

宜蘭縣家庭教育中心 執行職務遭受不法侵害預防計畫

本中心114年4月21日第1140000562號簽奉核准

壹、適用範圍

本中心全體同仁因執行職務，於勞動場所遭受主管、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等均適用之。

貳、目的

依據職業安全衛生法規定，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。執行職務遭受不法侵害亦俗稱「職場暴力」，係指工作人員在與工作相關的環境中遭受虐待、恐嚇、威脅或肢體攻擊等不當行為，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，制訂此預防計畫之目的，係為防止因執行職務而遭遇內部及外部職場不法侵害危害，讓本中心員工能安心於職場工作。

參、法源依據

- 一、依據「職業安全衛生法」第6條第2項規定，雇主對下列事項，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施：
 - (一) 重複性作業等促發肌肉骨骼疾病之預防。
 - (二) 輪班、夜間工作、長時間工作等異常工作負荷促發疾病之預防。
 - (三) 執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防。
 - (四) 避難、急救、休息或其他為保護勞工身心健康之事項。
- 二、依據「職業安全衛生設施規則」第324之3條規定，雇主為預防勞工於執行職務，因他人行為致遭受身體或精神上不法侵害，應採取下列暴力預防措施，作成執行紀錄並留存三年：
 - (一) 辨識及評估危害。
 - (二) 適當配置作業場所。
 - (三) 依工作適性適當調整人力。
 - (四) 建構行為規範。

- (五) 辦理危害預防及溝通技巧訓練。
- (六) 建立事件之處理程序。
- (七) 執行成效之評估及改善。
- (八) 其他有關安全衛生事項。

肆、名詞定義

一、職場不法侵害：係指勞工因執行職務，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。職場不法侵害形式包括：

- (一) 肢體暴力（毆打、抓傷、拳打、腳踢等）。
- (二) 言語暴力（霸凌、恐嚇、干擾、歧視等）。
- (三) 心理暴力（威脅、欺凌、騷擾、辱罵等）。
- (四) 性騷擾（不當的性暗示與行為等）。
- (五) 跟蹤騷擾（監視觀察、尾隨接近、不當追求、妨害名譽、通訊騷擾、歧視貶抑）

二、職場不法侵害來源：

- (一) 內部暴力：發生在同事之間，或主管及下屬之間，利用各種優勢所為者，包括管理者及指導者。
- (二) 外部暴力：來自組織外部，發生在工作者及其他第三方之間，包括工作場所之服務對象、承攬商、其他相關人士或陌生人。

伍、相關人員及其職責

一、主任或其授權人員

向中心內所有員工公開宣示「禁止工作場所職場暴力之書面說明」（附錄一），並公告於本中心網頁周知。

二、單位同仁及業務承辦人員

- (一) 填寫「職場不法侵害行為自我檢視檢核表-主管層級」（附錄二）。
- (二) 配合與安排同仁參加職場不法侵害的相關預防措施之教育訓練。
- (三) 負責及執行強化工作場所之規劃，提供同仁必要之保護措施。

(四) 督導及執行風險評估等事宜，並將評估結果進行後續處理或據以提出建議改善措施。

(五) 成立各單位職場不法侵害專責處理小組，負責受理申訴及執行調查等作業。

三、兼任人事管理員

(一) 制訂與修訂執行職務遭受不法侵害預防計畫，並將相關防制措施、規範及作業標準公告執行。

(二) 受理及調查本中心**職場霸凌及職場性騷擾事件**。

四、一般職員

(一) 配合所屬單位進行職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估作業。

(二) 配合接受職場不法侵害的相關預防措施之教育訓練。

(三) 配合職場不侵害預防計畫執行與參與。

(四) 必要時出席調查專案小組，共同研擬改善防治措施與方法。

五、外部資源(醫師、律師、專家學者)

(一) 必要時可邀請從事勞工健康服務醫師或相關人員等協助計畫之執行與評估建議。

(二) 必要時可擔任相關教育訓練課程講師。

(三) 輔導受害者心理健康並給予支持，提出相關健康指導、工作調整或更換等身心健康保護措施之適性評估與建議。

(四) 協助職場不法侵害事件之法律評估與訴訟等事宜。

陸、執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程

一、規範建立

(一) 於本中心會議明確申明對各種職場不法受害採取零容忍之原則。

(二) 禁止長官與下屬間、同仁與同仁間有各種的職場不法侵害行為。

二、職場不法侵害鑑別規劃與實施

(一) 危害辨識與評估：依據不同的作業特性、環境、過往發生之案例及實際風險概況綜合考量，利用「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」（附錄三）有效進行工作環境或作業危害之辨識、評估及改善控

制，必要時得納入問卷調查或訪談作為不法侵害危害辨識及風險評估之依據。

(二)適當配置作業場所：對於風險項目依消除、取代、工程控制、管理控制及個人防護具等優先順序，採取有效降低風險之控制措施，並透過作業場所適當之配置規劃，依照「職場不法侵害預防之作業場所檢點紀錄表」（附錄四、五、六）進行工作場所實際狀況及執行活動時留意所處環境及暴露情況，並採取適當解決措施，以降低或消除任何負面影響及降低或消除不法侵害之危害。

(三)工作適性適當調整人力：透過「適性配工」及「工作設計」兩個面向進行檢點（附錄七、八），避免人力不足、獨自作業等產生之潛在危害，針對高風險或高負荷、夜間工作之安排，除參照醫生之適性配工建議外，宜考量人力或性別之適任性。

(四)定期辦理危害預防及溝通技巧等職場不法侵害預防相關教育訓練。

三、職場不法侵害處理流程

(一)職場不法侵害及性騷擾事件之通報處理、申訴、調查等事項，依據「宜蘭縣政府性騷擾防治措施要點」辦理。

(二)處理流程依下列規定辦理：

1. 鼓勵員工主動申訴或通報所有受到攻擊或威嚇之事件，申訴或通報處理過程必須客觀、公平及公正，對受害人及申訴或通報者之權益及隱私完全保密，確保申訴或通報者不會受到報復。
2. 中心員工若遭遇職場不法侵害時，可使用「職場遭受不法侵害通報」（附錄九）
3. 本中心兼任人事管理員為職場不法侵害受理窗口，並組成專責處理小組，必要時得另聘外部專家協助調查。接獲申訴或移送申訴案件到達七日內開始調查，並於1個月內調查完成，並將調查結果告知申訴人，必要時得延長1個月，調查過程中避免受害人或利害關係人受到不利之處遇。
4. 外部事件需與當地警政單位及檢調單位建立聯絡網路，通報不法侵

害事件。

5. 專責小組成員應為3人以上，其中1人為召集人，調查完成後將通報處理、處置過程情形及調查結果依「職場不法侵害處置表」(附錄十)，之內容格式做成紀錄並簽核至本中心第一層首長決行，相關資料留存3年，並檢討事件發生原因，預防類似事件再次發生。

四、成效評估及改善

- (一)若發現本計畫危害預防或防制措施不充分或可能不充分時，應及時調整實施方法或優先順序。
- (二)應至少每2年或於重大不法侵害事件發生後進行職場不法侵害風險評估和監測，相關檢核評估機制應填「職場不法侵害預防措施檢核評估表」(附錄十一)確認採取控制措施後的殘餘風險及新增風險，並檢討其適用性及有效性。
- (三)根據不同的傷害程度提供保護、安置及協助，並必要時提供身心健康評估追蹤；倘加害者為內部同仁並經調查實屬，應依內部懲處程序處理，並讓受害者瞭解處理情形。

柒、其他

本預防計畫未明訂之處，依據職業安全衛生法相關規定及勞動部指引辦理。

捌、施行日期

本預防計畫簽奉核准後施行，修正或廢止時亦同。

玖、附錄

- 一、禁止工作場所職場暴力之書面聲明
- 二、職場不法侵害行為自主檢視檢核表－主管層級
- 三、職場不法侵害為預防之危害辨識及風險評估表
- 四、職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表－物理環境
- 五、職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表－工作場所設計
- 六、職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表－行政管制措施
- 七、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－適性配工
- 八、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－工作設計
- 九、職場不法侵害通報表
- 十、職場不法侵害處置表
- 十一、職場不法侵害預防措施查核及評估表