

## 待命社工職場身心安全研究調查

待命社工承受極大工作壓力，夜間或假日非上班時間待機必要時需出勤，許多待命社工無法享有津貼補助或補休等相關福利，待命社工犧牲私人或家庭時間，薪資福利無法對應勞動付出，此種制度文化造成社工身心壓力，也相對影響服務品質，不利整體專業發展。本研究透過三次焦點團體，針對待命社工的工作環境與條件進行調查，將調查結果予以書面說明，確立發展待命社工支持系統的方向，也做為日後政策倡議與制定之參考。

本調查已三次焦點團體方式進行，第一次邀請對象為全國性機構的社福主管，第二次為北部有待命經驗的社工，第三次主要對象為南部有待命經驗的社工與職業工會代表。

時間	人數	參與對象領域
第一次焦點團體 (全國性組織主管) 2017/7/24	7人(含會議主持人)	身心障礙領域 1位 兒少婦家 5位 醫務社會工作 4位
第二次焦點團體 北部 2017/8/24	7人(含會議主持人)	老人社會工作 2位 街友社會工作 2位 工業/企業社會工作 1位 職業工會 1位
第三次焦點團體 南部 2017/9/28	7人(含會議主持人)	學校社會工作 1位 藥酒癮領域 1位

### 調查結論：

社會工作於職場的實施，究竟如何被看待，攸關其職場壽命的長短。因此我們選擇以服務對象場域及工作角色區分邀請對象，作為對社會工作待命狀況的瞭解。

工作角色以一線社工及主管區分；場域則包括有身心障礙、老人、家庭暴力防治、學校、企業、兒少、醫療、街友等社工。原則上社工角色因為被期待要對服務對象的狀況負責任，因此大多要於休息時間回應來自服務對象、委託單位或主管的詢問，僅少數如老人、醫療，不對外給私人手機，也不是每個需要待命的社工都有公務機。待命部分分別以委託契約或法規部分規範，如醫療社工、家暴防治社工等。出勤部分，一般而言會有出勤津貼，但政府委外服務合約的津貼，則少得可憐，有些工還需要自己吸收交通費。最沒資源的遊民社工不僅以私人手機待命，而且沒有值機出勤費用。民間單位承辦政府委外的專案中，並不是每個合約

都有提到待命的工作條件，除了兒少婦女保護性的社工、醫務社工和公部門的社工對於值機出勤有清楚規章辦法包含責任與罰則，其餘並無明文規定工作內容包含值機出勤，政府部門圖方便轉嫁責任，民間單位因道義責任要求社工值機出勤，沒有和社工協商討論津貼補助，無法提供和待命條件相當的福利；雖然有些政府委外的合約有包含值機出勤的津貼，但社工實領的津貼通常比合約上的少，加上勞基法中沒有明確定義在家值機待命是否為工作時間，社工夜間值機並未從勞動中解放，而是間歇性的在工作，社工的工作時間無形中延長。

社工角色是以責任制的方式被期待，然以美國和新加坡而言，其責任制都加上了需達一定薪資門檻的條件，才能豁免工時。但現況台灣社工並沒這一定門檻的把關，所給待遇明顯未達如新加坡的高工資或日本的專門業務型、企畫業務型（鄒景雯，2017）。因此，以責任制要求社工，是太過高的期待。也難怪有社工認為若薪資調高到合理程度或許會較能接受如此期待，但也有社工認為會需先說明工作可能的待勤以供考量，也可能選擇不做。

德國與美國將待命分成不同類型：“備勤時間”是指在工作場所未從事實際工作，但處於隨時注意準備給付勞務之狀態，如消防人員、接線生等等；候傳時間則是勞工並無停留在特定地點之義務，可以在家等候傳喚，類似於我國社工執機出勤的狀況。

德國的工時法明確規定候傳時間「指勞工並無停留在特定地點之義務，需告知雇主停留處所及聯絡的可能性。便於必要時加以傳喚，如醫護人員等等，候傳時間不視為工作時間，只有在被傳喚開始才算工作時間」（方文伶，2012）。因每日最高工時為 8 小時，若候傳為工作時間的一部分，整體工作時間的長度可透過團體協約調整到超過 10 小時，因為候傳時的工作強度較低，若工作單純待命或候傳，最多只能 24 小時，24 時後需有不間斷休息 11 小時（International Labour Organization, 1994; 劉士豪，2017）。德國工時法對加班時數或加班費沒有規定，候傳加班費制度，由不同產業工會和雇主以團體協商方式作為替代法源（劉士豪，2017）。

美國則依其公平勞動基準法，若在雇主指示地點則為工作時間，在家後傳則不一定為工作時間。勞工需帶手機讓雇主可聯絡到。若在家候傳時間無法完全自由運用或自由受約束限制，雇主需補償勞工（U.S Department of Labor Wage and Hour Division, 2011; 方文伶，2012）。美國因資本主義的經濟制度，國家對勞資關係問題的處理採自由放任政策，沒有規定每日工作上限，只規定每週工作時間原則上為 40 小時，若雇主需要勞工工作超過 40 小時以上，需支付加班報酬，延長工時或上限大部分是依勞雇雙方之勞動契約或適用之團體協約來規範。

日本勞動法，並無有關工作時間的明確定義，行政解釋中，休息時間為勞工受保障，可以從勞動離開的時間，其他受拘束的時間當作工作時間來處理，此解釋雖會引起爭議，基本上只要勞工未從勞動中獲得解放之保障，該時間認定為在雇主指揮監督之下的工作時間（Revised Labour Standards Act, 2010）。

德國與美國雖未將在家待命時間強制納入為工作時間，但產業工會的團體協商或勞雇雙方的勞動契約具有代替法源的功能，工會具有社會實力就會具有代表當事人地位的功能，團體協商的結果不但可以保障待命勞工也可顧及產業特殊生態。

日本勞動相關法令已規定勞工只要是在雇主指定場所備勤，休息假寐時間也都算為工作時間，可以供台灣參考。

台灣目前因家庭暴力防制法規範二十四小時專線服務、通報責任外，勞動法令針對待命，並無像德、美或日本一般明確解釋。模糊空間導致實務場域社工待命之工作權益未受完整保障，進而影響身心健康。社工敘述「值機出勤直接影響社工作息與心情，下班無法從事一般社交與娛樂，可能和朋友看電影或吃飯中途要離席接電話或出勤，擔心沒有接到電話，會將電話調到最大聲，不停檢查手機或時常覺得手機鈴響或感覺手機在振動，值機出勤讓社工隨時處於過度警覺的狀態，半夜接電話處理工作或凌晨出勤，但隔天早上還要正常上班，睡眠不足，影響健康與精神狀態。」神經繃緊無法完全放鬆，明顯導致身體的不適，這些狀況需要受到重視。

因此後續工作應有宣導及法規制訂之推動包括

- 一、社工應獲得合理待遇，以符合加諸其角色的責任制現況。
- 二、推動中央制訂定型化契約，規範社工待命時間若超過一定時間，要有不間斷休息時數。
- 三、持續關注政府法規之落實與招標合約對於社工勞動權益之合理規範。

#### 引用文獻

方文伶 (2014)。我國工作時間除外規定之研究-以勞基法第八十四條之一為中心，中國文化大學法律系碩士論文，台北市。

劉士豪 (2017)。觀察德國備勤及候傳工作-工時彈性的制度，台灣勞工季刊，51。取自：  
<http://www.taiwanlabor.tw/newsDetail.asp?UID=5>

鄒景雯 (2017 年 12 月 8 日)。勞權的辯證。自由時報。檢自：  
<http://news.ltn.com.tw/news/focus/paper/1158473>

International Labour Organization, *Germany-hours of work* (6 June 1994). Retrieved from :  
<http://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/WEBTEXT/37814/64928/E94DEU01.htm>

Revised Labour Standards Act (2010). *Ministry of Health, Labor and Welfare*. Retrieved from  
<http://www.mhlw.go.jp/english/policy/affairs/dl/07.pdf>

U.S Department of Labor Wage and Hour Division (2011). *The Fair Labor Standards Act of 1938, As Amended*. Retrieved from  
<http://www.dol.gov/whd/regs/statutes/FairLaborStandAct.pdf>