

桃園市立觀音高級中等學校執行職務遭受不法侵害預防計畫

114年6月17日職業安全衛生管理小組工作會議通過

壹、目的

本校為防止職場暴力之發生，對於執行職務者因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，規劃及採取必要之安全衛生措施，特訂定相關規定與準則，供相關工作者遵循與參考。

貳、法令依據

依據職業安全衛生法(以下簡稱「職安法」)第6條第2項、職安法施行細則第11條、職業安全衛生設施規則第324條之3、跟蹤騷擾防制法及「桃園市政府及所屬各機關學校員工職場霸凌防治與申訴作業注意事項」等規定，訂定本計畫。

參、名詞定義

執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害（以下簡稱職場不法侵害）：指工作者因執行職務，於勞動場所遭受雇主、主管、同事等之不法侵害行為，造成身體或精神之傷害。

肆、適用範圍與對象

一、當職場評估可能或已經出現下列 5 種類型之職場情況，即應啟動執行職務遭受

不法侵害預防計畫：

- (一)肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)
- (二)心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)
- (三)語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)
- (四)性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)
- (五)跟蹤騷擾(如：監視觀察、盯梢尾隨、歧視貶抑、通訊騷擾、不當追求、寄送物品、妨害名譽、冒用個資等)

二、適用對象：本校所有教職員工

伍、權責

一、校長

- (一)公開宣示校內禁止工作場所職場不法侵害之書面聲明並公告周知
- (二)監督本計畫依規定執行

二、職業安全衛生管理單位(實習輔導處)：

- (一)制訂「執行職務遭受不法侵害預防計畫」
- (二)規劃辦理相關預防措施
- (三)執行成效查核

三、 人事室：

- (一)提供校內工作者因執行職務遭受不法侵害而請假之相關資料
- (二)協助校內工作者執行職務遭受不法侵害後之工作再分配事宜

四、 各單位主管：

- (一)潛在職場暴力風險評估
- (二)執行「執行職務遭受不法侵害預防計畫」並強化工作場所的規劃
- (三)配合接受相關職場暴力預防教育訓練
- (四)負責提供所屬教職員工必要保護措施

五、 校內工作者：

- (一)潛在職場暴力風險評估
- (二)配合接受相關職場暴力預防相關教育訓練
- (三)配合「執行職務遭受不法侵害預防計畫」執行與參與

陸、計畫項目與實施

一、建構行為規範：

由校長向校內所有工作者及向社會大眾公開宣示校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明並張貼至公佈欄(附件 1)

二、辨識及評估危害：

- (一)風險評估實施者：各單位主管及其下屬教職員工
- (二)評估危害：採用潛在職場暴力風險評估表格(附件 2、附件 3)進行風險評估
- (三)評估原則及注意事項：
 - 1. 評估時應考量各單位之工作特性、環境、人員組成及作業活動等，如風險最大之業務或地點、可能遭受危害之工作流程或人員等，作為不法侵害危害辨識及風險評估之依據
 - 2. 常發生在同事之間，或上司及下屬之間，其不限於主管對下屬，也包括資深員工與新進或年輕員工間、甚至員工對主管或在職場中屬弱勢地位之員工，利用各種優勢所為者。對於有精神或心理相關疾病史之員工或具暴力傾向者，宜留意其潛在風險

三、辦理危害預防及溝通技巧教育訓練：

- (一)為工作者及單位主管辦理下列教育訓練：
 - 1. 人際關係及溝通技巧
 - 2. 認識學校內部職場暴力預防政策、安全設備及資源體系
 - 3. 工作者工作環境潛在風險認知，認識可能遇到的攻擊性行為及應對方法
 - 4. 對有暴力傾向人士之識別方法

5. 保護個人及同單位之校內工作者的暴力預防措施及程序
6. 與服務對象溝通、解決衝突及危機處理的技巧及案例分析
7. 跟蹤騷擾防制措施
8. 認識校內申訴及通報機制

(二)為單位主管增加辦理下列教育訓練：

1. 心理諮商及情緒管理課程
2. 職場暴力及職場霸凌案例分析
3. 鼓勵校內工作者通報職場暴力事件之方法
4. 對暴力事件調查與訪談技巧
5. 向受害者表達關心、支援與輔導方法
6. 識別職場潛在危害及處理之技巧

四、了解職場暴力行為相關法律知識。適當配置作業場所：透過作業場所適當之配置規劃，降低或消除不法侵害之危害，相關規劃內容建議可參考。

五、依工作適性適當調整人力：

(一)適性配工：

1. 針對高風險或高負荷、夜間工作之安排，除應參照醫師之適性配工建議外，宜考量人力或性別之適任性，如夜間或獨自作業，宜考量潛在危害，如性暴力等；提供教職員工自我防衛訓練、宿舍或交通服務等保護措施
2. 有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並採輪值方式。
3. 若教職員工自行舉報因私人關係遭受不法侵害威脅者，本校進行人力配置時，應儘可能採取協同作業而非單人作業，以保護其職場安全。

(二)工作設計：

1. 若工作性質為需與公眾接觸之服務，應簡化工作流程，減少工作者及服務對象於互動過程之衝突。
2. 避免工作單調重複或負荷過重，避免連續夜班、工時過長或經常性加班累積工作壓力。
3. 設置教職員工溝通管道，提供意見交流、分享資訊及解決問題。
4. 於職場提供教職員工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵教職員工參與。

六、事件處理程序：職場暴力處置執行流程如圖 1 所示。

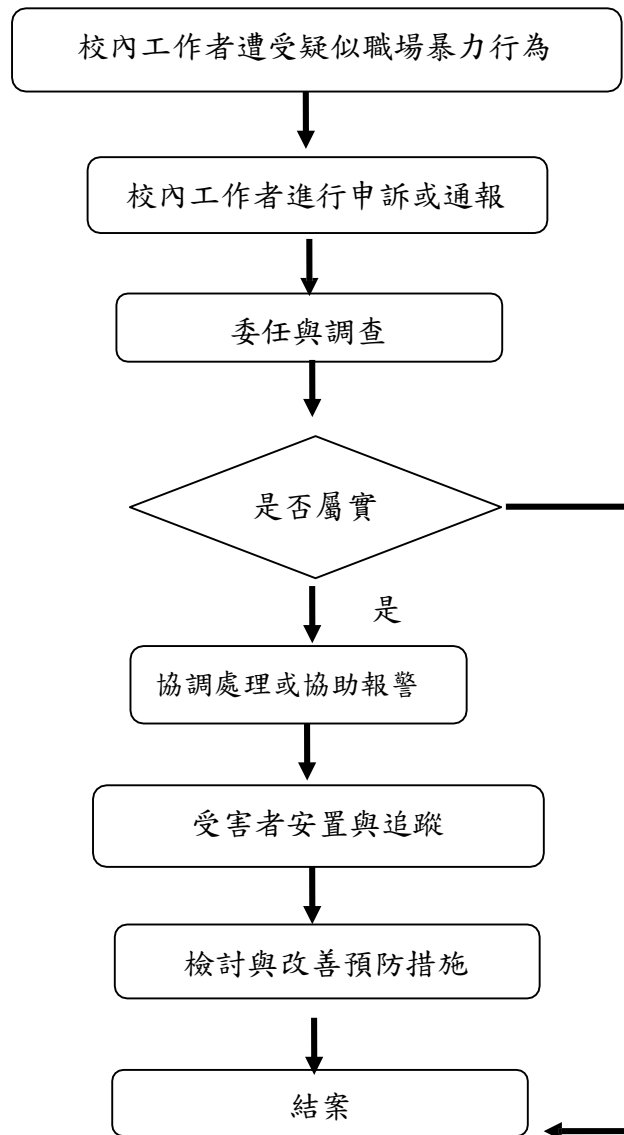


圖 1 執行職務遭受不法侵害風險執行流程

(一)申訴或通報：填寫職場暴力事件通報/申訴表（附件 4）並通報人事室

(二)通報處理：

1. 接獲申訴或通報後，如屬性騷擾案件，依本校人事室相關要點辦理；如屬跟蹤騷擾案件，依跟蹤騷擾防制法處理，若涉及性平事件依性平法處理。
2. 建立職場暴力處理小組，應由人事室人員、職業安全衛生委員、護理人員、校安人員及教職員工代表組成處理職場暴力案件，調查期間應注意資料保密，確保各方都得到公平的對待，隱私會受到尊重和保護，並詳細記錄調查內容(附件 5)。

- (三)事後處置：當出現直接與執行職務相關之不法侵害問題時，應根據不同的傷害程度提供保護、安置及協助，並對受害者提供身心健康協助；保存相關事件表冊及報告，協助決定預防再發生的必要行動。

七、執行成效之評估及改善

- (一)校長應鼓勵工作者主動報告所有受到攻擊及威嚇的事件，以協助追蹤。暴力事件發生後，組織應對環境及職務進行審查，以找出改善之空間。
- (二)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，以助每年進行風險評估和分析。所有職場暴力事件之調查報告應以書面紀錄、保管，以利事後審查。

柒、本計畫執行紀錄或文件等應歸檔留存三年以上

捌、本計畫經本校職業安全衛生委員會通過後實施，校長核定後發布實施，修正時亦同。

附件 1

桃園市立觀音高級中等學校禁止職務遭受不法侵害之書面聲明

本校為保障所有校內工作者在執行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害而致身體或精神之傷害，特以書面加以聲明，絕不容忍任何本校內之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本校內工作者間或服務對象、其他第三方之對本校內工作者有職場暴力之行為。

一、職場暴力的定義：工作人員在與工作相關的環境中(包含通勤)遭受虐待、威脅或攻擊，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。

二、職場暴力行為的樣態：

- (一) 肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
- (二) 心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
- (三) 語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。
- (四) 性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。
- (五) 跟蹤騷擾(如：監視觀察、盯梢尾隨、歧視貶抑、通訊騷擾、不當追求、寄送物品、妨害名譽、冒用個資等)。

三、校內工作者遇到職場暴力之處置方式：

- (一) 向同單位之工作者尋求建議與支持。
- (二) 與加害者理性溝通，表達自身感受。
- (三) 思考自身有無缺失，請同單位之工作者誠實的評估你的為人與工作表現，找出問題點。
- (四) 盡可能以錄音或任何方式記錄加害者行為做為證據。
- (五) 向人事室提出申訴。

四、本校內所有工作者均有責任協助確保免於職場暴力之工作環境，任何人目睹及聽聞職場暴力事件發生，都應立即通知人事室或撥打工作者申訴專線，本校內接獲申訴後會採取保密的方式進行調查，若被調查屬實者，將會進行懲處。

五、本校內絕對禁止對申訴者、通報者或協助調查者有任何報復之行為，若有將會進行懲處。

六、本校內鼓勵工作者均能利用所設置之內部申訴處理機制處理此類糾紛，但如工作者需要額外協助本校內亦將盡力協助提供。

七、本校內職場暴力諮詢、申訴管道：

申訴電話：03-4981464 內分機 710(人事室)

申訴專用電子信箱：personal@gish.tyc.edu.tw

機關首長：

簽署日期：____ 年 ____ 月 ____ 日

附件 2

桃園市立觀音高級中等學校職場不法侵害預防危害辨識及風險評估表（各單位主管填寫）									
學校名稱： 工作場所： 評估人員：					單位： 評估日期： 審核者：				
潛在風險	是	否	潛在不法侵害風險類型 (肢體/語言/心理/性騷擾)	可能性 (發生機率)	嚴重性 (傷害程度)	風險等級 (高中低)	現有控制措施 (管理控制/個人防護/其他)	應增加或修正相關措施	實施日期
單位內是否曾發生主管或教職員工遭受同事(含上司)不當言行之對待	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他____		
是否有無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰之教職員工	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他____		
是否有同仁之離職或請求調職原因源於職場不法侵害事件之發生	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他____		
是否有被同仁排擠或工作適應不良之教職員工	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他____		
內部是否有酗酒、毒癮之教職員工	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他____		
內部是否有情緒不穩定或精神疾患病使之教職員工	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他____		
內部是否有處於情緒低落、絕望或恐懼，極需被關懷照顧之教職員工	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他____		
是否有超時工作，反應工作壓力大之教職員工	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他____		
工作環境是否有空間擁擠、照明	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言	☐ 可能	☐ 輕	☐ 低	☐ 管理控制		

設備不足之問題			☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 中 ☐ 高	☐ 個人防護 ☐ 其他_____		
工作場所是否未有相關管制措施	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他_____		

註：1. 潛在風險為列舉，單位部門可意行依作業特性增列。

2. 潛在不法侵害風險類型大項類別分為肢體暴力、心理暴力、語言暴力、性騷擾，單位部分可自行加入細項分類

◎風險評估方式說明：

一、風險可由危害嚴重性及可能性之組合判定，評估嚴重度可考慮下列因素：

(一)可能受到傷害或影響的部位、傷害人數等。

(二)傷害程度，一般可簡易區分為：

1.輕度傷害，如：(1)表皮受傷、輕微割傷、瘀傷；(2)不適合刺激，如頭痛等暫時性的病痛；(3)言語上騷擾，造成心理短暫不舒服。

2.中度傷害，如：(1)割傷、燙傷、腦震盪、嚴重扭傷、輕微骨折；(2)造成上肢異常及輕度永久性失能；(3)遭受言語或肢體騷擾，造成心理極度不舒服。

3.嚴重傷害，如：(1)截肢、嚴重骨折、中毒、多重及致命傷害；(2)其它嚴重縮短生命及急性致命傷害；(3)遭受言語或肢體騷擾，可能造成精神相關疾病。

二、非預期事件後果的評估也是非常重要的工作。可能性等級之區分一般可分為：

(一)可能發生：一年可能會發生一次以上。

(二)不太可能發生：至少一至十年之內，可能會發生一次。

(三)極不可能發生：至少十年以上，才會發生一次。

三、風險是依據預估的可能性和嚴重性加以評估分類，下表為 3x3 風險評估矩陣表評估，利用定性描述方式來評估危害之風險程度及決定是否為可接受風險。

簡易風險等級分類

風險等級/嚴重性		嚴重傷害	中度傷害	輕度傷害
可能性	可能	高度風險	高度風險	中度風險
	不太可能	高度風險	中度風險	低度風險
	極不可能	中度風險	低度風險	低度風險

附件 3

桃園市立觀音高級中等學校 暴力危害及風險評估之調查問卷

● 基本資料（請依實際狀況，選擇最適當的答案在□內打勾或填寫。）

一、個人概況

(一) 填表人：_____

(二) 工作單位：_____

(三) 任用類別：☐正式人員(教師、職員) ☐代理老師 ☐臨時人員 ☐實習老師
☐其他_____

(四) 性別：☐男性 ☐女性

(五) 教育程度：☐國中(含以下) ☐高中(高職) ☐大學(專科)
☐研究所(含)及以上。

二、工作年資

(一) 進本校迄今年資：☐未滿1年 ☐1年以上~未滿5年

☐5年以上~未滿9年 ☐9年以上~未滿13年 ☐13年以上

(二) 截至目前為止您實際從事現職工作類別的年資：____年 ____月

(三) 平均每週工作時數：☐42小時以下 ☐43~48小時 ☐49~54小時 ☐55小時以上
上三、在您的工作環境中，曾經遭遇下列的暴力攻擊情境？（可複選）

☐肢體暴力，如毆打、踢、推、捏、拉扯等。

☐言語暴力，如辱罵、言語騷擾、冷嘲熱諷等。

☐心理暴力，如威脅、恐嚇、歧視、排擠、騷擾等。

☐性騷擾，如不當的性暗示與行為。

☐跟蹤騷擾，如監視觀察、盯梢尾隨、歧視貶抑、通訊騷擾、不當追求、寄送物品、妨害名譽、冒用個資等。

☐其他：_____

四、建議單位提供有關預防暴力攻擊之項目？

☐工作安全衛生教育訓練

☐人身安全之防範

☐防護用具之使用

☐危害通識

☐法規教育

☐無需要

☐其他：_____

桃園市立觀音高級中等學校 暴力事件通報/申訴表

通報內容	
發生日期：____年____月____日 發生時間：_____	發生地點：_____
受害者	加害者
姓名：_____ 性別： ☐ 男 ☐ 女 所屬單位：_____	姓名：_____ 性別： ☐ 男 ☐ 女 所屬單位：_____
受害者與加害者關係：_____	發生原因及過程：
不法侵害類型： ☐ 肢體暴力 ☐ 語言暴力 ☐ 心理暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾 ☐ 其他_____	造成傷害： ☐ 無 ☐ 有 1、傷害人員 ☐ 受害者 ☐ 加害者 ☐ 其他 2、傷害程度：_____ 3、目擊者： ☐ 無 ☐ 有，姓名：_____
通報人：_____	通報時間：_____

附件 5：桃園市立觀音高級中等學校 工作者遭遇職場暴力追蹤調查表

工作者遭遇職場暴力追蹤調查表	
案件編號：	姓名：
一、職場暴力處置小組成員： 1.職業安全衛生管理人員：_____ 2.人事人員：_____ 3.護理人員：_____ 4.校安人員：_____ 5.教職員工代表：_____ 二、本案調查結果說明如下：	