

法務部辦理財團法人犯罪被害人保護協會業務評鑑報告  
(評鑑範圍 109 年 1 月 1 日至 109 年 12 月 31 日)

評鑑日期：110 年 5 月 12 日

綜合評語

一、會務推動：

- (一) 總會有關特殊案件之處理、訂定內部規定等事項，於董事會前先行請教具相關專業之董事，可提升董事之實質功效與監督，並具體回應 108 年評鑑委員意見「思考加強董事會之功能」，值得鼓勵，惟建議仍能建立明確規則與程序，與董事會議之討論議題有實質連結，適時發揮專業諮詢功能，亦避免誤解董事會僅徒具形式意義。
- (二) 建議評估社群平台及電子報的傳播效果及成本效益，並將有限資源優先投注於提供予被害人服務資源，確保有需求的被害人知道犯保協會之相關協助。
- (三) 建議可針對不同對象(如一般大眾、網絡成員或被害人及其家屬)進行不同類型、不同主題之行銷規劃，發揮各類宣傳之目的，進而鼓勵社會大眾參與犯保工作之意願。
- (四) 公益行銷部分，在 109 年度進行強化網路及社群平台運用，觸及人數成長 3 倍以上，讓外界能更加瞭解協會服務內容，值得肯定。
- (五) 未來累積相關系統資料後，可進行大數據分析，針對服務對象基本資料、服務內容等，統計初期分布性、趨勢等，亦可協助發展業務內容及教育訓練規劃。

二、人力資源管理：

- (一) 協會在人事制度、行政管理制、志工一般訓練及管理、資源開發與連結等面向均著力甚多，應予肯定。
- (二) 在有限的專職人力下，與法扶單一窗口協力、提供外部督導支持與培力、提供諮商輔導團督，盡力提供一線犯罪被害人服務後勤支援，殊屬不易。
- (三) 面對社會大眾及被害人的高度期待，協會允宜更明確化自我定位，專業評估被害人的需求，重新規劃人力結構，以落實本法保障被害人權益，免於恐懼與無助，撫平傷痛、解決問題、重建生活之旨。
- (四) 目前全國志工高達 780 名，為專任人員 65 名的 12 倍之多。建議再調整專任人力外，並重新盤點現有志工人力，求精不求多，並將前

述重新定位後之任務分類分級、適人適任，提供符合其任務需求之教育訓練，發揮人力資源管理育才與用才的功能，有效回應服務對象之期待。

- (五) 員工協助方案 (EAPs) 非常重要，對於凝結內部士氣具正面效應，建議可規劃分區交流之活動，可建立區域內之凝聚力，亦可因應疫情之限制措施。
- (六) 貴會對於人力進用時效似有延誤(如空缺二年多迄今才補足二名人力，建議應全力辦理延攬工作。
- (七) 教育訓練非常重要，建議總會能有一個整體性規劃，並鑑於資源有限，應優先建立核心專業訓練課程，逐級將核心項目統整，再將特殊地域性的教育訓練交由分會來執行。
- (八) 有關教育訓練課程部分，建議可增加多元文化、多元族群、多元性別觀點等課程，及提升同仁性別敏感度之教育訓練等課程。此外，有關志工訓練課程部分，建議能彙整各分會之辦理情形，俾使總會了解、掌握各地課程規劃情形、是否尚有不足情形，或課程安排與學習模式效果有可供其他分會學習或複製經驗之處。

### 三、財務管理：

- (一) 以捐助款進用輔助人力辦理主計、行政業務，礙於人力不足，有身兼主計及出納之分會，務必加強管理，避免產生弊端。
- (二) 該會 109 年度各月份之會計報告、108 年度決算及 110 年度預算均依規定期限報送本部，惟其編製之預決算書表及會計報告內容有部分錯漏，嗣後請注意落實前開書表之核校，以強化財務報表之正確性及提高財務報導品質，並利於預決算書表於規定時限前送立法院審查。

### 四、業務績效管理：

- (一) 查各類型被害人服務個案之件數與人數，在去年與前年比較，均有顯著成長，例如新收案件從 108 年的 3,430 件增加到 3,575 件、新增確定開案案件從 108 年的 1,828 件增加到 2,187 件，成長 16.6%。惟有關於近期與臺灣高等檢察署的重傷被害個案勾稽精進作為應確實執行、持續檢討，避免與地檢署的重傷案件落差過大。
- (二) 因應疫情發展並配合本部指示，即時規劃「紓困振興、我們有心(馨)」8 項協助馨生人措施，實屬不易。相關協助措施包含以紓困為目的之「追蹤關懷」、「資助加碼」、「優先採購」及「物資

捐贈」4 措施；以振興為目的之「節期關懷」、「集中行銷」、「馨生市集」及「物流補貼」4 措施等，建請貴會確實檢討執行成效與辦理方式，俾利面對未來疫情可能之發展與挑戰。

- (三) 犯保協會與警察機關聯繫，查 109 年受理各地警察分局犯罪被害保護官通報計 154 件，較 108 年通報 138 件，增加 12%。臺北等 22 個分會皆有建立保護官聯繫通訊錄或 LINE 通訊群組聯繫，109 年計有臺北等 15 個分會召開過聯繫會議(佔 68%)，召開 21 次業務聯繫會議。但因警方業務調動頻繁，恐因不熟悉犯保業務或可提供服務項目而漏未轉介或落實相關計畫規定，建議督導各分會加強與當地警方的聯繫會議。
- (四) 為完整且準確蒐集綜合推廣業務資料，該會整理 108 年度資料登錄綜合推廣子系統之情形，整理常見錯誤態樣函知各分會，並要求召開宣達會議及做成紀錄回復，以落實績效管理，值得肯定，建議應持續教育工作人員善用各業務系統等資訊化工具，避免傳統報表之工作模式，以提升效率。
- (五) 在法律權益保障執行原則，提及駁回時應提供其他配套服務措施，係規劃「陪同出庭」及「庭前準備告知服務」，以紓緩受保護人因被駁回而不滿心情。據統計，109 年各類法律協助服務中，各項服務皆增加佔比，僅轉介及法務服務佔比降低，應為一路相伴法律協助計畫「申請審查從寬」、「經費充分挹注」、「建立配套措施」三原則落實之成果，殊值鼓勵。
- (六) 引入企業資源贊助重傷害被害人家庭服務照顧(台新銀行公益信託基金)與馨光閃耀計畫所列重傷害被害人服務之差別，以馨光閃耀計畫所未列事項，例如異地就醫、輔具補助、友善居家環境改善，將重傷被害人在未取得長照服務資格前及後，給予妥善及補充長照不足處之服務。
- (七) 外部督導甫實行，期可於服務專業上協助與持續提升，惟對於該措施之期待與目的，建議可與雙方(外部督導及參與之工作人員)再溝通與釐清，以達外部督導預期之成效。
- (八) 外部督導之紀錄尚為完整，惟內部督導之相關紀錄應確實、依限完成撰擬，俾進行後續督導及追蹤改善；另內部督導之人力應儘速規劃補足，俾提供工作人員完善之支持協助。
- (九) 諮商輔導行政查核之缺失，總會皆有督導各分會針對各項缺失函

復調整與修正情形，惟針對部分需長期追蹤項目，無法了解總會或各分會是否有對於該缺失進行長期追蹤改善，建議加強。

- (十) 目前除一路相伴法律協助專案、溫馨專案諮商輔導等專案外，並無進行相關服務成效之滿意度調查，建議可建立定期之受保護個案的整體滿意度調查報告，俾作為成果說明之基礎。

#### 五、行政管理：

- (一) 外界或立法院建議強化協會的募款能力部分，協會自本年度首度獲得衛福部許可辦理公開募款，建議可強化多元募款方式，除線上信用卡捐款外，亦得連結街口支付、Line Pay、全聯支付 PX pay 等多元捐款管道，提升民眾捐款之便利性與意願。另併請注意開立收據、應載明事項、勸募活動及捐贈情形的公開等相關法規要求與規定，並注意捐款人的資安及個資保密工作等。
- (二) 在日常服務過程中，如有接受個案陳情或申訴之案件，應詳加紀錄、分析整理，如遇有非己身業務，應適度轉介相關機關、團體予以協助，並應善加利用平時與個案接觸機會，蒐集個案心聲與意見，為未來修法後之「申訴制度」奠定良好基礎。

#### 六、其他建議：

- (一) 有關本部相關評鑑建議與本部發函要求之辦理事項，應注意辦理時效，如因現實業務推動情形或其他因素未能於時限內完成，建議敘明理由，或適度來文本部告知因故須延後辦理時限，以避免衍生後續管考爭議或外界質疑。
- (二) 協會於業務執行上朝更人性化規劃及努力，尤其去(109)年一年規劃及調整很多項目，惟因屬規劃完成初期，尚無具體績效可呈現，期待未來的績效可以更符合社會期待，並建議應持續滾動式檢討並修正。
- (三) 有關政府與相關部門之連結，除總會與檢警機關之合作外，在各分會部分，建議可多鼓勵與地方政府或當地民間團體增加業務宣導及交流，且除日常基本業務面的宣導合作交流外，亦可進一步針對共同服務個案，討論更實質之協處方式、合作模式與經驗交流。