

## 新北市校安通報案例彙編—國小組—意外事件

### 一、案例描述

00 國小六年級女童小玲於午間打掃外掃區時，在導師巡視完外掃區返回教室看內掃區時，被同班同學阿福以花圃內的直徑約 2 公分石頭亂丟，不慎誤擊在，造成小玲右眼血流不止。

同學小花和美美立刻帶小玲至健康中心，護理師請小花去教室通知班導師，同時間也立即致電、校長、學務處，導師也協助聯繫到家長，經過簡單包紮後，在家長同意下直接電聯 119 派救護車，由衛生組長陪同將小玲送往醫院，生教組長詢問在場學生後，也立即緊急進行校安通報。

小玲到院後，家長也隨即趕至醫院，醫師評估後為右眼視網膜剝離，需進行手術避免失明，遂於當日傍晚進行手術，手術於夜間 23：00 順利完成後，衛生組長在安撫陪伴家長後方離開醫院。事後學校持續關心小玲身體狀態，也提供資源協助，但阿福家長態度冷漠，覺得小孩犯錯難免，因此小玲家長揚言找媒體協助控告阿福，讓家長為這件事情負起賠償責任。

### 二、案例解析

(一)責任歸屬問題：午間打掃時間阿福以『石頭』亂丟造成小玲右眼受傷，學生的錯誤行為以致於發生意外事件，導師巡視打掃後返回教室，後續需釐清責任歸屬問題。

(二)學校合作分工機制問題：

- 1.同學帶小玲至健康中心進行初步檢傷，且於第一時間反映給導師或行政處室，把握住事件處理先機。
- 2.原班導師接獲訊息後，立馬協助聯繫家長通知意外事件，護理師通報學務處及校長，後送醫院時衛生組長全程陪伴，在小玲手術完成後才離開。生教組長掌握事件資訊後立即進行校安通報。

(三)校家溝通問題：

- 1.導師於第一時間聯繫家長，告知學生意外受傷情事。再者，導師及行政處室知悉事件發生，能即時掌握意外發生經過以安撫家長情緒。
- 2.學校在學生手術住院休養期間雖持續關懷追蹤孩子狀況及提供所需之資源，但行為人家長態度漠然，致使被行為人家長不滿，揚言要向媒體投訴。

(四)媒體關注之因應：家長若訴諸媒體，學校應啟動校園危機處理小組，指派發言人、擬定新聞稿、規劃採訪地點等以面對媒體。

### 三、處置作為

#### (一)行政處理程序

##### 1.通報：

- (1)進行校安通報
- (2)三方行政通報：通知校長、教育局及駐區督學
- (3)學校行政處室橫向聯繫，確認處理流程及責任分工。

##### 2.調查

- (1)還原意外發生經過及肇事原因。如有安排目睹學生協助調查，應告知並取得受調查學生家長同意，作調查紀錄，避免小玲或阿福家長自行詢問對方或其他相關學生，衍生事端。
- (2)由於受傷地點在學校，附近是否有裝設監視器？是否需立即調閱或保存監視器畫面？都需要在調查過程中釐清，以利後續若家長提請相關刑民事告訴時，法院請求學校提供相關證據時，學校可作進一步之處理。

##### 3.輔導關懷：

- (1)立即關懷，提供適切輔導諮商處置措施，可以安撫家長之不安情緒，也能展現學校對小玲的關心及同理家長關切之情。
- (2)建議提供小玲適切之輔導協助，提早理解其需求，並評估是否需其他資源，勿等調查報告或衍生事端才介入。

#### (二)事件處理

##### 1.親師溝通

##### (1)行政與家長：

本案恐會被媒體曝光，依據「新北市各級學校處理校園偶發事件危機處理作業要點」，當需啟動危機處理小組進行相關處理程序，包括指派發言人、擬定新聞稿、規劃採訪地點(有何提醒?)等以面對媒體。此外，學校行政應立即聯繫家長並依下列原則溝通處理：

- a. 關懷學生狀況：關心學生傷病情形、醫療場所、處置階段及處理情形。
- b. 同理家長情緒：理解家長對孩子傷病狀況的不安、擔憂及焦慮；家長質疑學校處置不當的不滿、質疑及憤怒。

- c. 傾聽家長需求：請家長敘說事情始末，包含對行為人錯誤行為的學校處置質疑處，判讀家長情緒，及希冀的後續處理為何。
- d. 討論處理流程：討論重點在協助家長了解並釐清事發原因，安排適當的溝通場地，協調兩造家長的想法，並非規避學校相關人員責任等。
- e. 給予積極支持：除協助家長申請學生平安保險費或相關慰助金外，應評估小玲受傷返校後，有無其他教學資源、輔具或支持性環境之需求，並主動協助與安排。

## (2)教師與家長：

- a. 被行為人部分：建議行政評估教師及家長狀況後，視情況協助級任導師與家長聯繫，依上述原則進行溝通，關懷學生、同理家長，同時向家長說明學生休養期間相關學習注意事項，教師皆會盡力協助，讓家長放心。
- b. 行為人部分：擔任兩造家長的中介角色，傾聽彼此的需求，以協助行為人修正錯誤行為，從中負起責任的教育目標。

## (3)行政與教師

協助導師了解事件處理過程及進度，並共商相關事件的可能日後因應措施，以做好損害控管，避免日後再次發生類似的事件。

## 2.教師班級經營

該生復原期較長，相關學習及班級工作須調整甚或請同學協助，導師宜加強安全宣導，並關注學生健康復原及學習情形，並透過適當班級經營技巧，讓受傷學生能與同學正常學習。

## 3.輔導系統合作

### (1)學習輔導部份：

學生因受傷手術住院，術後亦須休養，部份學習課程恐受影響，應讓相關科任教師知悉此事，在不影響健康及復原的情況下，持續協助受傷學生順利學習。

### (2)心理輔導部份：

- a. 被行為人：避免受傷學生回校後恐承受之心理壓力，宜透過相關輔導系統了解學生是否因此案衍生負面情緒，並給予支持。
- b. 行為人：行為人致同學受傷可能承受之心理壓力及愧疚，宜透過相關

輔導系統了解學生是否因此案衍生負面情緒，並給予支持。

#### 四、精進作為

##### (一)行政支持

行政宜建立簡便而清楚的標準作業流程，方便教師處理：

- 1.檢傷分級單之建置：學生在校受傷或疑似受傷，除送健康中心處理外，可利用檢傷分級單貼於聯絡簿通知家長，可減少家長疑慮及誤會。（參考新北市國小學輔工作 SOP 手冊-緊急傷病處理作業流程）
- 2.落實學生請假程序：依據「新北市公私立國民中小學學生請假及出缺勤管理規定」，學生請假有規定之相關流程，依請假之原因及日數有不同之准假權限，依程序處理，行政處室即可發現學生請假原因，後續進行相關通報及緊急處理，應可減低家長不滿情緒。

外掃區教師與行政之分工？應提供建議與處理

##### (二)輔導網絡建構

- 1.教師輔導溝通網絡：協助建構級任導師與科任教師、課後班教師、社團教師等聯繫溝通網絡，將有效讓班級各類教師了解學生狀況並解決問題，更能降低溝通上的誤會。
- 2.學生輔導支持系統：對於受傷學生之學習扶助、處置及相關軟硬體措施之借用與支持（例如：教室座位位置調整），宜建構完善且實用之辦法，不但可改善學生學習、舒緩學生壓力，也可消弭家長疑慮、減輕教師負擔。

##### (三)預防宣導

安全教育之重點即在「增加保護因子、減少危險因子」。學校可進行環境檢視，減低可能致使學生發生意外的危險因素，並建構完善且即時的處理程序，在意外發生後能進行迅速且有效的處置，最後藉由安全輔導網絡溝通與支持，俾能完善校園安全的實施。

#### 五、多元情境：

| 類型<br>項目 | 情境一：<br>外掃區打掃受傷意外    | 情境二：<br>戶外場地遊戲意外     | 情境三：<br>科任教室遊戲意外    |
|----------|----------------------|----------------------|---------------------|
| 案例<br>簡述 | 小玲於午間打掃外掃區時，遭同學阿福以花圃 | 下課時，小莫與幼兒園同學阿進在戶外樓梯相 | 下課時，小美背著小花，不慎在講台跌倒， |

|      |                                                                                                       |                                                                                                        |                                                                                                                                                                |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | 內的直徑約 2 公分石頭丟擲，造成右眼血流不止。學校緊急將小玲送醫，經醫師評估後為右眼視網膜剝離，隨即進行手術。事後阿福家長態度冷漠，因此小玲家長揚言找媒體協助控告阿福，讓他們家為這件事情負起賠償責任。 | 遇，阿進在擁抱小莫時因重心不穩造成兩人摔下樓梯，兩人分別回到教室後，並沒有將事件告知各自的導師。晚間，小莫父母發現其生殖器腫大滲血，詢問小莫後，翌日到校要求調閱監視器，並要小進的家長負責，否則不排除提告。 | 小花當下無法站立，並表示腳很痛。自然老師見狀隨即將小花扶到座位上休息，上課期間不時關心小花的狀況，直到第二節下課，要扶小花到健康中心時，發現小花無法行走，便立即通知導師與校護，校護緊急處理腳踝受傷處並通知家長到校帶學生就醫。晚間接獲家長告知學生為閉鎖性骨折，要追究小美及自然老師、導師及校護處置不當並要求調閱監視器。 |
| 案例解析 | 1. 釐清責任歸屬問題<br>2. 行政合作分工機制<br>3. 校家溝通問題                                                               | 1. 釐清責任歸屬問題<br>2. 跨班親師溝通問題<br>3. 行政協助分工機制                                                              | 1. 釐清責任歸屬問題<br>2. 親師溝通問題<br>3. 行政協助分工機制                                                                                                                        |
| 關鍵要素 | 1. 行為學生家長的態度<br>2. 受害學生家長的期待<br>3. 釐清教師的責任問題                                                          | 1. 行為學生家長的態度<br>2. 受害學生家長的期待                                                                           | 1. 行為學生家長的態度<br>2. 受害學生家長的期待<br>3. 釐清教師、校護的責任問題                                                                                                                |
| 處置重點 | 1. 學校對行為學生、受害學生的處置、協助作為<br>2. 賠償金額的協商                                                                 | 1. 學校對行為學生、受害學生的處置、協助作為<br>2. 賠償金額的協商                                                                  | 1. 學校對行為學生、受害學生的處置、協助作為<br>2. 賠償金額的協商<br>3. 釐清教師、校護的責任問題                                                                                                       |

## 六、重點提醒

(一)學生在校發生意外突發事件，應派員陪同至健康中心進行初步處理。

(二)無論行政或教師面對意外事件，均應嚴謹看待，掌握時機避免衍生事端。

(三)需精準掌握意外事件的發生經過及相關人事物。

(四)以學生安全為主要考量，持續關懷家長及孩子狀況。

(五)平時落實安全教育宣導，透過課室巡堂，掌握班級活動情形。同時叮嚀教師上課時間「學生在哪，老師就在哪裡」。

(六)可藉由研習課程與訴訟案例知悉，教師之權利義務與法律責任，以降低及避免教師之訴訟風險與管教爭議。

危機處理參考用，可依案件實況不同應變