

南 華 大 學

非營利事業管理學系

碩士論文

民間社福機構運用在地資源對家暴案件服務品質

影響之研究-以高雄市小草關懷協會為例

A Study on the Service Quality Effect upon the Private Social Welfare
Institutions Using Local Resources on the Domestic Violence : The
Kaohsiung Grasscare Compassion Association as an Example

研 究 生：楊 沛 綺

指 導 教 授：蔣 念 祖 博 士

中 華 民 國 101 年 6 月 16 日

南 華 大 學

非營利事業管理學系

碩 士 學 位 論 文

民間社福機構運用在地資源對家暴案件服務品質影響

之研究—以高雄市小草關懷協會為例

研究生：楊沛綺

經考試合格特此證明

口試委員：蔣念祖

李志宏

傅秉誠

指導教授：蔣念祖

系主任(所長)：鄭文輝

口試日期：中華民國 101 年 6 月 16 日

謝 誌

做學問的樂趣，研究發現的喜悅，在南華學涯，享受人生的恩典！

報考初衷來自發願要盡心在 NPO 領域服務的真摯誠意；從未想過自己會有當研究生的機會，圖報以求知若渴的毅力，奮力不懈！而今學程圓滿的成就，是親愛家人無上限的包容與透入心底全力愛的支持；學習成果的豐碩是師長們專精學識的傾囊相授，蔣念祖老師不因為中高齡學生的悟性“頓”，仍不厭其煩的反覆解惑；李志宏老師不吝指教提點研究論文關鍵補足之處；傅篤誠老師真性情的教誨、鼓勵及肯定；涂瑞德老師嚴謹用心的教學態度，是學習的最佳楷模；每當深夜敲打鍵盤孤軍奮戰之時，管理學院洪嘉聲院長「加油，堅持到底！」的砥礪；玉香學姐暴雨之夜鼎力相挺到底的溫暖，還有周圍良師益友不論是做人、做事、做學問，一路帶領著我向上提升的力量。

研究學程的成全，是無數關愛的堆疊，不是感謝就足以道盡；對天神的倚靠得以被賜福，激勵出有生以來不可思議的爆發力，寫作論文的堅強毅力連自己都難以相信，但是過程的緊密壓力卻造就出全新的自信與能力。有機會再學習，承蒙有幸得能受師長肯定、提攜；亦師亦友的陳慶祥老師，重點提示，熱忱相授；同學間彼此加油打氣，高雄幫五人組，“募款專題課程”紅不讓，讓涂老師刮目相看；兩年的共乘車友情誼，關心、支持，一輩子的美好回憶。

感謝我敬愛的雙親，最平凡的關心話語，幻化最偉大的慈愛。最後，特將本文獻給丈夫浦洋、女兒苑芃、孟臻，因為你們濃得化不開的愛成全我的理想，我將以滿心感恩的親愛之情做你們永遠的陪伴與守護。

楊沛綺 謹誌於

南華大學非營利事業管理學系研究所

中華民國一〇一年六月

摘要

公私部門透過協同合作（collaboration）的模式促使社會福利服務輸送符合民眾的期待是為雙方一致的共識，高雄市政府社會局家庭暴力及性侵害防治中心與委辦民間社福機構雙方從建立互助資源網絡到資源共享，以達落實家暴法核心精神，保障被害人權益之目的。

本研究在於探討公私部門協同合作社會福利服務輸送，民間社福機構運用地資源對家暴案件服務品質影響作相關探討，研究目的主要為：

- 一、公部門與民間社福機構對家暴案件服務品質之差異。
- 二、公部門與民間社福機構運用地資源對家暴案件服務品質之差異。

經從文獻探討及深度訪談中得出以下研究發現：

- 一、高雄市政府將家暴業務列為市政重點之一，積極作為促使公私部門透過各網絡單位合作協同處理家暴案件，歷年來成效斐然。
- 二、公部門以福利服務新三角輸送體系為合作主體，由政府出資（補助人事費）購買民間單位勞務（社工員人力）來供給服務使用者（家暴受害人），創造三贏的合作模式，是為社會福利服務積極且有效益作為。
- 三、公部門家暴案量負荷過重，服務品質產生嚴重缺口，主因在於從未設計測量工具對案主做服務滿意度調查，服務端難以有依據來修正服務品質。
- 四、對於精障者家暴被害人並無危險層級評量表，疾病與受家暴行為的關連性會影響案主處遇計畫的擬定，值得專題探討。

本研究並得到民間社福機構得能運用公私部門資源提升家暴案件服務品質，顯示服務目的應在於案主多元化需求的被滿足。藉以本研究結論及建議回饋公私部門做為家暴案件修補服務品質缺口之參考。

關鍵字：家庭暴力防治法、民間社福機構、協同合作、在地資源、服務品質

Abstract

The collaboration between public and private sectors facilitating the social welfare service delivery to meet the public's expectations is the common consensus of both sides. The Kaohsiung City Domestic Violence and Sexual Assault Prevention Center and the private social welfare institutions work together to fulfill the spirit of the Domestic Violence Prevention Law as well as to protect the victims' rights through the establishment of mutual aid network and sharing of resources.

This study is to explore the service quality effect upon the private social welfare institutions using local resources on the domestic violence through public-private sector collaboration on social welfare service delivery. The objectives of this study as following:

1. The difference of the service quality on domestic violence cases between the public sectors and the private social welfare institutions.
2. The difference of the service quality on domestic violence cases between the public sectors and the private social welfare institutions using local resources.

The conclusions of this study as following:

- 1 Kaohsiung City Government regards the domestic violence cases as the important civil services, and accelerates the collaboration between public and private sectors through cooperative networks in order to cope with the abovementioned cases.
- 2 The delivery system of new triangular welfare service is the main cooperative axis of public sector, which is based on the model of government allocates budget (for personnel expense) to purchase the labor service (social worker manpower) from private sector, then offers the service to the user(victim of domestic violence).
- 3 The over workload of domestic violence cases result in the leak of service quality due to the lack of evaluation tools on the user satisfaction, and its feedback is in vain.
- 4 There has no evaluation standard for the mental retarded domestic violence, the correlation of the sickness and domestic violence behavior will affect the treatment planning, and which is worthy for further research.

The conclusion of this study also finds that the application of public and private resources would promote the service quality of domestic violence cases. It shows that the purpose of service should satisfy the multi demands of the target case. To hope that the conclusions and suggestions of this study could mend the service leaks of domestic violence cases for the public and private sectors.

Keywords: Domestic Violence Prevention Law 、 private social welfare institution 、 collaboration 、 local resources 、 service quality

目 錄

謝 誌.....	I
中文摘要.....	II
英文摘要.....	III
表 目 次.....	V
圖 目 次.....	VI
第一章 緒論.....	1
第一節 研究緣起與背景.....	1
第二節 研究目的與研究問題.....	3
第二章 文獻探討.....	5
第一節 「家庭暴力防治法」.....	5
第二節 高雄市政府「家庭暴力被害人垂直整合服務計畫」.....	16
第三節 民間社福機構.....	31
第四節 民間社福機構家暴案件服務品質影響關連因素.....	41
第三章 研究設計.....	49
第一節 研究方法.....	49
第二節 研究對象.....	52
第三節 收集資料方式.....	53
第四節 研究限制.....	56
第四章 個案研究.....	57
第一節 高雄市小草關懷協會.....	57
第二節 訪談資料分析.....	64
第五章 結論與建議.....	91
第一節 結論.....	91
第二節 建議.....	100
參考書目.....	105
附錄.....	112

表目次

表 2-1	高雄市家庭暴力事件通報被害(含本國及外籍人士)案件類型統計.....	18
表 2-2	高雄市家庭暴力事件通報被害人性別統計(2007~2011).....	19
表 2-3	全國家庭暴力事件通報被害人身心障礙別統計(2007~2011).....	20
表 3-1	委辦期程、補助社工人力、服務對象一覽表.....	54
表 4-1	受訪者身分別資料.....	65

圖目次

圖 2-1	高雄市家庭暴力及性侵害防治中心個案服務流程圖.....	12
圖 2-2	高雄市領冊之精神障礙人口數.....	18
圖 2-3	高雄市精障家暴被害人數居全國之冠.....	19
圖 2-4	全國精障家暴被害人數居各障礙類別之冠.....	20
圖 2-5	家庭暴力被害人垂直整合服務方案派案服務工作流程.....	25
圖 2-6	過去福利服務的直線輸送體系.....	27
圖 2-7	福利服務的新三角輸送體系.....	28
圖 2-8	民間社福機構在地資源網絡「協同合作」概念.....	39
圖 2-9	民間社福機構家暴案件服務品質五項缺口模式.....	46
圖 3-1	研究架構圖.....	50
圖 4-1	小草協會家暴案件服務工作目標.....	60
圖 4-2	家暴案件服務流程圖.....	62
圖 4-3	小草協會社區資源網絡.....	63

第一章 緒論

第一節 研究緣起與背景

「我的家庭真可愛，整潔美滿又安康；姊妹兄弟很和氣，父母都慈祥。雖然沒有好花園，春蘭秋桂長飄香；雖然沒有大廳堂，冬天溫暖夏天涼。可愛的家庭呀，我不能離開你，你的恩惠比天長。」五、六〇年代台灣小學校園時常聽到風琴伴奏著快樂的童聲，音樂老師帶領著稚嫩的心建立出家的甜蜜藍圖。動人曲譜時代流傳，雋永美詞卻隨著時代的洪流，如同被浸濕的圖畫，顏色糊模，意象剝離！1993年10月鄧如雯殺夫案發生後，婚姻暴力的嚴重性引起社會大眾的關切，為了全盤瞭解並作為規劃政策與立法之參考，內政部爰委託財團法人婦女新知基金會著手研究國內推動婚姻暴力防治法之可行性，接續在各婦女團體、女性立法委員及多位學者專家努力研議推動下，於1998年6月24日公布「家庭暴力防治法」（以下簡稱家暴法），為使相關機關有充分時間準備，明令一年後全面施行（張秀鴛，2010）。從此多少家暴被害人勇敢突破傳統舊觀念的禁錮，從不願聲張的家庭糾紛，如同衝破防火線般迫不急待地渴望被救助，期待脫離父權主流意識下隱忍難耐的受暴虐待。台灣成為亞洲第一個施行家暴防治法的國家。原本我們期待此法施行之後，能夠改變「法不入家門」的觀念與作法，以政府的公權力正式介入夫妻與家庭親屬間的暴力關係，執行家庭暴力的防治工作，並且有效的將醫療、社政、教育、輔導、警政及司法進行整合，以作為防治工作網絡的基礎（張乃千，2010）。

家庭暴力防治法所規範的領域，包括民事法、刑事法及行政法等範圍，相關承辦單位更遍及法院、檢察署、社政、警政、衛政及教育等機關，施行至今 14

年了，家暴通報案件量逐年上升，雖然親密關係暴力佔大宗，但是手足暴力、身心障礙者（尤其是精神障礙者）、暴力對待家中長者等，家暴案情樣態日趨複雜詭變，增加個案服務處遇的難度。究竟是什麼原因，可以讓枕邊人反目成仇？手足親情不在？漠視爹娘親情忘恩義？家務事一旦變成社會事，家暴法是正義大刀，還是拆散家庭的幫凶？家庭暴力被害人通常不僅遭受身體傷害，亦面臨心理、情緒、行為及社會適應等不同層面的衝擊與影響，實務介入過程往往需警政、醫療、教育、司法及勞政等不同體系的協同合作（葉玉如、黃翠紋，2010）。

在英國和美國有關家庭暴力被害人服務，是強調犯罪的行為和人身安全的維護，所以一樣都是由警察和檢察系統提供服務，至於後續服務則由民間非營利機構提供（游美貴，2009）。在臺灣雖然也承認是犯罪行為，然而家庭暴力防治的主力卻擺在政府的社政單位，保護性業務社工員就成為提供服務的主要輸送者。社工專業工作技能與網絡資源的連結運用關乎受暴被害人服務感受與解決問題的需求期待。高雄市家庭暴力及性侵害防治中心於民國 98 年試辦委由民間單位承接「家庭暴力被害人個案追蹤輔導計畫」，之後民國 99 年正式以招標、評選方式挑擇適合的民間社福機構，與得標機構進行委辦補助勞務合作。「一案到底」整合服務模式，垂直、水平的公私網絡合作，共同目的在於家暴防治工作服務效能再提升，服務品質得以受家暴被害人乃至案家屬肯定及受惠。高雄市家庭暴力及性侵害防治中心試圖以「家庭暴力被害人垂直整合服務計畫」與民間單位合作，除了解決社工人力不足、分擔龐大的案量服務外，希冀民間社福機構運用在地資源以保障受暴被害人權益為前提，在家暴案件服務上提升服務品質，並以減少家庭紛爭，減低暴力循環，終止暴力等目標，維護家庭、社區人身安全，落實家庭暴力防治工作目的。

民間社福機構承接家暴案件服務，除了社工員需接受相關在職訓練外，公權力、業務單位網絡的資源連結與運用考驗著高雄市政府社會局家庭暴力及性侵害防治中心(以下簡稱家防中心)規劃、協調、整合的能力。委辦業務絕對不是只有

狹隘的因應社工人力不足、抒解年年增加的案量問題，如何透過委辦民間社福機構協同合作，達到提升服務品質、降低再通報率、建立正確家暴認知，維護家庭與社區安全。高雄市家庭暴力及性侵害防治中心應該要有跳脫公務本位、營造創新思維，讓家暴防治工作有更積極性作為。

本研究主題「民間社福機構運用在地資源對家暴案件服務品質影響之研究」，針對民間社福機構在地資源連結、運用在家暴案件的服務效能、品質做探討，並以研究發現與結論提出建議，提供高雄市政府社會局家庭暴力及性侵害防治中心與研究個案雙方在公私部門協同合作基礎下，擬定出更能落實家暴防治工作之相關策略。

第二節 研究目的與研究問題

壹、研究目的

本研究旨在探討「民間社福機構運用在地資源對家暴案件服務品質影響」，瞭解公部門（高雄市家庭暴力及性侵害防治中心）與委辦民間單位（高雄市小草關懷協會）在協同合作、資源網絡連結運用、社工服務專業等面向對家暴案件服務品質產生哪些影響。本研究有下列研究目的：

- 一、公部門與民間社福機構對家暴案件服務品質之差異
- 二、公部門與民間社福機構運用在地資源對家暴案件服務品質之差異。

貳、研究問題

依據上述所列研究目的，列出以下研究問題：

- 一、民間社福機構連結運用公部門資源對家暴案件服務品質有哪些影響？
- 二、民間社福機構連結運用在地資源對家暴案件服務品質有哪些影響？

本研究將以文獻探討及深度訪談做為主要研究題材，研究方法將於下一章節述明之。

第二章 文獻探討

第一節 「家庭暴力防治法」

壹、家庭暴力定義與成因

民國八〇年代前，農村大廟埕口男人們茶餘飯後的話題中可聽到教訓老婆的虛偽驕傲，對家人暴力相向的虛張氣焰。在人類歷史中，「毆妻」一直被視為是丈夫管教太太的特權，而不是一種社會問題(Elworthy, 1996; Westlund, 1999)、Maudeni(2002)(轉引自林雅容, 2003)。所謂「家庭暴力」，係指一個人對其家人或家屬施以暴力行為而言。對於「家庭暴力」之定義—通常採取比較廣義之解釋，以擴大保護之範圍。關於家人或家屬之定義，係指同居中或同居過之配偶、父母、子女、其他血親或姻親、性伴侶等而言，故廣義之家人或親屬，包含同性戀者及男女朋友在內。關於「暴力行為」之定義，則指恐嚇、傷害、強姦、妨害自由、毀損財物、不法侵入住宅、引起精神上之痛苦等行為而言，故騷擾、跟蹤、辱罵、窺視等行為均有可能構成暴力行為(高鳳仙, 1996)。傳統上，許多人習慣於婚姻暴力之用語，事實上，從家庭暴力之定義看來，家庭暴力不僅包括婚姻暴力，還包括近親暴力(如手足相殘等)、兒童虐待及老人虐待等。在婚姻暴力中，還是以婦女居多，但在近親暴力、兒童虐待及老人虐待中，可以說是男女各半(高鳳仙, 2008)。

幸福美滿的家庭何時斷弦、變了調？由家庭暴力論的觀點主張出發，所有的家庭成員都可能是家庭暴力的幫兇，但也都有可能成為家庭暴力的受害者，因為暴力是源自於社會文化規範及核心家庭結構，原有的支持系統不斷被弱化所導致的結果(Kurz, 1993)。再從資源分配不對稱的觀點來看，家庭中缺乏資源的一方

往往會比較容易經歷到壓力；當其明確感受到壓力之際，就比較容易會運用父權體制中慣有的權威行為，來處理家庭成員之間的互動關係，家庭暴力行為於是發生 (Yick, 2001) (轉引自潘淑滿，2003)。另從社會情境壓力因應理論觀點，社會上之環境、生活、經濟、人際、工作等多種壓力源常使個人感受到因應無力，當個人內在焦慮與挫折感同時升高時，情緒與行為相對容易失控，忿怒情緒透過口語與行為暴力形式發洩方式。換言之當個人的資源、能力、機會、與支持系統能力薄弱，甚至缺乏時，則其能因應各種壓力之能力相對大大降低，此時因身心失控失去理智而發生暴力虐待之可能性就相對提高。此理論可以說明，為何中下階層者或在經濟與社會較為蕭條混亂之時，發生家庭暴力之機率較高 (鄭瑞隆，2001)。就上述論點，與其說中下階層者因生活條件壓力較容易發生家庭暴力行為不如說因為其運用社會資源能力較薄弱，又如身心障礙者或是老人在家庭暴力發生受暴事實時本身求助動機較低，也較無力因應。人民應有免於暴力威脅的恐懼，更希望生命安全有得以被保障的權益，而這些都需要政府以立法來展現積極作為。

貳、立法與修法歷程概述

社會大眾開始注意家暴問題，源起於 1993 年底發生的「鄧如雯殺夫案」。因此整個家暴法的立法過程，是從 1994 年鄧如雯案進入司法程序，婦運團體藉由聲援鄧如雯的同時，提出訂立「婚姻暴力防治法」的呼籲開始，而至 1998 年立法院三讀通過「家庭暴力防治法」為止 (林芝立，2004)。台灣在 1998 年(民國 87 年)6 月 24 日公布施行了「家庭暴力防治法」(簡稱家暴法)，自此婚姻暴力或家庭暴力成為公領域的社會犯罪議題(饒紋慈，2009)。表面上是長年受婚暴婦女因弒夫重大刑案引發婦女團體女權意識的倡導，實際上是家庭暴力產生的社會問

題急需要被解決。暗夜哭嚎的淒涼，身心折磨的無助，心事誰能知？「法入家門」，家庭暴力不再只是家務事，不但要保護被害人，國人更期待在防治家庭暴力工作上能發揮功能，減低存在於家庭裡的社會問題。

「家庭暴力防治法」自民國 87 年 6 月 24 日總統令公布後，引起各界重視，因為此法是亞洲地區第一部家暴法。在本法實施四週年後，政府部門及民間團體回顧家暴法的完整性，實務防治工作中發現本法有諸多缺失，企圖藉由修法讓制度更流暢、讓被害人保護更周全（賴芳玉，2003）。

由於「家庭暴力防治法」制訂時引進許多外國法制，在立法過程中也做了許多妥協，預想在法律規範及執行上均會產生不少困境，所以許多參與立法人員於法案通過時，即有應於此法實施滿一、二年後做全面檢討修正的共識（高鳳仙，2007）。「家庭暴力防治法」係由民間團體現代婦女基金會制訂草案並推動而通過立法，民國 90 年 1 月 11 日司法節當天由七個民間團體基於對家庭暴力被害人之真誠關注，以及對家庭暴力防治法修法工作義無反顧之使命感共同組織成立「家庭暴力防治法修法聯盟」，而自動發起修法運動。因組織成員變動，民國 93 年 8 月 20 日成立「防暴三法推動聯盟」全力推動家庭暴力防治法修法條文、連續性暴力犯罪修法條文及性騷擾防治法之立法與修法工作。「防暴三法推動聯盟」於民國 94 年 3 月間正式更名為「台灣防暴聯盟」。修法過程中，聯盟成員礙於身份無法參與立法院之法案審查工作；相較於政府官員可以出席委員會及朝野協商等各項會議，聯盟版本與官方版本比較，顯然處於非常不利的地位。司法委員會召集委員高思博在法案付委審查前，為表示尊重聯盟的意見，以召開公聽會方式充分表達民間社團修法的立場與訴求，希望能得到立法委員與官方代表的重視。後來因李永萍、王昱婷、雷倩、朱鳳芝、黃淑英等委員大力支持聯盟版本，讓聯盟的修法訴求以超過半數能通過立法，所以「家庭暴力防治法」修法條文在立法院順利三讀通過後，於民國 96 年 3 月 28 日公佈施行（高鳳仙，2008）。

「家庭暴力防治法」歷經長達五年修法運動才得以完成修法，比當初制定期間更長，過程更為難艱辛。雖然民間團體對此次修法最終結果感到美中不足，雖不滿意，尚可接受，這也可能成為民間團體發動第二次修法的動力預備。修法目的在於提升法令的效能，法律修正後，家庭暴力防治功能，是否就能有效提升並能提供被害人更多實質保護呢？終歸還是要視法律是否能夠被落實執行。法令明訂中央及各地方政府為權責單位，各地行政主管機關及執法人員必須重視暴力防治問題，才會願意投入更多資源及心力，也才能達成家庭暴力防治法之立法與修法目的。

參、台灣家庭暴力防治工作之推展

我國的「家庭暴力防治法」於民國 96 年 3 月 5 日全文修正公佈實施後，於法有據推展防治家庭暴力行為與保護被害人權益的原則外，象徵我國對家庭暴力議題的重視（葉肅柏，2001）。各地政府主責機關家暴防治工作除宣導外，執行保護性業務社工工作重點在於家暴被害人安全危機的處理。社工人員處理家暴問題時，不能單就一次的肢體暴力論定，而應檢視個案整個遭受暴力發展的歷史（遠見雜誌，2009）。家庭暴力事件發生的事實及其對家中成員造成的傷害和影響是明顯俱在的，家庭是整個社會最基層的單位，家庭如果不和睦、不健全，整個社會便連帶受害（李郁文，2001）。所以，毆妻、兒虐、近親手足傷害、老人虐待及其他家庭成員間的暴力行為已非單純的家庭問題，而是嚴肅的社會問題。

刑事鑑識專家李昌鈺在康乃迪克州警政廳廳長任內，他將三分之一預算是用在防範家庭暴力的發生上。因為他相信，如果家暴防治成功的話，絕對可以降低犯罪率；結果，數據證實了他的策略是對的，在他任內期間，康州的犯罪率降低了（內政部家庭暴力及性侵害防治委員會專題報導，2004）。家暴案件確實也

會引發社會案件，根據統計，近幾年的家暴案件，幾乎逐年上升，而且家暴性質也從故意殺人及傷害案件，延伸到縱火、引爆瓦斯、開車衝撞等，不僅傷害到家人，有時甚至危害社區安全，嚴重者威脅社會大眾！家庭暴力不在只是家務事，要是造成身體明確傷害，它更是刑事犯罪案件，更嚴重則會影響到公共安全與社會治安（張錦麗，2006）。

就歷年來家暴防治成果數據顯示，家暴案件有增無減，是否代表成效不彰？對此內政部家庭暴力及性侵害防治委員會執行秘書林慈玲解釋，家暴有其文化性因素，是自古以來存在的現象，它是被關在家內事，不張揚的。現在則因為已經建立起通報系統，又不斷宣導民眾一有受暴情事就要勇於通報，再由地方社會工作人員篩案評估、提供相關協助，而且我們是根據個案需求給予個別必要的協助（內政部家庭暴力及性侵害防治委員會專題報導，2004）。台灣防暴聯盟於 2009 年 5 月 14 日～18 日以電話問卷方式調查民眾對於最近一年家暴情形是否嚴重及家暴事件之主要處理方式、通報之對象及效果等問題表達看法，其結果在 6 月 16 日發表的「家暴認知調查」如下：依民眾對家暴的認知方面檢視家暴防治之現狀，78%受訪民眾認為，最近一年社會上家暴問題頗為嚴重，其主要處理方式為「通報相關單位尋求協助」或「向親人家屬訴苦」；73%通報者認為通報對受害人有帮助，而通報者最希望被害人獲得「維護法律權益」、「社工人員介入輔導」或「心理諮商的協助」。反觀民眾不願通報家暴事件的主因是「考量到家庭的完整性」或「這是偶發事件，只要改過便不會發生」；如發生家暴第一時間尋求協助的對象是「警察」、「113 專線、社工員或輔導員」；而向「警政」、「社政」、單位求助較有信心之原因為「具有執行力」、「人員具有專業知識」、「提供 24 小時服務」；但又表示較沒信心的單位則為「警政」、「教育」、「司法」，其原因為「執行力差」、「工作人員不專業」、「流程紊亂複雜」；62.6%受訪者對於政府目前的家暴防治業務相關措施認為「不足夠」，又有 44.9%受訪者不滿意政府之家暴防治整體作為。（陳秀峯，2010）。家暴防治工作，從立法、公布施行、修法等過程，

民眾關注焦點大多偏重在被害人相關防治服務，其實家暴法另一個立法目的為防治家暴行為，在「預防與處遇」專章更對加害人處遇計畫之規範內容及執行機關之得執行事項有較詳細的規定，做為政策制訂與方案實施之依據（陳秀峯，2010）。換言之，對於加害人約制與輔導才是對被害人安全的保障（張錦麗，2007）。實踐大學社會工作學系嚴祥鸞教授以次級資料蒐集分析研究探討「我國推動家庭暴力防治服務方案回顧與評估計畫」，檢視近年家暴防治工作推展情形，評估其執行成效與實施困境，作為下一階段研擬規劃家庭暴力防治相關服務方案之基礎，最後就整體政策提出以下幾點建議：推展家庭暴力相對人的積極性預防策略、宣導和落實在地家庭暴力防治政策、落實防治網絡政策與實務之對話與回應、增聘和培訓社工專業人力、強化「性別」意識和概念的培訓課程（嚴祥鸞，2010）。畢竟，要讓民眾對家暴防治整體作為從不滿意到「有感」，在於防治工作的落實執行。家暴防治工作強調跨專業、跨領域合作，業務合作單位之間為建置有效能的家暴防治網絡彼此應拋去本位主義及職位權威的迷思，協同達成全民期待家暴防治推展工作落實與有效執行。有鑑於此，各地方政府負有重責大任，高雄市政府從民國 98 年至 100 年，已連續 3 年榮獲內政部家庭暴力、性侵害及性騷擾防治評鑑全國特優之殊榮，妥善連結各網絡攜手反暴力，朝「零暴力」之目標努力，以下就高雄市社會局家庭暴力及性侵害中心家暴防治工作做介紹。

肆、高雄市政府家暴防治工作

家暴法實施第一年，高雄市政府為使法令在實施後能順利推行積極作準備，除由民間婦女團體針對未來家暴中心之工作模式、人力、經費等不斷舉行公聽會、座談會，希望家暴防治中心在專業服務工作能符合市民之需求；另社會局、警察局、衛生局、及民政局、教育局針對此議題擴大辦理宣導講習外，並積極運作爭

取編制，成立結合跨領域專業之家庭暴力防治中心。高雄市政府家庭暴力防治中心合併於民國 86 年 12 月 13 日成立之性侵害防治中心於民國 88 年 6 月 22 日成立高雄市政府社會局家庭暴力及性侵害防治中心（劉惠嬰、陳慧娟，2001），民國 96 年 10 月 15 日兒少保護業務，由社會局（社工室）移撥到家防中心，因此高雄市保護業務一併整合，接下來民國 99 年 12 月 25 日因應大高雄市縣市合併，調整中心組織編制。對於本市家庭暴力案件的處理，高雄市政府社會局家庭暴力及性侵害防治中心(以下簡稱家防中心)是主要處理單位，在家庭暴力案件處理設計有家庭暴力個案服務流程（圖 2-1），

家庭暴力個案服務流程圖

Procedure for victims of domestic violence

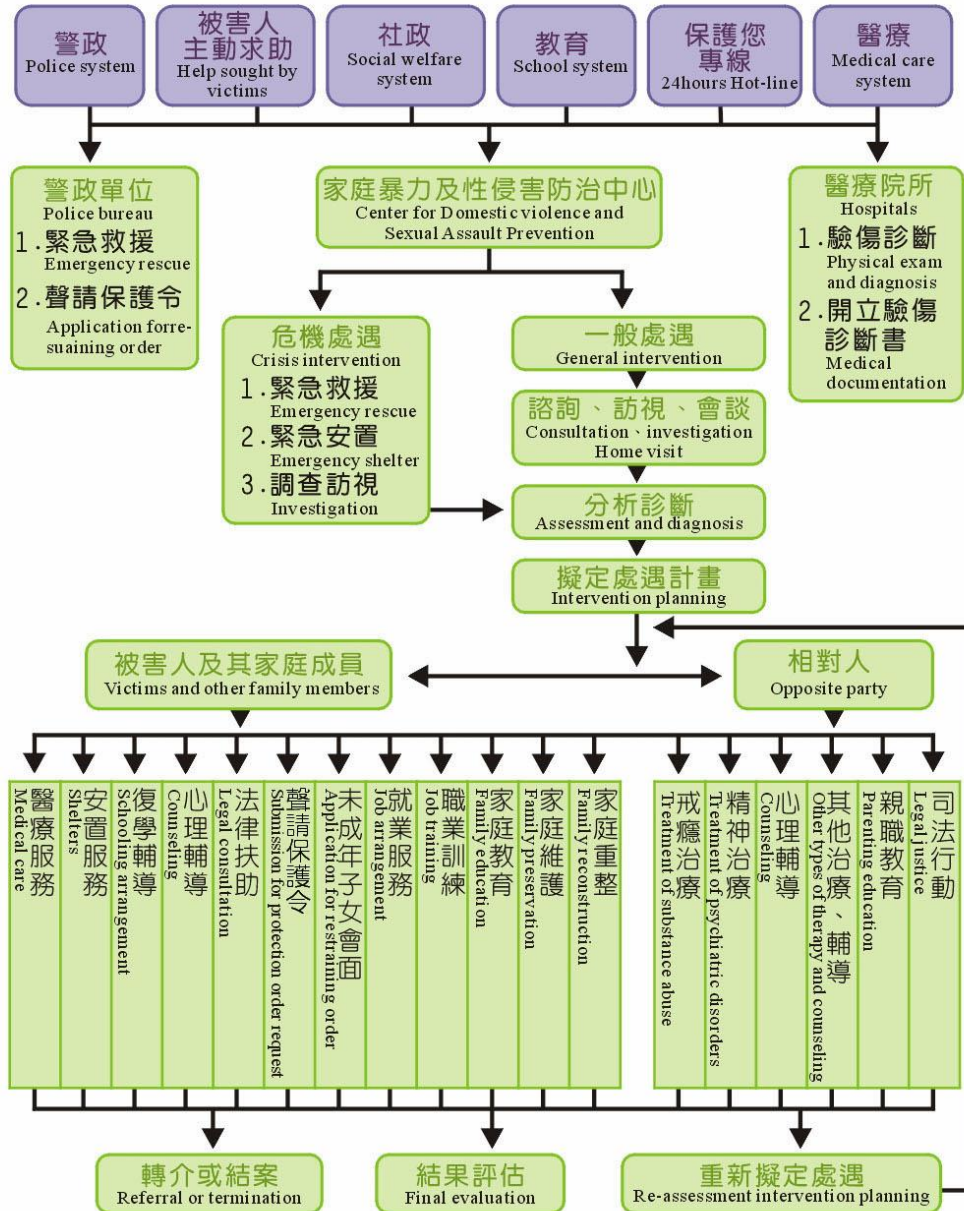


圖 2-1 高雄市家庭暴力及性侵害防治中心個案服務流程圖

資料來源：高雄市家庭暴力及性侵害防治中心

<http://safesex.kcg.gov.tw/04-1-2.jpg>

服務項目分有專業服務、費用補助、訓練宣導三大項，各分列如下：

【專業服務】

- ◎ 24 小時緊急救援服務
- ◎ 電話諮詢服務
- ◎ 緊急安置服務
- ◎ 專業社工員提供諮詢協談
- ◎ 協助聲請保護令
- ◎ 心理諮商輔導（個別及團體諮商）
- ◎ 陪同服務：驗傷、偵訊、出庭、未成年子女會面交往及交付
- ◎ 強制性親職教育
- ◎ 生活重建輔導
 - ◎ 家庭維繫方案
 - ◎ 家庭重整方案
 - ◎ 轉介被害人身心治療、轉介加害人處遇及追蹤輔導

【費用補助】

- ◎ 醫療費用補助（驗傷、診療、處遇計畫）
- ◎ 緊急生活補助
- ◎ 租屋費用補助
- ◎ 緊急庇護補助
- ◎ 托育費用補助
- ◎ 訴訟費用補助
- ◎ 子女教育費用補助

【訓練宣導】

- ◎ 辦理網絡人員專業訓練
- ◎ 防治宣導及辦理相關活動

而（吳敏欣，2011）就高雄市家庭暴力及性侵害防治中心服務歸納出八項服務特色：

1. 單一窗口受理保護個案
2. 建構高雄市綿密保護服務網絡
3. 依個案需求提供全方位服務
4. 依據裁定提供專業處遇
5. 推動優點個案管理模式
6. 實施婚姻暴力按鍵危險分級管理方案
7. 設立男性關懷專線（07-5350885#1）
8. 推動幸福里鄰計畫

在此服務特色下，高雄市家庭暴力及性侵害防治中心（為民白皮書，2010）於 98 年度服務統計量如下：（一）113 婦幼保護專線 1 至 8 月有效服務計 1534 通電話，9 月後由內政部 113 婦幼保護專線集中接線中心 24 小時統一接線。（二）家庭關懷諮商專線總計服務 154 通。（三）受理家庭暴力（含兒少保護、成人保護、老人保護及其他）通報案件共 6,813 件，其中女性被害人為 5,941 人，佔通報被害人總數之 77.91%，其中，深入輔導之件數為 3,601 件，獲得核發保護令案件為 778 件。隨著家庭型態的變遷與多元化，於相關統計中均發現，高雄市以核心家庭為主之家庭型態居多，針對核心家庭面對家庭衝突及壓力時，其他家人的支持或協助處理機會較傳統家庭薄弱，因此如何加強家庭暴力受害者使用社會資源解決家庭衝突與壓力並促進家庭和諧是防治工作重點之一。再者，外籍與大陸配偶人數逐年增加，基於服務必須針對不同族群之需求，兩者在未來服務規劃上思考面向需盡齊俱到。為了提升服務效能與品質，足額的社工人力是必要條件，高雄市家庭暴力及性侵害防治中心為解決社工人力不足問題，依內政部研擬之「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」，於民國 96 年 8 月至 97 年 10 月進用 21 名社工人力。希翼完備的社工服務人力能提供更為

完善、完整的家庭暴力服務工作。而中心於民國 98 年於家庭暴力防治組共計有 11 位社工人力提供服務，在民間單位提供一線服務者則有 6 位社工人力；至民國 99 年家庭暴力防治組有 11 位社工人力提供服務，在民間單位提供一線服務者則增加至 9 位社工人力。社工人力是提供服務的必要條件，人力的充裕才能提供完善的服務品質，成就較佳的服務績效。

從家暴案件服務理念的增強、社工人力的補充、制度的齊備等各方面來看，高雄市家庭暴力及性侵害防治中心一直努力為家庭暴力被害人提供更適切理想的服務工作，然社會文化變遷快速，家庭暴力型態也隨之多樣性，案件數量也不斷增高，案情複雜度也是不斷提升，除了公部門的社工人力編制外，有必要與民間社福機構協力合作，建置更為完善的家暴被害人保護網絡（吳敏欣，2011）。

伍、小結

台灣在民國 87 年 6 月 24 日公布施行了「家庭暴力防治法」（以下簡稱家暴法），自此「法入家門」，家庭暴力不再只是家務事，不但要保護被害人，國人更期待在防治家庭暴力工作上能發揮功能，減低存在於家庭裡的社會問題。

「家庭暴力防治法」自民國 87 年 6 月 24 日總統令公布後，引起各界重視，因為此法是亞洲地區第一部家暴法，由於「家庭暴力防治法」制訂時引進許多外國法制，在立法過程中也做了許多妥協，當時即預想在法律規範及執行上均會產生不少困境；由民間團體自發性組織成「台灣防暴聯盟」歷經五年修法運動，終於「家庭暴力防治法」修法條文在立法院順利三讀通過後，於民國 96 年 3 月 28 日公佈施行。修法目的在於提升法令的效能，法律修正後，法令明訂中央及各地方政府為權責單位，各地行政主管機關及執法人員必須重視暴力問題，落實防治工作。

就歷年來家暴防治成果數據顯示，家暴案件有增無減，民眾透過家暴防治宣導已建立家暴概念認知，勇於求助相關單位維護自身安全及權益。2009 年 5 月「台灣防暴聯盟」以電話問卷方式調查民眾「家暴認知調查」並於 6 月發表結果，發生家暴第一時間尋求協助的對象是「警察」、「113 專線、社工員或輔導員」；而向「警政」、「社政」、單位求助較有信心之原因為「具有執行力」、「人員具有專業知識」、「提供 24 小時服務」；但又表示較沒信心的單位則為「警政」、「教育」、「司法」，其原因為「執行力差」、「工作人員不專業」、「流程紊亂複雜」；反觀民眾不願通報家暴事件的主因是「考量到家庭的完整性」或「這是偶發事件，只要改過便不會發生」。也有 62.6% 受訪者對於政府的家暴防治業務相關措施認為「不足夠」，甚至 44.9% 受訪者不滿意政府之家暴防治整體作為。家暴防治工作，民眾關注焦點大多偏重在被害人相關防治服務，其實「家庭暴力防治法」另一個立法目的為防治家暴行為，對於加害人約制與輔導才是對被害人安全的保障。

第二節 高雄市政府「家庭暴力被害人垂直整合服務計畫」

壹、委辦民間社福機構之必要因素

一、案量過高

根據內政部家庭暴力及性侵害防治委員會（2012）公布資料顯示（表 2-1），自 2007 年至 2011 年止高雄市共有 61,326 人次的被害人通報遭受到家庭暴力，平均每年有 12,265.2 人遭受到家庭暴力，以高雄市家暴案件通報被害人性別統

計得看出以女性受暴者明顯居多（表 2-2）。就老人受暴虐人口數，依據高雄市政府民政局截至 100 年 12 月 30 日止統計，高雄市 65 歲以上老人總人口數為 480,100 人，另依據內政部家庭暴力及性侵害防治委員會家庭暴力被害人年齡統計 2011 年 1 月至 12 月底通報老人虐待人口數為 454 人，約占老人總人口數千分之零點九。再以身心障礙類別論述，高雄市政府民政局截至 2011 年 12 月 30 日止統計，高雄市總人口數為 2,773,433 人，身心障礙人口數為 130,053 人，位居全國第二，又領冊之精神障礙者為 15,376 人，僅次於肢體障礙類別者及重要器官失去功能類別者，約占高雄市總人口數千分之五點五，且比 2011 年 6 月底該市領冊之精神障礙者提升 242 人，平均每月增加 43.66 名領冊之精神障礙者人口，續呈逐年上升趨勢（如圖 2-2）。顯示高雄市精神障礙者服務需求之重要性，其比率更有日益漸增之況，但此人口群仍尚未包含未領有身心障礙手冊之就醫或尚未就醫精神障礙者。另依據內政部家庭暴力事件通報被害人身心障礙別統計比例表，2011 年至 12 月 31 日止，高雄市家庭暴力被害人之精神病患者為 269 位，且從 2009 至 2011 年更是為全國五都精障家暴被害人數之首（圖 2-3）；而精神病患者在家暴被害人數更位居全國各縣市身心障礙各類別之冠（表 2-3，圖 2-4）。由上述數據推估高雄市通報家庭暴力案件之精神障礙者及老人家庭統計數量僅為冰山一角，其中應尚存在許多黑數。

高居不下的通報量，家防中心保護性社工平均每人每月新舊案量每月約 150 到 200 案循環量，業務承載量大，相對服務風險增高，為解決內部人力不足的困境，及不影響家暴被害人服務品質，與民間社福機構合作委辦家庭暴力被害人服務工作勢在必行。

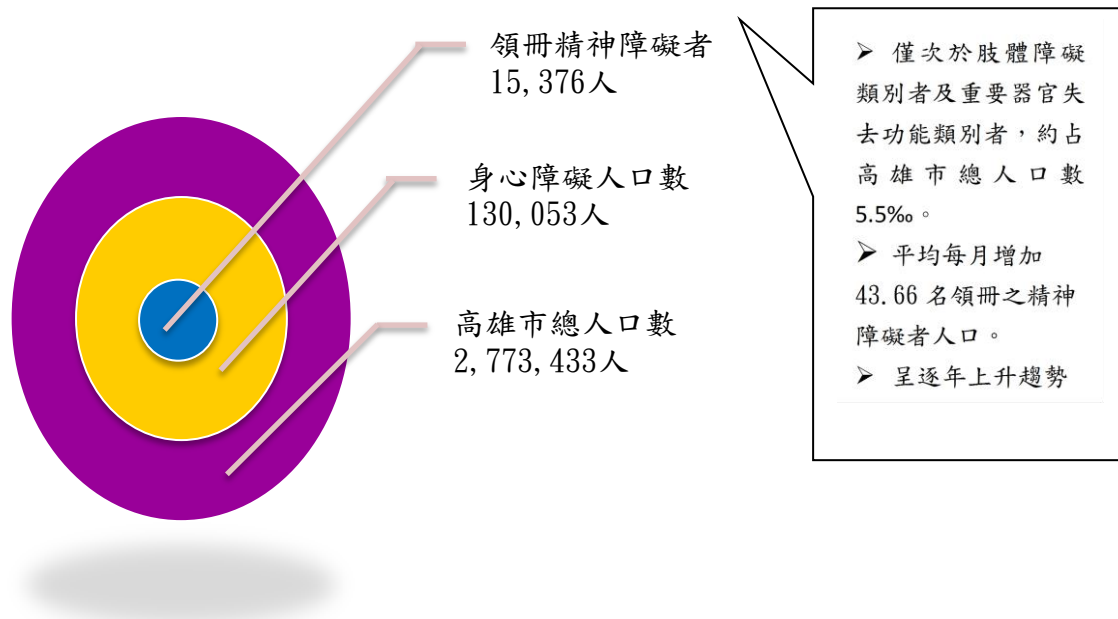


圖 2-2 高雄市領冊之精神障礙人口數

資料來源：高雄市政府民政局

表 2-1 高雄市家庭暴力事件通報被害人（含本國及外籍人士）案件類型統計

年 度 類 型	2007	2008	2009	2010	2011
婚姻/離婚/ 同居關係暴力	4386	3508	7821	9237	7647
兒少保護	1144	1273	2280	3204	3689
老人虐待	172	149	399	530	454
其他	2337	1830	3435	4185	3646
合計	8039	6760	13935	17156	15436

資料來源：內政部家庭暴力及性侵害防治委員會統計資料
<http://dspc.moi.gov.tw/ct.asp?xItem=2971&ctNode=776&mp=1>

表 2-2 高雄市家庭暴力事件通報被害人性別統計 (2007~2011)

年度 性別	2007	2008	2009	2010	2011
男性	1562	1464	2904	3901	3635
女性	5590	4633	9683	11422	9903
不詳	200	128	182	266	245
合計	7352	6225	12769	15589	13783

資料來源：內政部家庭暴力及性侵害防治委員會統計資料
<http://dspc.moi.gov.tw/ct.asp?xItem=2971&ctNode=776&mp=1>

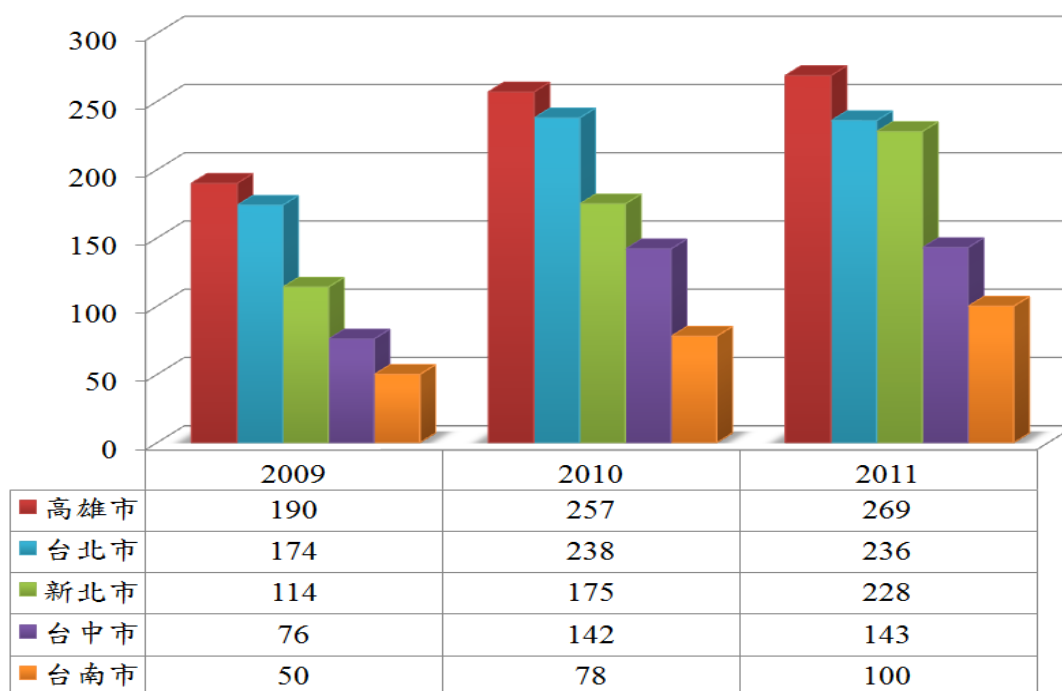


圖 2-3 高雄市精障家暴被害人數居全國之冠

資料來源：家庭暴力及性侵害防治委員會

表 2-3 全國家庭暴力事件通報被害人身心障礙別統計 (2007~2011)

障 別 人 數 年 度	智 障	精 神 病 患	聲 (語) 障	聽 障	肢 障	視 障	多 重 障 礙	其 他	各 年 度 合 計
2007	215	484	76	120	370	61	96	303	1725
2008	294	645	85	169	386	89	104	391	2163
2009	456	918	145	202	603	106	146	581	3157
2010	674	1404	177	297	833	176	249	780	4590
2011	796	1657	136	311	922	186	282	832	5122

資料來源：內政部家庭暴力及性侵害防治委員會統計資料

<http://dspc.moi.gov.tw/ct.asp?xItem=2971&ctNode=776&mp=1>

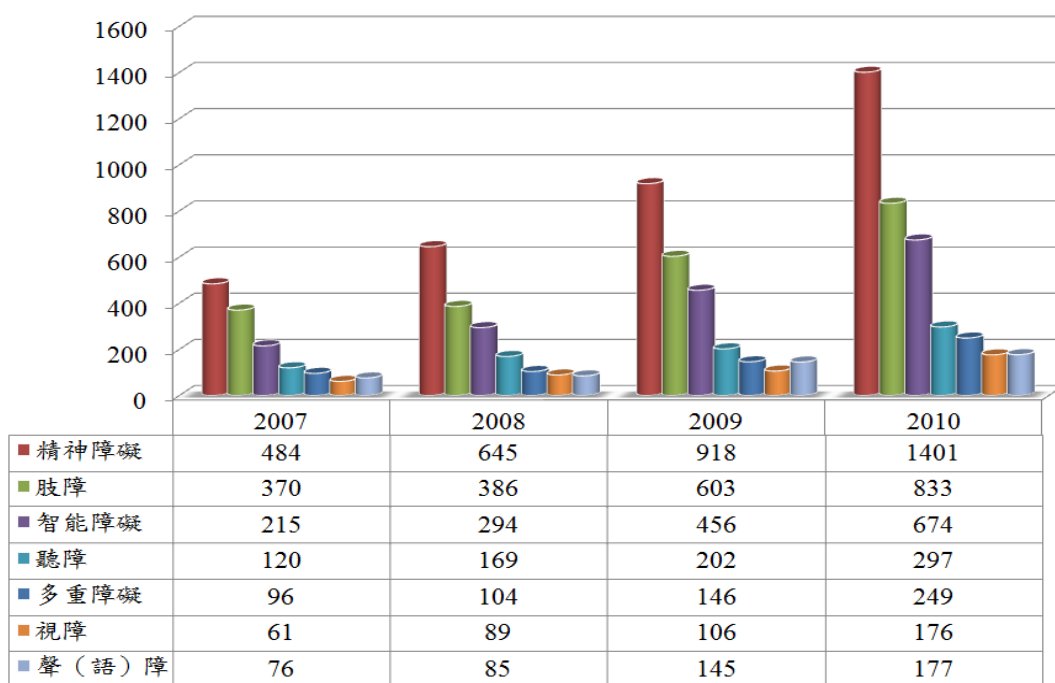


圖 2-4 全國精障家暴被害人數居各障礙類別之冠

資料來源：家庭暴力及性侵害防治委員會

二、社工人力不足增額困難

家暴法實施以來從中央至地方政府大力推動家庭暴力及性侵害防治工作，透過傳媒、社區、學校、醫療院所等積極宣導防治教育及通報觀念，產生家庭暴力及性侵害通報件數大幅增加現象，所以保護性業務社工人力理所當然需求量增加。2006年，內政部調查各地方政府社工人力，發現不足805名人力，2007年6月起由中央補助直轄市、縣（市）政府，增聘家庭暴力及性侵害防治社工人力計從190名增額至995名，同時規劃「充實地方政府社工人力配置及進用6年中程計畫」，預計6年內，完成納編1,427名社工，六年內將大量進用社工，突顯保護性業務的社會工作面臨嚴重的人力不足。又依據內政部社會司2008年台灣社會工作專業人力推估研究報告指出，保護性案件平均每案需花費81小時。因此，保護性社工人力至少應該要有1,584人，才能承載目前的案量。再比較美國，根據NAPSA的標準，成人保護的社工案量應為25案，兒童保護的社工案量則應為10~18案。各國社工人力和相對人口概數比多在1:1000以下，台灣則是1:4070（2008年行政院主計處與內政部統計處之資料），顯示台灣社工還有增加的空間（鄭麗珍，2008）。

（嚴祥鸞，2010）保護性社工留任機率偏低有以下象徵性的問題：（一）流動率高：家暴問題呈現多元化，社會工作內容越趨複雜性。超時超量工作，社工人員多數常處於「耗竭」狀態，造成專業人力的流失與不穩定。（二）危險性高：保護性社會工作者經常處在緊張情緒和業務量極度高壓的工作情境中，缺少抒壓管道，如專業能力不足，很難持續。邱琇琳(2004)保護性社工的調查，發現39.7%之家暴社工因職業風險有嚴重的替代性受創症狀。徐雅嵐(2009)社工人身安全調查，發現80%以上的社工在工作生涯曾遭受某種形式的暴力威脅。其中70%有不只一次的受威脅經驗。這也是此工作性質難以令人戀棧之處。（三）案量過高：不管就其勞務、薪資結構，或是工時、壓力、風險等，已經是很難滿足一線社工員期望，但是難以負荷的個案量才是最大的主因，社工員難以留任，造成人力的

不足，一直是各地家防中心棘手的問題，尤其是偏鄉地區，更是一員難求（內政部，2009）。

三、推展「一案到底」服務模式

家庭暴力被害人保護服務工作，從 113 專線的通報系統、家庭暴力及性侵害防治中心直接服務系統、民間家暴服務機構負責家暴案件初次篩選的初評系統、民間社福機構負責後續追蹤輔導的服務系統、安置中心的庇護系統、駐法院家暴服務處等單位，提供家暴被害人報案服務、通報轉介、直接服務協助、心理關懷輔導、安置庇護、聲請保護令等服務。面對複雜且專業分工的服務體制，家庭暴力被害人需要花費不少時間與各個服務單位建立專業關係、瞭解服務內容、陳述受暴狀況、執行處遇計畫，對於處於暴力狀態的受暴者而言，重複敘說受暴經歷不堪外，接受服務竟是相當辛苦的一件工程（吳敏欣，2011）！

沈慶鴻（2009）發現到家暴服務分段式的處理型態，形成資源間無法有效連結，單位間各自獨力作業，同時，社工專業內，由通報、開案到結案的服務輸送系統，也面臨個案服務過度分割、整合困難的問題。柯麗評、王珮玲與張錦麗（2005）進一步闡釋服務輸送系統對家庭暴力防治工作所產生的影響，包括以下七項：

- （一）零散片段：不同機構各有不同的服務區域或地點、不同的服務對象或服務專長，共案難度高；再者機構間缺乏聯繫協調，導致各行其事或不相往來的局面，無法建立一個服務網絡。
- （二）不連貫或中斷：在不同服務的提供者或機構間，缺乏良好的諮詢轉介系統，或各機構所能提供的服務資源與案主之間的需求仍有差距，故單一個別的機構總是無法滿足不同案主不同的需要，致使案主在不同的機構之間疲於奔命，仍舊無法圓滿解決案主各種同時存在的需要和問題。

- (三) 遺漏或疏忽：由於機構經費及人力資源有限，故在服務輸送上不盡周延，譬如對特定服務地區、特定服務對象或特定服務內涵及項目，有時會有意無意的加以遺漏或疏忽，而無法提供特殊性或個別性的相關服務。
- (四) 不一致：各機構間無法形成服務目標共識，故服務品質或給付水準高低不一，甚或不同的服務項目可能彼此衝突或矛盾，不但服務無法整體，服務成效更是大打折扣。
- (五) 重複浪費：由於零散片段的服務結果，使各機構傾向推動某種服務，或盡量選擇容易執行的服務項目，難免在服務供給上有重複或過度供給之現象，又或是服務使用者也常遊走在各機構間，重複使用各機構的資源，形成重複浪費。
- (六) 管道阻塞：由於服務對象的資格條件限制、服務地點交通困難、服務資訊的缺乏、案主因身心功能限制等因素，加上服務人員的工作取向及態度等，均可能造成服務輸送管道上的障礙。
- (七) 責信危機：各機構所推動的服務項目，常因經費及人力欠缺，無法建立機構內部獨立有效的監督與評估機制，因而無法掌握是否能達到預期的服務目標，或反映案主最迫切的需要；甚至某些機構也未必讓案主參與服務計畫的擬定，而完全任憑社工員的決定，這些均會影響服務的效果，而產生責信的危機。

由此可知，服務輸送系統分歧容易產生個案有得不到適切服務、得不到公平的服務，讓個案在服務系統當中團團轉、服務績效責信等種種問題，因此採取整合式「一案到底」服務模式，協助家庭暴力被害人在安全危機議題的處理並減少求助過程面臨服務不連貫的問題，實有其迫切需要。

「家庭暴力被害人垂直整合服務方案」(以下簡稱垂整方案)之前，家庭暴力服務工作，以婚姻暴力保護服務方式而言，由公部門(家防中心)擔任第一線個案危機處遇或緊急救援等服務，至於個案若有後續持續服務的需要，則轉介第二

線後續關懷服務，此等業務多數由民間單位承辦，協助提供持續性的服務。這樣的服務模式，原意是公部門社工人力不足，個案負荷量大，無多餘心力及人力提供後續關懷服務，所以當縣市政府在資源許可之下，尋求民間單位協助，希望在公私部門的協力下，能保障個案受到適當服務。雖有美意在先，但卻面臨通報後個案在處遇期間，服務主責社工員轉換、銜接效能不佳等窘境，恐影響個案接受繼續服務的意願；另外，有關一、二線服務提供者的服務合作之衝突亦時有所聞；因此，公部門頗為正視並思考上述合作模式的缺失，力求改善之道。遂有以考量降低所謂一二線分工模式的缺點，為提升個案服務效能，同時也在於為公部門人力不足解套，遂以婚姻暴力被害人服務為基礎，發展「家庭暴力被害人垂直整合服務方案」的積極作為。(游美貴，2009)。

「一案到底」服務模式即是在接獲各方單位的通報後，即由同一位社工進行處遇、評估、擬定處遇計畫至結案；經由同一位社工的服務可以減少案主在各個不同服務階段可能面臨因換社工而造成受暴個案的不知所措、或與新社工彼此需重新建立關係等困擾(吳敏欣，2011)。社工與案主建立互信關係是個案工作首要原則，一案到底，服務不斷續，為使案主得到完善的服務品質，公部門在社工人力不足情況下，以勞務採購方式委辦民間社福機構加入家暴防治工作。(如圖 2-5)

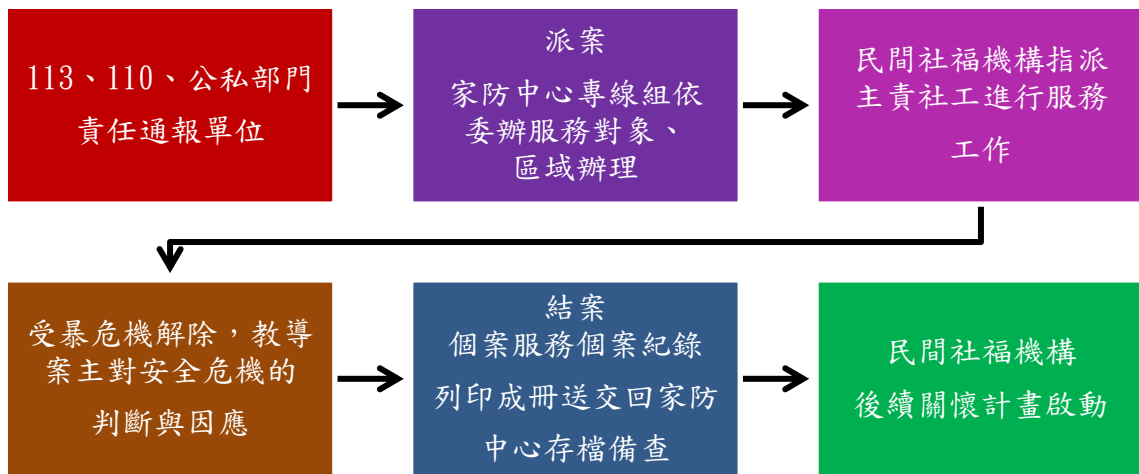


圖 2-5 家庭暴力被害人垂直整合服務方案派案服務工作流程

四、網絡單位難整合

近十年以來，「協同合作」(collaboration)這個概念在英美等福利先進國家的公共服務輸送上備受重視，不僅成為政府重要施行的政策工具，民間實務界提供服務的各機構組織積極地以具體行動相互連結一致性期待提供個案全面性、無接縫的服務，並爭取經費實現共同的組織使命(劉淑瓊，2008)。台灣公部門家庭暴力防治工作中央與地方專責單位依法要整合司法、法務、衛生醫療、教育、警政、勞工、社政等機關，但如何做到防治網絡間的協同合作一直是家庭暴力防治工作的重大課題。中央政府的家庭暴力防治委員會(全稱應為內政部家庭暴力及性侵害防治委員會，地方為「家庭暴力及性侵害防治中心」，因本文重點在「家庭暴力」的防治網絡，故予簡稱)與地方政府的家庭暴力防治中心依法被賦予整合各相關機關的職責，但受制於各業務單位本位主義、主事者重視程度不一，以及網絡工作人員異動頻繁等因素，公部門家暴防治團隊間的共事與合作一直難以建立周全(蔡正道、吳素霞，2001)。從家暴法實施以來不少相關論述與實證研究歸結防治網絡存在以下的問題，甚至至今問題猶然存在：(一)、社政單位

資源不足卻必須獨挑大樑，其他專業部門能推就推，行政單位尚未整合，服務網絡之建構與執行形式大於實質，無法因應受暴案主者的需求（彭淑華等，1999/2000；周月清，2000）。（二）各單位對於保護責任之認知見解不一（丁雁琪，1999），各網絡成員迄未建立伙伴關係與信任關係（葉毓蘭，2001）。（三）各執法的專業工作人員彼此間合作模式也未臻成熟（黃富源，1995；王麗容，1994；周月清，2000）（四）各自分立的專業養成教育使得各網絡成員傾向於從己方專業領域經驗看問題，忽略對其他專業的瞭解與尊重之訓練，使得實際工作上難以合作，也影響轉介功能（陳芬苓，2001）。從以上分析，台灣的家暴防治網絡如果希望能達到「在公部門所建構的組織框架中，引入不同的行政部門與不同的專業，以個案為中心提供無接縫的整合性服務」此乃有相當的困難度（劉淑瓊，2008）。

貳、公私部門福利輸送合作模式改變

民間社福機構在我國社會福利服務輸送上扮演著重要的角色與功能，也因而喚起民眾注意到其存在的意義與重要性（林淑馨，2008）。隨著福利國家的發展，社會福利服務的輸送模式逐漸走向多元化，政府和民間分別扮演了不同的角色（王麗容，1993：70）。過去社會福利服務的輸送為一種直線關係（如圖 2-6），亦即政府努力創造各種福利服務，或在各種政策的擬定上，盡量編列移撥經費來照顧弱勢族群，但民間對於社會福利的需求是多元性的，加上許多服務皆需倚靠大量的人力，甚至是專業人力，這些都是以政府有限人力與龐雜的科層體制所無法辦到的（黃慶讚，2000：297）。

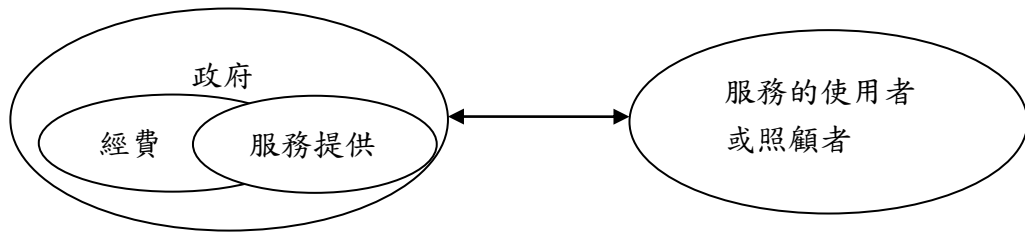


圖 2-6：過去福利服務的直線輸送體系

資料來源：參考黃慶讚，2000：298。

近年來的福利服務新三角輸送關係中，政府所扮演的角色可能轉變為出資購買服務者，僅提供經費，而將服務交由專業的民間社福機構提供，也可能成為鼓勵者與監督者，一方面鼓勵民間社福機構或民間團體參與福利服務輸送，另一面則以監督者的立場，來督導服務之內容與品質，用以確保福利服務的輸送，而形成新的三角輸送系統（如圖 2-7）。正是足能彌補直線輸送系統的缺失。由於該福利服務輸送系統是將服務的購買者與提供者分開，所以服務的供給者不但會將服務使用者的需求放在第一位，還會為了滿足購買者（政府）的需求，不斷嘗試創新與改進服務方案，使服務的產品多元化，給予服務的對象更多選擇的空間。另一方面，服務購買者與生產者間透過買賣的制約關係，可以釐清雙方的權責，同時，服務供給者之間為了爭取服務供給的機會，不但會形成機構專能競爭，還會因而提升服務之品質（黃慶讚，2000：299~300）。

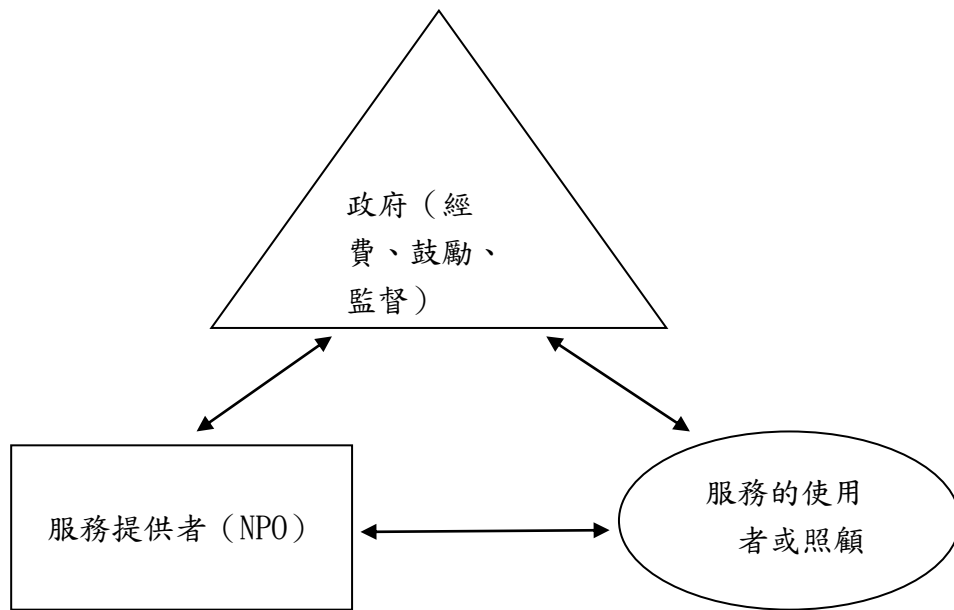


圖 2-7：福利服務的新三角輸送體系
資料來源：參考黃慶讚，2000：298

在民間社福機構或是非營利組織成為主要服務供應者之三角體系，這時政府不再擔任服務的供給者，轉為經費的提供者與服務品質的監督者。然而，此一福利服務三角輸送體系的運作前提是需有合格供應者提供充足的服務技能，倘若合格的供應者有限或缺乏，則很容易形成資源高度集中也就是仰賴某些特定合格供應者，而演變為「委託變拜託」(劉淑瓊，2001：18)，不但無法提高效率，達到降低成本與服務多樣化之目的，同時也因為供應者欠缺競爭力而無法達成服務品質提升的效果。因此，如何培育、培力並鼓勵體制優良的民間社福機構成為合格的福利服務供應者，則成為重要的課題。

參、委辦民間社福機構契機

回顧七〇年代，政府受到福利國家理論與「大有為政府」觀念之影響，絕大多數的社會福利服務就都理所當然由政府來提供，政府成為社會福利服務唯一的供給者。在福利服務提供領域中，政府總是扮演積極主動的角色，強調其責任方面的權利義務關係，建立法規制度的重要性，以及執行效果的影響評估（張世賢、陳恆鈞，2001：284、286～287）。然而此種情況到了八〇年代產生重大的改變。受限於法令規章與組織編制的影響，由政府所提供的社會福利服務開始出現成效不彰的問題，而許多先進國家也面臨「福利國家危機」的威脅，政府的角色、功能及權責與作為等陸續成為檢討與挑戰的焦點，福利國家理論也開始遭受批判和討論，於是引申出各種修正和調整的論點，認為面臨社會日益增加的福利服務需求，政府已有不勝負荷的窘境，實不宜在社會福利服務工作中扮演萬能的角色。後來福利多元主義的提倡，具體實證顯示政府不應再是唯一的福利供給者，個人、家庭、社區、企業以及民間社福機構等多元行為者，皆被視為是一種顯著和有利的替代（郭登聰，1997：65）。尤其是民間社福機構，因為是以提倡公益，維護公義為導向的自發性民間力量之組織，較能清楚接近消費者的偏好，再加上此類型的非營利組織具有高度專業化知識與技能，能提供「有效能」和「可信賴」的社會服務，如能加入社會福利服務的輸送系統中，不僅可以擴大供給者相互之間的競爭而提升效率和減少成本，還可增加服務的多樣性與提供服務使用者選擇的機會，被認為是最適合彌補政府部門社會福利服務輸送不足的困境（林淑馨，2008）。

八〇年代後的台灣社會，由於新增複雜的社會問題與多元的福利需求，如單親、受虐、受暴、行為偏差、情緒困擾與發展遲緩等特殊兒童的問題及成人及兒少保護與輔導的需求等，故需要加強和擴大推展新的服務計畫及方案措施來因應服務使用者的需求。然而，地方社會行政及社會工作人力編制並未隨著新的需求及服務措施而有適當的調整（施教裕，1997：38）。在此時機，民間社福機構因

有專業的人力與經驗提供類似的服務，得以滿足政府無力供給之福利需求，於是得能與政府發展出互助、互補性的合作空間。

小結

高雄市家暴案件通報量居高不下，全國第二僅次於新北市，通報量無上限，公部門保護性一線社工面臨擔負起高案量的必然現象，社工人力不足在於業務結構性問題，以人追量，工時、壓力、風險、勞務負擔、薪資結構等政策問題已引起社工界學者專家正視與探討。公私部門協同合作，英美等福利先進國家已經列為政府重要施行的政策工具，提供民間各社福機構補助經費，完成全面性無接縫公共服務輸送。社會福利服務輸送模式逐漸走向多元化，民間社福機構扮演重要角色與功能。過去政府是社會福利的主要提供者，從編列經費到執行，但是有限的人力與龐雜的科層體制無法因應民間社會福利多元的需求。近年來公私部門發展出福利新三角輸送合作模式，政府委託民間社福機構或非營利組織成為主要服務供應者，政府轉為經費的提供者與服務品質的監督者，以培力、鼓勵體制優良民間社福機構提供充足的服務技能共同合作達成社會福利服務輸送目的。

第三節 民間社福機構

壹、社會功能

一、公義理念與公益行為

由一群具有共同理念的公民自動自發組成團體，不以營利為目的卻從事公益性質的事業，並尋求改善與解決社會問題之組織逐漸形成，此乃所謂的非營利組織（Non-Profit Organization），而屬地區性社團法人團體，設立宗旨是從事社會福利服務相關公益行為者，稱謂為民間社福機構。

民間社福機構關心的各面向社會福利問題，或是社會邊緣性問題，而這些問題在社會發展的早期多是由家庭或家族自行負責處理。之後漸漸有一些社區和民間社福機構開始參與、關心。直到 1930 年代，部分歐美福利國家，由政府做一些政策性規劃，並提供各種公共設施、經費或服務，來滿足弱勢族群的需求（鄭讚源，1997；轉引自黃慶讚，2000：292）。

近年來，民間社福機構所扮演的角色與所能發揮的社會功能越來越受到矚目，各機構間也為了更精準地落實本身的理念和提升服務供給的品質，再加上組織本身多元化與分工等型態，逐漸地形成機構間彼此相互支援、互補的網絡架構，此種網絡連結的關係型態在民間社福機構應是最為明顯。隨著社會發展多元化，國內政治、經濟、文化、人口結構皆衍生出日益增多的社會福利需求。過去政府只由單一部門所提供的公共服務已無法滿足社會大眾，政府為解決民眾公共服務不足的問題，積極尋求民間社福機構創造開發創新的共同合作模式來因應國人各式多元福利服務需求。基本上，民間社福機構是基於社會公益使命（mission），為解決社會問題或滿足特定族群的社會需求而設立，並發展各項適切性服務方案輸送至有福利需求的特定社群及族群社區（林淑馨，2008）。

二、社會工作直接服務者

根據美國社會工作人員協會（NASW）1994 年指出社會工作的宗旨在促進人類之幸福，並協助人們滿足其基本生活需要，特別滿足弱勢、受壓迫和窮人的需要（張宏哲等譯，1999）。總而言之，民間社福機構所做的社會工作就是協助有需要的人解決問題的一種專業。從事社會工作的人，必須受過專業訓練，能夠透過必要且被設計的活動，有效協助個人、團體、或社區，達成其預期的目標。

社會工作也是一種社會制度(a social institution)，由政府機關或民間社福機構為有需要的人群提供各種服務，如同衛生、教育、司法、勞工等社會制度一樣，都在為人們謀求福祉(well-being)。

根據學理上所提出的社會工作者角色介紹如下：

（一）Baker（1976）指出社會工作者是扮演著多重角色的通才實務工作者，按直接服務、間接服務以及合併服務（merging service）等三方面分別指出社會工作直接服務者扮演的角色（曾華源譯，1986）。

1、直接服務

（1）支持者（Supporter）

案主尋求協助時，社會工作者會提供關懷與支持，讓案主感受到社工人員願意和案主一起解決問題。

（2）忠告者（Advisor）

當社會工作者明瞭案主求助目的，評估其處境之後，會提供案主專業上的忠告。

（3）治療者（Therapist）

社會工作者會以其專業技巧和知識來協助案主因應面臨困境時緊張、罪惡感或傷害經歷等。

（4）照顧者（Caretaker）

社會工作者必要時也會照顧案主的基本生活，並提供保護措施，例如適

時的給予關懷、緊急經濟補助、提供庇護、安置兒童等。

2、間接服務

(1) 諮詢者 (Consultant)

當案主尋求解決問題的方法時，社會工作者有能力來面對複雜的實務狀況，並提供處理的方式。

(2) 行政者 (Administrator)

社會工作者要處理實務工作上的行政工作，例如：建立個案檔案、編列活動預算等。

(3) 研究者 (Researcher)

社會工作者在服務案主之後，應有就服務方案整體執行效益，找出問題並提供適當的建議解決方案。

3、合併服務

(1) 能力增進者 (Enabler)

社會工作者會協助案主增進自我解決問題的能力，包括協助案主減輕壓力、勇敢面對問題、提出解決的方式或意見等。

(2) 中介者 (Broker)

社會工作者會提供案主相關的資源與資訊來解決問題，協助案主相關資源連結與運用，也就是當案主需要特定協助時，會轉介給其他能提供協助的專業單位，例如：就業服務、心理諮商。

(3) 倡導者 (Advocator)

社會工作者應為案主的倡導者，代表案主來改進對案主不利的資源、或就法律規定或政策，以案主最佳利益為考量，維護案主權利。

(4) 調解者 (Mediator)

社會工作者對於衝突的雙方進行調解時，社會工作者應當堅守公平、中立的立場使雙方得以理性平和，共同尋找解決問題的方式。

(5) 協調者 (Coordinator)

社會工作者要有將案主與服務連結統整能力，也就是說社會工作者會協助案主一起確認他們的問題與整理確切需求，並提供相關的社會服務來幫助案主發展出改變的方案。

(6) 教育者 (Educator)

社會工作者會教育引導案主如何處理事務、例如特殊境遇家庭養育孩童等觀念。

(二) 根據 Connaway 與 Gentry (1988) 指出社會工作者扮演著六大角色：

1、中介者 (Broker Role)

社會工作者將案主與其所需求的資源媒合連結，幫助案主連結運用各項需求資源，使案主獲得完善的服務。

2、倡護者 (Advocacy Role)

社會工作者為案主取得應有的權利，當政策法規使得案主失去應有的權利時，社工透過倡議、倡權等方式企圖以修改法律的方式來維護案主權益。

3、社會行動者 (Social Action Role)

社會工作者經由具建設性的積極社會活動作為來幫助案主建立新的權利。

4、教育者 (Educator Role)

社會工作者提供社會工作技巧以及提供各種更有效的資訊服務案主。

5、臨床者 (Clinical Role)

社會工作者透過工作技巧引導案主舒緩內心所承受的壓力，藉由改變案主的態度、感受與因應的方式，增能賦權予案主，使其得以勇敢面對、處理問題，進而產生解決問題的能力。

6、調解者 (Mediator Role)

社會工作者會藉由專業工作技巧調解、減少或解決個人或系統內部間的爭執。

上述論點說明，民間社福機構是社區中社會工作者直接服務者，工作時扮演多重角色，為服務多樣化的社區問題，連結在地資源整合運用提高服務品質是機構內部經營管理首要。對於機構而言，各類型民間社福機構，公私部門資源皆是的重要資產，建置在地資源網絡是需花費長時間經營，這一點，民間機構完全自主性的管理，有別於政府科層體系，單位權責劃分等限制，其在資源連結運用上佔有優勢的時間和空間（高寶華，2008）。

貳、資源網絡

一、社會資本

對機構而言，社會資本就是所謂社會關係網絡，有了社會關係網絡間接經濟資本就可以建立。民間社福機構需花費相當的心力開發建置在地資源網絡，無論是在開發 (development)、連結 (linking) 與維持 (maintaining)。經營在地資源網絡首重建立信賴關係，這種信賴關係小至人與人之間、人與機構之間，大到機構與機構之間的信賴。信賴和誠信是網絡建構的基本條件，有了信賴和誠信，各種資源才得連結運用。在地資源網絡經由整合各網絡功能發揮整體力量，往往得能在必要時機領創社會服務佳績。

二、人力資本

社會資本和人力資如同民間社福機構的任督二脈，人力資本是指機構成員的知能與承諾組織內的工作同仁是否能對專業有工作承諾？對組織有認同感進而產生自發性的組織承諾？是否能對工作、人際衝突有所覺察和自省？又是否能在衝突中找到一個契機和創造的可能？人力資源的發展和培養受到民間社福機構的重視，因為人員流失會直接影響計畫工作執行成效。對於民間社福機構社工人力高流動率問題，解決之道在於用人策略和培育方式的管理體制要健全落實。除此之外，社福領域也期待學校教育界也應有反省，學校養成教育教的是社會服務工作理念和價值，然而投身於社會福利領域，面對的是現實與績效主義以及社會問題的複雜性，卻造成了與機構、工作人員和委託單位之間的張力與拉扯，在組織承諾和專業承諾之間的徘徊。學校教育需要加強教導社工如何在制度和結構的衝突中找到平衡，在人性和專業之間找到妥協，因為這都關係著其對社會福利的實踐（社區發展季刊社論，2008）。

三、在地資源

（一）社會資源的種類

「資源」的意義隨著運用的領域而有差異，在社會福利的領域裡，凡是為了因應社會需要，滿足社會需求之所有足以轉化成具體服務內涵的有形或無形的人、事、物，皆可稱之為社會資源（social resource）。社會資源常以不同的方式被分類，例如，它可能是有形的物資資源，如物力、財力、活動空間、天然資源等；也可能是無形的精神資源，如人力資源、方案活動、組織社團、社區資訊等。它可能是正式資源，如政府部門或志願部門所提供的服務，也可能是非正式資源，如家庭、鄰居或朋友所提供的服務（黃源協，2010）。

在社會工作上，隨著案主或案主家庭問題趨於多元且複雜，社會服務範圍的擴展及新機構紛紛設立，已成為近來福利服務供給面的普遍現象。然而，對多重需求的案主而言，他們必須要從多個機構尋求相關服務的資源，這種發展趨勢使得資源網絡成為頗受關注的問題(Healy, 1998，轉引自黃源協，2010)

(二) 社區資源網絡形成模式

Galaskiewicz and Krohn (1984) 以資源依賴理論的觀點作為分析架構，再引用社會網絡方法分析社區機構之間的網絡關係。Galaskiewicz and Krohn (1984) 從結構的角色地位出發，研究社區機構網絡關係發現金錢、資訊與道德支持中的社會位置，他們認為此種網絡關係會產生二種模式，一種為「對稱關係」(commensurate configurations)。關係對稱，地位相形對等。另一種為「共生關係」(symbiotic configurations)，機構間資源有互補性，彼此合作誠意信賴基礎堅固者，將是資源共享、社會服務任務與共。從資源依賴觀點分析民間家暴服務機構，如何採取有效的策略來汲取外在環境資源，達成保護性業務服務品質提升，並讓機構在環境競爭中處在有利的地位。此論點認為機構如何因應環境，研擬策略應對是內部經營管理重要課題。因此，資源依賴論認為機構所關心的焦點將著重於如何降低環境的不確定性(uncertainty)，例如機構公益形象社會觀感等無形資產遭傷害毀譽，或是與其他機構競爭資源造成關係的嫌隙等會造成環境機構社會定位的不確定性進而影響資源的挹注。民間社福機構現實面必須從外部環境汲取多方資源，以維持進而強化機構本身的運作條件，但不管資源來自政府部門、營利部門、或是其他非營利組織，一個民間社福機構必然希望其資源取得的觸角能朝向多元化的方向邁進，用心經營資源脈象，以確保由多元管道取得有用的資源能穩定且長久，才有利於該機構達成其公益目標與使命(轉引自王仕圖，2002)。

四、社區資源網絡建構與功能

Trevillion (1999)稱社區資源網絡建構為一張互惠關係網(a web of reciprocal relationship)之理念的實踐，並將它與社會工作實務的伙伴、充權及社區做直接的連結，於此，網絡建構係指能夠讓個人、團體或機構在社會網絡中彼此連結在一起的所有活動，其目的在促進溝通並尋求積極的合作，以開創給參與者或服務使用者之選擇和充權的新機會。因此，社區資源網絡建構可說是個人、團體或組織之間的結合過程，社區中參與者基於信任、承諾、溝通與合作的原則，透過彈性與非正式的互動來動員與分享資源，以提昇個別及共同目標達成的機會。

社區社會工作與其它專業在社區中的地位或角色各有其專業及才能，對於多元化的社區工作，共同思索如何在各方的努力與合作下，鼓勵社區居民參與，共同建構出優質生活品質且適宜居住的永續社區(sustainable community)。永續社區需要多方多樣的資源與專業投入，而民間社福機構運用其社會工作專業在社區邁向永續過程中，除可扮演為弱勢者追求公平正義之倡導者角色外，藉由活動計畫方案協助政府福利輸送服務與社福政策的落實，同時可積極展現其專業知能的長才即是為社區資源的發掘與連結（黃源協，2008）。

五、網絡「協同合作」概念

民間社福機構須主動建置在地資源網絡，機構除內部資源經營管理系統化，應著力在外部資源含在地社區公、私部門、人民團體、非營利組織等連結、合作與運用，以助力其執行社會服務工作的順暢性，與提昇社會福利服務輸送的工作效能。

「網絡」(network)，泛指其他含概括公部門、商業部門、及非營利自願部門各相互依賴的組織，是為達到集體的或各自設立的目標，或是為了解決目標人口群的某些特定問題，而共同組成並緊密合作的一種複合體 (Hall, 1999: 222; Stoker, 2000)。「協同合作」(“collaboration”)，是公共管理者為改善組織間網絡治理，以有效回應具高度複雜性的問題，提供更具全方位性與整合性的服務而經常採用的一個策略(Leathard, 2003:9; Imperial, 2005:282)。協同合作是指「兩個及以上的組織為達成共同的目的而相互連結，進入一個互惠的與明確界定的關係當中」(Mattessich & Monsey, 1992)。根據上述歸納，網絡間進行協同合作應具有以下幾個特質：(一)擁有共同的願景與目的。(二)彼此間有明確互惠的關係與責任。(三)歡迎並尊重歧異性。(四)整體大於個別的總合。(五)獨立性 (Bergstrom et al., 1995; Peterson & Anderson, 2001:21, 引自 Nissan & Burlingame, 2003: 2; The Drucker Foundation, 2002:47; Kaye & Crittenden, 2005) (如圖 2-8)。

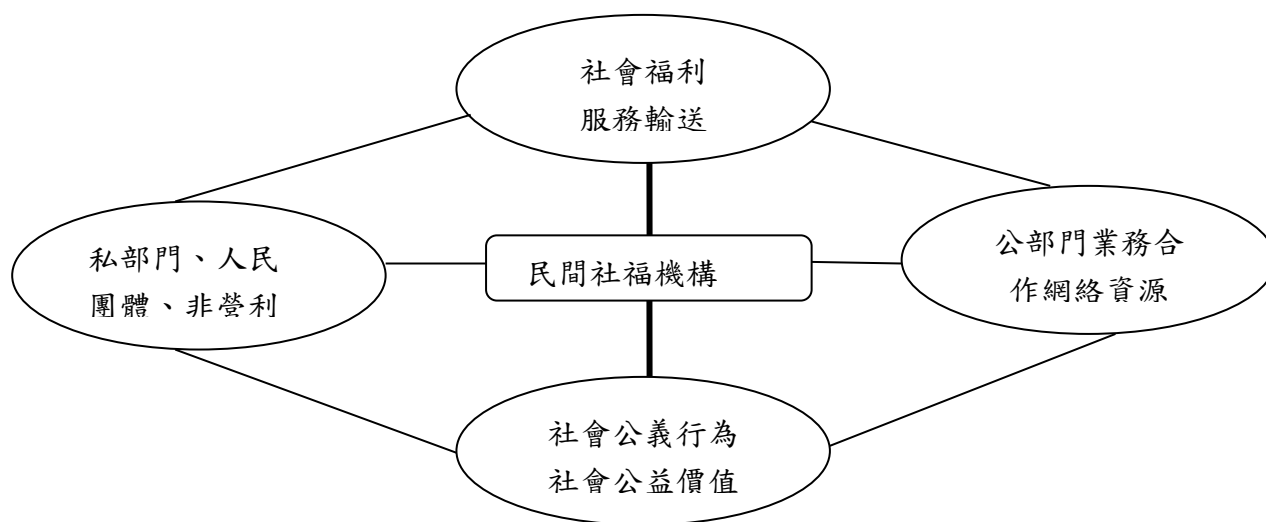


圖 2-8 民間社福機構在地資源網絡「協同合作」概念
研究者自繪

六、高效能服務供給者

民間社福機構能提供高品質、高效率、低收費的服務品質。原因如下：其一是民間社福機構服務是出於自願更是志業，個人或團體在自願及免費的基礎上奉獻時間精力來協助解決社區公共問題（如老人、身心障礙者等），成本上是低廉的。這種服務與政府機關形成強烈對比。其二當民間社福機構提供公眾利益相關服務時，彼此機構間會因為爭取政府補助金、委辦合作機會，民眾捐款等產生競爭關係；但是能以有效成本提供高品質實質與無形服務產品者自然較受一般民眾捐款者及政府部門的肯定與喜愛。地區性的民間社福機構因為在地化，透過資源網絡，比政府更知道服務對象的真正需求，以及運用在地資源去滿足他們的需要與期望。也就是說，民間社福機構之所以能在資源的供給、服務的需求比政府更有效率，是因為他們對公眾的需要有較多的認識與瞭解，最重要的是更容易回應服務使用者的需要（高寶華，2008）。

參、小結

隨著社會發展多元化，國內政治、經濟、文化、人口結構皆衍生出日益增多的社會福利需求，因而近年來，民間社福機構所扮演的角色與所能發揮的社會功能越來越受到矚目。過去政府只由單一部門所提供的公共服務已無法滿足社會大眾，政府為解決民眾公共服務不足的問題，與民間社福機構積極創造開發創新的共同合作模式來因應國人各式多元福利服務需求。基本上，民間社福機構是基於社會公益使命（mission），為解決社會問題或滿足特定族群的社會需求而設立，各機構間也為了更精準地落實本身的理念和提升服務供給的品質，再加上組織本身多元化與分工等型態，逐漸地形成機構間彼此相互支援、互補的網絡架構。民間社福機構需花費相當的心力開發建置在地資源網絡，無論是在開發

(development)、連結 (linking) 與維持 (maintaining)。經營在地資源網絡信賴和誠信是網絡建構的基本條件，有了信賴和誠信，各種資源才得連結運用。集結含概括公部門、商業部門、及非營利自願部門在資源上各相互依賴的組織，以為達到集體的或各自設立的目標，或是為了解決目標人口群的某些特定問題，緊密合作而共同組成「網絡」(network)，在互惠與明確界定的關係中以達成共同的目的而相互連結，是為「協同合作」真諦。

第四節 民間社福機構家暴案件服務品質 影響關連因素

壹、社會服務行銷

一、社會行銷定義

「社會服務」也需要行銷的概念已被社會福利服務領域機構及一般性非營利組織所接受，但社會工作者提供的「服務」具有專業且個別的特性，與實體產品為主的行銷理念應有其相異處。Kotler (1996) 將「服務」定義為「一個組織提供另一個體的任何活動或利益，服務基本上是無形的，也無法產生事物的所有權。」Beckwith (1997) 則認為「服務」只是某人對某事的一項保證、一種承諾而已 (引自李宗儒編著，2004)。「民間社福機構家暴案件服務實質的服務產出是案主問題獲得處理且達到其可接受程度，視案主需求不同，甚至有時得以獲得解決；最值得一提的是社工服務還包含真誠的關懷與心理的支持還有求助服務處遇過程的陪伴。

社會行銷 (social marketing) 指的是「應用行銷的原則與技術，影響目標對象自願接受、拒絕或放棄某項行為，進而達到促進個人、群體或社會整體之福祉 (俞玫奴，2005；Kotler, Roberto, & Lee, 2002)。」社會行銷的概念與民間社福機構的運作理念非常切合。雖然商業部門銷售產品及服務，社會行銷所銷售的是行為改變，但社會行銷不論在理論或實務中，都與商業行銷模式有異曲同工之妙。(陳政智、王麗娟，2006)。

民間社福機構社會服務行銷的一個非常重要目的在於將所提供的服務能夠順利的輸送給服務使用者並讓社會大眾瞭解機構存在的社會公益價值。總之，民間社福機構的內、外部社會行銷定義是「一種個案服務管理的過程，其主要目的在於確認服務使用者，以服務使用者的需要為預先考慮，透過在地資源連結運用滿足服務使用者的需求，並且在其過程中充份展現出民間社福機構存在的社會價值與意義。」(潘中道，2004)。

二、社會行銷導向 (social marketing orientation)

以往行銷觀念忽略了服務使用者的短期慾望與長期福利之間可能存在著衝突；民間社福機構在社會行銷導向的觀念必須同時考慮服務使用者的滿意度、在地資源開發運用等長遠的社會利益，所以有關社會行銷活動規劃時要將社會利益列入重要考量。社會行銷銷售的商品型態近年來已經從「有形的產品和無形的服務」轉為社會服務使用者及供給者之間「行為改變的過程」；機構追求的目標也不再以「獲利」(指獲得公部門經費補助、民間捐款、物力、人力等)為首要導向，而是希望資源投入可以獲得最大的社會福利效益；況且競爭者不單是可以提供需求滿足的其他民間社福機構，真正的競爭者其實是服務使用者已經養成的舊習慣及附屬在這些舊行為上的好處。

在民間社福機構領域，開始被強化服務使用者導向的概念，對於服務使用者(案主)的尊重、接納、自決與瞭解，是現今社會工作者普遍強調的價值觀，這

正與商業模式顧客導向行銷的理念不謀而合。以家暴案件為例，服務過程要注意資源投入與案主的滿意度間的平衡，社工人員在考量資源有限的情況下，必須做一個資源控管者並且守護普世價值的公平正義，使資源的投入可以獲得最大的效益。社工人員執行服務時應自我警覺勿以工作的經驗與主觀判斷來做為依據標準，因為提供的服務產品不一定是案主所必需的，也就不一定會全然被接受。實務工作中時有所聞，當社工人員服務輸送供給與案主，彼此在認知及期待產生落差時，社工人員常歸咎於案主對「服務產品」不瞭解或缺少足夠的激勵與正向動力，於是採用的解決方法就是說服，用意在於改變案主以適應其工作目標，反而不是客製化的來因應案主真正的需求。社會行銷的概念不是社工人員及民間社福機構單方面認定有提供完善的「服務產品」，好的社會服務是要以案主為中心，提供其所需的服務。不過話雖如此，這種以案主為中心的概念也必須與社會利益相平衡，不是無限上綱的供給需求，在社會資源有限的狀況下，「效率」(efficiency)、「效能」(effectiveness) 都必須要重視 (陳政智、王麗娟，2006)。

貳、服務產品與服務

以行銷理論觀點，社會工作提供的「產品」會被稱之為「服務」，但如此又會與商業行銷所稱的「服務」混淆。所以，美國行銷協會 (American Marketing Association) 將「服務」更明確的定義如下 (引自李芝屹等譯，2002; Peter & Donnelly, 2003):

一、服務產品 (service products)

產品本身為無形或至少實質上為無形的，所以服務產品通常很難辨識，因為它們存在於被購買或使用的過程。例如社會福利服務，它是由無形且不可分割的成分所組成；以商業行為來說，它必須要有消費者某種形式上的參與，並且無法以移轉所有權的概念販售，且沒有名稱。如同民間社福機構家暴案件服務是社工

人員（服務提供者）與案主（服務使用者）共同參與的一切的過程。

二、服務（service）

一般商業行為形容因為產品的銷售與協助消費者使用或交易過程中，所衍生出來的銷售人員與消費者之間的活動，如免付費的客服專線。這樣的服務通常發生於產品的銷售之前或之後，屬於產品銷售的輔助性活動，但不包含在產品本身。以家暴案件服務工作為例，社工員依「家庭暴力防治法」服務流程執行服務計畫，本身就是「服務產品」，每個社工員若都按既定的流程與要求來做也就是擬定 SOP，那麼產出的「服務產品」差異應該不會太大；但實際上服務使用者（案主）對於服務的滿意度卻會有不同的觀感，而且通常是非常主觀認定，這是因為社工員的「服務」不同所導致。有些社工員具有 PO 顧客導向的概念，轉介到別的單位之後還會主動追蹤，積極服務到案主完全銜接新的資源為止，如此自會博得案主較高評價。因此，社工員在服務家暴案件應當學習將「服務產品」與「服務」二者做明確的區隔，相信對於個案服務處遇計畫將有莫大的助益。

民間社福機構家暴案件服務就是「服務產品」的一種，案主在服務完成之後，獲取的通常是經驗、感受或行為的改變，也就是無形的產品，再就顧客關係面向來看待社工員與案主之間，案主視社工員為具有寶貴知識的專家，對其「服務產品」的產出自然抱持高度期待，雖然社工領域近年來強調案主賦權、增能（empowerment）及社工去專業威權化，但這種依賴關係在實務經驗至今仍是普遍的現象。案主經常對於社工員所提出的建議與忠告言聽計從，此種互動關係似乎已成慣性，但此種互動關係也產生最終未得滿意服務結果的責任歸究糾紛。如同 Peter & Donnelly（2003）的說法，社工專業人員因為這種關係將要面對二種挑戰：一是由於案主不確定社工員所具備的專業知識是否真的能為其解決問題，因此在互動的過程中會出現恐懼、敵意的情形。第二是社工員提供的服務即使是一般認為是具有高品質，也可能因無法滿足其個人想望而引發案主不滿。所以，社工員與案主為達共同目標需在服務期間建立互信、積極態度的互動關係是相當重要的（陳政智、王麗娟，2006）。

參、服務品質 (service quality)

一、服務品質五缺口模式

1985 年由英國劍橋大學的三位教授 Parasuraman, Zeithaml and Berry 所提出的服務品質概念模式，簡稱為 PZB 模式。中心概念為服務使用者是服務品質的決定者，服務供給者要滿足顧客的需求，就必須要彌平此模式的五項缺口。與評估產品相比，服務品質的評鑑困難度較高。服務品質的認知結果係起源於服務使用者期望和服務提供者在服務實際表現之差距。不能僅從服務結果評估服務品質之優劣，還必須包括服務傳達過程之評估。PZB 服務品質五個缺口中有四個與服務提供者（個人或機構）有關，只有一個是由服務使用者的期望與認知來決定，重點是此一缺口之大小，又是前四個缺口的函數。將此模式套用於家暴案件服務：五項缺口模式（如圖 2-9）

缺口 1、案主（服務使用者）與民間社福機構家暴案件主責社工員（服務提供者）之間的認知缺口，當主責社工員不了解案主的期待時，便無法提供讓案主滿意的服務。

缺口 2、民間社福機構管理者與服務規格之間的缺口，機構可能會受限於資源及市場條件的限制，可能無法達成標準化的服務，而產生品質的管理的缺口。

缺口 3、家暴案件服務品質規格與服務傳達過程的缺口，機構社工員素質或訓練無法標準化時或出現異質化，便會影響案主對服務品質的認知。

缺口 4、服務傳達與在地資源運用的缺口，例如做過於誇大的服務承諾，告知案主欲運用地資源介入協助，造成案主期望過高，當實際接受服務過程卻不如預期時，會降低其對服務品質的認知。

缺口 5、案主期望與接受服務後的服務缺口，是指案主在接受服務後的知覺上的差距，只有這項缺口是由案主決定缺口大小。

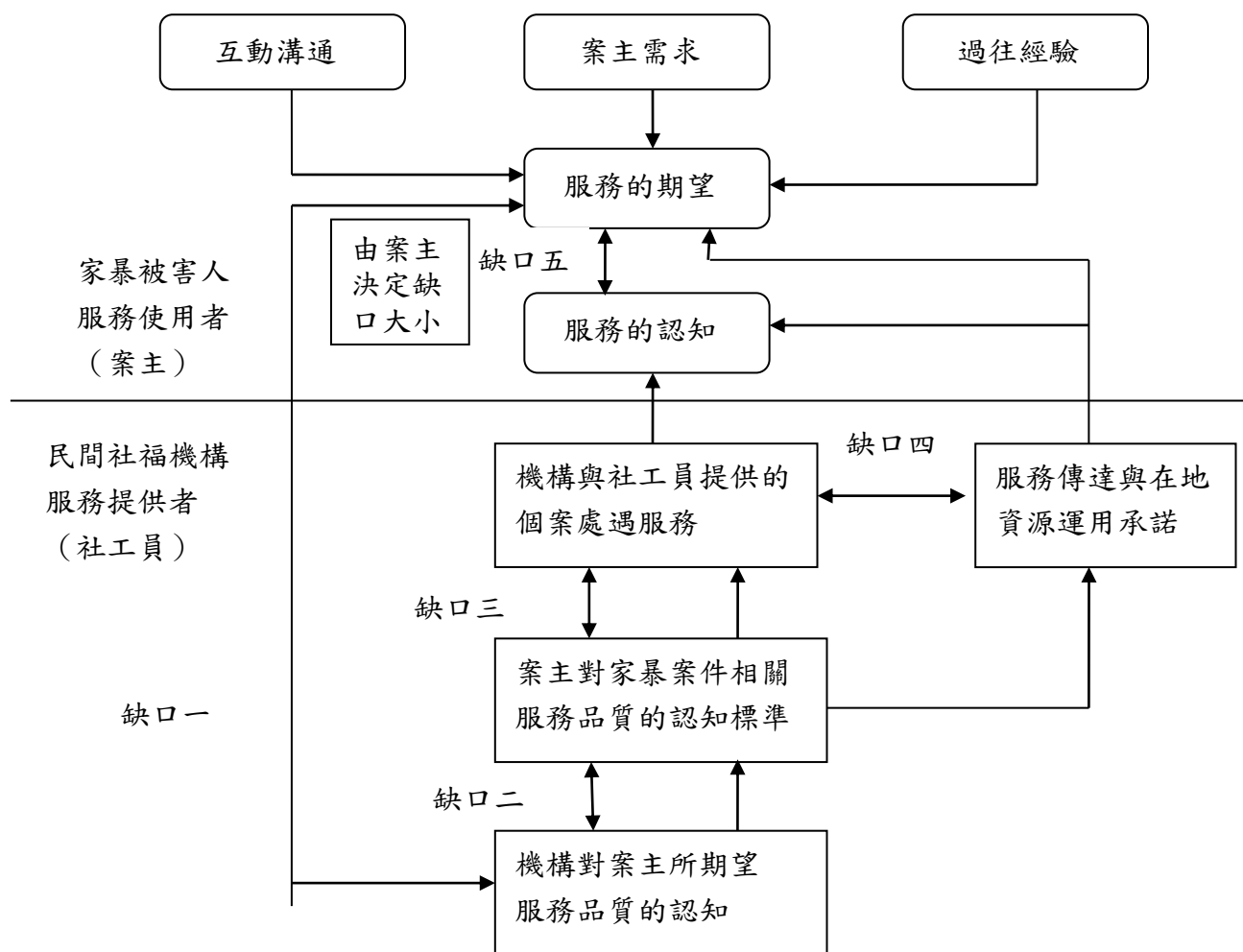


圖 2-9 民間社福機構家暴案件服務品質五項缺口模式

資料來源：參考林建煌（2004）行銷管理，智勝文化事業有限公司

二、內部品質管理（謝寶媛，2005）

1. 機構內員工機構忠誠度是影響社工員服務效率及效能（生產力）的變項之一。

傳統估計損失的測量值是招募、雇用、訓練員工的花費；但現今機構多數的服務之中，則是將生產力的損失及案主（服務使用者）滿意度的降低視為真正虧損。

2. 員工對工作滿意度也是影響員工忠誠度的變項之一。

根據 1991 年針對保險公司員工的調查顯示，30%對公司不滿意的員工會有離職的意圖，且其流動可能性高達滿意員工的三倍。而這項調查也指出，較低的員工流動率和服務使用者的高滿意度有相當密切的關係。民間社福機構社工員流動率高，是機構管理階層需省思之處，建立機構組織健全體制，提升員工對工作及組織的滿意度。

3. 機構內部品質是影響員工滿意度的變項之一。

工作環境的內部品質會影響員工的滿意度。所謂內部品質是指員工對工作、同事及機構的認同。再者機構重視員工在職訓練、支持專業知能養成課程訓練，這些工作條件都有利於其滿意度的提升。

參、小結

「社會服務」行銷的概念已被社會福利服務領域機構及一般性非營利組織所接受，但社會工作者提供的「服務」具有專業且個別的特性，與實體產品為主的行銷理念應有其相異處。「服務」的過程是指對某人或對某事的一項保證、甚至是一種承諾；而服務基本上是无形的，更無所論事物的所有權。民間社福機構進行社會服務行銷，目的在於將所提供的服務能夠順利的輸送給服務使用者並讓社會大眾瞭解機構存在的社會公益價值。商業部門銷售產品及服務，社會行銷所銷售的是行為改變，所以社會行銷不論在理論或實務中，都與商業行銷模式有異曲同工之處。民間社福機構在社會行銷導向的觀念必須同時考慮服務使用者的滿意度、在地資源開發運用等長遠的社會利益。社會行銷的概念不是社工人員及民間社福機構單方面認定有提供完善的「服務產品」，好的社會服務是要以案主為中心，提供其所需的服務但也必須與社會利益相平衡，不是無限上綱的供給需求，畢竟社會資源有限，「效率」(efficiency)、「效能」(effectiveness) 都必須兩相權衡。

PZB 服務五缺口模式，服務使用者是服務品質的決定者，服務供給者要滿足顧客的需求，就必須要彌平此模式的五項缺口。服務品質的認知結果在於服務使用者期望和服務提供者在服務實際表現之差距。PZB 服務品質五個缺口中有四個與服務提供者（個人或機構）有關，只有一個是由服務使用者的期望與認知來決定，值得注意的是此一缺口之大小，又是前四個缺口的函數。服務品質的產出受機構內部品質管理的影響，人員在職訓練、工作滿意度、職工流動率、組織認同等，是故建構組織健全體制才是一切根本。

第三章 研究設計

第一節 研究方法

壹、研究架構

基本上質性研究有別於量化研究在於各自有不同的邏輯與思考脈絡，本章節根據研究動機、研究目的，並配合文獻探討結果，作為研究架構的依據。

本研究以文獻探討及深度訪談方式為主，探究研究架構所包含的研究問題。本章共分四節，第一節為研究方法；第二節為研究對象；第三節為資料收集方式；第四節研究限制，以下依序分節敘述之。

本研究旨在探討民間社福機構運用在地資源對家暴案件服務品質之影響因素，故依據本研究文中文獻探討以資源依賴理論的觀點作為研究架構，再引用社會網絡方法分析社區機構之間的網絡關係，並參考各相關議題之研究，提出本研究架構（如圖 3-1）。

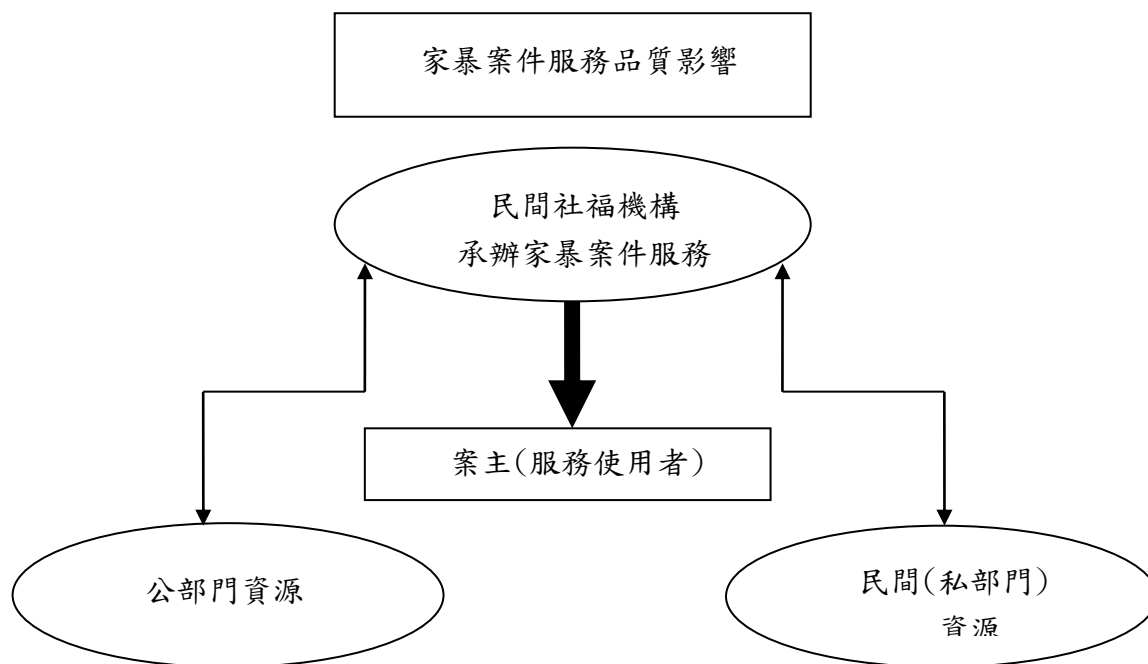


圖 3-1 研究架構圖

研究者繪製

貳、深度訪談法

本研究採用深度訪談法 (in-depth interview)，是質化研究中多被採行的資料蒐集方法之一，主要是利用訪談者與受訪者相互之間的口語交談，達到意見交換與建構研究脈絡，屬於一種單獨的、個人的互動方式，訪談者藉由訪談的過程與內容，發覺、分析出受訪者的行為動機、信念、態度、作法與看法等。此研究方法是一種訪談者與受訪者兩者之間面對面的社會互動過程，訪談資料即是社會行為互動的產物 (畢恆達，1996；李美華、孔祥明、林嘉娟、王婷玉譯，1998；袁方編，2002)。

本研究目的，是在論證民間社福機構運用在地資源對家暴個案服務品質的影響。正如簡春安、鄒平儀 (2004) 認為質性研究有其適用條件，以下分列項說明：

1. 探討一種較不熟悉的社會系統時：研究的主要項目是當事者的心路歷程時，質性研究可為最好的方法。
2. 研究情境如較不具正式權威或無硬性規定與控制下：質性研究探討當事者真實意識觀感與內在感受，瞭解當事者對人、事、物的意義與目標。
3. 研究的概念仍處於低頻開發，相關的理論建構仍屬不完整階段時：研究的主要變相與定義屬模糊不清、渾沌不明階段。
4. 研究主題在於描述複雜的社會現象，需要參與者的主觀觀點時：實際經驗參與者把自己所見所聞，在一個無阻礙的狀況下，暢所欲言的陳述個人想法與觀點，有助客觀的呈現事實現象。
5. 當研究一個新概念，要形成定義，和探討具開創、突破性新的假設時，也為適用。

因此，透過當事者的實務工作及所經驗的過程，表達出個人對相關事務的理解與闡述其意義的能力，經由其內在反思、有目的的思考與表達，得以建構出個人歷經的事件歷程，此為質性研究的方法。

本研究希望藉由家庭暴力防治工作執行人員深度訪談，得以瞭解其對本研究主題個人想法及因人而異不同面向的觀感；是故本研究將以質性研究方法收集研究資料做為分析資料依據。

第二節 研究對象

質性研究通常使用的抽樣方法是「目的性抽樣」，即按照研究的目的抽取能夠為研究問題提供最大資訊量的研究對象(Patton, 1990: 169)。由於質性研究注重對研究對象他們的內在經驗，來獲得比較深入且詳細的解釋性理解，因此本研究對於研究對象的選擇採「立意抽樣」的方式進行，「立意抽樣」是質性研究領域相當受重視的抽樣方法，研究資料的取得並非以隨機取樣，而是依據資料的豐富性來決定，研究者所考量與注重的是哪些才是研究對象最能夠提供足夠且完整的研究資料。再者本研究對象樣本採取用「強度抽樣」的方式，所謂「強度抽樣」是指進行研究的個案具有較高資訊的密度和強度，能在研究的問題上提供豐富的資訊(陳向明，2002: 138)。

本研究之研究對象為承接高雄市家防中心委託辦理家暴案件服務之民間社福機構。本研究主要在探討民間社福機構運用在地資源對家暴案件服務品質影響因素，由高雄市家防中心成人保護組及家庭暴力被害人垂直整合方案委辦的民間社福機構，以及公部門網絡警政家防官三方立場來探討。公部門與受理委辦的民間社福機構互為資源本體，在運用資源有其各自模式，透過訪談以本體、客體等相互立場來探討，以獲得豐富經驗資訊回應。

以研究對象為本研究案之樣本，在下列符合條件中篩選出受訪對象：

1. 受高雄市家防中心委託辦理家暴案件服務之民間社福機構主管。
2. 受高雄市家防中心委託辦理家暴案件服務之民間社福機構社工員。
3. 高雄市家防中心成人保護組部門主管。
4. 高雄市家防中心成人保護組社工員。
5. 高雄市警察局婦幼業務家防官。

第三節 收集資料方式

壹、研究說明

本研究針對「高雄市家庭暴力被害人垂直整合服務方案」之委辦民間單位，以「民間社福機構運用在地資源對家暴案件服務品質影響」相關依變項做探討，並就研究範圍與研究限制予以說明。

貳、研究範圍

本主題研究範圍以高雄市政府家庭暴力及性侵害防治中心委託高雄市小草關懷協會辦理「高雄市精障暨老年家庭暴力個案追蹤輔導服務計畫」為主，瞭解公部門、高雄市小草關懷協會家暴個案服務執行人員對於運用在地資源對家暴個案服務品質從相關連到實證結果之想法與意見。

參、研究期程

自民國 99 年 7 月 1 日至 100 年 12 月 31 日止。此為高雄市小草關懷協會初始接受委辦，因過程中歷經服務對象、補助社工人力變動，以下列表格說明之。

表 3-1 委辦期程、補助社工人力、服務對象一覽表

年、月 項目	補助社工人力	服務對象	備註
99. 7. 1. ~100. 2. 28	3 人	1. 精障者 2. 受虐老人 3. 大陸籍、外國籍 配偶	委辦期程
100. 3. 1~6. 30	3 人	1. 精障者 2. 受虐老人	委辦期程截止
100. 7. 1~12. 31	2 人	1. 精障者 2. 受虐老人	協議延長合約至 12 月 31 日止

肆、訪談方式

本研究採行研究者與受訪者面對面的直接訪談方式，必須環繞著特定主題訪問，以半結構訪談方式完成資料收集目的。半結構訪談的特點是：

- 一、有一定主題，所提問的問題在結構雖然略顯鬆散，但有重點和焦點。
- 二、訪問前雖有擬定訪談大綱或訪談要點，但所提問題在訪問過程中也會有可能隨機邊談邊形成，甚至提問的方式和順序可依受訪者的回答隨時提出，有相當彈性空間。
- 三、訪談者不需使用特定文字或特殊語意進行訪問，但訪問過程以受訪者的回答為主（鍾倫納，1993；趙碧華、朱美珍編譯，1995；席汝楫，1997；袁方編，2002；黃光玉、劉念夏、陳清文譯，2004）

伍、訪談過程

一、訪談原則

本研究採行半結構訪談方式，先擬定訪談大綱要點，因為對訪談對象背景先進行了解，利於觀察訪談互動過程。在訪談過時需把握幾項訪談原則，以順利取得研究資料。

二、訪談守約要項

1. 研究者會先向受訪者說明，所有訪談內容都以代號方式處理，以稀釋受訪者背景，如此才能讓受訪者放心分享經驗及闡述個人觀點。
2. 儘量以簡短、中性用語，避免使用誘導的問話方式，以免研究者主觀因素影響受訪者。
3. 訪問過程要隨時注意勿偏離主題。
4. 視訪談當時的情況，提出的問題順序會依受訪者的回答彈性調整。
5. 訪問內容會著重在受訪者所經驗的實際經歷及成效具體的案例，從其陳述在案例中應對情形，得以收集更多資料。
6. 為使受訪者願意針對提問作更深入的回答，訪談過程中研究者遵守不隨便打斷談話，少插話，鼓勵多言但不誘導。
7. 訪談者會依受訪者回答內容適時進行深度追問。
8. 訪談內容以受訪者所言為主要，讓受訪者在提問題間自由發揮，切勿在訪談過程中與受訪者發生各持己見的爭辯，或對受訪者所說內容提出反駁，更不能顯示驚訝或反對的語氣、表情來影響受訪者，對受訪者所言都要顯現尊重與接受，不輕易洩露自己意見，以免影響受訪者。
9. 訪談環境要輕鬆、自在，因此在地點選擇上，以受訪者意見尤重，配合其選定為主。

10. 需明白告知受訪者，訪談過程中會全程錄音，並在事後會騰記逐字稿，做為日後資料分析的主要依據（鍾倫納，1993；趙碧華、朱美珍編譯，1995；席汝楫，1997；袁方編，2002；黃光玉、劉念夏、陳清文譯，2004）。

三、訪談大綱

分為四項：(一) 高雄市家庭暴力案件服務 (二) 高雄市「家庭暴力被害人垂直整合服務方案」(三) 案量與社工人力 (四) 資源連結與運用，每項各有三到四題小題；訪談題目將附錄於本文訪談大綱附件。

第四節 研究限制

- 一、高雄市政府家庭暴力及性侵害防治中心對於家暴個案從未做過服務品質滿意度調查，是因為該中心並無此評估量表，故本研究僅能就文獻探討及深度訪談為研究來源。
- 二、高雄市小草關懷協會受委託辦理「高雄市精障暨老年家庭暴力個案追蹤輔導服務計畫」為公部門就特定族群作服務區分，亦為公私部門第一次合作，是故高雄市小草關懷協會無過往同性質服務成效可對照。
- 三、因研究個案高雄市小草關懷協會服務對象為精障者及受虐老人，其兩者在家庭中如遭受暴力對待是屬求助能力較薄弱者。精障者受暴時與疾病是否有關連，或是病程中的嚴重度會影響其與他人的互動；受虐老人知識水平與偏執觀念也會造成社工服務過程的難度。本研究期程距今已是一年半之前的事，依上述因素考量實難以對此兩者做個案訪談，因信效度有挑戰空間，乃本研究設計訪談考量與限制。

第四章 個案研究

第一節 高雄市小草關懷協會

壹、服務宗旨

高雄市小草關懷協會(本文中簡稱小草協會)，成立於2004年2月22日，服務領有精神障礙手冊的病友及家屬，或有精神障礙現象的朋友；協助其解脫心身症狀的束縛，推廣各種解壓的方法與知識，幫助患者學會自我調適，並增強抗壓的能力，以達到『安頓身心、自助助人』的目標。小草協會屬民間社福機構，立案登記於社會局屬身心障礙福利科，公益使命為身心障礙者相關社會服務及福利輸送工作，執行業務部分經費來自於公部門補助經費的支持；因為在社區工作、跟社區工作，因而建構出具外在效度(顏志龍，2012)在地資源網絡，以強化其社區心理衛生宣導及個案服務工作在深度、廣度面向的專業技能與服務品質。

貳、公部門委辦服務家暴案件

一、緣由

小草協會原為高雄市家庭暴力及性侵害防治中心(本文中簡稱家防中心)連結的民間資源，幾次共同服務家暴案件精神障礙者合作過程，小草協會機構在地資源豐沛，網絡連結速效佳，對於疾病知能水平夠，服務對象即是精障者及其家庭成員。家防中心對於被害人身份是身心困擾者或是精障者(領有精障手冊)在服務處遇上對於精神疾病知能略顯不足，相關醫療資源欠缺，只能依賴身心障礙

保護法相關條例維護被害人權益；但是面對無領精障手冊之被害人無福利身份，就無法使用政府資源，是故拓展民間資源是為家防中心積極作為。

二、服務類型

(一) 精神障礙者

小草協會立案登記於社會局屬身心障礙福利科，會接受高雄市政府社會局家庭暴力及性侵害防治中心（本文中簡稱家防中心）委託辦理「高雄市精障暨老年家庭暴力個案追蹤輔導服務計畫」，承接家暴服務案件緣由是有感於服務過程中，多數精神障礙者在疾病徵候產生時，卻渾然不覺因而延誤治療，且親友在面對精神疾病之態度，礙於尊嚴或缺乏相關知能因無所適從而延遲就醫，甚至在面對精神障礙者可能之暴力行為以忍隱來應對。精神障礙家庭對疾病照護、社會資源等知能不足，也影響其對疾病治療之期待與適應。現今社會對精神障礙家庭延續性服務不足，媒體對精神障礙污名化等現象，雖有精神衛生法屢次修法加以明確規範，但仍不乏於媒體報導中發現精神障礙者之暴力行為存在著被以偏概全的刻板印象，而缺乏對於疾病事實之探究。

精神障礙者在家暴案件中大都呈現的面向是相對人(之前稱為加害人)，但是有部分是被害人身份，在家庭結構中因為疾病產生的低自尊，如被非理性的暴力對待，則在維護權益資源運用能力相形薄弱。究竟是在病症加重的被害妄想，亦或是真有家人施以暴力行為而使其病症加重?這是保護性社工在個案工作時需釐清的部分，因為會影響後續處遇計畫擬定。

(二) 受虐老人

高雄市 65 歲以上老人總人口數為 480,100 人（高雄市民政局，2012）。通報老人虐待人口數為 454 人，約占老人總人口數 0.9%（內政部家庭暴力及性侵害防治委員會，2012）。根據世界衛生組織，老人虐待的定義是「發生於任何有互相

信任的關係中、有單次或多次行動、或缺乏適當行動、使長者遭受傷害或憂傷」。家庭關係不和諧，長輩與家人互動關係欠佳、溝通有礙而讓問題加深、很容易發生衝突。不論是生活功能減退或是罹病者都需要家人照顧、增加家人的壓力及負擔；其次施虐或受虐者有濫用酒精及藥物、或有精神疾病問題亦可構成虐老高危機因素（華心基金會）。

三、服務目標

所謂「一案到底」，即是家暴事件服務由一位主責社工負責，直到案主安全危機及家暴議題完全消除使結案。家庭暴力的發生地點及相對人在家庭中，社工處遇如果只著重在被害人服務，在案情釐清上恐有偏頗；家暴案件處遇工作無非希望為家暴家庭設置停損點，進而嘗試協助其家庭功能的復元，以案家系統觀點服務計畫方能周延。家庭暴力防治法核心精神是保護被害人脫離安全危機。所以與家防中心合作契約中明訂家暴案件通報即啟動服務，不做篩案，防暴不漏接，以案家系統觀點，一案到底服務模式，達到無接縫社區化全方位服務以落實家暴案件服務工作目標。（如圖 4-1）

小草協會在社會工作執行上彈性空間大，效率佳，社區化服務是另一優勢。委託民間社福機構服務家暴案件，Dennis Young（1999, 2000）以經濟學理論觀點來分析非營利組織與政府部門的互動有三種模式：「補充性」（supplementary）、「互補性」（complementary）、「抗衡性」（adversarial）。而家防中心與小草協會屬互補性合作關係，亦即小草協會被視為是家防中心的夥伴，透過政府部門的經費補助，進行社工人員勞務委託，協助政府執行家暴案件服務，彼此直接正向的互動關係，達到社會福利服務的政策執行（轉引自官有垣，2002）。

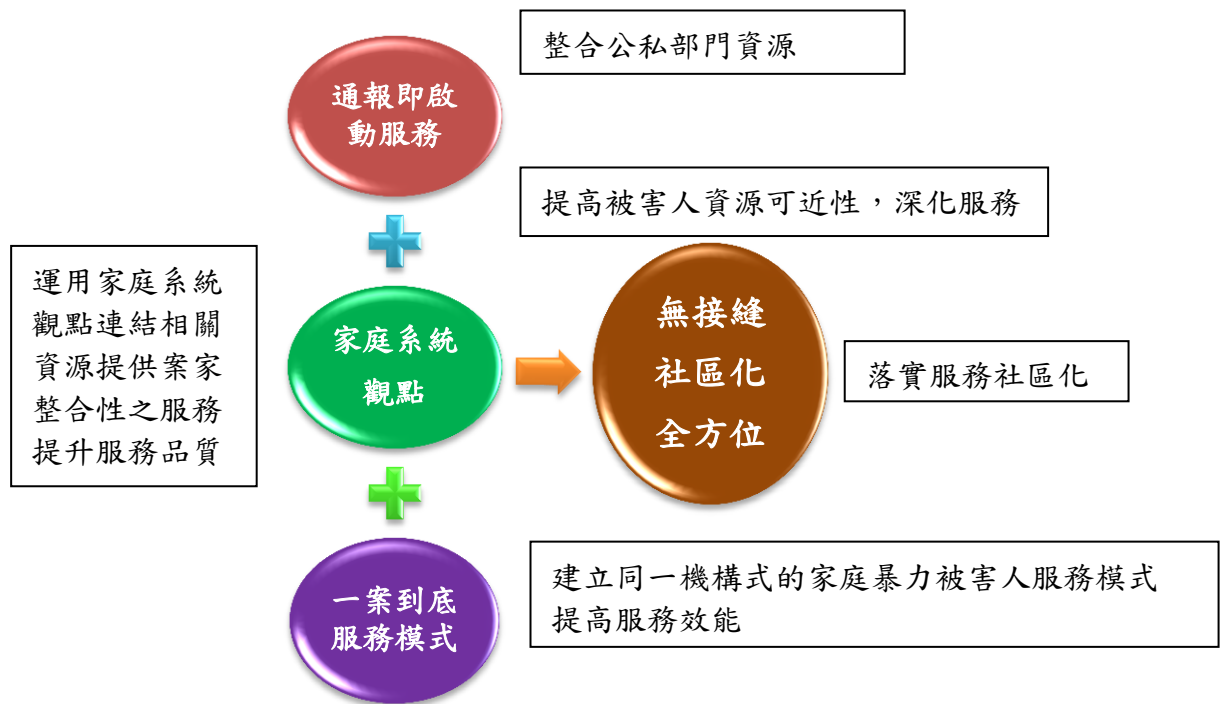


圖 4-1 小草協會家暴案件服務工作目標

圖形參考:小草關懷協會

四、合作目的

1. 整合公私部門資源
2. 建立同一機構式的家庭暴力被害人服務模式，提高服務效能。
3. 落實服務社區化
4. 提高被害人資源使用可近性，深化服務內涵。
5. 運用家庭系統觀點連結相關資源提供案家整合性之服務，提升服務品質。

五、服務內容

1. 個案輔導
2. 目睹家庭暴力兒童少年關懷扶助

3. 法律協助
4. 醫療協助
5. 經濟協助
6. 居住協助
7. 家庭輔導
8. 團體輔導
9. 其他支持網絡建立

六、個案服務流程（如圖 4-2）



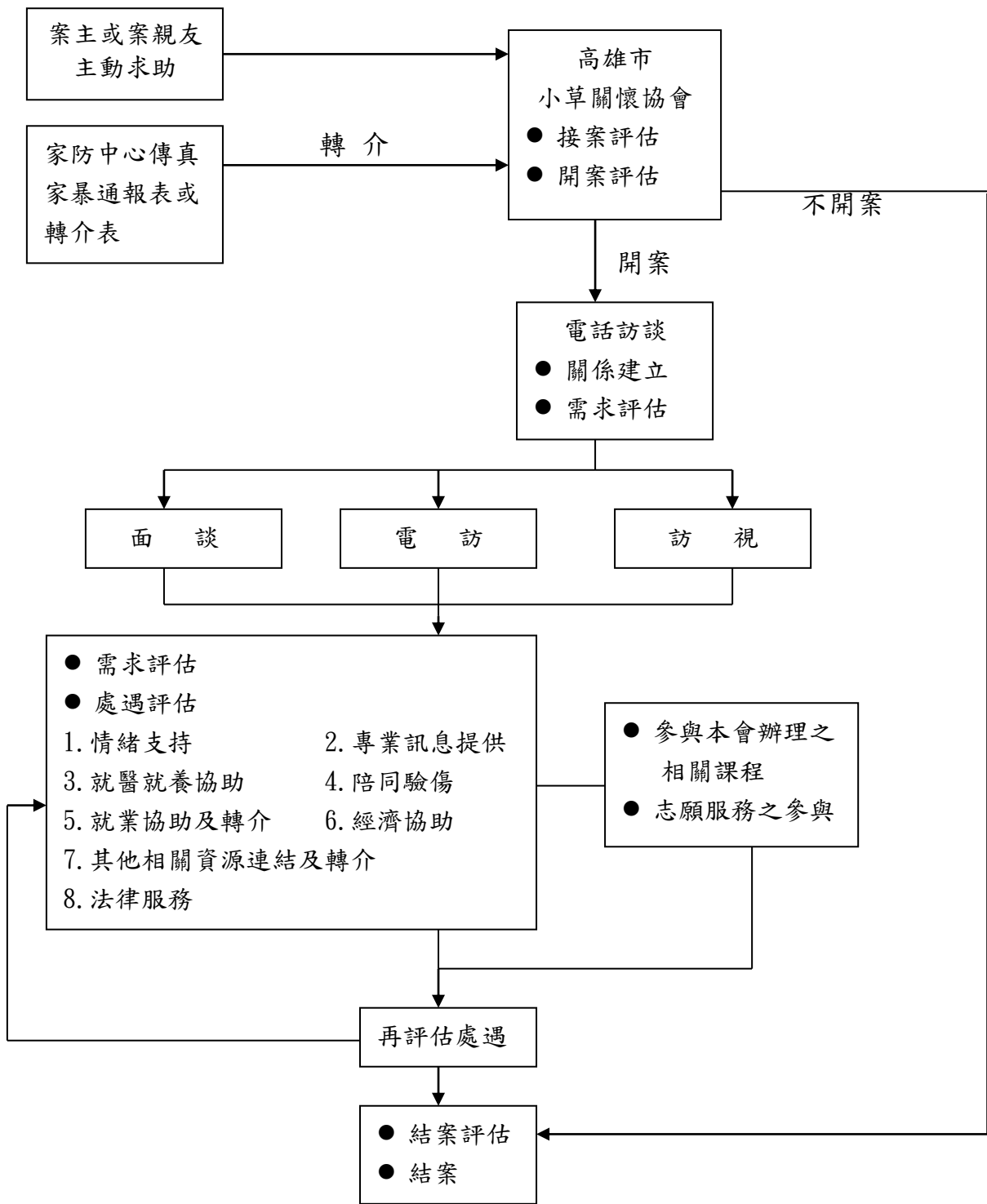


圖 4-2 家暴案件服務流程圖

資料來源: 小草協會提供

七、一線轉二線，服務不中斷：

小草協會多年來以服務精神障礙者及其家庭成員為主，承接家庭暴力業務後，有感於家暴安全危機解除結案後之後續持續關懷更是重要，所以當家暴一線社工結案後機構內轉二線社區服務社工接續家庭關懷服務，此時社區資源的連結運用相形重要（如圖 4-3）；許多家暴案件精障者之家庭與當事人，小草協會透過一線轉二線之連續性服務，協助持續接受必要的社會福利與醫療服務的目標，並能有效導正精神疾病患者與家庭對疾病的認知，與持續就醫的必要，減輕照顧壓力，防範非理性的家暴行為再次發生；因而小草協會在民國 99 年 7 月至 100 年底，凡接受二線持續服務個案者，再通報率是零，此等成效具體呈現在家防中心每月家暴案件通報明細表，即可證明。



圖 4-3 小草協會社區資源網絡

圖形參考:小草關懷協會 提供

參、小結

高雄市小草關懷協會屬社福型服務機構，工作在社區，服務在社區，與社區民眾是接近的、有情感連結的，在地資源除了公部門外，民間資源多元，志工人力的集結組織更是社區工作有作為的力量。家暴案件服務有其多樣與複雜性，棘手難處理的運用在地資源產生很大的助力，所以開發社會資源是民間社福機構最大的課題，結合在地資源成為社區可貴的公共資產。

第二節 訪談資料分析

壹、受訪者基本資料

受訪者身份選定根據本研究受訪者之條件設定，共計參與者有十位，基於尊重與保密原則，受訪者年齡以概述範圍列出：(1) 24~35 歲 (2) 36~45 歲 (3) 46~55 歲 (4) 56~65 歲。(如表 4-1)

表 4-1 受訪者身份別資料表

受訪者身份	編碼	性別	年齡	學歷
小草關懷協會理監事	A1	女	(3)	大學修業中
小草關懷協會理監事	A2	男	(2)	研究所修業中
小草關懷協會社工	A3	女	(1)	大學
小草關懷協會社工	A4	女	(1)	研究所
家防中心部門組長	B1	女	(2)	大學
家防中心部門督導	B2	女	(3)	研究所
高雄家防中心社工	B3	男	(1)	研究所
高雄家防中心社工	B4	女	(1)	大學
家庭暴力暴防治官	C1	男	(2)	大學
家庭暴力暴防治官	C2	女	(3)	大專

貳、訪談內容分析

根據十位受訪者接受個別訪談方式所獲得的資料，整理成研究訪談內容。依訪談題目，配合受訪者的意見說明，彙整呈現個人對民間社福機構運用在地資源對家暴案件服務品質影響的看法與想法。

一、高雄市家庭暴力案件通報量、服務品質關連因素

服務品質指標 1：社工針對開案評估判定準確度

「因為宣導嘛!讓民眾對於家暴的認知更加清楚，或者是學校教育，然後再來就是求助的管道，她知道可以打 113 或 110 嘛，那社會的變遷其實是多元啦，然後再來啊甚麼壓力啊甚麼的都會使得這樣的案件發生，因為不可能去外面隨便打人嘛!所以就打自己人，哈哈，開開玩笑，就是大概這樣。」(A1-1-1)

「防治宣導做得很徹底！連家長管教孩子小孩都打 113 告家暴！好笑又嚴肅的問題。核心家庭，經濟、情感因素都是常態壓力，如果個人的挫折忍受力低的話，失控的行為是有發生的可能。至於案量居高不下，可能家庭糾紛與家庭暴力被片面誤解了。」(A2-1-1)

「我覺得應該是，可能我們的防治宣導有讓比較多的人知道說，像現在小朋友都會知道，爸爸媽媽如果有不對的動作，就是他們要打 113，那我會覺得，可能這樣子也導致逐年增加是有一個關係，那我覺得另外一個部分可能是因為現在整個家庭型態，社會的型態也都在改變，所以我會覺得可能比起過去會有更多家暴的狀況。」(A3-1-1)

「我是覺得因為防治成果不像之前做的那麼勤勞…之前有幾個案子都是他們可能是一般的家庭糾紛，然後案主可能就會認為他是一個家暴事件，所以在宣導防治的時候，防治人員要說得更清楚一點，才不會讓一些民眾會把一些平常的家庭瑣事紛爭誤以為是家暴，而增加我們的 loading。」(A4-1-1)

通報案件如果較屬於家庭糾紛、安全危機低的個案偏多，在「通報即服務」的工作前提下，社工需初訪做開案評估，初訪的耗時耗費人力，相對會壓縮較高安全危機個案服務頻率與時間。

「我會覺得說，近年來家暴法也有很好的宣導管道，又現在民眾普遍都了解 113 的功能了，在 113 中包含了很多，婦女也好，保護家暴的成員也有好的概念，所以現在居高不下我覺得很大的原因是群眾的意識已經崛起了，就是說至少知道管道是什麼了。還有我們國民的認知已經達到某個程度的階段了，就是說其實通報或是說這件事其實不是家務事，是可以被處理的，求助之後獲得一些協助其實是對他有很大的幫助的，暴力的認知也建立到說有自覺了。」(B1-1-1)

「我覺得家暴案件逐年增加，社會型態跟經濟結構的變遷有關係，那我們家暴防治的工作，我們是會隨著社會變遷而去做調整的，可是可能我們做的成效跟速度來不及因應到社會的整個問題的惡化程度，我們追趕不到，我們也不能直接去講說我們防治成果跟家暴案件數之間就是這樣有相關係。」(B3-1-1)

服務品質指標 2：工作成效與速度

家暴受害者或是其他家庭成員對於求助過程是有期待的，如果社工在服務過程中工作成效與速度無法滿足案主的期待，等同服務內容、品質深度廣度欠缺。公部門社工除了高案量外，工作專業性、因應複雜案情能力皆會影響服務品質。

「通報即服務」，服務是雙向行為，有期待需求被滿足，有堅持法源依據的規範，認知有落差，服務品質相對降低，尤其是各持己見時。公部門社工依法行政，無

形間造成服務的距離，應是主因。

「若說有相關的話有可能，可能你的家暴的防治宣導是很好的，就更多人求助嘛，然後求助的管道也比較多，通報的來源也比較多，然後人民在這方面的教育認知也增加，而且她跟人口區甚麼的都還會有相關啊。」(B4-1-1)

「若以社會來講，我覺得經濟方佔大部分，包括現在工作難找，家暴案量會那麼高，其實還有一個現象是說，很多她其實也不是家暴案，只是說他需要很多團體或是誰來給她一個支持，她需要幫助嘛，當然還有很多因素啦，這是我個人比較明顯想法，那排除經濟、壓力的話，現在的一些毒品啦，喝酒的一些個案也蠻高的，比起來酒癮比較高，但是毒品來講的話不好去控制，因為這個你只要上癮之後，你要去勒戒戒治的話都有一定相當程度的難度，上癮之後是很難脫離，尤其是海洛因來說，應該就是說你戒治出來，能完全不去碰幾乎很少很少啦!所以這樣的人的暴力行為較容易一直存在。至於常見的婚姻暴力，如果男生在職場沒有很順的話，那另外一半回來又對他講一些不理性的話，或是迫使另一伴去外面找工作的話，然後還有一個問題是太太如果在職場上表現得很好的話，那先生又比他矮一截，那她又開始對她有一些懷疑的角度的話，那我想暴力可能就會出現。」(C1-1-1)

服務品質指標 3：機構社區公益角色，發揮社會服務功能

民間社福團體因為在社區中工作，民眾需求供給可近性高、親和力佳，可扮演好關懷、支持、陪伴的角色。家暴受暴者除了安全議題外，後續關懷協助其重新修復與家庭其他成員的關係，需要時間。所以只有處理安全議題，在服務面向上較難提升受暴者身心靈的復元力。

「宣導得宜之後，我覺得這是民眾自身的權益，他的知能提高後，他會懂得去報案，去運用公部門的資源，包括協助自己本身遇到的困境，家暴的問題，當然也包括他自己一些私人的因素，比方說，親密關係的部分是要離婚;比方說家人的部分，財產的部分他們要限制他接近他自己的住所保護他自己的安全，其實我覺得原因的層面很多,也很廣。基本上來說，把過去一些人認為的家醜不能外揚的觀念有所扭轉，我覺得這是全民知識的提升，對自己權益知識的提升。」(C2-1-1)

小結:

依據受訪資料歸納，有 5 位認為是家暴防治宣導工作奏效，民眾對暴力的認知及維護自身安全權益意識建立；但 A4 不同的看法認為是防治宣導工作有些消退，使得民眾在家庭糾紛或是家庭暴力之間的認知有誤解，所以產生高通報量。B3 則認為社會型態跟經濟結構的變遷有關係，社會問題惡化的速度是防治人員無法有效的遏制。C1 因為職務的關係，在處理家暴案件時得以更多機會與相對人工作，看到的是親密關係暴力間心理層面長久積蓄的壓力所引發的失控行為。防治宣導工作成效超過或是消退，見仁見智，但是年年上升的通報量是值得政府相關部會省思與關注的重點。

(二)受暴被害人類型不同，處遇計畫有別；精神障礙者、老人醫療資源連結運用較重要。

「還是親密關係多很多欸，面對被害人是精障跟老人與親密關係不同的就是，好像比較沒辦法去具體的陳述他們自己的受暴過程，甚至他們的求助意念也會因為自己的身分而相對的降低。但為了以家暴法的精神去保護被害人，這時會比起親密關係，我認為公權力會稍為強制性的介入是必要的!」(A1-1-2)

服務品質指標 4：有效連結相關資源

對於精障者或是失智老人伴隨有精神疾病症狀（如被害妄想症），具備有精神科專技的社工員在處遇上較能勝任，首先須釐清是因病受暴，還是受暴引起發病，這些是處遇計畫擬定的重要依據；因為有連結醫療資源的必要性，甚至後送療養機構的需求，領有身心障礙手冊者社會福利身份相關資源的使用等，這些服務內容就不是一般安全議題處理的單一化；如果精障相關資源缺乏，無法提供案主適切需求，服務品質就產生缺口。

「親密關係暴力還是佔大部分，遠遠大於其他類型。我們服務的主要是以老人保護跟精神障礙者這兩個族群主，如果老人受教育的程度沒有那麼的高，尤其我們又是在南部，他的工作比較是屬於工業或者是說務農退休或是怎樣的一個狀況，其實他們會比較好像有，恩..就是比較”疼仔”啦，比較會不捨，就比較容忍或是可能他們的財產會比較多，比較會因為一些財產的爭執，有的家庭可能比較容易碰觸到菸酒類，因為酒後失控因而施暴的狀況也比較頻繁。案主認為報案這個動作是讓相對人知道警察會關注；其實案主他們不希望走到後面這個法律的問題，他們也會覺得家暴法會讓相對人就會有案底，因為相對人很多都是兒子，對他們的未來有影響，所以相對在後續處理的部分配合度就會比較低；不過也是有一些老人他是主動求助，自己也是很積極的想要把兒子趕離這個生活圈。」(A3-1-2)

「我觀察到的是很多個案都是屬於教育程度比較高的或者是軍警界級的人員，軍職家庭的，因為他是從大陸過來的老兵，對於老來得子這件事情會比較感到開心，對家裡的小孩都是比較溺愛的，那他老了生病了需要人家照顧的時候，他的孩子卻不會去想要盡到一個照顧的責任，老人家就會因為這樣子而有所抱怨或者是感到很難過，那這也是他們形成家庭暴力的原因。我服務的個案雖然大部分都是案主自己去報案的，但是他們報案都不會想再進一步的接受一些家暴相關的服務，他們報案通常都是只是想要讓相對人有一個教訓，讓他知道他不可以這樣子欺負他。」(A4-1-2)

「家暴類型以親密關係暴力為最大宗，八成以上都是這樣，案量排序上也是親密關係。再來就是直系血親或手足之間的暴力，這個範圍其實就是我們會區分的類型。對於精障他的特殊性，主要精障他會覺得自己受到精神虐待，受不了了，他就自己通報，也有很多是他不知道自己受到這樣的對待是暴力的一種，很多精障個案是他自己本身可能有精神狀況，他的相對人也是有精神方面的問題，就是要去了解他整個精神出狀況的脈絡，他主要的引爆點或是其他因素。我們當時在服務精障者時沒有特別去釐清，原因是有很多他們自己本身不知道已經達到要去就醫，要去領手冊的程度，很多身心困擾者是長年有受暴，所以他的精神開始出狀況大部分是從憂鬱開始，他會告訴我們他沒辦法睡好，或是沒辦法處理好自己的事，這樣的個案我們發現需要有人常常去 hold 他，常常去幫忙他，給他很多的意見，他的特點也是很多期待別人去協助他，知道有社工這樣的人可以協助的時候，他就會常常打電話來徵求社工的意見，通常身心困擾需要常常的陪伴，陪伴當然是要很全方位的服務，所以這類的案子就會特別花心力！台灣有很多老人家是非常寵他的孩子的，當他的小孩有暴力行為時，自己就去合理化，甚至淡化他的暴力，一旦淡化後，變成常年的生活模式，常常在暴力循環當中。老人服務最大的特點就是說，當他已經年老，無力反抗這樣的一個暴力，甚至大部分老人家根本不知道說家暴法中有很多是可以協助他的。還有的老人他不認為那個資源可以真的協助他，老人家反而會有家醜不能外揚這樣的想法，他自己去承擔就好。老人家的個案大部分都是左右鄰居通報的，或是里長啊，還有一些是護理人員發現說這個老人家他有疾病，他的小孩不孝順，甚至還會怒罵他毆打他，這樣很多狀況都是衛生人員他會通報。」(B1-1-2)

受虐老人通報大多來自鄰里熱心人士，幸好社區民眾不冷漠，所以民間社福機構在社區工作以公益行為介入服務，更能拓展社區人力資源的連結。

「精障被害人，因為有疾病，病情發作期間發生暴力，少部分人透過治療就可以比較穩定，或是家人瞭解是病影響，他們也給予一些支持，這樣的話，他在走入暴力的部分就比較減少。可是有少部分案主有這樣疾病，在家庭裡面資源比較少，又沒辦法好好去做治療，又或是病識感比較不足，一直沒有去做治療，就一直妄想被暴力對待，也是有可能。服務的過程中精障者運用資源的能力比較弱啦，自己對疾病的認知，家人、社工，也要去瞭解他目前疾病的狀況。」(B2-1-2)

「親密關係的暴力跟老保精障的家暴的成因會有很大的差別，蠻常接到說像經濟困難的或怎麼樣，我就覺得說是經濟條件不好或是弱勢的人很容易為了家庭經濟而發生暴力？夫妻會為了錢吵架，然後吵了要離婚或是後續又說小孩子的扶養費啊怎樣的。精障家暴的特殊性，疾病的問題大過於經濟問題，精神疾病問題的干擾因素會比較大，社工在服務時衛教諮詢就比較重要。最近有幾個老保案件，共同點是他年輕的時候常虐待小孩、老婆，結果自己老了，太太照顧他的時候就打他，或者是兒子，你會老我會大，長大之後就打起來，早期的家庭互動關係，現在才引發家暴。還有會有為了財產沒有分好，就最近幾個老保致死案件。還有一點老保他針對親人他的傷害寬容度很大，以致於加害人好比有吸毒啦，酒癮，精障，他都完全去包容他，受暴再多次他也不會講，所以會低估對方的暴力行為，危機意識低啦。」(B3-1-2)

「老人家的忍受能耐超高，危機意識又很低，所以就都別人幫他通報啊！有的鄰居啦，要不然就是那個里長啦，或者是居家看護，或是他受傷去醫院。有時候鄰居看不過去報警，然後警察就來了啊。」(B3-1-2)

「親密關係，是很明顯的多很多。我的個案中，雖然知道他是精障病人，我沒有結合一些其他的網絡資源共同處理這樣或跟機構去配合，但是我是去跟他聊啦，精神障礙的人若他有服藥的話，就很正常，當然也要站在他的立場，一個精神疾病的人，藥吃太多，對自己生活、一些想法造成影響，他也很不願意啊，可是他也無能為力。我處理一個案，他其實是多重的，他失控起來的話就只有送凱旋醫院，沒有甚麼第二條路了。進出醫院那麼多次，我們要協助他跟家人去磨合，沒家暴案件中精障跟酒藥癮，相對人的比例是高的。老保案，有一件是大陸同居人疑似貪圖榮民伯伯的房子，老人家要把她趕走，她通報伯伯對她家暴，老人行動都不方便了，都沒有能力照顧自己了怎麼還有辦法打她？真正的被害人是誰？後來是透過里長，請這大陸人士到別的地方住，這樣別讓他們住在一起。精障、老人在服務上基本上是跟醫療有關，最好能找到其他家屬協助，比較OK。」(C1-1-2)

服務品質指標 5：服務專業技能

精障者特性，固著於自我認知的期待，如無法妥善處遇，社工也會疲憊，況且案主非理性行為如申訴、吵鬧等會影響社工服務態度；所以如欠缺精神疾病常識的社工無法有效能的做好個案服務，就遑論有理想的服務品質。

「一般而言都是親密關係的類型居多，四等親之內的糾紛案件量也開始升高了，精障和老人案子和案量，隱性的家暴案會比較多。因為很多家中有精障者的家人不願意報案，傳統的觀念就是說，家醜不要外揚，有時候尤其是直系親屬的，他們會用包容忍耐，用希望照顧他一輩子的心情去隱瞞這個家暴案，但是如果處理到精障的案子，如有需要，我會建議家屬往醫療那塊，第一，可能是強制送醫，這個是比較約制性的治療，希望他的病情能夠穩定，我覺得醫療是很有必要的，不管他是被害人或相對人，家中若有精障的，應該都要往醫療這塊走，我們強制送醫的動作，是會讓整個服務資源連結起來的。老人的部分相對人直系血親較多，比方說，老人從年輕打拼到現在，手頭有點錢，然後直系血親想要拿點錢，或是照顧他本來就是沉重的負擔，久病床前無孝子，所以就變成衍生一些家庭暴力的案件。老人被害人不願意去陳述，他會隱忍，拒絕一切的服務，那我們可能就從他的鄰居，其他親屬去了解事情的狀況，然後若他不通報的話，我們會有我們的派出所同仁，去進行約制，讓相對人知道你這件家暴案我們都已經知道了，你自己的行為要約制，然後我們也會進行通報。」(C2-1-2)

小結：

有 6 位受訪者很明確指出親密關係暴力一直是家暴案件中主要的暴力類型，這與歷年來內政部家庭暴力防治委員會公布的統計數字吻合。就老保案訪述中，有 7 位受訪者提及到老人受虐來自直系血親的傷害，有為財產之爭、久病的照顧壓力、老人他針對親人對他的傷害態度較寬容，以致於加害人如有吸毒、酒癮，精障，他都完全去包容他，經歷無數次受暴成慣性遂未加理會，容易低估對方的暴力行為，危機意識低，態度通常是隱忍，因為家醜不外揚的觀念，求助意願及能力皆薄弱，幸好來自社區民眾的熱心與公義行為，得以讓公權力介入家庭維護受害者安全。B3 提到個案經驗是受虐老人在年輕時拋妻棄子，等老殘病時卻希望博得照顧，家庭兩代之間的怨懟情感也是暴力源之一。C1 提及一案例，大陸女子以照顧老榮民之名，以同居照顧人名義指控老人家暴於他，所幸家防官深入了解另有爭房產疑雲，以公權力介入強行驅離此大陸女子，還給老榮民清靜空間。

受訪者一致認為精障者家暴事件的引發與其精神疾病息息相關，服藥順從性差、醫療過程中斷，或是無病識感，而且在家暴身分中受害者較少，反而是加害者居多；如何協助精障者增強疾病衛教常識或導入醫療也是多數受訪者認為是防治工作重點之一。

(三)社政主導的公部門安全網絡會議，各業務單位參與度不熱衷，網絡聯繫欠缺主動，缺乏督責單位，影響案主相關資源連結與處遇計畫進度。

服務品質指標 6：公務行政、公權力網絡合作共識與配合度

「協會剛開始接垂整業務時，聽社工說與公部門之間合作卡卡的，在理監事會議上理事長也關心家暴案件服務工作是否順利？從彼此認知互異到共識建立，有看到家防中心的合作誠意，促成公部門網絡間的合作平台，現在協會經過近兩年的磨練也漸入佳境。」(A1-1-3)

「我們社工就是比較有專責就是家暴服務，但是醫療、教育、警政、司法一定不是單指服務家暴這個類型，可能還是會有一些人抱持著事情越少越好的一個想法。像警政設立巡邏箱，有些狀況要他們去增設或是理當會去有這樣的安排，但是我們在接洽時他們會認為是一個業務量，那可能也只是掛好看的，並不會說給你掛了這個以後就會去增強那個部分，所以在溝通上這個部分還是可以再努力。在網絡會議中，彼此網絡的參與度也要提升，服務過程中有參與的網絡單位應該可一起參加。我們彼此可以互相回饋不是全部仰賴社政這邊主動，那其他網絡都是被動的，大家就會覺得這個就是社政的工作，那對其他人來說是其他的業務或是一個多餘的業務，我覺得這個心態還是要去討論跟調整的。」(A3-1-3)

「每個網絡的意見跟看法還有他們想要做的一些服務還蠻沒有辦法做一個統合的；這一年多來，比較有一個共識，警政就改善蠻多的，但有時候會造成彼此的誤會，因為他們會覺得我們不需要做到那麼多，反而會造成他們的困擾。我相信每個單位都是為了個案好啦，可能是大家沒有做一個良善的溝通跟長期的合作，隨著時間應該會慢慢變好。在馬瑞克會議，有一些網絡成員在會議上很配合你，最後又是另外一回事，也沒有人會去監督他們，感覺是為了這個會議才來做這件事情，而不是你把它當成是你應該要去做的事。」(A4-1-3)

家暴案件處理過程，警政是強制性公權力，在緊急時候社工非常需要警察的陪同家訪或是約制相對人暴力再犯行為；網絡間如果本位主義蠻悍，虛與委蛇，等同視家暴受害人安全及權益於不顧，主責社工服務效能會受牽連。

「以往就是各網絡各做各的，一服務同一位案家，卻不知道各自服務的內容是什麼，透過馬瑞克會議就可以讓大家知道你我之間做了什麼，家暴案件整個服務從 98 年試辦委辦民間到現在開始有了變化，有感覺到說每個網絡都動起來，針對家暴大家都有一些該做的事情，其實也都分工清楚，甚至各自該做什麼也都在每次的會議或連繫中都做了釐清跟討論，合作模式以高雄市來說是越來越順利！小馬會議主要就是以區域性來分，那大馬就是我們把小馬中有看到的案件類型有需要形成制度，需要警、衛、社政透過督導會議制度層面來處理的，告訴各網絡我們還可以再做得更好！」(B1-1-3)

「以社政為中心來跟其他網絡來做合作，高危機會議中，衛政已經跨出一大步了，協助做相對人的社會心理評估報告，要送精神病患去住院，他們可以預先預留病床。警政也一樣，其實警方的配合度算是很高，我們請他們去約制相對人，或是說陪同返家取物之類的部分。教育單位他們比較單純是鎖定在小孩子，若有列到高危機的部分，他們就會運用他們學校的輔導資源去介入。在各個網絡裡面，教育算是比較需要其他網絡單位去協助。再來是司法，跟我們做互動比較以檢察官或司法機制為一個啟動機制，現在已經願意去跟其他網絡單位連絡，這是跨出很大的一步。只要分工清楚，各個網絡單位都知道自己的工作是什麼，然後很明顯的就可以銜接，就像拼圖一樣拼起來，很順暢！」(B3-1-3)

「包括法官座談，或是修復式司法這個部分，他會願意採納我們的討論，基本上我覺得不同的專業領域都在過程當中都去努力的要從中去得到一個共識。合作是很重要的。有看到各網絡之間一直在尋找一個更良善的合作模式，大家彼此有在努力的，本位的霸權開始慢慢在消彌，可能也是在衝突中去磨合的。社工在服務過程當中也要清楚了解網絡中別人的角色是什麼，就是你除了知道自已的狀況，那你也知道別人可以做到怎樣的狀況，然後大家在一起討論一個相互合作配合的一個方式。」(B2-1-3)

「在合作過程真的是需要彼此有誠意，比如說我們開會，或是剛有提到，我們在高危機會議中其實也看到一些相關單位他們也有堅持，就是大家各自本位主義會比較強，但…我比較多的合作會是在警政的部分，因為我跟家防官或是甚麼都還蠻 OK 的，而且如果遇到問題，都還是有一些管道是可以去處理的，比如說去跟婦幼隊謝大哥去詢問，其實問題都是可以解決的。」(B4-1-3)

「有些個案我個人是覺得他應該沒有到達馬瑞克會議提案危機程度，不要說因為有一些數量的管制一定要提報多少的數據這樣。其實網絡間的合作模式應該朝向另外一個比較重要的意義，就是在分工下可以讓資源不要重複的運用，或是讓各網絡之間的業務相對的可以做更多需要自己做的事。以家防官的角色，每天要做那麼多的事情的話，有沒有到達那個效用的話其實要認真的想啦，不要由於形式，大家就開一些會，提一些資料來講，我們是比較希望真的能幫助到案主他們，不然資源就有點浪費了。」(C1-1-3)

「其實馬瑞克會議從 99 年開始已經進行一兩年了，我覺得他大大的提升了網絡間的合作！因為從未碰面的衛政和醫療團隊他們都進來了，由這個會議也讓我了解到整個家暴的流程是如何的走向，也增加我們自己的專業，我們可以提供被害人往哪個方向走，像社政可以申請補助，醫療可以做一些處遇計畫甚至是一些治療，然後衛政可以醫衛、再來教育、勞工局都會介入，可以協助去找工作。其實網絡會議會啟發我們讓每個部門都知道公部門的資源應該如何運用，甚至在網絡間的協調我覺得以我們台灣而言高雄市做得應該是最好的！」(C2-1-3)

小結：

B1 及 C2 對公部門網絡間的合作機制馬瑞克會議(又稱高危機區域網絡會議)持高度的肯定，公務身份受訪者也對網絡合作模式及順暢度對家暴高危機案件處遇表示滿意。反觀民間單位工作者依舊有身份認同的敏感，似乎公私部門在網絡合作的工作模式認同有落差，以社會局家防中心為召集網絡的身份，雖然展現合作誠意，會議都會邀集民間單位共同參與，但其畢竟無法指揮網絡單位的配合度，以致於對於民間單位社工的意見較無法同理，這一點可由 A3、A4 受訪內容窺見一斑。反向的差異，C1 具強制公權力的執行身份卻提出較偏見的看法，認為會議精神無完全落實，對於高危機的認定過於鬆散低標，流於開會形式，應該以案主最佳利益為前提，否則恐耽誤真正需要的高危機個案權益。

二、高雄市「家庭暴力被害人垂直整合服務方案」

(一) 公私部門合作定有其合作基礎點，民間社福機構設立的服務宗旨及服務對象是選擇的要素之一，但機構擁有服務條件及在地資源更是考量重點。

服務品質指標 7：民間社福機構積蓄在地資源能力

「聽說其他縣市委辦民間都是以區域來分配服務，只有高雄市以被害人類型來區分服務。我個人非常贊同，如果以培力民間社福機構的角度，政府培力的是行政資源，我們民間單位有的是內外部資源，雖然社工人力的流動性較高，但是與公部門良善的互動合作基礎下，應該慢慢能克服，因為社工人員知能的養成公部門等於是平衡掉我們的一些培育人員成本，很好。協會服務精障病友及其家屬有八年多時間，累積不少的資源，尤其在精神疾病處理相關的種種，所以在被委辦的選擇時我們有不錯的競爭力。」(A2-2-1)

「高雄主要是以類型來區分，還有區域性，所以應該是考量原先這個機構服務的類型，跟他能夠承受的服務量，還有就是所謂的服務的願景問題；因為我覺得他們(家防中心)也可能比較想要去著重在地、社區的部分，機構本身的服務族群還有他的所在地，應該是一個蠻重要的考量。還有因為執行長有和他們一起處理過案子，所以他們對我們協會已經有些認識，所以知道我們過去一些服務評價或是一些服務的狀況，那會覺得說我們是可以承接他們整體的方案，我覺得在之後接起來我們同仁和執行長都有盡力去完成這一項工作，家防中心可能在一開始是抱著試合作看看的心

理，一年後不錯的成效在續接這方案也會比較有信心，因為我們被投訴，被抱怨或者是服務品質不佳這種情況是幾乎沒有發生過，所以我覺得這是我們在服務過程中被他們肯定的原因之一。」
(A3-2-1)

服務品質指標 8：無投訴紀錄，服務滿意度佳。

因為委辦業務有案量上限控管，每名社工每個月新舊案以 30 案為原則，社工對於服務對象得要運用的資源連結，協會在供給面載量充足，所以在服務品質方面從成效良好。

「每個民間機構都有它主要服務的對象，像我們是服務精障，那晚晴是服務婦女，那可能就會用他們的專業或是民間單位特有的資源去服務，其實品質也不會比公部門差，所以我覺得公部門也可能會因此覺得說其實給民間做培力也是可以讓整個公部門的品質提升的一個方法。在高雄民間單位要做精神疾病的其實很少，然後要做得讓大家認同的又更少，那我覺得小草有這方面多元的資源。中心他們在精神疾病這方面的服務承載力比較沒有那麼夠，而且也不知道要用什麼樣的資源和處理方式去幫助精障案主他們，小草的優勢就是我們有他們沒有的這一塊，然後用我們這塊去補強他們的不足。」(A4-2-1)

公私部門合作能各取優勢互補達成社會福利服務輸送工作，才符合造福民眾之公益良善行為。

「在評估委辦單位時，當然會考量民間團體，會去注意到他服務的宗旨和服務的對象是什麼，然後再進一步討論他自己本身擁有的資源是不是我們要的條件。機構組織他的概念是什麼？我們在做服務區分的時候，我們一定會去看哪些單位比較可以去 match 我們要的條件，所以他有那些資源是最大的要件。小草他是在服務精障個案，因為我們已經用被害人類型去做區分，親密關係就是去找婦女團體會較有這類資源的，那接下來我們就要去連結當我們委託精障或身心困擾的，有哪些協會能夠協助我們？較有這樣資源條件的，我們就想到小草，在精障這部分較能跟我們有合作。機構中主要的主事者，他的概念是清楚的，我們就會覺得這是可為的，重點是到底我們在談這樣的業務這樣的合作到底是理念能不能被接受，有無合作空間。」(B1-2-1)

「就是可以跟其他協會做區隔的，像商業上說的差異化。有一個技術是別人無法達到的，你就可以在這個市場立足。精障者需要一些專業性的技術跟資源，我覺得這是小草有這樣的利基點。」
(B3-2-1)

小結：

民間社福機構坐大資產在於專業性的技術跟資源。受訪者 B1 為當初參與家防中心評選垂整單位重要部門主管，因為高雄市垂整計畫是以受暴身份類型做服務區分，所以欲合作的民間單位原有服務對象、組織公益使命及機構資源是最大考量。本研究個案成員 A2、A3、A4 都非常清楚合作的基礎利基在於機構本身服務精障者專業技能及長久經營的在地資源，又因數次愉快合作服務經驗，順理成章，合作成局。

(二) 家防中心培力民間垂整單位，除了架構資源網絡平台外，資源共享亦是展現合作誠意。

服務品質指標 9：公私部門資源共享，協同合作。

「網絡資源的連結、共享，雖然還有進步的空間，但是誠意有感受到，希望一起為家暴案件服務來共同努力；還有社工專業的課程，這些都很棒。」(A1-2-2)

「但是資源的那部分他們有拿到新的資源理當就會在第一時間公布給家暴中心的同仁就會先第一知道嘛，那我們的部分當然是他們有發布我們才會知道呀，像有幾次，就剛好業務需要，那你打去問，他們就說：啊那個之前就有講甚麼的，所以就有一點失望；所以有時候可能漏掉，或是甚麼，就要剛好有資源需求時去問我們家暴中心督導的時候，才會知道有這個資源，所以也才發現會有漏掉的這個狀況。」(A3-2-2)

「公私部門資源共享問題，公部門社工，每個月都會有一個小小的團體督導，我們協會是沒有這個經費，公私部門資源共享應該立一個合作模式，該上課、該教育工作技巧的，既然是垂整單位，社工做的事又都一樣，公部門實在要幫垂整單位才對。讓我覺得民間單位想要幫個案多做點甚麼，我們不知道公部門可以用哪些資源去幫助他，我們只能用我們得到的訊息去幫助他，阿說不定還有更多是我們不知道的，我覺得這是一個還蠻嚴重的差別。」(A4-2-2)

「第一個層面資源共享就是說，只要將家暴被害人需要的相關資源作補助，尤其是補助，就是透過民間團體來申請我們一樣把這樣的資源輸送給他服務的個案，第二個是，所有的危機的庇護資源，所有的家防官的相關聯繫，我們也是透過說讓所有的網絡知道，民間團體的垂整其實是跟我們家防中心是一致的，雖然是民間團體，但他接的案子就是我們家防中心的案子，所以在這些方面我們也都作了很多溝通跟分享，讓各網絡知道說，民間社工所擁有的資源其實就是我們家防中心賦予的。」(B1-2-2)

「家防中心為了聚集網絡單位之間的共識，我們會辦共識營，彼此網絡人員的認識，以及溝通彼此的一個角色的工作內容。其實第一次合作前或許是陌生的，可是透過這樣的，就以公文告知的方式，他們可能就知道了，可能下次就不用再發公文，所以我覺得那就是大家在合作的時候有一個主動的方式，可能也要讓人家去認識我們包括垂整單位是做甚麼的。基本上中心很願意在協助垂整單位跟其他網絡單位有更多的認識。像現在有些會議比如去拜訪檢察官,法院，這些我們現在都會邀請垂整單位一起參與。」(B2-2-2)

小結：

受訪者 A3 表示，資源共享前提應先要資源訊息暢通，公私部門在業務需求時才發覺有漏失告知情形，這是公部門有時欠缺周全之處。A4 提到的是補助單位督導得以提升家暴案件工作者專業知能，只因目前垂整計畫只補助社工人力。B1 及 B2 屬公部門行政業務層級，對於垂整單位公私部門資源連結工作操作及聯繫主動性佳，藉由共識營的辦理促成網絡間彼此的熟悉，更適時強化垂整民間單位身份的認同。此番誠意在 A1 民間單位行政層級的感受具體也持肯定並以良性互動為合作誠意的回應。

(三) 安全網絡會議外聘督導操作面無法符合民間單位期待，家防中心需正式問題癥結點，切勿落入提供資源不管理資源的本位心態。

「馬瑞克網絡會議中有實務經驗的專家學者，有實際接觸服務過，會知道要用怎樣的方式去處理，畢竟理論跟真的能實際去操作的方法真的是有差別。！」(A3-2-3)

「我是覺得馬瑞克的委員，論專業、經歷發表學士論文等，這些對我們來說都不是很重要!我們想要的是他可以給一些比較實際的處遇方式，其實我覺得中心的督導或是主管她如果願意來擔任這個委員說不定效果會比那些所謂的專家學者來的好。很多委員是從外地過來的，因為他們不曉得我們高雄市有那些資源，再加上他也知道我們個案的類型跟我們後續應該可以怎麼做的一些資源連結的部分，他們其實是不清楚的，那我們有時候在跟他們溝通時也是會卡住，委員可能有時候會誤會我們不願意去做，但其實並不是，而是我們並沒有這個資源可以去使用。」(A4-2-3)

「跟外縣市最不一樣的是我們有培力督導，我們各區、各協會都有自己獨力的培力督導，所有的案子我們還會重複檢查，甚至我們還列管他們的案件甚至是我們會花一個督導人力去知道說他們的案子是怎麼被處理的，從中去讓他們知道其實他們是有被支持的，不是說他們的案件就讓他自

己胡亂做,或是他們想得到一些協助,他們都是找得到對口,這是我們跟其他縣市最不一樣的地方。因為我們不是將業務委出去而已,我們還會細部的去協助每個民間團體,所以他們都知道去運用我們的窗口,這個窗口可以為他們做很多的資源連結,或很多的討論,甚至是陪伴他們作案件的處理都可以。」(B1-2-3)

「馬瑞克會議一直讓垂整單位社工頗有微詞,專家學者當然會有一些建議啊或甚麼的!可是有些社工過多的個案研討思維,她以為在這個會議裡就要去解決他個案的問題,那是錯誤的認知!那應該著重在個案有沒有安全的危機問題,可能有時候他在處理個案的過程中遇到一些,比如說危險的問題,可是他若一直 focus 在專家學者要去解決他的問題的話,我覺得會有落差喔!所以這個就是說你的社工妳對個案的掌握度越高,那報告出來的那部分就可以讓委員很清楚就是讓大家對於這個安全的評判可以很能夠去做一些相互的討論。那大馬會議的部分是你在小馬會議裡討論的東西或是在區域間網絡會議裡討論的東西有比較是普遍性的一個制度性的問題,那就可以透過各單位督導包含垂整單位,提到大馬會議裡一起討論然後去做處理,那甚至於說有做成決議的時候,比如說可以在中央的內政部開甚麼會去做反應,等於說那個層次已經是更提升更高了。」(B2-2-3)

小結：

馬瑞克會議,高危機區域安全網絡會議,社工將高危機個案提出列管,每月召開一次,會中家防中心會邀請專家學者列席指導;從 A3、A4 兩位訪談中對於專家學者的專業指導是存疑的,一來專家學者的理論不全然可以套用在實務經驗上,二來專家學者來自外縣市,社工都能明白地區民情習性的特殊性也會影響與個案工作的服務效能,但看來公部門依舊有專家學者學術地位高度的迷思。但在 B3 依其職務觀點,認為社工對於會議的功能有錯誤的認知,仍舊落於個案研討的思維,以致與專家學者的意見回饋產生彼此期待的落差!B1 依公部門立場表示:有別於其他縣市,設置民間單位的專屬培力督導,是對高雄市民間垂整單位最佳的支持、協助與資源共享的證明。

四、公務體系網絡單位間聯繫會協助總是比民間單位順遂,這本是無可厚非,但是民間垂整單位社工所做的工作與公部門社工一樣,可惜公私部門在運用公權力網絡資源仍舊有落差。

服務品質指標 10：公務體系本位主義，阻礙服務輸送順暢度

「這個我就要代表協會理監事說一說話了，家防中心有誠意，別的公部門就不見得了；就算在督導會議提的案落實執行也不盡然理想。擺官腔的，口氣差的，或許是個人因素，但是我們社工也是很努力在做呀，有時候也會不捨她們所受的一些委屈。公私部門永遠不可能一樣，但是如果還有衙門的思維那合作都這般了，還談協力的平等嗎？改善之策就是大家都要學習尊重，更不要忘了被服務對象的權益，要有公益情懷啦！」(A1-2-4)

「其實這我覺得可能是公私部門有些網絡上，或是個人的一個思維模式，總是認為說身分不同嘛，但是今天這個垂整不管是公部門或民間部門，做的事情都是一致性的，那可是在這運用上面卻又變成是身分的不同…所以這個我相信很多民間單位也希望去得到一個協助去把它解套這一點。民間的社工人員他們不敢去用公部門資源；但若我們回歸到網絡的概念的話，應該是不能有公私部門之分。大家的目的無非希望今天垂整是可以借用一些民間力量進來支持這個家暴案的服務品質得以提升嘛！」(A1-2-4)

「因為我在跟他們接觸的時候我就會表明，我會講明說我們是小草關懷協會服務家暴案件垂整單位，所以他們其實在我目前接觸的過程中倒也還好，並不會因為我的身分而有一些不願告知，或者是一些怎麼樣的狀況，只是我覺得那個公平性、和資源的使用公私部門都要一致性，這是合作伙關係的誠意，不是嗎？」(A3-2-4)

「如過是馬瑞克會議的話，其實他們不會去分民間單位或者是政府部門，但是如果是平常我們打電話去向他們諮詢一些東西的話，,如果不了解我們是垂整單位的話，他們都會是希望我們可以透過社會局去向他們證實我們的身分。之前衛生單位會希望社會局發函文過去說明，說明我們是家暴中心的垂整單位，他才會給我一些相關的資料；雖然中心督導很快就發公文好協助我們，但我就在想，如果很緊急怎麼辦？不是說合作夥伴嗎？也都是要服務案主呀，像這種感覺就不是很舒服，以社工的立場更擔心會損傷案主的權益。我們有一些民間單位的社工如果有相關的問題，會直接在馬瑞克會議上提出，那其他部門也會跟家防中心建議說列一張民間垂整單位的名單給他們，後來好像有這個東西。」(A4-2-4)

「有民間垂整單位會來告訴我們說他們不是家防中心的人，很多時候網絡的人他可能態度就會不一樣，可能會覺得說妳又不是家防中心的人，所以我怎知道你是不是那個協會的社工？就會有這樣身分上的質疑。那基於說其他資源上的連結或甚麼的，可能態度上會有些不同，我聽到的是如此。其實在其他部門運用上也會遇到同樣問題，我代表的是民間的家防中心的人力，那我在服務這位家暴婦女，當我去找里長或是很多單位的時候，可能那個立場就沒有像家防中心的人拿出工作證來的有用，我聽到的是如此。」(B1-2-4)

「民間垂整單位也是替公部門執行業務啊，若是在行政法裡，委託的公權力也是算。申請警察陪同，現在都是要透過婦幼隊。其他網絡像是家事法庭、衛生局都有專責的窗口負責人員。」(B2-2-4)

「就像督導講的，我們是委託，所以也有放權力給你。中心站在培育民間單位的部分也是很明確，甚至也不是說說就算了，明確就是受訓課程大家一起來，有資源大家共享，盡量克服相異點。」(B3-2-4)」

「民間機構跟中心打電話來都是要協助，我們一定會以幫助人家的心態去幫助他們。其實家防官的角色能夠在第一時間內甚至是緊急在相對人比較不理性的狀況之下，家防官的著力點是很重要的，而且強制的公權力在需要的時候切入點是很好的。對於公私部門社工的角色認定我個人是不會有甚麼分別心，因為大家都是在為這個事情努力，就我聽到或許有些民間機構配合程度還比較好，因為在地嘛，那你中心那邊的話距離會比較遠一點，像我跟中心有些社工常常在聯繫，也配合得很好，他們沒辦法來小港，我們就直接幫他們去關心被害人。」(C1-2-4)

「公私部門的社工都是為了保護整個案子在做努力的，所以沒有去細分，但有時候公部門的社工對於某些較窒礙難行的案子他會較容易放棄，民間單位社工我覺得機構的要求吧，可能有高於公部門。我認為最重要的還是對於工作服務的熱忱度！只是我們有感到說私部門在一個案子會跟我們有幾次連繫，但公部門除非是較棘手的案件他才會多方的連繫，應該是案量太多，他可能是不同的案子與我連繫，而不是同案多次連繫。」(C2-2-4)

小結：

回歸到網絡的概念，應該是不能有公私部門之分，這是民間垂整單位的期待。A1、A3、A4 強調身份認同，如同 A1 所言，公私部門永遠不可能一樣，但是如果還有衙門的思維那合作都這般了，還談協力的平等嗎？改善之策就是大家都要學習尊重，更不要忘了被服務對象的權益。就連 B1 也曾聽有民間垂整單位表示說他們不是家防中心的人，所以很多時候網絡單位相關業務人員可能態度就會不一樣，會有身分上的質疑。更遑論其他資源的連結會有的難處。B2、B3 認為代為執行公務應該會被一視同仁，如果尚有不盡理想之處，應該要努力克服相異點。C1、C2 認為強制公權力如果有需要被運用，基於職責其個人立場及做法是全力支援無所謂公私部門之分別心，一切以案主最佳利益為重要。

三、案量與社工人力

(一) 民間垂整單位加入家暴案件服務，公部門社工案量普遍減少。

服務品質指標 11：服務案量與服務頻率

「就是看每年的一個委辦的量啦，剛開始我們當然很期待說，民間團體可以在家暴案件上協助我們家防中心去作家暴服務，對我們的影響不能說沒有，但是我們一直在努力就是說一個社工人力她能承受的服務量是多少？這幾年我們也一直在爭取用人力的人事費來試圖將人事費再增加，若確定之後，服務量在垂整單位當然就可以增加，所以對我們的影響當然是非常有的。還有一點就是說對於民間團體來接這樣的家暴案件，對我們來說最大的差異在於我們公部門的量沒有辦法有限制嘛，一個社工就是必須…反正案量多少你們就是平均分配，假若說我們垂整單位的人員變多了，或承接量也多了，其實相對我們中心的社工的服務量就會下降，也可以增加服務的品質，所以那個影響是有的，那我們也要一直針對這部分再去爭取。」(B1-3-1)

(二) 「一案到底」，指的是家暴議題的開案至結案。

服務品質指標 12：後續關懷，深化服務

「一案到底，怎樣才算到底？以家暴議題來說，安全危機解除後，公部門就算結案，他們也是這樣教我們的，平均 3-6 個月，但是我們就討論過，精障者、老人，都是家庭中的弱勢，解決家暴問題後，萬一家人藉機來個不相應理，那更無助！其實被關懷、支持甚至是陪伴對他們是很重要的，本來是家人應該要做的，搞個家暴，讓他們之間越離越遠，所以我們小草更應該做好後續關懷服務，就像一般社區公益工作一樣。」(A1-3-2)

「當初理監事會決議通過承接家暴服務案件，是因為考慮到為精障病友做深度、廣度的服務；常聽公部門說精障者常反覆通報，讓主責社工疲於奔命，還常被申訴！病人、壞人亦或是作亂之人？確實精障者在病程中，怪異的思想或是較盧的行為舉止有時候令家人難以忍受；家暴發生時，小草社工介入服務，先釐清病生事，還是事生病，這就是我們的專業能力；機構資源夠，加上每月案量是有控管的，無論在一線的服務頻率、服務品質或是後續關懷的部分，我們都深具優勢。至於公部門，案量就高的嚇人以外，家暴議題結束後就結案，要後續關懷我看難吧？」(A2-3-2)

「家暴案件就是一開始的危機處理嘛，那如果個案都配合，其實保護令或者是相關的法律規定都有達到對相對人有一個約制的功能的時候，其實大部分都要 3 個月就要評估是不是要結掉這個案子了，所以我們是第 1 個月盡量都有跟這個個案有較密集聯繫的狀況，那有時候可能這個月有一些緊急案子比較多的時候可能沒辦法全部的個案在 1 個月之內都再聯繫一次，但是也會針對一些真的比較需要我們固定關心的個案我們會就持續提供服務。對案主來說後續的關懷是一種無形的支持力量；那我自己在是結案之前一定會再打一次電話跟他關心，真的評估他穩定狀況大概維持

了一段時間我才會有結案這個動作。我不會跟他說一線結案的程序，因為我們不見得結案就說不再服務他，如果他後面有一個延長保護令的需要或是有一些不知道的地方，他打來我們還是會跟他說明，所以我們還是會跟他說如果有甚麼問題還是可以跟我們連繫，但是不會講那麼明白說怎樣的一個狀況。精障個案就在安全危機解除後如可以結案就轉到協會二線社區服務社工，做持續關懷。」(A3-3-2)

「其實案主在安全危機解除之後，因為像說保護令申請下來後我覺得她跟相對人之間的關係會有影響，就等於是她跟家裡其中一個人關係沒有那麼密切了，那如果說我們可以在這 3~6 個月中去關心案主，讓他跟家裡面其他成員或是跟自己本身建立良好關係或是讓他自己可以做一些甚麼的話，其實這樣子對他來說是比較好的。我覺得二線服務是有它的必要，因為其實像小草是服務精障的嘛，家暴發生因素如果都是因為病而引起的，那如果我們家暴危機解除之後，而不去處理她病因或是家庭之間的狀況的話，那這樣家暴事情還是會一再的發生。自從協會內部自行轉二線之後，發現到二線社工去服務他、關心她，讓她跟家裡的關係也會慢慢的有所接觸甚至和睦互動，同時也會給他一些團體服務的提供，總之我是覺得要給他一些目標啦，不是服務完了就沒事了，畢竟精障病人疾病會慢性化，很需要人關懷。」(A4-3-2)

「後續關懷是屬於服務的深化。垂整方案是一案到底，公私部門模式其實就沒有差別，主要差別還是在案量，若我今天公部門的案量不限，那我當然深化服務做的少，那我私部門垂整單位我就是限定整年就 120 案上下，那我就可以對這個家庭非常清楚，而且我已經知道我的處遇計畫要怎麼下了，那她是否適合再由家暴社工繼續服務，還是她必須轉介到其他相關的福利部門去，這變成是說在後續服務的部分，我們的社工自己就會去看到說，我後續我該轉介還是對此案主再作更進一步的關心，這就變成她自己的服務模式。再說明一案到底意思其實就是：你只要有家暴議題的妳就是找主責社工，所以一案到底意思不是說我從頭服務到尾而是這個家暴議題已經告一段落了我就結束，這才是一案到底的精神！一線社工的職責是家暴議題結束後你就必須要評估這個案子是該結案還是該轉銜去連接更多的社會資源去讓他使用，這樣的部分就該做個結束了。」(B1-3-2)

「在垂整之前有晚晴、家協，他們都是危機度解除的話再轉介去給他們做之後其他的關懷服務。在服務結束之後針對曾經受暴者結案的去辦團體，有名單，都會邀約他們參加；各類型團體活動參與的適合對象，由曾經主責的社工建議的名單，然後有活動就會邀他們；我們會告訴民眾我們有辦一些多元類型的活動，鼓勵他們參與我們的活動，那這一部份也可算是後續的關懷的一種。我們的團體結束有時候是用問卷，有時候是用訪談啦，應該說他們有時候會主動跑來說：我覺得你們這個活動辦得好好！個人的回饋啦，有時候我們辦回娘家，都會有給他們一個時間去分享。」(B2-3-2)

「我覺得其實就算你結了案，之後若個案有需要她還是會回來找我們，我們也不能說不好意思你結案了我們不服務你，我們還是照樣會提供服務啊，就是即使我們結束了現在的一個服務，但是你之後若遇到另外的問題我們還是會服務，她還是會回來找我們提供他諮詢服務的。」(B4-3-2)

小結：

A1、A2、A3、A4，一致認為精障受暴者家暴議題結束後的後續關懷非常重要。究竟是病生事，還是事生病？機構因為長期服務精障者瞭解病程脈絡，所以機構內自成二線持續關懷有其必要。B2、B3 述明公部門在於結案後相關諮詢的服務，屬較形式上。B1 對於後續關懷見解是屬於服務的深化，甚至表示垂整工作並不在此區塊，並對一案到底做明確釋義：指得是家暴事件從通報即啟動服務一系列家暴議題的主責社工需是同一人，但如果家暴議題結束後，如何轉銜到可做後續關懷或其他服務需求的單位需主責社工進行評估與連結。依此，釐清一案到底的精神端指家暴議題開始處理的過程到結束，也就是開案到結案的依據。

（三）民間單位社工身份被認同與否關係服務輸送過程與服務評價

服務品質指標 12：案主（服務使用者）信任度

「身分的差別，在服務個案她們會覺得說怎麼不是社會局的人來服務我們？是不是因為我們的案子比較不重要，所以派到妳們這邊？有一些會接受有一些會對你一開始還是會抱持著不信任，這可能會影響之後的服務。對於沒有辦法給他立即性的回應或立即的協助的時候，那他會更加質疑你的能力。對於福利依賴者，過份的需求時，我會審慎評估。可是公部門就會覺得說只要他條件符合你不能不給他這樣子的一個想法。所以他會覺得社會局那邊比較有能力來幫助他或是給他一些協助。」(A3-3-3)

「剛有提到可能就是身分啦，目前還是有很多迷思，還是覺得你在公部門做事嘛，你就要承擔多一點，那實務經驗的話更是呀，有的人她有實務經驗在處理事情上就可以更快速了解被害人的需要，若沒有實務經驗他可能就是完全不知道他的案主他要怎麼去服務才可以先解決到她最需要的部分，那當然是會影響。在職訓練的部分，其實資源都是共享的，所以我覺得會影響公私部門的服務品質應該是在於說這個社工她的養成訓練有沒有背棄就是垂整單位的主管他支不支持這個社工要去養成專業知能，當他要去這個案件時必須具備的最基本要件，他都必須要去受訓，若都受訓完了接下來當然是他的實務經驗的累積與運用。」(B1-3-3)

「如果說家暴法上面她列了很多項項別，例如說要設置 24 小時的通報啦，家防中心應該要提供什麼樣子的服務，經濟、庇護啦，我覺得這些他都有去列到講到，可是到底各縣市能夠做多少項，有做是又做到多精緻？我覺得說就是看各縣市的資源。就法律層面來看的話，我印象中好像分兩個層面，一個是把被害人保護起來，另一個是怎樣去約制相對人，那我覺得在提供被害人的服務上面，

已經算是蠻多元的服務方式，可是在針對相對人約制的那一塊，我覺得可以再多加積極性，就像周副座在講說：台灣在開那個處遇計畫，那個週數都不夠，處遇計畫不周全，約制相對人成效不佳，是不是會影響被害人安全？」(B3-3-3)

「有很多相關費用那是縣市政府要自己編列預算，一部分是申請中央的一個補助，那中央能夠給的大概也是固定啦，所以有一部份要地方自籌，那當然會牽扯到地方政府對這個區塊的重視程度，那他的一些福利資源就會有一些影響！我剛是有想到現在的社會變遷跟家庭福利是有一些不一樣的，檢討當時制定的法跟目前是不是符合目前我們的一個社會環境？新的社會問題產生，是不是有去做一些搭配？比如說保護令，在執行這個保護令是真的可以執行到保護這個被害人嗎？在我們執行的實務裡面，我們是希望能夠用這個法令去做協助被害人去做執行保護安全的效益。」(B2-3-3)

「我們現在跟案主提到說法上面會有一些對你安全上或是甚麼有一個保護措施，他也不想要用到那個服務措施，就算我們想幫忙她也不見得會用。通報的目的她有時候很單純的就只是想要一個報案紀錄而已，這些受暴的紀錄他可以去累積去做一個離婚的證據。還有一種情形你真的覺得案主有高危機...前一陣子不是也在討論一個高危機的案子，但是案主低意願啊，他的求助意願低啊，那我們該怎麼辦？我覺得我們實務上也會遇到這樣的問題，成人家暴服務，案主要有被服務的自願性，如果是兒童的話我們主管機關早就會主動去偵辦了！」(B4-3-3)

「社工是公部門或是民間單位的身分不是問題，社工要怎麼取得案主的信任的問題啦，我還沒有明顯的發現在態度上有什麼差別。這個我是有這樣子覺得啦，在服務的時間跟頻率上就明顯有差了，公部門的話可能較無那麼多時間，有時候就電話去了解比較多啦，民間單位他可能會較有時間去好好了解一下，當然你也要看社工本身的個案量有多少個，若很多的話，那每個個案的服務時間就會比較短，服務品質相對會有影響。」(C1-3-3)

「公部門社工可能因為他是屬於正職的公務人員...那因為私部門是私人領域，所以我覺得督促性會較高；但可能福利、穩定度較不足，會變成是較留不住人才。公部門會容易對案件有職業的疲乏感，他的危機感有點麻木了，就是他因為看多了，所以變成自己有一套評比標準，可是對個案來說哪怕只是被罵一句也會覺得非常的受傷！所以在處理上的速度就會不同，那可能在跟案主的應對上也會造成整個服務品質上的受影響。不過這是單指部分人員，大部分的是還 OK 的。有一個現象我要說一下，有不少社會中介被害人來申請保護令，我會覺得說妳被害人不能自己申請嗎？我其實說實在話有點不懂。還有就是約制相對人的部分，這是我們警方較常協助社工的部分，一般而言社工就比較不想接觸相對人的部分，可是若不接觸他的話，就無法接近事實的真相，不是嗎？」(C2-3-3)

小結：

A3、B1 都有提到公私部門身份認同問題，A3 服務的案主因為曾被家防中心服務過，兩相比較做片面認定，顯現出對 A3 的不信任，因而服務能力與品質被質疑。B1 又提及社工經驗值對於案主需求的評估也是會影響服務品質，經驗需時間的累積，但是專業知能的養成及訓練更須積極。B3 提及家暴法的執行缺失在於司法單位裁定相對人的處遇計畫，達不到提升保護被害人的安全必要。B2 則指出縣市政府必須自籌一定的經費，地方政府對這個區塊的重視程度，當會影響福利資源的編列；其又提到家暴法制訂已經有十四年了，當時立法的時空背景與現今社會型態的多變，是否還能完全對家暴被害人實質的幫助？值得探討。

被害人屬高危機個案，無奈求助意願低，B4 在服務經驗上多次處理成人保護性服務，因為尊重案主有要被服務的自願性，所以往往無法介入，難怪其會感慨如果是兒童保護案，主管機關就得能主動偵辦了。C2 指出經驗豐富社工對於案情評估個人會流於本位的認知，造成案主對服務期待產生落差；C1 則明白指出案量多寡影響服務頻率影響服務品質是有相關連的。

（四）案量數與服務頻率影響案主對服務品質的觀感。

服務品質指標 13：案主（服務使用者）個人感受意見回饋

「其實這應該是正相關連的，案量高、服務頻率、品質相互影響，不能說沒有，而且那服務品質來自於服務使用者單面的認定。」(B1-3-4)

「我覺得垂整之後，那也可以解決公部門社工案量的負荷，可能在提升服務品質上也有啦！」(B3-3-4)

「我覺得光人力不足就可以講很多了，一定都有相關的。」(B4-3-4)

「個案量跟頻率絕對有關係，以家防官來說，案子那麼多，當然時間就被分割啊！服務頻率高低對家暴受害者來說感受很重要，像朋友一樣，你來看我哪怕是一通電話，他也會說：沒有啦，最近沒什麼事都好好的，謝謝你的關心啊！我們也有很多業務是跟民眾有很密切的接觸，所以發現不管是市井小民或是社經地位高的人，人跟人之間就是要那股關懷、那關懷的互動，尤其是家暴事

件發生的案家，感覺更明顯。」(C1-3-4)

「案量數與服務頻率與服務品質的相互關連性，一定有絕對的關聯性!以前我案量較大時，都是被害人來找我，我很少主動去，除非是很危急的案子我才會主動去詢問，因為我沒有時間，而且我是沒有什麼間斷的一直接收案件，我無法去主動出擊，只有較棘手的案子才會，但是有時候個案在報案時也不會把他最不堪的一面說出來，這可能就要靠我們自身去發掘，發覺他的需要然後做一個妥善的處理。我有聽過被害人反應說其實社政沒什麼用處，但我不知道是公還是私部門的，他說只會打電話問問也沒做什麼有效的處理，所以有很多人對於社政的服務是不滿意的!」(C2-3-4)

小結：

此題受訪者全部為公務員身份，家暴案件無上限，公部門社工案量負荷極大，如 B4 所言，光人力就可以講很多了，B3 提到，垂整之後，民間單位分擔部分案量，公部門社工在服務品質上自能改善及提升。C1 與 C2 都表示案量數與服務頻率、服務品質的相互關連性是絕對的！C1 甚至直指出服務頻率高低對家暴受害者來說感受很重要。C2 也曾案量多到無法主動關懷被害人，只能就棘手案件先行排序處理；另外 C2 亦表示受害民眾會抱怨社政處理家暴業務功能不彰。雖然服務品質大都來自於服務使用者單方面的認定，但主要是案量高、服務頻率、品質相互影響且會有相關連的，B1 如是說。

四、資源連結與運用

(一) 民間社福機連結在地資源時效性、效益性，公部門欠缺競爭力

服務品質指標 14：機構豐沛的在地資源，提供案主立即性的協助

「絕對有影響，而且是正向豐富的。政府現在強調社會服務要在地化，可近性，無非是認識到社區豐富的在地資源能量，人力、物力、甚至財力。家暴案件其實是複雜的，家庭就在社區裡，有時候左鄰右舍的調解能力比公部門還來的快速有效！社區裡的社福機構就等同好厝邊，有公益的行為，自是能獲得社區民眾基本的信任，服務大都又不用錢，機構內人員不管是不是有領薪水，都有溫暖的心，因為沒有所謂依法行政的框架。資源連結不易，除了有心，更要長期經營，這些是公部門很難跟我們有競爭力的。既然承接家暴案件服務能將機構長期以來所建置的在地資源連結運用，增強服務品質，對我們機構來說也是另一種實踐社會公義使命的價值。」(A2-4-1)

「在地資源也就是民間社福機構在做這個家暴案件服務的時候其實一個還不錯的優勢點，因為確實有些是政府沒有的。假設我們說老人家他可能住在一個很髒亂的家庭，這等到公部門去連結的話可能速度上會比較慢；民間單位有幾個志工媽媽，相招一起來去把那理打掃一下，他的速度性就出來了，這樣的在地資源就對家暴案的服務品質就有幫助。我想就家防中心的觀點來看當然是好的，以案主來說也是好的，也是期待的。比如說一個送餐也要好久，可是人不能餓那麼久啊，那可能哪個志工媽媽就在附近，熱心一點的可能這一送就是幾個月。所以這樣的在地資源也凸顯台灣社會在地民眾可愛的地方。但也因為民間社團跟民眾比較接近，所以這樣的資源的連結跟運用就較有他的優勢。」(A1-4-1)

「一定有一定程度的影響啊！就是說這個垂整單位的資源其實是他可以自己擁有資源提供自己服務的個案，那有時是公部門所沒有的，所以我們為何會希望民間垂整單位的加入，也是希望說，其實個案的服務因為在地資源是可以很多元，然後他的內容是可以很不一樣的，甚至可以開發很多不同的方案讓你所服務的個案得到不一樣的服務。」(B1-4-1)

「一個部分就是說，就是民間單位他會清楚知道這個區域啊！他鄰近的這些居民的需求是甚麼，所以對案主來說應該有幫助。」(B4-4-1)

「當然在地資源豐沛的話對家暴案件的案主有更多正向的幫助，第一時間的話他就不會說覺得她是一個被害的角色，她只是尋求一些機構的幫忙，比如說會談也好，因為機構的看法會比較廣，或是她家裡有什麼問題那相對人那方面若傷害被害人的話那我們警政出來幫忙是沒問題的。但經濟上找工作的問題若以民間機構來幫忙的話，我覺得這是很好的，而且很多人不知道有這種機構，所以透過里長的宣導也好啦，或是學校宣導都很好！像現在民間機構因為承接這個家暴案件，可是也因為他在地區經營資源連結，我們警察就比較輕鬆啦，因為很多問題都是透過民間機構幫我們啊，那種幫是比較柔性的，警察出來就是一種比較強烈的。有些案主急需要緊急補助金，政府可能要搞兩三個月，但是民間單位有這個資源的話結合幾個慈善會，多少救急嘛！還有，有的相對人在家閒閒沒事做就打老婆，那若我們發現他其實還有工作的能力，透過民間單位，是不是可以介紹一些零星工作，所以這是在地資源是非常具有正向的幫助。」(C1-4-1)

「比方說有一些團體他是可以申請所謂的急難救助金的，這個公部門可以整合然後提供給被害人，包括志工、送便當的、居家服務的有些公部門也有做之外，其實民間社福機構也有做一個這種志願服務的單位，我覺得都可以引進，或許不見得是多重要的事。以一個不能動的老人家為他服務送飯、協助他居家服務，對他來說他會感動得不得了，因為是他正是所需要的；甚至是陪同就醫，這都是很重要的。因為志願服務日漸的被推廣，也有很多志願服務的人願意站出來，真的願意去做，我覺得這個資源是需要去被整合的，不要讓這些愛心都浪費了。」(C2-4-1)

小結：

所有受訪者皆一致認為在地資源的立即性會對家暴個案產生許多必要的提供與協助，間接的就是提升服務品質。B1 更不諱言的指出，當初希望民間垂整單位的加入，也是希望個案的服務因為在地資源的多元化服務，而且很多是公部門所沒有的。C1 與 C2 也附和民間單位運用地資源對於案主急迫需求的效率與效能是高於公部門的。

（二）服務家暴案件，民間社福機構積極連結在地警政機關

服務品質指標 15：公私部門互為資源，合作往來順暢

「警民合作應該不是一個口號!若能有一個合作的脈絡，然後可行性執行性又佳的話，我覺得要成為一個幸福的城市是不會很難的。今天很多資源給人覺得可惜在重複浪費或連結性欠缺，所以警民合作在我們機構服務的家暴案件中，我深深看到警政的能量，因為那強制的公權力確實可以讓一些屬於很危機的事情有一個初步的遏止，遏止之後當然後面就是主責的單位要努力的去將那危機度解決呀，相信這樣的話，民間團體運用地資源去服務家暴案件應該是可以得到不錯的成效。」(A2-4-2)

「因為委辦關係，中心把機構引進門，機構對於整個家暴案件的處理流程了解後，中心又幫忙把網絡作一個平台，平台出來之後，大家民間機構要自己深耕去努力，怎樣的再把這個資源去妥善的運用，所以這不但是可行性，也是必要的行為，這樣子的話才 OK! 而且警政單位若知道在地有一個這樣的民間社團，其實是挺好用的，透過宣導或甚麼的，都還有個中介者，可以互相的配合。」(A1-4-2)

「我覺得這個就像資源可近性啊，然後運用地資源互相去就又互為在地資源嘛，這個也是我們中心期待看到的。」(B1-4-2)

「現在我們的犯罪預防宣導都是主動走入人群啊，我們會去反詐騙啊，這個家暴我們都有宣導，所以有時候我們跟各里人士案座談會我們也會說:回去跟鄰居宣導一下這個家暴專線，還是鄰居時常有打小孩的我們多給他關心一下，大概都會有一些訊息跟他們講啦。其實現在的資源連結是彼此要互相主動的，要互相，因為這種東西要每個人的專業都不同，我們警察是比較剛性，但是機構會做一些比較柔性的可以幫我們，因為各自有自己的人脈啊，雖然警察一方面要去做一些比較強制的動作，那後續要再做柔的話也是可以做啦，但是時間上我們警政也可能沒那麼多時間去做，所以跟民間社福機構互為在地資源的運用很好啊，最終的目的還是希望對於發生事件的案家，能

夠幫服務使用者脫離當下的暴力威脅環境。」(C1-4-2)

「警民合作，很好啊，也是必要性。因為透過公部門來做引介的話民眾會安心，安心去運用民間單位的協助力量，因為現在詐騙那麼猖獗，我相信有些被害人也是很怕被害!那經由公部門去作一個整合，工作上的推動，我覺得民眾也使用的安心，相對的也能觀察這個民間單位的制度及公益行為的正當性。」(C2-4-2)

小結：

警民合作絕不是流於口號！B1 以網絡聯繫單位的看法，互為地方資源有很好的合作空間。C1、C2 就警政立場則樂觀其成，不論是辦理宣導活動或是轄區弱勢族群的公益關懷與協助。A1、A2 就民間社福機構的立場，資源網絡的連結與建置對於達到社區公益服務的目的有加乘作用。

(三) 私部門連結在地資源親民作風，公部門科層制度，操作模式迥異

「就像我們去拜訪里長,哈拉一下,就建立起一條資源了,可是在公部門就要文來文往的,可能有時候還會官腔官調,所以囉,其實公部門在資源的建立沒有我們來的順暢嘛,從跟中心合作就可以確認這一點,說開了,委辦民間單位被看中的就是這一點,因為在地資源很好用。總歸我們垂整,今天中心就是看到民間單位在社區中的資源,還有處事的整個風格是較在地的,靠近民眾的,那有一些家暴的個案他其實需要的就是那種在一起的感覺,我挺你,支持你的感覺;那這種在公部門來講,科層以外,執行的人員其實後面是有一個所謂的行政的束縛,所以好像就彈性較低,綜觀這樣垂整的服務下來,民間社福機構運用在地的資源對家暴案件服務品質的影響其實是有具體的。所以資源被連結運用的成效回歸到個案服務的身上就會產生很好的服務效益,相對她的服務品質就會提高。」(A1-4-3)

「民間社福機構會務要點就是連結在地資源,而且還真是件有難度的工程,人脈的經營要靠博感情,以機構的立場要主動參與社區活動,出人力、做白工常有的事,但是別人都會在看哦,機構公益目的、積極度,甚至像我們服務精障者,專業性足嗎?會不會被挑戰等等...早期是笑臉腰軟嘴甜,但是現在機構日漸穩定,用心無私的公益行為被看到,社會觀感評價不錯,也算是大家的共同努力成果。妳看,我剛說的那些,公部門能像我們這樣做嗎?就算可以,但是願意這樣做的公務員有多少?身份,如果是有職業高度的思維,我看...很難唷!」(A2-4-3)

「至於公部門如何連結在地資源,我是比較不瞭解;那我們本來在社區關係上就比較好建立嘛,這是一定的,執行長還有理監事他們有些就是居住在地呀,很多資源也是累積上來的,做了家暴服務,常常就是可以用到,還挺有幫助的。」(A3-4-3)

「我覺得民間單位連結在地資源的能力、彈性度有比公部門大，公部門感覺就是離民眾很遠，民間社團沒有被什麼規範限制，而且博感情是很在地很 Loco，不像公部門好多規矩喔！」(A4-4-3)

「只要是公部門的連結你就會發現，我們都是在公部門，必須常常要用公文來傳達我們即將要辦甚麼活動，那他們可否配合？或是事先講好了我們不忘了還是要有公文上的往來，往往在時效性上就是比較耗時。民間單位在地資源在連結上，那種親和力會比公部門高，畢竟公部門就是公事公辦，因為沒有常常合作，所以…也不是那麼的親近。所以這部分的操作模式反而私部門是彈性而且是可以很不一樣的，那種立即性也是較公部門高的。」(B1-4-3)

「我不知道是否在文獻上有提到說政府在某些機構民營化的過程中是要培植民間的團體，那最主要的是要善用民間的資源，因為政府有時候不想要做大，就會覺得說那就去跟民間合作，也不希望所有都是政府一肩扛起，因為一肩扛起就不可能會那麼有能力，那民間因為民主社會民間資源是相當豐富的，照理來看，那若政府能去善用的話，等於是說公私部門的合作，對雙方都是有利的。」(B3-4-3)

「我們是公部門透過活動或是個案的處理都是可以認識一些社區資源。至於與社區資源連結，因為其實公部門重視程序的流程會綁手綁腳的，依法行政的問題，講直接一點，太慢了！那我個人的話是比較跳脫這個，我是覺得說就盡量配合人家，我們有能力做就盡量做。社區中鄰里長那邊資源很多，因為他們在附近都久了嘛，若有訊息給你們的話是不是就是最好的，這也有助於降低家暴發生率，這已經是主動把這相關問題消滅掉了，而不是等問題大了通報再來處理。這個運用民間資源成效真的很明顯，因為公部門被法律牽住有時無法去很積極，因為公務人都有一個心態是：少一樣事情，少一個錯，好像多做會多錯一樣，我們會被這個牽住。其實民間社福機構他的在地資源他的建置、連結、運用的功能是 OK 的話，對於社區的一些社會公益服務是幫助很大的，而且可以幫助我們公家機關很多的困難點，若民間單位有一天成長成這樣的話，我覺得很好啊！」(C1-4-3)

小結：

從受訪族群分為二，A1、A2、A3、A4 民間單位在地化、可近性是地緣架構，人脈網絡來自親近的情感連結，博感情沒有公務高度的距離，一切在於真誠。

B1 覺得民間單位在地資源在連結上，那種親和力會比公部門高。公部門的往來是公文的傳達，一來一往耗時外時效性也低，更流於公事公辦的科層文化。B3 觀點認為公部門應善用民間擁有的豐沛資源，促成良好的公私合作模式。C1 點出公務員心態在服務民眾文化上有值得檢討之處，社會公益服務善用民間資源，其個人樂觀其成。

第五章 結論與建議

第一節 結論

壹、研究發現

研究者依序研究步驟從文獻探討與深度訪談綜結研究發現如下：

- 一、高雄市政府將家暴業務列為市政重點之一，尤其對受暴婦女人身安全的保護，並以「用愛終止暴力」為宣導口號；如此重視家暴防治工作與陳菊市長為單身女性雖無絕對關係，但有必然因素，這與單位局處首長以個人專長導向引領行政業務有異曲同工之處。
- 二、家暴案件服務特殊性有別於一般社福方案，公部門企圖跳脫公務思維，引入民間單位共同執行公權力，一者協同合作，再者培植民間社福機構做為將來設置民間家暴防治中心可能性做準備，是為社會福利服務積極作為。
- 三、高雄市家防中心從未設計有測量工具對案主做服務滿意度調查，若以商業角度比擬，服務端難以有依據來修補服務品質缺口；家暴案件服務如果落於執行公權力本位威權化，案主只有以申訴作為表示意見的管道。
- 四、對於家暴被害人類型為精障者、老人此兩者並無危險層級評量表，疾病與受家暴行為的關連性會影響案主處遇計畫的擬定，服務需求評估如果是以社工員個人經驗法則，欠缺必須的科學理論做為基礎，是否有安全議題處遇的挑戰空間？值得專題探討。

貳、公部門與民間社福機構對家暴案件服務品質之差異

一、高雄市政府將家暴業務列為市政重點工作之一

各縣市行政首長依據性別、行政資歷、在地人文、生活文化、府會共識等皆會影響市政工作重點排序，高雄市市長陳菊女士，本身為單身女性，曾任台北市社會局、高雄市社會局長、勞委會主委等經歷，對於弱勢族群福利服務益加重視，更以「用愛終止暴力」為市政家暴防治工作口號。

家防中心自 2010 年民間社福機構加入防治工作團隊，積極作為促使公私部門透過社政、警政、衛政、教育、司法等各安全網絡單位合作，協同處理家暴案件，歷年來成效斐然，已經連續三年創列佳績，分別榮獲內政部 98-99 年度「家庭暴力安全防護網計畫執行績效考核」全國績優，榮獲 100 年度「家庭暴力安全防護網計畫執行績效考核」全國績優，直轄市、縣（市）政府推動家庭暴力、性侵害及性騷擾防治業務評鑑總體績效特優（全國第一名），防治工作成果深獲中央部會肯定。

二、家暴被害人防治工作資源投注仍以婦女保護為主

家暴被害人各項受暴類型人數差異大，防治工作資源投注仍以婦女保護為主，台灣家暴防治法實施仍以受暴婦女樣態為主軸服務模式，其餘受暴類型相形之下有明顯疏忽且缺乏於服務品質缺口補強動機。雖然親密關係暴力是暴力類型人數最多，統計數字也以受暴婦女是大宗，但依舊有兒少、老人、身心障礙者及受暴男性等；但舉凡公部門相關防治措施、委託學者研究主軸等都以受暴婦女為主，落入家暴等於婚暴等於受暴婦女的思維，研究者認為是家暴防治隱憂之處。

政府福利服務政策導向大都依據社會服務類型需求評估為參考依據，這種大數法則觀點，造成資源分配嚴重落差，使得其他受暴類型變成是受暴被

害人服務環節中的弱勢，這從家防中心服務家暴被害人精障者及老人過程中無論是社工員的專業知能或是上述兩者後送安置機構資源連結等，實應再有積極性討論與改善策略中可見一般。委辦民間社福機構運用在地資源辦理家暴案件是公部門精明的策略，一來降低投注資源的成本，二來期望特殊類型受暴者的周全性服務因委辦民間單位的專業技術與已有的在地資源而有良好的服務品質，但也相對的比較出公私部門對此類型家暴案件服務品質的差異。本文研究個案高雄市小草關懷協會每月承接合約訂定一定數量的案額，當受派案量已滿，其餘案件就須回派公部門社工接案；因為公私部門協同合作，所以在公權力的運用是相同的，除此之外，公私部門社工在服務精障者及老人兩者家暴被害人因外在主客觀因素反而顯現出專業技術、在地資源運用的服務品質差異，民間社福機構自是有其服務優勢，相對服務品質缺口較小。

三、服務輸送新三角，公私部門產生競合關係

家暴案件服務特殊性有別於一般社福方案，公部門以福利服務新三角輸送體系為合作主體，由政府出資（補助人事費）購買民間單位勞務（社工員人力）來供給服務使用者（家暴受害人），創造三贏的合作模式，是為社會福利服務積極作為。家暴案件服務過程著重於安全議題的處理，危機處理的應變、個案處遇過程的多種項目行政流程作業皆需要相當人力；個案工作講求的是服務人次，也就是服務頻率的加總，而非通報人數的計算；委託民間社福機構辦理家暴案件服務業務，除了分擔案量，增加服務人力外，公私部門協同合作模式，建置資源共享平台，運用在地資源，達到落實社會福利服務社區化政策，使得案主及其家庭皆能獲得較符合期待的服務品質。是故，委辦方案三贏的面向中政府得以培植民間社福機構協助其落實社會福利服務工作，而且除了人事費及部分行政管理費補助外，其餘的如單位保險費用、訓練費用、個人設施設備、風險管理等人事成本全部轉至補助單位承擔。民間社福機構因執行保護性業務得以連結公部門資源，對民眾而言亦算是執行

公務的身份，有助公義形象的建立、社會觀感的提升；對於服務使用者而言（案主），主責社工屬於公私部門身份非重點，主要在於被服務的過程經歷感受，民間社福機構對於社工服務品質的訓練及要求有絕對於公部門的優勢，機構本身團隊工作的模式對於社工就是強大的後盾資源，有更大的服務空間趨向達到案主被服務的期待，服務效益最大受惠者回歸到家暴案件受害者。公部門社工在任務編組下，單兵作戰，加上案量高，支持系統不似民間社福機構的主客觀條件，兩相比較在服務品質上差異一定存在。

四、以被害人類型做專業類別服務

高雄市家防中心以被害人類型劃分服務對象別，分為親密關係暴力、精障者、受虐老人，以補助委辦各民間社福機構社工人力，由於委辦機構本身即是服務該類型族群，所以承接家暴案件服務可說是對其服務對象更深化服務，而民間社福機構所擁有的豐沛多元在地資源正是公部門所寄予能有所發揮與運用的價值，達到服務可近性，社區化服務的目標。

五、「一案到底」服務模式，增設社工人力以達服務效益

同理家庭暴力被害人處境，創傷期間壓力往往讓被害人恐懼、焦慮、不安，避免經歷各階段服務社工的更換造成重複敘說受暴痛苦經歷而使案主一直在悲傷情緒的循環中；所以家防中心接獲通報後，分派主責社工進行初訪，評估開案需求後即啟動服務，處理安全危機或相關保護措施與個案工作處遇，從案主個人乃至案家屬成員必要的個案服務工作，團體活動動力復元或是社區資源連結皆由同一位社工負責，達到服務一致性與完整性。推行「一案到底」服務模式，使原本公部門社工人力嚴重不足的問題更須被處理，遂於民國 99 年依據內政部家庭暴力及性侵害防治委員會「家庭暴力被害人垂直整合服務計畫」，開始補助民間社福機構委託辦理「家庭暴力被害人個案追蹤輔導計畫」，補助項目有社工人事費（含年資、證照、學歷加給）、訪視

交通費、電話輔導事務費、行政管理費。個案服務量由家防中心專線組依據各委辦機構服務類型派案，每位社工每個月新案 10 案為上限，新舊案以 30 案為限，每年服務約 120（新案）～360（新舊）案量/家庭。今年（2012 年）委辦 3 個民間社福機構服務親密關係家暴案件，1 個民間社福機構服務精障者暨老人家暴案件，每個機構各予以補助 4 名社工人力，合計增添 16 名社工人力，年服務案量為 1920（新案）～5760（新舊）案量/家庭，以 2011 年高雄市家暴通報總案量 15436 件為計算基準約佔 12.43%案量，以此推算得出補助民間社福機構增設保護性業務社工人力尚有增加員額空間，方能提升整體服務效益。

六、公部門家暴案件服務品質缺口大，造成的原因如下：

- （一）服務案量負荷過重，服務頻率、時間自然會被壓縮，甚至社工會自行設定案件服務排序；但受暴者在報案之後，莫不期待得到最快最符合個人的服務期望，反之如果與其期待、認知差距過大，案主則會自行擴大服務品質缺口。
- （二）家防中心從未設計測量工具對案主做服務滿意度調查，若以商業角度比擬，服務端是依據顧客服務滿意度調查來做為來修補服務品質缺口的重要指標，家暴案件是屬社會服務，卻無類似服務滿意度此測量工具來檢視其服務輸送品質，令人擔憂是否因為落入政策法令執行的迷思與傲慢？執行家暴法過程，時有公權力的支援運用，有些公務社工員落於依法行政服務者本位威權思維，造成服務過程與案主產生隔閡甚至誤解，則案主常因服務不符合期待而以投訴來做為表示意見的管道，而被投訴社工需寫報告呈交上級主管機關，再由其單位主管回覆，再視情況評估是否更換主責社工；如此處理流程是否會流於行政形式，對於修補服務缺口之效益值得探究。

七、公私部門後續關懷服務成效比較有明顯差異

家防中心在個案安全議題處遇過程通常是 3 至 6 個月，危機解除之後即結案，因為案量數過高的主因，尚無具體的後續關懷服務，唯有透過年度計畫辦理團體活動，如回娘家、同路人支持團體等活動不定期的聚集聯誼，採自由參加，雖也會提供結案案主主動諮詢服務，但畢竟趨於被動角色。反觀研究個案高雄市小草關懷協會，其設立服務宗旨及對象屬在地社區公益服務事業，承接委辦家暴案件服務後，機構內部自行形成一、二線服務網，當一線社工協助服務被害案主之安全危機議題獲得解除後，在結案前，一線社工引見二線社工與案主及其家庭成員建立新的服務關係，除去家暴標籤，以社區關懷議題介入家庭服務，促成家暴事件被害人與相對人及其他家庭成員重新修復家庭關係，例如，建立雙方對精神疾病的認知，建立病友病識感及主要照顧者對疾病知能的提升；更進一步協助釐清究竟是精神疾病引起的被害妄想或是家人無法同理病症且照顧壓力已達瓶頸所引發的不理性行為，因而產生家庭暴力，來引起病情的加重？避免案家落入不幸的暴力循環，後續關懷服務有其實質意義與工作價值。

高雄市小草關懷協會自民國 99 年 7 月 1 日起接受委辦家暴案件服務至今，機構內完善一、二線轉介服務，關於案主服務過程經歷，一、二線社工皆能即時的意見交流，機構內有社工督導隨時就個案服務對社工做個別督導，每週固定團體督導會議，因此在個案服務品質及成效也已展現具體效益，即是在研究期程內只要轉介至二線後續關懷服務之精障者被害家暴案件，再通報率為零。良好成效印證家暴案件安全議題結案後後續關懷的重要性及民間社福機構運用在地資源深化服務的優勢高於公部門家暴案件服務品質的利基緣由。

八、欠缺建置家庭暴力被害人精障者及老人兩者危險層級評量表

對於家庭暴力被害人精障者及老人兩者目前並無危險層級評量表，精神疾病、老年疾病照顧或家庭衝突問題與受家暴行為的關連性會影響案主處遇計畫的擬定，值得專題探討。一線社工在處理這兩類型的被害人，端賴經驗法則評估論定危險層級，且家防中心社工員在精神疾病的專業知能培訓客觀條件不如小草協會，相關後送醫療、安置等資源也相形不足，再者家防中心社工員案量負荷大，面對受暴案主是精障者及老人在處遇工作需仰賴較高的服務頻率來達到服務目的，就此面向而言公部門社工確實較難符合案主期待；而小草協會機構內部有精神疾病專業醫療人員做疾病諮詢，內聘社工督導專精精神科領域能協助社工對於案主處遇工作得以更近周詳，以案主最佳權益為前提；後送安置資源網絡建置成熟，以此公私部門兩相比較，服務品質上定會有明顯差異。

參、公部門與民間社福機構運用在地資源對家暴案件

服務品質之差異

一、建置資源網絡平台，協同合作提升服務品質

家庭暴力防治法實施 14 年了，高雄市家防中心主責策劃防治宣導工作除了有公部門相關業務單位執行外，結合運用民間團體等在地資源共同合作策略已有具體成效，除建立民眾家暴認知概念外，在自我權益維護意識也獲提升。113、110 求助管道暢通，「通報即服務」，以上所列皆是通報案量年年攀升原因。因推行「一案到底」服務模式，為彌補公部門社工人力嚴重不足

問題，遂於民國 99 年開始辦理「家庭暴力被害人垂直整合服務計畫」，委託民間社福機構辦理「家庭暴力被害人個案追蹤輔導計畫」，從此公私部門除互為資源外，各自連結在地資源的管道及儲蓄的方式自有相異之處，藉由協同合作關係，目的在於建置公私部門雙向資源共享平台，目的在於提升家暴案件服務品質。

家暴案件服務，依據家暴法法規需運用到公務行政及公權力，高雄市家防中心為使委辦民間單位得以連結公務資源，定期舉行高危機個案區域安全網絡會議，集結警政、衛政、醫療、教育、司法等單位共同組成跨專業、跨領域安全網絡，共同列管高危機個案以各司其職，協同合作服務模式目的在於提供、增強委辦民間社福機構在家暴案件服務過程公權力資源運用的順暢性。

二、福利服務新三角，民間社福機構在地資源運用與網絡功能

公部門認同選定合作之民間社福機構已發展成熟，具有高度專業化與技能，能提供「有效能」和「可信賴」的社會服務，遂主動發展公私部門合作來彌補政府部門社會福利服務輸送不足的困境。福利服務新三角輸送體系，政府出資（補助人事費）購買民間單位勞務（社工員人力）來供給服務使用者（家暴受害人），創造三贏的合作模式，這是政府精明的委外策略，因為民間社福機構不單只提供勞務，引進豐沛在地資源是政府部門最大的期待。社區資源有學校、醫院、鄰里社區發展協會、公部門各行政單位、社區中 NPO 民間機構、私人 PO 公司行號等，皆是得以連結建置的在地資源，需投入人力、物力及長時間的經營，這是公部門難以付出的成本，但卻是社區型社福機構落實公益理念必要的耕耘策略。本研究個案高雄市小草關懷協會透過社區、校園宣導心理衛生健康講座，聯合辦理社區多元活動等，接近民眾，建立社會關懷角色，強化行善意識，企圖影響社區提供身心障礙者友善的生活空間；因此廣度、深度的資源連結實為民間社福機構落實社會服務工作最

重要的資產。家暴案件的發生在家庭、在社區，民族性及台灣文化使然，袖手旁觀的冷漠已不在，透過民間社福機構深化社區工作的推波助瀾，激發正義感，鼓勵民眾發揮道德勇氣，這樣以人為本的資源，在家暴案件服務過程中常有對案主發揮實質效益之功勞；由此可見民間社福機構在地資源運用是比較於公部門來得具優勢。

三、民間社福機構積蓄在地資源的優勢

民間社福機構，接近民眾，在社區工作，熟悉社區資源，在資源連結建構與運用彈性空間大；社區資源網絡是社會福利服務最大的資產，也可說是民間社福機構重要命脈。本研究個案高雄市小草關懷協會為服務精神障礙者之社福團體，辦理家暴案件所服務對象是精障者及受虐老人，也就是更深化服務標的社群。公私部門得以合作成局在於小草協會擁有豐沛的在地資源，將其運用在家暴事件服務上不但有良好的服務品質，也因為機構內有完善轉銜機制，當一線社工在案主家暴議題結束後，得能轉案至二線社工接續服務，再引進社區資源協助案家修復家庭關係、提升生活功能，因此大大降低再通報率；這證明除了心理支持後續關懷的重要外，外在資源對家暴案件家庭損傷的生活功能扶助更是發揮具體功效，社會工作功能展現自然提高案主對服務品質的滿意度。

四、競合之間的同心協力

公私部門本就有各自資源網絡，因為合作關係得以互為資源，並各以為起點，相互交叉分享資源，再行開發建構更多元豐富的福利服務輸送網絡，例如民間社福機構經由網絡會議得連結在地警政機關，而彼此又能發展出社區活動方案，警民合作不再只是口號；同樣以家防中心在精障者醫療及後送療養單位資源就可經由小草協會協助連結運用；總之，無論高雄市家防中心或小草關懷協會對於家暴案件服務模式及共識是一致的，但在服務品質構面

，公部門社工案量平均是民間單位社工的五倍，服務頻率兩相比例，其服務品質缺口相對來得大，如再以運用在地資源的能力及積極性，民間社福機構自是略勝一籌。回歸至家防中心委辦民間社福機構有其原因，有一解釋為增設社工人力在民間；委辦機構需善盡管理之責、專業知能培訓、服務品質的控管、社會服務的績效完成等；雖說會有社工人員培訓養成後流失回公部門的風險（原因大都在於個人對身在衙門的弔詭迷思），但民間社福機構義無反顧的公益情懷與捍衛公義的道德理念堅持下，都是以正向積極的回應公私協同合作，並投以高度期許在共同合作的誠意，最終目標是家暴案件服務品質提升，落實家暴防治工作，促進家庭和睦、社區安居、社會安全。

第二節 建議

一、給公部門的建議

（一）因應保護性業務需求，公職社工師應增額率取。

地方政府應建議中央，因應保護性業務需求，公職社工師應增額率取，在強調證照導向等同專業化的社工領域，從專技高考社工師名額到提高公職社工師錄取率一直是社工界極力爭取的。社工師公會、學術界德高望重之士等畢竟是民間單位，各地方政府得以匯集施政成果、檢討報告在中央部會會議中提出建言，垂直上呈的管道如果暢通定比民間社團以倡議方式來得有期待效益。

（二）增額補助委辦單位社工督導。

縣市整併後大高雄市幅員廣闊，民國 101 年起，委辦民間單位社工人

力目前已增額至四人，建議增額社工督導，即當初內政部構想 1 位督導 4 位社工員。高雄市家防中心目前取消雙督導制度，既然主張回歸民間單位完全主責家暴業務的一切，則應向行政主管機關積極爭取補助委辦單位聘請社工督導，朝向設置民間家暴服務機構目標，使家暴案件服務社工員得以社區化服務模式運用資源使用可近性，達到案主需求，使服務過程及結果的供需雙向服務滿意度提高。

（三）組成在地家暴案件處遇專業督導團

高危機區域網絡會議外聘督導人選偏向某些特定專家學者，其學術涵養固然值得尊崇，但是面臨的家暴個案實務挑戰性高，僅憑個案書面資料、主責社工報告來建議後續處遇計畫，會有多少風險？值得三思。依據社工員的回饋意見，外縣市禮聘而來的督導只以個案角度思維給予意見，並無法掌握案情樣態發生的淵源，有的涉及地區文化、經濟、生活特定模式而產生有跡可尋的案情，台北經驗不等同高雄就能蕭規曹隨，理論模組的套用也往往有令人意外難以預測的風險，外聘督導無法在地化對於在地資源的運用連結更無法給予主責社工中肯的意見與指導，所以研究者認為學術理論實不宜凌駕實務經驗之上。從家暴法實施 14 年來，各地區家防中心、社福中心堅守保護性業務的一些社工專業人員從基層做起，服務案主不下仟佰件，累積非常豐富的實務經驗，現今成為督導、組長者大有人在，而這群優秀社工專才就是公部門豐富的人力資源、在地督導的不二人選。各縣市地區社會型態、生活民情、文化差異所顯現的家暴案情不盡然相同，在地服務需要瞭解在地人際特質，更何況在地實務界經驗豐富善於家暴案件處理之督導人才輩出，組成在地專業督導團有其正當性與必要性。

（四）強化網絡服務效能需拋除業務本位威權迷思

每月召開各區安全網絡會議，除了主責社工必須到場報告外，常發生網絡間不是主責人員出席，決議執行效能低，再者網絡成員間生疏，調、

離職務也未見各單位主動公告網絡周知，開會時而熟悉但大多是生疏，雖說各司其職，圖求資源不浪費，但是服務同一案家應該為服務目標相互有一定的認識與互動，才能有效強化提升網絡服務效能。安全網絡會議每月才召開一次，但討論的卻是高危機個案，時效性未盡理想儼然是製造另一種危機，雖然高危機不等於天天處於緊張狀態，但是高危機爆發危機的可能性是隨時存在，網絡服務效能提高在於網絡間共案成員應彼此藉由案件處理聯繫的互動產生熟悉，而不是業務單位執行業務報告而已。窺探其究，尚有部分網絡業務單位仍存在有本位威權迷思者，這是高雄家防中心應在共識營的舉辦中透過團體動力的操作設定的破冰目標。

（四）建立家暴事件個案服務滿意度調查，修補服務品質缺口。

公部門從未做過家暴案件個案服務滿意度調查，家暴案量年年激增，其中再通報率的原因是否與服務品質缺口有相關？案量負荷過重，服務品質難免產生缺口，所以更應該透過施測，來做為服務端修正服務品質的依據。「服務產品」的產出來自安全網絡體系的供給，主責社工是與案主最直接的互動者、資源連結者，但在需求與供給之間應有具體的評估工具做為測量雙方工作效能的調整依據，避免暴力受害人片面論定的主觀，更提醒社工人員勿因經驗法則，落入操控式的服務供給。家暴案件如果落於服務者本位威權化，案主恐會以申訴作為表示意見的管道。

（五）設置社工紓壓專線

紓壓是要學習的，尤其是長期處於高壓工作狀態的社工，更需要被支持；專業知能教育外，心靈更要澆灌滋養。生命線、張老師、自殺防治中心等起源皆是為一般民眾設置，社工人員在專業的枷鎖下，導致求助意願薄弱，無論公私部門社工員在同儕、機構的支持外，依舊有其個人內心需被正增強的期待，對陌生聲音求助無羞愧感而且安全，陌生的鼓勵更是無負擔的欣喜。處理保護性業務社工面對多變樣態的案情，壓

力張力之大每個人亦深怕疲乏，更有甚者產生心理創傷；高雄市家防中心應正視此問題。經常補給生命能量，身體要調理健康，隨時提升工作能量，心理要得適當紓壓。設置社工紓壓專線，傾聽、同理、關懷、支持，只要真心誠意，不必在乎追求專家言論學理。

二、給民間社福機構建議

（一）機構行政體制設置要健全

社工流動率問題，是民間社團一大課題。公私部門福利自難相提並論，唯有以專業技能的養成、友善的職場空間與社會工作服務價值理念，展現延任人才的誠意。隨著機構日益規模擴編，設置健全行政體制必要且重要。

（二）專技社工養成計畫

機構社工人力專業養成計畫落實執行，尤其是精障病理概論，有助於掌握精障家暴被害人處遇評估與相關後續資源的連結運用。而對於長期受暴者或施暴者，一旦落入暴力循環，在心理創傷、精神顯現病症的機率高，從旁協助，需要時導入醫療資源，處理得宜則有助於對於降低家庭暴力發生。

（三）發展創制家庭暴力被害人精障者及老人兩者，家庭暴力危險層級評估表

目前唯有親密關係暴力有危險層級評估表（簡稱 DA 量表），因而社工有所依據可以提案到高危機區域網絡會議，依個案需求各網絡單位進行協同服務。受虐老人相對施暴對象類別有配偶、直系血親等，其中也有案主因患失智症合併有精神疾病導致家人照顧壓力不堪負荷而施暴；如同精障者生活於家中，低自尊、缺乏自信，人際互動產生障礙，到底是因病而受暴，還是受暴而使得其病情加重或是發病？家暴被害人類型精障者與受虐老人兩者，當其發生家暴事件，目前並無危險層級評估表提供社工於初訪時對其受暴過程作初步危機評量，完全是個管社工依個案服務經驗及所謂專業評估來做危險分級提案依據，無科學專業評估理論支持下，如此是否

會有漏失潛在高危機個案的可能？因此機構可朝產官學合作計畫方案，研究擬定專為家庭暴力被害人精障者及老人家庭暴力危險層級評估表，以做為服務具體依據。

（四）社區家暴防治網絡建置

家暴防治工作不盡然只能倚靠公部門，『防制』在先，『防治』在後，成立社區愛家工作隊，左鄰右舍都能是家暴防治尖兵，透過彼此的熟悉產生支持網絡，經由同調性的話語也能產生軟性規誡，嘗試降低家暴發生率。家庭暴力防治工作應朝向前端「防制」努力，防範於未然，事發後的「防治」，家暴法規範的領域包含民事法、刑事法及行政法，「法入家門」以外，社區友善的關懷對待，陪伴變調的家庭一起「把愛找回來！」

（五）在地資源建構模組計畫

以社區營造工作模式，深耕社區，透過創意生動的計畫方案，從操作面向執行過程到最後成果效益，以文字、表格、數據做成有系統的資料報告，得以觀察在地資源運用與社會服務工作具體關連之效益價值。

三、結語

公私部門夥伴關係應建立在平等、互惠、互利基礎上，平等來自尊重，互惠才得信賴，互利才能長久。民間社福機構公益理念、公義行為，得能召集社會服務的資源，如何善用、發揮功能是民間社福機構當仁不讓的義行實踐之道。

參考書目

壹、中文部分：

一、專書

- 李宗儒（編著）（2004）行銷管理：觀念活用與實務應用。臺北：三民。
- 李明堂（2010，3月）。質的資料蒐集與分析-教學參考資料。
- 林天祐（1996）認識研究倫理。臺北：五南。
- 林勝義（2011，10月）社會工作概論第四版。臺北：五南圖書。
- 柯麗評、王珮玲與張錦麗（2005）。家庭暴力：理論政策與實務。臺北：巨流。
- 高鳳仙（2008，9月）。家庭暴力法規之理論與實務，第一章摘錄。臺北：五南。
- 胡幼慧（編）。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。台北：巨流。
- 席汝楫（1997）。社會與行為科學研究方法。臺北：五南。
- 袁方（編）。（2002）：社會研究方法。臺北：五南。
- 畢恆達（1996）。詮釋學與質性研究。臺北：巨流。
- 陳向明（2002）。社會科學質的研究。臺北：五南。
- 張世賢、陳恆鈞（2001）。公共政策-政府與市場的觀點。臺北：商鼎文化。
- 鍾倫納（1993）。應用社會科學研究法。臺北：臺灣商務。
- 簡春安、鄒平儀（2004）。社會工作研究法。臺北：巨流。

二、專書論文

- 吳敏欣（2011，10月）。高雄市「家庭暴力被害人垂直整合服務方案」成效評估，（12~14頁）。
- 林芝立（2004，7月）。國家與社會的互動—家庭暴力防治法立法過程研究（18頁）。
- 林勝義（2011，10月）。社會工作概論第四版。（4頁）。臺北：五南圖書。
- 林勝義（2011，10月）。社會工作概論第四版。（6頁）。臺北：五南圖書。
- 高寶華 編著（2008，4月）。非營利組織經營策略與管理。（12頁）。臺北：華立圖書。

高寶華 編著 (2008, 4月)。非營利組織經營策略與管理。(15頁)。臺北：華立圖書。

張錦麗 (2007, 11月)。從家庭暴力防治新法與家庭暴力防治實務中看受暴婦女困境。96.11.23 台灣防暴聯盟主辦九十六年度婦幼安全溫馨家園系列活動手冊 (11頁)。

黃源協 (2010, 1月)。社會工作管理二版。(354頁)。臺北：雙葉。

黃慶讚 (2000)。從社會福利的發展看非營利機構與政府之間的互動，收錄於蕭新煌主編，非營利部門組織與運作。(292-313頁)。臺北：巨流。

黃慶讚 (2000)。從社會福利的發展看非營利機構與政府之間的互動，收錄於蕭新煌主編，非營利部門組織與運作。(292-313頁)。臺北：巨流。

顏志龍(2012, 1月)。傻瓜也會寫論文-社會科學論文寫作指南。(124頁)。臺北：五南圖書。

饒紋慈(2009)。家庭暴力對社會發展的影響與防治，2009 南台灣社會發展學術研討會論文集。(385頁)。

三、期刊論文

王麗容 (1993)。社會福利服務民營化的理念、批判與前瞻，社區發展季刊 63 期，頁 70-74。

王仕圖 (2002)。地方政府與非營利組織的資源網絡之研究--以嘉義市為例

沈慶鴻 (2009)。弱勢社工服務弱勢案主？婚暴防治社會工作者實務困境之研究。社會政策與社會工作學刊，第十三期，頁 87-142。

李郁文 (2001, 6月)。對家庭暴力防治應有的基本認識與反省，社區發展季刊，第 94 期，頁 268。

周月清 (2000)。家庭暴力防治與推廣，全國婦女安全特刊，P.186-206。

林雅容 (2003, 9月)。家庭暴力防治工作與婦女離婚問題：家庭暴力防治法理念與現況之兩難，台灣社會福利學刊（電子期刊）第四期，頁 23。

林淑馨 (2008, 6月)。社福非營利組織與政府在服務輸送互動上之困境分析。社區發展季刊 122 期，頁 49、54、57。

高鳳仙 (1996, 4月)。論我國家庭暴力法，萬國法律雙月刊，86 期，頁 3。

- 高鳳仙 (2007, 4月)。家庭暴力防治法之修法運動與修法內容, 全國律師, 4月號, 頁 77。
- 高鳳仙 (2008, 2月)。論家庭暴力之定義, 全國律師月刊, 頁 38。
- 陳芬苓 (2001)。私領域公問題-性侵害及家庭暴力的結構因素, 台大社會工作學刊, 第 4 期, 頁 243-280。
- 陳秀峯 (2010)。台灣家庭暴力防治之現狀與未來-從被害人保護及加害人處遇角度觀察, 亞洲家庭暴力及性侵害期刊, 第六卷第一期, 頁 199-201、204。
- 陳政智、王麗娟 (2006)。社區發展季刊 113 期。
- 陳明珍 (2005)。從資源網絡連結看社區照顧網之建構—以臺南縣村里關懷中心實施運作為例
- 張錦麗 (2006, 2-3月)。家庭暴力防治的願景-聆聽李昌玉博士演講有感, 刑事雙月刊, 頁 6。
- 張秀鴛(99, 3月)。台灣家庭暴力社會工作人力規劃與展望, 社區發展季刊 129 期, 頁 128。
- 郭登聰 (1997)。民間力量與政府之間關係探討：一個內在結構的思考, 社區發展季刊第 86 期, 頁 65-72。
- 黃富源 (1995)。警察系統回應婚姻暴力的理論與實務, 警政學報, 26 期, 頁 59-92。
- 黃源協 (2009, 7月)。社區資產與網絡建構-兼論社區工作者在網絡建構中的角色。社區發展季刊, 126 期, 頁 136。
- 彭淑華 (2000)。法入家門, 遠離暴力：談婚姻暴力的防治工作, 政策月刊, 56 期, 頁 7-12。
- 曾華源譯 (1986)。社會工作者為多重角色的通才實務工作者。社區發展季刊, 34 期, 頁 97-106。
- 葉肅柏 (2001, 6月)。家庭暴力理論觀點與防治策略, 社區發展季刊, 第 94 期, 頁 289。
- 遠見雜誌 (2009)。內政部專題報導, 大手牽小手, 杜絕暴力一起走!
- 劉惠嬰、陳慧娟 (2001, 6月)。拒絕來自親密關係的傷害-高雄市政府家庭暴力防治工作之推展, 社區發展季刊, 第 94 期, 頁 205。

劉淑瓊 (2008, 12月)。推倒「柏林圍牆」-論家庭暴力防治之網絡治理課題，東吳社會工作學報，第十九期，頁 2-3。

劉淑瓊 (2001)。社會服務「民營化」再探：迷思與現實，社會政策與社會工作學刊 (5) 2：頁 7-50。

鄭瑞隆 (2001)。家庭暴力被害經驗與青少年偏差行為關係之研究，犯罪學期刊，頁 8、219。

蔡正道、吳素霞 (2001)。我國家庭暴力防制工作之規劃與展望，社區發展，94期，頁 12。

賴芳玉 (2003, 6月)。讓清官來斷家務事，司法改革雜誌，45期，頁 51-52。

嚴祥鸞 (2010, 3月)。保護性業務社工人力與合理之工作條件。社區發展季刊 129期。

四、研討會論文

葉玉如、黃翠紋 (2010, 1月)。建構家暴事件安全防護網-談高雄運作經驗，2010 台灣社會工作專業人員協會 2010 年會專題報告。

五、研究論文

王麗容 (1994)。社工領域 (一)：台灣地區婚姻暴力防治策略之研究-社會工作模式之分析，防治婚姻暴力研究報告，內政部社會司委託。

游美貴 (2009)。「家庭暴力及性侵害被害人」¹，內政部家庭暴力及性侵害防治委員會委託研究報告，頁.20。

游美貴 (2009)。「家庭暴力及性侵害被害人」內政部家庭暴力及性侵害防治委員會委託研究報告，頁 19。

葉毓蘭 (2001)。家庭暴力防治網絡之建構-警察系統之回應與成效評估，內政部委託研究。

鄭麗珍 (2008)。台灣社會工作專業人力推估研究報告，內政部社會司委託研究案。

嚴祥鸞 (2010, 5月)。「我國推動家庭暴力防治服務方案回顧與評估計畫」報告題綱。

六、學位論文

邱琇琳 (2004)。專業助人者之替代性受創與因應策略-以公部門家防社工為例，未出版碩士論文，台北：政治大學。

徐雅嵐 (2009)。高風險社會工作專業人員之案主暴力風險之決與人身安全現況研究，未出版碩士論文，台北：政治大學。

七、譯著

李芝屹、詹家和、施惠娟、簡明輝 (譯) (2002)。行銷管理，臺北：新文京。

李美華、孔祥明、林嘉娟、王婷玉 (譯) (1998)。《社會科學研究方法》。台北：時英。〈原書 Earl Babbie [1998]. The Practice of Social Research.〉

俞玫奴 (譯) (2005) 社會行銷，臺北：五南。

黃光玉、劉念夏、陳清文(譯)。(2004)：《媒介與傳播研究方法：質化與量話研究途徑》。臺北：風雲論壇。(原書 Arthur A. Berger [2000]. Media and

Communication Research Methods: Qualitative and Quantitative Approache)

張宏哲等 (譯) (1999)。社會工作直接服務理論與技巧 (上)。台北：紅葉文化。

彭淑華等 (譯) (1999)。家庭暴力，台北：洪葉出版社。

趙碧華、朱美珍編 (譯) (1995)。《研究方法-社會工作暨人文科學領域的運用》。

臺北：雙葉書廊。(原書 Allen Rubin, Earl Babbie [1993]. Research Methods for Social Work.)

吳芝儀、李奉儒(譯)Patton, M. Q. (Michael Quinn Patton) (1995)。質的評鑑與研究 (Qualitative evaluation and research methods)。臺北：桂冠。

八、報紙雜誌

丁雁琪 (1999)。看家庭暴力防治法的實施：一個實務工作者的立場，厚生雜誌，8期，頁 18-19。

關懷家暴系列專欄之十-社會投入家庭暴力體系的資源仍待加強，內政部家庭暴力及性侵害防治委員會，(2004，6-9月)刊登於聯合報。

關懷家暴系列專欄之五-台灣暴力防治成果，內政部家庭暴力及性侵害防治委員會，(2004，6-9月)刊登於聯合報。

九、網路等電子化資料

內政部家庭暴力及性侵害防治委員會

<http://dspc.moi.gov.tw/ct.asp?xItem=2971&ctNode=776&mp=1>

內政部家庭暴力及性侵害防治委員會統計資料

<http://dspc.moi.gov.tw/ct.asp?xItem=2971&ctNode=776&mp=1>

內政部家庭暴力及性侵害防治委員會統計資料

<http://dspc.moi.gov.tw/ct.asp?xItem=2971&ctNode=776&mp=1>

官有垣（2002，11月）台灣社會福利學刊（電子期刊）第三期，p.16

http://www.sinica.edu.tw/asct/asw/journal/TJSW3_1.pdf

周恬弘(2009，4月)抽樣方法 <http://thchou.blogspot.com/2009/04/sampling-methods.html>

高雄市家庭暴力及性侵害防治中心 <http://safesex.kcg.gov.tw/04-1-1.htm>

華心基金會 <http://cmh.org.nz/index.php/2012-05-09-15-37-45/14-family-hamony-section/special-articles/23-2012-05-09-16-21-21>

潘中道（2004）。社會服務組織的行銷與募款。

moodle.ncnu.edu.tw/mod/resource/view.php?id=160823

謝寶媛（2005）價值 a 顧客滿意度

<http://www.lis.ntu.edu.tw/~pnhsieh/courses/servmgt/lecture3.htm#>

華心基金會 <http://cmh.org.nz/index.php/2012-05-09-15-37-45/14-family-hamony-section/special-articles/23-2012-05-09-16-21-21>

張乃千（2010），從南部家庭暴力防治工作發展看台灣家暴防治服務工作立法後的十年，2010世界公民人權高峰會。

http://www.worldcitizens.org.tw/awc2010/ch/F/F_d_detail.php?view_id=21068

貳、西文部分：

- Bergstrom, A. et al. (1995). Collaboration Framework: Addressing Community Capacity.
- Connaway R. S. ,& Gentry M. E.(1988). Social work practice. New Jersey : Prentice-Hall, Inc..
- Hall, R. H. (1999). Organizations: Structures, Processes, and Outcomes (3rd ed.) . N. J. :Prentice Hall.
- Heyman,R.E.,&Slep,A.M.S.(2006).Creating and field-testing diagnostic criteria for partner and child maltreatment.Journal of Family Psychology,20,(p.397-408)
- Kotler, P. (1996) Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Leathard, A. (ed.) (2003) . Interprofessional Collaboration: From Policy to Practice in Health and Social Care. East Sussex: Brunner-Routledge.
- Mattessich, P. W. & B. R. Monsey (1992) .Collaboration:What Makes It Work/A Review of Research Literature on Factors Influencing Successful Collaboration . Saint Paul,Minnesoda: Amherst H.Wilder Foundation.
- Parasurman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry (1984). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49(Fall), P.84-106.
- R.J.Gelles(Eds.),Physical violence in American families:risk factors and adaption to violence in8,145 families(pp.113-131).New Brunswick,NJ:Transacion
- Straus,M.A.,&Gelles,R.J.(1990).Societal change and change in family violence from 1975 to1985 as revealed by two national surveys. In M.A.Straus & R.J.Gelles(Eds.),Physical violence in American families:risk factors and adaption to violence in8,145 families(pp.113-131).New Brunswick,NJ:Transacion
- Trevillion, S. (1999). Networking and Community Partnership, Aldershot: Ashgate & Arena. <http://crs.uvm.edu/ncco/collab/framework.html>.

附錄

訪談題綱

壹、高雄市高雄市家庭暴力案件服務

- 一、家暴案件量居高不下，您認為相關連因素有哪些？
- 二、家暴被害人類型及案量排序？在精障及老年個案服務上有無特殊性？
- 三、公部門網絡間（醫療、衛生、社福、教育、警政、司法）的合作模式。

貳、高雄市「家庭暴力被害人垂直整合服務方案」

- 一、依被害人類型做服務區分，民間垂整單位具有哪些服務的資源條件？
- 二、家防中心在哪些方面如何與民間垂整單位資源共享
- 三、家防中心以哪些方式協助民間垂整單位運用公部門業務網絡資源。
- 四、公私部門運用公權力網絡資源相異點。

參、案量與社工人力

- 一、民間垂整單位加入家暴案件服務後，對於家防中心業務量差距影響。
- 二、「一案到底」個案後續關懷，公私部門社工服務模式各為何？
- 三、影響公私部門社工服務品質的相關因素。（如身份別、實務經驗..）.
- 四、案量數與服務頻率與服務品質的相互關連。

肆、資源連結與運用

- 一、在地資源對家暴個案服務品質的影響。
- 二、警政與民間垂整單位互為在地資源連結運用的可行性。
- 三、公私部門連結在地資源操作模式各為何？