

第四章 近年(109-110年)重要服務成果

第一節 同理心即時關懷，一路相伴

一、與地檢署建立重大犯罪被害案件同理心即時關懷機制，迅速獲得案件資料，啟動關懷協助

犯保協會為強化橫向聯繫，快速獲得案件資訊，即時關懷被害人，與檢察機關建立「重大被害案件同理心即時關懷機制」，包含新店隨機殺人案、臺南長榮大學女學生命案、台鐵太魯閣 408 車次列車事故案等重大案件，透過地檢署主動提供資訊，即時關懷被害人。



臺北分會關懷訪視錢櫃 KTV 大火罹難者遺屬



新北分會關懷訪視因公重傷之樹林分局員警

二、關懷訪視被害人家庭，瞭解被害人的需求，體貼困境

邢泰釗董事長為瞭解被害人心情及需求，分別安排於 109 年 3 月 25 日赴板橋探視新店隨機殺人案林姓被害人家屬；同年 11 月 24 日前往民國 80 年吳銘漢夫婦被害案遺屬吳東諺先生家中探視；110 年 1 月 26 日春節前南下臺南探訪車禍重傷黃姓被害人，致送關懷慰問品，並聆聽家屬的訴求與困境。



董事長關懷訪視新店隨機殺人案被害人家屬



部長關懷殉職鐵路警察李承翰家屬 /udn 聯合新聞網

三、積極參與研修犯罪被害人保護法，保障犯罪被害人權益

犯保協會積極參與行政院及法務部研修「犯罪被害人保護法」會議，蒐集第一線工作人員實務經驗，對於跨部會協調、部會協力、基金設置、警察告知、服務對象、資料提供、地方政府角色、長期照顧、訴訟參與、保護令、小額貸款、暫免訴訟費用及出具保證書、補償金分級、補償期限、書審原則、補償金專戶保障、防杜惡意仲介、執行長專業化、分會委員會定位、資訊公開透明、申訴制度等提供意見，以期法制完備，讓被害人獲得更充分的保障。



參加行政院研修犯罪被害人保護法會議

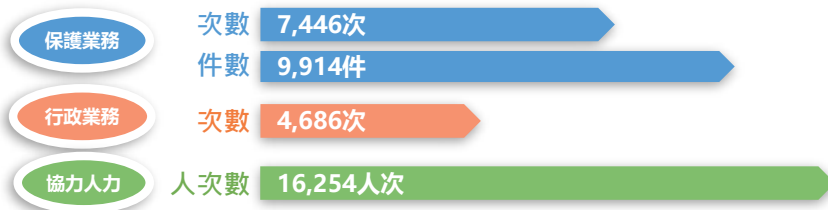


參加法務部研修犯罪被害人保護法會議

四、地檢署的協力，讓犯罪被害人保護工作更順暢

犯保協會與檢察機關互動關係密切，檢察機關協力犯保業務，對於犯保工作提供加乘效果，檢察機關在保護業務的協力，包含提供案件來源、法律諮詢、案件審查、進度查詢、關懷被害人等；行政業務方面，包含無償提供場地、車輛、設備、協助資訊維護、人員招募、協助會議、訓練、活動等。

109年3-12月份檢察機關協力情形



五、與法律扶助基金會建立單一窗口服務機制

犯保協會為強化與法律扶助基金會的聯繫轉介機制，共同規劃「單一窗口服務」、「雙向轉介機制」、「申請文件共用」、「專用服務律師」及「落實教育訓練」五項措施，並於110年度開始執行，邢泰釗董事長也於110年1月13日前往拜會法扶范光群董事長，期許共同建構對被害人友善的法律協助環境。

財團法人法律扶助基金會於110年4月15日與犯保協會及全國律師聯合會共同召開「太魯閣出軌事故受害人扶助專案開辦記者會」，共同協助台鐵太魯閣列車事故被害人或其遺屬。

六、太魯閣號列車事故，「即時關懷」小組啟動協助關懷

臺鐵太魯閣號408次列車於110年4月2日上午行經花蓮縣秀林鄉與邊坡滑落工程車發生嚴重碰撞，造成司機員及乘客49人罹難的重大傷亡事故。

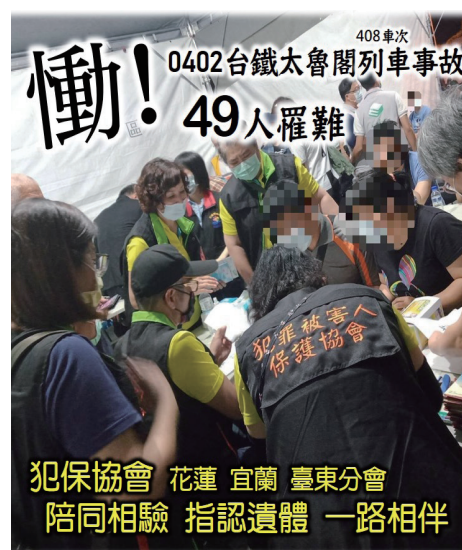
犯保協會接獲消息後，立即成立「即時關懷」小組啟動協助，協調花蓮、宜蘭及臺東分會專任人力，並由花蓮分會組織保護志工前往現場，一路相伴關懷罹難者家屬，並配合臺灣花蓮地方檢察署檢察官的相驗遺體程序，提供罹難者家屬現場服務，共進駐殯儀館7天，動員36人提供服務，後續並銜接臺北等10個分會接續進行關懷服務。



董事長拜會法扶范光群董事長共同建立被害人單一窗口服務



犯保與法扶成立太魯閣案專案法律扶助記者會





董事長於太魯閣列車事故發生翌日前往關懷並慰勉同仁



新北分會前往案家關懷訪視太魯閣列車事故罹難者遺屬

七、建構整合式重傷害被害人家庭照顧服務

犯保協會有感於重傷害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，積極透過服務方案及結合社會資源提供多元照顧，包含現行的醫療資助金、照護補助金外，結合台新企業贊助經費辦理照護物資、照顧者紓壓喘息、重傷被害人環境適應、異地陪同就醫、輔具補助及居家無障礙設施補助等，部分分會結合醫師、護理師、治療師提供醫療及照護整合性評估服務。



橋頭 / 高雄分會舉辦重傷被害人社會環境適應活動



士林分會舉辦「馨心相惜 - 重傷家庭下午茶有約」



桃園分會致贈防疫物資箱子重傷醫牛人家屬



訪視邱姓重傷醫牛人

八、連結企業及民間資源，提供被害人多元服務

犯保協會積極結合社會資源提供被害人多元服務，台新企業捐贈 109 年及 110 年「重傷害被害人家庭服務照顧計畫」共計新台幣 200 萬元。永瑞基金會也發揮「人溺己溺」精神，捐贈 100 萬元照顧臺鐵太魯閣號事故被害人。邢泰釗董事長也身兼更生保護會董事長，透過更保銅雕藝術公益活動，捐助 40 萬元提供太魯閣號事故被害人醫療、復健、經濟支持經費。



永瑞基金會捐贈 100 萬元照顧臺鐵太魯閣號事故被害人



台新企業捐贈「重傷害被害人家庭服務照顧計畫」經費 100 萬元

九、因應疫情，紓困振興措施協助更生人

受到新冠肺炎 (COVID-19) 疫情影響，犯保協會於 110 年 5 月份，配合法務部「因應三級疫情司法保護緊急紓困措施」辦理「2021 犯保疫路相伴」，以司法保護對象（更生人及更生人）運用彼此供給面與需求面網絡關係，由總會辦理 3 梯次採購更生人及更生人自營產品，共計採購 3,675 份 126 萬 6,710 元，受益更生人家庭 948 戶 3,488 人次。



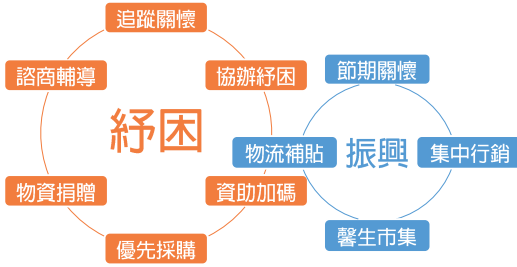
執行長及總督導出席南投分會紓困物資捐贈活動



犯保協會搭配五倍券政策紓困更生人

《犯保協會2021疫路相伴紓困振興措施》

措施	資助加碼	優先採購	物資捐贈	節期關懷
預估服務量	101人	25人/75次	432箱	端午-813戶 中秋-880戶
預估經費	268萬2千元	97萬5千元	64萬8千元	176萬元
預估1,438戶受益，服務2,754人次，經費606萬5千元				



臺北分會同仁組裝紓困防疫關懷箱

十、辦理「醫生市集」醫生人產品展售，協助重建被害人希望

犯保協會長期推動「安薪專案」協助醫生人家庭生活重建工作，為提供醫生人自營產品銷售機會，犯保協會新竹分會連續6年獲得巨城購物中心的贊助，於109年11月19日至23日辦理「醫生市集」醫生人產品展售活動，共有9個分會參與設置28個攤位，從手作麵包、皮件到客家傳統米食，都是一個一個在堅毅中重生的故事，希望透過這樣一個銷售平台的機會，讓醫生人獲得實質的幫助。活動共計5天，現場銷售額達69萬餘元，新竹分會委員贊助採購235萬元，合計營業銷售達305萬元，成果豐碩。



新竹分會辦理「醫生市集」醫生人產品展銷活動



法務部部長蔡清祥與董事長參觀「醫生市集」攤位

十一、同理心關懷被害人，推動「友善補償審議流程及處遇」

過去犯罪被害補償金的審議主要以刑事偵查方式辦理，往往增加被害人緊張與焦慮感，甚至誤解自己是被調查的對象，本署與犯保協會共同研議改革措施，並自 110 年 4 月 1 日推動友善補償審議流程及處遇，包含通知格式、內容精簡、電話獨立標誌、信封個資保護、改至犯保協會報到、詢問使用溫馨談話室、陪同接待等，以全面性改革方向，體貼被害人傷痛的心。



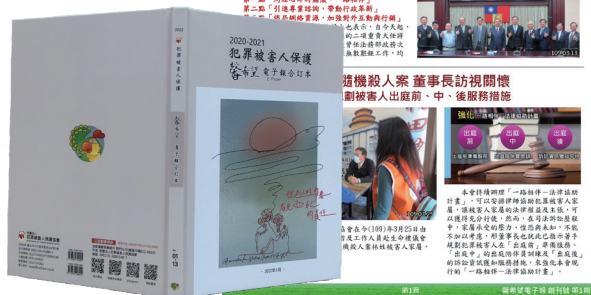
配合高檢署推動「友善補償審議流程及處遇」措施模擬訓練

臺灣○○地方檢察署 補償審議委員會 出席通知	
受通知人姓名	先生/女士
案號	110 年度補償字第 000 號
應到日期	110 年 03 月 03 日 上午 09 時 00 分 (開庭進度查詢序號: 00000000)
應到處	臺灣○○地方檢察署 犯罪被害人保護協會臺灣○○分會 地址: ○○市○○區○○路○○號 (請記得攜帶本通知及國民身分證)
注意事項	<p>一、通知原因: 因您有提出犯罪被害補償金申請，所以須請您至本署當面詢問瞭解以下問題，以利審議程序的進行：</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 有關醫療情事及其費用問題。 <input type="checkbox"/> 有關埋葬事宜及其費用問題。 <input type="checkbox"/> 有關喪失或減少勞動力問題。 <input type="checkbox"/> 有關增加生活需要費用問題。 <input type="checkbox"/> 有關法定扶養義務問題。 <input type="checkbox"/> 有關身心狀況受影響之情形。 其他 <p>(如有關強制理賠、和解、調解或民事訴訟等問題)</p>
	<p>二、攜帶文件: 因為部分審查所需文件尚未齊全，所以須請您至本署當面詢問時攜帶以下文件：</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 醫療費用收據、明細或診斷證明書等。 <input type="checkbox"/> 殯葬費用收據或明細等。 <input type="checkbox"/> 薪資證明或財產及所得清單等。 <input type="checkbox"/> 增加生活所需費用單據或明細等。 <input type="checkbox"/> (如輔具、照護用品、看護、交通費用等) <input type="checkbox"/> 戶籍謄本、戶口名簿或其他身分證明文件等。 <input type="checkbox"/> 諮詢輔導證明、諮詢輔導紀錄摘要或診斷證明書等。 其他 <p>(強制理賠、和解、調解或民事訴訟資料等)</p>
	<p>三、溫馨提醒: 如欲委任代理人代理說明，請另提供申請人及代理人蓋好印章的委任狀。</p>

第二節 佈局網絡資源，加強對外互動與行銷

一、發行「馨希望電子報」，增進與外界溝通

犯保協會為加強與外界的溝通，增進社會各界對於犯保業務的理解，自 109 年 6 月份發行「馨希望—雙月電子報」創刊號第 1 期，並各分會廣為轉發，包含委員、專業人士、志工及相關機關團體等，並自 110 年 8 月份起改為月刊，每期包含電子及紙本發送數量逾 2 千份。另為使本會電子報於國際上具專門化，並強化推廣業務，申請 EISSN 國際標準期刊號：2789-4983。



二、參訪台新基金會及家扶基金會，交流學習

為增進與網絡單位聯繫並經驗交流學習，犯保協會安排機構參訪，分別安排於 109 年 5 月 13 日參訪台新公益慈善基金會及文化藝術基金會，以及 109 年 5 月 19 日家扶基金會台北辦事處，瞭解有關行銷推廣、人力資源及經費運用等內容。



董事長率同仁參訪台新公益及藝術基金會



董事長率同仁參訪家扶基金會

三、統一制服背心，提升識別度及組織形象

為提升犯保協會識別度及建立機構形象，邢泰釗董事長指示同仁規劃統一全國服務背心樣式，採用黑底搭蘋果綠領及口袋橘邊，前方繡有協會 LOGO，背面繡有協會名稱，提供工作同仁於公開場合執行保護業務或辦理活動時穿著。



四、承辦法務部表揚有功人士及團體大會，感謝各界貢獻

犯保協會於 109 年 11 月 27 日舉辦「109 年法務部表揚犯罪被害人保護有功人士及團體大會」，由屏東分會與屏東地方檢察署承辦，表揚及感謝一路協助及無私奉獻的受獎人，分別在醫療、社會福利、警政、司法等領域的長期付出，本次大會約有 800 人現場參加，直播影片觸及人數達 7 千 7 百人。



109 年頒發推展犯罪被害人保護有功團體



110 年度表揚推展犯保有功人事及團體

五、舉辦「0402 救災 犯保一路相伴記者會」

為讓各界瞭解犯保協會投入太魯閣號列車事故協助情形，犯保協會於 110 年 4 月 12 日舉辦「0402 救災 犯保一路相伴」記者會，邀請投入協助的臺灣花蓮分會徐主任委員正隆、許主任華寧、保護志工隊長劉曉波及保護志工陳月霞、許秀琴進行服務歷程分享，記者會內容獲媒體報導，藉此也增進社會各界對於犯保服務工作的瞭解，並給予工作者鼓勵與肯定。



總督導陳娟娟於 0402 救災犯保一路相伴記者會進行說明



花蓮分會主任委員及同仁、志工出席 0402 救災犯保一路相伴記者會

六、參加電視電台節目，運用社群平台強化宣導層面

邢泰釗董事長獲台灣數位光訊科技集團—大屯有線電視邀請於110年5月24日參加「台灣心亮點」節目錄影，集團董事長廖紫岑對於犯罪被害人保護工作表達相當關注，並願意透過媒體協力向社會大眾推廣，為犯罪被害人保護工作盡一份心力。犯保協會也有感於媒體的宣傳效益，積極透過電台、臉書 Facebook 及 Youtube 等傳播媒介強化宣導層面。



董事長參加台灣心亮點節目影片片尾

運用 Facebook 提升宣傳效果

第三節 引進專業諮詢，帶動行政革新

一、強化與各地分會溝通，聽取基層意見

犯保協會於109年12月1日召開「主任委員暨主管會議」，各分會主任委員及主任參加，邢泰釗董事長談及近期社會各界對犯保的關注，會中就近期法務部研修「犯罪被害人保護法」條文以及人事、保護業務措施進行意見交換。另於109年11月17日召開「109年度主管會議」，主要就人事改革議題與各分會主任交換意見，以期能凝聚團隊向心力。



董事長主持各分會主管會議



陳淑雲主任檢察官於主管會議講授行銷策略課程

二、推動外部督導支持及培力計畫

犯保協會為回應司改國是會議對於工作人員提供專業化服務的期待，訂定「外部督導支持及培力計畫」(ESEP)，納入大學社工、心理相關科系老師，以及張老師基金會、家扶中心、諮商治療所等資深社工師、心理師等外部專家學者，提供同仁教育性及支持性輔導功能。



臺中分會外督團督進行團體凝聚力活動



南投分會外部督導進行工作人員團體督導



臺中分會外部督導進行工作人員團體督導



三、辦理建構友善的犯罪被害補償審議機制研習

為建構友善的補償審議機制，提升犯罪被害補償金審議人員創傷知情的認識，在邢泰釗董事長指示下，本署與犯保協會於110年1月27日辦理「建構友善的犯罪被害補償審議機制」研習會，全國檢察署承辦補償審議或覆議之檢察官、檢察事務官等承辦人員及犯保協會人員等共120餘人參加。

研習會安排地檢署辦理補償金業務的檢察事務官報告，邀請王婉諭立法委員與談，另安排諮商心理師講授創傷知情實務的基本認知，邀請法務部保護司林副司長嘉慧分享犯罪被害補償金審議實務及改革方向，以期增進督導及承辦補償金業務之檢察機關人員對於被害人保護工作的認知。



辦理建構友善的犯罪被害補償審議機制研習會



黃乙白心理師講授創傷知情課程

四、落實工作人員在職訓練，提升專業能力

犯保協會為強化第一線實務工作者的專業能力，提升案件處理及提供具體有效的服務及陪伴專業，分別於109年7月、9月及110年8月、9月辦理多場次「專任人員在職教育訓練」，包含助人工作、主管角色與職責、自我覺察與夥伴支持、心理急救、創傷知情照護、法庭實務運作、訴訟參與及陪同出庭實務、助人者自我照顧等課程。



張英陣教授擔任專任人員在職教育訓練講師



辦理工作人員心理急救及創傷知情訓練

五、關心同仁重大案件服務後身心狀況，辦理急性減壓團體

太魯閣號列車事故協助任務告一段落後，董事長於110年5月5日前往宜蘭分會關心同仁，犯保協會為協助同仁在協助重大被害事件後可能的心理創傷，安排高振傑臨床心理師（台灣臨床心理學會災難與創傷心理委員會）分別於110年4月13、14、17日於花蓮、宜蘭及臺東工作人員3場次「急性減壓團體輔導-災難現場衝擊的調適與預防」課程，協助同仁壓力調適。



辦理花蓮分會同仁急性減壓團體輔導課程



董事長前往宜蘭分會慰勉協助太魯閣列車事故工作同仁

六、統籌辦理保護志工專業訓練，提升服務知能

立法委員於審查犯保協會110年度預算提出就犯保協會之志工招募、教育訓練、管理、運用及其服務權限提出改進方案之提案，犯保協會於110年度起統籌辦理志工教育訓練事宜，先於109年12月4日舉辦訓練，規劃志願服務倫理界限等課程，再於110年9月7、10、14、27日以視訊方式辦理4梯次包含性別主流化與身心障礙者權益保障教育訓練等課程。



辦理保護志工教育訓練



視訊分區辦理保護志工教育訓練

七、落實專業經驗交流與傳承，籌編《被害保護工作指引手冊》

犯保協會與本署於110年1月27日舉辦友善補償審議研習會後，聽取多方意見，研議編輯執行補償業務工作手冊，邢董事長進一步指示強化手冊內涵，就各項保護服務領域及重要工作，包含案源不漏接、案件即時關懷、一路相伴、重傷服務、諮商輔導、網絡資源、修復式司法、志工訓練、等，透過工作指引瞭解各項工作的執行要領，以互相交流、經驗傳承的方式，減少摸索時間，提升專業工作能力，完善各面向犯罪被害人保護服務及權益保障。



《被害保護工作指引手冊》新書發表會

八、辦理檔卷清理，提升檔案管理效益

犯保協會為了優化檔案管理模式，增進檔案檢索及調閱的行政效率，於109年9月中旬將創會以來的陳年行政檔案，包括文書、圖片、紀錄、照片、錄音以及物品等，進行全面性的盤點與審視清理，共檢視2萬1千餘件檔案，進行數位掃描1萬8千餘件，銷毀檔案1萬3千餘件，釋出約30坪的行政空間。



109.11.08



109.11.13

同仁進行歷史公文資料分類檢視 完成檔案室淨空

第四節 其他重要服務發展與成果

保護業務 建立值週人員督導分會及處理回報制度

促進社會各界瞭解檢察機關對於被害人保護工作之協力

落實案源不漏接及權益資訊告知

推動被害人出庭前、中、後服務措施

因應疫情，放寬核發緊急資助金紓困

與壽險公會及3家保險公司續辦微型傷害保險

發揮同理心 擴大服務非法定案件

擴大馨光閃耀補助款經費運用，照顧被害人

建置被害人申訴信箱

保護被害人隱私，求償程序文件進行個資隱匿

重編犯罪被害人權益手冊，提供各分會及地檢署使用

人力資源 擴大總會編制，引進專業人才

同仁協助處理太魯閣號列車事故，提供同仁身心照護課程

辦理員工協助與健康促進計畫

提升新進工作人員起薪及提供調動補助

建立誠信經營組織文化及健全發展

組織「稽核小組」，實施內部控制及稽核計畫

行銷推廣 設置發言人，加強媒體互動

多元募款，提高受贈收入

會務資訊主動公開，實踐責信要求

行政管理 採購作業制度化，提升行政效率

建置優化業務管理系統、行政管理系統及會計系統

