

## 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，並自即日生效。

中華民國111年1月17日高市府社工字第11130446900號函修正全文（修正第2至8點、第10至19點），並自即日生效。

- 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）危害事件：指社工人員於工作環境或執行職務時，遭受財產損失、身體攻擊、性暴力、恐嚇、妨害名聲及非理性陳情行為或其他威脅之事件。
  - （二）重大危害事件：
    - 1、同一工作場所或服務單位發生社工人員因危害事件致死，或一個月內發生二起（含）以上因危害事件致傷情形。
    - 2、社工人員遭受危害事件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認有必要檢討，並可作為重大事件處理之具體策進作為之事件。
- 三、本要點之適用對象，為於本府社會局及所屬機關（以下簡稱服務機關）執行社會福利法規所定社政業務之社工人員。
- 四、服務機關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件防制措施等事項，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。

社會局得依社工安全會議之決議，請本府所屬機關、學校及所屬人員提出報告；執行不力者，並得請其改正。

七、為預防危害事件發生，服務機關應辦理下列事項：

（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）建立社工人員危害事件通報機制、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、服務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、預防危害事件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，嚴防有危害事件發生。

（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、社工人員對於可能發生危害事件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，非經服務機關之允許，不得公開之。

十一、社工人員對於可能發生危害事件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、社工人員對於可能發生危害事件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、服務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，服務機關應力求公正，不得對社工人員有不公平之對待。

十五、社工人員遭受危害事件或重大危害事件，應通報服務機關處理。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。

前項情形，屬重大危害事件者，服務機關應按衛生福利部訂定之社工人員執業安全重大危害事件處理及策進實施計畫辦理。

十六、社工人員遭受危害事件時，服務機關應後續提供協助：

(一) 協助就醫診療，或視情況協助轉介專業機構進行諮商輔導或醫療照護。

(二) 對社工人員及其家屬之關懷慰問，提供必要協助。

(三) 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。

(四) 主動或協助社工人員對於實施危害者追究其相關法律責任。

(五) 協助辦理請假、保險、退休、撫卹等事宜。

(六) 調查事件發生原因，檢討改進服務流程、品質或防護措施等相關措施。

十七、服務機關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社工人員安全維護及危害事件防制措施，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、社工人員家屬或周遭網絡工作人員，準用本要點之規定。