

糾 正 案 文

壹、被糾正機關：內政部、新竹市政府

貳、案由：新竹市政府於接獲兒童及少年保護通報案件後，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，且該府社會處對兒童及少年保護社工員能否勝任工作，欠缺評估機制，專業訓練亦不足，致兒童及少年保護社工員未熟悉兒保社工人員應具備之職責角色及案件調查方法，於調查評估階段，未能審視通報表單進行調查處理，亦未能善加運用跨機關資源以確認致傷原因及蒐集資料，資訊掌握不足，且雖使用評估工具卻未能警覺案件危機，致危機評估判斷錯誤；復因評估失誤，肇致後續輔導處遇失焦且失當，一再錯失處理契機，均有違失；又相關主管或督導人員明知社工員經驗及專業不足，卻未加強督導，未能即時導正社工員之評估及錯誤處置，其督導機制亦有重大缺失；內政部就新竹市政府核有上述多項違失，難辭監督不周之咎，該部亦未善盡兒少保社工業務及訓練規劃之責，難有效避免兒童及少年之權益受到不法侵害，核有疏失，爰依法提案糾正。

參、事實與理由：

據民國（下同）100 年 5 月 16 日媒體報導，新竹市盧姓女童（下稱：盧童，98 年○月生，真實姓名詳卷）因傷經其母（下稱：盧母，真實姓名年籍詳卷）送醫急救，到院時昏迷指數三，有生命危險，盧母雖稱係女童

洗澡滑倒所致，惟醫生發現女童全身新舊傷痕遍布，疑似遭其母親虐待，遂立即通報警察機關，報導並指出新竹市政府社會處曾在4月29日、5月初兩度接到女嬰疑似受虐通報，當時前往了解，母女相處很好，惟據警方表示，社工如早點介入，或許不會有憾事發生。復據同年7月7日報導，女童因傷勢過重，經過將近2個月的治療，於同年月6日晚間因心臟衰竭，宣告死亡。新竹市政府社會處於100年4月下旬即獲知盧母虐嬰，卻未依規定處理，致其女同年5月中旬遭虐命危送醫；究實情為何？相關機關之處置過程疑涉有違失。案經本院調查竣事，茲將違失事項臚列如次：

一、新竹市政府於接獲兒童及少年保護通報案件後，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，顯有違失：

(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。」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。」新竹市政府亦查復表示：社工人員接獲案件後，應24小時內處置，並要求社工人員必須當面與案主會談，以釐清案情及評估是否成案。

(二)查本案新竹市政府於100年4月21日上午10時接獲內政部113保護專線傳真派案，並於同日10時40分指派該府社會處社工員李幸蓉主責處理，惟李員遲至

100年4月22日下午4時30分進行家訪調查處理，已逾24小時法定期間，顯與規定不符。

- (三)再查內政部查復指出本案社工員依規定應於100年4月27日(23、24日為假日)提出調查報告始符合規定，惟新竹市政府主責社工李員於100年4月28日始將調查報告陳核，顯有違失。

二、新竹市政府社會處對兒童及少年保護社工員無職前訓練，對於兒保社工員能否勝任工作，欠缺評估機制，在職訓練亦不足，致兒童及少年保護社工員未熟悉兒保社工人員應具備之職責角色及案件調查方法，於調查評估階段，未能審視通報表單進行調查處理，亦未能善加運用跨機關資源以確認致傷原因及蒐集資料，資訊掌握不足，且雖使用評估工具卻未能警覺案件危機，致危機評估判斷錯誤；復因評估失誤，肇致後續輔導處遇失焦且失當，一再錯失處理契機，均有違失：

- (一)按地方政府兒童及少年保護社工員，係擔任兒童及少年保護通報案件調查處理及輔導處遇之第一線人力，應以兒童及少年最佳利益為首要考量，其相關處置攸關兒童及少年生命安全，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。惟查本案新竹市政府社會處對兒童及少年保護社工員未辦理職前訓練，在職訓練亦不足，又對於兒保社工員能否勝任工作，欠缺評估機制，致兒童及少年保護社工員於調查處理判斷失誤、資訊掌握不足，欠缺專業能力及敏感度，且後續處遇失焦，致一再錯失救援盧童之契機，茲將其所涉違失分述如下：

- 1、新竹市政府社會處對兒童及少年保護社工員無職前訓練，對於兒保社工員能否勝任工作，欠缺評

估機制，在職訓練亦不足，顯有違失：

- (1)按兒童及少年福利法第8條第3款規定：兒童及少年福利專業人員訓練之執行事項，由直轄市、縣(市)主管機關掌理。同法第11條規定：「政府及公私立機構、團體應培養兒童及少年福利專業人員，並應定期舉辦職前訓練及在職訓練。」地方政府兒童及少年保護社工員係負責兒童及少年保護通報案件之調查處理及輔導處遇之工作第一線人力，其處置影響兒童及少年權益甚鉅，該社工員之相關經驗及專業能力尤為重要，且其訓練學習成效有助於專業能力之提升。
- (2)查本案主責社工李員自99年9月至該府任職約聘社工員一職，處理兒童及少年業務行政工作，100年1月1日起擔任兒少保一線社工，處理兒少保護個案直接服務工作，惟內政部為提升兒童及少年保護社工人員專業知能，於99年9月及100年4月間分別辦理兒少保社工人員基礎訓練及跨領域專業訓練課程，李員均未參訓；且該員無保護性業務之相關經歷，任職前無任何職前訓練，在職期間亦無接受兒保案件調查及兒虐致傷原因與研判等相關訓練課程，對相關重要概念及程序方法均有不足，新竹市政府亦表示：社工人員未曾受過傷勢研判課程訓練，以前係憑經驗，社工人員基礎訓練是不足的。足徵該府社會處對於兒童及少年保護社工員之職前及在職訓練等專業訓練明顯不足。
- (3)再查訓練學習成效評估部分，新竹市政府採填報滿意度問卷，以評估訓練成效是否良好，

實未能有效確知相關課程是否切合該名受訓人員之工作需要及學習成效。顯見該府社會處不但未提供兒童及少年保護社工員足夠之專業訓練，亦未能有效評估訓練學習成效，致未熟悉其角色職責、案件調查及評估處遇等重要概念及程序方法，肇致評估處遇失誤。

- (4) 又，新竹市政府本案主責社工員從事兒少保護個案直接服務的工作，未滿5個月即接本案，且缺乏保護性業務之相關經歷，復該府對兒童及少年保護社工無相關職前訓練，僅由該府資深社工員協助帶領輔導，另該府在職訓練係針對全體兒童及少年保護社工員而擬定，並非單獨針對新進人員。由本案得知，李員尚未熟悉兒童少年社工職責及調查作為，該府對於新進兒童及少年保護社工人員可否勝任該項業務，欠缺評估機制，後續亦乏有效及完整之在職訓練，致其專業能力、危機判斷及敏感度不足。

- 2、新竹市政府社會處兒童及少年保護社工員未熟悉兒保社工應具備的角色職責及案件調查方法，於調查評估階段，未能審視通報表單進行調查處理，致判斷失誤：

- (1) 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及4日內提出調查報告之規定詳如前述，復據內政部兒童局編印之兒童及少年保護工作指南手冊內容指出，兒童及少年保護社工人員接受通報後，應進行完整的成案調查評估，以決定兒童及少年的安全性及受虐或疏忽的風險程度。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，如面臨無法做決定時，至少需要電話諮詢督導或相關工作人員，以確保案主權益。另調查訪視期間更需要重視兒童及少年的年齡及身心狀況，因為年齡越小或身心障礙的兒童及少年，自我保護能力越低。

- (2) 查本案 113 保護專線通報表內容記載案外祖母與來電者發現案主身上新舊傷痕不斷，肚子亦有大片瘀青，來電者擔心其恐遭受施暴，故致電舉報，通報內容並經通報人同意登載其為兒童之安全聯絡人。詢據內政部稱：有關通報表之安全聯絡人，意指社工員可以逕向安全聯絡人連繫案情。然查該府社會處李社工員表示：因通報人未與女童同住，關係不會親密，當時考量表阿姨（即安全聯絡人）與女童接觸有限，訊息應該不多，故未重視其通報表所述內容云云，顯見主責社工於 100 年 4 月 21 日接獲派案後，未與通報人連繫瞭解詳細案情，亦未詳予審視通報表所述內容。
- (3) 次查本案主責社工員分別於 100 年 4 月 22 日及 5 月 4 日進行家訪，4 月 22 日第 1 次家訪觀察到女童頭部有傷的部分，相信案母說詞，認為是女童自己撞到所致，5 月 4 日第 2 次家訪時案母說詞仍相同，惟欲檢查案主肚子以下之狀況時，因案主抗拒並開始哭鬧，故僅檢查女童背部、胸前，未檢查肚子，對所見受傷部位有拍照，然結痂部位未拍照，顯示該員未就通報表單所述女童肚子大片淤青部分進行調查處

理；復據李員表示：因擔心破壞關係，遂未進一步檢視傷勢，訪視當時有點不敢講肚子傷的部分，是有一點疏忽云云，由此可知該員未熟悉及落實執行兒保社工應具備之調查角色職責。且據新竹市政府指稱：並未要求社工一定要拍照或依通報表所述訪視，本案兩次未檢查孩子肚子是我們的疏忽等語，對未能審視通報表單進行調查處理亦坦言有疏失。

3、本案社工人員專業能力不足，未能善加運用跨機關資源以確認致傷原因及蒐集資料，資訊掌握不足，致危機評估錯誤：

(1)兒童及少年保護社工人員接受通報後，應進行完整的成案調查評估，以決定兒童及少年的安全性及受虐或疏忽的風險程度。內政部查復亦指出：社工員於第一次家訪之態度係以兒少安全評估與風險評估為重點，應多元及多角度蒐集評估資訊始能為正確判斷；復據內政部兒童局訂定「跨轄區兒童及少年保護個案權責分工處理原則」第二點兒少保護個案處理，管轄主管機關處理兒少保護個案管理相關事項，得視個案實際情況，請他縣市主管機關配合協助個案處遇相關事宜。另第五點注意事項：兒少保護個案管轄主管機關依兒童及少年福利法第47條規定請求其他縣(市)政府主管機關協助時，被請求機關無特殊理由者，不得拒絕。

(2)查本案李員於100年4月22日進行家訪時觀察到女童頭部受傷部分，相信案母說詞，認為是女童自己撞到所致，訪視時李員亦發現盧童左眼尾貼有美容膠帶，經詢問盧母稱係為女童在浴室跌倒所致，至空軍醫院縫5、6針，李

員雖稱當時未完全排除案母施虐，卻未見其向醫師提出諮詢及向醫院調取資料，以確認致傷原因及案母說詞。又據李員稱：本案亦沒有想過要諮詢醫生，目前亦無相關諮詢資源，若傷勢嚴重，會帶到醫院驗傷，惟就當時女童母親配合度及女童受傷情形，評估女童是安全的云云。內政部亦指稱：本案社工員未能進一步檢視傷勢，以致可能錯失重要判別資訊，顯示李員專業能力不足，自始至終並未思考運用跨機關（如專業醫師）資源，以確認女童母親說詞真實性及致傷原因。

(3) 次查就本案處理之困境，新竹市政府社會處查復指出：案家之家庭狀況呈現多重問題(婚姻、戶籍登記)，其一為案祖父母與案外祖母皆非居住於本市，該兩方無法立即進行家訪澄清，故僅以實際訪視之照顧狀況及電話詢問做為評估等情。顯見該府雖認為女童祖父母與其外祖母之資訊重要，卻未能協請他縣市主管機關協助個案處遇相關事宜，足徵該府社工人員未能多元及多角度以蒐集評估資訊，更遑論為正確之判斷。

4、本案社工員雖使用評估工具，卻未能警覺案件危機，且未能察覺案母有意隱瞞女童致傷之疑點，致危機評估判斷錯誤，其專業能力、敏感度及經驗確實有所不足：

(1) 查該府社會處社工員為求謹慎，兩次訪視時使用內政部兒童局所編印之「兒童少年受虐暨被疏忽危機診斷表」評估工具，以評估本案之危險程度。據新竹市政府查復提供 100 年 4 月 22 日家訪之評估結果，其中以：兒童少年因

素之「年齡」及「自我保護」2項列為高度危機、兒童少年受虐待狀況之「受傷部位」、「受施虐者威脅程度」2項列為高度危機，另照顧者因素、施虐者因素及家庭因素則無高度危機項目，依據內政部兒童局編印之兒童少年保護工作指南指出：兒童少年受虐待暨被疏忽之決策原則，當「兒童少年因素」中第2、3、4因素有一項落在「高度危機」項目內；或當「受虐待狀況」中任何一項因素落在「高度危機」項目內，屬兒童少年受虐待暨被疏忽的高度危機。據此，本案經危機診斷表評估屬高度危機案件，依兒童少年保護工作指南建議應經由司法程序及法院判決強制驅離施虐者於家庭外，以降低兒童及少年繼續留在家庭中的立即性風險。雖該府查復表示：內政部頒訂之「兒童少年受虐待暨被疏忽危機診斷表」為該府處遇兒少安全之參考，非唯一評估依據，然該府使用該評估工具，本應評估屬高度危機案件，卻予以忽視，又逕自評估本案係兒童少年保護高風險家庭，決定轉介家扶中心之進行家庭處遇計劃，實有失當。

- (2)再查本案通報表已具體指出案母與案祖父就女童受傷原因說法相異，且社工員於聯繫過程中，女童母親亦對致傷原因說法與家屬說詞有所出入，然社工員雖稱未完全相信女童母親說詞，卻未能警覺案母欲欺瞞傷勢之疑點，內政部亦稱：本件通報表可看出疑似兒虐的蛛絲馬跡，施虐者如欲欺瞞傷勢的疑點，社工員第一次訪視時未能進一步釐清，欺瞞的部分是很重要的重點。足徵其專業能力、敏感度及經驗確

實不足。

5、因危機評估錯誤，肇致後續輔導處遇失當且失焦，一再錯失處理契機，顯有違失：

(1) 詢據內政部稱：如判斷兒童留在家內安置，訪視應密集的，不採行家外安置則要天天去訪視，實務上可結合警察與志工訪視，要確保孩子安全就是要常常去看。據此，一旦兒童保護案件經社工員評估兒童仍續留在家內照顧，為確保兒童及少年得到持續的照顧，兒童及少年保護單位應持續且密集的監督、追蹤家庭一段時間，並提供或轉介一些立即性支持與服務。

(2) 查本案自4月22日至5月15日期間，社工員僅訪視1次，追蹤訪視密度不足，據李員指稱：本案重點在於：母女衝突、女童未報戶籍、父母婚姻關係及評估女童安全，本人認為小孩的問題是大人問題，才會處理大人的問題。而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，兒童保護及救助，並應優先處理，詢據該府則坦承：本案一開始因戶籍及婚姻狀況被誤導，影響初判。足徵李員的評估重點與通報重點相左，後續輔導處遇計畫亦已失焦。

(二) 綜上，新竹市政府社會處對兒童及少年保護社工員無職前訓練，對於兒保社工員能否勝任工作，欠缺評估機制，在職訓練亦不足，致兒童及少年保護社工員未熟悉兒保社工人員應具備之職責角色及案件調查方法，於調查評估階段，未能審視通報表單進行調查處理，亦未能善加運用跨機關資源以確認致傷原因及蒐集資料，資訊掌握不足，且雖使用評估工具卻未能警覺案件危機，致危

機評估判斷錯誤；復因評估失誤，肇致後續輔導處遇失焦且失當，一再錯失處理契機，均有違失。

三、新竹市政府兒童及少年保護相關主管或督導人員明知社工員經驗及專業不足，卻未加強督導，且未能即時導正社工員之評估及錯誤處置，督導機制顯有重大缺失：

- (一)查新竹市政府之案件分派流程，係於接獲通報案件時，由1名專任社工人員（具有3年社會工作經驗且領有社會工作師證照者）負責派案，接獲通報表後，以輪派方式派案，由接案社工員續處，社工督導對兒保案件進案、通報表內容、派案及接案處遇人員等情形均無所悉，亦未曾由督導或主管事前提示處理注意事項。然該府100年5月18日就本案之檢討會議專家學者亦稱：有關篩案及派案部分，建議由督導負責，以利即時評估個案危機程度，並可依危機程度分派給適合之社工人員進行接案處理等語。為此，該府已自100年8月1日起更改派案流程，接獲案件時，由督導先行審閱，提示訪視注意事項後，再派同仁進行訪視。
- (二)次查本案社工人員於調查評估階段，未能審視通報表單進行調查處理及欠缺資訊等因素致危機評估判斷錯誤，已如前述，李員雖於4月28日將調查報告陳核，該府雖稱個案紀錄陳核過程中，督導、科長及專員會針對個案訪查內容予以指導，並且提供協助云云，惟查本案社工督導亦未核對李員訪視結果與通報表內容有無不符，僅依據社工員錯誤資訊建議開家庭處遇服務，同年5月2日專員批示「如督導意見」足見社工督導及專員等主管並未詳細審閱社工員調查報告內容，未確認社工員評估是否妥當

，且未能即時導正本案社工員之評估及錯誤處置，督導機制出現問題。

- (三)再查李員從事保護直接服務工作，未滿5個月，即接本案，缺乏保護性業務之相關經歷，其專業能力、敏感度及經驗均有不足。該府100年5月18日就本案之檢討會議專家學者亦稱：社工同仁在接獲通報表時，如評估此個案具有複雜具高危險性，宜請資深同仁一起家訪，以便在第一次家訪時即能較完整的評估家庭動力、兒童受照顧情形、主要照顧者之壓力及在會談中如何與家庭建立關係等語。詢據內政部表示：社工人員如對案件不熟悉，社工督導應盯得很緊，每週均做案件控管及瞭解，類此案件督導制度很重要，惟本案督導遲至報告完成始知本案，且該府雖稱設有資深輔導員機制，督導新進社工人員處理是類案件，然資深輔導員仍有其本身案件處理壓力，僅能被動提供諮詢功能，無暇兼顧輔導新進社工工作情形，而個別督導及團體督導機制亦由社工員視其需要提出討論，屬被動提供諮詢，已流於形式，再詢據內政部稱：資深社工也有誤判情形發生，故督導也需要有督導等語，該府督導員之督導則由專員提供行政督管，由此可知該府督導機制顯有重大缺失。

四、本案新竹市政府核有上述多項違失，中央主管機關內政部難辭監督不周之咎：

- (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款規定：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。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通報及處理相關業務之中央主管機關為內政部。

- (二) 本案新竹市政府核有上述多項違失，包括：於接獲兒童及少年保護通報案件後，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；兒童及少年保護社工員職前及在職訓練不足，又對於兒保社工員能否勝任工作，欠缺有效評估機制，致兒童及少年保護社工員未熟悉兒保社工人員應具備之職責角色及案件調查方法，於調查評估階段，未能審視通報表單進行調查處理，亦未能善加運用跨機關資源以確認致傷原因及蒐集資料，資訊掌握不足，且雖使用評估工具卻未能警覺案件危機，致危機評估判斷錯誤，其專業能力、敏感度及經驗均有不足，復因評估失誤，肇致後續輔導處遇失焦且失當，一再錯失處理契機，均有疏失；相關主管或督導人員明知社工員經驗及專業不足，卻未加強督導，且未能即時導正社工員之評估及錯誤處置，督導機制顯有重大缺失；保護性社工人力不足，且未能專職專用，嚴重影響其服務品質及服務能量；又社工督導行政工作繁瑣，致影響其督管所屬兒保社工之品質等。中央主管機關內政部難辭監督不周之咎，應深切檢討並研謀有效解決方案，避免類似情事再度發生。

- 五、內政部未建立兒童及少年保護工作人員之專業人員資格、核心課程及訓練標準，對於相關人員能否勝任兒童及少年保護工作，亦欠缺評估機制，未善盡規劃

兒童及少年保護業務；復未能落實兒童及少年保護社工人員職前及在職專業訓練之規劃及成效評估，核有疏失：

- (一)按兒童及少年福利法第 5 條第 2 項規定：「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。」同法第 7 條第 5 款及第 7 款規定，中央主管機關掌理「兒童及少年福利專業人員訓練之規劃事項」及「兒童及少年保護業務之規劃事項」。內政部職掌兒童及少年保護業務及兒少保社工人員專業訓練之規劃，以確保兒童及少年之權益免於受到不法之侵害。
- (二)次按兒童及少年福利法第 51 條規定：「兒童及少年福利機構之業務，應遴用專業人員辦理；其專業人員之類別、資格、訓練及課程等之辦法，由中央主管機關定之。」並據此訂定「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」，規範兒少福利機構專業人員資格、核心課程、職前及在職訓練課程，以確保專業人員之適格。就兒童少年保護性社工人員而言，負責處理兒童少年之生命安全及權益保護業務，相較於兒少福利機構之專業人員，更需具高度專業能力、敏感度及經驗累積，其專業人員資格、訓練及評估是否適任之機制更形重要。又兒少保護業務能否有效推動，不僅執行業務之方法重要，執行業務之人員是否適任尤為重要，故兒少保護業務之規劃事項應包含執行業務人員資格之規劃。
- (三)查本案新竹市政府主責社工李員自 99 年 9 月至該府任職約聘社工員一職，無保護性業務之相關經歷，任職前未受任何職前訓練，且無相關機制以評估其能否勝任兒童及少年保護工作，於 100 年 1

月1日起擔任兒少保一線社工，處理兒少保護個案直接服務工作。又李員擔任兒少保護一線社工未滿5個月，即接本案，期間未參加該府兒保案件調查及兒虐致傷原因及研判等訓練課程及內政部辦理之兒童少保社工基礎訓練及跨領域專業訓練課程。顯見兒保社工人員在無保護性業務之相關經歷，欠缺專業能力、敏感度及經驗，且職前及在職訓練均不足之下，即受命處理案件，實難維持兒少保護案件之一定品質，更遑論能有效避免兒童及少年之權益受到不法侵害，亦造成社工人員心力耗竭，難以久任，提早離開職場。

- (四)近年已發生多起重大兒童受虐案件肇因於專業人員無相關資歷、經驗不足、未熟稔兒保案件調查處理之法令及專業訓練不足，致處置評估失當，足徵內政部對於相關人員能否勝任兒童及少年保護工作，欠缺評估機制，忽視建立兒童及少年保護工作人員之資格、訓練及課程等標準之重要性，未善盡兒童及少年保護業務之規劃職責。
- (五)又訓練成效評估部分，新竹市政府採填報滿意度問卷以評估訓練成效是否良好之方式，內政部亦以參訓人員出席率及對課程滿意度為成效評估，前述評估方式均為參訓人員對課程內容及講座之滿意度回饋評估，與參訓人員學習成效不同，實難確知相關課程是否切合該名受訓人員之工作需要及學習成效。
- (六)綜上，內政部未建立兒童及少年保護工作人員之專業人員資格、核心課程及訓練標準，對於相關人員能否勝任兒童及少年保護工作，亦欠缺評估機制，未善盡規劃兒童及少年保護業務；復未能落實兒童及少年保護社工人員職前及在職專業訓

練之規劃及成效評估，核有疏失。

據上論結，兒童及少年福利法之立法目的，在為促進兒童及少年身心健全發展，保障其權益，增進其福利。兒童及少年囿於欠缺自我保護能力，往往成為家庭暴力受虐事件的高危險群。基此，提供兒童及少年安全之生活環境及良好照顧，並由具專業能力之兒童及少年保護社工人員妥善處理其遭受暴力事件之救援及保護，是政府主管機關責無旁貸的責任。然新竹市政府於接獲兒童及少年保護通報案件後，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，且該府社會處對兒童及少年保護社工員能否勝任工作，欠缺評估機制，專業訓練亦不足，致兒童及少年保護社工員未熟悉兒保社工人員應具備之職責角色及案件調查方法，於調查評估階段，未能審視通報表單進行調查處理，亦未能善加運用跨機關資源以確認致傷原因及蒐集資料，資訊掌握不足，且雖使用評估工具卻未能警覺案件危機，致危機評估判斷錯誤；復因評估失誤，肇致後續輔導處遇失焦且失當，一再錯失處理契機，均有違失；又相關主管或督導人員明知社工員經驗及專業不足，卻未加強督導，未能即時導正社工員之評估及錯誤處置，其督導機制亦有重大缺失；內政部就新竹市政府核有上述多項違失，難辭監督不周之咎，該部亦未善盡兒少保業務及兒保社工人員專業訓練規劃之責，難有效避免兒童及少年之權益受到不法侵害，核有疏失，爰依監察法第24條提案糾正，移送行政院轉飭所屬確實檢討改善見復。

提案委員：

中 華 民 國 100 年 10 月 21 日