**建功高中執行職務遭受不法侵害預防計畫**

1. **目的**

執行職務遭受不法侵害即俗稱「職場暴力」，職場暴力指的是工作者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、福祉或與身心健康構成挑戰的事件。

依職業安全衛生法(以下簡稱「職安法」)第6條第2項規定，校長對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施。本計畫為防止職場暴力之發生，特訂定相關規定與準則，供相關工作者遵循與參考。

1. **範圍**
2. 定義：當評估校內可能或已經出現下列4種類型之職場暴力，即應啟動本計畫：
	1. 肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
	2. 心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
	3. 語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。
	4. 性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。
3. 適用對象：校內所有工作者。
4. 職場暴力來源：
	1. 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。
	2. 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。
5. **職責：**
	1. **校長：**
		1. 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。
		2. 監督本計畫依規定執行。
		3. 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。
	2. **校內職業衛生護理師及校內臨場服務醫師：**
		1. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
		2. 負責擔任相關教育訓練課程講師（如心理諮商及情緒管理）。
		3. 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。
	3. **單位主管：**
		1. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
		2. 負責填寫潛在職場暴力風險評估表格。
		3. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
		4. 負責執行本計畫並強化工作場所的規劃。
		5. 負責提供所屬工作者提供必要保護措施。
	4. **職業安全衛生管理人員及校內教官：**
		1. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
		2. 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）。
		3. 負責強化工作場所的規劃策略。
		4. 負責規畫必要之保護措施。
	5. **人事單位人員：**
		1. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
		2. 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）。
		3. 辨識與評估高風險族群。
		4. 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。
	6. **校內之工作者：**
		1. 負責填寫潛在職場暴力風險評估表格。
		2. 配合接受相關職場暴力預防相關教育訓練。
		3. 配合與參與計畫執行。
6. **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。

* 1. **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)，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。

* 1. **辨識及評估危害：**
		1. 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。
		2. 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。
		3. 評估危害：

採用潛在職場暴力風險評估表格（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風險評估流程

* 1. **辦理危害預防及溝通技巧教育訓練：**
		1. 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。
		2. 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。
		3. 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。
	2. **適當配置作業場所：**

將學校內常發生的暴力類型與工作位置，強化相關措施，列舉出經常採行措施如附件4。

* 1. **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）：

* + 1. 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。
		2. 需要單獨進行作業活動。
		3. 在傍晚及夜間之工作
		4. 需要處理金錢交易工作
		5. 執行保護性業務工作
		6. 執行校內工作者人事調動告知作業時
		7. 執行校內工作者人事終止聘雇告知作業時
	1. **建立事件處理程序：**
		1. 制定職場暴力事件通報/申訴單（如附件5）並設立通報單位（職業安全衛生管理單位、人事室、學務處等）。
		2. 宣導至所有工作者均清楚通報方法。
		3. 學校建立職場暴力處置執行流程（如附件6）。
		4. 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。
		5. 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。
	2. **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。

* 1. **執行成效之評估及改善**
		1. 校長應至少每三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。
		2. 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，學校應對環境及職務進行審查及檢討，以找出改善之空間。
		3. 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。

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 |