

# 臺北市政府推動員工協助方案實施計畫

110年11月15日府授人考第1103009440號函訂定

112年1月30日府授人考第1123000496號函修正

## 壹、依據

- 一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 二、臺北市政府員工協助服務要點。

## 貳、目標

- 一、透過多元化的專業服務，規劃適當方案與提供資源，預防、發現及協助臺北市政府（以下簡稱本府）員工解決可能影響工作效能之相關問題，使本府員工能以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能。
- 二、藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好的組織文化，提升組織競爭力。

## 參、服務對象

- 一、本府各機關學校所屬員工，含正式職員、技工、工友、駕駛、駐衛警及約聘僱人員、臨時人員（不包含代賑工、替代役）。
- 二、有關本市公立各級學校教師之諮商輔導、建立教師支持體系等服務事項，另由本府教育局規劃辦理。

## 肆、辦理單位

- 一、由本府員工協助方案推動小組及本府員工協助方案之幕僚單位（本府人事處）共同規劃，並協助本府各機關建立與發展員工協助方案。
- 二、本府各機關應依組織特性及本府員工需求、系統化發展員工協助方案，以推動員工協助方案各項業務。

## 伍、服務內容

為落實本方案及多元化服務，服務內容區分為：工作面、生活面、健康面、組織面及管理面等五大面向，以涵蓋個人、組織及管理層次，藉由提供多元且完善的協助措施，提升本府員工身心健康。各面向內容如次：

### 一、個人層次：

- （一）工作面：包含工作適應、組織變革調適、工作與生活平衡、生涯（退休）規劃、職務歷練等。
- （二）生活面：

1. 法律諮詢：包含公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等。

2. 財務諮詢：包含財務安全規劃等。

(三) 健康面：

1. 心理健康：包含壓力調適、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。

2. 醫療保健：提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊。

二、組織及管理層次：

(一) 組織面：包含組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。

(二) 管理面：包含領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使管理人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

## 陸、辦理方式

一、瞭解同仁及組織需求：為提供更符合本府員工需求之服務項目，每年度以不記名方式辦理服務需求調查、協談滿意度調查及各項訓練課程滿意度調查，瞭解本府員工及組織需求作為精進本府推動員工協助方案實施計畫(以下簡稱本實施計畫)工作重點之參考依據。

二、規劃方案：

(一) 擬訂年度推動計畫：依據當年度辦理情形、服務項目需求問卷調查、協談滿意度調查、各項訓練課程滿意度調查結果及行政院人事行政總處考核結果，擬訂次年度推動計畫，規劃次年度推動工作重點。

(二) 建立標準作業流程：

1. 一般諮詢服務流程(如附件1至6)：本府員工可依需求自行或由他人(主管、人事單位或其他)轉介向本府員工協談室申請個別協談服務，2人以上可以機關或單位名義申請團體協談。

2. 危機個案處理流程(如附件7)：

(1) 當發生重大意外造成本府員工傷亡或猝死，或因本府員工個人生(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害他人或其他嚴重影響單位員工之情形，服務機關應即成立員工協助方案危機事件專案小組。

(2) 由危機事件專案小組了解事件發生情形，進行初步評估並判定個案需要之協助措施；另通報機關首長、副首長及相關單位，並聯繫家屬及

轉知本府員工協談室。

(3) 依據是否發生人員傷亡，採取下列因應措施：

- A. 發生人員傷亡：進行臨時性工作調配、了解家屬狀況並評估其需求及提供人事單位單一服務窗口、轉介本府員工協談室提供員工協助方案服務、針對家屬及與當事者有接觸或業務往來者引介合適資源，以及提供組織及管理層次之各項作為。
- B. 無人員傷亡：進行臨時性工作調配、提供人事單位單一服務窗口、轉介本府員工協談室提供員工協助服務、針對與當事者有接觸或業務往來者引介合適資源，以及提供組織及管理層次之各項作為。

3. 非自願個案處理流程（如附件8）：

(1) 當本府員工因生（心）理等因素嚴重影響自身或他人工作狀況時，由服務機關單位主管初步評估判斷個案是否有立即性危險，並通報本府人事處協助。

- A. 無立即性危險：由本府員工協談室提供機關轉介當事人使用員工協助方案服務之技巧及策略，如當事人願意接受則轉介至該協談室並安排上開服務；如當事人不願意接受，則回報當事人主管加強關懷協助。
- B. 有立即性危險：通報警消單位送醫治療並同時通知家屬，如有自傷（殺）行為，需通報臺北市自殺防治中心。另轉介至本府員工協談室安排員工協助方案服務、針對與當事者有接觸或業務往來者引介合適資源，以及協助工作適應。

(2) 評估個案是否需進行工作調整，如有需求則進行工作調整或相關管理措施，並協助其工作適應後，將相關服務紀錄依規定存檔；如無需求則逕將相關服務紀錄依規定存檔。

三、提供多元諮詢服務：

本府員工協談室提供專業協談服務，類別包含管理、法律、心理、醫療及財務等面向，由本府特約專業輔導員透過實體或視訊方式進行協談，服務內容如下：

- (一) 初步晤談：本府員工如有協談服務之需求，可逕於本府人事處網站之員工協助方案專區提出申請（僅有個別協談），或填妥申請表後以電子郵件寄送本府員工協談室專責信箱，或於服務時間內撥打專線電話申請，該協談室之約聘心理輔導員（以下簡稱心理輔導員）將以面談或視訊方式進行晤

談，以初步了解問題並評估，視需求安排協談服務。

(二) 協談服務：由心理輔導員或安排特約專業輔導員於符合心理諮商所設置標準相關規定之地點進行面談或視訊協談，將協助員工處理在工作及生活上所面臨各類型議題，並適時提供相關機關、政府及民間團體之社會資源訊息，以供本府員工進一步參考。

(三) 服務使用次數：本府員工每人每年度最多6小時免費之個別協談時數，後續如有需求，將轉介至臺北市立聯合醫院「員工協助暨關懷專案辦公室」繼續提供諮詢服務，或協助其透過外部資源繼續進行諮商服務；另年底前亦會主動與當事人聯繫，以瞭解其後續身心健康狀況，如其仍有協談服務之需求，於次年度一開始便繼續安排。

(四) 員工如於上班時間接受協談輔導，機關得以公出辦理登記。

#### 四、辦理宣導推廣活動：

為使本府員工瞭解員工協助方案之內涵及功能，進而提升其對員工協助方案之接受度及信任感，將透過下列方式進行宣導推廣：

(一) 透過新進人員訓練介紹本實施計畫及聯繫窗口。

(二) 透過各項課程、公開會議及活動加強宣導本實施計畫。

(三) 將本實施計畫及年度推動計畫置於本府人事處網站之「員工協助方案專區」。

(四) 設計活潑、淺顯易懂之員工協助服務宣導簡報，請各機關人事單位以電子郵件寄送所屬員工廣為宣導。

(五) 於臺北市市政大樓各出入口及電梯播放跑馬燈及員工協助服務宣導資料。

五、召開本府員工協助方案推動小組會議：每4個月召開1次，就員工協助方案促進事項進行討論，並追蹤及檢討執行成效；必要時得召開臨時會議。

#### 六、辦理專業訓練：

(一) 自辦或薦送機關承辦員工協助方案相關業務人員及主管參加專業領域研習。

(二) 自辦或薦送機關主管人員參加組織變革、績效管理、領導統御、團隊建立、面談技巧、心理諮商、危機處理等相關課程。

#### 七、豐富員工協助方案輔助資源：

(一) 提供心靈成長相關資源：提供職場人際、心靈拓展、婚姻、家庭、健康促進等系列書籍及影片，供本府員工借閱。

(二) 建置網站專區：於本府人事處網站設置「員工協助方案專區」，提供本實施計畫、年度推動計畫、服務流程、自我焦慮檢測、相關教育訓練與活動及臺北市市政大樓身心科門診等多元資源，供本府員工參考使用。

八、檢討與回饋：每年度以不記名方式實施服務項目需求調查、協談滿意度調查及各項訓練課程滿意度調查，據以規劃或精進次年度員工協助方案。

## 柒、倫理責任

本府員工協談室辦理本實施計畫各項協談服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知本府員工以維護其權益：

- 一、本實施計畫各項服務程序之制定與實施，應確保本府員工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、有關資料保存及調閱規定依「心理師法」、「個人資料保護法」、「社團法人中華民國諮商心理師公會全國聯合會諮商心理師專業倫理守則」及參照「公務機關推動員工協助方案2.0參考手冊」之個案資料保密、保存及調閱規定表件辦理。

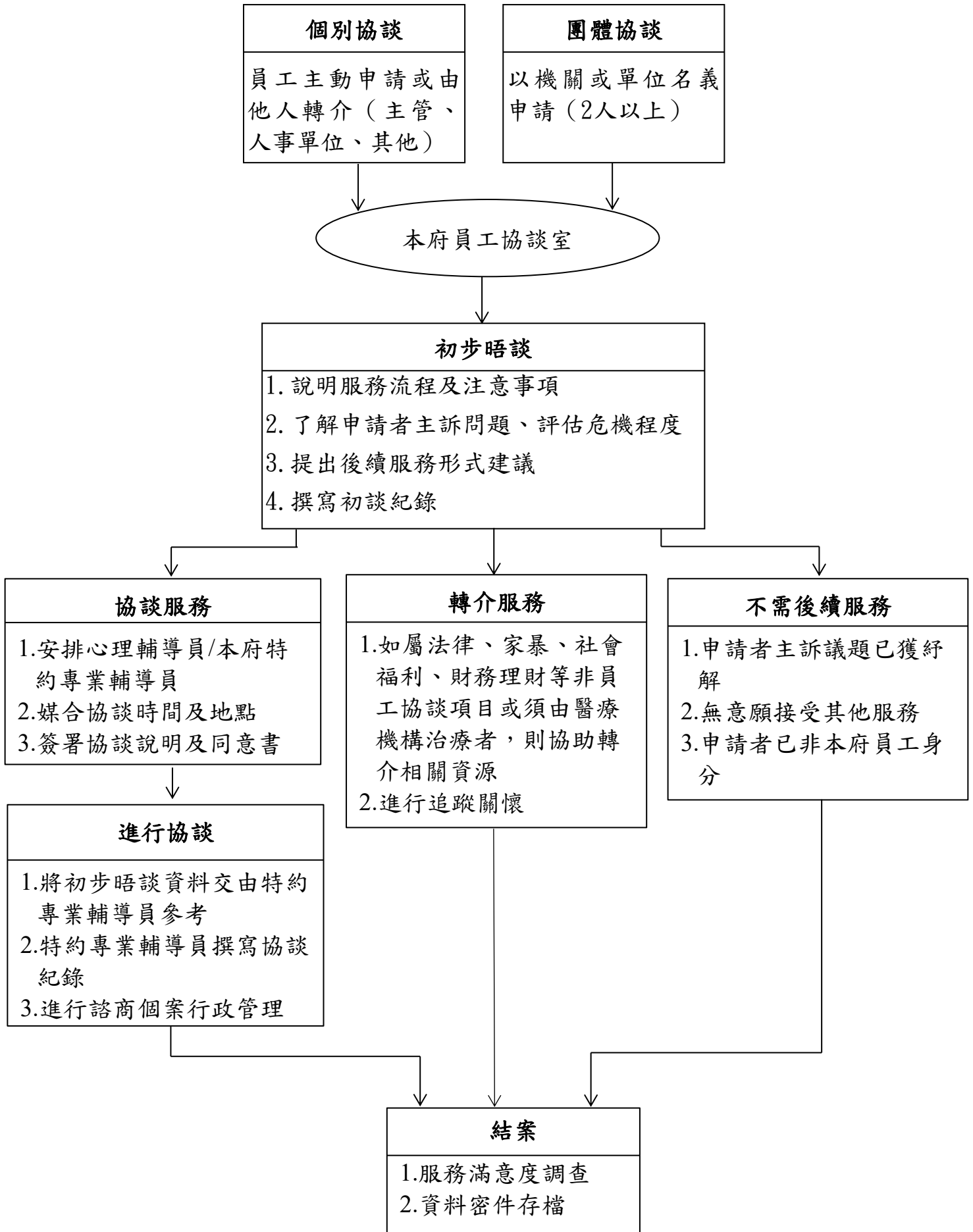
## 捌、經費

辦理本實施計畫所需經費，由本府人事處相關預算項下支應。

## 玖、其他事項

推動員工協助方案業務著有績效之人員，得酌予行政獎勵或列入平時考核、年終考績（成）之重要參據。

# 臺北市政府員工協助服務流程圖



為維護當事人權益，本表單僅限專業工作者於工作中使用  
 人人皆請遵守保密協議。

附件2

案號：  
 (工作人員填寫)

## 臺北市政府員工協助服務 個別預約申請表

填表日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

個人基本資料					
姓名			性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 其他	
身分證字號			出生日期	____年____月____日	
初任公職日期			調任現單位日期		
服務機關/單位			職稱		
申請來源	<input type="checkbox"/> 1. 自行預約 <input type="checkbox"/> 2. 主管轉介 <input type="checkbox"/> 3. 人事機構轉介 <input type="checkbox"/> 4. 同事介紹 <input type="checkbox"/> 5. 其他：			主管別	<input type="checkbox"/> 主管 <input type="checkbox"/> 非主管
婚姻狀況	<input type="checkbox"/> 1. 未婚 <input type="checkbox"/> 2. 已婚 <input type="checkbox"/> 3. 離婚 <input type="checkbox"/> 4. 喪偶		子女人數	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (____人)	
聯絡方式	(O) (H)		(行動電話) (E-mail)		
緊急聯絡人		關係		聯絡電話	
主要問題或諮詢事項 (可複選)					
<input type="checkbox"/> 管理 <input type="radio"/> 領導統御 <input type="radio"/> 面談技巧 <input type="radio"/> 危機處理 <input type="radio"/> 團隊建立 <input type="radio"/> 職場人際溝通					
<input type="checkbox"/> 法律 <input type="radio"/> 婚姻 <input type="radio"/> 交通事故 <input type="radio"/> 遺產 <input type="radio"/> 債務協商 <input type="radio"/> 衝突事件 <input type="radio"/> 性騷擾/妨害性自主					
<input type="checkbox"/> 心理 <input type="radio"/> 職場適應 <input type="radio"/> 工作壓力 <input type="radio"/> 人際關係 <input type="radio"/> 生涯規劃 <input type="radio"/> 自我探索 <input type="radio"/> 情緒困擾 <input type="radio"/> 情感/婚姻關係 <input type="radio"/> 家庭/親子關係 <input type="radio"/> 悲傷與失落事件 <input type="radio"/> 自殺/自傷行為 <input type="radio"/> 身體健康問題 <input type="radio"/> 性別議題					
<input type="checkbox"/> 醫療 <input type="radio"/> 醫療保健資訊 <input type="radio"/> 市府門診資訊					
<input type="checkbox"/> 財務 <input type="radio"/> 財務安全規劃					
<input type="checkbox"/> 其他					
主要問題概述	(請務必填寫)				
申請協助的期待					

協談經驗	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，約在____年____月，專業輔導人員姓名： <input type="checkbox"/> 希望安排同一輔導員 <input type="checkbox"/> 任一輔導員皆可 <input type="checkbox"/> 若原輔導員無法配合，可安排其他人選					
對此次申請協助的期待	(請務必填寫)					
期望約談時間	第一考慮時間	____年____月____日，星期____、____時____分				
	第二考慮時間	____年____月____日，星期____、____時____分				
<b>自我評估</b>						
緊急程度	<input type="checkbox"/> 1. 輕度 (尚能承受) <input type="checkbox"/> 2. 中度 (干擾日常生活作息) <input type="checkbox"/> 3. 重度 (嚴重影響生活及他人)					
簡式健康量表	請您仔細回想最近一星期中，以下6個問題使您感到困擾或苦惱的程度，然後 <b>圈選</b> 一個最能代表您感覺的答案，最後合計1~5項您所圈選的數字為總分，第6題獨立計分。					
		完全沒有	輕微	中等程度	厲害	非常厲害
	1. 感覺緊張不安	0	1	2	3	4
	2. 覺得容易苦惱或動怒	0	1	2	3	4
	3. 感覺憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4
	4. 覺得比不上別人	0	1	2	3	4
	5. 睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4
	6. 有自殺的想法	0	1	2	3	4
	※第1~5題總分：      分		※第6題分數：      分			
備註						

※填妥本申請表後，請依下列方式 (擇一) 遞交：

1. 寄至專責信箱：1995@gov.taipei。
2. 送交紙本至本府員工協談室 (本市市政大樓12樓南區)。

※我們接到申請表後，將於1星期內與您聯繫、相約初步晤談的時間，若遲未收到回電或回信，請主動與我們聯繫，專線電話：(02) 2345-1995。



## 臺北市政府員工協助服務 團體預約申請表

填表日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

團 體 基 本 資 料				
申請機關 /單位		申請人數	男性： 人 女性： 人 其他： 人	平均年齡
機關地址				
聯絡人		聯絡電話	(0) _____	(其他)
第二聯絡人		聯絡電話	(0) _____	(其他)
電子郵件信箱				
主要問題或諮詢事項 (可複選)				
<input type="checkbox"/> 1. 工作壓力調適 <input type="checkbox"/> 2. 異常徵候人員之管理與相處諮詢 <input type="checkbox"/> 3. 危機或意外事件後的安心輔導 <input type="checkbox"/> 4. 性騷擾/妨害性自主 <input type="checkbox"/> 5. 其他：_____。				
主要問題 概述	(請務必填寫)			
申請協助的期待				
團體協談 經驗	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，約在____年____月，專業輔導人員姓名：_____。 <input type="checkbox"/> 希望安排同一輔導員 <input type="checkbox"/> 任一輔導員皆可 <input type="checkbox"/> 若原輔導員無法配合，可安排其他人選			
對此次申 請協助的 期待	(請務必填寫)			
期望約談 時間	第一考慮時間	____年____月____日，星期____、____時____分		
	第二考慮時間	____年____月____日，星期____、____時____分		
緊急程度	<input type="checkbox"/> 1. 輕度 (尚能承受) <input type="checkbox"/> 2. 中度 (干擾日常生活作息) <input type="checkbox"/> 3. 重度 (嚴重影響生活及他人)			
備註				

※填妥本申請表後，請依下列方式 (擇一) 遞交：

1. 寄至專責信箱：1995@gov.taipei。
2. 送交紙本至本府員工協談室 (本市市政大樓12樓南區)。

※我們接到申請表後，將於1星期內與您聯繫、相約初步晤談的時間，若遲未收到回電或回信，請主動與我們聯繫，專線電話：(02) 2345-1995。

## 臺北市政府員工協談室 協談流程說明

請於接受協談服務前詳細閱讀下列事項，同意請簽名：

- 一、 免費服務：本府員工協談服務對象為-本府所屬員工（不含教師），提供之協談服務不收取任何費用。
- 二、 取消協談：若因故需變更協談時間，請於約定的24小時之前，通知本府員工協談室，若無故缺席，將扣除1次協談次數（聯絡方式：電話02-23451995、電子郵件1995@gov.taipei）。
- 三、 協談資料之保密：當事人的協談資料協談室有保密責任，並將以機密方式處理與保管；除經當事人本身同意，才能向必要的對象公開；惟下列特殊情形不在保密範圍內：
  - （一） 當事人有危及自己及他人生命、自由、財產安全之情事時。
  - （二） 涉及法律責任（如兒童及少年福利法、優生保健法及民、刑法等）。
  - （三） 涉及法律通報事項（如性侵害犯罪防治法、家庭暴力防治法等等）。
  - （四） 當事人的狀況需轉介醫療機構，或需透過協談室與專業心理人員合作協助時。
- 四、 於協談服務結束後，將邀請您自由填具「協談服務回饋問卷」，以供業務改進參考。
- 五、 如有未盡事宜，依「臺北市政府員工協助服務作業要點」、心理師法及相關法規辦理。

## 臺北市政府員工協助方案個別協談服務滿意度調查表

親愛的市府同仁，您好：

為了讓本府員工協談服務更臻完善，請您抽空填寫這份問卷，作為本業務日後改進之參考，感謝您的參與及寶貴的意見，並祝您生活、工作順心，謝謝！

臺北市政府人事處 敬啟

### 一、您的基本資料

1. 性別：男 女
2. 輔導老師姓名：
3. 您本年度接受協談共計：\_\_\_次

### 二、下列問題請您依「同意程度」勾選

下列問題請您依實際的感受程度勾選：	非常同意		非常不同意	
	5	4	3	2
01. 您覺得協談後有降低您對原先問題的焦慮、不安與擔心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02. 您覺得在協談中得到了支持與鼓勵	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03. 您覺得協談後個人狀態有因此提升	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04. 您覺得協談後原先困擾的問題已有改善	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05. 您覺得協談後有幫助自己投入工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06. 您覺得協談後有降低原先困擾問題對工作上的影響	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07. 您覺得協談後有產出更好的工作表現	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08. 您覺得協談過程中輔導老師能了解我的問題癥結	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09. 您對協談的相關制度感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 您對協談過程所提供的行政服務感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 您覺對協談過程中對個人最大的幫助是什麼？				
12. 其他建議：				

(請翻至下一頁)

簡式健康量表	請您仔細回想最近一星期中，以下6個問題使您感到困擾或苦惱的程度，然後圈選一個最能代表您感覺的答案，最後合計1~5項您所圈選的數字為總分，第6題獨立計分。					
		完全沒有	輕微	中等程度	厲害	非常厲害
	1. 感覺緊張不安	0	1	2	3	4
	2. 覺得容易苦惱或動怒	0	1	2	3	4
	3. 感覺憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4
	4. 覺得比不上別人	0	1	2	3	4
	5. 睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4
	6. 有自殺的想法	0	1	2	3	4
※第1~5題總分： 分      ※第6題分數： 分						

填表日期：                      年                      月                      日

## 臺北市政府員工協助方案團體協談服務滿意度調查表

親愛的市府同仁，您好：

為了讓本府員工協談服務更臻完善，請您抽空填寫這份問卷，作為本業務日後改進之參考，感謝您的參與及寶貴的意見，並祝您生活、工作順心，謝謝！

臺北市政府人事處 敬啟

### 一、您的基本資料

1. 輔導老師姓名：
2. 協談時間： 年 月 日

### 二、下列問題請您依「同意程度」勾選

下列問題請您依實際的感受程度勾選：	非常同意					非常不同意				
	5	4	3	2	1					
01. 您在協談過程中非常用心參與和投入	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
02. 您覺得協談後有降低您對問題的焦慮、不安與擔心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
03. 您覺得在協談中得到了支持與鼓勵	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
04. 您覺得開始協談後有增加您解決問題的信念	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
05. 您覺得協談後能降低問題對生活上的影響	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
06. 您覺得協談後能降低問題對工作上的影響	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
07. 您覺得協談過程的氛圍讓您能安心表達感受	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
08. 您覺得輔導老師能了解問題癥結	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
09. 您認同輔導老師提供的因應方法或策略	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
10. 您對此次協談所提供的行政服務感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
11. 您覺對協談過程中對組織或個人最大的幫助是什麼？										
12. 其他建議：										

（請翻至背面）

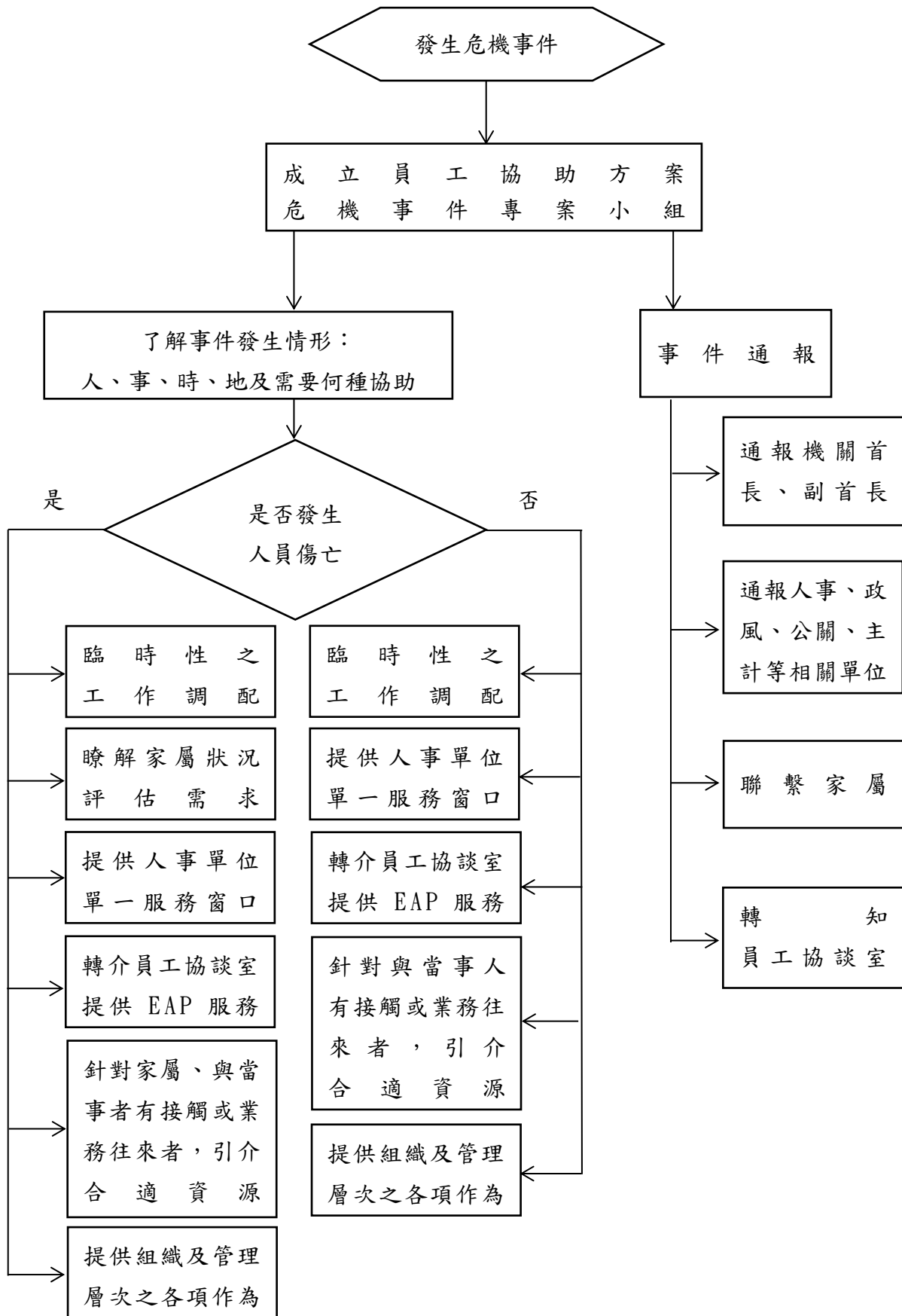
請您仔細回想最近一星期中，以下6個問題使您感到困擾或苦惱的程度，然後圈選一個最能代表您感覺的答案，最後合計1~5項您所圈選的數字為總分，第6題獨立計分。

	完全沒有	輕微	中等程度	厲害	非常厲害
1. 感覺緊張不安	0	1	2	3	4
2. 覺得容易苦惱或動怒	0	1	2	3	4
3. 感覺憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4
4. 覺得比不上別人	0	1	2	3	4
5. 睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4
6. 有自殺的想法	0	1	2	3	4

※第1~5題總分： 分      ※第6題分數： 分

填表日期：                      年                      月                      日

# 臺北市政府員工協助服務 危機個案處理流程



# 臺北市政府員工協助服務 非自願個案處理流程

