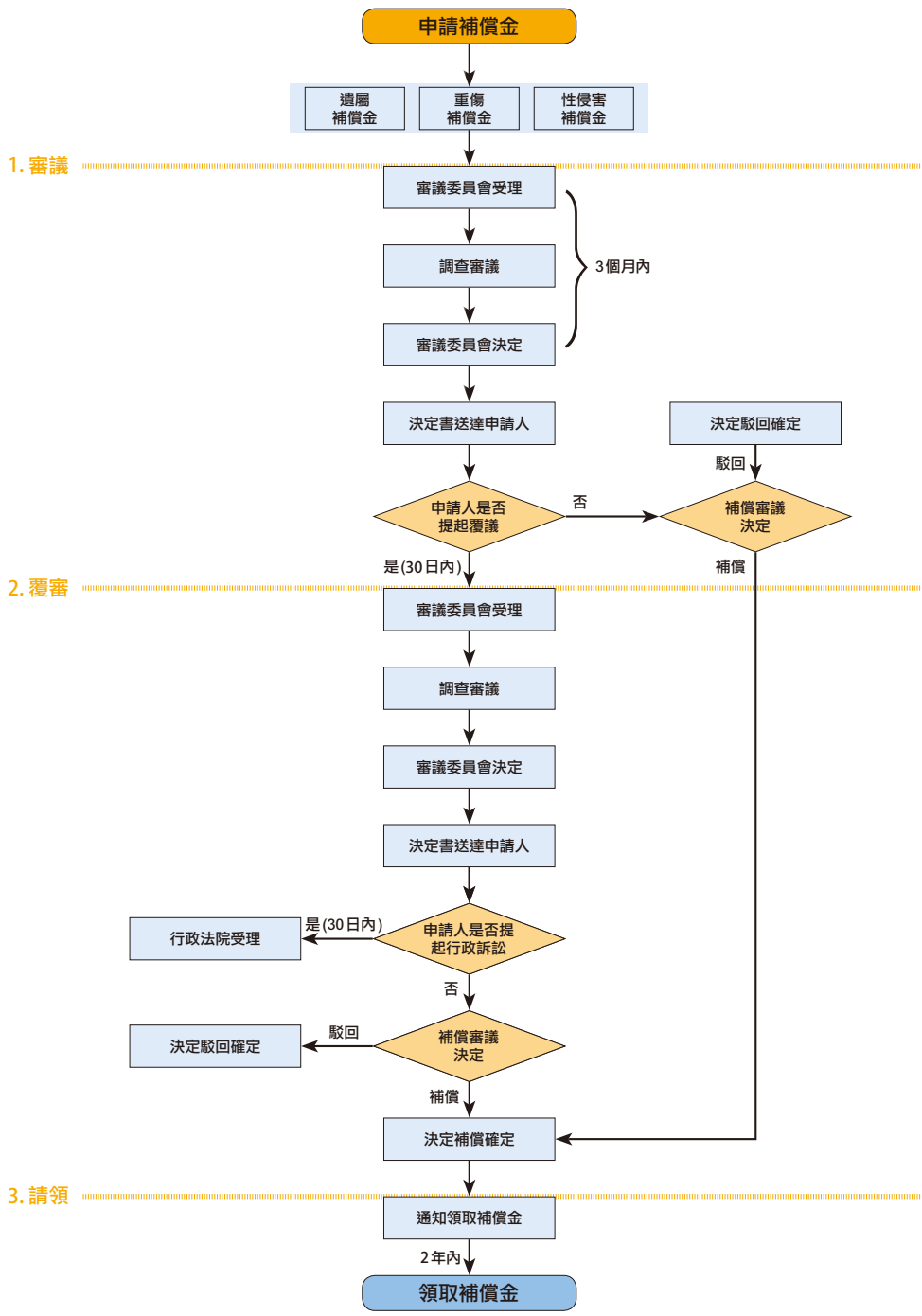


圖 11：犯罪被害補償金申請流程圖

三、補償金類別與申請項目

（一）遺屬補償金

因犯罪行為被害而死亡者之遺屬申請，申請項目分為以下四項：

1. 因被害人受傷所支出之醫療費，最高金額不得逾新臺幣40萬元。
2. 因被害人死亡所支出之殯葬費，最高金額不得逾新臺幣30萬元。
3. 因被害人死亡致無法履行之法定扶養義務，最高金額不得逾新臺幣1百萬元。
4. 精神撫慰金，最高金額不得逾新臺幣40萬元。

（二）重傷害補償金

因犯罪行為受重傷之本人申請，申請項目分為以下三項：

1. 因被害人受傷所支出之醫療費，最高金額不得逾新臺幣40萬元。
2. 被害人因受重傷所喪失或減少之勞動能力或增加之生活上需要，最高金額不得逾新臺幣1百萬元。
3. 精神撫慰金，最高金額不得逾新臺幣40萬元。

（三）性侵害補償金

性侵害犯罪行為被害人申請（詳見犯罪被害人保護法第3條第1項第2款之定義），申請項目分為以下三項：

1. 因被害人受傷所支出之醫療費，最高金額不得逾新臺幣40萬元。
2. 被害人因受性侵害所喪失或減少之勞動能力或增加之生活上需要，最高金額不得逾新臺幣1百萬元。
3. 精神撫慰金，最高金額不得逾新臺幣40萬元。

四、申請人之資格

- （一）因犯罪行為被害而死亡者的遺屬，遺屬中又有其申請的先後順位：第一順位是父母、配偶、子女；第二順位是祖父母；第三順位是孫子女；第四順位是兄弟姊妹，順位在前者可優先申請。第二、三、四順位申請無法履行之法定扶養義務費用者，以依賴被害人扶養維持生活者為限。
- （二）因犯罪行為受重傷之本人。
- （三）性侵害犯罪行為的被害人。

五、補償金之申請時效

申請人可向犯罪發生地的地方檢察署提出申請，但需留意申請的期限，自知悉犯罪被害時起2年內需提出申請，逾2年則無法申請；此外，自犯罪被害發生時起逾5年，亦無法申請。

六、補償金之減除

是指申請補償金之人，因犯罪行為被害已受有損害賠償給付（如：加害人給付的民事賠償金）、強制汽車責任保險、交通事故特別補償基金或其他法定金錢給付者，在審議犯罪被害補償金之金額時將扣除前述已受領的金額。

七、暫時補償金制度

暫時補償金的設置目的是在補償金的申請案未決定前，申請人因犯罪行為被害致有經濟上的急迫需求時，可先申請暫時補償金來緩解生活困境。

暫時補償金亦需經過審議委員會的審議決定，金額不得超過新臺幣40萬元，且當暫時補償金核定的金額多於後來決定補償的金額，或補償金申請被駁回時，須返還差額或全數返還。



陪同醫生人遞送補償申請書



陪同醫生人進行補償審議

第二節、補償制度中的角色與職責³⁴

一、申請人

符合犯罪被害人保護法所規範之申請人資格者，備齊申請資料（如下表）後，向犯罪地的審議委員會（設於各地方檢察署內）提出申請。

表 12：申請犯罪被害補償金所需資料

資料類別	死亡案件	非死亡案件
支付費用單據	1.急救醫療費用。2.殯葬費用支出證明（申請殯葬費於20萬元以內者，得不檢具憑證）	1.醫療費用。2.增加生活所需費用（如：輔具、照護用品、看護、交通費用等）支出證明
案件說明文件	報案登記聯單/起訴書/判決書	報案登記聯單/起訴書/判決書
傷害程度證明文件	相驗屍體證明書	醫院診斷證明書
關係證明文件	戶籍謄本/戶口名簿/國民身分證或其他身分證明文件	戶籍謄本/戶口名簿/國民身分證或其他身分證明文件
其他可供補審會評估身心受創之文件	諮商輔導證明/諮商輔導紀錄摘要/身心科或精神科診斷證明書	諮商輔導證明/諮商輔導紀錄摘要/身心科或精神科診斷證明書

二、檢察官或檢察事務官

負責蒐集、調查、彙整與犯罪被害補償金申請案相關之佐證資料、文件，提供審議委員會進行審議，並於申請案作成決議後製作犯罪被害補償金決定書。

審議前之資料彙整多由各地方檢察署之檢察官或檢察事務官以詢問申請人、發函相關機關（構）調取資料等方式進行。

34 撰文者為本會組長洪偉凱。

三、書記官

負責協助檢察官或檢察事務官進行審議前資料彙整、審議會議籌備、審議會議紀錄等文書工作。

四、審議委員會

補償審議委員會掌理補償之決定及其他有關事務，由各地方檢察署檢察長兼任主任委員，並遴選（主任）檢察官、法律、醫學或具有相關專門學識之人6～10人擔任委員。

五、覆審委員會

補償覆審委員會負責指揮監督審議委員會，並受理不服審議委員會決定之覆議事件及逕為決定事件，由臺灣高等檢察署檢察長兼任主任委員，並遴選（主任）檢察官、法律、醫學或具有相關專門學識之人6～10人擔任委員。

六、本會工作人員

（一）專任人員

1. 協助醫生人提出犯罪被害補償金申請，並協助追蹤審議進度，提供審議所需相關資訊。
2. 必要時陪同醫生人出席補償金詢問庭。
3. 列席於審議委員會之審議會。
4. 如醫生人對補償金決定不服，可依其意願協助於時限內申請覆議。
5. 如補償決定後需要進行信託管理，則協助家屬於分會往來銀行開立專戶，並依補償決定書所示定期撥付補償金直到醫生人成年³⁵。

（二）保護志工：協助犯保專任人員實施友善補償審議相關程序。

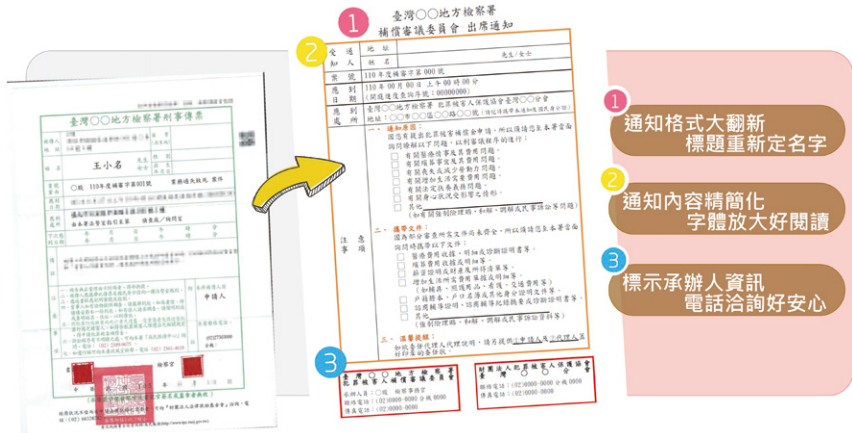
35 自民國112年1月1日起，民法成年年齡從現行的20歲，下修為18歲。

第三節、友善協助被害人申請補償金³⁶

臺灣高等檢察署於110年3月8日以檢紀補字第11004000590函發各地方檢察署依下列七點措施配合辦理友善補償措施。

一、友善補償七項措施

- (一) 與刑事傳票區隔，通知格式大翻新
將犯罪被害補償金審議通知書標題修正為「臺灣○○地方檢察署犯罪被害人補償審議委員會 出席通知」，設計新的通知格式，與刑事傳票做出區別。
- (二) 通知內容精簡化，字體放大好閱讀
大幅刪減非必要的被害人資訊，僅保留地址、姓名及案號，將字體放大大方便長者閱讀，同時將內容調整為較白話的用語，並增加通知原因、攜帶文件及溫馨提醒等資訊。
- (三) 標示承辦人資訊，電話洽詢好安心
將補償金審議承辦人員與犯保協會電話等資訊獨立標誌，讓被害人在遇到問題時，只要一通電話就能即時詢問及確認需要的資訊。



補償金由原先的傳票格式改為通知書格式

36 撰文者為本會組長洪偉凱。

(四) 郵寄信封去識別，個資保護不外洩

去除被害人識別與透明口洞信封的使用，除可以兼顧警生人與補審資訊的保護外，同時也降低被害人收到通知時的緊張與焦慮。



補償金通知信封由原先的開窗格式改為非開窗格式

(五) 報到地點新規劃，犯保陪伴不擔心

將原本的報到地點從各地檢署法警室改為犯保協會各分會辦公室，讓犯保人員能夠即時指引與說明詢問程序，如果被害人認為有需要，犯保同仁或志工也會全程陪伴，避免被害人到庭的無助。



引用網路截圖示意

補償金報到地點由原先的法警室改為犯保辦公室

(六) 詢問不用偵查庭，同桌傾聽更溫馨

全面將詢問地點改到（溫馨）談話室、會議室、修復式司法會談室或其他適當場所，避免使用偵查庭讓被害人有接受偵訊的感覺，且摒除具高度的法槌，改以平面式的座位配置，承辦人與被害人同桌進行詢問，除了縮短與被害人的心理距離，也強化對每個審議案件的關心。



引用網路截圖示意

補償金詢問由原先的偵查庭改為溫馨談話空間

臺灣臺北地方檢察署溫馨談話室



屏東地檢署與屏東分會辦理友善補償審議流程教育訓練



臺東分會辦理友善補償審議流程教育訓練

(七) 到場一杯茶暖心，友善互動好貼心

當被害人至報到地點等候時，主動遞上一杯茶水，不僅可以緩和其情緒，友善的態度與體貼的舉動更是建立良好溝通橋梁的重要第一步。



補償金詢問等候區由原先的偵查庭外改為犯保辦公空間



〈羔羊〉 水彩 / 醫生人 葉子欣 / 2020

二、地檢署友善補償作業流程，以臺南地檢署為例

表 13：地檢署友善補償作業流程

流程圖	作業說明
<p style="text-align: center;">開始</p>	<p>檢察事務官預約溫馨談話室日期與時間</p>
<p style="text-align: center;">預約補審詢問場所</p>	<p>檢察事務官擬定詢問時間</p>
<p style="text-align: center;">擬定補審詢問時間</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢察事務官將詢問進行單（內含通知原因）交給錄事。 2. 由錄事寄發補償審議出席通知單（新格式及信封）給申請人（或其代理人）。 3. 錄事寄發補審出席通知單同時將補審出席點名單（載明日期、時間、地點）交給犯保。
<p style="text-align: center;">寄發補審詢問通知</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 犯保確認詢問日期，安排等待場所的適切度及人力支援。 2. 若補審出席點名單申請人為犯保服務對象，通知犯保該案主責工作人員於詢問當日應在場給予協助。
<p style="text-align: center;">詢問前通知犯保準備</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 詢問當日犯保先請法警將溫馨談話室打開以確認環境狀況。 2. 詢問當日由犯保協助確認申請人（或代理人）完成身分確認報到程序。犯保同時致電通知檢察事務官申請人報到狀況。 3. 犯保指引陪同申請人前往溫馨談話室並提供茶水，若溫馨談話室正使用中，則請申請人先在犯保辦公室等候。 4. 申請人等候時，犯保可就申請人收到之補償審議出席通知單所勾選項目提供說明。
<p style="text-align: center;">詢問前報到與等候協助</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 詢問時間由犯保帶領申請人前往溫馨談話室，並將補審出席點名單與身分證明文件交給檢察事務官。 2. 若申請人有提出需陪同接受補審詢問之需求，則由犯保安排適當人員協助。 3. 檢察事務官進行補審詢問。
<p style="text-align: center;">詢問</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢察事務官可提醒申請人若有其他需求可於詢問後跟犯保提出討論。 2. 犯保可於詢問後追蹤了解已列案之申請人詢問後的心情以及近況或需求。 3. 若該案符合犯保服務條件未列案，則提供服務說明及權益告知，以徵詢接受服務意願。
<p style="text-align: center;">詢問後作業</p>	<p>結案</p>

三、補償審議—這樣說會更有溫度

表 14：具同理心及缺乏同理心的審議詢問談話

項目	缺乏同理心的方式	具同理心的方式
說明申請流程	申請的流程不一定，你等通知就對了。	您申請的○○補償金，目前地檢進行資料審查、安排詢問後將開會做出決定。
說明應備文件	明天把死亡證明書還有你的戶籍謄本傳給我。	您申請的○○補償金，需要您提供相驗屍體證明書，您目前心情一定很雜亂，這些資料是幫助委員做出適當的決定。
地檢署通知到署詢問的過程	後天下午兩點到地檢署這邊，有些問題要問你。	您申請的○○補償金，因想了解您申請○○內容，要請您到地檢署這邊，我的聯絡方式在您收到通知單的左下方，謝謝。
地檢署詢問過程	你可不可以就問題回答，不要一直在那邊哭，我等一下還要開別的庭。	接下來的問題可能會讓您有點難受，如果您需要暫停一下，可以跟我說沒關係。
如遇對方有和解之意	對方要和解，你就跟他和解阿，這樣就不會浪費我們的時間了。	大部分的家屬可能最後仍無法取得實質賠償金，且需要勞累奔波，會擔心您的狀況。當然，還是依照您的意願為主。
如遇申請人有申請強制險	你這個案件有強制險，那補償金不會過啦。	因強制險亦代表對方賠償金額的一部份，依照規定須進行扣除，不曉得您是否有問題？
詢問過程問及被害人與家人互動	被害人是不是從小就跟家人不合，才會出去跟別人吵架被打死？	想請問被害人在家跟誰感情比較好，發生這樣的事情相信家人們都很難過。
申請人如針對金額計算方式有問題	問那麼多幹嘛，這些都是套公式的，跟你講你也聽不懂。	扶養費用的部分，是依民法的規定且以公式計算被害人扶養您到平均歲數時所需的費用，不曉得您有理解嗎？
申請人填寫地方錯誤	你這樣填錯很麻煩，本來就不能這樣寫，是誰教你這樣寫的？	我這邊有看到您的補償金申請書，依照規定可申請的項目應該要寫在重傷補償金這一區，是否您現場直接進行修改？
多位申請人申請殯葬費	怎麼每個人都寫要申請殯葬費，不是跟你們說只有一個人可以申請嗎？	殯葬費用部分，可能從家人中有一位進行申請即可，想請問您這邊不曉得方便請哪一位做代表申請呢？
詢問完畢後申請人表示尚未收到決定書	下來了就會通知你，還沒收到決定書就是還沒好。	您好，請您再耐心等待，瞭解您目前十分需要這筆補償金，我們會再了解情況。
當事人收到補償金決定書欲請領或申請覆議	覆議期間就還沒到，你那麼急著要領這筆錢嗎？	程序上要等覆議時間過後才能夠辦理請領，到時候會請您帶印章來用印，如此補償金便會盡速匯入您的指定帳戶。

四、補償金決定書文書範例

決定書標題
及補審字號

臺灣〇〇地方檢察署犯罪被害人補償審議委員會決定書
〇〇〇年度補審字第〇〇號

申請人 劉〇〇 男 〇〇歲（民國〇〇年〇〇月〇〇日生）
住〇〇縣〇〇鄉〇〇巷〇號之〇〇
國民身分證統一編號：N123456000號

代理人 林〇〇 住同上

申請人及代理人資訊

上列申請人申請重傷補償金事件，本會決定如下：

補償金決定情形

主 旨

申請人補償新臺幣〇〇萬〇〇仟〇〇佰〇〇拾〇〇元，一次支付，其餘申請駁回。

補償金決定過程與計算方式

事實、理由及法令依據（略）

- 一、 第一段說明案發情形及申請人提出金額。
- 二、 第二段說明本申請案件依法可申請之對象，說明經司法機關起訴或判決之結果後分項依申請人提出之項目進行說明。
 - （一） 醫療費用，經審酌單據是否為必要支出之結果。
 - （二） 勞動能力減損，依診斷證明書審酌其傷勢情形，並考量其年紀是否達退休年齡，評估其尚可工作之期間，以最低工資計算其勞動能力減損之補償費用。
 - （三） 精神慰撫金則以被害人受到事件發生後造成之身心創傷進行評估。
- 三、 第三段說明依上開方式計算出補償金後，有無須減除事由如已領取強制汽車責任保險金或是與有過失情形需部分不補償。
- 四、 依犯罪被害人保護法施行細則第13條後段，決定如主旨。

中華民國〇〇年〇〇月〇〇日
主任委員 〇〇〇

申請人不服審議委員會之決定者，得於收受決定書後30日內，以書面敘明理由向臺灣高等檢察署〇〇檢察分署犯罪被害人補償覆審委員會申請覆議。

提出覆議之條件及時效



〈新埔中正路天主堂〉 水彩 / 54.2x26.3cm / 醫生人 葉子欣 / 2018
本會典藏 / 2022年1月27日



〈感恩的果實〉 蠟筆 / 54x39cm / 醫生人 羅雪琴 / 2021
本會典藏 / 2022年1月27日

第四章 身心照護

- 第一節、重傷害醫學生醫療及照護協助
- 第二節、諮商輔導方案
- 第三節、心理輔導應用

3

第一節、重傷害醫學生醫療及照護協助³⁷

一、方案緣起

重傷害被害事件的發生，對於醫學生家庭的衝擊巨大，不僅其本人的身體受到嚴重的傷害，因照顧醫學生所產生的醫療及照護等費用將是長期且龐大的經濟支出，此等問題甚至也將進而影響整個家庭的生活方式及生態結構，然而，社會對於重傷害醫學生及其家庭的關注並不多。

重傷害醫學生除有經濟上之困境外，尚需面對身體的復健、心理創傷復原、日常生活照顧、長期安養、短時托顧、照顧者喘息及往返醫院等問題，因此對於復健服務、居家服務、送餐服務、喘息服務及交通接送等亦有需求，我國目前雖有辦理長期照顧2.0計畫，然而重傷害被害人與一般接受長期照顧服務者不盡相同，重傷害醫學生及其家庭必須同時面對「被害事件處理」以及「身心照護重建」的雙重壓力及負擔，有賴提供更具積極性、建設性的服務措施，以協助重傷害被害人及其家庭能獲得穩定的生活及持續性的照顧資源。

分會提供以下協助時，應針對醫學生受傷程度（是否領有身心障礙證明、是否需要使用輔具、診斷證明書等）、醫療情形（是否持續就醫治療、已支出費用單據等）、家庭組成（是否有年邁或其他身心障礙需受被害人撫養者、就學中子女等），以及經濟狀況（每月收入、固定支出等）等項目進行評估，撰寫談話或會談紀錄，並就案家狀況擬訂處遇計畫，以提供適切的服務。

37 撰文者為本會秘書朱慧慈；臺灣士林分會主任林淑芬；臺灣高雄分會主任吳瓊華。

（一）醫療資助金的核發

1. 生理醫療費用補助

依據本會「保護業務資助項目表」第二點規定，當醫生人因被害事件造成生理受到創傷時，應優先協助轉介公私立醫療院所提供相關醫療服務，如醫生人實際自付之生理醫療費用，經扣除其他機關（如：社會局、慈善機構等）補助後，仍無力支付剩餘費用者，分會得依照醫生人提供之單據，補助金額最高以30,000元為限。

2. 心理醫療費用補助

依據本會「保護業務資助項目表」第八點規定，當醫生人因被害事件造成心理受到創傷時，應優先協助轉介相關心理輔導治療之公私立醫療院所或機構，如醫生人實際自付之心理醫療費用，經扣除其他機關（如：社會局、慈善機構等）補助後，仍無力支付剩餘費用者，分會得依照醫生人提供之單據，補助金額最高以30,000元為限。

（二）照護補助金的核發

依據本會《重傷害被害人服務計畫》，分會應優先協助醫生人申請政府資源（如長期照顧2.0計畫等），如未符合政府資源條件或已申請但仍有需求時，應於評估紀錄中敘明原因，分會得提供案發3年內之重傷害被害人照護補助、心理諮商以及輔具補助。

1. 照護補助

依據本會《重傷害被害人服務計畫》第六點之規定，分會得依申請時地檢附單據核定發給之照護補助金額，每人每案至多補助50,000元；如果申請照護補助金額於30,000元以內，申請時則得免附相關單據，且分會得依據實際狀況分次發給。

2. 心理諮商

重傷害醫生人本人及其主要照顧者，經分會評估有心理諮商、心理輔導之需求時，應依本會《諮商輔導方案》予以協助。

3. 輔具補助

依據本會《重傷害被害人服務計畫》第三點第三項之規定，分會得經評估後提供輔具費用補助，並以採結合社會資源方式辦理，分會在提供輔具費用補助時，應先確認醫生人是否具備身心障礙證明及低收、中低收身分，優先協助向政府申請長期照顧輔具服務、身心障礙者輔

具費用補助以及身心障礙者生活輔助器具服務等，再者可媒合社會資源（如：伊甸基金會、慈濟等慈善機構），或以分會自籌款項（如：地檢署補助款、捐助款等）提供重傷害被害人輔具費用的補助。

（三）整合式瞭解重傷被害人需求

重傷醫生的需求不僅僅在於醫療與照護兩個面向，依據本會長年服務重傷害被害人之經驗，於1(04)105年媒合財團法人全聯慶祥慈善事業基金會資源，辦理「溫情相伴馨心相應—補助物資計畫」，提供所需物品或營養品，提升居家醫療生活品質。

後於109年起，由台新銀行贊助本會辦理「台新長相伴溫暖照醫生—重傷害被害人家庭服務照顧計畫」，並提供照護物資、重傷醫生社會適應、主要住顧者舒壓喘息、異地陪同就醫補助、輔具費用補助以及居家無障礙設施費用補助等面向，符合需求的、更多元的整合式服務。而各分會也依據在地服務之經驗，以及與當地資源配合之過程，逐漸發展出自己的重傷害案件服務流程與模式。

（四）結合社會資源提供長期協助

重傷害醫生及其家庭除了要面對被害人身心理上的變化、家庭結構的轉變外，從必要的回診、復健，到輔具、尿布以及營養品等，更要面臨長時間所累積下來的龐大醫療與照護費用，在本會資源有限的情況下，各分會應拓展與結合在地社會資源，進行資源的整合與盤點，才能提供重傷害被害人及其家庭長期且必要的協助

二、整合服務介紹

本會所服務的重傷害醫生，不是全癱成為植物人，就是截肢從此行動不便或臟器切除影響身體或生理機能。死亡的案件服務，當訴訟案件結束，家庭成員心理漸漸調適，服務的階段性任務即已完成，而重傷害案件的被害家庭「一人癱、全家倒」，復健的痛苦、照顧者的壓力，即使訴訟結束，復歸社會之路，卻是遙遙無期，故有生不如死，永無止盡的痛苦循環。

當重傷醫生不論是否為家庭主要生計者，皆帶給家庭很大的衝擊，家庭成員必須有人放棄工作成為照顧者，整個家庭皆亂了方寸陷入失序狀態，對於出院後需長期臥床的醫生，不知如何給予更舒適的照顧，以及應注意防範之處，同時家中

照顧者，除了擔負起照顧的責任之外，需面臨被害案件衍生之法律訴訟及賠償等問題，讓照顧者顯得力不從心。因此犯罪被害重傷家庭問題需求較多重，服務提供便趨於多元性，除了本會之服務以外，再適時引入外界資源，才能提供重傷家庭全面性之服務。

(一) 了解重傷家庭問題需求

1. 經濟問題：龐大醫藥費支出及經濟來源中斷或安養費用支出等。
2. 照顧問題：照顧責任之分擔以及充足的照顧技巧。
3. 復健問題：交通問題致無法外出復健、照顧者缺乏復健技巧或無照顧者協助復健。
4. 法律訴訟：因專心照顧醫生成人易忽略其訴訟權益，或受限監護宣告之聲請前無法申請保險理賠。
5. 心理壓力：重傷醫生成人漸漸復原時，面對自己的失能與無助；照顧者面對遙遙無期的復健之路，或需承受醫生成人焦慮不安易怒的情緒。
6. 資源提供：對各項社會資源之不熟悉，於提出申請或求助之際，易求助無門而到處碰壁。
7. 支持系統：近來社會家庭人口數減少，照顧者往往需擔起照顧者及案件處理者，內外支持系統亦顯得薄弱，需要正式或非正式支持系統之提供。

(二) 收案評估

評估犯罪被害重傷案件，除了被害行為之外，重傷醫生成人之傷勢讓工作人員無法依循，以下提供幾個面向供參考，如下圖。



圖 12：重傷害醫生成人傷勢評估參考

（三）需求評估面向及內容

在了解認識重傷馨生家庭的需求問題之後，依上述內容將需求歸類為法律、經濟、社會及身心等四個層面，並依循內容進行資料搜集，如此才能針對需求提供適切之服務內容，另被害案件發生及分會介入時間不同皆會影響評估的內容。

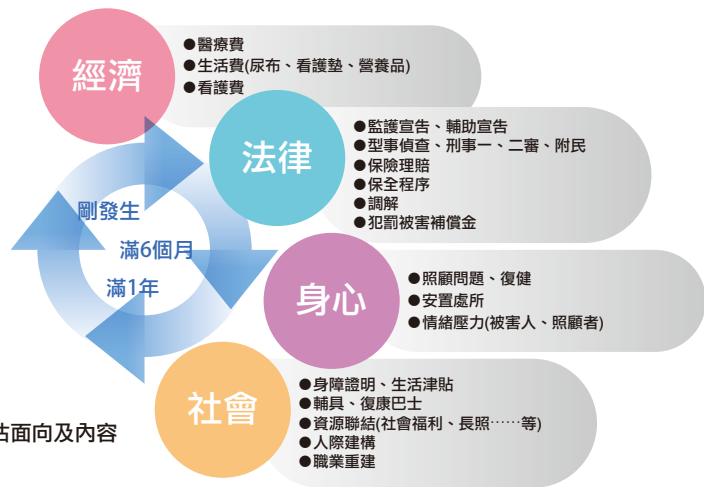


圖 13：重傷害馨生人需求評估面向及內容

（四）擬定服務內容

完成需求評估之後，依重傷馨生家庭的問題需求擬定個別化服務計畫，並視服務狀況適時調整服務內容。

（五）介入期程及重點工作

1. 短期：以經濟協助為主要，善用分會的各项經濟扶助，並分次發放，適時的提供讓挹注的金錢可以在案家發揮最大的效益。
2. 中期：以馨生人的照顧服務為主，讓整個家庭成員可以有穩定平衡的生活。
3. 長期：以生活重建為主，協助馨生家庭成員重新建構人際、生活或職業等，或媒合社會資源協助家庭後續之支持。

（六）實務工作分享

1. 高雄分會「全馨照護～被害重傷家庭整合服務計畫」：
在因應重傷馨生人本人及家庭成員需求，分會在歷年來陸續推出的計畫方案，說明如下：

(1) 重傷扶助金計畫：

首先注意到重傷醫生家庭經濟的困境，98年起媒合善心律師提供捐助款，在殘障手冊未核定下來之際，或於車禍強制險理賠有6個月到1年等待鑑定的空窗期間，龐大的醫療費用及照護用品（尿布、看護墊、輔具……等）壓跨醫生家庭，故安排為期6個月定期定額的扶助金，以協助其在經濟上及生活上有支撐下去的動力。

(2) 安馨照顧您～重傷醫生人扶助計畫：

100年起，緣於長期照顧十年計畫1.0的規劃中，僅將老化失能衍生長照需求者及50歲以上身心障礙者納入服務，導致復原力強，維持家庭經濟重擔的年輕重傷被害人被邊緣化，分會自組專業團隊，從99年開始試辦，100年開始推行，首次建構廣納護理師、物理治療師及職能治療師的專業團隊，提供到宅的居家護理及復健指導，緩解被害家庭在居家照顧及居家復能上的慌亂失措。

(3) 家庭支持方案：

101年開始建構家庭式的服務模式，將獨厚重傷被害人服務的模式，重新調整後加入家庭成員併入服務系統。除了評估並媒合家庭資源介入、協助重整家庭結構、促進家庭社會功能的發揮外，更著重在重傷醫生人同住家庭成員的情緒支持，以緩解長期照護下所產生的無力與憂鬱情況發生。

(4) 全馨照護～被害重傷家庭整合服務計畫：

面對支離破碎的單項服務困境，106年整合重傷醫生家庭所需要的各個面向，照護補助、法律服務、居家復健、家庭支持、諮商輔導、及就學就業生活重建等六大面向，統由個案管理員進行資源整併及運用，至此才終於有了全人照護服務的面貌。

(5) 109年因應疫情下的服務策略改變，首先就會面臨專業引進的困難。在重傷醫生人出不了門，協會經費又有限的情况下，尋找專業且有意願配合到宅服務的人實屬不易。在歷經一年疫情持續延燒，服務策略必須轉型的迫切需求下，首先，109年6月即有熱心且專業的輔導員，以半義務的方式到協會進行電話家庭支持，透過其長年從事協助醫生人工作的經驗，以輕柔的語調去理解並撫平醫生人的傷痛。110年盤點分會重傷醫生人需求，新建構由專業的職能治

療師協助統整分會重傷警生人進行復能評估，並在其引薦下，陸續有熱心的護理師及語言治療師加入團隊。又經數度奔走，將分會專案的理念及重傷警生家庭的困境一再說明，110年4月份起，專業醫師加入團隊，更難能可貴的，是以完全義務到宅診治的方式進行。終於在各方網絡的積極串聯下，漸漸將新的服務模式雛形建構起來。

- (6) 高雄分會從98年起到110年的計畫整併過程中，因為不同屬性重傷警生人的需求，或是服務模式的改變與試鍊，陸續在不同年度納入重傷警生人個別及團體的工作治療以及諮商輔導，種種的改變與因應，都是為了納入更寬廣的專業介入，讓重傷警生人及家庭成員感受到不再被邊緣化的無力感，可以陸續在不同專業模式的服務，以及家庭成員或同質家屬的相互扶持，期待賦予他們可以有更多復元的契機與動力。
2. 澎湖分會「馨空巴士，返家88里～重傷家屬異地陪病計畫」：

因當地醫療資源不足，犯罪被害重傷案件發生後，家屬為讓警生人有更完善及更精確的治療，而後送至臺灣本島，家屬在異地照顧陪同警生人治療及復健，以及協助處理被害案件，因而需常坐飛機往返及住宿，有鑑於此，分會為減輕家屬的負擔而規劃本計畫，提供交通及住宿補助家屬，讓家屬能安心照顧警生人。
3. 士林分會「重馨轉動～協助重傷被害人修繕電動輪椅」：

分會關懷警生人之際發覺家屬苦惱著其使用的電動輪椅找不到廠商可以維修，經深入了解其電動輪椅是國外購置輕便型的，分會知道需求後，結果找到輪椅在臺的製造商，且協助將輪椅寄給廠商更換零件，分會已收到修繕完成之輪椅且測試完成，送還給警生人使用，讓他可以再次外出散心及復健，走入社區。
4. 士林分會「照護您的身馨」：

分會於追蹤關懷警生人之際，了解其需求後提供個別化服務，在本會的各项服務措施未能滿足之下，分會便協助媒合社會資源提供適切警生人之協助滿足其需求，如協助購置全新電動病床及氣墊床，讓其能有更好的生活品質及減少壓瘡，或提供輔具補助家屬購置新的輪椅及便盆椅，讓安置在醫院的警生人有更好的生活品質。

（七）重傷案件服務小叮嚀

1. 城鄉資源不均，醫療資源亦是如此，因此醫生人受傷後，家屬為讓其有更好的醫療，通常會直送或轉送至都會區大醫院，評估被害案件服務之際，仍需考量分會在地醫療系統，評估醫生人當時在何地醫院治療，進而擬定適合案家的服務。
2. 每個重傷醫生人的服務都是個別化，因此可以衡量各自分會的人力、物力、財力等資源，提供適切的服務或發展各自的專案，別的分會專案不一定適合運用在自己的分會。
3. 被害案件發生及分會介入的時間，依評估的面向進行評估時，評估出的內容會不同，進而擬定的處遇也會不同，以訴訟為例，被害案件發生未滿六個月或超過一年，分會介入時，前者有偵查代理之需求，後者就不一定會有偵查的需求，有可能是刑事一審或民事等需求。

第二節、諮商輔導方案³⁸

一、計畫及內容

（一）服務緣起

被害事件發生的衝擊之大，可能會對醫生人造成一般人難以想像的創傷，從基本的認知、情感、行為功能等，進而影響醫生人在壓力調適排解、問題解決處置、人際溝通互動、社會生活適應各個面向的短期或長期的發展。

「諮商輔導方案」的訂定主要希望可以藉由心理諮商及心理治療等專業技術，或者關懷輔導及心理衛生教育等方式，協助醫生人進行情緒與壓力的梳理、尋找問題與困境的癥結、建立衛教與預防的心理，並依據每個人的生命進程與步驟，建構自己復歸社會與生活的方向及目標。

另外，前者應由具備臨床或諮商心理師證照者執行，其執行場地及記錄

38 撰文者為本會秘書朱慧慈；臺灣雲林分會主任林秀君；臺灣臺南分會主任吳佳穎；臺灣臺南分會秘書陳怡君。

撰寫等皆受《心理師法》相關法規限制；後者則由符合相關學歷背景之心輔員進行，而執行方式與執行地點相較心理諮商與治療更為彈性（如：到府輔導、電話輔導等）。

（二）方案內容

1. 執行人員的加入與管理

本會「諮商輔導方案」第六點雖已針對執行人員資格訂定出基本規範，但仍建議各分會依據方案執行實況與需求，於分會執行計畫中增加訂定自己的篩選條件與管理模式。

(1) 執行人員招募

分會可以向轄區內心理衛生機構、心理師相關公會及學會等，進行執行人員的招募，或與機構進行合作，此外也可請分會現有的方案督導與執行人員進行推薦。各分會應有2位以上執行人員參與方案運作，並依據方案執行狀況，增加執行人員人數，以避免出現執行人員個案量負擔過重，或者沒有馨生人可服務之情況。

(2) 執行人員管理

執行人員的管理包含方案執行情形、紀錄繳交狀況、督導會議出席率等面向進行規劃，並增加執行人員對本會業務的了解，而完善的管理及考核制度，除了可以讓方案執行更具成效、凝聚團隊的向心力外，同時更可以讓分會在進行續聘評估時有所憑據。

2. 諮商輔導方案的運作重點

(1) 專卷管理

依據本會「諮商輔導方案」第7點第2、3款，分會應設置專卷存方當事人紀錄及相關文件，並依據個資法以及確保紀錄安全合法之使用，應於分會執行計畫內訂定紀錄的管理方式，包含紙本紀錄調閱規定。

(2) 閱覽權限

各分會應指定專責人員（即專員）執行並管理本專案相關業務，專員以外之分會人員（如：主任、代理主任、專任人員等）如有調閱紙本紀錄之必要，應向專員提出調閱申請，且不得攜出分會辦公室或進行複印；另，本會業務管理系統，僅有專員以及案件主責之專任人員具備諮輔方案相關權限。

(3) 延長諮商輔導申請

個別晤談與個別輔導每一階段以10次為限，至多以三階段共30次為原則，每當進入下一階段時，應提出延長申請：

- a. 進入第二階段：執行人員評估有延長輔導進入第二階段之必要者，應由執行人員提出書面報告，經方案督導審閱同意後續行；經審閱如認有疑義者，應請執行人員提出釋疑書面報告，如認該報告足釋疑或不適合審閱者，應提交團體專業督導會議進行審查。
- b. 進入第三階段：執行人員評估有延長輔導進入第三階段前，應由執行人員提出書面報告，報告應敘明現階段心理情況、改變歷程、預定結案時程及計畫，提交團體專業督導會議進行審查後實施。
- c. 進入第四階段：延長個別晤談進入第四階段前，應由執行人員向團體專業督導會議提出書面報告進行審查，且當第四階段達一定次數時，應再接受團體專業督導會議或審查小組會議之督導。

3. 督導會議的運作

(1) 個別督導：當執行人員在執行方案遇到個別性的問題時，得向分會專員申請以一對一的方式進行個別督導，並且以一年2次為原則。

(2) 團體督導

a. 行政督導會議

行政督導會議每年至少召開1次，並以方案執行成果、行政措施調整或相關資訊布達為目的，必須由方案督導主持，執行人員（心理師、心輔員）、機構代表及專員優先出席，分會主管（分會主任、代理主任及主任委員）或其他相關人員（分會專任人員），則需要經過方案督導同意，才可以列席參加行政督導會議。

b. 專業督導會議

專業督導會議每年至少召開3次，並以諮商輔導的內容、執行以及營生人狀況等進行研討為目的，必須由方案督導主持，只有執行人員（心理師、心輔員、機構執行人員）及專員可以出席，而分會具有決策權的主管（分會主任、代理主任及主任委員）則需要經過方案督導同意才可以列席參加，其餘如案件主責人員、分

會實習生、保護志工等則不可以以任何形式參與專業督導會議。

c. 審查小組會議

適用於心理師及心輔員（不含方案督導及機構執行人員）合計人數逾10人之分會，進行延長審查及第四階段督導機制時之規範。

二、如何發掘諮商輔導醫生人

本會「諮商輔導方案」的訂定，主要是希望藉由心理師實行專業的心理諮商輔導技術來協助心理師進行因突發的創傷事件造成的心理壓力抒發，陪同尋找問題困境的情緒癥結，以順利讓醫生人回歸社會與生活為目標。但在一般社會大眾的舊式觀念影響下，覺得進行心理諮商就是會被貼上負面標籤，因此工作人員要推動心理諮商及輔導的工作，相對來說是較為艱難的，所以在推動這個服務之前，工作人員應該自己要先對諮商輔導服務的流程與概念是清楚的，才能去確實的釐清醫生人的需要，以評估提供適切的需求，因此如何發掘諮商輔導需求並媒合進入執行，且持續穩定完成方案的進行，是本會工作人員一個重要的任務。

本會諮商輔導方案執行時，而工作人員因非屬心理師之專業身分，因此工作人員角色應分為兩種，一為「主責個案管理員」，一為「方案執行管理員」，一般來說，兩種角色應是不同人員執行，但因各分會工作人員較少，所以大多分會工作人員是一人同時進行兩種角色。執行諮商輔導方案的實施流程，發起是由身為「主責個案管理員」的角色，主責與醫生人會談工作時，評估其確實有諮商輔導意願及需求，進而媒合醫生人加入諮商輔導方案；順利進入諮商輔導方案後，再由「方案執行管理員」再次說明方案執行方式與流程，評估確認時間意願且派發心理師協助，另定期追蹤了解醫生人完成專案執行的過程。因此下面將分別就兩種角色需要注意的評估與程序進行說明。

（一）「主責個案管理員」之工作內容

工作人員擔任「主責個案管理員」的角色時，如何發掘諮商輔導醫生人是非常重要的，因為主責人員通常都與醫生人建立緊密良好的信任關係，將可以從中觀察評估需求。而工作人員必須要有醫生人可能有進入諮商輔導方案需求的敏感度，也可以由下列幾項進行觀察評估：

3

1. 醫生人定期追蹤會談

工作人員可藉由家訪或長期互動對談中，觀察醫生人語氣與精神狀況，了解其生活起居、飲食習慣、睡眠狀況、疾病用藥……等等生活狀況，來了解醫生人的身心狀況，若其言談中已透露出睡眠或情緒狀態的不穩定，若釐清有心理壓力因素所致，工作人員則可以說明方案並詢問意願，此以評估他是否有個別諮商需求。

2. 以家庭為主的會談

本會服務雖然以醫生人家庭工作為主，但是會談時可能僅能接觸到家庭1-2名成員，因此應了解家庭中成員的相處模式，關心其他家庭成員是否因為事件過後而生活有所影響或情緒改變，了解醫生人與其他成員之間相處是否有問題。或醫生人是否擔心其他家庭成員有情緒或生活適應的困難……等等，藉以評估成員是否有個別諮商或夫妻諮商或家族諮商需求。

3. 從活動中觀察發掘

醫生人有時會願意參加不是以諮商或治療為主的團體輔導活動，可以先讓其熟悉了解成員多為同質性，讓他們信任且願意加入群體的活動，再向醫生人說明許多成員也都有經歷創傷的歷程，讓他理解有些情緒失控反應，不是「特例」，是可以經過心理師的帶領與引導後，找到合適面對的方法，以加強醫生人接受方案的動力。

4. 運用檢測量表說明

有些醫生人對於自己的情緒狀況難以覺察，因此工作人員可以運用檢測量表進行施測（通常用BSRS-8檢視健康量表—心情溫度計），根據量表的數值顯示來提醒醫生人更清楚自己的狀況，並正視目前有心理諮商輔導的需要，而願意接受方案服務。

（二）「方案執行管理員」之工作內容

當醫生人順利進入諮商輔導方案之後，工作人員便以「方案執行管理員」的角色來進行協助，此時便是要確認醫生人能夠順利開始進行諮商輔導的階段，因此需要再次與醫生人確認需求，並最重要的目標是要協助排除其心理顧慮及提升持續進行的意願。

1. 說明清楚諮商輔導方案執行方式

有時醫生人一開始願意接受服務，但並不清楚後續如何進行，因此包含進行的次數、方式、及地點都應該要清楚說明。例如有些醫生人不希望諮商輔導過程是會被留下官方紀錄，甚至顧慮是否會被記錄在健保紀錄中，會造成日後求職或他人眼光等負面標籤。因此將方案的執行方式說明清楚會是協助他排除顧慮重要的一環。

2. 確認醫生人對於進行方案是否有特殊要求

方案執行管理員在與醫生人再次確定意願及時間後，仍要先與其確認是否有其他的特殊要求，例如交通問題，是否願意到諮商所諮商，或期望到家宅輔導，是否對於心理師性別有要求（特別對於性侵害案件可確認）……等等，釐清了是否有特殊需求，會提高醫生人是否能夠持續穩定進行方案的意願。

3. 定期追蹤確認醫生人諮商輔導的歷程

當醫生人進入方案執行後，時間約談便是由其與心理師共同約定，但方案執行管理員應該要定期追蹤醫生人接受方案的進程，確認是否有如期約談或是約定困難，期間亦應可與醫生人確認與心理師會談的感想，以能掌握確認其持續穩定進行方案的意願。

執行諮商輔導方案的流程，相信在經過兩種角色的發掘案源及持續追蹤下，醫生人進入諮商輔導方案且順利完成諮商輔導進程的成功率將會提升，以上說明提供給本會將執行接觸諮商輔導方案的工作人員做為參考運用。

三、諮商輔導方案工作要項

工作人員要執行諮商輔導方案時，首先，請先閱讀最新《諮商輔導方案》之內文，以下提供幾點提醒。

（一）了解可使用本服務之對象

受有犯罪被害事件影響之醫生人才可使用本服務。即當事人主述問題明顯非因犯罪事件導致，或是非與犯罪被害人有特定關係之人，不可使用本服務，如該當事人有接受專業協助之需求，建議尋求其他資源（如：當地衛生局）。

上述「當事人主述問題明顯非因犯罪事件導致」，舉例來說：「被害人之長女表示弟弟疑似在10年前大學在學時期（早於犯罪案件）有人際問題，後來當兵似乎也遭遇一些問題，從犯罪案件發生前就不與家人交流，自己和母親也管不了他，所以希望有老師能去開導他」。由家屬所描述狀況非因犯罪事件導致，因此不適用本會資源。

(二) 掌握當事人使用諮商輔導方案之服務方式為何，此將應對出執行人員所應具備之資格

現行諮商輔導方案執行方式主要區分為二：1. 諮商治療，及2. 心理輔導，評估適合醫生人之服務方式，藉此找到符合方案規定之執行人員所應具備資基本資格。例如：當事人無法外出，只能由執行人員到宅，則僅能使用2. 心理輔導服務方式，而能執行心理輔導之執行人員可為心輔員，或是可配合外展服務之心理師亦可。

(三) 使用規範之相關表單

目前本會有頒布執行諮商輔導方案之相關表單，於本會內部入口網站網站均連結。例：「八、基本原則（二）初步篩選適用本方案之當事人須進行”初步評估”」，其中所指之初步評估，本會設有「初步評估紀錄表」可直接使用，由此類推，隨著服務歷程的不同，會使用到不同的表單，故建議提前熟悉確認，此也可避免執行人員錯填做白工。

(四) 詳讀執行規範

執行規範中記有執行方案之重要細節，詳細閱讀將有助於執行人員未來遇到問題時能夠回憶起到哪裡找答案。其中有幾點為「諮商治療」及「心理輔導」都有的規定：

1. 方案執行人員（即心理師與心輔員）須於晤談/輔導結束之次月10日前將記錄提交分會，建議可觀察執行人員之工作習慣，如有需要，可提前提醒執行人員記得繳交紀錄。愈早收到紀錄，也有助於後續系統登錄及核銷等事宜之工作進度推進。
2. 針對於延長晤談/輔導至下一階段之規定，因應不同之服務方式及不同之階段有不同之規定，為避免醫生人之服務因為行政作業而出現中斷，建議提前提醒執行人員注意醫生人是否有展延之需求。

(五) 諮商輔導證明書及諮商輔導評估報告之開立

「諮商」及「輔導」兩者有不同的開立規定（諮商證明書 vs 輔導證明書/

諮商評估報告 vs 輔導評估報告），於開立前建議先確認醫生人適用的為何者，以免開立錯誤。

(六) 紀錄保密規定

諮商輔導方案有針對於執行業務紀錄設有相關規定，《心理師法》亦設有相關之法律規範，請務必小心保存紀錄，以免觸法。



臺中分會辦理長者支持團體



屏東分會辦理「全馨支持」家屬支持團體



臺東分會辦理團體心理輔導活動「生命之河」



臺中分會辦理團體心理輔導活動「馨香芳療身心和好」

第三節、心理輔導應用³⁹

一、同理心應用

(一) 同理心可幫助自己了解對方

亞瑟·喬拉·米卡利，一位哈佛醫院教授，因自身缺乏正確同理未能阻止弟弟自殺，便讓他投身研究同理心，撰寫了《同理心的力量》一本書，揭示了同理心的力量與複雜，此書暢銷了20年。亞瑟在書中自序也提到他過去所受的訓練讓他學會嚴密看守自己的感受，不對外公布私人生活，然而在他的自身經驗過後，才發現同理心在他身上產生深遠的影響。每個人的身上都有改變和成長的可能，藉由同理心的力量，幫助人們找到內心深層的需求。

究竟何謂同理心？同理心（empathy）是指能夠站在對方的立場設身處地思考，於人際交往過程中體會他人的情緒和想法、理解他人的立場和感受，真正了解對方的處境與情緒，亦稱為共情。人們經常會將同理心與同情心混為一談，但同情心是指感受到對方的情緒之外，自己也會陷入其中，主要是由自己的主觀判斷與經驗去解讀對方的狀況和感受，是以自己的情緒觀點看待當事人的問題與情緒。

(二) 同理心=簡述語意+情感反映+對方沒說出口的話

同理心技巧常見於心理師、社工師等助人工作專業諮商會談。除了專業人員之外，整體社會對於同理心也日益重視，同理心在生活各個層面運用很廣泛，且至為重要，像是日常生活的社交互動、醫病關係、公共政策的制定以及司法正義的實踐等各方面，對他人展現同理心都是必要且不可輕忽的。

同理心包含兩個元素：對他人情緒的認知—覺知的技術，以及對他人情緒的反應—溝通的技巧。亦就是透過將對他人訊息的了解，予以表達，包含內容與感覺。內容是你對對方所陳述的內容，表達你的了解；而感覺是表達你對對方所隱含的內在感受，表達以澄清，因此可以適當的使

39 撰文者為國立臺灣大學社會工作系教授吳慧菁；懷仁全人發展中心諮商心理師黃乙白；基隆長庚醫院癌症中心諮商心理師葉北辰；本會組長洪偉凱。

用情緒性字彙，像是喜、怒、哀、樂、害怕、擔憂、憤怒、驚訝等。當你在同理的過程中，盡可能避免個人主觀價值影響判斷，秉持不批判原則，嘗試了解他人真正經驗的感受，切忌根據自身主觀經驗、邏輯去告訴對方「應該」怎麼做。

同理心可分為初層次同理心與高層次同理心，初層次同理心是指針對醫生人明顯表達的意思與感覺做基本了解與溝通，初層次同理心的運用是協助醫生人探索及澄清自己的問題；高層次同理心則是除了了解醫生人明顯或隱含的行為、經驗、深層的感受，以及內在想法之外，覺察醫生人隱含的想法與暗示，更是能正確且適當的反應出來，高層次同理心的運用，幫助醫生人對於自己或問題產生新的觀點、新的了解，找到新的思考角度。醫生人內在隱而未現，或未能覺察的想法有多麼不合理、或扭曲，再回饋給醫生人時，勿做批判，另外，如果覺察到我們反映給他的話語，醫生人尚未準備好要接受，或是他們並未充分的覺察，這時不需要強迫其接受你的說法。初層次與高層次同理心的運用差異可見於下列案例：醫生人表達：「為什麼會有人虐待小孩？小孩這麼可愛又無辜，我真搞不懂這些人在想什麼？」初層次同理心的回應是：「你很納悶為何有人虐待小孩」；高層次同理心的回應是：「聽起來你覺得小孩是無辜的，需要被保護。」運用高層次同理心時，也可以使用以下句型。

在你面對這種情況時，內心會不會有一種感覺是……

聽你的表達，我似乎感受到你的內心有一種聲音是……

（三）同理心需不斷練習才能內化

實施同理心的目的是希望能與醫生人建立關係、資料收集或澄清問題的重要性。同理心能夠幫助工作者與醫生人建立信賴關係，使其感受到自己是被接納的；透過同理心的運用可以讓醫生人願意自我表露更多訊息與觀點，工作者收集到越完整的資料，便能更準確評估他的想法與問題，以利後續建立處遇目標；若是遇到非自願型的醫生人，或是出現抗拒、反抗、沉默等負面情緒，同理心技巧的運用也能幫助醫生人處理這些情緒與障礙，透過工作者的觀察與反應，鼓勵他將有爭議性的問題提出討論。

以下提供幾個例子供練習參考：

1. 我先生是卡車司機，他每回出門我都好擔心他會不會出什麼事，我們有兩個孩子，都還在念小學，萬一出事，我該怎麼辦？
 - (1) 初層次同理心：「你很擔心先生工作時會不會出事。」
 - (2) 高層次同理心：「你內心似乎有一種恐懼的感覺，害怕先生萬一出事，你要獨自承擔這個家，是嘛？」
2. 我們家的老伴，常常跟我說：「他不想活了，活著沒有什麼希望，我每天都被癌細胞侵蝕，痛苦死了！」我聽了，也不知道該怎麼辦？
 - (1) 初層次同理心回應：聽起來，你覺得很無奈，是不是？
 - (2) 高層次同理心回應：你感受到很無奈以及很擔心，很擔心你先生真的不想活了，但你不知道怎麼幫助你的先生。

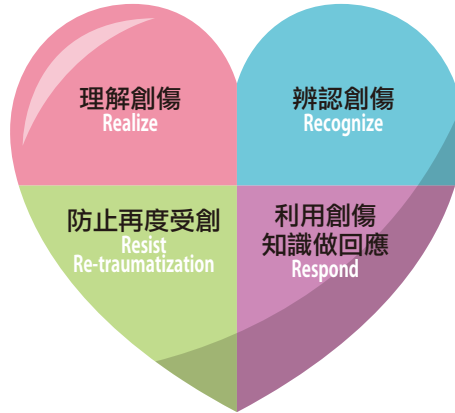
閱讀此兩個例子，不妨也可以練習，如果是你可以怎麼做。並且，同理心技巧的運用仰賴實務經驗的累積，並非一蹴可幾，但就如同法條與法規一樣，多使用多記，就會越來越熟練，期待同理心的技巧與運用能幫助同仁於服務馨生人時能增加多一些溫度，亦可提升馨生人對於保護服務滿意度以及社會安全感。

二、創傷知情理論

（一）創傷知情可幫助創傷復原

「創傷知情」就是我們能夠辨認創傷壓力，能夠了解創傷壓力對個人與系統帶來的影響，帶給個人與系統能夠進一步預防與療癒創傷的力量。對於馨生人的創傷，你腦海裡有的迷思是什麼？對於創傷，你應該有的『常識』又是什麼？拋開迷思常常就能避免我們說出帶來二次創傷的話。創傷知情照護（trauma-informed care）的核心：療癒奠基於關係之上。創傷知情包括了：了解創傷壓力之影響及其普及性、強調安全、營造信任、擁抱多元化、提供整合性的照護、尊重人權、增進個人的長處與做選擇的自主權、分享權力、以慈悲心來溝通。

(二) 創傷知情的四個要素 (4 R's)



4R's 創傷知情照護要素

3

1. 理解創傷 (Realize)

在受創過後，大腦會有三個層次運作，有可能因相關的刺激源而超出情緒容納之窗，身體神經系統可能會進入（攻擊—逃跑—凍結—癱瘓）的防衛反應，醫生人這些反應背後都有他的生存需求。

2. 辨認創傷 (Recognize)

需要能夠辨識哪些反應是醫生人的創傷反應。

3. 利用創傷知識做回應 (Respond)

在醫生人已經超出「有強烈的情緒反應」時，你需要先照顧身體並建立安全關係，才能進一步與其做問題解決和討論事情：『3R ～～調節 Regulate -- 連結 Relate -- 說理 Reason』。

4. 防止再度受創 (Resist Re-traumatization)

提供的可預測的安全環境與穩定關係是非常重要的。幫助自己建立一套回應的方式，當醫生人進入攻擊—逃跑—凍結—癱瘓時，能夠說出建立安全關係的基本溝通句型，可以舉出三種方法幫助對方穩定身心。你和醫生人之間也是一份關係。重要的不是你腦海中的知識，關鍵是你的慈悲心。這些內在的態度展現在你的表情，你的語調，你的身體姿勢，所有的非語言行為上，它會決定這份關係建立的基調。

(三) 創傷輔導使用之技術原則 (RISSSC)

1. Repeat

指的是重複簡單的單字詞，像是：我知道，我了解了，我來想想怎麼幫忙。

2. Image

指的是用具體、有圖像的方式來描述，不要用很抽象的字眼，這樣會增加在創傷反應中情緒比較激動的醫生成人，要理解你說的話的困難度。

3. Simple

指的是簡單的詞，最好是國小二年級都聽得懂的字，目的也是要降低情緒激動醫生成人的認知負荷，讓你的真正意思可以友善地傳遞過去。

4. Slow

指的是緩慢，語速緩慢很重要，當你的語速過快的時候，會導致醫生成人更加緊張、焦慮的反應更大、更無法思考，這邊要特別提醒的是，語速慢並不是指你的字跟字之間真的要拉得很長，而是你的句子跟句子之間要有停頓，最好是停頓的時候，你可以看著對方的眼睛，確定他有跟上、有微微的點頭、沒有皺眉等等聽不懂的表情。

5. Soft

指的是柔和的聲音，基本上，只要你的聲音低沉緩慢，就可以創造出柔和的效果，不要提高聲音講話。

6. Client's word

指的是使用醫生成人的字眼，這個部分的用意，一樣在降低他的認知負荷，因為有的時候在我們聽完醫生成人的話，要跟他確認的時候，有些人喜歡換句話說，但是這樣其實會增加一個情緒已經激動的人更大的認知負荷，因為他還要去想你說的究竟是不是他剛剛要表達的，所以使用他的字眼，會讓事情簡單許多。

三、正念輔導方式

(一) 正念減壓，即專注「當下」所產生的覺察

正念減壓課程是一套團體課程，西元1979年由卡巴金博士 (Jon Kabat-Zinn) 創始於美國麻州大學醫學院附屬醫院的減壓門診。至今已有數百

家醫院、學校、社區機構提供正念減壓課程服務。服務病患包括癌症、各類慢性病、慢性疼痛、焦慮症、憂鬱症、恐慌症、心理創傷等等。結合西方壓力研究及東方靜心傳統，以系統性的方法培養時時刻刻不帶評價的覺察與接納的能力，包括：對身體的覺察、對感受的覺察、對想法的覺察、對其他人事物的覺察。使參與者能夠專注於當下經驗而擁有良好的生活品質，進而開發豐沛的內在資源，促進成長和健康、因應生活中的各種壓力、提升專注與快樂的能力。三十多年來，許多研究證實，正念減壓課程有助於提升正向情緒、降低緊張焦慮、增強情緒之平衡調節與韌性、提升專注力、增強免疫力。

正因為這樣的效果，開始有了各種正念技巧及不同領域的應用。例如許多以正念為基礎（Mindfulness Based-）的助人技巧應用而生，最有名的就是正念認知療法（MBCT, Mindfulness-Based Cognitive Therapy），融合了正念課程的當下覺察與認知治療的思辨求證精神，協助參與者探索情緒與身體，想法之間的互動關係，從而學習調適情緒的新技巧。其他諸如：正念悲傷輔導（MBC: Mindfulness-Based bereavement Care）、正念藝術治療（MBAT, Mindfulness Based Art Therapy）、辯證行為治療（DBT, Dialectical Behavior Therapy）、接納與承諾療法（ACT, Acceptance and Commitment Therapy）等，統稱以正念為基礎的介入方式（Mindfulness-Based Interventions）。

（二）正念減壓方式應用領域

而正念在不同領域的應用上也蓬勃發展，除了一開始在醫院創立的減壓門診，到後來推廣給一般人，也因此出現許多大眾讀物，例如：MBSR創始人卡巴金博士的《正念療癒力》，將正念的技巧推廣到癌症領域的《正念減壓與癌共處》，應用在疼痛管理的《正念療癒、告別疼痛》，應用在親職教養方面的《像青蛙坐定-給孩童的正念練習》、《給予空間，保持親近：青少年父母的正念練習》，應用在一般生活中《正念飲食》，甚至連Google的員工內部訓練都應用正念技巧，成為該公司最後歡迎的內訓課程，後來還將上課內容整理出書《搜尋你內心的關鍵字》。而第一位在美國麻州醫院受過完整正念訓練的臺灣人—胡君梅老師，用臺灣本土的案例教導正念，撰寫了《正念減壓自學全書》，非常適合臺灣讀者，她提到學習正念的三大好處是：

1. 正念練習有助於減少煩惱。
2. 正念訓練建構起「照顧自己的能力」。
3. 正念有助於面對與承接負向的自己。

在面對心理創傷、悲傷失落，甚至是助人工作者在幫助醫生人時產生的替代性創傷時，上述三種能力都是我們非常需要具備的。

大家可以上網搜尋「華人正念減壓中心」，裡面有非常多文章說明正念，也有很多帶領正念練習的錄音檔，有興趣的讀者可以在這邊找到幫助自己的好方法！

四、放鬆訓練

被害事件總是來的讓我們毫無準備，依據伊麗莎白·庫伯勒·羅斯的「悲傷五階段」理論，無論是照顧者或是被照顧者，都會歷經這五種心情轉折：否定—憤怒—討價還價—沮喪—接受，這五個階段並非以線性方式進行，每個人在經歷悲傷時可能會在這五階段來回跳動，甚至是重複經驗，可以看到的是，每個階段的情緒都可能充滿張力。

而發生被害事件的初期，被害人及其家屬，因為情緒的關係，可能無法接收過多的資訊，以下介紹幾種容易操作的放鬆技巧，在會談時運用可幫助家屬慢慢地放鬆，然後將情緒平靜下來：

（一）呼吸調整法

1. 3—2—4呼吸法

- (1) 鼻子吸氣數3秒
- (2) 暫停呼吸2秒
- (3) 嘴巴吐氣4秒

2. 腹式呼吸法

- (1) 先鼻子吸氣再嘴巴吐氣，吸氣時腹部會膨脹才是正確之呼吸。
- (2) 呼吸時速度儘可能放慢，吸4吐6（吸氣4秒鐘，吐氣6秒鐘）。
- (3) 每週最好練習五天以上，每日1-2次，約5-10分鐘即可，儘量維持在每天的固定時間進行練習。
- (4) 若有感覺輕微頭暈，可調整呼吸長度及深度

3. 前述兩種呼吸調整法，讓當事人將注意力放在呼吸的調整上，同時透過呼吸讓自己的生理反應慢下來，減緩焦慮。

（二）漸進式肌肉放鬆法

1. 操作方式

- (1) 手部：手指→前臂→上臂→肩膀
 - a. 雙手用力握拳，再放鬆
 - b. 雙手向前平推，感受前臂緊繃
 - c. 雙肘內夾，感受上臂是緊繃的
 - d. 用力聳肩
 - (2) 臉部：眉頭→雙眼→下頷→嘴唇
 - a. 揚眉皺額
 - b. 緊閉雙眼
 - c. 收頷讀一
 - d. 閉雙唇
 - (3) 身體：下巴、頸→後背→↑胸→↓腹→大腿→小腿、腳掌
 - a. 下巴貼胸，頸部緊繃
 - b. 後背緊夾
 - c. 深吸擴胸
 - d. 腹部緊縮
 - e. 雙腿前伸，大腿出力
 - f. 小腿收緊，腳掌上揚
2. 透過讓局部肌肉，先緊繃（約5秒），再放鬆（約15秒），從中感受肌肉緊繃與鬆弛的差異（每個部位做兩次），以舒緩焦慮及壓力。

（三）安心穩步技術

1. 操作方式

- (1) 用一個舒服的姿勢坐著，腿和手不交叉。
- (2) 慢慢地、深深地呼氣與吸氣。
- (3) 看你的周圍，說出5個你能看見，不會讓你覺得困擾的事物。例如你可以說：「我看見地板、我看見一隻鞋子、我看見一張桌子、我看見一張椅子、我看見一個人。」
- (4) 慢慢地、深深地呼氣與吸氣。

- (5) 接下來，說出5個你能聽見，不會讓你覺得困擾的聲音。例如：「我聽到一個女人說話、我聽到自己在呼吸、我聽到門關起來、我聽到有人在打字、我聽到一支手機在響。」
 - (6) 慢慢地、深深地呼氣與吸氣。
 - (7) 接著，說出5個你能感覺，不會讓你覺得困擾的事物。例如：「我可以感覺到我的手在木頭的扶手上、我可以感覺我的腳指頭在我鞋裡、我可以感覺我的背部緊靠著我的椅子、我可以感覺到我手上的毛毯、我可以感覺到我的嘴唇抿著。」
 - (8) 慢慢地、深深地呼氣與吸氣。
2. 「安心穩步」的作用是将你的注意力從你的想法拉回外在世界，讓自己感覺比較能承受情緒。



〈食物速寫〉 水彩 / 醫生人 葉子欣 / 2018

第五章 生活重建

- 第一節、關懷慰問及關懷活動
- 第二節、就學服務方案
- 第三節、就業服務方案

3

第一節、關懷慰問及關懷活動⁴⁰

一、服務內容

(一) 服務源起

馨生人在面對喪失親人痛苦的生命歷程，背負起的是更多生活現實的壓力，分會藉由對於馨生人的各項關懷與服務，企盼陪伴他們走過這段最痛苦的人生旅程，並一起鼓勵這群曾經對生命失望的朋友，重新找到新希望，馨生人面臨為數眾多之問題中，生活重建賦歸社會是需要最多時間與最花心力，而本項服務也是本會重點之一。

(二) 服務項目

1. 關懷服務

- (1) 關懷慰問：對馨生人的情境加以關注，並予以安慰問候，以真誠的傾聽、感受、考量其利益與需求而給予反應。
- (2) 年節關懷慰問：分會主任委員、工作人員及保護志工親至馨生人家中致贈年節慰問金或禮品，藉以表達各界對他們的關懷與鼓勵。
- (3) 關懷活動：透過聚集馨生人的方式，以方案規劃的內容表達對於馨生人的關心。如於春節、母親節、端午節及中秋節等各節慶前，舉辦各類型關懷活動，邀請馨生人參加，於活動中除表達政府的關懷外，並協助馨生人與其他馨生人建立互相關懷聯繫之支持團體。鼓勵其勇敢走出心中傷痛，揮別過去，迎接新的未來。

40 撰文者為本會秘書鄭景太；臺灣苗栗分會主任賴桂烟；臺灣新竹分會秘書黃峻偉。

(4) 關懷陪同：對於醫生人因案件處理或進行等情事提供陪同、照顧服務，以減輕其身心負擔。透過專業人士、工作人員及保護志工的陪伴與協助，讓面對人生無常之醫生人得以堅強因應；如：心理師陪同開庭、工作人員或保護志工陪同辦理保險、長照資源或其他事務。

2. 家庭支持

(1) 生活扶助：為協助醫生人維持其家庭生活基本功能，提供生活事務或權益事項協助，或轉介政府社政單位、民間社會福利或慈善機構、公益資源申請或取得各類社會福利資源，定期或不定期提供弱勢醫生人物資，基本需求被滿足後才有前進的動力。

(2) 生活成長：為促進醫生人心理健康，規劃或協助醫生人參加教育、宗教、藝文等活動，透過醫生人學員相互支持與鼓勵尋找相似性與社群成員分享自己的故事，此種互動關係可幫助醫生人間相互瞭解，相互邀約活動進而轉為半自助團體甚至自助團體。

醫生人家庭面臨喪親的意外等，需要負擔更多現實壓力，所需突然支付之家庭負擔也會突然增加，本會提供以上方案及服務協助醫生人渡過歷經風霜的時期，也希望透過本會的協助可以增加醫生人賦歸正軌的信心與能量。



高雄分會主任委員於年節關懷醫生人



董事長關懷重傷醫生人，傾聽需求。

二、醫生人關懷案例分享，以士林分會為例

（一）吳姓醫生人遺屬基本資料

姓名：吳○諺	致殘原因：肌肉萎縮
性別：男	婚姻：未婚
身份別：殺人案件被害人遺屬	
障礙類別：第1類、第7類	案發時間：80/3/24
等級：極重度	服務時程：17年

（二）案件說明

民國80年3月間，臺北縣（現新北市）發生一起吳姓夫婦命案。而其兒子吳○諺（當時6歲），和他的姊姊看到血從房間門縫流出來，馬上通知他們的伯母來處理，伯母也馬上將小孩帶開並且通知警察到現場。

吳姓夫婦之子吳○諺罹患肌肉萎縮症，命案發生後其照顧由被害人哥哥也就是吳○諺的伯父接下照顧責任。命案發生後，過去很多報導指出，吳○諺的症狀是因為目睹命案後的慘狀，所以才會全身癱瘓、臥病在床，但吳○諺自己本人說這是先天，與本案無關，而另一種的報導指出案發當時的狀況是，臺灣輿論普遍認為，吳○諺其病情是因為親眼目睹父母遇害現場驚嚇過度才罹患該症狀，根據現代醫學，幾乎所有的肌肉萎縮症都是因為基因缺陷造成，因此這個報導被認為不太合理，且吳○諺本人也在98年的紀錄片《自由的滋味》中證實，媒體所言「因看到父母被殺害而得到肌肉萎縮症」之報導為謬誤，雖然吳○諺本人證實其症狀不是案件造成的，但本會基於關懷犯罪被害人及其家屬，仍持續針對吳姓夫婦遺屬提供關懷慰問。

（三）家庭現況

1. 家庭互動/家人特質

被害人之子與被害人之母共住於案發之宅內，被害人之母於100年過世，目前有外籍看護照顧被害人之子，被害人之兄每日也會去探望被害人之子。

2. 居家狀況

案家為一般公寓約20坪，為自有住宅。

3. 經濟狀況

目前收入多靠政府津貼及各社福團體資助物資、金錢等。

(四) 服務概述

本案為民國80年發生，雖然當時犯罪被害人保護法尚未實施，但本會為公益團體，以人溺己溺之精神為社會服務，接觸吳家後開始關懷吳姓夫婦之遺屬，便邀請吳○諺及祖母參與士林分會各項關懷活動。

因吳○諺肌肉萎縮之狀況日漸嚴重，下床次數逐漸減少，外出日漸困難，甚至只能靠呼吸器生存，因此改為前往家中關懷慰問，吳○諺家位於汐止地區，便由士林分會志工不定期前往關懷慰問，分會歷任榮譽主任委員、主任委員及執行秘書也十分關心吳○諺，每到春節及中秋等華人重要節日皆會前往訪視慰問，並帶上慰問品、慰問金等。

吳○諺因肌肉萎縮須長期臥床，但其夢想成為小說家，士林分會便協助募集電子設備、電腦等閱讀撰稿等相關物品，並結合社會各界及地方資源提供社會救助金、協助更換輪椅電池，供其能順利外出就醫。

第二節、就學服務方案⁴¹

一、服務緣起

被害家庭往往在家庭遭逢變故後，頓失經濟來源，醫生人須承擔家務重任，生活困頓、子女教育經費無著落等窘境伴隨而至，在重建醫生人生活的過程中，除了具體的社會福利措施以及法律協助之外，常發現醫生人往往遭遇頓失家庭成員的親密感受或依靠關係，導致家庭系統、生活型態、及生態結構產生重大變化，他們的生活模式急需重建，特別是其子女在學業方面的輔導，影響其未來是否能有效學習甚鉅。因此即時、務實、直接的方式，提供突遭意外事件的醫生人，能夠安住身心，勇敢面對變故。為協助案家中有在學子女且經濟有困難者，本會有就學資助服務。

41 撰文者為本會秘書鄭景太；臺灣新竹分會主任陳宛青；臺灣苗栗分會主任賴桂烟；臺灣臺北分會秘書王盈惇。

二、服務項目

（一）就學資助

1. 注意寄送申請訊息時間

- (1) 就學資助申請時間約為開學的第一、二週進行，應於開學前一個月（約為寒暑假時）將申請資訊寄給醫生人。
- (2) 平時接案時，若遇有在學子女時，可先將案件註記在寄送就學資助的名單內，這樣在整理寄送名單時，較為快速且不易漏寄。

2. 確認資料是否有缺漏或有誤

建議工作人員收到申請文件後第一時間檢查申請資料是否有缺漏或有誤，可以讓醫生人有補件的機會與時間，檢查注意項目如下

- (1) 申請人及監護人是否都有簽名加蓋章，缺一不可（如申請書上附記操作）。
- (2) 申請人全戶戶籍謄本或新式戶口名簿影本須為3個月內資料。
- (3) 該學期繳納學雜費之證明文件須為正本。
- (4) 申請人本人及其父母之最新年度所得、財產證明文件，或當年度之中、低收入戶證明。
- (5) 申請人本人或法定代理人之匯款帳號。

3. 依照規定時間作業

- (1) 於總會規定期限內提供交叉比對名冊與總會承辦人，若有特殊狀況請先知會承辦人。
- (2) 總會比對後會通知分會確認無誤後，記得發公文給總會。
- (3) 總會將款項匯至分會，並由分會製作收據予總會。
- (4) 確認匯款帳號無誤，將款項匯給申請人。

（二）學習獎勵

為鼓勵在學之醫生人努力向學，依其學習成果或學習潛力提供或協助申請獎勵措施。

1. 永瑞獎學金

除了總會提供的就學資助外，財團法人永瑞慈善基金會長期提供醫生人子女獎學金，一年一次，每年約9月份開始收件，目前由臺北

分會收集各分會申請清冊後向永瑞基金會提出申請，以下提供第一線工作人員於協助申請時注意要項及各分會申請方式：

- (1) 每年約暑假結束後開始收集各分會資料，臺北分會於暑假期間會將收件期限通知各分會。
- (2) 各分會統整完申請清冊後，於期限內將經費補助申請單「正本」寄至臺北分會。
- (3) 永瑞基金會審核後會將款項匯給各分會，請各分會記得於收款後製作捐款收據，並將該收據直接寄至永瑞基金會。

2. 分會結合當地社會資源提供就學中醫生人子女學金。

(三) 學習培育

為協助在學之醫學生順利完成學業，或增進對於社會及個人的認識，培養興趣、專長及品格，提供課業學習上之輔助，或規劃具有培育目的的學習或活動。

以下提供苗栗分會實務工作分享：

1. 圓夢專案：擬定專業計畫，補助醫學生課外學習費用、制定實施細則並請圓夢志工定期訪視瞭解其學習狀況並鼓勵學習精神。
2. 攜手傳愛專案：藉由大學醫學生、大專院校學生及社會熱心人士至醫學生人家中輔導其課業，瞭解輔導對象學習障礙及學習態度，一路相伴學習歷程。
3. 結合社會資源捐助二手電腦，提供弱勢醫學生學習工具。



臺中分會辦理「日光畫室」輔導醫學生習畫



苗栗分會辦理「攜手傳愛」圓夢計畫
助醫學生求學

第三節、就業服務方案⁴²

一、服務緣起

醫生人家庭往往在家庭遭逢變故後，頓失經濟來源，生活困頓，家務重任，子女教育經費無著落等窘境伴隨而至，為避免產生後續相關社會問題（如：失業、子女輟學等），應協助醫生人就業或增加工作收入，以解決其生活困境。

二、服務項目

（一）勞動促進

1. 對於醫生人之就業需求提供就業媒合轉介、創業輔導等，以協助其充分及穩定就業。依本會「安薪專案」受保護人技職訓練試辦計畫，分會自行辦理技職訓練課程：拼布班、編織班、手工皂班、烘焙班…等等。
2. 結合社會資源提供醫生人自行創業的機會與自信心，讓其在心靈與職場上擁有第二個春天；藉由活動的辦理，提供參與「安薪計畫」技藝訓練之醫生人創作品一個實質銷售與宣傳的舞台，使其專長與技藝得以透過此平台對外交流展現，協助醫生人家庭成員重新融入社會，並累積未來成立工作室及自行創業之能力與勇氣，累積走向未來的正面能量與建立文化的深耕與延續效益。

（二）職業訓練

1. 提高醫生人勞動參與率及增進就業、創業機會及能力，依本會出具受保護人身分證明作業要點，出具身分證明供參與職業訓練，協助醫生人職業技能培訓或運用職業訓練資源。
2. 對於醫生人之就業需求提供工作搜尋轉介至就業服務站媒合適合之工作機會。

（三）其他就業協助內容：捐助款聘用醫生人在分會擔任行政職。

42 撰文者為本會秘書鄭景太；臺灣新竹分會主任陳宛青；臺灣苗栗分會主任賴桂烟；臺灣臺北分會秘書王盈惇。

三、就業方案實務，以總會及新竹分會為例

(一) 總會－購買紓困物資

1. 緣起

本會配合法務部推動「因應三級疫情司法保護緊急紓困措施」，以司法保護對象運用彼此供給面與需求面網絡關係，增加因疫情影響之商家銷售收入，也協助經濟弱勢家庭生活維持及補貼。

提供措施除了購買醫生人自營產（商）品，一方面協助醫生人營業收入外，一方面也將物資提供給經濟弱勢的醫生人家庭，在疫情影響生計，人與人關係較疏遠的艱困時期，溫暖體現臺灣在地人情味的精神。

2. 進行方式

本會採購物資後，組成物資箱予需要之醫生人，採購情形如下表：

本會110年度辦理紓困物資採購及發放情形

	第一批紓困物資	第二批紓困物資	中秋年節紓困物資
採購份數	1,011份	1,368份	1,296份
採購金額	310,460元	335,160元	561,600元
受惠醫生人	288戶計988人	228戶計775人	432戶計1,469人
採購商品	包裝米、魚酥	茶包、肉鬆、蛋捲、蔬果乾、咖啡包、XO醬	水梨、白柚、牛軋糖、乳酪絲

(二) 總會－五倍加碼更貼馨，醫生人展售補助

1. 緣起

110年9月下旬政府發放五倍卷，為發揮五倍卷振興經濟之功能，同時也透過活動方式向社會大眾行銷醫生人自營產（商）品，刺激買氣，藉此紓解醫生人商家在疫情期間營收減少的影響。

為增進活動的新聞熱度，本會規劃辦理一日店長記者會，帶動參與人潮，期有拋磚引玉之效果。

2. 進行方式

(1) 由本會集結醫生人生產或販賣之成品，進行產品銷售。

- (2) 辦理一日店長活動，邀請法務部部長出席，由本會董事長擔任一日店長。
- (3) 活動期間向加入本專案之醫生店家消費，持面額 200 元之五倍卷可兌換總額 250 元之商品，以此類推。
- (4) 目的為讓醫生人商品銷售能提昇商品能見度，民眾若有喜愛之醫生商品，可以直接訂購或預訂宅配，增加醫生商品銷售的同時也可以讓醫生人自我肯定和自信心的提升。

(三) 新竹分會—醫生市集

1. 緣起

家庭中的成員發生犯罪被害事件，撕裂了原本幸福的家庭，所面對的傷痛、生活的失序、經濟的壓力與冗長訴訟，讓醫生人的生活停滯，為落實本會設立之宗旨「為協助重建被害人及其遺屬生活」，本會長年輔導醫生人成立支持團體，輔導就業與培養習得技能，或鼓勵醫生人振作，繼續重拾原本之工作，協助銷售其產品獲得收入，維持家計。本會自 97 年起開辦「安薪計畫」，培育醫生人就業技能，也提供自行營業之醫生人增加銷售管道，自 103 年起，本會新竹分會即結合 Big City 遠東巨城購物中心銷售醫生人產（商）品，108 年起更開放全國醫生人前往設攤，至 110 年銷售金額總計 3 年銷售金額達新臺幣幣 191 萬 1,585 元元，詳細金額如下表：

醫生市集 108 年至 110 年銷售情形

	108 年	109 年	110 年
參與分會及攤位數	臺北等 5 分會 22 攤位	臺北等 5 分會 28 攤位	新竹等 5 分會 15 攤位
當年銷售金額	528,140 元	693,701 元	689,744 元
三年總計銷售金額	1,911,585 元		

2. 活動特色

110 年度為使市集活動能夠更順利推展，規劃許多與現場民眾互動之方式：

- (1) 活動前於社群網站上推播養生商品及其故事。
- (2) 手作DIY及闖關活動—以輕鬆有趣的活動吸引民眾駐足參與
 - a. 透過手作DIY將本會形象公仔推廣作為小物供民眾著色或是熱轉印，吸引民眾與活動，宣導推廣本會業務。
 - b. 於活動DM上印製集點卡，每個本會宣導區域皆有印章，於攤位中消費滿額亦可蓋章，集滿6個章即可回服務台兌換扭蛋機會一次。
- (3) 闖關活動時將本會宣導資訊置入，使民眾在闖關之餘也能了解本會業務。

養生人潘麗華透過分會技藝訓練班重新找回人生方向，現為新北分會志工。



養生市集設攤養生人與商品合影

第六章 小額貸款⁴³

3

一、計畫介紹

(一) 緣由與背景

被害事件的發生，帶給馨生人的除了心理的失落及創傷外，死亡案件通常代表經濟支柱的過世，可能面臨短期資金需求（如創業、生活改善等），如向金融機構貸款，將面臨高度還款及利息壓力，且金融機構多係出於商業考量，礙難同理馨生人生活實際情況而有較為彈性之作法或規定。

爰此，本會規劃「百萬馨愛築夢」小額貸款方案，提供更具友善的資金運用模式，將有助於馨生人在生活上之重建。未來也將於犯罪被害人保護法修法時增訂小額貸款的服務項目。



馨生人經營農作



馨生人經營烘焙



馨生人經營編織

以上照片係引用資料照片示意

43 撰文者為本會組長洪偉凱。

(二) 申請程序如下圖

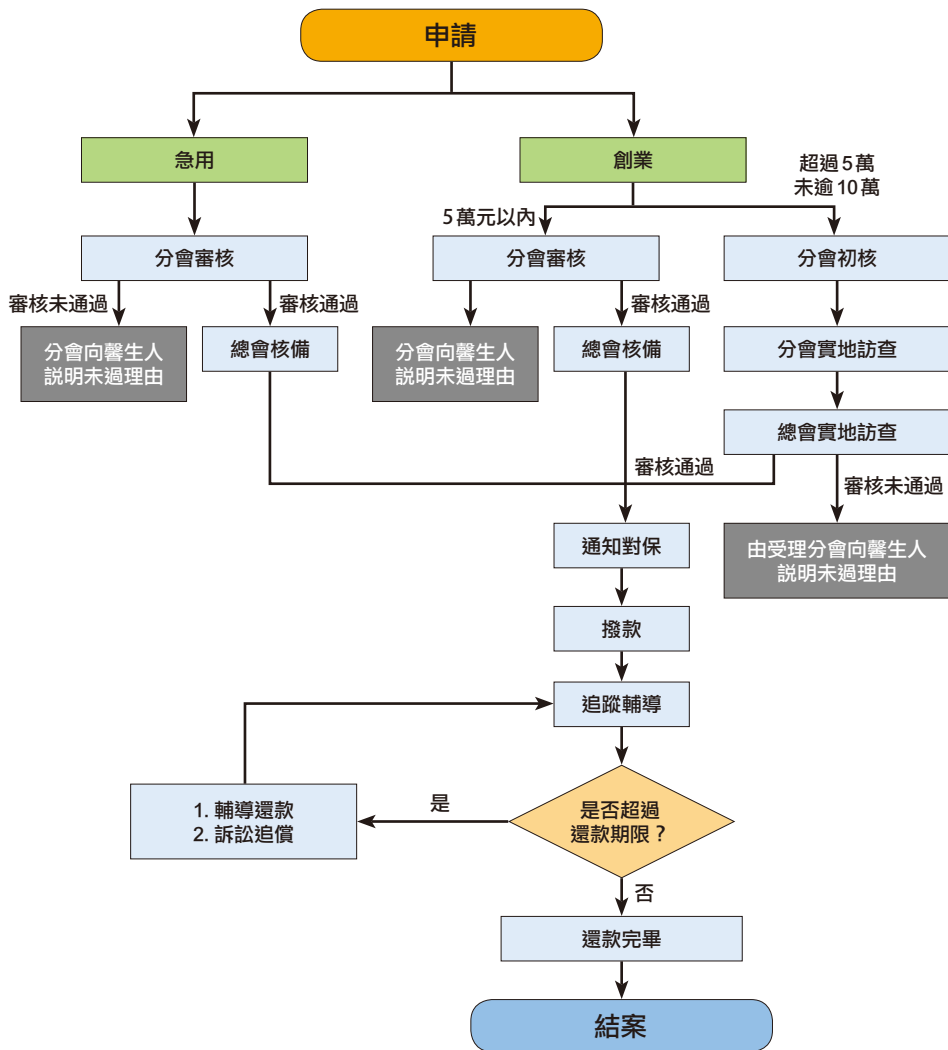


圖 14：「百萬馨愛築夢」小額貸款申請程序流程圖

(三) 貸款目的

本貸款主要目的在於針對醫生人因短期急用或創業而乏資者，可向本會申請，對於短期急用者解決其燃眉之急；對於創業者希望能藉由貸款發揮醫生人之一技之長，重新找回對生命之熱情。

（四）貸款種類

1. 依性質區分為急用貸款及創業貸款。
2. 5萬元以下之申請案由分會於受理申請後進行書面初核，通過後提報分會審查小組審核，通過後函報本會核備。
3. 超過5萬元以下之申請案於分會受理申請並完成書面初核後需至開辦地點訪視，並與申請人進行訪談，訪談後將評估合格之申請資料函報本會，本會收到後安排實地訪查並由本會審查小組審查後陳報董事長核定。最高金額不得逾10萬元。

（五）貸款對象

本貸款之對象限於自有醫生人身分開始起算五年內為之，每人以一次為限。但遇有特殊情事者，本會及所屬各分會得提報審查小組審核通過，專案函報本會核定後辦理。

（六）申請程序

1. 申請文件
 - (1) 申請書。
 - (2) 國民身分證、戶籍謄本或戶口名簿影本。
 - (3) 被害釋明文件。
 - (4) 短期需求經濟需求說明書/營業計畫書。
 - (5) 連帶保證人保證書。
2. 保證書應覓具有資力或殷實之人二人為連帶保證人並至分會辦理對保手續。
3. 貸款金額為超過5萬元之申請案，應另檢具下列文件：
 - (1) 所創或所營事業依相關法令取得之證照或設立許可證明影本。
 - (2) 其他貸款紀錄。
 - (3) 符合下列標準及本會訂定馨愛築夢小額貸款要點中附表一列事業資料，應將證件影本送分會備查，正本核對後返還。
 - a. 合夥契約書應經法院公證或認證。
 - b. 申請人提報申請之事業，需已具備營業所需之場地並提出使用權利證明書或租賃契約書。
 - c. 公司組織之事業體其設立日期之認定，服務業以公司設立登記表之核准設立登記日期為準，食品製造業以工廠登記證或營利事業

登記證為準。

- d. 從事需經特許方可經營之行業，須加附主管機關核發之許可證、登記證、開業執照或立案證照。
- e. 自願加盟者須檢附自願加盟契約書。

(七) 用途限制

本貸款以協助醫生人急用或創業為目的，非以資助性質提供金錢補助，故醫生人仍需自備部分資金及物資以符合本會協助醫生人發展出個人對生活掌控感之賦能作為。故本貸款以醫生人家中經濟急用，購置或租用廠房、營業場所、材料、什費、機器、設備或營運週轉金為限。

(八) 分會審查小組

由分會主任委員、委員、執行秘書、主任、會計秘書、總務秘書等相關人員組成之。

(九) 本會審查小組

由本會執行長、副執行長、總督導、業務企劃組、行政組、主計組等相關人員組成之。

(十) 實地訪查

分會於受理本貸款申請後，應儘速就各項文件確實審核查證，並派員至醫生人家中或創業地點訪談，訪談內容需包含申請人家庭狀況、與保證人之關係、未來創業可投入之人力、物力，以及申請人貸款目的等，以確實了解其申請需求。

(十一) 審核結果通知與簽訂契約

1. 5萬元以下金額者：分會受理申請後應儘速就各項文件確實審核查證，並於四十日內提報分會審查小組審核，並將審核結果通知申請人，十日內函報本會核備。
2. 超過5萬元者：
 - (1) 分會受理申請後，需於十日內完成書面審查；資料不齊者應通知申請人於十五日內補齊，逾期未補者應予退件。書面審查通過後，分會須於十五日內至開辦地點訪視，並與申請人進行訪談。分會於實地訪查後應做成訪查報告，不合格者應檢具理由以書面送達通知申請人。

(2) 分會將評估合格之申請資料陳報本會，本會須於收件後十五日內實地訪查，將訪查結果做成訪查報告後召開審查會議，由本會審查小組審查，做成審查紀錄，陳報董事長核定。

(3) 本會核定貸款額度後，應於十五日內以書面通知分會，分會於接獲通知後應即通知申請人辦理相關程序。

(十二) 核發貸款與還款年限

1. 申請人經通知核准貸款後，應於四十日內至分會當面辦理對保程序並簽訂貸款契約書。
2. 本貸款自領取貸款後第3個月起，開始還款，還款期限為自領取貸款之月起至多5年內依分會核定之還款方式清償完畢。有關還款期數及每期還款金額由分會與申請人訂立貸款契約書執行之。
3. 申請人依貸款契約書如期償還者，不計利息；但如因正當理由無法如期還款時，應取得保證人同意後，向分會申請展延還款期限，並重新訂定貸款契約書。
4. 無正當理由未如期還款時，分會發現後應主動予以輔導，並協助改善，經令限期改善後逾期仍未完成改善者，收回其貸款，如有涉訟並負全部訴訟費用。

二、四大特色

(一) 無息貸款

為提高醫生人申請意願，使本服務能真正落實醫生人之權益保障，醫生人依貸款契約書如期償還者，不計利息，且自領取貸款後第3個月起才開始還款，使醫生人能放心使用此方案，解決緊急的經濟問題。

(二) 申請免提供擔保品

考量醫生人若向銀行貸款，手續繁雜且通常無法立即提出足額擔保品，因此本案規劃醫生人只需有具資力之2人為連帶保證人者，則免擔保品，方便醫生人申請。

(三) 創業輔導

醫生人如有創業之需求，本會可透過各分會結合之資源，在創業的過程中若遇到困難可協助其找出解決的方法，增進信心、順利築夢。

(四) 建構行銷通路

本會可協助醫生人建構商品的行銷通路，幫助醫生人之商品作多元之行銷，增加販售機會，如：本會全球資訊網及臉書社群。

本會馨愛築夢小額貸款與銀行信用貸款比較表

	手續費	貸款利率	擔保品
本會馨愛築夢 小額貸款	無須手續費	不須利息	免擔保品
銀行信用貸款	499元至9,000元 不等	1.19%至18.75%	部分銀行需提供 擔保品



〈喜願樹〉 鋁線編製 / 醫生人 莊火旺 / 2021

本會典藏 / 2022年1月15日

第七章 行銷推廣

第一節、策略應用及募款 第二節、保護工作之網絡資源

3

第一節、策略應用及募款⁴⁴

一、行銷策略

本會是政府依據犯罪被害人保護法所成立的財團法人組織，絕大多數的經費是由政府補助，故自成立以來，人力及資源都以被害人保護工作為主，當然，也因為受限於人力及經費，一旦將人力或過多的經費分配到行銷推廣，勢必壓縮辦理犯罪被害人保護工作的量能，長期以來，本會及各分會的行銷推廣，多半是用最精簡、簡便的方式，亦或以搭配地檢署或其他機關團體的活動方式來辦理。

目前非營利組織的行銷推廣發展，除了早期最直接的募款目的外，還兼具有政策倡議、理念價值傳遞、服務推廣等多元目的，對於近年來，社會各界重視犯罪被害人權益保障及保護服務，本會仍須在有限資源範圍下，盡力以最低成本方式進行行銷推廣，目前本會採用的行銷推廣措施如下，有賴各分會具體落實：

（一）設置新聞發言人（聯絡）人

為強化與新聞傳播媒體之聯繫及溝通，增進國民對於犯罪被害人保護之理解，有效宣導犯罪被害人保護政策與即時發布新聞。本會置發言人，由總督導擔任；各分會置發言人，由專任人員擔任，辦理新聞發布及與新聞傳播媒體聯繫相關業務。

發言人如有即時對外發言之情形，應僅就客觀事實內容謹慎理性發言，避免發表個人主觀價值判斷或揭露醫生人隱私。

（二）發布新聞稿

發言人應加強新聞發布與新聞聯繫工作，主動提供新聞傳播媒體積極性

44 撰文者為本會組長尤仁傑；臺灣新北分會主任林仁德；臺灣臺中分會主任陳俞君。

資料，以增進民眾及時瞭解本會重要政策、服務績效以及對於重大新聞事件或外界關切、矚目案件之處理情形。

發布新聞稿注意事項：

1. 未經書面核定或主任委員核閱前，不得逕行對外發布。
2. 應清楚載明發言人聯絡資訊。
3. 內容為社會重大矚目被害死亡或重傷案件時，文內或文末須載明「被害死亡或重傷，循法申請有保障。因他人犯罪行為被害而死亡或重傷，請家屬撥打『0800-00-5850（鈴鈴一我保護您）』專線，洽詢法務部所成立的財團法人犯罪被害人保護協會提供協助」宣導語句。
4. 隨新聞稿內容檢附相關照片或示意照片提供新聞傳播媒體運用為佳，照片使用應注意著作權及醫牛人隱私。
5. 發布之新聞稿，請一併於本會全球資訊網發布，並將內容及照片以電子郵件傳送本會綜合推廣組。

(三) 發行「馨希望電子報」

本會為加強與外界的溝通，增進社會各界對於本會業務及犯罪被害人保護工作的瞭解，於109年6月份發行「馨希望—雙月電子報」創刊號第1期，自110年8月份起改為每月出刊，並已申請國際期刊標準號ISSN，各分會應落實廣為轉發，包含委員、專業人士、志工及相關機關團體等。各分會於轄內所執行的犯罪被害人保護工作成果，或是工作人員服務過程中的心得，值得加以報導的，分會可以循內部機制提供由總會協助刊登。



本會馨希望電子報第13期封面，全集可掃描QR碼

（四）設計制服背心

為提升機構識別度及建立機構形象，本會統一全國服務背心樣式，採黑底搭蘋果綠領及口袋橘邊，前方繡有協會LOGO，背面繡有協會名稱，提供工作同仁於公開場合執行保護業務或辦理活動時穿著。

（五）設計新吉祥物「愛馨大使Lovely Bird」及LINE貼圖

為形塑機構形象，本會以《雜寶藏經》中鸚鵡滅火的故事設計「愛馨大使Lovely Bird」吉祥物並製作LINE貼圖，本會及各分會透過平面刊物、文宣或活動場合露出，以「愛馨大使」建立民眾與本會的連結。

（六）全球資訊網及社群平台

現今社會資訊來源方式多元，社群平台運用廣泛，本會為提升宣傳效益，於109年先行就已建置之臉書Facebook及Youtube社群平台重新規劃運用，建立資料露出刊登模式，廣泛取得各地資訊進行報導，並分享新聞媒體對於本會或分會之報導。

本會也依法務部委託研究之「犯罪被害人保護服務白皮書」意見，啟動就本會全球資訊網全面改版優化的工作，完成上線後，分會得運用全球資訊網做更為有效的行銷推廣。



官方網站



臉書粉絲專頁



instagram



捐款網頁

（七）短時或單點式宣導

除了新聞媒體、網路平台等行銷推廣管道外，實體宣導的方式是與宣導對象直接接觸的場合，包含利用短時間方式進行介紹推廣，或是定點對於往來民眾宣導，各分會可以運用轄內網絡資源，拓展進行實體短時或單點宣導的機會，例如其他機關團體的教育訓練、里民大會、園遊會、學校集會等。

（八）網絡單位聯繫宣導

推廣宣導除了對於社會大眾外，轄區內的相關機團體的宣導聯繫也是相當重要，這些機關團體也可能是分會辦理犯罪被害人保護工作的協力單位，平時的聯繫交流，有助於業務須要往來時能夠更加順暢，分會可以安排時機親自拜訪，提供本會的文宣品，重要活動邀請參加等，都是很好推廣業務的方式。

二、申請補助及募款

（一）緩起訴處分金

緩起訴處分金與認罪協商金補助款之補助目的，係以期結合公益團體、地方自治團體等社會力量，共同達成維護社會安全、預防犯罪及保障人民權益之刑事政策目標，並提升補助款運用效益。而本會各分會申請緩起訴處分金與認罪協商金補助款則依照各地方檢察署緩起訴處分金與認罪協商金補助款補助作業要點進行申請。

茲將向地方檢察署緩起訴處分金補助款之方案計畫結構內容重點，摘要敘述如下：

1. 方案緣起

（1）依據

服務方案通常有其依據，此種依據包括法令及機構的規章、會議及相關上級長官之指示。

（2）問題陳述與分析

此即對於問題之界定與問題之陳述，大多先描述所要服務的人口群之危機，其可能主要問題之特質，證明解決這個問題之重要性與必要性。通常問題之界定與問題之陳述，大多來自於對受服務案主們的需求評量，因此需求評估在此項目中亦是主要的內容。

（3）方案運作之假設／服務策略的設定

包含相關理論、方案運作之假設及服務策略之選擇，三者彼此相呼應，但不必然是理論之創作、考驗或驗證。

2. 服務對象

大多數的方案需求評估是在了解方案的服務對象，經過服務需求評估，

界定最需要服務的方案標的人口，另外也要了解服務對象的需求面向、需求特質等。

3. 方案目標及目的

訂定目標為分會對於方案所欲達到的最終影響的陳述。在方案目的則是將想做的事情具體化，分會運用各項資源，設計出一套有系統且符合邏輯模式的方案，並透過執行各種相關、可行的活動，達成事先預定的目標。

4. 方案活動內容

透過理論之選擇、方案運作之假設／服務策略、服務方案之目的與目標之確立，即可確定可能有效的、可用以投入、以利於操作的內容。

5. 經費來源

人力的投入與經費資源更是服務方案規劃的重點，適當、合理的預算編列，其編列的方式、預算配合款項、人力的來源等，常是所有審查者最關切的地方。預算編列不合理則經常受到批評、甚至退件，因此不可不慎重。

6. 方案評估及預期效益

方案評估是指方案執行中或完成後所進行的評定工作，是依據方案執行後，就服務過程與服務結果，進行的評定工作，對方案服務如何評估產出及成果，包括經濟、效率及效益等，均應在此明確的提出。

（二）公益勸募

立法院在95年4月三讀通過「公益勸募條例」，對於勸募發起機關、勸募活動申請、募款用途、資訊揭露等各方面予以規範，期將募款活動之管理法制化、募款活動更加透明。

立法院第10屆第2會期審查本會110年度預算書案時，委員提案指出本會主要收入來自政府補助款，為減輕政府財政負擔，應積極籌措財源，故各分會除主要透過主任委員、委員、顧問等募集會務經費外，本會也透過向衛生福利部申請公益勸募許可，提供各分會得以公開多元的方式向社會大眾勸募。

1. 公益勸募活動的發起

公益勸募活動的發起必須提出發起勸募活動申請表、勸募活動計畫、勸募活動財物使用計畫書等資料，且經由本會董事會會議議決同意後，

再向衛生福利部提出許可申請，故公益勸募係由總會來辦理。

2. 公益勸募活動期間

辦理公益勸募活動期間最長為1年，總會申請公益勸募活動獲得許可後，總會會將公益勸募活動期間資訊函知分會，各分會於公益勸募活動期間，可以將公益勸募專戶帳號主動揭露運用於公開勸募場合。

3. 公益勸募專戶

辦理公益勸募活動所得，必須專戶儲存，總會申請公益勸募活動許可的同時會開立公益勸募帳戶，此帳戶的銀行及帳號，也會同前項資訊函知分會。

4. 公益勸募所得的運用

因為辦理公益勸募活動必須提出勸募活動財物使用計畫書，基本上都會以犯罪被害人保護服務或推廣為內容提出申請，故勸募所得雖然係由總會專戶保管，但該款項仍會依分會辦理保護業務需求，撥補分會使用。

5. 一般捐款帳戶的區別

總會及分會均有設置一般捐款帳戶，通常僅是作為董事、主任委員、委員、顧問或主動前來接洽之個人或團體捐款之用，此等帳戶並非公益勸募申請許可之帳戶，所以不能以此帳戶對外進行公開勸募。

6. 向企業募款

本會或分會跟特定之企業（公司）募款係屬團體自行結合資源，如為個別單一對象，亦較無對外公開募集財物之情況，例如以拜訪企業廠商形式，讓企業知道相關會議、研討會辦理時間、地點，並由企業自行決定後續事宜，係無涉公益勸募條例規範。

7. 募款箱（總會統一辦理）

- (1) 使用募款箱者，應標示勸募團體名稱、勸募活動名稱、許可字號、勸募期間、聯絡電話及地址、編號及彌封籤（日期、流水號）。
- (2) 若採定點放置，應依照勸募地區範圍遠近，採按月或每週，由募款單位承辦人員會同放置地點人員雙方共同開啟募款箱、清點並登錄金額，簽名見證，至遲按月將募得金額存入報部備查專戶，依勸募活動所得財物使用計畫專款專用。
- (3) 若募款箱為隨機擺設或街頭勸募，則每日（次）依前述說明辦理，

並設計勸募活動標示貼紙，對已捐款路人貼上貼紙，以避免重複募款。

- (4) 開啟募款箱應確實按次開立收據，因屬彙整小額零錢捐贈，得以開立「無名氏」或「善心人士」之收據，以開箱日期為收受捐贈之日期，並依「公益勸募條例」規定，辦理公告及公開徵信。

(三) 其他民間社團，以新北分會為例

新北分會聯結社會資源及運用，主要包括提供獎助學金及生活扶助金。現在獎助學金方面聯結有慈暉文教基金會及金樹慈善基金會；在生活扶助金方面聯結有同德扶輪社、同慶扶輪社及金樹慈善基金會。均屬於長期合作性質。

1. 資源聯結源起

(1) 同慶扶輪社

由某位已離職志工引薦，分會專任人員與地檢署主任檢察官至該會例會時宣導本會業務。嗣創會會長黃文玲律師由其委任人中得知有接受本分會之服務與協助，深感本會推動犯罪被害人保護工作相當有意義。遂決定與本分會更進一步合作。第一年合作為捐助本分會法律諮詢及撰狀費用，第二年為捐助添購電腦設備費用，第三年開始即提供長期性生活扶助金迄今。

(2) 同德扶輪社

該社為同慶扶輪社分出創立，對於同慶扶輪社與本分會之合作，相當認同，因此比照同慶扶輪社亦提供本分會弱勢醫生家庭生活扶助金。

(3) 金樹慈善事業基金會

由新北分會前主任委員李中仁引薦之資源團體。95年開始該基金會就捐助分會辦理法律協助；96年為響應本會對偏鄉醫生家庭實施的縮減數位落差的行動計畫，也捐助分會採購電腦送給醫生人子女，嗣每年固定捐助一定金額提供每月生活扶助金給6個經濟弱勢的醫生家庭。

(4) 慈暉文教基金會

為新北分會常務委員林長勳成立之基金會，每年捐助醫生人在學子女獎助學金。

2. 聯結資源團體合作現況

(1) 同慶扶輪社

提供醫生人生活扶助金，現該社每年資助10戶醫生家庭，提供每戶每月5,000元之生活扶助金。該社先將款項捐助匯入本分會，再由分會每月匯入醫生家庭帳戶。年度中該社與分會會安排受資助醫生家庭訪視行程。由該會社長及社員與分會人員分為三組進行訪視。藉由此實際探訪，除瞭解真實案家境況外，也能閒話家常表達關心。

(2) 同德扶輪社

提供醫生人生活扶助金，現該社每年資助10戶醫生家庭，提供每戶每月5,000元之生活扶助金。惟該社是將資助之生活扶助金直接匯入醫生家庭帳戶。該社亦與同慶一樣，於年度中該社與分會會安排受資助醫生家庭訪視行程。由該會社長及社員與分會人員分為三組進行訪視

(3) 金樹慈善基金會

a. 提供醫生人生活扶助金，現該基金會每年資助6戶醫生家庭，提供每戶每月5,000元之生活扶助金。

b. 合作「學習扶助金計畫」：

本計畫緣起為著重在學業成績不佳及於學業成績以外之學習表現優異學生，以天生我材必有用及因材施教概念，扶助鼓勵就學中犯罪被害人或其子女於學業及各學習領域積極進取。考量學業成績不佳及學業成績以外之學習表現優異學生，若家中發生犯罪被害事件，處境更為艱難，求學愈易中斷，甚需給予引導、鼓勵及支持，若能提供本計畫之協助，不僅可達至經濟扶助功能，亦得發揮鼓勵之效果。

經向金樹基金會提出本計畫構想，基金會亦表認同，並通過其內部會議確認捐助之決定。本計畫之學習扶助金包括學業成績以外其他學習領域優異扶助金及學業成績進步扶助金兩種。主要構想，於學業成績以外其他學習領域優異扶助金，希能鼓勵在語文、體育、美術及音樂等方面表現優異之學子，並以相關項目學校成績及獲獎分別訂定扶助金標準；於學業成績進步扶助金，希

學業成績不佳學子，亦能受到鼓勵，引導其發揮學習潛能，提昇學業成績。本計畫之經費以運用金樹慈善盃捐助款為主，金樹基金會以每年舉辦之高爾夫慈善盃所募得善款捐助。

(4) 慈暉文教基金會

提供高中及大學醫學生子女獎學金，學業成績需達80分以上。每年捐助20萬元。

第二節、保護工作之網絡資源⁴⁵

進行社會資源運用協助案家時，建議工作人員從三階段思考：是什麼、為什麼及怎麼做：案家的問題是什麼、為什麼要媒合社會資源、可以媒合哪些社會資源及怎麼媒合？思考後再來執行，將可於提供服務時不失目的。

志工或工作同仁訪視案家後，了解案家現況及盤點資源，較能看見案家需要那些資源或有什麼問題。案家遇到之問題，是家屬可自己解決的？或需透過外單位協助方可解決？也可與家屬及同仁一起討論。

一、社會資源的運用

在進行社會資源運用前，須先了解案家遇到哪些問題。大部分案家可能遇到以下幾種問題：法律、經濟、心理三大類別，針對案家提出之問題，可與家屬確認問題內容，再評估後續服務。

(一) 為什麼要媒合社會資源？

1. 符合本會服務宗旨

媒合社會資源之目的，是協助醫學生解決目前困境，同時也提供本會服務宗旨，讓醫學生得以獲得社會溫情，不會因為案件發生後而被社會遺忘，甚至成為社會弱勢。

45 撰文者為本會組長洪偉凱；臺灣新北分會主任林仁德；臺灣基隆分會主任盧冠宇；臺灣嘉義分會秘書陳政宏；臺灣臺東分會秘書蒲瓊安；臺灣屏東分會主任彭惠齡；臺灣屏東分會秘書陳姿君。

2. 符合社會公益同時也須評估案家本身復原力

解決醫生人問題而媒合社會資源之目的並非無限上綱，需評斷每個協助背後是為了協助醫生人獲得溫情解決問題，也須衡量是否造成其依賴及阻礙其復原。因此每個服務背後需要不斷反思為什麼提供。

(二) 如何媒合社會資源及媒合那些資源？

1. 與家屬、同仁一起討論

了解醫生人問題、確認媒合社會資源之目的後，開始與醫生人及工作人員一起討論需要媒合哪些資源及如何媒合。為什麼要一起討論，是因為塑造醫生人在面對自家問題時，勇於面對之能力，同時也是其走向復原之路的助力。

2. 分工進行

連結社會資源：確認連結哪些社會資源後，也許是本會本身資源、也許是外單位資源，確認資源後再開始著手進行。

(1) 工作同仁聯繫資源單位：

確認哪些資源後，由工作同仁開始聯繫資源單位，此工作同仁可依各分會需求請志工或專任人員協助。除向聯繫單位說明醫生人需求及了解該單位提供服務是否可以解決問題外，也可多方了解該單位之服務是否可以協助到其他醫生人，另將資源單位可提供之服務納入分會社會資源網絡名單，以利後續協助其他案件媒合資源。

(2) 志工陪同社會資源進場：

確認資源單位可以提供服務後，由專責人員進行行政文件轉銜，如撰寫轉介單。同時可依各分會需求，決定是否派請志工陪同資源單位前往案家探視了解，志工陪同可協助降低醫生人不安，同時亦可了解資源單位進場之服務情況。

(3) 專責人員追蹤社會資源進場結果：

資源單位提供服務後，請志工關心醫生人對於資源單位提供後之情況，同時可依各分會需求評估是否製作滿意度調查，了解分會服務此項目之回饋。同時請專責人員追蹤資源單位撰寫回覆表，回覆資源提供情況，成為保護業務之成果。

二、政府部門之網絡資源

（一）政府部門資源之重要性

政府部門資源係指依法行政並由賦稅制度提供經費，受服務者不需直接付費。以本會而言，被害人保護為政府一項重要之政策，編列經費運用在醫生人之訴訟、急難、安全、關懷、重建，以及身心照顧上。

（二）網絡資源彙整

1. 法律類別，以地方檢察署為例

(1) 地檢署協力內容

a. 保護業務協力

在協力「保護業務」方面，包含提供案件來源、提供法律諮詢、協助一路相伴法律協助審查、提供案件偵查、補審進度、協助出具保證書之初審、關懷慰問被害人、出席協助被害人活動及相關被害人保護會議等。

b. 行政業務協力

在協力「行政業務」方面，包含無償提供場地、車輛、設備使用，協助空間、設備、網路資訊修繕、官網代為張貼資訊、協助人力招募甄選、出席協助委員會議、志工訓練、宣導活動等。

(2) 地檢署協力人員

a. 主要人員

(a) 兼任執行秘書（各地檢署書記官長）

提供分會行政指導及協力，對於分會執行業務與地方檢察署科室有關事項，例如紀錄科、資料科、文書科、法警室等，進行地方檢察署科室間的協調。

(b) 兼任會計秘書（各地檢署會計室主任或職員）

因會計帳務屬專業領域，而各分會專任人員之教育背景為法律、心理、社工或犯罪防治等科系，因未有會計專業知能，故會由地檢署會計室主任或職員擔任分會的兼任會計秘書，以協助分會處理會計帳務事宜。

(c) 兼任總務秘書（各地檢署總務科科長或職員）

各分會之經費主要由地方檢察署緩起訴處分金挹注，行政庶務、採購與出納皆須符合政府機關經費支用規則，故會由地檢署總務科科長或職員擔任分會的兼任總務秘書，以協助分會處理總務、採購及出納等事宜。

- b. 其他輔助協力人員：在協力事項的人力支援上，包含從檢察長、主任檢察官、檢察事務官、書記官，以至法警、錄事、司機等。

(3) 地檢署協力統計

- a. 統計109年3至12月份期間，檢察機關人員協力情形及協力內容如下：

- (a) 提供「保護業務」協力：計7,446次，受益案件9,914件。
- (b) 提供「行政業務」協力：計4,686次。
- (c) 人力支援16,254人次。

- b. 統計110年1至12月份期間，檢察機關人員協力情形及協力內容如下：

- (a) 提供「保護業務」協力：計8,149次，受益案件10,792件。
- (b) 提供「行政業務」協力：計2,524次。
- (c) 人力支援13,991人次。

2. 社會福利類別，以各縣市政府社會局為例

直轄市、縣（市）政府社會局就社會救助、老人福利、兒少關懷、身心障礙等方面可提供協助。

3. 心理衛生類別，以各縣市心理衛生中心為例

全國22縣市政府均設有社區心理衛生中心，由各縣市政府衛生局直接管理，推動各項心理衛生相關工作，結合各類社會資源與民間專業心理衛生工作者，提供平時危機處理概念與資訊，為設籍或居住於該縣市之民眾提供免費（部分縣市提供免費之諮商次數）、自費或優惠（指持優免轉介單、低收入戶、各科別重大傷病卡、身心障礙證明）之社區心理諮商服務。

表 15：各級檢察署之聯絡資訊

機關別	電話	網址	地址
臺灣高等檢察署	(02)2371-3261	http://www.tph.moj.gov.tw/	臺北市中正區重慶南路1段124號
臺灣高等檢察署 臺中檢察分署	(04)2223-2311	http://www.tch.moj.gov.tw	臺中市自由路一段91號
臺灣高等檢察署 臺南檢察分署	(06)228-2111	http://www.tnh.moj.gov.tw	臺南市中山路170號
臺灣高等檢察署 高雄檢察分署	(07)552-4111	http://www.ksh.moj.gov.tw	高雄市鼓山區明誠三路586號
臺灣高等檢察署 花蓮檢察分署	(03)822-5112	http://www.hlh.moj.gov.tw	花蓮縣花蓮市民權路127號
福建高等檢察署 金門檢察分署	(082)324-581	http://www.kmh.moj.gov.tw/	金門縣金城鎮民權路178號4樓
臺灣臺北地方檢察署	(02)2314-6881	http://www.tpc.moj.gov.tw	臺北市中正區博愛路131號
臺灣士林地方檢察署	(02)2833-1911	http://www.slc.moj.gov.tw	臺北市士林區士東路190號
臺灣新北地方檢察署	(02)2261-6192	http://www.pcc.moj.gov.tw	新北市土城區金城路二段249號
臺灣桃園地方檢察署	(03)337-0737	http://www.tyc.moj.gov.tw	桃園市法治路1號
臺灣新竹地方檢察署	(03)525-4102	http://www.scc.moj.gov.tw	新竹縣竹北市興隆路2段161號
臺灣苗栗地方檢察署	(037)353-410	http://www.mlc.moj.gov.tw	苗栗縣苗栗市中正路1149號
臺灣臺中地方檢察署	(04)2223-2311	http://www.tcc.moj.gov.tw	臺中市西區自由路1段91號
臺灣彰化地方檢察署	(04)835-7274	http://www.chc.moj.gov.tw	彰化縣員林市中山路2段240號
臺灣南投地方檢察署	(049)224-2602	http://www.ntc.moj.gov.tw	南投縣南投市中興路757號
臺灣雲林地方檢察署	(05)633-4991	http://www.ulc.moj.gov.tw	雲林縣虎尾鎮明正路38號
臺灣嘉義地方檢察署	(05)278-2601	http://www.cyc.moj.gov.tw	嘉義市東區林森東路286號
臺灣臺南地方檢察署	(06)295-9731	http://www.tnc.moj.gov.tw	臺南市安平區健康路三段310號
臺灣高雄地方檢察署	(07)216-1468	http://www.ksc.moj.gov.tw	高雄市前金區河東路188號
臺灣橋頭地方檢察署	(07)613-1765	http://www.qtc.moj.gov.tw	高雄市橋頭區經武路868號
臺灣屏東地方檢察署	(08)753-5211	http://www.ptc.moj.gov.tw	屏東縣屏東市棒球路11號
臺灣臺東地方檢察署	(089)310180	http://www.ttc.moj.gov.tw	臺東縣臺東市浙江路310號
臺灣花蓮地方檢察署	(03)822-6153	http://www.hlc.moj.gov.tw	花蓮縣花蓮市府前路15號
臺灣宜蘭地方檢察署	(03)925-3000	http://www.ilc.moj.gov.tw	宜蘭縣宜蘭市縣政西路3號
臺灣基隆地方檢察署	(02)2465-1171	http://www.klc.moj.gov.tw	基隆市信義區東信路178號
臺灣澎湖地方檢察署	(06)921-1699	http://www.phc.moj.gov.tw	澎湖縣馬公市西文澳309號
福建金門地方檢察署	(082)325090	http://www.kmc.moj.gov.tw/	金門縣金城鎮民權路178號
福建連江地方檢察署	(0836)22823	http://www.ljc.moj.gov.tw/	連江縣南竿鄉復興村210號

表 16：各縣（市）政府社會局（處）電話及地址一覽表

縣市別	電話	地址
基隆市社會處	(02)2420-1122	基隆市中正區義一路 1 號
臺北市社會局	(02)2720-8889	臺北市信義區市府路 1 號
新北市社會局	(02)2960-3456	新北市板橋區中山路 1 段 161 號 25 樓
桃園市社會局	(03)332-2101	桃園市桃園區縣府路 1 號 3、4 樓
新竹市社會處	(03)535-2386	新竹市中央路 241 號（4、5 及 8 樓）
新竹縣社會處	(03)551-8101	新竹縣竹北市光明六路 10 號
苗栗縣社會處	(037)322150	苗栗縣苗栗市府前路 1 號
臺中市社會局	(04)2228-9111	臺中市西屯區臺灣大道三段 99 號 惠中樓 3 樓
彰化縣社會處	(04)726-4150	彰化縣彰化市中興路 100 號第二行政大樓
南投縣社會及勞動處	(049)222-2106~9	南投縣南投市中興路 660 號
雲林縣社會處	(05)552-2560	雲林縣斗六市雲林路二段 515 號
嘉義市社會處	(05)225-4321	嘉義市東區中山路 199 號
嘉義縣社會局	(05)362-0900	嘉義縣太保市祥和二路東段一號
臺南市社會局	(06)299-1111	臺南市安平區永華路二段 6 號 7 樓
	(06)6322231	臺南市新營區府西路 36 號
高雄市社會局	(07)334-4885	高雄市四維三路 2 號 10 樓
屏東縣社會處	(08)732-0415	屏東縣屏東市自由路 527 號
臺東縣社會處	(089)340726	臺東縣臺東市桂林北路 201 號
花蓮縣社會處	(03)822-7171~10	花蓮縣花蓮市府前路 17 號
宜蘭縣社會處	(03)932-8822	宜蘭縣宜蘭市同慶街 95 號
澎湖縣社會處	(06)927-4400 轉 531、532	澎湖縣馬公市治平路 32 號
金門縣社會處	(082)324648、323019	金門縣金城鎮民權路 173 號
連江縣衛生福利局	(0836)22095	馬祖南竿鄉復興村 216 號

表 17：各縣市政府心理衛生中心之聯絡資訊

縣市	電話	地址	心理諮詢專線
臺北市	(02)3393-7885	臺北市中正區金山南路 1 段 5 號	(02)3393-7885
新北市	(02)2257-2623	新北市板橋區英士路 192-1 號	(02)2257-2623
桃園市	(03)332-5880 (03)334-0935 轉 3022	桃園市桃園區縣府路 55 號	(03)332-5880 (03)334-0935 轉 3009
臺中市	(04)2515-5148 轉 107	臺中市豐原區中興路 136 號	(04)2515-5148 轉 102
臺南市	(06)335-2982 (林森) (06)635-7716 轉 172、173、177(東興)	臺南市東區林森路一段 418 號 (林森辦公室) 臺南市新營區東興路 163 號 (東興辦公室)	(06)335-2982
高雄市	(07)713-4000 轉 5410~5420	高雄市苓雅區凱旋二路 132-1 號	(07)713-4000 轉 5410~5420
宜蘭縣	(03)936-7885	宜蘭縣宜蘭市女中路二段 287 號	(03)936-7885
基隆市	(02)2430-0193~5	基隆市安樂區安樂路二段 164 號 1 樓	(02)2430-0193
新竹縣	(03)656-7138	新竹縣竹北市光明七街 1 號	(03)656-7138
新竹市	(03)535-5276	新竹市東區中央路 241 號 12 樓	(03)535-5276
苗栗縣	(037)558350	苗栗縣後龍鎮光華路 373 號	(037)558350
南投縣	(049)222-4464	南投縣南投市復興路 6 號	(049)222-4464
彰化縣	(04)712-7839	彰化縣彰化市中山路二段 162 號 2 樓	(04)712-7839
雲林縣	(05)537-0885	雲林縣斗六市府文路 34 號	(05)537-0885
嘉義縣	(05)362-1150	嘉義縣太保市祥和二路東段 3 號	(05)362-1150
嘉義市	(05)232-8177	嘉義市德明路 1 號	(05)232-8177
屏東縣	(08)737-0123	屏東縣屏東市自由路 272 號	(08)737-0123
臺東縣	(089)336-575	臺東縣臺東市博愛路 336 號	(089)336575
花蓮縣	(03)835-1885	花蓮縣花蓮市林森路 391 號	(03)835-1885
澎湖縣	(06)927-5932 (06)927-2162 轉 122	澎湖縣馬公市中正路 115 號	(06)927-5932 (06)927-2162 轉 122
金門縣	(082)337885	金門縣金湖鎮中正路 1-1 號 4 樓	(082)337885
連江縣	(0836)22095 轉 8827	連江縣南竿鄉復興村 216 號	(0836)22095 轉 8827

4. 依法專責服務類別，以各縣市家庭暴力暨性侵害防治中心為例

113保護專線是一支24小時全年無休的服務專線，如果您或家人、朋友遭受家庭暴力、性侵害或性騷擾的困擾，或是您知道有兒童、少年、老人或身心障礙者受到身心虐待、疏忽或其他嚴重傷害其身心發展的行為，您都可以主動撥113，並儘可能提供相關「人、事、時、地、物」資訊，清楚地提供被害人所在地理位置、相關身分資訊，以及詳細舉報內容，例如：被害人目前意識狀態、事件發生的原因、時間、頻率等，與線上社工員進行討論，讓政府公權力及時提供您保護及協助。

表 18：其他政府部門資源

類別	主責單位	可提供協助	聯絡資訊
人口販運 被害人服務	各縣市政府 勞工局處	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 人身安全保護 ◎ 必要之醫療協助 ◎ 通譯服務 ◎ 法律協助 ◎ 心理輔導及諮詢服務 ◎ 於案件偵查或審理中陪同接受詢(訊)問 ◎ 必要之經濟補助 ◎ 其他必要之協助 	可洽各縣市政府 (如下表)
勞工職業 災害服務	各縣市政府 勞工局處	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 職業災害勞工個案管理服務 ◎ 職業災害勞工家庭支持 ◎ 勞動權益維護 ◎ 復工協助 ◎ 轉介就業服務、職業輔導評量等職業重建資源 ◎ 連結相關社福資源 	可洽各縣市政府 (如下表)
心理諮詢及 自殺危機介入	衛生福利部	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 心理諮詢 ◎ 自殺危機即時介入 ◎ 自殺危機評估及轉介 ◎ 自殺防治相關服務 	1925 安心專線
男性關懷專線	衛生福利部	◎ 受理男性焦慮與失落等心理健康問題	0800-013-999
全國家庭教育 諮詢專線	教育部	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 家庭問題 ◎ 婚姻溝通 ◎ 性別交往 ◎ 自我調適 ◎ 親子關係 ◎ 人際關係或溝通 	412-8185 (手機加02)

表 19：各縣市政府電話及地址一覽表

縣市	電話	網址	地址
基隆市政府	(02)2420-1122	https://www.klccg.gov.tw/	基隆市中正區義一路 1 號
臺北市政府	(02)27208889	https://www.gov.taipei/	臺北市信義區市府路 1 號
新北市政府	(02)2960-3456	https://www.ntpc.gov.tw/	新北市板橋區中山路 1 段 161 號
桃園市政府	(03)332-2101	https://www.tycg.gov.tw/	桃園市桃園區縣府路 1 號
新竹市政府	(03)521-6121	https://www.hccg.gov.tw/	新竹市中正路 120 號
新竹縣政府	(03)551-8101	https://www.hsinchu.gov.tw/	新竹縣竹北市光明六路 10 號
苗栗縣政府	(037)322-150	https://www.miaoli.gov.tw/	苗栗縣苗栗市縣府路 100 號
臺中市政府	(04)2228-9111	https://www.taichung.gov.tw/	臺中市西屯區臺灣大道三段 99 號
彰化縣政府	(04)722-2151	https://www.chcg.gov.tw/	彰化縣彰化市中山路二段 416 號
南投縣政府	(049) 222-2106	https://www.nantou.gov.tw/	南投縣南投市中興路 660 號
嘉義市政府	(05)2254321	https://www.chiayi.gov.tw/	嘉義市東區中山路 199 號
嘉義縣政府	(05)362-0123	https://www.cyhg.gov.tw/	嘉義縣太保市祥和一路東段 1 號
雲林縣政府	(05)552-2000	https://www.yunlin.gov.tw/	雲林縣斗六市雲林路二段 515 號
臺南市政府	(06)299-1111	https://www.tainan.gov.tw/	臺南市安平區永華路二段 6 號
高雄市政府	(07)336-8333	https://www.kcg.gov.tw/	高雄市苓雅區四維三路 2 號
屏東縣政府	(08)732-0415	https://www.pthg.gov.tw/	屏東縣屏東市自由路 527 號
宜蘭縣政府	(03)925-1000	https://www.e-land.gov.tw/	宜蘭縣宜蘭市南津里 13 鄰縣政北路 1 號
花蓮縣政府	(03)822-7171	https://www.hl.gov.tw/	花蓮縣花蓮市府前路 17 號
臺東縣政府	(089)326141	https://www.taitung.gov.tw/	臺東縣臺東市中山路 276 號
澎湖縣政府	(06)927-4400	https://www.penghu.gov.tw/	澎湖縣馬公市治平路 32 號
金門縣政府	(082)31-8823	https://www.kinmen.gov.tw/	金門縣金城鎮民生路 60 號
連江縣政府 (馬祖)	(0836)625131	https://www.matsu.gov.tw/	連江縣南竿鄉介壽村 76 號

三、民間網絡資源

(一) 民間網絡資源的重要性

民間網絡資源主要由非營利組織提供，其提供的服務通常是免費，民間機構相較於政府單位經費運用可活化許多，且透過民間機構之互助，更能顯得國人於急難時發揮人飢己飢、人溺己溺之美德。

(二) 網絡資源彙整

1. 法律類別，以法律扶助基金會為例

「法律扶助法」於2003年12月23日由立法院三讀通過，並在2004年1月7日公布，對於如勞工、婦幼、原住民等弱勢的族群，如有法律上的需求（如：法律諮詢、法律文件撰寫，或者是請律師代理民、刑事及行政訴訟），可由司法院捐助設立的「財團法人法律扶助基金會」提供協助。

法律扶助基金會的經費來源主要來自司法院，目前全國共有22分會及原住民族法律服務中心，對於需要專業性法律幫助而又無力負擔訴訟費用及律師報酬的人民，予以制度性的援助，以維護憲法所保障人民的訴訟權及平等權等基本人權。

(1) 法扶常年扶助專案：

- a. 身心障礙者法律專案（稱：衛福部專案）。
- b. 勞工訴訟扶助專案（稱：勞動部專案）。
- c. 原住民專案。
- d. 消費者債務清理條例專案。

(2) 法扶集體扶助專案

當社會發生重大意外事件時，法扶將另行成立專案以協助受害家屬（如：太魯閣專案、八仙塵爆案等）。

(3) 法扶與犯保「單一窗口服務機制」

請參閱第96頁「與法律扶助基金會單一窗口服務機制」內容。

表 20：全國法扶電話及地址一覽表

縣市	電話	網址	地址
總會	(02)2322-5255	legalaid@laf.org.tw	臺北市大安區金山南路二段 189 號 5 樓
基隆分會	(02)2423-1631	keelung@laf.org.tw	基隆市忠一路 14 號 11 樓
臺北分會	(02)2322-5151	taipei@laf.org.tw	臺北市大安區金山南路二段 200 號 6 樓
士林分會	(02)2882-5266	shilin@laf.org.tw	臺北市士林區文林路 338 號 7 樓之 2
新北分會	(02)2973-7778	ntp@laf.org.tw	新北市三重區重新路四段 12 號 5 樓
桃園分會	(03)334-6500	taoyuan@laf.org.tw	桃園市桃園區復興路 110 號 12 樓
新竹分會	(03)525-9882	hsinchu@laf.org.tw	新竹縣竹北市縣政二路 105 號
苗栗分會	(037)368-001	miaoli@laf.org.tw	苗栗縣苗栗市中正路 1097 之 1 號 1 樓
臺中分會	(04)2372-0091	taichung@laf.org.tw	臺中市西區忠明南路 497 號 7 樓 A 室
彰化分會	(04)837-5882	changhua@laf.org.tw	彰化縣員林市中正路 36 號 2 樓（員林簡易庭）
南投分會	(049)224-8110	nantou@laf.org.tw	南投縣南投市復興路 76 號
雲林分會	(05)636-4400	yunlin@laf.org.tw	雲林縣虎尾鎮新興路 116 號 6 樓
嘉義分會	(05)276-3488	chiayi@laf.org.tw	嘉義市中山路 107 號 2 樓
臺南分會	(06)228-5550	tainan@laf.org.tw	臺南市中西區忠義路 2 段 14 號 8 樓
高雄分會	(07)222-2360	kaohsiung@laf.org.tw	高雄市新興區中正三路 25 號 6 樓
橋頭分會	(07)612-1137	ciaotou@laf.org.tw	高雄市橋頭區經武路 911 號 2 樓
屏東分會	(08)751-6798	pingtung@laf.org.tw	屏東縣屏東市棒球路 57 之 1 號 2 樓
宜蘭分會	(03)965-3531	yilan@laf.org.tw	宜蘭縣五結鄉鎮安村二結路 351 號
花蓮分會	(03)822-2128	hualien@laf.org.tw	花蓮縣花蓮市順興路 12 之 1 號
原住民族 法律服務中心	(03)850-9917	indigenous@laf.org.tw	花蓮縣花蓮市華西路 123 號圖書館 4 樓
臺東分會	(089)361-363	taitung@laf.org.tw	臺東縣臺東市鄭州街 3 號 7 樓（銀座大樓）
澎湖分會	(06)927-9952	penghu@laf.org.tw	澎湖縣馬公市中華路 100 號
金門分會	(082)375220	kinmen@laf.org.tw	金門縣金城鎮民權路 174 號
馬祖分會	(0836)26881	matsu@laf.org.tw	連江縣南竿鄉介壽村 14 之 2 號

2. 社會福利類別，以張榮發慈善事業基金會為例
 - (1) 洽詢電話及網址：(02) 2351-9797 分機 6204
<https://www.cyff-charity.org.tw/>
 - (2) 申請項目
 - a. 急難救助
 - b. 災害救助
 - c. 醫療補助
 - d. 喪葬補助
 - e. 生活扶助
 - (3) 申請程序：
 - a. 民眾如有需求，請至各公所或經政府立案之基金會、協會等機構請求協助申請，可先至張榮發慈善事業基金會網站下載申請表，詳實填寫並請申請人簽名或蓋章後由前開了解申請人家庭狀況機構協助轉介。
 - b. 請申請人請針對面臨的困難，提出書面證明以資佐證，請儘量檢附，將有助於審查（正副本皆可）。
 - c. 張榮發慈善事業基金會將依照與申請人之電話訪問、家庭訪查或其他本會能得知申請人狀況之訪查結果進行評估及審核，通過審核者將依個案情形提供救助。審核結果如通過救助者，將通知申請人撥款方式及日期；未通過者將通知轉介單位（轉介單位表明不需回覆者除外），不另外通知申請人。
3. 心理健康相關團體，以財團法人張老師基金會（張老師專線）為例
 - (1) 洽詢電話：1980。
 - (2) 各縣市因應工作需要，結合社會資源，邀請有關的學者專家以及教育、社政、醫療等單位有關主管，共同組成指導（輔導）委員會，研議各種輔導方針，並指導「張老師」全盤業務的發展聘請輔導委員。目前全國 10 個「張老師」中心分設「張老師」輔導委員會。
 - (3) 服務時間為每週一至週六上午 9 時至晚上 21 時，每週日上午 9 時至下午 17 時（中華電信撥打免費，其他電信以市話計費）。
 - (4) 在每個人成長的過程中多少都會有一些生活適應上的難題，祇是程度輕重不同而已。也許你是個身心健康的人，是個好學生，也擁有

理想的工作與家庭；但你難免總會遭遇一些日常生活上的困擾，而這些困擾如能及時獲得協助，則可以減少你的焦慮與不安，達到生活上的和諧。「張老師」就扮演著這樣一個角色，願意與大家一起來探究這些困擾，進而謀求改善與解決之道。

※ 其他社會福利團體，詳如下表：

表 21：其他社會福利團體

類別	可提供協助	聯絡資訊
生命線	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 人自殺防治 ◎ 生活危機調適 ◎ 婚姻家庭協談 ◎ 人生信仰協談 ◎ 精神心理協談 ◎ 法律諮詢協談 	1995
老人諮詢服務中心	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 電話諮詢：透過電話，協助資源查詢及解決個人心理困擾。 ◎ 問安關懷：給予獨居老人主動、持續性的關懷。 ◎ 網路或信函諮詢：不便使用電話者，可上網或來函，將由專人負責回覆。 ◎ 資源轉介：主動協調整合老人所需資源，並做適當轉介。 	0800-228-585
中華民國家庭照顧者關懷總會（家庭照顧者懷專線）	提供家庭照顧者社會福利相關諮詢服務，除了線上提供諮詢服務外，也協助社會資源連結與轉介。	0800-507-272
其他社會福利民間資源		 https://sowffd.sfaa.gov.tw/
全國心理健康促進與精神醫療服務資源手冊		 https://dep.mohw.gov.tw/domhaoh/cp-328-8720-107.html

四、偏鄉地區網絡資源運用分享，以臺東分會為例

在偏鄉地區，因人口外流及資源缺乏下，不論是人力或是社會資源都相對弱勢，故第一線社會工作人員連結在地資源的能力格外重要，如何發掘、創新、連結則是一大考驗，以下提供關於建構偏鄉資源網絡的注意要項：

（一）偏鄉地區網絡資源盤點及拓展

資訊可能較為封閉，除了透過縣市政府網頁可以找尋到在地資源之外，建議參加或舉辦「網絡聯繫會議」，不僅能建立並維繫業務單位往來關係，亦可於會議中加強宣導協會業務，更可能從會議中得知許多業務單位，增加網絡資源名單。

（二）偏鄉地區網絡資源連結及運用

運用資源之後，瞭解各個業務單位可提供的服務內容、申請條件/限制及程序，評估是否符合馨生人需求，再進行資源連結或轉介服務，發展出適應各地需求的保護網絡。

（三）偏鄉地區網絡資源運用經驗分享

以重傷照護為例，臺東分會為提供重傷馨生人更完善的服務，除了醫療費用補助及輔具資源挹注外，也與在地的臺東聖母醫院合作，發展「暖馨相依多元醫療協助方案」，由專業醫護人員、職能治療師到案家提供「照護指導服務」，協助並教導主要照顧者關於傷口照護或復健技巧等知能，讓重傷馨生人獲得妥適的照顧，也大大提升其與主要照顧者的生活品質。

臺東分會106年度起與臺東聖母醫院合作進行到宅照護指導等服務，辦理「暖馨相依」多元醫療協助合作方案，期盼藉由雙方資源整合與合作，使臺東縣的重傷害馨生人得到尊嚴與妥適的照顧與協助。

臺東分會觀察重傷害案件發生後，傷者生理功能喪失、心理缺陷感壓力、家庭照護人力與經濟緊縮伴隨發生，多數家庭遇此困境往往頓時陷入結構失衡的憂鬱當中。本次方案結合捐助者（楊記家傳地瓜酥振發老店）與醫療護理專業機構，便是希望能挹注重傷家庭更多支持力量。以一般人習以為常的洗澡沐浴為例，重傷馨生人照顧者通常需要歷經搬移、抬重且要留心濕滑等風險才能完成，耗時費力又容易扭筋傷骨，透過運用專利保潔墊讓重傷被害人「原床洗浴」，達到身心放鬆與清潔雙重效果，

免除照護者長期施力造成的腰脊傷害風險。
 在偏鄉地區從事保護服務工作，雖然常會因為各項資源缺乏而感到無力，保護志工人力招募工作如石沉大海般沒人應徵也是常有的事，但如同前述，偏鄉地區資源可能較為封閉，重要的是工作人員需多方嘗試、挖掘與媒合資源，方能建構出偏鄉地區合適的服務模式。



臺東分會辦理「暖馨相依」多元醫療合作方案



台新企業捐贈重傷害被害人家家庭服務照顧計畫經費



〈新竹護城河〉 水彩 / 醫生人 葉子欣 / 2018

4

第四篇 —— 各類案件服務模式與實例

- 
- 209 第一章 服務案件原則
 - 213 第二章 暴力被害案件
 - 217 第三章 車禍被害案件
 - 225 第四章 重傷害案件
 - 231 第五章 性侵害被害案件
 - 233 第六章 特殊被害案件
- 

第一章 服務案件原則⁴⁶

一、共通性原則

(一) 增加資訊/知識傳遞，提高醫生人對生活的掌控

被害事件帶給醫生人的，常常是生活的失序及資訊的不清楚，如能協助提供案件的相關資訊，如：訴訟程序、身心變化、醫療資訊及喪葬過程等，可幫助被害人提高生活掌控，促進其「操之在己」的動力，便能夠發展出因應外在事件的力量，如此在調適過程中可較為順利。

(二) 陪伴被害人去面對過程中各種不同的窗口

醫生人在處理案件的過程中，需要面對許多不同的機構，不管是公部門及私部門，只要到一個新的機構就必須將事件重述一遍，易引發醫生人的創傷及無助感，因此分會可陪伴其面對這些不同窗口，必要時協助向機構表達意見，可減少他在過程中的孤獨感。

(三) 保護被害人免於二次傷害

社會新聞的報導有時對醫生人來說是二次傷害，若矚目案件更可能會有恐懼媒體的現象，故分會工作人員可於會談時瞭解其是否有能夠對外向媒體發言的親友，或是承辦案件的律師，如此可增加他的安全感。

另對於分會工作人員（包含專任人員、輔助人力及保護志工），也應訓練在輔導過程中傳遞溫暖正向的感受，亦可使醫生人感到安全。

(四) 提高工作人員於危機及汙名化的敏感度

有時當被害事件對醫生人來說太過痛苦時，會以自傷或傷人的方式來表現，應培養工作人員對此的敏感度，避免憾事發生，若其在工作人員面前自傷，也應及時輔導兩方。

此外，工作人員在陪伴被害人過程中，如有覺察機構或是體制有可能汙名化醫生人，也須盡可能介入處理，以免他再次遭到創傷。



46 撰文者為懷仁全人發展中心諮商心理師黃乙白；本會組長尤仁傑。

二、處理醫生人自傷原則

(一) 醫生人有自傷意圖之談話原則

工作人員與醫生人談話過程中，若其透露自傷意圖，可視為一種求救行為，表示他想要解決所遇到的問題，卻自我認定沒辦法解決，造成在心理或生理上的面對無法處理的痛苦或困境，認為自傷是唯一可以不再痛苦的方法，而以直接或間接的方式表達自傷意圖。以下提供因應態度及談話技巧：

1. 因應態度

(1) 平常心但態度謹慎：

「平常心」是指不慌亂的神態，當醫生人表達有自我傷害的想法時，工作人員不要表現出訝異或緊張的表情，其有可能因為工作人員過度緊張和訝異而不敢再說下去，工作人員須要讓其感受到重視這件事情，邀請他多說一點是需要的。

(2) 不評價的傾聽與回應：

真誠的傾聽，但不要對醫生人所描述的事件表達自己「不同意」或「無法接受」的態度，更不要任意評價其描述的內容，這樣很可能會阻斷彼此之間的溝通。

2. 談話技巧

(1) 直接討論，不要逃避：

醫生人願意告訴工作人員，表示信任工作人員，陪他找出那些問題讓他困擾？只要願意談，就是轉捩點。

(2) 接納的傾聽：

傾聽醫生人想說些什麼，當其在描述自身所遇到的問題時，工作人員不去評價，讓他可以放心的將問題說完。

(3) 瞭解情緒持續狀況：

詢問並評估抑鬱情緒出現的頻率、強度及持續時間。

(4) 瞭解醫生人對生命的態度：

詢問其對於死亡或自我傷害的想法。

- (5) 瞭解是否有具體自傷計畫（如：使用的工具、地點、時間等）：
醫生如果只是初淺的想法，危險程度較低，如果細部計畫非常具體，危險程度就較高，應循「自殺防治通報系統」（<https://sps.mohw.gov.tw/>）進行通報。

（二）醫生自殺未遂之因應

1. 工作人員發現醫生自殺

- (1) 醫生安全為優先考量，若其已實施自殺行為而受傷，第一時間應先送醫。
- (2) 工作人員及時告知分會主任，並尋求相關人員前來協助。
- (3) 自殺行為24小時內，循「自殺防治通報系統」進行通報。
- (4) 評估後續對於該醫生的輔導協助。

2. 對工作人員的處理

- (1) 說明事實：應向工作人員說明事實情況，但涉及醫生隱私部分仍應予以保密，以避免引起不實的傳言。
- (2) 提醒留意自己身心反應：工作人員可能目睹醫生自殺行為，是否對其身心產生影響，應請工作人員自我留意身心狀況，必要時，也應尋求協助。
- (3) 自然關心，不需刻意迴避：日後若醫生再度來到分會，避免因「不知道」要說什麼而刻意迴避，有的則是出現「過度」關心，這都會造成其壓力，工作人員以「自然」的方式和他互動，自然的關心，不須要因為做點什麼而有罪惡感。

3. 醫生的後續處遇

- (1) 接納醫生的情緒及陪伴：接納、不批判醫生的自傷行為，如果需要，適時的陪伴一段時間。
- (2) 建立支持網絡：視醫生的支持系統情況，例如：家人、朋友、同事及可利用的資源，協助其建立支持網絡。





〈玄奘大學一景〉 水彩 / 醫生人 葉子欣 / 2018

第二章 暴力被害案件⁴⁷

一、暴力犯罪被害案件問題之特性

(一) 事發意外突然

犯罪被害事件皆為突發，讓人「猝不及防」、「措手不及」，有如「晴天霹靂」，被害事件的毫無預警再加上被害者均為至親至愛，常使得警生人傷痛深刻巨大，且綿延難絕。

(二) 犯罪手段兇殘

加害手段殘忍度高，警生人承受巨大傷痛，又有不共戴天之仇盤據心中，其深刻巨大的傷痛轉移對加害人憤怒、怨恨的激烈情緒，可想而知，尤其是加害者不聞不問或不認錯更令警生人憤怒、怨恨的情緒，無以復加。

(三) 負面情緒延伸

被害者被歸責，在一些被害案件中，被害人亦有可歸責的情況，或者案情調查發展有利於被告，而這些歸責或利於被告發展情況也通常引致警生人的不滿，無疑對其是傷痛再次的輾壓，負面情緒更易延伸至司法機關、司法人員。



暴力犯罪被害案件問題之特性

4

第一章——暴力被害案件

47 撰文者為臺灣新北分會主任林仁德。

(四) 被迫面對司法

因為犯罪行為產生的被害事件，牽涉加害者方應受追訴處罰、醫生人方受有損害，必須求償，或衍生出監護、繼承等問題，因此被害事件發生後，將開啟各種法律程序，醫生人被迫必須面對法律程序的陌生艱澀及未知，是相當徬徨無助的。

(五) 漫長訴訟歷程

醫生人脫離犯罪被害事件陰霾時間久長，大部分因各種法律訴訟程序的緩慢進程，而拖延甚久。

(六) 損害難以回復

醫生人在被害事件中的損害，難以回復，除了盼不到加害者的一句道歉，損害賠償的履行更是難上加難，民事判決書常常被無奈的醫生人調侃為「家中壁紙」。

二、暴力犯罪被害案件實務工作重點

(一) 初次訪談—建立良好輔導基礎

1. 初次訪談很重要，關係信任感的建立。工作人員與醫生人間沒有信任感，輔導關係不會形成或持續。
2. 被害事件發生初始，醫生人雖然難過，但並不需要太多安慰的言語，工作人員可儘量以支持與協助的實際行動代之，如陪伴、傾聽、協助辦理相關程序或解決其問題。
3. 必須要出自真誠的接待醫生人，謹慎用語，用心傾聽，並多予回饋，對於其說法與看法，宜保持彈性態度，以爭取彼此融入互動空間。

(二) 服務期間—有效協助支持陪伴

1. 醫生人的心理復原，其方法並不僅限於心理輔導，事實上，真誠的陪伴、堅定的支持、盡力的協助、案情的討論、就業的輔導及一路相伴的法律協助等對其心理復原，都相當有幫助。
2. 醫生人面臨各種訴訟程序的開啟，對法律協助需求殷切。工作人員可在此時說明各種訴訟程序將會如何進行，如此不僅讓其對訴訟程序未來的進行有實際的瞭解，也有撫慰心靈的作用。但工作人員對於較專業或不太清楚的法律知識或程序應充分傾聽完畢，委婉告知將協助詢

問律師後，再向其解說，或即協助安排律師法律諮詢，不需勉強回答或斷然拒絕傾聽。

3. 工作人員應隨時注意警生人心理狀況的發展，發現其有心理狀況惡化或不正常反應時，應徵詢其意願，評估是否安排心理諮商或心理治療。
4. 警生人對於有關被害事件的事實經過，相當在意，尤其聽到或知悉案情的發展有不利於被害人或不符合自己期待的情況時，心情都會相當激動，急於表達，工作人員須觀察其真實需求；有些僅是對於程序的不瞭解，則工作人員應盡力向警生人說明清楚；有些則只是表達內心不滿，則工作人員應有耐心傾聽，而有些卻是需要進行法律協助，工作人員則應有對法律問題的敏感度，立即發動所需的法律協助。
5. 凶殺案件之警生人，有些對加害者除了「憤怒」與「怨恨」之外，也相當懼怕，於開庭時儘量陪同出庭，對於亦身為證人之警生人應協助申請隔離訊問。

(三) 服務結案：工作人員必須對警生人有責任感，但保護工作不必要成功一定在我。有些情況警生人會莫名其妙消失或漸漸減少互動，再進一步瞭解，非有誤解原因存在後，應就可評估結案。

三、案例分享，以新北分會為例

(一) 案件情形：某大學女生遭分屍案。

(二) 會談內容

1. 案家資料蒐集

- (1) 本案手段兇殘，震驚社會，被害人父母悲痛欲絕，充滿著憤恨；對警方消極找人感到憤怒；更對加害人父母亦參與做案或協助棄屍深信不疑；再加以外界對本會的高度關注。讓本案之保護行動，形成壓力鍋，訪談過程稍一不慎，即可能炸鍋。
- (2) 因此本案訪談重點在於協助案情的釐清，加害人父母是否涉案，以及評估對加害人父母可展開的法律行動。此部分即為由律師偕同訪視之考量。
- (3) 被害人父母身心狀況瞭解與觀察。
- (4) 目前需求瞭解。



2. 瞭解外界資源或支持系統。

(三) 針對約訪需求提供協助

1. 由律師當場回應被害人父親等對案情的推演、見解及看法，解答有關法律問題及程序問題，初步評估法律行動可行性，訴訟策略等。
2. 加害人父母是否涉案，是被害人父母最在意的，經由案情討論後，對於加害人父母涉案已達可合理懷疑之程度。因此，就被害人父母提出對加害人父母先進行假扣押予評估提供法律協助，未來再針對是否對加害人父母提出刑事告訴進行討論評估。
3. 被害人父母對司法訴訟期待甚深，且為矚目案件，經協調後由新北與桃園各派一位律師協助。
4. 本案於訪談並提供需求協助後，已有達到暫時穩定被害人父母情緒之成效。

(四) 後續協助

1. 本案因加害人已死亡，後續協助以對加害人父母進行假扣押及刑事告訴提供法律服務為主軸。
2. 協助提出犯罪被害補償金申請。
3. 深知被害人父母對司法有高度的期待，為讓其更深入瞭解現況案情於法律程序進行後所可能的發展，以能對各種訴訟結果先有心理建設，避免屆時衝擊過大，因此於提出刑事告訴前，特別安排討論會議，邀請被害人父母及兩位律師參與討論。
4. 本案假扣押程序准駁更迭，律師一路協助，除給予專業法律意見外，也非常有耐心，更於每次談話後伸出雙臂擁抱被害人母親，使其感受滿滿溫暖，後續被害人母親亦書寫卡片回饋律師。



屏東分會關懷超商挖眼案女店員



嘉義分會關懷訪視殺人棄屍案被害人家屬

第三章 車禍被害案件⁴⁸

一、車禍被害案件問題之特性

車禍事故頻傳，製造了多少失親的悲傷故事？關於車禍家屬，我們不可不知道的是：「事故傷害」是國人主要死因，其中比例極高是「因運輸事故死亡」；也就是車禍造成的死亡事件之多，可能超乎我們想像。而一次車禍死亡事件，可能帶來一個家庭，甚至是兩三個家庭的破碎與創傷。一般人失去親人都不容易調適了，更何況車禍突然奪走親人生命的驟變衝擊。

車禍現場的緊急狀況處理之後，家屬們更可能會對致死事件的發生感到不真實（特別是在事件發生的初期）、感到愧疚（設想各種若是自己能如何做就好的情境）、激動焦慮或覺得無助；急需醫療或法律機關的介入狀態，也會延緩或擾亂家屬的悲傷反應，此時他們可能需要尋找那個「肇事兇手」或其他可供指責的對象來宣洩自己的悲傷與憤怒。但世界彷彿一夕間崩解了，許多來不及完成或獨留家人許多接踵而來的生活任務，需要他們重拾心力去面對。⁴⁹

二、車禍被害案件實務工作重點

本會受理之被害案件，以車禍案件佔多數，家屬進到分會時，大多滿面愁容，對於法律訴訟一竅不通，可以理解醫生人在承受喪親之痛後，又要面對訴訟的困境及生活的調適，因此，會以滾動式檢視評估來提供合適服務，以下分享服務車禍被害案件之實務工作重點：

48 撰文者為本會組長洪偉凱；臺灣新竹分會秘書黃峻偉；臺灣臺中分會秘書葉又甄；臺灣臺南分會秘書葉貞吟。

49 引用自2010年李玉蟬、劉曦，《如何陪伴車禍家屬走出悲傷？》。



(一) 寄發簡介：釋出善意及關心

案件開發，多由「地檢署相驗案件初步調查報告暨報驗書」篩選疑似被害案件，並寄出犯罪被害人保護協會簡介、法律權益資訊、強制汽車責任保險簡介、訴訟一般流程圖表等資料。

(二) 電話約訪：主動出擊

分會主動聯繫醫生人說明本會服務內容、民刑事訴訟程序、權益事項、應注意事項及受服務意願，藉由主動聯繫時，關心其目前案件進度，由醫生人電訪中的應答，主動提供有效之資訊及解決方法，並給予正面回覆，加強其對協會之信任度，使他知道如何行使權益，解決困境。

(三) 進行面談：實際接觸傳達溫度

1. 為便於提供服務，會請醫生人備齊戶籍謄本、登記聯單、車禍現場圖、初步分析研判表、相驗屍體證明書、低收入戶證明等資料，評估案件未來訴訟之方向及如何因應調解。
2. 面談時可以簡易訴訟流程圖向醫生人說明，使其清楚目前案件進度及自身權利之行使。其中醫生人於案發初期最常提問的問題是，要如何計算損害賠償金額？可以求償之項目為何？首先，工作人員可將求償之項目先行說明，並依其醫療費、殯葬費總額，以及醫生人提供之戶籍謄本計算求償權人扶養費，加上精神撫慰金的部份，進行求償金額之估算供醫生人參考。若工作人員未有把握試算，可協助醫生人安排進行法律諮詢，由律師向醫生人進行說明。
3. 強制汽車責任保險部分，若加害人未保強制責任險或是拒賠之情況，向醫生人說明強制責任險與特別補償基金的不同，強制責任險的賠償金額，依法規定為加害人的理賠金，必須計算於損害賠償金額內，若加害人為未成年和酒駕時，仍可以申請特別補償基金，但會建議家屬，在取得特別補償基金理賠之前，不要從加害人處拿到任何的理賠金額，因為依據強制責任保險法，若申請的是特別補償基金，加上從加害人處所取得的賠償金額，最多給付新臺幣二百萬元。先拿的賠償金額，都必須從二百萬內扣除。可以特別提醒醫生人，強制責任險申請理賠流程容易，不必透過第三人申請，即使是認識的保險人員或自稱退休的員警，都可能是司法黃牛，促使醫生人與其簽下理賠金額兩成至三成作為佣金。

（四）持續服務：成為支持、信賴者

1. 醫生人辦理完後事後，通常會詢問和解程序及假扣押的流程，在談話過程中詢問加害人之態度及和解意願，若醫生人表示加害人很有誠意，或有提出相當之賠償金額，不主動提出調查財產之協助。但反之加害人有避不見面或有態度惡劣之情況，則可向醫生人說明可以由分會協助進行加害人財產調查，待調查結果後，再提供其建議是否進行假扣押程序，減少他們無謂的等待。
2. 假扣押程序通過後，繁瑣的提存手續，通常會陪伴醫生人完成，減少其面臨繁瑣程序的不安，並建立其信心，讓他知道透過自己也可以獨自面對解決法律問題。接著告知醫生人，日後收到的所有法律文件，都可以傳真到分會，再以電話方式詢問，此文件內容為何？接著該如何處理？使其可以安心知道身後有強大的後盾，不是一個人獨自面對。透過醫生人的文件傳真，掌握訴訟流程進度，並針對其需求，安排律師諮詢、進行撰狀、安排委任等程序。
3. 與醫生人建立專業關係，讓家屬有所依靠：在這段漫長的服務中，醫生人對於分會的信賴會與日俱增，屆時工作人員將成為傾聽者、陪伴者，讓醫生人感覺不孤單，甚至願意接受安排諮商輔導，協助渡過創傷時期。失去親人的被害案件，是永遠無法彌補的，司法的判決也無法滿足醫生人的期待，但本會將會作為醫生人的靠山，一路的支持他們走下去，直到平靜的那天。

三、案例分享，以臺南分會為例

（一）被害人基本資料

性別：男	婚姻：未婚
年齡：30歲	身份別：車禍重傷被害人
障礙類別：第1類、第7類	案發時間：102年3月間
等級：極重度	服務時程：8年

（二）服務使用者個人史

被害人於102年3月3日發生車禍，在醫院治療後出院在家中由母親照顧，其因車禍導致頭部外傷，顱內出血併缺氧性腦病變，右股骨骨折，

氣胸顏面骨骨折，中樞神經機能病變，導致肢體癱瘓，終身不能從事任何工作，日常生活需專人服務。固定每週到醫院進行復健治療，因案件起訴後有法律問題需要協助，由醫院社工轉介分會提供服務，經開案持續提供服務中。

1. 疾病史

- (1) 疾病原因：肇事者開車不慎侵入對向車道，撞擊警生人機車，導致其肢體癱瘓之重傷程度，領有極重度身障證明，全天需他人照料。
- (2) 就醫歷程：自出院後持續於醫院進行復健。
- (3) 其他疾病：無。

2. 教育史：警生人高中畢業後就讀大學，目前休學中。

3. 工作史：警生人案發前為學生僅有打工經驗。

4. 警生人現況

- (1) 認知能力：認知能力正常與一般人同。
- (2) 社會功能評估：如生活自理能力、人際互動、就業動機、時間安排等。
 - a. 生活自理能力：可自己用特殊湯匙吃飯、上廁所洗澡需人幫忙，無法自己移動身體，生活上大多需要他人協助。
 - b. 人際互動能力：個性開朗喜歡與人聊天，電視喜歡看美食節目及綜藝節目。
 - c. 就業動機：身體狀況仍需醫療復健，生活無法自理，無就業能力。
 - d. 時間安排：平常日安排到醫院復健，有家人陪伴會開電動輪椅到社區活動中心參加講座，若無外出在家休息看電視或打電腦。

(3) 生理能力

警生人因車禍導致肢體癱瘓，臥床需使用成人紙尿褲，母親為主要照顧者，警生人僅靠電動輪椅代步，有長照居服員到宅協助洗澡或陪伴就醫復健。

(4) 心理情緒表現

被害人母親若有空會帶警生人參加活動，其情緒穩定，曾參加分會舉辦餐會及電影欣賞活動。

(5) 表達能力：警生人與他人可正常對話，也可表達自己想法。

4

5. 其他：馨生人家中經濟狀況不佳，無固定收入，需靠父母打零工及身障津貼勉強過生活。

(三) 家庭現況

1. 家庭互動/家人特質

馨生人與父母同住，27歲之妹妹在臺北工作，收入約3萬，無法負擔家用，父親做粗工，母親於便當店打工工作收入不固定，馨生人生活無法自理皆需要母親照顧，若其外出工作會請朋友或居服員幫忙照顧。

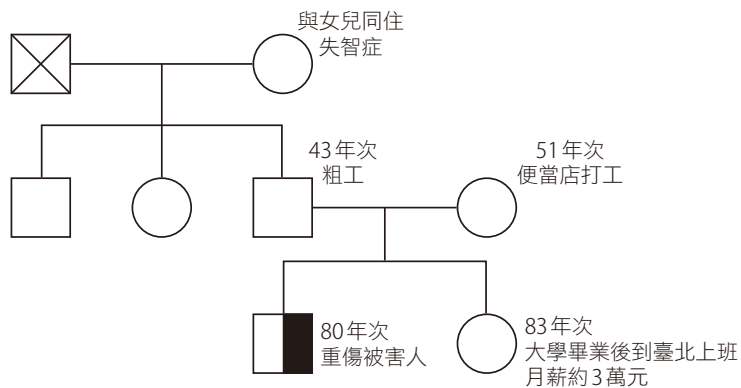
2. 居家狀況

馨生人之住所為租屋為40年透天厝，每月租金8千元，馨生人住一樓房間，母親為主要照顧者，陪著馨生人一起睡一樓，家中擺設較為雜亂，若遇下大雨家裡會淹水。

3. 經濟狀況

- (1) 收入：靠馨生人父母打零工及馨生人身障津貼補貼生活費用。
- (2) 支出：房屋租金及生活開銷外，馨生人使用尿布及居家復健費用，家中機車每月仍須繳交貸款，入不敷出收支不平衡，偶爾需要向親友借款。

4. 家系圖



案例家系圖

5. 使用資源狀況

- (1) 醫療資源：醫院。
- (2) 社會福利服務：復康巴士、身障津貼、輔具服務。
- (3) 日間照顧服務：長照資源居服員喘息服務。
- (4) 其他資源單位：萬海慈善基金會、張榮發基金會、救國團。

(四) 需求評估及處遇目標，如下表所示：

表 22：需求評估及處遇目標

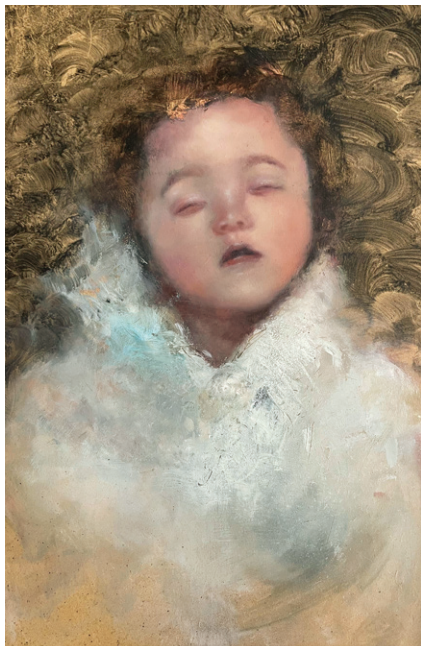
序號	主述問題	需求評估	處遇目標
一	申請強制險傷殘給付	車禍致重傷可辦理強制險醫療及傷殘給付。	分會人員主動提供申請資訊給醫生人，請其向保險公司提出申請，共領到200萬強制險給付。
二	法律部分	醫生人不諳法律程序需要法律協助，肇事者未做賠償，需分會協助調查肇事者資產狀況。	協助醫生人提出附帶民事求償訴訟，簽請一路相伴法律訴訟扶助民刑事委任，取得民事判決，申請強制執行取得債權憑證，每5年調查被告資產狀況，換發債權憑證。
三	醫療復健部分	醫生人肢體癱瘓，須持續進行復健避免肢體萎縮，有醫療復健需求，仍不放棄任何可治療機會，另偶因尿道發炎住院，有醫療補助之需求。	由分會協助申請醫療費及復健費用補助共3萬元。
四	身心部分	案發後醫生人多在家，與外界接觸減少，生活皆需靠人協助，人際互動變少，需要增加人際互動及外在刺激。	1. 分會人員關心醫生人身心狀況，重新建立生活目標。 2. 邀請醫生人參加協會舉辦之關懷活動。
五	輔具設備需求	醫生人生活上需要輪椅輔具及電腦設備，增加個案與外界之接觸。	1. 分會連結總會資源，提供一套電腦設備供醫生人使用。 2. 運用分會資源協助申請輔具補助購買輪椅輔具。
六	經濟狀況	醫生人家中原靠父母親打零工維持生活，但因醫生人重傷，生活支出費用龐大，例如醫療或生活補助用品，父母主要收入不穩定，入不敷出有經濟需求，需要分會提供經濟協助或轉介急難救助團體。	1. 分會提供訪視金及資助金，重傷扶助金等經濟協助。 2. 轉介張榮發基金會及救國團急難救助申請急難救助。

七	交通問題	醫生人家中僅靠機車代步，須固定到醫院復健或就醫，均搭乘復康巴士，每月固定支出復健交通費，造成醫生人家中經濟壓力。	分會協助申請緩起訴重傷家庭支持方案，復康巴士交通費補助。
八	日常生活照顧部分	因醫生人車禍後，大多時間由母親在家照顧，需要居家照顧喘息服務。	轉介照管中心提供居家照顧及喘息服務評估及處遇。
九	物資需求	醫生人家中經濟狀況不佳，需提供民生物資或所需尿布濕紙巾等用品，減輕經濟壓力。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 總會向台新社會公益信託基金捐贈重傷者物資提供醫生人使用。 2. 分會不定期提供白米食品等物資。 3. 轉介萬海基金會網路購物金資源，每月有購物金可上網購物。
十	案家居住環境及淹水問題	醫生人家中居住環境每逢下大雨有淹水問題，影響居住品質。	結合當地里長資源，反映淹水問題，找出淹水原因尋求解決方法。
十一	居家復健計畫	醫生人固定於醫院進行物理治療及職能治療，希望透過居家復健，使其可運用輔助器材進行復健，父母親學習在家照顧技巧，及照顧者教育及諮詢。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由分會轉介照管中心提供居家復健評估。 2. 運用分會居家照護資源，提供居家復健治療。
十二	社會福利	醫生人家中經濟狀況不佳，現階段需要運用社會福利資源（例如申請低收入戶或經濟救助）	分會人員提供社會局申請低收入戶之方式。





《順天醫院一景》 水彩 / 馨生人 葉子欣 / 2019



《沉睡的嬰兒》

油畫 / 30x42.5cm / 馨生人 葉子欣 / 2021
本會典藏 / 2022年1月27日

第四章 重傷害案件⁵⁰

一、重傷害案件問題之特性

重傷者面對人生的劇變，致使對人生的規劃、生活起居……等，皆需要重新調整與規劃，而在這過程中，重傷者本身的情緒及壓力，亦是無法想像的；另外主要照顧者面對繁重的照顧工作，致使在身體、心理及人際關係上會出現不適應的狀況，通常壓力也就會因此產生，進而影響到照顧者的日常生活。

二、重傷害案件實務工作重點

（一）一路相伴法律協助

突發的事件讓醫生人慌了步調，陌生的司法環境更讓他們無所適從，工作人員應即時提供法律協助資源。

（二）醫療服務

案件發生之際，醫生人除了面對漫長法律程序之外，同時需面臨長期照顧的壓力，讓其精疲力盡。為紓緩他們精神與經濟上的雙重壓力，評估其需求提供居家護理、居家復健、照護補助金，及專業人士至醫生人家中協助指導護理技巧及復健技巧，讓其在照顧之路能得心應手，也在漫長的復健日子裡，分攤他們龐大的醫療費用。

（三）諮商輔導的介入

重傷者本身的情緒及壓力，亦是無法想像的；另外主要照顧者面對繁重的照顧工作，致使在身體、心理及人際關係上會出現不適應的狀況，通常壓力也就會因此產生，進而影響到照顧者的日常生活，故不管是重傷者本身或是主要照顧者，皆需要適時的抒發情緒及壓力。



50 撰文者為臺灣苗栗分會主任賴柱烟；臺灣士林分會主任林淑芬；臺灣臺南分會秘書葉貞吟。

(四) 生活重建

透過完整的職業訓練計劃早日回歸主流社會，規劃美好的新生活。希望所有需要職業重建的重傷傷生人能夠藉由機構專業化訓練達到自力更生及生活獨立，進而減少家庭和社會的沉重負擔。

(五) 家庭支持

安排戶外活動，讓每天只能在家裡、醫院往返的重傷者及照顧者獲得適當的喘息機會，在同質團體中，互相慰藉，強化信心，增加勇氣。

表 23：重傷害案件實務工作重點

主述問題	處遇目標
法律協助	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評估諮詢需求；工作人員陪同諮詢需求。 2. 評估假扣押需求。 3. 評估刑事、民事及強制執行委任律師需求。 4. 訴訟費用補助。 5. 評估監護宣告及輔助宣告的需求。
醫療服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供強制險及其他保險申請協助需求。 2. 評估提供醫療照護補助需求。 3. 評估轉介醫療資源需求，啟動異地陪同安心就醫服務。 4. 分會如有組織復健團隊，可進行評估協助需求。 5. 提供長期照護系統資源轉銜。
諮商輔導	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評估諮商輔導方案介入。 2. 轉介至醫療院所就診。 3. 轉介至長照家庭照顧者支持團體。
生活重建	<ol style="list-style-type: none"> 1. 轉介脊髓損傷潛能發展中心：包含生活重建訓練、社區居住服務、作業訓練、職業訓練、生命教育宣導及居家就業。 2. 轉介至縣市政府就業中心輔導就業。
家庭支持	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評估辦理團體重傷關懷活動可能性。 2. 轉介至縣市政府參與相關活動。

三、案例分享，以臺灣苗栗分會及臺灣士林分會為例

（一）臺灣苗栗分會

1. 案件概述：雨天清晨，被害人駕駛自用小客車行經國道某路段，遭後方車輛追撞，使其受有腦內出血、第12胸椎骨折、第11、12胸椎脫位、胸椎、脊髓神經完全性傷害，致雙下肢癱瘓之重傷害。
2. 家庭狀況：醫生人父母育有二子，父親因糖尿病身體狀況不好；母親原打零工，醫生人於案發後就由其負責照顧；醫生人兄長在臺北餐飲界上班；醫生人高職汽車修護科畢業，畢業後即在汽車保養廠工作，月收入約莫5萬元，案發當日從臺中家裡出發載女朋友前往參加路跑。
3. 分會提供服務項目：訪視慰問、緊急資助、醫療服務、法律協助、團體關懷活動及生活重建。
4. 生活重建：分會提供桃園脊髓損傷潛能發展中心資訊，由母親陪同前往接受為期三個月的訓練，只需支付每天140元之伙食費（母親亦同），中心初階訓練自理能力，所以醫生人上廁所、洗澡都可自理。中心有安排學員到淡水（復康巴士載到火車站，讓學員搭火車，然後搭捷運，再搭渡輪），也會安排到大賣場、夜市等地方，讓他們接觸人群，也訓練獨立；醫生人母親表示其進步很多，之後的職業訓練，有電腦課程，也會媒合到電子廠擔任操作員，母親表示會尊重醫生人的決定。受訓期間分會也安排志工到中心參訪，順便給醫生人打氣，結訓後其選擇在居住地的脊髓損傷協會上班，以輪椅加裝電動車頭行走於自行車道方式上下班。
5. 心得分享：分會邀請醫生人參加「午後的三合院、誰來午餐」、「無敵風火輪家族旅遊」重傷團體關懷活動及「旺旺來福報新年」春節關懷活動，參加這些活動案主都是以輪椅的方式自行前來，感動了活動中的其他參與者，也鼓勵了另一位醫生人前往桃園脊髓損傷潛能發展中心接受訓練。

（二）臺灣士林分會

104年6月27日20時32分，瑞博公司之負責人呂忠吉在新北市八里區八仙樂園裡之「歡樂海岸」及「快樂大堡礁」區域，舉辦彩色派對，現場噴灑彩色澱粉，及提供現場民眾互相潑灑，因澱粉遭舞台上之電腦燈吸



入後，遇燈泡高溫表面引燃，造成現場粉塵爆燃，整起事件讓參加派對之民眾共有499人傷亡。

案件經臺灣士林地方法院審理時，考慮了深度、面積以及具體部位對生活作息之影響，擴大了重傷資格，最後判定331人重傷，故八仙塵爆案造成15人死亡、331人重傷、135人普通傷害，並有420件向士林地檢署提出犯罪被害補償金申請，經審理後核准317件補償，共補償4億1,291萬7,838元。

1. 傷勢之認定

本案臺灣士林地方法院對重傷的定義如下：

- (1) 二度及三度燒傷總計占全身體表面積25%以上，或三度燒傷占全身體表面積10%以上。
- (2) 燒傷部位在顏、頸部位者，若產生明顯疤痕（疤痕增生學縮），該疤痕藉由手術等治療方式亦難回復原貌，變更容顏，影響外觀者。
- (3) 二度燒傷面積占全身體表面積20%以上、未達25%者，將進一步參酌燒傷部位所在位置、對身體活動功能及日常生活作息之影響、被害人恢復狀況等等綜合判斷。

2. 醫生人之身心煎熬及復健歷程

八仙塵爆案依據臺灣士林地方法院104年度矚訴字第1號判決書描述：「被害人有些因截肢而喪失機能；其他多數被害人亦因二度至三度大面積燒傷，歷經清創、換藥、植皮手術，承受生不如死之疼痛，且隨著疤痕增生學縮，需進行多次皮膚修整重建手術，每日復健更需忍受皮膚拉扯之疼痛，治療及復健過程極其艱辛漫長，又燒傷部位無法排汗，痛癢難耐，承受諸此種種生理層面難以忍受的煎熬。又多數被害人經手術治療及復健，肩、肘、腕、膝、踝等關節及手指、腳趾之原有機能，亦難以完全治癒而回復正常，影響日常生活自理能力，不僅無法過正常生活，對未來求學、工作就業均產生極大之困難與障礙，信心低落；長期穿著壓力衣及疤痕外觀更需面對外界異樣眼光，塵爆場景更是揮之不去的夢魘，或有自責拖累家人，諸此種種心理層面的創傷亦不可言喻。被害人家屬日夜照顧被害人，擔憂難過，身心亦承受巨大的壓力」

案件發生於104年，醫生人長期的復健持續好幾年，曾是蛋糕造型師

傅的林先生，塵燃造成他二到三度燒傷，手腕彎曲角度受限、手指前端關節緊繃，無法靈巧使用抹刀修飾蛋糕，烤爐的熱度更讓他吃足苦頭，在陽光基金會每日積極的復健之下，重拾過往手感克服手部及高溫的障礙，也為了妻女再度撐起這個家，而原本害怕疤痕的異樣眼光而不願接觸人群，現在也可以開心的親自將商品交給客戶。

醫生人燒傷部位無法排汗，痛癢難耐，夜裡無法入眠，夏日又高溫難耐，小祐卻不想讓父母親擔心，因此在外求職的甘苦談都一口吞下，甚至到房仲公司上班，穿著長袖忍著高溫在外奔波，獨立自主的個性讓父母不捨。

3. 八仙塵爆重傷家庭問題需求

其家庭面臨的問題，有經濟、照顧、復健、法律訴訟、心理壓力及資源等問題，因案件發生當時，被害人大部份是年輕人，求學就業居多，從一開始的醫院治療，接著出院後的復健，隨著時間的增長，治療及復健告一段落，但疤痕是留在身上一輩子，醫生人如何與其共處，是他們接下來要面臨的問題。而大部份醫生人面臨求職的困境，因燒傷部位無法排汗，且傷及下肢無法久站，因此求職就業需重新考量自身狀況、或捨棄原有工作、或重新調整工作內容等，目前八仙塵爆被害人近況經分會於109年安排志工電訪，得知醫生人有回學校繼續完成學業、或至國外進修、或已回到職場，甚至有人選擇不願意再談等等狀況。

4. 燒燙型重傷案件之服務內容

- (1) 各項保護業務：依本會相關作業規定進行。
- (2) 法律協助：依本會「一路相伴-法律協助」計畫辦理原則。
- (3) 心理壓力：依本會「諮商輔導方案」計畫辦理原則，或視醫生人狀況由社工、心輔員或志工等人力提供情緒支持方式進行。
- (4) 照護協助：依本會「重傷害被害人服務計畫」提供照護補助或依醫生人實際狀況協助提供照護用品（乳液、人工皮、紗布等）、輔具（壓力衣）等。
- (5) 社會支持：盤點重傷家庭內外資源，協助媒合公部門如社政社會福利、民間社福團體資源（如：陽光基金會），進行資源連結，廣結跨專業的合作，讓服務更多元更適切。



5. 燒燙型重傷案件資源連結

(1) 衛政系統

案發被害人直接送至醫院治療，醫院有社工人員協助案家在醫院治療時面臨之困頓或協助媒合適合之資源介入，出院後亦有心理衛生中心協助後續身心狀況之輔導。

(2) 社政系統

遇大量傷亡之被害案件發生時，地方政府之社會局處提供社工人員分工協助案家處理後續，評估被害人之傷勢協助身障證明之鑑定，及社會福利之申請，或媒合民間單位申請急難救助、醫療費用，提供適合之社福團體如陽光基金會等，適切之服務協助醫生成人。

(3) 勞政系統

醫生成人燒傷部位影響顏面、肢體、排汗等功能，而影響就業，讓其對於就業有需要職務再設計、適切的輔具輔助，或透過勞工局就服員協助媒合適合之工作等。

(4) 司法系統

被害案件之發生涉及刑事責任，因此除了警察機關、各地方檢察署、各地方法院、地方政府法制局等之外，民間法律扶助基金會或消費者保護協會等，提供醫生成人法律訴訟之協助。

被害案件之發生，除了本會提供協助之外，特別是有大量傷亡的案件發生時，網絡單位的聯繫更顯重要，透過橫向聯繫才能提供醫生成人適合之服務，亦避免資源重疊而造成浪費。



本會協助八仙塵爆醫生成人走出逆境

第五章 性侵害被害案件⁵¹

一、性侵害被害案件實務工作重點

性侵害案件多數由相關單位轉介，故需與相關單位聯繫，減少警生人重複陳述案件。心疼著他們的遭遇的同時要怎麼幫助他們呢？其實應去了解警生人真正的需求，是想訴訟盡快處理、不想再講述案件、不想看到加害人或是不想更多人知道案件呢？以下提供第一線工作人員於服務性侵害案件之注意要項：

（一）確認案件轉介窗口

通常性侵害案件多由各縣市政府家庭暴力暨性侵害防治中心（簡稱家防中心）轉介而來，且多數需求為申請犯罪被害補償金、法律協助及心理輔導，少數由被害人自行前來。

（二）參與相關單位聯繫暨督導會議

分會可透過參加聯繫督導會議了解針對特定案件於其他不同機構是如何處理，並且可進行案件討論等等，分會在會議時，也可適時向聯繫單位說明本分會服務對象、項目、補償金申請及訴訟程序等等。

（三）了解各單位主責服務項目

協助性侵案件之專責機構，提供案件在訴訟方面之協助、心理諮商，以及經濟等等協助，分會主要銜接後續專責機構無法繼續協助之部分，如補償金申請服務、評估經濟需求及心理需求，視案件狀況及警生人意願，再評估是否適合轉介法律扶助會基金會。因部分警生人不願讓他人得知案件，轉介案件會增加其與他人接觸，並要再陳述案件及需求，故會先評估案件，依警生人意願提供協助。

51 撰文者為臺灣宜蘭分會主任林鈴慧。

（四）補償金申請說明及協助

協助醫生人申請補償金時，除說明一般申請注意事項（對象、金額、返還等），會再告知其補審案件承辦檢察事務官，可能會有通知出席詢問案件相關訊息之作法，如不願出席，可協助醫生人遞狀請假，並協助向檢察事務官詢問欲詢問之問題，協助其遞狀陳述，減少他面對案件之不適感，另如有出席補審會陪同需求之醫生人，會由主責案件專任人員陪同，減少心理負擔並讓其感受有後盾支持。

（五）結案評估

多數醫生人取得賠償或是領取補償金後，因不想再回憶被害案件，期望未來生活不再被干擾，此時需評估其是否尚有需求，如評估結案可明確告知醫生人。勿一味郵寄通知，造成醫生人困擾。

二、案例分享，以宜蘭分會為例

宜蘭縣性侵案件服務，為專案分區協助，目前由宜蘭縣政府社會工作科及財團法人勵馨社會福利事業基金會承辦保護業務，每年專案會依狀況調整，110年區分16歲以下合意性交案件、18歲以下妨害性自主案件，另會以鄉鎮市區分由承辦社工主責協助。

因本分會服務狀況穩定，使許多醫生人於過程中感受到溫暖的陪伴，但案件結束之後，對他們來說也是對這個服務的一種結束。曾經有醫生人表示很感謝專任人員一路陪伴，但看見專任人員就會想到案件，感到痛苦難過。此時我們會告訴他，有這樣的感受是很正常的，案件也段落結束了，如果覺得不需要，分會將不再打擾，但我們一直都在，有需要可以再聯絡分會。

第六章 特殊被害案件⁵²

一、兒少被害案件

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。孩子不僅是父母的寶貝，更是國家社會的資產，值得每個人用心呵護、關懷守護；而讓每個孩子都能夠健康平安地長大，不受暴力、色情資訊的威脅及汙染，是我們共同的責任。

依罪刑法定主義，犯刑法所規範之罪，才會進入刑事偵查程序，一般而言，兒少保護案件若有家庭暴力、傷害、強制性交（性侵害）、殺人等行為，則構成「家庭暴力罪」、「傷害罪」、「強制性交罪」、「殺人罪」要件。而兒少保護案件的民事訴訟有保護令聲請、安置（緊急、繼續、延長）聲請、停止親權、另行酌定或改定權利義務之行使或負擔之人（監護人）等訴訟。

兒少案件發生，對於主要照顧者是一種煎熬及悲痛，不捨、自責、無助常困擾著家人，分會於收到案件通報後，即時給予醫生人支持及關懷，協助項目如下：

（一）保護安置

對於主要加害人是親屬關係，考量醫生人的人身安全，及時與縣（市）政府家庭暴力及性侵害防治中心社工人員聯繫，討論有無保護安置需求，依實際家庭情況、父母或其他家屬的照顧能力、醫生人之意願等，作全面性、整體性評估，並以兒少「最佳利益」為前提進行最適當處遇。

（二）陪同出庭

安撫醫生人情緒。緊急處遇流程有社會工作者或警察人員陪同，能使其在人身安全無虞的狀況下，安心處理相關程序。陪同、鼓勵，或用他們可以理解的語言解釋可能會面對的情形，將降低醫生人的恐懼感，減少抗拒，有助於整體流程的進行。

52 撰文者為臺灣基隆分會服務律師吳文君；臺灣彰化分會秘書黃盈綺。



(三) 法律協助

提供法律諮詢，詳細說明法律程序之進行，並於有需求時協助聲請保護令、停止親權與改定監護人協助，陪同醫生人後續法律程序進行，於必要時安排律師予訴訟上之協助。

(四) 家庭支持及生活重建

提供支持與成長性課程、學習培育技能及就學資助，培養個人興趣，讓生活有重心，盡快淡忘傷害走出傷痛。

(五) 生活扶助

有經濟困難之家庭或醫生人經濟上之協助及轉介，讓兒童、少年在生活及就學上無疑慮。

(六) 心理輔導

對身心受創之醫生人提供心理諮商或輔導，撫平創傷，走出陰霾，重現光明面。

(七) 被害補償申請

協助申請犯罪被害補償金。

(八) 情緒上支持

以信任的態度接納與傾聽醫生人所說的話，給予陪伴和情緒上的支持，也協助他尋求相關專業協助，讓其不孤單。此外醫生人在告訴重要他人創傷經驗前，通常會有許多掙扎與矛盾，因此重要他人的信任與接納，對他而言也是面對創傷經驗與復原歷程中相當重要的支持力量。

(九) 資源連結

如果發現學生因遭受不當對待而需要一些資源的幫助，例如需要律師提供諮詢或協助訴訟，甚或需要諮商輔導等，密切與縣（市）政府社工人員保持連繫，討論分工連結適當的資源，避免資源重疊。全國各縣（市）政府社會局（處）之電話及地址請參閱第196頁。

二、少年加害人被害案件

在分會處理犯罪被害案件的過程中，偶爾會遇到加害人為少年的情況，例如：車禍、傷害或殺人等案件。因法律明訂對於少年保護的特殊性，加害人資料不得於媒體或資訊公開方式揭示，若非為移送地檢署偵查的少年刑事案件，分會無法透過

正式管道取得加害人個人資料，對於民事求償程序，也不能採以刑事附帶民事訴訟方式起訴。對此，以下為少年犯罪案件的處理程序及實務限制，分享如何進行醫生人權保障：

（一）少年犯罪案件的特殊性

在我國法律中，設有《少年事件處理法》，訂有適用範圍包含少年法院組織、少年保護案件、少年刑事案件及保護處分執行等部分，以下就少年保護案件及少年刑事案件說明：

1. 少年保護事件

處理的範圍包括兒童、少年觸法行為及少年虞犯行為。

2. 少年刑事案件

(1) 絕對刑事案件：少年犯案有下列情形，法官就應移送檢察官處理，而不以少年保護事件程序處理。

a. 觸犯重罪：滿14歲具有刑事責任能力之少年，觸犯最輕本刑5年以上有期徒刑之重罪（例如：殺人罪）者。

b. 事件繫屬後少年已滿20歲：少年在未滿18歲時犯罪，但法院繫屬處理中，少年已滿20歲者，即應移送由檢察官偵查，按刑事程序進行，而非依上述保護程序進行。

(2) 相對刑事案件：得裁定移送檢察官

少年犯案時已經年滿14歲，依法官調查之結果，認為少年犯罪情節重大，參酌少年的品行、性格、經歷等情狀，以受刑事處分為適當時，法官也可以裁定移送檢察官，由檢察官偵查。

（二）提供調查協助及假扣押程序更加耗時

1. 在被害死亡案件中，雖警方將案件移送少年法院或少年法庭，但分會仍可以藉由警局報驗單取得加害人個人資料，透過醫生人填寫委託書，由分會向戶政機關函詢加害人之法定代理人或監護人戶籍資料，再提供調查協助服務，函文至國稅機關取得加害人及其法定代理人或監護人之財產及所得清單，協助醫生人評估是否有提出假扣押聲請之必要性。

2. 在被害致重傷案件中，無警局報驗單之產生，又因案件移送少年法院或少年法庭，再加上少年事件特殊性之保密原則，分會及醫生人均無法取得加害人的個人資料，意即無法提供調查協助服務，因此，須透



過醫生向法院提出假扣押聲請之方式，由法官裁定須補正加害人個人資料始得准予假扣押後，醫生人才能依據前開裁定至國稅機關查調加害人財產及所得清單。

（三）民事求償程序的限制

若少年法院或少年法庭裁定案件無須移送地檢署偵查，則將由少年調查官進行審前調查，少年法院或少年法庭認定是否應付審理，若應付審理且裁定諭知保護處分，則由少年保護官執行保護處分，意即案件未經起訴程序，因而無法向法院提起刑事附帶民事訴訟，須由醫生人向法院提起一般民事訴訟，並於遞交民事起訴狀時向法院繳納裁判費用。若無資力支出訴訟費用，可於書狀上請求法院准予訴訟救助。

三、新住民被害案件

依《犯罪被害人保護法》第3條規定，受理案發於本國領土內之被害案件，其中被害人以本國國民居多，外國人士次之。在服務本國國民的歷程中，因醫生人有各個層面的議題與需求，需要分會協助連結多方資源來解決困境；而在服務外國人士的過程中，除了同樣有訴訟、經濟及心理的需求，因其外籍身分，使得分會在媒合資源時，需要盤點更多資源，增加服務提供的複雜度。以下提供本會受理外籍人士被害案件時，可與哪些相關公私部門攜手服務：

（一）縣市政府勞工局處

1. 勞資關係科—職災個管員：

勞工局處之職災個管員作為職災案件第一線服務單位，若分會知悉轄區內有移工職災案件，則與職災個管員聯繫確認主責人員姓名，並詢問案件目前狀況。若職災案件被害人為移工，職災個管員大多將案件直接轉銜至外勞服務科，由移工諮詢員接手服務。

2. 外勞服務科—移工諮詢員：

外勞服務科受理案件後，指派精通移工被害人母國語言之移工諮詢員著手提供服務，協助移工處理訴訟、勞保給付、陪同調解及通譯等，對於移工與其雇主或仲介公司間爭議事件提供協助。

（二）各縣市新住民家庭服務中心

各縣市新住民家庭服務中心，透過民間社會福利機構執行方案，提供新住民諮詢服務與關懷訪視、個案管理服務、提供支持性服務、整合及連結社區資源、舉辦新住民服務聯繫會報、多元文化宣導、新住民志工培訓等服務，並提供通譯及免費法律諮詢服務。

以彰化分會為例：我國未成年民眾在臺遭雇主囚禁與虐待，為犯罪被害案件，案件揭露後由彰化分會受理提供服務。被害人母親為新住民，早年喪夫後獨自扶養案主，面對本案事宜，其不知道該如何面對，又因案發初期須照顧醫生人，因而辭去原工作，在家自營越南小吃店。醫生人在家養傷期間減少與外界接觸與刺激之機會，再加上無法接納被害後造成的傷勢狀態，導致情緒爆發而無法控制，入住精神疾病醫療院所，醫師診斷為思覺失調症。被害人之母親不僅背負經濟重擔且無足夠支持系統，又因醫生人身心狀態不穩，著實備感無奈與壓力，經社會處通報社會安全網，將被害人母親部分轉介至新住民家庭服務中心，提供支持性服務。因此，醫生人部分由彰化分會主責處理，母親部分由新住民家庭服務中心主責處理，跨單位共同服務案家，照顧案家的法律、經濟與身心狀態。

（三）各國在臺辦事處

外籍人士在臺被害後，醫生人有意來臺，文件認證及簽證辦理等服務需求，將由各國在臺辦事處處理，提供外交上的協助。雖在臺辦事處聘有使用雙語之專業人士，但因其人力不足，時常外出辦理事務，分會致電聯繫時，可能會遇到與其他工作人員因語言差異而無法溝通之情況，以致拉長與辦事處人員取得聯繫的時間。

（四）協助新住民之相關社團

有些由新住民組成之民間慈善單位，可協助醫生人來臺並陪同其至各單位辦理文件或處理案件事宜，提供通譯及支持性服務。

以彰化分會為例，有件移工車禍死亡案件，新移民協會關懷組主任協助被害人之配偶來臺，但其無處所可居住，該協會主任認為同為越南籍女性，應互相扶持照顧，因此將她帶回自家居住並提供生活所需並陪同出庭及調解、辦理強制險死亡給付及開設銀行帳戶以取得賠償金等事宜，提供全面性的支持與協助。

（五）仲介公司

遇有移工或外籍看護被害案件，分會首先會聯繫的對象通常是仲介公司，由仲介作為與案家溝通的橋樑，透過仲介知道案家成員與經濟情況、案件進度與仲介能提供的幫助，有助於分會處理案件事宜，以整合資源並進行分工，共同服務。



〈十八尖山步道〉 水彩 / 醫生人 葉子欣 / 2019

5

第五篇 —— 工作管理與督導評鑑



- 241 第一章 工作管理方式
- 255 第二章 外部督導制度
- 257 第三章 司法保護業務評鑑



第一章 工作管理方式

第一節、工作計畫作業
 第二節、公文檔案管理
 第三節、人事年度考核
 第四節、內部控制與稽核

第一節、工作計畫作業⁵³

為什麼要提到工作管理？在本會工作一段時間後，你會發現服務醫生人只是工作的一部分，為了維持組織的運作，很多的行政工作必然存在，舉例來說，為了維持分會的運作，委員會要運作、志工要聘任、訓練、管理、同仁的差勤、物品要採購、財產要管理、支出經費要核銷等等，在人力有限的情況下，專任人員不免或多或少都須要辦理這些業務，這些事不辦理，也不行；辦理了，可能壓縮你服務醫生人的時間，同仁常常在這樣的兩難中度過每一天，長期下來，可能讓同仁漸漸失去進入犯保的初心，所以，做好工作管理，提升工作效率是非常重要的，讓維持組織運作的行政工作可以完成，也讓自己有更充分的時間來從事被害人服務。

「有效率，不是把時間填滿，而是確認每個動作都有意義。」

「效率管理」是一個金字塔型架構，最上層是「目標管理」，中間是「成果管理」，最底層才是「時間管理」。唯有先確立最上層的目標，才能評量「成果的完成度」，進而將時間都花在真正有必要的事務上。

—— 摘自《時間管理黃金法則》 ——

5

第一章 —— 工作管理方式

53 撰文者為懷仁全人發展中心諮商心理師黃乙白；本會組長尤仁傑。

（一）檢視自己有無低效率的工作習慣

1. 檔案物品找不到

今天需要一個檔案物品，找半天找不到；今天休假，同事幫你處理一些業務，檔案物品也找不到，也許，這些事問一下就好，但是，臨時問不到呢？或是你自己也記不太清楚，而這些事正一點一滴都在吞噬你的時間，若真的有找不到的情況，更可能影響你要執行的工作。

2. 事情常要重新做

好不容易把一份工作完成了，卻不符主管的要求，只好重新做；耗費很多時間整理的數據或成果，但卻是錯誤的或是沒有意義的，又要再來一遍，時間都花在這些事情上，然而，你知道你要完成的工作或文件，要達到的目的是甚麼嗎？你知道要統計的數據或成果背後要表達甚麼嗎？你的主管不可能把所有要做的細節都鉅細靡遺告訴你，若你不清楚該件事情的目的，很可能你只能盲目的去做這些事，沒有依事情的目的去掌握重點，最後就把時間花在修改中。

3. 工作永遠做不完

你有沒有工作好像不知怎麼結束的感覺？舊的沒完成，新的又來了，愈累積愈多，長期下來，會不斷消耗你的工作能量，失去信心，甚至影響你的情緒，造成惡性循環。

（二）提升工作效率的方法

1. 確立工作 有方向

一件工作或任務的產生，除了總會訂定規範或分會自訂計畫的例常服務外，可能還有臨時的主管交辦、公文指示等，若是規範或計畫，承辦人務必要瞭解這項規範或計畫的目的是甚麼？如何執行運作？若是主管交辦或公文指示，務必清楚主管的期望及公文的意旨，方向確立了，再思考工作方法及進程，才不會浪費時間。

2. 分門別類 好蒐尋

檔案、文件和物品必須分門別類，找到適合自己分會的分類方式，目前總會與分會對於公文書或紙本文件，是依「檔案分類及保存年限區分表」分類，而電子檔案，總會也是用「檔案分類及保存年限區分表」在共享區進行分類，分會可以斟酌參考，讓電子檔案與紙本文件的分類一致，讓單位內的同仁具有一致性的分類邏輯，不管誰在或誰不在，

甚至業務移交，不用詢問都可以大致知道該項資料存放在那裡，大幅節省找資料的時間。

3. 有始有終 才清心

一件工作或任務的產生務必列入自己的待辦事項清單，有人會用筆記本、有人會用手機記事，都沒關係，主要是讓自己清楚知道有那些工作或任務需要完成，若是身為主管的組長或主任，更需要掌握組內或分會應該完成的工作或任務，對於組織而言，主管也可以透過每週的晨會或是每月的會報，追蹤列管組織的待辦事項，透過工作或任務的逐項完成，也可增進同仁工作的動力與信心。

4. 輕重緩急 要分辨

當一件工作或任務產生的時候，須先判斷該件工作或任務的輕重緩急，重要（沒有完成或資料不正確，會造成重大影響）且急迫（可以處理的時間有限）的事情，理當優先處理，再處理較不重要但急迫的事情。至於毋須立即完成的事情，若是重要的，例如尚有一年規劃下年度的某個服務方案，也要進行完成步驟的規劃，按進度逐步完成；至於毋須立即完成，也沒有很重要的事情，可以利用工作時間的空檔完成，有時長時間處理重要的工作，也會造成身體的疲乏，工作時間空檔處理一些毋須思考決策的事情，也可當作緩衝休息。

5. 善用工具 不忘記

犯保的工作多如牛毛，總會也逐步規劃工作的資訊數位化，透過系統工具節省計算統計搜尋的時間，除了本會自行建置的系統外，同仁也可利用現有的Word、Excel、Outlook以及坊間也有許多時間和工作管理的工具，輔助自己的工作管理，提醒自己待辦事項。

例如利用Word進行文字資料的管理，利用Excel進行數字資料的管理，同仁也可以去學習進階的使用技巧，發揮軟體的功能效益。

6. 集中精神 效率高

同仁下班後和例假日的休息是非常重要的，可以讓自己走更長遠的路，當然，本會的服務工作都是突發的，有時身不由己，但在通常的情況下，你有沒有在下班後或例假日可以讓自己休息的模式，讓你在上班日時，有充足的精神和體力面對工作上的事情。

本會的工作中，很難都按計畫進行，可能你要規劃某個方案，但陸續

5

進來的案件，要進行處理和服務，可能就打亂你的規劃時程，而且瑣碎的事情可能非常多，許多事情，只能運用很短的時間判斷和規劃，充足的體力和精神，可以幫助自己集中精神來完成。

7. 未雨綢繆 早知道

身為主管的組長或主任，對於預知即將必須處理或面對的事情，必須及早準備與規劃，事先未雨綢繆，很多事情都是有既定時程，應掌握進度，安排分工；對於突發事件，也能具有敏感度而及早反應面對，才不致於在處理或面對的事情上，發現東缺西漏，凡事都是急就章，預作準備讓事情按次序而行。

8. 主管視角 少重做

在各樣的工作上，都會有你的主管，除非你自己是決策者，不然，你不能忽略主管的視角，不同的角色所要考慮的面向自然不同，透過經常的溝通和相處，可以讓你更加瞭解主管的視角，讓你在主管交辦的工作上，更能掌握重點，避免反覆重做。

9. 情緒界線 斷煩惱

憤怒、恐懼、悲傷是職場中最常見的3種負面情緒，若未做好情緒管理，「負面情緒會減少員工投入工作中的精力和時間，降低績效標準，削弱忠誠度。」（Christine M. Pearson）例如主管在休假日指派工作、同事在會議中指責你、個案提出不合理的要求，都可能讓你的心情毀於一旦，延續一整天的低潮，進而影響你的工作產出與效率。

如何設立情緒界線？首先，你必須接納自己的情緒，不要覺得在工作上有委屈、生氣、悲傷是錯的，但你必須有適當的管道抒發；再來，要區分情緒的源頭，瞭解這樣的情緒是怎麼產生的，把源頭的問題處理和解決，就可以減輕心理負擔；最後，是表達真實的感受，也許你不敢跟當事人講，你可以透過和主管、督導或是信賴的人述說，而身為主管的組長或主任，也要讓你的部屬可以自然無阻礙的和你溝通和表達，當你的部屬甚麼事都不敢跟你講的時候，管理的危機便會產生。

10. 綜觀全局 順道行

近年來，犯罪被害人保護的議題被社會廣泛討論，總會也陸續規劃和制定相關服務方案和規範，同仁也應該對社會的脈動，以及政府的政策走向具有宏觀的視野，避免守舊抱持十幾年前的作業方式閉門造車，

卻沒有敏銳到社會快速的進步，接下來的日子，可能持續面臨許多制度的變革，同仁應保持開放的心態，接受改變與挑戰，本會才能作為我國的犯罪被害人權益保障專責機構。

依據財團法人法第55條第1款規定：「會計年度開始前，應訂定工作計畫，編列預算提經董事會通過後，報請主管機關辦理。」另依據本會捐助及組織章程第28條第3項前段規定：「本會應於每年年度結束前，訂定次年度之工作計畫，編列預算，提經董事會通過後，於7月底前報請法務部備查及送立法院審議。」

故工作計畫之訂定，對於本會及各分會之業務執行至關重要，同仁於編列工作計畫時，應避免僅是將去年的數字做些修改，未就各項子計畫執行情形進行檢視，也未思考下一年度的重要工作重點及事項，容易造成計畫無法執行而經費過剩，亦或執行新的計畫而無經費可用之情形，雖說「計畫趕不上變化」，但扎實的工作計畫擬訂，可以明確組織的走向，也讓同仁掌握該年度的工作重點，確實執行，以能彰顯工作計畫執行成效。

（一）工作計畫的擬訂

1. 平時即蒐集相關資訊，成為擬訂下一年度工作計畫的重要參考，包含：
 - (1) 政府及總會重要政策。
 - (2) 外部督導、專家學者、研究報告所提出的意見。
 - (3) 過去執行業務所遇到的問題。
 - (4) 工作人員執行業務的意見。
 - (5) 服務對象所回饋的意見。
 - (6) 社會發展趨勢。
 - (7) 上一年度的執行成果。
2. 工作計畫的內容包含兩個部分：
 - (1) 總會已制訂計畫、方案、規定的項目
總會各組及各分會應依計畫、方案、規定所規範內容，參考歷年服務或執行量能，預估下一年度的服務或執行量能編入工作計畫。

5

(2) 分會自訂計畫、方案的項目



分會工作計畫內容

工作計畫同時涉及經費的編列，故下一年度如有新的計畫或方案，雖尚未具體籌劃實施，仍應避免僅是空泛的預估，至少應預估以下事項：

(二) 工作計畫的執行

1. 各子計畫應設有主責人員，年度內應確實執行工作計畫內容。
2. 總會組長及分會主任應定期檢視執行率及執行成效，並督導所屬執行工作計畫情形。
3. 遇情勢變更而有新增的工作項目或有無法全部執行的工作項目，應預先研商調整工作計畫。（填寫工作計畫變更對照表傳送總會進行系統調整）
4. 蒐集執行成效資料，透過量化或質性資料，檢視執行成果是否達到總會於年度工作計畫所訂效益指標。

(三) 工作計畫及工作成果預估時程：

1. 工作計畫
 - (1) 總會各組及各分會擬訂初稿：每年4月份。
 - (2) 總會複核：每年5月份。
 - (3) 總會彙整：每年6月份。

- (4) 提交董事會及監察人會議審查：每年7月份。
- (5) 法務部備查：每年8月份。
- (6) 立法院審議：每年9至12月份。

2. 工作成果

- (1) 總會各組及各分會擬訂初稿：每年2月份。
- (2) 總會覆核彙整：每年3月份。
- (3) 提交董事會及監察人會議審查：每年4月份。
- (4) 法務部備查：每年5月份。

第二節、公文檔案管理⁵⁴

一、一般公文歸檔方式

公文，全稱是公務文書，是一種有一定格式的應用文，用於機關團體或企業單位等社會組織以文字的方式辦理公務。

—— 引自《維基百科》 ——

對於新進同仁來說，除了要處理個案的保護業務外，接觸最多的應該就是公文管理的工作，從收發文、歸檔、銷毀等工作，以下分別簡述介紹：

(一) 收發文

1. 紙本來文

對於機關以紙本方式來文，請依收文日期於公文左上角上蓋上收文戳，並將收文號碼貼紙貼於公文右側，將公文資訊輸入於系統後交由承辦人簽辦，奉核後於系統存查。

2. 電子來文

對於機關以電子方式來文，可直接在系統上將公文分辦予承辦人，由承辦人簽辦，奉核後於系統存查。

54 撰文者為本會組長洪偉凱；本會秘書鄭景太。

3. 紙本發文

本會承辦人需要發送公文予機關時，可先於系統中進行創簽稿後，將製作完畢之公文函稿印出並貼上公文貼紙，附於公文送稿簿後送核，奉核後即可於系統中印出正式公文並寄出。公文寄出後原函稿即可於系統中存查。

4. 電子發文

協會承辦人需要發送公文予機關時，可先於系統中進行創簽稿後，將製作完畢之公文函稿印出並貼上公文貼紙，附於公文送稿簿後送核，奉核後即可於系統中產出電子公文，點選送繕後由總會製作電子公文傳送機關。公文寄出後原函稿即可於系統中存查。

5. 內部簽呈

協會承辦人需要發送公文進行內部承核時，可先於系統中進行創簽稿後，將製作完畢之簽呈印出並貼上公文貼紙送核，奉核後即可於系統中存查。

(二) 歸檔

公文於年度結束後，須依「檔案分類及保存年限區分表」進行歸檔，將當年度公文透過歸檔整理至公文盒中，歸檔程序可有效幫助承辦人找尋公文。

1. 檔號：公文歸檔後幫助自己能迅速找到公文的編碼，格式如下：

年度（3碼）+分類號+案次號+卷次號（1～N）+目次號（1～N）

(1) 分類號為總會訂定之，內部入口網站中可以關鍵字查詢。

(2) 『案次號』包含『單位號+案號』，如臺北分會之第一案為0301。

(3) 『卷次號』對應『檔案盒順位』，如案號0301之第三卷（盒）為3。

(4) 『目次號』對應『該檔案盒的第幾份公文』，如臺北分會的第三卷（盒）的第15份公文，即為0301/3/15

2. 保存年限：公文於保存N年後，經鑑定後確認非重要保存公文即可進行銷毀。

3. 紙本公文整理完畢後，可至系統中「待歸檔」處將公文依分類號進行歸檔，如發現公文未見於系統中請補建；如發現待歸檔顯示資料卻無該紙本公文則須將該公文找出歸檔。

4. 接著依系統中「點收作業」及「歸檔作業」步驟進行，完成系統歸檔。

（三）銷毀

1. 檔案掃描：

指對於屆滿保存年限仍具保存價值之檔案，可透過掃描方式將檔案以電子方式存放於系統，供未來查調之用。檔案經掃描後即可評估銷毀，建議可多採此方式以有效節省辦公空間。

2. 檔案銷毀：

指對屆滿保存年限，且不具保存價值之檔案，經依法定程序核准後，選擇焚化、化為碎紙或溶為紙漿等適當方式，將檔案內容完全消除或毀滅之作業程序。

3. 會計憑證、報告、帳簿及重要備查簿等，應依會計法規定經該管上級機關與審計機關同意銷毀後，始得依規定辦理銷毀。

4. 每年應就完成清查並屆滿保存年限之檔案，編製檔案銷毀目錄，經權責長官核准後，擬銷毀單位應制定檔案銷毀計畫，前開目錄及計畫經分會初審函送本會覆核後即可進行銷毀。

5. 檔案銷毀目錄，應併同核准銷毀文件永久保存；另依「檔案銷毀辦法」第4條第1項以案卷為單元規定製作檔案銷毀目錄者，得視需要將案卷目次表永久保存。

二、保護案件歸檔方式

為使保護案件資料於服務過程及結案後均能妥適保存，並於保存年限屆滿後，依規定銷毀，本會自109年11月5日起修正「檔案分類暨保存年限區分表（下稱區分表）」，將保護案件卷宗列入檔案分類管理，並透過公文線上簽核系統編列公文號碼管理，爾後案件不開案、結案、移轉或受囑託協助結束後，均應即依區分表進行分類歸檔管理，如下表：

(一) 案件卷宗檔案分類

類別	分類號	保存年限
社會重大矚目案件	019801	7年
被害死亡案件	019802	5年
被害重傷案件	019803	5年
性侵害案件	019804	3年
家庭暴力案件	019805	2年
人口販運案件	019806	2年
兒童少年被害案件	019807	2年
不開案案件	019898	2年

(二) 結案與不開案案件處理方式

主述問題	處遇目標
保護業務系統申請方式	遇有結案/不開案案件，請至業務管理系統「B01.案件流程異動」頁籤申請「結案」/「不開案」並列印「案件流程識別異動表」。
公文創簽	於「案件流程識別異動表」上張貼「創簽條碼」，並於公文管理系統「創簽稿作業」手動創簽，主旨舉例「○○○○分會案件編號A(RC)-170012王小明案結案/不開案卷宗」。
選擇公文分類號	「案件流程識別異動表」陳核決行後，於公文管理系統進行「存查」作業，並選擇對應該案件類別之分類號及案次號。
卷宗存放方式	該案件卷宗則存放檔案盒，於年度結束後比照一般公文進行單位歸檔。
卷宗歸檔及銷毀方式	案件卷宗之歸檔係依「結案/不開案年度」歸檔，非依「開案年度」歸檔。 歸檔後依本會檔案銷毀辦法規定進行掃描及銷毀。

(三) 移轉管轄留存卷宗

主述問題	處遇目標
保護業務系統申請方式	分會辦理案件移轉管轄時，應由業務管理系統「B02.案件管轄單位移轉」頁籤進行「主責分會」異動並列印「案件管轄移轉及囑託協助單」。
公文創簽	「案件管轄移轉及囑託協助單」經審核同意後，請於該單上張貼「創稿條碼」，並於公文管理系統「創簽稿作業」手動創稿，主旨舉例「○○○○分會收案序號RC-210226王小明案移轉管轄卷宗」或「○○○○分會案件編號A-210037王小明案移轉管轄卷宗」。
選擇公文分類號	再於公文管理系統進行「單位決行」作業，並比照結案卷宗選擇對應該案件類別之分類號及案次號。
卷宗存放方式	該案件卷宗則存放檔案盒，於年度結束後比照一般公文進行單位歸檔。
卷宗歸檔及銷毀方式	移轉管轄案件卷宗之歸檔，係依「簽核年度」（依條碼前3碼判斷），非依「收案或開案年度」；單位決行後之卷宗應存放檔案盒，於年度結束後比照一般公文進行單位歸檔。

(四) 接受他分會囑託協助留存卷宗

主述問題	處遇目標
公文創簽	分會辦理他分會囑託協助之案件，於協助完成後，請以公文管理系統正式簽函（如附件例稿）方式辦理，奉核後並請將簽函附於原卷備查。
選擇公文分類號	於公文管理系統進行「單位決行」作業，比照結案卷宗選擇對應該案件類別之分類號及案次號。
卷宗存放方式	該案件卷宗則存放檔案盒，於年度結束後比照一般公文進行單位歸檔。
卷宗歸檔及銷毀方式	完成囑託協助案件卷宗之歸檔，係依「簽核年度」（依條碼前3碼判斷），非依「收案或開案年度」；單位決行後之卷宗應存放檔案盒，於年度結束後比照一般公文進行單位歸檔。

第三節、人事年度考核⁵⁵

人事年度考核為檢視專任人員個人在其工作崗位上的工作行為表現和工作結果的年度總評斷，目的主要在於使專任人員有機會改善工作狀態和提升自我能力。

一、年終考核

年終考核依本會工作人員工作規則規定，本會專任人員由執行長初核；分會專任人員由兼任執行秘書及主任委員初核。初核後提送人事甄審暨考績委員會審查，簽報董事長核定再陳報法務部備查。

年終考核以專任人員自我考評、同儕互評作為參考資料，並應於每一年度終了後一個月內陳報本會人力資源組整合；升遷或任職未滿6個月者，另予考核。

二、年終考核計算方式

按工作、品德、績效及創新三項以分數評定之，其最高分工作五十分，品德三十分，績效及創新二十分，合計為總分數。依下列規定予以考核：

- (一) 總分在八十分以上者為甲等，給予一個月薪給額之年終考核獎金，並晉升一級，已晉至最高級不能晉升者，給予二個月薪給額之年終考核獎金；全年度事假合計超過十四日者不得考列甲等。
- (二) 總分在七十分以上不滿八十分者為乙等，給予半個月薪給額之年終考核獎金，並晉升一級，已晉至最高級不能晉升者，給予一個月薪給額之年終考核獎金。
- (三) 總分在六十分以上不滿七十分者為丙等，留原薪點。
- (四) 總分不滿六十分者為丁等且符合法定事由，予以解聘。

55 撰文者為本會秘書蔡娜文。

第四節、內部控制與稽核⁵⁶

為提高本會人事、管理與財務事項之作業效率與可信度，協助董事會及管理階層檢查、評估、諮詢內部控制制度之缺失及衡量營運之效果與效率，並適時提供改善建議或意見，以確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據。

一、實施方式

- (一) 本會內部稽核工作由委外聘任具人力資源、社會工作及財經會計實務背景之專業人士進行稽核；分會內部稽核小組依各業務職掌由本會執行長及各組組長採任務編組辦理稽核工作。
- (二) 稽核工作完成後3個月內，就自行評估結果與稽核之意見及建議事項作成內部稽核報告供各受稽核單位改善；將改善情形及內部稽核報告簽報董事長核定提報董事會並向監察人報告。
- (三) 本會應就內部控制稽核缺失與改善情形，列為各受稽核單位績效考核之重要項目。
- (四) 稽核報告、工作底稿及相關資料應至少保存5年。

二、稽核項目

- (一) 人事事項：組織、任免、差勤、考評、獎懲、薪資等項目，須請受稽分會事先填寫自評暨稽核表。
- (二) 管理事項：業務規劃與作業準則、執掌分工、風險評估、利益迴避等項目，須請受稽分會事先填寫自評暨稽核表。
- (三) 財務事項：採購、出納、財產管理、會計等項目，須請受稽分會事先填寫自評暨稽核表。

56 撰文者為本會秘書蔡娜文。



〈新竹義民廟聚仁庭〉 水彩 / 醫生人 葉子欣 / 2018

第二章 外部督導制度⁵⁷

一、外部督導的意義

藉由外部督導，從脫離本會主觀視角，討論個案處遇工作過程，重新審視工作人員與個案互動關係，提昇工作人員內在動力與信念，並與工作人員過去之知識經驗加以整合，而達提升專任人員能立即自我成長，並落實於犯罪被害人保護工作中。

外部督導以執行保護工作為督導重點，再由此延伸至工作人員適應調整及給予情緒支持，或涉及分會運作管理事項。外部督導究非本會內部人員，對於運作細節不瞭解，亦無管理權限，若直接介入運作管理或即以運作管理為重點，並非務實，如加以外部督導偏執，更易形成分會領導權實質轉移之情形，對分會主任之管理會有著力點分散之疑慮。

二、督導項目

（一）個案管理運用於保護服務輔導工作知能與方法：

1. 保護協會目前個案工作問題診斷。
2. 個案服務需求評估知能。
3. 服務輸送安排檢討及改進。
4. 服務效益評估方法。
5. 資源媒合、開發與運用管理。
6. 危機或緊急個案判斷及處理方式。
7. 警生人問題討論。

（二）工作人員情緒支持。

（三）現行服務方案執行檢討及建議方向。

57 撰文者為懷仁全人發展中心諮商心理師黃乙白；本會組長尤仁傑。

- (四) 增進個案紀錄撰寫或收集資訊能力並進行個案研討。
- (五) 協助建立工作管理方法。

三、督導實例分享

督導方式依督導的專業背景，可採不同的方式進行，常透過各式媒材、學派，並結合時事討論，引導出團體潛意識，透過發掘自我、洞見自身議題，進而達到團體督導之成效。以下就橋頭分會之受督導方式進行說明：

(一) 藝術治療

透過各種媒材使用，使受督者能夠連結近期狀況，依照指示或自由繪畫形式，創造出屬於個人與當下狀態的連結，並藉由分享過程，檢視每個狀態下的自己，增進夥伴彼此之間的認識與體諒，充分發揮團隊運作。

(二) 心理分析

透過牌卡、影片欣賞、創傷適應等課程，使受督者能覺察、洞察內心狀態，且透過對於知識的建構，更進一步了解服務對象的狀況，此方式可運用於個別督導及團體督導中，透過不同方式來協助個人聚焦在外在環境與內在情緒中，可以透過自我詮釋的方式探索問題，亦可透過督導的引導，而有不同的體會，並鼓勵受督者依自己願意分享的程度講述自身最真實的想法。

(三) 靈性紓壓

透過打鼓、靜心呼吸、冥想引導語等方式，引導受督人員進入內在深層潛意識，並不斷向內察覺、檢視自己，並達到情緒釋放，回到生命中純粹原始的內在，找到在動盪環境中，如何堅持自我，不被繁重的工作壓垮，而提升自我療癒，進而可從更寬廣的角度服務個案及家屬，提升服務品質。

第三章 司法保護業務評鑑⁵⁸

法務部為增進對於民眾之司法保護，提昇司法保護業務績效，於102年訂定「法務部辦理司法保護評鑑要點」，每年定期至本會及各分會進行評鑑，了解司法保護政策執行成效、創新措施、資源開發聯結運用成效，與犯罪被害人保護等個案進行之案卷及相關資料。

本會及所屬各分會工作人員人力有限，若因為法務部的司法保護評鑑而須大費周章進行整理彙整工作，不免大幅壓縮辦理被害人保護業務時間，以下重點分享辦理保護業務應有的原則，如何在平時就能按部就班完成工作，減少評鑑前的耗時準備，也能具體呈現工作成果績效接受評鑑。

一、實踐服務宗旨，確實協助被害人

本會宗旨列有三大協助犯罪被害人的目標，乃是「解決困境」、「撫平傷痛」及「重建生活」，分會在辦理犯罪被害人保護工作中，切勿避免落入制式、機械化的服務模式，每一個犯罪被害人家庭都是不一樣的，需求也許相似，但需求的程度、類型可能不同，在歷年評鑑委員的意見中也經常發現此情形，或許因為人力有限，為了節省評估及服務時間，導致許多需求評估後的處遇計畫內容相似雷同。

分會若確實因人力問題無法在所有案件落實，分會主任可以就人力及志工能力評估，規劃從一級案件落實，扎實與犯罪被害人家庭建立專業服務關係、瞭解個別需要、具體協助解決問題、同時規劃中長期生活重建計畫，從而避免所有案件偏向文書處理而失去協會服務宗旨。

58 撰文者為本會組長尤仁傑。

二、落實檔案管理，工作脈絡清楚

本會於102年8月16日實施「檔案分類及保存年限區分表」，依據總會工作組別及工作內容區分不同的檔案分類號，總會及各分會也依據此分類號建立「案次號」，讓各種業務文書能夠明確進行分類歸檔，日後也能透過公文線上簽核系統查找公文存放位置，故平常的公文書在辦畢後，應落實分類歸檔，評鑑時，透過檔案盒內的文件即可瞭解當年度該項分類號業務辦理情形。

部分文件並非簽函性質，同仁往往將此類文件累積堆放，不銷毀也不歸檔，除佔用辦公空間，也讓文件散落，惟此等文件，可能是辦理會務產生，不可任意丟棄，遇此情況，同仁仍可使用公文條碼，在公文線上簽核系統以人工建檔方式進行分類歸檔，文件再存入檔案盒，待逾保存年限後，再依「檔案銷毀辦法」進行銷毀

三、善用系統功能，呈現整體績效

同仁平時進行的檔案分類歸檔，係依時序逐件辦理完成的，所以文件皆是每一個單一事件所累積，年度結束後，該項業務的整體績效如何，可能不易僅透過文件瞭解，故在評鑑報告中，應避免只是敘述性、流水帳式的表達做了甚麼業務，更應呈現該業務產生的效益為何？目前，總會對於部分服務方案設計有統一的服務滿意度調查表，此部分僅是量化數據，分會也可以就量化或質性效益部分自行蒐集呈現。

總會也會陸續優化業務管理系統細項數據產出功能，分會可以即時瞭解服務整體狀況，作為服務精進或修正之參考，也能透過數據呈現服務成果。

四、數位化趨勢，紀錄確實即時登錄

近兩年因新冠肺炎疫情，法務部就司法保護評鑑採用線上評鑑方式，而線上評鑑最主要的資訊來源就是「業務管理系統」，考量資料數位化絕對是未來的趨勢，沒有輸入資料，就不可能產出資料，所以，同仁就業務管理系統所提供的功能，要學習運用，平常每一件事多花一分鐘登錄清楚，長期下來的數據，都能有效大幅減輕人工彙整耗費的心力。

業務評鑑最主要透過業務管理系統瞭解案件收案後的服務處遇，所以，如何取得案件？如何接觸個案？開案時效？如何進行需求評估？評估紀錄的完整性？處遇

計畫有無落實執行？有無妥適運用內外部資源？這些都是評鑑檢視的重點，同仁應於系統相關紀錄欄位確實登載。

五、瞭解評鑑要項，掌握工作重點

以110年度司法保護評鑑「犯罪被害人保護」評鑑項目之評鑑要項如下：
(分會可依此在平時就檢視工作狀況，即時調整改善)

表 24：110年度司法保護評鑑「犯罪被害人保護」評鑑項目

項目	評鑑要項
服務流程	(一)收案階段：1. 案件發生日期與收案日期之間隔 2. 收案建檔資料正確性 (二)接案階段：1. 接案進行方式（主動聯繫/被動等待） 2. 收、接案轉為不開案之原因 (三)開案階段：1. 收案日期與開案日期之間隔 2. 符合開案條件遲未能開案之原因，以及聯繫作為 3. 開案評估內容之完整性 4. 分級評估之妥適性 (四)結案：結案評估內容之完整性 (五)其他有關流程事項
服務內容及進行項目	(一)需求評估：1. 初次會談完成時間及內容完整性 2. 需求評估內容確實針對受保護人需求進行評估 3. 談話、會談紀錄詳實且依欄位填寫 (二)處遇執行：1. 需求評估後之處遇計畫落實執行情形 2. 處遇執行運用內外部資源之妥適性 3. 簡易執行之使用情形 (三)時效性掌握：1. 具法律時效事件之處遇即時性 2. 受保護人於紀錄中表達需求時的處遇即時性 (四)追蹤頻率：1. 依開案分級（一級/二級）規定頻率落實追蹤 2. 待結案件之追蹤情形，並適時結案 (六)其他有關服務事項

5



〈洋葱习作〉 水彩 / 馨生人 叶子欣 / 2018

6

第六篇——問答集



本會與各分會成立時間與沿革？



法務部於88年1月21日准予本會設立，並於88年1月29日，正式完成法人登記。全國設置21個辦事處統一於88年4月1日正式成立，並惠請由各地方法院檢察署檢察長擔任辦事處主任。92年12月11日本會各地辦事處改制為分會，並設立委員會納入民間資源人士擔任主任委員，各地方法院檢察署檢察長擔任榮譽主任委員一職。105年9月1日，本會配合臺灣橋頭地方法院檢察署新設，成立臺灣橋頭分會為第22個分會。（請詳參P3-P4）



本會主要與輔助服務對象？



請詳參P5-P6



本會服務對象適用時效？



本會服務對象適用時效乃追溯至犯罪被害人保護法施行前5年，即自82年10月1日以後發生的案件均予受理。（請詳參P6）



為什麼受保護人稱為「馨生人」？



本會於成立10週年之際，規劃「關懷踏10—從心飛揚展新象」10週年系列活動之「實至名歸」～腦內革命大家一起來名徵選活動，自97年2月至5月於全國同步辦理公開徵名活動，徵選結果，以「馨生人」為受保護人稱呼。

稱為「馨生人」的主要意涵在於「溫馨希望、綻放重生」，有源源不絕的溫馨與希望之意及配合10週年活動主題「十年溫馨、生命放晴」，並取其音『新生』之意。

6



Q5

總會與分會最高治理單位為何？



A5

董事會為本會策劃、督導及審議會務運作最高治理單位，每屆董事任期三年。分會委員會為各分會策劃、督導及審議會務運作最高治理單位，委員任期三年。委員會所為之決議不得牴觸本會頒布之法規、準則與作業規範等，否則一概無效。（請詳參P9-P10）



Q6

本會對外的形象識別有哪些？



A6

組織形象識別有會徽、會旗，以及愛馨大使。（請詳參P11-P12）
工作人員形象識別有識別背心及識別證。（請詳參P13-P14）



Q7

本會工作核心價值及核心工作為何？



A7

本會三大核心價值：愛心、專業、紀律。（請詳參P16）
本會七大核心工作：即時關懷、法律協助、申請補償、生活重建
身心照護、小額貸款、行銷推廣。（請詳參P71-P205）



Q8

本會工作工作人員服務倫理為何？



A8

請詳參P24-P28



Q9

什麼是醫生志工？運用上和一般保護志工有何不同？



A9

醫生志工顧名思義就是醫生人轉而成為協會一份子，擔任各分會的保護志工，所以醫生志工比一般保護志工多了一層曾為醫生人的身分。聘任醫生志工除了需符合一般志工的聘用資格外，更需要嚴謹的評估醫生人的心理狀態是否適合暴露在其他的被害案件狀態中，以免產生二次傷害，更進而影響對其他案件之服務。（請詳參P31-P32）



分會應該如何報聘保護志工？

**A10**

保護志工在本會專任人員人力長期缺乏下，是各分會推展保護業務的重要輔佐角色，欲成為本會及各分會保護志工，除應完成基礎訓練與保護志工參與犯罪被害人保護工作計畫所臚列的特殊訓練課程外，尚需進行25小時的實習課程，並通過考核後，使得聘任為保護志工。（請詳參P37）



本會案件服務流程

**A11**

請詳參P43-P44



本會案件來源分類？

**A12**

自請保護、通知保護、查訪保護。（請詳參P45）



分會應該多久向所轄地檢署索取報驗單？

**A13**

分會每週至少要有1至2次由地檢署取得報驗資料，一級分會建議應每日取得，取得資料後，應進行系統建檔，啟動後續聯繫作業。（請詳參P45-P47）



什麼是犯罪被害保護官？

**A14**

依行政院「加強犯罪被害人保護方案」、法務部105年8月4日頒訂「法務部督導財團法人犯罪被害人保護協會與警察機關辦理刑事案件處理作業程序計畫」及內政部警政署109年6月22日「警察機關關懷協助犯罪被害人實施計畫」，各地檢轄區警察機關設立保護官以健全案件通報管道，就暴力犯罪行為被害而死亡者之遺屬、受重傷者本人及社會矚目重

6

大傷亡案件之本人及其家屬，於調查服務對象需求完成24小時內，以案件通報單通知分會，完成案件介接。（請詳參P47-P48）



Q15

如何與犯罪被害保護官建立穩定聯繫？



A15

建立聯繫平台與聯繫窗口名冊、每半年或必要時不定期召開網絡業務聯繫會議並主動提供保護官有關本會之資訊（例如馨希望電子報）或邀請參與會務活動。（請詳參P47）



Q16

何為司法保護據點？有哪些較為代表性的？



A16

司法保護據點之概念為法務部希望運用司法保護據點以整合轄區資源，深入社區貼近民眾並提供協助等；設立據點有三大目標：落實便民服務，建構司法保護資源平臺暨連結轄區社會福利資源，提升服務民眾效能等，有關本會較為代表性之司法保護據點請詳參P49-P51。



Q17

初次聯繫約訪應注意事項？



A17

請詳參P54-P56



Q18

一般會談時間應該多久為妥？



A18

一般來說電話訪談時間盡量控制在30分鐘內；面訪會談的時間最好在1小時內結束。（請詳參P55）



Q19

何謂會談評估五階段？



A19

準備階段、開放性會談階段、引導性會談階段、封閉性晤談階段、結束階段。（請詳參P55-P56）



如何有效開案？



請詳參 P56-P58



待結案與結案處理原則為何？



請詳參 P59-P60



非法定被害案件處理原則為何？



請詳參 P60-P61



接案會談時應蒐集資料面向？



家庭狀況、訴訟狀況、經濟狀況、生活狀況、身心狀況、案家主述的保護需求或希望協會能提供的協助。（請詳參 P63-P64）



何謂家系圖與生態圖？



家系圖是快速描繪家庭跨越世代間關係的一種圖示工具。生態圖為評估案家成員間與外界社會資源環境之互連關係。（請詳參 P65-P66）



案件需求評估及處遇執行原則？



請詳參 P66-P69





Q26

如何在會談中有效擬定處遇計畫？



A26

善用家庭生態圖作為初步評估工具，以了解馨生人家庭處境，確認家庭成員的需求，了解家庭或社會資源的需求。可運用本會服務項目區分為4大類：訴訟補償服務、急難救助服務、家庭關懷服務、身心照護服務，再依照案家成員所提出問題，轉化為需求，進而評估擬定服務處遇計畫。隨著案件不同期程，案家狀況也會有所變動或發展出更多層面不同需求，工作人員必須定期追蹤評估案家狀況以提供最佳處遇服務。



Q27

社會重大矚目案件認定要件、通報報告與處理流程？



A27

請詳參 P73-P76



Q28

災難型社會重大矚目案件處理原則與流程？



A28

請詳參 P77-P85



Q29

本會主要保護服務項目與方案為何？



A29

- 一、一路相伴法律協助計畫。（請詳參 P95-P96）
- 二、與法律扶助基金會單一窗口服務機制。（請詳參 P96-P101）
- 三、急難救助保護服務。（請詳參 P91-P94）
- 四、家庭生活扶助與關懷。（請詳參 P167-P170）
- 五、就業就學協助。（請詳參 P170-P176）
- 六、重傷被害人醫療及照護協助。（請詳參 P143-P150）
- 七、諮商輔導方案。（請詳參 P150-P157）



Q30

本會在犯罪被害補償制度中，本會擔任什麼角色？



A30

本會主要擔任被害人在申請、審議、覆議的過程中協助與輔佐的角色，而犯罪被害補償制度主要的承辦單位為各地方檢察署的犯罪被害補償審議委員會，其相關職責請詳參P133-P135。



Q31

何為友善的犯罪補償審議機制？



A31

請詳參P135-P140



Q32

如何有效使有需求的醫生人進入諮商輔導方案？



A32

請詳參P153-P155



Q33

何為修復式司法？



A33

請詳參P118-P127



Q34

什麼是同理心與創傷知情？



A34

請詳參P158-P162



Q35

服務醫生人的過程中同仁也感到身心壓力，手冊中的放鬆訓練除了運用於服務上，同仁是否有可以運用？



A35

是！放鬆訓練可以運用在每個人身上，當情緒感到緊張、壓力時都可以利用。（請詳參P164-P166）



Q36

本會服務案件共通性原則？



A36

- 一、增加資訊/知識傳遞，提高被害人對生活的掌控。
- 二、陪伴被害人去面對過程中各種不同的窗口。
- 三、保護被害人免於二次傷害。
- 四、提高工作人員於危機及汙名化的敏感度。（請詳參P209-P211）



Q37

有無本會服務重大案件之案例可供參考？



A37

有的，請詳參P85-P87、P88-P90、P169-P170、P215-P216、P220-221、P227-230、P232。



Q38

有關本會就業方案，有無具體作法可參考？



A38

有的，請詳參P173-P176，另本會將推出小額貸款方案提供醫生人在就業或是急用需求之協助，內容請詳參P177-P181。



Q39

若遇到可能有自我傷害（自殘）傾向的醫生人時該怎麼辦？



A39

請詳參P210-P211



Q40

犯保工作好繁瑣，我該如何提升自己的工作效率？



A40

請詳參P241-P245



Q41

每年度工作計畫與工作成果時程？



A41

一、工作計畫

- (一) 總會各組及各分會擬訂初稿：每年4月份。
- (二) 總會複核：每年5月份。
- (三) 總會彙整：每年6月份。
- (四) 提交董事會及監察人會議審查：每年7月份。
- (五) 法務部備查：每年8月份。
- (六) 立法院審議：每年9至12月份。

二、工作成果

- (一) 總會各組及各分會擬訂初稿：每年2月份。
- (二) 總會覆核彙整：每年3月份。
- (三) 提交董事會及監察人會議審查：每年4月份。
- (四) 法務部備查：每年5月份。



Q42

除了案件服務卷宗以外一般公文書是否亦為重要文件？



A42

是！公文，全稱為公務文書，是機關團體重要的公務文件，所以應妥善保存與管理。（請詳參P247-P248）



Q43

如何進行案件卷宗歸檔與管理？



A43

請詳參P248-P251

6



Q44

我是位處偏鄉的分會，該怎麼結合資源？



A44

可參考臺東分會結合之方式，請詳參P204-P205。



Q45

分會經費不足，該如何運用行銷來有效募款？



A45

請詳參P183-P191



Q46

分會常需要捐助款來辦理各項保護業務，分會可以將分會捐款帳戶對外進行公開募款嗎？



A46

不行！對外進行公開募款須符合「公益勸募條例」，總會及分會均有設置一般捐款帳戶，通常僅是作為董事、主任委員、委員、顧問或主動前來接洽之個人或團體捐款之用，此等帳戶並非公益勸募申請許可之帳戶，所以不能以此帳戶對外進行公開勸募。（請詳參P187-P189）



Q47

本會的服務品質如何控管？



A47

每年度法務部會進行司法保護業務評鑑，透過評鑑的方式可有效掌握本會之服務品質情形，並針對缺失進行改正，請詳參P257-P259。

附錄 —— 重要法規



- 275 一、犯罪被害人保護法
- 285 二、犯罪被害人保護機構及監督辦法
- 291 三、其他法規



法規名稱：犯罪被害人保護法

修正日期：民國 104 年 12 月 30 日

第 1 條 為保護因犯罪行為被害而死亡者之遺屬、受重傷者及性侵害犯罪行為被害人，以保障人民權益，促進社會安全，特制定本法。

第 2 條 犯罪被害人之保護，依本法之規定。但其他法律另有規定者，從其規定。

第 3 條 本法用詞，定義如下：

一、犯罪行為：指在中華民國領域內，或在中華民國領域外之中華民國船艦或航空器內，故意或過失侵害他人生命、身體，依中華民國法律有刑罰規定之行為及刑法第十八條第一項、第十九條第一項及第二十四條第一項前段規定不罰之行為。

二、性侵害犯罪行為被害人：指犯刑法第二百二十一條、第二百二十二條、第二百二十四條、第二百二十四條之一、第二百二十五條、第二百二十六條、第二百二十六條之一、第二百二十八條、第二百二十九條、第三百三十二條第二項第二款、第三百三十四條第二項第二款、第三百四十八條第二項第一款與兒童及少年性剝削防制條例第三十三條、第三十四條第一項至第五項、第三十五條第二項或其未遂犯、第三十六條第三項或其未遂犯、第三十七條之罪之被害人。犯刑法第二百二十七條之罪而被害人有精神、身體障礙、心智缺陷或其他相類情形或因受利誘、詐術等不正當方法而被害，或加害人係利用權勢而犯之，或加害人與被害人為家庭暴力防治法第三條所定之家庭成員者，亦同。

三、犯罪被害補償金：指國家依本法補償因犯罪行為被害而死亡者之遺屬、受重傷者及性侵害犯罪行為被害人所受財產及精神上損失之金錢。

第 4 條 1 因犯罪行為被害而死亡者之遺屬、受重傷者及性侵害犯罪行為被害人，得申請犯罪被害補償金。

- 2 前項犯罪被害補償金，由地方法院或其分院檢察署支付；所需經費來源如下：
 - 一、法務部編列預算。
 - 二、監所作業者之勞作金總額提撥部分金額。
 - 三、犯罪行為人因犯罪所得或其財產經依法沒收變賣者。
 - 四、犯罪行為人因宣告緩刑、緩起訴處分或協商判決而應支付一定之金額總額提撥部分金額。
 - 五、其他收入。

第 4-1 條 法務部為加強推動犯罪被害保護相關工作，得設犯罪被害人保護基金。

- 第 5 條**
- 1 犯罪被害補償金之種類及支付對象如下：
 - 一、遺屬補償金：支付因犯罪行為被害而死亡者之遺屬。
 - 二、重傷補償金：支付因犯罪行為被害而受重傷者。
 - 三、性侵害補償金：支付因性侵害犯罪行為而被害者。
 - 2 前項補償金應一次支付。但得因申請人之申請分期支付。

- 第 6 條**
- 1 得申請遺屬補償金之遺屬，依下列順序定之：
 - 一、父母、配偶及子女。
 - 二、祖父母。
 - 三、孫子女。
 - 四、兄弟姊妹。
 - 2 前項第二、三、四款所列遺屬，申請第九條第一項第三款所定補償金者，以依賴被害人扶養維持生活者為限。

- 第 7 條**
- 1 被害人因重傷或受性侵害，無法申請重傷或性侵害補償金時，得委任代理人代為申請。
被害人無法委任代理人者，得由其最近親屬、戶籍所在地之各直轄市及縣（市）政府或財團法人犯罪被害人保護協會代為申請。
 - 2 受重傷或性侵害犯罪行為之被害人如係未成年、受監護宣告或輔助宣告之人，而其法定代理人或輔助人為加害人時，被害人之最近親

屬、戶籍所在地之各直轄市及縣（市）政府或財團法人犯罪被害人保護協會得代為申請。

第 8 條

有下列各款情形之一者，不得申請遺屬補償金：

- 一、故意或過失使被害人死亡者。
- 二、被害人死亡前，故意使因被害人死亡而得申請遺屬補償金之先順序或同順序之遺屬死亡者。
- 三、被害人死亡後，故意使得申請遺屬補償金之先順序或同順序之遺屬死亡者。

第 9 條

1 補償之項目及其金額如下：

- 一、因被害人受傷所支出之醫療費，最高金額不得逾新臺幣四十萬元。
- 二、因被害人死亡所支出之殯葬費，最高金額不得逾新臺幣三十萬元。但申請殯葬費於二十萬元以內者，得不檢具憑證，即逕行核准，並優先於其他申請項目核發予遺屬。
- 三、因被害人死亡致無法履行之法定扶養義務，最高金額不得逾新臺幣一百萬元。
- 四、受重傷或性侵害犯罪行為之被害人所喪失或減少之勞動能力或增加之生活上需要，最高金額不得逾新臺幣一百萬元。
- 五、精神撫慰金，最高金額不得逾新臺幣四十萬元。

2 因犯罪行為被害而死亡之遺屬，得申請前項第一款至第三款及第五款所定補償金；因犯罪行為被害而受重傷者或性侵害犯罪行為而被害者，得申請前項第一款、第四款及第五款所定補償金。

3 得申請補償金之遺屬有數人時，除殯葬費外，每一遺屬均得分別申請，其補償數額於第一項各款所定金額內酌定之。

4 申請第一項第三款、第五款補償金之遺屬如係未成年人，於其成年前、受監護宣告或輔助宣告之人於撤銷宣告前，其補償金額得委交犯罪被害人保護機構信託管理，分期或以其孳息按月支付之。申請第一項補償金之性侵害犯罪行為被害人如係未成年人、受監護宣告或輔助宣告之人，而其法定代理人或輔助人為加害人時，亦同。

- 第 10 條** 有下列各款情形之一者，得不補償其損失之全部或一部：
- 一、被害人對其被害有可歸責之事由者。
 - 二、斟酌被害人或其遺屬與犯罪行為人～之38關5～係及其他情事，依一般社會觀念，認為支付補償金有失妥當者。
- 第 11 條** 依本法請求補償之人，因犯罪行為被害已受有損害賠償給付、依強制汽車責任保險法或其他法律規定得受之金錢給付，應自犯罪被害補償金中減除之。
- 第 12 條**
- 1 國家於支付犯罪被害補償金後，於補償金額範圍內，對犯罪行為人或依法應負賠償責任之人有求償權。
 - 2 前項求償權，由支付補償金之地方法院或其分院檢察署行使。必要時，得報請上級法院檢察署指定其他地方法院或其分院檢察署為之。
 - 3 第一項之求償權，因二年間不行使而消滅。於支付補償金時，犯罪行為人或應負賠償責任之人不明者，自得知犯罪行為人或應負賠償責任之人時起算。
- 第 12-1 條** 地方法院或其分院檢察署依前條規定行使求償權時，得向稅捐及其他有關機關、團體，調查犯罪行為人或依法應負賠償責任之人之財產狀況，受調查者不得拒絕。
- 第 13 條** 受領之犯罪被害補償金有下列情形之一者，應予返還：
- 一、有第十一條所定應減除之情形或復受損害賠償者，於其所受或得受之金額內返還之。
 - 二、經查明其係不得申請犯罪被害補償金者，全部返還之。
 - 三、以虛偽或其他不正當方法受領犯罪被害補償金者，全部返還之，並加計自受領之日起計算之利息。
- 第 14 條**
- 1 地方法院及其分院檢察署設犯罪被害人補償審議委員會（以下簡稱審議委員會），掌理補償之決定及其他有關事務。
 - 2 高等法院及其分院檢察署設犯罪被害人補償覆審委員會（以下簡稱

覆審委員會)，就有關犯罪被害人補償事務，指揮監督審議委員會，並受理不服審議委員會決定之覆議事件及逕為決定事件。

- 3 覆審委員會及審議委員會均置主任委員一人，分別由高等法院或其分院檢察署檢察長、地方法院或其分院檢察署檢察長兼任；委員六人至十人，由檢察長遴選檢察官及其他具有法律、醫學或相關專門學識之人士，報請法務部核定後聘兼之；職員由檢察署就其員額內調兼之。

- 第 15 條**
- 1 申請犯罪被害補償金者，應以書面向犯罪地之審議委員會為之。
 - 2 有下列各款情形之一者，由中央政府所在地之覆審委員會指定應受理之審議委員會：
 - 一、犯罪地不明者。
 - 二、應受理之委員會有爭議者。
 - 三、無應受理之委員會者。

- 第 16 條**
- 前條申請，自知有犯罪被害時起已逾二年或自犯罪被害發生時起已逾五年者，不得為之。

- 第 17 條**
- 審議委員會對於補償申請之決定，應參酌 38 司 6 法機關調查所得資料，自收受申請書之日起三個月內，以書面為之。

- 第 18 條**
- 1 申請人不服審議委員會之決定者，得於收受決定書後三十日內，以書面敘明理由向覆審委員會申請覆議。
 - 2 審議委員會未於前條所定期間內為決定者，申請人得於期間屆滿後三十日內，以書面向覆審委員會申請逕為決定。
 - 3 前條規定，於覆審委員會為覆議決定及逕為決定時準用之。

- 第 19 條**
- 申請人不服覆審委員會之覆議決定或逕為決定，或覆審委員會未於第十七條所定期間內為決定者，得於收受決定書或期間屆滿後三十日內，逕行提起行政訴訟。

- 第 20 條**
- 1 覆審委員會及審議委員會因調查之必要，得通知申請人及關係人到

場陳述意見、提出文書或其他必要之資料或接受醫師診斷，並得請有關機關或團體為必要之協助。

- 2 申請人無正當理由，拒絕到場陳述意見、提出文書或其他必要之資料或接受醫師之診斷者，覆審委員會及審議委員會得逕行駁回其申請或逕為決定。

- 第 21 條**
- 1 覆審委員會或審議委員會對於補償之申請為決定前，於申請人因犯罪行為被害致有急迫需要者，得先為支付暫時補償金之決定。
 - 2 關於暫時補償金之決定，不得申請覆議或提起行政訴訟。

- 第 22 條**
- 1 暫時補償金不得超過新臺幣四十萬元。
 - 2 經決定支付犯罪被害補償金者，應扣除已領取之暫時補償金後支付之。暫時補償金多於補償總額或補償申請經駁回者，審議委員會應命其返還差額或全數返還。

- 第 23 條**
- 第九條第一項各款所定最高金額及前條第一項所定數額，法務部得因情勢變更需要，報請行政院核定調整之。

- 第 24 條**
- 犯罪被害補償金及暫時補償金之領取，自通知受領之日起逾二年，不得為之。

- 第 25 條**
- 1 審議委員會依第十三條或第二十二條第二項規定，以決定書決定應返還之補償金，該項決定經確定者，得為執行名義。審議委員會應於決定書或另以書面命義務人限期返還，屆期未返還者，依法移送強制執行。
 - 2 前項應返還之補償金，優先於普通債權而受償。
 - 3 不服第一項應返還之決定者，準用第十七條、第十八條第一項及第十九條之規定。

- 第 26 條**
- 受領犯罪被害補償金及暫時補償金之權利，不得扣押、讓與或供擔保。

- 第 27 條**
- 1 地方法院或其分院檢察署為保全第十二條求償權之行使，得對犯罪行為人或其他依法應負賠償責任之人之財產，向法院聲請假扣押。
 - 2 民事訴訟法第七編保全程序之規定，於地方法院或其分院檢察署為前項行為時適用之。
但民事訴訟法第五百二十三條、第五百二十六條第二項至第四項及第五百三十一條不在此限。
- 第 28 條**
- 1 被害人或本法第六條之人非依刑事附帶民事訴訟程序向加害人起訴請求本法第九條第一項各款之損害賠償時，暫免繳納訴訟費用。
 - 2 前項當事人無資力支出假扣押擔保金者，得由犯罪被害人保護機構出具之保證書代之。但顯無勝訴之望者，不在此限。
- 第 29 條**
- 1 為協助重建被害人或其遺屬生活，法務部應會同內政部成立犯罪被害人保護機構。
 - 2 犯罪被害人保護機構為財團法人，受法務部之指揮監督；登記前應經法務部許可；其組織及監督辦法，由法務部定之。
 - 3 犯罪被害人保護機構經費之來源如下：
 - 一、法務部、內政部編列預算。
 - 二、私人或團體捐贈。
 - 三、犯罪行為人因宣告緩刑、緩起訴處分或協商判決者應支付一定之金額總額中提撥部分金額。
- 第 29-1 條**
- 1 對於本法保護及扶助對象，相關機關與相關駐外單位應提供必要之協助及主動告知其相關權益。
 - 2 檢察機關因執行職務認有符合本法保護及扶助對象時，應告知其得依本法申請補償及保護措施之權益。
- 第 30 條**
- 1 犯罪被害人保護機構應辦理下列業務：
 - 一、緊急之生理、心理醫療及安置之協助。
 - 二、偵查、審判中及審判後之協助。
 - 三、申請補償、社會救助及民事求償等之協助。
 - 四、調查犯罪行為人或依法應負賠償責任人財產之協助。

- 五、安全保護之協助。
 - 六、生理、心理治療、生活重建及職業訓練之協助。
 - 七、被害人保護之宣導。
 - 八、其他之協助。
- 2 前項規定之保護措施除第三款申請補償外，於下列之對象準用之：
 - 一、家庭暴力或人口販運犯罪行為未死亡或受重傷之被害人。
 - 二、兒童或少年為第一條以外之犯罪行為之被害人。
 - 三、依第三十四條之一得申請扶助金之遺屬。
 - 四、依第三十四條之三第二款不得申請扶助金之遺屬。
 - 3 其他法律對前項保護對象，有相同或較優保護措施規定者，應優先適用。
 - 4 第一項保護措施之提供，以在臺灣地區為限。
 - 5 第一項保護措施之提供，犯罪被害人保護機構及政府機關駐外單位應為緊急之必要協助。

- 第 30-1 條**
- 1 媒體於報導犯罪案件或製作相關節目時，應注意被害人或其遺屬之名譽及隱私。
 - 2 被害人或其遺屬如認為媒體之報導有錯誤時，得於該報導播送或刊登之日起十五日內要求更正。媒體應於接到要求後十五日內，在該報導播送之原節目或同一時段之節目或刊登報導之同一刊物、同一版面加以更正。媒體如認為報導無誤時，應將理由以書面答覆被害人或其遺屬。
 - 3 被害人或其遺屬因媒體報導受有損害，媒體與其負責人及有關人員應依相關法律規定負民事、刑事及行政責任。

第 31 條 送達文書，準用民事訴訟法之規定。

第 32 條 本法於大陸地區人民、香港或澳門居民於大陸地區、香港或澳門因犯罪行為被害時，不適用之。

第 33 條 (刪除)

第 34 條 依本法規定申請補償者，以犯罪行為或犯罪結果發生在本法施行後者為限。

第 34-1 條 中華民國國民於中華民國領域外，因他人之故意行為被害，於中華民國一百年十二月九日以後死亡，且符合下列條件者，其遺屬得申請扶助金：

- 一、被害人於臺灣地區設有戶籍，且未為遷出國外登記。
- 二、被害人無非法出境或因案遭我國通緝情事。
- 三、故意行為依行為時中華民國法律有刑罰規定。

第 34-2 條 1 得申請扶助金之遺屬，依下列順序定之：

- 一、父母、配偶及子女。
- 二、祖父母。
- 三、孫子女。
- 四、兄弟姊妹。

2 前項同一順序之遺屬有數人時，其扶助金均分之。

第 34-3 條 有下列各款情形之一者，不得申請扶助金：

- 一、有第八條各款所定故意行為之一。
- 二、已受有損害賠償或外國犯罪被害補償之給付。

第 34-4 條 1 被害人之遺屬得申請扶助金之總額為新臺幣二十萬元。

2 國家於支付扶助金後，於扶助金額範圍內，對犯罪行為人或依法應負賠償責任之人有求償權。但求償權之行使耗費過鉅或礙難行使時，得不予求償。

3 受領之扶助金有下列情形之一者，返還之：

- 一、經查明其係不得申請扶助金。
- 二、以虛偽或其他不正當方法受領扶助金者，並加計自受領日起計算之法定利息。
- 三、已受有損害賠償或外國犯罪被害補償之給付者，於其所受之金額內返還之。

- 第 34-5 條** 申請扶助金者，應以書面向被害人在我國戶籍所在地之審議委員會為之。
- 第 34-6 條** 第四條第二項、第十條、第十二條第二項、第三項、第十二條之一、第十四條、第十六條至第二十條、第二十四條至第二十八條之規定，於申請扶助金時，準用之。
- 第 35 條** 本法施行細則，由法務部定之。
- 第 36 條** 本法施行日期，由行政院定之。

法規名稱：犯罪被害人保護機構組織及監督辦法

修正日期：民國 102 年 04 月 19 日

第 1 條 本辦法依犯罪被害人保護法（以下簡稱本法）第二十九條第二項規定訂定之。

第 2 條 依本法第二十九條第一項成立之犯罪被害人保護機構（以下簡稱保護機構），得視業務需要，經法務部核准後設分會。
保護機構本會統籌規劃年度工作計畫、董事會決議辦理事項與法務部交辦專案，及督導各分會。

第 3 條 保護機構辦理下列事項：

- 一、緊急之生理、心理醫療及安置之協助。
- 二、偵查、審判中及審判後之協助。
- 三、申請補償、社會救助及民事求償等之協助。
- 四、調查犯罪行為人或依法應負賠償責任之人財產之協助。
- 五、安全保護之協助。
- 六、生理心理治療、生活重建及職業訓練。
- 七、被害人保護之宣導。
- 八、其他之協助。

第 4 條 法務部監督保護機構之範圍，應包括下列各項：

- 一、設立許可事項。
- 二、組織管理、運作及設施狀況。
- 三、年度工作計畫及重大措施。
- 四、財產基金孳息保管運用情形。
- 五、經費預決算及財務狀況。
- 六、業務狀況。
- 七、其他依法令應受監督之事項。

第 5 條 保護機構依其捐助及組織章程授權訂定之各項辦法，其訂定修正及廢止，應報法務部核定。

第 6 條

保護機構設董事會，置董事十一人至二十五人，由法務部就下列人員遴聘之：

- 一、分會之主任委員。
- 二、有關機關、團體主管人員。
- 三、對犯罪被害人保護工作有研究或經驗之學者或實務工作者。
- 四、社會公正或熱心公益人士。

依前項第三款遴聘之董事不得少於董事會成員五分之一。

保護機構置董事長一人，由臺灣高等法院檢察署檢察長擔任，綜理業務，對外代表保護機構。

第 7 條

董事會職權如下：

- 一、章程變更之擬議。
- 二、工作計畫之審核及推動。
- 三、捐助財產之保管及運用。
- 四、經費之籌措、管理及運用。
- 五、年度預算及決算之審定。
- 六、財產之管理及運用。
- 七、內部組織之訂定及管理
- 八、保護機構之解散或合併。
- 九、重要規章之訂定。
- 十、其他重大事項之決定。

第 8 條

董事會得設常務董事會，置常務董事七至九人，除董事長為當然常務董事外，餘由董事互選之。

常務董事會執行董事會之決議及其他日常業務運作事項。

第 9 條

董事會每半年開會一次。董事長認有必要，或經現任董事總額三分之一以上之書面提議，得召集臨時會。

第 10 條

董事會由董事長召集並擔任主席。董事長因故不能召集或主持會議時，應指定常務董事一人代理之。董事長不能或不為指定時，由常務董事互推一人為之。

董事會之決議，應有過半數以上董事出席及出席董事過半數之同意。但下列事項之決議，應有三分之二以上董事出席及出席董事過半數之同意，並應報請法務部核准：

- 一、章程之變更；如有民法第六十二條、第六十三條情形並應經法院為必要之處分。
- 二、不動產之處分或設定負擔、權利之重大處分或設定負擔。
- 三、保護機構之解散或合併。
- 四、捐助財產之動支。

前項各款討論事項，應於開會十日前，將相關資料分送全體董事及法務部。法務部應派員出席，並得於表決前參與討論。

第 11 條 保護機構為因應業務需要，經董事會決議，得聘請顧問若干人。

第 12 條 保護機構置監察人三人，其中一人為常務監察人，由法務部就第六條第一項第二款至第四款人員遴聘之。
監察人掌理捐助財產、存款之稽核，財務狀況之監督及決算表冊之查核等事項。
常務監察人應列席董事會。

第 13 條 保護機構之董事及監察人均為無給職，任期三年，期滿得連任。前項連任之董事人數不得逾改聘董事總人數三分之二。但因業務特殊需要，經法務部核准者，不在此限。
前項董事係由公務人員兼任，應隨本職異動者，不計入連任董事人數。
董事、監察人任期屆滿前，因辭職、死亡或因故無法執行職務被解任者，得由保護機構報請法務部另聘（選）其他人選繼任，至該任期屆滿為止。

第 14 條 保護機構置執行長一人，承董事長之命，辦理日常業務。由董事長提名，經董事會同意後聘任之；解任時，亦同。置工作人員若干人，均由董事長選聘適當人員擔任之。

第 15 條

保護機構設有分會者，得設委員會，置委員九人至二十三人，無給職，其中一人為主任委員，由保護機構就第六條第一項第二款至第四款人員遴聘任之。依第六條第一項第三款遴聘之委員，不得少於委員會成員總數六分之一。

委員會委員任期三年，連聘得連任。但主任委員連任以一次為限。主任委員綜理分會業務，對外代表分會。

第一項委員任期末屆滿前，有辭職、死亡、不適任、因故無法執行職務或機關、團體代表本職異動時，由保護機構另行遴聘適當人員補足原任期。所遺原任期逾二年者，並視為一任。

第 16 條

分會得置榮譽主任委員一人，無給職，協助處理分會業務，由保護機構就第六條第一項第二款至第四款人員遴聘任之。任期三年，連聘得連任。

榮譽主任委員任期末屆滿前，有辭職、死亡、不適任、因故無法執行職務或機關、團體代表本職異動時，由保護機構另行遴聘適當人員補足原任期。

第 17 條

分會者置工作人員若干人，由董事長選聘適當人士擔任之。

第 18 條

保護機構及其分會人員得專任或兼任。專任人員之進用、解聘、服務、待遇、撫卹、福利及考績等人事事項，由保護機構訂定，經報請法務部核定後實施。

第 19 條

保護機構之會計年度採曆年制。

保護機構應按月或按期將保護業務成果及會計報告報請法務部備查。

保護機構應於每年於七月三十一日前，訂定次年度之工作計畫，編列預算，提經董事會通過後，報請法務部備查。並於年度結束後，編製上年度工作成果併同監察人查核後之收支決算及財產清冊，於四月三十日前報請法務部備查。

第 20 條

保護機構經法院登記財產總額之財產，其種類、數量（額）如有變

動者，應報經法務部許可後行之。

保護機構之決算依法報請法務部備查時，如有涉及財產總額變更者，應於董事會決議之日起三十日內，報請法務部許可，並於收受許可文件之日起三十日內，向該管法院為變更登記。

前項所稱財產總額之變更，於財產種類為有價證券者，係於有價證券經實現時，所生溢價或折價入帳情形。其他種類之財產，依相關法令認定之。

為查察實際財產總額與法院登記財產總額是否相符，法務部於必要時，得通知保護機構提供有關證明文件或派員查察。

第 21 條

保護機構應以捐助財產孳息及成立後所得辦理各項保護業務，捐助財產非經董事會決議及法務部許可，不得動支或處分。

保護機構之財產，應以保護機構名義登記或專戶儲存，不得存放或貸與董事、其他個人或非金融機構，並不得有分配盈餘之行為。

第 22 條

法務部得命保護機構就其各項業務、會計及財產相關事項，提出口頭或書面報告，並得就第四條所定監督事項，每年定期或不定期派員檢查。

法務部為前項檢查時，得視需要，聘請專業人士協助或會同內政部共同實施。

第 23 條

法務部應要求保護機構每年三月前提出年度績效目標，並於次年五月三十一日前辦理該年度績效評估作業。

前項績效目標應於年度工作計畫中敘明，並經法務部備查。

前項績效評估結果，得作為人事調整及補（捐）助之參考。

第 24 條

保護機構有下列情形之一者，法務部得令其限期改善，屆期仍不改善者，得廢止其許可：

- 一、業務項目、管理或運作方式與設立目的不符者。
- 二、保護業務成果、會計報告、工作計畫、預算、工作成果、收支決算及財產清冊未依第十九條第二項或第三項規定期限送法務部備查者。

- 三、違反第二十一條第一項規定，動支或處分捐助財產者。
- 四、未依第二十一條第二項規定，辦理捐助財產之登記或儲存者，或有同條項之禁止行為者。
- 五、妨礙、規避或拒絕法務部依第二十二條第一項規定所為之檢查者。
- 六、經費收支無詳實之記載，或不保存收支原始憑證，致無法查核者。
- 七、隱匿財產或對於業務、財務為不實之記錄、陳報者。
- 八、以捐助財產孳息及成立後所得，為非法或不正當之支出或開支浮濫者。
- 九、其他違反本辦法及捐助章程之規定者。







保護機構經法務部依前項各款規定廢止其許可者、經董事會依捐助章程為解散之擬議並經核准者，法務部應同時依民法第四十二條第二項規定通知法院逕為解散登記並進行清算，並副知保護機構所在地稅捐稽徵機關。

保護機構解散，經依法清算後賸餘之財產，應歸屬法務部指定之機關或公益團體。

第 25 條

本辦法自發布日施行。

其他法規一覽表

類別	法規名稱	QR 碼
保護業務類	犯罪被害人保護法施行細則	
保護業務類	行政院加強犯罪被害人保護方案	
保護業務類	法務部辦理司法保護評鑑要點	
保護業務類	法務部督導財團法人犯罪被害人保護協會與警察機關辦理刑事案件處理作業程序計畫	
保護業務類	檢察機關辦理被害人刑事訴訟資訊獲知平台應行注意事項	
保護業務類	保護業務資助項目表 (範圍與標準)	

國家圖書館出版品預行編目(CIP)資料

被害保護工作指引 / 財團法人犯罪被害人保護協會著.
-- 初版. -- 臺北市 : 財團法人犯罪被害人保護協會, 2022.2
312面 ; 18.2×25.7公分.
ISBN 978-986-95512-2-9 (精裝)
1. CST: 被害者保護 2. CST: 社會福利 3. CST: 法律救濟

548.32

111002121

被害保護工作指引

出 版 者 財團法人犯罪被害人保護協會
發 行 人 邢泰釗
作 者 財團法人犯罪被害人保護協會
編 輯 顧 問 邢泰釗、吳慧菁、林坤賢、洪雅鳳、徐西森、張英陣
張嘉紋、許玗妃、陳怡成、陳佳秀、陳衍綦、陳淑雲
曾俊哲、賀文群、黃乙白、楊靜芬、廖英藏、賴月蜜
編 輯 鄭書琴、陳娟娟、洪偉凱、尤仁傑、蔡娜文、鄭景太
朱慧慈、邱婉婕、楊千慧、林仁德、林淑芬、盧冠宇
李安柔
插 圖 葉子欣、陳立偉、羅雪琴
機 關 地 址 臺北市中正區博愛路164號5樓
機 關 電 話 (02)2736-5850
機 關 網 址 <http://www.av5.org.tw/>
設 計 印 刷 天津企業有限公司
出 版 日 期 公元2022年2月
版 次 初版
ISBN(精裝) 978-986-95512-2-9

如欲轉載請依著作權法規定辦理

愛，是在別人的需要上
看見自己的責任

Love is in the needs of others
to see their own responsibility.

