

臺南市政府文化局執行職務遭受不法侵害預防計畫

111 年 03 月 10 日簽奉核定

113 年 10 月 29 日簽核修正

114 年 04 月 07 日簽核修正

一、法令依據及目的

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，應妥善規劃及採取必要之安全措施，以確保工作者之身心健康，特訂定本計畫以防止發生職場暴力，達到預防與處置職場暴力事件。

二、定義

(一)執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之範圍：指工作者因執行職務，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：工作者在與工作相關的環境中，遭受侮辱、威脅或攻擊，以致於明顯或隱含地對其安全、福祉及健康構成挑戰的事件，其來源又分為內部暴力與外部暴力。

1. 內部暴力：發生在同事、上司或下屬之間，包括管理者與指導者。

2. 外部暴力：發生在工作者與其他第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、民眾及服務對象。

三、適用對象及範圍

(一)對象：本局適用職業安全衛生法之工作者（技工、工友、駕駛、約僱人員、約用人員及臨時人員）。

(二)範圍：當職場評估可能或已經出現下列 5 種類型之職場暴力，即應啟動本計畫。

1. 肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。

2. 心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。

3. 語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。

4. 性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。

5. 跟蹤騷擾(如：監視觀察、尾隨接近、寄送物品、冒用個資、不當追求、妨礙名譽、通訊騷擾、歧視貶抑等)。

四、權責分工

(一)工作場所負責人(單位主管)：

1. 推動並執行本計畫。

2. 執行本計畫之危害辨識、風險評估、風險控制及改善措施。

3. 協助調查或處理所屬工作者，受職場不法侵害之通報或申訴。

4. 若遇職場暴力時，派員即時處理並提供保護措施，必要時通報警察機關到場處理，若有需要時，通報秘書室並知會政風室。

5. 擔任職業安全及衛生防護小組成員。

(二)秘書室：

1. 擬定、推動及執行職場暴力預防計畫。

2. 協助進行危害辨識與風險評估，依評估結果協助改善與管理措施。

3. 協助強化工作場所保護措施。

(三)人事室：

1. 協助推動並執行本計畫。

2. 辦理不法侵害預防之教育訓練：

(1) 針對主管：如人際關係、溝通技巧及衝突管理技能等。

(2) 針對員工：如員工身心健康協助等。

3. 結合機關之安全及衛生防護小組或運用 EAP 關懷員工機制。

(四)政風室：

1. 協助推動並執行本計畫。

2. 遇職場暴力時，各單位通報秘書室並知會政風室，必要時通報警察機關到場處理。

(五)工作者：

1. 配合本計畫之執行與參與。

2. 配合本計畫之危害辨識、風險評估、風險控制及改善措施。

3. 遇職場暴力時，勇於通報或申訴。

五、執行流程

(一)建構行為規範：公開宣示機關內禁止工作場所職場暴力之書面聲明並公告(附錄一)。

(二)危害辨識與風險評估：

1. 辨識高風險族群。

2. 辨識高風險族群特

3. 採用職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表(附錄二)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與該工作項目之作業流程。

(2) 列舉可能出現的暴力類型、發生場景及可能後果。

(3) 評估發生頻率、嚴重度與風險等級。

(4) 單位主管依工作者填寫項目，辨識現有控制措施。

(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。

(三)危害預防措施：

1. 配置適當作業場所，採用職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表(附錄三)進行評估。
2. 優化工作流程，減少工作者與服務對象於互動過程之衝突。
3. 依工作適性調整人力，避免人力不足而導致不法侵害事情發生或惡化，採用職場不法侵害預防之作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表(附錄四)評估。
4. 有特定需求作業或新進人員應加強訓練。
5. 允許適度的工作者自治，保持充分時間對話、分享資訊及解決問題。
6. 教育訓練：
 - (1) 介紹職場工作環境特色、管理政策及申訴通報管理。
 - (2) 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件。
 - (3) 提供有關性別、文化多樣性及歧視之資訊，以提高對相關議題的敏感度。
 - (4) 授與人際關係與溝通技巧，以預防或緩解潛在職場不法侵害情境。
 - (5) 提供決斷力訓練，特別是女性員工。
 - (6) 根據風險評估，訓練應有之自我防衛能力。

(四)通報或申訴處理程序：

1. 工作者於遭遇或疑似遭受職場暴力行為時，應填寫「職場不法侵害通報表」(附錄六)，向工作場所負責人及秘書室通報或申訴。
2. 工作場所負責人接獲工作者通報或申訴後，應立即指派適當人員調查或處理，秘書室接獲工作者對於職場不法侵害之通報或申訴後，視事件樣態召集相關人員成立處理小組，並填寫「職場不法侵害處置表」(附錄六)，處理程序如附錄七之「職場不法侵害事件處理流程圖」。
(調查小組之成員:由機關首長指派召集人，單位主管與外部專業人員至少 2 人為小組成員)
3. 通報與申訴過程必須客觀、公平及公正，對被害人、加害人與通報者之權益與隱私，需完全保密。

(五)職場暴力之管理：

職場遭受不法侵害預防之危害辨識及風險評估表、職場遭受不法侵害通報(申訴)及處置表，應統一保存。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，就單位別及職務類型之高風險職場暴力因子，作歷年比較，做為當年度職場暴力防治的參考。

(六)每年或於重大暴力事件發生後，進行職場暴力風險評估：

確認採取控制措施後的殘餘風險與新增風險，檢討其適用性與有效性。暴力事件發生後，機關應對環境與職務進行審查及檢討，以找出改善空間。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，供每年進行風險評估和分析。所有職場暴力事件之調查報告(附錄十)，應以書面紀錄與保管，以利事後審查。

六、本計畫奉核定後公告實施，修正時亦同。