

苗栗縣造橋鄉僑樂國民小學 執行職務遭受不法侵害預防計畫

一、目的：

依據職業安全衛生法第6條第2項第3款規定，雇主對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施，訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫（以下稱本計畫），確保工作者之工作安全及身心健康。

二、定義：

(一)執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害（以下簡稱職場不法侵害）之範圍：指勞工因執行職務，於勞動場所遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方之不法侵害行為，造成身體或精神之傷害。

(二)職場暴力來源：

1.內部暴力：發生在同事或上司及下屬之間，包括管理者及指導者。

2.外部暴力：發生在工作者及其他第三方之間，包括工作場所出現的教職員工生家屬、服務對象或其他人。

三、範圍對象：為本校之工作者，當職場評估可能或已出現下列四種類型之職場暴力，即應啟動本計畫：

(一)肢體暴力：如毆打、抓傷、拳打、腳踢等。

(二)心理暴力：如威脅、欺凌、騷擾、辱罵等。

(三)語言暴力：如霸凌、恐嚇、干擾、歧視等。

(四)性騷擾：如不當的性暗示與行為等。

四、權責單位：

(一)校長(雇主)：執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防。

(二)總務處：

1. 審議、協調及建議本計畫規定之相關事項，並督導各單位確實執行。

2. 簽請校長指派適當之權責單位、專人調查處理。

3. 擬訂並規劃本計畫、協助進行危害辨識及風險評估，並依評估結果協助改善及管理措施。

(三)人事：

1. 協助本計畫之規劃、推動與執行。並於新進工作者教育訓練期間，傳達執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防相關資訊。

2. 受理職場不法侵害之通報或申訴。

3. 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。

4. 屬於性騷擾事件委由性別平等教育委員會處理。

(四)工作場所負責人：1.負責本計畫之推動與執行。

1. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。

2. 執行本計畫之風險評估及控制與改善。

3. 協助調查或處理所屬工作者受職場不法侵害事件。

4. 負責提供所屬工作者提供必要保護措施。
- (五)護理師:協助因受職場暴力受傷工作者,提供相關健康指導、工作調整或更換等身心健康保護措施之適性評估與建議。
- (六)作業現場管理者、工作者: 1.配合本計畫之執行與參與。
 1. 負責填寫「潛在職場暴力風險評估表」(表 1)。
 2. 配合本計畫之風險評估及控制與改善。
 3. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
 4. 遇職場暴力時,勇於通報或申訴。

五、計畫內容:

(一)建構行為規範:

由校長向校內所有工作者宣示校園內「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」(表 2)並公告。

(二)危害辨識與風險評估控制: 填寫「潛在職場暴力風險評估表」(表 1)

1.作業項目:

(1)由各單位自行分析可能有不法侵害潛在風險之相關作業。

(2)舉例:處理行政文書作業、電話溝通、開會討論等作業。

2.危害辨識及評估: 執行相關作業職務時,可能遭受職場暴力的危險因子並作評估。

(1)可能發生原因,舉例如下:

- 無法即時解決服務對象的需求。
- 意見溝通不良
- 執行公共安全業務
- 單獨作業或較隱密的空間開會。
- 在傍晚及夜間工作

(2)暴力類型及可能造成後果,舉例如下:

- 肢體暴力: 如毆打、抓傷、拳打、腳踢等,可能造成身體或心理的傷害、影響工率等。
- 心理暴力: 如威脅、欺凌、騷擾、辱罵等,可能造成心理的傷害、影響工作情緒。
- 語言暴力: 如霸凌、恐嚇、干擾、歧視等,可能造成心理的傷害、影響工作意願。
- 性騷擾 : 如不當的性暗示與行為等,可能造成身體或心理的傷害、影響工作狀況。

3.危害預防措施: (1)控制與改善之建議方式如下:

a.工程控制: 透過作業場所適當配置規畫,降低或消除不法侵害之危害。

- 工作場所盡可能保持最低限噪音(控制於 60 分貝以下),避免刺激勞工、訪客之情緒或形成緊張態勢。
- 工作空間選用令人放鬆、賞心悅目的色彩,保持室內、室外照明良好,各區域視野清晰,特別是夜間出入口、停車場及貯藏室。
- 在擁擠區域及天氣燥熱時,應保持空間內適當溫度、濕度及通風良好;消除異味。
- 必要時設置服務對象或訪客等候之空間,安排舒適座位,降低等候時的不良情緒。
- 工作場所設計應結合安全環境;不當之設計可能會成為觸發不法侵害行為或導致該行為升級的因素,應考量通道、空間、設備、擺飾、建築設計、監視器、警報系統等各項因子進行規畫。

b.行政管理: 依工作適性適當調整人力，預防職場不法侵害之發生。

- 依工作適性適當調整人力，人力配置不足或資格不符，都可能導致不法侵害事件發生或惡化。
- 針對高風險或高負荷、夜間工作之安排，宜考量人力或性別之適任性。
- 有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並採輪值方式。
- 簡化工作流程，減少工作者及服務對象於互動過程之衝突。
- 避免工作單調重複或負荷過重。
- 若勞工自行舉報因私人關係遭受不法侵害威脅者，事業單位進行人力配置時，應儘可能採取協同作業而非單人作業，以保護勞工職場安全。
- 允許適度的勞工自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。

c.教育訓練: 辦理危害預防及溝通技巧訓練，辨識人員舉止及行為變化，以應變職場不法侵害發生處理能力。

- 介紹職場工作環境特色、管理政策及申訴、通報管道。
- 提供資訊以認識不同樣態、身體及精神的職場不法侵害、增進辨識潛在暴力情境之技巧，及降低職場不法侵害案例。
- 提供有關性別、文化多樣性及反歧視之資訊，以提高對相關議題的敏感度。
- 授與人際關係及溝通技巧，以預防或緩解潛在職場不法侵害情境。
- 識別職場潛在危害及處理技巧。
- 訓練使之具有自我防衛能力，教育勞工於執行職務發生遭受生命威脅事件時，應以生命安全為第一優先。

(2)改善後成效評估:實施改善後，每年追蹤改善成效，以了解改善是否有其成效，若無成效則需重新評估，再選擇適當改善方式。

六、職場暴力事件處理程序:

(一)工作者於執行職務遭遇或疑似遭遇職場暴力行為時，應填寫「執行職務遭受不法侵害通報及處置表」(表3)向人事室通報或申訴。

(二)人事室接獲工作者對於職場不法侵害之通報或申訴後，秘書室應依其危害內容簽請校長指派適當之權責單位、專人調查處理，並對事件作出回應。

(三)調查處理之權責單位、專人應填寫「執行職務遭受不法侵害通報及處置表」(表3之處置情形);調查或處理之過程必須確保客觀、公平及公正，對受害人及通報或申訴者之權益及隱私完全保密，確保通報或申訴者部會受到報復。

七、本計畫執行紀錄或文件等應歸檔3年，並保障個人隱私權，本計畫為預防性之管理，若已有遭受職場暴力情況，應盡速通報或申訴。

八、本計畫經職場安全衛生委員會通過，陳請校長核定後施行，修正時亦同。

苗栗縣造橋鄉僑樂國民小學

潛在職場暴力風險評估表

一級單位：		二級單位：			
工作場所：		評估日期：			
作業項目	危害辨識及評估		危害預防措施		
	可能發生原因	暴力類型及可能造成之後果	控制與改善 (工程控制/行政管理/教育訓練)	改善完成日期	

填表人員：

工作場所負責人：

禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本校為保障所有工作者在執行職務過程中，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，絕不容忍任何本校之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本校教職員工生、家屬或其他人對本校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、員工遇到職場暴力怎麼辦：

- （一）向同事尋求建議與支持。
- （二）與加害者理性溝通，表達自身感受。
- （三）思考自身有無缺失，請同事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）向學校提出申訴。

四、本校所有員工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，都應立即通知本校人事室教職員工申訴窗口專線，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、鼓勵本校工作者均能利用所設置之內部申訴處理機制處理此類糾紛，但如需要額外協助，本校亦將盡力協助提供。

七、本校職場暴力諮詢、申訴管道：

教職員工申訴窗口：人事室

申訴電話：0000000 轉 0000

電子信箱：0000 @0000

苗栗縣造橋鄉僑樂國民小學

職場不法侵害通報及處置表

通報內容(由通報人填寫)	
通報日期：___年___月___日	時間：_
通報人：_____	連絡電話：_____
發生日期：___年___月___日	發生地點：
時 間：_____	
受害者	加害者
姓名或特徵：_____	姓名或特徵：_____
性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
<input type="checkbox"/> 外部人員	<input type="checkbox"/> 外部人員
<input type="checkbox"/> 內部人員（所屬部門/單位：_____）	<input type="checkbox"/> 內部人員（所屬部門/單位：_____）
受害者及加害者關係：_____	發生原因及過程：_____
不法侵害類型： <input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 其他：_	造成傷害： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（請填下述內容） 1. 傷害者： <input type="checkbox"/> 受害者 <input type="checkbox"/> 加害者 <input type="checkbox"/> 其他_ 2. 傷害程度：_ 目擊者： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（請填姓名）

處置情形(由受理之權責單位/人員填寫)	
受理日期：_____時間：_____	調查時間：_____
參與調查或處理人員： <input type="checkbox"/> 外部人員：_____	傷害者需醫療處置否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
<input type="checkbox"/> 內部人員：_____	事發後雙方調解否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
受害者說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證）	
加害者說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證）	
目擊者說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證）	
調查結果：（請敘明，可舉證相關事證）	
受害者安置情形	加害者懲處情形
<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 醫療協助 <input type="checkbox"/> 心理諮商 <input type="checkbox"/> 同儕輔導 <input type="checkbox"/> 調整職務 <input type="checkbox"/> 休假 <input type="checkbox"/> 法律協助 <input type="checkbox"/> 其他：_	外部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 送警法辦 內部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 調整職務 <input type="checkbox"/> 送警法辦 <input type="checkbox"/> 其他_
向受害者說明事件處理結果否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是（請註明日期）	
未來改善措施：	

受理權責單位/人員：

單位主管：