

新北市政府員工協助方案業務指南 Q&A 即時通

111 年 4 月

目錄

Q1：什麼是員工協助方案？	2
Q2：員工協助方案的服務對象為何？	2
Q3：員工協助方案諮詢(商)服務項目為何？	2
Q4：員工協助方案諮詢(商)服務如何申請？	3
Q5：員工協助方案諮詢(商)時間為何？	3
Q6：員工協助方案諮詢(商)地點為何？	3
Q7：員工協助方案諮詢(商)次數為何？	3
Q8：員工協助方案的保密措施為何？	3
Q9：員工協助方案資料調閱規定為何？	4
Q10：各機關員工如需於辦公時間使用員工協助方案各項服務，是否得依公務人員請假規則之規定給予公假？	4
Q11：「各機關學校員工危機個案處理標準作業流程」為何？	5
Q12：「各機關學校員工非自願個案處理標準作業流程」為何？	6
Q13：員工協助方案相關標準作業流程電子檔到哪裡下載？	7
Q14：機關某員工因公涉訟判刑，導致機關內其他員工恐慌，對於自身承辦業務裹足不前，且亦不願承擔該員工業務，人事機構應如何處理？	7
Q15：某機關員工半夜電告人事機構辦理 EAP 業務之人員訴說想輕生之心情，並已準備自殺，該如何處理？	7

Q1：什麼是員工協助方案？

A：員工協助方案(Employee Assistance Programs，簡稱 EAP)是一套運用於工作職場的方案，目的在發現並協助員工解決個人議題(包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒等)，以提昇工作效能。

Q2：員工協助方案的服務對象為何？

A：本方案服務對象為新北市政府(以下簡稱本府)所屬各機關學校及新北市烏來區公所員工(含公務人員、教師、約聘僱人員、技工、工友、駕駛及其他非編制人員，另教師心理諮商部分，依 111 年度新北市高級中等以下學校教師諮商輔導支持系統實施計畫辦理)。

Q3：員工協助方案諮詢(商)服務項目為何？

A：本府員工協助方案服務的面向包括工作面、生活面、健康面、組織管理面等各種面向，並提供以下 6 類諮詢(商)服務：

(一) 職涯發展諮詢：包括工作適應、組織變革之調適、生涯(退休)規劃等。

(二) 法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題及一般民、刑事法律諮詢。

(三) 財務諮詢：包括稅務處理、債務處理、理財規劃等。

(四) 心理諮商：包括壓力調適、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。

(五) 醫療諮詢：包括飲食營養、運動保健、煙癮酗酒、更年期、健康檢查評估建議、各項衛教服務等事項。

(六) 管理諮詢：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、領導統御、溝通技巧、危機處理、團隊建立等。

Q4：員工協助方案諮詢(商)服務如何申請預約？

A：至本府人事處網站(網址：<https://www.personnel.ntpc.gov.tw/>)員工協助方案專區「相關資訊/表件下載」，下載並填寫「諮詢(商)申請表」，以電子郵件傳送至本府員工協助方案專用電子信箱(EAPS@ntpc.gov.tw)。

Q5：員工協助方案諮詢(商)時間為何？

A：星期一至星期五上午 9 時至 12 時，下午 1 時 30 分至 5 時(國定假日除外)。

Q6：員工協助方案諮詢(商)地點為何？

A：於本府行政大樓會談室(地址：新北市板橋區中山路 1 段 161 號)進行。

Q7：員工協助方案諮詢(商)次數為何？

A：提供本府員工每人每年 4 次免費諮詢(商)服務，每次以 1 小時為原則。

Q8：員工協助方案的保密措施為何？

A：本府訂有「新北市政府員工協助方案資料保存及調閱作業要點」，各項諮詢申請單及記錄表依編號密件收存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。但以下事項除外：

- (一) 有明顯而立即傷害自我或他人之可能者。
- (二) 有犯罪事實之虞者。

Q9：員工協助方案資料調閱規定為何？

A：

- (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。

Q10：各機關員工如需於辦公時間使用員工協助方案各項服務，是否得依公務人員請假規則之規定給予公假？

A：

- (一) 查「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」第 11 點規定，各機關員工如需於辦公時間使用員工協助方案各項服務，應依公務人員請假規則之規定，辦理請假事宜。
- (二) 各機關員工如需於辦公時間內離開辦公場所使用員工協助方案各項服務，如經簽奉機關首長核准者，得依公務人員請假規則第 4 條規定給予公假。

※ 公務人員請假規則第 4 條：公務人員有下列各款情事之一者，給予公假。其期間由機關視實際需要定之：…九、參加本機關舉辦之活動，經機關長官核准者。

Q11：「各機關學校員工危機個案處理標準作業流程」為何？

A：本府訂有「新北市政府員工協助方案-各機關學校員工危機個案處理標準作業流程」，流程說明如下：

- (一) 發生危機事件：機關發生重大意外，或因員工個人生理、心理、精神因素引發員工自傷或傷人情形。
- (二) 有無人員受傷：檢視是否有人受傷之情形。
 1. 有人員受傷：
 - (1) 於事件發生後，如有人員受傷，應依事件發生之嚴重性，循本府緊急速報機制，通報家屬、警察、消防單位、直屬長官、各機關員工協助關懷小組及人事處並送醫。
 - (2) 各機關員工協助關懷小組及相關人員須至醫院探視當事人受傷情形，向家屬說明狀況，並提供適當之協助。
 2. 無人員受傷：在沒有人員受傷的情況下，通報家屬、直屬長官、各機關員工協助關懷小組及人事處。
- (三) 安排員工協助方案服務資源，提供心理及法律等諮詢服務，並引介改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。
- (四) 依照個案情形評估是否適任現職：
 1. 有不適任現職之狀況：用人單位應採取適當管理措施或工作調整，並由各機關員工協助關懷小組持續追蹤輔導。
 2. 無不適任現職之狀況：由各機關員工協助關懷小組持續追蹤輔導。
- (五) 結案：將個案資料依編號密件收存。

Q12：「各機關學校員工非自願個案處理標準作業流程」為何？

A：本府訂有「新北市政府員工協助方案-各機關學校員工非自願個案處理標準作業流程」，流程說明如下：

- (一) 非自願個案通報或轉介：單位主管或人事單位覺察同仁工作狀況異常，通報或轉介給各機關員工協助關懷小組或人事處。
- (二) 由各機關員工協助關懷小組分別與主管及當事人了解異常情況。
- (三) 初步評估是否有立即性危險或自殺(傷)高風險：
 1. 有立即性危險或自殺(傷)高風險：
 - (1) 會同警察、消防單位強制送醫並通報家屬。
 - (2) 單位主管及各機關員工協助關懷小組等相關人員至醫院進行訪視慰問。
 - (3) 依照醫院評估之身心狀況安排心理諮商，必要時予以轉介心理治療。
 2. 無立即性危險或自殺(傷)高風險：探詢是否有意願接受員工協助方案諮詢服務，並引介改善身心調適之資源或其他管理措施。
- (四) 通報直屬長官等重要關係人，並由相關單位加強關懷協助。
- (五) 依照個案情形評估是否適任現職：
 1. 有不適任現職之狀況：
 - (1) 用人單位應採取適當管理措施或工作調整，並提供直屬主管管理諮詢，或是針對受影響之相關同仁提供團體諮商。
 - (2) 由各機關員工協助關懷小組持續追蹤輔導。
 2. 無不適任現職之狀況：由各機關員工協助關懷小組持續追

蹤輔導。

(六) 結案：將個案資料依編號密件收存。

Q13：員工協助方案相關標準作業流程電子檔到哪裡下載？

A：本府訂有「各機關學校員工危機個案處理標準作業流程」、「各機關學校員工非自願個案處理標準作業流程」及「協助性諮詢(商)服務標準作業流程」，電子檔置於本府公務雲/文件管理/文件總覽/人事處/標準作業程序(網址：<http://cloud.ntpc.gov.tw/>)。

以下出自行政院人事行政總處-「公務機關推動員工協助方案 2.0」電子書

Q14：機關某員工因公涉訟判刑，導致機關內其他員工恐慌，對於自身承辦業務裹足不前，且亦不願承擔該員工業務，人事機構應如何處理？

A：安排與員工業務相關之法律專業課程，於課程中對該事件所涉法律規定進行宣導，使員工瞭解相關規定，並針對受影響的員工提供心理諮商，或辦理團體諮商。

Q15：某機關員工半夜電告人事機構辦理員工協助方案業務之人員訴說想輕生之心情，並已準備自殺，該如何處理？

A：建議處理方式包括支持、通報及轉介，說明如下：

(一) 支持：聆聽對方的問題，並做適當的回應與支持陪伴，方法如下：

1. 首先對於該名員工願意在這個時間打電話給自己表示肯定與感謝。

2. 仔細聆聽並瞭解對方的問題與感受，建議通話時間宜持續進行 30 分鐘以上，並與對方約定明天在辦公室見面，一起針對這個問題想辦法。
 3. 傾聽後進一步詢問該名員工是否還有其他人可以訴說，鼓勵對方再與其他人多聊聊。
- (二) 通報：視個案危機程度通報家屬前往陪伴，通報 119 及自殺防治中心。
- (三) 轉介：視個案危機程度於當天晚上或第 2 天早上啟動危機個案處理機制，導入專業資源協助處理。