

在嘉暖暖，幸福滿滿-嘉義縣政府 109 年度 推動員工協助方案實施計畫

109 年 1 月 30 日府人任字第 1090017663 號函訂

壹、依據：

- 一、「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」及「嘉義縣政府暨所屬機關學校推動員工協助方案實施計畫」。
- 二、108 年度行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評鑑結果報告及嘉義縣政府 109 年度員工協助方案需求調查。

貳、目的：

- 一、主動發現並協助員工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，提升工作士氣及服務效能。
- 二、協助組織處理可能影響生產力之相關議題，並增進各單位主管及關懷員之異常徵候辨識能力，共同營造溫暖關懷的工作環境，落實健康快樂職場。

參、適用對象：本府現職人員（含約聘僱、臨時約聘僱、技工、工友、駕駛及臨時人員等）。

肆、辦理期程：109 年 1 月 1 日至 109 年 12 月 31 日（推動期程如附件 1）。

伍、服務面向：

一、個人層次：

（一）工作面：包括退休生涯規劃、工作效能提升、工作職能發展、職場權益保障、新進職場適應、及性別議題（如性騷擾、性別歧視）等服務。

（二）健康面：

1、心理健康：提供情緒管理與壓力調適、心理諮商與輔導、及睡眠問題等協助服務。

2、醫療保健：提供飲食營養與運動保健、醫療及健康檢查諮詢等服務。

（三）生活面：包括保險理財觀念建立、生活與時間管理、法律相關

諮詢、人際關係、親子教養與婚姻關係等服務。

二、組織及管理層次：包括危機處理、績效改善、敏感度訓練、及重大壓力事件管理等。並使管理人員能在員工發生工作效能問題時，及時察覺並適時給予協助。

陸、服務方式：

本府員工協助方案為整合式設置，於有限經費下結合內外部資源來提供相關服務，包括：

一、成立社團組織，進行走動式關懷：由本縣副縣長擔任總召集，遴聘各處副處長擔任顧問委員，籌組本府員工協助方案社團組織，並遴選鄰家好厝邊，擔任各單位關懷員，共同推動員工協助方案。

二、按員工需求，提供適切性協助措施，包括：

（一）多面向諮詢（商）及轉介服務（如附件2）：

1、法律諮詢服務：本府設有法律諮詢顧問，採預約申請方式，提供員工因公涉訟輔導或其他法律諮詢服務。另由本府綜合規劃處與法源法律網洽商開放數個網路IP，供本府同仁查詢法規與實務判例。

2、心理諮詢（商）協談服務：採預約申請方式

（1）結合本縣社區心理衛生中心外聘心理師，提供心理諮商服務，享有1年6次免費補助。

（2）與財團法人「張老師」基金會嘉義中心簽訂契約，提供心理諮商服務，且享有1年4次免費補助。

3、財務諮詢服務：協請本縣財政稅務局，提供財稅相關諮詢、節稅建議等服務；並請公（民）營銀行提供財務課程及建議資訊。

4、醫療保健諮詢服務：結合本縣衛生局健康促進科及保健科合作辦理健康衛教活動，並協請本縣慢性疾病防治所醫師，採預約申請方式提供醫療保健諮詢。

5、家庭教育諮詢：結合本縣家庭教育中心及學生輔導諮商中心內諮商心理師，採預約申請方式提供親子教養、婚姻關係、及人際、情感關係等相關諮詢服務。

（二）規劃及辦理相關活動：以員工需求為出發點，規劃辦理講座、研

習活動、提供實體或數位課程等，結合各單位資源推動零時差服務，並隨時更新資訊公告於「員工協助方案專區」網頁。

- 三、定期辦理心理健康檢測：每年3月、6月、9月及12月，對員工辦理簡式心理健康量表檢測，並對測驗分數超標或有即刻危險者進行關懷及轉介服務。
- 四、設置員工協助方案專用信箱（cyhgeap@mail.cyhg.gov.tw），強化服務提供管道，由人事處專責人員辦理，全程保密以維護同仁權益。
- 五、定期寄發關懷郵件：以員工需求導向，每月搜集最夯期刊短文及生活智慧小品等資訊，以「溫馨關懷坊」名義傳送至同仁公務信箱，併同檢附員工協助方案宣導單張、相關服務申請表單、及最新活動資訊等，供人員知悉運用。

柒、推動與宣導：

- 一、不定期修正本府員工協助方案標準作業流程圖及申請表件：
 - （一）嘉義縣政府員工協助作業流程圖-一般個案處理流程（附件3）。
 - （二）嘉義縣政府員工協助作業流程圖-危機個案處理流程（附件4）。
 - （三）嘉義縣政府員工協助作業流程圖-非自願個案處理流程（附件5）。
 - （四）嘉義縣政府員工協助服務預約申請表（附件6）。
 - （五）嘉義縣政府員工協助方案初步會談轉介表（附件7）。
 - （六）嘉義縣政府員工諮詢紀錄表（附件8）。
- 二、辦理有獎徵答活動、製發海報、宣導小卡及宣導品等，以服務內容、諮詢（商）管道及聯繫電話為主題，以利同仁知悉與運用。
- 三、電子郵件與電子報：透過每月5日發送之電子報或通訊軟體（APP），發送關懷短語及傳達最新活動訊息。
- 四、滿意度問卷調查：於辦理員工協助方案系列活動時，進行員工協助問卷回饋調查，以探知參與者之使用滿意度。
- 五、優化網頁服務：持續更新本府「員工協助方案專區」網頁，提供即時且完整的資訊。
- 六、其他宣導方式：利用本府主管會報、新進人員報到或座談會、走動式業務宣導、及研習活動等，強化宣導本府員工協助方案，以提升知悉度及認同度。

捌、定期檢討：

本府定期召開年度工作檢討會議，包含方案內容是否適切符合同仁及機關需求、服務使用率、及各項工作執行妥適度等，藉以改善修正；另於年度終了前辦理員工協助方案線上問卷滿意度調查，作為分析及改善之參考。

玖、獎勵：

對宣導或推動本府員工協助方案著有績效人員，酌予行政獎勵。

拾、經費：

辦理本計畫各項服務所需費用，由人事處各科項下業務費支應；如活動係由各單位自行辦理者，則由各該單位相關業務費項下支應。

拾壹、倫理規範及保密措施：

依「嘉義縣政府員工協助方案資料存管調閱與保密作業規範」(附件 9)辦理，當本府及各單位（人員）辦理本計畫各項服務時，應事先明確告知同仁相關權益，並遵守相關倫理規範及保密責任。

拾貳、附則

一、本計畫係整合本府各項資源規劃訂定，所屬機關單位得與本府共享部分服務資源，惟仍得依其單位屬性及其資源盤點情形，由各人事機構訂定該屬員工協助方案推動計畫及規劃辦理相關服務。

二、本府同仁如需於上班時間接受本計畫各項服務，應依「公務人員請假規則」之規定，辦理請假事宜。

三、本計畫相關資訊及表件建置於本府人事處網頁「員工協助方案專區」。

拾參、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜得適時修正之。

員工協助方案多面向諮詢（商）及轉介服務一覽表

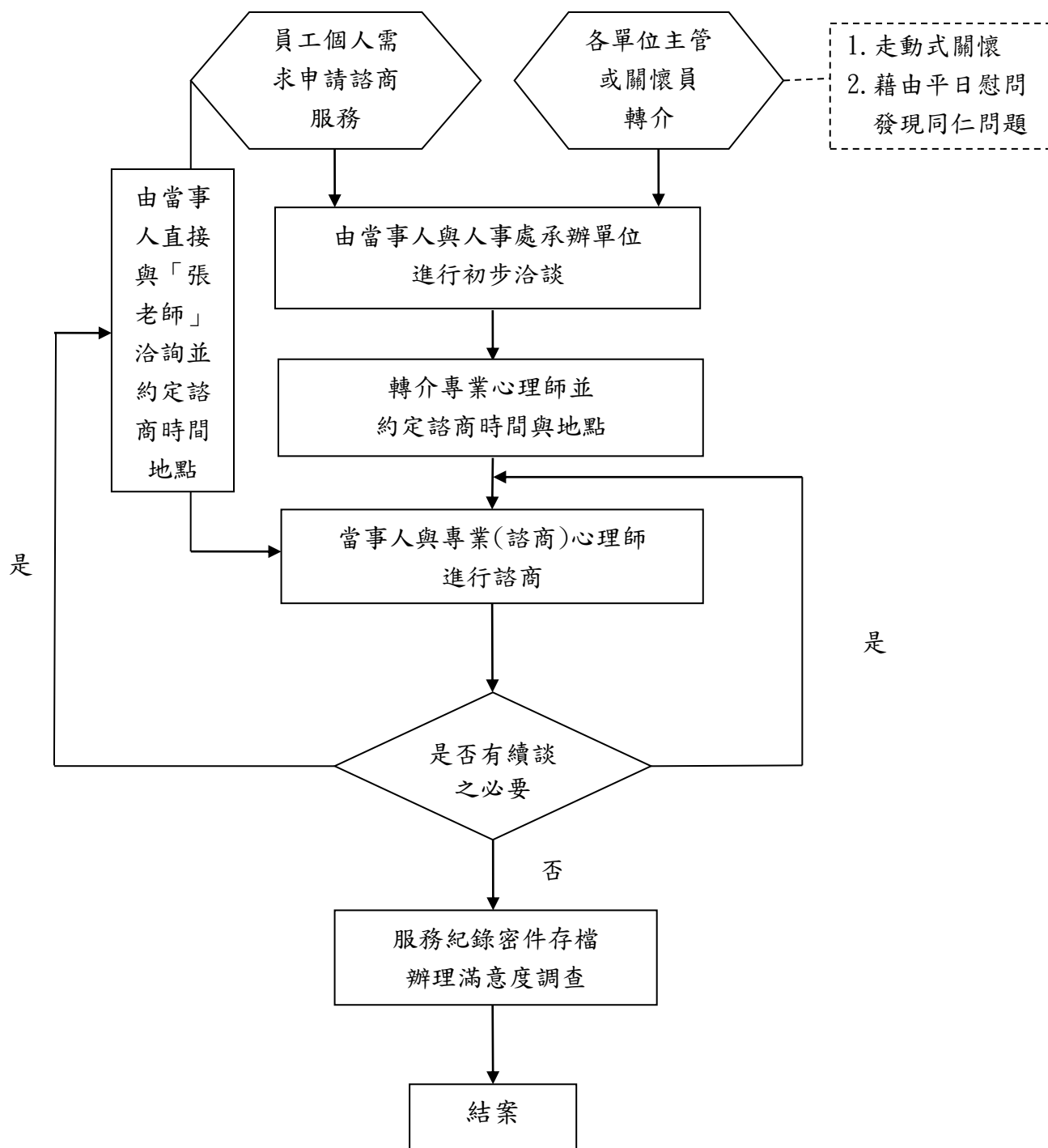
類別	諮詢（商）內容	受理單位	服務資源提供方式
法律	因公涉訟輔助作業、民（刑、行政）事糾紛及訴訟程序或法律解釋等	本府人事處	一、預約申請電話：本府轉 8364 二、預約時間：週一至週五，上午 8 時至下午 5 時 三、服務方式：採預約申請制，由律師或法律諮詢顧問提供免費法律諮詢服務 四、服務時間：每月第二及第四個禮拜五，下午 2 時 30 分至 4 時 30 分 五、網路法令解釋、實務判例查詢服務：由本府 EIP 網頁登入 六、其他免費資源： （一）財團法人法律扶助基金會嘉義分會：05-2763488 （二）嘉義地方法院檢察署免費法律諮詢：每週三、五下午 2 時至 5 時，於地檢署 1 樓服務台
心理	心理衛生、諮商輔導作業等	本府人事處、 本縣社區心理衛生中心、 財團法人張老師基金會嘉義中心	一、內部資源： （一）心理協談服務：人事處 1. 申請電話：本府轉 8364 2. 服務時間：週一至週五，上午 8 時至下午 5 時 30 分 3. 服務方式：隨到隨辦。 （二）心理諮商服務：本縣衛生局社區心理衛生中心 1. 申請電話：05-3621150/東石分站：05-3732340 2. 服務時間：週一至週五，上午 8 時 30 分至下午 5 時 3. 服務方式：採預約申請制，出示本府員工識別證，由特約心理師提供心理諮商服務 4. 本府員工一年 6 次諮商免費補助 二、外部資源：財團法人「張老師」基金會嘉義中心 （一）申請電話：05-2770482 轉 274 （二）預約時間：週一至週五，上午 9 時至下午 6 時 （三）服務方式：由人事處轉介或持本府員工識別證逕至嘉義市忠孝路 307 號 （四）服務時間：週一至周日，上午 9 時至下午 10 時 （五）本府員工一年 4 次諮商免費補助
財務	公教人員保險、財務相關諮詢、節稅建議等	本府人事處、 本縣財政稅務局	一、預約申請電話：本府轉 8364 二、服務時間：週一至週五，上午 8 時至下午 5 時 三、服務方式：採預約申請制，由本府人事處及本縣財政稅務局專業人員提供相關諮詢服務 四、本項服務免費
醫療保健	運動保健、健康檢查評估、酒癮戒治、各項衛教服務等	本府人事處	一、預約申請電話：本府轉 8364 / 酒癮戒治專線 05-3620650 二、服務時間：週一至週五，上午 8 時至下午 5 時 三、服務方式：採預約申請制，由本縣慢性病防治所醫師提供專業諮詢服務；衛教活動諮詢、宣導，隨到隨辦 四、本項服務免費

家庭教育	兩性交往、家庭、婚姻、親子教育等	本府人事處	一、預約申請電話：本府轉 8364 二、服務時間：週一至週五，上午 8 時至下午 5 時 三、服務方式：採預約申請制，由本縣學生輔導諮商中心、家庭教育中心提供諮詢服務 四、本項服務免費
------	------------------	-------	---

備註：相關研習活動將另函公告。

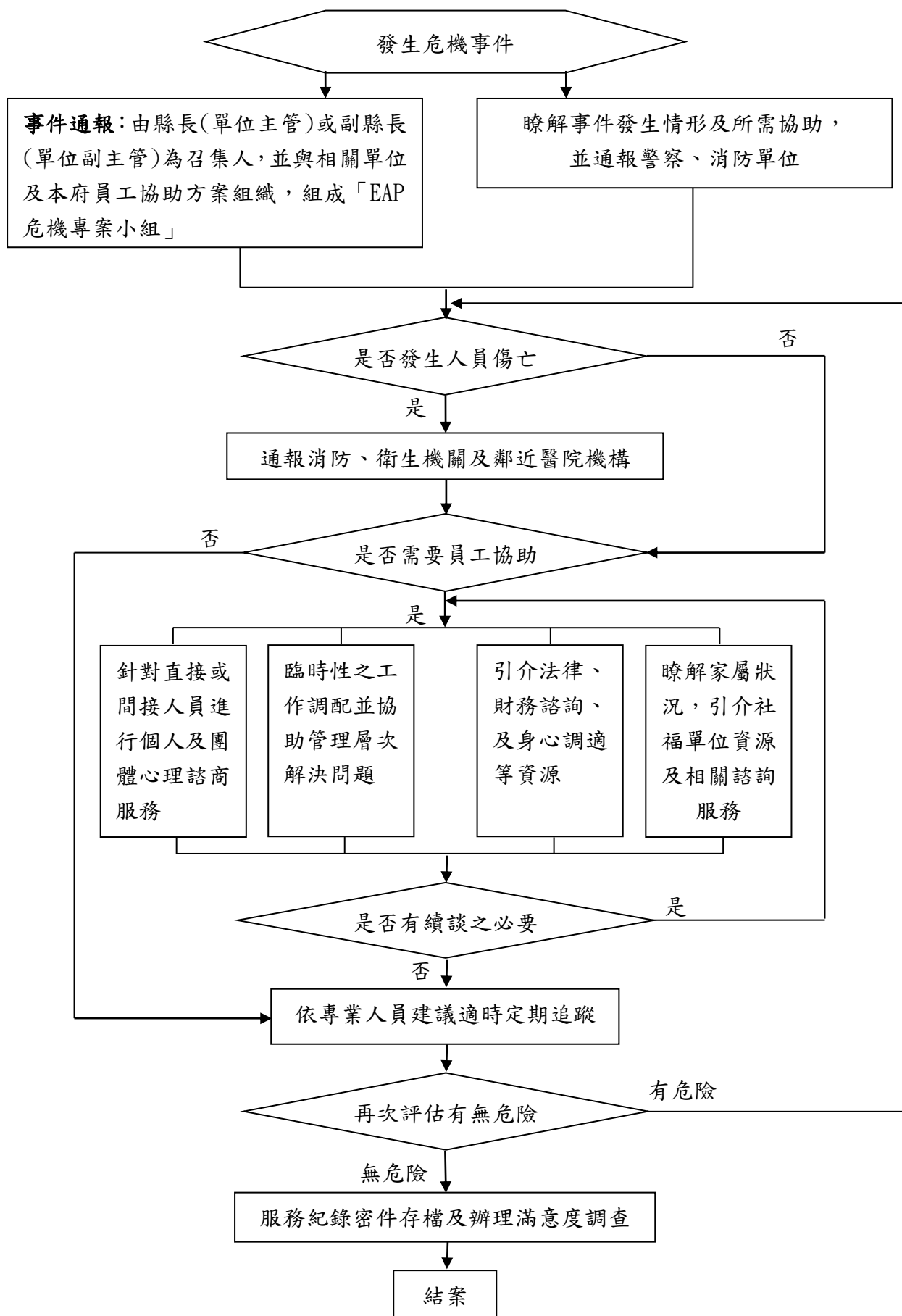
嘉義縣政府員工協助作業流程圖

-一般個案處理流程



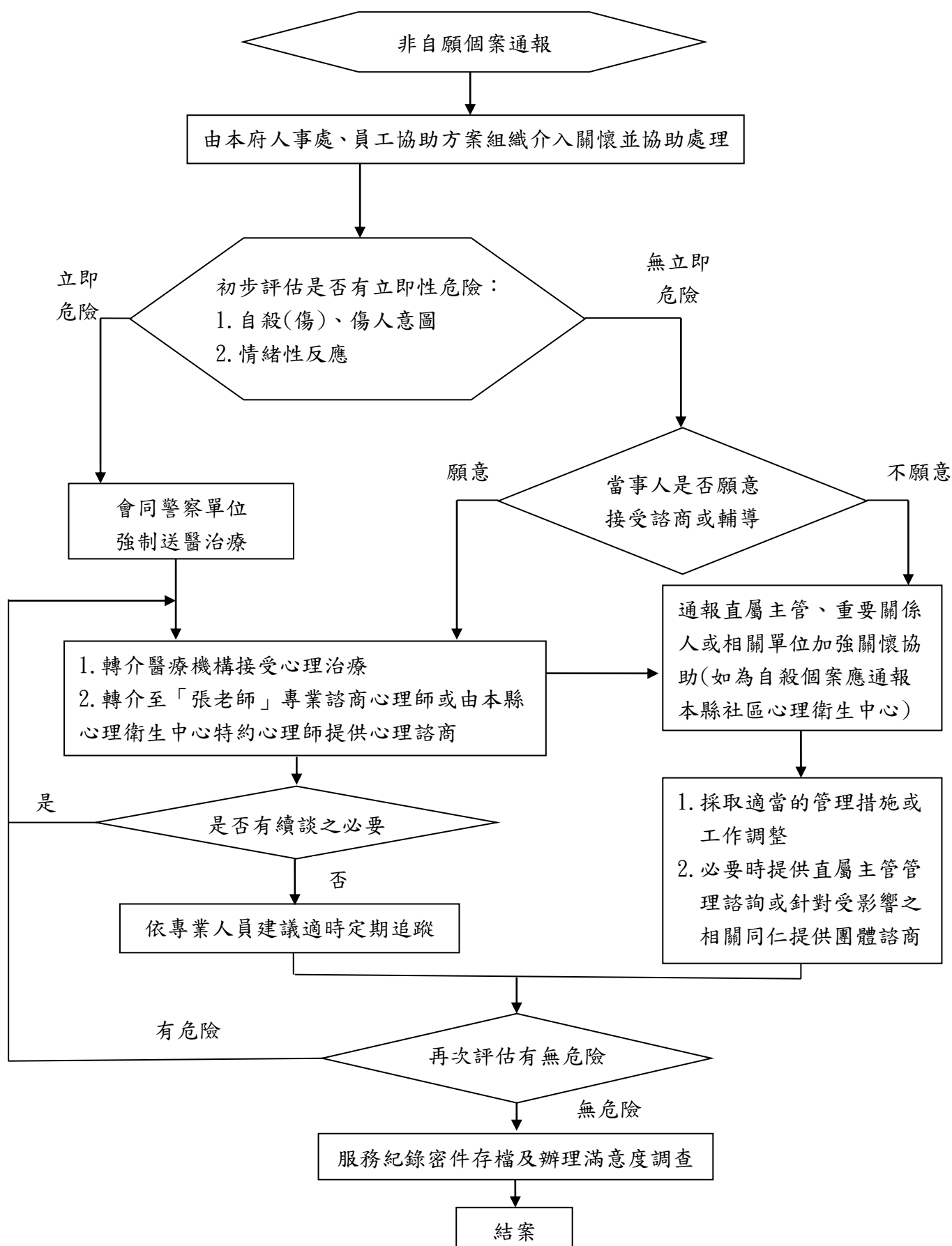
嘉義縣政府員工協助作業流程圖

-危機個案處理流程



嘉義縣政府員工協助作業流程圖

-非自願個案處理流程



為維護當事人權益，本表單僅限專責人員於工作中使用
並嚴格遵守保密規範。

案號：

(工作人員填寫)

嘉義縣政府員工協助服務 預約申請表

填表日期：____年____月____日

個人基本資料					
姓 名			性 別	☐ 男 ☐ 女	
身分證字號			出生日期	____年____月____日	
服務機關/單位			職 稱		
			年 資		
申請來源	☐ 1. 自行預約 ☐ 2. 主管或關懷員轉介 ☐ 3. 同事介紹或轉介 ☐ 4. 其他：			主管別	☐ 主 管 ☐ 非主管
婚姻狀況	☐ 1. 未婚 ☐ 2. 已婚 ☐ 3. 離婚 ☐ 4. 喪偶		子女人數	☐ 無 ☐ 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)					
1. 工作面： ☐ 工作職能發展 ☐ 工作效能提升 ☐ 職場權益保障 ☐ 新進職場適應 ☐ 退休生涯規劃 ☐ 性別議題 2. 生活面： ☐ 生活管理 ☐ 保險理財規劃 ☐ 法律議題 ☐ 親子教育與夫妻溝通 ☐ 人際關係管理 3. 健康面： ☐ 心理諮商輔導 ☐ 情緒管理與壓力調節 ☐ 醫療及健檢諮詢 ☐ 營養飲食建議 ☐ 睡眠議題 4. 組織及管理面： ☐ 重大壓力事件管理 ☐ 危機處理 ☐ 績效改善 ☐ 敏感度訓練 5. 職務或生活重大變動： ☐ 升遷 ☐ 留職停薪 ☐ 復職 ☐ 結婚 ☐ 生子 ☐ 喪親 ☐ 疾病或重大事故 6. 其他：_____					
主要問題概述	(請務必填寫)				

為維護當事人權益，本表單僅限專責人員於工作中使用
並嚴格遵守保密規範。

案號：

(工作人員填寫)

申請協助的期待						
協談經驗	☐ 無 ☐ 有，曾與專業輔導人員協談，約在____年____月，本次為第____次					
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				
自我評估						
緊急程度	☐ 1. 輕度(尚能承受) ☐ 2. 中度(干擾日常生活作息) ☐ 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 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. 睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4
	2. 感覺緊張不安	0	1	2	3	4
	3. 覺得容易苦惱或動怒	0	1	2	3	4
	4. 感覺憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4
	5. 覺得比不上別人	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	本表所有資料全予以保密並保存10年，期限屆滿後如無保存必要，予以銷毀。					

※本表填寫後請轉交本府人事處組織任免科承辦人員徐小姐，聯絡電話05-3620123#8364
或 e-mail 至本府員工協助方案專用信箱(cyhgeap@mail.cyhg.gov.tw)。

嘉義縣政府員工協助方案初步會談轉介表

編號 (人事處填寫)		通報 (轉介)	時間： 年 月 日
			單位：
			人員：
申請人姓名		聯絡電話	
預約時間	年 月 日 上(下) 時 分		
問題類型	1. 工作面： ☐ 工作職能發展 ☐ 工作效能提升 ☐ 職場權益保障 ☐ 新進職場適應 ☐ 退休生涯規劃 ☐ 性別議題 2. 生活面： ☐ 生活管理 ☐ 保險理財規劃 ☐ 親子教育與夫妻溝通 ☐ 法律議題 ☐ 人際關係管理 3. 健康面： ☐ 心理諮商輔導 ☐ 情緒管理與壓力調節 ☐ 醫療及健檢諮詢 ☐ 營養飲食建議 ☐ 睡眠議題 4. 組織及管理面： ☐ 重大壓力事件管理 ☐ 危機處理 ☐ 敏感度訓練 ☐ 績效改善 5. 職務或生活重大變動： ☐ 升遷 ☐ 留職停薪 ☐ 復職 ☐ 結婚 ☐ 生子 ☐ 喪親 ☐ 疾病或重大事故 6. 其他：_____		
備註	本表中所獲得的資料全予以保密並保存10年，期限屆滿後如無保存必要，予以銷毀。		

填寫後請轉交由本府人事處組織任免科承辦人員徐小姐，聯絡電話05-3620123#8364
或 e-mail 至本府員工協助方案專用信箱(cyhgeap@mail.cyhg.gov.tw)。

嘉義縣政府員工諮詢紀錄表(專責人員填寫)

基本資料			
個案編號		申請人姓名	
服務單位		性別	☐ 男 ☐ 女
聯絡電話			
諮詢紀錄			
次數	日期	諮詢內容	諮詢人員
	年 月 日 上(下)午 時 分		
	年 月 日 上(下)午 時 分		
	年 月 日 上(下)午 時 分		
	年 月 日 上(下)午 時 分		
	年 月 日 上(下)午 時 分		
	年 月 日 上(下)午 時 分		
備註	本表中所獲得的資料全予以保密並保存10年，期限屆滿後如無保存必要，予以銷毀。		

嘉義縣政府員工協助方案資料存管調閱與保密作業規範

106 年 4 月 25 日府人任字第 1060082996 號函訂

一、為確保嘉義縣政府（下稱本府）員工協助方案各項諮詢服務所有紀錄及本府員工個人資料之保存及保密，非經法律程序或當事人書面授權同意，不得提供給任何單位或他人，以提升服務品質，特訂定本規範。

二、本府員工協助方案資料存管調閱與保密作業職責分工如下：

（一）本府人事處依本規範處理文件保管及調閱之行政事務，對於所有文件均有保密之義務。

（二）本府員工協助方案召集人（副縣長）、諮詢委員（各單位副處長），組成諮詢小組委員會，負責監督工作及資料調閱申請之審議。

三、資料存管及調閱作業流程：

（一）資料存管：

1、本府員工協助方案諮詢（商）申請文件等表單之存放，依執行中、個案追蹤及已結案歸類。

2、已結案之文件，存放於「已結案區」保存至少十年。每一申請案均以獨立資料夾存放並依申請年度及申請編號依序排列。但已結案之檔案逾保存年限後無保留之必要者，予以銷毀。

（二）資料調閱作業：

1、本府受理資料調閱時，審酌下列情形辦理：

（1）當事人有權查看其諮詢（商）記錄，保管單位不得拒絕。但諮詢資料可能對其產生誤導或不利之影響者，不在此限。

（2）監護人或輔助人要求查看當事人的諮詢（商）資料時，應先瞭解其動機，評估當事人的最佳利益，並徵得當事人的同意。但情況急迫將危害本機關或當事人利益時，不在此限。

（3）警（檢）調機關或其他法律規定具有調查權之機關，因執行公務需要，得依據各該法律程序申請。

（4）其他人員，如直屬長官等要求查看當事人的諮詢（商）資料時，應視具體情況及實際需要，為當事人的最佳利益著想，並須徵得

當事人的同意後，審慎處理。

2、受理資料調閱程序：

- (1) 依本規範第三點第二款第一目至第二目及第四目情事申請者，應填具嘉義縣政府員工協助方案資料調閱申請書（如附件一）送交本府人事處辦理；依第三點第二款第三目情事申請者，申請機關應以公文書向本府人事處提出申請。
- (2) 本府人事處自接收資料調閱申請書或公文書後五天內，應提交本府員工協助方案諮詢小組委員會審議，審議結果簽請縣長或其授權人員核判。
- (3) 調閱資料核可者，由本府人事處通知調閱申請人（機關）於約定期限內至本府人事處辦理；未獲核可者，本府人事處應註明不予提供資料之依據函復調閱申請人（機關）。

3、資料調閱時須註明調閱人及調閱日期，除有下列情形之一者，不得抄寫、複印或攝影相關資料或卷宗，且不得攜出：

- (1) 經當事人同意。
- (2) 當事人有危及自己或他人生命、自由、財產安全等情事。
- (3) 涉及法律責任。
- (4) 當事人的狀況需轉介醫療機構，或需與外界專業心理人員合作協助。

四、保密規定：

本府及各單位（人員）辦理員工協助方案各項服務，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（如附件二）。但如涉及緊急危險將危及當事人、其他第三者或觸犯刑案者，則不受倫理規範及保密責任相關限制。

- (一) 同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。
- (二) 本服務在不侵犯當事人隱私或經其同意之前提下，瞭解及蒐集同仁需求，適時提供相關資訊，並確保同仁不因受推薦接受治療、諮商或醫療個人問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- (三) 員工協助專線電話、員工心理諮商專用信箱或同仁其他求助於本方案各項服務之紀錄、個人資料等，均應依相關法令及諮商專業倫理

守則予以保密及保存，非經本規範資料調閱程序、法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供予任何單位或他人；又資料之保管於保存年限屆滿後如無繼續保存之必要，即予銷毀。

五、本規範未盡之事項，悉依行政程序法、個人資料保護法、檔案法及相關之法令規章辦理；違反者亦同。

六、本規範陳奉首長核定後發布實施，修訂時亦同。

嘉義縣政府員工協助方案資料調閱申請書

申請編號		申請日期	年 月 日
申請人姓名		聯絡電話	
申請案件受訪人姓名			
與申請人之關係	☐ 本人 ☐ 法定監護人 ☐ 警（檢）人員 ☐ 其他人員：		
申請原因			
申請項目			
備註	本人已詳讀「嘉義縣政府員工協助方案資料存管調閱與保密作業規範」，並確認同意。 簽名：_____（印章）		

嘉義縣政府員工接受諮詢之當事人權益通知書

- 一、當事人此次接受諮詢之決定，係出於個人自由意志。
- 二、當事人於服務過程中享有平等待遇及合理尊重，並有權要求諮詢之專業人員以當事人瞭解之文字語言提供服務；諮詢人員應謹言慎行，避免對當事人造成傷害。
- 三、當事人的行為若對其本人或第三者有嚴重危險時，諮詢人員有向其合法監護人或第三者預警的責任。
- 四、諮詢人員之服務應謹遵專業倫理守則之精神，當事人之一切資料，由諮詢輔導單位保密，但遇下列情形則不在保密之範圍：
 - （一）當事人本人或透過法律代表而決定放棄隱私權者。
 - （二）涉緊急且有危及自己、他人的生命或財產或公共安全等情況時。
 - （二）諮詢人員的預警責任。
 - （三）當事人有致命危險的傳染疾病時。
 - （四）涉及違反法律規定時。
- 五、非經當事人及諮詢之專業人員雙方同意，任何一方不得於諮詢服務進行時錄音或錄影。
- 六、以上說明如有不清楚或疑義之部分，以諮詢之專業人員諮詢倫理守則為原則。

本人_____已詳細閱讀當事人權益通知書，並確認同意以上說明。