



## 本期要目

- ✦ 本系國際學術交流行程暨臺奧社會法研討會專題報導
- ✦ 113 暑期末考考前重點提示：資訊與法律
- ✦ 法師說法：職場霸凌
- ✦ 司法巡禮：新竹地院
- ✦ 113.4.26 社會與法律系列專題講座（40）— 談專業自保：社會個案工作紀錄指南 參與者問題及建議

## 《本系國際學術交流行程暨臺奧社會法研討會專題報導》

本系呂秉翰主任與林谷燕老師在事前縝密規劃許久之後，按照計畫於今年七月中下旬前往德國及奧地利進行國際學術交流的精實行程，本次進行交流的單位很多，分別說明如下：

一、拜訪德國北萊茵邦（NRW）健保醫師聯合會（2024.07.15）

德國健保制度和臺灣類似，都是社會保險制度。但很大的差異是臺灣所有有意願加入健保的



【圖：陳德馨老師（國立空中大學人文學系教授）】



開業醫診所係直接向健保署申請，然後經健保署許可；德國則需透過健保醫師聯合會，使得加入健保特約行列。

我們訪問了曾於 2014 年到臺灣衛福部和健保署演講的 Dr. Grossgarten，當時短短幾天訪臺，對臺灣印象深刻。Grossgarten 醫師不僅是內科醫師、勞動及社會醫學醫師，同時也兼具公共衛生背景。Grossgarten 醫師和我們分享了北萊茵邦健保醫師聯合會的規模和工作任務，COVID 疫情期間健保醫師聯合會的工作職責，以及他兼任北萊茵邦政府數個委員會委員的工作重點。

北萊茵邦大約有九百萬居民，開業診所數約 2000，健保醫師聯合會共約 1000 名員工，其中法律人約占 50 名。法律人於此聯合會所處理的多為健保法、健保特約醫師法、醫療法、民法、行政法、藥事法、政府採購法等；健保聯合會除對居民提供穩定的健保特約診所服務以及特約醫師的健保支付給付外，也對開業診所及心理治療師提供諮詢服務，同時對長照與健保給付的連結提供協力，例如診所醫師赴長照機構進行醫療服務等。

臺灣健保已對遠距通訊醫療採開放處理，且自 2024 年 7 月起開始試辦在宅醫療，因此我們也請教了 Grossgarten 德國在宅醫療制度，包括在宅緊急醫療、遠距通訊醫療。在德國居住者若遇身體不舒服時，可以撥打 116117，由電話服務中心值班的醫事人員進行檢傷分類，判斷該病人是否需要由救護車接送到醫院或由醫師到宅進行醫療服務。若醫師到宅治療，則此等醫師又分為緊急醫療醫師以及和健保特約的診所醫師，後者依健保法有義務執行居家緊急醫療服務，執行次數則依各邦開業醫師人數決定，有些邦健保特約醫師多，每人可能一年輪值 3-4 次，有些邦則可能每兩周輪值一次。

此外，德國於二戰之後引進許多移工，主要來自義大利、希臘、土耳其等，2015 年之後則有許多難民來自阿富汗、敘利亞、非洲和烏克蘭。對於這麼多的移民和難民，是否影響健保支出？Grossgarten 認為移民人口占約百分之 25 的德國，可以從移民和難民中發現和培育優秀與適當的醫護人力，這反而是舒緩目前德國醫事人力欠缺的可能管道之一。

又基於氣候變遷帶來歐洲許多亞熱帶和熱帶疾病，健保醫師聯合會就此部分也與邦政府共同討論因應之道，包括相關醫療和藥物研發。在全球注意氣候變遷帶來的生活、工作、學習或健康等的改變化，我們也思索著 2025 年社科系國際研討會主題是否以此為方向，呂主任同時也邀請 Grossgarten 醫師未來有空蒞校演講。



圖 1：呂主任和林谷燕老師於健保醫師聯合會門口合影



圖 2：呂主任與林谷燕老師致贈禮物給 Dr. med. Karlheinz Grossgarten (M.san)



## 二、拜訪德國聯邦就業發展署附屬大學 (2024.07.16)

這一天早上我們一行人來到姐妹校-德國聯邦就業發展署附屬大學 (HdBA)。第一站拜訪的是外事辦公室，Prof. Dr. Yasemin Körtek 帶我們到辦公室和主任 Roman Condrov 及其他同仁見面，雙方討論到 2025 年 HdBA 繼續到本校實習事情，同時擬定好招生時程；此外，並考慮未來雙方進一步成立學生學習指導交流，也就是由本校老師與 HdBA 老師共同指導 HdBA 同學的畢業論文。接下來到校長室拜會校長 Prof. Dr. habil. Andreas Frey，Frey 校長對於兩校後續合作，甚至與奧地利薩爾斯堡大學三個學校的合作樂見其成，並邀請林谷燕老師未來至 HdBA 擔任客座教授，進行一個月左右的教學；此外，Frey 校長也期待本校以及臺灣其他學校學生未來有興趣到 HdBA 攻讀博士學位。

接著我們和國際學術交流組 Paulina 老師見面，期待未來雙方的繼續合作。Paulina 老師曾參與 Yasemin 老師和林谷燕老師 2018 年暑假在 HdBA 曼海姆校區共同合辦的小型研討會，對於兩校未來的共同舉辦類此研討會深感興趣。午餐時間，Yasemin 老師邀請大家在 HdBA 學校餐廳用餐，同時研究發展處同仁 Thomas 也一起共餐，並和大家討論未來嘗試申請跨國學術研究計畫案。

當日下午時間，林谷燕老師獲邀在 HdBA 擔任客座教授，為 HdBA 師生講解關於臺灣的社會福利法，同時也藉機介紹本校和本系的學習環境。



圖 3：呂主任與谷燕老師抵達 HdBA，並與 Yasemin 老師合影



圖 4：呂主任與林谷燕老師和 Yasemin 老師、Gondrov 主任及其辦公室同仁 Dorsch 小姐合影



圖 5：呂主任與谷燕老師和 Frey 校長合影



圖 6：呂主任與林谷燕老師和 Yasemin 老師、國際學術交流組 Paulina 老師合影



### 三、拜訪萊茵河畔的路德維希港大學 (2024.07.16 下午)

在 Prof. Dr. Barbara Darimont 的盛情邀請之下，本系呂主任親到 Barbara 教授所任教的學校 Ludwigshafen 大學拜訪，路德維希港大學全名為 Ludwigshafen University of Applied Sciences，主要在工商管理及社會事務的多個領域提供學士與碩士學位。呂主任本次拜訪除了與 Barbara 教授進行合作事項的討論之外，同時亦與該校東亞學院 (East Asia Institute) 院長 Prof. Dr. Frank Rövekamp 針對臺灣在東亞的情勢等問題進行對話並交換心得。對於兩校 (學系) 未來的可能合作方向，Barbara 教授希望可以讓該校學生以遠距方式選讀本校課程，並透過共同授課模式，讓該校學生取得學分，未來也歡迎本校學生前往該校就讀。



圖 7：呂主任與林谷燕老師和研發處 Thomas 合影



圖 9：呂主任和 Barbara 老師在幽美的校園河畔合影



圖 8：本系林谷燕老師擔任客座教授的上課實況

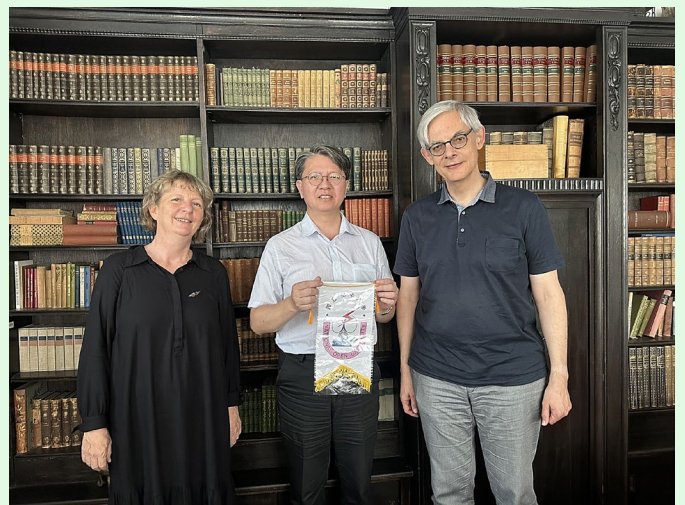


圖 10：呂主任和 Barbara 教授及 Frank Rövekamp 教授合影



#### 四、拜訪德國徐拜爾大學（2024.07.17）

這一天我們來到徐拜爾大學和 Constanze Janda 教授見面。幾個月前系上和 Janda 教授以及中研院法律所所長李建良教授提到共同合作事項，原定此次簽定共同合作協議，但因故往後延，未來可能加上國立中興大學法政學院。

不過，雖然共同簽訂合作 MOU 往後延，但實質的交流活動未來仍將繼續，例如，Janda 教授曾於 2017 年為本系同學舉辦 Summer School，當時結合 HdBA 和海德堡復健大學，這次和 Janda 教授的見面，我們也討論到未來將繼續辦理德國社會福利法 Summer school，並與 HdBA 及海德堡復健大學繼續合辦，甚至加上 Barbara 老師的服務學校 Ludwigshafen 大學。

此外，在呂主任和林谷燕老師的邀請下，Janda 教授預計將在明年 3 月 19 日之後來到臺灣進行專題演講。



圖 11：呂主任與林谷燕老師和 Constanza Janda 教授合影

#### 五、拜訪德國雷根斯堡大學（2024.07.18）

這一天我們來到雷根斯堡大學。Prof. Dr. Alexander Graser 一早便在雷根堡中央火車站接我們。這是系上第一次和雷根堡大學接觸，親切的 Graser 教授帶著我們走進校園，介紹這所戰後興建的大學。之後，我們一行人來到法律學院，並到 Graser 教授的辦公室坐下來進行學術交流。因為 Graser 教授的專長在公法、勞動與社會福利法，以及移民法，所以同行的同學們向 Graser 教授請教當代德國移民問題，Graser 教授詳細的講解，讓同學獲益良多。此外，Graser 教授預計 2024 年 9 月到韓國和日本講學，如果行程上時間允許的話，Graser 教授很願意未來有機會來到臺灣演

講和講學，進行學術交流活動。



圖 12：Graser 教授為本校來訪師生介紹校園



圖 13：呂主任與林谷燕老師致贈禮物給 Graser 教授



圖 14：呂主任與林谷燕老師和 Graser 教授  
在該校法學院前合影





圖 15：師生一行人在 Graser 教授研究室進行學術交流

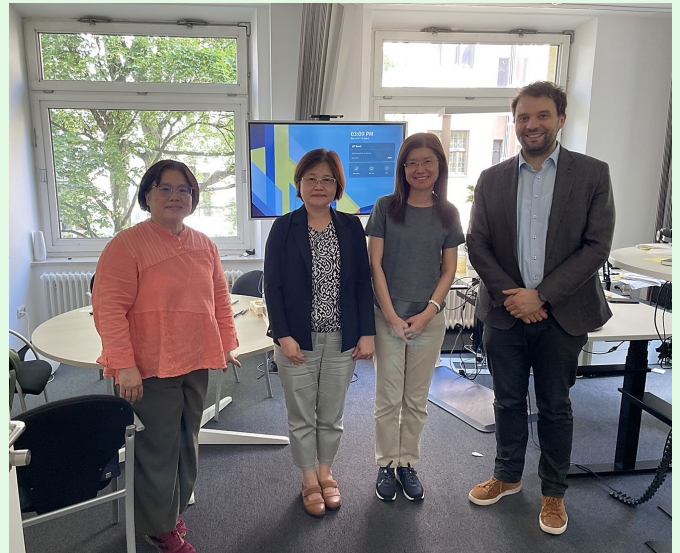


圖 16：由左至右分別為蔡惠芳教授、林昱梅教授、本系林谷燕老師、Djeffal 教授

## 六、拜訪德國慕尼黑工業大學並在馬克斯普朗克研究所與日本大分大學松本教授會面（2024.07.19）

本次公務行程原預計 7 月 19 日到慕尼黑工業大學拜訪 Prof. Christian Djeffal，但因當天 Djeffal 教授有事，因而提前到 7 月 8 日由先到德國馬克斯普朗克研究所（該機構在德國的學術地位等同於臺灣的中央研究院）的「社會法與社會政策研究中心」進行研究的林谷燕老師和國立中興大學法律系林昱梅教授和蔡惠芳教授共同拜訪，一起討論 AI 和法律的關係。林昱梅教授並邀請 Djeffal 教授將來再到臺灣參加 AI 學術研討會。

因為林谷燕老師在馬克斯普朗克研究所進行研究，認識來自日本大分大學福祉健康科學部的松本由美教授。松本教授和女婿松本勝明教授（熊本大學社會福祉學部）因為教授休假，到馬克斯普朗克研究所（以下簡稱馬普所）進行一年的休假研究，正好與林谷燕老師同一研究室，因而有緣認識。

因為國立臺灣海洋大學海洋法律研究所林偉如老師於 7 月 18 日抵達慕尼黑，因而 7 月 19 日與林谷燕老師於馬普所和松本由美老師見面。與松本教授的見面和愉快的會談，三方期待未來在臺灣共同見面。

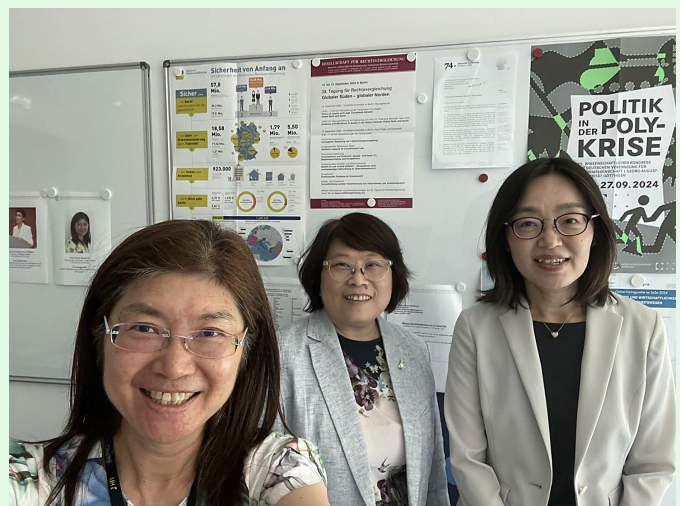


圖 17：由左至右分別為本系林谷燕老師、林偉如老師、松本教授

## 七、前往奧地利薩爾斯堡（2024.07.20~21）

7 月 20 日中午本系師生一行人浩浩蕩蕩從慕尼黑搭車前往薩爾斯堡，並於當日傍晚時入住於薩爾斯堡大學學校宿舍。次日，在薩爾斯堡大學的用心安排之下，我們於 7 月 21 日參加了專人介紹詳盡的城市導覽，大家因而認識薩爾斯堡老城重要的歷史和景點，包括 Mozart 出生地、全世界最早的餐廳（建立於西元 803 年）、奧地利最早的書局、以及整個薩爾斯堡老城的巴洛克建築、薩爾斯堡音樂節、薩爾斯堡大學歷史……等。





圖 18：師生於城市導覽前在薩爾斯堡大學法學院前合影

#### 八、臺奧社會法研討會（2024.07.22）

由薩爾斯堡大學、中央研究院法律研究所主辦，並由本系協辦的第一屆台奧社會法研討會於2024年7月22日於薩爾斯堡大學舉行，此研討會以德語進行，由中研院法律所所長李建良教授以 *Taiwan als ein sozialer Rechtsstaat am Beispiel der Entwicklung der Sozialversicherungen* 為題，揭開本日研討會序幕，演講結束後進行討論。接下來分四個主題，每場次由臺灣學者先報告，接著奧地利學者報告，最後則進行討論。上午場次除李建良教授的演講外，尚包括健保和年金議題；下午場次則為職災和長照。



圖 19：李建良教授演講

臺灣法定健保由暨大公行系李玉君教授主講 *Solidarität im Gesundheitswesen: Struktur und Entwicklung der gesetzlichen Krankenversicherung*

in Taiwan；奧地利健保則由薩爾斯堡大學 Rudolf Mosler 教授講解 *Die österreichische Krankenversicherung*。政大張桐銳教授以 *Zwischen Selbstverantwortung und Solidarität: Das Altersvorsorgesystem und seine Reformen in Taiwan* 為題，說明臺灣年金保險及其改革；薩爾斯堡大學 Elias Felten 教授主講 *Die österreichische Pensionsversicherung*。



圖 20：李玉君教授演講



圖 21：Prof. Rudolf Mosler 演講



圖 22：張桐銳教授演講





圖 23：Prof. Dr. Elias Felten 演講

下午由臺大孫迺翊教授以 Die gesetzliche Unfallversicherung für Arbeitende in Taiwan 為題，講解臺灣工作者的法定職災保險，奧地利法定職災保險則由維也納經濟大學 Susanne Auer-Mayer 以 Unfallversicherung in Österreich 為題，進行講解。最後一場主題為長照，分別由本系林谷燕老師以 Pflegeversicherung in Taiwan 為題，說明臺灣長照的過去、現在與未來，薩爾斯堡大學 Prof. Walter Pfeil 也從相近角度，以 Pflegevorsorge in Österreich 為題，說明奧地利長照制度。



圖 24：孫迺翊教授演講



圖 25：Prof. Dr. Susanne Auer-Mayer 演講



圖 26：林谷燕老師和 Pfeil 教授演講後的討論



圖 27：研討會結束後合影

這是臺奧社會法第一屆雙邊對話，會中討論熱烈且深入，並決定進一步將演講內容深化，形成專書論文，由中研院法律所出資，本系林谷燕老師和薩爾斯堡大學協力於奧地利出版。雙方期待後續的對話繼續進行，甚至於臺灣進行第二屆的雙邊對話。

## 九、夏日學院 Summer School 研習活動 (2024.07.23~07.26)

繼 2019 年和奧地利薩爾斯堡大學為臺灣同學合辦德奧社會法 Summer School，疫情之後，在林谷燕老師和薩爾斯堡 Prof. Elias Felten 以及 Prof. Rudolf Mosler 的共同籌畫下，今年以奧地利社會法和勞動法為內容的夏日學院在 7 月 23 日起揭開序幕。

整個 Summer School 課程由薩爾斯堡大學老師們以德文說明，林谷燕老師口譯的方式進行。與 2019 年夏日學院不同的是，此次參加的空大同學，不僅來自臺北和臺中中心，也來自海外班



同學；且不僅同學，也包括對此主題有興趣的老師們，例如：本系主任及臺灣海洋大學海洋法律研究所林倬如副教授。

7月23日由本系呂秉翰主任、林谷燕老師、Prof. Mosler，以及 Prof. Felten 共同開場，並致贈禮物感謝薩爾斯堡大學對此次 Summer School 課程的協助與支持。參與課程的老師和同學也致贈講師們禮物。

由 Felten 教授講解的奧地利社會法概覽，讓參與者了解奧地利社會法的概要，例如，從社會法體系來看，奧地利社會法包括社會保險、家庭津貼、福利服務，以及社會救助。在社會保險方面，與臺灣相同，包括健保、年金、職災和失業保險；與德國不同的是，奧地利社會保險除一般受雇者的社會保險外，尚有自營作業者的社會保險，前者人人必須加入工作者公會（Arbeiterkammer），後者則須加入自營業者公會，也就是商業公會（Wirtschaftskammer），此兩種公會在社會保險法與勞動法上均扮演重要角色。



圖 28：由左至右分別為本系林谷燕老師、Felten 教授、本系呂主任、Mosler 教授



圖 29：Prof. Felten 授課情形

一堂課為三小時，課程結束後，我們很幸運有機會參觀薩爾斯堡大劇院（Festspielhaus）導覽，這個機會得來不易，我們除感謝薩爾斯堡大學勞社法團隊之外，更感謝負責安排的 Auer-Mayer 先生和導覽的 Posani 先生。



圖 30：一行人在大劇院樓上合影，右一為 Posani 先生，右三為 Auer-Mayer 先生

結束大劇院導覽，回到法學院，大家品嚐了阿拉伯式午餐，此項餐點是由來到薩爾斯堡的敘利亞難民，在奧地利政府的協助下，進一步就業與融合於當地的代表作。



圖 31：由薩爾斯堡大學招待的阿拉伯式豐盛料理



圖 32：師生在餐前的合影



7月24日的課程內容為奧地利健保和長照制度，由擔任助教的博士生 Leonie Obermeyr 講師講授法定健保制度，Hannah Rußegger 講師講授長照制度。奧地利健保和我國健保同為社會保險制度的一部分，細節部分有其不同處，例如，被保險人因為懷孕生產而於預產期前後8周，因為無法工作，所以可領取疾病津貼(Krankengeld)作為這段期間薪資的替代；類此情形，於我國則參考年金給付制度內的生育給付規定。長照制度則是聯邦和各邦的共同合作事項，由聯邦負責現金給付(Geldleistung)，邦負責實物給付(Sachleistung)。



圖 33：講授健保課程實況



圖 34：講授長照課程實況

課程結束後，由現在正在薩爾斯堡大學進行正教授訓練(Habilitaion)的副教授 Dr. Johannes Warter 帶領大家參觀薩爾斯堡法學院圖書館，這個圖書館的某一閱覽室同時也為地圖壁畫長廊，該地圖呈現了當時薩爾斯堡主教行經歐洲的足跡(Landkartengalerie im Toskanatrakt)，是富含歷

史與藝術結合的閱覽室。為了讓我們參訪，閱覽室門口貼了公告，說明當天約12:00時有個閱覽室導覽活動，讓我們能於不妨礙他人念書的情況下參觀。



圖 35：閱覽室前的公告



圖 36：閱覽室中某地圖壁畫前合影

7月25日課程為奧地利勞動法概覽，上課講師為擔任助教的博士生 Paula Traupmann，以及在團隊進行博士後研究的 Dr. Sophie Schwertner。課程分兩部分，由 Traupmann 說明個別勞動法，Schwertner 說明集體勞動法概念。如前述，凡在奧地利工作的工作者，以其是否有雇主而須分別加入工作者或是自營作業者公會，覆蓋面廣，大約95-98%勞動關係中具團體協約，目前大約800份團體協約。





圖 37：講授個別勞動法課程實況



圖 38：講授集體勞動法課程實況

7月26日的課程為由 Dr. Warter 講師講授職災保險法，失業保險法則由擔任助教的博士生 André Flatscher 講師主講。兩位講師除了課程上的精采，同時也特地為參與這堂課的我們穿著薩爾斯堡的傳統服。

奧地利職災保險建立於 1889 年，是奧國最早的社會保險制度，目的在保障所有工作者於職場上所發生的意外，包括通勤災害、工作傷害和職業病；保險費率不分行業別，採均一費率，目前保費為稅後薪資的 1.1%。與德國的真正職災保險和不真正職災保險對學生和志工的保護不同，德國透過稅收對學生因為學習所遇到的意外，以及志工進行志願服務時所遇到的意外時提供「不真正職災保險給付」；奧地利則無「不真正職災保險」規定，而是由職災保險保費支付學生和志工於上述情形下的職災給付。失業保險核心思想與臺灣和德國相似，但對於已經請領完失業給付者，如果繼續求職還是不順利時，則與德國相似，德

國透過社會法法典第 2 編規定，提供此類正在求職者基本安全，給予所謂的市民津貼（Bürgergeld）；奧地利則以該個案遇到特殊緊急困境（Notlage），而提供緊急境遇津貼。



圖 39：穿著傳統服的兩位講師，左為 Warter 老師，右為 Flatscher 老師，中間為空大海外生，現定居於奧地利的徐桂芬同學

因為 7 月 26 日維薩爾斯堡音樂節正式開幕日，傳統上由奧地利總統在大劇院致詞和揭幕。當大家在課堂上上職災保險時，聽到窗外音樂聲，於是中場休息，讓大家參與這歷史性的一刻，觀看奧國總統一行人從薩爾斯堡主教宮廣場步行至大劇院。在夾道歡迎的隊伍中，我們發現有捷克維安人員，原來，捷克總統偕同夫人一起參與這場盛會。



圖 40：奧地利（左 4）總統與捷克總統（著藍色上衣的右者）由主教宮廣場步行向大劇院



課程結束後，為了感謝講師們及處理一切行政事務的秘書，我們舉辦了感恩午餐，同時也在法學院勞社法校園一角合影。感恩午餐中，每位參加課程的學員均獲得薩爾斯堡團隊所頒發的結業證書和小禮物。



圖 41：林倖如老師（中間）自 Felten 老師和林谷燕老師手上領取結業證書



圖 42：感謝餐會合影

## 十、薩爾斯堡巡禮（2024.07.27~07.28）

經過了一周充實的薩爾斯堡大學研討會以及 Summer School，我們終於有機會稍微休息，細

細欣賞薩爾斯堡城市的美。宿舍旁的 Salzach 河的靜謐，以及附近居民所種植的當季果樹，都讓人有心曠神怡的感受。



圖 43：Salzach 為薩堡重要的河流

## 十一、Summer School 活動檢視與精進（2024.07.29）

本次夏日學院雖然大家收穫滿滿，但課堂上許多問題仍待更多時間繼續討論，因此，和主辦的 Felten 教授討論後，以及在上一屆負責主辦夏日學院的 Pfeil 教授的建議下，預計下一次夏日學院將改為兩周，並邀請 HdBA 的 Yasemin 老師到薩爾斯堡大學一同教學，主題可能擴大為德奧勞動與社會法夏日學院。未來這份 Summer School 仍交由林谷燕老師和德奧兩校老師繼續共同規劃與執行。持續為跨國性的學術交流共同努力，讓臺灣看見世界，也讓世界看見臺灣。

【文/圖：林谷燕老師

（國立空中大學社會科學系副教授）】

### 《113 暑期末考考前重點提示：資訊與法律》

本次的「資訊與法律」為暑期課程，由於沒有期中考，所以期末考的考試範圍包括所有教材（教科書、媒體節目）全部內容，在準備上份量變得較為可觀，應要及早因應準備才是。本次 113 暑資訊與法律期末考範圍，為書面教材（教科書）第一章至第十四章(p.1~p.276)，而媒體教材（數位學習平台教學節目）亦為第一章至第十四章(1-1-1~14-4-3)。在考試題型部分，正題（正考）為解釋名詞 50%、問答題 50%；副題（補考）則為問答題 100%。關於以上的考試範圍與內容，相關的考試重點，可參考以下的重點提示：



## 一、解釋名詞

數位落差 (p.10)、資訊公開請求權 (p.28)、分離原則 (p.63)、資訊隱私權 (p.67)、權利保護完整性原則 (p.86)、團體訴訟 (p.123)、有限合夥 (p.175)、金鑰 (p.184)、法益 (p.225)、實質惡意原則 (p.241)、軟蕊猥褻物品 (p.263)、色情報復 (p.273)。

## 二、問答題

資訊社會的定義與影響 (p.7~p.11)、95/46/EC 指令的資料當事人權利 (p.45)、政府資訊公開法之定位 (或性質) (p.53~p.55 或 p.103~p.104)、人民申請提供政府資訊之重要事項 (p.59~p.60)、政府資訊限制公開的範圍 (p.60~p.63)、商品有何情形應標示其用途與保存方法及其他應注意事項 (p.138~p.139)、商業組織之登記事項 (p.161~p.164)、各國對「電腦網路犯罪」之規範 (p.210~p.217)、公文書/私文書/準文書/特種文書之意義 (p.226~p.227)、性侵害案件與資訊揭露 (p.270~p.271)。

【文：呂秉翰老師

(國立空中大學社會科學系教授)】

### 《法師說法：職場霸凌》

所謂之「職場霸凌」(Workplace bullying)，是指「發生在工作場所中，藉由權力濫用與不公平的處罰，造成持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損被霸凌者的自信，並帶來沈重的身心壓力」(臺灣新竹地方法院 100 年度竹勞小字第 4 號判決)。職場霸凌之要素應包括刻意傷害的敵對行為(或稱負面行為)、不斷重複的發生及造成受凌者生理、心理等傷害之情形，亦即個人或團體對其他個體具體為直接或間接的攻擊行為，且此一行為並非偶發性的衝突而維持長達一定時間，進而對受凌者造成身體、心理和社會問題之負向結果而言(嘉義地院 111 年度勞訴字第 14 號判決)。此外，職場霸凌不止會發生在上司對部屬間，也有可能發生在部屬對上司，或同儕間，重點在於受霸凌者本身是否受有身心壓力或有人格遭到否定之羞辱感受(臺灣臺北地方法院 104 年度重勞訴字第 10 號判決)。要注意的是，並非同事間相處偶爾有摩擦、衝突、

不愉快、疏遠就能構成職場霸凌，應該是以敵視、討厭、歧視為目的，藉由連續且積極之行為，侵害人格權、名譽權、或健康權等法律所保障之法益，亦即必須達到社會通念上認為超過容許之範圍(臺灣士林地方法院 105 年度勞訴字第 76 號判決)，才能稱之為職場霸凌。簡言之，如果僅是偶發性的爭執(不具有持續性)，僅能算得上是職場摩擦，而不是職場霸凌。

關於職場霸凌的防治途徑，基本上可分為非訴訟管道之救濟與訴訟途徑之救濟兩類，茲分述如下：

#### (一) 非訴訟管道之救濟

##### 1. 內部申訴

如果職場霸凌是來自於機關或單位內部者，受害者自得依機關或單位制度向專責單位(如：法務、人資)提出申訴或投訴。

##### 2. 外部申訴

我國勞動法規對於雇主應預防勞工發生職業災害，並建立適當的工作環境及提供安全衛生措施，在許多法令中均有相關規範，所以如果發現雇主違反這些勞動法上的義務時，受霸凌者也可以直接向主管機關或檢查機構申訴，藉由政府部門的介入，確保勞工免於職場霸凌的工作環境，保障勞動權益。舉其較重要者如下：

(1) 勞動基準法第 8 條：「雇主對於僱用之勞工，應預防職業上災害，建立適當之工作環境及福利設施。其有關安全衛生及福利事項，依有關法律之規定。」

(2) 職業安全衛生法第 6 條第 2 項第 3 款：「雇主對下列事項，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施：……三、執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防。」若經勞動檢查發現有違反職業安全衛生法第 6 條第 2 項情事，經限期改善，屆期未改善，將會依同法第 45 條處以相當之罰鍰。

(3) 職業安全衛生設施規則第 324-3 條第 1 項：「雇主為預防勞工於執行職務，因他人行為致遭受身體或精神上不法侵害，應採取下列暴力預防措施，作成執行紀錄並留存三年：一、辨識及評估危害。二、適當配置作業場所。三、依工作適性適當調整人力。四、建構行為規範。五、辦理危害預防及溝通技巧訓練。六、建立事件之處



理程序。七、執行成效之評估及改善。八、其他有關安全衛生事項。」同條第2項：「前項暴力預防措施，事業單位勞工人數達一百人以上者，雇主應依勞工執行職務之風險特性，參照中央主管機關公告之相關指引，訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫，並據以執行；於勞工人數未達一百人者，得以執行紀錄或文件代替。」

此外，依照勞動基準法第14條，要是雇主、雇主家屬、雇主代理人，對勞工實施暴行，或有重大侮辱之行為，勞工可以不經預告終止契約，並向雇主要求資遣費。對於「暴行」，在客觀認定上或較容易（目擊證人、驗傷單），但對於所謂的「重大侮辱」，往往容易流於個人的主觀感受而淪於各說各話，對此，司法實務上認為，所謂「重大侮辱」，固應就具體事件，衡量受侮辱者（即雇主、雇主家屬、雇主代理人或其他共同工作之勞工）所受侵害之嚴重性，並斟酌勞工及受侮辱者雙方之職業、教育程度、社會地位、行為時所受之刺激、行為時之客觀環境及平時使用語言之習慣等一切情事為綜合之判斷，惟端視該勞工之侮辱行為是否已達嚴重影響勞動契約之繼續存在以為斷（最高法院92年度台上字第1631號判決意旨參照）。

## （二）依訴訟途徑之救濟

### 1. 追究刑事責任

若霸凌者或施暴者以肢體攻擊、言語侮辱、恐嚇、威脅等，因為具體行為可能涉及刑法之傷害罪（刑法§277）、公然侮辱罪（刑法§309）、恐嚇罪（刑法§305）、強制罪（刑法§304）……等，可以向檢警提起告訴，以追究霸凌者及施暴者應負的刑事責任。

### 2. 請求民事賠償

霸凌行為或暴力行為也可能構成侵權行為，而須負損害賠償責任（民法§184）。如果霸凌者不是雇主，而是其他同事或主管，受僱人在執行職務時對其他同事、下屬的霸凌行為，雇主也可能須負擔僱用人責任，因而也可以向雇主請求連帶賠償（民法§188）。另外，受僱人服勞務時，雇主也負有使受僱人避免受危害之虞的保護義務（民法§483-1），若雇主明知或可以知道工作場所內受僱人有受霸凌危害的可能，卻未提供必要的預防，而造成受僱人的生命、身體或健康遭到危害，則

雇主也應負相關的民事賠償責任（臺灣臺南地方法院109年度勞訴字第96號判決）。

【文：呂秉翰老師

（國立空中大學社會科學系教授）】

## 《司法巡禮：新竹地院》

新竹地方法院轄區為新竹市及新竹縣十三鄉鎮市，現址是新建辦公廳舍為2017年時所遷入，位於新竹縣竹北市興隆路二段265號。本院除設有普通庭外，另有簡易庭，新竹簡易庭受理案件區域為新竹市，自2022年1月起遷回至本院辦公；竹北簡易庭亦設於本院內，受理案件區域為竹北市、湖口鄉、新豐鄉、新埔鎮、關西鎮等5個鄉鎮；竹東簡易庭則設在新竹縣竹東鎮中正路202號，受理案件區域為竹東鎮、北埔鄉、寶山鄉、峨眉鄉、芎林鄉、橫山鄉、五峰鄉及尖石鄉等8個鄉鎮。

新竹地方法院的新建辦公廳舍，外觀以「不像法院」、「耐震」、「綠建築」為其三大特色，試圖去呈現法院並非嚴肅的判審之地，而是人們處理自己事情的意象。在外觀整體上，新竹地院確實不像傳統的司法建築，反而比較像是一般的圖書館或博物館之類的建築，進入院內後，空間設計留有寬敞的視覺感受，加上天棚採透光設計，同時植栽許多植物，確實令人耳目一新，可舒緩一般人跑法院的哪種壓迫緊張心情。

在公共藝術作品部分，新竹地院分別設置有：領航、正義、幸福滋味、和風……等雕塑（以下相關說明來自「公共藝術官方網站」）。在路口的「領航」，是以「飛雁領航」之造型象徵「司法領航」的精神，展現新竹地方法院的司法領航新氣象。一樣位於路口的「正義」，以天秤的意象發想，整體如音樂般的悠揚旋律，象徵新竹地院同仁的同心同德、公平公正。「幸福滋味」則是藉由小孩與小狗的親切互動，簡潔安靜，希望能夠讓人感受到幸福溫馨的滋味。「和風」設於院內大廳，以春天繁花盛開的美景為發想，架構出大型的立體風景雕塑。

另外，在法院大門兩旁，還有「善上若水、厚德載物」兩件戶外公共藝術作品。位於左側的「善上若水」所要傳達的意象，在於透過「水」滋養萬物的能力，海納百川的大度及洗滌污漬的



特性，展現對萬物的包容。位於右側的「厚德載物」所欲傳達的意象，則在於透過輕盈的羽毛作為承載，以有容乃大的包容力傳達幸福能量，使民眾都能感受到這幸福的能量。



圖 44：新竹地院外觀風貌；來源：自攝



圖 45：新竹地院地碑；來源：自攝



圖 46：新竹地院全貌；來源：自攝)



圖 47：新竹地院大廳；來源：自攝



圖 48：新竹地院入口處；來源：自攝



圖 49：新竹地院大廳天井；來源：自攝





圖 50：標榜綠建築的新竹地院中庭空間；來源：自攝



圖 52：新竹地院右側中庭；來源：自攝



圖 51：新竹地院左側中庭；來源：自攝



圖 53：新竹地院法庭報到處；來源：自攝



圖 54：新竹地院聯合服務中心；來源：自攝





圖 55：新竹地院法庭；來源：自攝



圖 58：領航；來源：自攝



圖 56：新竹地院勞動法庭調解室；來源：自攝

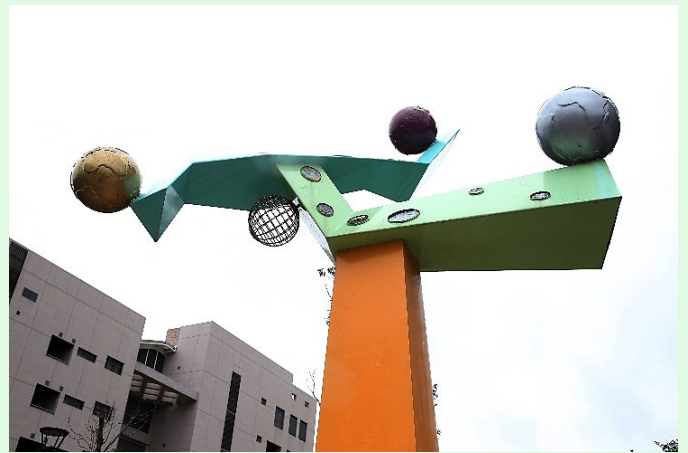


圖 59：正義；來源：公共藝術官方網站



圖 60：幸福滋味；來源：自攝

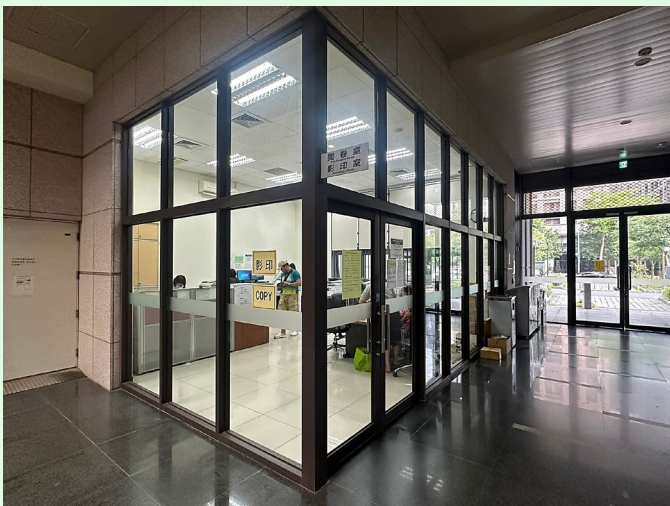


圖 57：新竹地院閱卷室；來源：自攝





圖 61：和風；來源：自攝



圖 62：善上若水；來源：自攝



圖 63：厚德載物；來源：自攝

【文/圖：呂秉翰老師  
（國立空中大學社會科學系教授）】

《113.4.26 社會與法律系列專題講座  
(40) —談專業自保：社會個案工作紀錄指南 參與者問題及建議》

\*Q.為參與者提問；A.為講師回覆

Q1.希望老師可以北上多開實體課。

A：看緣分

Q2.

希望能多辦幾場。

Q3.

以辦理研習訓練線上經驗,建議辦理結束時間能放在 16:30,因為 17:00 結束會影響機關或學校或機構下班時間,導致參加人數減少或後端無法完整上課。

A.

謝謝您的建議

Q4.

老師您好：想請問

- 1.寫紀錄的問題意識及邏輯性較缺乏的話，如何補強？如何訓練自己寫紀錄的專業評估？
- 2.如果社工會談時發現案主家人有涉及違法的事（ex:吸毒、詐騙..），我們該如何因應？該呈現在記錄上嗎？我們有通報責任？或是跟主需求無關就不用記錄？

Q5.

老師您好：

請問：如何提升寫紀錄的邏輯及問題意識？如果會談過程發現案家其他人涉及違法（例如詐騙、吸毒），社工有通報責任嗎？這些需要呈現在紀錄嗎？

A.

- 1.要補強紀錄的問題意識及邏輯性：

先明確紀錄目的，每次撰寫紀錄前，先思考這份紀錄的目的是什麼。例如，是為了評估服務對象的進展，還是為了提供後續服務的參考。聚焦關鍵問題，在紀錄中，要特別注意與服務對象核心問題相關的資訊。避免記錄過多無關緊要的細節，從而干擾了主要問題的呈現。建議多閱讀高質量的紀錄範例，可以參考同行的優秀紀錄或專業書籍中的範例。



2. 社工會談時發現案主家人有涉及違法的事，首先要考慮該訊息是否與案主的需求和會談的目標有直接相關。如果相關，可以在記錄中說明其重要性及其對案主的影響。

與主需求相關時，則需要在紀錄中詳細記載，並作為介入計畫的一部分。若違法行為與案主的主要問題無關，但仍可能影響其家庭動態或案主的決策，應在紀錄中適當描述，以便未來參考。但記錄中應注意保護案主及其家人的隱私，避免暴露過多細節。

若發現涉及兒童虐待、家庭暴力或其他影響案主安全的情況，社工有責任通報相關機構。

Q6.

每一次的服務都需要評估嗎？

A.

每一次的服務確實都應該進行評估，但評估的形式和深度可以根據具體情況有所不同。評估能夠幫助社工及時發現問題，根據案主的反饋和實際情況調整服務策略，提升服務效果。通過初次評估、持續評估、階段性評估和結案評估，可以全面了解服務的成效，及時發現問題並進行改進。

Q7.

1. 請問在蒐集證據時，社工與案主對談的過程中，也需要經過個案同意才可以錄音嗎？（個案有時不會同意留下對自己不利的證據或有警戒心）

2. 請問面對疑似有精神狀況的個案之投訴與要求期待，社工應如何應對比較適當？（此類個案較無法溝通）

A.

1. 在蒐集證據時，社工與案主對談的過程中錄音需注意：

隱私保護，根據隱私保護法律，錄音通常需要當事人的同意。根據《個人資料保護法》，錄音涉及個人資料的收集，必須經過當事人的明確同意。

注意證據合法性，未經同意的錄音在法律上可能無法作為有效證據，甚至可能違法。因此，社工需要確保錄音在法律範圍內進行。

社工應該確保案主充分了解錄音的目的、使用

範圍以及可能的影響，並獲得其知情同意。如果案主不同意錄音，社工可以考慮其他方式蒐集證據，如詳細的書面紀錄、第三方證人的證詞等

2. 面對疑似有精神狀況的個案之投訴與要求期待，使用簡單、明確的語言與案主溝通，避免過於複雜或抽象的表達方式。確保案主能夠理解。與精神狀況有異的案主溝通時，社工應保持耐心，給予案主足夠的時間來表達其想法和感受。

認真聆聽案主的投訴和要求，並詳細記錄下來。這有助於了解案主的具體問題和需求。對案主的要求進行現實評估，判斷其合理性和可行性。若案主的要求不合理或無法達成，應耐心解釋原因並提出可行的替代方案。

Q8.

在凱凱案件當中，如社工最後被判判決偉造文書，而其原因是其在於，社工所撰寫的內容，與案主身體現實狀況得不同，那往後社工該如何撰寫紀錄？

A.

紀錄應基於事實，客觀陳述所觀察到的情況。避免主觀推測或未經證實的假設。對案主的身體狀況和其他觀察到的情況進行詳細描述，使用具體的數據和事實，例如傷口的大小、顏色、形狀等。

充分的證據收集，照片和影像，在法律允許的範圍內，對案主的身體狀況拍攝照片或錄像，作為紀錄的補充證據。這有助於提高紀錄的真實性和準確性。

取得醫療紀錄，如果涉及到身體傷害，應盡量獲取病歷診斷，並附在紀錄中，這樣可以避免因專業知識不足而導致的錯誤紀錄。

Q9.

在警察協助方面，若非公部門社工，且所執行的服務非政府方案（例如：申請聯勸方案），當社工有需求時，請問是否可尋求警察的協助。

A.

即使是非公部門的社工或執行非政府方案的服務，在遇到遇到緊急情況時（如暴力事件、人身安全威脅）可以尋求警察的幫助。

平常需與當地警察局建立聯繫，介紹社工機構



的工作性質和服務範圍，並建立初步的合作意向。這有助於在需要時能夠迅速獲得協助。定期與警察部門進行交流，分享工作中的挑戰和需求，並了解警察部門的運作方式和協助範圍。

Q10

不曉得是否能提供 PPT 檔案？

Q11.

講義要如何下載或取得呢？

Q12.

是否可以提供本次課程講義？本次有幾點提到機構紀錄改善建議，希望能夠彙整討論後提供給機構進行改善參考、未來機構教育訓練時可以提供給夥伴參考。

Q13.

希望索取講義，也建議未來可以提早提供資料（初稿也沒關係喔），利於紀錄課程學習心得，讓效益更提升，謝謝。

A.

請於本系社會工作與福利行政科科網下載。

Q14.

社工師有社工師法的保障，社工員只適用一般法律？

A.

雖然法這樣修訂，是對社工師最具體有利，但畢竟只有社工師法可以修人身安全保障，社工員現階段沒有辦法在法規修正或補強。但依照衛福部的立場，他們還是都儘量在人身安全部分不特別去區分社工員或師，都用廣義的社工人安全去保障。

社工司也有在督促各縣市社會局訂定社工人人身安全的要點，有的縣市很完整還有通報機制，有的僅限於保護性社工，或者根本沒有訂（好像只有連江縣完全沒有）。

Q15.

大專院校再招生培育社工人員前是否可有篩選適合從事社工特質的機制

A.

有書審與面試，以適合社工特質且認同社工者為優先錄取。但少子化招生困境，很多系所無法有選擇。

Q16.

自保的界限如何認定？

社工專業自保的界限應建立在法律、倫理、專業和個人安全的基礎上。通過遵守法律規範、明確角色界限、進行風險評估和尋求支持

Q17.

社工師修法第七條：特定犯罪不能充任社工師，那可以任社工員嗎？（社工員是否受到規範？）

A.

僅適用社工師，因為變成專業自律了，所以之前修法時有討論要不要拿掉家暴，但後來沒有，社工員則沒有機制或要求。

Q18.

社工為弱勢發聲……誰為社工爭取呢？

A.

自己的權益自己爭，不要坐以待斃。拒絕催眠自己是弱勢社工，自己的內心要夠強大，要有韌性也要有硬漢氣勢。

Q19.

想詢問同位個案的紀錄我們可以分不同版本嗎？

A.

針對不同的受眾或目的，可適當調整紀錄的內容和呈現方式，不同版本的合理性只侷限於以下情況：

1. 目的不同：根據不同的紀錄目的，可以適當調整紀錄的詳細程度。例如，內部工作紀錄可能需要詳細描述每一個訪談和介入過程，而提供給合作機構的報告則可能需要概述案主的主要問題和進展。
2. 保密要求：根據不同的受眾，調整紀錄的內容以保護案主的隱私。例如，提交給法院或其他法律機構的紀錄需要符合法律要求，而提交給非正式支持網絡（如慈善組織轉介單）的紀錄則應避免透露過多的個人信息。
3. 所有版本的紀錄應保持內容的一致性，避免因紀錄不一致而導致的誤解或法律風險。

Q20.

如何展現與養成社工角色與專業？

A.

展現與養成社工角色與專業需要綜合知識積累、技能訓練、態度培養和倫理堅守。通過專



業教育、實務訓練、持續學習、參加專業組織、接受專業督導和自我照顧，社工可以不斷提升自己的專業能力和素養。

Q21.

大環境的變化，一線社工可以主張或提請機構提供的保護機制可以如何做爭取？

A.

一線社工在面對大環境的變化時，可以通過了解 and 評估需求、內部倡導、提出具體的保護機制建議、建立支持系統、以及持續反饋和改進來爭取機構提供的保護機制，包括：

1. 評估風險，社工應該對當前工作環境中的潛在風險和挑戰進行評估，了解哪些方面需要改進或加強保護。
2. 通過問卷調查、訪談和工作日誌等方式收集數據，以量化工作壓力、職業風險和對保護機制的需求。
3. 與管理層溝通，主動與機構的管理層溝通，清晰地表達一線社工面臨的挑戰和風險，並提出具體的需求和建議。
4. 集體聲音，組織一線社工集體提出需求，形成統一的聲音，這樣能夠增加說服力和影響力。

Q22.

想要深入了解社會工作報告紀（錄）方式？

Q23.

記錄內容寫法及陳述意見的方式？

A.

<https://dep.mohw.gov.tw/DOSAASW/dl-22643-26287f5c-12f7-4eaa-bdb9-a4f94b610f21.html>

Q24.

記錄的時候形容詞如何替換較為適當，例如情緒「激動」、家庭成員彼此「冷漠」等

A.

避免使用帶有評價性的詞語，用中立的描述來替代。

描述客觀觀察到的現象，而不是推測或判斷情緒「激動」的替換描述：「案主在提到家庭衝突時，情緒表現出明顯波動，語音變高且速度加快」、「案主在討論問題時，多次出現眼眶濕潤，語言含混不清，伴有抽泣」。

家庭成員彼此「冷漠」的替換描述：「在會談過

程中，家庭成員之間很少互相交流，並且眼神接觸極少」、「家庭成員坐得距離較遠，對對方的發言缺乏回應，表現出明顯的疏離」。

Q25.

如課末提及的，與法律背景的實務交流、分享，進行跨專業的討論？

Q26.

社工與法律的對話

A.

社工應該具備基本的法律知識，了解與社工相關的法律條款和政策，熟悉一些常用的法律術語和概念，便於與法律專業人士溝通時能夠理解並正確使用。選取具代表性的案例，與法律專業人士共同分析和討論，了解各自在處理過程中的考量和方法。

Q27.

要如何確認機構同步也會保戶社會工作者，舉例來說，即便社工確實有至案家訪視紀錄也詳實記載，但機構仍懷疑社工是否有到訪，若是遇到此情形可以怎麼辦？

A.

加強紀錄的透明度和可信度

1. 在紀錄中記載訪視的具體時間、地點、訪談內容和觀察到的情況，盡量詳細和具體，增加紀錄的可信度。
2. 簽名確認，在訪視結束後，請案主或其家屬在訪視紀錄上簽名確認。或請機構與案主進行確認。
3. 利用電子紀錄系統進行打卡或 GPS 定位，記錄社工的訪視時間和位置，提供額外的證據支持。

Q28.

會有回放影片可以看嗎？因為課程內容間遇縣府查核…有 1 個小時沒有聽到

A.

已可看

Q29.

針對經濟型的訪視撰寫（一辦的訪視），常會覺得很難寫，所以該如何抓重點？

A.

明確訪視目的，清楚了解此次訪視的主要目的是什麼，例如了解案主的經濟狀況、需求評估



或服務效果跟進。根據訪視目的，準備一份問題清單，以確保在訪視中涵蓋所有關鍵點。

評估案主的經濟狀況，了解案主的收入來源、支出情況、財務負擔以及是否有任何經濟援助（如政府補助、慈善機構幫助等）。

了解家庭成員的就業情況、健康狀況、教育背景等，這些都可能影響案主的經濟狀況。

觀察案主的居住環境，如房屋條件、生活設施、是否有欠債或租金拖欠等。

例如：

一、經濟狀況概述：

主要收入來源：案主是否有穩定收入來源，主要收入來自於哪裡（工作、退休金、補助等）。

支出情況：主要支出項目和金額，包括租金、食物、醫療等。

經濟困難：描述案主面臨的具體經濟困難（如負債、生活費不足等）。

二、家庭和生活狀況：

家庭成員狀況：每個家庭成員的工作、教育、健康情況。

居住環境：房屋條件、居住空間是否滿足基本生活需求。

三、需求和問題：

案主的主要需求：根據訪視了解的情況，總結案主的主要需求，如經濟援助、醫療支持、教育資源等。

面臨的問題：具體描述案主目前面臨的問題和挑戰。

Q30.

專業養成及在職訓練、繼續教育應同步設計相關內容跟佔有必修比重？

在職訓練和繼續教育課程中，個案紀錄與專業自保的內容應佔有重要的比重，專業自保課程，包括

1. 法律知識：社工相關的法律知識
2. 倫理原則：強調社工倫理守則，如保密原則、知情同意和利益衝突管理，確保專業行為的合法性和合規性。
3. 風險評估與管理：教授如何進行工作風險評估，制定應急預案和自我保護措施，確保人身安全和職業安全。

Q31.

如同老師所說機構要照顧社工，但實際上單位可能才是迫害社工的殺手，沒有完整 SOP 外（每一次講的版本都不同），聽聞最離譜的是領著社會局補助的督導職位，此督導表示自己不是社工督導，甚至不願蓋章紙本文件，出事的時候第一時間推社工出去擋子彈，社工只覺得自己像砲灰，基本上小魚很難與大鯨魚抗衡，大多社工選擇離開，故流動率相當顯著

A.

建議機構內部倡導，建立清晰的 SOP，組織內部會議收集意見，並向專業協會或監管機構尋求外部支持。此外，社工應持續提升專業能力和自我保護意識，建立內部互助小組，共同面對挑戰。

Q32.

當社工遇到非常難解決的問題，應求助於誰？

A.

視問題性質而定。當社工遇到非常難解決的問題時，應首先尋求內部資源，如直接上級、同行和專業督導的支持。同時，可以利用外部資源，如專業協會、心理師、法律顧問和醫療專業人士。

有信仰則更有幫助。

Q33.

這堂課不符合社工師繼續教育時數申請？

A.

是的，沒有規劃申請。

Q34.

希望可以加在政府的課程（E 等公務員課程必修）

A.

有機會，在試著跟相關單位溝通。

Q35.

目前為在職的一線助人者，對於大量案量及記錄撰寫上，如何兼顧紀錄精準、真實性及自保。

A.

通過優化工作流程、利用技術工具、確保紀錄真實性和精準性、保護自我和案主、合理安排時間以及持續學習和反思，社工可以在面對大量案量時，兼顧紀錄的精準性、真實性及自我保護。

設計和使用標準化的紀錄模板，涵蓋基本信



息、訪談內容、觀察結果和評估等，確保紀錄的全面性和一致性。

根據不同類型的案件設計範本，方便快速填寫，減少重複工作。

Q36.

紀錄內除了問題和處遇外，也要寫出評估這點，概念上雖可以理解，但操作上還是有很多困難：

1.我觀察到一些問題，但資訊還不足以擬定具體處遇，所以當下只能先點出觀察到問題、表達我們對此事的關懷，嘗試約定之後訪視討論或持續觀察，這樣是否也能算是「評估」和「處遇」呢？

2.因為毒防中心/衛生局的角色定位，我們最常做的處遇除了心理支持外，就是被期待要針對問題進行衛教說明，在呈現紀錄時，除了寫出觀察到問題並給予衛教外，該怎麼呈現「評估」呢？

A.

1.即使在資訊不足的情況下，社工仍然可以通過詳細描述觀察到的問題、表達關懷、進行初步評估和制定持續觀察計畫，來有效地進行紀錄。這樣的紀錄不僅能夠反映當下的工作情況，也能夠為後續的服務提供依據。

初步評估，是根據現有資訊進行初步評估，記錄您對問題的初步判斷和可能的原因。

資訊不足時，明確指出目前資訊不足，需要進一步的觀察和資料收集。制定並記錄持續觀察的計畫，明確觀察的重點和方法。

2. 毒防中心/衛生局的角色

評估的具體項目可包括：

1. 案主狀況評估：

○ 心理狀態：描述案主的情緒和心理狀態，例如焦慮、抑鬱、情緒穩定等。

○ 健康狀況：評估案主的身體健康狀況，特別是與毒品使用相關的健康問題。

○ 行為模式：觀察和評估案主的行為模式，如是否有戒斷症狀、服藥依從性等。

2. 需求和資源評估：

○ 資訊需求：評估案主對毒品危害和戒毒方法的了解程度，明確其衛教需求。

○ 支持資源：了解案主現有的支持資源，如

家庭支持、社會資源等。

3. 衛教效果評估：

○ 理解程度：評估案主對衛教內容的理解程度，記錄其反饋和疑問。

○ 行為改變：觀察案主在接受衛教後是否有行為上的改變或計劃改變，如決定參加戒毒計劃、改善生活方式等。

Q37.

1.社工師法有包括對社工員的保護嗎??

2.以死亡事件處理來說要關照家屬，例如像兒盟事件一樣，會不會機構去關照他們以後，反而被認定是因為做錯了,所以才會趕緊來關照呢??

A.

1.社工師法規範與適用對象是社工師

2.在處理死亡事件時，對家屬的關照是必要且重要的，這既是出於人道主義關懷，也是專業責任的一部分。通過誠實和透明的溝通，建立和維持與家屬的信任關係，讓家屬感受到機構的真誠關懷。

機構可以發布官方聲明，闡明關照家屬的原因和目標，表明這是機構一貫的政策和責任。要與媒體保持開放溝通，通過媒體渠道向公眾解釋機構的行動和立場，避免誤解和謠言。

Q38.

對社工自我保護的重要性?

A.

一切服務的基礎

Q39.

關於社工師法之細節，對於社工員而非社工師資格者，又有何種法律相關保障？

Q40.請問課程中提到的社工師法對未取得證照的社工員也同樣有保障嗎?

A.

雖然法這樣修訂，是對社工師最具體有利，但畢竟只有社工師法可以修人身安全保障，社工員現階段沒有辦法在法規修正或補強。但依照衛福部的立場，他們還是都儘量在人身安全部分不特別去區分社工員或師，都用廣義的社工人安全去保障。

社工司也有在督促各縣市社會局訂定社工人身安全的要點。



有的縣市很完整還有通報機制，有的僅限於保護性社工，或者根本沒有訂（好像只有連江縣完全沒有）

但依照衛福部的立場，他們還是都儘量在人身安全部分不特別去區分社工員或師，都用廣義的社工人安全去保障。

Q41.

針對留下的訊息是否涉及個案隱私覺得有點難拿捏，會不會有一些情況是服務初期看似沒有相關聯的訊息，但到最後隨著關係建立更密切，才發現前面案家所透漏的訊息其實是重要資訊，這種時候可以回頭補充嗎？或是建議如何補充？

A.

在發現前期信息的重要性後，可以回顧補充紀錄。補充時應明確標記補充的日期和內容，並說明這些信息如何與當前情況相關。

Q42.

本會因受社區學校委託，開始課照班服務，但尚未申請市府補助，且無社工人員，想問個案紀錄或班級記錄要做到什麼程度

A.

即使在沒有市府補助且無社工人員的情況下，課照班服務的個案紀錄和班級紀錄仍需達到基本標準。詳細記錄學生的基本資訊、服務內容、觀察評估和教學計劃或學習狀況。

Q43.

對於不確定真偽的資訊，以「案主自述……」這樣的方式撰寫會不會有風險？

A.

使用「案主自述……」的方式撰寫不確定真偽的資訊是一種常見的記錄方法。可以在紀錄中明確區分客觀事實和案主的自述，避免混淆。例如，可以使用「案主自述……」來引出案主的描述，同時客觀記錄自己的觀察和評估。在記錄案主自述時，提供相關的背景信息，以幫助理解案主的陳述。例如，可以描述案主當時的情境、情緒狀態和其他相關因素。

如有必要，說明案主自述的來源和情境，例如「在訪談過程中，案主自述……」。

在記錄案主自述的敏感信息時，應獲得案主的知情同意，並告知其信息的用途和保密措施。

遵守保密原則，確保案主的隱私不被未經授權泄露，特別是在涉及法律問題時要謹慎處理。使用「案主自述……」的方式撰寫不確定真偽的資訊時，可以通過明確區分觀點、補充背景信息、遵守法律和倫理標準。

Q44.

聽到老師提到「評估」很重要，想了解如果要在紀錄中做好評估這一塊，有什麼技巧跟架構可以參考嗎？

A.

[https://cswe.caseshu.org/index.php?title=%E8%A9%95%E4%BC%B0\\_\(%E5%80%8B%E6%A1%88%E5%B7%A5%E4%BD%9C\)](https://cswe.caseshu.org/index.php?title=%E8%A9%95%E4%BC%B0_(%E5%80%8B%E6%A1%88%E5%B7%A5%E4%BD%9C))

Q45.

因應不同職務和領域，社工如何更貼近此職務和領域的個案紀錄？

A.

針對不同職務和領域，社工需根據業務性質具體情況進行個案紀錄的調整，確保紀錄內容具有針對性和專業性。在不同職務和領域中的社會工作者需要針對各自特定的工作環境和服務對象，進行適應性和專業化的個案紀錄。例如醫務社工與司法社工等都有特定強調的關注點，評估重點隨著問題性質而不同。

Q46.

社工價值，慈悲、憐憫及關愛對當下高物價時代，可能已較難具吸引力年輕社工，如何克服這個問題？

A.

不同世代有不同的考驗，幫助他們求生存是優先順序。價值觀的影響需要相互尊重世代差異。但社工的專業理想性不可減末，需要在不同管道提醒。

總之需提供經濟支持、專業發展、心理支持和價值教育等方面，幫助年輕社工克服困難，堅持並實踐社工價值。

Q47.

老師好，目前我服務藥癮社區復歸的個案。若個案在服務過程中重新吸食毒品或是有其他需付法律責任的行為，並請社工不要寫入紀錄，我們是否需屬實寫入紀錄中？我們後續是否需負擔其他責任？



A.

真實的紀錄能夠幫助提供適當的介入和支持，並確保其他專業人員能夠獲得準確的信息以做出正確的判斷和決策

社工有責任保護個案的隱私和保密性，但這不應與真實記錄相衝突。

強調真實記錄對其康復和支持的重要性。

強調社工的支持和幫助，而不是僅僅記錄行為本身

針對個案的重新吸毒或違法行為，提供相應的支持和介入計劃，幫助其渡過困難時期。

強調紀錄是為了提供更好的支持和服務，而不是懲罰。

Q48:

關於倫理第 14 條有個延伸問題～請問社工師可以拒絕作證嗎？

Q49.

想了解社工有哪些狀況可以拒絕作證？

A.

社工必須保護案主的隱私，除非獲得案主的明確同意或法律要求。若案主未授權或不同意社工透露其信息，社工可拒絕作證，尤其是涉及案主個人隱私和敏感信息的情況。社工可以依據法律規定提出反對強制作證的動議，特別是在沒有充分理由強制要求他們作證的情況下。如果作證可能對案主造成嚴重傷害或不利影響，社工應根據倫理原則考慮拒絕作證。

如果作證可能對社工自身或案主的安全構成威脅，社工有權拒絕作證。

但，當涉及到公共安全、重大犯罪或對他人構成嚴重威脅的情況下，社工可能無法拒絕作證。

Q50.

社工走向綜融或專精，綜融、專精間如何銜接，實務上，社福中心脆弱家庭社工員應屬綜融，保護社工(兒保、成保、老保、身保)應屬專精，但各地方縣市政府脆家社工跟保護社工間存在著個案轉銜、或分工、或合作的 gap，中央也無法有定論，只說尊重地方?!

A.

認同您這樣的看法。

Q51.

如何像老師一樣保持熱忱發電？不是自己的錯造成自己被告/投訴/誤會，該如何走出創傷？

Q52.

如何在挫敗後繼續保持社工熱情？

Q53.

是否很多人的工作熱忱是有被抹滅

Q54.

想要知道佩真老師如何讓自己在短期內做到自我修復，並充滿能力，並願意繼續在這一條路繼續給予愛與正義的能量，這真的不是只有社工魂與正向信念能夠持久做到的。

A.

社工要多看好榜樣，靠進正向力量，就不會妥協。

有自己的信仰，維護自己靈性的清明，外在雖有壓力痛苦，內在天天更新維護。

靠近正向的人，看正向的事，心中才有希望與光明。有神有上帝，做不到的交給老天爺。

【文：蔡佩真老師

(國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系教授)；審稿整理：黃韻如老師  
(國立大學社會科學系助理教授)】



### 【社會科學系 113 學年度暑期課程】

◎生涯規劃與發展 ◎品德教育 ◎志願服務 ◎資訊與法律

### 【社會科學系 113 學年度上學期課程】

◎心理學 ◎社會心理學 ◎工作心理學 ◎人類學習與認知  
◎成人發展與適應 ◎親職教育 ◎創造與生活 ◎成人學習與教學  
◎教育概論 ◎社會工作倫理 ◎社會工作研究法 ◎社會工作管理  
◎社會福利行政 ◎家庭政策 ◎家庭社會學 ◎公平交易法  
◎中華民國憲法 ◎社會生活與民法 ◎法律倫理  
◎刑法分則 ◎法學德文（三） ◎法學德文（四）

### 【社會科學系 113 學年度下學期課程】

◎發展心理學 ◎愛情心理學 ◎管理心理學 ◎生命成長與美好生活  
◎情緒心理學 ◎成人學習障礙 ◎生命教育 ◎樂齡生涯學習  
◎教育社會學 ◎社會福利概論 ◎方案設計與評估 ◎人類行為與社會環境  
◎長期照顧概論 ◎家庭社會工作 ◎社會統計實務 ◎法學緒論  
◎行政法 ◎智慧生活與法律 ◎刑法總則 ◎民事訴訟法  
◎長照政策與法律（一） ◎長照政策與法律（二）