



# 司法保護業務之檢討與改進

(2012-2017 年)

## 壹、2012 年司法保護業務評鑑

### 一、整體政策規劃

#### (一) 評鑑委員 A

1. 部分新增政策規劃執行流於形式或應付，例如保護據點的設置，若設置地點係取其便利性，則其功能應妥善規劃，以避免失去設置之實質意義。
2. 本區人文薈萃，相較其他地區有資源上之優勢，惟於業務上並未看到此種優勢，推行之若干方案，欠缺內外部監督（欠缺效益評量機制）；相關志工教育訓練課程亦多由內部人員擔任講師，建議引介外部資源，充實服務內涵。若資源充足之優勢成為推動司法保護業務之阻力，則於報告中亦未呈現或提具因應措施。
3. 對於受保護管束人或更生人就業務服務有較積極之作為，如於監所內開設技能訓練、辦理受保護管束人就業團體輔導等，若能再針對不同類別或特質之個案強化就業支持措施應能更能有效延長其就業期間。

#### (二) 評鑑委員 B

1. 廣泛結合社會資源，並規劃有效的就業輔導方案，使地方政府與民間機構、社

團，協調合作，全年輔導 138 位更生人就業成功，成效顯著。

2. 集結社會勞動群體力量，以團進團出方式，發揮螞蟻雄兵最大動能，不但方便管理，而且使社區民眾能在最短的時間內感受到社會勞動司法保護的實質意義，同時大幅肯定此類方案的規劃與執行（例如：有社會勞動人執行期滿後被僱用，合作辦理的基層工作人員被其機關表揚、留任等）。

#### (三) 評鑑委員 C

1. 司法保護工作之推動能於穩定中求取成長，亦能看出其推動的用心。
2. 臺北首善之區，資源雖多，卻有整合不易的困境，司法保護工作的推展頗具挑戰性，應有新的思維及創新的作法。建議可擬定政策，規劃中、長期計畫，並於施行中檢討改進。
3. 交通安全法治教育設計有問卷，且能將填答後的問卷進行統計分析，並詳述分析的結果，以了解實施的成效，方案的施行相當用心。若能再進一步分析，比較不同課程的效果，當可作為未來辦理法治教育時，選用或改進課程的參考。建議其他方案若設計有回饋單（如宗教



- 教化與生命教育回饋單、觀護志工協會關懷站心得回饋單)、問卷(如入監個別輔導返家前自我評估問卷、新生命體驗營後評估表、新住民司法保護據點滿意度調查問卷)者,亦能比照將填答後的結果進行統計分析,當有助於了解施行的狀況及成效,且能作為輔導個案或改進方案的參考。
4. 部分方案的規劃構想相當不錯,惟若能加深活動的深度,應能發揮出更大的效益,說明如下:
    - (1)「春暖花開悠遊花博更生情」的活動內容,除邀毒癮更生人陪同弱勢家庭子女、清寒更生人及死刑犯家庭共遊花博外,若能再設計溫馨的互動活動,應能再增大其效益。
    - (2)「明月照萬里更生優遊行」的活動內容,除由更生人獻廚藝招待仁愛之家的長者及聯誼外,如能再安排由長者向更生人表達謝意之活動,應能增進更生人之自我價值感與成就感,而收教化的效益。
    - (3)「打擊毒害分享粽愛」活動,除採購更生人販售的粽子,分送獨居老人、犯罪受害人與弱勢家庭外,亦可由主辦單位提供食材,由更生人於活動中包製粽子,分送參加活動的犯罪受害人及弱勢家庭,再安排將受贈者的謝意回饋給更生人,應能發揮多重的效益。
  5. 待就業受保護管束人就業團體諮商方案中,施測職業興趣量表,建議可追蹤並紀錄該量表施測結果應用的情形(如轉介或職業媒合),以了解量表施測的效益。
  6. 矯正機關收容人活動若邀請家屬參與時,除安排娛樂活動(如歌唱表演)外,可規劃溫馨的互動活動(可委由具經驗的專業團體帶領),以發揮家庭支持的功效。
  7. 「划向深處」小團輔,針對受刑人進行家庭教育活動,其立意甚佳,若能再規劃以受刑人家屬為對象,進行家庭支持之教育或輔導活動(如安排溫媽媽或油漆大亨蔡永富進行分享),或能增進受刑人家屬家庭支持的效益。
  8. 委辦的方案應有詳實具體的成效評估機制,以了解其執行的成效,說明如下:
    - (1) 毒品犯罪戒癮治療團體,除團體目標外,應再列出成效評估指標,及有詳細之團體歷程記錄。該團體以團體療效因子量表為工具來評估成效,若能進行前、後測的差異比較,應更能了解其成效。
    - (2) 美麗魔法自信成長團體應有成效評估指標、成效評估方法、及成效評估的結果。
    - (3) 家庭暴力團體有成效評估工具,並能進行成效評估,惟若能將評估工具施以前、後測,並比較前、後測的差異,應更能了解其成效。
    - (4) 社區生活營應訂出成效評估指標、成效評估方法,並有詳細的成效評估結

果。

9. 「家庭支持」係家人間相互的照顧與關懷，運用於司法保護領域，其目的在於透過家人的支持（特別是情緒的支持），使得受刑人或更生人能改過遷善。據此，則下列方案的性質似非家庭支持，宜再斟酌：

- (1) 受保護管束人就業啟航家庭支持輔導，係安排受保護管束人及其家屬參訪技能培訓單位，本質上應非家庭支持方案。
- (2) 宗教教化與生命教育課程暨家庭支持團輔，係利用宗教的力量協助受保護管束人及其家屬，並非以增進其家人的支持為標的，故亦非屬家庭支持方案。若課程的設計著重於透過宗教的力量，使其家屬能對保護管束人提供持續關懷與支持，則較切合家庭支持的性質。
- (3) 青春啦啦隊影片欣賞活動，其活動內容僅係觀賞電影，標名為家庭支持團體輔導及親職教育，似不妥切。

## 二、觀護業務

- (一) 觀護人室建立完整之分工，每位觀護人及佐理員均有明確之業務範圍，並建立合作機制，有利業務推動。
- (二) 辦理家暴團體，透過認知輔導教育團體，協助家暴受保護管束人改善家暴問題。
- (三) 結合心理師辦理受保護管束人毒品戒

癮團體，以團體方式，提昇個案面對高危險情境的能力，協助改善毒品受保護管束人毒癮問題。

- (四) 積極轉介有藥癮問題之受保護管束人至茄荖山莊進行戒癮治療。
- (五) 訂定完整之社會勞動人履行易服社會勞動應行注意事項，使社會勞動人清楚了解其權利及義務。

## 三、更生保護

- (一) 專任人員均能主動開發問題多元或具複合性之各類型個案，並掌握個案多元需求及時效性，連結政府及民間資源，密集提供服務，並擬定階段性輔導目標及方式，或納入認輔對象，相關紀錄詳實。案件執行相較以往廣度與深度有顯著提昇；三位專任人員執行水準齊一，維持相當水準之輔導品質，均為其優點。另有自行創業後回饋提供工作機會予其他更生人之個案，誠屬難得。惟部分案件有執行中斷情形、更輔員查訪案件有延遲回復情形，應予注意。
- (二) 認輔篩案對象適當，認輔階段結束轉為一般案件後仍追輔一段期間後專任人員始評估結案，符合相關規定。但認輔案件平均每人每月輔導次數未達2次、部分案件有間隔過長或中斷未接續執行情形，請予改進。另認輔個案追蹤輔導多以專任人員為主，且後續追蹤以電訪居多，建議適時運用轄



區內各輔導區更生輔導員協助進行家訪。

- (三) 2011 年度就業輔導人數居全國各分會之首，已就業人數比例為第二名。輔導就業個案能迅速轉介，提供數個工作機會供選擇應徵，並即時追蹤面試情形，提供協助。就業後每月追蹤關懷，持續三至六個月，做法完善。與就服站合作密切，於轉介前先行評估就意願始予轉介，並充分掌握廠商徵才第一時機以集體面試方式進行，執行成效良好；惟建議建立書面轉介及回復機制，俾進行管制及追蹤。
- (四) 依 2011 年設定各分會貸款業務目標值，更生事業貸款 1 件未達成。請主動開發案源，俾達年度設定目標值。另創業小額貸款及協助受短期自由刑得易科罰金之貸款追繳催收共 34 件，但多數案件無具體進展，請積極辦理催繳及求償事宜。
- (五) 協助中途之家開設電腦、英文、烘焙、麵食製作等訓練課程及邀請安置個案參訪技訓中心，有助於強化中途之家功能及促進個案就業認知與意願。
- (六) 2011 年度志工人數 47 人，運用人數 39 人 (83%)。個案輔導集中在少數輔導員、部分服務內涵及個案紀錄品質有待加強、志工訓練課程出席率不高等均請注意。另 50 歲以上志工約佔 90%，建請注意人力運用銜接及安全

性問題，強化新血之招募與培訓。

- (七) 結合中國青年和平團食物銀行等慈善團體，提供物資及辦理社區關懷活動。以「關懷、服務、回饋」理念辦理各項關懷活動，邀請更生人 (家庭)、安置個案共同參與弱勢關懷，重建更生人社會功能，為其特色。

#### 四、犯罪被害人保護

- (一) 在個案服務流程及標準執行個案服務部分，經抽查 2012 年 8 月 1 日以後個案卷，大致均能依作業準則所訂流程與表格進行保護程序。惟仍有部分案件之保護程序未使用初步案件審查表或未撰寫接案會談紀錄表，未符作業準流程。有填寫接案會談紀錄表之案件，亦有紀錄過於簡略之情形。
- (二) 「一路相伴法律協助計畫」執行落實並有特色。除計畫運作順暢外，其與法扶會臺北分會合作，提供每月二次免費法律諮詢。另分會舉辦有「法律心情分享講座」做法為以團體形式辦理。於聚會時，由律師 (陳主委) 導引受保護人家屬進行，通常由受保護人家屬提出問題，再由律師當場答覆，如此，參與者不僅能對自己問題獲得瞭解，也可聽到及瞭解別人的問題，並於現場安排有諮商心理師，適時提供專業心理輔導。此項做法的價值在於，以受保護人最需要的法律協助為主軸，但實際達到的是法律諮詢



滿足與情緒支持雙重效果。

- (三) 保護志工隊設有訪視組並有特別培訓。本會各分會因專任人力不足，無法每案均由專任人員進行訪視，借重志工人力是必然的結果。是以分會成立訪視組，專責訪視任務，顯示分會在人力現況下仍有「家訪」概念，極力堅持訪視趨向專業性。分會對於訪視組，亦有特別培訓，如配合外督，訪視組必須定期接受督導，顯示分會重視訪視組實質功能的發揮。
- (四) 分會於保護業務創新有不少做法，如「法律心情分享講座」、「訪視志工組」、「司法權益論壇」等，可見分會於保護業務之推動，並未原地踏步，具前進動能。

## 貳、2013 年司法保護業務評鑑

### 一、觀護業務

#### (一) 觀護案卷完整性

1. 案卷執行相關資料尚完整並能依序附卷。
2. 約談、訪視及其他進行內容或相關資料多能登錄於一審辦案系統。

#### (二) 案件管理即時性及合法性

1. 落實核心個案列管，強化密集觀護及查詢再犯等作為。
2. 對於未依規定報到之個案，能及時告誡，並通知報到。
3. 對於再犯案件，依規定簽報檢察官，確實掌握個案偵審進度。

### (三) 案件執行專業性

1. 性侵案件依行動方案規定分「執護評」案，蒐集並檢視相關資料，提協同評估小組會議討論，擬定個別處遇計畫，適時追蹤身心治療情形。
2. 家暴案件能於了解犯罪原因後，適時運用家庭支持團體輔導課程，協助個案打破固著之偏見，並重新認識婚姻關係。
3. 毒品案件依規定辦理防毒金三角之轉介作業，並依規定列管及尿液採驗等作為。
4. 其他案件，瞭解個案家庭功能、支持系統、交友情形及工作狀況，對於弱勢個案，適時轉介社會資源提供協助。

### (四) 社區處遇案件

1. 緩護命案件定期收受醫院戒癮治療報告資料。
2. 社會勞動案件依規定儘速妥適媒合執行機構。

### 二、更生保護

#### (一) 更生人就(創)業

1. 2012 年新增成立 1 家小額創業貸款案件。就業輔導人數 90 人，較 2011 年度人數減少。
2. 對於就業輔導個案先予以分流：對於不確定有無就業意願者先下載網路工作機會，促請個案考量是否應徵，暫不予以轉介協力廠商。對有就業意願者，立即上全國就業 e 網、518、104、123 等人力銀行網站查詢就業機會及提供協力廠商名稱及電話予以轉介，除採



取協助查詢交通路線、約好應徵時間、對欠缺生活費個案轉介可日領之工作及平安居住宿、督促個案前往面試等措施外，並立即確認應徵結果，進行後續追蹤輔導。過程中多次轉介工作並語多叮嚀關懷，運用值班更生輔導員電話瞭解就業情況至其工作穩定或改善。輔導就業的質與量均較同組分會為佳。

3. 與就服站合作密切，建構「就業即時通」，在連鎖店等公司缺工時，分會得知訊息立刻通知待業更生人集體前往面試，增加就業機會，成效良好，再搭配臺北市政府獎勵受僱津貼，增加更生人額外補貼，有助提昇媒合成功率。針對因警示帳戶薪水無法入帳、愛滋等特殊更生人，分會增加多元就業管道，電話聯繫轉介至景美就服站個案管理員開立日領（領現）工作轉介單，使其就業後能領現金，解決生活困難。
4. 結合企業於監所籌辦油漆工程培訓班、百元快剪班、髮藝造型班，預定 2013 年開班，可使訓、用合一，增進收容人與更生人就業機會。另建請對於監所受訓之收容人出監後予以銜接輔導及追蹤監外就業情形，並列為工作重點。

#### (二) 更生人家庭支持服務方案

2012 年度 8 月前採委辦方式，有下列缺點：受託團體報告遲延送交、篩案侷限於監所個案、部分個案家庭支持功能並非

薄弱或無返家困難，未盡符合方案宗旨、個案出監後家訪紀錄過於簡略等。於 2012 年 8 月後由分會自行辦理。分會篩選高風險家庭、多重問題家庭列為本方案之輔導個案，尚符合方案精神，並依案家情狀及問題結合社會資源提供物資、就學、就業、法律、醫療及健保費繳納等事項服務，協助案家以經濟改善為主，能呈現深度與廣度，2012 年總計服務 22 個家庭、37 人，多為舊案延續輔導，分會接辦後多已結案。

- (三) 2012 年度認輔 32 人，未達目標值 45 人（達成率 71.11%），平均每人每月訪視 2.2 次，較 2011 年度有所提昇並已符合每月至少 2 次的規定。惟認輔案件訪視仍以電訪為多，建議適時運用轄區更生輔導員協助家訪。部分個案經評估由認輔轉為一般案件，個案系統未填載認輔結束日期及原因，請予改進。

#### 三、犯罪被害人保護

##### (一) 個案服務

1. 2012 年度依實施保護程序作業要點之執行情形已較 2011 年度更為加強提昇。惟整體訪視記錄撰寫仍顯簡略，也因此會有記錄無法從中看出訪視效果之情形
2. 工作人員對服務案件有統計分析，有利建構本區被害人圖像，並作為服務方案發展之參考，如被害案件有 9 成 5 為車禍被害人，可就該等案件發展服務模式

或方案；另亦統計轄區案件類型發生區，可作為志工人力招募之依據，並可提供警政單位作為犯罪預防策略參考。

3. 各服務項目訂有服務流程表，勾稽各項服務進度，有利工作人員執行內部控管。
  4. 本區非車禍案件被害人家屬多為外縣市，惟若屬社會矚目案件，受限於處理時效，分會仍應儘速提供相關資料予所轄分會，俾進行後續追蹤訪視。
  5. 案件處理過於制式化，僅以 14 項服務為主，部分案件評估家庭支持系統功能差，亦未提供或轉介所需之服務。(編號 c120141、c120118 殺人案件)。
  6. 部分案件評估等級未敘明理由，請改進。
- (二) 服務網絡

轄內相關社福機構較多，分會與該類機構互動有限；與政府機構往來亦僅限於受理被害案件，較少主動轉出個案，整體而言，並未主動建立個案轉介服務模式。

### (三) 溫馨專案

1. 辦理法律心情講座，讓被害人可在團體輔導過程中，表達訴訟過程情緒，並由心輔及律師協助被害人了解法律規定及情緒，有效避免訴訟過程對被害人造成二度傷害。
2. 工作人員具輔導專長，具案件評估能力，對輔導案件亦相當投入，對心理輔導相關學派亦甚為熟稔，惟建議工作人員加強對案件進度之掌握與監督，並可與輔

導人員共同設定輔導目標。

### (四) 法律協助專案

1. 有年度計畫並已有案件評估(律師書面審查)機制。
2. 以服務滿意度調查作為服務品質監控機制，建議可再設計書類審查方式，以提升服務品質。
3. 專任人員如遇有需撰寫簡易或較制式化之法律文件，在時間允許下，均會親自替個案撰擬，如此提供即時服務並節省資源，個案感受良好，實質效益也能達到，甚值肯定。

## 參、2014 年司法保護業務評鑑

### 一、整體政策規劃

#### (一) 評鑑委員 A

1. 司法保護業務發展策略以核心領導、專業分工為主軸，透過各組主任檢察官、書記官長及主任觀護人專責督導司保業務，結合署內行政資源及擴展外部資源、專業 NGO 組織等參與、支援社區矯治、更生保護及犯罪被害人保護業務，因三會服務對象不同，整合三會資源共同辦理綜合性業務如司保中心、反毒、修復式司法、法治教宣導等，至於犯罪處遇方案由觀護與更保共同合作，相互支援，有助於司法保護業務的推動與精進。
2. 觀護人室辦理家暴加害人處遇方案、酒癮團體治療、物質濫用者處遇方案及酒駕公共危險罪法治教育，以團體諮商或



生命教育課程方式辦理，透過學員分享、滿意度調查、期前評估、期後評估或前後測評估成效，得知其改善狀況，對辦理後續活動深具參考價值；另針對女性受保護管束人辦理美麗魔法自信成長團體、宗教團體輔導及幸福食堂團體治療等，發掘自己生命的價值、透過宗教薰陶、沉澱其情緒，皆別具意義。

3. 犯保分會主動積極於第一線犯罪偵查階段，強化犯罪被害人保護宣導工作，於警方調查筆錄載明同意警方通報轉介犯保機構提供協助，及（主任）檢察官親往各分局推廣犯罪被害保護制度，積極宣導犯保業務。另針對馨生人每月辦理「法律、心情分享」講座，結合律師與諮商師協助馨生人及其家屬，可多鼓勵馨生人及家屬參與並將馨生人及家屬反映之問題、困難或建議等彙整之，作為分會辦理業務之參考。
4. 更保分會結合協力雇主與監所合辦技訓班、建教合作技訓班，如結合具知名度之小林髮廊開設百元剪髮建教班、汽車美容班、自行車維修班及生命禮儀班等，班種多元，能考量更生人就業狀況，出監後輔導考照，並轉介就業，順利銜接就業市場，提高更生人就業率，成效不錯，可再繼續推廣。
5. 榮觀成長精進訓練、更生輔導員研習及保護志工教育訓練，包括融合藝術人文

課程、分區個案研討會、法律課程及專題研討等，可就志工需共通具備之電話關懷、晤談等專業技巧及法律課程等，提升志工們的各類知識，可思考共同上課之可行性，達資源共享、節約經費之效益。

## （二）評鑑委員 B

1. 各項司法保護工作（觀護、更生保護及被害人保護）都能均衡推動，未有偏廢，值得嘉許；尤其「觀護」在性侵加害人的社區監督業務；「更生保護」結合轄區社會資源開辦的多種實用性技能訓練班；「犯罪被害人保護」舉辦的多場「馨生人關懷活動」，均兼具用心落實及創意溫暖等特色，令人印象深刻。
2. 在司法保護個案受案量仍高而輔導品質要求亦逐年提高，以及鄰近中央部會需配合較多的行政事務等狀況下，仍能保持優異的個案品質並不斷創新突破，令人敬佩。
3. 臺北地檢處位處首都，轄內社會資源豐沛，建請再接再勵結合運用社會資源開發具有在地特色之創意方案，以期突顯工作績效並與例行性之常態工作相區隔。
4. 建請觀護、更生保護及被害人保護等司法保護相關領域同仁能確立以分工合作並共享資源及績效為基本共識，以期藉由績效的相乘效果化解本位優先的不必要疑慮。

## 二、觀護業務

1. 定期召開科室開會，建立良好溝通管道，及時調整各股案件分配量，並於同仁因故車禍必須休假時，協助調解業務代理，提供適當協助，並將科室會議紀錄報告檢察長。
2. 排定調卷輪值表，定期調閱同仁卷宗，並於閱卷單內適度提供執行意見。
3. 與署內其他科室橫向聯繫狀況佳，研考科按月提供相關統計數據，主任均能就數據內容有疑義的部分排除，且針對逾期未處理的部分，均能及時提醒同仁促請儘速處理，並將處理結果報告檢察長。
4. 主任參與同仁案件輪分，分擔同仁的業務負擔。
5. 能積極配合本部政策推動，並經常協助本司相關業務。

## 三、更生保護

### (一) 更生人就(創)業

1. 個案管理系統資料：2013年就業輔導人數57人，較2012年度人數減少(36%)，無新增貸款案件。開發及運用日領工薪之廠商提供就業機會，對有就業意願之個案積極轉介就服站、協力廠商，並事先約定廠商時間由個案前往應徵，減少個案猶豫時間，並輔以就業生活費補助、以工代賑、零工推薦、住宿安排、轉介後2-3日內即電話追輔等等配套措施，有助於促進個案就業。個案就業後追輔一段時間後(約3個月)始評估結案。

2. 引進民間事業體發展多元技訓課程並銜接後續就業轉介：信泰油漆辦理監內技訓班及提供出監後工作轉介、臺北首都扶輪社開辦監所百元剪髮建教班、結合司法保護據點資源辦理陽光廚房小吃技訓班、編輯製作《歸零·逆轉》創業成功案例DVD短片，均見分會在就業輔導之創新與用心。
3. 建議：針對有工作意願，但缺乏行動力或自信心之更生人，可洽請更生輔導員陪同至就服站登記。輔導就業後委由更生輔導員協助訪視並主動瞭解求職情形，以掌握就業輔導時效。

### (二) 更生人家庭支持服務方案：

2013年度新增4家庭、10人，該年度總計服務9個家庭、19人，由分會自行辦理，案件輔導深入。另自2013年9月起增加委託呂旭立基金會辦理「心理諮商家庭支持方案」，採行心理諮商輔導方式進行。家支個案幾乎全數列入認輔。

### (三) 認輔：

2013年度認輔53人(多為輔導就業與安置處所個案)，超越目標值(17.8%)，平均每人每月訪視2.2次，符合每月至少2次的規定。並能針對個案問題與需求結合相關資源提供援助及對更生輔導員家訪紀錄加註輔導建議及應注意事項。認輔階段結束後轉為一般案件追輔。惟認輔案件訪視仍以電訪為多，建議適時運用轄區更





生輔導員協助家訪。

(四) 外聘督導會議：

本年度依總會訂頒之計畫期程應為 10 次，實際辦理 7 次。督導協助自辦更生人家庭支持服務、訂定分會結案指標和積極熱心協助尋求家支團體，至為熱心。

四、犯罪被害人保護

(一) 個案服務：

1. 個案服務記錄尚屬完整，惟總會現通行表格與分會自製表格兼具，建議檢討並適度整併簡化，避免重複記錄，以減少負擔。
2. 志工訪視，應釐清案家問題，了解案家主觀「需要」，工作人員再依據其所有之資源，針對其「需求」，擬具處遇計畫，宜再加強需求評估概念，並於個案紀錄呈現。
3. 依據緊急資助發放規定，應為每人每月發放 6,000 元，最多支給三個月，並儘量按月支給，如有特殊情況須一次發給，須敘明理由上簽核可後方可辦理。此部分請依本會規定辦理。
4. 案件如轉介其他分會，原分會案件仍繫屬中，如評估須結案，請依總會規定辦理；案件開案後，僅協助轉介他分會，請評估是否有開案必要。
5. 在保護程序之個案服務流程實行部分，除能依實施保護程序作業準則辦理外，亦自行增訂管控措施，如制訂「認輔服

務紀錄表」、「結案控管表」、「保護志工關懷個案名冊總表」等，惟是否發揮管控之效，建議評估其是否具有實益。

(二) 服務網絡

1. 已將政府機關及民間團體建立清冊，並參與生命線及臺北市政府勞動力重建運用處之會議，然尚未見就個案服務建立分工合作模式。
2. 服務網絡多運用於宣導部分，如巡迴各警察分局宣導業務，與正聲廣播電臺「YOYO LIVE」節目合作宣導，至警專、扶輪社、臺北市家防中心、木柵國中等授課，至臺北市生命線協會參加聯繫會議等，惟少見運用服務網絡提供保護服務，宜就宣導對於保護業務推動之成效予以分析，例如是否增加個案轉介量，或是否提高服務效能等。

(三) 志工管理

1. 志工隊分為訪視組、認輔組、值班組及活動組，協助會務運作。按月召開月會，按季召開例會，並於聚會時表揚績優志工，以促進志工參與會務。
2. 訂定保護志工專業訓練計畫，建議依照本會「志工參與犯罪被害人保護工作計畫」及針對志工所需規劃系列課程，以期能確實提升志工專業知能。

(四) 溫馨專案

1. 訂定年度實施計畫，與中崙診所合作提供個輔，並因應個案需求在計畫中加入到宅服務，但尚無實際到宅服務之個案。

按月與中崙諮商中心辦理「心理師團體督導會議」，討論個案諮商情形及其相關議題。

2. 結合技藝訓練及心理輔導，開辦「手工皂基礎班」，結合心理師以藝術治療技術，帶領受保護人整理情緒及釋放壓力，引導其認知內在心理狀況，強化其自我發掘和自我療癒之能力。

#### (五) 法律協助

法律心情分享講座為分會特色，係結合法律及心理輔導的活動，提供被害人於訴訟過程中產生挫折的抒發管道，已具被害人支持團體之雛型。舉辦1次「扶助律師會議」，討論個案扶助情形及因特殊因素致使律師未及扶助而結案之狀況，是否給予扶助費用等議題。

## 肆、2015 年司法保護業務評鑑

### 一、觀護業務

#### (一) 觀護案卷完整性

1. 案卷執行相關資料能依序附卷。
2. 約談、訪視及其他進行內容或相關資料多能登錄於一審辦案系統。

#### (二) 案件管理即時性及合法性

1. 對於未依規定報到之個案，能及時告誡，並通知報到。
2. 對於再犯案件，依規定簽報檢察官，確實掌握個案偵審進度。

#### (三) 案件執行專業性

1. 性侵案件：

- (1) 依行動方案規定分「執護評」案，依規定於收受公文當日，立即處理，並於收案後7日內蒐集相關資料擬定觀護計畫，具體掌握時效。

- (2) 蒐集並檢視相關資料，經評估高危險性侵害加害人具再犯可能性，經檢察官核准進行電子監控，每月列印監控案件之軌跡圖進行分析，確切掌握個案行蹤。

- (3) 請榮觀協助執行，提升監督輔導效果。

- (4) 與防治中心社工聯繫密切，適時調整處遇內容並提供個案關懷，解決其生難題。

2. 家暴保護管束案件，於約談時，能督促案主參加輔導教育課程，並與家暴中心保持雙向的連繫。具心理困擾的家暴個案，能轉介參加心理諮商團體活動，展現個別處遇的處遇效果。

3. 毒品案件依規定辦理防毒金三角之轉介作業，並依規定列管，強化心理層面的輔導，同時與該案之社工保持連繫及採取血液篩檢、尿液採驗等作為。

4. 保護管束之個案經查有再犯情事，立刻調整處遇，列為核心案件，採取密集約談、訪視等強化監督作為，以遏阻其再犯。

5. 重大暴力保護管束案件，於初報到時，能先列管核心個案，採取密集約談、訪視等作為，並協請警局複數監督，防止其再犯。

6. 對有工作需求個案，積極協助尋求工作



並轉介相關就業單位。

7. 列管核心案件能當月訪視，並多能迅速填具訪視報告表。

#### (四) 社區處遇案件

1. 緩護命案件定期收受醫院戒癮治療報告資料。
2. 社會勞動案件依規定儘速通知辦理勤前教育並妥適媒合執行機構；能密集查訪，瞭解案主勞務執行情形；社會勞動人未至執行機構履行社會勞動或未完成預定履行時數，依規定予以告誡。

## 二、更生保護

### (一) 更生人就(創)業

1. 2014 年就業輔導人數 92 人，新增 10 家協力廠商。本年度總計轉介協力廠商 26 人，其中 10 人已就業、無新增貸款案件。就業輔導個案積極轉介公立就業服務站、協力廠商，並於轉介後迅速追蹤，未面試成功者立即推介其他面試機會等，此種迅即處理與追輔之方式有助於促進更生人就業。
2. 2014 年度以促進更生人就業、更生商品行銷為主軸，執行多項創新措施，值得肯定：與觀護人合作辦理「受保護管束人、更生人樂當志工就業轉銜」、鞋助更生義賣活動－籌建更生人產品展售中心、連結資源建立就業銜接機制之「雙囍烘焙屋」等；加計之前年度開辦的信泰油漆監內技訓班、臺北首都扶輪社監所百元剪髮建教班、司法保護據點陽光廚房小吃技訓班等多項具有訓僱合一的

技訓班，均見分會之創意與用心，另請評估如成效良好，建議應持續辦理嘉惠更多個案。

3. 另「雙囍烘焙屋」目前轉介個案 3 人，請多開發案源，發揮實際功效，也可善用此機制開發創業貸款案件。

### (二) 更生人家庭支持服務方案：

1. 2014 年度與呂旭立基金會合作，採取併行方式辦理。新增 3 個家庭、9 人，該年度總計服務 8 個家庭、21 人。家支個案幾乎全數列入認輔。與委辦團體間並未召開個案研討或聯繫會議，建請改進。委辦團體之執行係採行心理諮商輔導方式進行，著重於個案現況之了解及關懷，較無資源協助解決案家生活實質問題。
2. 分會自行辦理部分，能結合資源協助解決個案與家人之困境，認輔一段時間後轉一般個案續行輔導，執行用心與深入。

### (三) 認輔：

2014 年度認輔 45 人（達成目標值），平均每人每月訪視 2.2 次，符合每月至少 2 次的規定。與 2013 年相較，已增加家訪次數，能依據個案需求案提供新的服務（如提供個案悠遊卡坐車與小額購物），連結多方資源予以協助，紀錄詳實，輔導見其深度。認輔階段結束後能轉為一般案件追輔；已運用更輔員協助訪視，對於更輔員紀錄不足亦能予以了解及加註輔導建議及應注意事項；受安置個案離所後仍持續追輔等，針對上年度建議事項，多已採取改

進作為，值得肯定。惟認輔仍以電話追訪為主，仍請持續增加訪視。

(四) 外聘督導會議：本年度依總會訂頒之計畫期程應為 10 次，實際辦理 9 次(含團體督導 2 次)。督導協助自更生人家庭支持服務、訂定分會結案指標和積極熱心協助尋求家支團體，至為熱心。

### 三、犯罪被害人保護

#### (一) 個案服務

1. 在個案服務流程執行上，從案件初步審查、接案、開案到結案，大致都能依作業準則辦理。初次接觸個案拒絕家訪時，會先寄送總會簡介，再詢問個案受訪意願。分會自 2014 年 5 月起依個案編號建立「主責人員」制度，由專任人員輪接案件，再由志工擔任個案管理，追蹤處遇執行情形後回報主責人員及認輔志工，固有利業務銜接，惟因須輔以報表及程序，是否流暢有序，有待觀察。
2. 自 2014 年起開辦重傷者家庭扶助計畫，針對被害初期且未逾 6 個月及未獲得政府長照服務者核發重傷扶助金、營養補助金、交通補助費、看護補助費等，合計每月最高 2 萬 5 千元，以發揮救急之效。雖目前僅有 1 案，宜持續觀察並評估計畫成效。

#### (二) 服務網絡

1. 建立個案服務網絡聯繫及轉介記錄表，逐案記錄當年度轉介之機關(構)、聯

絡人、日期、事由及後續結果，另針對個案需求利用網路搜尋政府及民間相關資源。

2. 服務網絡多聯結及運用於宣導部分情形已做修正，目前網絡聯結與運用多以保護個案為主。對於政府單位聯結與運用，如聯結臺北市勞動力重建運用處轉介職災被害人至分會與參加其聯繫會報、聯結臺北市政府社會局及其所屬單位提供個案社會救助資源、聯結臺北市市民就業服務中心、新北市政府訓練中心協助媒合工作及參與補償審議委員會，協助爭取補償等；對於民間團體之聯結與運用，大致多為社會救助資源，以提供急難救助為主，如張榮發基金會、富邦慈善基金會、永瑞慈善基金會等。然尚未見就個案服務建立分工合作模式。

#### (三) 志工管理

1. 志工進退場機制完善，尤如退場志工轉為志工之友，做法平和與友善，又如招募志工傾向多元化與年輕化，以強化志工輔助功能等。
2. 除例行之聯合志工訓練外，分會亦自訂實施多項加強措施，如每季召開志工業務會議，會議內容包括會務運作情形報告、未來業務規劃、專題演講等；召開外督會議，每二個月一次，聘請專家學者擔任督導，著重於相關專業知能的教導；辦理法律課程訓練，每二個月安排律師講授民刑事及保全程序，提昇志工



法律知識。

#### (四) 溫馨專案

1. 依據總會計畫修正分會計畫為「心理諮商修復要點」；另訂定「愛馨來敲門」服務要點，針對中年喪偶或喪子之被害人遺屬採取主動性接觸，建立篩選機制，及於初次訪視時加入心理師同行，以瞭解前述個案心理狀況，順勢導入心理諮商。並於 2015 年母親節活動首次安排心理師於行程中進行個別會談及團體輔導活動，該次活動之後計有 4 案開始接受心理輔導，顯見此舉有助於引導個案進入心輔，為開發案源之可行作法，建議爾後之團體活動均應依此模式辦理。
2. 製作心理諮商滿意度調查表，僅回收 3 份，均對該項服務表達正面看法。
3. 法律心情分享講座為分會特色，結合法律及心理輔導，提供被害人於訴訟過程中產生挫折的抒發管道，初具被害人支持團體之雛型。

#### (五) 法律協助

1. 分會未自訂專案計畫，係依總會規定辦理，如遇有需要行政協調或修正機制等事項，通常透過扶助律師會議處理，會議由顧問主持，2014 年及 2014 年各辦理 1 次，分別有 9 位及 6 位律師參加。討論議題包括調整酬金、建立義務律師獎勵制度、建立增減酬金之審查機制、建立委任律師監督機制等。
2. 分會對於一路相伴法律協助計畫之運作

妥善。如於案情審查階段，二位審查委員有不同意見時，會再請第三位審查委員進行審查；已派由分會團隊律師或法扶律師協助之案件，均會進行追蹤，並特別關注律師與個案融合情形，瞭解是否有溝通困難或律師服務態度不佳等問題，且必要時會更換律師。每次扶助程序結束後，以電話詢問個案，就律師是否能與個案溝通，律師有無確實反映其意見等，記錄於系統，但未整理統計分析。

3. 另分會亦有其他精進措施，包括「法律心情分享講座」、「扶助律師會議」，尤以前者已運作多年。

## 伍、2016 年司法保護業務評鑑

### 一、整體政策規劃

- (一) 地檢署檢察長指派執行主任檢察官全面督導司法保護、婦幼、毒品及觀護執行等業務，可能囿於執行科及觀護人室與更保及犯保辦公室分處第二及第四辦公室，造成業務橫向連繫似有先天不足尚待強化，此可由評鑑當天書面資料之零亂呈現可略見端倪，然欣悉近期有觀護人室遷移至第四辦公室與更保犯保同棟大樓上班之構想，相信前述觀護、更生保護及被害人保護三系統資源整合運用及相互支援合作程度必然更為緊密，整體司法保護成效能亦必更充分展現與提升。

- (二) 地檢署充分運用胖達人莊○○、導演



鈕○○及補教名師高○○等高名氣個案，辦理公益麵包、修復式司法宣導影片製作及弱勢學童義務英文課輔等專案，結合在地之萬華社區大學、南機場社區關懷據點、正聲廣播公司、松陽社會福利基金會等教育、宗教、媒體、心理諮商、醫療及社會及教育等社會資，開辦「美麗魔法自信團體」、「法治教育及生命教育課程」、「YOYO live show 生活法律便利通」、「家庭暴力加害人認知團體輔導」、「高風險家庭兒童及少年社區生活服務計畫」及「街道上的城市藝術家」等各類司法保護方案，服務對象之廣與服務成果之優，對柔性司法宣導發揮相當正面效果，值得嘉許。

- (三) 地檢署、榮觀協進會與更保、慈濟基金會、臺北市就業服務處及臺北市政府環保局合辦「受保護管束人更生人樂當志工就業轉銜試辦計畫」，由觀護人、更保人員評估就業轉銜需求，提供個案從事資源回收、公共環境清潔等志願服務工作，成立陪伴志工團指定陪伴志工提供就業陪伴、追蹤、心靈教育等，地檢運用公私部門及志工團體資源共同協力協助個案穩定就業、養成勞動習慣，成效不錯，值得嘉許。
- (四) 更保分會推動多項促進更生人就業措施，例如協助受保護管束青少年辦理

少年廚神生涯探索營，增強其就業技能；結合昌盛教育基金會辦理安心就業專案，提供安置收容及工作機會；或運用緩起訴處分金增購悠遊卡供更生人旅膳之用；結合獅子會捐贈技訓材料費；建立協力雇主資料庫等，值得肯定。

- (五) 犯保分會辦理一路相伴法律協助方案，建立委任律師監督機制、義務律師進退場機制，扶助程序結案時辦理扶助律師之滿意度調查，有助於一路相伴方案之推動及確保法律扶助服務品質之提升。

## 二、觀護業務

- (一) 研考科及統計室能按月提供相關公務統計報表，主任能就數據內容有疑義的部分排除，並針對逾期未處理的部分，能及時提醒同仁促請儘速處理，並將處理結果陳報檢察長，具數據管理做法。
- (二) 將司法保護業務依不同性質進行分類，並將觀護人分組辦事，進行業務分工，每2年部分輪調，有利業務瞭解與行政歷練，各組有關業務需對外溝通時，則向主任反應並進行處理，主任及各組觀護人對於科室業務熟悉度、掌握度佳，具學習型組織精神。
- (三) 定期召開科室會議，就有關司法保護方案或活動進行協調，建立良好溝通管道，並將科室會議紀錄簽報檢察長



核閱。

- (四) 排定調卷輪值表，定期調閱同仁案卷並填具建議，建立良好督核制度。
- (五) 能開發創意性社區矯治計畫，結合有關單位進行不同試辦方案，具前瞻理念。

### 三、更生保護

#### (一) 更生人就(創)業

1. 2015年就業輔導人數116人，超越目標值(100人)，並較2014年有所增加。新增1家小額創貸事業，與14家協力廠商(總家數41家，轉介25人前往就業，媒合成功者7人)。就業輔導個案積極轉介公立就業服務站、協力廠商，並於轉介後迅速追蹤，未面試成功者立即推介其他面試機會等，此種迅即處理與追輔之方式有助於促進更生人就業。
2. 推動多項促進更生人就業措施，值得肯定：與觀護人合作辦理「2015年度安定就業轉銜計畫」協助更生遊民成為街頭導覽員、與就服站聯合拜訪企業拓展協力廠商、辦理青少年餐飲技訓班，提供更生人悠遊卡(供甫就業未領薪者之旅膳之用)等，均見分會之創意與用心。
3. 延續前年模式聯結「永老師餐飲研究苑」建立就業銜接機制之「雙囍烘焙屋」；並與梅村日本料理餐廳合作，提供2-6名更生人免學費至「永老師餐飲研究苑」學習技能，再結合莊敬獅子會贊助材料費，可讓更生人無後顧之憂，除可以自

行創業之外亦可考慮至梅村日本料理餐廳工作，可見分會之用心，惜2015年無合適案源可參與此方案。

4. 2015年已成立1家創業貸款案件，分會擁有「永老師餐飲研究苑」此良好職訓資源，宜多轉介案源，並從中發掘可供創業貸款個案。

#### (二) 更生人家庭支持服務方案

1. 2015年度與映晟社工師事務所，採取併行方式辦理。新增7個家庭、20人，該年度總計服務9個家庭、25人。家支個案幾乎全數列入認輔。個案經分會評估及外聘督導討論後始交與委辦團體執行，與委團體共召開3次個案研討或聯繫會議，團體執行個案報告按時送達分會，分會能及時審核並加註意見，合作契約終止時，分會接續執行無間斷。
2. 團體社工之輔導及處遇能切合重點，兼具深度及廣度，並能整合分會及團體資源或連結政府醫療、社政資源，協助解決案家問題。

#### (三) 認輔：

2015年度認輔49人(超越目標值)，平均每人每月訪視2.4次，符合每月至少2次的規定。處遇措施切合輔導重點，並依據個案需求提供協助(如提供可搭車及小額購物之悠遊卡)，並連結多方資源予以協助，追輔迅速，紀錄詳實，輔導見其深度。認輔階段結束後能轉為一般案件追輔。惟認輔仍以電話追訪為主，仍請持續

增加訪視。

#### (四) 外聘督導會議：

本年度依總會訂頒之計畫期程進行，總計辦理 12 次（含團體督導 1 次），在家庭支持服務方案個案之執行、資源連結方向、專任人員工作方式等方面，提供指導與協助。

#### (五) 2015 年度主辦及協辦多項「更生保護會成立七十年」系列活動：

出版《預約人生下半場》及辦理新書發表會（曾登上博客來書城銷售排行榜第一名，並獲得各大報廣泛報導）、北區幸運草市集、國際學術研討會、更保節慶祝大會等，成效良好。

### 四、犯罪被害人保護

#### (一) 個案服務

1. 於個案服務流程，大都能依本會實施保護程序作業準則辦理。
2. 案件分級未落實，於開案時未依實際個案狀況歸為適當等級，於後續追蹤，亦未依據個案狀況發展進行評估調整為適當級數。
3. 未依作業準則落實結案評估。如法律訴訟程序結束，即予結案，未再評估個案有無其他服務需求，以進行處遇。
4. 性侵害案件未依作業準則有關保密之規定辦理，如性侵個案卷宗未存放於上鎖之檔案櫃，未以機密案件保管。
5. 訪視紀錄表日期應詳實紀錄，經檢視案

卷發現有案發日期比開案日期晚及初訪日期與續訪日期相同等情形。

6. 建立服務對象人口分析資料，若能運用該等資料，針對人口特性研發具區辨性之服務尤佳。

#### (二) 服務網絡建立

1. 對於性侵害及家庭暴力案件、職業災害、外籍配偶及重傷害等被害人，均能聯結與運用相關機關（構）之資源，如性侵害及家庭暴力案件聯結家防中心、婦女救援基金會、展翅協會；職業災害案件聯結勞動局勞動力重建運用處；外籍配偶案件聯結新移民家庭服務中心；重傷害被害人聯結社團法人中華民國脊隨損傷者聯合會等。
2. 雖有機構或團體聯結，但僅有少數案件轉介，有服務之提供僅依本會實施保護業務資助範圍與標準進行服務評估之情形。

#### (三) 志工管理

1. 志工人計有 47 位，但僅有 7、8 位志工參與訪視任務，志工隊團隊運作動力顯有不足。應對志工進行訪視、陪伴及調解等技巧訓練課程。
2. 志工退場機制僅以未達服務時數為依據，建議可加入其撰寫之輔導紀錄品質案予以評估。志工進用，應採多方管道遴聘，不宜僅限由現任志工推薦。遴聘面談成員之組成，不宜有同是志工身分者參與，以維遴聘之客觀性。



3. 依志工服務分組需求，規劃不同輔導師資及課程，有助提升志工服務知能。

#### (四) 溫馨專案

1. 有諮商次數已超過 20 次之案件，仍未有改善狀況之情形，應建立次數展延或結案之評估機制。
2. 以委託服務單位之工作人員擔任案件督導，是否妥適應再評估。
3. 2016 年度溫馨專案輔導報告書面查核結果，心理諮商服務積極確實，除個案紀錄部分有所缺漏外，未載明個案資料(案 8、15、17、18、21、23)；繕寫人漏簽章(案 1、5、8、15、17、18、21、23、27)塗改未簽章(案 8、15、17、23)另案 27 之封面初談日期書寫錯誤，宜請工作人員注意。

#### (五) 法律協助

1. 為對法律協助服務品質之掌握，設計個案回饋單，以瞭解個案對本會提供法律協助及律師服務之滿意度。
2. 已派由律師提供服務之案件，未進行追蹤控管律師處理時效，恐會讓被害人產生不安感，亦對本會服務人員產生不信任感，如此可能導致分會對個案需求無法確切掌握。

## 陸、2017 年司法保護業務評鑑

### 一、觀護業務

#### (一) 觀護案卷完整性

1. 案卷執行相關資料能依序附卷。

2. 訪視及約談紀錄詳實，製作家庭情形及聯繫報告表，資料完備，易於查詢，具專業品質。

#### (二) 案件管理即時性及合法性

1. 發現再犯能立即報告檢察官，對於行政程序能落實踐行，於成效與品質均能維持。
2. 發現個案復發後隨即列管，並加強警局監督，命向警局報到；未到即聯絡，監督嚴謹。
3. 個案約談及訪視紀錄認真詳實並能掌握相關社會資源給予個案協助與關懷。善於運用榮譽觀護人協助電話訪談案主家屬，充分掌握案主及時狀況。

#### (三) 案件執行專業性

##### 1. 性侵案件

- (1) 性侵害案件能依性侵害案件行動方案規定進行，於收到矯正署公文時同一日分執護評案件送交觀護人，且於收執護評七日內進行處遇評估。
  - (2) 收案後立即安排訪視，訪視紀錄詳實，對於個案之生活、家庭及工作狀況多所關注，也能掌握個案即時動態訊息，並進行深入分析，作為未來處遇方向之參考，顯見觀護人之用心及專業。
  - (3) 性侵個案評估其危險因素，並適時掌握調整處遇與科技監控期限，同時輔以個別心理諮商
2. 家暴案件：家暴保護管束案件，於約談時，能督促案主參加輔導教育課程，

並與家暴中心保持雙向的連繫。具心理困擾的家暴個案，能轉介參加心理諮商團體活動，展現個別處遇的處遇效果。

### 3. 毒品案件

(1) 能與個案討論高風險情境加強其自我覺察，遇復發事件能立即回應討論，了解復發原因並命參加正念團體活動，處遇具立即性。

(2) 對於個案再犯毒品經判觀察勒戒，能依規定簽請換發指揮書，變更保護管束期間，並予核心列管，加強報到驗尿之外，並能轉介戒癮協會參加戒癮課程及至醫院接受戒癮治療並且持續觀察案主之再犯復發可能性。

4. 輔導紀要包括現況分析、焦點輔導、約談當日觀察及輔導策略，依每次約談情形擬具輔導策略，輔導內容具架構及專業性。

5. 善用各類問卷及量表，增加對於個案的瞭解並作為處遇評估參考，彰顯觀護人對於案件執行的熱誠。

## 二、更生保護

### (一) 更生人就(創)業

1. 2016年就業輔導人數112人，超越目標值(110人)。新增3家協力廠商(總家數35家，轉介18人前往就業，媒合成功者5人)。多能依個案條件提供媒合適當就業機會，除結合社會資源，提供悠遊卡等服務，並能主動與個案家人、雇主及轉介單位等聯繫，且定期追蹤輔導，

掌握及穩定個案就業情形。

2. 2016年度創新措施(計畫)：結合企業主開辦具有新技術之汽車奈米鍍膜技訓班、苦茶農業管理工作機會、石碇等鄉鎮關懷據點、提供暫時居住及工作的日領薪資企業等，有助增加收容人、更生人就業優勢等。持續結合「永老師」資源開辦更生少年烘焙班等，用心值得肯定。另建議對前述受訓學員名冊列入執行報告中，俾呈現完整成果，並對已出監者及社區中個案均開案，追蹤其就業情形及提供相關協助。

3. 新增1家小額創貸事業未達年度目標值(2家)，惟已積極開發並慎選案源。對於創業貸款個案，運用更生市集、推薦參加法務部地下更生攤商展售等機會，積極協助拓展行銷管道，並給予產品改善建議，努力值得肯定。

### (二) 更生人家庭支持服務方案

1. 2016年度新增2個家庭、6人，該年度總計服務9個家庭、31人。前後委託映晟社工事務所(1月至2月)、社團法人中華民國觀護協會辦理(4月以後，並於5月至8月補助專責人員人事費)。案件來源為社區中個案，由分會評估提送外聘督導會議討論後交與委辦團體開案服務。以法院執行中之青少年保護管束個案為主要對象。分會與團體社工共同執行，實際提供處遇意見、訪視與資源。

2. 整體案件保護迅速，訪視密度高，整合





分會及團體資源、連結社政資源提供服務，輔導及處遇能切合重點，兼具深度及廣度。

(三) 認輔：

2016 年度認輔 46 人（目標值 45 人），平均每人每月訪視 2.2 次，符合每月至少 2 次的規定。多由專任人員執行，能綜整個案情狀，提供多元服務與資助，紀錄詳實，處遇措施切合輔導目的。認輔階段結束後轉為一般案件追輔。

(四) 外聘督導會議：

本年度依總會訂頒之計畫期程進行，總計辦理 12 次（含 1 次志工督導），督導對象包含家支方案團體執行人員，督導在家庭支持服務方案個案之執行、資源連結方向、特殊個案輔導等，提供指導與協助。

(五) 為結合公部門現有安置處所協助出監後待業更生人短期居住床位，聯合新北分會促成新北市政府社會局邀集北三分會召開會議研商，並達成相關決議，有助舒緩解決大臺北地區更生人安置問題。

(六) 督導司法保護主任檢察官率員拜會石碇、坪林、深坑、烏來四區區長，成立「部落原薪據點」建置更生保護聯繫窗口，共同協助更生原住民、更生人、更生家庭成員就業、就學事宜。

(七) 2016 年度分會專任人員人力不足，但綜觀各類案件仍能勉力維持服務；另

入監個案案件於出監後，就其中有接受更生保護意願者均能追蹤，行前電訪未成功者並請更輔員家訪，值得肯定。

三、犯罪被害人保護

(一) 服務流程控管

1. 經查 2016 年相驗通報 98 件，其中車禍案件 85 件，其它案件 14 件，工作人員依相驗通報逐一篩選被害案件，接觸率達 95%，相當落實被害案件追蹤。

2. 「初步案件審查表」為受理案件第一時間評估是否得為受理案件，然據該審查表上已電腦列載開案案號，顯見案件係先行開案後再行填載初審表，建議除依開案作業流程辦理，落實案件初部審查。

3. 應加強個案後續追蹤輔導

(1) C160082 法律諮詢申請，於 2016 年 11 月 9 日進行諮詢會談，律師報告建議等候車鑑會報告再行處遇，查系統及書面資料無後追鑑定狀況或評估救濟；該案已起訴僅提供諮詢服務無後追處遇措施。

(2) 個案轉介至社福單位後，應再追蹤了解其轉介後的結果及有否後續接受服務的需求，製作資源連繫電話訪談紀錄，使相關紀錄更加完整。

4. 應加強案件結案評估

(1) C160085，2016 年 11 月 15 日開案，2016 年 11 月 1 日 5 轉二級案件，2016 年 12 月 1 日訪查得知和解，2016 年

12月22日結案，本案以和解即為結案，處遇評估未周全，建議應再行評估生活上需求、心理需求較為完善。

- (2) 結案評估前置程序，建議需有案家服務需求等待期（即可轉三級進行結案評估），數案於列二級評估案件終結後即轉結案，若於現階段需求滿足即予結案恐有未周全之處。

## (二) 服務品質

1. 數案受保護案件需求評估太過簡略，僅就法律需求或分會可協助之項目需求評估，建議強化接案工作人員綜合需求評估能力；或可透過外聘督導機制強化工作人員需求評估能力。
2. 初步案件審查表單以及會談紀錄表數案缺漏，保護案件執行期間，建議必要性審查評估表單須落實填載審核結果，以期更能符合受保護人需求並進行保障權益之評估。
3. 與當地社福單位及區域性其他單位（如里長）建立媒合管道，但轉介案件數過少，建議透過外聘督導機制強化工作人員對於福利服務資源概念，俾適時轉介相關資源單位提供協助。
4. 案件雖皆有進行分類，但未落實個案需求性追蹤分級，於承辦人員人力不足狀況下，建議可運用志工協助進行電話訪查追蹤。
5. C160048 提供調查財產協助（相對人有不動產）後轉介新北分會，查該兩會並

未後追保全程序實益之評估及處遇，建議接續性服務協助應由原分會辦理、追蹤或轉介時另知會受轉介分會，接續案家服務以保障當事人權益。

6. C160027 車禍案件相對人無過失（系統記載2016年12月21日分會得知），在當事人未救濟前提下，客觀上非屬犯罪被害案件，應列三級待結案件處理，然於2017年1月8日再發年節慰問金、2017年4月12日進行微型保險通知等資源服務，恐有違分會資源媒合對象。
7. 相對人、案件進度、協助處遇、案家家庭狀況等資料系統多未登打或登打未詳，建議再為精進。

## (三) 網絡聯繫合作

1. 於2016年度召開地檢、分會及警察機關聯繫會議，並於2017年3月間拜訪保護官聯繫總窗口，迄今有七件各分局通報案件，顯見執行機制尚佳。
2. 建議可建立與醫院之轉介網絡，除使用轉介單位外，可考量與醫院間之對口人員連繫。

## (四) 志工運用

1. 志工進行續訪案件比例偏低，續訪書面記錄建議應著重保護處遇措施評估（如經濟、案件需求）以達有效任務性訪視。
2. 建議志工考核除服務時數之登記記錄外，宜再有工作態度、熱誠或服務成效之項目。

## (五) 一路相伴 法律協助專案



1. 分會建立專案運作機制執行順暢，對受保護人專案執行自主性高。
2. C160006 案件 2016 年 5 月 23 日申請撰狀法律協助（刑事告訴理由狀），卻先於 2016 年 5 月 20 日轉介律師協助，申請及轉介服務流程先後須再為謹慎。
3. C160018 進行數項專案協助，轉介陳怡均律師撰寫刑事告訴狀、轉介吳茂榕律師撰寫假扣押聲請狀、轉介詹素芬律師撰寫假扣押強制執行狀，為建立分會律師與案家信賴關係以及律師對於案件延續協助之熟識度，除當事人反應更換，宜以同一律師為之。
4. 分會專案執行方式除先透過律師諮詢後再行決定轉介協助種類，建議未來可強化承辦人員法律需求評估處遇能力，增進案家與分會信賴關係並提供即時性服務。
5. 律師退場標準以當事人投訴（即滿意度）為主，建議增加考評機制以減少爭議。另服務使用滿意度調查，樣本數過少，建議改變調查機制以增加回收樣本數。
6. 請落實補償金權益告知程序：

C160072 殺人案件，刑事案件起訴後雖當事人指稱不予追究，（系統及紙本）未見向當事人告知申請被害補償金內容及實益，只以案家無法律需求即結案，恐有損案家申請補償金權益（C160001、C160065 亦同）。非可扣除強制汽車責任險案件（如

殺人案件、傷害案件、性侵案件）應格外加強追蹤申請補償金權益告知。

7. 申請補償金案件，申請項目理由欄填載詳實，用以供承辦人員審理之參考，提高申請人申請通過機會，顯見該部分處理細膩。
8. 請落實後續追蹤輔導：

C160079 於調查協助後得知相對人有不動產，於律師諮詢後（律師評估可假扣押）卻無進行後續處遇協助（C170078 亦同狀況）；調查協助皆有知會當事人調查結果，但多未落實後續處遇評估，須加強第一線人員評估執行能力。

#### （六）溫馨專案

1. 參考 2016 年書面查核報告
2. 針對新住民、單親等及其他高風險家庭規劃家庭支持服務方案，2016 年計服務 9 件，係分會嘗試引介其他專業，協同處理困難度高、需求複雜案件，亦能透過該等案件提升工作人員案件處理知能，請持續推廣，並請工作人員應定期與個管員分享該等個案處遇經驗。
3. 建議對於重傷被害人除提供經濟資助外，可導入縣市政府長期照顧資源，提供被害人照顧服務措施，以為周延。

#### 四、建議改善事項

##### （一）觀護業務

1. 部分觀護人未依規定進行分級分類。
2. 告誡函寄存送達，建議應瞭解未收受之

原因，以提升執行成效。

### 3. 毒品案件

- (1) 建議對於個案未到、驗尿偽陽或有再犯情形時，宜了解探究原因及協助個案覺察高風險情境，以防止復發。
- (2) 建議毒執護個案定期採尿以外，欲增加採尿部份，仍先簽請檢察官核准為宜。

### 4. 家暴案件：

家庭暴力防治法於 2015 年 2 月 4 日修正，案件執行上應為即時處理，以符修法之用意。

### 5. 一般案件

- (1) 訪視率偏低，建議應予以提高，再犯案件宜即時進行訪視。
- (2) 重大刑案之無期徒刑個案，如再犯罪為求慎重、防範其危害社會，宜列為核心案件，並請警方加強監督。

### 6. 社區處遇案件

- (1) 義務勞務案件之「緩起訴被告接受義務勞務執行須知」未呈現執行日期，建議修正，以助於瞭解確切之執行日期。
- (2) 社會勞動案件之查訪表應依「法務部強化實施易服社會勞動督核效能實施計畫」觀護佐理員每次查訪社會勞動執行機關（構）時，應核對社會勞動人簽到紀錄與現場之社會勞動人是否符合、查核時數紀錄及執行配合情形。
- (3) 「刑護勞」案件社會勞動人如有毒品前

科，仍應簽請不定期採尿送驗，此可督促其自我警惕。

### (二) 更生保護

1. 協力廠商系統登錄有效協力廠商家數 35 家，有效就業名額 217 名，然轉介協力廠商人數卻呈現遞減。建議檢視確認該等協力廠商提供工作機會之有效性，並積極推介媒合。轉介求職個案後之追蹤時效及協助服務請再加強。

### 2. 家支方案：

- (1) 2016 年新增案量僅 2 家，總案量僅 9 家，案量仍偏低，建議分會由一般及認輔個案中發掘需協助家庭，或向更生輔志工宣導，在對個案實施家訪時，如發現個案家庭屬於高風險者，可評估轉列入更生人家庭支持方案處遇措施。
- (2) 對於毒品成癮之少年個案，建議針對其宜除了提供資源協助外，宜針對其交友情形、施用毒品原因等作更深入的輔導或連結相關專業戒癮資源，避免其涉毒更深。
3. 認輔仍以電話追訪為主，少家訪，請運用更生輔導員協助訪視及追蹤關懷。部分個案輔導深度不足，紀錄簡扼。
4. 部分個案紀錄前後問題需求轉折過大或有相互矛盾之處，經查係依更生人前後自述不一所致，惟亦影響分會所提供之服務似有徒勞而費之現象。建議可自個案之生活習性、核心問題、內外在資源及動機、家庭情形等方面切入了解，整



體性評估個案問題需求及動機，較能避免產生個案變動不居主導服務提供之現象。

- 更生輔導員年齡偏高，其服務時數及服務品質仍有差異，請加強教育訓練，提升其服務品質及撰寫個案訪視紀錄之能力。並請持續招募新血，提升志工年輕化。

### (三) 犯罪被害人保護

- 整體而言，分會於人員異動後，已重新檢視及重整保護業務服務，並已初見成效，雖短時間無法立即呈現績效，工作人員之努力應予肯定。
- 分會工作人員保護案件處理流程需再精進分會人員受理案件後，對於個案需求處遇評估及追蹤管控需再落實，以落實受保護人權益上保障，提升分會整體正面形象。
- 強化工作人員基本評估能力為目前首要之務。分會目前接案人員於受理案件後，鑒於被害人異質性高，即便同一屬性案件因人事時地物不同而需做不同處遇，建議工作人員可透過案件訪視累積專業經驗外，強化各項案件處遇。
- 個案輔導雖有較前幾年度加強，惟看不出整體完整性之輔導效益，此仍有改善空間。
- 分會人力有限，故須運用志工輔助輔導，請持續加強志工訓練，特別是同理心訓練、輔導及福利服務資源等相關課程。

## 柒、檢討與展望

綜觀本署近五年的司法保護評鑑內容，本署雖履獲佳績，但仍有建議事項有待改善。惟本署雖位居首都，社會資源豐富，但仍有許多執行困境，分述如下：

### 一、專職人力缺乏且人員經常流動：

司法保護專職人員之配置，係以案件量為基準，本署司法保護案件量低於同為第一類之新北、桃園、台中等地檢署，以致於專職人員配置為第一類地檢署最低。然而本署個案型態多元，媒體生態迅速即時，不僅需有主動積極且更快速的個案處理機制，高度的輔導技巧，更需廣泛密切的橫向聯結各種社會服務機制，以及縱向的後續追蹤輔導，故本署專職人力缺乏，需負擔龐大的個案輔導壓力，以及辦理各項活動。此外，因本轄係全台首善之區，分會專職人力流動性高，也常造成業務銜接的困難。

### 二、個案可選擇的服務資源多，司法保護有時不易提供服務：

由於台北市社服資源豐富，個案可獲得相對多數的社會補助或救助，司法保護服務資源即無法進入個案。例如北市社會局提供性侵被害人一站式服務、法律服務及補助，被害人即無需接受犯保服務；或更生人得到北市社會局救助或就業協助，即無需再接受更生保護服務。故本署在辦



理司法保護活動上，個案參與的意願相對較低。

### 三、犯罪預防工作難度極高：

台北市為高度都市化的城市，人口隱密性高且流動頻繁，聲色場所密集，以致犯罪型態複雜，毒品流通快速且多樣，在觀護個案工作上造成相當大的壓力，尤其在性侵害受保護管束加害人的監控上，更強調無縫銜接及橫向聯結，俾有效防止再犯。

### 四、本署辦公廳舍分散，不利各系統協調整合：

本署因辦公空間有限，觀護、更保、犯保分散在二辦、四辦，不利於系統間的協調整合，以致於在業務聯繫上產生困難。

因應上述執行困難，本署及更保台北分會、犯保台北分會也積極協調解決。在辦公廳舍方面，國防部博一大樓預計 2019 年度完成修繕，規劃觀護、更保、犯保在同一辦公廳舍，同時提供優質的軟硬體設備，提升觀護人、分會專職人員及志工專業的個案輔導空間，將可有效提升各系統間的整合協調效率；人力上也積極運用捐助款、多元就業人力等，進用專職人力或增加補充人力，同時運用具專業的社會勞動人及義務勞務被告，參與各項司法保護或個案團體輔導活動，提升三系統間的資源共享及整合；更重要的是各機關間的橫向聯結，本署自 2017 年度起，透過專責主

任檢察官帶領，積極拜會市府社會局、衛生局、教育局長以及各區公所區長，同時邀集轄區各分局犯罪被害保護官召開協調會議，讓本署有限的更保、犯保資源，透過資源連結達到個案服務互補加乘，讓個案轉介服務更為全面迅速，同時讓分會專職人員掌握服務進度。此外更同時強化外部督導機制以及志工培訓，提升個案專業服務，並達成評鑑建議要求。

本署強化內部與外部系統整合，並參考歷年司法保護評鑑建議持續修正，期許本署司法保護能夠不斷精進與創新。在觀護面向：

#### 一、著重個案監督與關懷：

加強專業輔導，在人性尊嚴基礎上達成預防犯罪之效。

#### 二、發展多元戒癮模式：

在既有的緩起訴戒癮治療基礎上，結合專業團體發展適合不同族群的多元戒癮模式，同時展開實證研究，針對不同的藥癮族群設計個別化的輔導課程，同時進行效益評估。

#### 三、專業觀護：

本署轄區人文薈萃，研究能量豐富，在有限的觀護人力，應嚐試結合專業研究單位，對於發展中的觀護處遇計畫進行成效分析，才能呈現首都地檢署的觀護專業與精緻。



#### 四、強化性侵保護管束的科技監控：

預防性罪犯再犯為婦幼保護最重要課題，亦為觀護系統所面臨的最大風險，故需持續強化性罪犯受保護管束人的無縫銜接、風險評估與網絡合作機制。本署自2012年電子監控僅1人，迄2017年11月已提升至9人，顯見本署在性罪犯風險評估機制上已有明顯改善，也有效達到預防再犯。

在更生保護方面，透過五大面向，包括一、強化更生保護事業，建構社會安全防衛體系；二、培養更生人的社會適應能力；三、提升更生人生存與生活機能；四、強化更生人家庭支持功能；五、有效地結合社會資源，建立更生保護網絡。透過結合資源建立更生保護網絡，加強更生人的就業、家庭等支持功能，進一步提升更生人適應社會的能力，最終重啟更生人的人生新紀元。而更保台北分會更進一步建構未來展望：

##### 一、規畫整個自活能力培養：

在現有服務項目中，多項服務是優先協助經濟生活條件貧困受保護人及其家庭，在服務的目標似乎是把受保護人的經濟困難當成是最首要必須處理的部分。如何可實際去調整受保護人生活及就業、就學環境，及受保護人所面臨的社會歧視、在獄中與社會的隔離等，這些都是受保護人最艱難也最需要介入處理的領域，更生

保護會未來如何在這層面著力改善。

##### 二、工作人力的增編：

由於專任人員編制不足，更生保護業務必須大量依賴志願服務者來進行，更生工作業務繁雜，且個案輔導不是一蹴可及。希能增加更多新血輪加入更生保護行列，包括更輔員、委員。

##### 三、青少年毒品防制的跨域整合機制：

從青少年毒品防制的議題所涉及的相關層面，進而延伸探討其跨域整合機制及面臨的困境與難處為何？層級涉及之廣含蓋家庭、學校、社區、檢警、獄政、立法、醫療院所、民間安置及戒癮團體，完整的跨域整合機制亟待完善。期能落實整合衛政、警政、社政、教育、勞政等相關局處資源，推動各項反毒工作在地方落實。

##### 四、毒品更生人的轉銜與復歸：

提供多元處遇服務，促進復歸社會，對毒品成癮者透過藥癮治療及各類處遇，協助成癮者回歸社會。結合民間機構及團體，增進毒品成癮更生人戒癮成效，強化社會復歸能力，提升毒品成癮更生人家庭支持力量及對更生人的接納度。如何建立以藥癮者為核心的個案管理從機構內到機構外一案到底，以達服務連續性，在整合資源與團隊，重視風險、需求效果等多階段評估仍有待努力與突破。

##### 五、監內技訓銜接社會性包容的就業媒合：

為鼓勵受刑人出監後積極穩定就業，同時提升矯正教化工作的能見度，進而促使社會大眾審視、接納更生人重做新民，為台灣產業市場投入有效的人力資源，監獄與更生保護會各地分會合作針對當地的風俗、人文、特色並考量現今市場的就業機會，結合並引進各行各業企業廠商進入監獄，開辦授課，以推廣多元及公益責任為取向，從圍牆內銜接至圍牆外，展現結合不同社會資源，落實所內技訓與出監就業無縫接軌。

#### 六、籌建「更生產品展售中心」：

更生事業對於更生朋友們的意義並不只是工作，更重要的是，透過更生事業的推廣行銷，能幫助他們找回自己生命方向，並從中發現自我的價值和定位。「更生產品展售中心」的籌設更將提供更生產品一個可直接展示和行銷的平台，讓更生朋友們能藉此平台，展示更生人自創產品，讓社會大眾看見他們的努力。

#### 七、籌設庇護工廠：

在分會開發許多技能訓練課程之後，更重要的是如何學以致用，因此籌設庇護工廠成為進一步協助更生人在重返社會之後，能夠運用一技之長，達成適應社會的目標。

在犯罪被害人保護方面，也將持續精進核心業務，加強對犯罪被害人的保護，

包括：

#### 一、強化一路相伴法律服務：

透過律師、保護志工及工作人員三方合作，除提供定點定時律師諮詢外，提供撰狀、訴訟代理及陪同出庭等服務，讓馨生人在漫長的法律訴訟過程中，不感孤單。此外，也將建立服務律師的考核機制，提升法律服務成效。

#### 二、以當事人為中心的溫馨專案心理輔導：

馨生人普遍因時間與空間無法配合而拒絕接受諮商服務，故在定點式的諮商中心進行之外，規劃以雙軌方式，增加心理師到宅輔導，或者洽詢馨生人認可的地點進行諮商輔導，避免馨生人對於諮商所的排斥、恐懼而拒絕服務。

#### 三、辦理家庭支持方案：

針對高關懷家庭，如隔代教養、新住民家庭、重傷家庭或有特殊需求需高度關注之馨生家庭，請專業社工師到宅盤點資源，協助結合資源及輔導，以補分會工作人員專業度不足之處。

#### 四、辦理馨生人安薪專案：

開辦烘焙班、手工皂班，提供馨生人多樣化的手作課程，一方面透過手作療癒案家的心靈，一方面透過課程參與，讓馨生人重新走出戶外與人情感連結，也可透過專案的實施，尋找馨生人之興趣與專長，



增加工作技能。

五、辦理多樣化馨生人關懷活動，增加馨生人參與意願：

針對不同型態的馨生人辦理各項活動，電影欣賞會可讓馨生人透過觀賞優質電影，啟發不同的人生看法；年節活動可讓馨生人家庭無負擔的走出戶外，培養親子關係；藝文活動可透過藝術欣賞的洗滌，靜心修身。

六、加強志工專業訓練：

包含社工個案管理概念、心理輔導方

面、自我覺察及法律之專業課程，並開辦小團體讀書會精進課程，分組舉辦個案研討會，每次由一位志工提出，由專業諮商心理師進行深入討論，提升整體訪談關懷之專業度及深度。

透過每年的司法保護評鑑，在精益求精之外，更不斷自我檢討修正，提升核心專業服務，同時進行效益評估，以期提升本署司法保護服務。

