# 國立南投高級中學執行職務遭受不法侵害預防計畫

109 年 7 月 28 日行政會議訂定通過

## 一、 目的

依據職業安全衛生法(以下簡稱「職安法」)第 6 條第 2 項第 3 款規定學校對於在學校工作場所作業之工作者，應預防其執行職務時因他人行為遭受身體或精神不法侵害之；本校為預防工作者因執行職務遭受不法侵害(俗稱「職場暴力」-指工作者在與工作相關的環境中（包含在學校工作場所與職務、業務有關之勤務活動）遭受虐待、威脅或攻擊，以致於明顯或隱含地對其安全、福祉或與身心健康構成挑戰的事件訂定與執行本計畫並於計畫訂定相關規定與準則，供相關工作者遵循與參考。

## 二、 適用範圍

1. 應啟動本計畫時機範圍，評估校內可能或已經出現下列情事：
   A. 肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
   B. 心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
   C. 語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。
   D. 性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。
2. 適用對象：學校工作場所所有工作者(但：承攬商勞工應由其雇主負責及自營作業者與訪客等應自主管理))。
3. 職場暴力來源：
   A. 內部：發生在同單位之校內工作者或上司及下屬之間，包括管理者及指導者。
   B. 外部：發生在工作者及其他外來第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、學生、家屬等。

## 三、 職責：

**1. 校長：**

A. 公開宣示校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明並張貼至公佈欄。

B. 監督本計畫依規定執行。

C. 與校內工作者代表共同將本計畫內容訂定至安全衛生工作守則。

**2. 校內職業衛生護理師及校內臨場服務醫師：**

A. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。

B. 負責擔任相關教育訓練課程講師（如心理諮商及情緒管理）。

C. 輔導受害者心理健康並給予諮詢，提出相關健康指導、工作調整或更換等身心健康保護措施之適性評估與建議。

**3. 單位主管：**

A. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。

B. 負責填寫潛在職場暴力風險評估表格。

C. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。

D. 負責執行本計畫並強化工作場所的規劃。

E. 負責提供所屬工作者提供必要保護措施。

F. 負責於經管實驗(習)場所或作業場所對非學校人員於作業或活動人員提供必要保護措施。

**4. 職業安全衛生管理單位或人員及校內教官：**

A. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。

B. 負責擔任相關教育訓練課程講師（如辨識職場潛在危害及處理技巧等）。

C. 負責強化工作場所的規劃策略。

D. 負責規畫必要之保護措施。

**5. 人事單位人員：**

A. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。

B. 負責辦理教育訓練或由專業人員擔任相關課程講師（如了解職場暴力行為相關法律知識等）。

C. 辨識與評估高風險族群。

D. 有人事調動與人事終止聘僱告知作業時，負責提供必要保護措施。

**6. 學校工作場所校內工作者：**

A. 負責填寫潛在職場暴力風險評估表格。

B. 配合接受相關職場暴力預防相關教育訓練。

C. 配合與參與計畫執行。

## 四、 執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程

執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程(如圖 1 所示)。

1. 建構行為規範：

由校長向校內所有工作者及向社會大眾公開宣示校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明並張貼至公佈欄(如附件 1)，並與校內工作者共同將適當合宜之互動行為規範訂定至安全衛生工作守則。

**2. 辨識及評估危害：**

A. 辨識高風險族群：針對校內保安服務人員、體力勞動者、學生、行政人員等。

B. 辨識具高風險族群特質：針對校內夜班、輪班、長工時、高工作負荷、缺乏保障之職務、或職場正義感較低工作場所。

C.評估危害：

採用潛在職場暴力風險評估表格（如附件 2）進行風險評估：

(1)高風險族群工作者列出工作場所可能發生之潛在風險及該工作項目之作業流程。(高風險族群工作者填寫)

(2)列舉可能出現的暴力類型、發生場景及可能後果。(高風險族群工作者填寫)

(3)評估發生頻率與嚴重度。(高風險族群工作者填寫)

(4)單位主管依工作者填寫項目，辨識現有暴力控制措施。(單位主管填寫)

(5)單位主管確認有無其他可能降低風險之控制措施及預計實施日期。(單位主管填寫)

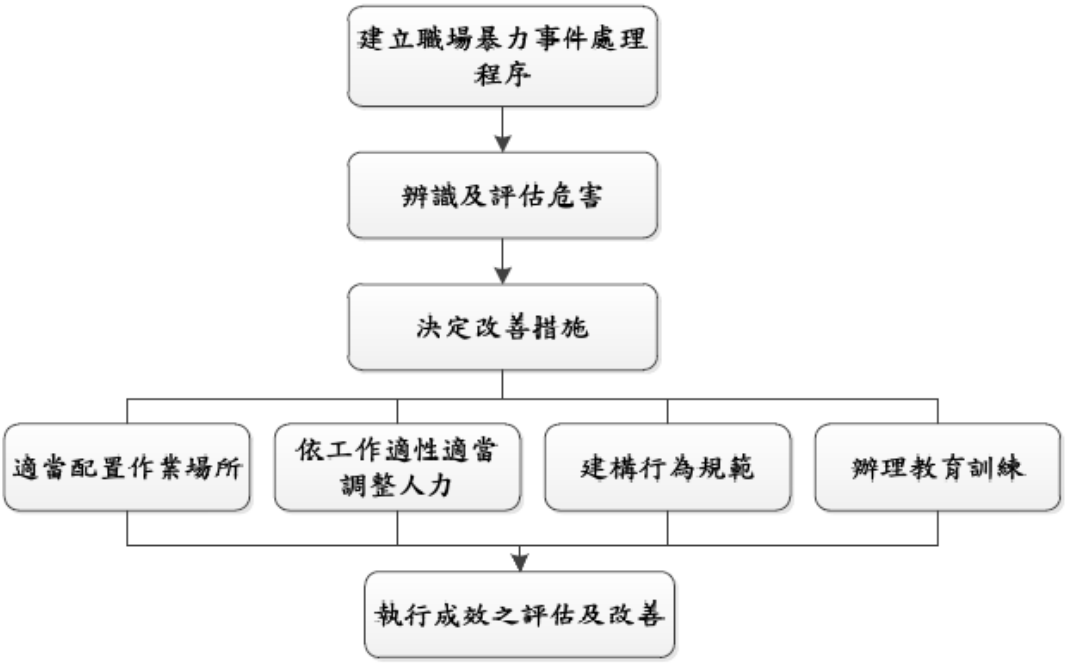



圖 1 執行職務遭受不法侵害風險評估流程

**3.辦理危害預防及溝通技巧教育訓練：**

A.為工作者及單位主管辦理下列教育訓練：

(1)人際關係及溝通技巧。

(2)認識學校內部職場暴力預防政策、安全設備及資源體系。

(3)工作者工作環境潛在風險認知，認識可能遇到的攻擊性行為及應對方法。

(4)對有暴力傾向人士之識別方法。

(5)保護個人及同單位之校內工作者的暴力預防措施及程序

(6)與顧客溝通、解決衝突及危機處理的技巧及案例分析

(7)認識校內申訴及通報機制。

B.為單位主管增加辦理下列教育訓練：

(1)心理諮商及情緒管理課程。

(2)職場暴力及職場霸凌案例分析。

(3)鼓勵校內工作者通報職場暴力事件之方法。

(4)對暴力事件調查與訪談技巧。

(5)向受害者表達關心、支援與輔導方法。

(6)識別職場潛在危害及處理之技巧。

(7)了解職場暴力行為相關法律知識。

C.於實施教育訓練前後，請上課人員填寫暴力危害及風險評估之調查問卷(附件3)，以便於發現校內工作者對職場暴力相關事項之認知程度，提供學校未來對於計畫執行成效之評估分析。

**4.適當配置作業場所：**

將學校內常發生的暴力類型與工作位置，強化相關措施，列舉出經常採行措施(如附件 4)。

**5.依工作適性適當調整人力或提供必要保護措施：**

校內如評估結果仍無法避免具有下列職務或作業流程時，應依工作適性調整人力(如聘用足夠保安人員在旁支援)或提供相關防衛性工具（如口哨、警棍等）：

A.面對大量群眾，尤其是服務對象是弱勢族群或有精神障礙者。

B.需要單獨進行作業活動。

C.在傍晚及夜間之工作

D.需要處理金錢交易工作

E.執行保護性業務工作

F.執行校內工作者人事調動告知作業時

G.執行校內工作者人事終止聘雇告知作業時

**6.建立事件處理程序：**

A.制定職場暴力事件通報/申訴單（如附件 5）並設立通報單位（人事室、學務處、或職業安全衛生管理單位）。

B.宣導至所有工作者均清楚通報方法。

C.學校建立職場暴力處置執行流程（如附件 6）。

D.建立職場暴力處理小組，由人事室人員、學務處人員、職業安全衛生管理人員、護理人員、教官室、臨場服務醫師及教職員工與學生代表組成，負責執行控制

暴力的策略及處理職場暴力案件並填具工作者遭遇職場暴力追蹤調查表(附件7)。其成員必須熟悉學校內部對暴力事件發生時之應變方法與步驟，並視情況及時報警，以應對突發事件。

E. 通報及申訴過程必須客觀、公平及公正，對受害人及通報者之權益及隱私完全保密。

**7. 職場暴力之管理**

潛在職場暴力風險評估表格、申訴通報資料、工作者遭遇職場暴力追蹤調查表及教育訓練問卷資料應建立電子檔統一保存。針對通報資料中，不同類型的職場暴力處理程序及結果進行分析評估，就部門別及職務類型之高風險職場暴力因子作歷年比較，綜合教育訓練問卷資料結果，觀察其是否因為積極預防措施而得到控制，藉以作為年度職場暴力防治的參考。

**8. 執行成效之評估及改善**

A. 校長應至少每三年或於重大暴力事件發生後進行職場暴力風險評估和監測，確認採取控制措施後的殘餘風險及新增風險，檢討其適用性及有效性。

B. 校長應鼓勵工作者主動報告所有受到攻擊及威嚇的事件，以協助追蹤。暴力事件發生後，學校應對環境及職務進行審查及檢討，以找出改善之空間。

C. 職場暴力相關之會議紀錄、訓練內容、評估報告、通報單、醫療及賠償紀錄等，亦應予以保存，以助每年進行風險評估和分析。所有職場暴力事件之調查報告應以書面紀錄、保管，以利事後審查。

附件 1

# 國立南投高級中學校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本校內為保障所有學校工作場所工作者(如：教職、員工與領有工資之學生等)在執行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害而致身心理疾病，特以書面加以聲明，絕不容忍任何本校內之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本學校工作場所工作者間或學生家屬及陌生人對本校內工作者有職場暴力之行為。

一、職場暴力的定義：工作人員在與工作相關的環境中（包含通勤）遭受虐待、威脅或攻擊，以致於明顯或隱含地對其安全、福祉或與健康構成挑戰的事件。

二、職場暴力行為的樣態：

（一）肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。

（二）心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。

（三）語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。

（四）性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。

三、學校工作場所工作者遇到職場暴力怎麼辦：

（一）向同單位之工作者尋求建議與支持。

（二）與加害者理性溝通，表達自身感受。

（三）思考自身有無缺失，請同單位之工作者誠實的評估你的為人與工作表現，找出問題點。

（四）盡可能以錄音或任何方式記錄加害者行為做為證據。

（五）向校內提出申訴。

四、本學校工作場所所有工作者均有責任協助確保免於職場暴力之工作環境，任何人目睹及聽聞職場暴力事件發生，都應立即通知本校內人事部門或撥打工作者申訴專線，本校內接獲申訴後會採取保密的方式進行調查，若被調查屬實者，將會進行懲處。

五、本校內絕對禁止對申訴者、通報者或協助調查者有任何報復之行為，若有，將會進行懲處。

六、本校內鼓勵本校工作者與其他在本校工作場所作業之工作者均能利用所設置之申訴處理機制處理此類糾紛，但如工作者需要額外協助本校內亦將盡力協助提供。

七、本校內職場暴力諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：049-2231175分機513

申訴專用傳真：049-2246231

申訴專用信箱設置於：人事室

申訴專用電子信箱：cs10123@gm.cshs.ntct.edu.tw

附件 2

# 國立南投高級中學潛在職場暴力風險評估表格

| | |
|---|---|
| 學校名稱：國立南投高級中學<br>工作場所：<br>評估人員： | 單位：<br>評估日期：<br>審核者： |

| 潛在風險 | 作業流程 | 暴力類型及可能造成之後果 | 頻率 | 嚴重度 | 現有控制措施(工程控制／管理控制／個人防護) | 降低風險之控制措施 | 實施日期 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **內部暴力** | | | | | | | |
| 學校內出現針對新工作者的言語、文字或圖片的侮辱行為 | | | | | | | |
| 有工作者無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰 | | | | | | | |
| 有工作者的離職或請求調職可能是緣於發生職場暴力事件 | | | | | | | |
| **處理程序所導致之暴力** | | | | | | | |
| 學校缺乏程序處理內部衝突事件的機制 | | | | | | | |
| 工作者不清楚職場暴力事件的申訴和處理方法 | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 工作環境中若有暴力事件發生，其他人難以察覺或提供協助 | | | | | | | |
| 有明顯的意圖施暴者時，工作者要迅速報警或求援會有困難 | | | | | | | |
| 工作者很難撤退至安全的環境 | | | | | | | |
| 暴力事件發生後，沒有後續的處理程序 | | | | | | | |

附件 3

# 國立南投高級中學暴力危害及風險評估之調查問卷

## 第一部分、基本資料 (請依實際狀況，選擇最適當的答案在□內打勾或填寫。)

一、 個人概況

(一) 單位：_____

(二)任用類別：□教師 □職員 □實習人員 □學生 □其他_____

(三)性別：□男性 □女性

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

二、 工作年資

(一) 進本校迄今年資：

□未滿 1 年 □1 年以上~未滿 5 年

□5 年以上~未滿 9 年 □9 年以上~未滿 13 年 □13 年以上

(二) 截至目前為止您實際從事現職工作類別的年資：____年 ____月

(三) 平均每週工作時數：□42 小時以下 □43~48 小時 □49~54 小時

□55 小時以上

三、 工作形態：□固定白天班 □固定小夜班 □固定大夜班

□三班輪班制 □固定白天班+值班

□其他_____

四、 在您的工作環境中，曾經遭遇下列的暴力攻擊情境？(可複選)

□肢體暴力，如毆打、踢、推、捏、拉扯等；

□言語暴力，如辱罵、言語騷擾、冷嘲熱諷等；

□心理暴力，如威脅、恐嚇、歧視、排擠、騷擾等；

□性騷擾，如不當的性暗示與行為。

□其他：_____

五、 單位是否提供有關預防暴力攻擊之衛生教育訓練？

□未曾提供任和工作安全衛生教育訓練(免勾其他選項)

□人身安全之防範

□防護用具之使用

□危害通識

□法規教育

□其他：_____

## 第二部分：暴力預防認知現況

請依您的實際狀況，選擇最貼近您的認知程度。

| 題號 | 項目 | 非常的同意 | 同意 | 沒意見 | 不同意 | 非常不同意 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 我清楚了解如何辨識職場發生的暴力危害 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 2 | 我清楚了解如何進行暴力危害的風險評估 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 3 | 我清楚了解如何避免或遠離暴力危害事件 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 4 | 我清楚了解暴力危害事件發生時如何尋求支援管道 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 5 | 我具備因應暴力危害事件的事務處理與執行能力 | □ | □ | □ | □ | □ |

**【以上為前測部分】**

**【後測部分】**

## 第三部分：個人專業能力增進

您在接受本次預防暴力教育訓練課程，對您在預防暴力的知識、態度增進程度為何？請依您的實際狀況，選擇最貼近您的認知。

| 題號 | 項目 | 非常的同意 | 同意 | 沒意見 | 不同意 | 非常不同意 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 課程有助於我對暴力危害之辨識 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 2 | 課程有助於我對暴力危害之風險評估 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 3 | 課程有助於我避免或遠離暴力危害事件 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 4 | 課程有助於我了解暴力危害事件發生時支援管道之尋求 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 5 | 課程有助於我對暴力危害事件的事務處理與執行能力 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 6 | 實施暴力危害辨識及風險評估後，可以營造更好工作環境的意識 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 7 | 實施暴力危害辨識及風險評估後，會讓教職員工與學生擁有更安全與健康的工作環境 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 8 | 實施暴力危害辨識及風險評估後，可以使教職員工與學生擁有更好的工作品質，使教職員工與學生權益受到更好的保護與尊重 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 9 | 實施暴力危害辨識及風險評估後，有助於提升校內安全衛生之管理績效 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 10 | 未來我會將這些課程訓練成果，運用在工作上 | □ | □ | □ | □ | □ |

附件 4

# 國立南投高級中學強化工作場所的規劃措施

| 加強位置 | 加強措施 |
|---|---|
| 通道 | 加設密碼鎖、教職員工與學生證、訪客登記等措施，可避免未獲授權之人士擅自進出工作地點。 |
| 高風險位置 | 安裝安全設備，如警鈴系統、緊急按鈕、24 小時閉路監視器或無線電話通訊等裝置，務必定期維護。 |
| 工作場所 | 應設置安全區域或緊急疏散程序 |
| 工作場所 | 確保工作空間內有兩個出口 |
| 工作場所 | 請將沒有使用的門鎖住，防止加害人進入及藏匿 |
| 工作場所 | 減少工作空間內出現可以作為武器的尖銳物品，如花瓶、菸灰缸等。 |
| 工作場所 | 保全人員定時巡邏或安裝透明玻璃鏡，加強工作場所之監視。 |
| 工作場所 | 工作場所內所有損壞物品，如燒壞的燈具及破窗，應及時修理。 |
| 服務櫃台 | 有金錢業務交易之服務櫃台裝設防彈或防碎玻璃。 |
| 室內、室外及停車場 | 安裝明亮的照明設備 |

附件 5

# 國立南投高級中學遭遇職場暴力事件通報/申訴單

## 職場暴力事件通報/申訴單

1. 發生日期：_____
2. 發生時間：_____
3. 具體位置：_____
4. 目擊者：_____
5. 受害者：_____
6. 暴力指向：□教職員工與學生　□校外人員　□其他_____
7. 加害者性別：□男　□女
8. 加害者姓名或特徵：_____
9. 所屬單位：_____
10. 雙方關係：_____
11. 暴力類型：
   □肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
   □心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
   □語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。
   □性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。□其他_____
12. 發生原因：_____
13. 詳細說明：_____
    _____
14. 造成傷害：□有　□無
15. 受傷人員：□無　□施暴者　□受害者　□其他_____
16. 事件處理：□警察部門　□保安人員　□醫療人員　□自行協調
    □其他_____
17. 施暴者處置：□無　□自行離開　□警方逮捕　□其他_____

報告人：_____　　報告日期：_____

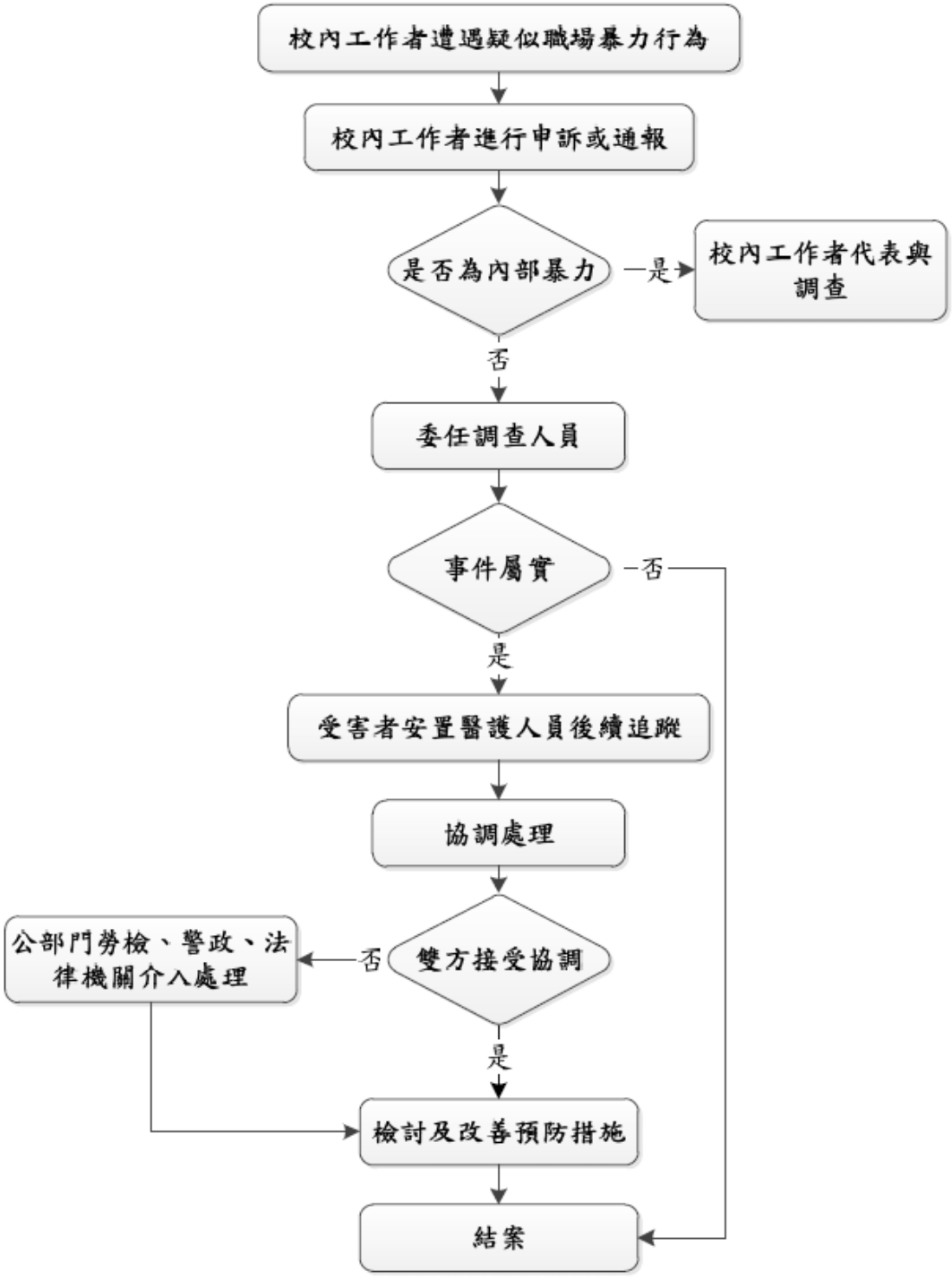
調查人員：_____

審核日期：_____

表單設計應包含事件發生地點、日期、時間、事件發生之行為、受害者詳細狀況、加害嫌疑人詳細狀況、雙方彼此關係、暴力過程描述、目擊者、結果等。

附件 6

# 國立南投高級中學執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程



附件 7

# 國立南投高級中學工作者遭遇職場暴力追蹤調查表

| 案件編號： | 姓名： |
| --- | --- |

1. 是否為內部暴力事件：□是，請指派教職員工與學生代表參與調查。
   □否。
2. 職場暴力處置小組成員：
   A.職業安全衛生管理人員：_____
   B.人事人員：_____
   C.護理人員：_____
   D.臨場服務醫師：_____
   E.教職員工與學生代表：_____
3. 本案調查結果說明如下：

附件 7

# 國立南投高級中學工作者遭遇職場暴力追蹤調查表

| 案件編號： | 姓名： |
| --- | --- |

一、受害者後續辦理情況：

1. 人事人員：

2. 護理人員：

3. 臨場服務醫師：

4. 職業安全衛生管理人員：

二、雙方協商：

1.協商日期：_____

2. 協商結果是否達成協議：□是(接第 3 點)
□否(接第 4 點)

3.檢討及改善預防措施

4.公部門勞檢、警政、法律機關介入處理