

調 查 報 告

- 壹、調查緣起：本案係委員自動調查。
- 貳、調查對象：南投縣政府、衛生福利部。
- 參、案由：據報載，南投縣 6 歲吳姓女童，因父母分居遂隨父親居住公司宿舍，竟慘遭父親同事毆打凌虐致死。本案社工單位雖於 101 年將其列為高風險家庭，惟何以仍造成女童被虐枉死？究權責單位是否善盡監管之責？認有深入瞭解之必要乙案。

肆、調查意見：

近年來家庭結構轉變，兒少受虐通報人數遽增，重大兒虐致死案例亦層出不窮，前內政部兒童局（102 年 7 月 23 日業務併入衛生福利部，下同）遂推動辦理「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」，透過教育、衛生、民政、勞政、警政、社政等相關單位擴大篩檢及通報轉介，俾利及早發現具有高風險家庭之虞的個案，主動和提前介入該等家庭及個案，評估其潛在的問題與需求，並提供預防及支持性服務，以避免兒童少年虐待、家庭暴力及性侵害事件發生。惟據報載，南投縣 6 歲吳姓女童，因父母分居遂隨父親居住公司宿舍，竟慘遭父親同事毆打凌虐致死。本案社工單位雖於民國（下同）101 年將其列為高風險家庭，惟何以仍造成女童被虐枉死？究權責單位是否善盡監管之責？認有深入瞭解之必要乙案，爰申請自動調查。

為釐清案情，本院於 102 年 4 月 2 日赴南投縣政府社會處調取相關資料，於 102 年 9 月 25 日約詢接受南投縣政府委託辦理「高風險家庭關懷輔導處遇服務方案」之民間單位：社團法人南投縣基督教青年會（以下簡稱：南投縣基督教青年會）、社團法人南投縣青年返鄉服

務協會（以下簡稱：南投縣青年返鄉服務協會）、南投縣社會福利工作協會等，復於 102 年 10 月 16 日約詢衛生福利部保護服務司張司長秀鴛、社會及家庭署陳主任秘書坤皇、疾病管制署陳簡任技正淑芳、南投縣政府陳秘書長朝旺、社會處林處長榮森、教育處李副處長玉蘭等主管及相關承辦人員，業已調查竣事，茲將調查意見臚列如次：

一、本案案情概述

- (一) 102 年 3 月 19 日報載略以：南投縣 6 歲吳姓女童（以下簡稱：吳童），於農曆年期間，因顱內出血昏迷被其父親（以下簡稱：吳父）送醫急救，因傷勢嚴重經搶救女童 6 天仍不治死亡，醫院察覺女童身上有多處瘀傷，懷疑女童受虐報案。
- (二) 吳童父母 101 年底協議分居，吳童跟著父親，吳父因工作關係帶著女童從彰化搬到南投縣草屯鎮任職的派遣公司宿舍暫住，並住在人力派遣公司宿舍，宿舍除了負責人莊○建及其同居人戴○、吳父外，還另有邱○斌等數名派遣工同住，當吳父被派遣在外工作時，吳童就委託派遣公司老闆或同事代為照顧。
- (三) 經瞭解，南投縣政府社工人員曾於 101 年 9 月間進行訪視，吳童曾向社工人員透露宿舍很多人會打她，但當時因傷勢不明，缺乏證據，未確定女童是否受虐。女童母親（以下簡稱：吳母）曾於 102 年 2 月 5 日至公司宿舍探望女童，並未發現女童有異，但 3 天後吳父接獲公司通知，指吳童疑似半夜起床摔落樓梯昏迷，吳父趕回公司才將女童送醫。
- (四) 吳童於 102 年 2 月 8 日（時逢農曆年小年夜）因顱內出血昏迷，被父親送醫急救，但因傷勢嚴重，經搶救 6 天仍未能挽回女童性命。醫院診斷女童是急

性顱內出血致死，有明顯受虐情形，經警方追查，吳父公司員工才由原先的摔傷說詞，指證是已離職的員工邱○斌管教過當，對女童拳打腳踢及以藤條抽打造成，邱嫌則依殺人罪送辦。

(五)案經臺灣南投地方法院檢察署檢察官以 102 年偵字第 1231、2489 號提起公訴，起訴書內容指出吳父老闆莊○建、老闆同居人戴○及邱○斌等三人，分別對吳童接續體罰及施虐，致吳童臚內受傷併意識喪失而陷入嚴重昏迷，送醫急救後不治，全案並移臺灣南投地方法院審理中。

二、南投縣政府社工員於 101 年 10 月 19 日評估吳童之受虐危機程度為「中度」，卻未依規定辦理評估報告及家庭訪視；於 101 年 11 月 12 日訪視時，無視於吳童遭受當眾罰跪、牙籤戳傷等身心虐待或傷害行為，不僅未評估為兒少保護案件並依法通報及啟動兒少保護救援機制，反將案件轉介南投縣基督教青年會；於 102 年 2 月 8 日上午 10 時明知吳童母親告知吳童全身是傷且未就醫，卻未立即訪視吳童，視為兒少保護案件通報及給予緊急保護安置，遲至 18 時始送醫，吳童因而遭虐致死，核有重大違失

經查南投縣政府於處理該縣 6 歲吳姓女童於 102 年農曆年期間遭父親同事虐待致死案件，核有以下嚴重違失，分述如下：

(一)縣府社工員於 101 年 10 月 19 日評估吳童之受虐危機程度為「中度」，卻未依規定辦理評估報告及家庭訪視，實有違失：

1、按「兒童及少年高風險家庭通報及協助辦法」(下稱高風險通報辦法)第 2 條、第 3 條第 1 項、第 4 項規定：所謂兒童及少年高風險家庭，指因遭遇經濟、教養、婚姻、醫療等問題，致兒童及少年

有未獲適當照顧之虞之家庭而言；社會工作人員於執行業務時知悉有兒童及少年高風險家庭時，應填具通報表通報地方主管機關；主管機關於知悉或接獲通報時，經初步評估符合兒童及少年高風險家庭者，應於知悉或接獲通報時起 10 日內進行訪視評估，並於一個月內提出評估報告。惟查本案南投縣政府於 101 年 9 月 20 日即接獲女童家庭為高風險家庭案件之通報，並經社工員於同年 9 月 22 日進行訪視，卻遲至 11 月 15 日提出評估報告，與上開應於一個月內提出評估報告之規定不符。

- 2、前內政部兒童局以 98 年 11 月 24 日內授童字第 0980840142 號函頒修訂「推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」，其「個案分級分類處遇指標表」明載：中危機個案每兩週至少家訪 1 次和每週電訪 1 次。惟查南投縣政府社工員於 101 年 10 月 19 日使用「兒童少年受虐待暨被疏忽危機診斷表」評估本案女童之受虐危機程度為「中度」，依該府提具之報告，社工員自 101 年 9 月 20 日接獲通報後，於 9 月雖進行 2 次家庭訪視，但 10 月及 11 月僅家訪 1 次，未符合中度危機個案訪視頻率每兩週至少家訪 1 次之規定。衛生福利部亦指出：本案接案後僅第 1 個月符合訪視頻率規定等語。

- (二)南投縣政府社工人員簡○嫻於 101 年 11 月 12 日訪視時，未詳細檢視吳童身上傷痕，亦未拍照存證，無視於吳童遭受當眾罰跪、牙籤戳傷等身心虐待或傷害行為，不僅未評估為兒少保護案件並依法通報及處理，甚至於將案件轉介南投縣基督教青年會，致未能啟動兒少保護救援機制，吳童嗣遭虐致死，

違失情節重大。

- 1、按兒童及少年福利與權益保障法（下稱：兒少權法）第 49 條及第 53 條規定：社會工作人員於執行業務時知悉兒童及少年受身心虐待或其他傷害情形者，應立即向地方主管機關通報，至遲不得超過 24 小時；主管機關於知悉或接獲通報時，應立即處理，至遲不得超過 24 小時。前內政部兒童局 101 年 1 月 20 日函頒之「社政機關辦理兒童及少年保護案件通報及調查處理作業程序」規定：「兒少受虐（傷）之嚴重程度，受虐經過」為調查評估重點，訪視評估時得請父母或照顧者協助仔細檢視傷痕，並拍照以記錄受害之面積、形狀、部位、顏色等觀察之證據，對兒少傷勢如有疑慮，則應諮詢專業醫師意見，必要時送醫進行驗傷程序。前內政部兒童局並指出：兒少已有實際受到身心虐待或其他傷害，則應視為兒少保護案件，依兒少權法第 53 條通報兒少保護服務單位處理。
- 2、查縣府社工員簡○嫻明知吳童之受虐危機程度為「中度」，其於 102 年 11 月 12 日晚間 19 時因接獲吳童母親來電表示吳童身上有傷而前往訪視時，雖看到吳童當眾被罰跪在該處走廊且不斷啜泣，且檢視吳童手部發現手指頭上有些微結痂小紅點，吳童表示係被叔叔以牙籤戳傷，吳父老闆等指責吳童說詞反覆及有自殘情形，社工員竟未進一步檢視吳童身上其他部位有無傷痕，亦未拍照以記錄受害之面積、形狀、部位、顏色等觀察之證據，甚至無視於吳童遭受當眾罰跪、牙籤戳傷等身心虐待或傷害行為，不僅未評估為兒少保護案件並依法通報及處理，甚至於將案件自 101 年 11 月 5 日起轉介受託辦理高風險處遇服務方案

之南投縣基督教青年會，自 102 年 1 月 4 日起改委託南投縣青年返鄉服務協會辦理高風險家庭後續追蹤，致縣府未依兒童保護案件處理本案，未能啟動兒童保護救援機制，嚴重貽誤救援時機，吳童因而遭虐致死，違失情節重大。衛生福利部亦稱：南投縣政府提具之相關資料，案父對其照顧責任確有認識不清的情形，而吳姓女童雖傷勢並無立即危險，然受傷原因不明，眾人疑有掩護施虐者之行為，該次事件宜評估為兒少保護案件，啟動兒少保護調查處理機制等語。

(三)南投縣政府社工員簡○嫻及南投縣青年返鄉服務協會社工員吳○鳳，於 102 年 2 月 8 日上午 10 時明知吳童母親告知吳童全身是傷且未就醫，卻未立即訪視吳童，亦未視為兒少保護案件通報及給予緊急保護安置，遲至 18 時始送醫，吳童終告不治，核有重大違失：

- 1、按兒少權法第 56 條規定，兒少有立即接受診治之必要而未就醫者，地方政府主管機關應予緊急保護、安置或為其他必要之處置
- 2、查南投縣青年返鄉服務協會社工員吳○鳳於 102 年 2 月 8 日上午 10 時接獲吳童母親致電表示吳童全身是傷，即致電南投縣政府社工員簡○嫻，簡○嫻知悉不僅未請吳○鳳依法訪視吳童，亦未視為兒少保護案件進行通報、給予緊急保護、安置或為其他必要之處置，竟向協會社工吳○鳳表示：這種情形要請案母先帶案主去醫院驗傷，並報警，社工員只是給予協助，並且夫妻關係必須要自己商量解決等語。吳○鳳明知吳童全身是傷並未就醫，竟遲至當日下午 4 時始訪視吳童，其雖然看到吳童昏睡，臉上有一大塊瘀青，吳母欲

先處理其離婚問題或是等案父回來後才要將吳童送醫，吳○鳳打電話給縣府社工員簡○嫻，卻未依法通報，亦未立即將吳童強制送醫，遲至 18 時始送醫，終告不治。縣府家防中心值班社工員許○惠遲至當日晚間 18 時 20 分接獲警方通知於草屯佑民醫院疑似有兒虐案件，於晚間 20 時 16 分抵達新光派出所，始啟動相關緊急救援處置作為，核有重大違失。

三、南投縣政府於 99 年接獲本案通報，即知女童母親不擅親職技巧，卻未見提供協助；本案事發後，該府之案件檢討會議雖決議應特別加強吳童父母之強制性親職教育，以提升父母親職教養能力，惟該府迄今猶未對於吳童父母施予強制性親職教育，核有違失

(一)按兒少權法第 23 條規定，直轄市、縣（市）政府，應建立整合性服務機制；同法第 64 條規定略以：「兒童及少年有第 49 條¹或第 56 條第 1 項²各款情事，或屬目睹家庭暴力之兒童及少年，經直轄市

¹ 兒少權法第 49 條規定：「任何人對於兒童及少年不得有下列行為：一、遺棄。二、身心虐待。三、利用兒童及少年從事有害健康等危害性活動或欺騙之行為。四、利用身心障礙或特殊形體兒童及少年供人參觀。五、利用兒童及少年行乞。六、剝奪或妨礙兒童及少年接受國民教育之機會。七、強迫兒童及少年婚嫁。八、拐騙、綁架、買賣、質押兒童及少年。九、強迫、引誘、容留或媒介兒童及少年為猥褻行為或性交。十、供應兒童及少年刀械、槍砲、彈藥或其他危險物品。十一、利用兒童及少年拍攝或錄製暴力、血腥、色情、猥褻或其他有害兒童及少年身心健康之出版品、圖畫、錄影節目帶、影片、光碟、磁片、電子訊號、遊戲軟體、網際網路內容或其他物品。十二、對兒童及少年散布或播送有害其身心發展之出版品、圖畫、錄影節目帶、影片、光碟、電子訊號、遊戲軟體或其他物品。十三、應列為限制級物品，違反依第四十四條第二項所定辦法中有關陳列方式之規定而使兒童及少年得以觀看或取得。十四、於網際網路散布或播送有害兒童及少年身心健康之內容，未採取明確可行之防護措施，或未配合網際網路平臺提供者之防護機制，使兒童或少年得以接取或瀏覽。十五、帶領或誘使兒童及少年進入有礙其身心健康之場所。十六、強迫、引誘、容留或媒介兒童及少年為自殺行為。十七、其他對兒童及少年或利用兒童及少年犯罪或為不正當之行為。」

² 兒少權法第 56 條第 1 項規定：「兒童及少年有下列各款情形之一，非立即給予保護、安置或為其他處置，其生命、身體或自由有立即之危險或有危險之虞者，直轄市、縣（市）主管機關應予緊急保護、安置或為其他必要之處置：一、兒童及少年未受適當之養育或照顧。二、兒童及少年有立即接受診治之必要，而未就醫。三、兒童及少年遭遺棄、身心虐待、買賣、質押，被強迫或引誘從事不正當之行為或工作。四、兒童及少年遭受其他迫害，非立即安置難以有效保護。」

、縣（市）主管機關列為保護個案者，該主管機關應於三個月內提出兒童及少年家庭處遇計畫（第 1 項）。前項處遇計畫得包括家庭功能評估、兒童及少年安全與安置評估、親職教育、心理輔導、……或其他家庭正常功能有關之協助及福利服務方案（第 2 項）。」同法第 101 條規定：「父母、監護人或其他實際照顧兒童及少年之人使兒童及少年有第 56 條第 1 項各款情形之一，其情節嚴重者，得命其接受 8 小時以上 50 小時以下之親職教育輔導。」為督促地方政府辦理親職教育，前內政部兒童局並於 94 年所研訂之「兒童及少年保護工作指南」，提供強制性親職教育服務資訊供地方政府參酌並訂定相關規定，包括辦理強制性親職教育輔導流程、強制性親職教育輔導決策原則及時數評估表，皆有相關範例供參。

- (二) 本案曾於 99 年 7 月經 113 保護專線通報，經南投縣政府社工員簡○嫻前往案家評估吳童母親照顧能力，訪視時雖吳童及吳童之兄（下稱：吳兄）無受虐情事發生，然據社工員簡○嫻調查報告指出：「因吳母不懂教導技巧，且案兄又愛哭鬧，故會有責罵狀況產生」。社工員簡○嫻雖知悉因吳母欠缺親職功能影響兒童受照顧情形，有親職教育之需求，卻僅給予案母口頭上照顧提醒，未提供親職教育之協助，並評估不開案。本案事發後，該府 102 年 2 月 27 日召開本案之重大兒虐案件檢討會議，吳副教授○○指出：案家 99 年曾因案母管教問題被通報，到現在案家發生這件事，感覺起來案母的親職功能並未有效提升，就像案母為什麼會因為個人感情因素高於孩子的健康與生命，一直要先處理她離婚的問題或是等案父回來後才要將孩子送醫，可見

案母對於孩子健康與生命的危機處理與危機判斷的能力不足，案母的親職功能應該持續評估，也需要接受強制性親職教育等語。益見該府於 99 年即知吳童母親欠缺親職能力，已影響兒童受照顧情形，有親職教育之需求，卻未見該府提供協助。

(三)次查前開本案重大兒虐案件檢討會議中，檢討與建議記載：案家後續處遇服務：1. 請案父母接受強制性親職教育等語。該次會議決議第 2 點並敘明：「本案父母的親職教育，尤其是強制性親職教育應該特別加強，提升父母親職教養能力。」惟本院請該府分別說明該兩人之最新執行親職教育情形，該府查復竟稱：本案事發後，案父已搬離該縣，且較難配合處遇方向云云。

(四)又，違反兒少權法所規定親職教育對象為兒童父母、監護人或其他實際照顧者，應依其親職教養能力評估需接受多少時數以上之親職教育課程。惟本案事發後，南投縣草屯分局於 102 年 9 月 16 日函送吳童父母涉嫌違反兒少權法裁處案至該府，社會處業管人員竟以：「女童隨父居住於公司宿舍，宿舍尚有股東、員工等人同住，女童或有未受妥善之照顧，但非遭受遺棄即被身心虐待，亦非獨處狀態，而公司股東及員工亦非屬施行細則所訂不適當之人範疇」為由，不予裁處並退回該案。該府兒保主責社工於 102 年 6 月 22 日評估本案父母屬嚴重疏忽，再度照會業管人員希冀其接受強制性親職教育，並分別評估吳童父母各需接受強制性親職教育 8 小時，該府始正視吳童父母親職教育之重要性。截至 102 年 10 月底止，女童母親僅參加相關親職課程 2 場次，吳父部分，該府仍辯稱：吳父實際住所不明，待該府確認吳父住處後，將請其管轄縣政府

代為執行等語。本案事發迄今猶未見提供吳童父母施予強制性親職教育，核有違失。

四、南投縣轄內炎峰國民小學附設幼兒園之教師陳○合，於 101 年 10 月或 11 月間，知悉吳童遭受身體傷害情形，僅告知縣府社工簡○嫻，教師陳○合及社工員簡○嫻均未依法向地方主管機關通報，教師陳○合亦未依法告知學校並為校安通報，均有違失

(一)兒少權法第 49 條及第 53 條規定：教育人員於執行業務時知悉兒童及少年受身心虐待或其他傷害情形者，應立即向地方主管機關通報，至遲不得超過 24 小時；主管機關於知悉或接獲通報時，應立即處理，至遲不得超過 24 小時。

(二)依教育部 92 年 12 月 1 日頒訂、100 年 2 月 17 日修正之「校園安全及災害事件通報作業要點」第 2 點、第 4 點及第 5 點規定，各級學校及幼稚園所屬教職員工生發生兒童及少年保護事件時，應依事件之屬性及其輕重程度通報教育部。依教育部公告之「校安事件通報主類別、次類別及等級一覽表」，依兒少權法應通報地方主管機關之兒童及少年保護事件，屬於乙級事件，應於知悉校安事件 24 小時內通報。

(三)查吳童係就讀於南投縣轄內炎峰國民小學附設幼兒園，該校提供吳童之個案事件處理流程報告記載：「11 月○○來校時手臂上有一些紅色小點，未連繫上父親，電話聯繫母親說是過敏，聯絡簡社工告知狀況，社工說會再過去了解。」當時導師陳○合僅告知吳童母親及縣府社工此事，導師陳○合及縣府社工員簡○嫻均未依法進行通報。該校陳○合老師於警察局偵查筆錄中表示：另有 1 次臉部額頭有瘀青，上嘴唇有紅腫，腳背有流血之傷口，我問他

爸爸，但他爸爸說昨天沒有發現這些傷口，然後我有跟社工簡○嫻聯絡，告知上述情形，發現時間約101年10月或11月間等語。陳○合老師及社工簡○嫻均未依法進行通報，核有違失。

五、南投縣政府將吳童家庭委由民間團體辦理高風險家庭關懷輔導處遇服務，致使吳童家庭自接獲通報起至事發止短短4個多月，經歷縣府、南投縣基督教青年會及南投縣青年返鄉服務協會3個處理單位，受委託單位均訪視未遇次數偏高，均未訪視吳父及吳童，南投縣青年返鄉服務協會且未依規定進行初訪及向該府回覆評估結果，致未能查覺女童受虐情況，南投縣政府有監督不周之缺失

(一)內政部於98年11月24日修訂之「推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」第9點第2項第4款規定，地方政府應督導承辦單位落實執行本計畫，包括以下事項：案量是否足夠、服務間隔及次數是否合適、個案紀錄是否詳實、服務重點是否符合個案需要。第9點第3項規定：承辦單位接案後，應於10個上班日內進行初訪並於1個月內向社會局(處)回覆評估結果。

(二)查南投縣政府將吳童家庭自101年11月5日起至12月31日止委由南投縣基督教青年會辦理高風險家庭關懷輔導處遇服務，自102年起則改委託南投縣青年返鄉服務協會辦理，致使吳童家庭自101年9月縣府社工接獲通報後，截至102年2月8日事發吳童送醫，經歷縣府、南投縣基督教青年會及南投縣青年返鄉服務協會3個處理單位。南投縣青年返鄉服務協會未依上開規定於接案後10個上班日內進行初訪並於1個月內向該府社會處回覆評估結果，該2單位不僅訪視未遇次數偏高，且均未能訪

視到吳父及吳童，發生無人關心吳童之空窗期間（詳見附表）。南投縣重大兒虐案件檢討會議亦明確指出：「高風險委辦單位接案時間已接近年度結束，原高風險委辦單位社工接觸案家較短，因案父工作的關係，雖然多次家訪，但是始終接觸不到案父。」顯見委外單位未依法訪視致未能查覺女童受虐情況，南投縣政府有監督不周之缺失。

六、近年多起重大兒虐事件多發生於連續假期，凸顯長假期間無人持續追蹤高危機兒童少年個案之服務空窗問題，衛生福利部允應研擬相關防範機制，以避免類此事件再度發生

（一）兒少權法第 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 8 條第 1 項第 2 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。依兒少權法第 5 條規定，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。102 年 7 月 23 日「衛生福利部」正式成立，102 年 7 月 19 日行政院院臺規字第 1020141353 號公告：兒少權法各該規定所列屬「內政部」之權責事項，自 102 年 7 月 23 日起，改由「衛生福利部」管轄。衛生福利部組織法第 2 條第 1 項第 4 款規定，該部掌理事項包括「家庭暴力、性侵害、性騷擾防治與其他保護服務業務之政策規劃、管理及監督」。

（二）查本件吳姓女童案發生於 102 年農曆過年前二天（小年夜），重大兒虐案件亦多發生於假日及長假期

間（例如：99年4月南投縣發生曹母攜子燒炭殺自殺案³發生於99年4月3、4、5日連假期間；臺中市於102年1月18日發生1名國小5年級男童因偷竊問題遭父母虐待致死憾事，適逢學生將放寒假；102年4月臺中市蔡姓男嬰疑遭父親家暴虐待致死案，適逢4月4至7日清明連續假期期間等），均凸顯長假期間無人持續追蹤高危機兒童少年個案之空窗問題。衛生福利部允應研擬相關防範機制，以避免類此事件再度發生。

七、衛生福利部允應檢視現行高風險家庭關懷輔導處遇服務方案之服務困境及意見，並研擬相關改善措施，落實推動，以有效預防及降低兒童少年保護案件之發生

- (一)依「推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」第1點規定，此計畫之實施目的為：及早篩選發現遭遇困難或有需求之高風險家庭，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。
- (二)南投縣高風險家庭關懷輔導處遇方案之受託民間單位提出關於服務困境及建議如下：
 - 1、經費補助金額有限，民間單位常需自籌募款，因此更增加工作人員負擔：服務不能只靠社工員一人單打獨鬥，雖然電訪、會談、家訪仍是最常運用的服務方式，但是團體活動、多元服務更是不可或缺，目前補助經費扣除人事費、方案執行必需支出之督導費、交通訪視費、資訊設備費、專案管理費等，實際可運用在團體活動、多元服務的經費寡。

³即「曹小妹案」。

- 2、面鄰保護性業務難徵才困境：「保護性業務的社工員難找」是承接單位所遭遇最直接之困難，面臨公家單位普遍較優的待遇及福利，服務保護性個案需要更多的熱忱及敏感度，即使有人事補助，但是沒有合適的人選也是空談。
- 3、通報案件的銜接流程待確定：原處理之高風險案件因兒少遭不當對待，進行兒保通報。惟經通報後，卻未能得知該案件通報後處遇以及評估結果，過程中令承案社工員感到困擾的是，需要不斷地追蹤評估後續以及進度，由於對於案件再通報後處理進度的無法確認，又擔心個案的安全，不僅造成社工員心理負擔、也容易產生網絡間的誤會，更擔憂因為服務銜接的影響而造成無法彌補的憾事。
- 4、高風險結案後之後續服務資源有限：即使高風險危機消失，但社工員評估個案仍有長期、持續的服務與協助之需要，只能尋求民間單位的協助。惟民間單位有其服務資格、內容的限制，難覓長期且穩定提供協助的單位，導致高風險個案後續處遇的困難。
- 5、教育單位對高風險案件定義不瞭解：來自教育單位通報的個案，經瞭解後發現，個案多屬家庭功能尚可、家長亦有管教意願，主要係因個案拒絕上學、經常曠課、中輟、結交損友等問題，與高風險家庭之定義有間。且學校單位太過依賴高風險社工，責權分配待思考。
- 6、高風險方案社工公權力之發揮：面對案家不願意配合或長期酗酒嚴重狀況下，高風險社工人員是否具公權力，連結公所有關低收補助暫緩或是公部門之補助來對案家達到制約或改變意願提升。

- 7、方案補助款未能如期撥付，影響薪資發放：高風險服務方案補助款建請可否提早於年初進行服務時，將費用預撥付於各承接單位，以免造成社工人薪資支付之困境。
 - 8、建議業務案量調整，服務區域與補助人力合宜分配，檢討服務流程，建立服務指標。
- (三)衛生福利部允應檢視現行高風險家庭關懷輔導處遇服務方案之服務困境及意見，並研擬相關改善措施，落實推動，以有效預防及降低兒童少年保護案件之發生。

調查委員：高鳳仙

中 華 民 國 102 年 11 月 6 日