

108 年法務部辦理財團法人犯罪被害人保護協會業務評鑑報告 (評鑑範圍：107 年 1 月 1 日至 12 月 31 日)

評鑑日期：108 年 5 月 20 日

綜合評語

- 一、諮商、身心照護、法扶、急難救助、家庭關係均有規劃辦法，亦能依計畫執行。在照護服務中之「輔具協助」可再思考目前社福制度在此項工作有不足之處（如流程致受害人無法及時得到輔具）提出規劃，以補充性、及時性為原則。
- 二、提高總會查核項目，發揮總會功能（107 諮商服務查核，執行佳！）
- 三、目前針對法律協助、心理諮商之滿意度調查，題目設計多為對律師或心理師之滿意度程度，建議題目設計應讓受服務者知道此為「犯保協會」提供之服務，如：修改現有題目增加「犯保協會所提供之……」之語句。
- 四、對業務、會務督導工作可考慮以總會、分會專任人力培訓提拔，以提升犯保人力士氣。
- 五、人員教育訓練，除了自辦也可考慮相關內容，參與衛福、社福所舉辦之訓練，以省經費。
- 六、員工協助方案可考慮個別諮商資源提供員工、總會辦全國則以身心舒緩之休閒育樂活動為主。
- 七、宣導多予以數位化！擴增傳播管道，例如採 FB 粉絲頁、Youtube、IG 等方式。
- 八、業務績效之具體展現，不僅便於對外溝通組織服務價值，對內亦得以增進同仁之成就感。目前以個別工作項目之服務人次、滿意度呈現工作成果，惟因主要服務項目高達三十項，難以完整表達服務成效。建議可考慮從四大保護服務面向，分別訂定成效指標（包括質性指標與量化指標）以及目標值，據以評量以展現整體服務效益（績效）。
- 九、若以個案管理模式提供服務者，則宜於初評後，訂定個別服務計畫，透過短、中、長期服務目標之擬訂，定期檢核達成情形以評估成效。方案活動之執行，則得以方案目標達成率為成效之呈現。
- 十、二十周年系列行銷活動為曝光帶來效益。未來在資源許可下，可適度委託外部專業之協助；或者結合大專院校網頁設計、行銷、視覺傳播等科系之合作，為貴會之組織形象與價值行銷挹注能量。
- 十一、衛生福利部業於 107 年 6 月 1 日修正志工基礎訓練課程時數，貴會相關規定建請配合適時修正，俾利志工招募運用業。
- 十二、貴會兼職人員兼職酬勞，業參照軍公教人員規定修正調高，另依中央政府各機關學校出席費及稿費支給要點，出席費之支給，以每次會議新臺幣二千五百元為上限，由各機關視會議諮詢性質及業務繁簡程度支給。爰貴會現行規定每次最高新臺幣二千元，是否配合編列預

算調高，建請酌參。

十三、 苗栗分會臺灣銀行苗栗分行活期存款緩起訴處分金專戶 6 月底餘額為 0，爰建請總會通知所屬各分會，清查並結清已無需使用之專戶，俾減少行政作業成本。

十四、 設立分區督導對各分會進行案件、分工及工作適應輔導，有助於了解分會業務實際狀況，藉以進行後續輔導規劃，建議就督導建議事項進行追蹤管考，並將督導情形列入考績及人員升遷退場參考。另為協助分區督導精進督導職能，建議可尋覓其他專業資源支援分區督導。

十五、 105 年犯罪被害保護官設置後，各分會與各直轄市、縣市政府警政單位業務聯繫密切，未來因應被害人保護業務之需要，配合加強犯罪被害人保護方案之實施，請掌握、督導各分會與縣市政府業務相關單位之聯結之情形。

十六、 因應刑事訴訟法修正草案增列被害人訴訟參加相關條文，請積極規劃被害人出庭協助措施。

十七、 各分會間應加強橫向聯繫及資源分享，將彼此的經驗互相傳遞。