

目 次

表次.....	III
摘要.....	V
第一章 緒論.....	1
第一節 研究源起與背景.....	1
第二章 文獻探討.....	3
第一節 專線服務的意義.....	3
第二節 國外家庭暴力防治專線服務的現況.....	5
第三節 國內家庭暴力防治專線服務的現況.....	8
第四節 國內外相關研究.....	11
第三章 研究設計.....	17
第一節 研究方法.....	17
第二節 研究過程與資料分析.....	19
第四章 研究結果.....	25
第一節 專業人員使用保護專線問卷調查.....	25
第二節 113 保護專線內容分析.....	33
第三節 焦點團體結果分析與討論.....	50

第五章 結論與建議.....	75
第一節 結論.....	75
第二節 建議.....	81
參考書目.....	87

表 次

表 3-1	焦點團體成員資料表.....	20
表 4-1	專業人員問卷問卷來源次數分配表.....	25
表 4-2	專業人員性別次數分配表.....	25
表 4-3	專業人員年齡分佈次數分配表.....	26
表 4-4	專業人員最高學歷次數分配表.....	26
表 4-5	專業人員使用 113 次數之次數分配表.....	26
表 4-6	專業人員使用 113 目的次數分配表.....	27
表 4-7	專業人員需求是否解決與原因之次數分配表.....	29
表 4-8	專業人員專線使用滿意度次數分配表.....	31
表 4-9	來電者性別資料次數分配表.....	33
表 4-10	來電者年齡資料次數分配表.....	33
表 4-11	來電者身份別資料次數分配表.....	34
表 4-12	94 年 113 諮詢紀錄統計與本調查抽樣之「來電者基本資料」 比較.....	34
表 4-13	受暴人性別資料次數分配表.....	35
表 4-14	受暴人年齡資料次數分配表.....	36
表 4-15	施虐者性別資料次數分配表.....	36
表 4-16	施虐者年齡資料次數分配表.....	37
表 4-17	施虐者與受暴者之關係資料次數分配表.....	37
表 4-18	保護案件類型次數分配表.....	38
表 4-19	保護案件之暴力型態次數分配表.....	39
表 4-20	94 年 113 諮詢紀錄統計與本研究抽樣分配之「保護案件類型」 比較.....	39
表 4-21	求助事項：保護性需求次數分配表.....	40
表 4-22	求助事項：一般性需求次數分配表.....	40
表 4-23	線上處理方式：保護性議題說明次數分配表.....	41

表 4-24 線上處理方式：一般諮詢說明次數分配表.....	41
表 4-25 線上資訊收集：風險評估次數分配表.....	42
表 4-26 線上資訊收集.....	43
表 4-27 線上處理方式：轉介具體服務次數分配表.....	44
表 4-28 諮詢案件類型次數分配表.....	45
表 4-29 來電者求助事項：一般性需求次數分配表.....	46
表 4-30 來電者求助事項：保護性需求次數分配表.....	46
表 4-31 線上處理方式.....	47
表 4-32 整體專業知能：判斷及分析次數分配表.....	49
表 4-33 整體專業知能：評估及處遇次數分配表.....	49
表 4-34 整體專業知能：助人技巧次數分配表.....	49
表 4-35 113 婦幼保護專線各縣市模式與實際運作狀況.....	55
附錄一 113 婦幼保護專線工作模式.....	91
附錄二 國外相關研究.....	93
附錄三 保護體系相關專業人員問卷.....	103
附錄四 113 專線內容分析面向整理.....	107
附錄五 94 年 113 婦幼保護專線諮詢人次統計.....	113
附錄六 113 婦幼專線各縣市（據點）抽樣數量.....	115
附錄七 不適用 113 錄音資料說明.....	117
附錄八 計畫書審查會議記錄.....	119
附錄九 期中審查會議記錄.....	121
附錄十 期末審查會議記錄.....	125

摘要

關鍵字：113 婦幼保護專線、家庭暴力

一、研究緣起

113 婦幼保護專線（以下簡稱 113），主要提供全省民眾 24 小時保護的通報管道，近年來因為家庭暴力議題逐漸受到重視，中央與地方政府無不大力宣導 113 通報專線，有關 113 通報及相關資料的統計，也逐年不斷的建制且通報量亦不斷攀升。然究竟 113 的服務效能及品質，是否能回應及因應此一攀升的需求量呢？再者，各縣市目前在專線服務的模式不一，也可能影響 113 的運作與服務發展。故本研究之研究目的有三：1. 蒐集國內外有關專線運作模式的文獻及實證研究，並針對各國在被害人服務熱線及我國現行 113 之運作模式及服務內涵進行比較分析，以建議 113 之定位及服務內涵。2. 分析 113 相關文件及錄音資料，以了解線上服務品質，進而發展線上服務成效評估方法及架構。3. 針對各縣市政府現行 113 各種運作模式之人力、經費、成效等優缺點進行分析，以提出未來 113 運作模式之政策建議。

二、研究方法及過程

本研究以分析各縣市政府現行 113 運作模式之優缺點及發展 113 專線服務成效評估模式為目的，擬藉由蒐集到各縣市公私部門 113 專線運作方式資料，將其分類成為各項運作模式，並採質化與量化研究並行的研究方法。資料收集方式將採問卷調查、焦點團體及現有文件與錄音資料之內容分析等等。

三、重要發現

整體而言，網絡間的成員對 113 保護專線的滿意度很高。但是仍有以下三點是值得未來在服務品質的管理上可以進一步深思：1) 113 與家防中心的服務連結性仍有待加強；2) 緊急案件處理的有效性；3) 113 電話會談的知能技巧提昇。內容分析上發現接線社工員在基本資料的收集上並不完整，特別是和受暴者自我照顧能力有關的年齡或身心狀況部分。但對於來電者的需求，尚能與接線社工的評估處遇結合，接線社工員整體的專業表現，研究團隊也都有一致的肯定，但是用詞不當的部份及中途換人接聽的部分應該改進。另外對於錄音資料，各縣市有

保存不當之情事。對於線上服務品質的管控部分，除世展或是設有專線組之縣市有職前及在職的訓練外，其他則在對於線上的監督與適時管控幾乎等於無。至於社工員如何學習接線，以自行摸索為多。有關 113 保護專線的定位，應該定位 113 仍舊以緊急救援及通報轉介為主，避免淪為所有福利諮詢的窗口。

四、主要建議事項

可分為短期立即可行的建議及中長期的建議兩方面。前者則建議首先提昇線上服務品質，分別可從服務滿意度，服務品質控管，線上督導模式建構及與各縣市家防中心的轉銜順暢程度等四個面向切入。再者為 113 婦幼專線的 mode 可分別就依法回歸地方政府及中央集中接線兩方面，建議家防會可以與各縣市政府協調。中長期建議方面則有朝向單一功能專線取向發展，或可再另外籌設一條「家庭服務」的 24 小時專線或諮詢服務中心，聘請專業人員（如家庭關係協商者、律師等）專門回答有關家庭關係及相關法律的議題，或可間接降低家暴案件的發生，促進民眾的家庭功能提昇。

ABSTRACT

Keywords : 113 Protection Hotline, Domestic violence

This study aims to explore the efficiency on different operating services of 113 Protection Hotline. The study addresses a number of research questions: what do social workers think that the Hotline services could be improve? What are differences between telephone callers' needs and the provision of the Hotline? What services should be changed in order to meet users' needs? The research combines quantitative and qualitative methods and conducts in several ways of data collection. Firstly, the mandatory reporters, such as police, doctors, teachers, complete a questionnaire by telephone interviews. In addition, there are more detailed discussions with several groups of social workers, who have been working for the Hotline. Lastly, about the 400 phone records of 141163 calls for one year are made available for content analysis. The research argues that in future 113 Protection Hotline will need to focus on developing a strong role as emergency rescure and report. It will require much more than current networking with other local governments and will improve the online services by quality supervision and training.

第一章 緒論

第一節 研究源起與背景

113 婦幼保護專線（以下簡稱 113）的前身為兒童少年保護熱線，由台灣世界展望會於民國 84 年 12 月 18 日受當時的台灣省政府社會處委託成立「台灣省兒童少年保護熱線中心」，並設有 080-422110 兒童少年保護熱線，提供全省民眾 24 小時保護的通報管道；並於 86 年 3 月擴大服務對象，提供遭受婚姻暴力的不幸婦女緊急電話服務，進而整合為「台灣省兒童少年暨婦女保護熱線中心」；該中心於 87 年 12 月成立婦女協談組。87 年精省後，24 小時保護熱線服務轉由內政部中部辦公室社政業務督導；88 年後轉由內政部兒童局主責督導。在民國 87 年家庭暴力防治法通過實施後，各縣市政府依規定需提供「24 小時專線」的工作，因此台灣世界展望會自 88 年 7 月陸續接受台中市、苗栗縣、台中縣、彰化縣、雲林縣及桃園縣的委託，提供非上班時間「保護您」專線（080-000600）的服務工作。90 年內政部將 080-422110 及 080-000600 二條專線整合為「113」婦幼保護專線，即為目前所稱之保護專線，業務督責主管由內政部兒童局轉由內政部家庭暴力防治委員會指導（台灣世界展望會，2005a）。

近年因為家庭暴力議題逐漸受到重視，中央與地方政府無不大力宣導 113 通報專線，但究竟民眾對於 113 的認知為何？又有多少民眾知曉 113 呢？為了解民眾對於政府推動家庭暴力的了解程度，內政部於民國 91 年起將相關問項納入「台閩地區國民生活狀況調查」蒐集資料。91 年與 92 年的調查資料顯示，民眾知道政府提供免費的「113 婦幼保護專線」電話者，均低於五成，如 91 年為 39.3%，92 年約為 46.6%，提高了 7.3 個百分點，其中高年齡層及低教育程度者知道比例偏低（林玲，2004）。有關 113 的宣導效果雖顯示逐年增加，但是距離一半

左右的國民知道其功用，仍有許多努力的空間，尤其針對知道程度偏低者，仍有必要另尋了解或另闢宣傳管道。然此調查並無法清楚知道，真正的需求者使用 113 的狀況，以及是否滿足民眾的需求與期待，實有需要進一步的研究探討了解。

再者，依 92 年、93 年及 94 年 113 通報電話統計顯示，92 年專線諮詢人次，扣除無效電話計有 69,888 通，93 年則攀增為 103,745 通，94 年則為 141,164；以逐年約三成的成長量；若相較於上述的調查，不難看出通報電話的增加會與 113 的宣導及民眾對 113 的認知有關；其中有關無效電話的比例有降低的趨勢。有關 113 通報及相關資料的統計，雖逐年不斷的建制，但從這些統計資料所代表的意涵，大多只能呈現目前通報量的增加，然究竟 113 的服務效能及品質，是否能回應及因應此一攀升的需求量呢？似乎又有待更進一步的分析歸納。

目前 113 運作的模式大致而言，上班時間由各縣市政府自行接聽，下班及例假日時則統一由世界展望會接聽，但實際上各縣市受限於社工人力不一，運作模式亦有差別；如有些縣市設有專線組專責接線、有些縣市並無分組乃由社工員輪流接聽或有縣市委由其他民間單位負責接聽；因為各縣市運作模式不同，加上人員的配置與訓練也有所不同，對於專線服務的品質勢必有所差異；以上種種因素均可能影響 113 的運作與服務發展。為此，進一步了解各縣市的運作模式的優缺點及其服務的品質，則為本研究另一亟需了解的部份。

綜上所述，本研究之研究目的如下：

1. 蒐集國內外有關專線運作模式的文獻及實證研究，並針對各國在被害人服務熱線及我國現行 113 之運作模式及服務內涵進行比較分析，以建議 113 之定位及服務內涵。
2. 分析 113 相關文件及錄音資料，以了解線上服務品質，進而發展線上服務成效評估方法及架構。
3. 針對各縣市政府現行 113 各種運作模式之人力、經費、成效等優缺點進行分析，以提出未來 113 運作模式之政策建議。

第二章 文獻探討

第一節 專線服務的意義

「通報」為家庭暴力防治及兒童少年保護的第一道防線，專線的發展始於兒童少年保護。余漢儀（1999）指出，台灣地區 23 個縣市政府受理兒童虐待通報業務的時間大約區分為兩個階段。初為 77 年各地家扶中心推動兒童保護業務、接受通報時，少數縣市政府例如台北市、高雄市、台北縣、嘉義縣及雲林縣率先跟進設立兒童保護專線；其他縣市則大多在 82 年的「兒童福利法」修正前後陸續開辦兒童保護業務。早期兒童保護服務為零散的處理，直至立法規定責任通報及明定政府的權責後，才有比較制度性的回應。

目前有關「通報」的法律規定者，計有 1) 性侵害犯罪防治法第八條規定「醫事人員、社工人員、教育人員、保育人員、警察人員、勞政人員，於執行職務知有疑似性侵害犯罪情事者，應立即向當地直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過二十四小時。通報之方式及內容，由中央主管機關定之。前項通報內容、通報人之姓名、住居所及其他足資識別其身份之資訊，除法律另有規定外，應予保密。」；2) 家庭暴力防治法第四十一條規定「醫事人員、社工人員、臨床心理人員、教育人員、保育人員、警察人員及其他執行家庭暴力防治人員，在執行職務時，知有家庭暴力之犯罪嫌疑時，應通報當地主管機關，前項通報人參考資料應予保密，主管機關接獲通報後，必要時得自行或委託其他機關或防治家庭暴力有關機關、團體進行訪視、調查。」；3) 兒童及少年福利法第三十四條規定「醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、警察司法人員及其他執行兒童及少年福利業務人員，知悉兒童及少年有下列情形之一者，應立即向直轄市縣(市)主管機關通報，至遲不得超過二十四小時，通報人之身分資料，應予保密。」等

等。另外，針對違反通報的法律規定，則有 1) 家庭暴力防治法第五十一條規定「違反第十四條第一項規定者，處新台幣六千元以上三萬元以下罰鍰。」；2) 兒童及少年福利法第六十一條規定「違反第三十四條第一項規定而無正當理由者，處新台幣六千元以上三萬元以下罰鍰。」等等。其實通報的用意在於終止暴力行為的繼續進行及發生，也為保障被害人之權益，使其接受必要的協助；同時亦可使加害人為其行為負責，接受必要的協助，改善其錯誤的認知。

「專線」的設立則是因應通報的需要，設有專人的服務模式，以 24 小時及全年無休的模式，是目前國內外最普遍的運作方式。但專線服務可僅單指熱線的通報服務 (hotline)，如台灣現行的情況；或者包涵通報、諮詢、線上諮商及庇護轉介等服務範圍較廣的形式 (helpline)，如英國的兒童保護專線和家庭暴力求助專線 (詳如後述)；此一運作的模式，較類似所謂的熱線中心或通報中心 (call center) 的方式。

依據家暴委員會 113 專線資料統計 (以 94 年度為例)，專線電話諮詢的類別，有一般諮詢及通報兩大類。一般諮詢的項目繁多，計分類為家庭關係(含婚姻關係)、親職教育(含親子關係)、個人情緒、法律問題(含保護令)、經濟問題、戶政問題、就業問題、就學問題、居住需求、自殺防治、醫療問題(含精神疾病及藥酒癮)、兒童福利、少年福利、老人福利、身心障礙福利、婦女福利、參訪(含宣導)、其他資源機構詢問、志願服務、防治中心服務功能、確認電話及其他等等；通報的類別則計有婚姻／離婚／同居關係暴力、家內兒少保護、非家內兒少保護、老人虐待、其他家庭成員間暴力、兒少性交易、性侵害及失蹤兒童少年協尋等等，加上甫通過的性騷擾防治法(95 年 2 月 5 日)，113 服務項目更增列有性騷擾防治法相關措施、資源之諮詢與轉介；可見 113 服務項目多元，及回應來電者要求之多樣性。

由上可知，113 具有「單一窗口」的服務特色，此特色的設計，即其由單一求助專線，避免過多的服務專線，造成求助者的混淆與不便；加上三碼電話的設計，也降低使用者背誦電話的難處，便於記誦。如此一來亦可提高使用率，這樣

的實施模式堪稱獨一無二；以研究小組所收集的國外相關文獻，尚未有如此模式，因此目前 113 的運作，可算是本土的服務模式。在來電呈現多元的需求，因此對回應來電者的接線工作人員，意謂著面臨更多元的挑戰。當民眾或責任通報者需要的若非僅止於通報，而是更多服務的需求時，在有限的人力下，專線的角色到底定位何處，才能發揮其最大效能呢？台灣在專線服務發展至今，是否能夠回應的需求呢？這也是本研究企圖回答的問題之一。

第二節 國外家庭暴力防治專線服務的現況

(一) 英國

相關的全國性服務專線以求助專線(helpline)稱之，又以「兒童保護專線 (Child Protection Helpline)」及「家庭暴力求助專線」為最著稱，此二專線皆由民間的非營利組織運作；前者由NSPCC(The National Society for the Prevention of Cruelty to Children) 負責，後者由Women's Aid經營。

兒童保護求助專線為 24 小時運作，提供資訊、建議與諮商服務給任何關心兒童安危的人。此 NSPCC 兒保專線同時也運作有威爾斯語及五種亞洲主要語言的功能，也接受專為聽障人士特有的電話(textphone)。當兒童保護專線忙線中，總機會提醒求助者稍後再撥，但若為緊急個案，則總機會即刻建議改打 999 的報案電話。現有兒童保護專線的工作人員，皆為訓練有素的兒童保護工作者，這些工作者不僅提供專線服務，也協助解決任何有關兒童照顧的問題，其中會視需要直接轉介相關的服務機構，甚至建議有關的資訊提供給求助者。

在英國，全國性的家庭暴力防治二十四小時求助專線(helpline)，由 Women's Aid 及與其聯盟所屬的庇護所共同經營。專線有多種不同的語言型態，除可以提供不是以英語為母語的人士使用，同時專線也接受由英國電信 (British Telecom) 所提供為聽障人士專屬使用的電話系統。這個求助專線提供婦女或相關人員，有關的資訊及諮詢的服務。專線的工作人員，會與求助者討論有效的選擇，如果適

當的話，也會轉介求助者至庇護所和其他協助的機構及資訊。專線主要的目的，在於能夠與受虐婦女討論相關的選擇，並且為這些婦女充權，使其能將這些選擇轉換成行動，進而改變她自己及其子女的生活(Women's Aid, 2005)。

家暴專線若於忙線中，會自動轉語音信箱，工作人員會隨時查詢語音信箱，並盡快的回應。以 2003 至 2004 年為例，計有 250,000 通電話進入求助專線，約有 74,000 由專人接聽到。以 2005 年而言，專線目前主要的求助者，有非常高的比例為受虐婦女本身，或是代表婦女的家人、朋友、同事及其專業的工作人員。專線的工作人員則是訓練有素的工作人員及志工，全部工作人員為女性。工作人員的角色及提供的服務如下：

1. 提供支持性的傾聽和適切的諮商服務。
2. 提供婦女在其居住的地區以家庭法專長的律師資訊。
3. 連結婦女與在地的 Women's Aid 機構，以提供面訪或外展的服務。
4. 轉介婦女及其子女至緊急的庇護處所。
5. 郵寄 Women's Aid 的資料或相關訊息（含居住、法律、暴力迷思、健康等等）的單張給需要的求助者。
6. 專線也會個別回覆電子郵件或信件等等。

(http://www.womensaid.org.uk/help/national_helpline.htm)

(二) 美國

有鑑於家庭暴力事件頻傳，人身安全成為美國各級政府施政上一項重要的執政重點。為了保護發生於家庭關係中的暴力傷害之成員，美國政府的家庭暴力防治系統大致是依據「Keeping Children and Families Safe Act of 2003」(PL 103-36, June 25, 2003) 的規範來發展與建制，該法共計有四章（四個單項法案），第一章是「Child Abuse Prevention and Treatment Act」，第二章「Adoption Opportunities」，第三章「Abandoned Infants Assistance」，第四章是「Family Violence Prevention and

Services Act」。其中，有關保護專線設置與經費的有關事項則規範於第四章的第 411 條：「National domestic violence hotlines and internet grant」，在這項條文下，政府應該提供一個或多個經費給非營利組織開設「全國家庭暴力防治專線」，提供家庭暴力的受害者各種所需要的資訊和協助，並提供經費設立一個安全的網際網路以提供這些受害者所需的資訊和協助。在這個條文下，政府保證在 2004 到 2008 年之間提供 3,500,000 美元以下的預算給單位進行專線設置、人事、行政等費用支出。

The National Domestic Violence Hotline 目前設置在美國德州的 Austin 市，電話號碼為 1800799SAFE (7233) 或 18007873224 (TDD)，一天 24 小時、一星期 7 天開放免費 call in。該單位目前有 139 種語言，專線的服務內容如下：

1. 危機處遇 (crisis intervention)：協助來電者確認通報問題和商討可能解決之道，包括在危機時訂出安全計畫。
2. 資訊 (information)：提供來電者或其親友有關家庭暴力、兒童虐待、性侵害等事件或施虐者干預計畫的資訊，並協助與法院系統連線。
3. 轉介服務 (referral)：協助轉介到受暴婦女庇護所、社會福利機構、法律諮詢單位、其他相關機構。

此外，各州政府也應該在當地設置兒童虐待事件的通報專線，一般來說該專線隸屬於各州政府的兒童福利相關單位 (Department of Social Services, Department of Human Services, or Division of Child and Family Services) 下設的兒童保護服務 (child protection service, 簡稱 CPS)。一般來說，各州政府都會有一條自行設置的兒童保護專線，設置一個免費專線供當地居民通報。另外，各州也會有民間單位自己設置兒童保護專線供通報用，其中最大的一個兒童保護專線的組織就是 Childhelp USA，他們也提供一個免費的 24 小時的兒童保護專線電話，18004 ACHILD (18004224453)。Childhelp USA 所提供的兒童保護專線服務，不僅是接受通報，還可以提供立即性的諮商，他們運用三方通話的設備協助來電者與相關專家或機構人員對話，提供立即性的轉介。他們的接電話者，也可以透過

三方通話的設備允許 140 種語言的應用。

綜上所述，國外在專線的設置上，多以不同個案類型有其「單一專線」；或是因著服務項目不同而設置「不同的專線服務」。職司專線服務的機構可以是公部門，亦可為私部門；所提供的服務較多元，除通報外，尚有提供諮商、危機處遇、線上轉介及資料提供服務等等；亦因應多元族群的需求，除提供多國語言服務，也納入身心障礙人士的特殊需求考量。

第三節 國內家庭暴力防治專線服務的現況

台灣目前在 113 專線運作的情形，各縣市間有所不同（參見附錄一）。目前運作模式整體而言為，正常上班時間，113 專線由各縣市人員負責接聽；夜間、假日及來電為手機者，皆由家暴委員會委託世界展望會承辦的專線人員負責接聽。雖然大致的運作方式如上述，但是實際上因應不同的人員聘任及公私部門合作機制，113 專線仍約可分為下列五種模式：1) 縣市政府設有專職社工員接線(簡稱模式一)；2) 由縣市防治中心所有社工員兼職輪班受理(簡稱模式二)；3) 委託地方民間性團體辦理(簡稱模式三)，此又可分為民間單位人員至縣市政府值班接線，及專線接線台設於民間單位處；4) 縣市政府社工員帶領志工一起值班受理(簡稱模式四)；5) 家暴委員會委託世界展望會辦理(簡稱模式五)。以下分述之：

(一) 模式一

於縣市政府的家庭暴力暨性侵害防治中心(以下簡稱防治中心)內，設有專門組別(多稱為專線組)或專職社工員，專責 113 專線服務。換言之，即公部門設有專職人力提供服務，該名人力不兼辦其他業務；目前採此模式的縣市計有台北市等四縣市。此模式的優點在於，專職人力提供服務，較符合專業化發展，專業養成與累積也較能回應需求；但因為專職人力的運作，可能使防治中心其他組別的

人力吃緊，或者雖有專職專線人力，但可能因為人力設置不足，使專線工作人員負荷過重，同樣影響專線服務品質。

（二）模式二

有別於第一種模式，模式二採非專職人力，由防治中心所有社工員兼職輪班受理，此一模式為目前多數的縣市（約有 12 縣市）採行的模式。此模式的優點可以使防治中心的人力，彈性調度或互相支援；但也可能因為兼職受理，各社工員的專業素養不一、專業訓練課程安排不易或個案負荷量多寡導致個案排擠的效應等等因素，使得維持一定品質的變數過大。同時，這樣的服務模式，也涉及縣市政府的防治中心是否為獨立單位的編制而定，如防治中心僅為任務編組，其社工員實為社會局社工員兼任，則此類模式因為社工員業務繁多，工作負擔及壓力甚大，如沒有一定的督導系統協助及運作，恐難維持好的服務品質。

（三）模式三

因為縣市政府受限於人力總員額的管制下，公部門無法再晉用人力於防治中心；為增加人力故以方案委託的方式，將專線服務委託地方民間性團體辦理，目前計有宜蘭縣等七個縣市，以此模式提供專線服務。此模式視為公私部門合作提供專線服務的型態，因為公部門補助人力，委託聘任社工員多被要求需要專職提供服務，不可兼辦其母機構之業務，故實際運作與「模式一」類似，為專職受理專線電話，優點也與「模式一」相仿；但因為公部門補助的人力及經費有限，亦可能危及私部門合作的意願，況且若私部門的專業度不足，公部門的監督機制無法發揮，也可能影響服務品質；因此公私部門的合作信賴基礎，釐清彼此的角色定位，及督導的機制及運作，成為此模式運作得宜的重要因素。

(四) 模式四

由社工員帶領志工的服務模式，為較少縣市採行(僅高雄市與雲林縣)，運用志願服務的人力提供協助，在國外的專線服務亦常見，但此一模式非常強調志工的資格與訓練；加上社工員是否能扮演好的督導角色，在在都是關鍵因素。優點為政府善用人力資源，減少相關經費支出，缺點則可能因為非專業人力能力不足，無法提供專業的服務。

(五) 模式五

82 年「兒童福利法」修正後，確立兒童保護的責任通報制，隨即政府委託民間成立兒童少年保護熱線中心。又因應時代的變遷及家庭暴力防治法的通過，單一窗口的服務理念，發展為現今的 113 婦幼保護專線。就以承接 113 委託業務的世界展望會而言，其設有兒童少年暨婦女保護中心職司此委託業務，專線人員配置為專任主任一名，督導一名，行政助理一名，專線社工員二十一名。中心提供之服務有 24 小時 113 婦幼保護專線、兒童保護網站宣導及家庭暴力防治宣導活動等。

有關世界展望會與縣市政府合作方式及流程分別為，上班時間為全天候受理手機求助電話，非上班時間全面服務電話求助的民眾。由專職社工員二十四小時輪班接線，接獲民眾詢問福利或法律諮詢，於線上提供問題答詢，或轉介適當相關機構協助；如受理保護型一般案件，評估無立即危險性者，確認其需要社工員後續協助者，則登錄案主的住址、電話等相關資料，於縣市政府上班時間(24 小時內)，以電子派案通報「專業諮詢記錄表」書面記錄，通知人在地的防治中心處理，但如屬保護型緊急案件，將立刻通報案發地警政系統或防治中心社工人員即時處理(上班時間以電子派案方式處理，下班期間緊急聯絡電話方式)。113

自 90 年 1 月 13 日開線，截至 94 年 12 月 31 日的統計為有效電話約 54 萬通（台灣世界展望會，2005b）。

這個模式為中央政府提供經費委託民間團體承辦，以協助地方政府在非上班時間提供專線的服務，是除了有歷史性及政策性考量後所設立的運作機制，這樣的模式考驗服務輸送的緊密度與連結性，當然也挑戰中央政府與地方政府分工的角色地位，也突顯此模式的特殊性。曾是世展 113 專線服務主任的吳敏欣（2005）在檢討 113 的業務時，羅列 113 之困難有：1)個案轉銜未能順暢；2)單一窗口理念落實困難；3)專線人員服務提供模糊化；及 4)專線人員身分與職權未獲認可。倘若，這個模式有上述的問題存在，但在缺乏實證數據的佐證，僅靠經驗歸納可以解決這些困境的建議，如確立專線角色定位、人力合理的配置、強化專業知能與服務品質等等；似無法合理客觀的說明其成效，因此也促成了本研究的規劃，期待能整理出具體的實證數據檢視此模式的服務效能。

綜合上述，各種模式有其優缺，所考慮的因素亦多，但因為研究小組目的在探討 113 專線的服務品質，因此除了解現有人力、經費、運作及組織形態等等因素外；實際上，惟有直接從來電者的電話錄音中分析，才能見其服務品質之端倪，故期待透過錄音資料的內容分析，了解線上服務的狀況及其服務的品質，以作為參考。

第四節 國內外相關研究

初步搜尋及檢視國內外相關研究發現，國內有關兒童少年保護或家庭暴力防治服務專線的研究實屬不多，而國外的相關研究，則呈現多元的研究趨向。以下摘述現有相關研究的初步整理如下：

(一) 國內部份

前文提及內政部於 90 年整併 84 年成立的兒童少年保護熱線及 86 年擴大服務範圍的兒童少年暨婦女保護熱線成為「113 婦幼保護專線」。經檢閱國內現有的文獻資料，目前尚無針對「113 婦幼保護專線」的實證研究，但若擴及相關議題的研究，可分為下列二大研究方向：

首先是關於從事 24 小時保護服務的研究，其中蘇淑芬（2001）針對 84 年因應兒少保護熱線開辦後，各縣市政府為提供全年無休、每日 24 小時的保護工作，以量化研究為主。研究是以針對從事 24 小時保護服務的社工員進行問卷調查，藉以分析社工員從事該項服務工作的影響因素。該調查發現社工員的工作滿意度、教育年數及工作負荷等三項因素，可預測其提供 24 小時兒童保護工作的服務品質之影響因素。該研究為針對兒保社工員所做的實證研究，其研究結果可提供本研究計劃未來在分析各縣市政府現行 113 運作模式，包括專線的人力工作配置、專業教育訓練、相關配套措施等的概念架構，進而進一步比較不同運作模式的優缺點。

第二，由於 113 是提供給全國民眾線上諮詢、緊急求助、轉介適當服務資源等工作內容，而其中亦包括保護案件的「通報」，可分為市民的一般通報及專業人員，如醫事人員、社工人員、臨床心理人員、教育人員、保育人員、警察人員等的「責任通報」，皆可透過 113 的電話完成通報程序。但在國內目前亦無針對一般市民使用 113 通報後的相關研究，但若針對專業人員的責任通報，則有黃淑容（1993）針對臺北市國小教育人員的兒童保護責任報告制度的研究發現，約有七到八成的教育人員對臺北市兒童福利主管機關、兒童保護專線的認知是不足的。該研究結果雖然僅呈現教育人員對通報的認知態度，但仍可提醒我們在現有 113 的宣傳及實施中，保護網絡內的專業人員對該系統的熟悉及運用過程中，是否出現的阻礙或是困境，致使責任通報率低，故未來本計劃在進行專業人員的焦點團體研究時此部份可深入探討，期能進一步彙整困境及發展因應策略。

在上述的研究中不難發現，大多是針對兒童及少年保護事件，這或許是跟

早期的專線是以提供兒童及少年的保護服務為主，然在 90 年後所成立的 113 其所服務的對象不僅包含受虐兒童、少年、婦女等，亦包括老人、性侵害案件、一般民眾的諮詢以及各工作網絡間的聯繫協調等，不僅對象多元、工作內容更形複雜。綜觀國內對此議題的研究不僅稀少，甚至連目前各縣市相異的工作模式尚未有現況的整理與分析，遑論針對該工作模式的成效評估研究。

(二) 國外部份

研究小組收集有關求助專線或熱線研究之期刊論文(1993 至 2005)，由於未特別設定僅止於家庭暴力防治或兒童保護範疇，故包括許多諮商或諮詢專線的相關研究；因為 113 專線的功能含有諮詢的角色，因此研究者考量這些諮詢專線的相關研究亦有其參考性，遂將其納入。

整理歸納其研究目的主要涵蓋有專線服務效能評估、探討專線的角色及功能及使用專線者的需求及經驗研究等等(參見附錄二的摘要說明)。

1. 專線服務效能評估

有關評估的面向，如 Wasco 等人(2004) 針對伊利諾州性侵害專線進行成效評估，評估三大服務有緊急專線、倡導及諮商服務；其中緊急專線及宣導服務的面向包含資訊提供、情緒支持、宣導以及協助決策。再者，服務使用經驗之評估分為傾聽技巧、接聽電話者之敏感度、需求滿意度、談話步調、提供之建議、結束談話的技巧等等(Boddy, et al., 2005)；另有一針對自殺防治專線研究中，明確指出使用量表工具協助過程評估與結果評估，如過程評估之方式為利用「助人反應表」，歸類評估實務工作者回應方式；結果評估之方式為利用「憂鬱量表」、「自殺危及程度量表」及與個案訂立的契約來評估專線協助的成效 (Mishara and Daigle, 1997)。

有關電話諮商效能的評估，如 Bryant 和 Harvey (2000) 評估對「越戰退伍軍人電話諮商」之電話諮商師，其處遇能力之面向有：1)諮商技巧(含關係建立、接納、同理心等基本技巧)；2)對服務對象的相關知識之具備(含特殊背景、

心理狀況、創傷壓力反應等)；3)行動建議(指對危機評估能力)；4)整體評估等等。在 Hepburn(2005) 的研究中顯示，在評估電話諮商時應該要重視，來電者的動機與認知，才能在線上盡快協助來電的問題。另外針對有以文獻資料分析電話諮商服務的成效及其價值之研究，認為以諮詢時間長短(危機諮詢或長期諮詢)，以及電話諮詢互動方式(錄音或真人接線)，探討電話諮商的價值發現，電話諮商的優點有提高服務的可即性、提供立即危機支持、匿名性高、服務人數多及節省成本等等(Coman, et al., 2001)。

2. 探討專線服務的角色及功能

評估專線服務的角色和功能，在英國被視為政府施政時非常重要的依據，如 MacLeod (1995) 的研究，檢視ChildLine在防治兒童虐待的效能，特別提及其功能，以作為兒童虐待調查委員會的施政依據。Statham等人(2004)則接受英國教育部所屬兒童保衛團體(the Children's Safeguards Unit)的委託，進行有關地方政府回應來自大眾或專業人員有關兒童福利的電話之回應研究，該研究除了檢視100個地方政府的網頁外，且進行電話訪談，此外，這個研究也同時分析兒童保護專線在兒童保護服務所扮演的角色。

相關研究顯示，專線明顯具有社會支持的功能，且專業人員應該具備積極傾聽、資訊提供、轉介及諮商等能力(Lazar and Erera, 1998)。另外，Loring 和 Wimberley(1993) 針對有時效性的熱線(The Time-Limited Hotline)的研究中指出，此種模式的熱線強調的功能有大量媒體的立即性的介入，短時間提供社區(群)有效的建議，其模式的成功因素有三：1)主辦者(贊助)提供立即性的公共宣傳及持續性的媒體報導；2)電話系統、人力、專業訓練、轉介資訊熟悉及接案模式建立等等行政設備流程完善；3)運用小冊子、海報、傳單等方式讓大眾知悉，運用媒體增加能見度等等公共關係的營造。

3. 使用專線者的經驗之研究

這是研究小組所收集到的文獻中最多的部分，也顯示國外的專線服務重視來電者的問題與需求。此部份的研究主要是從來電者的通話紀錄中，分析使用者的特質、求助動機或原因、問題需求及使用者的滿意度等等(Scott, 1993; Szendre and Jose, 1996; Mitchell, 2003; Potter and Mepburn, 2003; Bos, et al. 2004; Vincent and Daniel, 2004; Franks and Medforth, 2005; Williams, et al., 2005 等等)。

其中特別針對兒童保護專線的研究部分，有 Saunders 等人(1995)則以家庭暴力求助專線的數據，探討兒童目睹婚姻暴力及居住庇護所的經驗。Czech (1998)分析兒童使用NSPCC的兒童保護專線的情形，其中包括兒童尋求幫助的問題，以及他們接受到哪些服務。Vincent 和 Daniel (2004)針對主動求助保護專線的兒童及少年的來電資料分析發現，受暴內容多為身體及性虐待，描述受虐狀況常是相當嚴重的；有接觸過保護體系者，對保護體系的抱怨主要為缺乏行動力，有些覺得不相信警察及社工；但未接觸保護體系者，則會希望與社工討論，因為會擔心保護體系的動作可能太大。

在家庭暴力防治專線的使用者的研究部分，有 Hunt (1993) 的研究則是針對婚姻暴力的電話諮商服務進行研究；Hopkins (2005) 檢視 The National Association for People Abused in Childhood (NAPAC)的求助專線，此專線主要為提供童年有受虐經驗的成人的協助，其研究發現在 2002 年的 20,000 通電話中，約有一半左右的求助者為第一次透露其曾經受暴的經驗。北京紅楓婦女心理諮詢服務中心(2001)針對 100 位曾尋求熱線協助之婦女的電話錄音研究指出，92%的婦女對該熱線支持的評價為滿意或比較滿意，約有 4%為不滿意；在滿意或比較滿意中，又以認為情緒渲洩(38.17%)、獲取信息(30.65%)及得到支持(25.27%)為熱線服務滿意之前三項。

總之，本研究參考國內外的相關研究，企圖發展出合適的評估方式，尤其在專線服務評估面向，及使用的研究方法上（詳如下節論述），但由於國外在專線運作及服務模式，均與國內的發展有異，除了在參考國外相關研究之餘，研究

小組也企圖統整本土經驗及其評估內涵，以發展本土性的研究，以更合乎國內專線發展之情形，進而改善目前專線服務不足之處。

第三章 研究設計

第一節 研究方法

本研究以分析各縣市政府現行 113 運作模式之優缺點，及發展 113 專線服務成效評估模式為目的，藉由蒐集到各縣市公私部門 113 專線運作方式資料，將其分類成為各項運作模式，並採質化與量化研究並行的研究方法。資料收集方式採電話問卷調查、焦點團體及現有文件與錄音資料之內容分析等。

一、問卷調查

問卷調查的目的為，113 使用者的需求及滿意度之了解。此部分的研究，以自編結構式問卷，調查責任通報相關人員，對於 113 的認知與使用的情形，進而瞭解其對於 113 服務的滿意度及期待。

進行方式採用電話訪談問卷，進行資料蒐集。本研究針對研究問卷工具所訂定的修正流程及方式，分為三個階段。第一階段完成預試問卷：本研究問卷依據文獻內容自編問卷。第二階段：進行實際的預試過程。第三階段：根據預試結果，進行信度分析，再次修正問卷。並於期中審查經由專家學者之審查意見彙整成修正策略，供正式調查之用。問卷調查對象，依據公私部門不同的運作模式，採取立意取樣的方式，受訪對象為各縣市責任通報保護性個案之教育、警政、醫療及相關人員，藉以了解其使用專線之經驗及其需求。

二、焦點團體

此方法的特色是能夠在短時間內針對研究議題，觀察到大量的語言互動與對話，研究者可以從對話和互動取得資料（胡幼慧，1996）。焦點團體的運用，亦可以對於以往研究的結果，尋求參與者的解釋。本研究採用此種研究方法，期在經由短時間內能針對各縣市 113 運作情形之了解，亦希望各縣市實際有接線經

驗的社工員與世展 113 專線社工達到充分的討論；以及讓不同的參與者可以有對話的機會，使成效評估更具客觀與可行性。

三、現有文件及錄音資料的內容分析

Flick (2002)指出聲音的紀錄及相關的錄音資料，因著科技的進步逐漸在研究中扮演重要的角色。雖然根據現有的統計資料，可做為補充性的資料來源，但若以現有資料作分析時，同時也會受限於現有統計資料本身，因此可藉由邏輯推理 (logical reasoning) 和重複驗證 (replication) 來處理有關信效度的問題 (Rubin 及 Babbie, 2001)。此外，Atkinson and Coffey (2004)指出文件資料的分析有一些需要處理的問題，即是如何區分與理解語言文字使用的涵義，尤其是官方的文件資料和報告；另外也需要處理文件資料內文的組織性，尤其是需瞭解文件資料最初是如何產生的。

內容分析是蒐集與分析文章內容的技術，內容 (content) 泛指文字、意義、圖片、符號、主題或任何用來溝通的訊息 (朱柔若譯，2000)。研究者藉由客觀與系統化的技術與紀錄程序，將文句符號資料轉為量化的描述。內容分析法普遍運用在數量龐大的文案。近來，內容分析研究廣泛運用在社會工作的直接服務上，藉以整理直接服務的書面資料，成為有系統的資訊。本研究採用此種方法，因為目前 113 已累積相當多的錄音資料及相關文件資料，可經由分析與歸納瞭解，現行專線服務的狀況、線上服務的品質，以及了解求助者的需求等。本研究透過隨機抽樣過程，由負責設置 113 專線硬體設備的廠商至各縣市政府及世界展望會將電話語音內容轉錄成電子檔，以進行內容分析。

第二節 研究過程與資料分析

(一) 專業人員問卷調查

專業人員問卷調查的設計乃參考相關文獻自行編製成一份結構性的調查問卷（參考附錄三），問卷內容分為三大部分：第一部分主要為使用次數及目的的了解、第二部分主要為對使用 113 後的看法及第三部分受訪者基本資料。此問卷乃針對各專業領域中曾有使用過 113 專線的專業人員之經驗，進行資料蒐集，分別依照通報（指進行疑似案件之通報）、諮詢（相關家庭暴力案件或資訊流程之諮詢）及確認案件（指行政聯繫、確認）三種不同的致電目的，加以詢問來電的專業人員其需求是否被滿足以及相關因素探討，並為提升問卷之品質。

本項問卷調查，於 95 年 8 月至 9 月透過社工專協的資源網絡以及家防會的聯繫以滾雪球找到受訪樣本 101 位，透過電訪訪談的方式，共計完成 101 份有效問卷，其中最多是來自醫療單位，包含護理人員、醫療社工等，共有 42 位；其次為警政單位共 30 位；教育單位有 24 位，包含教師、輔導老師、學校社工等；社政有 5 位。接著以 SPSS for Windows 11.5 版統計套裝軟體進行次數分配和百分比的分析。

(二) 焦點團體

社工員焦點團體的舉行，主要在於了解各縣市政府 113 專線運作服務模式及服務的優缺點、公私立合作模式之問題及因應、服務轉型的內涵及可能遭遇的障礙等等，進而了解專線經營策略和與目前服務轉變的需求空間。在開始進行焦點團體前請與會者簡單的自我介紹，包括其社工年資、家暴服務年資或專線服務年資等。

社工員焦點團體之討論大綱如下：

- 1、請問你們所在縣市目前 113 專線運作服務方式為何？
- 2、請問你們覺得 113 應該包含哪些服務項目及內容（指 113 的定位與功能）？

就你們線上服務的經驗，遭遇到的實務困難（一般民眾、相關專業人員等）

有哪些？有無建議改善之道？

- 3、目前 113 專線運作服務方式分工的優缺點為何？
- 4、目前 113 專線執行運作（行政程序）有無困境？
- 5、目前 113 專線線上服務品質管控為何？（例如何提供工作人員的職前訓練與在職訓練方式以及督導模式等）
- 6、未來如果集中接線，您的建議為何？

本研究依據前文提及公私部門不同的運作模式，於 95 年 9 月 5 日在台中辦理二場、9 月 14 日在台北以及 9 月 18 日在高雄各舉辦一場，共計舉辦四場焦點團體¹、28 人參與。包含 15 個縣市政府（2 位社工督導員、14 位社工員，計 16 人參加）；7 個民間受託單位（1 位社工督導員、7 位社工員，計 8 人參加）；以及世界展望會（3 位社工督導員、1 位社工員，計 4 人參加）。與會者實際接線工作年資，最短為半年、最長為 13 年。本研究將在分析時以數字為其代稱(自 01 至 28)。其基本資料如下：

表 3-1 焦點團體成員資料表

場次	單位別	職稱	實際接線年資	代稱
北區	1 民間受託單位	社工員	1 個月 ²	01
北區	2 縣市政府	社工員	6 年	02
北區	3 縣市政府	社工員	4 年	03
北區	4 縣市政府	社工員	5 年	04
北區	5 世展會	社工員	3 年	05
北區	6 世展會	社工督導員	1 年	06

¹ 本研究原訂舉辦五場焦點團體，其中台北擬辦二場，後因參加縣市人數較少，為使焦點團體達到預期效益，遂將二場合併為一場共同舉行，以使得該焦點團體可以獲得足夠且豐富的訊息資料。

² 因該機構於 95 年 4 月才開始承接縣市政府 113 業務。

北區	7 民間受託單位	社工員	2 年	07
北區	8 民間受託單位	社工員	2 年	08
北區	9 縣市政府	社工員	2 年 4 個月	09
北區	10 縣市政府	社工員	3 年	10
中區一	1 縣市政府	社工督導員	4 個月 (接任督導職)	11
中區一	2 縣市政府	社工督導員	13 年	12
中區一	3 民間受託單位	社工員	1 年 6 個月	13
中區一	4 民間受託單位	社工員	9 個月	14
中區一	5 縣市政府	社工員	6 年	15
中區二	1 民間受託單位	社工員	1 年	16
中區二	2 民間受託單位	社工督導員	2 個月 (接任督導職)	17
中區二	3 縣市政府	社工員	2 年 (接任專線志工督導職)	18
中區二	4 世展會	社工督導員	8 年	19
中區二	5 縣市政府	社工員	2 年	20
南區	1 世展會	社工督導員	1 年 6 個月	21
南區	2 縣市政府	社工員	1 年 6 個月	22
南區	3 民間受託單位	社工員	6 個月	23
南區	4 縣市政府	社工員	3 年	24
南區	5 縣市政府	社工員	1 年	25
南區	6 縣市政府	社工員	2 年	26
南區	7 縣市政府	社工員	3 年	27
南區	8 縣市政府	社工員	9 個月	28

(三) 內容分析

1. 編碼本 (Coding book) 設計方法

根據簡春安和鄒平儀（1998）歸納學者對於內容分析方法之界定，認為研究者應對於研究內容設計出客觀的類別以及系統化的編碼原則，並將所得之資訊內容予以客觀及系統化地處理，才能維持內容分析之信度與效度。因此，本研究為提高研究嚴謹性，以及增加資訊登錄之完整性，則先以國內外成效評估之研究文獻為基礎，歸納相關概念並將其類屬化，避免類屬間造成概念重疊之狀況，初步擬訂編碼本（Coding book）。

隨後即以隨機抽樣方式於研究母群體中抽取 5 通數位錄音檔案，謄寫成逐字稿，並分別由 2 位研究者及 2 位研究助理³聆聽錄音內容及閱讀逐字稿後，將文本中所呈現之概念中萃取出基本面向，並於基本分析面向確認後，選取 2 通資訊豐富之錄音檔案，由研究人員填寫編碼本，並為避免主觀認知上的差異，乃針對研究團隊人員編碼過程中有所差異之處，詳加討論，並反覆修改編碼本之分類內涵及填寫方式。此一歷程乃為檢驗研究工具（編碼本）之內容嚴謹性，以及提供研究人員客觀之參考依據，使得不同的研究者在分析相同的資訊內容時，能夠減少其主觀因素所造成的差異，以提升研究嚴謹性。

編碼本（詳見附錄四）之內涵，乃依據研究資訊文本化處理後加以分析，以及文獻資料之蒐集，整合分類包含通報基本資料（含通報人資料、受暴人資料、施虐者資料）、通報案件類型（含諮詢案件、保護案件）、致電需求評估（含一般性需求、保護性需求）、線上資訊蒐集、線上處理方式以及整體性專業知能評估。

2. 錄音資料收集

根據「內政部家庭暴力及性侵害防治委員會」於 95 年 2 月份所製作的「94 年 113 婦幼保護專線諮詢人次統計」（見附錄五）計有 447,950 通，扣除無效電話 306,786 後，共計有 141,164 通有效電話。因考量本研究的經費與人力限制，預計抽取 423 通作為研究樣本。經研究團隊計算結果以「150」通為計算單位，例如高雄縣有效電話為 1,331 通，從中抽取 9 通（ $1331 \div 150 \doteq 9$ ）。若該縣市電話通數低於 50 通，則不列入本次研究抽樣範圍（共有三縣市，分別為澎湖縣、金

³ 研究助理畢國蓮，台大社會工作學系研究生，具有 6 年社會工作實務經驗，曾於台北市家庭暴力暨性侵害防治中心工作，共計有 3 年以上從事家庭暴力防制相關工作，如保護案件工作調查、後續服務提供以及接聽 113 婦幼保護專線。

研究助理蘇芳儀，台大社會工作學系研究生，於台北市家庭暴力暨性侵害防治中心工作，共計有 1.5 年從事家庭暴力防制相關工作，如保護案件工作調查、後續服務提供以及接聽 113 婦幼保護專線。

門縣以及連江縣)。然由於台北市和世界展望會的諮詢電話通數，相較其他縣市通數偏高許多，故先將台北市的有效電話通數量折半後在進行計算；世界展望會抽取通數，則是由總抽樣通數 423 通扣除掉其餘抽樣縣市的電話數量後為之。

抽樣過程，先由研究團隊透過亂數表隨機選取編號，並將各縣市及世界展望會的抽樣通數與編號，告知負責設置 113 專線硬體設備的工程公司，以 94 年 1-12 月份的 113 電話錄音資料作為抽樣研究母體，並於 95 年 5 月份開始由工程人員協助至各據點（共計 22 個縣市及世界展望會）完成錄音調閱狀況。

然於工程師將第一波的調閱及錄製資料回送時，經研究團隊試聽過後發現，在原本的 113 有效通話樣本中，仍出現不適用的錄音資料，例如接線後，立即掛斷；打錯電話；惡作劇等，應歸類為無效電話者，卻被放置在有效電話的類別，以致於造成抽樣的誤差。為避免工程人員至據點抽樣的往返奔波，以及考量上述的抽樣誤差，在抽樣數量上擬調整增加原數量的 1%，此部分費用工程單位不另行收費（各縣市據點抽樣數量，詳見附錄六）。

在第二波的抽樣資料返回時，經工程人員反應在調閱過程中，發現下列三點狀況：(1) 由於錄音帶為耗財，為各單位自行購買，故部分錄音據點出現錄音空白帶不夠，以致於洗帶後重複使用，導致無法獲得 94 年度完整的錄音資料；(2) 錄音帶保存不當，如受潮無法使用；(3) 因缺乏自行定期檢查，致磁碟機損毀亦不知，導致錄音轉存至磁碟機失敗未察覺，嚴重時更有造成整年度錄音資料毀損等等情事。因有上述之情形發生，為避免抽樣資料遇到上述狀況，故將原本抽樣的編號數量擴增為原通數的一倍，請工程人員發現抽樣資料屬於無效電話或是無法使用時，可以繼續完成抽樣工作。

本研究案原預定 6 月底時完成所有抽樣資料的收集，然在第三波抽樣資料返回時，再度發現台南市因錄音毀損等原因，只能調閱到 94 年 11 月以後的錄音資料；高雄市、台中市和嘉義市等三縣市，94 年度的錄音資料流失故無法取得，僅能取得 95 年後的錄音資料，為使研究順利進行，上述三縣市則是以 95 年的資料為研究樣本，此部分與原研究案的設計略有不同，特此說明。

3. 資料分析

本研究案於 95 年 7 月底收集完成 423 通 113 電話錄音資料，於 95 年 8 月至 10 月開始進行編碼，雖於錄音資料收集期間盡可能的抽取有效錄音電話，但在

編碼過程間仍發現 19 通不適用的電話錄音資料，例如惡作劇；錄音品質不佳，無法辨識內容；來電過短，無法評估；錄音突然中斷等（詳細原因請見附錄七），故共計完成 404 通有效之電話錄音資料，登錄完成後，以 SPSS for Windows 11.5 版統計套裝軟體進行次數分配及百分比的分析。

第四章 研究結果

第一節 專業人員使用保護專線問卷調查

相關專業人員使用 113 保護專線的問卷調查，分別依受訪者基本資料、使用 113 次數及目的、專線服務滿意度及其他相關建議分述之。

一、受訪者基本資料分析

總受訪人數為 101 份，問卷來源（表 4-1）以醫療單位（包含護理人員、醫療社工等）居多，占 41.6%；警政單位次之，占 29.7%；接續為教育單位（包含教師、輔導老師、學校社工等），占 23.8%；社政單位，占 4.9%。

就性別（表 4-2）部分，以女性居多，占 74.3%；男性次之，占 25.7%。年齡的分佈（表 4-3），以「30-39 歲」者居多，占 50.5%；「21-29 歲」者次之，占 32.7%；接續為「40-49 歲」者，占 15.8%；「50-59 歲」者，占 1.0%。受訪者最高學歷部分（表 4-4），扣除 4 位未填答者之後，以「大專畢業」者居多，占 58.4%；「大專以上畢業」者次之，占 30.7%；第三為「高中職畢業」者，占 7.2%。

表 4-1 專業人員問卷來源次數分配表

變項	次數	百分比
醫療	42	41.6
警政	30	29.7
教育	24	23.8
社政	5	4.9
總計	101	100

表 4-2 專業人員性別次數分配表

變項	次數	百分比
女	75	74.3
男	26	25.7
總計	101	100

表 4-3 專業人員年齡分佈次數分配表

變項	次數	百分比
30-39	51	50.5
21-29	33	32.7
40-49	16	15.8
50-59	1	1.0
總計	101	100

表 4-4 專業人員最高學歷次數分配表

變項	次數	百分比
大專	59	58.4
大專以上	31	30.7
高中職	7	6.9
總計	101	100

二、使用 113 次數及目的

在過去 12 個月裡，101 位受訪者使用 113 的次數（表 4-5），以「使用 5 次以下」居多，占 69.3%；「使用 5-10 次」次之，占 22.8%；接續為「使用 16 次以上」，占 4.9%；「使用 11-15 次」，占 3.0%。

表 4-5 專業人員使用 113 次數之次數分配表

變項	次數	百分比
5次以下	70	69.3
5-10	23	22.8
16以上	5	4.9
11-15	3	3.0
總計	101	100

撥打 113 目的（表 4-6，複選），以「通報個案」居多，占 80.2%；「諮詢相

關資訊」次之，占 56.4%；第三為「確認案件」，占 49.5%。

表 4-6 專業人員使用 113 目的次數分配表（複選）

變項	次數	百分比
通報個案	81	80.2
諮詢相關資訊	57	56.4
確認案件	50	49.5

撥打目的為「通報個案」者，共計有 81 位，其中表示所要求的服務項目有獲得解決者，占 69.1%；撥打目的為「諮詢相關資訊」者，共計有 57 位，其中表示所要求的服務項目有獲得解決者，占 78.9%；撥打目的為「確認案件」者，共計有 50 位，其中表示所要求的服務項目有獲得解決者，占 78.0%。以下將分述其使用服務情形（表 4-7）：

（一）通報個案

在 81 位受訪者中，56 位表示通報案件有獲得妥善解決，25 位表示未獲得解決。

1、有妥善解決的原因分析

在 56 位表示有獲得解決的受訪者中，最多人認為的因素為「服務態度佳」，占 58.9%；其次為「提供正確資訊」，占 55.4%；接續依次為「告知後續處理流程」，占 46.4%；「轉介具體服務」占 42.9%，以及「其他」，占 16.1%。在其他的部分可看出通報者認為有解決的原因還有「案件進入保護系統」或「有專業人員後續處理」。

2、沒有妥善解決的原因分析

25 位表示沒有獲得解決的受訪者中，最多人認為的因素是「無法告知後續流程」，占 44.0%；接續依次為「無具體的轉介服務」，占 32.0%；「服務態度不佳」與「未能提供正確資訊」，各占 12.0%；選擇「其他」占 40.0%，包括「回覆太慢、等待時間太長」、「處理結果未符合使用者期待」、「提供的資訊太少」、

「線路不通暢」等。

(二) 諮詢相關資訊

1、有妥善解決的原因分析

在 45 位表示有解決的個案中，最多人認為的因素為「提供正確資訊」，有占 73.3%；其次為「服務態度佳」，占 57.8%；接續依次為「告知後續處理流程」，占 44.4%；「轉介具體服務」，占 37.8%。

2、沒有妥善解決的原因分析

12 位表示沒有獲得解決的受訪者中，最多人認為的因素是「無法告知後續流程」，占 66.7%；其次為「無具體的轉介服務」，占 58.3%；接續為「未能提供正確資訊」，占 33.3%；「服務態度不佳」與「其他」，各占 8.3%，其他原因則為「從未給予回應」。

(三) 確認案件

1、有妥善解決的原因分析

在 39 位表示有解決的個案中，最多人認為的因素為「提供正確資訊」，占 53.8%；其次為「服務態度佳」，占 51.3%；接續依次為「告知後續處理流程」，占 35.9%；「轉介具體服務」，占 30.8%；選擇「其他」占 12.8%，其他原因大致為「確認案件已通報」、「確認的程序順暢」。

2、沒有妥善解決的原因分析

11 位表示沒有獲得解決的受訪者中，最多人認為的因素是「無法告知後續流程」，占 45.5%；接續為「未能提供正確資訊」與「無具體的轉介服務」，各占 18.2%。另選擇「其他」占 45.5%，其他原因為「等待時間過長，回覆太慢」、「夜間立即性不佳」、「業主必須不斷重複陳述」、「無法進行確認」。

表 4-7 專業人員需求是否解決與原因之次數分配表

變項	次數 (%)	變項	次數 (%)
通報個案	(N=81)		(N=56)
有解決	56 (69.1)	提供正確資訊	31 (55.4)
		轉介具體服務	24 (42.9)
		服務態度佳	33 (58.9)
		告知後續處理流程	26 (46.4)
		其他	9 (16.1)
沒有解決	25 (30.9)		(N=25)
		未能提供正確資訊	3 (12.0)
		無具體的轉介服務	8 (32.0)
		服務態度不佳	3 (12.0)
		無法告知後續處理流程	11 (44.0)
		其他	10 (40.0)
諮詢相關資訊	(N=57)		(N=45)
有解決	45 (78.9)	提供正確資訊	33 (73.3)
		轉介具體服務	17 (37.8)
		服務態度佳	26 (57.8)
		告知後續處理流程	20 (44.4)
		其他	0 (0)
沒有解決	12 (21.1)		(N=12)
		未能提供正確資訊	4 (33.3)
		無具體的轉介服務	7 (58.3)
		服務態度不佳	1 (8.3)
		無法告知後續處理流程	8 (66.7)
		其他	1 (8.3)
確認案件	(N=50)		(N=39)
有解決	39 (78.0)	提供正確資訊	21 (53.8)
		轉介具體服務	12 (30.8)
		服務態度佳	20 (51.3)
		告知後續處理流程	14 (35.9)
		其他	5 (12.8)
沒有解決	11 (22.0)		(N=11)
		未能提供正確資訊	2 (18.2)
		無具體的轉介服務	2 (18.2)
		服務態度不佳	0 (0)
		無法告知後續處理流程	5 (45.5)
		其他	5 (45.5)

三、專線服務滿意度調查（表 4-8）

1. 在「您認為 113 專線很容易撥通」的選項中，覺得「同意」者居多，占 52.5%；「非常同意」次之，占 35.6%；接續為「不同意」，占 9.9%；「非常不同意」，占 2.0%。
2. 在「您認為 113 專線電話接聽速度快」的選項中，覺得「同意」者居多，占 58.4%；「非常同意」次之，占 25.7%；接續為「不同意」，占 14.9%；「非常不同意」，占 1.0%。
3. 在「您認為 113 專線提供的資訊清楚正確且完整」的選項中，覺得「同意」者居多，占 58.4%；「非常同意」次之，占 24.8%；接續為「不同意」，占 14.9%；另沒有人覺得「非常不同意」，但有 2 人表示「不知道（確定）」。
4. 在「您認為 113 專線服務人員具有充分的知識回應問題」的選項中，覺得「同意」者居多，占 57.4%；「不同意」次之，占 20.8%；接續為「非常同意」，占 17.8%；另沒有人覺得「非常不同意」，但有 4 人表示「不知道（確定）」。
5. 在「您認為 113 專線服務過程讓我覺得安全有信心」的選項中，覺得「同意」者居多，占 49.5%；「不同意」次之，占 24.8%，接續為「非常同意」，占 23.8%；另沒有人覺得非常不同意，但有 2 人表示「不知道（確定）」。
6. 在「您認為 113 專線對來電者的個人資料充分保密」的選項中，覺得「同意」者居多，占 59.4%；「非常同意」次之，占 26.7%；接續為「不同意」，占 1.0%；另沒有人覺得非常不同意，但有 13 人表示「不知道（確定）」。
7. 在「您認為 113 專線您的問題都能獲得處理及解決」的選項中，覺得「同意」者居多，占 55.4%；「不同意」次之，占 26.7%；接續為「非常同意」，占 16.8%；「非常不同意」，占 1.0%。
8. 在「您認為 113 專線服務人員處理態度很積極」的選項中，覺得「同意」者居多，占 60.4%；「非常同意」次之，占 20.8%；接續為「不同意」，占 18.8%；另沒有人覺得「非常不同意」。

9. 在「您認為 113 專線服務人員說話口氣溫和且有同理心」的選項中，覺得「同意」者居多，占 57.4%；「非常同意」次之，占 26.7%；接續為「不同意」，占 15.8%；另沒有人覺得「非常不同意」。
10. 在「您認為 113 專線服務人員會主動關心您是否有其他需求」的選項中，覺得「同意」者居多，占 42.4%；「不同意」次之，占 41.4%；接續為「非常同意」，占 15.2%；「非常不同意」，占 1.0%，另有 2 人未填答本題。
11. 整體而言，您對於 113 婦幼保護專線服務的感受中，覺得「滿意」者居多，占 61.4%；「非常滿意」次之，占 19.8%；接續為「不滿意」，占 18.8%；另沒有人覺得非常不滿意，整體而言，相當滿意。

表 4-8 專線使用滿意度次數分配表

題目	非常同意 N(%)	同意 N(%)	不同意 N(%)	非常不同意 N(%)	不知道或 不確定 N(%)
1. 您認為 113 專線很容易撥通	36(35.6)	53(52.5)	10(9.9)	2(2.0)	0
2. 您認為 113 專線電話接聽速度快	26(25.7)	59(58.4)	15(14.9)	1(1.0)	0
3. 您認為 113 專線提供的資訊清楚正確且完整	25(24.8)	59(58.4)	15(14.9)	0	2(2.0)
4. 您認為 113 專線服務人員具有充分的知識回應問題	18(17.8)	58(57.4)	21(20.8)	0	4(4.0)
5. 您認為 113 專線服務過程讓我覺得安全有信心	24(23.8)	50(49.5)	25(24.8)	0	2(2.0)
6. 您認為 113 專線對來電者的個人資料充分保密	27(26.7)	60(59.4)	1(1.0)	0	13(12.9)
7. 您認為 113 專線您的問題都能獲得處理及解決	17(16.8)	56(55.4)	27(26.7)	1(1.0)	0
8. 您認為 113 專線服務人員處理態度很積極	21(20.8)	61(60.4)	19(18.8)	0	0
9. 您認為 113 專線服務人員說話口氣溫和且有同理心	27(26.7)	58(57.4)	16(15.8)	0	0
10. 您認為 113 專線服務人員會主動關心您是否有其他需求	15(15.2)	42(42.4)	41(41.4)	1(1.0)	0
11. 整體而言，您對於 113 婦幼保護專線服務的感受是	20(19.8)	62(61.4)	19(18.8)	0	0

四、其他建議

在給 113 的其他建議上，大致可分為「體系間的協調與溝通」、「緊急個案的立即性」、「線路通暢與人力配置」、「後續處理」、「接線人員的專業度」、「113 專線的功能與定位」及「加強宣導」等等。

在體系間的協調與溝通上，有使用者反應在通報緊急個案時，雙方的標準不一致，可能有一方認為需要立即處理，但另一方可能認為不需要的狀況發生；也可能因為雙方處理流程不明確而造成效率低落；另外，在採證的部分規定不明確。因此有使用者建議未來在家暴聯繫會議上，除了邀請警政、社政、醫療單位參與之外，也邀請 113 之工作人員參與討論，建立明確且一致的處理標準和流程。

而在緊急個案的處理上，許多使用者都期望 113 能以最快的速度來處理緊急的個案，期待可以加快對緊急個案的處理流程，並減少案主重複陳述的次數。也有使用者反應，保護令的申請太慢，無法立即的保護案主。而通報的後續處理中，使用者期待 113，或是家防中心可以主動回覆通報者處理的結果，在回覆的時間上也能儘量縮短回覆的期限。也有使用者期待體系之間在後續服務案主上可以進一步的合作，討論後續可提供的服務分工。

在線路通暢與人力配置上，使用者反應有時撥打 113 時其線路是佔線或是無人接聽的，這也反映出人手不足的狀況，因此期待增加 113 的人力，讓撥打 113 的民眾可以較順利的撥打進去。此外，接線人員的專業度上，有使用者表示 113 無法解決案主的問題，也有使用者表示接線者並非專業人員，可能是志工或是替代役，對問題的反應度不佳。因此，期待在專業度以及能力上能夠再提升，也期待接線人員定期更新手邊的轉介資源，讓通報者可以得到更正確的轉介資源資訊。另外，在 113 內部的交接上，期待白天與晚上的社工員可以確實交接，讓同一個案件的使用者不需要一再重複陳述問題。

在專線功能上，期待可以將 113 專線與家防中心之間的功能界定清楚，而且 113 必須獨立運作，不可與其他的專線合併。最後，在宣導上，期望加強對學校與老師的宣導，使更多人知道 113 的功能。

第二節 113 保護專線內容分析

113 電話錄音的內容分析結果，依來電者/受暴人/施虐者基本資料、保護案件、一般諮詢案件以及整體專業知能評估等部分分析。

一、來電者基本資料

有關來電者基本資料是指性別、年齡、身份別等。以下分述之：

(一) 性別

在 404 通電話錄音資料中，其中有 4 通是有兩人一起來電，故共計有 408 位來電者，由表 4-9 顯示，來電者以女性居多（74.5%），其次為男性（25.0%）。有 2 通（占 0.5%）錄音資料無法辨識通報者性別，且接線社工並未加以詢問之。

表 4-9 來電者性別資料次數分配表（N=408）

類別	次數	百分比 (%)
女	304	74.5
男	102	25.0
無法辨識	2	0.5
總計	408	100

(二) 年齡

來電者之年齡（表 4-10）以 18-未滿 65 歲，占 23.8% 居多；12-未滿 18 歲次之，占 2.2%；0-未滿 12 歲，占 1.0%；65 歲以上，占 0.7%；但有將近 72.3% 是接線社工員未直接詢問來電者年齡資料。

表 4-10 來電者年齡資料次數分配表（N=408）

類別	次數	百分比 (%)
18-未滿65歲	97	23.8
12-未滿18歲	9	2.2
0-未滿12歲	4	1.0
65歲以上	3	0.7
無法辨識（未詢問）	295	72.3
總計	408	100

(三) 身份別

來電者身份 (表 4-11) 以本人居多 (61.8%)；其次為親友 (20.3%)；接續為專業人員 (14%)；其他身份別，例如路人、不熟識的鄰居、教會人士、同學家人、疑似精神病患等，約占 3.9%。

表 4-11 來電者身份別資料次數分配表 (N=408)

類別	次數	百分比 (%)
本人	252	61.8
親友	83	20.3
專業人員	57	14.0
其他	16	3.9
無法辨識 (未詢問)	0	0
總計	408	100

本研究內容分析抽樣分配所獲得之資料，經與「94 年 113 婦幼保護專線諮詢紀錄統計」比較 (表 4-12)，發現在「來電者基本資料」的內容相較於家防會「94 年 113 婦幼保護專線諮詢紀錄統計」的比例相近、差異性不大。但在「年齡」部分有關「18-未滿 65 歲」以及「不詳」的選項上，卻有極大的差異。在聽取電話錄音的過程中，發現接線社工大多未主動詢問來電者的年齡資料 (約佔 7 成)，但在「94 年 113 婦幼保護專線諮詢紀錄統計」中卻呈現以「18-未滿 65 歲」為最多數，顯見此一選項的年齡範圍大，讓填寫者有很大的裁量空間。

表 4-12 94 年 113 婦幼保護專線諮詢紀錄統計與本研究抽樣分配之「來電者基本資料」比較

	次數	百分比	次數	百分比
	94 年 113 專線電話諮詢紀錄		本研究內容分析抽樣分配	
性別				
女	92,212	65.3	304	74.5
男	48,952	34.7	102	25.0
無法辨識	0	0	2	0.5
年齡				
不詳	179	0.1	295	72.3

0-未滿 12 歲	2,043	1.4	4	1.0
12-未滿 18 歲	2,094	1.5	9	2.2
18-未滿 65 歲	136,522	96.7	97	23.8
65 歲以上	326	0.2	3	0.7
來電者身分				
本人	91,366	64.7	252	61.8
親友	22,627	16.0	83	20.3
專業人員	25,712	18.2	57	14.0
其他	1,332	1.0	16	3.9
無法辨識	127	0.0	0	0
合計	141,164	100	408	100
通報類型				
一般諮詢	70,479	49.9	192	47.5
保護案件	70,685	51.1	212	52.5
合計	141,164	100	404	100

二、受暴人基本資料

有關受暴人基本資料是指性別、年齡。以下分述之：

(一) 性別

在 404 通電話錄音資料中，有 320 通顯示有受暴人資訊，其中有 23 通是有 1 人以上的受暴人，故共計有 363 人，由表 4-13 顯示，受暴人以女性居多（76.6%），其次為男性（16.0%）。有 27 通（占 7.4%）錄音資料無法辨識受暴者性別，且接線社工並未加以詢問之。

表 4-13 受暴人性別資料次數分配表（N=363）

類別	次數	百分比 (%)
女	278	76.6
男	58	16.0
無法辨識	27	7.4
總計	363	100

(二) 年齡

受暴人之年齡(表 4-14)以 18-未滿 65 歲,占 24.5%居多;0-未滿 12 歲次之,占 13.8%;12-未滿 18 歲,占 7.7%;65 歲以上,占 1.9%;但有將近 52.1%是接線社工員未直接詢問受暴者年齡資料。

表 4-14 受暴人年齡資料次數分配表 (N=363)

類別	次數	百分比 (%)
18-未滿65歲	89	24.5
0-未滿12歲	50	13.8
12-未滿18歲	28	7.7
65歲以上	7	1.9
無法辨識(未詢問)	189	52.1
總計	363	100

三、施虐者基本資料

有關施虐者基本資料是指性別、年齡、與受暴人關係等。以下分述之：

(一) 性別

在 404 通電話錄音資料中,有 316 通顯示有施虐者資訊,共計有 316 位施虐者,由表 4-15 顯示,施虐者以男性居多(82.9%),其次為女性(6.0%),接續為施虐者同時有男性及女性(2.2%)。有 28 通(占 8.9%)錄音資料無法獲知施虐者性別,因接線社工無詢問。

表 4-15 施虐者性別資料次數分配表 (N=316)

類別	次數	百分比 (%)
男	262	82.9
女	19	6.0
男女皆有	7	2.2
無法辨識	28	8.9
總計	316	100

(二) 年齡

施虐者之年齡(表 4-16)以 18-未滿 65 歲,占 27.0%居多;12-未滿 18 歲和 65 歲以上,各占 0.9%;接續為 0-未滿 12 歲,占 0.3%;但有將近 70.9%是接線社工員未直接詢問施虐者年齡資料。

表 4-16 施虐者年齡資料次數分配表 (N=316)

類別	次數	百分比 (%)
18-未滿65歲	85	27.0
12-未滿18歲	3	0.9
65歲以上	3	0.9
0-未滿12歲	1	0.3
無法辨識(未詢問)	224	70.9
總計	316	100

(三) 與受暴人關係

在 404 通電話錄音資料中,有 14 通電話資料因接線社工無詢問到受暴關係資料,故無法辨識、有 88 通電話錄音資料不適用此分類方式(因為無保護性議題),故在 302 通電話錄音資料中,所呈現之施虐者與受暴者的關係(複選,表 4-17),以「配偶」關係,占 44.8%居多;「直系血親」關係次之,占 17.8%;其餘為「同居」關係,占 3.5%;「四等親以內之旁系血親或姻親」,占 3.2%;「男女朋友」關係,占 2.5%;「前配偶」和「直系姻親」關係,各占 0.9%;「師生」關係,占 0.7%;「鄰居」關係,占 0.4%;其他關係,如陌生人、雇主、警察等,共計 3 通。

表 4-17 施虐者與受暴者之關係資料次數分配表(複選)(N=302)

類別	次數 (%)
配偶關係	181 (44.8)
直系血親	72 (17.8)
同居關係	14 (3.5)
四等親以內之旁系血親或姻親	13 (3.2)
男女朋友關係	10 (2.5)

前配偶關係	4 (0.9)
直系姻親	4 (0.9)
師生關係	3 (0.7)
鄰居關係	2 (0.4)
其他	3 (0.7)

四、保護案件

在 404 通電話錄音資料中，以保護案件居多，共 212 通 (52.5%)；諮詢案件則是有 192 通 (47.5)。以下茲就案件類型、本次來電求助事項 (需求評估)、線上資訊蒐集 (風險評估) 及線上處理方式等部分分析：

(一) 保護案件類型

由表4-18顯示，在212通保護案件中，以「婚姻/離婚/同居關係暴力」類型居多，占68.9%；「家內兒少保護」類型次之，占14.1%；接續為「其他家庭成員間暴力」類型，占7.1%；「老人虐待」類型，占5.2%；「性侵害」類型，占3.3%；「非家內兒少保護」，占1.4%。

表 4-18 保護案件類型次數分配表 (N=212)

類別	次數	百分比 (%)
婚姻/離婚/同居關係暴力	146	68.9
家內兒少保護	30	14.1
其他家庭成員間暴力	15	7.1
老人虐待	11	5.2
性侵害	7	3.3
非家內兒少保護	3	1.4
總計	212	100

表4-19顯示，212通保護案件類型中，暴力型態(複選)以「身體虐待」居多，占84.4%；「精神/心理虐待」次之，占28.3%；其餘接續為「性傷害」，占4.7%；「疏忽」和「遺棄」各占1.4%，另有一通為處理中的舊案，並未說明受暴型態。

表 4-19 保護案件之暴力型態次數分配表（複選）（N=212）

類別	次數 (%)
身體虐待	179 (84.4)
精神/心理虐待	60 (28.3)
性傷害	10 (4.7)
疏忽	3 (1.4)
遺棄	3 (1.4)
其他（處理中舊案，為說明受暴型態）	1 (0.5)

在內容抽樣樣本的保護案件類型分配，相較於家防會「94年113婦幼保護專線諮詢紀錄統計」的分配（見表4-20），差異性不大。其中，較特別的是在老人虐待上，本次抽樣的百分比分配較內政部的全國資料統計高出許多，然而在婚姻/離婚/同居關係間暴力、家內兒少保護以及性侵害的抽樣上，與實際通報的案類在百分比上的分配都是相當接近的。

表 4-20 94年全國113電話諮詢紀錄統計與本研究抽樣分配之「保護案件類型」比較

保護案件類型				
	次數	百分比	次數	百分比
	94年113專線電話諮詢紀錄		本研究內容分析抽樣分配	
婚姻/離婚/同居關係 暴力	47,226	66.8	146	68.9
家內兒少保護	11,702	16.6	30	14.1
其他家庭成員間暴 力	6,537	9.2	15	7.1
老人虐待	910	1.3	11	5.2
性侵害	3,666	5.2	7	3.3
非家內兒少保護	411	0.6	3	1.4
兒少性交易	206	0.3	0	0
失蹤兒童少年協尋	27	0.0	0	0
合計	70,685	100	212	100

（二）本次來電求助事項（需求評估）

表4-21，呈現212通保護案件電話錄音資料中，來電者來電的求助事項為保護性需求者（複選），以「聲請保護令」需求居多，占29.7%；「法律告訴流程」

需求次之，占25.0%；其餘接續為「安全維護」需求，占16.5%；「驗傷流程」需求，占15.1%；「自保策略」需求，占13.7%；「緊急庇護」，占8.0%；「警政協助（報警）」需求，占3.3%；「受暴就醫資訊」需求，占1.9%；「揚言自殺」需求及「請求社工出勤協助」需求，各占0.5%。而表4-22，則是呈現在212通保護案件電話錄音資料中，仍有部分來電者提出一般性需求的協助，但比例不高。

表 4-21 來電者求助事項：保護性需求次數分配表（複選）（N=212）

類別	次數 (%)
聲請保護令	63 (29.7)
法律告訴流程	53 (25.0)
安全維護	35 (16.5)
驗傷流程	32 (15.1)
自保策略	29 (13.7)
緊急庇護	17 (8.0)
警政協助（報警）	7 (3.3)
受暴就醫資訊	4 (1.9)
揚言自殺	1 (0.5)
請求社工出勤協助	1 (0.5)

表 4-22 來電者求助事項：一般性需求次數分配表（複選）（N=212）

類別	次數 (%)
行政諮詢需求	6 (2.8)
離婚或監護權法律問題諮詢	6 (2.8)
藥酒癮處理方式諮詢	5 (2.4)
經濟補助諮詢	4 (1.9)
非保護性議題法律問題諮詢	3 (1.4)
精神疾病處理方式諮詢	2 (0.9)
申訴管道諮詢	2 (0.9)
在地性福利資源諮詢	1 (0.5)
就業問題諮詢	1 (0.5)

（三）線上處理方式

表 4-23，呈現 212 通保護案件電話錄音資料中，接線社工員針對保護性案件的處理方式（複選），以提供「聲請保護令」說明居多，占 45.3%；提供「法律告訴流程」說明次之，占 34.0%；其餘接續為提供「蒐證方式」，占 26.9%；提

供「驗傷流程」說明，占 25.9%；提供「安全維護」（例如請員警至案發現場處理），占 20.8%；提供「緊急庇護」，占 7.5%；提供「受暴就醫資訊」，占 4.7%；提供「自保策略」說明，占 3.3%；提供「社工出勤協助」及「保護性案件行政聯繫」（例如協助聯繫在案中的主責社工員），各占 0.9%；另無法提供來電者保護性案件說明服務，占 4.2%。而表 4-24，則是呈現在 212 通保護案件電話錄音資料中，接線社工員針對保護性案件提供一般諮詢說明服務，其中以「提供非保護性議題法律資源」居多，占 8.0%，其餘項目比例不高。

表 4-23 線上處理方式：保護性議題說明次數分配表（複選）（N=212）

類別	次數（%）
提供聲請保護令	96（45.3）
提供法律告訴流程	72（34.0）
提供蒐證方式	57（26.9）
提供驗傷流程說明	55（25.9）
提供安全維護	44（20.8）
提供緊急庇護	16（7.5）
提供受暴就醫資訊	10（4.7）
提供自保策略	7（3.3）
提供社工出勤協助	2（0.9）
保護性案件行政聯繫	2（0.9）
無提供協助	9（4.2）

表 4-24 線上處理方式：一般諮詢說明次數分配表（複選）（N=212）

類別	次數（%）
提供非保護性議題法律資源	17（8.0）
說明113功能	7（3.3）
提供經濟補助	4（1.9）
協助確認通報	3（1.4）
提供精神疾病處理方式	2（0.9）
提供親職資源	2（0.9）
提供藥酒癮處理方式	2（0.9）
提供心輔資源	2（0.9）
提供偏差行為處理方式	1（0.5）
提供在地性福利資源	1（0.5）
提供就業諮詢	1（0.5）
無法提供協助	2（0.9）

(四) 線上資訊收集

1、風險評估

在212通保護案件電話錄音資料中，社工員進行線上資訊蒐集，在風險評估方面（複選，表4-25），以蒐集「暴力史」之風險評估居多，占50.0%；「最近一次受暴資訊完整蒐集」次之，占33.5%；其餘接續為「傷勢嚴重性」風險評估，占31.1%；「支持系統」風險評估，占14.2%；「家庭關係」風險評估，占13.7%；「自保能力」風險評估，占11.3%。但值得注意的是，在這212通保護案件中，將近有39.6%完全沒有收集到上述任何一項資料。

表 4-25 線上資訊收集：風險評估次數分配表（複選）（N=212）

類別	次數 (%)
暴力史	106 (50.0)
最近一次受暴資訊完整蒐集	71 (33.5)
傷勢嚴重性	66 (31.1)
支持系統評估	30 (14.2)
家庭關係	29 (13.7)
自保能力	24 (11.3)
以上資料全無收集	84 (39.6)

2、過去因應策略（表4-26）

來電者對於自身問題，曾經採取的因應策略，可分為尋求「非正式資源」與「正式資源」二種。在404通電話錄音資料中，共有52通顯示來電者曾經尋求過「非正式資源」，其中以尋求「不同住親屬」協助者居多，占44.2%；尋求「朋友」協助者次之，占34.6%；接續為尋求「同住親屬」協助者，占15.4%；另有3通的求助對象為教會人士、仲介公司人員以及鄰居。在404通電話錄音資料中，來電者過去曾經求助的正式資源，約略可分為六種，而在使用資源後所獲得的結果如下：

404通電話錄音資料，有57通曾經使用警政資源結果，以獲得警方協助處理者居多，占54.4%，但其中有來電者表示警方處理時態度不佳；警方不予處理者次之，占26.3%；接下為警方處理無結果者，占14.0%；另有3通未說明使用結果。

404通電話錄音資料，有6通曾經使用法院資源結果，以獲得法院協助處理者居多，占66.6%，但其中有來電者表示，對法院處理結果感到不滿，例如當庭勸個案返家，且將告訴駁回；法院不予處理者，占16.7%。

404通電話錄音資料，有17通曾經使用家暴中心資源結果，以家暴中心續予處理者居多，占53.0%；家暴中心處理無結果者次之，占23.5%；接下為已結案者，占17.6%；另有1通未說明使用結果。

404通電話錄音資料，有18通曾經聲請保護令其結果，以法院目前尚在處理中者居多，占50.0%；已核發保護令者，占44.4%；接下為無核發保護令者，占5.6%。

404通電話錄音資料，有5通曾經使用社政資源，以社政單位處遇中者居多，占40.0%；處遇後無結果者次之，占40.0%；接下為不予處理者者，占20.0%。

404通電話錄音資料，有21通曾經使用醫療資源結果，以協助處理（例如以開立驗傷單）者居多，占76.2%；醫療單位不予處理者，占9.5%；另有3通未說明使用結果（占14.3%）。

表4-26 線上資訊收集

類別	次數 (%)
尋求「非正式資源」協助	(N=52)
不同住親屬	23 (44.2)
朋友	18 (34.6)
同住親屬	8 (15.4)
其他	3 (5.8)
尋求「警政資源」協助	(N=57)
協助處理	31 (54.4)
不予處理	15 (26.3)
無結果	8 (14.0)
其他（未說明）	3 (5.3)

尋求「法院資源」協助	(N=6)
法院處理	4 (66.6)
不予處理	1 (16.7)
其他 (未說明)	1 (16.7)
尋求「家暴中心資源」協助	(N=17)
家暴中心續處	9 (53.0)
無結果	4 (23.5)
已結案	3 (17.6)
其他 (未說明)	1 (5.9)
尋求「聲請保護令」	(N=18)
法院處理中	9 (50.0)
已核發保護令	8 (44.4)
不核發保護令	1 (5.6)
尋求「社政資源」協助	(N=5)
處遇中	2 (40.0)
無結果	2 (40.0)
不予處理	1 (20.0)

3、轉介具體服務

表 4-27，呈現 212 通保護案件電話錄音資料中，接線社工員在線上直接對來電者說明要協助轉介相關單位服務（複選），以轉介「各縣市社會局或家暴中心」居多，占 23.1%；轉介「警察機構」次之，占 8.0%；其餘接續為聯繫「庇護機構」及「指派社工員出勤」，各占 2.0%；轉介「其他福利性資源」，占 0.9%。

表 4-27 線上處理方式：轉介具體服務次數分配表（複選）(N=212)

類別	次數 (%)
轉介各縣市社會局或家暴中心	49 (23.1)
轉介警察機構	17 (8.0)
聯繫庇護機構	4 (2.0)
指派社工員出勤	4 (2.0)
轉介其他福利性資源	2 (0.9)

五、諮詢案件

在 404 通電話錄音資料中，諮詢案件則是有 192 通。以下茲就案件類型、本

次來電求助事項（需求評估）及線上處理方式等部分分析：

（一）諮詢案件類型

在諮詢案件中（複選，表 4-28）以「行政電話諮詢」（包括詢問通報流程、確認通報、詢問資源電話等）居多，占 32.8%；「離婚或監護權事件相關之法律告訴諮詢」次之，占 23.4%，其餘接續為「家庭暴力相關資訊」（包含夫妻衝突、保護令相關問題等），占 19.3%；「其他類型法律諮詢」（包含非家人間的刑事訴訟、恐嚇騷擾詐騙、遺產問題等），占 7.3%；「家人衝突事件諮詢」，占 6.8%；「兒童及少年管教議題諮詢」，占 5.7%；「疑似精神病患來電」，占 4.2%；「詢問申訴管道」（包含不滿社政、警政、衛生等單位處理方式），占 3.1%；「家暴加害人來電查詢案件」，占 2.1%；另有 1 通電話錄音未說明諮詢議題。

表 4-28 諮詢案件類型次數分配表（複選）（N=192）

類別	次數（%）
行政電話諮詢	63 (32.8)
離婚或監護權事件相關之法律告訴諮詢	45 (23.4)
家庭暴力相關資訊	37 (19.3)
其他類型法律諮詢	14 (7.3)
家人衝突事件諮詢	13 (6.8)
兒童及少年管教議題諮詢	11 (5.7)
疑似精神病患來電	8 (4.2)
詢問申訴管道	6 (3.1)
家暴加害人來電查詢案件	4 (2.1)
其他	1 (0.5)

（二）本次來電求助事項（需求評估）

表 4-29，呈現 192 通一般諮詢電話錄音資料中，來電者來電的求助事項為一般性需求者（複選），以「行政諮詢」需求居多，占 25.2%；「離婚或監護權法律問題諮詢」需求次之，占 21.9%；其餘接續為「非保護性議題法律問題諮詢」需求，占 10.4%；「偏差行為處理方式諮詢」需求，占 4.7%；「精神疾病處理方式諮詢」需求，占 3.6%；「家庭（婚姻）關係衝突諮詢」需求，占 3.1%；「經濟補助諮詢」需求，占 2.1%；「申訴管道諮詢」需求，占 1.6%；「在地性福利資源諮

詢」、「就業問題諮詢」和「身障服務諮詢」等需求，各占 1.0%；另有 3 通電話錄音內容，無法辨識來電者的需求為何。

而表 4-30，則是呈現在 192 通一般諮詢案件電話錄音資料中，仍有部分來電者提出保護性需求的協助，其中以「聲請保護令」需求居多，占 6.8%，其餘項目比例不高。

表 4-29 來電者求助事項：一般性需求次數分配表（複選）（N=192）

類別	次數 (%)
行政諮詢需求	49 (25.5)
離婚或監護權法律問題諮詢	42 (21.9)
非保護性議題法律問題諮詢	20 (10.4)
偏差行為處理方式諮詢	9 (4.7)
精神疾病處理方式諮詢	7 (3.6)
家庭（婚姻）關係衝突諮詢	6 (3.1)
經濟補助諮詢	4 (2.1)
申訴管道諮詢	3 (1.6)
在地性福利資源諮詢	2 (1.0)
就業問題諮詢	2 (1.0)
身障服務諮詢	2 (1.0)
來電者未說明	3 (1.6)

表 4-30 來電者求助事項：保護性需求次數分配表（複選）（N=192）

類別	次數 (%)
聲請保護令	13 (6.8)
緊急庇護	5 (2.6)
法律告訴流程	4 (2.1)
驗傷流程	3 (1.6)
自保策略	1 (0.5)
受暴就醫資訊	1 (0.6)
安全維護	1 (0.6)
揚言自殺	1 (0.6)

(三) 線上處理方式

表 4-31，呈現 192 通一般諮詢電話錄音資料中，接線社工員針對一般諮詢案件的處理方式以及提供保護性議題說明服務（複選）。在一般諮詢案件的處理方式中，以提供「非保護性議題法律資源」居多，占 32.8%；「說明 113 功能」（因為來電者不清楚 113 為婦幼保護專線）次之，占 18.8%；其餘接續為「協助確認通報」，占 12.0%；提供「心輔資源」，占 5.2%；提供「在地性福利資源」需求，占 3.6%；提供「偏差行為處理方式」和「經濟補助」，各占 2.1%；提供「精神疾病處理方式」、「親職資源」、「就業諮詢」和「警政資源」，各占 1.0%；提供「身障服務」和「藥酒癮處理方式」，各占 0.5%。在提供保護性議題說明服務中，以「提供聲請保護令」居多，占 9.4%，其餘項目比例不高。

表 4-31 線上處理方式（複選）（N=192）

類別	次數 (%)
一般諮詢說明	
提供非保護性議題法律資源	63 (32.8)
說明113功能	36 (18.8)
協助確認通報	23 (12.0)
提供心輔資源	10 (5.2)
提供在地性福利資源	7 (3.6)
提供偏差行為處理方式	4 (2.1)
提供經濟補助	4 (2.1)
提供精神疾病處理方式	2 (1.0)
提供親職資源	2 (1.0)
提供就業諮詢	2 (1.0)
提供警政資源	2 (1.0)
提供藥酒癮處理方式	1 (0.5)
提供身障服務	1 (0.5)
無法提供協助	10 (5.2)
保護性議題說明	
提供聲請保護令	18 (9.4)
提供蒐證方式	10 (5.2)
提供法律告訴流程	9 (4.7)
提供驗傷流程說明	7 (3.6)
提供安全維護	4 (2.1)
提供受暴就醫資訊	3 (1.6)

提供緊急庇護	2 (0.1)
提供自保策略	1 (0.5)
提供社工出勤協助	1 (0.5)

六、整體專業知能評估

(一) 判斷及分析

在 404 通電話錄音資料中，接線社工員整體專業知能的表現在「判斷及分析」層面（表 4-32，複選），以「回應通報人需求」居多，占 75.2%；「釐清通報人需求」次之，占 62.4%；接續為「資料蒐集準確」，占 48.5%。

然而，在電話錄音資料分析中，呈現「無法回應通報人需求」者，占 2.7%；「資訊蒐集不準確」者，占 2.2%；「無法釐清通報人需求」者，占 1.2%。

(二) 評估及處遇

在 404 通電話錄音資料中，接線社工員整體專業知能的表現在「評估及處遇」層面（表 4-33，複選），以「提供正確資訊」居多，占 72.0%；「轉介正確資訊」次之，占 15.1%；其餘接續為「告知後續處理流程」，占 7.9%；「熟悉各區資源」，占 5.4%。

然而，在電話錄音資料分析中，呈現「無法提供正確資訊」以及「無危機評估意識」者，各占 1.5%；「無轉介適當資訊」以及「未告知後續處理流程」者，各占 2.0%。

(三) 助人技巧

在 404 通電話錄音資料中，接線社工員整體專業知能的表現在「助人技巧」層面（表 4-34，複選），以「運用結束會談技巧得宜」居多，占 80.0%；「清楚的溝通表達及說明能力」次之，占 69.1%；其餘接續為「運用反應性討論」，占 64.6%；「言語表達恰當」，占 53.7%；「運用初層次同理心」，占 38.6%；提供「情緒性安慰」，占 12.1%；「沒有提供協助」，占 6.4%；「運用高層次面質澄清」，占 3.5%；「真實性的助人者自我表露」，占 1.0%。

然而，在電話錄音資料分析中，呈現「接線電話突然中斷或是中途換人接聽」者，占 7.2%；「言語表達不適當」者，占 4.5%；「無提供情緒性安慰」者，占

2.2%；「欠缺同理心」者，占 1.5%；「無清楚的溝通表達及說明能力」者，占 0.7%；「無運用反應性討論」以及「無真實性的助人者自我表露」者，各占 0.2%。

表 4-32 整體專業知能：判斷及分析次數分配表（複選）

類別	次數 (%)
回應通報人需求	304 (75.2)
釐清通報人需求	252 (62.4)
資料蒐集準確	196 (48.5)
無法回應通報人需求	11 (2.7)
資訊蒐集不準確	9 (2.2)
無法釐清通報人需求	5 (1.2)

表 4-33 整體專業知能：評估及處遇次數分配表（複選）

類別	次數 (%)
提供正確資訊	291 (72.0)
轉介正確資訊	61 (15.1)
告知後續處理流程	32 (7.9)
熟悉各區資源	22 (5.4)
無法提供正確資訊	6 (1.5)
無危機評估意識	6 (1.5)
無轉介適當資訊	5 (1.2)
不熟悉相關資源	5 (1.2)
未告知後續處理流程	2 (0.5)

表 4-34 整體專業知能：助人技巧次數分配表（複選）

類別	次數 (%)
運用結束會談技巧得宜	323 (80.0)
清楚的溝通表達及說明能力	279 (69.1)
反應性討論	261 (64.6)
言語表達恰當	217 (53.7)
初層次同理心	156 (38.6)
情緒性安慰	49 (12.1)
沒有提供協助	26 (6.4)
高層次面質澄清	14 (3.5)

真實性的助人者自我表露	4 (1.0)
電話中斷 (中途換人接聽)	29 (7.2)
言語表達不恰當	18 (4.5)
無提供情緒性安慰	9 (2.2)
欠缺同理心	6 (1.5)
無清楚的溝通表達及說明能力	3 (0.7)
無反應性討論	1 (0.2)
無真實性的助人者自我表露	1 (0.2)

第三節 焦點團體結果分析與討論

家防會在今年 (95 年) 8 月 11 日邀請各縣市地方政府召開「113 婦幼保護專線服務升級專案會議」中決議自 96 年 7 月 1 日起 113 婦幼保護專線，實施集中接線，即家防會委託民間單位承辦 113 不分日夜間及假日 24 小時全天候接線服務，亦即縣市政府可不再另行接線。此一政策使本研究的方向有所調整，也為能對未來實施集中接線有所建言，故研究小組決定在研究後期於焦點團體的討論中納入此一議題，並試圖就目前運作的方式中，期能夠找出未來可能面臨的困境，先行予以討論，使相關單位可預作因應。以下分成五個部份討論之。

一、113 專線運作服務方式

本研究依據前揭所分之五種服務模式，論述其運作服務方式。

(一) 模式一

模式一原有之定義為設有專職社工員接線，但於焦點團體進行後發現，除少數仍有專職社工員接線外；有縣市實際雖稱有專職社工員接線，但實際上則為替代役男擔任接線工作，若有無法處理之時再由社工員接手；此似乎與原有資料之歸類定義不符，替代役男雖為相關科系，業在社工員之督導下，但若由其擔任主要接線工作，實仍有商議之處。

那我們XX區的服務就是兩個替代役在接，其實說實在的雖然他們兩個也是社工系畢業的，但是也才剛畢業，之前還是高職生，那他們兩個

也只能夠做到我要他們做到的標準，所以他們也很希望能夠知道說今天我在線上我能做的是什麼，一些諮詢、一些婚姻，那些很多很深層的東西要不要跟他們談，甚至是法律的部分…（27）。

另外在模式一，較有規模者則設有專線組，含社工員、社工督導及組長等八人，但因為其案量大，故身為其家防中心的窗口，該專線組除白天接聽電話外，亦需要負責所有通報案件的初篩，並決定是否開案，是否由後續組別接手等，工作量大也面臨超時工作。

因為家暴中心有專設一個專線組，有一個組長，一個督導。現在有6個社工員，所以一個team是八個人。但是因為我們還包括說所有通報單進來的案子都要全部下派到專線組社工員的身上，所以今天派多少案就要吃掉多少案，我的意思是督導可能今天就會派案到我們抽屜，所以我們在電話接聽之外，我們還必須去追蹤這些案子。然後如果是兒保案，就是必須先做一個評估，能結掉的就結掉，要開案的就是全部轉後續，所以一個社工員的loading是很大的，所以通常五點多六點下班，但專線組的燈通常會亮到警衛伯伯走才會關，因為加班是常態，一天工作10~12小時是正常的，因為沒有辦法消耗掉案量…（10）。

（二）模式二

模式二的運作方式為，家防中心社工員或者是社會局社工員輪流接線。然而即使如此仍有不同的輪流模式，大致分成三類：1.由社工員輪流至家防中心接線處接線；2.雖為社工員輪流接線，但實際先由替代役男或志工接線，若其無法處理再由輪值社工接手處理；3.社會局因應社工人力不足，將社工人力以三人為一組值勤一星期，在執勤週所有案件皆由執勤社工處理，包括113接聽。對照設專人接聽的模式，模式二的參與社工不諱言，這樣的運作模式在服務品質上有疑慮。

我們113的部分原本有將近20個社工，一天兩個這樣下去輪流，那因為這次應徵13個進來，經過訓練也是加入113。所以基本是我們113現在人力比較充足…（25）

就是當初在設諮詢台的時候，其實本來是不同間，就是在3樓的時候，社工員的辦公室是一間，那113的機房是另一間，所以等於是說社工員一定要調一個過去那邊負責接線，後來我們考慮空間配置，所以我們就整個移到一樓來之後，是在一起…，可是因為位置的關係，所以113離我們有一點遠，所以那一塊就是做我們志工和替代役，他們會先幫

我們過濾一下是不是有效電話，我們在過去接。因為其實我們XX縣的無效電話還蠻多的，就是騷擾電話…（15）

而目前我們 113 接的狀況就是我們放社福中心有兩個值班台，就是固定我們社福中心的專線，民眾的來電跟會面的民眾。另外 113 我們有兩個○○大學社工系的替代役幫忙接，另一個是○○大學心理系的替代役在幫忙接，我們的服務窗台是 113 的替代役，兩個值班，三個其實是一起去處理整個xx縣任何的案件，所以在白天就由 113 和我們兩個值班的社工員一起去接線…（27）

我進來兩年四個多月了，一進來對 113 的印象是那兩個位置經常是空的，以前的社工就告訴我們說我們手邊的案子很重，要我們趕快去處理，那兩個位置會有人來做，組長會告訴你....當然是到後來因為比較要求了，所以我們才會儘量安排一個社工在那個地方，我們也是兩個地方，但只有一個社工；我們有九個 worker 做直接服務，那三個一組，那一組就通包那個禮拜，什麼都給你，忙翻了，三個都去接兒少保，都要求 24 小時，三個都出去了辦公室沒有人還把你 call 回來，那就是執勤組。然後我們 113 就會要求撥一個人去那邊坐…（09）。

我不知道其他縣市啦，那我們要做行政、做個案，又要接 113，所以我們不可能在專線裡面專門接 113，所以真的會影響接線品質....（24）。

（三）模式三

模式三為委外接聽模式，亦即縣市政府委託民間單位承接 113 接聽服務。多數的民間單位不只承辦接線業務，亦承辦相關的服務，如：通報單的初篩、婚姻暴力的後續服務或心理諮商等等。然而，依循不同的委辦模式，運作方式也有所不同。

1. 民間單位承辦，未設有專職人力接聽

因為受限於 113 接線台非設於民間單位處，受委辦之民間運作方式為輪流派遣該機構之社工員至縣政府接線；另外受委託條件苛刻，也使受委託單位萌生結束委託關係。

從前年10月份開始接方案的服務，雖然我們是委外單位，但因為我們是要到縣政府接線，而我們也沒有專職的社工來接線，所以變成我們的社工輪流，每天一位從xx（鄉鎮名）跑到xx（鄉鎮名）去接線，目

前是用這樣的方式在接線...!但是縣府對於這樣的方案，其實他們的補助方式我們有時候不是那麼可以接受...因為有效電話，才有160塊耶...對我們來講真的是很大的成本花在那邊，還要看電話有沒有響，...(07)

2.民間單位承辦，但由機構社工及志工一起接線

民間單位承接 113 業務，因為機構人力吃緊，因此也採用志工一起協助接線，以因應兩線的運作。

那我大概講一下，因為剛剛提到志工的部分，其實我們也有用志工。因為我們社工加督導人力大概也只有六、七個人，而且平均一個社工員是要值兩個班以上，而且我們是開兩線的，所以如果有時候我們沒有志工幫忙的話，其實就只有一個社工員接兩個線，所以我們會比較採取做諮詢、緊急處理、跟資源轉介。因為如果真的做到諮商的話，有一線響著也沒有辦法，社工員的人力也沒有辦法去接... (23)。

3.民間單位承辦，但實際在家防中心工作

因為接線設備於家防中心，故受委託單位之社工員需至家防中心工作，也接受家防中心之督導。然縣府補助不足，故即使有兩台電話，仍僅有機構一名社工接聽。

我們運作並沒有把機器搬到我們機構，是我人過去那邊。那其實就是我到那邊，因為我們也是這種運作模式，就是變成說，因為從之前接電話都是我一個，大概就是有兩線。那時候我一開始來的時候，一月那時、剛慢慢接手的時候，一個人就要負責兩線了... (14)

4.由民間機構承辦，接線設備亦設於機構內，並設有專人接聽

該民間單位承辦類似模式一設有專線組之工作，所有接線設備亦設於此民間中心，再由此民間中心負責接線及初篩之服務。當後續需要開案，則派案至縣政府開案處理。

我們是兩個人一組，因為我們目前是由社工員在做接案及派案的工作，所以我們一名在做接案跟派案，然後剩下的四名分兩組，隔天輪，一組是輪一整天，可是在做接線的同時，也是要做初篩跟後續。所以我們之後有討論，覺得這樣的接線品質真的不好，而且大家會常常受

到後續個案可能需要立即聯繫的部分，可能就要影響到接線的品質，所以我們從九月開始就確定固定會有兩位人力在113，剩下三名人力做後續，可是初篩的案量還是五個人分，只是113的案量是2，後續的案量是1。…（01）

（四）模式四

此模式為社工員督導專線志工，一起負擔接線的工作。有別於之前有些模式是由替代役男先行接線的模式，由專線志工接線的縣市強調專線志工是受過訓練，且接線經驗豐富；並有專門的社工負責督導與排班，始得以維持服務品質。雖然實行此模式的縣市不多，但參與焦點團體的社工，都肯定專線志工的服務。

會有定期培訓，志工有分櫃檯志工和專線志工，針對專線組的志工如果有問題的話就先由專線督導收集，然後定期有一些培訓。因為專線有專人，那跟我們志工離非常的近，所以如果志工有什麼問題，或者他沒有辦法確認這樣的回答O不OK，我們馬上就有專線督導可以提問，是透過這種方式…（28）

對，現在是我這邊通報，然後還有我們113的志工排班也是我這邊負責，然後我會跟志工講得很清楚，就是說我們有20個志工，有的人是每個禮拜來、有的可能是兩個禮拜來，可是他們來他們都已經很熟悉了，我們志工至少都有兩年，自從我帶之後很少退換，二至三年年資，因為我接後我很少讓他們退換…只要是我們縣政府有辦社工員訓練或是說有關家暴、性侵害的，我都會請志工來上課。我一定會請志工來上課，而且我會替他報名…（20）。

（五）模式五

是目前由家防會委託民間單位，擔任各縣市 113 白天由手機發話及夜間和假日的接線服務。因為接線後涉及與 25 個縣市的服務銜接與合作關係，所以，社工員們面對縣市各有不同的接案標準，常覺得困擾；尤其是假日和夜間緊急出勤，對於線上接線的社工員常可能需要花許多的協調。

其實我覺得對世展來講，有個不一樣的狀況是面對 25 個縣市的不同標準…，其實，就算是督導，每一個縣市督導派案的方式也不一樣，我覺得不同的社工員或是不同的督導，他們對同樣類型的案件會有不同的標準…最大面臨的困難應該是各縣市的標準不一樣…甚至但我們有

時候會去評估這個縣市去 call 這樣的案子 O 不 OK，或是如果今天這個案子我們一定要 call，我們一定做好心理準備了，因為在 CALL 的那個過程一定不會太舒服，可能他給我們的一些回饋，會讓我們的社工蠻不舒服的，那可能有的縣市沒問題，就會馬上 CALL…（19）。

其實有些縣市不見得都是單一窗口，像有些縣市也都會分家暴、兒保、還有性侵害這樣子，還有性交易。比如說有些縣市在性侵害可能就歸性侵害那一組在 on call，但是有些他們可能分兒少保、家內亂倫、非家內亂倫這樣分。所以一開始我們也很緊張...好多喔！怎麼這麼多原則，每次要 call 之前一定要看得非常仔細，很怕 call 錯，因為 call 錯我們也會很不好意思，因為在夜間...call 錯對人家一定造成困擾，所以我們在 call 之前一定會比較謹慎...可是如果說在認定上，比如說這次有一個案件，我們覺得應該 call 兒保組，可能 call 的時候對方覺得不是他們要處理的，當然後來我們當然會再跟督導去討論說這個狀況，或者是再請督導和該縣市的督導討論說如果再有這樣的狀況，到底應該是分到哪一組會比較好？（05）

本研究經過分析之後發現高雄縣、南投縣與屏東縣在實際運作時，是較傾向模式四(由社工帶領志工/替代役受理)的方式。其中高雄縣是由替代役男接線，而南投縣是由志工接線，在屏東縣則是由社工輪值，陪同志工同時接線，故在實際運作狀況，暫時將之歸為模式四的分類。經由本次研究之焦點團體也可知，模式一(專職社工員接線)的方式實際上只有台北市是採此模式；最多縣市所採的模式是模式二(防治中心所有社工員兼職輪班受理)的方式，共有十一的縣市採取此模式；其次為模式三(委託地方民間性團體辦理)，共六個縣市，以及模式四(社工員帶領志工/替代役受理)，由五個縣市採取（詳見表 4-35）。

表 4-35 113 婦幼保護專線各縣市模式與實際運作狀況

模式類型	縣市名/單位名稱	縣市名/單位實際運作狀況
模式一： 專職社工員接線	台北市、嘉義縣、高雄縣、澎湖縣	台北市、嘉義縣*、澎湖縣*
小計	4	3
模式二： 防治中心所有社工員兼職輪班受理	台北縣、桃園縣、南投縣、台中縣、台南縣、花蓮縣、台東縣、基隆市、台中市	台北縣*、桃園縣、台中縣、台南縣、花蓮縣、台東縣、基隆市、台中市、台南市、

	台南市、金門縣、連江縣	金門縣*、連江縣*
小計	12	11
模式三： 委託地方民間性團體辦理	宜蘭縣（蘭馨婦幼中心） 新竹縣（新竹縣生命線協會） 苗栗縣（勵馨基金會） 彰化縣（彰化縣生命線協會） 屏東縣（中華溝通分析協會） 新竹市（新竹市生命線協會） 嘉義市（財團法人幸福福利文教基金會）	宜蘭縣（蘭馨婦幼中心） 新竹縣（新竹縣生命線協會） 苗栗縣（勵馨基金會） 彰化縣（彰化縣生命線協會） 新竹市（新竹市生命線協會） 嘉義市*（財團法人幸福福利文教基金會）
小計	7	6
模式四： 社工員帶領志工/替代役受理	高雄市（社區招募） 雲林縣（社區招募）	高雄市（社區招募） 雲林縣（社區招募） 高雄縣（由替代役接線） 南投縣（志工先行過濾） 屏東縣（中華溝通分析協會）（社工輪值搭配志工）
小計	2	5
模式五： 家暴委員會委外辦理(24小時受理)	世界展望會	世界展望會
小計	1	1

*表未參加焦點團體，故無法分析其實際運作模式，暫保留原分類。

綜上所述，在我們研究結果發現，家防會所提供的各縣市接線模式之歸類區分方式，與各縣市實務執行內涵有所不同；正如有許多縣市仰賴替代役男擔任先行接線工作，似乎也回應，不同的縣市對於 113 接線工作的看待與重視有所不同。那到底縣市認為 113 角色定位與其功能為何？是否也反應其對應的服務模式呢？此為下段落要探討的部份。

二、113 角色定位與功能

對於 113 的角色定位與功能，參與討論的社工員指出定位混淆的問題。可能因為當初設立時訂為保護專線，但現今其實多數的電話，已經不僅為通報的用途，民眾在使用上，也需求範圍廣泛，加上縣市政府的立場，亦使 113 實質的服務內容有很大的轉變。

（一）保護案件通報

參與研究的社工員認為，113 的首要角色應該是家庭暴力及保護案件的通報，這個也是當初設立 113 的宗旨。因此有社工員提及，其將 113 設定為緊急通報的功能，為避免佔線影響救援，所以並不希望 113 為諮商的功能。

那目前我鎖定的工作項目是，第一個就是在緊急救援的部分，一定要請他們連結警察資源先到他們家裡處理一些緊急的處理，那之前有幾件案件因為這樣子有一些婦女剛好在經歷受暴過程就有處理一些恐懼的部分。第二個就是說我不把它放在一個諮商，目前我們中心是兩個線，那因為把 113 放在緊急的部分，所以我不希望那個線是 on 在那裡超過 15 分鐘，所以基本上我們的處理比較不把它放在諮商，會放在諮詢，而在轉介的部分也會做一些處理…（27）。

（二）一般諮詢

因為 113 的號碼易於記憶，且經過不斷的宣導，實際上對民眾已經有很大的知名度，然而民眾有時很難去釐清何謂家庭暴力或者是保護通報，因此打來時反倒是需要一般的諮詢服務，多過於實際通報個案，這樣的結果也反應於每月的統計報表上一般諮詢電話為大宗。再者，相關的專線除 110、119 外，目前也僅有 113 提供全年無休專人接聽的服務，所以 113 逐漸形成民眾找尋相關福利或求助的窗口。

其實這在地方已經司空見慣，所以我自己的逆向思考，現在 113 已經是個強勢的號碼，他已經取代張老師生命線，而且那些專線的人員講難聽點，他們也樂得輕鬆，他們其實就像剛剛這位夥伴講的，你就打 113 就好了，方便又好記。那很多不相干的也打過來，那我個人是覺得說，與其加強那些所謂安心專線、自殺防治專線，倒不如我們把 113 的功能擴大…（22）

（三）轉介資源及提供資訊

因為對任何需要求助的民眾，社工人員認為有必要提供協助，即便不是家暴或相關的保護個案通報等，也應該協助其找到資源，因此提供資訊與轉介資源，則是113另一個重要的角色。

其實我們督導有給我一個觀念啦，就是說碰到一些其他的問題，因為他說113就是除了家暴、兒少，就是說不是家暴的問題的話，其實我們就盡量跟他釐清之後，就給他其他資源的電話、就請他打給他這樣子，就不用在他多談很多，因為跟他講說如果是這樣的話，可能就會佔線，就跟他說不好意思…（14）。

沒有清楚過，所有人都可以打，然後連打中華電信報修的也是打113，你跟他講打錯，他還說沒有呀。我覺得那跟上級態度有差，向我們主任要求是說，他今天打電話進來，即使不是家暴、不是性侵害、不是性騷擾這些問題，你還是要服務他，就算他是身障，你還是要替他通報到那個個管中心，然後或者是早聊的部分，或者是說他有經濟困難需要急難救助，你也要幫他通報到急難救助的地方…（13）。

（四）各項服務窗口

但是有時縣市政府常把113當成各項服務提供的窗口，甚至有時在宣傳時也有誤導之嫌，因此加重接線社工員的負擔，也排擠原先定位的保護專線意涵，甚至也使地方政府誤認為113為一般諮詢專線無須太多專業的訓練，故也缺乏督導的機制等等問題。

所以覺得其實113有時候長官會覺得像櫥窗，民眾打進來"不歡喜也要給他講到歡喜(台語)"，所以他會比較期望這也是一個門面，要去安撫他們，所以什麼案件都有，又因為沒有督導，所以覺得自己好像要扛蠻重的…（04）

（五）網絡成員間溝通的窗口

對擔任夜間及假日接線的單位而言，113另外突顯了一個原先不被設定的角

色—**網絡成員間的橋樑**。理論上縣市所在的網絡成員應該要彼此知道聯絡的方式，但是可能存在著不信任的關係，造成彼此希望由 113 接線社工來轉達，或者追蹤案件處理的情形等等，尤其在假日及夜間遇及需要縣市社工員出勤處理的案件，常常使世展的 113 接線社工疲於奔命，忙碌於聯繫不同的網絡或遭致不同網絡的質疑等等困境。這也是未來集中接線後，需要特別檢討與突破的困境之一。

對世展來講，我覺得 113 目前的狀況應該是非常的不清楚，我們的定位其實是非常的不清楚，那除了我覺得我們的個案什麼類型的都有之外，我還覺得有一個部分，就是大家網絡成員或是一般民眾對 113 的期待。那時候我們有討論過一個問題，我們 113 到底是要放在通報的一個角色，還是放在一個轉介的角色。理論上我們應該跟警政、社政、醫療一樣，都是一個通報的單位，然後在全部集中到一個家暴中心，可是現在的一個狀況是我們好像變成家暴中心跟網絡成員中間的那一塊，那家暴中心對我們有一些期待、上面對我們有一些期待...然後我們好像要去當各網絡成員的窗口，去幫忙做這邊跟這邊的協調，可是其實當初 113 的定位應該是要服務民眾，而不是服務網絡成員，可是現在我們花了很多時間在服務網絡成員。對，網絡之間的對話，包括醫療或社政，還有警政，包括教育都是，所以變成是...，剛也提到為什麼老師打電話進來，我們要積極去追案、去通報，那今天醫院打電話進來，要我們馬上 CALL 我們就必須馬上 CALL，社工員不到他們也是威脅我們。對，可是那個角色，其實我覺得有一點，至少把我們這一個通報單位的角色混淆了，這對我們線上社工員來講，也是一個很大的挫折... (19)。

三、113 線上實務經驗

就 113 實務經驗的部份，主要針對社工員在執行接線時，是否遭遇一些困境而言，研究發現社工員分別認為有無效電話及騷擾電話過多、假日或夜間後續資源無法轉介、後續轉介單位無法有效提供協助、各縣市服務輸送體系不一及網絡間使用 113 為行政聯繫過於頻繁等等。

(一) 無效及騷擾電話過多

許多的縣市均表示，113 無效電話及騷擾電話過多，徒增工作量。無效電話

多來自兒童或學生，騷擾電話則多來自精神病患。也因為無效電話和騷擾電話過多，使得縣市政府不得不以替代役男或志工媽媽為第一線篩選接聽，以減少無謂的人力支出。

我個人是覺得在接線的部分，騷擾電話會多一點，而且以學生為多，而且愈來愈多是用辱罵的方式，辱罵工作人員。所以我們後來是請替代役或志工媽媽先幫我們接線，如果有需要社工人員接線的我們再提供服務…（03）

（二）夜間或假日常面臨後續協助的資源無法轉介

如自殺防治、精神疾病服務體系或監護權法律諮詢等等相關福利服務，皆未能於夜間或假日提供服務。因此社工員若接到相關個案，亦無法即時轉介，因此通常需要有具備良好的諮商技巧，先行處理來電者之情緒，並於上班日再行轉介，為此也使得專線社工員，應該接受相關的諮商訓練。

像這樣的線在夜間或是假日都還是會出來，這樣的個案應該是每天都有，所以現在變成是社工員在訓練的過程我們也要求做諮商了。因為夜間其實是轉不出去的，那至少我們要做到說家暴可以做的業務是什麼，那其實點出來的部分是他自己想做的是情緒支持的部分和法律監護權的部分，讓他很清楚的看到這一點，那你今天要要求監護權的部分，那你用家暴的這個部分是得不到的…要讓他很清楚的看到，在最後的過程再做轉介。所以那個部分變成我們也得要做，因為夜間也沒有其他的資源可以轉介得出去…（21）。

（三）後續轉介單位無法提供協助

相較於夜間或假日無法找到後續服務資源，雖然在日間或上班時間可以協助轉介相關諮詢，但也常遇到後續資源單位沒有（無法）適時的提供相關協助，使得個案不斷的重複來電詢問，徒增接線社工員的困擾（如精神衛生與遊民服務的業務）。

有，包括諮詢電話都給他們了，但是他們都回覆說找不到馬上可以提供服務的人員...那我們後來也才知道說他們就是轉給地方健康護士去做家訪...然後他們就會說那個是他們行政人員接的電話，他們有時候在忙行政工作，也沒辦法跟精神病患做線上的會談…（03）

其實我們接線比較困擾的是，怕遇到不是我們的業務，就是一些遊民、精神疾病的個案，尤其是跨縣市的，在聯絡上比如說還要透過我們府內遊民業務的承辦人是不可能的…我們的手機只能接，然後你打出去的話就是說要先外撥，或是用你自己的手機再打…我們一個月500塊，超過要社工員自付…（15）。

（四）各縣市服務輸送作法不一

社會福利在各縣市的服務輸送體系不一，即使是家庭暴力個案，原則上應該有的處遇服務，也可能因地方或者因人而異，因為無法更明確的得知及保證後續的服務輸送，使得接線社工常要面臨通報者的質疑，因此常會加深接線社工的挫折感。尤其是承接夜間及假日值線的世界展望會，因為如此，在研究的過程中不斷的表露在縣市連結時的困境。然而，進一步思維，其實目前該中心已搬遷至台北，對於各縣市服務輸送體系不一的問題，家防會也不斷協助其與縣市協調及溝通，對於未來集中接線，恐怕如何縮短縣市間的接案差距實屬於唯一重要的課題。

最辛苦的部分是跟縣市政府、還有資源網絡合作的部分，每個縣市的作法都不一樣，當案主打電話來問我們說，那你們把我通報進去之後會怎麼樣，我們從頭到尾沒有辦法給案主任何的承諾，社工員是不是真的會給你打電話，或是你得自己打，所以我們都是保險起見，只好跟案主說，如果你擔心社工員沒有辦法聯絡上你，或是你很擔心後續，或是急著想跟社工員談，那可能請你利用白天時間，打電話到各縣市家暴中心，看你的主責社工員是哪一位。所以說我覺得我們線上會有這個困難，因為我們不知道後續轉到縣市家暴中心之後，每一個縣市家暴中心的作法可能又不一樣…(05)

然後再來就是夜間執勤聯絡電話，…其實就是縣市家暴中心沒有給我們足夠的資料，讓我們沒有辦法連絡到執勤的社工人員，結果這個狀況讓我覺得我們線上社工員感到最大的挫折是，我們被社工員(縣市)兇。我覺得這是我們世展會目前以來面對的最大困境，就是我們跟縣市家暴中心似乎不是一個平行的地位，但是我們被縣市家暴中心好像給予了很大的期望，他們希望我們做很多，他們希望我們能接所有的電話，希望我們能釐清所有的案情，可是一旦我們做了一些判準，或是我們需要請縣市家暴中心立即介入，可能有些危機的時候，我們的評估被質疑了，然後甚至跟我們說我們的電話打錯了。因為同樣是社工員，為什麼我們不能將心比心。但是對社工員來講，我們互相之間，

大家都知道彼此很辛苦，我們也真的很小心確定我們沒有call錯人，可是難免就是太多的縣市做法會不一樣，就是我們面對到比較大的困境…（05）

（五）網絡成員使用 113 做為行政聯繫

113 其實主要是讓民眾使用，網絡成員其實應該透過行政電話或是平時的聯繫管道做通報或者是聯繫。然而，實務操作並不盡然，研究者發現無論是內容分析抽樣，或是焦點團體，皆有網絡成員使用 113 保護專線做行政聯繫之用。更進一步詢問社工員發現，網絡成員有時會貪方便，因為 113 撥接快且回應也快，無須總機轉接。即使透過不斷地在網絡間宣導，有些縣市的網絡成員仍然還是無法改撥行政電話作為聯繫。

是不是我們XX縣的警察比較可愛，他們就知道113，一天到晚打113進來問我們通報表收到了沒，不分晝夜。然後半夜也是會打電話說，就躺在床上他也會打電話問你說有沒有收到通報表，可是問題是我們不可能現在去看到辦公室裡面有沒有傳真，所以我們就是不斷地跟他們做一些宣導…（15）。

四、113 專線服務品質管控

因為於內容分析抽樣時，發現錄音資料的保存不盡理想。所以，進一步延伸瞭解線上服務品質管理，雖然家防會有定期的考核，但實際上各縣市 113 的服務品質呈現實有不一。故針對 113 的服務品質之管控，主要聚焦於 113 值線人員是否接受職前或在職訓練、督導機制及線上服務品質監督機制等等。然而，研究發現除世展或是設有專線組之縣市有職前及在職的訓練外，即便是民間單位在接線前皆未有職前訓練；最常使用的督導機制為同儕督導，因為有些接線社工甚至無督導的設置，還有接線社工也呈現年資過淺的情形；對於線上的監督與適時管控幾乎等於無。這樣似乎令人對於線上服務有所質疑，這更可以與內容分析之結果應對。

然後我們接線的訓練方式基本上是用同儕督導，可能一位資深的社工

員在那邊接，可是我們沒有試聽，第一天去就要接了，所以挑戰比較大一點，所以當有時候不知道怎麼回答的時候，可能就要問外面家暴中心的社工，或是自己的社工員…（01）

113 上線後，好像也沒什麼職前訓練，就這樣上線就有社工員去接線了…（02）

對於 113 也沒有所謂的職前訓練，基本上就是電腦操作會了之後，就直接依照社會工作方法接線了…（03）

可能我們只受理白天，也沒有什麼訓練，縣政府也不會辦什麼訓練課程，大部分也都是中心資深的帶資淺的，因為在他委託我們的方案中，也都沒有這樣的訓練課程，所以我們也都是資深的帶資淺的，有時候也就是帶去讓他們旁聽一個月，就讓他們上線…（07）

因為我們沒有督導，所以我們那邊沒有一個頭，而我們的主管就透過電話來管理我們…（04）

至於社工員如何學習接線，多是自行摸索，有先從書面開始，或是聽一些過去的錄音資料；有困難時則詢問有經驗的同事，或者憑個人的經驗自行累積；雖然有許多社工員都表示職前訓練很重要，但是因為新進接線的社工員，有時晉用時間不一，成本效益考量下實無法為其辦理職前訓練。

我們剛開始一定先是書面上的瞭解，然後整個操作模式上的瞭解，然後試著聽以前的錄音帶…（20）。

應該說其實找社工人員就非常的難，所以其實社工員一進來，雖然有 ISO，但是不太可能就是等到 ISO 整個訓練完，我們才真正上線，所以基本上就是來，就馬上幾乎是上線，一邊學一邊做，沒有說這麼制式化，一定要學到什麼程度才可以上線，所以其實就是他們很辛苦的地方，吸收能力和聰慧度要非常的高…因為目前我的工作比較沒有辦法在去分身做線上督導這個部分，所以實際上，就是說現實層面很難做到 ISO 的要求…（17）。

其實我覺得職前訓練真的很重要，尤其是針對新進人員，他可能是從學校剛畢業，那因為畢竟學校教的都是一些學理的東西，沒有實務的經驗，除非他以往在學校實習的時候曾經去到像我們這樣子的機構來做實習，那他可能很快上手…其實有很多都是剛畢業的、沒有社會

經驗的，那我們就發現...因為他們是陸陸續續進來，他不是整批進來，所以並沒有辦法有所謂的職前訓練，...（12）。

當談及辦理職前或在職訓練的困境時，除因為人員報到時間不一，以受委託的民間單位而言，經費根本不夠，縣市政府也沒有補助；除中央或地方政府辦理訓練時可以參加外，特別針對 113 的訓練幾乎很少辦理。

其實沒有參加生命線自己辦的，都是參加內政部辦的一些工作坊，因為機構自己覺得接這個方案是賺錢的嘛，而像我們今年就沒有督導了，就變成我們兩個社工員自己互督...可能有申請到內政部的補助，但是還是要自己貼 40%，所以基金會就沒有錢，所以這個可能是訓練上的困境...（08）

至於有專線組的縣市，因為早已設一套完整的職前訓練，所以社工員在接線前有約兩個月的試接階段，也有個督等機制的設立。

我們專線組有一套非常完整的職前訓練，就是要從試聽到試接，一直到寫個案分析，真的ok一到兩個月我們才會讓你正式上線，而你上線後有時候還會有旁聽的worker。（老師：就是資深worker在旁邊？）對...所以我們基本上目前的品質上應該還是一樣的，維持一樣的訓練...（10）

相較於其他縣市，世展因為主要工作為接線，所以相關的機制較為完備，但目前因為中心剛北上，多數的人員多為新進工作者，有些甚至無第一線家暴或兒保的接案經驗，使得維持線上服務的品質落在該機構的督導上，所以在職訓練相對非常重要。還有，即使政府在發包委託有強調，受委託機構應以有經驗之社工接線；然而受委託單位雖想如此，但有時資深社工員在機構中偏少，以市場需求在應徵時，具年資的社工實又不願擔任 24 小時輪班的工作，因此很難聘到資深社工來擔任。

因為113的後面就是督導，所以督導就是有時候你在接線，他會隨時聽到你的狀況，那我們督導有時候會抽、會回去聽錄音帶，會抽檢說你諮詢的狀況，然後是不是有一些沒有處理就個別督導，有時候我們就可能寫派案的一些諮詢狀況，他會有一些問題，就當場跟你做討論...

(15)。

就目前來講，其實113這部分也就比較特殊啦，所以在新人進來之前，我們最少都會有2個禮拜到一個月的純訓練時間，他們比較沒有辦法就一邊做一邊學，因為很多在線上就很立即…就接線之前，他的基本技能一定要具備，像各種法條，兒少福法、家暴法、性侵害、性騷擾，法令要熟，然後113的系統要熟，然後接線的技巧要好，然後怎麼去做判斷，所以在這個過程內，我們會包括讓他去聽案件、讓他練習怎麼去KEY個案記錄、然後怎麼進去接線、然後有學姐會一對一的帶他接線，然後馬上提出、馬上做討論，這是在職前的部分…那上線之後，還是會有一個資深學姐帶，一定會有一個學姐配一個新人，所以他在接線的時候，只要這個學姐是比較空的，沒有在線上，他就會即時旁聽，我們一定會即時旁聽，然後他所有的個案紀錄，一定都必須給這位學姐看完都OK後，他才可以列印，他列印之後，督導還要再看一次，督導看之後，如果還是覺得有問題，就會請他在過來做討論…我們的個督，新人來講大概一個禮拜到兩個禮拜會有一次，那團督的話，我們會一個月針對個案的做團督，然後一個月是讀書會的討論…在職訓練，一個月我們辦公室舉辦的會有一次就是我們中心舉辦的，然後外面有訓練的話，我們就是會輪…我們就按照他們的年資排他們參加外面的訓練。所以一個月我們內部訓練會有一次、然後個督、團督及不定時個督(19)。

我也覺得蠻贊成專線的部分由資深社工員來做，那最主要是因為每天都在接這樣的案件，承受的壓力是很高的，如果不是資深社工員，他在接線的過程很容易burnout，那包括你在線上你被其他系統的警員罵了，或是你被案主做一些要求，然後他對你有一些人身攻擊，那個社工本身能不能跳脫這個東西去跟他實際談問題，還是直接跟他對衝了起來，而這個東西對於資淺的社工員來說他不能馬上這樣子的，對於資深的社工員來說他比較知道問題的所在是在哪裡。所以我們也是支持由資深社工來做，只是我們目前被委託有一個問題，就是你怎麼讓一個資深社工員願意來做24小時的輪班工作，而且他願意去承受這麼大的情緒的壓力，這是我們遇到的困難…(21)

五、對集中接線的看法與建議

為因應未來集中接線的政策，研究者加入對集中接線的看法與建議，希望社工員們可以對此一政策表達意見。多數的縣市都表示贊成的態度，甚至受委託的時間單位也表示贊成的意見。認為集中接線最大的優點除可以減低縣市政府的人力成本外，實際上在接線的品質也較能有一致性，甚至是相關品質管控的機制，

均較能達成。

113集中統一接線之後，會有一個統一的標準和訓練單位是比較好的。由民間的話可能是效率比較快，像說需要律師的資源，那我們就提供該區律師的資源，還是說相關的地區機構去求助，這個部分是落實民間的好處啦…（08）

那如果明年統一回歸一個單位來接線的話…也是有一個好處，就是他們是一個緊急的通報窗口，然後派到各縣市，那未來的指標和派案的機制會有一個磨合，那我相信到時候又有討論的空間，包括白天的受話窗口或是夜間的…所以我想彼此都有一些壓力，我們也會一再的教育我們社工，大家都很辛苦輪這樣的工作，可能他們晚上接到這樣的電話想了很久做了初步的評斷之後才call我們的，所以就是說在統一委外的時候在統一指標或是後續處理的過程會有一些討論的機制（02）。

不贊成或對 113 集中接線的政策有疑慮的縣市，除了可能現有專線組的組織存廢問題；尚有個案仍舊會回到縣市來處理，如此可能造成個案處理的時效性問題等等。

統一接線的部分，我想在人力的重整上面對於專線組來說是一個新的挑戰，因為我們專線組已經存在很久了，然後他有他的歷史淵源，所以之後人力要怎麼重整，那我們的受案標準我想也跟一般縣市不一樣，那怎麼樣讓統一接線的單位這邊…我想他們還是會面臨同樣的困難啦，因為接案標準就是不一樣，不管是夜間還是白天，那我第二天pass回家暴中心的時候我還是有我自己的評估標準在。因為像on call的業務是放在專線組，所以很多時候協調的工作就放在專線組，可是你要知道，本中心非常龐大，各組之間有各自的…文化..那其實專線組也沒有這麼大支，所以是專線組必須要去跟各組協調，去討論，去fight的。所以以前各組的期待都放在專線組，你就是要做到這些程度，就是現在不可能打散接線的原因就在這裡，因為各組之間也有自己非常自豪的專業，那其實他也不是非常相信其他各組的評估。所以這就是為什麼我們後來會演變成需要三支手機…（10）。

其實剛剛講到集中接線，我是傾向不贊成的，因為非常弔詭的是如果這個案子如果是各縣市社會局的案子，那他轉到集中接線後還是要再轉回來，我覺得這是非常弔詭的，今天如果沒有113以前好多專線，那其實各個社會局有兒保專線、可能婦保專線都有一隻，那以前沒有113的時候這些專線你還是都要接，只是我們不用特別派人去接，這本來

就含在你所有的業務中，電話一來你就是要接。而我覺得說如果是集中接線的話，對個案非常不好是說你要跟他解釋說：以後你打113可能還要轉回來，那如果說要免不了要集中的話，技術上要克服的就是把線用好，例如說你是XX縣市的案子，我就直接用電話轉到XX縣市，我覺得是白天還是要轉到縣市政府…（26）

但是，集中接線仍有一些困境或疑慮需要突破，縣市及世展分別提出相關的建議回應。

（一）113保護專線的定位

在研究進行焦點團體的同時，正是內政部大溫暖計畫正在討論是否併入113的同時，參與研究的社工員一致憂心若未來大溫暖專線與113合併，恐使113更趨複雜化；所幸後來大溫暖有其獨立的專線，113仍然維持既有的功能。然針對113未來集中接線，應該將113定位清楚，仍舊以保護通報為主，避免淪為所有福利諮詢的窗口，但因為113是24小時專人接線，難免會有民眾打來諮詢，故只要後續服務資源清楚，以及宣導保護專線時更強調保護通報的功能，可以漸漸改善不清楚的狀況。

其實我覺得如果可以把113的定位訂得更清楚一點，比如說113這條線進來就是家暴、性侵害、性騷擾的話，我覺得這跟我們假日再接就沒什麼兩樣了，但是如果113比如說民眾非假日打電話進來113，他比較多就不是針對家暴的部分！那或是想要了解社會局現在社會福利的補助，在這些部分其實我們真的不清楚。我記得我們一兩年前就已經針對每一個縣市有打電話去問說你們在社會福利上有什麼補助，我們在一些細項都有做一些修正，可是後來在使用上我們覺得不太夠，而且一直在修正，其實比較擔心的是這個部分。那如果它這樣一直進來，而我們在線上的資源不夠多，其實我們不確定我們該給什麼樣的資源比較好，或者是說他真的是說期待跟縣市政府社工員去做了了解的時候，是不是就直接給他們行政電話就好，但有時候我們也遇過說他打總機，總機會認為說你就是再打給我們就好，總機會檔下來。所以這個部分我會比較期待有一個更具體的配套…（05）。

我覺得未來如果集中接線的話，有幾個就是說，第一個除了我剛提的職前訓練之外，那我希望說這個線一定要聚焦，如果不聚焦的話，其

實像我們自己縣市在接的時候，你這麼多的問題就已經兵荒馬亂了，而且我們的社工，你還可以告訴他說，你就是直接告訴他說，比如剛才他接到了身障，那身障有個管中心的電話，那我們就是提供這個電話，那未來如果是集中接線，他面對 25 個縣市，那這些問題如果沒有聚焦，什麼問題都處理、什麼疑難雜症都處理，那今天他處理之後，因為 113 是在家防會，那他的案件要 PASS 給誰，他們能夠 PASS 到民政嗎？他能夠 PASS 到衛政嗎？都不可能嘛，就是 PASS 來到社會局這裡，那社會局這些社工能夠消化這些案件嗎？有那個權責去處理嗎？我覺得不聚焦，未來的問題就會很多…（12）

我也覺得是對定位要有一個書面化的、要講清楚，還有一個就是要統一一個標準，就比如說剛講各縣市的期待不一樣，我覺得可以以世展為主，那他們就是派給你們，那你們各縣市要怎麼去處理或是聯繫就看你們自己，我覺得這樣會比較好…（16）。

（二）個案後續銜接的機制

就像在討論實務經驗的困境時，如何能讓接線單位與縣市合作機制良好，是許多人關心的問題，除了有聯繫會報及定時的討論，目前的機制也傾向實務操作時，先以接線單位的判斷為主，若有合作上的疑義，除在定期召開的會議討論，家防會也扮演協調的角色。

我剛剛想到一個建議，那剛剛大家都提到未來集中接線後跟地方縣市政府的磨合，那有沒有想過定期開一個會議呢？我覺得有時候透過會議是比較直接的，不然透過電話聯絡也不知道要聯絡誰，或者是聯絡之後訊息有沒有被傳達到社工員，讓他們去執行，所以我覺得有時候只有透過電話是不夠的，那這個會議會讓集中接線單位與縣市政府之間的合作更加順利…（07）。

現在參加會議的縣市是督導，他可以當下去做一個決定和判斷，那有的可能是社工，那他就會比較多的質疑，可能我們跟他講的案情他不願意聽，他就會比較多的指責，為什麼你要CALL我，你的判斷在哪裡，那你現在是要我這麼做囉。就那個語氣，那可能最後還會加個評語，你是不是新來的。我覺得這句話其實對線上的一個WR.來講是一個很大的傷害。我覺得那個溝通的平台機制是需要去建立的，這個對將來的合作可能比較...，我覺得有問題後續大家可以....有開不完的會也沒關係。我想說我們不大可能去分辨各縣市的標準，那有的縣市是堅

持假日不出勤，有的縣市是假日積極出勤，那對我們來說又是一個很大的困擾…(19)。

(三) 社會資源的建檔

在集中接線後，社會資源的資訊與建檔相對非常重要。就目前的狀況，如果只仰賴接線單位定期的更新實際上緩不濟急，因此各縣市定期上網更新當地資源，也有利於集中接線單位在資源連結的正確性及時效性。

還有就是資源的部分，其實各縣市的資源更動，以醫院來講好了，他可能責任醫院最近合作，但合作狀況不好然後就改會，就這一類的東西，我覺得我們資訊獲得都比較慢，因為我們沒有辦法定期打電話給各個縣市，各縣市若能主動告知或上網更新，這對線上來講，我覺得對將來集中接線會是有幫助的…(19)。

那以113系統來講其實裡面已經有資源的建檔，所以目前委員會承辦人員，目前就是在募集全國各縣市的地方資源，就是要求家暴中心把地方上所有的資源電話網絡通通都彙整，送到委員會這邊，那他們之後會全部建檔在113的資源網絡系統裡面。所以當線上人員他們接到線，如果有需要提供任何的資料，只要點進去就可以看到，至於有沒有要做到一整本的資源手冊這樣的東西的話，這個可能還在討論..(06)。

我覺得我們縣市的資源沒有辦法做整合，這是我們在做全國性接線的一個很大很大的問題，縣市的資源在某一個縣市是可用的，那另外一個部分就是其實我會覺得這些資源需要中央統一做一個彙整，那如果這個機制是直接從113這個電話轉到那個單位，我覺得那是比較立即的，但是我覺得我們電話線目前好像沒有辦法克服這個部分，那我會覺得這個部分是要看中央那邊怎麼處理，因為目前113是由家暴委員會，那其他那些服務單位的主管單位是社會司，所以他們兩個單位的想法還沒有一致，所以他們沒有辦法爲了你做一個統整…(21)。

(四) 分區或依案件接線模式的可行性

因為目前世展接線的部分採社工員輪值的模式，因此所有的社工員都必須熟悉所有案件處理與各縣市資源情形，對於接線社工的挑戰很大。故參與研究的社工員提到所謂分區或分案件類別的概念，如果依照發話來源分區，可以將接線社工分組，如此一來縣市也比較知道接線單位的社工爲誰，如有需要也可以進行討論。至於依案件類別分區恐怕可行性較低，以目前家暴法涵蓋範圍，來電者通常

無法判定，況且案件有時為跨類別的，實可能無法具體分類。

我是覺得說那是不是分區，例如說東部地區或是其他地區就是固定哪幾個，就是它線接進去，如果是從東部發話的話，就是分區，這樣比較有溝通的平台…（03）

如果可以克服電話進來分區的困難的話，就是你們分幾個區塊，這幾個區塊就特定接哪幾個縣市的電話，這幾個接線社工在未來聯繫上就會和那幾個縣市的社工很熟..（22）

我覺得初期可以朝向分區，他可能負責南投、彰化（中、中、彰、投）就是六個縣市在輪，那他可能就是比較瞭解說哪些人是窗口，那他也可以知道說，比如南投縣遇到問題，我找不到社工員，我就找督導，我是覺得說可以朝向這樣，而且定期可以下鄉，比如說因為縣市政府的社工員比較難去台北，他們可以一組人負責南投的，就是定期到南投來，就是個督呀或團督呀，就是定期見面也好，就是說比較瞭解、熟悉相互的工作…（15）。

因為其實國外兒少保，家暴，性侵害是同三支專線，三條線完全分開來的，家暴是民間單位，兒保是政府單位，性侵害是一半一半，所以這就是我後來一直在思考還沒跟內部的提，想要做的一個研究以及發表的一個文章，就是我想要去探討113有沒有可能，以後集中接線的話，我會傾向我們內部接線人員是不是要開始進行分組，我覺得要讓社工員有專業分工，要讓他們知道我是在兒保接線的話，我覺得電話進來可以先做分線，是不是什麼案子轉到哪一線，然後讓社工員自己去專心在自己的這方面的專業，然後一段時間之後他們也可以有一些輪替，我覺得這樣的輪替也可以增強他們的專業能力。我覺得在這樣的模式之下，他們可以專心接那一個案子，現在我看到我們社工員很辛苦的是光情緒轉換就很困難。我們除了幫社工員去做專業訓練以外，我還要幫社工員去顧到他情緒的轉換，真的從前一個緊急的家暴，突然之間變到性侵害，突然之間又是精神病打電話進來鬧，我覺得情緒轉換真的是…雖然我們社工員都練就了一身調整的過程，但是其實有一些方法可以讓他們比較順暢…（06）。

（五）電腦資訊系統使用不一

集中接線可能得對現在所使用的資訊系統作一檢討，因為即使大多的縣市皆使用同一套系統，但仍有縣市使用不同系統；另外，縣市登錄個案資料的速度不一，也使得若要查詢是否為舊案，仍有困難；這些都顯示，即使集中接線，仍然

無法確定掌握案件是否被服務的互動資訊，以及針對一些騷擾或特殊性的個案，縣市政府可以適時提醒接線單位。

我可能要講一下，我們xx市是不用世展那一套系統的，所以世展如果接到我們的案子也只能 print 出來，因為我們自己有自己的系統。這以後可能很麻煩，因為我們沒有用那個系統的習慣來派案，我們用自己的系統來派案。我們只有在他真的盧(台語)了很多次，或是他是個變態我們想要提醒其他縣市社工注意時，我們才會 key 進去，不然其他的案子是不進那個系統的… (10)

(六) 提升服務品質

集中接線對現今因為模式分歧所產生的服務品質不一，可能是一個解套的方式。既然如此，對於督導機制與接線人員的專業提升就相形重要。

1. 建立線上督導機制

線上督導的執行，雖然有很多的必要，但現行的機制因為不同的模式，及縣市之間的差異，施行很少；對於集中接線的單位，未來如果有如此的機制，加上應有的社會工作專業督導，才能保障線上服務的品質，也才能適時協助社工，並紓解接線社工的壓力。

勢必未來 113 也會有很多新進人員，那我們也知道 24 小時上班輪的工作，其實流動率是很高的，像在這種情況下，我會建議未來是不是爲了要提高 113 的服務品質，有沒有可能就是有線上督導，就是能夠走線上督導的方式，因為其實你把問題在拿出來討論，第一個時效性，第二個就是說人與人之間的那種接收話語，就是說你去聽人家講話的那個理解的能力、程度是不一樣的，所以如果是說在線上能夠直接督導的時候，其實也可以教育這個社工你在接收別人給你傳遞訊息的時候的那個接收度，可以培養那個部分更精進嘛… (12)

2. 提升接線人員的工作技巧

提升接線人員的技巧也是縣市政府所期待的，雖然期待是資深的人員接線，當接線的社工需要有一定的歷練和能力，如何提升能力相形重要，完善的職前及

在職訓練，需要落實。

我覺得還有一個問題是技巧，你接線人員的技巧，你的社會歷練，包括你做社工，我認為第一線接觸個案的工作人員很重要，那個人如果不是督導，至少要是資深的社工員，當然五年以上叫資深，現在可能三年以上就叫資深了，讓這些人員有充分的能力，然後也去減少他們的工作壓力...（22）

（七）合理的委託條件

因為未來要朝向集中接線，與目前世展現在處理的狀況相比，擴增將會是以倍數成長。然就目前的硬軟體設施設備，必定無法因應集中接線。以目前僅剩約半年的期程，恐需要盡快考量下列的問題。

1.人員配置及薪資的合理

人力絕對是集中接線非常重要的關鍵，需要盡快估算一個合理且為三班制運作模式的人力概算。合理的人力也反應薪資的基礎，如果可以預期未來需要人力，事先的晉用時期應該要估算進去，使得接線單位可以預做職前訓練。

喔，那個人力絕對是個很大的挑戰，我們目前已經有 28 個 WR 了，那因為我們從台中到台北，目前滿一年的差不多有 12 位，所以我們現在變成一年以下的多數，可是在線上的那個督導，其實 113 是非常需要經驗傳承的工作，所以將來在去擴編，那新人一定又會更多，而且現在個案的複雜度比以前高非常多多（嘆氣），所以我覺得這會是將來遇到得最大困難。而且又輪三班，所以我覺得比較不是那麼容易的留住人，其實還包括很多考量因素，包括身體因素、家人因素、家庭因素，還有薪水因素，我覺得這都是要去考量的...（19）。

2.充足的硬體設施及設備

有關硬體的設備及維修，肯定比現在的需求更高，如果全年無休的狀況下，機器故障率可能會提高，話機及聽筒的設備可能耗損率也會提高，所以需要有一定的更新及維修預算。再者，目前假日及夜間接線的所使用空間明顯不足，且多數的工作人員為女性，如何有一個良好且顧及工作人員接線品質的辦公空間，是

非常重要的。倘若有足夠的空間後，對於空間的規劃也應該要朝人性化及性別主流化走向，以對於要 24 小時 365 天無休的環境，有一合理的設計。

目前的硬體設備是不夠啦！因為我們的負荷量一定又比較高，因為我們是 24 小時不關機，所以我們的東西、各種硬體設備都很容易壞掉…（19）

我覺得硬體的部分是比較好克服的，如果說能夠跟家防會那邊達成共識的話我覺得都還可以克服。我們星期天有去參觀中華電信的客服專線，我覺得他們那邊比較人性化，我就舉兩個例子，他們那邊大概有一、兩百個工作人員，他們耳機是一人一副，就是你下了班耳機你自己收走，那我覺得那個在使用率上耗損率會比較低，這是一個，因為其實我們的耳機耗損率很高，因為他是共用的，我前陣子去北市的時候，他們是用話機及話筒，所以他說他們話筒常壞掉（大家笑），就是大家的情緒，那是第一個反應。還有就是晚上十點，他們小夜班下班，他們是可以同一路的人都坐計程車，而且那一筆錢是公司出的，當然我覺得這個部分是不可能的啦，但這是比較人性的部分。講到危險性，其實我們小夜班雖然是十點半才下班，可是能夠準時走幾乎是不可能的，我們大概 10 點半才能夠有一個很專心的時間把我們的紀錄給 KEY 完，所以他們有時候比較新進的人員都 KEY 到半夜兩、三點是很正常的，那半夜兩、三點，那你要回去又危險，睡在辦公室我們的空間又不夠，我們那個場地設施是真的非常、非常糟糕，那又互相干擾，而且床位又不夠，如果大夜班要休息，那你第一班就沒地方睡…（19）。

第五章 結論與建議

第一節 結論

一、網絡成員對 113 保護專線的滿意情形

從總受訪的 101 人基本資料中，分別包含有醫療、警政、教育及社政等等，其中醫療單位（包含護理人員、醫療社工等）居多。受訪者以女性居多（74.3%），年齡分布以「30-39 歲」（50.5%）者最多，受訪者最高學歷部分，以「大專畢業」者居多（58.4%）。

使用 113 的情形，以過去一年裡平均使用 113 的次數，則是「使用 5 次以下」（69.3%）為最多次數；撥打 113 目的，以「通報個案」（80.2%）居多，可見網絡成員還是習慣用 113 通報；值得欣慰的是，超過六成以上用 113 通報的網絡成員，皆表示要求的服務有獲得解決；但是若使用 113 為「確認個案」的部份，實應該改為使用行政電話，不過此一部份也會回應焦點座談時，許多網絡成員貪求便利性使用 113 確認個案的問題，以為 113 的回答人會是同一位社工人員。

然而在使用 113 的過程中，認為沒有獲得妥善服務的因素，皆是以「無法告知後續流程」居多，可見得在保護體系網絡間的合作中，專業人員都期待可以進一步知道案件處理的後續狀況。可以確知通報人基於責任通報後，但期待知道後續服務結果，但這是 113 可以提供的資訊嗎？

有關相關網絡使用 113 的滿意度調查，對於 113 無論在撥通速度、接聽速度、提供資訊、對來電者資料的保密、接線人員態度積極、接線人員具同理心及整體服務的感受皆達八成以上的滿意度；再者，則為接線人員具專業知識、對服務的安全性及問題獲得處理及解決三項有七成以上的滿意度；在滿意度最低的項目則為是否主動了解其他需求此項目最低約六成左右。不過，就整體來說仍呈現相當滿意，顯見 113 存在是具有意義的。

在對 113 的相關建議，在「體系間的協調與溝通」的部份，期待能在家庭暴力聯繫會報上，邀請 113 之工作人員參與討論，建立明確且一致的處理標準和流程；在「緊急個案的立即性」上，期待可以加快對緊急個案的處理流程；而在「線路通暢與人力配置」的建議，則認為增加 113 的人力，讓撥打 113 的民眾可以較順利的撥打進去；「後續處理」方面，使用者期待體系之間在後續服務案主上可以進一步的合作，討論後續可提供的服務分工；對於「接線人員的專業度」上，使用者反應接線者並非專業人員，可能是志工或是替代役，對問題的反應度不佳，故期待在專業度以及能力上能夠再提升，也期待接線人員定期更新手邊的轉介資源，讓通報者可以得到更正確的轉介資源資訊；有關「113 專線的功能與定位」，期待可以將 113 與家暴中心之間的功能界定清楚，而且 113 必須獨立運作，不可與其他的專線合併；最後，在宣導上，期望加強對學校與老師的宣導，使更多人知道 113 的功能。

整體而言，網絡間的成員對 113 保護專線的滿意度很高。但是仍有以下三點是值得未來在服務品質的管理上可以進一步深思：1) 113 與家防中心的服務連結性仍有待加強；2) 緊急案件處理的有效性；3) 113 電話會談的知能技巧提昇。

二、保護專線錄音資料的內容分析

有關來電者資本資料，以女性居多（74.5%），在年齡方面僅 23.8% 通報人有被詢問年齡外，大部分接線社工員均未直接詢問通報者年齡（72.3%），通報者身份為受暴者本人最多（61.8%）。在受暴人的資料中以女性居多（76.6%）、年齡以 18-未滿 65 歲居多（24.5%），但有將近 52.1% 接線社工員未直接詢問受暴者的年齡，其實年齡是判斷受暴者是否有自我保護功能的重要因素，但接線社工員卻未能主動詢問，此部分亟需在專業上提醒。

約有近八成的電話有顯示施虐者的性別，其中以男性為多（82.9%），但有將近 70.9% 是接線社工員未直接詢問施虐者年齡資料，僅有三成有詢問年齡資料者，以 18-65 歲以下居多（27.0%）。施虐者與受暴者的關係以「配偶」關係最多，

「直系血親」關係次之。此部份可以看出，接線社工員並未積極主動詢問施虐者的年齡，如此一來可能會造成後續協助單位（社工員）研判案情的困難度。

在 404 通電話錄音資料中，以保護案件居多（52.5%），另諮詢案件次之（47.5%）。保護案件以「婚姻/離婚/同居關係暴力」類型居多，占 68.9%；「家內兒少保護」類型次之，接續為「其他家庭成員間暴力」類型，暴力型態（複選）以「身體虐待」居多，占 84.4%。在諮詢案件中，以「行政電話諮詢」、「離婚或監護權事件相關之法律告訴諮詢」及「家庭暴力相關資訊」為前三項。

需求的評估方面，保護性需求，則以「聲請保護令」、「法律告訴流程」及「安全維護」需求為前三項。一般性需求以「行政諮詢」、「離婚或監護權法律問題諮詢」及「非保護性議題法律問題諮詢」為前三項；有此可見，113 來電者諮詢的需求很高，尤其是法律相關問題，有可能是因為在家庭暴力的防治宣導上大都是著重在保護令等相關的法律議題。

有關線上資訊蒐集部分，113 工作人員進行風險評估時，以蒐集「暴力史」、「最近一次受暴資訊完整蒐集」及「傷勢嚴重性」風險評估為前三項，但是有將近有 39.6% 完全沒有收集到任何一項風險評估資料。在過去因應策略上，僅有一成左右收集到來電者使用非正式資源，非正式資源以「不同住親屬」協助者居多，正式資源以獲得警方協助處理者居多。

線上處理方式，分為一般諮詢、保護性議題及轉介具體服務三類。針對保護性案件的處理方式（複選），以提供「聲請保護令」說明、提供「法律告訴流程」說明及提供「蒐證方式」、「驗傷流程」和「提供安全維護」說明為最多；接線社工員在線上直接對來電者說明要協助轉介相關單位服務（複選），以轉介「各縣市社會局或家暴中心」、轉介「警察機構」及聯繫「庇護機構」及「指派社工員出勤」為主要轉介服務。

接線社工員針對一般諮詢案件的處理方式（複選），以提供「非保護性議題法律資源」、「說明 113 功能」（因為來電者不清楚 113 為婦幼保護專線）及「協助確認通報」為前三項，顯示除了通報功能外，113 所提供的多為法律和一般諮詢方面，如果 113 不提供後續服務說明，在界定定位及宣導時應該強調，免得許多通報人以為 113 也需告知後續服務。

最後在評估社工員整體專業知能的表現上，在「判斷及分析」層面，多數皆能「回應通報人需求」、「釐清通報人需求」及「資料蒐集準確」；在「評估及處

遇」層面，以「提供正確資訊」為最多；在「助人技巧」層面，以「運用結束會談技巧得宜」、「清楚的溝通表達及說明能力」及「運用反應性討論」為前三項表現最好，但卻仍有「接線電話突然中斷或是中途換人接聽」者及「言語表達不適當」者的情形出現。這可能對應參與焦點團體的社工員提及對部分接線社工的服務態度之質疑，懷疑運用替代役男和志工在無法應對個案，才轉由社工接聽的情形。

總之，內容分析主要希望了解線上服務的情形，透過此次的分析，可以看出接線社工員在基本資料的收集上並不完整，特別是和受暴者自我照顧能力有關的年齡或身心狀況部分。大致來說，來電者的需求，整體上尚能與接線社工的評估處遇結合，對於接線社工員整體的專業表現，研究團隊也都有一致的肯定，但是用詞不當的部份及中途換人接聽的部分應該改進，繼續加強 113 的宣導，或許應該思維是否網絡間的成員都清楚保護專線的意涵，以及如何使保護專線更廣度及明確的讓民眾知道其功能。再者，因為本研究使用錄音資料的內容分析，意外引出各縣市保存錄音資料的不當；建議明定錄音資料保存年限及資料保存方式，可參照社工師法第十七條之規定，個案資料保存十年。

三、焦點團體的結論

(一) 113 專線運作服務方式

在 113 運作模式方面來看，模式一原指設有專職社工員接線的縣市，但於焦點團體進行後發現，除少數仍有專職社工員接線外，有縣市實際雖稱有專職社工員接線，但實際上則為替代役男任接線工作，而較有規模者則設有專線組，但因為身為其家防中心的窗口，故案量大。模式二的運作方式為，大致分成三類：1.由社工員輪流至家防中心接線處接線；2.雖為社工員輪流接線，但實際先由替代役男或志工接線，若其無法處理再由輪值社工接手處理；3.社會局因應社工人力不足，將社工人力以三人為一組值勤一星期，在執勤週所有案件皆由執勤社工處理。

模式三依循不同的委辦模式，運作方式也有所不同：1.民間單位承辦，未設

有專職人力接聽；2.民間單位承辦，但由機構社工及志工一起接線；3.民間單位承辦，但實際在家防中心工作；4.由民間機構承辦，接線設備亦設於機構內，並設有專人接聽。模式四為社工員督導專線志工，一起負擔接線的工作。模式五因為接線後涉及與 25 個縣市的服務銜接與合作關係，所以，世展會的接線社工員們面對縣市各有不同的接案標準，常覺得困擾。

(二) 113 角色定位與功能

對於 113 的角色定位與功能，參與討論的社工員指出 113 的定位混淆的問題。現行社工員認為 113 擔任的角色歸納有五個：

- 1.保護案件通報：參與研究的社工員認為，113 的首要角色應該是家庭暴力及保護案件的通報，這個也是當初設立 113 的宗旨。
- 2.一般諮詢：因為 113 的號碼易於記憶，反倒是一般的諮詢服務，多過於實際通報個案，所以 113 逐漸形成民眾找尋相關福利或求助的窗口。
- 3.轉介資源及提供資訊：對任何需要求助的民眾，社工人員認為有必要提供協助，即便不是家暴或相關的保護個案通報等，也應該協助其找到資源，因此提供資訊與轉介資源，則是 113 另一個重要的角色。
- 4.各項服務窗口：有時縣市政府常把 113 當成各項服務提供的窗口，甚至有時在宣傳時也有誤導之嫌，因此加重接線社工員的負擔。
- 5.網絡成員間溝通的窗口：理論上縣市所在的網絡成員應該要彼此知道聯絡的方式，但是可能存在著不信任的關係，造成彼此希望由 113 接線社工來轉達，或者追蹤案件處理的情形等等，這也是未來集中接線後，需要特別檢討與突破的困境之一。

但從 113 電話錄音的內容分析來看，僅呈現諮詢和通報二項功能，故兩方面確實存在著落差。實際上 113 的角色定位，早已偏離當初設置的初衷，也與國外設置專線或熱線上的運作非常不同，這樣的演變也無疑的顯示，113 實有必要找回其專業的定位，並且確實回歸應有的角色，正如許多社工人員的期待，113

實質上應該還是要定位為緊急救援及通報轉介的角色一般。

(三) 113 線上實務經驗

就 113 實務經驗的部份，主要針對社工員在執行接線時，是否遭遇一些困境而言，研究發現社工員分別認為有無效電話及騷擾電話過多、假日或夜間後續資源無法轉介、後續轉介單位無法有效提供協助、各縣市服務輸送體系不一及網絡間使用 113 為行政聯繫過於頻繁等等。

(四) 113 專線服務品質管控

研究發現除世展或是設有專線組之縣市有職前及在職的訓練外，即便是民間單位在接線前皆未有職前訓練；最常使用的督導機制為同儕督導，因為有些接線社工甚至無督導的設置，還有接線社工也呈現年資過淺的情形；對於線上的監督與適時管控幾乎等於無。至於社工員如何學習接線，多是自行摸索，有先從書面開始，或是聽一些過去的錄音資料；有困難時則詢問有經驗的同事，或者憑個人的經驗自行累積，且中央或地方政府特別針對 113 的訓練幾乎很少辦理。相較於其他縣市家防中心的專線社工，世展目前因為中心剛北上，多數的人員多為新進工作者，有些甚至無第一線家暴或兒保的接案經驗，未來維持線上服務有很大的改善空間。

(五) 對集中接線的看法與建議

集中接線仍有些困境或疑慮需要突破，縣市及世展分別提出相關建議回應。

- 1.113保護專線的定位：應該定位113仍舊以緊急救援及通報轉介為主，避免淪為所有福利諮詢的窗口。
- 2.個案後續銜接的機制：能讓接線單位與縣市合作機制良好，除了有聯繫會報及定時的討論；實務操作時先以接線單位的判斷為主，若有合作上的疑義，則另行定期召開會議討論。

3. 社會資源的建檔：各縣市定期上網更新當地資源，有利於集中接線單位在資源連結的正確性及時效性。
4. 分區或依案件接線模式的可行性：如果依照發話來源分區，可以將接線社工分組，如此一來縣市也比較知道接線單位的社工為誰。至於依案件類別分區恐怕可行性較低。
5. 電腦資訊系統使用不一：仍有縣市使用不同系統，加上縣市登錄個案資料的速度不一，也使得若要查詢是否為舊案，仍有困難。
6. 提升服務品質：應該包括（1）建立線上督導機制及（2）提升接線人員的工作技巧。
7. 合理的委託條件：應該包括（1）人員配置及薪資的合理及（2）充足的硬體設施及設備。

第二節 建議

針對本研究的目的及結果，提出下列建議，期能提供政策面或實務面的參考。

（一）立即可行建議

1. 提昇線上服務品質

主辦機關：內政部家防會

協辦機關：各級地方政府

為了理解 113 的線上服務品質，本研究訪問了 101 位網路人員與 28 位 113 主責或接線人員焦點座談，並分析 404 通 113 的電話內容，大致有以下的發現。首先，打進 113 的服務事由大約不出家暴事件或緊急救援及轉介服務，但一般諮詢佔了約一半，儼然成為一諮詢電話，在緊急時刻恐將排擠家暴事件的危機處理。接著，在 101 位網路人員的訪談中，有 81 位確曾通報個案，約 56 位表示通報獲得妥善回應，25 位認為未獲得妥善回應，滿意程度整體良好。在告知網絡人員的後續處理流程及無具體轉介服務兩方面最為網絡人員所詬病，仍有改善空間。

從民眾來電的內容分析上，接線人員在回覆不同類型的來電對象（即保護案件和一般諮詢）大致提供符合對象的服務，亦即針對保護性案主提供聲請保護

令、法律告訴流程、蒐證、驗傷方式、緊急安全回覆以及保護處遇相關的資訊。在諮詢案主方面，則提供行政轉接及法律諮詢的服務次數較高，其中又以離婚或監護相關的法律諮詢件數為高，與家庭關係的衝突較有關，這倒是 113 專線無心插柳的結果，卻也值得思考。最後，本研究也針對線上人員的服務提供及會談技巧進行內容分析。大致來說，404 通的電話中，確實回應通報人要求者達 75.2%，但資料收集準確度卻僅有 48.5%，尤其是針對保護案件的求助，顯示線上人員急於提供保護性或福利資訊，對於暴力案件相關的風險評估竟有高達 39.6% 未曾詢問收集，對於後續緊急救援及保護服務轉介的轉銜順暢恐有阻礙。

因此，為保證線上服務品質，本研究提供兩項建議，說明如下：

(一)113 服務成效的評估架構

綜合國內外相關的研究，要確保 113 的服務品質可以從下列四個面向切入，服務滿意度，服務品質控管，線上督導模式建構及與各縣市防治中心的轉銜順暢程度。

在服務滿意度方面，一方面透過「台閩生活狀況調查」詢問民眾對 113 的認知、使用及滿意度，以掌握廣大民眾的意向；另一方面透過線上立即回饋的方式獲知來電者的立即性滿意程度。在線上服務品質的控管方面，一方面可透過線上服務的錄音內容進行內容分析，了解接線人員是否「回應通報人需求」、「資料蒐集準確程度」、「提供正確資訊」、「善用助人技巧」等五個方面來評估及專業知能表現；另一方面透過線上督導方式，直接指導線上應答或事後錄音來檢討，以提供服務品質。在線上督導模式的建構方面，一方面透過督導過程的紀錄，來建立督導流程，以指導專業知能的學習，另一方面透過線上接線及旁聽的方式，加強會談技巧的準確性。在與縣市政府防治中心的轉銜程度方面，一方面透過定期聯繫會議進行具體轉銜問題的協商，另一方面透過制度性規定及契約訂定方式規範 113 與縣市之間的轉銜流程，務使通報與處遇服務之間的連貫性和順暢度達成。

(二)113 線上服務品質的提昇

雖然線上服務人員在回應來電者的需求上尚稱不錯，會談技巧也大致能夠發揮，但在蒐集有關家暴案件的風險評估方面仍有缺漏及不足之處，加上所接來電

內容一半以上為一般諮詢，專精知識有待增強。具體建議有二，一是 113 人員的訓練應落實線上督導成效、職前訓練及在職訓練，如有可能安排新進人員家防中心至防治中心觀摩接案或處遇，以增進其對家暴案件的熟悉度。二是立基於 113 的線上服務內容來研發 113 接線訓練的教材及指導手冊，作為 113 接線人員的訓練依據參考。具體做法為：運用 113 電話錄音資料，例如進行錄音資料檔案的逐字稿整理，整理的目的以作為接線的 Q&A 或在職訓練的訓練素材之用，訓練接線社工員回應技巧及學習語言的使用等，以提昇專線服務的品質。

2. 113 婦幼專線的模式

主辦機關：內政部家防會

協辦機關：各級地方政府

根據 113 的設置歷程來看，最早的「通報」專線是由台灣省政府統籌辦理，在民國 84 年成立「台灣省兒童少年保護熱線中心」，是全國性、單一對象的 24 小時通報管道。直到民國 87 年，「家庭暴力防治法」通過，設置「24 小時電話專線」的職責回歸各級地方政府主責，原本是為了方便通報與處遇服務的連貫性，但在各縣市政府值班人力不足的情況下，乃由幾個縣市委託世界展望會提供「非上班時間」的通報服務，直到今日。雖然如此，根據本調查的資料顯示，各縣市政府所採用的 113 服務模式因接線人力配置及資源多寡而不同。

由本調查結果來看可知，目前台灣 113 的運作模式中，以模式二（防治中心所有社工員兼職輪班受理）的縣市最多，共有十一個縣市，但通報與處遇業務的相互競合與排擠，將會使社工員疲於奔命，難以一一回應受暴案主的需求。其中，模式三（委託地方民間性團體辦理）與模式四（社工員帶領志工/替代役受理）分別有六個縣市及五個縣市使用此模式，但由於線上服務非防治中心社工所掌控，接線品質與專業程度堪慮，有時還會增加防治人員的後續處理。在這五種模式中，模式一（由專職社工員來接線）似乎是一個較為理想的模式，這種線上服務具有單一功能、專人接聽的特性，接線的品質與服務轉銜較好。模式五則為中央政府委託世界展望會負責接聽「非上班時間」，是一種輔助性的線上支援。

其實，從英美兩國的「熱線中心」或「專線中心 (Call Center)」的模式來看，「單一專線」的模式似乎比較常見，也就是由政府提供經費，或民營，或公營來設立一條專線，由專業接線人員負責緊急通報、轉介服務與福利諮詢工作。

在兒童保護專線方面，美國有「Child Helpline」，英國有「Children Protection Helpline」，都是單一專線，全國適用的通報管道。在婚姻暴力防治的專線方面，美國有「The National Domestic Violence Hotlines」，英國有 Helpline，也是條單一專線，全國適用的通報管道，由此可見線上服務的國際潮流。

因此，為了增進 113 的功能性，本研究建議家防會可以就下列幾個模式與各縣市政府協調，建議如下：

一、依法回歸地方政府

根據家庭暴力防治法的規定，開設 24 小時電話專線依法是地方政府的職責，基於地方政府對資源的掌握，通報與服務處遇之間的連貫性，得以維繫。但是在地方政府財源不足，人力不足的情況下，地方政府勢必配置相當人力，或者委託民間團體或志工，負責接線，線上服務品質難以保證。若採此模式。中央政府僅能從人員培訓、考核督導及經費補助等管道來提升 113 線上服務品質。

二、中央集中接線

如果 113 完全由地方政府轉由中央政府統籌經辦理，有助於家暴事件通報的事權統一性及開案一致性，更有助減輕各地方政府的接線人力負荷的壓力，成本效益自有其可觀之處。但是，各地方政府的處遇資源分佈不同，轉銜標準不一，集中接線工作人員最擔心的是將面臨 25 個縣市 25 套規定，更遑論個別社工的研判標準不一。因此，若採中央集中接線取向，家防會就必須與各縣市政府訂定明確的轉銜流程及雙方的權利義務，降低轉銜的交換成本，俾利於集中接線發揮功能。

(二) 中長期建議

1. 朝向單一功能專線取向發展

實施至今，113 已經成為強勢的「熱線中心」或「通報中心」，每年打進專線電話人次都超過四十萬通，工作量相當高。但除去大量的無效電話，每年通報的家暴案件及一般諮詢的電話通次約在十四萬通左右，幾乎每個月一萬通次，接線量相當驚人。然而，在十四通的來電中，只有一半的通次涉及家暴案件的通報，另一半的通次則為各種諮詢電話，其中有縣政府利用專線進行行政詢問，其他也有相當高比例的諮詢則有關法律議題、社會福利、家庭關係、親子管教、精神病

患案件等，真是包羅萬象，甚至有一通抽樣是由一位自殺意圖的來電者，表示是由生命線（目前有些地區的生命線已無 24 小時服務）轉來求助，113 功能無限擴大到令人匪夷所思的境界。這種由具體服務提供所呈現出來的「表達性需求」（expressed needs），其實是突顯目前社會缺乏 24 小時特定功能的諮詢電話，以致民眾有任何疑問全部都灌進 113，如此已大大的模糊了真正家暴案件的緊急救援與通報轉介功能，一旦事涉人身安全的家暴案件發生，恐有延誤或缺漏的隱憂。同時，113 接線人員之專業知能大多都聚焦在家庭暴力防治的領域，對於事涉親子管教、家庭關係衝突等議題，相關的專業知能有限，反而容易造成來電者的挫折，而對 113 產生抱怨！最近，為了因應經濟弱勢家戶的福利諮詢及提供協助，行政院內政部特別設置一條單一功能的「大溫暖專線」，號碼為「1957」，已引起許多回響，是中央政府繼 113 之後再次設置的特定服務窗口，是一項值得推崇的創舉。

依本研究所收集的國外文獻彙整，亦可看出幾乎所有的專線或熱線都以單一服務對象及單一問題類別為其專線或熱線的功能為主要之趨勢。又從本次調查中可以看出，一般諮詢的來電大多集中離婚或監護權的法律議題、家庭關係衝突、親子管教困擾等方法。為了減輕 113 的龐大負擔，本研究建議政府可以再另外籌設一條「家庭服務」的 24 小時專線或諮詢服務中心，聘請專業人員（如家庭關係協商者、律師等）專門回答有關家庭關係及相關法律的議題，或可間接降低家暴案件的發生，促進民眾的家庭功能提昇。如此一來，排除大量的家庭關係諮詢電話後，113 也能確實回歸於家庭暴力通報及緊急救援的功能上，確保個案的權益，降低任何排擠效應，使專線確實發揮功能。

參考書目

中文部分

- 台灣世界展望會 (2005a) 台灣世界展望會兒童少年暨婦女保護中心簡介，
<http://www.worldvision.org.tw/protect/introduction.htm>。
- 台灣世界展望會 (2005b) 電話服務流程，
<http://www.worldvision.org.tw/protect/flow.htm>。
- 朱柔若譯 (2000) 社會研究方法：質化與量化取向。台北：揚智。
- 余漢儀 (1999) 兒童保護-蹣跚學步的台灣經驗，於林萬億等著台灣社會福利的發展-回顧與展望一書，台北：五南。
- 吳敏欣 (2005) 通報專線服務模式之探討-以台灣世界展望會辦理 113 婦幼保護專線為例，社區發展季刊，112，22-39。
- 林玲 (2004) 國民對於政府推動「家庭暴力防治業務」及「性侵害犯罪防治業務」瞭解程度摘要分析，中國統計通訊，15:4，36-43。
- 胡幼慧主編 (1996) 質性研究—理論、方法及本土女性研究實例。台北：巨流。
- 黃淑容 (1993) 兒童保護責任報告制度之研究—台北市國小教育人員之經驗，文化大學兒童福利學系碩士論文。
- 蘇淑芬 (2001) 社會工作人員提供 24 小時保護服務之工作滿意度、工作負荷與服務品質研究，高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文。

英文部分

- Atkinson, P. and Coffey, A. (2004). Analysing documentary realities. In D. Silverman (ed) *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*, 2nd Edition. London: Sage.
- Ben-Ari, A., Azaiza, F. (2003). Effectiveness of help Lines Among Sociopolitical Minorities: A View From Both Sides of the Line. *Families in Society*, 84(3), 417-422.
- Bennett, L., Riger, S., Schewe, P., Howard, A., and Wasco, S. (2004). Effectiveness of Hotline, Advocacy, Counseling, and Shelter Services for Victims of Domestic Violence. *Journal of Interpersonal Violence*, 19(7), 815-829.
- Bobevski, I. and McLennan, J. (1998). The telephone counseling interview as a

- complex, dynamic, decision process: A self-regulation model of counselor effectiveness. *Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 132(1), 47-60.)
- Boddy, J., Smith, M. and Simon, A. (2005). Telephone support for parenting: an evaluation of Parentline Plus. *Children and Society*, 19(4), 278-291.
- Boehm, K. E. (1998). Calls to teen line: Representative concerns of adolescents. *Adolescence*, 33(132), 797-803.
- Bos, A.E.R., Visser, G.C., Tempert, B. F. and Schaalma, H.P. (2004) . Evaluation of the Dutch AIDS information helpline: an investigation of information needs and satisfaction of callers. *Patient Education & Counseling*, 54 (2), 201-206.
- Bryant ,R. A. (1998) .An Analysis of Calls to a Vietnam Veterans' Telephone Counselling Service. *Journal of Traumatic Stress*. 11(3) 589.
- Bryant, R. A. and Harvey, A. G. (2000). Telephone crisis intervention skills: A simulated caller paradigm. *Crisis: The Journal of Crisis Intervention and Suicide Prevention*, 21(2), 90-94.
- Coman, G. J., Burrows, G. D. and Evans, B. J. (2001). Telephone counselling in Australia: Applications and considerations for use. *British Journal of Guidance and Counselling*, 29(2), 247-258.
- Coughlin, D. D., Daly, D. L., Garrett, C. R., Shandhan, D. L. and Teare, J. F. (1995). America's children in crisis: Adolescents' requests for support from a national telephone hotline. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 16(1), 21-33.
- Czech, C. (1998). *Analysis of children's calls to the NSPCC National Child Protection Helpline*. London: NSPCC.
- Flick, U. (2002). *An Introduction to Qualitative Research*. London:Sage.
- Franks, M. and Medforth, R. (2005). Young helpline callers and difference: exploring gender, ethnicity, sexuality in helpline access and provision. *Child and Family Social Work*, 10, 77-85.
- Hepburn, A.(2005).“You're Not Takin' Me Seriously”’: Ethics and Asymmetry in Calls to a Child Protection Helpline. *Journal of Constructivist Psychology*, 18(3), 253-274.
- Hopkins, G. (2005). End of the line? *Community Care*, Issue 1361, p. 42-43.

- Hunt, P. A. (1993). Relateline: an evaluation of a telephone helpline counselling service for marital problems. *British Journal of Guidance and Counselling*, 21, 3, p. 277-289.
- Kinzel, A. and Nanson, J. (2000). Education and debriefing: Strategies for preventing crises in crisis-line volunteers. *Crisis: The Journal of Crisis Intervention and Suicide Prevention*, 21(3), 126-134.
- Lazar, A. and Erera, P. (1998) . The telephone helpline as social support. *International Social Work*, 41(1), 89-101.
- Loring, M. T. and Wimberley, E. T.(1993). The Time-Limited Hot Line. *National Association of Social Workers*, 344-346.
- MacLeod, M. (1995) *What Children Tell ChildLine About Being abused*. London: ChildLine.
- Mishara, B. L . and Daigle, M. S. (1997) . Effects of different telephone intervention styles with suicidal callers at two suicide prevention centers: An empirical investigation. *American Journal of Community Psychology*, 25(6), 861-885.
- Mitchell F. (2003) . "Can I come home?" The experiences of young runaways contacting the Message Home helpline. *Child and Family Social Work*, 8, 3-11.
- NSPCC (2006) The Helpline,
<https://www.nspcc.org.uk/nspcc/helpline?action=showhelplinecontent9&view=helpline> .
- Paukert, A., Stagner, B., and Hope, K. (2004). The Assessment of Active Listening Skills in Helpline Volunteers. *Stress, Trauma and Crisis: An International Journal*, 7 (1), 61-76.
- Potter, J. and Hepburn, A. (2003). 'I'm a Bit Concerned'--Early Actions and Psychological Constructions in a Child Protection Helpline. *Research on Language and Social Interaction*, 36(3), 197-240.
- Rubin, A. and Babbie, E. (2001). *Research Methods for Social Work, 4th Edition*. Belmont, CA:Wadsworth/Thomson Learning.
- Saunders, A., Epstein, C., Keep, G., and Debonnaire, T. (1995) '*It Hurts Me Too*': *Children's Experiences of Domestic Violence and Refuge Life*. London: WAFE.
- Scott, S. (1993). Beyond Belief: Beyond Help? *Child Abuse Review*, 2, 243-250.

- Statham, J., Cameron, C., Jones, E., and Rivers, K. (2004). *Getting Help: a survey of reception and initial contact arrangements in social services departments*. London: Thomas Coram Research Unit.
- Szendre, E. N. and Jose, P. E. (1996). Telephone support by Elderly Volunteers to Inner-city children. *Journal of Community Psychology*, 24, 87-96.
- The Maple Women's Psychological Counseling Center (2001) *Cases by Women's Hotline on Domestic Violence Research Report*, China: Beijing.
- Vincent, S. and Daniel, B.(2004). An analysis of children young people's calls to Childline about abuse and neglect: A study for the Scottish Child Protection Review. *Child Abuse Review*, 13, 158-171.
- Wasco, S. M., Campbell, R., Howard, A., Mason, G. E., Staggs, S. L., Schewe, P. A., and Riger, S. (2004). A Statewide Evaluation of Services Provided to Rape Survivors. *Journal of Interpersonal Violence*, 19(2), 252-263.
- Williams, M., Bradshaw, C., Fournier, B., Tachble, A., Bray, R., & Hodson, F.(2005). The Call-Centre: A child welfare liaison program with immigrant serving agencies. *Child Welfare Journal*, 84(5), 725-746.
- Women's Aid (2005) Helpline,
http://www.womensaid.org.uk/help/national_helpline.htm.

附錄一

113 婦幼保護專線工作模式（含 25 各縣市及世展會）

模式類型	縣市名/單位名稱	人數
模式一： 專職社工員接線 (4)	台北市	6
	嘉義縣	1
	高雄縣	2
	澎湖縣	1
模式二： 防治中心所有社工員輪 班受理（兼職） (12)	台北縣	32
	桃園縣	11
	南投縣	7
	台中縣	13
	台南縣	20
	花蓮縣	7
	台東縣	9
	基隆市	2
	台中市	14
	台南市	6
	金門縣	1
	連江縣	1
模式三： 委託地方民間性團體辦 理 (7)	宜蘭縣（蘭馨婦幼中心）	5
	新竹縣（新竹縣生命線協會）	2
	苗栗縣（勵馨基金會）	2
	彰化縣（彰化縣生命線協會）	2
	屏東縣（中華溝通分析協會）	2
	新竹市（新竹市生命線協會）	1
	嘉義市（財團法人幸福福利文 教基金會）	1
模式四： 社工員帶領志工受理 (2)	高雄市（社區招募）	6 專職+20 志工
	雲林縣（社區招募）	10 兼職+21 志工
模式五： 家暴委員會委外辦理 (24 小時受理)	世界展望會	26

資料來源：家暴委員會（2006）113 婦幼保護專線集中式 VS.分散式接線分析報告

附錄二

國外相關研究(1993-2005)

作者/年代	篇名	研究方法/主要論述	研究結論/建議
Loring, M. T. & Wimberley, E. T. (1993).	The Time-Limited Hot Line.	<p>熱線最初的設計是提供危機介入和轉介服務，且發展成多元性質的熱線服務，來解決問題例如騷擾和性侵害、老人需求、藥酒癮、自殺意圖、兒童虐待等等。運用電話方式來滿足人們的需求不斷地增加，反映出「電話」成為人群服務網絡的重要媒介的一種文化現象。</p> <p>「Time-Limited Hot Line」(時效性熱線)是針對特殊議題而發展的方案，本文提供一種三角模式來設計此方案並檢視三種方案案例。</p>	<p>「時效性熱線」有別於之前的熱線模式的功能為大量的媒體立即性的介入，因為在短時間內需提供社區(群)有效的建議。</p> <p>成功的「時效性熱線」三因素為：主辦(贊助)者提供立即性的公共宣傳，或是持續性的媒體報導；行政設備流程的完善，例如電話系統、員工人數、專業訓練、熟悉轉介資訊、發展來電接案形式等；公共關係，熱線初期社區領導者可以回答電話問題，或是運用小冊子、海報、傳單等方式告知大眾，運用電視跑馬燈以增加能見度等。</p> <p>亞特蘭大三種時效性熱線方案：「12月憂慮熱線」、「青少年懷孕熱線」、「民主國家會議熱線」。</p> <p>未來「時效性熱線」將逐漸增多，因為藉由電子媒體讓社會問(議)題能見度增加，促使擴增社會服務網絡。</p>
Scott, S.(1993).	Beyond Belief: Beyond Help?	<p>本文摘要了第四頻道於1992年播出關於宗教儀式虐待(ritual abuse)系列報導後，開放專線讓民眾撥打諮詢，處理了191通關於ritual abuse的諮詢電話，接線者為心理學家、精神病理學者、性侵害諮詢師及社工，必須經過訓練及與遭受ritual abuse之倖存者深入討論後方能上機接線。</p>	<p>50%來電是關於ritual abuse，來電者的擔心及焦慮程度相當高漲，均渴望獲得協助，少數來電者認為可藉由自殺以脫離痛苦。</p> <p>此專線之缺點在於接線者之回應缺乏足夠的支持，並未給與正確的資訊及協助，造成來電者基本需要無法被滿足，焦慮感也無法被釋放，另一缺點為專業的轉介服務資源不健全，因此資訊的提供及再訓練將是目前最為重要的部分。</p> <p>另外亦有許多個案是以家內性侵害的方式進入保護體系中，在後續服務過程中才發現有ritual abuse的現象。</p>
Coughlin, D. D., Daly, D. L., Garrett, C. R., Shandhan, D. L. & Teare, J. F. (1995).	America's children in crisis: Adolescents' requests for support from a national telephone hotline.	<p>「The Boys Town National Hotline」是加拿大提供給有困擾的兒童、父母的免費危機、資源和轉介熱線服務。</p> <p>本研究共計蒐集1991年9月至1992年6月63705通電話(以10-19歲來電的青少年)，其中46392通的危機電話作為研究的分析資料。</p>	<p>研究分析顯示，大多數青少年會尋求匿名性支持協助來處理遇到的困擾和問題，且依年紀和性別而有不同程度的需求。</p> <p>親子、同儕關係是青少年早期(9-12歲)的關心議題，研究主表示「親密感」的需求以及父母和同性朋友是主要的關係來源。並對危機熱線諮詢師建議，針對不同年紀的青少年的發展需求要具備更多的敏感度，也要認知到不同性別的需求與問題所處理的關係議題是不一樣的。</p> <p>針對機構服務(如緊急庇護)者，提出青少年工作者應該瞭解青少年的跪家行為是一種很平常的現象，因此要去因此瞭解其發展需求會對工作有所助益。</p>
Szendre, E. N. &	Telephone support by	本研究描述芝加哥伊利諾州的	研究發現(1)貧民區內的孩童，年紀越大的女孩越

Jose, P. E. (1996).	Elderly Volunteers to Inner-city children.	<p>「Grandma Please」(課後協助熱線)，由老人志工擔任電話諮商者，提供貧民區孩童的服務方案。</p> <p>分析 1991 年 11 月至 1992 年 10 月，共計 4678 通電話記錄，並且訪談 108 位孩童(包括來電者與非來電者)以及 37 位老年接聽電話志工。</p>	<p>容易使用該熱線，內容以人際關係和學校問題為主，喜歡接受「Grandma」的建議；(2) 電話記錄分析發現來電者的內容，以提及正向事件和成就為主，以獲得成年人的稱讚與認同；(3) 訪談未曾來電者的原因為，沒有獲得相關資訊以及不覺得來電後可以獲得幫助；(4) 老年志工給予該方案很高的滿意度，以及喜歡與孩童間的互動。</p> <p>該研究也指出，此種跨代間、跨種族的電話接觸，可以同時提供支持給兩種危機族群：貧民區的孩童以及老年人。</p>
Mishara , B.L. & Daigle, M. S. (1997)	Effects of different telephone intervention styles with suicidal callers at two suicide prevention centers: An empirical investigation.	<p>本研究以兩個自殺預防中心為研究場域，旁聽 110 位志工接線過程，共蒐集 617 通電話，利用過程及結果評估的方式檢視對於長期致電自殺專線或突發性來電者之成效。</p> <p>同意接受研究之接線志工將被告知研究者將以遠距離的方式同步旁聽其接線過程，資料並將匿名處理。</p> <p>過程評估之方式為利用”助人反應表”歸類實務工作者可能產生的回應方式，研究者同步旁聽並記錄評估其服務過程。</p> <p>結果評估之方式為利用憂鬱量表(由研究者填寫)、自殺危急程度量表(接線者填寫)、以及與個案訂立契約(由研究者填寫)三個面向評估之。</p>	<p>研究結果：自殺預防中心對於來電者有顯著的幫助。</p> <p>(一) 結果評估</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 來電者之憂鬱感由接聽初始至結束有明顯的降低。 2. 來電者之自殺危急程度由接聽初始至結束有明顯的降低。尤其在突發性致電的個案中比起長期性的個案焦慮感降低程度更為顯著。 3. 長期來電的個案中擬定契約程度之比例比突發性來電的個案顯著地較高。 <p>(二) 過程評估</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 接線反應的類型分為直接回應 (directive style, ex: 指導性、提供建議、反應式討論、提供資訊、拒絕等技巧) 及間接回應型 (rogerian style ex: 接納、贊同、開放式問題等技巧) <p>(三) 過程與結果間的關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. 使用越多間接回應 (rogerian style) 方式能有效降低來電者的焦慮，並更有可能在終止電話前達成雙方的約定。 6. 使用間接回應 (rogerian style) 方式對突發性來電的個案焦慮降低之影響更為顯著。 <p>作者表示並非所有專線上的情境都適合用 rogerian style 回應，尤其在一些相當危急的自殺來電時，接線者必須有明確的指令及直接的方式回應，盡量避免來電者傷害自己。</p>
Bobeviski, I. & McLennan, J. (1998).	The telephone counseling interview as a complex, dynamic, decision process: A self-regulation model	<p>本研究目的在於研究電話諮商訪談的效用為一種複雜的、動力的以及決策的過程，並以 Omodei 和 wearing1995 年的模式來進行分析，以預測電話諮商效用。</p> <p>研究對象為澳洲墨爾本三個主</p>	<p>研究結果顯示，來電者對諮商效用的評分與諮商師對自我的動機認知努力程度、對來電者的情緒涉入(指與任務取向適切的情緒涉入)、焦慮、自我的表現評分以及諮商經驗的多寡和多元性是相關的。</p> <p>將諮商訪談視為一種複雜的、動力的以及決策的過程，可以促使更進一步的知道有關諮商效用的決定性因素</p>

	of counselor effectiveness.	<p>要提供危機熱線機構的 40 位 (25 位女性、15 位男性) 電話諮商師, 並由四位以角色扮演的方式佯裝為來電者。</p> <p>以 Omodei 和 wearing1995 年的問卷為基礎來評估研究對象的電話諮商內容, 共包含六大面向: 動機、意圖、專注度、厭倦度、涉入程度、焦慮, 由研究對象自填。諮商效用則由案主 (佯裝的來電者) 來打分數, 使用兩種量表以及諮商者自評。</p>	的理論性知識, 以及促進諮商師的訓練與督導。
Boehm, K. E. (1998).	Calls to teen line: Representative concerns of adolescents.	<p>少年熱線為經由訓練的高中生負責接線, 不提供諮商服務, 而給與來電者積極傾聽、問題解決、或轉介資源之服務, 並由專業社工進行督導及協助。</p> <p>此研究欲檢視來電青少年熱線的少年個案所關注的議題, 是否能代表其他少年所關注的事項。故比較 1993-1994 來電者以及一般國高中生所關注之事項是否有所差異, 利用複選的問卷勾選其所關注之事項。</p>	少年熱線蒐集 372 筆資料; 一般國高中生則有 18600 筆資料, 比較結果兩者所關注之事項相似度極高, 為同儕關係、家庭問題自尊及酒藥之使用狀況、及學校情形, 故可表示少年熱線之個案所關注事項可代表一般少年的狀況。
Bryant, R. A. (1998).	An analysis of calls to a Vietnam Veterans' Telephone Counselling Service.	<p>以九週為期限, 提供「越南退伍軍人」電話諮商服務的諮商師, 接聽電話時須完成設計好的監督表格, 包括問題本質、通話時間、來電者的基本資料 (狀況)、問題陳述、與正式諮商機構的關係、後續追蹤的需求程度等資料。</p> <p>共蒐集 854 通記錄, 扣除不符合的 (如惡作劇、打錯電話、行政電話等), 共計有 274 通符合條件。</p>	研究發現與建議 (1) 危機介入需求佔了 18% (包括自殺或是攻擊他人), 另外家庭暴力、物質濫用、創傷記憶、憂慮以及對政府的憤怒也是主要的來電諮商議題; (2) 許多越戰退伍軍人在黑夜或是清晨特別需要支持性服務; (3) 建議電話諮商服務扮演危機管理者 (不管對象是退伍者本人或是親友) 的角色; (4) 訓練電話諮商師對於退伍軍人的背景及相關知識能有充分的瞭解; (5) 退伍軍人經歷創傷反應但未接受正式治療協助, 此議題要注意, 以免造成後來的適應困難; (6) 研究發現來電者對緊急問題的處理滿意度不錯, 故該方案可提供當退伍軍人不願主動向一般諮商機構尋求協助時的服務模式。
Lazar, A. & Erera, P. (1998).	The telephone helpline as social support.	研究以色列的幫助專線 (help line) 對於已婚或單身的來電者所提供社會支持之分析, 此專線服務之民眾相當廣泛, 並無特殊種族、性別、宗教或問題的設限, 接線者為志願服	<p>研究結果:</p> <p>來電者中單身者比已婚者更需要社會支持, 並較高比例多次來電, 尤其是以色列的社會是以家庭為導向, 故單身人士承受更多的社會壓力, 此外, 孤獨及疏離感亦是工業社會之產物, 非正式支持體系功能減弱之際, 將更需要</p>

		<p>務者，有些曾為助人專業工作者。而社會支持包含情緒、自尊、歸屬感、安全感及認同感。</p> <p>研究問題：1.致電原因 2.致電者所需要的協助為何。</p> <p>資料來自於接線者對於 1990-1992 年之間 25-64 歲的來電者共 10171 名，於其來電時所做的資料登錄。</p>	<p>社會支持。</p> <p>來電主要原因在單身者多為情緒問題，而已婚者則以情緒及家庭問題為主。</p> <p>文獻顯示專業人員應該具備積極傾聽、資訊提供、轉介以及諮商之功能，但作者認為在龐大的來電中，此專線應著重於提供更多的社會支持，尤其是對於單身人士，短時間諮商、危機介入、情緒支持或實際的支持，例如：諮詢、建議及轉介都是專線的重要功能。</p>
Bryant, R. A. & Harvey, A. G. (2000).	Telephone crisis intervention skills: A simulated caller paradigm.	<p>以四週為期限，使用五種版本的測試劇本，每種使用 6 次，共計 30 通模擬的諮商電話。用九種面向來分析「越戰退伍軍人電話諮商」服務內容，以評估電話諮商師的處遇能力。</p>	<p>研究結果將九個面向分別歸類為四部分：一是「諮商技巧」，研究結果顯示諮商師的關係建立、接納、同理心等基本技巧均具有良好的能力；二是「與越戰退伍軍人相關的知識」，結果顯示諮商師缺乏對退伍軍人特殊背景經歷、心理狀況（創傷壓力反應）等知識的瞭解；三是「行動建議」，諮商師的危機評估能力不佳；四是「整體評估」，整體的品質和適切性尚佳。</p> <p>研究建議，服務特殊對象的來電者要提供完整的訓練，以熟悉來電者的相關知識和呈現的問題。此種模擬電話方式，不僅是有效的訓練方式，也可以評估諮商師。</p>
Kinzel, A. & Nanson, J. (2000).	Education and debriefing: Strategies for preventing crises in crisis-line volunteers.	<p>危機熱線是一種提供個人在危機中的重要服務，使缺乏其他支持網絡的個人可以致電尋求協助。而電話志工的主要角色為聆聽、支持來電者、提供資訊以及轉介機構。機構依賴這些志工完成大量案件，但卻也面臨不斷地招募新人以及訓練的工作。</p> <p>志工通常會面對人們的痛苦、可怕經驗，也可能影響自己的想法與感受，「同情疲乏」被視為「照顧的代價」。</p>	<p>「教育」和「Debriefing（提出詢問）」是避免引發志工同情疲乏和離開的兩種策略。</p> <p>「教育」是指一開始訓練危機熱線志工時，要教育他們知道此份工作可能產生的影響，例如同情疲乏的症狀、枯竭等，協助志工分辨這是工作的本質，而不是因為他們本身能力的不足。持續性的訓練以及同儕的分享討論也是教育訓練的方式之一。</p> <p>「Psychological Debriefing」是一種預防和減少創傷症候群的機制，通常用於事件發生後的立即、短期處理。有效的 debriefer 應該是提供督導和支持，而不是負責去評鑑志工的人，步驟為確保參與者的保密性、情緒反應（感覺）階段、症狀階段、教導階段和重返（未來的計畫）階段。</p>
Coman, G. J., Burrows, G. D. & Evans, B. J. (2001).	Telephone counselling in Australia: Applications and considerations for use.	<p>儘管澳洲有許多電話諮商服務，然而卻少有研究來檢視其成效及價值，本文藉由文獻上的探討及分析，依諮詢時間長短（危機諮詢或長期諮詢）以及電話諮詢互動方式（錄音或真人接線），檢視電話諮商之價</p>	<p>作者認為電話諮商可提供個人在危機或一般時刻支持及協助，且便利於遠距離或行動不便的個案，實證研究亦支持電話諮商較有效率，其優點如下：提高服務可即性、提供立即可性危機支持、匿名性高、服務人數多、節省成本。</p> <p>電話諮商中常用的技巧包含一般人際互動技巧、人性</p>

		值所在。	洞察及認知及行為觀點的運用。
Ben-Ari, A. and Azaiza, F. (2003)	Effectiveness of help Lines Among Sociopolitical Minorities: A View From Both Sides of the Line.	本研究擬評估於以色列的阿拉伯人所專設的保護專線之成效，故以評估服務使用者對保護專線之瞭解、以及評估服務使用者及服務提供者對於保護專線服務之經驗兩種方式評估其成效。並以問卷的方式利用訪員於來電者致電通話完畢後經過其同意，轉由訪員詢問其受服務之經驗，並於之後立即訪談提供服務的人員，瞭解雙方之感受經驗。	研究結果： 1. 情境脈絡：致電者多為 30 歲左右單身女性，致電因素多為需要支持及引導，且來電者認為自己的問題多半相當嚴重。 2. 求助經驗結果：求助問題多為家庭關係問題、或個人議題，對於專線之期待則為學習處理問題的因應方式或尋求支持。對於接線的志願服務工作者評價相當高，甚至高過於接線人員的自評分數。此外，2/3 的受訪者認為求助經驗相當好，未來若遭遇困難並會再度尋求協助，並表示諮詢後亦能舒緩遭遇問題的嚴重性
Mitchell F. (2003)	"Can I come home?" The experiences of young runaways contacting the Message Home helpline. Child and Family Social Work	少年求助專線乃一免費電話，提供離家少年留下重要訊息及尋求幫助或庇護。 本研究欲瞭解近三個月來致電此專線的案主特徵、狀況及與求助專線聯繫之動機。	大部分案主是逃家，次部分是從機構或寄養家庭中逃離，而逃家原因多半為家庭因素中的親子關係不良，並多數呈現在家中遭受肢體虐待，或是於學校中有適應不良之狀況發生。 另外在逃離機構的部分，原因多為不滿意機構中的管教方式、轉換安置場所過於頻繁，使其覺得不快樂。 此外尚有一群案主是被趕出家門，表述父母對其肢體傷害及情緒上的拒絕，也可以透過此專線與家人重新聯繫與溝通，增加成功回家的機會。還有少數案主是因為心理疾患而逃家。 線上人員敏感體察少年的需求，提供其傳送資訊或是專業諮商輔導的需求，年齡越小的案主在離家越早的時期會接觸此專線，。 離家的少年必須與社工談，瞭解其離家原因，線上有時會提供多方通話的方式或提供個案聯繫方式，協助協調其返家，即使有時案主不想回家，還是會被社工
Potter, J. & Hepburn, A. (2003)	'I'm a Bit Concerned'--Early Actions and Psychological Constructions in a Child Protection Helpline.	本研究分析英國 NSPPC (倫敦的 call center) 兒保熱線 50 通電話(共有 12 位接線者，通話時間為 5-50 分鐘)，關注「來電者來電的原因 (RFG)」。	分析對話的文本後，研究者發現「concern constructions」是初期來電原因的主要元素： 1. 「concern constructions」讓來電者的「揭露」可以有多元的面向去解釋來電的原因。 2. 來電者的「揭露」，使得機構要求接線者的角色是要去蒐集證據。但卻反映出知識的不平等，因為來電者知道發生什麼，但是 CPO 卻不知道。 3. 來電者的「揭露」，讓 CPO 可以決定要如何行動或是轉介等。但卻反映出對體制知識的不平等，因為 CPO 瞭解兒保流程，但來電者不知道。

			<p>4. 「concern constructions」提供 CPO 另一種方式視來電者的「揭露」為嚴肅且合宜的動機，而不是一直要去證實，提供一種中立的處理方式。</p> <p>5. 「concern constructions」讓來電者可以呈現出他所「關心」的立場。</p>
Bennett, L., Riger, S., Schewe, P., Howard, A., and Wasco, S. (2004).	Effectiveness of Hotline, Advocacy, Counseling, and Shelter Services for Victims of Domestic Violence.	<p>本研究評估伊利諾州 54 個家庭暴力防制機構之服務，類別包含熱線、諮商、法律陪同及庇護。熱線的人力由志工半專業及專業人士經過密集的专业危機訓練所組成，在線上提供相關資訊及諮商輔導之服務。</p> <p>研究者蒐集一個會計年度的資料，並以集叢評估的方式加以分析，反覆與實務人員討論以建構客觀的評估工具。</p> <p>資料來源由 54 個機構的工作人員自我評估服務輸送過程之結果，以郵寄問卷的方式評估之。</p>	<p>研究結果：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 家暴受害者確實藉由熱線諮商及法律陪同的服務，得到更多資訊及增加支持。 2. 家暴受害者確實藉由諮商及法律陪同的服務，在決定時得到更多幫助。 3. 家暴受害者確實藉由諮商，而產生更多自我效能及因應技巧。 4. 家暴受害者在庇護所中是覺得安全的 5. 諮商方案的影響雖小但顯著
Bos, A.E.R., Visser, G.C., Tempert, B. F., Schaalma, H.P. (2004).	Evaluation of the Dutch AIDS information helpline: an investigation of information needs and satisfaction of callers.	<p>本文評估荷蘭致電 AIDS 專線中來電者的需求及服務滿意度。在其服務結束後，由研究助理於線上進行訪談評估（約七分鐘）研究於 2000 年 1.2 月開始共進行七週，樣本共 309 個。</p> <p>訪談大綱包含：背景資料致電內容（私人或一般事項）電話服務評估（對談滿意度、問題有否得到適當之資訊或協助、傾聽程度、諮商技巧、通話時間長短是否合宜）、專線效能（包含電話是否容易撥進來、等待時間、何處得知專線資訊、多久使用一次、專線開放時間）</p>	<p>研究結果：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 男性多數為詢問個人感染 AIDS 的問題，女性則詢問較為一般性的問題，與以往研究不同之處在於 AIDS 檢測的問題常被詢問，理由可能與政策宣導有關。 2. 專線提供資訊的部分男女有別，男性多需要愛滋感染的資訊，女性則是較一般化的問題，對於專線服務的部分滿意度高，並對諮商技巧有正向的回應，特別是對於詢問私人性的問題的致電者，其滿意度較詢問一般問題的人來的高。另外低社經之案主群較少致電，可能與其求助模式及習慣有關。 3. 來電者對於專線效能以及專業服務滿意度均高。
Paukert, A.; Stagner, B. & Hope, K. (2004).	The assessment of active listening skills in Helpline Volunteers.	<p>本研究目的在於評估學生熱線志工的積極聆聽技巧透過訓練和繼續教育是否能改善，以及現有的評估工具 CCDI (Crisis Center Discrimination Index) 是否為有效的評估指標。</p>	<p>研究發現 CCDI 的分數和督導對積極聆聽技巧的評估分數，兩者間缺乏顯著的相關性，因此無法支持 CCDI 是一個有效的測量工具。</p> <p>但研究發現經過訓練後，CCDI 的分數會增加，表示透過訓練，積極聆聽技巧是有改善的。另外雖然訓練後，經過一段時間再追蹤所測得的 CCDI 分數，並未有明顯的</p>

		<p>研究對象為 Texas at A&M University 的學生諮商熱線的學生志工，共分為兩組，一組在 2001 年 5 月接受訓練 (14 人)；另一組在 2001 年 8 月受訓練 (13 人)。訓練開始前及結束後分別接受 CCDI 測量工具的評估以及督導的評估，並在接受訓練後的 6-9 個月再接受一次 CCDI 測量工具的評估以及督導的評估。</p>	<p>改變，但是督導對學生志工的評分卻是有明顯的增加，表示積極聆聽技巧的改善與熱線工作經驗有關。研究者建議針對接線工作經驗的督導，或許較持續不斷地給教育訓練，較能有效地改善積極聆聽技巧。</p>
Vincent, S. and Daniel, B (2004)	An analysis of children young people's calls to Childline about abuse and neglect: A study for the Scottish Child Protection Review.	<p>本研究欲瞭解主動求助保護專線、疑似受虐的兒童及青少年，以近一年內之來電資料為量化研究資料，以及近兩星期內求助專線之個案記錄為質化分析資料，以瞭解致電者之受虐狀況及求助形式，以提供保護體系實務上之建議。</p>	<p>受暴內容大多為肢體受暴及性虐待，描述受虐狀況常是相當嚴重的，然僅有 8% 人曾告訴相關官方機構受虐之情事，尤其是男孩主動求助比例甚低。</p> <p>另外，對於保護體系接觸的主要的抱怨則為缺乏行動力，有些孩子表示不信任警察或社工，不需要正式的幫助，另外也有一需孩子表示曾隱瞞老師或醫生不明傷勢造成的真正原因，未曾與保護體系接觸的孩子則希望可以與社工討論，並表示擔心保護體系動作過大。</p> <p>最後，有學者提出保護體系應建構協商的空間，讓案主不用經過調查的過程，就能得到專業或線上立即的服務，作者則認為這種作法尚需謹慎評估。</p>
Wasco, S. M., Campbell, R., Howard, A., Mason, G. E., Staggs, S. L., Schewe, P. A., and Riger, S. (2004).	A Statewide Evaluation of Services Provided to Rape Survivors.	<p>本文乃針對伊利諾州性侵害專線進行成效評估，評估服務的面向包含：緊急專線、倡導以及諮商服務三個部分。</p> <p>研究方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 緊急專線及宣導：由專線人員於服務結束後進行調查，針對資訊提供、情緒支持、宣導以及協助決策的部分利用簡短問卷進行評估。 2. 諮商服務：由諮商人員請案主於諮商前、後完成兩次評估。 	<p>研究結果：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 緊急專線中所蒐集的樣本有 259 個，宣導服務有 281 個、諮商服務有 1215 個。 2. 七成以上來電者均為受害者，主要致電原因為正遭逢危機或需要轉介其他資源，將近一半的致電者因情緒低落或遭逢危機，不願意參加評估。 3. 專線及宣導的部分顯示來電者的滿意度高，並表示能達到預期中的成效；另諮商服務前後所顯現的影響有顯著的差異（前後資料核對後，有 76 組可前後比對） <p>研究限制：評估結果變異性不大的原因是否由於受訪者承受社會期待的影響，或是由服務者直接詢問其滿意度所致，此外案主滿意度不必然完全代表服務之成效，若要測量成效應加入其他評估方法。</p>
Boddy, J., smith, M. and Simon, A. (2005).	Telephone support for parenting: an evaluation of	<p>本研究藉由次級分析來電資料、錄音資料的評估、以及與來電者面談，瞭解親職專線之成效。</p>	<p>來電諮詢者多為單親家庭之家長，諮詢內容包含兒童行為、管教問題及心理衛生問題、雙親衝突、監護權等等。</p> <p>服務使用經驗之評估分為傾聽技巧、接聽電話者之敏</p>

	Parentline Plus.	<p>評估面向包含服務使用者之特質及檢視服務使用後之經驗。</p>	<p>感度、需求滿足程度、談話步調、建議、結束對談技巧，研究團隊評估七成以上都是回應技巧充足的。</p> <p>另針對來電者對於服務使用之經驗訪談結果多數為滿意，來電者表示其需求多為需要建議及忠告、確保自我行為無過當、需要與人討論，甚少人是真正要為其問題尋求解決之道。</p>
Franks, M. and Medforth, R. (2005).	Young helpline callers and difference: exploring gender, ethnicity, sexuality in helpline access and provision.	<p>因研究中多顯示男性求助之比例少於女性，因此性別差異對於求助行為引發本研究探討性別及其他差異對於青少年求助專線的影響。</p> <p>研究方法為蒐集三支兒童保護專線（包含跪家專線）與37名案主進行焦點團體，並與專線工作人員進行深度訪談、郵寄問卷及電訪蒐集相關資訊。</p>	<p>研究發現造成少年不求助之原因可能在於不同文化的社會中對於男子氣概及形像的建構，在某些文化中在求助行為中必為發現性別差異，因此傾盡全力與吸引男性個案使用專線成功率並不高（曾有機構使用過網路系統或同儕專線，但仍未有顯著成效），因為複雜的個人差異及文化因素所致。不如因此發現彼此共同之需求亦相當重要。</p> <p>另外發現諮商及行動導向的方式不但能引發男性案主興趣及抒發情緒，對於女性個案亦有同樣的正向幫助，最後保密亦是所有個案所共同認定的需求。</p>
Hepburn, A.(2005).	“You're Not Takin' Me Seriously”: Ethics and Asymmetry in Calls to a Child Protection Helpline.	<p>本研究有兩項目的，一是實務目的，即諮商師是如何做這份工作的（如何處理每一通來電電話）；二是理論目的，實務經驗如何回饋到理論，以促進實務未來的改善。</p> <p>研究聚焦於探討熱線機構的制度對該工作的要求，將會如何造成來電者（兒童或青少年）以及接線者（成年人）間關係的不平衡狀態；以及諮商師（接線者）與青少年間微妙的互動關係。</p> <p>該研究使用兩種分析方式，一是 discursive psychology 和 conversation analysis(對話分析)。分析對象為 NSPCC（英國兒保熱線）的來電電話記錄。</p>	<p>分析對話的文本後，有幾項議題值得注意：</p> <ol style="list-style-type: none"> 對於來電者的動機和認知應該視為一種「活生生的議題」。來電者會使用各種的事實建構策略，例如積極的語調、劇情般的資訊（通報時，表示是朋友發生的事...）等，而接線者雖然關心的是如何確認問題的真實性，但對於青少年話語背後的動機與認知，更是接線者（諮商師）要去關注的。 思考：青少年的來電內容與一般的有何不同，為何都是去談朋友的問題？與成人相比，青少年來電者大多是提供資訊，較少去要求資源？青少年較成人常使用事實建構的方式來陳述問題？諮商師要求青少年比成人要提供更多的訊息且質疑？在觀察分析時，發現對話內容中，諮商師與青少年的對話，出現較高比例的誤解與衝突？若從事熱線工作者能去覺知上述問題（即諮商師對青少年工作的倫理議題），才有可能去改善實務困境。
Williams, M., Bradshaw, C., Fournier, B., Tachble, A., Bray, R., & Hodson,	The Call-Centre: A child welfare liaison program with immigrant serving agencies.	<p>本專線因兒童及家庭服務局（CFSA）以及四個大型的移民服務局（ISAs）的合作模式而誕生，目的在於促進兩者間對於移民家庭服務處遇的溝通，使其更有效率。當CFSA 接到疑似移民家庭之個案</p>	<p>對於服務有兩個預期中的結果，對於案主服務將會更有效率，對於工作者而言，文化能將因此提升。</p> <p>目前資料蒐集已完成但結果未臻成熟，雖然尚無具體結論，但仍可在過程中觀察此方案確實增加機構間合作，消弭工作者對於移民家庭之誤會，並能在問題惡化成危機之前解決之。</p>

<p>F.(2005).</p>		<p>時,可以透過此電話資源得到此家庭基本資料及曾接觸過的移民資源、增進文化敏感度,以及協調最適宜的服務提供單位。</p> <p>本文乃針對此專線的評估是否可行進行探討,藉由文獻蒐集、方案模式建立、以及建構評估計畫,然而評估計畫之後續執行成果,包含過程及結果評估,主要欲瞭解工作人員以及案主對於專線之效用以及功能發揮程度的看法,並以問卷訪談方式瞭解此專線之訓練模式</p>	
------------------	--	--	--

附錄三

保護體系相關專業人員問卷

編號：_____
1. 請問您過去 12 個月裡，使用過 113 婦幼保護專線的次數？
<input type="checkbox"/> (1) 5 次以下 <input type="checkbox"/> (2) 5-10 次 <input type="checkbox"/> (3) 11-15 次 <input type="checkbox"/> (4) 16 次以上 <input type="checkbox"/> (5) 其他_____
2. 您曾經撥打 113 專線的目的為：
<input type="checkbox"/> (1) 通報個案 a. 當時您所要求的服務項目是否有妥善解決？ <input type="checkbox"/> 有(跳 b) <input type="checkbox"/> 沒有(跳 c) b. 您所要求的服務項目有妥善解決的原因是？(可複選) <input type="checkbox"/> 提供正確資訊 <input type="checkbox"/> 轉介具體服務 <input type="checkbox"/> 服務態度佳 <input type="checkbox"/> 告知後續處流程 <input type="checkbox"/> 其他_____ c. 您所要求的服務項目沒有妥善解決的原因是？(可複選) <input type="checkbox"/> 未能提供正確資訊 <input type="checkbox"/> 無具體的轉介服務 <input type="checkbox"/> 服務態度不佳 <input type="checkbox"/> 無法告知後續處理流程 <input type="checkbox"/> 其他_____ <input type="checkbox"/> (2) 諮詢相關資 a. 當時您所要求的服務項目是否有妥善解決？ <input type="checkbox"/> 有(跳 b) <input type="checkbox"/> 沒有(跳 c) b. 您所要求的服務項目有妥善解決的原因是？(可複選) <input type="checkbox"/> 提供正確資訊 <input type="checkbox"/> 轉介具體服務 <input type="checkbox"/> 服務態度佳 <input type="checkbox"/> 告知後續處理流程 <input type="checkbox"/> 其他_____ c. 您所要求的服務項目沒有妥善解決的原因是？(可複選)

未能提供正確資訊
 無具體的轉介服務
 服務態度不佳
 無法告知後續處理流程
 其他_____

(3) 確認案件 (例如：通報單或行政電話確認)

a. 當時您所要求的服務項目是否有妥善解決？

有(跳 b)
 沒有(跳 c)

b. 您所要求的服務項目有妥善解決的原因是？(可複選)

提供正確資訊
 轉介具體服務
 服務態度佳
 告知後續處理流程
 其他_____

c. 您所要求的服務項目沒有妥善解決的原因是？(可複選)

未能提供正確資訊
 無具體的轉介服務
 服務態度不佳
 無法告知後續處理流程
 其他_____

3. 您認為 113 專線是：

項目	非常同意	同意	不同意	非常不同意
(1) 很容易撥通				
(2) 電話接聽速度快				
(3) 提供的資訊清楚正確且完整				
(4) 服務人員具有充分的知識回應問題				
(5) 服務過程讓我覺得安全有信心				
(6) 對來電者的個人資料充分保密				
(7) 您的問題都能獲得處理及解決				
(8) 服務人員處理態度很積極				
(9) 服務人員說話口氣溫和且有同理心				
(10) 服務人員會主動關心您是否有其他需求				

4. 整體而言，您對於 113 婦幼保護專線服務的感受是

非常滿意 滿意
 不滿意 非常不滿意

5. 您對於 113 專線之功能有無其他的期待？（開放式問題）

6. 個人基本資料

(1) 性別： 男 女

(2) 年齡（實歲）： 20 歲以下 21-29 歲 30-39 歲
 40-49 歲 50-59 歲 60 歲及以上

(3) 最高畢業學歷： 高中以下 高中職 大專 大專以上

(4) 單位 _____ 職稱 _____

附錄四

113 專線內容分析面向整理

編號：□□□

<p>通報基本資料</p>	<p>受話單位：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 南投縣 <input type="checkbox"/> (2) 台中市 <input type="checkbox"/> (3) 台中縣 <input type="checkbox"/> (4) 台北市</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 台北縣 <input type="checkbox"/> (6) 台南市 <input type="checkbox"/> (7) 台南縣 <input type="checkbox"/> (8) 台東縣</p> <p><input type="checkbox"/> (9) 嘉義市 <input type="checkbox"/> (10) 嘉義縣 <input type="checkbox"/> (11) 基隆市 <input type="checkbox"/> (12) 宜蘭縣</p> <p><input type="checkbox"/> (13) 屏東縣 <input type="checkbox"/> (14) 彰化縣 <input type="checkbox"/> (15) 新竹市 <input type="checkbox"/> (16) 新竹縣</p> <p><input type="checkbox"/> (17) 桃園縣 <input type="checkbox"/> (18) 澎湖縣 <input type="checkbox"/> (19) 花蓮縣 <input type="checkbox"/> (20) 苗栗縣</p> <p><input type="checkbox"/> (21) 連江縣 <input type="checkbox"/> (22) 金門縣 <input type="checkbox"/> (23) 雲林縣 <input type="checkbox"/> (24) 高雄市</p> <p><input type="checkbox"/> (25) 高雄縣 <input type="checkbox"/> (26) 世展會</p> <p>通話時間長度：□□/□□/□□ (時/分/秒)</p>	
<p>通報人資料</p>	<p>1 人</p> <p>性別：<input type="checkbox"/> (1) 男 <input type="checkbox"/> (2) 女 <input type="checkbox"/> (9) 不詳</p> <p>年齡：<input type="checkbox"/> (1) 12 歲以下 <input type="checkbox"/> (2) 12-18 歲以下 <input type="checkbox"/> (3) 18-65 歲以下 <input type="checkbox"/> (4) 65 歲以上 <input type="checkbox"/> (5) 未詢問 <input type="checkbox"/> (9) 不詳</p> <p>通報者：<input type="checkbox"/> (1) 本人 <input type="checkbox"/> (2) 親友 <input type="checkbox"/> (3) 專業人員 <input type="checkbox"/> (4) 其他</p> <p>(請說明：_____)</p> <p>住所：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 南投縣 <input type="checkbox"/> (2) 台中市 <input type="checkbox"/> (3) 台中縣 <input type="checkbox"/> (4) 台北市 <input type="checkbox"/> (5) 台北縣 <input type="checkbox"/> (6) 台南市 <input type="checkbox"/> (7) 台南縣 <input type="checkbox"/> (8) 台東縣 <input type="checkbox"/> (9) 嘉義市 <input type="checkbox"/> (10) 嘉義縣 <input type="checkbox"/> (11) 基隆市 <input type="checkbox"/> (12) 宜蘭縣 <input type="checkbox"/> (13) 屏東縣 <input type="checkbox"/> (14) 彰化縣</p>	<p>2 人以上</p> <p>性別：<input type="checkbox"/> (1) 男 <input type="checkbox"/> (2) 女 <input type="checkbox"/> (9) 不詳</p> <p>年齡：<input type="checkbox"/> (1) 12 歲以下 <input type="checkbox"/> (2) 12-18 歲以下 <input type="checkbox"/> (3) 18-65 歲以下 <input type="checkbox"/> (4) 65 歲以上 <input type="checkbox"/> (5) 未詢問 <input type="checkbox"/> (9) 不詳</p> <p>通報者：<input type="checkbox"/> (1) 本人 <input type="checkbox"/> (2) 親友 <input type="checkbox"/> (3) 專業人員 <input type="checkbox"/> (4) 其他</p> <p>(請說明：_____)</p> <p>住所：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 南投縣 <input type="checkbox"/> (2) 台中市 <input type="checkbox"/> (3) 台中縣 <input type="checkbox"/> (4) 台北市 <input type="checkbox"/> (5) 台北縣 <input type="checkbox"/> (6) 台南市 <input type="checkbox"/> (7) 台南縣 <input type="checkbox"/> (8) 台東縣 <input type="checkbox"/> (9) 嘉義市 <input type="checkbox"/> (10) 嘉義縣 <input type="checkbox"/> (11) 基隆市 <input type="checkbox"/> (12) 宜蘭縣 <input type="checkbox"/> (13) 屏東縣 <input type="checkbox"/> (14) 彰化縣</p>

	<input type="checkbox"/> (15) 新竹市 <input type="checkbox"/> (16) 新竹縣 <input type="checkbox"/> (17) 桃園縣 <input type="checkbox"/> (18) 澎湖縣 <input type="checkbox"/> (19) 花蓮縣 <input type="checkbox"/> (20) 苗栗縣 <input type="checkbox"/> (21) 連江縣 <input type="checkbox"/> (22) 金門縣 <input type="checkbox"/> (23) 雲林縣 <input type="checkbox"/> (24) 高雄市 <input type="checkbox"/> (25) 高雄縣 <input type="checkbox"/> (26) 世展會	<input type="checkbox"/> (15) 新竹市 <input type="checkbox"/> (16) 新竹縣 <input type="checkbox"/> (17) 桃園縣 <input type="checkbox"/> (18) 澎湖縣 <input type="checkbox"/> (19) 花蓮縣 <input type="checkbox"/> (20) 苗栗縣 <input type="checkbox"/> (21) 連江縣 <input type="checkbox"/> (22) 金門縣 <input type="checkbox"/> (23) 雲林縣 <input type="checkbox"/> (24) 高雄市 <input type="checkbox"/> (25) 高雄縣 <input type="checkbox"/> (26) 世展會
受暴人資料 (<input type="checkbox"/> 同上)	1 人	2 人以上
	性別： <input type="checkbox"/> (1) 男 <input type="checkbox"/> (2) 女 <input type="checkbox"/> (9) 不詳 年齡： <input type="checkbox"/> (1) 12 歲以下 <input type="checkbox"/> (2) 12-18 歲以下 <input type="checkbox"/> (3) 18-65 歲以下 <input type="checkbox"/> (4) 65 歲以上 <input type="checkbox"/> (5) 未詢問 <input type="checkbox"/> (9) 不詳 住所： <input type="checkbox"/> (1) 南投縣 <input type="checkbox"/> (2) 台中市 <input type="checkbox"/> (3) 台中縣 <input type="checkbox"/> (4) 台北市 <input type="checkbox"/> (5) 台北縣 <input type="checkbox"/> (6) 台南市 <input type="checkbox"/> (7) 台南縣 <input type="checkbox"/> (8) 台東縣 <input type="checkbox"/> (9) 嘉義市 <input type="checkbox"/> (10) 嘉義縣 <input type="checkbox"/> (11) 基隆市 <input type="checkbox"/> (12) 宜蘭縣 <input type="checkbox"/> (13) 屏東縣 <input type="checkbox"/> (14) 彰化縣 <input type="checkbox"/> (15) 新竹市 <input type="checkbox"/> (16) 新竹縣 <input type="checkbox"/> (17) 桃園縣 <input type="checkbox"/> (18) 澎湖縣 <input type="checkbox"/> (19) 花蓮縣 <input type="checkbox"/> (20) 苗栗縣 <input type="checkbox"/> (21) 連江縣 <input type="checkbox"/> (22) 金門縣 <input type="checkbox"/> (23) 雲林縣 <input type="checkbox"/> (24) 高雄市 <input type="checkbox"/> (25) 高雄縣 <input type="checkbox"/> (26) 世展會	性別： <input type="checkbox"/> (1) 男 <input type="checkbox"/> (2) 女 <input type="checkbox"/> (9) 不詳 年齡： <input type="checkbox"/> (1) 12 歲以下 <input type="checkbox"/> (2) 12-18 歲以下 <input type="checkbox"/> (3) 18-65 歲以下 <input type="checkbox"/> (4) 65 歲以上 <input type="checkbox"/> (5) 未詢問 <input type="checkbox"/> (9) 不詳 住所： <input type="checkbox"/> (1) 南投縣 <input type="checkbox"/> (2) 台中市 <input type="checkbox"/> (3) 台中縣 <input type="checkbox"/> (4) 台北市 <input type="checkbox"/> (5) 台北縣 <input type="checkbox"/> (6) 台南市 <input type="checkbox"/> (7) 台南縣 <input type="checkbox"/> (8) 台東縣 <input type="checkbox"/> (9) 嘉義市 <input type="checkbox"/> (10) 嘉義縣 <input type="checkbox"/> (11) 基隆市 <input type="checkbox"/> (12) 宜蘭縣 <input type="checkbox"/> (13) 屏東縣 <input type="checkbox"/> (14) 彰化縣 <input type="checkbox"/> (15) 新竹市 <input type="checkbox"/> (16) 新竹縣 <input type="checkbox"/> (17) 桃園縣 <input type="checkbox"/> (18) 澎湖縣 <input type="checkbox"/> (19) 花蓮縣 <input type="checkbox"/> (20) 苗栗縣 <input type="checkbox"/> (21) 連江縣 <input type="checkbox"/> (22) 金門縣 <input type="checkbox"/> (23) 雲林縣 <input type="checkbox"/> (24) 高雄市 <input type="checkbox"/> (25) 高雄縣 <input type="checkbox"/> (26) 世展會
施虐者資料	性別： <input type="checkbox"/> (1) 男 <input type="checkbox"/> (2) 女 <input type="checkbox"/> (9) 不詳 年齡： <input type="checkbox"/> (1) 12 歲以下 <input type="checkbox"/> (2) 12-18 歲以下 <input type="checkbox"/> (3) 18-65 歲以下 <input type="checkbox"/> (4) 65 歲以上 <input type="checkbox"/> (5) 未詢問 <input type="checkbox"/> (9) 不詳 住所： <input type="checkbox"/> (1) 南投縣 <input type="checkbox"/> (2) 台中市 <input type="checkbox"/> (3) 台中縣 <input type="checkbox"/> (4) 台北市 <input type="checkbox"/> (5) 台北縣 <input type="checkbox"/> (6) 台南市 <input type="checkbox"/> (7) 台南縣 <input type="checkbox"/> (8) 台東縣 <input type="checkbox"/> (9) 嘉義市 <input type="checkbox"/> (10) 嘉義縣 <input type="checkbox"/> (11) 基隆市 <input type="checkbox"/> (12) 宜蘭縣	

	<input type="checkbox"/> (13) 屏東縣 <input type="checkbox"/> (14) 彰化縣 <input type="checkbox"/> (15) 新竹市 <input type="checkbox"/> (16) 新竹縣 <input type="checkbox"/> (17) 桃園縣 <input type="checkbox"/> (18) 澎湖縣 <input type="checkbox"/> (19) 花蓮縣 <input type="checkbox"/> (20) 苗栗縣 <input type="checkbox"/> (21) 連江縣 <input type="checkbox"/> (22) 金門縣 <input type="checkbox"/> (23) 雲林縣 <input type="checkbox"/> (24) 高雄市 <input type="checkbox"/> (25) 高雄縣 <input type="checkbox"/> (26) 世展會 與受暴人的關係(若多人受暴可複選): <input type="checkbox"/> (1) 配偶 <input type="checkbox"/> (2) 前配偶 <input type="checkbox"/> (3) 直系血親 <input type="checkbox"/> (4) 直系姻親 <input type="checkbox"/> (5) 四等親以內之旁系血親或姻親 <input type="checkbox"/> (6) 其他 (請說明: _____)	
通報案件類型 (諮詢案件或保護案件擇一圈選, 類別內之選項可複選)	●諮詢案件 <input type="checkbox"/> (1) 家庭暴力相關資訊 <input type="checkbox"/> (2) 離婚或監護權事件等法律告訴諮詢 <input type="checkbox"/> (3) 兒童及少年管教議題 <input type="checkbox"/> (4) 家人衝突事件 <input type="checkbox"/> (5) 其他 (請說明: _____)	
	1 人 ●保護案件 <input type="checkbox"/> (1) 婚姻/離婚/同居關係暴力 <input type="checkbox"/> (2) 老人虐待 <input type="checkbox"/> (3) 家內兒少保護 <input type="checkbox"/> (4) 非家內兒少保護 <input type="checkbox"/> (5) 其他家庭成員間暴力 <input type="checkbox"/> (6) 兒少性交易 <input type="checkbox"/> (7) 性侵害 <input type="checkbox"/> (8) 其他 (請說明: _____) ●保護案件之暴力型態 <input type="checkbox"/> (1) 身體虐待 <input type="checkbox"/> (2) 精神/心理虐待 <input type="checkbox"/> (3) 性侵害 <input type="checkbox"/> (4) 疏忽 <input type="checkbox"/> (5) 遺棄 <input type="checkbox"/> (6) 其他 (請說明: 如不予就學、攜子行乞_____)	2 人以上 ●保護案件 <input type="checkbox"/> (1) 婚姻/離婚/同居關係暴力 <input type="checkbox"/> (2) 老人虐待 <input type="checkbox"/> (3) 家內兒少保護 <input type="checkbox"/> (4) 非家內兒少保護 <input type="checkbox"/> (5) 其他家庭成員間暴力 <input type="checkbox"/> (6) 兒少性交易 <input type="checkbox"/> (7) 性侵害 <input type="checkbox"/> (8) 其他 (請說明: _____) ●保護案件之暴力型態 <input type="checkbox"/> (1) 身體虐待 <input type="checkbox"/> (2) 精神/心理虐待 <input type="checkbox"/> (3) 性侵害 <input type="checkbox"/> (4) 疏忽 <input type="checkbox"/> (5) 遺棄 <input type="checkbox"/> (6) 其他 (請說明: 如不予就學、攜子行乞_____)

<p>本次求助事項 (需求評估) (可複選)</p>	<p>●一般需求</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 在地性福利資源</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 精神疾病處理方式</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 藥酒癮處理方式</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 偏差行為處理方式 (少年虞犯)</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 身障服務</p> <p><input type="checkbox"/> (6) 中輟問題</p> <p><input type="checkbox"/> (7) 經濟補助</p> <p><input type="checkbox"/> (8) 就業諮詢</p> <p><input type="checkbox"/> (9) 陪同製作筆錄</p> <p><input type="checkbox"/> (10) 離婚法律說明</p> <p><input type="checkbox"/> (11) 其他 (請說明: _____)</p> <hr/> <p>●保護性需求</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 法律告訴流程</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 驗傷流程</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 就醫資訊 (例如科別、)</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 聲請保護令</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 緊急庇護</p> <p><input type="checkbox"/> (6) 安全維護 (警察救援)</p> <p><input type="checkbox"/> (7) 請求社工出勤</p> <p><input type="checkbox"/> (8) 揚言自殺</p> <p><input type="checkbox"/> (9) 其他 (請說明: _____)</p>
<p>線上資訊蒐集 (複選)</p>	<p>● 風險評估</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 最近一次受暴資訊完整收集 (時間、地點、受暴方式)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 傷勢嚴重性</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 暴力史 (受暴頻率)</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 自保能力</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 支持系統評估</p> <p><input type="checkbox"/> (6) 其他重要訊息 (請說明: _____)</p> <p>● 過去因應策略</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 尋求非正式資源</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> 同住親屬 <input type="checkbox"/> 不同住親屬 <input type="checkbox"/> 朋友</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> 其他 (請說明: _____)</p>

	<p>尋求正式資源</p> <p>(2) <input type="checkbox"/> 警方 (結果：<input type="checkbox"/>無結果<input type="checkbox"/>不予處理<input type="checkbox"/>警方協助處理<input type="checkbox"/>其他_____)</p> <p>(3) <input type="checkbox"/> 法院 (結果：<input type="checkbox"/>無結果<input type="checkbox"/>不予處理<input type="checkbox"/>其他_____)</p> <p>(4) <input type="checkbox"/> 家暴中心 (結果：<input type="checkbox"/>無結果<input type="checkbox"/>不予處理<input type="checkbox"/>家暴中心續處)</p> <p>(5) <input type="checkbox"/> 聲請保護令 (結果：<input type="checkbox"/>無結果<input type="checkbox"/>核發保護令<input type="checkbox"/>不核發保護令<input type="checkbox"/>其他_____)</p> <p>(6) <input type="checkbox"/> 社政 (結果：<input type="checkbox"/>無結果<input type="checkbox"/>不予處理<input type="checkbox"/>其他_____)</p> <p>(7) <input type="checkbox"/> 醫療 (結果：<input type="checkbox"/>無結果<input type="checkbox"/>不予處理<input type="checkbox"/>其他_____)</p> <p><input type="checkbox"/> (8) 其他 (請說明：_____)</p>
<p>線上處理方式 (複選)</p>	<p>●一般諮詢說明</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 在地性福利資源</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 精神疾病處理方式</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 藥酒癮處理方式</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 偏差行為處理方式 (少年虞犯)</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 身障服務</p> <p><input type="checkbox"/> (6) 中輟問題</p> <p><input type="checkbox"/> (7) 經濟補助</p> <p><input type="checkbox"/> (8) 就業諮詢</p> <p><input type="checkbox"/> (9) 陪同製作筆錄</p> <p><input type="checkbox"/> (10) 提供親職資源</p> <p><input type="checkbox"/> (11) 提供法律資源 (法律諮詢電話)</p> <p><input type="checkbox"/> (12) 其他 (請說明：_____)</p> <p>●保護性議題說明</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 法律告訴流程</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 蒐證</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 聲請保護令</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 就醫資訊 (例如科別、)</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 驗傷流程</p> <p><input type="checkbox"/> (6) 緊急庇護</p>

	<input type="checkbox"/> (7) 安全維護 (警察救援) <input type="checkbox"/> (8) 請求社工出勤 <input type="checkbox"/> (9) 揚言自殺 <input type="checkbox"/> (10) 其他 ●轉介具體服務 (指電話中有清楚告知來電者) <input type="checkbox"/> (1) 聯繫庇護機構 <input type="checkbox"/> (2) 警察局 (例如通知員警至案發現場) <input type="checkbox"/> (3) 指派社工員出勤 <input type="checkbox"/> (4) 醫院 (例如聯繫醫院工作人員) <input type="checkbox"/> (5) 各縣市社會局或家暴中心 <input type="checkbox"/> (6) 其他福利性資源 (說明: _____) <input type="checkbox"/> (7) 陪同製作筆錄 <input type="checkbox"/> (8) 其他 (請說明: _____)
整體專業知能評估 (複選) (請寫 NOTE 提一小具體事項)	●判斷及分析 <input type="checkbox"/> (1) 釐清通報人需求 <input type="checkbox"/> (2) 回應通報人需求 <input type="checkbox"/> (3) 資訊蒐集準確 (無浪費時間於重複資訊蒐集) <input type="checkbox"/> (4) 其他 (請說明: _____) ●評估及處遇 <input type="checkbox"/> (1) 提供正確資訊 <input type="checkbox"/> (2) 轉介正確資訊 <input type="checkbox"/> (3) 熟悉各區資源 <input type="checkbox"/> (4) 告知後續處理流程 <input type="checkbox"/> (5) 其他 (請說明: _____) ●助人技巧 <input type="checkbox"/> (1) 初層次同理心 (傾聽、肯定、真實感受) <input type="checkbox"/> (2) 高層次面質澄清 <input type="checkbox"/> (3) 反應性的討論 (對話、討論策略、瞭解狀況、釐清) <input type="checkbox"/> (4) 真實性--助人者的自我表露 <input type="checkbox"/> (5) 情緒性安慰 <input type="checkbox"/> (6) 沒有提供協助 <input type="checkbox"/> (7) 清楚地溝通表達及說明能力 <input type="checkbox"/> (8) 言語表達恰當 <input type="checkbox"/> (9) 運用結束會談技巧得宜 (有無結束儀式、確認是否有其他需求) <input type="checkbox"/> (10) 其他 (請說明: _____)

附錄五 94 年 113 婦幼保護專線諮詢人次統計

94 年 113 婦幼保護專線諮詢人次統計												單位：人次
諮詢 類屬	合計	電話諮詢										無效電話
受話單位		小計	一般諮詢	其他家庭 成員間暴 力	婚姻 / 離 婚 / 同居 關係暴力	老人虐 待	家內 兒少保護	非家內 兒少保護	兒少性 交易	性侵害	失蹤兒童 少年協尋	
南投縣防治中心	3,715	209	194	4	7	0	4	0	0	0	0	3,506
台中市防治中心	10,431	2,037	1,444	35	421	10	78	10	0	39	0	8,394
台中縣防治中心	9,382	4,172	2,581	125	1,161	30	177	11	1	86	0	5,210
台北市防治中心	46,522	17,838	8,637	988	5,352	225	1,820	49	87	678	2	28,684
台北縣防治中心	14,568	5,191	3,433	88	1,304	25	221	18	3	96	3	9,377
台南市防治中心	6,072	456	311	10	100	2	23	1	0	8	1	5,616
台南縣防治中心	4,423	774	615	10	118	2	22	4	0	3	0	3,649
台東縣防治中心	1,393	113	107	1	3	0	1	0	0	1	0	1,280
嘉義市防治中心	2,397	325	265	4	39	0	10	0	0	6	1	2,072
嘉義縣防治中心	2,121	555	344	15	148	4	30	6	0	8	0	1,566
基隆市防治中心	6,465	336	135	3	135	4	44	1	0	14	0	6,129
宜蘭縣防治中心	3,049	481	323	5	128	1	12	12	0	0	0	2,568
屏東縣防治中心	5,764	188	108	4	57	1	12	4	0	2	0	5,576
彰化縣防治中心	6,726	1,283	826	42	307	3	54	30	1	20	0	5,443
新竹市防治中心	3,804	648	294	4	251	9	53	8	1	28	0	3,156
新竹縣防治中心	2,719	615	427	7	141	4	27	1	0	8	0	2,104
桃園縣防治中心	11,908	1,749	1,567	7	107	4	34	11	0	18	1	10,159
澎湖縣防治中心	515	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	514
花蓮縣防治中心	2,594	65	42	1	15	0	5	2	0	0	0	2,529
苗栗縣防治中心	6,895	767	453	24	233	2	21	25	0	8	1	6,128
連江縣防治中心	155	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	155
金門縣防治中心	470	12	12	0	0	0	0	0	0	0	0	458
雲林縣防治中心	4,963	258	236	0	15	0	5	0	0	2	0	4,705
高雄市防治中心	10,310	1,808	1,280	52	331	7	83	9	1	45	0	8,502
高雄縣防治中心	7,864	1,331	1,304	1	15	0	9	1	0	1	0	6,533
臺灣世界展望會	272,725	99,952	45,540	5,107	36,838	577	8,957	208	112	2,595	18	172,773
合計	447,950	141,164	70,479	6,537	47,226	910	11,702	411	206	3,666	27	306,786

113 婦幼保護專線運作模式成效評估研究計畫

說明：本報表所計電話諮詢人次含括通報電話。

內政部家庭暴力及性侵害防治委員會 95 年 2 月 8 日製

附錄六

113 婦幼保護專線各縣市（據點）抽樣數量（含 25 各縣市及世展會）

模式類型	縣市名/單位名稱	原通數	抽樣通數
模式一： 專職社工員接線 (4)	台北市	17,838	59
	嘉義縣	555	5
	高雄縣	1,331	9
	澎湖縣	1	0
小計			73
模式二： 防治中心所有社 工員兼職輪班受 理 (12)	台北縣	5,191	35
	桃園縣	1,749	12
	南投縣	209	3
	台中縣	4,172	28
	台南縣	774	6
	花蓮縣	65	3
	台東縣	113	3
	基隆市	336	4
	台中市	2,037	14
	台南市	456	5
	金門縣	12	0
	連江縣	0	0
小計			113
模式三： 委託地方民間性 團體辦理 (7)	宜蘭縣（蘭馨婦幼中心）	481	5
	新竹縣（新竹縣生命線協會）	615	5
	苗栗縣（勵馨基金會）	767	6
	彰化縣（彰化縣生命線協會）	1,283	9
	屏東縣（中華溝通分析協會）	188	3
	新竹市（新竹市生命線協會）	648	5
	嘉義市（財團法人幸福福利文教基金會）	325	4
小計			37
模式四： 社工員帶領志工 受理 (2)	高雄市（社區招募）	1,808	12
	雲林縣（社區招募）	258	4
小計			16

113 婦幼保護專線運作模式成效評估研究計畫

模式五： 家暴委員會委外 辦理 (24 小時受理)	世界展望會	99,952	184
總計			423

附錄七

不適用 113 錄音資料說明

縣市	縣市編號	編號	無法使用原因說明	時間
臺北市	4—1	N30940106864	來電者一直"喂"，WR. 掛斷電話	02:33
臺北市	4—14	N30940419950	非北市案子	05:27
臺北市	4—15	N30940420045	無效電話惡作劇	07:55
臺北市	4—38	N30940815935	通話中斷	02:44
臺北市	4—56	N30941208106	判斷內容應為桃園縣 113 通話紀錄	16:12
台北縣	5—21	N20940635808	與 N20941135040 為同一通	12:39
台南縣	7—5	S30940908927	無法聽清楚來電者說話內容	01:25
台東縣	8—2	E10940637917	詢問育幼安置機構電話（民眾）	01:48
基隆市	11—3	N10940719715	來電資訊過短，無法評估	00:22
宜蘭縣	12—3	E30941117352	通話內容過短	00:22
宜蘭縣	12—5	E30941218497	聽不見來電者聲音	00:31
桃園縣	17—1	N40940217166	學校老師詢問傳真表格	01:26
桃園縣	17—3	N40940505525	有疑問（擬討論）	04:22
桃園縣	17—6	N40940639668	查詢通報記錄（民眾）	01:16
花蓮縣	19—2	E20940938890	錄音品質不佳、重複陳述	02:05
高雄市	24—4	S60950318183	雜音太大聲，無法辨識內容	51:13
世展	26—51	010940319340	WR. 請來電者等一下，不確定原因為何，電話突然斷線了	02:34
世展	26—52	010940319687	來電者語意不清、罵社會局，被 WR. 掛電話	01:34
世展	26—93	010940531256	儘錄到中間一段	01:36

附錄八

95 年度委託研究「113 婦幼保護專線運作成效評估研究」

計畫書審查會議紀錄

壹、時間：民國 95 年 2 月 17 日（星期五）上午 9 時 30 分

貳、地點：內政部家庭暴力及性侵害防治委員會簡報室

參、主持人：林執行秘書慈玲（簡副執行秘書慧娟代） 記錄：陳怡如

肆、出、列席人員：如簽到表

伍、審查結論

一、本委託研究僅有臺灣社會工作專業人員協會（計畫主持人游美貴秘書長）一家廠商參與計畫書審查，經審查所提計畫之可行性、完整性、達到預期效果可行性、經費編列合理性、研究人員可達成目標能力等項目，出席委員（7 人審查小組出席 5 名）一致同意符合業務單位需求，依審查須知規定，臺灣社會工作專業人員協會取得優先議價權。

二、有關研究目的請依審查委員意見酌作修正：

（一）針對先進國家被害人服務熱線及我國現行 113 婦幼保護專線之運作模式及服務內涵進行比較分析，並建議 113 婦幼保護專線之定位及服務內涵。

（二）針對 113 婦幼保護專線現行或可能的各種運作模式進行人力、經費、成效等優缺點分析，據以提出未來 113 運作模式之政策建議。

（三）分析 113 婦幼保護專線相關文件及錄音資料，以了解線上服務品質，進而發展線上服務成效評估方法及架構。

三、達成各研究目的之研究方法及過程請再詳細敘明。

四、有關經費概算建議增列錄音資料蒐集費。

陸、散會：上午 11 時 30 分

附錄九

95 年度委託研究期中審查會議紀錄

壹、研究計畫：113 婦幼保護專線運作成效評估研究

貳、時間：民國 95 年 7 月 14 日（星期五）上午 9 時 30 分

參、地點：內政部家庭暴力及性侵害防治委員會（以下簡稱家防會）簡報室

肆、主持人：林執行秘書慈玲（簡副執行秘書慧娟代） 記錄：陳怡如

伍、出、列席人員：如簽到表

陸、審查意見

一、張錦麗委員發言

（一）113 婦幼保護專線（以下簡稱 113）錄音資料的保存須受到重視，在國外甚至保存 10 年以上，家防會應訂定一致性的保存年限規定。

（二）113 受理責任通報後，案件後續處理流程的責信及時效（如回覆通報人的機制）會影響 113 服務的滿意度，國外若有相關文獻將能提供國內流程檢討之參考。

（三）113 受理緊急通報案件後有清楚的角色定位並確實發揮功能，以及諮詢來話後續轉介資源的正確性及有效性，都會影響 113 服務的滿意度。

二、潘淑滿委員發言

（一）有關目前 113 的運作模式，若以白天／夜間、假日／非假日來區分是否較適切？

（二）有關責任通報人員使用 113 的滿意度調查預計完成 100 份問卷，平均每縣只有 4 份，數量太少不具代表性，調查的意義何在？

（三）5 場焦點團體將如何規劃？例如依區域或模式選擇成員，此外委託單位與受委託單位是否適合安排在同一場焦點團體，都是需要考慮的元素，這部分於期中報告中並未敘明。

（四）有關錄音資料的內容分析結果會如何呈現？能否在數字外呈現對 113 服務品質的整體評估結果？

（五）有關責任通報人員的問卷調查及錄音資料的內容分析建議依來話目的（通報、諮詢、確認案件）進行交叉分析。

(六) 接線人員的性別敏感度是很重要的議題，能否於研究中加入探討 附錄九

(七) 有關錄音資料的內容分析，離島 3 縣因話務量少未納入抽樣範圍，但仍呼籲未來相關研究不應予以忽略。

三、莫藜藜委員發言

(一) 研究目的蒐集國內外有關專線運作模式的文獻及實證研究應屬文獻探討，列為研究目的似無必要。

(二) 依本研究之目的，實應進行 2 年期的研究，第 1 年先發展評估架構，第 2 年再據以分析接線內容之品質，才能呈現完整的評估結果，建議家防會未來納入研究規劃。

(三) 焦點團體的成員建議具有 1 年以上之相關工作年資。

(四) 焦點團體大綱建議修正為更有順序及層次，例如問項可依序為服務方式、服務之項目內容、現行運作模式優缺點、遭遇之困難、品管方法、期待及改進建議等。

(五) 錄音資料的內容分析係由研究團隊成員進行編碼，建議於報告中敘明成員之經歷，作為檢驗編碼信度與效度之參考。

四、江琴音委員意見（書面）

(一) 依本研究目的，期待研究者能就下列問題提出具體建議：113 應提供什麼樣的服務？113 的服務是否達到原有之目的及效果，且服務如何？並建議一種較符合現況之模式。

(二) 有關責任通報人員的問卷調查係以滾雪球方式立意取樣，各領域通報人員的比例如何分配？

(三) 錄音資料未全具匿名性，未事前告知來電者即作研究使用，是否符合專業倫理？建議文獻中舉出國外的運用方式以說明其合理性。

五、家防會發言

(一) 有關錄音資料的內容分析結果將以量化方式呈現，建議加入部分資料的質性分析，或更能對 113 服務品質有較深入的評估。

(二) 有關責任通報人員滿意度調查結果，建議以表格方式呈現較為清楚。

(三) 部分統計數據建議更新至 94 年資料。

六、研究團隊回應

(一) 有關責任通報人員使用 113 之滿意度調查並非研究主要目的之一，研究者僅試圖作初步的了解，取樣數量不會平均分配到各個縣市。

(二) 有關 5 場焦點團體的安排會希望讓不同模式有對話的機會，而委託單位與受委託單位盡量不會安排在同一場焦點團體。

(三) 有關錄音資料的內容分析結果將以量化方式呈現接線人員「有」、「無」做到編碼本的各個項目，而不會進一步分析做到何種程度，主要原因是服務品質涉及個人主觀感知，在研究時程有限且缺乏客觀判定標準下，研究團隊認為不宜作此評估。

(四) 受限於研究時程及研究主要目的，本研究無法進一步作接線人員的性別敏感度分析。

柒、審查結果

經出席委員（4 人審查小組出席 3 名）一致同意通過期中報告審查，有關審查委員意見並請研究團隊酌參。

捌、散會：上午 12 時正

附錄十

95 年度委託研究期末審查會議紀錄

壹、研究計畫：113 婦幼保護專線（以下簡稱 113）運作成效評估研究

貳、時間：民國 95 年 12 月 14 日（星期五）下午 5 時正

參、地點：內政部家庭暴力及性侵害防治委員會（以下簡稱家防會）簡報室

肆、主持人：林執行秘書慈玲（簡副執行秘書慧娟代） 記錄：陳怡如

伍、出、列席人員：如簽到表

陸、審查意見

一、張錦麗委員發言

- （一）本研究檢閱了相當多的國外文獻，請回饋納入研究建議中。
- （二）研究建議宜更為精緻化、結構化，例如，113 的定位以諮詢、通報及緊急救援為主，此三種功能的優先順序為何？若緊急救援係首要之務，應訂定那些評估標準？而後續資源及服務應如何建構及銜接？又如，113 的一般諮詢應服務至何種程度？
- （三）113 整體的服務品質有些是結構面的問題，例如，若委託民間團體辦理，合理的委託經費及人力配置為何，研究者應一併提出建議。
- （四）113 錄音的保存非常重要，家防會應納入評鑑指標或訂定相關罰則，以督促地方政府予以重視。

二、潘淑滿委員發言

- （一）研究者所提研究建議未臻完整，宜更為結構化。
- （二）依據文獻探討，英美等國家的保護熱線一般朝分流規劃，如兒童保護、婚姻暴力、性侵害等各有不同的專線，並將緊急救援及一般諮詢業務做區分，國內 113 則設置單一專線提供多種服務，且未來又朝設立集中受話中心發展，此兩種不同的發展模式各有何優缺點？相關配套措施又如何規劃，才能發揮專線服務之最佳效能？研究者應做比較分析再提出理

想模式，作為未來政策規劃之參考。

三、莫藜藜委員發言

- (一) 本研究的資料很豐富，但研究建議較為薄弱，十分可惜，除了呼應目前實務上看到之困境外，研究者應就集中或分流之模式規劃提出應然面的建議。
- (二) 線上服務品質包含專業評斷及自我評估，請敘明專業評斷指標及接線人員自我評估方式。

四、家防會發言

- (一) 各界對 113 的定位有不同期待，研究者應提出更具體明確的建議及論述，以為本部未來政策規劃之參考。
- (二) 有關服務內容的品質控管，在需求評估、線上資料蒐集、線上處理方式、整體專業知能評估等四大面向上，請研究者依據 404 通的錄音內容分析結果，提出對 113 目前之具體改善建議。

五、研究團隊回應

有關研究建議將參酌審查意見依結構面及執行面補充修正。

六、審查結果

- 甲、 經出席委員（4 人審查小組出席 3 名）討論，本研究期末報告通過審查。
- 乙、 有關研究建議請依審查委員及家防會之意見補充修正。

七、散會：下午 7 時正