

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
中華民國 106 年 7 月 12 日府授人給字第 1060141003 號函修正
中華民國 109 年 4 月 16 日府授人給字第 1090076161 號函修正

一、 依據：

行政院民國一百零二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。

二、 目的：

- (一) 落實人性關懷，增進同仁生理、心理健康，以達職場與家庭平衡之目標。
- (二) 發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康身心投入工作，提升服務效能。
- (三) 藉由多樣化協助措施，建立溫馨關懷之工作環境與職場文化，以提升組織競爭力。

三、 服務對象：

臺中市政府（以下簡稱本府）暨所屬各機關學校同仁。

四、 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推動協助方案：

- (一) 由各機關學校人事單位規劃提供各項服務。
- (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協助方案，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，針對同仁需求提供相關資訊，作為與委外專業機構之聯繫管道。

五、服務內容：

各機關學校辦理協助方案，得考量同仁需求、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詢等方式辦理，並得自行規劃辦理其他員工協助措施：

（一）個人層次：

1. 工作面：包括工作適應、組織變革之調適及生涯（退休）規劃等。
2. 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、保險與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、重大傷病關懷等。
3. 健康面：
 - (1) 心理健康：包括心理諮詢（如失眠、憂慮焦慮等）、壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等講座及心理健康檢測等。
 - (2) 醫療保健：包括提供政府機關現行公教人員各項醫療保健措施與民間團體現有醫療保健資源相關資訊、辦理保健講座及巡迴健康檢查等。

（二）組織及管理層次：

1. 組織面：包括組織變革管理、新進人員適應訓練、重大壓力事件管理及績效改善等，並使主管人員於面對組織

改造或緊急危機時能以最有效方式協助同仁。

2. 管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理訓練、團隊建立等，並使主管人員能於同仁發生影響工作效能等問題時協助轉介。

六、服務方式：

(一) 瞭解同仁及組織需求：於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) 規劃協助方案內容：依照同仁及組織需求規劃服務模式、內容及流程。各機關學校辦理協助方案時，應結合現有之行政措施、社會資源及相關資訊平臺，以充分發揮效益。

1. 建立員工協助機制及個案轉介流程。
2. 提供特定對象專屬關懷方案，如新進同仁、屆退人員等。

(三) 辦理宣導推廣活動：

1. 協助同仁洽約諮詢事宜，以強化轉介機制。
2. 宣導及推廣員工協助相關事項，運用多元管道宣導，使同仁瞭解協助方案功能、服務措施與使用時機及方式。
3. 建置網站專區，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方案相關訊息。
4. 提供各訓練機構員工協助方案相關課程資訊，並遴送同仁參加，以提供多元化學習管道。
5. 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：

1. 主管人員：安排主管人員參加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，使其瞭解協助方案功能及轉介

流程，能初步辨識需協助同仁，俾提供即時支持與幫助。

2. 承辦人員：推動人員須具備員工協助方案基本概念，瞭解組織文化特性，並持續精進專業知能。

(1) 鼓勵承辦人員參加員工協助方案專業訓練及相關研討會。

(2) 建立督導制度，透過定期接受個別或團體督導，協助承辦人員熟悉協助方案內容及問題解決技巧。

(五) 服務提供：每年依同仁需求開辦各項員工協助方案相關宣導講座與諮詢服務。

(六) 定期檢討辦理情形：每半年檢討推動成果，包含協助方案內容是否切合同仁及組織需求、服務使用率、主管及同仁滿意度等。

七、倫理責任：

各機關學校及委外專業機構辦理協助方案各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並事先明確告知同仁，以維護其權益：

(一) 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。

(二) 資料保存及調閱規定（附件一）：協助方案各項服務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，非依法律規定或當事人書面授權同意，不得提供任何單位或個人。

八、服務提供流程：

(一) 一般個案及轉介個案處理流程：(附件二、三)

1. 一般個案處理流程：由當事人視個人需要預約申請員工協助方案服務。

2. 轉介個案處理流程：當單位內發現同仁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）。

3. 由人事單位安排員工協助方案服務。服務結束後，由員

工協助方案委外專業機構服務人員製作員工協助服務紀錄表（附件五），復依資料保存及調閱規定存檔。

（二）危機事件處理流程：（附件六）

1. 當單位內發生立即性危險狀態時，依據危機程度或事件嚴重性（有無人員傷亡）進行緊急照護，除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。
2. 危機事件發生時，各機關學校人事單位應填寫危機事件通報表（附件七之一），報送本府員工協助方案承辦窗口，交由員工協助方案委外專業機構據以安排服務時間。
3. 危機解除後，由人事單位製作危機事件處理紀錄表（附件七之二）報送本府員工協助方案承辦窗口。

（三）非自願個案處理流程：（附件八）

1. 當各單位轉介非自願個案時，由員工協助方案委外專業機構介入並處理。
2. 若當事人有自傷（殺）或傷（殺）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。若當事人不願接受諮詢，得以其他方式辦理（如採取適當之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詢等服務）。

九、 經費來源：

辦理協助方案所需之經費，由各機關學校編列預算或相關經費項下支應。

十、 附則：

- （一）如需於辦公時間參加協助方案心理協談之人員給予公假。
- （二）推動協助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協助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。

十一、 本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜得隨時調整修正之。

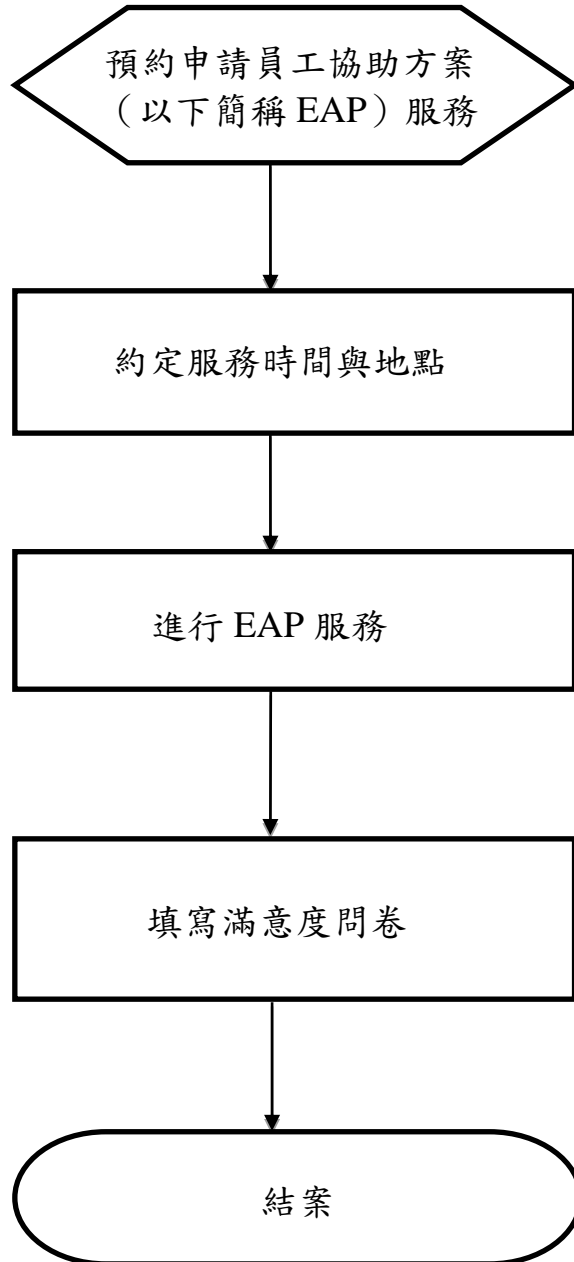
附件一

資料保存及調閱規定

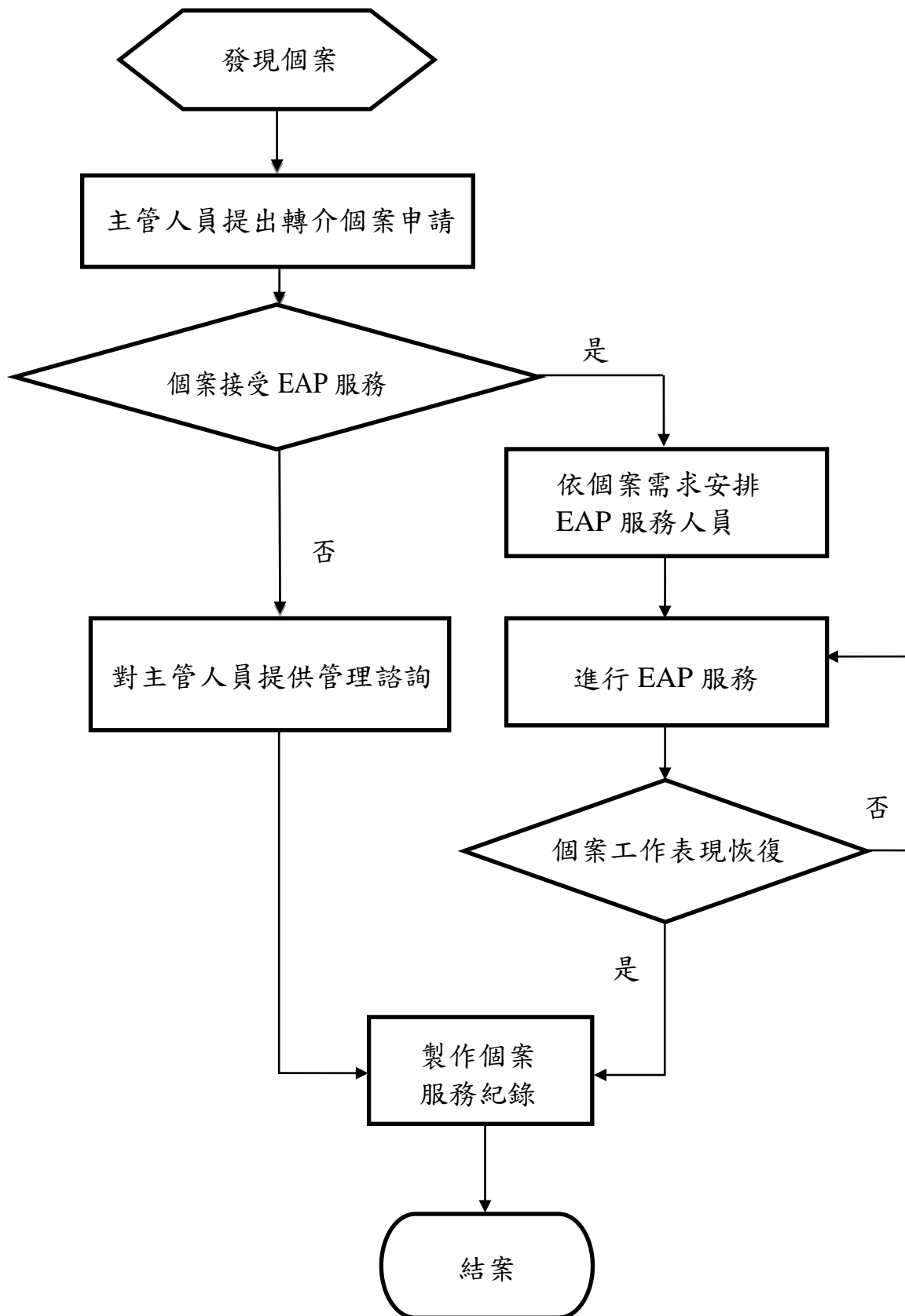
- 一、 依據：社會工作師法、心理師法、個人資料保護法、精神衛生法及臺灣輔導與諮商學會所訂定之諮商專業倫理守則等規定。
- 二、 目的：確保員工協助方案資料正確使用方式，維護同仁隱私權。
- 三、 員工協助方案委外專業機構應妥善保管諮詢機密資料，包括諮詢紀錄與書面或電腦處理之相關資料、個別或團體錄音、錄影及測驗資料等。
- 四、 員工協助方案委外專業機構就諮詢過程中所獲悉之資料應負保密責任，並以機密方式處理與保管。除經當事人同意或下列各款情形外，不得提供任何單位或個人。
 - (一) 協談同仁有危及自己或他人生命、自由、財產及安全之情形時。
 - (二) 涉及法律責任（如家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法、傳染病防治法、兒童及少年福利法、優生保健法及民法、刑法等相關法律）時。
- 五、 本府個別諮詢紀錄不得攜出或以任何形式複製。
- 六、 各項諮詢服務資料保存期限，自個案結案之日起五年，期限屆滿後予以銷毀。

附件二

一般個案處理流程



轉介個案處理流程



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 轉介單（本欄由主管人員填寫個案轉介相關資訊）

一、 轉介單位：
單位名稱：_____ 職 稱：_____ 主管姓名：_____
連繫電話：_____
二、 轉介個案資訊：
性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
轉介主題： <input type="checkbox"/> 工作壓力 <input type="checkbox"/> 工作態度 <input type="checkbox"/> 自我傷害 <input type="checkbox"/> 財務困擾 <input type="checkbox"/> 法律困擾 <input type="checkbox"/> 心理健康
<input type="checkbox"/> 其他_____
緊急介入程度：
<input type="checkbox"/> 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）。
<input type="checkbox"/> 中度（個案已受問題干擾到生活與工作表現）。
<input type="checkbox"/> 重度（問題嚴重影響到個案本身及他人，須緊急介入處理）。
三、 填寫日期： 年 月 日 主管簽名：_____

第二欄 接案單（本欄由 EAP 服務人員填寫開案與結案相關資訊）

表單編號：_____

一、 主管派案日期： 年 月 日
二、 聯繫主管日期： 年 月 日
三、 分案情況：
<input type="checkbox"/> 符合開案資格，安排_____EAP 服務人員接案。
<input type="checkbox"/> 不符合開案資格，提供相關資源轉介。
四、 預約 EAP 服務人員日期： 年 月 日
五、 服務地點：
六、 個案代碼：
七、 <input type="checkbox"/> 開案： 年 月 日（第一次服務）
<input type="checkbox"/> 結案： 年 月 日，服務總次數： 次，服務總時數： 小時。
八、 EAP 服務人員簽章：_____

附件五

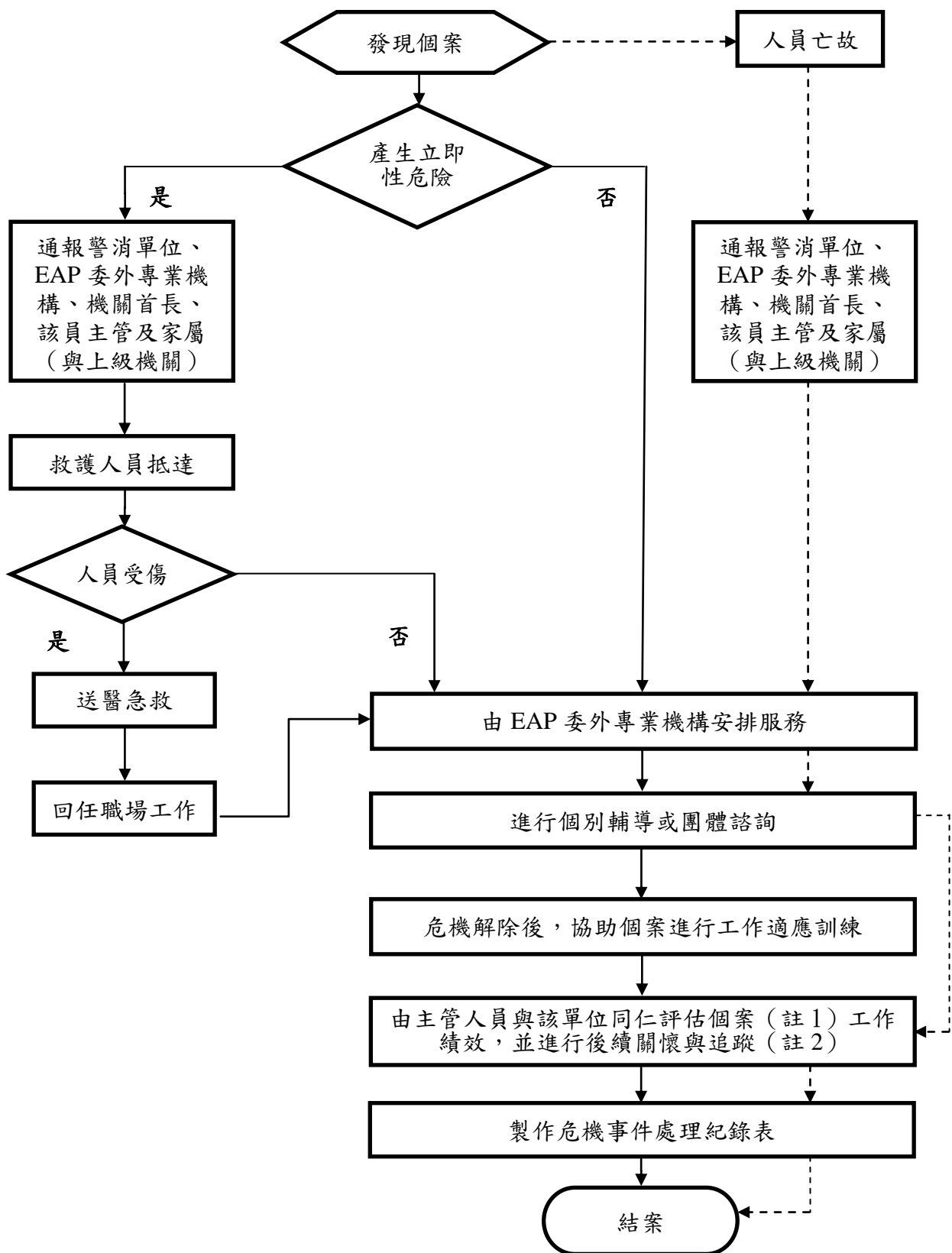
臺中市政府及所屬機關學校員工協助服務紀錄表

姓名		性別		<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女		機關學校名稱			
單位名稱		出生年 月日		年 月 日		婚姻及生育狀態 <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚 子女人數：____人			
個案編號		到職日期		年 月		聯絡電話			
次數	年	月	日	地點	EAP 服務人員	處理方式	備註說明		
EAP 服務過程		服務總次數		次		服務總時數		小時	
		狀況說明							
(表格如不敷使用請自行延伸)									

EAP 服務人員簽章／日期：_____

附件六

危機事件處理流程



註 1：如係人員亡故情形，此「個案」指受事件直接影響之同機關單位同仁。

註 2：第 1 個月每週 1 次，第 2 個月隔週 1 次，第 3 個月完成確認，後續視需要辦理。

附件七之一

臺中市政府及所屬機關學校危機事件通報表

事件資料	發生日期	年 月 日	發生時間	時 分	發生地點	
個案 基本資料	服務機關			服務單位		
	姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	婚姻及 生育狀態	<input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚 子女人數： _____人
員工 當下情形 (可複選)	<input type="checkbox"/> 輕傷 <input type="checkbox"/> 重傷(送至_____醫院) <input type="checkbox"/> 出現危機事件後壓力反應 <input type="checkbox"/> 可繼續配合事件處理 <input type="checkbox"/> 其他(請敘明)_____					
狀況說明						
(表格如不敷使用請自行延伸)						

人事單位簽章／日期：_____

附件七之二

臺中市政府及所屬機關學校危機事件處理紀錄表

事件資料	發生日期	年 月 日	發生時間	時 分	發生地點	
個案 基本資料	服務機關		服務單位		姓名	
					性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
事件發生時 有關員工協助 方案因應 作為						
事件發生後 有關員工協助 方案因應 作為						
相關佐證資 料或照片						

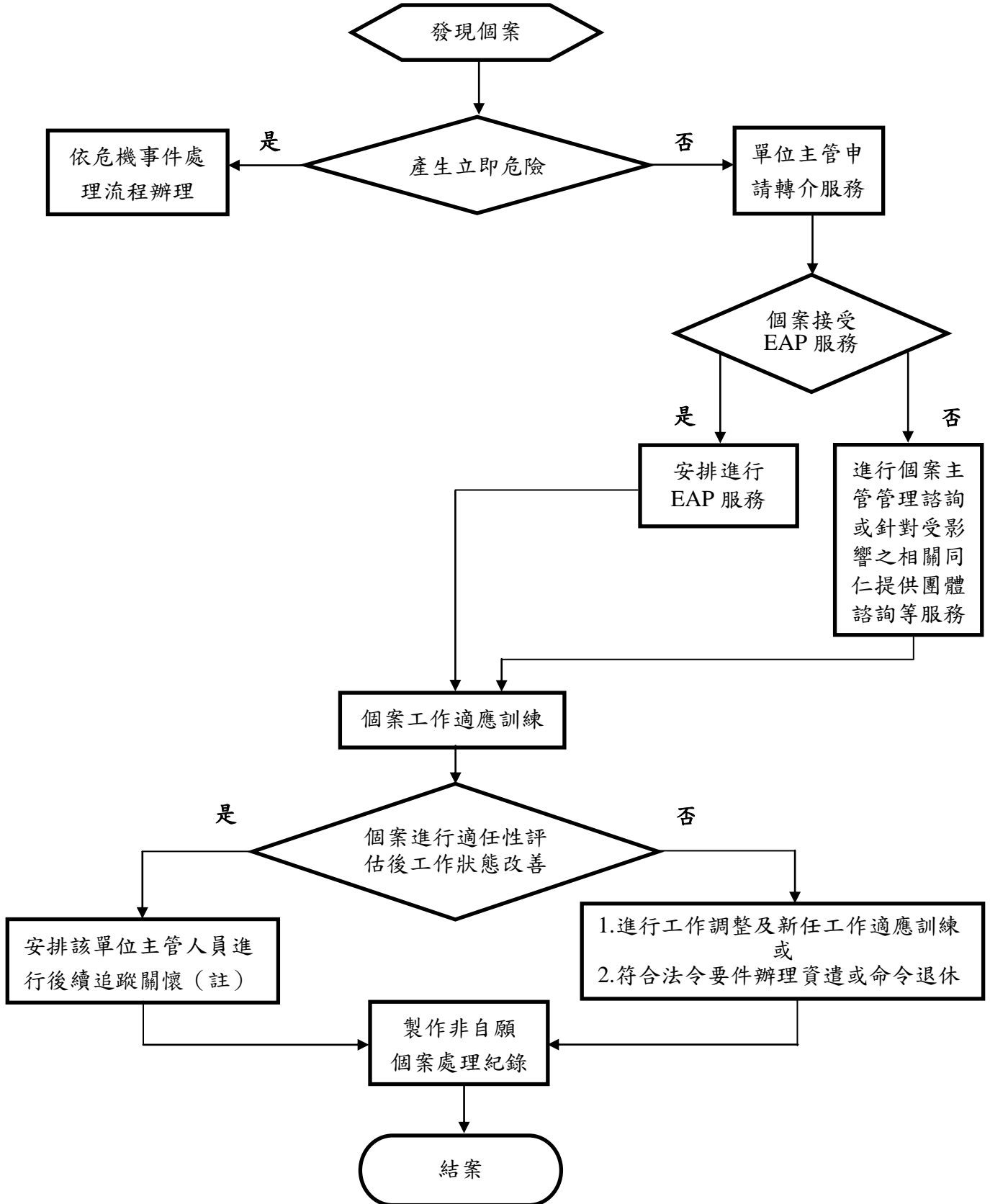
人事單位簽章／日期：_____

填表說明：

請覈實填列案件發生之人、事、時、地等相關資料，並摘要說明事件內容。

- 一、「事件發生時有關員工協助方案因應作為」：
 - (一) 敘述事件發生時之處理流程。
 - (二) 敘述運用資源種類、方式，例如進行專家入場諮詢、機關危機事件團體諮詢、一對一顧問諮詢服務等。
 - (三) 請依「工作面」、「生活面」、「健康面」、「組織及管理面」填寫服務或活動，請儘量以量化數據呈現，如服務人次、參與人次、辦理場次等。
- 二、「事件發生後相關員工協助方案策進作為」：
 - (一) 檢視處理流程與實際作業是否相符或需調整修正。
 - (二) 敘述相關人員「工作面」、「生活面」、「健康面」、「組織及管理面」等面向之後續追蹤情形（例如：工作績效提升情形）。
- 三、「相關佐證資料或照片」：視實際情況提供，並請以簡要標題說明。
- 四、表格若不敷使用請自行延伸。

非自願個案處理流程



註：第1個月每週1次，第2個月隔週1次，第3個月完成確認，後續視需要辦理。