

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 114 年 1 月 1 日至 114 年 12 月 31 日)

評鑑日期：115 年 5 月 26 日

綜合評語

一、會務推動暨行政管理

- (一)在各項工作與服務成果統計，建議依循性別主流化進行性別統計與交織性分析，包含性別與國籍、身心障礙、縣市、案件類型、在學/非在學、年齡等人口特性，並透過資訊系統產製與數據分析，進一步掌握犯罪被害人之多重不利處境，並據以發展相對應服務。
- (二)目前稽核業務列於業務企劃組下，建議日後可評估設獨立單位，直接隸屬於董事會，以利稽核單位保持獨立性，客觀執行成效評估與業務檢查。
- (三)服務量能成長不如預期，除請持續建立通報聯繫管道，以落實案件不漏接原則，亦請持續輔導分會善用並結合現有保護服務志工群，挑選合適且卓越之人才，彌補因專任人員不足及培訓需要之空窗，並可同時經驗傳承。
- (四)對於陳情案件之管理與督考，均適時妥適處理，惟相關調查與回覆情形未附卷以致無法查知擬辦事項之後續處理情形，建請改善，並就陳情內容之應加強與改進事項，除函請各分會注意，並可利用教育訓練等時機，再次宣導或可聽取各分會意見後研議精進可行方式。
- (五)肯定總會對於犯保協會之公益形象宣導之努力，請總會持續結合相關資源辦理宣導，並研議犯保協會形象之建立與不同面向之轉型。

二、人力資源管理

- (一)新法實施後，肯定協會辦理工作人員各式教育訓練，並實施專任人員與保護志工認證，有助提升人員專業性。未來除持續辦理外，考量人員背景多元，包含社工、法律、心理或其他，建議可更系統性規劃學習地點，包括會談技巧、創傷知情、自我照顧、性別關係，辦理形式除演講外，也可以案件情境模擬方式進行，提升實作能力。
- (二)現行實體和視訊培訓模式外，建議可依培訓課程屬性，調整將部分課程及驗收機制放在數位學習平台上，讓人員可依自身業務安排狀況，彈性進行非同步學習，避免因同步調訓，壓縮工作時間和長距離移動疲憊。
- (三)員額擴編後，服務量能快速提高，然需注意勞動合理性與服務屬性難度分級。依報告所列服務量資料，扣除「形式上的通知」之人次後，113 年每人每個工作天（每年以 245 天計）日平均服務 6.16 人次，114 年提升至 7.48 人次，是否仍在職務設計的合理負荷範圍，建請評估。

(四)相關培訓內容，建請加強導入相關人權公約(例如兩公約、CRC、CEDAW等)之概念，例如創傷知情、兒少及婦女等權益保障，並著重提升案件敏感度與保護服務之專業，並首重強化人員對於保護服務工作之認同與成就感，建立共好環境與向心力的凝聚，回應外界對於保護服務工作的期待。

三、財務管理

- (一)建議將保護志工和正職工作人員之教育訓練費用分列，以利清楚評估不同對象的培訓成本與效益，同時避免外界誤解正職人員的訓練成本偏高。
- (二)針對宣導推廣費用，建議將其中屬於「保護對象關懷服務」的活動經費分列，以利外界理解實際用途與活動效益。
- (三)協會 114 年度各項計畫支出，有多項子計畫執行率超過 100%，其中 1H 教育訓練高達 881.11%，爰請覈實控制預算編列及支出。
- (四)依行政院 105 年 2 月起要求各機關督促政府捐助之財團法人強化財務自主，須逐年滾動修正自籌財源目標，降低整體財團法人對政府財務依賴程度之規範，114 年協會自籌財源僅達 10.25%，請持續努力提高其佔比。

四、業務管理

- (一)犯罪被害人案件類型多元，複雜性與立即回應需求亦有不同，建議依據案件特性分級分類，建立案件服務程序、開案與結案指標，需求評估及處遇目標等，並區分緊急時效性案件、或長期補助關係案件等，有助提升案件服務品質一致性與有效性。
- (二)在網絡合作方面，可依據案件特性建立連結、轉介機制，部分案件亦可與網絡單位發展共案合作，資源共享與互惠。
- (三)學術研究與調查方面，現行多以辦理或參與研討會、及辦理服務品質滿意度調查。未來亦可進行或補助專題研究，如針對國際被害人保護新興議題（如數位性別暴力）、或針對協會服務模式建構與成效進行研究，並於國際發表等。
- (四)量化效益指標十分詳盡，使得協會各項工作雖有陸續推展，但卻無法全然反映工作成果，部分指標達成進度略有落後，建議可檢視指標合宜性。
- (五)保護服務對象年齡跨度廣，需求差異極大，加上個案平均服務長達三年以上，故建議彙整分析過往提供服務的經驗，同時對現有在案／新收案之對象，進行服務需求調查，以精準規劃提供所需服務，並且能對應設定服務處遇目標，評估服務執行效益。另需求分析及服務對策擬定時，除依年齡外，服務對象家庭本身擁有的資源亦應列入評估，以分級提供服務，將資源運用在更需要的服務對象上，並應適時轉介跨部會服務資源。

- (六)現行保護服務作業之評估與核銷，尚須人工建置與申請，建請總會持續研議精進各分會行政事務流程與保護服務報表之簡化作業，以減輕分會同仁行政負擔、增進效率，也請注意兼顧其績效呈現與稽核落實。
- (七)外部督導支持及培力計畫第 13 點「…個別督導紀錄…於次月 10 日前逕送本會」，查總會對於督導內容僅利用機會對有問題之同仁進行瞭解及輔導，並未進行問題之綜整，然因近二年新近同仁大量增加，檢視個別督導紀錄，有較多相似之工作壓力、同儕相處問題，建議對於一般性問題預擬解決方案或編製工作指引，強化觀念溝通與組織理念之宣達，以減少人員流動，達到工作人員留任率之實施成效指標。

五、會務精進

- (一)與外國駐台機構之聯繫機制建立，尚未達成目標，請就其中之原因與困難提出說明，以利適時於跨部會會議時研商討論。
- (二)活動辦理完畢後皆未見其效益評估及成果報告，建議每場活動或相近之活動合併，於活動完成後製作成果報告(含效益評估)，除可作為活動紀錄或宣導素材外，亦可作為續辦、停辦或改變辦理模式之判斷準據。
- (三)針對推動電子化作業，協會積極改善各組別業務系統，以降低人工作業及提升工作效率之努力，值得稱許；但電子化後減省之人力，請同步盤點並調整妥適工作模式，以求人事費用之嚴格控管及人力運用之精實高效。