# 各級學校及教保服務機構職場不法侵害預防指引

教育部

中華民國 115 年 10 月

# 目錄


**壹、 前言** ..... 2
**貳、 訂定依據** ..... 2
**參、 適用範圍** ..... 3
**肆、 名詞定義** ..... 3
**伍、 職場不法侵害之預防措施** ..... 3
一、 政策 ..... 4
二、 組織設計 ..... 4
三、 規劃與實施 ..... 4
（一） 辨識及評估危害 ..... 5
（二） 適當配置作業場所 ..... 6
（三） 依工作適性適當調整人力 ..... 11
（四） 建構行為規範 ..... 12
（五） 辦理危害預防及溝通技巧訓練 ..... 14
（六） 設置申訴管道並公開揭示 ..... 15
（七） 建立事件之調查及處理程序 ..... 15
（八） 依申訴人需求，提供協助及保護措施 ..... 19
（九） 執行成效之評估及改善 ..... 20
**陸、 結語** ..... 20
**柒、 參考文件** ..... 20
**附錄 1、職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表** ..... 22
**附錄 2、職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表** ..... 26
**附錄 3、職場不法侵害預防之作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表** ..... 29
**附錄 4、○○○○預防職場不法侵害之書面聲明與申訴管道公告** ..... 31
**附錄 5、潛在造成職場(外部第三方)不法侵害之行為樣態** ..... 32
**附錄 6、疑似職場不法侵害事件通報表/處置表** ..... 35
**附錄 7、職場不法侵害預防及處理相關協助資源** ..... 36
**附錄 8、身心健康諮詢及輔導相關協助資源** ..... 37
**附錄 9、職場不法侵害預防措施查核及評估表** ..... 41

## 壹、前言

近年來，我國各級學校及教保服務機構（以下簡稱學校）曾發生教師及教保服務人員（以下簡稱教師）、職員及學校內各類工作者（以下簡稱教職員工）遭肢體暴力、威脅恐嚇、語言或心理暴力、持續騷擾、網路攻擊及不當申訴（檢舉）或被要求執行超出職務範圍之不法事件。依據「職業安全衛生法」（以下簡稱職安法）第 6 條第 2 項規定，雇主對於執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害（以下簡稱職場不法侵害）之預防，應妥為規劃並採取必要之安全衛生措施。為使學校對於其勞動特性之職場不法侵害預防措施有依循之參據，教育部（以下簡稱本部）爰參酌「職業安全衛生設施規則」第 324 條之 3、「教師法」、「學校訂定教師輔導與管教學生辦法注意事項」、「教保服務人員輔導與管教幼兒注意事項」等規定，訂定本指引，提供學校參考運用。

復因職安法於 114 年 12 月 19 日增訂第 2 章之 1 職場霸凌防治專章，明定職場霸凌案件應優先適用該專章之規定，而職安法第 6 條第 2 項第 3 款，則適用於職場霸凌以外之職場不法侵害，作為學校預防教職員工執行職務遭受他人身體或精神不法侵害之一般規定。

本指引為行政指導，係提供學校預防教職員工因執行職務於勞動場所遭受校長（園長）、主管、同事、學生或幼兒（以下簡稱學生）、家長或其法定代理人或實際照顧者（以下簡稱家長）或其他第三方之不法侵害行為，造成身體或精神傷害之安全衛生措施參考；至個案之違法處理，其涉及民事、刑事或行政責任者，由各該管主管機關或司法機關依規定調查或認定。所述內容非唯一之方法，學校除參照其基本原則之建議性作法外，亦可參考其他先進國家發布之指引或優良實務，視其規模與人力配置等資源彈性規劃及執行。

## 貳、訂定依據

參酌「職業安全衛生設施規則」第 324 條之 3 第 2 項規定。

## 參、適用範圍

一、 本指引適用對象為學校教職員工（含學校教師、職員及學校內各類工作者）。

二、 基於教職員工執行職務過程中，可能遭受之不法侵害樣態，包括職場性騷擾、跟蹤騷擾、就業歧視及職場霸凌等，涉及「性別平等工作法」、「跟蹤騷擾防制法」、「性騷擾防治法」、「就業服務法」及職安法職場霸凌防治專章等規範者，應優先依各該法規辦理。本指引主要係提供學校針對教職員工執行職務時，遭受前開樣態以外之職場不法侵害預防、通報、調查處理及改善措施參考。

## 肆、名詞定義

本指引所稱職場不法侵害，指教職員工因執行職務，於勞動場所遭受學生、家長、其他第三方，或學校內部之校長（園長）、主管、同事，以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式所為之暴力攻擊或不當言行，造成其身體或精神之不法侵害。相關名詞定義如下：

一、 學校：各級學校及教保服務機構。

二、 教師：各級學校之教師及教保服務機構之教保服務人員。

三、 教職員工：各級學校之教師、教保服務機構之教保服務人員、職員及受工作場所負責人指揮或監督從事勞動之各類工作者。

四、 學生：各級學校之學生及教保服務機構之幼兒。

五、 家長：學生之家長或其法定代理人或實際照顧者。

## 伍、職場不法侵害之預防措施

學校應在合理可行範圍內，針對職場不法侵害，採取必要之預防措施或備置設備，並定期評估成效及檢討，落實推動職場不法侵害之預防。本指引為協助學校運用系統化管理方法，爰參考勞動部「執行職務遭受不法侵害預防指引」及我國相關法令規定，含政策、組織設計、規劃與實施、評估及改善措施，提供學校實務規劃參考。

一、 政策

學校應明確宣示職場不法侵害零容忍，確保教職員工身心健康之政策。且相關政策應在公開場合宣導，促使所有教職員工及其他第三方清楚了解。相關政策之規劃，宜將下列事項納入：

（一）學校於組織政策中，明確申明對各種職場不法侵害「零容忍」之立場，於學校顯而易見場所或會談場所公告，並建立安全、尊嚴、無歧視、互相尊重及包容、機會均等之職場文化。

（二）提供職場不法侵害相關教育訓練，並鼓勵全員參與。

（三）針對疑似職場不法侵害事件，應建立標準處置流程，明定申訴或通報管道與後續調查處理及保護機制。

（四）學校應參考預防職場不法侵害相關法令規章或指引，妥為規劃及採取必要之安全衛生措施，落實法令規定。

（五）就預防職場不法侵害之環境安全設施、教育訓練、應變演練等資源優先編列預算。

二、 組織設計

職場不法侵害預防為一跨領域工作，學校應授權指定專責部門或設置職場不法侵害預防工作小組或委員會，負責統籌規劃職場不法侵害預防計畫與防範校園暴力事宜，並指派 1 名高階主管負責督導管理，且推動學校內全體教職員工之參與，若規模較小或人力有限之教保服務機構，得由負責人或指定人員兼任。相關預防措施分工事宜可納入職業安全衛生管理計畫，並參照「職業安全衛生管理辦法」及「勞工健康保護規則」等相關規定辦理。

三、 規劃與實施

依「職業安全衛生設施規則」第 324 條之 3 規定，學校為預防工作者遭受職場不法侵害，應採取下列暴力預防措施，作成執行紀錄或文件並留存 3 年，其內容包含「辨識及評估危害（參閱附錄 1）」、「適當配置作業場所（參閱附錄 2）」、「依工作適性適當調整人力（參閱附錄 3）」、「建構行為規範（參閱附錄 4、5）」、「辦理危害預防及溝通技

巧訓練」、「設置申訴管道並公開揭示」、「建立事件之調查及處理程序（參閱附錄 6）」、「依申訴人需求，提供協助及保護措施（參閱附錄 7、8）」、「執行成效之評估及改善（參閱附錄 9）」與其他有關安全衛生事項。各級學校或教保服務機構教職員工人數達 100 人以上者，學校應依教職員工執行職務之風險特性，參照本指引，另訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫，並據以執行；教職員工人數未達 100 人者，得以執行紀錄或文件代替前揭預防計畫，相關執行紀錄應留存 3 年。

以下相關預防措施，學校可依內部組織、教職員工作業環境特性及相關資源等參考運用，並訂定作業標準化流程據以執行。

（一）辨識及評估危害

學校發生職場不法侵害（如教師遭受學生或家長之不合理對待、暴力或言語騷擾）的風險因素依所屬學習階段、規模及學生特性而異，學校宜參考我國相關法令及職業安全衛生管理系統相關規範等要求，依學校特性、實際風險概況等，建立職場不法侵害危害辨識及風險評估之管理事項，以有效執行工作環境或作業危害之辨識、評估及控制，就個人風險因子進行評估時，應避免制式化或標籤化，否則易有歧視之嫌。

1、 風險評估實施者：建議可由資深管理階層帶領有關部門（單位）主管人員或教職員工代表組成工作小組執行，成員包含職業安全衛生、人事、法務、業務單位及保全等單位之代表，並作適當權責分工；學校未達需設置職業安全衛生人員者，建議由人事部門人員主責執行。

2、 評估原則及注意事項：

(1) 重要評估工具之一為問卷調查或訪談，評估時應考量各部門（單位）之工作特性、環境、人員組成及作業活動等，如風險最大之業務或地點、可能遭受危害之工作流程或人員等，並可依不法侵害可能來源，區分內部與外部，作為不法侵害危害辨識及風險評估之依據。

① 內部：發生於組織內部，常發生在同事之間，或上司及下屬之間，也包括資深教職員工與新進、年輕或層級屬弱勢地位之教職員工間，甚至教職員工對主管，利用各種優勢所為者。對於有精神或心理相關疾病史之教職員工或具暴力傾向者，宜留意其潛在風險。

② 外部：來自組織外部，若教職員工在執行業務過程中所可能會接觸到的任何第三方，包括但不限於學生、家長、廠商與其員工及主管、共同空間或設施之使用者、其他相關人士或陌生人，皆可能成為外部不法侵害之來源。

(2) 可整理過去學校內曾發生之不法侵害事件，針對其來源、類型、傷害嚴重程度、事件中申訴人和被申訴人（行為人）的特質、行為人動機、發生頻率及地點等，進行分析。

(3) 辨識及評估危害之步驟如圖 1；評估方式參閱附錄 1。

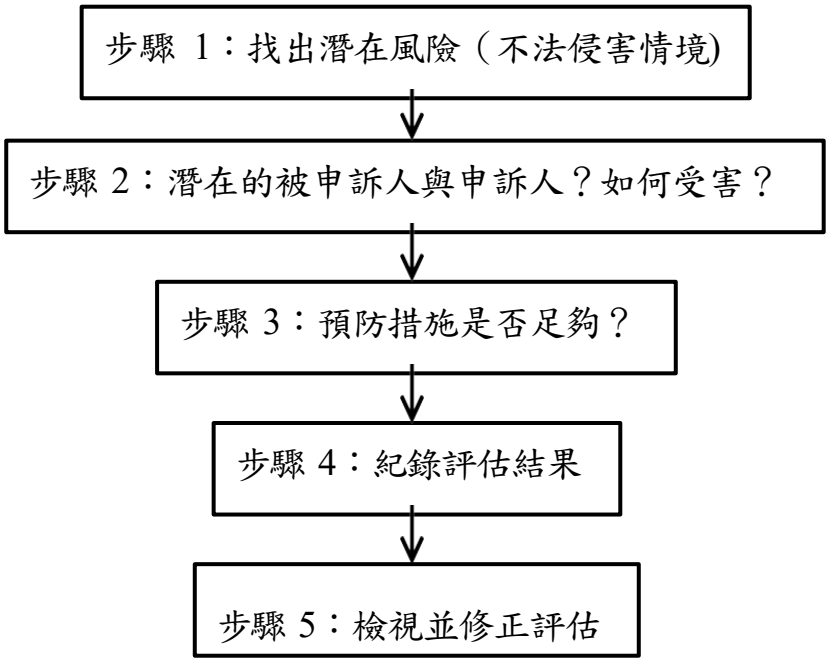



圖 1 評估危害步驟圖

（二）適當配置作業場所

以發生外部不法侵害為例，學校最常發生此類事件的區域為傳達室（警衛室）、學務處、輔導室、會議室及校門口等，教保服

務機構最可能發生於室內活動室、辦公室、教保準備室等場所。風險較高的時間為上放學時段、學生晨間下午打掃時段、家長訪校面談、處理學生重大違規或爭議事件，以及課後留校期間。

學校應考量現有技術能力及可用資源等因素，對於風險項目應依消除、取代、管理控制及個人防護具等優先順序，採取有效降低風險之控制措施，並透過作業場所適當之配置規劃，降低或消除不法侵害之危害。為預防職場不法侵害之發生，針對校園內之作業場所配置，可透過「物理環境」、「工作場所設計」與「行政管制措施」等面向進行檢點，相關建議作法敘明如下，並可參閱附錄 2 之範例，進行相關檢點與改善：

1、 物理環境：職場的物理外觀是潛在不法侵害的降低或誘發的關鍵因子。宜特別留意教職員工、訪客所處環境及暴露情況，並採取適當解決措施，以降低或消除任何負面影響。

(1) 保持最低限噪音(控制於 60 分貝以下)，避免刺激教職員工、學生、家長或訪客之情緒或形成緊張態勢。

(2) 選用令人放鬆、賞心悅目的色彩。

(3) 保持室內、室外照明良好，各區域視野清晰，特別是夜間出入口、停車場及貯藏室。

(4) 在擁擠區域及天氣燥熱時，應保持空間內適當溫度、濕度及通風良好；消除異味。

(5) 維護物理結構及設備之安全。

2、 工作場所設計：工作場所設計應結合安全環境；不當之設計可能會成為觸發不法侵害行為或導致該行為升級的因素，學校可考量下列各項因子進行規劃。

(1) 通道：提供安全進出職場之通道，盡量減少學校對外通道分歧；主要出入口、訪客往來動線注意安全；在通道加設密碼鎖或門禁系統；員工停車場應盡量緊鄰工作場所。

(2) 空間：提供適當工作空間(宜有兩個出口)，方便教職員工及

訪客使用，以降低緊張感。必要時設置服務對象或訪客等候用之空間，安排舒適座位；準備雜誌、電視等物品，降低等候時的無聊感。減少工作空間出現可作為武器的銳器或鈍物，如花瓶等。

(3) 設備或擺飾：辦公傢俱之擺設應避免影響教職員工出入；宜保持傢俱量少質輕、沒有尖銳的角緣，盡量固定在地板上。服務櫃台亦可張貼提醒第三方應尊重服務人員之貼紙或告示。

(4) 建築設計：建築物的出入口應使人方便出入；廁所、茶水間、公共電話區應有明顯標示、方便運用並適當維護；儘可能尊重個人隱私。工作場所為應變緊急狀況，宜設置安全區域及訂定緊急疏散程序。

(5) 監視器及警報系統：學校得依工作場所實際狀況、作業型態、服務對象特性、過往事件紀錄及風險評估結果，設置監視器或警報系統，以預防或降低教職員工執行職務遭受身體或精神不法侵害之風險。惟監視器之設置及影像使用，應兼顧安全防護、教職員工及學生隱私、個人資料保護及比例原則，不得逾越預防職場不法侵害所必要之範圍。

① 設置原則(應以風險評估為基礎，不得任意或過度監控)：學校設置監視器前，應先評估工作場所是否需要設置。監視器應優先設置於主要出入口、服務櫃台、等候區、停車場、走道、公共作業區等場所之對外錄影。

② 設置位置(應避免侵犯隱私或形成不當監控)：監視器不得設置於廁所、更衣室、哺(集)乳室、休息室、醫療或心理諮商等高度隱私空間；亦應避免以特定教職員工座位、工作站或個人活動為主要拍攝對象。

③ 告知與溝通(應讓教職員工與來訪者清楚知道設置目的)：學校設置監視器前，宜與教職員工或教職員工代表溝通

說明設置目的、位置、數量、拍攝範圍、保存期間、調閱權限及使用限制。設置後，應於明顯處張貼告示，使教職員工、學生、家長、訪客或其他服務對象知悉該區域有影像監看設備，並可一併張貼「尊重教職員工」、「禁止暴力、威脅、辱罵」等提醒文字，以發揮預防及嚇阻效果。

④ 影像使用（限於安全防護、事件處理及必要調查）：影像應限於預防及處理職場不法侵害、維護工作場所安全、釐清事故責任、配合司法機關或主管機關調查等必要目的使用。不得將影像任意公開、轉傳。調閱及使用影像應留存紀錄，並注意當事人隱私與個人資料最小化。

⑤ 警報與求援設備（應能即時啟動有效保護）：高風險工作場所得依風險程度設置警鈴、電話、緊急按鈕、無線通訊設備、短波呼叫器、哨子、門禁系統或與保全、大樓管理中心、警察機關連線之求援機制。對於需外出、家訪、外展、夜間、偏遠地區或單獨作業者，宜建立行前風險評估、行程登錄、定時回報、逾時未回報啟動聯繫、緊急聯絡人、定位或通訊設備、雙人作業或與警政、社政、醫療等單位合作之機制。顯著風險區域宜採靜音式警報或隱蔽式求援設備，避免啟動時刺激加害人而升高風險。警報系統啟動後，應有明確應變流程，包括通知主管、保全或警衛到場、疏散教職員工與服務對象、報警處理、醫療協助及事件紀錄。

⑥ 定期檢查與改善：監視器、警報系統、門禁設備、緊急按鈕及通訊設備應定期測試、維護及更新，並留存檢查紀錄。學校應定期檢討設備位置是否合理、警報是否可正常運作、教職員工是否知道如何使用，以及是否有過度蒐集或侵犯隱私之疑慮。發生職場不法侵害事件後，

應檢討影像及警報系統是否發揮功能，並作為改善工作場所配置及安全措施之依據。

3、 行政管制措施：行政與工作實務控制除會影響教職員工執行職務外，其改善亦有助於預防不法侵害事件發生。

(1) 門禁管制：為落實安全，應建立有效之門禁管制，接待區域應有「訪客登記」或「訪客管制」措施，其設計應讓訪客容易辨識、方便利用，也方便其他教職員工觀察，例如訪客需有通行證、限制訪客時段等。

(2) 公共區域管制：學校的公共區域，應根據既定作業流程進行管制。

(3) 工作區域管制：工作區域、休息室或更衣室應進行管制，非教職員工不得進出，另可要求教職員工配戴識別證或通行證，避免未獲授權之人士擅自進出工作地點。

(4) 進出管制：將不用的門上鎖，以限制進出，惟仍應符合消防法規。

(5) 工作實務控制：

① 加強維護教師非出勤時間（離線權）之休息權益：為兼顧學生受教權與教師身心健康權，學校應落實教師非出勤時間之離線權保障，除涉及校園安全、重大突發事件、緊急災害應變或其他具急迫性之公務外，應避免於非出勤時間交辦業務或進行親師溝通。學校應透過各式管道向家長及相關人員加強宣導，並明定適當之聯繫時段與緊急事件處理機制，以提升教學品質，並營造友善且尊嚴之校園職場環境。

② 建立良性溝通管道，落實親師合作機制：學校應落實教育專業與正向支持理念，主動拓展親師生良性互動網絡。結合巡堂、觀課（即課綱所定之公開授課）、親師生溝通或其他合理有效方式，持續強化教學輔導與互動品質；

遇相關溝通爭議時，適時邀請家長及相關夥伴共同溝通說明，深化親師合作，共同營造友善校園環境。

③ 教師依法處置及阻卻違法事由保障機制：教師依規定於學生或他人有急迫危害情形時，得依法採取必要措施；以及教師依法執行職務、維持教學秩序或為防衛權利、避免緊急危難所為之必要行為，符合法定要件者，亦不予處罰，並不得因此為不利之成績考核。學校應加強相關法規之宣導，保障教師於緊急或高風險情境下依法處置行為。另教保服務機構之教保服務人員為制止、排除或預防幼兒危害行為，得所採取必要之緊急處置措施，亦非屬違法行為。

④ 檢舉案件適當受理及分流機制：對於教師疑似涉及教師法所定不適任情形之檢舉案件，須依規定審查是否屬於未具真實姓名、無具體內容、同一事件已作成終局處理或其他不符受理要件等情形，如屬前開情形，應不予受理；如僅涉及一般懲處情形者，則依成績考核及各該進用法令考核相關規定辦理，避免性質輕微或非屬重大不適任事項之案件，不當進入解聘、不續聘或終局停聘之調查程序。

（三）依工作適性適當調整人力

為預防職場不法侵害之發生，對於工作適性適當調整人力部分，可透過「適性配工」與「工作設計」兩個面向進行檢點，相關建議作法敘明如下，並可參閱附錄 3 之範例，進行相關檢點與改善。

1、 適性配工：適性配工在預防職場不法侵害上極為重要。

(1) 學校人力配置不足或資格不符，都可能導致不法侵害事件發生或惡化。針對高風險或高負荷、夜間工作之安排，應考量人力或性別之適任性；必要時應聘僱保全人員或提供教職員

工自我防衛工具（如口哨等）、宿舍或交通服務等保護措施。涉及家訪、危機介入、提供保護性之服務等人員，宜依風險程度安排雙人作業、資深人員陪同、主管即時支援、交通或返程安全安排；已知為高風險場域者，不宜由新進人員或單一人員獨自前往。

(2) 有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並採輪值方式。

(3) 當教職員工在不同作業場所移動，應明確規定其移動流程，並定時保持聯繫，必要時配置保全人員。

(4) 若教職員工舉報因私人關係遭受不法侵害威脅者，學校進行人力配置時，應儘可能採取協同作業而非單人作業，以保護教職員工職場安全。

2、 工作設計：工作設計亦為減少職場不法侵害極為有效且經濟的方法之一，建議重點如下：

(1) 避免工作單調重複或負荷過重；排班應取得教職員工同意並保有規律性，避免連續夜班、工時過長或經常性加班累積工作壓力。

(2) 允許適度的教職員工自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。

(3) 提供教職員工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵教職員工參與。

(4) 針對教職員工需求提供相關之福利措施，如彈性工時、設立托育設施、單親家庭或家暴關懷協助等，有助於調和教職員工之職業及家庭責任，有效預防職場不法侵害。

（四）建構行為規範

為避免職場內主管或同仁之間利用職務上地位及人際關係等優勢，超越業務合理範圍而加諸職場內其他教職員工精神、身體上痛苦，或使其工作環境惡化之行為，學校首應致力於建立安全、尊嚴、工作倫理、無歧視、性別平等之反職場不法侵害的組

織文化，可公告預防職場不法侵害之書面聲明（參閱附錄 4），藉以宣示學校對於職場不法侵害「零容忍」之決心，杜絕任何潛在造成不法侵害之行為（參閱附錄 5）；同時學校亦應採取措施以預防所屬教職員工於執行職務時，遭業務往來對象施加暴力言行。為建立強力之支持性社會環境，對於群體或個人之努力，宜有肯定鼓勵之回饋機制，其方式建議可分別針對組織及個人層次建構行為規範。

1、 組織層次：學校應明確揭櫫消除職場不法侵害之方針，其內容宜包括下列事項：

(1) 高階承諾、明定學校對於防治職場不法侵害的基本方針，包括內部及第三方暴力言行，並明確各級主管及教職員工遵守之事項及責任，讓教職員工及學生、家長等明確理解學校所持的態度與立場。

(2) 學校宜建立正當與無正當理由要求等（參閱附錄 5）之區分基準，並保證教職員工不會因無正當理由之要求等，而影響其人事考核評價或受到其他不利益處遇。

(3) 於勞動契約、工作規則或其他職場服務規範之文件中，明定對於職場中施以暴力行為人（含主管及教職員工）之懲處方式，並在組織內部加以宣傳周知該等規定。

2、 個人層次：為避免學校採取之措施流於形式，應視個別教職員工之狀況加以建構，並設計不同之教育訓練課程，及定期評核各級主管是否具良好之管理職能，合理行使管理權限。

(1) 高階管理階層：應改善組織文化並採取相關措施，且應以身作則，負執行此政策之責任，發揮典範領導力。

(2) 主管階層：應合理行使管理與懲處權，避免排斥、脅迫、辱罵、毆打等不當或不法對待教職員工，參與反職場不法侵害之教育訓練，並應發揮指揮監督功能，禁止同仁間有潛在職場不法侵害之行為。可不定期召開會議，進行資訊交流與溝

通，促使同仁間能有效互相支援。

(3) 教職員工個人：每位教職員工須接受教育訓練課程，致力於認同彼此價值觀之差異，相互接受、相互尊重。為達相互理解，應適當溝通，針對弱勢同仁或受害者，不宜有孤立之行為、宜主動與之互動並相互扶持。對於學生輔導管教需符合學校所訂之輔導與管教學生辦法及「教保服務人員輔導與管教幼兒注意事項」等規定辦理。

（五）辦理危害預防及溝通技巧訓練

對於每位教職員工，包含主管及校長（園長）皆應接受職場不法侵害預防之教育訓練，可依職業安全衛生教育訓練規則之規定，將之納入學校新進或在職教職員工訓練之一環。教育訓練內容，建議宜包括下述內容：

(1) 事前預防：

① 介紹職場工作環境特色、管理政策及申訴、通報管道。

② 提供資訊以認識不同樣態、身體及精神的職場不法侵害、增進辨識潛在不法侵害情境之技巧，及降低職場不法侵害事件發生。

③ 提供有關性別、文化多樣性及反歧視之資訊，以提高對相關議題的敏感度。

④ 授與人際關係、溝通技巧及衝突管理技能，以預防或緩解職場不法侵害情境（例如與學生、家長或訪客建立良好關係的方法等）。

⑤ 提供諮詢窗口之訓練：使窗口人員在受理諮詢時，能夠根據諮詢內容或狀況適當地加以應對。學校宜提供記載有各種應注意事項之應對手冊及提供相關案例，探討各案例中之應注意事項及相關改善措施，使諮詢窗口人員能及時依照手冊內容進行應對。

(2) 發生不法侵害後之應對：

① 與轄區警方保持聯繫，必要時請求警方或醫療單位協助之能力。

② 了解關於申訴、通報之基本流程。

③ 訓練諮詢窗口之人員或主管轉介心理輔導或醫療協助之程序。

（六）設置申訴管道並公開揭示

學校應設置健全且暢通之職場不法侵害申訴管道，並於工作場所顯著之處公開揭示，確保全體教職員工皆能清楚知悉申訴途徑（可參閱附錄 4 範例）。

為加強職場不法侵害之預防與落實申訴管道之運作，學校可參考以下建議，建立事前防護配套措施：

1、 整合申訴及專責諮詢窗口：

設置應對關於職場不法侵害之諮詢、申訴或通報的專責窗口，並向教職員工廣為宣傳周知。專責窗口宜設置於人事部門且不得流於形式，必須是教職員工能夠實際利用的管道。為提高教職員工在使用上的便利性，此窗口宜整合關於學校內部之職場霸凌、職場性騷擾等其他窗口之功能，並提供面談、通報單、電子郵件、專用電話等複數諮詢管道。

2、 鼓勵教職員工諮詢、申訴或通報：

學校應向教職員工宣導若發現疑似不法侵害行為即應向學校或監督與管理者（如直屬主管）、諮詢窗口等通報任何疑似不法侵害行為，並鼓勵教職員工針對可能存有不法侵害風險之工作條件或情境及早通報。

（七）建立事件之調查及處理程序

學校應建立疑似職場不法侵害事件之調查及處理程序，並向教職員工宣導周知，以確保學校內、外部發生的不法侵害事件能得到控制；另學校亦應建立緊急應變程序或預防小組，以負責執行控制不法侵害的策略。小組成員必須熟悉事件發生時，學校內

的應變方法與步驟，並視情況及時報警以應對突發事件。

1、 申訴或通報之處理：

申訴或通報處理過程必須確保客觀、公平及公正，落實被申訴人、申訴人、其他通報者之權益保障與隱私保護，確保申訴或通報者不會受到報復或其他不利益處遇。關於疑似職場不法侵害事件之處理流程，可參考圖 2。另其他主管機關或目的事業主管機關另有訂定相關通報程序者，應依其規定辦理，例如職場發生性騷擾事件者，應依性別平等工作法之規定程序通報。

2、 調查處理原則：

學校或校長（園長）接獲申訴或通報後，應視案件之型態與嚴重性，指派適當人員調處或調查（若申訴人及被申訴人同意調處，得不進入調查程序），並對事件作出回應，若校長（園長）為不法侵害之涉案人，應由客觀、中立之第三方擔任調處或調查人員。調處或調查期間應注意資訊保密，確保各方都得到公平的對待與隱私保護，並詳細記錄內容，亦可尋求外部及其他專業的協助和意見；調查過程，倘申訴人與被申訴人為同一部門（單位）且職務為上下級關係，於必要時，得視事件情節或個人需求予以調整職務或單位。調查人員應鼓勵申訴人詳實描述事件發生的細節，並對申訴內容作完整記錄、簽署及備份（附錄 6）。有關職場內部及外部發生不法侵害事件之調查處理原則，分述如下：

(1) 內部事件：

若為學校內部（針對內部同仁或主管）疑似不法侵害事件，應落實保密，通報窗口宜在人事部門，並宜於 3 天內成立處理小組進行調查；依事件性質與嚴重度，必要時，請求警衛、保全人員、校安人員或警方介入。調查時應確保被申訴人了解被申訴內容，享有獨立且公正調查的機會，調查內容應保密，調查期限建議於 1 個月內完成，並避免申訴人或

相關人員受到不利之處遇。此外，學校尚應就申訴或通報內容、處理情形等作成紀錄，填寫疑似職場不法侵害事件申訴通報表及疑似職場不法侵害事件調查處置表(參閱附錄 6)，並加以保存。

(2) 外部事件：

疑似學校外部之人員（第三方）之不法侵害，由於學校對於學生以外之組織外部之人員（第三方，不含學生）並無指揮監督關係，亦無權可對其強制實施調查或處分，因此應變上，學校應優先確保受害教職員工的安全，而後再根據確實的證據、證言，以釐清事實並為適當之處理；第三方為其他事業單位所僱用之勞工，必要時應請求該事業單位協助確認事實關係。此外，學校尚應就申訴或通報內容、處理情形等作成紀錄，填寫「疑似職場不法侵害事件申訴通報表」及「疑似職場不法侵害事件調查處置表」(參閱附錄 6)，並加以保存。

疑似外部不法侵害事件若屬早期警覺階段（尚未發生實質不法侵害，例如單純發生口角的階段）者，可優先通報警衛或保全人員或校安人員處理，適時警戒避免實質事件發生。必要時可將教職員工與行為人隔開，或將相關教職員工暫置於安全處所，以保障教職員工與該第三方之安全。

第三方有施加暴力等行為者，建議立即由現場主管接手應對，並採取隔離措施以保障教職員工安全，並於必要時報警處理及配合司法調查或轉介醫療處置。

學生不法侵害行為所涉及之輔導、管教、懲處或其他教育處置，考量學校與教師對其具有教育、管理與管教權責，學校應另依學生輔導法、高級中等教育法、國民教育法、學校所定學生獎懲規定、教師輔導及管教學生辦法及教保服務人員輔導與管教幼兒注意事項辦理。

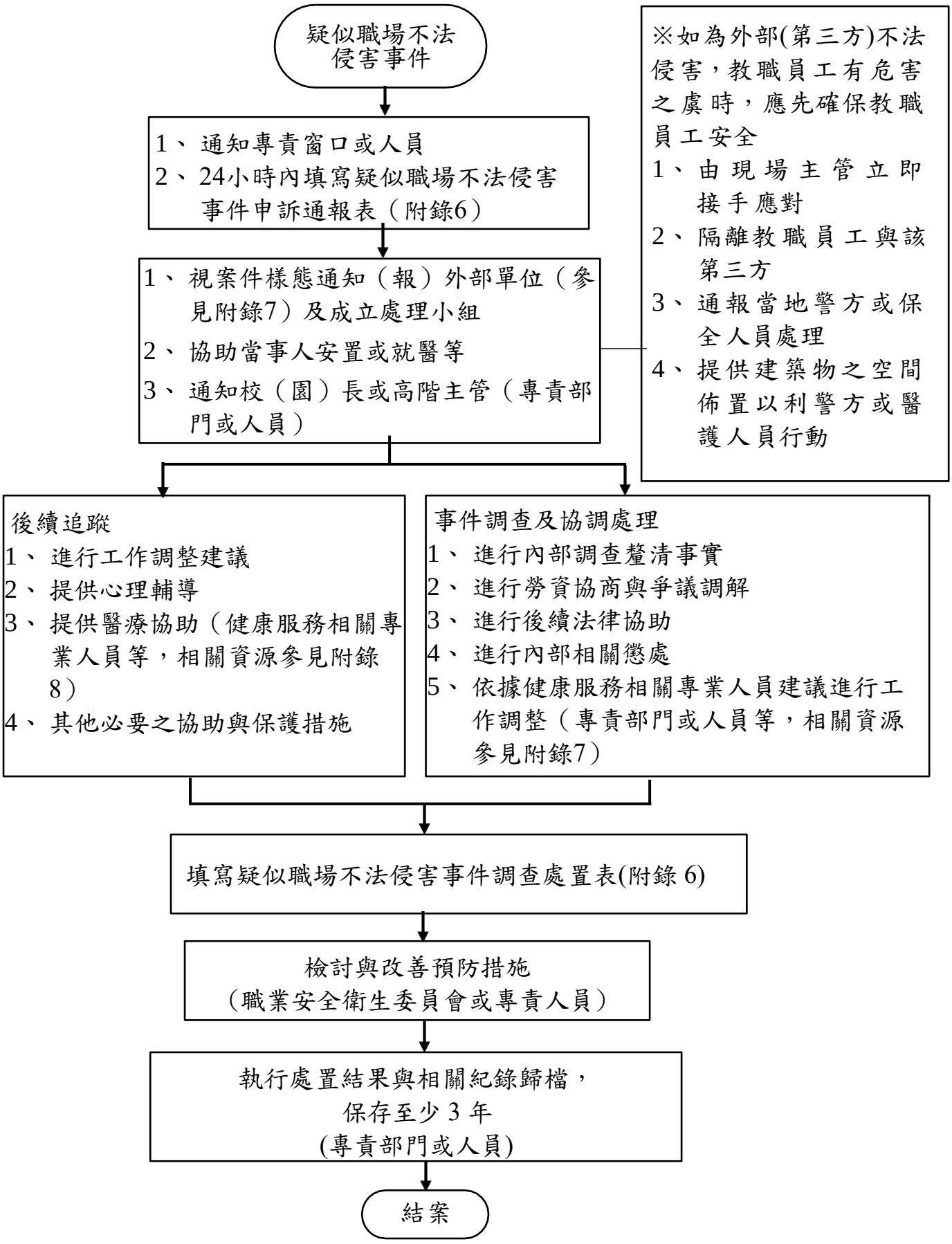



圖 2 疑似職場不法侵害事件調查及處理流程圖

（八）依申訴人需求，提供協助及保護措施

當發生與執行職務相關之不法侵害事件時，學校應立即啟動因應機制，並評估教職員工之傷害程度與其實際需求，提供或轉介法律、醫療或心理諮商之協助或保護措施；教職員工因執行職務遭受不法侵害而涉及訴訟者，學校應主動告知其因公涉訟輔助相關權益，並應保存相關事件表冊及報告，採取預防再發生之必要行動。學校或教職員工可參考附錄 7 及附錄 8 所列資源，尋求外部相關目的事業主管機關或專業團體提供之身心健康諮詢、輔導或權益保障之協助。

1、 對於申訴人或受事件影響之教職員工應提供立即性、持續性及支持性的保護措施；申訴人、受事件影響之教職員工（含目睹不法侵害事件之教職員工），可能會出現長期或短期心理創傷、害怕回到工作中、感到無力等情緒問題，學校可安排諮商、同儕輔導、復健或休假，或彈性調整職務內容與工作時間等，給予支持和協助。

2、 受事件影響之教職員工可經由醫護或其他適當人員作後續追蹤，作適性評估。必要時，訂定包括創傷後壓力症候群等重大心理或醫療問題之因應計畫。若學校無醫護人員之設置，可轉介預防及重建中心，由其提供免費心理諮商服務；若教職員工有暗示自殺之言行舉止者，則應立即採行轉介至醫療專業人員等必要之應對措施。

3、 重大不法侵害個案，學校宜對內確切承諾，並協助教職員工提起損害賠償等訴訟之法律作為。另對於評估確因執行職務發現有危及身體或生命之虞，而自行停止作業及退避至安全場所之教職員工，不得有對其不利之處分。

4、 若被申訴人為內部同仁，應依內部懲處程序處理，並讓申訴人了解處理情形。若被申訴人與申訴人關係已惡化至無法於同一部門共事，宜適性調整職務或工作部門，且保護申訴人免於其

他不法侵害之傷害。

5、 保存及記錄相關事件處理報告，並檢討事件發生原因，預防類似事件再發生。

（九）執行成效之評估及改善

成效評估之目的在於檢視所採取之措施是否有效，並檢討執行過程中之相關缺失，做為未來改進之參考。為持續推動職場不法侵害預防之工作，相關計畫推動之成果宜定期由主責之部門或人員向相關會議報告，任何報告資料都應保護教職員工隱私，例如以整合資料方式呈現、或使用個人數據時移除個人特定資料；對於執行過程之相關缺失，亦可透過會議檢討研議改善之對策，俾利勞資雙方共同重視。此外，所有職場不法侵害預防政策、危害評估、訓練、通報、調查和處置等相關數據及紀錄，必須依學校需求制定、管理和維持職業安全衛生紀錄書面或電子文件化，並妥善保存，以供勞動檢查人員檢視。相關檢核評估機制可參考附錄 9。

## 陸、結語

學校所面臨的職場不法侵害（如教師遭受學生或家長之言語騷擾、不合理訴求或肢體暴力）樣態多元且具複雜性，可採行的危害控制與防範措施絕非單一方法。學校除參考本指引相關事項據以規劃並採行各項職場安全預防措施外，亦應秉持 P（計畫）-D（執行）-C（審核）-A（行動）之 PDCA 持續改善原則，將危害辨識、環境配置及教育訓練落實於日常管理，並透過定期檢討衝突處置流程與校安應變機制，不斷評估並優化風險控制策略，方能有效落實校園風險管理制度之運作，為全體教職員工打造一個更安全、尊嚴、健康且友善的工作環境。

## 柒、參考文件

一、 職業安全衛生法。

二、 職業安全衛生法施行細則。

三、 職業安全衛生設施規則。

四、 職業安全衛生管理辦法。

五、 勞工健康保護規則。

六、 執行職務遭受不法侵害預防指引（第 5 版）。

七、 醫療機構職場不法侵害預防指引。

八、 教師法。

九、 高級中等以下學校教師解聘不續聘停聘或資遣辦法。

十、 學校訂定教師輔導與管教學生辦法注意事項。

十一、 高級中等以下學校校園行動載具使用原則。

十二、 教保服務人員輔導與管教幼兒注意事項。

附錄 1

# 職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

單位／部門：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 評估人員/評估日期：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

受評估之場所：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 審核人員/審核日期：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

場所內工作型態及人數：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

| 潛在風險<br>（可能造成不法侵害情境）[註1] | 是 | 否 | 潛在不法侵害風險類型（職場暴力/職場霸凌/性騷擾/就業歧視）[註2] | 可能性<br>（發生機率） | 嚴重性<br>（傷害程度） | 風險等級<br>（高中低） | 現有控制措施<br>（工程控制/管理控制/個人防護） | 應增加或修正相關措施 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **外部不法侵害** | | | | | | | | |
| 是否有組織外之人員(承包商、服務對象或親友等)因其行為無法預知，可能成為該區教職員工之不法侵害來源 | □ | □ | | | | | | |
| 是否有已知工作會接觸有暴力史之服務對象 | □ | □ | | | | | | |
| 教職員工之工作性質是否為執行公共安全業務 | □ | □ | | | | | | |
| 教職員工之工作是否為單獨作業 | □ | □ | | | | | | |
| 教職員工是否需於深夜或凌晨工作 | □ | □ | | | | | | |
| 教職員工是否需於較陌生之環境工作 | □ | □ | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 教職員工之工作是否涉及現金交易、運送或處理貴重物品 | □ | □ | | | | | | |
| 教職員工之工作是否為直接面對群眾之第一線服務工作 | □ | □ | | | | | | |
| 教職員工之工作是否會與酗酒、毒癮或精神疾病者接觸 | □ | □ | | | | | | |
| 教職員工之工作是否需接觸絕望或恐懼或亟需被關懷照顧者 | □ | □ | | | | | | |
| 教職員工當中是否有自行通報因私人關係遭受不法侵害威脅者或為家庭暴力受害者 | □ | □ | | | | | | |
| 新進教職員工是否有尚未接受職場不法侵害預防教育訓練者 | □ | □ | | | | | | |
| 工作場所是否位於治安不佳或交通不便之偏遠地區 | □ | □ | | | | | | |
| 工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方 | □ | □ | | | | | | |
| 離開工作場所後，是否可能遭遇因執行職務所致之不法侵害行為 | □ | □ | | | | | | |
| **內部不法侵害** | | | | | | | | |
| 組織內是否曾發生主管或教職員工遭受同事(含上司)不當言行之對待 | □ | □ | | | | | | |
| 是否有無法接受不同性別、年 | □ | □ | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 齡、國籍或宗教信仰之教職員工 | | | | | | | | |
| 是否有同仁之離職或請求調職原因源於職場不法侵害事件之發生 | □ | □ | | | | | | |
| 是否有被同仁排擠或工作適應不良之教職員工 | □ | □ | | | | | | |
| 內部是否有酗酒、毒癮之教職員工 | □ | □ | | | | | | |
| 內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之教職員工 | □ | □ | | | | | | |
| 內部是否有處於情緒低落、絕望或恐懼，亟需被關懷照顧之教職員工 | □ | □ | | | | | | |
| 是否有超時工作，反應工作壓力大之教職員工 | □ | □ | | | | | | |
| 工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足之問題 | □ | □ | | | | | | |
| 工作場所出入是否未有相關管制措施 | □ | □ | | | | | | |

註：1.潛在風險為例示，學校得自行依工作場所特性增列

2.潛在不法侵害風險類型以大歸類分為職場暴力、職場霸凌、性騷擾及就業歧視，學校可自行細歸類。

表一 簡易風險等級分類

| 風險等級 | | 嚴重性 | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 嚴重傷害 | 中度傷害 | 輕度傷害 |
| 可能性 | 可能 | 高度風險 | 高度風險 | 中度風險 |
| | 不太可能 | 高度風險 | 中度風險 | 低度風險 |
| | 極不可能 | 中度風險 | 低度風險 | 低度風險 |

**※風險評估方式說明:**

一、風險可由危害嚴重性及可能性之組合判定。評估嚴重度可考慮下列因素：

（一）可能受到傷害或影響的部位、傷害人數等。

（二）傷害程度，一般可簡易區分為：

1. 輕度傷害，如：(1)表皮受傷、輕微割傷、瘀傷；(2)不適和刺激，如頭痛等暫時性的病痛；(3)言語上騷擾，造成心理短暫不舒服。
2. 中度傷害，如：(1)割傷、燙傷、腦震盪、嚴重扭傷、輕微骨折；(2)造成上肢異常及輕度永久性失能；(3)遭受言語或肢體騷擾，造成心理極度不舒服。
3. 嚴重傷害，如：(1)截肢、嚴重骨折、中毒、多重及致命傷害；(2)其它嚴重縮短生命及急性致命傷害；(3)遭受言語或肢體騷擾，可能造成精神相關疾病。

二、非預期事件後果的評估也是非常重要的工作。可能性等級之區分一般可分為：

（一）可能發生：1 年可能會發生 1 次以上。

（二）不太可能發生：至少 1 至 10 年之內，可能會發生 1 次。

（三）極不可能發生：至少 10 年以上，才會發生 1 次。

三、風險是依據預估的可能性和嚴重性加以評估分類，如表一為 3x3 風險評估矩陣參考例，利用定性描述方式來評估危害之風險程度及決定是否為可接受風險之簡單方法。除風險矩陣模式外，也可將可能性及嚴重度依不同等級給予不同評分基準，再以其乘積作為該危害之風險值。

附錄 2

# 職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表【範例】

「物理環境」方面

單位/處所:_____作業內容:_____檢點日期:_____

| 環境相關因子 | 現況描述<br>(含現有措施) | 應增加或改善之措施 | 建議可採行之措施 |
|---|---|---|---|
| 噪音 | | | 保持最低限噪音（宜控制於 60 分貝以下），避免刺激教職員工、訪客之情緒或形成緊張態勢 |
| 照明 | | | 保持室內、室外照明良好，各區域視野清晰，特別是夜間出入口、停車場及貯藏室。 |
| 溫度 | | | 在擁擠區域及天氣燥熱時，應保持空間內適當溫度、濕度及通風良好；消除異味。 |
| 濕度 | | | |
| 通風狀況 | | | |
| 建築結構 | | | 維護物理結構及設備之安全。 |
| 相關使用之設備 | | | |

**註：本表各項環境相關因子與建議可採行措施皆為例示，學校得自行依工作場所特性修正與增列。**

□檢點人員：_____

□單位主管：_____

□職業安全衛生人員：_____

□人事/總務/工務或其他相關部門人員：_____

□該單位/處所之教職員工代表：_____

□勞工健康服務人員：_____

# 職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表【範例】

「工作場所設計」方面

單位/處所:_____作業內容:_____檢點日期:_____

| 場所位置 | 現況描述<br>(含現有措施) | 應增加或改善之措施 | 建議可採行之措施 |
|---|---|---|---|
| 通道(公共通道或員工停車場等區域) | | | ✧ 盡量減少對外通道分歧。<br>✧ 設密碼鎖或門禁系統。<br>✧ 員工停車場應盡量緊鄰工作場所。<br>✧ 廁所、茶水間、公共電話區應有明顯標示，方便運用及有適當維護。 |
| 工作空間 | | | ✧ 應設置安全區域並建立緊急疏散程序。<br>✧ 工作空間內宜有兩個出口。<br>✧ 辦公傢俱之擺設，應避免影響出入安全，傢俱宜量少質輕無銳角，儘可能固定。<br>✧ 減少工作空間內出現可以作為武器的銳器或鈍物，如花瓶等。<br>✧ 保全人員定時巡邏或安裝透明玻璃鏡，加強工作場所之安全監視。<br>✧ 工作場所內之損壞物品，如燒壞的燈具及破窗，應及時修理。 |
| 服務櫃台 | | | ✧ 有金錢業務交易之服務櫃台可裝設防彈或防碎玻璃，並另設置退避空間。<br>✧ 安裝靜音式警報系統並與警政單位連線。 |
| 服務對象或訪客等候空間 | | | ✧ 安排舒適座位，準備雜誌、電視等物品，降低等候時的無聊感，焦慮感。 |
| 室內外及停車場 | | | ✧ 安裝明亮的照明設備。 |
| 高風險位置 | | | ✧ 安裝安全設備，如警鈴系統、緊急按鈕、24 小時閉路監視器或無線電話通訊等裝置，並有定期維護及測試。<br>✧ 警報系統如警鈴、電話、哨子、短波呼叫器，應提供給顯著風險區工作的教職員工使用，或事件發生時能發出警報並通知同仁且求助。<br>✧ 為避免警報系統激怒加害者，宜使用靜音式警報系統。 |

**註:本表各項環境相關因子與建議可採行措施皆為例示,學校得自行依工作場所特性修正與增列。**

□檢點人員：_____

□單位主管：_____

□職業安全衛生人員：_____

□人事/總務/工務或其他相關部門人員：_____

□該單位/處所之教職員工代表：_____

□勞工健康服務人員：_____

## 職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表【範例】

「行政管制措施」方面

單位/處所:_____作業內容:_____檢點日期:_____

| 場所位置 | 現況描述<br>(含現有措施) | 應增加或改善之措施 | 建議可採行之措施 |
|---|---|---|---|
| 門禁管制 | | | 接待區域應有「訪客登記」或「訪客管制」措施。 |
| 公共區域管制 | | | 區域應劃分公共區域或作業區域，並控管人員進出。 |
| 工作區域管制 | | | 配戴識別證或通行證，避免未獲授權之人士擅自進出工作地點 |
| 進出管制 | | | 未使用的門予以上鎖，防止加害人進入及藏匿，惟應符合消防法規 |

**註：本表各項環境相關因子與建議可採行措施皆為例示，學校得自行依工作場所特性修正與增列。**

□檢點人員：_____

□單位主管：_____

□職業安全衛生人員：_____

□人事/總務/工務或其他相關部門人員：_____

□該單位/處所之教職員工代表：_____

□勞工健康服務人員：_____

附錄 3

# 職場不法侵害預防之作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表【範例】

「適性配工」方面

單位/處所:_____檢點日期:_____

| 檢點項目 | 作業內容<br>(含預防措施之現況描述) | 從事作業人數 | 應增加或改善相關措施 | 建議可採行之措施 |
|---|---|---|---|---|
| 面對大量服務對象（如重大節日之前後、尖峰時段） | | | | ✧ 配置保全人員<br>✧ 提供教職員工自我防衛工具<br>✧ 宿舍或交通接駁服務 |
| 單獨作業或夜間工作 | | | | ✧ 強化人員緊急應變能力<br>✧ 提供教職員工自我防衛工具 |
| 需在不同作業場所移動 | | | | ✧ 配置保全人員<br>✧ 明確規定移動流程 |
| 教職員工舉報有遭受不法侵害威脅恐嚇者 | | | | ✧ 配置保全人員<br>✧ 與他人協同作業 |

**註：本表各檢點項目與建議可採行措施皆為例示，學校得自行依工作場所特性修正與增列。**

□檢點人員：_____

□單位主管：_____

□職業安全衛生人員：_____

□人事/總務/工務或其他相關部門人員：_____

□該單位/處所之教職員工代表：_____

□勞工健康服務人員：_____

## 職場不法侵害預防之作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表【範例】

「工作設計」方面

單位/處所:_____檢點日期:_____

| 檢點項目 | 作業內容<br>(含預防措施之現況描述) | 應增加或<br>改善相關措施 | 建議可採行之措施 |
|---|---|---|---|
| 需與公眾接觸之服務 | | | ※簡化工作流程，減少教職員工與服務對象於互動過程之衝突。<br>※提供因應服務對象過度要求或惡質客訴之處理流程。 |
| 工作單調重複或負荷過重 | | | ※排班應取得教職員工同意並保有規律性<br>※避免連續夜班、工時過長或經常性加班累積工作壓力。 |
| 其他職場友善措施 | | | ※允許適度的教職員工自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。<br>※於職場提供教職員工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵教職員工參與。<br>※針對教職員工需求提供相關之福利措施，如彈性工時、設立托兒所、單親家庭或家暴特定協助等，有助於調和職業及家庭責任，並有效預防職場不法侵害。 |

**註：本表各檢點項目與建議可採行措施皆為例示，學校得自行依工作場所特性修正與增列。**

□檢點人員：_____

□單位主管：_____

□職業安全衛生人員：_____

□人事/總務/工務或其他相關部門人員：_____

□該單位/處所之教職員工代表：_____

□勞工健康服務人員：_____

附錄 4

# ○○○○預防職場不法侵害之書面聲明與申訴管道公告【範例】

本校為保障所有教職員工在執行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害而致身心健康受損，特以書面加以聲明，絕不容忍任何本校之管理階層或各級主管有職場不法侵害之行為，亦絕不容忍本校教職員工同仁間或學生、家長、校友、承攬商、利害關係人、服務對象及陌生人等外部第三方人員對本校員工有職場不法侵害之行為。

一、職場不法侵害的定義：工作人員在勞動場所遭受他人以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式之謾罵、威脅、攻擊或侮辱等，以致於明顯或隱含地對其安全、福祉或與健康構成挑戰的事件。

二、可能造成職場不法侵害行為的樣態：

(一)職場暴力、性騷擾、跟蹤騷擾或就業歧視。

(二)潛在造成職場(外部第三方)不法侵害之行為樣態(參閱附錄 5)。

三、員工遇到職場不法侵害怎麼辦：

（一）向同事尋求建議與支持。

（二）盡可能以錄音或任何方式記錄行為人之行為做為證據。

（三）向學校提出申訴。

四、本校所有教職員工均有責任協助確保免於職場不法侵害之工作環境，任何人目睹及聽聞職場不法侵害事件發生，皆得通知本校專責窗口或撥打員工申訴專線，本校接獲申訴後會採取保密的方式進行調查，若被調查屬實者，將會進行懲處。本校絕對禁止對申訴人、通報者或協助調查者有任何報復之行為，若有，將會進行懲處。

五、本校對於因執行職務發現有危及身體或生命之虞，而自行停止作業或退避至安全場所之教職員工，事後絕不會對其處以不利之處分。

六、本校鼓勵同仁均能利用所設置之內部申訴處理機制處理此類糾紛，但如教職員工需要額外協助，本校亦將盡力協助提供。

**本校職場不法侵害諮詢、申訴管道：**
**申訴專線電話：**
**申訴專用電子信箱：**

學校校長：_____簽署日期：_____

附錄 5

## 潛在造成職場(外部第三方)不法侵害之行為樣態【例示】

教職員工遭受家長、學生或第三方外部不法侵害的典型樣態如下所示。但應特別留意以下幾點：①與第三方的互動方式可能會因教職員工的業務性質不同而有所差異、②相關的判斷可能會因實際發生之個案的情況不同而有所差異、③不應損及憲法所保障之言論自由或消費者保護法等法律所賦予第三方的權利、④以下情形僅屬例示而非列舉。

一、 暴力或其他攻擊行為

（一）對教職員工之身體攻擊（涉及刑法傷害罪等）：

- 對教職員工施加毆打、拉扯、肢體衝撞、踢踹等行為。
- 對教職員工投擲物品等行為。

（二）對教職員工之精神攻擊（涉及刑法傷害罪、恐嚇罪、妨害名譽及信用罪等）：

- 對教職員工施加將危害其本人或其親屬安全之言語或行為。
- 否定教職員工之專業能力或人格尊嚴的辱罵言語或行為。
- 在眾人（如學生面前、家長會、公開會議或群組）面前施以損害教職員工名譽之言語或行為。
- 以錄音、拍照、錄影、直播等方式對教職員工進行羞辱、威脅或持續騷擾。

二、 家長、學生或第三方所提出的要求欠缺正當性，且經拒絕後仍持續糾纏

關於家長、學生或第三方所提出之要求或主張，應基於客觀事實，確認其是否為正當的要求。若教職員工之教學、輔導或行政處理過程並無缺失或過失，或是雖有缺失但與該要求或主張完全無關聯者；此類欠缺正當性之要求經拒絕後，家長、學生或第三方仍持續糾纏或反覆提出相同主張。

三、 家長、學生或第三方所要求的內容雖具正當性但其手段或樣態有違法之虞

家長或學生根據教育法令、校規或學生權益，向教職員工提出具有正當性的改善要求或主張(例如反映教學問題或課堂處置妥當性)，但其實現該要求之手段或樣態有違法之虞：

（一）對教職員工施加過度且長時間的嚴厲咆哮、辱罵或斥責。

（二）密集或連續致電、傳訊息給教職員工，不給予合理的查證與處理時間，反覆提出相同要求。

（三）於辦公室、教室或校園內長時間持續糾纏不肯離開並反覆提出要求，限制教職員工之行動自由或影響正常教學。

（四）強迫教職員工手寫道歉信、悔過書，或強求教職員工必須親自送交報告至其住宅。

四、 其他不法言行

（一）儘管已被要求離開教室、辦公室或校園，仍無正當理由長時間逗留、拒絕離去（涉及刑法侵入建築物罪等）。

（二）對教職員工施以具性意味或性別歧視之言語或行為(涉及性騷擾防治法、性別平等教育法等）。

（三）對教職員工施加跟蹤、尾隨、持續騷擾行為（涉及跟蹤騷擾防制法等）。

（四）在社群媒體（如 FB、Line 群組、Threads 等）或網路論壇上，指名特定教職員工進行公然侮辱或不實中傷(涉及刑法妨害名譽罪等）。

（五）未經教職員工本人同意，將其肖像、臉部照片、姓名或教師證/識別證等個人資料公開於社群媒體或公開平臺(涉及個人資料保護法等）。

五、 針對教師所為不合宜言行

（一）教學與課堂管理：學生或家長以辱罵、恐嚇、威脅、暴力、持續干擾教學或其他方式，妨礙教師依規定維持課堂秩序。

（二）學習與作業管理：學生或家長因教師依規定要求學生補交、訂正或完成學習任務，即以辱罵、恐嚇、威脅、持續騷擾或其他不當方式要求教師免除合理之學習要求。

（三）評量管理：學生或家長以辱罵、恐嚇、威脅、持續騷擾、施壓或其他不當方式，要求教師變更評量結果、取消違規認定或對特定學生採取不符既定規範之評量處理。

（四）學術倫理管理：學生或家長施壓教師要求通過由 AI 生成且不符學術倫理規範之作業或文件。

（五）安全與場域管理：學生或家長於學習指導中心、面授教室或考場等場域，有擾亂秩序、恐嚇威脅、推擠、拉扯、阻擋去路、破壞設備或其他具威脅性之行為，致危害教師人身安全或妨礙其執行職務。

（六）班級/研究室管理：學生或家長因不滿教師依法令、校規或班級規範所為之班級經營及輔導管教，即以辱罵、恐嚇、威脅、圍堵、持續騷擾或其他不當方式干擾教師進行班級/研究室管理。

（七）行政與輔導管理：學生或家長對行政作業結果或輔導安排不滿，而以辱罵、威脅、跟蹤、騷擾或不實申訴等方式，要求教師提供超越職務權限或違反個資、保密及校務規定之協助。

| |
|---|
| （八）家長及相關人員聯繫：學生家長或相關人員以暴力、威脅、恐嚇、辱罵、施壓、性騷擾、跟蹤、惡意檢舉、網路霸凌、散布不實資訊或其他不當方式，妨礙、報復或干擾教執行職務。 |

註：本表之行為樣態僅為例示，學校宜依個案審視與判斷。

附錄 6

## 疑似職場不法侵害事件通報表

| **通報內容** | |
|---|---|
| 發生日期：_____時間：_____ | 發生地點：_____ |
| 申訴人 | 被申訴人 |
| 姓名或特徵：_____<br>性別：□男 □女<br>□外部人員<br>□內部人員（所屬部門/單位：_____） | 姓名或特徵：_____<br>性別：□男 □女<br>□外部人員<br>□內部人員（所屬部門/單位：_____） |
| 申訴人及被申訴人關係：_____ | 發生原因及過程：_____ |
| 不法侵害類型：<br>□職場暴力 □就業歧視<br>□跟蹤騷擾[註] □職場性騷擾[註]<br>□其他： | 造成傷害：□無 □有（請填下述內容）<br>1.傷害者：□申訴人 □ 被申訴人 □其他<br>2.傷害程度：<br>目擊者：□無 □有（請填姓名） |

通報人：_____通報日期/時間：_____

註:職場性騷擾及跟蹤騷擾事件之通報或處理，分別依性別平等工作法及跟蹤騷擾防制法相關規定辦理。

## 疑似職場不法侵害事件處置表

| **處置情形** | |
|---|---|
| 受理日期：_____時間：_____ | 調查時間：_____ |
| 參與調查或處理人員：<br>□外部人員（請敘明，如警政人員）<br>□內部人員（請敘明，如保全、人事等） | 傷害者需醫療處置否：□否 □是<br>事發後雙方調處否：□否 □是 |
| 申訴人說明發生經過與不法侵害原因：(請敘明，可舉證相關事證 )<br>被申訴人說明發生經過與不法侵害原因：(請敘明，可舉證相關事證 )<br>目擊者說明發生經過與不法侵害原因：(請敘明，可舉證相關事證 )<br>調查結果：(請敘明，可舉證相關事證 ) | |
| 申訴人安置情形 | 被申訴人懲處情形 |
| □無 □醫療協助 □心理諮商<br>□同儕輔導 □調整職務 □休假<br>□法律協助 □其他： | 外部人員：□無 □送警法辦<br>內部人員：□無 □調整職務<br>□其他，請敘明：_____ |
| 向申訴人說明事件處理結果否：□否 □是（請註明日期）<br>未來改善措施： | |

處理者：_____處理日期/時間：_____

審核者：_____審核日期/時間：_____

附錄 7

# 職場不法侵害預防及處理相關協助資源

| 協助單位 | 事件處理 | 查詢/聯絡方式 |
|---|---|---|
| 縣市政府勞工主管機關 | 就業歧視、勞資爭議案件調解、職場勞動條件、職場性別平等(如:性別歧視、性騷擾、工作平等等)。 | 勞動部職業安全衛生署/地方主管機關一覽表<br>(https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1465/10084/) |
| 勞動檢查機構 | 事業單位未採取職業安全衛生法建立危害預防機制與措施 | 勞動部職業安全衛生署/勞動檢查機構一覽表<br>(https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1169/4314/) |
| 警政機關 | 涉及公然侮辱、傷害、殺人、妨害名譽、恐嚇、跟蹤騷擾等 | 110 |
| | 遇職場不法侵害事件時，使用「110 視訊報案」APP,「視訊報案」結合 GPS 定位及即時視訊報案功能，能於身處不便出聲之狀況，一鍵即可讓警方掌握使用者即時定位及現場影像，並可與受理員警直接視訊對談。 | 「110 視訊報案」APP<br>iOS系統 Android系統 |
| 衛生福利部<br>醫事司 | 妨礙醫療業務之執行：醫療法為保障醫事人員執業與病患安全，任何人不得以強暴、脅迫、恐嚇或其他非法之方法，妨礙醫療業務之執行。 | 02-85906666<br>台灣病人安全通報系統<br>https://www.patientsafety.mohw.gov.tw/ |
| 衛生福利部護理及健康照護司 | 落實醫療機構設置標準之護理人力配置及保障護理人員執業權益 | 護理職場爭議通報平台<br>(02)8590-7123<br>https://reurl.cc/k1oGZ9 |
| 公務人員保障暨培訓委員會 | 勞工兼具公務人員身分者之權益保障事項 | (02)8236-7000 |
| 法律扶助基金會 | 民、刑法等相關法律諮詢 | 412-8518 全國市話可直撥，手機請加(02)<br>(02)2322-5255 |

附錄 8

# 身心健康諮詢及輔導相關協助資源

| 行政主管單位 | 相關資源 | 查詢/聯絡方式 |
|---|---|---|
| 勞動部<br>勞動福祉退休司 | 員工協助方案:辦理員工協助方案教育訓練，並提供專家入場輔導服務，協助企業建立員工協助措施，增進員工工作適應及身心健康。 | 員工協助方案專線 02-2596-5573<br>網站:勞動部/業務專區/退休、福祉/員工協助方案 |
| | 工作與生活平衡措施:鼓勵企業推動工作與生活平衡，補助企業辦理員工關懷紓壓課程與友善家庭措施，支持企業營造友善職場。 | 工作生活平衡專線 02-2369-4168<br>網站:勞動部/業務專區/退休、福祉/工作與生活平衡 |
| 衛生福利部<br>心理健康司 | 因為面對職場不法侵害、霸凌、生活、學業、工作或其他事件造成情緒困擾、壓力或自殺問題，提供一般輔導、自殺評估，有需要時，亦會轉介醫療單位資訊。 | 1925 安心專線 24 小時服務<br>全國社區心理衛生中心<br>https://reurl.cc/qnE950 |
| 衛生福利部<br>國民健康署 | 辦理職場心理健康促進課程、設置心理諮商室或諮商專線，主動關懷員工，提供促進心理健康衛教資料，辦理暴力危害預防(如：設置申訴管道、訂定職場暴力防止計畫等)。 | 網站:衛生福利部國民健康署/健康職場資訊網<br>https://health.hpa.gov.tw/hpa/info/certified.aspx |
| 社團法人國際生命線台灣總會 | 提供心理諮商輔導及法律諮詢 | 服務專線：1995 |
| 財團法人張老師基金會 | 提供心理諮商輔導 | 服務專線：1980 |
| 財團法人職業災害預防及重建中心 | 職場不法侵害預防諮詢、職場心理健康、勞工免費心理諮商及勞動權益等相關資源轉介服務 | https://www.coapre.org.tw/home.html<br>免付費服務電話：0800-068-580 |
| 教育部<br>國民及學前教育署 | 提供教育部主管高級中等以下學校教師專業諮商輔導及心理支持服務。 | 教育部教師諮商輔導支持中心<br>https://tcare.notion.site/ |
| 各地方政府 | 提供各地方政府主管高級中等以下學校教師專業諮商輔導及心理支持服務。 | 各地方政府教師諮商輔導支持服務：(以下資訊可參閱<br>教育部教師諮商輔導支持中心：<br>https://tcare.notion.site/tw- |

support)

| 縣市 | 教師諮商輔導支持服務(執行單位)/網站 |
|---|---|
| 臺北市 | 臺北市教師研習中心－教師諮商輔導支持服務 https://tiec.gov.taipei/Content_List.aspx?n=2037F8AD136012CB |
| 新北市 | 國立臺北教育大學心健中心 https://psych.ntue.edu.tw/ |
| 桃園市 | 桃園市政府教育局教師諮商輔導支持服務 https://ttsc.whjhs.tyc.edu.tw/ |
| 臺中市 | 臺中市教師及教保服務人員諮商輔導支持服務 https://cfer.ncnu.edu.tw/p/412-1069-2494.php?Lang=zh-tw |
| 臺南市 | 臺南市政府 EAP 員工協助及福利關懷網 https://personnel.tainan.gov.tw/eap/page211.aspx |
| 高雄市 | 高雄市政府教育局人事室－教師諮商輔導支持方案 https://www.kh.edu.tw/department/G0 |
| 基隆市 | 國立臺北教育大學心健中心 https://psych.ntue.edu.tw/ |
| 新竹市 | 新竹市教師諮商輔導支持服務 https://www.tcare-hsinchu.com.tw/abouts.php |
| 新竹縣 | 新竹縣教師諮商輔導支持中心 https://www.facebook.com/fgjhicare/ |
| 苗栗縣 | 國立臺北教育大學心健中心 https://psych.ntue.edu.tw/ |
| 彰化縣 | 國立彰化師範大學社區心理諮商及潛能發展中心－教師諮商 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 輔導支持服務<br>https://sites.google.com/chc.edu.tw/tps |
| 南投縣 | 南投縣政府教育處<br>https://www.ntct.edu.tw/index.php |
| 雲林縣 | 雲林縣學生輔導諮商中心<br>https://studentcouns.ylc.edu.tw/cl.aspx?n=78324 |
| 嘉義市 | 國立嘉義大學家庭與社區諮商中心<br>https://www.ncyu.edu.tw/fcc/Contents?nodeId=60460 |
| 嘉義縣 | 國立嘉義大學家庭與社區諮商中心<br>https://www.ncyu.edu.tw/fcc/Contents?nodeId=60460 |
| 屏東縣 | 國立屏東大學社區諮商中心迎曦心理諮商所－教師支持<br>https://counsel-c.nptu.edu.tw/p/412-1124-15945.php?Lang=zh-tw |
| 宜蘭縣 | 國立臺北教育大學心健中心<br>https://psych.ntue.edu.tw/ |
| 花蓮縣 | 花蓮縣教師支持服務（納入員工協助方案辦理） |
| 臺東縣 | 臺東縣教師諮商輔導支持計畫<br>https://ttscc.wp.boe.ttct.edu.tw/ |
| 澎湖縣 | 澎湖縣學生輔導諮商中心－教師諮商輔導支持服務專區<br>https://scc.mail.phc.edu.tw/%E6%95%99%E5%B8%AB%E8%AB%AE%E5%95%86%E8%BC%94%E5%B0%8E%E6%94%AF%E6%8C%81%E6%9C%8D%E5%8B%99%E5%B0%88%E5%8D%80 |
| 金門縣 | 金門縣學生輔導諮商中心<br>https://kscc.km.edu.tw/ |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 連江縣 | 連江縣教師支持服務（委由學生輔導諮商中心辦理） | |

附錄 9

# 職場不法侵害預防措施查核及評估表

單位／部門：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　　檢核/評估日期：

| 項目 | 檢核重點 | 檢核結果 | 修正相關控制措施/改善情形 |
|---|---|---|---|
| 辨識及評估危害 | ● 組織<br>● 個人因素<br>● 工作環境/工作流程<br>● 與外部成員之關係 | | |
| 適當配置作業場所 | ● 物理環境<br>● 工作場所設計<br>● 行政管制措施 | | |
| 依工作適性適當調整人力 | ● 適性配工<br>● 工作設計 | | |
| 建構行為規範 | ● 組織政策規範<br>● 個人行為規範 | | |
| 辦理危害預防及溝通技巧訓練 | ● 事前預防<br>● 發生不法侵害後之應對 | | |
| 設置申訴管道並公開揭示及配套措施 | ● 申訴管道設置情形<br>● 公開揭示方式<br>● 事前預防配套措施 | | |
| 建立事件之調查及處理程序 | ● 事前措施(諮詢窗口、保護機制等)<br>● 事件發生時之應變處理程序(接獲申訴通報、獲報後之處理等) | | |
| 依申訴人需求，提供或轉介法律、醫療或心理諮商之協助及保護措施 | ● 提供申訴人身心健康協助及保護<br>● 外部資源連結(法律、醫療及心理諮)<br>● 保存與紀錄事件處理報告 | | |
| 執行成效之評估及改善 | ● 成效評估原則<br>● 評估過程<br>● 改善措施 | | |
| 其他有關安全衛生事項 | | | |

註：本表各檢核重點，學校得自行依工作場所特性修正與增列。

□評估人員：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　□單位主管：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿