

強化社工執業安全探討與精進

楊錦青、劉雅雲、陳香君

壹、前言

聯合國世界衛生組織（World Health Organization, WHO）在第49屆大會決議文中宣告，暴力已成為全球重大且日益嚴重的問題，職場暴力亦為其中之一，預防暴力是當前公共衛生上的首要任務，該決議文特別強調暴力對醫療保健服務業（health care services）造成重大衝擊（WHO, 1996）。該組織在2002年出版第一份有關「暴力與健康」報告中指出，醫療與社會機構（medical and social institutions）是職場暴力發生最嚴重的場所之一，因此，從事健康照顧之工作人員（health care workers）與社會工作人員（social workers，以下簡稱社工人員）是該份報告特別關注的對象（Krug, 2002）。由此可知，社工人員暴露於職場暴力的高風險各國皆是，也受大家所關注。

美國職業安全署（Occupational Safety

and Health Administration, OSHA）定義職場暴力為：職場中所引起的任何的肢體暴力、騷擾、恐嚇的行為或威脅，以及任何破壞性威脅行為（OSHA, 2020）。英國職業安全衛生署（Health and Safety Executive, HSE）在推動預防職場暴力的政策中，將職場暴力（Work-related violence）定義為：個人因工作關係所遭受侮辱、威脅或傷害之任何情況（HSE, 2020）。我國勞動部勞動及職業安全衛生研究所2014年發表的「職場暴力高風險行業危害調查與預防策略之研究」，將職場暴力定義為：工作或作業場所（包含通勤），員工安全、健康或福祉遭到公然或隱含挑釁式的侮辱、威脅或攻擊之事件（勞動部勞動及職業安全衛生研究所，2014）。綜觀美國、英國及臺灣對於職場暴力的定義，大體都指工作人員因執行業務有關，而遭受之暴力、恐嚇、騷擾之行為或言語威脅。對於社工人員所遭受之職

場暴力，我國衛生福利部（以下簡稱衛福部）2016年發行「社會工作人員人身安全維護手冊」，名之為社工人身安全，並定義為社工人員因執行業務或因工作環境（含辦公場所、工作途中、家訪之處及所在社區等）而受騷擾、恐嚇、威脅等，致生危害或有危害之虞，或生命、身體、精神或自由受不法侵害（衛生福利部，2016）。

社工人員是臺灣社會福利政策與制度推動的重要功臣，社工人員執行業務的安全則是維持社會福利運作的關鍵。學者莫勒斯和西佛（Morales & Sheafor, 1998）認為社工人員以照顧（Caring）、治療（Curing）及改變社會（Change society）為目的，秉持社會工作專業知能，協助個人、家庭、團體或社區，隨著社會的變遷，民眾需求與問題漸趨複雜與多元，促使社會福利服務政策的推動與多元及多樣性福利服務模式的發展，社工人員不僅侷限在辦公場所提供專業服務，更常外訪進入服務對象所在的家庭、社區、機構、甚或醫院、警察局、法院等。因此，社工人員在執行業務過程中面對的人益發多元，可能遭遇的事件也日趨複雜，社工人員聘用機構除了提供安全的職業環境與設備設施外，也應提供社工人員應變人身安全事件的能力、訓練與資源，以降低社工人員面對人身安全事件的風險。

社工人員執行社會福利政策與法規，

從社會福利身分資格界定、社會救助與補助的資源配置而至家庭暴力及兒少保護等社會控制與法規執行，直接面對多元服務對象，在我國實務現場發生過多起社工人員遭受人身威脅案例，媒體即曾多次披露國內多起社工人員遭受人身安全威脅事件，如2013年6月高雄市政府社會局無障礙之家社工人員遭案主砍傷；2014年11月高雄市岡山社福中心遭案父帶汽油彈威脅社工人員；2015年4月案主至桃園市政府社會局質問社工人員租屋補助，並持安全帽攻擊社工人員左後腦；2016年屏東縣政府社會處東港中心社工人員遭人持刀攻擊；2018年5月新北市社工人員處理兒保案件突遭家屬攻擊打斷牙；2019年8月新竹社工人員執行身心障礙者查訪計畫被誤認成小三，案主持菜刀沿街追砍、剝爛包包；2020年7月新北市社福機構醉男因心情差，為討拍求關注，持槍闖入，大噏社工人等案。

另根據衛福部自2014年至2019年針對各直轄市及縣（市）政府（含家庭暴力暨性侵害防治中心）進行社工人員因職務關係遭受人身安全事件情形調查資料顯示，社工人身安全事件雖然於2019年度有較明顯之下降，但在較嚴重的肢體暴力方面仍有52人次受威脅（如表1），顯見社工人身安全之侵害依然存在，而執業安全是每位社工人員應有的基本權益，政府與雇主仍應持續強化社工人身安全防護機制。

表 1 衛生福利部調查各直轄市及縣（市）政府行社工人員因職務關係遭受人身安全事件情形（2014 年度 -2019 年度）

單位：人次

| 年度 類型 | 2014年度 | 2015年度 | 2016年度 | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 口頭辱罵 | 4,012 | 3,588 | 3,723 | 3,500 | 3,230 | 1,903 |
| 遭受威脅 | 1,973 | 1,584 | 993 | 1,287 | 1,176 | 668 |
| 肢體暴力 | 56 | 88 | 95 | 71 | 40 | 52 |
| 其他 | 114 | 196 | 271 | 158 | 483 | 72 |
| 合計 | 6,155 | 5,456 | 5,082 | 5,016 | 4,929 | 2,795 |

當社工人身安全遭受危害，除造成身體傷害、創傷後壓力症候群、替代性創傷、憂鬱等身心傷害外，亦可能消耗社工人員對專業的認同與投入，甚至離開社工現職，對機構內部所造成的影響，除了降低機構的生產力也會促使員工缺勤率、流動率升高，導致機構社工人才流失，專業經驗無法累積，且增加人員訓練費用，影響服務品質與民眾福祉，增加成本。

貳、社工執業安全政策與措施

一、國際社工執業安全措施

歐美各國更早開始重視社工人身安全威脅與危害，並以立法保障。

- （一）英國於1974年通過工作健康與安全法案（Health Safety at Work Act），規定所有雇主都有法定責

任確保其雇員在工作時之健康、安全與福利，賦予精神醫療相關人員（含社工人員）主動向雇主請求人身安全保障所需的各項安全訓練計畫及安全工作環境的配備，如雇主未有效回應，請求者得以危險情境的迫切性為由，拒絕工作，直到雇主改善工作場所的安全程度或提供足夠的社區安全配備。並於1999年針對各職業別之工作健康與安全要求政府權責單位分別予以規範。

- （二）美國密西根州2001年實施麗莎法案（Lisa's Law），規定政府或機構必須對從事家庭訪視或實地調查之社工員提供人身安全之培訓，其內容必須包括如何辨識危機情境、如何回應威脅、如何進行安全家訪等。社工人員從事家庭訪視或實地

調查時，必須有訓練有素之其他工作人員或員警陪同，而不得單獨前往。威脅或侵犯社工人員安全者，該法亦將其列為犯罪行為，處以刑事責任。

(三) 美國2007年擬訂「社工安全法案」

「Teri Zenner Social Worker Safety Act」，擬提供社會工作者安全計畫補助，然送國會後尚未獲通過；此法案規範政府從2008年到2012年之間需編列每年五百萬美元提供相關單位進行社會工作人員的安全計畫補助，補助項目包括裝設安全設備、自我防衛和危機管理訓練、改善環境安全、提供防身器具、提升文化勝任能力訓練、服務精神疾病與問題行為案主的技巧訓練等。2019年國會續提「Protecting Social Workers and Health Professionals from Workplace Violence Act」，擬在衛生和公共服務部內部編列一項經費來計畫性促使社會工作者及衛生專業人員之工作條件更安全，以資助實施工作場所安全措施。該經費可以由各組織用來購置安全設備（例如攝錄影機和GPS定位器）進行設施改善，並為已遭暴力受害者實施安全培訓計畫。該法案每年提供1,000萬美元，期限為5年。（NASW, 2019）

二、國內推動社工執業安全措施歷程

(一) 法規制度

國內社會工作人員因受僱政府機關或民間機構、團體等屬性不同，雇主應提供之安全保障或是人員發生傷害事件之賠償等規定，散見於公務人員保障法、公務人員安全及衛生防護辦法、公務人員因公傷殘死亡慰問金發給辦法、勞動基準法、職業安全衛生法等法規。另社會工作人員執行業務過程中為維護人身安全，可依社會工作師法、家庭暴力防治法、兒童及少年福利與權益保障法、公務人員安全及衛生防護辦法等法規請求相關網絡單位（警察機關、衛生機關、檢察官、戶政、財政、教育等）提供必要協助。

我國為建立制度保障社工人員執業安全，衛生福利部曾於2014年1月9日訂定「社會工作人員執業安全條例草案」（以下簡稱本條例草案）報行政院審查。囿於本條例草案尚未形成共識，但保障社工人員安全刻不容緩，且考量立法過程冗長恐緩不濟急，故行政院審查本條例草案結論為：「請衛生福利部徵詢民間相關團體及地方政府意見，於2014年底前研擬改善社會工作人員執業安全計畫報院核定後據以辦理」，爰訂定「社會工作人員執業安全方案」（2015-2017年），後經行政院2015年4月1日院壹衛字第1040129317號函核定。衛生福利部於2017年檢討研修該計

畫，並獲行政院於2018年8月1日核定，實施期間延至2019年底，之後相關策略及實施措施併入強化社會安全網計畫配套措施辦理。

(二) 措施計畫

社會工作人員執業安全方案以安全就業、安心服務及安定管理三大推動目標，採階段性方式自2015年起先行推動社會福利、衛生等5領域，自2017年起再納入就業、司法、國防領域，衛生福利部協同相關部會積極推動社會工作人員執業安全方案，並督導或補助地方政府推動相關措施，作為如下：訂定社工人員執業風險量表、建置執業安全防护措施、執行業務遭受侵害之通報機制、執業遭受侵害重大事件之輔導改善、將傷害社工人員加重罰則之規定研議入法、進用單位提供適足執業安全防护措施之救濟或申訴機制、落實執業安全督導機制、支給社工人員執行風險工作補助費及補助投保執業安全保險等10項策略與28個實施措施，以提升社工人員風險意識及安全防护之專業知能，並強化社工人員安全防护機制，建立友善之執業環境，達成執業安全零風險。相關措施依方案三大推動目標「安全就業、安心服務及安定管理」說明辦理情形：

1. 安全就業：加強風險管理，提升專業服務品質

(1) 訂定風險量表：2015年9月21日

衛福部完成「社工人員執行高度風險及一般風險業務量表」，並據以盤點人數核發風險工作補助費。

- (2) 訂定社工人員安全防护設備、措施之設置參考原則、社工人員執行職務安全指引：2016年5月相關指引編入社會工作人員人身安全維護人員手冊，另計有16個縣市政府建置人身安全防护之標準作業流程、5個縣市政府訂定社工人員家訪安全注意事項、8個縣市政府訂定社工人員人身安全外勤風險檢測單。
- (3) 訂定社工人員人身安全相關要點或規章：計有臺中市等10個縣市政府訂定家庭暴力及性侵害防治社工人員人身安全風險管理與危機處理要點；臺北市等15個縣市政府訂定社會福利人員（或社工人員）人身安全處理要點。
- (4) 訂定社會工作人員執業安全實施計畫：各縣市政府皆已訂定社會工作人員執業安全實施計畫並據以推動，實施計畫中建置執業安全防护措施涵括事前預防、事中危機處理、事後慰助等相關事宜。
- (5) 運用公益彩券回饋金財源，補助地方政府、民間團體建置執業安

全防護措施：補助內容含人身安全設施設備及法律訴訟、心理諮詢，2015-2017年合計補助94案，受益人次為3萬6,768人次；補助辦理人身安全訓練課程，合計補助66案，受益人數為2,166人。2018年起納入公益彩券回饋金申請主軸「提升社工人員執業安全計畫」，補助公私部門購置設施設備、建立健康職場環境等，2018年至2020年分別核定補助17案、32案及26案。

- (6) 制定人身安全分級訓練課程，辦理相關訓練以提升社工人員服務之專業品質：2017年7月函頒社工人員執業安全分級訓練課程，作為進用單位辦理教育訓練時之課程規劃指引；並於2018年起執業安全訓練課程納入強化社會安全網計畫新進人員必修課程。

2. 安心服務：強化防護保障，提供民眾優質服務

- (1) 建立社工人員執業安全通報機制：2017年7月函頒社工人員執業安全處理通報流程，社工人員因執行職務有遭受威脅、攻擊或其他危害事件由進用單位通報所在地目的事業主管機關，並副知所在地縣市政府社會局（處），進用單位所在地目的事業主管機

關，查明相關處理情形，必要時得派員協助處理，屬重大事件即通報衛生福利部。

- (2) 針對遭受侵害之重大案件，要求其進用單位進行相關缺失及執業環境之輔導改善：2017年7月函頒社工人員遭受侵害重大事件處理及策進實施計畫，視需要召開「社工人員遭受侵害重大案件處理及策進會議」，追蹤列管歷次會議決議事項執行情形，且針對通案性之缺失研擬改善策略。2018年本部社工人力資源管理系統建置社工人員人身安全通報子系統（資料庫），並於2019年完成前臺通報管道。

- (3) 研議將傷害社工人員加重罰則規定入法：經檢討社會福利及其他相關法規，家庭暴力防治法、兒童及少年福利與權益保障法規於執行業務必要時得請求警察機關提供必要協助之規定；為維護所有社會工作從業人員人身安全及福利法規建置之完整性，將研議通案性規範，以提供社會工作人員適足之保障。

3. 安定管理：建構友善職場，落實社工專職長任

- (1) 建立社工人員救濟或申訴機制：由各主辦單位建立社工人員因進

用單位未提供適足執業安全防護措施所需之救濟或申訴機制，將相關策略納入對地方政府社福績效考核指標。至今各縣市政府皆已建置救濟或申訴機制，並於實務過程中針對社工人員所遭受執業安全議題進行督導。

- (2) 盤點相關法令、編製社工人員人身安全手冊及案例彙編：2016年5月完成盤點社工人員人身安全及職業安全法令，將相關案例彙編等編入社工人員安全維護手冊並發送相關單位運用。
- (3) 支給社工人員執行風險工作補助，受益者達1萬2,263人次；視風險需要補助民間團體之社工人員投保執業安全保險，計已補助25個民間團體。

參、全國社工執業安全措施現況與檢視

一、全國社工執業安全現況調查情形

衛生福利部於2018年以全國執行高度風險及一般風險之社工人員為對象，進行相關單位之問卷調查，對其工作場所提供之設施、設備、訓練等安全項目，並針對維護軟硬體措施情形及意見等進行資料蒐集，於2018年9月18日至10月8日完成受訪單位計446單位進行調查，回收350

份。業務內容為多為辦理高風險家庭服務占32.85%（計115個）、兒少保護個案服務30.29%（計106個）、家庭暴力案件27.43%（計96個）。業務內容屬一般風險業務中，以辦理弱勢兒少及其家庭福利措施占35.71%（計125個），再加上其他兒少、單親家庭與弱勢家庭個案服務（計329個）。350個單位工作場所提供之設施、設備、訓練等安全項目分析結果如下：

（一）安全設施措施與服務情形

工作場所在安全環境與硬體設施設置情形，以設有監視設備84%（計295個）屬最高，再加上照明設備69%（計240個）、緊急出口規劃61%（計212個），計占前三名，視線死角裝設反射鏡6%、其他設施設置2%，所占比率均低於10%。另有239個單位對所屬單位安全環境與硬體設施、設備認為不足夠（占68.29%），其中，89個單位回復需增設相關設備，對於增設感應門禁、監視器等安全設備（計30個）及加強OA防護、警察巡邏（警民連線）、緊急按鈕、設置巡邏箱（計31個），占84.27%（計75個）屬最多數單位表達有需求。

（二）社工人員外勤配備及協助措施

單位提供社工人員外勤配備及協助措施，以公務手機，占80.29%（281單位）

屬最高，再加上提供防身器（包含防狼噴霧、哨子等）、配置公務（機）車，計占前三名。另有128個單位表達該單位社工人員外勤配備及協助措施不足夠，建議提供社工人員外勤配備項目，以提供防身器（包含防狼噴霧、哨子等），占25.24%（計26個），隨身錄影音器材（包含相機、錄影機），占24.27%（計25個）。

（三）建立指引及提供個資保護

單位對於建立指引及提供個資保護面向，保護措施以不透露私人聯絡方式，占88.57%（計310個）屬最高，再加上處理個案前要求社工人員詳讀個案紀錄，占80.29%（計281個）、社工人員家訪安全注意事項，占74.29%（計260個），計占前三名。另有73個單位認為不足，並提出建議事項，其中建置人身安全防護之標準工作流程（表），占26%（13單位），顯示第一線社工人員肯認其重要性。

（四）外勤社工人員陪同訪視

單位已連結里長、警察及相關網絡單位人員陪同訪視占53.14%（計186個），有其他社工人員或役男陪同訪視占45.71%（計160個）。另有6個單位建議能結合里長、警察及相關網絡單位人員陪同訪視；11個單位建議能有其他社工人員或役男陪同訪視。

（五）社工執業安全教育訓練

單位中347個（占99.14%）已訂有執業安全分級訓練課程計畫，106年曾自行辦理新進人員執業安全教育卻僅有46個單位（占13.14%），自行辦理執業安全教育在職訓練僅有60個單位（占17.14%），其他，以派員參加新進人員執業安全教育計52個單位（占14.85%），派員參加執業安全教育在職訓練有43個單位（占12.29%），由此可見，社工人員執業安全訓練的比例偏低。另有131個單位認為該單位社工執業安全教育訓練不足夠，並建議加強執業安全教育訓練者占81.97%（50單位／61單位回應）。

綜合上述，依上開調查結果設有各種為工作安全之設備，均未普及，設有監視設備有84%，再加上照明設備、緊急出口規劃，計占69%、61%，政府可將各單位缺乏且屬必要性之設備納入優先補助項目。社工人員外勤配備及協助措施較硬體設施設備提供比例較高，值得注意的是，社會工作人員對於建立指引及提供個資保護面向，仍有建議建置人身安全防護之標準工作流程（表），占26%（16單位），社工人身安全外勤風險檢測單，占22%，兩者合計48%，這也與本部將研訂「社工人員執業安全自我檢核表（社工使用）」相符合。

再者，依本調查顯示，社工人員執業

安全訓練的比例偏低。且有131個單位認為該單位社工執業安全教育訓練不足夠，且本部在意見蒐集過程，實務界亦建議能研發不同領域社工人員執業安全訓練課程，提供進用單位使用及促進師資等資訊相互交流。

二、2019年社工執業安全併入強化社會安全網計畫後之重點措施

社工執業安全自2019年併入強化社會安全網計畫執行後，其重點措施經歸納併為下列4項：

(一) 社工人員執業安全輔導及種子教師培訓計畫

為積極推動各項社工人員執業安全支持制度，衛福部2019年補助社團法人高雄市社會工作師公會辦理「社工人員執業安全輔導及種子教師培訓計畫」，執業安全是跨領域與專業的議題，因此該計畫跨域整合，組成之委員包含政府部門及民間團體之社工專家學者、勞動衛生安全、司法警政、建築專業等跨領域代表，計畫內容包含四項子計畫：

1. 研訂「社工人員執業安全自我檢核表」：社工執業安全三級措施包括事前預防、危機處理及復原增能三個層級，自我檢核的目的在於事件發生前的預防，因此該檢核表之設計以協助機構檢視事前預防策略為

為前題，從就機構安全環境與硬體設備設施及社工人員外勤配備及協助措施二面向研訂自我檢核表，共計60題封閉式問項及6題開放式問題，機構安全環境與硬體設備設施面向之指標包含整體環境、入口、接待區、辦公區以及會談室的設計與布置等；社工人員外勤配備及協助措施面向包含社工人員外訪提醒機制、安全防護配備以及訓練提供等。「社工人員執業安全自我檢核表」未來應推廣，並提供社工人員進用單位推動執業安全之依循，提升社工人員執業安全。

2. 社工人員執業安全輔導子計畫：該子計畫先由機構填寫「社工人員執業安全自我檢核表」，再由計畫中之跨領域專家輔導團依據整體環境設計、入口設計、接待等待區設計、辦公區設計、會談室設計與布置、外勤配備及協助措施等訪視輔導基準指標進行實地訪視，提供機構相關改善建議，該子計畫共訪視7個公部門單位以及13個民間單位，20個單位中僅1個單位無辦理保護性業務，其餘19個單位之業務均包含各項保護性服務（如表2）。專家輔導團訪視結果，公部門單位的整備度比民間單位佳，依機構安全環境與硬體設備設施及社

表 2 社工執業安全訪視單位業務分析

| 業務內容 | | 單位數 |
|--------|--------------------------|-----|
| 保護性業務 | 辦理兒少保護個案服務 | 8 |
| | 辦理家庭暴力案件 | 7 |
| | 辦理性侵害案件 | 6 |
| | 性騷擾被害人服務 | 4 |
| | 辦理高風險家庭服務 | 3 |
| | 辦理兒少性剝削個案服務 | 3 |
| | 辦理身心障礙者保護案件、監護及輔助宣告之調查訪視 | 2 |
| | 辦理老人保護案件、監護及輔助宣告之調查訪視 | 1 |
| | 少年刑事案件所涉少年及其家庭福利服務 | 1 |
| | 辦理兒少收養及監護權之調查訪視 | 0 |
| | 其他 | 2 |
| 非保護性服務 | | 1 |

註：1. 機構辦理業務內容為複選

2. 本表出自衛福部108年度公益彩券回饋金補助「社工人員執業安全輔導級種子教師培訓計畫」成果報告

工人員外勤配備及協助措施等二面向，分析之訪視結果如下：

- (1) 機構安全環境與硬體設備設施：
 在整體環境設計上公部門單位在整備上較充足，僅有「辦公場所如果較為狹窄或隔間較為簡單，機構仍有加強社工人身安全防護措施，以克服空間之限制」此依項目未達半數單位準備充足，而民間單位較缺乏的項目則為「繪製安全地圖，規劃緊急逃離路線、通道，及躲避地點」、「有依規定辦理建築物公共安全檢查

簽證申請，備有檢查報告書及地方政府核發之審查合格證明文件」、「有在高風險區域及位置，安裝靜音式警報系統或緊急按鈕供同仁緊急使用，當發現有危險傾向或攜帶武器的人，可以立即警示社工或安全人員」及「整體環境設計上的傢俱擺設，有防止任何物品成為武器的機會」等；另外，在大門入口設計上所有受訪單位在「基於機構業務之特殊性，在機構入口有設計職員專用通道」，以及在機構入

口設有特殊物品或私人物品置物櫃」等二項是較缺乏整備的；在接待區、等待區及辦公區的設計上公部門單位已有準備的單位比高，優於民間單位，民間單位在「辦公區的OA辦公傢俱隔間，有設計安全保護與逃離動線，避免影響出入安全」此項目是明顯缺乏的；至於會談室設計與布置上無論公部門或民間單位，「會談室的門把設計，是無法從內部反鎖」及「會談室的出入口設計，已有設計成兩個出入口」這二項皆是較缺乏的。

- (2) 社工人員外勤配備與協助措施：外勤配備中公部門和民間單位在「有提供社工人員配備定位功能之警報器」較缺乏，民間單位另外在「有提供社工人員『外勤專用包』收納外訪相關配備，及附上使用說明手冊」亦是較缺乏的。至於在提供社工人員外勤協助措施方面，公部門單位在「所提供社工人員使用之公務設備及配備有購買產物保險（含火險）」該項較缺乏，民間單位除了該項外另有二項較缺乏，分別為「有在工作手冊、職業安全手冊或職業安全衛生手冊中提醒社工人員外訪前，須填具外勤風險

檢測單或檢核表」、「有在工作手冊、職業安全手冊或職業安全衛生手冊中提醒各種傳染病的感染源、病徵及建立防疫機制」。

基於社工人員受僱單位並不僅限於公部門，多數的社工人員受僱於民間單位，由專家輔導團的訪視結果來看，民間單位之社工人身安全改善計畫更應被支持，而訪視結果中較缺乏整備的項目可提醒機構優先改善，倘未來有相關計畫亦可針對較缺乏整備的項目提供補助。

3. 社工人員執業安全種子教師培訓子

計畫：此子計畫的目的在於建立執業安全培訓種子師資庫，以促進公私部門落實社工人員執業安全訓練。課程內容共12小時，含共同課程：社工執業安全的基本認識3小時、社工執業安全相關法律、倫理與網絡合作議題3小時等兩門課；以及進階課程：在實務工作中維護社工執業安全3小時、社工執業安全的督導角色與責任3小時等兩門課。全國分4區辦理8場次，學員報名資格至少須符合下列各項之一：

- 1.具備5年以上資歷社工主管、社工督導員、
- 2.具備5年以上資歷社工、心理衛生、醫療等實務工作年資者、
- 3.大專院校社工相關科系

專(兼)任教師、4.曾經參訓人身安全相關課程之社工人員、5.具備2年以上社工、心理衛生、醫療等實務工作年資社工人員。實際參訓人次為450人次，再由培訓人員擇優篩選種子教師。種子教師基本門檻如下：1.具備5年以上社工、心理衛生、醫療等實務工作年資者或2.大專院校社工相關科系專兼任教師，同時需完成本次種子教師培訓計畫共同課程6小時及進階課程6小時，並通過課程考試評核及作業案例撰寫者才能取得種子教師資格。師資庫建立後除了提供機構自行結合講師辦理訓練外，未來應規劃辦理講師回流訓練，以維持社工人身安全種子教師訓練品質與內容。

4. 社工人員執業安全案例及教材研發子計畫：社工人員執業安全案例及教材，應符合實務現況方能滿足機構與社工人員需求，因此該計畫之跨領域專家學者共同發展社工人員執業安全案例撰寫指引，以及社工人員執業安全案例撰寫範例。教材內容匯集社工人員執業安全種子教師培訓子計畫參訓學員經審核通過之案例作業、衛福部2016年社工人身安全手冊案例、各級法院判決社工執業安全相關案例、以及衛福部2019年社區關懷安全手冊案例等，

形成社工人員執業安全案例，另公版示範教材係採用三角檢定法(Triangulation method)由主授課老師彙整社工人員執業安全種子教師培訓子計畫之授課老師資料進行製作，並由專案編輯小組依據衛生福利部社工人員執業安全分級訓練課程標準提供編修意見，滾動式修正後完成。完成的教材未來除推廣外應用外，也應定期辦理教材檢視，以確定符合實務脈動與需求。

(二) 風險工作費納入社工人員薪資結構

行政院相關部會及地方政府自2015年起，依據行政院2015年4月1日核定「社會工作人員執業安全方案」中，衛福部訂定之「社工人員執行高度風險及一般風險業務量表」，發給公、私部門進用之社工人員風險工作費，一般風險每月補助1,000元，高度風險每月補助2,000元，本項風險工作補助費為計畫型補助，為使社工人員更能安心發揮專業職能，行政院核定自2020年起，中央與地方政府同步提升公部門及民間單位受政府委託、補助之社工人員薪資條件，公部門社工薪資調整案，將原計畫性補助之風險工作費納入薪資結構，風險工作補助改為風險工作費支給表，由業務費改為人事費，依社工人員執行業務之風險支給；民間單位社工薪資制度案，依執行風險業務等級納入專業服務

費補助。2020年度社工人員薪資調整案為國內推動社會福利政策首次進行整體社工人員薪資制度化，讓社工人員可預期個人薪資，對其專業亦具鼓勵效益，為我國社會工作專業制度奠定重要里程碑。

（三）社工人員團體意外保險

社工人員保險保障依受僱單位與身分而有不同，受僱民間單位及公部門約聘僱社工人員，依「勞工保險條例」受勞保保障；受僱公部門正式編制之社工人員則依「公務人員保險法」受公保保障，另外倘因執行職務受傷、殘廢或死亡者，則依「公務人員執行職務意外傷亡慰問金發給辦法」發給慰問金。為強化社工人員因執行業務遭受意外之風險保障，衛福部2019年7月起辦理「全國社工人員自費型團體意外險」，投保對象包括中央及地方機關（構）、學校、民間團體、民間機構任（僱）用之社工人員，每年保險費360元，提供社工人員執行職務期間因意外事故之保障，保險理賠項目包括一般意外事故身故或失能保險金額度200萬元、實支實付傷害醫療保險金額度3萬元及住院醫療日額1,000元，最高90日。此團體意外保險，衛福部全額補助民間社工人員保險費，然受僱公部門社工人員囿於「公務人員執行職務意外傷亡慰問金發給辦法」第9條之規定：「本辦法施行後，各機關學校不得再為其人員投保額外保險。」，

因此公部門不得編列公務預算投保額外保險，因此須自付保險費投保，截至2020年6月底計1,565名受僱民間單位社工人員本部全額補助保險費投保、3,223名受僱公部門社工人員自負保險費投保，總計4,788名社工人員投保。

為因應社會變遷問題、多元化福利需求及各項社會政策的推動，衛福部自2006年及2007年起補助各地方政府增聘兒童保護社會工作人員、家庭暴力及性侵害防治業務社工，再於2010年推動充實地方政府社工人力配置及進用計畫，增聘366名約聘社工，並逐年至2025年納編1,828名，又強化社會安全網計畫於2020年增加3,021名社工人力，且公部門社工人員處理高風險、需要高度公權力緊急或危機介入之案件，為服務對象保護扶助措施主要協助角色，且為國家社會福利政策與法律制度公權力執行者，未來建議配合社會工作實務需求與政策推動，修正「公務人員因公傷殘死亡慰問金發給辦法」，令受僱公部門之社工人員得編列公務預算額外加保，提升社工人員保障。

（四）提升社工人員執業安全計畫

為強化社工人身安全，衛福部自2018年度起於公益彩券回饋金申請主軸納入社工執業安全項目，補助各地方政府社會局（處）（含民間社福團體／機構）辦理各項社工人員人身安全措施，2018年核

定補助17案（地方政府5案、民間團體12案）；2019年核定補助32案（地方政府10案、民間團體22案）；2020年核定補助26案（地方政府8案、民間團體18案）。

補助項目包含以下三項：

1. 購置設備設施：設備設施項目不僅涵蓋工作環境安全之設備設施如門禁刷卡進出、監視器、錄音錄影設備、裝置會談室警報系統以及緊急按鈕、內部通話系統、行車設備、衛星定位協尋系統、置物櫃、加強照明設備、視線死角反射鏡、安全警報器等，亦包含社工人員外出訪視之安全防護物品，如：蜂鳴器、噴霧防身器、高音哨子等。
2. 辦理社工人身安全教育訓練、應變演練、紓壓課程、研討會及案例彙編等：辦理社工人身安全在職教育訓練分級課程、情緒支持、舒壓課程、心理健康、情緒支持及遭受侵害之支持等措施、執業安全保險費等。
3. 辦理建立健康職場環境相關措施、遭受侵害之協助措施及投保執業安全保險費：個別心理輔導、社會暨心理評估與處置、諮商及治療費等。

衛福部提升社工人員執業安全計畫補助項目，大致與英國職業安全衛生署（Health and Safety Executive, HSE）對健

康及社會照顧職場，所提出的暴力預防與管理措施建議相符，HSE建議措施包含工作安排與通訊、工作環境及訓練等（HSE, 2008）：

1. 工作安排與溝通：適當及充足的人員配置、員工的工作內容、執行及指引、適當的資訊交換，事件的回應與紀錄、員工與他人互動情形、對於新的服務使用者之掌握，以利是否有潛在暴力的提醒與轉介、社工人員可能會單獨進入社區工作，機構應提供電話、手機及錄音機等通訊設備，以及自動警報器等。
2. 工作環境：物理環境會影響暴力發生的可能性，需要確保環境空間與設計的安全性以降低暴力與侵害的風險，工作環境的建物安全、空間照明與能見度的、低噪音之建材與器材、清楚的標示與指引、錄影監視設備系統、以及警報器等。
3. 訓練：訓練的關鍵在於給予全體員工職場暴力預防與管理的技巧，而且需要確定訓練符合員工之需求，以降低職場暴力的風險，機構內的所有人員包含清潔人員、臨時人力以及志工等都應接受職場暴力預防之訓練，訓練的內容應包含暴力發生的原因、徵兆的警覺、人際互動技巧、安撫的技巧、預防職場暴力

方法、舉報程序等基礎訓練，不同的角色所需要的訓練內容也會有所差別，如主管可能須外加訓練如何有效處理申訴，以協助處理與服務對象之爭議或衝突。

肆、未來策進作為

衛生福利部為完善社會工作專業制度，建立友善社會工作人員的執業環境，首重於勞動條件的提升，並且重視社工執業安全，近年已逐步建構社工人身安全防护機制，惟社工實務界迭有反映於社工人身安全之法制及將相關機制擴及於民間單位的實施，且為讓社工風險意識更為提升及普及，本部亦積極進行相關研究和意見蒐集，未來策進措施如下：

一、精進社會工作人員執業安全基礎事態之常規性調查：社會工作人員遭受人身安全侵害之數據，國內相關調查資料闕如，僅散見於區域性調查或研究生之論文研究。較屬於全國性之統計資料則為2015年迄今，由衛生福利部每年1月進行之各縣（市）政府（含家防中心）進用之社工人員前一年全年度遭受人身安全事件之調查。為廣續蒐集執業安全基礎事態之方法，除調查受侵害事件種類之人次外，將再予增加發生地點或情境等欄位，以掌握我國社工人員執業安全實證資料，

據以推展相關政府方案。

二、修訂社會工作人員執業安全環境及設施設備相關法規：透過評估公私部門設施、設備整備程度及礙難配合因素，並檢視法規（社會工作師法、家庭暴力防治法、兒童及少年福利與權益保障法、公務人員安全及衛生防護辦法、各類設置要點）對不同社工人員受僱身分之保障與進用單位應遵循之法規是否周延等，廣續蒐集各方意見，俾推動修訂相關法令規範，並將不同服務類別委託案，依社工執業安全需求，提供設施及設備補助經費。

三、建立社會工作人員執業安全機構自主檢核機制：修訂輔導機構自主檢核表／外勤及會談風險檢測表之使用目的、使用對象，以淺顯易懂的自主檢核表，幫助公立部門之機構雇主、社會工作人員，瞭解社工執業環境的風險及建立預防／避免風險發生的措施。

四、強化社會工作人員陪同訪視及跨網絡合作機制：目前保護性業務社工人員訂有外勤或家訪注意事項，但自2018年強化社會安全網發展脆弱家庭工作模式，社會福利服務中心之社工人員承接具風險業務，為能建立標準評估作業，透過外勤風險評估機制協助社會工作人員評估風險程度，並協同適

合之共同訪視成員，風險程度高者由警察陪同，風險程度中者由里長、社工人員或役男等陪同。

五、研擬建立跨部會合作之社工智慧行動決策平臺：研擬透過整合政府部門各類具風險之個案資料庫，包含精神疾病、家暴相對人，毒藥癮者……等，建立個案風險係數，及建議陪同人員名單，再搭配地理資訊系統等，提供社工家庭訪視前，運用數位科技協助判斷風險及智慧決策。

六、提高社會工作人員執業安全意識及安全防護知能：配合2021年函頒「社工人員分級專業訓練課程暨課程大綱」，已於進階課程納入「職場安全暨各專業領域通識進階課程」6小時，並研議於本部社工人力資源管理系統建立追蹤管理措施，俾督導各地方政府落實社工人員執業安全教育訓練。

伍、結語

國內社會工作人員執業安全的議題

肇始於保護性業務的個案服務對社會工作人員的威脅性偏高，而優先建立其硬體設備及外勤配備；繼之因應社會案件發生及調查統計結果，非保護性的社會工作者遭受口語及肢體暴力事件頻率亦非鮮見，是以國內於2015年開始整合各項社會工作人員執業安全措施，逐步參採國外的社會工作人員防護措施，且推廣至不同部會及服務領域的社會工作人員。雖歷經多種加強措施之推動，國內至今仍發現有不足之處，諸如外界認為擴及民間單位社工有其必要性；不同工作場域（例如學校、醫院及法院等）之社工服務之差異所產生執業安全的議題亦不同，因此，本文先以當前政府規劃及執行措施著手，著重於優先納入規劃之重點，不可諱言的社會工作執業安全尚有許多有待精進之處。

（本文作者：楊錦青為衛生福利部社會救助及社工司司長；劉雅雲為衛生福利部社會救助及社工司科長；陳香君為衛生福利部社會救助及社工司專員）

關鍵詞：執業安全、人身安全、社會工作

📖 參考文獻

- 〈人際關係受挫！醉男心情差持槍嗆社工 竟為「討拍求關注」〉，<https://www.setn.com/News.aspx?NewsID=779517>。《三立新聞網》，2020/07/14。2020/07/27作者讀取。
- 〈社工查訪被誤認成小三 精障婦持菜刀沿街追砍、剝爛包包〉，<https://www.ettoday.net/news/>

- 20190628/1477057.htm%EF%BC%8C。《ETtoday新聞雲》，2019/06/18。2020/07/27作者讀取。
- 〈社工師遭暴力攻擊打斷牙 警方全力查緝嫌犯〉，<https://today.line.me/tw/v2/article/pWZkOG>。
- 《NOWnews今日新聞》，2018/05/10。2020/07/27作者讀取。
- 〈嫌補助不夠 身障男砍女社工〉，<https://www.chinatimes.com/newspapers/20130604000470-260106?chdtv>。
- 《中時新聞網》，2013/06/04。2020/07/27作者讀取。
- 〈補助談不成！情緒失控 男子安全帽毆社工〉，<https://news.tvbs.com.tw/local/575373>。
- 《TVBS NEWS》，2015/04/13。2020/07/27作者讀取。
- 〈兇嫌揮刀砍社工 衝出大門影片曝光〉，<https://news.ltn.com.tw/news/society/breakingnews/1771860>。
- 《自由時報電子報》，2016/07/22。2020/07/27作者讀取。
- 許繼峰、陳旺儀（2014）。《職場暴力高風險行業危害調查與預防策略之研究》。勞動部勞動及職業安全衛生研究所委託研究。
- 衛生福利部（2016）。《社會工作人員人身安全維護手冊》。臺北:衛生福利部。
- HSE (Health and Safety Executive). Violence in health and social care. Retrieved from www.hse.gov.uk/healthservices/violence/index.htm. 2020/08/10.
- OSHA (Occupational Safety and Health Administration). Workplace Violence. Retrieved from <https://www.osha.gov/workplace-violence>. 2020/08/06.
- WHO (World Health Organization)(1996). Preventing Violence: A Public Health Priority. Resolution WHA 49. 25.
- NASW. (2019). Social Worker Safety: Protecting Social Workers and Health Professionals from Workplace Violence Act of 2019. (S. 2880/H.R. 5138). Retrieved from <https://www.socialworkers.org/Advocacy/Policy-Issues/Social-Worker-Safety>. 2020/09/24.