

## 南投縣政府社會工作人員人身安全維護要點

中華民國104年05月12日府社工婦幼字第1040094102號函頒

中華民國109年03月05日府社工字第1090055898號修正第

四點、第十四點

中華民國112年10月17日府社工字第1120238774號修正第二

點、第三點、第四點、第五點、第七點、第十點、第十三點、

第十四點、第十五點、第十六點

中華民國114年03月03日府授社工字第1140044993號修正第

十三點

一、南投縣政府(以下簡稱本府)為保障社會工作人員(以下簡稱社工人員)執行職務之人身安全與健康，建立風險管理與危機處理之預防機制及維護措施，特訂定本要點。

二、本要點用詞，定義如下：

(一)社工人員：本府所屬社會工作業務之機關(單位)及受本府委託辦理社會工作業務之民間單位執行社會福利法規所定社政業務之社工人員。

(二)進用單位：本府所屬社會工作業務之機關(單位)及受本府委託辦理社會工作業務之民間單位。

(三)人身安全危害事件：指社工人員執行職務時遭受財產損失、身體攻擊、性暴力、恐嚇、妨害名聲、非理性陳情行為或其他威脅等直接或間接危害其本人或家屬之人身安全之事件。

(四)重大危害事件，指有下列情形之一：

1. 同一工作場所或進用單位發生社工人員人身安全危害事件致死、重傷或一個月內發生二起以上傷害事件。

2. 社工人員遭受人身安全危害事件，經三家以上媒體報導，或具有爭議性之新聞事件。

三、社工人員發生人身安全危害事件時，應通報進用單位，進用單位於接獲通報後，應為下列處置：

- (一) 緊急救護措施：立即協助社工人員急救、搶救與必要之消防、封鎖、報警及送醫等緊急措施。
- (二) 責任通報：於知悉事件起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、公文等方式通知目的事業主管機關；並副知主管機關。
- (三) 復原措施：
  - 1. 提供就醫診療，或視情況提供社工人員心理諮商及維護其身心健康之協助。
  - 2. 對社工人員及其家屬進行關懷慰問，並提供必要協助。
  - 3. 調查人身安全危害事件發生原因，檢討改進服務流程、品質及防護等相關措施。
  - 4. 提供法律諮詢及訴訟等法律上之相關協助。
  - 5. 協助辦理請假、保險、退休及撫卹等事宜。

四、本府有下列情形之一者，由本府秘書長層級以上人員，於一個月內邀集相關機關（單位）、學者、專家召開社工人員執業安全個案處理及策進會議：

- (一) 社工人員發生重大危害事件。
- (二) 為維護或檢討社工人員執業安全或網絡合作方式。

五、本府所屬機關（單位）對社工人員執業安全個案處理及策進會議所為決議應予遵守，其所涉社工人員安全維護事項，應全力配合之。

本府得依社工人員執業安全個案處理及策進會議之決議，要求進用單位提出人身安全維護報告；執行不力者，並得請其改正。

六、為預防社工人員人身安全及健康風險之發生，本府應督導辦理下列事項：

- (一) 保障社工人員人身安全之軟硬體設施資源，並研擬、建置相關之醫療、輔導、法律扶助等計畫及必要資源。
- (二) 建立社工人員受威脅通報機制、風險分析管理及危機處理流程之標準作業程序（手冊）。
- (三) 自行、委託或結合學術或其他民間機構辦理社工人員人身安全與健康之

職前、在職訓練及教育演練，加強培育社工人員危機意識與安全執業之能力。

(四) 發展或運用風險檢測工具，隨時評估及檢視具風險個案或關係人，並建立預警制度。

七、本府所屬機關（單位）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必要之措施：

(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) 應加強場所門禁管理，視需要增派(僱)警衛；如有異常徵候，立即採取應變措施，嚴防有危害安全之事故發生。

(三) 內部辦公區域與服務櫃檯(洽公區)應有適當區隔，防止閒雜人員進入內部辦公區域。

(四) 服務櫃檯(洽公區)、會談室等面談場所，應於必要時裝設監視錄影(音)設備、緊急按鈕及特定電話設定錄音。

(五) 辦公處所之停車場或出入口動線，應視需求加裝照明設備、監視錄影(音)或緊急按鈕設備。

(六) 辦公處所應與警察機關建立連繫機制，必要時得洽請轄區警察機關加強巡邏。

(七) 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。

八、社工人員於進行訪視、會談或實地調查時，其所屬單位應依其實際需求，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。

九、社工人員對於具風險之個案或關係人進行訪視、會談或實地調查時，應製作書面紀錄，並得全程錄音，必要時得全程錄影；所取得之相關個人資料應予保密，非經主管機關之允許，不得公開之。

- 十、 社工人員對於具風險之個案或關係人進行訪視、會談或實地調查時，單位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（單位）派員協助。
- 十一、 社工人員對於具風險之個案或關係人進行訪視、會談或實地調查時，應以自身安全為優先考量，如現場已發生危害之情事或有發生危害之虞者，社工人員得視情況暫時停止執行職務，並立即通報單位。  
單位接獲通報後，應立即指派人員協助或提供有效之安全措施。
- 十二、 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，其所屬單位應力求公正，不得對社工人員有不公平之對待。
- 十三、 本府(社會及勞動局)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。
- 十四、 本要點所定執行職務人身安全與健康業務，對於參與協助之人員表現優或工作不力者，得分別簽敘事實，報請獎懲。
- 十五、 本府所屬機關（單位）執行或協助社工人員執行社會福利法規所定社政業務有關之人員，得準用本要點之規定。