

第二屆
政府服務品質獎
參獎申請書

參獎類別
服務規劃機關



中華民國99年1月



目錄

表次	3
圖次	3
基本資料	4
壹、集中接線服務之背景說明	5
一、建置原因	6
二、建置經過	8
三、建置說明	13
貳、集中接線服務之創新過程	21
一、掌握缺點、研究改善、目標設定	22
二、規劃過程、解決方式、解決方案	23
三、制定標準作業流程	31
參、集中接線服務之主要內容	33
一、服務架構	34
二、技術架構	35
三、方案內容	36
肆、集中接線服務之效益說明	46
一、外部效益	47
二、內部效益	55
伍、保障人身安全之未來作法	62
一、打造家暴安全防護網，建立水平整合服務網絡	63
二、落實通報即啟動服務，建立垂直整合服務模式	65
陸、附件	67
附件一 「96年7月至99年6月113婦幼保護專線接線服務」委外條件及 評分標準	68
附件二 「一一三保護專線」集中接線作業要點	73
附件三 緊急通報指標及聯繫機制	78
附件四 報警處理原則	81
附件五 民國98年委託民調公司辦理113滿意度調查摘要	83
附件六 家暴及性侵害防治社工人員分科分級訓練課程規劃	86



表次

表一	集中接線前各地方政府接線運作模式-----	13
表二	集中接線前 113 人力資源配置 (95 年度) -----	15
表三	集中接線前接線效能比率-----	16
表四	集中接線服務所欲達成目的示意表-----	22
表五	集中接線後實施阻斷數-----	41
表六	113 歷年無效電話量-----	47
表七	受理通報之家庭暴力及性侵害事件數據 (民國 95-98 年) -----	48
表八	多元管道受理情形-----	49
表九	113 系統隨機進行滿意度調查結果-----	51
表十	委託民調公司進行滿意度調查之各項評價整合表 (民國 98 年) --	51
表十一	民眾對設置「113 專線」服務滿意度狀況 (民國 96-98 年) -----	52
表十二	113 相關宣導執行成果-----	53
表十三	113 歷年有效電話量-----	55
表十四	各地方政府聯繫速度及狀況 (民國 96-98 年) -----	56

圖次

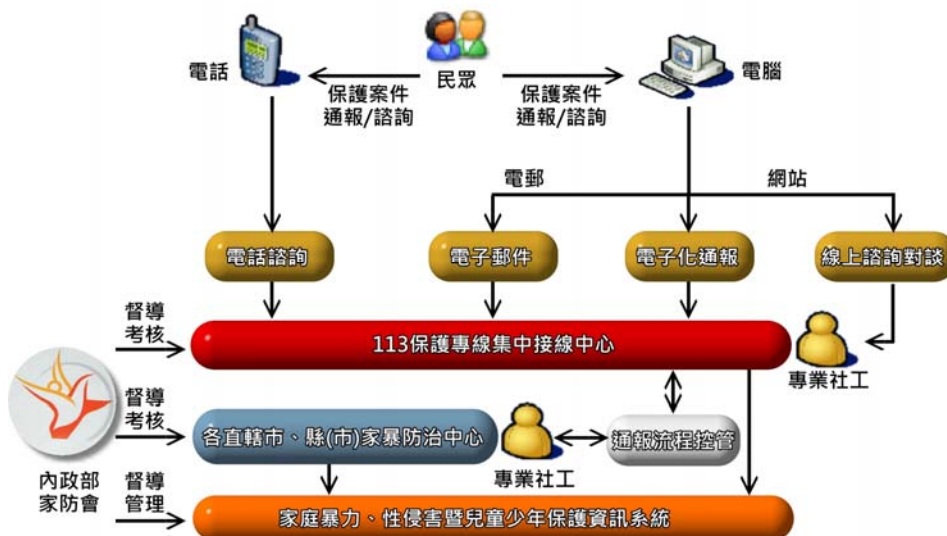
圖一	集中接線前 113 保護專線作業模式-----	15
圖二	集中接線前民眾求助狀況-----	20
圖三	集中接線後 113 作業模式-----	26
圖四	集中接線後 113 服務架構示意圖-----	34
圖五	通訊系統整體架構-----	35
圖六	113 應用系統各席次配置-----	35
圖七	113 接線服務流程圖-----	50
圖八	113 集中接線中心組織架構圖-----	59
圖九	113 派案及服務流程-----	61



基本資料

專案名稱	強化 113 保護專線集中接線服務			
團隊成員	壹、內政部家庭暴力及性侵害防治委員會： 張秀鴛代理執行秘書、郭彩榕組長、王心聖科員。 貳、113 保護專線集中接線中心受委託單位： 財團法人臺灣世界展望會杜明翰會長、胡婉雯處長、 林曉文主任及同工。 參、各地方政府家庭暴力及（暨）性侵害防治中心工作人員。 肆、113 保護專線資訊維護廠商： 采聲科技股份有限公司工作人員。 ●以上共計 200 人			
專案經費	37,335 千元／年			
執行時間起迄日	96 年 9 月 1 日迄今			
聯絡人	王心聖	職稱	科員	電話 8912-7331 分機 132
E-mail	moi1369@moi.gov.tw		傳真	8912-7391

團隊運作架構圖示





壹、集中接線服務之背景說明

一、建置原因 6

二、建置經過 8

- (一) 民眾求助無門的時期
- (二) 援助資源匱乏的時期
- (三) 納入責任通報的時期
- (四) 設置通報專線的時期
- (五) 通報窗口整合的時期

三、建置說明 13

- (一) 接線人員，素質不一
- (二) 分散接線，效能不佳
- (三) 電話求助，唯一管道
- (四) 話務效能，因地而異
- (五) 服務品質，難以控管
- (六) 資料建檔，問題重重



壹、集中接線服務之背景說明

一、建置原因

家庭暴力及性侵害問題處理的面向多元、涉及的部門眾多，必須結合社政、警政、醫療、教育、司法等相關專業體系資源，方能有效推展，因此家庭暴力及性侵害防治本質上是一跨專業（inter-disciplinary）、跨部門（inter-sector）與跨機構（inter-agency）的工作，為能即時動員防護網，讓相關體系啟動緊急救援及保護機制，以協助家庭暴力、性侵害及兒童少年保護案件受害民眾，內政部家庭暴力及性侵害防治委員會（以下簡稱內政部家防會）以服務規劃機關立場於民國 90 年 1 月 13 日啟用「113 保護專線」（以下簡稱 113），取代原有「0800-422-100 兒童青少年保護熱線」及「0800-000-600 全國保護您專線」等眾多保護專線，以單一號碼作為各地方政府保護案件通報及諮詢窗口，期以優質便捷的服務，創造政府新價值，而「113」簡碼也確實成為全國民眾耳熟能詳的強勢熱線（hotline），並成為新興福利諮詢專線設置之參考模式。

有鑑於 113 運作成效評估發現，原來由中央及 25 個地方政府分工接線之分散式接線模式，有服務品質及效益不彰等情形，致受害民眾所需福利服務輸送過程未能通暢；復又考量國家整體資源有限，為讓有限資源發揮最大效益，內政部爰與 25 個地方政府協調，運用法令與流程再造、管理策略及資訊科技應用等方式，將業務體系垂直整合，通力於民國 96 年 9 月 1 日由內政部成立「113 集中接線中心」，全面由中央協助 25 個地方政府接聽



113 專線，提供全國民眾有關兒童及少年保護、家庭暴力或性侵害情事之受害民眾專屬諮詢及通報窗口，並期運用此單一運作的接線服務模式，有效整合中央至地方之服務效能、建立網絡合作機制、讓保護網絡沒有死角，發揮本專案的實益。



壹、集中接線服務之背景說明

二、建置經過

(一) 民眾求助無門的時期

臺灣最早見諸於報端的家暴事件，發生於民國 40 年 10 月 18 日，陳姓婦人在臺北市衡陽街徘徊流淚，意欲輕生，經店家搭救與臺灣省婦女會介入，得知她結婚兩年期間常常遭受丈夫毆打，即使身懷六甲依然受暴，產下男嬰後因不得溫飽致無法哺乳，百般無奈後再度狼狽逃離，陳姓婦人當時唯一能面對的，竟是一再重複的調解程序，渠等微弱的呼聲掩沒在眾聲鼎沸裡，無人聽聞、無人重視。

性侵害事件係對民眾身體最隱私的侵犯，其所造成的影響可能終其一生，受害民眾易陷入創傷的經驗、烙印現象（覺得自己骯髒，有瑕疵）、感到被背叛、無力感與創傷後壓力症候群（PTSD）等現象，復因性侵害事件具低發現率、低通報率、低起訴率、低定罪率的現象，因此一直擁有極高的犯罪黑數（性侵害發生後卻隱而未報），受害民眾對於發生此類侵犯人權與性自主權的事件，通常難以在家庭、社會、司法尋求屬於個人的正義，復原之路有如漫漫長夜。然而，臺灣地區在民國 74 年以前，針對上開議題僅視為個別、少數的現象，並無專責的保護服務機制及網絡。



(二) 援助資源匱乏的時期

受害民眾遭逢肢體、心理、口語、經濟、性暴力等暴力事件後，個體通常呈現多重問題與需求，如：經濟難題所伴隨的就業或福利需求、法律資訊與支持貧乏所伴隨的法律諮詢與訴訟扶助需求、生理不適（失眠、急性或慢性疾病）所伴隨的醫療面需求、心理創傷症候群所伴隨的精神或心理諮商需求、子女求學、教養與照顧等問題所伴隨的親職輔導與托育協助需求、以及暴力危機所引發的警政與醫療救援需求等，亟須跨專業服務團隊予以介入。

(三) 納入責任通報的時期

為保障兒童權益，在民國 82 年修訂「兒童福利法」時，我國參採聯合國兒童權利公約之精神，將通報制度納入，公權力始介入兒童少年保護工作，而民國 92 年修訂之「兒童及少年福利法」，對於兒童及少年保護事件之通報及處理亦有更周延之規範。另民國 86 年及民國 87 年分別制定之

快速
瀏覽

壹、集中接線服務之背景說明

- 一、建置原因
- 二、建置經過
 - (一) 民眾求助無門的時期
 - (二) 援助資源匱乏的時期
 - (三) 納入責任通報的時期
 - (四) 設置通報專線的時期
 - (五) 通報窗口整合的時期
- 三、建置說明

「性侵害犯罪防治法」及「家庭暴力防治法」亦參照規範責任通報單位或人員之通報責任，並對知情不報者訂有罰則，意即透過法律強制規定與上開案件接觸頻繁的專業人員必須通報，



俾使受暴的婦女、兒童、青少年、老人及身心障礙者等社會上相對弱勢的族群，得以透過公權力介入，打造安全的防護網絡，協助受害民眾走出暴力陰影，並獲得更多支持，如今法入家門觀念逐漸深化，民眾日漸認可暴力行為是犯罪行為，舉報或通報之保護性案件數有逐年成長趨勢，

(四) 設置通報專線的時期

民國 82 年責任通報制度納入「兒童福利法」，規範責任通報人應於 24 小時內向各地方政府舉報兒童受虐事件。有鑑於各地方政府係以行政電話或兒童少年機構電話於上班時段受理上開案件，並於非上班時間或國定假日以電話答錄方式代之，對於兒童保護無法即時發揮諮詢及救援之功能，臺灣省政府遂規劃設置 24 小時「0800-422-100 兒童少年保護熱線」，作為全省民眾 24 小時兒童少年保護的通報管道，並於民國 86 年 3 月擴大服務，提供遭受婚姻暴力的不幸婦女緊急電話服務，進而整合為「臺灣省兒童少年暨婦女保護熱線中心」。民國 87 年精省後，24 小時保護熱線服務轉由內政部中部辦公室社政業務督導，民國 88 年後轉由內政部兒童局主責督導，而各地方政府自行設置之保護專線仍為沿用。

民國 86 年「性侵害犯罪防治法」通過後，內政部結合各地方政府既有之性侵害防治諮詢專線電話，統一設置 24 小時



「0800-000-600 全國保護您專線」，民眾只要撥打此專線號碼，該電話將自動依渠等發話縣市逕自轉接到該地方政府之受理窗口，俾因統一專線號碼充分發揮保護諮詢功能；復又民國 88 年 6 月 24 日「家庭暴力防治法」全面施行後，內政部為應該法第 51 條規定，再將家庭暴力防治諮詢業務加入「保護您專線」服務範疇，並委託民間團體代接各地方政府非上班時段（假日、夜間）市話及全日行動電話。

（五）通報窗口整合的時期

民國 90 年，內政部為建立單一窗口提升服務的便利性，茲整合家庭暴力、性侵害防治之保護您專

線「080-000-600」及兒童少年保護熱線「080-422-110」二支諮詢專線，提供民眾一組簡單易記之三碼電話，民眾只要撥打此專線號碼則直通各地方政府受理窗口，惟內政部考量地方政府人力有限，遂委託民間團體代接非上班時段（假日、夜間）市話及全日行動電話，全面協助各地方政府接聽，全國共計有 26 處 113 接線點（中央 1 處及地方 25 處）；而自民國 90 年 1 月 13 日以「113 婦幼保護專線」名稱正式開線運作至今，主要業務督導單位也由「內政部兒童局」，轉為「內政部家防會」，該專線名稱並於民國 98 年底正名為「113 保護專線」，以符合實務狀況，提供不分性別、年齡有關家庭暴力、性侵害、兒少

快速瀏覽

壹、集中接線服務之背景說明

- 一、建置原因
- 二、建置經過
 - (一) 民眾求助無門的時期
 - (二) 援助資源匱乏的時期
 - (三) 納入責任通報的時期
 - (四) 設置通報專線的時期
 - (五) 通報窗口整合的時期
- 三、建置說明



保護案件之通報及諮詢服務。



壹、集中接線服務之背景說明

三、建置說明

(一) 接線人員，素質不一

全國雖然有了 113 這個統一的代表號，但由於地方政府接線人力普遍不足，有地方政府以相關科系畢業之替代役男、志工代為接線，但因缺乏一定之專業知識、教育訓練及實務經驗，難以對民眾發揮適當之諮詢功能，另因問話能力不足、無法充分掌握來電者的意思，而錯失服務契機。

有關各受理中心接線人力組成，臺北市等 4 個地方政府及內政部委外受理中心全部由專職社工人員接線，臺北縣等 12 個地方政府由家庭暴力暨性侵害防治中心所有社工人員輪班受理，宜蘭縣等 7 個地方政府則委託地方性民間團體辦理，另高雄市係由專職社工人員帶領志工接線，雲林縣則由家庭暴力暨性侵害防治中心所有社工人員輪班搭配志工接線，呈現 5 種不同運作模式（表一）。

表一 集中接線前各地方政府接線運作模式（資料來源：內政部家防會）

受理中心	專職	兼職	替代役男、 志工	委外	合計
臺北市	6	0	0	0	6
高雄市	6	0	20	0	26
臺北縣	0	32	0	0	32
宜蘭縣	0	0	0	5	5
桃園縣	0	11	0	0	11
新竹縣	0	0	0	2	2



受理中心	專職	兼職	替代役男、志工	委外	合計
苗栗縣	0	0	0	2	2
彰化縣	0	0	0	2	2
南投縣	0	7	0	0	7
臺中縣	0	13	0	0	13
雲林縣	0	10	21	0	31
嘉義縣	1	0	0	0	1
臺南縣	0	20	0	0	20
高雄縣	2	0	0	0	2
屏東縣	0	0	0	2	2
花蓮縣	0	7	0	0	7
臺東縣	0	9	0	0	9
基隆市	0	2	0	0	2
新竹市	0	0	0	1	1
臺中市	0	14	0	0	14
嘉義市	0	0	0	1	1
臺南市	0	6	0	0	6
澎湖縣	1	0	0	0	1
金門縣	0	1	0	0	1
連江縣	0	1	0	0	1
內政部委託民間團體	26	0	0	0	26
合計	42	133	41	15	231

說明：本表僅統計民國 95 年直接接線人力，不含業務督導人力；另民國 94 年內政部委託民間團體人力為 23 人。

(二) 分散接線，效能不佳

集中接線前，全國共設置 26 處 113 接線點（中央 1 處及地方 25 處），意即 25 個地方政府受理窗口各設有 113 保護專線 1 至 3 席之受理臺，於週一至週五上班時間接聽民眾諮詢及通報來



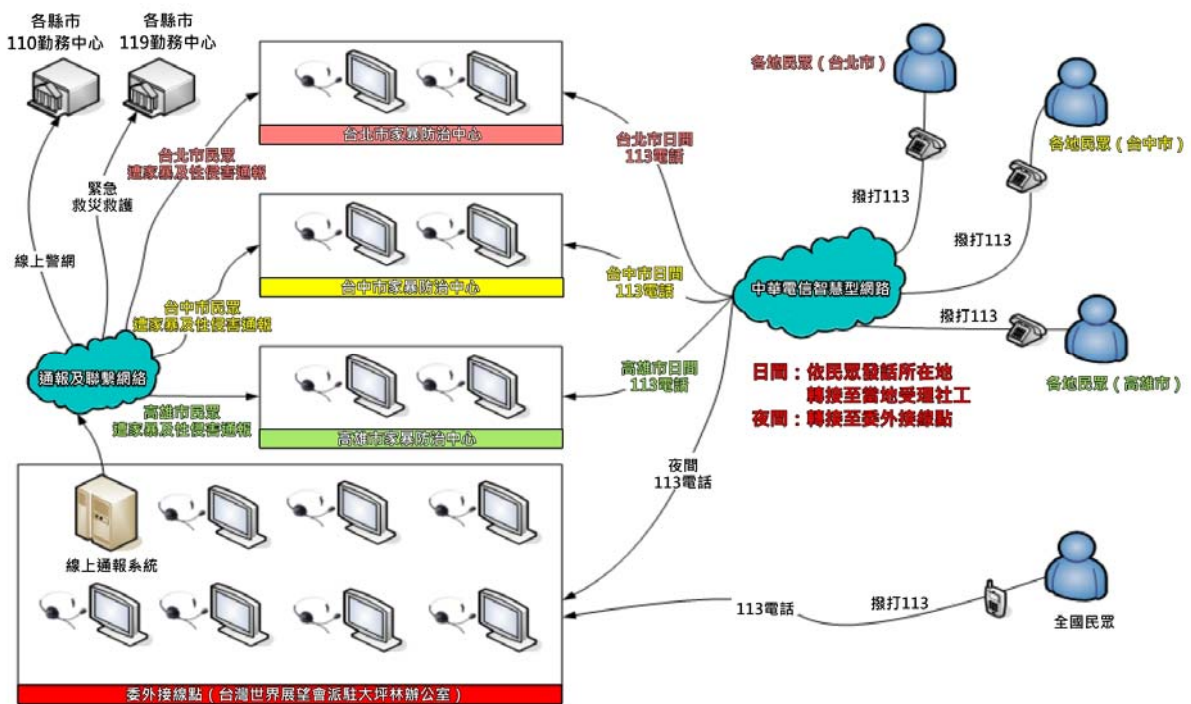
話，以及內政部委託民間機構（團體）辦理非上班時間（假日、夜間）及全日行動電話之接線業務，共計 57 席次（表二），致不論話務量多寡，各地方政府均須配置 1 名以上人力於受理席待線，造成人力資源運用嚴重失調，作業模式如圖一所示。

表二 集中接線前 113 人力資源配置（95 年度）

受理中心	數量	席次	線路	備註
各地方政府受理窗口	25	49	49	49 席次分布情形：除高雄市 3 席、連江縣和金門縣各 1 席，其餘縣市各 2 席。
內政部委外接線中心	1	8	16	---

資料來源：內政部家防會

圖一 集中接線前 113 保護專線作業模式（資料來源：內政部家防會）





惟按話務量分析，民國 94 年 113 總計接獲 44 萬 8,900 通電話，其中內政部委外受理中心佔 61%（27 萬 3,563 通），其餘 25 直轄市、縣（市）受理中心計佔 39%（17 萬 5,337 通），進一步依每單位席次、線路及人力受話比率分析比較內政部委外受理中心與各直轄市、縣（市）受理中心接線情形，前者分別為後者之 10.9 倍、4.76 倍及 12 倍，換言之，分散接線模式效能不佳（如表三）。

表三 集中接線前接線效能比率（資料來源：內政部家防會）

受理中心	每單位席次 受話比率	每單位線路 受話比率	每單位人力 受話比率
直轄市、縣（市）	0.8%	0.8%	0.19%
本部委託民間團體	8.7%	3.81%	2.65%

（三）電話求助，唯一管道

集中接線前，113 保護專線服務窗口僅限於電話求助管道，而據行政院主計處「臺閩地區電腦應用

概況調查」顯示，每戶家庭擁有電腦比率逐年提升，92 年已達到 57.13%，另上網普及率亦近 5 成（48.23%）。透過網路尋求協助具隱匿性，不僅降低實質接觸之尷尬，且透過網路文字對談，更能深入來電者內心世界，提供更多心理層面建設。

快速
瀏覽

壹、集中接線服務之背景說明

- 一、建置原因
- 二、建置經過
- 三、建置說明
 1. 接線人員 素質不一
 2. 分散接線 效能不佳
 3. 電話求助 唯一管道
 4. 話務效能 因地而異
 5. 服務品質 難以控管
 6. 資料建檔 問題重重



(四) 話務效能，因地而異

內政部委外的接線中心，具備語音等候功能與統計數據顯示，民眾撥入時若服務人員全部忙線，平均僅需等候 15 秒即可接通，另服務人員若發現線上有人等候，亦可決定是否增開座席，或儘速結束線上不重要的通話。其他 25 個地方政府之 113 保護專線，民眾撥入時如遇服務座席均忙線，只能選擇掛斷後再撥，相當不便。

(五) 服務品質，難以控管

集中接線前，113 日間分散由地方政府自行受理，在服務標準上難以統一、督考不易、品質難以管控，又夜間及行動電話統一由本部委外接線中心受理，民眾在不同的時段及使用不同的電話時，就可能必須適應二種服務處理的標準，易生困擾及民怨。分散接線模式，具有下列缺點：

- 1、各地方政府受理中心僅於上班時段受話，未能發揮受理台最大效能，且受理中心多，維護成本較高。
- 2、各受理中心彼此線路不共用，經常滿線的中心無法獲得其他中心的支援。
- 3、專線分散管理，督考不易，品質難以管控。
- 4、各受理中心運作模式不同，與防治網絡其他單位間之合作默契較難建立。



(六) 資料建檔，問題重重

113保護專線之設立，以保護家庭暴力、性侵害及兒少保護為服務宗旨，接獲需後續服務之案件，係填妥相關通報資料，派案予當地地方政府提供後續處遇，然本部投注大

快速瀏覽

壹、集中接線服務之背景說明

- 一、建置原因
- 二、建置經過
- 三、建置說明
 1. 接線人員 素質不一
 2. 分散接線 效能不佳
 3. 電話求助 唯一管道
 4. 話務效能 因地而異
 5. 服務品質 難以控管
 6. 資料建檔 問題重重

量心力整合各地方政府所建置之「全國家庭暴力、性侵害暨兒童少年保護資料庫」卻無法與113互為支援，讓有限資源使用效益更打折扣（圖二），相關問題簡述如下：

1、傳真通報資料品質不佳

113派案給地方政府之方式，係由人工填寫家暴、性侵害及兒少保護通報表單，以傳真方式進行通報，資料可辨識度經常因書寫字體不清、傳真機碳粉不足等種種因素，而錯失寶貴資訊，更有甚者，經過數次轉介後，個案原始資料可能已完全無法辨識。

2、資料人力建檔所費不貲

113派案給地方政府的通報資料，地方政府需要花費人力再將資料鍵入「全國家庭暴力、性侵害暨兒童少年保護資料庫」，以完備全國性之通報資料。

3、資料重複輸入效益打折

由於一張通報表可能會轉介多個縣市或單位，因此常見一張通報表被重複輸入，造成人力浪費及統計失真等情形。



4、通報送達流程缺乏控管

由於通報表係透過傳真傳送，偶有通報端顯示成功傳真訊息，惟接收端實際卻未成功接收之情況，或於接收傳真後因人工疏忽導致通報表未依流程處理等問題。

5、表單繁雜文書處理耗時

目前系統中各式表單為民國 90 年邀集學者專家討論研議結果，但由於保護案件態樣日益複雜，在社工人員案件負荷龐大壓力下，若整合規劃個案處遇流程、建置個案工作平台，將能協助社工人員減少文書處理作業時間。

6、資料運用有限成果不彰

113 接線人員未能透過與資料庫之整合，於合理授權範圍內即時檢閱來電者受暴史及其他更充分之資訊，亦未能成為各地方政府社工人員進行個案服務時 24 小時之支援後盾，當 113 保護專線接收到民眾訊息時，也未能及時提供更充分的資訊與回應。



圖二 集中接線前民眾求助狀況 (資料來源：內政部家防會)





貳、集中接線服務之創新過程

一、掌握缺點、研究改善、目標設定 22

二、規劃過程、解決方式、解決方案 23

(一) 規劃過程：集中接線模式之評估

(二) 解決方式：

1、行政體系整合之機制

2、標準作業流程之建立

(三) 解決方案

1、便利化：一個號碼、一個窗口、三種服務

2、多元化：求助管道從電話延伸到網路

3、資訊化：發揮保護資料庫的最大效益

4、電子化：網路責任通報的創新變革

5、標準化：導入全面電子化的控管機制

6、機動化：跨部會定期追蹤檢討機制

7、專責化：集中接線服務統一專責委外

8、品管化：人力與話務品質雙重提昇

9、團隊化：加強防治網路之工作默契

三、制定標準作業流程 31

(一) 「一一三保護專線」集中接線作業要點

(二) 緊急通報指標及聯繫機制

(三) 報警處理原則



貳、集中接線服務之創新過程

一、掌握缺點、研究改善、目標設定

從「民眾即顧客」的角度出發，考量快速明確回應民眾需求、福利服務輸送的順暢，內政部家防會規劃將分散式的接線服務化整為一個集中接線中心，藉由電話、網路等多元通報管道開發、強化資訊設備系統及資料庫功能並開放各地方政府同步使用，俾以達到通報案件零時差、資料完整且雙向互動方式，提供民眾完整的服務，以下僅將本案所欲改善的方式及達成目的，摘述如表四：

表四 集中接線服務所欲達成目的示意表

集中接線前之缺點	改善方式	欲達成目的
接線人員，素質不一	革新聘用制度與訓練機制	提昇及時回應與連結防治網路的能力
分散接線，效能不佳	委由單一專業單位負責接線	事權統一，便於督考
電話求助，唯一管道	導入網路求助與諮詢機制	擴大民眾求助意願與選擇
話務效能，因地而異	導入資通訊科技解決	提昇來電之通話品質
服務品質，難以控管	建立統一的接線平台	任何時間所提供的服務均達一定水平
資料建檔，問題重重	革新資料管理與運用流程	精準掌握與運用個案資料，達成先期預防效果



貳、集中接線服務之創新過程

二、規劃過程、解決方式、解決方案

(一) 規劃過程：集中接線模式之評估

依據民國95年行政院科技顧問組意見，認為集中式的call center係為世界潮流，該人力可有效運用，爰建議113應朝集中整合建置方向推動辦理，內政部家防會遂於民國95年委託專家學者進行「113保護專線運作成效評估研究」，該結論建議「中央集中接線」，將有助於事權統一、減輕各地方政府的接線人力負荷壓力及提高服務品質，惟尚需突破相關困境如下，以竟事功：

1. 專線應以緊急救援及通報轉介為受案定位，並朝專精化方向發展。
2. 建立接線單位與各地方政府間合作機制與平台，以利後續案件轉銜。
3. 隨時更新社會資源，俾以提供受害民眾有效即時資訊。
4. 設立接線單位與各地方政府間一致的電腦資訊作業系統。
5. 持續強化專線人員服務品質，建議委託專業民間團體辦理接線服務。

(二) 解決方式：

1、行政體系整合之機制



透過單一運作模式，定期邀集各地方政府、相關部會、及防治網絡單位，召開 113 檢討會議檢討執行概況，俾便利與防治網絡其他單位間建立合作機制。

2、標準作業流程之建立

為提升 113 線上服務品質，特邀集各地方政府及相關單位召開 113 服務升級專案會議，訂定相關指標如下，俾確定中央與各地方政府間明確的轉銜機制，確保集中接線服務的效能：

快速
瀏覽

壹、集中接線服務之背景說明

貳、集中接線服務之創新過程

- 一、掌握缺點、研究改善、目標設定
- 二、規劃過程、解決方式、解決方案
 - (一) 規劃過程
 - (二) 解決方式
 1. 行政體系整合之機制
 2. 標準作業流程之建立
 - (三) 解決方案
- 三、制定標準作業流程

(1) 集中接線模式制度化機制

訂定「113 保護專線集中接線作業要點」，從制度面下手，做為中央與地方共同促進防治網絡效能的重要依據。

(2) 緊急通報案件標準化機制

確保緊急案件之及時辨識，以標準作業流程及時處理，透過回覆機制，各地方政府回報 113 接線人員處理緊急案件之初步狀況，俾利及時掌握處理情形。

(3) 緊急庇護案件標準化機制

受害民眾之來話，有緊急庇護之需求時，標準化處理流程為：由接線人員聯繫所在地防治中心的緊急聯絡窗口，提



供受害民眾目前所在位置及聯絡電話，經由執勤社工員出勤或線上評估並與庇護處所協調聯繫，再由社工員自行聯絡員警、運用轄內其他資源、或親自接送受害民眾至庇護處所，俾以提升緊急庇護案件處理效率與效能，使受害民眾及早獲得當下的身心安頓。

(4) 責任通報作業標準化機制

責任通報人員有依法通報責任，為確保通報案件能滴水不漏並獲得及時有效能的處理，爰訂定責任通報作業流程及書表，並再次於民國 98 年 11 月 27 日函請各地方政府配合辦理，俾確保轄內網絡成員互動順暢、受害民眾可需求及早獲致處理。

(三) 解決方案

透過中央與地方政府、民間團體共同協力，並運用法令與流程再造、管理策略及資訊科技應用等方式，將業務體系垂直整合，成立 113 集中接線中心，提供民眾單一窗口之諮詢及通報服務，並結合在地化之福利服務資源，提供民眾更完善福利服務輸送，採行方案如下：

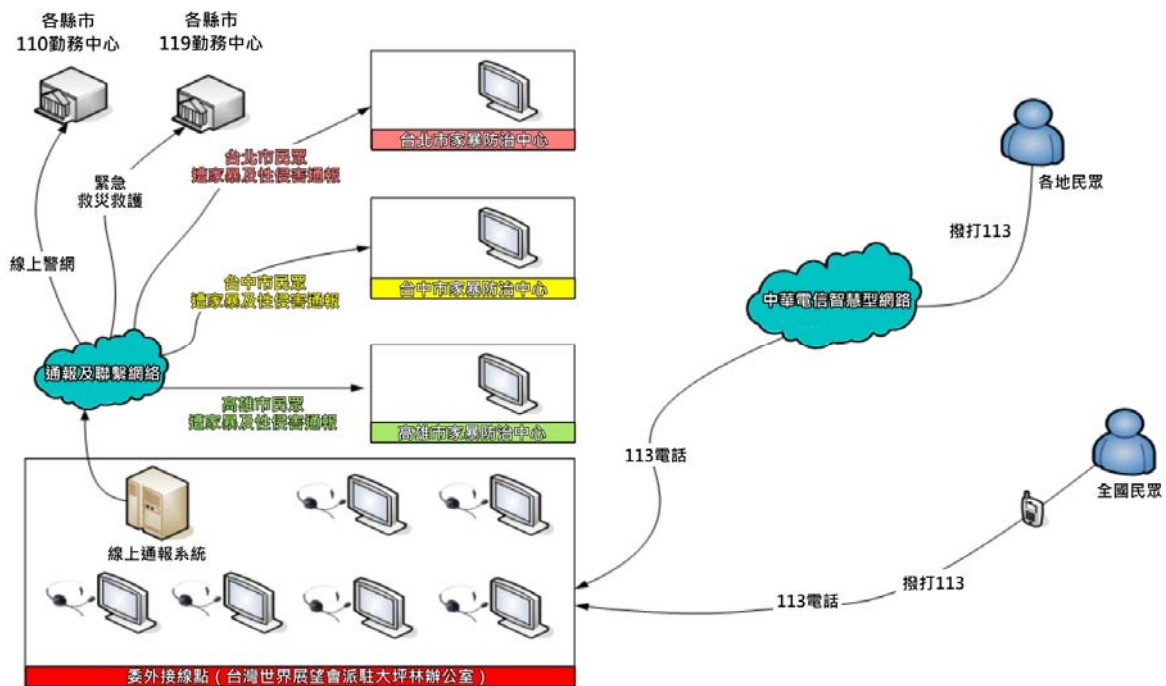
1、便利化：一個號碼、一個窗口、三種服務

113 專線號碼的選擇乃取其「一個號碼、一個窗口、三種服務」之諧意，除提供全國統一單一號碼外，由於電話受理可直接由案



主所在地之防治中心處理，因此可提供許多因地制宜服務，如立即派員協助及當地資源轉介等。由於分散式架構有資源運用效率不佳、服務品質難以統一等問題，因此規劃將 113 調整為集中式架構（圖三），並以現行夜間及假日接線模式為基礎，擴大委外接線中心之規模，設置 12 席受理台及 1 席督導台，線路則由現行 16 線擴充至 30 線，再加強委外接線中心與各直轄市、縣（市）政府間，案件派送流程之管控及案件處理效率之督考，提供民眾一致性的單一窗口，在必要時又可運用各地社政資源提供在地化的服務。

圖三 集中接線後 113 作業模式（資料來源：內政部家防會）





2、多元化：求助管道從電話延伸到網路

在傳統觀念束縛下，國人普遍有「家醜不外揚」心態，民眾對於透過電話的直接接觸仍具有部分心理障礙，鑑於網路資訊科技已極為普及，故研究建置113保護專線線上即時通報、諮詢網站及電子郵件信箱，由內政部委外接線點統一受理，透過網路提供民眾一對一文字對談諮詢服務，民眾不需面臨直接語言交談即可獲取相關有用資訊，將可吸引更多青少年及網路族利用113保護專線求助，進而擴大民眾接觸之管道，提供更多元及時之服務。

3、資訊化：發揮保護資料庫的最大效益

113保護專線乃受害民眾或通報人員，向社工人員尋求協助及通報的主要窗口之一，研究諸多重大社會案件發現，於案件發生前、中、後，受害民眾或其親友均曾透過113保護專線尋求協助。因此，透過整合113保護專線資訊系統及「全國家庭暴力、性侵害暨兒童少年保護資料庫」，即可提供基層社工人員完整個案訊息，將113保護專線納為發現高危機個案的重要窗口及環節，擴大113保護專線的服務深度及廣度，另為確保受害民眾個人隱私不外洩，也規劃多面向的資訊安全保護措施，俾以建置一個全面性的資訊安全防護網絡。

快速瀏覽

壹、集中接線服務之背景說明

貳、集中接線服務之創新過程

- 一、掌握缺點、研究改善、目標設定
- 二、規劃過程、解決方式、解決方案

(一) 規劃過程

(二) 解決方式

(三) 解決方案

1. 便利化
2. 多元化
3. 資訊化
4. 電子化
5. 標準化
6. 機動化
7. 專責化
8. 品管化
9. 團隊化

三、制定標準作業流程



4、電子化：網路責任通報的創新變革

過去責任通報機制主要係以傳真方式辦理，資料清晰度及個案資料保密較無法掌控，且資料錯誤發生比率較高，考量目前網路資訊發達，倘能將現有通報機制逐步轉化為電子通報方式，提供責任通報單位及一般民眾進行線上通報，將可提升資料正確性及方便性，亦可大幅提升不願意透過直接語言交談民眾之通報意願，確保每一個危機案件均可儘早予以處理及管控，避免社會付出更大成本，讓社會上真正需要救助的人及時獲得援助。

5、標準化：導入全面電子化的控管機制

通報是政府啟動家庭暴力、性侵害及兒童少年保護服務的重要機制，接獲通報後，相關單位處理流程攸關受害民眾權益，因此應導入電子化工作流程概念，確保電子通報案件均由專人依標準流程處理，不僅可避免因任一環節疏漏，造成民眾權益受損，並可控管整體服務品質，另因通報者可查詢所通報案件之受理情形，將可提升民眾對通報機制之信任度，強化民眾通報意願，同時減少民眾因不了解政府處理作業流程產生誤解，主要之控管功能將包含：

(1) 通報流程執行控管：

案件由通報至結案之間的所有處理流程及安全性控管。

(2) 通報案件時效控管：



如是否如期受理案件、連繫或訪視受害民眾、以及完成受害民眾需求評估等。

(3) 通報案件績效控管：

導入作業研究概念，統計各流程環節之執行績效，以為單位主管調整內部作業程序之參考。

(4) 通報進度追蹤機制：

一般民眾對其通報案件之處理情形非常關心，因此，一個開放式的查詢窗口將可大幅增加民眾的信心，進而強化民眾通報之意願。

6、機動化：跨部會定期追蹤檢討機制

內政部家防會依家暴法及性侵害犯罪防治法相關規定，以內政部長為召集人按季召開委員會議，由中央相關單位、各地方政府及外聘專家學者組成，期藉由本會議解決現行制度之缺漏，並建構未來防治業務之推動方向，俾使防治網絡滴水不漏，充分保障受害民眾之權益；另外，內政部家防會為確實督促各地方政府落實防治業務，並確保網絡合作綿密，另訂有重大家庭暴、性侵害案件檢討機制，倘該地方政府轄內遇有上開案件，則按季邀集外聘專家學者及中央相關部會逐案檢討，並就討論結果重新檢視法規內涵，俾利法與時轉。

7、專責化：集中接線服務統一專責委外

考量為使專線服務朝向專精化及穩定化方向發展，內政部將



委託專業民間團體統一代接所有113來電，提供民眾一致性單一諮詢及通報窗口，委外條件如：設定受理台開設數量、專職專業人力等，並以「專線運作規劃」、「專線行政管理」、「價格」、「廠商經驗及能力」及「簡報及答詢」等面向進行評分，俾確保服務品質（附件一）。

8、品管化：人力與話務品質雙重提昇

為提升113線上服務品質，當系統電話滿線時，規劃安撫語音設計與知識庫，並發展線上督導制度、抽聽督導考核、專線評鑑及接線人員專業培訓計畫，俾強化接線人力服務知能。

9、團隊化：加強防治網路之工作默契

內政部定期邀集113接線單位、各地方政府、相關防治網絡單位召開檢討會議外，113亦不定期參加各地方政府聯繫會議、個案研討，並進行縣市拜訪，俾利建立服務默契，降低個案轉銜的交換成本。



貳、集中接線服務之創新過程

三、制定標準作業流程

(一)「一一三保護專線」集中接線作業要點

本項工作涉及內政部、各地方政府及受委託接線單位等權責，為釐清各方權利義務並建立流暢之合作機制，分別於96年2月12日、96年6月4日邀集各地方政府及相關單位開會研商，經內政部法規會檢視後，於96年8月2日簽准訂定「113保護專線集中接線作業要點」，並函送各地方政府及相關單位據以辦理，並依實際執行情況透過會議討論酌為調整。

(二) 緊急通報指標及聯繫機制

本項工作涉及夜間緊急案件須由各地方政府社工員出勤所訂定。由於集中接線後之來電、線上網談民眾來自全省各地，為使保護工作無接縫、案件即時輸送至地方處理，經與各地方政府數次會議討論建立此緊急聯繫指標、緊急聯繫窗口及電話。又為使服務轉銜順暢，保障受服務對象之權益，內政部家防會則定期列管檢討各地方政府處理家庭暴力及性侵害緊急案件回覆情形，若未改善則發函糾正，俾督促各地方政府落實暨精進服務及效率。

(三) 報警處理原則



本項工作涉及與警察單位之合作機制，早期在實務上遇有警察處理案件受案標準不一或者態度欠缺之情狀，為建立合作默契俾提供民眾完善服務，遂建立本原則，並就合作時之特殊情狀於相關會議與警政署協商。



參、集中接線服務之主要內容

一、服務架構 34

二、技術架構 35

三、主要內容 36

(一) 中央地方垂直整合 36

1. 服務流程制度化
2. 防治工作共識化
3. 責任通報同步化

(二) 相關單位水平整合 37

1. 無接縫通報，無阻礙串連
2. 無城鄉差距，無落差認知

(三) 全面導入資通科技 37

1. 建置電子派案系統
2. 建置服務資源快速檢索及地理資訊系統
3. 建置來話顯示、顯址系統
4. 建置23套通報表自動傳真回覆系統
5. 建置113線上通報系統
6. 建置個案資料庫管理系統
7. 建置資訊安全防護系統
8. 建置113備援系統
9. 建置阻斷攻擊防護系統

(四) 吸納挹注社會資源 41

1. 遴選專業接線單位
2. 納入網路平台業者
3. 媒合外籍通譯人員

(五) 深化促進服務效能 42

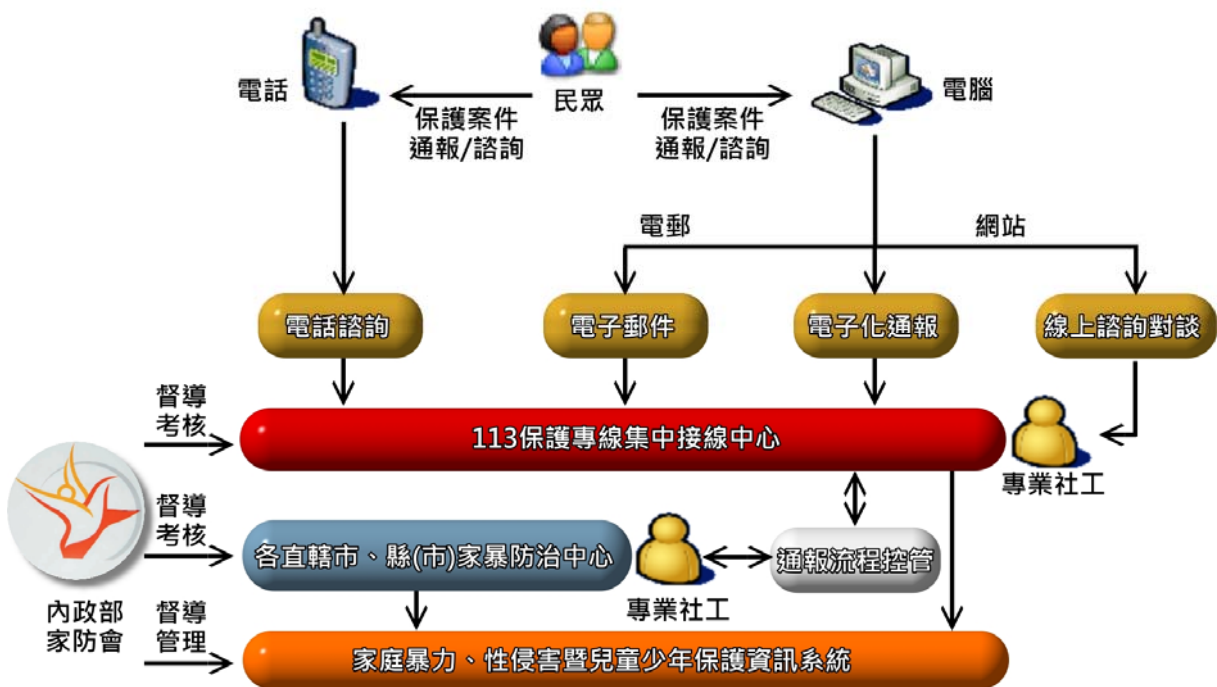
1. 辦理「113接線服務抽聽考核」
2. 辦理提升「113服務品質座談會」
3. 辦理「113實地評鑑」
4. 辦理「113行政會議」
5. 辦理「113保護專線員工團隊凝聚計畫」
6. 辦理「113滿意度調查」
7. 建立「實習合作計畫」
8. 辦理「家庭暴力及性侵害防治網絡整合倡導計畫」
9. 編製「113保護專線工作人員服務手冊」
10. 辦理「分科分級專業課程訓練」



參、集中接線服務之主要內容

一、服務架構

圖四 集中接線後113服務架構示意圖

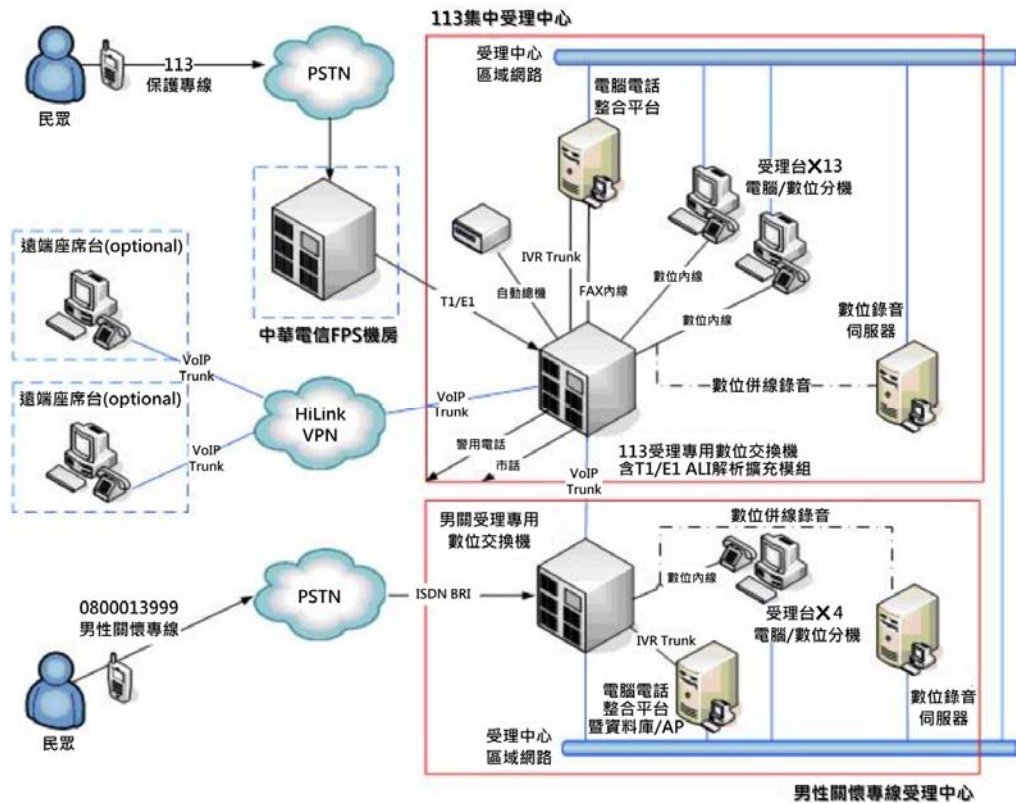




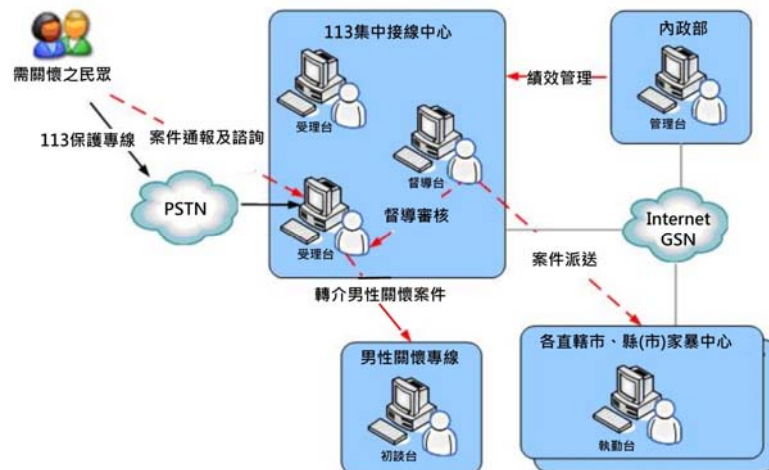
參、集中接線服務之主要內容

二、技術架構

圖五 通訊系統整體架構 (資料來源：中華電信)



圖六 113 應用系統各席次配置 (資料來源：中華電信)





參、集中接線服務之主要內容

三、方案內容

(一) 中央地方垂直整合

1、服務流程制度化

為有效運用國家整體資源，爰配合行政院「關懷 e 起來」計畫，由本部成立 113 集中接線中心，在制度面與地方建立合作機制，訂有「113 保護專線集中接線作業要點」(附件二)、建立「緊急通報案件指標及聯繫機制」(附件三)、報警處理原則(附件四)及確立「緊急通報案件處理回覆機制」，讓服務無接縫、零時差。

2、防治工作共識化

為解決個案處理方式、流程及相關實務問題，爰邀集 113 接線單位、各地方政府及相關單位於 98 年 4 月 8 日、10 月 9 日辦理 2 次「113 保護專線 98 年度執行狀況檢討會議」，會中針對派案指標、轉介流程、資訊分享、通報制度等議題，與地方政府、防治網絡相關單位建立合作共識與機制。

3、責任通報同步化

家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法、兒童及少年福利法均訂有責任通報制度，尤其對兒少保護事件更訂有 24 小時處理時限，一旦責任通報人員通報緊急案件，不論運用傳真或網



路通報，均需立即聯繫當地社政單位值班窗口即時處理。

(二) 相關單位水平整合

1、無接縫通報，無阻礙串連

為有效運用國家整體資源，將社政、警政、教育、勞政等不同的通報系統整合簡化成單一窗口，並透過數位科技建置「多元化」且「隨手可及」之服務窗口，建立「整合一致」之人身安全保護服務網絡，提供責任通報人員更多元、便利之無接縫通報服務，俾提升全國通聯作業的效益。

2、無城鄉差距，無落差認知

有鑑於各地方政府所建置之服務資源具城鄉差距，且網絡人員對於專線服務認知不一，113 受託單位主動參與地方政府辦理之轄內聯繫會議，加強雙向意見交流機會。

(三) 全面導入資通科技

1、建置電子派案系統

113 受理案件後可即時於電腦系統派案予各地方政府防治中心單一窗口，各防治中心並於

快速瀏覽

壹、集中接線服務之背景說明
貳、集中接線服務之創新過程
參、集中接線服務之主要內容

一、服務架構
二、技術架構
三、方案內容

(一) 中央地方垂直整合
(二) 相關單位水平整合
(三) 全面導入資通科技
(四) 吸納揭注社會資源
(五) 深化促進服務效能



113 接線中心派案後上班日 24 小時內接收案件及依法定期限處理，此外，並透過系統自動回覆接線中心，讓派案人員知道案件已被接收，俾利接線人員及時掌握，以建立 113 接線人員對來話民眾之責信，並可縮短派案時間及案件處理時效。

2、建置服務資源快速檢索及地理資訊系統

113 接線人員在線上依據民眾之需求進行資源檢索，以立即提供民眾所需之訊息，提升接線服務效率，並於 98 年 2 月將光纖網路速率調整為 4M 企業型，以即時查詢所需資訊；並藉由地理資訊系統以即時掌握個案所處位置，俾提供緊急救援協助及資源連結。

3、建置來話顯示、顯址系統

為能即時提供民眾緊急協助及人身安全保護，本部業於 96 年 7 月 30 日、96 年 10 月 2 日邀集各電信業者、國家通訊傳播委員會及消防署等相關單位，召開「113 保護專線來話顯示、來話顯址及行動電話定位」協調會議。並於 97 年 7 月多次與消防署研商有關併案處理 113 及 119 建置，以提供民眾行動電話發話基地台定位功能事宜。目前透過系統帶入，輔以人工查詢方式，業已建立即時查話查址系統，有助於即時掌握個案所處位置，俾提供緊急救援及後續服務。

4、建置 23 套通報表自動傳真回復系統



為降低責任通報人員撥打 113 確認通報傳真之來電量，間接影響 113 之進線率，爰於 96 年辦理「通報表傳真自動確認及回覆系統採購案」，並於 97 年 1 月完成各直轄市、縣（市）政府家庭暴力及（暨）性侵害防治中心傳真通報表自動確認及回覆系統，讓責任通報人員不需再撥打 113 即可確認傳真資料是否被收訖，以提高民眾來電進線率。

5、建置 113 線上通報系統

透過電子化通報機制，增加通報管道多元性，提升通報效率及正確性，進而逐步增加案件通報率，確保潛在危機個案可在第一時間及時被發現，減少遺憾發生；並透過網路或電子郵件進行網路即時對談諮詢服務，除卻尋求協助者心理障礙。依據 98 年服務量統計數據得知，電子通報案件為 1,813 件，網路即時對談服務為 378 人次，讓民眾求助意願更加提升。另針對通報案件建立流程控管機制，包括案件由通報至結案間的各階段安全性、時效性及執行績效控管等，並開放民眾可主動追蹤案件處理進度，俾提高整體服務品質、提升民眾對通報機制之信任度、強化民眾通報意願。

6、建置個案資料庫管理系統

整合全國家庭暴力、性侵害、兒童少年保護、男性關懷專線之加害人及被害人的個案管理系統，以即時掌握高危機個案



相關資訊，評估適當處遇方式，提供連貫性、全面性及整合性服務，擴大 113 保護專線服務深度及廣度。

7、建置資訊安全防護系統

資料庫整合後，因個案資料完整度提高，被（加）害人許多私密性之資料需要更嚴密保護，爰此，特別規劃包括網路及硬體資訊安全（如防火牆、病毒、來源管制、SSL 傳輸等）及應用系統安全（如帳戶控管、帳戶角色分級機制、資料分級控管機制、異常事件管制等）等多面向的資訊安全的保護機制，以建置一全面性資訊安全防護網。

8、建置 113 備援系統

由於 113 係有關民眾人身安全保護之重要通報熱線，為確保 113 能 24 小時全年無休持續運作，爰擇定於台北市家庭暴力及性

侵害防治中心建置異地備援系統，以因應 113 集中接線中心因故無法運行時，113 仍可持續提供服務。

快速
瀏覽

壹、集中接線服務之背景說明
貳、集中接線服務之創新過程
參、集中接線服務之主要內容

- 一、服務架構
- 二、技術架構
- 三、方案內容

- (一) 中央地方垂直整合
- (二) 相關單位水平整合
- (三) 全面導入資通科技
- (四) 吸納挹注社會資源
- (五) 深化促進服務效能

9、建置阻斷攻擊防護系統

為避免 113 專線因連續性惡意騷擾電話致妨害進線率，影響民眾權益，爰需建置專線服務之阻斷攻擊防護機制，提供阻斷攻擊防護，並可提升高風險個案來話之進線優先順序，提



供即時關懷服務，98 年共阻斷 1,535 通惡意騷擾來電(表五)。

表五 集中接線後實施阻斷數 (資料來源：113 系統)

年度	96 年 9-12 月	97 年	98 年
件數	0	118	1,535

(四) 吸納挹注社會資源

1、遴選專業接線單位

為引進民間豐富資源、擴大服務能量，113 接線工作透過公開評選，由「財團法人臺灣世界展望會」以多年接線經驗及服務熱忱獲選為承辦單位。為彌補政府部門不足資源並強化接線品質，於合約外另外自籌 14 名專線人力提供接線服務，並將保護性議題視為該機構每年重要工作重點項目，積極辦理社區宣導，加強民眾對於 113 保護專線之認識。此外，也與各地方政府合作推動保護性服務方案，讓保護服務無接縫。

2、納入網路平台業者

為掌握緊急救援時效，與 Baby Home 等網路業者建立即時連繫窗口，由業者提供 113 必要之資訊及友善協助，讓網路上揭露疑似保護案件可順利透過地方政府展開案件調查，即時提供緊急救援及就近之福利服務，避免因時間延宕危急當事人生命安全。

3、媒合外籍通譯人員



召募並培育外籍人士（配偶）擔任 113 保護專線通譯人員，讓不諳本國語言之外籍人士透過三方通話線上即時通譯，獲得必要協助，使人身安全得以保障。

（五）深化促進服務效能

1、辦理「113 接線服務抽聽考核」

針對 113 接線錄音，邀請相關實務專家學者就，每月隨機抽取 10 通（全年共計 120 通）電話錄音進行抽聽，並於民國 4 月 22 日、9 月 8 日召開督導會議，針對考核結果進行雙向溝通，會中重要討論內容摘述如后：持續建議受託單位強化接線人員線上評估診斷能力、熟悉驗傷採證流程、瞭解移民法規、運用 DA 危險評估量表、提昇責任通報人員辨識個案處境之知能，以及有效建立接線人員之服務評估及退場機制等，俾確保專線品質。

2、辦理提升「113 服務品質座談會」

邀請專家學者、相關團體代表及 113 受託單位於民國 5 月 1 日針對 113 定位、接線流程及服務品質提供專業意見，並決議 113 為受理婦幼緊急求援之保護服務專線，由於涉及人身安全保護，民眾已熟諳運用多年，仍應維持原機制，不予整併，續由中央 24 小時統一接線服務，並朝專精化方向發展，



並建議與「1957」福利諮詢專線分流，但彼此視案件性質進行轉介通報，充分保障受服務對象的權益。

3、辦理「113 實地評鑑」

於民國 98 年 9 月 28 日聘請（外聘）專家學者假接線地點進行實地評鑑，以了解 113 受託單位之專線服務成效。評鑑委員一致肯定集中接線服務大幅提升來電有效性及滿意度與專線服務制度，且服務流程控管機制已臻完備，平均分數超過 80 分，評鑑結果為合格。

4、辦理「113 行政會議」

以每月 1 次為原則，與受託單位就執行困境、服務品質改善等工作事項進行行政協調，俾利強化專線服務效能。

快速
瀏覽

壹、集中接線服務之背景說明
貳、集中接線服務之創新過程
參、集中接線服務之主要內容

一、服務架構
二、技術架構
三、方案內容

(一) 中央地方垂直整合
(二) 相關單位水平整合
(三) 全面導入資通科技
(四) 吸納挹注社會資源
(五) 深化促進服務效能

5、辦理「113 保護專線員工團隊凝聚計畫」

於民國 98 年 9 月及 11 月各規劃辦理 1 梯次「凝聚營」，期透過引領渠等檢視性別暴力防治工作推動脈絡，反思專線服務之定位、發展方向及學習自我關照，強化對於專線服務及組織之向心力，促進接線人員專業成長及合作關係，俾整體提升專線品質及團隊服務能量。

6、辦理「113 滿意度調查」



專案委託民意調查公司，自民國 98 年 11 月 11 日起進行為期 30 日曆天（24 小時）之 113 來電者線上滿意度調查，期確保專線服務品質（附件五）。

7、建立「實習合作計畫」

為增進接線人員對家庭暴力及性侵害防治實務之了解，遂與台北市家庭暴力暨性侵害防治中心建立實習合作機制，定期推派資深專線人員至該中心實習，俾強化專線人員之處遇能力。

8、辦理「家庭暴力及性侵害防治網絡整合倡導計畫」

為整合防治網絡、強化 113 接線中心與各地方政府防治中心溝通聯繫管道，民國 97 至民國 98 年度辦理「家庭暴力及性侵害防治網絡整合倡導方案」，期建構 113 保護專線與各地方保護性業務間的區域性工作模式，增加線上處遇與保護性業務後續協助的一致性，俾以達到整合防治網絡目標，迄今 113 接線中心另參與 6 縣市地方政府聯繫會報，與地方政府進行實務交流。

9、編製「113 保護專線工作人員服務手冊」

為提升 113 接線人員工作知能及服務效能，茲委託「臺灣社會工作專業人員協會」編製本手冊，將服務流程與判案原則標準化，並將相關資源、案例、對話範例建檔，供接線人員



參考運用。

10、辦理「分科分級專業課程訓練」

為提升 113 接線人員專業知能，辦理家暴及性侵害防治核心課程、專題課程、特殊案件處遇專題課程等訓練（附件六）。



肆、集中接線服務之效益說明

一、外部效益 47

- (一) 量化效益：無效來電率，降幅高達65%
- (二) 量化效益：113受理通報能量，明顯穩定成長
- (三) 量化效益：多元管道多國語言，服務數量顯著提昇
- (四) 量化效益：互動語音系統，來電等候時間遽降50%
- (五) 質化效益：作業流程標準化，線上督考即時化
- (六) 量化效益：高滿意度來話民眾調查
- (七) 量化效益：高滿意度社會大眾調查
- (八) 質化效益：宣示保護民眾人身安全的決心，提昇政府形象
- (九) 質化效益：成為第一線服務機關的守門員

二、內部效益 55

- (一) 量化效益：有效電話來電率，九年成長約九倍
- (二) 量化效益：95%的連繫速度，99%的協調成效
- (三) 質化效益：接線人員素質高，服務品質得確保
- (四) 量化效益：單一窗口服務好，電子派案效率高
- (五) 質化效益：即時聯繫跨平台，緊急救援零時差
- (六) 質化效益：中央地方一條鞭，保護扶助無接縫
- (七) 量化效益：人力物力大精簡，整體效能再提高



肆、集中接線服務之效益說明

一、外部效益

(一) 量化效益：無效來電率，降幅高達65%

113集中接線後，透過資訊系統的改善，讓線路更穩定，另避免因連續性惡意騷擾電話致妨害進線率，影響民眾進線權益，遂建立專線服務之阻斷攻擊防護機制，讓無效電話大幅下降，從民國90年91.92%下降到民國98年26.80%（表六），大幅提升民眾撥接率。

表六 113歷年無效電話量（資料來源：內政部家防會）

年度	總來電量	無效電話	無效電話來電率
90	498,313	458,057	91.92%
91	544,404	472,390	86.77%
92	433,655	363,766	83.88%
93	458,575	354,830	77.38%
94	447,950	306,786	68.49%
95	365,320	225,493	61.72%
96	365,385	196,676	53.83%
97	284,641	96,691	33.97%
98	255,664	68,511	26.80%

(二) 量化效益：113受理通報能量，明顯穩定成長

透過積極宣導 113—「一個號碼、一個窗口、三種服務」鼓勵通



報，自民國 95 年至民國 98 年數量有逐年增加情形，其中民國 98 年民眾透過 113 通報之案件已高達 1 萬 8,547 件，佔所有通報案件的 17.42%（表七），顯見民眾社區鄰里保護意識提升，且 113 逐漸成為民眾熟悉信任的保護專線。

分析民國98年民眾通報113之案件類型，以兒少保護為最高，共通報9,095件，佔總通報案件49.04%，其次為婚姻/離婚/同居關係暴力事件計6,022件（佔32.47%），第三高為性侵害事件2,067件（佔11.14%）

表七 受理通報之家庭暴力及性侵害事件數據（民國95-98年）

年度	95	96	97	98	
家庭暴力 及兒少保 護事件	總通報 次數	70,842	76,755	84,195	94,848
	113 通報次數	7,743 (10.93%)	9,465 (12.33%)	14,129 (16.78%)	16,480 (17.38%)
	總通報 次數	8,075	9,375	10,260	11,607
性侵害 事件	113 通報次數	660 (8.17%)	1,019 (10.87%)	1,681 (16.38%)	2,067 (17.81%)
	總通報 次數	78,917	86,130	94,455	106,455
合計	113 通報次數	8,403 (10.65%)	10,484 (12.17%)	15,810 (16.74%)	18,547 (17.42%)

資料來源：內政部家防會整理

（三）量化效益：多元管道多國語言，服務數量顯著提昇

113 集中接線之後，透過線上即時網頁服務中心系統，設置多元管道便利民眾使用，如網路諮詢（網談）、網路通報及提供通譯



服務，日漸為民眾所採行，其中便利 e 世代網路族群透過網路或電子郵件進行諮詢案件數自民國 96 年至民國 98 年分別為 48 件、332 件及 378 件；網路通報案件數自民國 96 年至民國 98 年分別為 14 件、339 件及 1,813 件；另為保障外國人民權益，113 還提供英語、泰語、越南語、印尼語、柬埔寨語等 5 種外語通譯服務，民國 96 年至民國 98 年分別提供 851 人次、1,161 人次及 425 人次，均有成長情形（表八）。

表八 多元管道受理情形

年度	網路諮詢（網談）	網路通報	外語通譯
96 年 9 月 1 日以前	無	無	無
96 年 9-12 月	48	14	851
97 年	332	339	1,161
98 年	378	1,813	425
合計	758	2,166	2,437

資料來源：內政部家防會整理

（四）量化效益：互動語音系統，來電等候時間遽降50%

藉由互動式語音系統協助，民眾可在等候過程中獲得更好的處置，系統亦可發出線上民眾等候之警示，使接線人員視其接線情況決定是否儘快結束線上電話，繼續服務下一位民眾。自 113 集中接線以來，民眾來電平均等候時間從集中接線前的 27 秒降低至 14.67 秒，大幅提高服務效能。

快速瀏覽

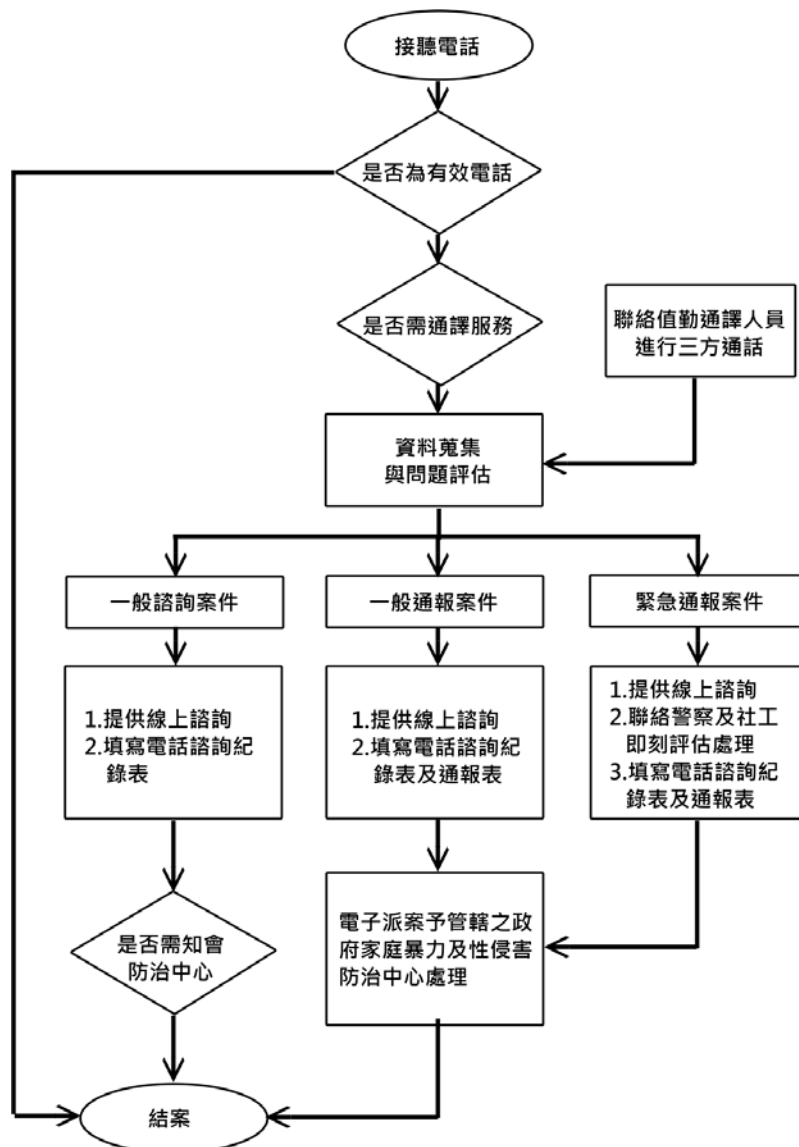
- 壹、集中接線服務之背景說明
- 貳、集中接線服務之創新過程
- 參、集中接線服務之主要內容
- 肆、集中接線服務之效益說明
 - 一、外部效益
 - 二、內部效益



(五) 質化效益：作業流程標準化，線上督考即時化

建立113線上案件類型標準化流程（圖七），接線人員及專線督導須將該作業流程落實監督與服務，且於第一時間解決民眾相關問題，另配合線上自動化監錄系統及三方通話，專線督導可即時協助接線人員解決線上問題，避免民眾不必要之疑慮和投訴。

圖七 113接線服務流程圖（資料來源：內政部家防會）





(六) 量化效益：高滿意度來話民眾調查

113 系統每天隨機抽取來電時間 5 分鐘以上之有效電話進行滿意度調查，依據民國 98 年民眾線上滿意度

快速瀏覽

- 壹、集中接線服務之背景說明
- 貳、集中接線服務之創新過程
- 參、集中接線服務之主要內容
- 肆、集中接線服務之效益說明
 - 一、外部效益
 - 二、內部效益

之線上調查分析（表九），得知有 77.63% 為非常滿意，滿意亦達 20.25%，總體而言來話者對於專線服務之滿意度中滿意以上達 97.88%，不滿意及非常不滿意者僅佔 2.12%，顯見民眾對於 113 服務品質之肯定及支持，而該結果也與內政部家防會於民國 98 年委託民調公司於特定期間的滿意度調查結果一致，整體滿意程度亦高達 95%（表十）。

表九 113 系統隨機進行滿意度調查結果

年度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
96 年 9-12 月	1,724	563	55	19	2,361
97 年	5,156	1479	137	51	6,823
98 年	7,508	1,958	137	68	9,671

資料來源：113 系統

表十 委託民調公司進行滿意度調查之各項評價整合表(民國 98 年)

	正面 評價	負面 評價	不知道/無 意見/拒答
113 接線人員			
親切程度	98.7	0.5	0.8
信任程度	95.1	1.0	3.8
專業程度	93.5	2.2	4.1
資訊內容充足程度	91.9	4.2	3.8
資訊內容完整程度	91.2	4.8	4.0
充分解答程度	88.8	5.6	5.6
113 保護專線			



綜合服務滿意程度	94.5	2.5	3.1
遇到問題願意撥打程度	96.4	1.6	2.0
推薦親友撥打意願程度	96.1	1.4	2.5

資料來源：內政部家防會

(七) 量化效益：高滿意度社會大眾調查

依據民國 96 年至民國 98 年度民眾對內政部施政滿意度調查報告顯示（表十一），對於「設置 113 專線」服務，分別有 88.3%、88.6%、91.9% 的民眾表示非常滿意或還算滿意，僅有 8.2%、8.5%、6.6% 的民眾表示非常不滿意或不太滿意，另有 3.6%、2.9%、1.5% 的民眾表示不知道或無意見，表示民眾對於 113 專線設置滿意度增加，且為人所熟知。

表十一 民眾對設置「113 專線」服務滿意度狀況（民國 96-98 年）

項目別	滿意度			不滿意度			不知道 或 拒答	無意見 或 很難說
	計	非常 滿意	還算 滿意	計	不太 滿意	非常 不滿意		
96 年	88.3%	31.4%	56.9%	8.2%	7.2%	1.0%	2.0%	1.6%
97 年	88.6%	27.1%	61.4%	8.5%	7.8%	0.7%	1.8%	1.1%
98 年	91.9%	34.1%	57.8%	6.6%	5.6%	1.0%	1.2%	1.3%

資料來源：內政部

(八) 質化效益：宣示保護民眾人身安全的決心，提昇政府形象

113 集中接線服務宣示政府保護民眾人身安全的決心，並整合相關機關資源、通路讓 113 保護宣導深入社區、家庭及個人，提升社會對於人身安全之重視，而內政部家防會針對 113 保護專線宣



導策略如下：

- 1、透過大眾傳播媒體，包括電視、廣播、戶外媒體、報紙、雜誌、網路及辦理相關活動等，加強民眾對 113 保護專線之認知。
- 2、針對外籍配偶透過其國語言宣導方式，如：在台發行之東南亞語言之平面刊物、廣播節目、多國語言宣導單張及宣導品，增進對 113 保護專線及相關服務功能之認識。
- 3、製作宣導素材，包括攝製宣導影片、編印宣導手冊及單張等，加強宣導 113 保護專線，並主動將上開宣導品發送各地方政府、機關、學校及相關民團體等，發送給民眾，相關執行成果如下表：

表十二 113 相關宣導執行成果（民國 97-98 年）

年度	宣導管道	宣導對象	使用效益	備註
97	廣告	社會大眾	24 萬 2,526 檔次	---
	大型活動	社會大眾		經費計新台幣 2,400 萬元
	平面刊物	外籍配偶	14 萬份	97 年度外籍配偶人身安全宣導計畫（以東南亞語言在台發行）
	廣播	外籍配偶	102 檔次	
	文宣品	外籍配偶	14 萬份	
	影片	社會大眾		製作「權力控制與平等-家庭暴力防治宣導影片」
文宣品	社會大眾	7,000 份	製作「許我們一個未來-」、「許孩子一個未來」與「反暴力、愛溫柔，就是主流」等文宣，主動寄送各戶政事務所，並請其於受理民眾辦理結婚或出生登記等時加強協助宣導	
98	廣告	社會大眾	2 萬 5113 檔次	---
	網路媒體	社會大眾	曝光 1 億	社會大眾指網路使用者



年度	宣導管道	宣導對象	使用效益	備註
			1,147 萬 7,120 次	
	大型活動	社會大眾		經費計新台幣 1,800 萬元
	廣告	外籍配偶	1,065 檔次	辦理 98 年度外籍配偶人身安全宣導計畫
	文宣品	外籍配偶	12 萬份	
	文宣品	學生	1500 份	製作「防治性侵一網打盡-97 年性侵害防治網頁設計競賽得獎作品集」，透過校園加強向學生宣導 113 保護專線
	行動光碟	社會大眾	1,700 份	將家庭暴力防治社區行動光碟-「關懷社區，愛是行動」影片及手冊，透過社區宣導活動，加強向民眾宣導 113 保護專線。

資料來源：內政部家防會整理

(九) 質化效益：成為第一線服務機關的守門員

113 是受理民眾通報有關家庭暴力、性侵害及兒童少年保護案件單一窗口，以內政部家防會作為各地方政府、相關部會協調合作平台，民眾只要透過電話、網路即可取得該縣市相關衛政、社政、警政等保護服務資源，避免民眾因不知各地方政府之受理窗口而錯失服務契機，而各地方政府也因集中接線之故，有效分配既有人力，並就該轄社會資源之持續開發、培力及改善方向使力，俾利後續福利服務輸送之順暢。



二、內部效益

(一) 量化效益：有效電話來電率，九年成長約九倍

113 由自民國 96 年 9 月 1 日統一集中接線後，透過資訊系統的改善，讓線路更穩定，使無效電話大幅下降，有效電話來電率從民國 90 年 8.08% 提升到民國 98 年的 73.20%（表十三），民眾日益認可專線性質，勇於向外求援。

表十三 113 歷年有效電話量

年度	總來電量	有效電話	有效電話來電率
90	498,313	40,256	8.08%
91	544,404	72,014	13.23%
92	433,655	69,889	16.12%
93	458,575	103,745	22.62%
94	447,950	141,163	31.51%
95	365,320	139,827	38.28%
96	365,385	168,709	46.17%
97	284,641	187,949	66.03%
98	255,664	187,153	73.20%

資料來源：內政部家防會整理

(二) 量化效益：95%的連繫速度，99%的協調成效

113 係有關民眾人身安全保護之重要通報熱線，為即時提供民眾緊急協助及人身安全保護，爰訂定「113 保護專線集中接線作業要點」，明定緊急通報案件派案指標及回覆機制，要求受託單位依據緊急通報案件指標，聯繫各地方政府防治中心緊急聯絡窗口，以提高緊急通報案件時效；並請各直轄市、縣（市）政府防治中心應回報 113 接線人員緊急案件初步處理狀況，俾利接線人



員及時掌握及建立來話民眾之責信。依據民國 96 年至民國 98 年各地方政府聯繫速度及狀況之統計數據（表十四），得知在 5 分鐘內完成緊急案件之聯繫可達 90% 以上，大幅提高緊急案件聯繫速度，可謂中央與地方保護服務腳步同調、互賴程度及工作效率高。

表十四 各地方政府聯繫速度及狀況（民國 96-98 年）

年度	聯繫速度							協調狀況				
	即時聯繫上	五~十分鐘聯絡上	十~二十分鐘聯絡上	二十~三十分鐘聯絡上	三十~六十分鐘聯絡上	六十分鐘以上	未聯繫上	立刻協調資源處理 態度積極認真，	態度尚可，表示會 協調解資源處理	經中心溝通協調後 態度冷淡口氣不佳，	認定非己身職務， 要求中心處理或 因而不願處理	未聯繫上
96	409 (94.9%)	15 (3.48%)	4 (0.93%)	1 (0.23%)	1 (0.23%)	0	1 (0.23%)	414 (96.06%)	15 (3.48%)	1 (0.23%)	0	1 (0.23%)
97	2,311 (95.57%)	70 (2.89%)	27 (1.12%)	6 (0.25%)	3 (0.12%)	0	1 (0.04%)	2,382 (98.51%)	30 (1.24%)	3 (0.12%)	3 (0.12%)	0
98	1,872 (94.5%)	73 (3.69%)	28 (1.41%)	6 (0.3%)	1 (0.05%)	0	1 (0.05%)	1,969 (99.39%)	10 (0.5%)	0	1 (0.05%)	1 (0.05%)

資料來源：113 系統

（三）質化效益：接線人員素質高，服務品質得確保

113 集中接線中心成立後，因負責提供全國兒童及少年保護、家庭暴力或性侵害案件專屬諮詢及通報窗口，以及性騷擾防治法相關措施、資源之諮詢與轉介，具有高度專業性，爰透過公開評選方式順利委託經驗豐富之財團法人臺灣世界展望會承接 113 接線工作，展望會擁有 12 年專線實務經驗之優勢，並配置 1 名主任、



5 名社工督導、7 名線上督導、54 名社工員、1 位資源網絡社工員、1 位行政人員、1 名會計人員及 10 多位外語通譯人員等人力執行接線服務（圖八）。除此，因 113 話務量高、接線時間長且須配合三班輪值之工作特殊性，要求新進接線人員須經 1 個月基礎訓練，加強 113 接線人員教育訓練，內容含相關法令、初層次及高層次同理心、危機判斷能力、網絡資源建構及協調能力等，並配置全職督導線上即時支援，本部每年亦邀請專家學者組成評鑑小組進行實地評鑑並抽聽錄音，以積極建立專線服務制度、服務流程控管機制，提高人員素質、接線品質，並降低人員流動率及保障員工福利，期使發揮內部最大效益，而 98 年接線人員經過充分教育訓練及完善督導制度離職率已下降至 14.29%。

（四）量化效益：單一窗口服務好，電子派案效率高

透過單一運作模式與電子派案方式，各地方政府可在第一時間接獲案件，派案率達 100%，再根據民眾滿意度高達 90% 以上之調查，顯示 113 服務效能已獲得民眾肯定，並確實發揮實際效益。

快速瀏覽

- 壹、集中接線服務之背景說明
- 貳、集中接線服務之創新過程
- 參、集中接線服務之主要內容
- 肆、集中接線服務之效益說明
 - 一、外部效益
 - 二、內部效益

（五）質化效益：即時聯繫跨平台，緊急救援零時差

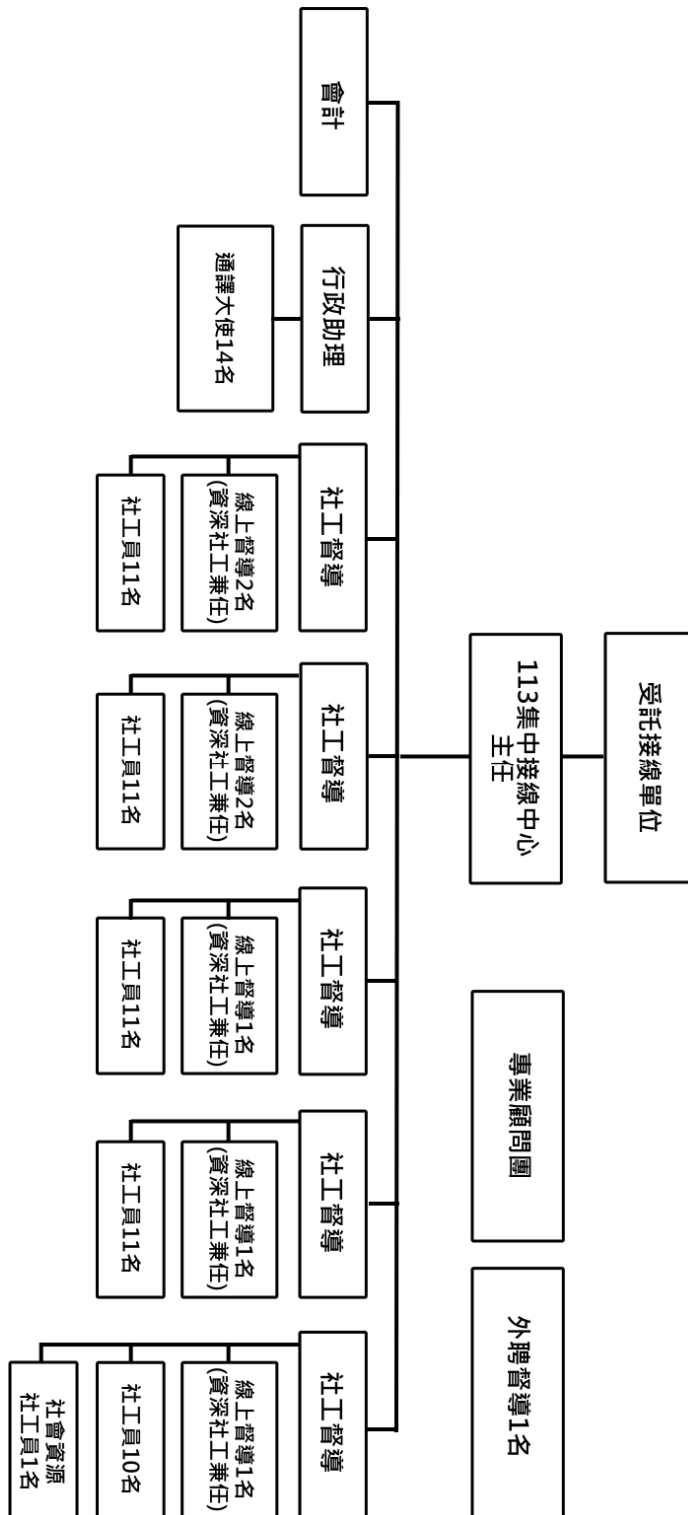
近年接獲民眾舉報於網路上揭露之保護案件有增加趨勢，惟因資訊不足，難以即時聯繫防治網絡啟動緊急救援機制，本部積極與



NCC、Baby Home 等網路業者建立即時連繫窗口，以縮短網路保護案件緊急救援時效，避免因時間延宕危急當事人生命安全。



圖八 113 集中接線中心組織架構圖 (資料來源：113 受託單位)





(六) 質化效益：中央地方一條鞭，保護扶助無接縫

113 接獲民眾求助電話，經評估有後續服務需求者，即派案予當地地方政府提供被害人緊急救援、庇護安置、協助就醫診療、法律訴訟、經濟扶助、心理輔導等服務。民國 98 年各地方政府總計扶助家庭暴力受害民眾 34 萬 6,904 人次，扶助金額新台幣 2 億 2,489 萬 373 元；提供性侵害被害人保護扶助 4 萬 8,172 人次，扶助金額新台幣 4,239 萬 4,435 元，此種由中央集中通報窗口，到地方連結在地資源、落實被害人保護扶助方式，充分展現中央地方一條鞭，以被害人為中心的服務輸送模式（圖九）。

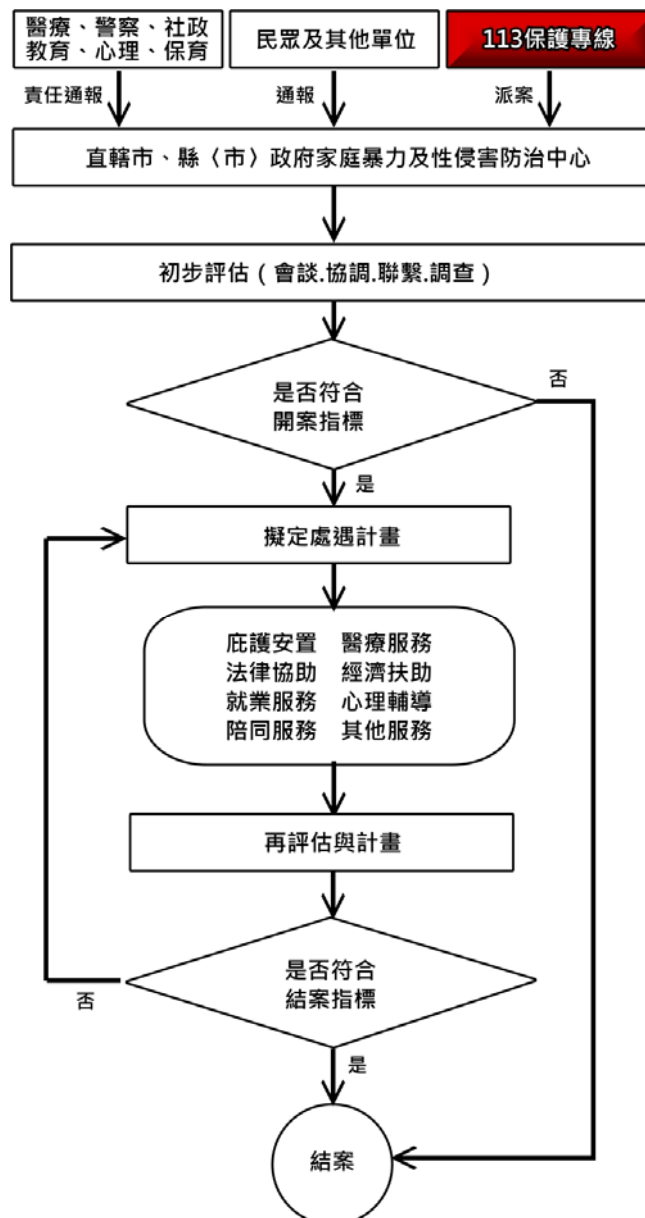
(七) 量化效益：人力物力大精簡，整體效能再提高

根據臺灣大學社會工作學系鄭麗珍教授，在民國 97 年接受內政部委託社工人力推估報告中所提，社會工作專業人力的進用與政府的社會福利輸送品質息息相關，適當的社會工作人力配置，一方面象徵著政府保障人民社會權的承諾，另一方面也顯示政府財政資源的合適配置。為了能夠有效而迅速的輸送這些法案所規範的福利服務，政府和非營利組織大量的配置社工人力推動各該所屬的業務，造成社會工作人力需求擴增、社工實施領域及服務範圍也趨於多元化，社會工作專業人力需求面質與量的適足性（adequacy），成為政府有效推動福利的重要關鍵因素之一。113 由中央集中接線後，全國受理席次由 57 席減少為 12 席，一年接



線人力加計督導及行政人力合計 56 人，較全國原先 228 人減少 172 人，除大幅減少席次及人力需求、節省人事成本及降低軟硬體設備維護成本外，也讓各地方政府原有接線人員在中央統一接線後，可以投入直接服務工作，增加地方政府直接服務社工人力，提供因地制宜的服務及資源轉介。

圖九 113 派案及服務流程（資料來源：內政部家防會）





伍、保障人身安全之未來作法

一、打造家暴安全防護網 建立水平整合服務網絡 63

- (一) 資源轉介，風險預防
- (二) 落實通報，整合服務
- (三) 危險評估，加強防護
- (四) 杜絕暴力，偵防犯罪
- (五) 處遇治療，防範再犯

二、落實通報即啟動服務 建立垂直整合服務模式 65

- (一) 培植專業民間團體
- (二) 健全民間團體體質
- (三) 資源下放民間團體
- (四) 建立全新家暴服務模式
- (五) 深耕政府民間合作模式
- (六) 建立方案評估機制



伍、保障人身安全之未來作法

一、打造家暴安全防護網，建立水平整合服務網絡

(一) 資源轉介，風險預防

1、轉介高風險家庭服務方案，預防暴力發生：

113 如接獲有家庭功能不健全或遭逢變故之事件，例如家中主要經濟來源者失業、對兒童疏忽、家中成員有吸毒、酗酒、離婚等危機事件，可評估是否為高風險家庭，俾即時轉介社政單位主動提供預防性服務方案，以預防兒童少年虐待、家庭暴力及性侵害事件發生。

2、連結社會福利資源，降低家庭經濟壓力：

建立 113 與 1957 福利關懷專線轉介平台，113 如接獲民眾有緊急生活急難需求時，可轉介內政部 1957 福利關懷專線，以即時連結急難救助、物資救助、適當安置資源等。

(二) 落實通報，整合服務

1、強化防治網絡處理知能，提升第一線受（處）理人員個案辨識能力及危機敏感度，並宣導運用網路通報管道，確保每件案件均能進入保護流程，提升救援及保護成效。

2、加強與各地方政府家庭暴力及性侵害防治中心、各地方法院家庭暴力事件服務處的連結，提供庇護、經濟、醫療、司法、心理輔導等即時性協助，加強被害人保護扶助工作。

(三) 危險評估，加強防護



1、推動家庭暴力危險評估方案計畫：

辦理網絡共識與專業訓練，加強危險評估工具之使用與專業判斷知能，定期召開安全防護網會議，強化高危險個案安全防護，綿密防治體系。

2、加強警察機關執行家庭暴力案件逕行拘提逮捕：

依家庭暴力防治法第 29 條擴大警察機關處理家庭暴力案件逮捕之權限，發現家庭暴力罪之現行犯時，應逕行逮捕，爰訂頒警察機關執行逮捕拘提作業程序，「研判犯罪嫌疑人有繼續侵害家庭成員生命、身體或自由之危險情狀參考表」，並提供包含危險情狀參考表、詢問事項、佐證資料及相關說明等，以為員警執行之參考準據，將有助於 113 緊急動員警政系統處理危急案件；此外，對於經危險評估為高危險群之家暴加害人，加強訪視，並約制告誡不得再犯，發揮遏制暴力行為之發生。

(四) 杜絕暴力，偵防犯罪

1、建立專責處理機制，落實專業服務原則：

內政部警政署在全國 23 個縣市成立婦幼隊(金門及連江除外)，各分局設置家庭暴力防治官計 158 名，分駐(派出)所設社區家防官全台計 1,680 名，負責家庭暴力防治業務工作及被害案件之處理，有助於提升專業品質，讓求助者人身安全更有保障。



2、加強家暴加害人約制告誡，積極防制再犯：

為防治家庭暴力行為，內政部警政署與各地檢署建立加強對於家暴加害人經交保次回後之約制告誡工作，將被害人住居所納入加強巡邏據點，並加強加害人約制告誡工作，透過訪視、約制、巡邏及資源轉介等工作，預防家庭暴力行為再發生。

(五) 處遇治療，防範再犯

- 1、配合民事保護令辦理加害人處遇計畫，連結行政院衛生署酒癮戒治處遇方案，並落實加害人認知輔導教育，讓家庭暴力加害人獲得協助，預防暴力再犯。
- 2、倡導法院積極核發加害人處遇計畫保護令，阻絕暴力危險因子，避免家暴事件再犯。

二、落實通報即啟動服務，建立垂直整合服務模式

(一) 培植專業民間團體

協助地方政府培植專業民間團體，讓民間團體的服務，從過去的后續追蹤提前到危機處理階段，讓 113 派案到地方後，地方可以消化大量的通報案件，即時回應民眾需求。

(二) 健全民間團體體質

中央補充地方政府經費，以委託民間團體聘足合理社工人力，擴充專業服務能量，提高開案量。



(三) 資源下放民間團體

將資源下放給民間團體專業個案管理者，依據個案需求，評估提供庇護、心理復健、法律扶助及其他相關資源，以強化民間團體資源運用之能力及服務效能。

(四) 建立全新家暴服務模式

發展具有家庭系統觀點的家庭暴力事件服務模式，適時轉介家庭成員相關資源，提供更周延、完整之服務。

(五) 深耕政府民間合作模式

協助地方政府與民間團體建立區域性社政、警政、教育、醫療等網絡合作模式，並建立彼此間聯合督導機制，促進友善之公私夥伴關係。

(六) 建立方案評估機制

督導地方政府建立方案評估機制，以充實服務能量、提高服務品質、了解執行成效，並做為未來政策規劃參考。



陸、附件

附件一 **68**

「96年7月至99年6月113婦幼保護專線接線服務」
委外條件及評分標準

附件二 **73**

一一三保護專線集中接線作業要點

附件三 **78**

緊急通報指標及聯繫機制

附件四 **81**

報警處理原則

附件五 **83**

民國98年委託民調公司辦理113滿意度調查摘要

附件六 **86**

家暴及性侵害防治社工人員分科分級訓練課程規劃



陸、附件

附件一「96年7月至99年6月113婦幼保護專線接線服務」

委外條件及評分標準

一、服務內容：

- (一) 受理兒童及少年福利法、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法、兒童及少年性交易防制條例等法規所列之保護性案件以及失蹤兒童少年協尋事件之諮詢、通報及轉介。
- (二) 受理性騷擾防治法之諮詢及再申訴案件之轉介。
- (三) 提供英語、越南語、泰語、印尼語、柬埔寨語等外語通譯服務。
- (四) 113 服務滿意度調查。
- (五) 113 知識庫管理。

二、委外條件：

(一) 受理台開設數量：

1、各時段受理台最低開設數量（含電話及網路受理席次）如下，其中網路受理席次，各時段應至少開設1席：

	平日	國定例假日
07：30—15：30	11	11
15：30—22：30	12	11
22：30—07：30	7	8



- 2、各時段席次應由專線社工員接聽，並配置專職督導乙名，可由行政督導或專線督導擔任。
- 3、必要時，各時段席次可由主任、行政督導、專線督導等支援接聽，惟每人每月以 5 班為上限。
- 4、收受實習生期間，如實習生具社工相關科系（組、所）碩士班資格，可接聽專線，惟每時段以 1 人為限，且須有督導人員在旁協助。

(二) 人力組成：

以下人力除外語通譯人員及外聘督導可為兼職外，其餘應設置專職人員。

1、主任 1 名：

負責統籌 113 集中接線中心之營運及管理，須具有國內公立或已立案之私立或經教育部承認之國外大學以上社會工作及臨床心理、諮商等相關科、系（組）、所，或是法律、企業管理科、系（組）、所畢業，並具有社會工作、社會福利、非營利組織管理或其他相關工作經驗 5 年以上者。

2、行政督導 2 名：

負責專職人員教育訓練、113 知識庫管理及服務滿意度調查等工作，須具有 113、其他心理諮商輔導專線或家庭暴力、性侵害、兒童少年保護實務經驗 3 年以上，並具備下列條件之一：



(1)國內公立或已立案之私立或經教育部承認之國外大學以上社會工作相關科、系(組)、所畢業者。

(2)經專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試或檢覈及格，並領有社會工作師證書者。

(3)公立或立案之私立大學、獨立學院或符合教育部採認規定之國外大學、獨立學院臨床心理、諮商或相關所、系、組畢業者。

3、專線督導 5 名：

負責 113 線上督導、案件審核及協調處理等工作，須具有 113、其他心理諮商輔導專線或家庭暴力、性侵害、兒童少年保護實務經驗 3 年以上，並具備下列條件之一：

(1)國內公立或已立案之私立或經教育部承認之國外大學以上社會工作相關科、系(組)、所畢業者。

(2)經專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試或檢覈及格，並領有社會工作師證書者。

(3)公立或立案之私立大學、獨立學院或符合教育部採認規定之國外大學、獨立學院臨床心理、諮商或相關所、系、組畢業者。

4、專線社工員 46 名：

負責受理 113 來電及網路來話，須具備下列條件之一：



(1)國內公立或已立案之私立或經教育部承認之國外大學以上社會工作相關科、系(組)、所畢業者。

(2)經專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試或檢覈及格，並領有社會工作師證書者。

(3)公立或立案之私立大學、獨立學院或符合教育部採認規定之國外大學、獨立學院臨床心理、諮商或相關所、系、組畢業，並依專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試規則第5條第2款之規定，取得社會工作師應試資格者。

(4)公立或立案之私立大學、獨立學院或符合教育部採認規定之國外大學、獨立學院臨床心理、諮商或相關所、系、組畢業，並具有113或家庭暴力、性侵害、兒童少年保護實務經驗1年以上者。

5、 行政助理2名：

負責會計、總務及其他行政事務，須具專科以上學歷。

6、 外語通譯人員數名：

每日24小時應有英語、越南語、泰語、印尼語、柬埔寨語等五國之外語通譯人員值機備勤，透過線上三方通話之服務運作模式，提供外語人士相關之諮詢與服務。



7、 外聘督導乙名：

提供專職人員指導及支持，須具碩士以上資格或具相當經驗之專家。

三、 113 保護專線接線服務評分項目及標準

評分項目	配分(分)	說明
專線運作規劃	40	1、對現行 113 運作之瞭解及建議，以及 3 年營運目標及願景 (4 分) 2、人員聘僱計畫、人力素質、輪班設計及人力配置 (8 分) 3、訂定明確之諮詢及通報處理流程，並發展線上評估被害人安全風險之指標 (10 分) 4、人員督導及訓練計畫：含職前訓練、在職訓練、督導制度、外語通譯人員培訓等之時數及內容 (10 分) 5、專線服務品質與績效管理 (8 分)
專線行政管理	20	1. 人員薪資及福利 (8 分) 2. 個案資料管理 (4 分) 3. 場地及設施設備管理 (4 分) 4. 財務管理 (4 分)
價格	20	1. 經費編列完整度 (10 分) 2. 單價分析合理性 (10 分)
廠商經驗及能力	10	1. 廠商簡介及專業領域說明 (5 分) 2. 廠商有助於專線運作之資源 (5 分)
簡報及答詢	10	廠商於評選會議進行簡報，並答覆評選委員之提問，若未出席簡報，本項目以 0 分計。



附件二 一一三保護專線集中接線作業要點

- 一、 為成立一一三保護專線（以下簡稱一一三）集中接線中心，以協助直轄市、縣（市）政府提供家庭暴力、兒童少年保護、性侵害及性騷擾等二十四小時電話專線及網路服務，建立中央與地方合作機制，提高一一三來話通報案件處理效率，以保護被害人權益，特訂定本要點。
- 二、 直轄市、縣（市）政府進入一一三集中接線作業者，其集中接線作業每三年一期，應於期限屆滿前一年一月十日前函知內政部，並由內政部於相關年度編列預算支應。
未進入集中接線作業之直轄市、縣（市）政府，應自行負責一一三專線二十四小時電話接線服務及受理臺設備維護及汰換。
- 三、 一一三集中接線中心功能如下：
 - （一） 家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法、兒童及少年福利法、兒童及少年性交易防制條例等有關事件之通報、救援及諮詢。
 - （二） 性騷擾防治法有關諮詢及再申訴轉介。
- 四、 各單位處理一一三集中接線作業應辦理下列事項：
 - （一） 內政部
 1. 提供一一三集中接線中心營運空間及軟、硬體設備。
 2. 編列一一三集中接線中心人事、營運、訓練及研究發展等經費。
 3. 按時完成一一三集中接線中心業務委託作業。



4. 建立案件通報、分派及受案回復資訊系統。
5. 建立案件處理溝通協調平臺。
6. 輔導、監督及考核受委託人一一三集中接線營運及接線品質。
7. 擇定三個地方政府建立一一三集中接線中心危機備援機制。

(二) 直轄市、縣(市)政府

1. 設置一般通報不分案件類型之單一值勤窗口，於一一三集中接線中心派案後上班日二十四小時內接收案件，並依法定期限處理。
2. 設置緊急通報聯繫窗口，提供二十四小時值勤號碼，並建立三個順位備援手機號碼，第三個順位應為主任或課長層級以上人員。
3. 接獲一一三集中接線中心緊急通報案件後，應立即派遣社工員處理；如有爭議，應先予尊重一一三集中接線中心之判斷，事後再提報內政部或一一三相關檢討會議。
4. 受理一一三集中接線中心緊急通報案件後，應就需緊急協助事項回報處理結果。
5. 積極與一一三集中接線中心溝通協調案件處理作業。
6. 隨時更新一一三集中接線資訊系統轄區防治網絡及相關服務資源。
7. 接獲一一三集中接線中心派案後，負責與相關單位協調聯繫，



並及時提供被害人相關保護扶助措施。

8. 對於聯絡方式不完整之通報案件，應積極連結相關單位，查詢個案行蹤，以及時處理案件。
9. 配合建立一一三集中接線中心危機備援機制。

(三) 受委託人

1. 依契約營運一一三集中接線中心及執行受委託事項。
2. 積極與直轄市、縣（市）政府溝通協調案件處理作業。
3. 每日按時將一般通報案件派案至直轄市、縣（市）政府。
4. 於接獲緊急通報案件後，立即派案至相關警政及社政單位。同一案件如值勤社工員未即時出勤需再次聯繫，一一三接線人員並得將值勤社工員聯繫電話號碼提供相關網絡人員直接聯絡。如地方政府值勤社工員有分工不清無法出勤之情形，則聯絡第三順位之主管人員處理。
5. 對於來話通報案件，查詢內政部婦幼安全聯合防護網絡資料庫，經查有歷史紀錄者，並載於通報單中，一併派案至直轄市、縣（市）政府。
6. 對於來話通報案件，蒐集個案相關資訊，惟聯絡方式不完整但案情符合通報原則者，仍應派案予直轄市、縣（市）政府。

五、本要點所稱緊急通報案件為須個案所在地之社工員立即出勤處理，或雖無須社工員即刻出勤，但須社工員立即評估後續處理之案件。



緊急通報案件派案指標如下：

(一) 成人保護案件

1. 被害人受暴事實，經確認無其他支持網絡可協助，需社工員立即協助處理。(依被害人所在地)
2. 十八歲以上性侵害被害人要求陪同偵訊。(依被害人所在地)
3. 被害人堅持立即聯絡防治中心主責社工員，且個案之緊急情況於線上無法處理。(依被害人所在地)
4. 被害人被安置，相對人或家屬以孩子生命安危威脅一一三接線人員。(依被害人所在地)
5. 其他經評估需要社工員出勤協助或評估後續處理方式之案件。

(二) 兒童及少年保護案件

1. 兒童、少年受不當照顧或遭受嚴重疏忽、虐待及家庭內性侵害，需社工員協助處理。(依兒童、少年所在地)
2. 兒童、少年遭受監護權人疏忽或虐待，對無監護權之父母或其他親戚願出面協助照顧者，需社工員評估是否適合託付照顧。(依兒童、少年所在地)
3. 兒童、少年遭受嚴重身體虐待甚已致死，須社工員評估家中是否有其他兒童少年可能受虐。(依兒童、少年所在地)
4. 兒童、少年遭受性侵害，須陪同偵訊。(依兒童、少年所在地)
5. 兒童、少年從事性交易或有從事之虞，須陪同偵訊。(依查獲機



關所在地)

6. 兒童、少年因家庭暴力或與父母發生口角、爭執等，不敢回家，無其他支持網絡可立即協助，需社工員協助處理。(依兒童、少年所在地)
7. 接獲三歲以下或無法明確表意之無依兒童通報，立即派案社工員評估處理，並請員警協尋；其餘無依兒童經員警協尋無人出面指認，需社工員協助處理。(依無依兒童所在地)
8. 兒童、少年夜間在外遊蕩，無法聯絡到家屬或聯絡後家屬不願領回，需社工員協助處理。(依兒童、少年所在地)
9. 兒童、少年於街頭行乞，需社工員協助處理。(依兒童、少年所在地)
10. 兒童、少年之父母或照顧者表示有照顧困難，需社工員協助安置。
11. 其他經評估需要社工員出勤協助或評估後續處理方式之案件。

六、直轄市、縣(市)政府應確實遵守本要點相關規定，並接受內政部之督導考核。

七、部分時段委由內政部集中接線之直轄市、縣(市)政府，準用本要點規定辦理。但有關其所轄之一一三受理臺設備，應自行編列預算維護及汰換。

八、一一三來話錄音保存年限為十年。



附件三 緊急通報指標及聯繫機制

緊急通報案件係指須社工員立即出勤處理，或雖無需社工員即刻出勤，但因危機程度較高，恐難等到上班時間再評估，而須社工員立即評估後判斷後續處理之案件。

◎成人保護個案

- 1、 被害人有受暴事實，經確認無其他支持網絡可協助，需社工員立即協助處理。(依被害人所在地)→**社工員予聯繫處理後需回覆處理情形**
- 2、 十八歲以上性侵害被害人要求陪同偵訊。(依被害人所在地)→**社工員聯繫完成後需回覆其處理情形及是否前往陪偵**
- 3、 被害人堅持立即聯絡防治中心主責社工員，且個案之緊急情況於線上無法處理。(依被害人所在地)→**社工員予聯繫處理後應回覆中心**
- 4、 被害人被安置，相對人或家屬以孩子生命安全威脅一一三接線人員。(依被害人所在地)→**社工員予聯繫處理後應回覆中心其處理情形**
- 5、 其他經評估需要社工員出勤協助或評估後續處理方式之案件。→**社工員予聯繫處理後應回覆中心其處理情形**
- 6、 「責任通報人」要求中心立即通知縣市社工員之緊急通報案件。→**社工員予聯繫處理後應回覆中心其處理情形**

◎未成年保護個案

- 1、 兒童、少年受不當照顧或遭受嚴重疏忽、虐待及家庭內性侵害，需社工



員協助處理。(依兒童、少年所在地)→社工員評估聯繫後應回覆處理情形

- 2、兒童、少年遭受監護權人疏忽或虐待，對無監護權之父母或其他親戚願出面協助照顧者，需社工員評估是否適合托付照顧。(依兒童、少年所在地)→社工員評估聯繫後應回覆處理情形並告知非監護權人是否可以帶回
- 3、兒童、少年遭受嚴重身體虐待甚已致死，須社工員評估家中是否有其他兒童少年可能受虐。(依兒童、少年所在地)→社工員評估聯繫後應回覆處理情形並告知其他手足之安全性
- 4、兒童、少年遭受性侵害，須陪同偵訊。(依兒童、少年所在地)→社工員評估聯繫後應回覆處理情形及是否前往陪偵
- 5、兒童、少年從事性交易或有從事之虞，須陪同偵訊。(依查獲機關所在地)→社工員評估聯繫後應回覆處理情形及是否前往陪偵
- 6、兒童、少年因家庭暴力或與父母發生口角、爭執等，不敢回家，無其他支持網絡可立即協助，需社工員協助處理。(依兒童、少年所在地)→社工員評估聯繫後應回覆處理情形及是否協助安置
- 7、接獲三歲以下或無法明確表意之無依兒童通報，立即派案社工員評估處理、並請員警協尋；其餘無依兒童經員警協尋無人出面指認，需社工員協助處理。(依無依兒童所在地)→社工員評估聯繫後應回覆處理情形
- 8、兒童、少年夜間在外遊蕩，無法聯絡到家屬或聯絡後家屬不願領回，需社工員協助處理。(依兒童、少年所在地)→社工員評估聯繫後應回覆處



理情形及是否協助安置

9、兒童、少年於街頭行乞，需社工員協助處理。(依兒童、少年所在地)→

社工員評估聯繫後應回覆處理情形及案主安全處所

10、兒童、少年之父母或照顧者表示有照顧困難，需社工員協助安置。(依

兒童、少年所在地)→社工員評估聯繫後應回覆處理情形及確認是否安置

11、其他經評估需要社工員出勤協助或評估後續處理方式之案件。→社工

員予聯繫處理後應回覆中心其處理情形

12、「責任通報人」要求中心立即通知縣市社工員之緊急通報案件。→社工

員予聯繫處理後回覆中心其處理情形

注意事項：

A、另中心已第一次與社工員聯繫完成 20 分鐘，但再接獲來電者(身分必須為警政、醫療人員、安置中心及家暴中心社工人員)表示社工員未與之聯繫，中心則可逕行提供第一順位緊急值勤手機予來電者。

B、若同一案件中心已第一次與社工員聯繫完成，來電者(身分必須為警政、醫療人員、安置中心及家暴中心社工人員)也已接獲社工員去電，但來電者要求再度聯繫社工員，中心則可逕行提第一順位緊急值勤手機予來電者。



附件四 報警處理原則

一一三婦幼保護中心接獲專業諮詢案件，判定屬於下述特殊狀況者，將立即報警協助處理。

* 成年保護案件報警原則

- 1、被害人(鄰居或親友)告知正遭受相對人施暴。
- 2、被害人剛受暴且相對人仍在場，二造持續衝突。
- 3、被害人來電同時，線上與相對人爆發激烈口角，甚至拉扯或搶奪電話。
- 4、被害人遭相對人限制自由，要求中心協助報案。
- 5、被害人不信任 110(擔心警員吃案或以家務事不願處理)。
- 6、婦女個人或攜子女深夜在外遊蕩，有危險之虞。
- 7、自殺或性侵害個案，需警員到場協助。

※ 未成年保護案件報警原則

- 1、兒童少年離家在外遊蕩。
- 2、兒童少年在外販賣物品或行乞。
- 3、兒童少年正受到暴力。
- 4、兒童少年剛受暴且疑有明顯或嚴重傷勢，恐有生命之虞。
- 5、六歲以下兒童獨處或兒童遭人遺棄。
- 6、未滿 12 歲兒童有危及生命安全之疏忽情形且沒有親友可先行協助。
- 7、兒童少年已多次受暴，需警員到場確認目前狀況以評估後續處理。



8、兒童少年剛受暴逃離家，無法到派出所或沒有親友協助。

9、兒童少年被發現正在施打毒品或在不良場所打工。



附件五 民國 98 年委託民調公司辦理 113 滿意度調查摘要

調查時間：98 年 11 月 11 日- 12 月 5 日
 有效樣本：2,030 人
 抽樣誤差：調查信賴度為 95% 以上，最大抽樣誤差約為正負 2.2%
 調查地區：臺閩地區
 調查對象：以 113 來電 1 分鐘以上有效電話且排除家庭暴力及性侵害防治網絡成員為對象。

第 1 題

請問您對於「113 接線人員」是否感到「親切」? (%)					
非常親切	親切	不親切	非常不親切	不知道/無意見/拒答	總計
18.7	80.0	0.5	0.0	0.8	100.0

第 2 題

請問您對於「113 接線人員」是否感到「信任」? (%)					
非常信任	信任	不信任	非常不信任	不知道/無意見/拒答	總計
12.2	82.9	0.9	0.1	3.8	100.0

第 3 題

請問您對於「113 接線人員」是否感到「專業」? (%)					
非常專業	專業	不專業	非常不專業	不知道/無意見/拒答	總計
13.4	80.1	2.2	0.0	4.1	100.0

第 4 題

請問您對於「113 接線人員」在服務態度的表現，是否有什麼意見及建議? (%)					
加強接話態度	加強應對情形	加強對問題的釐清	沒意見	總計	
4.3	2.2	1.6	91.9	100.0	

第 5 題

請問您覺得「113 接線人員」所提供的資訊內容，充足不充足? (%)					
非常充足	充足	不充足	非常不充足	不知道/無意見/拒答	總計
5.5	86.4	4.2	0.0	3.8	100.0



第 6 題

請問您覺得「113 接線人員」所提供的資訊內容，完整不完整?(%)					
非常完整	完整	不完整	非常不完整	不知道/無意見/拒答	總計
6.3	84.9	4.6	0.2	4.0	100.0

第 7 題

請問您，經過「113 接線人員」所提供的資訊說明服務後，您的問題是否得到充分的解答?(%)					
非常充分	充分	不充分	非常不充分	不知道/無意見/拒答	總計
7.0	81.8	5.6	0.0	5.6	100.0

第 8 題

請問您對於「113 接線人員」在提供資訊說明、諮詢服務上，是否有什麼意見及建議？		
項 目	樣本數	百分比
未得到滿意的答案	15	19.5
法律諮詢能夠再完善	14	18.2
加強服務人員訓練	7	9.1
加強服務人員專業知識	7	9.1
客服人員應更有耐心	5	6.5
客服人員敷衍了事	4	5.2
希望能多些管道	4	5.2
沒有站在尋求協助者的立場	4	5.2
對於緊急事件幫助不大	3	3.9
目前只限於通報狀態，未有建設性	3	3.9
後續應追蹤結果	2	2.6
設置專員處理個案	2	2.6
提供全省派出所的電話	2	2.6
提供 113 地址，讓當事人前來諮詢	1	1.3
資訊內容應增加女性職場性騷擾	1	1.3
中央與地方資訊沒有連結	1	1.3
增設其他諮詢服務	1	1.3
增加諮詢男性的保護管道	1	1.3
總和	77	100.0



第 9 題

請問您，這次是您第一次使用「113 保護專線」的服務嗎？（%）		
是	不是	總計
65.6	34.4	100.0

第 9-1 題

使用「113 保護專線」第幾次？（%）				
2-3 次	4-5 次	6-7 次	8 次以上	總計
63.9	15.9	3.2	17.0	100.0

第 10 題

請問您，這次使用「113 保護專線」的服務，是為了您自己的事嗎？（%）		
是	不是	總計
70.2	29.8	100.0

第 11 題

整體而言，請問您對於「113 保護專線」綜合服務，覺得滿意不滿意？（%）					
非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	不知道/無意見/拒答	總計
8.2	86.3	2.3	0.2	3.1	100.0

第 12 題

請問您，未來如果遇到相關問題，您是否還願意撥打「113 保護專線」？（%）					
非常願意	願意	不願意	非常不願意	不知道/無意見/拒答	總計
10.4	86.0	1.6	0.0	2.0	100.0

第 13 題

請問您的親友，有遇到相關問題，您是否願意推薦她(他)們，撥打「113 保護專線」？（%）					
非常願意	願意	不願意	非常不願意	不知道/無意見/拒答	總計
10.8	85.3	1.4	0.0	2.5	100.0



附件六 家暴及性侵害防治社工人員分科分級訓練課程規劃

一、家庭暴力防治核心課程：共計五堂課，31 小時

課程名稱	時數	課程內容	學習目標	授課方式
(一) 認識暴力本質	6	<input type="checkbox"/> 暴力的定義：從法律和社會角度（迷思，傳統文化的箝制力量） <input type="checkbox"/> 國內外婚姻暴力防治運動歷史 <input type="checkbox"/> 制度所造成的權力不對等（性別、族群、階級、年齡、性取向與身心障礙等，多數少數團體，被打壓，性別暴力） <input type="checkbox"/> 從權力控制論看親密關係暴力模式 <input type="checkbox"/> 加害人的心理分析 <input type="checkbox"/> 被害人的心理分析 <input type="checkbox"/> 倖存者的困境（對創傷經驗的反應） <input type="checkbox"/> 性別本質及結構的認識	<input type="checkbox"/> 認識暴力的本質與暴力防治運動歷史。 <input type="checkbox"/> 分析制度造成的暴力不對等，打破性別與暴力迷思。 <input type="checkbox"/> 檢視親密關係的暴力模式、加害人心理描繪與倖存者的創傷反應。	講師授課
(二) 服務知能與技巧	3	<input type="checkbox"/> 家庭暴力防治相關政策與法令介紹：現行家暴法及相關法令、保護令要件(種類、流程與方式、申請單位等)、防治網絡等 <input type="checkbox"/> 網絡工作與流程介紹	<input type="checkbox"/> 瞭解家庭暴力防治相關政策與法令。 <input type="checkbox"/> 瞭解各網絡單位（如 <u>警政</u> 、 <u>司法</u> 、 <u>醫療</u> 及 <u>民間單位</u> ）工作模式及處理流程。	講師授課



課程名稱	時數	課程內容	學習目標	授課方式
	7	<input type="checkbox"/> 暴力與界線：案主的創傷界限及工作者的工作關係界限 <input type="checkbox"/> 個案暴力經驗的覺察和情緒特徵的認識及處理 <input type="checkbox"/> 案主和社會工作者之間的權力關係 <input type="checkbox"/> 危機評估、資料蒐集和安全計畫 <input type="checkbox"/> 司法權力倡導與認識法庭活動 <input type="checkbox"/> 婦保社工與婚暴受害者的動力關係(社工員在服務中會受到那些挑戰，案主因為受暴經驗而與人相處產生相關議題，並進而影響社工員和案主的關係) <input type="checkbox"/> 增權取向的工作方法 <input type="checkbox"/> 如何面對加害人	<input type="checkbox"/> 體驗受害經驗與認識情緒特徵。 <input type="checkbox"/> 理解案主與工作者的權力關係。 <input type="checkbox"/> 學習受暴情境下的危機評估與安全計畫。 <input type="checkbox"/> 認識受暴情境相關的司法歷程，體驗法庭訴訟過程。 <input type="checkbox"/> 瞭解增權取向的工作方法。 <input type="checkbox"/> 學習在工作過程中接觸到加害人時所需具備的態度及相關工作技巧。 <input type="checkbox"/> 成為一個有效能的工作者。	講師授課、實地演練、個案討論
(三) 對案主的瞭解		<input type="checkbox"/> 被害人的因應策略(保護孩子,反擊):外在表現 <input type="checkbox"/> 被害人的失落與哀悼(含婦女及男性被害人) <input type="checkbox"/> 被害人的創傷與復原 <input type="checkbox"/> 被害人的多元性 <input type="checkbox"/> 家庭系統	<input type="checkbox"/> 理解被害人的失落哀悼與創傷歷程。 <input type="checkbox"/> 認識家庭系統在受暴情境下的轉變。 <input type="checkbox"/> 認識受暴被害人的因應策略與外在行為表現。 <input type="checkbox"/> 認識不同性別的被害人。	講師授課與實例演練
(四) 社會工作人員自我瞭解	9	<input type="checkbox"/> 個人和權力的關係，如何合理行使權力關係 <input type="checkbox"/> 自我照顧 <input type="checkbox"/> 專業與自我生活經驗的關聯 <input type="checkbox"/> 助人者與受助者的專業關係 <input type="checkbox"/> 壓力調適	<input type="checkbox"/> 增進助人者自我了解，及增進權力及性別關係的敏感度，體驗助人者與受助者間的助人關係。 <input type="checkbox"/> 覺察替代性創傷的可能性，學習自我照顧與壓力調適。	講師授課與團體討論



課程名稱	時數	課程內容	學習目標	授課方式
(五) 多元文化	6	<input type="checkbox"/> 被打壓與權力 <input type="checkbox"/> 文化能力：文化敏感度訓練 <input type="checkbox"/> 跨國婚姻的形成：移民者的特質、適應、文化、失落 <input type="checkbox"/> 社會文化對婚姻移民的迷思與偏見 <input type="checkbox"/> 新移民婚姻暴力的本質 <input type="checkbox"/> 多元文化與家庭暴力事件的關聯性 <input type="checkbox"/> 臺灣內多元文化的價值差異及工作模式 <input type="checkbox"/> 案主和工作人員間的文化權力議題	<input type="checkbox"/> 瞭解人與人、族群（新移民及原住民）、性取向（同志）間的文化差異，增進助人者的文化敏感度。 <input type="checkbox"/> 準備成為一個多元文化的社工人員。	講師授課與實例演練。應著重時務面之案例研討，且應兼顧文化間差異（如不同族群、國籍、性別）現象



二、性侵害防治核心課程：共計五堂課，33 小時

課程名稱	時數	課程內容	學習目標	授課方式
(一) 性侵害的本質	6	<input type="checkbox"/> 為什麼性侵害是犯罪 <input type="checkbox"/> 性別與控制議題 <input type="checkbox"/> 社會對性侵害受害者的態度與迷思 <input type="checkbox"/> 責難受害人：合理化、污名化、扭曲化 <input type="checkbox"/> 身體自主權：暴力與愛的區別、兩性關係、親子衝突、性教育 <input type="checkbox"/> 其他性侵害犯罪本質：約會性侵害、宗教造成的性侵害	<input type="checkbox"/> 認識性侵害的本質與控制議題。 <input type="checkbox"/> 分析社會對性侵害受害者的責難與態度，體驗受侵害者的污名化歷程。 <input type="checkbox"/> 倡導身體自主權、平等的兩性關係及安全性行為。	講師授課
(二) 性侵害防治相關政策與法令	3	<input type="checkbox"/> 性侵害防治相關制度介紹 <input type="checkbox"/> 性侵害防治網絡介紹 <input type="checkbox"/> 保存舉證的困難 <input type="checkbox"/> 被害人二度傷害包括司法、警政、醫療、社政、教育	<input type="checkbox"/> 瞭解性侵害相關法律與政策、覺察保存舉證的困難與重要性。 <input type="checkbox"/> 認識性侵害防治網絡及其互動狀況。 <input type="checkbox"/> 覺察性侵害被害人二度傷害的可能性與因應策略。	講師授課
(三) 創傷經驗	3	<input type="checkbox"/> 創傷反應：自責、恐懼、憤怒、失控 <input type="checkbox"/> 身體的界線：兒時經驗或親密關係的態度 <input type="checkbox"/> 性侵害復原歷程 <input type="checkbox"/> 與加害人的情感依附（與加害人的關係轉換）	<input type="checkbox"/> 瞭解性侵害被害人創傷反應與心理歷程。 <input type="checkbox"/> 覺察性侵害被害人兒時經驗及身體界限對親密關係的影響。 <input type="checkbox"/> 覺察受害人與加害人的情感依附。	講師授課



課程名稱	時數	課程內容	學習目標	授課方式
(四) 認識被害人與加害人	6	<input type="checkbox"/> 性侵害對成人被害人的影響：生理、情緒、行為、性功能、人際關係、認知及創傷後壓力症候群 <input type="checkbox"/> 被害人的復原歷程 <input type="checkbox"/> 性侵害事件對重要他人的影響 <input type="checkbox"/> 加害人控制本質 <input type="checkbox"/> 男性慣用身體表達情緒的議題 <input type="checkbox"/> 加害人的類別：(1)再犯的危險評估;(2)加害人的虐待類型 <input type="checkbox"/> 兒時被性侵與受暴經驗的影響 <input type="checkbox"/> 兒時與母親相處經驗的影響 <input type="checkbox"/> 會談技巧：與加害人會談應注意之事項及態度	<input type="checkbox"/> 理解性侵害受害者的創傷及復原歷程。 <input type="checkbox"/> 認識性侵害事件對重要他人的影響。 <input type="checkbox"/> 認識加害人控制與剝削的脈絡本質。 <input type="checkbox"/> 分析加害人的類別，及慣用身體表達情緒的議題。 <input type="checkbox"/> 分析加害人兒時的親子關係，與兒時被性侵害與受暴經驗的影響。 <input type="checkbox"/> 瞭解與加害人會談之基本技巧。	講師授課
(五) 兒童及身心障礙者的性侵害事件	6	<input type="checkbox"/> 一般兒童身心發展：3-6歲幼童口語、行為及圖像表達的特徵及意義 <input type="checkbox"/> 兒童遭受性侵害的心理發展及行為反應 <input type="checkbox"/> 與兒童性侵害受害者之溝通技巧 <input type="checkbox"/> 身心障礙者的身心發展：口語、行為及圖像表達的特徵及意義 <input type="checkbox"/> 身心障礙者遭受性侵害的心理發展及行為反應 <input type="checkbox"/> 與身心障礙性侵害受害者之溝通技巧	<input type="checkbox"/> 認識一般兒童的身心發展特徵。 <input type="checkbox"/> 認識兒童性侵害被害人特殊需求與溝通技巧。 <input type="checkbox"/> 認識身心障礙者的身心發展特徵。 <input type="checkbox"/> 認識身心障礙性侵害被害人特殊需求與溝通技巧。	講師授課、案例分享



課程名稱	時數	課程內容	學習目標	授課方式
(六) 服務知能與技巧	9	<input type="checkbox"/> 性侵害事件的服務流程 <input type="checkbox"/> 女性的身體醫療及自我照顧 <input type="checkbox"/> 社工員的角色及工作模式 <input type="checkbox"/> 性侵害相關福利資源網絡 <input type="checkbox"/> 兩小無猜案件工作模式與處遇知能 <input type="checkbox"/> 如何面對加害人	<input type="checkbox"/> 認識性侵害受害者驗傷醫療過程的身體自主權利及復原歷程之自我照顧議題。 <input type="checkbox"/> 認識社工員於性侵害案件各階段服務流程的角色及工作模式。 <input type="checkbox"/> 學習兩小無猜案件的處遇知能。 <input type="checkbox"/> 學習在工作過程中接觸到加害人時所需具備的態度及相關工作技巧。	講師授課、 實地演練、 個案討論