

# 交通部觀光局推動員工協助方案實施計畫（核定本）

民國 103 年 5 月 1 日訂定  
民國 104 年 4 月 20 日修正  
民國 106 年 5 月 10 日修正  
民國 106 年 8 月 11 日修正  
民國 107 年 4 月 13 日修正  
民國 107 年 7 月 3 日修正

## 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

本局全體員工(含編制內職員、約聘僱人員、借調人員、技工及工友等)。

## 肆、辦理單位

- 一、由本局員工協助方案推動小組規劃及建構本局員工協助方案(幕僚單位為人事室)，並協助本局所屬機關(構)建立與發展各機關(構)員工協助方案。
- 二、各所屬管理處應建立員工協助措施，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。各方面內容如次：

### 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、公務諮詢：包括公務上，有關同仁面臨婚、喪、生育、子女教育補助、退休等問題，人事室除於本局K槽設置人事服務之「員工協助方案」專區，公告申領法規及表格供同仁自行下載填寫申請外，並不定期將最新法規通知並公告於本局WEBITR，以供同仁參閱。
- 2、財務諮詢：包括稅務處理、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：為提供更符合本局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，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，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、一般員工電話諮詢評估與轉介服務作業流程（如附件1）：依本局同仁需求可逕向專業機構個案管理師聯絡，透過電話評估的過程，討論影響工作表現的私人問題解決方式，或透過本局人事室協助轉介員工電話諮詢評估與轉介諮詢服務表(如附件2)、員工電話諮詢評估與轉介服務同意書(如附件3)、員工電話諮詢評估與轉介服務滿意度調查表(如附件4)。

### 2、危機個案處理作業流程（如附件5）：

- (1)當本局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，並連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、非自願個案處理作業流程(如附件8)：

(1)當本局員工因生(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。

三、提供多元諮詢服務：委託合法專業機構提供本局員工電話諮詢評估與轉介服務，諮詢評估與轉介服務類別包含影響同仁工作表現的問題(如健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒、壓力等)，諮詢方式主要為電話晤談，服務內容如下：

(一)初步電話或email受理：本局員工可直接撥打0800-025-008諮詢專線，或寄發電子郵件至service@ffceap.com.tw，預約個案管理師進行電話初步問題的了解與評估時間。

(二)員工電話諮詢評估與轉介服務：由合法專業機構指派個案管理師與同仁約定時間，進行15-30分鐘的電話諮詢與評估服務，並與同仁擬定解決其問題之目標與可能的改善方法(含適時提供相關機關、政府及民間團體之社會資源訊息，以供同仁進一步參考)，並鼓勵同仁採用該改善方法，解決影響其工作表現之個人問題。

(三)服務使用次數：

1、財務諮詢：保險議題、稅務議題、理財議題及債務議題等，每次以1小時為原則，無次數限制。

2、心理諮商：生涯工作、家庭婚姻、親子教養、兩性情感及人際關係等，個別諮商每次最長2小時，團體諮商每次最長4小時，每人每年最多得申請6次免費諮商服務，後續仍有諮商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。

3、本年度同仁可不限次數使用員工電話諮詢評估與轉介服務。

(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局員工協助方案實施計畫及聯繫窗口。
- (二)結合本局WEBITR差勤管理系統，設置人事法規專區，不定期更新最新法規，以供同仁查詢相關權益。
- (三)透過每年辦理身心健康主題講座，向同仁宣導本實施計畫。
- (四)每年將本實施計畫公告於本局WEBITR差勤管理系統。
- (五)於本局K槽設置人事服務「員工協助方案」專區，公告本實施計畫及年度推動計畫。
- (六)製發員工協助方案宣導品。

五、成立 EAP 推動小組及關懷員，並召開員工協助方案推動小組會議，以提升 EAP 之運作效能：

(一)成立 EAP 推動小組及關懷員：

1、EAP 推動小組：

- (1)置推動小組 15 人，其中一人為召集人，由主任秘書擔任，業務單位(企劃組、業務組、技術組、國際組、國民旅遊組、住宿組)及秘書室各指派科長級以上 1 人，政風室、主計室、資訊室、公關室、旅遊服務中心、桃園國際機場旅客服務中心及高雄國際機場旅客服務中心指派 1 人為推動小組成員。
- (2)置執行秘書一人，由本局人事室主任兼任；所需工作人員，由本局人事室人員派兼之，承召集人之命，處理本小組幕僚業務。

2、關懷員：本局各組、室、中心各置關懷員1人，適時發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，陪伴、傾聽、轉介，使其能以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能。

(二)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，每年規劃辦理2場身心健康專題演講。
- (二)自辦或薦送本局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)自辦或薦送本局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，提供身心健康領域學習新知。

- (二)建置網站專區：於本局K槽設置人事服務項下設置「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，並蒐集各機關(構)現有資源，提供心理、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：本局、專業機構及特約心理師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「交通部觀光局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，由本局相關預算項下支應。

玖、其他事項

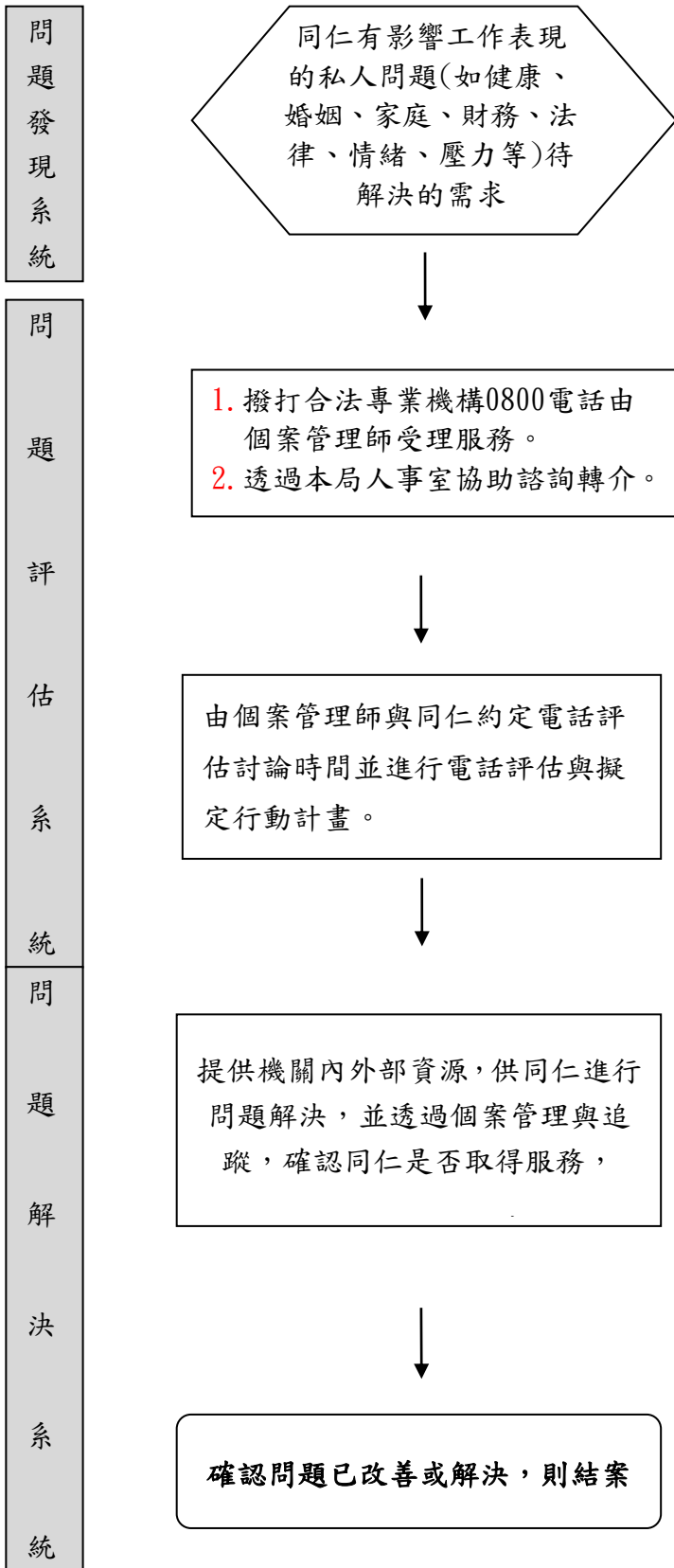
一、推動員工協助方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。

二、本局所屬管理處應參照本實施計畫，自行訂定各該管理處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。

# 交通部觀光局員工協助方案

## —一般員工電話諮詢評估與轉介服務



## 交通部觀光局員工諮詢電話評估與轉介諮詢服務表

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、工友
- 性別：男 女 ●年齡：\_\_\_\_\_歲
- 連絡電話(分機)：\_\_\_\_\_ (手機/家中電話)：\_\_\_\_\_
- 電子郵件信箱：\_\_\_\_\_
- 是否曾接受同仁諮詢(商)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...)

## 一、工作面：

- 工作調適 職場霸凌 職場人際 職涯發展 退休規劃 生涯工作 其他

## 二、生活面：

- 生活法律 理財稅務 托兒養老 親子教養 情感經營 婚姻家庭 其他

## 三、組織及管理面：

- 創傷壓力事件 危機事件協處 組織氣候分析 焦點團體訪談
- 高風險職場關懷 部屬管理 團隊領導 個案轉介 其他

## 四、健康面：

- 憂鬱焦慮 壓力管理 運動保健 健康飲食 健檢追蹤管理
- 醫療用藥 重大傷病支持 其他

●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 2 個時段以利安排)

- 上午(\_\_\_\_\_或\_\_\_\_\_) 下午(\_\_\_\_\_或\_\_\_\_\_)

●希望聯絡方式：電話 電子郵件信箱填寫人員簽名：\_\_\_\_\_ 填寫日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

(註：本表由本室員工協助方案人員或專業機構人員填寫)

## 交通部觀光局員工諮詢電話評估與轉介服務同意書

《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：服務使用次數：於107年度服務期間，您可不限次數享有員工諮詢電話評估與轉介服務
- 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、電話諮詢評估時間：每一次您可擁有至多30分鐘的電話諮詢評估時間。
- 四、諮詢評估方式：目前僅能透過電話，提供電話諮詢評估服務。
- 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，將打破隱私權保密的政策：（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：在與個案管理師電話諮詢評估後，您可因您自己的需要或個案管理師的建議而要求轉介至其他機構或特約心理師。
- 七、服務管理：為確保員工諮詢電話評估與轉介服務的成效，在服務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，但請先告知機關或員工協助服務方案之服務人員。
- 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：\_\_\_\_\_

個案管理師簽名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

（註：對於上述辦法若有疑問或意見時，請向特約心理師或服務人員反應）



## 交通部觀光局電話諮詢評估與轉介服務滿意度調查表

親愛的同仁，您好：

為了讓員工電話諮詢評估與轉介服務更為完善，請抽空填寫這份問卷，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。

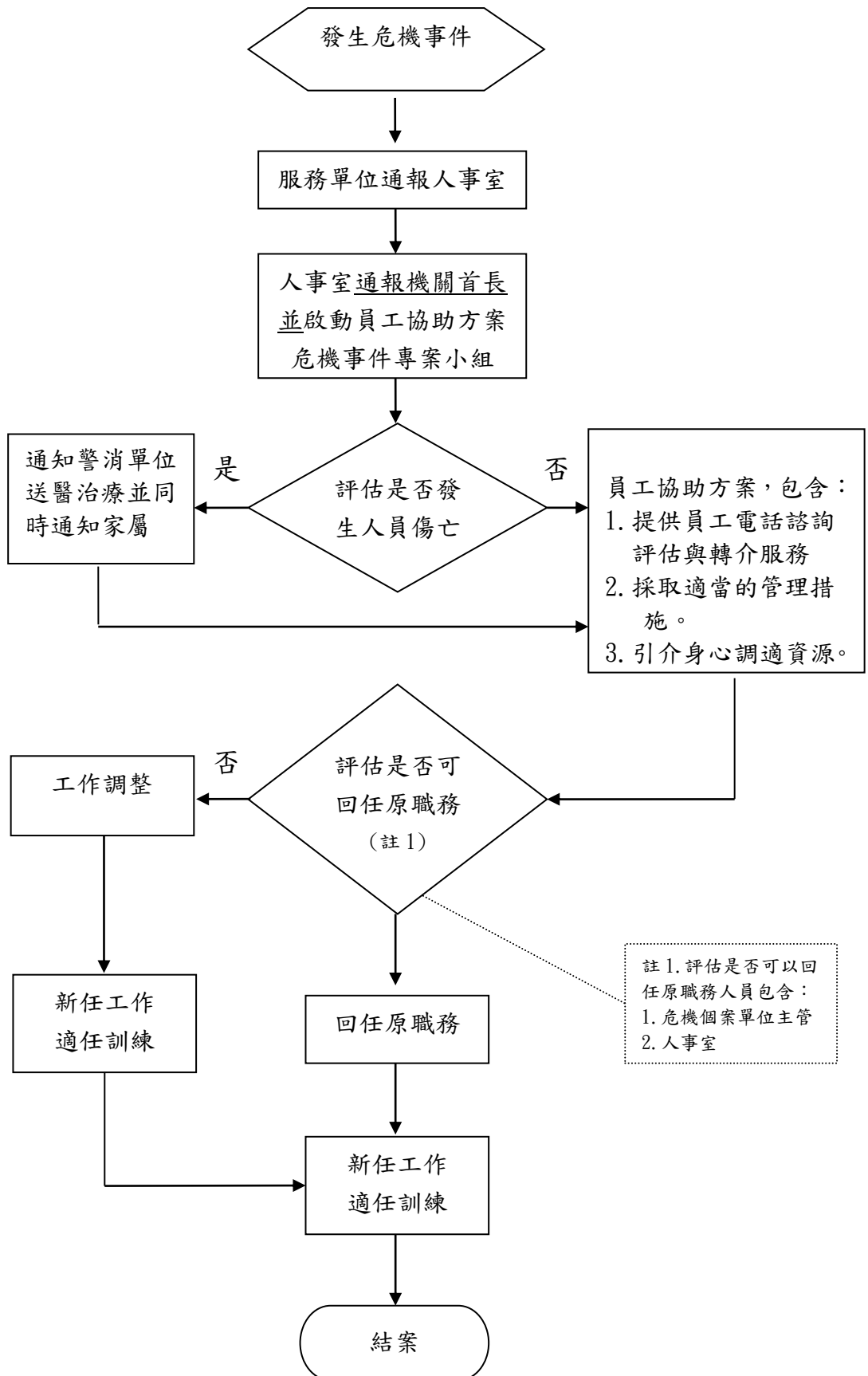
題目	選項
1. 預約員工電話諮詢評估與轉介服務過程中，我滿意與我接洽的工作人員其服務態度。	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
2. 我滿意工作人員所提供的行政服務。	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
3. 我感受到個案管理師願意瞭解我的問題。	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
4. 我願意以開放的態度與個案管理師討論問題。	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
5. 經過這次電話諮詢評估與轉介服務，幫助我更瞭解自己目前的狀況。	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
6. 經過這次電話諮詢評估與轉介服務，我更清楚接下來自己可努力的方向。	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
7. 我願意試著付出行動，改善目前狀況。	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
8. 如有需要，我願意主動預約員工電話諮詢評估與轉介服務服務。	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
9. 如有需要，我願意再次接受本次個案管理師的服務。	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
10. 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：\_\_\_\_\_

# 交通部觀光局員工協助方案 - 危機個案處理作業流程



## 交通部觀光局危機個案事件通報單

敬陳		通報時間		年 月 日 時 分	
<input type="checkbox"/> 局長 <input type="checkbox"/> 副局長(A) <input type="checkbox"/> 副局長(B) <input type="checkbox"/> 主任秘書 <input type="checkbox"/> 政風室 <input type="checkbox"/> 秘書室 <input type="checkbox"/> 公關室 <input type="checkbox"/> 主計室		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					

## 交通部觀光局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	

# 交通部觀光局員工協助方案

## -非自願個案處理作業流程

