

社會工作人員人身安全問題與防治措施之探討

李美珍

中央警察大學犯罪防治研究所博士生

摘 要

社會工作係一門助人的專業，隨著社會快速變遷，社會工作人員面對之社會問題與案件類型益形多元與複雜，包括弱勢救助、權益倡導及保護性(家暴、性侵害、兒少保護...)等業務之執行，雖有助人溫馨關懷面，但因其工作特性、工作對象與工作方法，亦潛藏著高危機與高挑戰性，在服務過程中社工人員遭到騷擾、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。日前高雄市政府社會局無障礙之家社工遭案主砍傷，再次突顯台灣社工人員人身安全問題。

本文將從政府部門針對社工人員人身安全防治措施之官方次級資料及民間團體或相關單位研究等予以整體研析，以作為政府施政或進一步研究之參考。

關鍵詞：社會工作、助人專業、社會工作人員、人身安全、防治措施

Study on Social Workers' Personal Security and Prevention

Mei-chen Lee

Doctoral candidate, Graduate Institute of Crime Prevention and Corrections, Central Police University

Abstract

Social work is a specialty field to help others. With rapid change of society, social problems and cases encountered by social workers become diverse and complicated, including relief of the minority, promotion of rights and protection (e.g., domestic violence, sexual assault, children and teenager protection). Although the work helps people, the characteristics, subjects and methods of work are highly risky and challenging. In process of service, it is common that social workers are harassed and even attacked. According to investigation of Taiwan Association of Social Workers, 5.5% social workers have encountered harass and attack. Only 30% of them have never experienced verbal or physical violence. A few days ago, a social worker of Home for the Disabled of Social Affairs Bureau of Kaohsiung City Government was wounded by the case. This, again, shows the problem of social workers' personal security in Taiwan.

This study analyzes official secondary data announced by public sector on social workers' personal security prevention and related research of private groups or academic units. The findings can serve as a reference for governmental policy or the following research.

Keywords: social work, specialty to help others, social workers, personal security, prevention

壹、前言

衛生福利部¹及所屬機關(構)於2013年7月23日正式成立，配合行政院組織改造，整合衛生及社會福利體系與業務，建構全方位社會安全網，全面照顧國人生理、心理及社會等面向，不止符合世界潮流，更期望透過衛生醫療與社會福利合而為一，為民眾創造最大之福祉，達到全人健康與社會福祉的新境界，社會工作之各項人、事、物之配置及業務之推動亦由過去之內政部移至衛生福利部，該部社政部門設有社會救助及社工司、保護服務司、社會及家庭署等司署，各司署依業管權責協力推動。

社會工作²是一門專業的助人工作 (professional helping work)，全美社會工作者協會 (the National Association of social workers, NASW³) 1973年提出一個較綜合性的社會工作定義：社會工作是協助個人、團體、社區增強或恢復其社會功能的能量，以及創造有利於達成目標的社會條件的一種專業活動。1982年⁴全美社會工作者協會將社會工作更明確的界定：社會工作專業在於提供人性且有效的社會服務給個人、家庭、團體、社區與社會，藉此社會功能得以增強，生活品質得以改善。莫勒斯與西佛(Moales&Sheafor, 1998)⁵認為：對人提供照顧(caring)、治療(curing)與改變社會(changing the society)是社會工作者存在的三個使命或宗旨。

社會工作辭典⁶指出：社會工作一詞是由英文Social Work直接翻譯而來，最初來自於人類最早的人道主義，專業的社會工作，發軔於英國，成長於美國，而後擴及世界各地。

總之，現代社會工作是指一種專業的知識體系，包括專業倫理、知識、方法和技術。這種專業知識和技術是根據現代民主社會哲理與社會組織的原理原則，人類行為的科學知識，專業診斷和治療的原則和技術，以從事協助他人和改善環境的功能。

社會工作人員(以下簡稱社工人員)係指受進用、委任或承攬執行社會工作業務之人員。我國社工人員執行業務場域，包含衛生、福利、就業、教育、司法、國防、退輔、原住民等領域。社會工作業務之範圍，係依據社會工作師法⁷第12條所列業務包括：

行為、社會關係、婚姻、家庭、社會適應等問題之社會暨心理評估與處置，各相關社會福利法規所定之保護性服務，對個人、家庭、團體、社區之預防性及支持性服務，社會福利服務資源之發掘、整合、運用與轉介，社會福利機構、團體或於衛生、就業、教育、司法、國防等領域執行社會福利方案之設計、管理、研究發展、督導、評鑑與教育訓練等，人民社會福利權之倡導，其他經中央主管機關或會同目的事業主管機關認定之領域或業務。

¹ 衛生福利部<http://www.mohw.gov.tw/cht/Ministry/>。

² 林萬億，<<當代社會工作理論與方法>>二版(台北：五南，2006)，頁33。

³ 同註2，頁35。

⁴ 同註2，頁35-36。

⁵ 同註2，頁36-38。

⁶ 白秀雄，〈社會工作〉《社會工作辭典》(台北)，內政部社區發展雜誌社，2000年8月)，頁264-265。

⁷ 社會工作師法全國法規資料庫-社會工作師法。

<http://law.moj.gov.tw/Law/LawSearchResult.aspx?p=A&t=A1A2E1F1&k1=%E7%A4%BE%E6%9C%83%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E5%B8%AB%E6%B3%95>

安全是執業社工人員應有的基本生存權之保障，為保護社工人員人身安全，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，規範強化社工人員人身安全措施，惟國內公部門或民間團體提供社工人員之安全裝備尚有不足，社工人員在服務過程中遭受騷擾、甚至攻擊的案件時有所聞，依據臺灣社會工作專業人員協會調查顯示⁸，有五成五的社工人員曾有遭受騷擾、甚至攻擊之情形，從未遭受言語或肢體暴力攻擊的社工人員僅有三成。

社工人員由於其工作特性，常需面對多元之個案類型甚至依個案通報或求助之需，進行家訪或與個案面對面會談，尤其面對危機個案例如：兒少保護、家庭暴力及性侵害案件通報後，出動到案家進行調查及危險性評估時，面對急性暴力等自殺（傷）或殺（傷）人行為相對人及其家屬，遭受人身安全之威脅是在所難免，2013年6月4日高雄市政府之社工遭受非保護性個案砍傷，再次突顯台灣社工人員人身安全之問題，非僅保護性社工應受關切，對各類社工皆應通盤注意與關切。臺灣社會工作專業人員協會⁹呼籲和強調，社工人員安全問題是刻不容緩、不容推諉的重要議題，中央及地方主管機關應重視社工人員的人身安全問題，全面性檢視社工人員受到言語或暴力威脅之實際狀況，並審視目前社工人員工作場所和外出家訪之防護措施，不足之處應立即處理，以避免憾事再次發生。

綜上，本文將從社工人員人身安全防护措施與作為之現況，運用官方既有之次級資料加以蒐整研析，以作為未來政府及民間部門強化社工人員安全之政策與防治措施之參考。

貳、社工人員人身安全防护措施之現況

為瞭解社工人員之人身安全防护措施之現階段具體作為，特蒐集官方及部份民間之次級資料，包括官方統計、會議資料、相關報告與研究，期透過研析，以掌握現況，以下僅就中央與地方主管機關及相關研究綜整敘述如下：

一、中央主管機關

(一)現行相關法規之具體規定

1.社會工作師法(第19條)¹⁰

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；涉及訴訟，所屬機關（構）並得提供必要之法律協助。

2.家庭暴力防治法(第49條)¹¹

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。

3.兒童及少年福利與權益保障法¹²(第56條)

⁸助人反被傷？保護社工人員安全刻不容緩--台灣社會工作專業人員協會
2013.6.4<http://www.tasw.org.tw/p1-news-detail.php?bgid=1&gid=2&nid=168>。

⁹ 同註8。

¹⁰ 同註7社會工作師法全國法規資料庫-社會工作師法。

¹¹ 全國法規資料庫-家庭暴力防治

法。<http://law.moj.gov.tw/Law/LawSearchResult.aspx?p=A&t=A1A2E1F1&k1=%E5%AE%B6%E5%BA%AD%E6%9A%B4%E5%8A%9B%E9%98%B2%E6%B2%BB%E6%B3%95>。

¹² 全國法規資料庫-兒童及少年福利與權益保障

法。<http://law.moj.gov.tw/Law/LawSearchResult.aspx?p=A&t=A1A2E1F1&k1=%E5%85%92%E7%A>

兒童及少年有下列各款情形之一，非立即給予保護、安置或為其他處置，...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。(第 70 條)直轄市、縣（市）主管機關就本法規定事項，...必要時，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。

以上相關法規部分條文，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。

(二)對社工人員人身安全之防治措施¹³

本單元就主管機關辦理加強社工人員人身安全保護措施相關法制、配備及訓練等事宜之既有次級資料予以內容分析，彙整如下：

1. 2008 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，以協助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。2009 年 2 月 2 日及 2010 年 12 月 7 日分別訂頒直轄市、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)」及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。

2.社工人員人身安全防治措施，納入中央對地方政府社會福利績效考核項目：

為周全家庭暴力及性侵害防治、兒少保護及一般社工人員人身安全措施，2011 年及 2013 年分別納入中央對地方家庭暴力及性侵害防治業務、兒少保護工作及社會工作專業制度之績效考核項目，督促地方政府重視、落實。

3.督促及協助地方政府應執行之相關保護防治措施：

表 1：社工人員人身安全之防治措施

項次	防治措施
(1)	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，督請各直轄市、縣（市）政府對於評估暴力危險性較高之加害人，積極協調各警察機關及時保護，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，減低處理緊急或高危機個案之安全風險。
(2)	2012 年 7 月 23 日再次重申直轄市、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)」之內涵，請地方政府因地制宜制訂行政規則並落實辦理。
(3)	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，避免社工人員於陪同出庭時，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。
(4)	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

B%A5%E5%8F%8A%E5%B0%91%E5%B9%B4%E7%A6%8F%E5%88%A9%E8%88%87%E6%AC%8A%E7%9B%8A%E4%BF%9D%E9%9A%9C%E6%B3%95。

¹³ 前內政部社會司 2012 年 9 月之專案報告及 2012 年 6 月 27 日會議紀錄及 2012 年 8 月 1 日彙整地方政府辦理社工人員人身安全之教育訓練、措施及該部推動措施之資料。

	保護專章，以強化社工員風險評估知能。
(5)	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資源協助。
(6)	建立友善安全之工作環境：運用公益彩券回饋金補助地方政府增設保護性社工人身安全設施設備。
(7)	將周全社工人員安全措施納入中央對地方家庭暴力及性侵害防治業務、兒少保護工作及社會工作專業制度之績效考核項目，督促地方政府建置各項保護制度與措施、建構友善及安全之工作環境。

資料來源：參採衛生福利部社會救助及社工司資料自擬

4.專業訓練：

社工人員專業訓練，納入人身安全保護訓練相關議題：

包括：社工人身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。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身安全實務專題，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，以提供各地方政府辦理相關訓練之參考。

5.調高社工人員職務列等及提升待遇加給：

為使社工人員能專職久任及暢通升遷管道，自 2011 年 9 月 1 日起調高職務列等及提升社工待遇加給如下：

表 2:調高職務列等及待遇加給表

職稱	機關別	直轄市政府	縣(市)政府	備註
社會工作督導		薦任第 8 職等至第 9 職等	薦任第 8 職等	新增
高級社會工作師		薦任第 7 職等至第 8 職等	薦任第 7 職等至第 8 職等	新增
社會工作督導員		薦任第 7 職等	無	設有落日條件
社會工作師		薦任第 6 職等或至第 7 職等	薦任第 6 職等至第 7 職等	
社會工作員		委任第 5 或薦任第 6 至第 7 職等		
約聘社會工作督導員		7 等 1 階至 7 等 7 階	7 等 1 階至 7 等 7 階	保護性社工督導最高調升至 8 等 7 階
約聘社會工作員		6 等 1 階至 6 等 7 階	6 等 1 階至 6 等 7 階	保護性社工最高調升至 7 等 7 階
編制內保護性社工				專業加給表 (一)改表(七)每月增 2945~3480 元
聘用保護性社工				121.1 調高至

			130 元每月增 2635~3774 元
--	--	--	-------------------------

來源：參採衛生福利部社會救助及社工司資料修正

6. 刑法之研修建議：2012 年 8 月內政部社會司依地方政府及民間團體之意見函請法務部納入研修刑法第 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，法務部於 2012 年 9 月函復將納入該部刑法研究修正小組修法之參考。

綜上，中央主管機關對社工人員人身安全之防治措施：除於社會工作師法等相關法規部分條文，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。保護性業務保護措施檢核表，對社工人員人身安全防治措施，納入社會福利績效考核項目，強化教育訓練，提升勞動條件等措施與具體作為。

二、地方主管機關

(一)地方現行相關法規之具體規定

表 3:地方現行相關法規之具體規定

機關別及法規	備註
高雄市政府社會工作人員人身安全維護要點	2013 年 8 月 21 日訂定發布。主要內容：跨網絡結盟維護社工人身安全、建立危機通報機制與陪訪制度、改善職場環境軟體設備、添購外勤配備、辦理社工教育訓練、成立專責處理小組等、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。
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	2013 年 11 月 18 日訂定發布。主要內容：辦理人身安全教育訓練、明定社會工作人員辦公處所安全規劃措施、社會工作人員所屬服務機關應提供執行職務安全配備、社會工作人員遭受危害或危害之虞時，所屬服務機關之處理機制、社會工作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會工作人員之法律及身心復原協助及由社會工作人員所屬機關年度相關預算支應經費。
臺中市社會工作人員人身安全自治條例（草案）	主要內容：保障社工人員出訪安全、明定該市相關社福機構、團體應加強社會工作人員安全教育、社福機構、團體應提供社會工作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、社會工作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。

資料來源：參採衛生福利部社會救助及社工司資料自擬

(二)對社工人員人身安全之防治措施¹⁴

本單元就地方主管機關辦理加強社工人員人身安全保護措施、配備及訓練等事宜之既有次級資料予以內容分析，彙整如下：

表 4:地方政府對社工人員人身安全之防治措施-教育訓練

項目	防治措施
教育訓練	1.製作工作手冊或注意事項，各類保護性業務出勤之處遇流程、資源網絡。 2.課程內容：防身術、危機處理、預防職場性騷擾、社工人身安全維護、個案實務工作危機辨識與風險管理、精神疾病或藥酒癮個案處理之訓練、社工人身安全評估及安全計畫實務探討、施虐者特質與輔導技巧、重大事件緊急應對流程、支持性團體、與加害人會談技巧、與非自願性案主工作原則、社工人員面對暴力風險、個案危險因素評估等課程、新進人員訓練課程納入個案處遇過程可能暴力狀況與應對技巧、製作相對人服務模式教學影片，瞭解與高危機相對人工作技巧及自我保護要領、自我保護基本要領與訓練、訪視危機敏感度訓練。 3.防身器材等保護工具說明 4.網絡人員辨識保護性緊急案件派案指標訓練。 5.提供心理諮商服務及團體督導。

資料來源：參採衛生福利部社會救助及社工司資料

表 5:地方政府對社工人員人身安全之防治措施-保護措施

項目	防治措施
保護措施	1.增設保障社工人員人身安全之軟硬體設施資源 (1)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，如：裝置電腦型數位監控錄影主機、影像擷取卡及衛星導航定位系統、電話錄音、安全警鈴、警民連線緊急按鈕設施設備。 (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。 2.聘有專精家暴或性侵害案件領域的律師擔任法律顧問，不定時提供社工電話法律諮詢。 3.社工人員於執行公務時，可請求警察人員協助陪同訪視個案，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。

¹⁴前內政部社會司 2012 年 9 月之專案報告及 2012 年 6 月 27 日會議紀錄及 2012 年 8 月 1 日彙整地方政府辦理社工人員人身安全之教育訓練、措施及該部推動措施之資料

	4.製作社工遭受人身安全及暴力事件通報表，紀錄所有個案對保護性社工的暴力事件，並監控事件的發展、以協助掌握問題，降低危險及未來針對社工人身安全計畫加強規劃之用。 5.建立危機處理通報流程，如訂定社工人員人身安全風險管理與危機處理要點。 6.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。 7.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。 8.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。
--	---

資料來源：參採衛生福利部社會救助及社工司資料

三、社工人員人身安全防护措施之相關研究

搜尋國內目前與人身安全有關之研究，最新近之研究應屬游美貴¹⁵2013年對保護性業務社工人員人身安全之研究報告。據該研究報告指出目前國內有關保護性社工的相關研究主題，多著重於人力不足、工作困境、工作風險、人身安全等，特別針對人身安全的部份，仍需更多的資料蒐集，才能瞭解全國全貌。

人身安全問題：游美貴2013年之研究係運用自訂問卷調查之研究方法，瞭解保護性社工在過去一年/曾經遭受案主或相對人暴力對待之經驗，社工人員之人身安全保障等。根據游美貴2013年之研究結果指出，過去一年社工人員遭受案主暴力對待佔受訪者中的50.9%，曾遭受相對人含親屬暴力對待佔受訪者中的81%，其中皆以威脅的形式佔據最高，其中憤怒的言語暴力(口頭上的辱罵)、非特定的口語威脅二者最多。性別、年齡、年資及不同服務地區等變項遭遇暴力對待皆有顯著差異。整體體而言¹⁶年資較高，經驗累積相關的暴力經驗較多，所以高於年資較淺的。相對人的暴力比起過去一年的暴力發生也是一樣高居不下。公部門社工人員遭受暴力對待的情形，高於私部門的社工人員；北部地區社工人員認為遭受暴力對待的情形高於其他地區社工人員。

人身安全防护措施：根據游美貴¹⁷2013年之研究結果指出，約佔64.8%的受訪者表示任職機構曾提供有關人身安全之訓練，但仍有35.2%的現職工作人員，機構未曾提供有關人身安全之訓練。受訓之效果有66%認為有些滿足、完全滿足和大部份滿足僅有25%，對於回應案主或相對人暴力的協助，仍有30%以上認為沒有幫助。人身安全維護措施方面任職機構提供防身用品和安全措施，依序以「監視錄影設備」、「電話錄音功能」、「相關教育訓練」為前三項最多，機構有超過七成沒有編製人身安全手冊(人身安全計畫或規定)，社工人員期待政府和任職機構應提供防身用品和安生措施，依序包括「警民連線」、「相關教育訓練」、「防身用品」三項最多。

全美社會工作者協會(NASW¹⁸)指出對社會服務人員的暴力行為在過去十年

¹⁵游美貴，〈保護性業務社工人身安全研究報告〉(台北：衛生福利部補助台灣社會工作專業人員協會執行，2013年12月20日)，頁29-30、頁38-39。

¹⁶同註15，頁70

¹⁷游美貴，〈保護性業務社工人身安全研究報告〉(台北：衛生福利部補助台灣社會工作專業人員協會執行，2013年12月20日)，頁63-64

¹⁸ NASW

中報告是顯著的，攻擊和暴力行為在職場中非致命性傷害中有 48%是發生在衛生保健和社會服務處所，報告亦指出，在 10,000 名全職工作人員中於職場被攻擊和暴力行為造成傷害，其中社會工作者有 15%的發生率。全美社會工作者協會建議：鑑於社會工作環境的實務特性，強調安全對社會工作者是具有重要性的。所有的社會服務機構應注意安全之保障，專業的工作生活與安全的工作場域，可以減少員工職業倦怠對員工留任是有幫助的，全美社會工作者協會提出之倡議如下：

- 一、發展風險評估和安全促進的相關專業技能：鼓勵社工人員參與安全促進相關技能教育和培訓，以降低風險，這些技能包括：風險評估，安全規劃，降低風險的技術，防身術等。
- 二、制定安全的政策：所有機構，無論公私部門，應建立安全政策，朝向永續經營為目標。全美社會工作者協會(NASW)推薦以下資源：包括指導和防止醫療保健和社會服務工作者之工作場所暴力、機構安全政策制定可用之資源、評核指標和具體標準流程的安全作法、社會工作者工作場所之安全指引等，學校教育能納入安全政策相關課程與實習體驗、人身安全立法之倡議，以促進社會工作者的工作場所安全。

參、執行成效

一、為強化社工人員人身安全保障

前內政部社會司於 2012 年 8 月 1 日曾彙整地方政府辦理社工人員人身安全之教育訓練、相關措施及強化社工人員人身安全之努力作法或建議，各地方政府辦理情形敘述如下：

- (一)辦理各項一般性及保護性社工人員人身安全教育訓練課程，如防身術、危機處理、預防職場性騷擾、社工人身安全維護等。其中除 1 縣市未辦理一般性社工人員訓練、另有 1 縣市未辦理一般性及保護性訓練，其餘縣市皆有辦理。
- (二)其他措施：如：增設保障社工人員人身安全之軟硬體設施資源、提供社工安全防護配備器材、法律諮詢、請求警察人員協助陪同訪視、建立警民連線、危機處理通報流程、提供心理諮商、訂定家庭暴力及性侵害防治社工人身安全風險管理與危機處理要點、定期舉行家暴安全防護網高危機網絡會議等。其中除 2 縣市未辦理一般性社工人員相關措施、1 縣市未辦理一般性及保護性措施，其餘縣市皆有辦理。

二、社會福利績效考核執行成效

依據衛生福利部 2013 年度中央對直轄市、縣（市）政府推動社會工作制度績效考核報告摘述如下：

- (一)社會工作專業制度之績效考核：2013 年針對社會工作人員支持性措施列入加分題(2 分)，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、提供心理諮商，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-達成 4 項以上予以核計 2 分)。
- (二)考核結果：

2013 年考核結果，計有台北市、新北市、台南市、高雄市、彰化縣、臺東

<http://translate.google.com.tw/translate?hl=zh-Hant-TW&langpair=en%7Czh-Hant&u=http://www.naswma.org/displaycommon.cfm?an%3D1%26subarticlenbr%3D51>

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。

肆、建議與展望

綜合上述研析彙整之資料，特提出以下之建議與展望未來之策進作為，茲分述如下：

一、建議

- (一)各級政府持續強化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，以強化實務之敏感意識。
- (二)針對危險等級較高之通報個案，必須由員警陪同社工出訪等相關規定，除中央協調警政系統外；各地方政府啟動地方內部網絡系統，整合相關團隊，並持續於相關會議中宣導要求跨網絡單位陪同及配合。
- (三)各級政府強化社工人員人身周邊安全環境、設施設備，並參採保護性社工人身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及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。
- (四)參採全美社會工作者協會(NASW)訂定社工人員人身安全實務操作手冊、標準化流程，供社工人員參考。
- (五)立法保障社工人身安全。

二、展望未來之策進作為

(一)制訂社會工作人員執業安全條例(草案)

鑑於多數直轄市、縣(市)均未訂定涵括一般性社工人員之人身安全維護自治法規，立法院衛環委員會及民間專業團體迭有反映法制面之範定仍有不足，為建立制度保障各領域社工人員執行業務之人身安全，衛生福利部參考委員社會工作人員執業安全條例草案，擬具社會工作人員執業安全條例草案，經於 2013 年 11 月至 12 月間邀集中央相關及目的事業主管機關、地方政府、民間社會工作專業團體等召開研商會議。本草案制定重點包括：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、通報機制、遭受侵害之緊急措施、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及救濟處理等。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，草案已於 2014 年 1 月函報行政院審查。

(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，衛生福利部 2014 年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。

(三)規劃制定社工人員安全維護手冊¹⁹：

衛生福利部 2014 年度「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，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

¹⁹衛生福利部 2014 年度「社工人力供需及人身安全研究委託科技研究計畫」。

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，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。

為保障社工人員之執業安全，中央及地方政府除加強落實現行推動之相關措施外，並期透過上開策進作為，建立跨網絡間之合作機制，研訂全國社工人員人身安全教育訓練課程，加強風險意識及知能的提升，強化實務敏感意識，持續充實社工人員人身安全周邊之安全環境、設施設備，積極完備社工人員執業安全法案，提高實務工作之效能，以確實保障社工人員之人身安全。

伍、結語

馬斯洛²⁰(Maslow)提出人類需要的層次論(hierarchy of human needs)指出，生理需要：食物、空氣等；安全需要：職業穩定、生活保障、環境安全；愛及有所屬的需要；自尊的需要；自我實現的需要。當一種需要滿足後，才會有另一層級的需要產生，當生理的需要獲得滿足，安全的需要就浮現出來了。執業安全是每位勞動者應有的基本保障，美國密西根州在公元 2001 年實施麗莎法案(Lisa's Law)，規定威脅或侵犯社工安全者將處以刑事責任；社工家訪時須有訓練有素的工作人員或警察陪同；政府應對社工提供安全相關訓練。美國國會在公元 2007 年也通過「社工安全法案」，提供社會工作者安全計畫補助。

為保護社工人員人身安全，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將社工人員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仍有不足，社工人員在服務過程中遭騷擾、甚至攻擊的案件時有所聞。依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在服務過程中遭騷擾、甚至攻擊，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 2013 年 11 月 13 日調查地方政府社工人員近一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 21.7%，肢體暴力占 2.2%，從未遭言語或肢體暴力攻擊的社工人員僅占 2.9%。日前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臺灣社工人員人身安全問題之關注。

從本文蒐集之資料發現，目前高雄市政府、新北市政府及臺中市政府訂定保護性及一般性社工人員之人身安全維護自治法規，多數直轄市、縣(市)均未訂定，立法院衛環委員會委員、民間專業團體迭有反映法制面之範定仍有不足，為建立制度保障各領域社工人員執行業務之人身安全，目前衛生福利部擬具「社會工作人員執業安全條例」草案，邀集中央相關部會、地方政府及民間社會工作專業團體等召開研商會議，多數地方政府及民間社會工作專業團體認為，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、職業安全衛生法等法，惟該等法規並未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，為建立制度保障社工人員執業安全，提高實務工作效能，極力要求參採國外經驗另立專法，該草案衛生福利部雖已於 2013 年 1 月送行政院審議，惟尚待凝聚跨院、跨部會間之共識，立法時程尚難掌握，中央及地方政府仍宜掌握問題

²⁰ 葉至誠，<<社會福利概論>>(台北,揚智文化：2010 年 9 月)，頁 8-9。

推出具體措施，積極面對社工人員人身安全之議題，教育訓練是重要的基本功，對於環境及個人警覺機敏性提升，工作網絡間的協同合作相互支援確可發揮小兵立大功之功效。

本文僅就現況綜整探討，對於社工人員之需求面及整體問題與因應，實待進一步研究，以收追根究底，斧底抽薪之功效，未來亦可強化犯罪防治²¹初級、次級及三級預防策略，以避免危及人身安全之事件再次發生，確保社工人員之執業安全免於恐懼、不安，回應馬斯洛²²(Maslow)提出之人類需要的層次論，滿足其「安全」之需要。

²¹許春金，<<犯罪學>>(台北:三民書局，2010年9月)，頁759-766。

²²葉至誠，<<社會福利概論>>(台北,揚智文化：2010年9月)，頁8-9。