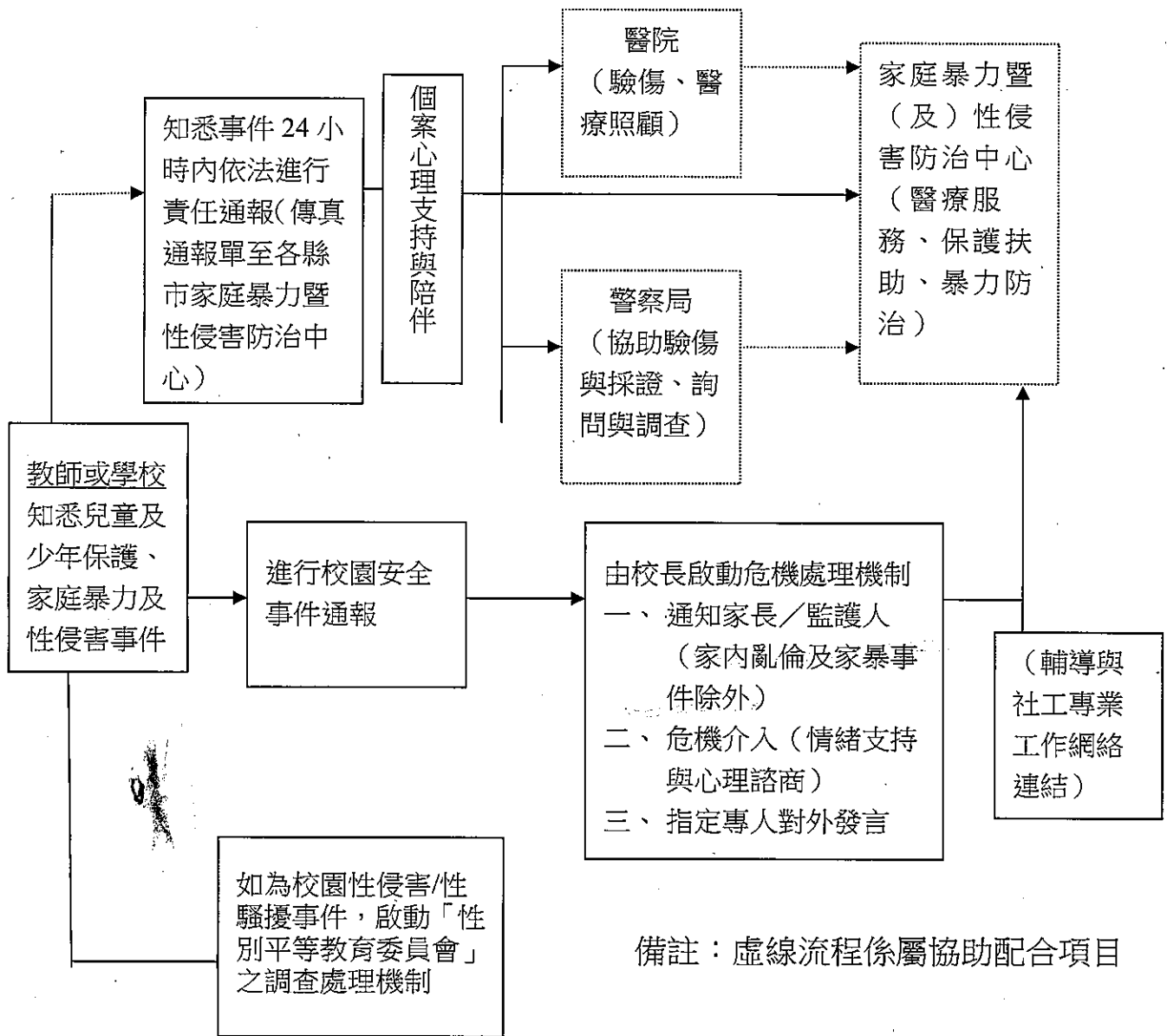


圖一：教育部訂定之「各級學校及幼稚園通報兒童及少年保護與家庭暴力及性侵害事件注意事項及處理流程」



伍、通報困境與解決之道

困境一：若老師向校方反映有需要通報之兒少保護事件發生，但主任或校長卻不願通報時，我可以怎麼做？

解決之道：

若校方高層人員不願進行通報，老師仍可致電當地社會局或家庭暴力及性侵害防治中心，通報人的資訊依法會被保密。老師若仍不能放心，也可以匿名的方式通報。通報內容應力求詳實，盡可能具體的說明兒少受虐事件發生的時間、地點與內容，以免因資料不足而造成無效的通報。

困境二：當學生希望我對該事件保密時，我可以怎麼做？

解決之道：

當學生告知你他受傷、受虐的實情時，他可能正處於非常無助的階段，期待你可以協助、保

護他，也對你有一定的信任與安全感。

你可以接納、同理他的情緒。並仔細告訴他：(1)你的角色；(2)你能為他做些什麼；(3)解釋為何需要進行通報；(4)在通報過程中會發生什麼事情…等。讓他明白通報是為了讓其他專業人員（如警察、社工人員、醫生、護士等）一起來保護他。

在接下來的過程陪伴他，耐心地向他解釋不同專業人員的職責、每件事情的用意，讓他知道你和其他專業人員會繼續陪伴、支持他。這些詳細的解釋，對孩子來說是非常重要的，可以降低孩子在處理過程中的擔心、害怕，避免他們受到二次傷害。

困境三：家長被通報後心生不滿，懷疑是否為學校通報，想到學校找校方人員理論時，可以怎麼做？

解決之道：

1. **通報機制的建議：**在通報人的部分，建議以學校名義，而非個人名義來處理。通報窗口的負責人員，與輔導學生的負責人最好分開。
2. **家長欲至學校理論時，處理流程的建議：**對於該類事件，校方各處室可先討論一套處理機制與步驟，如：家長到校門口時，學校警衛需先向學生事務處聯繫，並於過程中陪同；事先選定安全、合適的場地，以及處理人員的層級。與家長溝通的過程中，建議由上級人員來進行處理，職位權力對於事情的處置具有客觀和合法性的效果。
3. **與家長面談的建議：**家長對於被通報常會產生各種情緒，校方人員可盡量同理，並理性說明處理經過；讓家長瞭解在整件事情背後，有法律、制度的約束，校方無法就事件本身進行判斷，但依法被規定須負通報責任。檢調、司法人員會做出最合乎實情的判斷，而社政單位也會就家庭中的困難，盡力給予協助。若家長有攻擊、破壞的傾向時，請盡快尋求警政單位的協助。

困境四：如果法院傳喚校方人員出庭時，可以怎麼做？

解決之道：

1. 出庭作證是為了協助法官做出更接近事實的判斷；老師可以準備處理流程中的相關紀錄，並誠實地回答當時所能得知的狀況，不做過多的臆測。證明孩子受虐的事實，是社工、檢調、司法人員的責任；教育人員只需盡其所能，依照所知的事實去回答，沒有對、錯可言。其他專業人員，會依照其專業判斷，做出最適合孩子需求的決定。
2. 如果需要的話，可以請一位你信任的人陪同，如：學校主任、社工人員或督導。在過程中多留意自己的人身安全，必要時請警政人員協助，如：加強在學校、住所附近的巡邏…等。

困境五：我擔心通報後，家長反而把怒氣發洩在孩子身上，該怎麼辦？

解決之道：

大部分的受虐兒童少年，不會只被傷害一次；如果不進行通報，孩子就只能持續留在被傷害的情境中。老師在進行通報時，可以同時教導孩子一些自我保護的方法：

1. 保持冷靜，不要用言語或行為再激怒施虐者。
2. 保護自己的頭、臉、頸、胸和腹部。
3. 遇危急狀況時，盡量大聲呼救，找周遭的人、鄰居或親友幫忙。
4. 盡快離開現場，到親戚家、同學家、派出所、村里辦公室等處所請求協助。
5. 打110或，警察或社工人員會儘速到達現場，提供保護與協助。

困境六：當家長表示這是家裡的家務事，希望老師不要通報、別將事態擴大時，該怎麼辦？

解決之道：

當孩子身上出現你可以辨識出來的傷痕時，不論學生或家長的說詞為何，大部分的時候，我們需要專業人員協助判斷這究竟是意外傷害，還是蓄意的傷害？如果放棄通報，往往就喪失了幫助孩子和家庭的契機；當孩子下次再受傷時，他很有可能會受到更嚴重、甚至是致命的傷害。

困境七：進行通報後，我的身分資料會被保密嗎？

解決之道：

依據兒童及少年福利法第34條第5項之規定，通報人的身分資料，應予保密；因此，社工員在調查、訪視、服務的過程中，並不會透露通報人的相關資料。事實上，在兒少保護網絡中所有的相關人員，對於通報人的身分資料，都應嚴加保密，違者主管機關將依兒少法處以行政罰，不可不慎！

困境八：進行通報後，但家暴中心卻不受理。這時該怎麼辦？

解決之道：

如果通報後社會局或家暴中心回覆「不成案」其原因可能為：

1. 資料不足，因此無法判斷是否有虐待或疏忽。例如：經過各方調查仍無法認定兒少傷勢是意外或受虐導致；單次事件且家長與兒少說詞不一，但又無法鑑別何者說詞為真。
2. 兒少受虐情況尚未達到法定成案標準。例如：家長體罰管教導致兒少輕微外傷或甚至無明顯傷勢；又如家長因夜間工作之故，導致就讀小學之子女深夜在外遊蕩；家庭經濟困頓導致兒少衣食不足，但家長願意接受相關資源協助…等等。由於兒少保護案件之法定成案標準，仍有許多主觀判斷空間，故兒童局制訂了相關的評估與判斷指標，不過實務上，各縣市仍有其認定之標準，尤其對於疏忽或精神虐待因不易舉證，更加深判斷上的困難。
3. 找不到被通報之兒少或家庭。例如：在街上行乞的家庭行蹤飄渺；通報資料未呈現兒少就讀學校資料或相關通訊資料、缺乏兒少或家長之基本資料等。

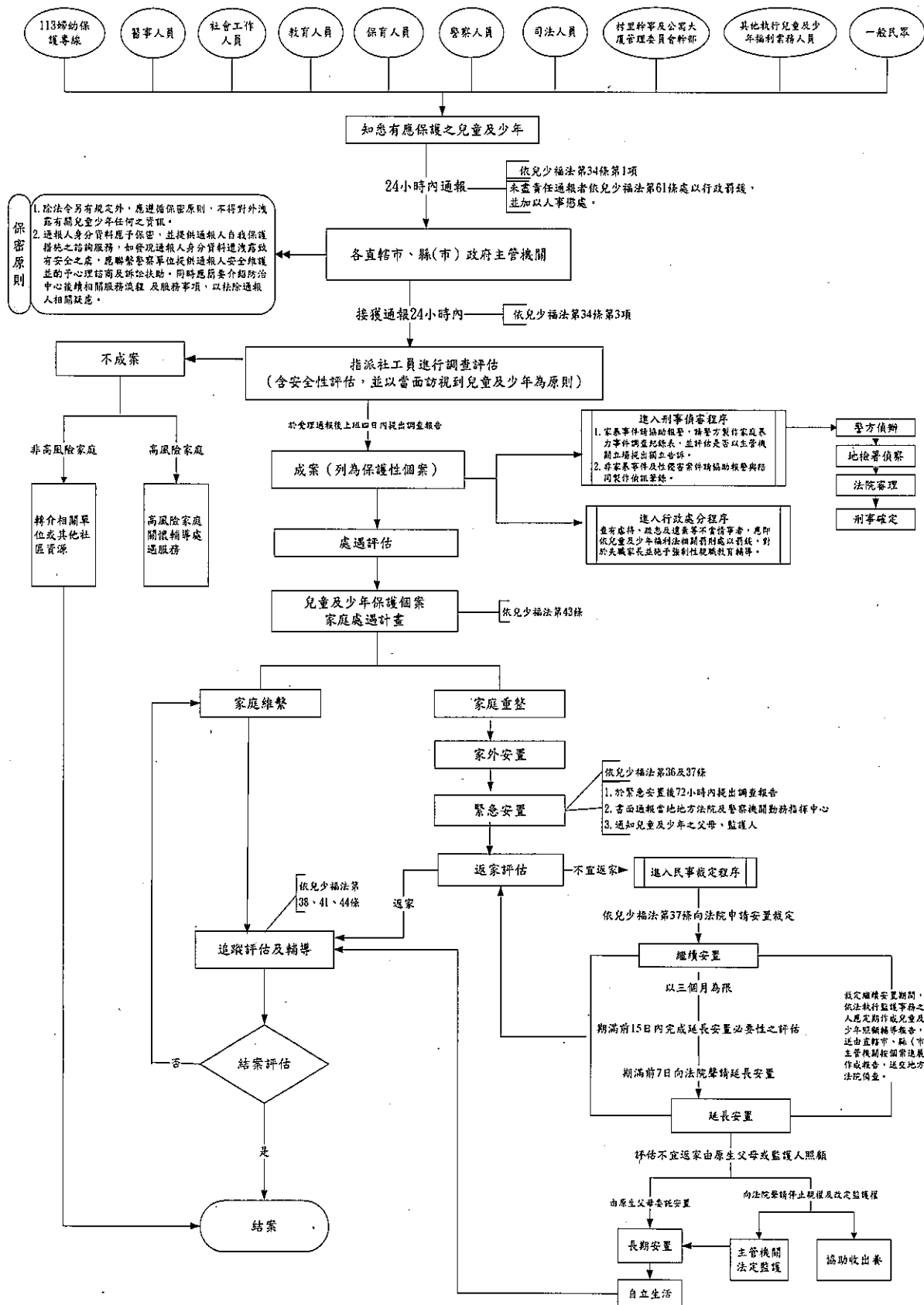
若受通報之兒少家庭不符合兒少保護案件之開案標準，但已符合高風險家庭之通報標準，社會局或家暴中心也會轉介給高風險家庭服務單位。如果學校發現該次通報未能成案，但老師仍覺得這個孩子或家庭需要協助，也可以評估是否符合高風險家庭的轉介標準。

即使該次通報不成案，若後續仍發現該名兒少有疑似受虐之情狀，建議學校仍應再次通報，或許再次的訪視調查，將可收集到更多開案資料；且經常性的小傷不斷，正顯示孩子的人身安全亮起紅燈，值得我們關注，也透露出孩子與其家庭需要外界的協助。

如果兒少保護案件（不含性侵害案件）經多次通報都不被受理而有疑義，可向內政部兒童局反映（04-22502850）；如屬性侵害或家庭暴力案件，則可與各縣市的家庭暴力暨性侵害防治中心（見附錄貳之二）聯繫，或電洽內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會（申訴專線：02-89127378）。

陸、通報後「家庭暴力與性侵害事件社工單位處理流程」說明

一、家庭暴力與性侵害事件社工單位處理流程



二、成案標準說明

各縣市社會局或家暴中心於接獲通報後應於 24 小時內展開訪視調查，並訪視受通報之兒少，若發現兒少確實遭遇身心傷害、明顯心理創傷、長期未獲適當照顧等，或符合兒童局發佈之「兒童少年受虐待暨被疏忽研判指標」¹即可能開案。一般開案標準為：

1. 兒童身體內外有傷，且家長交代不清受傷原因，或其原因與傷勢不符：例如，不

明淤青、咬痕、器物割、裂刺、戳、捏打之痕跡、燒燙傷、臟器出血，或有新舊不等的傷痕等。

2. 長期未獲適當照顧：例如過度體罰、在街頭流浪、行乞、三餐不繼、剝奪應有之受教育機會、禁止外出、從事危險活動或性行為、未提供適當之衣著、6歲以上但經常性夜間獨處、提供毒品或經常帶領兒少出入有礙兒少身心健康之場所、應立即就醫而未就醫或延誤就醫等。
3. 精神虐待：經常以負面字句指稱或謾罵兒少、忽視兒少、經常目睹家庭暴力、以不符合兒少年齡或實際狀況的期待要求之。
4. 其他：包括猥褻或性侵害兒少、經常性不明原因之意外、家長缺乏照顧或教養子女之適當觀念以致危及兒少生命健康或安全等。

三、緊急安置的說明

依據兒童及少年福利法第36條第1項，兒童及少年有下列各款情形之一，非立即給予保護、安置或為其他處置，其生命、身體或自由有立即之危險或有危險之虞者，直轄市、縣（市）主管機關應予緊急保護、安置或為其他必要之處置：

1. 兒童及少年未受適當之養育或照顧。
2. 兒童及少年有立即接受診治之必要，而未就醫者。
3. 兒童及少年遭遺棄、身心虐待、買賣、質押，被強迫或引誘從事不正當之行為或工作者。
4. 兒童及少年遭受其他迫害，非立即安置難以有效保護者。

社工人員在進行訪視調查時，也同時進行安全性評估及兒少家庭狀況評估，如果已達成案標準，且兒少若繼續居住於家庭中將有生命安全之威脅，家中又無其他成人能提供保護，則應立即給予緊急安置。所謂「危急兒少生命或安全的緊急狀況」（台灣社會工作專業人員協會，2006）包括：

1. 兒少已遭遇嚴重的身體或情緒傷害，家長拒絕或無能保護兒少，且服務的提供無法確保兒童少年在家中的安全。
2. 兒少身處於危險環境，有相當大之可能對兒少造成傷害，但家長拒絕或無能保護兒少時。
3. 兒少並未享有基本的必需品，如食物、衣物、居住及醫療照顧，且即使家長經濟許可仍拒絕提供，或已經得到經濟協助後仍拒絕提供給兒少。
4. 兒少未得到符合年齡的監督管教，家長拒絕或無法適度地監督管教，而提供的服務又無法改善此狀況。
5. 兒少被遺棄，而雙親未能立即尋獲。
6. 曾口頭威脅要傷害或殺死兒少，或有傷害兒少之可能性，家長未能採取必要措施或合理行為避免危險傷害之發生。
7. 虐待或疏忽已存在多時，且已累積造成之傷害，而家長拒絕接受相關家庭服務。

安置對於兒少、家庭與社會均需付出相當高的成本（包括物質與心理成本），除了兒少得要調適新環境，安置期間家長可能敵意過高而更抗拒相關服務的介入，以致於未能達成家庭重整的目標，若受虐情況又未達剝奪親權的標準，兒少無法出養，則可能導致兒少難以返家，或在安置系統中不斷轉換安置單位。因此，社工人員除非評估受通報之家庭已達到上述標準，且兒少面臨急迫性之危險，無法繼續安全留在家中，否則仍應盡最大之努力，改善家庭照顧功能，以提供兒少安全之照顧環境。

柒、教育單位與社政單位的合作方式

當學校發生兒童及少年保護事件，教育人員與社政單位的合作重點如下：

1. 協助兒童少年辦理就學、轉學。
2. 提供兒童少年必要之心理、行為及課業輔導。
3. 配合社工人員訪視、調查，提供相關資料與必要協助。
4. 配合執行兒童及少年輔導計畫。
5. 其他兒童及少年保護教育事項。

第二章 高風險家庭轉介篇

壹、高風險家庭服務說明

一、高風險家庭服務的緣起

長時間以來，虐童致死、攜子燒炭自殺、債務逼死全家等社會問題，不斷佔據報章媒體的大小版面。而檢視這些悲劇時不難發現，在社會政經局勢急遽變動下，許多家庭正面臨失業、債務壓力、婚姻離異、重病（含精神疾病）、酗酒、毒癮、入獄服刑等問題，而處於這樣家庭環境中的孩子們，除了必須承擔大人的壓力和問題外，甚至有些小生命就在成人紛擾的戰場裡，成為無辜的犧牲品，在 93 年 1 月到 94 年的 1 月中旬，光是媒體上曝光的兒虐或攜子自殺致死的兒少人數，就高達 56 位；這些早逝的小生命促使整個社會有更積極的回應，在政府與民間單位的合力促成下，內政部兒童局在 93 年 11 月頒布了「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」，希望透過及時伸出援手，讓所有的孩子都能平安長大。

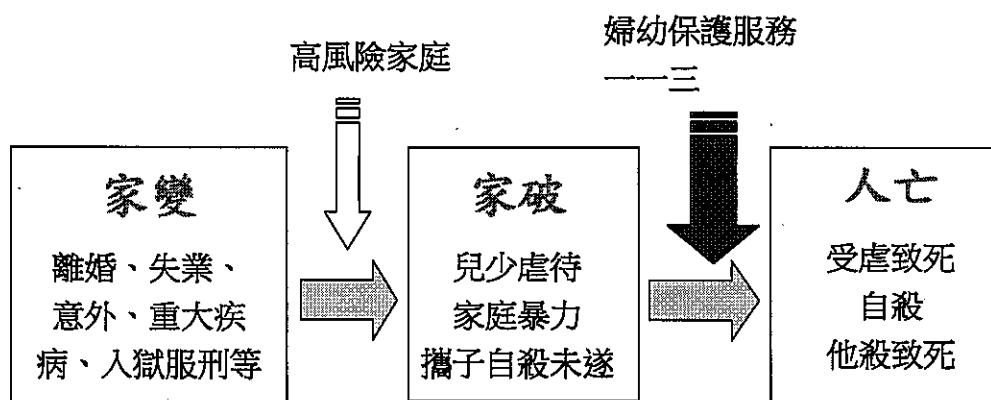
二、高風險家庭服務的精神

在過去，透過社政單位的大量宣導，社會大眾已經明白當發生疑似兒虐案件時，需要通報家庭暴力暨性侵害防治中心，讓兒保社工能進入家庭提供協助，維護兒童的權益。然而對於尚未發生兒虐（未符合兒虐標準），但照顧子女有困難的家庭，雖然也需要被協助，卻可能因不符現行相關福利服務的資格，而成為無法取得福利服務的「邊緣家庭」。高風險家庭服務一方面希望能夠達到補位之目的，讓這些尚未有福利資源介入的「邊緣家庭」，也能得到適切的服務，以平安度過家庭困境，讓整個兒少保護系統更加完整；另一方面，高風險家庭服務也相當強調「預防取向」，希望在兒虐發生前，能搶先一步介入服務，避免兒虐或攜子自殺等悲劇發生。

三、高風險家庭服務和 113 婦幼保護專線服務的差異

(一) 介入時間點不同：如同以上所述，高風險家庭服務的精神在於「預防兒虐新案件的發生」，因此在介入家庭的時機點上，與 113 婦幼保護服務是不一樣的（參見下圖）。簡單的說，兒童少年若已經遭受虐待或家庭暴力，社政、警政單位可運用公權力強制介入家庭，並依法進行緊急救援、就醫安置和其他必要的處理，此部分的服務乃屬 113 婦幼保護服務提供的範疇；對於尚未發生暴力虐待、卻潛藏危機的家庭，則由高風險家庭服務負責提供協助。

◎ 家庭悲劇演變過程及風險管理圖（資料來源：兒童福利聯盟基金會）



兒少



保護

希望藉由此表能讓您對高關懷學生/高風險家庭能有較明確的認識

高關懷學生	高風險家庭
<p>定義：</p> <p>非法定通報案件而需要提供協助之學生。</p> <p>法定通報案件：兒童少年保護、家庭暴力（目睹）、高風險家庭、性侵害、性騷擾、中輟。</p>	<p>定義：</p> <p>係指家中有未滿 18 歲之兒童及少年，該家庭因為主要照顧者遭逢變故或家庭功能不全而有可能會導致家庭內之兒童少年未獲適當照顧者。</p>
<p>參考指標：</p> <ul style="list-style-type: none">● 中輟之虞學生：指尚未中輟，惟因家庭、同儕等因素可能中輟之學生。● 自殺高危險群個案：係指曾經自殺或有自殺之虞者。● 其他：經濟弱勢、躲債、單親家庭、家境清寒、瀕臨輟學或人際關係不良或其他因生理或心理狀態，以及家庭、學校、社會、文化、生活環境等不利因素之影響，在傳統體系中難以獲得成就經驗的青少年。	<p>參考指標：</p> <p>當家庭中有以下狀況，而本身又缺乏有力的支持系統和足夠的資源來處理危機，就是所謂的「高風險家庭」：</p> <ul style="list-style-type: none">● 家庭成員關係紊亂或家庭衝突：如家中成人時常劇烈爭吵、無婚姻關係帶年幼子女與人同居、頻換同居人，或同居人有從事特種行業、藥酒癮、精神疾病、犯罪前科等。● 家中兒童少年之父母或主要照顧者從事特種行業或罹患精神疾病、酒癮藥癮並未就醫或未持續就醫。● 家中成員曾有自殺傾向或自殺紀錄者，使兒童少年未獲適當照顧。● 因貧困、單親、隔代教養或其他不利因素，使兒童少年未獲適當照顧。● 非自願性失業或重複失業者：負擔家計者遭裁員、資遣、強迫退休等，使兒童少年未獲適當照顧。● 負擔家計者死亡、出走、重病、入獄服刑等，使兒童未獲適當照顧。● 其他。



高關懷學生與高風險家庭已於學期初調查完畢。如導師發現班上有新增此類學生或學生未獲適當照顧者，請與輔導組聯繫！感謝您的協助與配合！



