



國內社工人員職場安全 推動與展望

李美珍·蔡適如

壹、前言

職業安全是對執業社會工作人員（以下簡稱社工人員）應有的基本生存權保障，社工人員係依社會工作專業知識與技術，協助個人、家庭、團體、社區，促進、發展或恢復其社會功能，謀求其福利的專業工作者，傳統以來社工人員基於人道理念與專業的知識體系服務社會上的弱勢者，被認為是一門關懷的助人專業，但隨著快速的社會變遷，社會問題的本質漸趨嚴重複雜，社會工作服務對象多元歧異，執行專業的場所也越來越多變而充滿不確定性（劉淑瓊，2008），社工人員不僅擔任案主保護扶助措施的協助者角色，同時也是代表國家社會福利政策與法律制度「公權力」的執行者，兼具照顧與控制兩種特質，社工人員服務的對象多為社會之弱勢族群，尚包括受害者、非自願性案主及充滿敵意的暴力加害人（相對人）或患有藥酒癮、精神疾病、暴力犯罪者，因此其工作存在較高的人身安全風險。社工人員多

採取進入家庭和社區的外展工作方式，目前各地方政府社政主管機關於接獲兒少保護、家暴及性侵害案件通報後，須立即出動社工人員到案家進行調查及危險性評估，常遇有急性暴力等自殺（傷）或殺（傷）人行為，另非保護性社工人員至案家進行訪視，亦可能面臨人身安全威脅，執業之風險相對提高。

為保護社工人員人身安全，衛生福利部於社會工作師法、兒童及少年福利與權益保障法、家庭暴力防治法等相關法規已將社工人員人身安全相關措施納入條文規範，並採行相關強化人身安全措施，惟國內公部門或民間團體提供社工人員之安全裝備尚不足，社工人員在服務過程中遭騷擾、甚至攻擊的案件時有所聞。據臺灣社會工作專業人員協會調查顯示，有五成五的社工人員有上述情事，從未遭言語或肢體暴力攻擊的社工人員僅有三成；衛生福利部前於 102 年 11 月 13 日調查地方政府社工人員近 1 年來執行業務所面臨人身安全威脅情形，經統計在服務過程中遭口頭辱

罵達 44.1%，遭受威脅占百分之 21.7%，肢體暴力占百分之 2.2%，從未遭言語或肢體暴力攻擊的社工人員僅占百分之 2.9%。另據臺灣社會工作專業人員協會 102 年「保護性業務社工人身安全研究」結果顯示，過去 1 年社工人員遭受案主暴力對待情形，遭受威脅占 71.8%，遭受身體攻擊占 20%，造成財產損害占 8.2%；另依據針對臺灣社工人員在工作場域遭遇人身安全危害經驗之調查（陳麗欣，2007）發現，社會工作人員被害經驗發生場合以在辦公處所占 26.9%、家訪時占百分之 12.9%；而從國外社工人員人身安全調查來看，美國社會工作協會（NASW）在 2004 年的調查顯示，過去兩年社工所經驗的工作安全在下降之中，有 40%的社工指出他們在工作中面臨「個人安全」的問題（劉淑瓊，2008），英國 2008 年一項針對地方政府所做的調查也顯示，在過去兩年當中，有 65%的社工曾遭受到言語惡待，26%曾受到身體威脅，9%遭到暴力相待，以及 31%遭受霸凌（劉淑瓊，2012）。102 年 6 月間高雄市政府社會局無障礙之家社工人員遭案主砍傷，再次引發社會各界對國內社工人員人身安全問題之關注。

截至 102 年 12 月底，全國公私部門社福領域社會工作專職人員數（含社工師及社工員）計 10,301 人，其中公部門 3,587 人（34.8%），私部門 6,714 人（65.2%），社工人員職場安全對於社工個人、家庭、工作對象或案主、社區、社會、專業發展及福利服務推動息息相關，並具有高度的重要性，近年來已成為社會關注之議題，

政府應建立制度保障社工人員執業安全，提高實務工作效能。本文將介紹國內對社工人員人身安全之防治作為與措施、相關專業人員執業風險、安全防護措施作法及相關規範、國外對社工人員人身安全防治立法及措施及本部強化社工人員安全之策進作為等。

貳、國內對社工人員人身安全之防治作為與措施

一、中央主管機關制定相關法規、行政計畫（方案）及相關推動措施

（一）於社會工作師法、家庭暴力防治法、兒童及少年福利與權益保障法等相關法規將社工人身安全相關保障措施納入部分條文規範：

1.社會工作師法第 19 條：明定社會工作師依法執行公權力職務，有受到身體或精神上不法侵害之虞者，得請求警察機關提供必要之協助，以確保社工人身安全。

2.家庭暴力防治法第 49 條：明定醫事人員、社會工作人員、臨床心理人員、教育人員及保育人員為防治家庭暴力行為或保護家庭暴力被害人之權益，有受到身體或精神上不法侵害之虞者，得請求警察機關提供必要之協助，已強化社工人員之保護。

3.兒童及少年福利與權益保障法第 56 條及第 70 條：明定兒童及少年有生命、身體或自由有立即之危險或有危險之虞者，直轄市、縣（市）主管機關為前項緊急保護、安置或為其他必要之處置時，得請求

檢察官或當地警察機關協助之；直轄市、縣（市）主管機關、受其委託之機構、團體或專業人員進行訪視、調查及處遇時，該直轄市、縣（市）主管機關並得請求警政、戶政、財政、教育或其他相關機關或機構協助，被請求之機關或機構應予配合。

4.行政機關執行保護令及處理家庭暴力案件辦法第 5 條：行政機關處理家庭暴力案件，應相互協助，各機關接獲其他機關請求協助時，應即時處理。

(二)本部於 97 年訂頒「地方政府家庭暴力及性侵害防治社工人員保護措施檢核表」，提供地方政府在社工人員安全防護制度規劃設計、內外勤軟硬體配備及教育訓練等面向之檢核參考，近年來並視實務需要予以檢視研修；發展兒童及少年保護案件通報篩檢分類分級處理機制，針對危險等級較高之通報個案，必須由員警陪同社工出訪，以強化各地方政府與社工人員事先預警防範執行職務過程中之人身安全風險與傷害。

(三)本部於 98 年 2 月 2 日訂頒「(直轄市、縣市政府) 家庭暴力、性侵害防治社工人員安全風險管理及危機處理要點(範例)」，就預防危機發生、風險預測、危機處理及復原等面向建立預防及處理機制，如：提供安全保障之軟硬體設施資源、擬定通報機制、危機處理計畫並建立標準作業程序、辦理訓練、發展或運用風險檢測工具檢視具風險個案、建立預警制度、提供維護其身心健康之協助及法律訴訟資源等，以保障地方政府辦理家庭暴力及性侵害防治社工人員人身安全。

(四)本部於 99 年 12 月 7 日訂頒「社政與警政機關處理家庭暴力、兒童及少年保護案件聯繫機程序」，期能引導地方政府建構內部友善及安全工作環境之職責，並強化外部與警政機關之聯繫合作機制。

(五)督導地方政府落實「充實地方政府社工人力配置及進用計畫」，以減輕個案負荷量，充裕社工家訪人力，降低處遇個案之受暴風險，提高工作安全性。截至 102 年 12 月地方政府社工人力已達 2,503 人，較本計畫核定當時之 1,590 人，增加 913 人，成長 57.4%，每位社工人員服務總人口數由 1 萬 4,549 人降低為 9,189 人。

(六)調高社工人員職務列等及提升社工待遇加給：為使社工人員能專職久任及暢通升遷管道，經協調銓敘部、行政院人事行政總處及地方政府自 100 年 9 月 1 日起實施如下：

1.調高職務列等：

(1)除現有下列薦任第 6 職等至第 7 職等公職社工師職缺外，考試院並自 101 年起增置「社會工作督導」(列薦任第 8 職等或第 8 職等至第 9 職等)、「高級社會工作師」(列薦任第 7 職等至第 8 職等)等職務，提供社工專業升遷管道及暢通升遷管道。

(2)調整保護性聘用社工及督導人員之最高支薪標準，社工由 6 等 7 階至 7 等 7 階，社工督導人員由 7 等 7 階調升至 8 等 7 階。

2.提升社工待遇加給：

(1)行政院自 100 年 9 月 1 日起提高編制內保護性社工專業加給由公務人員專業加給表(一)改適用表(七)(每月增加約

2,945 元至 3,480 元)，並調升聘用保護性社工薪資，其薪點折合率由現行每薪點 121.1 元調高為 130 元（每月增加約 2,635 元至 3,774 元）；另保護性社工之「處遇費」每案次 2,000 元，與「加班費或補休假」擇優支領，至於備勤費則仍維持由各直轄市及縣市政府自行衡酌財政狀況辦理。

(2)政府補助民間團體推動社福方案所需之社工人力人事費補助，自 101 年起補助額度每月調升 1,000 元（社工員最高補助由 3 萬 2,000 元調升為 3 萬 3,000 元、督導員每月最高補助由 3 萬 6,000 元調升為 3 萬 7,000 元）。

(七)納入社會福利績效考核項目：為周全社工人員人身安全，100 年將家暴及性侵害防治、兒少保護社工人員人身安全納入中央對地方家庭暴力及性侵害防治業務、兒少保護工作社會福利績效考核；另自 102 年起將社工人員支持性措施納入社會工作專業制度考核，以督促地方政府重視、落實。

102 年社會工作人員支持性措施包含：提供安全配備（如警報器、防狼噴霧…等）、辦理人身安全講習或課程、提供心理諮詢，以及針對於與社會工作人員相關之重大社會事件訂定緊急應對流程或相關回應措施等。計有臺北市、新北市、臺南市、高雄市、彰化縣、臺東縣、基隆市、新竹市、嘉義市等 9 縣市獲得滿分，其餘縣市亦均有提供支持性措施 1-3 項不等。104 年度持續納入評核指標，並提高評核分數，就地方政府訂定（一般性及保護性）社會工作人員人身安全及職場身心健康相

關規範及辦理對社會工作人員提供支持性措施之成效予以考評。

(八)依 101 年 5 月 30 日立法院社會福利及衛生環境委員會議決議，函請各地方政府定期填報社工人力勞動條件相關調查資料並請其確依所列檢討改善情形辦理，以檢視社工人員工作及個案負荷量，有效降低處遇個案之受侵害風險，提高工作安全性。

二、本部協助地方政府之措施

(一)運用「社政與警政機關處理家庭暴力、兒童及少年保護案件聯繫機程序」，督請地方政府對於評估暴力危險性較高之加害人，應積極協調各警察機關及時保護，另相關安全措施亦擴及委外社工人員，以降低保護性社工訪視工作之風險，強化警政連繫合作機制，並減低處理緊急或高危機個案之安全風險。

(二)於 101 年 7 月函請地方政府依「(直轄市、縣市政府)家庭暴力、性侵害防治社工人員安全風險管理及危機處理要點(範例)」內涵，因地制宜制訂行政規則並落實辦理。

(三)請司法院及法務部研議機關(構)及社工員名字以代號表示、社工員身分驗明以工作證取代身分證之可行性，以避免社工人員於陪庭時，相對人經由筆錄中簽名，知悉社工員之服務單位及姓名等資料，使社工員或服務單位安全有危險之虞。

(四)建立個案保護標準處遇流程(含攻擊事件發生處理流程)以確保社工人員工作安全；於家庭暴力防治工作人員手冊

中增列社工人員人身安全保護專章，以強化社工員風險評估知能。督請各地方政府加強社工員風險評估觀念，針對部分特殊個案，於出勤前應即請求相關協助資源。

(五)於 101 年 8 月函請法務部研修刑法第 141 條之 1 增訂條文：為強化社工人員人身安全之保障，研修刑法第 141 條之 1 增訂條文「對於社會工作人員依法執行保護家庭暴力被害人、性侵害犯罪被害人或兒童及少年權益之職務及社會工作師法第 12 條所定執業內容時，犯刑法第 135 條、第 136 條及第 140 條之罪者，各加重其刑至二分之一」，以強化社工人員保護機制，復經該部於 101 年 9 月 3 日函復將納入該部刑法研究修正小組修法之參考。

(六)請各地方政府持續強化社工人員人身安全教育訓練，加強風險意識及知能的提升：102 年 9 月 17 日召開研商「訂定社工人員安全法案」會議，請地方政府強化社工人員人身周邊安全環境、設施設備，宣導要求跨網絡單位陪同及配合；並參採本部保護服務司所訂保護性社工人員安全風險管理與危機處理要點範例、相關檢核表及高雄市政府社會局、臺中市政府社會局訂定相關之要點、條例等資料，作為保護性及一般性社工之不同規劃參考，訂定社工人員人身安全 SOP 實務操作手冊、標準化流程，供社工人員參考。

(七)自 98 年起運用公彩回饋金補助地方政府增設社工人員人身安全設施設備，以建立友善安全之工作環境，持續強化社工人員執業安全。

(八)專業訓練

1.本部及地方政府辦理之社工人員專業訓練，已納入人身安全保護訓練相關議題：於相關訓練納入社工人員安全自我保護與壓力調適、社工員自我察覺與自我照顧、情緒管理與壓力調適、替代性創傷之處理、社工員身心安頓等議題，以提升社工員風險評估敏感度。

2.辦理社工人員安全議題研討、實務工作坊及座談，期以增進社工人員危機敏感度、發展因應策略、技巧以及自我照顧能力。

3.本部業於「家庭暴力及性侵害防治社工人員分科分級訓練課程課綱」內規劃「社工人員安全實務專題」，並於「地方政府家庭暴力及性侵害防治社工人員保護措施檢核表」內載明職前訓練及在職訓練之建議課程，以提供地方政府參考。

4.102 年起於本部衛生福利人員訓練中心辦理「社工人員安全研習班」，訓練課程包含風險評估、自我防身技巧與實務演練、社會工作者人身安全之建構等，提供具體策略和技巧，以增進社工人員人身安全專業知能，強化風險意識及評估知能的提升。

三、地方主管機關自行訂定自治規範及相關推動措施

(一)地方訂定一般社工人員安全防護之相關法規如下

1.高雄市政府社會局訂定發布「高雄市政府社會工作人員人身安全維護要點」該市為保障社會工作人員執行職務之

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，於 102 年 8 月 21 日訂定發布該要點。

該要點適用該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。主要內容包括：建立行政支持網絡，組成社工安全會議，以維護社工安全及防制危害事故、建立危機通報機制與陪訪制度、改善職場環境軟硬體設備、添購外勤配備、辦理社工教育訓練、社工人員於服務過程中遇非理性高危機之個案時，得基於保護社工人身安全之首要考量暫時停止服務，並請警政及衛政等網絡單位共同協助處理等。

2.臺中市政府社會局制定「臺中市社會工作人員人身安全自治條例」

該市為提供及滿足服務對象之需求，社工人員常需透過面談與家訪以獲取所需資訊，導致其經常面臨人身安全之風險。近年來，接連發生社會工作人員在訪視或面談過程中遭受個案攻擊或威脅等事件，經媒體報導後，社工人員人身安全議題才逐漸受到正視。為保障社工人員人身安全與工作環境，效法美國麗莎法案精神積極正視社工人員人身安全保障議題，特制定該自治條例，於 103 年 5 月 13 日奉行政院核備後發布實施。

該自治條例制適用任職於該市各公私立社會福利機關（構）、團體或學校，執行社會福利業務之工作人員。制定重點包括：保障社工人員出訪安全、明定該市相關社福機構、團體應加強社工人員安全教育、社福機構、團體應提供社工人員安全

工作環境及設施設備、攻擊或威脅社工人員者追究其相關責任、社工人員因執行業務致其人身安全遭受侵害或有受侵害之虞時應獲得警察機關及相關單位必要之協助、社會工作人員因公涉訟時其個人資料應受必要之保護及違反本條例相關規定之罰則。

3.新北市政府社會局訂定「新北市政府社會局社工人員人身安全風險管理與危機處理要點」

該市有鑑於該府社工人員於執行職務時，經常需面對高風險個案，致其人身安全暴露於危險中，甚或遭受健康或生命之實害。為加強社工人員工作安全，降低工作危害發生，提供社會工作人員身體及心理之安全保障，於 102 年 11 月 18 日訂定發布該要點。

該要點適用於該府任（僱）用執行社會工作及社會福利業務之人員，主要內容包括：辦理人身安全教育訓練、明定社工人員辦公處所安全規劃措施、社工人員所屬服務機關應提供執行職務安全配備、社工人員遭受危害或危害之虞時，所屬服務機關之處理機制、社工人員遭受危害經評估情節重大，所屬服務機關應成立專責處理小組、對於因執行職務遭受危害之社工人員之法律及身心復原協助及由社工人員所屬機關年度相關預算支應經費。

4.臺南市政府社會局訂定「臺南市政府社會局社會福利工作人員人身安全維護要點」

該市為保障社會福利工作人員執行職務之人身安全，並建立相關安全維護措

施，於 103 年 4 月 2 日訂定發布該要點。

該要點適用於該府社會局及所屬機關社會工作及社會福利業務人員，主要內容包括：辦理人身安全教育訓練、社工人員辦公處所安全規劃及預防保護措施、對具風險個案實地訪視、會談或實地調查前進行評估並提供相關安全配備、陪同及必要協助、建立遭受危害之通報機制、對於因執行職務遭受危害之關懷慰問、法律、醫療、心理諮商等相關處置協助、編列年度相關預算支應經費。

上開 4 地方政府所定自治法規均針對地方社工人員辦公場所安全防護、執行業務防護措施、陪同執行業務、執行業務安全優先原則通報機制、遭受侵害之緊急措施事後照顧措施等事項並考量地方實務需求予以規範，建立因地制宜之社工人員人身安全保障規範。

(二) 推動社工人員人身安全之防治措施

為強化社工人員人身安全保障，本部於 101 年及 103 年彙整地方政府現行辦理社工人員人身安全之教育訓練、相關措施及未來強化社工人員人身安全之作法，辦理情形概述如下：

1. 教育訓練：計有 21 縣市皆有辦理一般性及保護性教育訓練課程，內容如下：

(1) 製作緊急出勤工作手冊、注意事項、社工人員人身安全手冊，詳載各類社工及保護性業務出勤社工之處遇流程、資源網絡等。

(2) 防身術、危機處理、社工人員安全預防維護、個案實務工作危機辨識與風險

評估管理、特殊個案（如：精神疾病、藥酒癮、性侵或家暴加害人、暴力犯罪等）處理之訓練、社工人員安全評估及安全計畫實務探討、重大事件緊急應對流程、支持性團體等。

(3) 製作教學影片、防身器材等保護工具說明、網絡人員辨識保護性緊急案件派案指標訓練。

(4) 聘請專業諮商師提供心理諮商服務及團體督導。

2. 安全防護措施

(1) 加強門禁管理，增設必要之軟硬體設施資源：辦公場所聘用保全人員進駐、改善辦公場所的硬體設備，裝設門禁管理及監視錄影系統。

(2) 購置防身器材及相關安全防護用品：如：防狼噴霧劑、警報器、攝影機、數位相機、可電話密錄功能錄音筆、含哨子警報器、防身警報器及行車紀錄器等。

(3) 簽訂特約計程車，確保社工往返交通安全。

(4) 延聘律師擔任法律顧問，提供電話法律諮詢及相關訴訟或法律協助。

(5) 陪同訪視機制：社工人員於執行公務時，可請求警察人員協助個案陪同訪視，另若遭遇案主（家）人身恐嚇、攻擊，可立即協調警察機關協助安全維護及事件調查事項。

(6) 建立通報機制：建立危機處理通報流程、製作社工遭受人身安全及暴力事件通報表，紀錄暴力事件，以協助掌握問題，降低危險並據以檢討社工人員安全計畫。

(7) 提供遭遇侵害後之措施：提供心理

諮商、關懷慰問金、法律訴訟費用補助、小團體輔導及紓壓團體活動等。

(8)發展風險檢測工具，並運用風險檢測工具隨時檢測具風險之個案。

(9)定期舉行家暴安全防護網高危機網絡會議，遇重大案情時並成立專責處理小組，由縣市首長擔任召集人。設立家暴防治中心為共同事業戶，若社工因公涉訟亦可將戶籍遷入以保障個人人身安全。

(10)訂定社工人身安全防護自治法規或計畫（方案）。

參、國內相關專業人員執業風險、安全防護措施作法及相關規範

為瞭解國內相關專業人員執業風險、安全防護措施作法及相關規範等，本部於103年2至3月間蒐集本部業管其他相關專業人員（包括醫療護理人員、食安稽查人員等）及各機關目前對其他專業人員之執業安全維護推動工作，重點概述如下：

一、各單位均針對所主管專業人員面臨執業風險提供安全防護措施

如辦理教育訓練、強化軟硬體設施設備、建立與警察、相關機關合作機制，另本部針對風險性較高之食安稽查人員爭取合理危險職務加給。

二、就制定相關規範方面

除依現行「公務人員安全及衛生防護辦法」、「職業安全衛生法」等法，另行制

定相關法規如下：

(一)衛生福利部

1.醫事人員：醫療法第24條及第106條於法制面保障醫療業務人員能在免於人身威脅環境中執行醫療業務，進而保障全民安全有序之健康醫療權利。

2.公衛、檢疫及實驗室人員：

(1)防護面：依據「傳染病防治法」第10條、第19條、第34條、第46條等相關規定、感染性生物材料管理辦法、傳染病檢驗及檢驗機構管理辦法等，訂定業務標準作業流程或管理手冊執行業務、提供相關教育訓練及繼續教育、完備實驗室安全防護措施：包含作業環境管理、使用個人防護裝備、訂定感染性物質包裝與運送管理、危害物管理及健康管理等。

(2)保險面：依「公教人員保險法」、「勞工保險法」相關規定申請保險理賠、依「公務人員因公傷殘死亡慰問金發給辦法」投保額外保險。如為執行第五類傳染病防治工作，得依傳染病防治法第74條及「執行第五類傳染病防治工作致傷病或死亡補助辦法」予以補助；如為執行人類免疫缺乏病毒傳染防治工作致感染者，得依「人類免疫缺乏病毒傳染防治及感染者權益保障條例」第26條及「執行人類免疫缺乏病毒傳染防治工作致感染者補償辦法」予以補償。

(二)內政部

警察、消防等人員：依據警察人員人事條例第36-1條另定警察人員因公傷殘死

亡殉職慰問金發給辦法；對於消防人員制定救災安全手冊；另為保障警察、消防、海巡、移民、空勤人員及協勤民力就醫就養權利及激勵士氣，並建立管理及運作機制，特制定警察消防海巡移民空勤人員及協勤民力安全基金設置管理條例，設置警察、消防、海巡、移民、空勤人員及協勤民力安全基金。

(三) 法務部

針對司法人員另定加強維護司法人員安全方案。

(四) 教育部

針對專任輔導人員（含社工人員）於國民小學國民中學及直轄市縣（市）政府置輔導人員辦法第 7 條明定輔導人員執行專業諮商、家庭訪問、巡迴督導等業務時，國民中小學及直轄市、縣（市）政府應提供相關設備、費用及必要之協助。另於各級學校及幼兒園通報兒童少年保護與家庭暴力及性侵害事件注意事項及處理流程第 11 點規定，責任通報人（含社工人員）身分資料遭洩露致有安全之虞，直轄市、縣（市）政府及學校應聯繫警察單位提供安全維護，並酌予心理諮商、訴訟扶助。

肆、國外對社工人員人身安全防治立法及相關措施

一、美國密西根州在公元 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，不得單獨前往。威脅或侵犯社工安全者，該法亦將其列為犯罪行為，處以刑事責任。

二、美國在公元 2007 年訂定「社工安全法案」Teri Zenner Social Worker Safety Act，送國會後尚未獲通過，擬提供社會工作者安全計畫補助；規範政府從 2008 年到 2012 年之間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、安全環境改善、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。

三、英國在公元 1974 年通過工作健康與安全法案（Health Safety at Work Act），明文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。並於公元 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。

四、美國社會工作協會（NASW）於公元 2013 年明確訂定了社工人員在工作場域的安全準則（Guidelines for Social

Worker Safety in the Workplace)，要點包括 11 項：(一)安全與防護的組織文化 (Organizational Culture of Safety and Security)。(二)防治 (Prevention)：組織的應創造一個安全的文化，對暴力的管理與風險採積極預防性的取向。(三)辦公室的安全 (Office Safety)。(四)安全技術的使用 (Use of Safety Technology)，有效降低風險。(五)行動電話的使用 (Use of Mobile Phones)，促進在工作場域中的安全。(六)實地訪視的風險評估 (Risk Assessment for Field Visits) 以降低遭受暴力的風險。(七)接送案主 (Transporting Clients)，應注意特殊的安全事項。(八)責任報告的實務工作 (Comprehensive Reporting Practices) 從事實地訪視時，應當有責任報告實務工作。(九)事件後的報告與回應 (Post-Incident Reporting and Response) 雇主應發展規章制度，以追蹤暴力或虐待情事。(十)安全訓練 (Safety Training)：社工應參與年度訓練，以發展與維持安全知能能力。(十一)學生的安全 (Student Safety)：在社工人員還是學生時，為安全的社會工作實務做好準備。

五、美國發生多起與工作有關的暴力事件，Occupational Safety and Health Administration 於公元 2004 年發佈 Occupational Workplace Violence for Health Care & Social Service Workers，將社工人員在職場遭受暴力的傷害事件視為公安事件，建議提升安全工作環境的各項守則、安全計畫的設計管理、員工安全計畫的訓練教育，作為雇主實施或受雇者要求的依

據參考來設計。針對機構具體建議包括：(一)制定有關保障社會工作人員的政策和程序，例如緊急事件處理流、緊急工作人員值班守則、危險案主的暴力風評量、攻擊事件發生處理流程等。(二)與警政單位定時舉行社工人員的安全聯繫會報以交換資訊、發展未來適當安全的行動、雙方配合事項等。(三)針對不同年資的工作人員訂定不同層級安全計畫，並依計畫進行訓練教育。(四)發展危險評量表與管理計畫以增進工作人員臨場工作能力。(游美貴，2013)

伍、策進作為

近年來政府已逐步重視並建構社工人身安全防護機制，積極推動相關措施，以保障社工人員之職業安全；惟社工實務界對於完備社工人身安全之法制及相關安全保障措施仍有高度期盼。有鑑於多數地方政府及民間社會工作專業團體迭有反映，現行社會工作師法等法規僅規範社工人員受到身體或精神上不法侵害之虞者，得請求警察機關或其他機關提供協助，實有不足；另具有公務人員及勞工身分之社工人員雖可分別適用「公務人員安全及衛生防護辦法」(以下簡稱安衛辦法)、「職業安全衛生法」(以下簡稱職安法)等法，惟安衛辦法係著重於機關提供辦公場所、執行職務之安全衛生設施及防護、健康防護及侵害事故之處理，職安法係為防止職業災害，保障工作者安全及健康，適用於各業之通案式安全衛生規範，尚未能針對社工

人員之工作屬性予以完整規範執業安全防護相關保障措施；公私部門之社工人員分別適用該 2 法，將導致人身安全保障不一致。

為建立制度保障社工人員執業安全，提高實務工作效能，爰有必要以奠基於職安法、安衛辦法之安全防護保障措施並效法國際針對社工人員人身安全保障制定專法，以確保社工人員執業安全；另在未制定專法前，仍須針對具有高度風險之社工人員，規劃透過行政計畫，爭取公益彩券回饋金辦理人身安全維護事項。相關策進措施如下：

一、完備社工人員人身安全法制－制訂「社會工作人員執業安全條例草案」

(一) 本草案制定緣由及進度

1. 立法委員王育敏、李昆澤及何欣純等分別於 102 年間提出社工人員安全法案（王委員育敏擬具「社會工作人員執業安全條例草案」、李委員昆澤擬具「社會工作人員執業安全維護法草案」、何委員欣純擬具「社會工作人員人身安全保障條例草案」），業交付立法院社會福利及衛生環境委員會審查。立法院審查本部 103 年度預算主決議，請本部擬具社工人員之執業安全法案，並於 103 年 1 月 15 日前送行政院審查。

2. 為建立制度保障各領域社工人員執行業務之人身安全，本部研擬「社會工作人員執業安全條例草案」（以下簡本草案）

），經於 102 年 11 月 25 日、28 日、12 月 5 日邀集相關部會、地方政府及民間社工專業團體等召開 3 次會議研商會議，並以 103 年 1 月 9 日衛部救字第 1021381533 號函報行政院審查在案。本草案制定重點包括：設置安全防護基金加強推動安全防護相關工作、擬定風險類型及分級並據以給付適當待遇、投保傷害保險、執行業務安全優先原則、強化相關安全防護措施、派員陪同、通報機制、遭受侵害之緊急措施、救濟處理及不得不利處分及罰責等，係對社工人員之工作屬性予以完整規範執業安全防護相關保障措施。

3. 行政院業於 103 年 3 月 5 日召開衛福部草案法規審查會前會，請本部就本條例草案與相關法規及措施間的競合、差異、適用優先性與目的、採取立法方式之必要性與立法後可補充強化現行法規與措施之重點，設立基金之用途與確定之財源等事項予以檢討釐清，並補強相關論述送院後，再擇期召開審查會議。

(二) 本條例草案制定之特點

依據內政部 101 年委託研究報告顯示，地方政府社工期待的維護安全與衛生之措施中包括：法令的完備性、薪資分級與危險津貼等職務加給、設置社工人員安全基金等（劉淑瓊，2012），另依衛生福利部 102 年委託研究建議，其中亦包含立法保障社工人員的職場暴力（游美貴，2013），本草案之研訂即已參採社工人員實務需求，將依風險類型及程度分級給付適當待遇、設置安全防護基金等 2 項納入規

範，另為強化其安全保障並納入雇主應為社工人員投保意外事故保險。以下就本草案制定之特點概述如下：

1.訂定風險類型及程度分級並請雇主據以考量給付適當待遇

經本部於 103 年委託臺灣社會工作專業人員協會邀集有關機關及民間團體研議，初步研析：有關社工執業風險情境的評估方式，擬藉由主觀經驗之整理，循序轉為客觀與標準化之評估指標，略述如下：

(1)風險情境型態：分為財產損失、恐嚇、身體攻擊、性暴力等 4 項。

(2)風險因素：包括 1.案主本身情況 2.社工本身（如：人身安全相關知識或敏感度）3.環境（如：住家、家人及寵物等）4.工作情境（如：安置兒童、訪視獨居老人等）5.配備 6.場域：如辦公室、法院、醫院或案家等。

(3)可能後果：除當事人，還包括受波及的旁人；尚包括心理衝擊部分；依本條例草案第 3 條風險性業務之定義，可能後果可分成「生命、身體、精神、自由」4 類。

(4)研擬「社工人員執業風險評估表」：包括 1.列出風險業務 2.辨識危害（危害型態、類別、事件描述、風險因素、可能後果）3.確認現有防護措施 4.評估風險（可能性等級、嚴重度等級、風險等級）5.因應對策（對上述 6 項風險因素，進行事前預防、事發、事後處理）。

(5)風險評估：依社工執行業務的性質（保護性、一般性）、於機構內或機構外執行業務、工作時間（日間、夜間）、是否為

特殊個案，編製「風險業務等級表」。

2.設置安全防護基金推動安全防護措施

考量近年來中央及地方財政緊縮，公私部門於推動社工人員安全防護工作，所編列經費仍有不足，即可運用防護基金予以補充支應，爰規劃設置社工人員安全防護基金。基金之用途，除規劃協助公私部門辦理本條例所訂有關社工人員之辦公場所及執行業務之各項安全防護措施，另擬規劃參考「警察消防海巡移民空勤人員及協勤民力安全基金設置管理條例」訂定基金收支運用及管理規範，明訂基金用途為社工人員執行業務受傷、殘廢醫療、住院及復健等，及相關安全濟助事項。

3.雇主應為社會工作人員投保意外事故保險

有關社工人員投保意外保險相關事宜，社工人員如具公務人員資格，依現行因公傷殘死亡慰問金發給辦法（以下簡稱慰問金發給辦法）核發慰問金人員，各機關學校不得再為其投保額外保險，但下列各款不在此限：(1)依法律或法規命令規定得以辦理保險者。(2)執行特殊職務期間得經行政院同意辦理保險者。(3)因公赴國外出差人員得免經核准，由服務機關學校逕依有關規定辦理保險者。(4)派駐有戰爭危險國家之駐外人員得辦理投保兵災險者。(5)辦理文康旅遊活動得為參加人員投保旅遊平安保險者。爰於本草案條文另行規範雇主應為社工人員投保傷害保險，以符合上開慰問金發給辦法所定為社工人員投保額外保險之規定。

至社工人員執行業務遭受傷害之意外保險與職災保險是否有競合疑義，依勞工保險條例第 34 條規定略以：被保險人因執行職務而致傷害或職業病不能工作，以致未能取得原有薪資，...發給職業傷害補償費或職業病補償費；另勞動基準法第 59 條規定略以：勞工因遭遇職業災害而致死亡、殘廢、傷害或疾病時，雇主應依規定予以補償；但如同一事故，依勞工保險條例或其他法令規定，已由雇主支付費用補償者，雇主得予以抵充之。另依前行政院勞工委員會 87 年 5 月 (87) 臺勞動三字第 017676 號函釋，由雇主負擔保險費為勞工投保商業保險者，勞工所領之保險給付，雇主得用以抵充勞動基準法第 59 條各款所定雇主應負擔之職業災害補償費用，惟不足之部分雇主仍應補足。是以為社工人員投意外保險與職災保險，二者並無競合問題。

目前本部業依上開行政院 103 年 3 月 5 日法規審查會前會結論予以檢討釐清，補強相關論述，並於 5 月 23 日、6 月 27 日分別邀集學者專家；有關機關、地方政府及民間團體研商溝通，經通盤檢討後於 6 月底前補充論述與資料後再送行政院審查。

二、推動社工人身安全保障計畫

為持續加強社工人員人身安全職前、在職教育訓練，加強風險意識及知能的提升，並請各地方政府強化社工人員人身周邊安全環境、設施設備，以保障社工人員人身安全，本部 103 年運用公益彩券回饋

金辦理「推動社工人身安全保障計畫」，規劃補助全國性社會工作專業團體研訂社工人員人身安全職前、在職教育訓練分級課程、教育訓練、觀摩及研討會，並審核地方政府申請補助相關強化社工人員人身安全設施設備計畫。

104 年度除延續 103 年度計畫補助購置社工人員設施設備、辦理分級訓練、研討會等，並將擴及社工人員情緒支持、心理健康面向及遭遇侵害後之措施（包含心理諮詢、法律諮詢、訴訟等），補助對象並擴及地方政府轄內之民間社福團體（機構）。

三、制定社工人員安全維護手冊

本部 103 年度運用公益彩券回饋金辦理「社工人力供需及人身安全研究委託科技研究計畫」，規劃編製社工人員安全維護手冊作為基層社工人員必備之服務工具，邀請專家學者針對安全維護手冊內容，包括社工安全認知與風險評估概念、工作場合及職場環境之潛在危機、案主服務關係、危險案主服務、安全防護、緊急聯繫、危機處理化解與復元等主題，並召開社福團體共識會，彙集公私部門社會工作人員面臨人身安全威脅相關因應措施之在地經驗，提供各領域社工職場安全參考指標，協助保障社工人員執行業務過程之安全。

陸、結論

社工在執行任務時遭受人身安全的威脅，不僅事涉個人生命財產之安危議題，

也是社福組織與社工專業人力資源的重大挑戰。研究顯示社工人員長期曝露在暴力威脅下極可能產生如耗竭、替代性創傷等負面反應，原本充滿熱情與理想的社工極可能因此變得消極退縮，改以保守、安全的方式執行任務，或選擇離職，甚至離開社工本業，不僅造成個人教育投資的浪費，更造成社工人力的高流動率，致專業經驗無法累積，服務品質低落，嚴重影響民眾的福祉。(劉淑瓊，2008)

為重視並保障社工人員執業安全，本部未來將持續督導地方政府落實社工人員執業安全，並期透過上開策進措施，落實建立跨網絡結盟機制，制訂全國社工人員人身安全教育訓練分級課程、安全維護手冊，加強風險意識及知能的提升，強化實

務敏感意識；另持續充實社工人員辦公場所周邊安全環境、設施設備，購置安全配備，以確實維護保障社工人身安全；未來亦可加強學校社工相關科系學生對於職場暴力及人身安全風險之認知及辨識並將促進人身安全之因應方式納入社會工作直接服務課程(游美貴，2013)，以深化社工人員執業安全保障之認知。本部並將積極完備社工人身執業安全法案，俾建立制度保障社工人員執行業務之人身安全，提高實務工作效能，提供民眾更優質的服務。

(本文作者：李美珍為衛生福利部社會救助及社工司司長；蔡適如為衛生福利部社會救助及社工司科長)

關鍵詞：社工人員、人身安全、執業風險、安全防護、保障措施

📖 參考文獻

- 蔡宏進(2007)。社會工作人員人身安全之重要性，在亞洲大學舉辦之「高風險家庭處遇社會工作者人身安全建構研討會」發表之論文，9月29日~30日，頁6。
- 陳麗欣(2007)。被害恐懼感與預防之道。在亞洲大學舉辦之「高風險家庭處遇社會工作者人身安全建構研討會」發表之論文，9月29日~30日，頁12。
- 陳竹上(2007)。制訂保護社工員人身安全之政策與法令。在亞洲大學舉辦之「高風險家庭處遇社會工作者人身安全建構研討會」發表之論文，9月29日~30日，頁41-43。
- 社工安全法案 Teri Zenner Social Worker Safety Act
<https://www.govtrack.us/congress/bills/110/hr2165>
- 立法院(2013)。(立法院公報第102卷第34期)。
- 劉淑瓊(2008)。研訂「地方政府家庭暴力及性侵害防治社工人員保護措施檢核表」，內政部家庭暴力及性侵害防治委員會委託研究。頁5，43。
- 劉淑瓊(2012)。評估暨研修「地方政府家庭暴力及性侵害防治社工人員保護措施檢核表」，內政部家庭暴力及性侵害防治委員會委託研究。頁1，17-20。
- 游美貴(2013)。保護性業務社工人身安全研究報告，衛生福利部102年度公益彩券回饋

金補助計畫。頁 7-8，10-11，38-39，72。
社團法人高雄市社會工作師公會（2014）。社會工作人員安全維護手冊，頁 6。