

南投縣議會員工協助方案實施計畫

113年1月24日投議人字第1130000480號函核定

壹、依據

- 一、行政院102年4月2日院授人綜字第1020029524號函核定「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- 二、行政院人事行政總處112年11月1日總處綜字第11210020911號函修正「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」。

貳、目的

落實人性關懷，透過多元的服務措施，主動發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，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，進而增進組織績效。

參、服務對象

本會全體員工(含編制內職員、工友(含技工、駕駛)、駐衛警察、約聘僱人員及臨時人員)。

肆、服務內容

一、工作面

提供工作適應、心理壓力調適協助、鼓勵同仁參與訓練研習及辦理標竿學習，以增進工作面之專業訓練、提供職涯退休相關資訊等，並就特殊身分之員工(如新進人員、身心障礙人員及懷孕、分娩後之同仁)提供工作上之協助(如設施輔助、差勤及各項補助資訊)，以照顧員工權益，建立友善職場。

二、生活面

提供法律、財務方面相關諮詢之資源及課程、辦理促進親子、人際關係之相關活動及講座、提供藝文、社團活動等資訊，以期同仁之工作及生活能達平衡。

三、健康面

提供促進職場健康之各項資訊、檢測、活動及課程講座，包含心理

健康及醫療保健等。

四、主管協助：於同仁發生重大事件時，主動轉介諮商，以預防可能的心理壓力。

伍、辦理方式

一、考量本會組織人力狀況、經費預算等，提供適合之內部或外部資源辦理員工協助方案。

二、由人事室規劃，結合本會各組室主管組成員工關懷小組，依同仁需求特性共同推動員工協助方案各項服務。如經小組認定應由專業機構協助時，得以個案方式洽詢諮商機構或專業諮商師加以協助輔導。

三、有諮詢服務需求同仁可主動提出申請或由單位主管協助提出申請，惟應尊重個人隱私權並維護當事人權益。

陸、服務流程

一、一般個案

(一)個人申請：由員工個人依需要提出申請，流程詳如附件 1。

(二)單位主管申請：員工個人發生重大意外或個人生(心)理、精神因素致有影響單位運作之情形，由單位主管協助提出申請，流程詳如附件 1。

二、非自願個案：具有自傷(殺)、傷人或嚴重情緒困擾，且非出於個人意願接受諮詢，而需由他人協助轉介之人員，其處理流程詳如附件 2。

三、危機個案：機關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，其處理流程詳如附件 3。

柒、成效評估

不定期透過活動、講座滿意度調查，及完成諮詢(商)後，請申請人填寫服務滿意度調查表以辦理成效評估，以利呈現員工協助方案執行績效。

捌、安全管理措施

- 一、相關人員應尊重個人隱私權並維護當事人權益。
- 二、辦理本計畫各項諮詢服務，應遵守相關規範及保密責任，並確保同仁不會因接受諮詢或轉介接受諮詢而影響其工作、陞遷、考績等相關權益。
- 三、有關資料保存及調閱規定，依本會「員工協助方案資料保密、保存及調閱規定」辦理。

玖、其他事項

- 一、於辦公時間使用員工協助方案各項諮詢服務，應依各該人員請假相關規定辦理。
- 二、每一同仁提出需求之諮詢服務次數，得視個案及經費狀況衡酌調整。
- 三、本計畫奉核可後實施，修正時亦同；如有未盡事宜得隨時補充、修正。

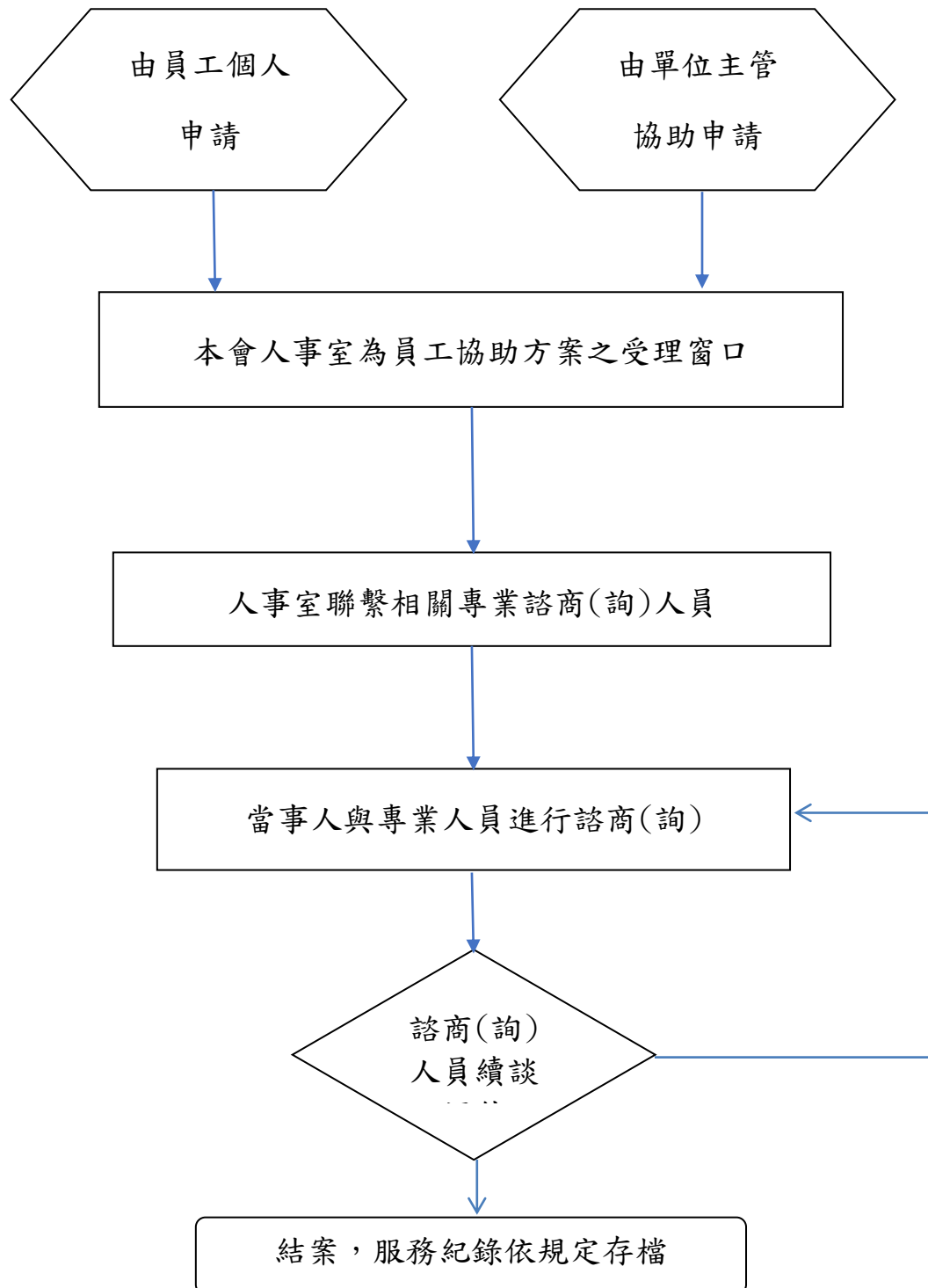
拾、經費來源

執行本計畫所需之經費，由機關相關經費項下支應。

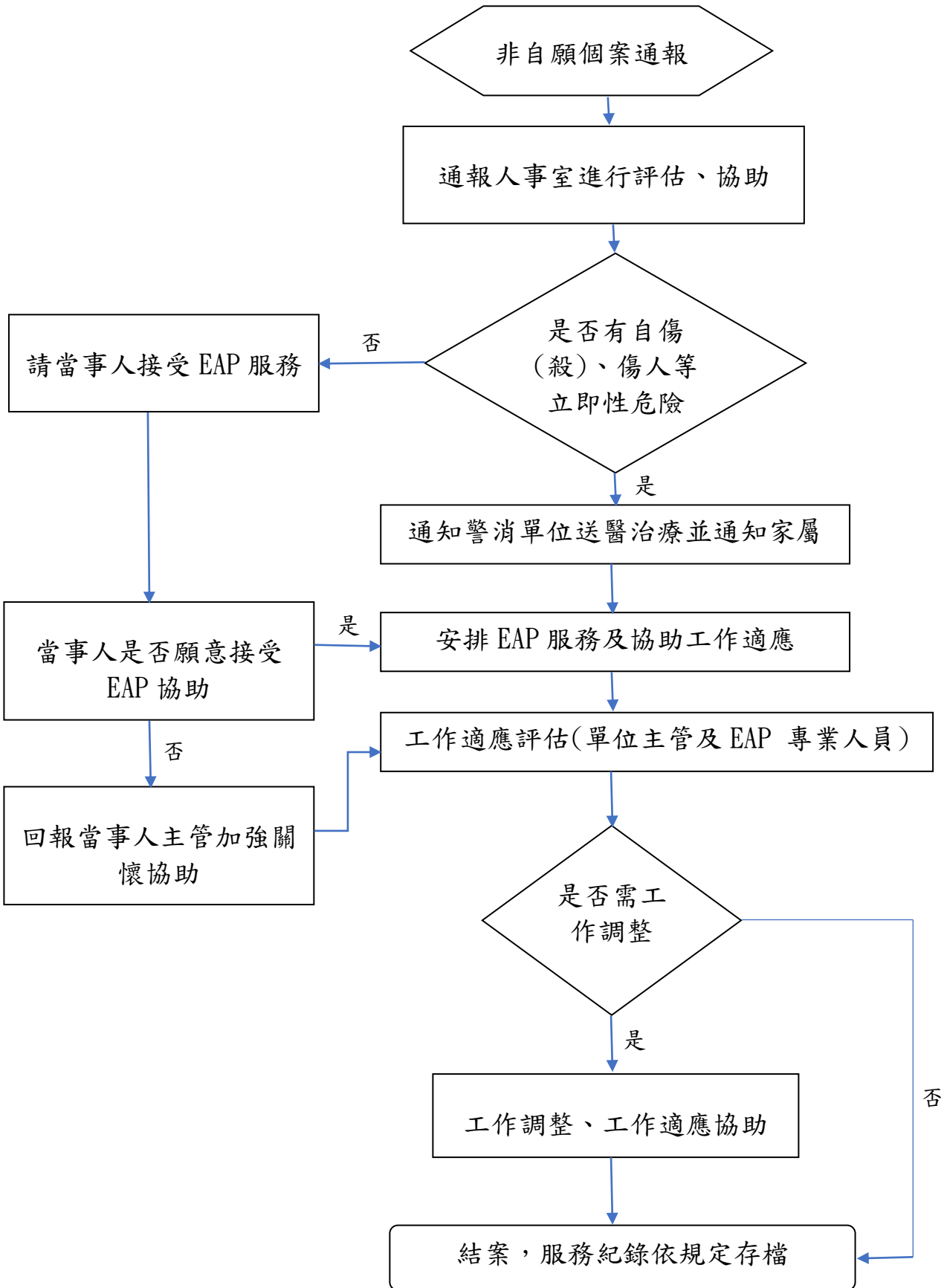
**南投縣議會議員工協助方案實施計畫
附件一覽表**

編號	名稱
附件 1	員工協助方案一般個案處理流程
附件 2	員工協助方案非自願個案處理流程
附件 3	員工協助方案危機個案處理流程
附件 4	員工協助方案諮詢(商)服務申請書
附件 5	員工協助方案個案服務紀錄表
附件 6	員工協助方案諮詢(商)服務滿意度調查表
附件 7	員工協助方案資料保密、保存及調閱規定

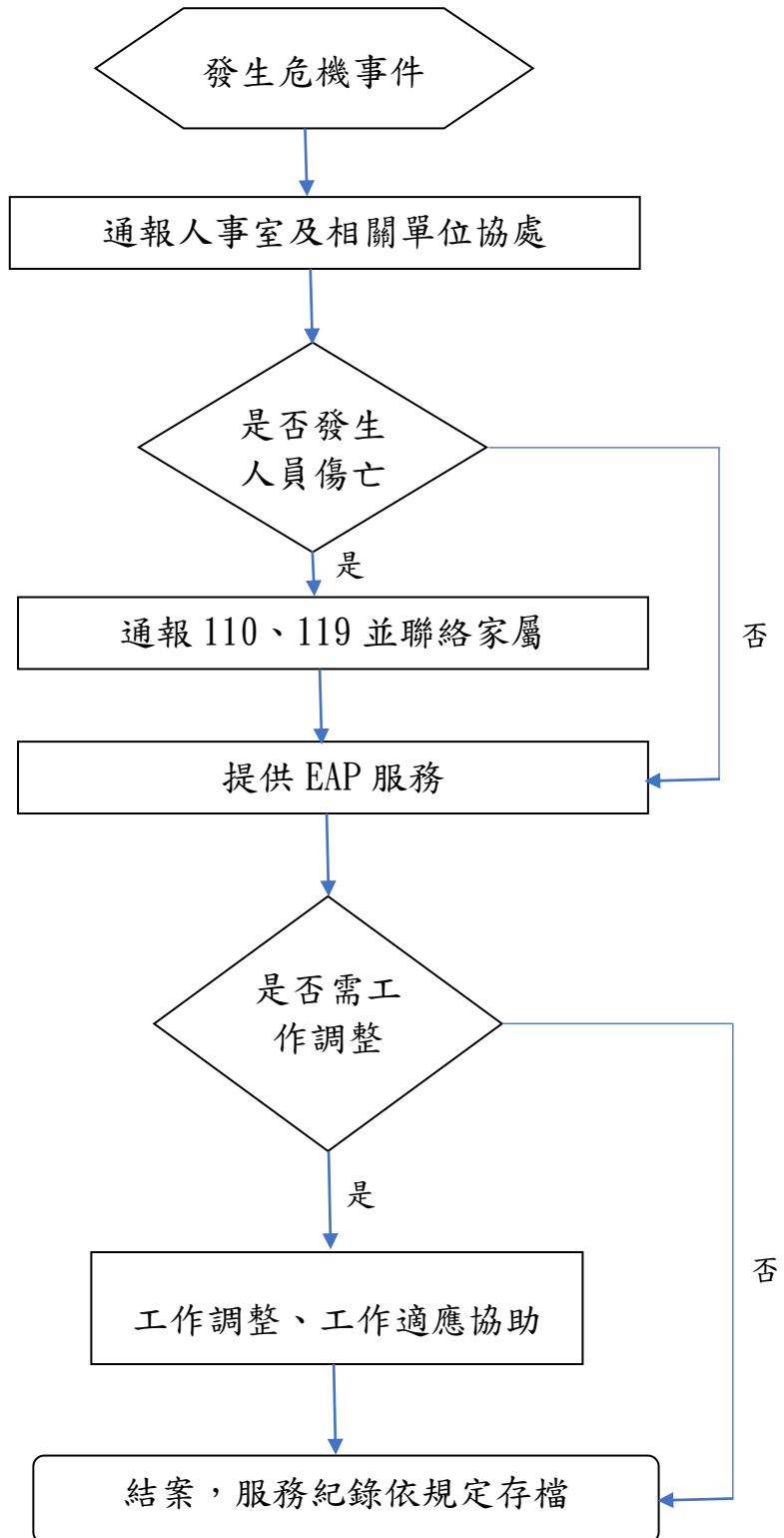
南投縣議會 員工協助方案一般個案處理流程



南投縣議會 員工協助方案非自願個案處理流程



南投縣議會 員工協助方案危機個案處理流程



南投縣議會 員工協助方案諮詢(商)服務申請書

申請人或代申請人	性別	服務單位	職稱
申請人連絡電話			
問題簡述			
申請服務類型	<input type="checkbox"/> 工作諮詢 <input type="checkbox"/> 心理諮詢 <input type="checkbox"/> 醫療諮詢 <input type="checkbox"/> 法律諮詢 <input type="checkbox"/> 其他_____		
<p>申請人或代申請人簽名：</p> <p>填表日期：</p> <p>【注意事項】</p> <p>1. 申請表填寫完畢後請親送人事室或以電子郵件方式逕寄人事室信箱 per@mail.ntcc.gov.tw</p> <p>2. 申請者如需於辦公時間使用員工協助方案各項服務，應依各該人員請假相關規定辦理。</p> <p>3. 方案各項服務之所有紀錄、員工個人資料，依本會「員工協助方案資料保密、保存及調閱規定」辦理。</p>			

南投縣議會 員工協助方案個案服務紀錄表

基本資料			
案 號		性 別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
個案類型	<input type="checkbox"/> 主動申請 <input type="checkbox"/> 主管協助申請 <input type="checkbox"/> 非自願個案 <input type="checkbox"/> 危機個案		
諮商日期	年 月 日(星期)	時 間	
諮商地點		次 數	第 次
問題類型	<input type="checkbox"/> 工作諮詢 <input type="checkbox"/> 心理諮詢 <input type="checkbox"/> 醫療諮詢 <input type="checkbox"/> 法律諮詢 <input type="checkbox"/> 其他_____		
諮詢紀錄			
內容摘要			
評估與建議			
是否有續談之必要？ <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 沒有			

諮詢(商) 人員簽名：

南投縣議會議員工協助方案諮詢(商)服務滿意度調查表

親愛的同仁您好：

為使本會員工協助方案服務更為完善，請您抽空填寫這份問卷，以作為日後改進之參考，填寫完後請直接放入信封內彌封後回傳人事室，謝謝您。

一、【基本資料】

您的性別是____性，您本次的諮詢(商)顧問姓名為_____，您與該諮詢(商)顧問共協談____次，時數合計____小時。

二、【諮詢服務滿意度】

下列問題請您依同意程度勾選：	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意
1. 我認為諮詢(商)顧問的態度非常溫暖及真誠					
2. 我認為諮詢(商)顧問能了解我的問題與心情感受					
3. 經過諮詢(商)顧問的協助，對我的問題有所助益					
4. 在諮詢(商)過程中，我自己用心和參與的程度					
5. 如有需要，我會願意再接受員工協助服務方案所提供之服務					
6. 我願意介紹其他同仁接受員工協助服務方案所提供之服務					
7. 我對本會提供之員工協助方案服務感到滿意					
8. 我對本會員工協助方案服務的其他建議(請說明)	(請說明)				

南投縣議會議員工協助方案資料保密、保存及調閱規定

107年1月18日投議人字第1070002360號函

- 一、依據本會推動員工協助方案實施計畫辦理，為確保本會同仁使用員工協助方案各項諮詢（商）服務個人資料及所有紀錄之保密性，及相關資料之保存、調閱訂定本規定。
- 二、個案資料列冊管理，各項諮詢（商）服務申請表、紀錄表、文書及電腦處理資料、錄音或錄影檔等相關紀錄均列為機密文件處理並於保存至人員離職後5年，予以銷毀。除當事人書面授權同意外，不得提供給單位或他人作為目的性以外之使用。但以下事項除外：
 - （一）法律程序或法律有明文規定。
 - （二）有明顯而立即危害自我或他人之生命、身體、自由、財產之可能者。
 - （三）有犯罪事實之虞者。
- 三、恪遵相關法律規定(如：個人資料保護法等)，有關病歷、醫療等個人資料，除經當事人書面同意或基於基於醫療、衛生、犯罪預防之目的外，不得蒐集、處理或利用。對於因業務而知悉或持有個案當事人之秘密，不得無故洩漏，並負有維護當事人隱私的責任。
- 四、當事人如有調閱其個人相關資料之需求，應向人事室提出申請，並自行負擔所攜出資料的後續使用方式與保密責任。
- 五、資料調閱：
 - （一）本人查閱：當事人本人有權查看其諮詢記錄，保管單位不得拒絕，除非諮詢資料可能對其產生誤導或不利的影響。
 - （二）合法監護人查看：合法監護人或合法的第三責任者要求查看當事人的諮詢資料時，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。
 - （三）其他人士查看：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。