

彈 劾 案 文

壹、被彈劾人姓名、服務機關及職級：

武麗芳 新竹市政府社會處處長 簡任第 10 職等(99 年 8 月 5 日迄今)

林芳芳 新竹市政府社會處專員 薦任第 8 職等(98 年 5 月 1 日迄今)

貳、案由：新竹市政府社會處專員林芳芳於擔任專員期間，負責督導該處兒童少年保護案件之處理、列管追蹤及行政管理，明知約聘之兒少保護社工員李幸蓉經驗及專業均不足，未即時導正社工員之評估及錯誤處置，亦未檢視約聘社工督導員傅秀玉之誤判，且未落實案件之處理進度，嗣後發覺案件處遇狀況有疑，又未要求立即進行處理，致未能及時防止本件重大兒虐致死事件之發生；武麗芳擔任新竹市政府社會處處長期間，負責綜理該處業務，未善盡監督之責，既未重視社工員之專業訓練，亦未積極處理保護性社工人力不足之問題，且忽視是類人員之人力配置，已嚴重影響兒少保護業務品質及服務能量，漠視兒童人權，有虧職守，導致無法防範兒虐致死事件於未然。渠等 2 人違失事證明確，情節重大，爰依法提案彈劾。

參、違法失職之事實與證據：

100 年 5 月 15 日新竹市盧姓女童（下稱：盧童，98 年○月生，法定姓氏「○」，真實姓名詳卷）因傷經吳女¹送醫急救，到院時昏迷指數三，有生命危險，吳女雖稱係女童在浴室跌倒撞到頭所致，惟醫事人員發現女童

¹ 吳女向家人謊稱盧童為其所生，案發後經追查始發現非親生。

全身新舊傷痕遍布(附件 1, 第 1-13 頁), 疑似遭虐, 遂立即通報家暴中心並報警。盧童於同年 7 月 6 日晚間宣告死亡, 相驗屍體證明書載「死亡原因解剖鑑定中」(附件 2, 第 15 頁)。

經查新竹市政府於 100 年 4 月 21 日上午 10 時接獲內政部 113 全國婦幼保護專線(下稱: 113 保護專線)通報, 通報表(附件 3, 第 17 頁)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, 恐遭受施暴。惟新竹市政府社工人員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, 致危機評估判斷錯誤, 且未積極追蹤訪視, 肇致遺憾發生。被彈劾人林芳芳自 98 年 5 月 1 日起擔任新竹市政府社會處專員, 負責督導該處兒童少年保護案件之處理、列管追蹤及行政管理; 被彈劾人武麗芳自 99 年 8 月 5 日起擔任新竹市政府社會處處長, 負責綜理該處業務。渠 2 人未善盡督導及監督之責, 導致無法防範兒虐致死事件於未然, 均有嚴重違失, 茲分述如下:

一、被彈劾人林芳芳部分:

(一)依兒童及少年福利法第 8 條第 3、4 款規定, 直轄市、縣(市)主管機關掌理兒童及少年福利專業人員訓練之執行事項, 以及兒童及少年保護業務之執行事項。新竹市政府社會處執行兒童保護案件之行政管理流程為社工員承辦、社工督導審核, 專員林芳芳代為決行(附件 4~6, 第 28、41、43 頁)。又據該府查復指出: 社會處專員職掌為協助推動處內社會福利業務、研究社政法令規章及其他臨時交辦事項, 實際從事督導該處保護性個案業務社工處遇及紀錄審核之業務(附件 7, 第 45 頁)。足徵被彈劾人林芳芳負責督導該處兒童保護案件處理、列管追蹤及

行政管理。

- (二)查新竹市政府之案件分派流程，係於接獲通報案件時，由 1 名專任社工人員負責派案，接獲通報表後，用輪派方式派案(附件 8，第 50 頁)，由接案社工員續處。社工督導及被彈劾人林芳芳對本件兒保案件進案、通報表內容、派案及接案處遇人員等情形均無所悉，更遑論由其事前提示處理時應注意事項(附件 4，第 27 頁)。
- (三)次查本案新竹市政府於 100 年 4 月 21 日上午 10 時接獲 113 保護專線傳真派案(附件 3，第 17 頁)，並於同日 10 時 40 分指派該府社會處李幸蓉社工員(下稱：李員)主責處理，依兒童及少年福利法第 34 條第 3 項規定：縣(市)主管機關於接獲通報案件時，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 4 日內提出調查報告。惟李員遲至 100 年 4 月 22 日下午 4 時 30 分始進行家訪調查處理、同年 4 月 28 日才提出調查報告(附件 5，第 40-41 頁)，分別逾 24 小時及 4 日之法定期間，顯與規定不符，復據被彈劾人林芳芳陳稱，遲至 4 月 28 日看到紀錄始知本案(附件 4，第 27 頁)，顯見渠對兒保案件之處理進度毫無列管。
- (四)又查本案 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(附件 3，第 17 頁)，來電者擔心其恐遭受施暴，故致電舉報。本案負責之社工李員於 100 年 4 月 22 日進行家訪，未就通報表指稱之女童肚子瘀傷部分進行調查處理，且未就傷勢拍照，觀察評估建議為「案主頭部多處受傷且未申報戶口等問題，多因案母對案父報復之行為，惟案母與案主互動狀況尚可，案母亦表示案主傷勢為跌倒、碰撞所致，擬持續追

蹤案母申報案主戶口狀況及案主後續有無其他傷勢。」(附件 5, 第 40-41 頁)新竹市政府亦陳稱：未檢查孩子肚子是我們的疏忽(附件 4, 第 21 頁)等語，惟李員於 4 月 28 日將調查報告陳判，社工督導並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予以核判，並載明：「本案建議開家庭處遇服務，以確保案主受照顧情形」，被彈劾人林芳芳亦於同年 5 月 2 日代為決行欄批「如督導意見」(附件 5, 第 41 頁)。足見林芳芳亦未詳細審閱社工員調查報告內容，即逕予核判。

(五)李員於 100 年 5 月 4 日第 2 度進行家訪，並拍照存證(附件 9, 第 57 頁)。本次家訪發現案主兩頰兩側有橢圓形淤青，手腕發現新傷痕、有部分淤青及深紅色結痂狀。評估建議為「案祖母針對案主受傷情形說法含糊籠統，與案母說詞有些許差異，建議再與其他家人當面訪談以瞭解照顧狀況。」李員於 5 月 5 日將第 2 次調查報告陳判，被彈劾人林芳芳於 5 月 11 日審核時，批示：「請培芳²陪同於近日儘速再訪，以瞭解案主受照顧情況」(附件 6, 第 43 頁)。林芳芳於本院約詢時陳稱：本人看到照片，也提醒同仁特別再去看(附件 4, 第 21 頁)；孩子跌倒不致傷到臉頰，且未看到腹部，遂要求同仁馬上再訪(附件 4, 第 23 頁)；有核對通報表及訪視結果，故才指示他們趕快去看云云(附件 4, 第 27 頁)，惟林芳芳卻未積極督管社工員儘速進行訪視處理，任令李員安排 5 月 18 日始進行家訪，致未能及時防止盧童被虐致死。

(六)至新竹市政府雖稱：個案紀錄陳核過程中，督導、

²為資深同仁。

科長及專員會針對個案訪查內容予以指導，並且提供協助(附件 8，第 50 頁)云云。惟查本案主責社工員就女童肚子之大片瘀青，始終未曾檢視，更遑論考慮諮詢專業醫師以確認新舊傷痕不斷之原因，及善用跨機關資源以蒐集足夠資訊，致危機評估判斷錯誤，李員分別於 100 年 4 月 28 日及 5 月 5 日兩次將調查報告陳判時，社工督導及被彈劾人林芳芳均未確認社工員之處理方式及評估是否妥當，致未能即時導正本案社工員之評估及錯誤處置。

(七)再查本案自 100 年 4 月 22 日新竹市政府初次訪視至 5 月 15 日盧童入住加護病房期間，社工員僅於 5 月 4 日追蹤訪視 1 次，追蹤訪視密度嚴重不足，且調查評估重點失焦。李員稱：「我找了另一位較資深的社工陪(未報戶口、母女衝突³、結婚登記⁴部分的法令我較不懂)」(附件 10，第 61 頁)。復稱：「我的想法是小孩的問題為大人的問題，才會解決大人問題。」(附件 4，第 32 頁)然詢據新竹市政府則坦承：開始因戶籍及婚姻狀況等被誤導了，影響當初判斷(附件 4，第 21-22 頁)。足徵李員的評估重點等與通報重點相左，後續輔導處遇計畫亦已失焦，惟負責督導兒保案件處理之林芳芳專員，竟未指正。

(八)另李員於 100 年 1 月 1 日甫任職兒少保護個案直接服務工作(附件 7，第 47 頁)，該處復稱：社工真的是年輕了，評估也弱了一些(附件 4，第 22 頁)云云，該處明知李員從事該業務未滿 5 個月，缺乏保護性業務之相關經歷，專業能力、敏感度及經驗均有不足。詢據內政部表示：社工人員如對案件不熟悉，

³指案母與案外祖母。

⁴指案父及案母。

社工督導應盯得很緊，每週均做案件控管及了解情形，類此案件督導制度很重要(附件 4，第 25 頁)等語，惟本案約聘社工督導員傅秀玉遲至社工員完成報告始知案情，且該府雖稱設有資深輔導員機制，以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，無暇兼顧輔導新進社工工作情形，僅能被動提供諮詢功能，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，屬被動提供諮詢功能，已流於形式，顯見該處社工督導並未善盡其責。又詢據內政部稱：資深社工也有誤判情形發生，故督導也需要有督導(附件 4，第 32 頁)等語，該處督導員之督導則由專員提供行政及個案督管，被彈劾人林芳芳督管該處之社工員及社工督導員處理兒童及少年保護案件，顯有重大違失。

二、被彈劾人武麗芳部分：

- (一)按新竹市政府組織自治條例第 6 條第 9 款規定：「本府設下列各處，分別掌理下列有關事項：九、社會處：掌理社會行政、社會救助、社會工作、老人福利、身心障礙福利、婦女兒童及少年福利等社會福利事項。」同條例第 7 條前段規定：「本府各處置處長一人、承市長之命，掌理各該主管業務。」是以，被彈劾人武麗芳處長承市長之命，負責掌理該市社會處執行社會福利事項。
- (二)查被彈劾人武麗芳因知兒童及少年保護案件之重要性，故商請具社工師執照之資深人員林芳芳主責督管該府社會處保護性個案業務之社工處遇及紀錄審核。然卻未持續落實對該業務之監督，致林芳芳發生上開重大之違失，武麗芳已難辭監督不周之責。

(三)次查本案新竹市政府尚有兒童及少年保護社工員專業訓練不足、保護性社工人力不足，人力未能專職專用等多項違失，益見被彈劾人武麗芳未善盡督管之責，嚴重影響兒少保護業務品質及服務能量，漠視兒童人權，有虧職守：

- 1、本案李員自99年9月至新竹市政府社會處任職，100年1月1日起擔任兒少保護一線社工，處理兒少保護個案直接服務工作，然無任何職前訓練，在職訓練亦無接受兒保案件調查及兒虐致傷原因及研判等課程(附件12，第81-82頁)，內政部雖曾於99年9月及100年4月間辦理兒保社工相關訓練，然李員均未參訓(附件12，第83頁)。本院詢問究係何環結出現問題，被彈劾人武麗芳陳稱：經驗不足為原因，並表示社工真的是年輕了，評估也弱了一些(附件4，第22頁)等語。按李員並未熟悉其角色職責、案件調查及評估處遇等重要概念及程序方法，武麗芳亦未督管其接受相關專業訓練，足徵武麗芳未重視專業訓練之重要性，致社工人員在經驗及專業均不足之情況下處理案件，肇致評估處遇失誤，未能及時防範嚴重兒虐案件之發生。
- 2、次查本院曾於99年4月7日糾正新竹市政府，因該府在中央補助40%人事費用之際，猶未能全數進用兒童及少年保護社工人力，造成其人員業務負荷沈重，難以落實兒童保護工作，顯見該府漠視兒童人權(附件11，第69頁)。復據內政部100年度社會福利績效考核資料，新竹市應設置合理兒少保護人力為11人，實際設置兒少保護人力為8人，合理設置比率為72.7%(附件13，第99頁)。由上可知，縱經本院糾正，該府兒少保護人力仍

有不足，被彈劾人武麗芳自 99 年 8 月 5 日起擔任新竹市政府社會處處長，迄今仍未積極處理人力不足之問題。

- 3、又查兒童少年保護性社工人員處理兒童少年保護案件，攸關兒童少年之生命安全，更需具高度專業能力、即時性及經驗累積，如在業務負荷過重之情況下，容易錯估或難以及時掌握個案之急迫性，導致嚴重家庭暴力或兒虐案件之一再發生。據內政部 100 年 8 月 23 日查復指出，本案主責社工人員案量計 60 案，就服務案量而言，仍屬偏高（附件 13，第 99 頁），另經本院實地前往新竹市政府訪視，該府兒童及少年保護社工人員計 9 名（含社工督導 1 名），其中 4 名兒保社工員為處理直接服務個案，另 4 名兒保社工員擔任行政業務，處理弱勢兒童及少年扶助計畫、家庭處遇計畫及性交易等方案推動等非直接兒童保護工作，另該府 4 名直接服務之兒童及少年保護社工人員尚須處理違反性交易防制條例及弱勢兒少緊急生活扶助之經濟類型之個案服務，非專職處理兒童少年保護案件（附件 14，第 103-110 頁）。內政部於 100 年 7 月 21 日檢討本案亦具體指出：新竹市社工人員業務亦多非屬專職，影響專業品質（附件 12，第 96 頁）。然被彈劾人武麗芳卻辯稱：本市並未將社工人力挪掉，間接的社工也是做社工的行政（附件 4，第 31 頁）云云。是以，該府社會處之保護性社工人力尚需兼職其他業務，未能專職專用，而武麗芳對該府社會處保護性社工人力配置之忽視，已嚴重影響兒少保護業務品質及服務能量。

肆、彈劾理由及適用之法律條款：

- 一、有關兒童及少年保護案件之調查處理、輔導評估及後

續處遇之法令規定如下：

- (一) 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 條第 1、2 項規定：「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。」
- (二) 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，於初步調查訪視前，應詳讀通報表單資料，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。另內政部查復亦指出：社工員應多元及多角度蒐集評估資訊始能為正確判斷，並可依內政部兒童局訂定「跨轄區兒童及少年保護個案權責分工處理原則」第二點及第五點規定，請他縣市主管機關配合協助個案處遇相關事宜。
- (三) 關於兒童及少年個案輔導處遇部分：兒童及少年福利法第 43 條第 1 項前段規定：「兒童及少年有第三十條或第三十六條第一項各款情事，或屬目睹家庭暴力之兒童及少年，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。」詢據內政部表示：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等語。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的、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。

二、又兒童及少年福利法第 5 條第 2 項明定：「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。」而地方政府兒童保護社工員主責處理兒童及少年權益受到不法侵害時之保護案件，其相關經驗及專業能力尤為重要，當社工員缺乏是項能力，容易判斷失誤，造成難以挽救之憾事，故主管更應善盡督導之責，以維護兒童及少年權益。查本案新竹市政府社會處兒童及少年保護社工員欠缺專業能力及經驗，調查處理判斷失誤、資訊掌握不足，且後續處遇失焦，致一再錯失救援盧童之契機，被彈劾人林芳芳於擔任專員期間，未落實兒童及少年福利法之規定，既未即時導正社工員之評估及錯誤處置，亦未檢視社工督導員之誤判，嗣後察覺案件處遇狀況有疑，又未要求立即進行處理，且明知社工員經驗及專業均不足而未加強督導，致未能及時防止盧童被虐致死事件之發生；被彈劾人武麗芳身為社會處處長，負有綜理處務之責，依法應以維護兒童及少年之最佳利益及人身安全為要務，且明知兒童及少年保護案件之重要性，商請具社工師專業之林芳芳專員督導處理，但未重視社工人員專業訓練之重要性，致社工人員在經驗及專業均不足之情況下處理案件，肇致評估處遇失誤；再者，縱經本院糾正該府未能全數進用完成兒童及少年保護社工人力，造成其人員業務負荷沈重，惟該府兒少保護人力仍有不足，益見被彈劾人武麗芳未積極處理保護性社工人力不足之問題，且忽視是類人員之人力配

置，已嚴重影響兒少保護業務品質及服務能量，漠視兒童人權，有虧職守，導致無法防範兒虐致死事件於未然。渠 2 人難辭監督不周之責，均有重大違失。

綜上，被彈劾人武麗芳及林芳芳之行為已違反公務員服務法第 1 條「公務員應遵守誓言，忠心努力，依法律命令所定，執行其職務」及第 7 條「公務員執行職務，應力求切實，不得畏難規避，互相推諉，或無故稽延」之規定，違失事證明確，情節重大。爰依憲法第 97 條第 2 項及監察法第 6 條規定提案彈劾，移請公務員懲戒委員會審議，依法懲戒。