

財團法人犯罪被害人保護協會

外部督導支持及培力計畫

(External Supervision Support and Empowerment Plan, ESEP)

法務部 109 年 5 月 20 日法保字第 10905506520 號書函同意備查
109 年 8 月 1 日實施

一、 依據

法務部 107 年 11 月 5 日法保決字第 10705513490 號書函及 108 年 11 月 13 日法保字第 10805513600 號書函辦理。

二、 外部督導係由具專業學識、專長技能及實務經驗之外部專家學者提供教育性及支持性輔導功能，以達以下具體計畫目標：

- (一) 增權工作人員有效傳承專業服務技能，反思個案工作過程產生的議題。
- (二) 提升工作人員自我覺察與認同，鼓舞工作熱忱，提升團隊工作士氣，減少工作挫折與人員的流失。
- (三) 引進跨界資源，擴大資源網絡，周全個案需求滿足，提升服務效能。
- (四) 建構團隊工作模式，契合服務宗旨與價值理念，傳承個案服務知能與技術，形塑專業溫暖形象。

三、 督導對象

- (一) 本會及所屬分會專任人員。
- (二) 業務主責個案管理或方(專)案管理之輔助人力。

四、 督導人員之倫理責任

- (一) 對於因業務而知悉或持有督導對象之隱私，不得無故洩漏。
- (二) 不得因督導對象之種族、宗教、性別、性傾向、國籍、年齡、婚姻狀態及身心障礙、宗教信仰、政治理念等而有不同之對待。
- (三) 應盡力提供專業及實務指導，公平、客觀評量事件；紀錄之內容應正確及客觀。

五、 擔任外部督導人員須具備以下資格之一：

- (一) 大專院校社會工作、心理相關學系所任教教師。

- (二) 具有社會工作師、心理師執業執照，且執業年資 5 年以上。
- (三) 具個案服務經驗 5 年以上，且曾任方案督導 3 年以上資歷者。
- (四) 近 3 年受過國內外相關社會工作督導訓練每年達 12 小時以上，且實務年資 10 年以上者。

六、 本會應建置並公告符合第五點所列資格且具有意願擔任外部督導人員之專家學者資料庫，提供本會及所屬分會邀請擔任外部督導人員之用。

七、 資料庫所列之外部專家學者名單，得由本會主動審查通過後列入，或由分會推薦，經本會審查通過後列入。
前述審查應提供外部督導專家學者建議名單資料庫申請表（附件一）及相關證明文件。

八、 經審查通過列入資料庫之外部專家學者，有以下情形之一者，應自資料庫移除：

- (一) 本人書面要求自資料庫移除。
- (二) 推薦分會撤回推薦。
- (三) 有本計畫第十七點第二項之情形。
- (四) 涉職務有關事務，違背法令，經緩起訴或判決有罪確定。
- (五) 受監護或輔助宣告，尚未撤銷。
- (六) 專門職業及技術人員已受停止執行業務、撤銷或廢止執業執照之處分。
- (七) 有事實足認不堪勝任外部督導任務。

九、 外部督導人員之聘任

- (一) 各分會應設有外部督導人員 1 名，第一級分會得設 2 名，離（外）島分會，得視需要設置。
- (二) 設置外部督導人員之分會，應於年度結束前一個月將次年度擬聘任之外部督導人員名單陳報本會核聘。本計畫實施後之首次核聘，應於計畫實施後 2 個月內為之。
- (三) 擬聘擔任外部督導人員應為本會公告之外部督導人員資料庫所列人員。
- (四) 第一級分會設置外部督導人員 2 名者，應明文區別其督導職責。
- (五) 外部督導人員之聘任，由本會發給聘書，以一年為期，自 1

月 1 日至 12 月 31 日，年度期間聘任者，聘期終止日同。

- 十、對於首次聘任之外部督導人員應於首次執行職務前進行業務說明。重新聘任之外部督導人員，其前次聘任訖日距重新聘任起日 2 年以上者，準用前項規定。
- 本計畫實施前 2 年內曾由分會自行聘任擔任外部督導人員，再依本計畫聘任者，視為重新聘任。

十一、外部督導人員之職務

(一) 團體督導

1. 專業知能建構：透過學術專業理論運用，結合專業知能與實務工作合一，協助工作人員建構符合專業模式的工作方法。
2. 實務經驗檢視：由工作人員於實務個案服務工作中提出案例討論，就服務過程中方案撰寫、個案管理、資源盤點、服務輸送、需求評估計畫、資源媒合開發、危機管理、紀錄撰寫以及服務成效評估等事項檢視，協助指導或修正。
3. 厚實支持系統：以工具性使用與專業支持等方式，提升工作人員工作認同以及團隊合作默契。

(二) 個別督導

1. 個別指導：提供工作人員個化的工作指導，強化自我認同與工作信心。
2. 情緒支持：協助工作人員壓力調適，適應工作，增加工作穩定性。

(三) 專業及行政協助

1. 主持或參與保護個案案例研討。
2. 提供法務部或本會研提訂定或修正相關法令規章意見。
3. 提供法務部或本會對於分會業務績效及工作人員工作評核意見。

十二、外部督導人員執行團體督導，依下列方式為之：

- (一) 每個月執行 1 次為原則，每年 1 月及 12 月得除外；第三級分會得每 2 個月執行 1 次。
- (二) 執行時間以 2 小時為原則。
- (三) 採一對群體方式進行，場地應以避免受到干擾為原則。
- (四) 執行日期及時間應事先排定，接受督導對象以皆能參與為原

則，接受督導人數超過 5 人之分會，為維持業務運作，得分次分月參與。

- (五) 團體督導過程由記錄人員紀錄督導內容，並於團體督導結束後提交外部督導人員。
- (六) 外部督導人員應撰寫團體督導紀錄（附件二），並於次月 10 日前交由分會內部陳核後函報本會。
- (七) 團體督導紀錄應包含以下內容：
 - 1. 督導日期、時間、次數及地點。
 - 2. 外部督導人員、記錄人員及接受團體督導人員。
 - 3. 督導主題或目標。
 - 4. 督導內容。
 - 5. 初步結論或決議事項。
 - 6. 建議事項。
- (八) 團體督導紀錄之初步結論或決議事項，分會須進行內部陳核並經主任委員同意後執行。
- (九) 團體督導紀錄之建議事項，得經本會內部簽核或提交督導會議審議後函知該分會做為業務執行參考。

十三、外部督導人員執行個別督導，依下列方式為之：

- (一) 每名督導對象每年至少須接受個別督導 2 次；當年度在職期間 4 個月以上，未達 8 個月者，至少須接受個別督導 1 次。
- (二) 執行時間至少 30 分鐘。
- (三) 採一對一方式進行，並應注意場地安全及隱私。
- (四) 外部督導人員應撰寫個別督導紀錄（附件三），並於次月 10 日前逕送本會。
- (五) 個別督導紀錄應包含以下內容：
 - 1. 督導日期、時間、次數及地點。
 - 2. 外部督導人員及接受個別督導人員。
 - 3. 督導內容。

十四、支給外部督導人員費用標準如下：

- (一) 團體督導鐘點費：每小時新臺幣（下同）2 千元，每次支給以 4 千元限。
- (二) 個別督導鐘點費：每 30 分鐘 1 千元，每次支給以 2 千元為限。

前述費用由接受督導單位支給，以個人收據為憑證核銷，並應檢附

簽到單為憑。

前述費用支給應依所得稅法規定列計薪資所得，其用途別科目依本會會計制度列計「講課鐘點、稿費及出席審查費（編號 2804）」。
外部督導人員之交通費用由接受督導單位參照「財團法人犯罪被害人保護協會專、兼任人員國內出差旅費支給標準」相關規定覈實報支補助。

十五、本會得視需要聘任外部督導人員 1 至 2 名，並準用第九點至第十四點相關規定。

本會聘任外部督導人員資格，不受第五點規定限制。

十六、本會每年至少應辦理 1 次外部督導業務座談會，得分區辦理。

外部督導業務座談會內容之安排，以瞭解本會業務執行規範、計畫執行方式、督導工作之檢討改進、分會業務精進作為及業務溝通為主。

十七、外部督導人員無意願或無法繼續擔任本項職務時，應終止聘任。

外部督導人員有以下情形之一且經查證屬實，情節嚴重者，由本會予以解聘：

（一）違反第四點之情形。

（二）逾越第十一點規定之職務範圍，且造成接受督導單位運作困擾。

（三）指示事項違反本會規定且利用職務權勢要求工作人員執行。

（四）執行之督導行為有侵害工作人員或受保護人權益之虞。

（五）個人行為或執行之督導行為有損本會形象。

（六）無法依本計畫規定進行行政作業及執行流程。

（七）其他顯不適合繼續聘任之情況。

分會外部督導人員有前二項情形時，由分會陳報本會辦理終止聘任或解聘。

十八、督導對象有拒絕、規避或妨礙外部督導人員執行團體督導或個別督導職務且查證屬實者，依情節輕重予以懲處。

督導對象為輔助人力者，本會得函請分會為必要之處置。

十九、本計畫之實施成效得以下列指標表示：

（一）直接指標：

1. 評鑑或查核成績：接受業務督導之分會，其司法保護業務評鑑或查核成績或等第。
2. 工作績效表現量表：接受業務督導之分會，以任務性、脈絡性及適應性指標衡量工作人員工作表現指數。
3. 督導角色功能及關係知覺調查。

(二) 間接指標：

1. 工作人員留任率：期初工作人員在職人員即為前一年期初工作人員在職人員比例。
2. 工作人員離職率：期間內工作人員離職人數佔工作人員在職平均人數比例。
3. 工作人員工作滿意度。

(三) 第一款第2目及第3目之量表及調查內容另訂之。

二十、本計畫經董事長核定，並報請法務部同意後實施，修正時亦同。