

交通部推動員工協助方案實施計畫

107 年 1 月 2 日交人字第 1065018223 號函修正

壹、依據

行政院 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函頒「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。

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、發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使同仁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

本部全體員工（含編制內職員、約聘僱人員、借調人員、工友、技工、駕駛及駐衛警等）。

肆、辦理單位

- 一、由本部員工協助方案推動小組規劃及建構本部員工協助方案（幕僚單位為人事處），並協助本部所屬機關（構）建立與發展各機關（構）員工協助方案。
- 二、本部所屬各機關（構）人事單位應依組織特性及同仁需求，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，提升同仁身心健康。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：包含稅務處理、債務處理、保險規劃等。

(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：為提供更符合本部同仁需求之服務項目，每年度以不記名方式辦理服務需求調查、滿意度調查、各項訓練課程滿意度調查及諮詢滿意度調查，瞭解同仁及組織需求，作為推動本方案工作重點之參考依據。

二、規劃方案：

- (一) 擬訂年度推動計畫：依據上一年辦理情形、服務項目需求問卷調查、各項訓練課程、諮詢滿意度調查結果及行政院人事行政總處考核結果，擬訂當年度推動計畫，規劃當年度推動工作重點。
- (二) 建立標準作業流程：
 1. 一般諮詢服務流程（如附件 1）：依本部同仁需求可逕向委外專業機構申請個人諮詢服務，或透過本部人事處協助轉介團（諮詢預約表如附件 2、諮詢同意書如附件 3、諮詢滿意度調查表如附件 4）。
 2. 危機個案處理流程（如附件 5）：
 - (1) 當本部發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或因員工個人生（心）理、精神因素引發員工自傷、傷害他人或其他嚴

重影響單位同仁之情形，服務單位通報人事處後（通報單如附件 6），由人事處通報機關首長並啟動員工協助方案危機事件專案小組，並聯繫有關單位會同處理。

(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何種協助。

(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：通知警消單位送醫治療並同時聯繫個案家屬，依個案狀況提供員工協助方案相關協助。

B. 無人員傷亡：就個案有關影響人員提供員工協助方案相關協助。

(4) 評估個案是否可回任原職務，如無法回任原職務，則採取工作調配、新任工作適應訓練等管理措施，並將相關資料及服務紀錄依規定存檔。（紀錄表如附件 7）。

3. 非自願個案處理流程（如附件 8）：

(1) 當本部員工因生（心）理等因素，嚴重影響自身或他人工作狀況時，服務單位主管通報人事處協助，由人事處會同非自願個案單位主管初步評估判斷個案是否有立即性危險。

A. 無立即性危險者，進一步請當事人接受員工協助方案協助。如當事人願意接受，則提供員工協助方案協助及工作適應協助，如當事人不願意接受，則回報當事人主管並視情況採取相關作為（如聯繫重要關係人或家屬加強關懷協助等）。

B. 有立即性危險者，通知警消單位送醫治療並同時通知家屬。

(2) 評估個案工作適應情形及是否適任原職務，如無法適任原職務，則進行工作調整，並提供個案新任工作適任訓練，持續關懷與定期追蹤，並將相關資料及服務紀錄依規定存檔。

三、提供多元諮詢服務：委託合法專業機構提供本部員工專業諮詢服務，諮詢類別包含心理、法律、理財、醫療及管理面向，

諮詢方式可分為電話晤談、面談服務、電子郵件及書面諮詢等方式，服務內容如下：

- (一) 初步電話或 email 晤談：本部員工可直接撥打諮詢專線，諮詢時間為週一至週五（國定例假日除外），上午 9 時至下午 6 時，或寄發電子郵件至諮詢 e-mail 信箱與個案管理心理師（以下簡稱個管師）進行初步晤談和諮詢預約，並進行問題的初步了解與評估。
- (二) 個別顧問面談/電話諮詢服務：依本部員工需求，由個管師協助安排個別諮詢顧問進行面談或電話諮詢服務，並約定面談時間、地點（可安排於本部諮商室、合法專業機構駐點場地），諮詢顧問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，以供同仁進一步參考。
- (三) 服務使用次數：個別諮詢每次以 1 小時為原則，團體諮詢每次 2 小時為原則，每人每年可申請免費個別諮詢服務以 6 次（6 小時）為限，後續仍有諮詢需求得自費申請使用。惟如係非自願個案，得經專業人員評估後，專案簽准不受前開免費使用次數之限制。
- (四) 同仁在上班時間於機關外接受諮詢服務，應依請假規則規定辦理請假事宜（得申請公假或公出）。

四、辦理宣導推廣活動：為使同仁瞭解員工協助方案之內涵及功能，進而提升員工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部員工協助方案實施計畫及聯繫窗口。
- (二) 結合本部差勤管理系統特定假別權益提醒通知功能，當員工申請特定假別時（如婚假、喪假、病假、延長病假、娩假及公傷假），差勤管理系統除會主動發送該假別相關權益說明內容外，將一併發送本實施計畫。
- (三) 透過辦理專題講座及主管人員訓練等機會，向同仁及主管宣導本實施計畫。

- (四) 每年將本實施計畫及年度推動計畫函送本部各單位。
- (五) 將本實施計畫及年度推動計畫置於本部人事資訊網(公務人員版)-人事服務項下之「員工協助方案」專區。
- (六) 製發員工協助方案宣導品。
- (七) 人事服務簡訊電子刊物設置員工協助方案專區，每月提供心理、健康或管理等主題文章、網站及 app 分享。

五、召開員工協助方案推動小組會議：每半年召開 1 次，就員工協助方案促進事項及各單位提案等議題進行討論，並列管追蹤決議事項辦理情形。

六、辦理專題演講及專業訓練：

- (一) 依年度推動計畫，每季規劃辦理 1 場員工協助方案專題演講，內容涵蓋工作面、生活面、及健康面等主題，協助同仁解決各面向問題。
- (二) 自辦或薦送本部及所屬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。
- (三) 自辦或薦送本部及所屬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、危機處理相關課程。

七、豐富員工協助方案輔助資源：

- (一) 提供自主學習相關資源：提供諮商輔導、身心健康、法律常識、商業理財等系列書籍、錄音帶、錄影帶、(影音)光碟等相關資料，供同仁借閱，並透過每月發行之人事服務簡訊電子刊物，提供心理、健康或管理等主題文章、網站及 app 分享。
- (二) 建置網站專區：於本部人事資訊網(公務人員版)-人事服務項下設置「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，並蒐集心理、醫療、管理、法律及理財等類別之社會資源網絡地圖，供同仁參考使用。

八、檢討與回饋：每年度以不記名方式實施上一年度辦理情形意見及服務項目需求調查、各項訓練課程及諮詢滿意度調查，據以規劃或調整當年度員工協助方案推動方向。

柒、倫理責任：本部及委外專業機構辦理本實施計畫各項諮詢服務時，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、本實施計畫各項服務程序之制定與實施，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、有關資料保存及調閱規定依「交通部員工協助方案諮詢服務資料保存及調閱注意事項」辦理。

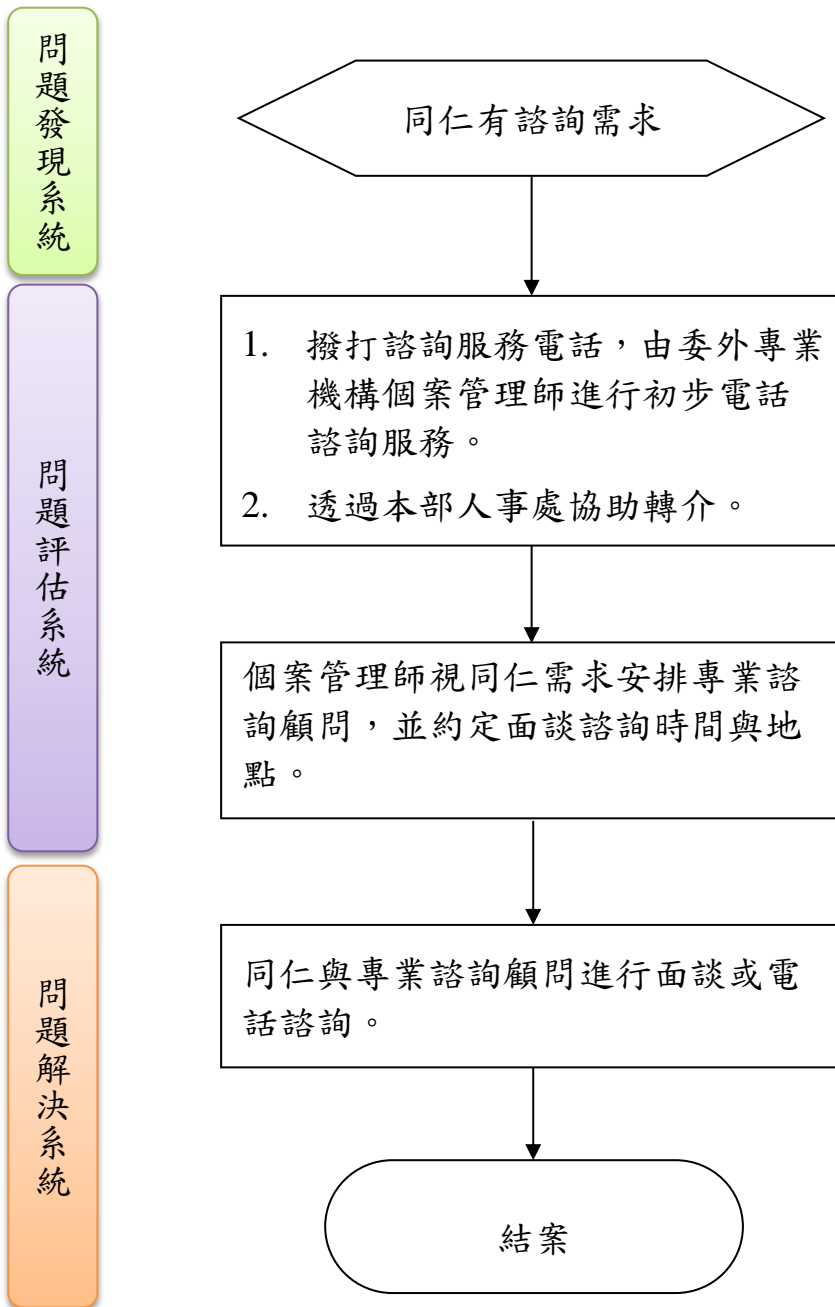
捌、經費

辦理本實施計畫所需經費，由本部相關預算項下支應。

玖、其他事項

- 一、推動員工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。
- 二、本部所屬機關(構)應參照本實施計畫，自行訂定各該機關(構)之員工協助方案實施計畫或推動措施。
- 三、本實施計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。

交通部一般諮詢服務流程



交通部諮詢服務表

檔案號碼：_____

基 本 資 料

- 姓名：_____ ● 在機關的工作年資：共 _____ 年
- 單位別：_____ ● 職務別：☐主管 ☐非主管
- 身份：☐簡任 ☐薦任 ☐委任 ☐約聘僱人員 ☐技工、駕駛、工友、駐衛警
- 性別：☐男 ☐女 ● 年齡：_____ 歲
- 聯絡電話：(分機)_____(手機/家中電話)_____
- 電子郵件信箱：_____
- 是否曾接受同仁諮詢之面談或電話服務：☐否 ☐是
- 最近一次接觸時間：_____年_____月_____日_____次

諮 詢 服 務 需 求

- 擬談問題：（若為多重問題，請依問題關切程度填入 1,2,3...）
- ☐生涯工作方面 ☐家庭親子 ☐人際關係方面(職場相關) ☐人際關係方面(非職場相關)
- ☐感情議題 ☐情緒議題 ☐健康議題(生理疾病) ☐精神疾病相關議題
- ☐人格/認知識題 ☐人生觀 ☐管理諮詢 ☐法律諮詢 ☐財務諮詢
- ☐其他_____
- 希望接受服務方式：☐直接面談 ☐電話會談
- 晤談地點：☐本部諮商室 ☐委外專業諮詢機構駐點場地 ☐北區 ☐中區 ☐南區
- 擬談日期：_____年_____月_____日（星期_____）或_____年_____月_____日（星期_____）
- 擬談時間：（請依您時間的許可填寫兩個以上時段以利安排）
- ☐上午：_____或_____ ☐下午：_____或_____
- 擬談老師：☐由員工協助服務中心或機關安排 ☐指定老師為_____
- 希望連絡方式：☐電話 ☐電子郵件信箱

填寫人簽名：_____

填表日期：_____年_____月_____日

（註：本表由委外專業機構個案管理師填寫。）

交通部個別諮詢同意書

《請您在諮詢前詳細閱讀並同意遵守下列規定》

- 一、服務使用次數：不論您於本部諮商室或委外專業諮詢機構進行諮詢，每年合計可享 6 次免費由本部提供之諮詢服務。
- 二、心理測驗收費標準：若您額外需要接受心理測驗服務，則您可能需要支付心理測驗施測之相關費用。
- 三、諮詢時間：每一次您可擁有 60 分鐘的諮詢時間，60 分鐘以上 70 分鐘以內不另計次，超過 70 分鐘則以第二次面談計。
- 四、諮詢方式：您可選擇面談或電話諮詢服務。
- 五、保密原則：您會談的資料將全部以機密資料處理與保管，在未經您同意前，絕不會對外公開。但有下列特殊情形時，將斟酌處理：（將相關資料內容提供給司法單位參考）
 1. 在您有危及自己及他人生命、自由、財產及安全的情況下。
 2. 當您涉及法律責任時，如兒童福利法、少年福利法、優生保健法...等法律時。
- 六、轉介原則：在與諮詢顧問會談後，您可因您自己的需要或諮詢顧問的建議而要求轉介至其他機構或諮詢顧問。
- 七、服務管理：為確保諮詢服務的成效，在會談後將做服務的追蹤調查。

☐ 我同意

☐ 我不同意

◆ 服務的追蹤調查方式：☐ 電話：_____

☐ 電子郵件：_____

- 八、取消會談：若您之後因故無法前來會談，請於會談前一天以電話聯絡相關之服務人員取消會談。
- 九、終止會談：您有權利終止諮詢或更換諮詢顧問，但請先告知機關或員工協助服務中心之服務人員。
- 十、傷害防治原則：您同意在接受諮詢服務期間，絕不採取任何自我傷害或傷害他人之行為。

本同意書我已詳細閱讀，對於不了解的部分也已詢問清楚。

我完全同意上述所列之條款，並了解相關之權利。

◆ 來談者簽名：_____ 日期：_____

◆ 諮詢顧問簽名：_____ 日期：_____

（註：對於上述辦法若有疑問或意見時，請向諮詢顧問或服務人員反應）

交通部員工諮詢滿意度調查表

親愛的先生、女士，您好：

為讓員工協助服務方案更為完善，懇請協助完成本問卷調查，您的意見與回饋是我們追求更好服務品質的重要參考；填寫完請直接放入信封袋內彌封後，並轉交給諮詢顧問。謝謝！

題目	選項
1.預約諮詢服務過程中，我滿意與我接洽的工作人員其服務態度。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 有點不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意
2.我滿意工作人員所提供的行政服務。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 有點不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意
3.我感受到_____諮詢顧問願意瞭解我的問題。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 有點不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意
4.我願意以開放的態度與諮詢顧問討論問題。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 有點不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意
5.經過這次諮詢，幫助我更瞭解自己目前的狀況。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 有點不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意
6.經過這次諮詢，我更清楚接下來自己可努力的方向。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 有點不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意
7.我願意試著付出行動，改善目前狀況。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 有點不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意
8.如有需要，我願意主動預約諮詢服務。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 有點不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意
9.如有需要，我願意再次接受 <u>本次</u> 諮詢顧問的服務。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 有點不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意
10.諮詢室環境讓我感到安心舒適。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 有點不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意

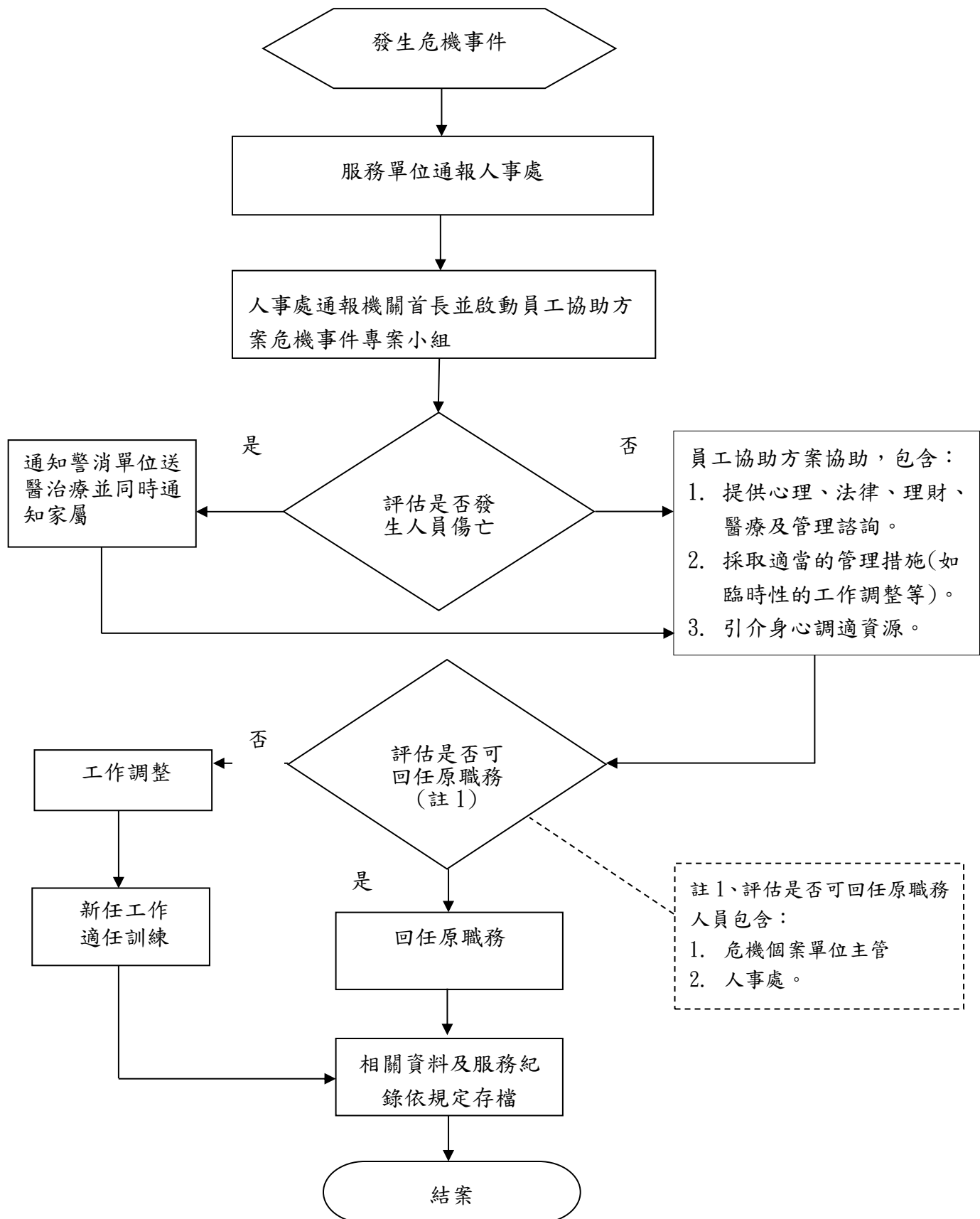
11.其他建議事項

※若您同意接受我們服務人員進一步的詢問與了解，請您留下您的編號及聯絡方式，我們將盡快與您聯繫，以維護您自身的權益。

編號：_____ 填表日期：_____ 年____月 ____日

聯絡方式：_____

交通部危機個案處理流程



交通部危機個案事件通報單

敬 陳	通報時間	年 月 日 時 分		
<input type="checkbox"/> 部長 <input type="checkbox"/> 政務次長 <input type="checkbox"/> 常務次長 <input type="checkbox"/> 政風處 <input type="checkbox"/> 秘書室 <input type="checkbox"/> 公關室 <input type="checkbox"/> 會計處	通報人員	單位： 職稱： 姓名：		
	電 話		傳 真	
發生時間			發生地點	
案 由				
案情摘要				
初步處理 情 形				
備 註				

交通部危機個案事件處理紀錄表

發生時間	
發生地點	
事件類型	<input type="checkbox"/> 天然災害 <input type="checkbox"/> 意外事件 <input type="checkbox"/> 公共安全事件 <input type="checkbox"/> 暴力衝突事件 <input type="checkbox"/> 其他_____
案情摘要	
處理措施	
檢討建議 事項	

交通部非自願個案處理流程

