仁德醫護管理專科學校執行職務遭受不法侵害預防計畫

111 年 03 月 23 日 111 年第 1 次環境安全衛生委員會制訂通過
111 年 06 月 27 日 111 年第 2 次環境安全衛生委員會修訂通過
111 年 11 月 28 日 111 年第 4 次職業安全衛生委員會修正通過
114 年 03 月 24 日 114 年第 1 次職業安全衛生委員會修正通過

壹、目的：

為預防本校工作者於執行職務間工作環境，因他人行為致遭受身體或精神上不法侵害，即俗稱職場暴力(包括:肢體攻擊、言語侮辱、恐嚇、威脅，跟蹤騷擾等霸凌或暴力事件，致發生精神或身體上的傷害，甚而危及性命等事件)，特依據職業安全衛生法(以下簡稱「職安法」)第 6 條第 2 項第 3 款及職業安全衛生設施規則第 324 條之 3 之規定，特制定本計畫，供本校工作者遵循與參考。

貳、 範圍：

一、定義：當評估校內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：

(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、尾隨接近、通訊騷擾等)

(六)就業歧視(如:宗教、性傾向、身心障礙、思想歧視等)

二、適用對象：校內所有工作者(包含施工承攬商、校內工作之廠商、駐校廠商、各種人員、校內工讀生)。

三、職場暴力來源：

(一)內部：發生在同單位之校內工作者或上司及下屬之間，包括管理者及指導者。

(二)外部：發生在工作者及其他外來第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、學生、家屬等。

參、 職責：

一、校長：

(一)公開宣示校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明並公告及宣導。

(二)監督本計畫依規定執行。

(三)與校內工作者代表共同將本計畫內容訂定至安全衛生工作守則。

二、校內職業衛生護理師及校內臨場服務醫師：

(一)擔任職場暴力預防及處置小組成員。

(二)負責擔任相關教育訓練課程講師（如心理諮商及情緒管理)。

(三)輔導受害者心理健康並給予諮詢，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。

三、單位主管：

(一)擔任職場暴力預防及處置小組成員。

(二)負責填寫潛在職場暴力風險評估表格。

(三)配合接受相關職場暴力預防教育訓練。

(四)負責執行本計畫並強化工作場所的規劃。

(五)負責提供所屬工作者提供必要保護措施。

(六)負責於經管實驗(習)場所對非學校人員於作業或活動人員提供必要保護措施。

四、職業安全衛生管理人員及校內教官：

(一)擔任職場暴力預防及處置小組成員。

(二)負責擔任相關教育訓練課程講師（如辨識職場潛在危害及處理技巧等）。

(三)負責強化工作場所的規劃策略。

(四)負責規畫必要之保護措施。

五、人事室人員：

(一)擔任職場暴力預防及處置小組成員。

(二)負責辦理教育訓練或由專業人員擔任相關課程講師(如了解職場暴力行為相關法律知識等)。

(三)辨識與評估高風險族群。

(四)有人事調動與人事終止聘僱告知作業時，負責提供必要保護措施。

六、校內之工作者：

(一)負責填寫潛在職場暴力風險評估表格。

(二)配合接受相關職場暴力預防相關教育訓練。

(三)配合與參與計畫執行。

肆、執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程

執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程(如圖 1)所示。

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公告(附件 1)，並與校內工作者共同將適當合宜之互動行為規範訂定至安全衛生工作守則。

二、辨識及評估危害(圖 2)：

(一)辨識高風險族群：針對校內保安服務人員、體力勞動者、學生、行政人員等。

(二)辨識具高風險族群特質：針對校內夜班、輪班、長工時、高工作負荷、缺

乏保障之職務、或職場正義感較低工作場所。

(三)評估危害：

採用職場不法侵害預防之危害辯識及風險評估表(附件 2)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及該工作項目之作業流程。(高風險族群工作者填寫)

2、列舉可能出現的暴力類型、發生場景及可能後果。(高風險族群工作者填寫)

3、評估發生頻率與嚴重度。(高風險族群工作者填寫)

4、單位主管依工作者填寫項目，辨識現有暴力控制措施。(單位主管填寫)

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。(單位主管填寫)

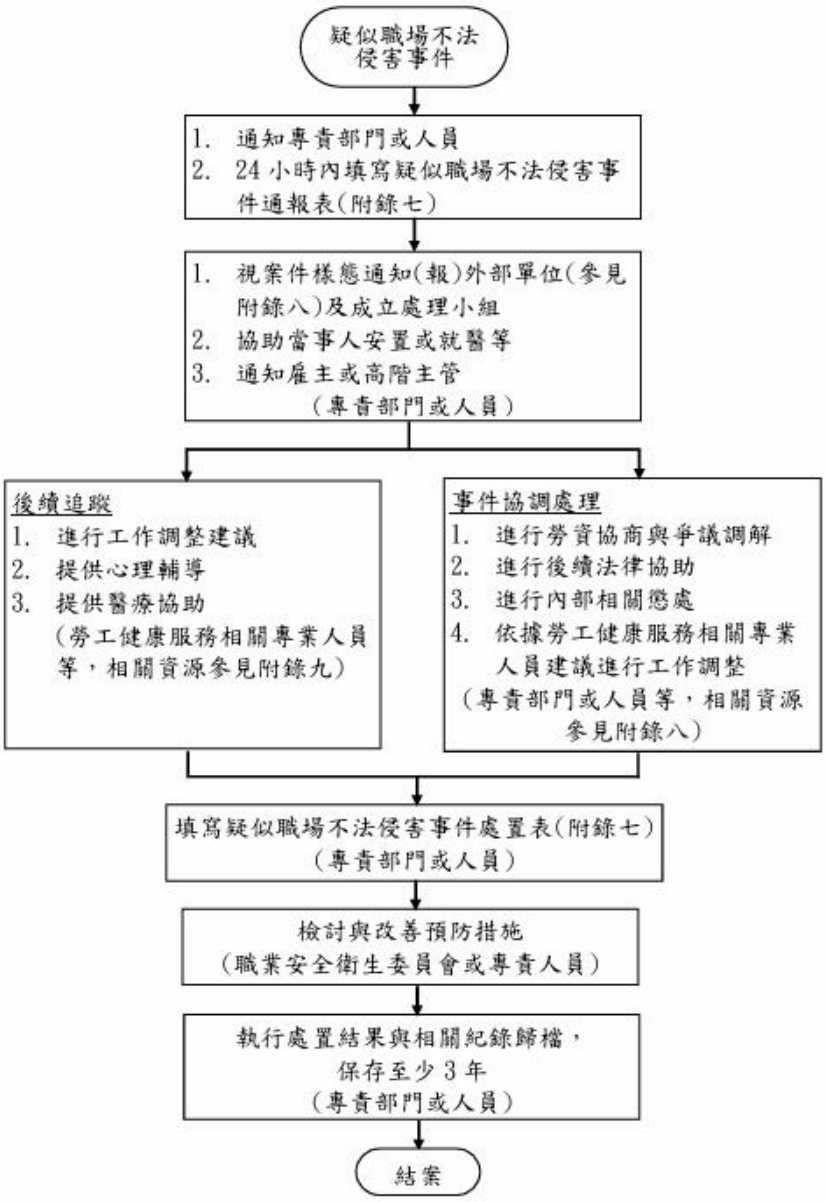
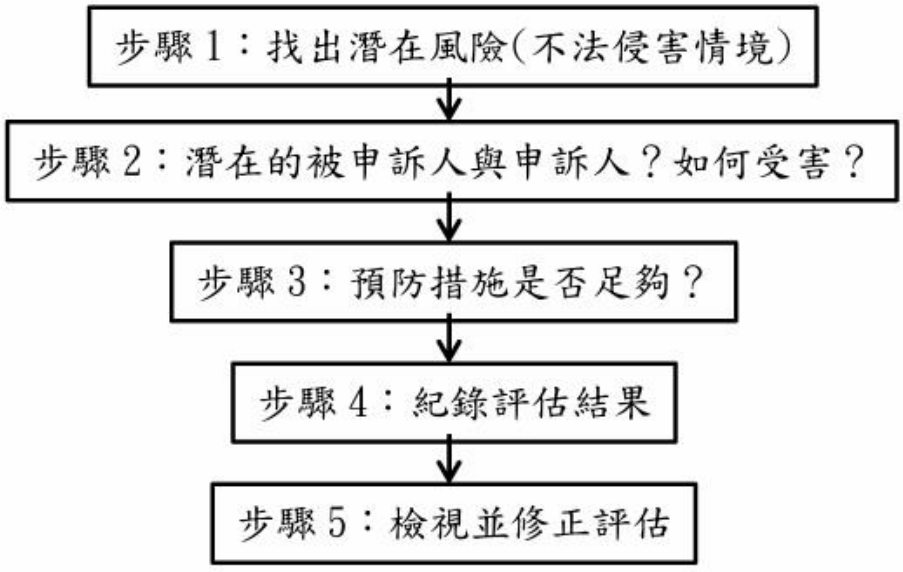


圖 1 執行職務遭受不法侵害流程



圖二 評估危害步驟圖

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、與顧客溝通、解決衝突及危機處理的技巧及案例分析

7、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。

7、了解職場暴力行為相關法律知識。

8、宜將屬於「不適當之言行」條列納入教育訓練。

(三)於實施教育訓練前後，請上課人員填寫暴力危害及風險評估之調查問卷(附件 3)，以便於發現校內工作者對職場暴力相關事項之認知程度，提供學校未來對於計畫執行成效之評估分析。

四、適當配置作業場所：

事業單位對於風險項目應依消除、取代、工程控制、管理控制及個人防護具等優先順序，並考量現有技術能力及可用資源等因素，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，降低或消除不法侵害之危害。為預防職場不法侵害之發生，針對事業單位內之作業場所配置，可透過「物理環境」、「工作場所設計」與「行政管制措施」等面向進行檢點，相關建議作法敘明如下，進行相關檢點與改善：

1. 物理環境：職場的物理外觀是潛在不法侵害的消減或啟動的關鍵因子。宜特別留意勞工、訪客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。

(1) 保持最低限噪音（控制於 60 分貝以下），避免刺激勞工、訪客之情緒或形成緊張態勢。

(2) 選用令人放鬆、賞心悅目的色彩。

(3) 保持室內、室外照明良好，各區域視野清晰，特別是夜間出入口、停車場及貯藏室。

(4) 在擁擠區域及天氣燥熱時，應保持空間內適當溫度、濕度及通風良好；消除異味。

(5) 維護物理結構及設備之安全。

2. 工作場所設計：工作場所設計應結合安全環境；不當之設計可能會成為觸發不法侵害行為或導致該行為升級的因素，事業單位可考量下列各項因子進行規劃。

(1) 通道：提供安全進出職場之通道，盡量減少事業單位對外通道分歧；主要出入口、顧客往來動線注意安全；在通道加設密碼鎖或門禁系統；員工停車場應盡量緊鄰工作場所。

(2) 空間：提供適當工作空間（宜有兩個出口），方便勞工及顧客使用，以降低緊張感。必要時設置服務對象或訪客等候用之空間，安排舒適座位；準備雜誌、電視等物品，降低等候時的無聊感。減少工作空間出現可作為武器的銳器或鈍物，如花瓶等。

(3) 設備或擺飾：辦公傢俱之擺設應避免影響勞工出入；宜保持傢俱量少質輕、沒有尖銳的角緣，盡量固定在地板上。若工作場所為有金錢業務交易之服務櫃台，建議可裝設防彈或防碎玻璃，並設置退避空間。

(4) 建築設計：建築物的出入口應使人方便出入；廁所、茶水間、公共電話區應有明顯標示、方便運用並適當維護；儘可能尊重個人隱私。工作場所為應變緊急狀況，宜設置安全區域及訂定緊急疏散程序。

(5) 監視器及警報系統：依照工作場所實際狀況、執行活動及風險程度

選擇警報系統，所有系統應定期妥善維護及測試；惟為避免監視器之設置衍生侵犯個人隱私等勞資爭議，建議雇主就其設置目的、地點、數量及用途限制等事項，事先與勞工溝通說明。

① 潛在危險區域應裝置監視器或由保全人員定時巡邏，在高風險的位置安裝監視及警報設備，如警鈴系統、緊急按鈕、24 小時閉路監視器或無線電話通訊等裝置。若為個別單位，建議可與大樓警報系統連結。

② 於入口安裝金屬探測器或由保安人員把關，在適當狀況下，檢測來訪人士是否持有攻擊性或傷害性之器具。

③ 警報系統如警鈴、電話、哨子、短波呼叫器，應提供給顯著風險區工作的勞工使用、或事件發生時能發出警報並通知其他同事。為避免引起加害人注意，宜使用靜音式警報系統。啟動警報系統，務必注意避免激怒對方而發生危險。警報系統啟動後，應展開有效因應措施。警報系統應依特定區域風險評估後配備之。

④ 監視器之裝設應避免針對特定人員拍攝或錄音等侵犯隱私行為。

3. 行政管制措施：行政與工作實務控制會影響勞工執行職務外，其改善有助於預防不法侵害事件的發生。

(1) 門禁管制：為落實安全，應建立有效之門禁管制，接待區域應有「訪客登記」或「訪客管制」措施，其設計應讓顧客容易辨識、方便利用，也方便其他勞工觀察，例如訪客需有通行證、限制訪客時段等。

(2) 公共區域管制：事業單位的公共區域，應根據既定作業流程進行管制。

(3) 工作區域管制：工作區域、休息室或更衣室應進行管制，非勞工不得進出，另可要求勞工配戴識別證或通行證，避免未獲授權之人士擅自進出工作地點。

(4) 進出管制：將不用的門上鎖，以限制進出，惟仍應符合消防法規。

(三) 依工作適性適當調整人力

為預防職場不法侵害之發生，對於工作適性適當調整人力部分，可透過「適性配工」與「工作設計」兩個面向進行檢點，相關建議作法敘明如下，並可參閱附錄四之範例，進行相關檢點與改善。

1. 適性配工：適性配工在預防職場不法侵害上極為重要。

(1) 事業單位人力配置不足或資格不符，都可能導致不法侵害事件發生或惡化。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等，如服務性質之

工作，宜考量專案活動及尖峰時段之人力配置，尤其是有攻擊傾向或有精神障礙者；夜間或獨自作業，宜考量潛在危害，如性暴力或搶劫傷害等；必要時應聘僱保全人員或提供勞工自我防衛工具（如口哨、警棍等）、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) 當勞工在不同作業場所移動，應明確規定其移動流程，並定時保持聯繫，必要時配置保全人員。

(4) 若勞工舉報因私人關係遭受不法侵害威脅者，事業單位進行人力配置時，應儘可能採取協同作業而非單人作業，以保護勞工職場安全。

2. 工作設計：工作設計亦為減少職場不法侵害極為有效且經濟的方法之一。

(1) 工作性質為需與公眾接觸之服務，應簡化工作流程，減少勞工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；排班應取得勞工同意並保有規律性，避免連續夜班、工時過長或經常性加班累積工作壓力。

(3) 允許適度的勞工自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。

(4) 提供勞工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵勞工參與。

(5) 針對勞工需求提供相關之福利措施，如彈性工時、設立托兒所、單親家庭或家暴關懷協助等，有助於調和勞工之職業及家庭責任，有效預防職場不法侵害(附件 4)。

3. 行政管制措施：行政與工作實務控制會影響勞工執行職務外，其改善有助於預防不法侵害事件的發生。

(1) 門禁管制：為落實安全，應建立有效之門禁管制，接待區域應有「訪客登記」或「訪客管制」措施，其設計應讓顧客容易辨識、方便利用，也方便其他勞工觀察，例如訪客需有通行證、限制訪客時段等。

(2) 公共區域管制：事業單位的公共區域，應根據既定作業流程進行管制。

(3) 工作區域管制：工作區域、休息室或更衣室應進行管制，非勞工不得進出，另可要求勞工配戴識別證或通行證，避免未獲授權之人士擅自進出工作地點。

(4) 進出管制：將不用的門上鎖，以限制進出，惟仍應符合消防法規。

五、依工作適性適當調整人力或提供必要保護措施：

校內如評估結果仍無法避免具有下列職務或作業流程時，應依工作適性調整人力(如聘用足夠保安人員在旁支援)或提供相關防衛性工具（如口哨、警棍等）：

(一)面對大量群眾，尤其是服務對象是弱勢族群或有精神障礙者。

(二)需要單獨進行作業活動。

(三)在傍晚及夜間之工作

(四)需要處理金錢交易工作

(五)執行保護性業務工作

(六)執行校內工作者人事調動告知作業時

(七)執行校內工作者人事終止聘雇告知作業時

六、建立事件處理程序：

(一)制定職場不法侵害通報及處置表（如附件 5）並設立通報單位（人事室、學務處、或職業安全衛生管理單位…)。

(二)宣導至所有工作者均清楚通報方法。

(三)學校建立「執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程」(如附件 6)。

(四)建立職場暴力處理小組，由人事室人員、學務處人員、職業安全衛生管理人員、護理人員、教官室、臨場服務醫師及教職員工與學生代表組成，負責執行控制暴力的策略及處理職場暴力案件並填具工作者遭遇職場暴力追蹤調查表(附件 7)。其成員必須熟悉學校內部對暴力事件發生時之應變方法與步驟，並視情況及時報警，以應對突發事件。

(五)通報及申訴過程必須客觀、公平及公正，對受害人及通報者之權益及隱私完全保密。

(六)明定施以職場不法侵害行為人（含主管及勞工）之懲處方式，並得於勞動契約或工作規則中明確規範之。

七、職場暴力之管理

潛在職場暴力風險評估表格、申訴通報資料、工作者遭遇職場暴力追蹤調查表及教育訓練問卷資料應建立電子檔統一保存。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，就部門別及職務類型之高風險職場暴力因子作歷年比較，綜合教育訓練問卷資料結果，觀察其是否因為積極預防措施而得到控制，藉以作為年度職場暴力防治的參考。

八、執行成效之評估及改善

(一)應至少每一年或於重大暴力事件發生後進行職場暴力風險評估和監測，確認採取控制措施後的殘餘風險及新增風險，檢討其適用性及有效性。

(二)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，學校應對環境及職務進行審查及檢討，以找出改善之空間。

(三)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。

(四)雇主應根據勞工不同的傷害程度提供保護、安置及協助，並對申訴人提供身心健康協助，保存相關事件表冊及報告，採取預防再發生之必要行動。

伍、實施及修正：

本計畫應經本校「職業安全衛生委員會」審議通過後，陳校長核定公告實施，修正時亦同。

附件 1

仁德醫護管理專科學校預防工作場所職場暴力之書面聲明

本校為保障所有工作者(如：教職、員工與學生等)在執行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害而致身心理疾病，特以書面加以聲明，絕不容忍任何本校之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本校工作者間或學生家屬及陌生人對本校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、尾隨接近、通訊騷擾等)

（六）就業歧視(如:宗教、性傾向、身心障礙、思想歧視等)

三、工作者遇到職場暴力怎麼辦：

（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）向校內提出申訴。

四、本校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，都應立即通知本校內人事部門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亦將盡力協助提供。

七、本校職場暴力諮詢、申訴管道：總務處環安組、人事室

受理通報單位： 人事室

申訴專線電話：(037)728855#6202

申訴專用電子信箱：jentepersonnel@gm.jente.edu.tw

校長(簽署/日期)：

中華民國　　年　　月　　日

附件2

職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

單位／部門：　　評估日期：

受評估之場所：　　場所內工作型態及人數：

評估人員：　　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、跟蹤騷擾）	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(工程控制/管理控制/個人防護)	應增加或修正相關措施
外部不法侵害								
是否有組織外之人員(承包商、客戶、服務對象或親友等)因其行為無法預知，可能成為該區工作者之不法侵害來源	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾 □跟蹤騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		
是否有已知工作會接觸有暴力史之客戶	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		
工作性質是否為執行公共安全業務	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		
工作是否為單獨作業	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		

是否需於深夜或凌晨工作	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		
是否需於較陌生之環境工作	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		
工作是否涉及現金交易、運送或處理貴重物品	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		
工作是否為直接面對群眾之第一線服務工作	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		
工作是否會與酗酒、毒癮或精神疾病者接觸	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		
工作是否需接觸絕望或恐懼或亟需被關懷照顧者	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		
當中是否有自行通報因私人關係遭受不法侵害威脅者或為家庭暴力受害者	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		
新進工作是否有尚未接受職場不法侵害預防教育訓練者			□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		

工作場所是否位於治安不佳或交通不便之偏遠地區	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		
工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		
離開工作場所後，是否可能遭遇因執行職務所致之不法侵害行為	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		
內部不法侵害								
組織內是否曾發生主管或勞工遭受同事(含上司)不當言行之對待	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		
是否有無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰之工作者	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		
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	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		
是否有被同仁排擠或工作適應不良之工作者	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		

內部是否有酗酒、毒癮之工作者	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		
內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之工作者	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		
內部是否有處於情緒低落、絕望或恐懼，亟需被關懷照顧之工作者	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		
是否有超時工作，反應工作壓力大之工作者	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		
工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足之問題	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		
工作場所出入是否未有相關管制措施	□	□	□肢體 □心理 □語言 □性騷擾	□可能 □不大可能 □極不可能	□輕度傷害 □中度傷害 □嚴重傷害	□低度 □中度 □高度		

註：1.潛在風險為列舉，事業單位可自行依產業特性增列。

2.潛在不法侵害風險類型以大歸類分為肢體暴力、語言暴力、心理暴力及性騷擾，事業單位可自行細歸類。

表一 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

※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) 不適和刺激，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，如表一為3×3風險評估矩陣參考例，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之簡單方法。除風險矩陣模式外，也可將可能性及嚴重度依不同等級給予不同評分基準，再以其乘積作為該危害之風險值。

附件3

暴力危害及風險評估之調查問卷

第一部分、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) 單位：_____

(二)任用類別：□教師 □職員 □實習人員 □學生 □其他_____

(三)性別：□男性 □女性

(四)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

三、 工作形態：□固定白天班 □固定小夜班 □固定大夜班

□三班輪班制 □固定白天班+值班

□其他_____

四、 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

□其他：_____

五、 單位是否提供有關預防暴力攻擊之衛生教育訓練？

□未曾提供任和工作安全衛生教育訓練（免勾其他選項）

□人身安全之防範

□防護用具之使用

□危害通識

□法規教育

□其他：_____

第二部分：暴力預防認知現況

請依您的實際狀況，選擇最貼近您的認知程度。

題號	項目	非常的同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
1	我清楚了解如何辨識職場發生的暴力危害	□	□	□	□	□
2	我清楚了解如何進行暴力危害的風險評估	□	□	□	□	□
3	我清楚了解如何避免或遠離暴力危害事件	□	□	□	□	□
4	我清楚了解暴力危害事件發生時如何尋求支援管道	□	□	□	□	□
5	我具備因應暴力危害事件的事務處理與執行能力	□	□	□	□	□

【以上為前測部分】

【後測部分】

第三部分：個人專業能力增進

您在接受本次預防暴力教育訓練課程，對您在預防暴力的知識、態度增進程度為何？請依您的實際狀況，選擇最貼近您的認知。

題號	項目	非常的同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
1	課程有助於我對暴力危害之辨識	□	□	□	□	□
2	課程有助於我對暴力危害之風險評估	□	□	□	□	□
3	課程有助於我避免或遠離暴力危害事件	□	□	□	□	□
4	課程有助於我了解暴力危害事件發生時支援管道之尋求	□	□	□	□	□
5	課程有助於我對暴力危害事件的事務處理與執行能力	□	□	□	□	□
6	實施暴力危害辨識及風險評估後，可以營造更好工作環境的意識	□	□	□	□	□
7	實施暴力危害辨識及風險評估後，會讓教職員工與學生擁有更安全與健康的工作環境	□	□	□	□	□
8	實施暴力危害辨識及風險評估後，可以使教職員工與學生擁有更好的工作品質，使教職員工與學生權益受到更好的保護與尊重	□	□	□	□	□
9	實施暴力危害辨識及風險評估後，有助於提升校內安全衛生之管理績效	□	□	□	□	□
10	未來我會將這些課程訓練成果，運用在工作上	□	□	□	□	□

附件4

強化工作場所的規劃措施

加強位置	加強措施
通道	加設密碼鎖、教職員工與學生證、訪客登記等措施，可避免未獲授權之人士擅自進出工作地點。
高風險位置	安裝安全設備，如警鈴系統、緊急按鈕、24 小時閉路監視器或無線電話通訊等裝置，務必定期維護。
工作場所	應設置安全區域或緊急疏散程序
工作場所	確保工作空間內有兩個出口
工作場所	請將沒有使用的門鎖住，防止加害人進入及藏匿
工作場所	減少工作空間內出現可以作為武器的尖銳物品，如花瓶、菸灰缸等。
工作場所	保全人員定時巡邏或安裝透明玻璃鏡,加強工作場所之監視。
工作場所	工作場所內所有損壞物品，如燒壞的燈具及破窗，應及時修理。
服務櫃台	有金錢業務交易之服務櫃台裝設防彈或防碎玻璃。
室內、室外及停車場	安裝明亮的照明設備

附件5

職場不法侵害通報及處置表

通報內容	
發生日期：_____時間：_____	發生地點：_____
受害者	加害者
姓名或特徵：_____ 性別：□男 □女 □外部人員 □內部人員（所屬部門/單位：_____）	姓名或特徵：_____ 性別：□男 □女 □ 外部人員 □ 內部人員（所屬部門/單位：_____）
受害者及加害者關係：_____	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（請填下述內容） 1.傷害者：□受害者 □ 加害者 □其他___ 2.傷害程度：_____ 目擊者：□無 □有（請填姓名）

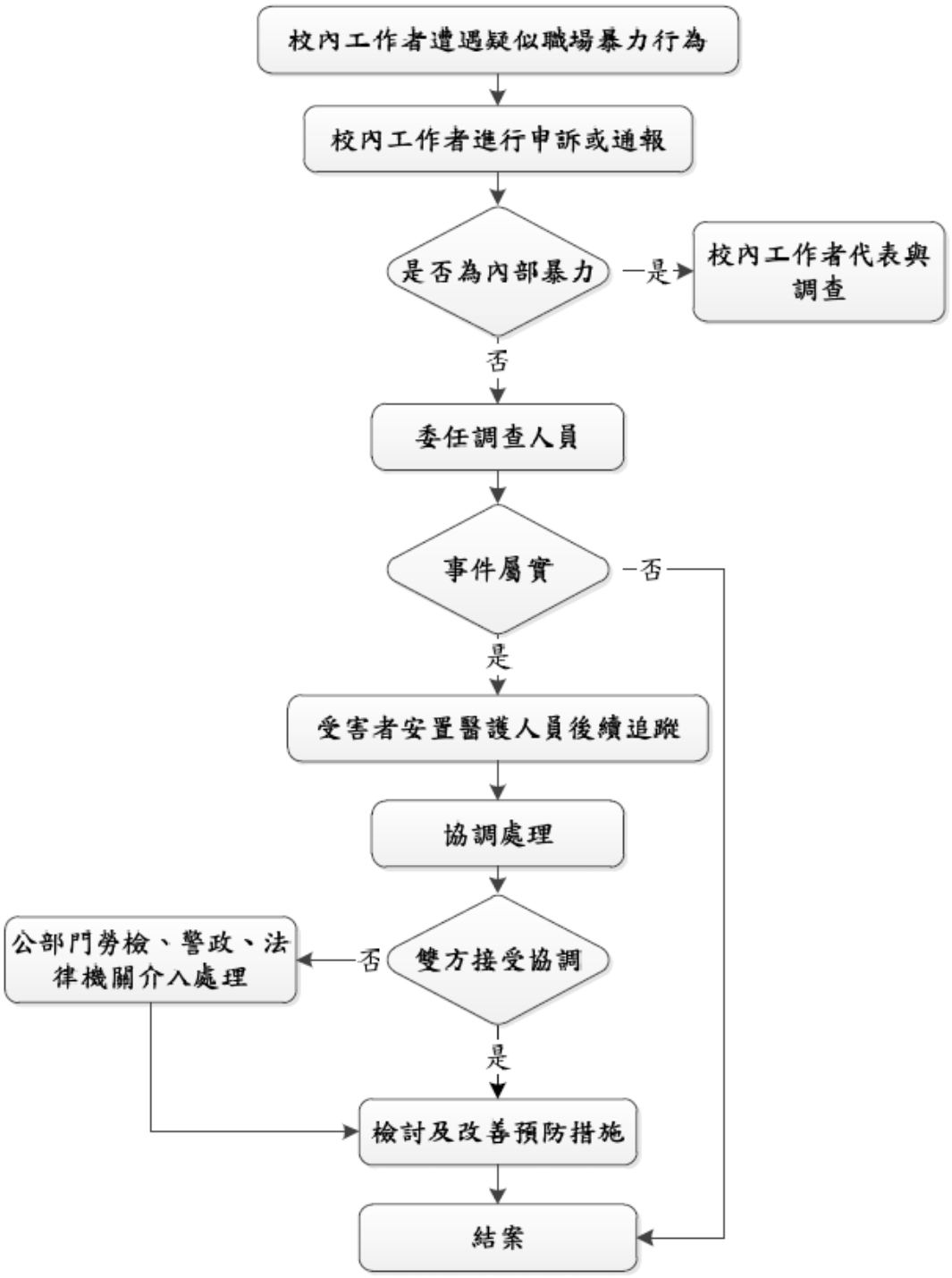
通報人：　　通報日期/時間：

處置情形	
受理日期：_____時間：_____	調查時間：_____
參與調查或處理人員： □外部人員（請敘明，如警政人員） □內部人員（請敘明，如保全、人資等）	傷害者需醫療處置否：□否 □是 事發後雙方調解否：□否 □是
受害者說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證 ）_____ 加害者說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證 ）_____ 目擊者說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證 ）_____ 調查結果：（請敘明，可舉證相關事證 ）_____	
受害者安置情形	加害者懲處情形
□無 □醫療協助 □心理諮商 □同儕輔導 □調整職務 □休假 □法律協助 □其他：_____	外部人員：□無 □送警法辦 內部人員：□無 □調整職務 □送警法辦 □其他_____
向受害者說明事件處理結果否：□否 □是（請註明日期） 未來改善措施：	

處理者：_____　審核者：_____　審核時間：_____

附件6

執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程



附件7

工作者遭遇職場暴力追蹤調查表

案件編號：	姓名：

1. 是否為內部暴力事件：□是，請指派教職員工與學生代表參與調查。
   □否。
2. 職場暴力處置小組成員：
   A.職業安全衛生管理人員：_____
   B.人事人員：_____
   C.護理人員：_____
   D.臨場服務醫師：_____
   E.教職員工與學生代表：_____
3. 本案調查結果說明如下：

一、受害者後續辦理情況：

工作者遭遇職場暴力追蹤調查表

案件編號：	姓名：

1. 人事人員：

2. 護理人員：

3. 臨場服務醫師：

4. 職業安全衛生管理人員：

二、雙方協商：

1.協商日期：_____

2.協商結果是否達成協議：□是(接第 3 點)
□否(接第 4 點)

3.檢討及改善預防措施

4.公部門勞檢、警政、法律機關介入處理