

臺南市政府文化局執行職務遭受不法侵害預防

111年03月10日簽奉核定

113年10月29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。

(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. 辦理教育訓練，如了解員工職場霸凌防治與處理作為及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. 辨識高風險族群特質。

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」。
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3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。