

社會工作人員執行職務安全指引(草案)

一、前言

社會工作人員因業務執行需要，在進行包括福利資格審查、資源分配、保護性業務等專業服務時，可能面臨無預警的安全威脅。因此，特別設計本指引，提供進用單位與社工人員參考。內容包括：(一) 實施對象、(二) 指導原則、(三) 社工人員安全危害型態與危害類別、(四) 進用單位需要專注的安全防護措施、以及 (五) 社工人員需要關注的安全防護措施。針對 (四) 與 (五) 項目，本指引強調不論是進用單位或是社工人員，都需要在事前預防、危機處理、復原與訴訟等三階段注意執行業務時之人身安全議題。詳細內容請參閱「社會工作人員人身安全維護手冊」。

二、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。

三、指導原則

(一) 社工人員的人身安全是其工作的基本權利，社工人員倡議維護自身的安全也是一種權利。

(二) 各類社會工作服務領域與場域，都有可能遭遇危及社工人員人身安全的風險，必非只有某特定的服務人口群或是場域。

(三) 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員安全的情事發生。

(四) 政府、進用單位及社工人員皆應當為社工人員安全而努力，並且擔負不同的責任。

(五) 促進及保障社工人員安全之同時，也需要關注服務對象的權益。

(六) 倡議消除職場中各類形式的歧視，並落實性別平等。

四、社工人身安全危害型態與危害類別

表一呈現「社工人身安全危害型態與危害類別」，依據財產類、身體安全與健康類、心理與精神類歸納出六種危害型態、以及 21 種危害類別。

表一、社工人身安全危害型態與危害類別

	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。
身體安全與健康類	二、身體攻擊	1. 意圖或實際加害社工生命	以任何方式欲至社工於死地。
		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、性暴力	1. 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。
		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	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			以任何形式使社工畏懼其親人、同事、或里長等周遭網絡內相關人士，將被害死亡。

	危害型態	危害類別	危害類別之定義
神 類		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	送給社工或其親人、同事等周遭網絡內相關人士，血書、神祖牌、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	以看似不針對社工的中性話語，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：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，想使不特並多數人得知。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。	

註：資料來源：(1) 臺灣社會工作專業人員協會(2013)「保護性業務社工人身安全研究」，(2) 臺灣社會工作專業人員協會(2014)「社工人身安全法案研議研究案」，(3) 臺灣社會工作專業人員協會(2015)「社工人力供需及人身安全研究」以及「社工人員人身安全手冊」。

五、進用單位之安全防護措施

(一) 事前預防—風險管理

1. 建立團隊

- (1) 組織內部成立社工人身安全委員會，功能任務含：制訂相應政策，事前預防、危機處理及復原與訴訟之標準化作業流程(SOP)；人力調度；協助督導面對安全事件；促進網絡間之合作與協調；倡議政府提供相關資源等。
- (2) 委員會之成員建議包含：有決策權之(一級)主管、不同層級之管理者、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。必要時可邀請外部社工人身安全專家加入。

2. 擬定政策

- (1) 進用單位須發佈政策聲明，致力建立暴力零容忍且可持續的安全文化。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。

- (2) 擬定安全計畫：包括目標、執行起訖時間、預計成效及評估方式等。為不同年資或業務的社工人員，及實習生，訂定適性之安全計畫，並依此進行相關職前與在職訓練；另編製一套安全手冊，工作人員須研讀且定期更新。
- (3) 編列及分配預算，以確實落實相關政策。

3. 評估風險

- (1) 進行工作場域分析及風險評估：參考相關風險量表，對第一線社工人員意見調查，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。
- (2) 社工人身安全委員會收集與檢視過資料後，應對各議題給予風險程度設定，由輕度、低度、中度、高度至重大風險，分別擬訂不需要修正、小部分修正，至必須立即大幅修正等。
- (3) 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。

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；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。
- (2) 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。工作紀錄中應敘述服務對象過去是否使用暴力、具傳染疾病史等，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。
- (3) 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，並定期檢討與演練。

5. 提供安全環境與硬體設施、設備、配備：請參見衛生福利部「社工執業安全防護設備、設施之設置參考原則」。

6. 營造重視人身安全議題的組織文化：鼓勵通報、培養團隊合作默契、注重個人資料保密；主管與督導營造相互尊重、提供足夠之安全支持環境，並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；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，進行適當轉介、終止服務。

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參加相關的課程。

8. 網絡合作預防危機事件：建立服務網絡間的合作機制，例如警政、社政、民政、衛政等。

(二) 危機處理

1. 事件通報

- (2) 通報警察或消防等相關機關派員處理，並提供相關資料作為處理之參考。
- (3) 以口頭或通訊設備即時通知機構內之社工人身安全委員會，啟動應變程序。
- (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，應查明處理情形，必要時得派員協助處理。
- (5) 通報單亦可包含後續處置情形，請參見本部制定「**社工人員人身安全危機處理通報及救濟表單**」。

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；第一時間給予現場人員安撫與支持。
- (2) 調錄影音存證。
- (3) 必要時準備新聞稿，統一窗口對外說明經過與處理情形，應注意維護當事人隱私與權益，並明確宣示對於保護社工與服務對象人身安全之決心
- (4) 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；案情重大者，社工人身安全委員會應評估社工人員之需要，儘速提出安全計畫。

(三) 復原與訴訟

1. 與服務對象工作

進用單位派員使服務對象了解其行為不適當處，並說明其法律責任；督導或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；若社工人員無法或不願意繼續提供服務對象服務，應考慮協助更換主責社工或轉介其他單位提供服務。

2. 提供員工支持協助

- (1) 督導或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多自我歸因。另協助社工人員請領職業災害或其他保險；使社工人員了解法律權益，評估是否採取法律訴訟、求償。
- (2) 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，及就醫、訴訟與心理諮商等經費補助。
- (3) 進用單位提供公假，協助辦理請假、退休、撫卹等事宜；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。

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) 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)，並促進規畫預防措施。

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，調查事故發生原因，並擬定事件發生後改善計畫，定期評估成效。
- (2) 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，或預備防護配備。

六、社工人員之安全防護措施

(一) 事前預防

1.應有的態度與原則：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。另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。

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，應留意暴力風險因子，包括暴力史、生理因素、負向情緒感受、身體語言、情境因素(如：和政府或社政單位有負向的接觸經驗)等，一旦發現風險升高，便須提高警覺，採取必要的防護措施。

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。

4.實地訪視的安全維護：敏感度是安全維護的關鍵，應事前評估當地情境與安排訪視型態；選擇適當穿著和必要的攜帶物件、安全配備；現場留意交通工具的狀態與停放方式。觀察訪視處所環境並避免危險，確實報備訪視的資訊。

5.接送服務對象注意事項：事先評估接送的安全性，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」之規定者，可聯繫網絡單位提供協助。

6.預防動物攻擊：若已知訪視家庭養了具危險性的狗或其他寵物，可先請其拴起飼養之動物。社區流浪狗多數不會主動攻擊人類，除非侵犯了牠的領域，騎車時可快速通過來避開攻擊，但須小心行車，避免因過度緊張而造成車禍。

7.預防疾病傳染：可至「衛生福利部疾病管制署」網站(www.cdc.gov.tw)查詢預防

策略與遭感染因應方式。

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。應定期檢測自我生理與心理狀態，並發展自我照顧計畫，預防工作導致的身心耗竭。

(二)危機處理

1.危機階段的辨識與因應：暴力危機是可能逐步升級的過程，包括挫敗階段、責備階段、生氣階段、敵對階段等，皆須預測後續演變之階段和反應，並做出適當回應。

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，而你仍需與其繼續會談，可留心談話時的身體語言、語氣、表達方式等，以合宜理性的態度、非威脅性的身體語言、技巧性的表達及溝通加以因應，以避免危機進一步升高。

3.遭身體攻擊的防衛策略：當有人意圖攻擊，第一步是先嘗試離開以及求救。倘若無法離開，採取相關防衛策略，包括身體姿勢、保護動作等，另不要接近武器，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。

4.危機通報與救援

- (1) 遭受財產損失或身體攻擊時，聯絡警消派員處理，並提供相關佐證資料；另透過口頭或通訊設備即時通知督導或同事，啟動急救、搶救及必要之消防、封鎖、疏散等緊急應變措施，並進行通報程序。
- (2) 遭跟蹤、騷擾、或威脅恐嚇時，蒐集人、事、物等證據，並通報督導及主管，啟動安全計畫，必要時向警方報案，運用公權力保護人身安全。
- (3) 受動物攻擊、疾病傳染、及天然災害時：聯絡警消，記下地點、時間，飼主的名字與地址。同時儘速就醫，並通知督導及主管以討論後續應變。

(三)復原與訴訟

1.危機發生後的專業關係：避免過度自我歸因；與督導討論安全與復原計畫，並安排後續相關工作，一同評估是否能繼續與施暴的服務對象工作。若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；另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。

2.運用組織內資源：請進用單位協助法律訴訟、保險請領、公假、戶籍遷至機構地址等。另提供完整事件資訊，協助社工人身安全委員會進行整體檢討與改善。並辨識事件對心理的危害程度，進行身心照顧與復原。

3.運用組織外資源：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相關給付，請參考勞動部「職災權益快易通」；此外，勞動權益資訊，可透過「全民勞教e網」瞭解，或洽勞動部服務專線 0800-085151 或民意信箱諮詢。