

## 臺北市政府員工協助服務要點

中華民國92年10月1日(92)府人一字第  
09202693300號函訂頒

中華民國94年6月22日(94)府人三字第  
09405064300號函修正第2點、第4點第2項  
及第4點第5項

中華民國97年3月17日(97)府人三字第  
09730166300號函修正名稱及全文8點，並  
自即日起生效(原名稱：臺北市政府員工  
協談服務作業要點)

中華民國101年12月20日府授人考字第  
10132442300號函修正發布第4點及第5點  
，並自即日起生效

- 一、臺北市政府（以下簡稱本府）為維護所屬員工生活、工作與身心之健康發展，藉由多樣化的協助性措施，協助員工解決工作、生活可能遭遇之困難，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，以提昇服務效能，特訂定本要點。
- 二、本要點之適用對象，為本府各機關學校所屬員工（不含教師）。
- 三、協助服務範圍：
  - （一）員工協談項目：
    - 1．職場協助：包含管理諮詢、職場適應、工作及生活壓力調適、職場人際關係、生涯規劃等困擾之協助。
    - 2．生活協助：包含情緒困擾、親職教育、家庭變故或失和、感情困擾、兩性關係失調、人際關係等困擾之協助。
  - （二）身心健康項目：包含重大事件或創傷後壓力反應協助

，醫療保健等諮詢服務。

(三) 其他服務項目：包含退休規劃，心靈成長等訓練課程，法律、家暴、社會福利、財務理財等資源及轉介服務。

四、本要點分工方式如下：

(一) 員工協談室

- 1．提供諮詢、個別協談及團體協談服務。
- 2．規劃辦理講座、工作坊等課程，並印製宣導品積極宣導本服務。
- 3．提供各機關承辦人員辦理員工協助服務相關作業之資訊、社會資源及協助。
- 4．提供受理各機關諮詢及轉介之同仁後續服務
- 5．協助同仁搭配運用醫療、法律諮詢等協助之轉介服務

(二) 人事處：提供員工正當休閒活動社團，以健全員工身心。

(三) 各機關

- 1．主動規劃或配合辦理講座課程。
- 2．對於身心健康諮詢有需求的同仁，主動關心、鼓勵尋求協助，或積極轉介至員工協談室。
- 3．協助同仁搭配運用醫療、法律諮詢等協助之轉介服務。

(四) 法務局：提供本府同仁在生活法律諮詢服務窗口。

(五) 衛生局：提供本府同仁在健康、醫療保健等諮詢服務。

(六) 社會局：提供本府同仁社會工作相關資源、緊急事故、生活危機、家暴及性侵害防治等諮詢服務。

(七) 公務人員訓練處（以下簡稱公訓處）：提供本府同仁心靈成長等相關訓練課程。

五、本要點實施方式如下：

670 臺北市政府員工協助服務要點

(一) 員工協談室

1. 員工申請個別協談服務，應先以專線電話約定協談時間，但如經專業輔導人員認定無協談必要者，則不予安排。
2. 經各機關申請團體協談後，如經專業輔導人員認定無協談必要者，則不予安排。
3. 協談時間：以協談人（機關）申請時間為主，由本府員工協談室協助安排輔導員，並可於下班時間進行。
4. 取消（更改）協談：若因故無法前來，應至遲於協談前一天以電話取消或更改。
5. 終止協談：員工於協談過程中，得要求終止協談。
6. 錄音（影）之服務：基於協談保密原則，協談時不提供錄音（影）之服務。但申請協談人若有需要時，得於協談前經協談人員同意後錄音（影），並索取所製作之檔案。
7. 依本要點實施之協談服務，不收取任何費用。
8. 協談服務由本府人事處洽請專業輔導人員擔任，並依規定支給鐘點費。
9. 如於上班時間接受協談輔導，以公出辦理登記。

(二) 人事處：提供本府員工休閒隊社活動狀況發送至各機關，並於本處網站中公告各隊社活動訊息，提倡員工正當休閒活動。

(三) 各機關

1. 各機關應適時宣導員工心理衛生健康概念。
2. 各機關應主動關懷同仁，在同仁遇有婚、喪、喜、慶、退休等各項人生重大變化，或工作變革等生涯適應時，結合機關現有福利措施，法律、財務、心理諮商等相關資源，提供協助。
3. 各機關提供同仁協助服務過程中，發現有協談必要

時，協助同仁向員工協談室申請協談；如因業務需要，並得向員工協談室申請指派專業輔導人員前往實施團體輔導。

4. 各機關得視各機關特性，自行訂定其他協助服務作法。

(四) 法務局：提供本府同仁在生活法律免付費諮詢服務窗口。

(五) 衛生局：提供聯繫窗口及建立聯合醫院、各區健康服務中心等醫療相關資訊及諮詢服務、受理員工協談室或各機關諮詢轉介協助；但運用相關服務如須同仁付費時，應事先告知。

(六) 社會局：提供聯繫窗口及建立相關諮詢服務、受理員工協談室或各機關諮詢轉介協助。

(七) 公訓處：得主動或依本府需求開辦相關員工協談等教育訓練課程、協助服務宣導及課程學習評估。

六、專業輔導人員及協助辦理行政人員提供相關服務時，除法律另有規定者外，應遵守相關專業倫理，採隱密、不公開方式進行。因協談輔導所得資料不得無故外洩，以維護當事人之權益。

七、推動本業務具有績效者，應予獎勵或列入年終考績之重要參據。

八、本要點員工協談服務所需經費，由本府人事處編列預算支應，各機關協助推動本要點之服務項目，由各機關相關經費項下勻支。