

## 糾 正 案 文

壹、被糾正機關：新北市政府、內政部。

貳、案由：本案新北市政府對於兒童保護通報案件之調查處理、訪視評估、家庭處遇、個案登錄、追蹤列管及督導機制等事項，存有諸多違失，造成孩童未能獲得適當照顧，並持續遭受其父母施暴致傷；且對於所屬社工員能否勝任兒童保護工作，欠缺有效評估機制及相關訓練，復未能配置合理社工人力，以致每位社工員案量負荷沈重，人員異動頻繁；另內政部明知地方政府所進用之兒童及少年保護社工人力多為新進資淺人員，其專業素質及能力均有所不足，卻迄未綢繆有效改善方案，均核有疏失，爰依法提案糾正。

參、事實與理由：

本案係緣據報載，新北市一名林姓女童（下稱林童）常遭其父母虐待毆打，傷痕累累，新北市政府自去（99）年10月起即多次接獲通報，惟該童始終未能獲得妥善之保護安置，相關機關之處置過程疑涉有違失，爰申請自動調查。案經審閱內政部、行政院衛生署、新北市政府提供之卷證資料，並赴新北市政府家庭暴力暨性侵害防治中心（以下簡稱新北市政府家防中心）、該市立裕民國民小學（以下簡稱裕民國小）、該市○○里辦公處及該府警察局樹林分局三多派出所（以下簡稱樹林分局三多派出所）調閱相關檔案資料，並訪談及約詢相關人員，再約詢相關機關主管人員，業已調查竣事，茲將新北市政府及內政部所涉違失臚列如次。

一、直轄市、縣（市）主管機關接獲兒童及少年保護通報

案件後，依法應於24小時內立即調查處理、4日內提出調查報告，且前項調查處理應當面見到兒童及少年本人進行安全性評估，此乃法定之基本要求；惟新北市政府家防中心曾4次接獲本件林童保護通報案，竟均未落實前開法定程序，於第1次接獲通報後，延宕4日始訪視到該童，並延宕10餘日始提出初評調查報告；第2次接獲通報後，未當面訪視到該童本人；且有3次接獲通報後，均未提出調查報告；復在未提出調查報告之下，猶未詳實填載工作紀錄，核有違失：

- (一)按兒童及少年福利法第34條第3項規定：「直轄市、縣（市）主管機關於知悉或接獲通報前二項案件時，應立即處理，至遲不得超過24小時，其承辦人員並應於受理案件後四日內提出調查報告。」同法第44條第1項復規定：「依本法保護、安置、訪視、調查、評估、輔導、處遇兒童及少年或其家庭，應建立個案資料，並定期追蹤評估。」復按「兒童及少年保護通報及處理辦法」第4條規定：「直轄市、縣（市）主管機關於知悉或接獲前二條通報，應立即指派社會工作人員進行調查處理，至遲不得超過24小時，並應於受理案件後上班日四日內提出調查報告。前項調查處理應進行安全性評估，並以當面訪視到兒童及少年為原則。……。」新北市政府社會局及家防中心於本院約詢時均稱知悉如上之規定，內政部兒童局甚至強調：前揭規定係法令最基本之要求，如未能落實執行，遑論保護。
- (二)查本案林童於100年5月6日遭受其母親施暴之前短短7個多月內，曾4次因遭其父母施暴成傷，分別於99年10月7日、11月15日、100年1月11日、5月2日經裕民國小或相關人士向新北市政府或113全國婦幼保護專線（以下簡稱113專線）通報兒童保護案件。

惟從新北市政府提供之卷證資料顯示，家防中心主責社工員於4次受理案件後，竟未依首揭相關法令所定之程序辦理（歷次通報時間及社工員處理過程詳見表1）：

- 1、99年10月7日第1次接獲通報後，社工員應於10月8日前當面訪視到林童，並於10月13日（9日、10日為假日）提出調查報告，卻延宕4日（10月12日）始到校訪視該童，並遲至10月底始提出初評調查報告。
- 2、99年11月16日第2次接獲通報後，社工員未曾當面訪視到林童，亦未提出調查報告。
- 3、100年1月11日第3次接獲通報後，社工員應於1月12日前當面訪視到林童，並於1月17日（15日、16日為假日）提出調查報告，卻延宕2日（1月14日）始到校訪視該童，該次甚至未提出調查報告。
- 4、100年5月3日第4次接獲通報後，社工員雖於法定期限內進行調查處理並當面見到該童，惟該次卻未提出調查報告<sup>1</sup>。

表1、本案林童於100年5月6日因遭受其母親施暴被通報前之歷次通報情形

通報時間	通報情形	新北市政府家防中心處理情形
99年10月7日 (第1次)	裕民國小以傳真方式進行通報，通報內容略以： 1、發生時間：99年10月7日。 2、通報事由：林母稱林童早上起不來，致延誤上學時間，父母雙方因而發生爭執，父親氣憤之餘，出手打傷林童之頭	新北市政府家防中心於99年10月7日接案，處理情形概述如下： • 10月12日校訪林童，林童頭部傷口已縫合治療，有適當醫療，其他身上未有傷痕，與林童討論並建立安全計畫。 • 10月25日去電持續聯繫案父母，與案父約定於家防中心會

<sup>1</sup> 依據內政部於本院約詢時表示，無論新案或舊案，地方主管機關接獲通報後，依法仍應於24小時內調查處理、4日內提出調查報告等語。

通報時間	通報情形	新北市政府家防中心處理情形
	部，該生到校後，老師、同學發現她手持一疊衛生紙摀著頭部傷口，即立刻請其至健康中心作觀察，隨後請林母送該生至醫院就醫。	談，但案父未到。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10月27日家訪案父，與案父討論親子管教界線；要求案父配合追蹤，案父雖口頭同意參與親職教育輔導，但實際皆以工作推拖未到，持續要求案父配合親職教育輔導。</li> <li>• 11月3日去電案家，關心林童傷勢狀況，林童受傷已受到適當醫療，案父母同意改善不當管教之情況。</li> </ul>
99年11月15日18時10分(第2次)	<p>相關人士通報113專線，通報內容略以：</p> <p>1、發生時間：99年11月13日。</p> <p>2、通報事由：</p> <p>(1) 林童自述前天案父(患有憂鬱症)無故對其頭部拳打腳踢，導致左臉頰瘀傷。</p> <p>(2) 來電者(即通報人)曾聽聞案父揚言將打死林童，再以患有精神疾病為由脫罪。</p> <p>(3) 來電者氣憤陳述林童受暴之事，並提供林童之姓名、學校，其不解為何社工員未立刻將林童送至寄養家庭，是否要等林童死了，社工員才要處理，來電者心疼林童之遭遇，要求中心明日立刻派員至學校關心林童。</p>	<p>家防中心於99年11月16日接案，處理情形概述如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 11月16日去電案弟幼稚園連繫，校方表示未曾見聞案弟受傷，將持續關懷。</li> <li>• 去電學校了解林童狀況，觀察林童身上未有受傷之明顯傷痕，主要以個人衛生清潔不佳，生活照顧較為疏忽。</li> <li>• 11月22日進行家訪，惟訪視未遇。</li> <li>• 11月25日去電林童之父母，惟無人接聽。</li> <li>• 12月1日家訪林母，與林母討論管教界線，其母多指責林童難以服從管教，另提醒林母加強林童生活照顧。</li> <li>• 嘗試與其他親屬聯繫，遂去電案外祖母，惟無人接聽。</li> </ul>
100年1月11日(第3次)	<p>裕民國小以傳真方式進行通報，通報內容略以：</p> <p>1、發生時間：100年1月10日。</p> <p>2、通報事由：林母認為林童將家中馬桶弄壞，於是拿衣架將林童雙腿打</p>	<p>家訪中心100年1月11日接案，處理情形概述如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1月14日校訪林童，林童大腿有輕微瘀青。</li> <li>• 家訪案母及案弟，討論管教議題及委託安置。</li> <li>• 去電案外祖母，了解林童照</li> </ul>

通報時間	通報情形	新北市政府家防中心處理情形
	到淤血，臉頰一側也有淤血情況（林父最近入監，無法照顧林童）。	顧及案家狀況，希冀案外祖母至案家關切，案外祖母知悉。 • 同日去電案外祖父，惟無人接聽。
100年5月2日 (第4次)	裕民國小通報113專線，通報內容略以： 1、發生時間：100年5月1日。 2、通報事由：星期一到校，導師發現林童之左右手臂及手掌有多處瘀青，經詢問其表示昨天因為不乖被其父母以木棍打，學校已協助擦藥及拍照存證。另林童原本就是兒童保護個案，最近就學正常，上星期發生偷竊書籍事件。	家防中心100年5月3日接案，處理情形概述如下： • 5月4日到校訪視林童(當天社工員有拍照)，林童兩手臂有瘀傷，林童表示係上週六(推估係4月30日)林父未知何故被要求到警局，林母因此怪罪林童，故以木棍責打林童。當天並去電林童之父母，惟無人接聽。 • 5月5日去電林童之父母，惟無人接聽。 • 5月6日進行家訪，惟訪視未遇。

資料來源：依據新北市政府提供之資料彙整製表。

(三)上開違失情事，內政部檢討結果亦指明，從調查報告及工作紀錄顯示，本案社工員接獲通報後，均未依「兒童及少年保護通報及處理辦法」第4條規定之時限，處理兒童保護案件等語。該府家防中心於本院約詢時雖辯稱：本案社工員於接獲指派後之1個月內(約99年10月底)完成初步評估調查報告云云。惟查該份報告係針對第1次通報事件所提出之初步調查結果，並非調查報告，亦未註明完成日期。況且本院於100年5月12日至該府家防中心調閱檔案資料時，該中心始終未能提出本案調查報告，並稱：本案尚未建立個案資料檔案，處遇資料亦尚未整理，該中心社工員係於結案時始提交調查報告等語。該府復於100年8月17日約詢時亦稱：「本院至該府家防中心訪視時未能調閱相關資料，係因本案

社工員仍在處理中，尚未整理相關個案資料，故無法提供本案調查報告」。足證本案社工員4度接獲通報後，確未完成並提出調查報告。即使本案社工員所提出之初評調查報告確係調查報告，惟其應於99年10月27日訪視林父後所完成<sup>2</sup>，距離依法應於10月13日提出調查報告之時間，已延宕10多日。

(四)再據本院於100年5月12日至該府家防中心所調閱之本案工作紀錄顯示，該中心社工員在未依法提出調查報告之下，竟猶未詳實記載歷次處置過程及聯繫內容，致使工作紀錄內容過於簡略，亦未建立完整之個案資料，甚至漏未填載林童致傷原因之重要資訊。例如：本案社工員於100年6月12日本院約詢時表示，第1次接獲通報後到校訪談林童，當時該童表示林父用三輪腳踏車丟她，父親亦坦承云云。又據該府家防中心查復表示：本案社工員曾於99年10月27日家訪時，以口頭要求林父接受6小時親職教育講座之處遇安排，經林父口頭同意配合，惟於連續兩次安排於99年11月13日及12月11日之約定實施親職教育期日時，林父均未出席，後經社工員瞭解，林父皆稱因剛好臨時有工作，故未能出席等語。惟查本案主責社工員之工作紀錄及初評調查報告內容，均隻字未提該童頭部受傷係遭其父親以三輪腳踏車砸到所致，亦未記載兩次安排林父參加親職教育輔導及其未能出席之原因（工作紀錄詳見表2）。

---

2 依據本案初評調查報告載明其該份報告之資料來源分別為99年10月7日去電聯繫校方瞭解狀況、約定校訪時間；99年10月12日校訪案主（即本案林童）；99年10月25日去電案父，原先前電話聯繫約該中心會談，但案父母未到；99年10月27日家訪案父。爰本案初評調查報告應於10月27日後所完成。

表2：新北市政府於100年5月12日本院訪查時提供之本案  
社工員於99年10月7日至100年5月9日工作紀錄

工作紀錄	
99.10.7	接案
99.10.12	校訪案主，案主頭部的傷口已縫合治療，有適當醫療，其他身上未有傷痕，與案主討論並建立安全計劃
99.10.25	去電持續聯繫案父母，與案父約於本中心會談，案父未到
99.10.27	家訪案父，與案父討論親子管教界線；要求案父配合追蹤，案父雖口頭同意參予親職教育輔導，但實際皆以工作推托未到，持續要求案父配合親職教育輔導
99.11.3	去電案家，關切案主傷勢狀況，案主受傷已受適當醫療，案父母同意改善不當管教之情況
99.11.16	接案 去電案弟幼稚園聯繫，校方表示未見聞案弟受傷，將持續關懷 去電學校了解案主狀況，觀察案主身上未有受傷之明顯傷痕，主要以個人衛生清潔度不佳，生活照顧較為疏忽
99.11.22	家訪，訪視未遇
99.11.25	去電案父母無人接聽
99.12.1	家訪案母，與案母討論管教界限，案母較多指責案主難以服從管教，另提醒案母加強生活照顧 嘗試與其他親屬聯繫，去電案外祖母，無人接聽
100.1.11	接案
100.1.14	校訪案主，案主大腿有輕微淤青 家訪案母及案弟，討論管教議題及委託安置 去電案外祖母，了解案主照顧及案家狀況，希冀案外祖母至案家關切，案外祖母知悉 去電案祖父無人接聽
100.1.31	家訪案父母、案主及案弟，提供急難補助，案父表示過年會至案祖父家，案主表示近期末再責打
100.3.23	家訪案父母及案弟，了解最近生活狀況 至案主課後教會訪視
100.4	與教會聯繫
100.5.2	與學校聯繫
100.5.3	接案
100.5.4	校訪案主 去電案父母無人接聽
100.5.5	去電案父母無人接聽
100.5.6	家訪，訪視未遇
100.5.9	家訪，訪視未遇 去電案父母接聽，約於下午六點半至本中心會談

資料來源：本院於100年5月12日至該府家防中心調閱之資料。

(五)綜上，直轄市、縣(市)主管機關接獲兒童及少年保護通報案件後，依法應於24小時內立即調查處理、4日內提出調查報告，且前項調查處理應當面見到兒童及少年本人進行安全性評估，此乃法定之基本要求。本案林童於100年5月6日遭受其母親毆打成傷之前短短7個月間，曾4度被通報兒童保護案件。惟新北市政府家防中心於歷次受理案件後，均未落實前開法定程序，於第1次接獲通報後，延宕4日始訪視到該童，並延宕10多日始提出初評調查報告；第2次接獲通報後，未當面訪視到該童本人；且有3次接獲通報後，均未提出調查報告。復在未提出調查報告之下，猶未詳實記載歷次處置過程及聯繫內容，致使工作紀錄內容過於簡略，核有違失。

二、新北市政府家防中心社工員接獲本件林童保護通報案後，於初步訪視前，未能審視通報表單再進行調查處理；復於調查處理階段，亦未能善加運用跨機關資源以查明林童致傷原因及受虐實情，資訊掌握不足，肇致危機評估判斷錯誤，造成林童留在家庭中持續遭受其父母施暴；甚至在多次接獲本案通報之下，猶未警覺該童在家庭中有持續受暴之風險，迄媒體揭露本案，始依法緊急安置林童，顯見本案社工員專業能力、敏感度及經驗確實有所不足；惟該中心對於兒童及少年保護社工員能否勝任是項工作，欠缺有效評估機制，亦乏相關訓練，均有違失：

按地方政府兒童及少年保護社工員，係擔負兒童及少年保護通報案件之調查處理、緊急救援等工作之第一線人力。隨著臺灣社會快速變遷所浮現出各種適應難題危及兒童人身安全，且兒童及少年保護通報案量逐年成長，緊急處遇工作之複雜性勢必俱增，是該

項保護性業務社工員之相關經驗及專業能力，尤為重要。惟查新北市政府家防中心多次接獲本件林童保護通報案後，既未依法審慎調查處理，復未積極提供家庭處遇服務，迄媒體揭露本案，始依法緊急安置該童，茲將其所涉違失分述如下：

(一)新北市政府家防中心社工員於99年11月16日第2次接獲本件林童保護通報案後，既未詳細檢視該通報表內容，亦未與通報人連繫瞭解詳細案情，並當面訪視該童本人進行安全性評估，即率然認定此次通報係與前次通報（99年10月7日）為同1次發生之受虐事件，其處置顯屬敷衍草率，足見該中心未能嚴予督促所屬社工員依法行事，實有違失。

- 1、有關社工人員處理兒童及少年保護案件應於法定24小時內進行調查處理，並當面訪視到兒童及少年進行安全性評估之規定詳如前述。復據內政部兒童局編印之「兒童及少年保護工作指南」<sup>3</sup>載明，兒童及少年保護社工人員於初步調查訪視前，應詳讀通報表單資料，並準備相關表格及評估工具，盡可能瞭解兒童及少年個案目前所處的四周環境概況，連結可能或可以協助的就近資源，以為正確之風險研判。且據內政部查復表示，兒少保護通報單為兒少保護事件通報篩檢之重要資訊來源，社工員接獲通報單，應詳細檢視通報資訊，如有不清楚，應再詳細詢問通報人。
- 2、查裕民國小曾於99年10月7日以傳真通報本案林童之頭部遭到其父親毆打成傷，該府家防中心接

---

<sup>3</sup> 內政部兒童局基於實務工作需要，於88年即委託臺灣兒童暨家庭扶助基金會編印「兒童少年保護工作手冊」，以供地方政府社工人員參考使用。嗣為配合92年間兒童及少年福利增修「保護措施」相關條文，該局復於94年12月完成「兒童及少年保護工作指南」，供社工人員參循迄今。

獲通報後，於同年月12日至該校訪視林童，當時該童已獲治療，其頭部傷口亦已縫合。嗣於99年11月15日林童再次被通報至113專線，接線人員於通報單清楚載明發生時間為99年11月13日，並具體指述該童於前天無故遭其父親拳打腳踢其頭部等語。惟該府家防中心社工員於99年11月16日受理案件時，既未詳細檢視該通報表內所指述該童頭部受傷之情狀，亦未與通報人連繫瞭解詳細案情，並當面訪視該童本人進行安全性評估，僅聯繫學校瞭解該童狀況後，即率然認定此次通報係與前次通報（99年10月7日）為同1次發生之事件，其處置顯屬敷衍草率。然新北市政府家防中心於本院約詢時仍辯稱：接案後聯繫學校，聽起來跟上次一樣，除非是特殊情況，才會跟通報人連絡，此次僅以電話連絡，未見到該童云云。顯見社工員未能善盡調查處理之職責，益見該府家防中心未能嚴予督促所屬社工員依法行事。

- 3、據上，兒童及少年保護通報單為保護事件通報篩檢之重要資訊，社工員於調查訪視前，理應詳讀檢視通報資料，以掌握通報個案受虐之事實及經過，調查處理時並應當面見到兒童及少年本人進行安全性評估。惟新北市政府家防中心社工員於100年11月16日第2次接獲本件林童保護通報案後，既未詳細檢視該通報表內容，亦未與通報人連繫瞭解詳細案情，並當面訪視到該童本人進行安全性評估，即率然認定此次通報係與前次通報（99年10月7日）為同1次發生之受虐事件，其處置顯屬敷衍草率，足見該府家防中心未能嚴予督促所屬社工員依法行事，實有違失。

(二)新北市政府家防中心社工員歷次接獲通報後，於調

查處理過程中，均未能善加運用跨機關資源，並蒐集多方資料，以查明林童致傷原因及受虐實情，資訊掌握不足，肇致危機評估判斷錯誤，造成林童留在家庭中持續遭受其父母施暴；甚至在多次接獲本案通報之下，猶未警覺該童在家庭中有持續受暴之風險，顯見本案社工員專業能力、敏感度及經驗確實有所不足。

- 1、有關兒童及少年保護案件之調查處理方法如下：
  - (1)按行政程序法第19條規定：「行政機關為發揮共同一體之行政機能，應於其權限範圍內互相協助。行政機關執行職務時，有下列情形之一者，得向無隸屬關係之其他機關請求協助：一、因法律上之原因，不能獨自執行職務者。二、因人員、設備不足等事實上之原因，不能獨自執行職務者。三、執行職務所必要認定之事實，不能獨自調查者。四、執行職務所必要之文書或其他資料，為被請求機關所持有者。五、由被請求機關協助執行，顯較經濟者。六、其他職務上有正當理由須請求協助者。」復按兒童及少年福利法第47條第2項：「直轄市、縣（市）主管機關或受其委託之機構或團體進行訪視、調查及處遇時，……；必要時，該主管機關並得請求警政、戶政、財政、教育或其他相關機關或機構協助，被請求之機關或機構應予配合。」
  - (2)依據內政部兒童局編印之「兒童及少年保護工作指南」載明，為執行完整評估及決定兒童及少年之安全及風險，負責成案調查之社工員應儘可能完成下列事項：〈1〉與通報者、兒童及少年、兒童及少年的手足、家長、疑似施虐者

等人會談；〈2〉觀察兒童及少年居住的家庭、鄰里及社區環境；〈3〉觀察家人間的互動，也要觀察兒童及少年和疑似施虐者的互動方式；〈4〉蒐集與家庭熟悉之人有可能知道兒童及少年受虐與疏忽事件的資訊或曾經有過兒童及少年受虐事件，包括口語、書寫、或具體的資料；〈5〉分析所蒐集的資料以研判兒童及少年的安全程度、風險程度、兒童少年及家庭的優勢、服務需求等，以決定通報是否成案的結論。且新北市政府亦查復表示：社工人員訪視係透過實地訪談調查蒐集相關資料，以判別兒童少年是否有遭受不當對待情事，並開始與個案及案家建立關係，主要訪視調查對象為：遭受不當對待之兒童少年、施虐者、兒童少年父母或照顧者、其他重要關係人（如學校老師或親屬）、家庭中其他成員；又各單位對於兒童少年保護案件之相關資料（就醫紀錄、教育輔導、戶籍資料等），均可透過行政協助相互支援提供，俾利掌握案家狀況。

- 2、由上述規定及工作流程可知，各地方政府主管機關接獲「兒童保護」通報案件後，進行調查處理時，得請求相關機關及人員提供資料，並應訪談相關人員及蒐集相關資訊，以正確研判兒童及少年之安全及受虐風險，並據以決定保護個案是否繼續留在家中或進行家外安置等處遇方向。惟查：
  - (1) 依據樹林分局三多派出所提供之內政部警政署刑案資訊系統資料顯示，林父自91年起陸續因犯多起竊盜、共同竊盜、加重竊盜、贓物、妨害公務及毀損等案，多次入監服刑。本案社工員明知林父有入監服刑及前科紀錄，自應請

求該府警政單位提供相關資料，俾詳細掌握案家特殊情況，據以研判案家風險狀況，惟本案社工員自始至終均未提出是項協助之請求。

- (2) 本案林童於第1次(99年10月7日)由裕民國小通報其頭部遭受林父毆打致傷之前，曾於99年8月22日即有頭部受傷並至行政院衛生署樂生療養院(以下簡稱署立樂生療養院)就醫之紀錄。然社工員於調查處理過程中，既未向衛政單位調取林童就醫資料，亦未蒐集與家庭熟悉之人有可能知悉該童受虐之資訊，以確認致傷原因及查明過去有無受虐情形，僅訪談該校導師及林父後，即片面採信林父之說詞，率爾認定此次受虐事件乃係該童誇大其詞。
- (3) 本案林童於99年10月7日由裕民國小通報之後，嗣後又多次因遭受其父母親施暴致身體受傷而被通報，依據99年11月15日、100年1月11日及5月2日通報單分別載明林童受虐情形：「林童自述前天案父無故對其頭部拳打腳踢，導致左臉頰瘀傷。來電者(即通報人)曾聽聞案父揚言將打死林童，再以患有精神疾病為由脫罪」、「林母認為林童將家中馬桶弄壞，於是拿衣架將林童雙腿打到淤血，臉頰一側也有淤血情況」<sup>4</sup>、「星期一到校，導師發現林童之左右手臂及手掌有多處瘀青，經詢問其表示昨天因為不乖被其父母以木棍打」<sup>5</sup>。復據三多派出所於100年5月9日通報單載明：「據警方側訪得知，女童之父母親多年前便開始對孩童施予暴力，並把年幼孩童私自關在家中，限制其自由，

<sup>4</sup> 本院訪談相關人士亦稱：林童當天到校時走路一拐一拐的。

<sup>5</sup> 本院訪談相關人士亦稱：此次係林母認為天氣冷要穿長袖，林童不肯，遂遭林母責打。

而女童之父母親則不告外出，鄰居藉由鐵門縫隙意圖拿食物給孩童果腹，惟兩名兒童因深怕父母親返家得知後再次施暴，而予以拒絕。…本案女童目前因就學中，其父母讓女童從樹林區走路至4公里外之學校，單程即需要1個多小時，造成女童就學途中傷心流淚。」再據本院訪談相關人士紛紛表示：「林父要求林童每天晚上8點以前要回家，曾有一次看到林童在路邊哭得很大聲，不敢回家，林童有時搭乘公車上學，無公車就需步行；另一次晚上8點多，林童尚未吃飯，其父母在家但無法進家門。據瞭解林父很嚴格，不准林童食用他人之食物，林童遂不敢吃，林父也會恐嚇鄰居」、「林童曾被通報2次，另外一次係林童無法進家門，敲門好久始順利返家」、「林童無論天氣好壞，連夏天30幾度高溫，仍著長袖」、「孩子很可憐，父親會愈打愈重」、「曾看過林童被打有瘀傷」、「當天（100年5月6日）晚間8時59分，林童買錯東西拿回去被罵，林母打她的臉後還甩甩手，顯然力量很大，但林童沒有哭，僅表示習慣了」、「全社區都知道案家情形，一致認為此孩子不適合回家」，顯然本案已達虐待及疏忽之程度。惟該府家防中心卻稱：由於林母每次均能說明每次事件之起因，致社工員處理為難，並認定本案為管教事件云云。足見社工員未能多方蒐集資訊，以確認該童致傷實情及判斷林母說詞，遑論能夠正確評估判斷該童受虐之危機程度。內政部檢討結果亦指出，本案相關資訊（如通報者、學校老師、案主本身、案父母背景、親友、鄰里等）闕如，其訪視調查評

估之工作方法有待檢討等語。

(4) 本案女童於100年5月6日遭受其母親施暴之前，曾4次因身體受傷而被通報113專線，且其頭部於短短3個月內曾遭林父3次（99年8月22日、99年10月7日及99年11月13日）毆打成傷。復因林童未獲其父母適當照顧，經常挨餓，經裕民國小通報高風險家庭。惟新北市政府家防中心社工員接獲多次通報，並在林父未能配合接受親職教育輔導，且多次訪視未遇及聯繫未果之下，竟猶未能警覺該童在家庭中有持續受暴之風險，以積極採取有效保護措施。迄媒體揭露本案，該府始依法緊急將林童安置於寄養家庭予以照顧。內政部檢討結果亦指出，本案社工員未就個案進行家外安置，惟其於開案服務期間，多次再接獲兒少保護通報，顯見該員所進行之相關處遇服務未能改善兒童受暴狀況，應有考量家外安置之必要性等語。

3、據上，新北市政府家防中心社工員歷次接獲通報後，於調查處理過程中，均未能善加運用跨機關資源，並蒐集多方資料，以查明林童致傷原因及受虐實情，資訊掌握不足，肇致危機評估判斷錯誤，造成林童留在家庭中持續遭受其父母施暴；甚至在多次接獲本案通報之下，猶未警覺該童在家庭中有持續受暴之風險，迄媒體揭露本案，始依法緊急安置林童，足見本案社工員專業能力、敏感度及經驗確實有所不足。

(三) 該中心對於兒童及少年保護社工員能否勝任是項工作，欠缺有效評估機制，亦乏相關在職訓練，核有疏失。

由上可知，新北市政府家防中心本案主責社工

員專業能力、敏感度及經驗確實有所不足。查該員係於97年8月18日至該府家防中心擔任保護性社工人員，迄99年10月7日第1次接獲受理本案時，雖已有2年餘之資歷，惟任該職前缺乏保護性業務之相關工作歷練。再查該府對於兒童及少年保護社工人員之職前訓練，係先進行為期兩週之訓練課程後，再跟隨資深社工員訪視；復於完成1個月之職前訓練後，逕先由資深社工員陪同共同訪視1個月，給予協助與指導，並持續安排接受在職訓練。惟從本案得知，該員於97年9月18日職前訓練期滿至100年5月6日期間，所接受之在職訓練課程係與兒童及少年保護工作相關者僅達20小時，內容包括：97年10月5日強制親職教育研習（6小時）、97年12月21日目睹暴力兒少服務社工陪力計畫研習會（6小時）、98年5月5日寄養服務方案介紹（2小時）、98年5月22日家暴研習會非志願案主評估與治療（6小時）。顯見該府對於新進之兒童及少年保護社工人員可否勝任該項業務，欠缺有效評估機制，後續亦乏完整在職訓練課程。

綜上所述，新北市政府家防中心社工員接獲本件林童保護通報案後，於初步調查訪視前，未能審視通報表單內容再進行調查處理，足見該中心未能嚴予督促所屬社工員依法行事；復於調查處理階段，亦未能善加運用跨機關資源以查明林童致傷原因及受虐實情，資訊掌握不足，肇致危機評估判斷錯誤，造成林童留在家庭中持續遭受其父母施暴；甚至在多次接獲本案通報之下，猶未警覺該童在家庭中有持續受暴之風險，迄媒體揭露本案，始依法緊急安置林童，顯見本案社工員專業能力、敏感度及經驗確實有所不足。惟該中心對於兒童及少年保護社工員能否勝任是項工

作，欠缺有效評估機制，亦乏相關訓練，均有違失。

三、新北市政府家防中心第1次接獲本案通報時，雖經調查評估認為該童未達家外安置標準，可經由支持性或補充性服務之協助，繼續留在家庭中；惟後續卻未能妥善執行家庭處遇計畫，亦未密集追蹤以確保該童之安全，在7個月處遇期間，該中心僅3次追蹤訪視到該童，僅1次聯繫到該童之外祖母，僅6次訪視或聯繫到該童之父母，且未積極採取有效作為以促使林父接受親職教育輔導；甚至在多次接獲通報之下，猶未積極檢討改善，坐視該童生活在受虐危險之中，洵有疏失：

(一)有關兒童及少年保護案件之處遇規定如下：

1、按兒童及少年福利法第43條規定，兒童及少年經直轄市、縣（市）主管機關列為保護個案者，該主管機關應提出兒童及少年家庭處遇計畫；必要時，得委託兒童及少年福利機構或團體辦理。前項處遇計畫得包括：家庭功能評估、兒童少年安全與安置評估、親職教育、心理輔導、精神治療、戒癮治療或其他與維護兒童及少年或其他家庭正常功能有關之扶助及福利服務方案。處遇計畫之實施，兒童及少年本人、父母、監護人、實際照顧兒童及少年之人或其他有關之人應予配合。同法第44條第1項及第65條復規定，依該法保護、安置、訪視、調查、評估、輔導、處遇兒童及少年或其家庭，應定期追蹤評估；且父母對兒童及少年如有身心虐待之情事者，直轄市、縣（市）主管機關得令其接受8小時以上50小時以下之親職教育輔導，經直轄市、縣（市）主管機關令其接受前項親職教育輔導，有正當理由無法如期參加者，得申請延期；拒不接受親職教育輔導或時數不足者，處新臺幣3千元以上1萬5千元以

下罰鍰；經再通知仍不接受者，得按次連續處罰，至其參加為止。

- 2、依據內政部兒童局編印之「兒童及少年保護工作指南」載明，如決定讓「兒童及少年保護個案」繼續留在家中，兒童及少年保護專責單位對於家庭應該決定提供必要之服務，並發展家庭處遇計畫，以保護繼續留在家中之兒童及少年，以降低兒童及少年可能受傷害之風險。為確保兒童及少年之安全，應該隨時提供家庭服務，每天24小時、每週7天。兒童及少年保護專責單位應該確保服務計畫與服務輸送能夠達到評估時所期待之安全福祉目標，並且尊重家庭之多元文化、宗教與種族之傳承。

(二)由上述規定可知，凡經調查處理後列為保護個案之兒童及少年，地方政府應依法針對其家庭之情況及需求，提出兒童及少年家庭處遇計畫，並定期追蹤評估，以減低兒童及少年遭受傷害或不當照顧之處境。本案林童於99年10月7日遭林父毆打致傷時，當日即由裕民國小進行通報，嗣經新北市政府家防中心社工員調查處理後，將該童列為保護個案，且評估認為其尚未達到家外安置之標準，遂提出家庭處遇計畫，內容包括：持續追蹤林童與其他手足遭受不當對待之危機評估；提升案父母親職能力；拓展其他親屬照顧資源；結合相關福利資源，以紓緩家庭經濟困境（詳見表3）。

表3、新北市政府家防中心對本案林童之家庭處遇計畫

處遇目標	後續處遇建議
1、持續追蹤案主與其他手足遭受不當對待之危機	案主外傷已由家屬協助受到適當的醫療，目前整體在校行為表現尚正常穩定，結合學校資源，定期追蹤案主狀況，另追蹤案大弟之受照顧情況，減少再度施暴之可能性。

處遇目標	後續處遇建議
評估	
2、提升案父母親職能力	要求案父進行親職教育課程；案母對案主較少關切之情，由於案母合作與表達意願低，尚無從判別影響案母親職功能之障礙因素，擬持續追蹤提升案母工作關係。
3、拓展其他親屬照顧資源	案父母與其他親屬關係平時鮮少聯繫往來，過往曾將林童及其他兩名子女交由案外祖母照顧，持續結合其他親屬資源，建立案家支持系統。
4、結合相關福利資源以紓緩家庭經濟困境	案父母未有穩定工作，已列冊低收入戶，案主就學已獲得政府補助，持續評估尋求相關福利資源提供經濟補助之適切性，以降低案父母經濟壓力，並維持兒童之照顧品質。

資料來源：摘自本案主責社工員所提出之初評調查報告。

(三)該府家防中心社工員於99年10月7日第1次接獲本案通報後至100年5月6日林母再次施暴前，期間林童曾2度經由相關人士、裕民國小通報兒童保護案件（99年11月15日、100年5月2日），並於100年1月17日由裕民國小通報高風險家庭。惟本案社工員自99年10月7日受理案件並開案服務後，卻未能積極妥善執行家庭處遇計畫，以確保該童之安全，其缺失如下：

1、本案社工員僅3次追蹤訪視到林童，難以確保該童之安全：

該府家防中心社工員於99年10月7日第1次接獲本案通報後至100年5月6日林母再次施暴前，僅3次追蹤訪視到林童（99年11月3日、100年1月31日及3月23日），其餘3次訪視（99年10月12日、100年1月14日及5月4日）係因接獲通報，所進行之訪視調查，並非係為追蹤該童是否遭受不當對待。

2、本案社工員僅1次聯繫到林童之外祖母，難以連

結親屬照顧資源：

本案社工員雖認為林童之父母與其他親屬鮮少聯繫往來，但過去曾將林童及其他兩名子女交由外祖母照顧，爰擬結合其他親屬資源，建立案家支持系統，以達成拓展其他親屬照顧資源之處遇目標。惟據該員工作紀錄顯示（同表1），該員遲至99年12月1日始初次去電聯繫林童之外祖母，且該次無人接聽。復於1個多月後之100年1月14日始再次去電聯繫林童之外祖母及外祖父，惟去電其外祖父時無人接聽，嗣後社工員即未再聯繫林童之外祖母及外祖父。足證新北市政府家防中心雖認為可透過結合其他親屬資源以改善案家之狀況，卻未能積極落實執行，僅曾3次去電林童之外祖父母，其中2次卻無人接聽，致使該項處遇流於形式。

3、林父兩次均未到場接受親職教育輔導，難以提升其親職能力：

依據新北市政府查復表示：不當對待程度嚴重、加害人合作意願時，多採取促其改善之輔導協助立場，以發文通知讓加害人立即接受親職教育或相關處遇等語。惟本案社工員於99年10月27日家訪時，僅以口頭要求林父接受6小時親職教育講座，並經案父口頭同意配合。嗣社工員於99年11月13日及12月11日兩次安排實施親職教育時，林父均未出席，並以工作推拖未到場，然該員後續卻未再採取任何處置作為，以促使林父接受親職教育輔導，致使該項處遇流於形式。

4、本案社工員僅6次訪視或聯繫到林童之父母，難以提升其親職功能：

據本案社工員於初評調查報告載明：林母教

養能力受限於重男輕女觀念，對林童較欠缺正常關懷之情，觀察林母配合處遇態度較消極，明顯對林童較不重視，將持續與林母發展工作關係，提升其親職功能云云。惟從該員工作紀錄顯示，本案社工員於接獲第2次通報（99年11月16日）之前，未曾再訪談林母；第2次接獲通報後至第3次接獲通報前，在將近2個月中，本案社工員僅電話聯繫或家訪計3次，其中1次家訪未遇、1次電話聯繫無人接聽；第3次接獲通報後至第4次接獲通報前，在將近4個月中，本案社工員僅進行3次訪視（詳見表4）。本案社工員在短短家訪時間及次數之下，即難以與林母發展工作關係，遑論提升其親職功能。

表4、本案社工員與林母聯繫與家訪之情形

時間	處理情形
99年10月7日	接案(第1次)。
99年10月25日	去電持續聯繫案父母，與案父約定於家防中心會談，案父未到。
99年10月27日	家訪案父，與案父討論親子管教界線；要求案父配合追蹤，案父雖口頭同意參與親職教育輔導，但實際皆以工作推拖未到，持續要求案父配合親職教育輔導。
99年11月3日	去電案家，關心案主傷勢狀況，案主受傷已受到適當醫療，案父母同意改善不當管教之情況。
99年11月16日	接案(第2次)。
99年11月22日	家訪，訪視未遇。
99年11月25日	去電案父母無人接聽。
99年12月1日	家訪案母，與案母討論管教界線，案母較多指責案主難以服從管教，另提醒案母加強案主生活照顧。
100年1月11日	接案(第3次)。
100年1月14日	家訪案母及案弟，討論管教議題及委託安置。

時間	處理情形
100年1月31日	家訪案父母、案主及案弟，提供急難補助，案父表示過年會至案祖父家，案主表示近期未再責打。
100年3月23日	家訪案父母及案弟，了解最近生活狀況。
100年5月3日	接案(第4次)
100年5月4日	校訪案主，去電案父母無人接聽。
100年5月5日	去電案父母無人接聽。
100年5月6日	家訪，訪視未遇。

資料來源：摘自本案社工員之工作紀錄。

- 5、再查本案社工員雖依法提出家庭處遇計畫，惟該項計畫係針對第1次通報事件所擬定之處遇方式，嗣後陸續再接獲3次通報，且據新北市政府於100年8月17日本院約詢時表示：100年1月時林母始有具體責打行為云云。顯然原先所進行之處遇服務，未能有效改善該童受暴之狀況。然而，本案社工員在案家照顧功能遲未見具體提升，林童持續受暴之下，卻猶未適時檢核調整其處遇內容，以有效提升其處遇成效。此外，本案社工員於處遇過程中，未能針對案家之問題，連結及善用相關資源提供協助，例如：多次訪視未遇林父，卻未能請求警方協助；林父自稱其患有躁鬱症，此將影響該童受照顧之狀況，社工員卻未請求衛生單位協助。凡此俱見該府家防中心對於兒童保護個案之家庭處遇因循敷衍，徒具形式。

(四)綜上，新北市政府家防中心第1次接獲林童保護通報案件時，雖經調查評估認為該童未達家外安置之標準，可經由支持性或補充性服務之協助，繼續留在家庭中。惟該中心後續卻未妥善執行家庭處遇計畫，亦未密集追蹤以確保該童之安全，在7個月處遇期間，僅3次追蹤訪視到該童，僅1次聯繫到該童

之外祖母，僅6次訪視或聯繫到該童之父母，且未積極採取有效作為以促使林父接受親職教育輔導；甚至在多次接獲通報之下，猶未積極檢討改善，此均導致無法有效降低該童遭受傷害之危機，顯見該府家防中心對於兒童保護個案之家庭處遇因循敷衍，徒具形式，坐視該童生活在受虐危險之中，洵有疏失。

四、新北市政府家防中心對於所屬社工員處理兒童保護通報案件之進度及程序，毫無管控機制，亦未建立完善之督導層級，僅以組長或社工督導做為案件調查訪視及家庭維繫服務之唯一督導人員；加以本案社工督導未定期進行督導，且於督導時亦未逐案檢視通報單及相關工作紀錄，僅憑社工員口頭報告案情，此均導致無法有效掌握社工員調查處理之過程及所遭遇之困難，並即時導正本案之處遇評估與決策，其列管、追蹤及督導機制，顯有重大缺失：

(一)有關新北市政府家防中心對於社工員處理兒童保護通報案件之列管及督導機制，依據該府查復表示，該中心設有接案組，負責受理各類型案件通報，該組接獲通報後，即進行案件初步篩選，若屬兒童少年保護案件，則派予轄區社工員進行調查訪視。此外，該中心置有社工督導（或組長），每2週針對所屬社工員之個案進行檢討、督導，每月亦進行團體督導，提供社工員相關諮詢與協助。針對高度危機個案，社工員每次處遇或聯繫訪視後，由督導就後續處遇方向與社工員進行討論，並督導調查、處遇進度等語。復據該中心吳主任淑芳於本院約詢後補充書面資料載明略以：「自兼任本中心主任（99年9月8日）以來，即加強督導所屬社工人員，對於所受理之兒童少年保護個案，應依據『兒童及少年保護

通報及處理辦法』對於接受通報後的初次訪視調查應在24小時內完成，……調查訪視應進行安全性評估，並當面訪視到兒童及少年為原則，並儘可能與個案親近之相關人員訪談（如學校老師等）。初步訪視及研判後，確定為兒童及少年受虐待或被疏忽的案件，應立即進行各項處遇工作，並於受理案件後上班日4日內提出調查報告，登載於內政部婦幼安全系統，並送社工督導核閱。」

- (二) 惟查新北市政府家防中心歷次接獲本案通報，雖均依程序指派社工員進行調查訪視，惟本案主責社工員於歷次接案後，均未落實於法定24小時內進行調查處理及4日內提出調查報告，亦未詳實填載工作紀錄及建立完整個案資料，且從該府社政管理系統或內政部婦幼安全資訊系統中，均無法查知本案任何處遇資料。此外，本案林童於100年5月6日遭受其母親施暴致傷之前短短7個月內，曾被通報4次兒童保護案件，惟社工員始終未依法提出調查報告，該中心竟無人聞問，相關主管人員亦渾然未知。顯見該中心對於所屬社工員處理兒童保護通報案件之進度及程序，毫無管控機制，任令社工員無故延宕處理兒童保護通報案件。又該中心在多次接獲本案通報之下，相關主管及督導人員猶未能察覺林童常遭其父母施暴之嚴重性，進而掌握本案社工員調查處理之過程及所遭遇之困難，致無法適時提供協助與諮詢，卻坐視資歷及專業不足之社工員自行承擔兒童保護案件處遇之所有成敗，實有違失。
- (三) 復查99年10月7日至100年5月6日期間，本案社工督導僅於99年10月19日進行1次團體督導，並非每月進行團體督導；且該次團體督導時間僅3小時，係將所屬社工員分為兩組（1組為4人，另1組為5人），由社工

員逐案報告處理情形，惟社工員案量負荷多（截至100年3月22日，本案主責社工員所負責之個案多達100餘人），在有限時間之下，團體督導僅能達到諮詢功能，實難以逐案進行督導及討論。再查，本案社工員僅於99年11月16日及100年3月23日接受兩次個別督導，並非每2週進行個案之檢討與督導；且個案督導時，社工督導全憑社工員口頭報告案情進行討論，且僅檢視社工員所列之案件清單<sup>6</sup>，並未逐案檢視通報單及相關工作紀錄。據該府提供本院有關本案主責社工員之100年3月22日個案檢視一覽表顯示，該員對於個案資料記載過於簡略（以本案林童為例，該表所列內容詳見下表5），社工督導在有限資訊之下，實難以充分掌握社工員個案處理情形，遑論提供督導及諮詢。

表5、本案主責社工員對於林童所列之個案檢視一覽表內容

序號	個案類型	派案日期	姓名性別/年齡	家系圖	案情摘要	初評或調查報告	目前個案動態	備註/待討論事項	備註
27	兒少保	10/7	林○○	(略)	學校通報表 示案由案 母接送至 校，同學發 現案主以手 搗住頭部傷 口，即刻到 保健室觀察， 並由案母送	有受虐事 實	持續追 蹤輔導 中	校訪案主/ 上學穩定/ 訪視案父 母-教會課 輔/C父在 監、C弟 學雜費	

資料來源：摘自新北市政府提供之本案主責社工員100年3月22日個案檢視一覽表。

(四)由上可徵，該府家防中心對於所屬社工員處理兒童保護通報案件之進度及程序，毫無管控機制，益見該中心未能落實執行定期督導工作，且其督導方式

<sup>6</sup> 有關社工員所列案件清單之內容，依據新北市政府家防中心於本院約詢時表示：社工員清單類似於提供本院之資料（即個案檢視一覽表），每個社工員每週進行更新，內容是大綱云云。

亦未能發揮應有之功能。內政部檢討結果亦指明：從調查報告及工作紀錄資訊顯示，本案未依「兒童及少年保護通報及處理辦法」第4條規定之時限，處理兒少保護案件，其案件追蹤管制流程尚待改進；又本案社工督導未能於督導會議確實審視社工人員個案服務紀錄，致無法確實掌握個案時效及進度，應予檢討等語。惟該中心事後卻未能深自檢討並查明責任，本案社工督導於本院詢問時，仍辯稱：「團督時社工員會詳細報告案情，是透過社工員口頭報告，仰賴工作默契、經驗及信任。團督每次3個小時，社工員分別為4人、5人共兩組，由社工員逐案報告案件處理情形，每案件10至15分鐘，本人認為團督時間是足夠的。團督時主要案件本人會看通報單，當時我確實沒看到通報單，但社工報告很清楚」，藉此推諉卸責，致使督導機制無從發揮應有之行政、教育、調解及支持等功能。

(五)另據內政部編列之「兒童及少年保護工作指南」載明：社工員在進行兒童及少年保護個案的「處遇評估與決策」時，應具備與兒童及少年保護工作相關之專業知識及處遇之技巧能力，並建立督導制度或團隊合作模式，協助正確處遇評估與決策。惟查本案社工員於97年6月畢業後，隨即於同年8月18日至該府家防中心擔任保護性社工人員，顯然欠缺保護業務之相關歷練；且從本案得知，該員專業能力、敏感度及經驗均有不足，在職期間所接受與兒童及少年保護工作相關之訓練課程僅達20小時。該府家防中心明知本案社工員資淺，卻未加強督導及協助，致使無法即時導正社工員所作之評估及處置。

(六)末查，該府家防中心對於兒童少年保護案件調查訪視及處遇服務之督導層級，係以組長（或社工督導

）做為直接且唯一之督導人員（詳見下表6），亦即社工員進行調查訪視或轉介家庭維繫服務後，逕由組長（或社工督導）審視後核定。復據新北市政府家防中心吳主任淑芳於本院約詢時表示：派案至結案之處理過程係全由督導進行控管云云。是當組長或社工督導未能善盡督導及控管之職責，或有疏漏時，即無法適時導正社工員偏頗之調查評估與處遇方向。從本案即知，社工督導對於社工員處理兒童保護通報案件之進度及程序，未能落實管控職責，亦未能定期並落實執行督導工作，致無法察覺本案社工員案件調查處理程序及處遇狀況有誤，事後卻猶未能深自檢討，仍狡辯卸責。該中心吳主任淑芳於本院約詢時亦坦言：該中心對於督導方式未有明文規定，係採師徒制，現已要求社工督導必須知悉社工員之行蹤，每月要有團督及個督，個督應逐案核對及檢視，每天亦須有急案之報告及處理；且未來欲再增加社工督導員額，可使組長成為督導之上級主管人員等語。足證該府家防中心督導制度之管理幅度不足，嚴重影響通報案件調查處理及處遇服務之品質，實有未當。

表6、新北市政府家防中心分層負責明細表（丙表）-摘錄

承辦單位	公務項目及內容		決行權責		
	項目	內容	第三層	第二層	第一層
			承辦人	組長	主任/秘書
未成年人家庭暴力保護扶助組	兒童少年保護服務	1、兒童少年保護案件之調查訪視	擬辦	核定	
		2、兒少保護案件轉介心理諮商、經濟補助、家庭維繫等服務	擬辦	核定	
		3、兒童少年保護安置、危機處理	擬辦	審核	核定
		4、親職教育輔導、	擬辦	審核	核定

承辦單位	公務項目及內容		決行權責		
	項目	內容	第三層	第二層	第一層
			承辦人	組長	主任/秘書
		轉學籍不轉戶籍			

資料來源：新北市政府

(七)綜上，新北市政府家防中心對於所屬社工員處理兒童保護通報案件之進度及程序，毫無管控機制，亦未建立完善周延之督導層級，僅以組長或社工督導做為兒童及少年保護案件調查訪視及家庭維繫服務之唯一督導人員，是當組長或社工督導未能善盡督導及控管之職責或有疏漏時，即無法適時導正社工員偏頗之調查評估與處遇方向。加以本案社工督導未定期進行督導，且於督導時亦未逐案檢視通報單及相關工作紀錄，僅由社工員口頭報告案情，此均導致無法有效掌握社工員調查處理之過程及所遭遇之困難，並即時導正本案之處遇評估與決策，其列管、追蹤及督導機制，顯有重大缺失。

**五、長久以來新北市政府家防中心未能督促所屬社工員落實將個案處遇紀錄登載於相關資訊系統，以致本案個案資料付之闕如，無從督導考核及追蹤管理，核有疏失：**

(一)有關依兒童及少年福利法保護、安置、訪視、調查、評估、輔導、處遇之兒童及少年或其家庭，應建立個案資料之規定詳如前述。內政部為協助地方政府社工員詳實登載個案處遇過程，俾利進行個案管理、督導及查核，業已建置婦幼安全資訊系統。惟據新北市政府家防中心於本院100年5月12日約詢時表示，過去該中心未使用內政部上開系統，係以該府自行開發之社政管理系統做為個案管理系統，本案資料最近一次登錄系統之時間為99年10月7日云

云。且據內政部查復表示，該部已建置婦幼安全資訊系統，供地方政府詳實登載個案紀錄，目前除新北市政府未於該資訊系統建置個案資料外，其餘縣市之兒少保護通報及兒保個案處遇等紀錄，均建置於系統等語。

(二)再查新北市政府家防中心吳主任淑芳自99年9月8日兼任該中心主任一職後，即開始督導所屬社工員須將所有案件登錄於內政部婦幼安全資訊系統，為此曾請內政部家防會進行講習有關該系統操作使用方式，並律定社工員自100年4月起必須將個案資料全面登錄於該部資訊系統。且據吳主任於本院約詢時表示：本案係去(99)年之舊案，仍待整理，故尚未於內政部資訊系統登錄資料云云。本案雖為99年接獲之通報案件，尚未登錄於內政部資訊系統，惟當時家防中心係以該府自行開發之社政管理系統做為個案管理系統，社工員理應將個案資料登載於該管理系統。然而，本院於100年5月12日至該中心調查本案相關檔案資料時，該中心卻無法從該府原使用之社政管理系統中，查悉林童個案資料及處遇紀錄。況且該童曾於100年5月2日由裕民國小再次通報兒童保護案件，當時家防中心已律定社工員須將個案資料全面登錄於內政部婦幼安全資訊系統，惟該中心接獲通報後，仍未將該次通報處理情形登載於內政部系統。上開違失情事，新北市政府社會局李局長麗圳竟遲至今年始知悉該中心未使用內政部婦幼安全系統<sup>7</sup>。且家防中心吳主任淑芳亦坦承：內政部雖已建置婦幼安全資訊系統，但當時家防中心並未使用該系統，而是自創很多表單，並由社工員自

---

<sup>7</sup> 依據新北市政府社會局李局長麗圳於100年9月29日本院約詢時表示：渠到今(100)年才知家防中心未使用中央的系統等語。

行保管，除非社工員歸檔才能看到，在歸檔前之處理過程中，主任往往無法看到資料等語。

(三)由上可知，新北市政府家防中心雖使用該府自行開發之社政管理系統，進行個案資料之登錄與管理，惟長久以來卻未能嚴予督促所屬社工員落實登載。即使該中心自100年4月起已開始要求社工員必須將個案資料登錄於內政部系統，卻未採取查核作為，以有效督促並掌握社工員實際落實情形，致使本案林童於100年5月6日遭其母施暴致傷之前，雖經4次通報，然個案資料及處遇紀錄卻付之闕如，遑論能夠進行個案管理、追蹤評估。內政部於100年8月17日本院約詢時亦指明：本案缺乏管控流程，以致無法掌握社工員聯繫及訪視之過程；又多次訪視未遇，每次聯繫時間亦間隔太久，新北市政府如未採用該部資訊系統，應加強自行建置之系統功能等語。

(四)綜上所述，長久以來新北市政府家防中心未能督促所屬社工員落實將個案處遇紀錄登載於相關資訊系統，以致本案個案資料及處遇紀錄付之闕如，無從督導考核及追蹤管理，核有疏失。

六、新北市政府保護性社工人力配置失當，以致兒童及少年保護個案服務之專責人力明顯不足，造成每位社工員案量負荷沈重，人員異動頻繁，難以落實兒童保護工作，核有怠失：

(一)按各地方政府兒童及少年保護社工人員依法應辦事項，均直接涉及兒童及少年人身安全之緊急處置，是當社工人員判斷錯誤、處理不當、應變不足時，勢必危及個案之生命安全。同時是類社工人員係代表政府對於社會中弱勢之受虐兒童及少年，依法提供必要協助及保護扶助，以保障其基本人權。況且兒童及少年福利法第5條已明確規定：政府及公私立

機構、團體處理兒童及少年相關事務時，應以兒童及少年之最佳利益為優先考量；有關其保護及救助，並應優先處理；兒童及少年之權益受到不法侵害時，政府應予適當之協助及保護。爰每位社工人員所負擔之案量，應有所限制，始能確保兒童及少年保護案件之處理時效與服務品質。

(二)查內政部針對兒童及少年保護案件，訂定每人負案量為25案之標準。惟查截至100年3月22日止，本案社工員之個案負荷量卻多達100餘人，且該府社會局李局長麗圳於100年9月29日本院約詢時亦坦承：長期以來該府兒童及少年保護社工人力即有不足之問題等語。再查本院於今(100)年間調查有關各地方政府保護性社工人力配置及薪資待遇案件時，即發現新北市政府未能配置合理之兒童及少年保護社工人力，造成是類人員案量負擔沈重，每人平均案量負荷超過100案；且實際從事保護性個案服務之總人力雖可達134人，惟因是類人員並非專責辦理兒童及少年保護個案服務，經內政部依每位社工人員所服務個案之類型折算人力後，實際專責兒童及少年保護個案服務之人力僅有36人，與該部所推估之合理員額106人相較之下，現有專責人力僅達合理員額數之3成左右，不足70人，俱見其人力捉襟見肘之窘態，致使是類人員於緊急救援及安置處遇，即已疲於奔命，難有餘力推動其他預防及家庭處遇等工作，本院爰於100年10月3日提案糾正新北市政府。由上可知，該府兒童及少年保護社工人力確實不足，亟待改善。

(三)又查新北市政府保護性社工人力配置雖可達115人

，惟實際在職人數僅有76人<sup>8</sup>，且該等人力非專職專責於兒童及少年保護個案服務，保護性社工員係依轄區統包各類所有保護案件，致使每位社工員案量負荷依舊沈重。內政部檢討結果亦具體指出：該府第一線兒童及少年保護社工員每人案量仍高，顯見該府對於是類人力之配置，應予檢討，且該等人力是否均專責兒童及少年保護三級個案服務工作，亦須進一步釐清等語。此外，新北市政府在案量負荷過重之下，是類社工人力異動頻繁，依據該府提供之統計資料顯示，100年迄今內政部兒童局補助該府所增聘之兒童及少年保護社工人力流動率，高達38%（家防中心）及52%（福利服務中心）。

（四）綜上，由於兒童及少年保護個案處遇係屬高度人力密集服務，並攸關兒童及少年之人身安全及人權福祉，爰每位社工人員所負擔之案量應有限制，始能確保兒童及少年獲得適時及適當之保護及扶助。惟因新北市政府保護性社工人力配置失當，以致兒童及少年保護個案服務之專責人力明顯不足，造成每位社工員案量負荷沈重，人員異動頻繁，不僅嚴重危及保護個案之人身安全，亦無法落實基本人權之保障，實有怠失。

七、內政部明知地方政府所進用之兒童及少年保護社工人力多為新進資淺人員，其專業素質及能力均有不足，實已嚴重影響服務品質及個案權益，卻迄未綢繆有效改善方案，實有怠失：

（一）按兒童及少年福利法第6條第1項規定：「本法所稱主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。」同法第7條第2

---

<sup>8</sup> 依據新北市政府社會局李局長麗圳於100年9月29日本院約詢時表示，保護性社工人力計有115人，惟實際在職人數為76人云云。

款、第5款及第7款復規定：中央主管機關掌理對直轄市、縣（市）政府執行兒童及少年福利之監督及協調事項，以及兒童少年福利專業人員訓練與兒童少年保護業務之規劃事項。復按內政部組織法第2條及第8條之1規定：「內政部對於各地方最高級行政長官，執行本部主管事務，有指揮、監督之責」、「內政部設兒童局，掌理全國兒童福利業務；其組織以法律定之」。是有關兒童及少年保護相關業務及專業人員訓練規劃之中央主管機關為內政部。

(二)查本案社工員於97年6月畢業後，隨即於同年8月18日至該府家防中心擔任保護性社工人員，顯然欠缺保護業務之相關歷練；又從本案得知，該員專業能力、敏感度及經驗均有不足，且97年10月5日至100年5月6日之在職期間，該員所接受與兒童及少年保護工作相關課程僅達20小時。顯見兒童及少年保護社工人員在欠缺相關保護業務之歷練，亦乏專業能力、敏感度與經驗，復未有足夠訓練之下，實難以維持服務之效能與品質，嚴重損及弱勢兒童及少年之基本人權，此亦造成社工人員心力耗竭，難以久任、異動頻繁，最終造成新進資淺之社工人員必須一肩挑起職責繁重且緊急危險之兒童保護案件。

(三)近年所發生多起重大兒童受虐案件係肇因於社工員欠缺相關資歷、經驗及專業訓練不足、未熟稔調查處理之法令及程序，導致處置評估失當；且本院調查相關案件，亦已發現保護性社工人員在工作經驗及專業能力不足之下，對於兒童保護通報案件之調查處理，發生危機判斷失誤及未能有效應變，以致一再錯失救援契機之嚴重問題，並已提案糾正內政部及相關地方主管機關在案。然而，內政部明知地方政府所進用之兒童及少年保護社工人力多為新進

資淺人員，其專業素質及能力均有不足，致容易誤判或輕忽個案之危險性，卻對兒童及少年保護社工人員之資格、訓練及課程等，迄未建立標準，以謀求改善；復對於地方政府所進用之社工員能否勝任是項業務，亦未建立有效評估機制，坐視資歷及專業不足之社工員必須自行承擔兒童保護案件處遇之所有成敗及挫折，實有怠失。

綜上論結，本案新北市政府對於兒童保護通報案件之調查處理、訪視評估、家庭處遇、個案登錄、追蹤列管及督導機制等事項，存有諸多違失，造成孩童未能獲得適當照顧，並持續遭受其父母施暴致傷；且對於所屬社工員能否勝任兒童保護工作，欠缺有效評估機制及相關訓練，復未能配置合理社工人力，以致每位社工員案量負荷沈重，人員異動頻繁；另內政部明知地方政府所進用之兒童及少年保護社工人力多為新進資淺人員，其專業素質及能力均有所不足，實已嚴重影響服務品質及個案權益，卻迄未綢繆有效改善方案，均核有疏失，允應澈底檢討改進，爰依監察法第24條提案糾正，函請行政院轉飭所屬確實檢討改善見復。

提案委員：沈美真

黃次次

中 華 民 國 100 年 12 月 8 日