

花蓮縣政府暨所屬機關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
中華民國 113 年 12 月 18 日府社助字第 1130244408A 號令修正

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、本要點用詞定義如下：

（一）進用單位：本府暨所屬社會工作業務之機關（以下簡稱本府暨所屬機關）及受本府委託辦理社會工作業務之民間單位。

（二）社工人員：本府暨所屬機關及進用單位執行社會工作師法第十二條所定業務人員。

（三）人身安全：指社工人員之生命、身體、健康、自由、名譽、其他人格與財產權利及法益。

（四）重大事件：

1、同一工作場所或服務單位發生社工人員因執行職務遭受人身安全侵害致死，或一個月內發生二起(含)以上致傷事件。

2、社工人員遭受侵害並經三家以上媒體報導，或具有爭議性之新聞事件。

3、維護社工執業安全之機制或網絡合作方式認有必要檢討之

事件，可作為重大事件處理之具體策進作為。

(五)安全危機事件：指社工人員執業時，人身安全遭受侵害之事件。

(六)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、預防社工人員人身安全遭受侵害，進用單位應辦理下列事項：

(一)建立重大事件通報機制及安全危機事件處理流程。

(二)提供符合社工人員執行職務安全需求之軟硬體設備及資源，並研擬醫療、保險、輔導、法律等計畫及建置相關必要資源。

(三)定期辦理或指派所屬社工人員參加人身安全相關教育訓練，加強其危機意識與安全執業之能力。

四、本府暨所屬機關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；有異常徵候時，立即採取應變措施。

(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。

（七）執行保護性、脆弱家庭之社工人員實際運用「社會工作人員智

慧決策行動平臺」防範人身安全危害情形。

五、社工人員於進行訪視、會談或實地調查前，本府暨所屬機關得依其實

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，非經本府暨所屬機

關允許，不得公開之。

社工人員或本府暨所屬機關若認風險程度較高，有人身安全之疑慮時，

本府暨所屬機關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。

進用單位應依社工人員執行職務實際需求，提供人身安全配備，及得視情況向本府請求提供或協調其他必要之協助介入。

六、本府暨所屬機關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；本府暨所屬機關接獲通報後，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，進用單位及本府應辦理下列事項：

（一）進用單位：

1、應立即採取緊急措施，並請轄內警政、衛政、教育、勞政等相關機關（單位）提供社工人員協助或相關安全措施。

2、知悉事件發生二十四小時內至衛生福利部社工人力資源管

理系統「人身安全前臺通報」頁面完成通報，並以電話或電子郵件等方式通知本府。

(二) 本府：

- 1、查明相關處理情形，必要時得派員協助處理。
- 2、知悉重大事件後，應於七十二小時內以電話或電子郵件向衛生福利部完成通知。
- 3、知悉重大事件後一個月內，或為維護社工人員執業安全之機制或網絡合作方式之檢討事件，邀集相關單位、專家學者召開社工人員執業安全個案處理及策進會議，並於會議結束後一個月內，依衛生福利部規定函送「社工人員執業安全重大危害事件個案處理報告」結果。

前項社工人員執業安全個案處理及策進會議，召集人由本府縣長、副縣長或秘書長兼任，其工作事項如下：

- (一) 評估社工人員安全需求，要求進用單位提出人身安全維護報告。
- (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) 協助就醫診療，或視情況提供心理諮商及維護其身心健康之協助。
- (五) 協助社工人員及其家屬辦理請假、保險、社工人員撫卹等事宜。
- (六) 調查事故發生之原因，檢討改進相關維護措施。

十、本府暨所屬機關應輔導受其委託之民間單位辦理本要點所定安全維護及危害事故防制措施等事項，並得列入年度業務評鑑項目。

十一、進用單位未依本要點通報或提供資料者，由本府暨所屬機關促請其作為。

進用單位未依本要點處理及討論精進作為或所送報告內容未盡詳實，由本府暨所屬機關促請其改善。

十二、本要點所需經費，由進用單位及本府暨所屬機關編列年度相關預算支應。