

衛生福利特別收入基金（社會福利基金、家庭暴力及性侵害防治基金、長照服務發展基金）及國民年金保險基金 114 年度預算評估報告

六、賡續委辦 113 保護專線，惟近年諮詢服務、通報案件量均逐年縮減，允宜在滿足民眾通報求助需求之前提下，適度整合既有服務專線資源，俾提升相關經費之運用效益

家暴及性侵防治基金 114 年度預算案就辦理 113 保護專線(以下簡稱 113 專線)集中接線服務，於「暴力防治三級預防計畫」之「服務費用－專業服務費」科目項下就勞務承攬人員 64 人所需費用編列 5,316 萬元。有關 113 專線近年諮詢服務、通報案件量均呈縮減趨勢，謹簡要敘明如次。

依衛福部主題網站專區項下就 113 專線之介紹¹，該專線係提供民眾就面對家庭暴力、性侵害或性騷擾之困擾、兒少、老人或身心障礙者受到身心虐待、疏忽或其他嚴重傷害其身心發展之行為等情事，提供單一窗口，委託民間團體辦理(目前係由財團法人台灣世界展望會受託辦理)，聘請專業社工人員受理通報或求助諮詢服務。

在 113 專線之經費運用方面，110 至 112 年度預算數自 4,043 萬元逐年增至 4,856 萬元，同期間決算數亦自 4,027 萬 5 千元逐年提高至 4,856 萬元，預算執行率介於 99.68%至 105.79%間，113 年度預算數 5,376 萬元，截至 6 月底實際數 3,039 萬 4 千元，預算執行率 56.54%。至於在服務成果方面，諮詢服務案件數自 110 年度 12 萬 4,329 件逐年遞減至 112 年度 9 萬 8,029 件，113 年截至 6 月底僅 5 萬 2,846 件；通知地方政府權責單位案件數則自 110

¹ 113 專線介紹網址：<https://www.mohw.gov.tw/cp-85-2641-1.html>，查詢日期：113 年 10 月 20 日。

年度 2 萬 4,233 件降至 112 年度 1 萬 8,195 件，113 年截至 6 月底僅 1 萬 2,333 件；家暴案件透過 113 專線通報次數自 110 年度 2 萬 275 件逐年滑落至 112 年度 1 萬 5,414 件，113 年截至 6 月底僅 9,876 件；家暴事件透過 113 專線通報比率亦自 110 年度 10.92% 逐年減至 112 年度 7.49%，113 年截至 6 月底則僅 7%(詳表 1)。

表 1 110 至 113 年度 113 專線經費運用及辦理成果統計表

單位：新臺幣千元；%；件

項目 \ 年度	110	111	112	113
預算數	40,430	44,026	48,560	53,760
決算數	40,275	46,575	48,560	30,394
預算執行率	99.68	105.79	100.00	56.54
諮詢案件數	124,329	110,194	98,029	52,846
通報地方政府 權責單位案件數	24,233	20,690	18,195	12,333
家暴案件透過 專線通報次數	20,275	17,929	15,414	9,876
家暴案件透過 專線通報比率	10.92	9.3	7.4	7.0

說明：1. 預、決算數均僅包括辦理專線之勞務承攬費用。
2. 113 年度係截至 6 月底統計資料。

資料來源：衛福部提供，本中心彙整。

按公部門設置專線目的主要係方便民眾透過單一窗口獲取諮詢服務或通報，然伴隨政府資訊公開逐步被落實，資訊管道之多元性，促使民眾知的權利獲得進一步保障。113 專線雖另受理家暴、性侵害、性騷擾及其他嚴重傷害身心發展之案件申訴及轉介與地方政府權責單位，惟查目前各市縣政府均已設立為民服務專線²，受理民眾 24 小時或政府機關上班時間之諮詢、申訴等業務，相當程度取代 113 專線相關功能，且由於 113 專線就民眾申訴之部分案件仍係通報市縣政府權責單位協處，爰 113 專線近年服務

² 除彰化縣政府係提供全天候服務專線 04-7531999 外，其餘各市縣政府均提供 1999 專線服務，臺北市與臺中市政府另分別提供聽障簡訊專線 0975-10-1999、0975-90-1999。

諮詢、通報案件數逐年下滑，應與近年民眾獲取政府資訊與申訴管道之多元性有關。

綜上，家暴及性侵害防治基金近年委託民間團體辦理 113 專線服務，鑒於近年諮詢服務、申訴案件數逐年下滑，且民眾獲取資訊及申訴案件管道更趨多元，該基金主管機關衛福部允宜適時研議整併既有專線之可行性，俾擷節開支。