

資訊人社會關懷獎學金關懷提案書

社工師AI-Line好助手－以Line ChatBot以及Line@導入
AI進行家暴防治、跟蹤騷擾之通報以及法扶諮詢服務

提案人：林依麟

校系所：國立臺北商業大學 資訊與決策科學研究所

一年級

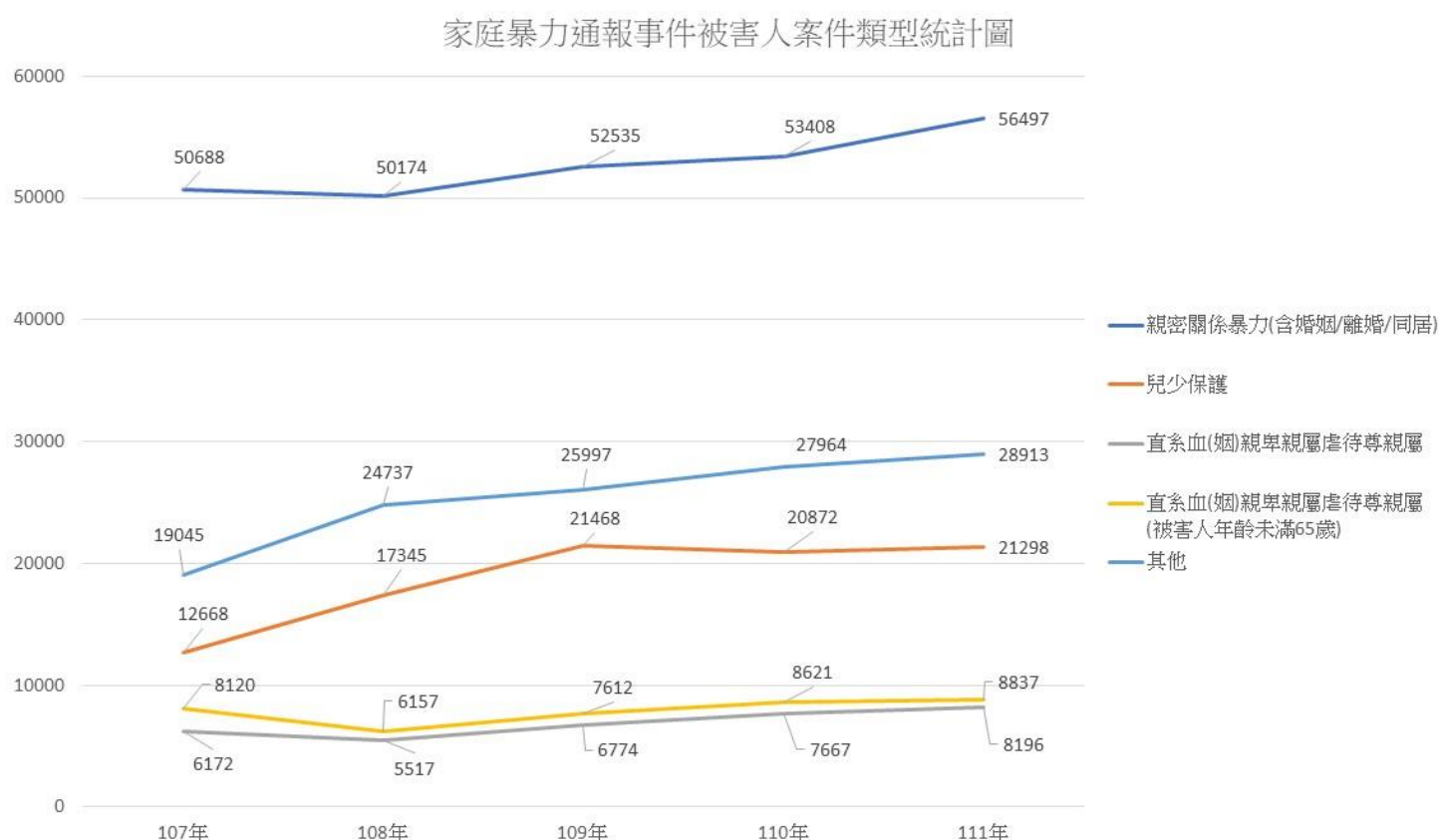
提案日期：112 年 11 月 20 日

社工師AI-Line好助手－以Line ChatBot以及Line@導入AI進行家暴防治、跟蹤騷擾之通報以及法扶諮詢服務

一、社會關懷議題

(一) 關懷議題內容(觀察發現或企業內改造議題亦可，惟需涉及社會關懷議題)

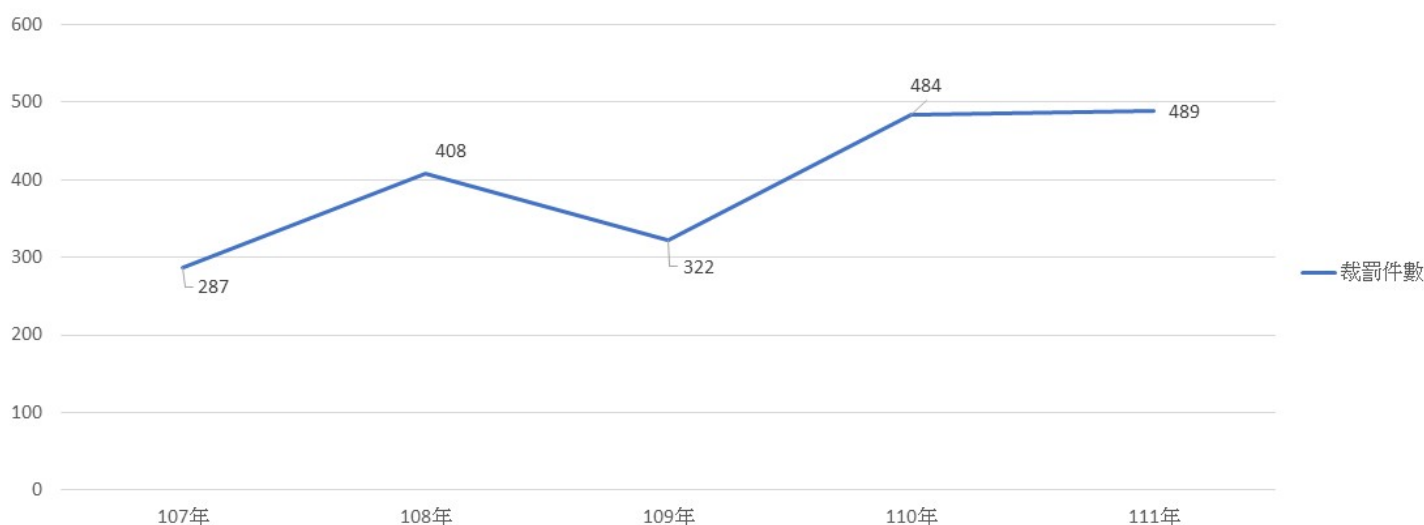
隨著社會變遷，家庭暴力問題逐漸浮現並成為一項嚴重的社會議題。許多受害者因擔憂報警或諮詢可能帶來的後果，選擇忍受家暴，使問題長期未被解決。同時，專業社工師的資源有限，難以應對龐大且日益增長的家暴案件以及跟蹤騷擾之狀況。



圖一、家庭暴力通報事件被害人案件類型統計圖表
(資料來源：衛生福利部－提案者自行統整繪製圖表)

自以上圖表可見得，於民國111年之最新統計數據與過去107年舊有資訊做出比對，家暴事件並沒有減少的跡象，家暴事件被通報數逐年攀升，無論受害之對象為親密關係或血親關係，且該數據為本國衛服部統計之家暴「通報」數據，若「未通報」者之被害人，相信目前臺灣社會上，仍存有更多受害黑數案例尚未被揭露。

性騷擾事件裁罰統計



圖二、性騷擾事件裁罰統計圖表
 (資料來源：衛生福利部－提案者自行統整繪製圖表)

由上圖二可知於本國近五年對於性騷擾事件裁罰之案件數量亦逐年攀升，顯示騷擾之狀況仍於社會上發生之趨勢有所增加。

故由此兩個統計之圖表可知，在臺灣，無論家暴事件或性騷事件之發生，都有增長的趨勢，為了有效解決受害者之問題，以及減少相關事件之發生，必須仰賴相關之資訊系統，進行長期之教育宣導以及受害者進行相關事件的通報。

表一、家暴事件與跟騷事件－著名案例統整

	林秉樞施暴案	長榮大學 馬來西亞籍女學生命案
案件類型	家暴案	性騷、勒殺
致使制定之專法	侵害性私密影像防制條例	跟蹤騷擾防制法

(資料來源：維基百科－提案者自行統整之表格)

以上相關事件以及數據之統整，體現出臺灣社會下之跟騷議題以及家暴事件層出不窮，也因此催生跟騷法之建立與家暴法之改進，法律之更新與事件之發生與時俱進，而相關之資訊系統E化機制與創意也就由此而生，該提案發想亦需要有教育、宣導之目的外，也需要為減少相關事件之發生，或是將已發生之案件以及早發現並以最小傷害結束，以此帶來助益，因此本提案提出透過一般民眾都會使用的手機軟體－LINE為主軸，強化解決相關問題。

故本提案致力於應對家庭暴力、跟蹤性騷之問題，透過導入人工智慧（AI）技術，以Line ChatBot及Line@平台為介面，打造一個名為「社工師AI-Line好助手」的創新服務。這項服務將結合科技與社會工作，提供以下主要功能：

1. **即時通報機制：**透過Line ChatBot平台，提供受害者及目擊者即時通報家暴情況的管道。此機制有效降低報案的障礙感，鼓勵更多人參與揭露家暴與跟騷行為，進而加速問題的解決。
2. **智能導引與資訊提供：**利用AI技術，提供使用者在危急時刻的即時支援，並提供有關法律、心理輔導等方面的資訊。社工師AI-Line好助手將能夠透過自然語言（NLP, Natural Language Processing）處理，有效解答使用者的問題，提供正確的法律意見與協助。
3. **法扶諮詢服務：**在Line@平台上設立法扶諮詢專線，由專業社工師進行即時諮詢，提供受害者更深入、具體的協助，同時提供心理支持與引導，協助他們走出困境。

這項創新的社會服務將透過科技平台，提升社會工作效率，同時保護弱勢群體，讓更多的人能夠勇敢面對家庭暴力問題，並積極尋求協助。社工師AI-Line好助手的導入，將使得資源的分配更為合理，加速處理家庭暴力案件，同時激勵社會更積極參與家庭暴力防治工作，共同建構一個更加安全、公正的社會。

（二）關懷議題的社會影響度

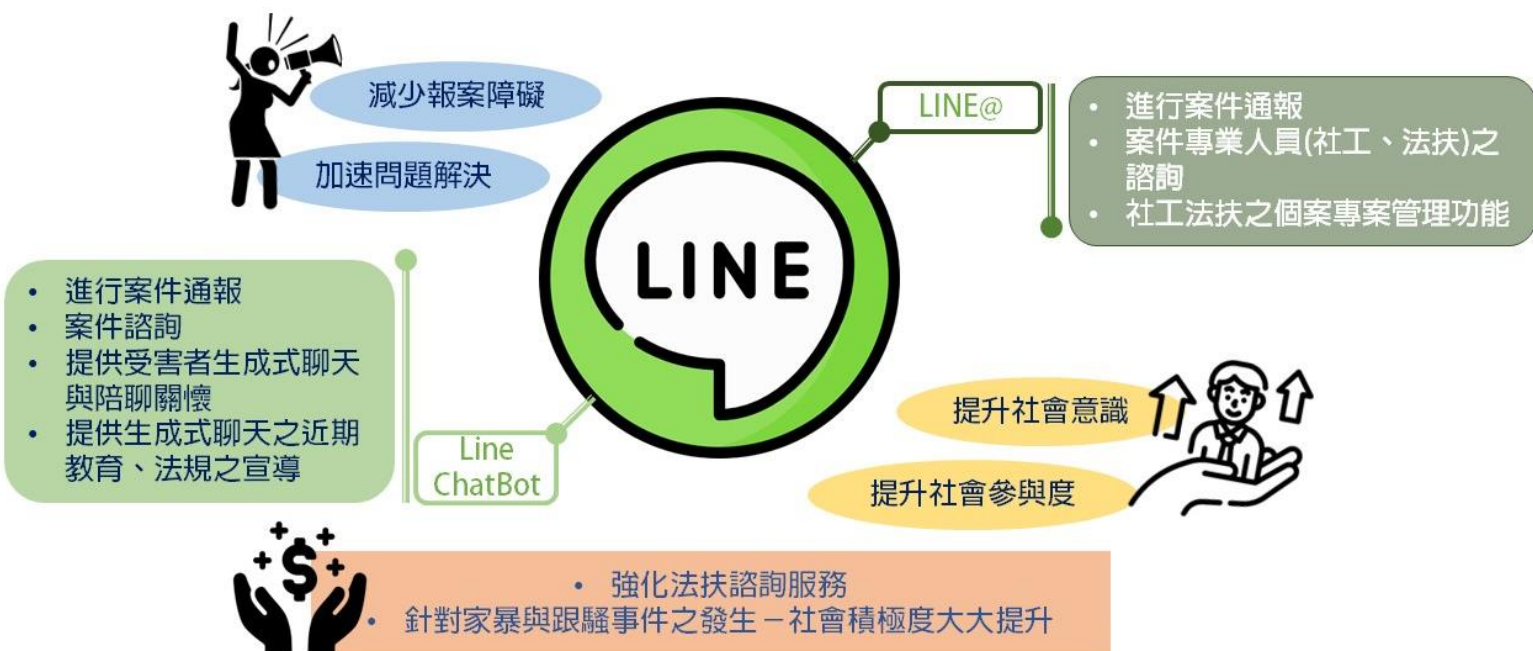
本提案所提出的「社工師AI-Line好助手」不僅僅是一項創新的科技應用，更是針對嚴重社會議題——家庭暴力、跟蹤騷擾的解決方案。這一系列的創新服務將對社會產生深遠的影響，如下：

1. **提升社會意識與參與度：**透過Line ChatBot平台的通報機制，提供了一個相對低風險的途徑，使更多人參與揭露家庭暴力以及跟蹤性騷之問題。這將有效擴大社會對於家庭暴力問題以及跟蹤性騷議題之關注範圍，促使更多人了解並參與防治工作。
2. **減少報案障礙，加速問題解決：**透過AI技術的導引與資訊提供，提供使用者即時且準確的支援，有助於減少受害者及目擊者報案的心理障礙。這將大幅加速問題的解決速度，防止家庭暴力問題長期未被發現與處理。
3. **強化法扶諮詢服務：**在Line@平台上提供的法扶諮詢服務，不僅讓受害者能夠即時獲得專業社工師的協助，也為他們提供更全面、具體的支援。這將有助於弱勢群體更有信心、更有力量地應對家庭暴力問題，同時提升整體社會的法治意識。
4. **社會工作效率提升：**社工師AI-Line好助手的導入將極大提升社會工作效率。AI技術的應用不僅能夠處理大量通報信息，更能針對性地提供資源與輔導，使社會工作人員能夠更有效率地應對家庭暴力問題。

以上，「社工師AI-Line好助手」的導入將在社會上引起積極的連鎖反應，從而提升整體社會對家庭暴力問題的認識、應對能力，並促進社會更為公平與安全的發展。這將有助於建構一個更具關懷與協助機制的社會環境。

二、 解決方案(請敘明如何具體有效解決該社會關懷議題)

- (一) 匿名通報機制：在台灣，我們計畫遵循相關法規，以台灣個資法為基礎，在Line ChatBot平台上建立一個具有匿名通報機制的系統。這將使受害者和目擊者能夠安全匿名地舉報家庭暴力情況，同時嚴格保護通報者的個人資訊。這樣的作法不僅降低了報案的心理障礙，更適應了台灣法規對於個資的保護要求，促進更多人參與早期發現和應對家庭暴力問題。
- (二) 智能導引與資訊提供：我們將運用先進的AI技術，在提供即時智能導引和相關資訊的同時，確保內容符合台灣相關法規。這包括提供正確的法律資訊，並強調心理輔導的重要性。考慮到台灣的心理健康法規，我們的目標是使使用者在危急時刻能夠迅速獲得專業支援，同時了解台灣法律程序。
- (三) 法扶諮詢服務：在台灣，我們將在Line@平台上設立法扶諮詢專線，由經過台灣相關法規培訓的專業社工師提供即時的法律諮詢和心理支持。這樣的即時互動將有效提升受害者的信心，同時確保他們能夠獲得適切的協助，加速解決家庭暴力問題。我們致力於確保這些服務在提供專業支援的同時，也完全遵從台灣的法律規定。
- (四) 數據分析與預防：AI技術將用於分析匿名通報的數據，識別家庭暴力的潛在趨勢和模式。這有助於社工機構更有針對性地進行預防工作，提供更有效的社會工作服務，同時協助政府制定更為精準的政策。
- (五) 社會教育與宣導：利用Line@平台，透過社交媒體宣導與教育，提高社會對家庭暴力問題的認識。結合AI分析的數據，更能夠制定有針對性的教育宣導策略，促進社會的關懷與共鳴。

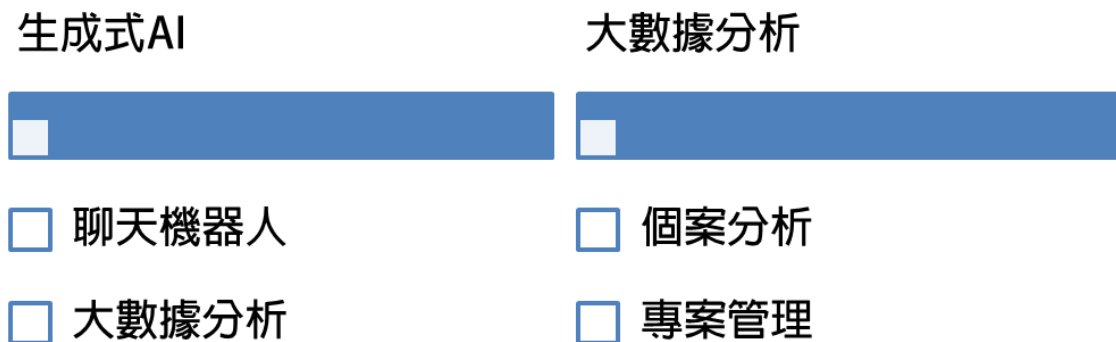


圖三、本提案核心之創新提案概念圖

這些具體解決方案將使「社工師AI-Line好助手」成為一個全面、可行的家庭暴力防治機制，同時提升社會工作的效率，更有效地保護弱勢群體，建立一個更加安全、公正的社會。

而本提案為解決相關問題，並導入之技術，除了為大眾常見的Line通訊軟體作為媒介，還有生成式AI之導入，而為「Line ChatBot」聊天機器人，是Line在2016年時，所推出之聊天機器人，僅需要透過LINE平台提供之介面，即可讓開發者打造出各式各樣的生成式聊天機器人，而這些機器人不被侷限，可以是生活記帳幫手、團訂幫手、匯率轉換幫手…而在本提案中，會是能夠諮詢相關法規、通報相關事件的自動化聊天機器人，且LineBot收費為免費，可以盡情使用，會是該提案中最好被應用之工具之一。

而本提案中透過使用者以及相關事件之受害者、受害者關係人等，在使用本提案LINE@或Line ChatBot時，相關資訊會先進行去識別化之過濾後，被保留下來，作為家暴事件之預防、高風險家庭之預測分析外，作聚類分析，使社工分配各專案資源時，能夠按照AI模型數據分析之資料內容，進行資源統籌配置，並讓社工專案做個案關照時，也能夠被「客製化」服務。



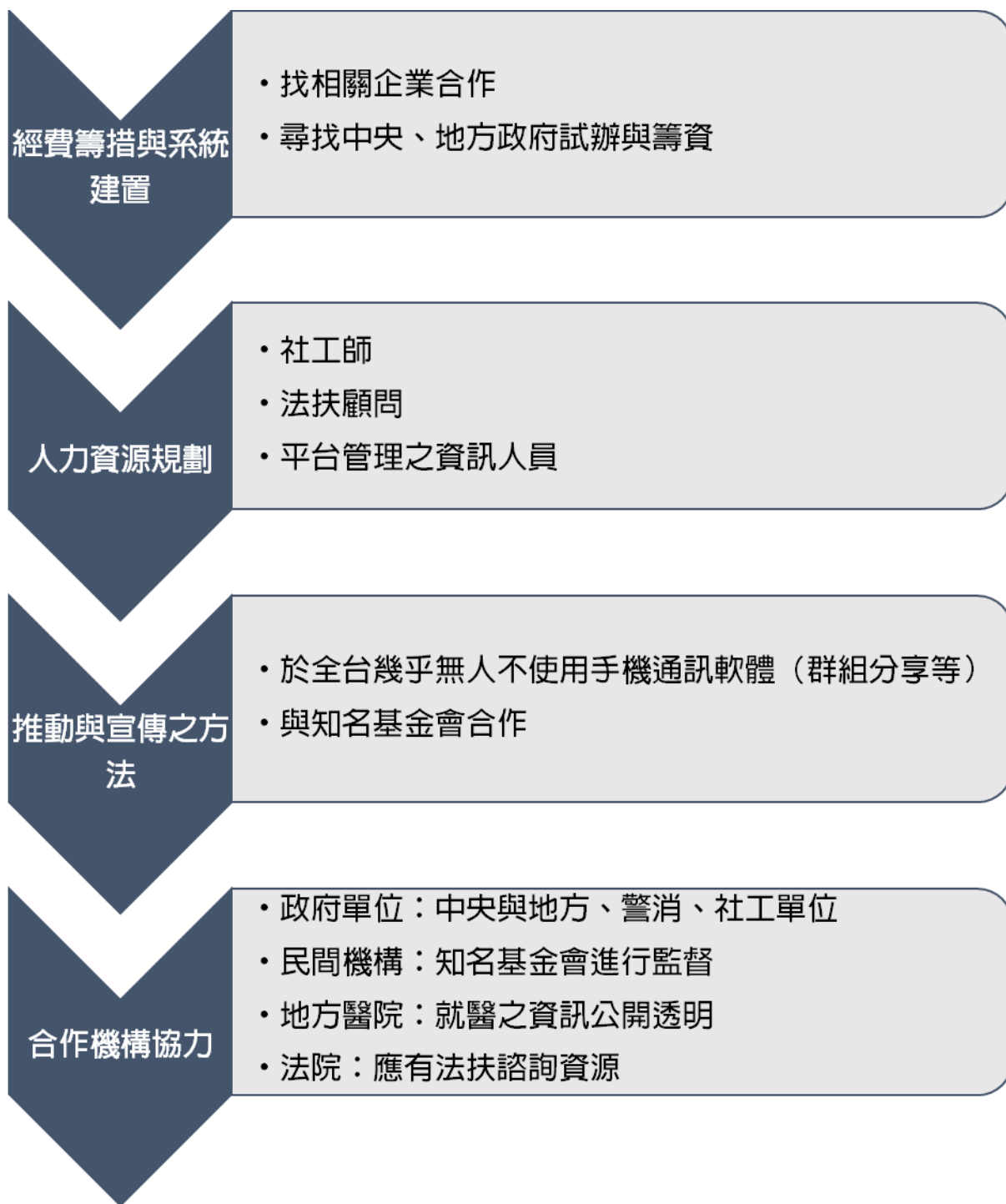
圖四、本提案之運用資訊技術圖

三、 實踐策略(方法)

● 提案之整體實踐流程

- (一) **經費籌措**：首先，需要確保足夠的經費用於開發、推廣及維護「社工師AI-Line好助手」。可以透過向政府申請社會創新基金、應用科技發展基金等途徑獲取資金支持。同時，本提案亦能夠與資訊企業合作，尋求資訊企業社會責任（CSR）資助或贊助（如：向人工智能企業拉贊或請益本提案之欲改進、導入與建立之服務等），以確保本提案能夠持續發展。
- (二) **人力資源**：建立一個專業團隊，包括軟體開發工程師、社工師、法律顧問、心理學專家等，以確保系統的順利運作和提供高品質的法扶諮詢服務。此外，需要培訓工作人員，以熟悉AI技術的應用和具備良好的使用環境。
- (三) **推動與宣傳方法**：制定一個全面的推廣計劃，包括宣傳、社交媒體行銷、與相關機構的合作等。與社區組織、女性權益團體、學校等建立合作夥伴關係，借助他們的資源和影響力，推廣並提高社會對「社工師AI-Line好助手」的認識，尤其本提案為透過LINE去進行，故能夠透過人手一機之一般使用者，在LINE軟體中透過群組以及使用者個人分享等方式，去推廣本提案之LINE@或是LINE ChatBot，且亦能夠透過多元媒體進行宣傳，包括電視廣告、網路廣告、社交媒體宣傳、報章雜誌專題報導等。同時，透過公共場合的宣導活動，如座談會、講座、社區活動，提高大眾對家庭暴力與跟蹤騷擾問題的認識，引導他們主動使用「社工師AI-Line好助手」。
- (四) **合作機構協力**：與相關政府機構（衛生福利部、地方警消與社工單位），以及知名之社服工作機構，如：現代婦女基金會以及勵馨基金會，以監督或甚至式推廣本提案之資訊服務，並與心理輔導中心或是地方醫院建立合作夥伴關係。這將有助於提供更全面的法扶諮詢服務，同時確保「社工師AI-Line好助手」在各地方中得到更好的推廣和應用。開展用戶培訓計畫，向受害者、社區工作者、法律專業人士等提供相關培訓，使他們能夠更熟練地使用「社工師AI-Line好助手」，並了解其功能和效益。

透過以上的實踐策略，可以確保「社工師AI-Line好助手」得到有效的開發、推廣和應用，同時最大化社會資源的協同作用，使解決方案在實際中取得最大的社會影響度。



圖五、本提案之實踐流程圖

● 本提案之資訊系統專案開發流程

- (一) **需求分析階段**：在此階段，團隊將仔細研究和了解社工師、使用者和相關利害關係人的需求。這包括家庭暴力通報的流程、法律諮詢的需求，以及AI導入的期望效果。此階段的主要目標是確定系統的功能和特性。
 - (1) 進行需求訪談：與社工師、心理諮詢專家、使用者等進行訪談，了解他們的實際需求和期望。
 - (2) 分析相關法規：仔細研究台灣相關法律法規，確保本服務及系統的設計符合當地法規要求。

- (二) **系統設計階段**：在需求確定後，系統設計階段將制定確切的系統架構和功能設計，確保系統可以有效應對家庭暴力以及跟蹤騷擾之問題。
 - (1) 制定系統架構：設計Line ChatBot和Line@的整合，確保順暢的用戶體驗。
 - (2) 設計法扶諮詢功能：建立即時互動的法扶諮詢服務，確保專業支援。

- (三) **開發階段**：在系統設計完成後，開發團隊將進程式開發和功能實現。
 - (1) ChatBot開發：使用相應的語言和工具，開發能夠理解用戶輸入並提供相應服務的Line ChatBot。
 - (2) Line@導入：整合Line@平台，建立法扶諮詢專線，實現即時溝通。
 - (3) AI功能開發：根據需求整合AI技術，使ChatBot更智能，提供更準確的資訊和支援。

- (四) **測試階段**：在開發完成後，系統將進行全面的測試，包括功能測試、安全測試和使用者測試。
 - (1) 功能測試：確保ChatBot、Line@和AI功能的正常運作。
 - (2) 安全測試：檢測潛在的安全風險，保護使用者隱私。
 - (3) 使用者測試：邀請一小群實際使用者進行測試，收集反饋，進行修正。

- (五) **部署和推廣階段**：在測試通過後，系統將正式部署，同時進行相應的宣傳和推廣。
 - (1) 系統部署：將系統上線，提供給廣大使用者使用。
 - (2) 宣傳和推廣：通過社交媒體、宣導活動等方式，向社會推廣系統，增加知名度。
 - (3) 建立合作夥伴：與相關機構、組織合作，擴大系統的影響力。

- (六) **持續改進階段**：系統上線後，持續收集使用者反饋，進行系統優化和改進。
 - (1) 監測使用情況：實時監測系統使用情況，了解用戶需求。
 - (2) 修正和擴充功能：根據用戶反饋，進行系統功能修正和擴充。
 - (3) 定期更新：持續跟進法規變化，保持系統的合法性和有效性。

這個資訊系統專案開發流程將確保「社工師AI-Line好助手」順利地應對家庭暴力或是社會上之跟蹤騷擾之問題，同時在實踐中，不斷改進以提供更好的服務。

四、提案預期成果以及欲帶給社會之效益

本提案旨在達成多種各式之成果，並期望能夠同時為社會帶來豐富的效益：

(一) 提升家庭暴力和跟蹤騷擾通報效能：

透過引入「社工師AI-Line好助手」，我們預期提高通報的效能。匿名通報機制和智能導引功能，將減少通報者的擔憂，促使更多受害者及目擊者勇於揭露暴力或跟蹤行為。這將有助於早期發現，並迅速應對家庭暴力與跟蹤騷擾之問題，提升社會的安全感。

(二) 提供即時的法律諮詢和心理支持：

透過Line@平台的法律諮詢服務，我們將為受害者提供即時的法律諮詢和心理支持。這將有助於受害者更迅速地獲得專業協助，同時增進他們的信心，加速解決家庭暴力和跟蹤騷擾問題。

(三) 利用數據分析促進預防和更有效的社會工作服務：

專案中的數據分析功能將協助社工機構識別家庭暴力和跟蹤騷擾的潛在趨勢和模式。這將有助於社工機構更有針對性地進行預防工作，提供更有效的社會工作服務。同時，這些數據也能協助政府制定更精準的政策，進一步加強社會的防治措施。

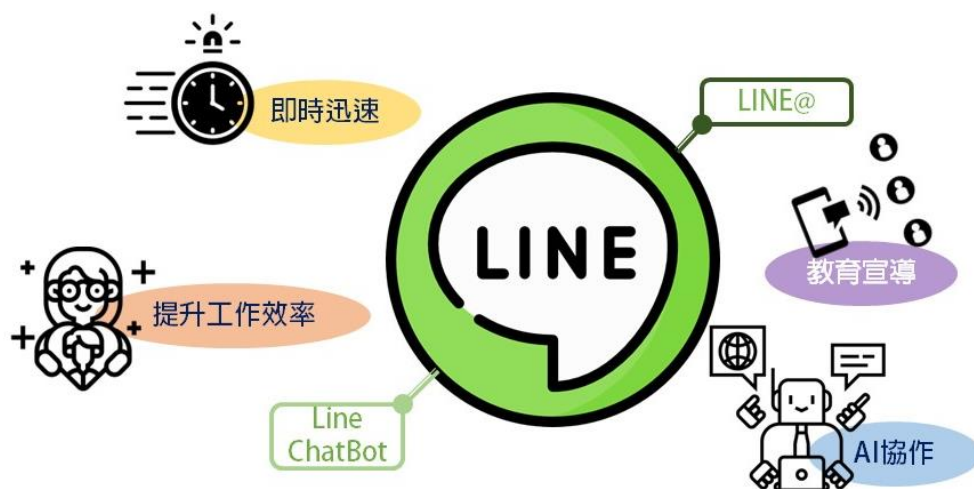
(四) 提高社會對家庭暴力和跟蹤騷擾問題的認知：

透過Line@平台，我們將結合社交媒體宣導與教育，提高社會對家庭暴力和跟蹤騷擾問題的認知。結合AI分析的數據，我們將制定有針對性的教育宣導策略，促進社會更加關心、理解並積極參與相關議題，進而建構更安全、公正的社會環境。

(五) 強化社會工作效能：

本提案不僅有助於提高社會對家庭暴力和跟蹤騷擾的關注，還將加強社會工作的效能。「社工師AI-Line好助手」的智能化功能將使得社工師更能專注於提供專業諮詢和支持，同時提高工作效率，使社會工作更有成效。

這些預期成果和效益將使「社工師AI-Line好助手」成為一個全面、可行的家庭暴力和跟蹤騷擾防治機制，同時提升社會的安全感和對弱勢群體的保護。



圖六、預期效益圖

表二、量化之效益表

	本提案上線前	本提案上線後
通報案件數	123,741	預估能達到200,000以上
受益人數	仰賴傳統通報方式 受益123,741個案數	因人手一機聯網人人都使用通訊軟體，LINE在台灣擁有高達90%的驚人滲透率，全台2,300萬人中，使用LINE的活躍用戶數就高達2,100萬。 有可能受益人數400,000以上
減少之社工師 管理個案成本	無	節省一半以上的時間 進行輔導或更新資訊等
教育宣導成本	無	花費維運本提案之費用完整建置LINE@與LINE ChatBot 月費為1200元整加每則訊息0.15元整。

參考文獻

- 衛生福利部—家庭暴力通報事件被害人案件類型統計、性騷擾事件裁罰統計資料：
<https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/lp-1303-105.html>
- 林秉樞施暴案—<https://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E6%9E%97%E7%A7%89%E6%A8%9E%E6%96%BD%E6%9A%B4%E6%A1%88>
- 長榮大學馬來西亞籍女學生命案—
<https://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E9%95%B7%E6%A6%AE%E5%A4%A7%E5%AD%B8%E5%A4%96%E7%B1%8D%E7%94%9F%E5%91%BD%E6%A1%88>
- LINE Developers—<https://developers.line.biz/zh-hant/>