

財團法人犯罪被害人保護協會

保護業務服務項目

法務部 104 年 5 月 18 日法保決字第 10405508460 號書函同意備查

| 服務項目 | 服務內容 | 服務方式 | 說明 |
|------------|--------------|---|--|
| A 法律訴訟補償服務 | | | 規劃為 2 個主項目：「訴訟服務」及「申請補償」。 |
| A1 訴訟服務 | A1.1 法律諮詢 | 提供受保護人法律諮詢服務，以獲得正確法律知識與判斷，知曉法律上之訴訟權益。 | 1. 就案件程序或實體內容提供法律諮詢服務。 2. 轉介法律專業機構或提供法律諮詢服務之團體或單位。 |
| | A1.2 代繕書狀 | 受保護人為進行法律訴訟程序或主張法律上之權益，協助其撰擬法律訴訟相關文件。 | 1. 就案件程序或實體內容提供撰擬法律訴訟或非訟相關文件服務。 2. 轉介法律專業機構或提供撰擬法律訴訟或非訟相關文件服務之團體或單位。 |
| | A1.3 訴訟代理 | 為維護受保護人訴訟上之權益，以受保護人名義在代理許可權範圍內代為實施或者接受訴訟行為。 | 1. 安排訴訟代理人協助受保護人進行訴訟程序或代為支付訴訟代理人進行訴訟代理費用。 2. 轉介法律專業機構或提供訴訟代理服務之團體或單位。 |
| | A1.4 訴訟補助 | 對於受保護人於法律訴訟程序中所產生或衍生之相關費 | 1. 補助受保護人進行法律訴訟、執行、非訟等事件 |

| 服務項目 | 服務內容 | 服務方式 | 說明 |
|---------------|--|--|---|
| | 用提供一部分或全部之補助。 | 支出之費用。 2. 補助受保護人委任訴訟代理人進行訴訟代理所支出之費用。 | 「一路相伴-法律協助專案」所提供之服務，目前僅歸納於「法律協助」服務項目，惟本項服務係屬補助性質，增列「訴訟補助」主項目，以表達此項服務之績效。 |
| A1.5 法務協助 | 協助受保護人對於案件於法律允許或不禁止之範圍內查詢或取得相關且必要之資訊或資料，或基於案件進行之需要而為之法庭活動或資料提供。 | 1. 協助受保護人查詢案號股別、案件進度等資訊。 2. 協助受保護人向有關機關取得所需之資料。 3. 於訴訟程序之必要提供司法機關與繫屬案件有關之資料。 4. 於訴訟程序中以法律賦予之身分為法庭活動之協助。 | 4. 各分會對於受保護人之法律上之協助，經常需要協助受保護人查詢取得相關且必要之資訊或資料，亦或在訴訟程序進行中提供輔助性之協助，目前僅歸納於原「法律協助」服務項目，本項服務之績效將不易區別，增列「法務協助」主項目，以表達此項服務之績效。 |
| A1.6 調查協助 | 為確保受保護人受償權益，協助向相關機關查調犯罪行為人或依法應負賠償責任人之財產狀況。 | 1. 協助受保護人向財稅相關機關查調犯罪行為人或依法應負賠償責任人之財產及所得資料。 | |
| A1.7 出具保證書 | 受保護人為向加害人起訴請求犯罪被害人保護法第 9 條第 1 項各款之損害賠償時，無資力支出假扣押擔保金且非顯無勝訴之望者，得申請出具保證書代之。 | 1. 受保護人依民事訴訟程序請求犯罪被害人保護法第 9 條第 1 項各款之損害賠償時，無資力支出假扣押擔保金且非顯無勝訴之望者，經本會審核出具保證書代替假扣押擔保金。 | |
| A2 申請 | A2.1 補償申請 | 協助受保護人依犯罪被害人保護法辦理犯罪被害補償 | 1. 申請補償因具有民事損害賠償性質，予以歸納於 |

| 服務項目 | 服務內容 | 服務方式 | 說明 |
|--------------|---|---|--|
| 補償 | 金、扶助金申請審議、覆議、暫時補償金申請程序相關事宜。 | 償金或暫時補償金。 2. 協助受保護人向高等法院或其分院檢察署提起覆議。 3. 協助受保護人向地方法院檢察署申請扶助金。 4. 協助受保護人辦理犯罪被害補償金、扶助金申請審議、覆議、暫時補償金申請之陳報補正事務。 | 「法律訴訟補償服務」面向，然申請補償為犯罪被害人保護法之主體事項，原服務項目僅以「申請補償」單項記載，為使申請補償之服務內容予以細部區分及明確化，彰顯申請補償之服務績效，將「申請補償」列為主項目。 |
| A2.2 補償訴訟 | 協助受保護人依犯罪被害人保護法提起犯罪被害補償事件行政訴訟、上訴程序相關事宜。 | 1. 協助受保護人向高等行政法院提起行政訴訟。 2. 協助受保護人向最高行政法院提起行政訴訟上訴。 3. 協助受保護人辦理補償金行政訴訟之陳報補正事務。 | 2. 依據犯罪被害人保護法，有關補償金之服務包含申請審議、覆議、訴訟、查詢及請領等事項，分別增列為子項目，以個別顯示於犯罪被害人保護法內之各項補償服務之績效。 |
| A2.3 補償查詢 | 協助受保護人瞭解補償金申請或訴訟進度，或就補償金審議或判決內容提供說明。 | 1. 協助受保護人查詢犯罪被害補償金申請或訴訟進度。 2. 協助受保護人就補償金審議或判決內容提供說明。 | |
| A2.4 補償請領 | 協助獲得補償決定之受保護人辦理補償金請領相關事宜。 | 1. 協助獲補償決定之受益人請領犯罪被害補償金。 2. 辦理信託管理補償金受益人委託 | |

| 服務項目 | | 服務內容 | 服務方式 | 說明 |
|-------------------|---------------------|--|--|--|
| | | | 請領犯罪被害補償金。 | |
| | A2.5 信託管理 | 依犯罪被害人補償審議(覆審)委員會決議信託管理補償金,並以分期或以其孳息按月支付之。 | 1. 辦理信託管理補償金分期或以其孳息按月支付。 | |
| B 急難救助保護服務 | | | | 規劃為 2 個主項目「急難救助」及「人身保護」。 |
| B1 急難救助 | B1.1 緊急資助 | 受保護人因案件致生生活困頓而情況緊急,提供金錢或物資上應急之救助或資源。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接提供受保護人緊急資助金。 2. 主動提供或募集物資、金錢提供受保護人應急所需。 3. 轉介社政或救助機構提供緊急生活救助。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 犯罪被害事件發生,被害人往往因為突發而來的事件而不知所措,也因同時須處理多項事務,造成分身乏術,本會身為犯罪被害人保護機構,有必要於犯罪被害事件上對於具急迫性或暫時性之事務規劃緊急或暫時性處遇措施,以提供更為迅速及有效之支援,規劃「急難救助保護服務」面向,再區分為攸關經濟救助支援之「急難救助」及攸關人身安全或安置之「人身保護」,以顯示本會於被害事件緊急或暫時狀況之介入服務程度。 2. 本會原服務項目「緊急資助」僅 |
| | B1.2 殯葬協助 | 協助受保護人辦理被害人死亡之出殯、埋葬等殯葬禮儀及費用補助等事宜。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 轉介至殯葬服務機構或慈善團體提供殯葬禮儀服務。 2. 轉介至殯葬服務機構或慈善團體提供殯葬費用補助。 | |

| 服務項目 | 服務內容 | 服務方式 | 說明 |
|------------|--------------|--|---|
| | | | <p>指提供緊急資助金之服務，其係對於受保護人因案件致生生活困頓而情況緊急所提供之服務方式之一，故對於「緊急資助」名稱擬擴大其意涵，服務方式除提供緊急資助金外，另增列主動提供或募集物資、金錢或轉介方式。</p> <p>3. 被害人家屬可能因辦理殯葬事務而面臨經濟的短期困境，與一般生活重建所提供資助之屬性有別，故於「急難救助」主項目下針對因案件產生之殯葬項目提供資助或資源銜接服務。</p> |
| B2 人身保護 | B2.1 安全保護 | 受保護人之生命、身體或自由有遭受侵害之虞，協助提供促進安全措施，或協調警察機關等單位實施保護措施。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 與受保護人共同擬定安全計畫並執行。 2. 協助洽請警察機關等單位實施適當之安全保護措施。 <p>1. 原服務項目「安全保護」據其性質屬於緊急性之處遇，亦攸關其人身安全，歸納於「人身保護」主項目之下。</p> |
| | B2.2 居住安置 | 受保護人因案件致生暫時無居住處所或臨時居住需求之情形，協助安置於政府、社會福利機構或安排適當短期居住 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 轉介受保護人進入政府或社會福利機構提供之安置處所。 2. 安排受保護人至適當短期居住處 <p>2. 受保護人因犯罪被害事件而有臨時無居住處所之情形，故就此緊急或暫時狀況而予以透過社政機</p> |

| 服務項目 | | 服務內容 | 服務方式 | 說明 |
|------------------------|--------------------------|---|---|--|
| | | 處所。 | 所。 3. 補助受保護人安置或短期居住期間所支出之費用。 | 關或本會予以安置或安排適當短期居住處所，原服務項目訂名為「安置收容」，惟「收容」一詞多用如遊民收容所、移民署收容所（收容非法及逾期停留之外國人）等，與受保護人臨時無居住處所之情形不同，故修正本項服務項目名稱為「居住安置」，其屬性上亦屬於對於受保護人本身之身體生命上之照顧，故歸納於「人身保護」主項目之下。 |
| C 家庭關懷重建服務 | | | | 規劃為 4 個主項目「關懷服務」、「家庭支持」、「勞動促進」及「助學服務」。 |
| C1 關 懷 服 務 | C1.1 關 懷 慰 問 | 對受保護人的情境加以關注，並予以安慰問候，以真誠的傾聽、感受、考量其利益與需求而給予反應。 | 1. 對於受保護人進行首次關懷慰問，並對於案件及家庭成員狀況予以關心及瞭解。 2. 對於受保護人的案件及家庭成員經服務處遇執行後之狀況予以續次之追蹤關心。 3. 於年節期間或特定期日對於受保 | 1. 關懷慰問及陪同照顧服務是本會對於被害人予以同理、支持、鼓勵之表達，增進被害人度過人生危難之力量。 2. 本會原本之服務主要係以「訪視慰問」、「心理輔導-關懷活動」方式表達本會對於個案之關懷，惟 |

| 服務項目 | 服務內容 | 服務方式 | 說明 |
|--------------|---|---|---|
| | | <p>護人予以關懷慰問。</p> <p>4. 主動提供或募集物資予受保護人表達關懷。</p> | <p>「訪視」及「慰問」係不同之概念，「訪視（會談）」係社會工作對於案主需求蒐集資訊之方法，不宜列為服務項目，故修正為「關懷慰問」子項目。</p> |
| C1.2 關懷活動 | <p>透過聚集受保護人的方式，並以有目的和計畫的內容表達對於受保護人的關心。</p> | <p>1. 安排或舉辦對於受保護人具團體關懷性質之活動。</p> <p>2. 因著年節或特定日期安排或舉辦對於受保護人具團體關懷性質之活動。</p> | <p>3. 「心理輔導-關懷活動」原本歸納於「心理輔導」，惟關懷活動之屬性係以活動形式對於多數個案而為之關懷，與心理諮商輔導之專業型態有別，故獨立「關懷活動」為一子項目並列於「關懷服務」主項目之下。</p> |
| C1.3 關懷陪同 | <p>對於受保護人因案件處理或進行等情事提供陪同、照顧服務，以減輕受保護人之身心負擔。</p> | <p>1. 陪同受保護人進行警詢、驗傷、相驗、調解、偵查、鑑定、審理、執行等程序。</p> <p>2. 陪同受保護人進行辦理申請、申報或登記戶籍、地籍、保險、醫療、社政、稅務等程序。</p> | <p>4. 本會對於被害人常有臨時性或短期性之服務措施，目前係依陪同之內容而歸納於該服務項目，例如：陪同出庭歸納於法律協助，惟該「陪同」之服務係「以減輕受保護人之身心負擔為目的」，並非實質介入法律事務之處理，故應於以區</p> |

| 服務項目 | 服務內容 | 服務方式 | 說明 |
|------------|--------------|---|---|
| | | | 別歸納為「關懷陪同」。 |
| C2 家庭支持 | C2.1 生活扶助 | 為協助受保護人維持其家庭生活基本功能，提供生活事務或權益事項協助，或轉介政府社政單位、民間社會福利或慈善機構、公益資源申請或取得各類社會福利資源。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 轉介至政府社政單位、民間社會福利或慈善機構、公益資源提供社會福利資源措施。 2. 主動提供或募集物資、金錢提供受保護人家庭生活所需。 3. 轉介提供臨時或短期托育（顧）服務之機構。 4. 協助受保護人辦理申請、申報或登記戶籍、地籍、保險、醫療、社政、稅務等行政事務性事項。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 犯罪被害事件對於家庭的衝擊有賴生活重建之處遇協助受保護人恢復家庭生活次序，規劃「家庭關懷重建服務」面向，提供受保護人在家庭生活、就業及就學事項上之協助，以增進受保護人生活重建之能力。 2. 本會原服務項目「社會救助」係社會救助法之專用名詞，惟本會之原社會救助之服務不限只運用社會救助法之資源或項目，原社會救助之目的係為協助受保護人生活自立，故修正服務項目名稱為「生活扶助」，以更廣泛含括協助受保護人維持其家庭生活基本功能，提供生活事務或權益事項協助等內涵。 3. 考量受保護人臨時無法照顧家中幼兒、身心障礙、無生活自理 |

| 服務項目 | 服務內容 | 服務方式 | 說明 |
|------------|--------------|--|--|
| | | | 能力之老人，於「生活扶助」子項目下增列臨時托育(顧)服務。 |
| | C2.2 生活成長 | 為促進受保護人心理健康，規劃或協助受保護人參加教育、宗教、藝文等活動。 | 1. 各分會安排受保護人參加教育、宗教、藝文等活動，目前仍歸納於「心理輔導」服務項目，惟上開活動之參加，係有益於受保護人身心健康之促進，與「心理輔導」之諮商輔導服務仍屬有別，故規劃「生活成長」子項目，以茲區別。 |
| C3 勞動促進 | C3.1 就業協助 | 對於受保護人之就業需求提供工作搜尋、就業媒合轉介、創業輔導等，以協助其充分及穩定就業。 | 1. 「就業協助」主要以媒合就業為主，「職業訓練」則是以培養就業能力為主，目前作法兩者皆歸納於「生活重建」項下，其內容尚包含就學協助在內，不易區別實際服務態樣，應予以區別為兩個子項目，此兩子項目皆為促進受保護人就業進入職場之機會，故訂有「勞動促進」主項目。 |
| | C3.2 職業訓練 | 為提高受保護人勞動參與率及增進就業、創業機會及能力，協助受保護人職業技能培訓或運用職業訓練資源。 | 1. 開辦職業訓練班隊，提供受保護人參加職業訓練。 2. 安排或協助受保護人參加職業訓練機構開辦之職業訓練課程。 3. 補助受保護人參 |

| 服務項目 | | 服務內容 | 服務方式 | 說明 |
|------------|--------------|---|---|---|
| | | | 加職業訓練所需費用。以一次為限。 | |
| C4 助學服務 | C4.1 就學資助 | 為協助在學之受保護人順利完成學業，提供就學津貼或協助學雜等費用資（補）助。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供在學受保護人就學所繳納之學雜等費用資助。 2. 提供無資力之在學受保護人在學期間之就學津貼。 3. 協助在學受保護人向政府或提供就學資（補）助之單位申請學雜等費用補助。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 目前有關就學服務主要有資助就學、就學托補助、獎學金、輔助就學課程等，目前作法上開服務皆歸納於「生活重建」項下，其內容尚包含就業服務在內，不易區別實際服務態樣，故獨立訂有「助學服務」主項目。 2. 資助就學及就學托補助皆屬對於在學之受保護人提供或協助學雜等費用及生活費用之資（補）助，屬性尚稱一致，歸納為「就學資助」子項目。 3. 補助金係對於支出費用者所提供之金錢補貼，惟生活補助金未合於此情況，其屬性上較屬津貼性質，故修正為就學津貼。 4. 獎學金部分，目前主要服務為永瑞獎學金或各分會各自結合之學生獎勵資源，因 |
| | C4.2 學習獎勵 | 為鼓勵在學之受保護人努力向學，依其學習成果或學習潛力提供或協助申請獎勵措施。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供學習成績優異之在學受保護人獎學金或獎勵品。 2. 協助受保護人向提供獎學金或獎勵品之單位申請獎勵。 | |
| | C4.3 學習培育 | 為協助在學之受保護人順利完成學業，或增進對於社會及個人的認識，培養興趣、專長及品格，提供課業學習上之輔助，或規劃具有培育目的的學習或活動。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 以個別或團體方式提供在學受保護人課業輔導或培育學習服務。 2. 安排或協助在學受保護人參加課業輔導或培育學習課程。 3. 輔導協助具專長學習潛力之在學受保護人接受專長培育訓練。 | |

| 服務項目 | | 服務內容 | 服務方式 | 說明 |
|------------------------|--------------|---|---|---|
| | | | | <p>考量獎勵並非以金錢為必要，故規劃「學習獎勵」子項目。</p> <p>5. 目前各分會多有規劃在學受保護人關於課業輔助學習及才藝學習等課程，或安排在學之受保護人參加課外學習活動，規劃「學習培育」子項目。</p> |
| D 身心照護輔導服務 | | | | <p>規劃為2個主項目「醫護服務」及「諮商輔導」。</p> |
| D1 醫 護 服 務 | D1.1 醫療協助 | 對於受保護人遭受之生理創傷，協助使用醫療資源，以促進身體機能健康之恢復。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 安排或轉介受保護人接受醫事服務機構醫療人員之診療或復建服務。 2. 補助受保護人於醫療過程中所產生之醫療費用。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 目前本會對於受有傷害被害人之照顧，有初期之醫療部分及後期之照護部分。規劃「醫護服務」之主項目，本會原有之服務項目「醫療服務」歸納於「醫護服務」主項目下。 2. 考量近年來各分會重視重傷被害人之服務，而重傷被害人之服務著重於後續照顧部分，與於醫療院所之診治有別，故規劃「照護協助」子項目，以茲區別。 3. 重傷被害人之照顧有賴於照顧者 |
| | D1.2 照護協助 | 受保護人因重傷而生活無法完全自理，協助重傷者本人取得居家服務、居家護理、居家復健、喘息服務及照護用品、輔具等資源；協助實際照顧者取得家庭照顧服務資源。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 安排或轉介長期照護機構或喘息服務機構提供受保護人照護協助。 2. 協助安排居家服務、護理或復健專業人力資源提供受保護人照護服務。 3. 提供或協助受保護人取得照護用品、輔具等資源以供受保護人使用。 | |

| 服務項目 | | 服務內容 | 服務方式 | 說明 |
|------------|--------------|--|---|---|
| | | | 4. 轉介家庭照顧者服務機構提供實際照顧者服務。 | 之協助，對於照顧者的服務應同時被重視，故於「照護協助」子項目下增列轉介家庭照顧者服務機構之服務。 |
| D2 諮商輔導 | D2.1 諮商治療 | 協助具有心理疾患、心理偏差與障礙之受保護人以具有目的性之談話或運用技術或措施增進面對與解決問題能力及促進恢復原有的正常功能。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 由臨床心理師或諮商心理師對受保護人以個別服務模式提供心理諮商或治療。 2. 由臨床心理師或諮商心理師對受保護人以家族服務模式提供心理諮商或治療。 3. 由臨床心理師或諮商心理師對受保護人以團體服務模式提供心理諮商或治療。 4. 轉介疑似罹患精神官能症、精神病或腦部心智功能不全疾病之受保護人接受醫事服務機構之精神診療服務。 5. 補助受保護人接受諮商治療或接受醫事服務機構之精神診療服務所產生之費用。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 「諮商輔導」為原服務項目之「心理輔導」，為區別諮商輔導工作之專業性，「諮商輔導」主項目下區別為「諮商治療」及「心理輔導」。 2. 「心理輔導」著重於心理問題之預防性措施，並就現況提供引導；「諮商治療」以符合心理師法資格之心理師提供專業諮商治療服務，且由於「諮商」與「治療」在實務上操作上不易直接區隔，有時亦同時進行，故合併為一子項目。 |
| | D2.2 心理輔導 | 對於受保護人可能產生之心理問題提供預防性的教育，並就現況提供引導。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 由具有輔導專業人員對受保護人提供心理輔導。 2. 由具有輔導專業人員對受保護人 | |

| 服務項目 | 服務內容 | 服務方式 | 說明 |
|------|------|--------------------|----|
| | | 以團體服務模式 提供心理輔導。 | |