

洪委員文玲

一、因應新法，建構相關單位資源網絡之連結

(一) 各目的事業主管機關

1. 各目的事業主管機關應指定專人辦理各項被害人保護工作。根據《犯罪被害人權益保障法》第 10 條，為確保犯罪被害人或其家屬從第一次接觸各目的事業主管機關開始即能獲得專業服務，規定各主管機關應設置或指定專人，以專任或兼辦方式，負責犯罪被害人權益保障及保護服務業務。
2. 各機關應根據其業務性質，提供不同程度的協助，包括但不限於：提供個案權益告知及相關文宣資訊、進行案件轉介、資源整合等，以避免犯罪被害人及其家屬在求助時無門。
3. 然而，依簡報內容，尚未見到明顯且具體的合作模式，各分會與各縣市政府的連結部分仍然流於形式上的拜會行程，未有顯著連結強度之網絡。

(二) 性侵案件

1. 各地家防中心：在通報性侵案件時，各縣市家防中心在協助性侵害犯罪被害人申請補償金方面，扮演著重要角色。家防中心負責接收性侵害案件的通報，並在確保案件得到及時處理的同時，協助被害人申請補償金。然而，目前犯罪被害人保護機關與各地家防中心之間的合作較少，這導致在許多情況下，被害人無法及時獲得綜合性的支持和服務。尤其是在申請「性侵害犯罪被害補償金」時，常因逾申請時效而遭到駁回，這無疑是國家機關對被害人造成的二次傷害。因此，有必要強化兩單位之間的合作。
2. 犯保機構在性侵案件服務扶助方面雖居備位概念，但在「申請補償」宣導部分，仍需要加強進行通盤檢討，並與相關民間機構例如：犯罪被害人權益保障聯盟、財團法人勵馨社會福利事業基金會、財團法人台北市婦女救援社會福利事業基金會、財團法人婦女新知基金會、財團法人民間司法改革基金會等單位，建立並加強跨單位合作機制。

(三) 重傷案件：依該會 113.06.01 補充資料，如下：

壹、警察分局保護官通報

一、113 年 1 月至 4 月共通報 583 件，包含死亡 479 件、重傷 66 件及其他 38 件。

二、去 (112) 年同期共通報 66 件，包含死亡 50 件、重傷 3 件及其他 13 件。

三、犯保法第二章保護服務章施行後之前 4 個月 (112 年 7 月至 10 月) 共通報 309 件，包含死亡 258 件、重傷 28 件及其他 23 件。

根據上述資料，得知犯保機構與外界轉介的案件類別，仍主要以死亡案件作為通報對象。然而，《犯罪被害人權益保障法》第 6 條第 6 項，重傷被定義為：因犯罪行為致使身體受到侵害，達到刑法第 10 條第 4 項所規定之傷害程度，或符合全民健康保險法第四十八條第一項重大傷病項目之情形。因應此修法，犯保機構需應對擴大「重傷」定義所帶來的案件量，並積極需與各地犯罪被害保護官合作，提供更明確的重傷認定標準，並對「醫療機構社工室」建立連絡網絡，以增加服務對象。

此外，若案件被害人日後逐漸康復，不再符合該會服務之重傷標準，亦需建立相應的退場機制，避免造成個案二度傷害。

二、加強犯罪被害補償金宣導

(一) 各地方檢察署審理的「性侵案件」已佔總體審理案件的 60% 以上。然而，這類案件很多時候未經過各地犯罪被害人保護協會（分會）之服務，而是由家庭暴力暨性侵害防治中心直接提供服務。這種情況可能導致部分被害者未能得到應有的補償，進而影響他們的權益；甚至很多時候，由於超過申請時效而遭到駁回。

(二) 擴大「重傷」服務照顧，許多重傷案件的被害者對於補償申請的程序並不熟悉，甚至不知道自己具有申請補償的權利。這反映出現行補償機制在宣導和實施上的不足。因此，為讓需要扶助的重傷犯罪被害者及其家屬得知此制度，需加強與各

縣市社會局(處)業務連結，應建立緊密的合作機制，包括：
定期業務連繫會報，避免任何一個被害者被遺漏。

- (三) 如何讓社會大眾了解政府的福利政策，並落實「從優、從速、從簡」的精神，這方面的機構應需要再加強對社會大眾宣導與實施。透過目前時下流行之網際網路宣導方式、建立通報平台和提升補償審議流程透明度，使得更多的被害者得到應有的服務與補償，進而推動社會正義的實現。

三、檢討家庭關懷活動舉辦方式

確保犯罪被害家庭關懷活動的有效性和針對性是非常重要的，關於犯罪被害家庭關懷活動的舉辦方式、支出金額以及參與個案篩選機制：

- (一) 需求及目的導向的活動設計活動應該根據被害人及其家屬的實際需求來設計，包括：心理支持、法律扶助、生活重建等。
1. 心理輔導工作坊：提供專業心理輔導，幫助被害人及其家屬應對創傷。
 2. 法律講座和諮詢：提供法律知識講座和個別法律諮詢，幫助被害人了解其權利和法律程序。
 3. 技能培訓和職業指導：提供職業技能培訓，幫助被害人重返工作崗位，提升自立能力。
 4. 社區支持小組：組織社區支持小組，讓被害人及其家屬能夠分享經驗，互相支持。
- (二) 避免“大拜拜式”旅遊行程，應避免僅以旅遊為目的的大規模活動，這樣的活動往往無法解決被害人及其家屬的核心需求。相反，會衍成社會觀感不佳之問題。
1. 小規模、專題性活動：例如心理療癒營、藝術治療工作坊等，這些活動更能提供針對性的支持。
 2. 持續性關懷計劃：設計連續的關懷計劃，確保長期支持，而不是一次性的活動。
- (三) 活動支出原則
- 活動的支出金額不宜佔「業務經費」之比重過高，應制定詳

細的預算計劃，確保每項支出都有合理的預算限制，並嚴格控制在預算範圍內。

1. 符合成本效益分析：對每項活動進行成本效益分析，選擇成本效益最高的活動形式，根據重要性和緊急程度，優先安排最迫切需要的活動，而非為績效而辦活動
2. 資源整合和共享尋找與其他機構或組織的合作機會，通過資源共享減少開支。與其他非營利組織、政府機構或企業合作，共同舉辦活動，分攤成本。

（四）建立參與個案之篩選機制

為確保資源的有效利用和活動的針對性，應設立合理的參與個案篩選機制：

1. 評估標準：根據需求案件緊急程度、被害者家庭狀況、過往參與情況等因素進行評估，確保參與者的多樣性，包括：不同年齡層、性別和背景的受害者，以提供全面的支持。
2. 篩選機制：瞭解參加者的具體需求和期望，以確保活動的有效性。參與優先級優先考慮需求迫切的受害者及其家屬。

四、建立機構發言人制度

建立犯罪被害人保護機構發言人制度具有多方面的重要性。雖然犯罪被害人保護協會已有 25 年的歷史，但社會大眾對其了解甚少。機構應改變以往默默行事的態度，轉而主動積極地為「被害議題」發聲，成為被害者的代言人。

（一）增強機構公信力

發言人制度能夠，確保機構對外發布的訊息統一、透明，增加公眾對機構的信任度。透明的信息傳遞有助於減少誤解和謠言，增強機構的公信力。另外，發言人需要與各部門緊密協作，了解各部門的工作動態和需求，促進機構內部的協作和訊息流通。

（二）資訊公開

定期發布活動報告、政策解釋，例如：犯罪被害補償金及修復式司法制度，並讓公眾瞭解機構的工作成果和未來計劃，促進公眾對機構工作的了解和支持。

(三) 為被害議題發聲

發生危機事件時，針對「社會矚重案件」，在不涉及個資及偵查不公開的原則，發言人可以迅速回應媒體和公眾的關注，提供準確的信息，避免信息混亂和不實傳言，維護被害者或其家屬之形象。

(四) 建立機構專業形象

發言人具備專業背景和溝通能力，能夠以專業的形象對外發聲，提升機構在公眾心中的專業度和權威性。

(五) 增強媒體關係

發言人作為機構與媒體之間的橋樑，能夠建立穩定的媒體關係，確保媒體報導的準確性和及時性，有助於機構服務效能的有效傳播。通過發言人制度，機構可以更好地利用媒體資源，擴大宣傳效果，提升機構知名度和影響力。

(六) 提升社會影響力

發言人可以利用平台和媒體資源，積極宣傳犯罪被害人保護的重要性，倡導社會關注和支持，推動相關法律 and 政策的完善，並且有效引導公共輿論，推動社會形成正確的認知和價值觀，促進社會和諧。

(七) 慎選機構代言人

邀請知名人士或被害者代表為協會代言，增加宣傳的影響力和公信力。

五、提升機構能見度

建議犯保機構應運用最新的網路行銷方式，可以提高其知名度，吸引更多受害者和公眾的參與與支持。

(一) 社交媒體行銷

1. 創建和管理社交媒體帳號，在 Facebook、Instagram、Twitter、LinkedIn 等平台上建立官方帳號，定期發布與犯罪被害人保護相關的資訊、故事和資源。
2. 社交媒體廣告，利用 Facebook Ads、Instagram Ads 等平台的廣告功能，針對特定群體進行定向宣傳，例如：社福相

關業務單位及專家學者等。增加互動和參與，積極參與相關話題的討論，回答問題，與受眾互動，建立信任和關係。

(二) 內容行銷

1. 發表文章或研究數據，在協會的網站上開設部落格，定期發布有關被害人保護的文章、案例分析、法律解釋和實用指南，增加網站流量和受眾參與度。
2. 影片和多媒體內容，製作短片、紀錄片或動畫，講述被害者的故事和協會的服務，並通過 YouTube、社交媒體平台等渠道發布。

(三) 搜尋引擎優化 (SEO)

1. 關鍵字優化，研究並使用相關的關鍵字，優化網站內容和部落格文章，使其在 Google 等搜索引擎中排名更高，吸引更多自然流量。
2. 建立高質量的反向連結：與其他相關網站合作，獲取反向連結，提升網站的權威性和搜索引擎排名。

(四) 線上網絡研討會及與國際被害組織聯盟

1. 國內外之網絡研討會 (Webinars)，舉辦線上研討會，邀請專家和被害人分享經驗，提供實用的法律和心理支持資訊。
2. 國際聯盟：犯保協會需要與國際被害人組織聯盟合作，在國內/外的研討會上發表有關"犯罪保護服務"相關主題，以提昇我國犯保協會之國際觀。

(五) 數據分析和優化

1. 使用分析工具：將犯保機構的服務數據分析圖表化，並運用量化統計分析結果，不斷優化行銷策略和內容，提高宣傳效果。
2. 通過最新的網路行銷方式，使得犯保機構可以有效提升其知名度和影響力，吸引更多社會大眾參與「被害保護議題」，優化其使命和目標。

六、檢討教育訓練課程及內容

因應修法新增條文，訂定犯罪被害人保護法相關的教育訓練課程是非常重要的，以確保工作人員(包括主委及委員們)與志

工，能夠有效地理解法律修訂和相應的保護措施。

- (一) 法律理解及運用：針對工作人員對於《犯罪被害人權益保障法》的修訂內容有清晰的理解，包括新的法律條款和相應的執行措施。清楚修訂的目的是什麼？例如：更好地保護犯罪被害人的權益，改進現有的司法程序，或引入新的保護措施。
- (二) 情境模擬：透過情境模擬的方式，讓工作人員能夠實際應對不同情況下的犯罪被害人保護需求，並學習如何以最合適的方式提供協助和支持。透過小組討論、角色扮演和情境模擬等方式，促進工作人員間的互動和協作，從中學習更多寶貴的經驗。
- (三) 溝通技巧：強調合適的溝通技巧，以更好地與犯罪被害人互動，包括適當的同理心、尊重和支持技巧。尤其是針對原本是服務對象，之後因康復或判刑，而變成非協會服務的對象，其「退場機制」的教育輔導課程，幫助他們理解退場的必要性，並做好心理準備。提供情感支持，提供心理支持和情感關懷，讓他們感受到即使不再是服務對象，仍然受到關心。因此，如何規劃溝通技巧和退場機制的課程設計，可以更好地幫助犯罪被害人過渡到新的生活階段，同時保持他們的安全感和支持感，這是非常重要的元素。
- (四) 多元文化理解：考慮到社區的多元文化背景，著重強調跨文化敏感度和對於不同族群、背景或性別的犯罪被害人的特殊需求。藉由多元課程內容的組合，將有助於確保工作人員能夠適當地應對犯罪被害人的需求及修法的要求，同時亦能更適應不斷變化的社會需求和多元文化環境。
- (五) 專業支援：邀請心理學家、律師、社會工作者或其他專業人員或學者參與培訓，並請其提供專業觀點和建議，再者，訓練應該是持續的，不應局限於一年幾次的例行會議，而是需將培訓課程納入專業學習的認知及概念。

七、檢驗法律服務品質

有鑑於去年服務 10 萬人次，其中 40%是法律協助。因此，關於律師的酬金和服務品質，需要更多檢驗機制才能確保個

案得到妥適服務品質。犯保機構應考量律師的酬金可能取決於多個因素，包括：所提供的服務類型、律師的專業水平、地區性因素和市場需求等。同樣，服務品質亦受到多個因素的影響，例如：律師的專業能力、溝通技巧、個案滿意度等。透過多個因素的評估，可以更全面和客觀地瞭解律師酬金和服務品質的水平，從而提高服務的專業水平和質量。檢驗律師的酬金和服務品質，並對其進行評估是一個相當具有重要性的工作，因為，不專業的服務對於個案是二次傷害。因此，在評估律師酬金和服務品質時，需要從不同層面，建立檢驗標準：

（一）律師酬金評估

1. 市場調查：瞭解解當前市場上相似服務的價格水平和標準，並進行比較。
2. 服務類型：區分不同的服務類型以及其相應的價值，應將各類服務進行標準化。
3. 專業水平：根據律師的專業資格、經驗和專業能力來評估其酬金定價。
4. 地區性因素：了解當地成本水平和相應的市場需求，以便設定合理的酬金。

（二）服務品質評估

1. 個案滿意度調查：收集個案的反饋和評價，包括：對律師業務水平、溝通能力和解決問題的能力等方面的評價。
2. 專業評估機構：考慮律師所屬的專業評估機構是否對其進行相應的評估和品質認證。
3. 事務執行狀況：考量律師在過去案例中的執行情況，包括：開庭服務狀況以及個案的問題解決能力。

八、加強宣導修復式司法制度及犯罪被害人保護命令

（三）修復式司法制度

根據案件數據統計：從 102 年至 112 年共 5 件進入修復式機制平台，但修法後至今無新增案件。分析為何修法後無新增案件，找出可能的原因，例如：宣導不足、被害者及家

屬不了解，亦或許各地方檢察署檢察官不願意轉介…等。

(四) 犯罪被害人保護命令

犯罪被害人保護命令確實是對被害人，尤其是數位性暴力被害人，命令加害人刪除在互聯網上發佈的涉及被害人的個人訊息、照片、視頻等敏感內容，命令加害人不得散佈、分享或轉發任何涉及被害人的數位內容，這是非常重要和有效的保護措施，需加以多宣導。

(五) 需建立多元宣導策略

1. 被害人權益手冊：更新並廣泛分發被害人權益手冊，詳細介紹修復式司法和犯罪被害保護命令的相關內容及其運作流程。
2. 網路宣導：在總會官網設置專門的宣導頁面，並連結至法院或法務部網站，提供詳細的法律解釋和常見問題解答。
3. 多管道宣導：利用社交媒體平台，如 Facebook、Twitter、Instagram 等，發布相關資訊、宣導短片和圖文解說。或是透過電視、廣播和報紙等傳統媒體，進行廣泛的宣傳報導，提升公眾認知。
4. 研討會發表：舉辦研討會或參與國內外研討會，藉此宣導解讀新法，回答公眾疑問；並藉由社區宣導活動：在社區中心、學校和公共場所舉辦宣導活動，直接與公眾互動，提供現場諮詢服務。
5. 學校教育：將修復式司法和犯罪被害保護命令的知識納入學校法治教育課程，從小培養學生的法律意識。例如:113 防暴概念，從小培養。

九、提升員工素質

在現今競爭激烈的職場環境中，尤其是衛福部「社會安全網」方案，大量晉用社工人員，犯保機構是否能招聘到優秀的人才是組織成功的關鍵之一。

- (一) 相關專業證照：根據職位需求，要求員工持有相關專業證照，並提供專業加給，例如:律師證照、心理師證照、社工師證照等。

- (二) 持續教育證明：鼓勵員工參加機關外辦理的相關專業培訓或持續教育，並提供支持。這不僅有助於提升員工的專業能力，也能激勵他們持續學習和進步。
- (三) 學歷加給：設立學歷加給制度，以吸引高學歷人才，並鼓勵現有員工進修。
- (四) 工作經驗：在招募員工時，綜合考慮其學歷、證照和工作經驗，將之前的工作年資合併計算，全面評估候選人的專業能力和潛力。
- (五) 多管道招聘：使用線上招聘平台、校園博覽會招聘、專業協會和行業論壇等多種渠道發佈招聘信息，擴大員工來源範圍。
- (六) 借鑒衛福部「社會安全網」的人力招募方案，並積極向人事總處爭取員工福利，以提高組織的競爭力和吸引力，提供具有競爭力的薪酬和福利待遇，吸引並留住優秀人才。

十、檢討分會提升績效制度之成效及外部督導報告保密員工個人資料

針對「協助分會提升效能方案」及「外部督導支持與培力計畫」的改進建議，並考慮赫次伯格的二因子理論，強調激勵因子和保健因子的平衡，以確保分會同仁的積極參與和持續發展。

- (一) 協助分會提升效能方案
 - 1. 重視分會自主性：尊重分會的自主性，讓分會在提升效能的過程中有更多的主導權，避免分會感受到被強迫的壓力。
 - 2. 總會與分會之合作模式：建立總會與分會之間是合作模式，而非監督模式，確保總會與分會之間的互動是基於信任和合作，促進分會同仁之間的良好互動和合作，減少內部競爭和摩擦。
- (二) 外部督導支持與培力計畫
 - 1. 分會主任領導：分會主任的領導力提升，應提供領導力培訓，幫助分會主任提升其管理和領導能力，建立更有效的領

導統域。總會的角色應提供支持系統而非控制；再者，確保外部督導是基於支持和培力。

2. 外部督導報告內容：督導的內容應針對「個案」研討，提供具體而可操作的建議，以避免流於形式，才真正能夠幫助分會提升效能。另外，針對未按月上繳報告的分會，給予更多的理解和靈活性，尋找更適合的報告和溝通方式，而非一直行文稽催。

（三）外部督導角色與功能：

1. 犯保工作專業多元：工作範疇涵蓋法律、心理、社工及犯罪防治。然而，目前大部分分會的外部督導人員以心理師居多，且報告內容多以工作人員的「工作態度與人際關係」為主。在此過程中，員工晤談的隱私保護需要格外注意。雖然，在評鑑當日，總會主管已解釋分會的同仁之間不會得知彼此晤談的內容，但行文至總會時，公文上的 5 位核章同仁仍會知悉分會間的問題。因此，建議，在外部督導報告中，加強對員工隱私的保護，減少不必要的詳述，確保只涉及工作相關的必要訊息。
2. 多元化外部督導：建立跨專業督導，增加法律、社工、犯罪防治等不同專業背景的督導人員，提供更全面的業務建議，避免局限於心理方面。再者，外部督導應針對分會的具體業務需求，提供專業且實用的建議，提升分會業務能力，因此，督導報告應注重實質內容，避免流於形式，確保能真正幫助分會提升效能。