# 兒福聯盟信任危機分析報告

文 / 曹智凱

## 一、研究假設：

2024年3月，台北市發生震驚社會的兒虐案，一名1歲男童透過兒福聯盟轉介保母照顧，卻遭受長期虐待致死。經調查發現，受害男童遭受多重身體傷害，包括全身瘀傷、指甲被拔除、牙齒斷裂等慘狀。此案件引發社會高度關注，除了譴責施暴保母，也凸顯了兒福聯盟在整個安置系統中的諸多問題。兒福聯盟目前可能面臨以下風險：

### 1. 訪視制度

* 訪視頻率不足或形式化
* 訪視標準作業程序不完善
* 訪視人員專業判斷能力不足
* 與家屬溝通不足

### 2. 管理制度

* 內部督導制度失靈
* 保母審核機制不嚴謹
* 資源配置效率低
* 組織治理透明度不足

### 3. 監督機制

* 外部監督機制缺乏
* 跨單位協調不足
* 通報預警系統失效
* 問題發現與處理延遲

## 二、資料分析

### 1. 資料來源: 社工議題資料集、整體議題資料集、兒福聯盟議題各100筆，使用工具 : Python Pandas、matplotlib

### 1.找出討論度最高的時間段

### 在進行資料合併與清理後，目前想先了解在哪段期間是網路討論度(互動數:留言數 + 分享)最高的時候。如下圖所示:

### 

### 圖一 每日總互動量趨勢

### 3月11日兒福聯盟虐童事件爆發，引發社會高度關注，互動量在當日急遽上升至近10萬次。3月12日，兒福聯盟召開記者會並有社工被上銬畫面曝光，再度引發討論熱潮。到3月13日雖互動量下降，但因涉及社工人權、組織改革等深層議題，仍維持一定討論度。這三天的高互動量反映了社會對兒童福利議題的強烈關切。

### 2.找出符合三大議題 : 訪視、管理及監督的文章內容:

### 觀察文章內容找出關鍵字將文章分類，有些與兒福聯盟立場無關的文就不會分進來，像是有篇內容是自身是社工，單純討論社工職責的。

### 3.個別議題相關數據計算 :

### 計算出個別議題的影響力分數(平均)、發文數(總和)、互動數及平均按讚數

### 表一

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 議題 | 影響力分數 | 發文數 | 互動數 | 平均按讚數 |
| 訪視 | 1093 | 43 | 75912 | 3282 |
| 管理 | 1167 | 60 | 88410 | 4300 |
| 監督 | 1120 | 18 | 26878 | 4189 |

### 其中以”互動數”為主做了一個圓餅圖說明，因為最能代表民眾所關注及討論的地方，如下圖所示 :

### 

### 圖二 : 各議題互動數佔比

結合表一、圖二顯示，兒福聯盟虐童事件後的社群討論呈現出明顯的三大焦點分布。管理議題以60篇的最高發文量和88,410的最高互動數，佔總互動比例46.2%，顯示這是民眾最關注的核心問題。這反映出社會大眾對兒福聯盟組織治理、內部管理制度等結構性問題的強烈關切，特別是在事發後對機構改革的迫切期待。

訪視議題有43篇發文量，互動數達75,912，互動比例佔39.7%，為第二高關注度。平均每篇文章獲得3,282的按讚數，顯示社會大眾對第一線社工訪視機制的持續關注。訪視議題的高討論度反映民眾對兒福聯盟基層工作的直接監督需求。

監督議題雖然發文量較少(18篇)，但具有相對較高的平均按讚數(4,189)，互動比例達14.1%。這個現象顯示，儘管討論量不及其他議題，但每篇討論監督機制的文章都能引發較高的共鳴。這反映出社會對建立有效監督系統的重視，同時也暗示現有監督機制可能存在不足。

## 三、結論與建議

### 1. 優化管理制度（首要，46.2%關注度）

* **組織治理改革**
  + 重整內部督導制度：建立多層級督導機制，強化各級主管的監督職責
  + 優化人力資源配置：科學化評估人力需求，合理分配工作量
  + 提升決策透明度：建立明確的決策流程，強化內部溝通機制

### 2. 強化訪視機制（次要，39.7%關注度）

* **提升訪視質量**
  + 增加訪視頻率：依個案風險程度調整訪視頻率
  + 改進訪視方式：引入科技輔助工具，提升訪視效率與準確性
  + 強化專業培訓：定期為訪視人員提供專業知識更新與技能培訓
* **完善記錄系統**
  + 建立數位化記錄平台：即時登錄訪視發現，便於追蹤與管理
  + 建立預警機制：及早發現並處理潛在問題

### 3. 健全監督系統（最後，14.1%關注度）

* **建立多方監督**
  + 引入外部專業監督：邀請專家學者參與監督工作
  + 強化跨部門合作：建立與政府部門、醫療機構的即時通報機制
* **完善回饋機制**
  + 建立定期檢討機制：定期評估監督效果，持續改進
  + 強化資訊透明：定期公開監督結果

根據社會關注度的優先順序進行改善，由內而外、制度先行，透過全面性的調整來重建兒福聯盟的社會信任。特別強調管理制度的優化，這不僅能提升組織效能，更能為後續的訪視機制改善和監督系統建設奠定良好基礎。唯有從根本做起，才能確保兒童福利服務的品質，重拾社會對兒福聯盟的信任。

加分題: 社會觀察(台灣掛號費調漲)

**背景與問題說明:**

1. **醫療成本上升**：隨著人力、藥品及設備成本的增加，台灣各地醫療院所面臨越來越大的經營壓力。過去固定的掛號費已無法充分反映這些支出，讓許多醫院難以平衡經營帳目​
2. **健保總額制度的限制**：在健保總額制度下，醫療機構的收入受到限制，無法因應不斷攀升的成本。這也使得院所無法提高收入以支撐更高的醫療服務需求，導致成本轉嫁到民眾身上​。
3. **政府政策調整**：衛福部取消了掛號費的上限，允許各醫療機構依照經營需求進行掛號費調整。這一政策的變動使部分大型醫院調高掛號費，但也引起民眾對醫療費用負擔的擔憂，尤其是針對那些無法負擔高額醫療費的弱勢群體​。
4. **民眾就醫負擔**：隨著掛號費的上漲，民眾的就醫成本也隨之增加，讓許多人對醫療平等及可負擔性表示擔憂。某些社會群體，例如低收入戶及老年人，對此變動反應尤為強烈​。

**解讀視角:**

**政策分析**

* **政策意涵與影響**：衛福部取消掛號費上限的舉措，使醫療機構更具調整彈性，尤其是大型醫院。但由於掛號費的變動頻率和幅度不一，政策的公平性受到質疑。部分專家認為，這樣的改變雖能增加醫療資源效率，但可能不利於弱勢群體的就醫機會​
* **比較不同地區醫療費用調控機制**：在其他國家，醫療費用往往受到更嚴格的政府管控或直接提供補助。相比之下，台灣的這一政策更加市場導向，使醫療費用隨機構需求而定，這種模式在亞洲鄰國如日本和韓國較為少見​
* **政策對不同類型醫療院所的影響**：大型醫學中心調整幅度較小，而地區及基層診所更容易受到成本波動影響，不同醫療院所在調整掛號費時會考量其患者來源和服務項目​。

**醫療院所的困境**

* **醫護人員的看法與訴求**：醫療機構的醫護人員大多認為，相較於健保費的難以變動，掛號費的調整能更合理地反映成本，但希望政府能提供更全面的支持以穩定民眾的就醫負擔，並強調公平性​。
* **醫療院所的營運成本結構**：隨著物價上升，醫療院所面臨更高的運營成本，掛號費的調整成為必要選項。對於不同層級的醫療機構，調漲的原因與幅度也有所不同，例如區域醫院掛號費的提升主要是為了平衡高額的人事和管理費用​。

**民眾的聲音**

* **民眾意見與建議**：社會輿論對於掛號費調整反應不一，尤其是低收入及老年群體表示了強烈的擔憂，認為這將削弱醫療平等性。部分民眾呼籲政府應對醫療成本上升提供更多支持​
* **不同族群的感受**：低收入家庭、老年人等弱勢群體對掛號費上升感到壓力大，年輕族群則相對接受。這顯示不同族群對於醫療負擔的承受能力不同​

**深層探討**

* **醫療資源分配不均問題**：掛號費上調可能使醫療資源分配更加不均，尤其對偏鄉地區和基層診所產生不利影響，加劇城鄉醫療資源差距​。
* **醫療品質與成本的關係**：費用上升或能促使醫療機構提升服務品質，但也引發對未來就醫成本持續增加的擔憂。部分專家建議政府應制定合理的成本監管機制以穩定品質​。
* **未來發展趨勢**：掛號費調漲或是醫療費用趨於市場化的信號，未來可能會隨通貨膨脹而逐步提高，也可能影響民眾選擇合適的醫療機構及就醫行為​。

**結論:**

1. **總結主要發現**：掛號費調漲的主要原因包含醫療成本增加、健保財務壓力，以及政府政策變動，三方利益在這一問題上難以平衡。
2. **建議**：
   * 政府應完善健保制度並增加資金投入，以穩定醫療費用及增進服務平等性。
   * 醫療機構需更有效地進行成本管理，同時保證醫療服務質量。
   * 鼓勵民眾理性看待醫療費用，選擇合適的醫療機構，合理使用醫療資源。
3. **展望未來**：未來醫療費用可能持續攀升，社會應共同努力，推動建立一個更具效率和公平的醫療體系。

**資料來源:**

1. <https://www.storm.mg/lifestyle/5022393>
2. <https://tw.news.yahoo.com/醫療院所漲掛號費無上限-衛福部-1原因-宣布免審查-大家在恐怖平衡-120510839.html>
3. <https://www.cmmedia.com.tw/home/articles/45584>
4. https://www.storm.mg/lifestyle/4953276