

## 壹、調查意見：

近年來我國社會變遷快速，家庭照顧功能逐漸弱化，使得缺乏支持資源之弱勢家庭當遭遇危機事件時，所承受之壓力及面臨之不確定性因素更為嚴重，導致家庭暴力、兒童及少年受虐事件頻傳。面對社會與家庭結構之各項轉變及通報案件數量之急遽擴增，政府除在福利政策及服務措施有所回應外，亦須充實合理之社工人力及更紮實之專業訓練。然實際上，各地方政府負責保護性直接個案服務之社工人力，卻未能配合其通報案件成長量及複雜度，適時合理調整，至今仍是杯水車薪，所背負之保護個案數量早已超過個人所能負荷之程度。影響所及，受虐兒童及少年、家庭暴力及性侵害被害人、身心障礙及老人等弱勢者，未能獲得基本之保護扶助及完善之服務品質。復在缺乏合理之工作條件下，社工人員亦因無法擔負過於沈重之工作，承受嚴重之責難，以致異動頻繁；除造成經驗與專業難以累積與傳承外，亦使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各類保護案件，此均直接衝擊保護性業務之效能與品質，並損及弱勢民眾之基本人權。本院鑑於各地方政府從事保護性個案服務之社工人力及其薪資待遇，均有所不足，阻礙專業及經驗之養成與發展，並危及弱勢民眾之人身安全及人權福祉，認有深入瞭解之必要。案經調查竣事，爰將調查意見臚列如次：

- 一、各地方政府執行保護性直接個案服務之社工人員，係代表國家對於社會中處於弱勢地位之民眾，依法提供必要之保護與扶助，以改善渠等遭受人身威脅之不利處境；惟是類社工人力長期不足，現有人力僅達合理員額數之5成左右，不足逾7百人，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，此在我國宣揚人權治國之際，行政院係國家最高行政機

關，猶未能積極協調妥謀有效解決方案，實有怠失：

(一)著名當代政治思想家洛爾斯（John Rawls）在其名著「正義論」一書中，針對真平等之內涵，提出兩項檢證原則：第一，每個人都有權利擁有最高度之自由，且所擁有的自由在程度上是相等的。第二，社會經濟上之不平等，則以下列原則處理：1、對處於不利地位者，提供最大之利益；2、它們是隨附於職位與工作，而這些職位與工作皆是在機會公平均等之條件下，對所有人予以開放。上述第二項原則亦稱為「差異原則」，福利國家論者及新自由主義者常視其為重要理論基礎。其中所細分出之第1項原則，乃係要求改善社會不平等之狀況，使處於最不利地位者，獲得最大可能之利益。換言之，為使社會中地位最低、收入最微薄、財富最少之人民，獲得地位上最大之改善，政府應運用賦稅調節、社會福利等手段，使渠等得到最有利之改善。我國於民國（下同）93年2月13日修正核定之社會福利政策綱領已明確揭示：「國家應積極介入預防與消除國民因年齡性別、種族、宗教、性傾向、身心狀況、婚姻有無、社經地位、地理環境等差異，而可能遭遇的歧視、剝削、遺棄、虐待、傷害，以及不正義……。」是以，國家對於最弱勢之國民，應給予最大之保護及扶助。

(二)按「公民與政治權利國際公約」第24條規定略以：所有兒童有權享受家庭、社會及國家為其未成年身分給予之必需保護措施，不因種族、膚色、性別、語言、宗教、民族本源或社會階級、財產、或出生而受歧視。復按「經濟社會文化權利國際公約」第9條及第10條分別規定略以：人人有權享受社會保障；家庭為社會之自然基本團體單位，應儘力廣予

保護與協助，其成立及當其負責養護教育受扶養之兒童時，尤應予以保護與協助。所有兒童及少年應有特種措施予以保護與協助，不得因出生或其他關係而受任何歧視；兒童及青年應有保障、免受經濟及社會剝削。我國於98年4月22日公布，並自98年12月10日施行之「公民與政治權利國際公約及經濟社會文化權利國際公約施行法」第2條規定：「兩公約所揭示保障人權之規定，具有國內法律之效力。」故我國既已通過施行前揭兩公約，亟應落實首揭原則，以保障弱勢民眾之基本人權。況且兒童及少年福利法第5條亦已明確規定：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。

(三)兒童及少年福利法、兒童及少年性交易防制條例、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法、老人福利法及身心障礙者權益保障法，均已律定相關責任通報人員於執行職務時，知悉有受保護之情況者，應即通報當地直轄市、縣(市)主管機關進行調查處理。加以近年來政府積極宣導防治教育及通報觀念，兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害案件通報數量大幅增加。從內政部統計資料觀之，兒童及少年保護通報案件數從95年之13,986件，一路攀升至99年之27,603件，4年來，通報案量成長將近1倍。同期間家庭暴力及性侵害通報案件數亦呈現逐年成長之趨勢，分別從95年之55,683件及6,602件，增加至99年之83,041件及10,892件(詳見表1)，案量分別成長49%及65%。惟各地方政府負責處理前揭保護通報案件之社工人力成長卻相當有限，致使其案

量負荷日趨沈重。

表1、95年至100年6月底全國兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害案件通報數

年別	兒童及少年保護	家庭暴力（不含兒童及少年保護）	性侵害
95	13,986	55,683	6,602
96	19,247	58,363	7,703
97	18,872	62,788	8,521
98	20,070	71,777	9,543
99	27,603	83,041	10,892
100 (截至6月30日)	12,128	39,726	6,585

資料來源：內政部

(四)查目前各地方政府社工人員執行第一線保護個案直接服務（下稱保護性社工人員），主要係依兒童及少年福利法、兒童及少年性交易防制條例、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法、老人福利法及身心障礙者權益保障法等相關規定，其法令依據及應辦事項詳見下表2。

表2、各地方政府保護性社工人員應辦事項之法令依據及內容

法令規定	應辦事項
兒童及少年福利法第34條、第36條、第37條	受理通報後24小時內進行調查處理、4日內提出調查報告、72小時進行緊急保護安置、聲請法院裁定繼續及延長安置、命家長接受強制親職教育及家庭處遇服務、聲請法院停止不適任父母之親權或監護權等事宜。
兒童及少年性交易防制條例	辦理緊急救援、緊急短期收容、中長期安置及輔導處遇等事宜。
家庭暴力防治法第8條	提供24小時電話專線服務；提供或轉介被害人心理輔導、經濟扶助、法律服務、就學服務、住宅輔導；提供被害人及其未成年子女短、中、長期庇護安置；轉介被害人身心治療及諮商；追蹤及管理轉介服務案件。
性侵害犯罪防治法第6條	提供24小時電話專線服務； <b>提供被害人24小時緊急救援</b> ；協助被害人就醫診療、驗傷及

法令規定	應辦事項
	取得證據；協助被害人心理治療、輔導、緊急安置及提供法律服務。
老人福利法第41條、第42條、第51條、第52條	老人遭遺棄、疏忽、虐待等情，致有生命、身體、健康或自由之危難，為提供適當之緊急保護及安置措施；並針對違反前揭規定，情節嚴重者，訂有家庭教育及輔導機制，以維護老人權益及生命尊嚴。
身心障礙者權益保障法第76條、第77條、第78條及第80條	辦理24小時輪值受理通報案件、調查處理、緊急保護、庇護安置及後續輔導處遇之直接服務工作。

資料來源：依據內政部書面說明彙整製表。

(五)從上表清楚顯示：各地方政府保護性社工人員依法應辦事項，均直接涉及受保護者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、家庭暴力及性侵害被害人、老人及身心障礙者，依法提供必要協助及保護扶助，以保障其基本人權。惟近年保護案件通報人數急遽增加，此類案件除數量之增加外，在問題之複雜及嚴重等面向，亦有日漸惡化之現象，且多為緊急危機個案。目前各地方政府實際執行狀況為24小時全天候受理前揭案件之通報，主管機關於接獲通報後，必須立即指派社工人員進行調查處理及危險評估，如遇有緊急狀況時，不僅面臨破門搶救人命之狀況，同時必須協調警政人員維護受害者之人身安全、隔離加害人，並協同緊急送醫或安置及聲請保護令等作為。緊接，社工人員需要與案家建立專業合作關係，對案家進行修復，並連結資源解決案家多元複雜之問題，足見其工作職責確屬繁重，益見社工人員乃係執行保護性個案服務之重要資產。

(六)惟在人力不足及新舊案件交雜之下，保護性社工人員為符合調查時限之規定<sup>1</sup>，必須疲於奔命於調查案件，一再承擔無法負荷之重責，遑論後續能夠提供密集且充足之處遇服務。加以在「高案量、高工時、高壓力、高危險」及「待遇低、工作成就低、前途發展低」之工作環境下，保護性社工人員不斷流失，各地方政府遂以新進資淺之社工人員擔負起保護個案服務工作，致使是項業務儼然成為新兵訓練中心，並造成個案緊急處置出現漏洞之隱憂。內政部相關研究<sup>2</sup>亦明確指出：保護性社工人力負擔過多案量，相對造成個案處遇品質低落，亦引發人力流動頻繁、專業經驗無法累積之後果，以致多起用剛畢業之新手社工人員，此極易因專業敏感度不足，無法及時察覺個案受虐之危急性，錯失救援時機云云。本院前於99年間調查相關兒童保護案件時，亦即發現保護性社工人員在人力及經驗均有不足之下，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，並提案糾正內政部及相關地方主管機關<sup>3</sup>。本院復於今（100）年10月間，針對新竹市於

---

<sup>1</sup> 以兒童及少年保護通報案件為例，依兒童及少年福利法第34條規定，直轄市、縣（市）政府受理兒童及少年保護案件通報後24小時內，社工人員應進行案件之處理，並於受理案件後4日內提出調查報告。同法第36條及第37條復規定，兒童及少年遭受不當對待，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；如緊急安置不足以保護兒童及少年者，得聲請法院裁定繼續安置，以3個月為限；必要時，得聲請法院裁定延長之。

<sup>2</sup> 內政部家庭暴力及性侵害防治委員會99年度補助社團法人防暴聯盟辦理「保護性社工人力與工作條件之研究」。

<sup>3</sup> 「有關曹女攜女燒炭自殺之通報案件，南投縣及臺中縣政府兒童及少年保護社員工危機判斷失誤，續未能有效應變，且未熟稔相關法令及處置作為；南投縣政府未能明確傳達本案危機訊息，且溝通協調混亂脫節，嗣後臺中縣政府於傳遞本案訊息過程中，亦有資訊落差與斷點之情事，致後續接案或協處單位誤判危急程度，而未即採取有效處置作為；臺中縣及臺中市政府於接獲兒童及少年保護通報案件後，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；南投縣、臺中市及臺中縣政對於兒童及少年保護通報案件之列管、追蹤及督導機制，顯有重大缺失；臺中市政府對本件跨縣市兒童保護通報個案之調查處理

100年5月15日發生未滿2歲盧姓女童遭虐致死案件，就該府負責本案之約聘社工人員因經驗及專業不足，以致評估及處置均發生錯誤，造成無法及時防止本件重大兒虐致死案件之違失，提案彈劾相關主管人員在案。

(七)再據內政部查復結果，發現地方政府所填報之人力雖達937人，惟在社會行政人力未能同步檢討提升之下，部分人力辦理行政業務，以致實際有從事保護性個案服務之社工人力達832人。又地方政府之分工方式不同，加以部分是類人力兼辦保護性行政業務或其他福利業務，經內政部依每位社工人員所服務個案之類型折算人力後，實際專責從事兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害個案服務之總人力僅達468人，其與該部所推估合理人力相較之下，尚缺731人(兒童及少年保護社工人力缺375人、家庭暴力及性侵害防治社工人力缺356人)，所缺人力之比率將近5成。且現有兒童及少年保護社工人力僅達合理員額數之4成，家庭暴力及性侵害防治社工人力僅達合理員額數之6成(詳見表3-1及表3-2)，造成原已窘困之人力更形見肘。

表3-1、各地方政府兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害防治社工人力之配置情形及所差人力 單位：人

項目	人數
各地方政府填報人力	937
實際從事保護性個案服務之人力	832

，行事草率敷衍；本案相關地方政府核有上述各項違失，中央主管機關內政部難辭監督不周之咎，均涉有違失，爰依法提案糾正」(派查文號：99年4月20日【99】院台調壹字第0990800313號)、「中壢地區陳某涉嫌打死6歲女兒之案件，桃園縣政府就該兒童保護通報案件之評估、訪視、追蹤列管及督導機制存有諸多違失，對於新進社工人員之職前訓練、評核及見習制度，未臻健全；內政部所屬兒童局明知地方政府以補助款增聘之兒童保護人力工作經驗及專業能力不足，卻未建立妥適之評估機制以謀求改善乙案，均有疏失，爰依法提案糾正」(派查文號：本院99年4月16日【99】院台調壹字第0990800302號函)。

項目		人數
依服務個案跨類型多寡折算之人力	兒童及少年保護	259
	家庭暴力及性侵害防治	209
委外人力	兒童及少年保護	122
	家庭暴力及性侵害防治	330
合理員額 <small>(備註2)</small>	兒童及少年保護(扣除委外人力)	634
	家庭暴力及性侵害防治	873
所差員額數	兒童及少年保護	375
	家庭暴力及性侵害防治 <small>(備註3)</small>	356

備註：

- 1、內政部依每位社工人員所服務個案之類型，按比率折算人力，折算後之人力分別為兒童及少年保護社工人力259人，家庭暴力及性侵害防治社工人力209人，兩者人力合計468人。
- 2、兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害防治社工人力之合理員額，均未含社工督導人力；另家庭暴力及性侵害防治社工人力之合理員額未扣除委外人力。
- 3、由於家庭暴力及性侵害防治社工人力之合理員額並未扣除委外人力，且苗栗縣、臺東縣、澎湖縣、新竹市及金門縣政府現有之家庭暴力及性侵害防治社工人力（公部門折算後之人力加上委外之人力）超過合理員額數分別為8人、2人、2人、2人及8人，故其目前所差之員額數應調整為0。則各地方政府家庭暴力及性侵害防治社工人力所差員額數，係合理員額873人，扣除現有209名公部門實際人力及330名委外人力後，應再加上22人（8人+2人+2人+2人+8人），始為目前各地方政府所差人力之總數356人。

資料來源：內政部依據各地方政府填報之資料彙整製作，另人力折算比率係內政部依每位社工人員所服務個案之類型所設定之。

表 3-2、各地方政府折算後之兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害防治社工人力及目前所差之人力

縣市別	填報人力	實際有從事保護性個案服務之人力	依服務個案跨類型多寡折算之人力		委外人力		合理員額 <sup>(備註1)</sup>		目前所差之員額數	
			兒童及少年保護	家庭暴力及性侵害防治	兒童及少年保護	家庭暴力及性侵害防治	兒童及少年保護 <sup>(備註2)</sup>	家庭暴力及性侵害防治 <sup>(備註2)</sup>	兒童及少年保護	家庭暴力及性侵害防治 <sup>(備註3)</sup>
總計	937	832	259	209	122	330	634	873	375	356
臺北市	106	92	46	25	3	32	62	102	16	45
新北市	156	134	36	28	15	35	106	154	70	91
臺中市	84	81	24	20	16	21	79	102	55	61
臺南市	48	46	11	9	7	25	43	71	32	37
高雄市	161	139	40	29	28	23	83	107	43	55
桃園縣	44	44	25	15	7	53	57	75	32	7
宜蘭縣	23	22	13	6	2	9	14	16	1	1
新竹縣	24	23	8	8	2	10	16	18	8	0
苗栗縣	31	26	7	11	9	17	13	20	6	0
彰化縣	29	29	4	7	2	29	33	48	29	12
南投縣	24	21	6	6	3	8	13	19	7	5
雲林縣	22	19	2	2	8	15	16	24	14	7
嘉義縣	23	14	3	3	2	2	12	19	9	14
屏東縣	29	28	8	8	2	13	25	32	17	11
臺東縣	15	15	2	3	2	7	12	8	10	0
花蓮縣	19	17	7	1	7	7	14	12	7	4

縣市別	填報人力	實際有從事保護性個案服務之人力	依服務個案跨類型多寡折算之人力		委外人力		合理員額 <sup>(備註1)</sup>		目前所差之員額數	
			兒童及少年保護	家庭暴力及性侵害防治	兒童及少年保護	家庭暴力及性侵害防治	兒童及少年保護 <sup>(備註2)</sup>	家庭暴力及性侵害防治 <sup>(備註2)</sup>	兒童及少年保護	家庭暴力及性侵害防治 <sup>(備註3)</sup>
澎湖縣	17	10	3	3	1	2	3	3	0	0
基隆市	20	20	5	4	2	7	10	15	5	4
新竹市	33	30	6	10	2	8	12	16	6	0
嘉義市	10	9	2	2	2	7	9	10	7	1
金門縣	17	11	1	9	0	0	2	1	1	0
連江縣	2	2	0	0	0	0	0	1	0	1

備註：

1、合理員額未含社工督導人力。

2、兒童及少年保護社工人力之合理員額係已扣除委託服務案量後所需人力，家庭暴力及性侵害防治社工人力之合理員額則未扣除委外人力。

3、由於家庭暴力及性侵害防治社工人力之合理員額並未扣除委外人力，且苗栗縣、臺東縣、澎湖縣、新竹市及金門縣政府現有之家庭暴力及性侵害防治社工人力（公部門折算後之人力加上委外之人力）超過合理員額數分別為8人、2人、2人、2人及8人，故其目前所差之員額數應調整為0。則各地方政府家庭暴力及性侵害防治社工人力所差員額數，係合理員額873人，扣除現有209名公部門實際人力及330名委外人力後，應再加上22人（8人+2人+2人+2人+8人），始為目前各地方政府所差人力之總數356人。

4、本表數據以四捨五入計算。

資料來源：內政部依據各地方政府填報之資料彙整製作，另人力折算比率係內政部依每位社工人員所服務個案之類型所設定之。

(八)按兒童及少年受虐、家庭暴力及性侵害等保護案件之個案服務係屬高度人力密集服務，甚至攸關保護個案之人身安全，爰每位社工人員所負擔之案量，應有所限制，始能確保服務之時效與品質。依內政部所定標準，各類保護案件合理案量為：1、兒童及少年保護案件，每人負案量為25案；2、家庭暴力案件，每人負案量為40案；3、性侵害案件，每人負案量為25案。惟目前各地方政府兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害防治社工人員之負案量卻多未達上開標準，每人平均案量分別高達117案<sup>4</sup>及126案<sup>5</sup>，至於各地方政府案量負荷情形如下（詳見表4）：

- 1、在兒童少年保護方面，每人平均案量以雲林縣358案為最高<sup>6</sup>，其餘超過100案者，依序為臺東縣301案、彰化縣270案、花蓮縣194案、新北市189案、屏東縣147案、臺中市132案、臺南市131案、嘉義市129案、高雄市122案、嘉義縣112案、

---

<sup>4</sup> 由於各地方政府對於保護性業務之分工方式不同，且保護性社工人員兼辦其他行政或非屬保護性之福利業務，內政部爰依每位社工人員所服務個案之類型，按比率折算人力後，再以折算後之人力計算每人案量負荷，以反映實際人力狀況及案量負荷情形。則兒童及少年保護社工人員每人平均案量負荷117案=100年截至6月底各地方政府兒童及少年保護總案量30,305案（含新舊案）/公部門現有兒童及少年保護259名社工人力（折算後之人力）。

<sup>5</sup> 由於各地方政府對於保護性業務之分工方式不同，且保護性社工人員兼辦其他行政或非屬保護性之福利業務，內政部爰依每位社工人員所服務個案之類型，按比率折算人力後，再以折算後之人力計算每人案量負荷，以反映實際人力狀況及案量負荷情形。則家庭暴力及性侵害防治社工人員每人平均案量負荷126案=100年截至6月底各地方政府家庭暴力及性侵害被害人服務總案量67,994案（含新舊案）/現有家庭暴力及性侵害防治539名社工人力（公部門折算後之人力209人加上委外人力330人）。亦即各地方政府家庭暴力及性侵害防治社工人員每人平均案量負荷係在公部門及委外人力均負擔同等案量之下，計算每人平均案量，惟實務執行上，委外人力有承接案量之限制，超過後，即不再續以接案，仍由各地方政府社工人員自行接案，故公部門社工人員實際案量負荷更高。

<sup>6</sup> 雲林縣政府雖填報實際有從事保護性個案服務之人力為15人，惟該等人力均非專責兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害個案服務，係專責辦理老人及身心障礙保護，或兼辦弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助、高風險家庭處遇，甚至統包所有個案服務（包括保護性個案、經濟扶助、獨居老人、兒童及少年監護權調查等），經內政部按比率折算後，該府兒童及少年保護專責社工人力僅達2人，故平均案量負荷高達358案。其餘縣市亦有類似之情事，故案量負荷相當沈重。

南投縣103案。另臺北市及苗栗縣分別為82案及95案，其餘為70案以下。

- 2、在家庭暴力及性侵害方面，每人平均案量以花蓮縣358案為最高，其餘超過100案者，依序為高雄市254案、嘉義縣235案、新北市198案、臺北市168案、新竹縣158案、屏東縣120案、雲林縣113案、臺中市107案、臺南市106案；另苗栗縣、南投縣、臺東縣、嘉義市分別為97案、92案、93案、99案，其餘為80案以下。
- 3、即使以各地方政府實際有從事保護性個案服務之人力（係未經折算之人力，且未含委外之人力）計算案量負荷<sup>7</sup>，每人平均所負擔之保護性個案量仍然相當沈重，以花蓮縣248案為最高，其次依序為臺北市145案、新北市及新竹縣144案、雲林縣139案、彰化縣134案、屏東縣132案、高雄市及苗栗縣130案、嘉義市128案、臺南市109案、嘉義縣108案、桃園縣107案、臺東縣102案；另臺中市及南投縣分別為93案及91案。且上開案量負荷尚不包含弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助、高風險家庭處遇等工作。
- 4、由上可徵，地方政府保護性社工人員明顯不足之困境，益見其工作負荷之沈重。

---

<sup>7</sup> 各地方政府實際有從事保護性個案服務之社工人員每人平均保護性案量負荷=各地方政府兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害被害人服務之合計案量/實際有從事保護性個案服務之人力。以臺北市為例，每人平均保護性案量負荷145案=兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害被害人服務之合計案量13,322案/實際有從事保護性個案服務之總人力92人（92人係未經折算之人力，且未含委外之人力）。

表4、100年截至6月底各地方政府保護性社工人員之案量負荷情形

單位：案；人

縣市別	兒童及少年保護			家庭暴力及性侵害被害人服務							兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害被害人服務		
	100年截至6月底案量(含新舊案)	折算後之兒童及少年保護社工人力	案量負荷	100年截至6月底案量(含新舊案)			折算後之家庭暴力及性侵害社工人力(A)	案量負荷(B/A)	加上委外人力(C)	案量負荷(B/C)	100年截至6月底案量(含新舊案)	實際有從事保護性個案服務之人力	案量負荷
				家庭暴力	性侵害	小計(B)							
<b>總計</b>	<b>30,305</b>	<b>259</b>	<b>117</b>	<b>53,776</b>	<b>14,218</b>	<b>67,994</b>	<b>209</b>	<b>325</b>	<b>539</b>	<b>126</b>	<b>98,299</b>	<b>832</b>	<b>118</b>
臺北市	3,753	46	82	6,557	3,012	9,569	25	383	57	168	13,322	92	145
新北市	6,790	36	189	11,120	1,332	12,452	28	445	63	198	19,242	134	144
臺中市	3,162	24	132	3,387	1,000	4,387	20	219	41	107	7,549	81	93
臺南市	1,440	11	131	2,832	759	3,591	9	399	34	106	5,031	46	109
高雄市	4,874	40	122	10,192	3,021	13,213	29	456	52	254	18,087	139	130
桃園縣	1,671	25	67	2,582	466	3,048	15	203	68	45	4,719	44	107
宜蘭縣	600	13	46	535	159	694	6	116	15	46	1,294	22	59
新竹縣	470	8	59	2,051	787	2,838	8	355	18	158	3,308	23	144
苗栗縣	662	7	95	2,252	457	2,709	11	246	28	97	3,371	26	130
彰化縣	1,079	4	270	2,290	512	2,802	7	400	36	78	3,881	29	134
南投縣	620	6	103	1,033	257	1,290	6	215	14	92	1,910	21	91
雲林縣	716	2	358	1,564	362	1,926	2	963	17	113	2,642	19	139
嘉義縣	337	3	112	966	210	1,176	3	392	5	235	1,513	14	108
屏東縣	1,179	8	147	1,920	595	2,515	8	314	21	120	3,694	28	132
臺東縣	602	2	301	643	286	929	3	310	10	93	1,531	15	102

縣市別	兒童及少年保護			家庭暴力及性侵害被害人服務							兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害被害人服務		
	100年截至6月底案量(含新舊案)	折算後之兒童及少年保護社工人力	案量負荷	100年截至6月底案量(含新舊案)			折算後之家庭暴力及性侵害社工人力(A)	案量負荷(B/A)	加上委外人力(C)	案量負荷(B/C)	100年截至6月底案量(含新舊案)	實際有從事保護性個案服務之人力	案量負荷
				家庭暴力	性侵害	小計(B)							
花蓮縣	1,357	7	194	2,170	690	2,860	1	2860	8	358	4,217	17	248
澎湖縣	40	3	13	138	15	153	3	51	5	31	193	10	19
基隆市	344	5	69	658	143	801	4	200	11	73	1,145	20	57
新竹市	279	6	47	-	-	-	10	-	18	-	-	30	-
嘉義市	257	2	129	754	139	893	2	447	9	99	1,150	9	128
金門縣	67	1	67	113	15	128	9	14	9	14	195	11	18
連江縣	6	0	-	19	1	20	0	-	0	-	26	2	13

備註：

- 由於現行兒童及少年保護工作流程，緊急處遇階段之各項處置作為均由各地方政府兒童及少年保護社工人員依法執行，俟危機程度降低後，始委託民間團體或機構接續提供家庭處遇服務，惟各地方政府兒童及少年保護社工人員仍須擔任個案管理之角色，持續進行追蹤評估，以決定個案是否重返原生家庭或繼續留在原生家庭。當盡一切努力後，倘案家之家庭功能仍無法改善，兒童及少年保護個案返家無望時，是類社工人員除須依法聲請法院停止親權或監護權，與原生父母對簿公堂外，亦須為兒童及少年尋求出養、親屬照顧、長期安置或自立生活輔導等服務之資源，使其等仍能獲得良好妥適之照顧，故計算各地方政府兒童及少年保護社工人員之案量負荷時，未加計委外人力。
- (1) 各地方政府兒童及少年保護社工人員每人平均案量負荷=100年截至6月底兒童及少年保護案量(含新舊案)/公部門現有兒童及少年保護社工人力(折算後之人力)；(2) 各地方政府家庭暴力及性侵害防治社工人員每人平均案量負荷=100年截至6月底家庭暴力及性侵害被害人服務案量(含新舊案)/現有家庭暴力及性侵害防治社工人力(公部門折算後之人力加上委外之人力)，亦即每人平均案量負荷係在公部門及委外人力均負擔同等案量之下，計算每人平均案量，惟實務執行上，委外人力有承接案量之限制，超過後，即不再續以接案，仍由各地方政府社工人員自行接案，故公部門社工人員實際案量負荷更高；(3) 另案量負荷均以四捨五入計。
- 新竹市政府未能填報家庭暴力及性侵害被害人服務之案量，故無法計算該類服務之案量負荷。
- 連江縣政府兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害防治社工人力經折算後為0，故無法計算案量負荷。

資料來源：內政部依據各地方政府填報之資料彙整製作，另人力折算比率係內政部依每位社工人員所服務個案之類型所設定之。

(九)內政部雖於95及96年間分別補助各地方政府增聘320名兒童及少年保護社工人力、190名家庭暴力及性侵害防治社工人力。惟95至99年期間，兒童及少年保護通報案量成長已近1倍，家庭暴力及性侵害通報案量亦已分別成長49%及65%，顯然前揭增聘人力無法因應嗣後每年所增加之通報案量，除疲於處理保護性個案服務外，猶須兼辦其他福利業務，致使人力依舊不足。再查行政院雖已於99年9月14日核定「充實地方政府社工人力配置及進用計畫」，定於100年增加進用366名約聘社工員，100年至105年完成充實1,462名社工人員，101年至114年逐年納編1,490名社工人員。惟前揭人力進用計畫非全為充實保護性社工人力之措施，應配置人數亦非一次全部到位；加以現有人力僅達合理員額數之5成左右，不足7百餘人，該計畫縱使如期實施，仍難以有效紓緩是類人力不足所造成評估判斷錯誤或無法及時掌握個案人身安全之窘況。顯見行政院未能積極正視地方政府保護性社工人力之合理配置，對於弱勢民眾權益保障之急迫性及必要性。

(十)綜上，首揭兩項國際權利公約已明確揭示兒童及少年有接受保護之權利，並強調人人有享受社會保障之權利，政府自應對於最弱勢之國民，給予最大之保護及扶助，以實踐基本人權之保障。各地方政府第一線執行保護個案服務之社工人員，係代表國家對於社會中弱勢之兒童少年、家庭暴力及性侵害被害人、老人及身心障礙者，依法提供必要協助及保護扶助。惟是類社工人力卻長期處於捉襟見肘之窘境，致使各地方政府僅在調查處理通報案件上，即無法達到法定最低之基本要求，遑論後續能夠妥適展開與推動家庭處遇、追蹤輔導、資源連結與轉介

等各項保護工作，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。此在我國宣揚人權治國之際，行政院係國家最高行政機關，猶未能積極協調妥謀有效解決方案，實有怠失。為能有效改善各地方政府保護性社工人員業務負荷過於沉重，又異動頻繁，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保護案件，嚴重影響個案權益之問題，行政院亟應速謀對策，例如：擬定專案計畫，以專款及專業加給方式，俾有效解決是類社工人力不足所衍生之問題，並使保護個案及其家庭獲得妥善之保護及扶助。

二、**新北市、臺中市、臺南市、高雄市、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、屏東縣、臺東縣、花蓮縣及嘉義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，甚至有超過300案者，難以落實兒童保護工作，顯見漠視兒童人權，核有怠失：**

(一)按兒童及少年福利法第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，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。」同法第6條及第8條復分別規定，直轄市及縣（市）主管機關為直轄市政府、縣（市）政府，並職掌有關兒童及少年保護業務之執行事項。

(二)依據內政部查復表示，下列兒童及少年保護法定應辦事項係屬公權力之行使，其涉及兒童少年人身安全之保護，且緊急安置係對父母親權之干預，對人民權益有重大影響，爰應由公部門社工人員處理，不宜委託民間團體辦理：1、兒童及少年福利法第

34條、第36條、第37條規定，受理通報後24小時進行調查處理、4日內提出調查報告、72小時進行緊急保護安置、聲請法院裁定繼續及延長安置、命家長接受強制親職教育及家庭處遇服務、聲請法院停止不適任父母之親權或監護權等事宜；2、兒童及少年性交易防制條例相關規定，辦理緊急救援、陪同偵訊、短期收容、中長期安置及輔導處遇等事宜。又兒童及少年保護個案之後續家庭處遇計畫，依法雖可轉介民間團體或機構進行服務，惟社工人員仍須擔任個案管理之角色，持續進行追蹤評估，以決定個案是否重返原生家庭或繼續留在原生家庭。當盡一切努力後，倘案家之家庭功能仍無法改善，兒童及少年保護個案返家無望時，是類社工人員除須依法聲請法院停止親權或監護權，與原生父母對簿公堂外，亦須為兒童少年尋找出養、親屬照顧、長期安置或自立生活輔導等服務之資源，使其等仍能獲得良好妥適之照顧。顯見兒童及少年保護工作歷程之繁重，益見是類案件之個案服務係屬高度人力密集服務，並直接衝擊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，應有所限制，始能確保服務之時效與品質。

(三)為能確保兒童及少年保護業務之時效及品質，內政部對於兒童及少年保護案件，訂定每位社工人員合理案量負荷為25案之標準。惟據該部查復結果顯示，100年截至6月底止，各地方政府兒童及少年保護社工人員平均案量負荷<sup>8</sup>超過100案者有新北市、臺中市、臺南市、高雄市、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、屏東縣、臺東縣、花蓮縣及嘉義市等

---

<sup>8</sup> 每人平均案量負荷之計算方式同註腳20。

12個縣市政府，並以雲林縣358案為最多，其次依序為臺東縣301案、彰化縣270案、花蓮縣194案、新北市189案、屏東縣147案、臺中市132案、臺南市131案、嘉義市129案、高雄市122案、嘉義縣112案、南投縣103案（同表4）。顯見該等地方政府未能合理配置是類社工人力，造成其案量負擔沈重，嚴重影響個案權益及服務品質。

(四)再據內政部查復結果顯示，上開12個地方政府實際有從事兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害個案服務之總人力雖可達552人。惟因是類人員並非專責辦理保護性個案服務，尚須兼辦保護性行政業務及其他福利業務，經內政部依每位社工人員所服務個案之類型折算人力後，實際專責人力僅有263人。此外，該等地方政府兒童及少年保護社工人員之實際人力與該部所推估之合理人力相較之下，均有相當之落差，新北市所差員額甚至多達70人，臺中市、臺南市、高雄市、彰化縣亦達55人、32人、43人及29人（詳見表5）。

表5、新北市等12個地方政府兒童及少年保護社工人力之配置情形  
單位：人

縣市別	實際有從事保護性個案服務之社工人力	依服務個案跨類型多寡折算人力			兒童及少年保護社工人力之合理員額	兒童及少年保護社工人力所差之員額
		合計	家庭暴力及性侵害防治社工人力	兒童及少年保護社工人力		
新北市	134	64	28	36	106	70
臺中市	81	44	20	24	79	55
臺南市	46	20	9	11	43	32
高雄市	139	69	29	40	83	43
彰化縣	29	11	7	4	33	29
南投縣	21	12	6	6	13	7

縣市別	實際有從事保護性個案服務之社工人力	依服務個案跨類型多寡折算人力			兒童及少年保護社工人力之合理員額	兒童及少年保護社工人力所差之員額
		合計	家庭暴力及性侵害防治社工人力	兒童及少年保護社工人力		
雲林縣	19	4	2	2	16	14
嘉義縣	14	6	3	3	12	9
屏東縣	28	16	8	8	25	17
臺東縣	15	5	3	2	12	10
花蓮縣	17	8	1	7	14	7
嘉義市	9	4	2	2	9	7
合計	552	263	118	145	445	300

資料來源：依據內政部提供之統計資料彙整製作，另人力折算比率係內政部依每位社工人員所服務個案之類型所設定之。

(五) 綜上，各地方政府對於兒童及少年保護及救助相關事務，依法應優先處理，兒童及少年之權益遭受不法侵害時，依法應予適當之協助及保護。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。惟新北市、臺中市、臺南市、高雄市、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、屏東縣、臺東縣、花蓮縣及嘉義市等12個縣市政府是類社工人員之案量負荷超過100案，甚至有超過300案者，其工作負擔沈重可見一斑。況且上開12個地方政府實際人力與內政部推估之合理人力，確有相當之落差，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，已疲於奔命，難有餘力推動其他預防及家庭處遇等工作。顯然上開地方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，難以落實兒童保護工作，足見漠視兒童人權，核有怠失。

三、臺東縣政府明知保護性社工人員之工作負擔沈重，卻未能積極正視並適時處理解決，致使是類人員處於案量及業務過多之困境，實有疏失：

(一)據現代婦女基金會等陳訴略以，臺東縣政府1名社工人員於本(100)年2月24日清晨不幸過世，過世前一晚，其仍在備勤，雖因感冒不舒服，仍然堅守崗位、加班工作。2月份以來，其已經加班超過20小時，於23日晚間回到家中，擔心會有緊急案件而不敢上床睡覺，選擇在椅子上稍做休息，不料家人發現其情況不對，緊急將其送往醫院救治，卻仍回天乏術於翌日清晨過世云云。經查：

- 1、該員係於95年12月8日到職擔任該府兒童及少年保護社工人員，迄100年2月止，業已辦理372件保護個案服務處遇、88件交付訪視案，並協助執行100年低收入戶調查訪視139案；另截算100年1月1日其主責之兒童及少年保護案件達107案。
- 2、100年2月23日事發當日，該員係非上班時間出勤案件之備勤人員，是日下午5時許，該員突感身體不適，當時社工督導及同仁雖建議其儘速就醫，惟該員仍勉力完成當日之個案訪視紀錄後，始返家用膳。返家後，其母見該員已現病容，力勸迅速就醫，惟其心繫當日為備勤人員，恐有突發案件無法處理，僅在家休息。直至晚間10時許，該員病情突然加劇，經家人緊急送醫急診，經醫師診斷已引發急性心肌炎併發肺水腫，無法呼吸。惟因該地醫療設備不足，遂緊急轉送高雄長庚醫院，惜於轉診路途中不幸逝世。
- 3、本案經行政院勞工委員會調查後，認定該員所患非職業促發之疾病，惟臺東縣政府表示，該員平日工作勤奮，在如此高負載案件量之下，如有新

進人員遭遇接案疑難時，該員仍主動犧牲個人休假時間協助處理，平日亦常於未經加班申請程序，即進入辦公室處理公務，其克盡職守、兢兢業業之態度，該府社會處同仁皆有目共睹，故社工人員業務之沈重與工作環境之危機，確可能仍是造成該員驟然逝世之遠因等語。

(二)由上可見，該員之死亡經行政院勞工委員會調查，雖非因職業促發所致，惟其案量負荷沈重，確為不爭之事實。再據臺東縣政府提供之資料顯示，95年至100年6月止，該府保護性社工人員離職人數多達27名，其平均流動率為66.9%；且截至100年6月止，該府是類人員平均年資僅1年3個月<sup>9</sup>，足見該府保護性社工人力流動頻繁、難以久任之問題。又目前該府進用9名兒童及少年保護社工人員，服務年資超過3年者僅有2名，其餘均未滿1年。再從通報案件負荷情形以觀，該府95年至99年保護性通報案件數平均以26.91%之年成長率增加，如依中央社會福利績效考核指標所訂開案比率之標準<sup>10</sup>，每人平均通報案量負荷均逾62案，遠超過內政部所設之標準。且上開數據，尚不包含受刑人子女轉介、外縣市個案轉介、戶政或相關單位交付訪視、監護權屬及收出養訪視、經濟扶助（含低收入戶）案件訪視工作，在在印證該府是類社工人員之工作負荷確實沈重。

(三)綜上，該員係擔任臺東縣政府兒童及少年保護社工人員一職，截算100年1月1日其所主責之兒童及少年保護案件竟高達107案，在如此高負荷案量之下

---

<sup>9</sup> 該府一般性社工人員平均流動率為30.7%，平均任職年資為2.8年，相較之下，保護性社工人力之流動率確實高於一般性社工人力，且平均年資亦較之為短。

<sup>10</sup> 性侵害案件開案率應達100%，家庭暴力案件應達80%，兒童及少年保護案件應達70%。

，卻仍須兼辦100年低收入戶調查訪視案件，其工作繁重可見一斑。該員之死亡經調查雖非因職業促發所致，惟其案量負荷沈重，亦須兼辦其他業務，而該府明知保護性社工人員之工作負荷繁重，卻未能積極正視並適時處理解決，實有疏失。

四、各地方政府保護性社工人員之薪資待遇雖已獲調升，惟其增幅仍未能充分反映是類人員之時間與精力投入，亦未與其繁重之工作職責相稱，恐難以留任專業優秀人才，亦無法積極爭取專業社工人員投入保護個案服務之行列，行政院亟應督促所屬審慎檢討改進，以逐步建構合理之薪資結構與人員配置：

- (一)查現行從事保護業務之社工人員因人事進用制度不同，分為「編制內社工師（員）」及「聘用社工人員」2類，其中編制內擔任保護性業務者，包括「社會行政職系－社會工作員」及「社會工作職系－社會工作師」等2種，職務列等分別為委任5職等至薦任7職等、薦任6至7職等，其薪資待遇與其他辦理一般性個案服務之社工人員及行政人員無異。惟保護性社工人員除須24小時待命受理通報案件、緊急啟動調查及保護安置等機制外，亦須承擔受虐兒童少年及被害人生命安危之責任及壓力，導致諸多編制內保護性社工人員在衡量待遇、職責與工作壓力後，紛紛轉調其他非社政機關或轉任社政機關行政職務。此從近5年雖已錄取公職社會工作師及社會工作人員計257人，惟實際從事保護性業務者僅138人，甚至部分公職社會工作師實際從事非屬個案直接服務之行政業務等情，可見一斑。
- (二)另在聘用社工人員方面，亦有前揭同酬不同工之狀況。目前地方政府辦理一般性個案服務之社工人員概以經濟扶助為主，其工作性質係帶著經費及資源

進入案家，較不易遭受案家抗拒，且毋須24小時待命搶救受虐兒童少年及被害人之人身安全，工作壓力相對較輕。以行政院核定之「充實地方政府社工人力配置及進用計畫」為例，100年度補助地方政府增聘366名社工人力，其中166名為身心障礙者ICF鑑定人力，70名為兒童及少年保護人力，130名為家庭暴力、性侵害、老人保護及身心障礙保護之人力。地方政府以同等條件對外招聘前揭人力，惟應徵者多以ICF鑑定服務為優先志願，致地方政府縱有增加保護性社工人力之職缺，仍面臨無法覓得優秀人才或聘用者無意願從事保護性業務之困境。臺北市政府社會局於本院約詢時亦稱：最難召募之社工人力應為兒少保社工，此次該局召募5名兒少保社工，卻來不到10人應徵，故只要應徵者程度不差，即會錄取進用等語。

- (三)再查目前各地方政府編制及聘用保護性社工人員之職等多分布於6職等本俸3級及6等3階以下，其比率分別為53.6%及56.5%（詳見表6及表7）。內政部為爭取是類人員之合理待遇，經與相關機關及各地方政府研商後，行政院以100年8月24日院授人給字第1000048530號函請內政部及各地方政府照下列事項辦理，並自100年9月1日生效：1、保護性社工人員之範圍，包括：實際從事兒少保護、家暴、性侵害防治工作、身心障礙保護及老人保護專責辦理第一線個案處理人員。2、各地方政府編制內保護性社工人員之專業加給，由現行「公務人員專業加給表（一）」，改適用「公務人員專業加給表（七）」。3、各地方政府機關聘用保護性社工人員之薪點折合率，由現行121.1元調整為130元；惟各機關可視經費及財政負擔等實際需要，在不超過130元薪點折合

率之下，自行衡酌。4、各地方政府社工人員處遇費維持依該院91年4月10日院授人給字第0910210289號函規定，在每案2千元範圍支給，惟得就「處遇費」與「加班費或補休假」擇一支領，至備勤費仍由各主管機關衡酌辦理。5、本案所需經費，依循現行中央對地方政府補助作業模式辦理。

表6、100年度各地方政府編制保護性社工人力職等分布情形  
單位：元；人

職等	月俸	人數	比率
委任	-	20	14.5%
6職等本俸1級	46,225	34	24.6%
6職等本俸2級	47,225	8	5.8%
6職等本俸3級	48,225	12	8.7%
6職等本俸4級	49,225	5	3.6%
6職等本俸5級	50,225	8	5.8%
6職等年功俸1級至年功俸6級	51,220~56,215	5	3.6%
7職等本俸1級至本俸5級	49,145~53,140	27	19.4%
7職等年功俸1級至年功俸6級	54,140~60,800	23	16.6%
總計		138	100.0%

資料來源：內政部

表7、100年度各地方政府聘用保護性社工人力職等分布情形  
單位：元；人

總計	月俸	總計	比率
5等或臨時人力	33,908	31	3.9%
6等1階	33,908	104	12.9%
6等2階	35,846	214	26.6%
6等3階	37,783	105	13.1%
6等4階	39,721	71	8.8%
6等5階	41,658	93	11.6%
6等6階	43,596	35	4.4%
6等7階	45,534	98	12.2%
7等1階至7等7階	39,721~51,346	52	6.4%
8等1階至8等7階	45,534~57,159	1	0.1%
總計		804	100.0%

資料來源：內政部

(四)惟查保護性社工人員待遇調高前後，僅增加2千至3千餘元(詳見表8)，增幅無法充分反映是類人員之職責繁重，仍將難以吸引專業優秀人才投入保護個案服務之行列，地方政府亦將面臨無人應徵或無法覓得優秀人才之窘境。又各地方政府聘用保護性社工人員之薪點折合率，雖由現行121.1元調整為130元，惟依前開行政院100年8月24日院授人給字第1000048530號函，該項調整措施未有強制規定，各地方政府仍可依其財政負擔狀況及人事管理機制，自行決定是否調高。從內政部100年10月7日調查結果即顯示，13個縣市政府尚未調高至130元。況且內政部亦稱：薪點折合率調升幅度涉及地方政府人事權責及財力問題，均非地方政府業務單位(社會局、處)所能掌控，該部亦非屬中央人事及預算主管機關，未來除配合社會福利績效考核機制，將保護性社工人員薪資及福利待遇之合理性列入考核指標外，仍有賴中央人事及主計單位協力支持，以共同督促地方政府積極改善保護性社工人員之待遇問題等語。行政院人事行政局吳局長泰成於本院約詢時亦坦承：地方政府囿於財政困難，恐未能配合調高薪點折合率等語。再者，部分地方政府囿於財政狀況，均未能逐年調級，致使工作多年之保護性社工人員始終停留在相當6等1階或6等2階之薪點。至於處遇費部分，依據內政部於本院約詢時表示：各地方政府保護性社工人員雖可領到處遇費，惟當經費用罄後，即無法支領該項費用；且社工人員須於非上班時間出勤，始能支領該項費用等語。

表8、保護性社工人員待遇調高前後（基本薪給）之比較

單位：新臺幣元

職 稱	任用制人員	現行待遇	調整後待遇	約增加數額
社會工作人員	委任5職等本俸1級至薦任7職等年功俸6級	40,685 至 60,800	43,630 至 64,200	2,945 至 3,400
社會工作師	薦任6職等本俸1級至薦任7職等年功俸6級	46,225 至 60,800	49,705 至 64,200	3,400 至 3,480
社會工作督導員	薦任7職等本俸1級至功俸6級	49,145 至 60,800	52,545 至 64,200	3,400
職 稱	聘用制人員	現行待遇	調整後待遇	增加數額
聘用社工人員	6等2階296薪點至6等7階376薪點（學士畢業）	35,845 至 45,533	38,480 至 48,880	2,635 至 3,347
	6等3階312薪點至6等7階376薪點（碩士畢業或有社工師執照）	37,783 至 45,533	40,560 至 48,880	2,777 至 3,347
聘用社工督導	相當7等1階328薪點至7等7階424薪點	39,720 至 51,346	42,640 至 55,120	2,920 至 3,774

資料來源：行政院人事行政局

(五)又內政部為爭取保護性社工人員之合理待遇，於100年2月2日召開研商會議，決定為約聘社工人力爭取能依其學經歷，提高起敘薪點及晉續薪點高限。嗣行政院人事行政局為回應社工人員待遇問題，爰於100年4月22日召開會議，討論調整兒童少年保護、家庭暴力及性侵害防治聘用社工人員之薪點折合率及處遇費。該案雖從薪點折合率，以提高保護性社工人員之待遇，惟是類人員晉續薪點高限，最高僅能調升到376薪點（相當6職等7階），督導人員最高僅能到424薪點（相當7等7階），未符合從事保護性業務社工專業久任及累積實務經驗之期待，遂由內政部另邀集地方政府研商獲致共識後，函請行政院

人事行政局辦理。案經該局於同年7月27日召開研商會議，雖獲致「為能兼顧聘用人力專職久任，建議同時調高保護性聘用社工及督導人員起敘薪點各一階，即保護性社工起敘為312薪點（大學畢）及328薪點（研究所），社工督導為344薪點，並調整社工最高支薪標準由6等7階至7等7階，社工督導人員最高支薪標準由7等7階調升至8等7階。」之結論，惟該局迄未有處理結果，以致聘用社工人員之晉續薪點高限仍維持在6等7階，不利是類人員之歷練發展。

(六)綜上，為使保護性社工人員獲得合理待遇，並使是類人員得以專業久任及累積實務經驗，行政院人事行政局雖已調整相關薪資待遇，惟其增加額度不足，恐未能有效爭取專業社工人員投入保護性個案服務工作之行列；復該局對聘用社工人員薪點折合率之調升措施，未具任何強制力，亦乏相關督考及激勵之機制，以有效督促各地方政府落實執行保護社工人員薪資待遇之改善措施，行政院亟應督促所屬審慎檢討，以謀求改善。

五、銓敘部為因應保護性業務性質之特殊性及繁重之職責程度，並使各地方政府社會工作相關職務之設置更臻合理，進而建立久任制度，經召開會議研商後，決議增置「社會工作督導」及「高級社會工作師」等職稱；惟查前揭會議紀錄及職務列等調整措施，均未敘明係針對保護性社工人員，該部允宜妥適處理：

(一)查100年3月24日考試院第11屆第129次會議，就社工人力不足、工時長、職責繁重、待遇偏低等問題，致社工人員流動率高，將影響社會福利品質一節，請銓敘部研商改善社工人員員額、職務列等、薪資、危險津貼，並協助地方政府解決社工人力增置納編及薦、委任配置比率問題後，提出報告。

- (二)案經銓敘部邀集相關機關開會研商，及參酌相關機關所提建議，並經研議後，擬具「社會工作相關職務之設置及列等調整規劃方案」後，再於100年7月4日函請中央相關機關及各地方政府提供意見。復於同年9月7日再次邀集相關機關及各地方政府召開會議研商，獲致共識略以：1、增置「社會工作督導」職稱，於直轄市政府所屬一級機關，列薦任第8職等至第9職等；於直轄市政府所屬二級機關、縣(市)政府及所屬一級機關，均列薦任第8職等。2、增置「高級社會工作師」職稱，於直轄市政府所屬一、二級機關、縣(市)政府及所屬一級機關，均列薦任第7職等至第8職等。3、簡併「社會工作督導員」職稱，嗣後機關個案辦理修編增置前開職稱時，均不再選置「社會工作督導員」職稱。4、本次會議決議，訂自101年1月1日後生效，將俟具體組織編制案件到部後，由銓敘部報請考試院核奪。
- (三)依據銓敘部查復表示，為因應日益增加之保護性業務，配合增置之「高級社會工作師」及「社會工作督導」職稱，規劃由具社工師證照者擔任，並以實際從事兒童少年保護、家庭暴力、性侵害防治、身心障礙保護及老人保護等保護性業務之第一線個案處理人員為限云云。惟查前揭相關會議紀錄內容及職務列等調整措施，均未敘明係針對保護性社工人員，此據銓敘部於本院約詢時表示：該部兩次會議均開宗明義說明本案係為改善保護性社工人力之問題，惟決議內容確實並未具體載明，100年9月7日會議紀錄尚未發文，該部將就此部分予以修正等語。
- (四)綜上，銓敘部為因應保護性業務性質之特殊性及繁重之職責程度，並使各地方政府社會工作相關職務之設置更臻合理，進而建立久任制度，經召開會議

研商後，決議增置「社會工作督導」及「高級社會工作師」等職稱。惟前揭會議紀錄及職務列等調整措施，均未清楚敘明及規範係針對保護性社工人員，此舉恐導致地方政府以是類職稱之人員辦理一般性個案服務或社會行政業務，造成一般性社工人員與保護性社工人員之待遇及升遷制度無異，無法積極有效吸引專業人才投入保護個案服務之行列，該部允宜審慎妥適處理，避免是項職稱淪為其他非屬保護性個案服務業務之使用。

六、各地方政府對於兒童及少年保護及救助事務，依法應優先處理，並提供適當之協助及保護；惟部分地方政府竟在兒童及少年保護社工人力不足及保護案件通報數量快速增加之際，仍將是項人力兼辦其他社會福利業務，核有欠當，內政部應即妥謀解決之道，以有效督促各地方政府專責專用是類社工人力：

- (一)按兒童及少年福利法第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，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。」同法第34條及第36條復規定：直轄市、縣（市）主管機關於知悉或接獲兒童及少年保護案件之通報時，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。且兒童及少年保護通報案件如有生命、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。嗣社工人員對於該等案件依兒童及少年福利法相關規定，視個案具體情形，提出家庭處遇計畫，並建立個案資料，定期追蹤評估，以協助兒童、少年及其家庭獲得適切之服務。

如兒童及少年有安置需求者，社工人員應即協調寄養家庭或安置機構予以安置，並依法向法院聲請安置、保護令或停止親權、改定監護等，並陪同兒童及少年出庭應訊。

- (二)近年兒童及少年保護通報案件急遽增加，已如前述。內政部為回應社會重大兒虐致死事件之一再發生，並為紓解龐大保護性個案服務需求，爰於95年間補助各地方政府增聘計320名兒童及少年保護社工人力。當時該部補助增聘之員額數，係採94年約1萬名兒童及少年保護個案，加估舊案5千案，以1萬5千名個案量/每名社工人員負擔30案之標準，推估全國約需500名社工人力，並扣除94年時既有人力185人後，為315人，嗣再調查實際需求後，調整為320人。惟本院前於99年4月調查整體社工人力時，即發現部分地方政府以前揭補助增聘之兒童及少年保護社工人力兼辦其他社會福利業務。再從內政部查復資料顯示，截至100年6月止，部分地方政府是項人力實際進用人數僅達284人，其中44人係辦理保護性業務行政工作。
- (三)再據內政部查復結果顯示，各地方政府從事兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害防治等業務之社工人力雖可達832人，惟實際上，是類人力並非全屬專責人力，經該部依每位社工人員實際服務個案之類型，按比率折算後之總人力僅有468人，其中兒童及少年保護人力為259人；且各地方政府專責兒童及少年保護個案服務之社工人力僅有107人，其餘或兼辦弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助、高風險家庭處遇；或同時兼辦其他保護性個案、弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助、高風險家庭處遇；或兼辦成人保護；或兼辦保護性行政業務，甚至統包所有個案

服務者，包括：保護性個案服務、經濟扶助、獨居老人、兒童及少年監護權調查等（詳見表9-1及9-2）。

表9-1、各地方政府兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害防治社工人力之配置情形及所差之人力 單位：人

項目		人數
各地方政府填報人力		937
實際從事保護性個案服務之人力		832
依服務個案跨類型多寡折算之人力	兒童及少年保護	259
	家庭暴力及性侵害防治	209
委外人力	兒童及少年保護	122
	家庭暴力及性侵害防治	330
合理員額 <sup>(備註2)</sup>	兒童及少年保護(扣除委外人力)	634
	家庭暴力及性侵害防治	873
所差員額數	兒童及少年保護	375
	家庭暴力及性侵害防治 <sup>(備註3)</sup>	356

備註：

- 1、內政部依每位社工人員所服務個案之類型，按比率折算人力，折算後之人力分別為兒童及少年保護社工人力259人，家庭暴力及性侵害防治社工人力209人，兩者人力合計468人。
- 2、兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害防治社工人力之合理員額，均未含社工督導人力；另家庭暴力及性侵害防治社工人力之合理員額未扣除委外人力。
- 3、由於家庭暴力及性侵害防治社工人力之合理員額並未扣除委外人力，且苗栗縣、臺東縣、澎湖縣、新竹市及金門縣政府現有之家庭暴力及性侵害防治社工人力（公部門折算後之人力加上委外之人力）超過合理員額數分別為8人、2人、2人、2人及8人，故其目前所差之員額數應調整為0。則各地方政府家庭暴力及性侵害防治社工人力所差員額數，係合理員額873人，扣除現有209名公部門實際人力及330名委外人力後，應再加上22人（8人+2人+2人+2人+8人），始為目前各地方政府所差人力之總數356人。

資料來源：內政部依據各地方政府填報之資料彙整製作，另人力折算比率係內政部依每位社工人員所服務個案之類型所設定之。

表9-2、各地方政府兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害防治社工人力之配置情形 單位：人

職 務 配 置		現有人力
專責	弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助、高風險家庭處遇	6
	兒童及少年保護	107
	家庭暴力及性侵害防治	88
	老人及身心障礙保護	18
	小計	219
兼責	兒童及少年保護、弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助、高風險家庭處遇	81
	兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害防治	0
	所有保護性個案	153
	所有保護性個案、弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助、高風險家庭處遇	134
	成人保護	17
	保護性個案工作兼行政業務	83
	所有個案服務(包括保護性、經濟扶助、獨居老人、兒童及少年監護權調查等)	145
	小計	613
非屬以上 保護性個 案直接服 務人力	非保護性個案服務	6
	保護性業務行政工作	65
	非保護性個案工作兼行政業務	12
	無填報個案服務人力	22
	小計	105
總 計		937

資料來源：內政部

(四)綜上，各地方政府對於兒童及少年保護及救助事務，依法應優先處理，並提供適當之協助及保護。現行兒童及少年保護工作流程，緊急處遇階段之各項處置作為均由各地方政府兒童及少年保護社工人員依法執行，俟危機程度降低後，始委託民間團體或機構接續提供家庭處遇服務，惟社工人員仍須擔任個案管理之角色，持續進行追蹤評估，決定後續處置作為。在兒童及少年保護案量逐年增加，地方政府社工人力不足之下，內政部兒童局自95年開始持續補助各地方政府增聘兒童及少年保護社工人力。

惟前揭補助增聘計畫係以前一年（94年）兒童及少年保護個案及當時舊案，作為是項人力之推估基準，對照現今案量之成長，是類人員數量成長有限，人力已顯不足，卻仍有部分地方政府以是項人力兼辦非屬保護個案直接服務或其他非保護性等業務。復以近年通報案件急遽增加，兒童及少年保護個案服務之合理員額已達634人，惟地方政府卻在未達合理員額配置之下，仍將是項人力兼辦其他非屬兒童及少年保護個案服務之業務，以致實際從事是項業務之專責人力僅有259人<sup>11</sup>，達合理員額數之4成，均核有不當，內政部應即妥謀解決之道，以有效督促各地方政府專責專用是類社工人力。

七、行政院早於91年間即核定各地方政府社工人員得支領處遇費，惟實際執行上，部分地方政府未能編足是項經費，以致社工人員雖有出勤處遇之事實，卻未能支領該項費用，內政部亟應督促檢討改進：

（一）查行政院人事行政局為利婦幼保護政策之推動落實，針對從事家庭暴力及性侵害防治工作之社工人員於非上班時間執行緊急保護個案之情形，前以行政院91年4月10日院授人給字第0910210289號函規定略以：有關地方政府社工員於非上班時間執行性侵害、兒童及少年性交易與家庭暴力等緊急保護個案之處遇支給標準，每案在最高2千元之標準內，視預算及業務需要核實支給處遇費云云在案。

（二）再查內政部為爭取從事保護性業務社工人員之合理薪資待遇，經與行政院人事行政局及各地方政府多次開會研商後，最終行政院以100年8月24日院授

---

<sup>11</sup> 由於各地方政府辦理保護性業務之分工方式不同，且部分社工人力兼辦其他非屬保護性之福利業務，爰內政部依每位社工人員所服務個案之類型，按比率折算兒童及少年保護社工人力，經折算後之總人力為259人，以反映實際人力狀況。

人給字第1000048530號函核定略以：各地方政府編制內保護性社工人員之專業加給，由現行「公務人員專業加給表（一）」，改適用「公務人員專業加給表（七）」；各地方政府機關聘用保護性社工人員之薪點折合率，自行衡酌由現行121.1元調整為130元；至於處遇費則維持依行政院91年4月10日院授人給字第0910210289號函規定，在每案2千元範圍支給，惟得就「處遇費」與「加班費或補休假」擇一支領云云在案。惟實際上，部分地方政府囿於財政困難，多未能編足處遇費及加班費，以致是類社工人員於非上班時間雖有出勤處遇緊急保護個案之事實，確未能支領相關費用。內政部於本院約詢亦坦承：各地方政府保護性社工人員雖可領到處遇費，惟當經費用罄後，即無法支領該項費用等語。

(三)由上可見，行政院雖早於91年4月10日即以院授人給字第0910210289號函核定從事家庭暴力及性侵害防治工作之社工人員支領處遇費之標準，惟部分地方政府在保護性社工人員須於非上班時間處理緊急危機個案，亦常需要深夜出勤或24小時待命，並處於高案量、高工時、高壓力及高危險之工作環境等種種情況下，卻仍未能落實編足是項經費，致使長久以來是類社工人員未能如實支領該費用，實難有效爭取專業優秀人員之留任，亦不利於專業社工制度及整體工作環境之建立與發展，內政部亟應督促各地方政府確實檢討改進，俾能提供保護性社工人員合理之工作待遇。

八、為保障保護個案之人身安全，並健全保護性社工人員之工作環境，內政部允應建立警政機關與社政機關之共同合作調查機制，俾維護保護個案及社工人員之生命安全：

- (一)近年來兒童受虐、家庭暴力及性侵害案件等通報人數急遽增加，保護性業務社工人員處遇多為緊急危機個案，常需要深夜出勤或24小時待命，並面臨「高案量、高工時、高壓力、高危險」及「待遇低、工作成就低、前途發展低」之工作環境，造成保護性社工人力不斷流失，並由新進資淺之社工人員擔任是項業務。惟因渠等專業及經驗均有不足，以致於調查處理過程中，非但容易評估判斷錯誤，無法及時察覺個案受虐之危急性，因而錯失救援時機，嚴重影響受虐兒童少年、家暴及性侵害被害人等個案之權益外，亦使渠等容易自陷於危險情境之中。查內政部曾多次向行政院人事行政局爭取增列危險職務加給，惟均未獲同意。為強化保護性社工人員之人身安全，該部近年雖多次透過保護網絡協調會議，請該部警政署協調各地警察局全力支持保護性個案之救援工作，並要求各地方政府強化保護性社工人員出勤時之人身安全維護措施，同時研訂「地方政府家庭暴力及性侵害防治社工人員保護措施檢核表」及補助各地方政府充實社工人員安全維護設施設備。惟實際上，社工人員至案家進行訪視時，多數得自行開車或搭車隻身前往，部分偏遠地區，交通耗時且不易，其人身安全令人堪慮。
- (二)至於保護性社工人員未能支領危險職務加給之情事，行政院人事行政局所持理由略以：「公務人員加給給與辦法」第4條規定略以，職務加給應衡酌之因素包括職責繁重及工作危險程度；又危險職務加給之支給須同時具有實際從事具有危險性工作且屬接觸危險狀況潛在可能，或實際發生時面臨危險及其危險程度屬經常性、長期性及特殊性之要件。經審酌社工人員執行危險個案時，均會同警察人

員辦理，如有無法尋求警政單位提供制度性協助問題，宜考量從制度面檢討改善，方能有效確保社工人員之人身安全，渠等人員所面臨之危險程度，與消防、海巡、空中勤務等機關專業人員危險程度不同，該局於100年7月27日邀集相關機關開會研商，與會機關代表獲致共識，以調高編制內保護性社工人員之專業加給，不另增給危險職務加給云云。

(三)經核，按保護性社工人員係為保護個案依法提供必要之保護及扶助，亟須建立制度性之保障措施，調整薪資結構之舉措僅係其中一項策略，落實人身安全之維護亦須一併考量，始能讓敬業且專業之社工人員，皆能長久安於本位。行政院人事行政局雖認為是類人員未符支領危險職務加給之要件，且內政部近年亦已多次請該部警政署協調各地警察局支持保護性個案之救援工作，惟實務上，保護性社工人員於未能事先掌握案家背景狀況之下，仍隻身前往進行調查及危險性評估，並於訪視過程之中遇有危害人身安全之處境，生命飽受威脅。基此，為建立社工人員合理之工作條件，內政部允應從制度面檢討著手，妥善建立警政機關與社政機關之共同合作調查機制，以確保及維護保護個案及社工人員之人身安全。

九、保護性個案服務品質及權益保障，有賴專業社工人員適切處理執行，惟是類人員之專業能力需要經年累月實務經驗之養成與磨練；為使社會工作制度更臻完善，行政院允宜協調研議規劃提高從事直接個案服務之社會工作師職等，以利專業人員之久任及發展：

在近年來兒童受虐、家庭暴力及性侵害案件等通報人數急遽增加，以及案件之複雜性及嚴重度日趨惡化等情之下，保護個案工作之困難與風險程度已漸提

高。加以近年社會發展快速，家庭結構產生改變，案家問題更加複雜及多元，凸顯從事保護個案服務之社工人員必須累積相當之實務經驗及專業能力，始能迅速、精準評估、判斷及辨識個案問題癥結之所在，並據以提供適切之保護及協助，惟此亟須經年累月之養成及磨練。惟目前從事保護性個案服務之編制內社會工作師職等最高僅能列至薦任第7職等，致使渠等經衡量待遇、職責及未來升遷發展後，爰紛紛轉調其他非社政機關或轉任一般行政職務，顯見現行社會工作職務之設置及列等制度，難以有效爭取專業人員久任，不利經驗累積及專業養成。案經銓敘部召開會議研商後，雖決定增置「社會工作督導」及「高級社會工作師」等職稱，惟該等職務之最高列等仍屬薦任層級，未來仍將面臨資深且專業之社工人員無處升遷之困境。基此，為利保護性專業服務發展，行政院允宜協調研議規劃提高從事保護性直接個案服務之高級社會工作師職等，以利專業久任及發展。

**調查委員：沈美真、周陽山**

