

交通部公路總局第五區養護工程處推動員工協助方案實施計畫

103年05月08日五工人字第1031002673號函制定

104年07月13日五工人字第1040047745號函修訂

106年08月16日五工人字第1060065024號函修訂

107年05月16日五工人字第1070034588號函修訂

108年02月20日五工人字第1080014354號函修訂

109年06月05日五工人字第1090044415號函修訂

110年07月02日五工人字第1100054799號函修訂

壹、依據

交通部公路總局推動員工協助方案實施計畫暨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

本處全體員工。

肆、辦理單位

- 一、由本處人事室規劃辦理各項服務。
- 二、為推動員工協助方案，設置員工協助方案推動小組：
 - (一)小組任務如下：
 - 1、員工協助方案相關計畫之提供諮詢及指導規劃。
 - 2、員工協助方案宣導及推動事宜。
 - 3、員工協助方案執行成效追蹤與檢討。
 - 4、其他員工協助方案促進事宜。
 - (二)小組成員：置委員十七人均無給職，由副處長擔任召集人，人事室主任擔任執行秘書，其餘委員由本處各單位主管擔任，一年召開會議一次由召集人召集並擔任主席，得

視會議需要邀請相關專家學者或關懷員成員列席。

伍、服務項目

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、辦理事項

一、瞭解同仁及組織需求：為提供更符合本處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，了解同仁及組織需求，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，擬訂當年度推動計畫，具體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）：依本處同仁需求逕向委外專業機構申請個人諮詢服務或透過人事室協助轉介（心理諮商輔導服務申請表如附件 2、諮商輔導評估單如附件 3、諮商輔導滿意度調查表如附件 4）。
2. 危機個案處理流程（如附件 5）
 - (1) 當本處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，服務單位通報人事室後（通報單如附件 6），由人事室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) 當本處員工因身、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室協助，由人事室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、提供多元諮商服務

(一) 委託合法專業機構提供本處員工專業諮詢服務，諮詢類別包含心理、法律、理財、醫療等面向，諮詢方式可分為電話晤談、電子郵件、面談服務等方式，服務內容如下：

1. 初步電話或 E-mail 晤談：本處員工可於週一至週五(國定例假日除外)於本處委託機構服務時間內直接撥打諮詢專線或寄發電子郵件至諮詢信箱進行初步晤談，並進行初步了解與評估。
2. 員工/主管/團體個別諮詢：依本處需求協助安排個別、管理或團體諮詢。

(二) 心理諮商輔導：提供工作職場、生活、心理健康等問題之諮詢、轉介服務，如有諮商需求，則依下列流程辦理：

1. 申請者填寫「交通部公路總局第五區養護工程處心理諮商輔導服務申請表」(附件 2)送至人事室(可親送、由關懷員轉送或以電子郵件傳送至員工協助方案承辦人信箱 thb5ma10@thb.gov.tw 申請)。
2. 由人事室以電話或面談方式初步了解申請者狀況，依申請者意願協助轉介本處特約心理諮商師進行諮商。
3. 諮商師可採電話、面對面方式進行諮商，每次諮商結束後諮商師應將諮商情形記錄於「交通部公路總局第五區養護工程處員工諮商輔導評估單」(附件 3)後交予人事室，人事室並依個案狀況及意願安排續談或辦理結案。個人諮商每次諮商時間為 50 分鐘，最長以不超過 1 小時為限，每人每年最多得申請 6 次免費諮商服務。團體諮商每次諮商時間為 90 分鐘以

內，最長以不超過 2 小時為限，每人每年最多得申請共 6 小時之免費諮商服務。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。

4. 諮商結案後，人事室應請當事人不具名填寫「交通部公路總局第五區養護工程處員工諮商輔導滿意度調查表」（附件 4），以瞭解諮商之服務情形，作為日後改進業務之參考。人事室並於結案後 2 個星期主動追蹤當事人後續情形，瞭解是否需繼續提供服務，並將追蹤情形填寫於「交通部公路總局第五區養護工程處心理諮商輔導服務申請表」。
5. 有關諮商輔導相關資料均依密件公文方式辦理及歸檔，如需調閱，須依密件公文檔案處理流程及規定辦理。
6. 轉介特約心理諮商師由本處比照講座支給諮商鐘點費(若原訂諮商費較講座鐘點費低，則依原訂諮商費支給)。團體諮商比照講座鐘點費依時數比例支給(若原訂諮商費較講座鐘點費低，則依原訂諮商費依時數比例支給。)
7. 同仁在上班時間於機關外接受諮商輔導，應依請假規則規定辦理請假（公出）事宜。

四、辦理本計畫宣導推廣活動：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處員工協助方案實施計畫及聯繫窗口。
- (二)透過每年辦理身心健康主題講座，向同仁宣導本實施計畫。
- (三)將本實施計畫及年度推動計畫置於本處內部行政網站「員工協助方案」專區。
- (四)製發員工協助方案宣導品。

五、辦理專題演講及專業訓練

- (一)依年度推動計畫，每年規劃辦理 1 場身心健康專題演講。
- (二)薦送本處承辦員工協助方案相關業務人員參加外部訓練機構或上級機關辦理之心理諮商相關研習。
- (三)薦送本處主管人員參加外部訓練機構或上級機關辦理之面談

技巧、心理諮商、危機處理相關課程。

六、提供豐富員工協助方案輔助資源

(一)提供身心健康相關資源：提供諮商輔導、身心健康系列書籍、(影音)光碟等相關資料，供同仁借閱，提供身心健康領域學習新知。

(二)建置網站專區：於本處內部行政網站設置「員工協助方案」專區，提供本實施計畫、年度推動計畫、特約心理諮商師簡介及專業諮詢機構等相關網站資源，供同仁參考使用。

七、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、經費

辦理本實施計畫所需經費，由本處相關預算項下支應。

捌、其他事項

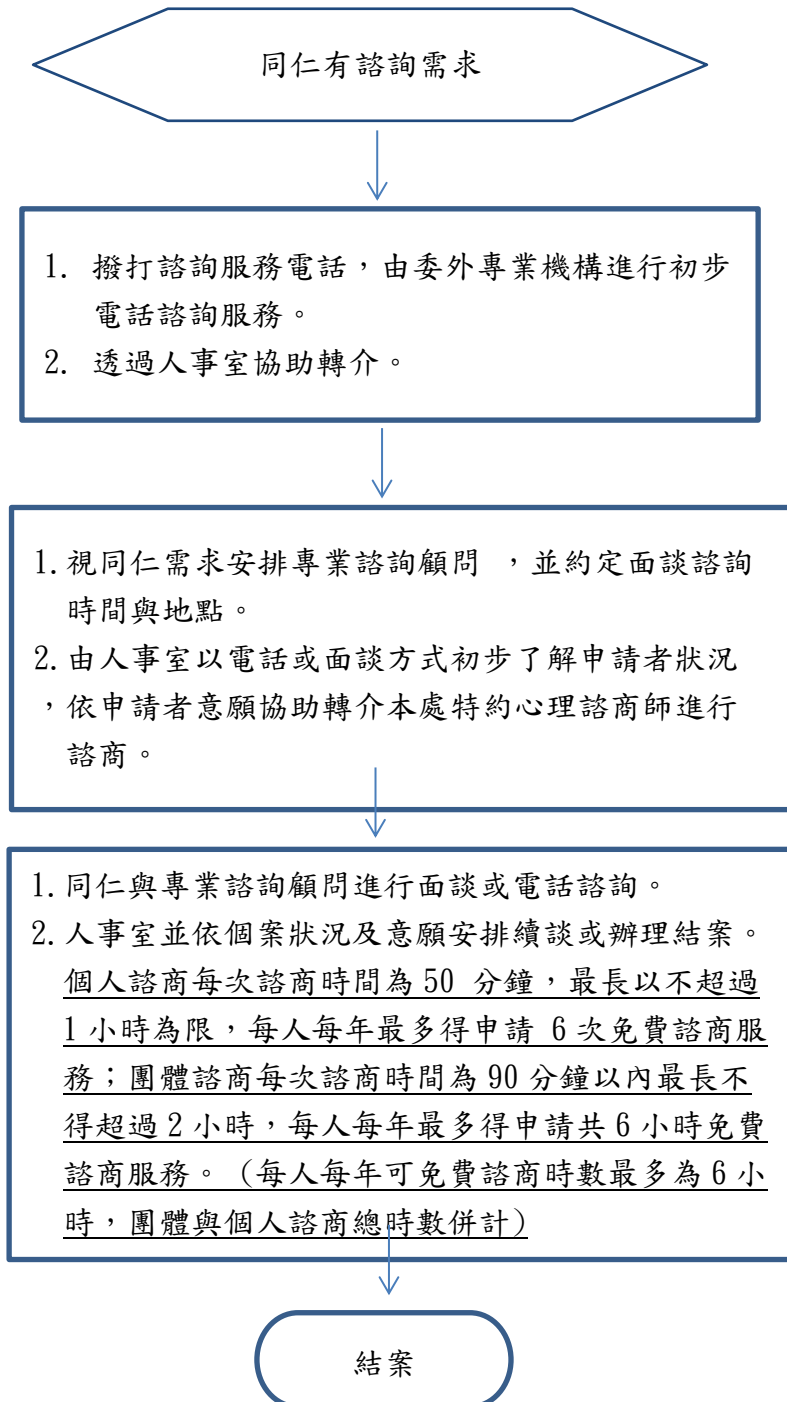
一、本處及特約心理諮商師提供本實施計畫各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維護其權益：

(一)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治療、諮商或醫療等個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

(二)本實施計畫各項服務之所有紀錄及求助同仁之個人資料均依相關法令與專業倫理予以保密及保存，非經法律程序，均不得提供給任何單位或他人。

二、本實施計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。

一般諮詢服務流程



交通部公路總局第五區養護工程處心理諮商輔導服務申請表

附件 2

申請人	性別	服務單位	職稱
聯絡電話	公： 手機：	電子信箱	
緊急聯絡人/ 關係		聯絡電話	
問題陳述 (簡述)			
<p>申請人簽名：</p> <p>填表日期：</p> <p>附註：</p> <ol style="list-style-type: none"> 申請表填寫完畢後請以電子郵件方式逕寄本處員工協助方案專屬信箱 thb5ma10@thb.gov.tw，本處將以密件處理。 申請者上班時間於機關外接受諮商輔導，應依請假規則規定辦理請假(公出)事宜。<u>個人諮商每次諮商時間為 50 分鐘，最長以不超過 1 小時為限，每人每年最多得申請 6 次免費諮商服務；團體諮商每次諮商時間為 90 分鐘以內最長不得超過 2 小時，每人每年最多得申請共 6 小時免費諮商服務。(每人每年可免費諮商時數最多為 6 小時，團體與個人諮商總時數併計)</u> 本案資料均依相關法令及專業倫理予以保密及保存，敬請放心。 			
接 案 人 員 意 見 (由人事人員填寫)	<ol style="list-style-type: none"> 案號： 轉介之諮商師： 諮商時間： 諮商地點： 補充說明： 		
後續追蹤情形 (由人事人員填寫)	<ol style="list-style-type: none"> 追蹤時間： 追蹤情形： 		

交通部公路總局第五區養護工程處員工諮商輔導評估單

基本資料			
案 號		性 別	
諮商時間		諮商地點	
輔導紀錄			
案主問題簡述：			
評估與建議			
一、對案主的建議（如工作、生活的小叮嚀）			
二、對機關的建議（如工作安排上可改善之處、建議繼續安排諮商輔導等）			
註：如為建議機關續予補助當事人接受諮商者，為利機關就經費補助適切性進行評估，請簡要說明原因。			

諮商師簽名：

填表日期： 年 月

交通部公路總局第五區養護工程處員工諮商輔導滿意度調查表

親愛的同仁，您好：

為了讓員工心理諮商輔導服務更為完善，請您抽空填寫這份問卷，作為本業務日後改進之參考，感謝您的參與與寶貴的意見，謝謝。

人事室敬上

一、您的基本資料：

您的性別是_____，您本次的特約諮商師姓名為_____，您與該諮商師共協談_____次，時數合計_____小時，協談期間為_____。

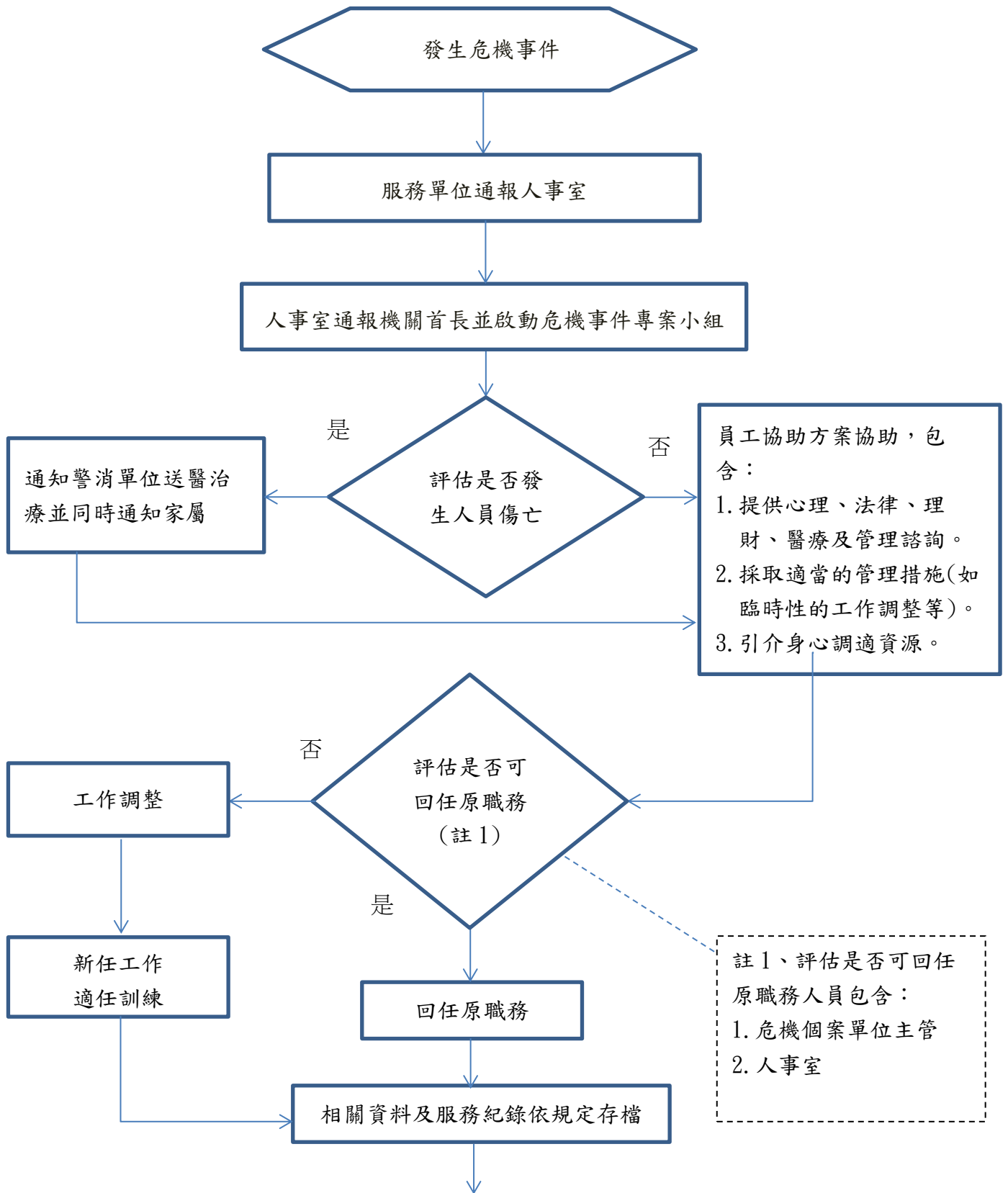
二、下列問題請您依「是」與「否」的程度勾選： 否 1 2 3 4 5 是

- | | | | | | |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 在諮商過程中，您用心的參與和投入。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 與諮商師協談後，您的情緒能獲得紓解。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 在諮商過程中，您認為諮商師能瞭解您的心情感受。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 諮商後，使您對問題有更清楚的瞭解。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 諮商過程中，您認為諮商師能瞭解您的問題癥結。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 諮商後，對您的問題解決有幫助。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 您對本機關諮商輔導制度滿意。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 您認為諮商輔導制度值得繼續實施。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 您覺得諮商過程對您最大的幫助是什麼？ | | | | | |

10. 您對本機關諮商輔導業務之其他建議：

填寫日期： 年 月 日

危機個案處理流程



附件 6

交通部公路總局第五區養護工程處危機個案事件通報單

通報時間	年 月 日 時 分		
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			

附件 7

交通部公路總局第五區養護工程處危機個案事件紀錄表

發生時間	年 月 日 時 分
發生地點	
事件類型	<input type="checkbox"/> 天然災害 <input type="checkbox"/> 公共安全事件 <input type="checkbox"/> 意外事件 <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	

非自願個案處理流程

