

2013年離島地區司法保護業務觀摩研討會

澎湖縣柔性司法保護工作推動困境探討 以犯罪被害人服務為例

財團法人犯罪被害人保護協會臺灣澎湖分會

秘 書 黃筱筑

助理秘書 陳佩琳

中華民國102年08月

目 次

壹、前 言

貳、近五年犯罪被害類別分析

參、澎湖地區推動犯罪被害人保護工作所

面臨的問題

一、犯罪被害人被動接受服務

二、人力資源缺乏

三、機構定位不明確

四、法規與傳統的矛盾

五、專任人員專業能力提升受限

六、團體工作推動不易

肆、方案設計參考

一、案源開發

二、特殊方案設計

伍、結 語

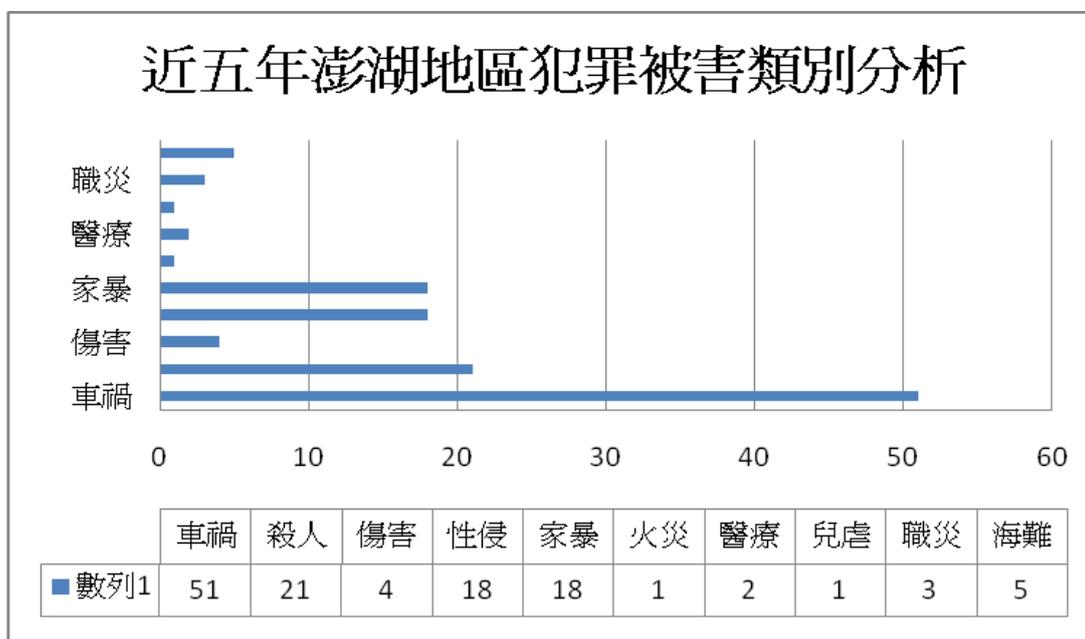
壹、前言

近幾年來，由於網路科技發達，酒駕肇事、職業災害及殺人等犯罪被害案件發生後，透過媒體及網路的傳播途徑，使得民眾對於犯罪被害人(下稱馨生人)的權益逐漸重視，犯罪被害服務領域也朝向專業化發展。但澎湖地處偏遠，資源相對缺乏，民眾普遍對犯罪被害保護工作認識不足，囿於有限的資源及離島特殊環境，該如何提供因地制宜的服務，係為財團法人犯罪被害人保護協會臺灣澎湖分會未來持續努力的目標。

貳、近五年犯罪被害類別分析

根據財團法人犯罪被害人保護協會臺灣澎湖分會(下稱犯保澎湖分會)統計資料顯示，自民國 97 年起至 102 年 08 月止，共開案 124 件，服務 231 人。犯罪類別涵蓋他殺、職災、家庭暴力等十大項，其中以車禍案件數最多，殺人案件次之。

數據區間：97 年 01 月至 102 年 08 月



參、澎湖地區推動犯罪被害人保護工作所面臨的問題

一、犯罪被害人被動接受服務

由於財團法人犯罪被害人保護協會於民國 88 年設立迄今僅 14 年，相對其他社會福利機構及公益團體，仍有多數社會大眾不清楚「財團法人犯罪被害人保護協會」的存在，加上離島資源缺乏，民眾遭遇犯罪被害行為時，不知該如何尋求資源，或是將前往訪視的犯保澎湖分會工作人員誤認為是詐騙集團，因而延宕服務的時效性。

二、人力資源缺乏

財團法人犯罪被害人保護協會各分會目前主要編制 2 名專職人員，工作內容除了提供馨生人訪視慰問等十五項保護項目(詳附表一)，另涵蓋行政工作、人事管理及方案執行等... 專職人員等同兼負人事、收發、採購、內外勤部門之工作，在人力不足、工作量遽增且專業服務無法發揮之情況下，部份分會出現專職人員陸續出走現象。因而輔助人力-專案人員或保護志工之重要性提高，然而澎湖地區募款不易，無法以捐助款另聘專案人員，又因城鄉文化差距，保護志工招募困難，即使好不容易招募到保護志工，也經常因保護志工同時身兼數個社福機構(公益團體)之志工身份，無法長期投入犯保澎湖分會，造成犯保澎湖分會業務推動上出現斷層。

附表一、財團法人犯罪被害人保護協會主要服務項目，除此之外另配合法務部政策指示規劃特殊關懷專案。

訪視慰問	心理輔導	法律協助	調查協助	社會救助
申請補償	醫療服務	安置收容	生活重建	信託管理
緊急資助	安全保護	出具保證書	查詢諮商	其他服務

三、機構定位不明確

- (1) 財團法人犯罪被害人保護協會各分會辦公室均設立於各地方法院檢察署，此規劃利於結合地檢署辦理保護業務，提高民眾信任度；但也因設立於地檢署內，部份警生人間接對被害案件訴訟有所期待，而當訴訟過程不如預期、判決結果不甚滿意時，部份警生人便將訴訟不滿情緒轉嫁至接觸較頻繁的犯保澎湖分會，即便前期已與犯罪被害人建立專業關係，也會因此產生某種程度上的不信任感。
- (2) 財團法人犯罪被害人保護協會成立初期，為使社會大眾深入瞭解機構及其服務，結合公家機關及社福團體，致力於宣導工作。近幾年因應犯罪被害人福利發展趨勢，自民國98年起，財團法人犯罪被害人保護協會新進專職人員之聘用以社會工作學系、心理學系及法律系等相關科系為限，逐漸發展犯罪被害人服務專業領域，以犯罪被害人保護為主要範疇，然而目前仍有少數分會處於過渡期，承攬額外業務工作，長期固定性執行宣導活動或服務非警生人領域，無法避免同地區的警生人對於犯保協會存在質疑及批評，且面對人力不足，相較定位明確的財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會、臺灣世界展望會等社福機構，使得犯保澎湖分會在定位不明確的服務領域上備感受挫。

四、法規與傳統的矛盾

- (1) 澎湖地區警生人仍保有傳統居民特質，重視人與人之間的情感及家族觀念，雖然接受犯保澎湖分會進入案家提供服務，但遇有法律訴訟、調解等問題時，仍習慣尋求鄰里地方人士或政治人物協助。透過「人脈」及「社經地位」的介入，尋求解決之道，仍是多數警生人認為較放心的方式。
對於此部份，若能順利修復兩造關係，並達成和解共識...為本分會樂見其成之結果；倘若談判破裂、加害人日後未依約履行應盡責任，屆時再重新提出法律協助，則會延宕法律訴訟時效。

(2)在澎湖地區，即使瞭解道路交通安全規則，但對於鄉間小巷或是傳統市場等周邊道路，有著澎湖居民長期行駛之既定模式，此模式與道路交通安全規則有所抵觸，因此若在上述道路因違規發生車禍案件，警生人對於採道路優先權判定責任歸屬，通常無法接受，會認為司法無情，不講求「情、理、法」。

五、專任人員專業能力提升受限

犯罪被害人保護工作服務項目多元化，服務對象亦具眾多類別，儘管分會專任人員各自具備社會工作、法律、心理等相關科系之學識背景，然而，犯保工作內容繁雜、工作量龐大，加上近年來犯罪被害類別越趨多元、受保護對象涵蓋範圍逐年增加，專任人員若僅具備上開其中一種學識背景的專業知識，恐不足以負荷犯罪被害人保護工作。

澎湖縣地理位置及交通易達性問題，實足影響本分會各方面的發展，專任人員年度差旅費預算受限制，赴台參與犯罪被害人保護工作及其他專業領域的訓練不易，僅能挑選部份場次參與，於此相較於臺灣本島的分會專任人員，本分會在提升專任人員專業知識與教育訓練的機會相對較低。

六、團體工作推動不易

澎湖地區就業環境不佳，許多居民仰賴夏季從事觀光或漁業工作，冬季東北季風強大，則選擇在家待業或至臺灣本島工作，已逐漸發展為既有生活模式，因此本分會警生人偏好短期或是兼差性質的工作；連帶本分會規劃的技藝訓練課程，雖然警生人有興趣參與，但開辦後，警生人缺席率高，終究「虎頭蛇尾」結束。

在團體心理輔導部份，本分會案件數量普通，但被害類別多元、被害年限不同，尤其警生人排斥心理輔導等專業力量進入案家...要凝聚共同目標及性質的團體，推動團體工作實屬困難。

肆、方案設計參考

一、案源開發

澎湖縣人口居住數少，資源貧乏，因而案源的掌握及開發相對重要，下列為犯保澎湖分會案源開發四大管道：

(一)主動保護-縣內犯罪被害死亡案件

當澎湖縣發生死亡相驗案件時，澎湖地檢署法警室即主動提供「相驗案件初步調查報告暨報驗書」影本予犯保澎湖分會，由犯保澎湖分會進行審查，評估是否為犯罪被害案件，以利即時開案，犯保澎湖分會對犯罪被害死亡案件之掌握率高達 100%。

(二)通知保護- 其他案件

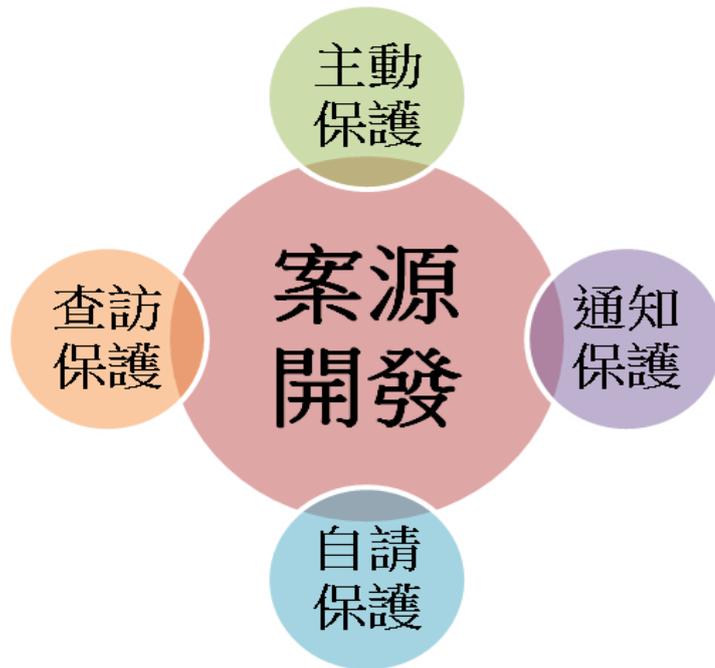
- a、在外地犯罪被害死亡案件或遇有重傷案件，澎湖地檢署分案室接獲被害案件後，即通知犯保澎湖分會，進行接案評估。
- b、定期拜會澎湖縣政府警察局交通隊、澎湖縣二大醫院社服室(三軍總醫院澎湖分院及衛生福利部澎湖醫院)等，請其提供相關資訊予疑似重傷民眾，以便至犯保澎湖分會尋求協助。
- c、與澎湖縣家庭暴力暨性侵害防治中心、澎湖縣政府社會處社工婦幼科、澎湖縣家暴事件服務處等建立連繫管道，遇有犯罪被害案件時，主動轉介至犯保澎湖分會。

(三)查訪保護

澎湖縣共有澎湖時報及澎湖日報二家報社，犯保澎湖分會訂閱二家報社報紙，以利掌握被害案件之新聞，主動查訪保護。

(四)自請保護

於辦理相關宣導活動或其他適當場合時，犯保澎湖分會即主動宣導服務宗旨並廣發宣導文宣，使社會大眾知悉本會服務項目，遇犯罪被害案件發生能尋求正確管道。



二、特殊方案設計

澎湖地處離島，地狹人少，缺乏資源，加上多數民眾彼此熟悉，排斥心理師等專業力量進入案家，因而犯保澎湖分會規劃活動時，有別於臺灣本島其他分會，增加「因地制宜」、「量身訂作」的考量，以下提供犯保澎湖分會 100 年度『馨愛媽咪』母親節關懷活動方案計畫。

(一)特殊方案範例：100 年度『馨愛媽咪』母親節關懷活動

1、計畫目標

- (1)為使母親節更具意義，促使馨生人能將平日不易說出來的感情，以各種方式表達給母親或家人，感謝她們的辛勞，並讓母親或家人能擁有「天天都在過母親節」的喜悅。
- (2)延續常年推動的感恩活動，讓服務對象學習感恩的心，體貼母親的辛勞，落實品德教育，進而增進家庭互助的感情、彼此互相鼓勵支持。

2、進行方式

- (1)感恩心聲錄製：母親節活動前夕，與未成年馨生人私下訪談親子相處情形，促使其能透過錄影方式表達對母親

的感謝；由於犯保澎湖分會專任人員平日訪視慰問係以家族服務為基礎，因此未成年馨生人能在自然、不刻意的情形下，真誠的表達內心對母親的感謝，並在事後由專任人員將影片後製成感恩影集。

(2)感恩影集播放：邀請因犯罪被害喪偶的馨生人前來參加母親節關懷活動，並於活動中播放子女現身表達感謝的畫面。

3、方案設計概念

經犯保澎湖分會專任人員從事個案工作四年以來，觀察澎湖地區民風純樸，家族成員彼此情感緊密，卻不輕易真實地表達關心與感謝，缺乏口語化互動，致使多數馨生人不清楚孩子的想法，對於犯罪被害喪偶，無法給予孩子一個完整的家庭，內心始終感到遺憾...

本方案設計主要幫助未成年馨生人發掘其內在感受，在案家遭受犯罪被害案件後，面對獨力撫養自己的母親，能將平日不曾說出的感謝，透過鏡頭真誠地回饋，間接拉近彼此間的關係。

(二)延伸個案故事分享，引起社會共鳴

澎湖地區共有二間地方報社，係為澎湖居民獲得地方資訊來源，因此犯保澎湖分會不定期投稿分享個案工作心得或紀錄，採淺顯易懂的敘述手法，刻劃馨生人生活縮影，藉此喚起社會共鳴，進而支持犯罪被害服務工作。

分享——「希望媽媽長命百歲！」

車禍身亡，她身兼父職，這兩個孩子提早學習獨立生活，第一次訪視小禾時，他剛上小學一年級，放學後就在客廳的小茶几寫功課，對於我的來訪，他有些靦腆，不時把臉遮起來，當我想提示他作業時，他卻說：「不要說啦...」我比，小禾放學後，不但主動寫作業，還希望自己能完成，這讓初訪的我印象深刻。

接下去的某一次家訪，小禾和玉剛放學，寫好功課後，小禾拿著零用錢到巷子口買蔥油餅吃，小禾跟我說：「媽媽早上出去賣早餐，下午才回來，很累，現在在睡覺，所以我們不吵她」，小玉在一旁說：「媽媽很早很早就出去賣早餐了，妳知道有多早嗎？天都還沒亮呢」，有時因為小禾媽媽工作的關係，無法帶他們來參加犯保協會辦的活動，我會充當司機接送，在車上，這對年紀小小的姐弟倆，無不苦談，但話裡都會提到自己辛苦談，但媽媽最近忙什麼，有沒有時間吃晚餐，言談間，盡是對媽媽辛苦工作的不捨。

去年我們辦理母親節活動，讓協會的小朋友有機會說出對母親的感謝，雖然在錄影前，這對姐弟倆還很調皮的吵鬧玩耍著，但面對鏡頭的那一刻，小禾認真說出：「媽，希望您

犯保協會母親節個案故事分享

買間大房子給您住 (上)

今年「愛愛媽咪」母親節活動，活動設計由主辦單位(澎地檢、犯保和更生)購買監所小朋友寫卡片，並錄製感恩影片，於活動當天再邀請母親前來享用蛋糕，同時欣賞感恩影片；這樣性質的活動，需要母子間的配合，也考驗著親子間的默契。

活動前夕，我們邀請了十幾位犯保澎湖分會的單親媽媽，其中有個媽媽阿惠，她表示想參加活動，但當她知道需要兒子-小傑(就讀小學三年級)的配合，她婉轉的說：「我覺得小傑不會錄影或寫卡片，他只想在家玩電腦，我還是不要去好了...」聽在我的耳裡，覺得很心疼。小傑的爸爸因車禍過世，肇事的加害人至今不詳，留下不滿23歲的阿惠帶著

小傑，這些年來，阿惠除了打零工養小傑，還兼職照顧小傑，還要代他職，兼顧父親的角色。

可想而知，小惠對這個母親節活動的期待，於是利用假日我再度邀請小惠，雖然小惠仍不想勉強小傑，我卻因此得知小傑在家，而阿惠恰好外出，「何不直接聯絡小傑呢？」這個念頭閃過腦海，於是我撥打電話給在家的小傑，聽到媽媽想參加母親節活動，小傑立即說：「我可以啊！小斌阿姨您來啊！我等您...」為了讓媽媽參加母親節活動，小傑不說的話，讓我帶著V8和期待，騎車到奎壁山，一路上我擔心小傑因為不知道寫什麼而不寫卡片，其實我更擔心他會放我鴿子...

但這一趟奎壁山之行，證明了我和小惠的擔心都是多餘的，小傑雖然才小學三年級，但他面對鏡頭，一鏡到底，一字一句地說出：

「謝謝媽媽多年的照顧，讓我能讀書，成為一個有用的人，我要謝謝您的養育之恩，以後我一定會報答您！而且您

見希望·重啟開始

地點：性權、人口服務、婦知路城隍廟、二樓地下室、澎地檢中庭二樓
中庭轉梯、心機轉梯、生活服務部、生活服務部

09-2215391 11月24日(星期日)下午2時

會母親節個案故事分享-買間大房子給您住(下)

小傑在錄影前，他有些靦腆，不時把臉遮起來，當我想提示他作業時，他卻說：「不要說啦...」我比，小禾放學後，不但主動寫作業，還希望自己能完成，這讓初訪的我印象深刻。

接下去的某一次家訪，小禾和玉剛放學，寫好功課後，小禾拿著零用錢到巷子口買蔥油餅吃，小禾跟我說：「媽媽早上出去賣早餐，下午才回來，很累，現在在睡覺，所以我們不吵她」，小玉在一旁說：「媽媽很早很早就出去賣早餐了，妳知道有多早嗎？天都還沒亮呢」，有時因為小禾媽媽工作的關係，無法帶他們來參加犯保協會辦的活動，我會充當司機接送，在車上，這對年紀小小的姐弟倆，無不苦談，但話裡都會提到自己辛苦談，但媽媽最近忙什麼，有沒有時間吃晚餐，言談間，盡是對媽媽辛苦工作的不捨。

去年我們辦理母親節活動，讓協會的小朋友有機會說出對母親的感謝，雖然在錄影前，這對姐弟倆還很調皮的吵鬧玩耍著，但面對鏡頭的那一刻，小禾認真說出：「媽，希望您

1. 投稿文章主題：「希望媽媽長命百歲！」

還記得3歲那年發生的事嗎?是全家一起開心出遊，還是在爸爸的大腿上撒嬌，也許你什麼都不記得了，無憂無慮的玩耍著，過著你開心的童年。但在我們犯罪被害人保護協會澎湖分會裡，有個小男孩叫小禾，在他3歲那年，他的爸爸車禍被害死亡，留下3歲的小禾和他5歲的姐姐小玉，由媽媽一人獨自撫養。

孩子在幼兒階段，正需要雙親的扶育與愛護，但因為爸爸車禍身亡，媽媽身兼父職，這兩個孩子提早學習獨立生活，第一次訪視小禾時，他剛上小學一年級，放學後就在客廳的小茶几寫功課，對於我的來訪，他有些靦腆，不時把臉遮起來，當我想提示他作業時，他卻

說：「不要說啦...我要自己寫！」和同齡的孩子相比，小禾放學後，不但主動寫作業，還希望自己完成，這讓初訪的我印象深刻。

接下來的某一次家訪，小禾和小玉剛放學，寫好功課後，姐弟倆拿著零用錢到巷子口買蔥油餅吃，小禾跟我說：「媽媽早上出去賣早餐，下午才回來，很累，現在在睡覺，所以我們不吵她」，小玉在一旁說：「媽媽很早很早就出去賣早餐了，妳知道有多早嗎？天都還沒亮呢！」有時因為小禾媽媽工作的關係，無法帶他們來參加犯保協會辦的活動，我會充當司機接送，在車上，這對年紀小小的姐弟倆，無話不談，但話裡都會提到自己辛苦的媽媽最近在忙什麼，有沒有時間吃晚餐，言談間，盡是對媽媽辛勞工作的不捨。

辦理馨愛媽咪母親節活動時，讓協會的小朋友有機會說出對母親的感謝，雖然在錄影前，這對姐弟倆還很調皮的吵鬧玩耍著，但面對鏡頭的那一刻，小禾認真說出：「媽，希望您可以原諒我之前不懂事的行為，媽媽您不用擔心，我會幫您找工作。我希望媽媽長命百歲」，當投影片播放小禾感謝母親的那一幕，不僅讓身兼父職多年、個性堅強的媽媽感動落淚，也讓在場工作人員不禁哽咽。

在我服務的協會裡，有許多孩子因為被害案件而失去親人，在單親家庭中成長，不得不提早學習獨立；犯罪被害人保護協會臺灣澎湖分會邀請您牽手來關懷這些犯罪被害人，您可以選擇加入本分會擔任保護志工，奉獻一己之力，也可提供小額捐款，若您身邊有犯罪被害人，而未列入本分會受保護人，希望您能提供資訊，讓我們用愛與關懷，協助犯罪被害人遠離被害陰影。

財團法人犯罪被害人保護協會臺灣澎湖分會 秘書 黃筱筑

2. 投稿文章主題：買間大房子給您住(上)

「馨愛媽咪」母親節活動，我們在活動前夕先行邀請小朋友手寫卡片，並錄製感恩心聲，於活動當天再邀請母親前來享用蛋糕，同時欣賞她們的孩子錄下的感恩影片；這樣性質的活動，需要母子間的配合，也考驗著親子間的默契。

活動前夕，我們邀請了十幾位犯保澎湖分會的單親媽媽，其中有個媽媽阿慧，她表示想參加活動，但當她知道需要兒子-小龍(就讀小學三年級)的配合，她婉轉的說：「我覺得小龍不會錄影或寫卡片，他只想在家玩電腦，我還是不要去好了...」聽在我的耳裡，覺得很心疼。小龍的爸爸因車禍過世，肇事的加害人至今不詳，留下當時未滿 23 歲的阿慧帶著襁褓中的小龍投靠娘家，這些年來，阿慧四處打零工撫養小龍，除了負擔經濟壓力、照顧小龍，還要母代父職，兼顧父親的角色。

可想而知，阿慧對這個母親節活動的期待，於是利用假日我再度邀請阿慧，雖然阿慧仍不想勉強小龍，我卻因此得知小龍在家，而阿慧恰好外出。「何不直接聯絡小龍呢?」，這個念頭閃過腦海，於是我撥打電話給在家的小龍，聽到媽媽想參加母親節活動，小龍立即說：「我可以啊!小筑阿姨您來啊!我等您...」;為了讓媽媽參加母親節活動，小龍二話不說的答應，也讓我帶著 V8 和期待，騎車到鄉下，一路上我擔心小龍看到 V8 會害羞而拒錄，擔心小龍因為不知道寫什麼而不寫卡片，其實我更擔心他會放我鴿子...

但這一趟小龍錄音之行，證明了我和阿慧的擔心都是多餘的，小龍雖然才小學三年級，但他面對鏡頭，一鏡到底，一字一句地說出：

「謝謝媽媽多年的照顧，讓我能讀書，成為一個有用的人，我要謝謝您的養育之恩，以後我一定會報答您!而且您工作很辛苦，請不要勞累過度，我會很..會很心痛..以後我會好好照顧您，買間大房子給您住讓您不用這麼辛苦，謝謝您..」

掌鏡的我..忍不住落淚了，小龍的話，就像畫面般，把父親車禍被害後，和母親相依為命的生活，真實呈現在眼前；和小龍約定不讓媽媽阿慧知道拍攝的過程，並請小龍協助邀請媽媽參加母親節活動。回程我再度揹著 V8，沿路因這段母子情而感動，感覺這台攝影機也因這段真心感恩的錄影，變得珍貴，也期待阿慧看到這段錄

影片段。(待續)

3. 投稿文章主題：買間大房子給您住(下)

母親節活動當天，阿慧帶著忐忑不安的心情來到澎湖地檢署參加活動，和其他媽媽坐在一起，神色有些緊張，我湊到她身旁問她：「小龍有沒有跟妳說什麼？」，阿慧緊張地說：「就是他叫我來的，我問他為什麼？他只說我來就知道了，還叫我不要問太多，害我有些緊張...」，果然小龍為了給媽媽阿慧一個驚喜，遵守了我和他的約定，阿慧則因為不知道小龍已經錄好對她的感恩影片，看著其他媽媽陸續就座，活動即將開始，心裡充滿期待和緊張。

開幕典禮過後，現場燈光轉暗，投影片上陸續出現孩子們的感恩影片，而阿慧期待的孩子在此時，也出現在投影片上，小龍對著鏡頭說道：「謝謝媽媽多年的照顧，讓我能讀書，我要謝謝您的養育之恩，以後我一定會報答您，而且您工作很辛苦，請不要勞累過度，我會很心痛，以後我會好好照顧您，買間大房子給您住，讓您不用這麼辛苦，謝謝您...」

隨著小龍的影音出現在影片上，阿慧忍不住跟著落淚，小學三年級的小龍對媽媽阿慧的感恩告白，如同先生車禍被害後，獨自撫養小龍的辛勞，這麼多年的付出，在此時都有了回饋，身為母親的阿慧，從未聽到小龍這樣親口對她表示感謝，有著堅強剛毅個性的阿慧，也止不住感動的淚水。

活動結束後，阿慧謝謝我大老遠跑到鄉下，幫小龍錄製感恩影片，讓她能在母親節前夕，聽到小龍的感恩告白，這個母親節讓她好感動好窩心。其實我要謝謝的人是阿慧妳，感謝妳對小龍的付出，先生車禍被害死亡，至今肇事者不明，而妳對小龍，母代父職，默默地付出妳的青春歲月，讓我們感受到母愛的偉大，謹獻上我們最大的祝福，祝妳母親節快樂！

財團法人犯罪被害人保護協會臺灣澎湖分會 秘書 黃筱筑

伍、結語

雖然澎湖地處離島，資源不足，尚有許多困境需要突破，但我們不會因為犯保澎湖分會是小分會而氣餒！感謝歷任榮譽主任委員及主任委員對於犯保澎湖分會的支持，尊重跨領域的社會工作服務，使我們能在犯罪被害服務領域中，堅持「小而美」、「量身訂作」的服務精神。

犯保澎湖分會每一件犯罪被害案件，都是由專任人員親自深入案家，提供個別精緻化服務，期待未來繼續努力，使犯罪被害人力量迎向美好未來！

（作者為財團法人犯罪被害人保護協會臺灣澎湖分會秘書黃筱筑、助理秘書陳佩琳）