

花蓮縣政府社會工作人員人身安全維護要點

中華民國 104 年 6 月 4 日府社工字第 1040106621 號函發布

- 一、花蓮縣政府（以下簡稱本府）為保障社會工作人員（以下簡稱社工人員）於工作環境及執行職務之人身安全與健康，並建立風險管理與危機處理之預防機制及安全維護措施，特訂定本要點。
- 二、本要點用詞所稱風險，定義如下：
風險：指社工人員於工作環境或執行職務時，可能遭受之騷擾、威脅、恐嚇、攻擊、跟蹤或傳染疾病等直接或間接影響本人或其家屬人身安全或健康之情形。
- 三、本要點之適用對象為本府執行社會福利法規所定社政業務之社工人員。
- 四、本府對於社工人員執行職務之辦公場所、設施設備及工作環境，應優先依維護人身安全、預防危害事故之標準妥為規劃設計，並因應實際需求採取以下措施：
 - （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）服務櫃檯（洽公區）與內部辦公區域應有適當區隔，以避免民眾擅入內部辦公區域。
 - （三）服務櫃檯（洽公區）、會談室等面談場所，得視需求加裝設監視錄影（音）設備、緊急按鈕及特定電話設定錄音。
 - （四）辦公處所之停車場或出入口動線，得視需求加裝照明設備、監視錄影（音）或緊急按鈕設備。
 - （五）辦公處所應與相關機關建立連繫機制，必要時應洽請轄區警察機關加強巡邏。
 - （六）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、會談或實地調查前，本府應依其實際需求，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。
社工人員於進行訪視、會談或實地調查中，得於取得當事人同意後全程錄音錄影，且所取得之相關個人資料應予保密，非經本府允許，不得公開之。
社工人員或本府若認風險程度較高，有人身安全之疑慮時，本府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。
- 六、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，得請民政、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
- 七、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，本府應力求公正，不得對社工人員有不公平之對待。

八、社工人員應以自身安全為優先考量，於執行職務過程中有遭受威脅、攻擊或其他危害之虞時，應暫時停止職務並通報本府；本府接獲通報後，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。

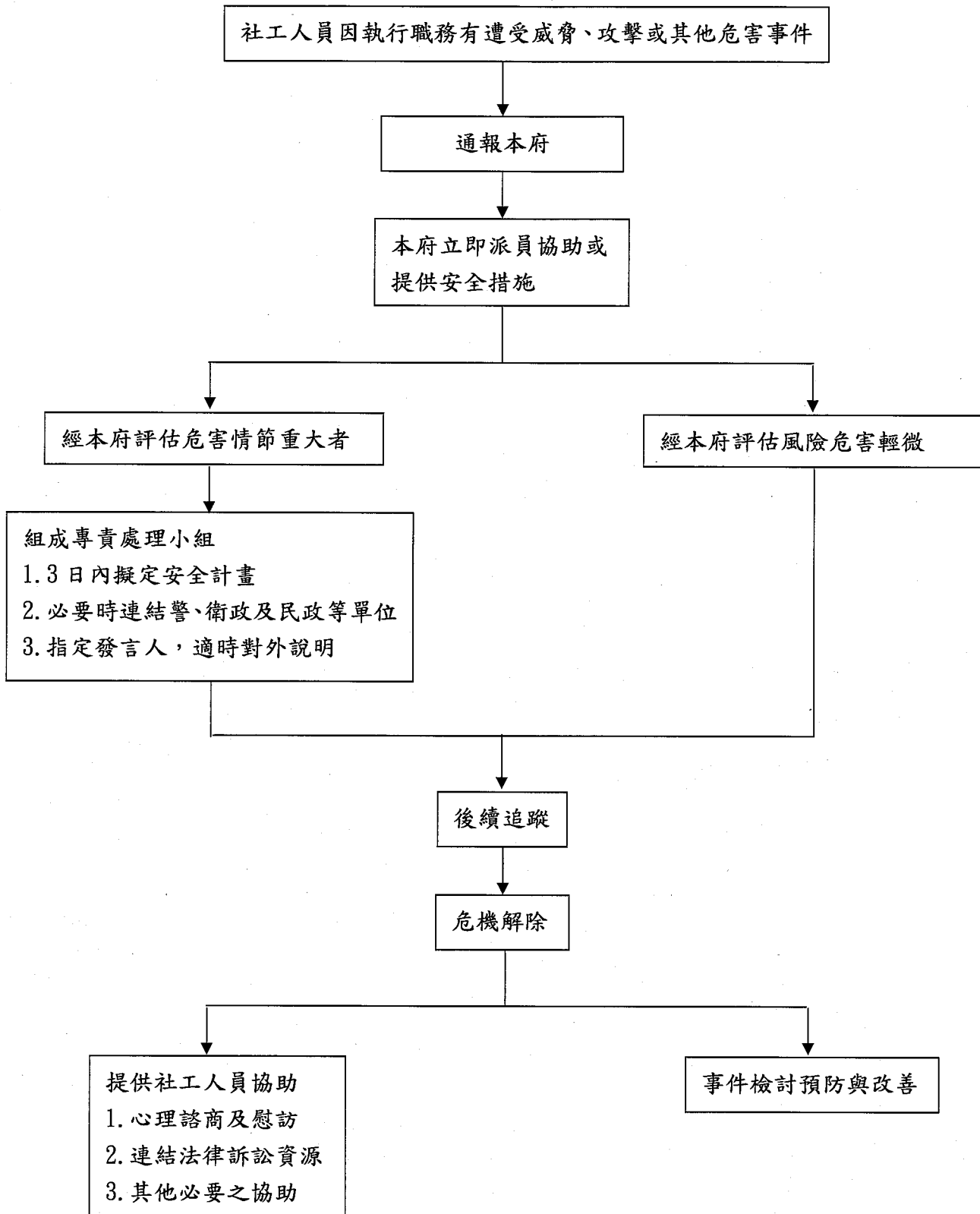
前項通報經本府評估為風險或危機程度重大者，應成立專責處理小組，並視情況邀集專家及相關單位與會，召集人以社會暨新聞處處長、副處長或由其指派之人員為之，專案小組工作事項如下：

- (一) 評估社工人員安全需求，於三天內提出安全計畫。
- (二) 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) 必要時，指定發言人對外說明經過與處理情形，並應注意維護當事人隱私與權益。

九、社工人員因執行職務遭受威脅、攻擊或其他危害時，本府應為以下之處置：

- (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，本府應延聘律師為該社工人員辯護及提供法律上協助；或補助委請律師顧問之費用。
- (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。

花蓮縣政府社工人員人身安全危機處理通報及救濟流程



花蓮縣政府社工人員人身安全危機事件通報表

基本資料	社工人員基本資料： 姓名：_____ 年齡：_____ 性別：_____ 相對人基本資料： <input type="checkbox"/> 姓名：_____ 年齡：_____ 性別：_____) <input type="checkbox"/> 相對人不詳
事件發生時間、地點與內容	時間：____年____月____日____時____分 地點： <input type="checkbox"/> 本府 <input type="checkbox"/> 案家 <input type="checkbox"/> 機構_____ <input type="checkbox"/> 其他_____ 相對人狀況 <input type="checkbox"/> 有使用工具，工具_____ <input type="checkbox"/> 有喝酒狀況 <input type="checkbox"/> 有嗑藥狀況 <input type="checkbox"/> 有精神異常狀況 <input type="checkbox"/> 損害單位財物 <input type="checkbox"/> 損害社工人員財物 精神暴力（羞辱、威脅或騷擾等） <input type="checkbox"/> 口語（當面、電話等） <input type="checkbox"/> 文字（簡訊、書信等） 身體暴力 <input type="checkbox"/> 企圖攻擊身體 <input type="checkbox"/> 身體攻擊致傷 其他補充描述：
以下由本府承辦人員填寫	
危險分析評估 (請圈選)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 低 中 高
本府處理情形與建議	
危機事件處遇	<input type="checkbox"/> 危機已排除 <input type="checkbox"/> 服務單位主責處理 <input type="checkbox"/> 事件情節重大，需組專責處理小組
承辦人員：	單位主管：