

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

一、為保障新北市政府社會局(以下簡稱本局)社工人員執行職務之
人身安全，並建立風險管理與危機處理措施，特訂定本要點。

二、本要點之名詞定義如下：

(一)社工人員：係指本局及所屬機關受僱用執行社會工作及社會福利
業務之人員。

(二)風險：係指存在於與社工人員因工作衍生有遭受騷擾、威脅、攻
擊、恐嚇、跟蹤或傳染疾病等影響其人身安全之虞的各種狀況。

(三)危機：係指社工人員因工作衍生上述情事，對其身心造成直接或
間接傷害。

三、為預防社工人員人身安全風險或危機事件之發生，本局應辦理下
列事項：

(一)辦理社工人員人身安全教育訓練，加強培育社工人員危機意識
與應變能力。

(二)對於本局所屬社工人員執行職務之辦公環境應規劃設計相關人
身安全措施。

(三)辦公處所應與相關機關建立連繫機制，必要時得洽請轄區相關機
關加強巡邏。

(四)其他對社工人員執行職務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。

四、社工人員及服務單位對已知對社工人身安全具風險之個案或關
係人進行訪視、會談或實地調查之前，應進行風險評估，服務單
位或社工人員應注意及配合事項如下：

(一)服務單位依其實際需求，提供執行職務之社工人員安全配備。

(二)服務單位視情況指派人員陪同，或必要時，請求相關機關(構)
派員協助。

(三)應製作書面紀錄，所取得之相關個人資料應予保密，非經本局之

允許，不得公開之。

(四)如現場有發生危害之虞者，社工人員視情況暫時停止執行職務，並立即通報服務單位，必要時協請相關機關協助即時處理。

五、社工人員因執行職務有遭受威脅、攻擊或其他危害之時，應通報服務單位，服務單位接獲通報後，應立即指派人員協助或請相關機關陪同協助人身安全維護，工作事項如下：

(一)服務單位接獲通報，應立即層報主管，並採取必要之安全措施，有造成傷害或傷害之虞者，本局得協助請求相關單位提供必要之協助。

(二)風險或危機程度重大者應由本局或相關單位成立專責處理小組，並以本局局長、副局長或由其指派之人員為召集人，專案小組工作事項如下：

- 1、評估危機事件危害程度，於三個工作天內提出安全計畫。
- 2、適時對內外部利害關係人，就有關該危機事件之可能後果及處理方法，進行溝通，以避免危機擴大。
- 3、指定發言人對外說明，並應注意維護當事人隱私與權益。

六、社工人員因執行職務遭受威脅、攻擊或其他危害時，本局應為以下之處置：

- (一)對社工人員及其家屬進行關懷慰問，並提供所需之必要協助。
- (二)社工人員依法執行職務涉訟或對於威脅、攻擊者追究相關民刑責任，本局應提供法律上協助。
- (三)社工人員因執行職務致罹患傳染病、身心受創等，本局應提供後續醫療、心理諮商協助。
- (四)調查事故發生之原因，檢討改進相關維護措施。

七、本局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，得函請相關機關提供該個案或關係人等相關資料。

八、本要點所需經費，由本局年度相關預算支應。