

衛生福利部南區兒童之家執行職務遭受不法侵害預防計畫

108 年 12 月 02 日南兒行字第 1080008135 號函訂定

112 年 09 月 27 日南兒行字第 1120560339 號函修訂

113 年 10 月 16 日南兒行字第 1130560358 號函修訂

114 年 05 月 14 日南兒行字第 1140560175 號函修訂

壹、目的

為防止本機構所屬人員於執行職務，因他人行為致遭受身體或精神上不法侵害，並採取暴力預防措施，爰訂定本計畫。

貳、適用範圍

2.1 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。

2.2 不法侵害事件依申訴人身分通知負責單位：

(1)用人單位：勞工。

(2)人事機構：公務員。

(3)副首長(秘書)：若被申訴人為其單位主管時。

參、定義

3.1 執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害(以下簡稱職場不法侵害)：指人員因執行職務，於勞動場所遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方，以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式所為之不當言行，例如職場暴力、職場霸凌、性騷擾或就業歧視等，造成其身體或精神之不法侵害。

3.2 護理師：指受過從事勞工健康服務之護理人員訓練之護理師。

肆、權責

4.1 行政室-職業安全衛生人員(以下簡稱職安人員)：

4.1.1 擬訂執行職務遭受不法侵害預防計畫，並監督計畫確實實施。

4.1.2 留存本家發生執行職務遭受不法侵害事件之「職場不法侵害通報及處置表」。

4.2 人事：

4.2.1 會同該科室主管及其所屬人員一名以上代表，可行時邀請護理師，進行職場不法侵害預防危害鑑別風險評估。

4.2.2 已發生屬內部不法侵害事件時，通知負責單位會同個案科室主管及護理師進行不法侵害事件之調查。

4.2.3 已發生屬外部暴力不法侵害事件時，通知負責單位會同個案科室主管及護理師進行不法侵害事件之調查，並配合警察單位進行後續民、刑事究責及懲處

事宜。

4.2.4 接獲通報時，通知負責單位主管對受害人進行個案管理，並運作本家員工協助方案關懷小組，如有需要則協助轉介至合格諮商所進行諮商輔導。

4.3 護理師：

4.3.1 協助不法侵害事件之調查及受害人之醫療協助。

4.3.2 依個案身心受創程度，予以評估建議委由外部醫療機構進行暴力受創心理輔導療程。

4.4 科室主管：

4.4.1 配合人事進行職場不法侵害預防危害鑑別風險評估，對潛在遭受不法侵害風險之科室擬訂預防措施。

4.4.2 負責執行所屬場所的規劃及配置改善。

4.4.3 提供所屬人員必要保護措施。

4.4.4 協助不法侵害事件之調查與處置。

4.5 本家所屬人員：

4.5.1 遵守本家不法侵害預防所要求之相關規定。

4.5.2 配合本計畫調查執行與參與。

伍、作業內容

5.1 危害辨識及評估

5.1.1 人事應指定並會同該科室主管及其所屬人員一名以上代表組成評估小組，可行時邀請護理師，依「附表1（社工機構）職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」進行表內各項評估。

5.1.2 「附表1（社工機構）職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」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 當評估屬高度風險者應進行改善措施，改善措施可由 5.2 適當作業場所配置、5.3 依工作適性安排調整人力、5.4 建構行為規範、5.5 辦理危害預防及溝通技巧訓練等方向辦理。

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，由人事通知行政室-職安人員會同該科室主管，可行時邀請其所屬人員一名以上代表及護理師填寫「附表 2 職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表」，並參考下表強化作業場所的規劃措施進行改善。

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人員出入；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

為預防職場不法侵害，對於工作適性調整人力部分，應透過「適性配工」及「工作設計」兩個面向進行管制，由人事通知行政室-職安人員會同該科室主管，可行時邀請其所屬人員一名以上代表及護理師填寫「附表 3 職場不法侵害預防之作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表」進行檢點。

5.3.1 適性配工：

5.3.1.1 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。

針對高負荷、夜間工作之安排，宜考量人力或性別之適任性等；有特殊需求作業或新進人員應加強訓練，並採輪值方式。

5.3.1.2 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：

5.3.2.1 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。

5.3.2.2 允許員工保有適度的充分時間對話、分享資訊及解決問題。

5.3.2.3 應提供員工協助方案或社交活動方案，並鼓勵員工參與，建立友善職場。

5.4 建構行為規範

5.4.1 組織層次：本家明確禁止任何人於職場語言攻擊、人身攻擊、飲酒及使用非法

藥物，鼓勵參與教育訓練及設置申訴管道，並確保申訴或通報者免於報復；明定施以職場不法侵害員工之懲處方式，並於勞動契約、工作規則及相關法規中明確規範。

5.4.2 個人層次：為落實本家採取之措施，視員工不同狀況加以建構，並設計不同之教育訓練課程。

5.4.2.1 高階管理階層：家主任及秘書致力建立友善職場，以身作則，負執行此政策之責任，發揮典範領導力。

5.4.2.2 主管階層：各科室主管應合理行使管理與懲處權，避免排斥、脅迫、辱罵、毆打等不當或不法對待員工，參與反職場不法侵害之教育訓練，並發揮指揮監督功能，禁止同仁間有職場不法侵害之行為；若同仁違反管理規章，應立即處置。

5.4.2.3 員工個人：每位員工皆須接受教育訓練課程，致力於認同彼此價值觀之差異，相互接受、相互尊重。為達相互理解，應適當溝通，針對弱勢同仁或受害者，不宜有孤立之行為、宜主動與之互動並相互扶持。

5.4.3 絶不容忍本家所屬人員、服務對象或訪客有身體或精神不法侵害之行為，「附表4 預防職場不法侵害之書面聲明」呈家主任核准後宣導並張貼於工作場所明顯處，以宣誓對於職場不法侵害「零容忍」之決心，目的向本家所屬人員及進出本家之外部人員宣達並喝止職場暴力行為。

5.4.4 本家所屬人員均有責任通報與協助，確保無職場暴力之工作環境。

5.5 辦理危害預防及溝通技巧訓練

5.5.1 本家不定期或每三年辦理有關職場不法侵害預防之教育訓練，納入新進或在職員工訓練之一環，其訓練內容宜依不同對象設計：

5.5.1.1 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。

5.5.1.2 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之應變。

5.5.2 教育訓練內容，可包括下述內容：

5.5.2.1 介紹職場工作環境特色、管理政策及申訴、通報管道。

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

5.5.2.3 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。

5.5.2.4 授與人際關係、溝通技巧及衝突管理技能，以預防或緩解潛在職場不法

侵害情境。

5.5.2.5 訓練執行特殊任務之能力。

5.5.2.6 提供決斷力訓練或交付權限。

5.5.2.7 提供面對訪客之騷擾行為及惡質客訴所採取的評估與辨識，及應對技巧。

5.5.2.8 根據風險評估，訓練應有之自我防衛能力，並教育員工於執行職務發生遭受生命威脅事件時，應以生命安全為第一優先，並建立應變處理機制。

5.6 建立事件處理程序

5.6.1 申訴或通報：鼓勵人員主動通報任何疑似不法侵害行為，協助追蹤，並填具

「附表 5 疑似職場不法侵害通報表」通報人事。

5.6.2 通報處理：申訴或通報處理過程須確保客觀、公平及公正，落實被申訴人、申訴人、其他通報者之權益保障與隱私保護，確保申訴或通報者不會受到報復；調查期間應注意資訊保密，調查人員應鼓勵申訴人詳實描述事件發生的細節，並對申訴內容作完整記錄、簽署及備份，可以使用「附表 6 疑似職場不法侵害處置表」。

5.6.3 事後處置：當出現直接與執行職務相關之不法侵害問題時，本家依據員工不同的傷害程度提供保護、安置及協助，並對受害者提供身心健康協助，保存相關事件表冊及報告，對環境及職務進行檢討，找出改善之空間，採取預防再發生之必要行動。可參考附錄 1 及附錄 2 所列資源，尋求外部相關目的事業主管機關或專業團體提供之身心健康諮詢、輔導或權益保障之協助。

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每年由人事會同行政室-職安人員依「附表 7 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：

5.7.2.1 缺勤、病假、離職率及職場暴力事件發生率。

5.7.2.2 各科室人員對於教育訓練參與率、申訴或通報了解情形等。

5.7.2.3 應變處理或調查之效率，如是否於時效內完成。

陸、附件

6.1 附表 1 (社工機構)職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表。

6.2 附表 2 職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表。

6.3 附表 3 職場不法侵害預防之作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表。

6.4 附表 4 預防職場不法侵害之書面聲明。

6.5 附表 5 疑似職場不法侵害通報表。

6.6 附表 6 疑似職場不法侵害處置表。

6.7 附表 7 職場不法侵害預防措施查核及評估表。

6.8 附錄 1 職場不法侵害預防及處理相關協助資源。

6.9 附錄 2 身心健康諮詢及輔導相關協助資源。

柒、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(第四版)。

附錄一 職場不法侵害預防及處理相關協助資源

協助單位	事件處理	查詢/聯絡方式
縣市政府勞工主管機關	就業歧視、勞資爭議案件調解、職場勞動條件、職場性別平等(如:性別歧視、性騷擾、工作平等等)。	勞動部職業安全衛生署/地方主管機關一覽表 (https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1465/10084/)
勞動檢查機構	事業單位未採取職業安全衛生法建立危害預防機制與措施	勞動部職業安全衛生署/勞動檢查機構一覽表 (https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1169/4314/)
警政機關	涉及公然侮辱、傷害、殺人、妨害名譽、恐嚇、跟蹤騷擾等	110
	遇職場不法侵害事件時，使用「110 視訊報案」APP，「視訊報案」結合 GPS 定位及即時視訊報案功能，能於身處不便出聲之狀況，一鍵即可讓警方掌握使用者即時定位及現場影像，並可與受理員警直接視訊對談。	「110 視訊報案」APP  iOS系統  Android系統
衛生福利部醫事司	妨礙醫療業務之執行：醫療法為保障醫事人員執業與病患安全，任何人不得以強暴、脅迫、恐嚇或其他非法之方法，妨礙醫療業務之執行。	02-85906666 台灣病人安全通報系統 https://www.patientsafety.mohw.gov.tw/ 
衛生福利部護理及健康照護司	落實醫療機構設置標準之護理人力配置及保障護理人員執業權益	護理職場爭議通報平台 (02)8590-7123 https://reurl.cc/k1oGZ9 
公務人員保障暨培訓委員會	勞工兼具公務人員身分者之權益保障事項	(02)8236-7000
法律扶助基金會	民、刑法等相關法律諮詢	412-8518 全國市話可直撥，手機請加(02)或(02)2322-5255

附錄二 身心健康諮詢及輔導相關協助資源

行政主管單位	相關資源	查詢/聯絡方式
勞動部 勞動福祉退休司	員工協助方案:辦理員工協助方案教育訓練，並提供專家入場輔導服務，協助企業建立員工協助措施，增進員工工作適應及身心健康。	員工協助方案專線 02-2596-5573 網站:勞動部/業務專區/退休、福祉/員工協助方案
	工作與生活平衡措施:鼓勵企業推動工作與生活平衡，補助企業辦理員工關懷紓壓課程與友善家庭措施，支持企業營造友善職場。	工作生活平衡專線 02-2369-4168 網站:勞動部/業務專區/退休、福祉/工作與生活平衡
衛生福利部 心理健康司	因為面對職場不法侵害、霸凌、生活、學業、工作或其他事件造成情緒困擾、壓力或自殺問題，提供一般輔導、自殺評估，有需要時，亦會轉介醫療單位資訊。	1925 安心專線 24 小時服務 全國社區心理衛生中心 https://reurl.cc/qnE950 
衛生福利部 國民健康署	辦理職場心理健康促進課程、設置心理諮商室或諮商專線，主動關懷員工，提供促進心理健康衛教資料，辦理暴力危害預防(如：設置申訴管道、訂定職場暴力防止計畫等)。	網站:衛生福利部國民健康署/健康職場資訊網 https://health.hpa.gov.tw/hpa/info/certified.aspx
社團法人國際生命線台灣總會	提供心理諮商輔導及法律諮詢	服務專線：1995
財團法人張老師基金會	提供心理諮商輔導	服務專線：1980
財團法人職業災害預防及重建中心	職場不法侵害預防諮詢、職場心理健康、勞工免費心理諮商及勞動權益等相關資源轉介服務	https://www.coapre.org.tw/home.html 免付費服務電話：0800-068-580

附表 1

(社工機構)職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

單位／部門：_____評估人員/評估日期：_____

受評估之場所：_____審核人員/審核日期：_____

場所內工作型態及人數：_____

潛在風險	是	否	潛在不法侵害 風險類型 (職場暴力/職 場霸凌/性騷擾/ 就業歧視)	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
是否有機構外之人員(案主、案主親友、服務使用者)因其行為無法預知，可能成為本機構勞工之職場暴力風險來源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力 <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視	<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		
是否有已知工作會接觸有犯罪紀錄或暴力史之案主或服務使用者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力 <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視	<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		
職員之工作是否為單獨作業(家訪)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力 <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視	<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		
職員是否需在深夜或凌晨工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力 <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視	<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		
職員是否需於較陌生之環境工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力 <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視	<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		
職員之工作是否為直接面對案主或服務使用者之第一線服務工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力 <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視	<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 (職場暴力/職場霸凌/性騷擾/ 就業歧視)	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
勞工之工作是否會與有酗酒、毒癮或精神疾病史之案主或服務使用者接觸	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力 <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視	<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		
勞工之工作是否會與有身體、心理或智能障礙者之案主接觸	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力 <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視	<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		
勞工之工作是否需接觸絕望、恐懼或亟需被關懷照顧者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力 <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視	<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		
勞工中是否有自行通報因私人關係遭受暴力威脅者或為已為家庭暴力受害者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力 <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視	<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		
新進勞工是否有尚未接受職場暴力預防教育訓練者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力 <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視	<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		
工作環境中是否有讓加害者隱藏的地方	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力 <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視	<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		
工作環境是否有空間擁擠或照明設備不足之問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力 <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視	<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 (職場暴力/職 場霸凌/性騷擾/ 就業歧視)	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
工作環境是否有相關人員進 出管制措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力 <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視	<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(含家訪)是否位於 交通不便的偏遠地區	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力 <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視	<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，是否可能遭 遇因執行職務所致之暴力行 為	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力 <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視	<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	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

職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表
「物理環境」方面

科室/處所：

檢點日期：

環境相關因子	現況描述 (含現有措施)	應增加或改善之措施	建議可採行之措施
噪音			保持最低限噪音（宜控制於60分貝以下），避免刺激勞工、訪客之情緒或形成緊張態勢
照明			保持室內、室外照明良好，各區域視野清晰，特別是夜間出入口、停車場及貯藏室。
溫度			
濕度			在擁擠區域及天氣燥熱時，應保持空間內適當溫度、濕度及通風良好；消除異味。
通風狀況			
建築結構			維護物理結構及設備之安全。
相關使用之設備			

註：本表各項環境相關因子與建議可採行措施為例舉，得自行依產業特性修正與增列。

科室主管：_____

職業安全衛生人員：_____

護理師(可行時)：_____該科室員工代表(可行時)：_____

職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表
「工作場所設計」方面

科室/處所：

檢點日期：

場所位置	現況描述 (含現有措施)	應增加或改善 之措施	建議可採行之措施
通道(公共通道 、接待區、員 工區域或員工 停車場等區域)			<ul style="list-style-type: none"> ◆ 盡量減少對外通道分歧。 ◆ 員工識別證、加設密碼鎖與門禁、訪客登記等 措施，避免未獲授權之人擅自進出。 ◆ 未使用門予以上鎖，防止加害人進入及藏匿， 惟應符合消防法規。 ◆ 員工停車場應盡量緊鄰工作場所。 ◆ 廁所、茶水間、公共電話區應有明顯標示，方便 運用及有適當維護。
工作空間			<ul style="list-style-type: none"> ◆ 應設置安全區域並建立緊急疏散程序。 ◆ 工作空間內宜有兩個出口。 ◆ 辦公傢俱之擺設，應避免影響出入安全，傢俱宜 量少質輕無銳角，儘可能固定。 ◆ 減少工作空間內出現可以作為武器的銳器或 鈍物，如花瓶等。 ◆ 保全人員定時巡邏或安裝透明玻璃鏡，加強工作 場所之安全監視。 ◆ 工作場所內之損壞物品，如燒壞的燈具及破窗，應 及時修理。
服務櫃台			<ul style="list-style-type: none"> ◆ 有金錢業務交易之服務櫃台可裝設防彈或 防碎玻璃，並另設置退避空間。 ◆ 安裝靜音式警報系統並與警政單位連線。
服務對象或訪客 等候空間			<ul style="list-style-type: none"> ◆ 安排舒適座位，準備雜誌、電視等物品， 降低等候時的無聊感，焦慮感。
室內外及停車場			<ul style="list-style-type: none"> ◆ 安裝明亮的照明設備。
高風險位置			<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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，並有定期 維護及測試。 ◆ 警報系統如警鈴、電話、哨子、短波呼叫器，應 提供給顯著風險區工作的勞工使用，或事件 發生時能發出警報並通知同仁且求助。 ◆ 為避免警報系統激怒加害者，宜使用靜音式警報 系統。

註：本表各項環境相關因子與建議可採行措施為例舉，得自行依產業特性修正與增列。

科室主管：_____

職業安全衛生人員：_____

護理師(可行時)：_____

該科室員工代表(可行時)：_____

附表 3

職場不法侵害預防之作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表
「適性配工」方面

科室/處所: _____ 檢點日期: _____

檢點項目	作業內容 (含預防措施之現況描述)	從事作業人數	應增加或改善相關措施	建議可採行之措施
單獨作業或夜間工作				<ul style="list-style-type: none"> ◆ 強化人員緊急應變能力 ◆ 提供職員自我防衛工具
需在不同作業場所移動				<ul style="list-style-type: none"> ◆ 配置保全人員 ◆ 明確規定移動流程
勞工舉報有遭受不法侵害威脅恐嚇者				<ul style="list-style-type: none"> ◆ 配置保全人員 ◆ 與他人協同作業

註：本表各檢點項目與建議可採行措施為例舉，得自行依產業特性修正與增列。

科室主管：_____

職業安全衛生人員：_____

護理師(可行時)：_____

該科室員工代表(可行時)：_____

附表 3

職場不法侵害預防之作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表
「適性配工」方面

科室/處所: _____ 檢點日期: _____

檢點項目	作業內容 (含預防措施之現況描述)	應增加或改善相關措施	建議可採行之措施
需與公眾接觸之服務			簡化工作流程,減少工作者與服務對象於互動過程之衝突
工作單調重複或負荷過重			<ul style="list-style-type: none"> ◆ 排班應取得職員同意並保有規律性 ◆ 避免連續夜班、工時過長或經常性加班累積工作壓力。
其他職場友善措施			<ul style="list-style-type: none"> ◆ 允許適度的職員自治,保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。 ◆ 於職場提供職員社交活動或推動職員協助方案,並鼓勵職員參與。 ◆ 針對職員需求提供相關之福利措施,如彈性工時、設立托兒所、單親家庭或家暴特定協助等,有助於調和職業及家庭責任,並有效預防職場不法侵害。

註：本表各檢點項目與建議可採行措施為例舉，得自行依產業特性修正與增列。

科室主管：_____

職業安全衛生人員：_____

護理師(可行時)：_____

該科室員工代表(可行時)：_____

衛生福利部南區兒童之家
預防職場不法侵害之書面聲明

本家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，絕不容忍任何本家之管理階層主管有職場不法侵害
之行為，亦絕不容忍本家員工同仁間或照顧對象、來賓及陌生人對本家員工有職
場不法侵害之行為。

一、職場不法侵害的定義：工作人員在勞動場所遭受他人以言語、文字、肢體動
作、電子通訊、網際網路或其他方式之謾罵、威脅、攻擊或侮辱等，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、可能造成職場不法侵害行為的樣態(參閱後附行為樣態)：

- (一) 職場暴力。
- (二) 職場霸凌。
- (三) 性騷擾。
- (四) 就業歧視。

三、員工遇到職場不法侵害怎麼辦：

- (一) 向同事尋求建議與支持。
- (二) 盡可能以錄音或任何方式記錄行為人之行為做為證據。
- (三) 向本家提出申訴。

四、本家所有員工均有責任協助確保免於職場不法侵害之工作環境，任何人目睹
及聽聞職場不法侵害事件發生，皆得通知本家人事部門或撥打員工申訴專
線，本家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。本家絕對禁止對申訴者、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。

五、本家對於因執行職務發現有危及身體或生命之虞，而自行停止作業或退避至
安全場所之員工，事後絕不會對其處以不利之處分。

六、本家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
需要額外協助本家亦將盡力協助提供。

七、本家職場不法侵害諮詢、申訴管道：

申訴專線電話:07-3536265 申訴專用電子信箱:srch0285@srch.mohw.gov.tw

本家負責人：

王文華

簽署日期：114.10.15

潛在造成職場不法侵害之行為樣態

- 一、職場暴力：包括員工於勞動場所中，受到他人肢體或言語的虐待、威脅或攻擊，並影響其身心健康、安全或福祉之行為，例如攻擊性的語言、恐嚇、罵髒話、毆打、抓傷、拳打、腳踢、被物品丟擲等。
- 二、職場霸凌：包括員工於執行職務，在勞動場所中，受同仁間或主管及部屬間，藉由職務、權力濫用或不公平對待，所造成持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使受害員工感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而危害其身心健康或安全，例如：
1. 對同仁吹毛求疵，在小事上挑剔，把微小的錯誤放大、扭曲。
 2. 同仁或主管以各種方式鼓動同事孤立特定員工、不讓其參與重要事務或社交活動，把其邊緣化，忽視、打壓排擠及冷凍。
 3. 主管在同仁面前對特定員工咆哮、羞辱、威脅、名譽損毀、嚴重辱罵。
 4. 主管總是批評並拒絕看見同仁的貢獻或努力，也持續地否定同仁的存在與價值。
 5. 主管不准同仁請假或接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
 6. 主管給特定員工過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給其任何事做。
 7. 主管給予同仁不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給同仁其他任務，以阻礙其前進。
- 三、性騷擾：指員工於執行職務時，任何人以性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，對其造成敵意性、脅迫性或冒犯性之工作環境，致侵犯或干擾其人格尊嚴、人身自由或影響其工作表現；或雇主對員工明示或暗示之性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，作為勞務契約成立、存續、變更或分發、配置、報酬、考績、陞遷、降調、獎懲等之交換條件，例如批評胸部大小或觸摸臀部，使員工感覺被冒犯（請參閱性別平等工作法）。
- 四、就業歧視：指雇主以員工「與執行該項特定工作無關之性質」決定其勞動條件，且雇主在該項特質上的要求有不公平或不合理之情事，例如年齡歧視、性別歧視、性傾向歧視、容貌歧視、婚姻歧視或身心障礙歧視等（請參閱就業服務法）。

附表 5

疑似職場不法侵害通報表

通報內容	
發生日期：_____ 時間：_____	發生地點：_____
申訴人	被申訴人
姓名或特徵：_____ 性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 外部人員 <input type="checkbox"/> 內部人員 (所屬單位：_____)	姓名或特徵：_____ 性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 外部人員 <input type="checkbox"/> 內部人員 (所屬單位：_____)
申訴人及被申訴人關係：_____	發生原因及過程：_____
不法侵害類型： <input type="checkbox"/> 職場暴力 <input type="checkbox"/> 就業歧視 <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 職場性騷擾 <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾 <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"/> 申訴人 <input type="checkbox"/> 被申訴人 <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：_____

註：職場性騷擾及跟蹤騷擾事件之通報或處理，分別依性別平等工作法及跟蹤騷擾防制法相關規定辦理。

疑似職場不法侵害處置表

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： □外部人員： (請敘明，如警政人員) □內部人員： (請敘明，如保全、人資等)	傷害者需醫療處置否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 事發後雙方調解否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
申訴人說明發生經過與不法侵害原因：(請敘明，可舉證相關事證)	
被申訴人說明發生經過與不法侵害原因：(請敘明，可舉證相關事證)	
目擊者說明發生經過與不法侵害原因：(請敘明，可舉證相關事證)	
調查結果：(請敘明，可舉證相關事證)	
申訴人安置情形	被申訴人懲處情形
<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 醫療協助 <input type="checkbox"/> 心理諮詢 <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
向申訴人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：	

負責單位調查人員：

科室主管：

職安人員：

護理師：

人事：

家主任：

附表 7

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			

人事：

行政室-職安人員：

家主任：