財團法人犯罪被害人保護協會

工作成果

中華民國 114 年度

115 年 4 月 10 日第 10 屆 9 次董事會暨第 9 次常務董事聯席會議查核通過
法務部 115 年 4 月 30 日法保決字第 11505505890 號函准予備查

壹、概況

一、設立依據：

財團法人犯罪被害人保護協會（以下稱本會）為政府捐助之財團法人組織，係公益團體，於 88 年 1 月 29 日依據犯罪被害人保護法第 29 條（現行犯罪被害人權益保障法第 75 條，以下犯罪被害人權益保障法簡稱犯保法）規定由法務部捐助基金新臺幣（下同）4 千萬元設立，受法務部之指揮監督。

二、設立目的：

依據犯保法第 75 條第 1 項規定，為協助重建犯罪被害人及其家屬生活，主管機關應成立保護機構。

本會依據犯保法第 13 條規定，提供下列對象保護服務：

（一）因犯罪行為致死亡者之家屬。

（二）因犯罪行為致重傷者及其家屬。

（三）因犯罪行為致性自主權遭受侵害者及其家屬。

（四）家庭暴力或人口販運犯罪行為未死亡或受重傷之犯罪被害人及其家屬。

（五）兒童或少年為第 1 款至第 3 款以外之犯罪被害人及其家屬。

（六）依第 54 條得申請境外補償金之家屬。

（七）其他涉及重大公益或社會矚目案件，並經保護機構指定者。

依據犯保法第 15 條第 1 項規定，本會辦理下列業務：

（一）生理、心理、醫療、經濟、申請犯罪被害補償金及安置等協助。

（二）訴訟程序之協助：

1.協助調查犯罪行為人或依法應負賠償責任人之財產及民事求償等事項。

2.陪同出庭及協助陳述意見。

3.協助聲請訴訟參與。

4.提供訴訟程序進行期間之心理諮商或輔導。

5.其他偵查、審判中及審判後之必要協助。

（三）生活重建之協助：

1.提供或協助運用生活扶助資源。

2.協助就業媒合及職業訓練。

3.協助辦理或提供小額貸款。

4.提供或連結犯罪被害人或其家屬之教育、學習輔導資源。

（四）協請警察機關提供安全保護。

（五）犯罪被害人保護之宣導、倡議及研究。

（六）依需求評估結果核發經費補助。

（七）其他符合犯罪被害人及其家屬需求之協助。

（八）經費之募集、管理及運用。

依據犯保法第 16 條第 1 項規定，本會及分會得依需求評估結果，核發犯罪被害人及其家屬下列經費補助：

（一）緊急生活扶助及喪葬費用。

（二）非屬全民健康保險給付範圍之醫療費用與身心治療、諮商及輔導費用。

（三）訴訟、非訟費用及律師費用。

（四）安置費用及房屋租金。

（五）生活費用、教育費用、托育及托顧費用。

（六）其他必要費用。

三、使命及核心價值

實現犯保法立法目的，保障犯罪被害人與其家屬（以下或稱保護服務對象）之權益，提供支持服務及經濟補助，以修復因犯罪造成之傷害，促進社會安全；並秉持人溺己溺的仁愛精神，「一路相伴」協助犯罪被害人與其家屬「解決困境」、「撫平傷痛」及「重建生活」。

本會六項核心價值如下：

（一）愛心：以同理心關懷、陪伴、守護犯罪被害人及家屬。

（二）專業：培養專業精神，重視專業倫理及提升專業能力。

（三）熱忱：長期專注與誠摯投入犯罪被害人保護工作。

（四）耐心：傾聽犯罪被害人及家屬的需要，理解復原重建歷程。

（五）效率：妥善運用資源及時間，協助犯罪被害人及家屬解決問題。

（六）紀律：遵守工作及服務規章，提供一致性且具品質的服務。

四、組織概況：

（一）總會組織：

本會設址於臺北市中正區博愛路 164 號臺灣高等檢察署第三辦公室 5 樓，依據犯保法及組織及捐助章程規定設立董事會，策劃、督導及審議會務運作，置董事 15 人；董事會設常務董事會，置常務董事 5 人；本會置監察人 3 人，查核財務運用管理情形。以上均為無給職，由法務部依據犯保法第 79 條規定，就法務部、衛生福利主管機關、警政主管機關、勞動主管機關、全國性律師公會、諮商心理師、臨床心理師公會、社會工作師公會、學者、專家、社會公正或熱心公益人士、有關之團體或機構及犯罪被害人或其家屬遴聘之，任期 3 年，連聘得連任。

配合犯保法第六章保護機構自 113 年 1 月 1 日施行，本會第 10 屆董事及第 8 屆監察人，任期自 113 年 1 月 1 日至 115 年 12 月 31 日。

本會置董事長 1 人，對外代表本會，自第 10 屆董事起，依據犯保法第 81 條第 2 項規定，董事長由全體董事互選，經本會

113 年 1 月 23 日召開第 10 屆第 1 次董事暨第 8 屆第 1 次監察人聯席會議，經董事互選由臺灣高等檢察署檢察長張斗輝先生擔任董事長。

依據犯保法第 85 條第 1 項規定，置執行長 1 人，專任；副執行長 1 人至 3 人，至少 1 人為專任，應具有法律、心理、社會工作、犯罪防治、機構管理等相關專門學識，由保護機構聘任。本會自 113 年 5 月 1 日起聘任專任執行長 1 人及專任副執行長 2 人，另本會因應業務需要，聘請顧問 5 人。

總會置總督導，依業務分設 6 組，分別為人力資源組、業務企劃組、綜合推廣組、研究發展組、行政組及主計組，並設分區督導，共聘有專任人員 23 人，分掌有關會務。

（二）分會組織：

本會成立後，於 88 年 4 月 1 日在臺灣及福建金門、連江各地方法院檢察署（107 年 5 月 25 日起更名為地方檢察署，下同）所在地設立 21 個辦事處，由各地方法院檢察署檢察長擔任主任。嗣於 92 年 12 月 11 日，法務部為廣納民間資源投入犯罪被害人保護工作，將各辦事處改制為分會；又於 105 年 9 月 1 日配合臺灣橋頭地方法院檢察署成立，增設臺灣橋頭分會，目前共有 22 個分會。

分會由主任委員綜理分會業務，對外代表分會，由本會遴聘具備法律、心理、社會工作、犯罪防治、機構管理等相關專門學識或富有犯罪被害人保護工作服務經驗且聲譽卓著之人士擔任，均為無給職，任期 3 年，連聘得連任 1 次，計聘有臺灣臺北分會主任委員謝伯蒼等 22 人。

各分會設常設委員會，置委員 9 人至 15 人，無給職，就分會執行犯罪被害人保護服務策略、方案、計畫等提供專業諮詢意見，並協助運用、協調有關機關、團體資源等事項。各分會第 8 屆常設委員會（臺灣橋頭分會為第 4 屆），任期自 113 年 1 月 1 日至 115 年 12 月 31 日，各分會常設委員會委員（不包含主任委員）計 277 人，男性佔 62.1%，女性佔 37.9%，其中地方政府代

表 84 人，佔 30.3%；律師、心理師、社工師及學者、專家 28 人，佔 10.1%；有關機關團體代表及社會公益人士 165 人，佔 59.6%。

依據犯保法第 87 條規定，各分會依業務需要，得設各種專門委員會，提供諮詢意見或協助規劃、執行犯罪被害人權益保障業務。專門委員會由保護機構及分會依業務性質及諮詢議題，邀請具相關專門學識、實務工作經驗者參與之。截至 114 年 12 月 31 日，計 7 個分會共成立 17 個專門委員會。

表 1 分會專門委員會類型統計

類型	法律事務	社會工作	經濟支持	醫療照護	關懷服務
數量	4	1	1	3	1
類型	社會資源	志工運用	合計		
數量	6	1	17		

各分會依據犯保法第 89 條規定，聘有主任 21 人（福建連江分會除外），並依據犯保法第 90 條第 1 項規定聘任具有法律、心理、社會工作、犯罪防治專業背景專任人員若干人，負責執行分會轄區各項保護服務工作，截至 114 年 12 月 31 日各分會辦理保護服務專員計 134 人（包含主任），男性佔 13.4%，女性佔 86.6%；年齡 20 歲至 29 歲佔 53.7%最多，30 歲至 39 歲佔 26.9%次之；其中以法律背景佔 50.7%最多，社會工作背景佔 21.6%次之，心理背景佔 15.7%再次之。而分會專任人員中，有 10 人具有社會工作師證書或執照，1 人具有心理師證書或執照。

表 2 分會辦理保護服務專員背景統計

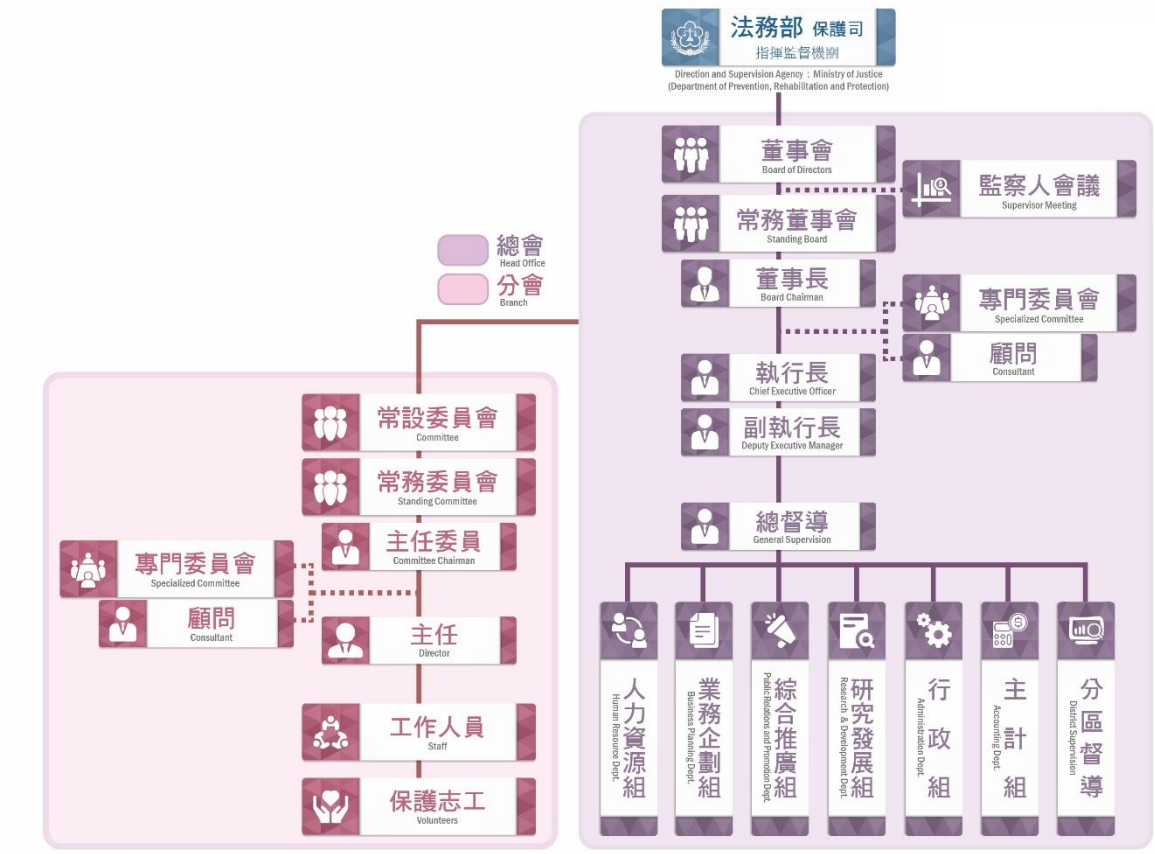
性別	男	女	年齡	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲
主任	2	19	主任	0	8	6	4
中級專員	16	97	中級專員	72	28	11	2
合計	18	116	合計	72	36	17	6
	13.4%	86.6%		53.7%	26.9%	12.7%	4.5%
60 歲以上	背景	法律	社會工作	心理	犯罪防治	機構管理	合計
3	主任	4	8	3	1	5	21
0	中級專員	64	21	18	10	-	113
3	合計	68	29	21	11	5	134
2.2%		50.7%	21.6%	15.7%	8.2%	3.8%	100%

各分會之行政庶務，截至 114 年 12 月 31 日有 7 個分會共聘有辦理行政業務專員計 8 人，另有各地方檢察署書記官長、會計室、總務科人員或由其他適當人員兼任辦理分會行政業務，各

分會兼任行政人員計有 58 人。

為協助關懷重建犯罪被害人或其家屬生活，本會及各分會分別招募熱心社會公益人士擔任保護志工，投入犯罪被害人保護工作行列，保護志工來自轄區各鄉鎮市區，熟悉地方生態，對於當地資源有一定程度的瞭解，進行在地家庭的關懷訪視，容易與保護服務對象建立關係，是分會關懷被害人服務的延伸，本會目前聘有保護志工共 791 人，對於建立犯罪被害人保護網絡，推展被害人保護工作，具有相當之助益，第 10 屆保護志工聘期自 114 年 1 月 1 日起至 116 年 12 月 31 日，為期 3 年。

（三）組織系統圖



（四）專任人員編制及實際員額：

本會於犯保法於 113 年 1 月 1 日全文修正施行後，專任人員之總編制員額增加至 184 人，截至 114 年 12 月 31 日，實際聘用員額達 168 人，其中總會聘有 26 人，分會聘有 142 人，佔總編制員額比例為 91.3%。

表 3 專任人員編制及實際員額統計

單位	113 年 12 月 31 日			114 年 12 月 31 日		
	編制員額	實際員額	比例	編制員額	實際員額	比例
總會	30	22	73.3%	31	26	83.9%
分會	154	125	81.2%	153	142	92.8%
合計	184	147	79.9%	184	168	91.3%

貳、工作執行成果

一、計畫名稱、項目重點及執行情形等說明

》組織運作及人力資源：

（一）組織運作及發展

1. 依據規定召開董事會議

依據犯罪被害人保護機構組織及監督辦法第 12 條第 1 項前段規定「董事會由董事長召集並擔任主席，每季開會 1 次。」及本會捐助及組織章程第 11 條第 3 項前段規定「董事會每季開會 1 次，由董事長召集並擔任主席。」，本會分別於 114 年 4 月 10 日、7 月 29 日、10 月 15 日及 12 月 15 日召開 4 次例行董事會議，並於 3 月 4 日召開臨時董事會議，計有調整工作人員勤務、風險及證照加給、全體專任人員（含高階主管）自 114 年 1 月 1 日起調增薪資 3%、113 年度工作成果、113 年度工作報告、財務報表及決算、董事異動辦理法人登記變更、114 年度「擁抱馨生、一路相伴」服務推廣公益勸募、主辦會計及出納任免、115 年度工作計畫、115 年度預算、訂定本會「115 年度內部控制及稽核計畫」、修正本會「出具保證書作業要點」、修正本會「實施保護程序作業準則」、修正本會「保護志工獎勵辦法」等提案討論，此 6 次董事會議之董事出席率為 72%。

2. 依據規定召開監察人會議

依本會捐助及組織章程第 14 條第 2 項及第 26 條規定，於 114 年 4 月 10 日召開「第 8 屆監察人第 3 次會議」並完成監察人查核報告書，就本會造送 113 年度工作成果、收支決算、財務報表及財產清冊，業經會計師查核簽證完竣，復經監察人審核，認為尚無不符，並提出 3 項建議。

3.獲頒台灣企業永續獎及人權貢獻獎

(1)台灣永續能源研究基金會「台灣企業永續獎－社會共融領袖獎」

本會長期致力於推動犯罪被害人之權益保障及保護服務，經台灣永續能源研究基金會評審，榮獲「2025 台灣企業永續獎－社會共融領袖獎」的殊榮，由該會於 114 年 11 月 26 日舉行頒獎典禮，本會董事長張斗輝親自出席領獎，接受表彰長期推動社會共融、維護犯罪被害人人權與尊嚴、促進弱勢關懷與永續發展的卓越貢獻。

(2)中華人權協會「法治人權貢獻獎」

本會榮獲中華人權協會頒發「法治人權貢獻獎」，由該會於 114 年 12 月 10 日世界人權日舉行頒獎典禮，本會執行長陳娟娟親自出席領獎，接受表彰在柔性司法與人權維護的貢獻，以及在跨機關網絡與資源整合上的努力。

4.舉辦主任委員業務座談會

為增進各分會主任委員對於 114 年度工作計畫及政策焦點指標項目之認識，以協助分會掌握工作重點，本會於 114 年 3 月 4 日舉辦董、監事暨主任委員座談會，由執行長陳娟娟報告本會訂定 12 項 114 年度重點指標項目，並於座談會中交換意見。

***上、下半年度實地輔導分區業務座談會**

本會為協助各分會落實年度重點指標項目，依據本會「辦理犯罪被害人保護業務輔導計畫」進行實地輔導前，於上半年分別於 114 年 5 月 6 日、14 日及 22 日邀集分會主任委員及主任召開北區、南區及中區業務座談會，說明各指標項目之工作重點並交換意見。

本會各分區輔導人員進行實地輔導後，於下半年分別於 114 年 9 月 17 日、10 月 7 日及 20 日邀集分會主任委員及主任召開北區、中區及南區業務座談會，由各區輔導人員說明各分會就各指標項目之執行現況及待精進提升之處並交換意見。

5.分會召開常設委員會議

按犯保法第 88 條第 3 項規定「委員會就分會執行犯罪被害人保護服務策略、方案、計畫等提供專業諮詢意見，並協助運用、協調有關機關、團體資源等事項。」次按本會捐助及組織章程第 21 條第 5 項前段規定「常設委員會每年度應至少召開 2 次，由主任委員召集並擔任主席。」各分會於 114 年計召開常設委員會議 37 次，討論議案 56 案。

6.分會召開專門委員會議

按犯保法第 87 條第 1 項規定「保護機構及分會依業務需要，得設各種專門委員會，提供諮詢意見或協助規劃、執行犯罪被害人權益保障業務。」次按本會專門委員會設置及管理要點第 7 點第 1 項前段規定「專門委員會設置期間，每年至少召開會議 1 次。」各分會計成立 17 個專門委員會，於 114 年計召開專門委員會議 28 次，討論議案 52 案。

7.組織及人事規章修訂

(1)修正捐助及組織章程

鑑於犯保法全文修正，為使本會在人事、組織、經費等作業上，注入更多專業、提升行政彈性及效率，有效發揮組織效能、活化組織發展，進而提升保護服務品質，以符各界期待，落實政府政策保障犯罪被害人權益，本會爰研擬捐助及組織章程修正草案，並提案於第 10 屆第 3 次董事會暨第 3 次常務董事聯席會議決議通過，經法務部於 114 年 2 月 26 日以法保字第 11405503820 號函同意核定。

(2)訂定委任高階主管職務管理要點

為明定本會執行長及專任副執行長之聘任、解任方式，與其職權範圍及義務，爰依犯罪被害人保護機構組織及監督辦法第 29 條第 1 項規定，擬具委任高階主管職務管理要點草案，並提案於第 10 屆第 2 次臨時董事會決議通過，經法務部於 114 年 3 月 20 日以法保字第 11405504530 號函同意核定。

(3)訂定受理內部揭弊配套措施

我國公益揭弊者保護法經總統於 114 年 1 月 22 日以總統華總一義字第 11400004931 號令制定公布全文 21 條；並自公布後 6 個月即 114 年 7 月 22 日施行，本會為政府捐助之財團法人，為該法第 5 條第 3 項規定之政府機關（構），即為該法第 4 條第 1 項第 1 款規定之受理揭弊機關。

為規範本會及分會受理或接獲揭弊案件之作業方式，包含受理階段、行政調查階段及結案階段，確保揭弊者之身分保密，爰參考臺灣高等檢察署受理內部揭弊配套措施，於 114 年 7 月 21 日核定「受理內部揭弊配套措施」。

***辦理公益揭弊者保護法暨本會內部揭弊配套措施課程**

本會為增進工作人員瞭解公益揭弊者保護法之規定及本會內部揭弊配套措施，於 114 年 9 月 16 日、22 日及 25 日辦理 3 梯次課程，由本會副執行長蕭逸民授課，計相關工作人員 169 人參加課程。

(4)修正兼任人員聘任作業流程及兼職費支給標準

因應犯保法全文修正施行後之人事及組織方面變革，為使本會及分會之兼任人員聘任程序及發給兼職費有一定依循，以健全組織發展，本會爰擬具兼任人員聘任作業流程及兼職費支給標準修正草案，提案於第 10 屆第 4 次董事會暨第 4 次常務董事聯席會議決議通過，經法務部於 114 年 5 月 6 日以法保字第 11405505920 號函同意核定，名稱修正為「財團法人犯罪被害人保護協會兼任人員聘任作業要點」，並自 114 年 6 月 1 日實施。

(5)訂定鼓勵民間參與犯罪被害人權益保障工作獎勵辦法

本會為提升犯罪被害人保護服務體系量能，建立犯罪被害人保護工作之獎勵機制，擴大民間參與保護服務工作等，爰依犯保法第 93 條第 2 項規定，擬具鼓勵民間參與犯罪被害人權益保障工作獎勵辦法草案，提案於第 10 屆第 4 次董事會暨第 4 次常務董事聯席會議決議通過，經法務部於 114 年 8 月 12 日以法

保字第 11405510770 號函核定。

8. 擔任外部單位諮詢評估委員

為提供犯罪被害人權益角度之專業意見，本會執行長陳娟娟受聘國家通訊傳播委員會第 12 屆「廣播電視節目廣告諮詢會議」委員，任期自 114 年 9 月 1 日至 116 年 7 月 25 日；本會臺灣臺南分會主任吳佳穎受聘法務部矯正署臺南監獄「114 年度妨害性自主罪與妨害風化罪受刑人強制身心治療及輔導教育篩選評估會議」委員。

（二）人力資源管理運用

1. 專任工作人員招募遴選

因應犯保法於 113 年 1 月 1 日全文施行，本會專任工作人員總編制員額達到 184 人，自 112 年下半年即持續進行專任工作人員招募工作，透過 1111 人力銀行、104 人力銀行、yes123 求職網、本會全球資訊網及社群平台公布訊息，114 年計辦理 26 場甄選面試，錄取 49 位專任工作人員。

2. 訂定學生實習教育作業要點

考量目前人力市場競爭激烈，為提早培育犯罪被害人權益保障及保護服務工作領域人才，促進學術與實務交流，將接受大學或大專校院學生實習制度化，爰於 114 年 1 月 14 日核定「學生實習教育作業要點」。

3. 學生實習教育工作

為培育犯罪被害人權益保障及保護服務工作領域人才，促進學術與實務交流，本會及各分會接受大學或大專校院學生申請實習，包含社會工作、法律、心理及犯罪防治等科系學生，114 年度計收受實習學生 15 人。

表 4 實習學生人數統計

科系	113 年	114 年
社會工作	8	4
法律	5	0
心理	1	11
犯罪防治	2	0
合計	16	15

4. 訂定校園徵才暨職場參訪學習實施計畫

為擴大吸引具有法律、社會工作、心理、犯罪防治等相關科系應屆畢業生或社會新鮮人，規劃強化與各大專校院連結合作，以多元方式尋找具社會關懷精神及專業素養的年輕人才加入，培育更多專業人才投入犯罪被害人保護工作領域，爰於 114 年 2 月 18 日核定「校園徵才暨職場參訪學習實施計畫」，執行方案包含校園徵才說明會、校園徵才資訊公告、職場參訪、犯罪被害人保護工作體驗營及學生期中及暑期專業實習。

5. 舉辦「傳馨共學」犯罪被害人權益保障業務觀摩體驗活動

本會為將犯罪被害人權益保障及保護服務精神及內容傳達對保護工作有興趣之社會大眾，提高能見度及求職意願，本會於 114 年 8 月 26 日至 28 日辦理為期 3 天之「傳馨共學」犯罪被害人權益保障業務觀摩體驗活動，內容包含業務介紹、模擬案件演練及服務據點觀摩等方式，參加人數計 10 人，包含心理諮商、犯罪防治及犯罪學等相關領域學生及專業人員，活動結束後之回饋，其中有 6 位參與者表示未來有意願參與犯罪被害人權益保障工作。

（三）專業服務知能及培力

1. 辦理專任人員在職教育訓練

為持續強化及提升在職專任人員專業知能，熟悉法律協助、需求評估處遇、重傷犯罪被害人關懷等保護服務業務實務，落實保護服務工作，本會於 114 年 6 月 3 日至 25 日期間，分別辦理 4 梯次各 2 日之專任人員在職教育訓練，計 143 人參加訓練。

表 5 專任人員在職教育訓練一覽表

日期	課程內容	訓練人數
6/3-4	一路相伴法律協助服務解析、被害案件服務需求評估與處遇、犯罪被害人重傷關懷輔導服務、申訴案件及修復式司法概要、溝通技巧與實務練習	35
6/10-11		33
6/17-18		39
6/24-25		36

2. 辦理主管培育教育訓練

為幫助專任人員深入理解主管職責，並培養其必要的主管思維

與管理能力，為未來擔任主管角色做好充分準備，本會於 114 年 3 月 10 日至 11 月 10 日期間辦理 9 堂主管培育教育訓練，由陳悅華及楊聲琳 2 位諮商心理師帶領課程，本會篩選專員 31 人參加。

表 6 主管培育教育訓練一覽表

日期	課程	日期	課程
3/10	相見歡：身為天下第一班	8/11	溝通風格與影響力：PAC 人格分析
4/14	與自己的連結：自我覺察與情緒管理	9/8	結論：新手主管關鍵能力（中）
5/12	了解核心能力：自我優劣勢與潛能開發	10/13	與環境的連結：壓力調適與心理健康
6/9	結論：新手主管關鍵能力（上）	11/10	結論：新手主管關鍵能力（下）
7/14	與他人的連結：觀察、同理心與傾聽		

3. 辦理主管領導教育訓練

為提升本會及分會主管具備專業能力並能審視自身狀態與工作所需，增進工作領導、溝通、人際互動、管理及增進同仁責任感及向心力，建立高信賴感的合作團隊，本會於 114 年 1 月 10 日至 11 月 14 日期間辦理共 6 日之主管領導教育訓練，由諮商心理師黃乙白帶領組織帶領與團體動力、角色價值矩陣及高效溝通與指導能力、影響力溝通、溝通風格與影響力等課程，本會及分會主管計 25 人參加。

4. 訂定專項保護服務人員培訓及認證實施計畫

本會為培訓專任人員及保護志工對於專項保護服務具備專業服務知能，透過系統化教育訓練及認證制度，提昇專業工作能力，爰於 114 年 3 月 17 日核定「專項保護服務人員培訓及認證實施計畫」，專項培訓課程包含「即時關懷服務」及「陪同出庭服務」，區分初階課程及進階課程，共 12 小時，經測驗合格者，始發給認證證書。

***辦理即時關懷人員培訓課程初階班**

本會依據「專項保護服務人員培訓及認證實施計畫」於 114 年規劃辦理即時關懷人員培訓課程初階班，分別於 114 年 9 月 19 日至 11 月 28 日期間，區分北、中、南各辦理 2 場次，合計 6 場次培訓，課程包含即時關懷服務概要、檢察官司法相驗流程介紹、案件前期之被害人訴訟權益、心理急救行動實務及案例分享，計有專員及保

護志工共 297 人參加，課後測驗合格率為 94.9%。

5. 執行「外部督導支持及培力計畫(ESEP)」

(1)外部督導執行情形

本會自 109 年 8 月 1 日起實施「外部督導支持及培力計畫」(External Supervision Support and Empowerment Plan, ESEP)，截至 114 年 12 月計有外部專家學者 49 人納入本會外部督導資料庫名單，其中 32 人（包含 3 人係分會自行增聘）於 114 年度期間受聘擔任分會外部督導，114 年度共計進行團體督導 176 次（實體 162 次、視訊 14 次）、個別督導 228 次（當面 189 次、視訊 39 次），計有專任人員 130 人接受個別督導，以提供分會同仁教育性及支持性輔導功能。

(2)實施成效指標

A. 工作績效表現量表

「工作績效表現量表」係依據本會「外部督導支持及培力計畫(ESEP)」第 19 點第 1 款第 2 目規定訂定，主要目的是以任務性、脈絡性及適應性指標衡量工作人員工作表現指數，以作為衡量外部督導支持及培力計畫運作管理之參考。

問卷區分為任務性績效（探討工作執行效能）、脈絡性績效（探討與他人合作並維持良好工作關係）及適應性績效（探討工作環境適應能力），各題區分為非常同意(100 分)、同意(80 分)、尚可(60 分)、不同意(30 分)及非常不同意(0 分)。

應測 130 人，實測 125 人，其中任務性績效共計 4 題，平均分數為 87 分；脈絡性績效共計 14 題，平均分數為 85.6 分；適應性績效共計 19 題，平均分數為 82.5 分，整體分數為 84.1 分。

表 7 工作績效表現量表調查統計

調查類別	題數	113 年	114 年		
		分數	分數	增減分數	增減率
任務性績效	4	82.1	87.0	+4.9	+6.0%
脈絡性績效	14	83.7	85.6	+1.9	+2.3%
協助同事	5	82.8	83.7	+0.9	+1.1%
努力工作	6	83.3	85.9	+2.6	+3.1%
自律守法	3	85.9	88.1	+2.2	+2.6%
適應性績效	19	80.1	82.5	+2.4	+3.0%
解決問題	9	77.6	79.7	+2.1	+2.7%
人際關係	4	82.9	85.9	+3.0	+3.6%
學習新知	4	81.5	83.8	+2.3	+2.8%
合計	37	81.7	84.1	+2.4	+2.9%

本會 114 年度工作績效表現總分達 84.1 分，相較於 113 年的 81.7 分，整體分數成長 2.9%，顯示工作人員在各項職能表現上均有顯著提升。

在三大績效調查類別中，以「任務性績效」的進步最顯著，分數從 82.1 分提升至 87.0 分，成長率達 6.0%。反映出工作人員在核心工作目標的達成度與執行效率上，過去一年有突破性的表現。

「脈絡性績效」則維持最高水準，其中「自律守法」分項獲得 88.1 分，為全量表得分最高的項目，顯示組織內部擁有極強的自律精神與職業道德。此外，「努力工作」分項也有 3.1%的成長，體現了工作人員高度的服務熱忱。

而在「適應性績效」方面，雖整體成長 3.0%，但「解決問題」分項得分為 79.7 分，為所有分項中唯一低於 80 分的項目，雖該分項已有 2.7%的增幅，仍顯示出工作人員在面對突發或複雜問題時的應變能力，仍有進一步強化的空間。

綜上，114 年度工作績效分數呈現全面上揚趨勢，尤以核心任務執行力的成長最為顯著，將來可針對「解決問題」等適應性指標持續投入培訓，以提升工作能力。

B. 督導角色功能及關係知覺調查問卷

「督導角色功能及關係知覺調查問卷」係依據本會「外

部督導支持及培力計畫(ESEP)」第 19 點第 1 款第 3 目規定訂定，主要目的是瞭解外部督導支持及培力計畫對於工作人員的幫助程度，以作為衡量外部督導支持及培力計畫運作管理之參考。

問卷區分為角色期望（探討受督導者對外聘督導的角色期望）、關係知覺（探討受督導者與外聘督導的互動關係）及實質功能（探討外聘督導功能），各題區分為非常期望/非常同意(100 分)、期望/同意(80 分)、無特別想法(60 分)、不期望/不同意(30 分)及非常不期望/非常不同意(0 分)。

應測 130 人，實測 123 人，其中角色期望共計 21 題，平均分數為 78.8 分；關係知覺共計 17 題，平均分數為 76.4 分；實質功能共計 22 題，平均分數為 78.1 分，整體分數為 77.9 分。

表 8 督導角色功能及關係知覺調查統計

調查類別	題數	113 年	114 年		
		分數	分數	增減分數	增減率
角色期望	21	76.3	78.8	+2.5	+3.3%
溝通者	4	76.1	78.5	+2.4	+3.2%
教導者	8	78.5	80.7	+2.2	+2.8%
評量者	5	75.7	78.1	+2.4	+3.2%
支持者	4	73.0	76.3	+3.3	+4.5%
關係知覺	17	74.6	76.4	+1.8	+2.4%
親密感	7	68.3	68.8	+0.5	+0.7%
權威感	6	77.3	79.0	+1.7	+2.2%
信任感	4	81.5	86.1	+4.6	+5.6%
實質功能	22	76.0	78.1	+2.1	+2.8%
調解性	4	69.5	69.0	-0.5	-0.7%
教育性	8	77.5	80.3	+2.8	+3.6%
支持性	5	77.7	80.3	+2.6	+3.3%
行政性	5	77.2	79.7	+2.5	+3.2%
合計	60	75.7	77.9	+2.2	+2.9%

本會 114 年度督導角色功能及關係知覺調查總分為 77.9 分，較 113 年增加 2.9%，整體呈現上揚趨勢，顯示該計畫在提升工作人員專業能量與心理支持上具備實質成效。

在「角色期望」與「關係知覺」方面，工作人員對於「支持者」角色的期待增幅最高（+4.5%），反映出工作人員對專

業情感支持的需求。而在互動關係中，「信任感」表現最佳，由 81.5 分顯著成長至 86.1 分（+5.6%），顯示外聘督導與工作人員已建立專業信賴關係。

就「實質功能」而言，「教育性」與「支持性」表現最佳，均有 80 分以上，驗證外部督導在專業知能傳遞與心理增能的價值。然而，「調解性」功能微幅下滑（-0.7%），且得分為各細項中最低，顯示外部督導在協助工作人員進行溝通或協調的功能上，仍有進一步強化的空間。

6. 參加外部專業工作訓練

本會工作人員及保護志工除接受內部在職教育訓練外，鼓勵其參加外部機關團體辦理之教育訓練或研習，以接軌實務工作模式、吸取新知並提升專業知能，114 年度共計參加 25 次，參加人員 127 人次。

各分會同仁參加情形例如有總會參加內政部移民署「114 年防制人口販運進階網絡培訓」；南投分會參加南投縣「114 年防制人口販運研習活動」初階及進階課程、南投縣政府社會及勞動局「114 年度職業災害勞工個案主動服務教育訓練及個案研討會」；雲林分會參加雲林縣政府「114 年度職業災害教育訓練暨個案研討會」、「114 年雲林縣保護性社工訓練實施計畫課程」；臺東分會參加臺東縣警察局婦幼警察隊「114 年度婦幼安全工作防治網絡專業人員訓練暨個案研討」；金門分會參加金門縣新住民家庭教育中心「114 年度專業人員暨志工及通譯教育訓練」等。

總會人員參加有台灣永續能源研究基金會「2025 第二屆 NGO/NPO 社會影響力躍升研習會」、法務部廉政署「公益揭弊者保護法新法分區說明會」及數位發展部「數據賦能公益創新線上數據培力課程」。

7. 工作人員榮譽事蹟

澎湖縣政府於 114 年 3 月 22 日舉辦 114 年社會工作專業人員表揚，由澎湖縣長陳光復表揚 11 位縣內社會工作專業人員，本會臺灣

澎湖分會主任黃筱筑榮獲「服務敬業獎」，肯定其對於社會福利工作不畏辛勞的貢獻與付出。

8. 專任人員取得專業技術證書或認證

為持續強化總會專任人員專業技術及行政管理能力，安排專任人員於 114 年分別取得中華都市安全推廣協會「防火管理人證書」、「甲種職業安全衛生業務主管在職訓練」及「ISO/IEC 27001:2022 主導稽核員（資訊安全管理系統）證照」。

9. 相關機關（構）或團體教育訓練

依據犯保法第 10 條第 2 項規定「司法、警察、矯正、醫療、教育、心理及社會工作等從事犯罪被害人保護工作之相關機關（構）或團體，應將犯罪被害人權益保障及保護服務之相關措施、法規等課程納入例行性教育訓練。」本會受邀擔任課程講座如下：

(1) 114 年 6 月 4 日法官學院「犯罪被害人權益保障研習會」之「如何運用犯保協會資源協助審判」課程。

(2) 114 年 7 月 14 日及 21 日法務部司法官學院「遴選檢察官職前研習班第 7 期」第三階段之「犯罪被害人權益保障法之保護服務業務介紹」課程。

(3) 114 年 9 月 16 日臺灣高等檢察署「犯罪被害人權益保障法暨婦幼案件教育訓練」之「犯保協會辦理業務及與檢察機關之合作」課程。

(4) 114 年 11 月 27 日財團法人法律扶助基金會士林分會「淺談犯罪被害人權益保障法修法」課程。

***與法官學院合辦「犯罪被害人權益保障研習會(少家專題)」**

本會與法官學院於 114 年 6 月 6 日合辦「犯罪被害人權益保障研習會（少家專題）」，由各法院庭長、法官、少年調查(保護)官、家事調查官及本會工作人員共 65 人參加，課程內容包含「犯罪被害人權益保障法之保護服務業務介紹」、「法院工作者如何與犯罪被害人及其家屬對話」及「各地犯保同仁與少年司法工作者的交流與少年案例研討」。

***更新全球資訊網講師資料庫**

本會於全球資訊網學術專區建置有「講師資料庫」，114 年 12 月進行檢視更新，目前計有法律事務類講師 19 人、諮商輔導類講師 22 人、社會工作類講師 11 人及醫療照護類講師 1 人，共 53 人。

10. 訂定辦理教育訓練研討會議經費項目及標準

為提供本會或分會辦理教育訓練及研討會議使用政府補助款經費之項目及標準有所依循，以兼顧執行效益及撙節開支，參採本會及分會過去辦理教育訓練研討會議之內容、中央政府各機關學校出席費及稿費支給要點、講座鐘點費支給表及各項目目前市場行情，於 114 年 3 月 27 日核定「辦理教育訓練研討會議經費項目及標準」。

（四）志工培訓及管理

1. 辦理保護志工特殊教育訓練

為提昇保護志工志願服務工作品質，保障保護服務對象之權益，本會依據志願服務法第 9 條第 1 項第 2 款規定辦理特殊教育訓練。本會於 114 年 5 月 20 日至 21 日及 10 月 22 日至 23 日以視訊方式辦理 2 梯次，課程依本會「保護志工參與犯罪被害人保護工作計畫」第 4 點第 2 款規定，包含犯保法及犯保業務簡介、保護志工角色與功能、同理心訓練、民刑訴訟法概要、助人技巧、電話輔導理論與實務(初階)、訪視理論與實務(初階含會談技巧)及輔導紀錄撰寫。

2. 辦理保護志工分區聯合教育訓練

為強化保護志工專業知能，提升個案管理工作技巧，並凝聚向心力及增進區域間之業務交流分享，本會分別於 114 年 3 月 30 日至 31 日、4 月 7 日至 8 日、4 月 14 日至 15 日及 4 月 28 日至 29 日舉辦北二區、北一區、中區及南區保護志工分區聯合教育訓練，邀請本會王君儀董事、朱春林常務董事、黃中麟律師、張庭禎律師、廖怡婷律師及財團法人汽車交通事故特別補償基金擔任課程講座，4 場次計保護志工 735 人參加訓練。

表 9 保護志工分區聯合教育訓練一覽表

分區	承辦分會	日期	課程內容	訓練人數
北二區	新竹分會	3/30-31	強制汽車責任保險法及理賠實務、需求評估與紀錄撰寫、悲傷輔導與情緒支持、國民法官制度下之被害人權益保障	109
中區	彰化分會	4/7-8		190
南區	臺南分會	4/14-15		220
北一區	桃園分會	4/28-29		216

3. 各分會辦理保護志工教育訓練

各分會依實務工作需求辦理保護志工教育訓練，114 年計辦理 97 場次，總授課時數 430 小時，參加訓練保護志工達 2,683 人次，測驗評量合格率為 98.6%。

訓練課程例如有臺北分會辦理「痛苦情緒的療傷與陪伴」、「溝通的藝術」、「自我照顧與心理修復」、「傾聽的力量：如何同理被害家屬的情緒？」；新北分會辦理「犯罪被害人電話關懷培訓」、「國民法官制度下之被害人權益保障」；苗栗分會辦理「社會重大矚目案件之保護服務實務」；臺中分會辦理「病主法及身障資源的分享」；臺南分會辦理「行人地獄－談車禍與保險理賠」、「擁抱傷痛的微光：志工陪伴與安慰的藝術」；橋頭分會辦理「識社會重大矚目案件&社矚案件之志工角色」；臺東分會辦理「團隊融入溝通與樣態評估」、「兒童福利與保障－家扶基金會的在地服務」、「認識家庭照顧者支持服務」；宜蘭分會辦理「職災服務及權益介紹」；金門分會辦理「強制汽車保險與交通風險管理實務」等課程。

4. 保護志工專項服務參與

因應犯罪被害人保護服務工作內涵之提升，建構本會「一路相伴」之服務形象，各分會逐步培訓保護志工具備專項服務能力，包含一般家訪、陪同相驗解剖、陪同出庭、陪同調解、陪同補償審議服務過程，以提供被害人完整之照料服務。

保護志工之專項服務，以一般家訪比例達 72.2%為最高，陪同出庭及陪同調解 13%次之，陪同相驗解剖 7.2%再次之。而相較 113 年度，以陪同出庭及調解比例增加 2.5 個百分點為最多，主要為本會輔導各分會強化對於保護服務對象出庭陪同措施有關，而陪同相驗解剖比例稍降，與 114 年社會重大矚目案件較為減少有關。

表 10 保護志工參與專項服務比例

服務類別	113 年			114 年			
	志工數	人數	比例	志工數	人數	比例	增減 (百分點)
一般家訪	807	590	73.1%	791	571	72.2%	-0.9
陪同相驗解剖		80	9.9%		57	7.2%	-2.7
陪同出庭		85	10.5%		103	13.0%	+2.5
陪同調解		85	10.5%		103	13.0%	+2.5
陪同補償審議		34	4.2%		38	4.8%	+0.6

註：「志工數」之統計於 113 年度工作成果與本表不同，係因 113 年以有參與之志工計為志工數，114 年度改採全部志工數，以反映相對整體志工之比例，故回溯修正 113 年志工數及比例。

5. 辦理保護志工及團體獎勵

為激勵犯罪被害人保護志工之服務熱忱及榮譽心，依據本會保護志工獎勵辦法，就達獎勵標準之保護志工或團體，提供獎勵，包含發給法務部獎牌共 12 人、法務部獎狀共 40 人、本會獎牌共 334 人及本會獎狀共 417 人。

6. 修正保護志工參與會務費用支給要點

考量本會保護志工參與會務費用支給要點前次於 93 年 11 月 24 日修正，迄今已 20 年時間，實有必要因應實際保護志工參與會務運作狀況進行修正，以保障保護志工權益，本會爰擬具保護志工參與犯罪被害人權益保障工作費用支給要點修正草案，提案於第 10 屆第 4 次董事會暨第 4 次常務董事聯席會議決議通過，經法務部於 114 年 3 月 4 日以法保字第 11405503930 號函同意核定，名稱修正為「財團法人犯罪被害人保護協會保護志工參與犯罪被害人權益保障工作費用支給要點」。

（五）員工健康及法定教育

1. 辦理一般健康檢查

本會依據勞工健康保護規則第 17 條規定「雇主對在職勞工，應依下列規定，定期實施一般健康檢查」，本會 114 年度符合實施一般健康檢查年數之工作人員計有 6 人，均已完成一般健康檢查。

2. 辦理臨場健康服務促進計畫

因應本會工作人員人數增加，勞工人數在 100 人以上，須辦理臨場健康服務方符合法規，且為了照顧員工身心健康，緩解工作壓

力，提供緊急醫療支援，定期健康檢查和心理諮詢，以及提供相關健康資源，建立安全、支持性的工作環境，促進組織和個人共同發展，本會定有「114 年度臨場健康服務促進計畫」，內容包含臨場醫師/護理師服務（2 小時/次）、專業健康講座、資料轉置服務、健康管理平台之使用授權。

3. 辦理勞工職業安全與衛生協助促進計畫

本會工作人員長期處於高案量、高壓力的保護服務工作中，為照顧工作人員生理、心理、社會知能均能維持良好和諧的健康狀態，以健全的身心提供保護服務對象優質穩定的服務，本會定有「114 年度勞工職業安全與衛生協助促進計畫」，提供工作人員每次 1,800 元諮商費用補助、專業諮詢費用補助及 1,500 元至 5,000 元之個人健康檢查補助。114 年計有工作人員 13 人使用諮商費用補助；11 人符合條件使用個人健康檢查補助。

4. 辦理專任人員職業安全訓練

為防止職業災害，保障工作者安全及健康，依據職業安全衛生法第 32 條第 1 項規定辦理教育訓練，本次訓練包含職場不法侵害之認識與防治及職業安全衛生之認識課程，於 114 年 11 月 5 日及 17 日區分 2 梯次辦理，計工作人員 166 人參加。

5. 辦理環境教育

(1)實體環境教育課程

依據環境教育法第 19 條規定辦理，為培養工作人員保護及改善環境所需知識、態度及價值觀，以提升環境保育，本會於 114 年 9 月 10 日至 11 日、9 月 23 日至 24 日及 12 月 8 日至 10 日，分採 3 梯次辦理實體環境教育。

前 2 梯次由專員參加，安排至西湖渡假村（(102)環署訓證字第 EC107003-02 號）進行綠色生活，節約資源，食用並使用天然素材，減低環境污染災害課程，另安排助人者自我照顧與減壓課程，讓工作人員在大自然懷抱與芬多精環繞之中舒緩身心、釋放壓力；第 3 梯次由主管參加，安排至關子嶺紅葉公園（(106)

環署訓證字第 EC102003-01 號），從欣賞蝴蝶之美、了解生態多樣性感受環境保育重要性，另安排主管核心管理能力與團隊領導力課程，透過專業課程強化主管之管理、決策及領導能力。

(2)線上環境教育課程

依環境教育法第 19 條規定辦理，本會及所屬分會工作人員須於「中華民國環境部環境教育終身學習網」進行線上環境教育至少累計 4 小時的影片課程，另依臺北市淨零排放管理自治條例第 44 條規定臺北地區(即本會總會、臺北分會及士林分會）工作人員須於臺北 e 大網站「氣候變遷調適及溫室氣體減量專區」觀看 2 小時以上之線上課程，計有工作人員 161 人完成線上學習，數位學習總時數為 783.5 小時。

（六）勞動權益保障

1. 專任人員調增薪資 3%

依據犯保法第 90 條第 3 項規定「保護機構訂定前項專任人員之待遇支給基準時，應審酌設置性質、規模、人員專業性、責任輕重、民間薪資水準及專業人才市場供需等因素。」

114 年度軍公教員工待遇經行政院核定調增 3%，配合 114 年度中央政府總預算案於 114 年 1 月 21 日經立法院三讀通過，並經總統同年 3 月 21 日公布，溯自 114 年 1 月 1 日生效，本會爰提案於 114 年 3 月 4 日第 10 屆第 3 次臨時董事會暨第 8 屆第 1 次監察人聯席會議決議待行政院核定後，如無變動，由業務單位於法定期限內陳報法務部核定，經法務部於 114 年 6 月 12 日以法保字第 11405507110 號函同意核定，溯自 114 年 1 月 1 日起調整薪資，薪點值由每點 66.52 元調整為每點 68.52 元。

2. 增訂專任人員證照加給

本會為鼓勵工作人員取得與職務相關之專業證照或執照，在基本薪資外獲得額外加給，肯定工作人員專業能力、增加工作信任度，並有助於提升薪資水平與職場競爭力，本會爰提案於 114 年 3 月 4 日第 10 屆第 3 次臨時董事會暨第 8 屆第 1 次監察人聯席會議決議通

過，經法務部於 114 年 6 月 12 日以法保字第 11405507110 號函同意核定，具有社會工作師、心理師或律師證書者，證照加給 2 千元；具有社會工作師、心理師或律師執照者，證照加給 4 千元。

3. 增訂專任人員勤務加給

本會考量現行社會安全網一般社工起薪與本會中級專員起薪仍有差距，致使招聘不易或流動率高，影響業務推動與經驗傳承，本會基於建構友善職場，以網羅優秀人才及穩定現有人力，本會爰提案於 114 年 3 月 4 日第 10 屆第 3 次臨時董事會暨第 8 屆第 1 次監察人聯席會議決議通過，經法務部於 114 年 12 月 3 日以法保字第 11405514200 號函同意，主任及中級專員勤務加給 2 千元；行政專員及行政助理勤務加給 1 千元，並自 115 年 1 月 1 日起實施。

4. 修正專、兼任人員國內出差旅費支給標準

因應目前出差旅宿之方式及金額已與過往不同，行政院於 113 年 5 月 16 日修正「國內出差旅費報支要點」部分規定，並自 114 年 1 月 1 日生效。本會考量有關出差旅費之報支應更符合實需，故參照「國內出差旅費報支要點」，爰擬具專、兼任人員國內出差旅費支給標準修正草案，提案於第 10 屆第 4 次董事會暨第 4 次常務董事聯席會議決議通過，經法務部於 114 年 3 月 7 日以法保字第 11405504180 號函同意核定，名稱修正為「財團法人犯罪被害人保護協會工作人員國內出差旅費支給要點」。

*訂定專任工作人員外勤服務交通費請領作業規定

本會考量分會專任人員執行例常保護服務業務，例如家訪、陪同開庭、調解、洽辦事務等外勤服務業務，與因公奉派國內出差性質有所不同，爰參考衛生福利部社會及家庭署有關社工人員訪視交通費（非屬差旅費項下之交通費者）之規定，於 114 年 5 月 3 日核定「專任工作人員外勤服務交通費請領作業規定」。

5. 修正專任人員調動補助支給辦法

為使本會在人事與組織調整上，有更大調動彈性與效率，以活化組織發展，進而有效發揮組織效能及提升服務品質，本會爰依勞

動基準法第 10 條之 1 所定之調動原則擬具專任人員調動補助支給辦法修正草案，提案於第 10 屆第 3 次董事會暨第 3 次常務董事聯席會議決議通過，經法務部於 114 年 3 月 4 日以法保字第 11405503920 號函同意核定，名稱修正為「財團法人犯罪被害人保護協會工作人員調動補助支給辦法」。

6. 訂定員工職場霸凌防治與處理作業要點

為建構健康友善之職場環境及避免工作人員於執行職務時，遭受身體或精神不法侵害，使其安心投入工作，本會爰擬具員工職場霸凌防治與處理作業要點草案，並提案於第 10 屆第 4 次董事會暨第 4 次常務董事聯席會議決議通過，經法務部於 114 年 7 月 22 日以法保字第 11405509330 號函同意備查。

7. 召開勞資會議

本會於 114 年 9 月 30 日召開第 2 屆第 3 次勞資會議，由執行長陳娟娟主持，資方代表及勞方代表各 5 人出席，討論有關加班補休之運用、出差或外勤服務停車費、專任人員個別督導時間、員工健康促進方案、颱風假遇特休之適用、員工健康檢查補助額度、環境教育方式、補休及特休請假單位、婚假請畢時效、職務代理人規定、病假證明、工作人員工作規則修正等議題。

8. 設置匿名線上意見回饋平台

本會為提供工作人員內部多元溝通及意見反映管道，於業務管理系統建置匿名線上意見回饋平台，確保所有反映內容均受嚴格保密，讓工作人員能跨越職級與場域限制，安心傳遞真實心聲，落實相互信任且透明的組織文化。

9. 專任人員工作滿意度調查

本會依據「工作人員教育訓練計畫」第 18 點第 2 款第 3 目規定辦理 114 年度「專任人員工作滿意度調查問卷」，接受問卷調查之專任人員以 114 年 12 月 31 日仍在職者(含職務代理，不含留職停薪)。本次調查應收問卷 165 份，實收 164 份，計分方式採用以「非常同意」為 100 分、「同意」為 80 分、「沒意見」為 60 分、「不同意」為

30 分及「非常不同意」為 0 分計算。

調查結果以「同事關係」及「工作成就感」調查構面分數最高，分別為 84.7 分及 81.8 分，「上司滿足」調查構面分數 76.1 分及「工作支援」調查構面分數 76.0 分次之，「報償滿足」調查構面分數 66.4 分及「升遷機會」調查構面分數 61.3 分較低；而「同事關係」及「工作支援」較前一年度分數分別增加 3.7 分及 2.6 分，「升遷機會」較前一年度分數減少 1 分。

綜合以上各項調查構面之滿意度及分數增減情形，整體分數較前一年度增加 1.5 分。本會近年大量招募新進工作人員，工作人員在同事關係及工作成就感獲得較高分數，顯示工作人員有良好的職場互動環境，並且認同保護服務工作價值，惟升遷機會較前一年度分數減少，因與工作人員大幅增加後，相關晉升職缺未隨之增加有關。

本會致力提升對於工作人員的工作保障，依 114 年調查結果持續規劃精進措施，除持續優化職場環境、工作支援外，已研擬修正本會工作人員工作規則，增加相關職務，增加升遷機會。

表 11 專任人員工作滿意度調查統計

調查類別	題數	113 年	114 年		
		分數	分數	增減分數	增減率
工作成就感	7	79.8	81.8	+2.0	+2.5%
報償滿足	8	65.2	66.4	+1.2	+1.8%
上司滿足	5	75.5	76.1	+0.6	+0.8%
工作支援	5	73.4	76.0	+2.6	+3.5%
同事關係	4	81.0	84.7	+3.7	+4.6%
升遷機會	4	62.3	61.3	-1.0	-1.6%
合計	33	72.7	74.2	+1.5	+2.1%

》犯罪被害人保護服務業務：

（一）案件受理情形

1. 收案及開案說明及統計

本會 114 年度新收案件數計 4,870 件，與 113 年新收案件數 4,824 件相當（增加 46 件），其中以重傷案件增加 136 件最多，主要因新修正之犯保法擴大重傷定義包含符合全民健康保險法第 48 條第 1 項重大傷病項目之情形，且警察機關依犯保法第 28 條規定必須進行通報或轉介，致重傷案件之收案件數增加。

本會 114 年度新增開案件數計 3,555 件，較 113 年新增開案件數 3,182 件，大幅增加 373 件（增加 11.7%），以性侵害案件增加 166 件最多，重傷案件增加 119 件次之，主要因各地分會與地方政府強化業務聯繫，各地性侵害防治中心轉介性侵害犯罪被害人申請犯罪被害補償金增加所致；而重傷案件，因持續落實案件不漏接及勾稽比對機制，及早介入服務所致。

而開案服務案件中，核心案件類型有死亡案件 1,982 件（佔 55.8%）及重傷案件 679 件（佔 19.1%），共計 2,661 件（佔 74.9%），較 113 年的 2,469 件，增加 192 件；協力主責機關服務的案件類型有性侵害案件 839 件（佔 23.6%）、家庭暴力、人口販運及兒童少年案件 55 件（佔 1.5%），共計 894 件（佔 25.1%），較 113 年的 713 件，增加 181 件。

本會對於新收案件，依「實施保護程序作業準則」進行案件初步審查，判斷是否符合接案條件，符合接案條件之案件，於取得犯罪被害人或其家屬聯絡資料後，進行聯繫約訪，經其同意後，開案進行服務。本會 114 年度實質開案率為 81.9%，較 113 年度實質開案率 80.1%，略為增加 1.8 個百分點，近 3 年之實質開案率已從 72.1%提升至 81.9%，顯示透過即時關懷、權益告知及宣傳推廣等工作，犯罪被害人或其家屬接受分會服務之比例大幅增加。

案件類型以性侵害案件及重傷案件之實質開案率分別為 90.4%及 86.1%為最高，主因應該係性侵害案件通常由社工陪同或轉介而收案，

已有接受服務意願；而重傷案件之犯罪被害人保護需求高，比較願意接受外界協助。

至於死亡案件的實質開案率，由 113 年的 74.9%增加至 114 年的 77.6%，微幅增加 2.7 個百分點，因各分會就死亡被害案件資料，絕大多數透過警察機關或地方檢察署取得，犯罪被害人家屬通常尚未知悉分會的協助，且未預期分會將與其聯繫，故分會主動聯繫時，家屬正忙於後事，對於分會的接洽，往往持保留態度，亦或家屬初期認為可以自行處理而婉拒外界接觸，本會均請分會如未有明確拒絕之回應，仍可技巧性聯繫溝通，或透過家屬信任之第三人（如檢察官、書記官、警察、鄰里長等）協助，或利用家屬前來地方檢察署開庭時接觸，實質開案率已逐步提升。

表 12 各案件類型收案及開案統計

案件類型		113 年					114 年				
		收案件數	佔比	開案件數	佔比	實質開案率	收案件數	佔比	開案件數	佔比	實質開案率
核心	死亡	3,068	63.6%	1,909	60.0%	74.9%	2,908	59.7%	1,982	55.8%	77.6%
	重傷	797	16.5%	560	17.6%	89.3%	933	19.1%	679	19.1%	86.1%
	刑法	585	12.1%	380	11.9%	86.7%	620	12.7%	424	11.9%	81.1%
	健保法	212	4.4%	180	5.7%	96.4%	313	6.4%	255	7.2%	95.9%
協力	性侵害	903	18.7%	673	21.2%	90.9%	929	19.1%	839	23.6%	90.4%
	家庭暴力	56	1.2%	40	1.2%	85.1%	100	2.1%	55	1.5%	83.3%
	人口販運										
	兒童少年										
合計		4,824	100%	3,182	100%	80.1%	4,870	100%	3,555	100%	81.9%

註 1：性侵害、家庭暴力、人口販運及兒童少年案件若被害程度達死亡或重傷，將以死亡或重傷案件列計。
註 2：「實質開案率」為開案件數除以 (開案件數+無意願接受服務件數)之值，亦即排除非歸屬分會因素之案件，例如客觀或現有資訊足證為非被害案件、非本會服務類型之案件、無保護服務對象案件及無法聯繫案件。
註 3：「實質開案率」之統計於 113 年度工作成果與本表略有差異，係因 113 年採人工統計，本會於 114 年已建置資訊化統計功能，故依系統統計結果回溯修正部分數值。

2. 開案日數

114年完成開案案件之開案日期距接案日期平均日數為19.3日，與 113 年平均日數為 18.9 日相當，死亡案件平均開案日數為 23 日，重傷案件平均開案日數為 16 日，其他協力案件類型如性侵害、家庭暴力、人口販運及兒童少年案件平均開案日數為 13.4 日，較 113 年平均日數微增 1.9 日。

協力案件通常並非由本會所屬分會主責，故開案評估過程仍必須透過主責機關取得相關資訊，而 112 年 7 月 1 日之後，各分會陸

續進用大量新進人員，對於開案程序及橫向聯繫尚在學習適應階段，都可能花費較多時間而影響開案期程，但整體觀之，仍維持一定水準的服務效率。

表 13 開案平均日數統計

案件類型	112 年	113 年		114 年	
		平均日數	增減日數	平均日數	增減日數
全部類別	17.5	18.9	+1.4	19.3	+0.4
核心案件	20.2	21.1	+0.9	21.2	+0.1
死亡	22.1	23.2	+1.1	23.0	-0.2
重傷	12.4	14.4	+2.0	16.0	+1.6
協力案件	8.9	11.5	+2.6	13.4	+1.9
性侵害	8.5	11.5	+3.0	13.2	+1.7
家庭暴力	16.1	15.6	-0.5	15.3	-0.3
人口販運	39.0	-	-	15.0	-
兒童少年	5.8	9.8	+4.0	17.0	+7.2

註 1：為避免少數特殊案件之開案日數過長，此等非通常或多數案件狀態，造成平均數嚴重偏差，導致統計結果失真，誤解服務狀態，本會自 114 年起之開案平均日數統計採用統計學上排除離群值(Outliers)方式，並以此方式回溯統計 112 年及 113 年資料，故 113 年度工作成果與本表略有差異。

註 2：排除離群值係將顯著差異(>Q3 +1.5IQR)之值排除計算，顯著差異可能是因為輸入日期錯誤、等待證明文件或因特殊原因而延遲開案等因素造成。

3. 犯罪類別

本會於 114 年開案服務之犯罪被害死亡及重傷案件，其犯罪類別以車輛行車事故 1,983 件（佔 74.5%）為最多，職業災害案件 311 件（佔 11.7%）及殺人傷害案件 226 件（佔 8.5%）次之。與 113 年各犯罪類別比例相當，職業災害案件佔比提高 1.6 個百分比較多，應與各分會透過常設委員會及定期與地方政府之業務聯繫會議，強化與勞政機關之聯繫合作有關。

表 14 死亡及重傷案件犯罪類別統計

犯罪類別	113 年		114 年		
	案件數	佔比	案件數	佔比	增減(百分點)
殺人傷害	218	8.8%	226	8.5%	-0.3
車輛行車事故	1,863	75.5%	1,983	74.5%	-1.0
職業災害	249	10.1%	311	11.7%	+1.6
公共危險	60	2.4%	59	2.2%	-0.2
醫療糾紛	11	0.4%	13	0.5%	+0.1
其他	68	2.8%	69	2.6%	-0.2
合計	2,469	100%	2,661	100%	

4. 在案件數及人案比

以 114 年 12 月 31 日為統計日期，各分會在職辦理保護服務專員有 134 人，累計服務中案件計有 9,817 件，包含收案階段 94 件、接案階段 1,387 件及開案服務中 8,336 件，人案比為 1 比 73，較 113 年 12 月 31 日之 9,609 件，增加 208 件，人案比平均每人減少 6 件。

114 年之人案比 1 比 73 已達預期之案件負荷目標，然平均每人在案量雖降低，各分會之在職專員多數服務年資尚淺，對於完全獨立接案仍於學習及經驗累積階段，重要或複雜案件仍須資深專員輔助處理，故人案比雖降低，尚不能直接反映專員之案量負荷降低，仍待資淺專員穩定在職且具備服務案件能力後，專員之案件負荷始較能準確反映。

表 15 在案件數及人案比統計

統計日期	第一線專員數	收案件數	接案件數	開案件數	在案量	人案比
112 年 12 月 31 日	92	109	1,352	6,703	8,164	1:89
113 年 12 月 31 日	121	101	1,538	7,970	9,609	1:79
114 年 12 月 31 日	134	94	1,387	8,336	9,817	1:73

註 1：在案量為每日浮動數據，年度在案量以該年度最後 1 日(12/31)情形統計。

註 2：「在案量」係指案件流程處於「收案（取得資料）」、「接案（聯繫接洽中）」及「開案（正式服務）」合計數，亦即工作人員必須對該案進行積極性處理；而「不開案（不符開案條件）」、「待結案（需求相當低，準備結案）」及「結案（無需求）」不計為在案量。

5. 受理案件來源

本會受理案件來源區分為自請保護（當事人民眾自行前往分會請求保護）、通知保護（由檢察機關、警察機關、社政機關或其他機關團體通報轉介管道獲知）及查訪保護（由本會人員透過媒體報導、在外駐點服務取得獲知）。

以初始收案統計，114 年受理案件來源以通知保護佔比 83.7%最高，當事人自請保護佔比為 15.2%次之，查訪保護佔比 1.1%，均與 113 年之比例相當。而通知保護中，以檢察機關通知佔比為 48.3%為最高，警察機關通知佔比為 30%次之。

以複數收案統計（即包含重複通報轉介案件），114 年受理案件來源以通知保護佔比 88.5%最高，當事人自請保護佔比為 10.7%次之，查訪保護佔比 0.8%。而通知保護中，以檢察機關通知佔比為 54.7%

為最高，警察機關通知佔比為 29.7%次之，整體而言，本會由檢察機關及警察機關取得案件資訊，初始收案及複數收案佔比為 78.3%及 84.4%，為本會受理案件來源最主要的管道。

表 16 受理案件來源統計

來源類型		113 年		114 年				
		初始收案件數	佔比	初始收案件數	佔比	增減(百分點)	複數收案件數	佔比
當事人自請保護		697	14.4%	741	15.2%	+0.8	741	10.7%
查訪保護	由報章媒體得知	17	0.4%	14	0.3%	-0.1	14	0.2%
	由人員駐點得知	40	0.8%	10	0.2%	-0.6	10	0.2%
	其他	14	0.3%	28	0.6%	+0.3	28	0.4%
	小計	71	1.5%	52	1.1%	-0.4	52	0.8%
通知保護	檢察機關	2,298	47.6%	2,350	48.3%	+0.7	3,790	54.7%
	警察機關	1,477	30.6%	1,462	30.0%	-0.6	2,058	29.7%
	法扶/法律機構	29	0.6%	32	0.7%	+0.1	37	0.5%
	社政/社福機構	187	3.9%	145	3.0%	-0.9	147	2.1%
	勞政/勞動機構	27	0.6%	34	0.7%	+0.1	39	0.6%
	衛政/醫護機構	7	0.2%	19	0.4%	+0.2	20	0.3%
	其他機關團體	31	0.6%	35	0.7%	+0.1	39	0.6%
	小計	4,056	84.1%	4,077	83.7%	-0.4	6,130	88.5%
合計		4,824	100%	4,870	100%		6,923	100%

註：「複數收案」係自 113 年 1 月 1 日起實施，考量通報轉介網絡建立愈趨完整，故同一犯罪被害案件可能同時有多個機關團體進行通報轉介，如同一犯罪被害案件為第 2 個之後通報轉介的機關團體，登錄為複數收案。

6. 犯罪被害人

在性別分布方面，114 年被害人女性(51.9%)比例較男性(46.9%)，女性被害比例較 113 年增加 6.3 個百分點，且與 113 年的性別比例分布出現反轉現象，是否犯罪事件之被害重心由男性轉向女性，值得後續觀察。

就年齡與族群組成而言，10-19 歲青少年族群連續兩年為被害比例最高之區段，114 年占比達 15.3%。值得關注的是，0-11 歲之兒童被害比例由 7.4% 增加至 9.0%，上述趨勢，反映兒少族群被害有增加趨勢。

此外，65 歲以上高齡者雖占比微幅下降，但仍占總體 27.6%，意即被害人中約每 4 人即有 1 人為長者。綜上，目前犯罪被害人的類別有微幅呈現「女性化」與「兒少化」趨勢，且高齡族群被害仍佔不小之比例。

表 17 犯罪被害人統計

統計類別		113 年		114 年		
		人數	佔比	人數	佔比	增減 (百分點)
性別	男性	1,701	53.5%	1,667	46.9%	-6.6
	女性	1,451	45.6%	1,846	51.9%	+6.3
	未提供/其他	30	0.9%	42	1.2%	+0.3
	小計	3,182	100%	3,555	100%	
年齡	0~9 歲	170	5.3%	237	6.7%	+1.4
	10~19 歲	468	14.7%	545	15.3%	+0.6
	20~29 歲	390	12.3%	456	12.8%	+0.5
	30~39 歲	293	9.2%	324	9.1%	-0.1
	40~49 歲	350	11.0%	372	10.5%	-0.5
	50~59 歲	356	11.2%	385	10.8%	-0.4
	60~69 歲	453	14.2%	469	13.2%	-1.0
	70~79 歲	427	13.4%	445	12.5%	-0.9
	80 歲以上	249	7.8%	287	8.1%	+0.3
	未提供/未填寫	26	0.8%	35	1.0%	+0.2
	小計	3,182	100%	3,555	100%	
族群	兒童(0~11 歲)	237	7.4%	320	9.0%	+1.6
	少年(12~17 歲)	306	9.6%	351	9.9%	+0.3
	老人(65 歲以上)	896	28.2%	982	27.6%	-0.6

7. 保護服務對象

在性別分布方面，女性服務對象佔半數以上，比例由 113 年的 53.4% 微幅上升至 114 年的 54.3%，男性服務對象佔比則由 43.8% 下修至 42.2%，性別分布結構並明顯變化。

從年齡層觀察，40-59 歲之中壯年族群為本會服務對象主體，合計佔服務對象人數約 35%。其中以 40-49 歲組別佔比 18.7% 為最高。20-29 歲青年族群及 70-79 歲高齡族群的佔比均呈現小幅增加，分別提升 0.9 與 1.1 個百分點。

在特定年齡族群方面，保護服務對象為兒少的比例約 1 成，保護服務對象為高齡者佔比 13.1%，合計 23.9%，約佔保護服務對象 4 分之 1，反映對於以家庭為中心的服務模式，應重視兒少及老人族群的需求。

表 18 保護服務對象統計

統計類別		113 年		114 年		
		人數	佔比	人數	佔比	增減 (百分點)
性別	男性	3,106	43.8%	3,272	42.2%	-1.6
	女性	3,794	53.4%	4,214	54.3%	+0.9
	未提供/其他	199	2.8%	271	3.5%	+0.7
	小計	7,099	100%	7,757	100%	
年齡	0~9 歲	258	3.6%	256	3.3%	-0.3
	10~19 歲	687	9.7%	744	9.6%	-0.1
	20~29 歲	699	9.8%	832	10.7%	+0.9
	30~39 歲	993	14.0%	967	12.5%	-1.5
	40~49 歲	1,424	20.1%	1,451	18.7%	-1.4
	50~59 歲	1,190	16.8%	1,238	16.0%	-0.8
	60~69 歲	810	11.4%	802	10.3%	-1.1
	70~79 歲	379	5.3%	496	6.4%	+1.1
	80 歲以上	186	2.6%	147	1.9%	-0.7
	未提供/未填寫	473	6.7%	824	10.6%	+3.9
	小計	7,099	100%	7,757	100%	
族群	兒童(0~11 歲)	353	5.0%	354	4.6%	-0.4
	少年(12~17 歲)	435	6.1%	479	6.2%	+0.1
	老人(65 歲以上)	1,039	14.6%	1,018	13.1%	-1.5

8. 案件不漏接機制

犯保法第 28 條規定「警察機關應於知悉案件發生後，提供犯罪被害人或其家屬緊急救援、人身安全、關懷服務及必要協助，並應自知悉犯罪被害人或其家屬聯絡資訊起 24 小時內，通報或轉介相關機關或分會提供協助。」次按犯保法施行細則第 5 條第 1 項規定「檢察機關因執行職務認有符合本法權益保障對象時，除應依本法第 12 條第 2 項規定告知其權益外，並視其需要即時轉介保護機構或分會提供協助。」依犯保法之立法意旨，警察機關與檢察機關為本會保護服務案件最主要來源機關，本會持續強化與警察機關與檢察機關之橫向聯繫，確保案件不漏接。

(1)警察機關通報轉介

內政部警政署於 109 年 6 月 22 日訂定「警察機關關懷協助犯罪被害人實施計畫」，並於 112 年 5 月 22 日配合新修正之犯保法修正計畫內容，對於「因犯罪行為致死亡、受重傷之被害人及其家屬」均應自知悉犯罪被害人或其家屬聯絡資訊起 24 小時內

通報轉介本會當地分會。

本會則依據法務部 105 年頒訂之「法務部督導財團法人犯罪被害人保護協會與警察機關辦理刑事案件處理作業程序計畫」，由分會人員 24 小時值機，接獲通報後，視案件屬性，啟動聯繫家屬、安排關懷慰問及會談被害人需求，提供保護服務。

114 年受理各地警察機關(犯罪被害保護官)通報計 1,882 件，與 113 年通報 1,842 件相當，其中被害死亡案件通報 1,593 件、重傷案件通報 211 件及其他被害案件通報 19 件，通報正確率為 96.9%。

對於各地通報案件情形或所遇問題，分會亦利用召開犯罪被害人權益保障業務聯繫會議提案討論，強化溝通聯繫。

表 19 警察機關(犯罪被害保護官)通報統計

類型		113 年		114 年	
		件數	佔比	件數	佔比
適用犯保法案件	死亡案件	1,602	87.0%	1,593	84.7%
	重傷案件	183	9.9%	211	11.2%
	其他案件	6	0.3%	19	1.0%
不適用犯保法案件		51	2.8%	59	3.1%
合計		1,842	100%	1,882	100%
通報正確率		97.2%		96.9%	

註：本統計所指件數係以警察機關提供之「執行犯罪被害關懷協助案件通報單」計算。

(2)檢察機關通知轉介

本會辦理保護服務案件均為刑事案件，故與檢察機關業務密切，持續建立與檢察機關之業務聯繫及資訊取得機制，目前建立 5 道案件通知轉介等防止案件漏接機制：

A. 定時取得相驗資料

非病死或可疑為非病死情形，檢察官必須進行遺體之司法相驗，地方檢察署對於符合犯保法之相驗案件，主動提供案件及家屬聯絡資料給當地分會，或由分會依案件量每日或數日向當地地方檢察署取得「處理相驗案件初步調查報告暨報驗書」或「相驗屍體證明書」等資料，以利分會進行關懷聯繫服務。

B. 平時案件轉介

檢察官於案件偵查程序過程，認犯罪被害人或家屬為符合犯保法之權益保障對象時，得以轉介單將犯罪被害人或其家屬聯絡資料及分會執行保護服務業務所需之案件相關資訊或文件提供分會。

C. 起訴資料取得

對於經檢察官偵查終結提起公訴或聲請簡易判決處刑之重傷或性侵害案件，由地方檢察署提供起訴書等資料，以利分會協助進行後續刑事及民事訴訟程序。

D. 案件清單勾稽比對

本會透過臺灣高等檢察署協助自 110 年 4 月起，將符合犯保法保護及扶助對象之死亡及重傷案件，填載「相驗及偵查終結符合犯罪被害死亡及重傷案件清單」，按月提供分會勾稽符合保護及扶助對象之死亡及重傷案件。

各地方檢察署提供 114 年每月「相驗及偵查終結符合犯罪被害死亡及重傷案件清單」所列相驗符合犯罪被害死亡案件計 2,565 件，案件清單所列偵查終結符合犯罪被害重傷案件計 500 件，合計 3,065 件。

各分會按月收受案件清單後，透過業務系統勾稽比對，就死亡案件，已收案件 2,337 件，經確認非本會服務案件 153 件，未收案件 75 件，初始收案率 96.9%；就重傷案件，已收案件 350 件，經確認非本會服務案件 36 件，未收案件 114 件，初始收案率 75.4%，整體初始收案率 93.4%，較前一年度提升 1.5 個百分點。

分會就前述未收案案件，均主動向地方檢察署追蹤查詢，以取得犯罪被害人或其家屬聯繫及案件資料，該資料由分會進行收案建檔，並啟動後續聯繫服務工作。

表 20 地方檢察署提供案件清單比對統計

類型	113 年	114 年				
	初始收案率	地檢提供數	分會已收案數	分會未收案數	初始收案率	增減(百分點)
死亡	95.9%	2,565	2,337	75	96.9%	+1.0
重傷	65.7%	500	350	114	75.4%	+9.7
合計	91.9%	3,065	2,687	189	93.4%	+1.5

E. 案號勾稽比對

本會與臺灣高等檢察署於 114 年 2 月 18 日召開犯保服務案件資料提供研商會議，依會議結論透過統計室資料庫，取得相驗案件及偵查終結法條為重傷之案號，本會第一階段先行於業務系統建置相驗案號資料比對功能模組，並自 114 年 5 月起，以相驗死因為「他殺」之案件進行比對，計比對取得 72 筆案件，分會均已收案完成。

（二）被害人需求評估及處遇

1. 整體保護服務成果

本會 114 年保護服務量能在「件次」、「案次」及「人次」3 大指標上均呈顯著成長，顯示保護服務覆蓋面與執行深度均有提升。

首先，代表保護服務項目輸出的「件次數」成長 23.2%，達 89,566 件，其中「處遇服務」增幅 25.4%，「需求評估」增幅 17.3%，顯示提供多元且細緻的實質處遇與資源連結。

其次，反映受益案件數量的「案次數」，從 40,990 案增至 45,105 案，成長 10%，代表本會提供之保護服務，確保更多有需求的犯罪被害家庭納入保護服務體系之中。

成長最顯著的是反映服務接觸頻率的「人次數」，總服務量成長 35.3%，達到 268,318 人次，具體體現本會工作人員與保護服務對象的互動深度大幅強化，每位保護服務對象獲得更頻繁、密集的關懷與專業服務接觸，呼應本會 114 年「深化服務」之目標。

雖整體保護服務成果均大幅成長，惟 114 年之服務人次執行率為 83.6%，尚未達預定目標，但較 113 年服務人次執行率 61.8%，增加 21.8 個百分點。而預定目標值之設定，係因應犯保法新法施行後，

以專任人員編制員額滿編且均能獨立上線執行職務情形下進行估算，因於 114 年專任人員職缺尚未完全招募完成，且新進人員之工作能力尚未完全穩定，故未能直接反映於服務量能，惟本會對於此預定目標值仍將繼續維持設定，為本會專任人員滿編後努力之目標。

表 21 整體保護服務成果統計

服務指標	服務類別	113 年		114 年		
		服務量	佔比	服務量	佔比	服務量增減
件次數	需求評估	19,410	26.7%	22,777	25.4%	+17.3%
	處遇服務	53,272	73.3%	66,789	74.6%	+25.4%
	合計	72,682	100%	89,566	100%	+23.2%
案次數	需求評估	8,924	21.8%	9,820	21.8%	+10.0%
	處遇服務	32,066	78.2%	35,285	78.2%	+10.0%
	合計	40,990	100%	45,105	100%	+10.0%
人次數	需求評估	33,255	16.8%	36,983	13.8%	+11.2%
	處遇服務	165,046	83.2%	231,425	86.2%	+40.2%
	合計	198,301	100%	268,318	100%	+35.3%

註：「件次數(Number of Items)」指提供保護服務項目之次數累計，可重複保護服務項目；「案次數(Number of Cases)」指提供同一保護服務項目之案件數累計，同一保護服務項目不重複累計；「人次數(Number of Service)」指提供保護服務接觸保護服務對象之次數累計，可重複保護服務對象。

2. 被害人需求評估

本會對於保護服務對象提供保護服務，定有「實施保護程序作業準則」，並依照社會個案工作（Social Casework）流程進行(1)收接案件、(2)蒐集資料、(3)問題確認與需求評估、(4)擬定處遇計畫、(5)執行處遇計畫、(6)追蹤複訪及(7)結案評估與結案等程序。

本會對於保護服務對象需求之瞭解及取得，主要採用以下 4 種形式進行：

(1) 會談形式：採面訪為主，通常由主責專員或主責保護志工進行，為具有特定目的而進行的會面與溝通，整體性瞭解保護服務對象家庭需求，包含家庭狀況、訴訟狀況、經濟狀況、生活狀況、身心狀況等，進而評估擬定解決方案的處遇計畫，通常第 1 次於案件開案後實施，第 2 次以後，通常間隔一定期間後再實施。

(2) 談話形式：採面訪及電訪，通常由專員或保護志工進行，為一個非特定或計劃性的聯繫過程，就談話內容中保護服務對象所提出之問題，評估擬定解決方案的處遇計畫

(3) 申請形式：該項保護服務必須透過申請書提出，由分會就其需求

之申請進行形式及實質審查，達一定條件，必須由專業審查小組進行審查，通過後始能核給。

(4) 通知形式：通常運用於團體活動或課程，分會將活動或課程內容及目的等資訊，以通知方式徵詢保護服務對象參加意願。

需求評估件次部分，整體服務達 22,777 件次，較 113 年 19,410 件次，增加 3,367 件次，增幅 17.3%。其中會談形式 2,083 件次，較 113 年增加 64 件，增幅 3.2%；談話形式 13,567 件，較 113 年增加 2,058 件，增幅 17.9%；申請形式 7,127 件，較 113 年增加 1,245 件，增幅 21.2%。

需求評估人次部分，整體服務達 36,983 人次，較 113 年 33,255 人次，增加 3,728 人次，增幅 11.2%。其中會談形式 3,148 人次，較 113 年增加 294 人次，增幅 10.3%；談話形式 18,328 人次，較 113 年增加 3,925 人次，增幅 27.3%；申請形式 7,631 人次，較 113 年增加 1,131 人次，增幅 17.4%；通知形式 7,876 人次，較 113 年減少 1,622 人次，減幅 17.1%。

綜上，114 年之需求評估服務量能顯著成長，其中「會談形式」及「談話形式」成長顯著，顯示透過與保護服務對象會談、談話為最核心瞭解保護服務對象需求的途徑。而「申請形式」亦有增長，反映主動尋求協助的需求提升。而「通知形式」主要運用於團體活動或課程，服務量下降顯示在 114 年之服務資源偏向於高互動的個別家庭服務。

表 22 需求評估成果統計

評估類別	113 年				114 年					
	件次數	佔比	人次數	佔比	件次數	佔比	增減率	人次數	佔比	增減率
會談形式	2,019	10.4%	2,854	8.6%	2,083	9.1%	+3.2%	3,148	8.5%	+10.3%
談話形式	11,509	59.3%	14,403	43.3%	13,567	59.6%	+17.9%	18,328	49.6%	+27.3%
申請形式	5,882	30.3%	6,500	19.5%	7,127	31.3%	+21.2%	7,631	20.6%	+17.4%
通知形式			9,498	28.6%				7,876	21.3%	-17.1%
合計	19,410	100%	33,255	100%	22,777	100%	+17.3%	36,983	100%	+11.2%

註：「通知形式」因採團體批次通知，故僅以人次計算。

3. 被害人處遇服務

處遇服務件次部分，整體服務達 66,789 件次，較 113 年 53,272

件次，增加 13,517 件次，增幅 25.4%。核心服務 4 大面向，以身心照護輔導服務 11,716 件次，較 113 年 7,400 件次，增加 4,316 件次，增幅 58.3%為最多；其他依序為法律訴訟補償服務件數增加 14.6%、家庭關懷重建服務件數增加 14%次之，而急難救助保護服務件數減少 21.3%。

處遇服務人次部分，整體服務達 231,355 人次，較 113 年 165,046 人次，增加 66,309 人次，增幅 40.2%。核心服務 4 大面向，以身心照護輔導服務 50,780 人次，較 113 年 28,825 人次，增加 21,955 人次，增幅 76.2%為最多；其他依序為法律訴訟補償服務人次增加 37.9%、家庭關懷重建服務人次增加 26.5%次之，而急難救助保護服務人次減少 9.1%。

綜上，本會隨著專任人員陸續補實及培訓，在處遇服務量能上逐漸呈現顯著成長趨勢，總服務件次與總服務人次分別成長 25.4%及 40.2%，顯示保護服務的深度與頻率均有顯著提升。而身心照護輔導服務的成長，主要為因應犯保法第 29 條第 2 項有關為重傷犯罪被害人及其家屬規劃及執行銜接照顧服務措施，並對於無法自理生活者，經評估後提供必要之經費補助之規定，本會持續強化及擴充各項重傷犯罪被害人經濟支持及專業服務措施，致服務量持續增長；家庭關懷重建服務及法律訴訟補償服務為整體服務佔比最大的處遇類別，分別佔整體服務人次 35.8%及 33.8%，顯示家庭關懷照顧及提供法律協助為受助家庭的關鍵需求項目。

表 23 處遇服務成果統計

處遇類別	113 年				114 年					
	件次數	佔比	人次數	佔比	件次數	佔比	增減	人次數	佔比	增減
法律訴訟補償服務	15,182	28.5%	56,761	34.4%	17,401	26.1%	+14.6%	78,258	33.8%	+37.9%
急難救助保護服務	1,268	2.4%	7,545	4.6%	998	1.5%	-21.3%	6,862	3.0%	-9.1%
家庭關懷重建服務	24,271	45.5%	65,444	39.6%	27,677	41.4%	+14.0%	82,761	35.8%	+26.5%
身心照護輔導服務	7,400	13.9%	28,825	17.5%	11,716	17.5%	+58.3%	50,780	21.9%	+76.2%
業務諮詢	5,151	9.7%	6,471	3.9%	8,997	13.5%	+74.7%	12,674	5.5%	+95.9%
合計	53,272	100%	165,046	100%	66,789	100%	+25.4%	231,335	100%	+40.2%

（三）即時關懷服務

1.社會重大矚目案件現場即時關懷

本會與檢察機關業務密切，自 109 年 4 月共同建立「重大被害案件同理心即時關懷機制」，強化橫向資源聯繫關係，快速獲得案件資訊，即時於檢察官相驗遺體過程關懷犯罪被害人家屬，另自 112 年 7 月 1 日起，警察機關亦納入通報轉介網絡，建立雙重通報轉介機制，以利分會啟動聯繫及關懷服務。

114 年各分會處理重大犯罪被害案件包含有臺中分會處理 114 年 2 年 12 日臺中市西屯區新光三越百貨公司氣爆 5 死案、花蓮分會處理 114 年 5 月 17 日花蓮縣秀林鄉國中女教師宿舍遭勒斃案、新北分會處理 114 年 5 月 19 日新北市三峽區北大國小前汽車暴衝事故 3 死案、新北分會處理 114 年 6 月 30 日新北市林口區黑貓宅急便女員工刺死同事案、新北分會處理 114 年 7 月 7 日新北市土城區家暴男違反保護令當街殺害妻子兩姊妹案、臺北分會處理 114 年 7 月 30 日臺北市信義區 A16 地下停車場女子遭割喉案、新北分會處理 114 年 9 月 24 日新北市樹林區電池工廠凌晨大火一家三口命喪火窟案、臺南分會處理 114 年 12 月 16 日臺南市安平區賓士車駕駛酒駕撞死女清潔員案及臺北分會處理 114 年 12 月 19 日臺北市中正區及中山區臺北捷運及中山商圈無差別攻擊事件 3 死案等 9 件社會重大矚目案件，警察機關及地方檢察署主動提供資訊，讓分會得以即時迅速地提供犯罪被害人或其家屬關懷、協助與支持，列舉重要案例說明即時關懷情形：

(1)新北分會處理北大國小前汽車暴衝事故 3 死案

A. 即時關懷：新北分會於 114 年 5 月 19 日案發後，由新北地檢署及新北市政府警察局三峽分局獲得通報資訊，配合新北地檢署於翌日上午相驗遺體，本會指示臺北及士林分會支援，共區分 2 組服務人力分別抵達恩主公醫院及亞東醫院提供家屬關懷服務。

B. 現場服務：工作人員於檢察官相驗遺體程序，提供關懷陪伴及情緒支持，提供關懷包，內容包含權益資訊、面紙等隨身

用品及商品券，並對家屬之問題提供諮詢解答；後續配合家屬需求，陪同家屬至現場招魂。

C. 保全程序：新北分會律師於 114 年 5 月 22 日協助向臺灣新北地方法院提出假扣押聲請，並於當日獲得裁定准許，本會於翌日以最速件方式核發保證書，代替假扣押擔保金，減輕被害人經濟負擔，5 月 23 日由犯保律師遞送執行狀，並由法院核發扣押命令，完成保全程序。

D. 權益保障：新北分會於 114 年 6 月 20 日及 7 月 24 日於三峽國中舉辦「0519 三峽車禍案件被害人權益說明會」，邀請被害死亡、重傷及輕傷者家屬參加，說明會包含事件相關處理說明、法律權益說明、認識身心反應與創傷及保險人員說明等。

E. 法律協助：新北分會於案發後指派 4 位犯保律師提供法律服務，配合新北地檢署檢察官偵查程序，協助被害人主張訴訟上之權益。

F. 網絡聯繫：新北分會與新北市政府於案發後建立通訊群組，以密切聯繫，並保持資訊交換流通。

(2)臺北分會處理北捷無差別攻擊事件 3 死案

A. 服務準備：臺北分會於 114 年 12 月 19 日案發後，由臺北地檢署及臺北市政府警察局中正一分局獲得通報資訊，本會董事長張斗輝前往臺北分會指示啟動一路相伴即時關懷服務機制，臺北分會立即聯繫由專員及保護志工組成「一路相伴即時關懷」小組，並安排律師，第一時間共同投入關懷陪伴及提供協助。

B. 關懷慰問：本會董事長張斗輝於案發翌日上午，會同本會執行長陳娟娟及臺北分會人員前往醫院探視死者家屬，表達政府及本會關懷慰問之意，致贈家屬慰問金及提供關懷包，並將安排犯保律師及心理師全力協助家屬後續法律、家庭及心理上的需求；張董事長也分別前往醫院探視傷者，表達

關心與慰問。

C. 陪同相驗：臺北地檢署檢察官、書記官及法醫分別於 114 年 12 月 19 日晚間及 20 日上午進行 3 名被害人遺體相驗程序，臺北分會分組安排專員及志工前往陪同家屬，提供關懷陪伴與情緒支持。

D. 法律及補償協助：本案犯罪行為人已死亡，刑事部分，由檢察官進行偵查程序，為保障家屬法律權益，臺北分會依犯保法規定調查犯罪行為人財產資料。臺北分會並依據犯保法第 50 條規定，協助 3 名死亡被害人遺屬向臺北地檢署提出犯罪被害補償金之申請。

2. 社會重大矚目案件通報列管

為確實掌握社會重大矚目案件之處理進度，並提供分會指導與協助，本會於 109 年 6 月 29 日訂定「社會重大矚目案件督導及追蹤管考作業要點」，將通報管考進行制度化管理，排定值週人員班表，負責與分會聯繫，各分會獲知媒體報導犯罪被害案件，應依「初判」、「處理」、「通報」及「追蹤」四階段進行報告及通報。

114 年各分會獲知媒體報導犯罪被害案件 23 件，經初判後列管為社會重大矚目案件進行追蹤計 9 件。

（四）法律訴訟協助

1. 服務說明及統計

本會依據犯保法第 15 條第 1 項第 2 款規定提供保護服務對象訴訟程序之協助，包含協助調查犯罪行為人或依法應負賠償責任人之財產及民事求償等事項、陪同出庭及協助陳述意見、協助聲請訴訟參與、提供訴訟程序進行期間之心理諮商或輔導、其他偵查、審判中及審判後之必要協助，並自 97 年起即定有「一路相伴－法律協助」計畫，提供保護服務對象律師諮詢、法律文件撰擬、委任律師、訴訟費用補助等法律協助。

而本會提供之法務協助包含「協助取得訴訟案件資訊」及「協助辦理法律事務」。協助取得訴訟案件資訊服務，例如有案號股別、

庭務庭期、相對人個人資料、偵審進度、戶籍資料、車籍資料、投保狀況、刑事執行、民事執行、加害人在監動態等；而協助辦理法律事務服務，例如有協助按鈴申告、偵查陪同在場、審判陪同在場、協助進行調解、協助辦理提存手續、協助強制執行程序、協助線上預約法扶、協助辦理遞狀、遞申請書或遞文件程序、協助(線上)申辦案件文件、協助辦理出庭手續、陪同進行量刑證據蒐集、提供被害影響紀錄文書、開立諮商輔導證明書、提供諮商輔導評估報告、向檢察官聲請參與修復、向法院聲請參與修復、協助查詢或瞭解修復進度、陪同進行修復對話、評估及詢問參與修復意見、轉達或轉交受刑人訊息或信函、協助假釋徵詢情感及態度調查、協助取回出具之保證書等。

114 年法律協助需求申請計 2,958 件（會議審查召開 62 次，審查 426 件；書面審查 2,532 件），較 113 年增加 336 件，經審查通過協助 2,834 件，審查通過率為 95.8%，未能通過審查之原因通常有不符形式要件（例如非犯保法案件）、申請之內容可運用政府其他資源提供協助（例如車禍過失案件）、被告認罪且案情相較單純等。

各申請類型以法律諮詢審查通過率為 100%最高，代繕書狀審查通過率為 96.6%次之，訴訟代理審查通過率為 94.1%再次之，審查通過率與前一年度相當。

表 24 一路相伴法律協助審查統計

申請類型	113 年				114 年			
	申請件數	通過件數	駁回件數	審查通過率	申請件數	通過件數	駁回件數	審查通過率
法律諮詢	569	569	0	100%	493	493	0	100%
代繕書狀	719	698	21	97.1%	875	845	30	96.6%
訴訟代理	1,334	1,256	78	94.2%	1,590	1,496	94	94.1%
合計	2,622	2,523	99	96.2%	2,958	2,834	124	95.8%

114 年共計提供法律協助服務 9,321 件次、53,830 人次，較 113 年服務 8,175 件次，增加 14%，服務 36,429 人次，增加 47.8%。114 年提供法律諮詢 3,523 件次、10,373 人次、提供代繕書狀 1,404 件次、9,206 人次、提供律師訴訟代理 1,042 件次、24,755 人次、轉介法律扶助 123 件次、599 人次（轉介法律諮詢 35 件次、85 人次；轉介代繕書狀 1 件次、7 人次；轉介訴訟代理 87 件次、507 人次）、補助訴

訟費用 297 件次、2,380 人次，補助合計 644 萬 8,114 元、協助被害人取得訴訟案件資訊及辦理法律事務 2,932 件次、6,517 人次。

根據 114 年一路相伴法律協助服務分析，法律協助服務量能呈現顯著成長，以「訴訟代理」呈現大幅增長，服務件次成長 80.6%，主要是犯保法修正施行後，以及近年對於犯罪被害人之訴訟權益保障日增，律師訴訟代理已為本會提供專業法律協助最核心的服務；其他如「法律諮詢」與「代繕書狀」亦維持穩定成長，服務人次增幅分別為 18.6%及 22.8%。

值得關注的是服務人次的增幅（47.8%）遠高於件次的增幅（14.0%），顯示本會的法律協助更加著重於服務過程中與保護服務對象的密切聯繫接觸，落實深化服務。

表 25 一路相伴法律協助服務統計

服務類型	113 年				114 年					
	件次數	佔比	人次數	佔比	件次數	佔比	增減率	人次數	佔比	增減率
法律諮詢	3,430	42.0%	8,749	24.0%	3,523	37.8%	+2.7%	10,373	19.3%	+18.6%
代繕書狀	1,184	14.5%	7,496	20.6%	1,404	15.1%	+18.6%	9,206	17.1%	+22.8%
訴訟代理	577	7.1%	13,073	35.9%	1,042	11.2%	+80.6%	24,755	46.0%	+89.4%
轉介服務	131	1.6%	571	1.6%	123	1.3%	-6.1%	599	1.1%	+4.9%
訴訟補助	219	2.7%	1,480	4.0%	297	3.2%	+35.6%	2,380	4.4%	+60.8%
法務協助	2,634	32.1%	5,060	13.9%	2,932	31.4%	+11.3%	6,517	12.1%	+28.8%
合計	8,175	100%	36,429	100%	9,321	100%	+14.0%	53,830	100%	+47.8%

2. 調查財產及出具保證書服務

調查協助係協助保護服務對象向財稅機關查調犯罪行為人或依法應負賠償責任人之財產資料，以利保護服務對象進行假扣押或強制執行，114 年計服務 1,801 件次（包含國稅局 1,681 件次、勞工保險局 120 件次）、10,923 人次；且為辦理調查協助，先行進行前置程序包含向檢察或相關機關查調年籍資料計 155 件、向戶政機關查調戶籍資料計 124 件及向監理機關查調車籍資料計 81 件。

另依據犯保法第 25 條第 3 項及本會「出具保證書作業要點」規定辦理出具保證書服務，對於保護服務對象支出假扣押、假處分或假執行擔保金，得由本會或分會出具保證書代替擔保金，免除保護服務對象需繳交擔保金之負擔，114 年度計出具保證書擔保 56 件，擔保金額 4,360 萬 5,723 元，扣押標的金額 3 億 9,843 萬 4,764 元。

表 26 調查協助及出具保證書服務統計

服務類型	113 年		114 年			
	件次數	人次數	件次數	增減率	人次數	增減率
調查協助	1,688	9,084	1,801	+6.7%	10,923	+20.2%
出具保證書[1]	37	380	41	+10.8%	542	+42.6%

註 1：「出具保證書」包含協助申請出具保證書、向法院聲請保證書返還等服務。
註 2：出具保證書件次數統計係以服務完成始列入統計，故與前述出具件數不必然相同。

3. 律師服務團隊

本會截至 114 年 12 月 31 日，全國各地分會結合 435 位律師及 41 間法律事務所提供法律協助服務，律師服務年資達 3 年以上者佔 65%，服務年資達 10 年以上者佔 24%。部分分會設有律師值班服務，並適時運用當地法扶基金會、律師公會資源，提供保護服務對象多元法律服務措施。

4. 訂定律師酬金相關給付標準

(1)律師酬金計付標準準用項目

考量本會雖定有「律師酬金計付標準表」並敘明準用原則，惟分會實際執行本項業務涉及律師酬金，於標準表未明列之項目，通常均未准許支給，致因應訴訟制度的修正及訴訟程序進行而指派律師服務之內容，部分服務並無法支給律師酬金或給予適當之酬金，為避免律師因此降低服務分會保護服務對象之意願，爰於 114 年 9 月 12 日函頒「律師酬金計付標準準用項目一覽表」，以供分會依循。

(2)併案辦理酬金計付標準

考量分會受理同一犯罪被害案件致多人傷亡之保護服務案件，亦或有不同犯罪被害案件之保護服務對象基於同一事實請求民事損害賠償或國家賠償之情形，分會指派律師提供撰狀或代理之協助，因其主張之事實相同或相近，依現行規定僅得採不同保護服務對象個別計算律師酬金方式，為反映律師提供此類協助之實際情形，參考法律扶助基金會於 114 年 6 月 20 日函頒各分會如受理案件性質相同，無利益衝突，且屬訴訟或偵查程序得合併辦理者，其律師酬金計付及訴訟費用補助標準。

5. 主動徵詢委請律師擔任代理人

依據犯保法第 23 條規定「因他人故意犯罪行為致死亡者之家屬，與其他涉及重大公益或社會矚目案件經保護機構指定之犯罪被害人或其家屬，於偵查或審判中未選任律師擔任代理人、告訴代理人或訴訟參與代理人者，保護機構或分會應主動徵詢其意願後，委請律師擔任之。」

各分會就 114 年新收因他人故意犯罪行為致死亡案件及涉及重大公益或社會矚目案件共 209 件，其中經徵詢運用分會合作律師計有 167 件，佔比 79.9%。

表 27 主動徵詢委請律師擔任代理人統計

類別	因他人故意犯罪行為致死亡(件)				涉及重大公益或社會矚目案件(件)			
	分會律師	法扶律師	自聘律師	不用律師	分會律師	法扶律師	自聘律師	不用律師
件數	148	0	25	14	19	0	3	0
佔比	79.1%	0%	13.4%	7.5%	86.4%	0%	13.6%	0%
總件數	187				22			

另截至 114 年 12 月 31 日，各分會刑事訴訟代理由分會律師服務中之案件計有 719 件，其中安排 1 位律師者計 661 件，佔比 91.9%；安排 2 位律師者計 56 件，佔比 7.8%；安排 3 位律師計 2 件，佔比 0.3%。

6. 協助聲請刑事訴訟資訊獲知平台

法務部為維護被害人訴訟資訊之獲知權益，與司法院共同建置之「被害人刑事訴訟資訊獲知平台」系統，並於 110 年 7 月 1 日全國正式上路，由各分會落實辦理「被害人刑事訴訟資訊獲知平台」資訊告知、協助有需求之服務對象提出聲請，並確實協助填寫及設定電子郵件功能，具體措施包含(1)主動告知、(2)協助聲請、(3)手機設定、(4)代轉資訊及(5)回溯徵詢。

114 年協助保護服務對象向法院聲請刑事訴訟資訊獲知計 137 件，協助保護服務對象向地方檢察署聲請刑事訴訟資訊獲知計 103 件，合計 240 件。

***建立資訊獲知平台聯繫窗口名單**

為能及時處理「被害人刑事訴訟資訊獲知平台」之問題，本會於法務部協助下，建立各檢察署及法院專責人員窗口聯繫名單，並於114年10月9日函送各分會於協助保護服務對象向檢察署或法院聲請被害人刑事訴訟資訊獲知平台遇有問題時，先行透過專責窗口聯繫討論處理。

***參加法務部「被害人刑事訴訟資訊獲知平台」操作教育訓練**

法務部為協助第一線工作人員熟悉作業系統，依據114年8月6日召開之「被害人刑事訴訟資訊獲知平台」操作精進會議結論，於114年9月22日辦理教育訓練，本會及所屬分會工作人員共72人參加訓練。

7. 協助被害人訴訟參與

為督導分會落實協助被害人聲請訴訟參與，由各分會協助保護服務對象之案件，如經檢察官提起公訴，應主動告知其「被害人訴訟參與」權益資訊，並徵詢依意願協助向法院提出聲請。

114年依刑事訴訟法第248條之1及第271條之3於偵查中受訊問或詢問時及審判中陪同被害人在場計565件；依刑事訴訟法第455條之38由分會協助以書狀向法院聲請訴訟參與，或依刑事訴訟法第455條之41由分會安排律師擔任訴訟參與代理人計68件。

8. 適用行國民參與審判案件準備及服務作為

截至114年12月31日，各分會列管適用行國民參與審判且開案服務中之案件計227件，尚於偵查程序中計78件、檢察官提起公訴102件、法院進行準備程序38件及法院進行審判程序計9件。

檢察官為依刑事訴訟法第289條第2項進行科刑範圍辯論， 有關被害人量刑證據資料蒐集，各分會依臺灣高等檢察署於 112 年 1 月 10 日召開「犯罪被害人量刑證據蒐集聯繫會議」議題結論提供協力措施，114 年提供檢察官被害影響證據資料計 6 件及陪同被害人接受檢察官或其指揮之人進行量刑調查詢問計17件。

***建置資訊化列管國民法官案件**

各分會自 114 年 3 月起改以業務管理系統產出「評估適用行國民參與審判案件追蹤管制表」,提供各分會每月清查確認案件進行進度、指派律師情形及預備相關保護服務措施。

9.加害人在監動態及假釋徵詢服務

本會自 106 年 10 月起與法務部矯正署共同透過建置加害人在監動態及假釋徵詢通知作業，以落實被害人於司法程序中有關加害人在監動態及假釋徵詢的資訊權及參與權，定有「加害人在監動態及假釋徵詢通知作業規定」及電子化交換作業機制。

114 年受理被害人申請共計 42 位加害人在監動態通知，由矯正署獄政系統每日自動轉入本會業務系統，遇有加害人在監動態異動資訊，分會系統資訊頁面即時顯示提醒，分會承辦人透過此獲得之在監動態資訊即時告知被害人訊息。

114 年受理被害人申請共計 29 位加害人假釋徵詢通知，矯正機關於辦理假釋審查前，函請本會協助對於被害人進行「犯罪被害人情感及態度調查」，亦或徵詢被害人出席假釋審查會議之意願，114 年矯正機關來函徵詢被害人意見者計 33 件。

10.與法扶基金會合作聯繫

依據犯保法第 22 條第 3 項規定「分會為辦理前二項事務之銜接，應與財團法人法律扶助基金會建立服務合作及聯繫機制。」本會自 110 年起即與法扶基金會建立兩會「單一窗口服務機制」,包含單一窗口、文件共用、通報轉介、專用律師及教育訓練等合作機制。

(1)雙向轉介服務

本會與法扶基金會建立通報轉介機制,確保服務銜接,除分會轉介法扶外，本會也製作「被害人服務需求通報單」,如法扶律師遇當事人有保護服務需求，由法扶通報分會提供協助。

114 年本會依保護服務對象需求轉介法扶共 111 件，經准予扶助 60 件、駁回 51 件；法扶依被害人需求轉介本會共 22 件，經評估開案服務 17 件、不開案 5 件。

(2)合辦「犯罪被害人律師教育訓練」

本會與法扶基金會分別於 114 年 7 月 18 日、7 月 31 日及 8 月 21 日至 22 日共同辦理 4 場次「犯罪被害人律師教育訓練」，由法扶基金會扶助律師、本會所屬分會合作律師、全國律師聯合會會員參加，課程主題為「重大刑案被害人扶助律師教育訓練」、「少年案件被害人扶助律師教育訓練」及「數位性別暴力律師專業訓練」，課程分別邀請國立成功大學法律系教授李佳玟、本會臺北分會律師林帥孝、臺灣臺北地方檢察署檢察官蕭永昌、本會臺北分會律師黃中麟、司法院少年及家事廳調辦事法官傅曉瑄、臺灣新竹地方法院少年調查保護官主任何美珠、臺灣高等檢察署檢察官鍾曉亞、國立暨南大學社會政策與社會工作學系教授王珮玲及律師林明侖等人進行授課。

(3)合辦「修復式司法促進者線上培訓課程」

本會與法扶基金會於 114 年 9 月 10 日至 11 日、17 日至 19 日，安排 5 日合辦「114 年修復式司法修復促進者線上培訓課程」，由陳怡成律師、鄭若瑟醫師、黃蘭媜副教授、廖奕婷律師及呂世駿律師擔任講師，共有律師 13 人領得結業證書，完訓推薦學員共 11 人，完訓推薦學員名單則提供本會所屬分會取得優先派案或加入分會律師。

(4)函頒評估轉介法扶基金會之原則

為保障保護服務對象接受法律協助之權益，以及妥善運用相關法律資源，本會於 114 年 4 月 22 日函示有關「致死亡案件」、「致重傷案件」及「其他案件」之評估轉介法扶基金會之原則。

(5)出具保證書之聯繫

為保障保護服務對象之權益，本會依據法扶基金會公告與財團法人犯罪被害人保護協會單一窗口作業流程第參點第四項內容於 114 年 2 月 13 日函知各分會，對於保護服務對象於不同審級分別由不同單位提供法律協助時，應了解其前審級或之後審級是否為法扶基金會所扶助，以及是否有法扶基金會出具保

證書之情形，如有，應主動與該案之法扶基金會繫屬分會聯繫，就保證書之變更、法扶基金會之保證書交還，或本會之保證書取回等事項，協助保護服務對象向法院辦理。

11. 辦理修復式司法業務

本會辦理修復式司法業務定有「辦理修復式司法業務實施要點」，協助保護服務對象參與修復程序事項，以保障保護服務對象權益，114 年計依保護服務對象需求，說明及告知修復式司法程序 3 件；協助保護服務對象向地檢署提出修復聲請 2 件；接受地檢署委託代為詢問被害人參與修復意願 1 件；陪同保護服務對象進行修復對話 1 件；受刑人或家屬請求代為向犯罪被害人轉達或轉交訊息 5 件（其中 2 件評估不適宜轉達或轉交）。

***參加法務部修復式司法個案管理員教育宣導活動**

法務部於 114 年 5 月 20 日、6 月 20 日、7 月 9 日及 8 月 22 日辦理 4 場次修復式司法個案管理員教育宣導活動，課程內容包含澳洲修復式司法發展的縱貫性觀察、網路/數位性別暴力問題介紹、修復式正義運用於性侵害案件之探究、司法社會工作的實踐－以被害人觀點為中心，本會及各分會均派員參加。

***參加臺灣高等檢察署「修復式司法教育訓練」**

臺灣高等檢察署於 114 年 10 月 17 日辦理「修復式司法教育訓練」，課程為那些受傷的臉孔<All Your Faces>影片賞析及與談，各地方檢察署（主任）檢察官、（主任）觀護人及修復式司法個案管理員與會，本會及臺北、新北、士林、桃園、新竹、宜蘭、基隆分會工作人員或保護志工共 24 人參加。

12. 重要法律權益函示作為

(1)國家賠償法適用之諮詢提醒

本會依據 114 年 6 月 6 日立法委員陳培瑜國會辦公室召開「就目前犯保制度針對兒少性侵犯罪被害人是否能有制度性設計讓被害人於第一時間被提醒尚有國賠可能」會議意見，於 114 年 6 月 10 日函請各分會為保障犯罪被害人或家屬之權益，各分

會與保護服務對象會談或合作律師提供保護服務對象法律協助過程，應就其案件資訊或文件，一併評估是否有國家賠償法之適用，並於徵詢保護服務對象意願後，提供必要之法律協助。

(2)書狀之住居所安全保密措施

本會依臺灣臺中地方法院 114 年 8 月 5 日函轉知各分會於協助保護服務對象提起民事訴訟，如有民事判決書揭露原告住居所之相關安全保密疑慮，宜請建議當事人使用指定送達處所等方式，或於起訴時提出相關遮隱法律依據，俾達成落實適當保護措施，且符合法律要求。

13.律師服務滿意度調查統計

本會辦理 114 年度「一路相伴-法律協助計畫服務滿意度調查」，共計發放問卷 1,473 份，回收 1,334 份（問卷回收率 90.6%），本計畫問卷調查各題回饋達滿意以上者，約為 9 成 6，問卷各題達滿意以上之比例如下表：

表 28 一路相伴法律協助計畫服務滿意度調查結果

題序	問題	滿意以上
1	我對犯保協會律師服務的態度與熱忱（包含接洽、耐心及傾聽等）感到	95.7%
2	我對犯保協會律師對於我所提出法律問題提供的解說與答覆感到	96.2%
3	我對犯保協會律師提供服務的法律專業程度感到	96.4%
4	犯保協會律師所提供的服務有助於釐清我在案件的需求	95.7%
5	本次法律諮詢（或撰狀、陪同、訴訟代理）等服務，對我處理整個案件有幫助	96.4%
6	我對於犯保協會律師整體服務的評價	95.6%

根據調查結果，各項指標均獲得極高評價，分析如下：

(1) 專業能力深獲信賴：保護服務對象對律師提供的「法律專業程度」滿意度最高，達 96.4%。

(2) 實質扶助成效顯著：針對法律諮詢、撰狀或訴訟代理等服務，有 96.4%的保護服務對象認同對處理案件具備實際幫助。

(3) 服務態度與溝通良好：在解說答覆（96.2%）、服務態度與熱忱（95.7%）及釐清案件需求（95.7%）等方面皆表現穩定，整體服務評價達 95.6%。

摘錄保護服務對象在回饋單裡說到:「非常感謝O律師撥冗陪我們去警局看到路監視器影片，也去案發現場勘查。親力親為，感激不盡」、「犯保O先生很有耐心回覆相關的車禍問題及法律問題，律師O先生將覆議狀詮釋得很好，非常專業，謝謝你們的幫助」、「感謝O律師撰寫民事訴狀，更多虧犯保協會的法務O先生與O專員，陪同出席調解會議，讓民事賠償可以達成協議，提早結束這冗長的訴訟程序」、「感謝貴會對我們的幫助，當時的無助，對程序不了解，自從有了律師的幫忙，心情比較踏實，專心照顧患者，由衷的謝謝」、「感謝協會、O律師及O小姐當我們強而有力的靠山，替我們打這場專業戰役，在我們最無助的狀況下伸出溫暖的手，協助我們也在我們最孤單的時候陪著我們走過這最感到漫長的司法路」、「很謝謝協會在我們家屬第一時間不知道該怎麼做的時候伸出援手，給予我們意見及幫助，不厭其煩讓我們有管道可以詢問法律知識，解答我們的迷茫，真的很感謝」、「我非常感謝協會給予的協助及O律師，如果沒有協會的幫助我在被傷害後身心受創，根本無力與傷害我的人對抗」、「很高興在案件上法律專業的協助及適時心靈上支持及開導，衷心感謝」、「非常感謝O律師的協助 讓我們順利完成假扣押從我父親不幸事故進入司法程序很謝謝協會、O小姐的及時且積極的援助，不致令我們家屬感到恐慌無助，反而有股暖流湧進」。

（五）協助申請補償

1.服務統計及說明

本會依據犯保法第 15 條第 1 項第 1 款中段及第 73 條第 1 項規定提供犯罪被害人或其遺屬依本法申請犯罪被害補償金之必要協助，由分會工作人員依下列程序進行協助：(1)權益告知：說明相關申請權益及審議程序。(2)協助申請：工作人員代為撰寫或指導撰寫申請書，並協助準備相關文件。(3)陪同遞狀：陪同至地方檢察署為民服務中心櫃台完成遞狀手續。(4)審議報到：對於申請人經通知至地方檢察署進行審議程序，協助完成報到程序，並於分會辦公室接待等候。(5)陪同詢問：如申請人有陪伴需求，安排專人陪同申請人接受檢察事務官進行補償審議詢問。(6)進度查詢：申請人如有疑問，工作人員主動協助向承辦股查詢進度。(7)補償決定後之協助：包含決

定書內容說明、補償金之請領手續、決定內容不服之覆議或行政訴訟等。

各項協助申請犯罪被害補償金服務，在服務件次方面，114 年計服務 6,238 件次，較 113 年 5,282 件次，增加 956 件次，增加 18.1%；在服務人次方面，114 年計服務 12,963 人次，較 113 年 10,868 人次，增加 2,095 人次，增加 19.3%。

犯保法自 112 年 7 月 1 日施行犯罪被害補償金申請新制後，採「申請從簡、審議從速、核發從優」原則，大幅減少申請之難度，故有關提出申請及協助請領服務，均有服務量能之成長。

表 29 協助申請犯罪被害補償金服務統計

服務類型	113 年				114 年					
	件次數	佔比	人次數	佔比	件次數	佔比	增減率	人次數	佔比	增減率
協助申請補償金[1]	1,444	27.3%	4,317	39.7%	1,466	23.5%	+1.5%	4,566	35.2%	+5.8%
協助提起行政訴訟[2]	3	0.1%	12	0.1%	1	0%	-66.7%	10	0.1%	-16.7%
進度或內容查詢	811	15.4%	1,270	11.7%	875	14.0%	+7.9%	1,491	11.5%	+17.4%
協助請領補償金	735	13.9%	2,036	18.7%	785	12.6%	+6.8%	2,421	18.7%	+18.9%
補償金信託管理[3]	2,289	43.3%	3,233	29.8%	3,111	49.9%	+35.9%	4,475	34.5%	+38.4%
合計	5,282	100%	10,868	100%	6,238	100%	+18.1%	12,963	100%	+19.3%

註 1：「協助申請補償金」包含協助申請犯罪被害補償金、暫時補償金、境外補償金、提起覆議及其相關事項。
註 2：「協助提起行政訴訟」係指協助申請人依犯保法第 66 條規定「申請人不服覆審會之覆議決定或逕為決定，或覆審會未於第 64 條所定期間內為決定者，得於收受決定書或期間屆滿後 30 日內，逕行提起行政訴訟。」
註 3：「補償金信託管理」件次數欄數據，係每月或每期撥存一定金額完成後始計為 1 次。

2. 友善補償審議流程及處遇措施

本會與臺灣高等檢察署自 110 年 4 月 1 日起開始實施「友善補償審議流程及處遇措施」，本會依「庭期掌握」、「報到指引」及「庭後追蹤」三階段提供服務，雖依犯保法第 67 條第 1 項前段規定「審議會及覆審會辦理犯罪被害補償金事件，應以書面審查為原則」，部分申請案仍有當面詢問之情形，故 114 年計協助補償金申請人至分會完成報到手續 192 件，依申請人需求，陪同進行補償審議 6 件。

***法務部建置「犯罪被害補償金線上申請」功能**

為提升犯罪被害補償金申請之便民服務，同時考量介接各地方檢察署案件管理系統之分案及補審案件子系統，以節省人員資料登

打作業，並提高補審子系統之使用率，法務部檢察機關案件管理系統「犯罪被害補償金線上申請」功能增修完成，並定於 115 年 1 月 1 日正式上線，本會於 114 年 12 月 30 日函知各分會協助保護服務對象運用。

3. 代為申請犯罪被害補償金

依據犯保法第 55 條第 2 項規定「犯罪被害人或其遺屬無法委任代理人，或致重傷、性自主權遭受侵害之人如係未成年、受監護宣告或輔助宣告之人，而其法定代理人或輔助人為加害人時，犯罪被害人之家屬、戶籍所在地之各直轄市及縣（市）政府或分會得代為申請。」本會所屬分會因犯罪被害人或其遺屬無法委任代理人而代為申請計 3 件；因性自主權遭受侵害之人係未成年，其法代為加害人而代為申請計 7 件，共計代為申請 10 件。

4. 列席犯罪被害補償覆審會及審議會

依據犯保法第 61 條第 5 項規定「覆審會及審議會召開時，應邀請保護機構或分會派員列席。」本會依臺灣高等檢察署或其檢察分署犯罪被害人補償覆審會之通知，分會依各地方檢察署犯罪被害人補償審議會之通知，派員列席覆審會及審議會，114 年共列席 169 場會議。

5. 開立犯罪被害補償金專戶證明書

依據犯保法第 72 條第 2 項規定「犯罪被害人或其遺屬得檢具保護機構出具之證明文件，於金融機構開立專戶，專供存入犯罪被害補償金或暫時補償金之用。」為辦理出具證明文件作業，本會經法務部協助，由中華郵政股份有限公司自 112 年 11 月 1 日起承辦本項業務，本會配合訂定「犯罪被害補償金專戶開戶須知」，製作相關表單提供分會使用，於 114 年計開立 25 張證明文件。

6. 辦理犯罪被害補償金信託管理業務

依犯保法第 58 條規定「申請犯罪被害補償金之對象如係未成年人於其成年前、受監護宣告或輔助宣告之人於撤銷宣告前，得考量其最佳利益，將其補償金委由保護機構或分會信託管理，分期或以

其孳息按月支付或於成年時一次支付。」故經地方檢察署犯罪被害人補償審議會決定將補償金交付分會信託管理之案件，由分會依法務部「鼓勵金融機構開辦犯罪被害補償金優利存款業務要點」向金融機構辦理優利存款，就其所受補償之金額由分會分期或以其孳息按月或按期支給生活費用。

114 年度犯罪被害補償金信託管理帳戶計新增開戶 204 人，結清銷戶 47 人，截至 114 年 12 月 31 日，計信託管理 430 人，現存管理金額 1 億 6,151 萬 3,144 元，較 113 年現存管理餘額 1 億 940 萬 9,296 元，增加 5,210 萬 3,848 元。

7. 犯罪被害補償金受領權益維護

依據犯保法第 74 條規定「依本法受領之犯罪被害補償金與保護機構及分會核發之經費補助，不計入社會救助法之家庭總收入。」本會協助保護服務對象處理計 2 件。

8. 彙整各地方檢察署犯罪被害補償金請領方式

為避免分會因未熟悉非分會轄區地方檢察署之請領程序，致生協助過程的障礙，臺灣高等檢察署協助彙整各地方檢察署之犯罪被害補償金請領方式，本會於 114 年 12 月 3 日函送各分會於協助過程能配合該署請領方式為適當之協助。

（六）急難救助服務

1. 服務說明及統計

保護服務對象因案件致生生活困頓而情況緊急，提供金錢或物資上應急之救助或資源，例如提供緊急資助金、提供或募集物資、金錢提供應急所需，或轉介社政或救助機構提供緊急生活救助。

而在喪葬協助方面，本會依據犯保法第 16 條第 1 項第 1 款規定「保護機構及分會得依需求評估結果，核發犯罪被害人及其家屬下列經費補助：一、緊急生活扶助及喪葬費用。」定有「急難救助補助標準及作業規定」，依規定核發喪葬費用補助，並視案件情形或保護服務對象需求，提供治喪交通及住宿補助、喪葬文件事務費用補助，或協助媒合轉介喪葬服務機構或慈善團體提供喪葬禮儀服務或

喪葬費用補助。

114 年計提供緊急資助或喪葬協助 976 件次、6,737 人次，包含緊急資助 699 件次、4,718 人次及喪葬協助 277 件次、2,019 人次，以上係採用轉介方式提供服務計 43 件次。

緊急資助服務件次及人次均較前一年度減少，主要因「急難救助服務標準及作業規定」於 113 年係完整實施第 1 年，於評估標準及經費分配上較為彈性從寬，經實務運作以及本會其他如重傷犯罪被害人保護服務，亦增訂經濟補助規定，故以往僅能透過緊急資助補助之情形已有其他適用規定，致本項服務量減少。

表 30 急難救助服務統計

服務類型	113 年				114 年					
	件次數	佔比	人次數	佔比	件次數	佔比	增減率	人次數	佔比	增減率
緊急資助	961	77.5%	5,404	73.2%	699	71.6%	-27.3%	4,718	70.0%	-12.7%
喪葬協助	279	22.5%	1,976	26.8%	277	28.4%	-0.7%	2,019	30.0%	+2.2%
合計	1,240	100%	7,380	100%	976	100%	-21.3%	6,737	100%	-8.7%

2. 結合民間善心資源提供急難救助

如因經濟因素導致家庭生活或辦理喪葬困難者，分會透過平時建立的社會福利或慈善救助資源，協助轉介相關慈善單位提供協助。

各分會轉介或運用民間團體協助處理喪葬事宜，例如助念、施棺、殯葬、遺體返鄉等，於 114 年計有 8 件，協助團體分別有彰化靈山寺、彰化龍華慈惠堂、堅山慈善會、佛臨濟助會及官心協會。

各分會轉介或運用民間團體協助提供急難救助，於 114 年計有 37 件，協助團體分別有如中華民國紅十字會、財團法人法鼓山社會福利慈善事業基金會、慈惠佈施協會、社團法人宜蘭縣福氣家族公益協會、堅山慈善會、永心功德會、信德慈善會、社頭清水岩寺、百利球隊慈善基金、宜蘭縣慈惠救急布施協會、張榮發慈善基金會、萬海慈善事業基金會、富邦慈善基金會、佛教慈濟基金會、福添福基社會福利慈善事業基金會、仁濟功德會及中華基督教救助協會等急難救助機構。

（七）人身安全保護

1. 服務說明及統計

分會於執行保護服務過程，經評估認有維護犯罪被害人或其家屬人身安全之必要時，由分會依據犯保法第 15 條第 1 項第 4 款及第 34 條第 2 項規定協請警察機關提供安全保護。

114 年提供人身安全保護服務計 22 件次，包含通知警察分局提供安全保護 5 件次；提供人身安全之協助 1 件；保護服務對象因有居住上的人身安全顧慮，分會提供搬遷、租屋、房屋安全及清潔修繕補助 15 件次，轉介安置機構 1 件。

表 31 人身安全保護服務統計

服務類型	113 年				114 年					
	件次數	佔比	人次數	佔比	件次數	佔比	增減率	人次數	佔比	增減率
安全保護	12	42.9%	48	29.1%	6	27.3%	-50.0%	27	21.6%	-43.8%
居住安置	16	57.1%	117	70.9%	16	72.7%	0%	98	78.4%	-16.2%
合計	28	100%	165	100%	22	100%	-21.4%	125	100%	-24.2%

2. 受刑人脫逃通報列管機制

犯保法第 27 條第 2 項規定有受刑人有脫逃之情事時，矯正機關及警察機關應作為事項，犯保法施行細則第 11 條第 3 項規定「保護機構接獲第 1 項之通報後，發現有其保護服務對象時，應儘速協助提供該犯罪被害人或其家屬之聯絡資訊予第一項之警察機關，並通知分會協處之。」

本會接獲通報資料後，如該受刑人所犯案件之犯罪被害人，其本人或家屬為分會保護服務對象，應及時回復警察機關並通知服務分會，分會亦應同步聯繫保護服務對象，以評估是否提供強化安全保護服務措施。114 年計接收 1 件受刑人脫逃通報，並無分會服務之犯罪被害人或家屬。

3. 犯罪被害人保護命令列管機制

犯保法第三章犯罪被害人保護命令，於犯保法施行細則第 18 條第 1 款及第 2 款規定「法院、法官或檢察官依本法第 35 條、第 36 條規定所為命被告應遵守事項之裁定或處分，除發送檢察官、被告、

法院所在地之警察機關外，應視案件類型及該裁定或處分之內容，分別發送下列對象：一、就故意犯罪行為致死亡之案件：犯罪被害人之家屬、保護機構及分會。二、就故意犯罪行為致重傷之案件：犯罪被害人或其家屬、保護機構及分會。」

本會據此建立分會接收犯罪被害人保護命令後之作為，如該命令所涉案件之犯罪被害人為本會保護服務對象，分會應聯繫保護服務對象，以評估是否提供強化安全保護服務措施。114 年計接收 18 件犯罪被害人保護命令，其中 3 件為分會服務在案案件，均主動與保護服務對象聯繫告知及提醒，其餘案件無分會服務之犯罪被害人或家屬。

（八）家庭關懷服務

1. 服務說明及統計

本會對於新收案件皆立即安排訪視及關懷慰問，並酌情發給慰問金或慰問品，透過關懷慰問瞭解保護服務對象現況，評估保護服務對象需求且提供必要之保護措施，案件開案後，並依案件分級頻率，由專任人員或安排主責保護志工透過家訪或電訪進行關懷追蹤服務，持續掌握保護服務對象家庭狀況及需求。

另外，分會也會對於保護服務對象因案件或家庭事務處理或進行等情事提供關懷陪同、照顧服務，本會提供之關懷陪同服務包含「陪同辦理案件事務」及「陪同辦理家庭事務」。陪同辦理案件事務，例如有陪同警詢、驗傷、相驗/解剖、法律諮詢、申辦、遞狀、調解、偵查、鑑定、出庭、假扣押/強制執行、量刑證據蒐集等；而陪同辦理家庭事務，例如有陪同辦理戶籍、地政、保險、醫療、社政、稅務、學業、殯葬、照護、求職等，以減輕保護服務對象的身心負擔。

114 年度家庭關懷保護服務之整體服務量能呈現穩定成長，總服務件次成長 13.4%，總服務人次則顯著增長 23.1%，顯示本會在家庭關懷領域的投入程度與接觸頻率均在提升。

「關懷續訪」是服務量能成長最主要因素，服務件次增長 32.8%，服務人次更大幅成長 53.6%，服務人次佔比從 47.6%提升至 59.4%，

顯示本會的工作重心高度集中於對個案家庭的長期、持續性追蹤與深耕。而「年節關懷」與「關懷活動」服務件次及人次均有下降，可能代表本會的服務模式的變化，除傳統的節慶式、集體式活動，提升到更具個別化的陪伴與實質扶助。

綜上，114 年度的家庭關懷保護服務呈現「從廣度轉向深度」的趨勢，透過大幅增加續訪與陪同頻率，強化對於被害家庭的韌性支持，並以更高頻率的專業接觸落實保護初衷。

表 32 家庭關懷保護服務統計

服務類型	113 年				114 年					
	件次數	佔比	人次數	佔比	件次數	佔比	增減率	人次數	佔比	增減率
關懷初訪	2,736	15.5%	4,943	11.8%	2,654	13.2%	-3.0%	5,023	9.8%	+1.6%
關懷續訪	9,669	54.7%	19,843	47.6%	12,842	64.1%	+32.8%	30,483	59.4%	+53.6%
年節關懷	2,456	13.9%	10,043	24.1%	1,928	9.6%	-21.5%	8,276	16.1%	-17.6%
關懷捐助	32	0.2%	57	0.1%	241	1.2%	+653.1%	1,075	2.1%	+1786%
關懷活動	2,205	12.4%	5,151	12.4%	1,419	7.1%	-35.6%	3,552	6.9%	-31.0%
關懷陪同	578	3.3%	1,662	4.0%	953	4.8%	+64.9%	2,940	5.7%	+76.9%
合計	17,676	100%	41,699	100%	20,037	100%	+13.4%	51,349	100%	+23.1%

2. 辦理年節關懷活動或訪視

(1)團體關懷活動

本會有感三節期間（春節、端午節及中秋節）及特別節日為保護服務對象「每逢佳節倍思親」的艱難時刻，通常是哀傷與創傷反應最容易被觸發的時刻，於此時辦理年節專案式的家訪關懷，或是邀請保護服務對象參加團體活動，為「時間敏感型（time-sensitive）」的創傷回應與哀傷支持介入措施，可以達到以下目的：

A. 降低孤立：年節具有家庭完整的象徵，此時缺位感會被放大，是社會比較壓力的高峰期，透過年節關懷，降低孤立感。

B. 社會支持：表達關懷，傳遞社會溫暖，透過參與經規劃且具正向目的社交活動，避免疏離社會，產生負面影響。

C. 彼此扶持：在團體活動中，透過保護服務對象與不同家庭的交流互動，獲得彼此的鼓勵與支持，增進生活重建的信心。

D. 維護尊嚴：促進社會參與，邀請其與一般民眾相同地參與社

交活動，非被標籤或邊緣化，維持生活正常性與社會連結。

E. 資源連結：活動中適度安排如放鬆減壓、心理衛教、生活照顧等講座課程作為媒介，進而促進專業服務之意願。

114 年本會及各分會辦理團體關懷活動計 52 場次，計有 2,990 人次參加。舉辦較特別的活動例如有士林分會「馨靈手巧趣味手作」暑期親子活動、臺中分會「探索城市馳騁馨靈」活動、橋頭分會「馨動一夏！趣味運動會」及金門分會「社區服務與多元文化學習活動」等。

(2)到府家庭關懷訪視

本會對於特定節日，規劃到府家庭訪視關懷計畫，部分案件採用宅配禮盒方式，透過家庭訪視，為這些家庭送上鼓勵與支持，增強他們面對困境的勇氣與信心，重拾生活的希望，114 年本會辦理 2 次全國性專案家訪關懷，各分會辦理共 20 次專案家訪關懷，合計共關懷 1,454 個家庭。以下為本會規畫全國性專案家訪關懷：

A. 端午節關懷

本會於 114 年 4 月 22 日核定「端午寄情・溫馨相伴」114 年端午佳節關懷慰問實施計畫，以分會工作人員或保護志工以「家庭關懷訪視」方式執行，計關懷訪視 705 案，共發給 312 萬 2,703 元關懷金或關懷品。

B. 中秋節關懷

本會於 114 年 7 月 28 日核定「秋月暖馨」中秋佳節關懷慰問實施計畫，以分會工作人員或保護志工以「家庭關懷訪視」方式執行，計關懷訪視 826 案，共發給 295 萬 5,169 元關懷金或關懷品。

3. 上級指導機關及長官關懷慰問

(1)重大或特殊案件之關懷慰問

上級指導機關法務部及本會董事長對於社會重大矚目案件

或特殊的保護服務對象，由首長代表政府及制度出面關懷慰問，具有「制度性象徵支持」的社會心理意義，目的在於表達政府對於被害人處境之重視，並強化被害人對司法保護體系的信任。

本會或所屬分會於 114 年安排 16 次關懷分會重傷犯罪被害人或死亡者之家屬，法務部部長鄭銘謙或偕同本會董事長張斗輝關懷訪視臺北、新北、南投、臺南及嘉義分會保護服務對象共 8 案；本會董事長張斗輝前往關懷訪視臺北、新北、南投及金門分會保護服務對象共 7 案；其他長官關懷訪視花蓮分會保護服務對象共 1 案。

(2)死刑犯伏法之被害人家屬關懷慰問

死刑犯黃O凱於 114 年 1 月 16 日執行槍決，本會新北分會主任委員陳榮傑及新北地檢署檢察長郭永發於 1 月 20 日農曆春節前，前往本案犯罪被害人家屬王爸爸住處關懷慰問，致贈紅包、年菜及生活物資，盼在年節前為其帶來溫暖，讓這個充滿傷痛的家庭能夠重新展望未來。

4.發送「溫馨關懷包」

為提供各分會於新收案件作為權益告知及表達關懷使用，本會製作「溫馨關懷包」並於 114 年 1 月 24 日函送各分會，溫馨關懷包之發放，以案件發生初期之即時關懷或初次會談時使用，內容置放本會簡介、犯罪被害人權益手冊、被害人刑事訴訟資訊獲知聲請狀及其他如強制汽車責任保險等權益資訊，並提供新臺幣 500 元之便利商店商品卡，以及提供保護服務對象於殯儀館或醫院處理案件初期所需之筆、便條紙、面紙、紙巾等用品。

5.全國各分會串聯舉辦「重傷犯罪被害人家庭關懷活動」

本會考量重傷犯罪被害人及家庭成員，因為照顧因素導致外出活動較為不便，久而久之便降低了出門的頻率，減少與社會互動，為提供重傷犯罪被害人及家庭成員走到戶外，獲得喘息及增進互動的機會，本會所屬各分會於 114 年 4 月至 5 月期間「全台大串聯」，特別為重傷犯罪被害人家庭規劃戶外團體活動，評估適合外出之重

傷犯罪被害人，並安排醫護人員隨行，活動中搭配醫療與照護知能、身心紓壓課程，114 年計辦理 22 場次，計有重傷犯罪被害人及其家屬共 445 人參加。

6. 舉辦馨毅媽媽/馨毅爸爸表揚

犯罪事件造成的家庭變故，為被害家庭帶來深刻的心理衝擊與生活挑戰，許多父母親在這樣的逆境中持續付出關愛、守護家庭，為向這些父母親致上最深的敬意與感謝，本會分別於 114 年 5 月 9 日及 7 月 31 日舉辦「馨毅媽媽」母親節表揚及「馨毅爸爸」父親節表揚活動，分別表揚 18 位媽媽及 20 位爸爸，透過活動的舉辦，期盼社會各界更加看見被害家庭的需要，給予理解與支持，讓關懷得以延續。

7. 團體關懷活動效益及滿意度調查統計

本會辦理 114 年度「團體關懷活動效益及滿意度調查」(114 年 8 月 21 日起實施)，共計發放問卷 697 份，回收 437 份(問卷回收率 62.7%)，本活動問卷調查各題回饋為同意以上者，約為 9 成 7，問卷各題達滿意以上之比例如下表：

表 33 團體關懷活動效益及滿意度調查結果

題序	問題	滿意以上
1	我覺得本次活動傳遞關懷與溫暖，並減少孤單及疏離感	97.9%
2	我覺得在活動中能與其他家庭互相交流、獲得鼓勵，增進生活的信心	95.9%
3	我覺得參加活動有助於提升安全感，幫助自己恢復日常社交及生活模式	96.3%
4	我覺得在活動中所安排的講座課程，可以幫助我更願意接受或信任專業服務	95.8%
5	我覺得本次活動讓不同背景的參加者都能被尊重及公平對待	97.5%
6	我覺得本次活動規劃的內容及形式，適合我目前的身心狀況及需求	95.7%
7	我覺得參加本次活動對我的心理調適或生活重建有實際幫助	97.0%
8	我覺得犯保協會辦理此類活動具有正面意義，可以提供多元的復原管道	98.6%
9	我對於犯保協會辦理團體關懷活動的整體評價為	98.9%

根據調查結果，各項指標均獲得極高評價，分析如下：

(1) 活動整體認同度極高：「對團體關懷活動的整體評價」滿意度達 98.9%。同時，98.6%的參與者認同辦理此類活動具有正面意義與多元復原管道。

(2) 心理與社交支持顯著：活動能有效傳遞關懷溫暖（97.9%），並在心理調適或生活重建（97.0%）提供實際幫助。

(3) 尊重與包容性：不同背景參加者均感受到被尊重與公平對待（97.5%），顯示活動設計具備高度的包容性。

摘錄保護服務對象在回饋單裡說到:「剛開始要跟素未謀面的人分享自我、創傷，其實還蠻困難的(自己有排斥感)，但開始循序漸進下大家慢慢地敞開心房互相分享挺不錯的」、「藉由本次活動讓大家能把各個不同心境表達出來，本人覺得非常有意義」、「謝謝主辦單位的用心！很照顧所有的參加者」、「謝謝協助，三不五時常常辦一些活動，志工也常常噓寒問暖問候，讓我生活增加一些新色彩，謝謝協會的用心，也謝謝志工時常的關懷，甘恩在心再次謝謝」、「平時都沒做過的活動很開心能參加，辛苦了帶回家的不只是作品，還有被肯定」、「手動操作小工藝品，增添家居飾物，很棒」、「不只認識知識，讓自己知道什麼叫做情緒，什麼叫做正念思考，透過操作及體驗，更深一層認識自己內心的世界及感受，這是讓我感受上最大的不同，非常謝謝你們的用心安排」、「首先謝謝犯保協會每次的用心安排規劃，每次都有不同的專業知識領域，讓我身心靈上有著美好感知。謝謝您們的關懷」、「非常感動，對於我們被害家屬一視同仁的對待與關心」、「辛苦各位同仁了，讓我們感覺到了你們的熱情和善意，大家都很和善好相處，活動很成功」。

（九）家庭生活扶助

1. 服務說明及統計

為協助保護服務對象維持其家庭生活基本功能，提供生活事務或權益事項協助，或轉介政府社政單位、民間社會福利或慈善機構、公益資源申請或取得各類社會福利資源。

114 年家庭生活扶助服務共 3,559 件次，與 113 年 3,635 件次相當；在服務人次方面，114 年家庭生活扶助服務 9,484 人次，較 113 年 10,141 人次，微降 6.5%，主因是本會於 113 年推動佈建馨生保護服務據點，各分會配合據點啟用儀式舉辦馨生人生活成長課程，故生活成長課程服務人次處於高峰，而 114 年回歸常態性辦理規模，

反映出更趨穩定的服務水準。

表 34 家庭生活扶助服務統計

服務類型	113 年				114 年					
	件次數	佔比	人次數	佔比	件次數	佔比	增減率	人次數	佔比	增減率
扶助物資	532	14.6%	2,238	22.1%	640	18.0%	+20.3%	2,537	26.8%	+13.4%
扶助金錢	1,940	53.4%	4,127	40.7%	1,960	55.1%	+1.0%	4,065	42.9%	-1.5%
轉介服務	62	1.7%	475	4.7%	115	3.2%	+85.5%	886	9.3%	+86.5%
協助辦理家庭事務	39	1.1%	135	1.3%	27	0.8%	-30.8%	143	1.5%	+5.9%
生活成長課程	1,062	29.2%	3,166	31.2%	817	22.9%	-23.1%	1,853	19.5%	-41.5%
合計	3,635	100%	10,141	100%	3,559	100%	-2.1%	9,484	100%	-6.5%

2. 結合民間資源提供生活物資

為擴大民間資源參與犯罪被害人家庭生活支持與扶助，分會透過主任委員、委員、顧問等資源連結，或地方慈善救助團體主動提供生活物資資源，提供有需要的犯罪被害人家庭，並傳遞政府與社會的關心。

114 年計有佛光山極樂寺暨國際佛光會基隆區、菩提社會福利基金會、桃園市道濟院、竹北金鑾宮、十方圓通寺、山邊媽祖宮、城隍廟、和美龍華慈惠堂、二林經天宮、員林福寧宮、員林朝聖宮、員林衡文宮、南投慈善宮、北港武德宮、財團法人萬海航運社會福利慈善事業基金會、妙法佛堂、忠義堂瑤池金母慈善功德會、鳥松玉旨朝天閣、高雄市實物銀行、炭火愛心公益平台、潮州福安宮、屏東市義勇里社區關懷協會、屏東縣萬丹社區、花蓮朝天宮、花蓮聖能宮、花蓮延平土地公廟、子午線文教慈善協會等，提供白米、年菜、白麵、油、鹽、保久乳、罐頭、零食、尿布尿片等物資，價值約 194 萬 4 千元。

***聯合利華公司捐贈日常生活用品**

本會為提供保護服務對象多元保護服務，積極拓展社會資源，114 年媒合聯合利華股份有限公司捐贈日常生活用品物資，表達社會關懷與支持，分配予臺北等 11 分會，包含有潤膚露 259 瓶、洗衣精 212 瓶、洗碗精 36 瓶、沐浴乳 108 瓶及洗髮精 26 瓶，總計價值約 15 萬 4 千元。

***彰化分會推動「善愛串連 關懷無礙」宗教慈善司法保護聯盟計畫**

本會彰化分會結合彰化地檢署、彰化道教協會、彰化縣慈善團體聯合協會等團體，就各單位分別能提供之資源，例如急難救助、修繕房屋、心理支持（例如點光明燈、安太歲等），盤點後予以轉介獲得多元服務。

3. 台新及昇恒昌企業捐贈丹娜絲風災罹生家庭

為協助在丹娜絲颱風中受災的罹生人及更生人家庭儘早重建生活，財團法人台新銀行公益慈善基金會與財團法人昇恒昌基金會共同捐贈 300 萬元，提供本會及更保統籌運用，作為災後慰問與生活重建之用，本會計補助臺南、嘉義及雲林分會罹生家庭共 34 戶。

***法務部部長關懷受災罹生家庭**

法務部部長鄭銘謙為瞭解罹生家庭災損情形，於 114 年 8 月 4 日偕同本會董事長張斗輝等人至臺南及嘉義 2 戶受災罹生家庭慰問，關懷受災狀況與重建進度，表達法務部與犯保協會將給予協助。

4. 與壽險公會續辦「微型傷害保險」

金融機構配合金管會推動微型保險照顧弱勢族群之政策，本會持續與「中華民國人壽保險商業同業公會」續辦 114 年度微型傷害保險，自 106 年起已邁入第 9 年，提供被害人多一分保障。

114 年度與中華民國人壽保險商業同業公會合作之微型傷害保險投保作業，共計有遠雄人壽承保 1,764 人、三商美邦人壽承保 1,001 人及新光人壽承保 1,098 人，共計受惠犯罪被害人及其家屬 3,863 人。

5. 佈建及運用「罹生保護服務據點」

考量保護服務對象在面對案件處理、訴訟進行、生活重建等，身心承受相當大的負荷，期望透過設置柔性且溫馨的「罹生保護服務據點」，並運用據點空間辦理小團體、讀書會、聚餐、生活成長課程等，提供給保護服務對象獲得喘息的機會，本會於 113 年 6 月 6 日核定「罹生保護服務據點設置規劃指引」，並函頒各分會進行據點佈建，截至 114 年 12 月底，本會所屬共 22 個分會已完成佈建共 63 處罹生保護服務據點，較 113 年增加 20 處。

114 年各分會運用馨生保護服務據點辦理生活成長課程、技藝訓練課程、年節關懷等團體性質活動計 221 次，或有提供諮詢、輔導等個別服務，共計服務 4,942 人次。

***花蓮分會結合據點推出「暖心餐點兌換券」**

本會花蓮分會運用馨生保護服務據點「半天紅餐館」，推出「暖心餐點兌換券」，讓有需要的馨生家庭在據點除獲得喘息外，更能享用溫飽的一餐，感受社會的實質關懷。

6. 安排或辦理生活成長活動

為促進保護服務對象心理健康，規劃或協助參加教育、宗教、藝文等活動，例如辦理生活成長課程或活動、安排或協助參加生活成長課程或活動。

114 年計有基隆分會辦理「馨鼓樂團」、士林分會辦理「正念咖啡一日工作坊」、彰化分會辦理「金鑲玉嵌琉璃馨生活成長活動」、南投分會辦理「埔里區 Feeling18 巧克力工坊 DIY 手作」、嘉義分會辦理「繪畫療癒支持團體」及「織馨好友支持團體」、臺南分會辦理「漂扇與免窯燒琉璃飾品手工課程」及「療癒系植作課」、橋頭分會辦理「馨甜甜！聖誕烘焙趣」成長活動及「童馨巧織－創意杯墊手作」成長活動、臺東分會辦理「手作編織時光活動」及澎湖分會辦理「綠意馨生、重拾微笑－首座上板植栽」等，共計 68 場，服務 1,853 人次。

（十）就業及職業訓練

1. 服務說明及統計

對於保護服務對象之就業需求提供工作搜尋、就業媒合轉介、創業輔導等，以協助其充分及穩定就業，例如協助搜尋媒合就業機會、轉介就業服務機構提供就業媒合服務、協助運用民間或政府勞動力發展方案取得就（創）業資源、協助提供保護服務對象所經營或自製之產（商）品銷售機會或補貼其營銷成本、協助辦理或提供用於創業或營業之小額貸款。

另為提高保護服務對象勞動參與率及增進就業、創業機會及能

力，協助職業技能培訓或運用職業訓練資源，例如辦理職業或技藝訓練課程、安排或協助參加職業訓練機構開辦之職業訓練課程、補助參加職業訓練所需費用。

114 年各項就業及職業訓練服務計 2,024 件次、5,502 人次，分別較 113 年服務 1,462 件次、3,764 人次，成長 38.4%及 46.2%。服務核心集中於「職業訓練課程」，其服務人次佔比高達 76.9%，而「協助使用就業方案」及「媒合就業機會」服務件次均有成長，顯示服務資源偏向投入於提升保護服務對象的實質工作技能及連結多元就業資源。

表 35 就業及職業訓練服務統計

服務類型	113 年				114 年					
	件次數	佔比	人次數	佔比	件次數	佔比	增減率	人次數	佔比	增減率
就業服務說明	64	4.4%	175	4.6%	10	0.5%	-84.4%	56	1.0%	-68.0%
協助使用就業方案	10	0.7%	26	0.7%	13	0.6%	+30.0%	36	0.7%	+38.5%
媒合就業機會	154	10.5%	973	25.9%	192	9.5%	+24.7%	880	16.0%	-9.6%
轉介就業服務單位	57	3.9%	230	6.1%	62	3.1%	+8.8%	280	5.1%	+21.7%
補助職業訓練費用	0	0%	0	0%	19	0.9%	-	19	0.3%	-
職業訓練課程	1,177	80.5%	2,360	62.7%	1,728	85.4%	+46.8%	4,231	76.9%	+79.3%
合計	1,462	100%	3,764	100%	2,024	100%	+38.4%	5,502	100%	+46.2%

2. 開具因犯罪被害之失業者身分證明

依據勞動部「免繳自行負擔費用之失業參訓者資格條件及應附證明對照總表」規範，因犯罪被害之失業者，由本會開具身分證明，即可免繳自行負擔費用參加政府開辦之職業訓練課程，114 年計開具 4 件，參加包含軟體設計、3D 產品打樣設計暨 AI 輔助繪圖班、腳底按摩基礎生理概論與專業術科實務班、傳統整復推拿手法從業實務班等職業訓練課程。另有本會彰化分會輔導保護服務對象考取中餐丙級廚師證照。

3. 辦理技藝訓練課程

為協助保護服務對象獲得職業技能，部分分會也會自辦職業訓練課程，兼具學習專長及同儕支持功能，114 年各分會共計開辦 36

班，課程計 177 堂，參加人數計 1,836 人次，結訓 318 人，受益 212 個家庭。

技藝訓練課程班隊包含臺北分會開辦手工皂班、編織班及印染班、士林分會開辦毛線手作針織班、新竹分會開辦手工皂班、皮件班及職人咖啡師班、臺中分會開辦皮革手作班及原住民文化手作班、雲林分會開辦馨靈手巧焙香屋、嘉義分會開辦手工皂及保養品製作班、橋頭分會開辦皮件技藝班、宜蘭分會開辦漢方紓壓體驗、香皂、繪畫、線香 DIY 及做粿 DIY 等課程。

4. 辦理「2025 馨生公益市集」產品展售活動

為提供馨生人自營產品銷售機會及展示分會技藝訓練成果，本會新竹分會自 103 年起每年獲得新竹遠東巨城購物中心的協助，辦理馨生公益市集活動，108 年起更擴大邀請各分會參與，114 年於 11 月 20 日至 23 日辦理為期 4 天之「2025 馨生公益市集」馨生人產品展售活動，讓馨生人的產品也能進入百貨公司販售，共有總會及 17 個分會共設置 36 個攤位，市集吸引約 8,000 人次的參與並創造 337 萬 3,183 元的總銷售額。

5. 協助馨生商家媒合設攤銷售機會

本會於 113 年 6 月 11 日核定「馨生小市集規劃辦理指引」，由分會協助保護服務對象媒合實體銷售場合，讓保護服務對象習得技能之自製作品，或是自己經營之商(產)品有更多曝光機會，增進與外界互動，提升生活重建信心，亦可透過銷售增加收入來源。

各分會於 114 年計運用分會活動設攤計 46 次、運用其他單位活動設攤計 44 次、採購或代購馨生商家產品計 45 次及協助推廣馨生商家產品 20 次。

***士林分會辦理 4 場「好馨情快閃市集」**

本會士林分會於 114 年 3 月至 12 月期間，在臺灣士林地方檢察署舊大樓中庭辦理 4 場次馨生小市集，每次設攤 3 至 6 攤，向院檢工作人員及一般民眾宣導採購，提高馨生商家自營產品曝光及銷售機會。

6. 試辦潛力馨生商家升級輔導

為協助及輔導馨生商家提升自營商品品質、形塑形象及提升知名度，透過專業設計與規劃及廣告行銷等方式加以優化，促進業績成長，本會於 113 年 11 月 28 日核定「潛力馨生商家升級輔導(試辦)實施計畫」，提供「店面場域優化」、「商品生產包裝」、「商品行銷廣告」及「商品風險保障」等 4 類別項目，每名保護服務對象最高補助以 10 萬元為限，以協助馨生商家凸顯商品特色及提升競爭力。

114 年計輔導 2 件，包含輔導補助「聖鴻鋼筆」製作商品 DM、訂購單、短影音及上架廣告社群平台；輔導補助「方方手作」完成產品責任險及協助送件 SGS 檢驗中心進行檢驗。

（十一）教育及學習輔導

1. 服務說明及統計

為協助在學之保護服務對象順利完成學業，鼓勵在學之保護服務對象努力向學，本會提供學雜等費用補助、就學津貼，並依其學習成果或學習潛力，結合社會資源提供或協助申請獎勵措施。另為協助在學之保護服務對象增進對於社會及個人的認識，培養興趣、專長及品格，提供課業學習上之輔助，或規劃具有培育目的的學習或活動。

114 年各項教育及學習輔導服務計 2,057 件次、16,426 人次，服務件次較 113 年大幅增加 37.3%，服務人次較 113 年大幅增加 66.9%。其中以「就學資助金」成長最多，主要係因本會將就學資助修正為就學津貼性質，且自犯罪被害發生時起未逾 2 年，免資力審查，並自 113 學年度第 1 學期起適用，114 年為完整實施之第 1 年，故增加申請量所致；而「永瑞獎學金」於 114 年 8 月 12 日核定修正，增加獎勵金額及類別，故帶動服務量能成長。

表 36 教育及學習輔導服務統計

服務類型	113 年				114 年					
	件次數	佔比	人次數	佔比	件次數	佔比	增減率	人次數	佔比	增減率
就學資助金	484	32.3%	2,795	28.4%	944	45.9%	+95.0%	6,519	39.7%	+133.2%
提供其他就學補助金	99	6.6%	769	7.8%	99	4.8%	0.0%	649	4.0%	-15.6%
協助申請外部就學補助	37	2.5%	120	1.2%	6	0.3%	-83.8%	20	0.1%	-83.3%
永瑞獎學金	358	23.9%	2,718	27.6%	456	22.2%	+27.4%	3,283	20.0%	+20.8%
提供獎勵金/品	69	4.6%	776	7.9%	92	4.5%	+33.3%	1,803	11.0%	+132.3%
協助申請外部學習獎勵	114	7.6%	626	6.4%	54	2.6%	-52.6%	310	1.9%	-50.5%
補助參加學習培育費用	288	19.2%	1,631	16.6%	361	17.5%	+25.3%	3,326	20.2%	+103.9%
學習培育課程	49	3.3%	405	4.1%	45	2.2%	-8.2%	516	3.1%	+27.4%
合計	1,498	100%	9,840	100%	2,057	100%	+37.3%	16,426	100%	+66.9%

2. 資助保護服務對象就學

為協助被害人在學子女順利完成學業，本會定有「資助保護服務對象就學要點」(法務部於 113 年 8 月 20 日核定修正)，對於自犯罪被害發生時起未逾 6 年案件，依其學程並審查資力，於每學期提供 5,000 元至 20,000 元不等之就學津貼，且自犯罪被害發生時起未逾 2 年，免資力審查。

114 年辦理 113 學年度第 2 學期就學資助，計受益學生 488 人，資助金額 406 萬 2,870 元；辦理 114 學年度第 1 學期就學津貼，計受益學生 545 人，資助金額 440 萬 2,050 元，合計受益學生 1,033 人次，資助總金額達 846 萬 4,920 元；另分會結合社會資源依此要點自辦就學資助服務，計受益學生 143 人次，資助金額 80 萬 5,000 元。

3. 修正「永瑞獎學金申請辦法」

本會臺灣臺北分會自 92 年起與財團法人永瑞慈善事業基金會開辦犯罪被害人子女獎學金，後擴大適用於各分會，迄今已運作 20 餘年，考量近年物價上漲、學費調整及就學型態多元化等因素，本會為積極回應被害人及其家庭的實際需求，與永瑞基金會於 114 年 8 月 12 日核定修正犯罪被害人子女獎學金申請辦法，修正內容包含擴大申請對象包含重傷被害人本人、增加獎勵類別、調整各學程獎勵金額、放寬國小及國中成績門檻以及明確化計算基準與核發流程，

以貼近保護服務對象需求，並確保獎勵制度與時俱進。

4.核發永瑞獎學金

為鼓勵被害人在學子女努力向學，依其學習成果或學習潛力提供或協助申請獎勵措施，本會結合財團法人永瑞慈善事業基金會依「永瑞獎學金申請辦法」，核發學業獎學金及競賽獎學金，依學程及競賽規模獎勵 2,000 元至 8,000 元，114 年學業獎學金計核給 482 件，獎勵金額 206 萬 8,000 元，受益案件 406 案；競賽獎學金計核給 57 件，獎勵金額 27 萬 3,000 元，受益案件 50 案。

5.結合民間資源提供獎助學金

各分會結合在地資源或自籌經費，提供被害人在學子女獎助學金方案，例如基隆分會結合基隆市慶安宮辦理「馨希望-育苗助學計畫」、新北分會結合金樹慈善基金會辦理「成績優異扶助金/進步學習扶助金」及結合慈暉文教基金會辦理「慈暉獎學金」、苗栗分會結合東南扶輪社及結合不動產開發公會辦理「清寒獎學金」、雲林分會結合福德巧新基金會辦理「有知識就有『馨』望獎學金」、臺南分會辦理「馨幸福臺南學子獎助學金」、臺東分會辦理「希望種子獎學金」及澎湖分會辦理「圓夢計畫獎學金」等，114 年計受益學生 215 人次，獎勵金額 83 萬 8,000 元。

（十二）醫療及照護協助

1.服務說明及統計

重傷犯罪被害人及其家庭必須同時面對「被害事件處理」以及「身心照護重建」的雙重壓力及負擔，有賴提供更具積極性、建設性的服務措施，以協助重傷犯罪被害人及其家庭能獲得穩定的生活及持續性的照顧資源，本會對於重傷犯罪被害人遭受之生理創傷，協助使用醫療資源，以促進身體機能健康之恢復；對於因重傷而生活無法完全自理，協助取得居家服務、居家護理、居家復健、喘息服務及照護用品、輔具等資源，並協助實際照顧者取得家庭照顧服務資源。

114 年提供重傷犯罪被害人醫療及照護協助服務共 7,537 件次，

40,451 人次，較 113 年明顯成長 105.4%。在服務件次部分，以「照護補助」及「安排居家服務人員」分別佔比 47.8%及 31.4%為最多，而「補助醫療費用」及「照護補助」分別均較 113 年成長 175.2%及 188.6%，顯示針對重傷被害家庭的經濟支持，是目前最迫切且投入最多的資源。而「安排居家服務人員」之服務件次及人次，均較 113 年有將近 1 倍的成長，顯示本會自 113 年 6 月推動各分會與轄區重傷者照顧網絡資源的合作產生效果，透過護理及長期照顧專業人員進行居家服務，提供到宅式的服務支援，滿足重傷被害人需求。

表 37 醫療及照護協助服務統計

服務類型	113 年				114 年					
	件次數	佔比	人次數	佔比	件次數	佔比	增減率	人次數	佔比	增減率
醫療補助 [1]	316	8.6%	2,261	11.5%	326	4.3%	+3.2%	2,198	5.4%	-2.8%
補助醫療費用 [3]	161	4.4%	621	3.2%	443	5.9%	+175.2%	1,737	4.3%	+179.7%
轉介醫療院所	1	0%	5	0%	1	0%	0%	4	0%	-20.0%
照護補助 [2]	1,249	34.0%	6,897	35.0%	3,604	47.8%	+188.6%	21,759	53.8%	+215.5%
提供/取得輔具或用品	615	16.8%	5,242	26.6%	668	8.8%	+8.6%	5,972	14.8%	+13.9%
補助照護費用 [3]	97	2.6%	686	3.5%	103	1.4%	+6.2%	1,076	2.7%	+56.9%
安排居家服務人員	1,195	32.6%	3,881	19.7%	2,367	31.4%	+98.1%	7,661	18.9%	+97.4%
居家照護課程	29	0.8%	62	0.3%	20	0.3%	-31.0%	26	0.1%	-58.1%
轉介長照機構/照顧者服務	7	0.2%	43	0.2%	5	0.1%	-28.6%	18	0%	-58.1%
合計	3,670	100%	19,698	100%	7,537	100%	+105.4%	40,451	100%	+105.4%

註 1：「醫療補助」係指依本會「重傷犯罪被害人家庭保護服務實施要點」所核給之醫療補助或就醫交通及住宿補助。
註 2：「照護補助」係指依本會「重傷犯罪被害人家庭保護服務實施要點」所核給之銜接照顧費用補助、重傷生活照顧津貼及特殊照顧費用補助。
註 3：「補助醫療費用」及「補助照護費用」係指分會以自籌經費或結合社會資源提供的醫療或照護補助。

2. 重傷犯罪被害人家庭照護服務團隊

(1)結合醫護及長期照顧人員

各分會辦理地區性的整合式醫療照護服務措施，共結合醫師 10 人、藥師 1 人、護理師 13 人、物理治療師 16 人、職能治療師 13 人、語言治療師 3 人、呼吸治療師 1 人及居家服務人員 5 人，共有專業人員 62 人提供醫療及照護整合性評估服務。

***苗栗分會推動攜手傳愛重傷照顧服務方案**

推動已重建生活的重傷犯罪被害人至其他重傷犯罪被害人

家庭中關懷的「同儕支持(Peer Support)」方案，透過分享自身歷程，介紹資源等，以陪伴、傾聽、同理、心理支持與鼓勵協助其他重傷犯罪被害人家庭生活重建。

(2)結合長期照顧或身心障礙服務機構

為落實犯保法有關重傷犯罪被害人及其家屬之照顧服務，截至 114 年 12 月 31 日合作之重傷照顧服務（長期照顧、身心障礙、家庭照顧者服務等）網絡機構或團體資源計有 30 個，114 年新增合作網絡機構或團體有高雄分會合作活寶職治療所、宜蘭分會合作財團法人宜蘭縣私立竹峧身心障礙養護院、國立陽明交通大學附設醫院及醫療財團法人羅許基金會、金門分會合作財團法人晨光社會福利基金會福田家園。

3. 重傷生活照顧津貼之評估及核定原則

本會「重傷犯罪被害人家庭保護服務實施要點」第 30 點定有重傷生活照顧津貼補助項目，為發揮保護服務經費執行效益及促進財務永續經營，本會於 114 年 4 月 22 日函頒評估及核定重傷生活照顧津貼之原則，並說明為避免保護服務對象因期待落差而影響服務關係之處理原則。

4. 訂定「重傷犯罪被害人家庭經濟支持需求評估量表」

為提供各分會對於核給重傷犯罪被害人或家屬經濟支持補助有較具體之評估基準，本會於 114 年 11 月 12 日函頒「重傷犯罪被害人家庭經濟支持需求評估量表」，提供各分會進行需求評估參考之用，量表包含 10 項評估項目，承辦專員得依所蒐集之資訊於每 1 評估項目擇定最接近適用之等級，透過評估內容量化，以獲得客觀數據。

5. 結合台新企業辦理重傷犯罪被害人家庭物資發放

本會自 109 年起規劃「重傷害被害人家庭服務照顧計畫」，連續第 6 年獲得台新銀行每年贊助 100 萬元，本會運用台新銀行贊助經費及部分自有經費採購重傷犯罪被害人需用照護物資，包含復健褲 343 箱、透氣褲 796 箱、替換式尿片 593 箱、看護墊 723 箱、棉棒 893 包、紗布 605 包、營養品 349 箱及潤膚乳液 417 瓶等，並由各地分

會安排專人送達重傷犯罪被害人家中，共計受益 433 個重傷犯罪被害人家庭。

摘錄保護服務對象在回饋單裡說到:「家人因為意外導致失能，生活起居都需要協助，收到這麼即時的生活必需品，真的很暖心及感動，感謝協會幫忙及企業贊助，我們會珍惜每一個物資」、「感謝台新銀行對於重傷(被)害人的物資捐贈，可以替受害者的家屬分擔不小的負擔」、「收到物資，在此致上最誠摯的謝意，感謝您們的慷慨付出與善舉，讓社會充滿溫暖」、「非常感謝台新銀行的捐贈，現代人都是錦上添花，但是雪中送炭，讓我心中非常感激」、「感謝台新銀行及犯保機構捐贈安素及乳液等營養健康食品，幫助我們減輕負擔及壓力，感謝有您們的愛心」。

6. 結合台新企業贊助重傷被害人家庭關懷及喘息活動

本會以「重傷犯罪被害人家庭照顧服務計畫」獲得台新國際商業銀行股份有限公司贊助辦理 6 場「重傷犯罪被害人家庭關懷活動」及 5 場「重傷照顧者紓壓喘息服務課程」，共計受益 63 個重傷犯罪被害人家庭，活動課程內容多元，包含無障礙戶外踏青、治療犬互動、手作及音樂療癒體驗等，鼓勵重傷被害人及其家屬走出家門，促進家庭成員互動與同性質家庭交流，建立支持網絡；另透過按摩、芳療、身心放鬆及照護知能等課程，協助照顧者紓解長期照護壓力，提升自我照護意識與照顧能力，增進家庭整體穩定與復原能量。

7. 與慈濟基金會「犯罪被害人重傷照顧及關懷服務合作計畫」

為擴大及周全對於犯罪被害人及其家屬的關懷照顧，本會與財團法人中華民國佛教慈濟慈善基金會於 113 年 10 月 9 日簽署合作共善備忘錄，啟動兩會合作計畫。截至 114 年 12 月 31 日，計轉介服務 18 案，臺中慈濟醫院及護理之家服務中 9 案、結案 3 案；慈濟基金會慈善關懷雲嘉重傷犯罪被害人 2 案、大林慈濟醫院安排居家往診 4 案。

(1) 工作小組會議：本會於 114 年 2 月 25 日、6 月 20 日、7 月 21 日及 8 月 29 日召開工作小組會議，討論內容包含編訂工作指引、提報及紀錄表單、建立窗口及提報案件審查等。

(2) 召開共識會議：為拓展服務至大林慈濟醫院，慈濟基金會假慈濟嘉義東區聯絡處召開「犯保慈濟雲嘉南合作共識會議」，就執行方式及重傷犯罪被害人需求進行交換意見。

(3) 居家往診：臺中慈濟醫院安排醫師、護理師、社工師等分別於 114 年 1 月 8 日、9 日、16 日及 7 月 18 日分別前往臺中東區、梧棲、彰化埔心、溪州及二水等地，由醫護人員親自到府居家往診，瞭解重傷犯罪被害人照顧現況，並提供專業建議，以及安排後續銜接醫院治療、長期照顧等資源。

(4) 慈善關懷：慈濟基金會安排社工及慈濟志工分別於 114 年 11 月 18 日及 29 日分別前往雲林斗六及元長等地進行重傷犯罪被害人家庭慈善關懷，瞭解重傷犯罪被害人生活現況，並評估後續關懷陪伴及經濟支持需求。

(5) 服務處遇方式：根據每個犯罪被害人家庭的需要，提供居家往診、醫療照顧諮詢、安排長照居家服務、提供輔具器材、安排住院醫療手術、回診復健、急診醫療評估、入住護理之家、提供營養品及費用補助等多項服務。

***「大愛馨關懷、溫暖向前行」服務成果發表會**

本會與慈濟基金會於 114 年 5 月 12 日在臺中慈濟醫院舉辦「大愛馨關懷、溫暖向前行－犯罪被害人重傷照顧及關懷服務合作成果發表會」，呈現兩會第一階段保護服務運作模式的基礎與成果，並期許持續拓展服務範圍。發表會當日，法務部部長鄭銘謙、本會董事長張斗輝、慈濟基金會副執行長熊士民、臺中慈濟醫院副院長莊淑婷、醫務秘書林英超醫師蒞臨參加，共同見證醫療與司法溫柔同行的具體實踐。

***結合印尼慈濟啟動跨國共善保護服務**

本會南投分會於 113 年 6 月接獲南投地檢署轉介通報 1 名僅 2 個月大的印尼籍寶寶疑遭保母暴力虐待重傷，經過 1 年多時間，訴訟程序告一段落，南投分會、南投地檢署及關注移工族群的中華官心協會在 114 年合作啟動印尼籍寶寶返鄉規劃。

考量返國後之補償金運用及長期復健照護需求，南投地檢署將犯罪被害補償金委由南投分會信託管理分期支付，並透過本會顧問林坤賢律師協助連結印尼慈濟資源，合作有關補償金的撥付運用及關懷服務，印尼籍寶寶與母親於 115 年 1 月 20 日踏上返鄉之路，南投分會主任委員吳明賢及南投地檢署檢察長郭景東特地前往桃園國際機場送行，祝福平安返回母國印尼及展開嶄新的人生旅程。

8. 推動與全聯企業「全馨照顧、聯結希望」重傷犯罪被害人輔具及照顧補助合作計畫

重傷犯罪被害事件對家庭造成嚴重衝擊，除身心傷害外，亦需面對長期醫療與照護支出，為提升重傷犯罪被害人生活品質，本會與全聯實業股份有限公司合作，推動「全馨照顧、聯結希望」重傷犯罪被害人輔具及照顧補助合作計畫，獲得贊助經費 150 萬元，主要提供「一般輔具或醫療輔具、器材費用補助」及「家庭無障礙設施裝設費用補助」。

114 年計補助 24 位重傷犯罪被害人，補助金額 142 萬 6,088 元，補助有 20 種輔具或設備，包含有義肢、義眼、壓力衣、輪椅、氣墊床、復健機、牽引機、爬升梯、氧氣製造機、血氧偵測儀、抽痰機等，希望透過合適的輔具或設備，提升重傷犯罪被害人的復原能力及生活品質。

9. 辦理居家照顧（家庭照顧者）課程

依據本會「重傷被害人家庭保護服務實施要點」第 49 點規定「分會得視需要規劃辦理以下家庭照顧者服務活動：(一)照顧指導或長期照顧知能課程。(二)喘息服務支持團體。(三)情緒支持團體。(四)紓壓活動。(五)其他有關活動或課程。」114 年各分會計辦理家庭照顧者課程 14 次，121 人次參加，受益 24 個家庭。

10. 執行運作「司法保護醫療關懷聯盟」

本會於 113 年 5 月 28 日核定「司法保護醫療關懷聯盟規劃指引」，函頒各分會透過轄區內醫師相關公會之協力，邀請轄區內醫療院所加入，建立完善的醫療聯繫關懷網絡，針對轄區內弱勢之犯罪

被害人家庭，實施減免掛號費等措施。

截至 114 年 12 月 31 日計成立 18 個聯盟，與全國 56 個醫師相關公(協)會合作，加入之醫療院所達 1,666 間，本會並於全球資訊網建置「醫療聯盟」專區，提供持有醫療關懷卡之保護服務對象查詢適用之醫療院所，114 年各分會計核發醫療關懷卡 398 張。

***高雄及橋頭分會啟動「高橋連馨．就醫放心」司法保護醫療聯盟**

「高橋連馨．就醫放心」司法保護醫療聯盟由高雄及橋頭分會共同發起，結合高雄在地司法、醫療與社會資源，建構跨域醫療關懷服務平台，凡持有「司法保護醫療卡」的弱勢犯罪被害人，至聯盟合作醫療院所就診時，即可免除掛號費，並獲得必要的醫療協助。

法務部部長鄭銘謙及高雄市市長陳其邁於 114 年 6 月 20 日共同出席聯盟啟動記者會，期盼藉由整合資源、擴大醫療服務網絡，讓犯罪被害人獲得更全面且溫暖的照護。

***花蓮分會辦理區域以上醫院拓展 MOU 簽約儀式**

本會花蓮分會與花蓮地檢署於 114 年 9 月 5 日假花蓮慈濟醫院舉辦與花蓮慈濟、門諾醫院「花起守護・馨醫相蓮」司法保護醫療關懷聯盟區域以上醫院拓展 MOU 簽約儀式，重傷犯罪被害人本人持分會核發醫療關懷卡看診，將有免付掛號費及酌減部分負擔的雙實質照顧。

11. 重傷犯罪被害人家庭服務滿意度調查統計

本會辦理 114 年度「重傷犯罪被害人家庭服務滿意度調查」，共計發放問卷 198 份，回收 141 份（問卷回收率 71.2%），本服務問卷調查各題回饋達滿意以上者，約為 9 成 8，問卷各題達滿意以上之比例如下表：

表 38 重傷犯罪被害人家庭服務滿意度調查結果

題序	問題	滿意以上
1	我對於每次進行家庭訪視、關懷或評估的時間、次數安排感到	97.9%
2	我對於犯保協會人員(含合作醫護人員)在服務過程所提供的說明感到	98.6%
3	我對犯保協會人員(含合作醫護人員)能夠傾聽並理解我的感受的程度感到	98.6%
4	我對於犯保協會提供的服務在減輕我的心理壓力方面感到	97.9%

5	我對於犯保協會提供的服務在減輕我的經濟負擔方面感到	97.1%
6	我對於犯保協會人員(含合作醫護人員)針對我的個別狀況給予的協助與建議感到	97.9%
7	我對於犯保協會人員(含合作醫護人員)提供服務的專業程度感到	98.6%
8	我對於犯保協會協助我運用醫療及照顧資源感到	98.5%
9	我對於犯保協會提供的重傷犯罪被害人家庭服務的整體評價為	97.9%

根據調查結果，各項指標均獲得極高評價，分析如下：

(1) 專業度與傾聽備受肯定：參與者對人員服務過程的「說明」、「傾聽與理解」及「專業程度」滿意度最高，均達 98.6%。

(2) 實質資源連結效益顯著：對於協助運用醫療及照護資源，滿意度高達 98.5%。

(3) 有效減輕多重負擔：在減輕心理壓力(97.9%)及經濟負擔(97.1%)方面皆具實質幫助，整體服務評價達 97.9%。

摘錄保護服務對象在回饋單裡說到：「受到協會的幫忙兩年多的時間，在我的家庭受到重大變故時伸出援手，讓我感懷在心，讓我不用獨自面對巨大的壓力，謝謝」、「非常感謝犯保人員的辛勞，並感同身受我們被害者，承受著我們的各種情緒痛苦並耐心的傾聽並協助我們，告訴我們有路可以走，讓我們可以去醫療復建並一步步康復、回歸學校、有機會再走進人群及社會中」、「非常感謝協會的幫助，無論是法律上及經濟上、物質上都給了我很大的支持，傷害真的很難痊癒，但還好有協會的協助，至少我不是孤立無援的，謝謝您們」、「對於之前曾經來幫我做復健的醫師覺得很優秀」、「很感謝犯保的幫忙與關懷，沒有犯保就沒有現在的我們，每次看到犯保的工作人員們就像看到家人一樣，很親切、很有安全感，讓我們很安心，由衷的感謝你們」、「照顧家人很多困難，主任會主動關心及幫忙，很感謝。沒有犯保幫忙真的走不下去這辛苦的路」、「減輕家人的負擔，且讓被害者家庭有滿滿的正能量」、「如荒漠甘泉，在我無奈無助時給予支持與安撫」、「在困難的時候幫助我跟我的女兒，陪我們走出低潮，現在我女兒開朗好多」、「富有同理心及熱忱，依據需求提供相關協助，且十分耐心地聆聽我們的傾訴，讓我們在遭遇重大創傷時，支持我們在人生的旅途上持續前進，不被困難打倒，謝謝您們」。

（十三）諮商及心理輔導

1. 服務說明及統計

本會依據犯保法第 15 條第 1 項第 1 款及第 2 款第 4 目規定協助心理創傷之保護服務對象以具有目的性之談話或運用技術或措施增進面對與解決問題能力及促進恢復原有的正常功能，本會於 106 年依據心理師法修正「諮商輔導方案（溫馨專案）」，對於保護服務對象之心理創傷，透過簡式健康量表（BSRS-5）進行初步評估，以迅速瞭解保護服務對象的心理照護需求，並透過結合之專業心理師進行進一步評估，再依創傷情形提供諮商治療，或預防性的心理輔導服務。

114 年提供諮商輔導服務計 4,179 件次，包含提供個別諮商治療 1,118 件次，相較 113 年 996 件次，增加 122 件次，增幅 12.2%；提供個別心理輔導 2,930 件次，相較 113 年 2,570 件次，增加 360 件次，增幅 14%，另提供轉介諮商或輔導服務共計 10 件次。

在服務人次方面，114 年提供諮商輔導服務計 10,329 人次，包含提供個別諮商治療 2,797 人次，與 113 年 2,672 人次相當；提供個別心理輔導 7,192 人次，相較 113 年 6,120 人次，增加 1,072 人次，增幅 17.5%。

114 年新收開始進行諮商治療計 90 件 99 人，中止服務 10 件 10 人、結案 26 件 26 人；新收開始進行心理輔導計 214 件 226 人、中止服務 31 件 31 人、結案 94 件 97 人。

綜上，本會諮商輔導方案之執行量能，呈現穩步成長趨勢，除本項服務之運作已臻成熟，透過合適之方式引導保護服務對象運用本項資源外，亦有保護服務對象對於自身心理健康之照顧，主動尋求諮商輔導服務，顯示諮商輔導服務模式聚焦於更具個別化的諮商治療及輔導。

表 39 諮商及心理輔導服務統計

服務類型	113 年				114 年					
	件次數	佔比	人次數	佔比	件次數	佔比	增減率	人次數	佔比	增減率
個別諮商	996	26.7%	2,672	29.3%	1,118	26.8%	+12.2%	2,797	27.1%	+4.7%
個別輔導	2,570	68.9%	6,120	67.1%	2,930	70.1%	+14.0%	7,192	69.6%	+17.5%
轉介諮商輔導	4	0.1%	5	-	10	0.2%	+150%	33	0.3%	+560%
團體輔導	160	4.3%	330	3.6%	121	2.9%	-24.4%	307	3.0%	-7.0%
合計	3,730	100%	9,127	100%	4,179	100%	+12.0%	10,329	100%	+13.2%

2. 心理師服務團隊

本會截至 114 年 12 月 31 日止，全國各地分會結合 172 位心理師及 12 間諮商治療所提供諮商輔導服務，心理師服務年資達 3 年以上者佔 67.2%，服務年資達 10 年以上者佔 18%。

3. 團體諮商輔導活動課程

分會也透過規劃小型團體諮商輔導活動，通過團體內人際間交互作用，促使在互動中觀察、學習、認識自我、調整改善，114 年計有臺中分會辦理「暖心的溫柔時光—感受花精與靜心的療癒力」、雲林分會辦理「馨暖花開—紓心減壓工作坊」、嘉義分會辦理「重傷照顧者團體諮商」、橋頭分會辦理「父母支持團體」、高雄分會辦理「馨語相伴．話暖人心」、「心手相連，馨喜相聚」及「馨情補給站」小團體活動、屏東分會辦理「全馨支持家屬團體」、宜蘭分會辦理「動物輔療團體活動」等，共計辦理 12 場 22 次團體活動，計有 262 人次參加，受益 91 個家庭。

4. 特定情形之心理諮商輔導

(1) 訴訟程序進行期間之心理諮商或輔導：依據犯保法第 15 條第 1 項第 2 款第 4 目規定「保護機構及分會應辦理下列業務：(四) 提供訴訟程序進行期間之心理諮商或輔導。」本會依此提供保護服務對象諮商輔導服務計 3 件。

(2) 目睹之犯罪行為人心理諮商輔導：依據犯保法第 24 條規定「分會經目睹本法所定犯罪行為在場之人請求，並經評估認有必要時，應提供或轉介符合其需求之心理治療、心理諮商或輔導等服務。」本會依此提供保護服務對象諮商輔導服務計 1 件。

(3) 心理急救：保護服務對象心理狀態因緊急事件面臨急性傷害致有危險之虞，採取緊急介入方式，妥善評估其情況，提高其安全感，本會依此提供保護服務對象心理急救服務計 1 件。

5. 諮商輔導方案專案督導

各分會執行「諮商輔導方案」，依規定聘有心理背景專業人士擔任外部督導，每年召開固定次數以上之團體專業督導會議及團體行政督導會議，並針對有需求之心理師提供個別督導。

114 年各分會依計畫聘有 19 位方案督導，分會自行增聘 2 位，共召開 77 次團體專業督導會議（實體會議 46 次、視訊會議 31 次），心理師等計出席 738 人次；召開團體行政督導會議 39 次（實體會議 26 次、視訊會議 13 次），心理師等計出席 413 人次；心理師申請進行個別督導 28 次。

6. 心理師服務滿意度調查統計

本會辦理 114 年度「諮商輔導方案服務滿意度調查」，共計發放問卷 136 份，回收 119 份（問卷回收率 87.5%），本方案問卷調查各題回饋達滿意以上者，約為 9 成 6，問卷各題達滿意以上之比例如下表：

表 40 諮商輔導方案服務滿意度調查結果

題序	問題	滿意以上
1	我對於諮商輔導每次會談時間的安排感到	96.6%
2	我對於諮商輔導每次服務時間的長度感到	95.8%
3	我對於諮商輔導每次服務日期間隔的安排感到	95.0%
4	我對於諮商輔導整體安排服務的次數感到	95.8%
5	我對於犯保協會心理師/心輔員提供諮商輔導服務的專業程度感到	95.0%
6	犯保協會心理師/心輔員能傾聽並瞭解我的感受	95.8%
7	犯保協會心理師/心輔員能協助我紓解情緒與心情調適	96.6%
8	我覺得諮商輔導服務對我是有幫助的	93.3%
9	我對於犯保協會心理師/心輔員服務的整體評價為	96.6%

根據調查結果，各項指標均獲得極高評價，分析如下：

(1) 專業陪伴與成效深獲肯定：對心理師能「紓解情緒與調適心情」及「整體評價」滿意度最高，均達 96.6%。

(2) 行政安排精準貼心：在會談時間的安排上，滿意度亦達 96.6%，

顯示服務節奏符合保護服務對象需求。

(3) 實質幫助感顯著：「服務對我有幫助」指標相對較低，仍維持93.3%的高水準，展現方案對保護服務對象復原具正面影響。

摘錄保護服務對象在回饋單裡說到：「感謝心理師每次的引導，讓我後續在做省察上更多的用不同角度理解我自己和內在的波動，也對生命的走向更為清晰、勇敢。謝謝犯保協會透過諮商輔導對我生命的幫助」、「非常專業，剛開始聽我講述，能夠及在最後階段，幫助我們統合，使我在面對事情的時候更能清楚理解，真正要謝謝協會的幫助，也要謝謝諮商老師」、「諮商師讓我撫平創傷，也讓我重新找回自己，真的讓我有失而復得」、「感謝犯保提供個人或親子諮商，解開自己心裡的結和親子的結」、「曾和心理師提希望有人陪同開庭，本來只是想抒發，但心理師真的回協會尋求協助，最後協會人員一同開庭，讓她安心有依靠，很感謝」、「感謝協會的幫助以及O心理醫生的傾聽，兒子有在慢慢的進步，我們每天可以看到他，跟他說說話，也是對我們最好的安慰」、「很謝謝O諮商師這些日子以來的傾聽跟輔導，身邊的人也感受到我與去年的狀態差很多，讓我慢慢走出一些心理的不適。」、「如果沒有諮商，我會心裡創傷更嚴重，非常謝謝你們，很感恩」、「很感謝犯罪被害人保護協會與心輔師給予我的幫助，這段身心靈非常煎熬的日子有您們的陪伴真的非常地感謝，期盼未來的日子能越來越好」、「ＯＯ說她很想念心理師，謝謝ＯＯ阿姨當初陪著她，讓她不害怕」。

（十四）網絡單位業務聯繫

1. 召開「移工發生犯罪被害事件之通報轉介及處遇研商會議」

本會為與相關機關共同研商如何建立對於移工發生犯罪被害事件更為暢通有效的聯繫機制以及服務模式，提供更為周全的服務，於 114 年 4 月 11 日召開「移工發生犯罪被害事件之通報轉介及處遇研商會議」，邀請內政部移民署（移民事務組及國際及執法事務組）、內政部警政署、衛生福利部醫事司、勞動部勞動力發展署參加，法務部保護司、臺灣高等檢察署及臺灣南投地方檢察署列席，提案討論移工發生犯罪被害事件之通報轉介及聯繫處遇機制、移工若因故無

全民健康保險身份致就醫衍生之醫療費用處置問題及失聯移工發生犯罪被害事件，於訴訟事件結束後返國通報知會等議題。

2. 各分會召開「犯罪被害人權益保障業務聯繫會議」

分會為第一線執行保護服務之單位，其與地方政府或相關機關之合作協調，攸關犯罪被害人能否即時獲得妥適之協助，故分會依犯保法第 18 條第 4 項及犯保法施行細則第 6 條第 1 項之規定，應每半年與各直轄市、縣(市)政府之相關機關(構)或單位，召開業務聯繫會議，例如衛政、社政、警政、勞政或教育等，以共同推動本法犯罪被害人之權益保障業務，本會並定有「犯罪被害人權益保障業務聯繫會議實施要點」，據以提供分會依循辦理。

各分會於 114 年計召開與地方政府業務聯繫會議 41 次，計有 1,120 人次出列席，而全國各分會也與地方政府共 116 個局、處或機關建立聯繫窗口。

3. 重大犯罪被害案件與地方政府合作協處

本會對於分會轄內發生重大犯罪被害案件，督導分會強化與地方政府相關局處橫向聯繫關係，以利資源整合運用，提供被害人有效且實質的協助。114 年計有 8 案由分會與地方政府雙向聯繫協處，包含新北分會處理新北市三峽區北大國小前汽車暴衝事故 3 死案，與新北市政府法制局、警察局、教育局共同協處；新竹分會處理遠東紡織廠爆炸案，與新竹縣政府勞工處、衛生局、行政處法制科共同協處；臺中分會處理新光三越百貨公司氣爆案，與臺中市政府法制局、警察局共同協處；雲林分會處理虎尾兄弟不睦殺人案、西螺夫殺妻案及東勢孫殺祖母案，與雲林縣政府社會處共同協處；高雄分會處理日籍婦人行走遭撞不治案，與高雄市政府警察局、國際事務處共同協處；屏東分會處理強國街縱火案，與臺東縣政府警察局、原住民族家庭服務中心共同協處。

4. 運用檢察長業務座談會宣導業務

本會及分會辦理犯罪被害人保護服務業務，與檢察機關業務密切相關，雙方透過有效溝通與合作，將提升有關保護工作的效率及

服務品質，本會於 114 年度透過 3 場一審或二審檢察長業務座談會進行業務宣導，包含即時關懷與陪同出庭、被害人權益資訊告知（含關懷包）、新聞資訊露出、死亡及重傷案件轉介及提供資料、警察分局保護官之案件通報、一路相伴律師代理及分會陪同、連結家防中心轉介申請補償金、保護據點運用、國民法官案件配套服務、民間企業或機構提供經費、人力、物資或技術上支持、醫療聯盟的運用、非本國籍被害人聯繫服務、重罪案件陪同及支持服務、召開業務聯繫會議、刑事訴訟資訊獲知平台、及行政協力等事項。

5. 臺北分會與臺北地方法院召開業務聯繫座談會

臺灣臺北地方法院為強化少年事件被害人之權益保護機制，並增進司法與犯保協會合作效能，114 年 2 月 21 日與本會臺北分會召開業務聯繫座談會，由臺北地院庭長李莉苓主持，會議首先由法官蔡坤湖、主任調查保護官王以凡針對少年事件的處理流程與修復式少年司法進行業務簡介，臺北分會主任王盈惇介紹犯罪被害人相關之各項保護業務，會中並討論少年事件處理流程與被害人保護服務的合作模式。

6. 參加網絡單位保護服務相關會議

為充分瞭解及運用分會轄區內保護業務資源，增進與網路機關團體的交流，並就犯罪被害人保護或相關議題或案件進行討論，114 年各分會參加轄區網絡單位召開之聯繫會議計 131 次，分會出席 160 人次。

分會參加之網絡聯繫會議包含有臺北及士林分會參加臺北市家防中心「性侵害及成人性影像被害人整合性團隊服務網絡聯繫會議」；新竹分會參加新竹市政府「強化社會安全網個案研討會」、新竹市政府勞工及青年處「職業災害勞工個案主動服務項目個案專題研討暨聯繫會議」；苗栗分會參加苗栗縣政府「苗栗縣保護網絡聯繫會議」、苗栗縣政府「身心障礙者生涯轉銜服務工作聯繫會議」；臺中分會參加臺中市政府勞工局「身心障礙者就業轉銜服務聯繫會議」、臺中市政府勞工局「職災勞工個案主動服務計畫聯繫會議」；彰化分會參加彰化縣政府「彰化縣重大家庭暴力事件個案檢討會議」、「彰化縣強

化社會安全網網絡聯繫會議」；南投分會參加南投縣政府社會及勞動局「家防中心業務聯繫會議」、「職業災害勞工個案服務資源網絡聯繫會報」；雲林分會參加雲林縣政府「雲林縣家暴事件高度風險個案研討會議」、「家暴事件高度風險個案跨網絡評估會議」；嘉義分會參加嘉義市家防中心「家庭暴力安全防護網評估會議」、嘉義縣政府社會局「嘉義縣社會安全網會議」；臺南分會參加臺南市政府家防中心「性侵害業務方案聯繫會議聯繫會議」、臺南市政府勞工局「職業災害勞工個案主動服務聯繫會報」；橋頭分會參加高雄市家防中心「高雄市重大家庭暴力事件檢討會議」、高雄市政府勞工局訓練就業中心「職業災害勞工協助事項實施計畫聯繫會報」；高雄分會參加高雄市家防中心「重大兒童及少年虐待事件防治小組會議」；屏東分會參加屏東縣政府「屏東縣精神衛生及心理健康促進推動小組暨自殺防治委員會」、內政部移民署南區事務大隊屏東縣服務站「屏東縣新住民關懷網絡會議」；臺東分會參加臺東縣政府「臺東市區社會福利服務中心強化社會安全網跨網絡區域聯繫會議」；花蓮分會參加花蓮縣政府「防制人口販運協調聯繫會議」；宜蘭分會參加宜蘭縣政府勞工處「宜蘭縣職業災害勞工協助聯繫會議」；基隆分會參加基隆市政府「基隆市重大兒童及少年虐待事件防治小組會議」；澎湖分會參加澎湖縣政府社會處「社區網絡聯繫會議」；金門分會參加金門縣政府社會處「金門縣新住民事務推動委員會暨新住民家庭服務中心聯繫會報」等。

7. 與網絡單位建立合作關係

(1)修正與靖娟基金會合作計畫

本會依據立法院林月琴立法委員國會辦公室 114 年 7 月 16 日研商交通事故及校園事故個案轉介民間團體進行復原療癒整合性服務事宜會議結論與後續辦理事項，研擬修正本會與財團法人靖娟兒童安全文教基金會於 104 年 12 月訂定之合作案，本會於 114 年 7 月 25 日拜會靖娟基金會，雙方了解目前服務範圍及內容，並就如何共案服務及資源妥善運用交換意見，於 114 年 8 月 13 日核定修正本會與財團法人靖娟兒童安全文教基金會合作計畫，本會並於業務管理系統建置自動提醒轉介檢核表單，

如遇犯罪被害人或家屬為 18 歲以下者，系統均主動提醒，提供工作人員評估轉介靖娟基金會。

(2)建立法鼓山社會福利慈善事業基金會關懷服務資源

財團法人法鼓山社會福利慈善事業基金會與本會聯繫，提供「安心家庭關懷」、「大事關懷」及「關懷生命專線」服務，本會於 114 年 3 月 18 日建立關懷服務資訊，函請分會於執行職務遇有需求之保護服務對象得善加運用。

8. 民間犯罪被害人權益保障聯盟拜訪本會

民間犯罪被害人權益保障聯盟召集人林永頌及聯盟成員一行人於 114 年 4 月 18 日拜訪本會，本會董事長張斗輝主持接待，本會就聯盟於 114 年 1 月 20 日召開記者會所提訴求與具體建議，提出「落實即時關懷，確保資訊獲知」、「強化機關聯繫，協力保護工作」、「擴大專業參與，資源多元運用」、「輔導志工轉型，培訓專項知能」、「建立常態指標，整合效益評估」及「多元媒體運用，推動服務倡議」等 6 項說明，並感謝聯盟前來本會進行意見交流。

9. 訂頒性侵害犯罪被害人之保護服務適用原則

考量性侵害犯罪被害人同時為犯保法及性侵害犯罪防治法所定之保護服務對象，為避免服務主次順序混亂或資源重疊浪費等問題，爰於 114 年 6 月 4 日核定「有關犯罪被害人權益保障法所定性侵害犯罪被害人之保護服務適用原則」，以作為本會所屬分會與轄區性侵害防治中心之保護服務工作聯繫及協調原則。

10. 重要法規制度及議題研商諮詢

(1) 114 年 1 月 16 日臺灣高等檢察署召開「性私密影像被害人保護研商會議」，本會副執行長尤仁傑、副執行長蕭逸民及組長楊千慧出席。

(2) 114 年 1 月 20 日立法委員吳宗憲國會辦公室邀請研商「被害人訴訟參與制度」，本會副執行長尤仁傑、士林分會主任林亞倩及律師林帥孝出席。

(3) 114 年 2 月 18 日臺灣高等檢察署召開「犯保服務案件資料提供

研商會議」，本會顧問張紜瑋、執行長陳娟娟、副執行長尤仁傑等人出席。

(4) 114 年 2 月 27 日勞動部勞工保險局召開研商「為保障勞保被保險人給付權益，如何有效杜絕勞保黃牛代辦抽取高額佣金」事宜會議，本會組長楊千慧出席。

(5) 114 年 4 月 1 日法務部召開「犯罪被害補償金審議相關問題討論會議（第 4 次）」，本會組長楊千慧出席。

(6) 114 年 4 月 2 日立法委員林月琴國會辦公室召開「臺北市信義區培諾米達幼兒園性侵害案件國家賠償請求研商會議」，本會副執行長蕭逸民、組長楊千慧及臺北分會主任王盈惇出席。

(7) 114 年 6 月 6 日立法委員陳培瑜國會辦公室召開「就目前犯保制度針對兒少性侵犯罪被害人是否能有制度性設計讓被害人於第一時間被提醒尚有國賠可能」，本會組長楊千慧陪同法務部人員出席。

(8) 114 年 6 月 11 日法務部召開修訂「加強犯罪被害人保護方案」之專家學者諮詢會議，本會組長楊千慧出席。

(9) 114 年 7 月 16 日立法委員林月琴國會辦公室召開「討論交通事故及校園事故案件個案轉介民間團體進行復原療癒整合性服務」研商會議，本會副執行長尤仁傑等人出席。

(10) 114 年 12 月 18 日立法委員沈發惠國會辦公室為悉犯罪被害人影響陳述相關溝通內容及精進措施之說明，本會副執行長尤仁傑陪同法務部人員出席。

(11) 114 年 12 月 24 日臺灣高等檢察署召開「各地方檢察署與犯罪被害人聯繫機制規劃會議」，本會執行長陳娟娟、副執行長尤仁傑及組長楊千慧出席。

(12) 114 年 12 月 31 日法務部召開「犯罪被害人權益保障法及施行細則研修小組（第三次）研商會議」，本會組長楊千慧出席。

11. 新開發網絡合作機構單位

(1) 新竹分會結合「羊角音樂教室」提供分會辦理重傷犯罪被害人家庭照顧者音樂療癒及喘息服務活動；結合「林正修診所」提供分會諮商場地及媒合心理師協助。

(2) 雲林分會結合「褒忠仁一骨科診所」、「葉雲宇復健科診所」、「端木梁診所」、「雲林縣私立好所宅居家長照機構」及「雲林縣私立職心居家長照機構」提供分會專業復能服務資源。

(3) 高雄分會結合「佛臨濟助會」及「九龍禮儀社」，提供分會殯葬協助媒合及免費入殮、火化及骨灰甕的全程葬儀協助。

(4) 彰化分會結合「彰化縣慈善團體聯合協會」，提供分會急難救助金、房屋修繕、慰問金等協助；結合「彰化縣喜樂小兒麻痺關懷協會」，提供分會身心障礙者職業重建個案管理服務協助。

(5) 嘉義分會結合「福添福社會福利基金會」及「佛光山圓福寺」，提供分會急難救助金、生活物資等協助。

(6) 高雄分會結合「生命權平等協會」，提供分會媒合犯罪被害人家屬就學與生活扶助。

(7) 臺東分會結合「社團法人無貳公益福利協進會」及「兒福聯盟台東工作站」，提供分會身心障礙者服務及兒少保護服務協助。

》會務推動暨行政管理

（一）年度工作計畫編列及執行

1. 編訂工作計畫及工作報告

本會為編列 115 年度工作計畫，於 114 年 5 月 15 日辦理「工作計畫編列說明會」，各分會派員參加，並函示有關工作計畫編列前置作業，包含 1.參酌以前年度編列經費及執行經費情形；2.參酌以前年度申請地檢署緩起訴處分金補助以及接受外界捐款數額；3.以前年度之工作計畫執行情形；4.有無要增減之工作計畫內容；5.立法院、法務部及總會所強調之重點業務；6.年度重點指標項目；7. 參考其他分會執行或創新服務方案。

對於工作計畫之服務及經費執行，本會定期透過業務系統產出「保護服務成果統計表」及「業務經費分析表」，由執行長定期於主管聯繫會議提醒各分會主任對於執行情形之掌握。

2.召開總會工作業務會報

本會為檢視並提升會內業務推動、協調與列管追蹤之品質及效能，並落實 114 年度工作計畫執行，不定期召開總會主管或與工作人員之內部業務會報，114 年計召開 4 次（2 次由顧問張紜瑋主持、2 次由執行長陳娟娟主持），各組就列管事項進行工作進度報告，以及近期辦理的活動或工作進行協調，以期能夠凝聚共識、發揮團隊工作效能及落實執行。

3.召開總會與分會主管聯繫會議

為瞭解各地分會第一線執行業務情形及需求，並提供當面意見交流及凝聚共識平台，定期召開主管聯繫會議，必要時召開實體會議，由執行長主持，114 年計召開 11 次會議（1 次實體會議、10 次視訊會議），由總會各組進行業務指示，各分會主任就執行業務所遇問題提出討論、交換意見及作為本會制定相關規範之參考。

（二）評鑑、督(輔)導及稽核業務

1.立法院司法及法制委員會全體委員會議備詢

(1)犯保法修正施行迄今兩年相關制度之檢討與策進

立法院第 11 屆第 3 會期司法及法制委員會於 114 年 7 月 30 日召開第 23 次全體委員會議，召集人立法委員吳宗憲主持，邀請司法院副秘書長、法務部部長、行政院打擊詐欺指揮中心、衛生福利部、勞動部、內政部警政署率所屬相關單位及本會、法扶基金會列席就「《犯罪被害人權益保障法》修正施行迄今兩年，相關制度之檢討與策進；《詐欺犯罪危害防制條例》就被害人保護之成效與精進；如何強化《刑事訴訟法》、《國民法官法》、《少年事件處理法》、《法律扶助法》相關法制，以完整保障被害人訴訟權益，並提供相關統計數據」進行專題報告，並備質詢，本會董事長張斗輝列席。

(2)無差別攻擊犯罪事件之防治與量刑檢討

立法院第 11 屆第 4 會期司法及法制委員會於 114 年 12 月 31 日召開第 16 次全體委員會議，召集人立法委員翁曉玲主持，邀請法務部部長率所屬相關單位、司法院副秘書長、內政部警政署、行政院國土安全辦公室就「無差別攻擊犯罪事件之防治與量刑檢討」進行專題報告，並備質詢，本會執行長陳娟娟列席。

2. 法務部評鑑總會業務

法務部於 114 年 5 月 28 日辦理評鑑總會 113 年度業務，評鑑結果經法務部於 114 年 7 月 15 日函送本會，本會獲 81.05 分。法務部及外部評鑑委員黃蘭媖（國立臺北大學犯罪學研究所副教授兼所長）、李若綺（弘道老人福利基金會執行長）共計提出 55 項改善意見評語，本會就該意見研提改善計畫或說明改善情形，經法務部於 115 年 2 月 12 日同意備查。

3. 法務部司法保護業務評鑑

法務部於 114 年 10 月 3 日至 11 月 14 日期間辦理各地分會司法保護業務評鑑，評鑑結果經法務部於 115 年 1 月 13 日函送本會及各分會，評鑑 113 年業務部分，計有 6 個分會獲得特優等、12 個分會獲得優等、3 個分會獲得良等；評鑑 114 年 1 月至 9 月業務部分，計有 6 個分會獲得特優等、15 個分會獲得優等，本會並於同年月 19 日函請各分會就所列應改善事項研提改善計畫或敘明具體改善情形，列入下次司法保護評鑑關注是否落實執行及改善。

4. 執行分會內部控制及稽核

依據本會 113 年 12 月 16 日第 10 屆第 4 次董事會議通過「114 年度內部控制及稽核計畫」，本會於 114 年 10 月 16 日至 12 月 5 日期間執行臺北等 22 個分會實地稽核，由本會組長楊千慧、組長洪偉凱及組長林芳存擔任稽核人員，就人事、管理及財務事項協助董事會及管理階層檢查、評估、諮詢，以提升作業效率與可信度。

5. 訂定辦理犯罪被害人保護業務輔導計畫

本會為輔導所屬各分會具體執行年度工作計畫，並落實國家施

政方針、重要政策或措施，即時回應社會期待，展現犯罪被害人保護工作績效，並將輔導成果作為法務部司法保護業務評鑑之參考，爰於 114 年 1 月 23 日核定「辦理犯罪被害人保護業務輔導計畫」。

***執行實地輔導**

本會指派 3 位組長分別擔任北區、中區及南區輔導人員，於 114 年 5 月 20 日至 7 月 3 日期間，完成臺北等 21 個分會之實地輔導，並擇定部分分會於 11 月至 12 月期間再次執行實地輔導。

（三）學術研究及調查：

1. 辦理「穿透馨生第一縷光—犯罪被害人權益保障暨實務研討會」

本會於 114 年 7 月 10 日至 11 日假集思台大會議中心舉辦「穿透馨生第一縷光—犯罪被害人權益保障暨實務研討會」，由本會與臺灣高等檢察署共同主辦，共有檢察、警政、醫療、法律、社政及學術等領域專家學者、實務工作者與學生約 400 人參與。

研討會議題聚焦重大兒虐、我國犯罪被害人權益保障制度之深化與展望，以及社會重大矚目案件即時關懷服務建構等重要議題，透過跨領域對話與實務經驗交流，深化犯罪被害保護制度內涵，強化橫向協作機制，並提升本會於犯罪被害人權益保障領域之專業能見度。

2. 協辦「2025 年防制人口販運國際研討會」

本會於 114 年 8 月 27 日至 28 日協辦內政部移民署「2025 年防制人口販運國際研討會」，並自被害人權益保障觀點參與議題三「人口販運被害人保護及倡議」之交流討論，與國內外專家學者及實務工作者共同探討，展現本會積極投入國際化被害人權益保障議題、強化跨機關跨領域合作之成果。

3. 參加學術研討相關會議

(1) 114 年 2 月 21 日 Victim Support Europe 舉辦「European Day for Victims of Crime 2025」，本會副執行長蕭逸民視訊參加。

(2) 114 年 2 月 24 日至 27 日由國際組織 Access Now 在臺北舉辦「RightsCon 全球數位人權大會」，本會副執行長蕭逸民於 26 日至 27 日前往參加觀摩。

(3) 114 年 3 月 30 日財團法人廖正豪、廖林麗貞向陽基金會舉辦「法務部廖正豪前部長法學思想研討會《所有人的正義：犯罪被害人權益及保護》，本會董事長張斗輝主持議題研討（二）犯罪被害人權益保障、修復及補償。

(4) 114 年 4 月 16 日至 17 日衛生福利部舉辦「114 年性暴力防治實務論壇」，本會副執行長蕭逸民參加。

(5) 114 年 5 月 16 日至 17 日輔仁大學法律學院公法研究中心舉辦「當代國家任務對法治國原則之挑戰」國際學術研討會，本會副執行長蕭逸民參加。

(6) 114 年 5 月 22 日至 23 日 Victim Support Europe 舉辦「Victim Support Europe 2025 Annual Conference－“35 Years of Victim Support in Europe － Transforming Lives Today, Inspiring a Brighter Tomorrow”，本會副執行長蕭逸民視訊參加。

(7) 114 年 8 月 29 日國立臺灣大學法醫學科暨研究所、中華民國法醫師公會、台灣法醫學會舉辦「2025 台灣法醫研討會」，本會副執行長蕭逸民參加。

(8) 114 年 10 月 31 日法務部法醫研究所、國立臺灣大學醫學院法醫學科暨研究所舉辦「法醫電腦斷層掃描（PMCT）與鑑識科學實務研討會」，本會副執行長蕭逸民參加。

(9) 114 年 11 月 7 日台灣藥物濫用防治學會舉辦「AI 與毒品犯罪暨被害者保護再深化學術研討會」，本會及分會工作人員參加。

(10) 114 年 12 月 22 日東吳大政治學系舉辦「司法人權的促進與保障—從蘇案思考人權與正義」，本會副執行長蕭逸民與談。

4. 辦理「114 年度服務品質滿意度調查」

本會為瞭解各分會所作需求評估是否精確，服務輸送是否到位，被害人及其家屬接受服務的感受如何，爰於 114 年招標委託聯合行

銷研究股份有限公司針對被害人及其家屬對本會所屬各分會提供服務措施的滿意程度進行調查，包含「受服務對象服務滿意度調查」及「全國知名度調查」，以做為運作模式、人員訓練、需求服務及政策方向等修正精進之參考。

(1)受服務對象服務滿意度調查

受服務對象服務滿意度調查於 114 年 10 月 3 日開始進行調查，至 114 年 10 月 20 日止，合計完成 1,072 份有效樣本，在 95%的信心水準下，全體樣本的抽樣誤差在±3.0 個百分點以內。

表 41 受服務對象服務滿意度調查結果

序	問題類別	滿意以上
1	受服務對象對服務措施整體滿意度	96.6%
2-1	受服務對象對分會人員服務的滿意度-服務態度	98.9%
2-2	受服務對象對分會人員服務的滿意度-服務效率	97.4%
2-3	受服務對象對分會人員服務的滿意度-服務內容	95.8%
3	受服務對象對協會網站資訊的滿意度	96.5%
4-1	電話諮詢服務滿意度	97.6%
4-2	當面諮詢服務滿意度	98.7%

根據調查結果，全體受訪者對各項服務措施均展現極高滿意度，滿意度皆維持在 95%以上。其中「分會人員服務態度」滿意度最高，達 98.9%。同時，「當面諮詢服務」亦獲得 98.7%的高度肯定，整體滿意度達 96.6%。而且工作人員服務的「效率」（97.4%）與「內容」（95.8%）表現均衡，顯示本會提供之服務在即時性與專業深度上皆能滿足保護服務對象的期待。

(2)全國知名度調查

全國知名度調查於 114 年 9 月 24 日開始進行調查，至 114 年 9 月 27 日止，合計完成 1,070 份有效樣本，其中，手機完訪 320 份有效樣本，市話完訪 750 份有效樣本，在 95%的信心水準下，全體樣本的抽樣誤差在±2.6 個百分點以內。

調查發現，平均每 4 位民眾就約有 1 人（25.2%）知道「犯罪被害人權益保障法」，每 6 位民眾就約有 1 人（16.6%）聽過「財團法人犯罪被害人保護協會」（或稱犯保或犯保協會）。此外，聽過本會的人當中，高達 75.6%知道本會主要是協助犯罪被

害人及其家屬解決問題、重建生活；且有 69.3%知道本會的主要服務對象包括被害死亡者家屬、重傷者及家屬。

調查發現，電視（48.2%）與網路（含 Line、FB、APP、協會網站）（47.2%）是最主要的資訊來源；從民眾認為可能有效接觸到犯保相關資訊的管道來看，網路（67.5%）與電視（55.9%）會是增加本會曝光的首兩個管道。

5. 學術研究調查或報告

(1) 國家通訊傳播委員會委託財團法人電信技術中心進行「網際網路傳播社會調查委託研究案」，就犯保法概括執行情形、犯保法第 32 條及第 33 條相關案例於 114 年 5 月 20 日到會訪談本會副執行長尤仁傑。

(2) 司法官學院編印「113 年犯罪狀況及其分析研究」，本會於 114 年 5 月就保護業務相關資料提供該院。

(3) 臺灣高等檢察署檢察官為「我國犯罪補償制度之研究」論文報告所需，本會於 114 年 4 月提供協助申請犯罪被害補償金之相關服務統計數據。

(4) 靜宜大學犯罪防治碩士學位學程研究生為「保護機構專任人員工作經驗之研究」論文報告所需，於 114 年 8 月 2 日訪談本會副執行長尤仁傑。

(5) 輔仁大學跨專業長期照護碩士學位學程在職專班研究生為「犯罪被害人之權益保障與長期照顧服務需求探討」論文報告所需，本會於 114 年 11 月提供保護服務案件及個案統計數據。

(6) 為研議保護服務相關措施，本會研究發展組就犯罪被害補償金委外信託管理、法院對於重大案件審理公開播送對於被害人之影響及犯罪被害補償金審議資訊納入刑事訴訟資訊獲知平台進行評估。

（四）申訴陳情事件處理

1. 申訴事件處理

犯罪被害人或家屬對於分會人員提供之服務，認為有違反法令或不當者，得向分會提出申訴。本會受理申訴事件，應依申訴人所申訴之對象及事實，發交適當分會處理。114 年計受理申訴事件 3 件，經調查申訴事件均不成立。

2. 陳情事件處理

本會以當面、電話或電子郵件受理民眾陳情興革建議、法令查詢、違失舉發或權益維護事項，逐案皆進行紀錄編號列管，紀錄內容包含陳情人姓名、電話、陳情性質、陳述內容等，受理後並請權責單位提出說明及意見，簽請處理措施核定後回覆處理，114 年計受理 3 件（非本會權責計 2 件），依陳情事項內容性質，屬違失舉發 2 項及權益維護 1 項。

3. 本會協處向他機關提出之陳情案

陳情人向其他機關提出陳情，其陳情事項與本會保護服務有關者，經該機關函知本會後，由本會提供相關協處或回應。

114 年度包含有向法務部陳情未將其案件以社會重大矚目案件納為保護服務對象及向立法委員國會辦公室陳情印尼籍移工性侵案等共 2 件。

（五）財團法人資訊公開

為落實財團法人法對於資訊公開之規定，本會依據「會務資訊公開作業要點」規定公開 1.工作計畫及經費預算。2.前一年度工作報告及財務報表。3.前一年度監察報告書。4.前一年度之接受補助、捐贈名單清冊及支付獎助、捐贈名單清冊。5.其他為利公眾監督之必要，經法務部指定應限期公開之資訊外，本會再依要點第 4 點規定主動公開會務運作及犯罪被害人保護服務及權益保障相關規章、113 年度決算書、113 年度服務統計及支出統計、外部督導專家學者資料庫名單、115 年度預算書、董事暨監察人名冊與會議紀錄等文件。

（六）法務部「犯罪被害人保護週」

1. 承辦法務部表揚有功人士及團體大會

法務部 114 年表揚犯罪被害人保護工作有功人士及團體大會，

於 114 年 10 月 2 日假臺中市國立臺灣交響樂團演奏廳舉辦，由本會臺灣臺中分會承辦，與會來賓共 5 百多人。法務部於會中頒獎表揚並感謝在醫療、社會福利、警政、司法等領域長期無私奉獻的獲獎者，包含個人 15 位及團體 3 個。本會所屬分會推薦計有律師林帥孝、律師吳碧娟、諮商心理師楊淑珠及書記官左婉媛等 4 位網絡合作人員，以及郭楨鴻先生、徐開國先生、蔡文芝女士及徐憶榕女士等 4 位保護志工獲頒有功人士。

2. 感謝犯罪被害人權益保障服務執行專業人員及網絡人員

配合法務部 114 年表揚犯罪被害人保護有功人士及團體大會，本會一併表揚感謝對於犯罪被害人保護服務推展與執行具有貢獻之專業領域及網絡單位人員，本次依服務不同分為「國民法官案件律師團隊」、「重傷犯罪被害人家庭保護服務」、「協助推動司法保護醫療關懷聯盟籌組者」及「協助推動馨生保護服務據點設置者」共 4 類表揚項目。

「國民法官案件律師團隊」表揚有臺北分會林帥孝、曾宿明、宋穎玟等 3 名律師、新竹分會郭怡妏、許育齊等 2 名律師、桃園分會邱奕澄、吳庭毅等 2 名律師、臺中分會何志揚、陳盈壽等 2 名律師、宜蘭分會陳馨強律師及花蓮分會蔡雲卿律師；「重傷犯罪被害人家庭保護服務」表揚有高雄分會陳忠誠職能治療師及臺中分會林于倫語言治療師；「協助推動司法保護醫療關懷聯盟籌組者」表揚屏東分會蔡尚權先生；「協助推動馨生保護服務據點設置者」表揚臺東分會潘永謙先生、士林分會方將任先生及南投分會山豬亮全國烤透透集團。

3. 保護週宣導海報及宣導品製作

法務部於 114 年 10 月 20 日至 27 日辦理「犯罪被害人保護週」宣導，強化社會大眾對於犯罪被害人權益保障及被害預防之認識，本會規劃設計 3 款宣導視覺海報，以「點亮馨生、守護同行」為主標語，透過現代感配色營造希望與溫暖氛圍，傳達本會一路相伴之服務精神與人本關懷，象徵如夜空中的光，指引身處困境之被害人，並承接其創傷與需要。同時並印製 1,600 張海報及 50 條布條，分送

各分會及各警政單位廣為張貼宣導，另製作愛心天使視覺套色印章及愛心大使明信片等宣導物品，以擴大保護週整體宣導效益。

（七）宣導推廣活動

1.犯罪被害人權益保障法施行二週年記者會

本會與臺灣高等檢察署於 114 年 6 月 23 日共同舉辦「犯罪被害人權益保障法施行二週年記者會」，以「兩年回顧，堅定守護－新法施行後的制度發展與社會影響」為主軸，聚焦重大兒虐案件司法正義以及重傷被害人家庭照顧支持之制度落實與實務挑戰，由法務部部長鄭銘謙親臨致詞，強調新法施行兩年來，從制度完善、服務網絡擴展到個案陪伴深化，展現司法對生命價值之尊重與同理。

本次記者會主題報告，由臺灣高等檢察署洪淑姿檢察官就重大兒虐案件之檢察實務重點進行說明；本會執行長陳娟娟則以「創傷後，從制度到行動：重傷犯罪被害人家庭的服務與支持機制」為題，說明本會「經濟補助、專業參與、公私協力、紓壓喘息」四大服務策略及具體推動成果。此外，記者會更特別邀請 3 位來自不同地區之馨生人代表分享生命歷程與復原經驗，具體呈現新法施行兩年來，在制度與本會服務面向如何實際支持他們重建人生、再啟力量。

2.「全馨照顧、聯結希望」重傷犯罪被害人輔具及照顧補助合作計畫捐贈儀式

本會於 114 年 5 月 19 日在法務部舉辦「全馨照顧、聯結希望」重傷犯罪被害人輔具及照顧補助合作計畫捐贈儀式，全聯企業由林敏雄董事長捐贈重傷犯罪被害人輔具及照顧經費 150 萬元，在法務部部長鄭銘謙見證及表達感謝下，由本會董事長張斗輝代表受贈。

3.「挺過風災、愛不止息」丹娜絲風災更馨生家庭公益關懷聯合捐贈儀式

法務部與本會於 114 年 7 月 21 日舉辦「挺過風災、愛不止息」丹娜絲風災更馨生家庭公益關懷聯合捐贈儀式，財團法人台新銀行公益慈善基金會與財團法人昇恒昌基金會共同捐贈 300 萬元，在法務部部長鄭銘謙見證及表達感謝下，由本會及更保董事長張斗輝代

表受贈，並同步宣布啟動兩會的「災後慰問暨重建補助計畫」。

4. 參加「2025 第四屆亞太永續博覽會」

本會於 114 年 9 月 11 日至 13 日參加財團法人台灣永續能源研究基金會主辦「2025 第四屆亞太永續博覽會」，透過設攤展示與互動宣導，成功突破傳統公益團體宣導場域，主動走入永續發展之跨域平台，與企業及各界單位建立初步交流與連結。

本次參展期間，透過問卷互動及現場解說，累計宣導觸及人數逾千人次，有效提升社會大眾對犯罪被害人權益保障議題之認識與關注，並強化本會於「社會共融」及「永續發展」面向之能見度，展現本會推動犯罪被害人權益保障工作與永續價值接軌之具體成果。

5. 相關機關（構）或團體宣導傳講座

依據犯保法第 15 條第 1 項第 5 款規定「保護機構及分會應辦理下列業務：五、犯罪被害人保護之宣導…。」本會接受相關機關（構）或團體邀請前往進行犯罪被害人權益保障工作宣導講座如下：

(1) 114 年 3 月 20 日理律法律事務所宣講「每一顆失落的心，都需要溫暖盛接－犯罪被害人保護協會」。

(2) 114 年 9 月 12 日財團法人台灣永續能源研究基金會 2025 第四屆亞太永續博覽會宣講「設計馨希望，讓愛被看見」及「攜手農遊，播下希望種子」。

(3) 114 年 11 月 21 日高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系宣講「犯罪被害人保護機構的實務運作與跨專業協作」；國立臺北大學進修部社會工作與法律課程宣講「犯罪被害人保護的理論與實務」。

6. 自行或結合辦理各式宣導活動

為增進社會大眾對於犯罪被害人權益保障及保護服務工作的認識，自行辦理或結合其他機關團體辦理各式宣導活動，114 年計辦理 65 場次，宣導 49,999 人。

主辦或協辦宣導活動例如有桃園分會辦理「從心出發、以馨守

護－犯罪被害人保護週校園宣導」；新竹分會辦理「2025 馨生公益市集」；臺南分會辦理「臺南市國中小法律達人宣導活動」；高雄分會協辦「點亮星光讓愛起飛－為愛而唱公益音樂會」；金門分會辦理「114 年金門馨生繪畫比賽」；連江分會辦理「犯罪被害人權益保障及反詐騙宣導活動」等。

7. 地方性短時業務宣導

為加強與轄區網絡單位之交流，增進網絡單位對於犯罪被害人權益保障及保護工作之認識，進而在案件轉介及資源共享上合作，各分會至轄區機關團體進行業務宣導，114 年度進行 298 次，宣導 42,340 人。

各分會辦理短時業務宣導例如有臺北分會至轄區各警察分局；士林分會至轄區各警察分局、三軍總醫院、淡水區公所；桃園分會至中壢長榮醫院；臺中分會至臺中市調解委員教育訓練；彰化分會至忠權社區寵愛活動定向越野闖關導覽活動、彰化縣政府社會處；南投分會至南投縣政府衛生局心理衛生中心、南投縣 114 年度性侵害防治專業人員訓練；雲林分會至信大電視台；嘉義分會至嘉義縣市地區級以上醫院；臺南分會至台南市楠西區小太陽關愛協會；橋頭分會至右昌國中、新莊國小、左營分局守望相助隊；高雄分會至轄區各警察分局、凱旋醫院、脊髓損傷協會、美和科技大學；屏東分會至原住民鄉鎮巡迴；臺東分會至縱谷線區社會福利服務中心、臺東市青溪協會會員大會；花蓮分會至新住民在地文化交流系列活動；宜蘭分會至蘇澳國小校慶、「愛在夏天，感恩愛無效」聯勸公益園遊會暨愛心表揚大會；基隆分會至關懷兒童基隆家扶愛心園遊會；澎湖分會至馬公國中運動會、東衛天后宮媽祖聖誕市集；金門分會至 2025 金寧！音浪玩水節、石蚵文化季活動等。

（八）新聞聯繫及媒體運用

本會及各分會主動辦理新聞發布及與新聞傳播媒體聯繫相關業務，提供新聞傳播媒體積極性資料，增進民眾即時瞭解本會重要政策、服務績效以及對於重大新聞事件或外界關切、矚目案件之處理情形。

1.發布新聞：

本會及各分會 114 年計發布新聞稿 95 次，獲平面媒體報導 281 篇，投稿法務通訊刊出 23 篇、投稿司法保護電子報刊出 27 篇、透過本會全球資訊網發布焦點活動報導 84 篇。

2.建立媒體群組：

本會體認新聞媒體聯繫工作對於組織形象經營及資訊傳播的重要性，本會及各分會以通訊軟體建立媒體群組計有 48 個群組，加入之記者為 237 人，利於新聞發布及媒體聯繫事務。

3.媒體專題節目製作：

(1)正聲電台製播「YOYO Live Show 生活法律與法庭」節目

A. 本會委託製播

為增進大眾對於犯罪被害人權益保障的意識，並加深對本會保護服務工作的理解，本會於 114 年度委託正聲廣播公司在「YOYOLiveShow 生活法律與法庭」節目中，製播共 9 集（包含廣播 7 集、直播 2 集）之犯罪被害人權益保障議題專訪。

節目安排本會工作人員、合作專業人員及馨生人進行分享，宣導主題與內容包含「認識犯罪被害人保護協會」、「外籍犯罪被害人服務」、「重傷被害家庭團體關懷活動」、「心情與希望的音符（基隆分會分享「馨鼓樂團」如何透過音樂療癒陰霾並重拾力量）」、「車禍處理與犯保協會的角色」、「殺人案件的即時關懷與支持」、「當服務故事累積成獲肯定的獎項（法務部表揚之有功人士－林帥孝律師分享保護工作的點滴與付出）」、「將溫熱的年菜送入每個家庭（澎湖分會分享馨生人在地化服務）」及「安薪專案」等內容。

B. 臺北分會委託製播

臺北分會委託正聲電台製播「YOYO Live Show 生活法律與法庭」節目，共計 8 集，內容包含春節關懷活動、藝術治療、犯保專員工作解密、端午節重傷個案活動、社區共好‧

你我同馨、中秋節關懷活動、為重傷被害家庭撐起一把傘等。

(2)警察廣播電臺花蓮臺「飛向陽光飛向你之馨聲有情」節目

花蓮分會委託警察廣播電臺花蓮臺製播「飛向陽光飛向你之馨聲有情」節目，共計 7 集，內容包含介紹犯保協會服務內容、藉新聞事件討論犯保服務項目等。

(3)公共電視獨立特派員製播專題節目

獨立特派員為公共電視台全方位新聞時事之深度報導節目，於 114 年 3 月 19 日製播獨立特派員第 894 集「犯罪被害人權益保障法》修法，助重傷者重建生活｜犯保重傷照顧」專題節目。

4.媒體節目訪問

(1)大愛電視台戲說真人生「九如一家人」

本會執行長陳娟娟於 114 年 3 月 25 日參加大愛電視台戲說真人生「九如一家人」節目錄影（114 年 5 月 2 日播出），介紹本會組織及保護服務。

(2)端傳媒「台灣死刑釋憲一年後…」

本會副執行長尤仁傑於 114 年 4 月 22 日接受端傳媒特約撰稿人採訪有關犯保協會成立、新法施行後變革及一路相伴服務，端傳媒於 114 年 9 月 24 日刊載於「台灣死刑釋憲一年後：懲罰落下、責任未了，不正義的情緒將往何去？」一文。

(3)臺北廣播電台「幸福生活館」

本會執行長陳娟娟於 114 年 8 月 14 日接受臺北廣播電台「幸福生活館」訪問，介紹本會組織、保護服務及新法變革。

(4)公民行動影音「燦爛時光會客室」

本會副執行長蕭逸民接受公民行動影音「燦爛時光會客室」節目訪問（114 年 12 月 28 日第 554 集播出），談論「別讓被害人二次受害，誰來協助犯罪被害人」。

5. 電視新聞媒體採訪

(1) 大愛新聞「夜安新聞」：本會董事長張斗輝、顧問林坤賢、馨生人葉子欣等人於 114 年 8 月 29 日於臺中分會接受大愛新聞採訪有關日光畫室及慈濟合作計畫（114 年 10 月 28 日新聞播出）。

(2) 114 年 3 月 13 日本會副執行長尤仁傑接受公視新聞採訪有關寶林茶室中毒 6 死案，北檢核發犯罪被害補償金之犯罪被害人保護服務。

(3) 114 年 4 月 25 日本會副執行長尤仁傑接受公視新聞採訪有關全聯位於臺中大肚倉儲大火 9 死案之犯罪被害人保護服務。

(4) 114 年 5 月 21 日本會副執行長尤仁傑接受公視新聞採訪有關新北三峽車禍案之法律協助服務；114 年 5 月 31 日及 6 月 1 日接受東森新聞及鏡新聞採訪有關新北三峽車禍案之假扣押事宜。

6. 運用網路及社群平台

(1)全球資訊網：

本會全球資訊網持續進行優化，提高使用者資訊獲取便利性與服務互動品質，本會於 114 年新增建置「數位課程」、「媒體報導」專區及網絡單位快速連結功能。

(2)社群平台 Facebook 臉書：

本會運用社群平台 Facebook 臉書刊登本會及各地分會資訊，並分享新聞媒體對於本會或分會之報導，114 年臉書累計貼文 260 篇，觸及人數 30 萬 1,438 人次，觀看次數 56 萬 634 人次。

（九）宣傳影音及文宣品

1. 影音製作

(1) 本會製作 2025「馨生人‧馨生活」重傷被害人服務影片，臺北分會及苗栗分會服務之 2 位重傷馨生人王Ｏ玲、陳Ｏ生心路歷程分享。

(2) 本會製作「馨生保護服務據點」影片，花蓮分會馨生保護服務據點第 1 號半天紅麻辣館負責人陳令曉先生分享其親眼見證犯保

協會對其員工的陪伴與支持，進而自己親身投入保護志工行列。

(3) 本會製作「馨生人‧馨生活」影片，花蓮分會服務車禍死亡被害人家屬羅O源分享心路歷程。

(4) 宜蘭分會協助馨生商家製作「SHENG HUNG 聖鴻鋼筆」商品形象影片。

2. 文宣及宣導品製作

為增進犯罪被害人權益保障及保護服務資訊之觸及，提供保護服務對象權益資訊及提高社會大眾之認知，本會及各分會 114 年編印文宣及採購宣導品計 78 次，數量計 98,212 份，其中由本會重要編印及採購事項如下：

(1) 114 年 2 月編印「犯罪被害人權益手冊」第 2.4 版，計 4,000 份，提供分會辦理保護服務使用。

(2) 114 年 8 月增印本會簡介摺頁第 13 版，共計 2,000 份，提供分會辦理保護服務使用。

(3) 114 年 3 月設計製作「如星指引、如勺承接－犯保有愛、一路相伴」宣導面紙 2,000 包，分配各分會廣發運用。

3. 馨生人畫作展示

為提供本會歷年採購或獲贈之馨生人畫作有更多展示場域，114 年 2 月進行盤點，並視各地分會辦公空間，將其中 27 幅馨生人畫作分配至臺北、新北、桃園、臺中、臺南及屏東分會開放空間懸掛展示，讓更多人看見馨生人在創傷後展現的韌性與生命力。

（十）接受外界捐款情形

1. 捐款統計及說明

本會 114 年度收受各界捐款總數為 3,695 萬 2,585 元，與 113 年收受各界捐款總數為 3,858 萬 3,589 元，減少 163 萬 1,004 元，減幅 4.2%。

主要原因為本會 113 年度以「創新服務」為核心，強化對外互動行銷，該年度自籌財源已較 112 年度大幅增加，114 年度以「深化

服務」為核心，強化個案權益保障服務，自籌財源微幅減少，或有受社會環境影響，但幅度尚屬合理，年度自籌財源仍維持一定水準，本會將持續強化社會互動，提升機構形象能見度，並結合企業 CSR 及 ESG 計畫，吸引更多社會資源投入。

114 年總會收受捐款數額為 786 萬 625 元，各分會收受捐款數額為 2,909 萬 1,960 元，其中獲得捐款數額最多的分會為新北、新竹、臺北、南投及桃園分會，5 個分會獲得捐款數額約佔分會總收受捐款數額 60.7%。獲得捐款數額增加最多的分會為臺北（增加 123 萬 7,299 元）、桃園（增加 100 萬 4,734 元）及臺南分會（增加 71 萬 647 元）；獲得捐款數額成長率最高的分會為臺南（成長 142.2%）、桃園（成長 99.3%）及嘉義分會（成長 69.3%）。

表 42 分會年度收受捐款指標統計

排序	分會	數額(元)	分會	增加數額(元)	分會	成長率
1	新北分會	4,785,899	臺北分會	1,237,277	臺南分會	+142.2%
2	新竹分會	4,588,218	桃園分會	1,004,734	桃園分會	+99.3%
3	臺北分會	3,908,417	臺南分會	710,647	嘉義分會	+69.3%
4	南投分會	2,366,319	嘉義分會	577,600	臺北分會	+46.3%
5	桃園分會	2,016,536	新北分會	573,635	金門分會	+43.7%

2. 申請公益勸募許可

本會於 114 年依公益勸募條例規定發起「點亮馨生、守護同行」犯罪被害人權益保障服務形象推廣計畫勸募活動，提經本會 114 年 4 月 10 日第 10 屆第 5 次董事會暨第 5 次常務董事聯席會議決議通過，並經衛生福利部許可（衛部救字第 1141362322 號），勸募活動許可期間為 114 年 7 月 1 日至 115 年 6 月 30 日止，預定勸募金額為 200 萬元，募款所得以推廣本會服務理念及提升社會大眾對犯罪被害人保護制度之認識為核心，款項將用於設計編製文宣小物、形象影片拍攝播放、圖文設計與廣告刊登等。

3. 預算受贈收入目標額

本會 114 年度預算書列計受贈收入為 3,451 萬元，本會及各分會積極結合社會資源，並透過內部董事、分會委員會、顧問等人力資源募集經費，114 年共計獲得受贈收入 3,695 萬 2,585 元，達成率為 107.1%。

（十一）總務業務：

1. 各項財產設備採購業務

(1) 資訊儲存設備汰換：本會所屬各分會原有網路儲存設備使用年限已久且未具備備份功能，為維護資訊安全，採購網路儲存設備 23 台進行汰換，並導入具備備份功能之設備。

(2) 機房設備與資安系統建置：因本會機房機櫃設備老舊存在風險，汰換機櫃 3 座，並採購 SMART IT 資安管理系統 164 套及內部入口網站更新服務，以降低資安風險並維持資訊環境穩定。

(3) 連江分會辦公設備建置：因應犯保法施行後之服務需求，本會搬遷連江分會辦公室，採購辦公桌椅 2 組、公文櫃 3 座及角鋼架 1 座等設備，以建置基本提供服務之辦公環境。

(4) 中區督導辦公室設置：為加強中部地區業務督導功能，調整中區督導辦公室配置，完成辦公場地租賃並採購辦公桌椅 4 組、平板燈及門禁系統各 1 式等設備，以支援區域業務推動。

(5) 分會資訊及安全設備增設：配合部分分會辦公處所調整需要，採購資訊及安全設備，如彰化分會增設網路交換設備及花蓮分會設置門禁對講系統各 1 組，以維持分會業務運作。

(6) 公務機車汰舊更新：因部分公務機車已達使用年限且分會外勤訪視需求增加，汰換老舊公務機車 8 台，供分會同仁執行訪視及相關服務工作使用，以兼顧交通安全與勤務需要。

(7) 服務案件錄音設備建置：協助基隆等 8 分會設置錄音設備及語音設備各 1 組，作為服務案件對話過程之紀錄，並可輔助申訴案件處理之佐證，以維持程序完整與公正。

(8) 行政系統與網站功能優化：為減少人工作業並提升行政效率，辦理全球資訊網轉介平台功能擴增、行政系統匯款單套印模組建置及線上意見回饋平台設置，以強化資訊整合及效率。

2. 維持資訊系統運作：

本會為確保各項資訊系統及業務平台穩定運作，依資通安全維

護計畫及各系統維運契約，持續辦理系統維護、設備維運及功能調整等工作，重點如下：

(1) 核心系統維護：每週由委外廠商至少 1 次進行業務管理系統及行政管理系統之系統更新及功能調整，如優化網頁存取速度及優化財產折舊計算功能，以維持系統穩定運作。

(2) 會計系統功能調整：配合會計查核作業，由委外廠商協助調整會計系統報表功能，如產製會計師查核所需報表及輸出表單格式調整，協助本會及所屬各分會順利完成帳務作業。

(3) 雲端系統維護：委由廠商進行人力資源管理系統及捐款系統之功能調整，如調整薪資產出報表及新增捐款人基本資料匯出欄位，以支援行政作業需要。

(4) 資訊設備維運：每月 1 次由委外廠商辦理網路設備及個人電腦之維護與故障排除，如查明本會網路流量滿載原因並與本會討論如何處理，以維持本會資訊環境穩定運作。

(5) 全球資訊網維護：委由廠商辦理全球資訊網系統維護及內容更新，並新增勸募平台資訊及提供資源單位線上轉介功能，以提供民眾及資源單位之便利服務。

（十二）資訊業務

1. 落實資通安全規範

本會依據法務部 114 年 4 月 17 日法保決字第 11411503990 號函辦理 114 年度資通安全維護計畫，委由廠商協助建置規範及表單，並於內網建置 ISMS（資訊安全管理系統）專區公告使用。依上開資安規定執行管理，114 年度計處理人員異動之帳號權限異動申請 121 件；亦委外辦理資通安全教育訓練，以協助同仁建立資通安全觀念。

2. 辦理資通安全教育訓練

為強化同仁資通安全意識並符合每人每年 3 小時之教育訓練規定，本會於 114 年 11 月 5 日及 17 日視訊辦理 2 場次資通安全教育訓練，共計 166 人完成訓練及通過測驗。課程透過資安案例及實作方式，介紹常見駭客攻擊、資料外洩及假網址、偽造 QRCode 等詐

騙之辨識與防範觀念，以提升同仁資安警覺與防護能力。

3.訂定公務使用即時通訊軟體參考指引

因應現今社會資訊化之趨勢，本會及所屬分會工作人員運用即時通訊軟體進行業務聯繫已為常態，並能藉此提高行政效能，然而有關公務資料之傳輸，倘若不慎，極易導致內部重要文件及個人資料外洩，損及公私權益，本會為有效管理工作人員運用即時通訊軟體，降低公務使用之資安風險，於 114 年 1 月 22 日核定「財團法人犯罪被害人保護協會公務使用即時通訊軟體參考指引」，作為工作人員使用即時通訊軟體之依據。

（十三）檔案管理業務

1.檔案銷毀作業

本會及各分會辦公空間有限，為提升空間利用效能並妥善管理檔案，自 109 年起推動各單位定期辦理檔案銷毀作業。依據本會函頒之「檔案分類及保存年限區分表」，各單位須依檔案類別及其保存年限，定期檢視並處理已達保存期限之檔案。在檔案銷毀前，應先進行檔案清查，將具備保存價值之檔案掃描建檔，以確保歷史紀錄與重要資訊得以妥善留存。

114 年度計有臺東分會申請檔案銷毀作業，經審核後，確認其符合規範。本會持續督導各單位落實檔案管理，確保檔案保存與銷毀作業依法依規進行，以提升行政效率並有效節省辦公空間。

2.文書簡化作業

為減輕工作人員行政作業負荷，本會持續盤點檢視進行文書簡化作業，具體作為包含有(1)分層決行：對於公文簽呈屬常態業務、簡易業務或經董事長決行之業務續行辦理部分，調整由執行長決行。(2)分會自主：各項保護服務減少分會陳報總會決定之程序，授權由分會自主裁量，如有專業度高或核給之補助經費較高，採用分會納入外部專業人員審查機制。(3)簡化程序：於訂定或修正相關規定時，簡化非絕對必要之程序及表單。(4)系統作業：透過系統優化，將服務及表單輸入及產出透過系統完成，提供效率及正確性。

》財務管理：

（一）預、決算編製

1.113 年度決算案

113 年度決算案經本會分別於 114 年 4 月 10 日提報第 10 屆第 5 次董事會暨第 5 次常務董事聯席會議及第 8 屆第 3 次監察人會議查核審查通過，於 114 年 4 月 15 日陳報法務部，並於 114 年 5 月 1 日函復同意備查。

2.115 年度預算案

115 年度預算案經本會於 114 年 7 月 29 日提報第 10 屆第 6 次董事會暨第 6 次常務董事會聯席會議審查通過，於 114 年 7 月 31 日陳報法務部，並於 114 年 8 月 19 日函復同意備查。

（二）會計帳務內部審核

本會主計組人員 4 人分別於 114 年 9 月至 11 月期間至所屬臺北等 9 分會進行內部審核，查核事項包含有收款收據查核、財產及現金盤點等；並對於採購、出納及會計事務相關業務內部控制檢視落實情形。

（三）接受補助機關及會計師審查

1. 本會依「教育文化公益慈善機關或團體免納所得稅適用標準」第 2 條第 2 項規定，於 114 年 2 月 4 日至 9 日委任會計師辦理查核本會及所屬臺北等 22 個分會 113 年度帳務。
2. 法務部於 114 年 4 月 14 日至 18 日委任安德聯合會計師事務所到會辦理查核法務部補助本會 113 年度經費支出憑證作業。
3. 法務部會計處於 114 年 4 月 21 日辦理本會 113 年度會計帳務查核作業。

（四）會計業務研習

1.辦理會計業務研習：

為使本會及分會會計帳務處理人員充實專業會計作業的邏輯原理，以及新進工作人員會計基礎作業內容的掌握，培養會計能力，本會於 114 年 11 月 27 日辦理「114 年度會計業務研習班」，課程包

含強化會計人員對會計基礎原則、帳務處理流程的理解、提升財務報表的編製、建立良好內部控制觀念與實務操作能力及瞭解最新稅法與法規動態，計有本會及分會會計帳務處理人員共 28 人參加。

2. 參加會計業務研習：

本會派員參加法務部於 114 年 4 月 14 日舉辦「114 年度會計業務（佐理員）研習班」課程，課程內容涵蓋 AI 實戰寶庫必收實用技巧、職場壓力調適與情緒管理、內部審核及採購監辦案例分享等；及參加 114 年 9 月 23 日「114 年度公務會計業務研習班（主管班）」課程，提升會計主管人員運用生成式 AI 跨足採購案件之查核。

二、經費運用及辦理情形

114 年度工作計畫經費執行總計 4 億 3,526 萬 9,448 元（包含設備及投資執行 707 萬 136 元及折舊、折耗及攤銷 1,400 萬 1,351 元），較 113 年度工作計畫經費執行總計 4 億 955 萬 8,831 元（包含設備及投資執行 4,161 萬 6,523 元及折舊、折耗及攤銷 811 萬 7,581 元）增加 2,571 萬 617 元，增加 6.3%，依會計報告預算科目、辦理業務面向、工作計畫業務組別及經費來源分述如下：

（一）依會計報告（預算科目）

1.保護費用	3 億 5,088 萬 1,356 元	81.9%
2.業務及管理費用	7,731 萬 7,956 元	18.1%
折舊、折耗及攤銷	*1,400 萬 1,351 元*	
合計(含折舊.不含設備)	**4 億 2,819 萬 9,312 元**	**100%**

（二）依辦理業務面向

1.辦理犯罪被害人保護業務	**3 億 5,088 萬 1,356 元**	**80.6%**
1A 被害人法律訴訟補償服務	4,213 萬 2,687 元	9.7%
1B 被害人急難救助保護服務	3,995 萬 1,391 元	9.2%
1C 被害人家庭關懷重建服務	4,842 萬 3,773 元	11.1%
1D 被害人身心照護輔導服務	9,649 萬 2,260 元	22.2%
1E 案件來源與需求評估	184 萬 8,211 元	0.4%
1F 保護行政業務	580 萬 7,409 元	1.3%
1G 保護業務人員維持	9,777 萬 6,626 元	22.5%

1H 教育訓練	650 萬 3,611 元	1.5%
1K 犯罪被害人保護推廣	1,194 萬 5,388 元	2.7%
2.辦理行政管理業務	**8,438 萬 8,092 元**	**19.4%**
2A 行政業務人員維持	3,377 萬 1,314 元	7.8%
2B 人事行政業務	329 萬 1,380 元	0.8%
2C 基本行政工作維持	2,127 萬 6,053 元	4.9%
2D 折舊、折耗及攤銷	*1,400 萬 1,351 元*	*3.2%*
2E 設備及投資	*707 萬 0,136 元*	*1.6%*
2F 研究、考核與發展	97 萬 5,736 元	0.2%
2G 司法保護業務	342 萬 1,173 元	0.8%
2H 主計行政業務	58 萬 0,949 元	0.1%
合計	**4 億 3,526 萬 9,448 元**	**100%**

（三）依業務組別

1.人力資源組主管	**1 億 4,134 萬 2,931 元**	**32.6%**
1G 保護業務人員維持	9,777 萬 6,626 元	22.5%
1H 教育訓練	650 萬 3,611 元	1.5%
2A 行政業務人員維持	3,377 萬 1,314 元	7.8%
2B 人事行政業務	329 萬 1,380 元	0.8%
2.業務企劃組主管	**2 億 3,465 萬 5,731 元**	**53.9%**
1A 被害人法律訴訟補償服務	4,213 萬 2,687 元	9.7%
1B 被害人急難救助保護服務	3,995 萬 1,391 元	9.2%
1C 被害人家庭關懷重建服務	4,842 萬 3,773 元	11.1%
1D 被害人身心照護輔導服務	9,649 萬 2,260 元	22.2%
1E 案件來源與需求評估	184 萬 8,211 元	0.4%
1F 保護行政業務	580 萬 7,409 元	1.3%
3.綜合推廣組/研究發展組主管	**1,634 萬 2,297 元**	**3.7%**
1K 犯罪被害人保護推廣	1,194 萬 5,388 元	2.7%
2F 研究、考核與發展	97 萬 5,736 元	0.2%

2G 司法保護業務	342 萬 1,173 元	0.8%
4.行政組主管	**4,234 萬 7,540 元**	**9.7%**
2C 基本行政工作維持	2,127 萬 6,053 元	4.9%
2D 折舊、折耗及攤銷	*1,400 萬 1,351 元*	*3.2%*
2E 設備及投資	*707 萬 0,136 元*	*1.6%*
5.主計組主管	**58 萬 0,949 元**	**0.1%**
2H 主計行政業務	58 萬 0,949 元	0.1%
合計.....	**4 億 3,526 萬 9,448 元**	**100%**

（四）依經費來源（不含折舊、折耗及攤銷 1,400 萬 1,351 元）

1. (MOJ)法務部補助款	3 億 0,898 萬 3,293 元	73.3%
經常門	*3 億 0,475 萬 9,293 元*	*72.3%*
資本門	*422 萬 4,000 元*	*1.0%*
2. (GV3)政府補助款(總會公務預算)	123 萬 3,109 元	0.3%
經常門	*118 萬 0,611 元*	*0.3%*
資本門	*5 萬 2,498 元*	-
3. (F254)認罪協商判決金	714 萬 3,740 元	1.7%
經常門	*714 萬 3,740 元*	*1.7%*
4. (F253)舊制緩起訴處分金	3,650 萬 3,194 元	8.7%
經常門	*3,650 萬 3,194 元*	*8.7%*
5. (GV2)政府補助款(地檢公務預算)	3,700 萬 4,703 元	8.8%
經常門	*3,700 萬 4,703 元*	*8.8%*
6. (DON)捐助款	3,040 萬 0,058 元	7.2%
經常門	*2,760 萬 6,420 元*	*6.5%*
資本門	*279 萬 3,638 元*	*0.7%*
合計(含設備.不含折舊)	**4 億 2,126 萬 8,097 元**	**100%**
經常門	***4 億 1,419 萬 7,961 元***	***98.3%***
資本門	***707 萬 0,136 元***	***1.7%***

（五）各子計畫經費執行比重

1. 辦理犯罪被害人保護業務

本會辦理有關犯罪被害人保護服務業務面向，包含案件來源與需求評估、各項處遇服務執行、保護行政業務、保護業務人員維持、教育訓練及犯罪被害人保護推廣等，114 年共計執行支出 3 億 5,088

萬 1,356 元，佔總支出 80.6%，較 113 年執行佔總支出 74.4%，增加 6.2 個百分點，顯示保護業務支出已逐漸成為經費支出重點。

其中「1G 保護業務人員維持」及「1D 身心照護輔導服務」經費支出佔比分別為 22.5%及 22.2%為最高，而「1D 身心照護輔導服務」及「1A 法律訴訟補償服務」經費支出佔比分別增加 6.8 及 1.7 個百分點為最多。各子計畫執行比重重點分析如下：

(1)「1G 保護業務人員維持」經費支出佔比為最高之項目，達 22.5%，金額從 8,575 萬餘元增至 9,777 萬餘元，顯示分會專任人員陸續補充並持續在職，至人事成本隨之增加，為本會第一線保護服務工作的穩定基石。

(2)「1D 身心照護輔導服務」經費支出為 114 年度成長幅度最多的子計畫，執行數從 6,298 萬餘元大幅增長至 9,649 萬餘元，增加 6.8 個百分點，反映保護服務重心逐漸強化對於重傷犯罪被害人的醫療照護。

(3)「1A 法律訴訟補償服務」經費支出佔比由 8.0%提升至 9.7%，顯示犯保法修正施行後，提升保護服務對象於訴訟權益上之保障。

(4)「1B 急難救助保護服務」及「1K 犯罪被害人保護推廣」經費支出佔比微幅下降 1.7 及 1.8 個百分點，說明整體保護業務經費運用，隨著犯保法修法施行已 3 年，有往法律權益及重傷照顧等面向的趨勢。

表 43 辦理犯罪被害人保護業務經費執行比重統計

子計畫名稱	113 年		114 年		
	執行數(元)	佔比	執行數(元)	佔比	增減(百分點)
1A 法律訴訟補償服務	32,686,010	8.0%	42,132,687	9.7%	+1.7
1B 急難救助保護服務	44,968,133	10.9%	39,951,391	9.2%	-1.7
1C 家庭關懷重建服務	49,049,126	12.0%	48,423,773	11.1%	-0.9
1D 身心照護輔導服務	62,982,956	15.4%	96,492,260	22.2%	+6.8
1E 案件來源與需求評估	1,130,144	0.3%	1,848,211	0.4%	+0.1
1F 保護行政業務	3,898,625	0.9%	5,807,409	1.3%	+0.4
1G 保護業務人員維持	85,750,575	20.9%	97,776,626	22.5%	+1.6
1H 教育訓練	5,986,739	1.5%	6,503,611	1.5%	+0
1K 犯罪被害人保護推廣	18,282,000	4.5%	11,945,388	2.7%	-1.8
合計	304,734,308	74.4%	350,881,356	80.6%	+6.2

註：「佔比」係指佔年度總支出經費（包含保護業務及一般行政業務）比例。

2. 辦理行政管理業務

本會辦理有關行政管理業務面向，包含行政業務人員維持、人事行政、基本行政工作維持、研究、考核與發展、司法保護及主計行政業務，114 年共計執行支出 8,438 萬 8,092 元，佔總支出 19.4%，較 113 年執行佔總支出 25.6%，減少 6.2 個百分點，顯示行政管理成本在 114 年度已經降低。

其中「2A 行政業務人員維持」及「2C 基本行政工作維持」經費支出佔比分別為 7.8%及 4.9%為最高，而「2D 折舊、折耗及攤銷」及「2A 行政業務人員維持」經費支出佔比分別增加 1.2 及 0.6 個百分點為最多。各子計畫執行比重重點分析如下：

(1)「2A 行政業務人員維持」經費支出執行數增加至 3,377 萬餘元，佔比 7.8%，為行政管理中佔比最高之項目，主要係因總會專任人員陸續補充並持續在職，至人事成本隨之增加所致。

(2)「2C 基本行政工作維持」執行數微升至 2,127 萬餘元，佔比 4.9%，與部分分會之辦公室遷移後，辦公空間維運成本提高有關。

(3)「2E 設備及投資」經費支出由 113 年的 4,161 萬餘元減至 707 萬餘元，佔比縮減 8.6 個百分點，反映大規模硬體採購或基礎建設已於之前年度大致完成，行政資源已轉向穩定運作階段。

(4)「2F 研究、考核與發展」經費支出絕對值較小，但成長幅度顯著，主要係本會成立研究發展組，陸續規劃進行相關研究調查所致。

表 44 辦理行政管理業務經費執行比重統計

子計畫名稱	113 年		114 年		
	執行數(元)	佔比	執行數(元)	佔比	增減(百分點)
2A 行政業務人員維持	29,290,609	7.2%	33,771,314	7.8%	+0.6
2B 人事行政業務	2,936,407	0.7%	3,291,380	0.8%	+0.1
2C 基本行政工作維持	18,989,870	4.6%	21,276,053	4.9%	+0.3
2D 折舊、折耗及攤銷	8,117,581	2.0%	14,001,351	3.2%	+1.2
2E 設備及投資	41,616,523	10.2%	7,070,136	1.6%	-8.6
2F 研究、考核與發展	23,592	-	975,736	0.2%	+0.2
2G 司法保護業務	3,278,417	0.8%	3,421,173	0.8%	+0
2H 主計行政業務	571,524	0.1%	580,949	0.1%	+0
合計	104,824,523	25.6%	84,388,092	19.4%	-6.2

註：「佔比」係指佔年度總支出經費（包含保護業務及一般行政業務）比例。

（六）各子計畫經費執行率

1. 辦理犯罪被害人保護業務

在辦理犯罪被害人保護業務部分，年度工作計畫編列預算 3 億 1,024 萬 210 元，實際執行 3 億 5,088 萬 1,356 元，執行率 113.1%。各子計畫執行率重點分析如下：

(1) 「1D 身心照護輔導服務」經費執行率高達 183.2%，為經費投入最顯著的領域，主要係因重傷犯罪被害人家庭經濟負擔相當龐大，致分會評估予以補助量大幅增加所致。

(2) 「1B 急難救助保護服務」及「1A 法律訴訟補償服務」經費執行率分別達 171%及 133.9%，反映保護服務對象對於經濟端及訴訟端的需求提高，與犯保法規定，分會提供經濟支持措施及對於特定案件類型應主動提供律師協助有關。

(3) 「1K 犯罪被害人保護推廣」經費執行率降至 78.7%，主要係現今媒體運用多元，本會透過自製媒體或結合社會資源推廣，以降低宣傳工作成本。

表 45 辦理犯罪被害人保護業務經費執行率統計

子計畫名稱	113 年	114 年		
	執行率	計畫數(元)	執行數(元)	執行率
1A 法律訴訟補償服務	74.9%	31,477,060	42,132,687	133.9%
1B 急難救助保護服務	233.4%	23,358,900	39,951,391	171.0%
1C 家庭關懷重建服務	96.7%	57,733,615	48,423,773	83.9%
1D 身心照護輔導服務	69.0%	52,684,075	96,492,260	183.2%
1E 案件來源與需求評估	47.3%	1,564,690	1,848,211	118.1%
1F 保護行政業務	123.8%	4,874,725	5,807,409	119.1%
1G 保護業務人員維持	89.5%	118,020,158	97,776,626	82.8%
1H 教育訓練	125.3%	5,352,826	6,503,611	121.5%
1K 犯罪被害人保護推廣	222.4%	15,174,161	11,945,388	78.7%
合計	95.5%	310,240,210	350,881,356	113.1%

2. 辦理行政管理業務

在辦理行政管理業務部分，年度工作計畫（不含「2E 設備及投資」及「2D 折舊、折耗及攤銷」）編列預算 6,947 萬 6,188 元，實際執行 6,331 萬 6,605 元，執行率 91.1%。各子計畫執行率重點分析如下：

(1) 「2C 基本行政工作維持」經費執行率 94.3%最高，其次為「2A

行政業務人員維持」之 93% 及「2G 司法保護業務」之 91.5%，此 3 項業務執行率均達 9 成以上，反映經費預估相對精確。

(2) 「2B 人事行政業務」及「2H 主計行政業務」執行率均不到 8 成（分別為 77.3%及 77.9%），主要係此等行政業務較屬事務性質，且較有彈性或得採用其他方式處理，故盡量採撙節開支方式辦理。

(3) 「2F 研究、考核與發展」經費執行率雖較 113 年大幅成長，但執行率 52.3%仍明顯偏低，主要係本會研究發展組甫成立，人員尚未完全補充，故計畫執行上尚待人力充實及上線後逐步落實。

表 46 辦理行政管理業務經費執行率統計

子計畫名稱	113 年	114 年		
	執行率	計畫數(元)	執行數(元)	執行率
2A 行政業務人員維持	75.3%	36,296,371	33,771,314	93.0%
2B 人事行政業務	76.0%	4,256,750	3,291,380	77.3%
2C 基本行政工作維持	96.6%	22,572,297	21,276,053	94.3%
2F 研究、考核與發展	2.6%	1,866,200	975,736	52.3%
2G 司法保護業務	76.9%	3,738,500	3,421,173	91.5%
2H 主計行政業務	66.5%	746,070	580,949	77.9%
合計	80.5%	69,476,188	63,316,605	91.1%

參、附件

一、附件一：保護服務成果統計表-總表

二、附件二：保護服務成果統計表-單位別

三、附件三：經費支出統計表-經費別

四、附件四：經費支出統計表-單位別

五、附件五：經費支出彙整表