

## 衛生福利部南區兒童之家

公告

發文日期：中華民國108年12月2日  
發文字號：南兒行字第1080008135號  
附件：如主旨



主旨：公告「衛生福利部南區兒童之家不法侵害預防計畫」，自即日起實施。

依據：依據職業安全衛生法第6條第2項第3款規定辦理。

公告事項：

- 一、為防止本家所屬員工因執行職務而遭受內外部職場不法侵害，受訂定旨揭計畫。
- 二、旨揭計畫內容涵蓋：依「職場暴力危險鑑別風險評估及風險控制表」進行風險辨識、作業場所適當配置規劃、依工作適性安排調整人力、建構行為規範、辦理危害預防及溝通技巧訓練、建立事件處理程序，以及執行成效之評估與改善等層面。
- 三、本家所屬員工如遭受攻擊或威嚇事件，可使用「職場不法侵害通報單」通報直屬主管或行政室，由本家評估小組進行調查處理，悉依「執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程」辦理。
- 四、旨揭計畫(含附件)同步登載於本家網站，供所有員工瀏覽及下載使用。

主任 張銀旭

# 衛生福利部南區兒童之家 不法侵害預防計畫

## 1. 目的

為防止本機構所屬人員因執行職務而遭受內外部的職場不法侵害，爰訂定本計畫。

## 2. 適用範圍

評估可能或已經出現因執行職務或直接因工作因素於工作場所及其他地點，人員遭遇上級、同事、服務對象或第三方之攻擊行為，造成人員身體或精神受到傷害。

## 3. 定義

無。

## 4. 權責

4.1 本辦法(修)訂及審查：行政室。

4.2 核准：本機構首長。

4.3 執行：各科室。

## 5. 作業內容

### 5.1 危害辨識及評估

5.1.1 行政室每年應指定並會同該科室主管、員工代表組成評估小組，依「職場暴力危害鑑別風險評估及風險控制表」進行表內各項評估，當評估可能具有高度潛在風險時，應進行後續處置。

5.1.2 職場暴力危害鑑別風險評估及風險控制表填表說明：

5.1.2.1 風險由危害嚴重度及可能性之組合判定。

5.1.2.2 評估嚴重度可考慮下列因素：

(1)輕度傷害：

(a)表皮受傷、輕微割傷、瘀傷

(b)不適和刺激，如頭痛等暫時性的病痛

(c)言語上騷擾，造成心理短暫不舒服

(2)中度傷害：

(a)割傷、燙傷、腦震盪、嚴重扭傷、輕微骨折

(b)造成上肢異常及輕度永久性失能

(c)遭受言語或肢體騷擾，造成心理極度不舒服

(3)嚴重傷害：

(a)截肢、嚴重骨折、中毒、多重及致命傷害

(b)其它嚴重縮短生命及急性致命傷害

(c)遭受言語或肢體騷擾，可能造成精神相關疾病

5.1.2.3 可能性等級之區分一般可分為：

(1)可能發生：一年可能會發生一次以上。

(2)不太可能發生：至少一至十年之內，可能會發生一次。

(3)極不可能發生：至少十年以上，才會發生一次。

5.1.3 風險是依據預估的可能性和嚴重性加以評估分類，如下表 3x3 風險評估矩陣，利用定性描述方式來評估危害之風險程度及決定是否為可接受風險之方法。

簡易風險等級分類：

風險等級		嚴重性		
		嚴重傷害	中度傷害	輕度傷害
可能性	可能	高度風險	高度風險	中度風險
	不太可能	高度風險	中度風險	低度風險
	極不可能	中度風險	低度風險	低度風險

5.1.4 屬高度風險者應進行控制改善或措施，改善的措施可由適當作業場所配置、依工作適性安排調整人力、辦理危害預防及溝通技巧教育訓練等。

5.1.5 每三年重新進行一次評估，確認採取控制措施後的殘餘風險及新增風險，檢討其適用性及有效性。

## 5.2 適當作業場所配置

透過作業場所適當之配置規劃，降低或消除不法侵害之危害，應參考下表強化作業場所的規劃措施進行。

強化作業場所的規劃措施：

加強位置	加強措施
通道	嚴加管制員工證、訪客登記等措施，可避免未獲授權之人士擅自進出工作地點。
設備或擺飾	辦公室之擺設應避免影響勞工出入；辦公桌椅沒有尖銳的角緣，盡量固定在地板上。
高風險位置	安裝安全設備，如警鈴系統、緊急按鈕、24 小時閉路監視器或無線電話通訊等裝置，務必定期維護。
空間	提供適當工作空間（宜有兩個出口），方便勞工及來賓使用，以降低緊張感。 減少工作空間內出現可以作為武器的尖銳物品，如花瓶、菸灰缸等。
工作場所	1. 應設置安全區域或緊急疏散程序 2. 請將沒有使用的門鎖住，防止加害人進入及藏匿 3. 天氣燥熱時，應保持空間內適當溫度、濕度及通風良好，消除異味 4. 工作場所內所有損壞物品，如燒壞的燈具及破窗，應及時修理。
室內、室外及停車場	安裝明亮的照明設備 保持室內、室外照明良好，各區域視野清晰

## 5.3 依工作適性安排調整人力

### 5.3.1 適性配工：

(1)當人力配置不足或專業資格不符時，都可能導致職場暴力事件發生。

(2)如有員工舉報因私人關係遭受職場暴力威脅者，該科室進行人力配置時，應儘可能採取協同作業而非單人作業，以保護員工安全。

### 5.3.2 工作設計：

(1)工作單調重複或負荷過重，排班應取得員工同意並保有規律性，避免連續夜班、工時過長或經常性加班累積工作壓力。

(2) 允許員工保有適度的充分時間對話、分享資訊及解決問題。

(3) 本機構應提供或推動員工社交活動方案，並鼓勵員工參與。

#### 5.4 建構行為規範

5.4.1 「公司內禁止工作場所職場暴力之書面聲明」呈本機構首長核准後宣導，或張貼於公佈欄，目的向機構內所有人員及外部人員宣誓喝止職場暴力之發生。

5.4.2 行政室應修正安全工作守則禁止同事間之間有職場暴力行為。

#### 5.5 辦理危害預防及溝通技巧訓練

5.5.1 本機構應不定期辦理有關職場暴力之宣導預防教育訓練。

5.5.2 訓練可由行政室委由外部專家辦理講習，其訓練內容宜依不同對象設計：

(1) 主管層級訓練：能辨識員工舉止及行為變化，及可能具有潛在暴力風險者及應變職場不法侵害發生時處理之能力等。

(2) 一般員工訓練：了解職場暴力辨識、溝通及執行職務遭受不法侵害。

5.5.3 教育訓練內容：可包括下述內容：

(1) 介紹申訴、通報管道。

(2) 提供資訊以認識不同樣態、身體及精神的職場不法侵害、增進辨識潛在暴力情境之技巧，及降低職場不法侵害案例。

(3) 提供有關性別、文化多樣性及歧視之資訊，以提高對相關議題的敏感度。

(4) 授與人際關係及溝通技巧，以預防或緩解潛在職場不法侵害情境。

(5) 訓練執行特殊任務之能力。

(6) 提供決斷力訓練或交付權限，特別是女性同仁。

(7) 根據風險評估，訓練應有之自我防衛能力。

5.5.4 參與訓練之人員應於訓練後填寫「暴力危害及風險評估之調查問卷」做為評估潛在職場暴力預防之依據。

#### 5.6 建立事件處理程序

5.6.1 鼓勵人員主動申報所有受到攻擊及威嚇事件，協助追蹤，如遭遇職場暴力之行為可以使用「職場不法侵害通報單」通報直屬主管或行政室。

5.6.2 接獲通報後行政室應召集評估小組須依據「職場不法侵害通報處置單」進行調查處理。

5.6.3 處置流程應依照「執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程」辦理。

5.6.4 暴力事件發生後同評估小組應對環境及職務進行檢討，找出改善之空間。

#### 5.7 執行成效之評估及改善

5.7.1 為了持續推動職場不法侵害預防之工作，相關計畫推動之成果定期由行政室依「職場不法侵害預防措施查核及評估表」進行評估。

5.7.2 成效呈現：以下指標作為成效評估之考量；

(1) 缺勤、病假、離職率及職場暴力事件發生率。

(2) 各科室人員對於教育訓練參與率、申訴或通報了解情形等。

(3) 應變處理或調查之效率，如是否於時效內完成。

## 6. 附件

6.1 附件一 職場暴力危害鑑別風險評估及風險控制表。

- 6.2 附件二 禁止工作場所職場暴力之書面聲明。
- 6.3 附件三 暴力危害及風險評估之調查問卷。
- 6.4 附件四 職場不法侵害通報單。
- 6.5 附件五 職場不法侵害通報處置單。
- 6.6 附件六 職場不法侵害預防措施查核及評估表。

## 7. 參考資料

- 7.1 勞動部職業安全衛生署-執行職務遭受不法侵害預防指引。

# 職場暴力危害鑑別風險評估及風險控制表

評估單位：

評估日期：

評估場所：

場所內工作型態及人數：

評估人員：

潛在風險	是	否	潛在不法侵害 風險類型 (肢體/語言/ 心理/性騷擾)	可能性 (發生機率)	嚴重性 (傷害程度)	風險等級 (高中低)	現有控制措施 (工程控制/管理控制/個人防護)	應增加或修正相關措施
<b>外部不法侵害</b>								
有組織外之人員(承包商、客戶、服務對象或親友等)因其行為無法預知,可能成為該區工作者之不法侵害來源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 <input type="checkbox"/> 不太可能發生 <input type="checkbox"/> 極不可能發生	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險		
有已知工作會接觸有暴力史之客戶	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 <input type="checkbox"/> 不太可能發生 <input type="checkbox"/> 極不可能發生	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險		
員工之工作性質為執行公共安全業務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 <input type="checkbox"/> 不太可能發生 <input type="checkbox"/> 極不可能發生	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險		
員工之工作為單獨作業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 <input type="checkbox"/> 不太可能發生 <input type="checkbox"/> 極不可能發生	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險		
員工需於深夜或凌晨工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 <input type="checkbox"/> 不太可能發生 <input type="checkbox"/> 極不可能發生	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險		
員工需於較陌生之環境工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 <input type="checkbox"/> 不太可能發生 <input type="checkbox"/> 極不可能發生	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險		

潛在風險	是	否	潛在不法侵害 風險類型 (肢體/語言/ 心理/性騷擾)	可能性 (發生機率)	嚴重性 (傷害程度)	風險等級 (高中低)	現有控制措施 (工程控制/管理控制/個人防護)	應增加或修正相關措施
員工之工作涉及現金交易、運送或處理貴重物品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 <input type="checkbox"/> 不太可能發生 <input type="checkbox"/> 極不可能發生	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險		
員工之工作會與酗酒、毒癮或精神疾病之患者接觸	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 <input type="checkbox"/> 不太可能發生 <input type="checkbox"/> 極不可能發生	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險		
員工之工作是否需接觸絕望或恐懼或亟需被關懷照顧者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 <input type="checkbox"/> 不太可能發生 <input type="checkbox"/> 極不可能發生	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險		
員工當中有自行通報因私人關係遭受不法侵害威脅者或為家庭暴力受害者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 <input type="checkbox"/> 不太可能發生 <input type="checkbox"/> 極不可能發生	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險		
新進員工有尚未接受職場不法侵害預防教育訓練者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 <input type="checkbox"/> 不太可能發生 <input type="checkbox"/> 極不可能發生	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險		
離開工作場所後，可能遭遇因執行職務所致之不法侵害行為	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 <input type="checkbox"/> 不太可能發生 <input type="checkbox"/> 極不可能發生	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險		
組織內曾發生主管或員工遭受同事(含上司)不當言行之對待	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 <input type="checkbox"/> 不太可能發生 <input type="checkbox"/> 極不可能發生	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險		
有無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 <input type="checkbox"/> 不太可能發生 <input type="checkbox"/> 極不可能發生	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險		

潛在風險	是	否	潛在不法侵害 風險類型 (肢體/語言/ 心理/性騷擾)	可能性 (發生機率)	嚴重性 (傷害程度)	風險等級 (高中低)	現有控制措施 (工程控制/管理控制/個人防護)	應增加或修正相關措施
內部不法侵害	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 <input type="checkbox"/> 不太可能發生 <input type="checkbox"/> 極不可能發生	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險		
內部有酗酒、毒癮之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 <input type="checkbox"/> 不太可能發生 <input type="checkbox"/> 極不可能發生	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險		
內部有情緒不穩定或精神疾患病史之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 <input type="checkbox"/> 不太可能發生 <input type="checkbox"/> 極不可能發生	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險		
內部有處於情緒低落、絕望或恐懼，亟需被關懷照顧之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 <input type="checkbox"/> 不太可能發生 <input type="checkbox"/> 極不可能發生	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險		
有超時工作，反應工作壓力大之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 <input type="checkbox"/> 不太可能發生 <input type="checkbox"/> 極不可能發生	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險		
工作環境有擁擠空間，照明設備不足之問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 <input type="checkbox"/> 不太可能發生 <input type="checkbox"/> 極不可能發生	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險		
工作場所未有相關管制措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 <input type="checkbox"/> 不太可能發生 <input type="checkbox"/> 極不可能發生	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險		



## ※風險評估方式說明:

一、風險可由危害嚴重性及可能性之組合判定。評估嚴重度可考慮下列因素:

(一) 可能受到傷害或影響的部位、傷害人數等。

(二) 傷害程度，一般可簡易區分為:

1. 輕度傷害，如：(1) 表皮受傷、輕微割傷、瘀傷；(2) 不適和刺激，如頭痛等暫時性的病痛；(3) 言語上騷擾，造成心理短暫不舒服。
2. 中度傷害，如：(1) 割傷、燙傷、腦震盪、嚴重扭傷、輕微骨折；(2) 造成上肢異常及輕度永久性失能；(3) 遭受言語或肢體騷擾，造成心理極度不舒服。
3. 嚴重傷害，如：(1) 截肢、嚴重骨折、中毒、多重及致命傷害；(2) 其它嚴重縮短生命及急性致命傷害；(3) 遭受言語或肢體騷擾，可能造成精神相關疾病。

二、非預期事件後果的評估也是非常重要的工作。可能性等級之區分一般可分為:

- (一) 可能發生：一年可能會發生一次以上。
- (二) 不太可能發生：至少一至十年之內，可能會發生一次。
- (三) 極不可能發生：至少十年以上，才會發生一次。

三、風險是依據預估的可能性和嚴重性加以評估分類，如下表為3x3風險評估矩陣，利用定性描述方式來評估危害之風險程度及決定是否為可接受風險之簡單方法。

簡易風險等級分類

風險等級	嚴重性	
	嚴重傷害	中度傷害
可能	高度風險	中度風險
不太可能	高度風險	中度風險
極不可能	中度風險	低度風險

# 衛生福利部南區兒童之家

## 禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本機構為保障所有員工在執行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害而致身心理疾病，特以書面加以聲明，絕不容忍任何管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍同仁間或來賓、客戶、特定照顧對象及陌生人對本機構員工有職場暴力之行為。

一、職場暴力的定義：工作人員在與工作相關的環境中（包含通勤）遭受虐待、威脅或攻擊，以致於明顯或隱含地對其安全、福祉或與健康構成挑戰的事件。

二、職場暴力行為的樣態：

- （一）肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
- （二）心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
- （三）語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。
- （四）性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。

三、員工遇到職場暴力怎麼辦：

- （一）向同事尋求建議與支持。
- （二）與加害者理性溝通，表達自身感受。
- （三）思考自身有無缺失，請同事誠實的評估你/妳的為人與工作表現，找出問題點。
- （四）盡可能以錄音或任何方式記錄加害者行為做為證據。
- （五）向本機構提出申訴。

四、本機構所有員工均有責任協助確保免於職場暴力之工作環境，任何人目睹及聽聞職場暴力事件發生，都應立即通知本機構人事部門或撥打員工申訴專線，本機構接獲申訴後會採取保密的方式進行調查，若被調查屬實者，將會進行懲處。

五、本機構絕對禁止對申訴者、通報者或協助調查者有任何報復之行為，若有，將會進行懲處。

六、本機構鼓勵同仁均能利用所設置之內部申訴處理機制處理此類糾紛，但如員工需要額外協助，本機構亦將盡力協助提供。

七、本機構職場暴力諮詢、申訴管道：

申訴專線電話： 07-5881759

申訴專用電子信箱：P881759@ms41.hinet.net

第一部分、基本資料（請依實際狀況，選擇最適當的答案在□內打勾或填寫。）

一、個人概況

(一) 所屬單位：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_

(二) 任用類別：正式員工 約聘僱人員 臨時人員 其他\_\_\_\_\_

(三) 性別：男性 女性

二、工作年資

(一) 進本機構迄今年資：未滿1年 1年以上~未滿5年

5年以上~未滿9年 9年以上~未滿13年 13年以上

(二) 截至目前為止您實際從事現職工作類別的年資：\_\_\_\_年 \_\_\_\_月

(三) 平均每週工作時數：42小時以下 43~48小時 49~54小時

55小時以上

三、工作形態：週休二日 依班表上班(含過夜) 依班表上班(無須過夜)

其他\_\_\_\_\_

四、在您的工作環境中，曾經遭遇下列的暴力攻擊情境？（可複選）

肢體暴力，如毆打、踢、推、捏、拉扯等；

言語暴力，如辱罵、言語騷擾、冷嘲熱諷等；

心理暴力，如威脅、恐嚇、歧視、排擠、騷擾等；

性騷擾，如不當的性暗示與行為。

其他：\_\_\_\_\_

五、以往本機構是否提供有關預防暴力攻擊之衛生教育訓練？

未曾提供任何工作安全衛生教育訓練（免勾其他選項）

人身安全之防範

防護用具之使用

危害通識

法規教育

其他：\_\_\_\_\_

## 第二部分：暴力預防認知現況

請依您的實際狀況，選擇最貼近您的認知程度。

題號	項目	非常 的 同 意	同 意	沒 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1	我清楚了解如何辨識職場發生的暴力危害	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我清楚了解如何進行暴力危害的風險評估	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我清楚了解如何避免或遠離暴力危害事件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我清楚了解暴力危害事件發生時如何尋求支援管道	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我具備因應暴力危害事件的事務處理與執行能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 第三部分：個人專業能力增進

您在接受本次預防暴力教育訓練課程，對您在預防暴力的知識、態度增進程度為何？請依您的實際狀況，選擇最貼近您的認知。

題號	項目	非常 的 同 意	同 意	沒 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1	課程有助於我對暴力危害之辨識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	課程有助於我對暴力危害之風險評估	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	課程有助於我避免或遠離暴力危害事件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	課程有助於我了解暴力危害事件發生時支援管道之尋求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	課程有助於我對暴力危害事件的事務處理與執行能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	實施暴力危害辨識及風險評估後，可以營造更好工作環境的意識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	實施暴力危害辨識及風險評估後，會讓員工擁有更安全與健康的工作環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	實施暴力危害辨識及風險評估後，可以使員工擁有更好的工作品質，使員工權益受到更好的保護與尊重	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	實施暴力危害辨識及風險評估後，有助於提升公司安全衛生之管理績效	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	未來我會將這些課程訓練成果，運用在工作上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 職場不法侵害通報單

通報內容	
發生日期：_____ 時間：_____	發生地點：_____
受害者	加害者
姓名或特徵：_____	姓名或特徵：_____
性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
<input type="checkbox"/> 外部人員	<input type="checkbox"/> 外部人員
<input type="checkbox"/> 內部人員（所屬單位：_____）	<input type="checkbox"/> 內部人員（所屬單位：_____）
受害者及加害者關係：_____	發生原因及過程：_____
不法侵害類型： <input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 其他：_____	造成傷害： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（請填下述內容） 1. 傷害者： <input type="checkbox"/> 受害者 <input type="checkbox"/> 加害者 <input type="checkbox"/> 其他____ 2. 傷害程度：_____ 目擊者： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（請填姓名）_____

通報人：\_\_\_\_\_

通報日期/時間：\_\_\_\_\_

附件四

### 職場不法侵害通報單

通報內容	
發生日期：_____ 時間：_____	發生地點：_____
受害者	加害者
姓名或特徵：_____	姓名或特徵：_____
性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
<input type="checkbox"/> 外部人員	<input type="checkbox"/> 外部人員
<input type="checkbox"/> 內部人員（所屬單位：_____）	<input type="checkbox"/> 內部人員（所屬單位：_____）
受害者及加害者關係：_____	發生原因及過程：_____
不法侵害類型： <input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 其他：_____	造成傷害： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（請填下述內容） 1. 傷害者： <input type="checkbox"/> 受害者 <input type="checkbox"/> 加害者 <input type="checkbox"/> 其他____ 2. 傷害程度：_____ 目擊者： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（請填姓名）_____

通報人：\_\_\_\_\_

通報日期/時間：\_\_\_\_\_

## 職場不法侵害通報處置單

日期： 年 月 日

處置情形	
受理日期：_____ 時間：_____	調查時間：_____
參與調查或處理人員： <input type="checkbox"/> 外部人員：_____ （請敘明，如警政人員） <input type="checkbox"/> 內部人員：_____ （請敘明，如保全、人資等）	傷受害者需醫療處置否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 事發後雙方調解否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
受害者說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證）   加害者說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證）   目擊者說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證）   調查結果：（請敘明，可舉證相關事證）	
<b>受害者安置情形</b>	<b>加害者懲處情形</b>
<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 醫療協助 <input type="checkbox"/> 心理諮商 <input type="checkbox"/> 同儕輔導 <input type="checkbox"/> 調整職務 <input type="checkbox"/> 休假 <input type="checkbox"/> 法律協助 <input type="checkbox"/> 其他：_____	外部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 移送法辦 內部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 調整職務 <input type="checkbox"/> 移送法辦 <input type="checkbox"/> 其他_____
向受害者說明事件處理結果否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是（請註明日期） 未來改善措施：	

行政室

評估小組(所有成員)

秘書

主任

## 職場不法侵害預防措施查核及評估表

單位／部門：

檢核/評估日期：

項目	檢核重點	結果	修正相關控制措施/改善情形
辨識及評估危害	<input type="checkbox"/> 組織 <input type="checkbox"/> 個人因素 <input type="checkbox"/> 工作環境 <input type="checkbox"/> 工作流程		
適當配置作業場所	<input type="checkbox"/> 物理環境 <input type="checkbox"/> 工作場所設計		
依工作適性適當調整人力	<input type="checkbox"/> 適性配工 <input type="checkbox"/> 工作設計		
建構行為規範	<input type="checkbox"/> 組織政策規範 <input type="checkbox"/> 個人行為規範		
辦理危害預防及溝通技巧訓練	<input type="checkbox"/> 教育訓練場次 <input type="checkbox"/> 教育訓練內容 <input type="checkbox"/> 情境模擬、演練 <input type="checkbox"/> 製作手冊或指引並將之公開		
建立事件處理程序	<input type="checkbox"/> 建立申訴或通報機制 <input type="checkbox"/> 通報處置 <input type="checkbox"/> 每位同仁清楚通報流程 <input type="checkbox"/> 相關資源連結 <input type="checkbox"/> 紀錄		
執行成效之評估及改善	<input type="checkbox"/> 定期審視評估成效 <input type="checkbox"/> 相關資料統計分析 <input type="checkbox"/> 事件處理分析 <input type="checkbox"/> 報告成果 <input type="checkbox"/> 紀錄		
其他事項			

評估小組：

主任：