

中央警察大學犯罪防治研究所
博士論文

指導教授：黃富源博士
蔡田木博士

犯罪被害家屬司法歷程經驗及復原服務之研究
-以殺人及車禍死亡案件為例

The Analysis of Restorative Criminal Justice
Resilience Service Experience of Victim Families:
The Case of Homicides and Vehicular Deaths

本論文獲得法務部司法官學院 108 年傑出碩博士犯罪防治研究論文獎

研究生：洪文玲

中華民國 108 年 07 月

謝 誌

當初會報考中央警察大學犯罪防治研究所博士班，是因為工作及生涯規劃皆遭遇瓶頸，希望自己能有不同的人生歷鍊，感謝上蒼讓我如願考上並得以轉換心境，進而接觸更專業的犯罪學及刑事政策等學術領域。在選擇研究論文題目時，陷入長考，因為，工作經驗中的被害人非死即重傷，每一個個案皆是一則則令人心痛的過程，思忖，如何協助刑事死亡案件被害家屬走過喪親之痛，同理被害家屬在司法歷程中的感受，並從司法面、社政面及心衛面等多面向修法，以建立符合犯罪被害人或家屬期待的保護制度，這是本研究想要達到的目的。

在研究的過程中，從黃老師身上，學習到認真、專業、執著及負責，尤其是黃老師一語道破「無法分享的苦果、愈陷愈深的泥沼」，指引我將所遇的問題逐項消彌；而蔡老師在指導論文過程的嚴格，亦著實讓學生成長不少，尤其是老師對「品質」的要求與堅持，讓我深深被剝了好幾層皮。其次，要感謝蔡德輝、張平吾、鄧煌發、謝文彥及周文勇等口試委員，對於本論文的用心指導，並提供寶貴意見，讓本論文更加完備，以及孫懿賢教授啟蒙、許春金教授、林健陽教授、陳玉書教授、范國勇教授、沈勝昂教授及郭佩棻助理教授等老師的指導，讓我獲益匪淺，更瞭解犯罪學相關議題及預防的重要性，進而完成博士論文。

在這五年的學習過程中，感謝班上各位同學的扶持，尤其是家維、文賢、邦乾、憶君、俊宏、薇薇、阿河及江學長等同學們，在求學過程中，您們除了忍受我不斷重覆詢問有關被害人/加害人等相關議題之外，當我被論文逼得痛苦萬分時，是您們不斷鼓勵我，讓我得以捱過去。再者，寫論文過程很艱辛，每當夜闌人靜、獨自挑燈夜戰時，常常思考人生為何需要如此辛苦，導致心情低落、挫折時，一群北大研究所的耀進、明玉、梁董、宣仁、翰林、長風等眾多好友，總會時常給予鼓勵與支持，才使得本論文得以順利完成。

最後，要感謝我最愛的家人，尤其是小助手沛芙，常被我拗整理相關資料，真的謝謝您們讓我完全沒有後顧之憂，而能全心全意投入研究，這份喜悅與您們共享之！

洪文玲 謹誌

2019/07/20

摘要

刑事死亡案件對犯罪被害家屬影響重大，被害家屬除需面對親人遇害所帶來的心理衝擊之外，尚需面對司法歷程及重新建構日常生活中衍生的各種問題；另外，對於犯罪被害事件後續所衍生的相關問題，也都需要跨領域整合服務網絡，以提供犯罪被害家屬實質之協助。本研究以次級資料分析及資料探勘等實證方式，分析 2012 至 2015 年保護機構服務之統計資料，並以質性研究方式，訪談 8 位犯罪被害家屬，最後再以政策德爾菲法調查 20 位專家，進行犯罪被害家屬復原政策之共識度分析，以瞭解犯罪被害家屬司法歷程經歷之經驗，並提供其最適當之復原服務。

本研究主要發現包含：(1)從案件類型與被害家屬特性之關聯情形分析，發現被害家屬特性中，性別、經濟、婚姻、居住地、求助時間、求助次數及結案理由等，與服務需求有顯著關聯性及差異性。(2)犯罪被害家屬在司法歷程之經驗及復原過程中，殺人案件在法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目，皆比車禍案件有較高的服務需求，其中，又以女性在法律協助的需求高於男性；低收入、中低收入戶在心理諮商及經濟扶助的服務需求，高於一般家庭。(3)司法單位相關人員在協助犯罪被害家屬的過程中，產生角色上的衝突，以致於服務內容無法符合犯罪被害家屬的期待，而導致職能上的困境。(4)目前被害保護體系缺乏司法及社政整合制度，造成犯罪被害家屬在司法歷程中遭受不同程度的二度或多度傷害。

根據研究發現，本研究提出建議如下：加強第一線員警「死亡通知」技巧之訓練、提升檢察官與犯罪被害家屬溝通之技巧、請法官給予犯罪被害家屬意見陳述之機會、社會工作者提供犯罪被害家屬分類及分級服務；提供犯罪被害家屬司法輔佐資源，以瞭解各階段司法歷程及進程序；有效監督媒體對被害案件報導，保護犯罪被害家屬隱私權及人身安全；強化被害人或家屬在司法程序的角色與定位，賦予實質參與刑事訴訟、調查證據、詰問及獨立上訴等權利；修正犯罪被

犯罪被害家屬司法歷程經驗及復原服務之研究-以殺人及車禍死亡案件為例

害補償金給付制度，以達協助犯罪被害家屬生活重建之效能。

關鍵詞：犯罪被害家屬、司法歷程、復原服務

Abstract

Criminal death cases influence victim families greatly. They suffer not only psychological impacts due to losing of family members but also face severe problems related to the lengthy criminal justice process and rebuilding their life routines. In addition, to provide victim families substantive assistance, an integrated service network involving different units is needed to handle various issues caused criminal offending. Using secondary data analysis and data mining, this study analyzed statistics maintained by protective agencies between 2012 and 2015 and interview data collected from eight victim family members. The policy Delphi method was used to gather information from 20 experts to understand the criminal justice process experienced by victim families and provide appropriate restorative services.

The main findings of this study include: (1) characteristics of victim family members such as gender, economic status, marital status, place of residence, time and frequency of help seeking, and reason of closing the case are significantly related to service demands; (2) murder cases have greater needs than traffic incidents in terms of legal assistance, psychological counseling, economic aid, and social worker help. Women were in greater need for legal assistance than men. Low and mid-low income families showed higher demands for psychological counseling and economic aid; (3) criminal justice practitioners suffered role conflict during the process of helping victim family members, causing inconsistency between services and expectations and difficulties in job performance; and (4) the current victim protection system lacks adequate integration between

justice system and social services, leading to second or multiple damages among victim family members.

Based on research findings, this study suggests that: (1) enhancing training of police officers in their skills of delivering death notices, improving prosecutors'skills of communicating with victim families, allowing victim family members an opportunity to express their thoughts in front of a judge, having social workers to offer appropriate services to victim families, and offering legal aids to victim families; (2) closely monitoring media reports on victim incidents, protecting victim family members privacy and safety; (3) strengthening the role and position of victims and their families in the process of justice and giving them the rights of participating in criminal litigation, evidence investigation, interrogation and independent appealing; and (4) revising the victim compensation system to help family members to rebuild their lives.

**Keywords:Criminal Victim Family Members; Criminal Justice
Process;Restorative Service**

目次

摘要.....	III
目次.....	VII
表次.....	IX
圖次.....	XIII
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機與目的	10
第三節 相關名詞詮釋	13
第二章 相關理論與文獻探討	15
第一節 被害人學相關理論及被害人運動發展.....	15
第二節 犯罪被害人及其家屬在司法歷程之需求.....	25
第三節 各國犯罪被害保護政策之發展.....	34
第四節 犯罪被害人特性及其身心復原之需求.....	52
第五節 文獻綜合評述	60
第三章 研究設計與實施過程	63
第一節 研究概念架構及研究流程	63
第二節 研究範圍及對象	67
第三節 研究方法與研究工具	72
第四節 資料處理方法與分析	80
第五節 研究倫理	88
第四章 犯罪被害家屬司法歷程經驗之次級資料分析.....	91
第一節 案件類型與被害家屬特性之關聯性分析.....	91
第二節 案件類型及被害家屬特性與服務狀況之差異性分析.....	104
第三節 不同案件類型及被害家屬特性與服務狀況之交互作用分析.....	132
第四節 服務需求預測分析	155

第五章 犯罪被害家屬司法及復原歷程經驗之質性分析	161
第一節 犯罪被害家屬司法歷程之經驗分析	161
第二節 犯罪被害家屬復原服務經驗之分析	186
第三節 綜合討論	192
第六章 犯罪被害家屬復原服務政策之德爾菲問卷調查分析	197
第一節 第一次德爾菲問卷調查-問卷題目研擬與確認	197
第二節 第二次德爾菲問卷調查-問卷題目修正與初步共識分析	208
第三節 犯罪被害家屬復原政策之共識程度分析	213
第七章 結論與建議	221
第一節 研究發現	221
第二節 研究建議	238
第三節 研究限制	239
第四節 未來研究方向	242
參考文獻	245
附錄一：訪談大綱	253
附錄二：參與研究同意書	255
附錄三：德爾菲法問卷	257

表次

表 1-1-1	2013 至 2017 年犯罪被害補償金申請及補償情形.....	6
表 1-1-2	各項保護服務人次統計表犯保協會.....	8
表 2-3-1	比較各國補償要件.....	48
表 2-3-2	比較各國補償對象.....	49
表 2-3-3	被害補償醫療費用、減少勞動能力及遺屬補償.....	51
表 3-2-1	2012 至 2015 年犯罪被害保護協會北區某分會被害類別樣本分布比率.....	69
表 3-2-2	訪談對象基本資料.....	71
表 3-2-3	德爾菲問卷對象一覽表.....	72
表 4-1-1	案件類型與被害家屬性別交叉列表.....	92
表 4-1-2	案件類型與被害家屬年齡層交叉列表.....	93
表 4-1-3	案件類型與被害家屬職業交叉列表.....	94
表 4-1-4	案件類型與被害家屬經濟交叉列表.....	95
表 4-1-5	案件類型與被害家屬婚姻交叉列表.....	96
表 4-1-6	案件類型與被害家屬居住地交叉列表.....	97
表 4-1-7	案件類型與被害家屬求助管道交叉列表.....	98
表 4-1-8	案件類型與被害家屬求助時間交叉列表.....	99
表 4-1-9	案件類型與被害家屬求助次數交叉列表.....	100
表 4-1-10	案件類型與被害家屬結案理由交叉列表.....	101
表 4-1-11	案件類型與被害家屬特性之關聯性分析摘要表.....	102
表 4-2-1	案件類型與服務狀況之描述性分析.....	104
表 4-2-2	案件類型與服務狀況之差異分析.....	106
表 4-2-3	被害家屬性別與服務狀況之差異分析.....	107
表 4-2-4	被害家屬年齡層與服務狀況之差異分析.....	109
表 4-2-5	被害家屬職業別與服務狀況之差異分析.....	111
表 4-2-6	被害家屬經濟狀況與服務狀況之差異分析.....	113

表 4-2-7	被害家屬婚姻狀況與服務狀況之差異分析	115
表 4-2-8	被害家屬居住地與服務狀況之差異分析	117
表 4-2-9	被害家屬求助管道與服務狀況之差異分析	119
表 4-2-10	被害家屬求助時間與服務狀況之差異分析	122
表 4-2-11	被害家屬求助次數與服務狀況之差異分析	125
表 4-2-12	被害家屬結案理由與服務狀況之差異分析	127
表 4-2-13	不同案件類型及被害家屬特性與服務狀況之差異性分析摘要表	129
表 4-3-1	案件類型及被害家屬特性(性別)與服務狀況之交互作用分析 ..	133
表 4-3-2	案件類型及被害家屬特性(年齡層)與服務狀況之交互作用分析	135
表 4-3-3	案件類型及被害家屬特性(年齡層)與服務狀況之單純主要效果考驗 摘要表.....	135
表 4-3-4	案件類型及被害家屬特性(職業別)與服務狀況之交互作用分析	137
表 4-3-5	案件類型及被害家屬特性(職業別)與服務狀況之單純主要效果考驗 摘要表.....	137
表 4-3-6	案件類型及被害家屬特性(經濟別)與服務狀況之交互作用分析	139
表 4-3-7	案件類型及被害家屬特性(經濟別)與服務狀況之單純主要效果考驗 摘要表.....	139
表 4-3-8	案件類型及被害家屬特性(居住地)與服務狀況之交互作用分析	141
表 4-3-9	案件類型及被害家屬特性(居住地)與服務狀況之單純主要效果考驗 摘要表.....	141
表 4-3-10	案件類型及被害家屬特性(婚姻別)與服務狀況之交互作用分析	143
表 4-3-11	案件類型及被害家屬特性(求助管道)與服務狀況之二因子分析	144
表 4-3-12	案件類型及被害家屬特性(求助時間)與服務狀況之交互作用分	146
表 4-3-13	案件類型及被害家屬特性(求助時間)與服務狀況之單純主要效果考 驗摘要表.....	147
表 4-3-14	案件類型及被害家屬特性(求助次數)與服務狀況之交互作用分析	149
表 4-3-15	案件類型及被害家屬特性(求助次數)與服務狀況之單純主要效果考驗 摘要表.....	149
表 4-3-16	案件類型及被害家屬特性(結案理由)與服務狀況之交互作用	

分析.....	151
表 4-3-17 案件類型及被害家屬特性(結案理由)與服務狀況之單純主要效果 考驗摘要表.....	151
表 4-3-18 不同案件類型及被害家屬特性與服務狀況之交互作用分析 摘要表.....	153
表 6-1-1 法律面向細指標(一)審判前-第 1 回合問卷概念項目統計表 ...	198
表 6-1-2 法律面向細指標(二)審判中-第 1 回合問卷概念項目統計表 ...	200
表 6-1-3 法律面向細指標(三)審判後-第 1 回合問卷概念項目統計表 ...	202
表 6-1-4 心理面向細指標-第 1 回合問卷概念項目統計表	203
表 6-1-5 社會扶助面向細指標-第 1 回合問卷概念項目統計表.....	204
表 6-1-6 法律面向(一)「審判前」指標項目平均、共識程度及修正後之指標 項目.....	205
表 6-1-7 法律面向(二)「審判中」指標項目平均、共識程度及修正後之指標 項目.....	206
表 6-1-8 法律面向(三)「審判後」指標項目平均、共識程度及修正後之指標 項目.....	207
表 6-1-9 心理面向指標項目平均、共識程度及修正後之指標項目	207
表 6-1-10 心理面向指標項目平均、共識程度及修正後之指標項目	208
表 6-2-1 法律面向細指標(一)審判前-第 2 回合問卷概念項目統計	209
表 6-2-2 法律面向細指標(二)審判中-第 2 回合問卷概念項目統計	210
表 6-2-3 法律面向細指標(三)審判後-第 1 回合問卷概念項目統計	211
表 6-2-4 心理面向細指標-第 2 回合問卷概念項目統計	212
表 6-2-5 社會扶助面向細指標-第 2 回合問卷概念項目統計	212
表 6-3-1 法律面向(一)「審判前」指標項目平均及共識程度表	213
表 6-3-2 法律面向(二)「審判中」指標項目平均及共識程度表	214
表 6-3-3 法律面向(三)「審判後」指標項目平均及共識程度表	214
表 6-3-4 「心理面向」指標項目平均及共識程度表	215
表 6-3-5 「社會扶助面向」指標項目平均及共識程度表	215
表 7-1-1 案件類型與被害家屬特性之關聯性分析摘要表	222

犯罪被害家屬司法歷程經驗及復原服務之研究-以殺人及車禍死亡案件為例

表 7-1-2 不同案件類型及被害家屬特性與服務狀況之差異性分析摘要表 224

表 7-1-3 不同案件類型及被害家屬特性與服務狀況之交互作用分析摘要表226

圖次

圖 1-1-1	台灣地區近五年車禍及殺人死亡人數統計表	2
圖 2-1-1	被害人學理論體系	17
圖 3-1-1	概念架構圖	64
圖 3-1-2	本研究之研究流程圖	66
圖 4-2-1	案件類型與服務狀況協助之估計邊緣平均數	106
圖 4-2-2	被害家屬性別與服務狀況協助之估計邊緣平均數	108
圖 4-2-3	被害年齡層與服務狀況協助之估計邊緣平均數	109
圖 4-2-4	被害家屬職業別與服務狀況協助之估計邊緣平均數	111
圖 4-2-5	被害家屬經濟狀況與服務狀況協助之估計邊緣平均數	113
圖 4-2-6	被害家屬婚姻狀況與服務狀況協助之估計邊緣平均數	115
圖 4-2-7	被害家屬居住地與服務狀況協助之估計邊緣平均數	117
圖 4-2-8	被害家屬求助管道與服務狀況協助之估計邊緣平均數	120
圖 4-2-9	被害家屬求助時間與服務狀況協助之估計邊緣平均數	122
圖 4-2-10	被害家屬求助次數與服務狀況協助之估計邊緣平均數	125
圖 4-2-11	被害家屬結案理由與服務狀況協助之估計邊緣平均	128
圖 4-3-1	案件類型及被害家屬特性(性別)與服務狀況之預估邊際平均 ..	133
圖 4-3-2	案件類型及被害家屬特性(年齡層)與服務狀況之預估邊際平均值	136
圖 4-3-3	案件類型及被害家屬特性(職業別)與服務狀況之預估邊際平均值	138
圖 4-3-4	案件類型及被害家屬特性(經濟別)與服務狀況之預估邊際平均值	140
圖 4-3-5	案件類型及被害家屬特性(居住地)與服務狀況之預估邊際平均值	142
圖 4-3-6	案件類型及被害家屬特性(婚姻別)與服務狀況之預估邊際平均值	143
圖 4-3-7	案件型類及被害家屬特性(求助管道)與服務狀況之預估邊際平均 值.....	145
圖 4-3-8	案件類型及被害家屬特性(求助時間)與服務狀況之預估邊際平均 值.....	147
圖 4-3-9	案件類型及被害家屬特性(求助次數)與服務狀況之預估邊際平均 值.....	150

圖 4-3-10	案件類型及被害家屬特性(結案理由)與服務狀況之預估邊際平均值.....	152
圖 4-4-1	分類迴歸樹預測被害者家屬服務次數.....	157
圖 4-4-2	隨機森林：受害者家屬服務次數之重要預測變數.....	158
圖 4-4-3	隨機森林：隨機森林根據分類純度之結果.....	158
圖 4-4-4	預測誤差與分類樹個數.....	159
圖 5-1-1	警察案件處理方式.....	163
圖 5-1-2	警察向家屬說明刑事案件被害過程的方式.....	165
圖 5-1-3	警察向家屬說明嫌犯訊息的方式.....	168
圖 5-1-4	警察調查犯罪事證方式.....	170
圖 5-1-5	警察案件移送地檢署方式.....	172
圖 5-1-6	警方洩露被害案情予媒體報導.....	174
圖 5-1-7	被害家屬接觸檢察官之經驗.....	177
圖 5-1-8	被害家屬接觸法官之經驗.....	179
圖 5-1-9	被害家屬安全問題.....	181
圖 5-1-10	被害證據保存.....	182
圖 5-1-11	被害家屬在司法制度的角色與地位.....	183
圖 5-1-12	被害家屬參與司法訴訟.....	185
圖 5-1-13	被害登錄制度.....	186
圖 5-2-1	被害家屬接受社福單位服務之經驗.....	187
圖 5-2-2	被害家屬接受心理輔導之經驗.....	189
圖 5-2-3	被害家屬申請犯罪被害補償金之經驗.....	190
圖 5-2-4	被害家屬生活重建之經驗.....	192
圖 5-3-1	司法人員偵查階段之作為.....	193
圖 5-3-2	媒體報導之作為.....	194
圖 5-3-3	被害人參與司法訴訟.....	194
圖 5-3-4	被害保護社政服務網絡.....	195
圖 7-1-1	犯罪被害家屬司法歷程反應與保護服務期待圖.....	235
圖 7-1-2	犯罪被害復原服務政策議題具體作為與預期目標圖.....	237

第一章 緒論

近年來刑事死亡案件受到國人高度關注，隨之對於被害人及其家屬在事件發生後所面臨的相關問題亦逐漸受到社會大眾的重視，本研究的主要目的在探討犯罪被害家屬接觸刑事司法相關單位經驗及其後續心理及生活復原歷程。本章先以緒論說明研究主題，首先是陳述現階段台灣刑事死亡案件之現況、趨勢及被害家屬面臨困境等相關問題，其次敘述本研究形成之動機與研究之目的，最後將文中重要之名詞加以解釋。

第一節 研究背景

一、殺人及車禍案件層出不窮，後續引起社會關注

根據媒體報導，車禍事故一直是造成國人傷亡的主要原因之一，依據內政部警政署統計，台灣地區近五年來，每年皆有超過 1500 人死於車禍事故。在眾多被害類別中，車禍案件被害人佔所有案件之 80%，如發生於 2012 年 4 月「葉少爺」酒駕飆速 120 公里害 3 人死亡一案，引發社會大眾重視車禍被害人權益及家屬後續輔導等相關議題，

此外，重大刑事案件也一直是受社會矚目之新聞案件，2018 年 5 月之刑事死亡案件，單月創下 13 件之多，此一現象從未有之，其中 2 則弑尊親屬案件，被害人乃平日疼愛加害人至深之母親或外婆等至親，但是，加害人不僅犯罪當時手段殘忍，而且犯後態度更是毫無悔意。另外，竟有高達 7 件案件屬於家暴、情殺，其中 2 案加害人手段兇殘至將被害人予以分屍等情節，引起社會輿論嘩然，令國人大嘆「我們社會到底怎麼了…」，並深深感受到生命因殘暴而脆弱，而加害人兇殘行徑更使得人心惶惶，日益加深國人被害恐懼感。

有鑑於此，本文研究乃以不法侵害他人生命、身體為範疇，其案件類型包括殺人、傷害、車禍、性侵、家暴、兒虐、職災及人口販運等，而其中以故意刑案件所造成的身體傷害最嚴重，對其遺屬所造成的急性創傷亦最深。而故意刑事案件之發生往往造成輿論譁然與社會恐慌。

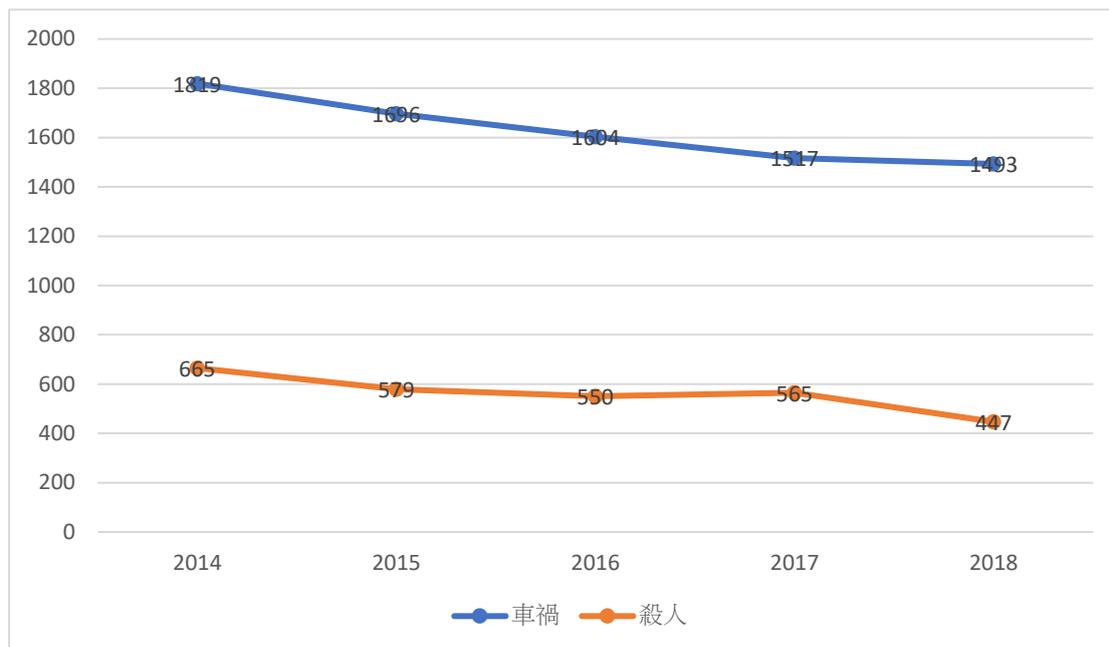


圖 1-1-1 台灣地區近五年車禍及殺人死亡人數統計表

資料來源：內政部警政署警政治安全全球資訊網(2018)

在眾多刑事案件類型中，犯罪被害死亡案件佔所有案件之 18.07%，故刑事死亡案件無非是社會矚目之新聞案件，例如發生於 2012 年 12 月 1 日，發生於台灣臺南市湯姆熊隨機殺人事、2014 年 5 月 21 日年臺北捷運隨機殺人事件、2016 年 3 月「小燈泡事件」加害人隨機殺人一案，亦喚起社會大眾關注刑事案件被害現場處理程序及家屬後續關懷等議題。

然而，過去犯罪問題多聚焦在加害者對社會安全及治安危害之負面影響。反觀，對於被害人或其家屬在刑事司法程序中之感受及心理創傷等議題的研究論述尚付之闕如。事實上，刑案犯罪被害家屬在事件發生時，對於諸如案件通知、犯罪調查、逮捕嫌犯、偵查期間、審判程序及徒刑執行等階段，研究者從實務輔導的經驗窺見被害家屬淚水中所隱含無法言語的心痛，除了讓人感到不捨外，更期盼悲劇不再重演，只是往往不斷上演悲慘事故，面對如此不友善的司法程序，除了如何避免造成被害家屬二度創傷外，仍需因應變遷社會所衍生出來的多樣化問題，試者透過理論認知和輔導技巧，促使相關重要關係人能獲得專業的陪伴與協助，實屬重要的課題。

二、犯罪被害家屬在司法歷程中，面臨諸多問題

犯罪被害人及家屬在司法歷程中，是否能感受到同理與尊重？是否因得到司法公平與正義，而獲得心理撫慰？然而，我們卻經常看到台灣社會不乏被害家屬以司法之外的手段伸張自己權利之例子，這是否意味著，我國目前司法制度未能完全滿足被害家屬真正需求，並使其必需尋求司法以外的途徑解決受到之損害？而司法程序應賦予被害家屬那些權利，才能真正回應其需求？又社福網絡應如何協助其重建生活？在在突顯刑事案情發生後，被害家屬如何徬徨、無助，急需即時協助。有鑑於此，法務部研究報告亦曾表示，犯罪被害人於案發當時，時常處於無助、混亂的狀態，特別是於警察偵訊、檢察機關相驗及偵查期間，陌生的司法程序使被害人家屬因資訊不足而深感焦慮。

再者，當刑事死亡案件發生時，媒體為滿足社會大眾「知的權利」，卻常常犧牲對加害或被害者家屬應有的尊重與隱私，並且因媒體刻意過度渲染犯罪過程，以致於看不見刑事案件犯罪被害者遺屬的真正需求。例如，媒體大肆報導兇殺案件的經過，如何砍殺？分屍？肢解？丟棄等過程，鉅細靡遺的報導對於案件本身並無益處，反而會造成社會模仿效應、恐慌感及被害家屬之二度傷害等負面影響，因此，為禁止媒體過度報導，維護被害人及其家屬的安全及隱私是非常重要的，一方面可避免犯罪被害家屬再度受到加害人的傷害，另一方面亦可避免因身分曝光而遭受外界二度傷害，具有生理、心理雙重保護作用。

因此，瞭解犯罪事件的真相對被害人及其家屬均同等重要，肇因其所引起的反應或恐懼非但是犯罪被害人本身，也會對個人和社會有所影響。故瞭解犯罪事件之真相，可以讓社會工作者知道如何妥適處理他們所受的傷害，並及時提供必要支援。

犯罪被害人或其家屬在案件處理及後續輔導等議題，過去刑事案件媒體關注的焦點，大多集中在司法制度研修或推動修復式司法成效等方面，反而對於犯罪被害人及其家屬本身的權益保護略嫌不足。因此，民間團體大聲疾呼加強犯罪被害人保護工作與相關議題，甚且草擬相關制度與法令，促使政府於此時期通過一系列被害議題保護相關法案之修正：例如 1997 年《性侵害犯罪防治法》、1998 年《強制汽車責任保險法》、《犯罪被害人保護法》及《家庭暴力防治法》、2011 年《兒童及少年福利與權益保障法》、《證人保護法》、《性騷擾防治法》、《人

口販運防治法》等，大幅提昇犯罪被害人之司法權益保障，並於被害補償、身心復原及社會資源處遇等不同階段予以協助，進一步達成保護犯罪被害家庭生活重建。並有效整合政府與民間單位力量，針對各類型犯罪被害人之需要，建構完整之保護網絡，全面推動加強犯罪被害人保護工作。

有鑑於此，政府面對國人普遍對上述社會治安問題感到不安的氛圍，研議將從治安、教育、心理健康、社會工作等各個面向建構社會安全網，讓臺灣未來的世代，生活在一個安全、沒有暴力威脅的環境中(衛生福利部網站，2018)。

刑事死亡案件乃侵害人類最嚴重法益之罪行，其犯罪行為依其犯罪情節規定處罰，並針對某種惡性重大之殺人犯罪類型科處死刑，而對於一般性之殺人行為，則採取一般刑事處罰。在此，必須注意殺人犯罪案件是否屬於重大惡性犯罪行為，為使犯罪行為確實可以按照情節輕重，進行處罰，避免法官濫用量刑裁量權，以公平的、前後一致性的、並統一的執行處罰規定，以提高處罰規定的預測可能性，在美國有導入「量刑準則或量刑基準」制度，而我國刑法第 57 條規定授權司法院訂定統一的量刑基準，分別按照犯行為情節輕重而訂定量刑基準，以供法官審判上量刑參考。以避免法官量刑時疏忽，而導致量刑不當的情形。(陳清秀 2016)

從保護被害人觀點而言，採取報復原則，要求罪責平衡，亦即罪責與處罰間之絕對平等。所處制裁處罰與其行為產生侵害他人或社會國家法益之程度，亦即所生危害結果，應維持衡平，以符合「罪責與處罰之相當性原則」。由此實現個別案件正義。被害者因刑事案件而身亡，其家屬在面對喪親的哀慟之餘，後續的法律程序也轉嫁到他們身上，因此，被認為是因犯罪行為受害的「間接被害人」(謝昕倬，2011)，因此，當刑事死亡案件發生後，犯罪被害家屬首先必需面對法律訴訟程序、心理創傷復原、經濟扶助及生活重建等相關問題，亟需國家及社會跨領域整合協助。

因此，本研究著重於犯罪被害家屬在案件發生後，司法歷程中所面臨的各項需求程度、以及社會工作者所能提供的協助，是否能符合被害家屬的期待。

三、現行法律針對犯罪被害家屬之保護，無法滿足其需求

當刑事死亡案件發生後，犯罪被害家屬希望警察能立即行動、逮捕犯罪人、

搜集證據、找到目擊證人等，亦期待刑事司法體系能夠伸張正義、查明真相、嚴懲加害人，並能得到應有的損害補償。因此，當案件進入司法程序之後，犯罪被害家屬需要司法人員提供更多有關案件處理情形、進度及後續程序，並希望相關單位能提供犯罪被害人或家屬必要的法律支援、資訊、轉介及持續性協助，並加強司法進度回報被害家屬。

其次，被害家屬由於不諳司法程序而產生相當大的恐懼與不安，因此，開庭前，如有司法類社會工作者會能協助被害家屬解說司法程序、介紹法庭環境、陪同出庭及提供情緒支持，可以讓被害家屬感受安心。此外，司法類社會工作者亦可成為檢察官與被害家屬之間的溝通橋樑，除讓檢察官瞭解被害家屬的身心狀況外，亦可使被害家屬藉此充分獲得司法偵查相關證據資訊，彼此之間共同因應交互詰問的挑戰。

再者，被害家屬渴望能提升其在訴訟程序中的地位，能有發聲的權利；期待能夠掌握目前訴訟進行的進度，並於司法程序中能夠適時表達意見、參與法庭活動，然而，在現行司法體制下，刑事案件犯罪被害人，其身分係案件的當事人，卻因公訴案件由檢察官為告訴代理人，而成為在刑事程序中被遺忘的隱形人，被害人如未自己提出告訴，則會失去程序參與權、無詰問證人、被告之權利。但是，檢察官與被害人立場難期相同，應賦予被害人或得聲請調查證據、得詰問證人及得獨立上訴等權利，希望透過被害人陪同制度、偵查中移請調解，或修復式司法等機制，滿足被害人需要。

因此，針對被害人或其家屬在現行刑事訴訟架構下，如何賦予被害家屬得直接詰問被告或證人等參與證據調查權，強化被害家屬參與司法程序權利，而非僅是沈默的當事人，實有儘速修法的必要性。

四、我國被害保護服務制度，現況尚不足

有感於長期以來的刑事政策，忽略犯罪案件被害人及家屬之權利，使其無法獲得應有的尊重與照顧，故我國於 1998 年制定《犯罪被害人保護法》，其服務宗旨為保護因他人的犯罪行為而致死亡者之遺屬或重傷者本人，並依法成立犯罪被害人保護服務機構，規定機構應辦理相關服務之業務，期透過訪視慰問被害人或及家屬，評估其需求以提供必要之處遇服務。

(一) 設置被害保護機構

我國犯罪被害人保護業務採取雙軌式保障制度，一方面由地方法院及其分院檢察署所設「犯罪被害人補償審議委員會」及高等法院及其分院檢察署所設「犯罪被害人補償覆審委員會」，補償保障犯罪被害人之「經濟」權益；二方面由犯罪被害人保護協會(以下簡稱犯保協會)協助受保護人生理、心理治療、法律協助及生活重建等保護措施(郭文東, 2008)。(目前已更名為地方檢察署)

雖然, 2009 年《犯罪被害人保護法》之修法擴大補償對象, 納入性侵害犯罪行為之被害人, 且增加精神慰撫金為補償項目, 並將犯罪被害保護對象擴至性侵害、家庭暴力與人口販運等犯罪、兒童及少年、以及大陸地區、香港、澳門與外國籍配偶或勞工等六類被害人, 並增訂法務部得設置犯罪被害人保護基金之法源依據, 然仍有缺漏未能將補償對象擴大至重大暴力犯罪被害人, 且無法一併解決資源不足、人力不足、保護層級過低及重補償輕尊嚴等困境。

表 1-1-1 2013 至 2017 年犯罪被害補償金申請及補償情形

年度	新收件數	終結件數	決定補償 件數	決定補償 人數	補償金額 (千元)
2013	1,582	1,422	512	650	243,241
2014	1,662	1,607	588	751	330,961
2015	1,741	1,430	490	588	254,860
2016	1,803	1,543	552	652	350,698
2017	2,073	1,650	710	935	496,892
合計	8,861	7,652	2,852	3,576	1,676,652

資料來源：法務部法務統計資訊網(2018)

我國於 1998 年通過並於翌年施行之《犯罪被害人保護法》，開啟犯罪被害人保護新紀元，自此除建立犯罪被害補償金制度，即針對因他人的犯罪行為而致死亡者之家屬或受重傷者，支付犯罪被害補償金、暫時補償金，以減緩被害人或其遺屬之經濟困境外，同時亦明定政府應成立犯罪被害人保護機構，協助犯罪被

害人辦理法律訴訟、緊急醫療、安全保護、心理輔導、生活重建、申請補償與社會救助等予以全方位的保護扶助，對於不幸因犯罪而受害之犯罪被害人及其家庭提供即時且必要之援助。(游明仁、林仁德，2008)。並於1999年4月1日在臺灣地區及福建金門、連江各地方法院檢察署所在地設有21個辦事處，分別置主任1人，工作人員若干人，負責執行轄區各項保護工作。

2003年12月11日各地辦事處改制為分會，成立委員會並由民間人士擔任主任委員，以廣納社會資源投入推動犯罪被害人保護工作。為發揮保護功能，協助重建犯罪被害人或其遺屬生活，總會及各分會分別招募熱心社會公益人士擔任保護志工，投入犯罪被害人保護工作行列，建立犯罪被害人保護網絡，積極推展犯罪被害人保護工作。另為擴大民眾對於犯罪被害人保護工作之參予，以彌補機構專兼任人員的不足，截至2019年為止，聘有保護志工個人或團體共1,088多人。(犯保協會網站資料，2019)。

然而，《犯罪被害人保護法》條文內容，大多偏向法制與刑事司法機構執行面的問題(黃蘭嫻，2007)，亦著重賠償遺屬順序、賠償金額等規定，但是，對於被害人或其家屬在事後的安全保護、情感支持及社會支援等方面則較為薄弱。若以「服務項目」為分析單位，犯罪被害人保護協會自2016年，總服務次數為67,002人次。從表1-1-3可知犯保協會各項服務人次，分為四大區塊，其中，以社工服務部分58.36%最高，其次為法律輔導25.16%、經濟扶助11.32%、心理服務5.16%。

在司法歷程中，犯罪被害家屬在法律資訊方面常感到被忽略，除無法立即得知司法審理進度資訊之外，面對繁縟艱澀的起訴書或判決書時，亦無單一窗口可作法律諮詢，甚至被害家屬光是申請犯罪被害補償金就飽受司法煎熬(林韡婷，2011)。因此，由表1-1-3相關統計資料顯示，犯罪被害家屬需要社會工作者服務的內容最多及廣泛，包括訪視慰問被害家屬，評估需求，提供生活重建、查詢諮商及其他服務等各種不同面向的協助，使得其能獲得及時及妥適的照護，由此可見，社會工作者對犯罪被害家屬協助之重要性。

再者，無論是實證研究發現或法令明文規定，都顯現出協助犯罪被害者或其家屬的正式支持系統的重要性，而不能單靠社會中任何一個單一機構的協助，所有社會相關體系都必需適時介入與支援，其中以警察、司法及社會工作體系最為重要(黃富源，1999;黃翠紋，2001)。為避免被害家屬四處尋求資源，被害保護

制度宜需加強連結相關被害家屬服務機構之效能，才能在司法歷程中協助陪伴家屬修復情感，其後續生活才能早日復歸正常，實為重要課題之一。

表 1-1-2 2016 年犯保協會各項保護服務人次統計表

項目		服務人次	合計 (%)
法律	法律協助	14,397	16,861 人次(25.16%)
	調查協助	2,427	
	出具保證書	31	
	安全保護	6	
心理	心理輔導	3,462	3,462 人次(5.16%)
經濟	申請補償	3,168	7,585 人次(11.32%)
	緊急資助	602	
	醫療補助	415	
	社會救助	3,400	
社工	生活重建	9,770	39,114 人次(58.36%)
	訪視慰問	14,798	
	安置收容	0	
	信託管理	2,243	
	查詢諮商	12,303	
	其他服務		
總計			67,022 人次(100.00%)

資料來源：犯保協會網站資料(2019)，由研究者整理

然而，礙於目前現行的制度及預算問題，有關補償、保護、服務及處遇等服務成效不彰，歸究其原因係社會資源不足、人力不足、犯罪被害補償金額過低、保護服務對象難以擴大、保護組織層級過低、相關司法配套普遍不足、社政機關相關跨部門連繫仍未能全面建置等，更遑論對於犯罪被害人司法權益的保障，誠屬有憾，以上這些現實面的問題，均亟待相關社政單位共同尋求解決之道。

(二)警察機關設置犯罪被害保護官

內政部警政署近年亦積極正視犯罪被害人的權益，於 2016 年 9 月，於各警察機關設置「犯罪被害保護官」，加強警察機關執行犯罪被害處置及關懷協助，

針對重大刑案及重大傷亡案件訂定「刑案處理作業程序」、「犯罪被害關懷協助資訊卡」，透過保護官通報、轉介犯保協會，試從刑案現場處理、被害人傷亡處置及後續關懷協助等不同面向，整合為一標準作業流程，即時保障被害家屬權益，並秉持同理心及尊重之態度，對被害人感受與需求有所理解，建構「以被害人為中心」的社會安全網絡施政重點，希望透過警察機關、檢察機關及犯保協會協助，提供被害人整合式服務，避免被害人重複敘述及求助無門之狀況，以彰顯政府對被害人保護之重視。

目前「犯罪被害保護官」制度之實行，係由刑事偵查人員兼任，協助重大刑事案件、重大社會矚目案件之被害家屬，規劃從刑案發生初期至被害家屬回歸正常生活的保護服務。為落實犯罪被害保護制度，檢討、整合警察機關現行相關作業程序，針對命案、重傷害等重大刑案，研訂以保護犯罪被害人為中心之「刑案處理作業程序」，實施作為重點包括：刑案現場處理、被害人傷亡處置及關懷慰問、後續協助服務等項目(林采頻，2018)。本制度立意良好，希望能針對被害家屬在司法歷程的需求，提供後續關懷慰問及生活重建等多面向的一站式服務，為能讓此制度更加完善且提高被害家屬接受服務意願及信任度，希望能再加強整合檢察官、警察機關及保護服務機構三方之作業流程，以提供對犯罪被害者及家屬更完善的整合式服務，避免被害家屬重複敘述及求助無門的狀況。

然而，當警察是犯罪被害人最先接觸的司法人員之一，被害家屬希望警察能在第一時間立即處理案件，以同理心對待被害家屬，並提供相關案情描述、調查犯罪證據並進而逮捕嫌犯，最後，能返還被害人財產損失而回復正義。因此，警察對於現場處理、偵查工作及回報案件進度，則扮演著相當重要的角色；亦即警察在整個刑事司法歷程中，是支援被害家屬的主要資訊提供者。換言之，對於被害家屬的支援網絡，特別是警察的支援系統，是非常迫切需要，因此，是否設置犯罪被害保護官，就能回應被害家屬的需求，便顯得十分重要。

五、被害保護相關議題研究之必要性

每當有重大刑事死亡事件發生時，各新聞媒體爭相報導，例如發生於 2012 年 12 月 1 日，曾姓嫌犯在台南市湯姆熊遊藝場內，誘騙方姓小弟到廁所以折疊刀割喉致死，曾嫌在落網後嗆聲：「殺一、兩個人不會判死刑！」(蘋果日報 2014

年10月07日登載)；2014年05月21日，臺北捷運板南線列車在行經龍山寺到板橋江子翠站間，遭到東海大學學生鄭捷持刀隨機砍殺乘客，造成4人不幸身亡，20多人輕重傷案件，一度造成社會大眾搭乘公共運輸心理恐慌；另2015年05月29日，台北市北投區文化國小遭到龔姓嫌犯闖入並隨機挑選小二女童下手割喉，當時29歲的龔嫌落網後表示：「因為連4個月找不到工作，所以生氣想殺人」(中時電子報2015年5月29日登載)。以上令人震驚新聞在媒體報導過後，犯罪被害家屬後續如何獨自面對司法程序、心理復原及生活重建等過程卻甚少關注，尤其是被害家屬在案發後首先面對的對象係司法人員，其卻常因本身勤務繁重或本職學能欠缺，在刑事案件處理程序中忽略被害家屬之感受，恐易造成其二度傷害外，亦衍生對國家司法制度之不信任感。綜上原因，相當程度引發社會大眾日益重視犯罪被害人訴訟權益及推動以犯罪被害人為中心之刑事案件受理程序。

然而，司法機關對於犯罪被害人及其家屬之保護扮演著極為重要的角色，其對於犯罪被害人或其家屬的援助職責即不容推諉，如何提出符合犯罪被害人及其家屬需求的司法程序，實乃當前政府相關單位應該正視之問題，因此，如何研修以建構犯罪被害人為中心之司法程序及復原服務制度。故，乃本研究為探討刑事案件被害家屬在司法歷程之經驗與感受，以供研修相關被害保護政策之參考。

第二節 研究動機與目的

犯罪被害人及其家屬最需要政府提供的服務協助項目，以訴訟法律協助最需要、其次經濟救助、心理輔導、就業輔導、醫療復健，其他保護協助等，冀此，被害人保護工作涉及司法、醫療、心理及社福等單位權責，共同建構被害保護網絡之則顯得極為重要。

一、研究動機

(一)刑事死亡案件，被害家屬面臨問題多

當有刑事死亡案件發生時，對犯罪被害人本人或其家屬之身體、生命、精神及經濟等方面均造成難以彌補之影響，刑事死亡案件之犯罪被害人或其家屬除需面對冗長的訴訟程序外，對於民事求償之路亦更加艱辛。實務上，加害人擅長以案發當時有精神障礙為理由規避刑責、主張無資力賠償或在第一時間迅速脫產，造成犯罪被害人或其家屬求償無門而心生怨懟。因此，在1998年通過並於翌年

施行之《犯罪被害人保護法》，即針對因他人的犯罪行為而致死亡者之家屬或受重傷者，支付犯罪被害補償金、暫時補償金，並成立犯罪被害人保護機構，協助犯罪被害人辦理法律訴訟、緊急醫療、安全保護、心理輔導、生活重建、申請補償與社會救助等扶助事務，對於不幸因犯罪而受害之犯罪被害人及其家庭提供即時且必要之援助，以貫徹國家照顧犯罪被害人理念與社會福利國原則之立法宗旨。

有鑑於此，民間團體大力倡導加強犯罪被害人保護工作與婦幼保護相關議題，甚且草擬相關制度與法令，促使政府於此時期通過一系列被害議題保護相關法案之修正，例如 1997 年《性侵害犯罪防治法》、1998 年《強制汽車責任保險法》、《犯罪被害人保護法》及《家庭暴力防治法》等，大幅提昇犯罪被害人之司法權益保障，並於被害賠償、身心復原及社會資源處遇等不同階段予以協助，進一步達成保護犯罪被害家庭生活重建。

然而，《犯罪被害人保護法》自 1998 年施行至今，檢討對於犯罪被害人之保護尚缺周延。因此，曾先後於 2002、2009 年二度修法，擴大犯罪被害補償金對象從原先因犯罪行為被害而死亡之遺屬或受重傷者本人擴及性侵害被害人，而機構服務對象亦擴及性侵、家暴、兒虐、人口販運、勞力剝削及性剝削等被害案件。另，鑑於此類被害案件，被害人雖非達刑法第 10 條所規定之重傷程度，但其心理創害遠大於身體上所承受之傷害，故亦納入保護服務對象之一。又因應「公民與政治權利國際公約」及「經濟社會文化權利國際公約」（簡稱兩公約），增訂只要在本國（排除港澳地區）遇害之外國人亦可受該法之保護與協助。再者，立法院於 2013 年 4 月 30 日，通過《犯罪被害人保護法》第三條修正案，明定中華民國國民在境外因他人之故意行為被害，於 2011 年 12 月 9 日以後死亡者，其家屬可申請二十萬元的扶助金。該條款得名於 2012 年東京台灣女留學生命案遇害女學生林芷滢的日文名字，並由其家屬推動修法「百合條款」（自由時報 2013 年 4 月 30 日登載）。本條款乃考量國人在國外受保護程度不足，衡此再度修法增訂本國人至國外經商、旅遊、唸書而遇害者亦得申請犯罪被害扶助金。擬以擴大服務對象、場域及補償金申請項目等不同面向，落實全方位被害保護服務。

當犯罪被害死亡事件發生後，犯罪被害家屬首先必需面對法律訴訟程序、心理創傷復原、經濟扶助及生活重建等相關問題，尚亟需國家及社會跨領域整合協

助。因此，本研究著重於犯罪受害者與其家屬在案件發生後所面臨的各項服務需求，並且研究不同案件類型、被害家屬特性、家庭結構、經濟程度等因素，是否影響服務成效。此外，因台灣詐騙案件日益猖獗，亦造成民眾自我防衛強，常婉拒社福機構的主動協助，或受害者家屬可能因本身經濟因素而影響和解比例等，綜觀以上種種因素皆有可能造成服務成效的差異。

(二)政府逐漸重視被害人保護之相關議題

2018年5月司法改革國是會議籌委會召開最後一次籌備委員會時公布，司改國是會議原定分組會議分為5組，包括「建立保護被害人與弱勢者的司法」、「建立全民信賴、公正專業的司法」、「建立權責相符、高效率的司法」、「建立參與、透明、親近的司法」、以及「建立維護社會安全的司法」。其中有關「保護被害人與弱勢者的司法」議題，希望能集社會各界賢達之意見，朝修法方向以提升犯罪被害人在訴訟程序中的地位，期使被害人或其家屬能夠明瞭訴訟的進行，並於程序中能夠適時表達意見、參與法庭活動等權益(總統府司法改革國是會議,2018)。本事件需思考二個面向，其一、如何避免被害人在司法程序中遭受二度傷害，其二、如何確保被害人在訴訟程序中有參與權，並思索修法以被害人為中心的可行性及適切性，確實都是值得加以進一步省思。

再者，當車禍、地震、被傷害或性侵害等重大事件，面對親人意外驟逝或目睹被害慘狀，因其相當突然卻易造成強而有力的主觀反應，使得當事人感到強烈害怕、無助、驚恐，造成急性心理壓力及悲傷，而罹患「創傷壓力症候群」(Post-traumatic stress disorder, 簡稱 PTSD)，迫切需要社會相關支持系統介入協助。因此，對於犯罪被害人之保護工作，雖以支付犯罪被害補償金、和解或賠償為主，惟金錢補償並非被害人或其遺屬唯一所需，其在精神、心理或生活重建等各方面亦需仰賴社會資源支持，這是被害人保護服務工作之一。冀此，本研究目的乃為探討犯罪被害家屬之特性、需求及後續服務之相關性。

二、 研究目的

由於本研究關注焦點為刑事死亡案件被害家屬在司法歷程之經驗，及後續復原服務需求之研究。因此，以刑事死亡案件被害家屬為研究主體，進行深度訪談，並輔以犯罪被害保護官、檢察官、法官、律師、心理師及社會工作者等之觀點，

整合目前相關司法制度之分析，探討目前整體被害保護措施，歸納刑事死亡案件被害家屬之需求，以提供改進之策略。

根據上述研究背景及動機，本研究目的臚列如下：

- (一)蒐集 2012 至 2015 年保護機構服務之殺人與車禍案件資料，分析案件類型與被害家屬特性及服務狀況之關聯情形，並歸納殺人與車禍案件被害家屬之服務需求。
- (二)透過被害家屬質性訪談，瞭解犯罪被害家屬在司法歷程之經驗及復原過程。
- (三)根據上述資料，由被害家屬立場，探討司法單位相關人員在司法歷程中協助犯罪被害家屬之狀況與困境。
- (四)根據前述研究發現，研提修正被害保護相關法制，俾施以有效協助被害家屬復原服務之政策。

第三節 相關名詞詮釋

一、刑事案件

普通殺人罪（刑法第 271 條）殺人者，處死刑、無期徒刑或 10 年以上有期徒刑。前項之未遂犯罰之。預備犯殺人罪者，處 2 年以下有期徒刑。所謂普通殺人罪係指因故意不法殺害他人之生命而成立。本研究所謂刑事案件係指犯下刑法殺人罪經法院判有徒刑之有生命之自然人，其出生之開始實務上採獨立呼吸說。

二、車禍死亡案件

道路交通事故處理辦法第 2 條，道路交通事故，指車輛、動力機械或大眾捷運系統車輛在道路上行駛，致有人受傷或死亡，或致車輛、動力機械、大眾捷運系統車輛、財物損壞之事故。本研究所謂車禍死亡案件，係指道路交通事故導致被害人死亡的交通事故案件。

三、犯罪被害家屬

依據犯罪被害人保護法規定，所謂犯罪被害家屬，係指「因犯罪行為被害而死亡者之家屬」，而家屬乃為父母、配偶、子女、祖父母、孫子女及兄弟姐妹等人。本研究基於研究限制，乃以殺人及車禍死亡之犯罪被害家屬為研究對象。

四、司法歷程

所謂司法歷程，意指犯罪被害家屬在經歷刑事案件之司法程序，亦簡稱為司法程序，本研究主要關注在「偵查階段」及「審判階段」：

- (一)「偵查階段」：包括被害家屬歷經之報案 / 受理案件階段/ 指證階段、訊前訪視評估階段、筆錄製作階段及地檢署偵查庭階段之經驗與過程。
- (二)「審判階段」：包括被害家屬歷經之三級法院所之進行調查庭、辯論庭（含交互詰問程序）及宣判庭之經驗與過程。

五、復原服務

當犯罪被害家屬在於刑事死亡案件發生之後，往往需經歷親人被害死亡事件的衝擊、重新適應與生活重建等階段，其過程之總和即為復原歷程。每位犯罪被害家屬因司法程序不同，其所之面對包含法律、心理、經濟及社會扶助之過程及期間皆不同，因此，從刑被害事件開始到回復正常生活的這段時期，需要社會工作者提供被害家屬相關問題諮詢及社會資源協助，以及提供相關服務網絡資訊。

因此，本研究所謂之復原服務意指，為有效完成法律、心理、經濟及社會扶助等犯罪被害人或家屬復歸服務，社會工作者常需扮演不同角色，採取不同處遇，並與被害家屬建立信任關係，以個案為服務導向，並在服務過程中，將犯罪被害家屬的問題放在社會、司法及政治脈絡之下，激發被害家屬解決問題的潛能，評估犯罪被害家屬問題及提供社會資源網絡與服務，使其能承受司法歷程所經歷的痛苦並重建其生活。

第二章 相關理論與文獻探討

為探討犯罪被害保護制度及被害復原相關理論基礎及實證研究，本章區分為五節分別敘明之，第一節係被害人學相關理論及被害人運動發展脈絡，第二節探討犯罪被害人及其家屬在司法歷程之需求，第三節瞭解各國犯罪被害保護政策之發展；進而於第四節剖析犯罪被害人特性及其復原服務之需求等相關問題，最後，藉由犯罪被害家屬之需求引導相關配套司法及社會救助體系，並在第五節文獻綜合評述之。期能對於犯罪被害家屬在司法歷程之經驗與復原服務及後續生活重建有更進一步之瞭解，亦作為本研究建立研究架構及驗證研究結果之依據。

第一節 被害人學相關理論及被害人運動發展

自 1950 年代起，世界各國開始意識到犯罪被害議題及保護政策之重要性，於是紛紛發展出被害人相關理論，並積極推動被害人相關權益運動，本節從理論層面探究犯罪被害人角色變遷及其權益運動發展的脈絡，以下論述之。

一、犯罪被害人角色的變遷

美國學者 Doerner & Lab 曾指出：「以往對於犯罪的了解，在傳統犯罪學的研究中，多半集中在對犯罪人的研究上」(Doerner & Lab, 1998)。檢視犯罪學理論和犯罪學家的研究，發現對於犯罪人的興趣，總大於犯罪被害人，包括探討研究加害人的特性、動機、行為及後續教化處遇等等。

因此，在探討被害人學理論的發展脈絡之前，需先瞭解犯罪被害人在司法程序中角色之沿革，依其所處的角色及其所擁有之權利，可略分為以下三階段(張平吾，2012)：

(一)刑罰執行者角色

從古代至中世紀，人類社會處於原始生態時，由部落的首長或共同成員主持正義，當被害問題無法解決時，則訴諸於以眼還眼，以牙還牙的暴力循環模式，故此時期，被害人及其家屬擁有很大的刑罰懲罰權利，可以直接追究加害者的責任，採取直接報復的方式，予以嚴厲懲罰，並要求相當之賠償。因此，此時期的被害人或其家屬扮演刑罰執行者的角色，位於刑事司法中的核心地位，故此時期

稱為「被害人黃金時期」。

(二)刑罰隱形者角色

中世紀至近代為止，刑事司法制度已逐漸建立完成，隨著社會的發展及國家法制化的演進，已逐漸將刑罰司法權轉移至國家權利，反觀，犯罪被害人已不再是刑罰的執行者，因為，此時期的刑事訴訟制度認為，犯罪行為不單單是侵害被害人的法益，亦是侵害整個社會及國家的法益問題，因此，當國家擁有刑罰執行權利時，對於加害人的定刑與量刑其考慮的因素就愈來愈廣泛，包括：刑罰威嚇性、教化性、再犯率、復歸社會等因素，而犯罪被害人或其家屬，是否因此而獲得心理的滿足及適當損害賠償，似乎不再是犯罪案件考量的重點，此時期的犯罪被害人或其家屬在司法制度的角色，逐漸成為刑罰隱形者的角色。

(三)刑罰重新重視的角色

當犯罪被害人及家屬長期遭受司法制度漠視其權利及感受，遂逐漸引起世人的反思，是否一味追求被告或犯罪者人權的同時，卻忽略犯罪被害人及其家屬心理創傷及損害賠償呢？目前現行的刑事訴訟程序，漠視犯罪被害人及其家屬在司法程序中應有的參與權利？於是，在二次世界大戰之後，西方執法人員發起「恢復法律及秩序」運動，批評傳統刑事司法體系對於犯罪被害者及其家屬的司法權利漠不關心(karmen, 1989)。

有鑑於此，刑事政策開始導入相關犯罪被害保護議題，例如，設置犯罪被害人補償制度及成立犯罪被害人之相關支援組織，並逐漸重視犯罪被害人在司法程序中權益之保護，亦在犯罪加害者處遇階段導入被害人之主觀感受，以彰顯犯罪被害人在司法程序中的角色與地位。

二、被害者學理論發展

隨著時代的演進，犯罪問題日趨多元，犯罪學家的觀點已有改變，在 1960 年代左右，相關犯罪被害人實證研究報告以及國際組織鼓吹之下，被害者學研究逐漸受到各國之重視，1980 年代之後，甚至提出許多被害者學理論，如生活型態暴露理論、日常活動理論及被害者引發理論等，使得司法體系重新反思，如何提升犯罪被害者及其家屬在司法程序中的角色與地位，並加強犯罪被害人的人權保障。

黃富源(2002)歸納近年來以受害者為中心的犯罪學或受害者學理論，將其分為兩個主要理論體系(如圖 2-1-1)

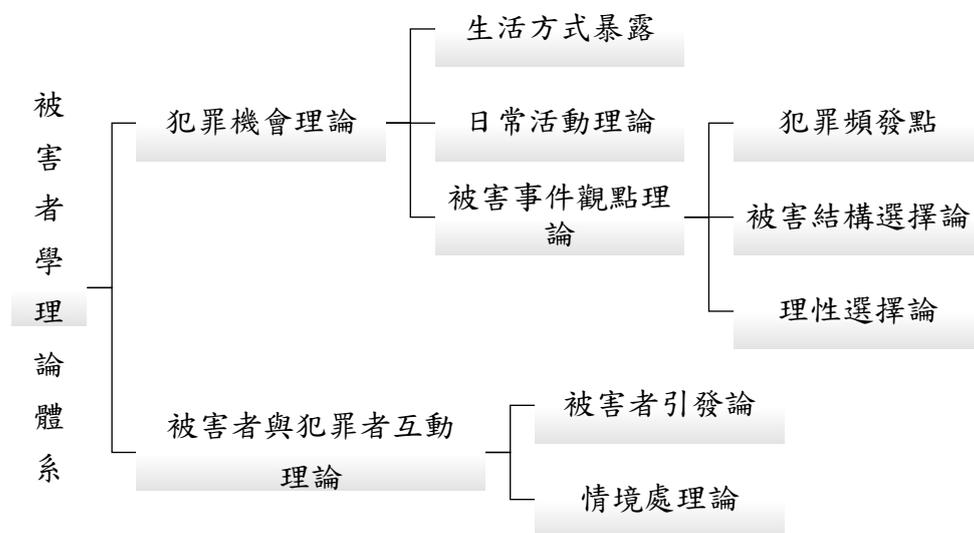


圖 2-1-1 受害者學理論體系

(資料來源:受害者學理論的再建構, 黃富源, 2002)

歸納近年來以受害者為中心的犯罪學或受害者學理論，將其分成兩個主要的理論體系：

(一) 犯罪機會理論

犯罪的發生，除了犯罪加害者之外，尚需犯罪機會，這種邏輯運用在受害者研究上，意圖去解釋，為什麼有些人會利用犯罪機會從事犯罪行為？以「機率 (opportunity) 為基本觀念的理論，從犯罪加害者的機會和犯罪意圖的角度，瞭解被害事件時間性和空間性上的分布，這派理論主張：被害者和潛在被害者，提供犯罪人犯罪機會的行為，是犯罪被害程式中一個不可或缺的部分。

(二) 受害者與犯罪者互動理論

以被害者和犯罪者之間的互動為關心焦點的理論，瞭解犯罪被害者和犯罪加害人間為何互動？如何互動？以及在社會網絡中，犯罪對兩者的影響。這派理論主張：被害者在他們所涉及的犯罪裡，並非只是被動的參與者，甚至有時被害者才是犯罪事件主要發動者，此一假設，徹底改變傳統犯罪學對「犯罪加害者的犯罪行為，只不過是其自身意圖的一種違反法律的表達」的主流觀點 (Doerner & Lab, 1998, Kennedy & Sacco, 1998)。

小結：

從犯罪被害人角色的變遷，可以發現犯罪被害者在刑事訴訟程序的地位，由主角淪為配角、再漸漸重拾其權利，而其懲罰權利的主導權，漸漸被國家所取代，再慢慢使犯罪被害人有訴訟參與權，但，距離真正落實犯罪被害人在司法上的平等權，尚有一段很長的路要努力。

再者，依據被害人學相關理論的發展，犯罪事件的發生，需考慮犯罪者及被害人之間的互動關係，再加上機會因子，進而導致犯罪被害案件的發生，因此，如何預防犯罪被害事件的發生，需控制相關因子，減少犯罪者能從事犯罪的機率，以防止被害案件的發生。

三、被害人運動演進

自 1970 年代以後，隨著被害人學相關理論的興起，以及對於婦幼權益議題的關注，世界各地對於犯罪被害人的相關保護運動逐漸重視，並因而制定相關被害人保護政策，進而影響各國修正刑事司法制度及增加被害保護措施之運作。此時，犯罪被害保護運動，相較 60 年代初期對犯罪嫌疑人個人權利的保護，轉而傾向對於犯罪者採取較為嚴格的控制取向，以保障被害人生命與身體權利，希望建立以被害人為核心的刑事司法體系，使被害人對定罪、量刑、審前保釋及假釋等更具影響力(Karmen, 1989)。

首先，紐西蘭於 1963 年通過世界上第一部被害人補償法，此後，英國、澳洲、美洲及加拿大部分省亦陸續頒布相關法令，藉此保護及協助被害人及其家屬(Doerner & Lab, 2002)，以下分別以美國及我國被害人運動源起，論述被害人運動的源起。

(一)美國被害人運動源起

美國在過去 50 年，被害人權益運動達成許多成果，在 1965 年美國加州通過針對犯罪被害人補償權益保障的法律(Young, 1991)，從此，有關被害人權益保障的政府法令規章在各州獲得通過(Walker, 1994)。聯邦政府則於 1984 年通過《犯罪被害人法》，並由罰款、罰金及沒收財產等收入成立基金，提供聯邦、州和地方的被害人援助項目及補償方案(黃富源、張平吾，2008)。多數的州立法機構和司法部門，建立被害人補償制度和通過准許被害人在審判庭時可以使用「被

害震撼證詞 (victim impact statement)」的規定 (Young, 1991)，這讓被害人有機會能夠陳述其遭遇及所經歷的感受，更有某些州立法通過「被害人權法案」。例如，威斯康辛州，即是在 1980 年成為美國第一個通過「被害人權法案」的州 (Weed, 1995)，至此則是大大提昇被害人權利。

1981 年，美國政府設立犯罪被害人權益專案小組，更增進被害人權益，並通過各項重要保護犯罪被害人權益法律 (Weed, 1995)。而其中有一項最重要的建議，即是使得犯罪被害人權益能夠入憲，這項重大建議獲得美國國會立法程序通過 (Elias, 1993)。另，在同一年國家被害人和證人保護法 (the National Victim and Witness Protection Act) 亦獲得通過，此項法案正可提供美國聯邦各州政府訂定相關犯罪被害人保護法案的藍本。在 1983 年以後，犯罪被害人法案 (the victims of Crime Act) 通過，規定州政府設置犯罪被害人補償制度，並有專責單位的人員編制與預算，因此，美國犯罪被害人在經濟上能夠接受國家的補償，得到正式法源依據 (Elias, 1993)。

美國在財政部成立「犯罪被害人保護基金」，屬公設性質，透過犯罪被害人對策局 (Office for Victims of Crime, 簡稱 OVC) 將基金分配給各州，支援被害人保護、犯罪預防方案、各州補償計畫、訓練和法律協助、補助金，並對國內、外國家級的研究計畫或事業，提供相關獎助，開啟犯罪被害人支援多面向服務 (犯罪被害人保護政策體檢報告，2012)。

(二) 我國被害人運動源起

台灣開始重視犯罪被害人保護議題，主要源自婦女團體所發起各項保護運動，尤其是受性侵害的婦女保護團體；在許多熱心積極的婦女團體大力奔走之下，推動相關婦女保護措施的立法，例如《兒童及少年性交易防制條例》、《性侵害犯罪防治法》、《家庭暴力防治法》、《犯罪被害人保護法》等。

台灣相關福利法規中，兒童福利是最早受到重視，1973 年立法通過《兒童福利法》，始得兒童福利予以制度化發展。而少年福利則至 1989 年才正式立法，對於未滿 18 歲少年之保護與支持有較明確之指導方針與政策規章。其後，1995 年《兒童及少年性交易防制條例》，該條例於 2015 年廢止，並修正正名《兒童及少年性剝削防制條例》、1998 年《家庭暴力防治法》立法通過，提供兒童或少年更周全之保護，1999 年 11 月 20 日正式成立兒童局，是第一個中央兒童福利專

責機關，使得我國兒童福利的行政制度邁入新紀元。再者，2011年11月30日年通過《兒童及少年福利與權益保障法》，對於兒童及少年的保護更上一層樓，相關之福利制度與規章更加周延。

1993年發生鄧○雯殺夫案，引起社會大眾重視家庭婚姻暴力問題，婦女團體更積極推動《民法親屬編》、《性侵害防治法》及《家庭暴力防治法》等相關法律之修訂。1996年11月30日，婦運工作者民進黨婦女發展部主任彭○如，疑遭計程車司機性侵犯並砍殺身亡，造成社會輿論譁然，促使政府開始重視視性侵害案件猖獗，以及婦女在公共空間安全性的問題，進而於1996年12月31日立法通過《性侵害犯罪防治法》與刑法妨害性自主罪章節的修正。

為防治性侵害犯罪事件及保護被害人權益，自1997年1月22日公布施行《性侵害犯罪防治法》後，在各地方政府設置家暴與性侵害防治中心，專責辦理性侵害保護工作，並結合司法、警政、醫療、社政、教育等領域，成立跨專業的協調及整合機制，以推動維護被害人司法權益、加強性侵害犯罪偵查工作、建立性侵害犯罪加害人監所強制治療輔導及社區處遇計畫、落實性侵害被害人保護協助及強化性侵害防治教育宣導等業務。

1998年我國通過《犯罪被害人保護法》，其宗旨是為服務因他人犯罪行為而致重傷或死亡者的遺屬，為有效整合政府各機關力量，針對各類型犯罪被害人之需要，建構完整之保護網絡，全面推動加強犯罪被害人保護工作，1998年行政院核定「加強犯罪被害人保護方案」，強化有關救援協助、安全保護、補償損失、協助訴訟、教育宣導及其他相關具體措施；並且設立「重大犯罪被害人申訴窗口」，受理重大犯罪被害人之申訴，妥速處理，維護被害人權益。政府各單位及檢調、警政當局均致力於研擬各種宣導保護被害者政策，目的在於減少犯罪被害機會，藉由強化民眾自保意識，進而使得犯罪案件下降。

分析我國近幾年內所發生的重大殺人案件相關加害人之背景，不論是隨機殺人亦或家庭暴力事件，其成因大部分與貧窮、失業、藥酒癮、精神疾病、社會排除(social exclusion)、疏離(alienation)、暴力行為、家庭或婚姻破裂等因素息息相關，而且彼此之間的交互影響甚或多重問題同時存在(衛福部官網,2018)。參考各國相關措施，透過政府、醫療處所與民眾通報，共同建立社會安全防護機制，並宣導安全保護教育、辦理相關親職講習課程，培養相關輔導措施因應，並

加強跨部門之心衛、社政、醫療、教育及警政聯繫機制，並建制通報網絡，強化保護效能。

小結：

探討被害者運動的興起之因素，除了被害者學理論的推波助瀾之外，另一原因，可能是對犯罪者的研究已達極致，促使學者們反思，亦需關注犯罪案件的對造-被害人相關權利議題，並隨著二次大戰之後，對於人權觀念的高漲，引發被害者運動的多樣性發展，再加上婦女運動、民權運動、兒少保護等運動的蓬勃發展，進而促使社會大眾對於犯罪被害人權益的支持及司法上革新思維。

四、被害者運動反思

被害者權益運動發展，對於犯罪被害人或其遺屬在刑事司法體系之權益是有所幫助，但是，在發展過程中仍有許多不同聲音以致衍生歧見。被害者學者Fattah指出被害者權益運動發展所產生的副作用，比檢討刑事司法政策及被害者權益運動發展更為重要(Doerner & Lab, 1998; Kennedy & Sacco, 1998)。

(一)趨嚴刑事政策

自 1970 年代開始，人們開始意識到被害者權益愈來愈重要，對於堅信對加害人不正當的輕判與寬恕，才是縱容犯罪的源頭 (Kaminer, 1995)，而且是輕忽被害者的訴求。然而，這種保護被害者理念的實踐，逐漸在修改某些法律的過程中，甚至以加重處罰犯罪加害者為主，而非真正關心被害者權益，而且對於被害者的關注仍只偏重在如何協助被害人生活復原或取得相當賠償或補償的制度，換言之，這些修法的重點仍將是處罰加害者，而非真正關注被害者權益法案，此措施仍將無法有效遏制犯罪加害人再犯的可能性。例如，目前的酒駕重罰政策，對於酒駕肇事應從犯罪問題轉為社會政策問題，而非單純將酒駕者重罰警世就能遏止，亦非修法就能將酒駕肇事問題完全解決，而且依目前監所教化功能、酒駕者原生家庭的經濟問題及國人尊重生命觀念再教育…等，皆需相關社政單位的配套措施，輔以心理、社工及醫療等單位跨部會整合，建構一套完善的預防政策，才能共同有效防制酒駕悲劇再度發生。

每當重大犯罪問題的發生，總會迫使行政及司法機關採取較嚴厲的刑罰手段，執政當局總以為重懲犯罪者當成是保護被害者權益，這其實是誤解司法正義的本

質。另，為懲處犯罪者，將其加重罰款或關入監獄，直接影響到刑事司法中針對犯罪加害者教化改過的各種設計與制度，如果，國家以為將重懲加害者當作保護被害人政策的消長，視為一種零和的過程，將使得法律所設計人權保障之比例原則受到失衡，那將不是單指對犯罪者權益的剝奪，而是全體公民基本人權的損失。再者，過度對犯罪加害者的處罰，將會使得刑事政策犯罪預防的重要性轉移到次要的地位，以迎合社會對重大案件犯罪者憤怒的投射效應，並且讓刑事司法體系成為報復犯罪的工具，如此一來，將影響到刑事司法體系其原本應有的犯罪預防及教化功能。

然而，這種理念的實踐，在修改某些法律條文的過程中，經常是加重處罰犯罪加害者，而不是真正以被害人權益為主，大部分只偏重在如何協助被害人康復或取得補償的制度。換言之，這些法律將處罰加害者視為中心，而取代被害人權益法案，但卻本末倒置應以被害人權益為重點的理念 (Kennedy & Sacco, 1998)。

重大犯罪問題的發生，常會迫使司法機關採取較嚴厲的刑罰手段，學者以「犯罪者權益」的減少來當做是「被害人權益」的增加，是誤解法律正義的本質 (Weed, 1995)。另為限制犯罪者的權益，直接影響到刑事司法中針對犯罪加害人權益的各種設計與制度，如果，社會將被害人權益和犯罪者權益之間的消長，將使得有關人權保障的法律設計受到損害時，那將不是單指對犯罪者權益的剝奪，而是全體公民基本人權的損失 (Elias, 1993)。

另外，亦有學者評論過度重視被害人權益的趨勢，及過度對犯罪加害者的處罰，將會使得刑事政策犯罪預防的重要性轉移到次要的地位，而所謂正義的判決並公諸於世，以迎合社會對犯罪者憤怒的世俗價值，而刑事司法體系成為報復犯罪組織，如此一來，將影響到刑事司法體系原本所具有的犯罪預防的功能 (Anderson, 1995)。為遏止重大犯罪事件頻傳，刑事政策大幅提高刑責或罰鍰乙事，對於亂世用重罰之措施，雖然，對於影響預防再度發生重大犯罪被害事件有所幫助，但是，在趨嚴的刑事政策修法過程中，仍有許多不同聲音以致衍生不同意見，思忖，加重處罰犯罪加害人，真的比檢討目前刑事司法政策及被害人權益保障更為重要？

(二)媒體干預司法審判

媒體報導與我們的生活息息相關，其途徑有網路直播、報章雜誌、電視新

聞等等，大眾傳播帶給我們的訊息是如此的便利性、及時性，因此，為滿足大眾知的權利，一有重大犯罪被害致死案件發生時，各家媒體、網路直播業者，無不使出渾身解數、竭盡所能，鉅細靡遺的報導，以衝高收視率。依相關《衛星廣播電視法》等大眾傳播法令，媒體主張其詳盡的報導是為服務社會大眾第三權「知的權利」。例如，重覆報導酒駕案件畫面，並揭露被害人或加害人的隱私等情節，卻在過程中加深酒駕的惡劣性，甚至未審先判，形成社會輿論壓力，迫使對於相關酒駕社會矚目的判決，事先下結論，影響法院判決。

在犯罪被害人權益發展的過程中，許多原來具有良好目的的刑事法律，經過媒體大肆報導之後，造成趨嚴的刑事政策，乍看之下，似乎有助於維繫社會秩序及安定國人的被害恐懼，但是，在檢討利弊得失之間，恐怕仍有待考量之處（Kennedy & Sacco, 1998）。然而，媒體加速擴展的危險是顯而易見的，從法律的觀點來看，為應付犯罪被害緊急狀況而通過的法律，例如，仇恨犯罪(hate crime)的處罰法律、糾纏行為(stalking)的處罰法律。尤其是許多仇恨犯罪(hate crime)的處罰法，更加重傳統犯罪的罪刑，例如謀殺，特別是當種族情結被認定為犯罪的主因時（Czajkoski, 1992; Jacobs, 1993）。另，在反糾纏法(anti-stalking laws)中，有些規定則擴大警察的職權，讓警方可依犯罪人的危險程度作適當的處理，其中，允許警察可以立即逮捕或訓誡嫌疑犯，但是，事實上，警方卻很難在第一時間判別新、舊法之差異及執行的尺度（Doerner & Lab, 1998; Kennedy & Sacco, 1998）？以致於有時因執法過度，招致人權團體控訴警察治國，亦或者因執法未迨，使得犯罪被害人遭受傷害而致責難。

另外，媒體鼓吹重視犯罪被害人權益，往往藉由強調犯罪風險和犯罪被害結果的可怕，引起社會大眾的被害恐懼感，並提醒民眾如何防範犯罪的侵害。針對某些高被害風險群組者的弱點，及犯罪被害的不可預測性，都加深民眾被害恐懼，並引起社會大眾對犯罪的極度焦慮。

(三)加深加、被害者的對立

重視犯罪被害人權益的趨勢，將導致另一危機的產生，這一趨勢會使得犯罪被害人和加害人間的衝突加劇，趨嚴的刑事政策無法達到弭平雙方衝突，相反的，有時候，這種對立是一種意識型態，更加深犯罪加、被害人之間的對立形成無法跨越的鴻溝，然而，當有重大犯罪案件發生時，除了既有的法秩序受到破壞之外，

同時對加害人、被害人及雙方家庭成員或社區、社會及國家亦帶來程度不一的傷害及負面影響，因此，單單藉由嚴刑重罰可能無法滿足犯罪被害者的需要，如能選擇適當的修復關係處理方式，促進犯罪案件當事人的真誠溝通，並導引出自我情感復原的力量，共同修復因犯罪案件所帶來的傷害，不僅能實質協助犯罪被害人處理被害創傷的情感需求與支持，也能讓加害人充分認知其行為所帶來的傷害結果，進而真誠地認錯悔改、承擔責任，降低將來再犯罪的可能性，也較能符合國人對犯罪預防的期待。

重視被害人權益趨勢將導致另一危機的產生，這一趨勢會使得犯罪被害人和加害人間的衝突加劇。這並不只是單純的「善意的政策無法達到彌合衝突雙方」的政策失敗。相反的，有時候，這種失敗是一種意識型態，一種對犯罪人與被害人關係特殊價值觀的反映。例如，就受婚姻暴力婦女的保護所而言，這些收容所常常都有非正式或正式要求受暴婦女不回到丈夫處所的規定，這種作為自然會加深兩造當事人的衝突（Young，1991）。

(四)減弱社會連繫、增加社福依賴

犯罪被害人常被定義成「社會孤兒」和「急需社會福利救助的新社會弱勢族群」，逐漸把犯罪被害人視為是國家的責任，卻忽視被害者或遺屬在原本的家庭生態中，其家庭成員、朋友、鄰居及社區等社會支持網絡的支持性（Kennedy & Sacco, 1998）。當對犯罪被害者的服務，變成一種專業化的社會工作時，被害者也轉變成另一類型的「個案」或「案主」，並由社會工作者協助照顧被害者或其遺屬生活重建，然而，這些服務與協助可能會減弱犯罪被害者或遺屬與社會的連繫關係，而這些連繫關係卻正是犯罪被害者復歸社會所最需要的關係與動力。

社會工作者在提供犯罪被害人或遺屬相關協助的同時，必須確保這些協助不會使得犯罪被害人或其遺屬有過度的反應（Kennedy & Sacco, 1998）。否則，這些協助可能反而會增加受助者的焦慮和壓力，並且對自己的被害情況產生不必要的憂慮。在很多的案例中，犯罪被害的負面心理傷害和情緒影響會因為時間的流逝而減輕。因此，必需確定社會工作者的善意介入與協助，不會妨礙或是干預被害者的恢復能力。

小結：

在探究被害者在刑罰權的變遷時，發現其權利由主宰權演變成為被剝奪者，

而在受害者運動時亦可觀察到，當運動被推至某一境界時，亦會被衍生另一層面的問題。因此，如何在加/受害者之間取得一定程度的衡平，如何維持天平兩端的權利義務的對等，則是刑事司法制度非常重要的課題。再者，當思忖犯罪根本問題時，需多方探討加害者為何有犯罪危險因子？探究其所處的生態環境，包括經濟問題、情緒控管亦或自我認知基模等問題，然而，當犯罪問題已視為國家責任時，亦應同時照顧犯罪被害者的需求，連結其家庭成員、朋友、鄰居及社區等社會支持網絡，提供犯罪被害人或其遺屬所需的相關協助，以減輕其被害創傷及負面情緒，以提昇其自我復原能力。

第二節 犯罪被害人及其家屬在司法歷程之需求

刑事死亡案件發生突然且又難以預料，以至於被害家屬在接獲司法人員死亡通知時，常感到不知所措，而且對於後續司法程序及相關資訊取得不足(賴慧珊，2017)，因此，在司法過程中常遭遇許多問題及挫折，包括，對司法問題或程序不瞭解而產生無助感、開庭時面對司法人員及加害人的緊張及壓力，因訴訟資訊不透明而感到慌張與不安的情緒、擔心加害人的報復，以及被害恐懼等等問題。

近年犯罪被害保護意識逐漸抬頭，對於犯罪被害人及其家屬在司法程序的相關需求已受到關注，歸納如下

一、資訊權需求

犯罪被害家屬對於刑事死亡案件進行資訊具有強烈的需求，希望能及時掌握案件發生的真相及後續司法程序流程，例如：案件相關訊息、刑事訴訟進度、加害人的行蹤及狀態…等等，以讓犯罪被害家屬能即時掌握進度及保護自身安全。Strang(2006)指出：被害人需要更多有關他們案件處理情形及結果之資訊，IACP(2008)更明確指出，需定位犯罪被害人的「支援、資訊、通路、持續性」的需求。但仍不乏犯罪被害人或其家屬在訊問過程中遭致二度傷害的情形。相關研究亦指出警察人員對於被害人或家屬的態度，恐因偵查壓力，缺乏問案技巧、態度冷漠、懷疑被害人供詞、無法同理其痛苦、甚至要求他們進行醫療檢驗以取得證據等情形，造成被害人或其家屬二度傷害(黃翠紋，1998)，又常以偵查不公

開為理由，很少主動告訴被害人或家屬案件進度，使其在漫長司法程序中，因持續等待而感到焦慮不安。

根據媒體 2018 年 5 月 4 日報導女童小燈泡事件，嫌犯王○○被逮後遭羈押至今，高院 4 月間開延押庭，小燈泡媽媽因未被通知出庭，發文怒批司改「講再多都是屁！」為此高院 5 月 4 日單獨傳喚小燈泡媽媽出庭，溝通彼此想法，庭後小燈泡的媽媽一改先前態度稱：「合議庭願聽被害家屬聲音，感謝法院願這麼做。」對此，凸顯被害家屬在司法程序中缺乏獲得相關資訊之嚴重性，宜進一步思忖應如何修法保障被害人或其家屬資訊被告知的權利並維護其參與訴訟的權利？

目前我國現行刑事訴訟法及其他相關法律對於犯罪被害人權益，因制度結構的設計，將司法程序偏重於檢察官、辯護人及律師代理人，至於，被害人或其家屬卻無其地位與角色，在犯罪案件中被害人是案件當事人，卻無法獲得與己身相關的資訊，被排除在司法角色之外，總是看了媒體報導或收到判決書之後才知道案件結果。據此，司法院推動司法改革方案「被害人得以參與刑事訴訟」，包括「審判資訊的有效提供」、「訴訟程序參與度的提高」與「二度傷害的避免」等三面向，然而，該改革方案從此真的能夠維護犯罪被害人或其家屬在司法資訊取得周全？反觀，從媒體報導小燈炮媽媽在 4 月間怒批司改，到高院單獨為其開庭，傾聽犯罪被害家屬的聲音及感受，這到底是司法個案或未來的通則？誠然，當司法程序無法將犯罪被害人當成司法程序主體之一時，彼此之間就只剩法律恩惠，此事涉及犯罪被害人或其家屬日後是否又將被漠視、被忽略？對於司法的信賴基礎，可否真誠面對犯罪被害人或其家屬對於相關資訊需求？亦或是說一套、做一套，將造成犯罪被害人或其家屬的二度傷害。

二、同理心需求

長期以來司法人員，包括警察、書記官、檢察官、法官等人，其工作操作模式只想完成案件偵查及審判結果，並且關注在案件攻防程序及判決結果，卻忽略在司法過程中對犯罪被害人或其家屬同理心需求的感受與對待，對於刑事死亡案件的家屬而言，案件本身所造成情緒與心理的衝擊都是毀滅性的(Victim Support, 2006)是非常震驚且恐懼，但是，他們卻又必需面對接踵而至的司法程

序，因此，如果，司法人員能夠適度同理犯罪被害家屬所承受的傷痛與壓力，理解其需求並給予情緒上的支持，則能達到「有溫度的司法」境界。

其次，就犯罪被害人本身而言，如果，在遭受犯罪侵害事件之後，其親友、鄰里、社區及司法人員等的反應或對待的方式不當，將使犯罪被害人對自己的遭遇感到羞辱與憤怒，而不願與他人合作或陳述，進而影響個人身心復原的時間，甚至降低破案機率及偵審功能的發揮(李美琴，1998)。因此，司法人員在處理案件程序及偵訊時需本於同理心，注意處理程序中的態度、語氣，並傾聽犯罪被害人的擔憂，關心其立即性需要，並針對需求給予適當的回應及協助。

然而，以往司法人員或程序經常漠視犯罪被害人或家屬感受的問題，近幾年，經過犯罪被害家屬團體、人權保護團體、婦幼團體等大聲疾呼，不斷傳達犯罪被害家屬在面對刑事死亡案件最深層的喪親之痛，才逐漸受到政府及社會大眾對於喪親失落與哀傷的重視，對此，美國 OVC 訓練局將警察「死亡通知」技巧納入訓練課程，藉由專業的關心和對親屬的同理，降低壞消息對家屬的衝擊(美國司法部司法對策室與犯罪被害人保護對策室，1998)。反觀，常因司法人員缺乏同理心或態度不佳，易使得面對驟逝親人的被害家屬造成其二度傷害，尤其是司法人員有偏頗的價值感與不當的訊問態度，都易使犯罪被害人或家屬陷入被質疑或不被相信的情境(王麗容，1999)。另，根據國外研究指出，由警察、檢察官與法官等人員所構成的司法體系，其態度是否友善，對於被害家屬的心理狀況有很大的影響(Brown, 1970; 引自張錦麗，2005)。Ward(1995)指出若被害人在司法部門獲得較友善的對待或較尊重的訊問，甚至加害人獲得起訴或宣判有罪等情節，則犯罪被害人或家屬，將因此而獲得較正面的自我概念和較高的自我控制感，也較容易重新信任世界是有公正與正義之存在。

因此，對於要求司法人員學習同理、尊重、傾聽犯罪被害家屬心聲的司法制度，是需要被培力與學習，反思在司法程序中什麼才是犯罪被害家屬真正需求？是真誠道歉、金錢賠償亦或是心理撫慰？是嚴懲加害者的刑責？還是案後復原修復？綜觀，重大刑事案件在媒體激情報導過後，犯罪被害家屬生活重建之路就極少有人關心，而在冗長的司法程序過程中，與其接觸的各類司法人員，如何能夠以同理心對待犯罪被害家屬，使其感受到被尊重，建立有溫度的司法連結，才能真正回應犯罪被害家屬的需求。據此，如何培養司法人員同理犯罪被害家屬的感

受與需求?需從司法面、社政面及心衛面等跨部會多面向修法，以建構符合犯罪被害家屬期待的保護制度，才是重要議題。

三、隱私權需求

2011年，我國通過新修正之個人資料保護法，對於敏感性個人資料規範在第六條，針對所謂敏感性個人資料，指「醫療」、「基因」、「性生活」、「健康檢查」及「犯罪前科」等五大類，乃考量到敏感性資料基於其高度私密性而需求較高之隱私權保護標準，對於此類資料之蒐集、處理與利用需另為獨立之規範，有較一般性個人資料更為嚴格之規範。反觀，現行各款規定並未將當事人同意和維護公共利益列為例外條款，對敏感性個人資料之保護尚有不足。因此，造成目前各網際網路、社群群組等傳播通訊軟體充斥著來路不明的色情、性別及暴力等畫面，這意謂著網路犯罪態樣日趨多樣化，而女生或未成年之兒童卻最易成為主要受害者，就此而言，對照於目前傳播媒體充斥著情、色、暴力的犯罪被害畫面，藉此未得同意散布性私密影像之犯罪樣態，需依賴政府相關單位嚴格把關。

對性侵害被害案件的報導，依目前我國法律，如被害人未成年有《兒童及少年福利與權益保法》、成年人有《性侵害犯罪防治法》或《家庭暴力防治法》等皆有限制媒體不得報導被害人相關個資，但違法者僅係得由主管機關處以行政罰鍰，但如觸及未得同意散布性私密影像之罪嫌，則只能提告刑法妨害秘密、風化罪等，以散布、播送或販賣猥褻之文字、圖畫、聲音、影像或其他物品，或公然陳列，或以他法供人觀覽、聽聞者，處二年以下有期徒刑、拘役或科或併科三萬元以下罰金。其刑度輕微，但散布行徑卻因此造成犯罪被害人無可挽回之傷害，甚至影響未來一輩子的人生，造成有些犯罪被害人會產生自我歸因、自我譴責，社交退縮，並淪為加害人禁裔，慘遭加害人任意茲索而痛不欲生。

探討此類傳播犯罪被害影像之行為，其背後潛藏著某種程度的社會文化之性別權力與父權結構，透過媒體快速傳遞訊息而使其散布更加劇烈，探究加/被害者之間的關係?犯罪動機為何?其手段又為何?緊扣著是加害者不斷、騷擾、恐嚇及糾纏等行徑，並游及在法律邊緣，造成被害人心生恐懼，或因羞恥而怯於報案。綜理上述，需探討如何遏止此犯罪惡行，試從修法加重刑度的角度來防止揭露他

人私密影像行為對個人隱私權造成的侵害；並針對不同揭露個人資料的種類、樣態，隨著不同的犯罪被害類型差異，反思是否隱私權保護的強度應有所不同。

總之，關於此類未經同意散布犯罪被害影像之既有亂象，這當中所牽涉到父權社會所具有的控制與支配核心認知基模，當然也有其市場及商業操作性，或許，不同的個人資料被揭露的情形下，決定影響法院作何種的判決認定，如此一來，更為深層的論述思辨乃是：犯罪被害隱私權侵害的存在，是否能真正尊重被害個體或其家屬存在價值，藉由修法機制或以設專法的方式，保障犯罪被害影像的權利，最終，所謂犯罪被害隱私期待的概念，應是能在犯罪事件發生時，降低及控制事件當事人所面臨到的傷害及風險，並建立個資事故通報應變機制，尋求媒體報導和隱私權保護兩者間的衡平。

在加強犯罪被害人或家屬之隱私權保護，國家通訊傳播委員會應建立監督機制，督促大眾傳播媒體，於報導刑事案件應保護被害人及家屬隱私，例如有違反性侵害防治法相關規定，應嚴予取締處罰，相關司法人員，包括檢察、警察、調查人員等應切實遵守偵查不公開之原則，另行政機關之書類文件，不得揭露足以識別犯罪被害人身份之相關資訊(王寬弘，2009)。

再者，我國仿照歐盟指令，將個人資料分為一般性與敏感性。敏感性個人資料因其資料特殊性，不當蒐集、處理或利用容易侵害個人資訊隱私，但現行各款規定並未將當事人同意和維護公共利益列為例外條款，對敏感性個人資料之保護尚有不足。揭露個人資料的行為是否會對隱私權造成侵害揭露個人資料可能會對隱私權造成侵害，個人資料的特性在於其一流出便很難對該資料再為控制，個人也無法預測此流出的資料會對個人造成如何的影響；故對揭露行為的限制，應在為揭露行為的時間點就限制，即在發生損害前就為隱私權預防的保護，以此為法律介入的時點。為了兼顧社會的發展，資料的流通是必要的，在基於互信的基礎下，社會機制也才運作地起來，但卻和隱私權的保護發生衝突；個人資料完全不被揭露、不流通，也會妨礙社會的發展，隱私權的保護不是絕對，隨著不同的情境，是否應受隱私權保護或隱私權保護的強度也會不同；尋求兩者間的衡平才能兼顧社會發展和隱私權保護。

四、安全保護

關於安全維護部分，據媒體2017.07.17報導台南地方法院西側門人車通到，驚傳離奇的车禍命案，一輛小貨車衝撞一男一女，造成男死亡、女重傷。警方到場調查，小貨車司機洪姓男子坦承與李姓妻子、妻子委任黃姓律師到台南地院開庭，開庭出來後，他挾怨開車蓄意衝撞妻子與律師，導致一死一重傷慘劇。有鑑於此，有關安全保護強化保障犯罪被害人或家屬人身安全保護，著實應加強相關保護措施，對於有安全之虞之犯罪被害人適時提供自我保護措施，並派警員保護或採取其他必要措施，例如錯開開庭時間，秘密安全通道、出庭時提供安全之空間及環境等等，以確保被害家屬人身安全。另依《證人保護法》之相關規定，保護刑事案件及檢肅流氓案件之證人，使其勇於出面作證，以利犯罪之偵查，依本法保護之證人，以願在檢察官偵查中或法院審理中到場作證，陳述自己證詞，派員於一定期間內隨身保護證人或與其有密切利害關係之人之人身安全，藉此，以強化犯罪被害家屬身份保密及人身安全保護措施。

再者，對於犯罪被害者與特定的發生地點之間的關聯，學者 Hindelang 等人(1978)認為被害事件並非隨機分布。一個人所以被害，與其生活方式、或生活型態有關。根據觀察被害資料，指出在社會上的某些團體，像男性、年輕人和少數民族，會比其他團體遭遇到較高的犯罪被害風險。所謂的「生活方式暴露(lifestyle-exposure)」可以解釋有些社會和人口統計學上的特徵，是與被害有關的。人們所從事的日常活動(如工作、學校、在家等等)與他們所從事的日常休閒方式，正是因人們分配他們的時間和精力在活動上之不同。因此人們生活方式的不同，出現在特定地點、地區，也會使得人們在遭遇犯罪風險的機率上有所不同。

換言之，如果某些人的生活方式，會與潛在的熱門事故地點有較多的接觸機會，則他們遇害的風險就會比較高(黃富源，2005)，而為維護犯罪被害人或家屬身份保密及安全保護，一方面可以避免再度受到加害人的侵害，另一方面亦可避免因身份曝光而遭受二度傷害，有生、心理上保護作用(陳昭佑，2012)，因此，安全保護對於犯罪被害人及家屬而言具有實質上的保護措施。

五、法律協助

所有刑事死亡案件，犯罪被害家屬皆會面臨司法程序，因此，法律協助就顯得非常重要，而愈嚴重的犯罪案件類型的被害家屬越希望能掌握各階段的司法訊息，尤其是犯罪被害人家屬幾乎很少熟悉偵查、起訴、審理及附民求償等程序，因此，為有效確保犯罪被害人訴訟之權利，應提供法律諮詢或扶助律師協助犯罪被害人訴訟進行。但在我國刑事程序法中卻無具體保護犯罪被害人權利、定位之規範，長期被遺忘的結果，犯罪被害人在刑事訴訟程序中被弱化的危機，造成犯罪被害人對國家司法程序之不信任感(張家維，2012)。參考日本 2008 年建立對於經濟困難的被害人參加人，法院從日本司法援助中心提供的候選人當中選任律師加以協助，其費用則由國家負擔的制度(大谷實，2009)。

有鑑於此，德國於 1986 年制定 1987 年生效的《被害人保護法》中，大幅提升被害人在刑事程序中之地位，即：1. 擴大被害人訴訟參與權(資訊取得權、選任律師或由信任者在場協助之權、書類閱覽權、放寬被害人參加訴訟權、擴大參加訴訟人之權限)；2. 強化被害人之保護(限制法庭公開原則、保護證人免於接觸到被告、對被害人私生活領域之保護)3. 強化被害人損害賠償權(提昇加害人承擔損害賠償之可能性、擴大附帶訴訟之適用範圍、促進行為人與被害人之和解)等。並以訴訟參與制度之強化，作為被害人保護法之核心，針對特定重罪之犯罪被害人及其遺族，得於檢察官所提起之訴訟程序，以當事人地位而為訴訟參與，並行使與檢察官、被告或辯護人幾乎相同之權利，而全面且獨立地提供了被害人在訴訟上行使權利的空間。藉由訴訟參與制度，德國刑事程序中之被害人不再只是依附於檢察官職權下的被動角色，可以主動積極參與訴訟程序之進行，並享有在場權、聲請法官、鑑定人迴避權、有關法官訴訟指揮、質問之異議聲請權、證據調查請求權、意見陳述權、律師選任權及限於被告無罪情形之上訴權。

另外，日本於 2007 年的「為保護犯罪被害人等的權利利益而部分修改刑事訴訟法的法律」，此乃認為犯罪被害人是「案件當事人」，不該讓其成為刑事程序「化外之民」，須給予適當地參與與其被害有關的刑事訴訟，而創造了所謂「被害人參與刑事訴訟制度」。因而賦予殺人及傷害致死、性侵害、非法逮捕、拘禁、略誘、和誘、人口販賣等關於生命、身體、自由重大犯罪的被害人，得對檢察官提出參加刑事裁判之聲請，檢察官加註意見後通知法院，於該法院聽取被告或辯

護人之意見後，考量犯罪性質、與被告之關係及其他情事，認為訴訟參加適當時得裁定訴訟參加許可之後，可以參加刑事審判、出席公判庭。同時在一定的要件下，能夠詰問證人或被告，就事實和法律的適用表達自己的意見，以及其他於公判程序出庭時保護被害人參加人的措施。換言之，訴訟參加人之權限有：審判期日等的出庭、就有關情節事項詢問證人（但有關事實則除外）、有必要陳述的必要場合進行詰問被告、就事實和法律的適用表達自己的意見等。

惟對於起訴理由的設定、證據調查請求權及上訴權則不予承認。另，日本2008年更建立對於經濟困難的被害人，法院從日本司法援助中心提供的候選人當中選任律師加以協助，其費用則由國家負擔的制度。

六、犯罪被害人刑事訴訟參加

犯罪被害人訴訟權益的保障，近來成為社會大眾關注的焦點，尤其是犯罪被害人是「案件本身的當事人」，不該讓其成為刑事程序「邊緣人」，對於關乎己身的刑事案件，應擴大其訴訟參加之權利，因此，犯罪被害人及家屬對於增訂「犯罪被害人之訴訟參加制度」的需求，便有其必要性，此制度不僅是限於公共秩序之維持，而應顧及犯罪被害人權益之保障，以達到發現真實、監督司法及損害回復等功能。而其範圍可針對嚴重影響個人人身安全的罪，藉以強化犯罪被害人在場權、迴避權、異議聲請權、律師選任權、聲請證據調查權、交互詰問權及就事實和法律適用表達意見權等權限。惟為避免「犯罪被害人之訴訟參加制度」可能引起法庭成為復仇的場所、影響訴訟結構、無罪推定以及訴訟效率，制度設計上可加入事前與檢察官的溝通（第一重審查），經由法院的許可（第二重審查）以及審判長當庭的制止（第三重審查）等方式，以定位「犯罪被害人之訴訟參加制度」之訴訟參加人為「案件當事人」非刑事訴訟法第三條所稱之「刑事訴訟之當事人」，而與檢察官成為「兩人三腳」之夥伴關係人。（許福生、林裕順、盧映潔、黃蘭嫻、張錦麗，2013）

再者，藉由參考德國、美國及日本等先進人權保障之國家，對於犯罪被害人刑事訴訟參加制度，於偵查或審判過程中，犯罪被害人應具有在場聆聽之權利、與檢察官建立良好的溝通關係，並在審判過程中進入審判區與檢察官同座（張家維，2012），據此，讓犯罪被害人得以參與訴訟程序，是為維護或回復犯罪被害

人之人格尊嚴，因此，司法程序中加入犯罪被害人的參與，不僅是注重其在刑事司法程序之地位，亦是擴大刑事司法程序中人權之保障。

七、損失補償

每當有被害案件發生時，對犯罪被害人或其家屬而言，其被害傷害發生不論在身體、生命、精神及經濟都造成無法彌補傷害，犯罪被害家屬除需面對司法制度冗長過程之外，對於民事求償之路更加艱辛，常常面對的加害人不是不明、無資力或是在第一時間迅速脫產，造成被害人及其家屬求償無門而心生怨懟，國家故而設置犯罪被害補償制度。

1998年5月27日我國通過《犯罪被害人保護法》，規定因他人的犯罪行為而導致重傷或死亡的遺屬得申請犯罪被害補償金，本法共有36條其中有26條皆在規定犯罪被害補償金申請對象、項目、金額及審議程序的相關條文規定。然而，此法歷經10年的實行，於2009年修法時認為性侵害被害人雖非身體遭受刑法第10條所稱之重傷，但其心理上所受之創傷遠遠大於身體所遭受之傷害，因此，新增性侵害之被害人得申請犯罪被害性侵害補償金。

Zehr(1990)指出被害人需要的是道德補償，而許春金、陳玉書等(2005)針對不同類型被害人計1398人，調查「申請被害補償」、「民事賠償」、或「社會救助」等資訊之需求，發現高達70至80%被害人有此需求。Barnett(1977)認為，由加害人直接補償被害人是較佳模式，研究也發現，被害者期望直接得到加害者之賠償，而且並非大金額的賠償，而接受賠償的被害者對刑事司法滿意度較高(Shapland, 1984)。

當年輕力壯的男性受害時，其造成父母、配偶或子女一輩子永難抹滅的傷痛，影響其日後生計，被害家屬不滿司法或社會其心理產生怨懟，亦有可能使被害人或其遺屬傾向日後成為加害人，造成「加害-被害」交互、循環的現象。因此，政府需給予被害人在司法程序上之保障、心理輔導、被害賠償、被害補償及被害援助等五大面向，並更進一步地提升被害人之權利保障。

第三節 各國犯罪被害保護政策之發展

本節主要探討犯罪被害保護政策之發展與各國犯罪被害保護措施狀況，透過相關被害保護制度的探討，歸納各國相關犯罪被害保護制度與服務措施，讓我們更瞭解犯罪被害人保護制度之發展。

一、犯罪被害保護政策之演進

近年國際趨勢對於犯罪被害保護的面向趨於多元，有關犯罪被害人補償措施、設立犯罪被害人之支援組織、保障犯罪被害人之司法訴訟權益、修復式司法之刑事司法改革及制定犯罪被害保護基本法等，分述如下：

(一)犯罪被害人保護法

我國於 1998 年制定《犯罪被害人保護法》，內容主要規定被害補償制度相關條文。犯罪被害人保護法施行已逾 20 年，就被害補償而言，根據監察院在 2002 年公布的「犯罪被害人保護執行成效專案調查研究報告」指出，得由申請補償金之犯罪被害人，在整體犯罪被害者的比例偏低，而在獲得補償的案件，例如，在 2002 年 1 至 4 月間，只占申請案件的 3 成左右。

學者鄭瑞隆、王世文執行之「犯罪被害人家屬服務需求之研究」實証研究(鄭瑞隆、王世文，2004)，該研究指出被害補償金是被害人家屬和加害人無法達成和解，且難以藉由民事賠償的管道獲得賠償金時，保護機構可代為向當地地方法院檢察署補償金審議委員會協助申請遺屬或重傷補償金等。然而，因審查過程嚴謹慎重，並需扣除國家或社會保險等補助之款項，而審查所費時間更久，因此，大部分案件都會超過 3 個月審理結束之規定，引起部分家屬的誤解與不滿，認為遲來的補償，對於被害家屬而言無法立即解決經濟困境，亦使得社會工作者在協助的過程中備受壓力。

《犯罪被害人保護法》自實施以來，曾於 2002 年小幅修法，2009 年則是再度修法，修正擴大補償對象從原先因犯罪行為被害而死亡者之遺屬或受重傷者擴大至性侵害犯罪行為之被害人，藉以保護因犯罪行為被害死亡者之遺屬、受重傷者及性侵害犯罪行為被害人，進而保障人民權益，促進社會安全。

此次修法在被害補償制度方面，針對補償對象與基準、補償內容以及補償基

金的設置上有所增修，並針對我國犯罪被害補償制度運作上的問題，有關補償對象、案件類型及範圍、給付方式、給付項目及補償標準、是否取消或限縮補充性原則及減扣之相關規定、經費來源、救濟途徑、主責機關及與社會安全制度之關係等，並透過比較各國在申請犯罪被害補償金的對象、項目及金額，瞭解我國與其他國家之差異，另亦說明我國在補償金業務方面所作的努力。

2013 年因應國人在海外遇害問題，再次修正《犯罪被害人保護法》通過所謂「百合條款」，家屬亦可申請犯罪被害補償金，該條款得名於 2012 年東京台灣女留學生命案遇害女學生林○滢的日文名字，並由其家屬推動修法，本次修法內容尚包括，設立「扶助金」制度，針對在臺灣地區設有戶籍且未為遷出國外登記之中華民國國民，於我國領域外因他人之故意行為被害而死亡之遺屬發給扶助金，並提供保護措施，以貫徹國家照顧被害人理念。並為更周延保障犯罪被害人及其遺屬權益，於現行補償金制度部分，明定殯葬費於新臺幣 20 萬元內，不須檢具憑證逐項審查，逕予核發；刪除社會保險給付應自犯罪被害補償金中減除之規定，惟依強制汽車責任保險法得受之金錢給付，視為損害賠償之一部分，故仍應自犯罪被害補償金減除；明定媒體之注意義務、媒體不實報導之救濟；相關機關及駐外單位之協力義務及告知義務；增列犯罪被害人保護機構之經費來源及提供職業訓練之協助(犯保協會網站，2018)。此外，為兼顧現況事實及國家財政負擔，並為使文字更臻明確，明定大陸地區人民、香港或澳門居民在大陸地區、香港或澳門，因犯罪行為被害時，不適用本法之規定。為利相關業務之推動。

(二)犯罪被害人支援機構

1970 年代歐美設立犯罪被害人之相關支援組織與建構犯罪被害補償制度，此二者是平行發展，此時，民間犯罪被害人支援組織的志工活動非常活躍，並以不同角度來支援被害人或其家屬的需求。例如，英國於 1974 年在 Bristol 成立第一個被害人扶助組織(Victim Support Scheme，簡稱 VSS)，不僅從事對於犯罪被害人經濟的支援，亦給予精神方面的支持。VSS 於 1979 年在倫敦設立總部，之後獲得財政支持而予以財團法人化，並急速發展而遍及全國各地，而於 1988 年將其名稱改為(Victim Support, 簡稱 VS)，使其從事的被害支援工作更加積極及多元，不僅扮演整合全英國的網路資源，並且從事被害人調查研究、提出被害人保護政策、製作被害人具體支援工作手冊及培訓各地領導幹部與志工，對於被

害人保護服務網絡提昇其功能。此外，對於性侵害及家暴事件被害人的援助，亦成為女權運動所關心的議題，因此，於 1970 年代間亦設置有強暴被害人支援中心(rape crisis centre)，從事強暴被害人的支援工作，大大提升保護婦女效能。

德國於 1976 年實行暴力犯罪被害補償法後，除政府透過立法對於被害人給予具體經濟上的援助外，民間對於犯罪被害人長期受到忽視的問題亦開始投入相當多的關注，其中最重要的便是「白環」(Weisser Ring) 的組織。「白」字係指被害人無責任無罪的受害人，「環」字則係著眼於由許多人攜手輪流支援被害人。該組織在 1976 年設立，純粹由民間發起設立，財政自籌，至 1998 年全國已有 18 個分處及 400 個活動地點，至 1976 年至 1995 年止共有 10 萬人以上被害人接受援助，其援助金額高達 1 億 5 千 6 百萬馬克。該組織除提供被害人經濟、心理協助、促使社會大眾關注犯罪被害人權益外，亦直接、間接推動被害人權利保護法制化(瀨川晃，2000；謝協昌，2005)。目前除德國有「白環」的組織外，奧地利、盧森堡、瑞士、匈牙利、捷克等國均有類似白環組織的設立，以協助被害人的保護支援工作。

(三)犯罪被害人之司法訴訟權益

早期整個刑事訴訟程序，以犯罪者為中心，而忽視犯罪被害人權益的保障。然而，隨著 1970 年代女權運動之高漲，以及 1980 年代英美實施犯罪被害人調查的研究，發現犯罪被害與其日常生活有關，犯罪被害人除因犯罪行為，而直接遭受第一次被害外，尚包括在面對司法訴訟程序中，可能造成的二次傷害之第二次被害，甚而因此被害創傷，而導致被害人自暴自棄之第三次被害。

據此，於 1980 年代之後思索如何保護被害人在司法程序中免予遭受再次傷害，因此，修改相關刑事訴訟程序以保護犯罪被害人，以及確立其在法律地位。例如，保護被害人訴訟程序之參與權與受協助權、資訊取得權、隱私權、安全維護、救援與扶助、被害回復等。特別是聯合國於 1985 年通過了「犯罪被害人及權利濫用被害人司法基本原則宣言」，要求對被害人「應給予同情與尊重他們的尊嚴」(謝協昌，2005)，大大提升犯罪被害人在司法訴訟權利之保障。

德國於 1986 年 12 月 18 日制定，並於 1987 年 4 月 1 日生效《被害人保護法》，大幅提升被害人在刑事程序中之地位，敘明如下：

1. 擴大被害人訴訟參與權：資訊取得權、選任律師或由信任者在場協助

- 之權、書類閱覽權、放寬被害人參加訴訟權、擴大參加訴訟人之權限。
2. 強化被害人之保護:限制法庭公開原則、保護證人免於接觸到被告、對被害人私生活領域之保護。
 3. 強化被害人損害賠償權:提昇加害人承擔損害賠償之可能性、擴大附帶訴訟之適用範圍、促進行為人與被害人之和解等。

藉由被害人訴訟參與制度之強化，作為被害人保護法之核心，而全面且獨立提供被害人在訴訟上行使權利的空間，而因有被害人訴訟參與制度，以致德國刑事程序中之被害人不再只是依附於檢察官職權下的被動角色，可以主動積極參與訴訟程序之進行。

1982年美國聯邦政府制定《被害人及證人綜合保護法》(Omnibus Victim and Witness Protection Act of 1982)，做為各州政府制訂犯罪被害人法案之藍本，法案中明確規定：(施一帆，2004)

1. 刑事審判中提供被害人適當之協助及公平之待遇。
2. 刑事審判中提供被害人之參與，特別指出在審判過程中法官應聽取被害影響之陳述(Victim Impact Statement)做為量刑之參考，以及在保釋決時，
應尊重被害人的意見。
3. 導入被害賠償做為主刑之一。

日本於2007年為保護犯罪被害人等的權益而修改刑事訴訟法，制定被害人參與刑事訴訟制度，此乃認為犯罪被害人是案件的當事人，應給予適當參與犯罪被害相關的刑事訴訟程序，並賦予殺人及傷害致死等重大犯罪的被害人，在得到法院許可之後，可以參加刑事審判、出席公判庭。同時在一定的要件下，能夠詰問證人或被告以及就事實和法律的適時表達自己的意見。日本2008年更建立對於經濟困難的被害人參加人，法院從日本司法援助中心提供的律師候選人當中選任扶助律師加以協助，其費用則由國家負擔(大谷實，2009)。

被害者學係以犯罪被害人為主要研究對象，目的在研究犯罪被害人的人格特質、犯罪被害人與犯罪人之互動關係、被害人的犯罪恐懼、被害預測、被害預防、被害補償、犯罪被害人之協助及處遇、犯罪被害人在刑事司法體系中權利地位的提升等等，被害者學家提出應重視犯罪被害者於刑事訴訟程序之權利，使得犯罪

被害者權利之保護更邁進一步。

相較於被害者學者僅抽象地提出應重視犯罪被害人於刑事訴訟程序權利之看法，然而，此方面的研究偏重於偵查機關於偵查初期執行勤務注意事項的建議，並未提及犯罪被害人於偵查中之應該享有主動的、具體的權利，並且係從犯罪被害人為證人之地位探討，並未對犯罪被害人是否有提升為當事人之必要論述(黃曉玲，2009)。因此，社會工作者需從實務角度，具體地指出偵查機關執行勤務之態度，可能對犯罪被害人造成之傷害，並進一步提出具體改善方案。

參考相關外國刑事司法修法動向，如何反映於訴訟程序、回應被害人或其家屬心聲，並得以保障犯罪被害人訴訟權利，例如：減少被害陳述機制、被害人訴訟參加制度、被害人損失賠償、被害人法律扶助等，亦是未來司法改革重要課題之一。

(四)修復式司法

有關「修復式司法」一詞最早源自於哈佛法學院 Randy E. Barnett(1977)從理學家 Albert Eglashd 的著作，修復式司法是集結傳統已存在既有的賠償、補償、和解、彌補、社區服務、調解及保險的綜合概念(Weitekamp, 1999)，而修復式司法基於「和平創建」(peace-making)的思維，主張處理犯罪事件不應只從法律觀點，也應從社會衝突或人際關係間衝突的觀點來解決犯罪事件。強調社會關係的修復，亦即，當事者的權利、尊嚴應得到滿足，個人、團體與社區已破壞的關係亦得到應有的修復。換言之，社會復歸不只加害人，連同被害者及社區均需復歸社會的刑事政策理念，並在國家制度保障下，透過任一方都不吃虧的程序，讓各方當事人早日回歸正常生活。但在某些類型的被害案件恐難以回復，例如性侵或殺人虐待等案件，因為這類犯罪容易讓受害者或其家人有嚴重心理創傷。據此，修復式司法必須謹慎使用，尤其是必須正視被害者與家屬的感受，否則將會造成二度或多度傷害。

傳統刑事司法系統價值與修復式司法的價值原則有些衝突矛盾之處，例如公訴制度、民刑分立、被告權益保障、應報與懲罰等，有些刑事司法人員認為融入修復式司法會破壞原有兩造訴訟制度的平衡，危及正當程序、權利保障、平等與比例原則。但也有越來越多人認為修復式司法方案是惟一可以滿足刑事司法程序中不同參與者，且又能達成預防犯罪與維護社會安寧秩序的途徑，故將其稱為整

合性司法(integrated justice or whole justice)(Marshall, 1999)。

修復式司法方案容易落入節省司法資源或減少監禁人口的框架，而在修復的過程中若未能同時注意所有參與者的意願與需求，過度側重某一方，則可能造成其他參與者感覺被利用、再度受到傷害(Street, 2001)，若刑事司法人員在案件負荷的壓力下罔顧當事人的意願，一味轉介到修復式方案，則會造成更多民怨，或當事人在修復式方案過程中未得到足夠的社會支持，亦可能降低參與意願或降低成功修復的可行性(黃蘭嫻，2011)。

我國在 2002 年 2 月公布刑事訴訟法部分修正案中改採改良式當事人進行主義，並建立緩起訴制度篩選案件以減輕檢審案件負擔(許福生，2003)，無論是緩起訴、簡易判決、認罪協商等階段徵詢被害人意見或要求被告向被害人道歉支付損害賠償等，毋寧是達到訟訴經濟的配套措施，但也提供刑事司法中修復式方案的制度框架，運用在以下各種刑事政策：1. 調解制度的擴大使用 2. 少年暨兒童保護事件以轉向為主流 3. 成人刑事司法流程納入被害人以及社區參與的機會 4. 易服勞務轉向，以上相關措施，乃政府單位嘗試以修復式司法制度，在加/被害者之間建立溝通平台。

我國現行的刑事司法制度對犯罪的處理，偏重在懲罰與矯治犯罪者，被害人充其量淪為證人的角色，往往引發忽視被害人的質疑，縱使加害人受到刑罰，亦無法填補或復原被害人受到的損害與傷痛，以致未能讓被害人感受到社會正義。同樣地，加害人的家庭在加害人入監服刑或執行極刑後，也面臨衝擊，例如失去家中經濟支柱、親子關係因監禁、處決而產生隔絕疏離。因此，處理犯罪應不是僅僅關注在如何懲罰或報復，而是如何在犯罪發生後，協助當事人療癒創傷、恢復平衡、復原破裂的關係，如此也賦予「司法」一種新意涵，即在尋求真相、尊重、撫慰、負責與復原中實現正義。

所以，法務部從 1998 年將推動修復式司法列為重要政策，並邀集學者專家、相關司處及民間機構成立推動工作小組，研訂「推動修復式司法—建構對話機制、修復犯罪傷害計畫」，確立「理念倡導」、「深化理論架構」、「執行模式之試行」、「融入學校課程」等四大面向的推動策略。法務部在 1999 年 6 月研擬完成「法務部推動『修復式司法』試行方案實施計畫」，在不修法的前提下，採行被害人與加害人調解模式，以逐步建構符合我國文化、價值的修復式司法方案。

近來在澳洲、紐西蘭、英國、加拿大與美國等地實驗與推展的修復式司法方案發現被害人與加害人面對面的調解會議較傳統的司法過程更能修復被害人的傷害(Sherman and Strang, 2007)。修復傷害來自於在會議中得到加害人的道歉，且在面對面對話後瞭解加害人的動機與事實經過後，可減少憤怒與報復的心態，被害人也會覺得可以將此事放下而重建其生活。

二、各國犯罪被害保護政策之現況

國際對於犯罪被害人保護的重視，藉由各國在犯罪被害人保護現況，我國現行制度亦可參考其他國家對於犯罪被害人的保障制度，分述如下：

(一)美國犯罪被害人保護現況

美國聯邦對於犯罪被害人保護，統籌於司法部「犯罪被害人對策局」(Office for Victims of Crime, 簡稱 OVC) 之下。OVC 的設立，乃源於 1982 年雷根總統年代「犯罪被害人總統特別委員會」的調查報告，該報告共提出了 68 個改善被害人處遇措施的建議，聯邦乃於 1984 年通過「犯罪被害人法」(the Victims of Crime Act, VOCA)，並於同年成立 OVC。

OVC 的主要任務有二，一為提升國家對於犯罪被害人的保護能力，另一則為主導國家對於被害人的觀點、政策及實務措施的變革，俾能維護被害人的正義並使其獲得救濟。被害人協助方案非常廣泛，提供緊急服務，包括避護場所、安全的補救、財產的協助、現場的慰問，提供後續的輔導諮詢、協助賠償要求、適應法院程序、通知出庭日期、提供到法院的交通運輸、護送至法院作為、提供小孩照顧等。

將犯罪被害人權利納入美國聯邦憲法修正案的風潮，從 1980 年代中期即開始，某些州將被害人權利法制化或納入州憲法，大致可概括為以下幾點：

1. 受到合理的安全，與防止被告侵害的保護。
2. 收到正確、即時的有關加害者監禁、釋放、司法程序狀態的訊息的權利。
3. 在案件結案，或抗辯協議達成，能諮詢律師的權利。
4. 迅速審判的權利。
5. 出席罪犯的公開司法程序的權利。
6. 透過聲請，即可聲聞有關抗辯內容、判決、假釋、釋放狀況的權利。

7. 對有關被害人、證人聯絡資訊保密的權利。
8. 接受所裁定的完整、即時補償的權利
9. 被公平、尊重、尊嚴對待的權利。

這些權利透過 2004 年整體司法法案(the Justice for All Act of 2004)，本法案授權配置大量的經費，以發展、建立、維持提供服務與落實被害人權利的方案，還包括訓練、技術上的協助，提升被害人通知系統，另在上訴時同時提出落實被害人權利的申請，而必須在 72 小時內有所回應，若回應的結果是拒絕，則法院必須清楚提供書面理由，並列入紀錄，若有侵害被害人權利的事實發生，法院必須負責加以懲處。

(二)英國犯罪被害人保護現況

英國犯罪被害的相關政策主要由內政部(Home Office)以及司法部(Ministry of Justice)規劃。英國 1990 年的被害人章程(Victim's Charter)，刑事司法機構必須注重被害人權利(1996 年修正)，在 2005 根據被害人章程而訂定實務準則(code of practice)規範警察、檢察、法院以及非營利組織應提供給被害人的服務標準。為瞭解不同機關是否有遵循實務準則，英國針對被害人相關服務調查以瞭解其滿意度。另在警察滿意度的部分，主要是調查被害人與證人在刑事司法系統內的經驗。英國犯罪被害人的政策主軸是由被害人章程以及犯罪被害實務準則所構成，被害人章程在 1996 年更新包括：被害人可期望接受服務、在不同刑事司法階段可能面臨的事，以及如何申訴。

在英國的被害人支持方案中，每三個重罪被害人中，就有一名願意接受專業服務，在被害人支持方案可區分為：一般的支持方案(被害人支持)、具有證人身分的被害人(證人支持)、以及審判後的支持(被害人聯繫服務)。

英國 1974 年成立被害人服務機構，由刑事司法和社工專業人士協助被害人處理因被害而面臨的情緒上、生活和經濟等問題，由警察協助將被害人轉介到服務機構後，志工訪視被害人以瞭解其需求，該服務機構早期大多數都是由慈善募捐贊助其人力和資源，由於 Victim Support 是民間組織，其服務的對象並不限於向警察報案之被害人，其也建立了證人服務以提供審判前後以及審判期間的情緒支持。Victim Support 的目的是要為被害人參與刑事司法系統爭取更多的權力與參與權，希望在刑事司法的各個階段均能讓被害隨時瞭解進度(Jerin&

Moriarty, 2010)。

(三)德國犯罪被害人保護現況

1976年5月通過「暴力犯罪被害人補償法」(Opferentschadigungsgesetz)依該法，國家負擔起責任給予暴力犯罪之被害人諸如疾病照顧與年金的幫助，在「暴力犯罪被害人補償法」之後大約歷經近10年，被害人的地位在德國的刑事訴訟程序中才明顯地被加強。在1987年通過施行「改善刑事程序中受害者地位之第一次法」，簡稱被害人保護法(Opferschutzgesetz)的法律可以提供被害人來自被害者律師方面的協助，也擴展到基於被害利益而有排除公開可能性。1998年12月通過證人保護法(Zeugungsschutzgesetz)即針對特殊被害人以減少重複訊問而採用影視訊問，可省卻被害人出現於審判程序中，並且當被害人值得保護的利益無法獲得擔保之下，由國家支付費用的律師陪同出現。2004又通過「被害人權利改革法」(Opferrechtsreformgesetz)，於刑事訴訟法中增修一些條文，給予被害人更多的權利與保護。

德國有關對犯罪被害人的保護服務或協助工作，大部分不是由政府機構去做，而是由民間社團白環(Weiße Ring e.V.)專門幫助遭受犯罪被害人及其家庭，該協會是1976年在Mainz發起設立，由公民自主形成的獨立組織，目前有大約55,000位會員，是德國唯一全聯邦之協助犯罪被害人及其家庭的民間組織，共有420個分會，該協會的經費來源主要是會員每個月的會費提供，捐贈、孳息以及罰金的撥款分配。

白環協會對犯罪被害人及其家庭的協助工作是多元化，從犯罪發生的個人照顧，一直到與政府部門的往來交涉協助，給予免費的醫療、心理諮商及選任律師，並且陪伴至法院或轉介至其他協助機構，透過經濟的支持以顧及到因犯罪被害所形成的緊急生活狀況，該協會亦提供「犯罪人與被害人調解及再復原」(Täter-Opfer-Ausgleich)計劃的執行。

(四)日本犯罪被害人保護現況

1960年代，日本國內因學者陸續介紹先進國家有關犯罪被害人保護立法情況，引發該國市民團體號召運動及立法推動之討論，1980年，歷經該國政府、國會審議完成「犯罪被害人等補償金支給法」之制定，並於1981年1月1日正式實施。2000年，考量被害人雖非程序進行過程的「訴訟當事人」，卻是具體實

際身心、財產受害之「案件當事人」，刑事程序上不能將被害人「置身度外」，僅作為證人等事實調查之手段、工具，增修「刑事訴訟法及檢察審查會法」部分條文制訂「保護被害人等相關刑事程序措施法」；「糾纏行為等規範法」、「防止配偶暴力及被害人保護法」、「犯罪被害人等補償金支給法」擴大支付補償對象及基本給付額度。2004 通過「犯罪被害人基本法」，認為被害人於法律建制之保障並非恩惠乃屬權利，並設置「犯罪被害人政策推行會議」，2008 增訂「犯罪被害人補償金支付等支援犯罪被害人等法律」，對於該制度進行進一步的擴充。

(五)我國犯罪被害人保護現況

1998 年通過施行之犯罪被害人保護法，以對於因犯罪行為被害而死亡者之遺屬或受重傷者，支付犯罪被害補償金、暫時補償金，並成立犯罪被害人保護機構協助被害人辦理緊急醫療及安置、安全保護、生理、心理治療及生活重建、訴訟進行、辦理補償與社會救助等事務，對於不幸因犯罪而受害之被害人及其家庭提供即時且必要之援助，以貫徹國家照顧被害人理念與社會福利國原則之立法宗旨。

1999 年 1 月 29 日依據犯罪被害人保護法第 29 條之規定，由法務部會同內政部成立財團法人犯罪被害人保護協會，受法務部監督指揮，嗣於民國 1999 年 4 月 1 日在各地檢署成立財團法人犯罪被害人保護協會所屬各辦事處，至此全國性犯罪被害人保護工作開始全面性推動。財團法人犯罪被害人保護協會最初僅設辦事處，由各地檢檢察長兼任辦事處主任，2003 年 12 月 11 日各地辦事處改制為分會，成立委員會並由民間人士擔任主任委員，以廣納社會資源投入推動犯罪被害人保護工作。犯罪被害人保護協會的保護工作包含 15 項的保護服務，這 15 項的保護服務，大體可分成三個區塊，(1)法律：包括法律協助、調查協助、出具保證書、安全保護、申請補償；(2)心理：即心理輔導；(3)社工：包括訪視慰問、查詢諮商、社會救助、安置收容、緊急資助、醫療服務、生活重建、信託管理及其他等(游明仁&林仁德，犯罪被害人保護措施之檢討與策進，2008)。

1998 年通過家庭暴力防治法並於一年後正式全面實施，促使公權力積極介入家庭辦理保護被害人及防治家庭暴力相關措施，漸進式改變社會大眾「法不入家門」的錯誤觀念。1999 年家庭暴力防治法的全面施行，除了政府相關單位頒布相關家庭暴力防治處理準則以落實法案外，同年 4 月 23 日內政部成立家庭暴

力防治委員會，使得中央有正式的專責單位負責家庭暴力防治政策之研擬及監督政策執行；各縣市亦紛紛於同年 6 月成立「家庭暴力暨性侵害防治中心」，全面實施協助被害人相關危機處理與生活重建服務，可見 1999 年亦是我國政府在保護婦女人身安全工作制度面上非常重要的一年。

2000 年通過施行之證人保護法，以為保護刑事案件及檢肅流氓案件之證人，使其勇於出面作證，俾利犯罪之偵查、審判，或流氓之認定、審理，並維護被告或被移送人之權益。

為有效整合政府各機關力量，針對各類型犯罪被害人之需要，建構完整之保護網絡，全面推動加強犯罪被害人保護工作，1998 年行政院核定「加強犯罪被害人保護方案」，強化有關救援協助、安全保護、補償損失、協助訴訟、教育宣導及其他相關具體措施多達四十五項；並且設立「重大犯罪被害人申訴窗口」，受理重大犯罪被害人之申訴，妥速處理並維護被害人權益。

2001 年至今進入 21 世紀的我國，對於犯罪被害人的保護政策，除了延續 20 世紀末婦幼安全保護課題，而於 2002 年公布施行兩性工作平等法(2008 年修正公布名稱為性別工作平等法)、2004 年公布施行性別平等教育法、2005 年公布 2006 年施行性騷擾防治法以為防治性騷擾及保護被害人之權益，以及 2009 年公布施行「人口販運防治法」為防制人口販運行為及保護被害人權益外，此時期我國被害人保護政策亦面臨一新的局面，而進行法制重整及創新方案期。

1、法制重整

就以 1998 年所通過施行的犯罪被害人保護法而言，儘管我國犯罪被害人保護制度建立的時間較諸先進國家晚，例如紐西蘭於 1963 年制定被害人補償法，日本於 1980 年制定犯罪被害人等補償金給付法，但在制度內仍有若干超越其他先進國家之處，諸如補害補償範圍不侷限於故意犯罪，而擴張使過失犯罪之被害人亦得申請補償，法制亦納入被害人保護機構之建立等均是。然而本法在實施十年以來，仍面臨資源不足、人力不足、補償金過低、保護對象難以擴大、保護層級過低及重補償輕尊嚴等困境，就以當初研擬本法時，預估一年要花 10 億元經費，但就法務部統計數據，近 9 年申請犯罪被害補償金事件新收件數逐年遞增，106 年為 1,378 件；各年申請類別均以遺屬補償金所占比率最高，決定補償金額計 21 億 9,695 萬元。但遺屬補償金所補償的金額對於被害遺屬而言仍屬偏低(法

務部網站，2018)。

犯罪被害人保護法施行 19 年以來，國際間被害人保護運動蓬勃發展，各國莫不致力提升對被害人的照顧與保護，國內倡議擴大被害人保護之呼籲也迭有所聞，再加上立法委員潘維剛及黃義交等先後提出「犯罪被害人保護法」部分條文修正草案，將被害補償對象除原有的犯罪行為死亡者之遺屬或受重傷的被害人外，增加了「性侵害犯罪行為被害人」，促使政府部門於 2008 年 7 月起，密集邀請刑法、刑事政策與犯罪學學者、實務專家及相關部會代表共同參與本法修法工作，而於 2009 年 5 月 8 日立法院修正通過「犯罪被害人保護法」，並於 2009 年 8 月 1 日施行。縱觀此次犯罪被害人保護法修正重點，則包含擴大補償對象至性侵害犯罪行為之被害人，且增加精神慰撫金為補償項目及放寬補償金申請人範圍，並擴大犯罪被害保護對象至性侵害、家庭暴力與人口販運犯罪、兒童及少年、以及大陸地區、香港、澳門與外國籍配偶或勞工等六類被害人，以及擴大犯罪被害人保護經費來源並增訂法務部得設置犯罪被害人保護基金之法源依據（許福生，2009）。

婦幼安全的推動仍面臨人力、經費與相關配套普遍不足、組織層級太低、政府相關部門仍未能全力支持與加害人處遇部分未能有效落實等困境(台灣婦女權益報告書，2003)。就以家庭暴力防治服務輸送系統的缺失而言，張錦麗教授指出，可發現具有零散片段 (fragmentation)、不連貫或中斷(discontinuity)、遺漏或疏忽(neglect or indifference)、不一致(inconsistency)、重複(duplication)浪費、管道阻塞(inaccessibility)、責信危機(inaccountability)等情形(柯麗評、王珮玲、張錦麗，2005)。

學術研究發現，由於性侵害犯罪乃特殊類型之犯罪行為，為建立性侵害犯罪預防機制，需結合矯正、觀護、醫療、社工，警察等相關領域之工作人員，建立專業化、系統化、制度化之合作模式，才達到降低加害人再犯罪之機率。另外，受到新自由主義的擴散、風險社會的興起，除了持續治療外，如僅單單依賴「增強自我內在控制之身心治療或輔導教育」並無法達到最佳的「再犯預防」，特別是當加害人假釋或刑期屆滿回到社區生活之後，原有潛在之低內控「特質」加上外在的自由環境，使得加害人更不易控制，有必要強化監控之措施。

因此，2005 年修訂了相關法律規定，為加害人建立全面強制治療輔導制度

(刑法第七十七條第二項第三款刑中強制治療規定、刑法第九十一條之一刑後強制治療、性侵害防治法接續社區強制治療)、社區監控制度以及登記及查閱制度，以便能整合治療與司法處遇來治療及監控性侵害犯罪者(許福生，2008)。另 2006 年家庭暴力防治法之修正，除了擴大本法適用範圍、得設置家庭暴力及性侵害防治基金、加強被害人保護措施部分外，並增列加害人處遇計畫裁定前之鑑定制度及犯家庭暴力罪嫌疑重大者予以逕行拘提規定，期盼在綿密的家庭暴力防治網絡保護下，可以撫慰所有在家庭暴力關係中受創的心靈，使其找到人生的新方向。

2、創新方案

進入 21 世紀的我國，由於政府及民間團體的共同努力，推行許多創新方案，無不期望透過及整合服務模式，以落實犯罪被害人保護服務工作。2001 年所實施的性侵害案件減少被害人重複陳述作業，結合警察、社政、醫療與檢察體系共同提供被害人完整的服務，以避免性侵害被害人報案後，因重複陳述案情而再度產生心理創傷。

(1)2001 年內政部設置「113」婦幼保護專線，將保護專線便民化，以便於受害者記憶及緊急求助。2002 年現代婦女基金會在士林地方法院成立第一個家庭暴力事件聯合服務處，以在法院就近提供家庭暴力被害人法律諮詢、法庭陪同、個案服務與資源轉介等服務。

(2)2004 年犯罪被害人保護協會針對犯罪被害人所推動的溫馨專案，對於案發之初提供受保護人支持的網絡，並且透過關係的建立對其進行身心理上的評估與追蹤，若經過評估，有需要者則被害人保護協會特約之心理輔導人員提供心靈上的陪伴與慰藉，以降低「創傷後壓力症候群 (Post-Traumatic Stress Disorder, 簡稱 PTSD)」的發生。

2004 年 9 月 27 日行政院核定修正「加強犯罪被害人保護方案」，強化有關救援協助、安全保護、補償損失、協助訴訟、教育宣導及其他相關具體措施共計三十九項，賦予其新的生命，使之與時俱進，俾符合保護被害人之本旨。

(3)2005 年所建構以觀護系統為主軸之「性侵害案件受保護管束人社區監督輔導網絡」，對依法受有保護管束之性侵害加害人接受社區監督機制，以加強其外控力量。

(4)2008 年推動處理性侵害案件改進方案，除加強警察內部偵查、鑑識與婦幼單

位的合作外，並密切與檢察官、醫療及社政機關合作，提供被害人整合性的團隊服務。

(5)2009 年持續推動處理性侵害案件改進方案，並納入內政部中程施政計畫，分四年完成，以加強外部跨部會平台運作及警察團隊合作落實性侵害案件之分工與合作(韋愛梅，2010)。

三、各國犯罪被害補償制度之比較

(一)犯罪被害補償制度

1. 我國

我國對於犯罪被害人之保障，於 1998 年公布施行《犯罪被害人保護法》建立犯罪被害人之補償制度，以提供犯罪被害人或其家屬經濟扶助，原規定得申請被害補償金之被害人限於因犯罪行為被害而死亡者之遺屬及受重傷者本身，而 2009 年新增性侵害被害人，認為其心理上的傷害甚深，為落實犯罪被害人保護制度，乃該性侵被害者予以納入申請補償之範圍。

犯罪被害損失可以透過各種方式修復，不過，最直接的方式為對加害人求償，被害人或其遺屬依民法侵權行為規定向加害人或其依法應負賠償者求償，然而經常遇到加害人不明、無資力或快速脫產的情況時，使得被害者或家屬真正獲得賠償的比例少之又少。美國學者 Karman 從犯罪統計上的「漏斗效應」(許春金，2006)作為觀察之角度，他認為大多數的被害人無法得到賠償是因為大多數加害人故意逃避賠償義務，引起賠償制度對於被害人損害回復之侷限性(Andrew Karmen, 李偉等譯，2010)。對於被害人而言，侵權行為損害賠償制度其作用有其限制，即使經歷漫長等待而獲得判決勝訴，也只是滿足被害人或其家屬情感上的需求，是否能真正獲得賠償，仍受限於加害人的賠償能力，因此，學者開始提倡由國家補償被害人之方式回復被害人之損害，藉由被害人權利保護思潮的帶動，各國開始重視國家補償被害人之法制建構。(蔡宛青，2014)

2. 紐西蘭、英國、美國

紐西蘭於 1963 年通過世界第一部犯罪被害人補償法(The Criminal Injuries Compensation Act),於該法明定以政府基金之運作方式，對於符合法規之犯罪類型的被害人補償其醫療費、殯葬費或其他因犯罪而受之金錢損失(如

工作損失)，英國在 1964 年 6 月 24 日公布「刑事傷害補償計畫」(The Criminal Injuries Compensation Scheme)緊接著美國加州(1965 年)、澳洲新南威爾斯省(1967 年)紛紛訂立相關被害人補償法案，旋即擴展至歐陸各國，而亞洲第一個制定的國家是日本，在 1980 年 5 月 1 日制定公布「犯罪被害人等給付金支給法」，犯罪被害補償制度猶如遍地開花，蔚為世界潮流(李美琴、許啟義，1995;大谷實，1997)。

(二)各國補償規定之比較

1. 補償要件：

各國規定不盡相同，大致上以損害型態及犯罪類型作為補償，各國皆將因犯罪行為而受有人身損害之被害人納入補償範圍，僅損害程序上有所差別。以下將比較各國補償要件：

表 2-3-1 各國補償要件之比較

	英國	美國	德國	日本	台灣
人身損害	○	○	○	○	○
財產損害	×	△	×	×	×
犯罪類型限定	○	○	○	×	×
過失行為	×	×	△	×	○
交通事件	×	×	×	×	○

*研究者整理，「○」代表該國有補償此類犯罪被害人及規定；「×」代表該國無補償此類犯罪被害人及規定；「△」代表該國原則上不補償，但例外情形下有補償。

依我國犯罪被害人保護法第四條(犯罪被害補償金及其經費來源)因犯罪行為被害而死亡者之遺屬、受重傷者及性侵害犯罪行為被害人，得申請犯罪被害補償金。我國的補償金的要件，除不補償財產損害之外，不論犯罪動機為故意與過失，甚至連已有汽機車強制保險的交通事故皆納入補償的範圍。

2. 補償對象：

對於加害人不明、未經起訴或定罪之情形，影響犯罪直接被害人之補償資格。以下將比較各國補償對象：

表 2-3-2 比較各國補償對象

	英國	美國	德國	日本	台灣
本人	○	○	○	○	○
父母、配偶、子女	○	○	○	○	○
孫子女、祖父母、兄弟姐妹		○		○	○
目睹者	○	○			
同居者	○	○			
境外本國人	○	○	○	○	○
境內外國人	○		○	○	○

*研究者整理,「○」代表該國有補償此類犯罪被害人及規定

有關境內外國人得申請補償金的部分,英國尚包含在英國有近親屬者、武器部隊軍人與陪同親屬、人口販運被害人等,雖不具英國國籍仍得申請補償;德國則以居留時間長短定奪,不間斷合法居留至少三年之外國國籍者可以獲得與德國國民相同之補償內容,若合法超過六個月但不足三年則只能得到與收入無關之補償;在日本,補償對象為犯罪發生時有日本國籍或在日本有住所者;在法國需合法居於境內之外國國民(蔡宛青,2014)。

而我國依犯罪被害人保護法第六條(遺屬補償金申請之遺屬順序)得申請遺屬補償金之遺屬,依下列順序定之:

- (1) 父母、配偶及子女。
- (2) 祖父母。
- (3) 孫子女。
- (4) 兄弟姊妹。

前項第二、三、四款所列遺屬,申請第九條第一項第三款所定補償金者,以依賴被害人扶養維持生活者為限。

而在2011年11月30日修正公布之條文,則刪除本法第33條互惠原則後,凡非我國國籍而在本國領域受害者,如外國遊客乃至於非法入境者皆可能申請被害補償。考量不過度擴張被害補償的支付範圍,爰限定為「合法居留或定居」之非中華民國國籍,始得列入申請被害補償的範圍。

3. 補償項目

- (1) 醫療費用之補償項目

各國礙於財政支出對於補償範圍多有額度上限，但大抵為醫療費用、喪失或減少勞動能力之損失、喪葬費、扶養費及精神慰問金等項目。

美、德兩國關於醫療費用之補償項目最為多樣化，小至安裝假牙費、配戴眼鏡費用也有補助，而英、日及我國以現金補償為主。

依我國犯罪被害人保護法第九條（補償之項目及其最高金額）補償之項目及其金額如下：

因被害人受傷所支出之醫療費，最高補償金額不得逾新臺幣 40 萬元，我國對於重傷的認定以刑法第 10 條之規定為限，需毀敗一耳、一目、一肢或喪失其機能，而補助被害人的範圍包括死亡前之醫療費用、重傷者本身之醫藥費及性侵害被害人之醫藥費，以合格醫療院所開立之必要醫療費用支出為主，審核單據後給付現金，上限以新台幣 40 萬元為限。

(2)喪失及減少勞動能力之補償項目

有關喪失及減少勞動能力的部分，符合申請補償資格各國規定不同，英國以必需當時有薪狀態，或有正當理由而未有定期薪資之工作；日本依殘廢程度及薪資給付不同異其金額，計算公式為給付基礎乘以陪數（殘廢程度）；德國以建立被害年金制度予以補助，主要可分為三種，即基礎年金、職業上損失之補償及衡平年金。

依我國犯罪被害人保護法第九條（補償之項目及其最高金額）補償之項目及其金額如下，受重傷或性侵害犯罪行為之被害人所喪失或減少之勞動能力或增加之生活上需要，最高金額不得逾新臺幣一百萬元。我國對於喪失或減少勞動能力之損失的計算方式，以民事求償霍夫曼計算公式為原則，上限為新台幣 100 萬元，逾此金額不再補助，以現金方式給付。

(3)遺屬之補償項目

各國對於被害人遺屬的補償大致相同，都是針對喪葬費、扶養費及精神慰撫金等項目，至於，遺屬的範圍均限制受償者需與被害人有經濟或生理依賴關係始具資格。關於扶養費德國以年金的方式即付，而日本似無關於喪葬費用及精神慰撫金之補償規定，但日本對於無經濟依賴關係者亦賦予受償資格，似仍具有精神慰撫金對性質。

依我國犯罪被害人保護法第九條（補償之項目及其最高金額）補償之項目及其金額如下：

- A. 因被害人受傷所支出之醫療費，最高金額不得逾新臺幣 40 萬元。
- B. 因被害人死亡所支出之殯葬費，最高金額不得逾新臺幣 30 元。但申請殯葬費於 20 萬元以內者，得不檢具憑證，即逕行核准，並優先於其他申請項目核發予遺屬。
- C. 因被害人死亡致無法履行之法定扶養義務，最高金額不得逾新臺幣 100 萬元。
- D. 受重傷或性侵害犯罪行為之被害人所喪失或減少之勞動能力或增加之生活上需要，最高金額不得逾新臺幣 100 萬元。
- E. 精神撫慰金，最高金額不得逾新臺幣 40 萬元。

我國對於遺屬補償金之申請第一順位為父母、配偶及子女，第二順位為祖父母及孫子女，第三順位為兄弟姐妹，但第二、三順位皆以賴被害人為生為原則，以民事求償霍夫曼計算公式為原則，上限為新台幣 100 萬元，以現金方式給付。

表 2-3-3 被害補償醫療費用、減少勞動能力及遺屬補償

內容	英國	美國	德國	日本	台灣
醫療費用	傷害給付標準表	1. 醫療給付 2. 復健給付 3. 心理健康諮詢費	1. 治療與復健給付 2. 生活保障給 3. 補助器及整形照護	重傷病補償金	醫藥費
喪失或減少勞動能力	薪資補償	工作損失	協助回復工作津貼基礎年金	1. 重傷病補償金 2. 殘廢補償金	重傷補償金
遺屬補償	1. 喪葬費 2. 扶養金等 3. 精神慰撫金	1. 喪葬費 2. 扶養金等 3. 精神慰撫金	1. 喪葬費 2. 扶養金等 3. 精神慰撫金	扶養費	1. 喪葬費 2. 扶養金等 3. 精神慰撫金

*研究者整理

第四節 犯罪被害人特性及其身心復原之需求

刑事死亡犯罪被害案件，係指因他人犯罪行為而致死亡或重傷結果之人，影響所及擴及被害人本人、家屬、社區及社會。每當社會矚目案件發生時，社會工作者需協助被害人以及家屬對於案件後其生、心理受創及日後生活重建的問題。並針對被害者生活特性、人格特質、社會對被害者的態度、被害者處遇、潛在性被害者與被害預防及控制關係、被害者賠償、身心復原及生活重建等議題，有更深之認識。

一、犯罪被害案件被害人特性及案件類型

殺人被害係指被害者基於加害者各種動機而對其加以傷害致死的犯罪類型，而重大犯罪被害案件，受到社會及媒體關注特別深。因此，檢警機關在偵查刑事案件時，常較其他犯罪類型的案件感受到社會更大的破案壓力，也常因法院審理時間長，造成被害家屬感到冗長訴訟壓力。故在刑事死亡案件中，加害人與被害人間的關係、發生原因、過程等的偵查需非常謹慎詳細，再加上被害人已死亡，案件偵查只能根據加害者、目擊證人、重要關係人及證物等跡證，抽絲剝繭、推知被害過程，以還被害人司法公平正義，因此，家屬期待司法判決能還於被害人真相與正義。

(一) 殺人犯罪被害特性

Wolfgang 曾針對 1948-1952 年間費城警察局官方警察檔案中之 588 個殺人個案加以分析及整理殺人犯罪加害者及被害者之型態，以及殺人與性別、種族等之關連性，結果發現種族與殺人間之關連性大於性別之關連性，發現男性黑人在殺人犯罪中無論是加害者或被害者，均有最高之風險(Wilson, 1993)，以下探究年齡、性別、家庭間及幼兒被害特性。

1. 年齡與被殺

根據研之究發現，在美國亞特蘭大地區年齡在 20-39 歲之男性黑人被殺風險性最高(Munford, Kazer Feldman & Stivers, 1976)。Voss & Hepburn 等人研究芝加哥地區，指出未成年男性，不論種族與性別，均有著較高之殺人風險(Voss & Hepburn, 1968); 另一研究亦指出，在 1965 至 1970 年間芝加哥地區之殺人犯罪情形，在 15 歲至 24 歲者，每年均有較高之危險性(Block & Zimring, 1973)。

2011 年警政署刑案統計，台灣地區 2010 年 965 人被殺之年齡分佈，以 18-29 歲者為最多，計 268 人，佔 27.77%；其次為 40-49 歲年齡層者，有 215 人被殺，佔 22.28%；其他依序是 30-39 歲者(203 人；21.04%)、50-59 歲者(119 人；7.25%)、未滿 18 歲者(88 人；9.12%)及 60 歲者(72 人；7.47%)，其中，男性被殺者有 762 人，佔 78.96%，女性被殺者有 203 人，佔 11.04%(黃富源、張平吾，2012)。顯示男性且年齡層在 20 至 30 歲間，具有被害高風險。

2. 性別與被殺

在殺人被害者性別部分，Wolfgang 發現有 53%之被害者為女性，47%為男性；而在女性被殺中，有 41%為先生所殺；而在男性被殺者中，只有 11%者為妻子所殺(Wolfgang, 1958)。

在殺人犯罪中一對一之加害者與被害者關係中之研究有以下之發現:(Wilson, 1993)

- (1)在殺人案件中，男性加害者殺害男性被害者約 60%。
- (2)男性加害者殺害女性被害者約 24%。
- (3)女性加害者殺害男性被害者約 12%。
- (4)女性加害者殺害女性被害者約 2-3%。

其他研究文獻亦指出，男性被害之風險均高於女性(Loya& Mercy, 1985)

3. 家庭間殺人

家庭間殺人包括夫妻殺人與親屬間殺人，與一般殺人案件不同的是，有關夫妻間殺人之研究者，起初均將焦點關注在女性被殺與施暴男之間的互動，早期研究殺人案件亦指出，女性較男性不常有殺人情形，但如果女性犯了殺人罪，通常屬於家庭內之殺人案件(Zahn &Sagi 1987; Wilson, 1993)。

台灣地區在夫妻間殺害案件中，夫被害者佔 23.1%，而妻被殺者佔 76.9%，亦即妻被夫所殺害者為夫被妻所殺害者之三倍多(法務部，1965)。Wolfgang 之研究亦發現，妻被夫所殺害者佔女性被殺者中之 41%，但夫為妻所殺害者只佔男性被害者之 11%(Wolfgang, 1958)。

4. 幼兒被殺

兒童被害者有以下之被害特性:(Mann, 1933)

- (1) 在年齡方面:被殺子女平均年齡為 1.99 歲，其中有三分之一為剛出生，40%

小於 1 歲便為母親所殺，另有研究指出，被殺子女中有 52% 小於 1 歲及有 26% 介於 1-5 歲之間(Kaplun & Reich, 1976)。而 Abel 之研究亦發現大多數之兒童被殺年齡在 1-4 歲之間(Abel, 1986)。

- (2) 在性別方面：因在傳統文化上，在許多地區男孩價值遠高於女孩，一般均認為男孩為家庭之命脈與繼承者(Empey, 1978)，女孩被殺之可能性遠高於男孩，尤其是在重男輕女之社會更加明顯。
- (3) 根據研究顯示，嬰兒被殺致死案件，有 57% 之母親所持理由是因為被殺者是女嬰(Silverman & Kennedy, 1988)。而兒童被殺中亦有 60% 為女性，在未滿 1 歲被殺嬰兒中亦有 64.3% 為女性；在 2-5 歲被殺者中亦有 54.5% 為女性(Mann, 1993)。

(二) 殺人犯罪被害類型

美國學者 Wallace 曾將犯罪被害者的身體害區分為：直接身體傷害、外表無明顯可見之傷害、長期身體傷害和永久性傷害(Wallace, 1998)。而殺人案件所造成之傷害，卻往往造成被害人身體永久性傷害，例如植物人、殘障、毀容…等等，甚而喪失生命。

Hentig 曾就殺人被害之被害原因加以探究，並將殺人罪根據其殺人動機分為以下幾種類型：(Hentig, 1956)

1. 利慾殺人：此類型以獲得財產上之利益為目的之殺人，如謀財害命、強盜殺人及為詐取保險金而殺人等。
2. 糾葛殺人：因戀愛、憎恨、嫉妒或其他個人情緒糾葛而生之殺人；如配偶殺人、愛人殺人；尊親屬殺人等。
3. 性慾殺人：以殺人為滿足性慾之手段；如具有變態性慾之所謂嗜虐症(Sadism)，此類殺人往往以殺人行為本身做為性的代償現象。
4. 出於多種複雜動機之無形群：如精神病患者及隨機殺人等不定型之殺人者。

我國刑法將殺人罪分為以下類型：(刑法第二十二章)

1. 普通殺人罪(第 271 條)
2. 殺直系血親尊親屬罪(第 272 條)
3. 義憤殺人罪(第 273 條)

4. 母親殺嬰兒罪(第 274 條)

5. 加工自殺罪(第 275 條)

6. 過失致死罪(第 276 條)

根據不同殺人犯罪類型，依加害人與被害人的關係、犯罪手法、加害人與被害人互動情形，處於不同之刑責。

從殺人犯罪被害類型來看，被害者學學者意圖從被害者和犯罪加害者間互動情形，認為在人身攻擊的犯罪上，犯罪被害者和加害者之間應非不是兩個相互獨立的個體，彼此間存在著互動關係，而殺人案件之所以會發生與此互動關係密切。易言之，殺人案件加害者會做什麼行為，和被害者的反應有關，另在某些觀點下，將殺人案件被害行為，當成被害者和加害者間社會互動情形之結果 (Kennedy & Sacco, 1998)。

二、犯罪被害人及其家屬身心影響

殺人犯罪事件不僅傷害被害人的身體及生命，同時也摧毀被害人家庭，造成被害家屬永難撫平的傷痛。然而，面對後續的司法歷程，家屬常感到悲傷無奈；對於冗長的法律程序亦感到不安，深怕無法為被害人爭得應有的公平正義。當原本幸福美滿的家庭，一夕之間全變了調，在面對痛失親人所承受的心理創傷，亦或因此失去家庭經濟支柱，而需要社會各種資源支援，綜歸種種狀況，以下分述被害家屬不同反應：

(一)生理方面

殺人犯罪被害案件家屬因目睹親人遇害殘忍畫面，易有創傷生理反應，最常見的影響為血壓升高、心跳加快、呼吸困難、胸口疼痛、疲倦、驚嚇反應、心肺功能衰竭、睡眠及食慾不振等情形(張瓊月，2009)。

(二)心理方面

多數研究已有指出，人遭遇犯罪被害事件後，因媒體大肆報導及鄰里間關注壓力，影響其生、心理傷害及財產損失，或因審理程序需制作筆錄、訊問及證言之陳述亦可能造成二度傷害，使其成為人生中巨大而慘烈之心理創傷(陳慈幸，2008)，如此之重大心理負擔易使得被害人或其家屬產生創傷後壓力症候群 (post-traumatic stress disorder，簡稱 PTSD)，學理指出，PTSD 係指人在遭

遇重大變故之後，在心理上受到嚴重傷害所產生的相關症狀而言(黃富源、張平吾 2008)。

PTSD 係肇因於人在經歷過性侵犯、戰爭、交通事故等創傷事件後產生的精神疾病，其症狀包括會出現不愉快的想法、感受或夢，接觸相關事物時會有精神或身體上的不適和緊張，會試圖避免接觸、甚至是摧毀相關的事物，認知與感受的突然改變。這些症狀往往會在創傷事件發生後出現，且持續一個月以上，對創傷事件的記憶可能會在與他人互動時體現出，創傷後易導致自殺風險性較高。

據相關文獻，殺人案件被害人常有的情緒是憤怒、困擾、難過及沮喪等不同的反應，尤其是遺屬(母親)面對子女死於車禍意外事故最難承受，在調適歷程中所出現的悲傷反應，以及悲傷調適歷程的經驗本質(張藝馨,2007)，並產生焦慮、恐懼和憂鬱等，使得被害家屬居住無安全感，並容易做惡夢、發怒，且充滿自責、罪惡感、憤怒和報復及自殺傾向。被害家屬易可能在殺人犯罪被害後，其心理遭遇創傷而產生特殊心理症狀，包括重複回想殺人事件畫面、做惡夢、麻木、不開心、情緒失控、失眠…等情況(張平吾，2000)。殺人犯罪案件被害家屬在遭遇被害事件後，通常會出現困窘、難以描述被害情節、害怕大眾傳播媒體前曝光，因為社會大眾或被害家屬周遭他人對於案件的態度，也深深影響被害家屬，造成其二度傷害。除法理程序上所造成之二度傷害外，其他二度傷害尚有媒體、雜誌肆意渲染，鄰里聳動不當謠言…等(陳慈幸，2008)。

學者 Riggs & Kilpatrick(1990)指出，礙於有限的資源，間接受害者他們都會經歷與所有犯罪受害者相同的被害痛苦，以兇殺案件死、傷者的家屬為對象的研究者指出：被害人的家屬，會有一種所謂「凶殺創傷症候群(homicide trauma syndrome)」的現象，這種症候群可以分為兩個階段，在第一階段時期，當事者的思緒，會為整個親友死亡的細節所盤據，強烈的死別傷痛(grief of bereavement)會伴隨著思緒而至；第二階段時期，當事人進入重組時期，開始產生憤怒、生氣、想要報仇與恐懼，研究者特別指出，由於兇殺案件死、傷者的家屬，有著憤怒、生氣、想要報仇與恐懼的情緒，因此，犯罪被害家屬的心理創傷亦需被關注及照護。

學者 Riggs & Kilpatrick 更將對間接受害者的研究理論化，而指出：最適合了解與解釋間接受害者有幾種學說即：傷痛論(grief theory、歸因論

(attribution theory)、壓力處理論(stress coping)，這些理論的重點不同，但其共通點都認為間接受害者，亦會遭受到心理與適應的嚴重困擾，因此，與直接受害者一樣，有必要提供身心治療上的服務(Riggs & Kilpatrick, 1990)。

依前述所述，所謂的被害案件不單指犯罪當時之被害人所受的生、心理傷害外，在被害事件發生後，尚有許多情形致使被害人心理上之創傷。除前述概念外，犯罪黑數較多之犯罪類型（例如性犯罪之血親相姦等），被害人多半恐於社會保守觀念，認為家醜不外揚，或者恐懼加害人挾怨報復等情形，在眾多複雜因素與情緒糾結之下，被害人無法依循法律管道解決被害問題。此種犯罪黑數，除導致加害人逍遙法外，亦使被害人受到犯罪被害後之生理與心理之傷害。

三、犯罪被害家屬生活重建

當任何人均可能在任何時間與地點成為犯罪被害人，犯罪被害人問題即成為社會大眾需關注的重要議題，當政府對於犯罪被害人提供各種保護與支援措施，應非恩惠之給予或額外社會福利，乃因犯罪被害人作為社會成員的一份子，本應受到政府的照顧，並提供其於不幸遭逢犯罪被害事件後應得的相關的權利與協助。

心理學家不僅注意到犯罪被害人因被害事件所造成的身心創痛，更注意到一些在情感上與犯罪被害人很接近的人所受到的傷害。諸如：受到犯罪被害案件的影響，被害人的家庭成員與週遭親近的朋友也會經歷其傷痛，而產生與受害者相似的身心創傷，學者稱這些受害者為間接受害者(indirect victims)(Riggs & Kilpatrick, 1990)，而這些間接受害者，亦需要社會工作者提供必要的情緒支持及社會資源網絡。

在刑事犯罪事件後，因被害人可能為家庭經濟主要來源，並增加額外醫藥費或喪葬費等支出，而造成家庭經濟陷入危機。另依被害家屬特性包括兒、少、老、婦、殘等不同類別，亦可能將面臨就學、就養、就業及就醫等不同程度的經濟問題。

四、犯罪被害案件社會救助體系與服務網絡

近年我國家庭的結構、組成及型態等急遽改變，已經影響家庭的樣貌、內涵

與功能，同時嚴峻的少子女化與人口老化問題，更使得家庭的支持系統與因應能力，變得愈加單薄與脆弱。脆弱兒童與家庭(vulnerable children and families)與高風險青年(high-risk youth, HRY)議題越來越受到關注(衛福部網站，2018)。犯罪被害家庭這些潛在的服務對象都需要社會福利、衛生、教育、就業、警政等跨部門的團隊協力合作，始能有效解決問題。

(一)社會救助體系

犯罪被害人最需要政府提供的保護協助項目，以訴訟法律協助最需要、其次經濟救助、心理輔導、就業輔導、醫療復健，其他保護協助等，冀此，被害人保護工作涉及警政、檢察、醫療及社政單位權責，以保護機構編，害人保護網絡之建構極為重要，網絡成員可以互相提供案件來源，補充不足資源，這是近年來被害人保護工作重點方向。

另從行政院「加強犯罪被害人保護方案」內容觀之，其工作項目「(三)整合資源，提供輔導保護及協助生活重建」具體措施上載有「法務部應督導犯罪被害人保護機構與直轄市、縣(市)政府建立合作機制，依犯罪被害人及其家屬之情狀或身分，予以轉介資源協助。對於不符直轄市、縣(市)政府扶助標準而生活確有困難者，應結合社會資源予以協助。」

犯罪被害人保護工作是建構由「中央政府」、「地方政府」及「民間團體(社會資源)」通力合作建構服務資源網絡共同來推動，以期被害人在被害事件本身的直接問題，可以直接透過中央政府之被害人保護機制予以協助；若有衍生關於生活、經濟層次的問題，協助以現有中央及地方政府社會福利體制架構下獲得，缺乏之處再以被害人保護機制或協助透過民間資源補足，使資源能充分運用，避免資源疊床架屋及過度集中化。

(二)就業協助

被害家庭突逢變故，經濟陷入困境，需要輔導就業、技藝訓練、生涯規劃等方式，及提供相關資訊、資源、轉介服務等，協助受保護人重建其生活。就業資助、技藝訓練，例如：補助參加公立或與公立職訓機構合辦之訓練、參加合法立案之私立機構技訓費用。

(三)社會服務網絡

Hardcastle 表示由個人、團體或機構所連結而成的一個社會系統，系統內個別部分互動或進行交換行動，以達成各自的目標或完成一個共同的目的(劉淑瓊, 2002)，在社會服務網絡的互動，可以是直接、間接或團體服務，各受服務的成員關係呈現不同的連結狀況，在此種社會服務網絡觀念之下，個人、部門、機構、或機構與機構之聯盟(鄭讚源, 1997)。而社會服務網絡運用在被害人保護服務，其所需的相關性保護服務，包含被害人刑事司法權益、法律扶助維護、危機處理與生活重建提供與轉介，包括訪視慰問、緊急資助、社會救助、安置收容、就業協助、經濟協助、心理輔導、醫療服務及信託管理等相關生活重建服務，並加強宣導被害人保護意識、倡議被害人保護服務工作等相關事項。

為提升被害保護服務工作，由於被害人或其家屬在案件發生後，其所面臨的問題極其多元且複雜，需加強社會工作者的功能，協助解決被害家屬所面臨的問題，且應積極地預防被害犯罪問題產生，以危機處理介入的角度，主張透過警政、司法、教育、醫療、社會福利等社會資源服務網絡的整合，發揮社會工作者的功能，降低被害人或家屬對被害事件的所帶來心理創傷的感受，及後續司法歷程所遭受的主觀感受，故社會工作者需發揮其功能包括，解決、恢復、預防及發展的功能：

1. 解決被害家屬問題

解決被害家屬所面臨的問題，並給予適當的協助，而這些服務包括被害者司法權益的維護、警政救援、醫療服務、緊急資助、經濟扶助、社會救助、法律扶助、心理諮商等生活重建，這些服務的內涵是持續性且多元性，需跨部會整合保護服務網絡的建構，就成為機構提供有效服務時不可迴避的議題(張錦麗, 2005)

2. 協助被害家屬生活重建

以案主為中心，是以犯罪被害人及其家屬需求為考量，包括及時性、迫切性、在地性、連續性等各項服務內容，以滿足被害者及其家屬需求為主，以社會工作者的專業出發，將整合服務網絡，成立跨部會組織，透過多元會議將被害者及其家屬所面臨的問題，提出討論，並共謀解決之道。

為恢復被害者或家屬的社會功能，包含治療及復健兩個層面，治療因被害案件導致家庭某些功能缺失，以及對受損的生活功能予以復健，以使受協助的對象能恢復原有的社會能力，維持其正常的生活功能。

3. 預防被害案件

社會工作者可以預防社會功能失調，即預防被害案件產生，因此，透過早期發現問題，分析成因、設法加以控制以解決或減輕被害問題，研擬相關政策與研究執行，針對被害人服務相關政策的檢視與方向規劃。

4. 發展被害保護整合

社會工作者需建立整合服務運作模式，明確的組織定位，需給予適當的人力或財力資源，因應被害者及其家屬需求整合性方案，有平等互惠的合作模式，包含整合性的規範、流程、內容與資訊分享，唯有如此，被害人服務網絡整合，才能更易成功(張錦麗，2005)。社會工作者需透過教育，協助人們瞭解及認識環境中的各種社會資源，並對社會資源做更有效的運用，甚至進一步透過社會福利體系的建構與功能，提升社會大眾預防被害觀念。

第五節 文獻綜合評述

綜合探討被害者角色變遷及保護運動、被害者在司法歷程之需求、各國犯罪被害保護政策，及關注被害人及其家屬後續身心復原等議題，但是，不論是國外或本國文獻，針對犯罪被害者的研究仍以法律層面探討較多，而被害人社會救助體系及服務網絡探討較為鮮少。

從相關文獻研究結果，給予本研究架構、方向及目標，以下分述之：

一、從被害者學理論，對預防被害模式的啟發

被害者學者關心犯罪的成因，亦致力於預防被害模式，研究重心在於犯罪被害人的特性、被害歷程或原因，被害者學者則認為人如果在錯誤的時間、地點極有可能造成犯罪被害人，因而促成犯罪被害事件的發生。因此，從犯罪預防的觀點，國家照顧人民採取預防犯罪的措施是不夠，進而需要協助國人一旦不幸成為犯罪被害人之後，其後續的法律協助、心理輔導、生活重建及犯罪補償等措施。

二、從被害家屬在司法歷程之需求，對目前刑事政策的啟發

為因應刑事死亡案件，犯罪被害家屬在司法歷程之需求，對於我國目前的刑

事政策，可在司法及行政程序上，修正幾個面向，包括在刑事案件資訊權的部分，通知犯罪被害家屬案件進行之狀況與處理之情形；在衡平被害權益及刑事司法制度之下，犯罪被害家屬在訴訟程序中，對於有關自身權益之各階段陳述其意見；在法律程序中全程提供適切之援助；需保護犯罪被害家屬之隱私及安全，免其受恐嚇及報復，最後，對於案件之審理及損害賠償命令或判決之執行，應避免不必要之遲延。

建立一個尊重、傾聽犯罪被害家屬心聲的司法制度，是需要長時間被培力與學習，長期以來司法人員及司法結構等多重因素，已養成漠視犯罪害人或家屬的權益，因此，為有效確保犯罪被害人訴訟之權利，應建立良善、親民及便民的司法制度。

三、從各國犯罪被害保護制度，對我國目前現行制度的啟發

他山之石，可以攻錯，參考各國犯罪被害保護制度，可以從體制面、法制面、人力面及經費面等各方面著手，犯罪被害事件需從治安、教育、衛政、社政等各個面向強化犯罪被害保護制度，對我國目前現行犯罪被害保護制度，偏重於犯罪被害補償金，應予以修正，而是制定犯罪被害人權益保障法；成立行政院一級行政單位層級的犯罪防治研究單位及犯罪被害保護機關，並在司法體系設置專責人力與窗口；設置犯罪被害人保護基金。

再者，維護國人在家庭與社區生活的安全與保障，需從民眾的日常生活場域著手，確保個人、家庭及社區生活無虞且不受暴力威脅；更要重新構築社區鄰里間的互助與信任，強化社會網絡連結成跨體系合作機制及被害服務網絡。

四、從被害家屬社會服務網絡之需求，對社會救助體系的啟發

刑事死亡案件家屬往往因需獨自面對加害人、冗長司法歷程、判決結果的沮喪、心理修復及社會支持資源等，導致正常生活受到負面影響，而其情緒上從驟然得知命案消息後承受創傷情緒，傷慟難平，而後展現生命韌性面對生活的改變與後續司法求償歷程，並再重新認同家庭角色，是需要經歷漫長的時間，對於被告推諉卸責感到憤怒，強忍內心悲痛面對被告，期待司法伸張公平正義，以及藉由醫療資源、司法協助與法律扶助等工具性支持的社會資源。

因此，建立犯罪被害社會救助體系，首先重視提供心理輔導、適當撫慰犯罪被害人或其家屬的心理創傷；加強社會服務網絡之間的橫向聯繫；司法人員需要確實瞭解轉介社會資源網絡；建立社會資源轉介標準作業流程，最後，犯罪被害服務網絡轉介，必須兼顧犯罪被害人或家屬需求與權利，這樣才能建構符合犯罪被害人或家屬所需之社會救助支持網絡體系。

第三章 研究設計與實施過程

本單元目的在說明本論文之研究設計與實施，包括第一節研究概念架構及研究流程；第二節研究範圍及對象；第三節研究方法與研究工具；第四節資料處理方法與分析、第五節研究倫理。茲就相關內容分述如下：

第一節 研究概念架構及研究流程

根據本研究之四個主要目的，分別提出具體的研究問題，並分為 1. 被害家屬司法歷程經驗、2. 被害家屬復原服務需求、3. 專家意見共識程度等三個研究項目進行研究。茲就研究概念架構及研究流程分述如下：

一、研究概念架構

本研究欲探討刑事死亡案件被害家屬在司法歷程中所經歷的經驗，參酌刑事案件犯罪被害特性及家屬感受、司法程序與被害者相關權利、各國犯罪被害保護制度及社會救助體系等等，形成本研究概念架構(如圖 3-1-1)，本研究採 3 種研究方法，第一種研究方法擬以次級資料分析(包含描述性分析、檢定及資料探勘)，分析不同案件類型及特性，需要不同的社會工作者提供服務項目及次數，以窺犯罪被害保護服務之圖像；第二種採質性研究為方法，以半結構式深度訪談之訪談大綱作為資料蒐集的主要來源，以獲得刑事死亡案件被害家屬在司法歷程中所經歷的經驗；最後，以德爾菲法專家問卷方式，詢問曾接觸刑事死亡案件犯罪被害家屬的實務工作者，例如：犯罪被害保護官、檢察官、法官、律師、心理師及社會工作者等人，針對被害家屬在司法歷程中所遭遇的問題，提出意見及看法，以供未來修法之建議。

本研究概念架構(如圖 3-1-1)，探討內在認知因素及外在規範因素，其與司法保護執行的相關性，及影響刑事死亡案件在犯罪偵查保護及司法審理協助中，被害家屬的反應與保護措施。

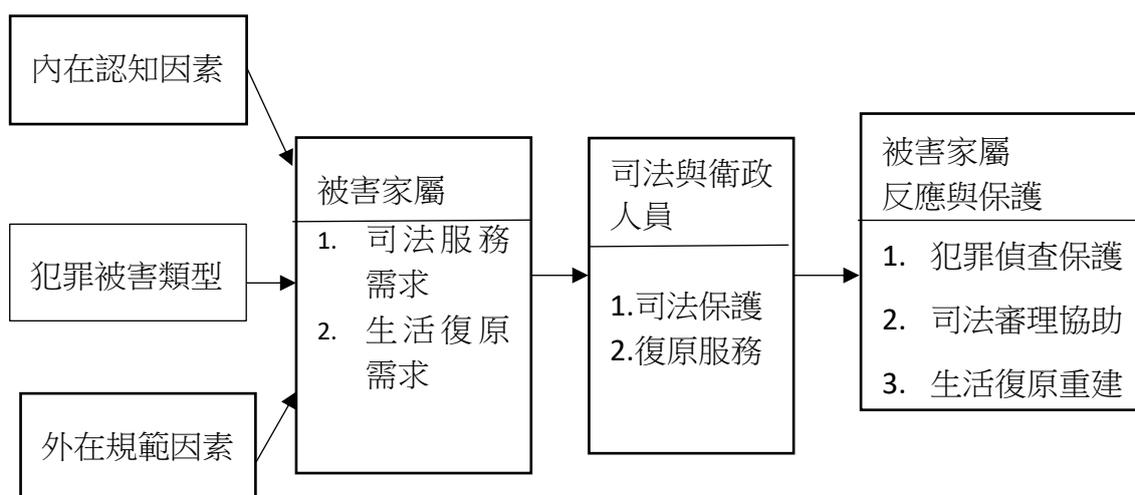


圖 3-1-1 研究概念架構圖

二、研究流程

本研究由刑事案件被害家屬在司法歷程中所經歷之經驗及相關殺人犯罪被害理論基礎出發，參酌諸多犯罪被害人保護之實證研究文獻，獲取相關的研究概念，經比較分析後，擷取相關社會工作者角色及功能的理論及實證研究相關概念，進而實施質性研究，根據分析歸納的成果，進行理論觀點之驗證與探討，並凸顯在輔導刑事案件被害家屬時，社會工作者所能發揮的角色及功能。

犯罪被害人或其家屬在案件處理及後續輔導等議題，綜觀過去相關研究中，大多重視司法制度的修法或推動修復式司法之成效等方面。故，本研究資料以犯罪被害人保護協會提供 2012-2015 年受理被害個案為主，嘗試以各類不同被害者特性及其家屬服務數據著手，利用次級資料分析及資料探勘方式(包含分類迴歸樹及隨機森林等)，探討被害人之案件類型、被害區域與家屬後續服務需求的相關性。

再者，以質性訪談之研究途徑著手，先根據訪談刑事案件被害家屬在司法歷程中所經歷的經驗，蒐集相關資料，做為質化訪談樣本選擇和訪談大綱的基礎，再藉由深度訪談社會工作者的內容，瞭解社會工作者所提供的服務、轉介及社會資源等，透過刑事案件家屬在司法歷程的經驗分享，瞭解社會工作者與家屬之間

的互動情形，協助情形及發揮功能的範圍，以探討社會工作者的角色與功能對刑事案件家屬的服務成效。

藉由深度訪談瞭解刑事案件被害家屬於司法歷程中的經驗及感受，以做為司法偵查或程序的修法與犯罪宣導的基礎。並經由質化訪談之研究方式，一方面可深入瞭解刑事案件被害家屬在司法歷程中與社會工作者互動關係及所能達到的成效，並經由各面向的觀察、分析和歸納，呈現官方資料或問卷調查難以表達的互動過程。

另一方面，可以藉由不同領域的實務工作者，例如：犯罪被害保護官、檢察官、法官、律師、心理師及社會工作者等人，針對社會工作者輔導刑事案件被害家屬在司法歷程的角色與功能，擬以德爾菲法研究工具，以一種結構式團體溝通過程的方法，在整個溝通過程參與者對議題的討論，並限制在一定範圍內，讓成員能針對一項複雜的議題進行充分、有效的討論，予以建議並回應研究動機和研究目的，期能對目前社會工作者的輔導現況有更進一步的瞭解和發現，歸納目前社會工作者服務現象的問題和原因，並藉由研究發現，思索如何提昇社會工作者的功能，並施以有效協助刑事死亡案件被害家屬之改進方向。

再者，本研究輔以質性研究瞭解犯罪被害家屬在司法歷程中所面臨的問題，據 Krathwohl (1998) 指出，若研究為較新的研究領域或主題，已有的研究為數稀少或所知有限，乃以試探發現為先，而不在證實或檢證時，則多運用質性研究（林生傳，2003）。且質化研究適用於揭露並解釋一些鮮為人知的現象，對於一些人盡皆知的事，亦能採取新鮮且創意的切入點；再者，對於量化方法無法鋪陳的一些細緻複雜的情況，得以提供深入的發現與描述（徐宗國譯，1997）。

歸納以上 5 種研究方法，據此設計本研究之流程，如圖 3-1-2：

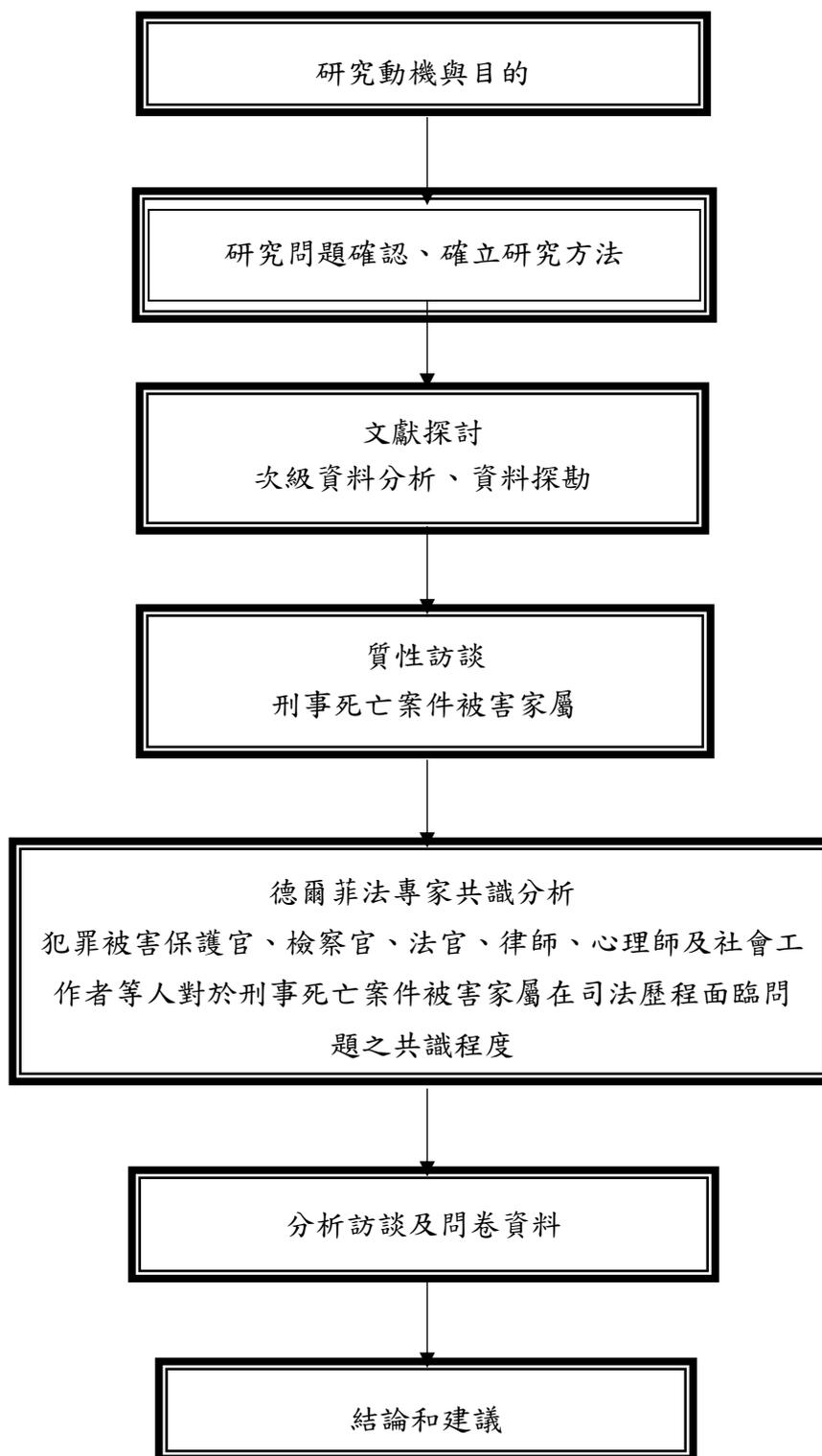


圖 3-1-2 本研究之研究流程圖

第二節 研究範圍及對象

本研究係針對刑事死亡案件犯罪被害家屬服務狀況進行分析，因此，研究之範圍限定在於殺人及車禍死亡案件之被害家屬。

一、研究範圍

本研究嘗試以各類不同被害者特性及其家屬服務數據著手，利用資料探勘方式(包含分類迴歸樹及隨機森林等)，探討被害人之案件類型、被害區域與家屬後續服務需求的相關性。本研究資料以犯罪被害人保護協會北部某一分會受理被害個案為主：

(一)研究資料與區域

本研究對象擬以犯罪被害人保護協會北區某分會 2012-2015 年受理之刑事被害案件為主，並選擇居住在大台北地區為研究區域，因為，其人口佔全台 40% 以上(蔡金惠，2010)。研究者認為依此資料分析之結果較具代表性與共通性。被害案件之統計分類，係依該機構受理案件為主，案件類型包括：車禍案件、性侵害案件、殺人罪、傷害罪、家庭暴力案件、兒虐、職災事件、火災事件、空難事件及其他等 10 類，以作為案件分類與統計分析的依據。本研究樣本係依據該機構登錄案件資料中比例最高的車禍案件(72.7%)及殺人罪(9.2%)兩種類型進行資料分析，讓研究有效聚焦於殺人及車禍案件這二類之被害家屬，研究其背後個人特性及服務需求之差異性。

(二)研究變項

本研究資料針對該機構轄區刑事被害案件死亡的資料數據分析現況，為了解被害類型及被害人的特性與相關因素關聯性，故篩檢出資料中的變項如下：

1. 被害家屬特性與相關因素的關聯性

- (1)被害家屬性別：以男、女性為主，分 2 組。
- (2)被害家屬年齡層：依照被害家屬的實際年齡做等級尺度，年齡分 3 級距以 1~29 歲一級距為青少年，30-59 歲為二級距為中年、60 歲以上三級距為老人。
- (3)被害家屬職業別：分為軍公教、工商業及無業、學生與其他，分 3 組。

- (4)被害家屬經濟狀況：分為低收入、中低收入、一般家庭，分3組。
- (5)被害家屬婚姻狀況：分為已婚、及未、離婚、未記載或其他，分2組。
- (6)被害家屬居住地：分為都會區及非都會區，分為2組。
- (7)被害家屬求助管道：分為自請保護、通知保護、查訪保護，分3組。
- (8)被害家屬求助時間：1年以下(不含本數)、1至3年(不含本數)、3年以上(不含本數)，分3組。
- (9)被害家屬求助次數：低度服務(30次以下)、中度服務(31-60次)、高度服務(61次以上)，分為3組。
- (10)被害家屬結案理由：達成和解、司法終結、婉拒或轉介，分3組。

2. 刑事死亡案件被害家屬生活重建的關聯性

按照下列兩項資料：

- (1)被害者與日後主責法律程序家屬間的關係：

例如：被害者是中年家屬的兒子，則將之定義為中年喪子，因此在年齡分級及相互關係定義下有：青喪父母、青喪偶、青喪子女、中喪父母、中喪偶、中喪子女、老喪父母、老喪偶、老喪子女與其他（二等親以下、無家屬、朋友或社工關係）等11項。

- (2)以該機構提供服務總次數作為依變項，服務次數的計算包含被害人家屬對案件的法律協助、經濟支援、心理輔導及社工協助等服務項目的次數加總，以用來分析了解當刑事被害事故發生後，何類被害案件與其相對家屬對社會支持系統的需求強度的多寡。

3. 探究被害地點與居住地點關聯性

本研究樣本以刑事被害案件發生地點為主，依照該機構轄區行政區域範圍共劃分為12區：台北市中山區、萬華區、大安區、中山區、松山區、文山區、信義區，及新北市新店區、烏來區、坪林區、深坑區、石碇區，並依大台北地區共同生活圈概念，將非以上12區者，再區分士林區、新北區及其他縣市區，共計15區。

二、研究對象

(一)次級資料分析之研究對象

利用不同資料來源分析可以獲得較佳的詮釋度與可靠度，乃就現有的刑事死亡案件被害家屬資料做進一步的分析研究，對於刑事死亡案件被害的現況可以有基本面的瞭解與認識，本研究所取得的被害家屬相關資料包括：年齡、居住地區、結案理由等資料作分析受訪者之資料背景。透過次級資料分析之被害家屬為基礎，透過多種資料來源與方法，期能獲得較佳的研究結果。

表 3-2-1 2012 至 2015 年犯罪被害保護協會北區某分會被害家屬樣本分布

被害家屬特性		次數	百分比
性別	男	126	35.3
	女	231	64.7
年齡	青少年(1-29 歲)	20	5.6
	中年(30-59 歲)	274	76.8
	老年(60 歲)	63	17.6
職業	軍公教	28	7.8
	工商業	274	48.5
	無業、學生、其他	156	43.7
家庭經濟狀況	低收入	14	3.9
	中低收入	4	1.1
	一般家庭	339	95.0
婚姻	未婚、離婚、其他	162	45.4
	已婚	195	54.6

*研究者整理

表 3-2-1 2012 至 2015 年犯罪被害保護協會北區某分會被害類別樣本分布(續)

被害家屬特性		次數	百分比
居住地	都會區	239	66.9
	非都會區	118	33.1
求助管道	自請保護	18	5.0
	查訪保護	2	0.6
	通知保護	337	94.4
求助時間	1 年以下(不含本數)	266	74.5
	1 至 3 年	75	21.0
	3 年以上(不含本數)	16	4.5
求助次數	低度服務(30 次以下)	184	51.5
	中度服務(31-60)	100	28.0
	高度服務(61 次以上)	73	20.4
結案理由	達成和解	99	27.7
	司法終結	168	47.1
	婉拒或轉介	90	25.2

*研究者整理

(二)質性研究之訪談對象

質性研究重視動態過程，因此，其抽樣的方式須具備彈性化特色，視訪談資料的豐富程度決定抽樣，以完成研究目的，並考量研究議題與研究樣本難易度，本研究對於訪談對象的取樣是採立意抽樣(purposeful sampling)方式，以樣本的多樣性、深度與豐富為抽樣標準，考量時空背景因素佐以質性研究的相對飽和原則為界線，避免太廣泛蒐集資料而失焦。

本研究之樣本來源為刑事死亡案件被害家屬中，司法歷程已完成者為優先考量訪談的對象。由於研究者本身的資源有限，再加上刑事死亡案件中殺人死亡案件被害家屬對於被害案件本身的隱晦性及避談性，因此，在尋求願意接受訪談之個案、訪談的時間與地點配合等有其困難及不便之處。

另外，為瞭解司法歷程全貌，針對刑事死亡案件中刑事案件被害家屬的司法歷程得以一窺全貌。本研究選擇樣本的標準乃依研究目的，考量刑事案件司法歷程狀況，若發現所選擇的樣本不能達到本研究的要求，或是代表性、豐富性不夠時，則酌予增加樣本，以求該樣本能充分表現殺人死亡案件被害家屬在司法經歷

經驗及社會工作者功能；而為顧及研究倫理，將對受訪之個案身份資料加以保密。

本研究對象為臺灣臺北地方法院檢察署起訴刑事案件之被害家屬，因本研究對象沒有清楚的母群體，故採立意抽樣方式，基於「立意」考量，先初步立意抽樣，建立基本名單，因訪談刑事案件之被害家屬容易觸及心中傷痛，再回憶事情發生情節，在尊重家屬受訪意願後，進一步建立受訪名單。

1. 挑選實際參與刑案司法程序之被害家屬。
2. 案件發生逾3年以上之刑事案件。
3. 申請犯罪被害補償金，並獲得相關金額之補償。
4. 案發初期即接受財團法人犯罪被害人保護協會之法律、心理、生活重建之協助。

有鑑於案件初期家屬心理尚未撫平或對司法程序尚未瞭解，因此，挑選刑事案件已終結或至二、三審之案件家屬，並視資料豐富程度、飽和程度，酌加調整，總計8位受訪者。受訪者之資料背景如下表3-2-1：

表3-2-2 訪談對象基本資料

編號	性別	案件類型	受訪者被害人關係	年齡	住區	加害人與被害人關係
A	男	刑事案件	舅舅	57	中山區	朋友
B	男	刑事案件	前夫	55	萬華區	男女朋友
C	女	刑事案件	母親	58	嘉義縣	前男女朋友
D	女	車禍案件	妹妹	55	大安區	無關係
E	男	車禍案件	兒子	49	板橋區	無關係
F	男	車禍案件	先生	55	石碇區	無關係
G	男	車禍案件	兒子	45	桃園市	無關係
H	女	車禍案件	太太	51	中山區	無關係

*研究者整理

(三)德爾菲法之問卷對象

本研究利用德爾菲研究法施測，其對象係為國內長期在法界、警界、心理及社會工作實務者，包括法官3位、檢察官3位、犯罪被害保護官(警察)3位、律師4位、心理師3位、社會工作者4位，共計20人，作為本計畫辨識指標行程

的重要參考依據，德爾菲問卷對象如表 3-2-2 所示：

表 3-2-3 德爾菲問卷對象一覽表

編號	姓名	現職	服務年資
001	劉○○	檢察官	30
002	黃○○	檢察官	22
003	林○○	心理師	25
004	黃○○	檢察官	14
005	楊○○	律師	40
006	陳○○	法官	26
007	陳○○	心理師	8
008	饒○○	社會工作者	40
009	林○○	社會工作者	27
010	楊○○	律師	21
011	葉○○	犯罪被害保護官	29
012	陳○○	犯罪被害保護官	10
013	王○○	律師	18
014	陳○○	社會工作者	10
015	劉○○	律師	16
016	陳○○	律師	15
017	高○○	法官	20
018	康○○	法官	25
019	何○○	犯罪被害保護官	24
020	周○○	社會工作者	20

*研究者整理

本研究邀請之德爾菲法專家群（如表 3-3-2）專家平均年齡 54 歲、工作或研究年資 20.3 年，在教育程度，具碩士學位 13 人占 65%、大學學位 6 人占 30%、專科學歷 1 人占 5%。此次德爾菲法所網羅之專家，涵蓋犯罪被害保護實務工作者及司法單位代表人物，對此議題都有深入研究。

第三節 研究方法與研究工具

一、研究方法

(一)文獻探討

文獻探討是一種最基本的探索性研究，即蒐集有關他人所做之研究，分析其結果與建議，指出需要驗證之假設，並說明這些建議性假設是否有價值拿來運用，而當作自己的研究基礎（楊國樞，2006）。本研究有關文獻資料蒐集與探討，係蒐集與本研究有關之國內外期刊、著作、論文與研究報告等資料，加以整理、歸納和分析，以作為研究之參考及基礎。希望透過蒐集我國有關犯罪被害議題之相關研究及資料，進行比較分析，以檢視我國犯罪被害家屬目前現況及面臨問題。

本研究蒐集之文獻包括以下四部分：

1. 國內犯罪被害相關被害、服務等統計資料。
2. 國內、外犯罪被害議題相關學術著作、期刊論文、圖書、研究報告、法律、報紙、雜誌及相關文獻。
3. 有關被害人之犯罪學理論及相關文獻。
4. 國內犯罪被害議題之刑事政策、實務處遇及相關業務文獻。

針對上述文獻加以蒐集整理分析，作為研究架構設計的基礎，以及深入訪談問卷設計的參考依據。

(二)次級資料分析

本研究方法之一，乃採用次級資料分析法，本方法是一種蒐集資料與分析本文內容的技術，而所謂的本文，泛指一切經由書寫，語言上或視覺上作為溝通的媒介，如書本、報紙、雜誌、官方文件、電影影像、歌詞、照片或藝術品等。而所謂的內容，則是指文字、圖片、符號、想法、標題或其他可以溝通的工具，研究者可運用客觀、系統化的計數和記錄程序，以產生對於所分析的文件中所有符號與內容的量化描述。

進行次及資料分析時，最重要的就是編碼（coding），也就是針對分析的文件中，將重要的變項擇出，並計算其出現的頻率。本研究根據研究概念架構，選擇出各種欲探討之變項，作為系統化編碼計數的內容，並以機構服務數據作為本文，計算內容出現的頻率。

(三)資料探勘

資料探勘技術應用(Data Mining)，其是 Data Warehouse 應用方式中最重要的一種。基本上，Data Mining 是用來將資料中隱藏的資訊挖掘出來，是 Knowledge Discovery 的一部份，Data Mining 使用許多統計分析與 Modeling 的方法，並到資料中尋找有用的特徵(Patterns)以及關連性(Relationships)。Knowledge Discovery 過程中對 Data Mining 應用成功與否有重要的影響，只有它才能確保 Data Mining 能獲得有意義的結果。而 Data Mining 的工具是利用資料來建立一些模擬真實世界的模式(Model)，這些模式有兩種用處，第一，瞭解資料的特徵與關係可以提供做決策所需要的資訊，比如 Association Model 可以幫助超級市場或百貨店規畫如何擺設貨品。第二，資料的特徵可以幫助做預測，其主要貢獻是在大量、異質化及多元的資料庫中，快速找出資料關聯性或特性。

(四)半結構式質性訪談法

根據 Taylor 和 Bogdan 的定義，深入訪談即「研究者與受訪者面對面重複的交互作用 (Taylor, Bogdan, 1984)」主要目的是在了解受訪者以語言陳述他們對其生活、經驗或情況的觀點等。質性訪談是社會科學研究中最廣泛運用的收集資料的方法之一，訪談是以互動取得資訊的方法，也是一種研究者與被訪問者為特殊目的而進行的談話，主要著重於受訪者個人的感受、生活與經驗的陳述，藉著彼此的對話，研究者得以獲得、了解及解釋受訪者個人對社會事實 (social reality) 的認知。質性訪談訪談有許多不同的形式，以研究過程來區分，主要區分為結構式訪談 (structured interviews)，半結構式 (focused or semi-structured interviews) 或非結構式訪談 (unstructured interviews) 以及群體訪談 (group interview) (Minichiello, Aroni, Timewell, Alexander 1995)。

本研究採質化導向模式半結構訪談法，主要是研究者利用較寬廣的研究問題作為訪談的依據，導引訪談的進行；事先準備好問題與特殊主題，對受訪者進行系統性及一致順序的題目訪談，同時也探究標準化問題答案之外的情況 (Berg, 1998)。在進行本研究訪談之前，研究者依據前面的文獻探討資料分析結果，事先擬妥一份針對研究內容所設計的訪談大綱，作為訪談的使用參考，並依據受訪者的情況，鼓勵受訪者對某些主題做更多更詳細的說明，以期獲得更多與

研究主題有關的資料。

本項研究採取質性研究之原因，係為探究受訪者內心深層想法時，無法以數據量化方式取得資料，在深度訪談中透過受訪者語言或非語言表達之內容所顯示之意義，蒐集分析並解釋之。

本研究為進一步探討研究問題的本質，瞭解性侵害犯罪人社會復歸的原因，經由性侵害犯罪人之訪談，瞭解其成長與犯罪歷程，探討性侵害犯罪人社會復歸需求、困境、及法律規範的優劣得失，據以提出防制對策。

(五)德爾菲法專家問卷

德爾菲研究法(Delphi Technique Survey)乃是一種意見收集與討論的研究工具，其採用一種團體決策的方式，在研究過程中針對特定主題，藉由問卷往返方式，誘導所諮詢的對象以其專業知識、實務經驗與意見建立一致性的共識，進而解決複雜的主題。

德爾菲法是選擇若干學有專精的專家，設計一套問卷，並以匿名的方式，對這群專家不斷進行測驗，以尋求彼此之間的共識(Dunn, 1994)。

德爾菲研究法的實施係在瞭解想要解決的問題，首先，由研究者設計出一份問卷，寄發給參與德爾菲研究法的專家成員們填寫，以提供可行的解決方案。而成員們填寫問卷之後，針對回收問卷，進行彙整與分析的程序(重點包括評分結果與意見整合)，再根據專家提出之意見修改問卷內容，並將評分的統計數據及各專家提出的意見，做為回饋資訊(必須讓參與者了解其他人的意見)。設計出第二份問卷後，再寄發給每位專家成員，再以上述方式蒐集與分析第二份問卷以蒐集與分析第二回問卷的結果，如此重複幾回合，直到獲得一致性或共識的意見。

以本研究而言，為建立被害家屬在司法歷程及復原服務的指標概念上，擬將諸多研究變項所設定的指標項目，供其選擇重要程度，並在次往返意見融合下，逐漸形成具有共識的指標項目，以作為本研究指標概念形成的重要參考依據。

二、研究工具

為使本研究資料具有真實度與一致性，研究者除加強自我專業能力訓練之外，對於研究對象的篩選、研究工具的設計與準備、相關資料的查證與蒐集、訪談後

的資料整理與分析等，期能得到有效、可信的訪談內容，以符研究議題的需求與目的。

(一)次級資料分析研究工具

進行內容分析時，最重要工作為編碼 (coding)，編碼表之彙集、代碼清單之過錄，皆為資料處理之第一步工作，是將各個變項可能答案的分類工作。再將材料輸入電腦經統計程式運算，把計數的結果輸出，並列成統計表之後，則資料處理的工作接著更重要的是統計分析。

本研究將根據研究概念架構擇出各變項，作為系統化編碼計數的內容，並以機構服務數據做為文本，計算內容出現之頻率，並依照編碼表進行編碼，將上開所選定之服務數據樣本，篩選出重要的概念一一進行編碼與統計軟體輸入工作。

(二)質性研究訪談研究工具

本研究主要採用訪談法，故主要研究工具為研究者本人，其他主要相關輔助工具如下：訪談大綱、知情同意書、訪談紀錄表、研究札記、錄音器材等。以下分別說明之：

1. 研究者作為研究工具

質性研究中效度的關鍵主要建立於進行實地工作者的能力以及嚴謹度，因此研究者本身即為主要研究工具。因研究者本身已有 19 年服務被害家屬的實務工作經驗，對於犯罪被害議題及服務需求有一定程度的熟稔，因此，在研究的過程中，研究者必須參酌相關的文獻資料及其他研究者、學者之相關研究報告，以充實研究者於問題研究上的素養，並能將過程的缺失改善，讓主題、方法、目的更為清晰，並且提供研究者許多思考的方向。再者，研究過程中，研究者的角色往往是多元、重疊的，不僅是一位蒐集資料的研究者，同時也要扮演一位能專注傾聽的聽眾，更是一位能虛心檢討、自我反思的學習者；研究者如何經由對話去取得資料，不僅展現研究者的個人特質、價值觀與態度，當研究者面對研究對象時，如何化解隔閡、建立信賴關係，絕大部分取決於研究者的能力、技巧、訓練與嚴謹的態度，因為，研究者的訪談技巧與經驗對於研究歷程及研究結果的可信度具有重要的角色。

2. 質性研究訪談大綱

本研究由研究者確定以刑事案件被害家屬在司法歷程之經驗及社會工作者

功能之研究為主題後，一邊蒐集國內外有關犯罪被害人之相關文獻研究以及最新有關刑事案件司法議題之相關報導資料，藉以對社會工作者角色之功能有進一步了解及認識；一邊則與指導教授針對主題，研擬研究問題及研究目的，並根據研究對象之設定，考量選擇適當之研究方法。

由於半結構式訪談具有開放性的性質，為避免訪問時漫無組織、沒有架構，故在訪問之前，先擬定相關的訪談大綱（interview guideline），確定本研究所關心的主題已包含在內，且利於受訪者回答相關問題。

訪談為最主要的資料來源，為了使資料能完整蒐集，並使過程流暢進行、研究者採半結構式訪談以便能有效掌握訪談方向，避免訪談過程中偏離主題。因此研究者一方面根據研究目的、研究問題及參閱相關文獻資料後，一方面實務經驗依照刑事案件原因、經過、影響及因應四個層面為主軸，設計出能貼近研究對象經驗之訪談大綱。（參見附錄一）。

前導性研究準備就緒後，研究者方能著手進行正式訪談。考量半結構深度訪談乃本研究主要的資料蒐集方法，為兼顧研究資料的豐富、完整性以及飽和資料的可信度，一方面研究者將以個別方式進行面對面訪談。一方面再依資料蒐集的不同程度，計畫研究者與主要訪談人進行面對面訪談，企圖求資料蒐集之完整。再根據訪談的資料，回頭修改、釐清原來的問題。

本研究資料係針對轄區刑事案件犯罪被害人家屬為訪談對象，為使深度訪談過程兼具一致性與開放性，擬定受訪半結構式訪談表。相關訪談設計如下：

(1) 犯罪被害家屬在刑事司法歷程中之需求：

(A) 同理心及知的權利

A. 受理報案、通知家屬階段，警察有無注意被害家屬的感受，其態度、語氣是否令人感到不受尊重？

B. 警察偵辦、逮捕嫌犯、移送地檢等過程中，有無主動告知或說明案件進度？

(B) 維護隱私與安全

A. 抵達現場(或醫院、殯儀館)時，警察有無採取防止媒體採訪措施、維護犯罪被害人及家屬隱私？

B. 如有來自加害者威脅，警方有無提供相關安全保護措施？

(C)法律協助與訴訟參與

- A. 警察對於犯罪被害人自身的財產、證物有無主動返還?並協助法律程序?
- B. 刑事司法(警方、檢察官及法官)整體滿意度及對司法程序公平性,及專業性的看法?
- C. 有機會是否願意參與訟訴,直接詰問加害人相關問題?

(2)犯罪被害家屬在復原服務之需求:

- A. 有關犯罪被害人保護協會提供的協助,那些服務項目最有幫助?警方有無協助轉介其他社會資源?
- B. 家人被害之後,如何面對日常生活中衍生的各種關係(家庭、情感、工作、人際關係、財產、名譽、道歉、賠償)重建?

3. 知情同意書

知情同意原則(the doctrine of informed consent)在訪談過程是非常重要的原則。而所謂知情同意原則,係強調研究者在作研究之前有義務告知並徵詢研究對象同意的研究倫理守則(劉世閔,2003)。在此原則規範下,研究者和被研究者之間必需是夥伴、平等關係,受訪者有權利決定是否參與研究,研究者準備知情同意書,待被研究者若取得口頭同意訪談後,研究者商請雙方分別簽寫知情同意書,以作為雙方進行研究之約定保障。(參見附錄二)。

4. 訪談紀錄表

訪談紀錄表內容係包含訪談主題、內容摘要、訪談過程觀察、及特殊事件紀要、注意事項,以及訪談環境的描述四大部分。研究者於每次訪談結束後,立即記錄,藉以協助資料的整理,並作為研究札記撰寫之參考,以輔助資料的分析,並且作為下次訪談之參考。

5. 研究札記

訪談紀錄表之外,研究者另準備研究札記,內容包含訪談主題、摘要、對主要報導人客觀描述、對受訪者主觀描述,包括受訪者所表現的態度表情,舉手投足、眼神肢體等非語資訊;另研究者訪談心得,以及研究者遭遇之困難及反思,配合訪談紀錄表參酌撰寫,以紀錄訪談研究過程中研究者的感受和想法,提供研究分析或資料參考,藉此亦可修正並釐清研究者的觀念,減少主觀涉入,更可從中探索、分析研究者於研究過程中本身思考層面的轉進,以利於研究進行。

6. 錄音器材

由於本研究採質性研究取向進行，訪談內容乃為主要的分析資料，因此在徵求受訪者同意之後，訪談過程將以錄音筆全程錄音，以作為逐字稿謄錄來源。每次訪談前先確定錄音器材是否可用；且為每一聲音檔建立編號，寫明受訪者化名及訪談時間、訪談次數，以方便整理資料，並於訪談結束後隨即謄寫逐字稿，避免錄音資料損毀。

(三)德爾菲法專家問卷研究工具

1. 德爾菲法專家問卷之編訂

第一次問卷，有關於「被害家屬司法歷程經驗及復原服務」之研究，經過次級資料量化分析、質化訪談被害家屬司法歷程經驗分析後，研究者予以歸納彙整區分為「法律面向」、「心理面向」及「社會扶助面向」等三大概念群，其中「法律面向」概念群又區分為「司法審判前」、「司法審判中」及「司法審判後」等三個概念組合，共 39 項指標概念。(如附錄三-1)

第二次問卷，針對共識度未達 70%的題向，參考專家意見後，修正問卷內容，再施予第二次施測，共 25 項指標概念。(如附錄三-2)

2. 實施步驟

本研究選定員警(犯罪被害保護官)、律師、心理師及社會工作者等 20 位專家，主要實施步驟如下：

(1)論題明確化 (issue specification)：即分析者應決定何種問題將付諸討論，最好能先發展出一份問題一覽表，以供參與者增刪。

(2)遴選倡導者 (selection of advocates)：即採取適當選樣方法，遴選能代

表立於衝突立場的倡導者組成德爾菲小組。所謂「雪球取樣法」(snowball sampling)即為可行方法之一。

(3)設計問卷 (questionnaire design)：分析者先設計第一回合的問卷，然後

根據第一回合問卷回答情況(附錄三)，再設計第二回合的問卷，以後亦同。通常第一回合的問卷可以含有幾種問題類型：預測項目 (forecasting items)、

論題項目(issue items)、目標項目(goal items)、選案項目(option items)。

(4)分析第一回合結果 (analysis of first-round results): 在問卷收回後, 就參與者之回答, 做總體的衡量, 將集中趨勢、離勢、兩極化的分布範圍及程度表明出來。

(5)發展後續問卷 (development of subsequent questionnaires): 前一回合的結果做為下一回合問卷的基礎, 政策德爾菲法通常進行三至五回合。

(6)準備最後報告 (prepare final report): 參與者的意見到最後雖不一定能取得共識, 但對問題、目標、選項及其後果的意見, 則可能得到最具創意的總結, 此亦即政策德爾菲法的最重要產物。最後報告應羅列各種論題及可行方案, 並說明不同立場及其論證。此報告即可送交決策者作為決策的一項資訊, 因為就像其他政策分析技術一樣, 政策德爾菲法是協助判斷的利器, 而非決策的工具。

3. 問卷施測時程

本研究共計發放 2 次專家問卷, 為方便專家們作答, 擬以 Google 表單設計相關問卷, 並採電子方式郵寄, 第 1 次寄送為考量每位專家都能收到, 以電話一一確認均已收到電子郵件, 第一次於 2019 年 2 月 20 日電子郵寄 20 份問卷, 並於 2019 年 2 月 28 日共計回收 20 份, 回收率 100%, 共花費 8 日。第二次以專家回饋意見修改第一回合問卷後, 於 2019 年 3 月 20 日, 再行電子郵寄送修正第二問卷, 回收日為 2019 年 3 月 30 日, 共花費 10 日, 實施二次問卷前後共計歷時二個月, 在施測過程中, 感謝法律、心理及社工等實務界專家成員們提供寶貴意見, 並針對相關議題達到高共識程度。

第四節 資料處理方法與分析

一、次級資料處理與分析

本研究將機構服務數據依照上述編碼表之記載, 將所得資料輸入統計套裝軟體 SPSS 22.0 版, 進行資料處理與分析。分析方式, 如下

(一)關聯性統計分析 (Associative Analysis analysis)

關聯性統計分析是一種實用的分析技術，就是發現存在於大量數據集中的關聯性或相關性，從而描述了一個事物中某些屬性同時出現的規律和模式。

本研究利用關聯性統計分析，對於不同犯罪被害類型(殺人及車禍案件)及被害家屬特性(性別、年齡層、職業、經濟、婚姻、居住地、求助管道、求助時間、求助次數及結案理由)等進行統計分析，以釐清彼此之間是否有關聯性存在。

(二)描述性統計分析 (decriptive statistics analysis)

以次數分配、百分比、平均數、標準差等數值的陳述本研究不同變項間的基本統計資料，以便進一步作資料分析處理。

本研究利用描述性統計分析，對於不同犯罪被害類型(殺人及車禍案件)及服務狀況(法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助)等進行統計分析，以分析不同犯罪被害類型及服務狀況之不同。

(三)獨立樣本 t 檢定 (t-test analysis)

獨立樣本 t 檢定(t-test)的主要功能在檢定一個二分間斷變項(自變項)之二個類別之樣本，在一個等距以上變項(依變項)上之平均數是否有顯著差異，以瞭解樣本在依變項上之平均數高低是否會因自變項之不同而有所差異。

本研究為能驗證不同案件類型與服務項目是否有差異?例如殺人與車禍案件類型，在法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目是否有顯著差異性存在;同樣亦驗證不同被害家屬特性(性別、婚姻、居住地)與服務項目(法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助)間是否有顯著差異性存在，即適合用獨立樣本 t 檢定，用以考驗各研究樣在各分量表平均數之差異性比較。

(四)單因子變異數分析 (one-way ANOVA)

單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 適用 3 組以上平均數差異的檢定，而本研究獨立樣本單因子變異數分析法，用來檢定多組樣本平均數是否相等，若自變項效果之 F 值未達顯著水準($p > .05$)，就停止統計分析，接受虛無假設，表示依變項與自變項間並不具有因果關係;反之，當自變項之效果達顯著水準，就表示樣本在依變項之反應，確會因自變項之不同而有所顯著差異，此時，應進一步選擇適合之方法，進行事後比較。本研究事後檢定採兩兩配對之方法進行多重比較，若經 Levene 法的 F 考驗結果，各組樣本變異數具有同質性，則選擇假設相同變異數之進行事後考驗，對各組進行差異性比較;反之，若經 Levene 法的 F 考

驗結果，各組樣本變異數並未具有同質性，則選擇未假設相同變異數之 Dunnett's T3 進行事後考驗，對各組進行差異性比較。

本研究為驗證不同被害家屬特性(年齡層、職業、經濟、求助管道、求助時間、求助次數及結案理由)與服務項目(法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助)間是否有顯著差異性存在，即適合用獨立樣本 F 檢定，用以考驗各研究樣在各分量表平均數之差異性比較。

(五) 二因子變異數分析 (Two-way ANOVA)

本研究以二因子變異數分析進行交互作用分析，交互作用顧名思義就是雙方會互相影響，若是有二個自變數，則稱為二因子變異數分析，若是有三個自變數，則稱為三因子變異數分析，以二個自變數，是否會影響一個依變數 Y 為交互作用。

本研究利用二因子變異數分析，對於自變項-不同犯罪被害類型(殺人及車禍案件)及自變項-不同被害家屬特性(性別、年齡層、職業、經濟、婚姻、居住地、求助管道、求助時間、求助次數及結案理由)與依變項-服務項目(法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助)等進行統計分析，以分析案件類型和被害家屬特性分別會影響服務狀況外，也會案件類型和被害家屬特性有交互作用影響著服務項目。

(六) 決策樹分析(decision tree analysis)

本研究利用分類迴歸樹與隨機森林分析資料探勘等方法：

1. 分類迴歸樹

分類迴歸樹 (Classification and Regression Tree, CART)，分類與迴歸樹由兩部分組成，兼具分類與迴歸兩種功能，是由美國統計學家 Brieman 於 1984 年所提出，此方法的特色是分類時一次產生兩個節點(node)，且應變數與自變數不限制類型，分析上較彈性，為常用的決策樹方法。決策樹(decision tree)是常用的資料探勘技術，將資料依照每一階段不同的條件作循環切割(recursive partition)，跟迴歸分析最大的不同在於一個解釋變數可在不同的切割階段被重複使用。決策樹可用於分類預測，此類決策樹稱為分類樹(classification tree)，有些決策樹演算法可達成類似迴歸分析的數值應變數預測功能，此類決策樹稱為迴歸樹(regression tree)。分類迴歸樹以反覆運算的方式，由根部開始反覆建

立二元分支樹，直到樹節點中的同質性達到某個標準，或觸發反覆運算終止條件為止。決策樹是一種樹形結構，其中每個內部節點表示一個屬性上的測試，每個分支代表一個測試輸出，每個葉節點代表一種類別。常見的決策樹算法有 C4.5、ID3 和 CART。

2. 隨機森林

隨機森林是由 Brieman 在 2001 年提出的 Random Forest 決策樹，將訓練樣本所有觀察值作多次抽出放回的隨機取樣，再用這些隨機樣本建構出數百數千棵決策樹，一個新物件會被分到哪個分類是由許多樹共同投票來決定。隨機森林可以應用在分類，也可以用在集群分析的領域。隨機森林是以分類樹為基礎概念，通過集成學習的思想將多棵樹集成的一種算法，其基本單元是決策樹，而它的本質屬於機器學習的一大分支—集成學習 (Ensemble Learning) 方法。隨機森林的名稱中有兩個關鍵詞，一個是「隨機」，一個就是「森林」。「森林」意謂一棵叫做樹，成百上千棵就叫做森林，而「隨機」是因每棵決策樹都是一個分類器 (假設現在針對的是分類問題)，那麼對於一個輸入樣本， N 棵樹會有 N 個分類結果，森林中的每棵樹都是獨立的，99.9% 不相關的樹做出的預測結果涵蓋所有的情況，這些預測結果將會彼此抵消。少數優秀的樹的預測結果將會超脫，做出一個好的預測。將若干個弱分類器的分類結果進行投票選擇，從而組成一個強分類器。而隨機森林集成了所有的分類投票結果，將投票次數最多的類別指定為最終的輸出。隨機森林是一種多功能的機器學習算法，能夠執行回歸和分類的任務。同時，它也是一種數據降維手段，用於處理缺失值、異常值以及其他數據探索中的重要步驟，並取得了不錯的成效。另外，它還擔任了集成學習中的重要方法，在將幾個低效模型整合為一個高效模型時大顯身手。在隨機森林中，將生成很多的決策樹，並不像在 CART 模型里一樣只生成唯一的樹。當在基於某些屬性對一個新的對象進行分類判別時，隨機森林中的每一棵樹都會給出自己的分類選擇，並由此進行「投票」，森林整體的輸出結果將會是票數最多的分類選項；而在回歸問題中，隨機森林的輸出將會是所有決策樹輸出的平均值。本研究將使用 R 統計軟體中的 Rattle 套組，來進行資料探勘分析 (R Development Core Team, 2006)。此模組因具圖形使用介面、操作簡單，目前被 R 使用者廣泛使用。其演算法是依據 “rpart” and “random Forest” 核心套組，分析結果應屬穩定可靠。

二、質性訪談資料處理與分析

訪談所蒐集的資料、內容以錄音的方式保存之後，經由研究者反覆聆聽錄音內容並繕打為逐字稿，其中不僅包含語言的轉譯，尚包含研究者視角、受訪者、語氣、肢體動作、面部表情與情緒心理等非語言訊息，經由適當的分析方式呈現犯罪事件的態樣。

本研究所採用的訪談方式為半結構式深度訪談，半結構的訪談方式較結構訪談有彈性，研究者事先設計訪談大綱，訪談問題具有開放、彈性之性質，訪談者可依當時的情境做問題更改，訪談者視訪談當時狀況，可以不依照順序提出問題。Babbie 提出半結構式深度訪談仰賴的是訪談者與受訪者間的互動，訪談方式是以日常生活會話方式進行，但是訪談過程仍是一個有控制的會話，因為訪談是針對研究者的研究興趣進行的談話，目的是要瞭解受訪者對其經歷的解釋。深度訪談是一個會話與社會互動的過程，主要目的是透過深度訪談可以瞭解到受訪者對其犯罪被害家屬司法歷程的看法，藉以透過這些表層的文化經驗，研究者加以探索這些表層文化經驗下所蘊含的感受與理解，藉由這樣的深度理解與探求，可以使我們捕捉某些事件文化的多元觀點，以利於研究進行。

本研究針對經歷刑事死亡案件司法歷程事件被害家屬訪談，採用質性研究的方式，以半結構式深度訪談，透過深度訪談所蒐集到的資料，期能將某些訪談內容標準化，凸顯研究對象的司法歷程之經驗及其歷程中社會工作者角色之功能重要因素。資料分析即根據研究問題的核心概念，以系統化的分類比較方式，歸納資料內容的基礎架構，針對在訪談的過程中，依訪談者陳述意見，予以編碼，分析歸納重要的核心概念。

(一)分析之信度與效度

質性研究與量化研究同樣重視研究的信度與效度，尤其對於效度的探討，雖有質性的研究者認為質和量的研究之認識論、本體論不同，不必探討效度問題，但多數質性研究者則認為質性研究優於其他，宜針對效度問題加以探討，以彰顯其重要性，因而質性效度之分析日益受質性研究者的重視(Johnson, 1997；王文科，2000)。質性研究並不像量化研究能夠以客觀分析、量化統計研究來衡量研究是否達到合乎嚴謹的目標。針對質性研究，胡幼慧(1996)提出為了控制質化研究的信度與效度，有下列方法：

1. 可信賴性 (credibility)

可信賴性意指研究資料的確實性，即研究者是否觀察到所希望觀察的經驗（胡幼慧和姚美華，1998）。欲達到研究的可信賴性的方法有長期涉入、參與觀察、持續探索、同儕稽核、互為主體、負面個案分析、研究對象檢證等八種方法，在本研究中，研究者對此研究議題已涉入參與觀察及並持續探索，秉持研究者對本議題的興趣熱忱，在研究刑事死亡案件犯罪被害家屬在司法歷程中之經驗，及在此司法歷程中曾接觸的司法人員、律師、心理師及社會工作者等人，並且進行自我省思，以便調整、控制偏見產生。研究者必須以謹慎的態度從刑事案件犯罪被害家屬在司法歷程之經驗，研究資料抽取負向個案的樣本(negative case sampling)，所獲得的結果將更可信賴，增加研究資料的確實性。

本研究將運用四個技巧加以協助提升資料分析之可信賴度：

- (1)增加資料確實性的機率：包括資料一致性的確定、資料來源多元化，訪談過程中，研究者希望能忠實且詳盡的蒐集資料，同樣問題，研究者會以不同的表達方式重複詢問受訪者，希望得到飽和的資料。也可透過閒聊方式與了解受訪者之狀況，亦可透過深入觀察，以了解受訪者之狀況。研究者於訪談過程中，隨時澄清疑問以收集到真實資料，以提高資料的正確性(credibility)及可靠性，藉由訪談許多人，我們可以蒐集到他們的經驗、確認他們之間不同的評論。
- (2)相異個案資料的收集 (negative case analysis)：選取樣本時，盡量選擇不同的樣本性質，根據刑事案件類型之不同，而選取相異之樣本，以供研究分析。
- (3)資料收集上有足夠的輔助用具 (referential analysis)：透過錄音器具使訪談過程完整重現。
- (4)資料的再驗證 (member check)：每次訪談過後，研究者將整理之資料，針對不明確或遺漏的部分，再次訪問或電訪受訪者以檢驗資料的完整性。

2. 可轉換性 (transferability)

亦即資料分析的外在效度，指由受訪者所陳述的感受與經驗，能有效的做資料性的描述與轉換成文字陳述。研究可轉換性指透過受訪者陳述的感受與經驗，視換成文字描述與資料性的描述，以增加資料的深厚描述，目的是要反思在研究

過程中的步驟及資料轉化程序，是否詳實且透明化，需要嚴密反覆審視。欲達成可轉換性有豐富的過程、詳實過程的透明化兩種方式，在前導性研究中，研究者將訪談的錄音內容逐字謄寫，包括訪談過程中所有的訊息，如受訪的口語與非口語訊息，受訪者陳述的感受與經驗，忠實轉為文字描述。研究者將受訪者陳述的感受與經驗，通過團體之檢核與討論及自己之反思，使研究結果更客觀，並透過受訪者的檢驗回饋，以確保受訪者陳述之可轉換性。

3. 可靠性 (dependability)

指個人經驗的重要性與唯一性。對相同的條件，蒐集、分析和解釋資料的一致程度；至於外在信度則是在處理研究結果是可信的(具信度)，研究者使用與前一項研究相同的方法、條件等，會獲得相同的結果，是以質性研究的信度係以可重複性為焦點(王文科，2000)。研究者經過多次的訪談經驗，將錄音後所整理之逐字稿，請研究參與者作再次的確認及修正以求取更具廣度和深度的資料；研究者亦努力增加個人專業知能，且邀請學校中受過質性研究訓練的同儕，將錄音檔與逐字稿做嚴格比對，以確認研究者的逐字稿抄謄確實，在主題分析的過程中，研究者與同儕積極對話，提供研究者更客觀的觀察及思維，而這些過程均為達到研究結果的可靠性。

4. 可確認性 (confirmability)

研究的可確認性指的是研究的客觀性、一致性、中立性，透過研究同儕、研究對象檢證，得以確認研究發現與研究資料是否有密切連結。在找到研究對象後，研究者與研究對象共同簽署訪談同意書，透過同意書之填寫，確保雙方之權益與義務，並保障個人隱私權，保護受訪者的身份外，也使受訪者在安全的環境中，自然地分享生活經驗。研究者需與受訪者建立深度互動關係，研究者本身具備：敏銳地觀察力、高度地親和力及同理心、良好的邏輯思考組織能力能將完整資料作客觀分析、良好的理論敏感度及寫作能力以及高度的自省能力，方可確保研究的客觀性、一致性及中立性。

三、德爾菲法專家問卷資料處理與分析

本研究的專家問卷均採用 Likert 式問卷設計，衡量方式為五點尺度，從「非常不同意」至「非常同意」依序以二至十分計分。使用之統計分析電腦軟體為

SPSS 22.0 版，進行資料之分析，以描述統計為主。在描述統計上，「集中量數」包括平均數、中位數及眾數，「變異量數」包括全距、平均差、變異數、標準差及四分位差，這些統計量都是群體參數 (parameter) 之不偏的 (unbiased)、一致的 (consistent) 的估計值。

在本研究調查的二次問卷中，第一次問卷以 Google 電子問卷表單供專家們作答；在第二次問卷中，會呈現前次問卷的統計結果，即提供回饋性資料予專家，以作為填答參考。而主要統計值為各題項專家勾選之眾數、平均數及標準差。選擇眾數、平均數及標準差作為回饋性資料，係因是類數值理解上較容易，且能表達各專家們意見的共識性與一致性，以作為填答意見之參考。而在第二次問卷中，為找出達共識程度之題項，並統計全距及平均數加減一個標準差之值。有關使用的描述統計數值，先說明如下：

(一)眾數 (Mo)：為該指標中，專家群體填答出現次數中最多之數值，用來表示專家看法集中程度。

(二)平均數 (M)：為該指標中，專家群體填答意見之平均值，數值越高表示該指標愈重要。

$$SD = \sqrt{\frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}$$

(三)標準差 (SD)：為該指標中，專家群體填答意見之離散程度，數值越小表示專家意見愈集中。

(四)全距：非離中變異量數，前述的平均數、標準差皆為離中變異數，而全距則是單純描述統計中最大值與最小值的差異。

本研究採用第一、二次專家問卷的結論為德爾菲法問卷的研究結果，而為評估專家意見是否聚斂，達到共識，乃以前述「平均數加減一個標準差」的數值，並就其勾選指標適切性程度之平均數大於 5.25，且標準差小於 1，同時共識程度以 $SUM(100 - (SD / Mean * 100))$ 大於 70%，來評估檢定專家意見的共識性、一致性；反之，平均數小於 5.25，且標準差大於 1，共識程度以 $SUM(100 - (SD / Mean * 100))$ 小於 70%，則視其專家建議予以修正指標項目，或再與專家進行溝通。

第五節 研究倫理

本研究因為涉及人的活動，有關於倫理議題需以謹慎與嚴密的態度面對，防範研究者可能對研究參與者造成的不利影響。學術研究經常牽涉到觀察或測量人的行為或特質，藉以瞭解社會現象，因此研究學者必須注重以人作為研究對象時應遵守的倫理（吳明清，2004；Fraenkel & Wallen, 1996；Redestam & Newton, 1992；Tuckman, 1994）。

本研究進行可能觸碰到的倫理問題與解決方案，說明如下：

一、尊重受訪者參與訪談的意願

質性研究主要作以人為對象的研究，對於研究對象的正常作息會造成某種程度的干擾，基於保障個人的基本人權，任何被選為研究對象的個人，研究之前或研究過程中都有拒絕接受的權利。易言之，未經徵得當事人的同意，研究者不得逕行對其進行研究，即使徵得同意，簽署訪談同意書，但基於人權倫理前提原則，當事人亦可隨時終止參與。在尊重個人意願的準則之下，雖研究者本身因工作關係與受訪者間形成特殊關係，但如當事人缺乏參與意願，則不會強迫或使用不當誘因。

二、確保受訪者隱私

本研究訪談者、訪談內容均需遵守匿名（anonymity）及私密（confidentiality）原則，前一項原則是指研究者無法從所蒐集到的資料判斷出提供此資料的個人身分，後一項原則是指外界無法探悉某一特定對象所提供的資料。研究者在知情同意書中提到研究的保密措施，包含：訪談內容、個人基本資料不外洩，以及研究結束後銷毀訪談錄音檔。此外，關於研究資料的呈現中，凡涉及犯罪被害家屬、員警（犯罪被害保護官）、檢察官、法官、律師、心理師及社會工作者等受訪者，相關資料在論文中都予匿名或化名表示，以保護研究參與者及相關當事人。受訪者身份也會保密，避免造成受訪者額外困擾。匿名不只在論文寫作上，本研究的觀察報告與口頭報告，均會遵守不將特定資料洩漏給他人之倫理（Bogdan & Biklen, 1998/2001；高淑清，2004）。

三、不危害受訪者的身心

不危害研究對象的身心是進行研究時最為重要的一項倫理規範。本研究有責任及義務確保每一受訪者在研究過程中，不會受到生理或心理上的傷害，包括造成心理上的不愉快或恐懼等。另外，在研究設計時，研究者應慎重考慮，如何減低其他可能造成暫時、輕微的生理、心理上的影響。

本研究對象為刑事案件犯罪被害家屬，將會謹慎設計研究方法、訪談大綱及預防訪談過程的突發狀況，避免訪談過程中，使受訪者不舒服或遭受傷害或二度傷害，基於此倫理規範為前提，受訪者即使在受訪期間有不當之言論或情緒而違反部分道德規範實不宜譴責，此部分可於簽署訪談同意書時向當事人先行說明制約訪談言論儘量合乎道德規範。

四、遵守誠信原則

研究者擬於訪談進行前，以誠實原則告之受訪者，說明研究的目的、進行之方式、訪談大綱概要、每次訪談時間長度、錄音事宜、受訪者之權利及相關保密原則，以建立雙方之誠信共識，減輕受訪者心中之疑慮。訪談過程中，訪談者隨時注意受訪者之心理反應，避免使用尖銳之字句，以確保受訪者心情狀態不會造成不愉快的後果，以符合研究倫理及道德規範之誠信原則。

五、客觀、正確分析及撰寫論文

前四項研究倫理主要是的規範研究者，確實保障研究對象的基本權益，此外，研究者在結果分析方面，會客觀、正確的將所獲得的相關完整資料，依據研究設計進行客觀分析，不刻意排除或隱瞞負面的以及非預期的研究資料，使讀者能完整的掌握研究的結果。

質性研究固然是較具詮釋的研究方法，但是，科學研究的重要原則乃實地呈現現象的本質，質性研究非言情小說或文學作品，誇張或內斂的表達方式皆不宜。因此，研究者須透過一個相對中立客觀的立場，平實的陳述。

第四章 犯罪被害家屬司法歷程經驗之次級資料分析

本章主要依據，次級資料進行統計分析。全章分成四節討論，包括案件類型與被害家屬特性之關聯性分析；案件類型與服務項目及被害家屬特性與服務項目之變異數分析；案件類型及被害家屬特性與服務項目之變異數分析，以二因子 (FACTORIAL ANOVA) 檢定進行分析；及以資料探勘分析 (包含分類迴歸樹及隨機森林)，最後，再針對前四節進行總結歸納描述，茲分述如下：

第一節 案件類型與被害家屬特性之關聯性分析

本研究係依據財團法人犯罪被害人保護協會北區某分會 2012 至 2015 年登錄服務案件計 436 筆資料進行資料分析，以聚焦於不同被害類型需要提供不同的保護服務項目，並分析殺人與車禍案件之被害家屬其特性之關聯性分析。

由被害類型樣本資料分析得知，車禍案件佔該機構服務對象約 72.70%，其次為殺人案件佔 9.20%，為該機構前二名之服務對象，合計佔約 81.9%，其所佔該機構的服務人力、服務項目 (包括：法律、心理、經濟及社會資源) 最多。因此，本節試著探討不同被害類型與被害家屬之間，其性別、年齡層、婚姻、職業、經濟、區域、求助管道、時間、次數及結案理由等之關聯性分析，以供社會工作者提供人力及各項服務項目之參考依據。

一、案件類型與被害家屬性別之關聯性分析

本單元就 357 名被害死亡案件進行分析，檢定殺人與車禍案件類型與求助被害家屬性別之關聯性情形，依表 4-1-1 之資料顯示，不同被害案件類型與求助被害家屬之性別，有顯著關聯存在 ($\chi^2=5.022$ 、 $df=1$ 、 $p<.05$)，其中殺人案件，求助被害家屬的男性比例為 52.5%、女性的比例 47.5%；而車禍案件，求助被害家屬的男性比例為 33.1%、女性的比例 66.9%，顯示殺人案件求助被害家屬性別以男性 (52.5%) 為主，而在車禍案件求助的被害家屬性別則是女性 (66.9%) 為主。

案件類型與被害家屬性別兩個變項的列聯係數 .127; $p<.05$ ，顯示該二變項間的關聯係數達到統計上的顯著水準，表示「案件類型」與「被害家屬性別」間，具有顯著關聯性存在。

表 4-1-1 案件類型與被害家屬性別交叉列表

	案件類型		總計	χ^2 值; 自由度;p值 列聯係數
	殺人 案件	車禍 案件		
被害家屬 性別 男性 %	21 52.5%	105 33.1%	126 35.3%	$\chi^2=5.022$ df =1 P< .05 Cramer's V=.127 P> .05
女性 %	19 47.5%	212 66.9%	231 64.7%	
總計 %	40 100.0%	40 100.0%	317 100.0%	

二、案件類型與被害家屬年齡層之關聯性分析

本單元就 357 名被害死亡案件進行分析，檢定殺人與車禍案件類型與求助被害家屬年齡層之關聯性情形，依表 4-1-2 之資料顯示，不同被害案件類型與求助被害家屬之年齡層，無顯著關聯存在($\chi^2=.308$ 、 $df=2$ 、 $p>.05$)，其中殺人案類，求助被害家屬年齡層中青少年(1-29 歲)比例為 7.5%、中年(30-59 歲)比例 75.0%、老年(60 歲以上)比例 17.5%;而車禍案類，求助被害家屬中青少年(1-29 歲)比例為 5.4%、中年(30-59 歲)比例 77.0%、老年(60 歲以上)比例 17.7%，顯示殺人案類型求助被害家屬年齡層以中年(30-59 歲，佔 75.0%)為主，而在車禍案類求助的被害家屬年齡層亦同樣以中年(30-59 歲，佔 77.0%)為主。

案件類型與被害家屬年齡層兩個變項的列聯係數.029; $p>.05$ ，顯示該二變項間的關聯係數未達到統計上的顯著水準，表示「案件類型」與「被害家屬年齡層」間，未具顯著關聯性存在。

表 4-1-2 案件類型與被害家屬年齡層交叉列表

		案件類型		總計	χ^2 值; 自由度;p值 列聯係數
		殺人 案件	車禍 案件		
被害家屬 年齡層	青少年 (1-29歲) %	3 7.5%	17 5.4%	20 5.6%	$\chi^2=.308$ df=2 p>.05 Cramer's V=.029 p>.05
	中年 (30-59歲) %	30 75.0%	244 77.0%	274 76.8%	
	老年 (60歲以上) %	7 17.5%	56 17.7%	63 17.6%	
總計 %		40 100.0%	317 100.0%	357 100.0%	

三、案件類型與被害家屬職業之關聯性分析

本單元就 357 名被害死亡案件進行分析，檢定殺人與車禍案件類型與求助被害家屬職業之關聯性情形，依表 4-1-3 之資料顯示，不同被害案件類型與求助被害家屬之職業，無顯著關聯存在($\chi^2=2.482$ 、df=2、p>.05)，其中殺人案件，求助被害家屬職業中，軍公教比例為 5.0%、工商業比例 60.0%、無業、學生與其他比例 35.0%；而車禍案類，求助被害家屬職業中軍公教比例為 8.2%、工商業比例 47.0%、無業、學生與其他比例 43.7%，顯示殺人案類求助被害家屬職業以工商業(60.0%)為主，而在車禍案類求助的被害家屬職業同樣以工商業(47.0%)為主。

案件類型與被害家屬職業兩個變項的列聯係數.083;p>.05，顯示該二變項間的關聯係數未達到統計上的顯著水準，表示「案件類型」與「被害家屬職業」間，未具顯著關聯性存在。

表 4-1-3 案件類型與被害家屬職業交叉列表

	案件類型		總計	χ^2 值; 自由度;p 值 列聯係數
	殺人 案件	車禍 案件		
軍公教 %	2 5.0%	26 8.2%	28 7.8%	$\chi^2=2.482$ df=2 p>.05 Cramer's V=.083 p>.05
工商業 %	24 60.0%	149 47.0%	274 48.5%	
無業學生 %	14 35.0%	142 44.8%	156 43.7%	
其他 %				
總計 %	40 100.0%	317 100.0%	357 100.0%	

四、案件類型與被害家屬經濟之關聯性分析

本單元就 357 名被害死亡案件進行分析，檢定殺人與車禍案件類型與求助被害家屬經濟之關聯性情形，依表 4-1-4 之資料顯示，不同被害案件類型與求助被害家屬之經濟，有顯著關聯存在($\chi^2=9.689$ 、df=2、p<.01)，其中殺人案件，求助被害家屬經濟屬於低收入比例為 12.5%、中低收入比例 2.5%、一般家庭比例 85.0%;而車禍案件，求助被害家屬經濟屬於低收入比例為 2.8%、中低收入比例 0.9%、一般家庭比例 96.2%，顯示殺人案件求助被害家屬經濟以一般家庭(85.0%)為主，而在車禍案類求助的被害家屬經濟同樣以一般家庭(96.2%)為主。

案件類型與被害家屬經濟兩個變項的列聯係數.168;p<.01，顯示該二變項間的關聯係數已達到統計上的顯著水準，表示「案件類型」與「被害家屬經濟」間，具有顯著關聯性存在。

表 4-1-4 案件類型與被害家屬經濟交叉列表

	案件類型		總計	χ^2 值; 自由度;p 值 列聯係數
	殺人 案件	車禍 案件		
家庭經濟 狀況	低收入 %	5 12.5%	9 2.8%	$\chi^2=9.689$ df=2 p<.01 Cramer's V=.168 p<.01
	中低收入 %	1 2.5%	3 0.9%	
	一般家庭 %	34 85.0%	305 96.2%	
總計 %	40 100.0%	317 100.0%	357 100.0%	

五、案件類型與被害家屬婚姻之關聯性分析

本單元就 357 名被害死亡案件進行分析，檢定殺人與車禍案件類型與求助被害家屬婚姻之關聯性情形，依表 4-1-5 之資料顯示，不同被害案件類型與求助被害家屬之婚姻，未有顯著關聯存在 ($\chi^2=7.917$ 、df=1、p<.01)，其中殺人案件，求助被害家屬的婚姻其中未婚、離婚與其他的比例為 67.5%、已婚的比例 32.57%；而車禍案件，求助被害家屬的婚姻其未婚、離婚與其他比例為 42.6%、已婚的比例 57.4%，顯示殺人案件求助被害家屬婚姻以未婚、離婚與其他(67.5%)為主，而在車禍案件求助的被害家屬婚姻則以已婚(57.4%)為主。

案件類型與被害家屬婚姻兩個變項的列聯係數.156;p<.01，顯示該二變項間的關聯係數達到統計上的顯著水準，表示「案件類型」與「被害家屬婚姻」間，具有顯著關聯性存在。

表 4-1-5 案件類型與被害家屬婚姻交叉列表

	案件類型		總計	χ^2 值; 自由度; p 值 列聯係數
	殺人 案件	車禍 案件		
被害家屬 未婚離 婚其他 %	27 67.5%	135 42.6%	162 45.4%	$\chi^2=7.917$ df=1 p<.01 Cramer's V=.156 p<.01
婚姻 已婚 %	13 32.5%	182 57.4%	195 54.6%	
總計 %	40 100.0%	317 100.0%	357 100.0%	

六、案件類型與被害家屬居住地之關聯性分析

本單元就 357 名被害死亡案件進行分析，檢定殺人與車禍案件類型與求助被害家屬居住地之關聯性情形，依表 4-1-6 之資料顯示，不同被害案件類型與求助被害家屬之居住地，有顯著關聯存在 ($\chi^2=5.016$ 、df=1、p=.025)，其中殺人案件，求助被害家屬的居住地其都會區的比例為 50.0%、非都會區的比例 50.0%；而車禍案件，求助被害家屬的居住地其都會區的比例為 69.1%、非都會區的比例 30.9%，顯示殺人案件求助被害家屬居住地以都會區與非都會區各佔一半(50.0%)，而在車禍案件求助的被害家屬居住地則以都會區(66.9%)為主。

案件類型與被害家屬居住地兩個變項的列聯係數.127; p<.05，顯示該二變項間的關聯係數達到統計上的顯著水準，表示「案件類型」與「被害家屬居住地」間，具有顯著關聯性存在。

表 4-1-6 案件類型與被害家屬居住地交叉列表

	案件類型		總計	χ^2 值; 自由度;p值 列聯係數
	殺人 案件	車禍 案件		
被害家屬 都會區 %	20 50.0%	219 69.1%	239 66.9%	$\chi^2=5.016$ df=1 P<.05 Cramer's V =.127
居住地 非都 會區 %	20 50.0%	90 30.9%	118 33.1%	
總計 %	40 100.0%	317 100.0%	357 100.0%	

七、案件類型與被害家屬求助管道之關聯性分析

本單元就 357 名被害死亡案件進行分析，檢定殺人與車禍案件類型與求助被害家屬求助管道之關聯性情形，依表 4-1-7 之資料顯示，不同被害案件類型與被害家屬之求助管道，未有顯著關聯存在($\chi^2=3.658$ 、 $df=2$ 、 $p>.05$)，其中殺人案件，被害家屬求助管道屬於自請保護比例為 7.5%、查訪保護比例 2.5%、通知保護比例 90.0%;而車禍案件，被害家屬求助管道屬於自請保護比例為 4.7%、中查訪保護比例 0.3%、通知保護比例 95.0%，顯示殺人案件被害家屬求助管道以通知保護(90.0%)為主，而在車禍案件被害家屬的求助管道同樣以通知保護(95.0%)為主。

案件類型與被害家屬求助管道兩個變項的列聯係數.101; $p>.05$ ，顯示該二變項間的關聯係數未達到統計上的顯著水準，表示「案件類型」與「被害家屬求助管道」間，未具顯著關聯性存在。

表 4-1-7 案件類型與被害家屬求助管道交叉列表

	案件類型		總計	χ^2 值; 自由度;p值 列聯係數	
	殺人 案件	車禍 案件			
求助 管道	自請保護 %	3 7.5%	15 4.7%	18 5.0%	$\chi^2=3.658$ df=2 P>.05 Cramer's V = .101 P>.05
	查訪保護 %	1 2.5%	1 0.3%	2 0.6%	
	通知保護 %	36 90.0%	301 95.0%	337 94.4%	
總計 %	40 100.0%	317 100.0%	357 100.0%		

八、案件類型與被害家屬求助時間之關聯性分析

本單元就 357 名被害死亡案件進行分析，檢定殺人與車禍案件類型與求助被害家屬求助時間之關聯性情形，依表 4-1-8 之資料顯示，不同被害案件類型與被害家屬之求助時間，有顯著關聯存在 ($\chi^2=167.343$ 、df=2、 $p<.001$)，其中殺人案件，被害家屬求助時間屬於 1 年以內比例為 5.0%、1 至 3 年比例 57.5%、3 年以上比例 37.5%；而車禍案件，被害家屬求助時間屬於 1 年內比例為 83.3%、1 至 3 年比例 16.4%、3 年以上比例 0.3%，顯示殺人案件被害家屬求助時間以 1 至 3 年(57.5%)為主，而在車禍案件被害家屬的求助時間以 1 年以下(83.3%)為主。

案件類型與被害家屬求助時間兩個變項的列聯係數.565; $p<.001$ ，顯示該二變項間的關聯係數已達到統計上的顯著水準，表示「案件類型」與「被害家屬求助時間」間，具有顯著關聯性存在。

表4-1-8 案件類型與被害家屬求助時間交叉列表

	案件類型		總計	χ^2 值; 自由度;p值 列聯係數
	殺人 案件	車禍 案件		
求助 時間	1年以下 %	2 5.0%	264 83.3%	$\chi^2=167.343$ df=2 P<.001 Cramer's V=.565 P<.001
	1至3年 %	23 57.5%	52 16.4%	
	3年以上 %	15 37.5%	1 0.3%	
總計 %	40 100.0%	317 100.0%	357 100.0%	

九、案件類型與被害家屬求助次數之關聯性分析

本單元就 357 名被害死亡案件進行分析，檢定殺人與車禍案件類型與求助被害家屬求助次數之關聯性情形，依表 4-1-10 之資料顯示，不同被害案件類型與被害家屬之求助次數，有顯著關聯存在 ($\chi^2=164.430$ 、df=2、p<.001)，其中殺人案件，被害家屬求助次數於低度服務(30 次以內)比例為 2.5%、中度服務(31 至 60 次)比例 0%、高度服務(61 次以上)比例 97.5%;而車禍案件，被害家屬求助次數於低度服務(30 次以內)比例為 51.5%、中度服務(31 至 60 次)比例 28%、高度服務(61 次以上)比例 20.4%;顯示殺人案類被害家屬求助次數以高度服務(61 次以上)比例 97.5%為主，而在車禍案類被害家屬的求助次數以低度服務(51.5%)為主。

案件類型與被害家屬求助時間兩個變項的列聯係數，.562;p<.001，顯示該二變項間的關聯係數已達到統計上的顯著水準，表示「案件類型」與「被害家屬求助次數」間，具有顯著關聯性存在。

表 4-1-9 案件類型與被害家屬求助次數交叉列表

	案件類型		總計	χ^2 值; 自由度;p值 列聯係數
	殺人 案件	車禍 案件		
求助 次數	低度服務 (30次以下) %	1 2.5%	183 57.7%	184 51.5%
	中度服務 (31-60次) %	0 57.5%	100 31.5%	100 28.0%
	高度服務 (61次以上) %	39 97.5%	34 10.7%	73 20.4%
	總計 %	40 100.0%	317 100.0%	357 100.0%

註:細格內有“0”,卡方值僅供參考。

十、案件類型與被害家屬結案理由之關聯性分析

本單元就 357 名被害死亡案件進行分析,檢定殺人與車禍案件類型與求助被害家屬結案理由之關聯性情形,依表 4-1-10 之資料顯示,不同被害案件類型與被害家屬之結案理由,有顯著關聯存在($\chi^2=14.336$ 、 $df=2$ 、 $p<.01$),其中殺人案件,被害家屬結案理由以達成和解比例為 2.5%、司法終結比例 62.5%、婉拒或轉介比例 35.0%;而車禍案類,被害家屬結案理由以達成和解比例為 30.9%、司法終結比例 45.1%、婉拒或轉介比例 24.0%,顯示殺人案類被害家屬結案理由以司法終結比例 62.5%為主,而在車禍案類被害家屬結案理由亦以司法終結比例 45.1%為主。

案件類型與被害家屬求助時間兩個變項的列聯係數.196; $p<.01$,顯示該二變項間的關聯係數已達到統計上的顯著水準,表示「案件類型」與「被害家屬結案理由」間,具有顯著關聯性存在。

表 4-1-10 案件類型與被害家屬結案理由交叉列表

	案件類型		總計	χ^2 值; 自由度;p值 列聯係數
	殺人 案件	車禍 案件		
結案 理由	達成和解 %	1 2.5%	98 30.9%	99 27.7%
	司法終結 %	25 62.5%	143 45.1%	168 47.1%
	婉拒或轉介 %	14 35.0%	76 24.0%	90 25.2%
總計 %	40 100.0%	317 100.0%	357 100.0%	

$\chi^2=14.336$
df=2
p<.01
Cramer's V=.196
p<.01

十一、小結：

如表 4-1-11 分析資料所示：在殺人案件與車禍案件這二類被害案件，其被害家屬的特性，包括：性別、年齡、職業、經濟、婚姻、居住地、求助管道、時間、次數及結案理由等 10 種特性，經檢驗分析結果發現，在被害家屬特性中有關：性別、經濟、婚姻、居住地、求助時間、次數及結案理由等因子與案件類型間有顯著之關聯性，而在被害家屬特性中有關：年齡層、職業及求助管道等因子則與案件類型無顯著關聯性，代表被害家屬的性別、經濟、婚姻、居住地、求助時間、次數及結案理由等特性，對於他殺及車禍這二類被害案件已達顯著的關聯性。

表 4-1-11 案件類型與被害家屬特性之關聯性分析摘要表

變項名稱	殺人與車禍類型卡方檢定	關聯分析
性別	$\chi^2=5.022^*$	Cramer's V =.127 [*]
年齡層	$\chi^2=.308^{N.S.}$	Cramer's V =.029
被害家屬特性		
職業	$\chi^2=2.482^{N.S.}$	Cramer's V =.083
經濟	$\chi^2=9.689^{**}$	Cramer's V =.168 ^{**}
婚姻	$\chi^2=7.917^{**}$	Cramer's V =.156 ^{**}
居住地	$\chi^2=5.016^*$	Cramer's V =.127 [*]
求助管道	$\chi^2=3.658^{N.S.}$	Cramer's V =.101 ^{N.S.}
求助時間	$\chi^2=167.343^{***}$	Cramer's V =.565 ^{***}
求助次數	$\chi^2=164.430^{***}$	Cramer's V =.562 ^{***}
結案理由	$\chi^2=14.336^{**}$	Cramer's V =.196 ^{**}

註: ***p<.001 ; **p<.01 ; *p<.05

探究案件類型與被害家屬特性達顯著關聯性之因素，分述如下：

- (一) 被害家屬性別:據分析資料顯示，不同被害案件類型與求助被害家屬之性別，有顯著關聯存在($\chi^2=5.022$ 、df=1、p<.05)，當案件類型為殺人案件時，因案件涉及重大故意犯意或被害過程殘忍恐怖，對於犯罪被害家屬心理造成很大的創傷，不太願意或懼於面對此刑事案件，因此，大部分會由家屬中男性代表出面處理相關司法程序居多，佔 52.5%；而當被害案件類型為車禍案件時，因男性被害人比例多於女性 1.95 倍，且因此類案件為過失案件，加/被害人間案發之前彼此大多不認識，較無威脅感，造成女性或其女生配偶代表處理司法程序意願較高，佔 66.9%。
- (二) 被害家屬經濟:據分析資料顯示，不同被害案件類型與求助被害家屬之經濟，有顯著關聯存在($\chi^2=9.689$ 、df=2、p<.01)，當案件類型為殺人案件時，不同社經地位可能影響其被害風險，因此，被害家屬家庭經濟佔中、低收入的比例偏高約 15%；而案件類型為車禍案件時，因案件發生因素以過失為主，加/被害人間無利益糾紛，因此，被害家屬家庭經濟在案發之前，大多屬一般小康家庭，其比例高達 96.2%。
- (三) 被害家屬婚姻:據分析資料顯示，不同被害案件類型與求助被害家屬之婚

姻，未有顯著關聯存在($\chi^2=7.917$ 、 $df=1$ 、 $p<.01$)，婚姻對於家庭有一定的穩定性，因此，當不同被害案件類型與求助被害家屬之婚姻，當案件類型為殺人案件時，被害家屬家庭婚姻狀況，其未婚、離婚及其他的比例偏高約 67.5%；而案件類型為車禍案件時，因案件發生因素以過失為主，加/被害人間無衝突關係，因此，被害家屬家庭婚姻狀況在案發之前，大多屬幸福美滿的家庭，其已婚比例達 57.4%。

- (四) 被害家屬居住地：據分析資料顯示，不同被害案件類型與求助被害家屬之居住地，有顯著關聯存在($\chi^2=5.016$ 、 $df=1$ 、 $p<.05$)，當案件類型為殺人案件時，不論其居住區域在都會區或非都會區，其求助人數比例皆一樣，各佔 50.0%；而當案件類型為車禍案件時，居住於都會區的被害家屬求助人數的動機，高於非都會區之被害家屬，其比例高達 69.1%。
- (五) 被害家屬求助時間：據分析資料顯示，不同被害案件類型與被害家屬之求助時間，有顯著關聯存在($\chi^2=167.343$ 、 $df=2$ 、 $p<.001$)，當案件類型為殺人案件時，其司法歷程較長及程序較複雜，因此，求助時間 1 至 3 年約 57.5%、3 年以上約佔 37.5%；而當案件類型為車禍案件時，如加/被害人達成和解或因司法歷程相對較短及司法程序相對較單純，因此，求助時間在 1 年以下，其比例高達 83.3%。
- (六) 被害家屬求助次數：據分析資料顯示，不同被害案件類型與被害家屬之求助次數，有顯著關聯存在($\chi^2=164.430$ 、 $df=2$ 、 $p<.001$)，當案件類型為殺人案件時，其司法歷程較長及程序較複雜，因此，需要高度服務(61 次以上)比例高達 97.5%；而當案件類型為車禍案件時，因案件發生因素以過失為主，如加/被害者間達成和解，則尋求協助的次數將會下降，因此，被害家屬求助次數低度服務(30 次以內)比例為 51.5%。
- (七) 被害家屬結案理由：據分析資料顯示，不同被害案件類型與被害家屬之結案理由，有顯著關聯存在($\chi^2=14.336$ 、 $df=2$ 、 $p<.01$)，當案件類型為殺人案件時，因案件的發生因素可能為情、財或其他糾紛，因此，加/被害人家屬間能達成和解的比例低，約佔 2.5%，而司法程序走到終結的比例高達 62.5%；而案件類型為車禍案件時，因案件發生因素以過失為主，加/被害人間大多無任何糾葛，達成和解的比例高，約佔 30.9%，而司法程序

走到終結的比例達 45.1%。

第二節 案件類型及被害家屬特性與服務狀況之差異性分析

為分析不同案件類型及被害家屬特性與服務項目之差異，本研究運用變異數分析，其最主要的目的是探討群組間平均數之間是否有顯著的差異，茲就分析結果分述如下：

一、案件類型與服務狀況

由表 4-2-1 得知，殺人與車禍案件類型與服務狀況，殺人案件的服務狀況以法律協助最高，平均 96.65 次數、社工協助次之，有 69.28 次數；而車禍案件的服務狀況以社工協助最高，平均 13.96 次數、法律協助次之，有 8.43 次數。比較案件類型之服務狀況，殺人案件的平均服務 206.94 次數遠遠大於車禍案件的平均服務 29.65 次數，可見殺人案件需要更多社政單位提供其相關協助。

表 4-2-1 案件類型與服務狀況分析摘要表

變項 名稱	案件 類別	樣本數	服務狀況 平均數	標準差	最小值	最大值
法律	殺人案件	40	96.65	45.179	2	231
協助	車禍案件	317	8.43	7.143	0	53
心理	殺人案件	40	27.98	12.071	0	63
諮商	車禍案件	317	6.11	7.072	0	41
經濟	殺人案件	40	13.03	10.091	0	46
扶助	車禍案件	317	1.15	3.423	0	25
社工	殺人案件	40	69.28	41.240	6	180
協助	車禍案件	317	13.96	9.863	0	55

二、不同案件類型在服務狀況之平均數差異分析

本研究假設「不同案件類型間的被害家屬其服務狀況有顯著不同」，本研究將案件類型分為殺人案件及車禍案件二組，比較在服務狀況之差異情形，研究發現如表 4-2-2 所示：

(一)案件類型與法律協助是否有差異

由表 4-2-2 得知：殺人與車禍案類 2 個樣本平均數各為 96.65、8.43。經平均數差異檢定，已達統計上顯著水準($t=12.331; p<.001$)，結果發現，法律協助服務項目，的確會因案件類型的不同而有所不同，其中殺人案件比較有較高的法律服務需求。

(二)案件類型與心理諮商是否有差異

由表 4-2-2 得知：殺人與車禍案類 2 個樣本平均數各為 27.98、6.11。經平均數差異檢定，已達統計上顯著水準($t=11.214; p<.001$)，結果發現，心理諮商服務項目，的確會因案件類型的不同而有所不同，其中殺人案件比較有較高的心理諮商需求。

(三)案件類型與經濟扶助是否有差異

由表 4-2-2 得知：殺人與車禍案類 2 個樣本平均數各為 13.03、1.15。經平均數差異檢定，已達統計上顯著水準($t=7.389; p<.001$)，所以整體考驗結果發現，經濟扶助服務項目，的確會因案件類型的不同而有所不同，其中殺人案件比較有較高的經濟扶助需求。

(四)案件類型與社工協助是否有差異

由表 4-2-2 得知：殺人與車禍案類 2 個樣本平均數各為 69.28、13.96。經平均數差異檢定，已達統計上顯著水準($t=8.453; p<.001$)，所以整體考驗結果發現，社工協助服務項目，的確會因案件類型的不同而有所不同，其中殺人案件比較有較高的社工協助需求。

表 4-2-2 案件類型與服務狀況之差異分析

變項名稱	案件類型	樣本數	服務狀況 平均數	標準差	t 值	p 值
法律 協助	殺人	40	96.65	45.179	12.331	.000
	車禍	317	8.43	7.143		
心理 諮商	殺人	40	27.98	12.071	11.214	.000
	車禍	317	6.11	7.072		
經濟 扶助	殺人	40	13.03	10.091	7.389	.000
	車禍	317	1.15	3.423		
社工 協助	殺人	40	69.28	41.240	8.453	.000
	車禍	317	13.96	9.863		

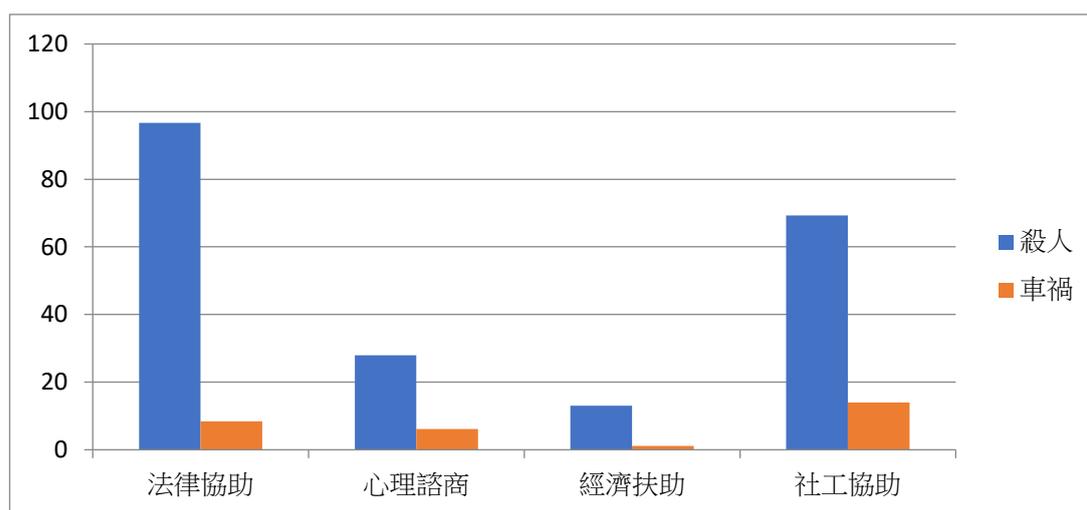


圖 4-2-1 案件類型與服務狀況協助之估計邊緣平均數

三、不同被害家屬特性在服務狀況之平均數差異分析

本研究假設「被害家屬處於不同特性其服務狀況有顯著不同」，以獨立樣本 t 檢定作下列檢定，以驗證其服務狀況是否有所不同。

(一)不同被害家屬性別在服務狀況之平均數差異分析

本研究假設「不同性別的被害家屬其服務狀況有顯著不同」，本研究將被害家屬性別類別分為男性、女性二組，比較在服務狀況之差異情形，研究發現如表 4-2-3 所示：

1. 被害家屬性別與法律協助是否有差異

由表 4-2-3 得知：被害家屬性別男、女 2 個樣本平均數各為 23.45、15.51。經平均數差異檢定，已達統計上顯著水準($t=2.030; p<.05$)，所以整體考驗結果發現，法律協助服務項目，的確會因被害家屬性別的不同而有所不同，其中男性被害家屬比較有較高的法律協助需求。

2. 被害家屬性別與心理諮商是否有差異

由表 4-2-3 得知：被害家屬性別男、女 2 個樣本平均數各為 9.61、7.99。經平均數差異檢定，未達統計上顯著水準($t=1.409; p>.05$)，所以整體考驗結果發現，心理諮商服務項目，的確不會因被害家屬性別的不同而有所不同。

3. 被害家屬性別與經濟扶助是否有差異

由表 4-2-3 得知：被害家屬性別男、女 2 個樣本平均數各為 2.74、2.34。經平均數差異檢定，未達統計上顯著水準($t=.599; p>.05$)，所以整體考驗結果發現，經濟扶助服務項目，的確不會因被害家屬性別的不同而有所不同。

4. 被害家屬性別與社工協助是否有差異

由表 4-2-3 得知：被害家屬性別男、女 2 個樣本平均數各為 23.17、18.51。經平均數差異檢定，未達統計上顯著水準($t=1.625; p>.05$)，所以整體考驗結果發現，社工協助服務項目，的確不會因被害家屬性別的不同而有所不同。

表 4-2-3 被害家屬性別與服務狀況之差異分析

變項 名稱	組別	樣本數	服務狀況 平均數	標準差	t 值	p 值
法律 協助	男性	126	23.45	38.819	2.030	.044
	女性	231	15.51	27.872		
心理 諮商	男性	126	9.61	10.491	1.409	.160
	女性	231	7.99	10.319		
經濟 扶助	男性	126	2.74	6.040	.599	.550
	女性	231	2.34	5.937		
社工 協助	男性	126	23.17	28.104	1.625	.106
	女性	231	18.51	21.393		

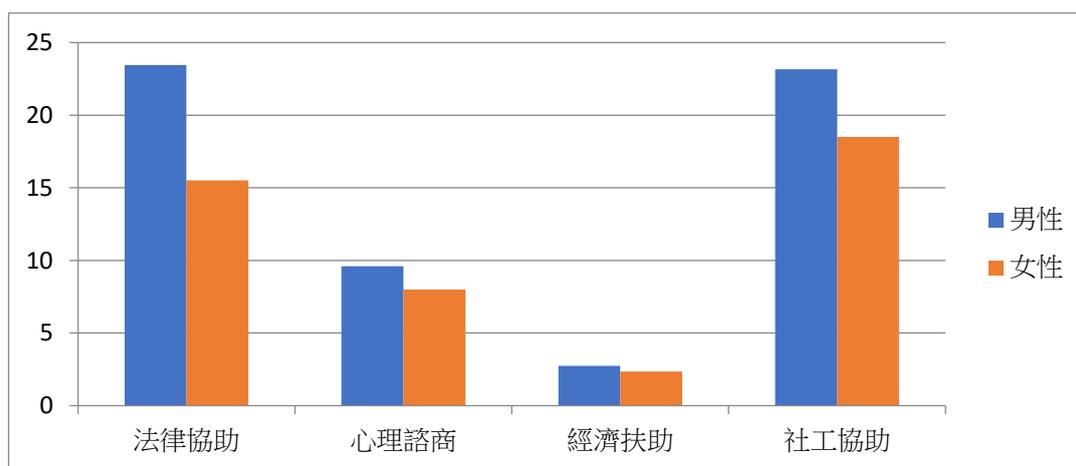


圖 4-2-2 被害家屬性別與服務狀況協助之估計邊緣平均數

(二)不同被害家屬年齡層在服務狀況之平均數差異分析

本研究假設「不同年齡層的被害家屬其服務狀況有顯著不同」，本研究將被害家屬年齡層類別分為青少年組(1-29 歲)、中年組(30-59 歲)、老年組(60 歲以上)三組，比較在服務狀況之差異情形，研究發現如表 4-2-4 所示：

1. 被害家屬年齡層與法律協助是否有差異

由表 4-2-4 得知：被害家屬年齡層青少年組(1-29 歲)、中年組(30-59 歲)、老年組(60 歲以上)，3 個樣本平均數各為 21.05、18.64、16.02。經平均數差異檢定，未達統計上顯著水準($F=.244; p>.05$)，所以整體考驗結果發現，法律協助服務項目，的確不會因被害家屬年齡層的不同而有所不同。

2. 被害家屬年齡層與心理諮商是否有差異

由表 4-2-4 得知：被害家屬年齡層青少年組(1-29 歲)、中年組(30-59 歲)、老年組(60 歲以上)，3 個樣本平均數各為 8.45、8.57、8.59。經平均數差異檢定，未達統計上顯著水準($F=.001; p>.05$)，所以整體考驗結果發現，心理諮商服務項目，的確不會因被害家屬年齡層的不同而有所不同。

3. 被害家屬年齡層與經濟扶助是否有差異

由表 4-2-4 得知：被害家屬年齡層青少年組(1-29 歲)、中年組(30-59 歲)、老年組(60 歲以上)，3 個樣本平均數各為 5.55、2.27、2.41。經平均數差異檢定，未達統計上顯著水準($F=2.843; p>.05$)，所以整體考驗結果發現，經濟扶助

服務項目，的確不會因被害家屬年齡層的不同而有所不同。

4. 被害家屬年齡層與社工協助是否有差異

由表 4-2-4 得知：被害家屬年齡層青少年組(1-29 歲)、中年組(30-59 歲)、老年組(60 歲以上)，3 個樣本平均數各為 20.95、20.66、17.71。經平均數差異檢定，未達統計上顯著水準($F=.394; p>.05$)，所以整體考驗結果發現，社工協助服務項目，的確不會因被害家屬年齡層的不同而有所不同。

表 4-2-4 被害家屬年齡層與服務狀況之差異分析

變項名稱	組別	樣本數	服務狀況平均數	標準差	F 值	p 值
法律協助	青少年(A)	20	21.05	28.544	.244	.784
	中年(B)	274	18.64	34.716		
	老年(C)	63	16.02	20.933		
心理諮商	青少年(A)	20	8.45	11.176	.001	.999
	中年(B)	274	8.57	10.877		
	老年(C)	63	8.59	7.820		
經濟扶助	青少年(A)	20	5.55	10.185	2.843	.060
	中年(B)	274	2.27	5.746		
	老年(C)	63	2.41	4.914		
社工協助	青少年(A)	20	20.95	20.776	.394	.675
	中年(B)	274	20.66	25.888		
	老年(C)	63	17.71	15.104		

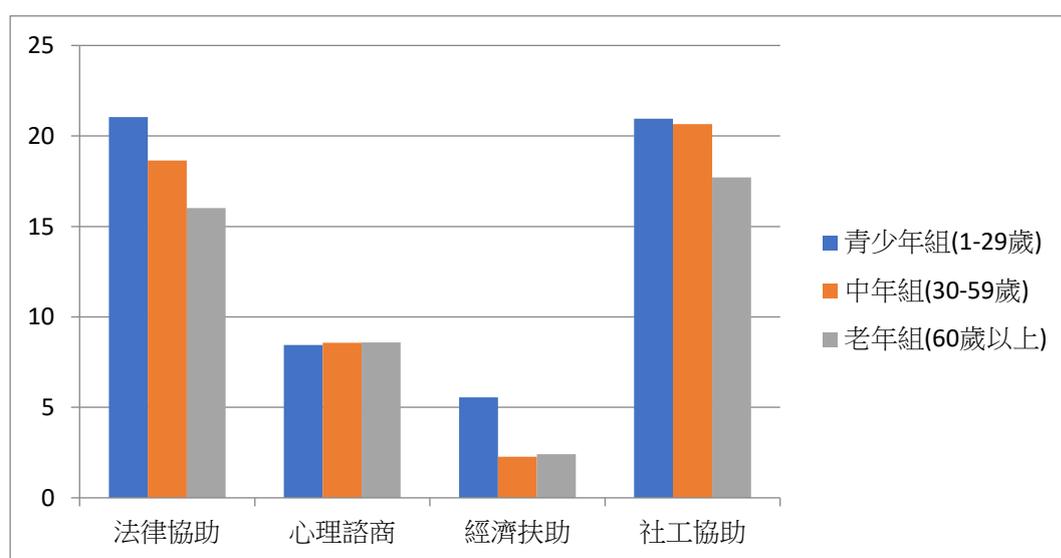


圖4-2-3被害年齡層與服務狀況協助之估計邊緣平均數

(三)不同被害家屬職業別在服務狀況之平均數差異分析

本研究假設「不同職業的被害家屬其服務狀況有顯著不同」，本研究將被害家屬職業類別分為軍公教組、工商業組、無業學生其他組三組，比較在服務狀況之差異情形，研究發現如表 4-2-5 所示：

1. 被害家屬職業別與法律協助是否有差異

由表 4-2-5 得知：被害家屬職業別分為軍公教組、工商業組、無業學生其他組等三組，3 個樣本平均數各為 13.61、21.57、15.54。經平均數差異檢定，未達統計上顯著水準($F=1.751; p>.05$)，所以整體考驗結果發現，法律協助服務項目，的確不會因被害家屬職業別的不同而有所不同。

2. 被害家屬職業別與心理諮商是否有差異

由表 4-2-5 得知：被害家屬職業別分為軍公教組、工商業組、無業學生其他組等三組，3 個樣本平均數各為 7.46、9.24、8.01。經平均數差異檢定，未達統計上顯著水準($F=.749; p>.05$)，所以整體考驗結果發現，心理諮商服務項目，的確不會因被害家屬職業別的不同而有所不同。

3. 被害家屬職業別與經濟扶助是否有差異

由表 4-2-5 得知：被害家屬職業別分為軍公教組、工商業組、無業學生其他組等三組，3 個樣本平均數各為 .86、2.60、2.65。經平均數差異檢定，未達統計上顯著水準($F=1.130; p>.05$)，所以整體考驗結果發現，經濟扶助服務項目，的確不會因被害家屬職業別的不同而有所不同。

4. 被害家屬職業別與社工協助是否有差異

由表 4-2-5 得知：被害家屬職業別分為軍公教組、工商業組、無業學生其他組等三組，3 個樣本平均數各為 20.64、22.64、17.31。

經平均數差異檢定，未達統計上顯著水準($F=2.028; p>.05$)，所以整體考驗結果發現，社工協助服務項目，的確不會因被害家屬職業別的不同而有所不同。

表 4-2-5 被害家屬職業別與服務狀況之差異分析

變項名稱	組別	樣本數	服務狀況 平均數	標準差	F 值	顯著性
法律 協助	軍公教(A)	28	13.61	25.614	1.751	.175
	工商業(B)	173	21.57	39.217		
	無學其(C)	156	15.54	23.595		
心理 諮商	軍公教(A)	28	7.46	7.574	.749	.474
	工商業(B)	173	9.24	11.709		
	無學其(C)	156	8.01	9.217		
經濟 扶助	軍公教(A)	28	.86	3.798	1.130	.324
	工商業(B)	173	2.60	6.343		
	無學其(C)	156	2.65	5.843		
社工 協助	軍公教(A)	28	20.64	27.505	2.028	.133
	工商業(B)	173	22.64	28.594		
	無學其(C)	156	17.31	16.535		

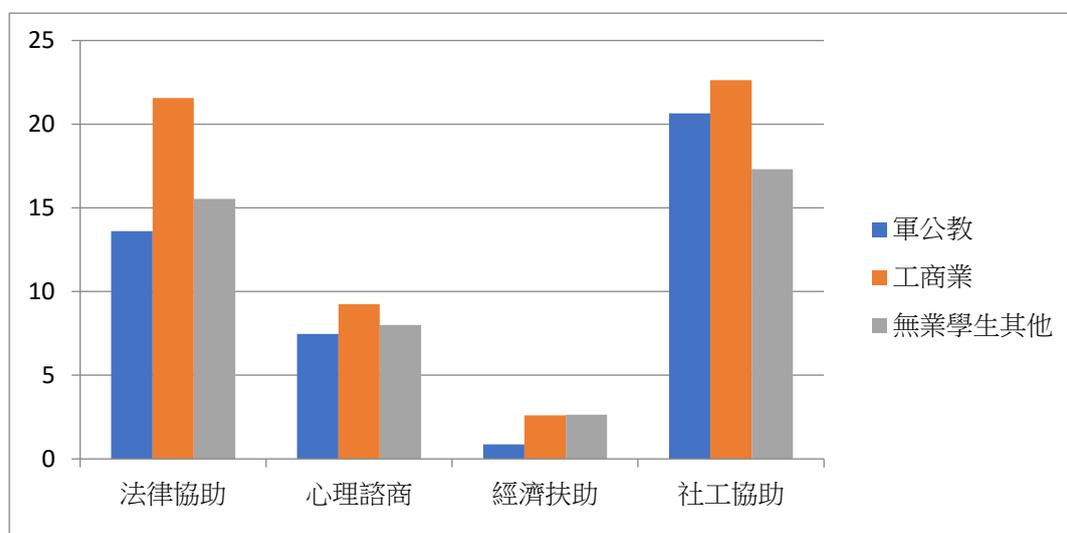


圖 4-2-4 被害家屬職業別與服務狀況協助之估計邊緣平均數

(四)不同被害家屬經濟狀況在服務狀況之平均數差異分析

本研究假設「不同經濟狀況的被害家屬其服務狀況有顯著不同」，本研究將被害家屬經濟狀況分為低收入、中低收入、一般經濟三組，比較在服務狀況之差異情形，研究發現如表 4-2-6 所示：

1. 被害家屬經濟狀況與法律協助是否有差異

由表 4-2-6 得知:被害家屬經濟狀況分為低收入組、中低收入組、一般經濟組等三組,3 個樣本平均數各為 33.50、19.75、17.75。

經平均數差異檢定,未達統計上顯著水準($F=1.221;p>.05$),所以整體考驗結果發現,法律協助服務項目,的確不會因被害家屬經濟狀況的不同而有所不同。附表如下表 4-2-11 法律協助的估計邊緣平均數。

2. 被害家屬經濟狀況與心理諮商是否有差異

由表 4-2-6 得知:被害家屬經濟狀況分為低收入組、中低收入組、一般經濟組等三組,3 個樣本平均數各為 16.14、22.75、8.08。

經平均數差異檢定,已達統計上顯著水準($F=8.123;p<.001$),所以整體考驗結果發現,心理諮商服務項目,的確會因被害家屬經濟狀況的不同而有所不同。經事後比較 Scheffe 檢驗發現,低收入的被害家屬比一般經濟的被害家屬有比較高的心理諮商的需求;中低收入的被害家屬比一般經濟的被害家屬有比較高的心理諮商的需求。附表如下表 4-2-11 心理諮商的估計邊緣平均數。

3. 被害家屬經濟狀況與經濟扶助是否有差異

由表 4-2-6 得知:被害家屬經濟狀況分為低收入組、中低收入組、一般經濟組等三組,3 個樣本平均數各為 18.29、11.50、1.72。

經平均數差異檢定,已達統計上顯著水準($F=82.074;p<.001$),所以整體考驗結果發現,經濟扶助服務項目,的確會因被害家屬經濟狀況的不同而有所不同。

經事後比較 Scheffe 檢驗發現,低收入的被害家屬比一般經濟的被害家屬有比較高的經濟扶助的需求;中低收入的被害家屬比一般經濟的被害家屬有比較高的經濟扶助的需求。

4. 被害家屬經濟狀況與社工協助是否有差異

由表 4-2-6 得知:被害家屬經濟狀況分為低收入組、中低收入組、一般經濟組等三組,3 個樣本平均數各為 23.57、14.75、20.08。經平均數差異檢定,未達統計上顯著水準($F=.243;p>.05$),所以整體考驗結果發現,社工協助服務項目,的確不會因被害家屬經濟狀況的不同而有所不同。

表 4-2-6 被害家屬經濟狀況與服務狀況之差異分析

變項 名稱	組別	樣本數	服務狀況 平均數	標準差	F 值	p 值	事後 比較
法律 協助	低收入(A)	14	33.50	32.189	1.221	.296	
	中低收入(B)	4	19.75	18.081			
	一般經濟(C)	339	17.75	32.417			
心理 諮商	低收入(A)	14	16.14	15.446	8.123	.000	A>C
	中低收入(B)	4	22.75	27.281			B>C
	一般經濟(C)	339	8.08	9.645			
經濟 扶助	低收入(A)	14	18.29	4.983	82.074	.000	A>C
	中低收入(B)	4	11.50	2.380			B>C
	一般經濟(C)	339	1.72	4.963			
社工 協助	低收入(A)	14	23.57	21.957	.243	.784	
	中低收入(B)	4	14.75	11.843			
	一般經濟(C)	339	20.08	24.252			

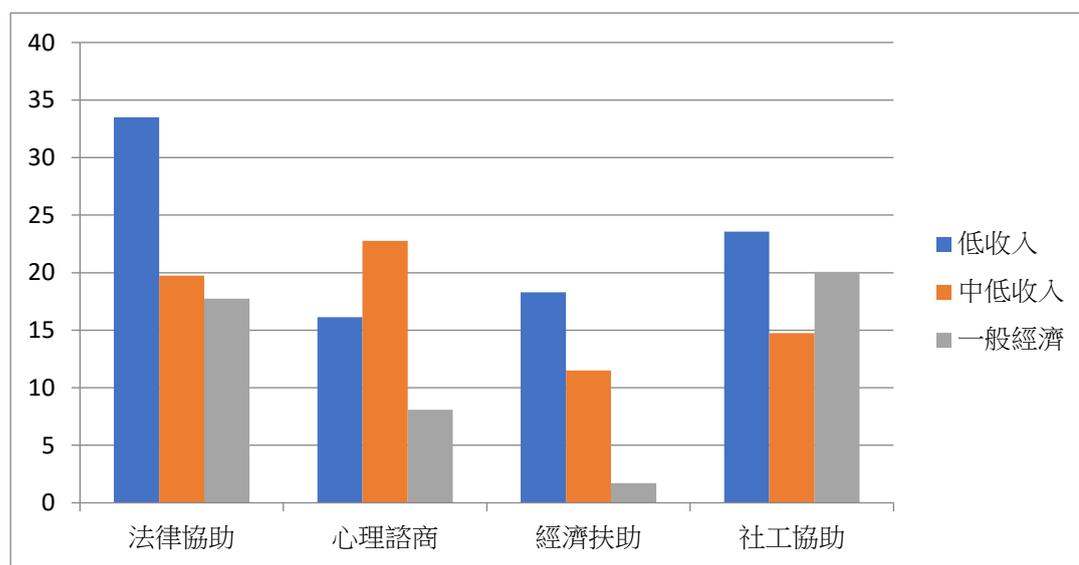


圖4-2-5 被害家屬經濟狀況與服務狀況協助之估計邊緣平均數

(五)不同被害家屬婚姻狀況在服務狀況之平均數差異分析

本研究假設「不同婚姻狀況的被害家屬其服務狀況有顯著不同」，將被害家屬婚姻狀況分為未婚離婚其他、已婚二組，比較在服務狀況之差異情形，研究發現如表 4-2-7 所示：

1. 被害家屬婚姻狀況與法律協助是否有差異

由表 4-2-7 得知：被害家屬婚姻狀況分為未婚離婚其他組、已婚組二組，2 個樣本平均數各為 22.91、14.19。

經平均數差異檢定，已達統計上顯著水準($t=2.375; p<.05$)，所以整體考驗結果發現，法律協助服務項目，的確會因被害家屬婚姻狀況的不同而有所不同，其中未婚離婚其他組被害家屬比較有較高的法律協助需求。

2. 被害家屬婚姻狀況與心理諮商是否有差異

由表 4-2-7 得知：被害家屬婚姻狀況分為未婚離婚其他組、已婚組二組，2 個樣本平均數各為 9.35、7.91。

經平均數差異檢定，未達統計上顯著水準($t=1.282; p<.05$)，所以整體考驗結果發現，心理諮商服務項目，的確不會因被害家屬婚姻狀況的不同而有所不同。

3. 被害家屬婚姻狀況與經濟扶助是否有差異

由表 4-2-7 得知：被害家屬婚姻狀況分為未婚離婚其他組、已婚組二組，2 個樣本平均數各為 3.16、1.92。

經平均數差異檢定，未達統計上顯著水準($t=1.925; p>.05$)，所以整體考驗結果發現，經濟扶助服務項目，的確不會因被害家屬婚姻狀況的不同而有所不同。

4. 被害家屬婚姻狀況與社工協助是否有差異

由表 4-2-7 得知：被害家屬婚姻狀況分為未婚離婚其他組、已婚組二組，2 個樣本平均數各為 22.08、18.55。

經平均數差異檢定，未達統計上顯著水準($t=1.324; p>.05$)，所以整體考驗結果發現，社工協助服務項目，的確不會因被害家屬婚姻狀況的不同而有所不同。

表 4-2-7 被害家屬婚姻狀況與服務狀況之差異分析

變項 名稱	組別	樣本數	服務狀況		t 值	p 值
			平均數	標準差		
法律 協助	未離其	162	22.91	38.738	2.379	.018
	已婚	195	14.49	25.313		
心理 諮商	未離其	162	9.35	11.562	1.282	.201
	已婚	195	7.91	9.294		
經濟 扶助	未離其	162	3.16	6.669	1.925	.055
	已婚	195	1.92	5.268		
社工 協助	未離其	162	22.08	29.629	1.324	.187
	已婚	195	18.55	18.067		

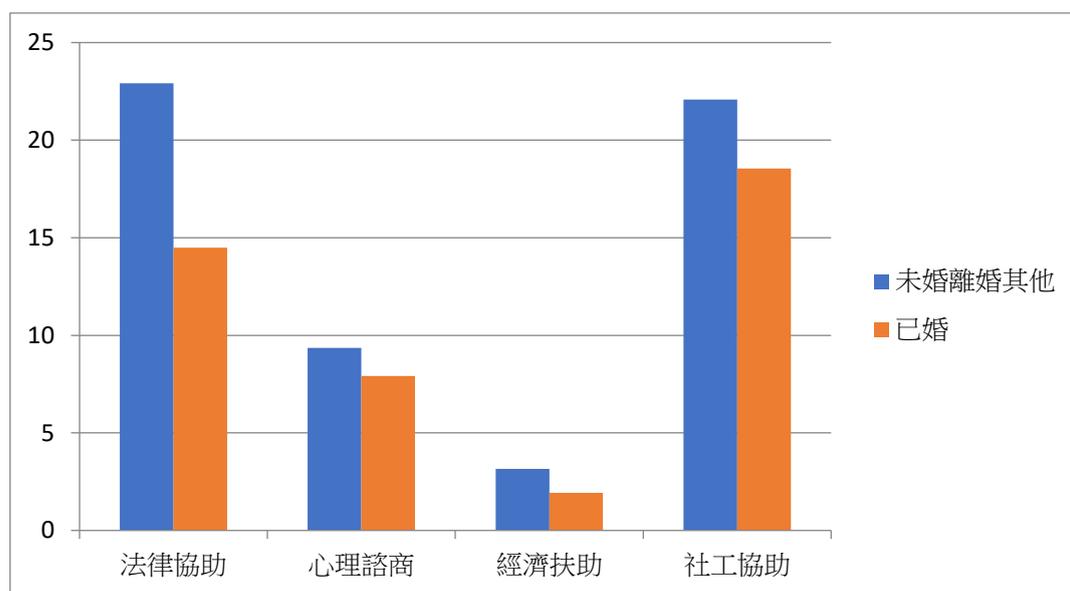


圖 4-2-6 被害家屬婚姻狀況與服務狀況協助之估計邊緣平均數

(六)不同被害家屬居住地在服務狀況之平均數差異分析

本研究假設「不同居住地的被害家屬其服務狀況有顯著不同」，本研究將被害家屬居住地分為都會區及非都會區二組，比較在服務狀況之差異情形，研究發

現如表 4-2-8 所示：

1. 被害家屬居住地與法律協助是否有差異

由表 4-2-8 得知:被害家屬居住地分為都會區與非都會區等二組，2 個樣本平均數各為 16.63、21.71。

經平均數差異檢定，未達統計上顯著水準($t=-1.249; p>.05$)，所以整體考驗結果發現，法律協助服務項目，的確不會因被害家屬居住地的不同而有所不同。

2. 被害家屬居住地與心理諮商是否有差異

由表 4-2-8 得知:被害家屬居住地分為都會區與非都會區等二組，2 個樣本平均數各為 8.33、9.04。

經平均數差異檢定，未達統計上顯著水準($t=-.545; p>.05$)，所以整體考驗結果發現，心理諮商服務項目，的確不會因被害家屬居住地的不同而有所不同。

3. 被害家屬居住地與經濟扶助是否有差異

由表 4-2-8 得知:被害家屬居住地分為都會區與非都會區等二組，2 個樣本平均數各為 1.98、3.50。

經平均數差異檢定，已達統計上顯著水準($t=-2.006; p<.05$)，所以整體考驗結果發現，經濟扶助服務項目，的確會因被害家屬居住地的不同而有所不同，其中居住在非都會區的被害家屬比較有較高的經濟扶助需求。

4. 被害家屬居住地與社工協助是否有差異

由表 4-2-8 得知:被害家屬居住地分為都會區與非都會區等二組，2 個樣本平均數各為 20.08、20.31。

經平均數差異檢定，未達統計上顯著水準($t=-.078; p>.05$)，所以整體考驗結果發現，社工協助服務項目，的確不會因被害家屬居住地的不同而有所不同。

表 4-2-8 被害家屬居住地與服務狀況之差異分析

變項 名稱	組別	樣本數	服務狀況 平均數	標準差	t 值	p 值
法律 協助	都會	239	16.63	28.049	-1.249	.213
	非都會	118	21.71	39.538		
心理 諮商	都會	239	8.33	9.005	-.545	.586
	非都會	118	9.04	12.784		
經濟 扶助	都會	239	1.98	5.032	-2.006	.046
	非都會	118	3.50	7.437		
社工 協助	都會	239	20.08	20.735	-.078	.938
	非都會	118	20.31	29.732		

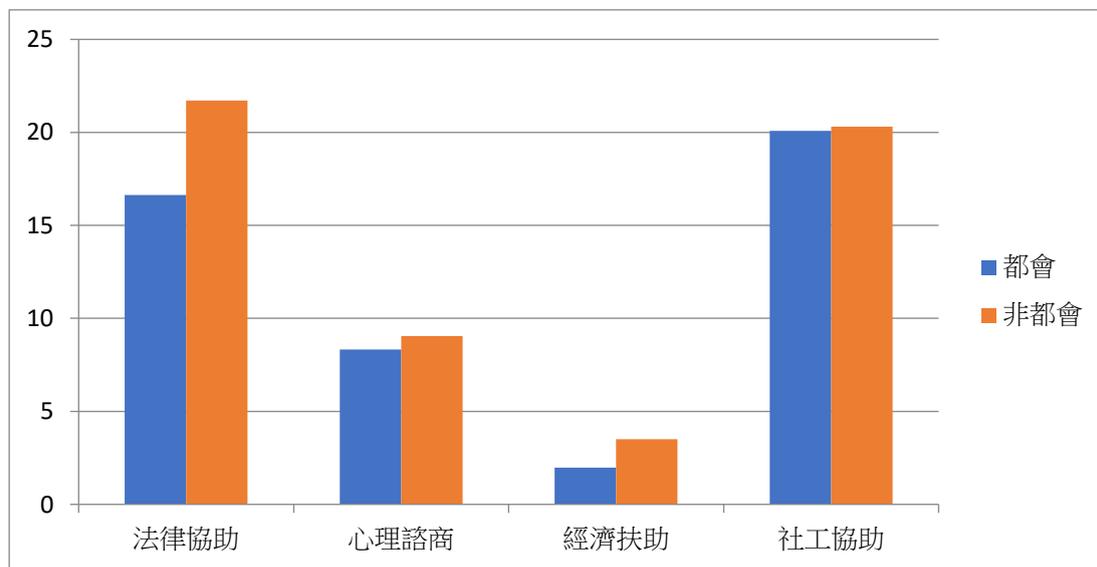


圖 4-2-7 被害家屬居住地與服務狀況協助之估計邊緣平均數

(七)不同被害家屬求助管道在服務狀況之平均數差異分析

本研究假設「不同求助管道的被害家屬其服務狀況有顯著不同」，本研究將被害家屬求助管道分為自請保護、查訪保護及通知保護三組，比較在服務狀況之差異情形，研究發現如表 4-2-9 所示：

1. 被害家屬求助管道與法律協助是否有差異

由表 4-2-9 得知:被害家屬求助管道分為自請保護、查訪保護及通知保護等三組，3 個樣本平均數各為 26.89、70.50、17.54。

經平均數差異檢定，已達統計上顯著水準($F=3.378; p<.05$)，所以整體考驗結果發現，法律協助服務項目，的確會因被害家屬求助管道的不同而有所不同。

經事後比較 Scheffe 檢驗發現，查訪保護的被害家屬比自請保護的被害家屬有比較高的法律協助的需求;查訪保護的被害家屬比通知保護的被害家屬有比較高的法律協助的需求。

2. 被害家屬求助管道與心理諮商是否有差異

由表 4-2-9 得知:被害家屬求助管道分為自請保護、查訪保護及通知保護等三組，3 個樣本平均數各為 10.11、14.00、8.45。

經平均數差異檢定，未達統計上顯著水準($F=.492; p>.05$)，所以整體考驗結果發現，心理諮商服務項目，的確不會因被害家屬心理諮商的不同而有所不同。

3. 被害家屬求助管道與經濟扶助是否有差異

由表 4-2-9 得知:被害家屬求助管道分為自請保護、查訪保護及通知保護等三組，3 個樣本平均數各為 5.89、11.00、2.25。

經平均數差異檢定，已達統計上顯著水準($F=5.354; p<.05$)，所以整體考驗結果發現，經濟扶助服務項目，的確會因被害家屬求助管道的不同而有所不同。

經事後比較 Scheffe 檢驗發現，自請保護的被害家屬比通知保護的被害家屬有比較高的經濟扶助的需求。

4. 被害家屬求助管道與社工協助是否有差異

由表 4-2-9 得知:被害家屬求助管道分為自請保護、查訪保護及通知保護等三組，3 個樣本平均數各為 23.57、14.75、20.08。

經平均數差異檢定，未達統計上顯著水準($F=2.074; p>.05$)，所以整體考驗結果發現，社工協助服務項目，的確不會因被害家屬求助管道的不同而有所不

同。

表 4-2-9 被害家屬求助管道與服務狀況之差異分析

變項 名稱	組別	樣本數	服務狀況 平均數	標準差	F 值	p 值	事後 檢定
法律 協助	自請(A)	18	26.89	37.121	3.378	.035	B>A B>C
	查訪(B)	2	70.50	74.246			
	通知(C)	337	17.54	31.636			
心理 諮商	自請(A)	18	10.11	8.408	.492	.612	
	查訪(B)	2	14.00	11.314			
	通知(C)	337	8.45	10.497			
經濟 扶助	自請(A)	18	5.89	98.09	5.354	.005	A>C
	查訪(B)	2	11.00	5.657			
	通知(C)	337	2.25	5.628			
社工 協助	自請(A)	18	23.57	21.957	2.074	.127	
	查訪(B)	2	14.75	11.843			
	通知(C)	337	20.08	24.252			

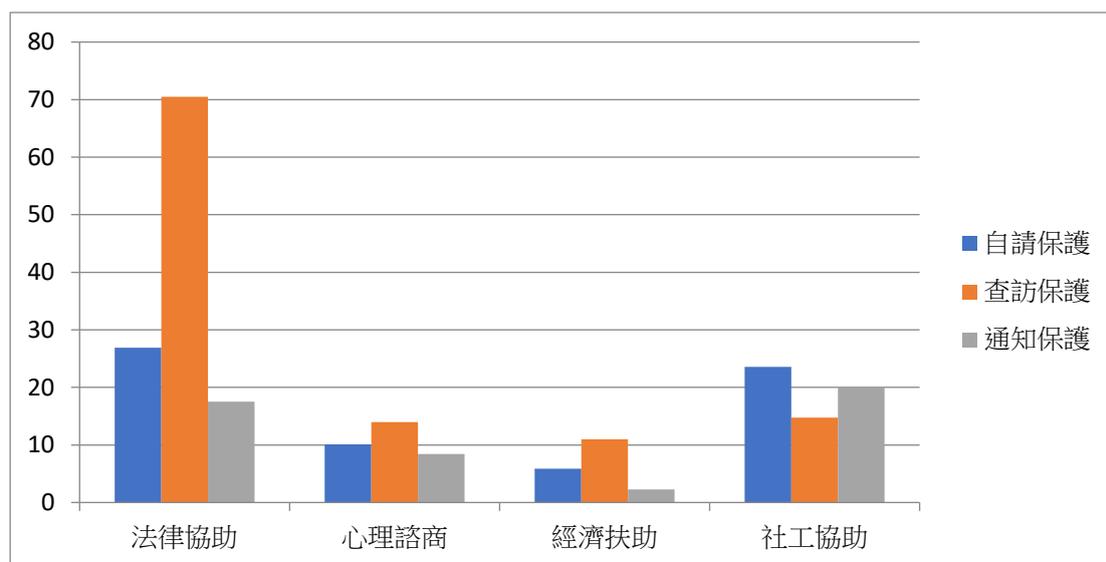


圖 4-2-8 被害家屬求助管道與服務狀況協助之估計邊緣平均數

(八)不同被害家屬求助時間在服務狀況之平均數差異分析

本研究假設「不同求助時間的被害家屬其服務狀況有顯著不同」，本研究將被害家屬求助時間分為求助1年以內(不含本數)、求助1至3年及求助3年以上(不含本數)三組，比較在服務狀況之差異情形，研究發現如表4-2-10所示：

1. 被害家屬求助時間與法律協助是否有差異

由表4-2-10得知：被害家屬求助時間分為求助1年以內、求助1至3年、求助3年以上等三組，3個樣本平均數各為7.17、38.48、109.06。

經平均數差異檢定，已達統計上顯著水準($F=195.483; p<.001$)，所以整體考驗結果發現，法律協助服務項目，的確會因被害家屬求助時間的不同而有所不同。

經事後比較 Scheffe 檢驗發現，求助1至3年的被害家屬比求助1年以內的被害家屬有比較高的法律協助的需求；求助3年以上的被害家屬比求助1至3年的被害家屬有比較高的法律協助的需求；求助3年以上的被害家屬比求助1年內的被害家屬有比較高的法律協助的需求。

2. 被害家屬求助時間與心理諮商是否有差異

由表4-2-10得知：被害家屬求助時間分為求助1年以內、求助1至3年、求助3年以上等三組，3個樣本平均數各為5.51、14.96、29.31。

經平均數差異檢定，已達統計上顯著水準($F=84.567; p<.001$)，所以整體考

驗結果發現，心理諮商服務項目，的確會因被害家屬求助時間的不同而有所不同。

經事後比較 Scheffe 檢驗發現，求助 1 至 3 年的被害家屬比求助 1 年以內的被害家屬有比較高的心理諮商的需求；求助 3 年以上的被害家屬比求助 1 至 3 年的被害家屬有比較高的心理諮商的需求；求助 3 年以上的被害家屬比求助 1 年內的被害家屬有比較高的心理諮商的需求。

3. 被害家屬求助時間與經濟扶助是否有差異

由表 4-2-10 得知：被害家屬求助時間分為求助 1 年以內、求助 1 至 3 年、求助 3 年以上等三組，3 個樣本平均數各為 .91、5.21、15.75。

經平均數差異檢定，已達統計上顯著水準($F=82.469; p<.001$)，所以整體考驗結果發現，經濟扶助服務項目，的確會因被害家屬求助時間的不同而有所不同。

經事後比較 Scheffe 檢驗發現，求助 1 至 3 年的被害家屬比求助 1 年以內的被害家屬有比較高的經濟扶助的需求；求助 3 年以上的被害家屬比求助 1 至 3 年的被害家屬有比較高的經濟扶助的需求；求助 3 年以上的被害家屬比求助 1 年內的被害家屬有比較高的經濟扶助的需求。

4. 被害家屬求助時間與社工協助是否有差異

由表 4-2-10 得知：被害家屬求助時間分為求助 1 年以內、求助 1 至 3 年、求助 3 年以上等三組，3 個樣本平均數各為 12.38、35.31、78.44。

經平均數差異檢定，已達統計上顯著水準($F=131.385; p<.001$)，所以整體考驗結果發現，社工協助服務項目，的確會因被害家屬求助時間的不同而有所不同。

經事後比較 Scheffe 檢驗發現，求助 1 至 3 年的被害家屬比求助 1 年以內的被害家屬有比較高的社工協助的需求；求助 3 年以上的被害家屬比求助 1 至 3 年的被害家屬有比較高的社工協助的需求；求助 3 年以上的被害家屬比求助 1 年以內的被害家屬有比較高的社工協助的需求。

表 4-2-10 被害家屬求助時間與服務狀況之差異分析

變項名稱	組別	樣本數	服務狀況 平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
法律協助	1 年以內(A)	266	7.17	6.291	195.483	.000	A<B
	1-3 年(B)	75	38.48	39.342			B<C
	3 年以上(C)	16	109.06	58.783			C>A
心理諮商	1 年以內(A)	266	5.51	7.116	84.567	.000	A<B
	1-3 年(B)	75	14.96	11.711			B<C
	3 年以上(C)	16	29.31	12.805			C>A
經濟扶助	1 年以內(A)	266	.91	2.979	82.469	.000	A<B
	1-3 年(B)	75	5.21	7.999			B<C
	3 年以上(C)	16	15.75	10.214			C>A
社工協助	(A)	266	12.38	8.808	131.385	.000	A<B
	1-3 年(B)	75	35.31	30.142			B<C
	3 年以上(C)	16	78.44	44.949			C>A

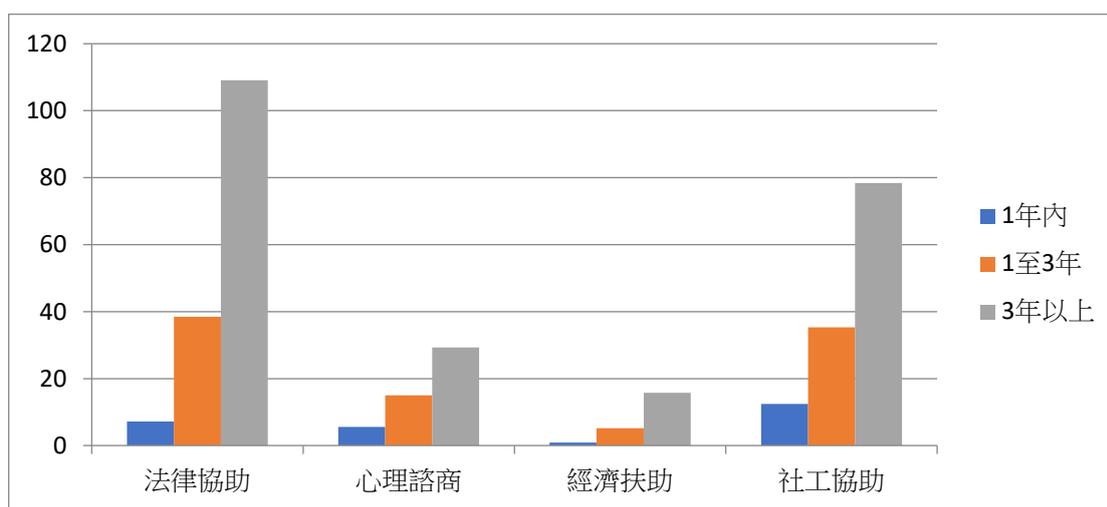


圖 4-2-9 被害家屬求助時間與服務狀況協助之估計邊緣平均數

(九)不同被害家屬求助次數在服務狀況之平均數差異分析

本研究假設「不同求助次數的被害家屬其服務狀況有顯著不同」，本研究將被害家屬求助次數分為低度求助次數(30次以下)、中度求助次數(31-60次)及高度求助次數(61次以上)三組，比較在服務狀況之差異情形，研究發現如表4-2-11所示：

1. 被害家屬求助次數與法律協助是否有差異

由表4-2-11得知：被害家屬求助次數分為三組低度求助次數(30次以下)、中度求助次數(31-60次)及高度求助次數(61次以上)等三組，3個樣本平均數各為4.47、11.94、61.93。

經平均數差異檢定，已達統計上顯著水準($F=162.637; p<.001$)，所以整體考驗結果發現，法律協助服務項目，的確會因被害家屬求助次數的不同而有所不同。

經事後比較 Scheffe 檢驗發現，中度求助次數(31-60次)比低度求助次數(30次以下)的被害家屬有比較高的法律協助的需求；高度求助次數(61次以上)的被害家屬比中度求助次數(31-60次)的被害家屬有比較高的法律協助的需求；高度求助次數(61次以上)比低度求助次數(30次以下)的被害家屬有比較高的法律協助的需求。

2. 被害家屬求助次數與心理諮商是否有差異

由表4-2-11得知：被害家屬求助次數分為三組低度求助次數(30次以下)、中度求助次數(31-60次)及高度求助次數(61次以上)等三組，3個樣本平均數各為2.48、8.03、24.62。

經平均數差異檢定，已達統計上顯著水準($F=354.020; p<.001$)，所以整體考驗結果發現，心理諮商服務項目，的確會因被害家屬求助次數的不同而有所不同。

經事後比較 Scheffe 檢驗發現，中度求助次數(31-60次)比低度求助次數(30次以下)的被害家屬有比較高的心理諮商的需求；高度求助次數(61次以上)的被害家屬比中度求助次數(31-60次)的被害家屬有比較高的心理諮商的需求；高度求助次數(61次以上)比低度求助次數(30次以下)的被害家屬有比較高的心理諮商的需求。

3. 被害家屬求助次數與經濟扶助是否有差異

由表 4-2-11 得知:被害家屬求助次數分為三組低度求助次數(30 次以下)、中度求助次數(31-60 次)及高度求助次數(61 次以上)等三組,3 個樣本平均數各為 .27、2.17、8.49。

經平均數差異檢定,已達統計上顯著水準($F=68.836;p<.001$),所以整體考驗結果發現,經濟扶助服務項目,的確會因被害家屬求助次數的不同而有所不同。

經事後比較 Scheffe 檢驗發現,中度求助次數(31-60 次)比低度求助次數(30 次以下)的被害家屬有比較高的經濟扶助的需求;高度求助次數(61 次以上)的被害家屬比中度求助次數(31-60 次)的被害家屬有比較高的經濟扶助的需求;高度求助次數(61 次以上)比低度求助次數(30 次以下)的被害家屬有比較高的經濟扶助的需求。

4. 被害家屬求助次數與社工協助是否有差異

由表 4-2-11 得知:被害家屬求助次數分為三組低度求助次數(30 次以下)、中度求助次數(31-60 次)及高度求助次數(61 次以上)等三組,3 個樣本平均數各為 8.11、18.97、52.12。

經平均數差異檢定,已達統計上顯著水準($F=172.043;p<.001$),所以整體考驗結果發現,社工協助服務項目,的確會因被害家屬求助次數的不同而有所不同。

經事後比較 Scheffe 檢驗發現,中度求助次數(31-60 次)比低度求助次數(30 次以下)的被害家屬有比較高的社工協助的需求;高度求助次數(61 次以上)的被害家屬比中度求助次數(31-60 次)的被害家屬有比較高的社工協助的需求;高度求助次數(61 次以上)比低度求助次數(30 次以下)的被害家屬有比較高的社工協助的需求。

表 4-2-11 被害家屬求助次數與服務狀況之差異分析

變項名稱	組別	樣本數	服務狀況 平均數	標準差	F 值	p 值	事後 檢定
法律 協助	低度求助(A)	184	4.47	3.852	162.637	.000	A<B
	中度求助(B)	100	11.94	5.237			B<C
	高度求助(C)	73	61.93	51.171			C>A
心理 諮商	低度求助(A)	184	2.48	2.372	354.020	.000	A<B
	中度求助(B)	100	8.03	4.633			B<C
	高度求助(C)	73	24.62	11.586			C>A
經濟 扶助	低度求助(A)	184	.27	1.045	68.836	.000	A<B
	中度求助(B)	100	2.17	4.551			B<C
	高度求助(C)	73	8.49	9.775			C>A
社工 協助	低度求助(A)	184	8.11	5.257	172.043	.000	A<B
	中度求助(B)	100	18.97	6.991			B<C
	高度求助(C)	73	52.12	26.218			C>A

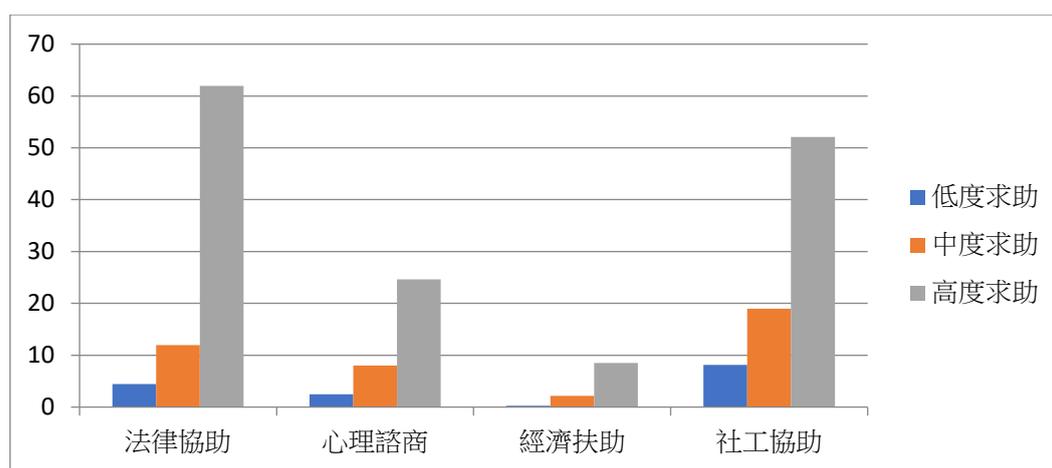


圖 4-2-10 被害家屬求助次數與服務狀況協助之估計邊緣平均數

(十)不同被害家屬結案理由在服務狀況之平均數差異分析

本研究假設「不同結案理由的被害家屬其服務狀況有顯著不同」，本研究將被害家屬結案理由分為達成和解、司法終結及婉拒或轉介三組，比較在服務狀況之差異情形，研究發現如表 4-2-12 所示：

1. 被害家屬結案理由與法律協助是否有差異

由表 4-2-12 得知：被害家屬結案理由分為達成和解、司法終結及婉拒或轉介等等三組，3 個樣本平均數各為 8.20、23.69、19.39。

經平均數差異檢定，已達統計上顯著水準($F=7.476; p<0.05$)，所以整體考驗結果發現，法律協助服務項目，的確會因被害家屬求助次數的不同而有所不同。

經事後比較 Scheffe 檢驗發現，司法終結的被害家屬比達成和解的被害家屬有比較高的法律協助的需求。

2. 被害家屬結案理由與心理諮商是否有差異

由表 4-2-12 得知：被害家屬結案理由分為達成和解、司法終結及婉拒或轉介等等三組，3 個樣本平均數各為 5.02、12.10、5.87。

經平均數差異檢定，已達統計上顯著水準($F=20.504; p<0.001$)，所以整體考驗結果發現，心理諮商服務項目，的確會因被害家屬求助次數的不同而有所不同。經事後比較 Scheffe 檢驗發現，司法終結的被害家屬比達成和解的被害家屬有比較高的心理諮商的需求；司法終結的被害家屬比婉拒轉介的被害家屬有比較高的心理諮商的需求。

3. 被害家屬結案理由與經濟扶助是否有差異

由表 4-2-12 得知：被害家屬結案理由分為達成和解、司法終結及婉拒或轉介等等三組，3 個樣本平均數各為 1.34、3.27、2.27。

經平均數差異檢定，已達統計上顯著水準($F=3.360; p<0.05$)，所以整體考驗結果發現，經濟扶助服務項目，的確會因被害家屬求助次數的不同而有所不同。經事後比較 Scheffe 檢驗發現，司法終結的被害家屬比達成和解的被害家屬有比較高的經濟扶助的需求。

4. 被害家屬結案理由與社工協助是否有差異

由表 4-2-12 得知：被害家屬結案理由分為達成和解、司法終結及婉拒或轉介等等三組，3 個樣本平均數各為 13.02、26.87、15.47。

經平均數差異檢定，已達統計上顯著水準($F=13.509; p<0.001$)，所以整體考驗結果發現，社工協助服務項目，的確會因被害家屬求助次數的不同而有所不同。經事後比較 Scheffe 檢驗發現，司法終結的被害家屬比達成和解的被害家屬有比較高的社工協助的需求；司法終結的被害家屬比婉拒轉介的被害家屬有比較高的社工協助的需求。

表 4-2-12 被害家屬結案理由與服務狀況之差異分析

變項 名稱	組別	樣本數	服務狀況 平均數	標準差	F 值	p 值	事後 檢定
法律 協助	達成和解(A)	99	8.20	4.851	7.476	.001	A<B
	司法終結(B)	168	23.69	33.248			
	婉拒轉介(C)	90	19.39	43.729			
心理 諮商	達成和解(A)	99	5.02	5.047	20.504	.000	A<B B>C
	司法終結(B)	168	12.10	10.883			
	婉拒轉介(C)	90	5.87	11.704			
經濟 扶助	達成和解(A)	99	1.34	3.479	3.360	.036	A<B
	司法終結(B)	168	3.27	7.297			
	婉拒轉介(C)	90	2.27	5.158			
社工 協助	達成和解(A)	99	13.02	6.799	13.509	.000	A<B B>C
	司法終結(B)	168	26.87	25.297			
	婉拒轉介(C)	90	15.47	29.939			

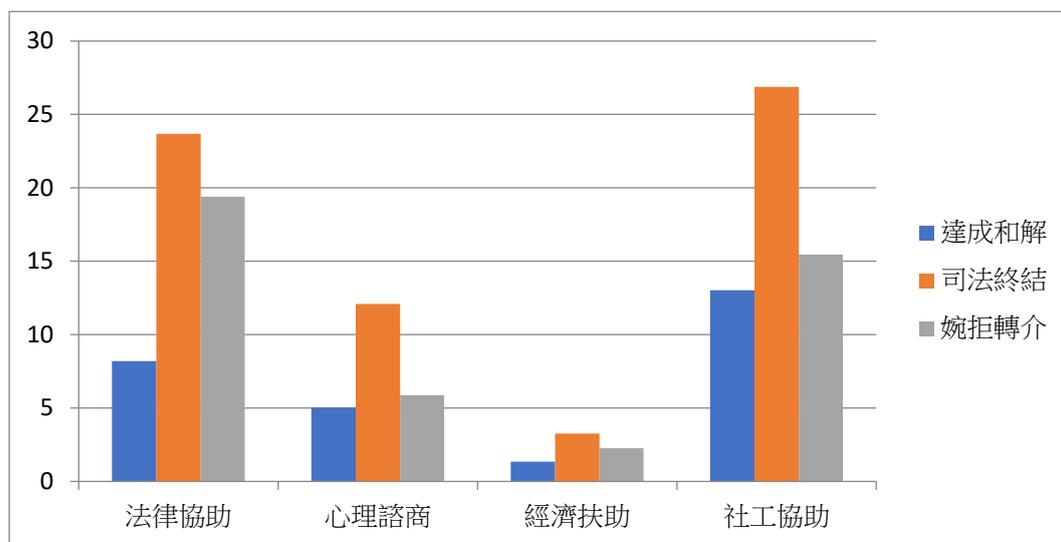


圖4-2-11 被害家屬結案理由與服務狀況協助之估計邊緣平均

四、小結

綜合以上分析資料，在案件類型殺人案件與車禍案件，與服務狀況之差異分析，及被害家屬的特性，包括：性別、年齡、職業、經濟、婚姻、居住地、求助管道、時間、次數及結案理由等 10 種特性，與服務狀況之差異分析，經檢驗分析結果發現，如表 4-2-13

表 4-2-13 不同案件類型及被害家屬特性與服務狀況之差異性分析摘要表

變項名稱	法律協助	心理諮商	經濟扶助	社工協助	
案件類型	t =12.331;p<.001	t =11.214;p<.001	t =7.389;p<.001	t =8.453;p<.001	
性別	t =2.030;p<.05	t =1.409;p>.05	t =.599;p>.05	t =1.625;p>.05	
年齡層 ^①	F=.244;p>.05	F=.001;p>.05	F=2.843;p>.05	F=.394;p>.05	
職業 ^②	F=1.751;p>.05	F=.749;p>.05	F=1.130;p>.05	F=2.028;p>.05	
經濟 ^③	F=1.221;p>.05	F=8.123;p<.001 A>C、B>C	F=82.074;p<.001 A>C、B>C	F=.243;p>.05	
被害家屬特性	婚姻	t =2.379;p<.05	t =1.282;p>.05	t =1.925;p>.05	t =1.324;p>.05
	居住地	t =-1.249;p>.05 =-.078;p>.05	t =-.545;p>.05	t =-2.006;p<.05	t
	求助管道 ^④	F=3.378;p<.05 B>A、B>C	F=.492;p>.05	F=5.354;p<.01 A>C	F=2.074;p>.05
	求助時間 ^⑤	F=195.483;p<.001 B>A、C>B、C>A	F=84.567;p<.001 B>A、C>B、C>A	F=82.469;p<.001 B>A、C>B、C>A	F=131.385;p<.001 B>A、C>B、C>A
	求助次數 ^⑥	F=162.637;p<.001 B>A、C>B、C>A	F=354.020;p<.001 B>A、C>B、C>A	F=68.836;p<.001 B>A、C>B、C>A	F=172.043;p<.001 B>A、C>B、C>
	結案理由 ^⑦	F=7.476;p<.01 B>A	F=20.504;p<.001 B>A、B>C;	F=3.360;p<.05 A<B	F=13.509;p<.001 B>A、B>C

***p<.001；**p<.01；*p<.05

註1：經濟狀況：(A)低收入、(B)中低收入、(C)一般經濟。

註2：求助管道：(A)自請保護、(B)查訪保護、(C)通知保護。

註3：求助時間：(A)1年以下(不含本數)、(B)1-3年(含本數)、(C)3年以上(不含本數)。

註4：求助次數：(A)低求助(30次以下)、(B)中求助(31-60次)、(C)高求助(61次以上)

註5：結案理由：(A)達成和解、(B)司法終結、(C)婉拒轉介

註6：NS(Non-Significant)：進行事後檢定結果未達顯著差異。

有關案件類型及被害家屬特性在服務狀況有達顯著差異之因素，分述如下：

- (一)案件類型在服務狀況之差異分析：據分析資料顯示，在法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目，殺人案件與車禍案件皆有顯著性的差異，因殺人案件其司法歷程中，被害家屬所面臨的包括司法歷時長、法律問題複雜、心理創傷、經濟困境及生活重建等問題，其服務需求皆比車禍案件來得

多且久，因此，殺人案件更需要各社政單位投入更多的服務資源，提供相關之協助。

(二)被害家屬性別在服務狀況之差異分析:據分析資料顯示，在法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目中，只有法律協助項目有顯著性之差異，因在司法歷程中所面臨太多法律上的權利與義務，而法律程序、用語、起訴書、判決書等，常因文字表達艱澀難懂，造成被害家屬看不懂，另，與司法人員接觸部分因涉及案件發生情節的敏感性，殺人案件大部分由男性被害家屬出面處理法律程序，而車禍案件，因被害者有 60%是男性，因此，大部分由女性被害家屬出面處理法律程序。因此，如何讓法律程序更簡易、起訴或判決文字內容更白話、及司法人員服務更親民等因素，皆有改善之空間。

(三)被害家屬經濟狀況在服務狀況之差異分析:據分析資料顯示，在法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目中，只有心理諮商及經濟扶助有顯著性的差異，因在司法歷程中經濟狀況較低的被害家屬，因犯罪案件所帶來的衝擊，其心理及經濟壓力比一般家庭更大，因此，對於低收入及中低收入的被害家屬，應主動提供免費律師、心理諮商師及社工師等人員的專業協助，以紓解其心理的不安及經濟困頓，並結合相關社會資源，協助其生活重建。

(四)被害家屬婚姻狀況在服務狀況之差異分析:據分析資料顯示，在法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目中，只有法律協助項目有顯著性的差異，因在家庭結構中，已婚的家庭比未婚、離婚或其他者，其成員間情感更為緊密，遇到犯罪被害案件時家庭成員間彼此可以商量、討論及情緒支持，因此，對於在司法歷程中所遭遇的相關法律問題的需求度較未婚、離婚及其他者低。

(五)被害家屬居住地在服務狀況之差異分析:據分析資料顯示，在法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目中，只有經濟扶助項目有顯著性的差異，因被害家屬居住地如屬非都會區，其家庭本身的經濟條件不佳，在遇到犯罪被害案件，或被害者本身是家庭主要經濟來源，將對其家庭經濟更是雪上加霜，因此，對於居住在非都會區，且被害者又居家庭主要經濟支柱，

更應協助結合相關社會資源，以解決家屬經濟問題。

- (六)被害家屬求助管道在服務狀況之差異分析:據分析資料顯示，在法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目中，只有法律協助及經濟扶助項目有顯著性的差異，在法律協助項目中，因查訪保護案件為社會矚目案件，由機構人員主動提供協助，因此在法律協助項目的服務皆多於自請及通知保護的被害家屬。另，自請保護的被害家屬比通知保護的家屬更需要經濟扶助，因為，被害家屬如屬自請保護者，大部分皆因本身家庭經濟能力不佳，無法自行處理因犯罪被害案件所衍生問題，影響經濟更加困頓，促使其需積極尋求相關社政機構的經濟扶助，以解決生活問題。
- (七)被害家屬求助時間在服務狀況之差異分析:據分析資料顯示，在法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目中，各項服務項目皆有顯著性的差異，尤其是求助3年以上的被害家屬比求助1或2年者，更需要各項相關協助，因為，被害家屬在司法歷程愈久，其所面臨的法律、心理、經濟及社會資源更多，如何確保服務的持續性及專業性，則需政府跨部會整合相關資源，以確保被害家屬能獲得適切服務。
- (八)被害家屬求助次數在服務狀況之差異分析:據分析資料顯示，在法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目中，各項服務項目皆有顯著性的差異，尤其是高度求助的被害家屬比求助中或低度者，更需要各項相關協助，因為，被害家屬求助次數愈多，代表司法歷程愈久其需求愈高，針對高度求助需求的被害家屬，應提供更完善、全面及多元的服務，解決其相關問題。
- (九)被害家屬結案理由在服務狀況之差異分析:據分析資料顯示，在法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目中，各項服務項目皆不同的顯著性的差異，在法律協助部分，被害家屬走到司法終結的地步，往往比達成和解的被害家屬，需要更多的法律協助;在心理諮商部分，司法終結的家屬因司法歷程的煎熬，比達成和解及婉拒或轉介的家屬，需要更多的陪伴及情緒支持;在經濟扶助部分，司法終結被害家屬因司法歷程的冗長，需要投入大量的時間、精力及資金，因此，比達成和解的被害家庭，需要更多的經濟協助;在社工協助部分，司法終結的家屬因司法歷程的漫長，比達成和解及婉拒或轉介的家屬，需要更多的社會資源，以協助其生活重建。

第三節 不同案件類型及被害家屬特性與服務狀況之交互作用分析

本單元主要研究目的在檢定不同案件類型及被害家屬特性二自變項與服務狀況之交互作用，這二因子變異數分析的主要效果(main effects)和交互效果(interaction effects)，分述如下：

一、案件類型及被害家屬特性(性別)與服務狀況之交互作用分析

如表 4-3-1 所示，在主要效果部分，不同案件類型在服務狀況具有統計上顯著的差別存在($F=857.376; p<.001$)，而被害家屬性別，在服務狀況則無統計上顯著的差別($F=.002; p>.05$)。

在交互效果部分，進一步觀察發現，不同案件類型與被害家屬性別不會有交互影響服務狀況的高低($F=.017; p>.05$)，由於交互效果未達統計上顯著水準，因此，只討論案件類型與被害家屬性別的個別主要效果，不再討論交互效果。

案件類型自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.708 來看，達 70.8%，顯示自變項與依變項的關聯性強；被害家屬性別自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.000 來看，達 0.0%，顯示自變項與依變項的關聯性沒有；案件類型與被害家屬性別這二個自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.000 來看，達 0.0%，顯示自變項與依變項的關聯性沒有。如下圖 4-3-1 服務狀況的估計邊緣平均數。

表 4-3-1 案件類型及被害家屬特性(性別)與服務狀況之交互作用分析

來源	型 IIISS	df	平均平方和	F 值	p 值	淨相關 Eta 平方
案件類型	1098789.974	1	1098789.974	857.376	.000	.708
被害家屬 性別	2.365	1	2.365	.002	.966	.000
案件 * 性別	22.357	1	22.357	.017	.895	.000
誤差	452395.535	353				
總數	1568679.216	356				

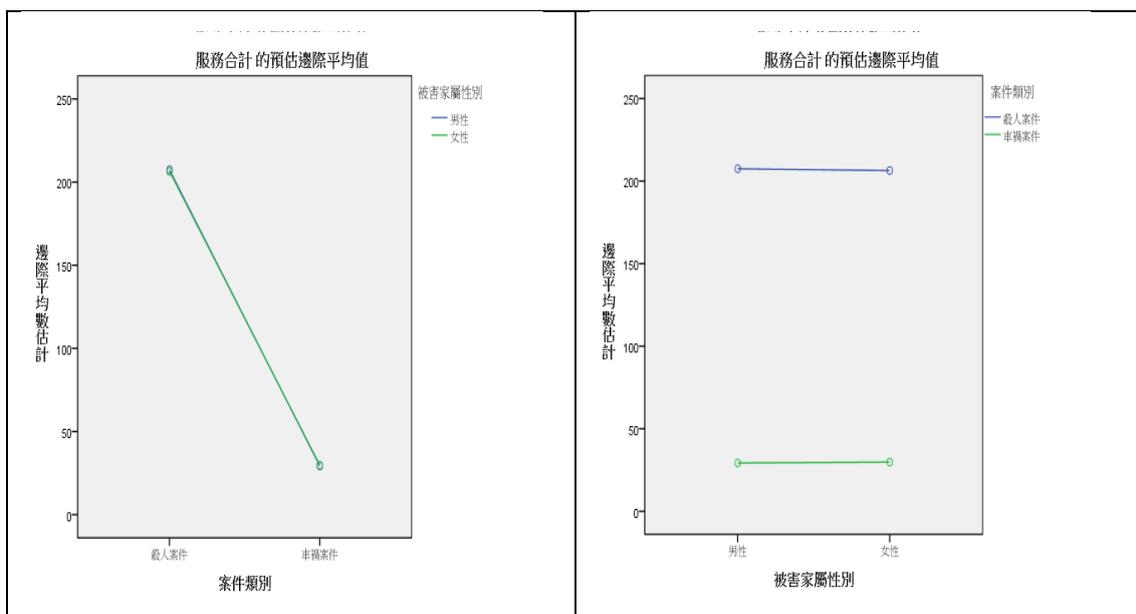


圖4-3-1 案件類型及被害家屬特性(性別)與服務狀況之預估邊際平均

二、案件類型及被害家屬特性(年齡層)與服務狀況之交互作用分析

如表 4-3-2 所示，在主要效果部分，不同案件類型在服務狀況具有統計上顯著的差別存在($F= 313.341; p<.001$)，而被害家屬年齡層，在服務狀況亦有統計

上顯著的差別存在($F=12.581; p<.001$)。

在交互效果部分，進一步觀察發現，不同案件類型與被害家屬年齡層會有交互影響服務狀況的高低($F=15.119; p<.001$)，由於交互效果已達統計上顯著水準，因此，只討論不同案件類型與被害家屬性別的交互效果，不再討論個別主要效果。

如表 4-3-3 所示，單純主要效果考驗經事後比較 LSD 檢驗發現，在案件類型之殺人案件的條件下的被害家屬年齡層中，中年組比老年組需要較高的服務狀況。

不同案件類型自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.472 來看，達 47.2%，顯示自變項與依變項的關聯性適中；被害家屬年齡層自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.067 來看，達 6.7%，顯示自變項與依變項的關聯性低；不同案件類型與被害家屬年齡層這二個自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.079 來看，達 7.9%，顯示自變項與依變項的關聯性低。如下圖 4-3-2 服務狀況的估計邊緣平均數。

表 4-3-2 案件類型及被害家屬特性(年齡層)與服務狀況之交互作用分析

來源	型 IIISS	df	平均平方和	F 值	顯著性	淨相關 Eta 平方
案件類型	370486.818	1	370486.818	313.341	.000	.472
被害家屬 年齡層	29751.349	2	14875.675	12.581	.000	.067
案件類型 * 年齡層	35751.898	2	17875.949	15.119	.000	.079
誤差	415014.284	351				
總數	1568679.216	356				

表 4-3-3 案件類型及被害家屬特性(年齡層)與服務狀況

之單純主要效果考驗摘要表

變異來源	平方和 (SS)	自由度 (df)	均方和 (MS)	F 值	p 值	事後 檢定
案件類型						
青少年組(A)	67539.216	1	67539.216	81.390	.000	殺人 B>C
中年組(B)	1007467.076	1	1007467.076	733.580	.000	
老年組(C)	76269.841	1	76269.841	175.402	.000	
被害家屬特性(年齡層)						
殺人案件	36769.385	2	18384.692	2.496	.096	
車禍案件	643.536	2	321.768	.709	.493	
組內(誤差)	443765.000	359				

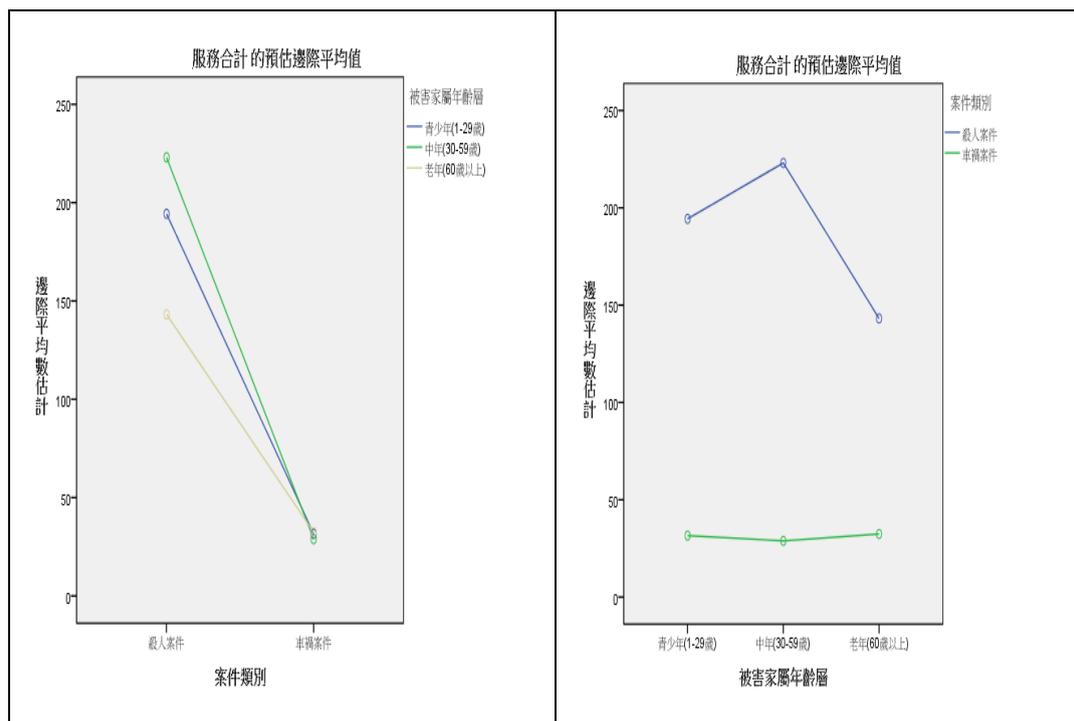


圖 4-3-2 案件類型及被害家屬特性(年齡層)與服務狀況之預估邊際平均值

三、案件類型及被害家屬特性(職業別)與服務狀況之交互作用分析

如表 4-3-4 所示，在主要效果部分，不同案件類型在服務狀況具有統計上顯著的差別存在($F= 364.565; p<.001$)，而被害家屬職業別，在服務狀況亦有統計上顯著的差別存在($F=10.889; p<.001$)。

在交互效果部分，進一步觀察發現，不同案件類型與被害家屬職業別會有交互影響服務狀況的高低($F=13.154; p<.001$)，由於交互效果已達統計上顯著水準，因此，只討論不同案件類型與被害家屬職業別的交互效果，不再討論個別主要效果。

如表 4-3-5 單純主要效果考驗所示，經事後比較 LSD 檢驗發現，在案件類型殺人案件的條件之下的被害家屬職業別中，工商業組比無業、學生、其他組需要較高的服務狀況。

不同案件類型自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.509 來看，達 50.9%，顯示自變項與依變項的關聯性適中；被害家屬職業別自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.058 來看，達 5.8%，顯示自變項與依變項的關聯性低；不同案件類型與被害家屬職業別這二個自變項對於服務

狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.070 來看，達 7.0%，顯示自變項與依變項的關聯性低。如下圖 4-3-3 服務狀況的估計邊緣平均數。

表 4-3-4 案件類型及被害家屬特性(職業別)與服務狀況之交互作用分析

來源	型 III SS	df	平均平方和	F 值	p 值	淨相關 Eta 平方
案件類型	435967.454	1	435967.454	364.565	.000	.509
被害家屬 職業	26042.604	2	13021.302	10.889	.000	.058
案件 * 職業	31460.795	2	15730.397	13.154	.000	.070
誤差	419745.914	351				
總數	1568679.216	356				

表 4-3-5 案件類型及被害家屬特性(職業別)與服務狀況
之單純主要效果考驗摘要表

變異來源	平方和 (SS)	自由度 (df)	均方和 (MS)	F 值	p 值	事後 檢定
案件類型						
軍公教組(A)	76067.703	1	76067.703	72.977	.000	
工商業組(B)	818810.248	1	818810.248	514.418	.000	殺人 B>C
無學其組(C)	239718.683	1	239718.683	306.463	.000	
被害家屬特性(職業別)						
在殺人案件	32055.102	2	16027.551	2.139	.132	
在車禍案件	626.188	2	313.094	.690	.502	
組內(誤差)	143148.429	359				

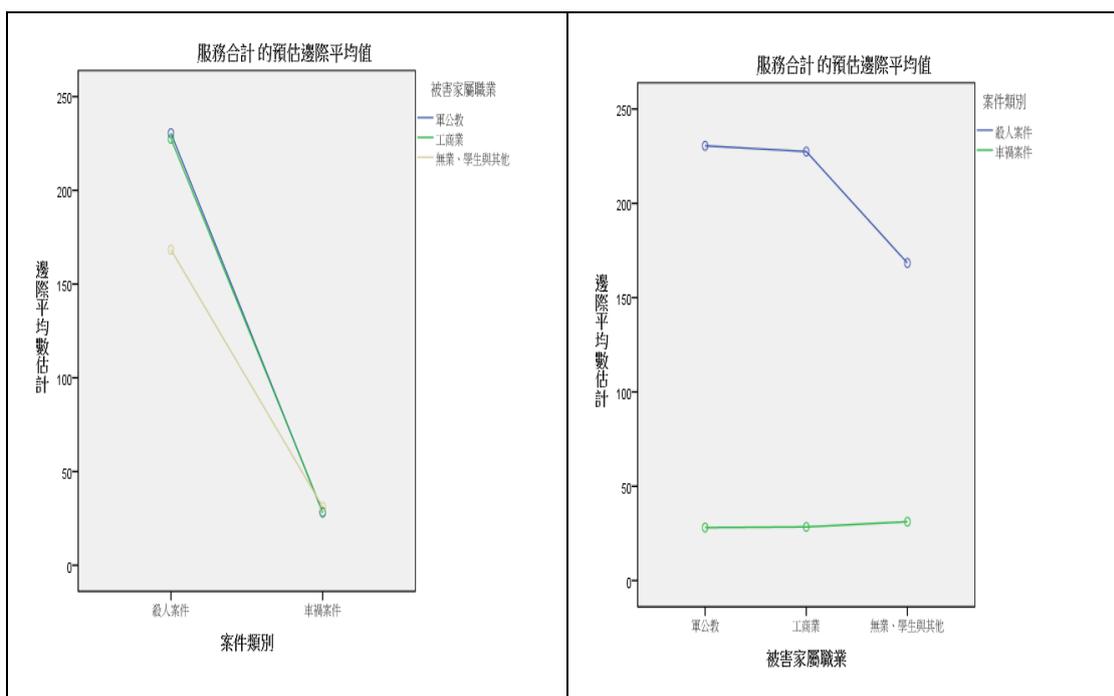


圖 4-3-3 案件類型及被害家屬特性(職業別)與服務狀況之預估邊際平均值

四、案件類型及被害家屬特性(經濟別)與服務狀況之交互作用分析

如表 4-3-6 所示，在主要效果部分，不同案件類型在服務狀況具有統計上顯著的差別存在($F=72.218; p<.001$)，而被害家屬經濟別，在服務狀況亦有統計上顯著的差別存在($F=2.365; p<.05$)。

在交互效果部分，進一步觀察發現，不同案件類型與被害家屬經濟別會有交互影響服務狀況的高低($F=8.452; p<.001$)，由於交互效果已達統計上顯著水準，因此，只討論不同案件類型與被害家屬經濟別的交互效果，不再討論個別主要效果。

如表 4-3-7 單純主要效果考驗所示，經事後比較 LSD 檢驗發現，在案件類型車禍案件的條件之下的被害家屬經濟別中，在低收入戶組的條件之下比一般經濟組的條件之下需要較高的服務狀況。不同案件類型自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.171 來看，達 17.1%，顯示自變項與依變項的關聯性低；被害家屬經濟別自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.013 來看，達 1.3%，顯示自變項與依變項的關聯性低；不同案件類型與被害家屬經濟別這二個自變項對於服務狀況依變項的解釋力。如下圖 4-3-4 服務狀況的估計邊

緣平均數。

表 4-3-6 案件類型及被害家屬特性(經濟別)與服務狀況之交互作用分析

來源	型 IIISS	df	平均平方 和	F 值	顯著性	淨相關 Eta 平方
案件類型	88751.268	1	88751.268	72.218	.000	.171
被害家屬 經濟	5812.451	2	2906.225	2.365	.095	.013
案件 * 經濟	20774.598	2	10387.299	8.452	.000	.046
誤差	431354.946	351				
總數	1568679.216	356				

表 4-3-7 案件類型及被害家屬特性(經濟別)與服務狀況
之單純主要效果考驗摘要表

變異來源	平方和 (SS)	自由度 (df)	均方和 (MS)	F 值	P 值	事後 檢定
案件類型						
低收入組(A)	44570.478	1	44570.478	38.037	.000	
中低收入(B)	5002.083	1	5002.083	9.056	.095	車禍 A>C
一般經濟(C)		1	1062685.651	860.486	.000	
	1062685.651					
被害家屬特性(經濟別)						
在殺人案件	17020.534	2	8510.267	1.077	.351	
在車禍案件	4051.724	2	2025.862	4.573	.011	
組內(誤差)	143148.429	359				

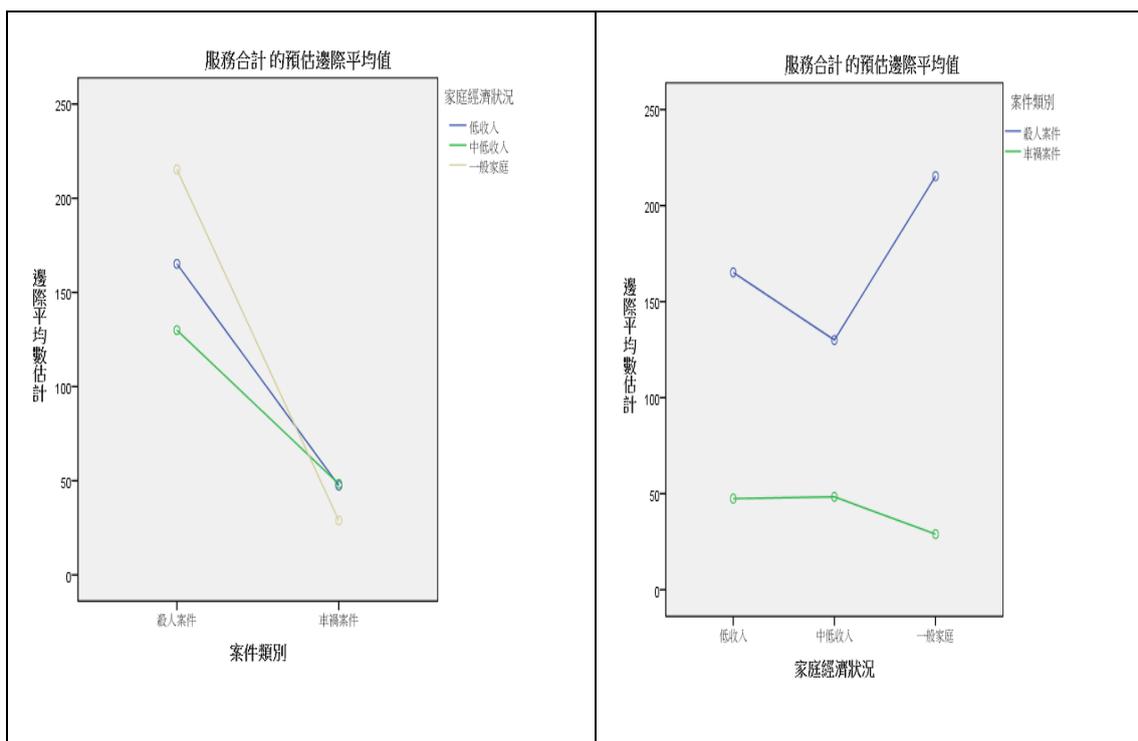


圖 4-3-4 案件類型及被害家屬特性(經濟別)與服務狀況之預估邊際平均值

五、案件類型及被害家屬特性(居住地)與服務狀況之交互作用分析

如表 4-3-8 所示，在主要效果部分，不同案件類型在服務狀況具有統計上顯著的差別存在($F=898.809; p<.001$)，而被害家屬居住地，在服務狀況未達統計上顯著的差別存在($F=.199; p>.05$)。

在交互效果部分，進一步觀察發現，不同案件類型與被害家屬居住地會有交互影響服務狀況的高低($F=5.532; p<.05$)，由於交互效果已達統計上顯著水準，因此，只討論不同案件類型與被害家屬居住地的交互效果，不再討論個別主要效果。

如表 4-3-9 單純主要效果考驗所示，經事後比較 LSD 檢驗發現，在案件類型車禍案件的條件之下的被害家屬居住地中，在非都會區組的條件之下比都會區之下需要較高的服務狀況。

不同案件類型自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.718 來看，達 71.8%，顯示自變項與依變項的關聯性高；被害家屬居住地自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.001 來看，達 0.1%，顯示自變項與依變項的關聯性低；不同案件類型與被害家屬居住地這二個自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.015 來看，達 1.5%，顯示自變項與依變

項的關聯性低。如下圖 4-3-5 服務狀況的估計邊緣平均數。

表 4-3-8 案件類型及被害家屬特性(居住地)與服務狀況之交互作用分析

來源	型 III SS	df	平均平方和	F 值	p 值	淨相關 Eta 平方
案件類型	1122391.794	1	1122391.794	898.809	.000	.718
被害家屬 居住地	248.625	1	248.625	.199	.656	.001
案件 * 居住地	6908.450	1	6908.450	5.532	.019	.015
誤差	440810.158	353				
總數	1568679.216	356				

**表 4-3-9 案件類型及被害家屬特性(居住地)與服務狀況
之單純主要效果考驗摘要表**

變異來源	平方和 (SS)	自由度 (df)	均方和 (MS)	F 值	p 值	事後 檢定
案件類型						
都會區	501214.606	1	501214.606	420.589	.000	
非都會區	622145.156	1	622145.156	455.675	.000	
被害家屬特性(居住地)						
在殺人案件	2805.625	1	2805.625	.348	.559	
在車禍案件	8811.421	1	8811.421	20.661	.000	
組內(誤差)	143148.429	359				

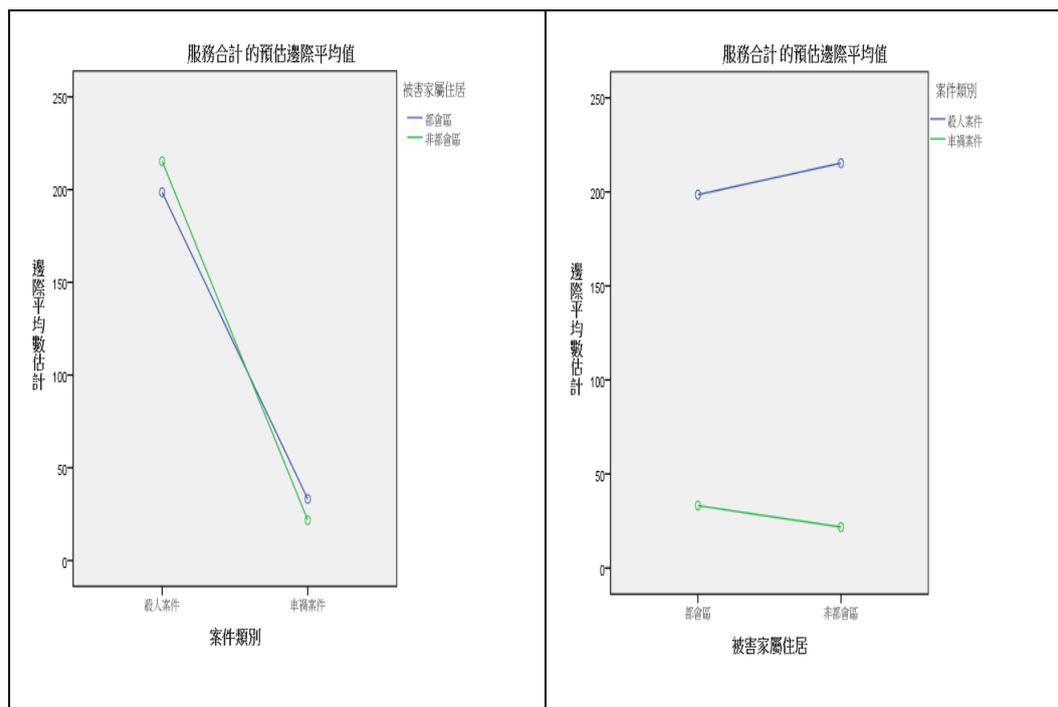


圖 4-3-5 案件類型及被害家屬特性(居住地)與服務狀況之預估邊際平均值

六、案件類型及被害家屬特性(婚姻別)與服務狀況之交互作用分析

如表 4-3-10 所示，在主要效果部分，不同案件類型在服務狀況具有統計上顯著的差別存在($F=757.654; p<.001$)，而被害家屬婚姻別，在服務狀況未達統計上顯著的差別存在($F=1.077; p>.05$)。

在交互效果部分，進一步觀察發現，不同案件類型與被害家屬婚姻別不會有交互影響服務狀況的高低($F=3.726; p>.05$)，由於交互效果未達統計上顯著水準，因此，只討論不同案件類型與被害家屬婚姻別的個別主要效果，不再討論交互效果。

不同案件類型自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.682 來看，達 68.2%，顯示自變項與依變項的關聯性高；被害家屬婚姻別自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.003 來看，達 0.3%，顯示自變項與依變項的關聯性低；不同案件類型與被害家屬婚姻別這二個自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.010 來看，達 1.0%，顯示自變項與依變項的關聯性低。如下圖 4-3-6 服務狀況的估計邊緣平均數。

表 4-3-10 案件類型及被害家屬特性(婚姻別)與服務狀況之交互作用分析

來源	型 IIISS	df	平均平方和	F 值	p 值	淨相關 Eta 平方
案件類型	959076.685	1	959076.685	757.654	.000	.682
被害家屬 婚姻	1363.350	1	1363.350	1.077	.300	.003
案件 * 婚姻	4716.549	1	4716.549	3.726	.054	.010
誤差	446845.121	353				
總數	1568679.216	356				

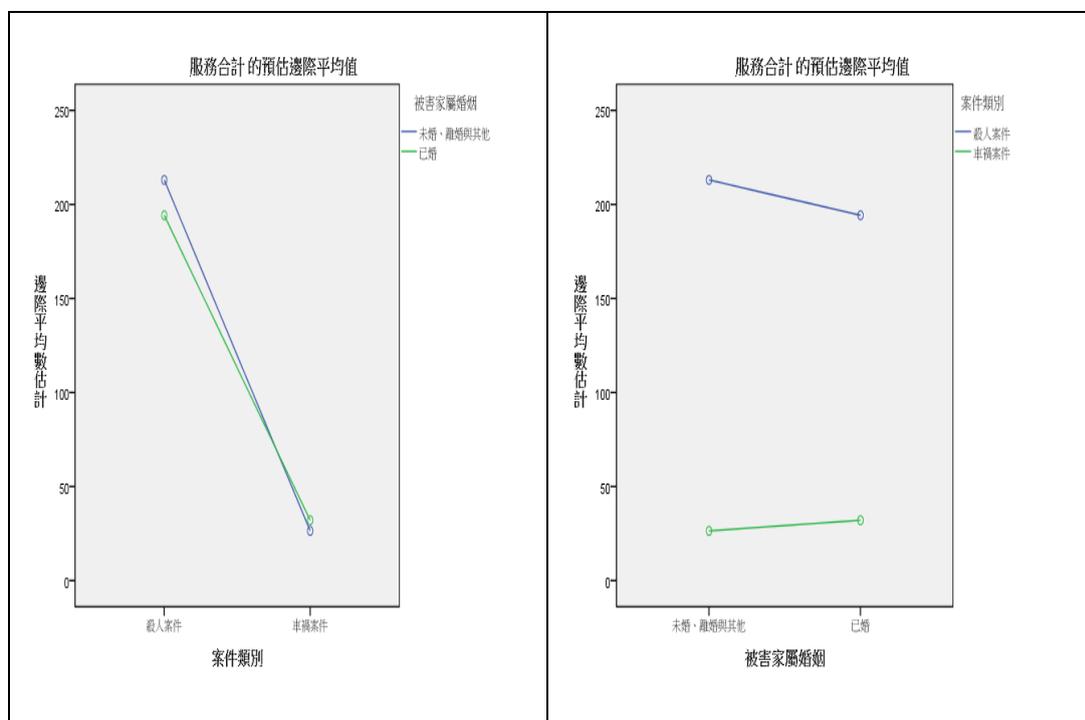


圖 4-3-6 案件類型及被害家屬特性(婚姻別)與服務狀況之預估邊際平均值

七、案件類型及被害家屬特性(求助管道)與服務狀況之交互作用分析

如表 4-3-11 所示，在主要效果部分，不同案件類型在服務狀況具有統計上顯著的差別存在($F=89.462; p<.001$)，而被害家屬求助管道，在服務狀況未達統計上顯著的差別存在($F=.695; p>.05$)。

在交互效果部分，進一步觀察發現，不同案件類型與被害家屬求助管道不會有交互影響服務狀況的高低($F=.144; p>.05$)，由於交互效果未達統計上顯著水準，因此，只討論不同案件類型與被害家屬求助管道的個別主要效果，不再討論交互效果。

不同案件類型自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.203 來看，達 20.3%，顯示自變項與依變項的關聯性低；被害家屬求助管道自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.004 來看，達 0.4%，顯示自變項與依變項的關聯性低；不同案件類型與被害家屬求助管道這二個自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.001 來看，達 0.1%，顯示自變項與依變項的關聯性低。如下圖 4-3-7 服務狀況的估計邊緣平均數。

表 4-3-11 案件類型及被害家屬特性(求助管道)與服務狀況之二因子分析

來源	型 III SS	df	平均平方和	F 值	顯著性	淨相關 Eta 平方
案件類型	114382.182	1	114382.182	89.462	.000	.203
被害家屬 求助管道	1777.055	2	888.527	.695	.500	.004
案件 * 求助管道	367.606	2	183.803	.144	.866	.001
誤差	448770.872	351				
總數	1568679.216	356				

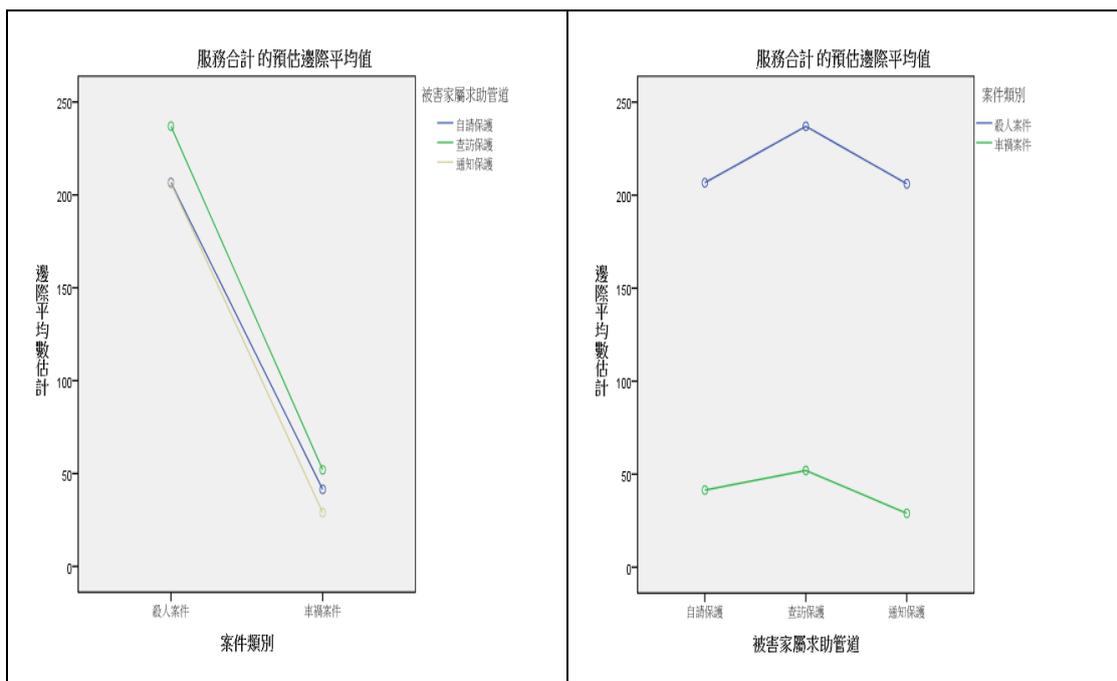


圖 4-3-7 案件型類及被害家屬特性(求助管道)與服務狀況之預估邊際平均值

八、案件類型及被害家屬特性(求助時間)與服務狀況之交互作用分析

如表 4-3-12 所示，在主要效果部分，不同案件類型在服務狀況具有統計上顯著的差別存在($F=86.181; p<.001$)，而被害家屬求助時間，在服務狀況已達統計上顯著的差別存在($F=27.073; p<.001$)。

在交互效果部分，進一步觀察發現，不同案件類型與被害家屬求助時間會有交互影響服務狀況的高低($F=16.040; p<.001$)，由於交互效果已達統計上顯著水準，因此，只討論不同案件類型與被害家屬求助時間的交互效果，不再討論個別主要效果。

如表 4-3-13 單純主要效果考驗所示，經事後比較 LSD 檢驗發現，在案件類型殺人案件的條件之下，被害家屬年齡層中，在服務 3 年以上組之下比 1 年以下組需要較高的服務狀況；在服務 1-3 年組比 1 年以下組之下需要較高的服務狀況。

不同案件類型自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.197 來看，達 19.7%，顯示自變項與依變項的關聯性低；被害家屬求助時間自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.134 來看，達 13.4%，顯示自變項與依變項的關聯性低；不同案件類型與被害家屬求助時間這二個自變項對於服

務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.084 來看，達 8.4%，顯示自變項與依變項的關聯性低。如下圖 4-3-8 服務狀況的估計邊緣平均數。

表 4-3-12 案件類型及被害家屬特性(求助時間)與服務狀況之交互作用分析

來源	型 III SS	df	平均平方和	F 值	p 值	淨相關 Eta 平方
案件 類型	86694.743	1	86694.743	86.181	.000	.197
被害家 屬求助 時間	54469.640	2	27234.820	27.073	.000	.134
案件 * 求助時 間	32271.920	2	16135.960	16.040	.000	.084
誤差	353092.726	351				
總數	1568679.216	356				

表 4-3-13 案件類型及被害家屬特性(求助時間)與服務狀況
之單純主要效果考驗摘要表

變異來源	平方和 (SS)	自由度 (df)	均方和 (MS)	F 值	p 值	事後 檢定
案件類型						
1 年以下(A)	978.336	1	978.336	2.547	.112	
1 至 3 年(B)	342466.247	1	342466.247	200.542	.000	殺人 C>A
3 年以上(C)	40378.204	1	40378.204	4.450	.053	殺人 B>A
A 被害家屬特性(求助 時)						
	75841.389	2	37920.695	6.010	.005	
在殺人案件	23493.088	2	11746.544	30.825	.000	
在車禍案件						
組內(誤差)	2443765.000	359				

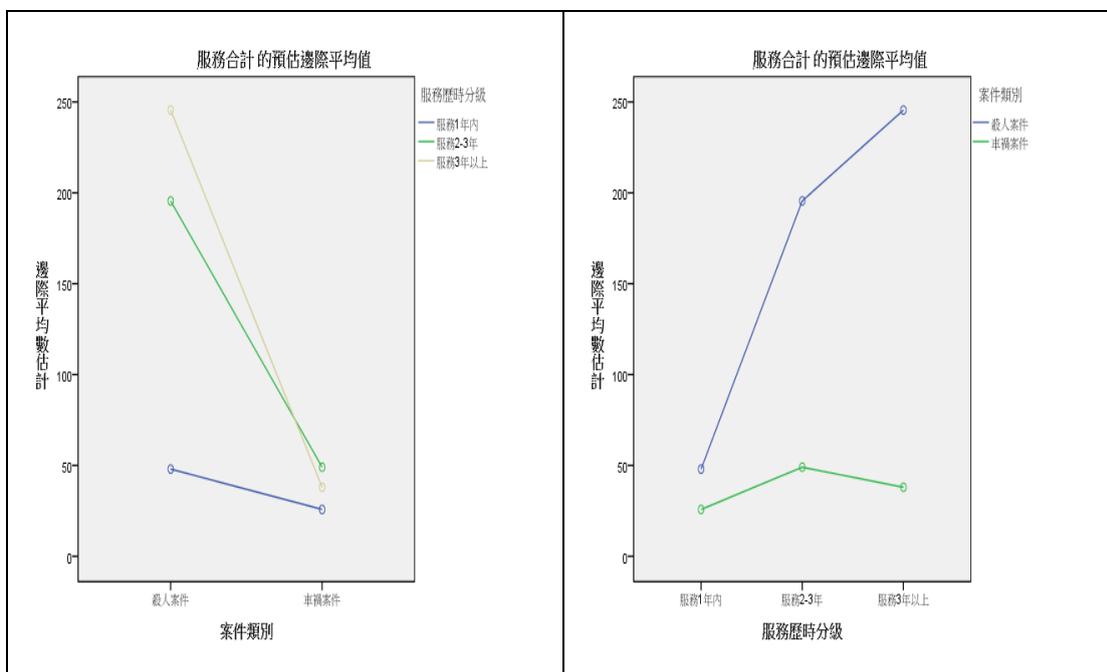


圖 4-3-8 案件類型及被害家屬特性(求助時間)與服務狀況之預估邊際平均值

九、案件類型及被害家屬特性(求助次數)與服務狀況之交互作用分析

如表 4-3-14 所示，在主要效果部分，不同案件類型在服務狀況具有統計上顯著的差別存在($F=19.362; p<.001$)，而被害家屬求助次數，在服務狀況已達統計上顯著的差別存在($F=38.022; p<.001$)。

在交互效果部分，進一步觀察發現，不同案件類型與被害家屬求助次數會有交互影響服務狀況的高低($F=23.932; p<.001$)，由於交互效果已達統計上顯著水準，因此，只討論不同案件類型與被害家屬求助次數的交互效果，不再討論個別主要效果。

如表 4-3-15 單純主要效果考驗所示，經事後比較 LSD 檢驗發現，在案件類型車禍案件的條件之下，被害家屬求助次數中，在 60 次以上組之下比 30 次以下組及 30-60 次組需要較高的服務狀況；30-60 次組比 30 次以下組需要較高的服務狀況。

不同案件類型自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.052 來看，達 5.2%，顯示自變項與依變項的關聯性低；被害家屬求助次數自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.178 來看，達 17.8%，顯示自變項與依變項的關聯性低；不同案件類型與被害家屬求助次數這二個自變項對於服務狀況依變項的解釋力。

如下圖 4-3-9 服務狀況的估計邊緣平均數。

表 4-3-14 案件類型及被害家屬特性(求助次數)與服務狀況之交互作用分析

來源	型 IIISS	df	平均平方和	F 值	p 值	淨相關 Eta 平方
案件類型	16402.185	1	16402.185	19.362	.000	.052
被害家屬 求助次數	64440.037	2	32220.018	38.022	.000	.178
案件 * 求助次數	20274.159	2	20274.159	23.932	.000	.064
誤差	2443765.000	352				
總數	1568679.216	356				

表 4-3-15 案件類型及被害家屬特性(求助次數)與服務狀況之單純主要效果考驗摘要表

變異來源	平方和 (SS)	自由度 (df)	均方和 (MS)	F 值	p 值	事後 檢定
案件類型						
30 次以下(A)	67539.216	1	67539.216	81.390	.000	
30-60 次(B)	1007467.076	1	1007467.076	733.580	.000	車 C>A、C>B
60 次以上(C)	76269.841	1	76269.841	175.402	.000	車 B>A
被害家屬特性(求助次)						
在殺人案件	36769.385	2	18384.692	2.496	.096	
在車禍案件	643.536	2	321.768	.709	.493	
組內(誤差)	2443765.000	359				

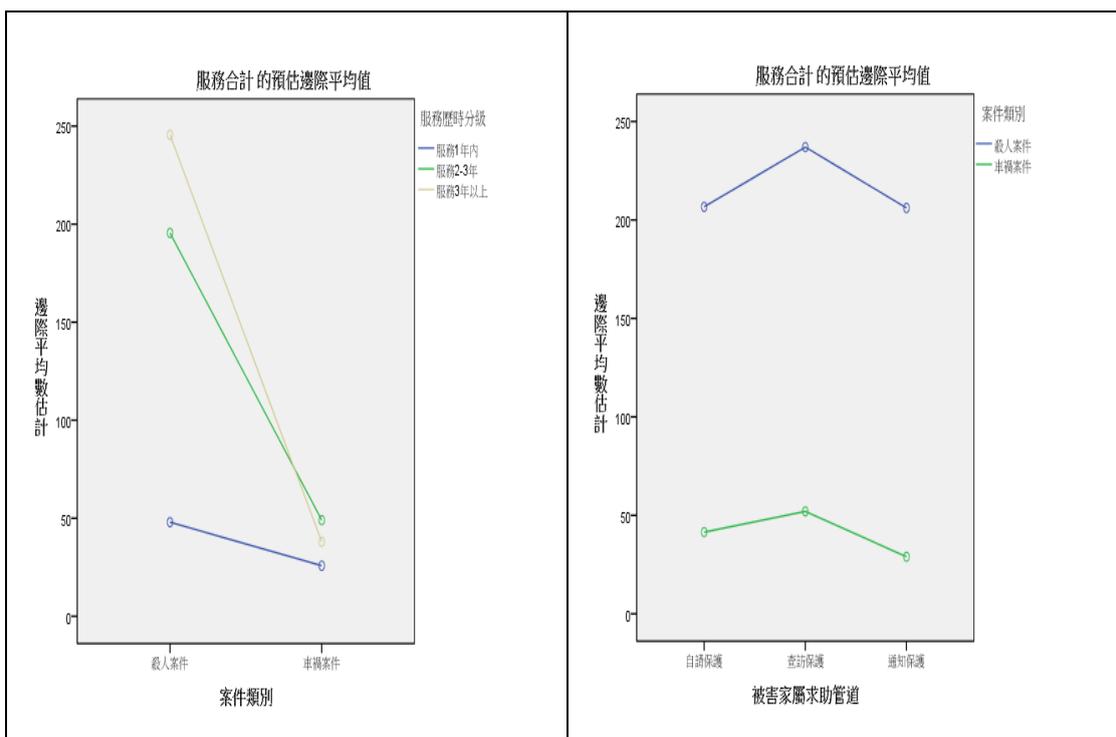


圖 4-3-9 案件類型及被害家屬特性(求助次數)與服務狀況之預估邊際平均值

十、案件類型及被害家屬特性(結案理由)與服務狀況之交互作用分析

如表 4-3-16 所示，在主要效果部分，不同案件類型在服務狀況具有統計上顯著的差別存在($F=116.673; p<.001$)，而被害家屬結案理由，在服務狀況已達統計上顯著的差別存在($F=20.822; p<.001$)。

在交互效果部分，進一步觀察發現，不同案件類型與被害家屬結案理由會有交互影響服務狀況的高低($F=35.768; p<.001$)，由於交互效果已達統計上顯著水準，因此，只討論不同案件類型與被害家屬結案理由的交互效果，不再討論個別主要效果。

如表 4-3-17 單純主要效果考驗所示，經事後比較 LSD 檢驗發現，在案件類型車禍案件的條件之下，被害家屬結案理由中，在司法終結組比達成和解組及婉拒轉介組需要較高的服務狀況；達成和解組比婉拒轉介組需要較高的服務狀況。

不同案件類型自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.249 來看，達 24.9%，顯示自變項與依變項的關聯性低；被害家屬結案理由自變項對於服務狀況依變項的解釋力，以 η^2 (eta) 係數.106 來看，達 10.6%，顯示自變項與依變項的關聯性低；不同案件類型與被害家屬結案理由這二個自變項對於服

務狀況依變項的解釋力。

如下圖 4-3-10 服務狀況的估計邊緣平均數

表 4-3-16 案件類型及被害家屬特性(結案理由)與服務狀況之交互作用分析

來源	型 III SS	df	平均平方和	F 值	p 值	淨相關 Eta 平方
案件類型	114927.877	1	114927.877	116.673	.000	.249
被害家屬 結案理由	41020.499	2	20510.249	20.822	.000	.106
案件 * 結案理由	70466.379	2	35233.189	35.768	.000	.169
誤差	345749.297	351				
總數	1568679.216	356				

表 4-3-17 案件類型及被害家屬特性(結案理由)與服務狀況之單純主要效果考驗摘要表

變異來源	平方和 (SS)	自由度 (df)	均方和 (MS)	F 值	p 值	事後檢定
案件類型						
達成和解(A)	387.520	1	387.520	2.038	.157	
司法終結(B)	537163.823	1	537163.823	349.483	.000	車 B>C、B>A
婉拒轉介(C)		1	588710.363	717.993	.000	車 A>C
	588710.363					
被害家屬特性(年齡層)						
在殺人案件	48807.986	2	24403.993	3.467	.042	
在車禍案件	57869.920	2	28934.960	106.540	.000	
組內(誤差)	260470.789	359				

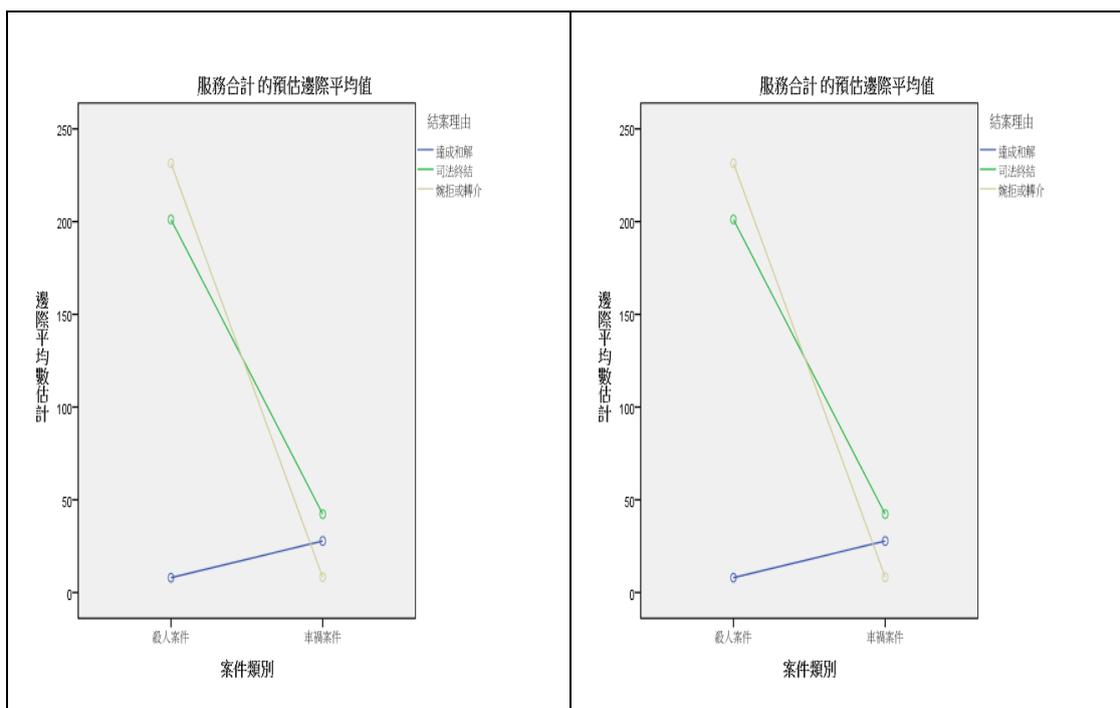


圖 4-3-10 案件類型及被害家屬特性(結案理由)與服務狀況之預估邊際平均值

十一、小結

綜合以上分析資料，在案件類型及被害家屬特性之間，與服務狀況之主要效果或交互效果分析，被害家屬的特性，包括：性別、年齡、職業、經濟、婚姻、居住地、求助管道、時間、次數及結案理由等 10 種特性，與案件類型之二因子分析，經檢驗分析結果發現，如下表 4-3-18

表 4-3-18 不同案件類型及被害家屬特性與服務狀況之交互作用分析摘要表

變項名稱	案件類型		差異結果(事後檢定)
	殺人案件	車禍案件	
性別	F=.002 ;p>.05	F=.017 ;p>.05	
年齡層 ¹	F=12.581;P<.001	F=15.119;P>.05	殺 B>C
被 職業 ²	F=10.889;P<.001	F=13.154;P>.05	殺 B>C
害 經濟 ³	F=2.365;P>.05	F=8.452;P<.05	車 A>C
家 婚姻	F=1.077 ;p>.05	F=3.726 ;p>.05	
屬 居住地	F=.199 ;p>.05	F=5.532 ;p>.05	
特 求助管道 ⁴	F=.695;p>.05	F=.144 ;p>.05	
性 求助時間 ⁵	F=27.073;p<.05	F=16.040 ;p>.05	殺 C>A、B>A
求助次數 ⁶	F=38.022;p>.05	F=23.932 ;p<.05	車 C>A、C>B;B>A
結案理由 ⁷	F=20.822;p>.05	F=35.768 ;p<.05	車 B>C、B>A;A>C

註1：年齡層:(A)青少年組、(B)中年組、(C)老年組

註2：職業別:(A)軍公教組、(B)工商業組、(C)無、學、其他組

註3：經濟狀況：(A)低收入、(B)中低收入、(C)一般經濟。

註4：NS(Non-Significant)：進行事後檢定結果未達顯著差異。

註5：求助時間：(A)1年以下(未含本數)、(B)1-3年(含本數)、(C)3年以上(未含本數)。

註6：求助次數：(A)低求助(30次以下)、(B)中求助(31-60次)、(C)高求助(61次以上)

註7：結案理由：(A)達成和解、(B)司法終結、(C)婉拒轉介

有關案件類型及被害家屬特性與服務狀況有達顯著交互效果之因素，分述如下：

(一)案件類型與被害家屬特性(年齡層)之交互作用：

在案件類型之殺人案件的條件下的被害家屬年齡層中，在中年組比老年組需要較高的服務狀況。殺人案件其犯罪因素及司法歷程較為複雜且冗長，家屬中大多以中年人出面協助處理相關司法程序事宜，因此，需要針對此類案件之被害家屬的需求，提供相關服務項目。

(二)案件類型與被害家屬特性(職業別)之交互作用：

在案件類型殺人案件之下的被害家屬職業別中，在工商業組的條件之下比軍公教組及無業、學生、其他組的條件之下需要較高的服務狀況。被害家屬職業別特性為工商業時，對於殺人案件其犯罪因素及司法歷程，因本身職業接觸面向的關係，對於司法程序有較多的問題，會一直詢問相關法律問題及因果關係的問題，

因此，需要針對此類案件之被害家屬的需求，提供相關服務項目。

(三)案件類型與被害家屬特性(經濟別)之交互作用：

在案件類型車禍案件之下的被害家屬經濟別中，在低收入戶組的條件之下比一般經濟組的條件之下需要較高的服務狀況。被害家屬經濟別特性為低收入時，對於車禍案件其發生原因及司法程序，較偏向法律、經濟扶助及社會救助等的需求，因此，需要針對此類案件之被害家屬的需求，提供相關服務項目。

(四)案件類型與被害家屬特性(居住別)之交互作用：

在案件類型車禍案件之下的被害家屬居住地中，在非都會區組的條件之下比都會區之下需要較高的服務狀況。被害家屬居住別特性為非都會區時，因其可尋求的社會資源較為不佳，偏向經濟扶助及社會救助等項目的需求，因此，需要針對此類案件之被害家屬的需求，提供相關服務項目。

(五)案件類型與被害家屬特性(求助時間)之交互作用：

在案件類型殺人案件之下的被害家屬年齡層中，在服務 3 年以上組的條件之下比 1 年以下的條件之下需要較高的服務狀況；在服務 1-3 年組的條件之下比 1 年以下的條件之下需要較高的服務狀況。對於殺人案件其犯罪因素複雜且司法歷程冗長，案件經常需耗費 2、3 年甚至更久的時間，被害家屬對於法律協助有很大的需求，因此，需要針對此類案件之被害家屬的需求，提供相關服務項目。

(六)案件類型與被害家屬特性(求助次數)之交互作用

在案件類型車禍案件之下的被害家屬求助次數中，在 60 次以上的條件之下比 30 次以下及 30-60 次的條件之下需要較高的服務狀況。對於車禍案件有時因肇因不明或加害人無資力求償不易等問題，被害家屬對於法律協助及經濟扶助有很大的需求，因此，需要針對此類案件之被害家屬的需求，提供相關服務項目。

(七)案件類型與被害家屬特性(結案理由)之交互作用：

在案件類型車禍案件之下的被害家屬結案理由中，在司法終結組比達成和解組及婉拒轉介組需要較高的服務狀況；達成和解組比婉拒轉介組需要較高的服務狀況。對於車禍案件其司法程序走到最後者，被害家屬面對家人死亡，肇事者卻因各種因素無法與被害家屬達成和解，對於法律協助、心理諮商等服務項目有很大的需求，因此，需要針對此類案件之被害家屬的需求，提供相關服務項目。

第四節 服務需求預測分析

本節研究以各類案件類型、被害人、被害者家屬特性及各項服務數據著手，利用資料探勘方式(包含分類迴歸樹及隨機森林等)，探討不同案件類型、家屬特性與後續服務需求的相關性及預測分析如下：

一、分類迴歸樹

根據相關服務數據分析，為瞭解被害家屬特性與相關服務因素關聯性，故篩檢出資料中的變項如下：

(一)被害人特性與相關因素的關聯性

1. 依照被害家屬實際年齡做等級尺度，性別做類別變項。年齡分3級距以0~29歲一級距為青少年，30-60歲為二級距為中年、60歲以上3級距為老人等3組，而性別以男、女為主，分2組。
2. 被害家屬職業別：分為軍公教、工商業、無業、學生與其他等3組。

(二)案件類型與被害家屬服務狀況的關聯性，按照下列兩項資料：

1. 被害者與日後主責法律程序家屬間的關係：
被害者是中年家屬的兒子，則將之定義為中年喪子，因此在年齡分級及相互關係定義下有：本人(重傷或性侵案件等類)、青喪父母、青喪偶、青喪子女、中喪父母、中喪偶、中喪子女、老喪父母、老喪偶、老喪子女與其他(二等親以下、無家屬、朋友或社工關係)等11項。
2. 服務狀況總次數作為依變項，服務次數的計算包含被害人家屬對案件的法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目的次數加總，分析當刑事被害事件發生後，何類被害案件與其相對家屬對社會支持系統的需求強度的多寡。

(三)探究被害地點與被害家屬居住地點相關性

本研究樣本以刑事被害案件發生地點為主，依照該機構轄區行政區域範圍共劃分為12區：中山區、萬華區、大安區、中山區、松山區、新店區、烏來區、坪林區、深坑區、石碇區、文山區、信義區，並依大台北地區共同生活圈概念，將非以上12區者，再區分士林區、新北區及其他縣市區，共計15區。

(四)案件類別:

以殺人案件與車禍案件這 2 組之服務差異之比較。

(五)分析結果:

圖 4-4-1 分類迴歸樹預測被害者家屬服務次數，顯示出分類迴歸樹的結果如下:

1. 家屬關係變項:

(1) 依分節點 1，以被害者與主責家屬關係為分析節點，發現當被害家屬是中喪父母、偶、子女、老喪父母、偶、其他時，佔機構服務人數的 88%，需要社會支持性系統較高，機構所提供的服務次數也相對較高。

(2) 分析原因:

當被害者死亡的年齡偏高時，其子女的年齡已中年成人，有其一定的社經地位，對於案件的發生有其能力處理及心理承受度，因此，對於法律的需求較高。若是被害者的死亡的年齡約中年或青年時，其主責人員的年齡亦屬中年成人，亦如中年喪偶、喪子女對於心理創傷的程度，因其失去一等親內的親人，其心理創傷相對較高，所需的心理輔導需求也較高。

2. 被害地區變項:

(1) 依分節點 2，以被害地域為分析節點，顯示是被害者地區為中山、萬華、石碇等地區為被害熱點，而被害家屬地區在非都會區則服務需求較高。

(2) 分析影響服務因素:而各區域的不同人文背景與經濟因素，對於服務次數的需求是有不同差異。

3. 被害年齡變項:

(1) 經由節點 4 與 5 顯示，若是被害者年齡大於 58 歲，如司法上能達成和解，被害家屬所需的社會性支持的服務次數相較減少。這與老年人多為無業者，且已不再是家中主要經濟來源，而被害家屬主責人員年紀約在 40 歲以上有其一定社經地位，因此，家屬所需要的經濟援助需求相對較少。

(2) 若是被害者年齡小於 40 歲，如節點八，如中年喪偶、子女等情形，則被害家屬所需法律及的需求較高，相同的情況也驗證在節點 3，當遺族家屬是老年、青年或是關係為其他或兄弟姐妹時，因司法上和解或情感依附不深，所需的服務次數也少。

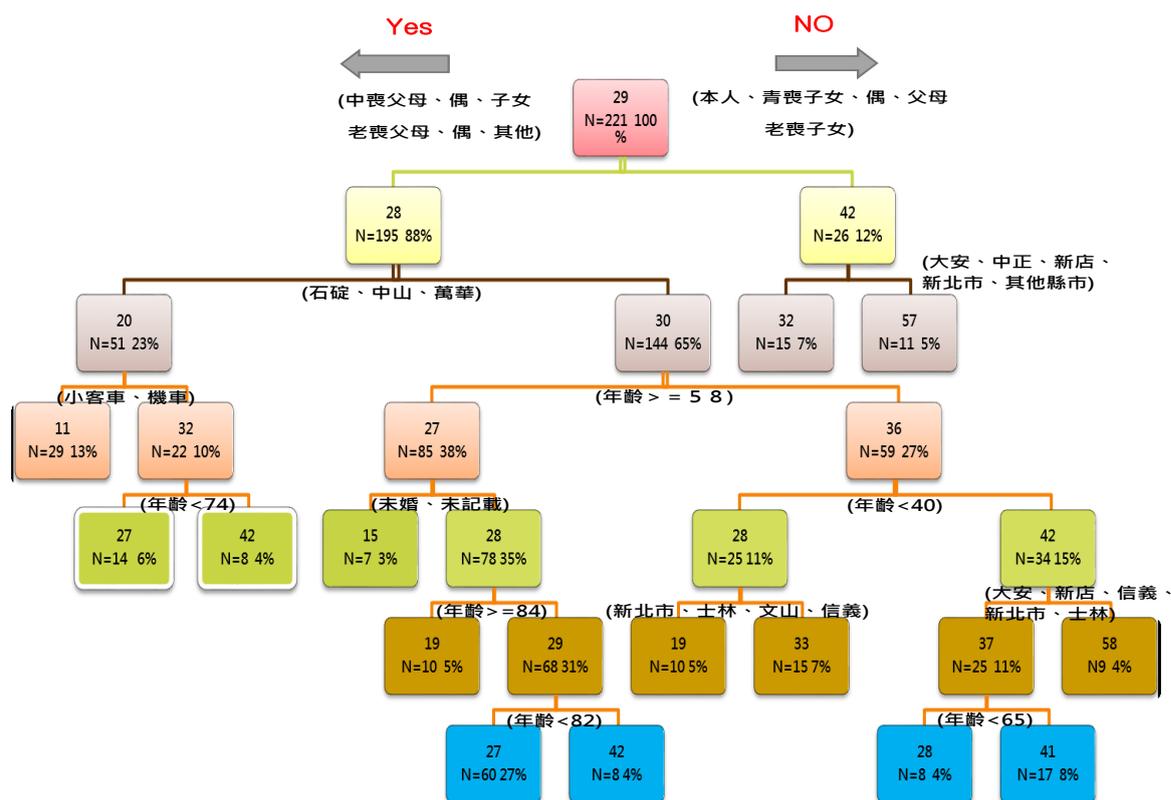


圖 4-4-1 分類迴歸樹預測被害者家屬服務次數

二、隨機森林結果

本研究主要利用隨機森林來定義重要預測變數，並將變數依預測準確性或重要性加以排序。圖 4-4-2 的結果顯示根據預測準確性(即最小誤差)，其被害年齡層、工具、職業、關係、婚姻等因素皆會影響著主責被害家屬需要社會支持系統的服務次數。

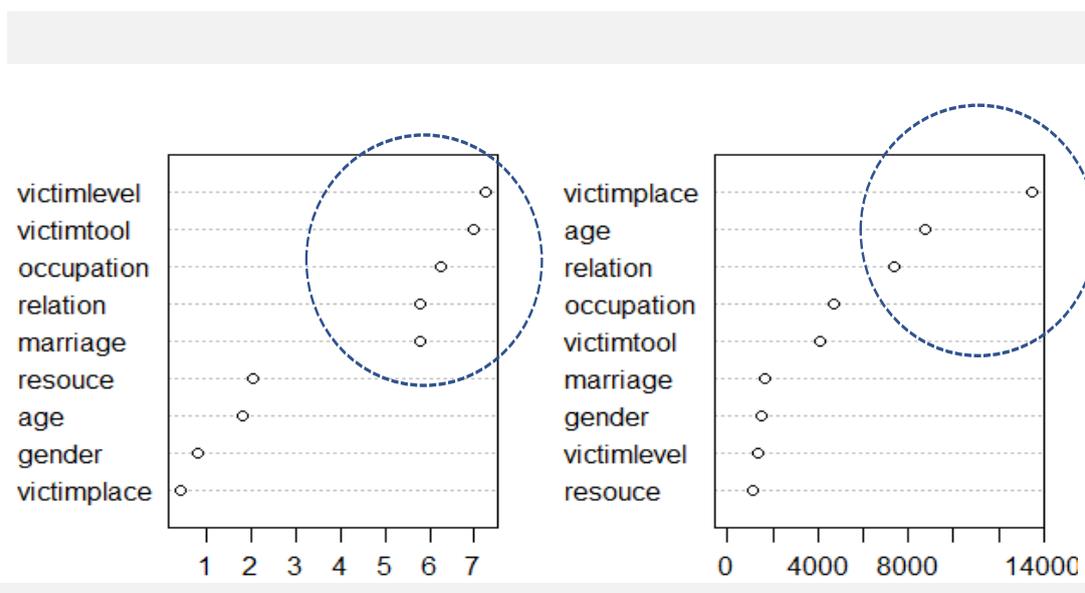


圖 4-4-2
隨機森林：受害者家屬服務次數之重要預測變數（依最小誤差原則）

圖 4-4-3
隨機森林：隨機森林根據分類純度之結果

圖 4-4-3 則顯示隨機森林根據分類純度之結果，案件發生行政區、被害者年齡和被害家屬關係皆影響需服務次數。比較圖 4-4-2、圖 4-4-3 結果發現，被害者年齡與其主責家屬關係還有事故地點，都影響著未來被害家屬所需的社會支持服務次數，與文獻資料結果相同。

下圖 4-4-4 顯示誤差值，誤差隨分類迴歸樹之個數遞增而減少，當分類數超過 100 後，分類迴歸樹的誤差趨於穩定。換言之，本研究目前使用 500 棵隨機森林之結果已趨穩定。

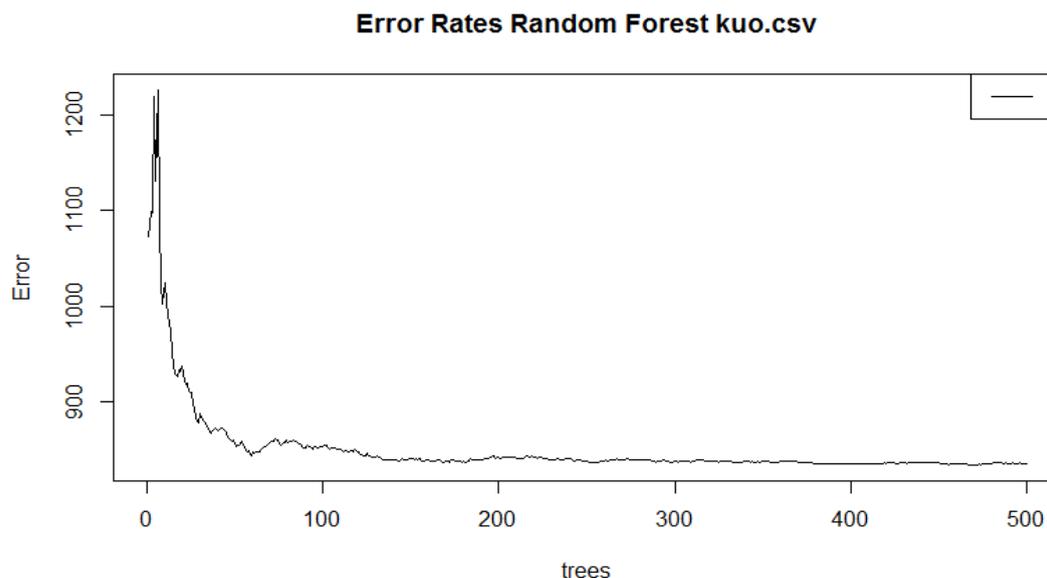


圖 4-4-4 預測誤差與分類樹個數

三、小結

(一) 被害者以高齡者居多

本次分析機構服務的被害者相關資料分析發現，被害案件中以老人佔多數，佔了 43.60%，可能原因為臺北市屬於都會型，根據內政部 2018 年最新的人口統計資料顯示台北市老年人口居多，恰與本轄區的被害人口特性結果相符，顯示被害者人口多集中在老年人多的轄區，顯示臺北人口高齡化的趨勢，需加強都會地區老年人安全用路習慣並強化自我保護意識。

(二) 被害熱點及被害家屬居住地

本研究結果顯示，車禍被害案件佔該機構受理案件的 72.70%，被害者主要為機車騎士與行人，現今交通安全規劃在被害熱點例如中山、大安及新店等區域，應注意改善號誌、交通路線或環境等物理因素。

再者，本研究結果亦發現當被害地區不同，其人口結構、職業別會影響被害案件發生率的高低，形成所謂的被害熱區，例如中山、大安及新店等區域，需加強改善交通號誌、路線規劃或空間環境等相關物理因素。

(三) 區域差異影響服務次數

該地區被害人的死亡交通工具也因區域性不同而有差異，所需社會服務系統的服務次數也有不同，較偏遠的地區如：深坑與石碇區，對於社會服務性系統的

需求較高，然而若是發生在愈靠近都市型的地區，因案家本身社經地位高其所需服務次數相對較少。

(四)性別影響服務次數

對於被害者家屬服務方面，研究發現下列特點，首先，依資料統計結果顯示，被害者的年齡、性別及經濟狀況影響著後續家屬對於協助的需求度，若是死者為中年且為男性，通常所需的社會性支持系統也較高，推論應該是中年男性的人口在臺灣的人口結構中屬於家庭經濟來源的角色，根據國際勞工組織 2013 年的資料指出，台灣女性的勞動參與率僅有 50.5%，男性則有 66%，因此男性一旦因被害身亡，對家庭經濟所造成的傷害較大。

(五)年齡影響服務次數

分析被害者及其家屬的年齡，若是青年人而為喪父母者，其服務內容大部份以法律訴訟程序及心理輔導為主，但隨著其年齡層下降，在心理諮商及經濟部分需求，逐漸增強。

其次，若中年人而為喪失父母者，其服務內容大部份以法律訴訟程序為主，如能達成和解，即能達成結案，提供的服務次數較少，而中年喪偶及喪子女的家屬，除面對法律程序外及心理、經濟的需求亦強，因此，提供的服務次數較多。

老年人面對喪父母者，其服務內容大部份以法律訴訟程序為主，如能達成和解，即能達成結案，但老年喪偶及喪子女的家屬，除面對法律程序外及心理、經濟的需求亦強，因此，提供的服務次數較多。此部分關於受害者家屬之服務需求發現，將有助於本機構預估所需人力及規劃配套輔導措施。

(六)外國籍被害者申請協助案件少

在被害國籍部分，外國籍僅佔 1.80%，顯示在臺灣的外國人不太了解如不幸遇害時，有機構能協助相關後續服務。使得我國照顧外國人在臺灣遇害時，所提供及時協助的美意，大打折扣。

(七)非車禍案件及案源管道少

分析發現非車禍案件只佔 27.30%，包括殺人，性侵、家暴、傷害、職災等案件，而受案來源主要來自通知保護佔 89.20%，自請保護卻只佔 9.60%，顯示很多被害案件，因不知有機構能提供服務，以致於無法獲得相關協助與補償。

第五章 犯罪被害家屬司法及復原歷程經驗之質性分析

本章為更深入瞭解被害家屬在司法歷程中所面臨的相關問題，包括法律、心理、經濟及生活重建等各面向之主觀經驗，尤其是在司法歷程中曾接觸不同的人員，包括警察、檢察官、法官、律師、心理師及社工等人互動之主觀感受，作綜合且深入的探討，以提供司法及社政單位在研擬相關犯罪被害保護議題之參考資料。

第一節 犯罪被害家屬司法歷程之經驗分析

本研究的主要目的之一，在探討犯罪被害家屬司法歷程之經驗，本節擬從被害家屬在司法歷程中與相關人員互動過程，分析被害家屬經驗之主觀感受。以下就被害家屬各司法階段接觸的警察、檢察官、法官、律師、心理師及社會工作者的經驗，予以分述之：

一、偵查階段-接觸警察之經驗

警察是被害家屬首先接觸的司法人員之一，包括，通知被害人遇害、提供案發過程、嫌疑人及調查事證等相關資訊，而其辦案態度積極與否，將直接影響被害家屬對司法信任、接受及期待程度，以及是否因此造成二度傷害的因素之一。

(一)警察案件處理方式-被害家屬對被通知的感受

警察是犯罪被害家屬首先接觸到的司法人員，在提供被害案件資訊與協助被害家屬上佔有很重要的角色，而其辦案態度與專業性，將影響被害家屬對後續司法程序的信任度。

1. 警察死亡通知方式不妥

當被害死亡案件發生，被害家屬接到員警通知突如其來的惡耗，將使得接獲通知的家屬承受一定程度的驚嚇，因此，在案發當時承辦員警的「死亡通知」技巧、速度、程序或同理心態度就需要專業訓練，這對被害家屬日後心理復原及生活重建，佔很重要因素之一。

(1)通知方式不專業被害家屬受到很大驚嚇

那天早上 8 點多，我都還沒上工，接到一通電話，用被害人的手機打的，自稱是警察，說○○在台北被殺，好像沒有生命跡象，要我趕快上台北，

然後，電話就斷了，害我嚇得以為是詐騙集團。(C-1-12)

當時，是我妹接到員警電話，說我父親在興隆路被撞，人送至萬芳醫院，要我們趕快去醫院，那時我妹被嚇傻了，一直哭、一直哭，話都講不清楚。

(E-1-15)

我是接到弟媳的電話，她說有接到一通電話，說我太太在景新街被撞，人送至萬芳醫院，很嚴重，當時我正在上班，感到震驚，不知是真的還是假的?以為是詐騙集團，都搞不清楚。(F-1-20)

(2)被害家屬認為警察延遲告知

我也不清楚說案發當時那個，因為他是命案那個承辦員警，收到報案是晚上 11 點 50 分。」可是，我聽到的消息是凌晨 2:30 啦，已經算隔天了，太慢了。(A-1-10)

當時，是員警通知鄰長，由鄰長來通知我媽說，我哥在金山南路被公車撞了，要我們趕緊去台大醫院，案件發生的時間為上午 11 點多，我們接到鄰長的通知是下午 1-2 點，趕到醫院時，人已經走了，連最後一面都見不著…

(D-1-13)

我接到表姐的電話，我媽的早上 8:46 在社區外的馬路被撞，當時，她正要去菜市場買菜，處理的員警從我媽身上的證件，查到我大阿姨的電話，我大阿姨連絡我表姐，表姐再連絡上我，趕到林口長庚醫院時，已 11 點多，中間隔了 3 小時左右…(G-1-10)

當天約 9:30 多，我接到車友的電話說我先生出車禍，要我趕快到竹東榮民醫院，我趕到急診室外時已經 11 點多，這麼久的時間都沒有接到員警的電話…(H-1-9)

2. 警察受理報案態度敷衍

第一線處理案件之員警普遍給被害家屬觀感欠佳，以制式化的態度處理失蹤人口案件流程，令被害家屬感到不滿。

受理報案萬華○○派出所員警的態度很差，被害人一夜沒回來，報案失蹤人口時，警員的態度好像司空見慣，一付不在乎，要我再找找看，無法感受我內心的著急及恐慌。(B-1-15)

小結：

第一線處理案件之員警，普遍給予被害家屬主觀感受欠佳，對於案件死亡通知方式缺乏專業技巧及作業流程，或以制式化的態度處理失蹤人口案件流程，顯示其無法同理被害家屬面對親人驟逝所帶來的心理衝擊及震驚。

綜合上述情況，將員警通知(受理)案件態度，歸納整理如下圖：

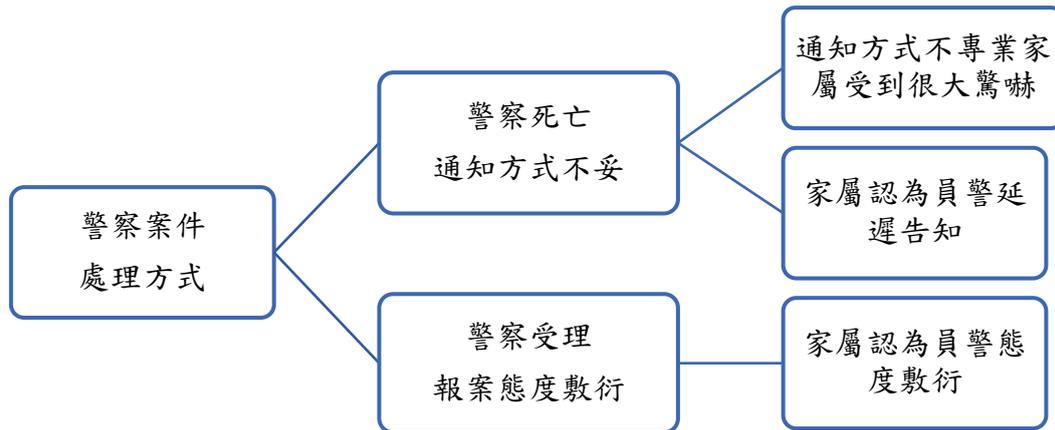


圖 5-1-1 警察案件處理方式

(二)警察向家屬說明刑事案件被害狀況

被害家屬不論到警局或至醫院，首先關心被害人的現狀，並希望有人能向其說明刑事案件被害過程，讓家屬知道事情的原委及經過。

1. 警察不主動告知案件發生情形

在家人遭遇刑事被害案件後，被害家屬陷入一陣混亂當中，常常不知所措、無所適從，此時，第一線的員警如能主動告知事情發生原委或有關加害人(嫌疑人)的狀況等資訊，並說明後續相驗、偵查等程序，讓被害家屬大致瞭解犯罪事實與後續法律程序，心情較能比較踏實。

(1)警察未在第一時間說明案情

半夜 2:30 在慶生醫院時，警察沒有跟我們解釋什麼，偵查隊只說可能是酒店糾紛，日後可以提刑事附帶民事求償，其他案發經過，都是日後從媒體得知。(A-1-42)

我們到醫院時，人已經走了，問現場的員警，事情怎麼發生?只說被公車撞，其他的都沒有講(D-1-30)

我與妹妹趕到萬芳醫院時，我父親已經走了，一見到肇事者，只想打他，現場的員警把我架開後，什麼都沒有講，問他怎麼發生?都說不清楚(E-1-45)

我太太因車禍時，頭先著地，腦幹受傷嚴重，後來又轉院至台北醫學附設醫院(在松山)，第二天，人就走了，在這過程中，我都沒有見到員警，亦沒有人告訴我發生什麼事?(F-1-35)

(2)警察第一時間污名化被害人

在派出所時，只說好像是交男朋友，有拿人家的錢、還被招待去日本玩、什麼拜金之類，問我知不知道他們交往情形，心裏想怎麼可能?心情很不好。(C-1-66)

員警講話的態度很不好，好像我外甥在酒店上班，也不是什麼好東西，會被一群人打死，可能有涉及金錢或毒品等糾紛。(A-1-68)

員警說我父親不走斑馬線，好像對於我父親被撞死，要負比較大的責任，但，對方未注意車前狀況怎不講?聽了很不爽。(E-1-65)

我永遠記得那員警叫潘○財，約 30 歲左右，一見到我的第一句話就說有目擊證人說你媽媽闖紅燈，當時我好生氣，人還在加護病院與死神拔河，你憑什麼未審先判，說我媽闖紅燈(G-1-51)

我一個人坐在醫院急診室外面，約待了 1 個多小時，這期間家人尚未趕來，也沒有見到任何一位員警，當時，好害怕、無助，結果，員警來到醫院，見到我的第一句話竟是，「現在跟我去派出所作筆錄，你先生騎重機，可能騎很快…」(H-1-69)

2. 警察不主動告知案件後續處理程序

第一線處理案件之員警普遍給被害家屬觀感欠佳，以制式化的態度處理失蹤人口案件流程，令被害家屬感到不滿。

(1)被害家屬對於後續司法程序不知所措

但警員什麼都沒告訴我們，所以也不曉得，後面的程序是什麼?有無需注意?都不清楚，很慌…(B-1-53)

我唯一一次與員警接觸，只有在相驗的時間，但他什麼話都沒有講，再來要作什麼?有什麼後續程序?都沒講，好像唯一的作用就是防止我打肇事者而已(F-1-63)

我問員警，憑什麼說我媽媽闖紅燈，接下來我該如何為媽媽主張正義?員警的態度非常冷陌，絲毫沒有同理心的說，就法院見啊!現在偵查不公開，我不能講(G-1-71)

員警只急著要作筆錄，把我從醫院載到約 2、30 鐘車程的派出所，竟還將我與肇事者處於同一空間，作完筆錄後，就把我晾在那裏，也不把我載回醫院，問他接下來呢??也不告訴我，我只好一直等、一直等，1 小時之後，家人才來派出所接我(H-1-69)

小結：

所有受訪者皆表示，第一時間所接觸的員警不會主動告知與案件發生相關訊息，此部分令被害家屬很生氣、焦慮、茫然、不知所措，更不清楚接下來的司法程序為何?甚至，有些承辦員警還會究責被害人，認其被害可能有可歸責自己之事由，這種「未審先判」的態度，對被害家屬而言更易造成其二度傷害。綜合上述情況，將員警向家屬說明案件被害狀況的方式，歸納整理如下圖：

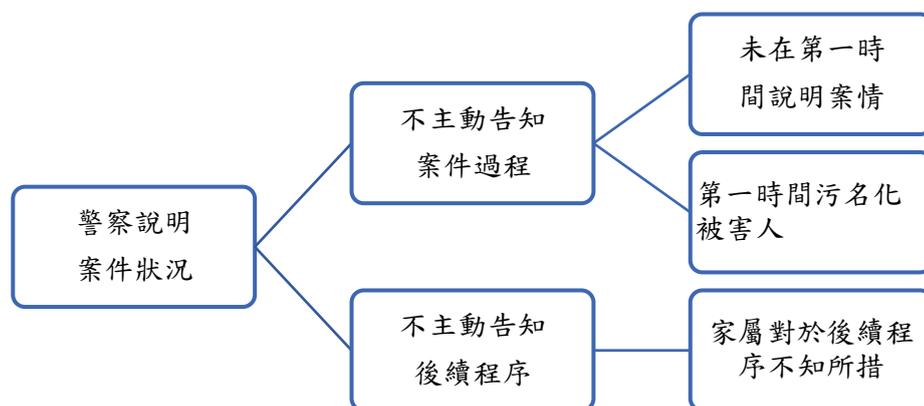


圖 5-1-2 警察向家屬說明刑事案件被害過程的方式

(三)警察向家屬說明嫌犯訊息的方式

被害家屬在案件發生當下，第一線處理案件之員警普遍給被害家屬觀感欠佳，認為其以制式化處理案件流程，「行禮如儀」的態度令被害家屬感到不滿。

1. 警察不主動告知嫌犯訊息

在至親的家人遭遇刑事被害案件後，被害家屬往往陷入一陣混亂當中，此時，員警卻常不主動告知有關加害人(嫌疑人)的訊息，讓被害家屬產生莫名恐慌及人身安全的疑慮，甚至擔心會影響後續為被害人主張公平正義。

(1) 嫌犯訊息不明，造成被害家屬內心不安

因我太太是裸屍被發現在橋下，我不清楚嫌犯是誰?與我太太是什麼關係?為何要殺她?一連串的問題，讓我內心很不安?也很怕案情讓孩子們知道，影響媽媽在他們心中的形象。(B-1-76)

因加害人當場被逮捕，處理的員警沒有解釋太多案情，問也不講什麼，我也沒看過加害人，也不知道事情怎麼發生?不知道如何為我家妹妹申冤(C-1-95)

我們只知道對方是公車司機，也不知道是誰?心想我哥的孩子才幼稚園，他太太又弱智無法自理生活，不知有無錢賠償?後續生活如何是好?(D-1-83)

聽說對方只是 30 歲左右的小伙子，之前就曾出過事，被吊銷駕照，也就是說案發當時，他是無照駕駛，其他的訊息皆不是很清楚，只是擔心他沒錢賠償。(F-1-77)

肇事者至始至終都沒出面，只知他是 15、16 歲的孩子、無照駕駛，在醫院時，曾見到肇事者的媽媽及友人，叫張○祿說要出面要解決事情，但，態度很不好，一直說「是你媽媽闖紅燈」，讓我心裏很不舒服。(G-1-81)

我在派出所第一眼見到肇事者，很害怕，員警卻沒將我們隔開，作完筆錄後，我就躲在樓梯間哭，沒人理我，只知對方 50 多歲是原住民在洗腎，但是，覺得員警對他的態度比對我還好，讓我很擔心員警偏袒肇事者，那我老公不就白白被撞死。(H-1-86)

(2) 被害家屬擔心家人人身安全

案發當時警方有逮捕 6 名成年犯、3 名未成年犯，還有不知名幕後人阿布，但警方從未不跟我講案情偵辦進度，所以，我就求助王○○議員，才有 3 位偵查員、小隊長等人在議員服務處跟我說明嫌犯有那些人，否則我一直擔心這些人會不會也傷害我們。(A-1-78)

他殺我女兒 6、70 刀，我很害怕，晚上都不敢一個人睡，也不太敢去上廁

所，擔心會不會有人也會來殺我。(C-1-75)

我一直很想打他，因為，我覺得他完全沒有煞車、高速撞人，是蓄意謀殺，但我也害怕擔心他會報復我。(E-1-64)

(3)被害家屬擔心無法為被害人主張公平正義

員警說是因酒店糾紛，我外甥被教訓，但嫌犯有 1、20 位，還有幕後藏鏡人，我好怕警方敷衍了事，那我如何對得起死去的孩子?(A-1-88)

因嫌犯自殺了，案件就不起訴，檢察官還不讓我出庭，認為我沒資格，但我是孩子的監護人耶，如果我不知道嫌犯是誰?案件如何發生?會影響我後續向加害人的家屬求償問題。(B-1-86)

加害人與我家妹妹是什麼關係?我都沒聽妹妹提起，我好怕後續司法程序，如果，無法判加害人死刑，我怎麼對得起我家妹妹但是，我又不懂法律，真的好害怕啊。(C-1-80)

警察都沒有告訴我們肇事司機的是誰?如何發生?我們也沒有錢請律師，不知該怎麼辦?(D-1-98)

我大約在當天晚上 10 點左右去派出所作筆錄，一直到凌晨 1-2 點，員警只會跟我說情緒不要如此衝，至於肇事者是誰?背景資料，皆沒有講，當時，真的好想一命抵一命，為我父親伸張正義。(E-1-99)

員警第一時間就說是媽媽自己闖紅燈，說媽媽為一時貪快，但是，這不是我媽的平時的作法，她一向很注意安全，又沒在趕什麼事，我好生氣憑什麼汗巖媽媽的名譽。(G-1-92)

員警只說是我先生騎太快，但是，肇事者沒有肇責嗎?為何一直偏袒對方?難道騎重機的人速度都會很快嗎?難道別人不會有錯嗎?不會有違規嗎?這是警方對騎重機的人的刻板印象。(H-1-94)

小結:

被害家屬最在乎的是加害人是誰?案件發生經過?加害人逮捕到了嗎?犯罪手段為何?等等相關問題。但是，警方多基於偵查不公開原則，很少主動向家屬說明嫌犯相關訊息，這種嫌疑人訊息不明的狀況，令家屬感到不安、對自身安全感到擔憂及未來司法程序中民、刑事程序的進行，擔心無法為被害人伸張正義。

綜合上述情況，將員警向家屬說明嫌犯訊息的方式，歸納整理如下圖：

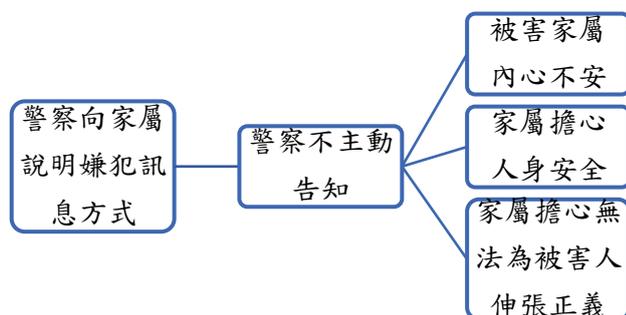


圖 5-1-3 警察向家屬說明嫌犯訊息的方式

(四)警察調查犯罪事證方式

警察因受理或有人報案而至犯罪場域，理當積極主動搜查與犯罪有關事證，並迅速保全相關人證、物證，以俾後續司法程序進行，才能有效為被害人伸張正義，但，有時因員警處理案件的態度不夠積極或偵辦方向而錯失破案時機。

1. 警察調查態度消極

刑事案件發生當下，或許被害人還活著；亦或許現場仍遺有破案跡證，員警調查犯罪事證的方式，如果。不夠積極、主動、細心的話，將錯失很多可以挽救被害人生命的機會或破案契機。

(1)警察錯失搶救被害人生命

案發當晚約 10:20 就有民眾報警說四面佛有人打架，結果，警察 10:33 抵達現場晃晃說沒有看到人，當時人已被拖行而地上血跡長達 4-5 百公尺，警方卻沒積極找人，結果，人被帶到陽明山繞一圈被放血而死。(A-1-25)

被害人當晚沒有回家，我四處都找不到他，就立即去報警，但是，轄區警員就是要我再去找找，一付愛理不理的態度，或許，當時，被害人還沒被殺死。(B-1-31)

(2)警察錯失保全犯罪事證

案發當晚約 10:20 就有民眾報警，警察 10:33 抵達現場卻沒有積極調閱附近監視器，事後才去調，但是，你相信嗎？附近至少有 20 幾支，結果，不是壞了、沒錄到，不然就是被蓋掉，通通沒有畫面，真的很誇張耶！(A-1-31)

因為，加害人一直留在現場，警方到達後就立刻逮捕，警察也沒好好保全當時的現場及砍人的證據，難道留在現場就是精神有問題嗎?殺人就可以用精神有問題逃過死刑嗎?(C-1-28)

警方當時沒有扣押肇事車輛，因為車子是肇事者哥哥的，就叫他哥把車開走，沒有作好保全證據(E-1-29)

員警第一時間就說是媽媽自己闖紅燈，這讓我們很不安，直到透過高層關係之後，哇!員警態度才 180 度轉變，監視器畫面才提供給我們看，結果，根本沒拍到媽媽闖紅燈，只有遠遠的畫面，其他的證據都說沒有、附近的監視器壞了。(G-1-92)

當時我先生摩托車上的行車紀錄器就是證據，但警方堅持不給，而我只好在第一時間就沿路找超商、店家看看有無車禍當時撞擊的畫面，想為先生保存案發當時事證。(H-1-86)

2. 警察偵辦方向

員警偵辦方向，將影響日後能否將加害人繩之以法很重要的關鍵因此，偵辦方向正確與否是非常重要的。

(1) 警察偵辦「未審先判」，造成家屬內心焦慮

警方一開始就認定是酒店糾紛，我外甥也不是好東西，但不能因他在酒店上班，就認為他們有不好的行為，警員態度令人心寒，好像被打死是應該的(A-1-43)

在派出所的員警相同問題一再重覆詢問，好像在探試被害人隱私，把我當成頭號嫌疑人，雖然我們因某些因素假離婚，但我們還是一直住在一起，但警察問話的口氣令人感覺很不好。(B-1-33)

警方當時一直說我父親沒有走斑馬線，好像錯都在我們這邊，這讓我們家屬很焦慮，像無頭蒼蠅四處問人如何處理此事。(E-1-21)

媽媽在加護病房躺了 3 天，就走了，這 3 天肇事者皆沒來探望，只因警方「未審先判」說我媽闖紅燈，而就一直處於難過、憤怒，想打人的狀態。(G-1-101)

因為在警局曾見看警方對待肇事者的態度，就一直擔心會對先生的案子不公平，警方「未審先判」說我先生騎很快，卻不積極調其他畫面的態度，讓我很擔憂。(H-1-86)

小結：

當警察告知親人遇害後，被害家屬心亂如麻，希望員警能積極偵辦案件，但是，被害家屬認為員警調查案件態度不夠積極，未能主動調查相關跡證，因而偵辦方向錯誤，造成證據的流失。

綜合上述情況，將員警調查犯罪事證方式，歸納整理如下圖：

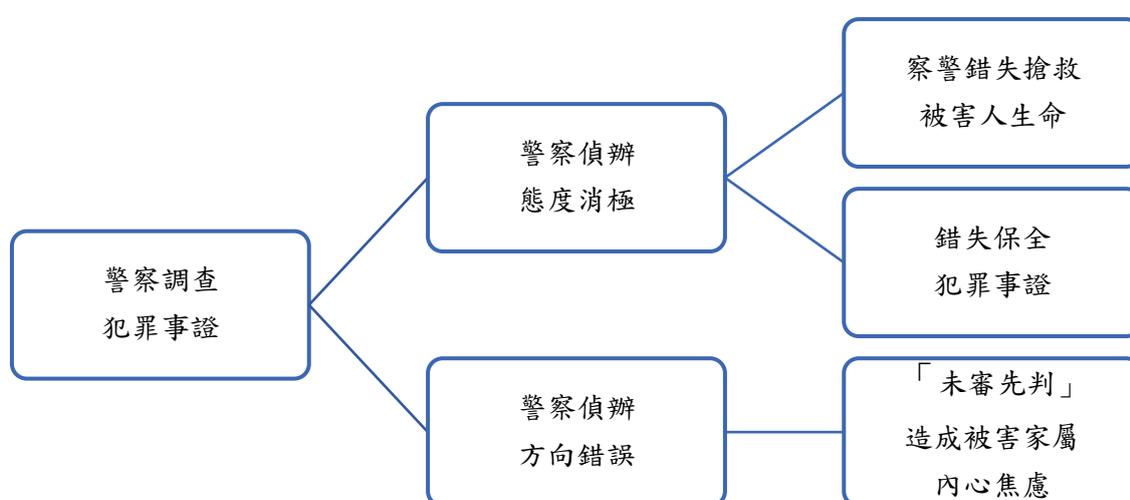


圖 5-1-4 警察調查犯罪事證方式

(五)警察案件移送地檢署方式

警方已將嫌犯與相關事證，移送至地方檢察署時，卻未主動通知被害家屬案件已移轉，這將使被害家屬無從得知案件偵查進度及後續接踵而來之司法程序。

1. 警察不主動告知被害家屬

員警本身勤務繁忙，處理刑事案件態度制式化、行禮如儀，卻未能同理被害家屬的感受，無法及時、主動回報被害家屬相關訊息。

(1)被害家屬苦等案件進度訊息

警察何時將案件移送至地檢署，我們都沒接到通知，直到收到開庭通知才知道，也是開庭時才知被害人到醫院前已死亡。(A-1-86)

在派出所時，警察就說加害人當場抓到，有監視器、人證，再來會移送地檢署，我當時什麼都不懂也搞不清楚什麼是地檢署，都沒有任何員警跟我解釋什麼，直到收到地檢傳票，才知道已移送。(C-1-106)

警察都沒有告訴我們何時移送?我們是收到地檢署的傳票才知道(D-1-110)

我唯一一次接觸員警是在相驗的時候，他在檢察官旁邊，態度很冷陌，沒有講什麼話，後來才收到地檢署的傳票。(F-1-91)

警察的態度至始至終就是那樣子，也不會主動跟家屬說什麼，我們一直到收到地檢署開庭傳票才知道案件已移送。(H-1-86)

(2)警察與被害家屬間認知衝突

警察都不告訴我嫌犯抓到幾個?案件偵辦到那裏?我只好常常打電話去分局，但是，承辦員警常不在，也沒有人能告訴我，現在情形是如何?(A-1-94)

警察的態度很差，一切按照 SOP 來，只論績效加害人找到了，自殺了，再來呢?都沒講，也沒告訴我們案件已移送地檢署。(B-1-95)

警方處理的態度就是明顯偏袒對方，簡單處理一下程序，我問他為何不查扣車子?就是冷處理，過程中完全沒有保護被害人的隱私，令我很不爽。(E-1-88)

事發後二天才作筆錄，警方的態度就是這樣，完成沒有同理心，就像辦一件公事，不回答我的問題或疑問?一條人命耶，所以，我就透過關係去上面告他的狀。(G-1-123)

小結:

被害家屬大都是收到地檢署的開庭傳票，才知案件已移送地檢署，自案發到第一次偵查庭開庭期間，可能歷經好幾個月，在這段等待的時間是漫長且煎熬，以致於家屬常不耐苦等，經常致電警方詢問案件偵辦進度，或因家屬情緒不佳、口氣不好而造成警民衝突與誤會。

綜合上述情況，將警察案件移送地檢署方式，歸納整理如下圖:

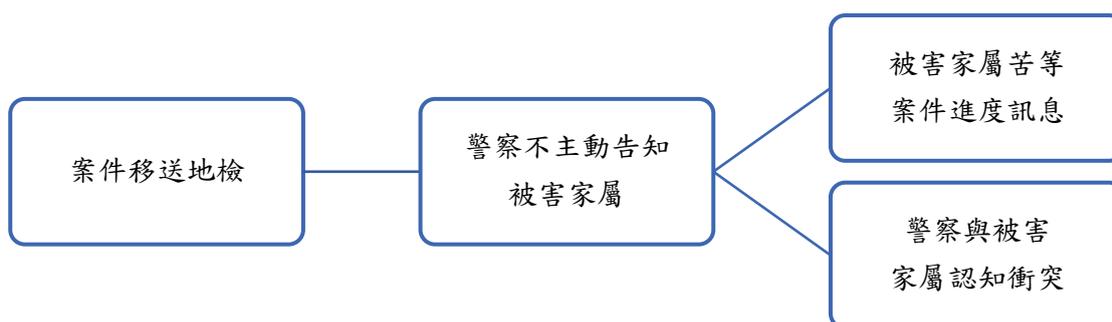


圖 5-1-5 警察案件移送地檢署方式

(六)警方洩露被害案情予媒體報導

警察理應盡力維護被害人及其家屬之隱私權，妥善保存被害當時血腥畫面及被害人相貌、釋明身份等資料，以避免在媒體上過度曝光造成被害家屬困擾，並應由警方指定發言人向媒體說明偵查實況，但被害家屬常由媒體報導得知己身案件的相關資料。

1. 媒體大肆報導被害案件

媒體從警察管道取得某些被害案件的畫面及被/加害人個資，但為衝媒體收視率，除 24 小時不斷重覆播出之外，還涉及相關個資，造成被害家屬很大困擾。

(1)被害畫面重覆播放

報紙報導時，將現場拖行 4-5 百公尺的血跡及被害人照片都登出來，而且畫面一再重覆、24 小時新聞不斷播放。(A-1-92)

媒體報導時，雖然有打馬賽克，但畢竟被害人裸屍被棄至橋下，為何媒體會有這些畫面，難道不是警方提供嗎?這些畫面，如果，被孩子們看到該怎麼辦?所以，那段時間家中禁開電視。(B-1-101)

我哥在金甌女中附近被公車撞死，新聞一再被播出，我好擔心我媽 80 多歲了，不知能否承受家中唯一獨子死掉，都瞞著不讓她知道，但，有些親戚朋友看到新聞就一直打電話來關心，造成不少困擾。(D-1-123)

(2)媒體暴露被害個資

媒體還亂講說是酒店債務糾紛，還將家屬畫面曝光，我就擔心被他媽媽(患有小腦萎縮症)知道後，身體會承受不了，對家屬而言是二度傷害。(A-1-101)

媒體為何有被害時的畫面，加害人還對我女兒的遺體作不雅的舉止，還有一些她們出遊的照片，這些我都沒看過，媒體還訪問我女兒的同學、同事及師長等畫面，一直不斷重覆播放。(C-1-113)

2. 媒體報導引發安全問題

媒體大肆報導被害案件，而案件可能涉及財產、名譽或情感等糾紛，將引發被害家屬遭受周遭親友或鄰居等異樣眼光或忌於高額賠償金。

(1) 被害家屬遭受異樣眼光

媒體報導後，女兒才國中二年級，她的名字竟然可以被 Google 連結至這命案，而學校的老師、同學及家長都對孩子投以異樣眼光，甚至家長日時，還有家長當面給孩子難堪，說媽媽討客兄在汽車旅館被殺~~~~。(B-1-112) 那一陣子剛好重機常出事，媒體下的標語又是重機超速肇事，媒體如此未審先判對我們是不公平的，好像騎重機的人都該死，連我周遭的人可能也會如此想。(H-1-101)

媒體將我女兒塑造成好像拜金女郎，交往時都花男朋友的錢，還被招待去日本玩，才會被殺死，這樣讓我在親戚朋友面前抬不出頭來，感到好羞恥。(C-1-120)

(2) 被害家屬安全受到威脅

報紙報導時，將我的臉的畫面都播出，對方是黑道，而且我連幕後主使的人，都搞不清楚，敵暗我明，這樣不是很危險嗎?(A-1-113)

警察事先都沒提醒派出所有媒體，害我連口罩、帽子都沒準備，也來不及準備，然後媒體就一直被拍、一直拍，拍到殯儀館~還跟拍到南部老家，害我連出門都很困擾。(C-1-126)

小結：

部分新聞媒體為提升收視率，24 小時不間斷播放被害畫面及家屬聲嘶力竭哭泣的表情，對於被害家屬是二度傷害，尤其是無辜被害家屬的孩子仍要面對社會輿論不佳的壓力，在其成長的過程中留下難以抹滅的烙印。

綜合上述情況，將警方洩露被害案情予媒體報導，歸納整理如下圖：

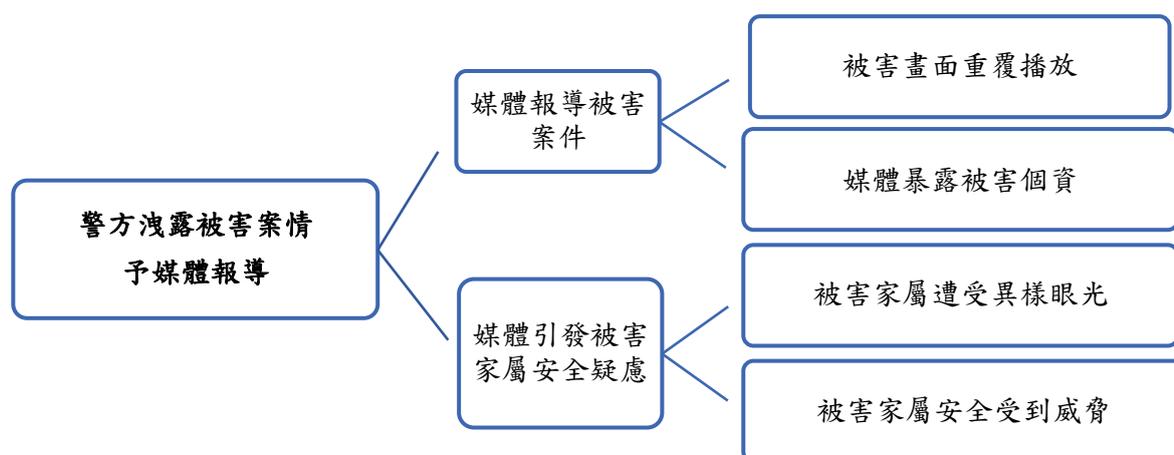


圖 5-1-6 警方洩露被害案情予媒體報導

二、偵查及審理階段-接觸檢察官之經驗

檢察官對被害家屬而言具有雙重身份，一是公權力的代表，二是代表被害家屬，對涉嫌犯罪之人事調查，蒐集相關事證，並在蒐證完備後向法院提起公訴，且在審判程序中立於原告之地位進行攻防，使犯罪案情呈現於法庭和公眾。但，大部分的被害家屬卻很少能直接與檢察官溝通，通常皆透過書記官或陳報狀或訴狀傳遞被害家屬的訴求，彼此間的聯繫關係薄弱。

(一)偵查階段-檢察官偵辦案件態度

被害家屬對於案件偵辦內容具有強烈的需求，希望能及時掌握案件真相與事發過程，才能在未來打贏司法訴訟，為被害人爭取應有的公平正義，但檢察官的辦案態度令被害家屬感到無法得知案情、偵辦態度制式化，甚至認為是恐龍檢察官。

1. 被害家屬無法得知案件訊息

每次問檢察官，得到的答案都是偵查不公開，但是，這個案子的加害人有 20 幾個人，有成年人、未成人，開庭有偵查庭、少年法庭，很複雜耶，如果，我都不清楚案情，怎去開庭??(A-1-61)

案發後被當成第一嫌犯，感到被警方 24 小時監聽，直到一星期後找到嫌疑人好像在淡水自殺，但開庭時，檢察官不讓我進去，這樣我就完全無法得知案情了，怎為被害人申冤?(B-1-72)

加害人當場被抓，他們好像 10 天前或 2 個星期前分手，我連她何時交男朋友都不曉得?檢察官其他的細節都沒講，檢察官甚至開庭時也不給我傳票，我都不知道進度(C-1-85)

2. 檢察官偵辦態度制式化

你問他，他都很制式化的回覆你，不然就用偵查不公開，再細節一點的東西就沒有了，連加害人有幾位??都不知道。(A-1-133)

檢察官只會說人死不能復生，要往前看，日子還是要過，但是，我們家屬只要一個真相，不是和解，感覺檢察官的態度不是很積極，可能車禍案件對他們而言，太司空見慣了。(D-1-133)

檢察官從相驗、偵查庭、法庭，態度真的很冷，很制式化，就像一件很平常的工作，完全沒有考慮到被害家屬的心情。(E-1-128)

我只見到檢察官二次，一次相驗、一次開庭，只會叫我們去調解、去和解，好像對於案件如何發生?不怎在意，我的感覺就是他想趕快結案。(F-1-128)

(二)被害家屬認為是恐龍檢察官

因第一位檢察官以「傷害致死」罪起訴，而非重傷害或殺人罪，後面的檢察官都不敢改變起訴罪名，一直延用，那我們國家要那麼多檢察官做什麼?案件在一、二審間來來回回，盡是遇到一些恐龍。(A-1-164)

檢察官真的是恐龍檢察官，對待加害人的太太，比對我還好，態度好客還請她不要哭，真正要哭的人是我吧?我太太被他先生殺死了耶(B-1-178)

開庭的時候，真的很想打人，對方一付沒錢，不然你要怎麼?但是，檢察官的態度很冷，還勸我和解，給他機會，真的是恐龍檢察官。(E-1-128)

檢察官給我的感覺就是偏袒加害人，開庭時，一直說對方未成年，給他機會，但是，誰給我媽機會?給人感覺真的是奶嘴檢察官，不知人間疾苦、很恐龍。(G-1-123)

檢察官開庭時只是再重申一次案情，態度很敷衍，說我先生騎重機，害人

家出車禍，我聽了很生氣，哎!一條人命耶!所以，我就申請要送車鑑，費用 2500 元，還我自己出的，通常是由檢察官送車鑑，費用由地檢出，真的恐龍檢察官(H-1-101)

(三)審判階段-檢察官出席法庭態度

每次開庭檢察官都不講話，或是講「如同起訴」，如果，只講這句話，那要你檢察官作什麼?而且還常換人，不用心，老是搞不清案情，來開庭就是行禮如儀，制式化的工作。(A-1-164)

開庭時檢察官都不講話，對方的律師一直為他辯解，還說要作精神鑑定，我好急、又擔心，怕加害人為因此脫罪，檢察官又不吭聲，但是，法律我又不懂，只覺得檢察官怎這樣子(C-1-181)

開庭的檢察官跟偵查庭的檢察官不一樣，來的時候就是坐在那裏，法官說他有無意見時，他就說「如同起訴書」，好公式化哦!官僚!(E-1-185)

開庭時檢察官只是坐在那裏，有時候還沒來，真的很誇張，這種案子對檢察官而言，好像稀鬆平常。(G-1-151)

開庭時，只見到加害人在表演，說他那裏痛?洗腎…等，我們的檢察官什麼話也沒講，就是靜靜坐在那裏看他表演，感覺上好像他們都是一國的，只有我一個人孤軍奮戰。(H-1-142)

小結:

檢察官常以偵查不公開為理由，拒絕向被害家屬透露相關偵查細節，但是，由於對於案件的無知反而使得被害家屬更加恐懼與不安，受訪被害家屬強烈表達需要瞭解自身案件相關資訊，才能知道後續的司法程序如何進行及怎樣確保被害人的權益。

綜合上述情況，將被害家屬接觸檢察官之經驗，歸納整理如下圖:

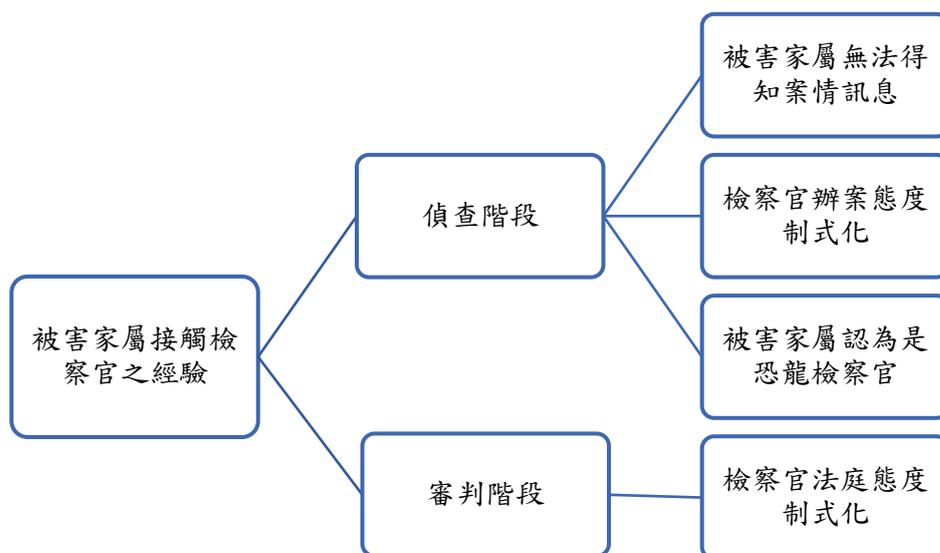


圖 5-1-7 被害家屬接觸檢察官之經驗

三、審判階段-接觸法官之經驗

法官職司審判工作，人民將己身或至親的生命、自由、財產等保障全繫於法官自由心證的判決之上，而法官的工作乃開庭審理案件，其開庭前的準備工作與審理案件的工作非常重要，因此，法官需將審理的案件事先詳細研究，開庭時把握案情，順利審案，但被害家屬在接觸法官的經驗，包括：法官開庭前準備工作不足、審理的過程偏袒對造、判決結果不公，甚至整體司法程序，被害家屬覺得不受尊重、在法庭沒地位，沒有發言權等情形。

(一)審判階段-法官審理態度

被害家屬對於案件審理過程，希望能釐清事情發生的原委及真相，並且希望最終能獲得勝訴，為被害人爭取應有的公平正義，但法官的辦案態度常令被害家屬感到偏袒對造及制式化。

1. 法官開庭前準備工作不足

我覺得法官根本沒認真在研究案情，開庭時一群加害人坐在那裏，嬉笑，一付事不關己的樣子，法官也不管，老是問不到重點，不然，就是沒有認真在看我們這邊附上的相關資料。(A-1-185)

法官開庭時，就說被害人自己沒有走斑馬線啊，但是，至於對方當時有沒有踩煞車？有沒有在講手機？我們附上的事證都沒有在看，也沒有問，後來

到二審時，法官仍一樣沒有好好看卷宗內容，又再講一遍，氣死我了。
(E-1-201)

我還記得法官叫劉○君，我一輩子都會記得她，對方是未成年，我們在少年法庭開庭，法官好像沒事先看卷一樣，也不問他為何超速?闖紅燈?只會問我們要不要和解?(G-1-187)

開庭時，還是我提醒法官，本案沒送車禍事故肇因鑑定，我當場要求要自費送車鑑，法官才發現，結果一等車鑑，再加車鑑覆議的時間，一拖就是 8 個月。(H-1-168)

2. 法官審理案件過程制式化

法官常換人，每 2-3 個月就換不同法官審理，每次都要再問一次，讓我們家屬一直重覆陳述，很無言耶，對於法官審理案件的感覺就是很制式，不專業。(A-1-199)

每次上來開庭，我與律師都出庭，但是，法官很少問我們問題及意見，都只針對加害人的精神問題在討論，感覺態度很制式化，偏袒加害人，那大家以後都去殺人好了，再說自己精神有問題。(C-1-201)

法官開庭時，那付態度就是很敷衍，車禍案件嘛!人就是死了，一條人命有一定的公定刑期，有一定公定賠償金額，一切都有一套公式，那要法官作什麼?給機器分析就好了啊。(E-1-226)

法官開庭很制式、很偏袒加害人，只問我有沒話要說?我說希望對方能說清楚車禍當時，如何發生?然後，法官就請我出去，結果，對方說什麼?我一句話都沒聽到。(G-1-203)

法官一直跟我說，你先生死了，你的日子還得過，人要往前看啊，對方是原住民、又要洗腎…，整個審理過程，讓我覺得很明顯偏袒加害人。(H-1-209)

3. 法官判決結果不公

我的案子上訴到三審，至今幕後主使者阿布、書包都還沒逮到，剩下的以傷害罪判刑，判得很輕，從幾年到幾個月不等，一條人命啊，被活活打死，還載到陽明山放血，這麼可惡，怎會如此輕判?(A-1-213)

到現在還沒賠償給我們，以精神有問題，就可以不用被判死亡，怎不想想案發當時，他還知道用刀背砍自己，這麼聰明，怎會有精神障礙?根本判決不公平。(C-1-201)

法官判 6 個月得易科罰金，對方一毛錢都沒賠償給我耶!我就不服啊，上訴二審，結果，仍維持原判，整整耗了我 2 年半的時間，判得如此輕，那我也去撞死他好了。(E-1-251)

法官判決書的主文:訓誡…，我看了都火了，一條人命，只因對方未成人就「沒事」，雖有 10 天上訴期，但我覺得沒意思，法官這樣判，給了那孩子機會，但誰給我媽活下來的機會?我真的對這司法很失望(G-1-225)

我自費申請車禍事故鑑定，等了 8 個月，證明我先生在案發當時是無肇責，但是，法官仍不信，不看專家的鑑定報告，只判 6 個月得易科罰金，我不服上訴二審，仍維一審原判，我真的覺得我們的司法非常不公平。(H-1-209)

小結:

法官的審理，是被害家屬的最後一道防線，但是，法官審理時所表現出對案情的熟悉程度、審理的問題方式及最後的判決，皆牽動被害家屬的心情，被害家屬強烈、迫切的希望法官對為被害人發掘案件真相、主持正義，但其結果，往往令被害家屬失望，進而影響對整個司法不信任。

綜合上述情況，將被害家屬接觸法官之經驗，歸納整理如下圖:

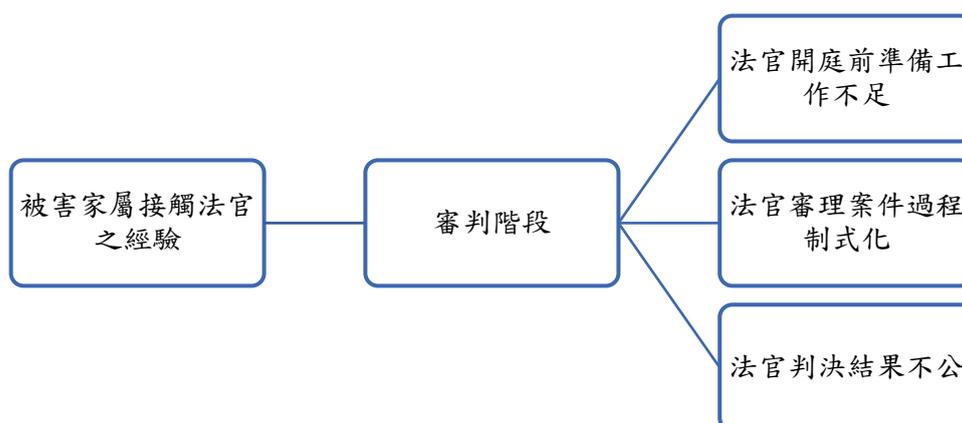


圖 5-1-8 被害家屬接觸法官之經驗

四、被害家屬在司法歷程之整體經驗

(一)被害家屬安全問題

被害家屬之人身安全維護宜列為警方優先保護對象，尤其是加害人逃逸行蹤不明時，警察更應該儘速建立被害保護機制，防止被騷擾於未然，建構被害家屬的安全網。

1. 加害人個人因素

(1)加害人有黑道背景

對方都是黑道背景，但我為了幫外甥討公道，沒辦法豁出去了，我就是要告、親自開庭，沒在怕啦，但是，還是擔心他們是否會對我們不利?(A-1-156)

(2)被害家屬擔心加害人報復

我好怕「那個人」如果沒被判死亡，出獄會不會來找我報復，開庭的時間，我咒罵他，他會不會記仇?又以精神有問題殺了我?(C-1-223)

開庭的時候，每見一次就想打他一次，我是沒在怕啦，但是，我媽、我妹的安危，不得不顧慮他們啊。(E-1-261)

對方是小混混，鬼頭鬼腦，在法官面前裝得很乖，但在我們面前很衝，一付不然想怎樣?想幹架的樣子，我很怕暗箭難防。(G-1-263)

2. 被害家屬心有餘悸

(1) 被害家屬需要安全空間

酒店那邊有人傳話，教我不要再查下去，我個人是沒在怕啦，但是，我的家人，及我妹妹一個人與外籍看護住，如果，對方找人去為難他們，該怎麼辦?(A-1-156)

大人還好，但孩子們當時才國中，很害怕，晚上都不敢一人睡覺，我都要陪他們睡覺，尤其媒體報導後有些不理性的人，以為我們拿了很多錢，造成生活上很大的不安全感。(B-1-178)

老實說那陣子，不太敢一個人，喜歡人多的地方才会有安全感，當時上台北處理妹妹的後事及開庭，都希望有個安全的地方居住，如果，警方可以提供宿舍是最好的。(C-1-189)

小結：

被害家屬已遭被害事件之折磨，卻仍需擔心加害人是否會報復及有心人士不理性舉動，在失去親人所引發的內心恐懼，產生安全威脅問題，如何消除或降低被害家屬恐懼憂慮，確保其不再受到二次傷害。

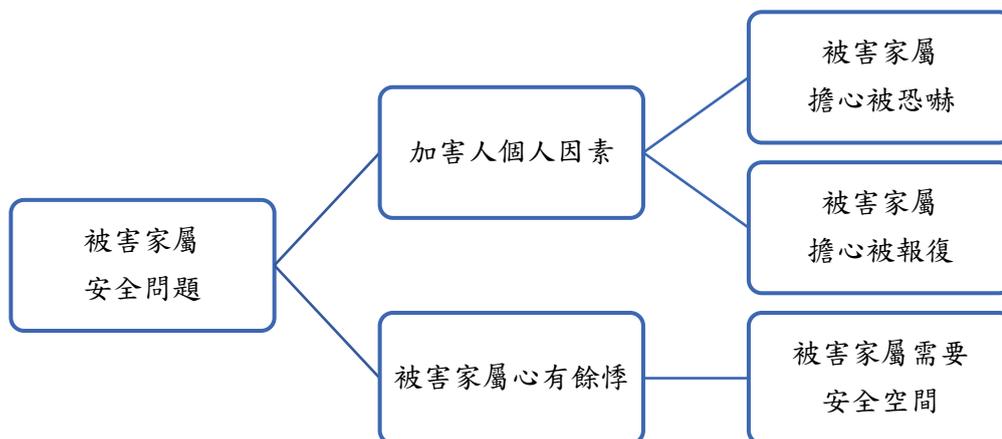


圖 5-1-9 被害家屬安全問題

(二)被害人遺物返還

有關犯罪被害人隨身之衣物、物品等，除非必要之呈堂證供，宜尊重家屬意願儘速通知領回遺物。

1. 被害家屬睹物思人

我沒有接到警察歸還遺物的通知，也有可能還給她媽媽，對於被害人的東西，我選擇遺忘。(B-1-323)

承辦的員警人很好，通知我是領妹妹的私人東西，例如手機、衣服時，一路都幫忙拿東西，還陪我們聊天，安慰我們人都走了，不要難過。(C-1-315)

我哥的東西，警察隔一陣子才還我們，我也不知道為何要隔那麼久?但是見到的霎那間，眼淚就掉下來(D-1-156)

我太太當時騎腳踏車去買菜，腳踏車都撞壞了，還有錢包、包包等物品，我也不知如何處理這些東西，一切都是命，後來就燒了。(F-1-168)

後來警察通知我去拿我媽的東西，哎，好揪心，不太能接受這事實，回到家後，突然有一種一了百了的感覺，好想從我家樓頂跳下去。(G-1-287)

2. 被害家屬擔心被害跡證被破壞

警方當時隔了一陣子才歸還被害人身上的 2000 元、手機、鍊子，我還繳了 2-3 個月的手機費，看看有無留言，可否找出案件的蛛絲馬跡?(A-1-301)

我先生的重機、車上的行車紀錄器、安全帽…等皆是他被撞的跡證，行車紀錄器，跟警察要了好久才 COPY 給我，我好怕證據就這樣不見了，那我如何為我老公申冤。(H-1-209)

小結：

被害家屬對於被害人之遺物，既期待又怕受傷害，想保存被害人生前最貼身的遺物卻又擔心睹物思人，其內心的充滿焦慮、壓力及無助感，甚至試著想從被害人的遺物中找到被害跡證。

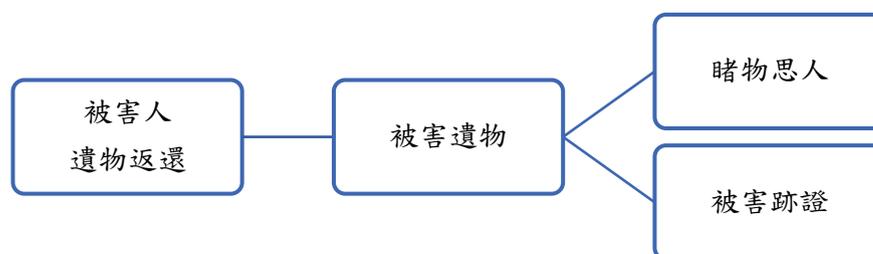


圖 5-1-10 被害人遺物返還

(三) 被害家屬在司法制度的角色與地位

犯罪被害家屬在參與司法歷程中，強烈感受到沒有家屬表達意見的角色，無法詰問加害人，只能默默坐在法庭的一角，一點地位也沒有，對於因此無法為被害人作任何事，而感到沮喪、難過。

1. 被害家屬在司法制度無角色

每次出庭心情都很不好，但擔心如果不出庭，法官會不會認為我們不注重女兒這案子、檢察官會不會為我們的案子講話?，但是，每次出庭又都沒有我們表示意見的地方，實在很不滿。(C-1-389)

每去開庭時，我都很想問加害人，當時有無超速?有無看到我父親?但是，每次法官都不讓我說話，連我的律師也不行，我真的不懂這法律的制度，到底怎麼了?。(E-1-289)

開了這麼多次庭，法官只問我一次「你有什麼意見?」，我就表達我的想法，講了1、2、3點，講完後，法官就請我出去，就這樣，整個司法過程就這樣，好無言哦，心中有好多事情想問他。(G-1-301)

2. 被害家屬擔心影響公平正義

開庭時陳○○檢察官，好像不食人間煙火，一直要他媽媽出庭，已經出示 醫生診斷證明患有小腦萎縮症，還說他媽媽有知的權利，結果，這麼大的案子，還有其他加害人還沒抓到，竟然一個多月就以「傷害致死」罪起訴，而非殺人罪，影響日後的量刑。(A-1-345)

這位年輕的檢察官，不夠專業、態度也很不好，往往魔鬼藏在細節裏，不能以嫌疑人已自殺，就不去追究殺人的動機，還不讓我進去開庭，況且加害人還故佈疑陣，因我本身是專業代書，強烈懷疑加害人的太太有脫產的行為。(B-1-376)

地檢署、調解庭、法院等地方，每次我都出庭，深怕錯過什麼事情會影響到先生的案件，但是，對方常常愛來不來，或來了卻一直在演戲，一直在裝病，真的很難過，我們的法律為何如此偏袒加害人。(H-1-235)

小結：

部分被害家屬對於檢察官、法官的問案或開庭的態度相當不滿，認為家屬本身的法律地位遠不及於證人，擔心會嚴重影響案件的公平正義。

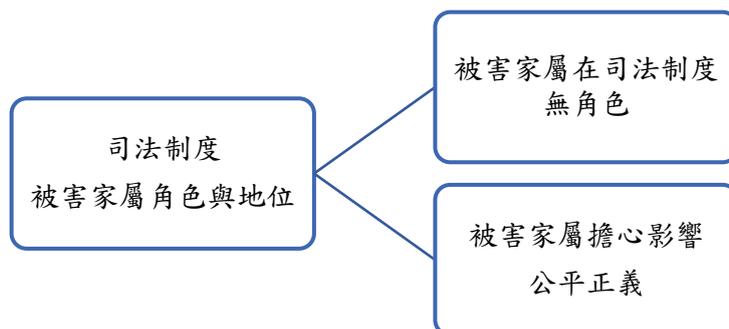


圖 5-1-11 被害家屬在司法制度的角色與地位

(四)被害家屬參與司法訴訟

被害家屬因在刑事程序中扮演毫無輕重的角色，甚至可說是刑事訴訟中的一個客體，被害家屬希望能積極參與訴訟程序並且能直接詰問加害人。

1. 被害家屬不想僅坐法院旁聽席

每次開庭時，我跟律師只能坐在旁邊，眼睜睜看著這些年輕人與他們的律師在演戲、在卸責，只會說不知道，什麼真相都不說。(A-1-355)

我是不懂法律啦，但是，我的律師懂啊!每次遠從嘉義上來開庭，一句話都沒說，只是靜靜坐在那裏，不來又不行，想知道案件內容。(C-1-388)

法官都不問我，都不讓我講話，只會告訴我，年輕人脾氣不要那麼衝，死的又不是他父親?我只能乖乖坐在旁邊，什麼事都不能幹。(E-1-302)

不管在偵查庭或法庭，我都沒有權利講話，只能坐在後面，我們的法律對被害家屬好不友善哦，怎麼會這樣呢?我們是被害人耶。(G-1-301)

開庭時，我雖有法扶的律師陪同，但我們都坐在後面，法官也很少理我們，我都好珍惜法官問我有沒有意見的機會，可惜，說的機會很少，這司法制度有問題。(H-1-266)

2. 被害家屬想要有詰問加害人的權利

經過這 2-3 年覺得只有一個法官還可以，其他的開庭的檢察官、法官都沒放心思在這案子上，既然開庭就沒在怕他們，很想當庭問他們為何砍這麼多刀，還帶去陽明山繞一圈放血?還拍被害人死前臉部，是要向誰交待?這些檢警都不調查。(A-1-386)

我認為法官對待加害人太太的態度，比對我還客氣，我也很想問加害人的太太，真的不知道他先生作什麼嗎?為何命案發生時就急於脫產?。(B-1-395)

每次開庭時，我都很懊惱無法幫女兒作什麼?如果，有機會真的很想當面問為何人家辛苦養大的女兒，你忍心殺 40 多刀? 你有勇氣殺別人，為何沒勇氣殺自己，只敢用刀背，你是卒仔?(C-1-403)

小結：

為提升犯罪被害人在訴訟程序中的地位，期使被害人或其家屬能夠明瞭訴訟的進行，並於程序中能夠適時表達意見、參與法庭活動，針對被害家屬對於能擁有直接詰問加害人或證人的權利，被害家屬普遍都持正面與肯定的態度，不想僅坐在旁聽席連證人的地位都不如，希望能有機會直接參與訴訟，得到詰問訴訟權利。

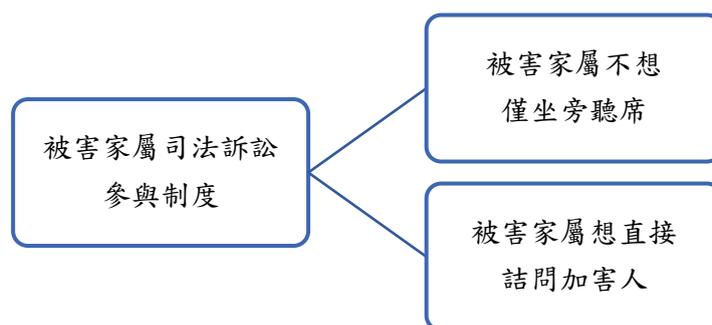


圖 5-1-12 被害家屬參與司法訴訟

(五)被害登錄制度

被害家屬對於加害人監禁或拘留位置、假釋事項、離開監禁或拘留處、刑期結束、刑期開始與結束日期、受理被害者陳述聲明、提供轉介服務、加害者監禁機構的移轉及移轉原因等資訊，皆無從得知，造成被害家屬有莫名恐懼感。

1. 降低被害家屬被害恐懼感

司法應該不只有說在辦案，然後把他們判去關，那後續的呢？後面來這些呢？出獄之後阿怎麼樣。如果出來了他們心有不甘，是不是要對被害人不利，對不對？」(A-1-261)

司法應先跟你講清楚，讓你心裡面有準備，那至於說被害家屬要做什麼樣的選擇，你要下什麼樣的決定，那本來所有權就是你的，應有個制度能事先告知後續程序，讓被害家屬心理有數。(B-1-258)

從頭至尾，只知張○○被抓，至於開庭、判決等訊息，可能是通知律師吧…，我真的不太清楚，也不知現在他被關在那裏?(C-1-334)

2. 提升被害家屬安全感

加害人有無交保、入監服刑，至少通知被害家屬，讓我們心裏有底，安心一點，而不是在外面亂跑，好像沒事一樣。(E-1-323)

肇事者是未成年，我很擔心他又在外面超速、闖紅燈，那下一個被害人是誰??(G-1-332)

對方愛喝酒又沒錢，但是，應該要有法律約束，否則在外面如同不定時的炸彈，大家都沒安全感。(H-1-289)

小結：被害家屬在司法歷程中因資訊不對等，遭受許多徬徨及痛苦的經驗，因此，設置犯罪被害登錄制度就亦顯重要，其主要目的是藉由提供有關於加害者的相關訊息，例如入監、移監、假釋或出獄等資訊，以協助提升犯罪被害家屬的安全感，降低被害恐懼感。

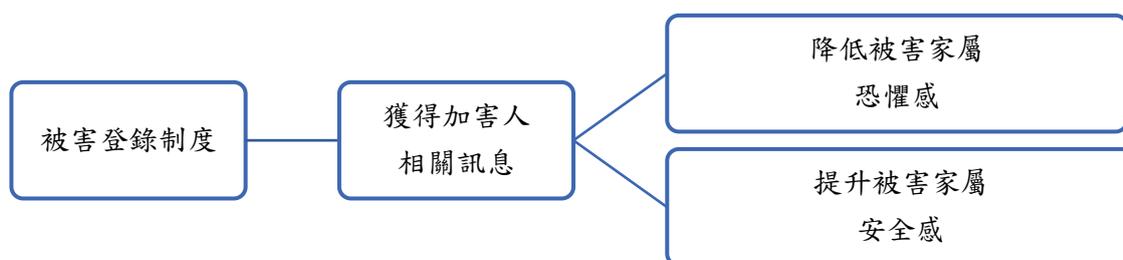


圖 5-1-13 被害登錄制度

第二節 犯罪被害家屬復原服務經驗之分析

一、被害家屬接受社福單位服務之經驗

被害人及其家屬在事件發生後，往往感到徬徨無助不知所措，此時，警察需主動告知其應有權利，並在尊重當事人意願之前提下，協助轉介其他社政機關，以尋求社會資源的協助。

(一)轉介社福單位

1. 被害家屬求助無門

警察沒有協助轉介其他單位，事發當時完全不知所措，不知向何單位尋求協助。(A-1-402)

案件發生當時，真的像無頭蒼蠅，我們什麼都不懂，也沒有錢請律師，也不知下一步要做什麼?整個人就是茫、盲、忙(D-1-202)

當我弟媳通知我太太被撞死，我整個人都傻掉了，家裏還有 2 個孩子，我還得上班，不知如何是好?(F-1-132)

2. 被害人保護機構提供協助

後來去開庭時，聽說有犯保協會就去找這單位，感謝犯保協會提供曾律師一路陪我們 2-3 年的訴訟，還有協會辦理法律心情講座，每月提供法律問題解析服務，對家屬而言非常有用。(A-1-412)

當時，是由我二哥與犯保接觸，我實在不想出面，後來協會提供扶助律師後，才逐漸接受協會其他協助。(B-1-423)

剛開始什麼都不懂，還好有犯保協會出現，並提供李律師協助我們打官司一直到現在，還有一位黃姓志工常常打電話來關心，我有什麼問題就去請教協會。(C-1-431)

後來，犯保主動跟我連絡，剛開始把犯保當詐騙集團，不想理，直到去地檢署開庭時，有空繞過去看看，才愈來愈了解這是一個幫助被害人的單位。(E-1-354)

媽媽發生事情後，我的心情很低落、無助，後來犯保主動來關心我，提供我後續法律程序。(G-1-332)

當時，我先生出車禍，我每天哭、每天哭，家人都不知如何安慰我，整天過得渾渾噩噩，尤其警方他們一直說我老公車速快是肇事主因，讓我更心慌，感謝犯保協會提供相關協助。(H-1-312)

小結：

被害家屬表示案發當時，警察並無協助轉介犯罪被害人保護協會或提供其他社會資源，很感謝犯保協會主動提供相關協助。

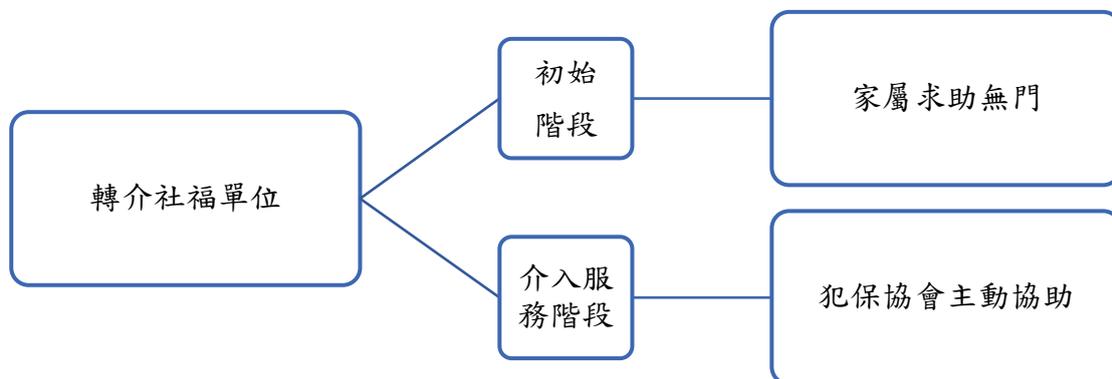


圖 5-2-1 被害家屬接受社福單位服務之經驗

二、被害家屬接受心理輔導之經驗

刑事案件死亡者家屬，在遭遇親人喪失生命之外，更需面臨案件發生後生活受到重大影響，包括面對加害人、冗長司法歷程、判決結果的沮喪…等等，其情緒上從驟然得知親人死亡消息後所承受的心理創傷、傷慟難平，後續之情緒則隨著司法歷程而起起伏伏，因此，需要予以提供對心理輔導之協助。

(一)專業心理諮商

媽媽走後的 2-3 個月，每次回家看著她曾坐過的地方、她的房間物品，心情就很糟，後來，接受心理師的專業諮商，去了幾次，心情有好些。(G-1-354)
先生的喪事辦完後，我沒有工作、沒有孩子，每天待在家裏，就是一直哭、一直哭，去看了幾次心理諮商，與心理師談談，情緒有改善。(H-1-358)

(二)宗教力量

1. 心理慰藉

「心理喔，我是還，還沒有到那個程度拉。因為，我有宗教信仰。佛教阿，所以，其實像心理的部分，自己有宗教可以寄託，所以不大需要提供心理協助？(A-1-451)

我有一段去阿彌陀佛那邊拉，只是說我不工作也不行，所以，我就停下來了，差不多去快要一年，幾乎念經日我都去，我就跟師父討一本那個，我自己騎車子要去農場的話，我也都會念那些，就說迴向給我妹妹拉，希望他那麼早就那個，就希望他可以，轉世比較好命一點啦。。(C-1-489)

(三)自覺創傷平復，不需要轉介輔導

1. 家人情緒支持

我還好了，但是我女兒心情的話，真的是非常糟糕，在那個當下，我要好好陪他，長達一年的時間，她幾乎不太敢一個人睡、常常作惡夢。(B-1-472)
哥哥走的時候，還好我家的人很多，我大姐、二姐等人，大家陪著媽媽，所以，情緒上還好。(D-1-221)

2. 自我療癒

我還有媽媽要照顧，還有爸爸的司法程序要走，不能倒啦!我的工作，成立律師事務所，一堆事，我用我自己的方法療癒自己(E-1-354)
當時我還要上班，工作很忙，還要照顧 2 個孩子很忙，非常忙，根本沒

空悲傷，難過是一定會啦，但是，日子還是要過下去(F-1-132)

小結：

被害家屬需要心理上的慰藉，大部分自行尋求宗教的力量予以情緒上的支持，對於專業的心理諮商或身心科的協助，較不認同或接受。

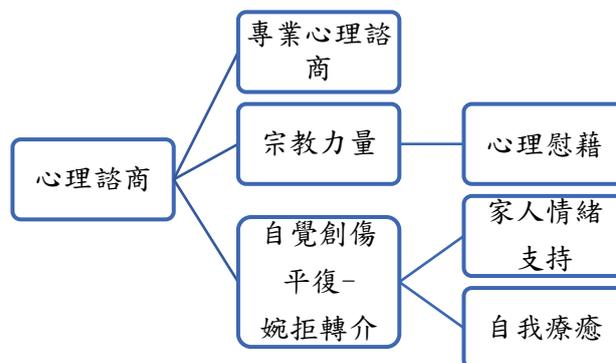


圖 5-2-2 被害家屬接受心理輔導之經驗

三、被害家屬申請犯罪被害補償金之經驗

刑事死亡案件常因加害人不明、無資助或未逮補等因素，無法賠償予被害家屬，因而國家設置犯罪被害補償制度，乃以社會福利政策代替加害人，對於因他人犯罪而遭受傷害的被害人或其遺屬，針對其被害程度給予相當金錢補償。

(一)有獲得犯罪被害補償金

1. 犯罪被害補償金額偏低

這案件加害人太多，而且很多未成人，沒有錢賠，所以，申請被害補償金 160 萬，這筆錢剛好可以請個外勞照顧他媽媽，但只能應急一時，無法照顧一輩子。(A-1-502)

當時是因加害人的太太脫產，求償不到，只好申請犯罪被害補償金，希望能給孩子們作教育基金。(B-1-521)

(二)無法獲得犯罪被害補償金

1. 有與加害人達成和解

後來有跟部分加害人達成和解，都賠 3、40 萬元左右，因為犯罪被害補償金的金額實在太低了，沒辦法，只好跟部分加害人和解。(A-1-532)

案件發生時，孩子才幼稚園、嫂嫂又弱智，我們擔心他們日後的生活費，所以 3、4 百萬就和解了。(D-1-253)

我當時想趕快讓生活恢復平靜，沒空走法院，就以 300 多萬達成和解。(F-1-154)

對於未成人，由他媽媽出面賠償，就 300 萬，含強制險，不然能怎麼辦。(G-1-332)

2. 無法獲得犯罪被害補償金

補償金的部分，其實真的不是為了錢，但是，補償申請金額卻要東扣西扣，我媽媽有放一筆錢在我這裏，這樣也不行，這制度要改，否則很傷家屬的心。(C-1-321)

因有領強制險，扣一扣無法再領被害補償金，結果，那傢伙至今仍沒錢賠我們，一條人命，就這樣沒值錢。(E-1-378)

對方沒錢賠我們，申請被害補償金又需扣強制險，我又自有財產，扣一扣，完全無法領到補償金。(H-1-373)

小結：

犯罪被害補償金制度，立意良善，但是，其補償金額只能提供家屬基本的生活保障，遠不及民事求償或和解金額。尤其尚需有無法自以維持生活及領有其他社會保險等條件限制，宛如畫大餅之社會福利政策，最後，被害家屬卻無法獲得實質補償。

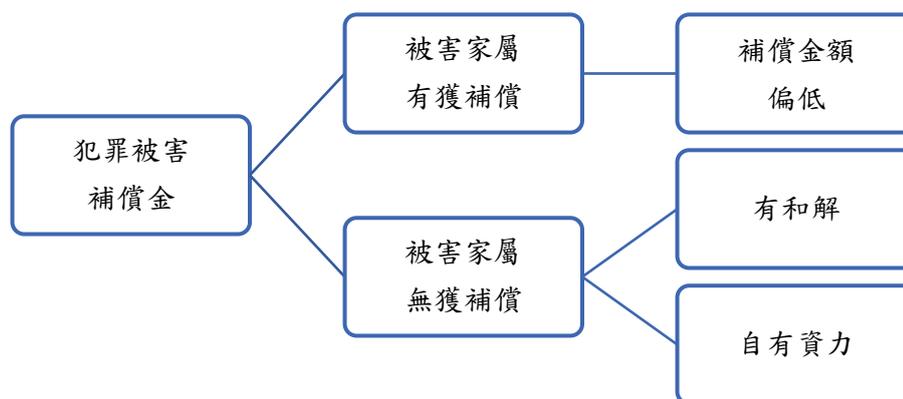


圖 5-2-3 被害家屬申請犯罪被害補償金之經驗

四、被害家屬生活重建之經驗

面對親人遇害之後，如何重新建構日常生活中衍生的各種關係，諸如家庭、情感、工作、人際關係、財產、名譽、道歉、賠償…等，對家屬而言，均是漫長、艱辛的過程。

(一)社會工作者協助

面對加害人們的嘻皮笑臉不道歉不賠償、警察檢察官的公權力不張，家屬心情很無奈，卻只能勇敢面對，我還是需要照顧他媽媽，只是這 2-3 年來日子太漫長了，都泡在這案子，還好有你們協助，讓我這一路走來，有人可以商量。(A-1-621)

我很謝謝當時你們的協助，否則，我真的很想一命抵一命，因為，有你們的開導，讓我漸漸平靜，也比較會想一些事情，例如，開事務所，專門幫被害人打官司。(E-1-401)

(二)改變人際關係

我的人際關係從那時就改變了，已有心裏準備，到現在 google 仍可以連結到我的名字，幸好女兒的名字不再被連結，而司法帶給我的痛、媒體的嗜血，在經歷此事後我認為人際關係最重要，感謝當年有犯保協助。(B-1-632)

為了孩子，我參加社區烹飪班，那些婆婆媽媽都對我很好，誇我煮得好吃，我也參加學校活動，身兼母職就對了。(F-1-201)

我現在是自我封閉，之前先生有一堆車友，假日都騎車出去玩，現在的我，每天就是上班、下班，或是去看看我爸爸，完全沒有社交生活。(H-1-398)

(三)被害家屬自我復原力

現在就是努力工作，不去想這件事，心情不好的時候，就去看看女兒，當她已嫁到國外，還好我有信佛教，常常唸經迴向給女兒，只是見到他人嫁女兒時，仍忍不住落淚，還好你們工作人員常來看我。(C-1-592)

後來孩子，我大姐帶去養，我嫂嫂就回娘家住，我覺得我們家人都還蠻會相互照顧，假日就一起去看我媽媽。(D-1-287)

我讓自己去流浪半年，當背包客，國內國外都跑，帶著思念媽媽的心，完成媽媽的心願，自我放逐、自我療癒。(G-1-365)

小結：

被害家屬面對司法歷程，總是有很深的無力感，刑事案件發生後，整個人生、社交關係皆改變，雖然，時間是最好的療癒方式，藉宗教力量撫平傷痛，並其勇敢面對未來生活之挑戰。

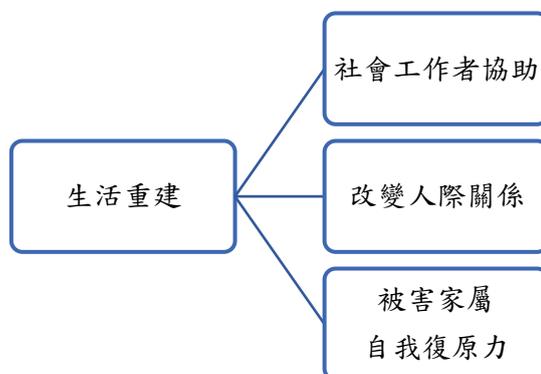


圖 5-2-4 被害家屬生活重建之經驗

第三節 綜合討論

本章節係以探討刑事死亡案件犯罪被害家屬在司法歷程之主觀感受為出發點，探討其在過程中曾接觸司法人員及社會工作者在重大刑事案件過程中所遭遇的問題及感受，然後就相關問題對被害家屬的影響，找出保障被害者權益的方式及提升其在司法角色與地位，並輔以相關社會福利政策，其綜合分析如下：

一、司法人員偵查階段之作為-司法人員缺乏同理心，以「偵查不公開」拒絕透露案件

本研究中發現司法人員的同理心與相關資訊獲取部分，可能因司法人員業務繁重，案件量太多，亦或本身亦承擔工作壓力，再加上面對被害家屬一再詢問偵辦或司法進度時，誤將自身負面情緒轉嫁至被害家屬身上，造成警民之間關係緊張、不諒解及衝突。

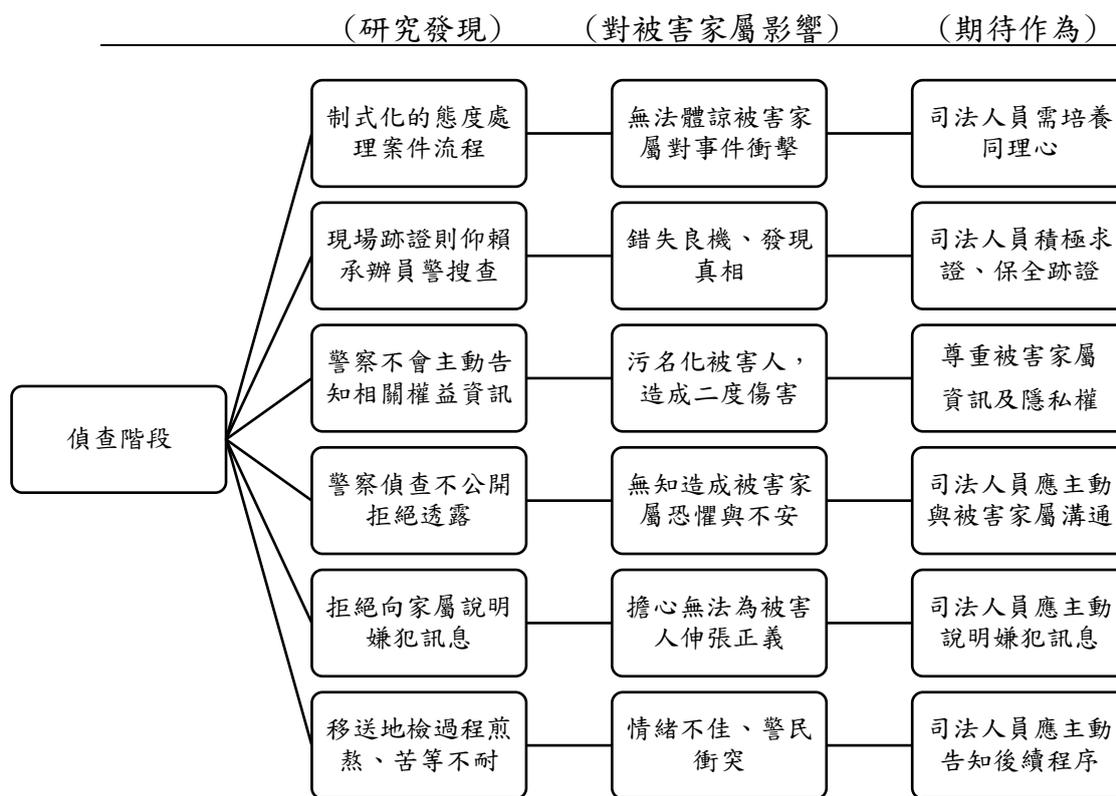


圖 5-3-1 司法人員偵查階段之作為

二、媒體報導之作為-媒體報導應建立自我約束機制

維護隱私與人身安全部分，因媒體過度報導已嚴重曝露被害人及家屬的個資，造成其日常生活的不便及日後生活重建的陰影，而披露個資所造成安全感的威脅，礙於警力有限，無法 24 小時保護當事人，恐使被害家屬長時間活在莫名恐懼當中。

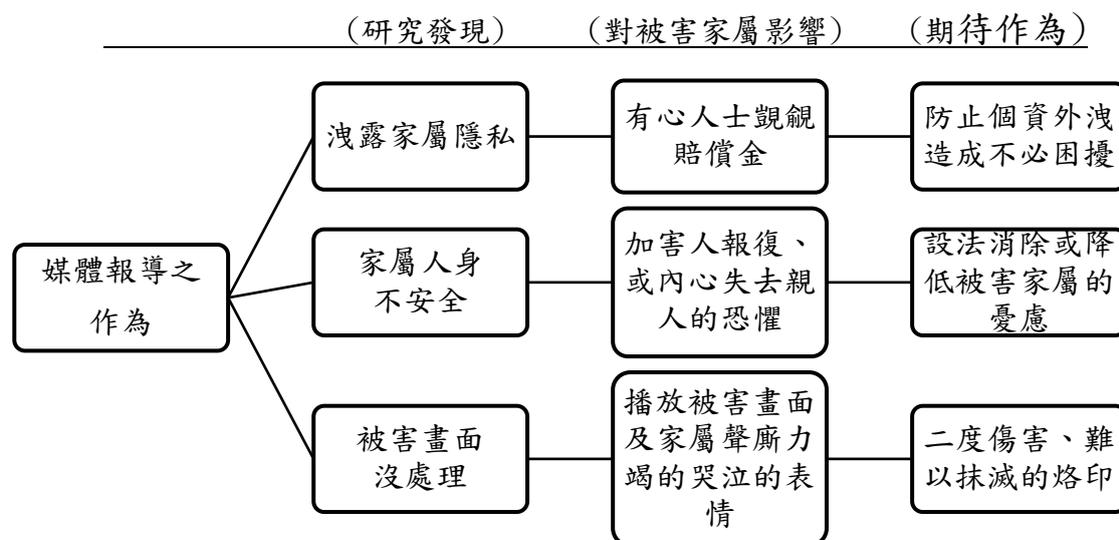


圖 5-3-2 媒體報導之作為

三、被害人參與刑事訴訟制度的重要性

司法是被害人及其家屬獲得公平正義的最後一道防線，被害人將主張公平正義的司法權交予國家，終至最後竟淪為連證人地位都不如，而被害人或其家屬更需要扶助律師能協助其主張司法上的權利及將加害人定罪賠償，而甚至更希望能直接站上法庭，在訴訟制度上有一席之地及權利，直接參與訴訟並親自詰問加害人或證人相關問題，以維護自身權益。

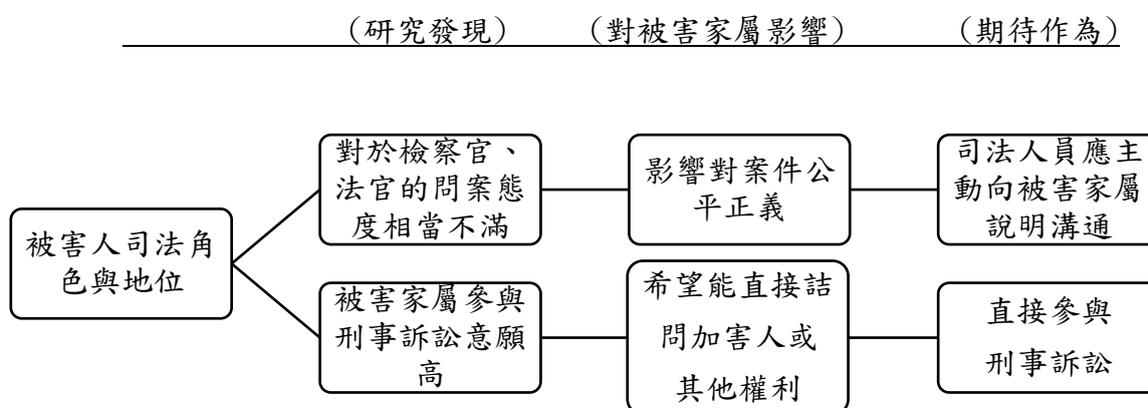


圖 5-3-3 被害人參與刑事司法訴訟

四、被害保護社政服務網絡

被害事件所衍生的後續問題，包括法律、心理、醫療、社會救助等問題，而需跨領域整合性服務，為避免社政單位給予本位主義之服務，而讓被害家屬四處尋求資源，需加強犯罪被害人保護服務機構與司法單位轉介管道，唯有在司法歷程中持續協助家屬參與司法訴訟、修復社交關係，其後續重建生活才能早日復歸正常。

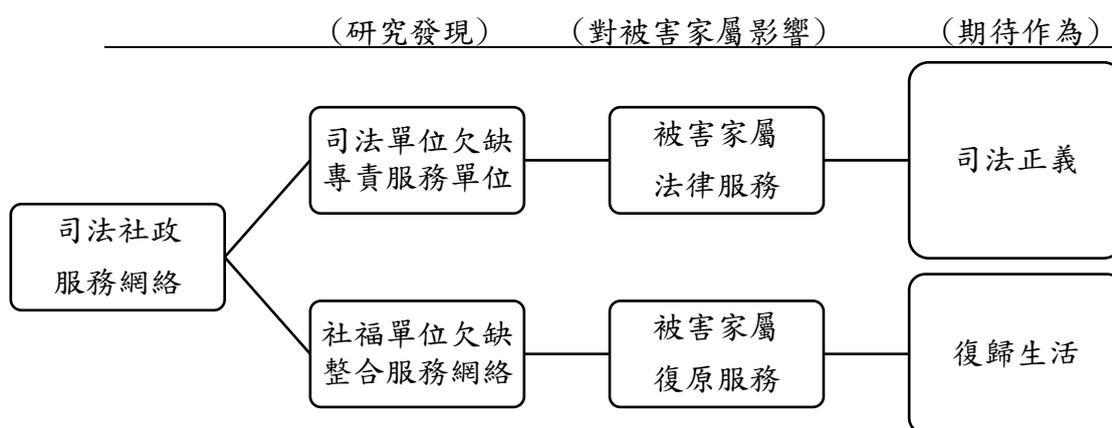


圖 5-3-4 被害保護社政服務網絡

五、小結

建立以犯罪被害人為中心的殺人案件處理程序，可借鏡美國、德國、日本等國已施行犯罪被害人保護 SOP，並檢討我國處理案件相關做法，建議將警察的「死亡通知」技巧納入訓練課程，使警察能適當並以同理心的態度通知死亡案案件家屬，訓練警察陪伴技巧包括人性化死亡通知、急診室對倖存者或家屬陪伴、引導相驗程序、犯罪現場清除、防止媒體騷擾性介入、偵查階段解說、轉介服務…等，讓被害家屬知悉程序，對司法人員的信賴感亦能提昇，進而對國家司法有信心。

犯罪被害家屬所需的社會支持性系統亦不容忽視，該如何讓被害者家屬渡過失去親人的心理創傷，針對法律諮詢、心理輔導及社會資源，都希望能建構一套更完善整合制度，而近年法務部所推動的修復式司法，期待相關概念也能提早透過司法人員教育及宣導，讓被害家屬與加害人能及早有效對話溝通，彼此修復，讓家屬更能儘早走出傷痛，面對未來與放下遺憾。

第六章 犯罪被害家屬復原服務政策之德爾菲問卷調查分析

本研究以德爾菲問卷，對於 20 位實務專家進行問卷施測，以共進行二次施測，其結果分析如下：

第一節 第一次德爾菲問卷調查-問卷題目研擬與確認

本研究依據第 1 回合問卷回收之填答情形，計算每 1 題項在適切性中所得之眾數、平均數與標準差，平均數係用來判定各細指標測量後所得出的適切性程度、標準差，係用以判定專家群體在某題項評予分數之間的離散程度，眾數則用來判定該題項某分數出現最多次的分數。

一、第 1 回德爾菲問卷-法律面向

(一)審判前之統計分析情形

有關本問卷第一部分為法律面向，其題目設計的概念乃以司法歷程中，被害家屬所需面臨審判前與警察及檢察官的互動情形及偵查程序的問向為主，包括：1. 與人(who)的接觸有 2 個項次；2. 與偵查(what)相關議題有 4 個項次；3. 與權利(power)獲得保障有 2 個項次；4. 與協助(help)管道建立有 2 個項次，共計有 10 個概念項目。經統計結果顯示，只有 1 個概念項目(1-1-10)的共識程度大於 70%，其餘 9 個概念項目共識程度皆低於 70%，表示專家們對該等題項缺乏一定程度之適切性。另外，值得注意的(1-1-3)被害家屬瞭解起訴與偵查之過程、(1-1-4)被害家屬瞭解起訴、不起訴、緩起訴處分、(1-1-6)被害家屬瞭解偵查及起訴過程時效等概念項目，專家們的共識程度皆低於 50%，代表專家意見離散程度均很大，且尚未達成共識。

至有關本研究第 1 回合中之第一部分為法律面向(一)審判前之 10 個概念項目，經統計分析後，其結論如下(表 6-1-1)：

- (一)平均數大於 5.25、標準差大於 1、共識程度大於 70%:計 1 項。
- (二)平均數大於 5.25、標準差大於 1、共識程度小於 70%:計 4 項。
- (三)平均數小於 5.25、標準差大於 1、共識程度小於 70%:計 5 項。

表 6-1-1 法律面向細指標(一)審判前-第 1 回合問卷概念項目統計表

項目	非常同意 或同意		沒意見		非常不同意 或不同意		Mean	SD	共識 程度
	人數	%	人數	%	人數	%			
	1-1-1 被害家屬熟悉與警察(犯罪被害保護官)互動	4	20	5	25	11			
1-1-2 被害家屬熟悉與檢察官互動	3	15	5	25	12	60	4.70	2.273	51.62
1-1-3 被害家屬瞭解起訴與偵查之過程	7	35	1	5	12	60	5.20	2.783	46.47
1-1-4 被害家屬瞭解起訴、不起訴、緩起訴處分	8	40	1	5	11	55	5.20	3.002	42.27
1-1-5 檢察官上訴與否，會詢問被害家屬意見	8	40	4	20	8	40	6.40	2.644	58.69
1-1-6 被害家屬瞭解偵查及起訴過程時效	7	35	0	0	13	65	5.00	3.078	38.44
1-1-7 被害家屬充份獲得資訊權保障	4	20	7	35	9	45	5.40	2.062	61.81
1-1-8 被害家屬充份獲得隱私權保障	11	55	3	15	6	30	6.60	2.257	65.80
1-1-9 被害家屬充份獲得法律扶助	9	45	6	30	5	25	6.60	2.257	65.80
1-1-10 地方檢察署應設專任檢察官及司法保護社工提供司法權益維護、協調與轉介等保護性工作	16	80	2	10	2	10	8.70	2.080	76.09

二、第 1 回德爾菲問卷-法律面向(二)審判中之統計分析情形

有關本問卷第一部分為法律面向(二)審判中，其題目設計的概念乃以司法歷程中，被害家屬所需面臨審判中與檢察官、法官、律師、加害人及證人的接觸情形之問向為主，包括：1. 與人(who)的接觸有 5 個項次；2. 與審判(what)相關議題有 2 個項次；3. 與權利(power)獲得保障有 2 個項次；4. 與協助(help)管道建立有 2 個項次，共計有 11 個概念項目。經統計結果顯示，有 6 個概念項目(1-2-3、4、5、6、8、11)的共識程度大於 70%，其餘 5 個概念項目(1-2-1、2、7、9、10)共識程度皆低於 70%，表示專家們對該等題項缺乏一定程度之適切性。另外，值得注意的(1-2-9)被害家屬瞭解審判過程時效、(1-2-10)檢察官在審判過程皆陪同家屬開庭等概念項目，專家們的共識程度皆低於 60%，代表專家意見有離散程度，且尚未達成一定共識。

至有關本研究第 1 回合中之第一部分為法律面向(二)審判中之 11 個概念項目，經統計分析後，其結論如下(表 6-1-2)：

- (一)平均數大於 5.25、標準差大於 1、共識程度大於 70%:計 6 項。
- (二)平均數大於 5.25、標準差大於 1、共識程度界於 60%至 70%之間:計 3 項。
- (三)平均數大於 5.25、標準差大於 1、共識程度界於 50%至 60%之間:計 2 項。

表 6-1-2 法律面向細指標(二)審判中-第 1 回合問卷概念項目統計表

項目	非常同意 或同意		沒意見		非常不同意 或不同意		Mean	SD	共識 程度
	人數	%	人數	%	人數	%			
	1-2-1 被害家屬與 檢察官互動溝通 良好	5	25	4	20	11			
1-2-2 被害家屬瞭 解審判過程	6	30	5	25	9	45	5.60	2.210	60.53
1-2-3 被害家屬想 要參與審判	13	65	7	35	0	0	7.90	1.651	79.09
1-2-4 被害家屬有 閱卷權利(自己或 律師)	15	75	4	20	1	5	8.40	1.903	77.34
1-2-5 被害家屬擔 心受到被告恐嚇 或脅迫	14	70	2	10	4	20	7.60	2.210	70.92
1-2-6 被害家屬會 想要詢問被告或 詰問證人	15	75	3	15	2	10	8.10	1.997	75.34
1-2-7 被害家屬會 充分陳述意見	6	30	5	25	9	45	5.60	2.210	60.53
1-2-8 被害家屬會 希望法官量刑前 聆聽自己意見	17	85	3	15	0	0	8.90	1.518	82.94
1-2-9 被害家屬瞭 解審判過程時效	5	25	4	20	11	55	5.30	2.179	58.88
1-2-10 檢察官在 審判過程皆陪同 家屬開庭	7	35	7	35	6	30	5.80	2.895	50.09
1-2-11 地方法院 應設司法保護社 工提供司法權益 維護、協調與轉介 等保護性工作	16	80	1	5	3	15	8.60	2.257	73.75

三、第 1 回德爾菲問卷-法律面向(三)審判後之統計分析情形

有關本問卷第一部分為法律面向(三)審判後，其題目設計的概念乃以司法歷程中，被害家屬是否瞭解判決結果、求償、補償、假釋及上訴等權利問向為主，包括：1. 與加害人(who)假釋相關議題有 2 個項次；2. 與審判(what)相關議題有 1 個項次；3. 與權利(power)獲得保障有 3 個項次，共計有 6 個概念項目。經統計結果顯示，有 6 個概念項目中，例如：(1-3-5)被害家屬對於加害人假釋得充分表示意見、(1-3-6)被害家屬應有獨立上訴權的共識程度大於 70%，其餘 4 個概念項目(1-3-1、2、3、4)共識程度皆低於 70%，表示專家們對該等題項缺乏一定程度之適切性。另外，值得注意的(1-3-1) 被害家屬瞭解判決書內容、(1-3-3) 被害家屬瞭解申請犯罪被害補償金等概念項目，專家們的共識程度皆低於 60%，代表專家意見有離散程度，且尚未達成一定共識。

至有關本研究第 1 回合中之第一部分為法律面向(三)審判後之 6 個概念項目，經統計分析後，其結論如下(表 6-1-3)：

- (一)平均數大於 5.25、標準差大於 1、共識程度大於 70%:計 2 項。
- (二)平均數大於 5.25、標準差大於 1、共識程度界於 60%至 70%之間:計 2 項。
- (三)平均數大於 5.25、標準差大於 1、共識程度界於 50%至 60%之間:計 2 項。

表 6-1-3 法律面向細指標(三)審判後-第 1 回合問卷概念項目統計表

項目	非常同意 或同意		沒意見		非常不同 意 或不同意		Mean	SD	共識 程度
	人 數	%	人 數	%	人 數	%			
1-3-1 被害家屬瞭 解判決書內容	8	40	2	10	10	50	5.80	2.50	56.81
1-3-2 被害家屬瞭 解刑事附帶民事 求償	8	40	5	25	7	35	6.10	2.38	60.95
1-3-3 被害家屬瞭 解申請犯罪被害 補償金	5	25	6	30	9	45	5.60	2.30	58.86
1-3-4 被害家屬應 知道加害人交 保、假釋及出獄時 間	11	55	6	30	3	15	7.10	2.19	69.04
1-3-5 被害家屬對 於加害人假釋得 充分表示意見	17	85	2	10	1	5	8.40	1.66	80.15
1-3-6 被害家屬應 有獨立上訴權	12	60	6	30	2	10	7.60	2.01	73.54

四、第 1 回德爾菲問卷-心理面向之統計分析情形

有關本問卷第二部分為心理面向，其題目設計的概念乃以司法歷程中，被害家屬是否瞭解自身心理、情緒及向何單位尋求協助等問題為主，包括：1. 自身與家人(who)心理相關議題有 1 個項次；2. 向何單位尋求協助(what)相關議題有 2 個項次；3. 與諮商補助(power)獲得保障有 1 個項次；4. 與諮商過程(process)相關議題有 1 個項次，共計有 5 個概念項目。經統計結果顯示，有 5 個概念項目中，在 (2-4) 被害家屬應獲得諮商費用補助，共識程度大於 70%，其餘 4 個概念項目(2-1、2、3、5)共識程度皆低於 70%，表示專家們對該等題項缺乏一定程度之適切性。另外，值得注意的(2-1)被害家屬瞭解自己或家人心理狀況概念項目，專家們的共識程度皆低於 60%，代表專家意見有離散程度，且尚未達成一定共識。

至有關本研究第 1 回合中之第二部分為心理面向之 5 個概念項目，經統計分

析後，其結論如下(表 6-1-4)：

- (一)平均數大於 5.25、標準差大於 1、共識程度大於 70%:計 1 項。
- (二)平均數大於 5.25、標準差大於 1、共識程度界於 60%至 70%之間:計 3 項。
- (三)平均數大於 5.25、標準差大於 1、共識程度界於 50%至 60%之間:計 1 項。

表 6-1-4 心理面向細指標-第 1 回合問卷概念項目統計表

項目	非常同意 或同意		沒意見		非常不同 意 或不同意		Mean	SD	共識 程度
	人數	%	人數	%	人數	%			
2-1 被害家屬瞭解自己心理狀況	8	40	3	15	9	45	5.80	2.58	55.38
2-2 被害家屬瞭解向社福機構尋求協助	7	35	4	20	9	45	5.70	2.27	60.11
2-3 被害家屬瞭解心理諮商過程	4	20	6	30	10	50	5.30	2.08	60.75
2-4 被害家屬應獲得諮商費用補助	15	75	3	15	2	10	8.20	2.33	71.57
2-5 被害家屬瞭解轉介相關身心醫療機關	3	15	8	40	9	45	5.60	1.90	66.01

五、第 1 回德爾菲問卷-社會扶助面向之統計分析情形

有關本問卷第三部分為社會扶助面向，其題目設計的概念乃以司法歷程中，被害家屬是否瞭解自身經濟狀況及向何單位尋求協助等問題為主，包括：1. 自身與家人(who)經濟相關議題有 1 個項次；2. 向何單位尋求協助(what)相關議題有 2 個項次；3. 經濟扶助(power)獲得保障有 1 個項次；4. 與諮商過程(process)相關議題有 1 個項次 5. 設立專責單位(unit)提供協助相關議題有 2 個項次，共計有 7 個概念項目。經統計結果顯示，在 7 個概念項目中，在(2-1)被害家屬瞭解自己經濟狀況、(2-3)被害家屬應獲得相關經濟扶助、(2-6)社會福利部門應有個案管理者提供專人服務及整合被害服務網絡、(2-7)應在法律中增修相關部門需共同協助被害保護服務角色與內容，共識程度大於 70%，其餘 3 個概念項目(3-2、4、

5)共識程度皆低於 70%，表示專家們對該等題項缺乏一定程度之適切性。另外，值得注意的(3-2)被害家屬瞭解申請補助過程、(3-4)被害家屬瞭解應向何處社福機構尋求協助，專家們的共識程度皆低於 60%，代表專家意見有離散程度，且尚未達成一定共識。

至有關本研究第 1 回合中之第三部分為社會扶助面向之 7 個概念項目，經統計分析後，其結論如下(表 6-1-5):

- (一)平均數大於 5.25、標準差大於 1、共識程度大於 70%:計 4 項。
- (二)平均數大於 5.25、標準差大於 1、共識程度界於 60%至 70%之間:計 1 項。
- (三)平均數大於 5.25、標準差大於 1、共識程度界於 50%至 60%之間:計 2 項。

表 6-1-5 社會扶助面向細指標-第 1 回合問卷概念項目統計表

三、「社會扶助面向」之概念組合

項目	非常同意 或同意		沒意見		非常不同意 或不同意		Mean	SD	共識 程度
	人數	%	人數	%	人數	%			
	3-1 被害家屬瞭解自己經濟狀況	18	90	1	5	1			
3-2 被害家屬瞭解申請補助過程	5	25	6	30	9	45	5.60	2.30	58.86
3-3 被害家屬應獲得相關經濟扶助	13	65	6	30	1	5	7.80	2.14	72.53
3-4 被害家屬瞭解應向何處社福機構尋求協助	5	25	6	30	9	45	5.80	2.33	59.81
3-5 被害家屬瞭解轉介相關社福機關	5	25	8	40	7	35	6.00	2.24	62.53
3-6 社會福利部門應有個案管理者提供專人服務及整合被害服務網絡	17	85	2	10	1	5	8.80	1.76	79.94
3-7 應在法律中增修相關部門需共同協助被害保護服務角色與功能	15	75	5	25	0	0	8.70	1.75	79.88

六、第一次德爾菲問卷之指標修正結果

經整理、歸納 20 位專家之意見與建議後，參照第 1 回合每項概念與指標之答題情形，並依相關專家之建議，對概念與指標略進行文字語意敘述之修正，參照如下：

表 6-1-6 法律面向(一)「審判前」指標項目平均、共識程度及修正後之指標項目

題次	原指標項目	平均數	共識程度%	修正後之指標項目
1-1-1	被害家屬熟悉與警察(犯罪被害保護官)互動	5.20	59.75	警察(犯罪被害保護官)應主動與被害家屬互動
1-1-2	被害家屬熟悉與檢察官互動	4.70	51.62	檢察官應主動與被害家屬互動溝通
1-1-3	被害家屬瞭解起訴與偵查之過程	5.20	46.47	被害家屬不太瞭解起訴與偵查之過程
1-1-4	被害家屬瞭解起訴、不起訴、緩起訴處分	5.20	42.27	被害家屬不太瞭解起訴、不起訴、緩起訴處分
1-1-5	檢察官上訴與否，會詢問被害家屬意見	6.40	58.69	檢察官上訴與否，不太會詢問被害家屬意見
1-1-6	被害家屬瞭解偵查及起訴過程時效	5.00	38.44	被害家屬不太瞭解偵查及起訴過程時效
1-1-7	被害家屬充份獲得資訊權保障	5.40	61.81	被害家屬應有充份獲得案件資訊權之保障
1-1-8	被害家屬充份獲得隱私權保障	6.60	65.80	被害家屬應獲得隱私權之保障
1-1-9	被害家屬充份獲得法律扶助	6.60	65.80	被害家屬應需獲得法律扶助
1-1-10	地方檢察署應設專任檢察官及司法保護社工提供司法權益維護、協調與轉介等保護性工作	8.70	76.09	已達共識程度、未修正

表 6-1-7 法律面向(二)「審判中」指標項目平均、共識程度及修正後之指標項目

題次	原指標項目	平均數	共識程度%	修正後之指標項目
1-2-1	被害家屬與檢察官互動溝通良好	5.40	61.81	被害家屬與檢察官互動溝通不太良好
1-2-2	被害家屬瞭解審判過程	5.60	60.53	被害家屬不太瞭解審判過程
1-2-3	被害家屬想要參與審判	7.90	79.09	已達共識程度、未修正
1-2-4	被害家屬有閱卷權利(自己或律師)	8.40	77.34	已達共識程度、未修正
1-2-5	被害家屬擔心受到被告恐嚇或脅迫	7.60	70.92	已達共識程度、未修正
1-2-6	被害家屬會想要詢問被告或詰問證人	8.10	75.34	已達共識程度、未修正
1-2-7	被害家屬會充分陳述意見	5.60	60.53	被害家屬不太會充分陳述意見
1-2-8	被害家屬會希望法官量刑前聆聽自己意見	8.90	82.94	已達共識程度、未修正
1-2-9	被害家屬瞭解審判過程時效	5.30	58.88	被害家屬不太瞭解審判過程時效
1-2-10	檢察官在審判過程皆陪同家屬開庭	5.80	50.09	檢察官在審判過程不太會陪同家屬開庭
1-2-11	地方法院應設司法保護社工提供司法權益維護、協調與轉介等保護性工作	8.60	73.75	已達共識程度、未修正

表 6-1-8 法律面向(三)「審判後」指標項目平均、共識程度及修正後之指標項目

題次	原指標項目	平均數	共識程度%	修正後之指標項目
1-3-1	被害家屬瞭解判決書內容	5.80	56.81	1. 被害家屬不太瞭解判決書內容
1-3-2	被害家屬瞭解刑事附帶民事求償	6.10	60.95	2. 被害家屬不太瞭解刑事附帶民事求償程序
1-3-3	被害家屬瞭解申請犯罪被害補償金	5.60	58.86	3. 被害家屬不太瞭解申請犯罪被害補償金
1-3-4	被害家屬應知道加害人交保、假釋及出獄時間	7.10	69.04	4. 被害家屬希望能知道加害人交保、假釋及出獄時間
1-3-5	被害家屬對於加害人假釋得充分表示意見	8.40	80.15	已達共識程度、未修正
1-3-6	被害家屬應有獨立上訴權	7.60	73.54	已達共識程度、未修正

表 6-1-9 心理面向指標項目平均、共識程度及修正後之指標項目

題次	原指標項目	平均數	共識程度%	修正後之指標項目
2-1	被害家屬瞭解自己或家人心理狀況	5.80	55.38	1. 被害家屬不太瞭解自己或家人心理
2-2	被害家屬瞭解向社福機構尋求協助	5.70	60.11	2. 被害家屬不太瞭解該何社福機構尋求協助
2-3	被害家屬瞭解心理諮商過程	5.30	60.75	3. 被害家屬不太瞭解心理諮商過程
2-4	被害家屬應獲得諮商費用補助	8.20	71.57	已達共識程度、未修正
2-5	被害家屬瞭解轉介相關身心醫療機關	5.60	66.01	4. 被害家屬不太瞭解轉介相關精神醫療機關

表 6-1-10 心理面向指標項目平均、共識程度及修正後之指標項目

題次	原指標項目	平均數	共識程度%	修正後之指標項目
3-1	被害家屬瞭解自己經濟狀況	8.50	81.49	已達共識程度、未修正
3-2	被害家屬瞭解申請補助過程	5.60	58.86	1. 被害家屬不太瞭解申請補助程序
3-3	被害家屬應獲得相關經濟扶助	7.80	72.53	已達共識程度、未修正
3-4	被害家屬瞭解應向何處社福機構尋求協助	5.80	59.81	2. 被害家屬不太瞭解應向何處社福機構尋求協助
3-5	被害家屬瞭解轉介相關社福機關	6.00	62.53	3. 警政單位應主動轉介被害家屬至相關社福機關
3-6	社會福利部門應有個案管理者提供專人服務及整合被害服務網絡	8.80	79.94	已達共識程度、未修正
3-7	應在法律中增修相關部門需共同協助被害保護服務角色與功能	8.70	79.88	已達共識程度、未修正

第二節 第二次德爾菲問卷調查-問卷題目修正與初步共識分析

本研究第 2 回問卷，主要係根據第 1 回合專家建議意見修改後形成而來，而該問卷於 2019 年 3 月 20 日以電子郵件方式送達發出計 20 份，截至至 3 月 31 日止，回收共計 20 份，回收率為 100%，並依據第 2 回合問卷回收之填答情形，計算每 1 題項在適切性中所得之眾數、平均數與標準差，平均數係用來判定各細指標測量後所得出的適切性程度、標準差，係用以判定專家群體在某體項評予分數之間的離散程度，眾數則用來判定該題項某分數出現最多次的分數。有關第 2 回合問卷結果計分情形，茲說明如下：

一、第 2 回德爾菲問卷-法律面向(一)審判前之統計分析情形

經統計結果顯示，9 個概念項目共識程度皆高於 70%，表示專家們對該等題項達到一定程度之適切性，代表專家意見離散程度集中，且尚達成高度共識。

至有關本研究第 2 回合中之第一部分為法律面向(一)審判前之 9 個概念項目，經統計分析後，其結論如下(表 6-2-1):

- (一) 平均數大於 5.25、標準差大於 1、共識程度大於 70%:計 3 項。
- (二) 平均數大於 5.25、標準差小於 1、共識程度大於 70%:計 6 項。

表 6-2-1 法律面向細指標(一)審判前-第 2 回合問卷概念項目統計

項目	非常同意		同意		沒意見		Mean	SD	共識程度
	人數	%	人數	%	人數	%			
1-1-1 警察(犯罪被害保護官)應主動與被害家屬互動	10	50	10	50			9.00	1.026	88.60
1-1-2 檢察官應主動與被害家屬互動溝通	5	25	15	75			8.50	0.889	89.54
1-1-3 被害家屬不太瞭解起訴與偵查之過程	5	25	15	75			8.50	0.889	89.54
1-1-4 被害家屬不太瞭解起訴、不起訴、緩起訴處分	10	50	10	50			9.00	1.026	88.60
1-1-5 檢察官上訴與否，不太會詢問被害家屬意見	2	10	18	90			8.20	0.616	92.49
1-1-6 被害家屬不太瞭解偵查及起訴過程時效	5	25	15	75			8.50	0.889	89.54
1-1-7 被害家屬應有充份獲得資訊權之保障	15	75	5	25			9.50	0.889	90.64
1-1-8 被害家屬應獲得隱私權之保障	15	75	5	25			9.50	0.889	90.64
1-1-9 被害家屬應需獲得法律扶助	5	25	10	50	5	25	8.00	1.451	81.86

二、第 2 回德爾菲問卷-法律面向(二)審判中之統計分析情形

經統計結果顯示，5 個概念項目共識程度皆高於 70%，表示專家們對該等題項達到一定程度之適切性，代表專家意見離散程度集中，且尚達成高度共識。

至有關本研究第 2 回合中之第一部分為法律面向(二)審判前之 5 個概念項目，經統計分析後，其結論如下(表 6-2-2)：

(一)平均數大於 5.25、標準差大於 1、共識程度大於 70%:計 2 項。

(二)平均數大於 5.25、標準差小於 1、共識程度大於 70%:計 3 項。

表 6-2-2 法律面向細指標(二)審判中-第 2 回合問卷概念項目統計

項目	非常同意		同意		沒意見		Mean	SD	共識程度
	人數	%	人數	%	人數	%			
1-2-1 被害家屬與檢察官互動溝通不太良好	7	35	10	50	3	15	8.40	1.392	83.43
1-2-2 被害家屬不太瞭解審判過程	2	10	18	90			8.20	0.616	92.49
1-2-7 被害家屬不太會充分陳述意見	2	10	18	90			8.20	0.616	92.49
1-2-9 被害家屬不太瞭解審判過程時效	7	35	13	65			8.70	0.979	88.75
1-2-10 檢察官在審判過程不太會陪同家屬開庭	8	40	12	60			8.80	1.005	88.58

三、第 2 回德爾菲問卷-法律面向(三)審判後之統計分析情形

經統計結果顯示，4 個概念項目共識程度皆高於 70%，表示專家們對該等題項達到一定程度之適切性，代表專家意見離散程度集中，且尚達成高度共識。

至有關本研究第 2 回合中之第一部分為法律面向(三)審判中之 4 個概念項目，經統計分析後，其結論如下(表 6-2-3)：

(一)平均數大於 5.25、標準差大於 1、共識程度大於 70%:計 3 項。

(二)平均數大於 5.25、標準差小於 1、共識程度大於 70%:計 1 項。

表 6-2-3 法律面向細指標(三)審判後-第 1 回合問卷概念項目統計

項目	非常同意		同意		沒意見		Mean	SD	共識程度
	人數	%	人數	%	人數	%			
1-3-1 被害家屬不太瞭解判決書內容	2	10	10	50	8	40	7.40	1.314	82.24
1-3-2 被害家屬不太瞭解刑事附帶民事求償程序	2	10	18	90			8.20	0.616	92.49
1-3-3 被害家屬不太瞭解申請犯罪被害補償金	10	50	10	50			9.00	1.026	88.60
1-3-4 被害家屬希望能知道加害人交保、假釋及出獄時間	5	25	10	50	5	25	8.00	1.451	81.86

四、第 2 回德爾菲問卷-心理面向之統計分析情形

經統計結果顯示，4 個概念項目共識程度皆高於 70%，表示專家們對該等題項達到一定程度之適切性，代表專家意見離散程度集中，且尚達成高度共識。

至有關本研究第 2 回合中之第二部分為心理面向之 4 個概念項目，經統計分析後，其結論如下(表 6-2-4)：

(一)平均數大於 5.25、標準差大於 1、共識程度大於 70%:計 1 項。

(二)平均數大於 5.25、標準差小於 1、共識程度大於 70%:計 3 項。

表 6-2-4 心理面向細指標-第 2 回合問卷概念項目統計

項目	非常同意		同意		沒意見		Mean	SD	共識程度
	人數	%	人數	%	人數	%			
2-1 被害家屬不太瞭解自己或家人心理狀況	8	40	3	15	9	45	6.50	0.889	86.32
2-2 被害家屬不太瞭解該向社福機構尋求協助	7	35	4	20	9	45	7.20	1.361	81.10
2-3 被害家屬不太瞭解心理諮商過程	4	20	6	30	10	50	8.20	0.616	92.49
2-5 被害家屬不太瞭解轉介相關身心醫療機關	3	15	8	40	9	45	8.20	0.616	92.49

五、第 2 回德爾菲問卷-社會扶助面向之統計分析情形

經統計結果顯示，3 個概念項目共識程度皆高於 70%，表示專家們對該等題項達到一定程度之適切性，代表專家意見離散程度集中，且尚達成高度共識。

至有關本研究第 2 回合中之第三部分為社會扶助面向之 3 個概念項目，經統計分析後，其結論如下(表 6-2-5):

(一)平均數大於 5.25、標準差大於 1、共識程度大於 70%:計 2 項。

(二)平均數大於 5.25、標準差小於 1、共識程度大於 70%:計 1 項。

表 6-2-5 社會扶助面向細指標-第 2 回合問卷概念項目統計

項目	非常同意		同意		沒意見		Mean	SD	共識程度
	人數	%	人數	%	人數	%			
3-2 被害家屬不太瞭解申請補助過程	5	25	6	30	9	45	7.20	1.36	81.10
3-4 被害家屬不太瞭解應向何處社福機構尋求協助	5	25	6	30	9	45	6.90	1.37	80.10
3-5 警政單位應主動轉介被害家屬至相關社福機關	5	25	8	40	7	35	8.70	0.98	88.74

第三節 犯罪被害家屬復原政策之共識程度分析

本章研究為瞭解被害家屬在司法歷程及復原服務的相關指標概念，從法律、心理及社會扶助等三個面向，其經由 2 次德爾菲專家問卷調查，經統計及彙整實務界之專家們對於本研究指標的寶貴意見，其目的即為取得專家們之共識意見，以進一步提供保護犯罪被害人及其家屬司法及復原政策之相關意見。

一、專家意見共識程度情形

下列各表乃綜合專家意見，陳述如下：

表 6-3-1 法律面向(一)「審判前」指標項目平均及共識程度表

題次	指標項目	平均數	共識程度%
1-1-1	警察(犯罪被害保護官)應主動與被害家屬互動	9.00	88.60
1-1-2	檢察官應主動與被害家屬互動溝通	8.50	89.54
1-1-3	被害家屬不太瞭解起訴與偵查之過程	8.50	89.54
1-1-4	被害家屬不太瞭解起訴、不起訴、緩起訴處分	9.00	88.60
1-1-5	檢察官上訴與否，不太會詢問被害家屬意見	8.20	92.49
1-1-6	被害家屬不太瞭解偵查及起訴過程時效	8.50	89.54
1-1-7	被害家屬應有充份獲得案件資訊權之保障	9.50	90.64
1-1-8	被害家屬應獲得隱私權之保障	9.50	90.64
1-1-9	被害家屬應需獲得法律扶助	8.00	81.86
1-1-10	地方檢察署應設專任檢察官及司法保護社工提供司法權益維護、協調與轉介等保護性工作	8.70	76.09

「*」表：指標項目第一次達共識

表 6-3-2 法律面向(二)「審判中」指標項目平均及共識程度表

題次	指標項目	平均數	共識程度%
1-2-1	被害家屬與檢察官互動溝通不太良好	8.40	83.43
1-2-2	被害家屬不太瞭解審判過程	8.20	92.49
1-2-3	被害家屬想要參與審判 *	7.90	79.09
1-2-4	被害家屬有閱卷權利(自己或律師) *	8.40	77.34
1-2-5	被害家屬擔心受到被告恐嚇或脅迫 *	7.60	70.92
1-2-6	被害家屬會想要詢問被告或詰問證人 *	8.10	75.34
1-2-7	被害家屬不太會充分陳述意見	8.20	92.49
1-2-8	被害家屬會希望法官量刑前聆聽自己意見 *	8.90	82.94
1-2-9	被害家屬不太瞭解審判過程時效	8.70	88.75
1-2-10	檢察官在審判過程不太會陪同家屬開庭	8.80	88.58
1-2-11	地方法院應設司法保護社工提供司法權益維護、協調與轉介等保護性工作 *	8.60	73.75

「*」表：指標項目第一次達共識

表 6-3-3 法律面向(三)「審判後」指標項目平均及共識程度表

題次	指標項目	平均數	共識程度%
1-3-1	1. 被害家屬不太瞭解判決書內容	7.40	82.24
1-3-2	2. 被害家屬不太瞭解刑事附帶民事求償程序	8.20	92.49
1-3-3	3. 被害家屬不太瞭解申請犯罪被害補償金	9.00	88.60
1-3-4	4. 被害家屬希望能知道加害人交保、假釋及出獄時間	8.00	81.86
1-3-5	被害家屬對於加害人假釋得充分表示意見 *	8.40	80.15
1-3-6	被害家屬應有獨立上訴權 *	7.60	73.54

註：「*」表：指標項目第一次達共識

表 6-3-4 「心理面向」指標項目平均及共識程度表

題次	原指標項目	平均數	共識程度%
2-1	1. 被害家屬不太瞭解自己或家人心理	6.50	86.32
2-2	2. 被害家屬不太瞭解該何社福機構尋求協助	7.20	81.10
2-3	3. 被害家屬不太瞭解心理諮商過程	8.20	92.49
2-4	被害家屬應獲得諮商費用補助 *	8.20	71.57
2-5	被害家屬不太瞭解轉介相關精神醫療機關	8.20	92.49

註：「*」表：指標項目第一次達共識

表 6-3-5 「社會扶助面向」指標項目平均及共識程度表

題次	原指標項目	平均數	共識程度%
3-1	被害家屬瞭解自己經濟狀況 *	8.50	81.49
3-2	被害家屬不太瞭解申請補助程序	7.20	81.10
3-3	被害家屬應獲得相關經濟扶助 *	7.80	72.53
3-4	被害家屬不太瞭解應向何處社福機構尋求協助	6.90	80.10
3-5	警政單位應主動轉介被害家屬至相關社福機關	8.70	88.74
3-6	社會福利部門應有個案管理者提供專人服務及整合被害服務網絡 *	8.80	79.94
3-7	應在法律中增修相關部門需共同協助被害保護服務角色與功能 *	8.70	79.88

註：「*」表：指標項目第一次達共識

二、被害家屬在法律面向偵查階段之指標分析

依表 6-3-1 法律面向細指標(一)審判前-同意程度之分佈，專家們意見共識度評估分析：

(一)警察(犯罪被害保護官)及檢察官應主動與被害家屬互動

「警察(犯罪被害保護官)應主動與被害家屬互動」、「檢察官應主動與被害家屬互動溝通」、「被害家屬不太瞭解起訴與偵查之過程」、「被害家屬不太瞭解起訴、不起訴、緩起訴處分」、「被害家屬不太瞭解偵查及起訴過程時效」，其平均數 8 分以上，共識程度皆達 80%以上，專家們的意見認為被害家屬不瞭解司法程序，而警察(犯罪被害保護官)、檢察官應主動與被害家屬互動溝通，這是目前現時司法體制所欠缺，被害家屬不太瞭解司法程序，相關接觸的司法人員又不主動告訴，當被害家屬積極詢問時，只能得到制式性回覆「偵查不公開」，使得被害家屬無所適從。

(二)檢察官不太會詢問被害家屬上訴與否的意見

「檢察官上訴與否，不太會詢問被害家屬意見」共識程度最高(92.49%)，其代表檢察官往往本於職權上訴，不太會事先詢問被害家屬意見，兩者之間的溝通關係薄弱。

(三)被害家屬應獲得資訊及隱私權之保障

「被害家屬應有充份獲得資訊權之保障」、「被害家屬應獲得隱私權之保障」，其平均數 9.5 分，共識程度皆達 90%以上，專家們的意見皆認為被害家屬應有充分獲得資訊及隱私權的保障。

(四)檢察署體系應設專責窗口提供被害家屬必要協助

「地方檢察署應設專任檢察官及司法保護社工提供司法權益維護、協調與轉介等保護性工作」，在第一次施測時，其平均數 8.70 分，共識程度已達 76.09%，就不再作第二次施測，專家們的意見皆認為各地檢署應設專任檢察官及司法保護社工，成立單一窗口，為被害家屬解說司法程序、與檢察官溝通協調及評估其需求轉介至相關社福單位。

三、被害家屬在法律面向審理階段之指標分析

依表 6-3-2 法律面向細指標(二)審判中-同意程度之分佈專家意見共識度評估分析：

(一)被害家屬不太瞭解審判過程及陳述意見

被害家屬不太瞭解審判過程」、「被害家屬不太會充分陳述意見」共識程度最高(92.49%)，其認為被害家屬對於審理過程不瞭解，而且在法庭上亦不會充分表達自己的意見，這突顯司法程序的不親近性及被害家屬需要輔佐人協助說明法院

審理程序及協助家屬陳述意見。

(二)被害家屬與檢察官互動影響審理成效

依序為「被害家屬與檢察官互動溝通不太良好」、「被害家屬會希望法官量刑前聆聽自己意見」、「被害家屬不太瞭解審判過程時效」、「檢察官在審判過程不太會陪同家屬開庭」，其平均數 8 分以上，共識程度皆達 80%以上，專家們的意見皆認為在法院審理期間，被害家屬不太瞭解審判過程，而檢察官在這期間不太會與被害家屬溝通案件又不陪同開庭，導致被害家屬的意見無法充分表達給法官。

(三)被害家屬應獲得司法權益之保障

「被害家屬想要參與審判」、「被害家屬有閱卷權利(自己或律師)」、「被害家屬擔心受到被告恐嚇或脅迫」、「被害家屬會想要詢問被告或詰問證人」，其平均數 8 分以上，共識程度皆達 70%以上，專家們的意見普遍認為被害家屬渴望參與審判程序，希望自己有權利能閱卷、瞭解案件始末、參與審理及直接詰問被告及證人的權利，但亦擔心親上法院，事後會遭受被告恐嚇或脅迫，處於兩難的境界，需要完善的配套措施。

(四)法院體系應設專責窗口提供被害家屬必要協助

「地方法院應設司法保護社工提供司法權益維護、協調與轉介等保護性工作」，在第一次施測時，其平均數 8.60 分，共識程度已達 73.75%，就不再作第二次施測，專家們的意見皆認為各地方法院應設司法保護社工，成立單一窗口，為被害家屬解說司法程序、與相關人員溝通協調及評估其需求轉介至相關社福單位。

四、被害家屬在法律面向審判後階段之指標分析

依表 6-3-3 法律面向細指標(三)審判後-同意程度之分佈，專家意見共識度評估分析：

(一)被害家屬不熟悉求償程序

「被害家屬不太瞭解刑事附帶民事求償程序」共識程度最高(92.49%)，其認為被害家屬對於刑事附帶民事求償程序不瞭解，這將影響被害家屬對於何時向加害者求償、何時和解及何時申請犯罪被害補償金等，產生混亂，一旦錯失時效，將會影響被害家屬獲得賠償之權益。

(二)被害家屬不太瞭解加害人的判決內容、犯罪被害補償金

「被害家屬不太瞭解判決書內容」、「被害家屬不太瞭解申請犯罪被害補償金」，共識程度皆達 80%以上，專家們的意見皆認為，被害家屬不太瞭解判決書內容，因其法律用語艱澀難懂，造成被害家屬因看不懂而產生很大的困擾；其次，有關申請犯罪被害補償金部分，被害家屬不太瞭解申請程序、核定金額的標準及內容，以致於最後審議核定金額，與被害家屬的認知產生很大的落差，造成其二度傷害。

(三)被害家屬希望得知加害人的訊息及表達意見

「被害家屬希望能知道加害人交保、假釋及出獄時間」、「被害家屬對於加害人假釋得充分表示意見」，共識程度皆達 80%以上，專家們的意見皆認為，對於加害人交保、假釋、出獄的時間及是否能假釋，被害家屬希望能知悉以作心理及安全性的準備，並能充分表達意見，例如道歉及賠償與否，以作為假釋之參考。

(四)被害家屬應有獨立上訴權

「被害家屬應有獨立上訴權」，在第一次施測時，其平均數 7.60 分，共識程度已達 73.54%，專家們的意見皆認為當檢察官與被害家屬意見相左時，而決定不上訴時，為避免影響被害家屬其權益，應使其有獨立上訴權。

五、被害家屬在心理面向之指標分析

依表 6-3-4 心理面向細指標-同意程度之分佈，專家意見共識度評估分析：

(一)被害家屬不太瞭解心理諮商及轉介醫療程序

「被害家屬不太瞭解心理諮商過程」、「被害家屬不太瞭解轉介相關身心醫療機關」，共識程度最高(92.49%)，其認為被害家屬對於心理諮商程序及轉介不瞭解，進而將影響被害家屬對於自己或家屬身心狀況遭受創傷時，其求助意願，而轉而向宗教或民俗療法尋求慰藉。

(二)被害家屬不太瞭解自己與家人心理狀況及求助管道

為「被害家屬不太瞭解自己或家人心理狀況」、「被害家屬不太瞭解該向社福機構尋求協助」，共識程度皆達 80%以上，專家們的意見皆認為，被害家屬對於自己及家人缺乏病識感，完全不認為自己身心有問題，將犯罪被害事件的困難及問題做外在歸因，無法認知到自己及家人的身心狀況並尋求相關機構協助。

(三)被害家屬應獲得諮商費用補助

「被害家屬應獲得諮商費用補助」，在第一次施測時，其平均數 8.20 分，共識程度已達 71.57%，專家們的意見皆認為被害家屬因經歷犯罪被害事件的衝擊，造成其身心創傷所衍生心理諮商費用應獲得相當的補助，此部分需由政府心衛單位重視此問題並編列相關經費補助被害家屬。

六、被害家屬在社會扶助面向之指標分析

依表 6-3-5 社會扶助面向細指標-同意程度之分佈，專家意見共識度評估分析：

(一)警政單位應主動轉介相關社福機關

「警政單位應主動轉介被害家屬至相關社福機關」，共識程度最高(88.74%)，警察人員是被害家屬第一個接觸的司法人員，對其有一定程度的信任，且為提升服務被害家屬，警政單位應主動轉介至相關社福機構。

(二)被害家屬經濟陷困境卻不知如何求助

「被害家屬瞭解自己經濟狀況」、「被害家屬不太瞭解申請補助過程」、「被害家屬不太瞭解應向何處社福機構尋求協助」共識程度皆達 80%以上，專家們的意見認為被害家屬對於自己及家人的經濟狀況缺乏認知，對於目前相關社福制度、申請經濟補助及尋求協助的機構等不太瞭解，進而將會影響其向外尋求社會救助及使自身陷於經濟困境。

(三)應有專責單位整合被害保護服務網絡

「被害家屬應獲得相關經濟扶助」、「社會福利部門應有個案管理者提供專人服務及整合被害服務網絡」、「應在法律中增修相關部門需共同協助被害保護服務角色與功能」，在第一次施測時，共識程度已達 70%，專家們的意見皆認為被害家屬因經歷犯罪被害事件所造成經濟上的困境，造成其生活重建困難應獲得相當的補助，並且在司法及衛生福利政策上，有整合性跨部會的配套措施，提供被害家屬完整社會服務網絡。

第七章 結論與建議

本研究主要探討犯罪被害家屬在司法歷程經驗及復原服務，以殺人及車禍死亡案件為研究範圍，經由相關文獻、次級資料分析、質性深度訪談及德爾菲法專家意見共識問卷調查等研究分析。本章綜合歸納研究結論，並提出研究建議、研究限制與未來研究方向。

第一節 研究發現

經次級資料分析，發現犯罪被害家屬在犯罪被害事件之後，其在司法歷程中面臨司法、心理、經濟及生活等多重問題，其結論分述如下：

一、案件類型與被害家屬特性之關聯情形分析

分析結果：在殺人案件與車禍案件這二類被害案件，其被害家屬的特性，包括：性別、年齡、職業、經濟、婚姻、居住地、求助管道、求助時間、次數及結案理由等 10 種特性，經檢驗分析結果發現，在被害家屬特性中有關：性別、經濟、婚姻、居住地、求助時間、求助次數及結案理由等因子與案件類型間達到顯著關聯性，而在被害家屬特性中有關：年齡層、職業及求助管道等因子則與案件類型則無關聯性存在，代表被害家屬的性別、經濟、婚姻、居住地、求助時間、次數及結案理由等特性，對於他殺及車禍這二類被害案件已達顯著的關聯性。

由此可知，被害家屬特性中，性別、經濟、婚姻、居住地、求助時間、求助次數及結案理由等與案件類型存在顯著關聯性。

本研究發現與黃富源、張平吾(2008)之研究發現相似，該研究發現臺灣地區最近十年犯罪被害趨勢，有逐年緩慢增加，其被害案件包含故意殺人及傷害被害者等，而在性別方面，男性被害者約為女性被害者的 2 倍，而在年齡方面以 30-39 歲被害者為最多，這解釋因被害者的特性，以致於求助的被害家屬以女性居多，佔 64.7% 可能是配偶或家人，而年齡層亦集中在中年(30-59 歲)佔 76.8%。

表 7-1-1 案件類型與被害家屬特性之關聯性分析摘要表

變項名稱	殺人與車禍類型卡方檢定	Cramer's V
性別	*	*
年齡層	NS	NS
被 職業	NS	NS
害 經濟	**	**
家 婚姻	**	**
屬 居住地	*	*
特 求助管道	NS	NS
性 求助時間	***	***
求助次數	***	***
結案理由	**	**

註: *** $p < .001$; ** $p < .01$; * $p < .05$

二、犯罪被害家屬在司法歷程之經驗及復原過程

(一)不同案件類型及被害家屬特性與服務狀況之差異情形

1、案件類型:在服務狀況之差異性情形，分析結果：殺人案件與車禍案件在法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目，均有達到統計上之顯著，由此可知，殺人案件在法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目，比車禍案件有較高的服務需求。

不同的犯罪型態及嚴重程度對被害者及其遺屬所造成的衝擊皆不相同，也使得在犯罪發生後各有不同的需求，而被害者所獲得的支持種類以及程度往往會影響該犯罪事件對其造成的損害程度及持續長度(Andrew, Brewin & Rose, 2003)，藉此，殺人案件其被害程度對被害家屬的傷害，遠遠大於車禍案件所造成的傷害

，因此，殺人案件的被害家屬其服務需求亦遠大於車禍案件的被害家屬需求。

2、被害家屬特性:在服務狀況之差異性情形，分析結果：

(1)性別特性:男、女性別在法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目，只有法律協助達到統計上之顯著，由此可知，**女性**在法律協助比男性

有較高的服務需求。

- (2)經濟狀況特性:低收入、中低收入及一般經濟在法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目,在心理諮商及經濟扶助有達到統計上之顯著,由此可知,低收入、中低收入在心理諮商及經濟扶助等項目比一般經濟戶有較高的服務需求。
- (3)婚姻狀況:未婚、離婚及其他組與已婚組別在法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目,只有法律協助達到統計上之顯著,由此可知,未婚、離婚及其他者在法律協助比已婚者有較高的服務需求。
- (4)居住地狀況:都會區與非都會區在法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目,只有經濟扶助達到統計上之顯著,由此可知,住非都會區者在經濟扶助比都會區者有較高的服務需求。
- (5)求助管道狀況:自請保護、查訪保護與通知保護在法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目,在法律協助及經濟扶助有達到統計上之顯著,由此可知,查訪保護者在法律協助比自請保護、通知保護者有較高的服務需求;自請保護者在經濟扶助比通知保護者有較高的服務需求。
- (6)求助時間狀況:1年以下、1-3年與3年以上在法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目,均有達到統計上之顯著,由此可知,3年以上者在各項協助比1年以下、1-3年者有較高的服務需求;1-3年者在各項協助比1年以下者有較高的服務需求。
- (7)求助次數狀況:低度(30次以下)求助次數、中度(31-60次)求助次數與高度(61次以上)求助次數等組別,在法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目,均有達到統計上之顯著,由此可知,高度(61次以上)求助次數者在各項協助比低度(30次以下)求助次數、中度(31-60次)求助次數者有較高的服務需求;中度(31-60次)求助次數者在各項協助比低度(30次以下)求助次數者有較高的服務需求。
- (8)結案理由狀況:達成和解、司法終結與婉拒轉介等組別,在法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等服務項目,均有達到統計上之顯著,由此可知,司法終結者在法律協助比達成和解者有較高的服務需求;司法終結者在心理諮商比達成和解、婉拒轉介者有較高的服務需求;司法終結者在經濟扶助比

達成和解者有較高的服務需求;司法終結者在社工協助比達成和解、婉拒轉介者有較高的服務需求。

綜合以上，不同案件類型及被害家屬特性與服務狀況之差異性，與許福生(2013)之研究發現相似，該研究發現犯罪發生之後，所面臨的問題極其多元與複雜，包括:經濟困境、就業考量、居所問題、法律問題、社會壓力、心理創傷以及子女就學、教養與安全等。因此，歸納不同的案件類型及被害家屬特性，所面臨的法律、心理、經濟及社會救助的需求亦有差異。

表 7-1-2 不同案件類型及被害家屬特性與服務狀況之差異性分析摘要表

變項名稱	法律協助	心理諮商	經濟扶助	社工協助	(事
案件類型	***	***	***	***	
性別	*	—	—	—	
年齡層 ¹	—	—	—	—	NS
職業 ¹	—	—	—	—	NS
被害家屬特性	經濟 ²	—	***	***	—
	婚姻	*	—	—	—
	居住地	—	—	*	—
	求助管道 ³	*	—	**	—
	求助時間 ⁴	***	***	***	***
	求助次數 ⁵	***	***	***	***
結案理由 ⁶	**	***	*	***	

***p<.001; **p<.01; *p<.05

註 1：NS(Non-Significant)：進行事後檢定結果未達顯著差異。

註 2：經濟狀況：(A)低收入、(B)中低收入、(C)一般經濟。

註 3：求助管道：(A)自請保護、(B)查訪保護、(C)通知保護。

註 4：求助時間：(A)1 年以下、(B)1-3 年、(C)3 年以上。

註 5：求助次數：(A)低求助(30 次以下)、(B)中求助(31-60 次)、(C)高求助(61 次以上)

註 6：結案理由：(A)達成和解、(B)司法終結、(C)婉拒轉介

(二)不同案件類型及被害家屬特性與服務狀況之交互作用情形

- 1、案件類型及被害家屬特性(年齡層)在服務狀況之交互作用情形，分析結果：
在案件類型殺人案件的條件下，被害家屬年齡層中，中年組與老年組間有達到統計上之顯著，由此可知，**在殺人案件的條件之下，中年組比老年組有較高的服務需求。**
- 2、案件類型及被害家屬特性(職業別)在服務狀況之交互作用情形，分析結果：
在案件類型殺人案件的條件下，被害家屬職業別中，工商業組與無、學、其他組間有達到統計上之顯著，由此可知，**在殺人案件的條件之下，工商業組比無、學、其他組有較高的服務需求。**
- 3、案件類型及被害家屬特性(經濟別)在服務狀況之交互作用情形，分析結果：
在案件類型車禍案件的條件下，被害家屬經濟別中，低收入組與一般經濟組間有達到統計上之顯著，由此可知，**在車禍案件的條件之下，低收入組比一般經濟組有較高的服務需求。**
- 4、案件類型及被害家屬特性(居住地)在服務狀況之交互作用情形，分析結果：
在案件類型車禍案件的條件下，被害家屬居住地中，都會區組與非都會區組間有達到統計上之顯著，由此可知，**在車禍案件的條件之下，非都會區組比都會區組有較高的服務需求。**
- 5、案件類型及被害家屬特性(求助時間)在服務狀況之交互作用情形，分析結果：
在案件類型殺人案件的條件下，被害家屬求助時間中，3年以上組與1年以下組，及1至3年組與1年以下組間均有達到統計上之顯著，由此可知，**在殺人案件的條件之下，3年以上組比1年以下組有較高的服務需求；1至3年組比1年以下組有較高的服務需求。**
- 6、案件類型及被害家屬特性(求助次數)在服務狀況之交互作用情形，分析結果：
在案件類型車禍案件的條件下，被害家屬求助次數中，60次以上組與30次以下組及30-60次組；30-60次組與30次以下組間均有達到統計上之顯著，由此可知，**在車禍案件的條件之下，60次以上組比30次以下組及30-60次組有較高的服務需求；30-60次組比30次以下組有較高的服務需求。**
- 7、案件類型及被害家屬特性(結案理由)在服務狀況之交互作用情形，分析結果：
在案件類型車禍案件的條件下，被害家屬結案理由中，司法終結組與達成和

解組及婉拒轉介組；達成和解組與婉拒轉介間均有達到統計上之顯著，由此可知，在車禍案件的條件之下，司法終結組比達成和解組及婉拒轉介組有較高的服務需求；達成和解組比婉拒轉介組有較高的服務需求。

本研究發現與下列之研究發現相似，根據鄭瑞隆及王世文(2004)在其研究中，依需之排序百分比，較高者多以法律相關之議題為主，顯示犯罪被害家屬對於解決法律問題之迫切需求性；王寬弘(2009)則在犯罪被害人保護執行成效之研究中指出，犯罪被害人最需要政府提供服務項目為：訴訟法律、經濟救助、心理輔導及就業輔導等項目。透過相關研究可以得知，探討犯罪被害家屬的需求層面，依其不同特色，提供必要之協助，以協助其重新適應日常生活。

表 7-1-3 不同案件類型及被害家屬特性與服務狀況之交互作用分析摘要表

變項名稱	案件類型		差異結果(事後檢定)
	殺人案件	車禍案件	
性別	—	—	NS
年齡層 ¹	*	—	殺 B>C
被 職業 ²	*	—	殺 B>C
害 經濟 ³	—	*	車 A>C
家 婚姻	—	—	NS
屬 居住地	—	*	
特 求助管道 ⁴	—	—	NS
性 求助時間 ⁵	*	—	殺 C>A、B>A
求助次數 ⁶	—	*	車 C>A、C>B;B>A
結案理由 ⁷	—	*	車 B>C、B>A;A>C

***p<.001；**p<.01；*p<.05

註 1：年齡層：(A)青少年組、(B)中年組、(C)老年組

註 2：職業別：(A)軍公教組、(B)工商業組、(C)無、學、其他組

註 3：經濟狀況：(A)低收入、(B)中低收入、(C)一般經濟。

註 4：NS(Non-Significant)：進行事後檢定結果未達顯著差異。

註 5：求助時間：(A)1 年以下、(B)1-3 年、(C)3 年以上。

註 6：求助次數：(A)低求助(30 次以下)、(B)中求助(31-60 次)、(C)高求助(61 次以上)

註 7：結案理由：(A)達成和解、(B)司法終結、(C)婉拒轉介

三、司法單位相關人員在司法歷程中協助犯罪被害家屬狀況與困境

在刑事案件發生之後，被害家屬不斷被迫接觸警察、法醫、書記官、檢察官、法官，律師、心理師及社會工作人員等，有些人尊重被害家屬，給予不同協助，有些人卻因本身職業的關係，在互動的過程中易造成被害家屬二度傷害。

(一)警察(犯罪被害保護官)的狀況與困境

為加強警察機關執行犯罪被害處置及關懷協助，特訂定「警察犯罪偵查被害人保護策略」，並設置犯罪被害保護官一職，規劃從刑案現場處理、被害人傷亡處置及後續關懷協助等面向，能夠適時提供被害家屬相關支援救助資訊及服務，此一策略立意良好，但礙於警方人力有限，犯罪被害保護官一職常由各分局刑事偵查隊副隊長兼任，卻因其本身業務繁忙或人員異動頻繁，無法積極主動與被害家屬互動，以致其功能成效不張。

有鑑於警察乃大部分通報犯罪的首要回應者，本研究與楊佩真(1999)之發現相同，必需確保被害家屬能受到同理心的對待，並且在心有餘悸的同時，立即提供必須的資訊和危機協助，因此，如何施以訓練方案，以增加警察對被害者及家屬的同理心、敏感度是非常重要的。

(二)司法人員的狀況與困境

因被害家屬普遍不熟悉司法程序，經常會詢問司法機關的書記官或其他工作人員有關司法程序的問題，但被害家屬的感受普遍不好，亦認為檢察官及法官問案態度不好，更遑論其能主動告知被害家屬相關程序，或給予陳述表達意見的機會，甚至不太會詢問斟酌被害家屬意見，此部分確實有待司法體系予以改善。

(三)心理師及社工人員的狀況與困境

心理師及社工人員應是被害家屬在司法歷程中，能給予最大溫暖及協助的人，而殺人案件被害家屬因為需參與司法程序較長而易致身心俱疲，更需要心理師及社工人員在其情緒或社會資源支持以減少二次傷害。建議，應多向被害家屬解說心理諮商的過程，並尋求社福資源補助諮商費用，以增加被害家屬接受專業諮商的意願。

四、被害保護體系欠缺司法及社政整合制度

犯罪被害保護體系，缺少以被害家屬為中心的整合性服務方案及專業個案管理服務的單一窗口。目前，犯罪被害人保護工作由法務部所成立財團法人犯罪被

害人保護協會提供相關協助，但礙於該機構的人力、財力及物力，缺乏連接民間資源共同合作，並建構服務資源網絡，單一組織在人力或資源上有其侷限性，將大大影響被害家屬之受服務之權利。

(一)不同案件類型及被害家屬特性其需求不同

殺人案件被害家屬因其刑事司法歷程漫長以致心理創傷加鉅，而其尋求協助亦比車禍案件被害家屬來得多且深。另外，針對不同被害家屬特性，包括性別、婚姻、年齡層、經濟、職業、居住地及求助管道、時間、次數、結案理由等，評估其需求提供不同資社會資源進入服務方案，並考量有限的人力及社會資源，以及提供的方式及內容可能無法符合被害家屬的需求或期待，以致於呈現的服務數據無法真正表達被害家屬的實際需求。

(二)被害家屬不易取得刑事案件相關資訊

警察機關是第一個接觸被害家屬的單位，但是，刑事案件的相關資訊及可以向何單位尋求社會資源協助等訊息，警察單位卻不會主動告知，而檢察體系更是以偵查不公開為由，拒絕透露與案件相關訊息，這將使得被害家屬對於目前訴訟進行的狀況無所知悉，進而影響被害家屬陳述意見及辯明的機會，資訊不明的狀況，易造成被害家屬心理莫名恐慌與無助感。

(三)媒體缺乏監督約束機制

當社會重大矚目案件發生時，各家媒體為其收視率，無不竭盡所能爭相報導，但在傳達社會大眾知的需求之下，如何衡平保護被害案件的重要關係人，包括事件的加/被害當事人及周遭親友的感受及隱私，這還是需要靠媒體自律及國家通訊傳播委員會監督約束機制。

(四)被害家屬需要刑事訴訟權利

被害人及其家屬在公訴程序中其權利保障長期受到忽視，依目前程序之立法及實務操作，比較著重於犯罪嫌疑人及被告防禦之保障，卻忽略被害人或其家屬參與訴訟權利之保障，此部分須強化維護被害人或家屬在訴訟上的權益，以維護被害人司法尊嚴。

五、提升司法人員協助被害家屬之作為

本研究從被害家屬在司法歷程的相關指標概念得知，犯罪被害家屬對於警察、

檢察官及法官等相關人員，期望能建立彼此互動及溝通模式

(一) 警察作為

警察(犯罪被害保護官)應主動與被害家屬互動，被害家屬因不瞭解司法程序，而警察(犯罪被害保護官)應主動與被害家屬互動溝通，這是目前現時司法體制所欠缺，相關接觸的司法人員又不主動告訴，當被害家屬積極詢問時，只能得到制式性回覆「偵查不公開」，使得被害家屬無法案件資訊，此部分應建立溝通聯繫平台，對於案件資料主動告知、便利案件查詢、回應家屬期盼、律定專責管理，以落實刑案處理作業程序。

(二) 檢察官作為

檢察官應主動與被害家屬互動溝通案件攻防策略及詰問方式，檢察官上訴與否，應主動詢問被害家屬意見，加強與犯罪被害家屬的溝通關係。另，在地方檢察署應設專任檢察官及司法保護社工提供犯罪被害人及家屬，有關司法權益維護、協調與轉介等保護性事務。

(三) 法官作為

法官應主動給予犯罪被害家屬充分陳述表達意見的權利，另，各地方法院應設司法保護社工，成立單一窗口，為被害家屬解說司法程序、與相關人員溝通協調及評估其需求轉介至相關社福單位。

六、綜合討論

依第四至第六章之研究發現，從機構服務狀況之次級資料分析、犯罪被害家屬在司法及復原歷程之質性分析及專家對於犯罪被害家屬復原政策之共識程度分析，各有其觀點及論述，以下就各種研究方法綜合討論其研究發現，如下：

(一) 法律扶助面向

1. 次級資料分析發現

- (1) 殺人被害案件需完成司法程序比例高: 殺人被害案件約有 62.5%，其司法程序必須持續至司法終結; 而車禍被害案件則約有 45.1% 需持續至司法終結。
- (2) 殺人被害案件司法歷程長: 殺人被害案件，約有 37.5%，逾 3 年以上的求助時間; 而車禍被害案件則約有 83.3% 在 1 年以下的求助時間。
- (3) 殺人被害案件法律服務需求多: 殺人案件平均法律服務 96.65 次; 而車禍案

件平均法律服務 8.43 次。

- (4) 家庭結構較不完整家屬對法律協助的需求高:犯罪被害家屬婚姻特性如屬未、離婚者比已婚者有較高的法律協助需求。
- (5) 完成司法程序之被害家屬需較高法律需求:司法程序需持續到終結的被害家屬有較高的法律需求。

2. 質性訪談分析發現

- (1) 偵查階段接觸警察之經驗:犯罪被害家屬對於警察案件處理方式感到不妥或敷衍;而員警不主動告知案件後續處理程序,常令犯罪被害家屬對於未來的司法程序感到茫然、焦慮及不知所措。
- (2) 警方洩露被害案情予媒體報導:媒體從警察管道取得某些被害案件的畫面及被害個資,經由大肆且重覆報導,造成被害家屬的二度傷害及安全疑慮。
- (3) 偵查及審判階段接觸檢察官之經驗:檢察官常以「偵查不公開」為理由,拒絕向犯罪被害家屬透露相關偵查內容,亦很少與犯罪被害家屬溝通,造成其無法得知案情訊息,進而認為檢察官辦案態度僵化及制式化。
- (4) 審判階段接觸法官之經驗:犯罪被害家屬認為法官開庭前的準備工作不足、審理過程偏袒對造、判決結果不公;甚至覺得在審判階段不受尊重、沒有法庭上的地位及發言權。
- (5) 犯罪被害家屬在司法歷程之整體經驗:犯罪被害家屬有安全上的顧慮,並且對於在司法歷程中,沒有表達意見的地位與角色,感到不滿、沮喪與無助,希望能有參與刑事訴訟的權利。

3. 專家共識度分析發現

- (1) 犯罪被害家屬對於司法程序不甚瞭解:犯罪被害家屬不太瞭解案件偵查及起訴過程,造成對司法人員處事態度的誤解。
- (2) 犯罪被害家屬應有資訊及隱私權:犯罪被害家屬因缺乏案件資訊權及隱私權,因而感到焦慮及恐慌,所以,需給予應有的資訊及隱私權的保障。
- (3) 司法單位應有專屬窗口協助犯罪被害家屬法律協助:因犯罪被害家屬有法律協助的需求,且需與司法人員溝通意見,因此,在司法單位應設專任檢察官或司法社工提供犯罪被害家屬應有的法律扶助。

- (4) 犯罪被害家屬希望擁有司法權利: 犯罪被害家屬想要參與刑事訴訟, 並希望能有閱卷權、詰問權、獨立上訴的權利, 並希望法官量刑前能聆聽其意見。
- (5) 犯罪被害家屬希望對加害人後續行蹤能有所瞭解並表示意見: 犯罪被害家屬希望能知道加害人交保、假釋及出獄時間, 並希望能對假釋准否得充分表示意見。

(二) 心理扶助面向

1. 次級資料分析發現

- (1) 殺人被害案件需要較多的心理扶助: 殺人被害案件犯罪被害家屬平均心理諮商服務 27.98 次; 而車禍被害案件犯罪被害家屬則平均心理諮商服務 6.11 次。
- (2) 經濟條件弱勢需要較多的心理扶助: 犯罪被害家屬其經濟屬中、低收入戶平均心理諮商服務 22.75 次; 而一般經濟家庭平均心理諮商服務 8.08 次。
- (3) 司法歷程愈久需要較多的心理扶助: 犯罪被害家屬司法程序需持續到終結者有較高的心理諮商需求, 平均服務 12.10 次; 而達成和解者其心理諮商平均服務 5.02 次。

2. 質性訪談分析發現

- (1) 犯罪被害家屬需要專業心理諮商: 死亡被害案件對犯罪被害家屬所帶的心理衝擊很大, 而且被害畫面烙印在心裏, 造成悲傷、心悸、焦慮及不安; 有時甚至還需擔心被恐嚇及報復, 因此, 需要專業心理諮商協助消除或降低其恐懼及憂慮。
- (2) 犯罪被害家屬自我復原方式多: 當犯罪被害家屬確實需要專業心理諮商, 但有時礙於國情, 大部分犯罪被害家屬選擇藉由親友情緒支持、宗教力量或自我療癒的方式, 以達到自我心理復原。

3. 專家共識度分析發現

- (1) 犯罪被害家屬不瞭解本身心理狀況: 犯罪被害家屬對於自己或家人的心理狀況, 欠缺病識感, 常認為自己或家人不需要接受專業心理諮商。
- (2) 犯罪被害家屬不瞭解心理諮商過程: 因犯罪被害家屬不太瞭解心理諮商或精神醫療單位的協助過程, 以致於常會拒絕或抗拒至專業心理諮商所或精神醫療單位接受輔導諮商。

- (3) 犯罪被害家屬應獲得諮商費用補助：依目前諮商費用每次約新台幣 1,600-2,000 元左右，此金額對於犯罪被害家屬而言是一筆不小的負擔，有時囿於費用因素，造成接受專業心理諮商的意願不高。

(三) 經濟扶助面向

1. 次級資料分析發現

- (1) 大部分犯罪被害家屬其經濟屬一般家庭：約有 95% 的犯罪被害家屬在案發之前其家庭經濟是無慮；而中、低收入則只佔 5%，因此，當被害人如屬家中經濟支柱而不幸遇害時，將會造成家屬日後經濟頓失所依而陷入困境。
- (2) 犯罪被害家屬經濟扶助次數少：殺人案件犯罪被害家屬經濟扶助平均服務 13.03 次；而車禍案件犯罪被害家屬經濟扶助平均服務 1.15 次，探究原因有二種，一種可能性乃犯罪被害家屬不需要；另一種原因可能為社會資源有限，以致於能獲得的經濟補助服務受限制。
- (4) 低收入戶之犯罪被害家屬經濟扶助需求高：低收入戶之犯罪被害家屬經濟扶助平均服務 18.29 次；而一般經濟家庭戶之犯罪被害家屬經濟扶助平均服務 1.72 次，因低收入戶之犯罪被害家屬其經濟狀況原本就不佳，遇此刑事死亡案件後，其經濟更是雪上加霜，迫切需要經濟扶助。

2. 質性訪談分析發現

- (1) 犯罪被害家屬申請犯罪被害補償金之經驗：犯罪被害家屬認為請領到的犯罪被害補償金額偏低，因家屬自有資力或需扣除社會保險而以致無法獲得相關補償，認為此制度乃畫餅充飢，實質效益有限，對於家屬而言是二度傷害。

3. 專家共識度分析發現

- (1) 犯罪被害家屬不太瞭解申請犯罪被害補助金申請程序：因被害家屬不太瞭解申請程序，以致於有資格申請人員錯過申請時間，或對申請金額內容誤解，造成期待落差，而對此制度產生不滿。
- (2) 犯罪被害家屬應獲得相關經濟扶助：當刑事死亡案件遇到加害人不明、死亡、無資力或脫產者，將造成犯罪被害家屬求償無門，因此，有關提供必要的經濟扶助，對於犯罪被害家屬而言是非常重要的。

(四) 社工扶助面向

1. 次級資料分析發現

- (1) 殺人被害案件需要較多的社會扶助: 殺人被害案件犯罪被害家屬有 97.5%，服務需求(逾 61 次以上)的求助次數; 而車禍被害案件犯罪被害家屬只有 10.7%，服務需求(逾 61 次以上)的求助次數。
- (2) 社工扶助對象以中年及女性居多: 案發之後，主要負責處理案件後續衍生程序的被害家屬年齡層中年(30-59 歲)居多，佔 76.8%。; 而以女性為主，佔 64.7%，因此，社會工作者需針對服務對象的特性，提供適切的服務。
- (3) 犯罪被害家屬不知尋求服務機構協助: 從保護服務機構受理案件來源的資料分析，只有 5.0%是自請保護，大部分由地檢署通知機構案源，分析可能性，該機構社會能見度低，以致於需要協助的個案不知道向其機構尋求協助。
- (4) 完成司法程序之被害家屬需較高社工扶助需求: 殺人被害案件犯罪被害家屬平均社工扶助服務 69.28 次; 而車禍案件平均社工扶助服務 13.96 次。

2. 質性訪談分析發現

- (1) 社工扶助有助犯罪被害家屬生活重建: 面對親人遇害之後的生活重建之路，感謝在司法歷程中有社工人員的協助，提供相關諮詢、陪伴、傾聽，使其能重新適應不同的人際關係，並培養自我復原力。

3. 專家共識度分析發現

- (1) 警政單位應主動轉介犯罪被害家屬至相關社福機構: 司法人員是第一線接觸犯罪被害家屬，如能在第一時間協助轉介至相關社福機構，則能使犯罪被害家屬在司法歷程中得到相關協助，有利其生活重建。
- (2) 社會福利單位應有個案管理者提供專人服務及整合被害服務網絡: 個案的服務需求是多元及複雜性，需建立個案管理系體，由個案員全面評估需求、設定處遇計畫及連結相關服務網絡，以提供犯罪被害家屬及時的服務。
- (3) 應在法律中增修相關部門需共同協助犯罪被害保護服務功能: 犯罪被害家屬的協助與一般社會個案不同，需特別著重法條規範及司法程序的瞭解，及協助個案與相關司法人員的溝通協調，因此，需在司法部門中增設司法社工以增進犯罪被害保護服務功能。

七、綜合發現

經由上述綜合討論發現，司法及衛政等人員因礙於組織的內在或外在規範等因素，對於犯罪被害家屬的各種需求，包括資訊權、同理心、隱私、安全保護、法律扶助及生活重建等，可能無法適時感受或回應，以致於造成犯罪被害家屬的怨懟或不諒解，而期待在司法及衛政單位能在犯罪被害保護與服務上能有更積極的作為，例如：偵查程序需標準化、應維護被害人或家屬隱私、妥善處理被害人遺物保存與歸還、提供家屬完善社會支援扶助體系等不同面向的改進策略。根據上述研究綜合發現，茲歸納犯罪被害家屬司法歷程經驗與復原服務之影響因素，如下圖(7-1-1)

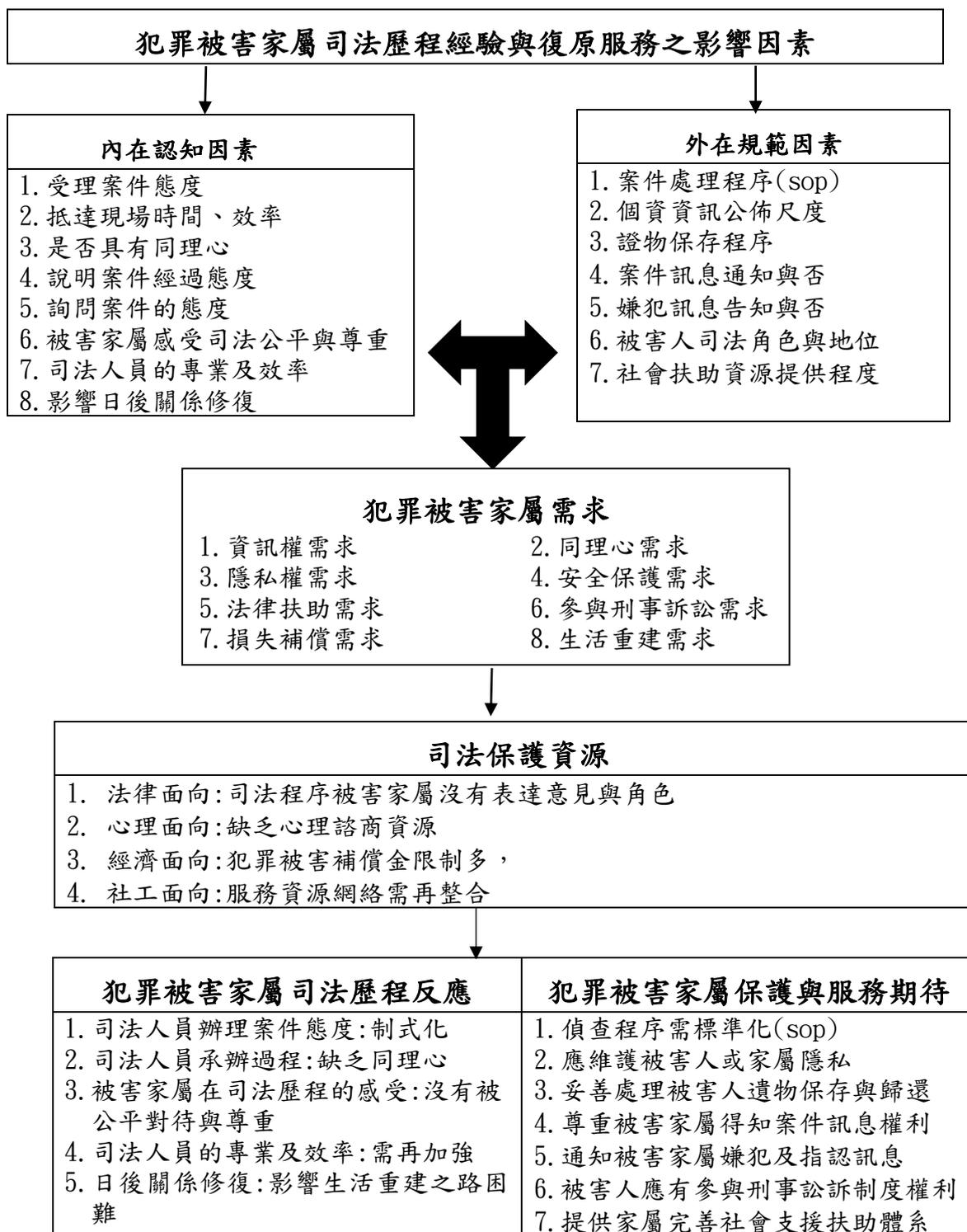


圖 7-1-1 犯罪被害家屬司法歷程反應與保護服務期待圖

八、犯罪被害復原服務政策具體作為與預期目標

經由上述影響因素之發現，有關犯罪被害復原服務政策等議題，包括司法、隱私、安全及社會扶助等面向，其中牽涉的司法、警政、傳播、衛政等單位，需跨部會業務整合，期能建立完善犯罪被害保護制度，並施以具體作為，依據不同部門的業務範疇，提供符合犯罪被害家屬所需之服務，才能真正落實犯罪被害家屬之復原服務。本研究根據研究結果，茲歸納犯罪被害復原服務政策具體作為與預期目標如圖 7-1-2 所示：

- (一) 賦予犯罪被害家屬司法地位與權利：主責單位為司法院及法務部，其具體作為包括：在司法機關設置專責窗口、提供犯罪被害家屬法律法助犯罪被害家屬參與刑事訴訟制度、賦予犯罪被害家屬調查證據、詰問及獨立上訴權等。
- (二) 維護犯罪被害家屬隱私與安全：主責單位為國家通訊傳播委員會、法務部及警政署，其具體作為包括：媒體及網路報導，需維護犯罪被害家屬個資保護及隱護權、保護犯罪被害家屬人身保護、落實被害登錄制度，主動告知加害人行蹤等。
- (三) 協助犯罪被害家屬結合社會資源：主責單位為社政、心衛、教育、醫療及勞政等單位，其具體作為包括：跨部會建立垂直與水平分層協調機制、提升服務犯罪被害家屬效能，強化跨體系合作機制、建立單一窗口，提供多元服務、串連各種服務，進而整合社會服務網絡。

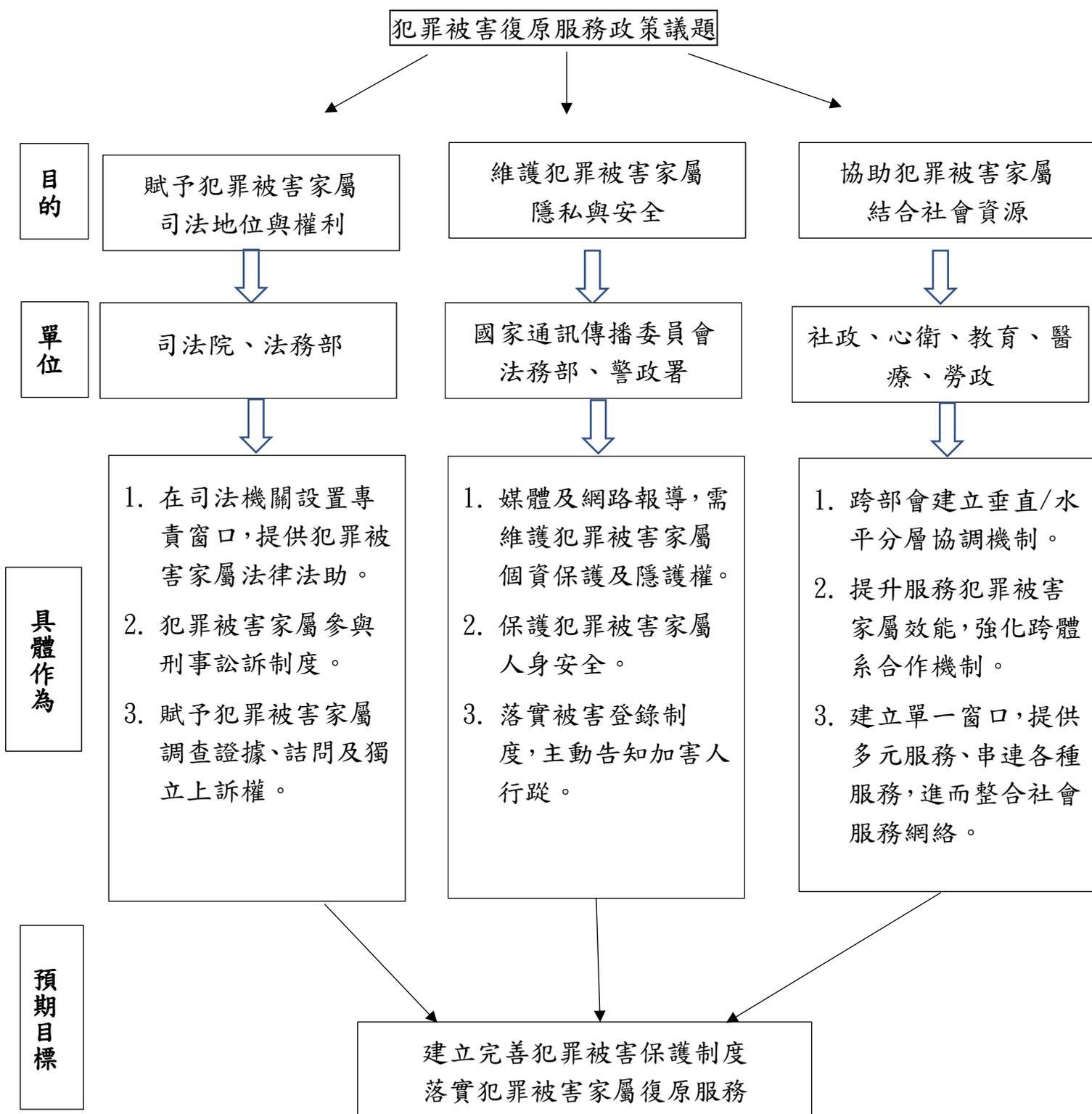


圖 7-1-2 犯罪被害復原服務政策議題具體作為與預期目標圖

第二節 研究建議

一、 針對犯罪被害家屬在司法歷程中接觸相關人員之建議

(一) 對警察人員之建議-加強第一線員警「死亡通知」技巧之訓練

據訪談犯罪被害家屬研究發現，犯罪被害家屬接獲警察人員通知親人遇害當時，皆承受一定程度的心理創傷，因此，建立以犯罪被害人為中心的刑事案件處理程序是刻不容緩，此制度可借鏡美國、日本等國已施行之犯罪被害人保護 SOP 流程，並檢討我國處理刑事案件相關做法，建議將警察的「死亡通知」技巧納入訓練課程，使警察能適當並以同理心的態度通知死亡案家事件家屬，訓練警察專業技巧包括人性化死亡通知、急診室對倖存者或家屬陪伴、引導相驗程序、犯罪現場清除、防止媒體騷擾性介入、偵查階段解說、轉介服務…等，讓被害家屬知悉後續司法程序，以提昇對司法人員的信賴感，進而對國家司法有信心。

(二) 對檢察官之建議-加強與犯罪被害家屬溝通

依專家共識程度分析得知，犯罪被害家屬不太瞭解司法程序中偵查與起訴之過程，檢察官可主動加強與其互動溝通意見，並在於案件上訴與否時，可以詢問犯罪被害家屬意見；另，在審理期間亦可陪同犯罪被害家屬開庭並主動溝通彼此意見。

(三) 對法官之建議-給予犯罪被害家屬意見陳述之機會

依專家共識程度分析得知，犯罪被害家屬不太瞭解司法程序中審理之過程與時效，法官應給予犯罪被害家屬意見陳述之機會，並在於案件量刑前時，可以詢問犯罪被害家屬意見。

(四) 對社會工作者之建議-提供犯罪被害家屬分類及分級服務

據次級資料分析發現，現行犯罪被害人保護法以被害死亡之遺屬或重傷者為保護對象，並擴及性侵、家暴、兒虐、人口販運及外勞、外配虐待等被害人，當被害保護服務機構在有限的組織、人力、空間、專業及物力之下，恐無法承擔如此龐大的服務量，因此，需針對不同案件類型及不同特性的被害家屬，依據分類分級的概念，依法律、心理、經濟及社會救助等不同面向需求，提供最適當的服務，將服務的效能達到最大化。

二、建議提供犯罪被害家屬司法輔佐資源

協助犯罪被害家屬向各地法律扶助基金會申請法律扶助或法律諮詢資源，另，刑事死亡案件得協請司法社工協助陪偵、出庭及各種訴訟程序，以降低其對司法的恐懼，並確實維護自身權益，並建議在各地方檢察署或法院設置專責服務窗口，提供司法權益維護、溝通協調及轉介等協助。

三、建議有效監督媒體對被害案件之報導

刑事死亡現場，應實施現場封鎖，以屍體帷幕或屍布將屍體遮蔽，以避免媒體拍攝到不宜畫面，並利用現場封鎖區域的隔離，讓家屬與媒體處在不同封鎖區域內，減少不必要接觸，並提醒媒體偵查保密的重要性；必要時，得經犯罪被害家屬同意，協助接受新聞媒體採訪。

四、建議強化被害人或家屬在司法程序之角色與定位

有關犯罪被害人或其家屬在司法程序之保護，包括：1. 在司法程序中有專屬席位；2. 司法程序進行中主動提供被害人相關資訊；3. 被害人參與訟訴之措施；4. 擁有獨立上訴權。因此，在司法歷程中如何維護被害人尊嚴，提升被害人的地位與角色，將是我國未來刑事政策重要之課題。

五、建議提高犯罪被害補償金之補償率及金額

針對我國犯罪被害補償制度運作上的問題，有關補償對象、案件類型及範圍、給付方式、給付項目及補償標準，會審查被害家屬申請人的自有財產，造成同樣家人被殺死，有些家庭可以領到好幾百萬的犯罪被害補償金，有些家庭卻因有自有財產足以養活自己，卻只領到拾幾萬元；是否與加害人和解，和解金額亦會影響到被害家屬返還犯罪被害補償金，因此，此制度究竟是國家責任制或社會福利制度，應該重新檢討目前運作的作法，避免淪為被害家屬看得到卻無法請領的制度，造成國家照顧國民的美意被扭曲。

第三節 研究限制

本研究因屬於探索性質之研究，而研究議題又為犯罪被害家屬及在其司法歷程中所接觸的相關人員，因此，有關資料蒐集、樣本的選取以及資料分析的過程中，有諸多限制與困難，茲敘述如下：

一、研究對象被害類型的侷限性

犯罪被害人保護法所保護的對象，包括車禍、殺人、性侵、家暴、兒虐、職災、人口販運、外勞及外配虐待、其他(空難)等 10 多種不同被害類型，因此，研究對象的樣本難以掌握，為解決研究對象被害類型多元問題，本研究乃以犯保協會某一分會服務的次級資料分析，篩選被害死亡案件佔第一及二位之服務案件，其中車禍案件佔 70%;殺人案件佔 9%，而且此二類的服務狀況，具有顯著上的差異，至於其他被害類型因佔該服務機構的比例不高，導致研究對象僅以殺人及車禍案件為對象的限制。

二、研究客體復原服務的廣泛性及複雜性

研究客體復原服務具有廣泛及複雜性，依服務機構所提供的服務項目可分類為法律協助、心理諮商、經濟扶助及社工協助等四大類，其中法律協助:法律諮詢、調查協助、安全保護及出具保證書等 4 類;心理諮商:心理輔導、團體輔導、家族治療等 3 類;經濟扶助:申請補償、醫療救助、緊急資助、就學資助、就業資助等 5 類;社工協助:訪視慰問、安置收容、生活重建、信託管理、查詢諮商等 5 類，共計 17 類，可見復原服務項目的廣泛性。

其次，犯罪被害家屬特性的複雜性，篩選出不同性別、年齡、婚姻、經濟、職業、居住地、求助時間、次數、管道、結案理由等 10 種特性，這些被害家屬的特性及被害類型與復原服務之中，這些服務措施相互交錯影響，可見復原服務成效的複雜性，因此，研究客體具有廣泛性及複雜性，使得研究架構影響因素受而限制。

三、資料整理範圍限制

本研究取得 2012 年至 2015 年間，犯罪被害人保護協會全國服務數據，但礙於時間及人力等因素，無法進行全面資料整理，因此，只能整理某一分會四年服務數據進行分析，以致無法達到全面性服務數據之檢驗。

四、概念化的適當性

本研究於研究架構之初，即廣泛蒐集相關犯罪被害保護等文獻，以形成質性訪談及專家共識問卷主要概念之基礎，以司法歷程分為「審判前」、「審判中」及「審判後」，為主要概念，再分別以各主要概念延伸其他次要概念，各概念之形成與測量均與指導老師們、同學們多次討論及研究者本身實務經驗，因此，恐有

涵蓋項目不夠適當之處。

五、訪談及問卷樣本選取範圍

由於刑事死亡案件犯罪被害家屬司法歷程之經驗研究，礙於犯罪被害家屬對於訪談內容恐造成的二度傷害及避談性對象進行研究，僅能以少數願意受訪犯罪被害家屬為研究樣本，加上研究者受限於人力、時間及財力等因素，因此在樣本的選取上，而無法進行全國性之研究。

另，在員警(犯罪被害保護官)、檢察官、法官、律師、心理師及社會工作者等專家問卷部分，原則上是以曾協助過刑事案件犯罪被害家屬者為專家對象，會在問卷施測前會得到對方同意，才會進行施測。是故在樣本選取上，無法兼顧到相關曾接觸過的人等全面考量，乃是不得已之選擇。

六、研究時間限制

本研究由於受限於研究者的時間及物力，預估在 107 年 7 月至 108 年 6 月間完成，為期僅有 1 年，無法進行長時間的研究。另外，配合當事人受訪意願及時間，盡量以不影響渠等作息原則下，利用訪者有限的受訪時間內(作息時間)，完成相關訪談內容，在訪談及問卷品質及深度部分，恐難有周全之處，實為時空因素所限制。

七、研究範圍限制

本研究最大的缺失，就是無法選取大樣本來作為整體的觀察與研究，因為我們要探究的是「人」的深層本質探討，因此，僅能以一對一的個別訪談或專家問卷方式來進行，而無法以簡單的問卷來探討司法歷程所遭遇的問題，只能選取小樣本來進行深入研究，至於樣本的普及化及代表性則無法兼顧。

八、受訪者表達能力、資料整理不易

受限部分受訪者溝通表達能力，在溝通中有許多問題經常是涉及心中感受及情境的描述，所以，受訪者可能以哭泣表達內心不滿及悲傷，此部分只能靠研究者的安撫及揣測來加以補足，以致資料之取得及整理不易，故研究者必須克服此一困難。

第四節 未來研究方向

最近公視新劇《我們與惡的距離》，一播出就引起社會大眾熱烈討論，本劇不僅呈現社會矚目無差別殺人案件中，加/被害人或其家屬各自的傷痛，亦探討加害人家屬因家人的犯罪行為而飽受社會輿論的壓力及本身自責的苦痛。這二條看似平行線的加/被害者家屬角色，各自躲在黑暗角落中獨自舔拭傷口，而其內心明明很脆弱卻又要故作堅強，難道這天平的兩端是無法跨越的鴻溝？而依目前法務部推動的修復式司法，是否能真正弭平加/被害家屬的創傷？以達到和解共和的境界，是非常值得再深入研究探討。

一、司法訴訟參與對被害家屬復原成效之相關性

當刑事死亡訟訴案件進行司法審理，有些被害家屬選擇不願意面對家人遇害的過程，卻又擔心如不出席，會不會影響被害人的權益、無法替其伸張正義，處於兩難的狀況，因此，未來可研究被害家屬參與刑事訴訟與其復原成效之相關性，探討被害家屬參與刑事訴訟的程度與其生活重建復原狀況之相關性。

二、復原服務對象可擴及性

犯罪被害人因被害事件所造成的身心創痛，而其庭成員與週遭親近的朋友也可能受到事件的影響，進而產生與被害者相似的身心創傷，學者稱這些被害者為間接被害者(indirect victims)(Riggs & Kilpatrick, 1990)，而這些間接被害者(家屬或親友)，亦需要社會工作者提供必要的情緒支持及社會資源網絡。依目前的服務對象只侷限在被害者的直系血親，但，與被害者周遭相關親友，例如：要好的同學、朋友、鄰居…等，亦可能因本刑事死亡案件而受到不同程度的驚嚇與創傷，其復原過程，亦需相關機構提供各種服務與心理支援措施，而非任其自我療癒，如果，無法有效復原亦可能創傷影響一輩子。

三、建構符合犯罪被害家屬期待保護制度

當被害家屬帶著內心傷疤往前行時，如何協助家屬們早日復歸正常生活，撫平傷痛，是需要大家共同關注，而目前司法程序制度操作，對被害家屬而言卻是二度傷害，而需回歸探討在復原過程中，什麼才是被害家屬真正的需求？是金錢賠償或是心理撫慰？是加害者的刑責還是一句抱歉？是事件真相還是事後修復？對此，撫平被害創傷的方式有很多種，或許可以嘗試以心理諮商、家族治療或團

體輔導的方式，修復其傷痛，但刑事死亡案件對於家屬而言其傷痛是一輩子，如何同理家屬的感受，需從警政面、社政面及心衛面等多面向修法，以建立符合被害人期待的保護制度，這才是重要的課題。

參考文獻

一、中文部分

(一)專書

- 大谷實(1996)，刑事政策講義(四版)。日本:弘文堂。
- 王文科編譯(1994)，質的教育研究法。台北：師大書苑。
- 李美琴&許啟義(1995)，犯罪被害人保護研究。台北：法務部。
- 李偉等譯(2010)，犯罪被害人學導論。大陸:北京大學。
- 林生傳(2003)，教育研究法：全方位的統整與分析。台北:心理。
- 林裕順(2010)，基本人權與司法改革。台北:新學林出版股份有限公司。
- 張平吾(1999)，被害者學概論。桃園：中央警察大學。
- 黃富源、張平吾(2008)，被害者學新論。台北:三民書局股份有限公司。
- 張錦麗 (2005)，家庭暴力防治網絡建構與運作。收錄於柯麗評、王珮玲、張錦麗著. 家庭暴力理論政策與實務。台北：巨流圖書。
- 許春金(2006)，人本犯罪學-控制理論與修復式司法。台北:三民書局股份有限公司。
- 許春金(2018)，犯罪學(修訂六版)。台北:三民書局股份有限公司。
- 許春金(2011)，刑事政策與刑事司法。台北:三民書局股份有限公司。
- 許福生、林裕順、盧映潔、黃蘭嫻、張錦麗(2013)，犯罪被害人政策與法制。台北:新學林出版股份有限公司。
- 許福生(2016)，犯罪學與犯罪預防(二版)。台北:元照出版公司。
- 許福生(2016)，刑事政策學(二版)。台北:元照出版公司。
- 徐宗國譯(1997)，質性研究概論。(原著：Strauss, A. and Corbin, J.)。台北：巨流圖書公司。
- 胡幼慧.(1996), 質性研究:理論、方法及本土女性研究實例。台北:巨流圖書公司。
- 陳慈幸(2010)，犯罪被害與鑑識。台北：新學林出版股份有限公司。
- 黃富源 (2000)，警察與女性被害人警察系統回應的被害者學觀察。台北：新迪出版公司。
- 楊國樞(2006)，台灣的社會問題。台北:巨流圖書公司。

陳運財(2017)，犯罪被害保護論文集。台北:元照出版公司。

(二)期刊(含報紙)

王文科(2000)，質的研究問題與趨勢。國立中正大學教育研究所.1-21。

吳明清(2004)，知變、應變、求變：課程改革能力與教師專業化的初步架構。
台灣教育，630:41-49。

郭文東(2008)，犯罪被害人保護措施之檢討與策進。刑事法雜誌-，
52(6): 194-212。

許春金&陳玉書&黃政達(2007)，調解制度中受調解人修復性影響因素之研究：
修復式司法觀點。犯罪與刑事司法研究，9:1-54。

許福生(2005)，犯罪被害人保護發展趨勢之探討。刑事法雜誌，49(6):100-130。

許福生(2008)，制定犯罪被害人等權益保障法—有計劃推動被害人等權益保障。
刑事法雜誌，52(6):68-98。

許福生(2009)，我國犯罪被害人保護法之探討。社區發展季刊，128:73-85。

許福生(2010)，犯罪被害人保護政策之回顧與展望。月旦法學雜誌，178:38-54。

黃富源(1999)，警察與家庭暴力處理模式之研究。全國律師.7月號:16-25。

黃富源(2002)，被害者學理論的再建構。中央警察大學犯罪防治學報。3:1-24。

黃翠紋(2001)，婚姻暴力事件中警察逮捕現行犯作為與改進策略之研究。社區發
展季刊. 94. 60-75。

黃蘭嫻(2007)，追尋犯罪被害人的正義之路：從福利到修復、從控制到重分配。
社會政策與社會工作學刊。11:2，35-7。

游明仁、林仁德(2008)，犯罪被害人保護措施之檢討與策進。刑事法雜誌，
52(6):64-81。

蔡坤湖(2008)，人本修復性司法——一個少年法官的反思。律師雜誌，342:12-19。

韋愛梅(2010)，臺灣刑事司法系統對家庭暴力的回應與現況。亞洲庭暴力與性侵
害期刊 6(1):135-162。

鄭善印(2005)，警察對犯罪被害人保護策略之研究。刑事法雜誌，49(4):25-36。

鄭瑞隆、王世文(2004)，犯罪被害人家屬服務需求之研究。刑事政策與犯罪學論
文集(7):383-436。

鄭讚源(1997)，暨競爭又合作、暨依賴又自主：社會福利民營化過程中政府與

民間非營利組織之角色與定位。社區發展季刊 80:79-87。

(三)委託研究案

王麗容(1999)，婦女保護網絡建構之研究。台北：內政部委託研究。

許春金、陳玉書(2004)，警察機關在修復式司法理論中角色扮演之研究。內政部警政署刑事警察局委託研究報告。

許福生(2012)，犯罪被害人保護政策體檢報告。法務部委託研究報告。

黃富源(2005)，犯罪防治官建立犯罪防治網路及推動預防策略之研究。內政部警政署刑事警察局委託研究報告。

黃蘭嫻(2011)，修復式司法運用於刑事司法制度之探討。法務部委託研究報告。

劉淑瓊(2002)，臺灣地區家庭暴力防治業務取向研究—地方政府推動防治家庭暴力實務運作模式及建構跨專業資源網絡之規劃。內政部委託研究。

(四)碩博士論文

王寬弘(2009)，我國犯罪被害人保護執行成效之研究-以犯罪被害人保護法保護對象為例。桃園：中央警察大學犯罪防治研究所博士論文。

文國士(2014)，殺人犯罪被害者遺屬在刑事訴訟程序之心路歷程。台北：國立臺北大學犯罪學研究所學位論文。

吳姿瑩(2000)，性侵害被害人在刑事審判程序中之經驗及社工功能之研究：以成年女性被害人為例。台北：國立臺灣大學社會科學院社會工作學系碩士論文

林韡婷(2011)，從犯罪被害人之主觀感受探討我國犯罪被害補償金制度。台北：國立臺北大學犯罪學研究所學位論文。

林聖蓉(2014)，警察偵查犯罪之急迫性。桃園：中央警察大學法律學研究所碩士論文。

林采頻(2018)，犯罪被害保護官制度之研究-以桃園市保護官為例。桃園：開南大學法律學系研究所碩士論文。

陳正欣(2011)，我國犯罪被害人保護作為之研究~以犯罪被害人保護法為中心。新北：國防大學管理學院法律學系碩士班碩士論文。

陳昭佑(2012)，警察在案件處理流程中對犯罪被害人保護作為之實證研究。

桃園:中央警察大學政策研究所碩士論文。

陳昌澂(2014),論警察執法與新聞自由之調和-以媒體記者採訪報導之影響為中心。桃園:中央警察大學法律學研究所碩士論文。

陳進忠(2014),隱私權之研究。新北:國防大學管理學院法律學系碩士論文。

陳靜如(2015),殺人犯罪被害人遺屬寬恕歷程之研究。台北:國立臺北大學犯罪學研究所碩士論文。

徐榕芝(2015),個人資料保護與刑事立法之研究。桃園:中央警察大學法律學研究所碩士論文。

蔡依靜(2015),論犯罪被害人之程序性保護-以刑事訴訟法為中心。桃園:開南大學法律學系碩士論文。

黃冠禎(2015),自立宿舍社會工作者之角色經驗探究。台中:亞洲大學社會工作學系碩士論文。

邱柏勳(2016),觸法少年追蹤輔導執行現況之研究~從社會工作者角度出發。台中:靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士論文。

歐峻丞(2016),犯罪被害人訴訟參加制度草案之研究。桃園:中央警察大學法律學研究所碩士論文。

張家維(2012),刑事程序犯罪被害人訴訟參加之實證研究。桃園:中央警察大學刑事警察研究所碩士論文。

楊佩真(1999),警察在犯罪被害人保護之研究。桃園:中央警察大學政策研究所碩士論文。

謝昕倬(2011),犯罪被害遺屬之復原歷程。台北:國立臺北大學犯罪學研究所碩士論文。

黃曉玲(2009),犯罪被害人於刑事訴訟上之權利與定位。台南:國立成功大學法律系研究所碩士論文。

蔡金惠(2010),台北都會區都市人口變遷之研究。台北:國立台灣師範大學地理學系研究所碩士論文。

蔡宛青(2014),我國犯罪被害補償制度之研究。嘉義:國立中正大學法律系研究所碩士論文。

張瓊月(2009),車禍事故重傷死亡者家屬面對司法歷程之生活適應。嘉義:國立

中正大學犯罪防治所碩士論文。

張藝馨(2007), 車禍遺族的悲傷反應與調適歷程之研究—以喪子母親為例。台北:

國立台北護理學院生死教育與輔導研究所碩士論文。

賴慧珊(2017), 犯罪被害人登錄制度可行性研究。台北: 國立臺北大學犯罪學研

究所碩士論文。

(五) 網頁

衛生福利部(2018), 社會安全網計畫(線上資源)。2018 年 10 月 12 日取自網址:

<https://www.mohw.gov.tw/cp-4085-43311-1.html>。

立法院第 8 屆第 1 會期第 14 次會議議案關係文書(2012)(線上資源)。2018 年 8

月 10 日取自網址:

<http://www.google.com.tw/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd>

法務部督導財團法人犯罪被害人保護協會與警察機關辦理刑事案件處理作業程

序計畫(2016)。2018 年 9 月 10 日取自網址:

<https://www.google.com.tw/search?source=hp&ei=4HZKXMWKB>

法務部「加強犯罪被害人保護方案」(2004)。2018 年 9 月 10 日取自網

址:<https://mojlaw.moj.gov.tw/LawContentHistory.aspx>

內政部警政署警政統計年報。2018 年 10 月 10 日取自網址:

<https://www.npa.gov.tw/NPAGip/wSite/np?ctNode=12552>

財團法人犯罪被害人保護協會。2018 年 8 月 10 日取自網址:

<http://www.avs.org.tw/>

二、英文部分

Anderson, O. & Sagy, S. (1995). Marital violence : Comparing women in violence and nonviolence unions. *Human Relations*, 48 (3), 285-304.

Aertsen, I., and J. Willemsens. (2001). The European forum for victim-offender mediation and restorative justice. *European Journal on Criminal Policy and Research* 9 (3):291-300.

Burgess, A. W. (1975). Familu reaction to homicide. *American Journal of Orthopsychiatry*, 45, 391-398.

- Cheatwood, D. (1996). Interactional patterns in multiple-offender homicides. *Justice Quarterly*, 13(1) : 107-128.
- Doerner, W.G. & Lab, S.P. (1998). *Victimology*. (2 nd.). Cincinnati, OH : Anderson Publishing Company.
- Elias, R. (1993). *Victims still: The political manipulation of crime victims*. Newbury Park, CA: Sage.
- Hindelang, M.J., Gottfredson, M.R. & Garofalo, J.(1978). *Victims of personal crime: An empirical foundation for a theory of personal crime*. Cambridge, MA: Ballinger.
- Hoyle, Carolyn, and Lucia Zedner. (2007). Victims, victimization, and criminal justice. In *The Oxford Handbook of Criminology*, edited by M. Maquire, R. Morgan and R. Reiner. Oxford: Oxford University Press.
- KalistaGill(2003). *Compensating the Victims of crime in Australasia and Asia*. Association of Trial Lawyers of America July 2003 ATLA Annual Convention Reference Materials Volume2 Internation Practice.
- Karmen, A. (1990). *Crime victims : An introduction to victimology*, Pacific Grove, CA : Brooks/Cole Publishing Company.
- Kennedy, L.W. & Sacco, V.F. (1998) . *Crime victims in context*. Los Angeles, CA : Roxbury Publishing Company.
- Kennedy, L. W. & Baron. S. W. (1993). Routine activities and a subculture of violence: A study of violence on the street. *Journal of Research in Crime and Delinquency*. 30(1):88-112.
- Marlene Young and John Stein(2005). The History of the crime Victims' Movement in the United States. Retrieved
- Martin, R., Mutchnicic, R. J & Austin. W. T. (1990). *Criminological thought : pioneers past and present*. New York : Macmillan Publishing Co.
- Maguire, Mike.(1991). The needs and rights of victims of crime. In *Crime and Justice: A Review of Research*, edited by M. Tonry. Chicago: University of Chicago Press.

- Marshall, Tony F. (1999). *Restorative justice: An overview*. London: Home Office.
- Riggs, D.S. & Kilpatrick, D.G. (1990). Families and friends: Indirect victimization by crime. In A.J. Lurigio, W.G. Skogan, & R.C. Davis(Eds.), *Victims of crime: Problems, policies, and programs*. Newbury, CA: Sage Publications. pp.120-138.
- Street, R. (2001). Restorative justice-time to take stock? *Criminal Justice Matters* 46:32-33.
- S.J. Taylor & R. Bogdan (1984). *Introduction to Qualitative Research Methods: The Search for Meanings*. NY: Wiley.
- Tedeschi, J. T. & Felson. R. B. (1994). *Violence aggression and coercive actions*. Washington, DC : American Psychological Association.
- van Dijk, Jan J.M. (1988). Ideological trends within the victims movement: an international perspective. In *Victims of Crime: A New Deal?*, edited by M. Maguire and J. Pointing. Milton Keynes, UK: Open University Press.
- Wallace, H. (1998). *Victimology*. Newbury Park, CA : Sage Publications
- Wendy Kaminer (1995). *It's All the Rage: Crime and Culture*. Addison-Wesley Publishing Company
- Weitekamp, Elmar G. M. (2000). Research on victim-offender mediation. Findings and needs for the future. In *Victim-Offender Mediation in Europe: Making Restorative Justice Work*. Leuven: Leuven University Press. Original edition, The European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice.
- Weed, F. J.(1995). *Certainty of justice: Reform in the crime victim movement*. New York: Aldine de Gruyter.
- Wolfgang, M. (1958). *Patterns incriminal homicide*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Young, M. A. (1991). Survivors of crime in D. Sank and D. J. Caplan (eds.), *To be a victim: Encounters with crime and injustice*. New York: Plenum Press: pp.27-42.

三、日文部分

警察廳(2017), 犯罪被害者白書(平成 29 年)。

大谷實(1999), 犯罪被害者対策の理念. ジェリスト 1163. 頁 7 以下。

瀨川晃(2000), 刑事政策における被害者の視點—史的素描と今後の課題. 同志社法學第 52 卷 2 號. 78-109。

附錄

附錄一：訪談大綱

訪談內容	研究架構
1. 想請教事件發生時，接到警方電話通知時，其態度如何?(語氣及告知的內容)，您的感受是什麼?(被通知) 1-1 想請教您案發當時，聯絡警察報案時，警方的態度如何?(語氣及詢問內容)，您的感受是什麼?(主動報案)	(受理案件態度)
2. 想請教您，從案發至警方通知約多久?至抵達現場約多久?(被通知) 2-1 想請教您警察出動案件現場的時間，約多久?(主動報案)	(抵達現場時間、效率)
3. 想請教您抵達案發現場(或醫院、殯儀館)時，警察有無協助您相關程序?	(到場情形)
4. 想請教您抵達案發現場(或醫院、殯儀館)時，警察有無注意您情緒、感受?	(同理心)
5. 想請教您抵達現(或醫院、殯儀館)時，警察有無維護您的隱私及被害人的隱私?	(維護隱私)
6. 警察有無當場或事後向您說明事發經過? (場域、態度、語氣、內容) 6-1 如您有意見，警方有無聽取您建議?	(事件聽取)
7. 被害人自身的財產、證物的返還?	(證據保存與歸還)
8. 被害人或家屬到場說明案件時，警方詢問的方式、態度?	(到場說明)
9. 在警察偵辦的過程中，有無主動告知您案件進行的進度?	(訊息權利)
10. 在嫌犯被逮捕時，是否有通知您?或請您到場指認?	(得知嫌犯、指認訊息)
11. 如有來自加害者威脅，警方有提供安全保護?	(安全保護)

12. 當案件移送地檢時，有無主動告知您案件移送何地檢署？	(知的權利)
13. 想請教整個刑事程序，您覺得有被檢察官或法官公平及尊重的對待嗎？	(公平尊重)
14. 想請教刑事司法整體滿意度及對司法程序公平性，您對警方、檢察官及法官的最不滿意的地方？(其專業效率如何？)	(司法程序)
15. 如果，有機會您願意參與訟訴，直詢問加害人相關問題嗎？	(參與訴訟)
16. 您認為社會工作者提供的協助，對您有幫助嗎？(那些項服務最有幫助) 警方有協助轉介其他社會資源嗎？	(社會支援)
17. 想請教家人被害之後，如何面對日常生活中衍生的各種關係？如何補救與求助？ (家庭、情感、工作、人際關係、財產、名譽、道歉、賠償)？	(修復關係)
18. 您會給司法人員日後處理刑事案件的建議是.....	(司法人員)

附錄三：德爾菲法問卷

犯罪被害家屬司法歷程經驗及復原服務之研究

~以殺人死亡案件為例

Delphi 第一次問卷

敬愛的學者專家（犯罪被害保護官、檢察官、法官、律師、心理師及社工師）
您好：

首先感謝您同意參加本研究之問卷評定，惠賜高見！這是一份有關「犯罪被害家屬在司法歷程之經驗及社會工作者功能之研究~以殺人死亡案件為例」Delphi 第一次問卷，目的建構一套更完善被害保護社政整合制度，協助殺人案件被害家屬重建生活。

本問卷係研究者根據文獻及期前深入訪談結果，將區分成「法律面」、「心理面」及「社會扶助面」等三大概念群，共 35 指標，煩請 您撥冗逐題填答。您所填的資料及意見非常寶貴，在獲致共識前，將予彙整於續次 Delphi 問卷徵詢時一併呈現，對外絕對保密。懇請放心填答後，於一週內儘速填畢(Google 表單)，您的熱心指導謹致由衷謝忱。

闔府安康萬事如
意

中央警察大學犯罪防治研究所博士班

指導老師：黃富源教授

蔡田木教授

研究生：洪文玲 敬上

聯絡電話：0939-100***

壹、填答者基本資料

一、姓名：年齡：歲 職業：

二、服務機關：服務年資：年

三、教育程度：大學 碩士 博士

四、學經歷簡介：

五、職稱：

六、犯罪相關研究實務工作年資

(二) 審判中

以下各項概念，依認可程度區分為：非常不同意給 1 分、不同意給 2 分、普通給 3 分、同意給 4 分、非常同意給 5 分等五種選項。
請您詳閱各問項內容後，在適當的 內 “✓”，謝謝！

認可程度

非 同 沒 不 非
常 有 同 常
同 意 意 不
意 意 見 同
意 意 見 同
意

當您作答時，若認為各項概念內容仍須修正或刪除時，請直接於該概念修正建議欄表示。

<u>指 標 內 涵</u>	5	4	3	2	1
2-1 被害家屬與檢察官互動溝通良好	<input type="checkbox"/>				
2-2 被害家屬瞭解審判過程	<input type="checkbox"/>				
2-3 被害家屬想要參與審判	<input type="checkbox"/>				
2-4 被害家屬有閱卷權利(自己或律師)	<input type="checkbox"/>				
2-5 被害家屬擔心受到被告恐嚇或脅迫	<input type="checkbox"/>				
2-6 被害家屬會想要詢問被告或詰問證人	<input type="checkbox"/>				
2-7 被害家屬會充分陳述意見	<input type="checkbox"/>				
2-8 被害家屬會希望法官量刑前聆聽自己意見	<input type="checkbox"/>				
2-9 被害家屬瞭解審判過程時效	<input type="checkbox"/>				
2-10 檢察官在審判過程皆陪同家屬開庭	<input type="checkbox"/>				
2-11 地方法院應設司法保護社工提供司法權益維護、協調與轉介等保護性工作	<input type="checkbox"/>				

修正建議

擬增加的指標建議(請條列式敘述)

二、「心理面向」之概念組合

以下各項概念，依認可程度區分為：非常不同意給 1分、不同意給 2分、普通給 3分、同意給 4分、非常同意給 5分等五種選項。
請您詳閱各問項內容後，在適當的□內“✓”，謝謝！

認可程度

非 同 沒 不 非
常 有 同 常
同 意 意 不
意 意 見 同
意 意 意 意

當您作答時，若認為各項概念內容仍須修正或刪除時，請直接於該概念修正建議欄表示。

<u>指 標 內 涵</u>	5	4	3	2	1
1-1 被害家屬瞭解自己心理狀況	<input type="checkbox"/>				
1-2 被害家屬瞭解向社福機構尋求協助	<input type="checkbox"/>				
1-3 被害家屬瞭解心理諮商過程	<input type="checkbox"/>				
1-4 被害家屬應獲得諮商費用補助	<input type="checkbox"/>				
1-5 被害家屬瞭解轉介相關醫療機關	<input type="checkbox"/>				

修正建議

擬增加的指標建議(請條列式敘述)

犯罪被害家屬司法歷程經驗及復原服務之研究
~以殺人與車禍死亡案件為例
第二回合德菲法 (Delphi Method) 專家問卷

敬愛的專家，您好：

十分感謝您對「犯罪被害家屬司法歷程經驗及復原服務之研究~以殺人與車禍死亡案件為例」第1回合德菲法問卷的支持與協助，除增加此篇論文的豐富度，更讓犯罪被害保護議題等相關作為的可行性更具科學化，對我國各單位為提升被害保護人在司法歷程之地位更有具體化的參考依據。

本研究第1回合德菲法問卷經統計分析後，發現第1回合問卷題項未盡周延適切，另因理論、實務領域謀合之際，部分專家所填答的「妥適性程度」離散程度較大，難以凝聚認知共識。因此，本研究第2回合德菲法問卷，除附上第1回合德菲法問卷統計結果外，並彙整您與其他專家所提供之寶貴意見，均提供您作為本次填答之參考。

填答完成後，煩請您於三天內(3月31日前)，儘速將問卷寄回(MAIL)。再次誠心感謝您的支持，專此，順頌

平安

中央警察大學犯罪防治研究所博士班

指導老師：黃富源 教授

蔡田木 教授

研究生：洪文玲 敬上

聯絡電話：0939-*****

倘若您對本研究或問卷有任何疑問時，歡迎您隨時與研究生洪文玲聯繫，聯絡方式：E-mail：x*****@gmail.com。

第二回合德菲問卷填答及初步統計結果說明

為評估「**犯罪被害家屬司法歷程經驗及復原服務之研究~以殺人與車禍死亡案件為例**」議題之妥適性，第 2 回合德菲問卷係經由本研究德菲(delphi method)專家成員所提供之寶貴建議彙整而成，其中統計數據呈現您與全部專家成員於第 1 回合問卷中之填答情形，以供您作為本次填答之參考。

若是您的原始意見與群體意見（眾數）不一致，但是後來對群體意見表示贊同，可於本次填答問卷時修正意見。倘若您對自己原先意見表達堅持立場，請在本次問卷中陳述原因。

此外，為充分瞭解您對我國「**犯罪被害家屬司法歷程經驗及復原服務之研究~以殺人與車禍死亡案件為例**」可行性之具體看法與建議，若您對各題內容及初步統計結果等有任何看法，請於各題右方欄，填入您建議的作法與意見，藉由回饋的機制瞭解差異，並凝聚本研究受訪專家之共識。

■ 題項前的「◎」符號：表示此題之文字敘述經過專家建議後修正。
(以紅字標示修改處)

■ 本研究第 1 回合問卷的統計標準為：

一、集中量數

1. 眾數：係指所有專家填答之妥適性程度出現最多次者。
(1.非常不同意、2.不同意、3.沒有意見、4.同意、5.非常同意)。
2. 平均數：係指所有專家填答之妥適性程度總和平均值。
(1.非常不同意給 1 分、2.不同意給 2 分、3.沒有意見給 3 分、4.同意給 4 分、5.非常同意給 5 分)。

二、離散量數

1. 標準差：係指所有專家填答妥適性程度的離散程度，計分標準如平均數，若所有專家填答的離散程度小於「1.00」，則顯示專家意見在該題項達成共識。
2. 四分位差：將觀測值按順序由小到大排列後分別計算第 1、

第 2、第 3 四分位數(Q1、Q2、Q3)，四分位差係指(Q3-Q1)，當專家群對某項目的意見分佈四分位差小於 0.6，則此項目專家意見具有高度一致性；若介於 0.6 和 1.0 之間，則具有中度一致性；若大於 1.0，則表專家群對該題項的意見並未達到一致性的共識。

第一部分「法律面向」之概念組合													
(一) 有關「審判前」犯罪被害家屬與司法人員互動情形及面臨求助困境，您對下列問題的意見為何													
題項前「◎」符號表該題文字敘述經專家建議後修正。(以紅字標示修改處)													
若您上次的意見與群體意見(眾數)不一致，而本次對自己原先意見仍表達堅持的立場，請於右欄陳述原因。													
題號	題項	適切度					您上次填寫(忘記沒關係，研究 生有資料)	眾數	平均數	標準差	四分位差	上回專家意見	本次填答理由 及其他意見
		1. 非常不同意	2. 不同意	3. 沒意見	4. 同意	5. 非常同意							
1.	警察(犯罪被害保護官)應主動與被害家屬互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	5.20	2.093	3.107	被害家屬較為不熟悉司法程序，改由司法人員主動提供協助		
2.	檢察官應主動與被害家屬互動溝通	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	4.70	2.273	2.427			
3.	被害家屬不太瞭解起訴與偵查之過程	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	5.20	3.002	2.198			
4.	被害家屬不太瞭解起訴、不起訴、緩起訴處分	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	5.20	3.002	2.198			
5.	檢察官上訴與否，不太會詢問被害家屬意見	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	6.40	2.644	3.756			
6.	被害家屬不太瞭解偵查及起訴過程時效	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	5.00	3.078	1.922			
7.	被害家屬應有充份獲得案件資訊權之保障	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	5.40	2.062	3.338			
8.	被害家屬應獲得隱私權之保障	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4	6.60	2.257	4.343			
9.	被害家屬應需獲得法律扶助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	6.60	2.257	4.343			

第一部分「法律面向」之概念組合

(二) 有關「審判中」犯罪被害家屬與司法人員互動情形及面臨求助困境，您對下列問題的意見為何
 題項前「◎」符號表該題文字敘述經專家建議後修正。(以紅字標示修改處)
 若您上次的意見與群體意見(眾數)不一致，而本次對自己原先意見仍表達堅持的立場，請於右欄陳述原因。

題號	題項	適切度					您上次填答	眾數	平均數	標準差	四分位差	上回專家意見	本次填答理由 及其他意見
		1. 非常不同意	2. 不同意	3. 沒意見	4. 同意	5. 非常同意							
1	被害家屬與檢察官互動溝通不太良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		2	5.40	2.062	3.338	被害家屬較為不熟悉司法程序，改由司法人員主動提供協助	
2	被害家屬不太瞭解審判過程	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		2	5.60	2.210	3.39		
3	被害家屬不太會充分陳述意見	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		2	5.60	2.210	3.39		
4	被害家屬不太瞭解審判過程時效	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		2	5.30	2.179	3.121		
5	檢察官在審判過程不太會陪同家屬開庭	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		3	5.80	2.895	2.905		

其他建議事項：

(接下頁)

第一部分「法律面向」之概念組合

(三) 有關「審判後」犯罪被害家屬與司法人員互動情形及面臨求助困境，您對下列問題的意見為何
 題項前「◎」符號表該題文字敘述經專家建議後修正。(以紅字標示修改處)

若您上次的意見與群體意見(眾數)不一致，而本次對自己原先意見仍表達堅持的立場，請於右欄陳述原因。

題項	適切度					您上次填答	眾數	平均數	標準差	四分位差	上回專家意見	本次填答理由 及其他意見
	1. 非常不同意	2. 不同意	3. 沒意見	4. 同意	5. 非常同意							
1. 被害家屬不太瞭解判決書內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		2	5.80	2.50	3.30	被害家屬較為不熟悉司法程序，改由司法人員主動提供協助	
2. 被害家屬不太瞭解刑事附帶民事求償程序	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		2	6.10	2.38	3.72		
3. 被害家屬不太瞭解申請犯罪被害補償金	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		3	5.60	2.30	3.30		
4. 被害家屬希望能知道加害人交保、假釋及出獄時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		3	7.10	2.19	4.91		
其他建議事項：												

接下頁

第二部分「心理面向」之概念組合

有關犯罪被害家屬在司法歷程所面臨「心理層面」求助困境，您對下列問題的意見為何

題項前「◎」符號表該題文字敘述經專家建議後修正。(以紅字標示修改處)

若您上次的意見與群體意見(眾數)不一致，而本次對自己原先意見仍表達堅持的立場，請於右欄陳述原因。

題項	適切度					您上次填答	眾數	平均數	標準差	四分位差	上回專家意見	本次填答理由 及其他意見
	1. 非常不同意	2. 不同意	3. 沒意見	4. 同意	5. 非常同意							
1. 被害家屬不太瞭解自己心理狀況							3	5.80	2.58	3.22		
2. 被害家屬不太瞭解該何社福機構尋求協助							2	5.70	2.27	3.43		
3. 被害家屬不太瞭解心理諮商過程							3	5.30	2.08	3.22		
4. 被害家屬不太瞭解轉介相關精神醫療機關							2	5.60	1.90	3.7		
其他建議事項：												

(接下頁)

第三部分「社工扶助面向」之概念組合												
有關犯罪被害家屬在司法歷程所面臨「社工扶助」困境，您對下列問題的意見為何												
題項前「◎」符號表該題文字敘述經專家建議後修正。(以紅字標示修改處)												
若您上次的意見與群體意見(眾數)不一致，而本次對自己原先意見仍表達堅持的立場，請於右欄陳述原因。												
題項	適切度					您上次填答	眾數	平均數	標準差	四分位差	上回專家意見	本次填答理由 及其他意見
	1. 非常不同意	2. 不同意	3. 沒意見	4. 同意	5. 非常同意							
1. 被害家屬不太瞭解申請補助程序	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		3	5.60	2.30	3.30		
2. 被害家屬不太瞭解應向何處社福機構尋求協助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		2	5.80	2.33	3.47		
3. 警政單位應主動轉介被害家屬至相關社福機關	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		2	6.00	2.24	3.76		

其他建議事項：

本問卷到此結束，煩請再次確認有無遺漏

感謝您撥冗填寫！

