

新北市立八里愛心教養院職務遭受不法侵害預防計畫

112 年 6 月 12 日第 1123382058 號簽簽准

113 年 3 月 25 日第 1133351100 號簽簽准修正

113 年 6 月 13 日第 1133352235 號簽簽准修正

一、目的

依據職業安全衛生法第 6 條第 2 項第 3 款規定，雇主對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害，應妥善規劃及採取必要之安全措施，以確保工作者之身心健康，特訂定本計畫以防止發生職場暴力，達到預防與處置職場暴力事件。

二、定義

(一)職場暴力：工作者在與工作相關的環境中，遭受侮辱、威脅或攻擊，以致於明顯或隱含地對其安全、福祉、及或健康構成挑戰的事件，其來源又分為內部暴力與外部暴力。

(二)內部暴力：發生在同事、上司或下屬之間，包括管理者與指導者。

(三)外部暴力：發生在工作者與其他第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、民眾及服務對象。

三、適用範圍

本計畫適用於本機關之工作者，當職場評估可能或已經出現下列 4 種類型之職場暴力，即應啟動本計畫：

(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)。

另有關性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)事件，循本院訂定之性騷擾防治措施、申訴及調查處理要點辦理。

四、各級人員職責

(一)工作場所負責人(各組主管)

1. 推動並執行本計畫。

2. 執行本計畫之風險評估、風險控制及改善措施。
3. 協助調查或處理所屬工作者，受職場不法侵害之通報或申訴。
4. 提供所屬工作者必要之保護措施。

(二) 人事室

1. 協助推動並執行本計畫。
2. 協助辦理教育訓練，如了解職場暴力行為與相關法律知識等。
3. 有人事調動與人事中止聘僱告知作業時，協調提供必要保護措施。

(三) 行政組或經機關首長指派之相關單位

1. 擬定、推動及執行職場暴力預防計畫。
2. 協助進行危害辨識與風險評估，依評估結果協助改善與管理措施。
3. 協助強化工作場所保護措施。

(四) 工作者

1. 配合本計畫之執行與參與。
2. 配合本計畫之風險評估、風險控制及改善措施。
3. 遇職場暴力時，勇於通報或申訴。

五、執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程

(一) 建構行為規範：公開宣示機關內禁止工作場所職場暴力之書面聲明(如附表 1)。

(二) 危害辨識與評估：

1. 辨識高風險族群：機關內與民眾及廠商等應對之人員、警衛人員、體力勞動者及行政人員等。
2. 辨識高風險族群特質：機關內高工作負荷、高壓力負荷、輪班及長工時之職務。
3. 採用潛在職場暴力風險評估表格(如附表 2)進行風險評估：
 - (1) 高風險族群工作者，列出工作場所可能發生之潛在風險與該工作項目之作業流程。
 - (2) 列舉可能出現的暴力類型、發生場景及可能後果。

- (3)評估發生頻率與嚴重度。
- (4)單位主管依工作者填寫項目，辨識現有控制措施。
- (5)單位主管確認有無其他可能降低風險之控制措施及預計實施日期。

(三)危害預防措施：

1. 適當配置作業場所：將機關內可能發生的暴力類型與工作位置，強化相關措施(如附表 3 之可採行措施)。

2. 行政管理：

(1)簡化工作流程，減少工作者與服務對象於互動過程之衝突。

(2)依工作適性調整人力，避免人力不足而導致不法侵害事情發生或惡化。

(3)有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並可採輪值方式。

(4)允許適度的工作者自治，保持充分時間對話、分享資訊及解決問題。

3. 教育訓練

(1)介紹職場工作環境特色、管理政策及申訴通報管道。

(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件。

(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)授與人際關係與溝通技巧，以預防或緩解潛在職場不法侵害情境。

(5)提供決斷力訓練或交付權限，特別是女性員工。

(6)根據風險評估，訓練應有之自我防衛能力。

(四)通報或申訴處理程序

1. 工作者於遭遇或疑似遭受職場暴力行為時，應填寫「員工

職務遭受不法侵害調查申請書」(如附表 4 之 1)，向工作場所負責人與人事室通報或申訴。

2. 工作場所負責人接獲工作者通報或申訴後，應立即指派適當人員調查或處理，並對事件作出回應；人事室接獲工作者對於職場不法侵害之通報或申訴後，指派適當權責單位專人調查或處理，並填寫「員工職務遭受不法侵害申請調查報告書」(如附表 4 之 2)，處理程序如附表 5 之「職場暴力處理流程圖」。
3. 通報與申訴過程必須客觀、公平、及公正，對受害人與通報者之權益與隱私，需完全保密。

(五) 職場暴力之管理

潛在職場暴力風險評估表格、申訴通報資料及處置表，應統一保存。針對通報資料中，不同類型的職場暴力處理程序及結果進行分析評估，就部門別及職務類型之高風險職場暴力因子，作歷年比較，當年度職場暴力防治的參考。

(六) 執行成效之評估與改善

每 3 年或於重大暴力事件發生後，進行職場暴力風險評估，確認採取控制措施後的殘餘風險與新增風險，檢討其適用性與有效性。暴力事件發生後，機關應對環境與職務進行審查及檢討，以找出改善空間。職場暴力相關之會議紀錄、訓練內容、評估報告、通報單、醫療及賠償紀錄等，亦應予以保存，供每年進行風險評估和分析。所有職場暴力事件之調查報告，應以書面紀錄與保管，以利事後審查。

六、機關首長如涉職場霸凌事件，由上級機關受理申訴事宜。

七、本計畫奉機關首長核定後公告實施，修正時亦同。

附表 2

職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

單位／部門：

評估日期：

受評估之場所：

場所內工作型態及人數：

評估人員：

審核者：

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
外部不法侵害								
是否有組織外之人員(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"/>						
是否有已知工作會接觸有暴力 史之客戶	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工之工作性質為執行公共安 全業務否	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工之工作是否為單獨作業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工需於深夜或凌晨工作否	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工需於較陌生之環境工作否	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工之工作涉及現金交易、運送 或處理貴重物品否	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

勞工之工作是否為直接面對群眾之第一線服務工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工之工作是否會與酗酒、毒癮或精神疾病之患者接觸	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞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"/>						
勞工當中是否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"/>						
新進勞工是否有尚未接受職場不法侵害預防教育訓練者								
工作場所位於交通不便，偏遠地區否	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
離開工作場所後，是否可能遭遇因執行職務所致之不法侵害行為	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部不法侵害								
組織內是否曾發生主管或勞工遭受同事(含上司)不當言行之對待	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否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"/>						
是否有同仁之離職或請求調職原因源於職場不法侵害事件之	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

發生								
是否有被同仁排擠或工作適應不良之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部是否有酗酒、毒癮之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部是否有處於情緒低落、絕望或恐懼，亟需被關懷照顧之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否有超時工作，反應工作壓力大之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足之問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作場所是否未有相關管制措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

註：1.潛在風險為列舉，事業單位可自行依產業特性增列。

2.潛在不法侵害風險類型以大歸類分為肢體暴力、語言暴力、心理暴力及性騷擾，事業單位可自行細歸類。

表一 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

※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，如表一為3×3風險評估矩陣參考例，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。除風險矩陣模式外，也可將可能性及嚴重度依不同等級給予不同評分基準，再以其乘積作為該危害之風險值。

附表 3

強化工作場所的規劃措施(範例)

可能發生位置	加強措施
通道	加設密碼鎖、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。
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。
工作場所	應設置安全區域或緊急疏散程序。
	確保工作空間內有兩個出口。
	請將沒有使用的門鎖住，防止加害人進入及藏匿。
	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。
	警衛人員定時巡邏或安裝透明玻璃鏡，加強工作場所之監視。
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。	
服務櫃台	有金錢業務交易之服務櫃台裝設防彈或防碎玻璃。
	安裝靜音式警報系統並與警政單位連線。
室內、室外及停車場	安裝明亮的照明設備。

附表 4 之 1

<h2 style="margin: 0;">新北市立八里愛心教養院員工職務遭受不法侵害調查申請書</h2>							
申 請 日 期		年 月 日					
申請人資料	姓 名	出生年月日			年 月 日		
	國民身分證統一編號	聯絡電話	服務機關 (單 位)		職 稱		
	住 居 所						
委任代理人資料	姓 名	國民身分證統一編號					
	聯 絡 電 話	住 居 所					
	※檢附委任書						
申請調查內容	調 查 對 象 姓 名	性 別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 其他		服 務 機 關		職 稱
	身 分 別	<input type="checkbox"/> 公務人員 <input type="checkbox"/> 約聘僱人員 <input type="checkbox"/> 技工工友、暫僱人員、臨時人員 <input type="checkbox"/> 其他：_____			身 分 別	<input type="checkbox"/> 機關首長 <input type="checkbox"/> 主管 <input type="checkbox"/> 非主管	
	事件發生日期或期間	年 月 日 (至 年 月 日)		事件知悉日期或期間		<input type="checkbox"/> 同左 <input type="checkbox"/> 另列如下 年 月 日 (至 年 月 日)	
	事件發生過程						
	相關證據	附件 1： 附件 2： (無者免填)					
(上述紀錄業經申請人確認其內容無誤)							
申請人(代理人)簽名或蓋章：							

受理人員資料

受理機關		受理人員		職稱	
聯絡電話		接獲申請時間	年 月 日		

新北市立八里愛心教養院員工職務遭受不法侵害申請調查委任書

稱謂	姓名	出生年月日	身分證統一編號	住居所	聯絡電話
委任人					
委任代理人					

茲因與 _____ 間職務遭受不法侵害事件，委任 _____ 為代理人，就本事件（詳申訴書）有代為一切申請調查行為之代理權，並有／但無（請擇一）撤回或委任複代理人之特別代理權。

此致

_____（機關名稱）

委任人： （簽名或蓋章）

委任代理人： （簽名或蓋章）

附表 4 之 2

新北市立八里愛心教養院員工職務遭受不法侵害

申請調查報告書

申請人姓名		事件相對人姓名	
當事人關係	<input type="checkbox"/> 同事 <input type="checkbox"/> 上下屬關係 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
申請內容	詳申請人○年○月○日之職務遭受不法侵害調查申請書(送達日期 年 月 日)		
調查訪談 過程紀錄	一、○年○月○日/受訪人：○○○/訪談人：○○○(紀錄如附件1)。 二、…… 三、……		
事實認定	一、事由 二、調查事項 三、認定理由		
調查結果	經調查小組綜合所得各項證據，經過經驗法則與論理法則論斷，建議調查結果事件相對人對申請人之職務遭受不法侵害案成立/不成立。		
相關證據	一、附件○：…… 二、附件○：……		
調查紀錄 製作日期	年 月 日	紀錄單位 (簽章)	

新北市立八里愛心教養院員工職務遭受不法侵害

申請調查報告書

申請人 ○○○

事件相對人 ○○○

★報告書內涉及當事人或相關人員個人資料部分，請注意依相關規定隱蔽或以代號表

調查結果：職務遭受不法侵害案成立/不成立

事由及調查事項

壹、○○○（申請人）之陳述（以綱要式記載）

一、……

二、……

三、

貳、○○○（事件相對人）之陳述（以綱要式記載）

一、……

二、……

三、

參、認定理由

中華民國 年 月 日

附表 5

職場暴力處理流程圖

