

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

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份通知負責單位：

(1)用人單位：勞工。

(2)人事：公務員。

(3)若申訴加害人為其單位主管時則由秘書主導。

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之不法侵害行為，造成身體或精神之不法傷害。

3.2 職場不法侵害：

3.2.1 肢體暴力，如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等。

3.2.2 心理暴力，如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等。

3.2.3 語言暴力，如：霸凌、恐嚇、干擾、性別或種族歧視等。

3.2.4 性騷擾，如：不當的性暗示、令人不舒服的隱喻或肢體碰觸行為等。

3.3 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
- (C)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：院長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：各科室主管每年應自我審視有無不適當言行，依「附表 4 職場不法侵害行為自主檢核表」進行檢點，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。

5.4.2.2 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，相互尊重。應適當溝通，不宜有孤立之行為。

5.4.3 絕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 5 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、增進辨識潛在暴力情境之技巧，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 授與人際關係及溝通技巧，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，特別是女性同仁。

5.5.2.7 根據風險評估，訓練應有之自我防衛能力。

5.6 建立事件處理程序

5.6.1 申訴或通報：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「附表 6 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，落實被害人、申訴人、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，調查人員應鼓勵受害者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 7 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。

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 8 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 職場不法侵害行為自主檢核表。

6.5 附表 5 預防職場不法侵害之書面聲明。

6.6 附表 6 職場不法侵害通報表。

6.7 附表 7 職場不法侵害處置表。

6.8 附表 8 職場不法侵害預防措施查核及評估表

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(第三版)。

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 (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
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"/> 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		
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"/> 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		
職員之工作是否為單獨作業(家訪)	<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		
職員是否需在深夜或凌晨工作	<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		
職員是否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		
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"/> 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
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"/> 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		
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"/> 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		
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"/> 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		
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"/> 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"/> 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		
工作環境中是否有讓加害者隱藏的地方	<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"/> 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
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"/> 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(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"/> 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，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"/> 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	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			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。
濕度			
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)：_____

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)：_____

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)： _____

職場不法侵害行為自主檢核表-主管層級

科室主管姓名：

填表日期：

職場不法侵害行為自主檢核項目

- 持續的吹毛求疵，在小事上挑剔，把微小的錯誤放大、扭曲。
- 總是批評並拒絕看見被霸凌者的貢獻或努力，也持續地否定被霸凌者的存在與價值。
- 總是試圖貶抑被霸凌者個人、職位、地位、價值與潛力。
- 在職場中被特別挑出來負面地另眼看待，孤立被霸凌者，對其特別苛刻，用各種小動作欺負被霸凌者。
- 以各種方式鼓動同事孤立被霸凌者、不讓被霸凌者參與重要事務或社交活動，把被霸凌者邊緣化，忽視、打壓排擠及冷凍被霸凌者。
- 在他人面前輕視或貶抑被霸凌者。
- 在私下或他人面前對被霸凌者咆哮、羞辱或威脅。
- 給被霸凌者過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給被霸凌者任何事做。
- 剽竊被霸凌者的工作成果或聲望。
- 讓被霸凌者的責任增加卻降低其權力或地位。
- 不准被霸凌者請假。
- 不准被霸凌者接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
- 給予被霸凌者不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給被霸凌者其他任務以阻礙其前進。
- 突然縮短交件期限，或故意不通知被霸凌者工作時限，害其誤了時限而遭到處分。
- 將被霸凌者所說或做的都加以扭曲與誤解。
- 用不是理由的理由且未加調查下，對被霸凌者犯下的輕微錯誤給予沉重處罰。
- 在未犯錯的情形下要求被霸凌者離職或退休。

註：1.若所列舉之行為勾選愈多，宜注意調整對同仁之態度。

2.參考資料來源：勞動部工作生活平衡網(勞工活力補給\職場萬花筒\如何處理職場霸凌\職場霸凌面面觀\ <https://wlb.mol.gov.tw/Page/Content.aspx?id=116>)

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、職場不法侵害行為的樣態：

- (一) 肢體不法侵害(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
- (二) 心理不法侵害(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
- (三) 語言不法侵害(如：恐嚇、干擾、歧視等)。
- (四) 性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。
- (五) 跟蹤騷擾。

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) 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。

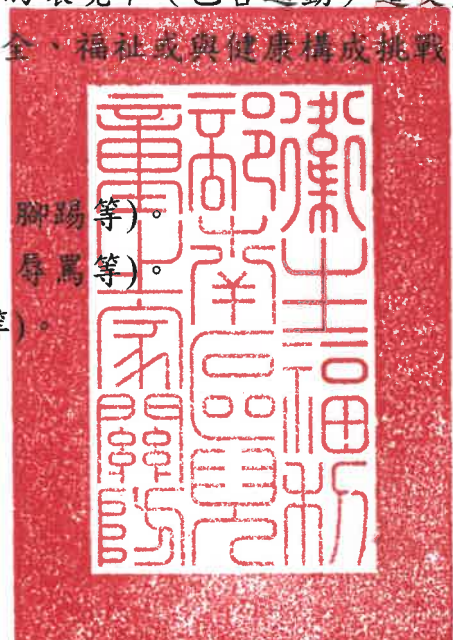
五、本家對於因執行職務發現有危及身體或生命之虞，而自行停止作業或退避至安全場所之員工，事後絕不會對其處以不利之處分。

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： 張銀旭 簽署日期： 113.10.14



附表 6

職場不法侵害通報表

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：_____ 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：_____）
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"/> 肢體不法侵害 <input type="checkbox"/> 語言不法侵害 <input type="checkbox"/> 心理不法侵害 <input type="checkbox"/> 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"/> 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： <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)	
受害者安置情形	加害者懲處情形
<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：	

負責單位調查人員：_____ 科室主管：_____

職安人員：_____

護理師：_____

人事：_____

科主任：_____

附表 8

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：