金門縣社會工作人員人身安全維護處理要點

中華民國 106 年 6 月 7 日府社婦字 第 1060044831 號函頒
中華民國 113 年 7 月 2 日府社婦字第 11300509641 號修正
中華民國 115 年 9 月 3 日府社助字 第 1150073583 號修正

一、金門縣政府(以下簡稱本府)為保障社會工作人員（以下簡稱社工人員）執行職務之人身安全與健康，建立風險管理與危機處理之預防機制及維護措施，特訂定本要點。

二、本要點用詞定義如下：

(一)進用單位：指進用社工人員之本府及所屬一、二級機關，以及受其委託執行社會福利業務之機關（構)。

(二)社工人員：指前款進用單位任（僱）用執行社會工作師法第十二條所定業務之下列人員：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。

(三)人身安全：指社工人員執行職務時遭受財產損失、身體攻擊、性暴力、恐嚇、妨害名譽、非理性陳情行為或其他威脅等直接或間接危害其本人或家屬之人身安全或財產損失之事件。

(四)重大事件：

1. 同一工作場所或服務單位發生社工人員因危害事件致死，或一個月內發生二起以上因危害事件致傷情形。
2. 社工人員遭受危害事件並經三家以上媒體報導，或具有爭議性之新聞事件。
3. 維護社工人員執業安全之機制或網絡合作認有必要檢討，並可作為重大事件處理之具體策進作為之事件。

(五)危害事件：指社工人員執業時人身安全遭受侵害之事件，危害型態包含口頭辱罵、遭受威脅、肢體暴力及其他型態。

三、進用單位應保障社工人員於工作環境及執行職務之人身安全及健康，建立人身安全之預防、通報、復原及救濟機制，應辦理下列事項：

(一)建立重大事件通報機制及安全危機事件處理流程（如附件一）。

(二)提供符合社工人員執行職務安全需求之軟硬體設施設備及資源，並定期維護各類軟硬體設施設備。

(三)辦理或指派所屬社工人員參加人身安全相關教育訓練，加強其危機意識與安全執業之能力。

(四)建立維護職場身心健康及復原措施，並建置心理諮商、法律扶助等協助計畫。

(五)建立遭受危害之法律、保險及其他相關救濟措施，研擬保險、輔導、法律等相關必要資源。

四、社工人員執行職務之辦公場所、設施設備及工作環境，因應實際需求採取以下必要之措施：

（一）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。

（二）應加強場所門禁管理，視需要增派(僱)警衛；如有異常立即採取應變措施，嚴防有危害安全之事故發生。

（三）內部辦公區域與服務櫃檯(洽公區)應有適當區隔，禁止民眾未經允許進 入內部辦公區域。

（四）服務櫃檯(洽公區)、會談室等面談場所，應於必要時裝設監視錄影(音)設備、緊急按鈕及特定電話設定錄音。

（五）辦公處所之停車場或出入口動線，應視需求加裝照明設備、監視錄影(音)或 緊急按鈕設備。

（六）辦公處所應與警察機關建立連繫機制，必要時得洽請轄區警察機關加強巡邏。

（七）其他對社工人員執行職務所可能引起安全及健康之危害，應採取必要之預防及保護措施。

五、社工人員於進行訪視、會談或實地調查時，服務機關應依其實際需求，提供執行職務之公務手機、照相或錄影(音)器材等設備。必要時，得提供警報器或防身噴霧器等防護器具。

六、社工人員對於具風險之個案或關係人進行訪視、會談或實地調查時，應製作書面紀錄，並得全程

錄音，需要時得全程錄影；所取得之相關個人資料應予保密，除符合政府資訊公開法及個人資料保護法外，不得公開之。

七、社工人員對於具風險之個案或關係人進行訪視、會談或實地調查時，服務機關應指派人員陪同或二人一組共同執行，避免單獨一人前往或獨自處理。必要時，得敘明具體事由請求警察機關、衛生機關、學校或其他相關機關(構)派員協助，被請求之機關(構)應予配合。

八、社 工人員對於具風險之個案或關係人進行訪視、會談或實地調查時，應以自身安全為優先考量，如現場已發生危害之情事或有發生危害之虞者，社工人員得視情況暫時停止執行職務，並立即通報服務機關。必要時，得請求警察機關即時處理。

九、本府為評估特定個案或關係人可能發生影響他人、自身安全或健康之風險，依法令所定相關職權規定，得函請民政、戶政、衛生、教育、警政及其他相關機關提供該個案或關係人自傷、刑案資料、精神病史或罹患傳染病等相關資料。

十、受服務之個案或關係人與社工人員間，因執行職務行為所生之爭執、陳情或法律爭訟程序，本府及所屬機關應力求公正，不得對社工人員有不公平之對待。

十一、社工人員因執行職務有遭受威脅、攻擊或其他危害之虞時，應通報其服務機關；服務機關接獲通報後，應立即指派人員協助或提供有效之安全措施。必要時，得改派其他社工人員處理或協請警察陪同執行。

前項具危害事件之個案或關係人經服務機關評估屬重大事件時，得逕行通報本府處理。必要時，得由本府邀集相關機關指派適當人員成立專責處理小組，其工作事項如下：

（一）評估社工人員安全需求，於三天內提出安全計畫。

（二）適時對內外部利害關係人，就有關該危機事件之可能後果及處理方法，進行溝通，以避免危機擴大。

（三）指定發言人對外說明經過與處理情形，並應遵守個人資料保護法，注意維護當事人隱私與權益。

十二、社工人員因執行職務遭受威脅、攻擊或其他危害時，本府或其服務機關應為以下之處置:

（一）對社工人員及其家屬進行關懷慰問，並提供所需之必要協助。

（二）社工人員依法執行職務涉訟，其服務機關應延聘律師為該社工人員辯護及提供法律上協助；或補助其自行延聘律師之費用，所需補助費用於本府社會福利基金－公益彩券盈餘分配基金項下列支。

（三）主動或協助社工人員對於威脅或攻擊者追究其恐嚇、傷害、誹謗、公然侮辱、妨害公務等刑事及民事相關責任。

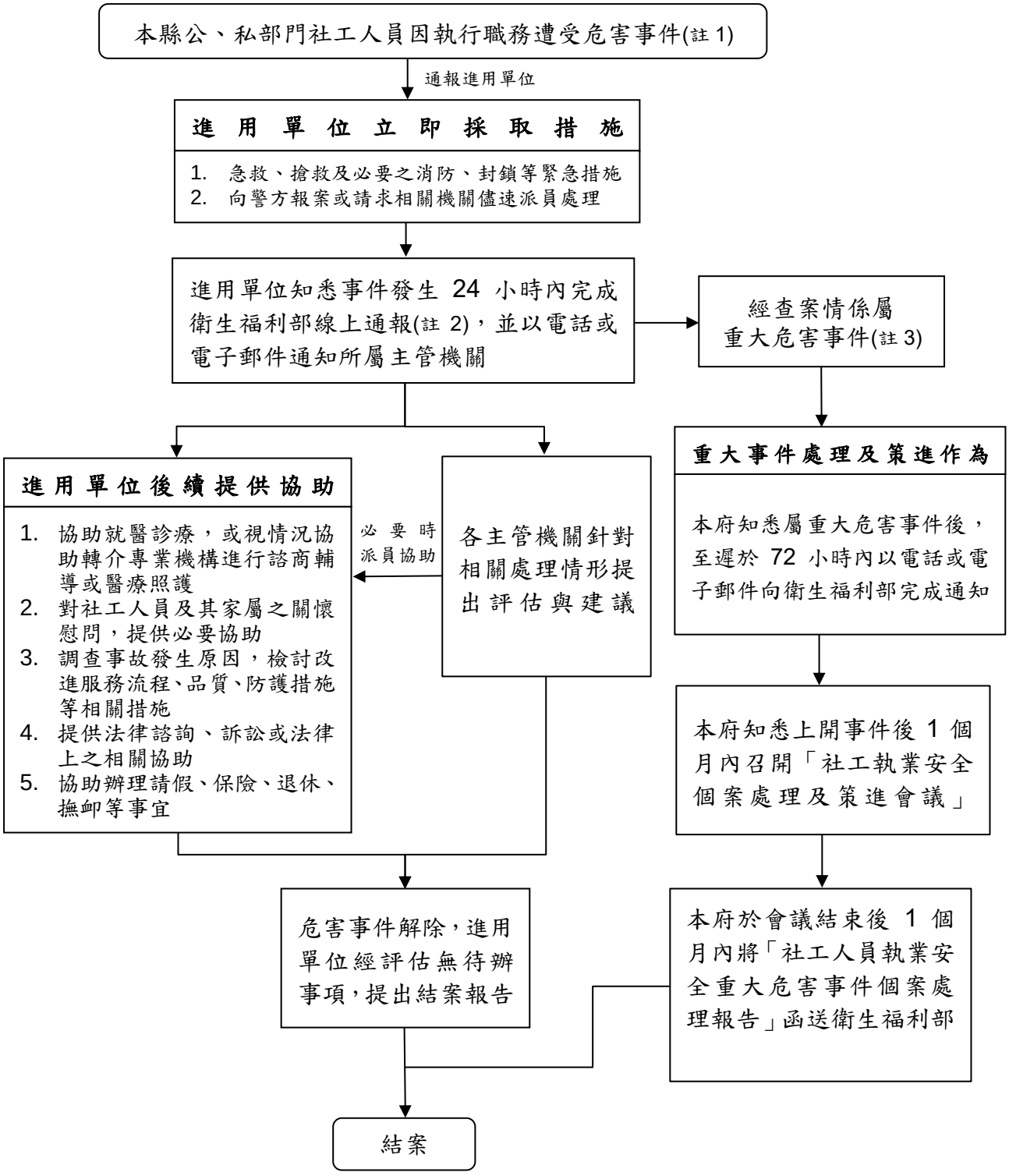
（四）提供心理諮商及維護其身心健康之協助。

（五）調查事故發生之原因，檢討改進相關維護措施。

十三、本府應輔導受其委託之民間機構及其他社政相關民間機構辦理本要點所　定安全維護及危害事故防制措施等事項，並得列入年度機構評鑑項目。

十四、本府所屬機關（構）、學校辦理本要點所定執行職務人身安全與健康業 務，對於參與協助之人員表現優異或工作不力者，得分別簽敘事實，報請獎懲。

金門縣社工人員執業安全危害事件處理通報流程



註 1：危害事件包括財產損失、身體攻擊、性暴力、恐嚇(含恐嚇社工周遭網絡內相關人士)、妨害名譽、非理性陳情行為或其他威脅。

註 2：社工人員發生執業安全事件時，由知悉事件之人員通報，如未完成或無法確認通報情形，則由直屬主管進行通報。請至衛生福利部社工人力資源管理系統「人身安全前臺通報」頁面完成通報(https://swip.mohw.gov.tw/swipPublic/)。

註 3：重大危害事件為下列情形之一：

(1) 同一工作場所或服務單位發生社工人員因執行職務遭受人身安全侵害致死，或 1 個月內發生 2 起（含）以上致傷事件。

(2) 社工人員遭受侵害並經 3 家以上媒體報導，或具有爭議性之新聞事件。

(3) 維護社工執業安全之機制或網絡合作方式認有必要檢討之事件，可作為重大事件處理之具體策進作為。

社工人員執業安全危害事件通報表

通報單位	
基本資料	社工人員姓名：　　身分證統一編號：　　職稱： 事件日期與時間：____年____月____日____時____分 事件發生地點：□ 機構_____ □ 案家_____ □ 其他_____
	本案相對人姓名：　　年齡：　　性別： 與社工員之關係：
風險指標及危害型態	**相對人風險指標：** □ **本案相對人**有使用工具，工具(請說明)：_____ □ 使用酒精中毒(含疑似使用)□ 使用藥物中毒(含疑似使用)□ 精神狀態異常(含疑似)
	危害型態： **財產損失** □損害或偷竊機構財物 □損害或偷竊社工人員財物 □縱火 □其他：_____ **身體攻擊** □武器攻擊 □以物刺傷 □丟擲物品 □拉扯 □毆打 □咬 □猛然撲、抱 □抓傷 □勒住脖子 □限制自由 □其他：_____ **性暴力** □性騷擾 □性侵害 □性威脅或意圖性侵害 □其他：_____ **恐嚇** □言語威脅 □書信威脅 □電子通訊威脅 □持武器威脅 □其他：_____ □其他以任何形式使社工畏懼之情況(請說明)：_____ **妨害名譽及非理性陳情行為** □公然侮辱 □誹謗 □不實申訴 □惡意申訴 □濫行申訴 □訴訟(被告) □其他：_____ **其他威脅** □遭動物攻擊 □受疾病傳染 □受天然環境危害 □其他：_____
進用單位採取措施、提供後續協助及結案說明	
危害事件處遇層級	□進用單位採取措施並提供後續協助 □所在地目的事業主管機關派員協助處理 □屬重大事件，所在地縣市政府依「社工人員執業安全重大危害事件處理及策進實施計畫」處遇
承辦人員：　　單位主管：	
所在地目的事業主管機關評估與建議	
承辦人員：　　單位主管：	