

全面支持的力量 - 為每一個前行的腳步注入動力



勞動部
Ministry of Labor



職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION



**財團法人
職業災害預防及重建中心**

一、前言

我國尚未建立社會保險專業代理人證照制度，「保險黃牛」通常以合法的執行顧問或理賠代理人角色出現，用申請給付複雜或容易被刁難等話術，並表示具備多重專業可以協助代辦，誘導勞工簽訂合約，並抽取高達 3 到 5 成佣金。為了避免剝削，各地方政府有設置職災勞工專業服務人員（以下簡稱專服員），可提供個案管理服務，協助職業災害勞工重返職場及維持家庭生活之經濟安全等，以保障職災勞工權益與生活。



阿強為保全人員，於 112 年 3 月在工作時，因勸導臨時工穿戴制服以免遭罰，與臨時工發生衝突而遭受毆打，導致嚴重傷害，開始進入長期的治療與復健，並面臨勞資爭議調解、重大傷病卡申請、刑事及民事訴訟等多項挑戰。在此過程中，職業災害專業服務人員，需要提供權益諮詢、法律資源連結、心理支持等多方協助，支撐阿強可以繼續向前。



二、案例報告





個案簡介

基本
資料

家庭
概況

工作
概況

職災
概況



(一) 基本資料

個案姓名：阿強
教育程度：高中
婚姻狀況：未婚

性別：男性
年齡：47
職業：保全人員



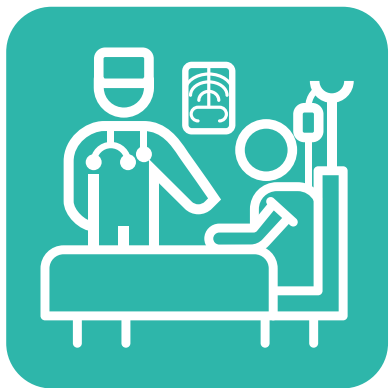
(二) 工作概況

阿強受僱於保全公司，擔任保全人員，月薪 3 萬 5 千元；
另公司月投保薪資有高薪低報之情形。



(三) 家庭概況

個案阿強未婚，父母已歿，有一位姊姊及妹妹。阿強 25 歲時與姊姊失聯，僅與妹妹有保持聯繫；妹妹本身經濟狀況不佳，職災發生後住院期間與妹妹失聯，在警方協助下重新聯繫上姊姊；阿強姊姊協助支付 30 多萬於醫療及安養費用，以及每月 2 萬多元房租，並請房東協助照護阿強。



(四) 職災概況

1

112 年 3 月 18 日，阿強工作地區之保全人力不足，公司請派遣公司派遣臨時工擔任電梯保全，阿強因勸導某臨時工穿制服時，引起對方不滿而招致毆打。

2

隔日因胸口持續不適而至澄清醫院急診，X 光影像顯示無礙後便出院，後續又因疼痛陸續急診 5 次，112 年 3 月 30 日再次急診，經檢查發現骨裂併發橫膈膜膿瘍及敗血症，轉加護病房，住院長達 3 個多月，於 112 年 7 月 11 日出院，因周邊神經受損，導致四肢肌肉無力，112 年 7 月 15 日至 11 月 18 日，於護理之家接受照護並持續接受復健，出院後大多在家休養並配合醫療復健。



地方政府專業服務計畫

個案
來源

需求
評估

擬定處
遇計畫

個案來源



本案個案來源為機關內部轉介（勞資爭議調解案）。專服員於 112 年 12 月 11 日接案後即啟動服務機制，得知家屬已於 112 年 7 月與「保險黃牛」簽約，取得團保理賠金，並同意支付 30% 服務費。專服員於家訪時，提醒「勞保黃牛」介入後，對於權益的影響，引導阿強與家人學習自我做決定，降低不必要之風險，並根據阿強實際需求問題，評估並擬定處遇計畫。

需求評估

職災
權益

法律
諮詢

經濟
狀況

負面
情緒

重返
職場

職災權益



雇主不認同阿強職災身分，以普通傷病申辦勞保給付，並於醫療期間將其退保，亦未依勞基法 59 條規定，處理職災補償問題，故勞資爭議調解結果不成立，權益維護問題待解決。

法律諮詢

阿強對於本案民事、刑事法律問題缺乏相關知能，需要法律專業人員協助。



經濟狀況

阿強家人經濟能力有限，無法長期提供醫療費、房租費等支出，加上阿強持續醫療復健及休養，暫無工作收入，而面臨生活開銷的問題。



負面情緒

職災發生後，對於雇主處理事件方式與回應態度感到不滿。



重返職場

阿強受傷後行動不便，須持續復健及回診追蹤，並對於重返職場之復工問題，感到迷惘、懵懂。



擬定處遇計畫

提供
權益
諮詢

法律
諮詢
協助

心理
支持
輔導

經濟及
社政資
源連結

復工
追蹤

提供權益 諮詢



說明勞基法第 13 條 (雇主終止勞動契約之禁止暨例外)、第 59 條 (職災補償之方法)，勞工請假規則第 6 條 (公傷病假) 等勞動權益；另提供災保給付申請資訊供參考，幫助阿強對於自身權益的瞭解。

法律諮詢 協助



連結市政府勞工局行動律師資源，安排到宅法律諮詢，請律師提供本案相關法令專業見解及後續處理建議；另專服員協助預約並陪同阿強前往財團法人法律扶助基金會，申請法扶律師擔任訴訟代理。此外，專服員說明財團法人犯罪被害人保護協會服務項目供阿強參考，以利有額外協助需求時，可善加利用。

心理支持 輔導



持續提供情緒支持，定期追蹤阿強復原情形，陪伴阿強度過未能復工期間之壓力及低潮，並邀請阿強參加職災勞工暨家屬支持團體。

經濟及社政 資源連結

透過社會安全網協助線上通報，以連結社政及經濟資源之協助，使阿強得以運用身障生活津貼、復康巴士、租屋補助、輔具補助等資源，並認識長照服務。



復工追蹤



持續追蹤阿強工作能力及復工意願，確認職能復健服務需求，討論及規劃重返原職場或新職場策略，並協助提醒雇主安置適當之工作義務，以幫助阿強解決復工或再就業問題。

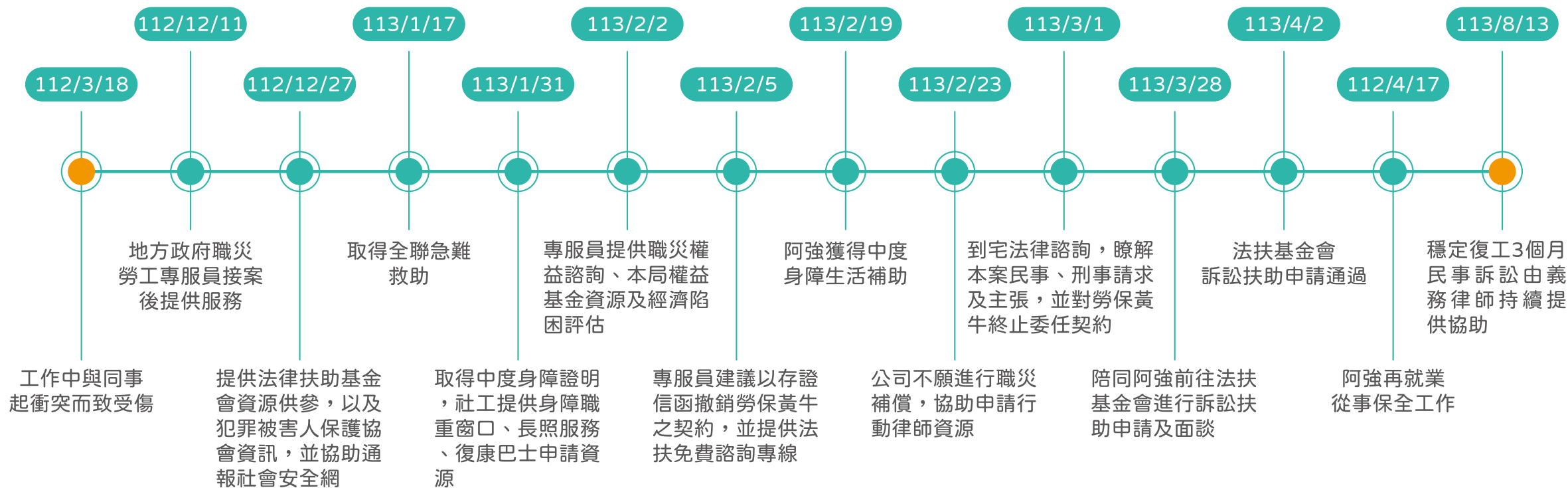
提供個案 資源連結



服務介入成效

-  專服員提供權益諮詢，連結行動律師到宅法律諮詢服務及法律扶助基金會律師扶助資源，使本案法律問題獲得解決。
-  透過社安網通報後，在社會局及民間社會福利基金會社工的協助下，獲得物資、中低收身障生活補助、長照服務及復康巴士等資源，經濟問題獲得解決。
-  專服員提供情緒支持和正面能量，舒緩職災事件對於阿強負面情緒的影響。
-  權益維護、經濟協助問題經專服員介入獲得解決後，阿強順利自行再就業，且就業情形穩定。

地方政府專業服務時間軸



三、結論

本案為典型的職災勞工案例，反映職災後，勞工在醫療、法律、經濟及心理層面等多重需求，相較其他常見職災案件不同之處，在於本案實際發生職災事故至專服員獲悉案件日，時隔近9個月，多數社會資源會因時效性，而不符合申請資格；另一方面，雇主拒絕承認個案的職災身份，導致個案申請傷病給付及訴訟時遇到阻礙，儘管透過法律扶助可獲得專業協助，卻造成耗費大量時間與精力。



個案家屬(案姊)提供了重要的經濟支持，卻因個案醫療狀況及復工阻礙，仍難以長期支撐個案的醫療及生活需求，加上家庭支持系統本身相對薄弱，促使個案在心理支持方面，需依賴外部資源，頻繁地向專服員會報近況；專服員進案後，對於個案的多方面需求均有所回應，提供相關服務，尤其在法律資源連結、心理支持、經濟資源等方面取得了實質的進展，最終，在專服員及個案的共同努力下，重新重返職場。



期許未來地方政府向勞資雙方多方宣導
職災相關權益，幫助職災勞工或其雇主能獲
得應有之資訊，建立基本知能、知悉相對應
管道，才能以最快速度獲得最完整服務。

