

高雄市老人研究發展中心 101 年度專題研究

建構高齡友善城市—

高雄市老人保護個案成因與防治之研究

執行期間：101 年 1 月至 101 年 12 月

委辦單位：高雄市政府社會局長青綜合服務中心

執行單位：私立長榮大學（社會工作學系）

計畫主持人：卓春英 副教授

研究助理：涂筱菁、林蕙珠

建構高齡友善城市—高雄市老人保護個案成因與防治之研究

目錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	2
第三節 研究問題.....	2
第四節 解釋名詞.....	2
第二章 文獻探討.....	4
第一節 老人保護相關理論分析	4
第二節 老人保護工作之基本內涵	11
第三節 老人保護工作之相關研究	19
第三章 研究方法.....	24
第一節 研究設計	24
第二節 研究對象	25
第三節 研究工具	26
第四節 資料收集與分析	27
第五節 研究之可信賴度	28
第六節 研究倫理	29
第七節 研究進度期程表	31
第四章 研究結果與分析.....	32
第一節 老人保護服務個案紀錄之結果分析	32
第二節 老人保護虐待類型焦點團體訪談結果分析	44
第三節 遺棄、疏忽類型焦點團體訪談結果分析	62
第五章 結論與建議.....	82
第一節 結論	82
第二節 討論	95
第三節 建議	99
參考文獻.....	101
附件 1 內容分析登錄表.....	104
附件 2 焦點團體訪談大綱—老人保護之虐待類型	108
附件 3 焦點團體訪談大綱—老人保護之遺棄、疏忽類型	109

表目錄

表 2-1 精神虐待、疏忽/怠慢、自我疏忽等虐待類型之細項	11
表 2-2 老人虐待類型及相關法令	12
表 2-3 高雄市政府社會局從事老保社工員個中心人數一覽表	17
表 2-4 各單位老人保護個案記錄型式與個案記錄編號方式一覽表	18
表 2-5 老人保護工作之相關研究一覽表	19
表 3-1 焦點團體實施日期、團體屬性與參與人員資料表	27
表 4-1 研究樣本被害人之基本特質次數分配表	33
表 4-2 原高雄市行政區域所屬之新類別	34
表 4-3 研究樣本被害人之居住次數分配表	35
表 4-4 研究樣本被害人之工作樣態次數分配表	36
表 4-5 研究樣本被害人之身障手冊有無、慢性疾病罹患與照顧次數次數分配表	37
表 4-6 研究樣本相對人基本特質之次數分配表	39
表 4-7 研究樣本相對人身障手冊有無、工作與經濟狀況之次數分配表	40
表 4-8 研究樣本保護案件樣態之次數分配表	42
表 4-9 影響保護案件之歷史與現今重大事件次數分配表	43
表 4-10 虐待類焦點團體參與者基本資料	44
表 4-11 遺棄或疏忽類型焦點團體參與者基本資料	62
表 5-1 老人保護案件被害人因素之成因分析	84
表 5-2 老人保護案件相對人因素之成因分析	85
表 5-3 老人保護案件被害人與相對人互動關係之成因分析	86
表 5-4 老人保護案件的社工處置方式	89
表 5-5 受虐型老人保護案件之執行層面的困難	90
表 5-6 針對老人保護案件之防治方式	93

圖目錄

圖 5-1 老人保護案件社工因應方式流程.....	88
---------------------------	----

摘要

台灣已然邁入高齡化社會，如何建構高齡友善社會乃當務之急。依據聯合國高齡友善城市建構指標「Global Age-Friendly Cities：A Guide」包括：無障礙與安全的公共空間、大眾運輸、住宅、社會參與、敬老與社會融入、工作與志願服務、通訊與資訊、社區及健康服務，其中敬老與社會融入乃為老人保護重要目標，惟近年來各項統計顯示我國老人保護通報案件逐年上升，其成因、防治與因應值得關注。

本研究主要是探討老人保護案件之成因、防治與因應之道，先分別從老人保護相關理論分析、老人保護工作之基本內涵、老人保護工作之相關研究等三部分進行文獻探討。運用質性研究之內容分析與焦點團體之方法來蒐集研究資料；其中，內容分析透過系統抽樣法，抽取 2011 年、2010 年、2009 年這三年共計 468 案之老人保護案件來進行分析。焦點團體部份則是邀請共計 14 位老人保護實務工作者，分別針對虐待類型和遺棄或疏忽類型等兩類之老人保護案件的議題來進行討論。針對所收集的資料依據研究目的與問題進行分析，研究結果發現保護案件之成因狀態，以兩造關係衝突和緊張、被害人之身體上病狀和相對人之心理病態為主，除此在被害人與相對人互動的關係之成因分析方面，虐待類型大多是老人與相對人或婆媳、配偶之間生活習慣與觀念溝通上的問題，疏忽或遺棄則以婆(翁)媳相處問題及老人財產分配不均造成相對人認為老人偏心之因素居多。在防治或因應方式，不論是哪一類型之老人保護案件，社工員的處置是首先將被害人緊急安置，其次召開協調會、協調未果專案列冊低收入協助公費安置、最後採取法律行動。

最後，針對上述之研究結果，本研究建議可藉由教育宣導強化家庭關係重要性、增強弱勢照顧者之能力且提升家庭互動品質與支持系統、關注家庭照顧者之照顧品質、高齡失婚獨居婦女與高齡老人迎娶外配、陸配、以及強化第一線社工人員在實務所面臨之困難與問題之專業知能。

建構高齡友善城市—高雄市老人保護個案成因與防治之研究

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

因應 WHO 於 2007 年出版「Global Age-Friendly Cities: A Guide」一文中，針對高齡友善城市所提出的 8 個面向與指標：無障礙與安全的公共空間、大眾運輸、住宅、社會參與、敬老與社會融入、工作與志願服務、通訊與資訊、社區及健康服務等(行政院衛生署國民健康局網站，2011)，世界各大城市均以建構高齡有善城市為目標，高雄市自不例外。因此，本研究及以其中之「敬老與社會融入(respect and social inclusion)」之議題為研究主題。在「敬老與社會融入」面向中包含對高齡者尊重與不尊重的行為、高齡者歧視、世代間互動與公眾教育、對社區的幫助、家庭地位和經濟排斥等層面。由此可知，即使在現今科技與文明發展之際，對於長者敬重之觀念仍存在，而且成為友善高齡城市指標之一。但是，根據內政部家庭暴力事件通報統計資料顯示，老人虐待通報案件有逐漸上升之趨勢，從 2008 年有 2,271 件，2009 年有 2,711 件，2010 年則更增加有 3,316 件(內政部家庭暴力及性侵害防治委員會，2012)。雖 2011 年度之老人虐待通報案件量已有降緩，但仍令人擔憂社會是否還存有敬老觀念。

此外，由中央相關統計資料中，也發現高雄市老人保護案件與後續服務項目之比例居全國或五都之冠。以 2011 年內政部家庭暴力事件通報資料顯示，在老人虐待通報案件數中，高雄市通報數 454 件居於五都之二，也就是僅低於台北市之通報數 472 件(內政部家庭暴力及性侵害防治委員會，2012)。此外，從老人保護網絡體系中來看，高雄市於 2011 年之遺棄、虐待、疏忽、財務侵占、失依陷困等受虐型態之案件數為全國之冠，以及老人保護個案輔導受服務人數(1,306 人)也為全國之冠(內政部統計處，2012)。但是，自 1997 年設置老人研究發展中心後，有關老人保護之委託研究案僅有 4 篇，研究內容以服務模式和資源網絡建構、社會工作者才能等議題為主。有關老人保護案件類型分析則僅有 1997 年 1 篇研究報告(陳武宗，1997)，至今

已有 10 多年之久，且升格為直轄市後之老人保護現況又是如何，是值得進一步來探討的。除此，在 2011 年專題研究報告「大高雄老人保護工作模式之建構」針對老人保護未來服務之研究建議中提及參與焦點團體之受訪社工表示老人遭到遺棄、疏忽原因之一在於其曾對女子家暴、性侵、不負撫養責任所致，反觀，其子女事實上也是受暴者。因此，在面對老人保護案件增加且家庭養育功能式微時，身兼公權力執行者與老人保護倡導者之社工人員，又應該如何來提升老人保護案件防治工作實為重要。

因此，本研究將探討老人保護之成因及老人保護案件之防治與因應之道，並且試著分析瞭解近年來老人保護案件之受保護原因與類型之差異，以提供未來老人保護服務工作之參考。

第二節 研究目的

1.分析與比較老人保護個案之成因與類型，以提供高雄市政府未來從事老人保護服務工作之參考。

2.探討老人保護案件防治與因應之道，以提供高雄市政府建構高齡友善城市政策推動之參考。

第三節 研究問題

(一) 瞭解近年老人保護個案之成因與類型？

(二) 藉由老人保護社會工作人員瞭解老人保護案件防治與因應之道？

第四節 名詞解釋

一、高齡友善城市 (Age-Friendly Cities)

「高齡友善城市」意指營造一個兼容且無障礙，能增進活躍老化的都市環境；其中兼容代表尊重、平等，以及對年齡、性別和文化無歧視。此環境可從無障礙與安全的公共空間、大眾運輸、住宅、社會參與、敬老與社會融入、工作與志願服務、

通訊與資訊、社區及健康服務等八個面向和指標著手(行政院衛生署國民健康局網站，2011)。

二、老人保護服務 (Elder Protective Service)

社會工作辭典將「老人保護服務」定義為：老人的主要照護者，或為其親人或是機構員工，持續有系統的、或出於單一事件對老人惡待或疏忽，有身體虐待、心理或情緒虐待、性虐待、財務剝削及忽視等類型。保護案件經通報後由社工及相關專業的介入是經過調查(investigation)，然後協助改變情境、減少傷害，提供老人安置的選擇及資源。對施虐者雖可採法律行動，但因當事的老人常不願家醜外揚或影響已有限的照護資源，故很少使用法律服務(蔡漢賢，2000)。

老人福利法第 41 條明訂「老人因直系血親卑親屬或依契約對其有扶養義務之人有疏忽、虐待、遺棄等情事，致有生命、身體、健康或自由之危難，直轄市、縣(市)主管機關得依老人申請或職權予以適當短期保護及安置。」。因此，老人之保護服務係因老人受到疏忽、虐待與遺棄之情事，可由公權力提供短期保護與安置。此外，依法契約之扶養義務者若疏於照顧或有惡待情形時，則有罰鍰公告姓名及家庭教育與輔導課程等罰則(蔡漢賢，2000)。

蔡啟源 (1999)也指出當老人受虐程度較輕微且不影響生命危險時，往往只需要社工人員提供保護性服務 (protective service) 之處理或協調；若受虐程度嚴重者—也就是有具體傷害行為、需要醫療協助或危及生命等狀況—得有直接性、立即性、集中式及必要性之服務介入，是為保護服務 (protection service)。老人保護工作並非僅止於協助老人脫離受虐之危險，甚至可包括：追蹤協助，制訂法令保障老人免再受到傷害及侮辱。也就是老人保護工作，先要確定受虐狀況、程度、類型，施虐者與受虐情境後，再依社工專業可涉入之程度、現有服務資源、老人所需之保護程度，再決定協助之內容。

第二章 文獻探討

有關本研究之文獻探討分為從老人保護相關理論分析、老人保護工作之基本內涵、老人保護工作之相關研究等三部分。藉由相關理論與實證研究等方面資料，探討與本研究主題相關理論、概念內涵及研究發現。

第一節 老人保護相關理論分析

本節重點包括介紹老人保護的相關理論以及受虐老人與施虐者的特質，以進一步瞭解老人保護案件之成因與類型。

一、老人保護的理論

由於國內老人福利推動聯盟(2010)將我國老人虐待之類型分為身體虐待、性虐待、情緒虐待、財物剝削、疏忽、自我疏忽和遺棄等，而這些類型都是老人保護案件之型態，因此在老人保護之理論的內容則是以國內外學者針對老人虐待之理論來呈現，以下也將個人內在因素理論或心理病態模式、外在情境因素理論、承傳暴力理論、世代衝突、照顧者壓力理論等五個部分來說明。

(一) 個人內在因素理論 (intra-individual theory) 或心理病態模式 (psychopathology model)

強調受虐者或施虐者有身體上或人格特質的病狀或缺陷。也就是老人可能受到不正常或偏差行為者之虐待，如毒癮者、酒癮者、精神病患及老人癡呆症等。這些老人之年齡多半多已是年邁的老母，他們的成年子女並無法正確的判斷或自制，且更無法提供老人需求的照顧。但也有批評者指出受虐、疏忽的老人案例原因隨個案而不同，要整理歸納並概推受虐老人的特質是有困難的。因為不見得每個受虐老人都有上述的個人特質，而且受虐、被疏忽的老人案例同時涉及施虐者個人因素及個案之差異性(Monk, 1990；李瑞金，1994)。

(二) 外在情境因素理論(situational aspects theory)(sociological approach)

外在情境因素通常有依賴關係(dependency)和社會孤立(social isolation)兩大因

素。其中，依賴關係是指老人日常與起居需要協助，依賴成為照顧壓力的潛在原因，而使得老人成為受虐者。在依賴關係中，由於依賴他人會使個人之權益居於弱勢地位(powerless)，因此也就易於被對方所控制、操縱、虐待或疏忽。此外，當老人與照顧者較少與其他家庭成員親戚及朋友等互動或缺乏社會資源支持者(例如：政府及民間團體提供之喘息服務、居家服務...)則為社會孤立之因素。當老人與照顧者處於社會孤立之狀態時，會使照顧者及老人的依賴關係及照顧壓力更加惡化，老人虐待的危險情境也就會增高(Monk, 1990；李瑞金，1994；蔡啟源，1996)。

(三) 承傳暴力理論(trans-generational violence theory)

承傳暴力理論也稱為代間傳遞觀點(intergenerational transmission)或償還理論(repayment theory)。此理論乃立基於社會學習理論，相似的解釋是家庭成員間的角色轉換(role inversion)，是指個人小時候長於暴力家庭，當擔任照顧者時，會表現其學得的暴力行為，且認為它是合理、正常的。

蔡啟源於2003年的研究中，發現親子關係 (parental relationship) 與雙親虐待 (parent abuse) 間存在著關連性；即子女若自兒童時期與父母親間即存在著嚴重受虐、不和睦之互動關係，則會導致子女成年後對父母有不同程度之虐待行為表現，此現象可用「償還理論」(repayment theory)來解釋：受虐老人在償還當年加諸於 (had done) 稚幼子女身上之施虐「對待」；成年子女則在償還童年時接受自 (had received) 父母之施虐「對待」。換言之，當「照顧父母」已無法被認為是應當之義務與責任時，其將成為老人被刻意疏忽或遺棄而必需被協助之主因 (蔡啟源，2005)。

另一方面，從暴力文化(violence culture)的觀點來看，攻擊的社會化通常發生在較低教育程度及社經地位較低的群體，越嚴厲處罰子女的父母，會教養出越有攻擊性的子女。再者，如果文化價值認為「老人是不重要的」，則整個社會成員則不會重視老人，形成的「暴力文化」將支持並合理化虐待老人的行為(Monk, 1990)。

(四) 世代衝突(intergenerational conflict)

當老人與其成年子女無法重新定位彼此的角色，關係的衝突會隨著時間而更加惡化，導致敵意或公開的暴力行為。當子女無法應付慢性疾病的年老父母時，老人

與成年子女的衝突就很可能發生。此時成年子女的壓力一方面來自要面對自己老化的過程，另一方面又要照顧子女和年老父母，形成蠟燭兩頭燒的處境。世代衝突被視為是中年子女與老年父母之間權利義務缺乏規範的反應(Monk, 1990)。

(五) 照顧者壓力理論(stressed caregiver theory)

這個理論的基本論點是主要照顧者長期提供照顧給身體或精神上有損傷的老人，主要照顧者承擔了許多義務和責任，使得照顧者變成有壓力的，可能導致主要照顧者過度負荷並且被壓力所擊倒。照顧者在面對壓力的狀況下，會使得其內在資源受限，且將壓力發洩在被照顧的老人身上。壓力是造成老人虐待的重要原因，壓力是由於主要照顧者在照顧的歷程承擔許多義務和責任而生，因著義務和責任所造成的壓力而使得相對人生氣的猛烈抨擊或漸漸地轉移個人敵意至老人身上，使老人成為代罪羔羊-受虐者(Wolf & Pillemer, 1989；吳淑如、王秀紅，2004)。

二、老人虐待之被害人特質

綜合相關研究發現，以下也將從受虐老人之性別、年齡與教育程度、經濟狀況、婚姻關係與居住狀況，以及健康狀況等五個面向來討論被害人之特質。

(一) 性別

大多數的研究指出年紀較大的女性老人受到虐待的機率顯著地高於男性(Giurani & Hasan, 2000; Hwalek, Neale, Goodrich, & Quinn, 1996; 李瑞金，2000; 莊秀美、姜琴音，2000；劉嘉文，2002；臺北市老人基金會，1996，引自李瑞金，2000)。但日前，邱鈺鸞等人(2011)使用1997-2008年全民健保資料庫，探討台灣地區65歲以上老人受虐住院的傷害類型與原因一研究中，發現因受虐住院者之性別比例上，男性老人受虐人數比例(52.3%)高於女性老人(47.7%)；陳武宗、陳正宗 (1997)之研究發現，也是以男性老人受虐比例較高(男性59.4%，女性40.6%)。此外，Pillemer and Finkelhor (1988)的研究，則進一步分析比較性別於受虐類型上之差異。其研究結果指出女性所受到的身體虐待比男性更為嚴重，但在口語虐待上卻沒有差別。

(二) 年齡與教育程度

以年齡來預測老人虐待是一個重要的指標。一般認為年齡愈高，受到虐待的可能性也提高(Lachs, Williams, O'Brien, Hurst, & Horwitz, 1997; Yan & Tang, 2004)。莊秀美、姜琴音 (2000)針對台北市家暴中心於1999年至2000年受理通報後接續輔導之老人虐待個案資料分析，指出76歲以上之受虐老人高達32人(佔38%)。邱鈺鸞等人(2011)的研究則發現老人受虐住院之傷患平均年齡為74.1歲，以75-84歲以及85歲以上這兩個年齡層老人受虐住院比例，均為女性高於男性。此外，更有研究發現65-74歲此年齡層之老人受虐住院或受虐比例較高(邱鈺鸞等人，2011; 陳武宗、陳正宗，1997)。但是，Wang (2006)以南台灣老人心理虐待一研究中則發現老人之年齡並無顯著的差異。

此外，被害人教育程度方面之相關研究發現，莊秀美、姜琴音 (2000)之研究中發現受虐老人之教育程度以不識字者(佔 31%)和不詳者(佔 36%)為居多。甚至，在陳武宗、陳正宗 (1997)針對高雄市老人保護服務案例分與運作現況研究中，發現個案紀錄內未紀錄教育程度資料者佔 55.7%，不識字者佔 26.2%。但是，有些研究則發現教育程度和老人虐待之間沒有顯著相關(Lachs et al., 1997; Wang, 2006)。

(三) 經濟狀況

有關被害人之經濟狀況描述，有些研究會以經濟(收入)來源、低收入戶身份或社經地位來呈現。綜合這些研究可以發現，受虐老人之經濟來源以子女提供者為居多(莊秀美、姜琴音，2000)；有些受虐老人之收入來源以政府之低收入戶補助為居多(陳武宗、陳正宗，1997)。其中，有些研究則更進一步分析經濟狀況與受虐之關係。Wang (2006)研究台灣南部地區共 195 位老人的心理虐待受虐程度，發現社經地位和心理虐待則有達到顯著；Lachs et al. (1997)也有同樣的研究結論，被虐老人的教育程度沒有差異，但多數的老人是收入較差的。

(四) 婚姻關係與居住狀況

有研究發現，被害人之婚姻狀況以喪偶或鰥寡者為居多，其次為已婚者(莊秀美、姜琴音，2000；陳武宗、陳正宗，1997)。居住狀況部份，莊秀美、姜琴音(2000)之

研究指出受虐老人與子孫同住者為居多(佔65%)。此外，Pillemer and Finkelhor (1988)的研究，發現整體的虐待結果與老人在居住狀況上是達到顯著的差異，也就是老人為獨居者，其所發生的虐待比率比其他居住型態(僅與配偶同住、僅與孩子同住、與配偶和孩子同住、其他)來得低。但其中不論是身體虐待、口語虐待或疏忽，老人與配偶和子女同住發生之比率較其他居住類型高。Yan and Tang (2004)的在276位香港老人虐待之研究中也發現身體虐待和侵犯老人權利之虐待類型，與老人之生活安排達顯著。也就是當老人僅與主要照顧者同住時，易發生身體虐待和侵犯老人權力虐待之事件。

(五) 健康狀況

受虐老人之健康狀況部份，會從受虐老人之日常生活能力、慢性疾病以及認知能力等方面，探討其與受虐之相關性。在日常生活能力方面，國內的研究指出，老人日常生活功能愈依賴者，在心理虐待的得分上亦較高(Wang, 2006)；且多數的受虐老人在日常生活能力上是不便的(劉嘉文，2002)。

老人本身的健康情形與是否受到虐待有關係，尤其是受虐老人是否有慢性疾病。Yan and Tang (2004)的研究結果認為老人患有慢性病，是導致受虐的潛在原因。Wang (2006)也發現老人患有慢性疾病的確與心理虐待得分有達顯著。有些研究則進一步指出受虐老人所罹患之慢性疾病種類。邱鈺鸞等人(2011)研究受虐住院老人常見的慢性疾病以高血壓(10.5%)、糖尿病(5.3%)較多，而且平均每位受虐老人患有1.4個慢性疾病，2.2個急性傷害。另外，Cham and Seow (2000)針對受虐急診老人進行調查，結果顯示，受虐老人以高血壓(47%)及糖尿病(29.4%)較為常見，而精神疾患及失智症也有相當比例(11.8%)。Yan and Yeung (2002)指出，老人視覺及記憶力較差、擁有慢性疾病、精神障礙及依賴照顧者都是遭受虐待的危險因子。Jones, Dougherty, Schelble, and Cunningham (1988)研究結果亦顯示，受虐老人至少有一項身體或精神障礙，以致於無法自我照顧，由於長期失能及依賴，照顧者不堪負荷進而對老人施虐。

此外，有些研究從被害人之認知能力瞭解其與受虐之關係。有研究指出老人本

身認知功能的損傷程度與個人是否受到虐待有關係，尤其認知功能程度較低，老人受虐的機率會較高(Choi & Mayer, 2000; Lachs et al., 1997; Wang, 2006; Wolf & Pillemer, 1989)。

三、老人虐待之相對人特質

綜合相關研究發現，以下也將從相對人之性別、年齡、教育程度、藥酒癮與精神狀況，以及親子關係與重大事件等五個面向來討論其特質。

(一) 性別

相對人之性別對於老人虐待之影響有不同的看法。其中，兩篇以公部門之統計資料進行分析研究結果顯示，老人虐待之相對人以男性為居多(莊秀美、姜琴音, 2000; 陳武宗、陳正宗, 1997)。此外，財團法人臺北市老人基金會針對台灣地區老人受虐及遺棄之普查研究中，則進一步指出施虐者的身份以老人的兒子最多(623人)，其次為老人的親人(119人)(引自李瑞金, 2000)。邱鈺鸞等人(2011)以健保局資料庫分析受虐老人住院之資料中，發現受虐老人被「其他特定之人」(佔39.7%)，及「被人」(佔28.0%)迫害所佔比例最高，而被「親密伴侶(配偶或夥伴)」及「其他親戚」迫害僅佔7.0%。

(二) 年齡

相對人之年齡方面，以國外研究發現為居多。其中，Pillemer and Finkelhor (1988)的研究就指出相對人的年齡幾乎是超過 50 歲(75%)，甚至 70 歲(20%)；有些研究的研究結果則指出老人虐待相對人以中年人居多(Hwalek et al., 1996; Lachs & Pillemer, 1995)。

(三) 教育程度

莊秀美、姜琴音 (2000)的研究中指出，施虐者之教育程度並無完整記載(佔48%)，其教育程度分佈从不識字到大學、研究所畢業的都有，以高中學歷的相對人為最多(佔22%)。有些研究則是從老人主要照顧者的角色，探討其與老人虐待之關係。劉子悌 (2006)的研究結果指出主要照顧者的教育程度高低對老人虐待並沒有產

生顯著的差異；但Wang (2006)研究中卻指出在機構中的照顧者，本身所受的教育越高、則照顧者負荷越高，越容易對老人產生心理虐待行為。

(四) 藥酒癮與精神狀況

酗酒癮與精神狀況也是相對人特質之一。Hwalek et al. (1996)的研究指出有物質濫用的相對人，對被害人施以心理虐待的情形比起身體虐待及疏忽和財務虐待來的多。國內研究方面，張毓婷 (2006)以質性訪問從事老人保護工作的社工員，他們在接觸相對人的實務經驗上，也認為藥酒癮的相對人居多，莊秀美、姜琴音(2000)的研究中也發現此現象。

此外，國內外研究皆發現相對人具有有精神疾病和憂鬱這方面的問題。國外研究方面，大多數的研究指出相對人有精神方面的問題(Giurani & Hasan, 2000; Hwalek et al., 1996; Lachs & Pillemer, 1995)。國內的研究方面，也發現相對人的精神疾病是造成老人虐待發生的原因之一(張毓婷，2006；莊秀美、姜琴音，2000)。

(五) 親子關係或重大事件

過往親子關係與家庭重大事件的發生會造成施虐者之虐待行為。蔡啟源 (2003)之研究發現，親子關係 (parental relationship) 與雙親虐待 (parent abuse) 間存在著關連性；即子女若自兒童時期與父母親間即存在著嚴重受虐、不和睦之互動關係，則會導致子女成年後對父母有不同程度之虐待行為表現。受虐老人在償還當年加諸於 (had done) 稚幼子女身上之施虐「對待」；成年子女則在償還童年時接受自 (had received) 父母之施虐「對待」(引自蔡啟源，2005)。莊秀美、姜琴音(2000)的研究發現施虐者有家庭關係不良、溝通不良、精神疾病、個性問題、喝酒、照顧問題和債務金錢壓力等壓力處境，而這些壓力處境會醞釀施虐情境，成為虐待事件的發酵劑。

黃志忠 (2002)則是提到，老人本身過去的歷史事件，如外遇問題、失業或有酒癮、賭博的不良習慣，會導致親子關係不佳，造成子女不願奉養的問題，引發暴力發生。甚至也提及被害人因過於溺愛相對人，而造成相對人在親子關係上或生活適應問題處理上較無能力，且較易有暴力相向之危險。

劉嘉文 (2002)研究結果發現受虐老人過去在婚姻關係中曾受到暴力對待，或是

婚姻相對人過去在孩童時亦遭受暴力。卓春英 (2011)針對大高雄老人保護工作模式之建構一研究中，在焦點團體之受訪社工表示老人遭到遺棄、疏忽原因之一在於其曾對子女家暴、性侵、不負撫養責任所致。

第二節 老人保護工作之基本內涵

一、老人保護工作之類型與服務模式

保護與虐待其實有不可劃分之關連，在保護之前要先確定有否遭受虐待之事實；而老人虐待類型之劃分，實不出「虐待、疏忽／遺棄、剝削／剝奪、妨害／侵犯」之範疇，其中至少可被下列幾種：身體／生理／暴力性虐待（physical/violent abuse）、精神性虐待（mental abuse）、物質性虐待（material abuse）、財物性虐待（financial abuse）、醫療性虐待（medical abuse）、遺棄（abandonment）、疏忽／怠慢（neglect/negligence）、自我疏忽（self-neglect）。特別的是，其中精神性虐待（mental abuse）、疏忽／怠慢（neglect/negligence）和自我疏忽（self-neglect）則又有細項之分，詳細內容可見表2-1。近年來，由於對人權（human right）、自主權（autonomy）、自決權（self-determination）特別地強調與注重，若對老人之對待有此方面之違反或剝奪，則會再添增老人虐待類型（蔡啟源，1996，2005）。

表2-1

精神性虐待、疏忽／怠慢、自我疏忽等虐待類型之細項

類型	細項
精神性虐待 (mental abuse)	心理性虐待 (psychological abuse) 情緒性虐待 (emotional abuse)
疏忽／怠慢 (neglect/negligence)	刻意疏忽／怠慢 (active/Intentional neglect) 非刻意疏忽怠慢 (passive/unintentional neglect)
自我疏忽 (self-neglect)	刻意自我疏忽 (active/intentional self-neglect) 及 非刻意自我疏忽 (passive/unintentional self-neglect)， 但自我疏忽程度較嚴重者為自我虐待 (self-abuse) 及 性虐待 (sexual abuse)。

為了能更瞭解老人虐待之類型與觸犯我國法令之關係，特列出身體虐待、性虐待、情緒虐待、財務剝削、疏忽、自我疏忽、遺棄等7種虐待類型，進一步來說明其觸犯我國之法令條文與其內涵，詳細資料可見表2-2。

表 2-2
老人虐待類型及相關法令

虐待類型	說明	內容	相關法令
身體虐待 Physical Abuse	使用暴力致使老人身體損傷，身體功能遭受傷害或毀損。	打、抓、戳、刺、擊、推、撞、搖、踢、捏或使身體受傷。不適當的醫療、強迫餵食及任何型式的體罰	民法第1052條、刑法第286條第一項、老人福利法第41條、家庭暴力防治法第2條。
性虐待 Sexual Abuse	任何非經老人同意之性接觸、任意撫摸其身體、性騷擾。	不適當的曝露性器、撫摸乳房、生殖器、肛門、嘴唇或企圖滲透貫穿陰道。談論性、強迫看相關圖片和影片。	刑法第221-225條、性侵害犯罪防治法第1條、性騷擾防治法第2條
情緒虐待 Emotional Abuse	透過口語或非口語行為施加老人痛苦的感受，使其產生恐懼。	暴力威脅、羞辱、逞威凌弱、責罵、恐嚇、叫罵或故意排斥、孤立、隔離老人，干擾老人日常活動。	老人福利法第51條、家庭暴力防治法第2條
財務剝削 Financial Abuse	非法的或不適當地使用老人之基金、財產或資產。	不適當地使用老人之金錢、強迫老人改變遺囑、否定老人使用個人基金之權利。	民法第294及1154條、刑法第339條、老人福利法第13條、第14條
疏忽 Neglect	拒絕或不履行照顧者之責任，去實踐完成一個人對老人之照顧義務。	不提供老人該吃的食物、衣服、住宿、醫療照顧、衛生與個人照顧或不適當使用醫藥等等。	老人福利法第41條
自我疏忽 Self-Neglect	一個老人之行為足以構成危害他自身之健康與安全或生活陷入困境。	拒絕尋找幫助、因精神或心智障礙表現出自我放棄、自我怠慢，致無法操作日常生活之雜務或使用輔助或自我管理。	老人福利法第42條
遺棄 Abandonment	照顧者在一般人會繼續照顧和監護之情況下放棄或丟棄其照顧者之責任。	侵犯人權，包括了否定老人之隱私權與參與重大事件之決定權，如：有關於健康、婚姻與其他個人之密切問題。	民法第1114及第1115條、刑法第293條普通遺棄罪、刑法第295條遺棄直系血親尊親屬之加重規定、老人福利法第41條

參考資料：研究者參考中華民國老人福利推動聯盟（2010）自行整理。

此外，依據國外之相關研究可知，其虐待之類型包括口語虐待、身體虐待、心理虐待、財務剝奪、疏忽和遺棄不等，其中以韓國和中國之類型較為廣泛，而香港之虐待類型僅有口語虐待、身體虐待和疏忽三種。研究結果方面也顯示出各國之老人虐待類型較高比例者有身體虐待、財物剝奪、口語虐待、心理虐待和疏忽等類型（引自黃志忠，2010）。

保護服務是隨著司法介入或繼司法介入而來的服務，即維持成人最佳利益所需的法律關係，包括有關自決的權益。因此，保護服務最重要的概念仍以維護服務對象的利益為首要的事(李瑞金，1994)。有關老人保護工作之相關服務說明如下。

當老人受虐程度較輕微且不影響生命危險時，往往只需要社工人員提供保護性服務（protective service）之處理或協調；若受虐程度嚴重者—指有具體傷害行為、需要醫療協助或危及生命等狀況—得有直接性、立即性、集中式及必要性之服務介入，是為保護服務（protection service）（蔡啟源，1999）。若受虐老人因缺乏處理或應對能力，並有健康、生命危險之慮，而需被暫時安置在醫院或中途之家，則要接受暫時性保護服務（ex parte protective service）（Roby & Sullivan, 2000；蔡啟源，1999）。此外，受虐老人之處理方式可分為社會性介入和法律性介入兩大類別。其中，社會性介入主要是針對老人之社會性問題及需要尋求解決、處理方式，包括：讓受虐老人暫住他處、心理輔導、尋找機構收容等。法律性介入則主要是保障老人之法定權益，處理方式包括處罰施虐者、指定法定保護人、代老人處理財產事務等（Block & Sinnott, 1979；引自蔡啟源，1996）。

除此，也有學者將遭遇不適當對待之老人所接受之保護服務分為法律性服務和健康/社會服務兩大類。其中，法律性服務包括警察查訪、危機處遇協助、調查、監護、法庭作業、申請保護及其他與法令有關之工作等。健康/社會服務則包括個案管理（含：個案協調、定期服務管控）、家務服務、醫療照顧、治療、家庭健康協助、營養協助、經濟協助、督導、諮商、住宅修繕、搬遷服務、交通服務、休閒服務、工作訓練、代申請福利服務等。從以上這些劃分中，可看出老人保護工作內涵不出預防（preventive）及協助行動（reactive）：前者是要確認（ensure）老人不要再（或

沒有) 受到傷害；後者則是在衡量 (measure) 專業介入處理後，老人如何可不再遭受傷害。所以，老人保護工作並非僅止於協助老人脫離受虐之危險，甚至可包括：追蹤協助，制訂法令保障老人免再受到傷害及侮辱(Sengstock, Hawlek, & Stahl, 1991、Penahale, 2003；引自蔡啟源，2005)。

事實上，大多數社會、醫療、精神治療及法律方面的服務均可視為「保護服務」，因為一個人必須擁有這些服務才能避免受到傷害，但任何服務介入方法均是要針對虐待情況而選擇最適當者，或以老人為主體，或以家庭為服務之整體(李瑞金，1994；蔡啟源，1994)。

二、老人保護工作之防治與因應

就老人虐待而言，社工專業所謂之「預防」是指對居住社區內高齡居民生活動態之掌握；「保護」則是指對受虐老人之處置是聯合社會資源，以解決受虐問題；當老人再回歸家庭時，不會再有被虐待之恐懼或威脅(蔡啟源，1996)。有關老人保護工作之防治與因應，邱鈺鸞等人(2011)之研究指出政府應規劃完善的長期照護政策(如充足的喘息照護服務)，以強化照顧者的社會支持網絡，以及醫療專業人員也應審慎評估，提供適當的處置與介入措施，並落實責任通報，使受虐老人得到適切的保護。

有些防治與因應則會從專業者之階段性工作或全面性的服務內涵來提出。吳淑如、王秀紅(2004)也綜合國外學者之文獻，提出護理人員在擬定預防老人受虐之介入措施時，可依三段預防之概念來進行。在初段預防措施方面：(1)教導老人及照顧者正確的老化過程、老人常見的行為問題及照顧相關的知識與技能，使照顧者能在充分的準備下，對老人的照顧更加得心應手。(2)促進老人維持最佳的身體功能狀況，增進老人自我照顧能力及自尊，進而降低照顧者之負荷。(3)教導老人及照顧者確認自己的需要，並學習有效的溝通技巧、衝突處理與壓力調適方法，必要時提供心理諮詢服務。(4)強化老人及照顧者社會支持網絡及其家庭凝聚力。(5)協助降低照顧者對老人之依賴，例如協助尋找合適的工作。而次段之預防措施則在於建立老人受虐評估工具，提供醫療專業人員運用，以及提早發現可能受虐之個人，並於必要時提

供適宜的介入措施，以避免傷害繼續延伸。第三段的預防措施，著重受虐老人之復健與促進復原，以及其家庭功能之重建。除此，專業人員在預防老人受虐方面，也應增強老人評估技巧、瞭解國內相關法令、整合社區資源、支持及教育家庭照顧者等。

此外，Johnson(1991)則是從專業、第一線工作人員，以及實務等三方面分別提出老人保護服務之預防—專業方面，訓練及資訊是做好保護工作之要件；工作人員方面，服務老人及其家屬必需有創意性、鼓勵性及協助性，工作人員要鼓勵老人問問題，代為尋找協助方案，設計適合之服務計畫；實務方面，工作人員不可因工作而有歧視老人之意識或態度(引自蔡啟源，2005)。

除了從專業工作者所提出之因應與預防，基於社區整體照護(community full care)之原則，對老人之照護應宜多推廣與加強社會教育(social education)，以增進大眾對老人虐待及保護之認識與常識；如此在推動預防或杜漸老人虐待事件之發生，才更可奏效。除此，也要借重長期性社會教育活動，才能提升社會人士之意識及道德責任，共力於虐待之預防、保護工作(蔡啟源，1996，2005)。

對於可能或已然自我虐待老人之預防工作方面，居於事先防範之原則，藉由鄰居之監視(detection)，或由志工、居家服務人員作定期訪視等均為必要措施。在英國，法律明令要求醫生及相關醫療人員(含家庭醫師)對在醫療場所發現之受虐老人案例必須舉報，否則便係違法，結果有逾70%以上之老人受虐案例係由醫療相關單位所舉發。如此之作法除可確定虐待事實之發生與存在外，更能防杜虐待情事與程度之惡化。更何況在醫生之醫療檢查下，可確切掌握受虐者之身心狀況、身體健康狀態、心理能力及生活功能等，並協助社工人員適時地提供初階介入處理(Noone & Decalmer, 1997；引自蔡啟源，2005)。

在國外針對老人保護工作之防治與因應方面，以下也分別以加拿大和日本為例來說明。在加拿大老人虐待之預防工作方面，其學者提出從社會層級推動老人虐待預防工作，包括扭轉整體社會對於社區與家庭中暴力的印象、運用各種方法與資源去降低家庭照顧的壓力與負荷，以及鄰里與社區應扮演減少許多老人孤立問題的角

色等；改變家庭中權力關係的平衡以及讓所有家庭成員，尤其是老人，能分享決策權利也是相當重要；最後是要能夠終結家庭暴力的循環(Podnieks, 1985；引自黃志忠，2009)。除此，加拿大致力於預防性教育方案的努力，包括針對老人本身、老人相關服務專業工作者、老人主要照顧者與整個社會公眾進行全面性的教育預防工作，其目的也就是以知識作為基礎，作為爭取老人生存與幸福權益的最終目標，才能真正達到預防重於治療、避免浪費更多社會成本與傷害的效益(黃志忠，2009)。

桂田愛(2009)依日本青森縣高齡者虐待防止支援指南，整理出家庭高齡者虐待類型，以及各類型的對應策略。其中，虐待類型分為護理負擔積蓄型、關係逆轉型、支配關係持續型、關係依存貼緊型、精神上的障礙型等五類。由於此五種虐待類型之內容，多侷限於家庭中失能老人之照護，以致此五種虐待類型之對應策略也多著重於護理技術、照護關係調整、以及專業和非專業資源的介入與支持。

三、高雄市政府社會局老人保護工作之現況

高雄市政府社會局老人保護服務之工作主要是由家庭暴力及性侵害防治中心和長青綜合服務中心兩大單位為主責；縣市合併之後，旗山社會福利服務中心、鳳山社會福利服務中心、岡山社會福利服務中心、永安社會福利服務中心、大寮社會福利服務中心、仁武社會福利服務中心等六大區域型中心則於兩大主責單位分案後，一併協助提供老人保護服務之工作。兩大主責單位主要是依照老人保護之類型來區分，也就是家庭暴力以肢體虐待之型態等案件是由家庭暴力及性侵害防治中心為主責，其他疏忽、遺棄、財務侵占或失依陷困之類型者，則由長青綜合服務中心為主責。六大社會福利服務中心待兩主責中心分案後，則提供全市 27 區的第一線服務處遇。現今之老人保護工作除了設立老人保護免費通報專線外，還對疏於照料、虐待、遺棄、獨居且無法自我照顧以及其他需要接受保護服務之老人，提供家庭訪視關懷、輔導家庭關係調適、免費法律諮詢、免費心理諮商服務、緊急安置或短期保護安置等福利服務工作。

現今高雄市政府社會局從事老人保護服務工作之社會工作人力方面，共計有 65 人；其中只有長青中心 4 位人力為專職人力，其餘皆為以成人保護服務工作為主，各中心之人力分佈可參考表 2-3。65 位社工員中，從事老人保護服務工作之平均年資為 4.78 年，年資 5 年以上之社會工作者僅有 24 人；資深之社會工作者具有 28.3 年之年資、資淺者則僅有 0.5 年。依據研究者自行設計之「老人保護個案紀錄基本資料表」，針對兩大主責中心與六個社會福利服務中心去年度個案紀錄型式與編號方式進行瞭解。其中，由於家庭暴力及性侵害防治中心都將老保個案紀錄資料建置於「家庭暴力電子資料庫」，以致有些單位之紀錄型式為電子資料和紙本資料併用。此外，從表 2-4 中，更可看見八個單位之個案紀錄編號方式不一，此現象也是因老人保護服務工作主要由兩大中心為主責之關係。

表 2-3

高雄市政府社會局從事老保社工員各中心人數一覽表

各中心名稱	從事老保社工員人數
家庭暴力及性侵害防治中心 (含小草關懷協會)	13
長青綜合服務中心	4
旗山社會福利服務中心	5
鳳山社會福利服務中心	12
岡山社會福利服務中心	11
永安社會福利服務中心	6
大寮社會福利服務中心	9
仁武社會福利服務中心	5
總計	65

表 2-4

各單位老人保護個案紀錄型式與個案紀錄編號方式一覽表

各中心名稱	個案紀錄型式		個案紀錄編號之方式
	電子資料	紙本	
家庭暴力及性侵害防治中心 (含小草關懷協會)	✓		不分年度，依照序號一直排列
長青綜合服務中心		✓	每年度流水號自 001 開始，其中包含開案與不開案之案號，開案中分 ABC 三級。
旗山社會福利服務中心	✓	✓	1.由家暴系統提供流水號。 2.中心自訂結案歸檔案號。
鳳山社會福利服務中心	✓		依分案時間為編號；現所有案件均上家防中心家暴系統建個案紀錄，系統也會給案號
岡山社會福利服務中心		✓	1.家暴老保：依內政部家庭暴力系統給號。依鄉鎮區流水號編號及歸檔。 2.非家暴老保：100 年前依鄉鎮村里歸檔，100 年後未編號(督導表示會按照區來編)
永安社會福利服務中心		✓	1.家暴老保：依內政部家庭暴力系統給號。依鄉鎮區流水號編號及歸檔。 2.非家暴老保：民國 100 年以前依鄉鎮村里歸檔，100 年後未編號。
大寮社會福利服務中心	✓	✓	依內政部家庭暴力及性侵害系統給號。
仁武社會福利服務中心	✓	✓	依據年度由 1 號開始編排

第三節 老人保護工作之相關研究

相關研究如下表 2-5 所列。在此六篇研究中可以發現其選用的研究方法，其中 3 篇採用質量交叉研究，另 3 篇則是運用質性研究的深度訪談法。雖此六篇研究都以老人保護服務之內涵為主，但更進一步可知其分別針對工作者所面對的倫理挑戰、專業知能、服務評估，以及家中老人心理虐待議題，無探討老人保護案件防治之議題。除此，在此六篇的研究結果與發現，也都可以進一步作為本研究之參考與借鏡。例如：機構或公部門在外部所面對的倫理挑戰，是機構間缺乏完善的轉介系統以及社會大眾對專業工作的不瞭解(沈梅琿，2010)；照護人員與醫務社會工作者對整體老人虐待持有的態度屬正向，但受個人專業養成的價值和過去學校教育不重視老人虐待課程之影響，使得處理意願傾向負面(林宛諭，2010)；老人心理虐待發生的危險因子，包含主要照顧者的人口特質變項，如藥物濫用問題、兒時受虐經驗，以及未來照顧意願，在情境脈絡中，則包含互動關係與家庭照顧壓力二個變項，都和老人心理虐待量表達到顯著相關，甚至在考量老人心理虐待發生的相關原因，需同時思考老人及主要照顧者本身，以及二者在情境脈絡下共同互動的結果而成，不再以單一原因來論(莊謹鳳，2009)；在家庭內的老人受虐事件具有文化與社會之成因，以及受虐老人具有健康、心理支持、安求和經濟等之需求(劉嘉文，2009)；

表 2-5

老人保護工作之相關研究一覽表

研究者	年代	研究題目	研究方法/對象	研究結果摘要
沈梅琿	2010	我國老人保護工作執行時的倫理挑戰—由安養機構及公部門專業工作者角度出發	質性研究之深度訪談法。以滾雪球及立意取樣訪問十位現職相關工作領域三年以上的專業工作者；服務單位包括：政府單位及社會福利機構。	訪談結論發現：一、專業工作者倫理挑戰之現況，以案主自決最感困擾。而機構或公部門內部的倫理挑戰，則是工作角色重疊的衝突及角色定位不明最為嚴重。機構或公部門外部所面對到的倫理挑戰，則是機構間缺乏完善的轉介系統以及社會大眾對專業工作的不瞭解。二、專業工作者愈具備知識、技巧，其倫理挑戰困擾愈低。
林宛諭	2010	醫護人員與醫務社會工作者	質量交叉研究。量化研究之結構	1. 目前醫護人員與醫務社會工作者對既有老人虐待知識瞭解

		對老人虐待知識、態度與處理意願之研究—以臺北縣、市醫院為例	式問卷、質性訪談法。	<p>不足，整體而言有待加強。而受個人專業責任態度與不再受過往許多因素影響，整體對老人虐待持有的態度屬正向，但受個人專業養成的價值和過去學校教育不重視老人虐待課程之提供影響，使得處理意願傾向負面。</p> <p>2. 透過量化分析發現，職業、學校教育提供及參與老人虐待課程、知識及態度皆為有效預測處理意願的因子，整體模式的解釋力為 46.2%，其中知識與態度兩者對處理意願影響性最大。</p> <p>3. 從質化訪談瞭解，因受到學校教育對老人虐待課程的不重視、在職訓練或繼續教育課程設計不佳也不符需求、工作人員工作忙碌且人力有限，其醫護人員與醫務社會工作者較難參與進修課程；整體外在環境（政府、醫院、主管）對老人虐待處遇與預防的態度仍消極又被動，故可能造成其整體處理意願較負向。</p>
莊謹鳳	2009	家庭內老人心理虐待相關因素之探討—以中部地區居家服務老人為例	質量交叉研究。以結構式問卷面訪 177 位使用居家服務的老人及主要照顧者；輔以質性訪談方式，訪問 3 位照顧者和 3 位照顧服務員。	<p>1. 照護者精神虐待老人行為量表 (CPEAB) 20 項指標中，發現得分前三高的選項為「不願接納老人之意見」、「忽略老人要求」，以及「打斷老人注意力」。</p> <p>2. 老人心理虐待發生的危險因子，包含主要照顧者的人口特質變項，如藥物濫用問題、兒時受虐經驗，以及未來照顧意願，在情境脈絡中，則包含互動關係與家庭照顧壓力二個變項，都和老人心理虐待量表達到顯著相關，整體模式的解釋力為 24.2%。</p> <p>3. 從質性資料中可以得知本研究老人的心理虐待行為包含了口語上且動作粗魯、不尊重老人作</p>

				<p>為一個人、孤立老人、不關心及對老人冷漠。</p> <p>4.主要照顧者的壓力在情境脈絡下視為一個連續性的發展，包含影響照顧者的工作、感覺被綁在家裡、有經濟及健康上面的問題、心理的負荷感，以及最後和社會疏離。</p> <p>5.心理虐待問題確實存在於台灣社會中，考量老人心理虐待發生的相關原因，需同時思考老人及主要照顧者本身，以及二者在情境脈絡下共同互動的結果而成，不再以單一原因來論。</p>
劉嘉文	2002	家庭內老人虐待之研究	<p>質性研究之詮釋現象學方法論。以立意取樣訪談8位受虐老人及4位施虐者。</p>	<p>本研究發現：(一)就受虐老人家庭關係特質之現況而言，施虐者與受虐者的特質與國內外研究結果有相符之處，家庭關係要改善，非短期能竟功，以及受虐者處遇工作面臨困境。(二)老人受虐之成因，文化與社會因素有二，分別為孝道觀念改變及文化規範的轉變；家庭和互動關係因素有三，各是代間傳遞觀點、家庭系統理論，以及家庭壓力論；個人和人格因素有三，與老人有關因素，與施虐者有關之因素，酗酒及藥物濫用。(三)暴力對受虐老人之影響，心理層面的影響有三，恐懼再受虐，精神焦慮不安；交織著沮喪、憤怒與認命的情緒反應以及內心愧疚、被背叛而有厭世的想法。健康層面的影響有二，分別是身體傷害及精神有症狀。家庭生活的影響有四，各為缺乏關懷、愛與尊重；沒伴和不熱鬧；缺乏照顧及協助，生活不便和沮喪；生活充滿衝突與不安。社會生活的影</p>

				響有三，分別為孤立無援、依賴施虐者而生存、以及社會地位喪失。(四)受虐老人之需求，健康之需求有三，老人普遍有生理疾病的問題；日常生活活動需要協助；生病、住院及復健之照顧。心理支持的需求有三，分別為接納、愛與尊敬的渴望；關懷與照顧的期待；以及陪伴與情緒之支持。安全需求有二，變得沒安全感、希求保護與免於威脅。經濟需求有二，經濟匱乏及沒錢煩惱多。
賴金蓮	1999	台北市老人保護服務之執行評估研究	質性研究深度訪談法。訪問老人保護服務工作網絡建構者及主管、老人保護小組成員、保護服務輸送網絡之醫療與警政機構、緊急安置庇護機構、二十四小時保護中心及社會福利中心、民間老人福利機構等主管，或第一線執行人員包括社工員或社工師、護理師等共十位受訪者。	研究發現主要為：1.新修訂之老人福利法對於標的團體而言，正面影響在於該法為老人之人身、經濟等基本權利保障，負面效應為發生少數老人濫用、誤解老人福利法的情形，使得該法淪為老人用來箝制或報復子女之工具，此「另類老人保護案件」造成社政單位人員執行上困擾。2.政府執行人力不足，社工員各項保護服務業務負荷量大，社工員流動率較高，老人保護工作經驗難以累積；在經費部份，台北市社會局自行編列預算不足，過度依賴中央補助款之不平衡情形。3.機關之間的溝通與協調部份：相關社政、醫療、警政單位、緊急安置庇護機構及民間福利機構等之間，出現「相關單位配合度不足」與「各單位本位主義」等障礙。4.老人保護服務輸送網絡建構雖具雛型，仍缺乏完整建構。5.緊急救援通報系統服務人數明顯不足，目標達成度偏低。6.三大保護服務的後續列管追蹤流程獨缺老人保護服

				<p>務，與出現老人保護業務遭受排擠情形。</p> <p>研究建議與發展方向：1.法律增修部份；2.未來公私部門合作方向及項目；3.強化政策資源；4.建構完整老人保護服務輸送網絡；5.灌輸正確老人保護觀念，提昇老人角色認同及自我保護意識。</p>
陳武宗	1997	高雄市老人保護服務案例分析與運用研究	<p>1.個案紀錄資料-描述性分析 281份老人保護個案資料。</p> <p>2.問卷調查-針對各協辦單位主管人員或承辦人，瞭解保護服務方案之運作看法。</p>	<p>針對六項研究初步結果：老人保護個案社會人口特性、老人保護個案需求/問題特性與服務現況、受虐/疏忽個案與保護服務、老人保護整體服務及運作現況、老人保護服務名與實之辯、高雄市老人保護服務之主觀性評價，加以分析討論。</p> <p>研究建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.擴展公私部門合作型態，持續推展老人關懷服務。 2.支援系統之開發與整合。 3.評估與調整組織運作方式。 4.整體評估保護專線設置與通報方式。 5.發展老人保護簡易評量表。 6.研商成立老人保護服務諮詢會報。 7.儘速增聘適任專任社工人力。 8.建立完善的老人保護志工方案。

第三章 研究方法

第一節 研究設計

本研究主要以質性研究之內容分析和焦點團體之方法來蒐集研究資料。內容分析是一種蒐集與分析文章內容的技術，內容(content)是指文字、意義、圖片、符號、主題或任何用來溝通的訊息。在內容分析中，研究者使用客觀與系統化的計數與紀錄程序，藉此得出對文句的符號內容的一種量化描述。此過程中是根據編碼登錄系統(coding system)，也就是一組關於如何觀察文案並且執行內容紀錄的指示或規則，而加以操作化(朱柔若譯，2000)。因此，在瞭解老人保護案件之受保護類型、相對人與被害人之社會人口特性方面，是要藉由高雄市政府社會局老人保護服務之個案紀錄來進行資料蒐集與分析。

為了能收集到個案紀錄之相關資料，將以顯性編碼登錄(manifest coding)的方式來進行。所謂「顯性編碼登錄」是指編碼登錄文案中看得見的、表面的內容，計數其出現的次數。顯性編碼登錄具有高度的信度，因為要編碼登錄的內容不是有、就是沒有(朱柔若譯，2000)。

焦點團體法(focus group)是一種「團體」訪問的質性研究方法，所以又稱為焦點訪談法(focused interview)。此方法的特色就是能夠在短時間內針對研究議題，觀察到大量的語言互動和對話。藉由研究者扮演中介者(moderator)角色，以收集團體成員的互動和討論，其中團體間互動討論的言辭內容就是資料收集核心。此外，焦點團體法可以根據受訪者成員的經驗洞察、發展出具體的研究假設；對以往研究結果，尋求參與者的解釋；以及可在研究過程中擴大探討範圍、接觸十分具體的面向、深入情感、認知、評價意義，以引發出以往的經驗和現有意義之間關連的說辭(胡幼慧，1996)。因此，考量第一線老保社會工作者於實務工作中之豐富經驗與感受，以及本研究計畫期程之限制，所以將以焦點團體法之方式來蒐集老人保護案件之防治與因應之道此議題之研究資料。

第二節 研究對象

以質性研究之內容分析和焦點團體之方法來蒐集研究資料，其中內容分析之對象將以老人保護個案資料為主，藉由通報表與個案服務紀錄來瞭解老人保護案件之受保護類型及相對人和被害人之社會人口特性等訊息。除此，為了能瞭解時間趨勢與老人保護案件之相關性，將以 2011 年前老人保護案之通報表與個案服務紀錄為本研究之對象之一。初步調查各中心此三年之開案量，共計有 1,323 案。在成本與樣本數的考量下，擬將抽取 450 案之案例。在案例的選擇上是採用系統抽樣法(systematic sampling)，也就是以這三年老人保護開案的資料做為抽樣架構，利用個案紀錄中具有依序編號的特性，計算出抽樣間距來做為從抽樣架構中選取的構成要素。因此，依母群大小(1323 案)和樣本大小(抽 450 案)計算出的抽樣間距為 3，也就是每中心之老人保護個案資料的選取，先行從一個隨機的起始碼開始，之後再每間隔為 3 來抽取下一個樣本數。若個案紀錄內容未盡詳實，無法登錄時，則直接接續選取個案編號來替代。

因考量六個社會福利服務中心前三年度(2011 年、2010 年、2009 年)老人保護個案紀錄由各中心自行保管，每中心案件數不一，甚至各中心之地理位置分散不易收集，因此，在資料收集方面是以長青中心和家防中心為主，也就是兩大主責中心各抽取 240 案之老人保護個案紀錄。但是，因為長青中心此三年度開案之個案量共計為 469 案，若要以上述之抽樣間距來進行，恐無法達成所需的份數，因此將長青中心之抽樣間距調整為 2。

焦點團體方面，考量老人保護類型所需之防治與因應有所差異，所以將以 2 種不同虐待類型之團體為主要研究資料收集場域；也就是將組成「虐待類型焦點團體」和「遺棄或疏忽類型焦點團體」等兩個團體來收集研究資料。其中，參加成員擬邀請 8 個中心之第一線社工員，藉由其經驗與視角來瞭解老人保護防治與因應之內涵。共計 65 位從事老人保護第一線社會工作者，其中年資 5 年以上者，僅有 24 人；為使團體成員能面對面充份參與、資料深度與廣度之平衡，團體規模以 6 人至 10 人為宜。因此，將以年資 1 年以上，確實有執行老人保護案件經驗之實務工作者，且願

意分享個人經驗之老保社會工作者，將先行邀請成為研究焦點團體之成員，每個團體皆進行 1 次討論與互動。

第三節 研究工具

內容分析方法是以顯性編碼登錄(manifest coding)方式來蒐集研究資料，再採量化方式來評估內容分析的資料，因此在登錄表之內容則是以老人保護案之通報表為主，再增加文獻資料先行編製而成。經由 4 月 11 日計畫審查會議，陳武宗委員、趙善如委員和家防中心葉玉如主任之意見後，將登錄表之內容修正為受保護人/被害人資料、相對人資料以及保護案件之具體事實等三大部分。其中受保護人/被害人資料包括性別、出生年、戶籍地區域、開案後居住情形、教育程度、婚姻狀況、職業、收入來源、慢性疾病種類、身心障礙手冊與類別、自我照顧能力和歷史事件等題目；相對人資料則是性別、出生年、戶籍地區域、教育程度、婚姻狀況、職業、每月收入金額、經濟狀況、身心障礙手冊與類別、主要照顧者、現今重大事件等題目；保護案件具體事實則是包括保護案件類型、兩造關係、保護案件成因、此案件是否結案與結案原因等內容。

之後，則以此登錄表於 5 月 2 日由長青中心和家防中心以及 2 位研究員分別來進行預試，共完成 63 份問卷。透過預試填寫過程的困難與問題，以及預試結果再行修正登錄表內容。其中，被害人之慢性疾病種類與相對人之每月收入金額在老人保護個案紀錄中不易搜尋，故予以刪除，其餘則是增加或刪減題目之變項。有關正式登錄表之詳細內容可參見附件 1。

此外，訪談大綱或指引包含非結構式(開放式)或半結構式(半開放)問題的設計，以引導團體成員們討論(胡幼慧，1996)。因此，焦點團體為方法之研究工具，是由研究者自行依研究目的所設計之訪談大綱(詳情請見附件 2、附件 3)來收集研究資料。

第四節 資料收集與分析

內容分析是使用抽樣、準確測量，以及對抽象的建構下操作型定義。編碼登錄將代表變項內容層面轉換成數字。經過內容分析後，研究者完成資料蒐集，再將這些資料鍵入電腦，以對這些資料進行分析(朱柔若譯，1996)。因此，於6月26日與長青中心社工員和家防中心組長等說明修正後的正式登錄表內容以及老人保護個案紀錄抽樣方式，並訂定資料收集時間。由於老人保護個案紀錄為個人隱私資料，所以將由各單位之社工員協助，依據「老人保護案件通報資料編碼登錄表」來填寫資料。整個資料收集時間方面，長青中心之資料收集時間為6月27日至7月25日，家防中心則是從6月27日至8月9日，共計回收468份。

登錄表於8月10日全部回收後，將其編碼並輸入電腦中，再以統計套裝軟體SPSS for Windows 17.0版依本研究目的和變項的測量層次，選用適當的統計方法進行分析。

在焦點團體方面，於5月底至6月初進行團體成員的招募，透過各中心督導的推薦，共計有14位實務工作者，其中參與「虐待類型焦點團體」有8位、「遺棄或疏忽類型焦點團體」6位。每個焦點團體將進行1次討論與互動，每次聚會時間約3個小時，於6月29日上午進行「虐待類型焦點團體」，下午則是「遺棄或疏忽類型焦點團體」。如下表3-1

表 3-1

焦點團體實施日期、團體屬性與參與人員資料表

實施日期	焦點團體屬性	參與人員
6/29 上午	虐待類型 焦點團體	由高雄市家庭暴力及性侵害防治中心、社福中心老人保護社工員，年資1年以上者，共計8人參加。
6/29 下午	遺棄或疏忽類型 焦點團體	由高雄市政府社會局長青綜合服務中心、社福中心老人保護社工員，年資1年以上者，共計6人參加。

當討論活動進行時，研究者透過錄音記錄、現場筆記蒐集所有的相關資料。因此，在訪談正式開始前須明確告知參與者活動時將進行錄音，其步驟為：1.討論前之介紹：研究者對自己的研究項目做一個簡短的介绍，包括研究的問題、研究的目的、處理結果的方式、保密的原則及訪談的基本原則。2.錄音：經說明後採全程錄音，以防止資料遺漏。3.進行焦點團體訪談：主持人依訪談指引提問，並適時地提出追問，或請參與者分享實際的經驗。4.結束訪談：訪談結束前，主持人簡要地重述訪談主題，請教參與者是否有補充想說的話，並再次向參與者強調保密的原則。

最後，在兩場焦點團體資料分析方面，則是依不同焦點團體之場次內容整理成訪談逐字稿，做為進一步分析的基礎，並以訪談時所做的筆記、摘要資料來補充逐字稿。把焦點團體訪談轉換成逐字稿後再加以分類，逐句檢視資料內容並進行編碼，完成逐字稿初步概念化過程，以形成類屬，類屬形成面向，並找出主要範疇，最後試圖在反覆的歸納演繹中，呈現本研究所欲探討之主題與內容。

第五節 研究之可信賴度

在質性研究常被問的問題為研究的信度與效度概念，信效度源自實證主義的傳統，主要在找出社會現象與社會行為的共同法則，對於質性的信效度，Lincoln & Guba (2000) 在建立質性研究的信度及效度時，提出確實性(credibility)、可轉移性(transferability)、可靠性(dependability)及可確認性(confirmability)概念，如同量化研究信效度，以下分別說明之(高淑清，2008；潘福來，2005；蔡美華譯，2008)。

一、確實性(credibility)：類似量化研究的內在效度概念，指所蒐集之資料是否真實反應研究對象的主觀感受及經驗，進而反映出研究所要探討之議題；本研究在訪談過程中取得研究參與者之同意後，將全程錄音並將內容逐字轉述為文字資料，並藉參與式觀察來記錄研究參與者的動作、表情語調，以增加資料的真實性、豐富性及對研究情境的敏感性。研究者藉由訪談大綱的提問，讓參與者充分表達其主觀感受及看法，並由研究團隊參與每個編碼過程並做討論，以同儕檢驗來保持研究過程的真誠，減少個人的偏見，以增加分析結果之確實性。

二、可轉移性(transferability)：在質性研究中的可轉移性是指研究結果在相似的情境和因果下，是否可被應用(Lincoln & Guba, 1999)。本研究以高雄市家防中心、長青中心、6 社福中心承辦有關老人保護工作之社工員為研究對象，主要是希望能盡量涵蓋較廣範圍的研究參與者和不同屬性之單位人員，而讓研究結果能被轉用，使質性研究的可轉移性大大地提昇。

三、可靠性(dependability)：意指資料的穩定性，本研究運用三角驗證建立檢視途徑，如資料蒐集、分析與團隊的檢核，以及徵求受訪者同意全程錄音，確保在自然情境下獲得真實性及可信性的第一手資料，並請受過訓練之研究助理完成錄音檔之逐字記錄，研究者再進行檢視書面資料，確認訪談內容轉譯無誤，並完成資料分析，以達資料收集之可靠性。研究者亦運用持續比較分析的原則，反覆思考、不斷重複比較所編碼的概念和類別，同時，為了增加對資料分析過程的一致性，本研究邀請協同分析者，以同儕檢閱的方式，確保研究過程與結果是可接受的。

四、可確認性(confirmability)：指研究的客觀性、一致性與可靠性，研究發現能符合原始資料的意涵，是客觀、中立的一手資料，且是可稽查的；本研究過程建立於研究對象之脈絡下，而非研究者個人的想像與偏誤，訪談過程中研究者維持中立、不批判的態度，研究者在訪談前先充分說明訪談的過程及內容，在訪談過程中與研究參與者建立足夠信任感，在資料收集的過程中以合理、客觀的陳述與詮釋呈現資料，對於語意不清之參與者意見當場提問及釐清，以求忠於研究參與者原有的本質與想法，以增進研究之可確認性。

本研究參考質性研究對信效度之相關參考文獻，盡可能達成確實性、可轉移性、可靠性及可確認性等要求，以便使研究成果為他人能夠信任。

第六節 研究倫理

「倫理是一種道德科學：此科學所從事之事正是對於人類行為規範進行價值判斷」(Homan,1991)，因此，從事任何研究工作都必須將研究倫理與科學研究設計及執行一併納入考量。社會科學研究者通常於社會脈絡中進行研究，其中涉及的關係或

問題的研究，經常面臨多面向的倫理考量。本研究之倫理考量說明如下：

一、告知與協商：在研究訪談進行之初，透過告知與協商的過程，徵求參與本研究人員參與者「知情同意」後，讓其瞭解本研究計劃、研究歷程、進行方式、資料蒐集方法及行動研究後的結果，以獲得研究對象正式同意參與研究的承諾。簽署「參與研究同意函」之時，並再次與研究對象確認，參與者有權退出研究。

二、尊重隱私與保密：在研究開始之前，研究者將主動向研究參與者允諾保密原則，承諾對方不論在任何情況下都不會暴露研究對象的姓名與身分，所有與研究對象有關的人名、地名都將使用匿名，必要時則會將敏感性資料予以刪除，錄音的部份待將之轉成文字後即銷毀。研究過程均徵詢參與者同意，研究內容除非必要，不可涉及私事。本研究所得訪談資料與研究夥伴研討的資料，均以代號表示之。如果接受訪談者，要求不錄音即尊重其意見。本研究內容避免涉及到個人隱私，訪談時，儘量避免談及個人或他人的隱私問題。

第七節 研究進度期程表

時間 工作項目	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
收集資料	*	*	*									
撰寫研究計畫	*	*	*									
期初審查				*								
邀請家防中心、長青中心負責人座談-說明研究資料蒐集方式與登錄表內容					*							
量性研究登錄表之預試與修正					*	*						
質性研究焦點團體成員招募					*	*						
量性研究資料的收集						*	*	*				
焦點團體進行						*						
資料分析與撰寫報告							*	*	*			
期中審查										*		
撰寫研究結果與建議										*	*	
期末審查												*

第四章 研究結果與討論

針對所收集的 468 份老人保護個案紀錄以及進行 2 場共計 14 位老人保護實務工作者焦點團體等收集到的資料，依據研究目的與問題來進行分析。所得研究結果也分為老人保護服務個案紀錄之結果分析、老人保護虐待類型焦點團體訪談結果分析，以及遺棄、疏忽類型焦點團體訪談結果分析等三部分來說明。

第一節 老人保護服務個案紀錄之結果分析

有關老人保護服務個案紀錄之結果，將從被害人基本資料、相對人基本資料、以及保護案件之具體事實等三部分呈現出老人保護個案資料之訊息。

一、被害人之基本資料

在被害人之基本資料中，除了呈現其基本特質外，也將說明被害人之居住、工作與健康狀態。468 份有效問卷中，有 235 位男性被害人與 232 位女性被害人，被害人之性別比例平均，與邱鈺鸞等人(2011)和陳武宗、陳正宗 (1997)之研究發現指出男性老人受虐比例較高，以及大多數的研究發現指出年紀較大的女性老人受到虐待的機率顯著地高於男性(Giurani & Hasan, 2000; Hwalek, Neale, Goodrich, & Quinn, 1996; 李瑞金, 2000; 莊秀美、姜琴音, 2000; 劉嘉文, 2002; 臺北市老人基金會, 1996, 引自李瑞金, 2000)結果不符。此外，在年齡方面，468 位被害人之平均年齡 77.31 歲，年齡最長者之歲數為 102 歲，其中以 70-74 歲此年齡層的樣本佔最多數(24.9%)，除此，75-79 歲與 80-84 歲兩年齡層之研究樣本也分別有 20.8%和 21%的研究樣本。莊秀美、姜琴音 (2000)針對台北市家暴中心於 1999 年至 2000 年受理通報後接續輔導之老人虐待個案資料分析，指出 76 歲以上之受虐老人高達 32 人(佔 38%)，與本研究 70-74 歲、75-79 歲以及 80-84 歲此三年齡層之人數居多之結果一致。

在教育程度方面，468 份有效問卷中竟有 248 份(佔 53%)個案紀錄未註記被害人之受教育程度，這現象與長青中心和家防中心詢問後，其皆表示在提供老人保護個案服務時，被害人之教育程度非主要的收集訊息與評估因素。在有註記被害人教育

程度之資料中，以不識字者為佔居多(17.9%)，其次為國小程度(佔 16.0%)，本研究之發現也與陳武宗、陳正宗(1997)針對高雄市老人保護服務案例分析與運作現況研究之結果一致。最後，在婚姻狀況部分，已婚者為佔最多數，共計有 177 位研究樣本，但也竟有近三成三的研究樣本之婚姻狀況為喪偶。在莊秀美、姜琴音(2000)和陳武宗、陳正宗(1997)之研究指出被害人之婚姻狀況以喪偶或鰥寡者為居多，其次為已婚者，此現象與本研究發現雖不一，但是可知被害人之婚姻狀況以已婚和喪偶為主。有關 468 位研究樣本之性別、年齡、教育程度和婚姻狀況等詳細資料可參見表 4-1。

表 4-1

研究樣本被害人之基本特質次數分配表 (n=468)

變項/組別	人數(%)	變項/組別	人數(%)
性別		教育程度	
男	235 (50.3)	不識字	84 (17.9)
女	232 (49.7)	自修	4 (0.9)
	遺漏值 1	國小	75 (16.0)
		國中	25 (5.3)
		高中(職)	15 (3.2)
		專科	9 (1.9)
年齡		大學	8 (1.7)
64 歲以下	5 (1.1)	個案紀錄未有此資料	248 (53.0)
65-69 歲	65 (14.1)		
70-74 歲	115 (24.9)		
75-79 歲	96 (20.8)	婚姻狀況	
80-84 歲	97 (21.0)	已婚	177 (38.0)
85-89 歲	59 (12.8)	喪偶	153 (32.8)
90 歲以上	25 (5.4)	離婚	69 (14.8)
	遺漏值 6	未婚	39 (8.4)
		分居	4 (0.9)
		個案紀錄未有此資料	24 (5.2)
		遺漏值 2	

在被害人居住部分是呈現 468 位研究樣本開案後的居住情形與戶籍地。其中，在戶籍地此變項，因原高雄市和高雄縣合併升格為直轄市後之行政區域共計有 38 區，為了再將 38 個行政區域歸類，本研究是引用趙善如教授(未發表)之「高雄市婦女生活狀況與需求之研究調查」研究案之方式。趙教授在此研究案中以高雄市行政區之人口密度、專科以上教育程度比例、農業人口比例和工業人口比例等來計算，依此 4 指標之數值將原 38 個行政區域區分為低度都市化社區、中低度都市化社區、中度都市化社區、高度都市化社區等四大類，各類所屬之行政區域請參見表 4-2。

表 4-2

原高雄市行政區域所屬之新類別

新類別	原高雄市之行政區域
低度都市化社區	田寮區、杉林區、內門區、桃源區、六龜區、茂林區、那瑪夏區、甲仙區。
中低度都市化社區	旗津區、美濃區、茄萣區、彌陀區、旗山區、林園區、大樹區、阿蓮區、永安區、大寮區、燕巢區。
中度都市化社區	湖內區、橋頭區、梓官區、路竹區、岡山區、大社區、小港區、仁武區、鼓山區、鳥松區。
高度都市化社區	鳳山區、左營區、楠梓區、鹽埕區、三民區、新興區、苓雅區、前金區、前鎮區。

468 位研究樣本資料中，有 331 位受害者之戶籍設籍於高度都市化社區，進一步來看，其中以三民區(17.9%)、前鎮區(13.8%)和左營區(11.0%)佔居多，除此也有 3.7% 研究樣本之戶籍非屬高雄市區域者。在低度都市化社區中，僅有於杉林區和甲仙區，此現象可能因非屬虐待類型之保護案件由長青中心和各社福中心主責，且個案紀錄以紙本為主，又長青中心選取之個案紀錄未涵括各社福中心，以致低度都市化社區之樣本數較少。在開案後居住情形方面，有 190 位(佔 40.8%)的研究樣本固定與相對

人(也含其他家人)同住，115 位(佔 24.7%)研究樣本獨居以及 66 位(14.2%)研究樣本固定與家人同住。有關 468 位研究樣本之居住詳細資料可參見表 4-3。

表 4-3

研究樣本被害人之居住次數分配表 (n=468)

變項/組別	人數(%)	變項/組別	人數(%)
戶籍地之區域		開案後居住情形	
低度都市化社區	2 (0.4)	固定與相對人同住	190 (40.8)
中低度都市化社區	18 (3.9)	獨居	115 (24.7)
中度都市化社區	95(20.5)	固定與家人(非相對人)同住	66 (14.2)
高度都市化社區	331(71.5)	進住機構	38 (8.2)
非高雄市區域	17 (3.7)	僅與配偶同住	16 (3.4)
遺漏值 5		與友人同住	9 (1.9)
		輪流與家人同住	2 (0.4)
		其他	11 (2.4)
		個案紀錄未有此資料	19 (4.1)
		遺漏值 2	

在開案後的職業狀況方面，以被害人無工作、退休和家庭管理者為排名前三項，分別佔 287 位(63.1%)、54 位(11.9%)和 33 位(7.3%)。收入方面，有 289 位(62.3%)研究樣本有收入，但也竟有 82 份(17.7%)的個案紀錄未有註記。進一步瞭解有收入者之收入來源，可知其收入來源以老人生活津貼(佔 34.4%)、低收入戶補助(佔 15.2%)和退休金(佔 14.7%)為主。本研究發現與陳武宗、陳正宗(1997)之研究指出受虐老人之收入來源以政府之低收入戶補助為居多一致。有關 468 位研究樣本之工作樣態等詳細資料可參見表 4-4。

表 4-4

研究樣本被害人之工作樣態次數分配表 (n=468)

變項/組別	人數(%)	變項/組別	人數(%)
開案後職業狀況		有無收入	
無工作	287 (63.1)	有收入	289 (62.3)
退休	54 (11.9)	無收入	93 (20.0)
家庭管理	33 (7.3)	個案紀錄未有此資料	82 (17.7)
服務業	9 (2.0)		遺漏值 4
打零工	7 (1.5)		
工礦業	2 (0.4)	收入來源(複選)	
商業	1 (0.2)	老人生活津貼	131 (34.4)
其他	1 (0.2)	低收入戶補助	58 (15.2)
公教軍警	1 (0.2)	退休金	56 (14.7)
個案紀錄未有此資料	60 (13.2)	中低收入戶補助	48 (12.6)
	遺漏值 13	子女給	28 (7.3)
		自己的工作收入	15 (3.9)
		民間團體補助	1 (0.3)
			遺漏值 6

被害人健康狀態是呈現 468 位研究樣本有無身心障礙手冊和罹患慢性疾病，以及瞭解被害人之自我照顧能力和相對人是否為主要照顧者角色。在身障手冊有無方面，有 354 位(佔 76.1%)研究樣本無身障手冊；77 位有身心障礙手冊之研究樣本，則以肢障此類別者為居多(佔 33.3%)。有無罹患慢性疾病部分，則是有 200 位(佔 45.6%)的研究樣本有罹患慢性疾病、其餘 239 位(佔 54.4%)則無罹患慢性疾病。在被害人的自我照顧能力部分，則是有 275 位(佔 60.3%)研究樣本可自理，以及 115 位(佔 25.2%)部分依賴和 66 位(佔 14.5%)長期失能依賴。最後，在 355 位相對人資料中，僅有 76 位(佔 22.9%)相對人是被害人的主要照顧者。有關研究樣本之健康狀態等詳細資料可參見表 4-5。

表 4-5

研究樣本被害人之身障手冊有無、慢性疾病罹患與照顧次數分配表 (n=468)

變項/組別	人數(%)	變項/組別	人數(%)
身障手冊有無		有無罹患慢性疾病	
無	354(76.1)	無罹患慢性疾病	239 (54.4)
有	77(16.6)	有罹患慢性疾病	200 (45.6)
個案紀錄未有資料	34 (7.3)		遺漏值 29
	遺漏值 3		
		被害人自我照顧能力	
身障手冊之類別		可自理	275 (60.3)
肢障	25(33.3)	部分依賴	115 (25.2)
精神病患	11(14.7)	長期失能依賴	66 (14.5)
多重障礙	8(10.7)		遺漏值 12
聽障	7 (9.3)		
視障	4 (5.3)	相對人是否為被害人主要照顧者	
智障	2 (2.7)	(n=355)	
其他	16(21.3)	不是	255 (77.1)
有手冊，但個案紀錄	2 (2.7)	是	76 (22.9)
未有資料			遺漏值 24
	遺漏值 2		

二、相對人之基本資料

因老人保護案件類型為失依陷困和自我疏忽無相對人資料的關係，所以在 468 份問卷中，僅有 355 份的問卷有相對人之資料。在相對人之基本資料中，除了呈現其基本特質外，也將說明相對人之健康與工作狀態。

在 355 位研究樣本中，有 247 位男性與 104 位女性，其中男性相對人所佔比例高達 70.4%。本研究之結果也與莊秀美、姜琴音(2000)和陳武宗、陳正宗(1997)一致，也就是相對人之性別以男性為居多。355 位研究樣本其平均年齡為 49.03 歲，年齡最長之歲數為 89 歲、最輕歲數為 14 歲，其中以 40-49 歲此年齡層的樣本佔最多數，為 138 位(佔 45.2 %)，此研究發現也與 Hwalek et al. (1996)、Lachs & Pillemer (1995)之

研究結果指出老人虐待相對人以中年人居多一致。此外，Pillemer and Finkelhor (1988) 的研究也指出相對人的年齡幾乎是超過 50 歲(75%)，甚至 70 歲(20%)，而本研究相對人 70 歲以上者佔 8.9%，甚至年齡最長之歲數為 89 歲。但是，對於隸屬成年前期或是青少年階段的相對人更是不能輕忽，因為在本研究中更有 9 位(佔 3.0%)相對人之年齡層為 20-29 歲以及 4 位(佔 1.3%)的相對人其年齡為 19 歲以下。

在相對人戶籍地方面，也是與被害人之戶籍地分類方式一樣，引用趙善如教授(未發表)之「高雄市婦女生活狀況與需求之研究調查」研究案之方式，將原 38 個行政區域區分為低度都市化社區、中低度都市化社區、中度都市化社區、高度都市化社區等四大類，各類所屬之行政區域請參見表 4-2。在 355 位相對人中，有 227 位之戶籍設籍於高度都市化社區，進一步來看，其中以三民區(14.6%)、左營區(10.7%)和前鎮區(9.9%)三大行政區佔居多，除此也有 32 位(佔 9.5%)研究樣本之戶籍非屬高雄市區域者。

在相對人之教育程度方面，以國中程度佔居多(佔 15.9%)，其次為高中(職)(佔 13.1%)，再其次則為國小程度(佔 5.1%)，但也有 199 份(佔 56.5%)的個案紀錄未註記相對人之教育程度。在莊秀美、姜琴音 (2000)的研究中指出，施虐者之教育程度並無完整記載(佔 48%)，其教育程度分佈從不識字到大學、研究所畢業的都有，以高中學歷的相對人為最多(佔 22%)，此現象也與本研究結果一致。最後，在相對人之婚姻狀況部分，共計有 124 位(佔 35.4%)相對人已婚，但是也有 88 位(佔 25.1%)的相對人未婚和 69 位(佔 19.7%)的相對人離婚，但也有 61 份(17.4%)的個案紀錄未註記相對人之婚姻狀況。有關 355 位相對人之性別、年齡、戶籍地、教育程度和婚姻狀況等詳細資料可參見表 4-6。

表 4-6

研究樣本相對人基本特質之次數分配表 (n=355)

變項/組別	人數(%)	變項/組別	人數(%)
性別		教育程度	
男	247 (70.4)	不識字	6 (1.7)
女	104 (29.6)	國小	18 (5.1)
	遺漏值 4	國中	56 (15.9)
		高中(職)	46 (13.1)
年齡		專科	16 (4.5)
19 歲以下	4 (1.3)	大學	10 (2.8)
20-29 歲	9 (3.0)	研究所以上	1 (0.3)
30-39 歲	38 (12.5)	個案紀錄未有此資料	199 (56.5)
40-49 歲	138 (45.2)		遺漏值 3
50-59 歲	64 (21.0)		
60-69 歲	25 (8.2)	婚姻狀況	
70 歲以上	27 (8.9)	已婚	124 (35.4)
	遺漏值 50	喪偶	5 (1.4)
		離婚	69 (19.7)
戶籍地之區域		分居	3 (0.9)
低度都市化社區	2 (0.6)	未婚	88 (25.1)
中低度都市化社區	12 (3.6)	個案紀錄未有此資料	61 (17.4)
中度都市化社區	65 (19.2)		遺漏值 5
高度都市化社區	227 (67.2)		
非高雄市區域	32 (9.5)		
	遺漏值 17		

在相對人之健康與工作樣態部分是呈現 355 位研究樣本有無身障手冊、職業類別與經濟狀況。在身障手冊方面，無領有身心障礙手冊之相對人佔多數(佔 75.5%)，僅有 73 位(佔 20.6%)相對人領有身障手冊；進一步瞭解領有身障手冊之類別，則以精神病患此類別者為居多(佔 39.7%)。在相對人職業類別方面，有 141 位(佔 39.7%)相對人失業，有工作者之職業類別則以服務業、專門職業和公教軍警為主，分別為

15 位(各佔 4.2%)，但也有 103 份(佔 29.0%)個案紀錄中，未註記相對人職業類別。在社工人員評估相對人之經濟狀況部分，以普通狀態佔居多(佔 53.1%)，但也 79 位(佔 22.4%)相對人之經濟狀況不太好，甚至有 59 位(佔 16.8%)相對人之經濟狀況很不好。有關 355 位相對人之健康與工作樣態等詳細資料可參見表 4-7。

表 4-7

研究樣本相對人身障手冊有無、工作與經濟狀況之次數分配表 (n=355)

變項/組別	人數(%)	變項/組別	人數(%)
身障手冊有無		職業狀況	
無	268(75.5)	失業	141 (39.7)
有	73(20.6)	服務業	15 (4.2)
個案紀錄未有資料	14(3.9)	專門職業	15 (4.2)
		公教軍警	15 (4.2)
身障手冊之類別		工礦業	14 (3.9)
精神病患	29(39.7)	商業	11 (3.1)
肢障	7 (9.6)	打零工	10 (2.8)
智障	4 (5.5)	退休	10 (2.8)
聲(語)障	1 (1.4)	家庭管理	9 (2.5)
多重障礙	1 (1.4)	學生	8 (2.3)
其他	6 (8.2)	其他	4 (1.1)
有手冊，但紀錄未有資料	25(34.2)	個案紀錄未有此資料	103 (29.0)
		經濟狀況	
		很好	3 (0.9)
		好	24 (6.8)
		普通	187 (53.1)
		不太好	79 (22.4)
		很不好	59 (16.8)
		遺漏值 3	

三、保護案件之具體事實

保護案件之具體事實是呈現出 468 位研究樣本之保護案件類型、與相對人之關係、依社工員判斷此保護案件之成因為何、保護案件服務之現況，以及影響保護案件之重大事件等兩部分。在八大項保護案件之類型中，以情緒虐待(佔 44.7%)、身體虐待(佔 35.3%)和失依陷困(佔 26.1%)等類型佔前三項排名，此外，財物剝削之類型也佔了 12.6%。

被害人與相對人之兩造關係以父子(含養子)和母子(含養子)之關係狀態為居多，分別為109位(佔23.6%)和104位(佔22.6%)，此結果與財團法人臺北市老人基金會針對台灣地區老人受虐及遺棄之普查研究指出施虐者的身份以老人的兒子最多(623人)(引自李瑞金，2000)之研究發現一致。本研究中因失依陷困之保護案件為122件(佔26.1%)，所以有86位(佔18.7%)的被害人是無相對人狀態，而相對人為配偶關係之研究樣本僅有43位(佔9.3%)，此結果與邱鈺鸞等人(2011)以健保局資料庫分析受虐老人住院之資料指出受虐老人被「親密伴侶(配偶或夥伴)」及「其他親戚」迫害佔7.0%之發現一致。

由社工員評估判斷此保護案件成之成因狀態，以兩造關係衝突和緊張(例如：家庭溝通與關係不良，佔 47.3%)、被害人之身體上病狀(例如：罹患慢性或重大疾病，佔 34.6%)和相對人之心理病態(例如：毒癮者、酒癮者、精神疾病...等，佔 25.3%)為前三項排名，甚至相對人生活困境(例如：失業、債務和金錢壓力)所產生的暴力事件也佔 23.5%。

在 468 位研究樣本之開案年度方面，因為抽樣關係，所以大多集中於 2009 年、2010 年和 2011 年這三個年度，其中又以 2010 年度之樣本數佔居多(37.4%)，而 2009 年度也包含 2008 年、2007 年、2006 年、2005 年和 2003 年之個案紀錄，共佔 29.9%。最後，468 位研究樣本資料中，仍有 66 位(佔 14.1%)研究樣本現今仍持續提供服務與諮詢，而在 402 位(佔 85.9%)已結案之研究樣本中，社工員所提供的服務時間最短為 1 個月、最長為 8 年多(104 個月)。有關 468 份個案紀錄之保護案件具體事實等詳細資料可參見表 4-8。

表 4-8

研究樣本保護案件樣態之次數分配表 (n=468)

變項/組別	人數(%)	變項/組別	人數(%)
保護案件類型(複選)		兩造關係	
情緒虐待	209 (44.7)	配偶	43 (9.3)
身體虐待	165 (35.3)	父子(含養子)	109 (23.6)
失依陷困	122 (26.1)	母子(含養子)	104 (22.6)
財物剝削	59 (12.6)	父女(含養女)	29 (6.3)
疏忽	53 (11.3)	母女(含養女)	23 (5.0)
遺棄	33 (7.1)	祖孫	18 (3.9)
自我疏忽	21 (4.5)	親戚關係	18 (3.9)
性虐待	2 (0.4)	無相對人	86(18.7)
其他保護類型	15 (3.2)	自己	18 (3.9)
		婆媳	6 (1.3)
		其他	7 (1.5)
			遺漏值 7
依判斷，此保護案件之成因(複選)		保護案件開案年度	
被害人與相對人之關係	219 (47.3)	2009 年(含)以前	140(29.9)
衝突或緊張		2010 年	175(37.4)
被害人之身體上病狀	160 (34.6)	2011 年(含)以後	153(32.7)
相對人之心理病態	117 (25.3)		
相對人之生活困境	109 (23.5)		
相對人之照顧壓力	39 (8.4)		
被害人之過去歷史	36 (7.8)	此保護案件服務之現況	
相對人之身體上病狀	16 (3.5)	已結案	402 (85.9)
暴力或疏忽行為之代間傳遞	2 (0.4)	仍持續提供服務與諮詢中	66 (14.1)
	遺漏值 5		

為了瞭解影響老人保護案件之重大事件，分別針對被害人歷史事件與與相對人現今狀況做進一步的瞭解。在被害人之歷史事件中，以對家庭不負扶養責任為居多(佔 8.0%)，其次為酒癮(佔 1.5%)，再其次則為對家人肢體暴力(佔 1.5%)，但也有 403 位(佔 87.4%)的被害人未有這些歷史事件。此結果也與黃志忠 (2002)和卓春英 (2011)

等人之研究發現一致，也就是被害人之過去歷史事件中，如對家庭不負扶養責任、酒癮、對家人肢體暴力，會導致親子關係不佳，造成子女不願奉養的問題而引發暴力發生。

在相對人現今之重大事件中，則以失業為居多(佔 21.8%)，其次為罹患精神疾病(14.7%)，再其次則為酗酒(17.2%)，但也有 169 位(佔 47.6%)的相對人未有這些重大事件。由於此問題是由負責填寫的社工員依個案紀錄來進行評估與判斷，因此若當個案紀錄不夠詳實時，恐會讓負責填寫的社工員認定為被害人或相對人無此重大事件。在相對人罹患精神疾病之研究結果與國內外研究發現一致(Giurani & Hasan, 2000; Hwalek et al., 1996; Lachs & Pillemer, 1995；張毓婷，2006；莊秀美、姜琴音，2000)，也就是相對人具有精神方面的問題，易影響保護案件。除此，在相對人酗酒事件中，莊秀美、姜琴音(2000)和張毓婷 (2006)之研究也指出藥酒癮的相對人居多。有關影響保護案件之重大事件等詳細資料可參見表 4-9。

表 4-9

影響保護案件之歷史與現今重大事件次數分配表

變項/組別	人數(%)	變項/組別	人數(%)
被害人之歷史事件(複選) (n=468)		相對人現今之事件(複選) (n=355)	
對家庭不負扶養責任	37 (8.0)	失業	77 (21.8)
酒癮	7 (1.5)	罹患精神疾病	52 (14.7)
對家人肢體暴力	7 (1.5)	酗酒	61 (17.2)
外遇	5 (1.1)	施用毒品	23 (6.5)
債務問題	4 (0.9)	債務問題	19 (5.4)
失業	4 (0.9)	賭博	7 (2.0)
賭博	3 (0.7)	皆無上述事件	169 (47.6)
對家人性侵	2 (0.4)		遺漏值 1
皆無上述事件	403(87.4)		
	遺漏值 7		

第二節 老人保護虐待類型焦點團體訪談結果分析

本節主要針對從事老人保護工作，個案服務類型為虐待類型之第一線社工員為主，因此，將以年資 1 年以上，確實有執行老人保護案件經驗之實務工作者，並曾協助處理 2 名以上緊急安置老人保護個案經驗者為對象，且願意分享個人經驗之老保社會工作者，將先行邀請成為研究焦點團體之成員，共有 8 人參與焦點座談。

一、虐待類型焦點團體參與者基本資料

本次焦點座談共 8 名參與，男性 3 位，女性 5 位；年齡以 30~45 歲最多，平均年齡 37.4 歲；教育程度以大學最多，有 6 位，研究所 2 位，其中具有社工相關科系背景者有 7 位，非社工相關背景者有 1 位；任職家防中心有 5 位，社福中心有 3 位；在社工年資方面，最低 1 年，最高 18 年，其中協助老人保護工作之年資，最低 6 個月，最高有 5 年 10 個月，在近 5 年內協助處理老人保護個案數最少 5 位，最高達 200 位(見表 4-10)。

表 4-10

虐待類焦點團體參與者基本資料

編號	服務單位	職稱	年齡	性別	宗教	教育程度	社工背景	社工年資	老人保護個案類型	老人保護年資	協助老保個案數
A-1	家防中心	社工	32	男	道	研究所	社工相關科系	2 年	虐待	1 年	20
A-2	家防中心	社工	34	女	道	大學	社工相關科系	3 年 9 個月	虐待	2 年	8
A-3	家防中心	社工	50	女	佛	大學	社工相關科系	10 年	虐待	2 年	10
A-4	家防中心	社工	49	女	天主教	大學	非社工相關科系	1 年	虐待	6 個月	5
A-5	家防中心	社工	31	女	佛教	大學	社工相關科系	6 年 10 個月	虐待/遺棄或疏忽	5 年 10 個月	200
A-6	社福中心	社工	26	女	道教	大學	社工相關科系	4 年 10 個月	虐待/遺棄或疏忽	3 年 10 個月	30

A-7	社福中心	社工	35	男	其他	大學	社工相關科系	9年	虐待/遺棄或疏忽	3年7個月	30
A-8	社福中心	社工	42	男	天主教	研究所	社工相關科系	18年	虐待/遺棄或疏忽	5年	30

二、虐待類型老人保護案件之成因分析

(一)被害人的因素

從被害人的過去歷史可瞭解到老人年輕時外遇、對家庭不負責任或者是年輕時有家暴史，賭博、酗酒，會讓相對人壓力一點一滴累積起來，以致於導致老人被施暴、受虐的情況發生。另外，老人過於溺愛造成相對人會予取予求，甚至認為有權力對老人大小聲，甚至毆打老人，還有老人本身個性及溝通方式比較容易會去激怒別人，就會產生衝突。

1.外遇，對家庭不負責任

「...虐待類型的老人案件的原因...有些老人家可能年輕的時候就外遇...且一直不斷的.....親情裡面...對子女就有很多失落、虧待，或者是說一些不滿...」(A5)

「...他(老人)是一個老師退休...有退休俸...就跟小三走了...老婆...兼顧小孩又要到外面工作...其實很辛苦，孩子長大之後...老爸病痛了...沒有人照顧...我們介入之後，聯繫他們...子女反彈非常大，覺得爸爸年輕時沒有照顧過我們，那為什麼他現在病痛要我們來照顧...子女甚至坦白的說，等他(爸爸)死了再去收屍...」(A6)

「...比較多的就是，子女過去跟案主之間，這種仇視的問題會比較多，案主年輕有...不良的行為...有外遇的問題...導致...老人...被施暴、受虐的這個狀況...。」(A1)

「...我們手上的案子，比較多是那一種他外遇...不照顧家裡...也有很多是婚姻暴力...譬如說，先生可能去外遇，老婆當然很無法去諒解...無法接受...跟先生之間，就會有衝突暴力的情形...」(A3)

2.家暴、賭博、酗酒

「案主年輕時...賭博...這是一種長期...一點一滴累積起來的壓力...導致...老人...被施暴、受虐的狀況...。」(A1)

「...然後再來就是習慣，可能個人本身就一些不良的習慣，賭博啊、吸毒、喝酒，或者是不顧家庭...」(A5)

「...年輕的時候，打老婆、打孩子很兇...他生了七、八個...都不理他...長子沒有在一起...沒有在照顧

他...唯一住在一起的那個孩子，剛被關出來，沒有地方去，才跟他住在一起...這個爸爸年輕的時候就是很兇，打老婆、打孩子都打的很"粗殘"...其他的子女，包括女兒就是說很討厭這個爸爸，都不要理他...」(A3)

「...像大發工業區那種漁工形態...大部分是..喝酒，平常也不管家裡面的事...他們的文化就是打來打去...也不管家裡面的... (大家)習以為常...」(A8)

3.老人本身個性及溝通問題

「...(老人)性格...本身個人的脾氣可能就比較暴躁，不善溝通，或者是拒絕溝通...」(A5)

「跟其他保護性的個案來比...會覺得老人保護...受害者本身的因素...真的是要負蠻大的責任。...之前接到一個老人，她是被兒子打...媳婦也對她不好...她講的原因就是說，她都非常為這個家盡心盡力；買菜、照顧孫子...她只是講一下孫子照顧的問題，兒子就K她...其實我在跟這個老奶奶講的時候...有點避重就輕...但是從跟她講話中，我猜可能原因就是...就是嘮叨，而且講話...很利、很"鹹"...講出來的話，不是很好聽...媳婦就不想理她，兒子就給她K下去...」(A3-1)

「大兒子來通報說二媳婦打這個媽媽...說這媳婦打媽媽，可是她到大兒子家住有比較好嗎？也沒有比較好，大兒子雖然沒有打，可是會對她大吼大叫...老奶奶也真的...她個性不會去欣賞、讚美別人...也是蠻會抱怨、很多擔心...一直在那邊說這個怎樣、那個怎樣...就是"刀叉一嘴"...是那種不討喜的個性就對了...」(A3-2)

「...因為榮民伯伯自己的生活習慣不好，然後鄉音又很重...溝通可能也不是...很順暢，所以衝突就會不斷產生...」(A7)

「...案主他本身...個性的問題...就是有時候講話啦、或是用詞，比較容易會去激怒別人...」(A1)

「...那個老人重聽...聲音就會很大...會讓人家覺得很受不了，偏偏他們又很嘮叨，這樣的老人，就很容易變成被害人...有一個案例就是...她丈夫就說...只是要把她的嘴巴打閉上去而已，那我去她家之後，也有這種感想...她就一直講一直講，我說阿嬤妳聽我講一下，她根本不聽，她又繼續講一直講，後來我帶她去申請保護令...到了法官那裡...她竟然就說...我重聽，她就不講了...」(A4)

4.被害人過於溺愛造成相對人予取予求

「...老榮民...就是...過於溺愛...不懂怎樣教養子女...對孩子...都是予取予求，他們的退休俸...大概都是被孩子給用掉，那些孩子可能會有一些精神上的問題...長期下來...精神層面的壓力會比較大...子女就是在家裡吵吵鬧鬧，故意摔東西...要跟家裡面要錢去做生意，或為了買個酒也會跟家裡面吵吵鬧鬧...確實(老人)是有被打...有時候...公衛護士會看到...就通報了...社區服務員...定期去打掃的時候，會跟我們講，老人家裡面又發生什麼事情...(老人不會承認說我的兒子打我)...都選擇原諒。」(A8-1)

「...其實也不是單一的事件，都是累積下來的，可能原因都是一直重複發生...都屬於他們家庭的關係不良...有些是過於溺愛...有的是不足啦，長期就是疏忽、就是不管家裡面的一些事情，那才會有這樣的(衝突)發生...」(A8-2)

「...就有八十幾歲的媽媽，要給那個五六十歲的兒子...每天啦要給一百、兩百的，這樣養他...他自己都沒錢，每月三千塊這樣一筆一筆的給，他兒子也認為說，我跟媽媽要是應該的，媽媽不給我，我就有權力對媽媽大小聲，甚至打媽媽...」(A4)

(二)相對人的因素

社工員指出相對人因失業債務、金錢壓力造成經濟困難，會揚言放火燒房子，威脅老人要給他錢。子女有酗酒、吸毒不良習性，或罹患精神疾病，跟老人要錢不成就會施暴打老人或者是摔家裡的東西造成危險。還有社工員說當相對人照顧壓力太大或照顧能力不足時，無法控制自己會摔藥袋，將情緒發洩在老人身上。

1.子女酗酒、罹患精神疾病或吸毒

「...子女因素的部份，遇到比較多的可能是說，譬如說精神病、酗酒、吸毒，這些都是蠻多的...相對人可能愛喝酒...有些不良習性..」(A3)

「...老人保護案件的原因...相對人...患有精神病...安非他命型的精神病...」(A1)

「榮民伯伯自己的生活習慣不好，鄉音又很重，導致他太太...受不了沒辦法跟他一起住，就搬走，只剩下一個很喜歡酗酒、常常鬧事的兒子跟他一起住...只是經濟上面依賴性的考量...這個兒子平常沒喝酒的時候都很好，跟爸爸相安無事...但是如果喝了酒之後，就變成另外一個人...就是會跟爸爸要錢，要不到就施暴...」(A7)

「比較大部分都是遇到那種吸毒，家中有吸毒的子女，要跟老人家要錢，要不成就打，要不然就是摔家裡的東西造成危險...」(A6)

2.子女相對人照顧壓力太大或照顧能力不足

「...被害人有很多身體疾病，年紀大了什麼病痛都來，在照顧壓力很大的情況之下，子女其實也不是打他，可能就是...每天罵他，怒罵他去死啦，然後把藥袋摔在他身上，用這樣子的方式...女兒照顧他...本身也有疾病...身體狀況也不是很好，在...自己的照顧壓力之下...情緒也不是控制很好...每天會這樣子摔藥袋...」(A1)

「...老人家有幾個子女...其他子女可能都結婚，只有一個兒子或女兒未婚...就跟這個老人家住在一起，其他子女說...我們自己要照顧家庭很忙...我們出錢，你照顧。可是通常這個子女...是有一些問題，

不管...人格上或是精神上...一直沒有工作、單身...也是有問題的...照顧的責任...就蠻重的...就落在一個不是很ok的子女身上。」(A3)

3.子女經濟困難：失業、債務、金錢壓力

「...通常那種失業...平常都是住在外面...沒有回來探視老媽的，可是後來生意失敗...老婆跑了...他就回來家裡住，開始會...言語上...就威脅要分財產，要弄什麼，後來又威脅說要放火燒房子...這個老媽媽就給他一筆錢...他拿了錢就走了...」(A3)

(三)被害人與相對人互動的關係

從社工的訪談資料分析得知，老人與子女或婆媳之間互動問題、老人與配偶、老人與外配之間的問題等等，也可能造成老人受虐的成因。

1.老人與子女或婆媳之間

老人財產分配不均讓子女覺得不公平，還有兒子拿到老人的財產後就不尊重老人，所以財產分配問題造成老人被施虐。雙方性格跟情感問題，本身個性就比較暴躁，或是比較沒有耐性，就容易一言不和互為施暴者。婆媳文化、習俗不同也容易發生衝突。

(1)財產分配問題造成老人被施虐

「...其實像是老人，因為老人家到老的時候都會有一些財產，那也可能會有一些財務分配的一些問題，小孩子會覺得不公平...」(A5)

「...分財產...傳統都是疼兒子嘛，財產給那個兒子，那女兒沒有分到，可是那個兒子財產拿了可能不理她了，然後這女兒就很生氣呀...雖然沒有肢體上的，就那言語上、態度上就是會對這個老人家，就是會...就是會''廿一廿二''她...這樣子，那另外也曾經發生就是說，大兒子來通報說這個二媳婦打這個媽媽，那我們去看的時候，就會發現其實兩方也是為了那個財產的問題...其實，他說這媳婦打媽媽，可是她到大兒子家住有比較好嗎？也沒有比較好，就大兒子雖然沒有打，可是就會對她大吼大叫這樣子...」(A3)

(2)雙方性格跟情感問題互為施暴者

「...現在比較常遇到的類型應該就是性格跟情感的部份，性格的話就是，可能就是本身這個，可能老人家或是家族裡面...他們的那個本身個性就比較暴躁，或是比較沒有耐性，所以可能就容易一言不和...一口角，有時候就什麼事情都會掀出來...兩個都是施暴者...我們接到案子，我們是服務被害人，那當然我們也會去了解加害人的一些情況，可是在某一種程度上，你聽了他們兩方的說法之後，你發現說...他是對他施暴，可是某一個角度來看，又是他對他施暴...我覺得是一個互相的過程啦！只是說在過程當中...我們就是要去判斷說，哪一個要優先處理這樣子。」(A5)

(3) 婆媳文化、習俗不同

「婆媳問題的...就是婆婆跟媳婦打來打去的...就文化結構不同，像大陸那邊...好像是他們煮雞的時候，整隻雞拿下去煮，包含那個毛，煮完之後再把毛拔掉，那婆婆就會覺得...我們這邊都是雞脫完毛之後再拿去燉雞湯...(婆婆)認為...營養成分就都已經...被煮掉了，就為了這種事情...發生衝突...」(A8)

2. 老人與配偶之間

老人晚年迎娶陸配或外配者不在少數，特別是老榮民，有些榮民伯伯鄉音太重，生活習慣與觀念溝通上的問題，沒有辦法跟陸配或外配偶溝通就會被施暴或互毆，而沒有感情基礎或老夫少妻也容易造成衝突或受虐。

(1) 生活習慣與觀念溝通上的問題

「榮民伯伯他們...生活習慣，或者是說...觀念溝通上，都跟外配或陸配有很大的落差...他們在生活習慣、相處上...有很多...衝突性會發生了...這些榮民伯伯的鄉音太重，沒有辦法跟配偶溝通，導致...溝通上面有很大的阻礙，導致被施暴...」(A7)

「...他之前就娶一個台籍，因為婚暴就離婚了，然後又去娶一個越南的，然後又因為婚暴又離婚了，因為在通報進來的時候...因為探視孩子的問題，然後雙方就發生...互毆這樣子...我就找這個男的談，然後他就來跟我講，跟我說不會了...我現在要再娶一個大陸的...那個婚暴才通報進來沒幾天，他已經又弄了一個從大陸來的...這樣的婚姻...我覺得他只要有錢，他老了還是可以娶外配，他還是可以再娶一個。」(A3)

(2) 無情感基礎或老夫少妻造成衝突

「...老榮民...再婚，得不到家人的諒解...再婚的對象都是屬於年輕的外配，或者是陸配...都很凶悍...(老榮民)抱怨把他的積蓄拐光了...慢慢的虐待，然後...把(老榮民)趕出去...」(A8)

「...這個伯伯...公務員退休...去大陸娶一個陸配...這種外籍婚姻說實在有很多的...其實有很多先天問題...當初就不是因為戀愛結婚...都是各有各的盤算...這一個老伯伯...應該算是互毆，可是這個外配比較兇，她還拿那個...車子的鎖...到菜市場去k那個老伯伯...」(A3-1)

「...這個七十幾歲公務員...之前身體不錯，錢什麼自己管...到老了之後，要仰賴這個陸配的時候，這陸配可能不真跟(老人)結婚...年齡差距都很大...那當然到後來就是這個外配她來...然後(老人)老了身體也不行了...沒辦法自理，錢你也沒有辦法管，你還是得交出來，那交出來之後，那我們就不知道他會受那哪一類型(虐待)...」(A3-2)

3. 性生活不協調

另外，社工員發現老人與配偶之間性生活不協調，就會有衝突，這個問題老夫老妻還蠻多的。還有老人因失能行動不便，疑心病變得比較重，就懷疑太太要出去討客兄，會用東西丟太太。

「...譬如說我們像剛談到老人夫妻性之間的問題...男性他到老了還是有這樣的需求。可是女性他可能生理的因素，她就是分泌比較少、會疼痛等等她就會拒絕...至於太太就是認為說這是一種我懲罰你的方式，我們吵架了我就不給你...那當然因為礙於說傳統觀念對於隱私，她不會明白告訴你，但是從我們服務過程，我們可以發現這個問題老夫老妻還蠻多的這樣...」(A3)

「...我們有發現說八十幾歲的老人，他有性的需求，可是他太太七十幾歲已經沒有(需求)，他太太認為說你年輕的時候都去找別的女人，你現在來找我，我也不要，然後兩個也為了這個樣子打了起來...」(A4)

4. 失能疑心病重

「...一般來說...行動力不便的人，都會被認為變成受虐者喔！可是我的案例看到說，那個有中風的老人，他反而是加害人，因為他的手還可以動喔！他雖然坐在輪椅上，但是他可以用手去丟東西，而且好像投手王建民一樣，丟的蠻準的，他的太太年紀也大了，每次都被他k中喔！然後就通報。...那也有一個是他心臟裝支架，走幾步就喘，可是他呢？也可以拿出一把菜刀，就是他手還是蠻有力來威脅他太太，不准他太太出門...他行動不便...疑心病變得比較重，太太雖然年紀大，可是太太行動力好，他就懷疑太太要出去討客兄，會用東西丟她...」(A4)

三、針對虐待類型老人保護案件之因應方式

從參與焦點團體的社工員訪談資料分析中得知，社工員在防治或因應虐待類型老人保護案件的處置時，首先將被害人緊急安置，其次召開協調會、再來專案列冊協助公費安置、最後採取法律行動，另外，社工員提出在執行層面的困難，就防治層面也提出他們的建議。

(一) 對於虐待類型之老人的社工處置

受訪社工員表示對於虐待類型之老人的社工處置，首先將被害人緊急安置與相對人暫時隔離，讓彼此先平靜下來以減少衝突。其次召開協調會，確認每個家屬應該負擔的責任，接下來是對於特殊狀況被害人協助其專案列冊，申請低收入戶資格公費安置，經勸說及資源協助後，都無法達成共識時，最後則會採取法律行動。

1.首先將被害人緊急安置

「...目前我們有在做的保護令...對相對人的懲罰，可能對這些相對人已經拿他沒辦法，那不然我們就是走，不然就是離開他，最不好的方式就是老人安置起來...我治不了相對人，至少保護他的安全...最不得已的方法大概就是這樣。」(A7)

「...因為有時候把他們兩個分開是最好的方法（暫時的分開...），暫時就是彼此都喘息，就是不用一直待在那樣的環境下大眼瞪小眼...」(A2)

2.其次召開協調會

「...如果有家屬的話，就要再去跟家屬開家屬協調會再看看這些家屬的一些看法...」(A8)

「...我們都一直在扮白臉，不願意做到扮黑臉角色...我們會有一些比較彈性的措施和作法...針對一些比較特殊的個案，開完這個家屬協調會之後，確認每個家屬應該負擔的責任...最低限度，(跟家屬說)要不然你...把他看成像是外人、陌生人好了，你給他贊助、給他幫忙，就像捐贈給慈善機構這樣子...你當善心人士，一個月你就捐兩千塊...」(A7)

3.專案列冊，公費安置

「假設如果是沒有家屬的話，通常都很好處理。我們就幫他申請一個低收入戶的資格，就跟公費安置了...」(A8)

「...其他(費用)不足部分我們再去想辦法，讓他用專案列冊的方式，變成低收入戶，然後公費安置...」(A7)

4.最後採取法律行動

「...在對相對人的懲處上...才...(改善)暴力...狀況的時候，我們必須要對相對人有一些懲處嘛，有一些警惕嘛!...」(A7)

「...在做這種保護性議題，除非這個老人家她自己想要採取...法律行動...我們去協助。有些老人家，她想要提告，我們都還要去勸他說你要考慮清楚，因為你這樣告下去，你真的沒有小孩理你...我會覺得在處理的時候...除非說他...有身體生命的危險，要不然的話，通常我是大事化小就是，譬如說給他資源進去、或怎麼樣，讓他減低這個衝突，但是避免說直接去處罰到這個照顧的孩子，或直接去給他戳破...」(A3)

四、針對虐待類型老人保護案件之執行層面的困難

從焦點團體訪談資料中將執行層面的困難歸納為；被害人的因素、相對人的因素與安置機構難覓等，分述如下：

(一)被害人的因素

社工員常會遇到老人拒絕服務，比如說有安置需求，又不願意去機構，沒有意願的老人還蠻多的，受虐老人常會否認被虐事實，要說服老人去申請保護令這個動作是非常的困難，他會拒絕你服務，不需要你的幫忙。有社工員說老人在社工的面前就是義憤填膺，說一定要告到底，上了法院怕兒子被判刑，在法官面前就原諒兒子，最後變成說是社工教的，態度反覆讓社工員覺得被出賣。

1.老人否認被虐事實，拒絕服務

「我常遇到的就是老人拒絕服務這個部分...就是跟我們否認、堅持否認，然後他就是不要...」(A1)

「...我常遇到的就是老人拒絕服務...就是跟我們...堅持否認...老人家也不願意給我家屬的電話...他不提供資訊，甚至就是跟我說，你來一次我就趕你一次，然後打電話聽到你的聲音就...掛掉你的電話...沒有意願的老人還蠻多的...」(A2-1)

「...老人有安置一些需求的時候，我們社工就要再上簽呈...老人有時候又很固執，他就是要在家裡，不想要去機構...這種狀況...都會遇到，在工作上真的是很困難...」(A8)

「...另外一個部分是他想要在他的家裡終老，他也不願意被送走...」(A2-2)

「...通常去要說服老人去申請保護令，要很久的時間...要去跟他建立關係...這個動作是非常的困難，那個行政成本真的很大...通常...不是一兩年可以達成...」(A8)

「...他否認有這樣一個事實啊！他也拒絕你服務啊！...很明顯，就是在打他，你當然要把他抓出來，可是常發生的狀況，就是去的時候都好好的沒事情，他也是正常跟你講，沒有啊不小心的沒有什麼事情...你不用...不需要你幫忙啦！...」(A5)

「在照顧壓力很大的情況之下...其實也不是打他，可能就是...每天就是罵他，怒罵他去死啦！然後把藥袋摔在他身上...但是很為難的是，老人家都不承認這些事情發生...」(A1)

2.老人態度反覆讓社工員覺得被出賣

「...我遇到一個老人...在我面前就是義憤填膺，說...一定要告到底...過了一陣子...那個兒子馬上對他好一下，為了要避免那個刑責，他又縮回去了...就是一一直在那邊循環，走不出來...就會很困難」(A8-1)

「...受虐的老人...其實是一個長期的事件，不是單一的事件...有的老人他可能就是說我行動不便...他上法院真的會有很多理由...有些有可能推託之詞...好不容易到法院...那一刻...他又跟家人又變一國了，然後就說...這又沒什麼，原諒他就好了，我不忍心讓我兒子判刑..就會有這種狀況發生，你就被

出賣了...既使他自己表達的，最後也變得是社工教的...」(A8-2)

(二)相對人的因素

若遇到家屬怎麼樣都不願意出面，協調不易，子女互推責任，或者是家屬照顧能力不足、經濟困難等因素，會造成社工員執行層面的困難。

1.家屬協調不易，子女互推責任

「...有的家屬真的人很多，意見就不一樣...老人又有安置需求的時候...要去處理老人親屬事情的時候...壓力就會很大...開家屬協調會協調，一次也協調不出結果，即使你協調的結果說誰付多少錢...有的人付二個月之後就給你付了...你又要再去發公文，家屬又要來做說明...說實在的，他們頭痛我們也頭痛...」(A8-1)

「...他們還有小孩還有什麼要養，或者是什麼一大堆”哩哩摳摳的”...很多家屬他們的那些子女賺的錢又不一樣，他們應該說誰負的責任會多一點，誰會少一點。嫁出去的女兒就會說，我都嫁出去的，誰財產得多，誰就要多負擔多一點...」(A8-2)

「...我覺得只會搞死那個主責的社工而已...開了協調會協調出來，然後他又不遵守...(社工)又要到法院，法院一跑下來那個中間的時間成本跟人力的耗費...都是國家稅金在空轉...」(A5)

2.家屬能力不足

「...每個小孩都有一個家庭，要顧，他自己都吃不飽了，還怎麼顧這個老的。做一個社工的立場你也不可能去壓迫他，他都已經被生活榨乾了，你就再去給他最後一擊...那你也是逼他去死...」(A5)

「...其實有跟長青中心的同仁也有了解過，其實就算裁罰了，那相對人他也沒錢...你也是拿他沒辦法...其實也是有點無奈...」(A7)

「...這對夫妻...已經退休了...沒有(固定)收入，(領一次)退休金...倆夫妻也要養老，然後還有一個老媽媽，生兩個兒女都還沒結婚，兒女也要顧自己...所以也不太有多餘的錢...通報說那個老奶奶身上都有些瘀青...我也看到他兒子對她其實蠻粗魯的，然後很不高興...還說那個什麼的醫藥費啊...拿一大堆單據給我看...妳看這個骨科又...要做人工關節置換...雖然他們是中產階級不是那種中低收入，可是光這醫療費照顧的費用其實也是蠻大的...」(A3)

3.家屬不願意出面

「有親屬關係的責任存在...在介入上...我們就會變的要花更多的時間去處理，通常又要開親屬協調會，現在新的一代...都不去養老人家，薪水都自己花，還有啃老族的那種世代出現。我們在釐清...責任是家屬的時候...家屬怎麼樣就是不出來...就是不出面...」(A8)

(三) 社工實務上的困難

社工員表示他們有時候要扮黑白臉，就是一方面讓家屬覺得社工是在幫他，一方面又要向家屬要錢，在角色轉換往往讓他們覺得是最為難的部份，而做老人保護需投入較多的心力，耗費時間，還有法律配合問題，以及老人資格不符，無法公費安置等，都會造成社工執行實務上的困難。

1. 要耗費很大心力

「... 社工最為難的問題... 要協調的東西太多... 雖然我們是幫助你的，可是我們是國家社會控制的角色... 你就是要出來奉獻，就是要出來照顧嘛，這些公部門的社工哪一個不都是在追家屬，我講白點，後面就是要討錢嘛，你要負擔照顧責任嘛，這部份是最為難的部份。...」(A5)

「... 老人保護其實是需要社工投注很大的心力，因為老人... 比較沒有辦法在電話裡講，他常常會說聽不到，那我們就要去他家，這都需要花時間... 我們常常是心有餘而力不足... 像我就有一個老人，他通報... 怎麼電話都打不通，我想說完蛋了，是不是屍水都流出來了，我就好緊張，就趕快去他家一看，他們家電話壞了，也不修。他可能也聽不到，可能電話沒響... 我們... 投入很大的心力，可是我們人力真的沒有辦法。」(A4)

「... 以前就會有一兩年的累積一、二年的這些案子，就會開個案研討會... 把這些... 在社會救助法裡面不符合的案例，拿出來討論... 看看能不能幫他們做公費安置的一個的處理？這樣就是有一個長期安置的一個效果... 目前執行上... 沒有特殊的管道。...」(A8)

2. 安置機構難覓

「... 現在好像很多機構其實都是飽和，即使我們簽約，公費安置的那一類都要排隊... 到半年以上...」(A8-1)

「... 外面通常人家也不想要租房子租給老人... 增加我們工作上很大的困難度... 像之前一個老人被通報，就是他房東通報的... 這老人有時候就會昏倒，房東很害怕，就去找里長，一直想要把這個老人，叫我們把他送去安養機構...」(A8-2)

3. 法院配合問題

「... 有一些老人被虐待，因為這個子女可能酗酒、可能吸毒、可能精神病... 可是為什麼法律不把她抓去關呢？因為關了就沒事了... 他一直違反保護令... 還不把他關起來、抓起來，然後每次都把他放出來，我們就覺得很生氣... 為什麼法律界會是這樣... 那些檢察官、法官他們的邏輯是什麼...」(A3)

五、針對虐待類型老人保護案件之防治方式

就防治層面的建議，從參與焦點團體的社工員訪談資料中，可歸納為法令層面如老人福利法立法部份有待加強；以及政策、教育防治與宣導等三個層面。

(一)法令層面

1.老人福利法立法部份有待加強

「...公部門角色就是一個基準點，就是...依法行政的部份...其實光以兒少法跟老人福利法來比的話，其實老人福利法就相對模糊許多，細緻度都跟兒少沒辦法比，再來就是說你依法行政那個最少的基準點到底是什麼？我覺得這個部分...希望說立法部分，有待加強...」(A5)

「...我們的法令好像都是在懲罰照顧者...法令修改的部份...老人...越養越老，越要照顧，他到...死的時候，又要人家送終，若子女都弄的(撕破臉)，都你們政府去顧，死的時候你們政府去給他送終...是不是叫市長去送...所以你在法令的修改部分...可能還要再更細緻、還要更小心」(A3)

(二)政策層面

在政策層面，參與焦點團體社工建議，可將社會保險跟照顧醫療體系整合以減輕照顧者的負擔，在老人保護補助方面，增加居家服務費及醫療費用的補助，以提高居家服務使用率及就醫；另外，也有社工員提出可降低社會救助門檻，對於老保個案補助，應該依照個案事件，不是依身分別補助；在福利措施應有彈性，不能只限制六十五歲以上才稱為老人，應該要破除性別及年齡上的迷思；並且加強男性老人的社會福利；另外減少現金補助，增加實物給付以避免補助款被濫用。

此外，可建立社區關懷網絡、服務輸送便利以契合相對人的需求；簡化老人保護處理流程或設立標準流程；落實在地老化設立老人住宅，以解決老人安置機構難覓的困境；給主要照顧者獎勵增加免稅額度，以增加扶養的意願，讓真正在扶養的人享受到福利；還有針對有暴力史或重覆娶外配者，移民署應加強審核。

1.社會保險跟照顧醫療體系整合

「...社會保險制度要建立好，例如老人老了，他沒有照顧，可是他是有社會保險...去支撐他的照顧...我建議就是說從社會層面跟法令的一個制定部分重整，社會保險跟照顧醫療體系的整合...老人自己會覺得說我是家人的負擔嘛！...我乾脆去死一死好了！他會有這種狀況，今天有一個社會制度是可以去照顧他個人，他其實是不用靠別人的。」(A5)

2.老人保護補助方面

(1)增加居家服務費及醫療費用的補助

「...居家服務的部份可以加強那個補助啦。其實...我發現其實老人家都很節儉的。就像現在我們居服，譬如高雄市200元可能政府補助140元，他們自付40元他都覺得不要。...我們也知道說其實有些老人家，他受虐他不願意講...反而是居服去通報怕被知道。那另外一些不管他是照顧壓力或是老人家自己的疾病等等...的，就是說如果他有這個居服介入的話一方面他可以去發覺老人受虐的部份，那另一方面他可以盡照顧者一個負擔的部份...所以我覺得居家服務是一個可以預防，或者說去發覺到他受虐的那個這個措施。」(A3-1)

「...有關居家服務的部份，時數是不是可以再增加，其實最主要的還可以去減輕家屬照顧負擔的壓力。」(A7)

「...我也看到他兒子對她其實蠻粗魯的，然後很不高興的那種。還說那個什麼的醫藥費啊...拿一大堆單據給我。妳看這個看骨科又看什麼的又要做人工關節置換的...。我覺得說雖然...他們是中產階級不是那種中低收入。可是其實光這醫療費照顧的費用其實也是蠻大的。所以就是說這部份是不是對老人家可以有一個...補助...。」(A3-2)

(2)補助的標準-降低社會救助門檻，依個案事件補助不依身分別補助

「...我建議就是那個(社會救助)門檻不要那麼高...或者是可以像之前在高雄縣的時候，就是有一些很特殊的案例...我們就會請那個慈善團體就是去做認養這些老人。他就可以長期公費安置...讓社會問題可以解決...」(A8)

「...在經濟補助或在醫療補助這塊...以事件...而不是以資格為主...像這些近貧的人的話...在資格來看...他可能就是沒有辦法去獲得政府的或是經濟補助，但如果是以發生事件來看的話，我們其實就會有很多的彈性，就會去針對我們這個個案，去提供他應該會需要的一些幫助...這樣對個案才會有比較多的實質上的幫助...」(A1)

(3)補助破除性別及年齡上的迷思(限制)

「尤其是一些中階層或中低階層，她可能還不到六十五歲就已經百病叢生...看就是非常...在福利措施上可以稍微彈性一下，譬如說年金...六十五歲才可以領，可是其他如居服、送餐是不是可以稍微有點彈性，譬如說(放寬到)六十歲，之前有個案主離婚單親...兩個兒子都精障，六十三歲還沒到六十五歲，她還要養她孩子，就一直盼望盼望到六十五歲...她六十三歲就是...什麼福利也領不到...像原住民我們就規定五十五歲就可以...」(A3)

「...如果是女性的被害人，...可以幫她們申請一些特境的補助...如果是男性的話，就是特境那一塊...很難...老人男性...資源真的很少...一些津貼補助真的是不足的...」(A8)

(4)減少現金補助，增加實物給付

「...可以再去考量現在老人的福利措施，是老人年金...有一些老人其實他那些子女跟他住在一起，是依賴她因為他有這個年金，等於一件年金不是她這老人在生活，她還要養這孩子。依賴老人住在一起

的孩子...酗酒無業就賴在家裡頭，然後跟父母親要錢要不到就打人...所以我就覺得說這老人年金我們要慎重，不是說越多越好...那我是覺得年金可能適當就好不要太高...增加那些，譬如說送餐的服務，譬如說居服的服務或其他那...勞務上或其他的一些措施上，而不是只有這個錢的部份...」(A3)

「...我覺得國家現在政策給錢太多，給物太少，給錢這個部分...常被拿來當做支票，都是在選舉的時候...建議就是說要有一個制度，可以加強給物的這個部分，包括物資、包括照顧，(例如)居服、送餐或之類的，給物我們真的是比較有彈性一點。...」(A1)

3.建立社區關懷網絡

成立社區型老人整合中心做衛教諮詢，以減輕照顧者的壓力。與社區關懷據點或活動中心結合做家暴宣導，建立社區關懷網絡。運用健康老人陪伴老人，延緩老化。

(1)成立社區型老人整合中心

「...在榮總的部份它有一個老人的整合醫學...老人...身體上有很多疾病的，他可能一下子看腎臟科一下子要看心臟科...照顧者這樣子來回奔波上其實會花掉很多時間跟心力。如果說可以弄一個類似社區型的這樣子的整合中心...你領完藥...他...會...順便跟你諮詢一下...有沒有吃其他的營養品...然後去...說些衛教...也可以瞭解你照顧上的一些壓力...對老人和照顧他的人應該是蠻有幫助的...」(A2)

(2)結合社區照顧關懷據點

「...與社區關懷據點來做一個搭配與結合。那另外像社區有很多的活動中心，那平常可能有些聚會或活動...透過這樣...去做一些家暴方面的宣導...甚至是可以透過...活動中心，...以里長這樣的一個角色來當主導...建立社區關懷網絡，隨時發現...受暴老人個案...隨時通報出來...」(A7)

(3)運用健康老人陪伴老人，延緩老化

「...有個案主喔，他本來有牌友四個人一起打麻將大家都很開心、很快樂，可是...年紀大了，另外三個牌友都相繼過世了，就剩下他一個人...他一個人也行動不便沒有辦法出去再找新的牌友，就在家裡...如果能再幫他找到三個牌友新的牌友的話，他可能就不會這麼的過的落寞...如果能把健康老人結合起來老人陪伴老人，可能他們這些問題可以減少一些。」(A4)

(4)服務輸送便利，以契合相對人的需求

「高雄市的長青中心的日間托老的服務...在那個時間子女要接送的話，其實就會很有困難，或者就是交通費的部份，其實都會影響他們使用資源的一個程度。...社區那些活動中心，...既然要做托老那是不是可以把時間是配合一些上班族可以接送的時間，這樣...家屬在運用上會比較方便這樣子」(A2)

(5)落實在地老化—設立老人住宅

「...我還是會比較去傾向就是在地老化，這畢竟在一個地方已經這個久了，也是很熟悉這邊的環境、事物，人、事、物這樣子，但是如果說真的是有一天逼不得已你要搬出來，那該怎麼辦？那我覺得說照顧式住宅...他其實是以一個觀念，是全人式的照顧...基本上不會像一般的養護或是照顧機構，就是說會有人在監控你，那如果說有人知道說照顧式住宅，大概知道說他就是一個很自由、很寬鬆就是比

較少監視的地方，那也是秉持就是說依在地老化的概念去做這樣子。」(A1)

「...像老人公寓可能幾百塊可以讓他們住...因為老人...要考量說萬一他是死在裡面，這是有可能的事情...我們可以比照那種福祉、更新家園之類，就是說有一個地方可以租給他們，那另外可能還是有人要在那邊管理...」(A8)

4. 簡化老人保護處理流程或設立標準流程

老人保護的處理流程上面再做一些簡化，讓社工在執行老人保護案件時更有效率。另外可針對相對人罹患精神疾病的老保案件設立標準流程，以確保老人的生命不會受到危害。

「...在老人保護的處理流程上面再做一些簡化...開家屬協調會協調一次也協調不出結果...有的人不出面就是不出面，即使你協調的結果出來說誰付多少錢...有的人付二個月之後就給你不付了...你又要再去發公文，家屬又要來做說明...說實在的，他們頭痛我們也頭痛，是不是有一個制度可以把這些東西把它變的更簡單一點，這是我的期望啦...」(A8)

「...他(相對人)有精神疾患...激動的時候就會可能有施暴的一個行為...類似像這樣的個案，我們是不是有一些標準流程...當然我們至少一定要顧及案主(老人)的生命安全...個案自決跟最佳利益...原則上我都是尊重她(老人)想要的方式(不願意離開相對人)，除非她的那個方式已經是危害到她的生命了...我就沒有辦法妥協...然後期待就是其實法令上，或者是一個工作的原則，或者它有一個法令的標準流程...」(A5)

5. 增加免稅額度，獎勵主要照顧者

「...我覺得要給那個照顧者有些福利，因為我們現在有很多不管兒少福利法也好，老人保護法其實他都是在懲罰照顧者...可是你有沒有想過這個照顧者其實是最孝順的，其他子女可能都不管他。那所以我覺得照顧者我們是要獎勵他，比如說在那個福利部分免稅額怎麼樣去提高，而且是給這個實際照顧者，...就是說老人...可能有一個扶養人...給他申報扶養，可是其實根本沒有在扶養他，...那是不是可以扶養老人那個免稅額度可以提高一些，增加扶養的意願...這個免稅額度...讓這個真正在扶養的人享受到。...」(A3)

6. 移民署應加強審核有暴力史或重覆娶外配者

「...我這邊的經驗是...陸配被老伯伯打的機率也很高...我們之前也有討論過這個議題，就是像那種如果一再重複娶那個外籍配偶的這一塊，其實應該是要在他們的面談的那個階段...要加強把關，如果他(老人)有個暴力史...是不是應該要有什麼樣的一個機制，或者是審核可以再嚴格一點...之前我們有跟移民署這邊做過建議這樣...」(A2)

(三)教育防治與宣導層面

就教育防治與宣導層面，綜合參與焦點團體社工建議可區分為針對老人部份、針對一般社會大眾、針對相對人部份-司法矯治教育、針對專業人員部份。

1.針對老人部份

鼓勵高齡學習以增加社會參與減少與人衝突，設計老人手冊如遺囑繕寫、財產分配、醫療保健等，供老人參考，另外有社工員表示從服務過程，發現這個問題老夫老妻還蠻多性生活不協調的問題，建議教育體制裡面要給正確的性教育。

(1)鼓勵高齡學習

「...即將成為老人之前...(建議)可以教導他們怎麼分配財產啦或是遺囑要怎麼寫...要怎樣照顧自己的健康...老人健康的話...就不會衍生後面的照顧問題，還有很多家庭糾紛、負擔...因少子化...當這些國小都沒有人去上的時候...就直接改成老人可以去的地方...教育部好像有在推樂齡計畫是不是，我覺得這個部分是可以去做一個因應防治的部份。」(A5)

「...鼓勵老人去參加一些課程或是活動...很多都有在做這個高齡者的學習活動...可以多鼓勵這些老人走出來，跟一些其他不管是鄰里啦...或是其他一些不同族群做做互動，其實一方面可以舒壓自己的內心壓力，或者是可以化解他跟家裡面一些衝突狀況之外，那或許在這個溝通上或照顧壓力的情形上對家屬來說都會是有很大的助益...」(A7)

「...我們發現說很多被害人，其實他也不知道要怎當一個可以被尊重的老人...我覺得每個人都需要被尊重...你需要被尊敬的話你可能要再去付出一些東西，...如果要求子女去尊敬...這個老人之前必須很多的努力...」(A5)

「...成人教育好像主要是在教識字...有沒有可能在他們的識字教育班裡面加一些其他的課程...認識老年人要走的歷程或者是情緒...老人有些疾病...在發生衝突可以怎樣去處理...」(A2)

(2)設計老人手冊如遺囑繕寫、財產分配、醫療保健等，供老人參考

「...在教育這一塊的話...能不能比照...類似做媽媽手冊這樣，那這個手冊裡面其實有包含了，...遺囑要怎麼寫？財產要怎麼分？以後可能在醫療這一塊，大概就是我們就是把很多那些包括資源，或者是說你可能老年會面臨的一些問題，...放在我們醫院或是我們長青中心。...我們姑且稱之老年手冊...」(A1)

「...類似老人手冊，我印象中好像我們去年我們高雄市也有類似做一個類似老人護照這個東西，然後他裡面除了有一些相關的資訊之外，也有結合一些美食的折價，一些文康設施的折價卷，我覺得去年拿到的時候，覺得還不錯，...可以從這個再去增加一些...」(A2)

(3)婚姻與性教育

「...老人夫妻性之間的問題...太太就是認為說這是一種我懲罰你的方式，我們吵架了我就不給你...但是其實從我們服務過程，我們可以發現這個問題老夫老妻還蠻多的這樣.....我們教育體制裡面...可能就要有給正確的性教育...」(A3)

2.針對一般社會大眾

在教育上面可以讓老人有充分的認知，知道他有哪些公共的服務是可以使用的。另外，應從小提倡家庭倫理與公民教育。

「...在教育部分的一個思考...這些老人可能是他生活不能自理...他平常沒有思考到說可以接受機構的安置...越鄉下的地方的老人真的比較不接受就是機構的安置，就是非得要真的問題很嚴重了，可能必須要住院，或者是他生活上不能自理，需要有養護機構的那些協助。那我是在想說，是不是就是在未來的教育上面的話，就是應該算是一個公民的權利義務的教育上面是不是應該要做一些提醒，可能就是讓老人有充分的認知，就是他有哪一些公共的服務是可以享受，是可以使用的。」(A8)

「...就是家庭跟社會教育層面...我們從小受的教育...除了應付升學考試之外，其他的都很少學到...在人生裡面遇到的困難...反而是...個人相處、情感的處理...你對家庭的責任...對家的觀念和理財的部份...學校都沒有教，這個部分...我們可以著力...。」(A5)

3.針對相對人部份-司法矯治教育

「...在教育部份，不曉得司法機關的一個矯治教育的部分，...更提昇那個矯治教育的那個功能...譬如說老人家他也申請的保護令了，...他(相對人)關了又出來，關了又出來，...那不曉得說在矯治單位裡面...是不是有其他的一些資源可以進來幫忙這一些相對人...對這些累犯，在矯治單位裡面他的教育一個功能...包含說在法律面上，你再...繼續這樣子違反保護令，你可能會有一法律的一個責任在...」(A6)

「...有家暴的那個前科，他們在裡面都會給予認知教育，只是說他也有一個困境，就是說這個人進來搞不好只有3個月或者是多久，能做的做到什麼地步...還有就是有那種無期徒刑也在做這部分，可是我想說這一部分有需要做嗎？」(A3)

4.針對專業人員部份

有社工員表示需加強社工員的法治、倫理精神等法律專業教育，以及法官的人文教育，避免變成專業霸凌。

(1)加強社工法律專業

「...我們社工也需要法治教育...我們請人來講家暴法，兒少福利法...沒有去了解它法律的一個精神、原則、倫理...了解他們的觀念...是那種嚴格證據主義...像兒少福利法...一般是罰款，有嚴重的狀

況才強制親職教育。社工經常不喜歡給人家罰款，比較喜歡叫他去接受親職教育，可是在法界他們就認為不一樣...罰款事小，強制親職教育涉及到人身自由，較嚴重。...當然我們很希望他可以聽我們的，可是這樣可能會變成專業霸凌...我覺得要彼此去互相了解...。」(A3)

(2)加強法官人文教育

「因為我記得我好像有看到一個判決，是她有舉證她有暴力什麼的，可是法官還是覺得她要盡個責任...法官那個部分可能還是有必要再教育的部分...應該也是要受些人文教育。」(A2)

第三節 遺棄、疏忽類型焦點團體訪談結果分析

本節主要針對從事老人保護工作，個案服務類型為遺棄、疏忽之第一線社工員為主，因此，將以年資 1 年以上，確實有執行老人保護案件經驗之實務工作者，並曾協助處理 2 名以上緊急安置老人保護個案經驗者，且願意分享個人經驗之老保社會工作者為對象，將先行邀請成為研究焦點團體之成員。

一、遺棄、疏忽類型焦點團體參與者之基本資料

本次焦點座談共 6 名參與，男性 1 位，女性 5 位；年齡以 30~45 歲最多，平均年齡 40.6 歲；教育程度以大學最多有 5 位，研究所畢業 1 位，其中具有社工相關科系背景者有 5 位，非社工相關背景者有 1 位；服務於長青中心有 1 位，社福中心有 5 位；在社工年資方面，最低 7 年，最高 27 年，其中協助老人保護工作之年資，最低 3 年，最高有 27 年，在近 5 年內協助處理老人保護個案數最少 10 位，最高達 200 位（見表 4-11）。

表 4-11

遺棄、疏忽類型焦點團體參與者基本資料

編號	服務單位	職稱	年齡	性別	宗教	教育程度	社工背景	社工年資	老人保護個案類型	老人保護年資	協助老保個案數
B-1	長青綜合服務中心	社工	42	女	基督教	大學	社工相關科系	13 年	遺棄或疏忽	6 年	200
B-2	社福中心	社工	31	女	道教	大學	社工相關科系	7 年	遺棄或疏忽	3 年	60
B-3	社福中心	社工	33	女	道教	大學	社工相關科系	9 年 2 個月	遺棄或疏忽	4 年 6 個月	13
B-4	社福中心	社工	49	女	天主教	大學	非社工相關科系	27 年 7 個月	虐待/遺棄或疏忽	27 年 7 個月	10
B-5	社福中心	社工	42	男	其他	研究所以上	社工相關科系	9 年	虐待/遺棄或疏忽	3 年 7 個月	30
B-6	社福中心	社工	35	女	道教	大學	社工相關科系	13 年	虐待/遺棄或疏忽	13 年	100

二、遺棄、疏忽類型老人保護案件之成因分析

由參與焦點團體的社工員訪談中，發生遺棄或疏忽類型之老人保護案件的原因，歸類為被害人的因素、相對人的因素以及被害人與相對人互動因素等，說明如下。

(一) 被害人的因素

發生遺棄或疏忽類型之老人保護案件的原因，從被害人過去歷史來看，有多位社工員表示，老人早年拋家棄子未善盡家庭責任，老人有家暴、賭博、酗酒的歷史，以及老人本身有精神障礙或失智等疾病，當他們年老失能需要受照顧時，子女會互相推辭，不願意承擔照顧責任，是造成較多老人被遺棄或疏忽類型的因素，其次老人不想拖累子女也是成因之一，另外，未婚獨居老人和老年婦女也是老人保護的高危險群。

1. 未善盡家庭責任

參與焦點團體的社工員說，比較常接觸到被疏忽或遺棄的型態是，老人早年就拋家棄子，對家庭不負責任，相對人會認為老人早年不養他們、拋棄他們，所以不願意養老人。

「我們這邊比較常接觸到的第一種型態是老人本身早年就是拋家棄子，對家庭不負責任，那些孩子都是很辛苦長大的，所以心中的那個怨，或許是來自於家長...也許是爸爸或是媽媽這一方，...要求以後不可以養那個...這種案子...社工員要施力都很困難。」(B1)

「...其實我們比較多的還是拋家棄子。一個個案，比較特別的是他也是早年拋家棄子...那現在他生病了，兒子也不理他，這個老人就因為生活狀況沒有妥善的經濟費用...就生活不好、就病倒，...到我們的手上來了...」(B3)

「...我處理的部分也大概都是前面講的那兩個類型就是老人拋家棄子、經濟上面困難的部分...」(B2)

「...這一個案主她是一個女性中風，重癱的一個老人...家屬他們的一個意見是說，我媽媽早年拋棄我們、不養我們，所以我們不養她是很正常的...」(B5-1)

「...另一件被遺棄...那是一個老人在當時他小孩兩歲的時候就拋棄他、拋家棄子...經過通報之後我們發現到這個老人，就是肢體癱瘓的，然後我們就試著找出這個小孩來，他滿腹怨恨，他不願意養他，因為他沒有扶養過...」(B5-2)

2. 家暴、賭博、酗酒

「...因為他就是早年打老婆，老婆帶著兩個兒女...很辛苦的過生活，然後他就是在外面，...沒有再婚...在外面胡作非為，賭博或欠債什麼等等。然後到老年的時候他沒有工作能力了也沒有賺錢，就是只能靠申請國民年金過生活...後來他前一陣子就摔倒，摔倒之後就要安置到養護機構...我們就去把子女找出來，那子女就是經濟能力很強，財產很多，導致說這個老人...其他福利是沒有辦法申請，但是子女就是基於說當初媽媽有告誡，他們就是不能去理那個老人這樣子...」(B1)

「有一些是賭博、酗酒，然後對孩子、太太有家暴的狀況，他早年跟太太離婚的時候還跟太太要求扶養費，...他太太離開了還跟別人生了孩子...有辦了離婚，...因為最小的孩子跟太太住...最小的孩子是太太跟別人所生的...可是因為法律的關係...導致他的名下又多了這個孩子，...其實他的名下就有兩個有工作能力孩子...再加上他未滿六十五歲，所以幾乎什麼福利都沒有辦法申請。」(B2)

「他沒有辦法發揮照顧功能的角色，這個狀況就是吸毒啊，喝酒啊，工作不穩定...外遇...可能就出來不回家啊，...美其名曰到外面去打拼，...接下來就是放蕩就離家了」(B6)

3. 老人有精神障礙或失智等疾病

「...我們之前有遇到一個案子，他是從疏忽變成遺棄...原因是這個老人他罹患老年精神病...有嚴重的被害幻想症...因為他年紀很大了...小孩子大部分都死掉了，只剩下一個女兒也五十幾歲，這個老人八十幾歲了...其實因為這個長輩常會跑出去，然後跟鄰居講說他的小孩都虐待他...自己也會通報...他還有點失智，他記憶是停留在三、四十年前他住的地方...他現在跟他女兒住在高雄市...他有錢就搭著計程車回到鳳山那裡，然後就在路邊坐著輪椅，那鄰居就會通報給派出所，那派出所就會把他帶回去...那女兒到派出所的時候，其實他很有情緒，還在當街咆哮說她女兒不孝什麼的...」(B3-1)

「像我那一位老人家，他會被人家送來是因為他已經八十幾歲了，他在健康方面，其實行走能力都有退化狀況，然後自己的記憶其實也有一部份的退化，...忘記說他的大兒子已經死掉了，可是他還是一直執著在我...我要去照顧我身障的孩子...要去看他們...」(B2)

「通報者是說他都睡在超商外面，旁人看到會覺得婆婆大包小包，但婆婆覺得這樣的生活方式很好...他兒子是說其實一直去勸媽媽回來，可是媽媽就是拒絕回家，兒子是說婆婆的脾氣變的比較古怪，有點像是”老人囤仔性”，你只要講了一句話她不開心她就走了...醫生有建議他去看精神科...」(B3-2)

「...有時後是因為可能都是媒妁之言的那種婚姻啦，那有的是有可能是原生家庭可能就知道有一些精障問題的...就覺得以後有人可以照顧的話，就還滿不錯得就把他丟出來了...」(B4)

4.老人不想拖累子女

「...我之前遇到一個案子是他自己就覺得我不要再影響他們的婚姻啦，就走了...」(B4)

5.未婚的獨居老人

另外沒有親屬資源的老人，比如說未婚沒有子女的獨居老人，有些雖然有家屬，但因為年輕時“放蕩”，讓兄弟姊妹不願意去照顧他。

「在山區我覺得另外還有一個類型是沒有親屬資源，就是他早年都是一個人，到老的時候也是一個人，平常生活都還好，健康狀況出了問題之後，然後鄰里、鄰里長這些鄰居就會來通報了。」(B2)

「就是沒有結婚的，可能是他年輕的時候有一筆錢，然後他跟某個女友同居，幫助她、照顧她的子女，然後等到都結婚生子之後，這老人也老了，可能六、七十了，可是她女友就不理他了...」(B5)

「就是很多獨居沒有結婚的老人...那他後來身體狀況不好了，就需要安排到養護機構或是請居服，我們就會去處理這部份的事情。」(B1)

「...未婚獨居的老人，那他其實都還有其他的兄弟姊妹啊，那可能這個老人他年輕的時候，就是那個“放蕩”，老了還是一樣的狀況，那他的兄弟姊妹就會覺得說他今天這樣那你要幫他什麼，那你憑什麼要求我要去處理他相關的一些事情...」(B3)

6.老年婦女問題

有社工員提到，有多次婚姻的老年婦女，在他失能需要受照顧時，兩邊的子女互推，不願意出來承擔照顧責任。還有很多從外縣市來，或者是被家裡趕出來的失婚婦女，子女幾乎都找不到了，也是造成老人被遺棄的成因。

(1)多次婚姻子女互推責任

「比如說這個媽媽結婚之後，然後先生死亡或是離婚了，她會再去嫁給別人，又有再生小孩...老人失能的時候有需要照顧，可是這兩邊的小孩都不願意出來。他就說妳就找他前一任的小孩，前一任的小孩就說他後來又嫁給誰，妳要找他，就會有這樣的一個現象...他們覺得她再婚了，就不再歸屬於前一任婚姻的人應該去盡的一個責任，應該是你已經再去嫁的一個人或是娶的那一個人有的家庭或是小孩...他們的態度都是這個樣子...」(B5)

(2)失婚婦女

「失婚的婦女，他們到老年的狀況其實有些真得是滿弱勢的...有滿多就是跟都會另外要找有生活能力的男人同居，運氣好的話可能那老榮民他願意跟她結婚，以後半俸就會給她。運氣不好的，有可能就會可能那個老榮民死掉了之後就生活都無靠，然後她原生家庭也沒有辦法諒解。...要幫她去協調家

屬，她根本沒有意願...因為她們就會說”她”沒子緣”... 她子女幾乎都找不到了...」(B4)

(二) 相對人的因素

就相對人的因素來看，大部份的社工員表示子女為精神障礙者至照顧能力不足，子女不孝，沒有責任感，或者是子女酗酒、吸毒等容易造成老人被疏於照顧；另外，子女有經濟困難、債務問題、金錢壓力也會造成老人被遺棄或疏忽；也有社工員提到傳統的觀念就是要長子照顧，當長子無法負荷照顧壓力時，也會造成老人被疏忽或遺棄。

1. 子女有精神障礙照顧能力不足

有社工提到就是家裡面的成員都是精障、智障，照顧功能不好，導致老人被疏忽照顧，也有精障兒子性侵七十幾歲媽媽的案例，另外還有因照顧壓力太大導致老人被疏於照顧，還有子女有精神障礙照顧能力不足，變成由女兒的讀小三的那個兒子負責照顧阿嬤，照顧品質好像不如我們期待的那種照顧，也是會導致老人被疏忽或遺棄的成因。

「...有一個部分是說他家裡面就是案家的成員幾乎都是身障者，就是精障的、然後智障的、就是功能都是比較不好，那會導致這個老人家他有被疏忽照顧或遺棄的現象出現。」(B3-1)

「...他是毒防中心那裡轉來的個案，...其他的小孩都是身心障礙者，就是精障，...被通報，他們擔心的是婆婆一個人自己在家那沒有人可以照顧他」(B3-2)

「兒子性侵媽媽，而且那個媽媽七十幾歲了...我們發現兒子應該是有精障方面的問題，因為他的整個行為就很怪異，結果就是那個媽媽被救出來，兒子被警方抓走之後，法院的裁決就是他要去醫院去做精神治療，然後媽媽就被我們安置。」(B5)

「...就是有一個阿嬤她八十幾歲了，兒子也六十幾歲了，一個女兒四、五十歲，可是那個女兒是精障，就是有很多的小孩，一個小四、一個三、四歲，然後那個阿嬤的女兒都在街上遊蕩就帶著三、四歲的女兒。那個小三的儿子就要負責照顧阿嬤，要換尿布、洗澡...後來有居服的資源進來幫忙洗澡，可是其他時間要換尿布、或者是幫阿嬤準備餐食的部分，都是這個小三的孫子在處理，我們就是覺得他一個處於疏忽，照顧的好像又不如我們的期待...」(B1-1)

「...我們看到家屬就是...看起來像疏忽實際上還沒有到疏忽，就是一個媽媽她的照顧需求很嚴重，她身上有四個管子，她罹患的疾病很多；重度失智、肝癌，還有什麼腎臟病啦，有鼻胃管、尿管、造瘻口還有引流，就是很多。她跟兩個兒子住，一個是長子是精障重度，二兒子長期照顧下，他現在也精

神官能症，可是他很願意照顧媽媽，他說他的照顧狀況你會覺得難怪會有精神官能症，就是照顧到幾乎沒有辦法睡，每半小時就要翻身拍背，幾乎都沒有辦法好好休息，他的照顧壓力太大，很令人擔心，因為她的管路太多，一個不小心就是引發敗血症，還住院住了兩個多月...」(B1-2)

2. 子女不孝沒有責任感

「...這一個案主她是一個女性中風，重癱的一個老人，當時是她有重病需要被救援，但是她的子女不准居服員去通報的，後來我們就是強制把婦女送到醫院去。家屬其中的一個小兒子，他就去請了一部車，然後就到醫院去吵著那個醫生，硬把他的媽媽給接回家，已經有請”師公”，在家裡等了，棺木也放著了，就是要讓她自然死亡，然後他們就不必再負扶養的責任...」(B5)

「...我曾經發現有一個老人就是因為他有三個子女啦，那三個子女結完婚後就把孩子丟給他，然後就跑掉了，不知道跑到哪裡去，那他就用他的院外就養金，就養了大概九個孫子，變成隔代教養，然後他有一次就是，就很難過來找我，說他身上就是有發現長一個腫瘤，他想要去醫療，但又怕說他去了以後如果真得一病不起的話，那家裡面就沒有人照顧了...」(B4-1)

「...就是他的同居女友有一個孩子給這個老人當小孩的，也經過所謂的收養的程序，可是這個老人有一天老了也不能再賺錢，也沒有賺錢的能力的時候呢，他們收養的小孩不要他了，...反正老人已經老了，那你又覺得你又不是真的我爸爸，那我幹麻要養你，他們的原因就是這樣子，不想養。」(B5)

「...丈夫死掉的時候...子女也不是很尊敬她...整個就是覺得這個老人不好相處，然後對家裡又沒有什麼貢獻...可能有一些積蓄也都花完了...嫌她礙手礙腳就被趕出去了...」(B4-2)

3. 子女酗酒、吸毒

「有一些是賭博、酗酒...然後他自己生的兒子也是跟著他一樣的生活，也都是酗酒，所以現在也行蹤不明。」(B2)

「尤其是像有藥酒癮的身上就更不可能，甚至他就雙手一攤說我也沒有錢，那你要查封、你要強制執行，隨便你，你老人家就讓我不要看到他，讓我看到他，我就是不理他，不然我就是打他這樣...」(B2)

「吸毒子女，子女被抓，然後就把父母丟著了。就是子女吸毒被抓，或者是說他已經沒有錢吸毒了，就用盡了父母的錢之後就一走了之，就把父母丟著，那些老人大部分都是在沒有自我照顧的能力被鄰里長通報進來的...」(B5)

4. 子女經濟困難：債務、金錢壓力

「...可能經濟就是很困難...每一個子女的狀況都不好，沒有人有能力去支撐」(B1)

「像比如說他這個房子就好幾代之後，要被法院點收，債務人他就先溜了，然後就剩下無行為能力或

者是只能顧家的老人家在家裡，因為他也不知道他要去哪裡？他也不知道尋求協助，這樣的一個情形下，法院就會轉知我們需不需要安置這個老人...」(B5)

5. 子女無法負荷照顧壓力

「有時候就是那種傳統的觀念，就是要長子照顧...對他會疏忽照顧就是說...那個觀念的就是長子在照顧觀念的話，就變成長子沒變法負荷...」(B6)

(三) 被害人與相對人互動因素

參與焦點團體的社工員指出，被害人與相對人之間的互動不佳，也是影響遺棄或疏忽類型老人保護原因之一，例如：婆(翁)媳相處問題、老人財產分配不均導致子女不滿、老人偏心比較疼老公或某個子女，造成子女手足相忌，往往也是導致老人與子女或主要照顧者的關係衝突或緊張，也會造成老人被疏忽或遺棄。

1. 婆(翁)媳相處問題

「...遇到有婆媳問題的時候...可能是因為跟媳婦相處不好...他兒子就把他趕出去了。」(B4)

「...那之前手上有一個老人家，她就會跟其中孩子的媳婦吵架，然後媳婦會不開心唸了老人家一兩句，那老人家一生氣就會自己跑出去了，那他就曾經有幾次由警方來我們這邊說他要搬出來自己租房子住，他不想要看媳婦眼色...」(B2)

「...但是如果哥哥的立場那就(弟弟)帶過去照顧就好了，弟弟可能就會說他不行啊，爸爸可能就會說那個媳婦不好，我去他們夫妻會吵架。...你說大的不會因為照顧他而夫妻失和嗎，小的媳婦會在意，大媳婦就不會計較嗎，也是會啊，這就是人性...」(B6)

2. 老人財產分配不均導致子女不滿

「那另外一種就是老人可能是有財產的，...他可能在很早的時候就把財產分配掉了，...也許是分配的過程，導致...子女間的一個不滿意...，所以就會彼此計較說他有拿財產他應該養，可是那個有拿財產的也許已經可能被抓去關啦或什麼的，各種原因他沒有辦法養他或者是他跑掉了...」(B1)

「...有處理一個案子是說，那一個也是一個婆婆，她大概是七十幾歲，那她有生了大概五個小孩，然後這個婆婆她被通報是...通報者是說她都睡在超商外面，然後不回家睡...我問她說為什麼不回家睡...她是因為跟她的孩子，就是她的兒子起爭執，那她會覺得說她不想看他臉色」(B3)

3.子女認為老人偏心造成手足相忌

「...那個手足相忌，比如說爸爸比較疼老么，為什麼老了要照顧，我是長子就要給我照顧。你爸爸都比較會替小的考慮，他就會覺得您比較疼他你就讓他照顧啊，你心目中都誰比較厲害啊，誰比較孝順啊，那就靠他就好了幹麻來找我們，會有這樣子的一個狀況。」(B6)

「...在經濟困難或是親屬間認知的問題是說，例如說之前有講那個家屬是出嫁的女兒，早年那個老人家都是比較重視兒子，財產比較多的都是給兒子，可是那個女兒就覺得我又沒得到財產，為什麼我要照顧他”，還是說財產可能都集中給某一個兒子，其他的兒子也覺得他們不應該來負擔，所以可是那個要負擔的人卻又跑掉了...」(B1)

三、針對遺棄、疏忽類型老人保護案件之因應方式

本部份將由三方面來探討，包括對於受保護老人的社工處置，執行層面的困難，以及防治層面的建議，說明如下：

(一) 對於疏忽或遺棄老人的社工處置

參與焦點團體的社工員表示，在處理疏忽或遺棄類型之老人保護案件時，就因應層面而言，於社工處置首要是溝通說明，聘請專家如醫師、律師向家屬做說明；其次用調解委員會或召開協調會；最後則會採取法律行動，祭出公權力。也有社工員表示會運用孝道、倫理訴諸以情、或者幫助相對人增能，增加就業機會及照顧能力，有時候會採取先同理相對人情緒，讓相對人感受到社工員是有在幫他，再討論老人處遇的問題相對人就比較願意處理老人的問題。而針對老人機構安置部份，針對有特殊狀況老人，如精障被害人會先協助他就醫，待穩定之後再送到機構安置，或者被害人法定傳染疾病，機構不願意協助安置，就會運用媒體力量，給機構壓力讓他同意協助安置，另外在機構床位不足之下，會先連結居家服務的資源介入。

1.首要是溝通說明-請專家做說明

「把一個可以救援的老人...放在家裡等死，我們馬上請當地的衛生所主任到現場去評估狀況，衛生所主任說，他會活啊，並不至於到等死的程度，這個老人的弟弟說...孫子說他媽媽就是已經不行了啦，就是要回來”拼廳啊”，政府為什麼要管我們家的事情。我們跟家屬解釋，聽聽醫生怎麼講，他才發現原來被孫子騙了...」(B5)

「...我們可以邀請法律專家，在現場解釋給家屬聽，讓他們知道不做會怎麼樣，這些家屬聽了會知道，不做會有什麼樣的處罰。然後，也可以在法律上尋求什麼樣的幫助，這對於協調的效能會比較好，他

們會比較”甘願”，而且他們會知道政府不是只有懲罰而已，還會幫忙，這在整個協調程序上，會有一些效益。」(B5)

「...可是律師就會解釋在法律上，不分子或女都是應該負擔扶養的義務，並不是因為你有沒有從他那裡得到財產，當律師解釋完之後，他們就比較能夠接受...」(B1)

2.次用-調解委員會或召開協調會

「...我們就召開一個協調會...在公所請調委會來召開的原因是，因為...這群小孩在當地棄養...媽媽已經非常有名了，而且對媽媽非常不孝，...我們發現其實可以利用地方上士紳的力量...來引導他們...讓他們有一點警示...在政府的協助之下，願意再盡子女的責任...」(B5)

「...我們大概就是會以協調的方式，把他們全部一起找出來，...雖然他們在開協調會的時候，大吵大鬧說他們沒有財產...，可是律師...解釋後...他們就比較能夠接受...所以我覺得協調部分...好像還滿有效的...」(B1)

「...後來...在協調會的時候，律師也是有告訴她們盡快去取得法院的裁定，然後她就能盡快早日解脫這樣子的壓力...經過一個月之後...她就說已經找了律師，現在還在收集證據當中...」(B1)

3.最後-採取法律行動，祭出公權力

「...實務上有一個非常有效的就是法律，你說他是懲罰也好或者是說告誡也好，因為我覺得民眾也很怕嚴刑峻法，你沒有提出一個比較嚴肅或者有處罰性的，講破頭也沒用。但是當你祭出法令的時候，而且真的付諸行動，他們會發現政府真的有公權力，而且真的去做時候，他們就會被迫去面對，要負的一個責任，他才會比較甘願一點去做後續的一些事情...」(B5)

「...我們在祭出法令或者是說道德規範之後，其實他們都還是會去盡一部份的義務...」(B2)

4.社工技巧方面的運用

社工員在技巧方面的運用，對子女運用孝道倫理訴諸以情，或者先同理相對人的情緒，讓子女們緩和情緒，再去討論老人後續的處遇，常有促成一些成功的案例，另外也會幫助相對人增能，增加就業機會及照顧能力。

(1)運用孝道倫理訴諸以情

「...我就問他媽媽說如果這個老人，他未來真得也希望我們政府能夠多幫他一點，那我可不可以也請你出面來協助理，他的一些相關行政文件的提供，跟護送他去養護中心...這個媽媽...他經常在告訴他的孩子說雖然他沒有扶養過你，可是...他有生你的”恩情啊”，我覺得這是一個很大的助益...當時

我...請這個成年的孩子出來談的時候，我一直在跟他講說...你媽媽”希望你怎樣”...他沒有養過你，可是你對他還是有盡到一個孝道...基本上我們也來幫忙你是不是...最後一程也送他啦...到後來考慮到結果是說願意，那是透過媽媽的勸告...」(B5-1)

「...孝道，我們也訴諸以情。當時是有成功的經驗，我們陸續的一些老保的案件裡，我會告訴他說雖然沒有養過你”起碼也養你幾年啊”，不然你就養他幾年。他跟你媽媽不好，但是也沒有虐待你，那如果說你有做，那多少也有對你好一點。就會運用這一些來讓他們先把火氣降下來，然後再去談我們怎麼去幫你，你可不可以配合哪一部份，才会有促成一些成功的案例在...」(B5)

(2)先同理相對人情緒再討論老人處遇

「...我們...就是站在女兒的立場，去同理她的感受，發洩完她所有的情緒之後，再跟她討論阿嬤的日後的一些照顧問題，那時候那個女兒已經不願意再把阿嬤接回家，她覺得她沒有那個能力了，那她也不是說她不管，她其實覺得暫時不想要處理到阿嬤的事情，她覺得她自己精神上都快崩潰了，我們當下也都有跟女兒商量就是說讓她同意我們，先暫時把阿嬤放到機構去舒緩女兒的壓力啦...」(B3)

(3)向相對人釋放善意感受社工的支持

「...在當時的一個協調會暫停，然後分兩批人力，先把這些人帶開，去瞭解當時這個老人家跟子女之間的一些過往。其中有一個狀況就是說，你如果讓他知道政府是站在一個協助者角色，很願意幫你，甚至幫你們尋求社會資源，來協助減輕你的工作壓力、經濟壓力，再幫你找到一個比較好的一個機構，讓你們免於自己去照顧這個老人的時候，家屬的壓力就會減輕很多...他會覺得我們有釋放善意，就會比較好...」(B5)

(4)幫助相對人增能，增加就業機會及照顧能力

「...我們服務的不只是長輩，譬如說家裡面有失業的問題，我們就會幫他做就業的轉介，會提供相關的經濟協助，或是長輩的機構安置、就醫的部分，我們都會提供協助。全面性的去針對家裡面，不只是針對長輩，其他成員如果有相關的需求或協助，我們都會去提供，可以支持相對人走出來，有能量再去照顧這個老人，或是處理老人的一些相關事情。」(B3)

5.針對老人機構安置部份

有多位社工員認為，有時候機構不願意收有特殊狀況的老人，比如說精障的個案，這個時候就會先協助精障被害人就醫，待穩定之後再送到機構安置，在面對有法定傳染疾病的個案，當機構不願意協助安置時，就會運用媒體力量，假借長官的名義，給機構壓力讓他同意協助安置，有時候在安置機構床位不足之下，就會先連結其他資源介入，比如說先幫被害人申請居家服務。

(1)針對特殊狀況老人

A.協助精障被害人就醫穩定之後再送到機構安置

「比較困難的是精障的個案，我們試了幾次送到某個精神專科醫院。我們事先跟醫師談好後，再去掛號門診..，下一次再去的時候他們就安排住院之後確認是精神疾病，還可以住蠻久的，有一個住了快一年。其實，老人穩定之後送到機構會比較好送...」(B1)

B.法定傳染疾病(運用媒體力量)

「...法定傳染疾病就是會傳染嘛，如果不處理的話，不找到病床的話...，我告訴你(機構)，這個案子有記者在追追追，而且老人一直在上報、上電視，是非常有名的案子喔，如果被爆出來怎麼辦？我假借我們長官的名義說：這個案子我們現很關心，這真得很有用很有效，就跟我說我找到了...」(B5)

(2)拒絕安置的老人

「...如果...安排先帶你去看一下、參觀環境，你決定之後再進去，那在這個當中你覺得你想要出來，那也OK，我們會尊重你，讓你出來...」(B3)

(3)床位不足時先以居家服務介入

「...目前的機構不足，大部分都是滿床，我們可能跟長照中心那邊協調，看居服可不可以先進去做一段時間，超過時數的部分找補助，撐到機構有床位」(B3)

四、針對遺棄、疏忽類型老人保護案件之執行層面的困難

參與焦點團體的社工員也提出，在執行疏忽或遺棄類型之老人保護案件時，會遇到與很多困難，包括跟跨單位協調上的困難，安置機構的問題，被害人及相對人方面的問題，以及專業診斷處遇上的困難等。

(一)跟跨單位協調困難

個案是以社政系統接案，但需要醫療或到護理之家安置時又是衛政系統在主責，需要醫療單位配合的時候，衛政單位會認為不是他們的責任，社工員只能夠跟他商量，沒有強制力。另外，老人跨縣市人籍不一時，需要跨縣市協調，社工員說曾經有別的縣市要他主責，結果私下去跟案家說戶籍遷來”我這邊”，過兩天子女又將老人的戶籍遷回去，老人好像人球一樣在外縣市繞來繞去，造成跨縣市合作權責難釐清。

1.與醫療單位協調上的困難

「...我們在實務上經常會碰到比較無力的狀況，可能就是這個老人家，他的精神狀況，他需要專業的醫療，而且社工也不是這部分的專業。我們請健保局去做調查，所有狀況釐清之後，找出問題在哪裡，然後開始去找，可能他未來需要一個醫療機構的介入，可是這個部分就困難囉，因為他們不會跳進來。

我就一直很奇怪，為什麼需要醫療單位配合的時候，他們是可以(不理會)，我不曉得該怎麼樣去形容，比較輕忽了，認為好像不是他們的責任」(B5-1)

「...比如說護理之家他是歸衛生局，那我們社會局他就會說這個是歸衛生局，我們只能夠跟他商量而已，那他不收的話其實也沒辦法啊，沒有強制力啊...」(B3)

「...是法定傳染疾病就是會傳染嘛，那這個醫療單位也非常的緊張馬上要通報，我告訴他說趕快通報衛生局，看衛生局怎麼處理。他告訴我這邊沒有病床，我說醫院都是你們管的，如果你們沒有病床難不成我帶回家，然後他告訴我你可以幫我們聯絡長庚嗎？醫療單位請社工員去幫忙聯絡醫院請問有沒有床位給這個老人家，那這個好像是有點本末倒置，因為我不是你們衛生局的，我也沒有這個權力...」(B5-2)

「...我覺得這是一個很頭痛的問題，那當時也曾經因為這個問題而跟我們衛生局，我們那個時候是在高雄縣的時候，我們由處長去邀請衛生局來開過會，針對這個來開過會也沒答案。最後只告訴我們，基於道德良心責任，妳覺得可以簽妳就簽不會怎樣的，可是還是沒人要簽啊...後來醫院就不開囉，真得就不敢跟他開了，他們就消極性治療，因為你不簽醫生也不幫他開刀。」(B5)

2.跨縣市的合作權責難釐清

「...他們兄弟姊妹之間有些人要養、有些人不養，那要養的可能就規定(老人)在那邊住兩個月或三個月，然後再換另一個子女。剛好輪到在高雄這邊就出事了，因為他設籍的縣市是外縣市。第一個時間我們先做緊急安置，再看這個權責是誰要來做。剛開始那個縣市就會一直說沒關係那我們的案子我們會接回來處理，結果他就打電話去那個機構跟案主討論，然後回說案主喜歡住你們這邊喔，那你們來做就好了啦。就是他就去說服本來設籍在那個地方的子女，就把戶籍遷來高雄，變成一個案主好多個單位在那邊。既然那個縣市要我來主責，我就開家屬協調會，結果過兩天這個案主又被他的子女戶籍遷回去了，因為他們要政府知道說這個子女確實有照顧她，他們也怕說會有遺棄的責任，現在這個人球還在外縣市繞來繞去，我就會這樣想說那樣跨縣市的合作，跟那個權責，要不我們就商量好，204表面上跟你說好我來做，結果竟然去跟案家說戶籍遷來”我這邊”」(B4)

(二)安置機構層面的困難

社工員表示安置機構不想收不好照顧的老人，所以當個案有精神疾病、失智、身心障礙、罹患法定傳染病時，在替他們尋找安置機構時，經常會找不到可安置的機構。機構也會因為安置費用太少，不想收案，社工員就必須幫忙個案籌措機構安置費用。

1.特殊個案

(1)精神疾病

「我們在實務上經常會碰到比較無力的狀況可能就是這個老人家，他的精神狀況，他需要專業的醫療。那目前我在精神醫療，所謂的醫療機構裡面，尤其是精障，更痛苦很難送，而且社工也不是這部分的專業...」(B5-1)

(2)失智

「...其實我覺得失智症長輩安置是最困難的，就是那種會走動的失智症長輩。因為真正能照顧失智症的機構才一兩個而已，總是沒床位，他如果會走的話，機構收了他就會有責任，所以也因為不敢擔那個責任，所以拒收。之前有一個(長輩)走失，警察協尋沒有找到(家屬)，暫時先送到機構，結果那個長輩真得很厲害，機房旁邊有一個小小的縫，他就從那個縫跳下去，沒死，就送去醫院，結果又牽扯到醫療疏忽，醫院說要趕快急救，又還沒找到家屬，所以機構的負責人先簽同意書，結果麻醉就一直昏迷都沒醒了，家屬就要求賠錢，所以機構不敢收，其實我們也可以理解...」(B1)

(3)身心障礙者

「我之前是有遇到一個老人他是有機構安置的需求啦，那因為他是身障者，那變成說其實我們在找機構的時候就很容易碰壁，每一個機構他都會去推託...」(B3)

(4)被害人罹患法定傳染病

「...其實...我們比較無奈...最無力的應該是如果這個老人患的是法定傳染病那就糟糕囉，他就是一個人球被丟來丟去，我剛最早報告的那個案子，這個老人實在是就”歹命”，因為他除了被子女遺棄，要置他於死地之外，他同時還得了阿米巴痢疾，疑似愛滋，還有疑似疥瘡，那這三個通通都是法定傳染病，原本我們拜託的機構就嚇死了，(說)我們不收喔，妳必須要馬上移走...」(B5)

(5)安置機構不想收不好照顧的老人

「安置機構期待...比如說...會想要照顧比較好照顧的老人，不想收比較不好照顧的老人，你要送一個老人，他有一些特殊狀況，會喝酒、會抽煙、可能會罵三字經，希望偶而可以請個假出來，機構可能不允許，因為第一會有樣學樣，其他人會學習，第二你請假出去會發生什麼意外，那責任誰扛，機構就說不行」(B6)

「...或者是說我們的老人家真的很難照顧，沒地方可以送，沒有這個養護機構的資源，城鄉差距真的有差，尤其是在旗山區，我曾經問過一整輪，都跟我回答沒有、沒有床位了...」(B2)

2.安置費用太少

「...我們在處理老人的時候通常已經很多都有安置的需求，那像現在市場機制狀況下，這些機構可能礙於我們給的經費很少，他們不願意收，就是礙於現在法令規定，甚至是說他不是我們應該收的老人家，就會有這一方面的配套。一款的補助費用也不過才差不多一萬六、一萬七，可是機構一萬六、一萬七他不見得願意收，甚至要到更高的費用他才願意收...」(B2)

3.需要幫忙籌措機構安置費用

「...訴訟的過程老人的安置費也是存在，誰來付呢？案子被駁回，再上訴到高等法院，已經一、二年了還沒有結果，裁定下來結果是減輕而不是免除(家屬的責任)。以這個老人最基本的一萬八來算，被減輕了變成一個家屬只要付兩、三千塊，或者是最多全部一萬塊好了，可是差額誰來付呢？財源在

哪裡？政府有編列這樣的預算嗎？似乎都沒有，要靠社工員去募款對不對？這個部分又是一個問題...。」(B1)

(三)被害人方面的問題

社工員說有些困難是來自被害人的問題，老人會被利用當人頭，社工員需要處理老人的財產或法律問題，案主自主性強，讓老保社工無法掌控案主的行蹤，時時擔心案主的安危，無所適從，當被害人沒有報案意願或意願反覆，也會讓社工員不知如何處遇。

1. 需要處理老人的財產或法律問題

「...應該是說老人的這個財產或者是法律的問題，因為老人家有可能莫名其妙的當了公司的人頭，要不然就是假結婚娶太太然後被人家用去，就是相關法律問題，甚至我之前聽過屏東的一個社工員講，他還要幫老人家處理房租的問題...」(B2)

2. 案主自主性強無法掌控，讓老保社工無所適從

「...我有一個老人家他長期住在高架橋下面，他告訴那個阿伯，然後他甚至跟我講說社工員小姐你不要擔心我，我這裡不會淹水、不會曬，說這是我熟悉了好多年的這個地方，我身體真得不好的時候，我天氣冷了沒有衣服穿，我會自己去找你。那他後來因為身體狀況不好去仁愛之家了。」(B2)

「...八八風災的隔年又大水災、又颱風來，我嚇死了，隔天趕快去看(老人)有沒有在這邊，我以為他...結果他先躲起來了，他也學會生存之道，分析這次可能會淹到...(就先躲起來)」(B5)

3. 被害人沒有報案意願或意願反覆

「...我們都會先建議說你(老人)先去報案，...他自己有沒有報案的意願，...既使他報案了之後，然後召開家屬協調會，...萬一不好，老人又會說...這個我不知道，都是社工員的意思...」(B4)

(四)相對人方面的問題

當社工員花了很多的時間去找家屬溝通，遇到家屬不願意出面處理老人的問題，或者是家屬在老人發生問題時又要社工承擔責任，造成社工員很大的壓力。

1. 家屬不願意出面處理老人的問題

「...我們花了很多的時間就是去找家屬溝通、商量，那個很痛苦，那個 Loading 很重...既使你找出來了，他跟你講說我已經結婚結第二次了，我不能夠失去婚姻，你如果再繼續這樣騷擾我的話，我就怎麼樣、怎麼樣。因為權責都沒有辦法釐清，所以這些老人也沒有辦法馬上落到社會福利照顧的範圍裡面。有時候我們可能還要接這樣家屬協調會的時候，就會“校長兼撞鐘”，有時候家屬就會又不諒

解...」(B4)

2.家屬於老人發生問題時又要社工承擔責任

「...老人家因為疾病去到醫院需要馬上開刀，或是做侵入性的治療，這時候問題就來了，因為家屬不會去，”他不會去簽這個名”，然後醫院要社工員簽名，其實我們也問過好幾個法官，他針對這個問題是比較頭痛的問題，他(小孩)之前都不管，那這個媽媽或是爸爸因為開刀之後發生了什麼問題，他可能跳出來要你們賠錢喔，到底有沒有刑責問題，其實這在法律界目前還是一個問號。只是法官也曾經提到說，檢察官也不會因為這樣而去判、去裁、起訴或你有罪什麼，因為他都知道這是在公務上，可是為什麼社工員就要來承擔這一個壓力、這個刑責呢?...」(B5)

(五)專業診斷處遇上的困難

社工員表示當遇到無法判定是否將老人送機構才是最好的選擇，或者是通報者的陳述與期待與實際狀況有落差，以及安置機構或村里長不願替老人簽立手術同意書等，都會造成他們在執行上的困難。

1.無法判定是否將老人送機構才是最好的選擇

「有時候是花了好大的力氣把他送去醫院或是住機構，可是隔幾天就走了，那你就會覺得說你這樣做是對的嗎?...」(B1)

「...很多獨居的老人，他們對機構的安置都會有一個刻板的觀念，就是說進去就會死，會躺著出來。他的朋友都跟他說只要一進去就會死在裡面，...其實他吃飯、洗澡都需要人家協助，他的意識很清醒，所以你在執行上面也沒有辦法強制送他進去。可能里長、鄰居都在講，可是你真得沒有辦法去做進一步的處遇，我們要到什麼樣的情況強制就醫，除非他今天沒有意識了，不然其實很難，或者是說他已經病危了你才有辦法」(B3)

「...我們覺得很難過...(建議老人的兒子)要不要休息運用一下喘息服務，他說外面的照顧沒有辦法像他這樣，我很難判斷說他照顧會不會比機構好，我覺得那個很難，就是我要強制他送(老人)去機構嗎？或者強制去就醫嗎？這個部分都讓我覺得不知道要怎麼去判斷...」(B1)

2.安置機構或村里長不願替老人簽立手術同意書

「...我們有要求合約的養護機構的負責人，或者是他們的工作人員要去簽名，我們社工實則上是不被賦予責任不簽嘛，可是我們合作的契約有要求他們要去簽，有的里長要簽、有的不簽」(B1)

「...我們上次那個機構就不簽了啊，他要求我去簽啊，所以這種真的是很兩難啦。里長有說，你社工員簽我就簽，我真得簽過，我、里幹事、里長，我就跟里長講，我都敢簽了你不敢，我是女生都敢簽

了，你當里長的，我說你是地方人士大家都很尊重你的，”那你不敢簽”。可是，不是每個人都願意這樣啦，也有遇過死不簽的」(B5)

3. 通報者的陳述、期待與實際狀況有落差

「...他(通報者)的理由是...覺得婆婆的照顧者都不是專業的，也覺得他不信任(婆婆)的兒子。他未雨綢繆想要幫婆婆申請居服，婆婆的最小的那兩個兒子都是有吸毒，可是這兩個小孩都不住家裡。我本來想說吸毒會不會對婆婆有一些施暴，可是也沒有啊。就是有時候有些通報進來，大概有 1/5 是在處理是通報者的擔心，實際上不是這個樣子。他(通報者)的期待是政府應該要怎麼做，可是其實當事人或是他們家的成員認為目前都 OK 啊...」(B3)

五、針對遺棄、疏忽類型老人保護案件之防治方式

參與焦點團體的社工員提出，對於遺棄疏忽老人的保護在防治層面的建議，可從法令層面、政策層面、社工實務層面著手，亦可加強有關老人保護各項教育宣導。

(一) 法令層面

就法令層面可在老人福利法增加養護安置或者是司法處罰的內容，於社會救助法可補充一些相關規定。增加年金保險內涵，如安置費問題由年金保險來給付，還有在老人福利法增加免除社工替老人簽署緊急醫療的責任。

1. 補強老人福利法與社會救助法

「...我們的老人福利法裡面，可能需要去建構一個更完整的...不管是養護安置或者是司法處罰的方面都是需要再去加強，像最簡單的，我們現在社會救助法裡面的一些補充規定，補充津貼其實也不太足以去好好照顧這個老人家，那養護機構的資源在更偏遠的山裡地區更少，其實這些東西都是我們這些第一線工作人員會去很難去處理...」(B2)

2. 增加年金保險內涵

「...裁定減輕他們扶養義務的時候，其實是增加我們的負擔，變成我們去找錢，因為如果是裁定他們免除那還好辦，因為我們還可以這樣去簽救助法嘛，就是把那些人口排除計算。可是他只是減輕那就麻煩了...我就想說現在在推的年金保險制度的部分...以後那個老人的安置費問題由年金保險來給付的話，那可能就可以解決這些層出不窮的問題。」(B1)

3. 比照兒福法增加免除社工替老人簽署緊急醫療的責任

社工員表示在協助老人保護個案處遇，當老人需要就醫的時候要開刀，醫療機構要求社工員去做簽名的動作，在老人福利法並沒有規定，必須社工員簽名，但社

工員代替未成年兒童的監護人，就是因為有兒福法的規定跟保障，可以簽名免除刑罰。

「...就是找不到家屬，那他(醫生)問我要怎麼做，我說你是醫生，你有醫生的評估，那我就反問他一句話，今天如果這個老人，他是車禍被送到這邊，都找不到家屬，他一定要經過開刀才能夠活命，你開不開，他說不一樣，因這個有糾紛，那個沒糾紛。這也是社工員，尤其是處理到醫療的時候...很痛苦，不知道要不要做，該怎麼做...我們一直期待這個部分...醫事法未來在處理是不是可以跟醫療機構...尋求一個解決的方法...不要要求社工員去做這一個簽名的動作。社工員今天可以代替未成年，就是因為有兒福法的規定跟保障，比如說你小孩子半夜怎麼樣，你可以代替家長、父母親去做這個筆錄，但是老人的那個法令並沒有規定說，老人需要就醫的時候要開刀要社工員簽名，然後可以簽名免除刑罰，是不是在這一部份在還沒有修法之前，至少有一個平衡點，不然就真的讓老人消極性的治療了...」(B5)

(二) 政策層面

在政策層面的建議，比照家暴系統建立跨部門溝通平台；成立老保專門管理部門；設立老人保護的調解專責單位，以建立完善制度以防止地方權力結構有損被害人的權益；可結合第三部門培育照顧人力；建立社區老人住宅落實在地老化，幫助相對人增加就業機會解決經濟問題。

1. 比照家暴系統建立跨部門溝通平台

「...中央家暴法是由警政跟法院系統來做，他的power會比較強，有上面的人在關心，整體運作...會比較快...效果也比較好。我覺得老人這個議題...比較疏忽，畢竟他發生的例子沒有像家暴這麼樣的頻繁，而且發生過這麼多起命案，這麼多方來注意，老人這部份也因為孝道、倫理的關係沒有像在報紙上或新聞上有這麼大肆的一個宣導，警示度沒有這麼高，也就不會有政府高層的關切。如果像家暴這樣子，經常有地檢署或法官以及相關的網絡，去做一些研討去配合，我相信會比較好一點，大家在這個部分也不會那麼痛苦。」(B5)

「...就是法官在執法的部分，依法來裁定一個案子，跟我們實務界在行政上，以及實際照顧上會產生很大的困難。你如果是說他就是裁了他不管了，你都不用負責，那都還好處理啦，那如果是減下來那個錢怎麼辦，這就是法官不懂我們在整個政府部門在預算的編列。我們在救助法上...行政裁量...如果未來我們在這個老人福利部分的一個執行面，能夠多開關一些類似像這樣子的座談會或者是研討會，也邀請這一些法律的專家、法官或者是檢察官，讓他們瞭解到其實在社政部門的困難跟實務面，需要法律界來配合裁案子的時候也可以把這個一併考慮進去，這會減少我們很多的困難。」(B1)

2. 成立老保專門管理部門

「...長青中心這邊主責老人業務的單位，就是設一個專門管理，只要有必須要進到這一塊的時候，他就進到這個單位來全權處理。不用像說我們個管要自己開，因為我們現在如果要開一個家屬協調

會，要找到這些家屬要費很多的功夫，那這樣協調和聯繫的結果就要好幾次，可能達不到我們預期的效果或是沒有結果，佔掉很多的時間。可能在所謂的法律的效率部分會比較弱，如果未來真得衛生社會福利部成立之後，一個是醫療，一個是社政，那勢必要把類似這樣的一個情況成立一個專人來負責行政結合的這個部分，遇到困難看誰來專屬處理這個部分...」(B5)

「...長青中心這邊有一個人可以出面去幫我們去做協調...讓這個老人家有機構去安置，不管是說長期照顧機構或是養護或護理之家，我之前就是問兩邊(長青中心和老福科)，兩邊都說我們自己再去喬，我們就會很尷尬...」(B3)

「...不要讓我們一線社工在處理老人家的安全，家屬的協調過程中，還要回頭面對自己的單位去打仗，還要說服我的主管說他名下有不動產有錢，主管會說他名下有錢有不動產不能夠列到第一款，可是事實上這些東西都不是可以及時處理的，甚至在很多的狀況下其實這個老人家名下有很多錢可是他都是持分的...不是馬上能夠去取得現金...不管是醫療或是養護的部分，能夠像比如說兒少保的個案...可以先不去審查他的一個財稅，由社工員去評估他的需求之後，可以有一筆預算...專門來負責老人家安置機構的一個費用...不要讓社工員在處理案件之外，還要回到自己的單位打仗，因為這樣子會很沒有力道...是不是未來有一個小組可以去協助處理老人的財產，因為這個部分對我們來講是很不熟的一個區塊，然後要問律師，律師也不見得每一個人都懂老人家這一方面的東西，甚至...有錢的老人家他名下有太多的財產，是我們沒有辦法知道...」(B2)

3.設立老人保護的調解專責單位(建立完善制度以防止地方權力結構有損被害人的權益)

「...民法裡面他有規定就是召開家屬協調會去釐清家屬的責任，這個部分是不是可以做成比較簡易的一個行政程序，是像那個公所都會有一個調解委員會，或者是自己去法院那邊做申請公證的那個動作。如果家屬有一些遇到親屬責任的問題的話，是不是就可以有一些單位可以主動跳出來幫忙去說這個責任到底是誰，然後分配那些責任，這樣以後我們在處理這些案件會比較簡單，要有一個常態性的機構去釐清、解決的狀況是怎麼樣。因為我上次去上課的時候就是有聽到就是最好還是去法院那邊公證，因為好像就在區公所的那個調解委員會那邊的話，有時候會因為權力結構的狀況會被搓掉啦，反而就是會變的不公平，我是覺得這個紛爭的話或許可能可以用制度的方式來解決」(B4)

4.結合第三部門培育照顧人力

「...政府的部份要去做的是訓練、培育的角色，...企業的人力或者是說政府公部門的人力也可以去栽培這樣子的一個理念，讓所有的國民都去理解到說照顧長輩的這件事情。分工這個制度就是政府要去想好、去思考在哪個部份是屬於企業可以施力，哪個部份是屬於民間慈善或民間志願團體，第三部門可以施力的，哪一些是我們政府非做不可，像公權力這一塊就非得政府做，那是制度的事。」(B6)

5.建立社區老人住宅落實在地老化

「...我想到老人住宅跟防範，因為現在確實有很多人是不願意租給老人家，一看到他獨居怕他什麼時候

會死掉，怕他什麼時候不繳錢就不租給老人家，那這個老人家徘徊在機構或者跟他子女住，就是只能有這個選擇，沒有辦法說他自己可以很安心的去老人住宅，可是其實他有地域性，他城鄉差距，他希望在他的社區在他熟悉的環境，就是希望是社區型的老人住宅，而不是整個集中到鳳山的老人公寓或者是集中在大城市...」(B2)

6. 幫助相對人增加就業機會解決經濟問題

「很多其實都會遷就於經濟...大概是最大的主因，才會導致後面這些東西。尤其是在鄉下，因為這些家屬的經濟能力其實是有限的，那不管他今天是情感因素或者是實際的方面大概都是經濟，那在鄉下的部分，就業就會變成一個很重要的影響的因素，因為有工作有收入之後，就可以減少其實老人家被疏忽遺棄。我覺得在法治方面要有一個整套的配套措施，不只是說因為老人，而是相關的經濟城市也許談教育從小做起有可能，可是在鄉下的部分，在基本的吃都吃不飽，自己都照顧不好的方面，你要求他再去照顧不管是老人還是小孩都一樣，其實都很難、都有限...。」(B2)

(三) 加強有關老人保護各項教育宣導

社工員也指出可加強有關老人保護各項教育宣導對老人的教育宣導，如加強偏鄉老人法律知識及權益的宣導，包括教育老人替自己預先作好財務規劃，對子女的教育宣導，如加強孝道及法令宣導，讓子女知道不論有沒有得到老人的財產皆要負擔扶養的義務，對安置機構的加強對住民權益的宣導。也有社工員表示可以鼓勵企業志工投入老人照顧工作，宣導全民共同承擔長期照顧的觀念。

1. 對老人的教育宣導

(1) 加強偏鄉老人法律知識及權益的宣導

「...我們在面對這個遺棄或疏忽的問題上面，還是會有城鄉差距的問題，就像在比較郊區、或是比較偏遠地區的老人，在他們基本的生活那塊滿缺乏的。其實這個就是應該要重視的工作重點，因為這些老人可能他們有時候還活在傳統的觀念裡面，比較重視的是經濟或生活的層面的問題，那就是在法律這塊的宣導其實有需要再針對這族群再做加強的，就是可能要再加強這部份的權力的認知...」(B4)

(2) 教育老人替自己預先作好財務規劃

「...比如說第一人家在年輕的時候，規劃自己的老年財務、老年的經濟風險管理，就是說他不可能完全都付出在孩子的教育投資在孩子的未來，他可能得有某部份是放在自己將來生活這一塊，因為孩子的未來到底是好是壞，很難說，就算他有心照顧你，但他能力都不夠他可能壓力會更多，尤其是現在又是少子化，就年輕的一代經濟壓力會更大，競爭也會更強，所以他可能不見得是不願意照顧你，是沒有能力，沒有時間...」(B6)

2. 對子女的教育宣導(加強孝道及法令宣導)

「...一般的民間觀念還是一直認為說，出嫁的女兒沒有扶養的義務，我覺得還是要去宣導，就是那個民眾的認知，其實我們會接觸到就是那種出嫁的女兒都說不關她的事。還有另一個財產的部分，並不是因為你有沒有得到老人的財產，妳才要負擔扶養的義務...」(B1)

「...如果在法令的一個宣導能夠比較切實...應該是從小做起，讓民眾知道說當你怎麼樣的時候可能會觸犯到什麼樣的刑法，然後讓每個人都有這樣一個概念在，應該會比較好一點...」(B5)

3.對安置機構的宣導

「...可能有時候就要簽立一些不太平等的約定，可是我都覺得我今天是為了人權，他今天如果是獨立自主的人，他意識清楚，你為什麼一定要有一個人來背書說他發生意外誰要負責。你簽那個東西機構才願意讓步，老人才可獲得稍微比較有一點點自由。我覺得這個應該也是要教育要倡導，我覺得就意外部份就老人自己承擔就好，他是意識清楚的老人就應該他自己去承擔就好了，但是如果就切結的責任我覺得你宣導，就是機構本身你自己要有這一種很清楚的價值...」(B6)

4.對社會大眾的宣導

「...企業的一些企業福利是可以拿出來，因為我們在強調企業志工，企業也要投入志願服務...員工組織起來，直接去服務員工自己的家庭，是一個互助的團體，員工會有向心力，而且彼此更了解彼此。我知道你的狀況，所以如果你有狀況，我可以卡一下，我也不會見怪說阿怎麼工作都我在做你都不做...那一塊在制度和企業福利這一塊是可以結合的，企業的志願服務、鼓勵員工作志願服務要有一個明確的主題(老人照顧)。這個核心不管我今天放在那裡，都可以做，放在社區就一批人出來做，放在公司就有一批人出來做，放在慈善會民間部門就有一批人出來做，放在那裡都可以有人出來做，我覺得那個核心的東西要出來...不會說都是送機構，永遠都是政府在做，實際的狀況永遠都會產生落差...你政府再怎麼努力做，這些人如果沒有這個概念，你還是會落入孤軍奮戰這個狀況...」(B6)

第五章 結論與建議

本研究主要是探討老人保護之成因及老人保護案件防治與因應之道，採以質性研究內容分析和焦點團體之方法來蒐集研究資料。透過所收集的 468 份老人保護個案紀錄以及進行 2 場共計 14 位老人保護實務工作者焦點團體等收集到的資料，依據研究目的與問題進行分析，以瞭解高雄市老人保護之成因，並提出老人保護案件防治與因應之對策。以下將以研究資料之分析結果，來說明本研究之結論，並針對研究發現與重要議題提出討論與建議。

第一節 結論

一、老人保護案件之成因

透過 468 份老人保護個案紀錄，顯示高雄市老人保護案件被害人之性別平均比例，年齡以 70-74 歲此年齡層的樣本佔最多數；婚姻狀況部分，已婚者為佔最多數，但也有 153 位(佔 32.8%)研究樣本之婚姻狀況為喪偶；在有註記被害人教育程度之資料中，以不識字者為佔居多，其次為國小程度。除此，有 331 位被害者之戶籍設籍於高度都市化社區，且在開案後居住情形方面，有 190 位(佔 40.8%)的研究樣本固定與相對人(也含其他家人)同住。在開案後的職業狀況方面，以被害人無工作、退休和家庭管理者為排名前三項。在 289 位有收入來源之研究樣本中，以老人生活津貼、低收入戶補助和退休金為主。在身障手冊方面，77 位有身心障礙手冊之研究樣本以肢障為居多(佔 33.3%)，另有 200 位(佔 45.6%)的研究樣本罹患慢性疾病。在被害人的自我照顧能力部分，則是有 275 位(佔 60.3%)研究樣本可自理，其他 181 位研究樣本為部分依賴和長期失能依賴。最後，在 355 位相對人資料中，有 76 位(佔 22.9%)相對人是被害人的主要照顧者。

因老人保護案件類型為失依陷困和自我疏忽缺少相對人資料的關係，所以在 468 份問卷中，僅有 355 份的問卷有相對人之資料。在 355 位研究樣本中，以男性相對人所佔比例較高，355 位研究樣本其平均年齡為 49.03 歲，以 40-49 歲此年齡層的樣

本佔最多數。有 227 位之戶籍設籍於高度都市化社區，進一步來看，其中以三民區、左營區和前鎮區三大行政區佔居多。在相對人之教育程度方面，以國中程度佔居多，其次為高中(職)，再其次則為國小程度，但也有 199 份(佔 56.5%)的個案紀錄未註記相對人之教育程度。在相對人之婚姻狀況部分，以已婚者佔居多，但也有 88 位(佔 25.1%)的相對人未婚。在 73 位(佔 20.6%)相對人領有身障手冊中，以精神病患類別者為居多。在職業類別方面，有 141 位(佔 39.7%)相對人失業，有工作者之職業類別則以服務業、專門職業和公教軍警為主，但也有 103 份(佔 29.0%)個案紀錄中，未註記相對人職業類別。在社工人員評估相對人之經濟狀況部分，以普通狀態佔居多，但也有 138 位(佔 39.2%)相對人之經濟狀況不太好和很不好。

在保護案件類型中，以情緒虐待、身體虐待和失依陷困等類型佔前三項排名。被害人與相對人之兩造關係以父子(含養子)和母子(含養子)之關係狀態為居多。由社工員評估判斷此保護案件之成因狀態，以兩造關係衝突和緊張(例如：家庭溝通與關係不良)、被害人之身體上病狀(例如：罹患慢性或重大疾病)和相對人之心理病態(例如：毒癮者、酒癮者、精神疾病...等)為前三項排名。在影響保護案件被害人之歷史事件中，以對家庭不負扶養責任為居多，其次為酒癮，再其次則為對家人肢體暴力。在相對人現今之重大事件中，則以失業為居多，其次為罹患精神疾病，再其次則為酗酒。

此外，更進一步從虐待類型與疏忽或遺棄類型之焦點團體訪談結果，可將老人保護案件之成因區分為被害人因素、相對人因素、被害人與相對人互動因素等三大類。

(一)被害人因素

在虐待類型之保護案件中，從被害人的過去歷史可瞭解到老人年輕時外遇、對家庭不負責任或者是年輕時有家暴史，賭博、酗酒，會讓相對人壓力一點一滴累積起來，導致老人被施暴或受虐的情況發生。另外，老人過於溺愛造成相對人需索無度，惡言相向，甚至毆打老人，還有老人本身個性及溝通方式比較容易會去激怒別人，就會產生衝突。

發生遺棄或疏忽類型之老人保護案件的原因，從被害人過去歷史來看，有多位社工員表示，老人早年拋家棄子未善盡家庭責任，老人有家暴、賭博、酗酒的歷史，以及老人本身有精神障礙或失智等疾病，當他們年老失能需要受照顧時，相對人會互相推辭，不願意承擔照顧責任，是造成較多老人被遺棄或疏忽類型的因素，其次老人不想拖累相對人也是成因之一，另外，未婚獨居老人和老年婦女也是老人保護的高危險群，詳細資料可參見表 5-1。

表 5-1 老人保護案件被害人因素之成因分析

被害人因素		內容及原因
虐待類型	外遇，對家庭不負責任	老人年輕時外遇對家庭不負責任，親情裡面，就有很多失落、虧待，相對人認為不必負撫養的責任，導致老人被施暴、受虐。另由於外遇，配偶無法接受導致衝突婚姻暴力的情形。
	家暴、賭博、酗酒	有賭博、吸毒、喝酒等不良習慣，或家暴歷史長期不穩，令相對人厭惡老人，導致老人被施暴、受虐。
	老人本身個性及溝通問題	老人性格脾氣暴躁、嘮叨、不善或拒絕溝通，容易激怒別人、不會去欣賞、讚美別人、會抱怨，生活習慣又不好，鄉音重、個性不討喜，衝突就會不斷產生。
	被害人過於溺愛造成相對人予取予求	過於溺愛相對人，造成相對人予取予求，即使相對人就是無理取鬧，老人都選擇原諒。
疏忽遺棄類型	未善盡家庭責任	早年拋家棄子，對家庭不負責任，相對人均辛苦長大，滿腹怨恨，老人病了，不願意養他，就成為老保個案。
	家暴、賭博、酗酒	老人年輕時賭博、酗酒、對家人家暴，到老年的時候需要安置到養護機構，相對人就相應不理。
	有精神障礙或失智等疾病	老人罹患精神病或失智，年老時家人不願意照顧。

	老人不想拖累相對人	老人不想影響相對人的婚姻，選擇離開獨立生活。
	未婚的獨居老人	未婚的獨居老人因健康狀況不佳被通報，需要安排到養護機構或是居家服務。
	老年婦女問題	老年婦女多次婚姻造成相對人互推責任，還有老年失婚婦女，無法找到相對人負責。

(二)虐待類型相對人的因素

在虐待類型之保護案件中，社工員指出相對人因失業、債務、金錢壓力造成經濟困難，會揚言放火燒房子，威脅老人要給予金援。相對人有酗酒、吸毒等不良習性，或罹患精神疾病，跟老人要錢不成就會施暴打老人或者是摔家裡的東西造成危險。另外，當相對人照顧壓力太大或照顧能力不足時，無法控制自己會將情緒發洩在老人身上。

在疏忽或遺棄類型之保護案件中，就相對人的因素來看，大部份的社工員表示相對人為精神障礙者以致於照顧能力不足，相對人不孝，沒有責任感，或者是相對人酗酒、吸毒等容易造成老人被疏於照顧；另外，相對人有經濟困難、債務問題、金錢壓力也會造成老人被遺棄或疏忽；而由於傳統觀念就是要長子照顧，當長子無法負荷照顧壓力時，也會造成老人被疏忽或遺棄，詳細資料可參見表 5-2。

表 5-2 老人保護案件相對人因素之成因分析

	相對人因素	內容及原因
虐待類型	相對人有精神疾病、酗酒、吸毒	有些相對人有精神疾病、酗酒、吸毒，跟老人家要錢，要不成就打，摔東西對老人造成危險。
	相對人照顧壓力太大或照顧能力不足	在照顧壓力很大的情況之下，相對人會將壓力宣洩在老人身上。另外有的照顧責任，就落在狀況不佳的相對人身上。
	相對人經濟困難：失業、債務、金錢壓力	有些相對人失業、生意失敗，就威脅老人要分財產，不能如願就要脅放火燒房子。

疏忽遺棄類型	相對人有精神礙障，照顧能力不足	相對人有精障、智障，照顧功能不好，導致老人被疏忽照顧。或因照顧壓力太大導致老人被疏於照顧，或交由兒童負責照顧老人，照顧能力明顯不足。
	相對人不孝，沒有責任感	老人重病，相對人制止居服員去通報就醫。有相對人把孩子丟給老人照顧，還有養子女不照顧老人，另有相對人對老人不敬，將他趕出家門。
	相對人酗酒、吸毒	相對人賭博、有藥酒癮，或吸毒入獄，就將老人棄置不顧。
	相對人經濟困難：債務、金錢壓力	相對人的狀況都不好，沒有人有能力去照顧老人。
	相對人無法負荷照顧壓力	長子照顧能力不足，無法負荷照顧責任。

(三)被害人與相對人互動的關係

在虐待類型之保護案件中，從社工的訪談資料分析得知，老人與相對人或婆媳之間互動問題、老人與配偶、老人與外配之間的問題等等，也可能造成老人受虐、遺棄或疏忽的成因。

在疏忽或遺棄類型之保護案件中，參與焦點團體的社工員指出，被害人與相對人之間的互動不佳，也是影響遺棄或疏忽類型老人保護原因之一，例如：婆(翁)媳相處問題、老人財產分配不均，導致相對人不滿；老人偏心比較疼老么或某個相對人，造成相對人手足相忌，往往也是導致老人與相對人或主要照顧者的關係衝突或緊張，也會造成老人被疏忽或遺棄，詳細資料可參見表 5-3。

表 5-3 老人保護案件被害人與相對人互動關係之成因分析

被害人與相對人互動的關係		內容及原因
虐待類	老人與相對人或婆媳之間	老人財產分配不均，讓相對人覺得不公平，造成老人被施虐。雙方性格跟情感問題，沒有耐性，一言不和互為施暴者。婆媳文化、習俗不同，也

型		容易發生衝突。
	老人與配偶之間	老人晚年迎娶陸配或外配，特別是老榮民，鄉音太重，生活習慣與觀念溝通問題，跟陸配或外籍配偶溝通不良，被施暴或互毆，沒有感情基礎或老夫少妻，也容易造成衝突或受虐。
	生活習慣與觀念溝通上的問題	榮民跟外配或陸配生活習慣、相處上有落差，溝通有阻礙與衝突，導致被施暴，另有老人因婚暴就離婚，再娶又再度婚暴又離婚，不斷在婚姻暴力中循環。
	無情感基礎或老夫少妻造成衝突	老榮民與年輕外配陸配結婚，年齡差距大，有的很強悍把老人拐光積蓄，老人年老體衰了之後，要仰賴外配、陸配，受其控制。
	性生活不協調	老人與配偶之間性生活不協調，就會有衝突。
	失能疑心病重	老人因行動力不便，疑心病變重，常懷疑太太要出軌（討客兄），丟擲物品傷太太。
疏忽遺棄類型	婆(翁)媳相處問題	老人跟媳婦相處不好，兒子就把他趕出去或老人跟媳婦吵架，老人一生氣就離家出走。
	老人財產分配不均導致相對人不滿	相對人認為老人分配財產不均，相對人之間計較多拿財產者，就應該照養老人。
	相對人認為老人偏心造成手足相忌	老人比較疼其中的一個小孩，相對人認為受老人偏愛者，應負擔較多照顧責任。另外老人家重男輕女，也令女兒覺得我沒分到家產，不應該由女兒來負擔照顧責任。

小結：社工在執行老人保護個案的案例中，從被害人因素來看，不論是虐待類型還是疏忽與遺棄類型，大部份老人年輕因未善盡家庭責任，而成為老保個案的可能性較高。就被害人與相對人互動關係之成因分析，虐待類型大多是老人與相對人或婆媳、配偶之間生活習慣與觀念溝通上的問題，疏忽或遺棄則以婆(翁)媳相處問題及老人財產分配不均，造成相對人認為老人偏心之因素居多。

二、老人保護案件之因應方式

從參與焦點團體的社工員訪談資料分析中得知，社工員在防治或因應方式，不管是虐待類型或疏忽、遺棄老人保護案件的處置時，首先將被害人緊急安置，其次召開協調會、協調未果專案列冊低收入戶協助公費安置、最後採取法律行動，另外社工員提出在執行層面的困難，就防治層面也提出他們的建議。另外在疏忽或遺棄類型與虐待類型不同之處，有特別針對社工員技巧方面的運用，及針對老人機構安置之因應方式作一說明(如圖 5-1)。

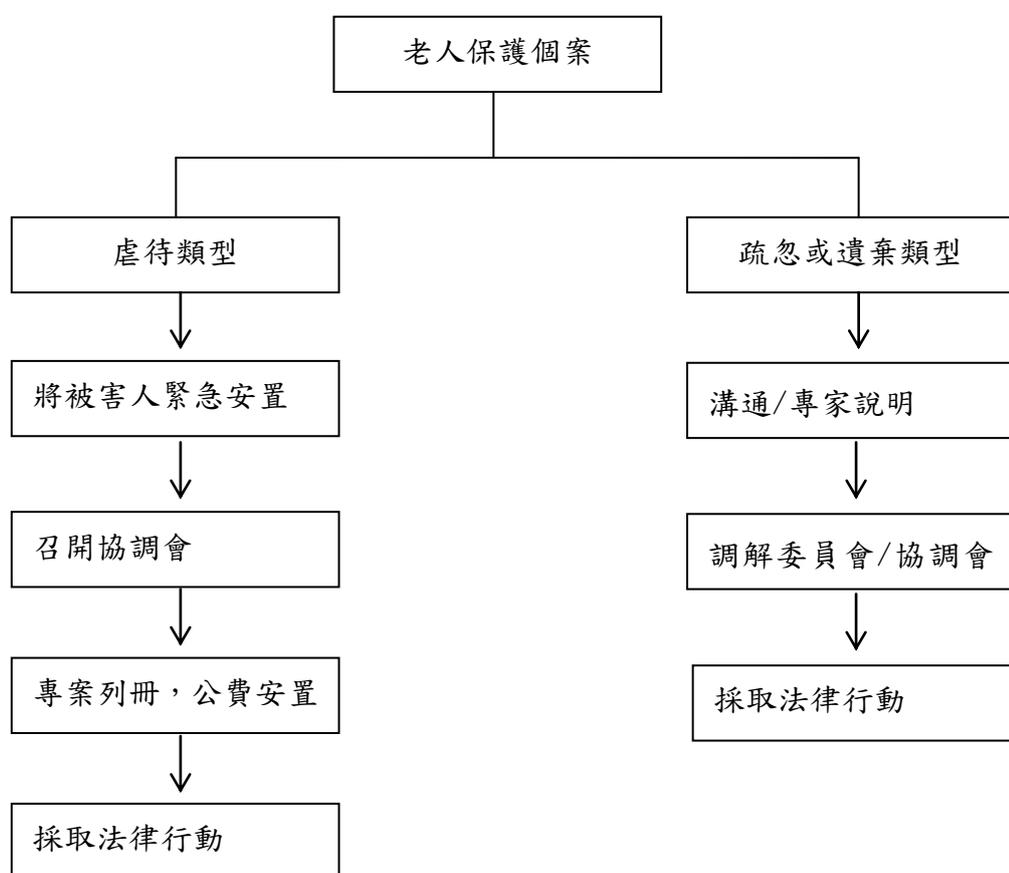


圖 5-1 老人保護案件社工因應方式流程

(一)針對虐待類型之老人的社工處置

受訪社工員表示，對於虐待類型之老人處置，首先將被害人緊急安置與相對人暫時隔離，讓彼此先平靜下來，以減少衝突。其次召開協調會，確認每個家屬應該負擔的責任，接下來是對於特殊狀況被害人協助其專案列冊，申請低收入戶資格公

費安置，經勸說及資源協助後，都無法達成共識時，最後則會採取法律行動。

(二)針對疏忽或遺棄之老人的社工處置

參與焦點團體的社工員表示，在處理疏忽或遺棄類型之老人保護案件時，就因應層面而言，社工處置首要是溝通說明，聘請專家如醫師、律師向家屬做說明；其次善用調解委員會或召開協調會；最後則會採取法律行動，祭出公權力。也有社工員表示，會運用孝道、倫理訴諸以情，或者幫助相對人增能，增加就業機會及照顧能力，也會採取先同理相對人情緒，讓相對人感受到社工員是幫助者，再討論老人處遇的問題，贏得相對人信任後，就比較願意處理老人的問題。而針對老人機構安置，針對有特殊狀況老人，如精障被害人會先協助就醫，待病情穩定之後，再送到機構安置，或者被害人有法定傳染疾病，機構不願意協助安置，就會運用媒體力量，給機構壓力以同意協助安置，另外，在機構床位不足之下，會先連結居家服務的資源介入，不同類型之社工處置整理如表 5-4。

表 5-4 老人保護案件的社工處置方式

方式 類型	社工處置方式	內容
虐待 類型	1.將被害人緊急安置	暫時分開是最好的方法，將老人安置，避免衝突。
	2.召開協調會	召開家屬協調會了解家屬的看法，確認每個家屬應該負擔的責任。
	3.專案列冊，公費安置	對於家屬置之不理或無家屬者，協助老人申請低收入戶或專案列冊公費安置。
	4.採取法律行動	必要時採取法律行動，讓相對人負起應負的扶養責任。
疏忽 遺 棄	1.溝通說明-請專家做說明	邀請醫師、法律專家，針對老人病況、法律層面加以說明，讓家屬了解政府不是只有懲罰，還會協助。
	2.善用調解委員會或召開	召開協調會，利用地方士紳的力量引導警示，在

類 型	協調會	政府的協助之下，盡相對人的責任。
	3.採取法律行動，祭出公權力	實務上採取法律行動非常有效，政府的公權力，會讓相對人，比較願意去做後續的事情

(三) 在疏忽遺棄類型的老人保護案件社工的處置方式，參與焦點團體的社工員，有另外提到社工技巧的運用；會對相對人訴諸孝道倫理，同理相對人，讓相對人緩和情緒，再去討論老人後續的處遇。另外也會幫助相對人增能，增加就業機會及照顧能力。針對老人機構安置，協助有精神障礙的的老人先就醫後，再送到機構安置。另外，協助有法定傳染病的個案安置，在機構床位不足時，會連結其他資源，如申請居家服務。

三、老人保護案件之執行層面的困難

(一) 針對虐待類型老人執行層面的困難

從焦點團體訪談資料中，顯示執行層面的困難有：被害人的因素、相對人的因素與安置機構難覓等。

(二) 針對疏忽或遺棄類型之執行層面的困難

參與焦點團體的社工員也提出，在執行疏忽或遺棄類型之老人保護案件時，會遇到很多困難，包括跨單位協調上的困難、安置機構的問題、被害人及相對人方面的問題，以及專業診斷處遇上的困難等，其內容詳如表 5-5。

表 5-5 受虐型老人保護案件之執行層面的困難

執行層面的困難		內容
虐 待 類 型	被害人因素	1.老人否認被虐事實，拒絕服務，社工員常遇到有些老人拒絕服務，堅持否認受虐，並且堅持在家終老，拒絕機構安置。另外需要花費很多時間和老人建立關係，以申請保護令。

		2.老人提告的態度反覆，讓社工員很為難，覺得被出賣；但在社工面前卻義憤填膺，說一定要告到底。
	相對人因素	1.家屬協調不易，相對人互推責任：家屬眾多意見不一，不願意支付老人安置費用，也不願意遵守協調結果，社工員徒然耗費很多時間成本。 2.家屬能力不足：無法擔負照顧責任，即便裁罰，相對人也沒錢繳交。由於相對人無固定收入，無法負擔老人醫療費。 3.家屬不願意出面：新世代，遇有啃老族不願養老人，家屬無論如何就是不出面。
	社工執行層面的困難	1.要耗費很大心力：社工要協調的事情太多，要投注很大的心力，常要家訪，工作量及個案量太多，社工人力無法負荷。 2.安置機構難覓：很多機構收容人數都飽和，公費安置都要等半年以上，而一般人通常也不願將房子租給老人。 3.法院配合問題：相對人一直違反保護令，關了沒多久又釋放，又繼續施暴老人。
疏忽遺棄類型	跨單位協調困難	1.與醫療單位協調上的困難：老人從社政系統接案，但需要醫療或到護理之家安置時，又是衛政系統在主責，需要醫療單位配合的時候，衛政單位會認為不是他們的責任，社工員亦無強制力。 2.跨縣市的權責難釐清：被害人戶籍不一時，需要跨縣市協調，而相對人又變更老人的戶籍，老人好似人球，在外縣市繞來繞去，造成跨縣市合作權責難釐清。
	安置機構層面的困難	1.針對特殊個案：安置機構不想收，不好照顧的老人，當個案有精神疾病、失智、身心障礙、罹患法定傳染病，社工經常會找不到可安置的機構。

	<p>2.安置費用太少：導致機構會因為安置費用太少，不想收案。</p> <p>3.社工員需要幫忙籌措機構安置費用。</p>
被害人方面的問題	<p>1.需要處理老人的財產或法律問題：老人會被利用當人頭，故社工員需要處理老人的財產或法律問題。</p> <p>2.案主自主性強，老保社工無法掌控案主的行蹤，時時擔心案主的安危，若被害人沒有報案意願或意願反覆也會讓社工員無所適從。</p>
相對人方面的問題	<p>1.家屬不願意出面處理老人的問題：社工員花了很多的時間去找家屬溝通，家屬就是不願意出面處理老人的問題。</p> <p>2.家屬在老人發生問題時，要社工承擔責任，讓社工員造成很大的壓力。</p>
專業診斷處遇上的困難	<p>1.無法判定是否將老人送機構安置，才是最好的選擇。</p> <p>2.安置機構或村里長不願替老人簽立手術同意書等，造成老保社工在執行上的困難。</p> <p>3.通報者的陳述、期待與實際狀況有落差。</p>

四、老人保護案件之防治方式

(一)針對虐待類型老人保護案件之防治方式

就防治層面的建議，從參與焦點團體的社工員訪談資料中，可歸納為法令層面如老人福利法立法部份有待加強；以及政策、教育防治與宣導等三個層面。

(二)針對遺棄、疏忽類型老人保護案件之防治方式

參與焦點團體的社工員提出，對於遺棄疏忽老人的保護在防治層面的建議，可從法令層面、政策層面、社工實務等層面著手，與虐待類型不同之處，亦可加強有關老人保護各項教育宣導，防治方式詳如表 5-6。

表 5-6 針對老人保護案件之防治方式

防治方式		內容
虐待類型	法令層面	老人福利法立法部份有待加強，相較兒少法模糊許多，要再更細緻，考量到老人的需求。
	政策層面	<p>1.與社會保險跟照顧醫療體系整合：可將社會保險與照顧醫療體系整合，以減輕照顧者的負擔。</p> <p>2.老人保護補助方面：增加居家服務費及醫療費用的補助，以提高居家服務使用率及就醫；降低社會救助門檻，對於老保個案補助，應該依照個案事件，不是依身分別補助；福利措施應有彈性，不能只限制六十五歲以上，加強男性老人的社會福利；另外減少現金補助，增加實務給付避免補助款濫用。</p> <p>3.建立社區關懷網絡：可建立社區關懷網絡、服務輸送便利，以契合相對人的需求；落實在地老化設立老人住宅，以解決老人安置機構難覓的困境。成立社區型老人整合中心做衛教諮詢，以減輕照顧者的壓力。與社區關懷據點或活動中心結合做家庭暴力防治宣導，建立社區關懷網絡。運用健康老人陪伴老人，延緩老化。</p> <p>4.簡化老人保護處理流程或設立標準流程：老人保護的處理流程簡化，讓社工在執行老人保護案件時更有效率。另外可針對相對人罹患精神疾病的老保案件設立標準流程，以確保老人的生命不會受到危害。</p> <p>5.增加免稅額度，獎勵主要照顧者：以增加扶養的意願，讓真正扶養者享受到福利。</p> <p>6.移民署對於有暴力史或重覆娶外配者宜加強審核。</p>

	教育防治與宣導層面	<p>1.老人部份：鼓勵高齡學習，增加社會參與，減少與人衝突，設計老人手冊如遺囑繕寫、財產分配、醫療保健等，供老人參考，另外建議教育體制裡提供正確性教育。</p> <p>2.一般社會大眾：教育可以讓老人有充分認知，知道有哪些公共服務可以使用；另外應從小提倡家庭倫理與公民教育。</p> <p>3.相對人部份：幫累犯相對人進行司法矯治教育。</p> <p>4.專業人員部份：加強社工員的法治、倫理等專業教育，以及法官的人文教育，避免變成專業霸凌。</p>
疏忽遺棄類型	法令層面	<p>1.補強老人福利法與社會救助法：就法令層面可在老人福利法增加養護安置或者是司法處罰的內容，於社會救助法補充相關規定。</p> <p>2.增加年金保險內涵：安置費問題由年金保險來給付。</p> <p>3.比照兒福法增加免除社工替老人簽署緊急醫療的責任：在老人福利法增加免除社工替老人簽署緊急醫療的責任。</p>
	政策層面	<p>1. 比照家暴系統建立跨部門溝通平台。</p> <p>2. 成立老保專門管理部門。</p> <p>3. 設立老人保護的調解專責單位，建立完善制度以防止地方權力結構損及被害人的權益。</p> <p>4. 結合第三部門培育照顧人力。</p> <p>5. 建立社區老人住宅，落實在地老化。</p> <p>6. 幫助相對人增加就業機會解決經濟問題。</p>
	加強有關老人保護各項教育宣導	<p>1.對老人的教育宣導：加強有關老人保護各項教育宣導，如加強偏鄉老人法律知識及權益的宣導，包括教育老人預先作好財務規劃。</p> <p>2.對相對人的教育宣導：加強孝道及法令宣導，</p>

	<p>讓相對人瞭解不論有沒有得到老人的財產，皆應負擔扶養的義務。</p> <p>3.對安置機構的宣導：教育安置機構，倡導讓意識清楚的老人，自己去承擔請假外出的責任。</p> <p>4.對社會大眾的宣導：鼓勵企業志工投入老人照顧工作宣導，全民共同承擔長期照顧的觀念。</p>
--	--

第二節 討論

在上述遺棄與虐待之老人保護成因防治及因應之對策，也發現老人保護案件成因之特殊意涵。以下也針對上述結論之特殊意涵來加以說明與討論。

一、老人過往之家庭角色與不良習性導致老人保護案件之成因

在本研究中，透過老人保護個案紀錄之結果可知，被害人之生命歷史事件中，包括對家庭不負扶養責任、酒癮和對家人肢體暴力...等，甚至，更進一步的從負責虐待類型或遺棄、疏忽類型老人保護社工員之焦點團體中得知，當受虐老人年輕時外遇、拋家棄子對家庭不負責任或是具有家暴史，賭博、酗酒，會讓相對人壓力一點一滴累積起來，導致老人被施暴或受虐的情況發生。此結果也與黃志忠 (2002)和卓春英 (2011)等人之研究發現指出，被害人之過去生命歷史事件中，如對家庭不負扶養責任、酒癮、對家人肢體暴力，會導致親子關係不佳，造成子女不願奉養的問題而引發暴力發生相一致，因此可知，當為人父母者若未對其家庭或是子女負扶養之義務，則其在晚年之生活照顧或與子女之互動上，易成為問題。除此，當一個人成家且生兒育女後，仍若有不良生活習性時如：賭博、喝酒，就如同台灣諺語：「少年袂曉想，吃老母成樣」一樣，年少時不會想，到了年老時則會一事無成，也會使其在晚年之生活照顧與親子關係上造成問題。

二、相對人之照顧能力欠缺，使其難以善盡照顧之責

當年老父母罹患特殊疾病，子女欠缺適當的照顧技能，亦或為年邁父母之子女者也需他人照顧時，年老父母基本的生活照顧恐會成為問題。在本研究中就發現，當老人本身罹患精神或失智等疾病需照顧時，其子女會互相推辭、不願承擔照顧責

任，是造成老人被遺棄或疏忽因素之一，甚至當相對人照顧壓力太大或照顧能力不足時，就會無法控制自己將情緒發洩在被害人身上。在其他研究結果也指出，老人視覺和記憶力較差、擁有慢性疾病、精神障礙及依賴照顧者都是遭受虐待的危險因子(Yan and Yeung, 2002; Yan and Tang , 2004)。在 Jones, Dougherty, Schelble, and Cunningham (1988)研究結果也指出，受虐老人至少有一項身體或精神障礙，以致於無法自我照顧，由於長期失能及依賴，照顧者不堪負荷進而對老人施虐。

雖不知子女之照顧技能欠缺與照顧意願之相關，但是老人保護社工員在面對此狀況時，會先協助長者就醫，待病情穩定之後，再送到機構安置，或者幫助相對人增能，增加期就業機會及照顧能力，甚至同理相對人之照顧負荷。所以，當家中長輩罹患慢性疾病，且此疾病又令人無法掌控時，這漫長的照顧之路，讓子女不僅只是沉重的身體負擔，更也是內心煎熬，甚至是親子關係的考驗。

除此，當子女本身缺乏自我照顧能力時，其又能如何提供妥當的照顧呢？國內的研究方面，也發現相對人的精神疾病，是造成老人虐待發生的原因之一(張毓婷，2006；莊秀美、姜琴音，2000)。所以，原期待子女能提供晚年的生活照顧，但其卻成為被照顧者，這年老父母對於晚年生活又能有何期待呢？或是一身心障礙子女之家庭，老爸爸和老媽媽在照顧身障子女成年後，其晚年的生活又落於何處？更是值得令人關注。簡言之，雙方皆需被照顧者，又欠缺照顧資源時，一方則易有施虐疏忽行為產生。

三、兩造之經濟狀況影響了照護資源

在虐待類型之焦點團體中，社工員指出相對人因失業、債務、金錢壓力造成經濟困難，會揚言放火燒房子，威脅老人要給予金援。甚至，當相對人有經濟困難、債務問題、金錢壓力時，也會造成老人被遺棄或疏忽。除此，被害老人之經濟狀況也是影響因素之一，在本研究中也發現，被害老人現今都沒有工作，且都依靠公部門資源為收入來源，也就是現今的收入來源以老人生活津貼、低收入戶補助為主。在 Wang (2006)研究台灣南部地區共 195 位老人的心理虐待受虐程度，也發現老人之社經地位和心理虐待則有達到顯著；Lachs et al. (1997)也發現，被虐老人的教育程度

沒有差異，但多數的老人收入較差。因此，我們可以知道當子女經濟狀況陷入困境時，其不僅難以維持自我基本生活，甚至對於父母難以提供基本的照顧，更遑論年老父母失能時，需要特殊的醫療照護。甚至，當一個人年老時，其經濟狀況就像是基本的保障，不僅能維持自己生活所需，也更可能是協助子女之生活需求。所以，老年之經濟穩定和為人子女之經濟能力，都是影響其彼此之關係與照護。

四、家庭間各角色關係對其互動之影響

在老人保護案件中可知，兩造關係以親子關係狀態為居多，但夫妻關係、婆媳關係與祖孫關係等，也都是老人保護案件之兩造狀態。而當被害人與相對人之間互動不佳時，例如：婆(翁)媳相處問題、財產分配不均，導致相對人不滿、親子關係間的不平等造成手足相忌...等，而導致被害老人與相對人間之關係衝突或緊張，就易形成老人疏忽或遺棄之事件。在蔡啟源於 2003 年的研究中，發現親子關係 (parental relationship) 與雙親虐待 (parent abuse) 間存在著關連性；即子女若自兒童時期與父母親間即存在著嚴重受虐、不和睦之互動關係，則會導致子女成年後對父母有不同程度之虐待行為表現，此現象可用「償還理論」(repayment theory) 來解釋：受虐老人在償還當年加諸於 (had done) 稚幼子女身上之施虐「對待」；成年子女則在償還童年時接受自 (had received) 父母之施虐「對待」。換言之，當「照顧父母」已無法被認為是應當之義務與責任時，其將成為老人被刻意疏忽或遺棄而必需被協助之主因 (蔡啟源，2005)。因此，家庭中的親子、夫妻關係和諧與維持，甚至婚姻家庭中婆媳關係建立，影響著家人間的互動狀態，所以也值得我們更進一步的去思考如何建立良善的家庭關係。

五、高齡失婚獨居婦女、外配及陸配問題

(一) 高齡失婚婦女：女性在家庭中經常扮演了經濟管理者的角色，在衣食無缺的家庭經濟下，卻忽略了自己並不是家庭經濟的擁有者，進入中高齡後若面臨到家庭與婚姻的解組變動時，很容易落入社會支持網絡單薄、經濟困難、人際衝突等的困境中。該單身者邁入老年，因獨居失能所衍生被照顧問題，如有家庭子女可多少支付安養負擔。在本研究意指的高齡失婚婦女，是因多次婚姻造成相對人互推責任，

或者無法找到相對人負責，造成老人被疏忽或遺棄。另外因家庭結構改變，相對人從小必須適應新的生活壓力，會影響現在與長大後的生活適應問題。而家庭所遭遇的危機，帶給子女不良示範，也會對其日後的行為發展造成影響（蘇玲媛，2006），也是導致相對人長大後不願意去盡扶養責任的成因之一。

（二）老人與外陸配問題：老兵是台灣社會弱勢的族群，未婚比例相當高，在風燭殘年之際需人照顧，於是採取了「外傭替代方案」，加上兩岸互通與外籍新娘等因素催化，促使單身榮民娶大陸新娘在榮民聚集地形成風潮，從中國大陸找個妻子，有些喪偶的老兵也因為有「老來伴」的需求，娶了遠比他們年輕的大陸配偶（許繼峰、饒鳳翔，2007）。老榮民娶妻，自有其複雜的生理及心理因素，大陸女子不遠千里而來將終身寄託年邁的老榮民亦有其考量，故無情感基礎或老夫少妻也容易造成衝突或受虐。另外陸配、外配生活最大的困境在於經濟，外配的溝通問題是因為語言不通的困難度，增加了生活的困境與衝突；陸配則是因為太會溝通，口語能力很強，很知道自己的權益。還有當老人掌控慾強，對外配、陸配施暴後就離婚，再度婚暴，又離婚，不斷的在婚姻暴力中循環。

六、多元面向之老人保護案件的防治方式

針對虐待類型老人保護案件之防治方式可歸納為法令層面、政策以及教育防治與宣導等三個層面。遺棄、疏忽類型老人保護案件之防治方式，也是可從法令層面、政策層面、社工實務等層面著手，唯與虐待類型不同之處是可加強有關老人保護各項教育宣導。在其他文獻中，吳淑如、王秀紅(2004)提出護理人員在擬定預防老人受虐之介入措施，可針對照顧者、老人及其家庭之預防策略、提早發現可能受虐老人以及受虐老人之復健與促進復原等三段預防之概念來進行。此外，Johnson(1991；引自蔡啟源，2005)則是從專業、第一線工作人員，以及實務等三方面分別提出老人保護服務之預防。不論是本研究之結果，亦或其他相關文獻，都可以知道老人保護案件之防治非單一面向或策略，需透過不同管道或方式、甚至直接或間接策略，才能讓老人晚年生活照顧處於一安全環境中。

第三節 建議

一、藉由教育宣導強化家庭關係重要性

從此研究結果可知家庭中的親子、夫妻關係和諧與維持，甚至婚姻家庭中婆媳關係建立，影響著家人間的互動狀態。因此，建議高雄市政府社會局長青綜合服務中心及家庭暴力及性侵害防治中心在推動老人保護實務工作之餘，也應讓相對人和被害人瞭解家庭間各角色關係和諧與維持重要性。甚至，藉由教育宣導或推廣層面，讓社會大眾瞭解家庭關係維繫與家庭價值重要性，以避免家庭暴力事件。

二、增強弱勢照顧者之能力且提升家庭互動品質與支持系統

子女的經濟與照顧能力是影響老人晚年之生活照顧因素之一。其中，當子女經濟狀況陷入困境時，其不僅難以維持自我基本生活，甚至對於父母難以提供基本的照顧，更遑論年老父母失能時，需要特殊的醫療照護。甚至，當老人家庭經濟狀況產生危機時，不僅影響了其晚年生活照護資源，更會使子女間的互動產生問題。因此，建議高雄市政府社會局長青綜合服務中心，可以透過社會局體制內各單位的橫向連結，讓協助經濟弱勢或是高風險家庭之評估單位，如社會救助科或是各社會福利服務中心，在初步進行高風險家庭評估之際，也能關注家庭內的互動關係，以杜絕因經濟壓力而產生老人虐待、遺棄或疏忽等保護性案件。

對於子女缺乏照顧能力之家庭而言，如身心障礙子女之家庭，應著重於家庭支持系統之建構，以避免當老爸爸或老媽媽失能後，無法繼續提供照顧，且更無法得到他人之照顧，而成為老人保護案件之受害者。因此，建議高雄市政府社會局長青綜合服務中心，可以透過與身心障礙福利科之共同策劃，規劃出身心障礙子女之家庭支持系統，以讓身心障礙子女或是老爸爸和老媽媽具有延續性之生活照顧。

三、關注家庭照顧者之照顧品質

家庭照顧者之照顧技能與情緒，都是影響老人成為保護案件因素之一。雖然，家庭照顧者之技能與情緒也是衛政或相關單位所關注，但在這漫長的照顧之路，子女不僅是沉重的身體負擔，更是內心煎熬與親子關係的考驗。因此，建議高雄市政府社會局長青綜合服務中心，除了可以透過平時宣導講座，讓家庭照顧者關注到自

我之照顧品質，也可透過與長期照顧管理中心或衛生局合作，使更多的家庭照顧者意識到照顧者與被照顧者關係建立與維繫重要性。

四、針對高齡失婚獨居婦女與外配、陸配的部分

參與焦點團體受訪的社工員提到高齡失婚獨居婦女，年老失能時無法找到相對人負責致被遺棄。老人晚年迎娶陸配或外配，在沒有感情基礎之下，容易造成衝突或受虐。另有老人不斷在婚姻暴力中循環。建議落實在地老化設立老人住宅、建立社區關懷網絡，關懷獨居老人，讓服務輸送更便利。另外可鼓勵高齡學習，增加老人社會參與，減少與人衝突，教育可以讓老人有充分認知，以達公共服務的可及性。建議移民署，對有暴力史或重覆娶外配者，宜加強審核。

五、逐年擬定不同面向之防治策略

不論是虐待類型或是遺棄、疏忽類型之老人保護案件，其防治方式都可從法令層面、政策層面、社工實務等層面，其中社工實務面向更包含了教育和老人保護各項宣導。由於防治策略可從不同面向進行，且每一面向又有不同深淺之觸角，例如在教育宣導面向就可針對老人、一般社會大眾、相對人、以及其他專業人員。因此，為能落實各面向之防治策略，應逐年擬定不同面向之防治策略，以逐一進行老人保護案件之防治方式。

六、針對社工實務面臨困難的問題的部分

社工處理老人保護個案過程中，對於老人提告的態度反覆讓社工員很為難，另外，社工須與衛政、警政、司法、民政、教育…等跨部門協調合作，同時特殊受虐長者也須與跨縣市政府、民間安置機構相互搭配，但各單位福利服務概念不一，提供支持的程度有限，讓社工耗費很大心力去協調。因此，建議在法治層面，可補強老人福利法與社會救助法。在政策層面，可比照家暴系統，建立跨部門溝通平台，成立老保專門管理部門與設立老人保護的調解專責單位。在教育層面，可加強社工員的法治與倫理專業教育，以做為其老人保護服務之支持與協助。

參考文獻

- 內政部家庭暴力及性侵害防治委員會(2012年3月20日)。家庭暴力類型統計。引自
<http://dspc.moi.gov.tw/ct.asp?xItem=2917&ctNode=776&mp=1>
- 內政部統計處(2012年3月20日)。內政統計年報-老人福利、十年長照服務成果。引
自 <http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/list.htm>
- 中華民國老人福利推動聯盟(2010)。老人保護案例彙編。台北：中華民國老人福利
推動聯盟。
- 行政院衛生署國民健康局網站(2011年12月24日)。「WHO高齡有善城市指南」摘
要。引自
http://www.bhp.doh.gov.tw/BHPnet/Portal/Them_Show.aspx?Subject=201111030001&Class=2&No=201111030003
- 朱柔若譯(2000)。社會研究方法:質化與量化取向。台北市：揚智文化。
- 吳淑如、王秀紅(2004)。老人虐待的評估與預防措施。護理雜誌，51(6)，64-69。
- 李瑞金(1994)。老人虐待行動指導方針-英國經驗。福利社會，44，14-16。
- 李瑞金(2000)。我國老人保護服務之評估。社區發展季刊，92，84-98。
- 卓春英(2011)。大高雄老人保護工作模式之建構。高雄市政府社會局長青綜合服務中
心委託案。
- 邱鈺鸞、鍾其祥、高森永、楊聰財、簡戊鑑(2011)。台灣老人受虐住院傷害分析。台
灣老年醫學暨老年學雜誌，6(2)，105-115。
- 胡幼慧(1996)。焦點團體法。見胡幼慧主編，質性研究：理論、方法及本土女性研究
實例。台北市：巨流。
- 桂田愛(2009)。日本老人保護現況探討，「98年全國老人保護研討會」，中華民國
老人福利推動聯盟主辦，台北，2009年11月27日。
- 許繼峰、饒鳳翔(2007)。嘉義地區榮民大陸配偶就業歧視之研究。社區發展季刊，
119，402-427。

張毓婷(2006)。家暴受虐老人之心理歷程與調適。中央警察大學犯罪防治研究所碩士論文。

莊秀美、姜琴音 (2000)。從老人虐待狀況探討老人保護工作—以臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心之老人受虐個案為例。社區發展季刊，91，269-285。

陳武宗、陳正宗(1997)。高雄市老人保護服務案例分析與運作現況研究。高雄市政府社會局長青綜合服務中心委託案。

黃志忠(2002)。高雄市老人保護個案資源網絡之研究。高雄市政府社會局長青綜合服務中心委託案。

黃志忠(2009)。加拿大老人保護現況探討。「98 年全國老人保護研討會」，中華民國老人福利推動聯盟主辦，台北，2009 年 11 月 27 日。

黃志忠(2010)。社區老人受虐風險檢測之研究：以中部地區居家服務老人為例。社會政策與社會工作學刊，14(1)，1-37。

趙善如(未發表)。高雄市婦女生活狀況與需求之研究調查。高雄市政府社會局委託案。

劉子悌 (2006)。機構照護者老人精神虐待行為之相關因素及教育支持團體介入措施之成效探討。輔英科技大學護理系碩士論文。

劉嘉文(2002)。家庭內老人虐待之研究。國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文。

蔡啟源(1996)。老人虐待：解決之道及相關議題。社區發展季刊，76，251-263。

蔡啟源(1999)。老人保護：工作模式與相關議題。社區發展季刊，87，237-247。

蔡啟源(2005)。老人虐待與老人保護工作。社區發展季刊，108，185-199。

蘇玲媛 (2006)。父母離婚對孩子的影響之探討。網路社會學通訊期刊，58。

<http://mail.nhu.edu.tw/~society/e-j/58/58-28.htm>

Cham, G., & Seow, E. (2000). The pattern of elderly abuse presenting to an emergency department. *Singapore medical journal*, 41(12), 571-574.

Choi, N. G., & Mayer, J. (2000). Elder abuse, neglect, and exploitation: Risk factors and prevention strategies. *Journal of gerontological social work*, 33(2), 5-26.

Giurani, F., & Hasan, M. (2000). Abuse in elderly people: the Granny Battering revisited.

Archives of gerontology and geriatrics, 31(3), 215-220.

Hwalek, M. A., Neale, A. V., Goodrich, C. S., & Quinn, K. (1996). The association of elder abuse and substance abuse in the Illinois Elder Abuse System. *The Gerontologist*, 36(5), 694.

Jones, J., Dougherty, J., Schelble, D., & Cunningham, W. (1988). Emergency department protocol for the diagnosis and evaluation of geriatric abuse. *Annals of emergency medicine*, 17(10), 1006-1015.

Lachs, M. S., & Pillemer, K. (1995). Abuse and neglect of elderly persons. *New England Journal of Medicine*, 332(7), 437-443.

Lachs, M. S., Williams, C., O'Brien, S., Hurst, L., & Horwitz, R. (1997). Risk factors for reported elder abuse and neglect: A nine-year observational cohort study. *The Gerontologist*, 37(4), 469.

Monk, A. (1990). *Handbook of gerontological services*: Columbia Univ Pr. 李開敏、王玠、王增勇、萬育維等譯 (1996)。老人福利服務。台北：心理出版社

Pillemer, K., & Finkelhor, D. (1988). The prevalence of elder abuse: A random sample survey. *The Gerontologist*, 28(1), 51.

Wang, J. J. (2006). Psychological abuse and its characteristic correlates among elderly Taiwanese. *Archives of gerontology and geriatrics*, 42(3), 307-318.

Wolf, R., & Pillemer, K. (1989). Helping elderly victims: The reality of elder abuse. No.: ISBN 0-231-06484-5, 194.

Yan, E., SO-KUM, C., & YEUNG, T. D. (2002). No Safe Haven: a review on elder abuse in Chinese families. *Trauma, Violence, & Abuse*, 3(3), 167-180.

Yan, E. C. W., & Tang, C. S. K. (2004). Elder abuse by Caregivers: a study of prevalence and risk factors in Hong Kong chinese families. *Journal of Family Violence*, 19(5), 269-277.

老人保護案件資料登錄表

您好!

此份登錄表是為瞭解高雄市老人保護案件之成因與被害人和相對人之特質，內容共分為被害人資料、相對人資料與保護案件具體事實三大部份，相關訊息內容請依您接獲通報表後，後續所提供服務處遇中所收集或得知的訊息為主，以呈現資料真實性。資料填答方式請以勾選方式。

另也提醒! 每份資料登錄，僅以 1 位相對人資料為主。若相對人為多方、被害人僅有 1 人時，請依相對人人數，填寫資料份數。也就是被害人資料相同，但每份各為獨立的相對人資料。

請您放心，回收後的登錄表，我們將會盡起研究資料保密與隱私之責，一切僅做為資料分析之用途。若您填寫過程中有疑問時，也歡迎您來電或來信賜教。最後，非常謝謝您在寶貴時間之中，協助填寫此份資料。敬祝 喜樂、平安。

高雄市老人研究發展中心 計畫主持人 卓春英

聯絡電話：7710055 轉 3703

E-mail: 98elder@gmail.com

第壹部分：受保護/被害人資料

一、性別：0.男 1.女 二、出生年：_____年

三、戶籍地之區域：

- 1.楠梓區 2.左營區 3.鼓山區 4.三民區 5.苓雅區 6.新興區 7.前金區 8.鹽埕區
9.前鎮區 10.旗津區 11.小港區 12.鳳山區 13.甲仙區 14.六龜區 15.杉林區 16.美濃區
17.內門區 18.仁武區 19.田寮區 20.旗山區 21.梓官區 22.阿蓮區 23.湖內區 24.岡山區
25.茄萣區 26.路竹區 27.鳥松區 28.永安區 29.燕巢區 30.大樹區 31.大寮區 32.林園區
33.彌陀區 34.橋頭區 35.大社區 36.那瑪夏區 37.桃源區 38.茂林區 39.非高雄市區域

四、開案後，被害人之居住情形：

- 1.獨居 2.僅與配偶同住 3.固定與相對人同住 4.固定與家人(非相對人)同住
5.輪流與家人同住 6.進住機構 7.其他，請說明：_____。

五、教育程度：

- 1.不識字 2.自修 3.國小 4.國中 5.高中(職) 6.專科
7.個案紀錄未有此資料

六、婚姻狀況：

- 1.已婚 2.喪偶 3.離婚 4.分居 5.未婚 6.個案紀錄未有此資料

七、開案後，被害人之職業狀況：

- 1.服務業 2.農林漁牧 3.工礦業 4.商業 5.公教軍警 6.家庭管理 7.打零工
8.退休 9.無工作 10.個案紀錄未有此資料 11.其他，請說明：_____。

八、收入來源：

- 0.無收入
1.有收入，請續填來源【可複選】
1-1.老人生活津貼 1-2.低收入戶補助 1-3.中低收入戶補助 1-4.民間團體補助
1-5.自己的工作收入 1-6.退休金 1-7.子女給 1-8.個案紀錄未有此資料

九、有無身心障礙手冊

- 0.無
1.有，身心障礙手冊類別：
1-1 肢障 1-2 視障 1-3 聽障 1-4 聲（語）障 1-5 智障 1-6 精神病患
1-7 多重障礙 1-8 其他，請說明：_____。 1-9 個案紀錄未有此資料

十、有無罹患慢性疾病：0.無 1.有

十一、被害人自我照顧能力：1.可自理 2.部份依賴 3.長期失能依賴

十二、被害人有無下列歷史事件【可複選】

- 1.外遇 2.酒癮 3.賭博 4.施用毒品 5.債務問題 6.失業
7.對家庭不負撫養責任 8.對家人(配偶或子女...等)肢體暴力
9.對家人(配偶或子女...等)性侵 10.皆無上述歷史事件

第貳部分：相對人資料

此部分資料僅以 1 位相對人為主，若因保護案件為自我疏忽或失依陷困類型而無相對人資料時，請勾選下列選項後，直接跳至第叁部分：保護案件具體事實(p.4) 回答問題。)

- 保護案件類型屬自我疏忽類型，無相對人資料
保護案件類型屬失依陷困類型，無相對人資料

第貳部分：相對人資料

一、性別：0.男 1.女

二、出生年：_____年

三、戶籍地之區域：

- 1.楠梓區 2.左營區 3.鼓山區 4.三民區 5.苓雅區 6.新興區 7.前金區 8.鹽埕區
9.前鎮區 10.旗津區 11.小港區 12.鳳山區 13.甲仙區 14.六龜區 15.杉林區 16.美濃區
17.內門區 18.仁武區 19.田寮區 20.旗山區 21.梓官區 22.阿蓮區 23.湖內區 24.岡山區
25.茄萣區 26.路竹區 27.鳥松區 28.永安區 29.燕巢區 30.大樹區 31.大寮區 32.林園區
33.彌陀區 34.橋頭區 35.大社區 36.那瑪夏區 37.桃源區 38.茂林區 39.非高雄市區域

四、教育程度：

- 1.不識字 2.國小 3.國中 4.高中(職) 5.專科 6.大學 7.研究所以上
8.個案紀錄未有此資料

五、婚姻狀況：

- 1.已婚 2.喪偶 3.離婚 4.分居 5.未婚 6.個案紀錄未有此資料。

六、職業：

- 1.學生 2.專門職業 3.農林漁牧 4.工礦業 5.商業 6.公教軍警 7.家庭管理
8.退休 9.失業 10.個案紀錄未有此資料 11.其他，請說明：_____。

七、評估相對人經濟狀況：

- 1.很好 2.好 3.普通 4.不太好 5.很不好

八、身心障礙手冊：

0.無

1.有，身心障礙手冊類別：

- 1-1 肢障 1-2 視障 1-3 聽障 1-4 聲(語)障 1-5 智障 1-6 精神病患
1-7 多重障礙 1-8 其他，請說明：_____。 1-9 個案紀錄未有此資料

九、相對人是否為被害人日常生活起居的主要照顧者？0.不是 1.是

十、相對人有無下列情事？【可複選】

- 1.酗酒 2.施用毒品 3.賭博 4.債務問題 5.失業 6.精神疾病
7.皆無上述事件

第三部分：保護案件之具體事實

一、保護案件類型【可複選】

- 1.遺棄 2.身體虐待 3.情緒虐待 4.性虐待 5.疏忽 6.自我疏忽
7.失依陷困 8.財務剝削 9.其他，請說明：_____。

二、兩造關係：

- 1.配偶 2.父子(含養子) 3.母子(含養子) 4.父女(含養女) 5.母女(含養女)
6.祖孫 7.親戚關係 8.其他，請說明：_____。

三、依您判斷，此保護案件之成因較符合下列哪一狀態(可複選)?

- 1.被害人之身體上病狀 (例如：罹患慢性或重大疾病)
2.被害人之過去歷史 (例如：外遇、賭博、未善盡家庭責任)
3.相對人之身體上病狀 (例如：罹患慢性或重大疾病)
4.相對人之心理病態 (例如：毒癮者、酒癮者、精神疾病)
5.相對人之生活困境 (例如：失業、債務或金錢壓力)
6.相對人之照顧壓力
7.暴力或疏忽行為之代間傳遞
8.被害人與相對人之關係衝突或緊張(例如：家庭溝通及關係不良)

四、此案件現今之狀況

- 0.已結案 (開案日期：_____年_____月；結案日期：_____年_____月)。

- 請續填結案原因為何**：1.被害人死亡 2.被害人回家 3.被害人被委託安置
4.轉介其他單位提供服務
5.其他，請說明：_____。

- 1.仍持續提供服務與諮詢中 (開案日期：_____年_____月)。

※問卷到此結束，非常感謝您的填答，也請您再確認每一題是否都已勾選，謝謝您!※

附件 2 焦點團體訪談大綱—老人保護之虐待類型

「建構高齡友善城市—高雄市老人保護個案成因與防治之研究」

以老人保護之虐待類型為主訪談大綱

- 1.在您的實務工作中，您個人認為發生虐待類型之老人保護案件的原因為何？
- 2.雖無法喝止老人虐待案件之發生。但以一位社工人員之立場來看，您認為該如何防治或因應虐待類型之老人保護案件，亦或在家庭或社會教育層面應如何著手？

附件 3 焦點團體訪談大綱—老人保護之遺棄、疏忽類型

「建構高齡友善城市—高雄市老人保護個案成因與防治之研究」

以老人保護之遺棄、疏忽類型為主訪談大綱

- 1.在您的實務工作中，您個人認為發生遺棄或疏忽類型之老人保護案件的原因為何？
- 2.雖無法喝止老人遺棄或疏忽案件之發生。但以一位社工人員之立場來看，您認為該如何防治或因應遺棄或疏忽類型之老人保護案件，亦或在家庭或社會教育層面應如何著手？