

法務部矯正署嘉義監獄114年度第3季外部視察小組視察報告

製作日期：114年10月7日

一、委員組成

召集人：鄭委員瑞隆

委員：曾委員錦源、林委員銘珠、蔡委員宗晃、陳委員巧雲、葉委員漢潼（依函頒外部視察總名單排序）

二、本季視察業務概述

（一）、本小組於114年9月11日星期四10時，於嘉義監獄行政大樓2樓禮堂召開114年度第3季外部視察小組會議，並邀請嘉義監獄黃秘書及相關科室主管列席，本季業務視察重點為職場霸凌及申訴辦理情形，並追蹤本(114)年度第2季外部視察案由辦理情形。

（二）、本季開啟外部視察小組信箱，無陳情信件。

（三）、本次會議外部視察委員提問、建議事項及嘉義監獄業務科回應，詳如會議紀錄。

三、視察內容及處理情形

（一）、114年第2季外部視察案由追蹤辦理情形

編號	案由	視察小組建議或意見	權責機關回復
1	鄭瑞隆委員提案： 鑒於法務部矯正署東成監獄發生護理師於診間遭到收容人持筆攻擊臉部及脖子的事件，本次會議臨時請嘉義監獄說明監內看診及診間安全防護辦理情形。希望加強安全防護的措施，使辛苦的醫護人員、心理師、社工師等工作的安全更有保障。	鄭瑞隆委員及蔡宗晃委員建議： 診間警鈴建議可參考醫院、銀行的設置方式，設置在桌下或醫護人員伸手可及之處。 蔡宗晃及曾錦源委員建議： 診間可評估設置雙出口，以利醫護人員逃生或相互支援。 葉漢潼委員： 建議診間的醫療器材、器械，應收納整齊或入櫃擺放，使收容人不易接觸。符合消防法規的情況下，滅火器應固定或移至收容人不易察覺之處。	嘉義監獄戒護科回復： 戒護科業於114年6月19日由戒護科主管偕同營繕人員與臺中榮總嘉義分院護理人員溝通改善或增設診間安全防護措施，共同研擬策進作為如下： (1)規劃各診間護理人員工作桌面增設壓克力帷幕。 (2)規劃部分診間工作桌旁增設搖擺式柵欄。 (3)規劃各診間窗戶增設欄杆。 (4)落實特殊收容人看診時，戒護人員偕同收容人進診間就診。 (5)規劃各診間設置固定式緊急按鈕並與中央臺連線。 (6)規劃診間走道新增固定式坐椅，避免收容人持坐椅攻擊醫護人員。 (7)針對委員建議事項，能快速改善的項目如警鈴設置或調整滅火器位置，參照委員建議辦理。 (8)診間設置雙出口一案，業於114年9月7日

			<p>於1診及2診間設置連通門，俾利醫護人員逃生或相互支援。</p> <p>嘉義監獄衛生科補充：</p> <p>感謝委員提示，目前診間使用之醫療器械專人專用並每日清點、入櫃上鎖，以維護診間安全。</p>
--	--	--	---

(二)、114年第3季外部視察案由追蹤辦理情形

編號	案由	視察小組建議或意見	權責機關回復
1	<p>鄭瑞隆委員提案：</p> <p>鄭瑞隆委員提案：</p> <p>除了職場霸凌及申訴問題，讓同仁面對各種外界壓力都能穩定下來，對於機關的正常運作非常重要。員工協助方案(EAP)是一種協助員工的措施，不只是處理壓力，還包含各個面向，內容</p>	<p>蔡宗晃委員建議：</p> <p>霸凌案的成立與否很重要，但協助員工能走出困境及創傷，了解其背後的原因，才能真正解決問題。</p>	<p>嘉義監獄人事室回復：</p> <p>(1)<u>成立員工協助小組提供服務</u>：</p> <p>為發現並協助同仁解決可能影響工作效能的相關問題，使其以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能。成立員工協助小組，藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好的組織文化，提升組織競爭力。</p> <p>(2)<u>多元宣導員工協助方案</u>：</p> <p>在本監內部網站設置員工協助方案專區，供同仁了解員工協助方案內容及相關服務。服務專線為05-3621931，平時於監務會議及集會場合宣導並</p>

	<p>非常廣泛。下次會議請補充相關內容。</p>		<p>張貼相關訊息於公布欄。</p> <p>(3)<u>與特定診所簽訂相關服務合約</u>：</p> <p>本監與嘉義市連冀診所簽約，提供同仁諮詢服務。另考慮同仁保護隱私及個人就醫習慣，亦可於就近方便之診所諮詢，再向本監申請經費補助。</p> <p>(4)<u>滾動式修正服務方案及相關規定</u>：</p> <p>本監於 114 年 3 月修正本監員工協助方案服務模式及經費補助規劃，採取機關補助同仁定額費用，1 年 2 次，每次補助 1,800 元，計每人每年 3,600 元為限。</p> <p>(5)<u>設有專用表格以供使用</u>：</p> <p>在機關內部專區，提供各科室主管對所屬同仁有需要協助者，訂有「嘉監職員關懷諮詢紀錄表」供主管關懷諮詢用；另有「員工協助方案（心理諮商）補助費」表格，供同仁申請經費用。截至 114 年 9 月止，僅有 1 位申請補助 3,600 元。</p>
--	--------------------------	--	---

四、 外部視察案由追蹤列管情形

(一)、 114年第2季視察案由解除列管，感謝嘉義監獄重視醫護人員的工作環境並參考外部視察小組的建議，

完成了多項改善措施，保障醫護人員的安全與福祉。

(二)、本季視察重點為職場霸凌及申訴辦理情形，經人事室簡報及會議補充說明，外部視察小組充分了解監方受理職場霸凌及申訴的辦理方式及管道。近年媒體及公眾討論、法律修訂與申訴管道的建立，讓人更有信心與勇氣提出申訴，但申訴案件增加不代表所有案件都達到違法程度的霸凌。外部視察小組更關心機關如何協助員工解決工作上面臨的困境或個人遭遇的生理、心理問題。爰此，委員建議於下次會議補充員工協助方案（Employee Assistance Program, EAP）相關內容。

五、 附件：法務部矯正署嘉義監獄114年第3季外部視察小組會議紀錄1份、職場霸凌之申訴及處理簡報1份。

法務部矯正署嘉義監獄 114 年第 3 季外部視察小組會議紀錄

壹、時間：114 年 9 月 11 日(五) 10 時至 12 時

貳、地點：法務部矯正署嘉義監獄行政大樓禮堂

參、主席：召集人 鄭委員瑞隆

肆、出席委員：蔡委員宗晃、曾委員錦源、葉委員漢潼

伍、列席人員：黃秘書善真、謝科長鎮伍、黃科長嘉偉、盧科長怡君、高福君(代)、陳冠伯(代)、陳科長美芬

陸、主席致詞：(略)

柒、本季視察工作及重點議題：

一、近年來，公務體系及教育界相繼發生多起社會矚目的霸凌事件，情形涵蓋職場互動、師生關係以及教師與職員之間的相處，反映出霸凌問題在不同場域皆可能發生。特別是近期國內職場霸凌案件頻傳，更使社會大眾關注到現行法制在防治及處理程序上的不足。因此，各部會陸續啟動修法程序，強化職場霸凌防治相關規範，以期建立更周延保障機制。

二、本季視察重點為職場霸凌及申訴處理(人事室報告)。

三、轉知法務部矯正署函有關「113 年度第 4 季外部視察小組建議本署回復說明彙整表」予各位委員參閱。

捌、視察案由追蹤：

一、有關 114 年第 2 季外部視察小組提出的視察案由及建議事項，嘉義監獄權責單位提供書面答復(詳如第 2 季外部視察案由追蹤辦理情形)。

二、114 年第 3 季開啟外部視察小組信箱，無陳情信件。

玖、委員詢答及建議事項摘要：

一、鄭委員瑞隆：

有關職場霸凌定義略以：持續以歧視、侮辱言行或其他方式，造成敵意性、脅迫性或冒犯性之不友善工作環境，致公務人員身心遭受不法侵害。但情節重大者，不以持續發

生為必要。如機關遇有申訴案件，請注意此但書。例如在群組上做不理性的攻擊，只留言一次但會有很多人轉發，有可能構成霸凌。

二、蔡委員宗晃：

依我個人經驗，在精神科很常遇到個案因遇到霸凌事件或因故需要請假休養，來請醫師開立診斷書，但醫師不一定會願意背書，尤其是第1次看診就需要開立長期休養或加註具有因果關係的個案。既然大家開始重視霸凌，我覺得求助途徑的建立才是重點，讓個案能有求助與發聲的管道。

三、蔡委員宗晃：

霸凌案件不成立，對於機關也不盡然是好消息，有個案因霸凌案不成立，後續進行自殺行為，加上媒體或輿論渲染導向霸凌案件處理不公正，才使個案以激進手段抗議，造成機關進退兩難。對於當事人的心理輔導、後續關懷，都是機關需要去特別注意、安排。

四、葉委員漢潼：

從勞動部、國防部發生的職場霸凌案件，皆引發社會高度關注，並直接推動國家相關法規與制度上的加速修正。反思這個制度及風氣，是否存在被有心人士濫用的風險，可能導致正常的管理行為、必要的工作要求，甚至是一般性衝突誤解為霸凌事件，進而造成制度執行上的困境與資源錯置。

五、曾委員錦源：

探討世代差異，可發現抗壓性與面對困境的態度存在顯著不同。過去長期強調「吃苦當吃補」，視壓力與挑戰為個人成長與磨練的契機，並將忍受困境視為一種必要的歷練。然而，新世代成長於新教育制度與家庭養育方式相對重視自我價值、心理健康與人權意識的環境之下，對於不合理壓力或不當對待具有更高的敏感度與排斥性。有關霸凌的申訴案件會越來越多，所以要建立順暢的流程，才有

行政能量能消化案件。

壹拾、業務科回復：

一、人事室針對委員詢答及建議事項第一點回復：

如遇有霸凌申訴案件，依法召開防護委員會議決定是否受理，受理之案件成立調查小組調查並秉持客觀公正及專業原則，妥適處理。

二、人事室針對委員詢答及建議事項第二點、第三點回復：

本監已建立申訴管道，例如申訴信箱、申訴專線，並成立員工協助小組提供關懷。外部資源引進嘉義市連冀診所作為簽約診所，提供專業心理諮商、輔導。有關費用補助，已滾動式修正員工協助方案，機關補助同仁定額費用 1,800 元，每年得申請 2 次共 3,600 元。

三、人事室針對委員詢答及建議事項第四點、第五點回復：

感謝葉委員提示，站在業務科室的立場也不希望反霸凌制度及申訴制度遭到濫用。如遇有霸凌申訴案件將持續依法辦理，並建立順暢的申訴管道、SOP 處理流程。人事室目前有 2 位科員、1 位主任，如果有行政能量不足之處，會向機關長官反應，再次感謝委員的關心與建議。

壹拾壹、114 年第 2 季外部視察案由追蹤辦理情形：

114 年度嘉義監獄第 2 季外部視察提案權責機關回復情形			
編號	案由	視察小組建議 或意見	權責機關回復
1	鄭瑞隆委員提案： 鑒於法務部矯正署 東成監獄發生護理 師於診間遭到收容 人持筆攻擊臉部及 脖子的事件，本次	鄭瑞隆委員及蔡宗 晃委員建議： 診間警鈴建議可參 考醫院、銀行的設 置方式，設置在桌 下或醫護人員伸手	嘉義監獄戒護科回復： 戒護科業於 114 年 6 月 19 日由戒護科主管偕同 營繕人員與臺中榮總嘉 義分院護理人員溝通改 善或增設診間安全防護

	<p>會議臨時請嘉義監獄說明監內看診及診間安全防護辦理情形。希望加強安全防護的措施，使辛苦的醫護人員、心理師、社工師等工作的安全更有保障。</p>	<p>可及之處。</p> <p>蔡宗晃及曾錦源委員建議：</p> <p>診間可評估設置雙出口，以利醫護人員逃生或相互支援。</p> <p>葉漢潼委員：建議診間的醫療器材、器械，應收納整齊或入櫃擺放，使收容人不易接觸。符合消防法規的情況下，滅火器應固定或移至收容人不易察覺之處。</p>	<p>措施，共同研擬策進作為如下：</p> <p>(1)規劃各診間護理人員工作桌面增設壓克力帷幕。</p> <p>(2)規劃部分診間工作桌旁增設搖擺式柵欄。</p> <p>(3)規劃各診間窗戶增設欄杆。</p> <p>(4)落實特殊收容人看診時，戒護人員偕同收容人進診間就診。</p> <p>(5)規劃各診間設置固定式緊急按鈕並與中央臺連線。</p> <p>(6)規劃診間走道新增固定式坐椅，避免收容人持坐椅攻擊醫護人員。</p> <p>(7)針對委員建議事項，能快速改善的項目如警鈴設置或調整滅火器位置，參照委員建議辦理。</p> <p>(8)診間設置雙出口一案，業於 114 年 9 月 7 日於 1 診及 2 診間設置連通門，俾利醫護人員逃生或相互支援。</p> <p>嘉義監獄衛生科補充：感謝委員提示，目前診</p>
--	---	--	--

			間使用之醫療器械專人專用並每日清點、入櫃上鎖，以維護診間安全。
--	--	--	---------------------------------

壹拾貳、114 年第 3 季外部視察案由辦理情形：

114 年度嘉義監獄第 3 季外部視察提案權責機關回復情形			
編號	案由	視察小組建議或意見	權責機關回復
1	鄭瑞隆委員提案：除了職場霸凌及申訴問題，讓同仁面對各種外界壓力都能穩定下來，對於機關的正常運作非常重要。員工協助方案(EAP)是一種協助員工的措施，不只是處理壓力，還包含各個面向，內容非常廣泛。下次會議請補充相關內容。	蔡宗晃委員建議：霸凌案的成立與否很重要，但協助員工能走出困境及創傷，了解其背後的原因，才能真正解決問題。	嘉義監獄人事室回復： (1) <u>成立員工協助小組提供服務</u> ：為發現並協助同仁解決可能影響工作效能的相關問題，使其以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能。藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好的組織文化，提升組織競爭力。並成立員工協助小組為全體員工提供關懷服務。 (2) <u>多元宣導員工協助方案</u> ：在本監內部網站設置員工協助方案專區，供同仁了解員工協助方案內容及提供之服務，服務專

			<p>線為 05-3621931。利用監務會議宣導，張貼相關訊息於公布欄。</p> <p><u>(3)與特定診所簽訂相關服務合約</u>：本監與嘉義市連冀診所簽約，提供同仁諮詢服務。另考慮同仁保護隱私及個人就醫習慣，亦可就近方便之診所諮詢，再向本監申請經費補助。</p> <p><u>(4)滾動式修正服務方案及相關規定</u>：本監於 114 年 3 月修正本監員工協助方案服務模式及經費補助規劃，採取機關補助同仁定額費用，1 年 2 次，每次補助 1,800 元，計每人每年 3,600 元為限。</p> <p><u>(5)設有專用表格以供使用</u>：在機關內部專區，提供各科室主管對所屬同仁有需要協助者，訂有「嘉監職員關懷諮詢紀錄表」供主管關懷諮詢用；另有「員工協助方案（心理諮商）補助費」表格，供同仁申請經費用。截至 114 年 9 月止，僅有 1 位申請補</p>
--	--	--	---

			助 3,600 元。
--	--	--	------------

壹拾參、主席結語：

- 一、首先，恭喜蔡委員宗晃獲得 114 年反毒有功人士毒品戒治組個人獎，並由賴總統親自頒獎表揚其卓越貢獻，我們與有榮焉。
- 二、114 年第 2 季外部視察案由，感謝嘉義監獄戒護科及衛生科的重視，採納委員的建議並完成許多改善項目，提升了醫護人員的安全。
- 三、下季視察重點為收容人家庭支持方案辦理情形，會議時間預訂為 114 年 12 月 4 日(四)10 時。

壹拾肆、散會。

職場霸凌之申訴及處理

公務人員執行職務安全及衛生防護辦法114年7月1
日施行後機關相關作為

法源依據：公務人員執行職務安全及衛生防護辦法

- 職場霸凌定義：指本機關人員於職務上假借權勢或機會，逾越職務上正當合理範圍，持續以歧視、侮辱言行或其他方式，造成敵意性、脅迫性或冒犯性之不友善工作環境，致公務人員身心遭受不法侵害。但情節重大者，不以持續發生為必要。
- 情節輕重之判斷，應審酌之因素：
 1. 對被害人造成身心侵害之程度。
 2. 對被害人侵害行為之次數、頻率、行為手段、重複違犯及其他相關因素。
 3. 對被害人之侵害行為應受責難程度，包括故意、悔改有據及其他相關因素。

職場霸凌申訴之提出

- 職場霸凌申訴：公務人員遭受職場霸凌，得向服務機關防護委員會提出職場霸凌之申訴。服務機關免設防護委員會者，公務人員得逕向上級機關提出職場霸凌之申訴。
- 各機關人員遭受職場霸凌，行為人為機關首長，應向上級機關提出職場霸凌之申訴；其無上級機關者，由該機關受理職場霸凌之申訴，但涉及職場霸凌調查與決定之相關程序，該機關首長均應迴避，且不得指定調查小組。
- 各機關接獲職場霸凌之申訴時，應即通知上級機關，並應將調查結果通報上級機關。

職場霸凌之受理

- ➡ 機關應於接獲申訴之日起10日內，召開防護委員會會議，決定是否受理，並以書面通知申訴人是否受理；無從通知者，免予通知；不受理者，應於書面通知內敘明理由。
- ➡ 申訴應不受理之情形：
 1. 非屬本辦法所稱職場霸凌事項。
 2. 無具體之內容。
 3. 申訴人未具真實姓名或足以識別其身分之資訊。
 4. 同一事件已不受理或已作成終局實體處理。
 5. 申訴事件已撤回申訴。
 6. 已逾申訴期限。
- ➡ 撤回之申訴，機關認有必要者，得本於職權繼續調查處理。

調查小組組成、成員人數、性別比例及迴避

- 各機關防護委員會受理申訴之日起，應於1個月內組成調查小組調查處理。
- 調查小組成員至少3人，任一性別比例不得少於1/3；外部成員不得少於1/2；被申訴人為無上級機關之機關首長，調查小組成員中，外部成員不得少於2/3。
- 參與職場霸凌申訴案件之調查、處理人員之迴避，應依行政程序法第32條及第33條規定辦理。

機關知悉時應採取立即有效之糾正及補救措施

- 各機關因接獲被霸凌公務人員申訴而知悉時
 1. 採行避免申訴人受職場霸凌情形再度發生之措施
 2. 視申訴人需求及事件情節，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施
 3. 對行為人為適當之處理
- 各機關非因上述情形而知悉時
 1. 就相關事實進行必要之釐清
 2. 依被霸凌公務人員意願，協助其提起申訴
 3. 依被霸凌公務人員意願，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施
 4. 適度調整工作內容或辦公場所
- 職場霸凌行為人涉及不法侵害，且情節重大者，於進行調查期間有先行調整職務之必要時，機關得依公務人員人事法令規定，調整其職務

調查小組調查

- 調查小組進行調查時，應超然獨立，秉持客觀、公正及專業之原則，給予申訴人，被申訴人陳述意見機會，並依下列規定辦理：
 1. 訪談申訴人、被申訴人、其他相關人員時，調查小組應全程錄音或錄影；受訪談者不得自行錄音或錄影
 2. 申訴人、被申訴人及相關人員應配合調查小組之調查，並提供相關文件、資料或陳述意見
 3. 就涉及調查之特殊專業、鑑定及其他相關事項，得諮詢其他機關（構）、法人、團體或專業人員
- 調查人員及參與處理職場霸凌事件之人員就申訴人、被申訴人、協助調查人員之人之姓名及其他足以辨識身分之資料應予保密

調查報告之完成

- ➡ 調查小組應於召開第1次會議之日起2個月內完成調查報告；必要時，得延長1個月，機關並應通知申訴人及被申訴人
- ➡ 調查報告應送防護委員會，其內容應包括之事項
 1. 申訴人之申訴要旨
 2. 調查歷程，包括日期及對象
 3. 申訴人、被申訴人及相關人員陳述之重點
 4. 事實認定及理由，包括證人與相關人員陳述之重點、相關物證之查驗
 5. 處理建議
- 申訴人或被申訴人無正當理由拒絕配合調查，經調查小組通知限期配合調查，屆期仍未配合者，調查小組得不待其陳述，逕行作成調查報告

職場霸凌申訴成立與否之決定

- 防護委員會應依調查結果，至遲於調查報告完成日起1個月內，為職場霸凌申訴成立與否之決定，並將決定結果交由機關以書面載明理由通知申訴人及被申訴人
- 調查報告及申訴成立與否之決定，應於決定作成日起7日內送上級機關備查
- 職場霸凌行為人為機關首長時，其調查報告、相關事證及申訴成立與否之決定，應於決定作成日起7日內送保訓會

各機關訂定相關程序及公開揭示

- 各機關為防治職場霸凌，應於不抵觸本辦法之範圍內，訂定職場霸凌之調查處理程序及相關事項之規定，並公開揭示之

申訴管道

申訴人

向行為發生時
被申訴人服務機關

上級機關
(如被申訴人為機關首長)

向行政院人事總處
職場霸凌通報平台

本
監
受
理
單
位

★受理單位：
人事室

★申訴電話：
05-3621931

★電子信箱：
cyp@mailto.moj.gov.tw

數位學習

1.職場霸凌防治及處理定義篇(A)

<https://elearn.hrd.gov.tw/info/10037785>

2.職場霸凌防治及處理之預防篇(B)

<https://elearn.hrd.gov.tw/info/10037786>

3.職場霸凌防治及處理之責任與救濟篇(C)

<https://elearn.hrd.gov.tw/info/10037787>

4.職場霸凌防治及處理實務案例研習

<https://elearn.hrd.gov.tw/info/10037802>