

# 交通部公路總局高雄市區監理所推動員工協助方案實施計畫

106年5月26日高市監人字第1060043514號函修正

106年8月22日高市監人字第1060069960號函修正

107年5月11日高市監人字第1070036784號函修正

108年3月12日高市監人字第1080028432號函修正

## 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，使其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

本所全體同仁(含職員、約僱人員、臨時人員、技工工友、駕駛及駐衛警等)。

## 肆、辦理單位

- 一、由本所人事室規劃及建構本所員工協助方案。
- 二、為推動本所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：由各單位主管及各單位關懷員共同組成。

## 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：包含適應、組織變革的調適、工作與生活平衡、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訊。

#### 二、組織及管理層次：

(一)組織面：包含變革管理、重大壓力事件、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：為提供更符合本所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商滿意度調查，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、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、各項訓練課程及諮詢滿意度調查結果，擬訂當年度

推動計畫，規劃當年度推動工作重點。

### 三、建立標準作業流程：

#### (一)一般諮詢服務流程：

一般諮詢服務流程(如附件 1)：逕向委外專業機關申請個人諮詢服務或透過本所人事室協助轉介(諮詢申請表如附件 2、輔導評估單如附件 3、滿意度調查表如附件 4)。

#### (二)危機事件處理流程：(附件 5)

1. 當本所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，服務單位分別通報機關首長及人事室後(通報單如附件 6)，由人事室啟動員工協助方案危機事件專案小組，小組成員以發生事件單位之督導副所長主持，並由該單位主管及有關單位會同處理。

2. 由危機事件專案小組了解事件發生情形，進行初步評估並依據個案危急程度採取因應措施：

##### A. 有人員傷亡：

通知轄區警消單位送醫救治，同時個案聯繫家屬。

就個案狀況，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。

3. 評估個案是否可回原職務，如無法適任原職務，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)。

#### (三)非自願個案處理流程：(附件 8)

1. 當本所員工因身、心理等因素，嚴重影響自身或他人工作狀況時，非自願個案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危險性。

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，當事人如願意接受，即員工協助方案協助及工作適應協助；當事人如不願意接受，則回報當事人主管，並視情狀採取相關作為(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，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，則採取工作調配、新任工作適應訓練，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。

#### 四、提供多元諮詢服務：

##### (一)提供心理諮商服務：

1、由交通部公路總局統一委託合法專業機構提供本所員工專業諮詢服務，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：本所員工可於週一至週五(國定例假日除外)於交通部公路總局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：依本所需求協助安排個別、管理或者團體諮商。

2、設置單一服務窗口：由本所人事室設置「暢心坊」，提供完整關懷服務。

3、心理諮商輔導：提供工作職場、生活、心理健康等

問題之初步諮詢，如有進一步諮商需求，依下列流程辦理轉介服務：

- (1)申請者填寫「交通部公路總局高雄市區監理所心理諮商輔導服務申請表」(附件 2)送暢心坊聯繫窗口(親送或以電子郵件傳送至員工協助方案專屬服務信箱 khcmvpersonnel@thb.gov.tw 申請)。
- (2)先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所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「交通部公路總局高雄市區監理所員工諮商輔導評估單」(附件 3)交予暢心坊，由暢心坊依個案狀況及意願安排續談或辦理結案。每次諮商最長 1 小時，每人每年最多得申請 6 次(6 小時)免費諮商服務，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。
- (4)諮商結案後，暢心坊應請當事人不具名填寫「交通部公路總局高雄市區監理所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，作為日後改進業務參考。暢心坊結案後 2 週內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「交通部公路總局高雄市區監理所心理諮商輔導服務申請表」相關欄位。
- (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)轉介特約諮商師由本所比照講座支給諮商鐘點費。

(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事宜（得申請公假或公出）。

(二)建置員工協助專區：設S:\人事室\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，蒐集並提供心理、醫療、法律及理財等網站資源予同仁參考使用。

#### 五、辦理專題演講及專業訓練：

(一)每年定期規劃辦理身心健康專題研習活動。

(二)薦送本所承辦員工協助方案相關業務人員參加外部訓練機構辦理之心理諮商相關研習，必要時，本所得自行規劃辦理。

(三)薦送本所主管人員參加外部訓練機構辦理之面談技巧、心理諮商、危機處理相關課程，必要時，本所得自行規劃辦理。

#### 六、不定期宣導：

(一)透過新進人員訓練介紹本所員工協助方案實施計畫及聯繫窗口。

(二)透過每年定期辦理身心健康主題研習，向同仁宣導本實施計畫。

(三)將本實施計畫及修正情形函送本所各單位。

(四)將本實施計畫及年度推動計畫公告於本所資訊 e 平台，書面資料並置於S:\人事室\員工協助專區。

#### 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，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，由本所相關預算項下支應。

#### 捌、其他事項

一、本所及特約專業機構辦理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。

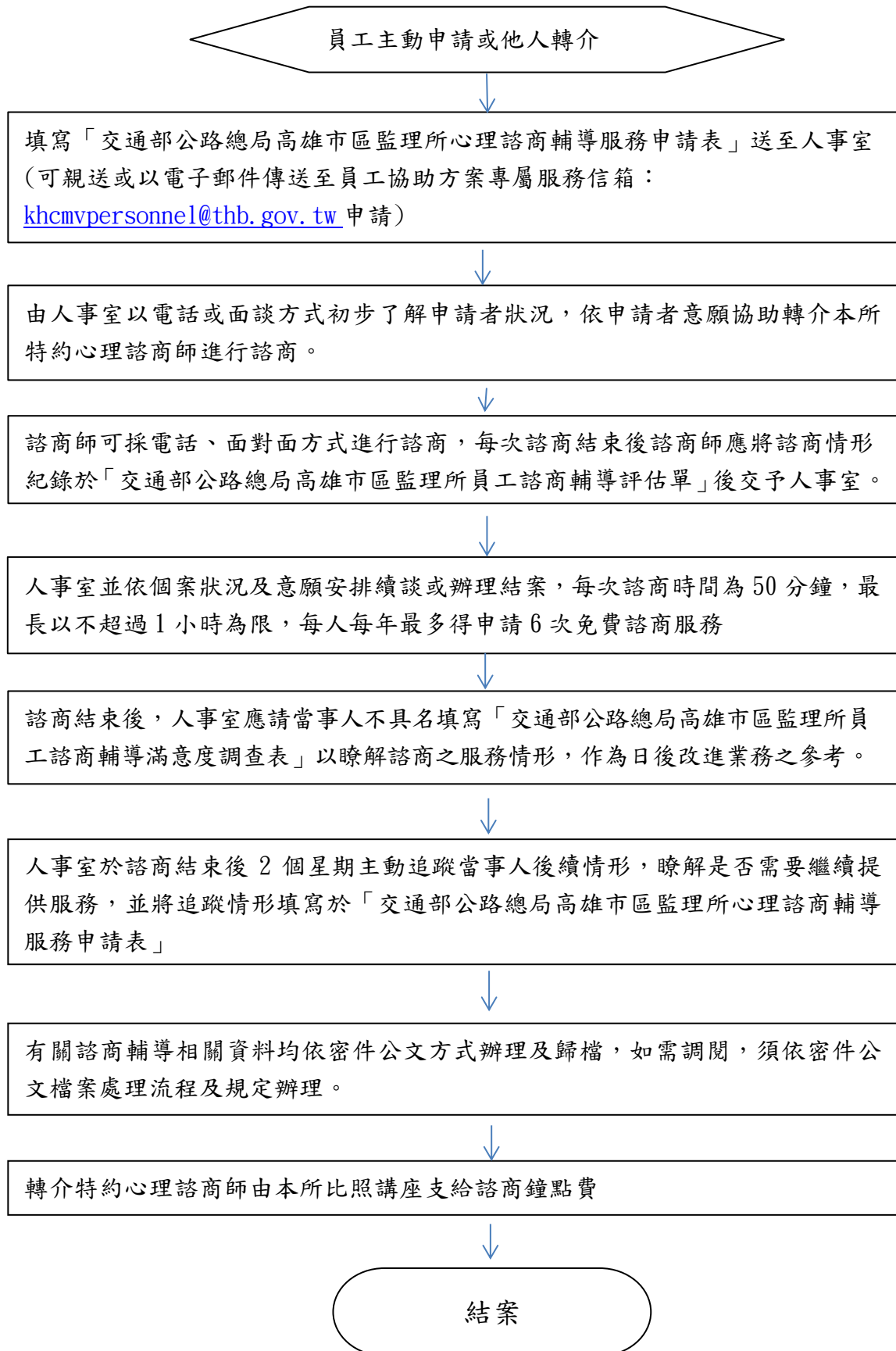
(一)本實施計畫各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因轉介接受諮詢而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

(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、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。

三、本實施計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。

### 交通部公路總局高雄市區監理所一般諮詢作業流程圖





## 交通部公路總局高雄市區監理所心理諮商輔導服務申請表

申請人		性別	職稱	服務單位
連絡電話	(O) : (M) :		電子信箱	
緊急連絡人/ 關係			緊急連絡 電話	
問題陳述 (簡述)				
申請人簽名： 填表日期： 附註： 1. 申請表填寫完畢後請以電子郵件方式逕寄本所員工協助方案專屬信箱 khcmvpersonnel@thb.gov.tw，本所暢心坊將以密件處理。 2. 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公假\公出事宜。 3. 每次諮商最長 1 小時，每人每年最多得申請 6 次免費諮商服務。 4. 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)	1. 案號： 2. 轉介之諮商師： 3. 諮商時間： 4. 諮商地點： 5. 補充說明：			
後續追蹤情形 (由人事人員填寫)	1. 追蹤時間： 2. 追蹤情形：			

## 交通部公路總局員高雄市區監理所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			
案主主訴問題及期望：			
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，請說明原因、補助時數等。			

諮商師簽名：

填表日期： 年 月 日

## 交通部公路總局高雄市區監理所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，感謝您的參與及寶貴的意見，謝謝。

交通部公路總局高雄市區監理所人事室敬上

### 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 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分- \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分。

### 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"/> | <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"/> | <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"/> | <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"/> | <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"/> | <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"/> | <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"/> | <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"/> | <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：

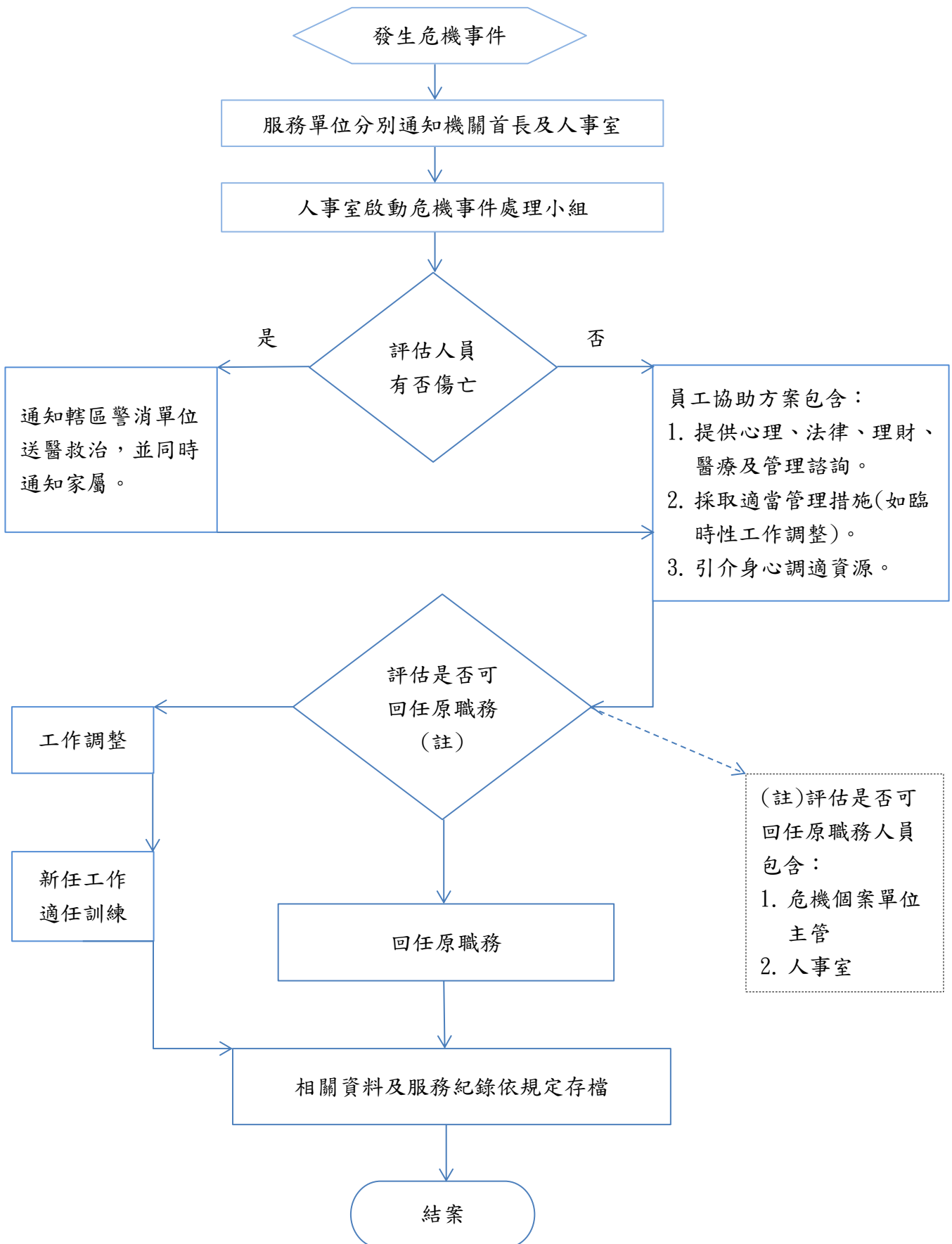
填寫日期： \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

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

案號： \_\_\_\_\_ 填表日期： \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

聯絡方式： \_\_\_\_\_

### 交通部公路總局高雄市區監理所危機個案處理作業流程



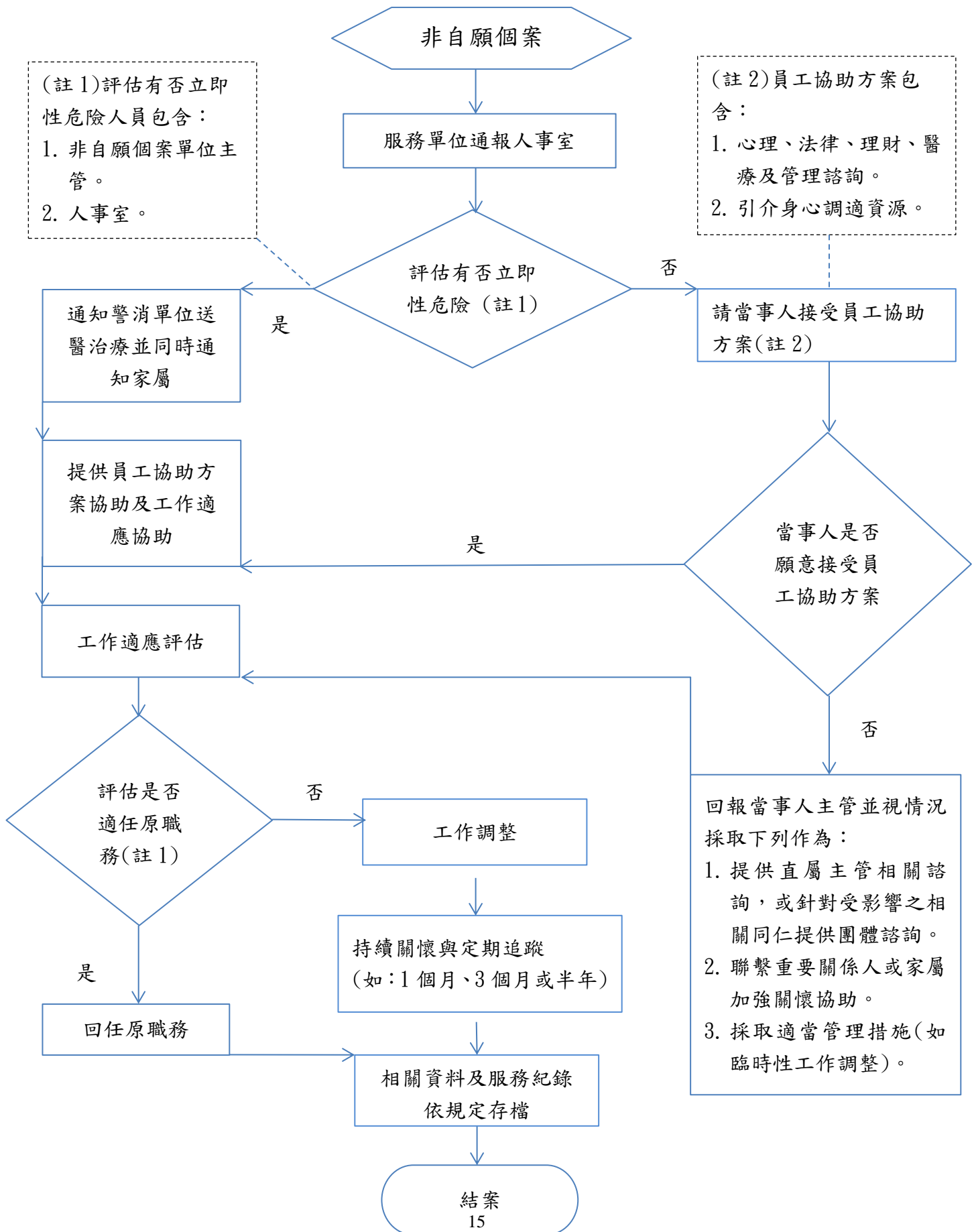
交通部公路總局高雄市區監理所危機個案事件通報單

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			

交通部公路總局高雄市區監理所危機個案事件紀錄表

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	

### 交通部公路總局高雄市區監理所非自願個案處理流程



## 交通部公路總局高雄市區監理所員工協助方案 諮商服務資料保存及調閱注意事項

- 一、本所員工協助方案各項諮商服務資料之保存及調閱，依本注意事項規定辦理。
- 二、本所特約諮商機構提供同仁諮商服務，特約諮商機構應遵守心理師法、個人資料保護法及社工師法等相關規定。
- 三、本注意事項所稱諮商服務資料，包含諮詢申請單、紀錄、書面資料、電腦處理的資料、測驗資料、個別諮商錄音(影)檔案等。
- 四、各項諮詢服務資料及本部員工個人資料，委外專業機構負有保密責任及保管，未經法律程序或當事人同意，均不得對外公開或提供予任何單位、他人。但有下列特殊情形，得依法向必要的對象公開：
  - (一) 協談同仁有危及自己及他人生命、自由、財產及運輸安全之情事時。
  - (二) 涉及法律責任時（如兒童及少年福利法、優生保健法及民、刑法…）。
  - (三) 涉及法律通報事項時（如性侵害犯罪防治法、家庭暴力防治法等…）。
  - (四) 協談同仁的狀況需轉介醫療機構，或需透過機關學校與外界專業心理人員合作協助時。
- 五、各項諮商服務資料應自個案結案日起算，至少保存 10 年，期限屆滿後予以銷毀。
- 六、資料調閱規定：僅提供當事人現場查閱，如有調閱其個人相關資料之需求，可逕向特約諮商機構提出申請。