**花蓮縣吉安鄉清潔隊 執行職務遭受不法侵害預防計畫**

本隊 111 年 3 月 7 日第 1季職業安全衛生委員會通過

壹、目的

為防止本隊清潔隊員因執行職務，於工作場所遭受各級主管、同事、服務對象或其他第三方之不法侵害行為，造成身體或精神傷害，爰擬定執行職務遭受不法侵害預防計畫，明定相關規定與準則，供教職員遵循與參考，以防止及處置職場不法侵害事件，確保清潔隊員之工作安全及身心健康。

貳、依據

一、「職業安全衛生法」第6條第2項第3款。

二、「職業安全衛生法施行細則」第11條規定，職安法所定預防職場不法侵害應妥為規劃之內容。

三、「職業安全衛生設施規則」第324條之3，雇主對於執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，應妥為規劃並採取必要之安全措施。

**叁、名詞定義與適用範圍**

一、職場不法侵害定義：清潔隊員在工作場所中遭受虐待、威脅或攻擊，以致於明顯或隱含對其安全、福祉或與健康構成挑戰的事件。

二、類型定義:職場評估可能或已經出現下列4類型之職場不法侵害，即應啟動職務遭受不法侵害預防計畫：

1.肢體不法侵害

2.心理不法侵害

3.語言不法侵害

4.性騷擾

三、適用對象：受雇從事工作獲得工資之清潔隊隊員，及與清潔隊存有提供勞務獲取報酬之工作事實或勞動契約之人員。

四、職場不法侵害來源：

1. 內部不法侵害：發生在同事或主管及部屬之間，包括管理者及指導者。
2. 外部不法侵害：發生在來自清潔隊外部，包括工作場所出現的服務對象、承包商、訪客、或其他第三方相關人士。

肆、權責劃分

**一、**隊長：

1. 公開宣示禁止工作場所職場不法侵害之書面聲明並公告，表達對職場不法侵害採取零容忍原則。
2. 監督本計畫依規定執行。二、環境與安全衛生中心?：
3. 規劃、擬定及推動本計畫。
4. 協助進行職場不法侵害之危害辨識及風險評估，並依評估結果協助規劃必要的安全管理措施。
5. 辦理職場不法侵害預防教育訓練。
6. 接獲職場不法侵害事件申訴獲通報時，受理事件申訴或通報，及依事件處理流程辦理。
7. 每三年進行一次職場不法侵害之危害辨識及風險評估，並評估執行成效及改善。
8. 協助遭受職場不法侵害受傷之清潔隊員，提供相關健康照護、工作調整或更換等身心健康保護措施之適性評估與建議。

三、各級單位主管：

1. 填寫及繳交「職場不法侵害行為自主檢核表-主管層級」。
2. 執行職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估。
3. 接受職場不法侵害之預防教育訓練。
4. 負責執行強化工作場所的工作設計。
5. 負責協助所屬清潔隊員獲得適當保護措施。
6. 協助同仁在執行職務遭受不法侵害時提出通報/申訴。四、清潔隊員：
7. 填寫「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」。
8. 配合執行本計畫之風險評估及控制與改善。
9. 接受職場不法侵害之預防教育訓練。
10. 執行職務遭受不法侵害時提出通報/申訴。

伍、計畫執行

一、隊長公開宣示:為避免工作場所中，主管或同仁之間藉由職務之便及人際關係等優勢，超越職務合理範圍，而加諸職場同仁精神、身體上痛苦，或使其工作環境惡化之行為，隊長明確聲明本隊對各種職場不法侵害「零容忍」立場。(參照附件一)

二、危害辨識及評估

1. 風險評估實施者:各班班長。
2. 各級單位主管依「職場不法侵害行為自主檢核表-主管層級」(參照附件二)進行自我評估。
3. 清潔隊員填寫「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」(參照附件三)，評估職場不法侵害發生的風險類型、可能性、嚴重性及風險等級。

三、適當配置作業場所

為預防職場不法侵害之發生，針對隊內之作業場所配置，依「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」及「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」(參照附件四)，透過

「物理環境」與「工作場所設計」兩個面向進行職場環境檢點與改善。 1.物理環境：職場的物理環境因素是潛在不法侵害的消滅或啟動的關鍵因

素。要留意清潔隊員所處環境及曝露情況，並採取適當解決措施，以降低或消除任何負面影響。

* 1. 保持最低限噪音(控制於 80 分貝以下)，避免刺激清潔隊員、訪客之情緒或形成緊張態勢。
  2. 隊內選用放鬆、賞心悅目的色彩。
  3. 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、停車場及儲藏室。
  4. 保持空間內適當溫度、濕度及通風良好，避免異味產生。(5)維護隊內建築結構及設備之安全。

1. 工作場所設計：工作場所設計應結合安全環境，不當之設計可能會成為促發不法侵害行為或導致該行為升級的因素，隊內應考量下列各項因 子：
   1. 通道：提供安全進出工作場所之通道，為落實安全，建立門禁管制。(2)空間：提供舒適的工作空間（宜有兩個出口），方便清潔隊員、來賓

及承攬商使用，以降低緊張感。

1. 減少工作空間內可能做為武器的尖銳物品。
2. 監視系統：高風險位置裝設 24 小時監視器，並定期維護及測試。

(5)建築設計：建築物的出入口暢通，廁所、茶水間等明顯標示、方便運用並適當維護。

1. 工作場所設置安全區域及訂定緊急疏散程序，以利緊急狀況應變。四、依工作適性適當調整人力

為預防職場不法侵害之發生，對於工作適性適當調整人力部分，可透過「適性配工」與「工作設計」兩個面向進行檢點，相關建議作法敘明如下:

1. 適性配工:
   1. 單位人力配置不足、資格不符、工作性質為高風險或高負荷、夜間工作等都可能導致不法侵害事件的發生。
   2. 針對夜間或獨自作業的工作，需考量潛在危害，必要時提供勞工自我防衛工具保護措施。
   3. 若清潔員舉報因私人關係遭受不法侵害威脅者，清潔隊應進行人力配 置， 應盡可能採取協同作業而非單人作業，以保護勞工職場安全。
2. 工作設計:
   1. 工作性質若為需與公眾接觸之服務，應簡化工作流程，減少工作者及服務對象於互動過程之衝突。
   2. 避免工作單調重覆或負荷過重；排班應取得勞工同意並保持彈性可調整原則，避免工時過長或經常性加班累積工作壓力。
   3. 提供勞工社團活動或推動員工協助方案，鼓勵勞工參加。
   4. 針對勞工需求提供相關之福利措施。

五、教育訓練

1. 對清潔隊員進行內部訓練，了解職場不法侵害辨識、溝通及不法侵害防治計畫，計畫可包含下列幾個面向:
   1. 職場不法侵害之類別、原因、對有暴力傾向人士之識別方法。(2)清潔隊內部職場不法侵害危害鑑別及風險評估。

(3)識別職場潛在不法侵害危害及處理之技巧。(4)發生職場不法侵害之程序及預防措施。

(5)宣導隊內發生不法侵害之申訴及通報機制。

(6)了解發生職場不法侵害行為之相關法律知識。(7)心理諮商及情緒管理課程。

1. 於實施教育訓練前後，請受訓人員填寫「職場不法侵害教育訓練之調查問卷」(參照附件六)以便於發現隊內工作者對職場不法侵害相關事項之認知程度，提供清潔隊未來對於計畫執行成效之評估分析。

六、遭受不法侵害事件處理程序

1. 建立「職場遭受不法侵害處理流程」(參照附件七)。
2. 申訴或通報:

鼓勵清潔隊員針對可能存有不法侵害風險之工作條件或情境，應及早通報，並填寫「職場不法侵害通報及處置表」(參照附件八)預防造成職場工作者之間關係惡化，為預防事件發生，皆應申訴或通報，可透過非正式協調會議，澄清誤解，提供調解機會，並及時介入處理，有效預防職場不法侵害事件發生。

1. 通報處理:

接獲申訴/通報後，由事發單位及各職務人事管理權責單位組成專案小組，共同討論因應不法侵害的策略，可針對事件之性質進行相對應處理方式，必要時報警處理，需注意通報及申訴過程必須客觀、公平及公正，對受害人及通報者之權益及隱私完全保密。

1. 事後處置:
   1. 對於受害者:應提供完整之保護措施，需注意是否出現心理創傷，必要時可安排諮商，同儕輔導，或安排休假，及彈性調整職務內容及工作時間。
   2. 對於加害者:加害者若為內部同仁，應依內部懲處程序處理，並宜適性調整職務或工作部門。
   3. 對於重大不法侵害個案:清潔隊應協助勞工提起損害賠償相關法律訴訟行為。
   4. 相關事件處理報告紀錄存放隊部檔案室並妥善保存 3 年，並進行檢討程序，以預防類似事件再發生。

七、執行成效之評估與改善

1. 應至少每 3 年或於重大不法侵害事件發生後進行職場不法侵害風險評估和監測，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。
2. 職場不法侵害事件發生後，應對環境及職務進行審查及檢討，以找出改善之空間。
3. 職場不法侵害相關之會議紀錄、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，以利於每年進行風險評估和分析。所有職場不法侵害事件之調查報告應以書面紀錄、保管3 年，以利事後審查。

陸、本計畫經行政會議通過後，陳請隊長核定後實施，修正時亦同。

附件一

**花蓮縣吉安鄉清潔隊內禁止工作場所職場不法侵害之書面聲明**

本隊為保障所有隊內工作者(如:隊員、臨時人員等)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疾病，特以書面加以聲明，絕不容忍任何本隊之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本隊工作者間或清潔隊員家屬及陌生人對本隊工作者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:霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。(四)性騷擾。

三、隊內工作者遇到職場不法侵害怎麼辦:

(一)向同單位之工作者尋求建議與支持。(二)與加害者理性溝通，表達自身感受。

(三)思考自身有無缺失，請同單位之工作者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)向隊內提出申訴。

四、本隊所有工作者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，都應立即通知本隊，本隊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、本隊絕對禁止對申訴者、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、本隊鼓勵工作者均能利用所設置之內部申訴處理機制處理此類糾紛，但如工作者需要額外協助本隊亦將盡力協助提供。

七、本職場不法侵害諮詢、申訴管道: 申訴電話：0933-489393

0937-976295

附件二

職場不法侵害行為自主核表-主管層級

評估日期: 單位/部門: 評估人員:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **職場不法侵害行為自主檢核項目** |
| * 持續地在工作上吹毛求疵，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勞工的貢獻或努力，也持續地否定部屬的存在與價值。 * 總是試圖貶抑勞工個人、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，對其特別苛刻，用各種小動作或方式欺負勞工。 * 以各種方式鼓動同事孤立勞工、不讓其參與重要事務或社交活動，將其邊緣化，忽視、打壓排擠等。 * 在他人面前輕視或貶抑勞工。 * 在私下或他人面前對勞工咆哮、羞辱或威脅。 * 給勞工過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給勞工任何事做。 * 剽竊勞工的工作成果或聲望。 * 讓勞工的責任增加卻降低其權力或地位。 * 無正當理由不准勞工請假。 * 不准勞工接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。 * 給予勞工不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給勞工其他任務以阻礙其前進。 * 突然縮短交件期限，或故意不通知勞工工作時限，害其誤了時限而遭到處分。 * 將勞工所說或做的都加以扭曲與誤解。 * 用不是理由的理由且未經調查而對勞工犯下的輕微錯誤給予過當處罰。 * 在未犯錯的情形下要求勞工離職或退休。 * 不斷要求勞工處理非公務之私事，勞工如拒絕則遭處罰。 * 以上均無 | |

註：1.若所列舉之行為勾選愈多，宜注意調整對同仁之態度。

1. 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)

附件三

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 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |
| 是否有已知工作會接觸有暴  力史之對象 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |
| 勞工之工作性  質是否為執行公共安全業務 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |
| 勞工之工作是否為單獨作業 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |
| 勞工是否需於深夜或凌晨工  作 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |
| 勞工是否需於較陌生之環境  工作 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |
| 勞工之工作是否涉及現金交易、運送或處理  貴重物品 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | | | | | | | | |
| 勞工之工作是否為直接面對群眾之第一線  服務工作 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |
| 勞工之工作是否會 與酗酒、毒癮或精神疾  病者接觸 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |
| 勞工之工作是否需接觸絕望或恐懼或亟需  被關懷照顧者 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |
| 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 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |
| 新進勞工是否有尚未接受職場不法侵害預  防教育訓練者 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |
| 工作場所是否位於治安不佳或交通不便之  偏遠地區 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |
| 工作環境中是否有讓施暴者  隱藏的地方 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |
| 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 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | | | | | | | | |
| 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 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |
| 是否有無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教  信仰之工作者 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |
| 是否有同仁之離職或請求調職原因源於職場不法侵害事  件之發生 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |
| 是否有被同仁排擠或工作適應不良之工作  者 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |
| 內部是否有酗酒、毒癮之工作  者 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |
| 內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之  工作者 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |
| 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 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |
| 是否有超時工作，反應工作壓  力大之工作者 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | | | | | | | | |
| 工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足之  問題 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |
| 工作場所出入是否未有相關  管制措施 | | □ | □ | □肢體□語言  □心理□性騷擾 | □可能  □不太可能  □極不可能 | □輕度傷害  □中度傷害  □嚴重傷害 | □低度  □中度  □高度 | □工程控制  □管理控制  □個人防護 |  |

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。

1. 其它嚴重縮短生命及急性致命傷害。
2. 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ㄧ次。(三)極不可能發生:至少十年以上，才會發生ㄧ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。

附件四-1

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

單位/部門: 作業內容: 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 |  |  |

□檢點人員: □單位主管：

附件四-2

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

單位/部門: 作業內容: 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) |  |  | ＊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 |  |  | ＊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 |  |  | ＊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 |  |  | ＊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 |  |  | ＊安裝明亮的照明設備 |
| 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， 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。 |

□檢點人員: □單位主管：

附件五-1

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

單位/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 | |
| 勞工為直接面對群眾之第一線服務工作 |  |  |  | ＊  ＊ | ~~配置保全人員~~  提供勞工自我防衛工具 |
| 單獨作業或夜 |  |  |  | ＊ | 強化人員緊急應變能力 |
| 間工作 | ＊ | 提供勞工自我防衛工具 |
| 需在不同作業 |  |  |  | ＊ | ~~配置保全人員~~ |
| 場所移動 | ＊ | 明確規定移動流程 |
| 勞工舉報有遭受不法侵害威脅恐嚇者 |  |  |  | ＊  ＊ | ~~配置保全人員~~ 與他人協同作業 |

□檢點人員： □單位主管：

附件五-2

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

「工作設計」方面

單位/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 |  |  | * 排班應取得勞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。 |
| 其他職場友善措施 |  |  | * 允許適度的勞工自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。 * 於職場提供勞工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵勞工參與。 |

□檢點人員： □單位主管：

□職業安全衛生人員：

附件六-1

職場不法侵害預防教育訓練之調查問卷

**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) 單位：

(二) 任用類別：□教師□職員□實習人員□學生□其他 (三) 性別：□男性□女性

(四) 教育程度：□國中(含以下) □高中(高職) □大學(專科) □研究所(含)及以上

二、工作年資

(一) 進本隊迄今年資：

□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：

□固定白天班□固定小夜班□固定大夜班□三班輪班制□固定白天班+值班

□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、單位是否提供有關預防暴力攻擊之衛生教育訓練？

□未曾提供任和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：

附件六-2

**【**前測部份**】**

第二部分：職場不法侵害預防認知現況

請依您的實際情況，選擇最貼近您的認之程度

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 2 | 我清楚了解如何進行暴力危害的風險評估 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 3 | 我清楚了解如何避免或遠離暴力危害事件 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 4 | 我清楚了解暴力危害事件發生時如何尋求支援管道 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 5 | 我具備因應暴力危害事件的事務處理與執行能力 | □ | □ | □ | □ | □ |

附件六-3

**【**後測部份**】**

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 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 2 | 課程有助於我對暴力危害之風險評估 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 3 | 課程有助於我避免或遠離暴力危害事件 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 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 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 5 | 課程有助於我對暴力危害事件的事務處理與執行能 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 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 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 7 | 實施暴力危害辨識及風險評估後，會讓教職員工與學生擁有更安全與健康的工作環境 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 8 | 實施暴力危害辨識及風險評估後，可以使教職員工與學生擁有更好的工作品質，使教  職員工與學生權益受到更好的保護與尊重 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 9 | 實施暴力危害辨識及風險評估後，有助於提升隊內安全衛生之管理績效 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 10 | 未來我會將這些課程訓練成果，運用在工作上 | □ | □ | □ | □ | □ |





啟動成立處理小組會議

1. -召集事件發生單位主管及人事部門及相關單位，共同討論處置
2. **事件發生部門主管**-釐清事件發過程，報告事發經過，視情況調整被害人/加害人工作時間、工作內容
3. **人事部門、各職務人事管理權責單位**-協助工作職務調整，進行相關懲戒處理規定說明
4. -針對事件處理過程中需改進部份，提出並進行討論

通知校長



檢討與改善預防措施

於每季本校職業安全衛生委員會提報討論

附件七

職場遭受不法侵害事件處理流程



本校教職員工遭遇疑似職場不法侵害事件



現場立即處理

1. 通知部門主管及環安衛中心?
2. 通知警衛/校安中心?
3. 向警察單位報案(外部暴力)



同步協助處理

1. 立即撥打申訴專線或申訴專用電子信箱
2. 協助受害者現場安置/就醫

24 小時內填寫

「職場不法侵害事件通報及處置表」(參閱附件八)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 勞工健康服務相關專業人員後續追蹤   1. 提供醫療協助 2. 轉介心理諮商輔導 3. 進行工作調整建議 | |  | 雙方協調處理   1. 協助受害者進行後續法律協助 2. 依據醫療人員建議，進行工作時間及職務調整 3. 若為性騷擾事件，依據本隊訂定性騷擾防治措施及懲戒辦法進行後續處置 | |
|  |  | | |  |



紀錄存檔

執行處置結果與相關紀錄文件 歸檔留存於環安衛中心至少 3 年

附件八

職場不法侵害事件通報及處置表

|  |  |
| --- | --- |
| 通報內容 | |
| 發生日期: 發生時間:  發生地點: | |
| 受害者 | 加害者 |
| 姓名或特徵: 性別:□男□女  □外部人員  □內部人員(所屬部門/單位: ) | 姓名或特徵: 性別:□男□女  □外部人員  □內部人員(所屬部門/單位: ) |
| 受害者與加害者關係:  發生原因及過程: | |
| 不法侵害類型:  □肢體暴力□語言暴力  □心理暴力□性騷擾  □其他: | 造成傷害:□無□有(請填下述內容)   1. 傷害者:□受害者□加害者□其他 2. 傷害程度: 3. 目擊者:□無□有 |

通報人: 通報日期/時間:

|  |  |
| --- | --- |
| 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: )  □內部人員(請敘明: ) | 傷害者需醫療處置否:□否□是事發後雙方調解否: □否□是 |
| 受害者說明發生經過與暴力原因: 加害者說明發生經過與暴力原因: 目擊者說明發生經過與暴力原因:  調查結果: | |
| 受害者安置情形 | 加害者懲處情形 |
| □無 □醫療協助 □心理諮商  □同儕輔導 □調整職務 □休假  □法律協助 □其他: | 外部人員:□無 □送警法辦  內部人員:□無 □調整職務 □送警法辦  □其他: |
| 向受害者說明事件處理結果否:□否□是(日期: ) 未來改善措施: | |

處理者: 審核者: 審核時間:

**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(不法侵害情境)註 1 | 是 | 否 | 潛在不法侵害風險類型（肢體/語言/ 心理/性騷擾）註 2 | 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 | □ | □ |  |  |  |  |  |  |
| 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 | □ | □ |  |  |  |  |  |  |
| 勞工之工作是否為單獨作業(家  訪) | □ | □ |  |  |  |  |  |  |
| 勞工是否需在深夜或凌晨工作 | □ | □ |  |  |  |  |  |  |
| 勞工是否需於較陌生之環境工  作 | □ | □ |  |  |  |  |  |  |
| 勞工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 | □ | □ |  |  |  |  |  |  |
| 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 | □ | □ |  |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 勞工之工作是否需接觸絕望、恐  懼或亟需被關懷照顧者 | □ | □ |  |  |  |  |  |  |
| 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 | □ | □ |  |  |  |  |  |  |
| 新進社工人員是否有尚未接受  職場暴力預防教育訓練者 | □ | □ |  |  |  |  |  |  |
| 工作環境中是否有讓加害者隱  藏的地方 | □ | □ |  |  |  |  |  |  |
| 工作環境是否有空間擁擠或照  明設備不足之問題 | □ | □ |  |  |  |  |  |  |
| 工作環境是否有相關人員進出  管制措施 | □ | □ |  |  |  |  |  |  |
| 工作場所(含家訪)是否位於交  通不便的偏遠地區 | □ | □ |  |  |  |  |  |  |
| 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 | □ | □ |  |  |  |  |  |  |

註：1.潛在風險為列舉，事業單位可自行依需求或參考衛生福利部社會工作人員人身安全維護手冊內容增列。

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

職場不法侵害事件處理相關協助資源

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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/1106/116](http://www.osha.gov.tw/1106/116)  4/1165/1465/10084/) |
| 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/1106/116](https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1169/4314/)  [4/1165/1169/4314/](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 |
| 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)  (02)2322-5255 |

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/9GDZRv |
| 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/inf o/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 |
| 勞工健康服務中心 | 職場不法侵害預防諮詢、職場心  理健康及勞動權益等相關資源轉介服務 | 勞工健康照護資訊平台https://ohsip.osha.gov.tw/ |
| 財團法人職業災害預防及重  建中心 | 職場心理健康及勞動權益等相關資源轉介服務 | [https://www.coapre.org.tw/home.ht](http://www.coapre.org.tw/home.ht) ml |

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 | * 組織 * 個人因素 * 工作環境 * 工作流程 |  |  |
| 適當配置作業場所 | * 物理環境 * 工作場所設計 |  |  |
| 依工作適性適當調整人力 | * 適性配工 * 工作設計 |  |  |
| 建構行為規範 | * 組織政策規範 * 個人行為規範 |  |  |
| 辦理危害預防及溝通技巧訓練 | * 教育訓練場次 * 教育訓練內容 * 情境模擬、演練 * 製作手冊或指引並公告 |  |  |
| 建立事件處理程序 | * 建立申訴或通報機制 * 通報處置 * 每位同仁清楚通報流程 * 相關資源連結 * 紀錄 |  |  |
| 執行成效之評估及改善 | * 定期審視評估成效 * 相關資料統計分析 * 事件處理分析 * 報告成果 * 紀錄 |  |  |
| 其他事項 |  |  |  |

註：本表各檢核重點，事業單位得自行依產業特性需求修正與增列。

□評估人員： □單位主管：