

調 查 報 告

壹、案由：桃園市9歲黃姓女童因其外籍母親離境、父親入監服刑，由收留家庭協助照顧，卻遭該家庭持續虐待，雖經學校多次通報，惟社政機關卻因社工員更迭、安全評估結果及處置方式失當，致黃童遲未獲適當保護。究相關機關處理過程是否未善盡保護兒童之職責？社政與教育單位對於兒童保護案件之合作機制，有無待檢討改進之處？均有深入瞭解必要案。

貳、調查意見：

兒童及少年(下稱兒少)身心發展未臻成熟，為其提供妥適的保護與照顧，是國家社會應有的責任，世界各國莫不將保護兒少身心健康，視為國家政策。我國也不例外，民國(下同)62年及78年分別制定兒童福利法及少年福利法，這2部法律又在92年合併為兒童及少年福利法，100年時更大幅修正為兒童及少年福利與權益保障法，前開法律皆明定政府對於兒少保護事項，應優先處理，當兒少權益受到不法侵害時，政府應給予適當的協助及保護。再者，我國已於103年6月4日制定公布並於同年11月20日施行「兒童權利公約施行法」，使聯合國1989年兒童權利公約(Convention on the Rights of the Child)具有國內法律的效力，更宣示我國兒少人權保障正式與國際接軌，該公約明確揭示未滿18歲的兒少是權利主體，國家應採取一切適當的立法、行政、社會與教育措施，保護兒少不受到任何形式的身心暴力、傷害或虐待、疏忽或疏失、不當對待或剝削。因此，兒少保護工作乃是政府介入兒少免於遭受不當對待或不法侵害的具體實踐。

惟據報載，桃園市1名黃姓女童(下稱黃童，94年出生，姓名詳細資料詳卷)因其父親入監服刑，由鄰居收留

協助照顧，卻遭該收留家庭持續虐待，雖經學校多次通報，但社政機關卻遲未提供適當的保護。經查黃童之生母黃○玲(下稱黃母)為外籍配偶(印尼籍)，於93年1月2日與黃○萬結婚，惟於93年間離家在外居住，並於婚姻關係存續中與黃童的生父林○○(下稱黃父)交往同居，於94年間產下黃童。黃童出生後，因黃父、黃母擔心遭提告，而遲未出生登記。黃母於97年9月16日因逾期居留返回印尼後，由黃父獨自照顧黃童，嗣後黃父於97年11月18日至98年6月18日因案入監服刑，遂將黃童委由其友人邱姓夫婦(下稱邱男及邱妻)協助照顧。

98年11月24日黃父擔心黃童迄未辦理出生登記恐影響未來就學，遂託其友人邱男代為向桃園市政府社會局¹求助。該府社會局受理通報後，經協請法務部調查局協助完成黃父與黃童血緣鑑定，又蒐集黃童出生證明、黃母入出境等資料，於99年4月9日函請南投縣國姓鄉戶政事務所逕為登記於法定父親黃○萬戶內，並經該戶政事務所於同年月26日完成逕為出生登記之事。100年7月15日桃園市政府社會局協助黃童就其與法定父親黃○萬的親子關係，向臺灣南投地方法院提起否認之訴，並於同年12月27日經該法院判決確定，確認黃童與法定父親黃○萬的親子關係不存在。101年4月2日黃父認領黃童，並至戶政機關完成戶籍登記。

101年8月4日黃父因案再次入監服刑，黃童由邱姓夫婦持續照顧。黃童自101年9月至104年6月期間，陸續被通報8次²、³，其中5次即是由桃園市立○○國民小學(下稱○

¹ 桃園縣係於103年12月25日改制為桃園市，惟為免混淆，故全文統一稱桃園市、桃園市政府、桃園市政府社會局。

² 4次為高風險家庭案件，通報時間及單位分別為：(1)101年9月21日法務部矯正署雲林第二監獄(下稱雲林第二監獄)；(2)101年10月11日○○國小；(3)103年5月30日○○國小；(4)104年6月11日○○國小。

³ 4次為兒少保護案件，通報時間及單位分別為：(1)103年9月5日○○國小；(2)103年9月18

○國小)進行通報⁴，惟黃童始終未獲得適當的保護及協助。嗣○○國小周○○老師(為黃童的班導師，下稱周師)擔心黃童持續受虐，經主動聯繫並徵得黃父同意後，暫時擔負起照顧黃童的責任。惟因黃父一直無法覓得合適租屋處，且經濟尚不穩定，致未能黃童提供適切的生活環境，加上該事件經各媒體報導，桃園市政府遂於104年7月7日接受黃父的委託，將黃童安置於寄養家庭⁵迄今。

由於本案涉及相關機關處理過程是否未善盡保護兒童的職責？社政與教育單位對於兒童保護案件的合作機制是否有闕漏？本院因而立案進行調查。為釐清案情，本案經向桃園市政府、衛生福利部(下稱衛福部)、內政部移民署調閱相關卷證資料⁶，並於104年11月3日至桃園市政府家庭暴力暨性侵害防治中心(下稱桃園市政府家防中心)、○○國小實地調卷，再於105年4月11日詢問桃園市政府游建華秘書長、黃世杰參議、社會局鄭桂華副局長、家防中心蔡逸如主任等相關主管暨社會局、民政局、教育局承辦人員，綜據調查所得並審閱相關卷證資料，已調查完成，列述調查意見如下：

- 一、桃園市政府家防中心已自98年11月26日起將黃童列為兒童保護個案，惟於101年間2度接獲黃童的通報案，竟延宕3個多月始進行家訪，也未依規定提出調查報告及家庭處遇計畫；且該次訪視後，黃童受照顧狀況明明未見改善，惟該中心卻未能持續追蹤，也未採取任何處遇措施，直至11個月後接獲學校電話，才又再

日○○國小；(3)104年6月4日桃園市政府社會局大溪家庭服務中心；(4)104年6月11日113保護專線。

⁴ 該校2次通報兒少保護案件，3次通報高風險家庭案件。

⁵ 桃園市政府家防中心原將黃童安置於緊急短期機構，嗣經考量黃童有中長期安置的需求，因此轉安置於寄養家庭。

⁶ 機關函復文號：桃園市政府104年8月12日府社家字第1040212218號函、衛福部104年8月14日衛部護字第1041460962號函、內政部移民署105年4月27日移署移外麗字第1050052062號函。

進行訪視，相關主管及督導人員也渾然不知上情，凸顯該中心對於兒童保護案件的處理、列管及督導機制，均有重大缺失。

- (一) 依據100年11月30日修正公布之兒童及少年福利與權益保障法(下稱100年11月30日兒少權法)第6條及第9條規定，該法所稱主管機關在中央為內政部⁷，在直轄市為直轄市政府，在縣(市)為縣(市)政府；且直轄市、縣(市)主管機關掌理兒少保護業務的執行事項。
- (二) 且據100年11月30日兒少權法第53條、第64條及101年5月30日修正發布之「兒童及少年保護通報及處理辦法」第4條規定，直轄市、縣(市)主管機關接獲兒少保護通報案件時，應立即處理，至遲不得超過24小時，且處理應以當面訪視到兒少本人為原則；又，直轄市、縣(市)主管機關於處理後，應指派社會工作人員訪視兒少進行安全性評估，並於受理案件後上班日4日內提出調查報告，決定是否成案；倘若成案，應將兒少列為保護個案，並於3個月內提出兒少家庭處遇計畫。
- (三) 再據桃園市政府家防中心組織規程第3條規定：「該中心設下列組，分別掌理各有關事項：……。二、專線及調查組：通報案件受案、派案、追蹤聯繫及個案調查等事項。三、兒少保護組：兒童少年保護個案危機處遇、評估、個案管理及相關服務等事項。」
- (四) 查黃童出生後遲未辦理出生登記，98年11月24日黃父託其友人邱男代為向桃園市政府社會局求助。該局受理通報後，經查詢後確認黃童並未被逕為出生登記，其身分權益未受保障，符合該府兒少保護案件開案指標(父母未提供兒少國民基本權益)，遂轉

⁷ 自102年7月23日起改由衛福部管轄。

介至該府社會局兒少福利科協助處理。嗣因桃園市政府組織調整，本案黃童身分權益問題案自100年9月8日改由桃園市政府家防中心續處，該案仍列為兒少保護案件。

(五)101年8月4日黃父因案再次入監服刑，雲林第二監獄因黃父入監時於調查表中勾選有家庭關懷的需求，遂於同年9月21日以高風險家庭案件通報桃園市政府社會局。接著，同年10月11日○○國小通報桃園市政府社會局，案件類型亦為高風險家庭。該府受理通報後，經檢視黃童前已因身分權益問題而由該府家防中心列為兒童保護個案開案服務中，遂將前開2件通報案均併入該案處理。當時該中心社工員也曾向前開2單位回應：目前有服務案家，會再持續關心黃童受照顧狀況等語。

(六)依據桃園市政府查復本院表示：雲林第二監獄及○○國小通報高風險家庭案件，併入該府原在案的兒少保護案件續處後，該2件通報案即列入兒少保護案件等語。惟查：

- 1、該府家防中心接獲上述2件黃童的高風險家庭通報案件後，經併入原案後即屬兒少保護案件，該府應依規定於24小時內立即處理，並當面訪視到黃童本人，並於受理案件後上班日4日內提出調查報告。惟該中心受理通報後，卻未依上述期限訪視黃童本人，也未進行安全性評估，延宕3個多月後的102年1月3日始至案家進行訪視，且該次訪視後，也未依規定提出調查報告。
- 2、○○國小已明確指出：邱妻頻頻要求黃童幫忙家務，完全忽略黃童的學習情形，致使黃童時常遲到，功課落後，作業完成度差，請社工介入關懷。惟桃園市政府家防中心社工員於102年1月3日家

訪後，未依規定提出家庭處遇計畫，後續也未再持續追蹤訪視及採取任何處遇措施，致使黃童受虐狀況未獲改善。直到11個月後的102年12月2日該中心接獲○○國小來電表示：黃父週末帶黃童外出後，至今未到校等語，該中心方於同年月3日聯繫邱男，並於103年1月23日進行家訪(桃園市政府家防中心處理經過詳見下表)。

時 間	桃園市政府家防中心處理經過
101.09.21	<ol style="list-style-type: none"> 1. 雲林第二監獄因黃父於入監調查表中勾選有家庭關懷的需求，故通報桃園市政府，通報案件類型為高風險家庭。 2. 該監獄並於通報表明載案情略以：黃父將黃童托給印尼籍外配家庭(姓名、現居地址及聯絡電話，均不詳)，黃父每月給1萬餘元的生活費用且不定期探視；但黃父因酒駕經判刑6個月，於101年8月4日入監執行，既無經濟收入，又無家屬支援，無力支付黃童的生活及就學費用，急需經濟及就學協助。
101.09.21	桃園市政府受理雲林第二監獄前開通報後，經檢視黃童前已因身分權益問題而由該府家防中心開案服務列管中，遂併入該案處理。
101.10.01	雲林第二監獄致電桃園市政府家防中心，告知有關黃父因酒駕入獄服刑，擔心服刑期間無提供費用而影響黃童受照顧狀況，該中心主責社工員回應目前有服務案家，會再持續關心黃童受照顧狀況。
101.10.02	家防中心社工員去電邱男，瞭解黃童受照顧狀況。邱男表示目前經濟尚可，也知悉黃父入獄之事。
101.10.11	<ol style="list-style-type: none"> 1. ○○國小通報桃園市政府，通報案件類型為高風險家庭。 2. 該校並於通報表中明載案情略以：黃母為外籍配偶，已回印尼多年，並未留在臺灣照顧黃童；黃父入獄服刑後，將黃童託交友人代為照顧，據導師這1個多月的觀察，照顧者頻頻叫黃童幫忙家務，卻完全忽略黃童的學習情形，嚴重影響未來，故進行通報。
101.10.16	桃園市政府受理○○國小前開通報後，經檢視黃童已因身分權益問題而由該府家防中心開案列管服務

時 間	桃園市政府家防中心處理經過
	中，遂併入該案處理。
101.10.18	家防中心社工員去電○○國小，該校輔導組長表示：黃童時常遲到，功課落後，作業完成度差，且專注力不佳，黃童表示因為大多在家協助做家事，故該校通報高風險家庭，請社工介入關懷等語。該中心告知目前有服務案家，會與邱男、邱妻討論。
間隔3個半月	
102.01.03	家防中心社工員至邱姓夫婦家中進行訪視，瞭解案家狀況。
間隔11個月	
102.12.02	1. ○○國小致電桃園市政府家防中心表示：黃父週末帶黃童外出後，至今無到校，也未返回邱男家中。 2. 家防中心社工員經聯繫邱男未果後，去電○○國小告知也無法與邱男家庭取得聯繫，請學校持續協助追蹤，如有特殊狀況，可再聯繫社工員。
102.12.03	家防中心社工員去電邱男，邱男告知：黃童已於昨日返家。
103.01.23	家防中心社工員至案家訪視，邱妻與黃童正在廚房料理中餐，社工員關懷黃童近況，黃童表示生活尚可，並稱黃父於週末時多會帶黃童返家或外出遊玩。
103.03.13	家防中心社工員去電邱妻，關心黃童近況，邱妻表示黃父又因酒後駕車入獄服刑，後由黃童接聽表示目前生活穩定。
103.03.24	黃父再次入獄服刑。
103.06.20	家防中心社工員去電邱男，關心黃童近況，邱男表示略以：有時邱妻會有要求黃童做家務或管教黃童之情形，社工員釐清管教狀況尚屬合理範圍，但仍提醒邱男注意管教方式。

3、由上可見，該府家防中心2度接獲黃童的通報案件，經併入兒少保護案件後，既未於法定期限內進行訪視調查，又未依規定提出調查報告及家庭處遇計畫，嗣後也未持續追蹤訪視及採取任何處置作為，該府相關主管及督導人員也渾然不知上情，致使黃童持續處於受虐風險之中。

(七)針對上述家防中心延宕3個多月後始進行訪視及有關兒少保護案件的訪視頻率等節，桃園市政府查復本院表示：102年1月3日前往家庭訪視，係欲評估其結案事宜，經查案家尚屬穩定，爰已明確列為待結案件，惟社工員未完成結案報告；經檢視兒少權法暨其相關授權規定，查無訪視頻率的規範，故無相關規定可資依循等語。惟查：

- 1、依據102年度中央對直轄市與縣(市)政府執行社會福利績效實地考核實施計畫⁸，其中兒少福利服務考核指標之「兒童及少年保護工作及處遇服務」項目列有「個案訪視頻率」，該指標是以兒少保護案件進行考核，具體指標內容為：開案服務未滿6個月之個案，每個月訪視兒少本身至少2次；開案服務逾6個月，未滿12個月之個案，每個月訪視兒少本身至少1次；開案服務逾12個月以上之個案，每2個月訪視兒少本身至少1次。
- 2、再據101年度及102年度桃園市政府家防中心委託民間團體辦理「原住民部落兒少關懷服務方案」契約書中，所附的服務計畫書規定略以：接獲委託機關(即桃園市政府家防中心)轉銜兒少保護個案後，受託單位於2週內完成第1次面訪，前2個月每月提供至少面訪2次、電訪1次之服務，第3個月後每月至少面訪1次、電訪1次之服務，提供危機事件協助、討論規劃安全計畫、情緒支持與關懷等，擬訂家庭處遇計畫，提供個案各項專業服務，協助被害人恢復生活適應，降低、解除遭受家庭暴力之情形。
- 3、由上可見，兒少權法相關規定雖未明文要求地方

⁸ 該次考核範圍為地方政府於100及101年度執行社會福利實施績效。

政府對於兒少保護個案的訪視服務頻率，惟衛福部為能確保個案服務品質，以協助案家問題的改善，並降低兒少持續受虐的風險，於社會福利績效的「兒童及少年保護工作及處遇服務」考核指標中，明確列有「個案訪視頻率」，據以考核地方政府執行情形。況且該府對於受委託辦理兒少保護個案家庭處遇計畫的委外單位，亦明確要求個案訪視服務頻率，以解除兒少受虐的情況。然而，該府身為地方主管機關，依法掌理兒少保護業務的執行事項，卻對於自行列管處遇的兒少保護案件，未能積極提供適當的協助與服務，反而以「兒少權法暨其相關授權規定，查無訪視頻率規範，故無相關規定可資依循」辯稱，致使黃童未能獲得適當的協助及保護，足見該中心未能嚴予督促所屬社工員落實兒童保護工作，實有違失。

- 4、此外，如前所述，101年10月11日○○國小於高風險家庭案件通報表中明載：據導師這1個多月的觀察，照顧者頻頻叫黃童幫忙家務，卻完全忽略黃童的學習情形，嚴重影響未來等語。學校前開所述有關黃童近來的遭遇，已完全不同於之前黃童僅是身分權益問題。惟該府受理通報後，卻遲至102年1月3日始進行家訪，且該次訪視後，未持續追蹤訪視，也未採取任何處遇措施。根據○○國小102年1月7日、1月9日及6月28日輔導紀錄表記載：黃父坐牢，因此由朋友代為照顧黃童，但黃童常常做家事到很晚，睡眠時間不足，家庭經濟狀況不是很好；黃童衣物常常呈現骯髒的情況，應該是疏於照顧；黃童下學期遲到的情況十分嚴重，外表不整齊，穿著凌亂等語。顯然桃園市政府家防中心於102年1月3日家訪後，黃童受

照顧情況未見好轉，反而更加惡化，睡眠時間不足、上學遲到情況十分嚴重，惟該府竟仍辯稱：「102年1月3日前往家庭訪視，係欲評估其結案事宜，經查案家尚屬穩定，爰已明確列為待結案件，惟社工未完成結案報告」。可見社工員未能善盡兒童保護職責，益見該府家防中心未能嚴予督促所屬社工員依法落實執行兒少保護工作。

- 5、桃園市政府於本院詢問時坦承：101年9月、10月通報案件未做家庭訪視，確實有不足之處，我們會加以改善；兒少保護案件需要比較急迫處理，但該府於102至103年間確實也未再持續處遇等語。凸顯該府對於兒少保護案件的處置、列管及督導機制，均有重大缺失。

(八)綜上，直轄市、縣(市)主管機關接獲兒少保護通報案件後，依法應於24小時內立即處理、4日內提出調查報告，並於成案後3個月內提出家庭處遇計畫，此乃是法定的基本要求。查桃園市政府家防中心已自98年11月26日起將黃童列為兒童保護案件，惟於101年間2度接獲黃童的高風險家庭案件通報，經併入兒童保護案件後，竟延宕3個多月始至進行家訪，事後也未依規定提出調查報告及家庭處遇計畫。且該次訪視後，黃童受照顧狀況明明未見好轉，惟該中心卻未持續追蹤訪視及採取任何處遇措施，直至11個月後接獲學校電話，才又再進行電訪及家訪，相關主管及督導人員也渾然不知上情，凸顯該中心對於兒童保護案件的處理、列管及督導機制，均有重大缺失，致使黃童持續生活在受虐風險的處境中，確有疏失。

二、衛福部於103年間開始推動兒少保護通報案件篩檢分類分級處理機制，要求地方主管機關接獲通報時應立

即進行案件分類分級，前開處理機制並已納入兒少權法第53條規定於104年2月4日修正施行。惟103年及104年間桃園市政府家防中心4次接獲黃童保護通報案件，竟由未經過相關訓練的社工人員進行案件篩檢分類分級，且其中2次的篩案結果也未經督導人員覆核、派案，以致未能發現篩案人員有分類處理錯誤之情事，核有疏失。

(一)查衛福部鑑於100年11月30日兒少權法第53條所列通報範圍廣泛龐雜，倘若地方主管機關對於所有兒少保護通報案件，均依法派員於24小時內處理，造成兒保社工疲於奔命，亦無法將有限人力優先運用在緊急及危急案件上，遂於103年間開始推動兒少保護通報案件篩檢分類分級處理機制，讓緊急、危急個案優先處理，並簡化4日內調查報告的處理流程，避免兒少保護社工人力過度稀釋。依據衛福部103年3月3日修正「社政機關辦理兒童及少年保護案件通報處理、調查及處遇服務作業程序」規定，地方主管機關受理通報案件應依據「兒少通報案件分類分級定義及處理程序」，依通報事由進行以下分類及分級：

- 1、第1類：他機關業依他法規處理之案件，經確認已由相關機關調查處理，並記錄相關機關處置概況後，不予派案，並完成第1類調查報告。
- 2、第2類：行為人非兒少之父母、監護人、實際照顧者或其他家庭成員之案件(即家外兒保案件)，依據受案評估資訊決定是否應依兒少權法提供相關服務，或依兒少權法其他相關規定辦理，並完成第2類調查報告。
- 3、第3類：行為人係兒少之父母、監護人、實際照顧者或其他家庭成員之案件，包括：「身體虐待」、「精神虐待」、「性虐待」及「疏忽」。此類

並依通報案件危險危急程度分為第1級案件及第2級案件：

- (1) 3-1級：指派社工人員訪視處遇，社工人員並於受理案件後上班日4日內提出調查報告。
- (2) 3-2級：指派社工人員訪視處遇，並於受理案件後4日內提出調查報告，並得於10日內完成訪視及安全評估，再提出更新之調查報告。

4、第4類：通報資訊不詳或經查非屬兒少權法第53條所指通報情事的案件，以書面進行紀錄，並完成第4類調查報告。

5、第5類(其他案件)：

- (1) 5-1級：歷史性案件，以書面進行紀錄，並完成第5類調查報告。
- (2) 5-2級：重複通報案件(該次通報事件業經其他單位人員通報，即同一通報事由，通報來源不同)，以書面進行紀錄，並完成第5類調查報告。
- (3) 5-3級：管轄權屬他縣市案件，進行書面紀錄，完成第5類調查報告，並通報該轄縣市續處。

(二)前開篩檢分類分級處理機制經實施後，納入兒少權法第53條規定：「醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、教保服務人員、警察、司法人員、移民業務人員、戶政人員、村(里)幹事及其他執行兒童及少年福利業務人員，於執行業務時知悉兒童及少年有下列情形之一者，應立即向直轄市、縣(市)主管機關通報，至遲不得超過24小時：1、施用毒品、非法施用管制藥品或其他有害身心健康之物質。2、充當第47條第1項場所之侍應。3、遭受第49條各款之行為。4、有第51條之情形。5、有第56條第1項各

款之情形⁹。6、遭受其他傷害之情形。其他任何人知悉兒童及少年有前項各款之情形者，得通報直轄市、縣(市)主管機關。直轄市、縣(市)主管機關於知悉或接獲通報前2項案件時，應立即進行分類分級處理，至遲不得超過24小時。……。」並於104年2月4日修正施行(下稱104年2月4日兒少權法)。

(三)查黃童於103年及104年間陸續被通報4次兒少保護案件，歷次通報情形詳如下表1：

表1、103年及104年黃童被通報4次兒少保護案件情形

次數	通報時間	通報單位	通報表記載通報事由
第1次	103.09.05	○○國小	留養人邱妻疑情緒及精神狀況不穩定，黃童經常半夜被叫醒做家事，致上課精神不濟，9月5日清晨又遭邱妻責打。
第2次	103.09.18	○○國小	1. 9/17晚間導師接到邱男來電，表示邱妻又再打黃童，感到很無奈，請導師想辦法。 2. 9/18早上8點，導師請黃童說明昨天事情發生經過，黃童表示係因打翻水，遭邱妻捏大腿1次，用抓癢的棍子打了大腿3下，黃童大腿內側有一指甲痕跡，腿上有1條棍子打的痕跡。
第3次	104.06.04	桃園市政府社會局大溪家庭服務中心	1. 邱妻每日以支配方式使喚黃童做全家家務，邱妻及其子女皆無需協助，還經常深夜帶黃童出門去找友人，邱妻與其友人在旁作樂，黃童則需隨時負責處理雜物，徹夜未歸，顯有身心虐待情事。且邱妻及其子女拒絕接受輔導協助，邱男對此表示無可奈何，稱邱妻權力大，

⁹ 依據兒少權法第56條第1項規定，兒少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：1、兒少未受適當之養育或照顧。2、兒少有立即接受診治之必要，而未就醫。3、兒少遭遺棄、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。4、兒少遭受其他迫害，非立即安置難以有效保護。

次數	通報時間	通報單位	通報表記載通報事由
			<p>其子女都只能順著邱妻。</p> <p>2. 實地訪視與黃童進行晤談，惟當論及有關邱妻提供照顧狀況時，黃童心生畏懼不敢主動闡述，僅能針對社工提問來回答是或否。</p> <p>3. 學校另述及黃童時常至凌晨回家緊接著上學，致黃童作息時間極為不正常，造成嚴重睡眠不足，上課期間精神不濟。</p>
第4次	104.06.11	113 保護專線	<p>1. 113保護專線接獲周師通報指稱如下：</p> <p>(1)邱妻疑有精神疾病，對黃童有較不合理之要求，如故意不讓黃童就寢、讓黃童做諸多家事等，倘黃童未達邱妻之要求則易受虐，黃童過往便曾遭毆打，致手腳有多處瘀青及破皮流血。</p> <p>(2)昨(10)日邱妻再度因黃童未做好家事，竟抓著黃童的頭撞擊地面，造成黃童頭部明顯腫包，目前黃童身上有受傷(頭部腫包)，且未就醫。</p> <p>(3)邱男及其子女曾嘗試勸阻邱妻，但效果不彰。</p> <p>(4)學校過往曾因黃童受虐而協助通報高風險家庭，今日周師擔憂黃童返家安全，故在下課後陪同返家並進行家訪，未料邱妻因此情緒失控，當著周師之面摔擲物品出氣，後來周師在邱男及其子女之勸導下先行離開，惟周師評估黃童在家有再受虐疑慮，故請113報警。</p> <p>2. 該專線接獲上開通報後，除報警處理外，並通報桃園市政府家防中心值勤社工員。</p>

資料來源：依據本院實地調卷所得彙整製作。

(四)由於兒少保護通報案件篩檢分類分級係決定案件的危險程度，倘若兒少屬危險、急迫個案，則地方主管機關必須優先處理，因此，篩案人員必須具備第一線實務經驗及經過相關訓練，且篩案人員所完成的分類分級結果也須經過督導人員覆核，始能針對眾多不同的通報案件，進行正確的評估判斷，以避免誤判情事發生。且據桃園市政府查復表示：該府家防中心針對通報案件依法按照篩檢分類分級處理機制，進行分類後，於受案24小時內交由社工督導查閱，覆核後派案給社工員進行調查等語。

(五)查桃園市政府家防中心4次接獲黃童保護通報案件後，每次雖皆有依規定進行案件分類分級處理，惟卻是由未經相關訓練的社工人員進行篩檢評估分類；且第2次及第4次通報案件的篩檢評估結果，也未經過相關督導人員覆核、派案，以致未能發現社工員有分類錯誤之情事(歷次篩案及覆核情形，詳見下表2)：

1、有關桃園市政府家防中心4次均由未經相關專業訓練的篩案人員進行通報案件分類分級部分：

(1) 103年9月5日及9月18日○○國小向桃園市政府家防中心通報，該中心接獲該2次通報案後，均由篩案人員趙○○進行案件分類分級後，列為兒少保護第3類第2級案件。

(2) 104年6月4日桃園市政府社會局大溪家庭服務中心向該府家防中心通報，該中心接獲通報後，經篩案人員趙○○篩檢評估後，將該次通報列為兒少保護第3類第2級案件。

(3) 104年6月11日113保護專線向桃園市政府家防中心通報，該中心接獲通報後，經篩案人員莊○○進行案件分類分級後，將該次通報列為兒

少保護第5類第2級(重複通報案件)。

- (4) 惟據桃園市政府提供的卷證資料顯示，前開2位篩案人員均未曾接受有關篩案分類分級的訓練課程。桃園市政府於105年4月11日本院詢問時坦承：實務上確實有社工員未完成訓練，就先去做篩檢的工作等語。

2、有關第2次及第4次通報案件分類分級的結果未經過督導人員覆核、派案，以致未能發現社工員於第4次有分類處理錯誤之情事部分：

- (1) 如前所述，103年9月5日○○國小向桃園市政府家防中心通報，該中心接獲該通報案後，經趙○○篩案評估後列為兒少保護第3類第2級案件；104年6月11日113保護專線向桃園市政府家防中心通報，該中心接獲該通報後，經莊○○篩案評估後列為兒少保護第5類第2級(重複通報案件)。惟據桃園市政府提供的卷證資料顯示，前開2次篩案評估結果除未經督導人員覆核外，且係由篩案人員逕行派案給主責社工人員續處。
- (2) 再查，桃園市政府社會局大溪家庭服務中心經家訪後，發現邱妻每日以支配方式使喚黃童做全家家務，還經常深夜帶黃童外出找友人，徹夜未歸，顯有身心虐待情事，遂於104年6月4日通報該府家防中心處理。嗣於104年6月11日黃童被通報至113保護專線，接線人員於通報單清楚載明發生時間為6月10日及6月11日，並具體指述：邱妻因黃童未做好家事，竟抓著黃童的頭撞擊地面，造成黃童頭部有受傷，明顯腫包，且未就醫；周師擔憂黃童返家安全，故在下課後陪同返家並進行家訪，未料邱妻因此情

緒失控，當著周師之面摔擲物品出氣，周師評估黃童在家有再受虐疑慮等語。足見104年6月4日及104年6月11日2次通報黃童受虐時間、事由及情節，完全為不同事件，並不符合「同一通報事由，通報來源不同」的情形，惟該府家防中心接獲通報後，經社工員篩案評估後竟將104年6月11日通報事件列為5-2類案件(重複通報案件)，併入6月4日通報案續處，且因該次篩案處理結果未經相關督導人員覆核，以致無法發現篩案人員有上述評估處置錯誤之情事。

表2、桃園市政府家防中心歷次接獲通報後篩案分類分級及督導覆核情形

通報次數及時間	篩案評估分類情形	督導覆核及派案情形
第1次 103.09.05	桃園市政府家防中心接獲通報後，由該中心趙○○篩檢評估後，將該次通報案列為兒少保護第3類第2級案件。	社工督導覆核後，派案給原主責社工員續處，並在通報表中明載：「9/15 提交調查報告」。
第2次 103.09.18	桃園市政府家防中心接獲通報後，由該中心趙○○篩檢評估後，將該次通報案列為兒少保護第3類第2級案件，並直接派給原主責社工員續處。	無督導人員的覆核及派案紀錄。
第3次 104.06.04	桃園市政府家防中心接獲通報後，由該中心趙○○篩檢評估後，將該次通報案列為兒少保護第3類第2級案件。	社工督導覆核後，派案給社工員進行調查，並註記：請於6月11日前提提交調查報告。
第4次 104.06.11	桃園市政府家防中心接獲通報後，由莊○○篩案評估後，將該次通報案列為第5類第2級(重複通報案件)，併入第3次通報案續處。	無督導人員的覆核及派案紀錄。

資料來源：依據本院實地調卷所得資料及桃園市政府於詢問後補充的書面資料，彙整製作。

(六)綜上，衛福部為使有限的社工人力能夠優先處理緊急、急迫的通報案件，於103年間推動兒少保護通報案件篩檢分類分級處理機制，要求地方主管機關接獲兒少保護通報案件時，應立即進行分類分級處理，以及時辨識個案的危險性及急迫性，以簡化4日調查報告的處理流程，避免過多的各類通報案件稀釋有限的兒少保護社工人力。前開處理機制並已納入兒少權法第53條規定於104年2月4日修正施行。惟103年及104年間桃園市政府家防中心4次接獲黃童保護通報案件，竟由未經過相關訓練的社工人員進行案件篩檢分類分級，且第2次及第4次的篩案結果亦未經督導人員覆核、派案，以致未能發現篩案人員於第4次有分類處理錯誤之情事，核有疏失。

三、桃園市政府家防中心4次接獲黃童保護通報案件後，雖每次皆有依規定對黃童進行安全性評估，惟其危險評估判斷錯誤，所擬訂的安全保護計畫也徒具形式，致使黃童受虐情況不但未獲改善，反而漸趨嚴重，凸顯社工員專業能力確有不足，該府家防中心也未能落實督導，實有疏失。

(一)依據101年5月30日修正發布之「兒童及少年保護通報及處理辦法」第4條規定，直轄市、縣(市)主管機關接獲兒童保護通報案件時，應立即處理，至遲不得超過24小時，且處理應以當面訪視到兒少為原則；直轄市、縣(市)主管機關於處理後，應指派社工人員訪視兒少進行安全性評估。

(二)再據衛福部103年6月5日修正「社政機關兒童及少年保護案件通報處理、調查及處遇服務作業程序」規定，調查涉及父母、監護人、實際照顧者或家內成

員身心虐待或不當對待的通報案件，應與兒少及其家庭進行接觸，對兒少進行安全性評估，並以當面訪視到兒少本人為原則。此外，涉及父母、監護人、實際照顧者或家內成員身心虐待或不當對待的通報案件，必須訪視受虐的兒少及主要照顧者，且儘可能分別與各方進行會談，必要時兒少應與家長分開會談。

(三)103年及104年間桃園市政府家防中心4次接獲黃童保護通報案件，該中心社工員接案後雖皆有依規定訪視黃童本人，並以SDM安全評估表¹⁰對黃童進行安全性評估(歷次安全評估結果詳見下表3)，惟查：
1、第1次所擬訂的安全計畫，未經照顧者簽收，且採取的安全對策非切中黃童受虐情事，以致無法紓解黃童再次受虐的危險：

(1) 103年9月5日○○國小向桃園市政府家防中心通報黃童保護案件，該中心社工員接案後，於同年9月11日分別至○○國小及邱姓夫婦家中進行訪視，確認黃童大腿部分有少數瘀青，且有衣架劃到之傷口。當天社工員進行訪視時，除以兒少保護個案SDM安全評估表對黃童進行安全性評估，認為黃童留在家中需要有安全計畫才安全外，並針對邱妻在管教黃童時會用衣架或皮帶責打黃童的情況，提出安全計畫：①邱妻同意管教黃童時，可採取其他非體罰之方式；②邱男會注意黃童受照顧的情況；③學校輔導室會每天觀察黃童是否有受傷害。

¹⁰ 衛福部與美國兒童研究中心(CRC)合作開發SDM(Structured Decision-Making Model)兒少保護標準化評估決策模型，透過實證研究，建立標準化及結構化的評估決策工具，以輔佐社工員進行專業判斷，評估兒少當下有無危險，據以決定或持續何種安全對策，以適當地保護兒少安全。

(2) 社工員擬訂前開安全計畫後，雖經督導人員核閱，惟未經照顧者邱姓夫婦簽收。此外，依據○○國小103年9月4日輔導訪談紀錄表及同年9月5日通報事由顯示，黃童經常被邱妻無理要求承擔許多家務事，黃童在家中遭邱妻虐待，每天半夜時被叫醒做家事，導致睡眠嚴重不足，上課常常遲到、打瞌睡，嚴重影響學習；且邱妻稍有不如意，便責打黃童。從上開情事可見，邱妻對待黃童的行為已涉及兒少身心虐待，並非單純管教不當問題，惟社工員的安全對策竟為：「邱妻同意管教黃童時，可採取其他非體罰方式」，並經督導人員覆核。另外，○○國小103年9月12日輔導訪談紀錄表記載：上次通報後，社工已進行家訪，與留養人邱妻溝通，但今日邱男表示情況仍未改善多少等語。足見前開安全計畫完全是徒具形式，無助於改善黃童受虐處境，凸顯該中心社工員專業能力有所不足，相關督導人員也未能落實督導。

2、黃童長期睡眠嚴重不足，且常遭邱妻及其子女無端責打致傷，經○○國小及大溪家庭服務中心通報，惟桃園市政府家防中心社工員接案後，竟評估黃童為安全，毋須任何安全計畫介入提供保護：

(1) 有關○○國小通報部分(即黃童第2次被通報兒少保護案件)

〈1〉103年9月18日○○國小向桃園市政府家防中心通報黃童保護案件，當天○○國小輔導室完成前開通報後，立即致電社工員告知有關邱男昨晚電話聯繫周師之事(即黃童遭邱妻不當管教)，今(18)日學校確認黃童的傷勢，大腿有1處遭指甲掐過的痕跡，大腿內側

有1條遭棍子打過的痕跡，黃童並表示過往也曾遭邱姓夫婦的小兒子踢過等語。

- 〈2〉當天該中心社工員接案後，先致電邱男以瞭解此次事件，邱男表示：聽到黃童因未寫功課致遭責罵而在哭泣，但邱男並未目睹黃童遭責打的過程，邱男並表示其妻對黃童特別嚴格，認為邱妻有大小眼，可能因為黃父入獄期間未提供照顧費用，邱男與邱妻很難溝通，需由外人介入等語。
- 〈3〉再據○○國小103年9月18日輔導訪談紀錄表記載：邱男表示其與邱妻吵架後，邱妻都會拿黃童出氣，因此他在家中投鼠忌器，希望老師出面協調溝通；老師將邱男帶到輔導室請主任協助，給了一些建議，詢問黃童被打原因，諸如不小心打破杯子、按摩按到睡著等，都是些很奇怪的原因，而黃童也表示，邱妻每天打她時，邱妻的兒子都會在旁邊幫忙打，而且都用踹的，邱女有時也會跟著打等語。該校同年9月19日輔導訪談紀錄表又記載：邱男到校表示其與邱妻吵架，邱妻憤而不讓孩子上學，已請輔導室通知社工處理。
- 〈4〉由上可見，黃童常遭邱妻及其子女無端責打致傷，邱男雖會留意黃童受照顧情形，但有時因未在現場，僅能瞭解片段狀況，也難以與邱妻溝通，需要外人介入處理。惟社工員無視於黃童上開受虐處境及案家狀況，且於103年9月19日至案家訪視時也遭施虐者邱妻拒絕訪談，竟仍評估黃童為安全，毋須安全計畫介入提供保護，並認為邱男及其長女能對黃童提供保護。

(2) 有關大溪家庭服務中心通報部分(即黃童第3次被通報兒少保護案件)

- 〈1〉依據○○國小104年5月22日輔導訪談紀錄表明載：黃童長期以來皆處於睡眠不足的狀態，且手腳隨時都有傷，黃童自稱邱妻經常晚上10點左右帶其出門訪友，至隔天凌晨5點才回來，因此睡眠不足；身上的傷大多是在做家事時速度太慢或睡著，被邱妻捏或打等語。該校嗣於同年6月1日通報桃園市政府，通報類型為高風險家庭案件。
- 〈2〉桃園市政府社會局受理前開通報後，派案至大溪家庭服務中心續處。惟該中心完成家訪後，於同年6月4日通報黃童保護案件。大溪家庭服務中心於通報表中明確指出：本案顯有身心虐待情事，且邱妻及其子女拒絕接受輔導協助，邱男對此表示無可奈何，稱邱妻權力大，其子女都只能順著邱妻等語。該中心並於通報表中敘及：到校訪視並與黃童進行晤談，每當論及有關邱妻提供照顧狀況時，黃童心生畏懼不敢主動闡述，僅能針對社工提問來回答是或否等語。
- 〈3〉惟桃園市政府家防中心社工員接獲前開通報後，猶未警覺黃童在該家庭中有持續受暴的風險，仍評估認為黃童為安全，毋須安全計畫介入提供保護，致使黃童未能獲得適當的保護，處於再度受暴風險中。不久後，黃童遭到邱妻更為嚴重的傷害，根據○○國小104年6月11日輔導訪談紀錄表明載：上週雖然新的社工有來訪談，但今天發現黃童臉上出現大片瘀血，額頭腫起，黃童說是因為打

掃時睡著，被邱妻抓頭撞地板等語。再據○○國小周師於本院詢問時指出：104年6月11日我看到黃童一半的臉是黑青，並發現黃童額頭腫起來，黃童說是睡著了，被邱妻抓頭去撞地板，黃童狀況愈來愈糟，比我想像嚴重等語。

〈4〉由上可見，該府家防中心社工員專業能力確有不足，相關督導及主管人員也未能落實督導，坐視黃童持續生活在受虐危險之中。

3、桃園市政府家防中心第4次接獲本案通報，社工員雖經調查評估後認為黃童可在有安全保護計畫之下，繼續與邱姓夫婦一家生活，但社工員所研擬的安全計畫仍未切中黃童受虐情事，致無法改善黃童受虐處境：

(1) 如前所述，104年6月11日黃童被○○國小通報至113保護專線，接線人員於通報單清楚載明：昨(10)日邱妻因黃童未做好家事，竟抓著黃童的頭撞擊地面，造成黃童頭部明顯腫包，目前黃童身上有受傷(頭部腫包)，且未就醫；今(11)日周師擔憂黃童返家安全，故在下課後陪同返家並進行家訪，未料邱妻因此情緒失控，當著周師之面摔擲物品出氣，周師評估黃童在家有再受虐疑慮等語。再據○○國小104年6月11日輔導訪談紀錄表記載：上週雖然新的社工有來訪談，但今天發現黃童臉上出現大片瘀血，額頭腫起，詢問原因，黃童說是因為打掃時睡著，被邱妻抓頭撞地板，周師與輔導主任前往家訪欲與邱妻溝通，不料邱妻得知老師來拜訪，便在樓上發脾氣摔東西等語。

(2) 104年6月11日桃園市政府家防中心社工員接案

後，即前往案家進行訪視，並對黃童進行安全性評估。社工員經評估後認為黃童可在有安全保護計畫之下，繼續留在邱姓夫婦家中生活，並提出以下安全計畫對策，經邱姓夫婦及其長女簽收：①不體罰或責打黃童；②不深夜帶黃童外出。③提供適當生活照顧。④黃童受罰時，邱男及其長女出面保護。⑤同意社工後續追輔及親職教育。

- (3) 惟113保護專線已於通報表具體指出：邱男及其子女曾嘗試勸阻邱妻，但效果不彰等語；加上邱女也常與邱妻一同無端責打黃童，顯然該2人對於黃童而言，不具有保護能力。此外，邱妻長期以來無端責打黃童致傷，且無理要求黃童負擔許多家務工作，並經常深夜帶黃童外出至凌晨才回家，導致黃童上學精神不佳，此次6月10日邱妻更徒手抓黃童頭部直接撞地板，導致黃童額頭挫傷，明顯腫脹，也未協助黃童就醫，明顯構成身心虐待情事。然而，社工員研擬的安全對策竟是要要求案家切結同意：「不體罰或責打黃童、不深夜帶黃童外出」、「黃童受罰時，邱男及其長女出面保護」，既無強制力，也無法解除黃童受虐的危險因子。嗣後○○國小周師認為邱妻精神狀況不佳，擔憂黃童繼續留在邱姓夫婦家中有再受虐的危險，經主動聯繫並取得黃父的同意後，於104年6月14日暫時擔負起照顧黃童的責任，避免黃童持續受暴。

表3、桃園市政府家防中心對黃童歷次安全評估結果

通報次數及時間	評估結果	安全計畫內容	照顧者有無簽收安全計畫
第1次	黃童需要有安	1.邱妻同意管教黃童	無

通報次數 及時間	評估結果	安全計畫 內容	照顧者有 無簽收安 全計畫
103.09.05	全計畫，留在 家中才安全。	時，可採取其他非體 罰之方式。 2. 邱男會注意黃童受 照顧之情況。 3. 學校輔導室會每天 觀察黃童是否有受 傷害。	
第2次 103.09.18	安全，毋須安 全計畫介入	-	-
第3次 104.06.04	安全，毋須安 全計畫介入	-	-
第4次 104.06.11	黃童需要有安 全計畫，留在家 中才安全。	本人羅○○(即邱妻) 同意以下事項： 1. 不體罰或責打黃童。 2. 不深夜帶黃童外出。 3. 提供適當生活照顧。 4. 黃童受罰時，邱男及 其長女出面保護。 5. 同意社工後續追輔 及親職教育。	有

資料來源：依據本院實地調卷所得資料及桃園市政府詢問書面資料，彙整製作。

(四)桃園市政府社會局於本院詢問時坦言：本案經媒體關切，該府重新省思案件處理概況及安全評估等工作流程，社工員受理兒少保護案件後，雖依SDM安全評估表進行人身安全評估，然其中之保護能力因素之判斷是否得宜等，將持續提升兒少保案件調查評估能力及後續處遇之積極作為；有關SDM的評估，社工確實要更努力，社會局會回去努力等語。桃園市政府秘書長亦表示：SDM評估表的使用，該府仍有檢討的空間，且安全計畫也有檢討的必要等語。

(五)綜上，桃園市政府家防中心第1次及第4次接獲本案通報，社工員對黃童受虐情事所擬訂的安全計畫，徒具

形式，完全無助於改善黃童受虐處境；又，黃童長期睡眠嚴重不足，且常遭邱妻及其子女無端責打致傷，邱男對黃童也無法提供適切的保護，惟該府家防中心於第2次及第3次接獲通報時，社工員猶未警覺黃童在該家庭中有持續受暴的風險，又未掌握足夠的資訊，即率爾評估黃童為安全，毋須任何安全計畫介入提供保護，致使黃童受虐情況不但未獲改善，反而漸趨嚴重，凸顯社工員專業能力確實有所不足，該府家防中心也未能落實督導，實有疏失。

四、103年9月5日及9月18日○○國小2度通報黃童保護案件，桃園市政府家防中心經調查評估後認為應提升邱姓夫婦的親職教養功能，遂委託民間團體提供家庭處遇服務，惟家防中心後續卻怠於督導受委託單位，並任由受委託單位在黃童受虐狀況及案家問題未獲改善之下，仍輕率結案，也未督導審查受委託單位的結案決定，核有疏失。

(一)依據100年11月30日兒少權法第64條規定，兒少有受虐情事，經直轄市、縣(市)主管機關列為保護性個案者，該主管機關應於3個月內提出兒少家庭處遇計畫；必要時，得委託兒少福利機構或團體辦理。兒少家庭處遇計畫得包括：家庭功能評估、兒少安全與安置評估、親職教育、心理輔導、精神治療、戒癮治療或其他與維護兒少或其他家庭功能正常功能有關的協助及福利服務方案。處遇的對象包括：兒少本人、父母、監護人、實際照顧兒少之人或其他相關之人。

(二)○○國小於103年9月5日及9月18日2度通報黃童保護案件，經桃園市政府家防中心訪視調查後，認為本案符合兒少保護案件成案指標，遂轉介民間團體提供家庭處遇服務及追蹤輔導。受委託單位經12次訪視、10次電話訪談後，認為黃童受照顧狀況穩定，

且未再發生管教過當的情況，於104年2月26日結案。惟查：

- 1、依據桃園市政府家防中心委託契約書規定，受委託單位每次訪視、電話聯繫後必須完成紀錄，督導使用管理表單，有效管控紀錄之完成情形，社工員需於訪視後15日前將訪視紀錄交予督導，督導須於1月內將所有紀錄批閱完畢，並給予處遇之建議與提醒。惟本案受委託單位社工員每次係將1個月的訪視紀錄交予督導，並未依照契約規定於每次訪視後15日前；且社工員103年12月、104年1月的訪視服務紀錄，社工督導竟遲至104年2月25日始核閱完畢。據桃園市政府查復表示：該府針對上述服務紀錄遲誤核閱期程情事，將要求受委託單位檢討改善，並列入爾後契約罰則內容檢討之等語。
- 2、又，經檢視受委託單位的服務紀錄，該單位於103年10月6日接案後對案家訪視服務頻率，雖符合委託契約書所定的標準。惟黃童經常被邱妻無理要求承擔許多家務事，其他家庭成員皆無需負擔，甚至黃童在家中常遭邱妻及其子女無端責打致傷，經常每天半夜時被邱妻叫醒做家事，導致睡眠嚴重不足，上課常常遲到、打瞌睡，嚴重影響學習；且邱妻疑情緒及精神狀況不穩定，稍有不如意，便責打黃童。然而，從受委託單位擬訂的家庭處遇計畫¹¹及歷次訪視服務紀錄可見，受委託單位只是透過訪視、會談方式，持續追蹤瞭解黃童受照顧狀況，針對邱姓夫婦親職教養問題，

¹¹ 受委託單位提出的工作目標及策略：1、持續追蹤黃童受照顧之情況：①透過學校訪視詢問黃童與老師，追蹤黃童受照顧之情況。②透過家庭訪視，持續追蹤黃童受照顧之情況。2、透過電話訪談與家庭訪視，與邱妻討論管教孩子的方式

並未連結相關專業資源以提供具體輔導作為與服務方案，致親職教育成效不彰；且對於邱妻情緒及精神狀況，也未提出相關評估及協助作為，可見本案受委託單位並無家庭處遇服務之實。

(三)有關本案受委託單位的結案理由及決定，依據桃園市政府表示：「本案受委託單位社工員均提醒邱妻必須重視黃童就學權益及妥適照顧環境(如穩定之作息，避免讓黃童負擔過多家務)，結案時黃童亦表示作息規律且無負擔過多家事，且黃童3個月內無遭不當對待之事實後評估結案。」惟查：

- 1、依據衛福部103年6月5日修正「社政機關兒童及少年保護案件通報處理、調查及處遇服務作業程序」第10點規定略以：「結案評估注意事項：…受虐原因消失及結束安置重返家庭個案，結案時應再次進行安全評估及家庭功能評估，確認兒少受虐原因危險因子已消失，且父母等實際照顧者具備足夠保護能力，家庭整體功能提升改善，使兒少不再受到虐待或疏忽。」
- 2、查104年1月7日受委託單位社工員進行校訪時，明明發現黃童的狀況又開始不穩定，上課經常遲到、打瞌睡，在家中負擔許多家事，當天受委託單位社工員於家訪後，不但未再提供任何處遇作為，且針對黃童是否又因承擔許多家事而導致上學經常遲到、打瞌睡的情形，邱妻與黃童2人說法不一，卻也未再積極查明實情，反而於1個月後的104年2月11日家訪時竟向黃童說明結案事宜。
- 3、再查，104年2月11日受委託單位家訪時，未見到案家任何成員，甚至邱妻婉拒與社工員會談，自無法評估家庭功能，也無法確認實際照顧者具備足夠保護能力，惟受委託單位仍於同年2月26日決定結案，

且結案表也未經桃園市政府家防中心督導審查。

- 4、受委託單位結案後3個月，根據○○國小104年5月22日輔導訪談紀錄表記載：黃童長期以來皆處於睡眠不足的狀態，且手腳隨時都有傷，黃童自稱邱妻經常晚上10點左右帶她出門訪友，至隔天凌晨5點才回來，因此睡眠不足；身上的傷大多是在做家事時速度太慢或睡著，被邱妻捏或打的等語。且據周師於本院詢問時表示略以：103年9月期間之通報，是看到黃童手腳有傷，每天都有新傷，傷大多是用捏的；一開始是黃童的留養人邱男來找我，表示邱妻會打孩子，而且每天打，也問我可否幫黃童找其他地方住；邱男覺得打孩子不好，但沒辦法，該次通報後有改善，但過一陣子又回復狀況等語。足見黃童受虐狀況根本未獲改善，因而於104年5月30日再度被學校通報。

(四)桃園市政府於本院詢問坦言：倘受委託單位評估結案，經該單位社工督導同意即可結案，結案後個案紀錄會定期送回家防中心審視，家防中心會尊重受委託單位的評估，確實沒有每個案件都逐案討論是否結；本案未納入該府家防中心結案評估會議中討論，未來該府對受委託單位的督導機制可再強化，在合作上能更加強更緊密，並要求該會辦理結案評估會議，並引入外部專家學者來督導等語。該府秘書長亦表示：對於委外單位的督導機制，不能只看訪視頻率，尤其是結案的機制，應納入會議等語。

(五)由上可見，103年9月5日及9月18日○○國小2度通報黃童保護案件，桃園市政府家防中心經調查評估後認為應提升邱姓夫婦的親職教養功能，遂委託民間團體提供家庭處遇服務，惟家防中心後續卻怠於督導受委託單位，並任由受委託單位在黃童受虐狀況

及案家問題未獲改善之下，仍輕率結案，也未督導審查受委託單位的結案決定，核有疏失。

五、本案幸賴○○國小持續積極關懷黃童受照顧狀況，並多次通報桃園市政府家防中心介入處遇，惟該中心於社工人員異動及結案之際，均未能主動聯繫與知會該校老師或相關人員；且該中心於104年6月11日第4次接獲通報黃童保護案件後，未能與教育單位聯繫合作，直到媒體知悉本案後，始知周師已代為照顧黃童，並於104年7月6日媒體報導後，方積極著手安置黃童，凸顯桃園市政府相關單位橫向協調聯繫不足，應即檢討改進。

(一)依據衛福部103年6月5日修正「社政機關兒童及少年保護案件通報處理、調查及處遇服務作業程序」第3點及第8點分別規定略以：「……受理通報案件後，應妥為檢視通報內容，並依據案情需要聯繫相關對象，俾以確認相關資訊：……。3、學校老師：若為學齡兒少，與學校老師確認就學及兒少狀況、請求協助關懷兒少並檢視身體有無外傷，聯繫是否方便到校訪視之時間地點。……。」「兒少保護個案如為國民中小學學生，應視案情需要知會教育單位啟動其三級輔導機制，並定期追蹤了解教育單位輔導成效。」

(二)103年起邱妻完全忽略黃童就學狀況，且黃童經常遭到邱妻及其子女無端責打致傷，也經常在深夜時被邱妻帶出門至凌晨才回家，造成黃童睡眠不足、上課精神不濟。黃童上述受虐情事，經○○國小密集通報2次高風險家庭案件及2次兒少保護案件。

(三)本案桃園市政府家防中心共歷經6位社工人員(含受委託單位)處理，惟查：

1、依據桃園市政府表示：該府處理兒少保護案件及高風險家庭案件，分別於衛福部保護資訊系統及

該府社會局自行建置的個案管理系統登打服務紀錄，若有人員異動，該府均要求社工人員須將其主責案件臚列清冊，由社工督導進行個案清冊檢視，並與後續接手社工進行個案轉銜交接，以避免案件服務斷層；且更換社工再次進行訪視時，皆會說明身分並配戴識別證，不會造成身分疑慮等語。可見該府家防中心並未要求社工人員於異動之際，應主動知會或聯繫學校或案內相關機關單位人員，以利銜接相關服務與聯繫管道。

- 2、再據周師於本院詢問時表示：在我的經歷過程中，這個案子換過5位社工人員。我在104年5月30日之所以會通報高風險家庭案件，是因社政結案時未通知我們校方。輔導老師將社工的電話提供給我，俾方便聯絡，但5月間黃童晚上都沒辦法睡，之後我聯繫社會局，他們告知該名社工已經離職，表示會留話給續接本案的社工，但仍不知何人接手；最後我是看到報紙才知已結案(即受委託單位於104年2月26日結案)。
- 3、由上可見，本案幸賴○○國小用心關注黃童受照顧狀況，並多次積極通報桃園市政府家防中心介入處遇，惟該中心於社工人員異動及結案之際，均未主動聯繫與知會該校老師或相關人員，致使學校老師無從得知社政單位處遇情形，讓跨網絡合作淪為空談。

(四)如前所述，○○國小104年6月11日輔導訪談紀錄表明載：上週雖然新的社工有來訪談，但今天發現黃童臉上出現大片瘀血，額頭腫起，黃童說是因為打掃時睡著，被邱妻抓頭撞地板，周師與輔導主任前往家訪欲與邱妻溝通，不料邱妻得知老師來拜訪，便在樓上發脾氣摔東西，老師擔心離開後孩子會有危險，因此致

電113保護專線協助報警等語。接線人員接獲通報後，立即通報桃園市政府家防中心處理。當天該中心社工員雖即至案家進行訪視，並評估黃童可在有安全保護計畫之下，繼續留在邱姓夫婦家中生活。惟查：

- 1、依據○○國小104年6月12日輔導訪談紀錄表明載：導師認為邱妻疑似躁鬱症，發作時無法控制，因此經取得黃父同意後，暫時將黃童帶回家協助照料等語。顯然學校老師十分擔憂黃童的安危，為能有效保護黃童，遂主動代為照顧。
- 2、再據周師於本院詢問時表示：黃童多次被打，均無就醫，邱男說如果其將黃童的事反映給邱妻，黃童的處境會更慘；本案後來因記者關係，社工才知道黃童在我家，社工並打電話給我，問後續要怎麼辦，當晚邱男、黃父及社工到學校來協調，列了很多條件清單，要求黃父及邱男要做的事情，但之後至7月6日止，社工、黃父及邱男都沒有消息等語。顯見學校相當擔憂黃童的安危，極力採取保護措施，惟104年6月11日桃園市政府家防中心至案家訪視並提出安全計畫後，既未聯繫請求學校協助關懷黃童，也未將該中心處置過程及後續處遇作為告知學校老師，直到媒體知悉及報導此事件後，始再聯繫學校老師，並於7月7日接受黃父委託將黃童進行安置，明顯被動。
- 3、由上可見，黃童受虐情況漸趨嚴重，並於104年6月11日第4次被通報兒少保護案件，惟當天桃園市政府家防中心接獲通報，既未與學校聯繫，且至案家訪視並提出安全計畫後，也未能與教育單位聯繫合作，對於學校老師因擔憂黃童的安危而代為照顧之事，毫無所悉，直到媒體知悉此案後，該府家防中心始獲知周師代為照顧黃童並聯繫

周師；且至媒體於104年7月6日報導後，方於翌日積極著手安置黃童，明顯被動，凸顯該府社政單位與網絡單位聯繫整合不足。

(五)桃園市政府社會局於本院詢問時坦言：學校是我們的助力，社工員與老師之間就如何保護孩子的安全，應多溝通等語。該府秘書長於本院詢問時亦表示：教育、衛生、警政等單位應納入兒童保護安全網，機關之間的聯繫需要更為緊密，且可再多溝通，將彼此看法拉近等語。

(六)綜上，本案幸賴○○國小持續積極關懷黃童受照顧狀況，並多次通報桃園市政府家防中心介入處遇，惟該中心於社工人員異動及結案之際，均未能主動聯繫與知會該校老師或相關人員；且該中心於104年6月11日第4次接獲學校通報黃童保護案件後，未能與教育單位聯繫合作，直到媒體知悉本案後，始知周師已代為照顧黃童免於受暴，並於媒體報導後，方積極著手安置黃童，凸顯該府相關單位橫向協調聯繫不足，應即檢討改進。

參、處理辦法：

- 一、調查意見一至四，提案糾正桃園市政府家庭暴力暨性侵害防治中心。
- 二、調查意見五，函請桃園市政府督促所屬確實檢討改進見復。
- 三、檢附派查函及相關附件，送請內政及少數民族委員會處理。

調查委員：王美玉

章仁香