

壹、案由：全國所需社工人力嚴重不足，由來已久，影響所及，臺灣虐童等家暴案件頻傳、低收入戶難以脫貧、其他弱勢者亦未獲妥善評估及保護；相關政府部門長期未積極改善社工人力不足乙事，有無違失，認有深入瞭解之必要。

貳、調查意見：

一、長期以來，行政院未能重視地方政府整體社工人力合理配置對於社會福利推動之急迫性，亦未正視地方政府所遭遇之困難，積極協調妥謀有效解決方案及相關配套措施，肇致地方政府社工人員業務負荷過於沉重，又異動頻頻，嚴重影響服務品質及個案權益，實有怠失：

(一)按行政院93年2月13日修正核定之「社會福利政策綱領」，即開宗明義揭示社會福利政策係我國之基本國策之一，國家興辦社會福利之目的在於保障國民之基本生存、家庭之和諧穩定、社會之互助團結、人力品質之提升、經濟資本之累積，以及民主政治之穩定，期使國民生活安定、健康、尊嚴。同時該綱領參酌國際慣例、我國社會福利政策之歷史傳承與實施現況，爰以社會保險與津貼、社會救助、福利服務、就業安全、社會住宅與社區營造、健康與醫療照顧等六大項目為政策綱領之內涵。其中福利服務即述及：「配合社會變遷與政府改造，檢討社會福利行政體系，合理調整中央與地方社會福利行政之分工，以及社會福利工作人力之配置。」

(二)復按近年社會結構急遽變遷，產生多樣化社會問題及多元化福利需求，相關社會福利措施因而急速增加，倘地方政府未能配置合理社工人力，影響所及，社會福利措施申請及委託案件之審核時效延宕、

品質低落，無法及時回應民眾需求，將衍生民怨，損及政府形象。同時社工人員在業務負荷過重之下，容易錯估或難以及時掌握個案之危險性，導致重大家庭暴力或兒虐案件之一再發生，其對民眾人身安全衝擊甚鉅。此可由內政部兒童局於本院約詢時表示，95年至98年（截至5月10日止）間所發生之18件重大兒虐致死案中，臺中縣一名4歲男童之母親曾透過113保護專線通報其遭受孀婆虐待，臺北縣一名5歲女童原為縣府列管個案，惟因人力不足、案量繁重，導致社工人員僅以電話進行訪視或未能落實追蹤訪視前揭個案等語甚明。復參據內政部表示，社工人員工作量過重，保護性業務又具高危險性，導致其流動率高，經驗不易累積，影響專業發展，加以其他福利社工人力未能增加，家庭暴力社工人力亦挪為他用，使保護性社工人力不足之問題更加嚴重等語益明，在在可證社工人力不足所衍生之嚴重後果。

- (三)惟經統計內政部查復資料，95至97年地方政府實際進用社工人員（包含地方政府自行進用及內政部專案補助）之總數分配於各該年我國總人口數，平均每每位社工人員服務人口數為1萬5千餘人，其中臺北縣、桃園縣、臺中縣、臺南縣及臺中市平均服務人數甚至多達2萬餘人（詳見表1）。復以內政部網站公布之97年度公部門社會工作專職人員數（1,948人）分配於當年我國總人口數，則平均每每位社工人員服務人口數為1萬1千餘人。前揭社工人員之人均服務數經對照內政部92年度委託臺灣社會工作專業人員協會（以下簡稱臺灣社工專協）辦理之國內社工人力需求研究結果，均明顯高於日本（每4千

人有一位社會福祉士¹)及香港(每3,500人有一位公部門社會工作者)。

表1、95至97年各地方政府社工員平均服務轄內人口數：

單位：人

縣市別	95年			96年			97年		
	社工員 人數 (1)	總人口數 (2)	平均服 務人數 (3)= (2)÷(1)	社工員 人數 (1)	總人口數 (2)	平均服 務人數 (3)= (2)÷(1)	社工員 人數 (1)	總人口數 (2)	平均服 務人數 (3)= (2)÷(1)
臺北市	171	2,632,242	15,393	171	2,629,269	15,376	208	2,622,923	12,610
高雄市	105	1,514,706	14,426	133	1,520,555	11,433	134	1,525,642	11,385
臺北縣	153	3,767,095	24,622	164	3,798,015	23,159	191	3,833,730	20,072
宜蘭縣	30	460,426	15,348	35	460,398	13,154	45	460,902	10,242
桃園縣	82	1,911,161	23,307	94	1,934,968	20,585	96	1,958,686	20,403
新竹縣	29	487,692	16,817	27	495,821	18,364	36	503,273	13,980
苗栗縣	25	559,986	22,399	34	560,163	16,475	39	560,397	14,369
台中縣	68	1,543,436	22,698	77	1,550,896	20,142	72	1,557,944	21,638
彰化縣	40	1,315,034	32,876	64	1,314,354	20,537	66	1,312,935	19,893
南投縣	41	535,205	13,054	49	533,717	10,892	52	531,753	10,226
雲林縣	44	728,490	16,557	48	725,672	15,118	48	723,674	15,077
嘉義縣	31	553,841	17,866	35	551,345	15,753	45	548,731	12,194
台南縣	38	1,106,690	29,123	42	1,105,403	26,319	42	1,104,552	26,299
高雄縣	98	1,245,474	12,709	120	1,244,313	10,369	124	1,243,412	10,028
屏東縣	50	893,544	17,871	56	889,563	15,885	63	884,838	14,045
臺東縣	19	235,957	12,419	21	233,660	11,127	24	231,849	9,660
花蓮縣	23	345,303	15,013	30	343,302	11,443	43	341,433	7,940
澎湖縣	14	91,785	6,556	18	92,390	5,133	21	93,308	4,443
基隆市	24	390,633	16,276	24	390,397	16,267	25	388,979	15,559
新竹市	24	394,757	16,448	28	399,035	14,251	30	405,371	13,512
臺中市	41	1,044,392	25,473	48	1,055,898	21,998	50	1,066,128	21,323
嘉義市	12	272,364	22,697	18	273,075	15,171	23	273,793	11,904
臺南市	38	760,037	20,001	42	764,658	18,206	42	768,453	18,297
金門縣	6	76,491	12,749	7	81,547	11,650	7	84,570	12,081
連江縣	0	9,786	-	1	9,946	9,946	2	9,755	4,878
合計	1,206	22,876,527	18,969	1,386	22,958,360	16,564	1,528	23,037,031	15,077

附註：

¹ 此部分未含介護福祉士。

- 1、本表社工員人數係依據內政部提供之各地方政府實際自行進用人數及內政部專案補助人數（已進用部分）之合計。
- 2、本表總人口數係依據內政部網站-內政統計年報之統計資料，檢自：<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/y02-01.xls>，上網時間：99年3月10日。

(四)復依據內政部於96年間補助臺灣社工專協執行之「臺灣社會工作專業人力推估之研究」結果顯示，該研究低推估全國25縣市政府應設置3,539名社工人力（包括金門縣及連江縣現有16名人力），對照當時96年8月現況，應再增加1,248名人力（包含設置於政府內部及委託民間單位辦理業務之社工人力），人力短缺之比率達35.3%。再從臺灣社工專協鄭理事長麗珍於98年間進行之「政府部門社工人力推估模式的初探」結果發現，各地方政府應配置4,462名社工人力，對照97年時現況，實際短缺1,632名人力（包含設置於政府內部及委託民間單位辦理業務之社工人力），短缺之比率為36.6%。

(五)再依據內政部查復資料顯示，為使社工人員勝任多元複雜之社會福利服務工作，內政部曾彙整國內外資料，並參考美國兒童福利聯盟、臺灣兒童暨家庭扶助基金會兒童保護社工人力配置比例，以及該部委託研究評估結果，訂定以每位社工員每月平均個案服務量28案為原則，作為公部門社工人力配置之參考基準，並於95年6月28日函請各地方政府配合辦理在案。惟查，95至97年度除連江縣政府外，其餘地方政府社工人員每人每月平均服務個案量均大幅超過前揭標準，其人力之單薄，可見一斑（詳見表2）。對此，內政部雖稱，部分地方政府將未符合開案標準之服務人數亦計列案量，致案量統計落差甚大。然由各地方政府對於社工人員案量統計之說明觀之，社工人員除須處理新開案之個案外，

亦須追蹤輔導尚未結案之各類型個案，甚至同時兼辦多項福利業務及現金補助之審核作業，人力確有不足之情事。且內政部亦表示，近年福利措施急速增加，但地方政府囿於財政困難，致社工人力卻未相對增加，部分地方政府更受人力精簡政策影響，產生社工人力不足情形，嚴重影響社會福利服務品質。由上可徵地方政府社工人力捉襟見肘之困境，益見其工作負荷之沈重。

表2、95至97年各地方政府社工人力之工作負荷：

單位：案

縣市別	95年度		96年度		97年度	
	每月平均服務個案總數	每人每月平均服務個案量	每月平均服務個案總數	每人每月平均服務個案量	每月平均服務個案總數	每人每月平均服務個案量
臺北市	9,183	97	10,103	90	9,782	78
高雄市	3,630	35	4,465	34	4,939	37
臺北縣	2,156	52	2,763	53	3,563	56
宜蘭縣	2,981	156	2,817	148	3,188	167
桃園縣	10,051	114	15,265	162	16,052	167
新竹縣	4,376	151	4,265	158	3,672	111
苗栗縣	2,863	114	4,032	119	3,807	97
台中縣	4,768	68	5,815	76	6,596	91
彰化縣	703	28	740	35	723	34
南投縣	662	16	3,864	79	4,440	85
雲林縣	11,412	285	11,689	243	8,020	178
嘉義縣	1,316	47	1,404	53	1,631	53
台南縣	1,354	28	1,822	34	2,229	38
高雄縣	2,873	65	9,420	171	10,535	162
屏東縣	1,530	85	1,694	50	1,816	55
臺東縣	1,264	79	2,357	112	2,954	123
花蓮縣	9,231	401	4,422	147	4,705	109
澎湖縣	348	58	415	41.5	312	31

縣市別	95年度		96年度		97年度	
	每月平均服務個案總數	每人每月平均服務個案量	每月平均服務個案總數	每人每月平均服務個案量	每月平均服務個案總數	每人每月平均服務個案量
基隆市	360	15	485	24	562	28
新竹市	2,962	123	2,252	80	2,667	89
臺中市	2,363	58	2,496	52	2,862	58
嘉義市	766	128	855	107	905	82
臺南市	131	26	58	28	107	31
金門縣	320	32	675	62	692	69
連江縣	0	0	1	0.54	1	0.25
合計	77,603	2,261	94,174	2,159	96,760	2,029

資料來源：內政部

(六)按兒童及少年虐待、家庭暴力及性侵害等保護性案件係屬高度密集服務，甚至衝擊民眾人身安全²，故每位社工人員所服務之個案量勢必有所限制，以確保服務之時效與品質。依據本院諮詢之學者及民間團體均表示，目前兒童及少年保護通報案件之緊急救援及訪視調查須公權力介入執行，係由地方政府社工人員辦理，每件保護案一經通報後，社工人員均須進行訪視，故是項人力必須到位。後續保護個案雖轉介民間團體進行處遇服務，惟社工人員仍須擔任個案管理者之角色，持續進行追蹤評估，以決定個案是否重返原生家庭。因此，地方政府社工人員除應執行通報案件之緊急救援及評估調查之外，亦應持續追蹤評估保護個案及其家庭之後續處遇服務及緊急突發問題云云。然經本院調查發現：

² 例如：依據兒童及少年福利法第34條及規定，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、37兩條規定，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，以三個月為限；必要時，得聲請法院裁定延長之。

- 1、經彙整內政部轉請地方政府查復資料顯示，97年度各地方政府是項人力之案量負擔實為沈重（詳見附表一），除金門縣、連江縣外，其餘地方政府每位社工人員每月平均服務案量均逾28案，部分地方政府甚至逾50案之多。
- 2、再彙整新竹縣、雲林縣、嘉義縣及臺東縣政府於本院約詢時所提供98年度是項人力之實際案量負荷資料顯示，除老人保護業務外，每位社工員每月平均個案服務量均超過28案，甚至高達50餘案之多，尚須辦理其他福利業務（詳見表3）。

表3、98年度新竹縣、雲林縣、嘉義縣及臺東縣政府保護性業務社工人力之工作負荷：

單位：案

縣市別	業務別	社工員實際進用人數(註1)	實際每月平均服務個案總數	實際每人每月平均服務個案總數
新竹縣	兒童及少年保護	10 (1)	479 (註2)	53
	家庭暴力防治	4 (0.5)	236	59.1
	性侵害防治	3 (0.5)	260	86.6
	老人保護業務	5(1)	140	28
嘉義縣	兒童及少年保護	10 (1)	530 (註3)	53
	家庭暴力及性侵害	12 (1)	612	51
	老人保護	1	20	20
雲林縣	兒童及少年保護、家庭暴力、性侵害個案等保護服務	17 (2)	580 (新案)	39 (註4)
	老人保護	1 (1) 兼辦	28	28
臺東縣	兒童及少年保護	8 (1)	336	48
	家庭暴力防治	9 (1)	448	56
	性侵害防治	17 (2)【註5】	585	39
	老人保護個案	17 (2)【註5】	19	1.3

資料來源：依據新竹縣、雲林縣、嘉義縣及臺東縣政府查復資料彙整製作。

附註：

- 1、括弧內之數據係社工督導員人數。
- 2、該府兒童及少年保護社工人員雖亦須辦理早期療育、高風險家庭處遇、弱勢家庭兒童及少年緊急生活服扶助等服務，惟本項業務每月平均服務個案總數僅計算兒童及少年保護兒童及少年性交易個案服務量。
- 3、該府兒童及少年保護社工人員雖亦須辦理弱勢家庭兒童及少年緊急生活服扶助業務，惟本項業務每月平均服務個案總數未含是類業務個案量。
- 4、本項業務每月平均服務個案總數僅含新案，如加舊案，則社工人員每人每月平均服務個案總數為217案。
- 5、本項業務係兒童及少年保護與家庭暴力防治社工人力辦理之。

(七)又依據學者及民間團體於本院諮詢時表示，由於政府持續辦理宣導及新推方案，兒童及少年保護業務日益繁重，然各地方政府是項人力未能適時配合成長，導致其服務個案量過重，甚至每人平均案量多達120案左右，難以依法於24小時內進行通報案件之家庭訪視。加以我國兒童及少年保護通報案件量逐年增加，社工人員必須逐案訪視調查並決定開案與否，故其業務負荷勢必加重。然而在人力不足之下，社工人員扛起沈重之案量負荷，而產生服務順序之排擠效應，其僅能先處理通報案件，根本無暇追蹤保護個案，但仍得時時擔心個案恐再次受虐，亦須自行面對在執行公權力過程中，所產生之心理創傷及遭到加害人之恐嚇與威脅。最終導致人力不斷流失，相關在職訓練課程之參與者均為新進社工人員，儼然成為新兵訓練中心。

(八)從內政部查復資料顯示，該部為促使地方政府重視社工人力配置與專業，歷年雖已將社工人員進用情形及納編員額列入社會福利績效考核，惟仍無法有效提升地方政府積極依業務需要自行解決社工人力不足困境之意願。且歷年地方政府納編成效不彰

，截至97年底納編比率僅達35.4%，多數地方政府以約用或約聘方式進用社工人員，加以其工作負荷量又過於沉重，致人力流動率偏高。又，內政部雖於95及96年間分別補助地方政府增聘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，惟地方政府其他各類福利服務業務（例如：社會救助、老人、身心障礙者、特殊境遇家庭等福利服務）社工人力未能同步補齊，導致前揭增聘人力除疲於處理保護性業務外，仍須兼辦其他社會福利業務，人力依舊不足。

(九)又為解決地方政府社工人力不足困境及建立人力配置參考基準，內政部雖自91年起召開十餘次會議研商因應對策，並於97年間擬定「充實地方政府社工人力配置及進用6年中程計畫」（草案）函報行政院審核，當時低推估地方政府計應配置3,539人，經扣除委外人力及已有社工人數，需再增加845人，並規劃於98至103年6年內完成納編1,427名社工人力。嗣行政院秘書長於97年6月6日函復該部略以：請參照該院人事行政局會商有關機關所提意見，與地方政府溝通協調並重行檢討修正後再行報院。惟中央與地方政府對於本案所涉之地方自治事項、地方政府總員額與人事費用等問題，始終難有共識，致使本案原預計於98年起實施，卻一再延宕，迄未定案並付諸執行。然行政院於前揭充實社工人力計畫尚未定案實施且應配置人數全部到位之前，未能督促協調該院人事行政局、主計處、研究發展考核委員會與內政部等機關先行採取因應措施，以暫時紓緩人力不足所造成社工人員錯估或難以及時掌握個案人身安全之困境，並就本案積極協調研擬可行方案及配套措施，僅憑內政部單向之

溝通與協調，依舊難以解決中央與地方政府間之歧見。

(十)綜上，社工人力之合理配置為我國推動社會福利相關政策與措施之重要關鍵，惟從內政部現有研究報告、統計資料及社工人力配置推估數，並參酌學者及民間團體之專業與實務意見均顯示，地方政府社工人力單薄，每位社工人員業務負荷遠高於可負擔程度，經常面臨舊案未平，新案又起之窘況，難以維持其服務品質與專業。由於社工人力不足係長期以來既存之問題，歷來受到民意代表、民間團體及媒體輿論等多方之關注與重視，並屢屢沈痛呼籲政府應儘速有效解決，勿再發生家暴或兒虐之悲劇。然行政院未能重視地方政府整體社工人力合理配置對於社會福利推動之急迫性，亦未正視地方政府所遭遇之困難，積極協調妥謀具體可行之人力充實方案及相關配套，導致中央及地方政府間之意見迄今依舊紛紜，社工人員無從發揮專業應有之功能及力量，嚴重影響服務品質及個案權益，實有怠失。

二、新竹縣及新竹市政府在中央補助40%人事費用之際，猶未能全數進用完成兒童及少年保護社工人力；復雲林縣及臺東縣政府未能合理配置是項社工人力，此均造成其人員業務負荷沈重，難以落實兒童保護工作，顯見漠視兒童人權，核有怠失：

按內政部查復資料顯示，美國兒童福利聯盟之兒童保護社工人力配置比例，以社工員提供完整個案服務，含開案調查、家庭處遇及追蹤輔導等服務為最高標準，則每名社工員負責新舊案量合計以不超過10至15案為限。再依財團法人臺灣兒童暨家庭扶助基金會所定之標準，兒童及少年保護社工人力配置比例亦以每人25案為上限，相較地方政府每名社工員平均須負

擔50至60名個案，緊急救援及安置處遇已疲於奔命，難有餘力推動其他兒童及少年保護預防措施及家庭處遇工作云云。惟查，新竹縣、新竹市、雲林縣及臺東縣政府均未能合理進用是項業務之社工人力，茲將其所涉違失分述如下：

(一)新竹縣及新竹市政府未能全數進用完成兒童及少年保護社工人力：

- 1、查內政部鑑於94年度兒童及少年受虐人數已將近1萬人，且在媒體報導及加強宣導之下，通報案量逐年攀升，惟各地方政府直接處遇兒童及少年保護個案之社工人力相當匱乏，實無法負荷日益激增之通報案量，爰於95年5月29日核定「補助各直轄市、縣（市）政府增聘兒童及少年保護社會工作人力實施計畫」，補助各地方政府40%人事費用，增聘320名社工人力。
- 2、惟查，截至98年12月止，地方政府實際增聘兒童及少年保護社工人力310名，尚差10名人力，其中新竹縣（尚差4名）及新竹市（尚差3名）政府迄未全數進用完成內政部所核定之人數（詳見表4）。然由內政部及新竹縣政府查復資料顯示，98年度新竹縣政府是項業務社工人員每人每月平均服務個案量仍多達53案（僅含兒童及少年保護、性交易個案服務量），尚須辦理早期療育、高風險家庭處遇、弱勢家庭兒童及少年緊急生活服扶助等業務；97年度新竹市政府是項業務社工人員每人每月平均服務個案量39案，此均超過內政部所定28案之標準。

表4、中央補助各地方政府增聘兒童及少年保護社工人力之進用情形：

單位：人

縣市別	核定員額數	截至96/6 進用人數	尚差 員額	截至96/12 進用人數	尚差 員額	截至97/6 進用人數	尚差 員額	截至97/12 進用人數	尚差 員額	截至98/6 進用人數	尚差 員額	截至98/12 進用人數	尚差 員額
總計	320	311	9	311	9	313	7	313	7	313	7	310	10
台北市	30	30	0	30	0	30	0	30	0	30	0	30	0
高雄市	18	18	0	18	0	18	0	18	0	18	0	18	0
台北縣	45	45	0	45	0	45	0	45	0	45	0	45	0
宜蘭縣	8	8	0	8	0	8	0	8	0	8	0	8	0
桃園縣	31	31	0	31	0	31	0	31	0	31	0	31	0
新竹縣 (註1)	10	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4
苗栗縣	8	8	0	8	0	8	0	8	0	8	0	8	0
台中縣 (註2)	20	20	0	20	0	20	0	20	0	20	0	17	3
南投縣	8	8	0	8	0	8	0	8	0	8	0	8	0
彰化縣	26	26	0	26	0	26	0	26	0	26	0	26	0
雲林縣	11	11	0	11	0	11	0	11	0	11	0	11	0
嘉義縣 (註3)	5	3	2	3	2	5	0	5	0	5	0	5	0
台南縣	13	13	0	13	0	13	0	13	0	13	0	13	0
高雄縣	14	14	0	14	0	14	0	14	0	14	0	14	0
屏東縣	16	16	0	16	0	16	0	16	0	16	0	16	0
台東縣	2	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0
花蓮縣	3	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0
澎湖縣	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
基隆市	5	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0
新竹市 (註1)	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
台中市	22	22	0	22	0	22	0	22	0	22	0	22	0
嘉義市	3	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0
台南市	12	12	0	12	0	12	0	12	0	12	0	12	0
金門縣	2	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0
連江縣	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0

資料來源：內政部

附註：

- 1、新竹縣及新竹市政府均因未編足自籌款，致迄未能進用完成。
- 2、98年12月，臺中縣政府因社工員離職異動，致尚缺3名人力。

3、96年6及12月，嘉義縣政府因未編足自籌款，致當時未能進用完成。

- 3、再從95及97年度中央對臺灣省各縣市一般性補助款指定用途優先施政項目（有關兒童及少年保護個案處遇服務部分）考核、96及98年度中央對臺灣省各縣市執行社會福利績效考核（有關兒童及少年保護工作部分）等兩項成績觀之，新竹縣及新竹市考核成績顯屬不佳，分別為倒數第二名及第三名（詳見表5及表6），甚至新竹市98年度社會福利績效考核（有關兒童及少年保護工作部分）之成績殿後。足見其是項業務社工人力單薄，致難以推展兒童及少年保護服務之績效。

表5、中央對臺灣省各縣市一般性補助款指定用途優先施政項目（有關兒童及少年保護個案處遇服務部分）之考核：

縣市別	95年度 考核成績 (100分)	97年度 考核成績 (100分)	兩年度 成績合計
苗栗縣	97	90.5	187.5
高雄縣	90	95.5	185.5
台中縣	90	90.5	180.5
臺南市	95.5	81	176.5
台南縣	87.9	85	172.9
宜蘭縣	85	87	172
彰化縣	82.5	89	171.5
台東縣	82.5	87.5	170
嘉義市	80.5	88.5	169
澎湖縣	91	75.8	166.8
基隆市	79	86.2	165.2
台中市	78	86	164
桃園縣	80.5	82.5	163
南投縣	80.6	78.5	159.1
花蓮縣	72	87	159
新竹市	82	74.5	156.5

縣市別	95年度 考核成績 (100分)	97年度 考核成績 (100分)	兩年度 成績合計
嘉義縣	82.5	73.5	156
屏東縣	73	81	154
新竹縣	76.5	75.5	152
雲林縣	76	66.2	142.2

資料來源：依據內政部兒童局提供之95及97年度中央對臺灣省各縣市一般性補助款指定用途優先施政項目（有關兒童及少年保護個案處遇服務部分）考核評分彙整製作。

表6、中央對直轄市、縣市政府執行社會福利績效實地考核兒童及少年福利項目（有關兒童及少年保護工作部分）之考核成績：

縣市別	96年度兒童及 少年保護通報 與處遇（45分）	98年度兒童及 少年保護工作 （25分）	兩年度成績 合計
高雄縣	43.27	22.75	66.02
屏東縣	41.00	23.3	64.30
花蓮縣	42.10	20.9	63.00
嘉義縣	40.44	21.7	62.14
苗栗縣	38.01	22.4	60.41
台北縣	37.57	22.6	60.17
台中市	37.08	22.75	59.83
嘉義市	38.54	21.15	59.69
新竹縣	36.00	22.3	58.30
台南市	38.78	19	57.78
台中縣	35.68	21.95	57.63
宜蘭縣	34.88	22.2	57.08
桃園縣	36.22	20.65	56.87
南投縣	34.75	21.2	55.95
基隆市	34.10	21.85	55.95
彰化縣	33.84	20.94	54.78

縣市別	96年度兒童及少年保護通報與處遇(45分)	98年度兒童及少年保護工作(25分)	兩年度成績合計
澎湖縣	35.95	17.95	53.90
台南縣	35.88	17.96	53.84
新竹市	35.88	16	51.88
雲林縣	30.88	19.75	50.63
臺東縣	30.66	19.15	49.81

資料來源：依據內政部兒童局提供之96及98年度中央對臺灣省縣市政府執行社會福利(有關兒童及少年福利項目)績效實地考核評分一覽表彙整製作。

(二)雲林縣及臺東縣政府未能配置合理之兒童及少年保護社工人力：

- 1、依據內政部查復資料顯示，95及97年度中央對臺灣省各縣市一般性補助款指定用途優先施政項目(有關兒童及少年保護個案處遇服務部分)考核、96及98年度中央對臺灣省各縣市執行社會福利績效(有關兒童及少年保護工作部分)考核等兩項成績，臺東縣及雲林縣政府兩年度成績合計之排序殿後(同表5及表6)。
- 2、惟由雲林縣及臺東縣政府查復資料顯示，其兒童及少年保護社工人員實際案量負荷均遠超過內政部所定28案之標準，然而其仍未檢討改善配置合理之社工人力：
 - (1)雲林縣政府社工人員依轄區分工統包所有兒童及少年、家庭暴力、性侵害等個案保護服務業務，98年度每人每月平均服務個案數為39件新案，加上舊案則每人每月案量高達217案。
 - (2)98年度臺東縣政府兒童及少年保護社工人員每人每月平均服務個案數為48案，尚須辦理性侵害防治業務，總計每人每月平均服務個案數

高達87案（同表3）。

- (3) 雲林縣及臺東縣政府整體社工人員（含督導）之人數雖皆有逐年增加之趨勢，惟多來自內政部補助增聘之人力，自行進用者增加有限，近9年來分別僅增加3人及4人（詳見表7）。

表7、歷年雲林縣及臺東縣政府社工人力配置情形：

單位：人

縣市別		90年度	91年度	92年度	93年度	94年度	95年度	96年度	97年度	98年度
雲林縣	自行進用	26	26	26	26	26	30	30	30	30
	內政部補助	0	0	0	0	0	18	18	15	15
	合計	26	26	26	26	26	48	48	45	45
臺東縣	自行進用	12	12	15	11	13	14	15	15	15
	內政部補助	2	2	2	2	2	2	11	11	17
	合計	14	14	17	13	15	16	26	26	32

資料來源：依據雲林縣及臺東縣政府所提供之資料彙整製作。

- 3、再由內政部查復資料顯示，該部兒童局曾於96年3月間查核各地方政府當時增聘及原有兒童及少年保護社工人力兼辦及移作他用之情形，其中發現臺東縣政府原有社工人力移作他用、新增人力兼辦其他業務，雲林縣政府新增人力移作他用等情。嗣該部兒童局為瞭解是項業務社工人力實際工作內容，同年6月間再次查核發現，雲林縣政府是類社工人員需承接其他經濟扶助個案書面審查及低收入戶複查等工作。足見雲林縣及臺東縣政府未能合理配置是項業務社工人力，致產生其人力捉襟見肘之窘態，嚴重影響服務品質，益見其漠視兒童及少年保護個案權益。

(三) 綜上，新竹縣及新竹市政府在中央補助40%人事費

用之際，猶未能全數進用完成兒童及少年保護社工人力；復雲林縣及臺東縣政府未能檢討配置合理是項業務社工人力，甚至將原有及新進人員移作他用及兼辦其他社會福利業務，此均導致其人員業務負荷量益加沈重，最終造成兒童及少年保護工作績效不彰，嚴重影響個案權益與服務品質，核有怠失。

三、南投縣政府從未按內政部分配補助人數，增聘家庭暴力及性侵害防治社工人力，顯見漠視個案權益，核有失當：

(一)查內政部鑑於近年由於政府大力推動家庭暴力及性侵害防治工作，積極宣導通報觀念，使得通報案件數大幅增加，加以歷年通報家庭暴力事件統計資料，婚姻暴力約占家庭暴力通報事件之64%，為家庭暴力事件之主要類型，而實務上婦女保護工作所需耗費人力不亞於兒童及少年保護案件，工作期程與專業難度更遠超過該類案件，實待及時紓解地方政府社工人力及資源不足之窘境，爰於96年度研擬「補助直轄市、縣（市）政府增聘家庭暴力及性侵害防治社工人力計畫」，並經行政院於96年5月18日核定後，補助各地方政府40%人事費用，增聘190名家庭暴力及性侵害防治社工人力，以降低個案負荷量，提升個案服務品質。

(二)惟查97及98兩年度南投縣政府竟從未按內政部實際核定補助人數，增聘家庭暴力及性侵害防治社工人力（詳見表8），然由內政部查復及網站公布等資料顯示：

1、96及98兩年度中央對地方政府執行社會福利績效考核評比，其中南投縣家庭暴力及性侵害防治之考核評比等第均為「乙」（該等年度臺灣省21縣市政府是項考核評比等第最差者為乙）。

- 2、96至98年南投縣婚姻（離婚、同居關係）暴力通報案件分別為1,025件、846件及1,030件，性侵害通報案件分別為137件、165件及193件，均呈現逐年增加之趨勢，是項業務勢必日益繁重。
- 3、97年度南投縣政府家庭暴力及性侵害防治社工人員每人每月平均服務個案數高達114案，遠遠超過內政部所定28案之標準，且該府是類社工人力合理配置數為37人，然實際僅進用9人。

表8、中央補助各地方政府增聘家庭暴力及性侵害防治社工人力之進用情形：

單位：人

縣市別	分配補助人數	97年度6月底進用情形	97年度12月底進用情形	98年度6月底進用情形	98年度12月底進用情形
台北市	21	20 (1人離職)	21	21	21
高雄市	21	13	21	21	21
台北縣	38	1	28	31	32
宜蘭縣	5	5	5	5	5
桃園縣	6	6	6	6	6
新竹縣	3	3	3	3	3
苗栗縣	3	3	3	3	3
台中縣	10	0	4	4	4
彰化縣	12	10	12	11	12
南投縣	5	0	0	0	0
雲林縣	4	3	4	3	4
嘉義縣	5	0	4	5	5
台南縣	5	5	5	5	5
高雄縣	16	15 (1人離職)	16	16	16
屏東縣	6	6	6	6	6
台東縣	2	1	2	2	2
花蓮縣	5	3	4	4	4
澎湖縣	1	1	1	1	1

縣市別	分配 補助人數	97年度6月 底進用情形	97年度12月 底進用情形	98年度6月 底進用情形	98年度12月 底進用情形
基隆市	3	3	3	3	3
新竹市	4	2	2	2	2
台中市	3	3	3	3	3
嘉義市	4	4	4	4	4
台南市	7	7	7	7	7
金門縣	1	1	1	1	1
連江縣	0	-	-	-	-
合計	190	115	165	167	170

資料來源：內政部家庭暴力及性侵害防治委員會

(三)綜上，內政部為降低地方政府家庭暴力及性侵害防治社工人員之個案負荷量，以提升個案服務品質，爰補助各地方政府增聘是項業務社工人力。惟南投縣政府竟從未按照內政部核定補助人數增聘人力，甚至在該縣家庭暴力及性侵害案件逐年成長且其人員業務負荷過於沈重之際，仍未配置充裕人力，導致近兩次社會福利績效考核成績欠佳，足見其人力配置不足造成是項業務推動之窘境，亦彰顯其漠視個案權益，核有失當。

四、內政部為協助解決地方政府社工人力不足之問題，近年雖已採行相關補助人力計畫，惟仍屬片斷式、短期性之因應措施，加以補助員額未能隨通報案量之增加而調增，導致是項人力依舊不足、案量負擔仍然沈重：

(一)查內政部鑑於地方政府每名兒童及少年保護社工人員平均須負擔50至60名個案，致其疲於處理緊急救援及安置處遇，難有餘力推動保護預防措施及家庭處遇工作，爰於95年5月29日核定「補助各直轄市、縣(市)政府增聘兒童及少年保護社會工作人力實施計畫」，開始補助各地方政府增聘320名兒童及少年保護專責社工人力。嗣內政部在整體社工

人力需求評估尚未獲致共識之下，就現有龐大之個案服務需求提出短期改善方案，遂於96年度擬訂「補助直轄市、縣（市）政府增聘家庭暴力及性侵害防治社工人力計畫」，補助地方政府計增聘190名家庭暴力及性侵害防治社工人力。

(二)惟查，前揭兩項補助計畫實施數年，該部卻未適時調增補助員額數，致是項業務社工人力在通報案件逐年成長、舊案尚持續追蹤處遇之下，業務負擔仍屬繁重。以兒童保護案量為例，依據內政部兒童局查復資料顯示，95年各地方政府總案量（新案加上舊案）為15,147件，97年則增為20,562件，惟內政部補助增聘之社工人力始終為320人，致原已緊縮之人力更加捉襟見肘。再由內政部、新竹縣、雲林縣、嘉義縣及臺東縣政府查復資料顯示，各地方政府除老人保護業務外，保護性業務社工人員每人每月平均實際服務保護案件量均超過28案，部分地方政府甚至高達50至60餘案，卻尚須辦理其他社會福利業務，以及因應新開辦之高風險家庭處遇計畫等方案，足見其人力依舊不足。

(三)復查內政部為落實推動行政院於95年11月27日核定之「弱勢家庭脫困計畫實施方案」，自95年11月至97年12月31日全額補助地方政府增聘89名社工人員，辦理個案訪視、評估審核、介入服務、定期追蹤等工作，以協助發生重大變故急需救助者及處於貧窮邊緣之經濟弱勢戶。惟前揭計畫終究屬短期性方案，實施期程結束後，部分縣市政府囿於經費、聘用人員聘用比例等而未能續聘此批社工人力。顯見內政部雖為因應新政策之實施聘用社工人力，惟該項補助方案最終隨著政策之更迭而終止，仍然無法解決社工人力不足之困境。

(四)再依據本院諮詢之學者及民間團體均表示，在我國兒童及少年保護案件逐年增加之下，內政部於95年間補助地方政府增聘兒童及少年保護社工人力，稍有緩解人力不足之困境，嗣兒童及少年保護通報案量持續成長，惟內政部補助人力仍然維持320名。加以該部新開辦「弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助方案」，使得增聘之社工人力須辦理該項方案之家庭訪視，其工作負荷更加沈重云云。顯見兒童及少年保護社工人力在兒虐問題持續惡化及新方案持續開辦之下，第一線社工人力仍舊不足，然內政部卻未能適時予以增加補助人力，導致保護性業務社工人員案量負荷又逐漸提高。

(五)綜上，內政部為協助解決地方政府社工人力不足之問題，近年雖已先後補助地方政府增聘兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害防治、弱勢家庭脫困計畫實施方案等業務之社工人力，惟其仍屬片斷式、短期性之因應措施，加以未能隨著通報案件及服務方案之增加，適時調增補助之員額數，導致地方政府是類人力依舊單薄，案量負擔仍然沈重，勢難以有效落實兒童保護、家庭暴力及性侵害防治工作，內政部允應儘速予以檢討調整。

五、部分地方政府在整體社工人力不足之下，竟將內政部補助增聘之保護性業務社工人力兼辦其他社會福利業務，核有欠當：

(一)內政部為回應社會重大兒虐致死事件之一再發生，並為紓解現有龐大之保護性個案服務需求，爰先後於95及96年間分別補助地方政府增聘320名兒童及少年保護社工人力、190名家庭暴力及及性侵害防治社工人力。惟從內政部查復資料顯示，部分地方政府將前揭補助增聘之保護性業務社工人力兼

辦其他社會福利業務，分述如下：

- 1、內政部社會司於96年度調查地方政府兒童及少年保護社工人力僅318人，與該部兒童局95年度所設是項人力標準505人有所落差，該局爰於96年3月13日函請地方政府查填是項人力實際配置情形³。經調查結果發現未符規定情形為：原有人力移作他用者：桃園縣、臺東縣、嘉義市；新增人力有下列情況者：(1)兼辦其他業務：桃園縣、嘉義縣、臺東縣、花蓮縣、臺南市。(2)依轄區分工，統包所有個案：臺中縣、彰化縣、雲林縣。(3)移作他用：桃園縣、彰化縣、雲林縣、臺中市。(4)移至其他局室：桃園縣（執行高風險家庭服務業務）。嗣該局於96年6月間再次查核是類社工人員承接其他福利個案類型如下表：

承接個案類型	縣市別
家庭暴力及性侵害成人保護個案	除臺北市、高雄市、新竹市及金門縣外，其餘縣市均需接案
其他經濟扶助個案書面審查	宜蘭縣、桃園縣、台中縣、彰化縣、雲林縣、澎湖縣
低收入戶複查	桃園縣、台中縣、彰化縣、雲林縣、屏東縣、基隆市、台中市
大溫暖1957個案訪視（馬上關懷）	台北縣、台中縣、金門縣
獨居老人、路倒病人	宜蘭縣、彰化縣、金門縣
身心障礙家訪及其處遇	台北縣、台中縣

資料來源：內政部

³ 依據內政部96年3月13日函略以：依據該部函頒實施之「補助各直轄市、縣（市）政府增聘兒童及少年保護社會工作人力實施計畫」，各地方政府除依該計畫增聘320名兒童及少年保護社工人員外，該局所查94年度專（兼）責社工人力仍需予以維持（各地方政府所設兒童及少年保護社工人力需達505名（含專責371名，專責267名，專責以0.5名人力計之），不得減少或移作非兒童及少年保護相關業務之用。社會司日前所查之地方政府公部門現有人力數，兒童及少年保護社工人力僅318名，與該局所設標準有所落差，顯示部分縣市政府可能挪作他用情事。確有挪用他用情事者，請務必於96年5月底前改善，並將辦理情形函復該局，該局將進行實地訪視確認。

附註：

- 1、低收入戶複查包括書面審查及協助部分案家訪視。
- 2、其他經濟扶助個案包括：中低收入老人、中低收入身心障礙者生活津貼書面審查、急難救助、特境婦女救助個案視查等作業。

2、內政部於98年9月委託臺灣社工專協辦理執行成效評估，進行實地查核，輔以問卷方式瞭解家庭暴力及性侵害防治增聘社工人員之工作情形，經調查結果發現，專職於家庭暴力（成人保護）及性侵害防治者僅21%，兼職者高達72.4%（臺北縣、宜蘭縣、新竹縣、臺中縣、彰化縣、高雄縣、屏東縣、澎湖縣、臺中市、嘉義市、金門縣為100%兼職），更有6.6%完全從事與家庭暴力及性侵害防治工作無關之其他業務（臺北市、雲林縣、臺南縣、臺南市）。

（二）復依據內政部表示，近來社會福利業務大幅成長，地方政府未隨之增加社工人力，致中央補助兒童及少年保護社工人員支應其他社會福利業務之現象，似日趨普遍。又本院諮詢之學者及民間團體亦稱，地方政府前揭補助增聘之社工人力實際並非專責辦理兒童及少年保護業務，甚至部分地方政府囿於財政困難，反將原有自行聘僱之社工人員予以解聘，將中央補助增聘之人力移作兼辦其他社會福利業務云云。在在可證內政部所補助增聘之保護性業務社工人力，確有兼辦其他社會福利業務之情形。

（三）綜上，內政部鑑於兒虐致死事件一再發生，加以兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害案件之通報量日益攀升，惟從事保護性業務之社工人力嚴重不足，爰補助地方政府增聘是項業務社工人力。然而部分地方政府在整體社工人力不足之下，竟將內政部補助增聘之保護性業務社工人力兼辦其他社會福利業務，導致每位社工人員負荷案量過高，處理緊急

個案已疲於奔命，尚須兼辦其他業務，勢必產生服務順序之排擠，而無法徹底落實預防性工作，核有欠當，亟待內政部確實督促地方政府調整是項補助增聘之社工人力予以專責專用。

六、行政院主計處對於地方政府基本收支短差補助，雖以編制員額數估算人事費用，惟地方政府實際進用人員低於編制員額，且亦未以其他方式進用所需之社工人力時，該處均未要求繳回經費，實難以有效提升地方政府進用社工人力之意願：

- (一)查中央為能減輕縣市政府財政負擔，每年均匡列具財政補助性質之一般性補助款，其中就縣市政府基本財政收入不足支應基本財政支出之差額，給予基本財政收支差短補助。前揭基本財政支出按「中央對直轄市及縣（市）政府補助辦法」第2條規定包括：1、正式編制人員人事費（本俸、加給、生活津貼、福利互助金、退休撫卹金及保險費之合計數）。2、正式編制警政、消防人員超勤加班費。3、依全民健康保險法、農民健康保險條例及中低收入老人生活津貼發給辦法之相關規定，應由各縣（市）政府負擔之社會保險及社會福利費用。4、基本辦公費及員警服裝費等四款金額之合計數。
- (二)依據行政院主計處表示，該處於核算各地方政府基本財政支出中有關公務人員人事費時，係採編制員額數進行估算，但各地方政府實際進用人員低於編制員額數時，該處均未要求地方政府繳回經費。故內政部研擬「充實地方政府社工人力配置及進用6年中程計畫（草案）」所需之社工人力，應先行決定是否納為編制內員額，各地方政府進用社工人員如屬編制員額範圍時，人事費均由一般性補助款予以設算補助云云。復依據行政院主計處於本院99年

2月9日約詢表示，中央對於地方政府人事費之補助，係以編制員額數進行核算，至於各地方政府是否將社工人力不足員額納入編制，則係屬地方自治事項等語。惟行政院主計處雖以編制員額數估算地方政府公務人員人事費，然從內政部查復資料顯示，95至97年地方政府社工人員已納編之比率偏低，分別為34%、35%及35%，且實際自行進用人數亦未有增加之趨勢，分別為891人、903人及901人，仍仰賴內政部專案補助增聘人力。顯見行政院主計處前揭核算方式，未考量地方政府實際納編或進用情形，致無法有效提高地方政府合理配置所需社工人力之意願，且對於部分地方政府亦已逐步納編或以其他方式補充所需之社工人力，反造成不公之情事。

(三)綜上，現行中央為能減輕縣市政府財政負擔，每年就一般性補助款補助事項酌予補助，而行政院主計處於核算各地方政府基本財政支出中有關公務人員人事費時，雖以編制員額數進行估算，惟各地方政府實際進用人員低於編制員額數，且未以其他方式進用所需之社工人力時，該處歷來並未要求繳回經費，其作法對於地方政府無論納編或進用所需人力之意願，毫無積極鼓勵之作用，亟待行政院主計處檢討研議改善。

七、內政部考核各地方政府進用社會工作人員績效，仍以85年間前臺灣省政府核定設置數為評比基準，顯未符實情，亟待檢討改進：

(一)查前臺灣省政府於78年2月17日核定社工督導員44名、社工員297名，共計341名。嗣社工（督導）員因法令相繼賦予任務及福利服務項目持續增加，而產生人力不足之現象，前臺灣省政府爰以83年底各縣市人口數為基準核算，每1鄉、鎮、市、區至少

應置社工員1名，人口數於5萬至10萬者設2名；人口數於10萬至20萬者設3名；20萬人以上者設4名，則各縣市社工（督導）員計需494名，較78年所核定之341人，需再增聘153名。

- (二)復由內政部查復資料顯示，該部為促使地方政府重視社工人力配置，歷年來均將社會工作人員進用情形納入中央對地方政府執行社會福利績效考核，進行督考，96及98兩年度「社會工作人員進用」項目占社會工作專業制度之考核權重分別為29%及24%。復「社會工作人員進用」之考核指標以「85年臺灣省政府核定設置數為基準」所占權重最高，其占社會工作專業制度之考核權重為20%。
- (三)惟由於近年社會結構急遽變遷，衍生多元且複雜之社會問題及福利需求，社會福利政策與立法因而相繼施行或修正，相關福利措施與業務內容均迥異於以往，亦呈現大幅增加與成長之趨勢。加以社會福利各法定應辦事項所需公部門社工人力之重要程度，未盡相同，同時在地域幅員、人口結構、老化程度、人口成長、福利人口群、實際福利需求、福利服務之可近性等區域性發展因素影響之下，各地方政府社工人力需求實際發展有所差異。此外，目前高風險家庭、兒童及少年保護或家庭暴力等案件之處遇過程均多以家庭為中心，如社工人員之介入處遇採一案到底之服務模式，可否提升服務績效並避免人力資源耗用，亦將影響社工人力之需求數。由上可徵，社工人力設置基準絕非僅以轄內總人口數之單一標準，即可反映其合理數量，甚至恐有社工人力資源重複耗用之問題。
- (四)綜上，社工人力攸關社會福利服務輸送品質，內政部雖將社會工作人員進用情形納入地方政府執行社

會福利績效考核，惟該部採用前臺灣省政府以83年底轄內總人口數核定各地方政府應設置社會工作人員之員額數為基準，作為該項評比之重要指標，顯未符現今社會福利實際發展狀況，亦無法充分凸顯社工人力需求之重要性，亟待內政部檢討研擬更為客觀及合理之考核指標。

八、內政部為因應地方政府社工人力不足問題，雖多次要求地方政府將社會工作（督導）員納入組織編制，並列入社會福利績效考核，惟納編成效依舊不彰，允宜檢討改進：

（一）查內政部為因應地方政府社工人力不足問題，自91年起多次邀集行政院人事行政局、主計處、各地方政府等召開會議研商因應對策，其結論多建請地方政府考量社工人力實際需求，充分運用組織員額，將社會工作（督導）員納入各縣市組織編制，並列為重要業務。此由內政部於93年10月26日召開「研商社會工作人員編制、人力不足及社工人員擔任村里幹事之可行性會議」之決議略以：「為健全各地方政府社會工作用人制度，請各地方政府訂定社會工作（督導）員納編計畫及實施期程，逐年完成納編事宜」、該部於96年10月1日召開「研議社工人力需求進用、納編及升遷等須予制度化之相關問題會議」之決議略以：「96年度底請各地方政府在既有編制員額內將社工人力納編。97年底前請各地方政府配合地方制度法第62條規定修正，修訂組織準則時，將所需社工人力納入正式編制總員額內」，以及該部將納入編制之社工員、社工師占現有社工人員比例列入社會福利績效考核之評比項目等情，可見一斑。

（二）惟由內政部查復資料顯示，95至97年各地方政府實

際進用社工人員之人數未有增加之趨勢，分別為891人、903人及901人；且截至97年止各地方政府已將社工（含督導）人員納入組織編制員額數計有319人，包括：臺北市138人、高雄市81人、臺北縣53人、桃園縣10人、新竹縣1人、臺中縣2人、彰化縣2人、雲林縣4人、嘉義縣2人、臺南縣3人、高雄縣8人、臺東縣1人、花蓮縣5人、臺中市4人、臺南市3人、金門縣2人，納編比率僅35%，尚有582名社工人員尚未納編，甚至9縣市迄未將社工人員納入編制（詳見表9），顯見地方政府納編成效不彰。

表9、95至97年各地方政府實際進用社會工作人員（含督導）情形：

單位：人

縣市別	95年			96年			97年		
	實際自行進用人數		內政部專案補助人數 (已進用)	實際自行進用人數		內政部專案補助人數 (已進用)	實際自行進用人數		內政部專案補助人數 (已進用)
	已納編員額數	未納編員額數		已納編員額數	未納編員額數		已納編員額數	未納編員額數	
臺北市	132	0	39	132	0	39	138	0	70
高雄市	81	9	15	85	12	36	81	4	49
臺北縣	53	64	36	53	60	51	53	60	78
宜蘭縣	0	19	11	0	19	16	0	21	24
桃園縣	8	42	32	8	42	44	10	42	44
新竹縣	0	21	8	0	19	8	1	21	14
苗栗縣	0	20	5	0	18	16	0	19	20
台中縣	0	48	20	3	48	26	2	41	29
彰化縣	0	25	15	0	21	43	2	21	43
南投縣	0	39	2	0	39	10	0	39	13
雲林縣	4	26	14	4	26	18	4	26	18
嘉義縣	5	23	3	3	25	7	2	31	12

縣市別	95年			96年			97年		
	實際自行 進用人數		內政部 專案補 助人數 (已進用)	實際自行 進用人數		內政部 專案補 助人數 (已進用)	實際自行 進用人數		內政部 專案補 助人數 (已進用)
	已納 編員 額數	未納 編員 額數		已納 編員 額數	未納 編員 額數		已納 編員 額數	未納 編員 額數	
臺南市	1	20	17	3	20	19	3	20	19
高雄縣	8	74	16	8	82	30	8	71	45
屏東縣	0	34	16	0	34	22	0	34	29
臺東縣	1	15	3	1	14	6	1	14	9
花蓮縣	3	15	5	3	15	12	5	13	25
澎湖縣	0	13	1	0	15	3	0	18	3
基隆市	0	15	9	0	14	10	0	14	11
新竹市	0	23	1	0	23	5	0	23	7
臺中市	4	15	22	4	15	29	4	15	31
嘉義市	0	6	6	0	8	10	0	13	10
臺南市	1	20	17	3	20	19	3	20	19
金門縣	2	2	2	2	2	3	2	2	3
連江縣	0	0	0	0	0	1	0	0	2
合計	303	588	315	312	591	483	319	582	627

資料來源：內政部

- (三)再依據內政部表示，多數地方政府歷來均反映財政困難，建請中央專案補助人事費，或於法定員額總數上限外核給所需增加進用之社工員額，所需人事費並請中央納入地方政府財政基本支出補助。然囿於地方社工人力之納編規劃、員額配置乃為地方自治事項之範疇，屬各地方首長權限，94年度行政院業已放寬各地方政府一般行政機關之員額管制規定，回歸地方行政機關組織準則所定各地方政府員額上限。目前各地方政府法定員額與編制員額尚有空缺可資運用，故社工人力不足及納編問題須獲得地方首長重視，始能因應社會需求擴增員額云云。

復從桃園縣、新竹縣、雲林縣、嘉義縣及臺東縣政府於本院約詢時所提之書面資料顯示，地方政府囿於財政拮据及受限「地方行政機關組織準則」規範等因素，致無法納編足額之社工人力。再依據嘉義縣政府於本院約詢時表示，社工人員納編後，反而容易轉任其他公職，產生流動率偏高之問題。

(四)綜上，社會工作係長期且專業之助人服務，須進用專業且穩定之社工人力，始能發揮應有之社會安全保護及預防功能，並健全社會福利服務輸送體系。內政部為因應地方政府社工人力不足，以及社工人力進用、納編與升遷均須予以制度化等議題，雖多次要求地方政府將社會工作（督導）員納入組織編制，並考核評比各地方政府實際執行成效。惟長久以來地方政府面臨財政困難、人員流動頻繁及組織編制員額數等問題，致其納編成效不彰，顯見前揭相關作法，實未能有效提升地方政府納編之意願，內政部允應研擬有效作為，並考量納編利、弊之處，協助解決地方政府所遭遇之困難，期能提供社工人員良好、穩定之升遷制度及工作環境。

參、處理辦法：

- 一、調查意見一，提案糾正行政院。
- 二、調查意見二，提案糾正新竹縣、新竹市、雲林縣、臺東縣；調查意見三，提案糾正南投縣政府。
- 三、調查意見四至八，函請行政院督促所屬確實檢討改進見復。
- 四、本調查報告審議通過後，調查意見上網公告。
- 五、檢附派查函及相關附件，送請內政及少數民族委員會、財政及經濟委員會聯席會處理。

附表一、97年度各地方政府兒童及少年、家庭暴力及性侵害防治等業務社工人員之工作負荷：

縣市別	法定應辦事項	工作內容	每月平均服務個案總數	每人每月平均服務個案數
臺北市	家庭暴力防治	1、24小時保護專線受案、派案及追蹤聯繫、24小時緊急救援規劃協調及諮詢服務等事項。2、兒童少年保護個案危機處遇、調查、評估、個案管理及相關服務事項。3、成人保護個案危機處遇、調查、評估、個案管理及相關服務事項。	2,485	35
	性侵害防治	性侵害保護個案危機處遇、調查、評估、個案管理及相關服務事項。	900	60
高雄市	兒童及少年保護處遇服務	一、直接服務：受理通報案件、現場調查評估、陪同報案、驗傷、提出調查報告、處遇評估(含安置輔導、醫療服務、經濟協助、就學輔導、心理輔導、親職教育、法律諮詢、資源連結等)、長期安置或家庭重塑評估、返家評估、結案評估。 二、間接服務：1、兒少家庭寄養服務方案委辦業務。2、違反兒少福利法親職教育輔導計畫方案。3、弱勢家庭兒少緊急生活補助審查。4、辦理兒童及少年收出養監護案件訪查報告。5、辦理兒童及少年安置行政作業。6、保護宣導活動。7、辦理兒少收容安置機構行政業務。8、違反兒少福利法之裁罰業務。9、高風險家庭派案行政作業。10、各家庭福利服務中心及兒童福利服務中心營運與辦理親子活動、研習講座等。11、違反兒少性交易防制條例緊急與短期安置委辦業務及實施加害人輔導處遇計畫。	4,520	35
	老人保護服務	接案、訪視、提供服務(醫療衛生、福利補助、法律扶助、居家服務等)、安置服務、不定期追蹤、結案評估。		
	性侵害防治	陪同驗傷偵訊就醫就學及其他陪同服務、安置庇護、法律扶助、心理復健、家庭重建與維繫、追蹤輔導、生活關懷。		
	家庭暴力防治	1、提供24小時電話專線服務。2、提供被害人24小時緊急救援、協助診療、驗傷、採證及緊急安置。3、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，並以階段性、支持性及多元性提供職業訓練與就業服務。4、提供被害人及其未成年子女短、中、長期庇護安置。5、轉介被害人身心治療及諮商。6、轉介加害人處遇及追蹤輔導。7、追蹤及管理轉介服務案件。8、推廣各種教育、訓練及宣導。9、其他家庭暴力防治有關之事項。		
	綜合福利服務	志願服務、社會工作師法相關業務、婦女福利服務、身心障礙福利服務、毒品及自殺防治業務、多元就業業務。		
臺北縣	兒童及少年保護處遇服務	執行兒少緊急救援庇護安置、弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助個案及兒虐高風險家庭之關懷訪視、後續輔導及資源轉介，規劃社區兒虐預防宣導、推動兒少保護志工及兒少保護相關研習訓練方案等與兒少保護及兒虐預防相關業務。	4,572	68
	家庭暴力、性侵害、性交易等保護性個案服務工作	1、追蹤各責任單位傳真通報單，以進一步聯繫個案服務需要。2、新案調查，以初判受虐原因及受虐程度，評估是否緊急安置個案。3、協助被害人面對司法訴訟，提供免費免費法律諮詢。4、同偵訊與出庭，降低被害人二度傷害。5、提供被害人心理諮商服務。6、提供緊急生活補助及律師訴訟費補助。7、提供保密轉學協助。8、提供施虐者親職教育或加害人處遇方案。9、定期追蹤訪視案家暴力改善情形、協助被害人發展安全計畫。	2,554	44

縣市別	法定應辦事項	工作內容	每月平均服務個案總數	每人每月平均服務個案數
宜蘭縣	家庭暴力暨性侵害防治	1、提供24小時電話保護專線及相關緊急服務。2、提供家庭暴力暨性侵害被害人專業服務：報案偵訊與出庭陪同、法律諮詢、保護令聲請、心理諮商、庇護安置。3、提供家庭暴力被害人福利補助：醫療費、心理復健費、律師費、緊急生活補助金。	139	29
	兒童及少年保護、弱勢兒少生活補助訪視	1、辦理兒少保護案件訪視調查。2、提供緊急安置、家庭重整、心理輔導與諮商親職功能輔導等處遇服務。	478	60
桃園縣 (註1)	兒童及少年保護	兒童及少年福利宣導及保護業務。	3,055	60.7
	家庭暴力	提供被害人24小時緊急救援、協助診療、驗傷、採證及緊急安置。	1,792	94
	性侵害	提供被害人24小時緊急救援、協助診療、驗傷、採證、陪同出庭及緊急安置。	1,008	90
新竹縣	家庭暴力防治	提供被害人24小時緊急救援、協助診療、驗傷、採證及緊急安置；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、職業訓練與就業服務；提供被害人及其未成年子女短、中、長期庇護安置；辦理各種教育、訓練及宣導；其他家庭暴力防治有關之事項。	156	34.6
	性侵害防治	提供被害人24小時緊急救援；協助被害人就醫治療、驗傷及取得證據；協助被害人心理治療、輔導、緊急安置及提供法律服務；推廣性侵害防治教育、訓練及宣導；有他有關性侵害防治及保護事項。	75	30
	兒童及少年保護處遇服務	對於兒童少年保護通報案件進行緊急處遇、家訪、後續家庭處遇及結案追蹤輔導等。	-	44
臺中縣	兒童少年保護個案工作輔導處遇	兒童少年保護個案工作處遇、性侵害案件個案(18歲以下)工作輔導處遇、兒童少年性交易防制個案工作處遇、老人或身心障礙者保護處遇、其他經濟救助案件輔導處遇。	4,720	85
	家庭暴力及性侵害防治業務	一、家庭暴力及性侵害：1、受理通報。2、初步評估，如屬緊急保護者，協助個案緊急救援、安全保護、協助診療、驗傷、醫療扶助及採證等事項。3、電話追蹤及家庭訪視，並協助個案準備相關資料，提供個案危機處理、緊急安置、心理輔導、職業輔導、住宅輔導、子女就學協助、緊急生活扶助、租金補助、法律扶助及訴訟協助等各種處遇。4、視案件性質，轉介被害人追蹤輔導、身心治療，並依需要陪同出庭應訊、協調收容單位進行安置。5、評估是否符合結案指標或需續追蹤輔導。6、結案。7、登錄資料及個案紀錄整理。 二、性騷擾防治業務：受理性騷擾案件通報、提供行政申訴流程諮詢、提供個案保護扶助事項(如轉介律師諮詢或心理輔導)、評估結案。 三、各項服務方案與補助業務：被害人保護扶助措施、各項補助、家庭暴力及性侵害相對人(加害人)輔導及各項補助業務。	1,876	110
南投縣	家庭暴力防治暨性侵害防治	家庭暴力、性侵害等保護個案追蹤輔導訪視、113保護專線備執勤工作業務等。	1,024	114
	兒童少年保護處遇暨兒童少年性交易防制工作	兒童少年保護個案追蹤輔導與訪視、弱勢家庭兒童少年緊急生活扶助訪視、高風險家庭評估等。	408	45

縣市別	法定應辦事項	工作內容	每月平均服務個案總數	每人每月平均服務個案數
雲林縣 (註2)	兒童及少年、家庭暴力、性侵害個案保護服務	緊急救援、陪同驗傷採證、陪同偵訊、陪同出庭、協助聲請保護令、家庭處遇等，另需夜間執勤。	580 (新案)	39 (新案)
嘉義縣	兒童及少年保護工作	1、兒童及少年保護、性交易防制。2、福利服務(棄嬰、無依兒少、逃學逃家、未婚懷孕-含成年個案)。3、弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助。	530	53
	成人保護	1、家庭暴力、性侵害、性騷擾防治宣導工作。2、家庭暴力、性侵害被害人各項扶助服務。3、被害人庇護安置。4、諮詢及轉介追蹤服務。	493	38
臺南縣	兒童及少年保護處遇服務、成人保護、兒童及少年性交易防制、弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助與輔導、家庭暴力及性侵害防治	兒童及少年保護處遇服務、成人保護、兒童及少年性交易防制、弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助與輔導、家庭暴力防治、性侵害防治業務。	1,912	49
高雄縣	各類直接服務之保護及經濟個案	兒童及少年保護、性交易、性侵害、婦女保護、成人保護、老人保護、身心障礙者保護、高風險家庭、弱勢兒童及少年、大溫暖、馬上關懷、低收入戶、人口販運、性騷擾、及其他案件等。	10,535	162
屏東縣	兒童及少年保護處遇服務、家暴服務、性侵害、性交易個案服務、老人保護、身障保護等直接服務	兒童及少年福利法、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法、兒童及少年性交易防制條例法所規定之服務。	1,294	51
臺東縣	兒童及少年保護處遇服務(含兒童及少年性交易防制)	24小時緊急救援、安置保護、家庭處遇服務、轉介、心理諮商、法律諮詢、陪同偵訊、陪同出庭、代為提起告訴、停止親權或改定監護權等法律作為。	663	95
	家庭暴力防治性侵害防治	24小時緊急救援、安置保護、轉介、心理諮商、支持團體、目睹兒童及少年服務、法律諮詢、陪同偵訊、陪同出庭、保護令聲請協助、停止親權或改定監護權等法律作為、人身安全計畫、被害人及加害人處遇服務。	716	90
澎湖縣	兒童及少年保護處遇服務	兒童及少年保護緊急救援、安置、初評調查、危機處理、家庭處遇、家庭重整、追蹤輔導、強制性親職教育等直接服務及公權力之行使與行政工作。	45	30
	家庭暴力及性侵害防治	家庭暴力及性侵害福利服務含個案處遇、宣導、防治。	122	40.6
基隆市	兒童及少年保護(含所有兒童少年福利)	弱勢、高風險家庭關懷、兒少保個案處遇、社區兒童預防宣導。	217	27
	成人保護(含家庭暴力、性侵害)	家庭暴力個案安置、經濟補助、就業輔導、宣導等。	273	39
新竹市	兒童及少年保護處遇服務	24小時備勤，接獲通報後，24小時內處理，每案社工人員以親自見到兒童或少年為主，並評估兒童及少年之安全，後續提供家庭處遇服務。	234	39

縣市別	法定應辦事項	工作內容	每月平均服務個案總數	每人每月平均服務個案數
	家庭暴力、性侵害及性騷擾防治	被害人個案服務—訪視關懷、陪同服務、法律服務、諮商服務、轉就學協助、暫時監護權訪視、庇護安置、福利服務轉介、非上班時間執勤工作、個案資料及服務紀錄的建置。	138	27.6
臺中市	兒童及少年保護處遇服務、兒童及少年性交易防治、弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助與輔導、家庭暴力及性侵害防治、老人保護個案服務、身心障礙者保護個案服務、中低及低收入戶個案、急難救助個案服務、高風險家庭關懷處遇計畫。	提供該市兒童及少年、成人及老人保護性個案相關服務及處遇，內容如下：1、陪同出庭及陪同偵訊。2、24小時緊急救援、驗傷及緊急安置服務。3、提供或轉介心理輔導、經濟扶助、法律服務、就學服務、就業服務及住宅輔導。4、家庭訪視及輔導服務。5、親職教育及資源轉介連結服務。6、高風險家庭個案初步評估及篩檢。	2,862	58
嘉義市	兒童及少年保護處遇服務	24小時保護專線備勤、通報案件訪視調查、家庭功能評估(安全與安置評估)、緊急安置、施虐者親職教育輔導、受虐者心理輔導或治療、資源轉介及福利服務方案的連結。	298	75
	家庭暴力防治	24小時協助緊急救援、通報案件主動聯繫提供服務、報案偵訊陪同、被害人緊急庇護、心理輔導、法律、經濟扶助、後續追蹤輔導。	372	93
	性侵害防治	24小時協助緊急救援、通報案件主動聯繫提供服務、報案偵訊陪同、被害人緊急庇護、心理輔導、法律、經濟扶助、後續追蹤輔導。	76	76
臺南市	兒童及少年保護處遇服務	受理通報、緊急出勤、庇護安置、訪視調查，並提供家庭重整及家庭處遇服務。	225	45
	成人保護	受理通報、緊急救援、庇護安置、經濟扶助、陪同服務、法律扶助、心理復建及輔導、職業轉介等。	950	95
金門縣	兒童及少年保護處遇服務	個案工作、訪視。	15	15
	家庭暴力防治	個案工作、訪視、緊急救援。	17	9
	性侵害防治	個案工作、訪視、緊急救援。	1	1
連江縣	兒童及少年保護	1、高風險家庭及弱勢兒童保護個案緊急救援。2、兒童及少年保護志工、兒童及少年保護相關研習等業務。	0.08	0.08

資料來源：

- 1、依據內政部轉請各地方政府查復資料彙整製作，其中苗栗縣、彰化縣及花蓮縣所提該等業務統計數據資料尚乏明確、完整，故未列入本表。
- 2、桃園縣政府部分，係依據該府於本院99年2月5日約詢時所提供之98年度資料。
- 3、雲林縣政府部分，係依據該府於本院99年2月5日約詢時所提供之98年度資料；另該府是項業務每月平均服務個案總數僅含新案，如加舊案，則社工人員每人每月平均服務個案數為217案。