

社 會 工 作 人 員
人 身 安 全 維 護 手 冊

Workplace Safety Handbook
for Social Workers

衛 生 福 利 部 編 印
中 華 民 國 105 年 5 月

部長序

行政院揭示「為青年找出路、為老年找依靠、為企業找機會、為弱勢者提供有尊嚴的生存環境」為四大施政主軸，其中在弱勢者支持服務方面，有賴於第一線的社會工作人員長期付出辛勞，殫精竭力地推動各項社會福利服務。然而，社工人員在執行業務的過程中，有可能面臨暴力、傷害、威脅等不確定的風險。因此，保障社工人員執行業務時的人身安全，也是政府責無旁貸的責任。

執業安全是每位勞動者應有的基本權益保障，本部甚為重視，已將社工人身安全相關措施納入社會工作師法、兒童及少年福利與權益保障法、家庭暴力防治法等相關法規規範。同時，亦透過委託辦理社工人身安全議題及保護措施調查研究、補助地方政府增設社工人員人身安全設施設備，將人身安全保護納入社工人員專業訓練。本部亦將周全社工人員安全措施納入中央對地方社會工作專業制度之績效考核項目，以及請法務部研修刑法強化社工人員保護機制等措施，確保社工人員在執行業務時免於後顧之憂，並助於提升服務品質。

近年來，政府雖已逐步強化社工人身安全防護機制，積極推動相關保障措施，以維護社工人員之執業安全；然就法制面，仍須加強保障規範，並充實公私部門社工人員之安全裝備。有鑑於社工人員在執業時面對暴力威脅情況與日俱增，本部為建立制度保障社工人員執業安全，經邀集專家學者、相關部會、地方政府及社會工作專業團體共同研訂「社會工作人員執業安全方案」，期以該方案建構「

安全就業」、「安心服務」及「安定管理」之願景，進而促進社工人員、服務對象、進用單位達到社工安全升級、服務品質提升、創造友善職場之三贏局面。

為了建立一套社工人員人身安全維護原則供各界參用，本部委託台灣社會工作專業人員協會規劃編纂《社會工作人員人身安全維護手冊》，內容從認識社工人身安全開始，介紹受僱於公家機關不同進用身分之社工人員的相關安全法規保障，並分別以進用單位及社工人員的立場，提醒在安全防護措施方面應該注意的事項。同時，也提供各種情境案例、精闢的研析及解決對策。手冊內容豐富而多元，可提供各進用單位及社工人員增進安全知能，維護執業安全的最佳參考指引，值得推薦。

欣見手冊付梓，謹以此序，虔表本人對李總編輯及所有撰述、編輯、審查團隊，以及台灣社會工作專業人員協會所付出的時間與心力，由衷的敬意與謝忱。未來本部將賡續督導地方政府落實維護社工人員執業安全，相信藉由政府及民間共同努力推動下，提供一個讓社會工作人員能盡情發揮專業服務的安全執業環境，並且留才納新，始能將政府的各項福利服務政策，有品質及有效率地傳遞到有需要幫助的人身上，以建構溫馨、關懷與安全、祥和的社會。

衛生福利部部長 蔣 丙 煌 謹識

目 錄

1. 認識社工人身安全.....	5
1.1. 前言 (1.1.1~1.1.4).....	7
1.1.1. 衛生福利部致力維護社工人員執業安全措施.....	7
1.1.2. 社工人員安全維護手冊編纂目的.....	8
1.1.3. 定義.....	9
1.1.4. 指導原則.....	10
1.2. 社工人身安全簡介 (1.2.1~1.3.1).....	11
1.2.1. 社工人身安全危害型態與危害類別.....	11
1.2.2. 社工人身安全發生原因、造成的影響.....	15
1.3. 法規 (1.3.1~1.3.5).....	18
1.3.1. 社工人員依受僱身分不同依法享有之保障.....	18
1.3.1.1. 受僱於公家機關(構)之「公務人員」.....	18
1.3.1.2. 受僱於公家機關(構)之「聘用人員」【註 2】.....	22
1.3.1.3. 受僱於公家機關(構)之「約僱人員」【註 2】.....	26
1.3.1.4. 受僱於公家機關(構)之「約用/專案/臨時人員」.....	28
1.3.1.5. 受僱於民間機構、團體之社工人員.....	31
1.3.2. 進用單位應遵守之相關法規.....	34
1.3.2.1. 公家機關(構)應遵守.....	34
1.3.2.2. 民間機構、團體應遵守.....	38
1.3.3. 對應人身安全危害類型之刑法、民法.....	41
1.3.4. 相關網絡人員責任.....	44
1.3.5. 各縣市防護法規(至 104 年 5 月).....	46
2. 安全防護措施：進用單位篇.....	51
2.1. 事前預防—風險管理 (2.1.1~2.1.8).....	53
2.1.1. 建立團隊.....	53
2.1.2. 擬定政策.....	55
2.1.3. 評估風險.....	56
2.1.4. 建立行政程序.....	64
2.1.5. 提供安全環境與硬體設施、設備、配備.....	65
2.1.6. 營造重視人身安全議題的組織文化.....	68
2.1.7. 提供訓練.....	70
2.1.8. 網絡合作預防危機事件.....	70
2.2. 危機處理 (2.2.1~2.2.2).....	71
2.2.1. 事件通報.....	71

2.2.2.	即時處理	72
2.3.	復原與訴訟 (2.3.1~2.3.4).....	73
2.3.1.	與服務對象工作	73
2.3.2.	提供員工支持協助	73
2.3.3.	強化網絡合作	74
2.3.4.	檢討與改善組織內部機制.....	75
2.4.	社工職場身心健康之風險管理	76
3.	安全防護措施：社工人員篇.....	79
3.1.	督導與社工人員角色之異同	81
3.2.	社工人員面對人身安全議題之迷思與兩難(3.2.1~3.2.2).....	81
3.2.1.	常見的迷思	82
3.2.2.	倫理的兩難	83
3.3.	事前預防 (3.3.1~3.3.8).....	84
3.3.1.	應有的態度與原則	84
3.3.2.	留意暴力風險因子	85
3.3.3.	營造安全的會談情境.....	87
3.3.4.	實地訪視的安全維護.....	88
3.3.5.	接送服務對象注意事項.....	93
3.3.6.	預防動物攻擊	94
3.3.7.	預防疾病傳染	95
3.3.8.	注重個人身心健康	98
3.4.	危機處理 (3.4.1~3.4.4).....	103
3.4.1.	危機階段的辨識與因應.....	103
3.4.2.	與情緒高漲的服務對象會談.....	106
3.4.3.	遭身體攻擊的防衛策略.....	108
3.4.4.	危機通報與救援	109
3.5.	復原與訴訟 (3.5.1~3.5.3).....	111
3.5.1.	危機發生後的專業關係.....	111
3.5.2.	運用組織內資源	111
3.5.3.	運用組織外資源	112
4.	案例.....	113
	參考文獻.....	165
	附錄一 衛生福利部「社會工作人員執業安全方案」(104年-106年)(核定本)....	169
	附錄二 社工人員不同受僱身分所享安全法規保障對照表	185
	附錄三 「社會工作人員執業風險類型與程度分級技術指引」附件：【社工人員執業風險評估表—填寫參考範例】	201

表目次

表 1. 社工人身安全危害型態與危害類別【註 1】	12
表 2. 受僱於公家機關(構)之「公務人員」相關安全法規保障.....	19
表 3. 受僱於公家機關(構)之「聘用人員」相關安全法規保障.....	22
表 4. 受僱於公家機關(構)之「約僱人員」相關安全法規保障.....	26
表 5. 受僱於公家機關(構)之「約用/專案/臨時人員」相關安全法規保障.....	28
表 6. 受僱於民間機構、團體之社工人員相關安全法規保障	31
表 7. 公家機關(構) 應遵守之相關法規.....	35
表 8. 民間機構、團體應遵守之相關法規	39
表 9. 對應人身安全危害類型之民刑事法規	41
表 10. 「社工人員執業風險類型與程度分級指引」【註 4】	58

1. 認識社工人身安全

1.1. 前言 (1.1.1~1.1.4)

1.1.1. 衛生福利部致力維護社工人員執業安全措施

執業安全是對社會工作人員(以下簡稱社工人員)應有的基本人權保障。社工人員係依社會工作專業知識與技術，協助個人、家庭、團體、社區，促進、發展或恢復其社會功能，謀求其福利的專業工作者，傳統以來社工人員基於人道理念與專業的知識體系服務社會上的弱勢者，被認為是一門助人的專業。但隨著快速的社會變遷，社會問題的本質漸趨多元與複雜，社會工作服務對象多元歧異，執行專業的場所也越來越多變及充滿不確定性，社工人員不僅擔任案主保護扶助措施的協助者，同時也是代表國家社會福利政策與法律制度「公權力」的執行者，兼具照顧與控制兩種角色特質，因而在服務過程中，屢有招致人身傷害的風險情事之發生。

衛生福利部對於社工人員執業安全維護不遺餘力，相關措施包括於社會工作師法等法規訂有社工人員受到不法侵害之虞者，得請求警察機關或其他機關提供協助之規定、督導地方政府強化人身安全教育訓練，建構安全環境、設施設備、將周全社工人員安全措施納入社福績效考核、修正「地方政府家庭暴力及性侵害防治社工人員保護措施檢核表」、發展兒童及少年保護案件通報篩檢分類分級處理機制，以強化社工人員人身安全措施，另於 102 年及 103 年委託社會工作專業團體辦理「社工人身安全法案研議研究案」及規劃編製社工人員人身安全維護手冊作為基層社工人員必備之服務工具；研訂「社會工作人員執業安全條例」草案，以落實社工人員人身安全保障，並積極回應立法機關、地方政府、社工專業團體及基層社工人員的期待，施行社會工作人員執業安全方案，促進社工人員、服務對象、進用單位達到社工安全升級、服務品質提升、創造友善職場之三贏。

1.1.2. 社工人員安全維護手冊編纂目的

社會工作是一門助人的專業，提供個人、家庭與社區所需之服務，並倡議弱勢族群之權益，然而助人工作難免會遇到危害人身安全之情事，因此本手冊希望喚起相關各界對此議題之重視，並非特別主張社會工作是非常危險的行業，也非對服務對象作不當之描述；冀望藉此達到以下之目的：

- (1) 提供政府、進用單位、社工人員、社會工作相關科系學生及教師能瞭解社工人員人身安全的議題。
- (2) 成為基本的參考工具書，期望進用單位可以根據組織的狀況、服務對象的特性、專業服務的本質等條件，發展適合自己組織的安全政策與規範。
- (3) 提供社工人員參考的工具，協助其將職場安全相關知識和技巧融入實務工作中。
- (4) 提供社工教育單位、實習機構、進用單位在職訓練及社工繼續教育課程規劃的參考。

1.1.3. 定義

(1) 進用單位

係指進用社工人員之政府機關（構）、學校、法人、機構、團體或社會工作師事務所。

(2) 社工人員

係指進用單位任（僱）用執行社會工作師法第12條所定業務之下列人員：

- A. 工作職稱為社會工作督導、高級社會工作師、社會工作師、社會工作督導員、社會工作員。
- A. 非上述工作職稱，但具備社會工作本科系或社工相關科系畢業或社會工作師證照。

(3) 社工人身安全

係指社工人員因執行業務或因工作環境(含辦公場所、工作途中、家訪之處及所在的社區等)，而受騷擾、恐嚇、威脅等，致生危害或有危害之虞，或生命、身體、精神或自由受不法侵害。目前在臺灣所使用相關名稱有「社工人身安全」、「社工執業安全」、「社工職場安全」等，本手冊以「社工人身安全」稱之。

1.1.4. 指導原則

- (1) 維護社工人員的人身安全，藉此希望提醒社工人員具備人身安全意識，瞭解社會工作在服務過程中可能會遇到相關的風險。
- (2) 社工人員的人身安全是其工作的基本權利，社工人員應當倡議維護自身的安全也是一種權利。
- (3) 各類社會工作服務領域與場域，都有可能遭遇危及社工人身安全的風險，並非只有某特定的服務人口群或是場域。因此，社工人員都需要具備相關的知識與訓練。
- (4) 一個健康與安全的工作環境，可以提升社工人員身心健康，以及預防危害社工人身安全的情事發生。
- (5) 政府、進用單位及社工人員皆應當為社工人身安全而努力，並且擔負不同的責任。
- (6) 訂定促進及保障社工人身安全之相關政策，以維護社工人員的人身安全，保障服務對象的權益。
- (7) 倡議消除各類形式的歧視，並提倡性別平等，以減少職場中危害社工人身安全的問題。

1.2. 社工人身安全簡介 (1.2.1~1.3.1)

以下就社工人身安全危害型態與危害類別，及社工人員安全發生原因與個人和組織的關係，簡介社工人身安全。

1.2.1. 社工人身安全危害型態與危害類別

社工人員執行業務時遭遇各式各樣的安全危害，為使社工人員與進用單位得以敏感判斷各種危害類別，進而展開事前預防、危機處理及事後復原工作。本手冊試著依財產類、身體安全與健康類、心理與精神類歸納出 6 種危害型態、21 種危害類別。

包括：一、財產損失(1.毀損機構財產 2.偷竊機構財產 3.對機構財產縱火 4.毀損社工財產 5.偷竊社工財產 6.損壞機構電腦或其相關設備)，二、身體攻擊(1.意圖或實際加害社工生命 2.傷害社工身體 3.妨礙社工自由)，三、性暴力(性騷擾、性侵害)，四、其他威脅(1.遭動物攻擊 2. 受疾病傳染 3.受天然環境危害)，五、恐嚇(1.恐嚇加害社工生命或傷害之 2.恐嚇加害社工周遭網絡內相關人士的生命或傷害之 3.以令人生畏的物品恐嚇社工或其周遭網絡內相關人士 4.非特定的口語恐嚇 5.其他造成社工主觀感受恐嚇威脅之情況)，六、妨害名譽(1.公然侮辱 2.毀謗)。

各危害類別之定義表列如下：

表 1. 社工人身安全危害型態與危害類別【註 1】

	危害型態	危害類別	危害類別之定義
財產類	一、財產損失	1. 毀損機構財產	破壞機構所屬資料、物品、設備、房舍或環境，如砸毀椅子、破壞牆面、故意丟擲物品於機構馬桶造成阻塞。
		2. 偷竊機構財產	未告知即取走機構所屬資料、物品、設備或金錢。
		3. 對機構財產縱火	放火燒機構物品、設備或房舍。
		4. 毀損社工財產	破壞社工所屬資料或物品，如拉扯並破壞社工隨身手鍊、將社工機車輪胎刺破。
		5. 偷竊社工財產	未告知即取走社工資料、物品或金錢。
		6. 損壞機構電腦或其相關設備	無故輸入機構或社工個人電腦帳號密碼，破解使用電腦之保護措施，或利用系統漏洞，入侵電腦或其相關設備；取得、刪除或變更機構或社工個人電腦紀錄；以電腦程式或其他電磁方式干擾機構或社工個人電腦或其相關設備。
身體安全與健康	二、身體攻擊	1. 意圖或實際加害社工生命	以任何方式欲置社工於死地。
		2. 傷害社工身體	以任何方式傷害社工身體。
		3. 妨礙社工自由	以任何方式，使社工難以自由行動。
	三、性	1. 性騷擾	指性侵害犯罪之外，對社工進行違反其

	危害型態	危害類別	危害類別之定義
康 類	暴 力		意願而與性或性別有關之行為。
		2. 性侵害	以任何違反社工意願之方法而為性交或猥褻。
	四、其 他 威 脅	1. 遭動物攻擊	社工出外訪視或工作處所有造成危險之虞的動物等。如：被狗追、遭遇毒蛇攻擊。
		2. 受疾病傳染	因工作需要，社工必須接觸或暴露於具傳播疾病的人或其他物種之環境，如遭感染疥瘡、開放性肺結核。
		3. 受天然環境危害	社工外訪時因地理環境或天候狀況不佳，造成危害之虞。如：土石流、落石、偏遠山路崎嶇、陡峭難行。
	心 理 與 精 神 類	五、恐 嚇	1. 恐嚇加害社工生命或傷害之
2. 恐嚇加害社工周遭網絡內相關人士的生命或傷害之			以任何形式使社工畏懼其親人或同事等周遭網絡內相關人士，將被害死亡。
3. 以令人生畏的物品恐嚇社工或其周遭網絡內相關人士			送給社工或其親人、同事等周遭網絡內相關人士，血書、神主牌、斷頭娃、沾血衛生紙等令人心生畏懼之物品。
4. 非特定的口語恐嚇			以一些令人不舒服的話語，使社工心生畏懼，如：祝福你今天都不會被車撞、希望你家人都很健康喔、我知道你走哪

	危害型態	危害類別	危害類別之定義
			一條路上班、你家就在 XXX 那邊嘛。
		5. 其他造成社工主觀感受恐嚇威脅之情況	上述類別之外，會增加社工人身安全風險的其他情形，如：以跟蹤、通訊或網路方式聯繫或發布訊息、常出現在機構或附近、試圖興訟等方式進行騷擾。
	六、妨害名譽	1. 公然侮辱	公然辱罵社工，使社工名譽或人格受損，例如：大罵幹 x 娘、白癡、不要臉、無恥...等。
		2. 誹謗	表達的內容是「具體」事項，也就是說所敘述的內容是有真假的，因此影響到社工在社會上的名譽，而且散佈者的主觀上要有「散佈於眾」的意圖，想使不特定多數人得知。例如：到處跟別人說社工偷了補助金、在網路上稱社工是某某人的情婦...等。

1.2.2. 社工人身安全發生原因、造成的影響

造成社工人身安全危害的原因是多元的，並非是社工人員個人單一因素，以下列出可能的因素提供參考，以便對危害社工人身安全的現象有更周全的了解。

- (1) 民眾在福利系統中受到挫折或感覺不滿，因此使用暴力爭取福利。
- (2) 進用單位缺乏安全意識、未設置安全空間或防護設施等。
- (3) 社會工作者常扮演照顧者與控制者兩種角色，服務對象可能會無法瞭解而發生衝突。
- (4) 社工人員依法處遇家庭暴力、強制安置、剝奪親權等具公權力之工作，促使服務對象對社工人員產生敵意，易引發衝突。
- (5) 接受服務之意願、服務對象的個人特質、酗酒或藥物濫用、具傳染病等。
- (6) 社工人員缺乏人身安全意識，對工作場域缺乏警覺性，而影響對危險之判斷力。
- (7) 天然或外在環境影響，如地理環境或天候狀況不佳、出現具攻擊性之動物等。

若未妥善維護社工人身安全，將對社工人員個人和組織帶來影響，以下說明可能造成的影響。

(1) 對社工人員個人的影響：

A. 負向部分：

- a. 短期或長期的身體傷害。
- b. 短期或長期的情緒影響，如出現創傷後壓力症候群 (Post-traumatic stress disorder, PTSD)、替代性創傷等負面影響。
- c. 逐漸消耗對於專業認同與投入。
- d. 可能減低對機構的認同及產生對機構的不滿。
- e. 可能無法或避免服務某些類型個案。
- f. 可能離開現職，甚至轉職到非社工領域。

B. 正向部分：

- a. 提升暴力覺察。
- b. 採取安全防護行動。
- c. 進一步承諾協助有困難的服務對象。

(2) 對組織產生的影響：

A. 負向影響：

- a. 員工受到傷害。
- b. 人才流失。
- c. 機構財產損失。
- d. 組織氣氛低迷。
- e. 機構聲望受損。

B. 正向影響：

- a. 保障員工人身安全權益。
- b. 建立完善安全維護設施設備。
- c. 重建機構聲望。

這顯示社工人員與進用單位可以從事件中學習，且依此發展組織所需相關政策與訓練。

1.3. 法規 (1.3.1~1.3.5)

有關社工人身安全，尚未有全國性專責法律，僅散見於中央與地方各項法規，本手冊試著將之歸納，首先列出以社工人員受僱身分依法享有之保障與進用單位相對應遵守之法規；接續列出各種人身安全危害類別相關之民、刑事及其他法規；最後則列出服務網絡其他專業人員相關法律責任，及地方政府安全防護法規。

1.3.1. 社工人員依受僱身分不同依法享有之保障

我國社工人員受僱身分多元，本節以公私部門不同受僱身分者，分別說明其於執行業務遭受人身安全危害時依法享有之保障，以提醒社工人員注重其權益。但社工人員與其進用單位倘有特別約定，且其約定優於現行法律規定者，則從其約定。

如您為受僱於公家機關(構)的公務人員請見 1.3.1.1，聘用人員請見 1.3.1.2，約僱人員請見 1.3.1.3，約用/專案/臨時人員請見 1.3.1.4，若您是受僱於民間機構、團體的社工人員，請見 1.3.1.5。以下僅摘要重要法規，詳細規定請逕自進一步查詢法規內容。

1.3.1.1. 受僱於公家機關(構)之「公務人員」

具有公務人員身分之社工人員，其進用依據及執行業務遭人身安全危害時可獲相關法規保障，摘要說明如下表：

表 2. 受僱於公家機關(構)之「公務人員」相關安全法規保障

項目	法條內容摘要說明
依據	《公務人員任用法》
勞基法適用情形	不適用《勞動基準法》
職業保險	<p style="text-align: center;">《公教人員保險法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 3 條:本保險之保險範圍，包括殘廢、養老、死亡、眷屬喪葬、生育及育嬰留職停薪六項。
發生職災之保障	<p style="text-align: center;">《公務人員保障法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 21 條:公務人員因機關提供之安全及衛生防護措施有瑕疵，致其生命、身體或健康受損時，得依國家賠償法請求賠償。公務人員因公受傷、殘廢或死亡者，應發給慰問金。 <p style="text-align: center;">《公務人員安全及衛生防護辦法》、</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 23 條:各機關於公務人員執行職務遭受生命、身體及健康之侵害後，應採取下列處置措施： <ul style="list-style-type: none"> 一、先行墊付醫療所需費用，並依規定辦理歸墊。 二、與警察或相關機關保持聯絡，並協助破案。 三、依規定延聘律師及提供法律上之協助。 四、依規定即時辦理核發慰問金。 五、協助辦理請假、保險、退休、撫卹等事宜。 六、協助轉介專業機構進行心理諮商輔導或醫療照護。 七、其他必要之措施。 <p style="text-align: center;">《公務人員因公傷殘死亡慰問金發給辦法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 4 條:慰問金發給標準如下：一、受傷慰問金 二、殘廢慰問金 三、死亡慰問金(詳細規定與金額略)
因公涉訟	<p style="text-align: center;">《公務人員因公涉訟輔助辦法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 7 條:服務機關應為該公務人員延聘律師。 • 第 12 條:調職或離職後，因原任職期間執行職務涉訟者，應

項目	法條內容摘要說明
	由其原服務機關辦理涉訟輔助。
公傷假	<p style="text-align: center;">《公務人員請假規則》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 4 條:公務人員有下列各款情事之一者，給予公假。其期間由機關視實際需要定之：...五、因執行職務或上下班途中發生危險以致傷病，必須休養或療治，其期間在二年以內者。 • 第 5 條：(第 1 項).....請公假已滿第 4 條第 5 款之期限，仍不能銷假者，應予留職停薪。(第 2 項)前項人員自留職停薪之日起已逾 1 年仍未痊癒者，應依法規辦理退休、退職或資遣。但其留職停薪係因執行職務且情況特殊者，得由機關長官審酌延長之，其延長以 1 年為限。 • 第 6 條：依前條規定留職停薪人員，於留職停薪期間病癒者，應檢具合法醫療機構或醫師證明書，向原服務機關申請復職。但為辦理退休、退職或資遣者，得免附病癒證明書隨時向原服務機關申請復職，並於復職當日退休、退職或資遣。
執行業務遭安全危害退休	<p style="text-align: center;">《公務人員退休法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 6 條：申請命令退休 - 任職滿 5 年因身心障礙致不堪勝任職務，繳有中央衛生主管機關評鑑合格醫院出具已達公教人員保險殘廢給付標準所定半殘廢以上之證明，並經服務機關認定不能從事本職工作，亦無法擔任其他相當工作且出具證明者；若因公傷病造成，不受任職 5 年年資限制。
執行業務遭安全危害，因公死亡撫卹	<p style="text-align: center;">《公務人員撫卹法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 3 條:公務人員有下列情形之一者，給與遺族撫卹金：一、病故或意外死亡。二、因公死亡。

項目	法條內容摘要說明
<p>相關權益受損 救濟</p>	<p style="text-align: center;">《公務人員保障法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 25 條:公務人員對於服務機關或人事主管機關 (以下均簡稱原處分機關) 所為之行政處分，認為違法或顯然不當，致損害其權利或利益者，得依本法提起復審。非現職公務人員基於其原公務人員身分之請求權遭受侵害時，亦同。 • 第 77 條第 1 項：公務人員對於服務機關所為之管理措施或有關工作條件之處置認為不當，致影響其權益者，得依本法提起申訴、再申訴。 <p style="text-align: center;">《公務人員安全及衛生防護辦法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 30 條:公務人員依規定請求服務機關提供安全及衛生防護措施，經服務機關拒絕者，得依本法 (即公務人員保障法) 規定提起救濟；其不提供或提供不足者，亦同。 <p style="text-align: center;">《公務人員因公傷殘死亡慰問金發給辦法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 11 條:因公受傷、殘廢人員或死亡人員之遺族，對於慰問金案之核定結果，如有不服，得依公務人員保障法提起救濟。

1.3.1.2. 受僱於公家機關(構)之「聘用人員」【註2】

公家機關(構)「聘用人員」身分之社工人員，其進用依據及執行業務遭人身安全危害時可獲相關法規保障，摘要說明如下表：

表 3. 受僱於公家機關(構)之「聘用人員」相關安全法規保障

項目	法條內容摘要說明
依據	《聘用人員聘用條例》
勞基法適用情形	不適用《勞動基準法》
職業保險	<p>《勞工保險條例》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 2 條:勞工保險之分類及其給付種類如下：普通事故保險：生育、傷病、失能、老年及死亡五種給付。職業災害保險：傷病、醫療、失能及死亡四種給付。
發生職災之保障	<p>《公務人員保障法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 21 條:公務人員因機關提供之安全及衛生防護措施有瑕疵，致其生命、身體或健康受損時，得依國家賠償法請求賠償。公務人員因公受傷、殘廢或死亡者，應發給慰問金。 第 102 條:下列人員準用本法之規定： <ul style="list-style-type: none"> 一、教育人員任用條例公布施行前已進用未經銓敘合格之公立學校職員。 二、私立學校改制為公立學校未具任用資格之留用人員。 三、公營事業依法任用之人員。 四、各機關依法派用、聘用、聘任、僱用或留用人員。 五、應各種公務人員考試錄取占法定機關、公立學校編制職缺參加學習或訓練之人員。

項目	法條內容摘要說明
	<p style="text-align: center;">《公務人員安全及衛生防護辦法》、</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 23 條:各機關於公務人員執行職務遭受生命、身體及健康之侵害後，應採取下列處置措施： <ul style="list-style-type: none"> 一、先行墊付醫療所需費用，並依規定辦理歸墊。 二、與警察或相關機關保持聯絡，並協助破案。 三、依規定延聘律師及提供法律上之協助。 四、依規定即時辦理核發慰問金。 五、協助辦理請假、保險、退休、撫卹等事宜。 六、協助轉介專業機構進行心理諮商輔導或醫療照護。 七、其他必要之措施。 <p style="text-align: center;">《公務人員因公傷殘死亡慰問金發給辦法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 4 條:慰問金發給標準如下：一、受傷慰問金 二、殘廢慰問金 三、死亡慰問金(詳細規定與金額略)
因公涉訟	<p style="text-align: center;">《公務人員因公涉訟輔助辦法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 2 條:本法(公務人員保障法)第 3 條及第 102 條所定人員，依法執行職務之涉訟輔助，依本辦法規定行之。 • 第 7 條:服務機關應為該公務人員延聘律師。 • 第 12 條:調職或離職後，因原任職期間執行職務涉訟者，應由其原服務機關辦理涉訟輔助。 • 準用第 21 條：下列人員依法執行職務之涉訟輔助，比照本辦法之規定： <ul style="list-style-type: none"> 一、政務人員。 二、民選公職人員。 三、依教育人員任用條例任用非屬第二條規定之教育人員。 四、其他於各級政府機關、公立學校、公營事業機構依法令從事於公務之人員及軍職人員。

項目	法條內容摘要說明
公傷假	<p style="text-align: center;">《行政院與所屬中央及地方各機關聘僱人員給假辦法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 5 條:公假、例假日、曠職、年資採計及請假方式，準用公務人員請假規則之規定辦理。
執行業務遭安全危害退休	依用人機關規定或聘用契約而定。
執行業務遭安全危害，因公死亡撫卹	<p style="text-align: center;">《聘用人員聘用條例》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 6 條:聘用人員不適用俸給法、退休法及撫卹法之規定；其在約聘期間病故或因公死亡者，得酌給撫慰金。
相關權益受損救濟	<p style="text-align: center;">《公務人員保障法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 25 條:公務人員對於服務機關或人事主管機關所為之行政處分，認為違法或顯然不當，致損害其權利或利益者，得依本法提起復審。非現職公務人員基於其原公務人員身分之請求權遭受侵害時，亦同。 第 77 條第 1 項：公務人員對於服務機關所為之管理措施或有關工作條件之處置認為不當，致影響其權益者，得依本法提起申訴、再申訴。 <p style="text-align: center;">《公務人員安全及衛生防護辦法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 30 條:公務人員依規定請求服務機關提供安全及衛生防護措施，經服務機關拒絕者，得依本法（即公務人員保障法）規定提起救濟；其不提供或提供不足者，亦同。 第 32 條：於各級政府機關、公立學校、公營事業機構依法令從事於公務之人員，有關安全及衛生之防護措施事項，得由各機關比照本辦法之規定辦理。

項目	法條內容摘要說明
	<ul style="list-style-type: none">• 因公受傷、殘廢人員或死亡人員之遺族，對於公務人員因公傷殘死亡慰問金發給辦法規定發給慰問金案之核定結果，如有不服，得依訴願法提起救濟。

1.3.1.3. 受僱於公家機關(構)之「約僱人員」【註2】

公家機關(構)「約僱人員」身分之社工人員，其進用依據及執行業務遭人身安全危害時可獲相關法規保障，摘要說明如下表：

表 4. 受僱於公家機關(構)之「約僱人員」相關安全法規保障

項目	法條內容摘要說明
進用依據	《行政院暨所屬機關約僱人員僱用辦法》
勞基法適用情形	不適用《勞動基準法》
職業保險	<p style="text-align: center;">《勞工保險條例》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 2 條:勞工保險之分類及其給付種類如下：普通事故保險：生育、傷病、失能、老年及死亡五種給付。職業災害保險：傷病、醫療、失能及死亡四種給付。
發生職災之保障	<p style="text-align: center;">《公務人員安全及衛生防護辦法》、</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 23 條:各機關於公務人員執行職務遭受生命、身體及健康之侵害後，應採取下列處置措施： <ul style="list-style-type: none"> 一、先行墊付醫療所需費用，並依規定辦理歸墊。 二、與警察或相關機關保持聯絡，並協助破案。 三、依規定延聘律師及提供法律上之協助。 四、依規定即時辦理核發慰問金。 五、協助辦理請假、保險、退休、撫卹等事宜。 六、協助轉介專業機構進行心理諮商輔導或醫療照護。 七、其他必要之措施。 第 32 條：於各級政府機關、公立學校、公營事業機構依法令從事於公務之人員，有關安全及衛生之防護措施事項，得由各機關比照本辦法之規定辦理。

項目	法條內容摘要說明
	<p style="text-align: center;">《公務人員因公傷殘死亡慰問金發給辦法》</p> <p>第 4 條:慰問金發給標準如下：一、受傷慰問金 二、殘廢慰問金 三、死亡慰問金(詳細規定與金額略) 第 10 條:約僱人員比照本辦法發給慰問金。</p>
因公涉訟	<p style="text-align: center;">《公務人員安全及衛生防護辦法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 準用第 21 條：下列人員依法執行職務之涉訟輔助，比照本辦法之規定： <ul style="list-style-type: none"> 一、政務人員。 二、民選公職人員。 三、依教育人員任用條例任用非屬第二條規定之教育人員。 四、其他於各級政府機關、公立學校、公營事業機構依法令從事於公務之人員及軍職人員。
公傷假	<p style="text-align: center;">《行政院及所屬各機關聘僱人員給假辦法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 5 條:公假、例假日、曠職、年資採計及請假方式，準用公務人員請假規則之規定辦理。
執行業務遭安全危害退休	依用人組織規定或僱用契約而定。
執行業務遭安全危害，因公死亡撫卹	<p style="text-align: center;">《行政院暨所屬機關約僱人員僱用辦法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 9 條:約僱人員不適用俸給、考績、退休、撫卹及公務人員保險等法規之規定，但在僱用期間死亡者，得依規定酌給撫慰金。
相關權益受損救濟	<ul style="list-style-type: none"> • 因公受傷、殘廢人員或死亡人員之遺族，對於公務人員因公傷殘死亡慰問金發給辦法規定發給慰問金案之核定結果，如有不服，得依訴願法提起救濟。

1.3.1.4. 受僱於公家機關(構)之「約用/專案/臨時人員」

公家機關(構)「約用/專案/臨時人員」身分之社工人員，其進用依據及執行業務遭人身安全危害時可獲相關法規保障，摘要說明如下表：

表 5. 受僱於公家機關(構)之「約用/專案/臨時人員」相關安全法規保障

項目	法條內容摘要說明
依據	《行政院及所屬各機關學校臨時人員進用及運用要點》
勞基法適用情形	適用《勞動基準法》 (社會福利服務業與醫療保健服務業於民國 87 年起適用、公立社福機構民國 97 年起適用、社會團體僱用勞工民國 98 年起適用)
職業保險	《勞工保險條例》 • 第 2 條:勞工保險之分類及其給付種類如下：普通事故保險：生育、傷病、失能、老年及死亡五種給付。職業災害保險：傷病、醫療、失能及死亡四種給付。
發生職災之保障	《勞動基準法》 • 第七章(第 59~63 條):職業災害補償—雇主補償內容、連帶補償責任、強制退休及職災醫療期間不得終止契約等。 《職業安全衛生法》 • 第 6 條(第 2 項):雇主對下列事項，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施：(一~三略) 四、避難、急救、休息或其他為保護勞工身心健康之事項。 • 第 18 條:工作場所有立即發生危險之虞時，雇主或工作場所負責人應即令停止作業，並使勞工退避至安全場所。勞工執行職務發現有立即發生危險之虞時，得在不危及

項目	法條內容摘要說明
	<p>其他工作者安全情形下，自行停止作業及退避至安全場所，並立即向直屬主管報告。</p> <p>雇主不得對前項勞工予以解僱、調職、不給付停止作業期間工資或其他不利之處分。但雇主證明勞工濫用停止作業權，經報主管機關認定，並符合勞動法令規定者，不在此限。</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 37 條:事業單位工作場所發生職業災害, 雇主應即採取必要之急救、搶救等措施，並會同勞工代表實施調查、分析及作成紀錄。 <p>《勞工保險被保險人因執行職務而致傷病審查準則》</p> <ul style="list-style-type: none"> 說明職業傷害與職業病之認定。 <p>《民法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 依民法侵權行為或依契約之約定得向雇主請求相關之民事賠償。 <p>《勞工保險條例》《職業災害勞工保護法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 職災保險給付-職災醫療給付、傷病給付、失能給付、死亡給付、職業訓練生活津貼、退保後職業疾病生活津貼、職業疾病生活津貼、身體障害生活津貼、職災勞工死亡家屬補助、器具補助。
因公涉訟	依用人組織規定或勞動契約而定。
公傷假	<p>《勞工請假規則》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 6 條:勞工因職業災害而致殘廢、傷害或疾病者，其治療、休養期間，給予公傷病假。 第 9 條:雇主不得因勞工請公傷病假，扣發全勤獎金。

項目	法條內容摘要說明
執行業務遭安全危害退休	<p style="text-align: center;">《勞工退休金條例》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 54 條:勞工非有下列情形之一，雇主不得強制其退休：年滿六十五歲者；心神喪失或身體殘廢不堪勝任工作者。依第五十四條第一項第二款規定，強制退休之勞工，其心神喪失或身體殘廢係因執行職務所致者，依前款(五十四條第一項第一款)規定加給百分之二十。
執行業務遭安全危害，因公死亡撫卹	<p>依用人組織規定或勞動契約而定。</p>
相關權益受損申訴	<p style="text-align: center;">《勞動基準法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 74 條:勞工發現事業單位違反本法及其他勞工法令規定時，得向雇主、主管機關或檢查機構申訴。雇主不得因勞工為前項申訴而予解僱、調職或其他不利之處分。 <p style="text-align: center;">《職業安全衛生法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 39 條:工作者發現下列情形之一得向雇主、主管機關或勞動檢查機構申訴： <ul style="list-style-type: none"> 一、事業單位違反本法或有關安全衛生之規定。 二、疑似罹患職業病。 三、身體或精神遭受侵害。 <p style="text-align: center;">《勞資爭議處理法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 3 條:本法於雇主或有法人資格之雇主團體與勞工或工會發生勞資爭議時，適用之。

1.3.1.5. 受僱於民間機構、團體之社工人員

受僱於民間機構、團體之社工人員，其進用依據及執行業務遭人身安全危害時可獲相關法規保障，摘要說明如下表：

表 6. 受僱於民間機構、團體之社工人員相關安全法規保障

項目	法條內容摘要說明
依據	依用人單位規定或勞動契約進用。
勞基法適用情形	<p>適用《勞動基準法》 (社會福利服務業與醫療保健服務業於民國 87 年起適用、公立社福機構民國 97 年起適用、社會團體僱用勞工民國 98 年起適用)</p>
職業保險	<p>《勞工保險條例》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 2 條:勞工保險之分類及其給付種類如下：普通事故保險：生育、傷病、失能、老年及死亡五種給付。職業災害保險：傷病、醫療、失能及死亡四種給付。
發生職災之保障	<p>《勞動基準法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第七章(第 59~63 條)·職業災害補償—雇主補償內容、連帶補償責任、強制退休及職災醫療期間不得終止契約等。 <p>《職業安全衛生法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 6 條(第 2 項):雇主對下列事項，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施： (一~三略) 四、避難、急救、休息或其他為保護勞工身心健康之事項。 第 18 條:工作場所有立即發生危險之虞時，雇主或工作場所負責人應即令停止作業，並使勞工退避至安全場所。 勞工執行職務發現有立即發生危險之虞時，得在不危及其

項目	法條內容摘要說明
	<p>他工作者安全情形下，自行停止作業及退避至安全場所，並立即向直屬主管報告。</p> <p>雇主不得對前項勞工予以解僱、調職、不給付停止作業期間工資或其他不利之處分。但雇主證明勞工濫用停止作業權，經報主管機關認定，並符合勞動法令規定者，不在此限。</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 37 條:事業單位工作場所發生職業災害，雇主應即採取必要之急救、搶救等措施，並會同勞工代表實施調查、分析及作成紀錄。 <p style="text-align: center;">《勞工保險被保險人因執行職務而致傷病審查準則》</p> <ul style="list-style-type: none"> 說明職業傷害與職業病之認定。 <p style="text-align: center;">《民法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 依民法侵權行為或依契約之約定得向雇主請求相關之民事賠償。 <p style="text-align: center;">《勞工保險條例》《職業災害勞工保護法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 職災保險給付-職災醫療給付、傷病給付、失能給付、死亡給付、職業訓練生活津貼、退保後職業疾病生活津貼、職業疾病生活津貼、身體障害生活津貼、職災勞工死亡家屬補助、器具補助。
因公涉訟	依用人組織規定或勞動契約而定。
公傷假	<p style="text-align: center;">《勞工請假規則》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 6 條:勞工因職業災害而致殘廢、傷害或疾病者，其治療、休養期間，給予公傷病假。 第 9 條:雇主不得因勞工請公傷病假，扣發全勤獎金。

項目	法條內容摘要說明
執行業務遭安全危害退休	<p style="text-align: center;">《勞工退休金條例》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 54 條:勞工非有下列情形之一，雇主不得強制其退休：年滿六十五歲者；心神喪失或身體殘廢不堪勝任工作者。依第五十四條第一項第二款規定，強制退休之勞工，其心神喪失或身體殘廢係因執行職務所致者，依前款(五十四條第一項第一款)規定加給百分之二十。
執行業務遭安全危害，因公死亡撫卹	<p>依用人組織規定或勞動契約而定。</p>
相關權益受損申訴	<p style="text-align: center;">《勞動基準法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 74 條:勞工發現事業單位違反本法及其他勞工法令規定時，得向雇主、主管機關或檢查機構申訴。雇主不得因勞工為前項申訴而予解僱、調職或其他不利之處分。 <p style="text-align: center;">《職業安全衛生法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 39 條:工作者發現下列情形之一得向雇主、主管機關或勞動檢查機構申訴： <ul style="list-style-type: none"> 一、事業單位違反本法或有關安全衛生之規定。 二、疑似罹患職業病。 三、身體或精神遭受侵害。 <p style="text-align: center;">《勞資爭議處理法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 3 條:本法於雇主或有法人資格之雇主團體與勞工或工會發生勞資爭議時，適用之。

1.3.2. 進用單位應遵守之相關法規

為提醒進用單位(部分適用公部門之法令稱為「機關」)應遵守內容，一方面也使社工人員了解其雇主應負之責任，特別彙整與社工人身安全維護相關之法規重點。若您屬公家機關(構)請參見 1.3.2.1，若屬民間團體、機構請參見 1.3.2.2。

1.3.2.1. 公家機關(構)應遵守

以下介紹公家機關進用單位應遵守的法規，包括：《公務人員安全及衛生防護辦法》、《職業安全衛生法》、《性別工作平等法》相關內容。

《公務人員安全及衛生防護辦法》適用對象乃依據《公務人員保障法》之規定，相關重要條文如預防保護措施、特殊需要考量、緊急與處置措施，及檢討改進等羅列如表 7。《職業安全衛生法》保障範圍涵蓋各業受僱勞工及其他受工作場所負責人指揮或監督從事勞動之人員。如雇主違反規定，依第五章罰則，將處三年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣三萬元以上至三十萬元以下不等之罰金。部分條文推定，除處罰其負責人外，對該法人亦科罰金；或於部分情形，得公布其事業單位、負責人之名稱。《性別工作平等法》規範對象主要為雇主，即僱用受僱者之人、公私立機構或機關，及代表雇主行使管理權之人或代表雇主處理有關受僱者事務之人。雇主如有違反，依第六章罰則處二萬元以上、一百五十萬元以下不等之罰鍰。主管單位應公布其姓名或名稱、負責人姓名，並限期令其改善；屆期未改善者，應按次處罰。

表 7. 公家機關(構) 應遵守之相關法規

法規名稱	重要相關內容	條次
	機關對公務人員基於其身分與職務活動所可能引起之生命、身體及健康危害，應採取必要之預防及保護措施，包括：重複性作業等促發肌肉骨骼疾病之預防。輪班、夜間工作、長時間工作等異常工作負荷促發疾病之預防。執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防。避難、急救、休息或其他為保護公務人員身心健康之事項。	第 3 條
	各機關提供公務人員執行職務與辦公場所之安全及衛生防護措施，應考量基於職務性質、性別、年齡、身心障礙或女性妊娠中及分娩後未滿一年等之特殊需要。	第 5 條
公務人員安全及衛生防護辦法	<p>各機關於公務人員執行職務遭受生命、身體及健康之侵害時，應考量執行職務場所、活動類型、在場人數及對第三人之影響等因素，立即採取急救等相關緊急措施。</p> <p>一、急救、搶救及必要之消防、封鎖、疏散等緊急措施。</p> <p>二、通知該公務人員之緊急聯絡人，並通報首長及有關人員。</p> <p>三、通報警察或相關機關派員處理，並提供相關資訊。必要時，與消防、空勤或其他緊急醫療照顧機關保持聯繫。</p> <p>四、其他必要之措施。</p>	第 22 條
	<p>各機關於公務人員執行職務遭受生命、身體及健康之侵害後，應採取下列處置措施：</p> <p>一、先行墊付醫療所需費用，並依規定辦理歸墊。</p>	第 23 條

法規名稱	重要相關內容	條次
	二、與警察或相關機關保持聯絡，並協助破案。 三、依規定延聘律師及提供法律上之協助。 四、依規定即時辦理核發慰問金。 五、協助辦理請假、保險、退休、撫卹等事宜。 六、協助轉介專業機構進行心理諮商輔導或醫療照護。 七、其他必要之措施。	
	各機關於侵害事故發生後，應即調查事故發生之原因，並檢討改進相關防護措施。	第 24 條
職業安全衛生法	雇主使勞工從事工作，應在合理可行範圍內，採取必要之預防設備或措施，使勞工免於發生職業災害。	第 5 條
	為防止勞工過勞、精神壓力及肌肉骨骼相關疾病之危害，強化勞工生理及心理健康之保護，雇主就長時間工作等異常工作負荷促發工作相關疾病、執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害、重複性作業等促發肌肉骨骼疾病等事項之預防，應妥為規劃並採取必要之安全衛生措施。	第 6 條 (施行細則第 9 條至第 11 條)
	勞工遇有立即危險之虞時，得行使退避權，自行退避至安全場所。雇主不得對勞工予以解僱、調職、不給付停止作業期間工資或其他不利之處分。	第 18 條
	經中央主管機關依本法公告適用，其勞工人數五十人以上之事業單位，應僱用或特約醫護人員辦理健康管理、職業病預防及健康促進等勞工健康保護事項。	第 22 條
	雇主應對有母性健康危害之虞之工作，採取危害評估、控制及分級管理措施；對於妊娠中或分娩後未滿一年之女性勞工，應採取工作調整或更換等健康	第 30 條、第 31 條

法規名稱	重要相關內容	條次
	保護措施。	
	雇主對勞工應施以從事工作與預防災變所必要之安全衛生教育及訓練。	第 32 條
	雇主應依本法及有關規定會同勞工代表訂定適合其需要之安全衛生工作守則，報經勞動檢查機構備查後，公告實施。勞工對於前項安全衛生工作守則，應切實遵行。	第 34 條
性別工作 平等法	雇主應防治性騷擾行為之發生。其僱用受僱者三十人以上者，應訂定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法，並在工作場所公開揭示。 雇主於知悉性騷擾之情形時，應採取立即有效之糾正及補救措施。	第 13 條
	受僱者或求職者因本法第十二條(即性騷擾行為)之情事，受有損害者，由雇主及行為人連帶負損害賠償責任。但雇主證明其已遵行本法所定之各種防治性騷擾之規定，且對該事情之發生已盡力防止仍不免發生者，雇主不負賠償責任。	第 27 條
	受僱者或求職者因雇主違反本法第十三條第二項之義務，受有損害者，雇主應負賠償責任。	第 28 條

1.3.2.2. 民間機關、團體應遵守

以下介紹民間機構、團體之進用單位應遵守的法規，包括：《勞動基準法》、《職業安全衛生法》、《性別工作平等法》相關內容。

《勞動基準法》除部分行業及工作者不適用勞基法外，其餘一切勞雇關係，均適用。主要規範對象為僱用受僱者之人、公私立機構或機關，及代表雇主行使管理權之人或代表雇主處理有關受僱者事務之人。該法第十一章罰則規定，如有違反情事，將處五年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣二萬元以上至一百五十萬元以下不等之罰金。再者，違反本法經主管機關處以罰鍰者，主管機關應公布其事業單位或事業主之名稱、負責人姓名，並限期令其改善；屆期未改善者，應按次處罰。此外，法人之代表人、法人或自然人之代理人、受僱人或其他從業人員，因執行業務違反本法規定，除依本章規定處罰行為人外，對該法人或自然人並應處以各該條所定之罰金或罰鍰。《職業安全衛生法》保障範圍涵蓋各業受僱勞工及其他受工作場所負責人指揮或監督從事勞動之人員。如雇主違反規定，依第五章罰則，將處三年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣三萬元以上至三十萬元以下不等之罰金。部分條文推定，除處罰其負責人外，對該法人亦科罰金；或於部分情形，得公布其事業單位、負責人之名稱。《性別工作平等法》規範對象主要為雇主，即僱用受僱者之人、公私立機構或機關，及代表雇主行使管理權之人或代表雇主處理有關受僱者事務之人。雇主如有違反，依第六章罰則處二萬元以上、一百五十萬元以下不等之罰鍰。主管單位應公布其姓名或名稱、負責人姓名，並限期令其改善；屆期未改善者，應按次處罰。

表 8. 民間機關、團體應遵守之相關法規

法規名稱	重要相關內容	條次
勞動基準法	<p>雇主不得使女工於午後十時至翌晨六時之時間內工作。但雇主經工會同意，如事業單位無工會者，經勞資會議同意後，且符合下列各款規定者，不在此限：</p> <p>一、提供必要之安全衛生設施。</p> <p>二、無大眾運輸工具可資運用時，提供交通工具或安排女工宿舍。</p> <p>前項第一款所稱必要之安全衛生設施，其標準由中央主管機關定之。但雇主與勞工約定之安全衛生設施優於本法者，從其約定。</p> <p>女工因健康或其他正當理由，不能於午後十時至翌晨六時之時間內工作者，雇主不得強制其工作。</p> <p>第一項規定，於因天災、事變或突發事件，雇主必須使女工於午後十時至翌晨六時之時間內工作時，不適用之。</p> <p>第一項但書及前項規定，於妊娠或哺乳期間之女工，不適用之。</p>	第 49 條
	<p>對勞工遭遇職業災害而致死亡、殘廢、傷害或疾病時，雇主應依規定予以補償；包括醫療費用、工資、殘廢及死亡等 4 種補償</p>	第 59 條
職業安全衛生法	<p>雇主使勞工從事工作，應在合理可行範圍內，採取必要之預防設備或措施，使勞工免於發生職業災害。</p>	第 5 條
	<p>為防止勞工過勞、精神壓力及肌肉骨骼相關疾病之危害，強化勞工生理及心理健康之保護，雇主就長時間工作等異常工作負荷促發工作相關疾病、執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害、重複性作業等促發肌肉骨骼疾病等事項之預防，應妥為規劃並採取必要之安全衛生措施。</p>	第 6 條 (施行細則第 9 條至第 11 條)

法規名稱	重要相關內容	條次
	勞工遇有立即危險之虞時，得行使退避權，自行退避至安全場所。雇主不得對勞工予以解僱、調職、不給付停止作業期間工資或其他不利之處分。	第 18 條
	適用經中央主管機關依本法公告，其勞工人數五十人以上之事業單位，應僱用或特約醫護人員辦理健康管理、職業病預防及健康促進等勞工健康保護事項。	第 22 條
	雇主應對有母性健康危害之虞之工作，採取危害評估、控制及分級管理措施；對於妊娠中或分娩後未滿一年之女性勞工，應採取工作調整或更換等健康保護措施。	第 30 條、第 31 條
	雇主對勞工應施以從事工作與預防災變所必要之安全衛生教育及訓練。	第 32 條
	雇主應依本法及有關規定會同勞工代表訂定適合其需要之安全衛生工作守則，報經勞動檢查機構備查後，公告實施。勞工對於前項安全衛生工作守則，應切實遵行。	第 34 條
性別工作平等法	<p>雇主應防治性騷擾行為之發生。其僱用受僱者三十人以上者，應訂定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法，並在工作場所公開揭示。</p> <p>雇主於知悉性騷擾之情形時，應採取立即有效之糾正及補救措施。</p>	第 13 條
	受僱者或求職者因第十二條(即性騷擾行為)之情事，受有損害者，由雇主及行為人連帶負損害賠償責任。但雇主證明其已遵行本法所定之各種防治性騷擾之規定，且對該事情之發生已盡力防止仍不免發生者，雇主不負賠償責任。	第 27 條
	受僱者或求職者因雇主違反本法第十三條第二項之義務，受有損害者，雇主應負賠償責任。	第 28 條

1.3.3. 對應人身安全危害類型之刑法、民法

為使社工人員瞭解，在遭受人身安全危害時可獲得的基本保障，以下根據本手冊 1.2.1「表 1.社工人身安全危害型態與危害類別」，列出相關刑事、民事法規。

除了上述刑法、民法法規外，社工人身安全危害類型中尚可能涉及性侵害犯罪防治法、性騷擾防治法、性別工作平等法、性別平等教育法等。然實際訴訟仍須以個案衡量其適用性。

表 9. 對應人身安全危害類型之民刑事法規

	危害型態	危害類別	刑法	民法
財產類	一、財產損失	1. 毀損機構財產	第 352 條、 第 354 條	第 179 條、 第 184 條、 第 767 條
		2. 偷竊機構財產	第 320 條	
		3. 對機構財產縱火	第 173 條	
		4. 毀損社工財產	第 352 條、 第 354 條	
		5. 偷竊社工財產	第 320 條	
		6. 損壞機構電腦或其相關設備	第 358 條~第 363 條	第 179 條、 第 184 條
身體安全與健康	二、身體攻擊	1. 意圖或實際加害社工生命	第 271 條	第 184 條、 第 192 條、 第 194 條
		2. 傷害社工身體	第 277 條	第 184 條、 第 193 條、 第 195 條

	危害型態	危害類別	刑法	民法
康 類		3. 妨礙社工自由	第 302 條、 第 304 條	第 184 條、 第 195 條
	三、性 暴 力	1. 性騷擾		第 184 條、 第 195 條
		2. 性侵害	第 221 條、第 222 條、第 224 條	
	四、其 他 威 脅	1. 遭動物攻擊	若非自然人之行 為，恐無刑法上之 適用。至於有無民 事上之責任，另依 民法規定。	若動物為人所飼 養 第 184 條、第 190 條
		2. 受疾病傳染	若非自然人之行 為，恐無刑法上之 適用。	若非自然人之行 為，恐無民法上 之適用。
		3. 受天然環境危害	若非自然人之行 為，恐無刑法上之 適用。	若非自然人之行 為，恐無民法上 之適用。
	心 理 與 精 神 類	五、恐 嚇	1. 恐嚇加害社工生命 或傷害之	第 305 條
2. 恐嚇加害社工周遭 網絡內相關人士 生命或傷害之			第 305 條	
3. 以令人生畏的物品 恐嚇社工或其周遭 網絡內相關人士			第 305 條	
4. 非特定的口語恐嚇			第 305 條	
5. 其他造成社工主觀 感受恐嚇威脅之 情況			第 304 條、第 305 條	

	危害型態	危害類別	刑法	民法
	六、妨害名譽	1. 公然侮辱	第 309 條	第 184 條、 第 195 條
		2. 誹謗	第 310 條	
<p>◎社工人員如符合刑法第 10 條所稱之公務員身分【註 3】，所遭之安全危害可能涉及妨害公務，適用刑法第 5 章 135 條、第 140 條。</p>				

1.3.4. 相關網絡人員責任

社工人員執行業務過程中為維護人身安全，可依據以下法規請求相關網絡單位提供必要協助。

(1) 社會工作師法

第 19 條

社會工作師依法執行公權力職務，有受到身體或精神上不法侵害之虞者，得請求警察機關提供必要之協助；涉及訴訟，所屬機關（構）並得提供必要之法律協助。

(2) 家庭暴力防治法

第 21 條

保護令核發後，當事人及相關機關應確實遵守，其中執行以下 2 款，必要時得請求警察機關協助：

一、於直轄市、縣（市）主管機關所設處所為未成年子女會面交往，及由直轄市、縣（市）主管機關或其所屬人員監督未成年子女會面交往之保護令，由相對人向直轄市、縣（市）主管機關申請執行。

二、完成加害人處遇計畫之保護令，由直轄市、縣（市）主管機關執行之。

第 49 條

醫事人員、社會工作人員、教育人員及保育人員為防治家庭暴力行為或保護家庭暴力被害人之權益，有受到身體或精神上不法侵害之虞者，得請求警察機關提供必要之協助。

(3) 兒童及少年福利與權益保障法

第 55 條

兒童及少年罹患性病或有酒癮、藥物濫用情形者，其父母、監護人或

其他實際照顧兒童及少年之人應協助就醫，或由直轄市、縣(市)主管機關會同衛生主管機關配合協助就醫；必要時，得請求警政主管機關協助。

第 56 條

直轄市、縣(市)主管機關應基於兒童及少年最佳利益，經多元評估後加強必要之緊急保護、安置或為其他必要之處置。直轄市、縣(市)主管機關為前項緊急保護、安置或為其他必要之處置時，得請求檢察官或當地警察機關協助之。

第 70 條

直轄市、縣(市)主管機關、受其委託之機構、團體或專業人員進行訪視、調查及處遇時，兒童及少年之父母、監護人、其他實際照顧兒童及少年之人、師長、雇主、醫事人員及其他有關之人應予配合並提供相關資料；必要時，該直轄市、縣(市)主管機關並得請求警政、戶政、財政、教育或其他相關機關或機構協助，被請求之機關或機構應予配合。

(4) 公務人員安全及衛生防護辦法

第 16 條

機關對於公務人員執行職務時，可能危害生命、身體或健康之資訊，應事前告知。

第 25 條

公務人員執行職務遭受騷擾、恐嚇、威脅等情事，應即報請防護小組或機關長官處理。必要時，各機關得通報警察或相關機關協助處理。

第 29 條

各機關依本辦法規定，請求警察或相關機關派員協助處理時，受理請求機關應即依法為必要之處置。

1.3.5. 各縣市防護法規(至 104 年 5 月)

多數地方政府自行訂定社工人員安全相關法令規章，列舉如下：

- (1) 臺北市、新竹縣、南投縣、雲林縣、嘉義市、臺南市、花蓮縣、臺東縣、金門縣等9個縣市政府已訂定家庭暴力及性侵害防治社工人身安全風險管理與危機處理要點。
- (2) 有8縣市訂定社工人員之人身安全維護自治規章：
 - A. 屏東縣政府於 102 年 1 月 28 日修訂「屏東縣政府社工人身安全風險管理與危機處理要點」。
 - B. 高雄市政府社會局於 102 年 8 月 21 日訂定「高雄市政府社會工作人員人身安全維護要點」。
 - C. 新北市政府於 102 年 11 月 18 日訂定「新北市政府社會工作人員人身安全維護處理要點」。
 - D. 臺南市政府於 103 年 4 月 2 日訂定「臺南市政府社會局社會福利工作人員人身安全維護處理要點」。
 - E. 臺中市政府社會局於 103 年 5 月 13 日訂定「臺中市社會工作人員人身安全自治條例」。
 - F. 澎湖縣政府於 103 年 5 月 14 日訂定「澎湖縣政府社會工作人員人身安全維護要點」。
 - G. 彰化縣政府於 103 年 11 月 18 日訂定「彰化縣政府社會工作人員人身安全維護要點」。
 - H. 新竹市政府於 104 年 4 月 20 日訂定「新竹市政府社會工作人員人身安全維護要點」。

- ◇ 本章所列法律可由「全國法規資料庫」進行查詢(law.moj.gov.tw)。
- ◇ 如為行政規則，則以前述資料庫「跨機關檢索」功能查閱(law.moj.gov.tw/CrossGov/CrossGov.aspx)。

【註 1】

「社工人身安全危害型態與危害類別表」之發展，最初為民國 102 年游美貴研究計畫主持人執行衛生福利部委託臺灣社會工作專業人員協會「保護性業務社工人身安全研究」時，參考國內外諸多文獻，將安全危害分為財產損害、威脅、身體攻擊三大類；並於 103 年執行衛生福利部委託臺灣社會工作專業人員協會「社工人身安全法案研議研究案」時，與 15 位來自各領域資深實務工作者與專家學者組成之工作小組，歷經 8 次會議，研擬出「四大危害型態，十四種危害類別」。

接續上述研究結果，2014 年底至 2015 年，由王永慈研究計畫主持人執行「社工人力供需及人身安全研究」、編纂「社工人員人身安全手冊」時，透過全國 6 場焦點團體與 4 場共識會，與約 300 人次實務工作者與專家學者意見研討，進一步發展出目前含括財產類、身體安全與健康類、心理與精神類的「七大危害型態，二十二種危害類別」。

七大危害型態中的「身心耗竭」，因現有人身安全相關文獻較少論及，且目前法律對身心耗竭較少有相對應之保障，因此本手冊將身心耗竭的類別進行不同的處理，詳見手冊 2.4，故目前列出「六大危害型態，二十一種危害類別」。

【註 2】

按公務人員保障法(以下簡稱保障法) 第 102 條規定：「下列人員準用本法之規定：……四、各機關依法派用、聘用、聘任、僱用或留用人員。……」所稱依法聘用、僱用，係指依法律或法律授權訂定之行政命令所聘用或僱用者而言。是依聘用人員聘用條例「聘用」之人員即為保障法之準用對象，得依保障法提起救濟。至於依行政院暨所屬機關約僱人員僱用辦法進用之人員，因該辦法非屬法律或法律授權訂定之法規命令，是類人員即無從依保障法提起救濟，而應循服務機關(構)之內部程序辦理。

按公務人員安全及衛生防護辦法(以下簡稱安衛辦法) 第 2 條規定：「本法第 3 條及第 102 條所定人員，執行職務之安全及衛生防護措施，依本辦法規定行之。」第 32 條第 1 項規定：「下列人員有關安全及衛生之防護措施事項，得由各機關比照本辦法之規定辦理：……四、其他於各級政府機關、公立學校、公營事業機構依法令從事於公務之人員……。」是政府機關(構)依法聘用之人員，係安衛辦法之適用對象；依行政院暨所屬機關約僱人員僱用辦法進用之人員，如符合安衛辦法第 32 條第 4 款規定，得由服務機關(構)比照安衛辦法規定辦理。

上述說明參考資料來源為：公務人員保障暨培訓委員會 中華民國 104 年 6 月 24 日 公保字第 1040008752 號函。

按公務人員因公傷傷殘死亡慰問金發給辦法(以下簡稱慰問金發給辦法) 第 2 條規定：「本法第 3 條及第 102 條所定人員因公受傷、殘廢、死亡慰問金之發給，依本辦法規定辦理。但其他法律另有規定者，從其規定。」第 10 條第 1 項規定：「下列人員比照本辦法發給慰問金：……五、約僱人員。……。」

上述說明參考資料來源為：銓敘部 中華民國 104 年 6 月 22 日 部銓五字第 10439896411 號函。

【註 3】

有關刑法上妨害公務罪之適用應具備兩要件，身分須符合刑法之公務員，另公務員必須執行職務時方可得本罪。我國刑法第 10 條第 2 項規定刑法上公務員定義，分為三種：1.身分公務員 2.授權公務員 3.委託公務員。社工人員受僱身分為公家機關(構)之聘用人員、約僱人員、約用/專案/臨時人員，及受政府委託方案之民間機關構、團體社工人員，是否適用妨害公務罪，端視於是否執行公共事務，即須視工作性質與其所執行事務是否與國家公權力有關，而具國家公權力性質之事項，如有即有可能為本罪適用，如無即無本罪之適用。

上述說明參考資料來源為：法源法律網(www.lawbank.com.tw)，各裁判字號如下：

- 臺灣南投地方法院 103 年易字第 159 號 刑事判決
- 臺灣高等法院臺中分院 103 年軍上訴字第 1 號 刑事判決
- 最高法院 103 年台上字第 2560 號 刑事判決

2. 安全防護措施：

進用單位篇

進用單位應依據本手冊 1.4 法規之介紹，確實依法執行。以下分為「事前預防-風險管理」、「危機處理」、「復原與訴訟」三階段，說明進用單位應建立相關安全維護制度，及進用單位對於「社工職場身心健康之風險管理」須採取的相關措施。進用單位可依照組織需求與發展，於本章擇合適內容加以規劃近程、中程及長期欲達到的目標，運用規劃(Plan)、實施(Do)、查核(Check)、改進(Action)的模式，逐步落實、檢討及改善。

2.1. 事前預防—風險管理 (2.1.1~2.1.8)

本節以風險管理的概念出發，說明進用單位須建立之各項事前預防制度，包括建立團隊、擬定政策、評估風險、建立行政程序、提供訓練、發展組織安全文化與保護措施、提供安全環境與硬體設施、設備、配備，及透過與網絡合作進行事前預防。

2.1.1. 建立團隊

(1) 成立社工人身安全委員會或社工人身安全工作小組

組織內部成立社工人身安全委員會或指定適當人員組成工作小組。組織內已設有安全及衛生防護小組者，得視實況整合辦理，其功能任務包含：

- A. 針對社工所遭遇職場安全問題制訂相應政策及作法。
- B. 制定：(a)事前預防、(b)危機處理、及(c)復原與訴訟之標準化作業流程(SOP)。
- C. 安全危害事件發生時，協助事件調查和人力調度之後勤任務。

- D. 協助督導面對社工職場安全事件。
- E. 促進網絡間之合作與協調。
- F. 倡議政府應提供委託或公辦民營之組織，實施職場安全措施相關資源。
- G. 委員會得為常設委員會，全權負責政策制定及執行、評估，亦可視機構需要，分設不同功能委員會運作之。

(2) 委員會或小組之成員建議包含：

- A. 為提升決策之效力，委員會成員應包括有決策權之(一級)主管、不同層級之管理者。
- B. 具社工安全相關訓練知能的第一線人員，透過參與機制由下而上回饋意見及回報案例，有助設計相關安全計畫。
- C. 必要時，可邀請外部社工人身安全專家加入委員會，或參加組織制訂相關政策之研商會議，協助提供專業建議，或參與考評相關工作執行成效。

(3) 依工作環境及業務性質，指派專責人員負責執行及推動場所安全維護事項。

2.1.2. 擬定政策

- (1) 進用單位必須訂定內規或守則，致力於建立零危害且可持續的安全文化，讓所有員工清楚明白組織對暴力零容忍的立場。並應張貼在機構明顯易見之處。
- (2) 將社工人員和服務對象視為同等重要
 - A. 營造非衝突、支持性、開放性、友善的組織文化。
 - B. 以清楚的、一致的態度讓服務對象瞭解，暴力解決問題是不被接受的。
 - C. 服務對象或關係人與社工人員間，若因執行職務行為所生之爭執、陳情或法律爭訟程序，進用單位應力求公正，不得對社工人員有不公平之對待。
- (3) 政策制定應考量性別、年齡、業務內容等，以反映不同族群之需要。
- (4) 擬定安全計畫
 - A. 明定社工職場安全計畫：包括目標、執行起訖時間、預計成效及評估方式等。為不同業務性質的社工訂定適性之安全計畫，並據以進行相關職前與在職訓練。
 - B. 明定保障服務對象安全之政策與程序。
 - C. 設計社工實習生的職場安全計畫。
- (5) 建立一套安全手冊，並適時更新。社工人員亦須熟悉手冊內容。
- (6) 編列及分配預算，以確實落實相關政策。
- (7) 進用單位須依法並視社工安全需求投保團體意外保險、醫療險及職業災害傷害險等。
- (8) 針對執行或協助社工職場安全與健康業務之人員表現優異者，建立獎勵制度。

2.1.3. 評估風險

(1) 進行工作場域分析

- A. 對第一線社工人員進行意見調查，包含導致安全危害事件發生的高風險因子、目前現有安全措施的評價，及對安全措施的想法與需求。
- B. 盤點工作環境中導致安全危害的風險因子。
- C. 評估日常工作內容對安全危害事件的影響，如：是否佩戴識別證、定期檢查安全警報系統運作與否、破損門窗是否立即修繕等。
- D. 針對過往通報安全危害事件紀錄進行分析與追蹤。

(2) 進行風險評估：請見表 10「社工人員執業風險類型與程度分級指引」。

(3) 社工人身安全委員會蒐集與檢視過資料後，應對各議題給予風險程度設定：

- 輕度風險—目前的實務工作可被接受，不需要修正。
- 低度風險—目前實務工作可被接受，需要小部分調整。
- 中度風險—目前實務工作有問題，需要調整以最小化風險。
- 高度風險—目前有很嚴重的疏失，需大幅調整將風險降至最低。
- 重大風險—必須立即進行大幅修正，將風險降至最低。

(4) 職場風險評估完成後，將評估結果轉化成實際建設性的行動計畫，依照風險高低及所需資源多寡排出行動計畫的優先順序，設定各負責人及職掌，並列出完成時間表。

- (5) 社工人身安全委員會成員須向律師諮詢法律相關問題，如：法規或重要的法院裁決。
- (6) 請律師確認所有政策與程序，以確保其與相關的法律、規定及法院的見解相符。
- (7) 設定機制追蹤各任務的進行進度。
- (8) 完整記錄上述過程。
- (9) 每年定期檢視工作環境安全程度與所有員工安全意識程度，找出需要改善之處。

表 10. 「社工人員執業風險類型與程度分級指引」【註 4】

壹、簡介

執行適當的風險評估，可協助進用單位建置完整且適性的社工職場安全管理計畫，有效控制危害及風險因子，預防或削減危害發生的機率或傷害程度，進而達到共同保護社工與服務對象安全之目標。

本指引所稱的風險評估為危害辨識、風險評估及風險控制三部分的統稱，此非建立、實施及維持風險評估的強制性作法，惟進用單位在規劃及執行風險評估相關工作時，應先考量職業安全與相關法規之要求。本指引所述之風險評估方法，並非唯一的方法，進用單位可參酌其基本原則及建議性作法，選擇適合其規模及特性的方法來執行風險評估。

貳、風險評估流程

可利用以下「社工人員執業風險評估表」進行評估，填寫參考範例請見本手冊附錄三。

【社工人員執業風險評估表】

1 列出風險業務	2 辨識危害						3 確認現有防護措施	4 評估風險			5 因應對策
	危害型態	危害類別	危害類別之定義	事件描述	風險來源	可能後果		可能性等級	嚴重度等級	風險等級	

一、列出風險業務

由進用單位自行填寫各社工所執行具風險之業務。

二、辨識危害

(一) 危害型態與危害類別

本指引列出六大危害型態，21 種危害類別，供進用單位選擇與填寫。

大類	危害型態	危害類別
財產類	一、財產損失	1. 毀損機構財產
		2. 偷竊機構財產
		3. 對機構財產縱火
		4. 毀損社工財產
		5. 偷竊社工財產
		6. 損壞機構電腦或其相關設備
身體安全與健康類	二、身體攻擊	1. 意圖或實際加害社工生命
		2. 傷害社工身體
		3. 妨礙社工自由
	三、性暴力	1. 性騷擾
		2. 性侵害
	四、其他威脅	1. 遭動物攻擊
		2. 受疾病傳染
		3. 受天然環境危害
	心理與精神類	五、恐嚇
2. 恐嚇加 社 周遭網絡內相關人士生命或傷害之		
3. 以令人生畏的物品恐嚇社工或其周遭網絡內相關人士		
4. 非特定的口語恐嚇		
5. 其他造成社 主觀感受恐嚇威脅之情況		
六、妨害名譽		1. 公然侮辱
		2. 誹謗

(二) 危害類別之定義

本指引提供各種危害類別之定義，供進用單位搭配所選之危害類別加以填寫。

(三) 事件描述

由進用單位自行填寫各社工所遭遇風險之事件描述。

(四) 風險來源

本指引依據危害類別，分別列出以下數項風險來源，供進用單位選填時之參考：服務對象、社工人員本身、工作情境、環境場域(機構內與機構外)、社工人員配備、機構等。

(五) 可能後果

本指引依據危害類別，分別列出以下數項可能後果，供進用單位選填時之參考：對當事人、旁人的心理、生命、身體、精神、自由等影響。

三、確認現有防護措施

由進用單位自行填寫機構現有安全防護計畫。

四、評估風險

本指引提供以下評估風險之量化指標，供進用單位填寫時參考。

- (一) 可能性等級：
- | | | |
|-------------|---|--------------|
| 常 常 (4 分) | – | 1 年發生 10 次以上 |
| 經 常 (3 分) | – | 1 年發生 5~9 次 |
| 少 (2 分) | – | 1 年發生 1~4 次 |
| 較 少 (1 分) | – | 1 年以上才發生 1 次 |
- (二) 嚴重度等級：
- | | | |
|---------------|---|---------------|
| 極 重 度 (4 分) | – | 不可復原的傷害輕度 |
| 重 度 (3 分) | – | 需時間治療與復原 |
| 中 度 (2 分) | – | 需短期治療與復原的傷害程度 |
| 輕 度 (1 分) | – | 不需治療能復原的傷害程度 |

(三) 風險等級：依據上述可能性等級與嚴重度等級，可對照出以下「風險等級分級基準表」：

【風險等級分級基準表】

<u>嚴重度等級</u>				
極重度 (4)	C	D	D	E
重度 (3)	C	C	D	D
中度 (2)	B	C	C	D
輕度 (1)	A	B	C	C
	較少 (1)	可能 (2)	經常 (3)	常常 (4)
	<u>可能性等級</u>			
A 輕度風險 B 低度風險 C 中度風險 D 高度風險 E 重大風險				

五、因應對策

本指引依據各種危害類別，分別針對上述各項風險因素，列出「進行事前預防」、「事發/事後處理」之因應對策，供進用單位填答時之參考。

六、其他

- (一) 風險評估與管理是動態的、循環的，同時也要因應各種改變。
- (二) 風險評估結果應記錄存檔。
- (三) 必須培訓參與評估工作的人員、培訓主管及員工風險評估相關能力。

附表:社工人員執行高度風險及一般風險業務量表

風險業務定義	執行社會工作師法第 12 條所定直接服務及面訪處遇個案之業務(諮詢專線除外), 並有受騷擾、恐嚇、威脅等, 致生危害或有危害之虞, 或生命、身體、精神或自由受不法侵害。	
類別	高度風險	一般風險
風險業務等級	5 或 5 以上	3-4
業務(主責)比重	50%(含)以上(單一項或合併)	50%(含)以上(單一項或合併)
業務內容	<p>一、辦理兒少保護個案之調查評估及處遇服務等直接服務工作。</p> <p>二、辦理兒少性剝削個案之陪同偵訊、評估及處置等直接服務工作。</p> <p>三、辦理家庭暴力案件之調查評估、提供被害人或未成年子女服務或相對人個案及家庭服務等直接服務工作。</p> <p>四、辦理性侵害案件被害人身心評估及陪同偵訊等直接服務工作。</p> <p>五、辦理老人及身心障礙者保護案件之訪視調查及相關直接服務工作。</p> <p>六、辦理高風險家庭服務。</p>	<p>一、提供弱勢兒少及其家庭福利措施、協助家庭弱勢及家逢變故之兒少進行委託安置及家庭寄養服務。</p> <p>二、禁止兒少為吸菸飲酒、施用毒品、進出不良場所等相關措施, 提供少年保護案件及少年刑事案件所涉少年及其家庭福利服務及後續追蹤輔導。</p> <p>三、特殊境遇家庭扶助調查訪視、單親家庭與弱勢家庭個案服務、性騷被害人服務。</p> <p>四、兒少收養及監護權之調查訪視、成人(老人及身心障礙者)監護及輔助宣告之調查訪視。</p> <p>五、辦理低收入戶、中低收入與弱勢家庭補助資格訪查及資格核定。</p>

	<p>七、辦理執行 6 歲以下弱勢兒童主動關懷方案。</p> <p>八、遊民業務。</p> <p>九、整合型心理健康促進、精神疾病防治及特殊族群處遇工作：</p> <p>(一)接受衛生局派案或受理轉介資料，於開案後提供精神病人或自殺個案居家訪視評估及轉介相關資源之直接服務工作。</p> <p>(二)辦理社區自殺及(疑似)精神病人危機事件處理。</p>	<p>六、執行災害救助工作。</p> <p>七、榮民、遺眷外訪工作，年長獨居榮民、遺眷個案之服務照顧。</p> <p>八、就養榮民調查、評估、審核與驗證。</p> <p>九、榮民與大陸(外籍)配偶婚姻異常家庭輔導。</p> <p>十、孤苦無依、身心障礙榮民及遺眷之生活慰助、救助之調查評估。</p> <p>十一、大陸來台單身榮民善後、遺產管理與繼承相關業務及爭訟事件處理。</p> <p>十二、榮民(眷)危機個案處理、老人與身心障礙者保護案件之評估、關懷訪視處遇服務等直接服務工作。</p> <p>十三、針對介入性輔導仍無法有效協助，或重大違規行為之高級中等以下學生進行處遇性輔導，並配合其特殊需求，結合相關單位心理治療社會工作、家庭輔導、職能治療、法律服務、精神醫療各類專業服務。</p> <p>十四、高關懷家庭學生及兒少保護個案學生就學之心理評估、家庭、社會環境之評估、輔導諮商及資源轉介服務。</p> <p>十五、辦理原住民族家庭諮詢服務、個案管理與轉介、追蹤輔導之直接服務工作。</p> <p>十六、辦理原住民族地區及都會聚落外展服務工作。</p>
--	--	--

2.1.4. 建立行政程序

- (1) 進用單位應掌握新開案之服務對象的背景、犯罪及自殺等相關資訊，以辨識其暴力行為歷史，或其他潛在危機因子。
- (2) 為評估特定服務對象或關係人可能發生影響他人、自身安全或健康之風險，在以公共利益為前提，不違反個人資料保護法情況下，得函請民政、戶政、衛生、教育、警政及其他相關機關提供該服務對象或關係人自傷、刑案資料、精神病史或罹患傳染病等相關資料。
- (3) 社工人員對於具風險之服務對象或關係人進行訪視、會談或實地調查時，應製作書面紀錄，並視必要性及緊急性進行錄音或錄影。
- (4) 工作紀錄中應該詳細敘述，服務對象過去是否使用暴力、具傳染疾病病史等，並在轉介或交接時確實提供給下一位社工人員，於合理範圍內告知提醒社工人員注意事項。
- (5) 建立有關如何識別有暴力傾向的人士、突發事件的應變及事件通報機制的程序(詳見 2.3)。建立求助的管道與程序，並定期檢討與演練。
- (6) 發展一套易於使用的通報與追蹤系統，能即時報告和追蹤發生於社工人員身上所有的安全危害事件。
- (7) 提供服務對象情緒抒發與案件申訴管道，以避免因對政策制度或服務不滿，而將目標鎖定社工人員個人。
- (8) 提醒組織內人員，勿將工作檔案、個案故事或工作人員資料，透過網路(社群網站、通訊軟體)流傳出去，以免增加風險。

另勞動部職業安全衛生署公告之「執行職務遭受不法侵害預防指引」，內附相關評估表與檢核表，亦可參考運用，詳見：

www.osha.gov.tw/cht/index.php?code=list&flag=detail&ids=11&article_id=231。

2.1.5. 提供安全環境與硬體設施、設備、配備

(1) 入口設計可考慮：

- A. 安全始於進入機構之前，應有清楚聲明對藥、酒及武器之零容忍政策。
- A. 安裝金屬檢測器。
- B. 設置警衛、保全人員。
- C. 職員專用通道。
- D. 門禁管制。
- E. 收發人員篩選信件及包裹。

(2) 接待、等待區設計可考慮：

- A. 舒適環境、縮短等待時間。
- B. 避免過熱、過冷、擁擠、吵雜、凌亂。
- C. 接待人員發現有危險傾向的人在等候室，或攜帶武器，應立即警示社工或安全人員。

(3) 辦公區設計可考慮：

- A. 使用鑰匙、感應卡或密碼等始得進入。
- B. 辦公家具應考量安全保護與逃離動線。
- C. 防止任何物品成為武器的機會：
 - a. 服務對象可拿到的剪刀、釘書機等，或有重量、可拿起來拋丟的東西（花瓶、燈、玻璃杯）。
 - b. 對可能被服務對象取下的身上物品要警戒。

- c. 軟的東西像座椅靠墊可用來阻擋攻擊暫時保護自己。
 - D. 表列所有社工每日行程與所在地，但勿公開於非工作人員也可看得到的地方，如掛在牆上的白板。
 - E. 重要資料備份。
 - F. 儲物櫃上鎖。
- (4) 會談室設計與布置可考慮：
- A. 應安排於機構人員最容易抵達的位置。
 - B. 門把無法從內部反鎖。
 - C. 社工人員儘量選擇坐在靠近出口的位置
 - D. 整潔、安靜、照明設備亮度適中。
- (5) 整體環境設計可考慮：
- A. 對工作場所中較危險的地方進行評估。
 - B. 在接待區、等待區、會談室及辦公室，安裝無聲警報鈕供同仁緊急時用。
 - C. 改善照明，避免隱密或在死角的工作環境。
 - D. 裝設監視器，尤其監看死角處所，並錄影存檔；並應加註標語，告知服務對象。
 - E. 劃製安全地圖，規劃緊急逃離路線、通道，及躲避地點，並進行逃生演練。
 - F. 民間小型機構辦公場較為狹窄或隔間簡單，不像中大型機構可有較正式的辦公環境，因此在人身安全防護措施上須格外考量如何克服空間之限制。

(6) 設備、配備可考慮：

- A. 提供社工人員具 GPS 功能之公務手機，以避免使用個人手機而提升安全風險。
- B. 必要時社工人員需注意：
 - a. 告知服務對象自己配有 GPS 手機，藉此使有攻擊意圖的服務對象有所警惕。
 - b. 到案家時，若潛在危險性高，則可主動告知案家，今日會談時間為幾點至幾點，超過特定時間沒有離開或回報，機構會主動聯繫或透過 GPS 手機找到所在位置。
- C. 提供社工人員公務車，尤其偏鄉或交通不便地區。車輛須定期檢查和保養。
- D. 應強調社工人員免責設備損害賠償，如有損害由機構負擔，以提升社工人員使用意願。
- E. 提供隨身錄音設備。
- F. 發給防身噴霧。
- G. 外訪相關配備可裝成「外勤專用包」，並附上使用說明手冊。
- H. 購買產物保險（含火險）。
- I. 進用單位必須清楚各種傳染病的感染源、病徵及建立防疫機制，提供社工人員相關預防配備，如口罩、消毒水等。

2.1.6. 營造重視人身安全議題的組織文化

(1) 鼓勵通報：

- A. 全體人員發生/發現機構內、外訪處，或往返機構等地點，有安全事件（之虞），均有通報義務。
- B. 鼓勵社工人員感受到服務對象有潛在不穩定行為或安全疑慮時，向主管或督導提出。
- C. 確保提報職場安全問題的社工不會遭到不當處分或對待。
- D. 建立信任、主動、保密、不究責及共同學習的通報文化。

(2) 培養團隊合作默契：

- A. 鼓勵工作人員在面對潛在危險服務對象來到辦公室時，或社工人員外訪遭遇危險情形時，能夠團隊合作，共同採取應變措施。
- B. 視需要安排偕同外訪人力及機制，以確保足夠之外訪之安全保障及支持

(3) 注重個人資料保密：

- A. 在任何情況下皆設法保護社工人員個人資料，如倡議在警局或法院不留社工人員個資，而是機構代號；不隨便透露社工人員個人手機、外出工作地點，或住家區域等。
- B. 社工人員應遵守服務倫理，不在公開場域討論案情（例如：Facebook、批踢踢等社群網站）或與他人閒聊案情。應在保密環境下進行服務討論，以維護個人和機構安全。

(4) 主管與督導的作為：

- A. 營造相互尊重的工作環境，無論主管與工作人員，或工作人員之間，如有暴力對待情形，機構應介入處理。

- B. 機構招募社工人員時，須事先說明擔任該職務可能會面臨的風險。
- C. 針對高風險或高負荷、夜間工作之安排，除參照醫師之建議外，宜考量人力或性別之適任性等；夜間或獨自執行職務時，宜考量潛在危害，如性暴力等，提供足夠之安全支持環境。
- D. 注意社工人員工作量及身心健康狀態，適時提供協助與調整。
- E. 協助社工人員評估具風險之服務對象或環境，擬定因應策略。
- F. 規定社工人員確實報備訪視資訊，並要求社工人員當訪視計畫有變動時應主動回報督導或其他同仁。倘若超過原定時間未歸也未回報，進用單位應主動聯繫社工人員，確認其安全狀況並提供必要協助。
- G. 主管和督導支持員工在評估有危險的情況時，有權利暫停服務並離開。
- H. 對於向員工施暴且無法改善的服務對象，主管在和社工評估已無法再有效協助對方時，得進行適當轉介、終止服務。

2.1.7. 提供訓練

進用單位應提供職場安全相關訓練，可於機構自辦，或給予員工公假外出受訓(衛生福利部於 104 年規劃社工職場安全分級課程)。本手冊內容可做為培訓教材，可用以設計課程內容。

建議培訓的作法如下：

- A. 建議組織可優先訓練一批成熟且資深社工督導或社工人員，得以處理安全危害緊急應變事件。
- B. 公告相關手冊，進行解說，或利用進用單位相關會議、小組討論或教育訓練，達到訊息傳遞並促進溝通。

2.1.8. 網絡合作預防危機事件

- (1) 建立社區安全支持防護網，含警政、社政、民政、衛政間的通報制度。
- (2) 召開社工人員人身安全維護會議，並建立聯繫機制，或跨單位合作建立單一窗口。
- (3) 必要時尋求社區資源協助，如社工預約訪視經評估有風險之對象時，得通報由警察、家防官或其他人員共同訪視，避免單獨置身高風險情境。
- (4) 評估特定服務對象或關係人可能發生影響他人、自身安全或健康之風險，在保護個人資料前提下，得函請相關機關提供該服務對象或關係人等相關資料，例如：疾病或犯罪之資料。
- (5) 提供社工人員健康檢查。
- (6) 必要時得洽請轄區警政機關加強巡邏。

2.2. 危機處理 (2.2.1~2.2.2)

進用單位與社工人員在執行業務時，遭致危害或有發生危害之虞者，在不危及受服務對象安全情形下，得停止執行業務，並視危機情節，立即採取事件通報、即時處理、啟動網絡合作機制等措施。

2.2.1. 事件通報

- (1) 通報警察或消防等相關機關儘速派員處理，並提供相關資料作為處理之參考。
- (2) 透過口頭或通訊設備即時通知機構之主管或首長，啟動應變程序，如：立即派員協助，或請相關機關人員陪同協助人身安全之維護。
- (3) 迅速查證並判定狀況，填寫通報單（參考版本請見表 11），說明事件狀況，若社工人員顯有通報困難，由督導協助完成通報單。通報過程相關知悉人員應遵守保密原則。
- (4) 視情節通報進用單位所在地主管機關及目的事業主管機關。進用單位所在地目的事業主管機關接獲通報，應查明相關處理情形，必要時得派員協助處理。

2.2.2. 即時處理

- (1) 進行急救、搶救及必要之消防、封鎖、疏散等緊急措施。
- (2) 若有嚴重威脅情勢，進用單位應以安全密碼聯絡，提醒工作人員儘速離開。
- (3) 相關人員立即支援。
- (4) 第一時間給予現場人員安撫與支持，如社工人員、服務對象或其他親友。
- (5) 評估醫療需求和獲得醫療協助；至醫院慰問，陪同驗傷等。
- (6) 通知受害社工人員緊急連絡人。
- (7) 調錄影音存證。
- (8) 必要時準備新聞稿，統一窗口對外說明事發經過與處理情形，期間應注意維護當事人隱私與權益，並明確宣示對於保護社工人員與服務對象人身安全之決心。
- (9) 對內外部利害關係人進行有關該危機事件、可能後果及處理方法之溝通，避免危機擴大。
- (10) 限時提出安全計畫，案情重大者，進用單位應評估社工人員需要，儘速提出安全計畫。

2.3. 復原與訴訟 (2.3.1~2.3.4)

危機事件發生之後，進用單位須妥善處理後續與服務對象的專業關係、提供受害員工支持協助，同時依據本次事件經驗，針對網絡合作和組織內部相關政策措施進行檢討與改善，以降低再發生率及提升未來對危機事件的應變處理能力。

2.3.1. 與服務對象工作

- (1) 進用單位派員(可以是主管或督導)使服務對象了解其行為不適當處，並說明其法律責任。
- (2) 督導/主管應評估受到安全危害之社工人員是否適合繼續提供服務，以及對服務對象之有利與不利影響。
- (3) 若社工人員無法或不願意繼續提供服務對象予服務，應考慮協助該服務對象更換主責社工或轉介其他單位提供服務。

2.3.2. 提供員工支持協助

- (1) 督導/主管與社工人員討論事件對其造成之影響，擬定後續安全與復原計畫，並協助進行相關工作安排。討論過程應避免社工人員過份自我歸因。
- (2) 督導/主管協助社工人員請領職業災害保險、或其他保險。
- (3) 督導/主管協助社工人員了解法律權益，評估是否採取法律訴訟、求償。
- (4) 進用單位當持續提供社工人員或其受害親友、目睹人員及組織內相

關人員團體心理減壓協助 (Debriefing)、諮商服務等。

- (5) 進用單位提供就醫、訴訟與心理諮商等經費補助。
- (6) 進用單位訂定社工補助標準，或向委託機關要求補助遭受職場安全傷害費用。
- (7) 當社工人員受到性侵害、性騷擾，或疑似相關情形，進用單位應盡力保護受害者，予以保密，維護社工隱私。
- (8) 進用單位得協助假單申請、提供公假進行筆錄或相關調查、必要時將社工人員戶口遷戶籍至機構以保護其個人資料等。
- (9) 進用單位協助辦理請假、退休、撫卹等事宜。
- (10) 社工人員若於遭受侵害後離職，原進用單位仍當繼續提供上述各項協助措施。

2.3.3. 強化網絡合作

- (1) 召開個案研討，就已發生之安全事件進行檢討，討論強化網絡連結的具體措施。視需要邀請法律顧問、心理師或其他專業人員與會。
- (2) 開發新的、需要的網絡合作對象。
- (3) 針對天然環境危害，建請地方政府或有關單位進行處理(如道路修復)，並促進規劃預防措施。

2.3.4. 檢討與改善組織內部機制

- (1) 進用單位之社工人身安全委員會當完成整體事件的紀錄及報告撰寫，其中納入遭受安全危害社工人員及其同仁之意見。
- (2) 妥善保存安全危害事件紀錄。
- (3) 社工人身安全委員會擬定事件發生後改善計畫，並定期評估成效。
- (4) 調查事故發生原因，檢討改進服務流程、品質、防護措施等相關措施。
- (5) 檢討現有的人力與工作調配。
- (6) 重新檢視環境之安全性，定期檢查硬體設備，並補強修正。
- (7) 住宿型的機構，當思考如何有效防範安全問題。
- (8) 對於動物攻擊、危險地形或天然環境危害易發生區域，建立安全與資源地圖，提供社工人員外訪前參考，以避開危險路線，或提供防護配備。

2.4. 社工職場身心健康之風險管理

社工人員因工作特性必須長期接觸或暴露於高壓、高衝突、工作過量的情境，以至於遭受身心耗損，如：替代性創傷、工作倦怠(burnout)、身心症狀等。當社工人員處於這些狀態，可能對人身安全危害情境的敏感度降低，執業安全風險提升。而社工如遭遇人身安全危害，亦對身心健康會有負面影響。職場安全與身心健康可謂環環相扣，互為因果。因此，本手冊特地列出社工職場身心健康之風險管理，供進用單位參考，以規劃組織內相關保護措施。

- (1) 明定社工職場身心健康政策
- (2) 建立健全的督導制度
- (3) 調整合宜工作量、適才適性工作內容。
- (4) 施行員工協助方案(Employee Assistance Program)、提供或補助個別諮商、協助員工生涯/職涯規劃、協助員工個人議題/困難。
- (5) 提供心理健康團體、自我照顧及激勵活動、情緒教育。
- (6) 有系統提供社工在職進修課程。
- (7) 促進生理健康措施、免費健康檢查。
- (8) 培養良好工作氣氛、促進基層社工意見表達管道、增進員工相互支持。
- (9) 舉辦休閒活動、紓壓措施。
- (10) 辦公室空間設計宜考量如何促進員工之身心健康。
- (11) 允許彈性上下班、鼓勵社工人員休假、給予有薪家庭照顧假、工作壓力調適之假期。
- (12) 心靈信仰活動或支持。

【註 4】

「社會工作人員執業風險類型與程度分級技術指引」與其附件【社工人員執業風險評估表—填寫參考範例】之發展，係由 103 年執行衛生福利部委託臺灣社會工作專業人員協會「社工人身安全法案研議研究案」時，與 15 位來自各領域資深實務工作者與專家學者組成之工作小組，歷經初稿草擬與 8 次會議研訂完成。

3. 安全防護措施：

社工人員篇

社會工作人員篇盼作為社工人員因應人身安全的指引。首先提出督導與社工人員角色之異同，說明督導在社工人身安全維護中所須扮演的重要功能。再進一步談到社工人員面對人身安全議題常見之迷思和兩難，以此促進社工人員安全議題的自我覺察。接著則從「事前預防」、「危機處理」、「復原與訴訟」三階段，提醒社工人員在各階段應留意的事項，及相對應的因應措施。

3.1. 督導與社工人員角色之異同

無論督導或社工人員均須具有基本的人身安全風險意識和技能，包括對於危害類型及風險因子的辨識預防、危機當下的處理應變、及事發後的資源運用與檢討改善等。然而社工督導身為組織內中階層級，對上層階級，督導需要讓進用單位更重視社工人身安全議題，同時需要讓進用單位提供督導相關的資源；對於下層部屬，督導需要分析社工人員在實務現場的潛在風險，並藉教育及督導的過程提升社工人員對危機的辨識和因應能力，在危機當下更需協助社工人員採取應變措施及提供團隊支持，以降低危害程度。

3.2. 社工人員面對人身安全議題之迷思與兩難(3.2.1~3.2.2)

社工人員遭遇人身安全問題，除非情節嚴重，可能不會通報進用單位，因此進入社工人員的安全防護措施篇章前，先一起檢視是否有以下迷思，因為這些迷思並不正確，同時思考遭遇人身安全危害時面臨的倫理兩難。

3.2.1. 常見的迷思

以下所提的迷思，應當提醒社工，有正確的觀念，以免因為這些迷思使社工遭受人身安全的風險。

- (1) 社會工作是以助人為目的的專業，所以不會受到服務對象的傷害。
 - 有可能會受到傷害。
- (2) 社工人員若遇到安全危害應該「忍辱負重」，不要造成機構和同事的負擔。
 - 機構需要發展「不責難」的組織文化，也需要協助受到安全危害的社工人員，並致力於安全防護措施制度的建立。
- (3) 社工人員遭遇安全危害問題，是個人專業能力太差所致。
 - 許多狀況是外部因素造成，切勿過度做個人歸因。
- (4) 社工人員本身就是專業人員，遇到安全危害不應該、也不需要尋求協助。
 - 對外尋求協助，不僅可以自己可以得到幫助，也可以促進機構、制度的改善。
- (5) 遭遇安全危害是正常的現象，不需要大驚小怪。
 - 遇到安全受到威脅時，一方面需要沉著因應；另一方面也需要視情況尋求外界的援助。此外，事前的預防與事後的檢討改善也都是必要的。

3.2.2. 倫理的兩難

- (1) 遭遇安全危害時，應以自身的安全為重？或服務對象的權益為重？
- (2) 當服務對象的暴力行為已觸犯法律規範時，是否要對其提告，讓其擔負起法律責任呢？
- (3) 當遭遇性暴力時，該勇敢通報揭露？或為維護隱私避免被人得知？
- (4) 危機當下應尋求公權力協助？或是自力救濟？

對於倫理兩難之處理，由於各案例的情況不同，不易有一個標準答案；建議除了可視情境的緊急程度判斷外，可尋求同事或督導之協助，若是機構有相關的法律諮詢資源，也是非常有幫助的。同時，參考相關法律、政府與機構政策、社工實務理論與原則、倫理理論、原則與守則等資訊，以便整體衡量做出最適當之決定。

3.3. 事前預防 (3.3.1~3.3.8)

社工人員若遭遇安全危害，對於個人身心的負面影響可能難以估計，因此事前應盡可能落實安全預防措施，以降低傷害發生率。以下章節提出預防安全危害的態度與原則，及可用以預測暴力的相關風險因子，接著從社工人員最常面臨的會談、實地訪視、接送服務對象等情境，提醒應留意的預防措施。另說明服務過程中如何預防動物攻擊及疾病傳染等風險。同時將社工人員身心健康照顧視為安全危害的預防策略之一。

3.3.1. 應有的態度與原則

- (1) 依照犯罪學日常活動理論，只要改變日常活動的行為，就可以降低遭受不當侵害的機會；換句話說，社工人員如果能夠在日常例行工作中做好各種事前預防工作，就能將受到暴力影響的機率降低。以下介紹事前預防的各種做法。
- (2) 應考量服務對象的性別、年齡等多元文化背景，以增加對於不同族群議題的敏感度。

3.3.2. 留意暴力風險因子

為維護服務對象與社工個人的安全，與服務對象接觸時，甚至會談之前，均應留意暴力風險因子，一旦發現風險升高，便須提高警覺，採取必要的防護措施。

(1) 暴力史：

人若曾使用暴力，未來可能再次發生。在初次接觸服務對象或案家前，可嘗試蒐集過往的暴力史，如：施暴者最嚴重的暴力情節、易引發其暴力言行的因素等。

(2) 生理因素：

個人生理狀況有可能會提高暴力發生的危機，如：缺乏睡眠、身體疲憊、毒品或酒精濫用、腦部創傷、過熱、飢餓、過冷、身體障礙、或是慢性疼痛等。

(3) 負向情緒感受：

恐懼、羞恥、無趣、悲傷、無力感等內在情緒感受，可能會伴隨發生攻擊性的行為。因此為了維護安全，儘量避免讓服務對象感到尷尬困窘，給予他們能夠提升自我權能的認知，幫助他們看到非暴力的選擇。

(4) 身體語言：

身體語言通常可反映出一個人的情緒狀態，因此可藉著觀察服務對象的身體語言預測暴力風險。如：其神色不疾不徐還是慌張急忙？是否握緊拳頭、縮緊下巴？眼神是否有透露兇性？談話內容是否與現實脫節？是否大聲講話或甚至演變成言語暴力？

(5) 情境因素：

某些情境因素可用以預測暴力，如：易於取得武器、經常感到不公平或受壓迫、和政府或社政單位有過負向的接觸經驗等亦可能影響其暴力行為。

(6) 服務處遇計畫之性質：

當人被迫帶離他們的生活情境，特別是當著家人或朋友的面前被帶離，較可能會引發暴力，此外告知補助減少、終止親權、執行安置程序、或傳達其他潛在不受歡迎資訊等工作項目，亦須留意其暴力風險。

3.3.3. 營造安全的會談情境

社工人員與服務對象進行會談的地點相當多元，包括可事先安排及掌握的場所，如機構會談室、辦公室等；及難以事先規劃、不固定的空間環境，例如機構大廳或走廊、醫院病房，服務對象居住或工作處、社區外展地點等。然而無論空間、地點為何，皆應注重事前及當下的安全情境營造。

- (1) 事前熟稔人際溝通與談判技巧，以預防或緩解潛安全危害情境。
- (2) 從與服務對象開始接觸起，就努力與服務對象建立信任關係。
- (3) 除口語的溝通技術，應具備真誠、尊重、接納的態度。
- (4) 會談前應事先規劃可保障社工人員和服務對象安全的會談型態。
- (5) 若評估與服務對象會談讓社工人員感到不安全，如：不熟悉服務對象、服務對象曾有暴力或具敵意的表現，則會談時即應避免落單或和外界隔離的情境。
- (6) 可選擇離門較近的位置，或敞開著門談話，必要時請同事或其他網絡相關人員陪同會談。
- (7) 選擇會談場所時，無論機構內外，均應留意整體逃生動線，及周邊可求助的人力資源。
- (8) 會談空間內應避免有可被服務對象當成攻擊或威脅工具的物品或設備，如：剪刀、刀片、有重量或易碎的杯子、筆筒、獎牌/盃，可輕易舉起的桌椅、架子或櫃子等。
- (9) 會談地點宜選擇有錄影區域進行，或讓社工人員配帶錄影或錄音裝置。

3.3.4. 實地訪視的安全維護

(1) 敏感度是安全維護的關鍵：

- A. 謹記在心，雖然你認為實地訪視代表表達願意積極提供協助，但服務對象或其所在社區可能把你的造訪視為一種威脅或侵入，千萬不要認為只要你對服務對象抱持善意和熱忱，就不會受到任何暴力傷害。
- B. 根據犯罪學理論「二八定律」應特別注意小部分之區域，少部分之被害人及犯罪人，因為大部分的犯罪事件或活動集中在這些人或場所上；換句話說，社工人員應該評估整體工作場域(例如山區、偏遠地區、或人煙稀少的區域)，有哪些暴力風險較高。也可以評估所有服務對象中，哪些較可能造成安全危害。

(2) 事前評估當地情境，安排訪視型態：

- A. 事先評估案家所在社區的安全概況，如：附近區域是否有發生暴力事件之風險？訪視時間點是否為較具風險之時段？是否有其他造成暴力或危險風險的因子（如：天氣、災難）？附近社區最近 48 小時是有否發生危機事件（如：殺人等）？前往案家的路上或社區是否有其他具威脅性的人群或個人？
- B. 可與有經驗的同仁（督導、同事、主管）、當地派出所警察、和村里長等事前討論並規劃因應方式。如：訪視地點位若於社區危險區域，你應該在白天行動，並請其他人（同事、替代役男、鄰里長、警察等等）同行。
- C. 若機構標幟出現可能引發對機構或服務對象的負面評價，可暫時偽裝或遮蔽公務車的標誌，或搭乘其他車輛進出。

- D. 倘若直接進入案家的風險程度太高，與服務對象討論是否另覓雙方皆可接受的會談地點等。
- E. 善用高科技協助你對訪視地點的瞭解，可事前查明正確地址與交通方式，並規劃路線以免迷路。也可透過查詢網路地圖的街景圖，查看行進路線、社區環境、周邊商店及可求助地點。
- F. 若為夜間訪視，可能大眾交通工具班次較少或停駛，夜間照明較差，路上行人較少，尤其需要多規劃安全維護措施。
- G. 記得避開隱密陰暗的地區或不熟悉的人群。

(3) 選擇適當穿著和必要的攜帶物件：

- A. 建議視訪視對象、承辦業務性質、和專業考量選擇適當的服裝打扮。
- B. 建議勿配帶貴重珠寶首飾外出訪視。
- C. 盡可能穿著舒適且易穿脫行動的鞋子，以備危機時能盡速離開現場。
- D. 不要隨身攜帶信用卡或過多金錢。
- E. 可隨身佩帶機構識別證。
- F. 隨身攜帶手機等通訊設備。
- G. 自行使用機車及汽車等交通工具時，應將鑰匙放在衣褲口袋內以方便隨時取用，不要放在背包或手提袋內，以免緊急狀況時無法立即尋獲。

(4) 留意交通工具的狀態與停放方式：

- A. 若自行開車、騎車前去訪視，應事前確認車況是否正常、並將油箱加滿。
- B. 下車後應立即將車上鎖。把車輛停放在可順利駛離的馬路邊，讓車頭朝著路口或離開的方向，避免啟動後需要再調頭或倒車。另建議勿將車輛直接停放於案家門口。
- C. 若服務對象可能記下社工人員私人的交通工具的車號並有跟蹤之虞，建議使用公務車，或與計程車行簽約，搭乘計程車前往訪視，再由機構補助計程車資。

(5) 有意識的展現身體語言：

- A. 走往服務對象住處途中，應隨時提醒自己走路姿勢要有自信，保持對周邊環境的警覺和觀察。
- B. 注意你的身體語言，避免顯露出疑惑、害怕、心不在焉的樣子。

(6) 觀察訪視處所環境並避免危險：

- A. 進入訪視處所前，應先留意觀察其四周環境，並對環境風險之評估與控管，如：進入該空間時是否需要使用電梯或逃生梯？公共空間是否有足夠照明且整潔？逃生動線為何？
- B. 需要留意的不僅服務對象，其他家屬或同住者(如：小孩、配偶、父母、其他親友、寵物)，也有可能造成安全危害。故訪視時應了解還有哪些人會在場？其他家庭成員或朋友，是否曾在家中從事犯罪或危險活動？對於社工人員來訪，同住者的反應態度為何？並審慎選擇會談的地點、方式和裝備。

- C. 無論如何均應避免以廚房作為會談空間，因廚房通常有許多可做為武器的物品。也要避免在你不容易進出的房間會談，選擇靠近家門口的地方進行會談，或選擇一個有向外出口的空間，並站或坐在較靠近門邊的位置。
- D. 若有疾病傳染的風險，可以選擇在環境通風、明亮處會談，如有需要，也可儘量選擇在屋外談話。

(7) 確實報備訪視的資訊：

前往實地訪視前，應向同仁（督導、同事、主管）說明訪視計畫，並將有關訪視對象的重要資訊放在只有同仁可取得的位置。須報備內容包括：

- A. 訪視時間和確切地點
- B. 訪視對象的資訊（姓名、電話、地址）
- C. 社工人員使用車輛的資訊（如車牌號碼、標誌、顏色、型號等）
- D. 如何聯絡社工的資訊（如：公務手機號碼、私人手機號碼）
- E. 標明訪視的時間（預估抵達和離開的時間）
- F. 訪視計畫改變時，須向督導或機構指定的代表報告
- G. 實地訪視結束時，盡快在安全狀態下回報下一場訪視的進度，或將結束外訪。
- H. 如有需要也可以讓家人了解你的工作性質，必要時也可以成為你的支援。

(8) 合理且靈敏的使用手機：

雖然手機是現代人不可或缺的溝通工具，但使用不當也可能使得危害風險提高，故應事前學習合理且靈敏地使用手機，以增加安全性：

- A. 使用公務手機而非私人手機，以免不慎暴露隱私。
- B. 將手機充滿電、隨身攜帶備用電池，把充電器放車上。
- C. 事前熟悉訪視地區手機收訊的狀況。
- D. 訪視前確認如何使用手機。
- E. 設緊急連絡人快速撥號鍵。
- F. 若手機可上網，外訪時隨時開啟衛星定位系統 (G P S)。
- G. 可下載並運用手機求救應用程式 (A P P)。
- H. 和督導或同事確認傳達緊急訊息的代碼用語。
- I. 評估當下情境以決定使用口語通話或傳送簡訊的方式求助，以免激怒對方。
- J. 開車或騎車時，避免使用手機，以維護自身安全。

3.3.5. 接送服務對象注意事項

(1) 評估接送的安全性：

當服務對象狀態或車輛被評估為不安全時，便不應冒險由社工人員自行接送服務對象，其評估面向可包括：

- A. 服務對象的情緒及精神狀態是否適合社工人員自行接送，或應請警車或救護車協助？
- B. 服務對象是否持有武器？
- C. 服務對象如何對本次會面的意見，及他們感受到受威脅的程度。
- D. 車內有無可被當作武器的物件？（如：筆、雜誌、書、熱飲等）
- E. 接送車輛的車況是否良好？（如：汽油量、剎車、頭燈等）
- F. 車上是否有適當的安全設備，以防緊急狀況？（如：備用輪胎等）
- G. 對於年紀幼小的兒童，應特別考量相關的安全設備，如：兒童安全座椅、兒童安全鎖等

(2) 聯繫網絡單位提供協助：

如符合「社政與警政機關處理家庭暴力、兒童及少年保護案件聯繫機程序」之規定 (www.cypd.gov.tw/CmsFile%5C2011119223455121.doc)，可依相關程序事前填具通知單，由警政單位協助接送服務對象，以避免安全危害。

3.3.6. 預防動物攻擊

進行實地訪視的另一個風險來源，是可能遭受社區內或案家飼養的動物攻擊，台灣地區較常見的動物攻擊為被狗追趕、吠叫、或甚至被狗咬傷，以下提供幾項建議，但因為個別情境的差異，仍請謹慎參考：

- (1) 若訪視之前已知案家養了具危險性的狗或其他寵物，請服務對象在你到達之前拴起來。
- (2) 對於社區流浪狗，其實多數不會主動攻擊人類，除非侵犯了牠的領域，或是牠懷孕、生產後身旁有小狗。為了自己的安全請注意：
 - A. 別接近牠。
 - B. 如果牠走向你，要原地靜靜站著。
 - C. 如果牠發出低吠聲，代表牠正在警告你。
 - D. 請勿摸牠，最好緩緩的離開。
 - E. 千萬不能看到狗就跑。
- (3) 狗追逐騎士大多是本能地想防禦領土，你多半可以藉由快速通過來避開攻擊，但離開過程中要小心行車安全，避免因過度緊張而造成車禍。

3.3.7. 預防疾病傳染

社會工作乃是與人高度與人密切往來之行業，社工人員亦可能因面對面會談、實地訪視暴露於受疾病傳染的風險中。因此須事前學習相關知識，做好安全預防措施。

(1) 認識常見的傳染疾病：

以下簡要介紹實務現場較常見的傳染疾病，更多疾病詳情可至「衛生福利部疾病管制署」網站(www.cdc.gov.tw)查詢。

- A. 流行性感冒：主要透過感染者咳嗽或打噴嚏所產生的飛沫傳播病毒，尤其在空氣不流通處，更容易造成病毒傳播。另外，因流感病毒可在低溫潮濕的環境中存活數小時，故可短暫存活於物體表面，會經由接觸傳染，如手接觸到口沫或鼻涕等黏液，再碰觸自己的口、鼻或眼睛而感染。流感常引起發燒、頭痛、肌肉痛、疲倦、流鼻涕、喉嚨痛以及咳嗽等，平均 2~7 天內會康復。
- B. 結核病：結核病人並非都會傳染，可分開放性和非開放性兩種。開放性指痰內帶有結核菌，會傳染給別人；非開放性指痰內沒有結核菌，不會傳染給別人。結核病的主要傳染途徑是飛沫與空氣傳染。帶菌的結核病人在吐痰、咳嗽、講話、唱歌或大笑時，產生帶有結核桿菌的飛沫，不小心吸入患者產生的飛沫，就有可能感染。另如果飛沫黏在空氣中的小塵埃中，即使飛沫乾燥後，不小心吸入飛沫殘核仍然可能造成感染，即所謂的空氣感染。與病患的接觸時間長短、是否具有良好的通風環境，也是影響被傳染機會的重要因素。

多數人早期無明顯症狀。如有疑似結核病之症狀，如：咳嗽超過兩週、胸痛、體重減輕、倦怠、食慾不振，發燒、咳血

等，宜儘速就醫。經確診後遵醫囑服藥 2 週內即可大大的降低其傳染力，持續服藥至少 6 個月以上即可完全治癒。

- C. 疥瘡感染症：疥瘡是由人疥蟎所引起，疥蟎會寄生在皮膚表層，特別在人體皺摺處及柔軟的地方，包括手指間、腳趾縫、肩胛骨、腕、肘、腋下、腰、乳頭、陰莖、屁股等。免疫能力較差、年長、失能、操勞過度者，可能會感染較嚴重的結痂型疥瘡，患者身上會出現厚痂皮的疹子，內含大量的蟎及卵，傳染力較強；患者身上的蟎會掉落在衣服、床鋪及傢俱上。接觸患者的皮膚、衣物、床鋪或傢俱皆可能被傳染，疥蟎在成人間常透過身體親密接觸傳染。感染疥蟎後，人體對疥蟎及其排泄物產生過敏反應，因此皮膚上會出現紅斑、丘疹、水皰等症狀，皮膚劇癢，至夜間時更為嚴重。

經醫師確診後遵守醫囑正確使用滅疥藥物。疥蟎離開身體 2 至 4 天後即會死亡，故治療開始前 3 天內，患者使用的床被單、衣服均須用 60°C 以上的熱水清洗並以高熱乾燥，無法清洗或乾洗的衣物，密封於塑膠袋兩週。患者衣物要與未患病者分開處理，並持續高溫處理至患者藥物停止使用為止。

(2) 預防傳染疾病之策略：

- A. 與網絡單位建立合作關係，盡可能在訪視會談前，評估服務對象健康狀況與居家環境，即早預備會談地點、方式與裝備。
- B. 了解各種傳染病的感染源、病徵與預防機制。
- C. 維持良好的健康生活形態，注意飲食均衡、適當運動及休息，提升自身免疫力。
- D. 隨身預備口罩、乾洗手、消毒酒精、備用衣物等用品，並視個

人需求使用之。

- E. 與服務對象會談時，保持會談處所的空氣流通，降低病毒傳播機會。
- F. 注重個人清潔衛生。勤洗手維持手部清潔。
- G. 若不慎接觸到口沫或鼻涕等黏液，勿用手直接碰觸眼睛、鼻子和嘴巴。
- H. 按時接種流感疫苗是預防流感的有效方式。
- I. 如發現服務對象有不明原因之發燒、咳嗽、皮膚病變等狀況，應立即協助服務對象就醫，並進行防護措施，同時連繫通報衛生單位。
- J. 若服務對象疑似感染疥瘡等皮膚傳染疾病，盡量避免接觸其皮膚、衣物及床鋪。結束會談後可先自行清潔或更換衣物後再返家。初次感染疥瘡約 2 至 6 週才會出現症狀，但潛伏期間也有傳染力，若疑似感染，可先就醫塗抹藥物。
- K. 如訪視時不慎接觸到罹患法定傳染性疾病的訪視對象的體液、皮膚等，應立即就醫，並通報機構訪視狀況，並依醫囑必要時須先進行隔離或返家自主管理，待潛伏期過後確定無感染之虞再返回工作崗位。
- L. 以公務車接送患有疥瘡之服務對象，可以請其穿雨衣，且事後要確實消毒車輛，以免傳染給其他使用者。

3.3.8. 注重個人身心健康

長期的精神壓力會造成身心慢性耗損，而自我身心狀況極可能影響面對危機時的敏感度和因應能力，因此，自我身心照顧乃是社工人員人身安全預防中非常重要的一環。

(1) 定期檢測自我身心狀態：

可利用量表定期自我檢測，覺察身心壓力、疲勞、情緒狀態，如有需要，可及早尋求機構、督導或其他專業人士協助。以下介紹幾項可使用之線上量表：

- A. 簡易工作壓力量表：用以評估工作壓力、工作控制、工作負荷、工作人際關係、工作滿意度、心理健康、活力及一般健康等面向。 (勞動部勞動及職業安全衛生研究所，meeting.ilosh.gov.tw/overwork/pTest/pTest.aspx)



- B. 勞工職業壓力量表：行政院勞動部勞工安全衛生研究所針對我國勞工自行研發編製之本土化工作壓力評量工具，可協助了解工作壓力狀況並及早進行預防。包括：工作壓力源、工作壓力反應、工作滿意、一般健康（即心理健康量表）等四份亞量表。

(勞動部工作生活平衡網，wlb.mol.gov.tw/content.aspx?cid=205)



- C. 過勞量表：此量表可檢測過勞情形，分成個人相關過勞、工作相關過勞與服務對象相關過勞等三大項目。

(勞動部勞動及職業安全衛生研究所，meeting.ilosh.gov.tw/overwork/owTest/owTest.aspx)



D. 事件衝擊量表：用以測量經歷重大事件的反應
(Post-traumatic stress disorder, PTSD)。

(國立中正大學輔導中心, advising.ccu.edu.tw/document/paper/p1_06.pdf)



E. 簡式心情溫度計(BSRS-5)：透過五個簡單的題目，了解目前的心情狀態。

(自殺防治中心, tspc.tw/tspc/portal/howdo/index.jsp?sno=84#easy)



F. 台灣人憂鬱症量表：憂鬱情緒自我篩檢，適用 18 歲以上成年人。

(董氏基金會, www.jtf.org.tw/overblue/taiwan1/)



除了心理狀態，自身生理健康情形，例如體重、血壓、腰圍等，也需要定期測量和留意。

(2) 發展自我照顧計畫：

身為助人者更需要懂得照顧自己，藉由發展出適合個人的自我照顧計畫，預防工作導致的身心耗竭。自我照顧計畫的面向可包含生理、心理、情緒、靈性、工作、人際關係等不同層面。擬訂自我照顧計畫時，應先了解目前執行自我照顧的情況，同時發展出未來進一步可執行的方式。以下提供幾項建議供參：

A. 發展支持系統

- a. 對人表達感謝
- b. 持續與人保持聯絡
- c. 他人有需要時提供協助
- d. 接受他人的幫助

- e. 為他人的成功表達肯定
- f. 尊重自己與他人的需求與限制
- g. 擴展人際關係，如：從事志願服務、加入運動活動、展開讀書會、拜訪鄰居、參加專業組織
- h. 隨時開拓支持系統

B. 執行自我照顧行動

- a. 健康飲食
- b. 增強體適能與身體免疫力
- c. 設法紓壓
- d. 時間管理
- e. 設定專屬的個人空間與時間
- f. 透過呼吸、靜坐、冥想等方式放鬆
- g. 練習正念
- h. 親近大自然

C. 避免專業熱情疲憊(Compassion Fatigue)

- a. 對工作量設限
- b. 讓他人知道自己的限制
- c. 需要時，給自己放個「心理健康假」
- d. 笑、開玩笑、有時間放鬆
- e. 肯定自己的感覺和關注點
- f. 辨識自己可選擇的事情
- g. 設法使生活井然有序
- h. 閱讀或參加關於專業熱情疲憊的書籍或課程
- i. 需要時，尋求專業人士協助，說出來並處理相關議題
- j. 運用團隊之力量

- k. 有一個安全的工作環境
- l. 擁有能理解你的督導/上司
- m. 給予和獲得督導/上司及同儕之回饋
- n. 別讓別人的壓力成為自己的壓力，適時放手
- o. 善待自己，發展全人的自我照顧：心理、生理、感覺、靈性等

D. 發展緊急計畫

當事情變得困難時，很難去思考怎麼做，因此最好有個已經準備好的計畫。

- a. 需要處理三個部分—做什麼、思考什麼，避免什麼。
- b. 列出當沮喪時，會讓感覺較好的行動清單，如：
 - 讓自己放鬆的方法，如：深呼吸、聽音樂、運動、輕鬆閱讀、看電影等。
 - 好心情時喜歡做的事情，以此幫助你在需要時想起來可做什麼讓心情變好。
 - 其他：還有什麼事情可以特別針對自己的需要？
- c. 列出當你需要支持或分散注意力時，可以聯絡的名單，如：好友、手足、父母、其他親戚、治療師與神職人員等。
- d. 將上面清單，透過以下問題加以分類：誰可讓我覺得舒壓或減輕焦慮？覺得孤單時誰可連絡誰？我需要陪伴時誰會過來？誰會傾聽？誰會鼓勵我走出家門玩樂一下？誰會提醒我依循我的自我照顧計畫？
- e. 列出當日子很難熬時，可對自己說的正向話語清單。
- f. 列出當日子很難熬時，你該避免的人或事情，如：會讓你更沮喪或焦慮的人、整天待在家或聽令人傷心的音樂、暴飲暴食等。

- g. 將這個緊急計畫寫在小卡上，放在皮夾，或打成電子檔存在手機中，經常看它，隨時加入更棒的點子，並使用它!

E. 尋求並利用勵志的素材

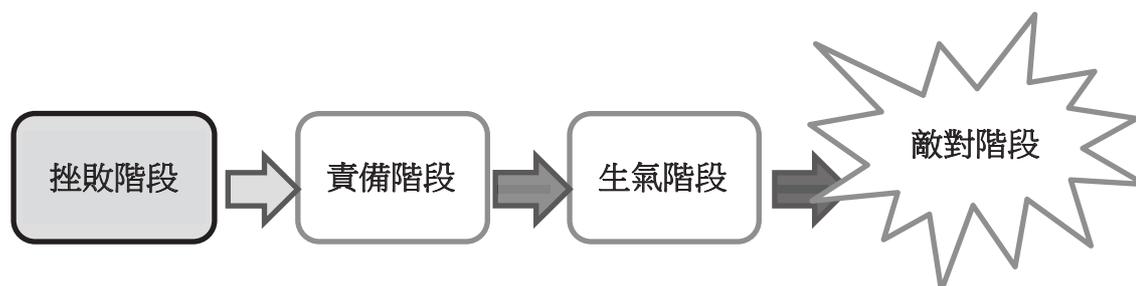
- a. 詩、語錄、有智慧的和激勵人心的言論
- b. 鼓舞人心的影像
- c. 閱讀自我照顧的文章和資料。如：職業壓力預防手冊、職場憂鬱自我防治手冊、過勞自我預防手冊等
(勞動部勞動及職業安全衛生研究所，
www.ilosh.gov.tw/wSite/tp?ctNode=300&mp=11)。
- d. 建議參考相關網站
socialwork.buffalo.edu/resources/self-care-starter-kit.html。

3.4. 危機處理 (3.4.1~3.4.4)

危機當下可能有不同的演變階段，以下章節提供辨識和因應方式，同時提醒在與情緒高漲的服務對象會談，須留意的語言及非語言訊息，並說明不幸遭受肢體暴力攻擊時的身體防衛策略、及危機發生時應採取的通報和救援措施。

3.4.1. 危機階段的辨識與因應

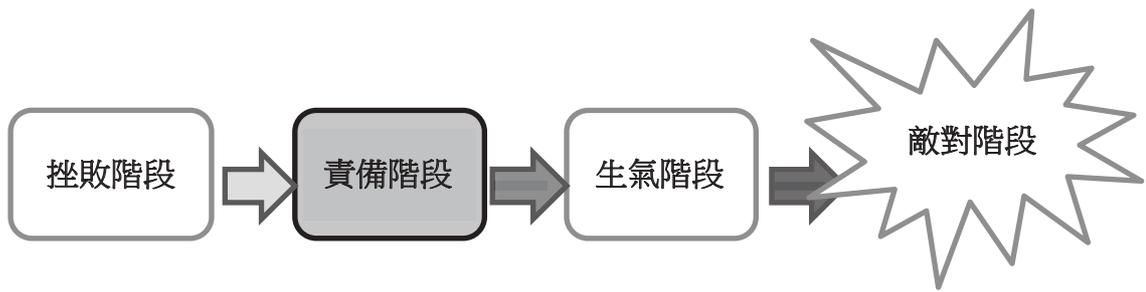
暴力危機可能逐步升級的過程，應預測後續演變之階段和反應，並做出適當回應。香港職業安全健康局 2008 年出版預防工作間暴力實用手冊，將暴力危機分成挫敗階段、責備階段、生氣階段與敵對階段，以下為各階段之辨識與因應技巧：



(1) 挫敗階段

服務對象有強烈的挫敗感，其行為處於慌亂的狀態，聽不進別人說的話，缺乏耐性。可運用的技巧：

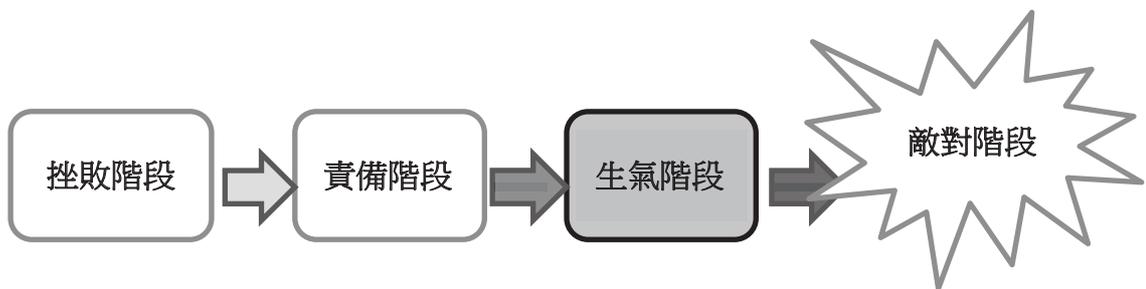
- A 先耐心聆聽，給予空間從容表達想法，有需要時加以澄清，了解對方的訴求，作出正面回應。
- B 惻隱之心人皆有之，坦承告訴對方你的權限及為難，並以婉轉和悅的態度與他們交談，使他們感到受尊重，便容易放下抗拒。



(2) 責備階段

服務對象拒絕協商，將問題歸咎他人，責備機構或社工人員須付上全部的責任，在此情況下繼續美人計的同時，也可適時選用以下技巧：

- A 向服務對象表示為保障他們的隱私，需要較寧靜的地方磋商，邀請他們到另一處詳談，以隔離當事人，避免暴力行為爆發影響其他服務使用者。
- B 若服務對象多於一人，可邀請較冷靜溫和者多發表意見及參與討論，以平衡及緩和緊張狀態。

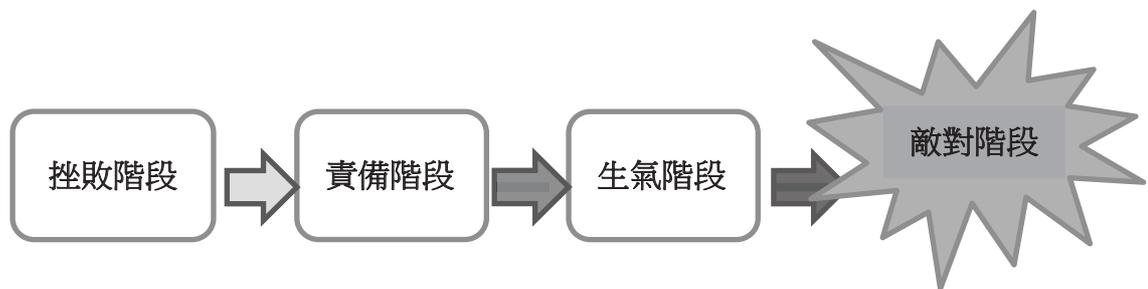


(3) 生氣階段

服務對象身體姿勢和動作明顯變化，如緊握拳頭、瞪大眼睛，手指向社工人員或揚聲大吵大鬧等，上述皆為危險警訊。此時可考量運用以下方式：

- A 讓服務對象宣洩情緒，消耗體力和拖延時間。
- B 聆聽並盡量避免與他爭辯，心中同時盤算下一步。
- C 可趁機會按求救鈴，通知主管、保全、及其他同仁加入協助，運用團隊式的處理。

- D 趁服務對象不留神，拿走附近可用作武器的物品。
- E 此時對方很有可能隨時爆發暴力，做好撤離現場之準備，並嘗試找一些藉口離開現場。



(4) 敵對階段

服務對象開始敵對及作出威脅，甚至開始出現實際失控的暴力及破壞行為。

- A 將施暴者驅離，以免影響其他人。通知其他同仁、保全人員、或警方立即援助。
- B 立即撤離現場，以免遭受更大之傷害。

3.4.2. 與情緒高漲的服務對象會談

倘若服務對象已經情緒高漲，而你仍須與其繼續會談，可留心談話時的身體語言、語氣、表達方式等，以避免危機進一步升高。

(1) 合宜理性的態度：

- A. 尊重：當對方開始說話時，表達尊重、關注、並積極地傾聽，邀請其說出感受與意見，但不要給予未成熟的建議或忠告。也許對方的行為令你感到不舒服甚至嫌惡，但你仍然可以選擇肯定對方身為「人」的價值與自尊，而非寬恕他破壞性的言行。
- B. 同理心：保持同理心的態度。同理心是對他人情緒感受的了解，但不帶個人的價值判斷。保持同理心使你更易於接觸到服務對象的內心，敏感其情緒變化，有助於偵測暴力反應。同理心也可以降低防衛，建立信任關係，並幫助對方自由討論生氣、受傷或挫折的情緒，有助於發展非暴力的問題解決方式。
- C. 耐心：保持警覺與耐心，一個人平均至少要花 30~40 分鐘才能從憤怒狀態冷靜下來。
- D. 保留對方的面子，給他台階下。

(2) 非威脅性的身體語言：

- A. 確定你和對方之間有適當的空間，你應該與服務對象在同樣的身體狀態，例如同時站著或坐著，避免高或低於對方，因為身體上的差距象徵權力與控制的差異，儘量不要「俯瞰」或「仰視」對方。
- B. 避免連續、直接的眼神接觸，如此可能被解讀為挑釁。
- C. 以非威脅性、非對抗性的身體姿態，慢慢地移動，站在對方的

側邊，而非正對著他。

D. 注意身體界線，不要隨意觸碰一個憤怒的人。

(3) 技巧性的表達及溝通：

A. 以正常的語調說話，不要太大聲或太小聲。

B. 用詞不刺激、不挑撥、及不評斷。說話清楚、直接、有禮貌，讓對方可以聽到你在說甚麼。

C. 請記得不把這件事個人化，對方是因為這個情境而憤怒不是因為你，你的自我防衛或辯護，可能會升高憤怒的張力。

D. 不要直接叫憤怒的人「冷靜」，當你這麼說時，意味你並不瞭解或不接受對方的情緒，如此可能引發更大的抗拒。相反的，要運用同理心，展現出你對他處境及情緒的理解。

E. 試圖轉移話題或注意力有時候會有用，但小心，若對方了解你意圖轉移話題，也有可能更激怒他。也不要試圖展現幽默感或打岔，在憤怒的氛圍下，以上行為很容易被負向曲解。

F. 若對方有偏執妄想或幻覺，你不需要試圖爭辯也不須配合他的妄想，可以試著採取行動使其產生安全感，如：理解他的不安與害怕，讓服務對象相信社工人員的行為是為了確保他的安全與福祉。

G. 提供別的選擇，嘗試將問題化小及轉化成可處理的問題，釋出共同商議討論之訊息，用協商的方式，與其訂定契約或設定具彈性的目標。但切勿在情勢所逼之下隨意給予承諾。

H. 運用拖延戰術，使對方有時間冷靜下來，如：暫停會談給彼此一段冷靜時間思考、遞給他一杯水。

3.4.3. 遭身體攻擊的防衛策略

當有人意圖攻擊你，你必須保護自己，第一步永遠是先嘗試離開以及求救。倘若無法離開，建議採取以下的防衛策略：

- (1) 站立時，不要直接面向施暴者，應稍微轉到斜的一邊，比較好的姿勢是雙手環抱，或一隻手環抱腹部，另一手支撐下顎。這兩種姿勢使你可以快速運用手或手臂採取保護動作。
- (2) 被攻擊時保護你的頭部，例如用枕頭、手臂、寫字板或其他可以隨手取得的物品。
- (3) 保護相對脆弱敏感的部位，如：臉、喉頸部和耳朵。可以用雙手保護你的臉，或把頭縮起來，以手覆蓋耳朵以避免受傷等。
- (4) 若不慎跌倒，用你的腳阻擋攻擊。同時保護身體脆弱的部位，如：鼠蹊部和腹部不要受到傷害。
- (5) 如果對方從正面攻擊你，舉起手臂作為橫擋，以避免身體接觸。
- (6) 如果對方從背面攻擊，你要轉身面對，同時舉起你的手臂阻擋。
- (7) 如果對方企圖拉扯你頭髮，不要拉開，而是抓住對方的手，並向後扳開他的手指。
- (8) 如果對方企圖勒招使你窒息，縮起你的下巴並盡量靠近胸部，以增加你的血液和空氣循環
- (9) 假如你被咬，朝著對方方向推，而不是拉開或推開對方的嘴巴。也可想辦法塞住他的鼻子使他無法呼吸，當他被迫張口呼吸時你就有機會逃離。
- (10) 不要接近武器，鼓勵對方多談話，專注在對方身上，並且與對方保持適當距離。

3.4.4. 危機通報與救援

(1) 緊急危機應變措施：

因執行業務遭致危害或有危害之虞時，應視當下危害程度及周圍情境，選擇下列各項應變措施：

- A. 撥打 110、119 等求助熱線，讓警察或消防機關儘速派員處理，並提供相關佐證資料。
- B. 在安全狀況下透過口頭或通訊設備即時通知主管、督導、或同事，啟動機構應變措施。
- C. 進行急救、搶救，及必要之消防、封鎖、疏散等緊急措施。
- D. 填寫通報單，說明事件狀況。若社工人員通報有困難，宜由督導協助完成通報單。

(2) 遭跟蹤、騷擾、或威脅恐嚇時：

- A. 蒐證並通報：如果懷疑或確認遭到跟蹤，或服務對象透過其他方式進行威脅恐嚇，首先要詳細記錄下所有的時間和事件，蒐集有關證據(包含人、事、物證)，並通報督導及主管，啟動機構應變機制，必要時向警方報案，運用公權力保護人身安全。
- B. 擬定並執行安全計畫：在機構的協助下擬定並執行安全計畫。如：請機構保全或警衛留意特定人物、由辦公室同仁協助過濾來電、改變原有的通勤或家訪路線、變換停車的位置、避免落單(請人陪同上下班)、避免隨時打卡或更新社群網站的動態等。

(3) 受動物攻擊、疾病傳染、及天然災害時：

- A. 假如被動物咬傷或攻擊，可立即報案，記下地點、時間，甚至是飼主的名字、地址。同時儘速就醫，注射狂犬病、破傷風疫苗及採取其他醫療措施。於安全狀況下通知督導及主管以討論後續應變。
- B. 若遭疾病傳染，應儘速就醫，並配合醫囑正確服藥及休養，留意該疾病的傳染途徑與預防方式，以免同住親屬遭傳染。通知督導及主管討論後續應變。
- C. 實地訪視途中若遭天然災害需要救援，應保持鎮定，撥打 119(或 110)進行報案。並於安全狀況下通知督導及主管以討論後續應變。

3.5. 復原與訴訟 (3.5.1~3.5.3)

危機發生後社工人員仍可透過督導與機構的協助，妥善因應後續專業關係，同時也應視個人需求，善用機構內外的相關資源走過訴訟復原的歷程。以下說明相關策略、權益與資源。

3.5.1. 危機發生後的專業關係

- (1) 應避免過度自我歸因。
- (2) 與督導討論安全與復原計畫，並安排後續相關工作。
- (3) 與督導一同檢視、評估是否能繼續與施暴的服務對象工作。若評估已無法處理或不願處理，必要時終止服務或轉由其他人接手提供服務。
- (4) 透過機構代表或公權力，使服務對象了解其行為不適當處及其法律責任。

3.5.2. 運用組織內資源

- (1) 法律訴訟及相關權益：
 - A. 請領機構為社工人員投保之其他意外或醫療保險。
 - B. 向機構請求諮商、就醫及訴訟經費補助。
 - C. 根據遭害之情況主張法律權益，進行法律訴訟及求償。
 - D. 向機構請公假進行筆錄及相關訴訟調查。
 - E. 必要時，由機構協助將社工人員的戶籍至機構地址等。
 - F. 提供完整事件資訊，協助機構內的社工人身安全委員會進行整

體檢討與改善。

(2) 身心照顧與復原：

- A. 辨識事件對心理的危害程度，留意是否產生創傷後壓力症候 (PTSD)，如：常作夢或夢靨、感覺「麻木」及情感遲鈍、和別人疏離、欠缺快樂、及逃避會使其回憶創傷的各種活動和情境等。
- B. 若已造成身心損傷，向進用單位申請公假及補助前往就醫、進行復健、接受諮商等。
- C. 遭遇安全問題的社工人員或其受害親友、組織內之目擊者及相關人員，參加團體心理減壓活動 (Debriefing)，抒發壓力和負面情緒，並討論後續可因應方式。

3.5.3. 運用組織外資源

- (1) 若為勞工身分，因執行職務而導致傷害，可嘗試請領職業災害保險。詳細表單與申請程序，可至勞動部下載閱覽「職災權益快易通」
(www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=WPg8YkgEjro%3D)。



- (2) 透過線上學習網站「全民勞教 e 網」，了解更多勞動權益 (labor-elearning.mol.gov.tw/co_aboutus.php)。若對相關勞動權益與福利有任何問題，可洽勞動部服務專線 0800 - 085151 或至勞動部民意信箱(kmvc.mol.gov.tw/DocPCaseNet/) 諮詢。



4. 案例

本章共有 21 個案例，作者來自於社會工作實務界各領域，案例的來源主要是藉由本研究案的焦點團體討論產生。雖然不一定涵括所有案例，但希望藉由這些案例的討論，讓讀者有更深刻的理解，提升人身安全的意識。

以下案例的危害型態，主要是以個別案例作者的決定來呈現。這是因為各案例是根據作者多年的工作經驗彙整而來，案例的脈絡與複雜度都會影響危害型態的選擇，而作者本人最清楚其所要掌握的型態。此外，對於各案例適用的法規，經由與本研究案的諮詢律師討論後，採取的方式為：讀者可依據各危害類型，對應本手冊第一章所介紹的法規。這樣的處理方式主要也是因為各案例的複雜度以及案例情境的發展都會影響到法規的適用，本手冊不容易以簡短的案例說明就可分析適用的法規條文。

最後，對於各案例的事前預防、危機處理、復原與訴訟等三階段的討論，也是以作者的分析為主。建議讀者可以合併參考本手冊各章節的介紹，相信可以有更完整的思考與學習。

案例 1 涉及之安全危害類型：

- 財產損失 身體攻擊 性暴力 遭動物攻擊 受疾病傳染
受天然環境危害 恐嚇 公然侮辱 誹謗 其他

一、案例情境

某日案父憤怒不已地來到家暴防治中心，控訴社工未經其同意就到學校訪視他的小孩，使其背上家暴的汙名，案父要求社工員出面道歉。主責社工員出面後，為了安撫案父的情緒，就邀請案父到會談室好好談。案父到會談室，一坐下來僅說社工員如不先道歉，就不用再多談，社工員急忙重申法令規定與職責，沒想到案父一氣之下，順手拿起裝水的馬克杯，丟向窗戶，把玻璃砸破而碎了一地，同時就把會談室的桌椅都搗亂，直嚷著：「你說我有暴力，我就暴力給你看」。

二、案例解析

(一) 可能辨識的風險因子有：

充滿怒氣地參與會談：當情緒不穩的案主前來時，不可等閒視之，案主的情緒就是表達其希望獲得重視，若輕忽回應或不重視的態度，都可能激化案主以更高更強的情緒反應。

2. 案主反應其受侵犯的議題：案主表達受侵犯或不被尊重時，常伴隨有失去自主性、失去控制感的感受，破壞與攻擊行為容易接踵而來。
3. 案主訴求一直不被理解與回應：俗話說狗急跳牆，而把人逼急了也是會做出傻事的，當案主的主觀感受是不被理解、遭到拒絕、否定或是不被正面回應時，很容易就會衍生失去理智的行為。

(二) 對社工員的身心影響可能有：

1. 突如其來的衝擊，社工員可能遭到震攝而不知所措。
2. 責備自己哪個地方沒有處理好，導致發生這樣的事件。
3. 不自主地不斷回想當時情境，想要找出事件的原由與因果。
4. 擔心發生此類事件，是否會被主管認為自己是不適任的社工員。

三、因應策略之建議

(一) 事前預防

1. 面對盛氣凌人的案主，寧可提高因應準備的規格，一方面向其宣示我們對他的重視，但也傳遞另一個訊息給案主，告訴案主需要自我節制。當然提高準備的規格也可以讓社工員有備無患，穩定社工員出面處理的心

理壓力。

2. 在高壓的情境中，社工員不易一步一步的構思因應措施，社工員需要預做安全計畫，如設定逃生路線、呼喊求救等，如真的出現危險情境時，才能直接反應。
3. 社工員應練習呼喊求救的能力，以免事發突然而立不從心。
4. 會談場所避免擺設可隨手取得，用來丟擲傷人的物品，如花瓶、杯子。

(二) 危機處理

1. 出現有傷人之虞的情境，當下應即時報警，尋求公權力的支援，避免忍讓而造成日後再犯的機會。
2. 社工員面對情緒失控的案主，應有暫停工作的認知，避免繼續說理，以減低激化對立。
3. 立即呼喊、按緊急求助鈴，尋求警衛與同事的介入，形成人多勢眾的態勢，降低衝突的惡化。

(三) 復原與訴訟

1. 協助社工員正視如有急性創傷後反應，服務單位可安排短期工作調整，或協助尋求其他助人專業的幫助，以舒緩社工員的心理衝擊。
2. 澄清社工員的自責反應，督導與機構應避免責難社工員。
3. 考慮是否尋求案主負起賠償責任，以作為其失控行為而造成機構損失的代價。
4. 檢視機構發生危安事件的應變措施，是否足可因應本次事件？是否需其他修正？

案例 2 涉及之安全危害類型：

- 財產損失 身體攻擊 性暴力 遭動物攻擊 受疾病傳染
受天然環境危害 恐嚇 公然侮辱 誹謗 其他

一、案例情境

案母領有智能障礙手冊曾與人同居生下一子交由家人照顧後，又與現任同居人生下案主，懷孕期間 2 人經常因經濟及相處等問題時有衝突，案母個性暴躁，同居人為臨時工，其情緒也易受案母挑釁而暴躁，自產下案主後，因兩人爭執而將出生嬰兒抱出在外遊蕩、疑在幼兒旁吸毒、餵食未滿 1 個月大的嬰幼兒冰牛奶等；為躲避社工員每日到宅關懷輔導，其連夜搬家，隔日因停撥補助款而出現並同意將幼兒安置。

安置後案母反悔，當日夜間要求帶回案主，經勸說後，表示隔天再來要小孩；其同居人(案生父)於隔天一大早到辦公室來希望帶回小孩。機構立即啟動安全機制，由督導、男性社工人員與警衛等至一樓大廳與案生父對話，案生父滿身酒味，兩眼發紅，不安焦躁走動，不願進入會談，遊走大廳門口及重複說：「我要帶小孩，你不給我喔？你不給我喔？」，隨即跑至門外機車處，從置物箱拿出兩罐玻璃啤酒瓶，上有布條，疑似汽油彈並掏出打火機，奔跑到辦公室，丟擲酒瓶，並欲追打社工人員；也四處捶打辦公器具、冰箱及砸壞玻璃大型盆栽等物品。而後警察、消防隊趕到，僵持約辦小時後才將情勢穩定下來。

二、案例解析

1. 案父母平日依賴各項補助生活，案主一旦安置將遭反彈。
2. 案父母對於擁有自己的小孩充滿幻想及努力想成為父母，不切實際的做法危及到幼兒生命仍無改變照顧方式之動機，溝通近一個多月。
3. 案父性格躁動難以穩定，且因案母本身疑有吸毒，情緒不穩下更會引發危機，安置即造成暴力觸發點，將造成社工人身安全。

三、因應策略之建議

(一) 事前預防

1. 緊急安置當下即有心理準備：案父母恐將有不理性之狀況，需啟動安全措施並留意出入安全。
2. 與轄區派出所及分局聯繫加強巡邏。

(二) 危機處理

1. 案父來中心時即無法對談，情緒躁動。
2. 立即啟動安全機制
 - (1) 由督導或資深社工、男性社工、警衛協同會談。
 - (2) 一組人在辦公室二樓監看報警，剪輯錄影帶蒐證供警參考。關閉二樓鐵門隨時警戒，或至一樓查看狀況。
 - (3) 群組報告：網絡之間設定通訊軟體群組，說明發生本案，會請各組（警政、社政及主管）協助。
3. 準備離開現場。
4. 當天媒體回應：若引發媒體關切，由機構統一窗口回應。
5. 聯繫婦幼主任檢察官。

(三) 復原與訴訟

1. 訴訟：製作公共危險之筆錄及提出公訴，連結家防官由其協助隨時回報案生父移送狀況並主動協助向檢察官了解進度，以解除社工之焦慮，後羈押一個多月。
2. 入監評估及輔導：行文地檢署由檢察官同意由社工及專家學者入所評估案生父心理狀況及再犯評估，並取得對話以紓解社工心理壓力。
3. 復原
 - (1) 社區互動：平日須敦親睦鄰，社工逃躲時幸有社區民眾提供家裡及店裡躲藏並協助報警和電話與中心聯繫報平安，提供安全感。
 - (2) 空間檢視：二樓辦公室有門但一樓兩側樓梯往二樓未有門禁，增加兩個門以防止進入二樓。
 - (3) 消防設備檢視：消防設備再檢查並汰換較重之滅火器；有些消防設備約 20 公斤，不易舉起。
 - (4) 處遇過程檢視：瞭解案父母心理需求部分及未來探視安全因應。
 - (5) 社工心理支持與協助：社工人員都有受到程度不同之驚嚇；可透過非正式的方式，例如由志工煮豬腳麵線壓驚等；以及正式由專家學者在一星期內進行團體諮商。

案例 3 涉及之安全危害類型：

- 財產損失 身體攻擊 性暴力 遭動物攻擊 受疾病傳染
受天然環境危害 恐嚇 公然侮辱 誹謗 其他

一、案例情境

案父年約中年，身材高大，離婚，育有二位子女，分別為國小五年級的女兒與國小二年級的兒子；其平日收入不定，常喝酒及因傷害罪而進出監獄數次。因不當體罰兒子，目前兒子寄養安置中，平日他是與女兒、女兒的祖母同住。

對於兒子安置期間的返家會面事宜，案父需要與家防中心社工和家庭處遇社工溝通，但其要求得依其方便時間和地點會面，若不符合其意，則其情緒激動，口出威嚇：「我以前是混…的，我有多厲害，砍殺都沒有問題，…我沒有在怕的…」，另曾至相關辦公處所丟雞蛋或破壞機構物品等。案父也數次向民間社福機構申請急難救助，惟多次幫助後，社工員評估擬不再提供急難救助，此舉又遭案父威嚇，案父表示：「我今天有帶刀子來，我沒有再怕輸贏的（台語），就看你們了…？」（帶著酒意大聲口氣）。

二、案例解析

（一）風險因子

1. 當事人過去的行為模式：當事人過去是否即有威脅、恐嚇他人的舉動、意圖用暴力操控他人的舉動…、是否都達成目的？案父過去暴力史（方式、程度）、犯罪史等記錄。
2. 當事人當下的精神狀態：帶有酒意、快速轉換主題（思緒混亂）、精神恍惚、注意力無法集中、情緒激動、攜帶危險物品出現等狀態。
3. 有無其他引發風險的刺激因素或威脅的動機：該段時期是否有容易引發當事人激烈言行的特殊事件、人物的出現。案父威脅背後的動機：案父對體制的不滿及其行為受到設限（案父會面得遵守社工之安排、限制，申請急難求助金得遵守申請程序流程等）而生氣或沮喪。

（二）可能造成的危害

當事人習得用負向方式來達到目的行為模式，不利後續服務的提供。當事人激烈的言行可能傷及無辜。

（三）對社工身心的影響

1. 情緒壓力反應：恐懼、擔心、焦慮、憤怒、沮喪

2. 身體壓力反應：睡眠困擾、食慾下降、疲倦感強烈
3. 對工作價值的疑惑：當事人是否值得被幫忙？

三、因應策略之建議

(一) 事前預防

1. 機構安全防禦環境的建構、維護、測試：
 - (1) 機構不僅須有維護員工安全的設施設備與工具，並須定期維護與測試，以備不時之需。
 - (2) 機構政策面應建立一套求助與救援管理系統、制度，而每位社工都須清楚、明瞭。
2. 教育訓練：

社工須時時參與教育訓練，認清案主暴力意識與暴力事件在工作中是不可避免的事實，但也不須過於焦慮、緊張、憂慮，以致在會談中不小心在語言或非語言上刺激個案，陷自己於危險情境中。另亦須讓社工平時有演練之機會，習得因應技巧與能力。
3. 服務中之危機預防辨識：
 - (1) 此案例案父是屬於不知如何表達自己內在真正需求之個案；他使用恐嚇暴力的背後其實是擔心被拒絕，而產生挫折、焦慮、生氣，社工若能提早同理，辨識案父需求，會談時與案父對焦在需求的表達與解決。
 - (2) 服務歷程中，提早發覺案家可能面臨的危機，儘早與案父討論家庭的照顧計畫。
 - (3) 相信自己的直覺，若查覺有暴力風險發生可儘速離開現場，啟動機構的安全機制與措施。
4. 遇特殊個案時需預擬會談及家訪之安全計畫：
 - (1) 社工預先知會同事，提醒危機求救暗號與救援。
 - (2) 會談安全空間之準備：會談室門不關、坐近於會談室之門口位置、攜帶防衛工具。
 - (3) 家訪前的安全措施準備：事先知會督導或同事尋求協助及討論家訪現場的安全處理計畫。

(二) 危機處理

1. 案父在喝酒後無法理性溝通時：案父在酒精催促下而有生氣，不友善的、激動的，或有威脅嚴詞辱罵行為、或準備武器意圖傷人時，在自我控制的能力不佳下建議社工應結束會談，以避免衝突及暴力情事發生或運用深度同理反映預防身體攻擊發生。

2. 案父若尚能自我控制之情境下，或許你可以如此做：

- (1) 以尊重真誠的態度接觸案父，以誠懇、善意的方式表達自己。
- (2) 須深度同理案父的內心世界，並須敏感於案父在會談中的情緒及行為反應與變化，針對案父的負面情緒，社工須更同理，理解案父的挫折及無助的感受。
- (3) 社工亦須提醒自己不要有過度防衛性的反應，以免自己的表現使問題失焦。
- (4) 社工此刻亦要避免對案父做道德性的檢視，認為其福利依賴…等，此時，案父是敏感的，社工的道德的檢視亦激起案父的羞恥感或受貶抑，反面激起案父的憤怒等負面情緒與攻擊，社工須為案父留面子。
- (5) 親子會面問題及決定提供更多元選擇的可能性，以支持案父自決。
- (6) 運用協商的方式，與案父定契約、設定彈性的目標以增加案父的力量。
- (7) 面質案父時，也要同時同理。可以同理案父的感受，但是仍然須溫柔而堅定不可妥協的原則與行為的限制。
- (8) 避免極力主張或強烈建議案父行為改變，及避免進入與案父爭辯中。
- (9) 查詢案父對工作人員可能的暴力行為，並尋求同僚的諮詢、陪同訪視、會談。

3. 歸納原則如下：

◎語言：

- (1) 勿再激化當事人情緒：處理衝突過程也許會引發社工員的情緒，但對立、刺激、爭辯的言語更容易使狀況失控。
- (2) 語氣堅定冷靜，態度理性：堅定冷靜的語調與理智的態度，可以避免激化衝突；面質的同時也要同理。
- (3) 勿在情勢所逼之下隨意給予承諾：但可釋出可以共同商議、討論之訊息，以避免雖平息了衝突，但卻讓社工處遇陷入困境，或是被操控。運用協商的方式，與當事人訂定契約、設定彈性的目標。

◎非語言：

- (1) 勿太快對當事人做道德檢視。
- (2) 工作人員自我提醒不要有過度防衛性的反應。
- (3) 在衝突下仍保持對當事人的同理、尊重

4. 後續處遇策略：

- (1) 危險評估，查詢當事人過去可能的暴力行為，忠實紀錄報告督導並尋求同僚的諮詢、陪同訪視、會談。
- (2) 提供多元的解決管道，增加服務彈性。
- (3) 對於不可妥協的原則與行為，仍須溫柔堅持。

- (4) 自我覺察並與督導同儕討論自身感受與狀態尋求協助，進行轉案或自我身心調適。

(三) 復原與訴訟

1. 專業關係的繼續：

- (1) 社工員優先自我照顧：事件發生後社工員內在勢必產生許多複雜的感受，社工員要能自我覺察、照顧自己的心情、自我療癒，並與督導或同儕討論自身感受與狀態，尋求協助。必要時得安排心理諮商服務。
- (2) 當事人的處理：機構需給當事人台階下，不聚焦在是非對錯、而在認知與表達行為上如何在合法、合理、合情之情況下做選擇。
- (3) 其他機構內、外相關社工的心理建設與處遇支持關心。

2. 機構政策：

- (1) 機構內轉案機制：對於專業關係破裂、無法繼續合作之狀況以及考量社工身心負荷，機構需思考建立妥善的內部轉案機制，使助人工作歷程得以順暢進行。
 - (2) 危機事件後之檢討與改善，如服務流程、服務過程處遇之適當性。
 - (3) 教育訓練：再度對各種類型案例提升與培養社工員危機處遇能力（的培養）、如何與吸毒、酗酒者工作。
- #### 3. 連結他專業資源協助處遇：本案例有酗酒等議題，須結合心理、醫療等專業人士共同評估與繼續的處遇、治療。

案例 4 涉及之安全危害類型：

財產損失 身體攻擊 性暴力 遭動物攻擊 受疾病傳染
受天然環境危害 恐嚇 公然侮辱 誹謗 其他

一、案例情境

A 君 1-2 年前從外縣市搬到本縣來，過去在外縣市就有多次被通報家暴的紀錄，A 君長期對 A 妻及子女們(C 子 D 女)家暴的情形，社工員接獲 A 妻通報後協請警方陪同前往案家評估安置，並事先告知警方 A 君過往暴力紀錄讓警方先有所因應。

到達案家後警方請社工員先行上到案家(位於公寓頂層)，警方則在後陪同上樓，A 君見到社工員後咆嘯說：找警察來也沒有用，會談中 A 君冷靜表示對於社工員是否安置 C 子 D 女感到無所謂，對於昨晚施暴係行使家長管教權，未來仍會如此管教子女。因社工員評估兒少仍有持續受暴可能性，評估有緊急安置之必要性，正當社工員準備帶離 C 子 D 女坐上公務車時，A 君突然大怒衝下樓並隨手持安全帽企圖攻擊社工員，社工員察覺攜 C 子 D 女閃避，後 A 君持安全帽及磚頭砸毀公務車擋風玻璃，所幸社工員與 C 子 D 女在警察的保護下離開。

一個月後 A 君前往社政單位，要求當天安置的社工員出面會談，社工員在督導陪同下進到會談室，會談時 A 君語帶威脅的表示限期社工員交出孩子，否則要社工員好看，督導及社工員雖向 A 君解釋安置的必要性，A 君仍多次拍桌要求社工員交出 C 子 D 女，否則將與社工員同歸於盡，辦公室同仁察覺會談室的氛圍不對勁，電話聯繫縣府駐衛警到場陪同會談，A 君仍不斷威脅表示今天沒帶走小孩就不會離開及揚言跟蹤社工員報復等語，因 A 君見社工員不為所動突然站起並拍桌以三字經辱罵社工員並作勢攻擊社工員，駐衛警見狀介入阻擋在中間並與 A 君爆發拉扯衝突，A 君與三位駐衛警扭打成一團，因 A 君平時在工地做粗工體格健壯，三位駐衛警仍無法壓制 A 君，所幸其他社工員機警持防狼噴霧劑對 A 君臉部噴灑，只見 A 君突然哀號跪地表示眼睛好痛，駐衛警並順勢壓制 A 君後請求轄區派出所警力支援，警方最後依妨礙公務及毀損罪移送法辦，A 君最後被判刑確定並入監服刑。

二、案例解析

(一) 可辨識的風險因子、警訊：

A 君過往暴力史、會談過程 A 君的語調升高急促並伴隨著髒話、當 A 君開始有拍桌等挑釁行為。

(二) 危機升高的原因、暴力觸發點：

危機升高的原因在於社工員與 A 君溝通安置時，A 君可能因為無法接受而升高為機程度、當社工員要執行帶走孩子時亦可能讓 A 君感受到一家之主的位子被挑戰而受到激怒。

(三) 可能造成的危害、對社工員身心的可能影響：

可能造成的危害在於 A 君言語恐嚇或揚言跟蹤社工員時導致身心壓力、A 君情緒高張時拍桌辱罵或砸毀公務車過程社工員目睹暴力過程而驚魂未定、A 君企圖攻擊社工員未遂讓社工員趕到人身安全實際受到威脅而感冒憤怒且害怕。社工員面對 A 君的壓力時會面對抉擇的兩難，若孩子不還給 A 君，A 君將成為社會處常客甚至下班時間在辦公室外徘徊企圖尾隨跟蹤社工員知道其住處並進行騷擾。但若在壓力下妥協將其子女交還 A 君恐將持續擔憂子女的人身安全狀況，社工員經常在安置與不安置間背負兒少生命安全與自我人身安全的兩難，甚至部分父母親會以死威脅社工員不得安置，社工員在無形中背負了許多條人命的重擔。

三、因應策略之建議

(一) 事前預防

保護性社工員執行緊急安置過程發生衝突難以避免，但是先仍可透過許多事先預防工作將衝突降低，並不是每一位施虐者都會攻擊社工員，但是警戒心不可因此而鬆懈，例如緊急安置時建議申請警方到場陪同、或請警方將相關人帶至派出所、縣政府等安全場所再進行會談，安全場所條件包括逃生路線明確、人力資源充足、有警方或保全在場戒護等以避免社工員落單情形發生。

(二) 危機處理

當危機發生的當下建議有兩位以上的社工員在場，主責社工員負責告知安置的理由及必要性，另一位社工員則協助安撫相對人情緒，若可以盡量避免直接強制帶離的情形發生，建議的作法是邀請案家轉移到縣府或派出所再進行會談，轉移會談地點是為了轉換主客關係，在熟悉及安全的環境下會談將有助於提升執行安置的安全性。

另一個很重要的原則是社工員係受僱於業者(包含政府)，執行業務過程代表機構而非個人，相關的處遇也代表機構的決定，以本案為例社工員係依法執行緊急安置，安置的決定係機構的共同決定，避免讓相對人認為係社工員刻意刁難而衍生對個人跟蹤等報復行為，以作者服務的機構為例，當社工員

安置過程遇到僵持情形時，會將現場狀況回報機構後，由社工員告知相對人安置係機構決定，若有相關困難可至機構與主管會談，以避免社工員落入一對一的對決困境。

(三) 復原與訴訟

面對已造成社工員身體或財產危害的相對人，機構應協助進行訴訟求償，公部門則另有妨礙公務的刑責。本案相對人涉及妨礙公務及毀損公物罪，案發後機構已報警處理，由社工員及受傷駐衛警至轄區派出所製作筆錄，後續由警方依法移送。本案因機構啟動駐衛警到場陪同並於衝突時壓制相對人，故社工員未實際身體遭受暴力，惟仍有言語恐嚇及毀損公務及毆傷駐衛警情形，機構亦依法提告維護機構權益。

案例 5 涉及之安全危害類型：

- 財產損失 身體攻擊 性暴力 遭動物攻擊 受疾病傳染
受天然環境危害 恐嚇 公然侮辱 誹謗 其他

一、案例情境

男性服務對象領有智能障礙重度伴隨自閉症之身心障礙手冊，體型壯碩，定期於精神科回診並長期服用情緒控制之藥物。週一至週五每天到智能障礙社區服務據點參與日間課程活動，由社工負責其個別支持計畫之規劃與執行。服務對象在事情不如自己所預期、聽見工作人員稱讚其它同儕、或是當其它同儕質問或責罵他的狀況下會導致其情緒暴怒，一開始時為了要引起社工的注意，會大聲製造大聲聲響（例如用力跺腳、摔東西、槌牆壁、踢鐵櫃等），同時眼神怒視，表情兇狠，雙拳緊握。如未立即得到安撫，則開始大吼大叫，要求社工一定要依照他希望的方式來回應，但當社工無法理解、溝通困難或不能妥協其要求時，服務對象情緒張力會升高至開始以揮舞肢體動作伴隨大聲怒罵來強烈表達他的不滿與怒氣，最嚴重時會去拿取附近隨手可得之物品朝向社工攻擊（例如雨傘、飲料潑灑、橡皮筋）。服務對象狀況穩定時一星期至少會發生一次怒罵或摔東西，狀況不佳時則每天至少發生一次，甚至是攻擊行為。

二、案例解析

（一）可辨識的風險因子

1. 服務對象用藥情況：服務對象平時服藥還算穩定，但偶爾會有忘記或案母自行判斷減藥的情況。因此掌握服務對象用藥情況可以作為評估其暴怒/攻擊行為發生之虞的依據。
2. 特定情境（包含人事物）發生時：依據經驗法則歸納出服務對象特別容易在幾種情境中發生暴怒或攻擊行為，因此當這些情境無法避免地出現時，便需要開始觀察服務對象的狀況，如臉部表情、說話音量等。
3. 助長情緒高張的因素：從情緒不穩發展到行為失控，這中間的歷程與服務對象的需求得不到他所期待的回應有極大的關連。當服務對象怒氣當下無法有適當的發洩管道，又被要求要先遵守規範時，原本只是造成觀感不佳的情緒是非常有可能演變成極具威脅性的攻擊行為。

（二）可能造成的組織危害、對社工身心的影響：

1. 社工必須經常性地站在第一線處理服務對象突如其來的暴怒情緒與攻擊行為，長期處在精神緊繃的工作環境下，容易造成壓力慢性化的結

果。

2. 在不能以一般行為標準要求心智障礙服務對象的迷思下，社工常常會先自許是專業人員，必須壓抑或忽視自己受到傷害的情緒來優先處理服務對象行為，導致容易被視為常態而輕忽身心改變時的徵兆。
3. 機構物品毀損，影響其他服務對象的使用權益。
4. 造成其他目睹事件發生的服務對象的心理恐懼與陰影，且大動作的肢體行為有可能也會傷及到他們。
5. 社工若缺乏處理經驗或未敏感覺察服務對象之情緒變化，易於在未有心理準備與安全防護下因服務對象突然及有意的攻擊行為而受到心理驚嚇或身體傷害。

三、因應策略之建議

(一) 事前預防

1. 服務對象的暴怒/攻擊行為必須結合醫療處遇來進行控制，因此日常服務的支持計畫策略與目標應包含提供醫師診斷時的評估資訊、確實掌握用藥狀況、建立正確用藥習慣等。
2. 歸納分析服務對象暴怒/攻擊行為之誘發情境類型，記錄其情緒曲線，以瞭解如何透過環境調整來減少誘發之機會。
3. 教導服務對象學習正確的需求表達方式，並大量給予其在此部分的成功經驗，進而強化正向行為與需求滿足的連結。
4. 發展能緩和服務對象高張情緒的方法或工具，並於日常服務中陪同練習，建構服務對象自我調適情緒的模式，以便在狀況發生時可立即引導使用。

(二) 危機處理

1. 疏導情緒：引導服務對象到隔離安全的環境，或是清空現場的有危險之虞的人事物，讓服務對象的情緒先有一部份的發洩出口。過程中也同時持續以口語與肢體語言來回應服務對象的情緒，表達自己的同理與理解。
2. 先處理需求再處理行為：問題行為的背後一定源自於某些需求，暴力行為固然不能被允許，但當下服務對象在非理性的狀態下已經很難控制自己的行為。以接納需求但不接受暴力行為的堅定態度協助服務對象情緒降溫恢復理性後，再逐步導引其使用正確的方式來表達需求。
3. 阻斷情緒高張的因素：釐清服務對象的情緒引爆點是哪一個部分後，移除這些因素與情境，阻斷情緒持續高張的誘發路徑。

4. 部分妥協，事後溝通：雖然服務對象表達需求的行為是不正確的，但當下我們是否也能認真考量服務對象的需求有無任何部分滿足的空間？有些堅持是否一定是必要的？在此案例中，社工可能會因為不想讓服務對象養成吵鬧就有糖吃的行為模式，而延宕滿足服務對象的需求或直接拒絕，導致服務對象可能會因為無法等待而採取更激烈的手段來爭取社工的立即回應。如果將服務對象需求再仔細釐清為不同層次的需求（例如要求社工要去處罰同儕，在另一個層面的需求可能是他希望同儕應該要跟他道歉），也許就可以發現有部分需求是我們當下就可以滿足服務對象，使其情緒降溫，行為收斂。待服務對象恢復理性狀況後，再溝通與教育行為的正當性，以及他因此行為所應該負起的責任。
5. 其他工作人員立即介入協助，給予團隊同心處理的支持。必要時讓受暴社工離開現場，避免被服務對象針對性地發洩怒氣。
6. 結合精神科醫師、心理諮商與正向行為支持等相關專業人員合作研擬與落實適合之正向行為支持計畫與策略，提供服務對象情緒支持服務。

(三) 復原與訴訟

1. 給予社工表達自己壓力與情緒的機會，在機構營造信任與接納的團隊氛圍。
2. 機構主動建置員工協助方案資源，提供員工包括心理調適與法律等方面之協助。
3. 針對服務對象暴怒/攻擊行為定期召開個案研討，以積極研擬因應策略，減輕工作人員照顧上的壓力與心理負擔，並增加社工之安全感與自信心。
4. 連結情緒支持之服務資源，以正向行為支持計畫來建立服務對象正確的行為模式。
5. 評估服務對象狀況是否適合安置於社福機構，其精神疾病之影響是否應該透過醫療安置來優先處理。

案例 6 涉及之安全危害類型：

財產損失 身體攻擊 性暴力 遭動物攻擊 受疾病傳染

受天然環境危害 恐嚇 公然侮辱 誹謗 其他

一、案例情境

案母因長期遭受案父酒後肢體暴力，案父並限制案主姊妹上學並常到校沒理由的將案主姊妹由學校帶回家，案母遂向警局報案，後轉介縣府社工員介入處理。經社工員與案母在社會局會談後評估需緊急安置，警察告知案父，案母及案主姊妹需緊急安置，案父暴怒咆哮如果安置就要帶小孩自殺。社工員立即請警察到校先行將案主帶至縣府避免案父殺子後自殺。案父到校沒有接到案主姊妹，立即衝到縣府社會局找社工員理論，社工員雖想盡辦法穩定案父情緒都無效果，而出手拉扯社工員，目露兇光，甚至高舉手臂作勢要毆打社工員，社工員鎮定回以肯定的眼神，使他不趕毆打社工員。事後檢查，社工員手臂淤青。

二、案例解析

1. 案父本身長期酗酒無法理性溝通，在遭遇無法依其想法處理時，即以肢體或言語恐嚇方式解決問題。社工員將他平常習於控制的物品（案主及案母）拿走了，導致他的權力遭受剝奪感，這是引發案父暴怒的高危險因子。
2. 處理的社工員是女性，是他平常視為物品的同等性別，所以推斷可用同樣的暴力方式要回自己的物品，然而事實上，無法如他所願，亦為導致高危險因子。
3. 社工員當下處理雖然表面鎮定但事後因妨礙公務製作筆錄時，全身不由自主顫抖與恐懼，思緒混亂，身心遭受極大威脅。

三、因應策略之建議

(一) 事前預防

1. 平時應有情境演練訓練，以因應及時需要。
2. 每一事件後邀請網絡單位召開檢討會議，藉以提升合作機制知能。
3. 加強網絡間資訊快速互通，以做好事前防範。
4. 製作安置個案時，給加害人宣導單張，說明社會局處理安置做法、內容與過程。

(二) 危機處理

1. 同事們分工合作協助，有人協助報警，有人陪伴主責社工員共同處理，有人錄影蒐證，避免勢單力薄單打獨鬥。所以當類似危機事件在辦公場所發生，主管可以在事前立即召開會議，先行分工、事前情境模擬。
2. 以柔性語言與和緩語氣應對，同理對方處境，邀請坐下慢慢談。如果對方仍然無法理性對話，工作人員仍要避免情緒性、批判性語言出現，而激發更大怒氣。
3. 工作人員冷靜頭腦、鎮定態度、肯定的溫和的眼神及保持適當的微笑，可舒緩及降低對方高漲情緒。如果真的很緊張害怕，可深呼吸慢慢吐氣，降低緊張。
4. 與警政系統維持良好合作關係，在需立即協助時可免去申請程序或文件事後補填報，及時得到協助。

(三) 復原與訴訟

1. 事後檢討處理場所建議，(1)如果在警局處理安置事宜，警察、社工員在警局與案父說明，評估可以降低案父暴力行為。再由警察護送社工員及案主們離開。(2)網絡單位(警政、社政及衛政)及案主到婦幼隊處理類似暴力案件更為妥適。
2. 當下雖然辦公室同仁協助立即通知員警到場，但因距離關係需要 10 分鐘左右，10 分鐘看似短暫，但對於暴力現場恍如隔世般的久。故，對於處理家暴案件辦公場所，應有完備的安全防護人員及設施設備，保障社工員處理暴力案件的安全性。
3. 本案因妨礙公務是公訴案件，經司法調查結果法院裁定判刑 3 個月，得易科罰金。這樣的結果對於第一線社工員具有正向支持力量，同時經過宣導對於暴力行為者具有嚇阻作用。
4. 社工員受到身體攻擊，心理也受到壓力，事後需要評估是否需要進一步的心理支持或諮商。

案例 7 涉及之安全危害類型：

- 財產損失 身體攻擊 性暴力 遭動物攻擊 受疾病傳染
受天然環境危害 恐嚇 公然侮辱 誹謗 其他

一、案例情境

某家庭福利服務中心的社工員，訪視評估弱勢家庭兒童少年生活扶助案件為其負責業務項目之一。某天社工接獲一件申請案件，服務對象為國小 5 年級學生，同住的家庭成員是父親，但申請人為祖母，申請表上聯絡電話僅留祖母的聯繫電話。社工員一如往常聯繫申請人確認相關資訊及約定訪視時間，祖母表示未與孩子及其父親同住，孩子的父親失業多年，經濟狀況不佳，是自己私下協助案主申請弱勢兒少生活扶助。社工員遂與祖母約定時間一同至孩子的父親住處進行訪視。

家訪時，祖母帶領社工員進家門，但父親見到社工員時，便大聲怒罵三字經，且轉身拿起一鐵製折疊椅丟向社工員，不斷大聲咆哮。社工員遂先與祖母退出家門。社工員詢問祖母有關孩子父親的行為，祖母才說孩子的父親有酗酒習慣，脾氣暴躁，情緒時常不穩定，故難以穩定工作。平時她也不敢與孩子的父親互動，只會利用其不在家的時候到其家裡去照顧孫子。後續社工員評估孩子照顧狀況不佳，以高風險家庭開案服務，但父親抗拒社工員的協助，並於一次訪視過程中恐嚇陳社工員說『車牌 XX-XXX 的那台車，如果那天被砸，你就不要哭！』

二、案例解析

(一) 本案風險因素分述如下

1. 服務對象本身：案父對社工員宣洩或表達不滿的情緒、對社工員的警告、衝動控制力差、酗酒。
2. 社工員本身：獨自一人面對服務對象、危機意識鬆懈（認為是經濟扶助個案，便無危機意識）。
3. 社工員配備：未配置公務車、未有安全防護配備。

(二) 上述風險因素，可能導致的後果有：

1. 案父需面對民事與刑事責任。
2. 社工員心裡產生焦慮、恐懼、影響工作情緒、不願與個案工作；身體或財產遭受危害、破壞的情形。

三、因應策略之建議

(一) 事前預防

1. 安全訓練/演練，提升危機辨識能力及個案敏感度。
2. 訪案前對於案家資訊、成員概況需調查清楚。
3. 檢視並攜帶可使用之安全設備(如衛星導航、防身器材)。

(二) 危機處理

1. 由其他工作人員替代原社工員與服務對象交涉，或家訪時增加一名社工員陪同。
2. 提供社工員使用公務手機、公務車聯繫案父或進行家訪。
3. 提高社工員危機意識，與案父溝通時保持態度平穩，可嘗試先行安撫案父情緒，如案父情緒持續激動、肢體動作過大或意圖採取攻擊行為時，即儘速離開案家。

(三) 復原與訴訟

1. 本案社工員因考量後續仍須與案父工作，且未有實際受傷狀況，故未向案父提起訴訟。
2. 改善措施： 本案經社工員與社工督導討論，更換由另一位社工員進行後續服務。若社工員欲進行家訪會先向同仁或督導告知，同仁或督導會於社工員訪視期間電話聯繫確認安全狀況。若社工員認為有其必要，可申請公務車進行訪視。

案例 8 涉及之安全危害類型：

- 財產損失 身體攻擊 性暴力 遭動物攻擊 受疾病傳染
受天然環境危害 恐嚇 公然侮辱 誹謗 其他

一、案例情境

一個受父親嚴重虐待的小孩被安置後，里長來電告訴社工員，小孩的阿媽很難過、很捨不得孫子，想要尋短，希望社工員能夠去家裡說明，讓阿媽可以理解也可以放心一些。社工員單槍匹馬來到案家後，試著說明安置對小孩的幫助，阿媽完全不想聽，憤怒地反覆表達不滿社工員把走孫子的作法，咆哮之餘，阿媽起身到廚房拿出菜刀，要求社工員答應把孫子放回來，社工員急忙搶下菜刀後，阿媽冷不防地賞了社工員耳光，一把將社工員推抵到牆邊，一手扣住社工員的脖子，要社工員答應還回小孩。

二、案例解析

(一) 依上述情境，可辨識的風險有：

1. 剝奪服務對象權利後的訪視：小孩被安置，意味著剝奪限制阿媽照顧孫子的權利；
2. 單獨進入情緒高張的案家環境：社工員一個人前往哀傷並有尋短念頭的案家。

(二) 警訊是具體影響安全的指標：

1. 咆哮還不足以宣洩情緒：阿媽氣不過，更進廚房採取其他行動；
2. 拿出菜刀的武器：面對武器攻擊，最佳選擇是立即遠離有武器的情境，迫不得已才選擇奪下武器或反擊；
3. 傷害社工員身體：身體界線被侵犯。

(三) 對社工員身心的影響，恐怕是廣泛的，舉例來說：

過程中會經驗到瀕死的感覺，又會出現身體的疼痛；後續工作時，很困難面對阿媽，看到她就不由自主地感覺到胸悶、呼吸急促；很氣自己怎麼沒想到要逃跑或呼救；懷疑自己有需要再從事這個工作嗎？晚上睡覺做惡夢等。

三、因應策略之建議

(一) 事前預防

剝奪服務對象權益後的訪視互動，社工員可事先警覺，常相伴有憤怒情緒與攻擊行為的可能，因此：會談時，盡量先嘗試將阿媽約至社工員辦公處

所，以增加環境掌握感，並協調保全警衛（或同事）於會談室外守候，以備不時之需。家庭訪視時，應與同事結伴前往，一方面增加援手，一方面避免人單勢孤。當天應著輕便服裝，備妥手機的電量，規劃可行的撤退方式，進入案家時留意門鎖的使用方式，確保可掌握快速離開案家的方式。

(二) 危機處理

社工員發覺阿媽失去理智而咆哮不已時，應先運用暫停的策略，停止想持續與阿媽會談的想法，尤其阿媽咆哮謾罵時，已非可會談的狀態，多說無益。社工員面對武器攻擊時，非不得以才採取抵抗策略，一旦看到阿媽拿菜刀之際，社工員雖可先制止與勸說阿媽放下菜刀，但這些反應都太冒險，社工員更應先試圖尋求逃離案家的方式，先確保自身生命安全。

(三) 復原與訴訟

1. 社工員遭受攻擊後，如有身體傷勢，可先至醫院驗傷，並聲名以職災身分就醫（如有勞保身分者，後續可申請免除健保部分負擔），以就醫治療為首要。必要時應報警，以遏止其他進一步的攻擊行為。
2. 接納社工員自己的內在情緒，每個人的反應或許不盡相同，嘗試面對與疏導各種反應，不排除尋求其他助人專業的協助。
3. 轉化自己的受創經歷，試圖為實務工作者提供處理這類事件的啟發，並為機構的管理策略提供建議。

案例 9 涉及之安全危害類型：

- 財產損失 身體攻擊 性暴力 遭動物攻擊 受疾病傳染
受天然環境危害 恐嚇 公然侮辱 誹謗 其他

一、案例情境

社工員(女性)看著手上的獨居長者通報單，單上長者的出生日期算起來才剛滿 65 歲，隨即拿起電話依著通報單上的電話撥號進行約訪。長者住處是沿著山坡的聚落平房，社工員心裡還在想著上次訪視附近長者時碰到幾隻野狗追逐的場面，有些擔心，但想到既已約訪還是要如期到訪。

按了門鈴，不久見到一位頭髮稍微花白但體型頗為高壯的男士打開外牆大門，社工員端詳著眼前這位男士，穿著一件背心式的內衣及寬垮的海灘短褲，腳上是一雙夾腳拖，心裡暗暗打鼓有著一絲不安的感覺，但仍不動聲色的與長者確認了身分並出示自己的識別證，並機警地問了一聲：「請問里長到了嗎？」只見長者愣了一下後回答說：「沒來啊！你沒說里長要一起來的」，隨即請社工員一起入內。

進到房內先環顧了室內的環境，不待長者邀請就先找了靠近門口的椅子坐下，只見電視櫃上的電視正撥放著清涼的影片，茶几上凌亂放著幾本色情書刊。長者見社工員坐定就到廚房拿了飲料請她喝，社工員表示感謝但以不習慣喝飲料為由並未飲用。隨即與長者談著其家庭及與家人的互動狀況，但長者一面盯著電視上的 A 片對社工員的提問顧左右而言他。社工員以電視會影響二人的訪談為由，請長者先將電視關掉，但長者回應看電視是他日常的消遣，沒甚麼好大驚小怪的拒絕關掉電視。社工員機警的表示自己想喝開水，長者才起身到廚房為社工員倒水，社工員立即拿起手機撥打電話給里長，並特意放大聲量，里長以辦公室有民眾有緊急狀況需社工員前往協助為由，請社工員先前去處理，並請社工員將手機轉給長者接聽，說明原由請長者讓社工員先行離開，社工員才匆匆地結束訪談逃離長者的住處。

後來里長才告知社工員該位長者年輕時即混幫派，經常向父母及兄弟姊妹們要錢，要不到錢還暴力毆打父母，且因曾性侵案入監服刑，家人趁其入監服刑期間搬家四處躲避長者，並告知社工員以後絕對不可一個人獨自訪視，以免發生危險。

二、案例解析

- (一) 社工員接獲通報時無法立即查知服務對象過去之背景，無法做事先防範，增加危險機率。
- (二) 服務對象住處為山區，不但有野狗追逐風險，且附近居民少，求助

也不易。

(三) 服務對象曾有家暴及性侵害等犯罪史，社工員獨自訪案如無法適當因應，易發生危險。

(四) 社工員訪談當時，面對案主特意營造的情境，內心雖生恐懼，但基於工作執行的原因無法拒絕，造成心理極大的壓力。

三、因應策略之建議

(一) 事前預防

1. 儘可能向通報來源收集訪視對象更詳盡的資料，如家庭背景、工作史、疾病史等。
2. 訪視對象居住環境如較為偏遠或鄰近無其他住戶等危險性較高的處所時，可請機構派員陪同訪視，或與里長、管區派出所通報派員同行，以維護安全。
3. 隨身攜帶手機等通訊設備，口哨、響笛等求助用具，以利發生緊急狀況時可立即求助。
4. 自行使用機車及汽車等交通工具時，應將鑰匙放在衣褲口袋內以方便隨時取用，不要放在背包或手提袋內，以免緊急狀況時無法立即尋獲。
5. 訪視前應告知同仁或主管，並留下案家資訊。
6. 透過地圖預先規劃緊急事件發生時之應變策略與動線。

(二) 危機處理

1. 面對訪視對象有異常舉動時，應冷靜以對，勿顯示驚慌失措的舉止，並避免刺激性用語以激化訪視對象的情緒。
2. 機構接獲社工員的求助訊息時，應立即報警協助，並派員前往安撫社工員的情緒，陪同社工員返家或返回機構。
3. 社工人員亦應冷靜分析所處環境，思考安全離開案家之策略。

(三) 復原與訴訟

1. 社工員訪視時如遭受身心不當之侵害，可由社工員或由機構代為提出訴訟，以維護自身權益。
2. 機構於社工員遭受身心不當之侵害後，應評估是否給予公傷假，並安排社工員接受心理諮商與輔導。

案例 10 涉及之安全危害類型：

- 財產損失 身體攻擊 性暴力 遭動物攻擊 受疾病傳染
受天然環境危害 恐嚇 公然侮辱 誹謗 其他

一、案例情境

某先生年約 45 歲，為輕度肢體障礙者，平時僅能從事臨時工，與其妻離婚後獨自養育孩子近 10 年，孩子目前就讀國中 3 年級。該位先生因經濟狀況不佳而申請弱勢家庭兒童少年生活扶助。主責社工接案後，依規定至其家中進行訪視評估。家訪時，卻先看到房內有多個空的酒瓶，且父親身上散發出酒臭味。訪視期間，父親不斷要求社工員陪他喝酒，並向社工員說『妳好漂亮、身材好好、我想跟妳做愛等語言……』，社工員當下感受相當不舒服，也立即結束訪視離開案家。

二、案例解析

(一) 本案風險因素分述如下

1. 服務對象本身：服務對象故意以言語貶抑社工員的女性身分、如飲酒後以言語對社工員性騷擾。
2. 社工本身：社工員獨自約訪，但對服務對象居住環境及背景卻不易取得相關資訊，且未有安全防護配備，倘服務對象可能預謀或突襲，社工員身處於極高的風險情境中。

(二) 上述風險因素，可能導致的後果有：

1. 案父需面對民事與刑事責任。
2. 社工員心裡感到不受尊重及對可能的性侵害威脅感到嚴重的恐懼與不安全感、影響社工持續專業工作之意願、社工員對事發地點、與事件場景類似的場合產生恐懼。

三、因應策略之建議

(一) 事前預防

1. 提高社工員的安全意識。
2. 加強社工員的危機反應能力、提升對環境中的性別敏感度。
3. 檢視並攜帶可使用之安全防護設備。

(二) 危機處理

發現危機狀況，應儘快藉機離開，並連繫機構同仁或向警方求助。

(三) 復原與訴訟

1. 案父以言語表達與性或性別有關的行為，讓社工員感受到不舒服、不自在，覺得被冒犯、被污辱，恐違反性騷擾防治法。但本案社工員因認為後續訴訟程序繁瑣，故無意願向案父提起訴訟。
2. 改善措施：
 - (1) 本案經社工員與社工督導討論，更換由男性社工進行後續服務。
 - (2) 本案因若提告案父後，訴訟程序繁瑣，且恐讓服務的少年更陷於困境，造成社工員不願進入法律程序。
 - (3) 機構提供社工員心理支持或諮詢方面的服務。
 - (4) 強化機構整體社工人員之安全防護措施與訓練。

案例 11 涉及之安全危害類型：

- 財產損失 身體攻擊 性暴力 遭動物攻擊 受疾病傳染
受天然環境危害 恐嚇 公然侮辱 誹謗 其他

一、案例情境

A 君受到居民的厭惡，整天在家裡不外出工作，或與無所事事的人聚在一起喝酒。據學校老師表述其子經常不洗澡，衣物也不洗使得孩子到校總是一套衣服，由於身體的不潔，使得同學們都不願意與其子一起玩。其子上課喜歡東張西望並抓生殖器在玩，老師問：「上課為何抓小雞雞？」他說直言：「因為無聊」。其子的行為直接影響到人際關係。

接獲通報之後，兩位社工員一起前往案家訪視，在門外便聽到呻吟聲，無意發現 A 君正在觀看成人影片，上半身裸體只穿四角褲，看見社工員前來只傻笑而不慌不忙的關起電視，其居住於親友的組合屋格局小客廳只能容納三人，無後門，家俱佈滿污垢，顯髒亂不堪，在訪視過程 A 君一直請社工員喝飲料或吃東西，都遭社工員婉拒，但 A 君仍堅持不斷提醒喝飲料，社工員試著轉移話題不讓 A 君繼續下去。A 君也不斷請社工員進屋內看環境，最後社工員藉著因天氣熱，室內顯悶熱加上空氣不流通，可否在屋外進行會談，另一名社工員藉機向鄰居打探 A 君的生活狀況，避免發生不必要的自身安危。

二、案例解析

A 君在無務農經驗，工作機會相對就會少，導致案主幾乎的時間都在家中無所事事，生理需求使得其經常藉由成人影片發洩。幾乎將所有的時間耗在成人影片上，鄰居表示其子在家 A 君也不避諱在觀看，有時聲音大到影響鄰居的安寧，多次勸說均無效，尤其喝酒後更不易溝通。

三、因應策略之建議

(一) 事前預防

1. 社工員對服務對象之個性與人際關係要有事前的了解與預防。
2. 事前電話通知社工員近期至案家訪視，請其不要喝酒才能進行訪談。
3. 必要時可請村長、村幹事或派處所員警陪同至案家訪視。

(二) 危機處理

1. 訪視均二人同行，避免不必要的自身危機發生。
2. 進入案家訪視需大概目視案家的結構與動線，可有一人藉著借用廁所，

主要為了解屋內的格局與環境；最重要的是屋內是否有後門。(當遇到危險可往後門逃離)。

3. 在進行會談之前請社工員選擇靠近門的位置，如屋內空間狹小，可移至戶外空間會談。
4. 社工員遇到服務對象醉酒，會談中止，需改時間會談。但社工員仍可側面收集有關案主的近期訊息。
5. 訪視過程服務對象請喝飲料，社工員儘可能不要收，但在不可避免的情況下，可收但建議不要當下喝下飲料。

(三) 復原與訴訟

1. 若社工員感覺有受到性騷擾之虞，亦需要尋求督導的協助。
2. 機構需要提供外出家訪的相關安全防護措施與訓練。
3. 機構再評估網絡成員間的合作程度，是否需要改善。

案例 12 涉及之安全危害類型：

- 財產損失 身體攻擊 性暴力 遭動物攻擊 受疾病傳染
受天然環境危害 恐嚇 公然侮辱 誹謗 其他

一、案例情境

阿莉為新住民，嫁到台灣十多年，與丈夫阿昌育有一男一女。婚後，阿昌嗜飲酒賭博，酒後會毆打案阿莉、摔東西、無故處罰孩子們，即便家屬及警察介入仍無法遏止其行為。

這次，阿昌因工作受傷，休養期間飲酒更劇，工作也受影響，酒後擾亂或騷擾家人的情形又現，高風險社工介入關懷後，透過家電訪視、活動參與等管道同理阿昌的處境及引導他看見自己和家人的優勢，案家有幾個月和樂光景。

在某次家訪時，居於隔壁的案祖母表示阿昌又發酒瘋強行拖行阿莉到門外，表示要將其趕出門；翌日也無故咒罵大兒子，到庭院罰跪等行為，經社工員校訪證實阿昌確實無故處罰大兒子，且性騷擾小女兒要求其脫褲子陪他睡覺，摸胸部和大腿等，高風險社工員知悉立即通報性侵害、兒少保案。

通報翌日小女兒立即遭兒保社工安置，原本說會保護孩子們的阿莉也否認丈夫的所作所為，和大發雷霆的阿昌來電社工員辦公室質問「憑什麼帶走他的孩子？把他的孩子帶去哪？」接下來一連串的司法程序，加上阿莉帶著大兒子離家，阿昌怒氣難洩，事隔月餘，某日下午來電社工員辦公室，以咆嘯方式怒罵社工員「我會妻離子散，女兒被安置都是社工員害的」；質問社工員「是否曾找人將他推入田裡並痛毆他一頓」、「是否偷看女兒的日記」、「阿莉去哪裡」、「是否在他們家裝監視器」、「是否在警察局亂說話」；威脅並性騷擾社工員「馬上到我家進行訪視，幫我脫內褲」、「某天在鎮上有看到妳在走路，要不是你上車速度快，早就抓走你並脫下你的內褲，我以後的人生目標就是要你做替代我女兒的事情」。

二、案例解析

- (一) 阿昌長年有酗酒、賭博等習性，且酒後有毆打及不當處罰、騷擾家人的行為。2.飲酒成性加上工作傷害在家休養，無法持續發揮家計者的角色，認為家人都看不起他，自己是個沒用的人。
- (二) 阿昌生性猜疑，對家人權控感高。
- (三) 小女兒被安置，阿莉和大兒子離家，意味著家庭瓦解。
- (四) 服務過程中，阿昌常會質問他人不如他意的做法。

- (五) 事隔多月再次引發阿昌對小女兒有性騷擾等行為在於知悉小女兒交男友，會謊稱要參加活動而與男友會面。
- (六) 社工員生活場域與阿昌相近，擔心被跟蹤或迫害。
- (七) 辦公室處所位於開放性之社區中，阿昌知悉位置。

三、因應策略之建議

(一) 事前預防

1. 安排家訪時，確認有其他家屬在場，且出入口暢通。
2. 初訪案家時，安排陪訪社工員同時前往。
3. 服務策略和場域多元化公開化，如戶外親子活動及營隊、飯店社團成果展、醫院病房探訪…等。

(二) 危機處理

1. 通報性侵案件後，支持社工員陪同小女兒進行筆錄、安排至安置處所會面、陪同出庭、轉交重要物品等。
2. 小女兒被安置、阿莉和大兒子離家後，社工員仍以關懷的角色提供司法、醫療等相關資源給阿昌及其家屬。
3. 阿昌來電咆嘯時，傾聽並同理其處境。對於其非理性及性騷擾字眼，以堅定的語氣回應是不尊重的。
4. 針對阿昌的情緒高漲和行為表現，轉知保護性社工員及司法人員，建請他們列無評估並注意其人身安全。
5. 機構主管及同事給予社工員支持，並討論決議轉由其他伙伴接聽相關來電。

(三) 復原與訴訟

1. 機構需要檢視提供社工人員的防護措施是否足夠。
2. 機構需要檢視是否有足夠的資源提供社工人員心理支持或法律諮詢。

案例 13 涉及之安全危害類型：

- 財產損失 身體攻擊 性暴力 遭動物攻擊 受疾病傳染
受天然環境危害 恐嚇 公然侮辱 誹謗 其他

一、案例情境

阿克小學一年級，開學後陸續出現就學不穩定的情形，經常遲到或稱病請假不到校，一學期下來到校時數累計不超過 72 小時，學校因此轉介學校社工師介入協助。學校社工師介入後發現：阿克生母於阿克三歲時自殺身亡，阿克父不詳，只知道是母親到日本打工時認識的日本籍男性友人。阿克母親於阿克三歲時回台灣投靠娘家，不久後自殺身亡；在母親死亡後阿克與外婆及未婚舅舅同住，外婆於阿克五歲時因病過逝；自此阿克與平日靠資源回收維生的舅舅兩人獨居在偏鄉山上的廢棄貨櫃屋裡，因為沒有手機及室內電話，所以聯繫不易，一定要親訪才能找到阿克；阿克家位處偏遠又是山區，每次訪視沿途都會有流浪狗追逐；加上貨櫃屋旁方圓百里內幾乎找不到民宅，都是樹林和農作物，偶爾阿克家會聚集 2-3 位阿克舅舅的拾荒友人在一起喝酒聊天。

二、案例解析

- (一) 沿途有野狗群聚出沒或追逐：表示人跡罕至，必須提高警覺思考若遇突發危急情況應如何求援。
- (二) 案家無手機和電話：應思考判斷是因為經濟因素考量抑或有其他客觀不能的條件影響，例如：位處偏僻無線路或收訊不到。
- (三) 群聚喝酒情形：評估案家位處偏僻，又時有多人聚集喝酒，此恐為風險較高之情境，亦應一併評估考量。

三、因應策略之建議

(一) 事前預防

1. 請學校人員陪同家訪：可以事先安排請學校的學務處人員、或輔導處室老師、導師等陪同；若學校教師因為課務考量時間上無法配合，也可以請替代役男或學校志工陪同訪視。
2. 可以事先與當地的區公所強迫入學委員會承辦人員或里長、鄰長聯繫，請求協助陪同家訪。
3. 隨身攜帶防身器具：例如防狼噴霧器、驅狗器、哨子、雨傘…等，以備不時之需。

4. 外出訪視前做好去處交待，以利辦公室同仁隨時提供必要協助。

(二) 危機處理

若是被狗追逐，狗兒們多半是因本能防禦，大部分情形可以藉由快速通過來避開攻擊。但離開過程中要小心行車安全，避免因過度緊張而造成車禍。

(三) 復原與訴訟

1. 機構評估網絡成員間合作方式是否需要改善。
2. 機構提供隨身攜帶防身器具，並注意是否適用。

案例 14 涉及之安全危害類型：

- 財產損失 身體攻擊 性暴力 遭動物攻擊 受疾病傳染
受天然環境危害 恐嚇 公然侮辱 誹謗 其他

一、案例情境

懷孕六個月的社工員因接獲衛生所通報弱勢老人個案，有一對年齡約 80 歲的夫妻同住於某鄉某村，因生活困苦且三餐不濟難以維持生活所需，通報單上註明個案患有傳染性肺結核疾病與疥瘡，目前仍有衛生所護士固定訪視提供藥品與營養品到府。

二、案例解析

- (一) 案家居住環境衛生需要改善且傳染尚未控制，另案妻年邁也無力改善。
- (二) 案家有肺結核疾病，雖有投藥控制，然案主因年邁，投藥效果不佳，因此案主之肺結核疾病仍有高傳染問題。
- (三) 社工員因懷孕，心理擔憂疾病傳染問題，且開案後續將要如何持續服務。
- (四) 案家因環境與經濟狀況等不佳，社區鄰里亦不願與案家有互動，因而外系統支持薄弱，案家如有困難將難以獲得協助。

三、因應策略之建議

(一) 事前預防

1. 社工員可先行查詢與蒐集了解疾病之徵兆與傳染途徑增加自我保護之方式。
2. 社工員於訪視前可先電訪衛生所了解個案之疾病史與就醫狀況，以利評估風險程度。
3. 社工員如懷孕過程身體不適，建議告知主管了解是否可轉案由其他社工員協助或進行工作討論，以維護案主與工作人員雙方之人身安全。

(二) 危機處理

1. 連結志工與相關衛生清潔團體協助並教導案家進行居家環境消毒與清洗工作。
2. 老人因抵抗力不佳，建議訪視時需配戴口罩避免交互傳染，並站在環境通風處會談，如有需要，也可盡量選擇在屋外談話。

3. 透過機構內外資源連結，提供生活營養品與乾淨換洗衣物，以增強老人的抵抗力及降低居家環境傳染問題。
4. 可尋找在地熱心或穩定服務之資源(如村長.村里幹事或在地之社福團體)，以利案家獲得就近性支持，並定期追蹤個案就醫狀況。
5. 社工員亦應冷靜分析所處環境，思考安全離開案家之策略。
6. 社工員於訪視後應密切注意自身身體狀況之變化，若有異常應立即就醫。

(三) 復原與訴訟

機構檢討與改善：

1. 機構內提供酒精消毒液與口罩供社工人員使用。
2. 教育社工員於訪視後返回機構須進行手部清潔，並建議返家後更換身上衣物。
3. 如連結機構志工資源，亦須告知個案疾病狀況做適度保護措施。

案例 15 涉及之安全危害類型：

- 財產損失 身體攻擊 性暴力 遭動物攻擊 受疾病傳染
受天然環境危害 恐嚇 公然侮辱 誹謗 其他

一、案例情境

社工員接獲醫院社工室通報，告知一位長者因身體不適獨自至醫院急診就醫，醫師診斷後建議立即住院治療，但長者返家拿東西後即一去不返。3日後再因胸痛、血尿至急診室就醫，經醫院社工初步訪談後，知長者原在社區中租屋獨居，從事資源回收以維持生活。社工員即與醫院社工約定至病房訪長者，以提供後續協助。但社工員到醫院急診室欲訪時卻已不見長者，經查詢護理站才知其於入院隔天就辦理自願離院後返家了。

老人中心社工員帶著醫院通報的地址順利找到長者住處，按門鈴卻沒有任何回應，鄰居看到後主動過來關心，社工員表明身分鄰居才告知長者近日看來相當瘦弱，走路搖搖晃晃十分危險。說話時見長者搖晃著身子緩步走回家，社工員連忙趨前攙扶並協助長者打開家門。

長者住處為一樓空間，打開門後一股異味迎面而來，透過微弱光線，只見屋內堆滿尚未整理的回收物，一張木製長椅尚稱乾淨，椅子上凌亂的擺放著枕頭與被褥，應是案主睡覺的地方；地上除了回收的物資外還有一些未拆封的麵包與泡麵。因為屋內幾無容身之處，社工員只得與案主近距離地站在門口處訪談。

訪談沒多久長者就因體力不支慢慢地蹲坐在地上，社工員立即啟動緊急送醫程序，一面通報 119，一面通報派出所及里長將長者緊急送醫院治療。案主住院期間社工員多次前往病房訪視，並由社工員協助辦理出院搭乘計程車陪同返家，返家後亦多次前往案家訪視，並擬轉介相關資源協助案主生活照顧。

一個多月後社工員接獲醫院社工通知，案主住院期間進行相關檢查時確診罹患開放性肺結核，通知案主返院治療但案主不願配合，經該院通報慢性病防治所後已強制送該院隔離病房住院治療。社工員接完電話後神情相當沮喪，心想怎麼又來了，已經是第三次這樣的案子了，但也只能無奈地苦笑。

二、案例解析

- (一) 因為初次通報個案，社工員不了解服務對象的生活背景、病史及緊急住院治療時，無法立即檢測出服務對象是否罹患法定傳染性疾病。
- (二) 因服務對象為高危機個案，社工員探訪頻率頻繁，訪談空間侷限在

較為封閉 的空間，增加社工員受感染的機率。

(三) 社工員接獲服務對象為法定傳染病的患者，心理壓力極大，對服務對象後續的追蹤輔導，抱持著更為審慎的態度。

三、因應策略之建議

(一) 事前預防

1. 盡可能與通報來源收集訪視對象更詳盡的資料，如疾病史、案主就醫的原因、工作史、家庭背景等。
2. 隨身攜帶口罩、乾洗手等預防用品。
3. 了解各種傳染病的感染源、病徵與預防機制。

(二) 危機處理

1. 如發現訪視對象有不明因發燒、咳嗽、皮膚病變等狀況，應立即進行防護措施並與衛生單位連繫通報。
2. 如訪視時發現訪視對象病況嚴重，應立即通報 119 緊急送醫，待訪視對象病況穩定後再進行訪視，以維護自身安全。
3. 訪視時如不慎接觸到罹患法定傳染性疾病的訪視對象的體液、皮膚等，應立即就醫，並通報機構訪視狀況，並依醫囑必要時須先進行隔離或返家自主管理，待潛伏期過後確定無感染之虞再返回工作崗位。
4. 社工員於訪視後應密切注意自身身體狀況之變化，若有異常應立即就醫。

(三) 復原與訴訟

如訪視對象於受訪前已確知自己罹患法定傳染性疾病，卻未明確告知社工員，致社工員受訪後遭受感染，須接受隔離或治療，甚或因此危及生命安全，致身心遭受損害，可由社工員或由機構代為提出訴訟，以維護自身權益。

案例 16 涉及之安全危害類型：

- 財產損失 身體攻擊 性暴力 遭動物攻擊 受疾病傳染
受天然環境危害 恐嚇 公然侮辱 誹謗 其他

一、案例情境

一位學校社工師經常需要進行家訪。某日，她前往一位中輟學生的家，樓梯間的鞋櫃外放了很多雙鞋子。學生媽媽打開門後，又回到客廳的電腦前面繼續上網，空氣不流通的室內夾雜了一些比往常更濃厚的菸酒味。在學生的房間裡，好不容易把正在睡覺的學生搖醒，另一個房間竟傳出作愛的聲音，學生用力地敲了一下隔間的牆壁，要他們小聲一點，才回頭告訴社工人員，昨天哥哥帶很多朋友回來，他跟哥哥大吵一架，因為不知道他的哪個朋友帶來了疥瘡，讓他們家裡的人都得了疥瘡，現在要吃藥、還要擦藥很麻煩。

二、案例解析

- (一) 家長態度：對於青少年子女的朋友來家裡過夜、玩樂，無法拒絕或拒絕無效，社工人員對這個訊息需要特別留意，因為家訪時可能會遇到非學生家人的陌生人在家中，雖然有時候可以遇到其他中輟的學生，了解他們在社區交友的狀況，但更多是增加家訪的安全風險。
- (二) 安全敏感度：進入青少年的生活領域是了解青少年的快速途徑之一，但這也表示需要離開相對安全的校園或辦公室環境。
- (三) 飲酒情形：判斷當下家中人員的飲酒情形，是否有影響安全之虞。
- (四) 傳染疾病：家中成員都感染疥瘡，社工人員事後得知，無法事先防範。
- (五) 此案例可能造成的身心影響有：二手煙危害、疥瘡的傳染風險等。

三、因應策略之建議

(一) 事前預防

在平常就蒐集、了解學生或其家人、朋友是否有使用藥品、喝酒、吸菸的情況，以評估家訪時是否有人陪同或改約在社區其他地方見面。

(二) 危機處理

1. 進行家訪時，若發現與之前不相同的狀況(例如鞋櫃外的鞋子、濃厚的菸酒味)，建議立即離開，找到適當的人員陪伴之後，再行家訪。
2. 若服務對象感染疥瘡，盡量避免接觸其皮膚、衣物或床鋪。結束會談後先自行清潔或更換衣物後再返家。如果訪視時不慎接觸到訪視對象之皮

膚等，應立即就醫，並向機構通報。依照醫生的指示服藥或擦藥，必要時先進行隔離或返家自主管理，待潛伏期過後確定無感染之虞再返回工作。

(三) 復原與訴訟

1. 機構提供因感染而有的相關醫療費用。
2. 若因此造成社工心理上的壓力，影響服務的提供，機構也需要提供相關的心理協助與其他的支援，以維護社工與服務對象的權益。

案例 17 涉及之安全危害類型：

財產損失 身體攻擊 性暴力 遭動物攻擊 受疾病傳染
受天然環境危害 恐嚇 公然侮辱 誹謗 其他

一、案例情境

某社工員服務於某單位之分支單位，該單位主要對於天然災害（如：颱風、地震、豪雨等）造成民眾之危害負有回應之責任與使命，在面試晉用時，社工員即知悉並同意此職務內容，其辦公室位於平地與山地之交界處，其主要負責山地區域，到職迄今未滿一年，遭遇到中度颱風來襲，預報資料顯示颱風來勢洶洶，將為全台夾帶豐沛雨量，行進路徑相當詭異，全台均籠罩在其 10 級風力之暴風半徑威脅中，氣象局馬上將發布颱風警報，經主管與同儕的提醒，社工員開始逐一聯繫所服務之案家，提醒案家及早完成防颱準備，並特別針對易受災地區之案家，宣導教育逃生避難與求救方法。

如氣象局預報，颱風行徑路線詭異，造成台灣中部以南持續降下滂沱雨勢，造成中南部多個縣市平地低窪處汪洋一片，相關道路橋樑封閉，土石流災情造成中南部山區道路柔腸寸斷、電力與通信中斷，許多山區聚落目前消息不明。其所服務的區域目前亦有多個山區聚落發生同樣災情，社工員無法與所有案家取得聯繫，隨即與主管聯繫，約定待雨勢稍歇，社工員與多位同儕陸續返回辦公室，隨即由主管召開會議，針對 A 中心的責任區域進行相關災情蒐集之彙整與行動對策之研擬。

經過彙整，目前所知災情為：(一)受災區域廣大，除社工員所負責的區域外，其他山區也受災，各聚落間道路中斷；(二)經衛星空拍資料顯示，土石流災害造成山區地形地貌嚴重改變，電力、道路與通信設施破壞嚴重，估計通信至少需 1 個月才能搶通，電力與道路尚無法估計復原所需時間；(三)受困之各聚落糧食僅可支撐約 2-3 天；(四)有許多患有慢性病患者，藥品儲備不足，據聞有部份民眾因受土石流襲擊受傷；(五)部份聚落之公共建築（如：鄉或村辦公室、衛生室、學校、派出所等）也都遭受重創，因此居民僅能彼此互助求生。

隨著救災工作的開展，社工員幾乎每天工作都超過 14 小時，迄今已經超過 10 天沒有休息，其曾被指派許多不同任務，例如第一至第三天，其與搜救團體徒步進入災區，搜救隊進行人員搜救，沿路上仍有雨勢且落石不斷，社工員面臨災害路況膽顫心驚；之後三天，社工員又開始協助補給物資運送與發放，帶領一批平時登山的志工，以人力背負的方式將物資運送至受災聚落接駁點，再由受災聚落青年帶回聚落存放使用。到第六至九天，社工又再度回到聚落，協助村長進行受災民眾之情緒安撫、生活照顧與急病患者

撤離等相關事項，但卻遇到不理性的民眾對其咆哮漫罵，甚至丟擲物品，受到一點擦傷，幸無大礙；第 10 天則剛好搭乘物資空投直昇機返回辦公室，進行工作整理，社工員相當疲倦，情緒非常低落，對於許多問題開始以沉默面對，不想再多說一句話，特別是一聽到與救災有關的事，就會不自覺地流下眼淚。

二、案例解析

- (一) 社工員參與天然災害的救災工作，自九二一大地震後已逐漸萌芽，莫拉克風災後正式邁入另一個蓬勃發展的階段，許多校系開設災變社工的相關課程，或者在課程中加入救災服務的素材，即意謂在救災實務工作中，社工已扮演不可或缺的角色，甚至有時候角色還相當吃重。
- (一) 案例社工員是到職未滿一年的新進社工員，無論其以往經歷為何，其本身之救災工作職能，是否足以應付單位所指派的任務需求，特別是救災服務工作的學習與經驗的累積，並非如常態性社會工作的範疇時，人員的職能應是值得討論的議題。
- (二) 災害的狀況隨時有可能因天候的狀況而改變，在面對受困民眾的諸多需求時，當地天候、道路、交通工具與人員等相關重要關鍵的安全性的評估，似乎未有太多著墨，此亦是社會工作中的慣性盲點。
- (三) 隨著社工員投入救災工作的時間越長，單位似乎仍未有合理與及時的人員支援與調配機制，加上負擔的工作的項目相當多元，幾乎需要快速適應與達成不同任務，而這些任務也非平時就可學習與累積經驗，其身心負擔必然相當沈重，挫折感亦可能伴隨而來。
- (四) 服務對象突如其來不理性的攻擊性言語與行為，對於已經身心俱疲的社工員而言，無論是外在的自我保護與內在的自我調適，無疑是更為艱鉅的挑戰，甚至可能造成無法恢復的傷害。
- (五) 社工員連續進行 10 天（每天超過 14 小時）的救災工作，其身心狀態早已處於相當脆弱的狀態，隨時有可能因為一個平時的小事或不經意的言語，而將心中累積的情緒引發連鎖反應，對於社工員、工作團隊、受服務的民眾以及其服務單位，產生的負面效應遠多於正面。

三、因應策略之建議

(一) 事前預防

1. 明確的角色定位：每個單位平時均有所特定服務對象與發揮之專長，

投入救災工作與否需評估單位之屬性，有明確之角色定位，可專注在其角色定位上之相關準備。

1. 人員的職能培育：人員職能之培育為回應單位角色定位之所需，配合單位在救災工作時所需展現之角色功能，應給予工作人員相對應之職能培育，並輔以合乎救災實務需求之工作架構與系統進行。
2. 相關的配套建置：面臨大型天然災害，救災工作期程相當漫長，因此後勤等相關因應措施需事前將配套建立，並透過實務經驗之反饋，進行驗證與逐步修正，以期協助救災工作順利進行。

(二) 危機處理

1. 客觀的工具與標準：受災民眾之需求、執勤人員之安全、安置場所是否合宜等各項評估，應使用標準化工具，透過客觀評估資料的具體呈現，作為決策之重要依據，亦透過評估資料之內容，協助後續救災工作進行的整備。
2. 專責的分工與取捨：救災工作需要依靠人力執行，將人員以專責或專項分工為佳，若人力條件仍無法應付時，應向上級單位反應或進行資源連結，團隊或個人無須勉強應允無法負荷之任務，應在自身可達成與需求迫切性達成平衡。
3. 工作的團隊與支援：救災工作的執行對於人的體力與心力相當耗損，許多工作的決策與執行需透過團隊的支持與支援，在救災行動上可以兼顧突發狀況與臨時應變，在個人與團隊情緒上可舒緩工作挫折感與壓力並凝聚團隊向心力。
4. 救助的機制與處置：應提供所有參與救災工作人員，為其自身或同儕求助之多元管道，此管道設有專人負責並限時回應處理，協助救災工作人員在身心靈各方面有需要時，提供合適的服務、資源或回應處遇。

(三) 復原與訴訟

1. 情緒壓力的釋放：救災工作是持續性高壓力的工作型態，協助工作人員定時或定期進行情緒壓力釋放，有助於維持穩定的工作情緒，在任務告一段落時，安排合宜的情緒釋放機制，可以幫助工作人員返回崗位與家庭後的恢復與適應狀況。
2. 受災身分的同理：有時候救災工作人員本身亦是受災者（戶）的身分，面對此種情形，單位應給予體恤與支持，給予工作人員安頓自家的時間與空間，單位應派員進行慰問，後續再視工作人員之身心狀態與意願，決定是否邀請其返回救災工作中。

3. 服務單位的反省：每個災害所造成的狀況都不盡相同，因此救災工作沒有一定的標準作業流程可以依循，可以依循的只有救災工作相關原則，透過單位在救災工作中所蒐集到的各項意見，進行內部的反省與檢視，修正與建立現行未能符合需求之相關機制。

案例 18 涉及之安全危害類型：

- 財產損失 身體攻擊 性暴力 遭動物攻擊 受疾病傳染
受天然環境危害 恐嚇 公然侮辱 誹謗 其他

一、案例情境

一名不識字婦女結婚 25 年，以販賣青草茶及檳榔攤為業，自結婚後經常遭到從事丈夫言語威脅恐嚇及肢體毆打，即便丈夫長年有外遇且經濟不佳的問題，婦女為了公婆及三名子女，持續忍耐被施以棍棒，直到婦女搭乘火車看病晚歸時，在火車站遭到憤怒的丈夫當場拖行並加以施暴，路人見狀才報警處理。因為當地的警察對其丈夫的壞脾氣及暴戾行為都退怯三分，因此，社工員至警局執行緊急庇護時，婦女的丈夫突然扯著社工員的識別證，大喊著，「你是社工喔！你叫什麼名字…好好好…你給我記住」，並尾隨在後，叫囂追著警車，展開一路追逐的警匪大戰，驚恐的社工員頓時在警車中，看著身旁的警察以及身後不斷叫囂的婦女的丈夫，全身緊繃，甚至對於日後可能的訪視產生恐懼，也會擔心日常作息是否可能受到其突然的威脅或傷害。

二、案例解析

丈夫與太太間感情生活不順，丈夫身處傳統的父系社會中，認為在傳統的社會價值觀中，將婦女視為自己的附屬品，對太太稍不滿意，就拳腳相向，且對太太長年不信任感，不准太太與陌生男子說話及互動，但卻允許自己長年有外遇的對象，經常酗酒，工作狀況不佳導致經濟壓力大，自小在手足間遭受不平等對待，導致個性上易表現出破壞性、攻擊性行為，與家人溝通能力不佳等，就上述案例可分為以下四類解析：

(一) 個人因素：

1. 家庭背景：在父系社會下養成的大男人主義、工作生意不佳收入不穩定
2. 性格：性格屬於較倔強、自卑、焦慮、粗暴、對人不信任感
3. 價值觀：在價值觀上的想法偏激、認為是家務事有家醜不外揚的社會價值、對太太的強大佔有慾、對另一伴要求以夫為天的想法等

(二) 家庭因素：

1. 家庭角色：有年邁的公婆要奉養照顧、有撫育子女的重擔與壓力
2. 家庭動力：已習慣無助感、資訊不足也無力獲得

3. 互動模式：長年的權威及緊張氣氛

(三) 社會文化因素：

1. 性別角色：丈夫存在男主外女主內的傳統思想、太太已習慣又敵對又共生的婚姻關係
2. 刻板印象：人力薄弱的社政系統、女性是弱者
3. 夫妻角色的信念：釐清夫妻對家庭責任及角色上的期待

(四) 社會結構：

1. 社區文化：警政系統未能發揮功能
2. 工作環境：太太無一技之長僅能從事服務性的工作

(五) 暴力觸發點：

女性社工員角色，複製了案父對於女性刻板印象，加上社區文化對於警政法治系統不入家門的觀念，更失去公權力的約束力量，導致出現社工員遭受恐嚇的狀況。

(六) 社工員的身心影響：

1. 心理精神壓力：感到震驚焦慮，失去對公權力失去安全感，對於執行業務感到壓力。
2. 社工角色自我質疑：擔心專業角色無力承擔，個人生活安全受到危害，角色混淆迷惘以致無法執行業務。

三、因應策略之建議

(一) 事前預防

當家庭暴力事件發生，為確保受害者及社工人身安全與權益，其事前預防有：

1. 確認是否有警察陪同，共同協助緊急庇護安置之處理。
2. 安全第一，儘快離開現場。
3. 確認是否該至醫院驗傷並開立診斷書。
4. 判斷是否聲請緊急保護令，或待他日聲請保護令 以確保人身安全。
5. 對暴力現場的破壞情況加以拍照、存證或對暴力行為予以蒐證，但應以安全為優先考量。
6. 尋求法律後援協助，確保受害者及社工應有的法律權益。

7. 悉知遭遇家庭暴力事件相關問題，隨時與該單位督導以上層級人員報備及詢問相關資源。

(二) 危機處理

1. 危險評估：了解由第一線員警於受理被害人報案時，向被害人實施危險評估。蒐集資料的過程，藉以評估被害人目前所面對之危險程度，提供被害人適切之安全計畫與必要保護措施，例如緊急庇護安置。
2. 跨機構危險評估會議：評估結果發現高危機個案，立即啟動跨機構危險評估會議機制，進行相關作為，以尋求專業人士支援尋求社福單位協助。
3. 傾聽：讓對方感到你是安全的、溫暖的，以降低防衛心。
4. 接納其情緒：深度同理及情緒接納，在專業關係的建立上不可或缺。
5. 增加對問題及自己的覺醒，以釐清及尊重當事人的想望；自身對問題的感覺與想法、價值澄清

(三) 復原與訴訟

1. 機構提供社工員尋求心理諮商的服務或補助。
2. 機構檢討內部的安全防護措施執行的問題。
3. 機構規劃如何推動跨專業網絡的合作。

案例 19 涉及之安全危害類型：

- 財產損失 身體攻擊 性暴力 遭動物攻擊 受疾病傳染
受天然環境危害 恐嚇 公然侮辱 誹謗 其他

一、案例情境

年約中年的案母，疑有精神疾病，過去曾有拿危險化學物質潑灑他人的行為。因對於社工員不滿，就不斷打電話給社工員，於電話聯繫時表示「我知道妳辦公室在哪裡，我會拿著東西到辦公室去潑妳，你自己小心一點…一定要讓妳也不好過、讓妳後悔這樣一直逼迫我們…」。

二、案例解析

(一) 可辨識的風險因子、危機升高的原因、暴力觸發點

1. 案母曾有危害公共安全行為。
2. 案母威脅傷害的工具（化學物質）容易取得，因此實施攻擊行為的可能性較高。
3. 攻擊為案母感受到被壓迫時的因應模式。案母過往因認為遭壓迫、不公平對待而有攻擊行為，此次案母又提到「讓妳後悔這樣一直逼迫我們…」，顯示案母目前又認為自己處於被壓迫的狀態，容易引發攻擊行為。

(二) 可能造成的危害、對社工員身心的可能影響

1. 遭到化學物質的潑灑導致身體的傷害。
2. 因案母的行蹤不定，又威脅到辦公室潑灑化學物質，除導致社工員恐懼外，亦影響社工員其他案件訪視行程安排，甚至影響服務單位周遭社區的安全。

三、因應策略之建議

(一) 事前預防

已知案母曾有危害公共安全行為，此次揚言之舉，不可輕忽，因此：

1. 預先規劃會談訪視的場所與動線，留意案母的隨身物品，預作避難反應之心理準備。
2. 如有必要需進行家庭訪視時，預先協調社區精神醫療人員共同參與，以評估案母的精神狀態。
3. 收集瞭解案母特別在意或反彈的議題，避免會談時社工員不小心踩到地雷。
4. 不應規劃由單一社工員與案母進行會談，事先擬妥場面失控的應變策略

(如備妥強制就醫的聯繫程序)。

(二) 危機處理

1. 規劃軟硬兼施之工作策略，透過協調管區員警、社區精神醫療人員的查訪、陪訪，如發現案母精神狀況有異，社工員應即時撤退，由精神醫療或警方人員為主要處置。
2. 一旦出現恐嚇社工員時，社工員進出機構時，應提高警覺，留意接近自己身邊的不名人士，提供案母的身體特徵，協助機構同仁共同注意。一旦揚言有具體的傷害行動，寧可信其有，也不要信其無，周知機構的相關同仁，尤其警衛與管區員警，以提高警覺。
3. 嘗試溫和地與案母建立同盟的關係，如建立關係困難，亦應避免產生針對性的對抗，並增加其選擇性，如委婉地向案母說明「以前的訪視經驗可能讓您很不舒服，我們這次可以怎麼安排讓您覺得較妥適」

(三) 復原與訴訟

1. 社工員如有異常的焦慮、恐慌衝擊，應及時地讓主管與服務單位知悉，共同研議重拾心理安全感之具體措施，如變更進出辦公室之動線、增加陪同訪視之社工員等。
2. 檢視工作單位的危安應變計畫，是否曾考量過，如何應變這類事件萬一真的發生後的處理方式。
3. 考慮若是案母恐嚇言詞持續發生，可尋求司法、醫療途徑等其他方式，以減低傷害。

案例 20 涉及之安全危害類型：

- 財產損失 身體攻擊 性暴力 遭動物攻擊 受疾病傳染
受天然環境危害 恐嚇 公然侮辱 誹謗 其他

一、案例情境

某中年女性，因不堪案男友長期的暴力言行，經診斷患有憂鬱症。相對人為其男友(年紀亦為中年，有幫派背景)。在兩人同居期間，男友會要求身旁的小弟監控其行動，以及其所接觸的人事物。若男友質疑該女之行蹤，便會對其施以精神併肢體暴力，該女曾多次逃離，但都失敗，再遭男友抓回及限制行動。此外，除了肢體與精神暴力，其男友平日也會對其有性暴力，並掌控該女的經濟來源。

透過轄區分局家防官的協助，該女提出了保護令聲請，由於其長期遭監控，從未就醫驗傷且缺乏相關的佐證資訊，故法官排定了保護令開庭庭期。開庭當天，未料該女的行蹤已被相對人掌握，並在開庭前相對人與該女碰面，因此社工員無法與該女一起做開庭前之準備。在此司法的過程中與後續的服務中，不僅該女的人身安全受到威脅，主責的社工員也有相關的安全議題，請見以下案例解析。

二、案例解析

- (一) 未避免案主於開庭前即遭相對人強行帶離，在時間緊迫的狀況下社工員轉告同事，社工員將前往法院的某處，以該女尚未完成法院文件簽名之名義將該女帶離相對人；並請同事協助於遠方觀察，若社工員與相對人溝通有狀況的話，就立即向法警室報警求援。
- (二) 由於相對人也帶來許多的朋友站在法院的相關通道，社工員為了避免該女出庭過程中與結束後之安全，就商請婦幼隊協助將其安全帶離。但案主安全離開後，社工員獨自面對隨即而來探詢該女行蹤的相對人，並遭到言語的恐嚇。
- (三) 社工員無法及時獲得相關的協助，加上長期服務類似的個案，社工員也會發生身心耗竭的狀況。

三、因應策略之建議

(一) 事前預防

1. 未免服務社工因提供陪同出庭服務而間接遭到相對人波及遭擾，建議社工員於庭前協助案主提出「隔離訊問」聲請。

2. 建議與轄區派出所聯結確認相關維護社工人身安全方式(如：工作地點與住所設置巡邏箱等)。
3. 由於本案工作據點於法院，故建議與法院法警室進一步溝通提高安全維護之敏感度(如：設置警鈴、確認聯繫窗口等)。

(二) 危機處理

1. 可引進的相關協助資源：
 - (1) 法院法警室：就近於法院提供約制相對人不理性的騷擾言行，維護案主人身安全。
 - (2) 110 勤務中心：若案主再度身陷危機，可立即求援，報案紀錄可供查詢並做為相關訴訟案件的有力佐證資料。
 - (3) 辦公同仁：協助聯繫知會相關支援網絡。
2. 機構當下的處理方式：
 - (1) 社工員立即回報總會說明上述人身安全影響危機。
 - (2) 當地工作夥伴協助聯繫並陪同服務社工員出入安全。
 - (3) 與法警長溝通倡議未來的合作默契。
 - (4) 與轄區派出所聯繫確認住家與工作據點之安全維護討論。

(三) 復原與訴訟

1. 機構訂有人身安全手冊，提供下列的協助事項：
 - (1) 若社工員因工作衍生之心理困擾與衝擊，可向機構提出「員工心理諮商」申請，並於諮商結束檢具收據提出請款與核銷申請。
 - (2) 另機構擁有義務法律諮詢律師團隊，機構會協助社工員因工作所衍生的訴訟事宜。
2. 以本案來說，因當時社工員曾立即向當地法院的法警同仁請求支援，卻礙於該位法警消極的協助態度而受限，為能向相關網絡倡議，社工員於事後也將此案例提報個案研討，增加未來網絡合作的默契。

案例 21 涉及之安全危害類型：

- 財產損失 身體攻擊 性暴力 遭動物攻擊 受疾病傳染
受天然環境危害 恐嚇 公然侮辱 誹謗 其他

一、案例情境

一位領有多重極重度身障手冊且列冊低收入之個案未婚又獨居，他時常與案友群聚飲酒且脾氣暴躁，也常因酒醉騎車自摔受傷送醫。

一日個案由 119 送入急診就醫，經初步醫療處置緩和症狀後，因需安排檢查醫囑需禁食，但個案醫囑配合度差，多次向醫護人員嚷著肚子餓要吃飯，照會社工人員協助安撫其情緒，個案對醫護人員的說明及社工人員的安撫無法接受，以三字經謾罵在場的工作人員，並要社工人員及醫護人員小心點，就在傳送人員欲協助其推床至檢查室，詢問確認個案的身分時，個案情緒煩躁不耐再度爆怒並粗口罵人，隨即自腰際抽出一把水果刀在空中來回比畫，工作人員隨即自床邊跳開保持距離，個案後遭趕來的警衛奪刀後壓制於病床上，警方並隨後到場處理。

二、案例解析

(一) 可辨識的風險因子、警訊、危機升高的原因、暴力觸發點

3. 個案長期酗酒，影響其認知及情緒控制能力較差。
4. 個案認知他領有身障手冊且為低收入戶，工作人員應對其更加照顧。
5. 個案認知他人對其需求不願理會而情緒暴躁，進而辱罵他人。
6. 個案的身體不適症狀引起其忍受性低、醫囑遵從性低。
7. 個案對醫院病人安全辨識行為(確認身分)感到不耐煩。

(二) 對社工及組織之影響與危害

1. 個案情緒激動辱罵三字經，讓社工人員及醫護人員覺得工作無尊嚴，不受尊重。
2. 如遭刀子劃傷將導致身體傷害。
3. 日後社工人員接觸此類酗酒且情緒煩躁之個案，可能心生恐懼，影響社工後續與其他案主建立專業服務關係。
4. 社工單位於進行社心方面評估時，將個案對醫療計畫配合度列入醫療費用補助考量項目。

三、因應策略之建議

(一) 事前預防

1. 詢問家屬或村里幹事、朋友增加對個案資料的瞭解與掌握。
2. 培養對個案情緒變化之敏感度，採取不同的因應方式。
3. 除了柔性勸說外，適時請警衛或警方以較嚴肅的態度告知勸告。

(二) 危機處理

1. 對個案身體不適症狀先予以初步醫療處置緩解。
2. 由社工人員給予關懷，醫護及社工人員說明檢查的注意事項，並柔性勸說個案配合醫囑，先禁食檢查，若個案情緒已不佳，勿一直反覆詢問做病人辨識而引起不耐情緒。
3. 個案辱罵三字經時，工作人員多忍受其語言暴力，並安撫其情緒。
4. 直至個案亮出刀片時，工作人員受到驚嚇、威脅，自病床邊跳開保持安全距離，緊急呼叫警衛協助並同時報警，警衛人員趁個案精神稍顯不注意時奪刀壓制個案於病床上。
5. 個案由警方帶回警局，院方由急診室護理人員代表報警製作筆錄，向個案提出恐嚇告訴。

(三) 復原與訴訟

1. 此案例目前無人員遭受身體傷害，警方後趕至原有意將此事化小(警方時常接獲民眾報案處理個案)，在院方堅持提出告訴下警方將個案帶回警局製作筆錄。其恐嚇部分已由院方協助提出恐嚇告訴，目前正等待開庭審理中。
2. 社工人員長期服務類似案例，恐有身心耗竭的狀況，機構也需要提供相關資源與協助，以維護社工人員的身心健康。

參考文獻

第一章

徐雅嵐 (2008)。高風險社會工作專業人員之案主暴力風險知覺與人身安全現況研究。國立政治大學社會工作所碩士論文。

高雄市社工師公會 (2014)。社工人員安全維護手冊。

陳圭如(2005)。社會工作者遭受服務案主暴力攻擊問題初探。社區發展季刊，108，209-216。

陳圭如、孫世維譯(2007)。案主暴力與社會工作實務(原作者: Newhill, C.E.)。臺北市：心理。(原著出版年：2004)

勞動部 (2013)。勞委會回應「職業安全衛生法」通過後各界關心議題。取用日期：民國 104 年 3 月 24 日
www.mol.gov.tw/cht/index.php?code=list&flag=detail&ids=24&article_id=6025。

勞動部 (2014a)。《職業安全衛生法》自 103 年 7 月 3 日上路分二階段施行新聞稿。取用日期：民國 104 年 3 月 24 日，網址：
www.mol.gov.tw/cht/index.php?code=list&flag=detail&ids=24&article_id=7420。

勞動部 (2014b)。公告修訂「職業促發腦血管及心臟疾病(外傷導致者除外)之認定參考指引」新聞稿。取用日期：民國 104 年 3 月 24 日，網址：
www.mol.gov.tw/cht/index.php?code=list&flag=detail&ids=27&article_id=4163。

勞動部 (2014c)。工作相關心理壓力事件引起精神疾病認定參考指引。取用日期：民國 104 年 3 月 24 日，網址：
www.osha.gov.tw/cht/index.php?code=list&ids=182。

勞動部 (2015)。職業災害補償內容為何？取用日期：民國 104 年 3 月 24 日，
網址：
www.mol.gov.tw/cht/index.php?code=list&flag=detail&ids=44&article_id=606。

勞動部職業安全衛生署 (2014)。執行職務遭受不法侵害預防指引。

游美貴 (2013)。衛生福利部公益彩券回饋金補助臺灣社會工作專業人員協會
「保護性業務社工人身安全研究」期末報告。

游美貴 (2014)。衛生福利部 102 年度科技計畫委託臺灣社會工作專業人員協會
「社工人身安全法案研議研究案」期末報告。

International Labor Office. (2003). Code of practice on workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon. Geneva.

National Association of Social Workers. (2013). Guidelines for Social Worker Safety in the Workplace. Washington, D.C.

第二章

香港職業安全健康局 (2008)。預防工作間暴力實用手冊。

勞動部職業安全衛生署 (2014)。執行職務遭受不法侵害預防指引。

陳圭如、孫世維譯(2007)。案主暴力與社會工作實務(原作者：Newhill, C.E.)。
臺北市：心理。(原著出版年：2004)

劉淑瓊 (2014)。危險的專業？保護性社工的安全防護與精進作為。社區發展季刊，147，168-191。臺北市：社區發展季刊雜誌社。

游美貴 (2013)。衛生福利部公益彩券回饋金補助臺灣社會工作專業人員協會
「保護性業務社工人身安全研究」期末報告。

游美貴 (2014)。衛生福利部 102 年度科技計畫委託臺灣社會工作專業人員協會
「社工人身安全法案研議研究案」期末報告。

National Association of Social Workers. (2013). Guidelines for Social Worker Safety in the Workplace. Washington, D.C.

The British Association of Social Workers. (2010). Keeping safe in the workplace - A Guide for Social Work Practitioners.

第三章

香港職業安全健康局 (2008) 。預防工作間暴力實用手冊。

勞動部職業安全衛生署 (2014) 。執行職務遭受不法侵害預防指引。

高雄市社工師公會 (2014) 。社工人員安全維護手冊。

陳圭如、孫世維譯(2007)。案主暴力與社會工作實務(原作者 : Newhill, C.E.)。臺北市：心理。(原著出版年：2004)

鄧煌發 (2007) 。犯罪分析與犯罪學理論—環境犯罪學理論之應用與評析。中央警察大學警學叢刊 38:1，1~20。

劉淑瓊 (2014) 。危險的專業？保護性社工的安全防護與精進作為。社區發展季刊，147，168-191。臺北市：社區發展季刊雜誌社。

劉紀宏 (2008) 。遇見流浪狗。取用日期：民國 104 年 3 月 21 日，網址：
<http://tw.classf0001.uschoolnet.com/css000000153036/cm4k-1411616149-6479-1054.pdf>

衛生福利部疾病管制署 (2015) 。傳染病介紹。取用日期：民國 104 年 3 月 21 日，網址：
www.cdc.gov.tw/disease.aspx?treeid=8D54C504E820735B&nowtreeid=DEC84A2F0C6FAC5B

Predicting and dealing with violence(1998).Children's Services Practice Notes,3(2):4-5

National Association of Social Workers. (2013). Guidelines for Social Worker Safety in the Workplace. Washington, D.C.

School of Social Work, University at Buffalo. (2014). Self-Care Starter Kit. Retrieved November 13, 2014 from the World Wide Web:
<http://mash-c.com/syakaifukushishi.html>

附錄一 衛生福利部「社會工作人員執業安全方案」(104年-106年)(核定本)

壹、緣起

職業安全是對執業社會工作人員(以下簡稱社工人員)應有的基本人權保障。社工人員係依社會工作專業知識與技術，協助個人、家庭、團體、社區，促進、發展或恢復其社會功能，謀求其福利的專業工作者，傳統以來社工人員基於人道理念與專業的知識體系服務社會上的弱勢者，被認為是一門關懷的助人專業。但隨著快速的社會變遷，社會問題的本質漸趨嚴重複雜，社會工作服務對象多元歧異，執行專業的場所也越來越多變及充滿不確定性，社工人員不僅擔任案主保護扶助措施的協助者角色，同時也是代表國家社會福利政策與法律制度「公權力」的執行者，兼具照顧與控制兩種特質，因而導致諸般受到人身傷害的風險。

為保障社工人員人身安全，衛生福利部於社會工作師法、兒童及少年福利與權益保障法、家庭暴力防治法等相關法規已將社工人員安全相關措施納入條文規範，並採行相關強化人身安全措施；另現行公務人員安全及衛生防護辦法、公務人員因公傷殘死亡慰問金發給辦法，適用於保障具公務人員身分之社工人員的權益；勞動基準法、勞工保險條例、職業安全衛生法、職業災害勞工保護法，適用於保障具勞工身分之社工人員的權益；又社工人員受到侵害或暴力之法律保障，則可適用刑法中之妨害公務、傷害、妨害自由、妨害名譽及信用、毀棄損壞等罪，民法之財產權及非財產權侵害賠償，社會秩序維護法中有關妨害公務員依法執行職務之罰則等。

但國內公部門或民間團體提供社工人員之安全裝備尚有不足，社工人員在服務過程中遭騷擾、甚至攻擊的案件時有所聞。102年6月間高雄市政府社會局無障礙之家社工人員遭案主砍傷，再次引發社會各界對國內社工人員人身安全問題之關注；103年11月高市岡山社福中心將初生女嬰安置，遭案父帶汽油彈威脅社工，經警、消趕至安撫，幸無人受傷。衛生福利部102年補助臺灣社會工作專業人員協會所做「保護性業務社工人員安全研究」結果顯示，過去1年社工人員遭受案主暴力對待情形，曾遭受威脅占71.8%，曾遭受身體攻擊占20%，造成財產損害占8.2%；此外，有五成五的社工人員有遭騷擾、甚至攻擊，從未遭言語或肢體暴力攻擊的社工人員僅有三成。衛生福利部更於103年11月13日調查102年11月至103年10月地方政府社工人員遭受人身安全事件，經統計在服務過程中遭口頭辱罵者達55%，遭受威脅者占31%，肢體暴力者占2.9%，經比較102年同期調查，比率均有提高，另從未遭言語或肢體暴力攻擊僅1.55%。而陳麗欣教授於96年針對臺灣社工人員在工作場域遭遇人身安全危害經驗之研究發現，社會工作人員被害經驗發生場合，以在辦公處所占26.9%最多，家訪時占12.9%。顯見社工人員在執業時遭受言語辱

罵及人身攻擊等暴力威脅狀況並非特例，而是在工作時需要面對的常態與困境。

為建立制度保障社工人員執業安全，立法委員王育敏、李昆澤及何欣純等於102年底分別提出社工人員人身安全法案，業經立法院第8屆第4會期一讀通過，並交付社會福利及衛生環境委員會審查；另依據立法院於審查衛生福利部103年度預算之主決議，為強化社工人員之執業安全，請衛生福利部應擬具社工人員之執業安全法案，於103年1月15日以前送行政院審查，並研提具體改善計畫，以強化社工人員之執業安全。衛生福利部爰訂定「社會工作人員執業安全條例草案」(以下簡稱本條例草案)報行政院審查。幾經討論溝通，囿於本條例草案尚有法制面之疑義未解，但保障社工人身安全刻不容緩，且考量立法過程冗長恐緩不濟急，故行政院審查本條例草案結論為：「請衛生福利部徵詢民間相關團體及地方政府意見，於103年底前研擬改善社會工作人員執業安全計畫報院核定後據以辦理」，爰訂定本方案。

貳、現況與問題

一、現況

- (一)截至102年12月底，全國公私部門社福領域社會工作專職人員(含社工師及社工員)計10,301人，其中公部門3,587人(33.8%)，私部門6,714人(66.2%)，社工人員職場安全對於社工個人、家庭、服務對象、社區、專業發展及福利服務推動息息相關，並具有高度的重要性，近年來已成為社會關注之議題，政府應建立制度保障社工人員執業安全，提高實務工作效能。
- (二)近年來衛生福利部協同相關部會積極建構社工人身安全防護機制，並督導或補助地方政府推動相關措施，作為如下：
 - 1.社會工作師法、家庭暴力防治法、兒童及少年福利與權益保障法等法規將社工人身安全相關措施納入條文規範，委託進行社工人身安全議題及保護措施調查研究，補助地方政府增設保護性社工人身安全設施設備，將人身安全防護教育納入社工人員專業訓練課程，將周全社工人員安全措施納入中央對地方社會工作專業制度之績效考核項目，請法務部研修刑法以強化社工人員保護機制，規劃編製社工人員安全維護手冊，強化辦理社工人身安全保障措施。
 - 2.修正「地方政府家庭暴力及性侵害防治社工人員保護措施檢核表」、運用「社政與警政機關處理家庭暴力、兒童及少年保護案件聯繫機制程序」，強化警政連繫合作機制；訂定「家庭暴力、性侵害防治社工人員安全風險管理及危機處理要點(範例)」，請地方政府因地制宜制訂行政規則並落實辦理，建立個案保護標準處遇流程(含攻擊事件發生處理流程)，督導辦理人身安全軟硬體設施與訓練，補助增設防護設施設備等。
- (三)地方政府自行訂定社工人員執業安全相關法令及防護措施：

- 1.臺北市、新竹縣、南投縣、雲林縣、嘉義市、臺南市、花蓮縣、臺東縣、金門縣等 9 個縣市政府已訂定家庭暴力及性侵害防治社工人身安全風險管理與危機處理要點。
- 2.有 7 縣市訂定社會福利領域社工人員之人身安全維護自治規章如下：
 - (1)屏東縣政府於 102 年 1 月 28 日修訂「屏東縣政府社工人身安全風險管理危機處理要點」。
 - (2)高雄市政府社會局於 102 年 8 月 21 日訂定「高雄市政府社會工作人員人身安全維護要點」。
 - (3)新北市政府於 102 年 11 月 18 日訂定「新北市政府社會工作人員人身安全維護處理要點」。
 - (4)臺南市政府於 103 年 4 月 2 日訂定「臺南市政府社會局社會福利工作人員人身安全維護要點」。
 - (5)臺中市政府社會局於 103 年 5 月 13 日訂定「臺中市社會工作人員人身安全自治條例」。
 - (6)澎湖縣政府於 103 年 5 月 14 日訂定「澎湖縣政府社會工作人員人身安全維護要點」。
 - (7)彰化縣政府於 103 年 11 月 18 日訂定「彰化縣政府社會工作人員人身安全維護要點」。
- 3.各地方政府因實務需要，編列經費辦理人身安全防護教育訓練、增設安全防護等設施設備。

二、問題：

中央及地方政府雖訂定社工人員人身安全相關法規，並推動各項保障措施，惟社工人員人身安全仍面臨下列問題：

(一)現行法律針對社工人員之安全保障尚有不足之處：

現行社會工作師法等法規僅規範社工人員受到身體或精神上不法侵害之虞者，得請求警察機關或其他機關提供協助，實有不足；另具有公務人員及勞工身分之社工人員雖有「公務人員安全及衛生防護辦法」（以下簡稱安衛辦法）、「職業安全衛生法」（以下簡稱職安法）等法之適用，惟安衛辦法係著重於機關提供辦公場所、執行職務之安全衛生設施及防護、健康防護及侵害事故之處理，職安法係為防止職業災害，保障工作者安全及健康，適用於各業之通案式安全衛生規範；社工人員多採取進入家庭和社區的外展模式，且服務的對象除社會之弱勢族群，尚包括受害者、非自願性案主及充滿敵意的暴力加害人（相對人），或患有藥(酒)癮、精神疾病、暴力犯罪者，常遇有急性暴力等自殺（傷）或殺（傷）人行為，時常面臨人身安全威脅，執業之風險相對提高，惟現行相關法令尚未能針對社工人員之工作屬性提供完整規範執業安全防護之保障措施；又公私部門之社工人員因分別適用不同法令，亦導致人身安全保障不一致。

(二)地方政府推動社工執業安全措施不一，尚無完善之人身安全保障：

本部雖已督導並補助地方政府定期辦理相關社工人員人身安全教育訓練及安全防護設施設備，惟目前僅部分縣市訂定社工人員之人身安全維護自治規章，顯見地方政府提供社工人員人身安全保障，亦因首長重視程度之不同，而有明顯之落差。

(三)社工人員執業風險之防護配備與相關專業人員有嚴重落差，職場風險相對提高：

社工人員依法處遇家暴、強制安置、收容及剝奪親權等工作，服務對象多數懷有敵意，容易引發衝突，增加工作高度風險，且長期處於高工時、高案量之工作環境。社會工作服務業不僅係工作場所暴力受傷最高危險行業，而國內社工人員風險僅次於警察，卻無法獲得比照警察人員於執行勤務時之警用配備與相關待遇，社工人員執業缺乏保障，實有賴政府積極正視。

(四)社工人員遭受人身安全威脅之風險，造成工作高流動率，影響民眾福祉：

社工人員在執行任務遭受安全威脅，不僅事涉個人生命財產之安危議題，也是進用單位與社工專業人力資源的重大挑戰。研究顯示社工人員長期暴露在暴力威脅下極可能產生如身心耗竭、替代性創傷等負面反應，改以保守、安全的方式執行任務，或選擇離職，甚至離開社工本業，不僅造成個人教育投資的浪費，更造成社工人力的高流動率，致專業經驗無法累積傳承，服務品質低落，嚴重影響民眾的福祉。

綜上所述，近年來政府雖已逐步重視並建構社工人身安全防護機制，積極推動相關措施，以保障社工人員之職業安全；惟社工實務界對於完備社工人身安全之法制及相關安全保障措施仍有高度期盼。有鑑於立法機關、多數地方政府及民間社工專業團體迭有反映，現行法制未能針對社工人員之工作屬性予以完整規範執業安全必要之防護保障措施。為建立制度保障社工人員執業安全，提高實務工作效能，爰亟須在未制定專法前，應先針對工作具風險之社工人員，訂定保障人身安全之推動方案，以確實保障社工人員之人身安全。

參、願景與目標

一、願景：

為落實行政院「為青年找出路、為老年找依靠、為企業找機會、為弱勢者提供有尊嚴的生存環境」四大施政主軸，須仰賴社工人員扮演社會福利服務推手，以協助政府推動以「人民福祉為優先」的各項福利政策。藉由本方案推動，除可落實上述施政目標，並能促進社工人員、服務對象、進用單位達到社工安全升級、服務品質提升、創造友善職場之三贏。

二、目標：

為強化保障社工人員執業安全，使社工人員在安全、安心及安定之工作環境下致力弱勢民眾之福利服務，本方案預定達成下列目標：

- (一)安全就業：加強風險管理，提升專業服務品質。
- (二)安心服務：強化防護保障，提供民眾優質服務。
- (三)安定管理：建構友善職場，落實社工專職長任。

肆、辦理單位與推動機制

一、辦理單位：

(一)主辦單位：

- 1.中央主管機關：衛生福利部。
- 2.中央目的事業主管機關：教育部、國防部、法務部、勞動部、國軍退除役官兵輔導委員會、原住民族委員會。
- 3.直轄市、縣(市)政府。
- 4.進用單位。

(二)協辦單位：內政部、行政院主計總處、行政院人事行政總處。

二、推動機制：

- (一)中央主管及各目的事業主管機關及地方政府依據本方案積極推動。
- (二)中央主管機關及各地方政府應定期召開相關單位之聯繫會議，推動安全防護工作。

三、實施對象：

- (一)進用單位：係指進用社工人員之政府機關(構)、學校、法人、機構、團體或社會工作師事務所。
- (二)社工人員：係指前款進用單位任(僱)用執行社會工作師法第 12 條所定業務，有受騷擾、恐嚇、威脅等，致生危害或有危害之虞，或生命、身體、精神或自由受不法侵害之下列人員：
 - 1.工作職稱為社會工作督導、高級社會工作師、社會工作師、社會工作督導員、社會工作人員。
 - 2.非上述工作職稱，但具備社會工作本科系或社工相關科系畢業或社會工作師證照。

伍、實施期程

- 一、第 1 階段開辦期:104 年本方案奉核定日起至 105 年 12 月，以社會福利、衛生、教育、榮民服務及原住民為推動領域。
- 二、第 2 階段拓展期:106 年 1 月至 12 月，檢視第 1 階段執行成效據以賡續辦理，並將國防、法務及就業領域納入第 2 階段推動。

陸、執行策略及工作內容

一、執行策略：

- (一)目標一：安全就業

- 1.策略一：研訂社工人員風險量表及安全防護、指引之參考原則。
- 2.策略二：建置執業安全防護措施。
- 3.策略三：制定人身安全分級訓練課程，建置人身安全防護之標準工作流程，提升社工人員服務之專業品質。

(二)目標二:安心服務

- 1.策略一:建立社工人員執行業務，遭受騷擾、恐嚇、威脅，致生危害之通報機制。
- 2.策略二:社工人員因執業遭受侵害之重大事件，對其進用單位相關缺失及執業環境之輔導改善。
- 3.策略三:檢討社會福利及其他相關法規，並研議將傷害社工人員加重罰則之規定入法。

(三)目標三:安定管理:

- 1.策略一:建立社工人員因進用單位未提供適足執業安全防護措施所需之救濟或申訴機制。
- 2.策略二:落實社工人員執業安全督導機制。
- 3.策略三:盤點現行相關社工人員人身安全及職業安全法令、編製社工人員人身安全手冊及案例彙編。
- 4.策略四:支給社工人員執行風險工作補助費、視風險需要酌予補助民間團體之社工人員投保執業安全保險。

二、工作內容:

實施措施與分工詳如附件一

柒、經費編列

一、所需經費由本方案各級主辦單位(含進用單位)編列預算辦理；衛生福利部 104 至 106 年合計需 1 億 3,273 萬 3,000 元(經費概算詳如附件二)。

二、支給社工人員執行風險工作補助費:

(一)衛生及社會福利領域:地方政府及委外之民間團體所需經費，衛生福利部補助 4 成，地方自籌 6 成；衛生福利部委外之民間團體則由衛生福利部予以經費補助。

(二)其餘領域分由各中央目的事業主管機關編列支應。

(三)各主管機關及進用單位已視所屬員工執業風險而有發放津貼或其他補助者，以不重複請領為原則。

三、投保執業安全保險費:

(一)民間社會福利團體由衛生福利部視風險需要酌予補助辦理。

(二)其餘領域分由各中央目的事業主管機關編列預算支應。

捌、預期效益

一、制定社工人員分級訓練課程，辦理職前、在職教育訓練、編製社工人員人身安全手冊供社工人員運用，受益人次達 10,000 人次，有效提升社

- 工人員風險意識及安全防護之專業知能。
- 二、支給社工人員執行風險工作補助費，補助投保執業安全保險，受益人數達 10,000 人次，強化社工人員人身安全保障。
 - 三、社工人員因風險因素衍生之流動率降低 5%，有效達成社工人員專職久任，傳承專業實務經驗，提升福利服務品質。
 - 四、強化社工人員安全防護機制，建立友善之執業環境，達成執業安全零風險。

玖、督考機制

- 一、衛生福利部、相關部會及地方政府就進用單位推動本方案之績效，定期納入相關績效考核或評鑑，並視需要邀集社福領域專家學者組成專案小組進行實地督導。
- 二、衛生福利部每年定期召開會議，檢討方案執行成效，並進行評估、修正。
- 三、本方案推行成效，列為主(協)辦單位績效考核之參考；相關人員及進用單位視執行績效依現行獎勵機制及規定辦理獎勵或公開表揚，未依方案辦理者，中央或地方主管機關及目的事業主管機關應不予經費補助。

壹拾、附則

本方案經報奉行政院核定後實施，修正時亦同。

附件一：實施分工表

壹、目標一：安全就業

一、策略一：研訂社工人員風險量表及安全防護、指引之參考原則

實施措施	主辦單位	協辦單位	預定時程	備註
(一) 依社工執行業務的性質(高風險性、一般性)、執行業務場域、工作時間(日間、夜間)及個案特殊性，訂定風險量表。	衛生福利部	教育部、國軍退除役官兵輔導委員會、原住民族委員會、各直轄市、縣(市)政府	104 年	訂定風險量表及安全防護、指引之參考原則，供協辦單位核發執行風險工作補助費、投保執業安全保險，並據以推動相關防護措施。
(二) 訂定社工人員安全防護設	衛生福利部	教育部、國軍退除役官兵輔導委員會、原	104 年	

實施措施	主辦單位	協辦單位	預定時程	備註
備、措施之設置參考原則。		住民族委員會、各直轄市、縣(市)政府、本方案之進用單位		
(三) 訂定社工人員執行職務安全指引，供進用單位推動社工人員執業安全之依循。	衛生福利部	教育部、國軍退除役官兵輔導委員會、原住民族委員會)、各直轄市、縣(市)政府	104年	

二、策略二：進用單位建置執業安全防護措施

實施措施	主辦單位	協辦單位	預定時程	備註
(一) 對於社工人員之辦公場所，應注意其安全，並妥為規劃下列安全防護措施： 1. 加強門禁管理，視需要裝置必要之安全防護設施。 2. 與社區保持連繫，視需要建立防護聯防體系(含保全警衛系統)。 3. 與當地警察機關保持連繫，視需要洽請加強巡邏。 4. 規劃訂定社工人員執業遭	衛生福利部、教育部、國軍退除役官兵輔導委員會、原住民族委員會、各直轄市、縣(市)政府、本方案之進用單位	內政部	104年-106年	強化事前預防、事中危機處理及事後慰助之相關安全防護機制。

實施措施	主辦單位	協辦單位	預定時程	備註
<p>遇危害之相關避難標準作業程序，並定期實施演練。</p>				
<p>(二) 考量社工人員之性別、年齡及業務內容等，執行下列安全防護措施： 1.加強相關安全防護訓練。 2.建立預防危害之標準作業流程；提供適當之安全防護措施。 3.社工人員執行業務，經評估有遭受危害之可能，得指派人員陪同，並依相關規定請求警察機關或其他機關提供必要之協助。 4.對執行特殊社會工作業務之社工人員個人資料予以保密。</p>	<p>衛生福利部、教育部、國軍退除役官兵輔導委員會、原住民族委員會、各直轄市、縣（市）政府、本方案之進用單位</p>	<p>內政部</p>	<p>104年-106年</p>	
<p>(三) 社工人員執行業務致生危害，進用單位視</p>	<p>衛生福利部、教育部、國軍退除役官兵輔導委員會、原住民族</p>	<p>內政部</p>	<p>104年-106年</p>	

實施措施	主辦單位	協辦單位	預定時程	備註
<p>需要採取下列措施：</p> <p>1.急救、搶救及必要之消防、封鎖等緊急措施。</p> <p>2.向警方報案或請求相關機關儘速派員處理。</p> <p>3.視情節通報進用單位所在地主管機關及目的事業主管機關。</p>	委員會、各直轄市、縣（市）政府、本方案之進用單位			
<p>(四)</p> <p>進用單位所在地目的事業主管機關接獲通報，應查明相關處理情形，必要時得派員協助處理。</p>	衛生福利部、教育部、國軍退除役官兵輔導委員會、原住民族委員會、各直轄市、縣（市）政府、本方案之進用單位	內政部	104年-106年	
<p>(五)</p> <p>進用單位於社工人員執業遭受生命、身體、精神或自由之侵害後，應採取下列措施：</p> <p>1. 協助就醫診療，或視情況協助轉介專業機構進行諮商輔導或醫療照</p>	衛生福利部、教育部、國軍退除役官兵輔導委員會、原住民族委員會、各直轄市、縣（市）政府、本方案之進用單位	內政部	104年-106年	

實施措施	主辦單位	協辦單位	預定時程	備註
<p>護。</p> <p>2. 對社工人員及其家屬之關懷慰問，提供必要協助。</p> <p>3. 調查事故發生之原因，檢討改進服務流程、品質、防護措施等相關措施。</p> <p>4. 提供法律諮詢、訴訟或法律上之相關協助。</p> <p>5. 協助辦理請假、保險、退休、撫卹等事宜。</p> <p>6. 因原任職期間執行職務遭受侵害者，應由其原進用單位繼續提供上開措施之協助。</p>				
<p>(六) 進用單位依本方案規定請求相關機關提供必要之協助或派員協助處理時，受理請求之機關應即為必</p>	<p>衛生福利部、教育部、國軍退除役官兵輔導委員會、原住民族委員會、各直轄市、縣(市)政府、本方案之進用單位</p>		<p>104年-106年</p>	

實施措施	主辦單位	協辦單位	預定時程	備註
要之處置。				

三、策略三：制定人身安全分級訓練課程，建置人身安全防護之標準工作流程，提升社工人員服務之專業品質

實施措施	主辦單位	協辦單位	預定時程	備註
(一) 制定分級訓練課程(含服務制度規章、服務流程、服務技能與態度、職場價值與工作倫理等)。	衛生福利部	教育部、國軍退除役官兵輔導委員會、原住民族委員會、各直轄市、縣(市)政府、本方案之進用單位	104年	提升社工人員風險意識及安全防护專業知能，有效預防受侵害事件發生。
(二) 進用單位應辦理或派員參加教育訓練及研討會 (三) 進用單位應辦理或派員參加社工人員安全個案檢討會議。	衛生福利部、教育部、國軍退除役官兵輔導委員會、原住民族委員會、各直轄市、縣(市)政府、本方案之進用單位		104年-106年	

貳、目標二：安心服務

一、策略一：建立社工人員執行業務，遭受騷擾、恐嚇、威脅，致生危害之通報機制

實施措施	主辦單位	協辦單位	預定時程	備註
(一) 建立社工人員人身安全通報制度。	衛生福利部	教育部、國軍退除役官兵輔導委員會、原住民族委員會、各直轄市、縣(市)	104年-106年	建置人身安全通報制度及資訊系統，強化防護保障措施。
(二) 建置社工人員				

實施措施	主辦單位	協辦單位	預定時程	備註
人身安全通報資訊系統。		政府、本方案之進用單位		

二、策略二：社工人員因執業遭受侵害之重大事件，對其進用單位相關缺失及執業環境之輔導改善。

實施措施	主辦單位	協辦單位	預定時程	備註
中央或直轄市、縣(市)主管機關或目的事業主管機關應就社工人員因執業遭受侵害之重大事件，對其進用單位相關缺失及執業環境之輔導改善。	衛生福利部、教育部、國軍退除役官兵輔導委員會、原住民族委員會、各直轄市、縣(市)政府、本方案之進用單位		104年-106年	輔導進用單位檢討改善，降低受侵害事件再次發生機率。

三、策略三：檢討社會福利及其他相關法規，並研議將傷害社工人員加重罰則之規定入法

實施措施	主辦單位	協辦單位	預定時程	備註
檢討社會福利及其他相關法規，並將傷害社工人員加重罰則之規定研議入法	衛生福利部、教育部、國軍退除役官兵輔導委員會、原住民族委員會、各直轄市、縣(市)政府		104年-106年	完備社會福利及其他相關法制。

參、目標三：安定管理

一、策略一：建立社工人員因進用單位未提供適足執業安全防護措施所需之救濟或申訴機制

實施措施	主辦單位	協辦單位	預定時程	備註
<p>(一) 進用單位未提供安全防護措施或提供不足時，社工人員得請求進用單位提供之。</p> <p>(二) 進用單位不提供或拒絕時，社工人員屬公務人員保障法適用對象，依該法提起救濟；其餘人員，依職業安全衛生法之規定提起救濟。</p>	衛生福利部、教育部、國軍退除役官兵輔導委員會、原住民族委員會、各直轄市、縣（市）政府、本方案之進用單位		104年-106年	建立社工人員救濟制度，建構友善職場。

二、策略二：落實社工人員執業安全督導機制

實施措施	主辦單位	協辦單位	預定時程	備註
進用單位落實社工人員執業安全督導機制。	衛生福利部、教育部、國軍退除役官兵輔導委員會、原住民族委員會、各直轄市、縣（市）政府、本方案之進用單位	104年-106年	落實社工人員執業安全督導機制，有效降低受侵害事件發生。	

三、策略三：盤點現行相關社工人身安全及職業安全法令、編製社工人員人身安全手冊及案例彙編，供進用單位之社工人員參考

實施措施	主辦單位	協辦單位	預定時程	備註
(一) 盤點現行相關	衛生福利部	教育部、國軍退除役官兵	104年	盤點相關社工人員人身安全

實施措施	主辦單位	協辦單位	預定時程	備註
社工人員人身安全及職業安全法令		輔導委員會、原住民族委員會、各直轄市、縣(市)政府、本方案之進用單位		法令及編製手冊、案例彙編，提供基層社工人員之服務工具。
(二) 編製人身安全手冊及案例彙編	衛生福利部	教育部、國軍退除役官兵輔導委員會、原住民族委員會、各直轄市、縣(市)政府、本方案之進用單位	104 年	

**四、策略四：支給社工人員執行風險工作補助費，或視風險需要酌予補助
民間團體之社工人員投保執業安全保險**

實施措施	主辦單位	協辦單位	預定時程	備註
(一) 依高度風險及一般風險之分級量表供進用單位支給社工人員執行風險工作補助費(從事高度風險業務之社工人員，每月發給 2,000 元；從事一般風險業務之社工人員，每月發給 1,000 元)	衛生福利部、教育部、國軍退除役官兵輔導委員會、原住民族委員會、各直轄市、縣(市)政府、本方案之進用單位		104 年-106 年	補助執行高度風險及一般風險業務之社工人員風險工作補助費及補助民間團體投保執業安全保險，落實社工專職長任。

實施措施	主辦單位	協辦單位	預定時程	備註
(二) 視風險需要酌 予補助民間團 體投保執業安 全保險(項目並 包含傷害保險)	衛生福利部	教育部、國軍 退除役官兵 輔導委員會、原住民族 委員會、各直 轄市、縣(市) 政府、本方案 之進用單位	104年-106年	

附錄二 社工人員不同受僱身分所享安全法規保障對照表

項目	公家機關(構) (倘有特別約定，依照特約規定為之)				民間機構、團體
	公務人員	聘用人員	約僱人員	約用/專案/臨時人員	
進用依據	《公務人員任用法》	《聘用人員聘用條例》	《行政院暨所屬機關約僱人員僱用辦法》	《行政院及所屬各機關學校臨時人員進用及運用要點》	依用人組織規定或勞動契約進用。
勞基法適用情形	不適用《勞動基準法》。			適用《勞動基準法》 (社會福利服務業與醫療保健服務業於 1998 年起適用、公立社福機構 2008 年起適用、社會團體僱用勞工 2009 年起適用)	
職業保險	《公教人員保險法》 • 第 3 條，本保險之保險範圍，包括殘廢、養老、死亡、眷屬喪葬、生育及育嬰留職停薪六項	《勞工保險條例》 • 第 2 條，勞工保險之分類及其給付種類如下：普通事故保險：生育、傷病、失能、老年及死亡五種給付。職業災害保險：傷病、醫療、失能及死亡四種給付。			

項目	公家機關(構) (倘有特別約定，依照特約規定為之)				民間機構、團體
	公務人員	聘用人員	約僱人員	約用/專案/臨時人員	
	。				
發生職災之保障	<p>《公務人員保障法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 21 條，公務人員因機關提供之安全及衛生防護措施有瑕疵，致其生命、身體或健康受損時，得依國家賠償法請求賠償。公務人員因公受傷、殘廢或死亡者，應發給慰問金。 <p>《公務人員</p>	<p>《公務人員保障法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 21 條，公務人員因機關提供之安全及衛生防護措施有瑕疵，致其生命、身體或健康受損時，得依國家賠償法請求賠償。公務人員因公受傷、殘廢或死亡者，應發給慰問金。 <p>《公務人員安全及衛生</p>	<p>《公務人員安全及衛生防護辦法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 23 條，各機關於公務人員執行職務遭受生命、身體及健康之侵害後，應採取下列處置措施： <ul style="list-style-type: none"> 一、先行墊付醫療所需費用，並依規定辦理歸墊。 二、與警察或相關機關保持聯絡，並協助破案。 	<p>《勞動基準法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第七章(第 59~63 條)，職業災害補償—雇主補償內容、連帶補償責任、強制退休及職災醫療期間不得終止契約等。 <p>《職業安全衛生法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 6 條(第 2 項)，雇主對下列事項，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施： <ul style="list-style-type: none"> (一~三略) 四、避難、急救、休息或其他為保護勞工身心健康之事項。 第 18 條，工作場所有立即發生危險之虞時，雇主或工作場所負責人應即令停止作業，並使勞工退避至安全場所。 <p>勞工執行職務發現有立即發生危險之虞時，得在不</p>	

項目	公家機關(構) (倘有特別約定，依照特約規定為之)				民間機構、團體
	公務人員	聘用人員	約僱人員	約用/專案/臨時人員	
	<p>員安全及衛生防護辦法》、</p> <p>• 第 23 條，各機關於公務人員執行職務遭受生命、身體及健康之侵害後，應採取下列處置措施：</p> <p>一、先行墊付醫療所需費用，並依規定辦理歸墊。</p> <p>二、與警察或相關機關保持聯絡</p>	<p>防護辦法》</p> <p>• 第 23 條，各機關於公務人員執行職務遭受生命、身體及健康之侵害後，應採取下列處置措施：</p> <p>一、先行墊付醫療所需費用，並依規定辦理歸墊。</p> <p>二、與警察或相關機關保持聯絡，並協助破案。</p> <p>三、依規定延聘律師及提供法律</p>	<p>三、依規定延聘律師及提供法律上之協助。</p> <p>四、依規定即時辦理核發慰問金。</p> <p>五、協助辦理請假、保險、退休、撫卹等事宜。</p> <p>六、協助轉介專業機構進行心理諮商輔導或醫療照護。</p> <p>七、其他必要之措施。</p> <p>• 第 32 條，於各級政府機關、公立學校、公營事業機構依法</p>	<p>危及其他工作者安全情形下，自行停止作業及退避至安全場所，並立即向直屬主管報告。</p> <p>雇主不得對前項勞工予以解僱、調職、不給付停止作業期間工資或其他不利之處分。但雇主證明勞工濫用停止作業權，經報主管機關認定，並符合勞動法令規定者，不在此限。</p> <p>• 第 37 條，事業單位工作場所發生職業災害，雇主應即採取必要之急救、搶救等措施，並會同勞工代表實施調查、分析及作成紀錄。</p> <p>《勞工保險被保險人因執行職務而致傷病審查準則》</p> <p>• 說明職業傷害與職業病之認定。</p> <p>《民法》</p>	

項目	公家機關(構) (倘有特別約定，依照特約規定為之)				民間機構、團體
	公務人員	聘用人員	約僱人員	約用/專案/臨時人員	
	<p>·並協助破案。</p> <p>三、依規定延聘律師及提供法律上之協助。</p> <p>四、依規定即時辦理核發慰問金。</p> <p>五、協助辦理請假、保險、退休、撫卹等事宜。</p> <p>六、協助轉介專業機構進行心理諮商輔導或醫療。</p>	<p>律上之協助。</p> <p>四、依規定即時辦理核發慰問金。</p> <p>五、協助辦理請假、保險、退休、撫卹等事宜。</p> <p>六、協助轉介專業機構進行心理諮商輔導或醫療。</p> <p>七、其他必要之措施。</p>	<p>令從事於公務之人員，有關安全及衛生之防護措施事項，得由各機關比照本辦法之規定辦理。</p> <p>《公務人員因公傷殘死亡慰問金發給辦法》</p> <p>•第 4 條，慰問金發給標準如下：一、受傷慰問金 二、殘廢慰問金 三、死亡慰問金(詳細規定與金額略)</p> <p>•第 10 條，約僱人員比照本辦法發給</p>	<p>• 依民法侵權行為或依契約之約定得向雇主請求相關之民事賠償。</p> <p>《勞工保險條例》</p> <p>《職業災害勞工保護法》</p> <p>職災保險給付-職災醫療給付、傷病給付、失能給付、死亡給付、職業訓練生活津貼、退保後職業疾病生活津貼、職業疾病生活津貼、身體障害生活津貼、職災勞工死亡家屬補助、器具補助。</p>	

項目	公家機關(構) (倘有特別約定，依照特約規定為之)				民間機構、團體
	公務人員	聘用人員	約僱人員	約用/專案/臨時人員	
	療照護。 七、其他必要之措施。 《公務人員因公傷殘死亡慰問金發給辦法》 • 第 4 條，慰問金發給標準如下：一、受傷慰問金 二、殘廢慰問金 三、死亡慰問金(詳細規定與金額略)	• 第 4 條，慰問金發給標準如下：一、受傷慰問金 二、殘廢慰問金 三、死亡慰問金(詳細規定與金額略)	慰問金。		
因公涉訟	《公務人員因公涉訟輔助辦法》	《公務人員因公涉訟輔助辦法》	《公務人員因公涉訟輔助辦法》第 21	依用人組織規定或勞動契約進用。	

項目	公家機關(構) (倘有特別約定，依照特約規定為之)				民間機構、團體
	公務人員	聘用人員	約僱人員	約用/專案/臨時人員	
	<p>法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 7 條，服務機關應為該公務人員延聘律師。 • 第 12 條，調職或離職後，因原任職期間執行職務涉訟者，應由其原服務機關辦理涉訟輔助。 	<ul style="list-style-type: none"> • 第 2 條，本法(即公務人員保障法)第 3 條及第 102 條所定人員，依法執行職務之涉訟輔助，依本辦法規定行之。 • 第 7 條，服務機關應為該公務人員延聘律師。 • 第 12 條，調職或離職後，因原任職期間執行職務涉訟者，應由其原服務機關辦理涉訟輔 	<p>條，下列人員依法執行職務之涉訟輔助，比照本辦法之規定：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、政務人員。 二、民選公職人員。 三、依教育人員任用條例任用非屬第二條規定之教育人員。 四、其他於各級政府機關、公立學校、公營事業機構依法令從事於公務之人員及軍職人員。 		

項目	公家機關(構) (倘有特別約定，依照特約規定為之)				民間機構、團體
	公務人員	聘用人員	約僱人員	約用/專案/臨時人員	
		助。			
公傷假	<p>《公務人員請假規則》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 4 條，公務人員有下列各款情事之一者，給予公假。其期間由機關視實際需要定之：...五、因執行職務或上下班途中發生危險以致傷病，必須休養或療治，其期間在二年以內者。 第 5 條，(第 1 項)... 	<p>《行政院及所屬各機關聘僱人員給假辦法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 5 條，<u>公假</u>請假方式，準用公務人員請假規則之規定辦理。 <p>《公務人員請假規則》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 4 條，公務人員有下列各款情事之一者，給予公假。其期間由機關視實際需要定之：...五、因執行職務或上下班 	<p>《行政院及所屬各機關聘僱人員給假辦法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 5 條，<u>公假</u>請假方式，準用公務人員請假規則之規定辦理。 	<p>《勞工請假規則》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 6 條，勞工因職業災害而致殘廢、傷害或疾病者，其治療、休養期間，給予公傷病假。 第 9 條，雇主不得因勞工請公傷病假，扣發全勤獎金。 	

項目	公家機關(構) (倘有特別約定，依照特約規定為之)				民間機構、團體
	公務人員	聘用人員	約僱人員	約用/專案/臨時人員	
	<p>... 請公假已滿第 4 條第 5 款之期限，仍不能銷假者，應予留職停薪。(第 2 項)前項人員自留職停薪之日起已逾 1 年仍未痊癒者，應依法規辦理退休、退職或資遣。但其留職停薪係因執行職務且情況特殊者，得由機關長官審酌延長之</p>	<p>途中發生危險以致傷病，必須休養或療治，其期間在二年以內者。</p>			

項目	公家機關(構) (尚有特別約定，依照特約規定為之)				民間機構、團體
	公務人員	聘用人員	約僱人員	約用/專案/臨時人員	
	<p>，其延長以 1 年為限。</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 6 條，依前條規定留職停薪人員，於留職停薪期間病癒者，應檢具合法醫療機構或醫師證明書，向原服務機關申請復職。但為辦理退休、退職或資遣者，得免附病癒證明書隨時向原服務機關申請復職 				

項目	公家機關(構) (倘有特別約定，依照特約規定為之)				民間機構、團體
	公務人員	聘用人員	約僱人員	約用/專案/臨時人員	
	，並於復職當日退休、退職或資遣。				
執行業務遭安全危害退休	<p>《公務人員退休法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 公務人員退休法第6條，申請命令退休 - 任職滿5年因身心障礙致不堪勝任職務，繳有中央衛生主管機關評鑑合格醫院出具已達公教人員保險殘廢給付標準所定半殘廢以上之 	依用人組織規定或聘用/僱用契約而定。	依用人組織規定或聘用/僱用契約而定。	<p>《勞工退休金條例》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第54條，勞工非有下列情形之一，雇主不得強制其退休：年滿六十五歲者；心神喪失或身體殘廢不堪勝任工作者。依第五十四條第一項第二款規定，強制退休之勞工，其心神喪失或身體殘廢係因執行職務所致者，依前款(五十四條第一項第一款)規定加給百分之二十。 	

項目	公家機關(構) (倘有特別約定，依照特約規定為之)				民間機構、團體
	公務人員	聘用人員	約僱人員	約用/專案/臨時人員	
	證明，並經服務機關認定不能從事本職工作，亦無法擔任其他相當工作且出具證明者；若因公傷病造成，不受任職5年年資限制。				
執行業務遭安全危害，因公死亡撫卹	《公務人員撫卹法》 • 第3條，公務人員有下列情形之一者，給與遺族撫卹金： 一、病	《聘用人員聘用條例》 • 第6條，聘用人員不適用俸給法、退休法及撫卹法之規定；其在約聘期	《行政院暨所屬機關約僱人員僱用辦法》 • 第9條，約僱人員不適用俸給、考績、退休、撫卹及公務	依用人組織規定或勞動契約而定。	

項目	公家機關(構) (倘有特別約定，依照特約規定為之)				民間機構、團體
	公務人員	聘用人員	約僱人員	約用/專案/臨時人員	
	故或意外死亡。二、因公死亡。	間病故或因公死亡者，得酌給撫慰金。	人員保險等法規之規定，但在僱用期間死亡者，得依規定酌給撫慰金。		
相關權益受損救濟	<p>《公務人員保障法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 25 條，公務人員對於服務機關或人事主管機關 (以下均簡稱原處分機關) 所為之行政處分，認為違法或顯然不當，致損害其權利或利 	<p>《公務人員保障法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 25 條，公務人員對於服務機關或人事主管機關 (以下均簡稱原處分機關) 所為之行政處分，認為違法或顯然不當，致損害其權利或利益者，得依 	<p>《訴願法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 1 條，人民對於中央或地方機關之行政處分，認為違法或不當，致損害其權利或利益者，得依本法提起訴願。但法律另有規定者，從其規定。 	<p>《勞動基準法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 74 條，勞工發現事業單位違反本法及其他勞工法令規定時，得向雇主、主管機關或檢查機構申訴。雇主不得因勞工為前項申訴而予解僱、調職或其他不利之處分。 <p>《職業安全衛生法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 39 條，工作者發現下列情形之一得向雇主、主管機關或勞動檢查機構申訴： <ul style="list-style-type: none"> 一、事業單位違反本法或有關安全衛生之規定。 二、疑似罹患職業病。 三、身體或精神遭受侵害 	

項目	公家機關(構) (倘有特別約定，依照特約規定為之)				民間機構、團體
	公務人員	聘用人員	約僱人員	約用/專案/臨時人員	
	<p>益者，得依本法提起復審。非現職公務人員基於其原公務人員身分之請求權遭受侵害時，亦同。</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 77 條第 1 項：「公務人員對於服務機關所為之管理措施或有關工作條件之處置認為不當，致影響其權益者，得依本法提起申訴 	<p>本法提起復審。非現職公務人員基於其原公務人員身分之請求權遭受侵害時，亦同。</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 77 條第 1 項：「公務人員對於服務機關所為之管理措施或有關工作條件之處置認為不當，致影響其權益者，得依本法提起申訴、再申訴。」 		<p>。</p> <p>《勞資爭議處理法》</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 3 條，本法於雇主或有法人資格之雇主團體與勞工或工會發生勞資爭議時，適用之。 	

項目	公家機關(構) (倘有特別約定，依照特約規定為之)				民間機構、團體
	公務人員	聘用人員	約僱人員	約用/專案/臨時人員	
	<p>、再申訴 。」</p> <p>《公務人員安全及衛生防護辦法》</p> <p>• 第 30 條，公務人員依規定請求服務機關提供安全及衛生防護措施，經服務機關拒絕者，得依本法規定提起救濟；其不提供或提供不足者，亦同。</p> <p>《公務人員因公傷殘死亡慰</p>	<p>《公務人員安全及衛生防護辦法》</p> <p>• 第 30 條，公務人員依規定請求服務機關提供安全及衛生防護措施，經服務機關拒絕者，得依本法規定提起救濟；其不提供或提供不足者，亦同。</p> <p>《公務人員因公傷殘死亡慰問金發給辦法》</p> <p>• 第 11 條，因公受傷</p>			

項目	公家機關(構) (倘有特別約定，依照特約規定為之)				民間機構、團體
	公務人員	聘用人員	約僱人員	約用/專案/臨時人員	
	<p>問金發給辦法》</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第 11 條 <p>· 因公受傷、殘廢人員或死亡人員之遺族對於慰問金案之核定結果，如有不服，得依公務人員保障法提起救濟。</p>	<p>、殘廢人員或死亡人員之遺族</p> <p>· 對於慰問金案之核定結果，如有不服，得依公務人員保障法提起救濟。</p>			

附錄三 「社會工作人員執業風險類型與程度分級技術指引」附件：【社工人員執業風險評估表—填寫參考範例】

以下擇「財產損失—毀損機構財產」、「身體攻擊—意圖或實際加害社工生命」、「性暴力—性騷擾」、「恐嚇—恐嚇加害社工生命或傷害之」四種類危害類型草擬範例供參：

● **財產損失—毀損機構財產**

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策(針 對 6 項風險因 素，進行事前 預防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
由進 用單 位自 行填 寫各 社工 所執 行具 風險 之業 務。	財產 損失	毀 損 機 構 財 產	破壞機構 所屬資料 、物品、 設備、房 舍或環境	由進 用單 位自 行填 寫各 社工 所遭 遇風 險之 事件 描 述。	1. 服務對象本 身 - 服務對象或相 對人對機構服 務不滿、對判決 不滿 - 宣洩或表達憤 怒、不滿的情緒 - 警告機構或社 工員 - 本身即為慣犯 - 貧窮、經濟急迫 (偷竊)	1. 服務對象 需面對刑事 與民事責任 2. 社工 - 心理：心生 恐懼、不 安、憤怒 - 生命：死亡 (縱火) - 身體：受傷 - 精神：專業 耗竭 - 其他：財產	由進 用單 位自 行填 寫機 構現 有防 護措 施。	進用 單位 填寫	進用 單位 填寫	進用 單位 填寫	事前預防 1. 服務對象 本身 - 提供服務對 象情緒抒發 與案件申訴 管道 2. 社工本身 - 安全訓練/ 演練，提升 危機辨識能 力、緊急逃 生路線規劃

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策(針 對 6 項風險因 素, 進行事前 預防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
				<ul style="list-style-type: none"> - 對於機構或社 工員之警告、欲 同歸於盡(縱 火) - 反社會人格/精 神疾病(縱火) <p>2. 社工本身</p> <ul style="list-style-type: none"> - 未能察覺或評 估服務對象的 異常狀態 - 未妥善保管機 構財物 <p>3. 工作情境</p> <ul style="list-style-type: none"> - 兒少安置、兒少 調查 - 補助申請與審 核單位 - 婚暴相對人 - 非理性患者與 家屬 	<p>損失之賠償 責任、影響 工作效率</p> <p>3. 機構</p> <ul style="list-style-type: none"> - 機構設施設 備損壞 - 機構物品損 壞 - 機構環境遭 破壞 - 重要資料之 毀損 					<p>3. 工作情境</p> <p>4. 環境場域</p> <ul style="list-style-type: none"> - 設置門禁 - 保全系統、 或監控設備 - 螢幕監看死 角 - 重要資料備 份 - 儲物櫃上鎖 - 產物保險 (含火險) - 防火感應 <p>5. 社工配備</p> <ul style="list-style-type: none"> - 緊急求救鈴 - 螢幕監看死 角 <p>6. 機構</p> <ul style="list-style-type: none"> - 重要資料備 	

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策(針 對 6 項風險因 素，進行事前 預防、事發/事 後處理)	
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級		
					<ul style="list-style-type: none"> - 提供物品給服務對象使用 - 活動辦理時 - 任何工作情境 4. 環境場域 <ul style="list-style-type: none"> - 開放型、服務對象可自由出入 - 有死角 - 財物物品未有妥善放置空間 - 資料櫃未上鎖 - 重要財物未隨身攜帶 - 機構、案家或學校 5. 社工配備 6. 機構 <ul style="list-style-type: none"> - 未設置門禁、保全系統、或監控 							份 事發/事後處理 1. 服務對象 <ul style="list-style-type: none"> - 終止服務、或轉介說明 - 說明其法律責任 2. 社工本身 <ul style="list-style-type: none"> - 立即提供個別督導資源 - 協助社工結案、轉介 3. 工作情境 <ul style="list-style-type: none"> - 4. 社工配備 <ul style="list-style-type: none"> - 5. 環境場域 <ul style="list-style-type: none"> - 6. 機構

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策(針 對 6 項風險因 素，進行事前 預防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
					設備 - 辦公區與接待 及會談區動線 規畫未臻完善					<ul style="list-style-type: none"> - 強化機構安全之教育訓練 - 協助社工主張法律權益 - 提供法律協助與訴訟求償補助 	

● 身體攻擊—意圖或實際加害社工生命

1 列出 風險 業務	2 辨識危害					3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策(針 對6項風險因 素,進行事前 預防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)		可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)	可能 性等 級	嚴重 度等 級	
進用 單位 填寫 各社 工所 執行 具風 險之 業務	身 體 攻 擊	意 圖 或 實 際 加 害 社 工 生 命	以任 何方 式欲 至社 工於 死地	由進 用單 位自 行填 寫各 社工 所遭 遇風 險之 事件 描述 。	1. 服務對象 - 服務對象是否有物質濫用問題(尤其是藥或強力膠或酒) - 服務對象是否有心理疾病,或人格違常(尤其是沒有病勢感或診斷、被治療) - 服務對象是否有暴力或威脅(揚言使用暴力)行為的歷史 - 服務對象是否被認為有情緒起伏大的資訊 - 服務對象是否	社工 1. 心理 - 影響情緒. 心情,可能感到害怕 - 心理衝擊: 畏懼上班、做惡夢、避免路過、失眠、焦慮、憂鬱 - 工作衝擊: 不敢面對服務對象、杯弓蛇影、擔心被檢討、離職、轉換社工、寫檢討報告、處遇變保守 2. 生命 - 造成當事人生命及身體傷害	進用 單位 填寫	進用 單位 填寫	進用 單位 填寫	事件發生前 1. 服務對象 - 2. 社工本身 - 升會談技巧 - 盡量疏導服務對象負向情緒與認知 - 加強社工員自我防禦及敏感度訓練 - 與這類服務對象晤談時,請男性同仁、鄰里長等陪同 - 穿著輕便容易活動服裝 - 職前訓練的

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策(針 對 6 項風險因 素，進行事前 預防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
					<p>有多次反應、抱怨 - 服務對象是有 傳染病或罹患 令服務對象絕 望的疾病</p> <p>2. 社工</p> <p>- 多獨自一人面 對服務對象</p> <p>- 社工顯露出個 人脆弱的身體 狀況(如：懷 孕、身障、使用 拐杖或行動輔 具)</p> <p>- 社工顯露出個 人脆弱的精神 狀況(如：疲勞 或正經歷重大</p>	<p>3. 身體</p> <p>- 身體傷害：疼 痛、受傷、復健</p> <p>4. 精神</p> <p>- 可能造成睡眠 或精神不佳</p> <p>- 對當事人及 旁人造成精 神創傷</p> <p>5. 自由</p> <p><u>同事/工作團隊的 影響</u></p> <p>1. 心理</p> <p>- 心理衝擊：替代 創傷、擔心會不 會輪到我、團隊 士氣低落、抱怨 機構支持不足</p>				<p>安全教育， 與相關權益 保障的說明</p> <p>- 相關風險因 素之辨識與 回應</p> <p>- 建立求助的 管道</p> <p>3. 工作情境</p> <p>-</p> <p>4. 社工配備</p> <p>- 手上可拿著 檔冊等物品 以作為防禦</p> <p>5. 環境場域</p> <p>- 機構內：會 談環境與服 務對象保持 適當距離與 阻隔，讓自</p>	

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策(針 對 6 項風險因 素，進行事前 預防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
					壓力事件) - 缺乏回應服務 對象問題之工 作經驗 - 看起來膽小、瘦 弱、迷路，或困 惑的樣子 - 社工的偏見或 成見，引起對安 全威脅的過度 反應或反應不 足 - 顯露鬆懈的態 度或過度自信 - 可能增加脆弱 情境的服裝(帶 珠寶或其他有 價值的物品、高 跟鞋等) - 可能引起反應	- 2. 生命 - 3. 身體 - 4. 精神 - 5. 自由 - 6. 其他 - 處理程序的 變更 - 離職潮 - 服務的中斷 或沒有到位				已處逃生路 線通暢的環 境，裝設錄 影機、緊急 按鈴；服務 動線確保社 工安全。 - 機構外：與 這類服務對 象晤談時， 請男性同 仁、鄰里長 等陪同 6. 機構 - 平日與警察 單位做好聯 繫 - 將最近派出 所電話放在 明顯的地方	

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策(針 對 6 項風險因 素, 進行事前 預防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
					的飾品(政治徽 章、貼紙、宗教 飾品) - 無法遮蔽且可 能吸引或提高 注意的外觀 (如:刺青、穿 洞) - 缺乏可緊急回 應的安全計畫 3. 工作情境 - 社工是要傳達 不受歡迎資訊 嗎(如:帶走小 孩、告知補助減 少、無法會面 等) - 社工是要去回 應服務對象的 負面情緒嗎					- 督導/主管 層面: · 相關風險 因素之警 覺與辨識 · 增加派案/ 職務調配 時的敏感 度 · 建立安全 欠缺的反 應機制 - 招募社工 時, 需說明 擔任該職務 的風險 - 工作場所動 線規劃 - 緊急事件的 回應小組與	

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策(針 對 6 項風險因 素，進行事前 預防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
					(如：回復抱怨 或陳情) 4. 環境場域 - 機構內： - 機構外： · 是否要進入陌 生工作場所， 地址不完整或 不正確，易致 迷路 · 附近區域是否 有發生暴力事 件之風險 · 拜訪時間點是 否為較具風險 之時段(如僅 服務對象獨自 在家)						程序 事件發生中 1. 服務對象 - 2. 社工本身 - 以物品丟擲 服務對象， 以阻止其攻 擊行為 3. 工作情境 - 4. 社工配備 - 5. 環境場域 - 6. 機構 - 報警及救護 車，緊急就 醫，通報主 管

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策(針 對 6 項風險因 素，進行事前 預防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
					<ul style="list-style-type: none"> · 附近社區最近是否發生可能提高危機的事件(如：殺人、擄人、搶劫、突襲) · 該地區曾通信訊號不佳(如：隧道、偏遠地區) · 工作環境的出口容易抵達嗎 · 是否能夠掌握案家共同參與的成員(如：誰可能會在家裡：小孩、父母、其他親友、寵物，含看門犬) 						<ul style="list-style-type: none"> - 疏散沒有自我保護能力人員，避免傷害擴大 <p>事件發生後</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務對象 - 2. 社工本身 - 3. 工作情境 - 4. 社工配備 - 5. 環境場域 - 6. 機構 - 通知家屬、至醫院慰問，協助驗傷等

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策(針 對 6 項風險因 素，進行事前 預防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
					<ul style="list-style-type: none"> · 知道服務對象、服務對象的家庭成員或朋友，曾在家中從事犯罪或危險活動嗎(如在家中吸毒) · 家庭環境會增加疾病、感染的風險，或有寵物(如肺結核或疥瘡) <p>5. 社工配備</p> <ul style="list-style-type: none"> - 維修得很好且狀況極佳的車輛 - 行動裝置充飽電 - 具有錄音錄影 						<ul style="list-style-type: none"> - 準備新聞稿等，統一窗口對外發言 - 協助當事人職業災害保險請領 - 與服務對象之民、刑訴訟事宜 - 提供當事人及有需要之目睹人員心理諮商 - 填寫事件報告表，檢討並追蹤 - 服務單位提出告訴與訴訟補助 - 全額提供就

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策(針 對 6 項風險因 素，進行事前 預防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
					設備 6. 機構 - 願意保護社工 權益的態度 - 同事知悉社工 的下落 - 有提供可諮詢 的法律顧問						醫費用補助 - 服務對象是 否有心理疾 病，或人格 違常(尤其 是沒有病勢 感或診斷、 被治療)

● 性暴力—性騷擾

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策(針 對6項風險因 素，進行事前 預防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
由進 用單 位自 行填 寫各 社工 所執 行具 風險 之業 務。	性 暴 力	性 騷 擾	對社工進 行違反其 意願、與 性或性別 有關，且 為性侵害 以外之行 為	由進 用單 位自 行填 寫各 社工 所遭 遇風 險之 事件 描述 。	1.服務對象 - 具兩性刻板印 象且缺乏性別 尊重概念 - 曾有性騷擾他 人經驗 - 曾有性交易經 驗者 - 服務對象故意 以言語或影音 圖像等工具貶 抑社工員的女 性身分 - 過度壓抑自己 情緒與感受且 缺乏性別界線 概念者 - 神智不清，如飲 酒後	1. 心理 - 造成社工心理 不適感、引發心 理創傷 - 他人責怪社工 - 影響社工對其 他服務對象的 信任或關係 - 影響社工舊有 的生活樣態與 家庭或人際關 係 - 社工員心裡感 到不受尊重及 對可能的性侵 害威脅感到嚴 重的恐懼與不 安全感 - 社工員遭性騷	進用 單位 填寫	進用 單位 填寫	進用 單位 填寫	事前預防 1. 服務對象 - 使服務對象 明白社工服 務界限。 - 使個案了解 工作場域不 僅對於個案 並對社工提 供各面向的 保護 2. 社工本身 - 提高社工的 安全敏感度 - 加強社工的 危機反應能 力 - 建立安全回 報機制	

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策(針 對 6 項風險因 素, 進行事前 預防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
					<ul style="list-style-type: none"> - 服務對象主動(刻意)獨自約訪 - 服務對象過去有性暴力史或有情感創傷經驗下的攻擊史 - 服務對象處遇情緒或心理狀態不穩定的情況,情緒激動且有攻擊傾向 - 服務對象曾向社工表達性仰慕或曾騷擾社工但受到拒絕或阻卻 <p>2. 社工</p> <ul style="list-style-type: none"> - 缺乏安全敏感度 	<p>擾過程,可能無法控制自己的身體,亦無法立即逃離當時的情境.而產生強烈的恐懼,使得社工員對服務對象或其他服務對象失去對人與環境的信任感</p> <ul style="list-style-type: none"> - 服務對象受到處罰而致對社工或他人不信任、有敵意 - 服務對象受司法制裁,服務關係中斷 				<ul style="list-style-type: none"> - 相關教育 <p>3. 工作情境</p> <ul style="list-style-type: none"> - 若對服務對象或服務場域不熟悉時,先避免社工單獨提供服務。改以兩人先行了解工作場域或服務對象的生活樣態,提升對環境中的性別敏感度。 - 避免在不了解個案的狀況下或是專業界限不明確時,進行 	

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策(針 對 6 項風險因 素, 進行事前 預防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
					<ul style="list-style-type: none"> - 社工員獨自約訪, 但對服務對象居住環境及背景卻不易取得相關資訊, 服務對象可能預謀或突襲, 對社工員施襲性侵害, 社工員因無防備或無力反抗, 身處於極高的風險情境中 3. 工作情境 <ul style="list-style-type: none"> - 工作內容需與個案作肢體接觸 - 工作內容與討論性議題有關 - 安置機構內 - 服務性需求較 	<ul style="list-style-type: none"> 2. 生命 <ul style="list-style-type: none"> - 出現自傷行為 3. 身體 <ul style="list-style-type: none"> - 皮肉傷或是內傷 - 需住院治療 4. 身體 5. 精神 <ul style="list-style-type: none"> - 影響社工持續專業工作之意願 - 社工員往往會對事發地點、與事件場景類似的場合產生恐懼, 也可能會擔心, 而無法提供客觀的評估 				<ul style="list-style-type: none"> - 肢體接觸。 - 有必要進行性議題處理時, 提高自己的敏感度, 並於事前先模擬可能的因應方式, 以及何為自己的警戒線。 - 訪談時社工態度應專注鎮靜, 對服務對象不適宜言語及行為不予回應, 引導服務對象回到訪談主題或 	

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策(針 對 6 項風險因 素，進行事前 預防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
					無機會獲得滿 足之身障者或 老人 4. 社工配備 - 5. 環境場域 - 機構內：工作時 的環境空間不 夠明亮、缺乏安 全感 - 機構外：社工員 獨自面對危險 的環境場域 6. 機構 - 缺乏危機或危 險通報 - 設備 - 缺乏影像監控 設備	與後續服務處 遇 - 需藉由就醫及 藥物治療改 善，亦可能因此 對工作產生恐 懼而離職 6. 自由 - 服務對象可能 以自身身形優 勢及對環境的 熟悉，限制社工 員的自由 7. 其他				主動結束訪 談 4. 社工配備 - 攜帶可錄音 或錄影或安 全通報的工 具 - 警鈴 5. 環境場域 - 監視設備 6. 機構 - 研擬諮商輔 導制度—建 立社工員執 行業務時遭 受性騷擾通 報制度 - 研擬通報制 度：對社區 中高危險對	

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策(針 對 6 項風險因 素, 進行事前 預防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
											<p>象, 規劃警 政、社政、 民政、衛政 間的通報制 度, 社工員 如預約訪時 可通報由警 察陪同或與 其他單位人 員共同訪 案, 亦免讓 社工員單獨 置身於高風 險情境中。</p> <p>事情發生後 1. 服務對象 - 使個案了解 行為的不適 當處</p>

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策(針 對 6 項風險因 素，進行事前 預防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
											<ul style="list-style-type: none"> - 若社工無法處理，需視必要性進行轉介 - 需面臨刑事訴訟 2. 社工本身 - 提供員工心理健康服務機制與法律、經濟等支持機制 - 通報，進入處理流程 - 運用督導機制 - 自我審視是否能繼續與個案共事 - 正視問題避

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策(針 對 6 項風險因 素，進行事前 預防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
											免隱諱不報 - 避免過份自 我歸因 - 身心受創後 需進行身心 評估及諮商 輔導以確認 是否適宜持 續執業若有 身體危害， 進行休養 3. 工作情境 - 可搜尋所在 位置的智慧 手機 4. 社工配備 - 5. 環境場域 - 6. 機構 - 依社工員意

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策(針 對 6 項風險因 素，進行事前 預防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
											願安排諮商 輔導機制， 由專業醫師 或心理諮商 師進行評估 研擬輔導計 畫

● 恐嚇—恐嚇加害社工生命或傷害之

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策 (針對6項 風險因素， 進行事前預 防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
進用 單位 填寫 各社 工所 執行 具風 險之 業務	恐 嚇	恐 嚇 加 害 社 工 生 命 或 傷 害 之	以任 何形 式使 社工 畏懼 將被 殺害 死亡 或被 傷害	由進 用單 位自 行填 寫各 社工 所遭 遇風 險之 事件 描述 。	1. 服務對象本 身 - 疾病/藥之因素- 精神症狀發 病、受症狀干 擾、反社會人 格、操控人格、 物質濫用病史 (曾有/現有) - 個性-高情感表 露(批評、情感 過度涉入)衝動 控制力差、想法 偏激 - 最近生活壓力 及重要事項發 生(被法律制 裁)，遷怒社 工。	1. 心理 - 當事者產生恐 遭不測之心理 壓力及創傷(驚 嚇、失眠、焦 慮、恐懼)。 2. 生命 - 生命受威脅 - 威脅成真造成 社工身亡 3. 身體 - 恐未身亡但造 成身體傷害(可 恢復及不可恢 復的傷害)或身 亡 4. 精神 - 不敢繼續與個 案工作	進 用 單 位 填 寫	進 用 單 位 填 寫	進 用 單 位 填 寫	事前預防 1.服務對象 - 醫療-協助 就醫、確定 診斷 - 收集個人 史:過去病 史及服刑 經過、個 性、社會功 能適應。 - 近 況 掌 握:近期之 判決、最近 生活壓力 及重大事 件。 2.社工本身 - 基礎訓	

1 列出 風險 業務	2 辨識危害					3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策 (針對6項 風險因素， 進行事前預 防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)		可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)	可能 性等 級	嚴重 度等 級	
					<ul style="list-style-type: none"> - 持有武器/工具 - 有家暴/暴力犯罪傷害前科 - 需求未獲滿足、權益受損(監護權判定問題)、法院判決與其利益相左，質疑社工未維護其權益，或偏頗另一方 - 法律常識薄弱 <p>2. 社工本身</p> <ul style="list-style-type: none"> - 資淺/經驗不足 - 看起來個性怯懦或過份專斷強勢 - 敏感度不足社工主觀性太強，缺乏中立客 	<ul style="list-style-type: none"> - 心生畏懼不續留任原職 - 無法專注工作。 <p>5. 自由</p> <ul style="list-style-type: none"> - 受限於個案之脅迫恐嚇，無法有行動自由，擔心不測或意外 				<p>練：職前訓練、同理心及敏感度訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> - 專業訓練-會談技巧訓練、精神疾病知識、個案討論會 - 特殊性訓練：防身術訓練、如何自救知識 <p>3 工作情境</p> <ul style="list-style-type: none"> - 機構外：高危險個案事先勘查地形及做好功課

1 列出 風險 業務	2 辨識危害					3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策 (針對6項 風險因素， 進行事前預 防、事發/事 後處理)		
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)		可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)	可能 性等 級	嚴重 度等 級		風險 等級	
					<p>觀態度。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 專業技巧：會談技巧不足、面質時機不對、不當用語激怒個案、精障疾病知識缺乏。 <p>3. 工作情境</p> <ul style="list-style-type: none"> - 社工處理高度風險工作(剝親.安置.救援) - 介入/處遇與服務對象期待有落差 <p>4. 環境場域</p> <ul style="list-style-type: none"> - 機構內：有隨手可拿之危險(剪刀)、門把不易打開、隔音佳、易移動物品 							<ul style="list-style-type: none"> - 機構內：安全保護性環境、高危險個案事先報備 - 決策權非社工或分散責任的說明 <p>4.環境場域</p> <ul style="list-style-type: none"> - 會談空間-擺設單純、不放置危險物品、軟硬體設備固定。 - 設備-有閉路場控及錄影設

1 列出 風險 業務	2 辨識危害					3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策 (針對6項 風險因素， 進行事前預 防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)		可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)	可能 性等 級	嚴重 度等 級	
					<p>多、會談空間狹窄。</p> <p>- 機構外：門禁森嚴高樓、偏僻交通不便、隔音佳、環境凌亂堆積易燃物品及危險物品、手機收訊差之地區、環境中危險物品隨手可得(如位於廚房)、近廚房、常有聚賭情事高風險特殊場所(如宮廟)。</p> <p>5. 社工配備</p> <p>- 設施：未設緊急求救鈴設置、監控、錄影設備、</p>					<p>備、設置隱藏式求救鈴。</p> <p>5. 社工配備</p> <p>- 有安全保護之配備，如防狼噴霧、哨子、公務手機。</p> <p>- 訪視接觸前，盡可能進行案家/服務對象相關資訊的了解(如前科、病史等)。</p> <p>- 社工避免激怒對方</p>

1 列出 風險 業務	2 辨識危害					3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策 (針對6項 風險因素， 進行事前預 防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)		可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)	可能 性等 級	嚴重 度等 級	
					單面鏡。 - 配備：無安全防 衛配備，如防狼 噴霧、哨子 - 無公務手機 - 未有能保持順 暢聯繫之通訊 設備 6. 機構 - 無緊急通報救 援機制 - 無投保 - 無督導機制之 設立					心理輔導 - 避免單獨 接觸服務 對象。 - 基本防身 術訓練。 6. 機構 - 社工人身 安全強制 保險 - 同儕支持 - 建立督導 機制 - 接觸前有 安全維護 策略與配 備，如與警 政/其他同 仁聯繫，並 有即時求

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策 (針對6項 風險因素， 進行事前預 防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
											<p>助/救援通 訊方式。 (如半小 時未去 電，能請警 方主動來 電，並告知 訪視地 點；同前項 但由同事 聯繫，未果 則及時救 援)</p> <p>事發/事後處 理</p> <p>1. 服務對 象</p> <ul style="list-style-type: none"> - 情緒安撫 - 對其後續

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策 (針對6項 風險因素， 進行事前預 防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 等級	嚴重 等級	風險 等級	
											行蹤掌握 - 緊急醫 療、強制住 院 - 法律訴訟 2. 社工本 身 - 事發時轉 移其注意 - 力，立即離 開其環境 - 轉案處理 - 事後情緒 安撫與情 緒支持 - 提供定期 心理輔導 及督導 - 提供相關 保護措施

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策 (針對6項 風險因素， 進行事前預 防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
											及心理支持 3. 工作情境 - 轉案給其他(男性)社工 - 開放式的環境 4. 社工配備 - 檢核設施及配備是否足夠 - 設施：-可錄音及錄影設備、設置隱藏式求救鈴、單面鏡。

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策 (針對6項 風險因素， 進行事前預 防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
											<ul style="list-style-type: none"> - 配備：提供安全保護配備，如防狼噴霧、哨子、公務手機。 5. 環境場域 - 重新檢視環境之安全性，並補強修正 - 避開危險場所及判斷離開通道與出口 - 相關人員立即支援 - 相關證據調閱(閉路

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策 (針對6項 風險因素， 進行事前預 防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素(服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果(對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
											攝影 6. 機構 - 報警 - 轉案 - 社工人身 安全強制 保險 - 警政合 作,提供公 假進行筆 錄或相關 調查 - 由其他工 作人員替 代原社工 與服務對 象交涉動 - 建立督導 機制 - 建立緊急

1 列出 風險 業務	2 辨識危害						3 確認 現有 防護 措施	4 評估風險			5 因應對策 (針對 6 項 風險因素， 進行事前預 防、事發/事 後處理)
	危害 型態	危害 類別	危害類別 之定義	事件 描述	風險因素 (服務對 象、社工本身、工作 情境、環境場域、社 工配備、機構)	可能後果 (對當事 人、旁人的心理、生 命、身體、精神、自 由等影響)		可能 性等 級	嚴重 度等 級	風險 等級	
											通報機制 - 警察加強 定點巡邏

書名：社會工作人員人身安全維護手冊
發行人：蔣丙煌
總編輯：李玉春
副總編輯：李美珍
編輯委員：江國仁、黃宏謨、蔡適如
編輯小組：王永慈、何思函、許雅娟、周慧婷
案例作者(按姓氏筆劃排序)：
王秀卿、全美益、李玉環、林月英、林勝美、陳皇廷、
陳惠姿、陳景婷、郭貴蘭、黃守珮、黃姿婷、黃靖容、
楊皓瑋、楊逸宏、劉英宏、劉婉華
審閱：游美貴、李德純(勞動法規諮詢)
法律諮詢：李兆環律師
出版者：衛生福利部
台北市南港區忠孝東路六段 488 號 6 樓
電話：(02)8590-6666
傳真：(02)8590-6000
出版年月：中華民國 105 年 5 月初版
定價：新台幣 115 元

GPN:1010500744

ISBN：978-986-04-8709-1 平裝

