

臺中市中興地政事務所員工協助方案實施計畫

中華民國 105 年 5 月 5 日中興地所人字第 1050004226 號函訂定

壹、依據：

- 一、行政院各機關員工福利措施推動原則。
- 二、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 三、臺中市政府所屬各機關學校員工協助方案實施計畫。

貳、目的：

- 一、落實人性關懷，增進同仁生(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，提供工作報酬以外之照顧或服務措施，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：本所全體員工。

肆、服務內容：

本所得考量員工需求、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，並由人事室擔任單一服務窗口，針對同仁需求提供相關資訊，另得視實際需要成立福利措施推動小組，負責員工協助及福利推動實施相關事宜。

- 一、工作面：包括工作適應、組織變革調適及生涯規劃等。
- 二、生活面：
 - (一) 法律諮詢：公務及生活上面臨的法律問題（如車禍、債務、遺產、婚姻問題及其他衝突等）。
 - (二) 財務諮詢：包括稅務處理、保險規劃、理財規劃及貸款問題等。
 - (三) 職場與家庭平衡：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：

(一) 心理健康：心理諮詢、身心衛教講座及心理健康檢測等。

(二) 醫療諮詢：保健講座及巡迴健康檢查等。

伍、服務方式：

一、辦理宣導推廣活動：透過宣導說明會及座談會等形式讓同仁瞭解本府員工協助方案服務項目、申請資格及申請方式等內容。

二、轉介媒合相關員工協助資源：針對本所員工協助無法解決的問題，協助媒合及洽約諮詢事宜。

三、建置員工協助網站專區：提供張老師、生命線等相關資源連結，提供同仁員工協助相關訊息。

四、提供員工協助相關課程資訊，並視需要遴送同仁參加。

五、提供員工協助相關書籍及資源手冊，供同仁參閱、運用。

陸、倫理責任：

本所辦理各項員工協助服務時，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行為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。

柒、服務提供流程：

一、一般個案處理及轉介流程：(附件二、三、四)

(一) 一般個案處理：由當事人以電話、員工協助諮詢申請表(附件四)或員工協助信箱等方式向人事單位申請諮詢服務。

(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」(附件五)。

(三) 由人事單位或委外機構協助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」(附件六)。

二、 危機事件處理流程：(附件七)

(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) 由人事單位或委外機構安排強制協談時間，視危機解除後製作「危機事故處理協談紀錄表」(附表八)。

三、 非自願性個案處理流程：(附件九)

(一) 當各單位轉介非自願個案，由人事單位或委外機構介入並處理。

(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）。

捌、經費來源：

辦理本方案所需之經費，由本所編列預算或相關經費項下支應。

玖、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。

壹拾、 本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜得隨時調整修正之。

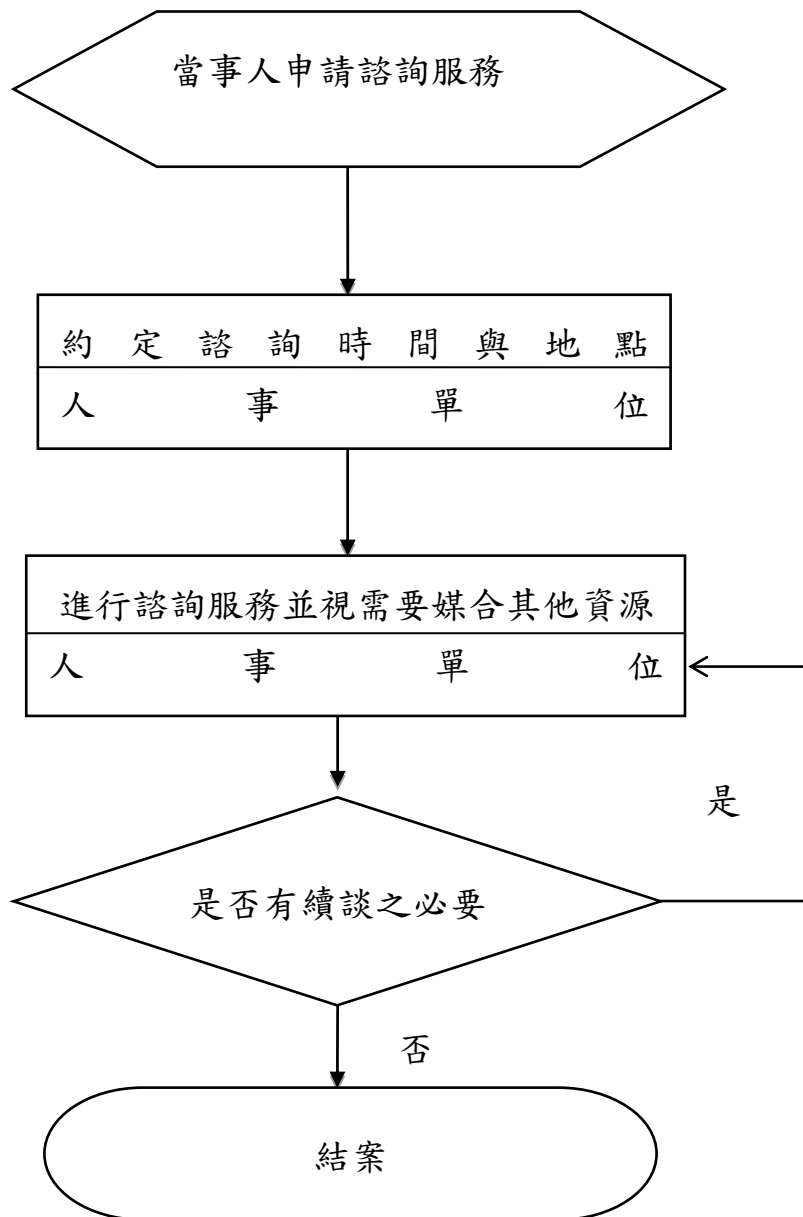
附件一

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。

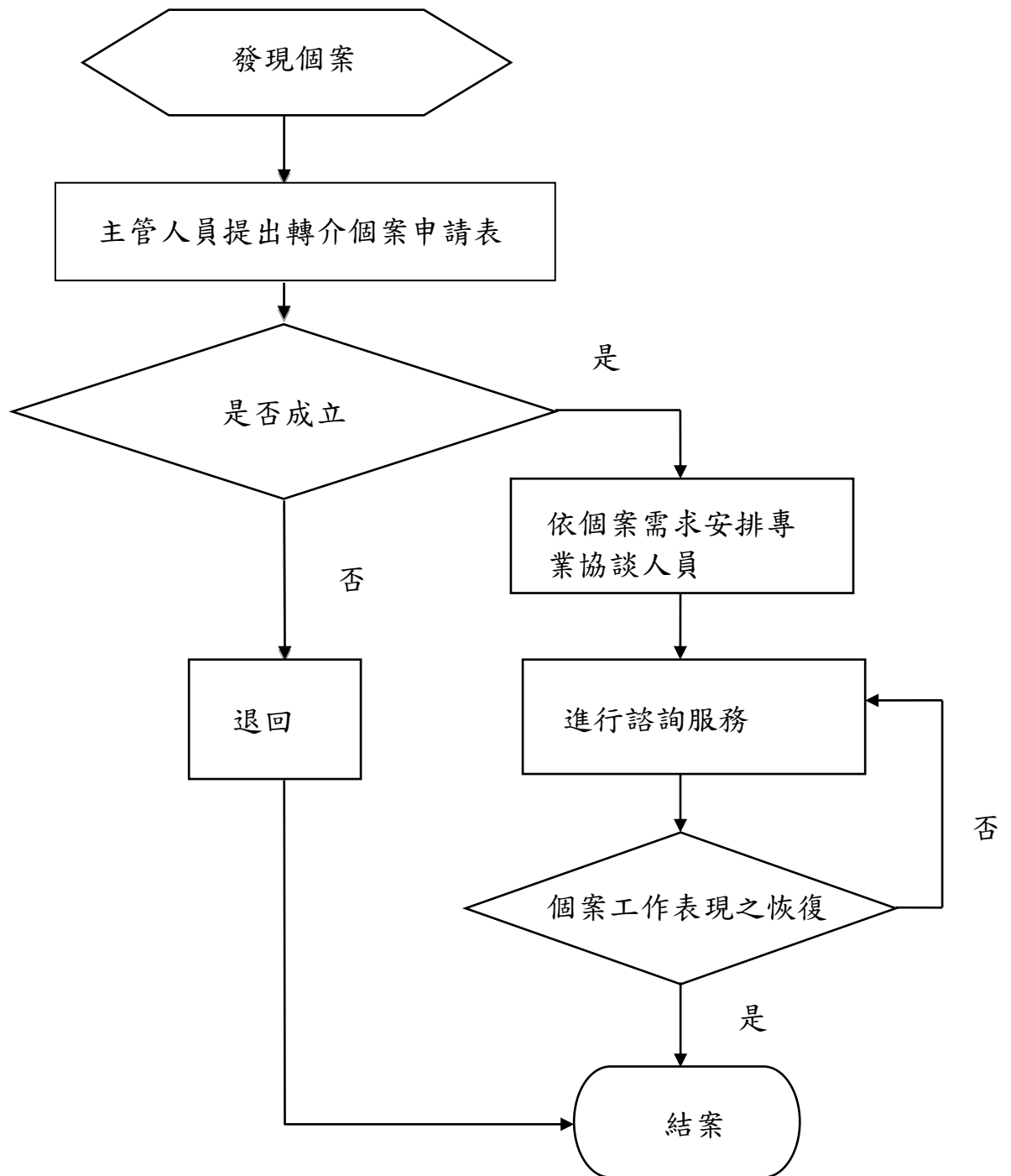
附件二

一般個案處理流程



附件三

轉介流程



附件四

臺中市新興地政事務所員工協助諮詢申請表

基本資料(由申請人填寫)
一、姓名：
二、職稱：
三、服務單位： ☐ 第一課 ☐ 第二課 ☐ 第三課 ☐ 第四課 ☐ 資訊課
四、性別： ☐ 男 ☐ 女
五、申請諮詢日期及時間： 年 月 日； 時 分
諮詢項目
☐ 工作面 ☐ 工作適應 ☐ 組織變革調適 ☐ 生涯規劃
☐ 生活面 ☐ 法律諮詢 ☐ 財務諮詢 ☐ 職場與家庭平衡
☐ 健康面 ☐ 心理健康 ☐ 醫療諮詢
☐ 其他_____（請具體說明）
會談紀錄(由人事單位填寫)
一、會談日期及時間： 年 月 日； 時 分
二、會談地點：
三、會談人員：
四、會談內容：
會談結果
☐ 結案_____
☐ 轉介專業協談人員_____
☐ 媒合其他員工協助資源_____
☐ 其他_____

附件五

臺中市中興地政事務所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)

一、轉介單位：

單位名稱：_____

主管姓名：_____

職 稱：_____

連繫電話：_____

二、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)。

三、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：

一、主管派案日期： 年 月 日 時 分

二、聯繫主管日期： 年 月 日 時 分

三、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。

四、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。

五、預約協談日期： 年 月 日 時 分

六、協談地點：

七、個案代碼：

八、☐開案： 年 月 日(第一次協談)

九、☐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)

十、接案協談師簽章：

附件六（第1面）

臺中市中興地政事務所員工協助服務協談紀錄表

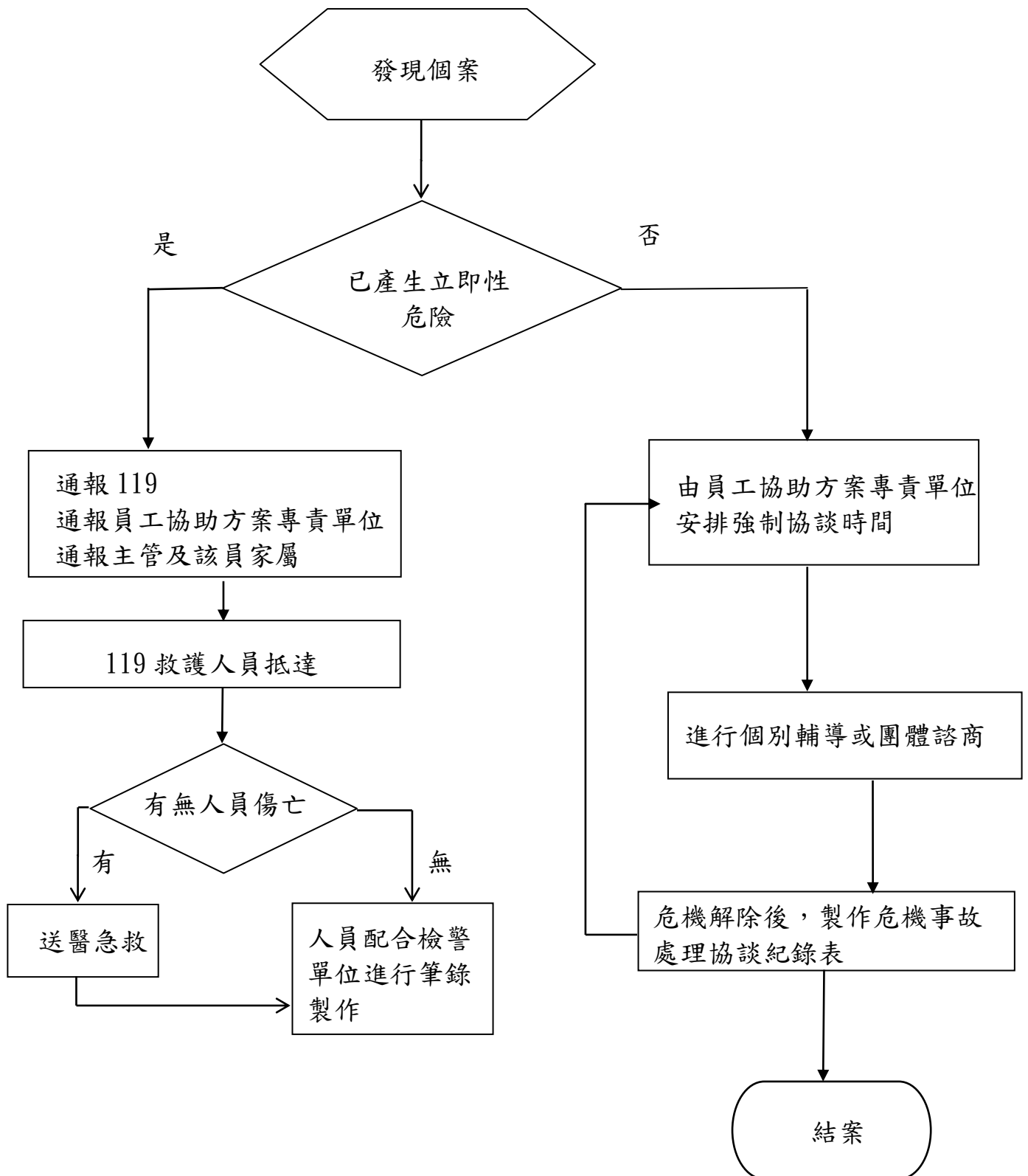
[illegible]

(第2面)

個案編號：

[illegible]

危機事件處理流程



附件八

臺中市新興地政事務所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	☐ 男 ☐ 女	婚姻及生育 狀態	
	服務單位					
員工 當下情形	☐ 輕傷 ☐ 重傷(送至_____醫院) ☐ 出現危機事故後壓力反應 ☐ 可繼續配合事故處理 ☐ 其他_____					
筆錄處理 過程	是否筆錄	☐ 是 ☐ 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	☐ 否 ☐ 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	☐ 進行個別輔導或團體諮商 ☐ 協助筆錄製作 ☐ 協助送醫 ☐ 事故後的放鬆訓練 ☐ 其他_____				
		說明:				

協談師/日期: _____

非自願個案處理流程

