

臺中市政府所屬各機關學校員工協助方案實施計畫

中華民國100年7月7日府授人給字第1000129986號函訂定

中華民國102年8月28日府授人給字第1020162187號函修正

中華民國104年3月31日府授人給字第1040075266號函修正

中華民國105年2月22日府授人給字第1050027668號函修正

壹、依據：

行政院民國一〇二年四月二日院授人綜字第一〇二〇〇二九五二四號函核定之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」辦理。

貳、目的：

- 一、落實人性關懷，增進同仁生理、心理健康，以達到職場與家庭平衡的目標。
- 二、發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能。
- 三、藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力。

參、服務對象：

本府暨所屬各機關學校員工。

肆、服務模式：

各機關學校得依業務性質及同仁需要，擇一或兼採以下服務模式辦理本方案：

- 一、由各機關學校內部專責單位（人員）規劃提供各項服務。
- 二、由各機關學校與委外專業機構訂定契約，為機關學校同仁提供各項服務。
- 三、由二個以上機關學校聯合規劃或與委外專業機構訂定契約，為各該機關學校同仁提供各項服務。

各機關學校如採委外方式實施本方案，除委託外部專業機構提供各項服務措施外，並應於機關學校內設置單一服務窗口，針對同仁求助需求，提供相關資訊，作為與外部專業機構聯繫之管道。

伍、服務內容：

辦理本方案得考量員工需求、資源及預算等因素，就下列內容以諮詢專線、面對面協談、提供相關機構輔導資源、舉辦專題講座或團體諮商等方式辦理，並得自行規劃辦理其他員工協助措施：

一、個人層次：

(一)工作面：包括工作適應、組織變革之調適、及生涯（退休）規劃等。

(二)生活面：

1.法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題及生活法律問題(如車禍、債務、遺產、婚姻問題及其他衝突等)。

2.財務諮詢：包括稅務處理、保險規劃、理財規劃及貸款問題等。

3.職場與家庭平衡：包括社團活動、自我與人際成長團體、家庭婚姻諮詢、幼兒托育服務、重大傷病關懷及急難救助等。

(三)健康面：

1.心理健康：包括心理諮詢(如失眠、憂慮焦慮等)、身心衛教講座及心理健康檢測等。

2.醫療諮詢：包括保健講座及巡迴健康檢查等。

3.健康活動：包括體適能及員工運動會等。

二、組織及管理層次：

(一)組織面：包括協助選才、新進人員適應訓練、重大壓力事件管理等。

(二)管理面：包括領導統御、個案處理技巧、危機處理訓練、團隊建立績效等，並使主管人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

陸、服務方式：

一、瞭解同仁及組織需求：在不侵害當事人隱私或經其同意之前提下，得辦理瞭解同仁及組織需求之作為(如問卷調查、心理檢測等)。

二、規劃方案內容：依照同仁及組織需求，規劃本方案內容(包含服務模式、內容及流程等)。各機關學校辦理本方案時，應充分結合運用現有之行政措施、社會資源及相關資訊平台，使現有機制發揮最大效益。

(一)建立員工協助機制及個案轉介流程。

(二)針對特定族群提供專屬關懷方案，如新進員工關懷方案、退休關懷方案等。

三、辦理宣導推廣活動：

(一)協助同仁洽約諮詢事宜，以強化轉介機制。

(二)專責宣導及推廣員工協助相關事項，運用多元方式宣導，使同仁知悉本府所推介之各項員工協助方案措施，包含讓同仁瞭解本方案的功能、相關服務措施內容與種類、何時及如何使用本方案。

(三)建立網站專區，與有關機關團體(如張老師、生命線、相關大專院校及醫院等)建立網路連結，以提供同仁員工協助相關訊息。

(四)提供各訓練機構有關員工協助相關課程資訊，並遴送同仁參加相關課程，以提供多元化學習管道。

(五)提供或製作員工協助相關書籍、手冊、影音軟體等資料，供同仁參閱、運用。

四、專業培養：

(一)主管人員：安排主管人員員工協助方案相關訓練，例如敏感度訓練、衝突管理訓練、組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等課程，使其瞭解本方案的功能及轉介流程，能初步辨識需要協助的同仁，俾其獲得即時的支持與幫助。

(二)承辦人員：推動員工協助方案之承辦人必須具備員工協助方案基本概念並瞭解組織文化特性，增進員工協助方案知能。

- 1.鼓勵承辦人員參加員工協助方案專案訓練及相關研討會。
- 2.建立一對一的督導制度，透過定期接受個別督導，協助承辦人員熟悉員工協助方案及問題解決。
- 五、服務提供：每年依員工需求開辦各項員工協助方案相關宣導講座，及視員工需求辦理諮詢服務。
- 六、定期檢討辦理情形：每季定期檢討本方案辦理情形，包含方案內容是否切合同仁及組織需求、服務使用率、主管及員工滿意度等，以精進相關辦理方式。

柒、倫理責任：

各機關學校辦理本方案各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維護其權益：

- 一、同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。
- 二、本方案各項服務程序之訂定與實施，應確保同仁不會因轉介接受諮詢而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- 三、資料保存及調閱規定(附件一)：本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應依專業倫理予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。

捌、服務提供流程：

一、一般個案處理及轉介流程：(附件二、三)

- (一)一般個案處理：由當事人視個人需要以電話預約申請諮詢服務。
- (二)轉介流程處理：當單位內發現員工發生影響工作效能之事實時，由主管人員書面提出「轉介個案申請表」(附件四)。
- (三)由員工協助方案專責單位（如員工協談中心、各機關學校人事單位或由人事單位洽委外機構協助等）安排專業協談人員進行諮詢服務。諮詢結束由專業協談人員製作「員工協助服務協談紀錄表」(附件五)。

二、危機事件處理流程：(附件六)

- (一)當單位內發生有立即性危險狀態時，依據危機程度進行緊急照護，依事件發生之嚴重性（有無發生人員傷亡），通報機關首長及相關單位外，並對當事人、家屬、周邊同事及組織提供關懷協助。
- (二)由員工協助方案專責單位安排強制協談時間，視危機解除後製作「危機事故處理協談紀錄表」(附表七)。

三、非自願性個案處理流程：(附件八)

- (一)當各單位轉介非自願個案，由員工協助方案專責單位介入並處理。
- (二)若當事人有自傷（殺）或傷人意圖之立即性危險時，依危機事件處理流程處理。若無立即性危險時，再進一步聯繫當事人接受員工協助諮詢服務。若當事人不願意接受諮詢，得採其他方式辦理（如採取適當的管理措施或工作調整、必要時提供直屬主管管理諮詢或針對受影響之相關同仁提供團

體諮商等）。

玖、經費來源：

辦理本方案所需之經費，由各機關學校編列預算或相關經費項下支應。

拾、附則：

一、如需於辦公時間參加本方案心理協談之人員給予公假。

二、推動本方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。

三、各機關人事單位得提供本方案實施之效益評估，作為規劃人事管理相關業務之參考。

四、本府得邀集相關學者專家與相關人員代表，不定期就相關議題進行討論，並前往各機關學校實地訪查，以協助各機關學校辦理推動事宜。

拾壹、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜得隨時調整修正之。

附件一

資料保存及調閱規定

一、依據：心理師法、個人資料保護法、精神衛生法及臺灣輔導與諮商學會所訂定之諮商專業倫理守則訂定下列規定。

二、目的：為確保員工協助方案資料正確使用方式及維護員工隱私權。

三、員工協助方案專責單位應妥善保管諮詢機密資料，包括諮詢紀錄、其它相關的書面資料、電腦處理的資料、個別或團體錄音或錄影帶及測驗資料等。

四、諮詢資料之保密：同仁來談的諮詢資料，員工協助方案專責單位有保密責任，並將以機密方式處理與保管；除經當事人本身同意或是下列特殊情形外，才能向必要的對象公開。

(一)協談同仁有危及自己及他人生命、自由、財產及運輸安全之情事時。

(二)涉及法律責任(如兒童及少年福利法、優生保健法及民、刑法...時)。

(三)涉及法律通報事項(如性侵害犯罪防治法、家庭暴力防治法等...時)。

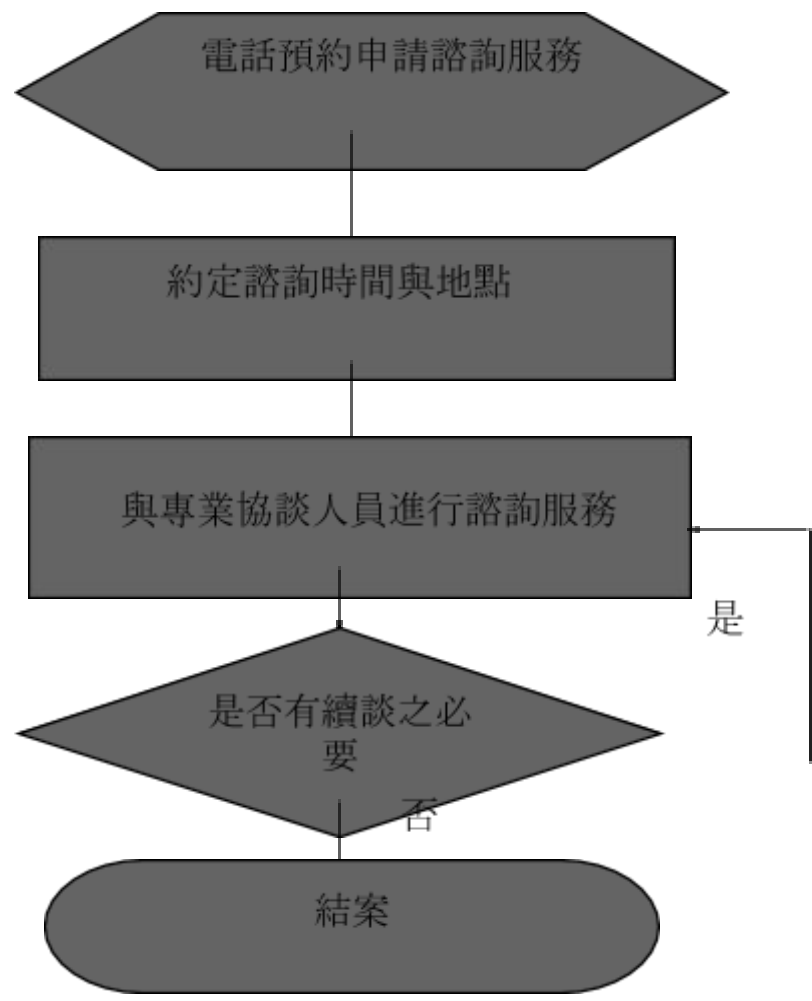
(四)協談同仁的狀況需轉介醫療機構，或需透過機關學校與外界專業心理人員合作協助時。

五、本府個別諮詢紀錄不得攜出或任何形式複製。

六、本資料保存年限為個案接受諮詢服務五年後予以銷毀。

附件二

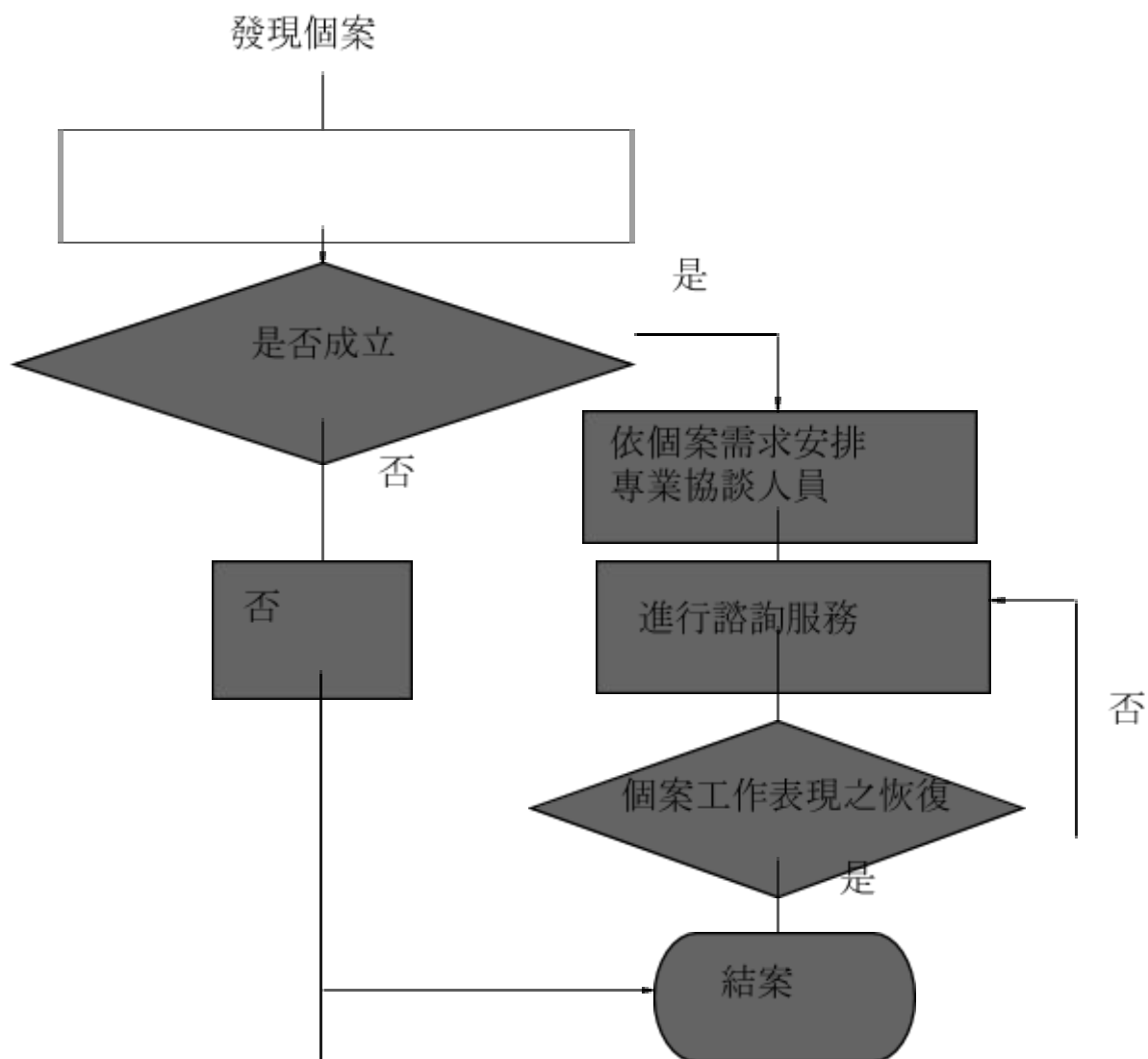
一般個案處理流程



附件三

轉介流程





附件四

臺中市政府及所屬機關學校主管人員轉介個案申請表

第一欄 分案轉介單(本欄由主管人員填寫個案轉介相關資訊)

1、 轉介單位：

單位名稱：

主管姓名：

職 稱：

連繫電話：

2、 轉介個案資訊：

性別：☐男 ☐女

轉介主題：☐工作壓力 ☐工作態度 ☐自我傷害 ☐財務困擾 ☐法律困擾 ☐心理健康 ☐其他_____

緊急介入程度：

- ☐輕度(個案生活與工作表現尚處可接受範圍內，惟需多給予關懷與協談介入)。
☐中度(個案已受問題干擾到生活與工作表現)。
☐重度(問題嚴重影響到個案本身及他人，須緊急介入處理)。

3、 填寫日期： 年 月 日 時 分 主管簽名：

第二欄 接案單(本欄由接案協談師填寫開案與結案相關資訊) 表單編號：

- 1、 主管派案日期： 年 月 日 時 分
2、 聯繫主管日期： 年 月 日 時 分
3、 分案情況：
☐符合開案資格，安排_____專任協談師接案。
☐不符合開案資格，提供相關資源轉介。
4、 個案本人接受轉介協談之意願：☐接受(成案) ☐不接受(不成案)，直接填寫第八點。
5、 預約協談日期： 年 月 日 時 分
6、 協談地點：
7、 個案代碼：
8、 ☐開案： 年 月 日(第一次協談)
9、 ☐結案： 年 月 日，協談總次數： 次，協談總時數： 小時。
(請於結案後3日內，將本紀錄表提供給主管，提供日期： 年 月 日)
10、 接案協談師簽章：

附件五（第1面）

臺中市政府及所屬機關學校員工協助服務協談紀錄表

| | | | | | | | |
|------|---|---|---|------|-------|---------|------|
| 姓 名 | | | | 性別 | □男 □女 | 機關學校名稱 | |
| 單位名稱 | | | | 出生年 | 年 月 日 | 婚姻及生育狀態 | |
| 個案編號 | | | | 到職日期 | 年 月 | 聯絡電話 | |
| 次數 | 年 | 月 | 日 | 協談師 | 協談地點 | 處理方式 | 備註說明 |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

（第2面）

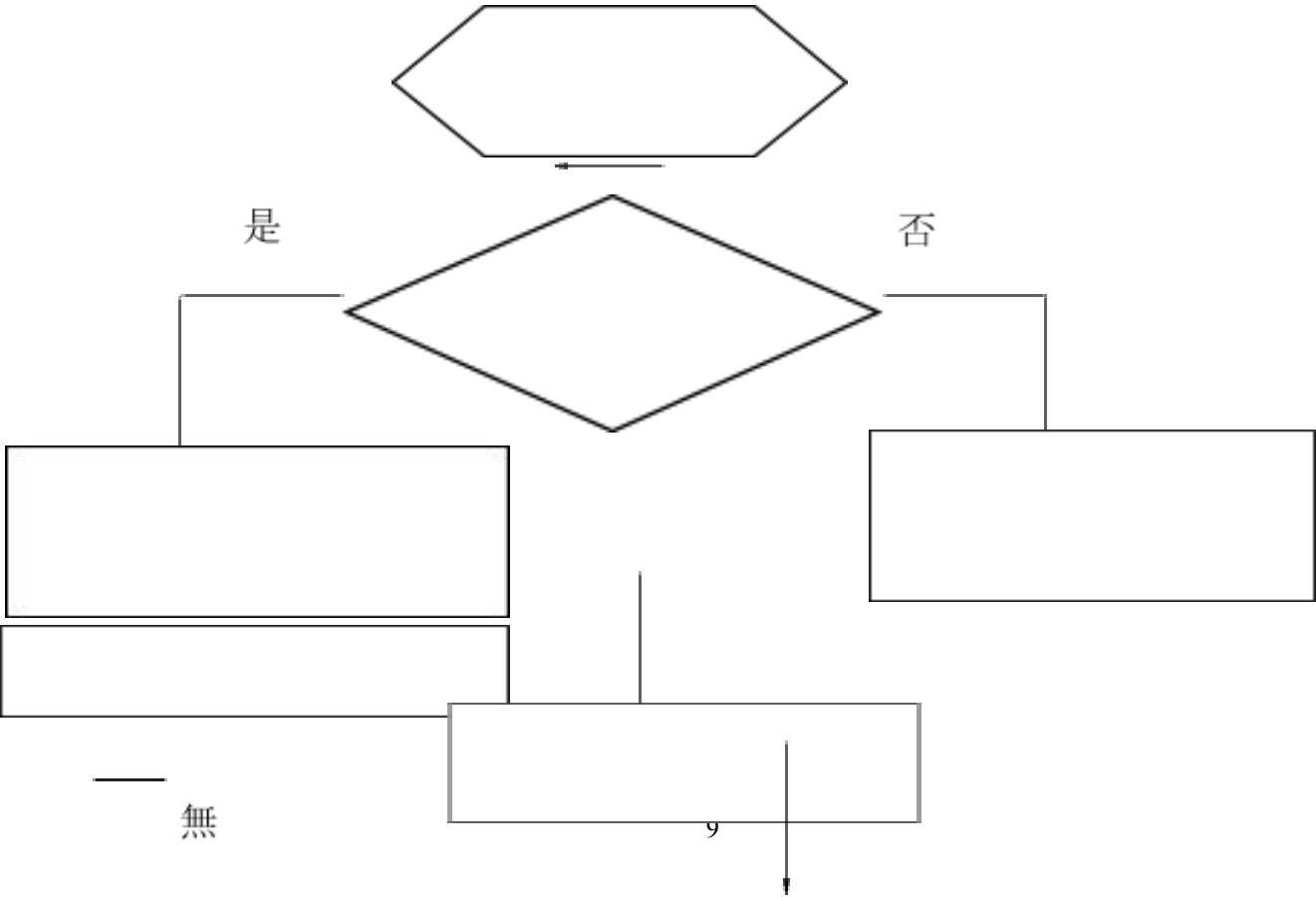
個案編號：

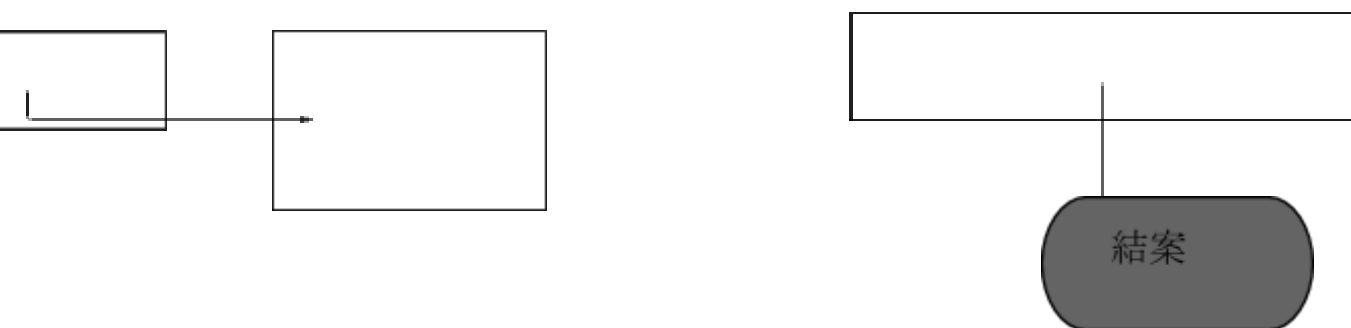
| 日期 | 內容 |
|----|----|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

附件六

危機事件處理流程





附件七

臺中市政府及所屬機關學校危機事故處理協談紀錄表

| | | | | | | |
|-------------|--|---|-------------|---|-------------|--|
| 事故資料 | 發生日期 | 年 月 日 | 發生時間 | 時 分 | 發生地點 | |
| 員工 基本資料 | 姓名 | | 性別 | <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 | 婚姻及生育 狀態 | |
| | 服務單位 | | | | | |
| 員工 當下情形 | <input type="checkbox"/> 輕傷 <input type="checkbox"/> 重傷(送至_____醫院) <input type="checkbox"/> 出現危機事故後壓力反應 <input type="checkbox"/> 可繼續配合事故處理 <input type="checkbox"/> 其他_____ | | | | | |
| 筆錄處理 過程 | 是否筆錄 | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | 主管人員 | | 法務人員 | |
| | 偵辦警察 | | 警察 筆錄時間 | | 警察 筆錄地點 | |
| | 偵辦檢查官 | | 檢察官 筆錄時間 | | 檢察官 筆錄地點 | |
| | 筆錄過程 備註說明 | | | | | |
| 協談師 輔導過程 | 員工事故後 公假時間 | | 宗教儀式 | <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 日期: 年 月 日,地點: _____ | | |
| | 輔導日期 (按次列出) | | | | | |
| | 輔導總次數 | 次 | 輔導總時數 | 小時 | | |

| | | |
|--|------|---|
| | 狀況說明 | |
| | 協助工作 | <input type="checkbox"/> 進行個別輔導或團體諮商 <input type="checkbox"/> 協助筆錄製作 <input type="checkbox"/> 協助送醫 <input type="checkbox"/> 事故後的放鬆訓練 <input type="checkbox"/> 其他_____ |
| | | 說明： |

協談師/日期：_____

附件八

非自願個案處理流程

