

高雄市政府社會工作人員人身安全維護要點

中華民國 102 年 8 月 30 日高市府社工字第 10237244700 號函訂定

一、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）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危險。

（二）騷擾：指任何打擾、警告、嘲弄或辱罵他人之言語、動作或製造使人心生畏怖情境之行為。

三、本要點之適用對象，為於本府社會局及所屬機關執行社會福利法規所定社政業務之社工人員。

四、本府應保障社工人員於工作環境及執行職務之安全及健康，並提供人身安全之維護措施。

五、為建立行政支持網絡，並辦理社工人員安全維護及危害事故防制措施等事項，本府社會局、民政局、教育局、警察局及政風處應指派主管級以上人員代表，共同組成高雄市政府社工人員安全維護會議（以下簡稱社工安全會議），並設置單一窗口，指定專人負責溝通聯繫。

社工安全會議視任務需要不定期召開，由本府副秘書長以上層級人員擔任召集人並為主席；召集人因故不能出席時，由召集人指定適當人員代理之。

社工安全會議開會時，得邀請相關機關（構）、學校、學者專家及社工人員代表列席。

六、本府所屬機關（構）、學校對社工安全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。

本府社會局得依社工安全會議之決議，請本府所屬機關、學校暨所屬

人員提出報告；執行不力者，並得請其改正。

七、為預防社工人員人身安全及健康風險之發生，本府社會局應辦理下列事項：

- (一) 自行或督導所屬機關提供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。

八、本府社會局及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，禁止民眾未經允許進入內部辦公區域。
- (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。

九、社工人員於進行訪視、會談或實地調查時，服務機關應依其實際需求，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。

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，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，非經本府社會局之允許，不得公開之。

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，服務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。

十二、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，並立即通報服務機關。必要時，得協請警察機關即時處理。

十三、本府社會局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，得函請民政、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。

十四、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，本府及所屬機關應力求公正，不得對社工人員有不公平之對待。

十五、社工人員因執行職務有遭受威脅、攻擊或其他危害之虞時，應通報其服務機關；服務機關接獲通報後，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。

前項具風險之個案或關係人經服務機關評估其風險情節重大者，得逕行通報本府社會局處理。必要時，得由本府社會局邀集相關機關指派適當人員成立專責處理小組，其工作事項如下：

- (一) 評估社工人員安全需求，於三天內提出安全計畫。
- (二) 適時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) 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。

十六、社工人員因執行職務遭受威脅、攻擊或其他危害時，本府社會局或其服務機關應為以下之處置：

- (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，其服務機關應延聘律師為該社工人員辯護及提供法律上協助；或補助其自行延聘律師之費用。
- (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) 提供心理諮商及維護其身心健康之協助。
- (五) 調查事故發生之原因，檢討改進相關維護措施。

十七、本府社會局應輔導受其委託之民間機構及其他社政相關民間機構辦理本要點所定安全維護及危害事故防制措施等事項，並得列入年度機構評鑑項目。

十八、本府所屬機關（構）、學校辦理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異或工作不力者，得分別簽敘事實，報請獎懲。

十九、本府所屬機關（構）、學校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，準用本要點之規定。