

臺中市沙鹿區公所員工協助方案實施計畫

壹、依據：

- 一、行政院民國 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函核定之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- 二、臺中市政府 105 年 2 月 22 日府授人給字第 1050027668 號函頒「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、督辦機關：臺中市政府人事處；主辦機關：臺中市沙鹿區公所。

肆、服務對象：

本所全體員工。

伍、服務模式：

本所得依業務性質及同仁需要，擇一或兼採以下服務辦理本案：

- 一、設置內部專責單位規劃提供各項服務。
- 二、由本所與委外專業機構或人員訂定契約，為本所同仁提供各項服務。
- 三、與鄰近機關聯合規劃或與委外專業機構或人員訂定契約，為同仁提供各項服務。

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，並由人事室擔任單一服務窗口，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。

陸、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：包括新進員工工作引導與協助、工作協調、生活適應、退休規劃、管理諮詢及工作與生活平衡等工作職涯發展諮詢服務等。

(二)生活面：

1. 法律諮詢：協調民政課調解委員會法律扶助諮詢窗口，安排專業執業律師每週一下午 15 時至 17 時，至本所接受同仁法律諮詢服務。
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：包括自我與人際成長團體、家庭婚姻諮詢、重大傷病關懷及急難協助等。

(三)健康面：

1. 心理健康：提供人際關係管理、情緒管理、危機管理等心理諮詢服務（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：辦理健康講座，提供各項醫療保健措施之醫療保健資源等相關資訊，提供員工健康諮詢服務。
3. 健康活動：本所每日播放兩次五行健康操，並配合市府舉辦員工運動會等。

二、組織及管理層次：

(一)組織面：包括協助選才、新進人員適應訓練及重大壓力事件管理等。

(二)管理面：包括部屬協助與相處、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。

柒、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，得由本所人事室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、設置專案小組：由主任秘書、民政課長、社會課長、秘書室主任、政風室主任及人事室主任共同組成，並由主任秘書擔任召集人，不定期就相關議題進行討論，規劃推動事宜。

三、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）。本所辦理本方案時，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。

四、辦理方式：

(一)由專案小組規劃本方案，提供各項服務。

(二)主動關懷同仁，並結合機關現有措施及相關資源，在同仁遇有人生重大變故時，主動提供本方案相關服務資訊，俾利其尋求相關協助。

五、辦理宣導推廣活動：

(一)強化轉介機制：

1.由單位主管視需要，主動轉介員工進行免費協談諮商服務。

2.發掘同仁協談需求，協助同仁洽談事宜。

(二)多元宣導及推廣：專責宣導及推廣員工協助相關事項，運用多元方式宣導，使同仁知悉臺中市政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。

1.雲端服務：設置本所「員工協助方案」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。

2.設置本所人事室 line 官方帳號，適時提供員工協助方案相關資訊。

3. 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。
4. 製作本所員工協助宣導摺頁、發送臺中市政府製作宣導小卡、每月轉寄市府宣導資料、於每月本所人事服務電子報中宣導、影音軟體等資料，供同仁參閱、運用。

六、專業培養：

- (一)主管人員：薦送各單位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，使其瞭解本方案的功能及轉介流程，能初步辨識需要協助的同仁，俾同仁獲得即時的支持與幫助，並及時進行轉介協談。
- (二)承辦人員：員工協助方案之承辦人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，由單位主管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。

捌、具體措施：

一、人事室設置員工諮商室：

為協助員工解決生活、人際及職場問題所引起的心理困擾，本所人事室設置員工諮商室，人事人員擔任傾聽者角色，發掘同仁須協助之處。

- (一)若發現員工遭逢重大變故情事，須轉介心理諮商機構時，能即時協助轉介，以維護員工身心健康及建立組織健康之心理環境。
- (二)若發現員工須法律扶助，即安排法律專家給予諮詢，以協助同仁解答法律問題及針對調解糾紛案件提供法律意見。
- (三)若發現員工須稅務相關協助，則透過與國稅局沙鹿分局及本市地方稅務局合作，提供各種稅務問題諮詢，包括節稅建

議、網路申報事宜等。

(四)若發現員工須醫療保健，則提供與本市簽訂診療服務優惠合約優質醫療院所之資訊，以提供醫療諮詢，增進同仁身心健康。

(五)若發現本所同仁遭逢重大人生事件或家庭變故，則出動本所員工關懷小組，協助別世安息、員工心理諮商服務、安全維護、健康達人及法律諮詢扶助，以落實人性關懷，建立溫馨關懷的工作環境。

二、辦理員工協助相關講座或研習：

藉由辦理員工協助相關講座或研習，提升員工心理健康、工作效能與生活幸福感，建立溫馨關懷的組織氣候。

玖、倫理責任：

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以出於個人自由意志為原則；強制協助措施應以促進同仁工作效能及組織績效為目的。

二、本方案各項服務程序之訂定與實施，應確保配合辦理之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：本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，各級簽(核、會)辦人員及主管均應依遵守倫理責任予以保密及保存，非經法律程序、合法行政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。

拾、服務提供流程：

一、一般個案處理及轉介流程：(附件一、二)

(一)一般個案處理：由當事人視個人需要以電話向臺中市政府人事處或張老師預約申請諮詢服務。

(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「臺中市沙鹿區公所主管人員轉介個案申請表」(附件三)，由本所人事室向張老師預

約。

二、危機事件處理流程：(附件四)

(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)，通報區長及相關單位外，並對當事人、家屬、周邊同事及組織提供關懷協助。

(二)由員工協助方案專案小組安排強制協談時間，視危機解除後製作「危機事故處理協談紀錄表」(附表五)。

三、非自願性個案處理流程：(附件六)

(一)當各單位轉介非自願個案，由員工協助方案專案小組介入並處理。

(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方式辦理)。

四、辦理研習、講座或諮詢：每年依員工需求開辦各項員工協助方案相關講座，及視員工需求辦理諮詢服務。

拾壹、經費來源：

辦理本方案所需之經費，由本所編列預算或由相關經費項下支應。

拾貳、附則：

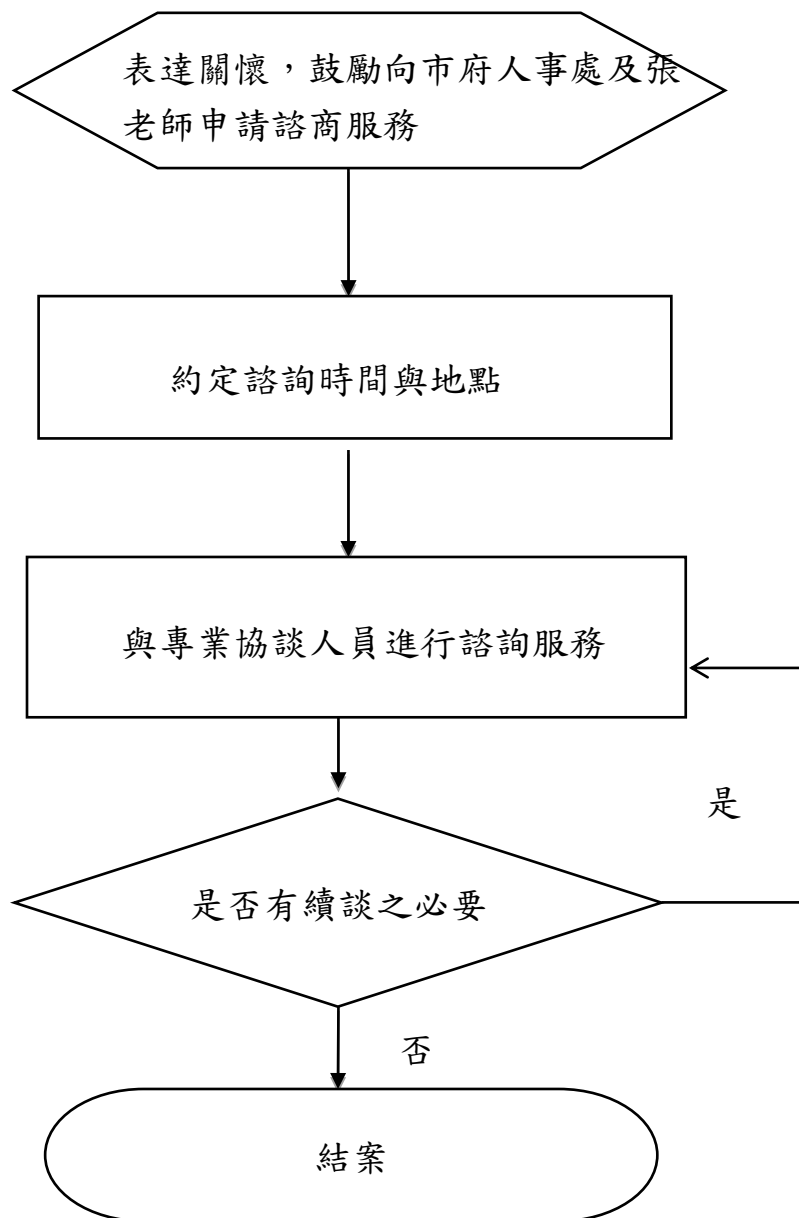
一、如需於辦公時間參加本方案協談諮詢之人員給予公假。

二、本所現行辦理之員工協助相關措施，納入本方案之服務內容；業已實施本方案相關措施者，得依其現行規定辦理。

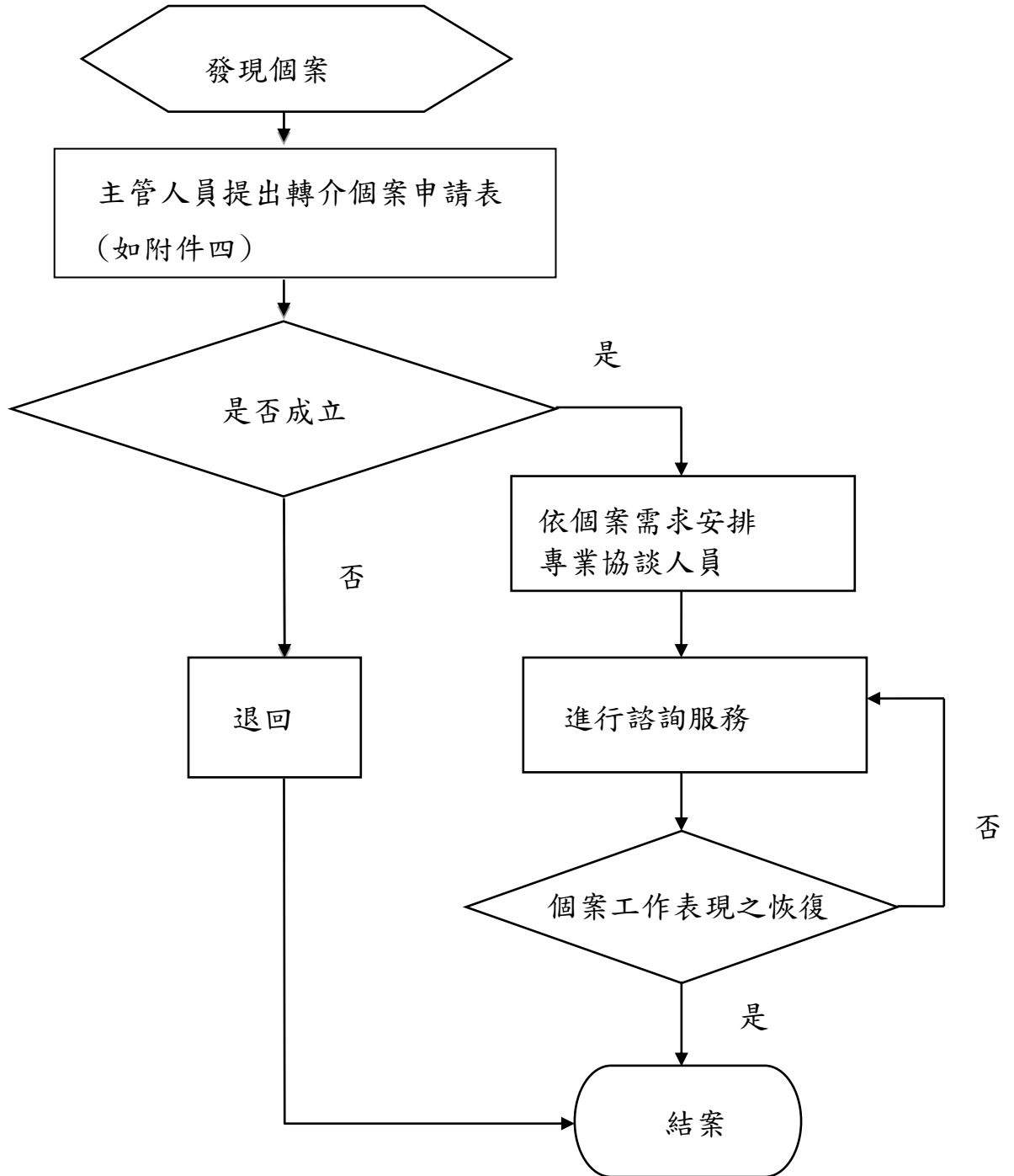
三、定期檢討辦理情形：定期檢討本方案辦理情形，包含方案內容是否切合同仁及組織需求、服務使用率、主管及員工滿意度等，以精進相關辦理方式。

拾參、本計畫奉核定後實施，並公告週知；如有未盡事宜得隨時調整修正之。

一般個案處理流程



轉介流程



臺中市沙鹿區公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：

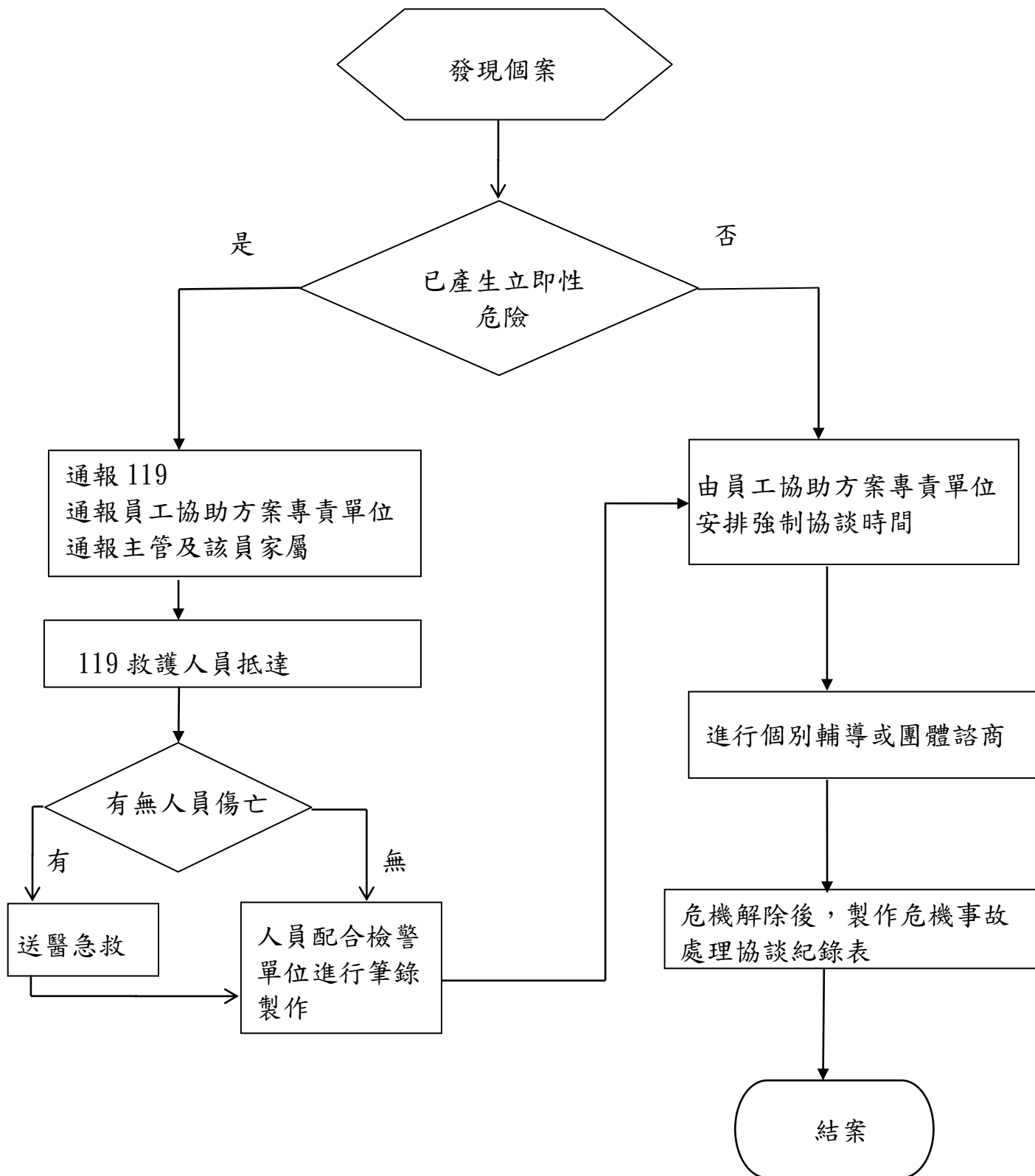
八、開案： 年 月 日(第一次協談)

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：

危機事件處理流程



臺中市政府沙鹿區公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	<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：_____

非自願個案處理流程

