

勞動部 113 年勞動力發展署北基宜花金馬分署

疑似涉及職場霸凌事件行政調查說明資料

壹、案由

勞動力發展署(以下簡稱勞發署)員工關係人甲在受派駐機關勞發署北基宜花金馬分署(以下簡稱北分署)於本(113)年11月4日上午7時30分許經同仁發現於辦公地點資訊小組辦公室內自縊身亡。勞動部本年11月8日經由社群媒體和新聞媒體報導得知，關係人甲疑似在受派駐機關北分署因執行「智能就業服務系統」工作遭受主管多次責罵或有過勞，另指陳該分署分署長(關係人乙)涉及職場霸凌等情。

貳、調查歷程

- 一、案經勞動部何部長佩珊於本年11月8日責成許傳盛政務次長籌組調查小組，並於同日簽奉部長邀集勞動部內部單位人員如政風、法制及人事等單位、職業安全衛生法規主管機關代表及員工代表，並邀請外聘專家擔任本案調查小組成員。委員名單如下，其中指派郭委員玲惠、曾委員沐臣、周委員志信及黃委員齡玉擔任本調查訪談委員：
 - (一) 內部成員：勞動部許政務次長傳盛(召集人)、政風處周處長志信、勞動法務司蔡副司長寶安、人事處姜處長碧琳、勞發署黃副署長齡玉、職業安全衛生署葉簡任技正錦堂。
 - (二) 勞動部公務人員協會成員：勞動部勞動法務司甘科長耀斌。
 - (三) 外部成員：勞動部員工安全及衛生防護小組外聘委員郭委員玲惠、勞動部員工協助方案曾諮商師沐臣。
- 二、調查小組於本年11月8日下午就辦理本案之行政程序、調查時程、進行方式及行政作業執行細節等進行討論及確認，俾利順利完成調查。
- 三、為釐清本案疑義，訪談委員分別於本年11月12日至14日辦理3場訪談會議，總計訪談關係人15人；關係人甲家屬因處傷痛，無法受訪。復於同年11月13日、14日間對北分署同仁進行匿名問卷調查，計回收205

份問卷。另全體訪談委員分別於同年 12 日至 16 日間召開 6 場討論會議。

四、相關人員之訪談，在徵得其同意後進行錄音並做成書面紀錄，提供調查小組成員確認。

五、經委員詳細討論並逐一審閱相關資料後，共同議決本案之調查結果。

參、認定理由

一、事件一

本案關係人乙是否有權力濫用與不公平之處罰，造成關係人甲遭受持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱的行為，使關係人甲感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沈重的身心壓力，進而走上輕生一途。

(一)不公平對待或過度要求行為

1. 長期超時工作

雖然從關係人甲本年差勤紀錄資料呈現，關係人甲未有加班之申請，但從訪談、匿名問卷回饋及事發前出入機關影像截圖得知，關係人甲長期早到晚退，且於事發前本年 10 月 22 日至 11 月 1 日多為早上 5 點多到班下午 7、8 點下班，已超過 12 小時；另數位關係人亦說明關係人甲確有加班之事，但關係人甲盡忠職守，有數位資訊小組同仁曾主動表示願意協助，惟關係人甲為避免連累同仁，表示可自行處理，未提出加班申請。綜上推知關係人甲確有加班、長工時之情形。

2. 未得到工作所需之資源或支持

(1)人力配置不合理

近年來資安議題發酵，法規要求日益嚴格，相關措施及行政作業大增，需資訊人員投入大量時間；依「資通安全管理法」規定，北分署為 C 級機關，應配置 1 名資安專責人員，惟受機關總員額限制，僅能由現有資訊人員兼辦，關係人甲為勞發署派駐人員，必須承擔該業務，影響重大，且勞發署資訊室編制亦僅有

1 個科（職員 10 名、約聘僱人員 4 名、約用人員 9 名），但資通系統已超過 100 個，亦無力馳援。

又現行資訊業務面臨數位化及人工智慧轉型階段，但資訊人力未隨著業務成長而滾動檢討，迫使各機關多以委外人力因應，惟委外人力不可執行公權力，致公務人力負擔日益沈重，北分署資訊小組僅關係人甲 1 位公務人員，其餘 5 位都是承攬人員（依規不能直接指揮監督或要求未約定之工作項目），無法有效分擔關係人甲之工作量，在業務執行時程緊迫，因此加劇關係人甲之工作壓力。

(2) 工作產生挫折感孤立無援

「智能就業服務系統」從 112 年 8 月該分署會議決定開始推動執行，期間關係人甲曾多次洽詢數家廠商諮詢討論，於 113 年 6 月份提出「智能就業服務系統」需求書草案，惟因考量經費過高，計畫調整以及配合羅東就業中心（預定明 114 年中啟用）作為示範點，重行調整計畫，致關係人甲在執行工作期間有私下向同仁表達工作挫敗及無力感，但在本年 10 月 22 日至 11 月 1 日就各關係人陳述及公文書顯示，機關並沒有強烈或過度要求，但因各級主管均非資訊專業，亦未能提供專業意見協助關係人甲，又調查過程中之訪談及匿名問卷意見回饋中，亦無從得知關係人甲是否曾向主管反映人力不足，惟疑似有時程壓力及工作困境，最後選擇不幸之結果。

(3) 長期工作壓力大

關係人甲疑有工作量過重問題，除前開人力配置不足外，另查證其工作內容以及關係人陳述，關係人甲除資訊工作，尚必須兼辦諸多資訊安全工作，更加重其工作負擔，但就事發前關係人甲針對「智能就業服務系統」之近日工作，本年 10 月 22 日至 11 月 1 日之簽文、10 月 30 日、11 月 1 日參與會議之關係人陳述，雖有工作時程之要求而加重其壓力，但該專案執行已久，應

為長期之壓力導致。另同年11月1日當日之討論內容，多為資訊預算之執行及調整，未直接涉及該標案需求調整，經關係人陳述證實，無法證明長官有過度要求之情形，而關係人乙當日請假，亦無相關事證，可證明其有對該等工作有指揮監督。

對本次調查之訪談、匿名問卷意見回饋及相關事證，無法證明關係人甲有遭受長官職場霸凌情事。

二、事件二

(一) 事發當時急救及送醫過程

1. 是否有應作為而未作為

數位關係人陳述事發關係人乙並未到場指揮協助，有失職之虞。關係人乙說明因其基於機關首長之責，須即時向上級長官報告並坐鎮指揮且與現場同仁聯繫，爰未親自前往事發現場。

2. 是否有過度指揮監督

社群媒體及匿名問卷回饋資料提及，於急救及到醫院過程有不當及未尊重關係人甲之情形。經查急救及到醫院過程，主要由警消人員處理。離開機關過程，主要由警消人員指揮，在場同仁協助開道，行走動線、使用電梯、急救措施與覆蓋方式，皆為緊急急救狀況之處置。因此當場雖有請同仁迴避，然適逢上班時間，到機關同仁眾多，除上開樓層同仁被告知迴避外，仍有難以掌控之情形，致有其他同仁目睹。開道及使用電梯，皆由在場同仁協助，期間關係人乙並未在場亦未指揮監督，由上開事證顯示，關係人乙並無過度指揮監督之情事。

綜上，事發當時急救及送醫過程，雖因緊急狀況，造成目睹同仁衝擊以及懷疑使用設施或通道不當，經上述事證判斷，未達到失職未處理或指揮過度之情形。

(二) 當日對同仁之安撫及處理過程

1. 安撫過程是否有過度

經社群網站所揭露事發當日關係人乙召開會議安撫同仁之過程錄音檔，於訪談過程中經數位關係人說明屬實，關係人乙陳述其動機係為尊重家屬要求不希望有新聞露出之意願，但要求同仁不可對外傳述此事，其口氣嚴厲且內容、時機不恰當，造成同仁於遭受重大事件下，心情已相當低落，再經關係人乙此舉，導致心理壓力無法承受，引發同仁不滿之情緒。關係人乙在急於完成家屬囑託之下，且自身對於感受他人情緒較不敏感，而忽略同仁在當下情況尚處於震驚、悲傷的情緒狀態，需要更多的時間進行情感消化與宣洩，關係人乙雖為執行職務，但其方式、內容及語氣口吻，確有行為不當之情形。

2. 了解事實之過程是否過當

關係人乙除前揭召開全分署會議外，另於交辦當天邀集資訊小組召開會議，查證何人將關係人甲事件披露予立委及媒體，經訪談關係人乙動機雖為尊重家屬意願，避免關係人甲新聞披露於媒體，惟關係人乙另要求同仁詢問承攬人員廠商是否有向立委傳述關係人甲事件，且前開會議內容多為查證何位同仁洩漏此訊息，忽略資訊小組同仁與關係人甲關係密切、良好，遭受此重大事件之打擊，卻陷入遭受懷疑之疑雲。關係人乙此行為確有不當。

三、事件三

本案關係人乙是否有權力濫用與不公平之處罰，造成同仁持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使同仁者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沈重的身心壓力。

(一) 權力濫用行為

1. 咆哮、侮辱貶低行為

關係人乙如對公文或報告內容不滿意、未即時報告或回應時，會有大聲咆哮、怒罵或貶低同仁之行為，導致同仁感受人格遭受侮辱貶低感受，甚至有多位關係人求助身心科接受治療。另關係人乙陳述其指揮監督之方式，乃為提升同仁高二階思考、提升工作能力，

在求好心切的情況之下，其目的為保護同仁，但其自承說話音量大、情緒管控不佳，將深刻自我檢討。惟此等咆哮、侮辱及貶低行為，造成同仁受挫及受傷之沉重身心壓力。

2. 精神壓力行為

依關係人陳述、Line 對話事證與匿名問卷回饋內容，關係人乙要求主管隨時回應其 Line 訊息，特別是在下班或假日時間，若未即時回應，翌日即遭責問，造成同仁恐慌情緒。關係人乙陳述下班或假日發文除有緊急事故外，未要求同仁即時回應。惟綜合前開關係人陳述、匿名問卷回饋及相關事證，顯示關係人乙確有不當指揮監督，造成同仁承受重大身心壓力。另關係人及匿名問卷回饋，關係人乙曾於接獲涉其自身之陳情檢舉案件，質問同仁，並查證洩密人員，造成同仁身心壓力，對未能依其指示進行工作之同仁，則採取排擠之行為，使同仁深感受挫。

(二) 過度要求行為

經關係人陳述及匿名問卷回饋，針對立委提問須撰寫 QA 回應，但署本部本來就會撰擬，是以多不會被採用，同仁多半做白工；又如要求上班時間內工作以外之跑步活動，雖關係人乙於訪談自承，係為維護同仁健康，惟此舉會壓縮同仁工作時間，並使同仁遭受如不參加將會有不良後果之心理壓力；另同仁遭受退文後面商次數頻繁，面商過程亦未給予明確指示或支持，且言語間夾帶貶低，否認其工作能力之意，造成同仁受挫，深感身心壓力。關係人乙陳述，面商乃係因重視民眾陳情，會加以指責係希望提高同仁能力及保護同仁，且對於表現好的同仁也不吝鼓勵（關係人乙訪談證詞自承，經 2 位關係人訪談證詞證實），但其自承說話音量過大，爰近期已減少面商次數。惟此等過度要求行為，確實造成同仁受挫及受傷之沉重身心壓力。

(三) 另關係人乙之前開行事作為，導致 112 及 113 年之離退職人員相較 109 至 111 年高，且其中有 6 位公務人員係降調他機關。

肆、處理建議

一、機關工作分配、人力調整及協助

本案關係人甲執行「智能就業服務系統」工作確實深感無力及挫折，且其長時間工時過長，嚴重影響其身心健康，又礙於機關人力配置之困境，使關係人甲承擔難以負荷之工作。此外，關係人甲待人處事親切，同仁多肯定其行事為人，工作認真、任勞任怨且盡忠職守，再加上不喜歡麻煩別人，凡事親力親為，更加重其心理壓力。機關應讓家屬了解其原由，肯定其工作表現，並確實重行全面檢討資訊人力合理配置及工作內容之調派，主管人員應適時提供同仁協助，避免再有憾事發生。

二、同仁心理諮商協助

同仁遭受如此重大事件，身為曾與關係人甲密切接觸過的同事，屬於自殺者遺族之一（因自殺事件而遭遇痛苦的人），沒有辦法接受自殺者的離開，會不斷去尋找親友自殺的原因，易產生創傷後壓力症候群，且自殺率會高於一般人。同時自殺事件的發生屬於非預期性失落，將會讓同仁產生更為強烈的複雜情緒與反應。應視與關係人甲工作密切以及關係親密程度，積極進行團體諮商及個人諮商，同時辦理身心健康講座(含自殺防治辨識)，並建立友善意見回饋管道；另因關係人乙領導統御方式，如有遭受重大身心壓力之主管人員，應給予適時協助其參與心理諮商。

三、事發當天衝擊處理

關係人乙因應重大事件，基於職權，採取緊急措施，並無爭議，惟因其行事風格，言辭及口吻不當，內容引起爭議，同仁參與安撫會議，反造成不滿之情緒以及身心之創傷。建議應詢問專家意見，採取適當措施，減低傷害。另對於會議中及會議後遭受不當懷疑之資訊小組成員，應予以關懷及澄清，避免再有不當之流言。

四、關係人乙心理諮商及協助

關係人乙對同仁工作上之要求，目的良善，乃為有效推行業務以及提升同仁之工作能力。惟其執行之方式過度嚴厲，口吻及聲量亦過重，忽略人文關懷，造成團體氛圍凝重，形成反效果，關係人陳述其將自我反省改

進。惟該等行為表徵仍需要心理諮商或相關人員協助，建議勞動部應協助其改善，並提供專業協助，加強職場有效溝通與表達力，穩定的情緒掌控能力以及提升職場同理心，除了提供同仁業務上的支援之外，也能有效給予心理支持，增進團體凝聚力與對領導者的信任感。

另勞動部亦應協助北分署各級主管人員加強情緒管理，並且拓展自身壓力因應策略，避免將負面情緒與壓力層層轉嫁下去，造成同仁士氣不振。此外，需加強自殺防治基礎概念，認識自殺相關警訊，能更為敏覺有異常表現之同仁，避免憾事再次發生。

五、調整關係人乙職務及建議處置

- (一) 考量目前機關內部發生關係人甲事件與關係人乙領導統御風格，與同仁互信破裂，目前關係人乙繼續執行職務，恐有爭議且對機關聲譽有重大之影響，建議先行調整職務。
- (二) 經本調查訪談關係人、匿名問卷及相關事證，本案關係人乙持續性之行為，對於同仁身心產生嚴重影響，對於機關之信賴有重大間隙，認定關係人乙涉及職場霸凌，且情節重大，建議依公務人員考績法相關規定，予以議處。