

新北市政府 員工協助方案推動全攻略

新北市政府人事處彙編

111 年 4 月

目錄

壹、導讀	1
貳、工作適應關懷	3
一、新進人員	3
二、初任主管人員	4
三、回職復薪人員	5
四、請特殊假別(含出缺勤異常人員)	5
五、因公涉訟人員	6
六、身心障礙人員	7
七、異常工作負荷人員	8
八、工作進度延宕或績效表現不佳人員	9
九、處理重大事故人員	10
十、職場人際互動困擾人員	11
十一、共通性協助資源	12
參、生活適應關懷	15
一、生活或工作上法律問題	15
二、懷孕育兒問題	16
三、財務管理及借貸問題	17
四、營養健康問題	18
五、家庭關係及家庭照顧問題	20
六、共通性協助資源	22

肆、非自願/危機個案關懷	25
一、危機預防	25
二、危機處理	27
三、危機復原	28
四、作業流程及指引	29
五、共通性協助資源	30
伍、防疫期間關懷	33
一、本府同仁防疫關懷	33
二、中央/本府各機關防疫專區	33
三、醫事人員 Covid-19 心理健康支持方案	34
四、心理健康網站資源	35
五、免費電子書資源	36
六、共通性協助資源	36
附錄	
本府辦理講座及活動、電話諮詢資源	I
新北市政府所屬各機關新進人員輔導訓練實施計畫	II
新北市政府人事人員推動員工協助方案實境解題參考	III
新北市政府員工協助方案情境式問答集	IV
新北市政府危機事件處理教戰手冊 2.0	V
新北市政府員工協助方案懶人包	VI
新北市政府員工協助方案業務指南 Q&A 即時通	VII

壹、導讀

為協助機關主動發現潛在個案，瞭解同仁所面臨的問題，並降低疫情帶來的衝擊，新北市政府人事處製作「員工協助方案推動全攻略」(以下簡稱本攻略)，提供人事夥伴於機關同仁面對生活、工作適應問題、非自願與危機個案以及疫情相關問題時，能作為作業指引及提供各類應對策略與資源。

本攻略應用策略地圖將同仁可能面臨的各種問題劃分為「工作適應關懷」、「生活適應關懷」、「非自願/危機個案關懷」及「防疫期間關懷」等 4 大面向，各面向再依據不同類別之人員或問題類型，分別蒐整相關可用資源，如各種檢測量表、內外部服務資源網絡、手冊工具及應對策略或建議採行措施等，並以簡明表格方式呈現各項協助資源之內容概述及來源網址，方便人事人員快速查詢閱覽。

另因同仁所面臨的問題往往複雜，且牽涉面向多元，因此，於運用本攻略時，仍可視實際需要，整合活用各個面向的協助資源，期能透過本攻略，提升機關人事人員解決問題的知能，達到初級及次級預防之效，並強化機關因應及處理危機事件的能力，協助同仁適應生活及工作環境，進而提升工作效能。

本資料保留所有權利，欲利用本資料全部或部分內容者，須徵求新北市政府人事處書面授權。



註：同仁可能同時面臨工作適應、生活適應、非自願/危機個案及防疫等複合性問題，可依需要彈性運用多面向協助資源。



貳、工作適應關懷

一、新進人員

為協助新進人員儘快熟悉業務，及解決工作與生活上的各項問題，機關可依本府所屬各機關新進人員輔導訓練實施計畫，實行雙師徒制度，為新進人員安排師傅及輔導員，並建立業務交接及聯繫管道，讓新進人員能透過業務適當交接，使機關業務運作能有效銜接及傳承知識，亦可透過舉辦講座、活動或會議討論等方式，請前輩們分享職場經驗及工作技巧等，協助同仁熟悉及適應工作，並由主管定期與同仁進行績效面談，檢討工作成果、分享想法及討論如何增進績效，使同仁獲得反饋，以提升工作效能，建立友善的職場環境。

本府人事處網站亦建置新進人員專區，彙整各種新進人員所需要的多元資訊，協助新進人員快速掌握與自身相關的法規及權益，並可透過公務懶人包，瞭解生活上所需的宿舍申請、健康檢查、生活津貼等相關資訊；另離鄉背井工作的新進人員最立即面對的生活議題便是居住問題，查詢租屋資訊及租屋後續衍生的爭議及法律問題，往往需耗費大量精神及時間處理，同仁可選擇申請本府宿舍，或利用崔媽媽基金會等免費網站的租屋及租賃法律服務等資訊。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	本府人事處-新進人員專區	提供新進人員有關考試分發、差勤管理及待遇與福利等相關規定及權益資訊	本府人事處網站-新進人員專區 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=bf0d873aac35cc37
2	本府所屬各機關新進人員輔導訓練實施計畫	機關得視需要採行雙師徒制輔導措施，安排適當人員擔任師傅及輔導員，給予業務指導及傳授經驗	應用策略地圖/附錄-本府所屬各機關新進人員輔導訓練實施計畫
3	建立業務交接及聯繫管道	機關可建立業務交接及聯繫管道，有利人員異動之業務銜接，提供新進人員業務諮詢對象，協助其熟悉及適應工作	-
4	提供職場適應經驗分享	機關可透過舉辦講座、活動或會議討論等方式，分享職場經驗及工作技巧等，協助同仁適應職場	應用策略地圖/附錄-本府辦理講座及活動-工作面
5	定期進行績效面談及回饋	機關主管可定期與同仁進行績效面談交	應用策略地圖/附錄-本府辦理講座及活動-組

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
		流反饋，提升團隊工作績效	織及管理面
6	租屋相關資訊	提供租屋服務、租賃法律服務及弱勢居住扶助等資訊	如：崔媽媽基金會網站 https://www.tmm.org.tw/

二、初任主管人員

從承辦人員到擔任主管人員，往往需要時間適應新的身分，主管除需瞭解單位內業務，尚需具備領導管理及獨當一面的能力，且需儘快熟悉業務及累積經驗，才足以勝任主管職位，對初任主管人員實是沉重的負荷及挑戰，可能導致績效不如預期或壓力過大而影響身心健康。

為協助初任主管適應職場及提升主管的核心能力，機關可辦理相關職場適應及領導管理課程，或邀集主管人員及具豐富主管經驗人員，舉辦主管經驗分享會，分享及傳承主管經驗、思維及如何因應解決各種困難等，並增進主管之間交流及情誼，另也可建立機關新舊員工及主管之聯繫名冊，讓機關在面對人員流動頻繁的困境時，仍能有管道聯繫諮詢前承辦人及主管，使機關業務推行更加穩定且具有效率。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	辦理職場適應及領導管理課程	機關辦理提升主管人員職場適應及領導管理等課程，協助初任主管人員適應工作	應用策略地圖/附錄-本府辦理講座及活動-組織及管理面
2	辦理主管經驗分享會	機關可邀集曾擔任主管人員，以辦理講座、活動或會議討論等方式，分享主管人員職場困難及應對等經驗，提升主管人員職能	應用策略地圖/附錄-本府辦理講座及活動-組織及管理面

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
3	建立機關主管業務交接及聯繫管道	機關可建立新舊主管、員工聯絡名冊資訊，有利人員流動之業務銜接，提供主管人員業務諮詢對象，協助其熟悉及適應工作	-

三、回職復薪人員

回職復薪同仁可能為育嬰、侍親等原因離開職場數個月(年)時間，機關對於回職復薪人員，可運用本府所屬各機關新進人員輔導訓練實施計畫，視需要採行雙師徒制輔導措施，為回職復薪人員指派適當人員擔任其師傅及輔導員，給予業務指導及經驗傳授，協助同仁儘快熟悉業務，並可評估其工作狀況，適時調整分配適當工作內容。另如回職復薪人員有親子教養、家庭關係及長者照顧等問題，可請其參考本攻略生活適應關懷篇的內外部資源，並依同仁需求提供相關協助，協助回職復薪人員重返職場。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	本府所屬各機關新進人員輔導訓練實施計畫	機關得視需要採行雙師徒制輔導措施，安排適當人員擔任師傅及輔導員，給予業務指導及傳授經驗	應用策略地圖/附錄-本府所屬各機關新進人員輔導訓練實施計畫
2	調整分配工作	由機關評估回職復薪人員狀況，調整分配適當工作	-
3	生活適應關懷/家庭關係及家庭照顧問題	如回職復薪人員有親子教養、家庭關係及照顧等問題需要協助，可提供其可用之內外部資源	應用策略地圖/生活適應關懷/家庭關係及家庭照顧問題

四、請特殊假別(含出缺勤異常人員)

機關對於出缺勤異常或請病假、家庭照顧假、喪假等特殊假別人員，應主動告知有關差假及津貼補助相關權益資訊，並得視同仁需要安排調整適當工作及工作環境，如同仁為身心障礙者或中高齡者，可協助其申請本市輔具資源中心的輔具需求評估及輔具相關補助，

並可參考本攻略生活適應關懷篇，主動提供同仁所需各種內外部可用資源，關懷並協助同仁適應工作及生活問題。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	主動告知請假及津貼補助相關權益	機關主動告知同仁請假及津貼補助相關權益，協助其辦理請假及請領等程序	可參考行政院人事行政總處網站/常見人事案例/差假管理篇、生活津貼篇、公保篇 https://www.dgpa.gov.tw/acase/index
2	調整適當工作及工作環境	由機關評估同仁狀況，調整分配適當工作內容、工作方法、出勤時間或辦公設備等工作環境，協助其適應工作	-
3	本市輔具資源中心	提供設籍/居住於本市的身心障礙者、65歲以上的長者、短期輔具需求者，有關輔具評估、補助申請及二手輔具等相關資源	本市輔具資源中心網站 https://atrc.aihsin.ntpc.net.tw/
4	生活適應關懷	如同仁有生活適應相關問題需要協助，可提供其可用之內外部資源	應用策略地圖/生活適應關懷

五、因公涉訟人員

對於依法執行職務因公涉訟同仁，除依公務人員因公涉訟輔助辦法相關規定，各機關應組成審查小組，審查涉訟輔助事件外，可同時啟動機關關懷小組，協助同仁面對法律問題，安撫同仁情緒及紓解壓力，並主動告知差假及涉訟輔助相關規定，或協助同仁申請本府員工協助方案諮詢(商)服務。另可參考本攻略生活適應關懷/生活或工作上法律問題，主動提供相關內外部資源協助，協助緩解同仁情緒壓力及解決法律爭訟問題。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	主動告知差假及涉訟輔助相關規定	機關應主動告知並協助同仁有關差假及因公涉訟相關輔助等事項	可參考行政院人事行政總處網站/常見人事案例/因公涉訟輔助篇 https://www.dgpa.gov.tw/acase/index

2	生活適應關懷/生活或工作上法律問題	如同仁針對涉訟事務有相關法律問題需要協助，可提供其可用之內外部資源	應用策略地圖/生活適應關懷/生活或工作上法律問題
---	-------------------	-----------------------------------	--

六、身心障礙人員

為協助身心障礙同仁適應工作，機關可透過改善職場工作環境、提供就業輔具及調整工作方式等職務再設計，協助其排除工作障礙事項。本市輔具資源中心、新北勞動雲、勞動部勞動力發展署、衛生福利部社會及家庭署等網站，均有為身心障礙者及中高齡者提供職務再設計資源，如職務再設計說明、輔具需求評估、補助申請及實際案例分享，機關可視需求妥善運用資源。並可視需求主動提供本府社會局身心障礙者福利資源，如身心障礙者房屋租金補助、賦稅減免、多元照顧支持服務等，協助同仁適應工作及解決生活上的問題。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	調整適當工作及工作環境	由機關評估同仁狀況，調整分配適當工作內容、工作方法、出勤時間或辦公設備等工作環境，協助其適應工作	-
2	本市輔具資源中心	提供設籍/居住於本市的身心障礙者、65歲以上的長者、短期輔具需求者，有關輔具評估、補助申請及二手輔具等相關資源	本市輔具資源中心網站 https://atrc.aihsin.ntpc.net.tw/
3	新北勞動雲-身心障礙者職務再設計補助	提供雇主改善身心障礙者之工作環境、機具設等分析評估及補助，以增進身心障礙者工作效能，減少進用障礙	新北勞動雲網站-身心障礙者職務再設計補助 https://ilabor.ntpc.gov.tw/page/disabled-worker-job-redesign-grant/how-to-apply
4	本府社會局-身心障礙者福利	本府社會局辦理身心障礙鑑定、權益及照顧服務等相關資訊	本府社會局網站-身心障礙者福利專區 https://www.sw.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=19985c6f908a8bb3

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
5	行政院人事行政總處-身心障礙人員職場參考手冊	提供友善身心障礙人員職場資源相關資訊，協助機關及身心障礙人員有效運用支持資源，營造友善職場環境	行政院人事行政總處-身心障礙人員職場參考手冊 https://www.dgpa.gov.tw/mp/informationlist?uid=603&mid=231
6	勞動部勞動力發展署-身心障礙者職務再設計	提供身心障礙者及中高齡者職務再設計補助、實例分享及線上申辦服務等相關資訊	勞動部勞動力發展署網站 https://jobacmd.wda.gov.tw/DJOB_WEB/
7	衛生福利部社會及家庭署-身心障礙服務入口網	提供身心障礙、輔具、導盲犬等身心障礙者福利資源等資訊	衛生福利部社會及家庭署-身心障礙服務入口網 https://dpws.sfaa.gov.tw/
8	衛生福利部社會及家庭署-輔具資源入口網	提供身心障礙者職務再設計說明、輔具資源服務及補助等相關資訊	衛生福利部社會及家庭署-輔具資源入口網 https://newrepat.sfaa.gov.tw/home

七、異常工作負荷人員

機關應定期進行同仁工作量化分析，如發現同仁有工作量過多或加班時數過長等情形，可據以評估適時調整同仁的工作分配，或視需要指派工作指導人員，給予業務指導及傳授經驗，協助同仁改善作業流程。另可藉由檢討及優化機關內部工作流程，簡化不必要的行政程序，同時提高工作效率。此外，機關應成立安全及衛生防護小組，採取必要的預防及保護措施，避免員工執行職務可能遭受的生命、身體及健康危害，另可參考勞動部訂定公告的「異常工作負荷促發疾病預防指引」，訂定相關計畫，以預防同仁因輪班、夜間工作、長時間工作等異常工作負荷促發疾病，並視需要申請本府員工協助方案的心理諮商及醫療諮詢服務，協助同仁調適壓力及促進身心健康。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	定期進行工作量化分析	機關應定期進行員工工作量化分析，並適時調整分配工作及關懷同仁工作狀況	-
2	適時調整分配工作	由機關評估同仁工作適應狀況，調整分配適當工作內容	-
3	指派工作指導人員	機關得視需要指派工作指導人員，給予業務指導及傳授經驗，協助適應工作	-
4	檢討優化機關工作流程	透過檢討及優化機關工作流程，提升工作效率	-
5	參考訂定異常工作負荷促發疾病預防計畫	機關可參考勞動部訂定公告之「異常工作負荷促發疾病預防指引」，訂定相關計畫，降低員工促發疾病之風險	勞動部職業安全衛生署網站 https://www.osha.gov.tw/1106/1196/10141/10145/10984/
6	各機關安全及衛生防護小組採取預防及保護措施	依公務人員安全及衛生防護辦法，各機關應成立安全及衛生防護小組，採取必要預防及保護措施，避免員工執行職務可能遭受的生命、身體及健康危害	公務人員安全及衛生防護辦法 https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=A0030050

八、工作進度延宕或績效表現不佳人員

單位主管如發現同仁有工作進度延宕或績效表現不佳等情形，可運用定期工作量化分析，發現同仁工作表現不佳之原因，例如發現工作量過多，可適時評估調整同仁的工作分配，或視需要指派工作指導人員，給予業務指導及傳授經驗，協助同仁熟稔作業流程及適應工作環境，並可透過主管定期與同仁進行績效面談，於過程中檢討成果、分享想法及討論如何增進績效，使同仁能獲得反饋，並提升工作績效。

另亦可指派同仁參加本府舉辦之工作面、組織及管理面等各項訓練課程，或運用本府人事處網站防疫專區的線上學習課程，學習各

種工作知能及溝通協調技巧，以提升工作效率；或由機關自行辦理有關提升工作效能及績效管理相關訓練，以增進其工作效率。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	定期進行工作量化分析	機關應定期進行員工工作量化分析，並適時調整分配工作及關懷同仁工作狀況	-
2	適時調整分配工作	由機關評估同仁工作適應狀況，調整分配適當工作內容	-
3	指派工作指導人員	機關得視需要指派工作指導人員，給予業務指導及傳授經驗，協助適應工作	-
4	定期進行績效面談及回饋	機關主管可定期與同仁進行績效面談交流反饋，提升團隊工作績效	應用策略地圖/附錄-本府辦理講座及活動-組織及管理面
5	辦理績效管理訓練	機關可規劃績效管理等訓練課程及活動，提升同仁績效管理知能	應用策略地圖/附錄-本府辦理講座及活動-組織及管理面

九、處理重大事故人員

處理重大事故時，警察、消防、醫師、護理師等第一線處理重大災害事故人員，以及社工、志工等資源整合或陪伴助人者，於心理遭受強大的衝擊，可能產生焦慮、恐懼及絕望感等心理不適狀況，甚至是創傷後壓力症候群，導致無法正常地生活及工作。此時，機關可調整其工作內容或減少工作負荷，協助同仁適度安排休息時間，並安排減壓團體或個人心理諮商，轉介至專業心理諮商機構或精神醫療院所，辦理紓壓課程及活動，或參加本府舉辦相關情緒管理及減壓課程，以緩解同仁身心壓力。

針對此類人員，機關可參考中央機關(如內政部消防署、警政署等)訂定之相關計畫或指引文件，建立第一線處理重大災害事故人員心理照護機制，適時轉介至專業心理諮商機構或精神醫療院所，協助身心重建與復原。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	調整工作及安排適度休息	機關可調整相關人員工作內容或減少工作負荷，並協助同仁安排適度休息時間	-
2	辦理紓壓課程及活動	機關可規劃辦理紓壓課程及活動，協助相關人員紓解身心壓力及提升調適焦慮情緒的能力	-
3	建立第一線處理重大災害事故人員心理照護機制	機關可建立第一線處理重大災害事故人員心理照護機制，適時轉介至專業心理諮商機構或精神醫療院所，協助身心重建與復原	1、內政部消防署網站-消防機關因應重大災害事故創傷後壓力症候群指導原則 https://www.nfa.gov.tw/cht/index.php?code=list&flag=detail&ids=23&article_id=10859 2、內政部警政署網站-內政部警政署辦理員警心理輔導工作計畫 https://www.npa.gov.tw/ch/app/artwebsite/view?module=artwebsite&id=1072&serno=e9aa7822-7f02-4877-84d0-d2abef3cff27 3、衛生福利部-COVID-19 醫療機構員工心理衛生指引 https://www.cdc.gov.tw/Category/MPage/hFaY1_m0t2D4SuuAmgOMhA

十、職場人際互動困擾人員

為增進同仁職場人際互動關係，機關可辦理領導、職場溝通及團隊合作相關訓練課程，協助主管人員提升領導管理能力，強化同仁

的人際關係及溝通技巧，建立團隊意識及增進跨單位團隊合作，並可規劃員工社團或交流活動，透過輕鬆愉快的互動過程，增進同仁間交流及情誼，以建立良好職場人際關係，進而營造友善工作環境，提升機關運作效能。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	辦理領導及職場溝通相關課程	機關可規劃領導及職場溝通協調等訓練課程及活動，增進職場人際互動及應對之知能	-
2	辦理跨單位團隊合作訓練課程	機關可規劃辦理增進跨單位團隊合作、團隊建立及溝通協調等訓練課程及活動	-
3	辦理員工社團或交流活動	機關可規劃辦理社團或其他交流活動，增進同仁感情及互動，建立良好職場人際關係	本府人事處網站-本府員工文康社團 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=b1f069174541f122

十一、共通性協助資源

單位主管、人事人員及關懷員發現同仁有工作適應問題時，應主動關懷及提供相關資源協助，例如：提供同仁相關自我檢測量表，以協助同仁檢視身心健康狀況，進而尋求相關協助，並可申請本府員工協助方案諮詢(商)服務。此外，也可多加運用其他內外部資源，如使用各類電話諮詢資源，參加本府舉辦相關講座及活動，使用線上學習課程或本府人事處員工協助方案專區的推薦書單等，均有助解決工作適應各項問題。

機關也可參考勞動部工作生活平衡網站提供推動員工協助方案規劃案例、工作及生活平衡相關建議等資源，協助同仁解決工作適應問題，提升工作表現及效能。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	自我檢測	簡式健康表	衛生福利部國民健康署健康九九網站 https://health99.hpa.gov.tw/onlineQuiz
		壓力指數測量表	
		飲食行為測量表	
		尼古丁成癮度量表	

序號	協助資源		內容概述	資源/資料來源/網址
	量表	阿姆斯特方格表	自我檢查老年黃斑部病變	
		身體質量指數 BMI 測試	自我檢查是否過重或肥胖	
		慢性疾病風險評估平台	瞭解未來 10 年內罹患慢性疾病的風險	
		防疫知識測驗	檢測自我防疫知識	
		台灣憂鬱症量表	檢測自我情緒狀態	本府衛生局網站-心情檢測站 https://www.health.ntpc.gov.tw/basic/?node=10785
		青少年憂鬱情緒自我檢視表	檢測青少年自我情緒狀態	
		老人憂鬱量表	評估老人憂鬱情緒狀況	
		長者關懷量表	檢測長者身心適應狀況	
		愛丁堡產後憂鬱症評估量表	判斷是否有產後憂鬱症的可能	
2	電話諮詢資源		彙整各類電話諮詢專線，提供同仁使用	應用策略地圖/附錄-電話諮詢資源
3	主管、人事人員及關懷員主動關懷及協助		由主管、人事人員及關懷員主動關懷及協助，以利提早發現及解決問題	-
4	勞動部工作生活平衡網站		提供推動員工協助方案規劃案例、建議及資源	勞動部工作生活平衡網 https://wlb.mol.gov.tw/Page/index.aspx
5	本府員工協助方案諮詢(商)服務		本府員工協助方案提供心理、法律、財務、醫療、管理及職涯發展等六大類諮詢(商)服務	本府人事處網站-員工協助方案專區 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=45f19ec62af5557f
6	本府辦理講座及活動		本府辦理工作面、生活面、組織及管理面等講座及活動	應用策略地圖/附錄-本府辦理講座及活動
7	本府人事處 EAP 推薦書單		本府員工協助方案推薦情緒與壓力、自我成長、心理衛生、親職教育、職場成功法、性別平等、法學教育及企業管理	本府人事處網站-員工協助方案專區 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=adbb16502b55a98a

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
		等書籍清單	
8	本府人事處-線上學習課程	提供工作面、生活面、組織及管理面之 線上學習課程	本府人事處網站-防疫專區 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=cb527a7724a38d92



參、生活適應關懷

一、生活或工作上法律問題

同仁於生活上或工作上都可能遇到法律適用疑義或面對法律爭訟等困境，為解決法律糾紛，常需耗費大量精力、時間及金錢處理。此時，機關可主動提供同仁相關資訊，協助同仁解決法律上的問題，除可申請本府員工協助方案提供的法律諮詢外，也可參考運用相關免費法律服務資源，例如：本府法制局提供免費現場及電話法律諮詢服務，法務部彙整的國內公私部門法律諮詢資源，還有其他民間團體提供各類法律諮詢服務等。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	本府法制局-法律諮詢	本府法制局提供免費現場及電話法律諮詢服務	本府法制局網站-法律扶助 https://www.law.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=3d145d2a095e211d
2	本市各區調解委員會	本府各區調解委員會協助民事事件、告訴乃論之刑事事件等案件調解	本府法制局網站-各區調解委員會地址及電話 https://www.law.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=b4cafbf11e0d8c3b
3	法務部-法律諮詢資源	彙整國內公私部門法律諮詢資源，供民眾周知運用，以確保自己權益	法務部網站-法律諮詢資源 https://www.moj.gov.tw/2204/2473/2487/10499/
4	財團法人法律扶助基金會	提供法律諮詢及申請法扶律師等服務	財團法人法律扶助基金會網站 https://www.laf.org.tw/index.php?action=home
5	婦女新知基金會-婚姻家庭法律諮詢	提供婚姻家庭法律諮詢服務	婦女新知基金會網站 https://www.awakening.org.tw/content/2487

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
6	崔媽媽基金會-租屋法律諮詢	提供租賃、搬家及公寓大廈糾紛等免費法律諮詢	崔媽媽基金會網站 https://www.tmm.org.tw/contents/text?id=115

二、懷孕育兒問題

從懷孕到迎接新生兒到來，再到育兒照顧及幼兒教育等過程，新手爸媽除需大量時間及精力照顧幼兒，充實有關孕產及育兒教育等相關知識外，還需兼顧繁重的工作，往往心力交瘁。此時，同仁可運用本市及衛生福利部國民健康署的免費資源，獲取如產前檢查補助、孕產哺乳、育兒照顧教育、托育服務等相關資訊，並可善用如新北孕育寶及雲端好孕守等 APP 軟體，快速查詢哺集乳室、好孕計程車、免費親子課程及設施、孕產育兒知識及相關補助等資訊，減輕新手爸媽的負擔，兼顧家庭生活及工作。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	本市幼兒教育資源網	提供幼兒園地圖查詢、招生收費、學前補助等幼兒教育相關資訊	本市幼兒教育資源網 https://kidedu.ntpc.edu.tw/app/home.php
2	新北育兒資訊網	提供托育服務、親子館、育兒新知及福利補助等相關育兒資訊	新北育兒資訊網 https://lovebaby.sw.ntpc.gov.tw/#/index
3	本市好孕專車產檢車資補貼	提供申請本市產檢車資補助方案相關資訊	本府社會局網站-好孕專車 https://www.sw.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=74f9b660304c5e4d
4	新北孕育寶 APP	提供下載新北孕育寶 APP，內容結合哺集乳室查詢、好孕計程車服務、免費親子課程及設施、相關補助及育兒資訊	本府衛生局網站-友善新北哺乳環境 https://www.health.ntpc.gov.tw/basic/?mode=detail&node=930
5	衛生福利部國民健康署免費產檢	提供產前檢查補助項目、金額及衛教指導等資訊	衛生福利部國民健康署網站-公費健檢 https://www.hpa.gov.tw/Pages/List.aspx?

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
			nodeid=194
6	衛生福利部國民健康署孕產婦關懷網站	提供孕產知識、母乳哺育、寶寶照護及孕產資源等資訊	衛生福利部國民健康署孕產婦關懷網站 https://mammy.hpa.gov.tw/
7	衛生福利部社會及家庭署育兒親職網	提供新手家長、兒童發展及照顧、親子互動等相關資源	衛生福利部社會及家庭署育兒親職網 https://babyedu.sfaa.gov.tw/mooc/index.php
8	衛生福利部國民健康署雲端好孕守(及母乳一指通)APP	提供即時查詢孕產知識、育兒知識、產後營養與體重管理、身心調適、母乳哺育等資訊，及透過產檢管理主動訊息提醒功能，讓新手爸媽及其家人能隨時掌握孕產資訊	衛生福利部國民健康署網站-APP 專區 https://www.hpa.gov.tw/Pages/List.aspx?nodeid=82

三、財務管理及借貸問題

機關同仁如有財務管理、稅務及借貸等問題，可申請本府員工協助方案的財務諮詢服務，詢問有關稅務處理及財務管理規劃等問題，此外，本府稅捐稽徵處提供便捷的電話專線、Skype 線上回文、Line 官方帳號一對一線上稅務諮詢及手機視訊服務，並設置地政士稅務諮詢專櫃，由專業地政士免費提供面對面諮詢服務，協助輕鬆解決各種稅務問題，並可運用全國公教員工消費性貸款「貼心相貸」、房屋貸款「築巢優利貸」及參加退撫基金人員指定用途貸款，以解決各類購屋、消費、結婚、生育、急難及子女出國留學等各種借貸資金需求。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	本府稅捐稽徵處便民服務	提供電話客服、Skype 線上回文、Line 官方帳號、手機視訊等多元方式稅務諮詢服務，協助納稅人解決稅務問題	本府稅捐稽徵處網站-便民服務 https://www.tax.ntpc.gov.tw/cp-1103-1257-8b653-1.html

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
2	本府稅捐稽徵處地政士稅務諮詢櫃台	免費提供地價稅、土地增值稅、房屋稅、契稅、印花稅等相關稅務面對面諮詢服務，協助填寫各項申請書表及輔導辦理各種地方稅申請減免等	本府稅捐稽徵處網站-全功能櫃臺 https://www.tax.ntpc.gov.tw/cp-1131-1063-fe86a-1.html
3	全國公教員工消費性貸款-貼心相貸	提供中央及地方各機關、公立學校及公營事業機構員工(含育嬰留職停薪人員)消費性貸款	行政院人事行政總處公務福利 e 化平台-公教消費性貸款 https://www.dgpa.gov.tw/eserver/informationlist?uid=448
4	全國公教員工房屋貸款-築巢優利貸	為協助各機關、學校及公營事業機構員工解決購置房屋資金需求，提供全國公教員工房屋貸款	行政院人事行政總處公務福利 e 化平台-公教房屋貸款 https://www.dgpa.gov.tw/eserver/informationlist?uid=447
5	參加退撫基金人員指定用途貸款	提供參加退撫基金人員結婚、生育、急難及子女出國留學等指定用途貸款資訊	公務人員退休撫卹基金管理委員會-公告資訊 https://www.fund.gov.tw/News_Content.aspx?n=377&sms=11726&s=18233

四、營養健康問題

為促進機關同仁身心健康，機關可主動提供如飲食行為測量表及慢性疾病風險評估平台等相關檢測量表，協助同仁瞭解自身健康狀況，鼓勵同仁參加本府每年舉辦的員工健康檢查、健康講座或全國公教健檢方案，定期瞭解及追蹤自身健康狀態，以提升健康意識。並透過主動提供同仁相關資源，如新北動健康 APP、本市立聯合醫院健康諮詢中心的專業諮詢服務、衛生福利部國民健康署社區營養推廣中心、戒菸專線服務中心及食品藥物管理署網站等，協助同仁獲取健康飲食、疾病防治及戒除菸癮等資訊，提升同仁自主運動及健康管理行為。如同仁有情緒及壓力等心理困擾，可運用簡式健康量表及壓力指數測量表等相關檢測量表，協助其瞭解心理健康狀態，並提供

電話諮詢專線，轉介專業協助或本府員工協助方案諮詢(商)服務。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	本府員工健康檢查補助	本府及所屬機關學校編制內員工健康檢查補助規定	本府人事處網站-員工權益福利專區 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=3bd1e5a549243b43
2	全國公教健檢方案-健康 99	由符合資格之醫療機構，提供現職員工、退休人員及其眷屬自費健康檢查方案之參考	行政院人事行政總處公務福利 e 化平台-公教健檢 https://www.dgpa.gov.tw/eserver/submenu?uid=450
3	新北動健康	提供下載新北動健康 APP，內容包含我的運動、飲食分析、自我量測、營養專區及相關健康任務活動等工具及資訊，協助增進健康知識，並培養良好運動習慣	新北動健康網站 https://f4a.tw/v3/index.html
4	本市立聯合醫院健康諮詢中心	提供護理、飲食、藥物等衛教指導等專業諮詢服務	本市立聯合醫院網站-健康諮詢中心 https://www.ntch.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=95e1084ded634907
5	衛生福利部國民健康署-健康主題專區	提供健康生活、預防保健及疾病防治等相關資訊	衛生福利部國民健康署網站-健康主題專區 https://www.hpa.gov.tw/Home/Index.aspx
6	衛生福利部國民健康署-社區營養推廣中心	提供 22 縣市「社區營養推廣中心」聯絡資訊	衛生福利部國民健康署網站-公告區 https://www.hpa.gov.tw/Pages/Detail.aspx?nodeid=840&pid=9947

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
7	衛生福利部國民健康署健康九九-菸害防制館	提供戒菸專線服務、測量量表及戒菸知識等資訊	衛生福利部國民健康署健康九九網站-菸害防制館 https://health99.hpa.gov.tw/theme/4
8	衛生福利部食品藥物管理署-業務專區	提供食品、藥品、醫療器材及化粧品等使用安全規範及常見問答等資訊	衛生福利部食品藥物管理署網站-業務專區 https://www.fda.gov.tw/TC/index.aspx

五、家庭關係及家庭照顧問題

同仁如遇家庭關係、親子教養及照顧家中長者或身心障礙者等問題，往往需投注許多時間及心力處理。此時，同仁可善用各項內外資源取得相關協助：

- (一) 有關家庭關係問題，可善用本府家庭教育中心以及教育部家庭教育網，提供有關婚姻、性別、親職教育等學習資源與相關法規，並設有家庭教育諮詢專線，可詢問家庭問題、婚姻溝通及人際溝通等問題，至有關親子教養問題，可參考行政院兒童 e 樂園、衛生福利部社會及家庭署兒少福利專區、國民健康署健康九九之青少年好漾館，取得親子溝通、兒少福利及生活扶助等資源。如同仁有家庭暴力及性侵害等問題，可運用本府家庭暴力暨性侵害防治中心網站，取得相關保護、輔導方案及經濟補助等資源。
- (二) 有關家庭照顧問題，可善用本府衛生局長期照顧專區、本市輔具資源中心、當我們老在一起及衛生福利部長期照顧專區等網站，提供身心障礙者及中高齡者長期照顧、輔具需求評估及補助、長者醫療保健及相關補助等資源。而身為家庭照顧者，承受龐大身心及經濟壓力，則可善用本市家庭照顧者關懷協會及衛生福利部長期照顧專區資源，取得家庭照顧者有關心理、法律、長照資源轉介、照顧替代人力及經濟補助等援助，或申請本府員工協助方案諮詢(商)服務，妥善運用資源協助，以兼顧生活及工作，照顧家人的同時，也要好好照顧自己。

類別	序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
家庭關係	1	本府家庭教育中心	提供家庭教育學習及服務資源，含婚姻、性別、親職教育等資訊	本府家庭教育中心網站-影音專區 https://ntpc.familyedu.moe.gov.tw/videoList.aspx?uid=3390&pid=3149

類別	序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
	2	本府家庭暴力暨性侵害防治中心	提供防治親密關係暴力、兒童及少年保護及性侵害等受害者協助方案相關資訊	本府家庭暴力暨性侵害防治中心網站 https://www.dvp.ntpc.gov.tw/
	3	教育部家庭教育網	提供夫妻相處、子女教養、親子溝通、人際關係、自我調適、性別交往及家庭問題等諮詢專線及相關資訊	教育部家庭教育網 https://familyedu.moe.gov.tw/
	4	行政院兒童 e 樂園	提供兒童相關政策說明及文章，包括兒童福利、教育政策、衛生保健、建設、金融、族群、文化等議題等資訊	行政院兒童 e 樂園網站 https://kids.ey.gov.tw/index
	5	衛生福利部社會及家庭署-兒少福利專區	提供育兒津貼、兒少生活及醫療扶助、法規資訊等兒少福利相關資訊	衛生福利部社會及家庭署網站-兒少福利專區 https://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/List.aspx?nodeid=30
	6	衛生福利部國民健康署健康九九-青少年好漾館	提供青少年有關青春期、性健康、人際關係及親子性溝通等相關資訊	衛生福利部國民健康署健康九九網站 https://health99.hpa.gov.tw/theme/256
家庭照顧	7	本府衛生局-長期照顧專區	提供長照服務申請、補助、輔具資源等相關長照服務資訊	本府衛生局網站-長期照顧專區 https://www.health.ntpc.gov.tw/basic/?node=204623
	8	本市輔具資源中心	提供設籍/居住於本市的身心障礙者、65 歲以上的長者、短期輔具需求者，有關輔具評估、補助申請及二手輔具等相關資源	本市輔具資源中心網站 https://atrc.aihsin.ntpc.net.tw/

類別	序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
	9	當我們老在一起網站	提供長者相關補助津貼、醫療保健及照護資源等資訊	當我們老在一起網站 https://lkk.ntpc.gov.tw/
	10	本市家庭照顧者關懷協會	提供家庭照顧者支持性服務資源地圖、經濟補助及心理支持等資訊	本市家庭照顧者關懷協會網站 http://www.takecare880.org/Default.aspx
	11	衛生福利部-長期照顧專區	提供長期照顧需求者及家庭照顧者支持服務等相關服務之申請管道及相關資訊	衛生福利部網站-長期照顧專區 https://1966.gov.tw/LTC/mp-201.html

六、共通性協助資源

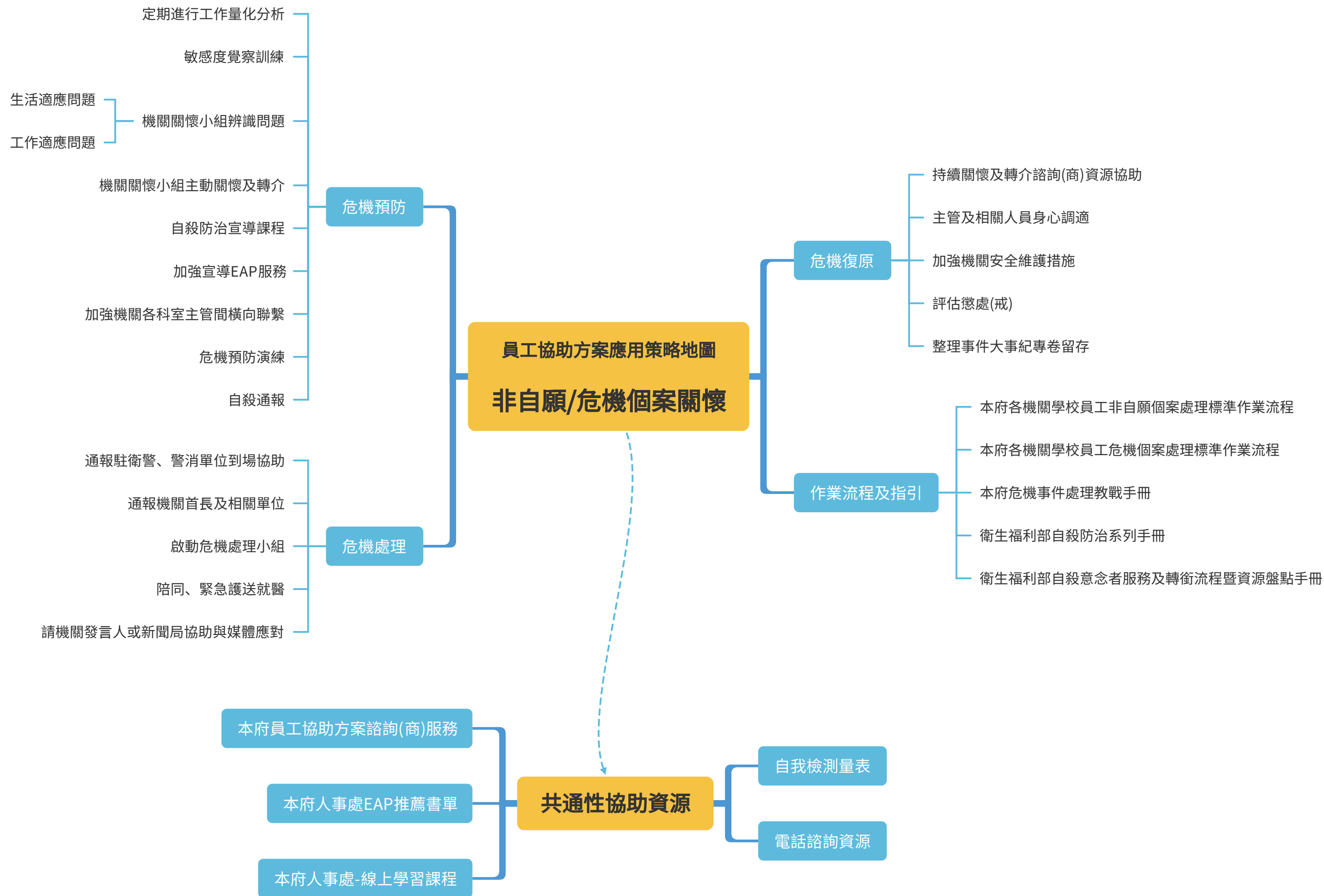
單位主管、人事人員及關懷員發現同仁有生活適應問題時，應主動關懷及提供相關資源協助，例如：提供相關自我檢測量表，以協助同仁檢視身心健康狀況，進而尋求相關協助，亦可申請本府員工協助方案諮詢(商)服務。此外，可多加運用其他內外部資源，如使用各類電話諮詢資源，參加本府舉辦相關講座及活動，使用線上學習課程或本府人事處員工協助方案專區的推薦書單，均有助解決生活適應各項問題。

其他生活相關問題所需資源，如本府「福利補助自己查」網站，可利用條件篩選符合資格之各項福利補助項目，衛生福利部衛生福利 e 寶箱網站，整合衛生醫療及社會福利相關資源，提供如長期照顧、老人及兒少福利、身心障礙、急難救助、國民年金等各項資訊，勞動部工作生活平衡網站亦提供推動員工協助方案規劃案例、工作及生活平衡相關建議等資源，協助同仁解決生活適應問題。

序號	協助資源		內容概述	資源/資料來源/網址
1	自我檢測量	簡式健康表	瞭解自我身心適應狀況	衛生福利部國民健康署健康九九網站 https://health99.hpa.gov.tw/onlineQuiz
		壓力指數測量表	評估壓力狀況	
		飲食行為測量表	掌握自身飲食行為狀況	
		尼古丁成癮度量表	瞭解對尼古丁成癮程度	
		阿姆斯特勒方格表	自我檢查老年黃斑部病變	

序號	協助資源		內容概述	資源/資料來源/網址
	表	身體質量指數 BMI 測試	自我檢查是否過重或肥胖	本府衛生局網站-心情檢測站 https://www.health.ntpc.gov.tw/basic/?node=10785
		慢性疾病風險評估平台	瞭解未來 10 年內罹患慢性疾病的風險	
		防疫知識測驗	檢測自我防疫知識	
		台灣憂鬱症量表	檢測自我情緒狀態	
		青少年憂鬱情緒自我檢視表	檢測青少年自我情緒狀態	
		老人憂鬱量表	評估老人憂鬱情緒狀況	
		長者關懷量表	檢測長者身心適應狀況	
		愛丁堡產後憂鬱症評估量表	判斷是否有產後憂鬱症的可能	
2	電話諮詢資源		彙整各類電話諮詢專線，提供同仁使用	應用策略地圖/附錄-電話諮詢資源
3	主管、人事人員及關懷員主動關懷及協助		由主管、人事人員及關懷員主動關懷及提供協助，以利提早發現及解決問題	-
4	本府福利補助自己查		可條件篩選搜尋符合條件資格之各項福利補助項目	本府福利補助自己查網站 https://welfare.ntpc.gov.tw/
5	衛生福利部-衛生福利 e 寶箱		整合衛生醫療及社會福利相關資源，提供如長期照顧、老人及兒少福利、身心障礙、急難救助、國民年金等各項資訊	衛生福利部網站-衛生福利 e 寶箱 https://www.mohw.gov.tw/lp-88-1-40.html
6	勞動部工作生活平衡網站		提供推動員工協助方案規劃案例、建議及資源	勞動部工作生活平衡網 https://wlb.mol.gov.tw/Page/index.aspx
7	本府員工協助方案諮詢(商)服務		本府員工協助方案提供心理、法律、財務、醫療、管理及職涯發展等六大類諮詢(商)服務	本府人事處網站-員工協助方案專區 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=45f19ec62af5557f

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
8	本府辦理講座及活動	本府辦理工作面、生活面、組織及管理面等講座及活動	應用策略地圖/附錄-本府辦理講座及活動
9	本府人事處 EAP 推薦書單	本府員工協助方案推薦情緒與壓力、自我成長、心理衛生、親職教育、職場成功法、性別平等、法學教育及企業管理等書籍清單	本府人事處網站-員工協助方案專區 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=adbb16502b55a98a
10	本府人事處-線上學習課程	提供工作面、生活面、組織及管理面之線上學習課程	本府人事處網站-防疫專區 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=cb527a7724a38d92



肆、非自願/危機個案關懷

一、危機預防

機關發生危機事件，如員工自傷或傷人事件，往往對機關形象及相關人員造成極大的負面影響，後續危機處理過程耗時費力，已造成的傷害也難以回復，如能於危機事件發生前提早準備及預防，將能大大降低危機事件的發生及所帶來的衝擊，相關預防措施如下：

（一）提高機關敏感度覺察能力

機關可定期進行工作量化分析，掌握機關同仁工作量及加班時數是否過量，視需要提供同仁壓力檢測相關量表，瞭解評估同仁壓力及情緒狀態是否異常，並進行機關人員敏感度覺察及關懷員培訓，加強主管人員及關懷員對機關同仁情緒壓力狀態的敏銳度，及早發現問題，發現同仁有異常徵兆時，機關關懷小組應探究其問題根源是屬於工作或生活適應問題，主動關懷及提供相關內外部資源，或適時轉介專業人員服務。

（二）加強宣導

機關應辦理自殺防治宣導課程，並加強宣導本府員工協助方案諮詢（商）服務資訊，提高機關首長及主管對該方案的支持度，增加同仁對服務的知悉度，讓有需要的同仁能於危機發生前，適時尋求專業協助，降低危機發生的機率。

（三）加強機關成員橫向聯繫及危機處理能力

機關各單位主管需保持緊密聯繫，如發現危機高風險個案，應適時提供資訊以及時處理問題，並成立危機處理小組，於危機發生前完成分工，實際進行危機預防演練，以利危機發生時能及時妥善處理。

（四）自殺通報

機關如遇同仁有自殺風險時，應立即通報本府衛生局，並至衛生福利部自殺防治通報系統進行線上通報作業，以利衛生局進行關懷訪視作業，且相關單位也能於危機發生前預先準備，以利於危機發生時，相關單位能更快速應變處理危機事件。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	定期進行工作量化分析	機關應定期進行員工工作量化分析，並適時調整分配工作及關懷同仁工作狀況	-
2	敏感度覺察訓練	機關可規劃辦理或參加本府敏感度覺察、關懷員培訓等相關課程，以提高覺察異常狀況之知能，提早介入解決以防	-

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
		患未然	
3	機關關懷小組辨識問題	機關關懷小組覺察同仁異常狀況，探究問題根源屬工作或生活適應問題，主動提供相關內外部資源協助	應用策略地圖/ 工作適應關懷 及 生活適應關懷
4	機關關懷小組主動關懷及轉介	機關關懷小組覺察同仁狀況，主動關懷及提供協助，或轉介專業服務資源	-
5	自殺防治宣導課程	機關舉辦自殺防治宣導課程，提升員工自殺覺察及預防相關知能	-
6	加強宣導 EAP 服務	加強宣導本府員工協助方案諮詢(商)服務，協助員工適時尋求協助	-
7	加強機關各科室主管間橫向聯繫	機關各單位主管保持互動聯繫，並透過宣導告知如發現危機高風險個案，應適時向機關關懷小組成員提供資訊，以及時處理問題	-
8	危機預防演練	機關應成立危機處理小組，事前妥善分工，並進行實際操作演練，以利危機發生時能及時應對處理	-

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
9	自殺通報	如遇同仁有自殺風險，應至衛生福利部自殺防治通報系統進行線上通報作業，並通報本府衛生局，以利後續關懷員進行關懷訪視	1、衛生福利部自殺防治通報系統 https://sps.mohw.gov.tw/Account/IndexInform 2、本府衛生局網站-自殺高風險個案轉介單 https://www.health.ntpc.gov.tw/basic/?mode=detail&node=396

二、危機處理

危機事件一旦發生，機關應迅速通報駐衛警及警消單位到場，協助控制現場及將傷者送醫，並通報機關首長(主管)(含機關員工關懷小組)、政風單位及人事處，立即啟動危機處理小組，依事前分工及相關作業流程應變，另視情形通報衛生局及家屬協助陪同、緊急護送就醫，如有媒體請求機關說明事件處理情形，得請機關發言人或新聞局協助，並應蒐集相關報導及注意輿情發展及報導的正確性，避免損及機關形象。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	通報駐衛警、警消單位到場協助	危機事件發生，應迅速通報駐衛警、警消單位，以協助控制現場及傷者送醫	1、 本府危機事件處理教戰手冊 2.0 2、本府人事處網站員工協助方案專區-本府各機關學校員工危機個案處理標準作業流程 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=dc78ad17c9e7fe0d
2	通報機關首長及相關單位	通報機關首長(主管)(含機關員工關懷小組)、政風單位、人事處，並視情形通報衛生局及家屬到場，協助控制現場及傷者送醫，嚴重者可請示首長通報公關或發言人準備因應	

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
3	啟動危機處理小組	危機發生應立即啟動危機處理小組，相關人員應依事前分工執行，共同尋求處理問題之方法	
4	陪同、緊急護送就醫	如發生同仁有精神或情緒異常，應立即通報警消單位到場，如同仁不願就醫，可請同事、長官或家人協助說服其就醫，警消亦立即評估將相關人員緊急護送就醫	
5	請機關發言人或新聞局協助與媒體應對	如有媒體請求機關說明事件處置方式，應注意「六要」與「四不要」原則，得請機關發言人或新聞局協助，蒐集相關報導並注意輿情發展及報導正確性，避免損及機關形象	衛生福利部心理及口腔健康司-媒體報導精神疾病「六要」與「四不要」原則之說帖 https://dep.mohw.gov.tw/domhaoh/cp-429-1376-107.html

三、危機復原

危機事件發生後，受害者、傷人者、周遭同仁及主管人員的身心狀態，均須經過漫長時間復原，機關應持續關懷及追蹤同仁後續身心狀況，安排紓壓課程或活動，並適時轉介專業服務或本府員工協助方案諮詢(商)服務，協助同仁緩解事件造成的身心壓力，尤其主管及相關危機處理人員在危機處理過程耗費大量時間及精神，承受極大的身心壓力，機關可加強安排主管及相關人員的紓壓課程或活動，協助其調適身心壓力。

機關並應於事件後，多方面強化機關同仁安全維護措施，避免危險再發生及發揮穩定人心的效用，依相關規定釐清行政責任及評估懲處(戒)，並就事件始末及相關處置作為，整理事件大事紀，專卷留存，以作為日後參考。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	持續關懷及轉介諮詢(商)資源協助	事件受害者、傷人者、周遭同仁及主管之身心狀況均須時間復原，機關應持續關懷同仁，並適時轉介諮詢(商)服務	本府人事處網站-員工協助方案專區 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=af495e8d465faf30
2	主管及相關人員身心調適	主管及相關人員為處理危機事件，承受極大身心壓力，機關可加強安排主管及相關人員紓壓課程或活動，以調適主管身心壓力	應用策略地圖/附錄-本府辦理講座及活動-健康面
3	加強機關安全維護措施	機關應設法於事件後，多方面加強機關同仁安全維護措施，以避免危險並穩定人心	-
4	評估懲處(戒)	機關應儘速依相關事實證據，釐清行政責任究處相關法規、程序及可能之結果影響，採取適當行政處分	-
5	整理事件大事紀及專卷留存	就事件始末及相關處置作為，整理事件大事紀，專卷留存，以加強事後檢討及回顧，作為日後參考	-

四、作業流程及指引

有關非自願個案、危機事件預防、處理及復原等詳細流程及內容，可參考本府各機關學校員工非自願個案處理標準作業流程、危機個案處理標準作業流程及本府危機事件處理教戰手冊，並可參考衛生福利部自殺防治系列手冊，內容包含各類人員自殺防治、情緒管理及關懷等豐富的衛教資訊，增進危機事件處理及自殺防治等知能，以及衛生福利部自殺意念者服務及轉銜流程暨資源盤點手冊，內容包含「自殺意念者服務及轉銜流程」及「中央各部會及地方各縣市心理健康資源盤點表」，強化對自殺防治相關資源之瞭解，以及時提供協助。

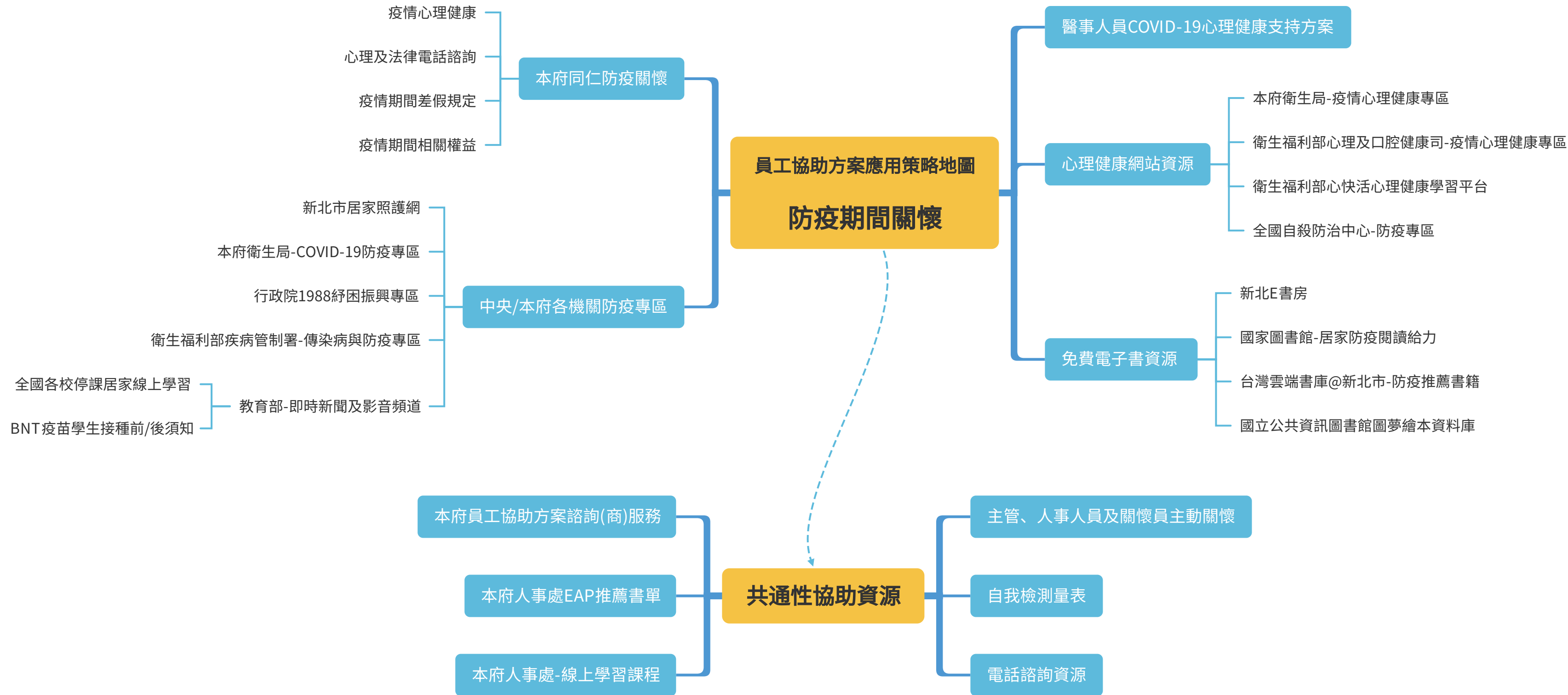
序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	本府各機關學校員工非自願個案處理標準作業流程	本府各機關學校員工非自願個案處理標準作業流程圖	本府人事處網站-員工協助方案專區 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=dc78ad17c9e7fe0d
2	本府各機關學校員工危機個案處理標準作業流程	本府各機關學校員工危機個案處理標準作業流程圖	本府人事處網站員工協助方案專區 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=dc78ad17c9e7fe0d
3	本府危機事件處理教戰手冊	提供危機事件預防、危機處理及危機復原等相關資訊	本府危機事件處理教戰手冊 2.0
4	衛生福利部自殺防治系列手冊	衛生福利部提供各類自殺防治手冊及指引	衛生福利部心理及口腔健康司網站 https://dep.mohw.gov.tw/domhaoh/cp-3560-37463-107.html
5	衛生福利部自殺意念者服務及轉銜流程暨資源盤點手冊	內容包含「自殺意念者服務及轉銜流程」及「中央各部會及地方各縣市心理健康資源盤點表」，強化對自殺防治相關資源之瞭解，以及時提供協助	衛生福利部心理及口腔健康司網站-自殺防治策略與措施專區 https://dep.mohw.gov.tw/domhaoh/cp-4902-58377-107.html

五、共通性協助資源

單位主管、人事人員及關懷員發現同仁有異常徵兆時，應主動關懷及提供相關資源協助，例如：提供相關自我檢測量表，以協助同仁檢視身心健康狀況，進而尋求相關協助，亦可申請本府員工協助方案諮詢(商)服務。此外，可多加運用其他內外部資源，如各類電話諮詢資源，參加本府舉辦相關講座及活動，使用線上學習課程或本府人事處員工協助方案專區的推薦書單，均有助解決同仁面臨的各項問題。另機關亦可多加利用衛生福利部精神醫療緊急處置專線，該專線提供 24 小時全天候的全國性電話專線諮詢，由精神醫療專業人員對於疑似精神疾患個案之處置提供建議。

序號	協助資源		內容概述	資源/資料來源/網址
1	自我檢測量表	簡式健康表	瞭解自我身心適應狀況	衛生福利部國民健康署健康九九網站 https://health99.hpa.gov.tw/onlineQuiz
		壓力指數測量表	評估壓力狀況	
		飲食行為測量表	掌握自身飲食行為狀況	
		尼古丁成癮度量表	瞭解對尼古丁成癮程度	
		阿姆斯特勒方格表	自我檢查老年黃斑部病變	
		身體質量指數 BMI 測試	自我檢查是否過重或肥胖	
		慢性疾病風險評估平台	瞭解未來 10 年內罹患慢性疾病的風險	
		防疫知識測驗	檢測自我防疫知識	
		台灣憂鬱症量表	檢測自我情緒狀態	本府衛生局網站-心情檢測站 https://www.health.ntpc.gov.tw/basic/?node=10785
		青少年憂鬱情緒自我檢視表	檢測青少年自我情緒狀態	
		老人憂鬱量表	評估老人憂鬱情緒狀況	
		長者關懷量表	檢測長者身心適應狀況	
		愛丁堡產後憂鬱症評估量表	判斷是否有產後憂鬱症的可能	
2	電話諮詢資源		彙整各類電話諮詢專線，提供同仁使用	應用策略地圖/附錄-電話諮詢資源
3	本府員工協助方案諮詢(商)服務		本府員工協助方案提供心理、法律、財務、醫療、管理及職涯發展等六大類諮詢(商)服務	本府人事處網站-員工協助方案專區 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=45f19ec62af5557f
4	本府人事處 EAP 推薦書單		本府員工協助方案推薦情緒與壓力、自我成長、心理衛生、親職教育、職場成功法、性別平等、法學教育及企業管理等書籍清單	本府人事處網站-員工協助方案專區 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=adbb16502b55a98a

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
5	本府人事處-線上學習課程	提供工作面、生活面、組織及管理面之 線上學習課程	本府人事處網站-防疫專區 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=cb527a7724a38d92



伍、防疫期間關懷

一、本府同仁防疫關懷

為關懷同仁於疫情期間之身心健康及工作適應(居家辦公)情形，並使各項防疫資訊與資源讓同仁充分瞭解，本府人事處建置防疫專區，彙整疫情期間所需身心健康內外部資源、數位學習課程、心理及法律電話諮詢專線、防疫期間差假規定及相關權益等資訊，供同仁參考運用。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	疫情心理健康	提供簡式健康表、疫情心理健康及居家自我照顧等資訊	本府人事處網站-防疫專區-員工關懷 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=ea63572cd5291017
2	心理及法律電話諮詢	提供心理諮詢及法律諮詢電話專線資源	
3	疫情期間差假規定	提供疫情期間差假規定及相關因應措施等資訊	本府人事處網站-防疫專區-員工差勤 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=ed501b6918f7f11e
4	疫情期間相關權益	提供疫情期間相關權益一覽表及專案加班規定等資訊	本府人事處網站-防疫專區-員工權益 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=9508c28441f2b240

二、中央/本府各機關防疫專區

為應疫情帶來健康風險及經濟衝擊，本市居家照護網及本府衛生局 COVID-19 防疫專區，提供有關防疫衛教、篩檢及疫苗地圖、家庭扶助等資訊，另行政院紓困振興專區提供紓困申請查詢、衛生福利部疾病管制署及教育部網站提供全國各校停課線上學習及學生接種疫苗須知等相關資訊，同仁均可運用。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	新北市居家照護網	提供防疫資源、助扶方案、疫苗接種及衛教小學堂等資訊	新北市居家照護網 https://healthcareathome.ntpc.gov.tw/index.jsp
2	本府衛生局-COVID-19 防疫專區	提供疫苗地圖、防疫補助及防疫衛教等防疫相關資訊	本府衛生局網站-COVID-19 防疫專區 https://www.health.ntpc.gov.tw/basic/?node=204739
3	行政院 1988 紓困振興專區	提供防疫指引及紓困項目申請查詢等相關資訊	行政院 1988 紓困振興專區網站 https://1988.taiwan.gov.tw/
4	衛生福利部疾病管制署-傳染病與防疫專區	提供傳染病及防疫專題、預防接種及國際疫情等資訊	衛生福利部疾病管制署網站-傳染病與防疫專區 https://www.cdc.gov.tw/
5	教育部-即時新聞及影音頻道	1、提供全國各校停課居家線上學習影音課程 2、BNT 疫苗學生接種前後須知等資訊	1、教育部全球資訊網-即時新聞 https://www.edu.tw/News_Content.aspx?n=9E7AC85F1954DDA8&s=8BF1696CC31F4FE9 2、教育部全球資訊網-影音頻道 https://www.edu.tw/Video_Content.aspx?n=6515B6E96CF661CA&s=F6FEBFBFDA1BBD82&sms=30783F04D0989E57

三、醫事人員 Covid-19 心理健康支持方案

衛生福利部為因應 Covid-19 疫情對醫事人員造成巨大的衝擊，可能出現身心困擾問題，提供疫情期間全國執業中的醫事人員每人

6 次免費的心理諮商服務，如醫事人員有心理需求，可至該部公布的醫療機構、心理治療所或心理諮商所預約服務，協助改善心理健康問題，安心度過疫情難關。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	醫事人員 COVID-19 心理健康支持方案	衛生福利部為協助醫事人員疫情期間心理健康問題，提供免費心理諮商服務	衛生福利部心理及口腔健康司網站-醫事人員 COVID-19 心理健康支持方案 https://dep.mohw.gov.tw/DOMHAOH/cp-4740-62476-107.html

四、心理健康網站資源

疫情期間導致工作及生活方式的劇變，無法正常外出或與親友見面，且增加大量行政作業負荷及恐懼焦慮，都可能對同仁的身心健康產生負面影響。本府衛生局、衛生福利部及全國自殺防治中心建置疫情心理健康專區及心理健康學習平台，提供疫情期間緩解心理壓力的技巧、心情溫度計檢測工具、維持身心健康的衛教文章，及內外部心理諮詢資源等資訊，同仁可多加運用，保護自身及周遭親友們的身心健康，攜手安度疫情。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	本府衛生局-疫情心理健康專區	提供疫情期間身心健康衛教資訊	本府衛生局網站-疫情心理健康專區 https://www.health.ntpc.gov.tw/basic/?mode=detail&node=8567
2	衛生福利部心理及口腔健康司-疫情心理健康專區	提供疫情期間身心健康衛教資訊	衛生福利部網站-疫情心理健康專區 https://dep.mohw.gov.tw/domhaoh/cp-4740-52615-107.html
3	衛生福利部心快活心理健康學習平台	提供心理健康學習影音文章及課程	衛生福利部心快活心理健康學習平台網站 https://wellbeing.mohw.gov.tw/nor/main
4	全國自殺防治中心-防疫專區	提供防疫訊息及因應疫情壓力相關文章	全國自殺防治中心網站-防疫專區 https://imtspc.wixsite.com/tspccovid-19

五、免費電子書資源

為提供防疫期間線上閱讀學習需求，新北 E 書房、國家圖書館及台灣雲端書庫均提供多元豐富的免費電子書及雜誌資源，供線上借閱，並建置居家防疫閱讀專區，提供防疫健康及壓力調適等防疫推薦書單，另國家公共資訊圖書館圖夢繪本資料庫收錄學生、具地方特色及得獎繪本作品，免費提供親子共同閱讀及多元教學運用，同仁均可多加利用，於居家防疫期間增長知識，增進親子關係，及緩解因疫情帶來的心理壓力。

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
1	新北 E 書房	本市立圖書館提供電子書及雜誌借閱	新北 E 書房網站 https://search.tphcc.gov.tw/eLibrary/
2	國家圖書館居家防疫閱讀給力	建置防疫期間線上閱讀及學習資源，供民眾在家閱讀學習，增長知識	國家圖書館網站-居家防疫閱讀給力 http://109read.ncl.edu.tw/homereading/index.html
3	台灣雲端書庫@新北市-防疫推薦書籍	提供防疫推薦電子書籍	台灣雲端書庫@新北市-防疫推薦書籍 https://lib.ebookservice.tw/nt/#exhibition/148
4	國立公共資訊圖書館圖夢繪本資料庫	收錄學生、地方特色及得獎繪本作品等線上繪本資料庫，提供線上親子共讀及教學運用	國立公共資訊圖書館圖夢繪本資料庫 https://storybook.nlpi.edu.tw/index.aspx

六、共通性協助資源

防疫期間造成同仁工作負擔增加，減少許多外出活動及放鬆心情的機會，且容易忽略飲食營養及運動，對身心健康造成負面影響，機關關懷小組應主動關懷同仁，提早發現問題及提供相關資源及協助，視需要轉介本府員工協助方案諮詢(商)服務，並可提供同仁各類自我檢測量表，讓同仁可以時常檢視身心健康狀況，善用心理、法律及醫療等各類電話諮詢服務專線，使疫情期間仍能持續獲取所需服務，多加使用線上學習課程及本府人事處員工協助方案專區提供的推薦書單，居家防疫期間也能持續增長知識，同時穩定焦慮情緒。

序號	協助資源		內容概述	資源/資料來源/網址
1	自我檢測量表	簡式健康表	瞭解自我身心適應狀況	衛生福利部國民健康署健康九九網站 https://health99.hpa.gov.tw/onlineQuiz
		壓力指數測量表	評估壓力狀況	
		飲食行為測量表	掌握自身飲食行為狀況	
		尼古丁成癮度量表	瞭解對尼古丁成癮程度	
		阿姆斯特勒方格表	自我檢查老年黃斑部病變	
		身體質量指數 BMI 測試	自我檢查是否過重或肥胖	
		慢性疾病風險評估平台	瞭解未來 10 年內罹患慢性疾病的風險	
		防疫知識測驗	檢測自我防疫知識	
		台灣憂鬱症量表	檢測自我情緒狀態	本府衛生局網站-心情檢測站 https://www.health.ntpc.gov.tw/basic/?node=10785
		青少年憂鬱情緒自我檢視表	檢測青少年自我情緒狀態	
		老人憂鬱量表	評估老人憂鬱情緒狀況	
		長者關懷量表	檢測長者身心適應狀況	
		愛丁堡產後憂鬱症評估量表	判斷是否有產後憂鬱症的可能	
2	電話諮詢資源		彙整各類電話諮詢專線，提供同仁使用	應用策略地圖/附錄-電話諮詢資源
3	主管、人事人員及關懷員主動關懷及協助		由主管、人事人員及關懷員主動關懷及協助，以利提早發現及解決問題	-
4	本府員工協助方案諮詢(商)服務		本府員工協助方案提供心理、法律、財務、醫療、管理及職涯發展等六大類諮詢(商)服務及相關資訊	本府人事處網站-員工協助方案專區 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=45f19ec62af5557f
5	本府人事處 EAP 推薦書單		本府員工協助方案推薦情緒與壓力、自我成長、心理衛生、親職教育、職場成功法、性別平等、法學教育及企業管理	本府人事處網站-員工協助方案專區 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=adbb16502b55a98a

序號	協助資源	內容概述	資源/資料來源/網址
		等書籍清單	
6	本府人事處-線上學習課程	提供工作面、生活面、組織及管理面之 線上學習課程	本府人事處網站-防疫專區 https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=cb527a7724a38d92

附錄

附錄

本府辦理講座及活動

類別		相關課程	課程簡介
工作 面	新進人員 訓練	新進人員共通性訓練	為協助新進人員及早適應公務職場，提供如公務人員權利與義務及法規、員工協助方案宣導、職場壓力調適、公務服務禮儀與工作態度、文書處理及公文實務製作、公文及差勤系統操作等訓練
	工作經驗 分享	工程達人分享會及實地參訪	提供工程人員交流機會、工作經驗分享及工程實地參訪
	作業系統 工具	Word 文書處理、Powerpoint 簡報應用、Excel 試算進階班、Google 工具應用研習班、Libre Office 文書系統處理應用班等	培養各類文書系統及 Google 工具等應用能力，並妥善運用各項工具，可提升工作效率，減少文書作業負擔
	媒體互動	新聞稿撰擬與新聞發佈要領、媒體互動技巧與行銷應用等	協助瞭解媒體特性及新聞議題，增進新聞稿撰寫能力，如媒體特性及新聞議題管理及新聞稿寫作原則及基本格式
	法律問題	政府資訊公開與保密責任、行政中立、個人資料保護法、公務人員保障制度、公務員服務法、因公涉訟輔助辦法、性別主流化、性騷擾及性侵害防治等各種法規研習及案例解析、法治教育講座等	提供各種法令規定及實務案例解析，增進法令知能及法治素養，保障自身權益及落實依法行政
	問題解決 能力	當前重大政策及方案執行力、智慧政府政策推動實務、問題分析與解決、風險與危機管理等	瞭解政府重大政策議題、施政重點及當前發展及趨勢，強化政策及方案的執行及行銷能力，提升問題分析、管理及解決能力

類別		相關課程	課程簡介
	溝通行銷	多世代職場互動與溝通研習班、公民參與及公共溝通、說話技巧與溝通表達、媒體互動技巧與行銷應用、新聞稿撰擬與新聞發佈要領、服務禮儀及溝通應對等	瞭解不同世代差異性、媒體運作，學習回應民眾及職場溝通之技巧，強化職場溝通、說服、表達能力及行銷管理能力，以提升服務效能，建立友善職場環境
	英語能力	英語中高級進階班、公務英文應用研習班、英語口譯班等	提供常用公務英語句型、公務書信、口說練習、口譯練習及實作等課程內容，增進英語聽說讀寫能力，儲備具國際化能力之專業人才
健康面	心靈紓壓	打造心靈小綠洲(手作 DIY、藝術欣賞、田園生活、植物與心靈對話)、新手爸媽快樂講座(親職教育與兒科知識、DIY 手作紓壓活動)、樂齡 Double-A(銀髮族知識、樂學與樂活)、美學素養講座等	體驗如音樂、攝影、繪畫、手作 DIY 及園藝等各種紓壓活動，培養良好嗜好，放鬆心情、調適壓力及穩定情緒
	壓力調適	情緒管理與壓力調適講座、溝通練習工作坊、正念減壓、生命教育等	瞭解情緒及壓力對身心的影響，提升情緒管理、辨識壓力及調適壓力的應用方法及技巧
	身體健康	員工健康講座、體位控制班、員工健康檢查、保健宣導暨健康檢查報告整體說明與諮詢等	瞭解身體健康狀態，提高自主健康管理觀念及增進體適能，提供飲食營養、塑身美型、疾病預防及保健等課程
生活面	退休規劃	即將退休人員退休生涯規劃講座	協助規劃退休後生活，提供退休生活理財規劃、促進身心健康、志工經驗分享及志願服務體驗活動等課程
	理財規劃	生活理財研習營、理財講座等	瞭解財務管理，建立財富管理計畫及資產配置，培養正確理財投資觀念

類別		相關課程	課程簡介
	性別議題	性別主流化、多元性別權益保障、CEDAW 議題、性騷擾及性侵害防治等	瞭解性別主流化、多元性別權益保障、CEDAW、性騷擾及性侵害防治等性別議題，提升性別意識，保障自身權益
	家庭照顧	家庭教育講座、新手爸媽快樂講座(親職教育與兒科知識、DIY 手作紓壓活動) 等	提供家庭關懷及照顧、家庭生活互動、平衡家庭職場、新手爸媽家庭照顧、紓壓技巧及親子互動 DIY 等課程，促進家庭和諧
組 織 及 管 理 面	主管培訓	初任主管、基層主管、中階主管及女性主管研習班、股長級及科長級儲備主管成長營、中高階主管管理職能專題班、中高階主管(副首長級)領導策勵營等	增進主管人員多元面向核心能力，如領導統御、績效面談與管理、危機管理、壓力調適、創意思維等，以強化行政效能
	團隊建立與溝通	團隊共識活力營、團隊建立體驗營、團隊建立活力營、初任主管、基層主管等溝通協調與表達、傾聽與對話技巧、政策執行與溝通策略等	提供團隊士氣激勵、建立團隊合作及組織溝通等訓練，增進管理人員團隊領導管理、激勵能力及溝通協調技巧
	績效管理	風險與危機管理、目標與績效管理研習、問題分析與解決研習班等	增進同仁問題分析、研判及決策應變、目標績效管理及危機管理等能力，以提升行政效能
敏 感 度 訓 練	關懷員培訓	溫馨關懷員培訓班	培訓各機關溫馨關懷員，以提高對於同仁身心問題徵兆的敏感度，適時提供同仁協助，及因應特殊狀況的應變能力
	人事人員班	心理健康與諮商輔導研習班、員工協助方案研習班	提升人事人員對同仁身心問題徵兆的敏感度，增進危機個案預防處理及心理諮商輔導技巧，以適時提供同仁協助
	主管班	主管敏感度覺察訓練	提升主管人員視覺與聽覺敏感度，對同仁身心問題徵兆的敏感度，傾聽及同理技巧及特殊狀況處理應變能力，以適時提供同仁協助

電話諮詢資源 (提醒：使用電話諮詢時，建議先查詢相關服務提供之時間)

心理諮詢	
本府員工協助方案心理諮商預約專線	02-2960-3456 分機 4316
本市教師支持方案心理諮詢(商)洽詢專線	1.洽詢專線：02-2732-1104 分機 86002 2.線上預約： 國北心健心理諮商暨健康促進研究中心-新北教師支持方案 https://psych.ntue.edu.tw/custom/subCustom/227
新北市國際生命線協會 24 小時專線	1995(要救救我)
張老師輔導專線	1980
衛生福利部 24 小時安心專線	1925
衛生福利部男性關懷專線	0800-013-999
衛生福利部老人諮詢服務中心專線	0800-228-585
教育部家庭教育諮詢專線(轉接至本府家庭教育中心)	02-412-8185
本府衛生局社區心理衛生中心專線	02-2257-2623
本府衛生局安心解憂專線	02-2259-0842、02-2254-0794
本市各區衛生所免費心理師駐點專線	本府衛生局網站-心理師駐點諮詢相關資訊 https://www.health.ntpc.gov.tw/basic/?mode=detail&node=638
精神醫療緊急處置專線中心 24 小時專線	049-2551-010
全國婦幼 24 小時免付費保護專線	113
臺北市觀音線心理暨社會關懷協會愛牽手家庭與情感關懷專線	02-27687733
台灣同志諮詢熱線協會同志諮詢專線	02-2392-1970
法律諮詢	
本府員工協助方案法律諮詢預約專線	02-2960-3456 分機 4316

本府法制局法律諮詢專線	1.現場諮詢： (1)洽詢專線 02-2960-3456 分機 4250 (2)本府法制局網站-免費現場法律諮詢服務 https://www.law.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=f63b498d6f5fb095 2.電話諮詢：02-2964-7111
本市各區調解委員會專線	本府法制局網站 https://www.law.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=b4cafbf11e0d8c3b
本市各區公所法律諮詢專線	本府法制局網站 https://www.law.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=f63b498d6f5fb095
財團法人婦女新知基金會婚姻家庭免費法律諮詢專線	02-2502-8934
全國消費者服務專線	1950
法務部法律諮詢資源	法務部網站 https://www.moj.gov.tw/2204/2473/2487/10499/
財團法人法律扶助基金會法律諮詢專線	(02)412-8518 轉 2 電話法律諮詢；轉 3 申請律師扶助； 聽障者可用Line 帳號：@ggk6886b預約
財務諮詢	
本府員工協助方案財務諮詢預約專線	02-2960-3456 分機 4316
本府稅捐稽徵處稅務諮詢專線	0800-580-739
衛生福利部福利諮詢專線	1957
醫療諮詢	
本府員工協助方案醫療諮詢預約專線	02-2960-3456 分機 4316
衛生福利部國民健康署孕產婦免費關懷專線	0800-870-870(抱緊您抱緊您)
家庭照顧者關懷專線	0800-507-272
衛生福利部國民健康署戒菸專線	0800-636-363

本府衛生局菸害防制專線	0800-531-531
本府衛生局食品業務諮詢專線	02-2254-2325
本府衛生局傳染病諮詢專線	02-2258-6923
衛生福利部戒菸服務諮詢專線	0800-636-363
本市立聯合醫院健康諮詢中心諮詢專線	02-2984-3652
衛生福利部長期照顧扶助專線	1966
衛生福利部防疫專線	1922
衛生福利部食品藥物管理署食安專線	1919
台灣失智症協會失智症諮詢關懷專線	0800-474-580(失智時，我幫您)
衛生福利部國民健康署更年期諮詢專線	0800-005-107
衛生福利部中央健康保險署健保諮詢服務專線	0800-030-598
毒品危害防制中心諮詢專線	0800-770-885
衛生福利部國民健康署更年期諮詢專線	0800-005-107
衛生福利部未成年懷孕求助專線	0800-25-7085(愛我，請你幫我)
職涯發展諮詢	
本府員工協助方案職涯發展諮詢預約專線	02-2960-3456 分機 4316
管理諮詢	
本府員工協助方案管理諮詢預約專線	02-2960-3456 分機 4316
COVID-19 防疫專線	
本府衛生局 24 小時防疫專線	0911-183-353
衛生福利部疫情通報及諮詢專線	1922

新北市政府所屬各機關新進人員輔導訓練實施計畫

103 年 7 月 28 日新北府人考字第 1031404263 號函訂定

108 年 3 月 26 日新北府人考字第 1080524303 號函修正

壹、目的：

為能協助新北市政府（以下簡稱本府）所屬各機關及區公所（以下簡稱各機關）新進人員及早適應公務職場，特採行「師徒制」輔導方式，兼施以新進人員教育訓練，期建構整體之經驗傳承訓練體系，培養具備團隊合作、溝通及應變能力之公務人員，發揮為民服務效能。

貳、新進人員採行師徒制輔導措施：

一、實施輔導對象：各機關應對新進人員實施師徒制輔導。所稱新進人員係指下列人員：

- （一）各機關依法考試錄取分發實務訓練人員。
- （二）各機關向本府以外機關商調之薦任第 7 職等以下非主管人員，其曾任公職年資未滿 2 年者。
- （三）各機關自行遴用之薦任第 7 職等以下非主管人員，其任職年資中斷已達 3 年以上者或曾任公職年資未滿 2 年者。
- （四）各機關非屬上開 3 類人員，得由機關視需要納入本計畫實施。

二、實施輔導期間：

- （一）各機關新進人員報到後，除依「公務人員考試錄取人員實務訓練輔導要點」所規定期間（2 個月至 4 個月）外，另加 4 個月。但考試錄取分發原機關人員，得逕依上開要點規定之期間實施輔導。
- （二）商調及自行遴用人員期間為 4 個月。
- （三）上開人員必要時實施期間得予延長，合計以不超過 1 年為限。

三、實施方式：

- （一）由各機關指派新進人員同單位股長（區公所秘書、視導或單位主管）以上人員，簽奉首長核定擔任新進人員之師傅。
- （二）由各機關首長或授權單位主管指派具有下列條件人員擔任輔導員：

1. 品操優良且具專業素養與實務經驗之人員(具2年以上經驗者為佳)。
2. 最近一年未受刑事處分、懲戒處分或平時考核受申誡以上之處分，且年終考績列甲等。

(三) 輔導員以與新進人員同股或同單位，並採一對一輔導方式為原則。

(四) 機關首長必要時得另為指派適當人員擔任師傅及輔導員。

四、師傅及輔導員職責：

(一) 師傅：

1. 應盡督導之責，不定期召開會議，瞭解輔導員與新進人員之輔導狀況並做成會議紀錄。
2. 輔導員如無法解決新進人員所面臨問題，由師傅協助處理。

(二) 輔導員：

應主動瞭解新進人員所面臨問題及協助解決，並施予下列事項之輔導：

1. 經驗傳承：就承辦業務分享實務經驗、帶領實地會勘等，傳授相關法規及應行注意事項。
2. 作業示範：選擇承辦業務項目之各種案例或處理中之案件，就其公文簽辦處理流程詳細解說及示範操作公文系統。
3. 服務態度：教導對民眾之公務禮儀、應對技巧、電話禮貌及溝通協調能力，以培養優良服務態度及同理心。
4. 傾聽關懷：主動關心新進人員，觀察生活上及工作上是否遭遇困難，適時協助調適心理壓力。

參、新進人員應實施之教育訓練：

一、共通性訓練：

各機關應就新進人員所需職能辦理共通性訓練，或指派新進人員參加本府辦理之共通性訓練。本府人事處並得視新進人員到職情形，協調各協辦機關後，統籌規劃辦理相關課程如下：

項次	課程主題	主(協)辦機關
1	公務人員權利與義務注意事項宣導	人事處
2	員工協助方案說明、職場壓力調適	人事處
3	公務服務禮儀與工作態度（包含對長官、同事及民眾）	人事處 (研究發展考核委員會)
4	文書處理及公文實務製作	人事處(秘書處)
5	廉政服務法規	人事處(政風處)
6	公務雲介紹與操作（含公文與差勤系統）	人事處(資訊中心)

二、專業性訓練：

除各機關應主動規劃辦理新進人員之專業性訓練外，本府得視性質相近之群組機關需求，統籌規劃辦理共通專業性訓練(如公共工程品質管制、土地重劃及區段徵收實務及都市計畫變更實務等課程)。

肆、配套措施：

各機關人事單位於新進人員報到後，應辦理下列事項：

一、環境介紹：

新進人員報到當日即就機關與辦公室環境、午餐用餐方式、電梯及指紋機使用、公務雲新進人員關懷站及個人權益等詳予介紹。

二、核定師傅與輔導員：

各機關所指派之輔導員及師傅，應簽奉機關首長核定。

三、辦理教育訓練、溝通座談或案例研討：

各機關應帶領新進人員認識機關長官、單位主管與同仁，並針對新進人員辦理共通性或專業性教育訓練，進行溝通座談或案例研討。

四、更新人事資訊：

應及時更新「WebHR 人力資源管理資訊系統」，以利本府掌握新進人員到職情形。

伍、新進人員關懷措施：

一、觀察：瞭解情形

各機關應隨時觀察新進人員對業務內容、職場環境及生活改變等適應情形，並於新進人員到任後第 3 個月起，請其填寫「新進人員關懷問卷」（如附表 1）。

二、關心：進行對話

各機關單位主管與人事人員，從日常互動或「新進人員關懷問卷」中，若發覺新進人員有適應職場與生活困難等問題，應進行對話，並給予適當協助及做成「深度匯談紀錄表」（如附表 2）。

三、關懷：轉介輔導

與新進人員對話或訪談後，如認新進人員有尋求專業協助之必要，應告知本府員工協助方案等相關資訊供其申請，並追蹤輔導，幫助其克服困難，提高適應力。

陸、追蹤評估：

一、輔導訓練實施情形調查表：

各機關應針對師徒制輔導措施、教育訓練、溝通座談及案例研討等辦理情形，定期回報輔導訓練實施情形調查表（如附表 3）。

二、輔導訓練成績考核表：

除公務人員考試錄取人員實務訓練期滿，各機關應另依「公務人員考試錄取人員訓練成績考核要點」評擬實務訓練成績考核表外，新進人員輔導期間屆滿，師傅及輔導員應就全期輔導狀況，提報輔導訓練成績考核表（如附表 4）。

柒、考核獎懲：

一、輔導員部分：

新進人員於輔導期間工作表現良好，且未受任何行政處分，輔導員記嘉獎 1 次，如係輔導考試錄取分發之新進人員，則合計實務訓練期間之敘獎，以不超過嘉獎 2 次為限。

二、師傅部分：

於年終時檢討輔導成效良好者，年度內輔導新進人員 3 人以下記嘉獎 1 次，最多不超過嘉獎 2 次。

捌、本實施計畫奉核後實施，如有未盡事宜得隨時修正或補充之。

新進人員關懷問卷

嗨！親愛的新進同仁，您好，歡迎您加入新北市政府：

首先感謝您撥空填寫這份問卷。我們想了解您進入本府至今，是否瞭解公務基礎知識，包含新進人員關懷站、公文與差勤系統操作、基本個人權利義務及福利等事項，在職場適應、業務學習、生活環境、心靈健康的部分，是否有需要續做調整的情形，俾能適時協助您解決目前所遭遇的困難，提供各項生活協助以及其他資訊服務。您的寶貴意見僅供機關瞭解新進人員適應情形，問卷內容均保密且不會公開或移作其他用途，請您放心填寫。

敬祝工作愉快、身體健康。

壹、基礎知識

		是	否
1	我已使用過公務雲新進人員關懷站。	☐	☐
2	我已瞭解公文與差勤系統如何使用。	☐	☐
3	我已瞭解基本公務員權利義務及福利事項。	☐	☐

貳、問卷內容（本問卷內之開放式問題可依各機關需求自行修改）

填寫說明：請依據您實際感受勾選不同意、普通或者同意。

職場適應		不同意	普通	同意
瞭解您對於辦公室環境與成員互動之情形				
1	我對於目前工作環境已相當熟悉。	☐	☐	☐
2	我與周遭的工作同仁互動融洽。	☐	☐	☐
3	我與主管互動良好。	☐	☐	☐
4	我的工作職場氛圍良好。	☐	☐	☐
5	我對於單位指派的輔導員感到滿意。	☐	☐	☐
開放式問題	您進入本府以來第一個認識的人是？ (範例)			

開放式問題	(承前題)彼此的互動內容為何？(範例)			
	對於目前的工作環境認為有需要改善的地方是？(範例)			
業務學習 瞭解您執行職務之情形		不同意	普通	同意
1	我瞭解我的工作職掌。	☐	☐	☐
2	我對於目前的工作指派可以勝任。	☐	☐	☐
3	我能瞭解輔導員、主管或其他同仁在工作上對我的指導。	☐	☐	☐
4	對於較陌生的工作內容，我會主動尋求指導或利用身邊資源解決問題。	☐	☐	☐
5	我能全力以赴的把工作做好。	☐	☐	☐
開放式問題	您對於輔導員制度的建議是？(範例)			
	希望師傅或輔導員能給與您哪方面的協助？(範例)			
	您對於未來公務職涯有何規劃？(範例)			
生活環境 瞭解您進入職場後生活或家庭改變之情形		不同意	普通	同意
1	我的家庭支持我專心投入這份工作。	☐	☐	☐
2	上下班通勤時間我覺得合理。	☐	☐	☐

3	目前加班情形與生活品質仍可取得平衡。	☐	☐	☐
4	下班後或休假日我有其他的休閒興趣。	☐	☐	☐
開放式問題	平時您的休閒嗜好 或者興趣是？(範例)			
心靈健康 瞭解您心理健康情形		不同意	普通	同意
1	對於這份工作我感覺到緊張甚至因此而失眠。	☐	☐	☐
2	最近我常覺得心情低落或者憂鬱。	☐	☐	☐
3	面對突發狀況我會心平氣和地解決。	☐	☐	☐
4	我知道本府每年有提供健康檢查的服務。	☐	☐	☐
開放式問題	進入公務職場以來， 您感受到壓力最大的情形是？(範例)			

參、人員資料

一、考試年度：_____年

二、考試類別：

1. ☐ 高考三級 ☐ 普通考試 ☐ 初等考試 ☐ 地特三等 ☐ 地特四等 ☐ 地特五等

2. ☐ 其他_____

三、服務單位：_____科/室

四、性別：☐ 男 ☐ 女

五、年齡：1. ☐ 30歲(含)以下 2. ☐ 31-35歲 3. ☐ 36-40歲 4. ☐ 41-45歲

5. ☐ 46歲(含)以上

六、填表日期：_____年 _____月 _____日

再次感謝您的填答，謝謝。

附註：本問卷開放式問題部分，各機關可依實際狀況及需求，自行調整問題內容。

附表 2

深度匯談紀錄表（第 次）					
日期 時間	年 月 日（星期 ） 午 時 分	匯談 地點	○○會議室	姓 名	
考試 年度	○○○年度高等考試三級	服務 單位	○○○科	職 等 職 稱	薦任○職等○ ○
職系 類 科	一般行政				
工 作 項 目					
匯 談 原 因	依據日常互動或關懷問卷結果發現職場適應、業務學習、生活環境、心靈健康等所面臨困難				
匯 談 紀 錄					
本 次 匯 談 處 理	1. 由○○科○○○主管持續追蹤業務情形 2. 由人事室轉介有關○○○相關協助管道				
當 事 人 簽 名		與 談 人 簽 名			
附註： 一、如多次匯談，請予以分次記錄，並詳實記錄相關事件之人、事、時、地、物。 二、匯談紀錄應包含當事人遭遇困難實際情況及回應事項等。 三、匯談結果請以密件處理，並將本表送回人事單位。					

新北市政府(機關名稱)新進人員輔導訓練實施計畫 實施情形調查表(範例)

一、採行師徒制輔導措施辦理情形

108 年第__季人員異動情形

108 年第__季人員異動情形												
尚在輔導人數		新增人數			期滿人數		留職停薪人數			離職人數		
2		1			1		0			1		
編號	新進人員				輔導員		師傅		環境介紹	核定師傅與輔導員	發送新進人員關懷卡	是否進行深度匯談
	職等 職稱	姓名	類別	到職日期 期滿日期 (離職日期)	職稱	姓名	職稱	姓名				
1	6 等 科員	王 ○ ○	☒ 考試分發 ☐ 商調 ☐ 自行遴用 ☐ 其他	107.05.28 108.01.27	科員	○○○	股長	○○○	☒ 是 ☐ 否	☒ 是 ☐ 否	☒ 是 ☐ 否	☒ 是 ☐ 否
2	6 等 科員	陳 ○ ○	☒ 考試分發 ☐ 商調 ☐ 自行遴用 ☐ 其他	107.08.14 108.04.13	科員	○○○	股長	○○○	☒ 是 ☐ 否	☒ 是 ☐ 否	☒ 是 ☐ 否	☐ 是 ☒ 否
3	3 等 助理員	林 ○ ○	☐ 考試分發 ☒ 商調 ☐ 自行遴用 ☐ 其他	107.12.01 108.01.31 (例：離職原因為照顧家庭)	助理員	○○○	股長	○○○	☒ 是 ☐ 否	☒ 是 ☐ 否	☐ 是 ☒ 否	☐ 是 ☒ 否
4	6 等 科員	張 ○ ○	☒ 考試分發 ☐ 商調 ☐ 自行遴用 ☐ 其他	108.03.14 108.11.13	科員	○○○	股長	○○○	☒ 是 ☐ 否	☐ 是 ☒ 否	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否
備註	例： 林○○（編號 3）離職原因為照顧家庭。											

二、各機關（學校）自行辦理教育訓練情形

序號	訓練類別	日期	課程名稱	參加人
1	共通性	107.01.20	○○○○講習(○○室)	1
2	專業性	107.03.25	○○○○訓練(○○課)	2

三、各機關（學校）自行辦理溝通座談情形

序號	日期	方式	參加人數	備註
1	107.02.28	○○○○會議(採購處)	1	
2	107.04.27	新進人員溝通座談(人事室)	1	

四、各機關（學校）自行辦理案例研討情形

序號	日期	方式	參加人數	備註
1	107.04.30	○○○○方案研討/案例解析(○○處)	1	

說明：

1. 本表於每年1、4、7、10月15日前（例如4月15日前填報1至3月資料），由一級機關彙整所屬機關（學校）前一季之資料，並將核章掃描檔及 word 電子檔寄送至承辦人信箱，送本府人事處彙辦，主旨註明「(機關名稱)新進人員輔導訓練實施計畫實施情形調查表」。
2. 有關師徒制輔導措施辦理情形可於備註欄位處或者新進人員欄位處註明離職原因或人員異動情形等事項。
3. 教育訓練、溝通座談及案例研討辦理情形為各機關（學校）內部自行辦理情形，參加人數僅須填寫前一季（例如4月15日前填報1至3月資料）列入本計畫中之新進人員數額。
4. 本表如不敷使用，請自行增列。

承辦人：

人事主管：

附表 4

新北市政府 ○○機關 新進人員輔導訓練成績考核表									
姓 名		服 務 單 位		出 生 年 月 日					
考 試 等 級 及 考 考 職 系 類 科		實 務 訓 職	務 練 系		職 等 職 稱				
到 職 日 期	民 國 年 月 日	人 員 類 別	☐ 考試分發 ☐ 自行遴用 ☐ 商調 ☐ 其他						
實 務 訓 練 期 滿 日 期	民 國 年 月 日	輔 導 訓 練 期 滿 日 期	中 華 民 國 年 月 日						
工 作 項 目				師 傳 召 開 會 議 次 數	_____ 次				
考 項 核 目	標 準				評 分	合 計			
	品德(包括操守、負責、涵養、榮譽、團隊精神及對國家之忠誠等)25 分								
	學習態度(包括表達、學識、反應、創意、判斷、思維、見解等)25 分								
	積極任事態度(勇於接受挑戰、承擔責任)25 分								
	溝通協調能力(能透過協調溝通減輕或化解困難)25 分								
具 體 優 劣 事 蹟									
獎 懲 紀 錄									
總 評	單 位 與 人 員	評 語			考 評 分	簽 章			
	輔 導 員								
	師 傳								
	單 位 主 管								
	機 關 首 長								
核 定 日 期	中 華 民 國 年 月 日								
附註： 一、依據新北市政府所屬各機關新進人員輔導訓練實施計畫之規定辦理。 二、「實務訓練期滿日期」一欄，僅考試分發人員須填寫。 三、訓練總成績以滿七十分為及格，並列入年終考績參考。 四、各機關人事單位應於新進人員訓練期滿後，請輔導員填寫本表依程序辦理考核，並簽奉機關首長核定。									

新北市政府 人事人員推動員工協助方案 實境解題參考

新北市政府人事處製作



工作適應關懷-加班時數過長

 阿清在這個單位已經服務1年多，最近3個月每月加班時數都超過45小時，引起單位主管與人事單位的注意...

主動發掘加班時數過長同仁

- 由人事室定期至差勤系統篩選，並即時知會其單位主管瞭解及關懷輔導。



Step 1. 發現問題

發現

填寫關懷輔助單

- 由單位主管先行瞭解同仁加班原因及遭遇之困境後，填寫輔助單分析原因。

協力研議後續具體作為



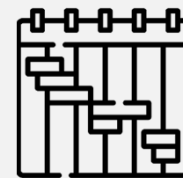
審視可簡化業務



調整適任業務



增加資訊/文書能力



學習時間管理



抒發內心壓力



員工協助方案

相關數位課程



Step 2. 關懷輔助措施

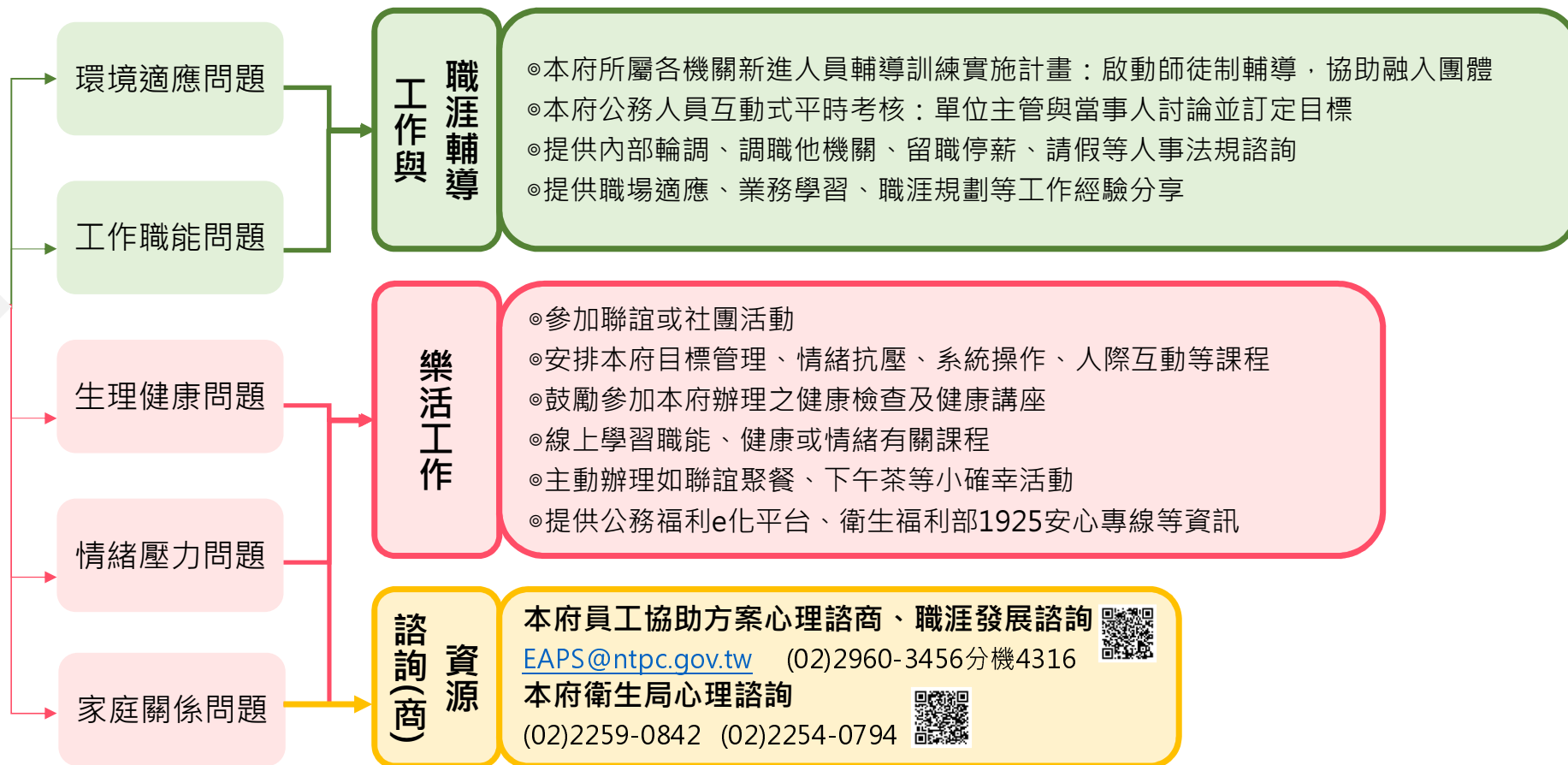
關懷

工作適應關懷-考績連續3年乙等、差勤及行為異常



小王自其他機關調入後，一直鬱鬱寡歡、不太與人交流，近日常常遲到、早退、某日向人事室詢問如何辭職，主任詢問原因，才知道小王剛收到考績通知，考績連續3年乙等，對公務體制及工作感到失望...

主動關懷
同理傾聽



生活適應關懷-飲食營養問題



小育工作繁忙，長期用餐時間不固定且飲食營養不均衡，導致身材越顯走樣，健康狀況出現警訊，覺得很苦惱。

尋求協助

本府員工協助方案
心理諮商、醫療諮詢

EAPS@ntpc.gov.tw
(02)2960-3456分機4316

更多資訊在[本府人事處網站](#)



本府衛生局心理諮詢

(02)2259-0842
(02)2254-0794

更多資訊在[本府衛生局網站](#)



飲食營養、健康

本市立聯合醫院
健康諮詢中心

(02)2984-3652
(02)2982-9111分機3169

更多資訊在[本市立聯合醫院網站](#)



[壓力指數測量表](#)
[簡式健康表](#)
[台灣憂鬱症量表](#)
[飲食行為測量表](#)

相關課程

壓力調適課程
[本府人事處線上課程專區](#)



本府辦理之健康檢查
健康講座及體位控制班

※ 另可參閱[本府及所屬機關學校編制內員工健康檢查補助規定](#)

生活適應關懷-請產前假人員



小真是一位新手孕婦，面對懷孕初期的身心變化，以及擔心胎兒健康問題，加上容易勞累，導致情緒低落，工作上頻頻出錯。

產前假

- 給假8日，得以時計、分次申請，不得保留至分娩後
- 孕婦健康手冊 / 合法醫療機構或醫師證明書

安胎病假

- 因安胎必須治療或休養者，得請病假，每年准給28日
- 不得做為評定考績等次之考量因素

國民旅遊卡

本人、配偶或直系血親因懷孕，於當年確實無法參加觀光旅遊，經服務機關認定者，當年補助總額均屬自行運用額度

免費產檢次數

衛生福利部國民健康署提供免費產檢14次（110年7月1日起實施）



新北市產檢車資補貼

- 本府福利補助自己查網站
- 好孕專車產檢車資補貼專案
- 符合資格者得搭乘指定車隊往返產檢醫療院所，每趟次補貼最高新臺幣200元，至多20趟次



差假

工作調整

- 適時瞭解同仁工作情形，必要時適當調整業務分配
- 配合人員分娩計畫，落實代理人制度，減輕工作壓力

本府員工協助方案心理諮商、醫療諮詢

EAPS@ntpc.gov.tw (02)2960-3456分機4316



本府衛生局心理諮詢 (更多資訊請點此處)

(02)2259-0842 (02)2254-0794



身心關懷

本府辦理健康講座、新手爸媽講座以及情緒與壓力調適相關課程

欲瞭解更多資訊：

➤ 孕產婦關懷網站

<http://mammy.hpa.gov.tw>



- 孕產衛教知識
- 孕產資源查詢
- 孕程產檢管理
- 就醫好幫手

➤ 孕產關懷專線

0800-870870 (抱緊您抱緊您)

- 專人諮詢服務
- 孕產資源與轉介
- 母乳哺育指導
- 心理調適與支持

生活適應關懷-請娩假人員



小光的女兒出生了，但面對娩假即將請畢，夫妻倆對於回歸職場後的生活規劃，包含孩子照顧的安排、托嬰機構或保母的選擇、相關補助申請等事項，完全沒有頭緒，感到非常焦慮和無助。

小孩照顧
交給誰

- 合格托嬰機構這裡有
- 合格保母這裡查

托育補助
來幫忙

- 育兒津貼
- 托育公共及準公共化暨合作聯盟服務費用補助
- 公立幼兒園2至4歲幼兒免學費補助



<https://lovebaby.sw.ntpc.gov.tw/#/index>

新北育兒資訊網裡頭，還有**親子館**查詢、介紹和預約課程服務，以及**嬰幼兒照顧**、**教養新知**與**實用好物**分享喔！

生活適應關懷-請娩假人員



小光的女兒上個月出生了，她希望在娩假請畢回歸職場後，能持續哺餵母乳，並繼續學習幼兒照顧的知識，但她與配偶對於能否兼顧家庭與工作感到擔憂。



哺育需求

- 本府員工專用哺乳室，位於市府大樓20樓西側，可向本府秘書處行政管理科申請哺乳室門禁權限（府外機關可洽權責單位）
- 哺乳時間視為工作時間



彈性上班時間

- 原為8-9上班/17-18下班
 - 如有照顧幼兒需求，得由機關衡酌個案情形，提供更為彈性的工作時間
- 如：7-9上班/16-18下班
(行政院人事行政總處 108.05.27. 總處培字第1080035544號書函)



可參加本府新手 爸媽講座、健康 講座等課程



如有情緒壓力調適或以下需求，
可申請本府**員工協助方案**

- ◎心理諮商 ◎醫療諮詢
- ◎法律諮詢 ◎財務諮詢
- ◎管理諮詢 ◎職涯發展諮詢



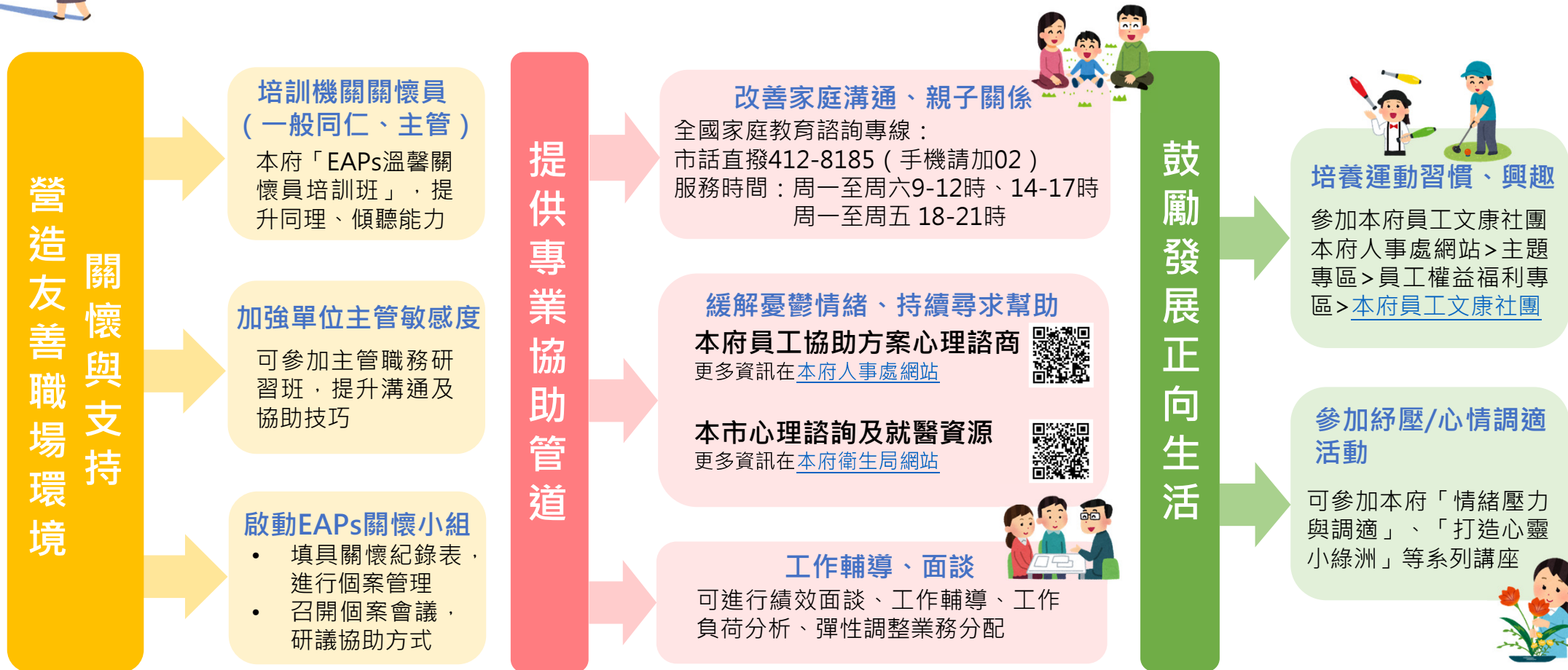
(02)29603456分機4316

EAPS@ntpc.gov.tw

工作及生活適應關懷-憂鬱傾向人員



小圈育有一子，家庭工作兩頭燒，但配偶卻幾乎不幫忙，夫妻時常爭吵，小圈心煩失眠致精神不濟，工作上頻頻出錯，求好心切卻事事不如意，有時想到就傷心掉淚。



非自願個案關懷-情緒異常與人際關係疏離人員



小方的情緒總是大起大落，上星期還焦躁不安，情緒高昂易與人衝突，但這星期突然好像變了一個人，疲倦沒有活力，專注力下降，情緒非常低落，同事詢問他都說沒事，旋即轉身離開.....

STEP 2

關懷
與
溝通

傾聽探詢

- 傾聽癥結探問需求
- 自殺風險評估

量表輔助

- 衛生福利部國民健康署健康九九網站-[簡式健康量表\(BSRS-5\)](#)
-[壓力指數測量表](#)
- 勞動部勞動及職業安全衛生研究所-[簡易工作壓力量表](#)

紓壓協助

- 提供即時紓壓小物
- 規劃安心紓壓場所

鼓勵就醫

- 本府員工協助方案心理諮商
- 本市心理諮詢及就醫資源

更多資訊在[本府人事處網站](#)

更多資訊在[本府衛生局網站](#)



STEP 1

觀察
與
辨識

多元
人際網絡

- 同單位同事
- 同機關好友
- 單位主管



多元面向

- 工作面、健康面、財務面、人際關係(家庭、感情)面
- 當事人行為、表情、情緒、人際表現



危機個案關懷-同仁可能發生自殺(傷)行為



小銘女友剛與他提出分手，小銘利用電話、簡訊及通訊軟體等方式挽回未果，心情沮喪，覺得沒有人會愛他，活著沒有意義。

察覺 傾聽

- ✓ 主動關心小銘的情況並耐心傾聽
- ✓ 提供小銘簡式健康量表自我檢測



危機 預防

- ✓ 紓解壓力-可參加本府辦理之情緒與壓力調適相關課程。
- ✓ 增進人際互動-可參加本府辦理之跨機關聯誼或社團活動。



- ✓ 通知相關單位進行危機預防演練及進行安全防護
- ✓ 強化機關關懷小組、各單位主管及EAP關懷員敏感度及辨識危機徵兆

問題通報及轉介-如簡式健康量表總分達15分或自殺想法達2分，且已有具體之自殺計畫、準備好自殺工具



- ✓ 於知悉24小時內至衛生福利部自殺防治通報系統通報
- ✓ 通報機關首長
- ✓ 通知家屬協助



導入員工協助方案或其他相關資源

更多資訊在[本府人事處網站](#)



- ✓ 本府員工協助方案心理諮商
- ✓ 協助就醫
- ✓ 通知家屬陪伴親情關懷
- ✓ 本市心理諮詢及就醫資源

更多資訊在[本府衛生局網站](#)



可參考資源：「本府危機事件處理教戰手冊2.0」、本府衛生局網站、衛生福利部「自殺意念者服務及轉銜流程暨資源盤點手冊」及「自殺防治系列手冊」

圖片來源：いらすとや圖庫 (<https://www.irasutoya.com/>)

危機個案關懷-同仁發生自殺(傷)、傷人行為



小威為身心症患者，雖定期就醫但未遵醫囑服藥，影響工作而常受主管責備，平時亦與同仁不睦。某天因工作分配問題與同仁吵架，竟隨手持剪刀向同仁揮舞並劃傷同仁，雖同仁經送醫後已無大礙，但本事件已對機關同仁造成陰影。

危機處理

- ✓ 通知警消、駐衛警
- ✓ 控制現場、通報聯繫(首長/主管/相關單位)
- ✓ 陪同、緊急護送就醫
- ✓ 陪同偵訊(政風)
- ✓ 媒體應對(發言人/新聞局)

媒體報導應注意精神疾病「六要」與「四不要」原則

(資料來源：衛生福利部心理及口腔健康司網站)

事後復原

- ✓ 關懷追蹤、轉介EAP及其他協助
- ✓ 安排紓壓課程或活動
- ✓ 強化安全維護措施
- ✓ 評估懲處(戒)
- ✓ 整理回顧、專卷留存



適時導入員工協助方案及相關資源
關懷、提供協助、權宜管理措施
啟動危機處理小組



關懷對象：

1. 傷人者
2. 被傷者
3. 受事件影響之同仁及主管



本府員工協助方案提供心理(團體)諮商



更多資訊在[本府人事處網站](http://www.taipei.gov.tw)



可參考資源：

1. 本府危機事件處理教戰手冊2.0
2. 本府衛生局網站
3. 衛生福利部「自殺意念者服務及轉銜流程暨資源盤點手冊」及「自殺防治系列手冊」

新北市政府員工協助方案 情境式問答集

新北市政府人事處製作



本問答集將以同仁可能會遇到的各種情境，分別介紹本府員工協助
方案諮詢（商）服務及各類別的內容～

諮詢（商）服務介紹

心理諮商

法律諮詢

職涯發展諮詢

醫療諮詢

財務諮詢

管理諮詢

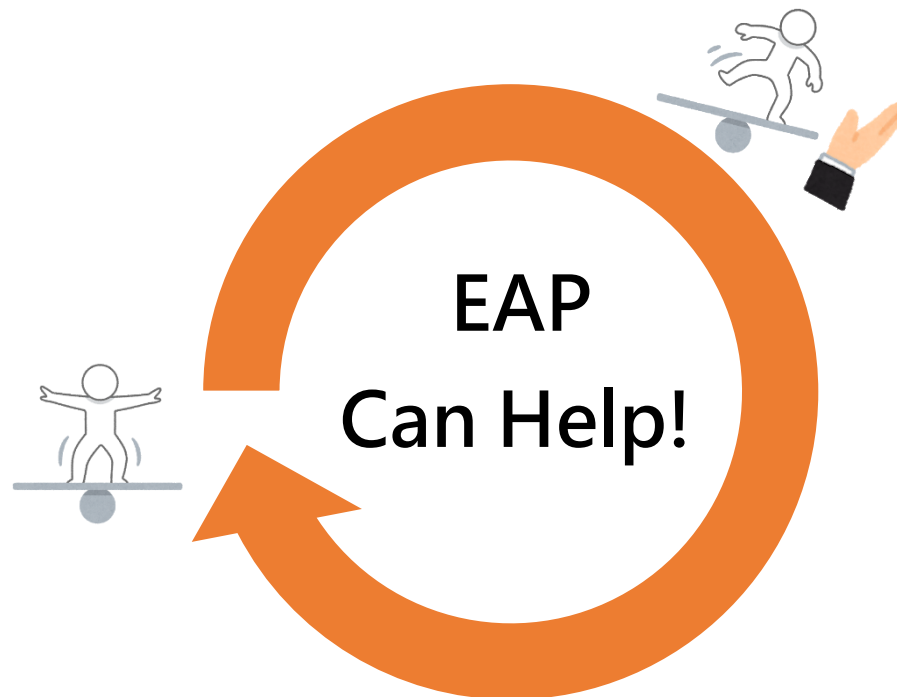


聽同事說新北市政府有員工協助方案諮詢(商)，內容是什麼呢？



什麼是員工協助方案？

市府聘請不同領域的專業人員，協助同仁對於工作、生活、財務、法律、壓力等相關問題給予建議，有需要的員工都可以申請喔！



- 心理諮商
- 法律諮詢
- 財務諮詢
- 醫療諮詢
- 管理諮詢
- 職涯發展諮詢

哪些人可以申請？

本府的職員、教師、約聘僱人員、技工、工友、駕駛及非編制人員，都可以申請！



員工協助方案的諮詢(商)服務要怎麼申請啊？可以找誰呢？時間地點有限制嗎？



諮詢(商)時段

週一至周五
上午9:00-12:00
下午1:30-5:00

諮詢(商)地點

市府行政大樓
會談室

諮詢(商)申請方式

EAPS@ntpc.gov.tw
(02)2960-3456分機4316



[點我下載](#)

更多資訊看過來

本府人事處網站 ([點我連結](#))



◎身心障礙或行動不便的同仁，可就近提供服務喔～



申請員工協助方案的諮詢(商)要付費嗎？諮詢(商)內容會不會外洩啊？



可請公假

簽奉機關核准

可請公假

全程保密

訂有資料保存及調閱作業要點
紀錄及資料全程永久保密及保存

免費服務

每人每年最多

4小時

更多資訊看過來

本府人事處網站 ([點我連結](#))





員工協助方案的諮詢(商)看起來很不錯，我想要申請，但我的諮詢(商)紀錄會不會被其他人看到啊？



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」，諮詢(商)的申請單和紀錄表都是密件收存，非經法律程序或當事人書面授權同意，資料絕對不會提供給任何單位或他人。



但仍有**保密例外**

- (1)有明顯而立即傷害自我或他人之可能
- (2)有犯罪事實之虞



調閱資料的規定

本人查閱

保管單位不得拒絕
例外：誤導當事人或對其有不利影響

合法監護人查看

評估監護人動機
當事人最佳利益
徵得當事人的同意

其他人士查看

考量具體情況
當事人最佳利益
徵得當事人同意



最近業務暴增，壓力好大，不知道該怎麼辦？

沒有人真的在乎我，我覺得生活好無趣.....



你壓力超標了嗎？
覺得傷心鬱卒嗎？

壓力指數測量表

簡式健康表

台灣憂鬱症量表



輕度壓力怎麼辦？

找親友聊聊



尋找興趣及愛好



壓力調適
線上課程、書單



本府人事處網站
([點我連結](#))



我的壓力大到快爆了，怎麼辦？誰可以幫我呢？



你壓力超標了嗎？

壓力指數測量表

簡式健康表



需要專業人員協助？

員工協助方案心理諮商

EAPS@ntpc.gov.tw

(02)2960-3456分機4316

更多資訊在[本府人事處網站](#)



本府衛生局心理諮詢

(02)2259-0842

(02)2254-0794

更多資訊在[本府衛生局網站](#)





我感覺心情好糟，每天都胡思亂想、心神不寧，找不到生活的意義.....



尋求專業人員協助

員工協助方案心理諮商

EAPS@ntpc.gov.tw

(02)2960-3456分機4316

更多資訊在[本府人事處網站](#)



本府衛生局心理諮詢

(02)2259-0842

(02)2254-0794

更多資訊在[本府衛生局網站](#)



衛生福利部
24小時安心專線

1925(依舊愛我)

張老師免費專線

1980(依舊幫您)

生命線24小時專線

1995(要救救我)



因為疫情我一直待在家裡居家辦公，既不能好好吃飯，工作也變得更繁重了，心理壓力好大啊！



你的身心健康嗎？



壓力指數測量表

簡式健康表

台灣憂鬱症量表

飲食行為測量表

紓壓圖文影音

(可點選以下連結)

♥ 我OK，你OK

♥ 你累了嗎？-疫情中的壓力調適

♥ 保護心理健康5步驟



壓力調適課程

本府人事處線上課程專區



疫情心理健康專區

本府衛生局網站





面對疫情的心理壓力好大，心情不安焦慮、身材又走樣，我可以做些什麼來度過疫情呢？



疫情期間守護身心健康

關心鼓勵彼此



適度休息放鬆



注意飲食健康



維持運動習慣



維持心靈平靜



保持正向思考





有什麼免費心理諮詢(商)服務可以分享給大家，一起攜手度過疫情呢？



免費專業諮詢（商）服務

員工協助方案心理諮商

EAPS@ntpc.gov.tw

(02)2960-3456分機4316

更多資訊在[本府人事處網站](#)



本府衛生局心理諮詢

(02)2259-0842

(02)2254-0794

更多資訊在[本府衛生局網站](#)



衛生福利部 男性關懷專線

0800-013-999

(每日9:00-23:00)

婚姻、家庭及親子關係等
問題免費諮詢

衛生福利部 24小時安心專線

1925(依舊愛我)



唉...真是老了，看不清楚字，坐著就腰酸背痛，工作效率也比不上年輕人哪.....



健康停看聽



長者關懷量表

老人憂鬱量表

阿姆斯特勒方格表

慢性疾病風險評估

保持身心健康

多運動



培養興趣



本府衛生局心理諮詢



(02)2259-0842

(02)2254-0794

員工協助方案
心理諮商、醫療諮詢



EAPS@ntpc.gov.tw

(02)2960-3456分機4316



我下定決心戒菸，但不抽菸老是頭昏沒精神，還很容易焦慮，不知道怎麼做才能堅持下去？



瞭解你的成癮程度？
[尼古丁成癮度量表](#)



[國民健康署
戒菸專線服務中心](#)

免費戒菸專線
0800-636-363
週一至週六9:00-21:00

戒菸教戰手冊
[點我](#)下載

還有更多戒菸資訊



[董氏基金會華文戒菸網](#)



[各縣市合約戒菸機構
按此查詢](#)

[員工協助方案心理諮商](#)



EAPS@ntpc.gov.tw
(02)2960-3456分機4316



之前去健康檢查結果好像有異常，但看不懂健康檢查報告，怎麼辦？



健檢
分析

飲食
健康



體重
控制

醫療諮詢

更多資訊在[本府人事處網站](#)



戒菸
戒酒

運動
保健



員工協助方案所聘請的醫療諮詢服務人員，
都是具有專業執照的醫事人員，除提供健
康檢查報告分析外，也可以詢問其他健康
相關問題喔～

另外，可以參加本府辦理的健康講座，獲取
更多實用的健康知識!!!



媽媽中風了行動不方便，工作生活兩頭燒，我可以向誰求助？



員工協助方案 醫療諮詢



員工協助方案有專業執照的醫事人員提供各項諮詢服務，可以詢問如病後飲食調理、醫療資源使用(申請)及家人健康照護等相關問題。

本府其他資源

衛生局

食品業務-諮詢專線：(02)-2254-2325

長照業務-服務專線：1966

[新北市長照服務申請](#)



社會局

[新北市輔具資源中心](#)





健康檢查報告顯示我體脂肪率過高，一定要減肥，但我壓力大就想吃，根本減不了啊!



你的生活健康嗎？

壓力指數測量表

簡式健康表

飲食行為測量表

慢性疾病風險評估

培養運動習慣



注意飲食健康



保持心情愉快



尋找減肥夥伴





我意志力不夠堅定，自己減肥已經失敗好幾次了，有免費的專業資源可以協助我嗎？



免費專業資源

員工協助方案 醫療諮詢

EAPS@ntpc.gov.tw
(02)2960-3456分機4316
更多資訊在[本府人事處網站](#)



新北動健康APP
記錄個人生理、飲食狀況
設定運動目標
記錄達成情形
隨時健康評估
活動資訊一把抓



參加本府辦理
健康講座、健康體位
課程

國民健康署
成人肥胖防治指引手冊
[網站連結](#)



我騎車撞到別人，被求償龐大的賠償金，但我一堆工作要趕辦，沒時間處理，怎麼辦？



免費法律資源



員工協助方案 法律諮詢

EAPS@ntpc.gov.tw
(02)2960-3456分機4316
更多資訊在[本府人事處網站](#)



本府法制局法律諮詢

(02)2964-7111
請參考[本府法制局網站](#)
「[新北法服真便利](#)」FB粉專裡
還有相關影片喔～



財團法人法律扶助 基金會法扶專線

(02)412-8518轉2
更多資訊在[該會網站](#)



本市各區調解委員會

聯絡電話及地址[查詢](#)

法務部法律資源

請參考[法務部網站](#)





最近買房簽約後才發現房子是不良建商蓋的，想退訂卻被恐嚇要付違約金，業務員也避不見面，接下來還要付貸款...該怎麼辦呢？



員工協助方案 法律諮詢

EAPS@ntpc.gov.tw

(02)2960-3456分機4316

更多資訊在[本府人事處網站](#)



安排與律師一對一諮詢~

其他資源

本府法制局-法律諮詢

(02)2964-7111

請參考[本府法制局網站](#)

「[新北法服真便利](#)」FB粉專裡還有相關影片喔~



消費者服務中心

諮詢電話：1950

行政院消費者保護會

[線上申訴系統](#)



財團法人法律扶助基金會

[財團法人金融消費評議中心](#)也有提供服務喔!



薪水都不夠花，信用卡已經被我刷爆，也快到報稅季了，稅務法規好複雜，這些問題可以詢問誰呢？



員工協助方案財務諮詢

EAPS@ntpc.gov.tw

(02)2960-3456分機4316

更多資訊在[本府人事處網站](#)



稅務處理

財務管理
規劃

由具專業執照之律師及財務專業人員
為同仁解答



其他資源

本府稅捐稽徵處免付費稅務諮詢

0800-580-739(我幫您，輕鬆繳)

02-8952-8200(總機代表號)

Skype線上回文[操作教學](#)

Line線上稅務諮詢[操作教學](#)



地政士稅務諮詢專櫃

本府稅捐稽徵處總處辦公大樓一樓

請參考[本府稅捐稽徵處網站](#)



本市各地政事務所視訊諮詢服務

請參考[本府地政局網站](#)



阿勝擔任公職以來，一直被主管責備，也常被民眾罵，覺得自己工作能力很差，不知道這份工作到底適不適合自己，也不知道可以轉什麼職系或是未來的生涯規劃，覺得很迷茫...

轉換職系

生涯規劃

員工協助方案職涯發展諮詢

EAPS@ntpc.gov.tw

(02)2960-3456分機4316

更多資訊在[本府人事處網站](#)



亦可詢問服務機關人事人員!

根據您想詢問的問題安排該專長的諮詢人員
(由本府各機關人事主管擔任)



也可以參閱勞動部[工作生活平衡網](#)的資訊喔!





小鐵最近剛升上主管，不知道該怎麼與下屬相處，也很擔心被人發現這個問題，怕被認為自己擔任主管的能力很差，更反省自己是不是不適合當主管...



員工協助方案 管理諮詢

EAPS@ntpc.gov.tw
(02)2960-3456分機4316
更多資訊在[本府人事處網站](#)



~ 主管專屬課程 ~ 參加本府 管理相關課程

初任主管訓練
領導管理課程
壓力調適課程



閱讀的力量 線上課程、EAP書單



本府人事處網站
([點我連結](#))

初任主管訓練
領導管理
壓力調適



新北市政府
危機事件處理教戰手冊
2.0



新北市政府人事處編印

110 年 1 月

目次

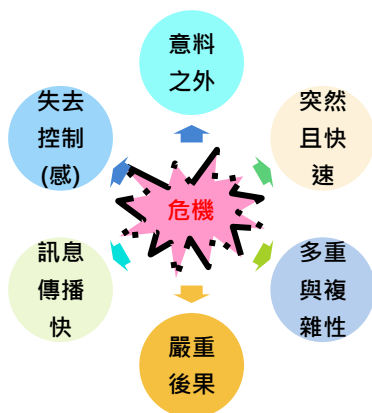
壹、	簡介	1
一、	危機特性.....	1
二、	危機 (Crisis) 是什麼？	1
三、	危機事件會帶來什麼影響？	2
	(一) 對機關相關人員產生之身心壓力.....	2
	(二) 對機關運作產生之影響及形象之衝擊.....	3
貳、	危機三部曲.....	4
一、	<u>危機預防針</u>	4
	(一) 危機守門員—機關 EAPs 關懷小組.....	4
	(二) 關懷小天使—機關 EAPs 關懷員.....	11
	(三) SOS!!不可不知的危機信號—高關懷個案警訊辨識.....	14
	(四) 危機預防小撇步.....	15
二、	<u>當危機來敲門</u>	17
	(一) 何謂自傷、自殺、傷人事件？	17
	(二) 面對危機我可以這樣做—從個案經驗研析本府危機處理流程....	17
	(三) 危機事件資源網絡—團隊合作.....	22
	(四) 危機處理小撇步.....	23
三、	<u>危機復原</u>	24
	(一) 關懷追蹤.....	24
	(二) 強化安全.....	24
	(三) 評估懲處(戒).....	25
	(四) 整理回顧.....	27
參、	<u>QA 即時通</u>	28
一、	考試分發篇.....	28
二、	懲處(戒)篇.....	30
三、	公勞保篇.....	33

四、	慰問金篇.....	37
五、	醫療補助篇.....	39
六、	撫卹篇.....	40
七、	注意事項篇.....	42
八、	員工協助方案資源篇.....	43
肆、	資源地圖.....	48
伍、	附錄.....	52
一、	常用表單篇.....	52
二、	常用法令篇.....	62
	(一) 法規.....	62
	(二) 函釋.....	64



壹、簡介

一、危機特性(如圖一所示)



圖一 危機六大特性

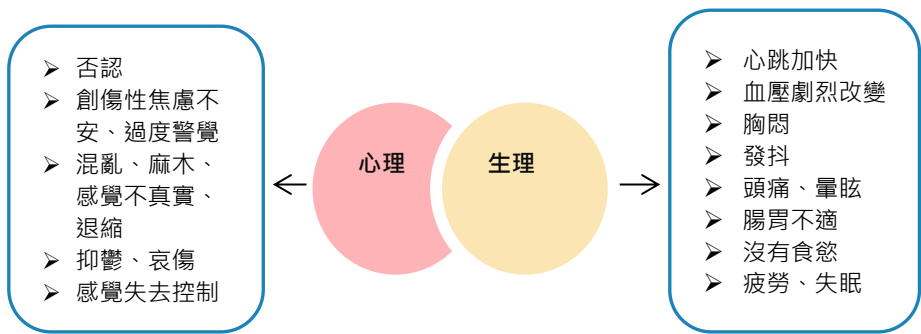
二、危機 (Crisis) 是什麼？

- ✚ 危機事件發生經常是毫無預警的、過程突然且快速，且有時因伴隨著自傷或傷人行為，對機關或同仁造成衝擊，因此，具有某種程度的複雜性，必須動員資源做立即性的處理，否則將影響組織安全與穩定性。
- ✚ 大部分人在面臨危機時，即使沒有外部的介入或協助，只要透過一般性的正向引導，通常在 3-4 週之內，便可恢復原有的穩定狀態，危機狀況與反應都會結束，但有些人在因應過程中，無法自行度過，出現創傷後壓力反應，因此，需要協助，以度過危機帶來的傷害與影響。
- ✚ 危機的意涵是「危險」(指事件所造成的耗損、負面的感受、行為或反應)，但也是「機會」(指經歷事件後之成長、更有應變能力的正面結果)，因此危機也是轉機。

三、 危機事件會帶來什麼影響？

(一) 對機關相關人員產生之身心壓力

面對危機時，因處於認知混亂下，導致難以發揮原有的生活功能與職業能力，且情感上亦會出現憂鬱或焦慮的情緒，生理上則易出現不適感。由此可知，危機對個人而言帶來**心理與生理的雙重影響**。常見反應如下(如圖二所示)：

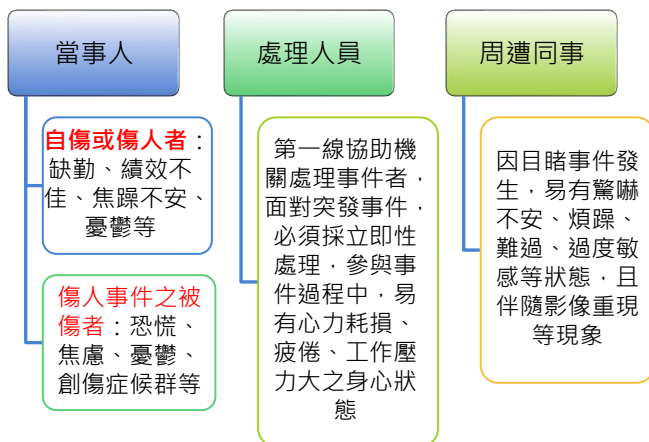


圖二 危機事件對生、心理之影響

另機關如發生嚴重的危機事件(如員工自傷或傷人之事件)因具有極大震撼性、突發性和危害性，不僅對危機事件當事人、處理人員及周遭同事，都會出現一連串的身心壓力反應，引發心理危機。

為了避免重大危機事件發生後產生創傷後壓力疾患，或者心身症、憂鬱症、廣泛性焦慮症、酗酒嗑藥等後遺症，危機事件發生後之**心理危機**介入很重要，概念類似傷口的初步清潔和包紮，為情緒傷口的初步護理，可看作一種**心理急救**(黃龍杰，2008：45)。

 危機事件相關人員於事件發生後，可能因事件造成身心衝擊，以下依危機事件所影響之對象，分別為當事人、處理人員及周遭同事三類型，並例舉幾種常見之身心狀態(如圖三所示)：



圖三 危機事件對相關人員之影響

(二) 對機關運作產生之影響及形象之衝擊

重大事件一旦發生，事件相關負面訊息有可能經由媒體等管道不斷向外播送，造成機關形象衝擊，且因人際間負面態度與情緒的相互感染，導致工作士氣低落、工作效能降低等，亦有可能造成職場人際衝突事件頻率增加，對機關運作產生影響。

因此危機事件發生後，機關於接受媒體採訪前，應**正確掌握相關資訊並須預作準備**，於適當時機**統一對外發言**，且提供媒體之資訊內容應**正確、客觀**，避免對事件加上主觀意見並作過度渲染。

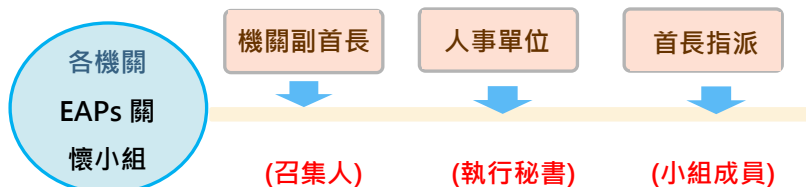
貳、危機三步曲

一、危機預防針

(一) 危機守門員—機關 EAPs 關懷小組

成員架構及分工(如圖四所示)

召集人 1 人由各機關副首長擔任，執行秘書 1 人由各機關人事主管擔任，各機關首長另指派 1 至 3 人擔任小組成員。



圖四 各機關關懷小組成員

任務

遇有需要被關懷之對象時，於顧及被關懷者之個人隱私下，擬訂個別協助方案給予幫助，並由人事單位視個案需要，適時轉介本府員工協助方案。

人事人員的角色：

對內負責當事人、各單位間的溝通協調者，對外協助相關資源連結(如：EAP、自殺防治等)。

運作方式

視個案情況隨時召開小組會議，針對需要之同仁適時關懷其身心狀況，並得視需要邀請心理諮商相關專業人員參與。

事前準備工作



預防勝於治療，危機事件發生前如能建立相關預防機制，將會大大降低事件發生時之衝擊，究竟機關關懷小組事前能做些什麼呢？

STEP 1 加強機關各科室主管間橫向聯繫



- 各科室主管為第一線接觸單位同仁之人員，最瞭解同仁生活、工作等問題，身為關懷小組聯繫窗口之人事單位，如能與各科室主管加強橫向聯繫，透過各科室主管適時關懷單位同仁，將能更廣泛地知道機關是否有危機潛在個案，以採取相關預防措施，預作準備。

STEP 2 化被動為主動，主動提供關懷

- 如發現有職場適應(如新進人員)或遇特殊事件等人員(如考績連續 3 年乙等、受懲處、經法院強制扣薪、申請延長病假、申請公傷假、因公涉訟、加班時數過長、特殊/異常徵候等人員)時，關懷小組成員應主動對同仁予以關懷，以同理心及溫和態度找出可能的原因並給予必要的協助，另定期追蹤瞭解後續情形。

STEP 3 壓力檢測相關量表施測

- 由人事單位施測或提供簡易評量表讓同仁自行量測，如：簡式健康表(BSRS)(如表一所示)、壓力指數測量表(如表二所示)、董氏基金會「台灣人憂鬱症量表-成人版」(如表三所示)等

參考量表

表一 簡式健康量表

請同仁回想最近一星期中(包括今天)，下列問題感到困擾或苦惱的程度

	不會	輕微	中等 程度	嚴重	非常 嚴重
1.睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4
2.感覺緊張或不安	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
★有自殺的想法	0	1	2	3	4

檢測結果說明：

1 至 5 題之總分： 1. 得分 0~5 分：身心適應狀況良好。 2. 得分 6~9 分：輕度情緒困擾，建議找家人或朋友談談，抒發情緒，給予情緒支持。 3. 得分 10~14 分：中度情緒困擾，建議尋求心理諮商或接受專業諮詢。 4. 得分 > 15 分：重度情緒困擾，需高關懷，建議轉介精神科治療或接受專業輔導。 ★「有無自殺想法」單項評分： 本題為附加題，若前 5 題總分小於 6 分，但本題評分為 2 分以上時，建議至精神科就診。

資料來源：衛生福利部國民健康署，2019a



表二 壓力指數測量表

編號	是	否	題目
1			您最近是否經常感到緊張，覺得工作總是做不完？
2			您最近是否老是睡不好，常常失眠或睡眠品質不佳？
3			您最近是否經常有情緒低落、焦慮、煩躁的情況？
4			您最近是否經常忘東忘西、變得很健忘？
5			您最近是否經常覺得胃口不好？或胃口特別好？
6			您最近六個月內是否生病不只一次了？
7			您最近是否經常覺得很累，假日都在睡覺？
8			您最近是否經常覺得頭痛、腰痠背痛？
9			您最近是否經常意見和別人不同？
10			您最近是否注意力經常難以集中？
11			您最近是否經常覺得未來充滿不確定感？恐懼感？
12			有人說您最近氣色不太好嗎？

檢測結果說明：

回答 3 個「是」：您的壓力指數還在能負荷的範圍。

回答 4~5 個「是」：壓力滿困擾您，雖能勉強應付，但必需認真學習壓力管理了，同時多與良師益友聊一聊。

回答 6~8 個「是」：您的壓力很大，趕快去看心理衛生專業人員，接受系統性的心理治療。

回答 9 個以上「是」：您的壓力已很嚴重，應該看精神專科醫師，依醫師處方用藥物治療與心理治療，幫忙您的生活趕快恢復正常軌道。

資料來源：衛生福利部國民健康署，2019b

表三 台灣人憂鬱症量表

	沒有或極少 每周：1 天以下 (0 分)	有時候 每周：1~2 天 (1 分)	時常 每周：3~4 天 (2 分)	常常或總是 每周：5~7 天 (3 分)
1. 我常常覺得想哭。				
2. 我覺得心情不好。				
3. 我覺得比以前容易發脾氣。				
4. 我睡不好。				
5. 我覺得不想吃東西。				
6. 我覺得胸口悶悶的(心肝頭或胸坎綁綁的)。				
7. 我覺得不輕鬆、不舒服 (不爽快)。				
8. 我覺得身體疲勞虛弱、無力(身體很虛、沒力氣、元氣及體力)。				
9. 我覺得很煩。				
10. 我覺得記憶力不好。				
11. 我覺得做事時無法專心。				
12. 我覺得想事情或做事時比平常要緩慢。				



13. 我覺得比前沒信心。				
14. 我覺得比較會往壞處想。				
15. 我覺得想不開、甚至想死				
16. 我覺得對甚麼事都失去興趣。				
17. 我覺得身體不舒服 (如頭痛、頭暈、心悸、肚子不舒服等)。				
18. 我覺得自己很沒用。				

檢測結果說明：

8 分以下：真令人羨慕/你目前的情緒狀態很穩定，是個懂得適時調整情緒及紓解壓力的人，繼續保持下去。

9~14 分：最近的情緒是否起伏不定？給自己多點關心，多注意情緒的變化，做適時的處理，比較不會陷入憂鬱情緒。

15~18 分：你是不是有許多事壓在心上，肩上總覺得很沉重？千萬別再「撐」了！趕快找個有相同經驗的朋友聊聊，給心找個出口。

19~28 分：現在的你必定無法展露笑容，一肚子苦惱及煩悶，趕緊找專業機構或醫療單位協助。

29 分以上：你是不是會不由自主的沮喪、難過，無法掙脫？因為你的心已「感冒」，心病需要心藥醫，緊到醫院找專業及可信賴的醫師檢查，透過他們的診療，你將不再覺得孤單、無助！

資料來源：董氏基金會，2019

STEP 4 本府員工協助方案或其他相關資源導入

- 將本府員工協助方案諮詢(商)之相關資訊適時向同仁宣導，並告知同仁如有心理、法律、職涯發展、財務、醫療及管理等方面問題，均可向本府員工協助方案窗口提出諮詢(商)申請(如圖五所示)。
- 本府員工協助方案窗口：
02-29603456 分機 4316
EAPS@ntpc.gov.tw
- 相關資訊請上本府人事處網頁「員工協助方案專區」查詢



圖五 新北市政府員工協助方案諮詢(商)服務項目

STEP 5 問題通報及轉介相關資源

- 可從外在行為、精神狀態、情緒反應、飲食睡眠、差勤狀況、人際互動等多面向觀察評估同仁身心狀況，如發現有異常情形(如：同仁面臨婚姻衝突、家庭重大變故、債務危機、重大工作挫敗與壓力、新進員工適應不佳等)，可列為優先加強關懷對象，可採取作法如下：

1. 判斷有無自殺意念

無自殺意念者：主動提供關懷，並視需要轉介本府員工協助方案服務。



有自殺意念者：關心是否達到下列自殺風險個案**轉介標準**
簡式健康量表總分達 15 分以上或自殺想法達 2 分以上且
已有具體之自殺計畫、已準備好自殺工具。

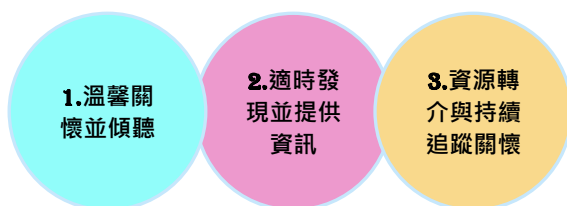
2. 轉介

- (1) 達到轉介標準者，由機關**知悉**有自殺行為情事後 **24 小時內至衛生福利部自殺防治通報系統¹**進行線上通報作業，並報機關首長知悉。
- (2) 將自殺通報資訊通知**本府衛生局**及本府人事處。

➤ 另外，除積極轉介組織相關資源外，亦可透過同仁之人際關係網絡尋求支持，例如同仁親近的家庭成員、關係良好之同事或朋友及其他能協助其因應問題的人，均可作為支持系統之一環。

(二) 關懷小天使—機關 EAPs 關懷員

- ✚ 成員：各機關業務主管、人事同仁或各科室熱心助人之同仁
- ✚ 任務



✚ 如何發現同仁問題，並適時給予關懷？

關懷需從問題辨識開始，因此，具備問題辨識的敏感度才能適時關懷同仁，問題可從同仁自述或者其他人觀察來得知，以下就問題辨識及關懷技巧作進一步說明：

¹ 衛生福利部自殺防治通報系統

(<https://sps.mohw.gov.tw/Account/IndexInform>)

➤ 問題辨識—同仁需要協助之**徵兆**有哪些？

- ✓ 行為上產生改變：工作效率低落、曠職、酗酒、嚴重失眠、人際衝突增加、易怒、經常呈現負面態度與情緒焦慮...等
- ✓ 遭遇重大事件：離婚、家庭變故、債務危機、重大工作挫敗與壓力...等

➤ 關懷技巧

有效地傾聽才能抓住說話者所要傳達之訊息，因此，除以耳朵聆聽外，應以同理心、真誠態度用心去傾聽，亦要用眼睛去觀察說話者之非語言訊息(如眼神、表情、肢體動作及相處態度等)，並適時給予回饋。可運用之**關懷技巧**如：

- ✓ **開啟對話、主動關懷**：友善開啟對話，可以主動表達輕鬆的問候與關心，引導關懷陪伴契機，如：

① 嗨!吃飽了沒?

② 我發現你的○○很特別，哪裡買的?(但不探求別人隱私或只顧著講自己的事情)

- ✓ **用心傾聽、回饋觀察**：不急於分析及建議，耐心的聽完對方所要表達的內容，不插話、不作個人主觀上的批評。可以運用以下方式，如：

① 我發現你最近好像都很晚睡，還好嗎?

② 你最近好像經常遲到，怎麼了嗎?

③ 你跟某人好像不愉快，怎麼了嗎?

- ✓ **詢問情況、給予同理支持**：

① 可以告訴我發生什麼事了嗎?

② 是什麼原因讓你睡不著?在煩惱著些什麼嗎?

③ 我了解你很無助，有什麼地方我可以幫你？

④ 不管是誰遇到這種情況，一定會很難過。

⑤ 如果是我，我也會很困擾。



✖應避免方式，例如：

- ①你應該往好處想
- ②你不要有那樣的想法
- ③你難道不能想開點嗎？
- ④你真是奇怪，我真搞不懂你耶！
- ⑤為什麼妳要這樣對待自己？

✓表達關心、提供適切資源：

- ①我知道你這陣子很難過，如果需要找人討論，我很願意陪你。
 - ②工作的事情我們可以先想辦法，但你要先把自己身體照顧好。
- 另外，亦可視情況，可以提供相關資源，例如壓力量表檢測、心靈小文章或轉介本府員工協助方案諮詢(商)等服務。



自我紓壓

懂得照顧自己的人才能照顧別人，身為關懷員的我們，在處理同仁的家庭、情緒、自我傷害等問題時，若無適當地抒發壓力，可能會造成身心疲乏、壓力大的感覺，進一步也會影響服務同仁之品質，因此學習自我照顧是非常重要的喲！藉由適當的休息，舒緩身心疲憊感，才能在助人同時也能關愛自己，以下提供一些壓力調適方式參考：

- **充足睡眠**：充足的睡眠除了能提高免疫力、增加工作活力外，也能讓人情緒穩定、開朗愉悅、產生幸福感，更有能量面對工作上的挑戰。
- **營養均衡**：均衡的飲食可以提高面對壓力的反應力，避免暴飲暴食，保持良好規律的飲食習慣，對於改善壓力及低落情緒助益很大。
- **規律運動**：運動是消除壓力的不二法門，規律的運動可以使生理健康，並增強對抗長期壓力的能力。
- **適當休閒活動**：例如可以透過規劃一場小旅行，到郊外踏踏青，讓自己暫時放下工作壓力獲得適度的休息與放鬆。



➤ **心理調適**：接觸同仁負面情緒後，關懷員自身的情緒可能會受到影響，而產生一些負面想法或無力感，因此，花時間整理自己的心理狀態是需要的，除瞭解自己的有限性外，要學會觀察自己的身心變化，對自己的情緒作適當的照顧處理，以免承擔過重的負擔與壓力。



➤ **尋求支援(資源)**：除了以上的各式壓力調適方式外，關懷員遇到個案問題時，可以與機關關懷小組成員共同討論，尋求團體支持，也可以讓經驗獲得交流及傳承。

(三) SOS!! 不可不知的危機信號—高關懷個案警訊辨識

➤ 從語言觀察

- ✓ 我希望我死了
- ✓ 我活得好痛苦
- ✓ 這樣活著感覺好沒意義
- ✓ 世上有沒有我，都沒差別
- ✓ 如果我不存在的話事情也許會好些



➤ 從行為觀察

- ✓ 突然且明顯的行為改變
- ✓ 行為失常
- ✓ 濫用酒精或藥物

➤ 從近期生活重大變故觀察

- ✓ 重要關係結束，如離婚
- ✓ 重大壓力或無法解決問題，如債務問題
- ✓ 重要他人死亡



(四) 危機預防小撇步

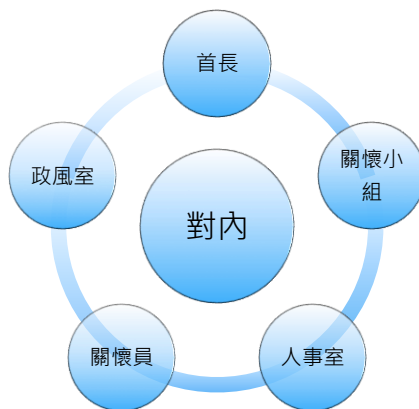
如何察覺潛在危機個案？

- **工作量化分析**：透過工作量化指標，定期分析機關同仁工作負荷情形(含加班時數、公文量等)，並瞭解機關各科室有無工作負荷量過重的同仁。
- **量表分析**：透過各式壓力檢測量表檢測，協助發現指標異常之高風險同仁。
- **跨科室連結**：與各單位主管經常保持互動聯繫，並透過宣導告知如發現危機高風險個案，請適時向機關關懷小組成員提供資訊。
- **培育機關關懷種籽**：透過活動或教育訓練積極培訓機關關懷員，提升機關關懷小組之成員、關懷員辨識同仁問題徵兆之能力。
- **走動式服務**：可適時實地到各科室走動，瞭解同仁工作或生活上等是否有遭遇問題或困難，與同仁建立良好互信關係。

機關常用內外資源網絡有哪些？

內部資源網絡如下(如圖六所示)：

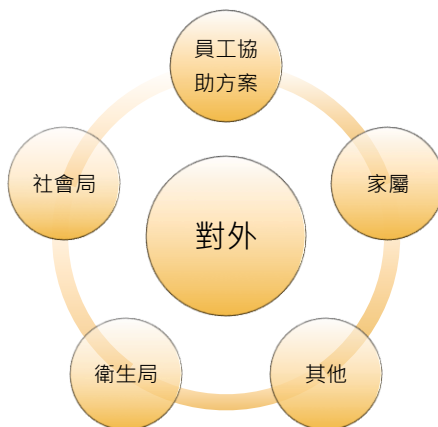
- **首長**：為穩定人心，可由機關首長慰勉打氣，並向同仁清楚說明事件狀況及機關的因應作為，給予同仁安全感。
- **關懷小組**：負責協調、聯繫各機關資源介入與協助。
- **人事室**：對內負責當事人、各單位間的溝通協調者，對外協助相關資源連結。
- **政風室**：機關安全維護。
- **關懷員**：協助發現同仁問題徵兆。



圖六 機關內部常用資源網絡

外部資源網絡如下(如圖七所示)：

- **員工協助方案**：提供心理、法律、醫療、財務、管理及職涯發展 6 大面向諮詢(商)服務，機關可視需求轉介個人或團體諮詢(商)。
- **家屬**：可作為機關與當事人間溝通橋樑，能協助後續事項處理。
- **衛生局**：自殺防治通報、精神異常轉介等。
- **社會局**：家庭暴力防治等。



圖七 機關外部常用資源網絡



二、 當危機來敲門

(一) 何謂自傷、自殺、傷人事件？

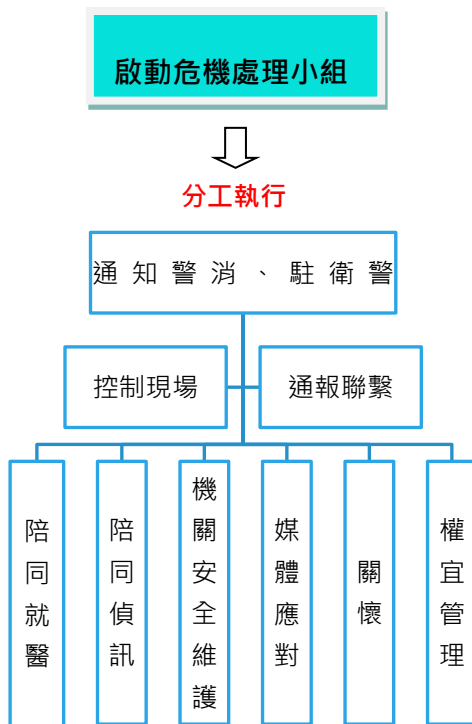
✚ **自傷**係指是一種有意識傷害自己身體的行為，如：以刀器割傷或劃傷自己、以頭撞牆、飲用有害物質等，造成自己身體某些部位的傷害，希望透過傷害自己，得到情緒的抒發，或藉此吸引注意，爭取關愛眼神，但實際上並沒有想要結束生命的意圖。

✚ **自殺**係指有結束自己生命的意圖，而為自我傷害行為。

✚ **傷人**係指以暴力行為刻意傷害他人，造成他人傷亡。

以上事件因有可能造成機關人員傷亡，屬於較為嚴重之危機事件。

(二) 面對危機我可以這樣做—從個案經驗研析本府危機處理流程(如圖八所示)



圖八 各機關自傷傷人事件處理流程

STEP 1

通知警消

危機事件一旦發生，應迅速通報**本府駐衛警、警消單位**到場，協助控制現場及傷者送醫。

溫馨提醒

- 本府行政大樓 9 樓設有駐衛警單位(24 小時專線 02-29603456 分機 6638)，各機關如遇危機事件發生，第一時間可聯繫上開駐衛警值班人員，請求必要協助，並通報警消單位到場，如為府外機關學校，第一時間可通報警消單位前往協助。

STEP 2

控制現場

本府駐衛警或警消人員到場前，機關內部人員應在注意自身安全情況下，設法合力控制當下情境，避免傷害擴大。

✚ **自傷(殺)**案件：移除危險物品，並安撫自傷(殺)者情緒，避免再度自傷(殺)。

✚ **傷人**案件：協助受傷者迅速離開現場，並注意傷人者情緒反應及是否持有攻擊物品，如傷人者情緒仍不穩定且持有危險物品，應注意自身及其他同仁安全，以保持距離方式進行安撫或拖延，等待警消人員到場。

溫馨提醒

- 在自傷(殺)和傷人案件處理過程中，最重要的是注意人員安全，無論是事發當下之控制救護，或後續人員關懷及評估究責，應隨時注意安全，避免再度發生傷害，尤其是當事人罹患嚴重精神疾病時，情緒自我控制能力較弱，機關應特別留意，作好各種預判及防範。



通報聯繫

通報**機關首長(主管)** (含機關員工關懷小組)、**政風**單位、**人事處** (速報單)，並視情形迅速通報**衛生局**及**家屬**到場。以協助控制現場及傷者送醫。如事件嚴重者，可請示機關首長(主管)是否通報公開或發言人準備因應。

重大危機事件之處理，必須結合機關員工協助關懷小組跨單位之協助，尤其是當事人之單位主管及機關政風人員最為關鍵，另宜建立**危機事件處理機制** (建議由機關首長或其授權人或各機關關懷小組等組成危機處理小組)，**共同商議處置對策並分工執行**。

STEP 3

陪同、緊急護送就醫

如發現自傷或傷人行為之同仁有精神或情緒異常，應立即通報**警消單位**到場，如同仁不願就醫，可請與當事人友好親近的同事(長官)或家人協助說服其就醫，另現場警消人員亦會結合緊急處置中心立即評估，如符合精神衛生法第 32 條規定，可將相關人員**緊急護送就醫**。

陪同偵訊

傷人案件發生後，傷人者如由警方帶回訊問，機關除應派員至警局了解案情外，通常政風單位也會陪同相關同仁，以證人身分至警局製作筆錄，包括後續移送地檢署等程序，均會循政風體系進行通報，故有關事件發生原因及經過、刑事案件處理進度等，亦可洽政風單位協助瞭解確認。

溫馨提醒

- 為利事件發生後之刑事或行政責任究處，機關於事件發生當下，對於人員受傷情形、危險物品或現場破壞情形等，應儘可能**拍照存證**。

在傷害危機完全解除前，可加強單位預警及基本自衛能力，以因應可能的突發狀況，例如事先安排專人注意情緒反應、協調單位內壯丁編組防衛、備置防身用品（長傘、辣椒水、哨子、長棍等）。另可補強合適的安全設備，例如加裝監視錄影器材、配置隨身錄音裝置。

媒體應對

公務機關發生自傷或傷人案件，易成社會媒體關注話題，復因現今網路社群發達，資訊交換快速，機關宜指派專人蒐集相關報導，並注意輿情發展，及報導之正確性，如有嚴重錯誤之內容或負面報導，恐有損及機關形象之虞者，應報請首長(主管)指示，妥為澄清回應。

如有媒體請求機關說明事件處置方式，得請機關發言人說明或洽請新聞局協助，事件初期如遇媒體記者訪問，得以較保守方式回答（例如：本案涉及刑事部分，已由警政機關進行調查，本機關將儘速瞭解案情，並召開考績會檢討行政責任。）

如事件當事人為精神疾病患者且領有身心障礙證明，必須特別留意事件之輿情發展，包含是否有身障或弱勢團體關注、民意代表關心等。



溫馨提醒

- 如事件當事人為精神疾病患者，遇有媒體遠拍當事人及辦公場所時，得引述精神衛生法第 22 至 24 條規定，委婉提醒傳播媒體未經當事人同意，不得對其錄音、錄影或攝影，並不得報導其姓名或住（居）所。

✚ **精神疾病「六要」與「四不要」原則**(衛生福利部心理及口腔健康司，2019)：

『六要』係指六項應該遵守的準則，包括：

- 1.要與當事人或精神醫療專家密切討論。
- 2.要慎選資訊來源，報導與事實相符的資訊。
- 3.要刊登於內頁而非頭版。
- 4.要兼顧客觀及平衡性之報導。
- 5.要尊重當事人與家屬的隱私權。
- 6.要提供精神衛生相關之服務專線、社區資源或衛生教育。

『四不要』係指四項應該避免的報導方式，包括：

- 1.不要以戲劇化或聳動化方式呈現報導內容，只聚焦當次事件報導。
- 2.不以暗示的口吻指稱當事人罹患精神疾病。
- 3.不用歧視性或污名化之稱呼與描述精神病人。
- 4.不要報導容易引人斷章取義或以偏概全的細節。

關懷

事件中**如有傷者送醫**，機關應持續派員至醫院或家裡探視慰問，瞭解當事人身體及心理復原情形，**適時提供適當、必要之協助**，並依其意願導入員工協助方案相關服務資源。

另對於**同單位人員或其他可能受事件影響之其他同仁**，應儘速安排**團體諮商輔導**，以重建工作信心，其中特定人員或身心狀況較

差者，應鼓勵另行接受個人諮商輔導，避免創傷後壓力症候群發生。

權宜管理

指危機事件發生後，至處理完成結案前，基於人員關懷及安全保護，或為使業務正常推動，機關宜提供**彈性、過渡性**之管理作為。相關權宜管理措施**可能包含職務調整、地點調整、彈性差勤、工作代理**等，應由機關評估個案影響及實際情形需求，儘速妥適安排。

(三) 危機事件資源網絡—團隊合作(如圖九所示)



圖九 跨機關資源網絡



(四) 危機處理小撇步

- **即時啟動危機處理小組**：各機關平時應組成危機處理小組，並妥善分工，事前透過實際操作演練，讓相關人員熟悉自己的任務，以免危機事件突發時，因慌亂而不知如何因應處理。又危機處理小組於危機發生當下，應立即啟動，相關人員依事前分工執行，集思廣益、共同尋求處理問題之方法。
- **人員安全最重要**：危機事件一旦發生，可結合政風室等單位，合力控制現場，並立即連繫本府駐衛警、警消單位到場協助維護安全並護送相關人員就醫，避免傷害擴大。處理人員也要小心自身安全。
- **迅速因應處理**：當事人病情傷勢、住出院及到班情形、檢警調查、家屬反應、輿情發展等，均可能不斷變化，機關應分工透過多元管道，掌握當日最新情形，迅速因應處理，對於事件後續應處理事項，包括諮商安排、行政責任究處等，應掌握時程，儘速處理，讓事件傷害限時停損。
- **持續與家屬溝通**：

與家屬溝通是危機處理過程不可或缺的重點，尤其如當事人罹患嚴重精神疾病或情緒時常不穩定時，可作為**機關與當事人間溝通橋樑**，能協助後續事項處理。

自傷事件

此類事件當事人多數都有精神及情緒上困擾，如家屬無病識感，或因當事人過去也曾發生類似情事致家屬習以為常、態度消極，機關應以對當事人著想為出發點，耐心溝通說明，並適時表達機關嚴正要求的立場。事件後仍應與家屬長期保持溝通，鼓勵當事人積極就醫及定期服藥，以期穩定控制與改善。

傷人事件

此類事件發生後，機關首長(主管)通常會請人事單位研議，希望傷人者暫時不要到班，以避免同仁恐慌。人事單位除可直接向當事人建議勸說外，也可與家屬溝通，由家屬協助勸說當事人自行請假休

養。(可強調當事人現階段仍不穩定，身心都需要好好休養，況且辦公場所的情境，易再引起其情緒波動，為免再生憾事，請協助勸說當事人先行請假休養。)

三、 危機復原

(一) 關懷追蹤

事件中受傷人員之身心狀態，須經過漫長的時間才能復原，機關應持續關懷，轉介諮詢(商)協助(包括事件受害人、受影響較大導致情緒較難平復之其他同仁，以及返回職場之傷人者)；亦可加強安排紓壓課程或活動，舒緩身心壓力。

溫馨提醒

- 罹患精神疾病曾情緒失控自傷者，極有可能再度自傷，少數疾病甚至有轉為傷人之可能，危機事件發生前通常都有部分徵兆，機關同仁可特別留意。如有疑惑或壓力可諮詢心理專業人員。
- 傷人者於返回職場後，機關可先與其詳談，並由其單位主管、人事人員、政風人員共同參與，但要注意安全；平日可由關懷員主動關懷，注意其情緒反應，如其有意願接受專業諮商輔導，可視需求引介員工協助方案資源。

(二) 強化安全

當機關發生傷人案件時，往往造成辦公室同仁心裡驚嚇恐懼。傷人者如係患有精神性疾病或情緒不穩定，在未妥善就醫控制前就返回上班，辦公室同仁心裡的壓力和擔憂會更大，機關應設法於事件後，多方面加強機關同仁安全維護措施，以避免危險並穩定人心。



(三) 評估懲處(戒)

評估懲處(戒)是指機關人員發生傷人等重大事件，機關依相關規定追究傷人者之行政責任。機關人員發生嚴重傷人案件，機關首長(主管)為避免同仁恐慌或影響機關形象，會立即要求人事單位迅速處理之議題，人事單位應儘速依相關事實證據，釐清行政責任究處之相關法規規定(例如公務人員考績法【以下簡稱考績法】、公務員懲戒法【以下簡稱懲戒法】、公務人員考試錄取人員訓練辦法等)、程序及可能之結果影響等，分析各種作法之優缺點，提供機關首長(主管)決策參考。機關可評估情況，採取以下相關之行政處分：

方式一：平時考核，予以申誡、記過或記大過之行政懲處

- **申誡或記過處分**(本府及所屬各機關學校公務人員平時獎懲基準第 14 點第 2 款或第 15 點第 2 款)：召開考績會審議，通知當事人到場陳述意見，並簽陳機關首長核定後，由機關自行發布懲處令。
- **一大過處分**(考績法施行細則第 13 條第 1 項第 2 款第 2 目)：召開考績會審議，通知當事人到場陳述意見，案經簽陳本府及會辦本府人事處後，將奉核簽及相關佐證資料(如相關事證、考績會議決議等)送本府人事處，以彙提本府所屬機關學校公務人員重大獎懲案件評審會議審議，經本府重大獎懲會議審議後作成具體建議，再簽陳市長核定，由本府人事處辦理發布一大過懲處令。

方式二：專案考績一次記二大過免職

如認定有嚴重損害機關或公務人員聲譽並有確實證據時，召開考績會審議，通知當事人到場陳述意見

- 依考績法第 12 條第 3 項第 5 款規定，予以專案考績一次記二大過免職：應簽陳本府及會辦本府人事處，並將奉核簽及相關

佐證資料（如相關事證、考績會議決議等）送本府人事處，以彙提本府重大獎懲會議審議，經本府重大獎懲會議審議後作成具體建議，再簽陳市長核定，由本府人事處辦理發布一次記二大過專案考績免職令。

方式三：移付懲戒

如認定行為有懲戒法第 2 條所定事由，應受懲戒之必要時，應召開考績會審議，並應通知當事人到場陳述意見，另得視其行為之嚴重性，分別處理如下：

- **如認符合懲戒法第 2 條及第 5 條第 3 項停職並移付懲戒規定時：**
應簽陳本府及會辦本府人事處，並將奉核簽及相關佐證資料（如相關事證、考績會議決議等）送本府人事處，由本府人事處辦理發布停職令（停職效力依行政院與所屬中央及地方各機關學校公務人員獎懲案件處理要點第 7 點第 3 項規定，自權責機關發布之停職令送達被停職人員之翌日起發生），另由本府人事處繕具公務員懲戒案件移送書移送懲戒法院或監察院審理。
- **如認定符合懲戒法第 2 條移付懲戒規定時，**應簽陳本府及會辦本府人事處，並將奉核簽及相關佐證資料（如相關事證、考績會議決議等）送本府人事處，由本府人事處繕具公務員懲戒案件移送書移送懲戒法院或監察院審理。

無論懲處或懲戒，機關召開考績委員會前應派員向當事人說明相關重要權利義務，另當事人住院期間不宜召開考績委員會，出院後亦應給予充分時間準備陳述意見。如案件應提市府重大獎懲會議審議，應事先洽請人事處優先安排。

一般而言，傷人者能離開職場，機關及同仁較能放心免除恐懼，也能較快讓事件危機停損結束，行政責任究處結果雖也可能讓



傷人者先行停職或免職，例如移送懲戒並先行停職、一次記二大過專案考績免職等，但因涉及當事人重大權益，因此，除當事人自願辭職外，相關行政究責程序必須依法謹慎處理。

另當事人如罹患精神疾病正住院治療控制，可建議其俟病情穩定出院後再提出書面辭職，不宜於當事人住院期間，由機關代為繕打辭職書，攜至醫院請當事人簽名。

溫馨小提醒

- 機關在行政懲處(戒)的處理過程中，有可能使傷人者情緒再度不穩，為安全起見，於特殊時點（例如召開考績委員會要求列席、遞交處分書、要求離職等），可事前洽駐警隊派員至機關預防駐勤。
- 因事件責任而確定離職之人員，於離職前應特別注意其情緒反應，如仍有危險顧慮，可勸導其請假。離職前有關個人物品之收拾，如當事人堅持自行處理，可由人事、政風及駐警保全陪同協助；如徵得當事人或其家屬同意，亦可由人事、政風及其單位人員，以全程錄影方式共同檢視整理其物品，再宅配至當事人家中，請其簽收確認，當事人及其家屬不必來機關處理。至於公務電腦內，本不宜存放私人檔案資料，原則無取回檔案問題，惟必要時，可請資訊人員協助先將檔案拷貝，列印相關目錄，再篩選拷貝私人檔案寄給當事人，以為彈性處理。

(四) 整理回顧

事件處理告一段落後，機關人員及工作等相關權宜性管理措施，可視情形逐步恢復正軌。另為加強事後檢討及回顧，宜就事件始末及相關處置作為，**整理事件大事紀**，**專卷留存**，以作為日後參考。

參、QA 即時通

一、考試分發篇

Q1：考試錄取人員如於實務訓練期間發生特殊或不適任等情事時，機關處理流程？

A：

1. 受訓人員如有曠職、輔導衝突事件、自傷（殺）事件或其他足以影響訓練實施等特殊異常情事：
 - (1) 即時通報保訓會：機關應於事發當日立即以電話、傳真或電子郵件通報保訓會。
 - (2) 詳實記錄異常情事及輔導過程：遇有特殊異常或工作表現異常情事，應詳實記錄人、事、時、地、物、相關佐證資料及輔導、晤談紀錄等，並填寫實務訓練期間特殊異常情事通報及輔導紀錄表，並於情事發生 3 日內以書面通報。
 - (3) 適時運用外部資源：依需要引進外部醫療或輔導諮商資源，以導正異常行為。
2. 機關擬廢止受訓人員受訓資格：
 - (1) 依公務人員考試錄取人員訓練辦法第 44 條規定，受訓人員有同條文所列情形之一者，得函送保訓會廢止受訓資格。
 - (2) 機關擬評定受訓人員實務訓練成績不及格時，則另依同法第 39 條規定，受訓人員實務訓練成績經單位主管初核為不及格，應先交付考績委員會審議，再送機關首長評定；又如機關首長對考績委員會審議結果有意見時，應退回考績委員會復議，惟如對復議結果仍不同意，則得加註理由後變更之。受訓人員經機關首長評定實務訓練成績不及格後，由人事單位函送保訓會，俟保訓會核定成績不及



格，則廢止其受訓資格。

- (3) 詳細流程得參閱保訓會製作之「公務人員考試錄取人員實務訓練成績考核作業手冊」(網址：

<https://www.csptc.gov.tw/pages/detail.aspx?Node=936&Page=10163&Index=-1>)。

Q2：初任各官等人員如有不適任之情事，機關擬評定其試用成績不及格，機關處理流程？

A：

1. 依公務人員任用法第 20 條規定，初任各官等人員，未具與擬任職務職責程度相當或低一職等之經驗 6 個月以上者，應先予試用 6 個月，惟如試用期間遇有上開規定第 2 項各款情事之一時，應為試用成績不及格。
2. 試用人員於試用期滿時，由主管人員考核其成績，惟如其試用成績不及格，於機關首長核定前，應先送考績委員會審查。
3. 試用成績不及格人員，自機關首長核定之日起解職，並自處分確定之日起執行，未確定前，應先行停職。



二、懲處(戒)篇

Q3：

危機事件情境預擬：

新北市政府 (以下簡稱本府) 所屬 A 機關公務人員某甲於上班時間，因誤解單位主管某乙之意思，遂心生不滿，隨即以物品攻擊某乙，造成某乙身體受傷，並送醫治療。A 機關得視某甲行為嚴重性，採取下列處置方式：

A：

方式一：依考績法及其施行細則規定，辦理平時考核，予以申誡、記過或記大過之行政懲處

1. A 機關可就某甲行為召開考績會審議，並視某甲行為之嚴重性予以認定，究係依考績法施行細則第 13 條第 1 項第 2 款第 2 目規定予以記一大過處分，亦或依本府及所屬各機關學校公務人員平時獎懲基準第 14 點第 2 款或第 15 點第 2 款規定予以申誡或記過處分。又召開考績會時，應通知某甲到場陳述意見，以完備行政程序。
2. A 機關如認定某甲行為符合一大過處分之要件時，應簽陳本府及會辦本府人事處，並將奉核簽及相關佐證資料 (如相關事證、考績會議決議等) 送本府人事處，以彙提本府所屬機關學校公務人員重大獎懲案件評審會議 (以下簡稱本府重大獎懲會議) 審議，經本府重大獎懲會議審議後作成具體建議，再簽陳市長核定，由本府人事處辦理發布一大過懲處令。A 機關如認定某甲行為符合申誡或記過處分之要件時，則簽陳機關首長核定後，由 A 機關自行發布懲處令。
3. 某甲如不服申誡以上之行政懲處時，得依公務人員保障法 (以下簡稱



保障法) 規定提起復審。

方式二：依考績法及其施行細則規定，予以專案考績一次記二大過免職

1. A 機關可就某甲行為召開考績會審議，如認定某甲行為有嚴重損害機關或公務人員聲譽並有確實證據時，依考績法第 12 條第 3 項第 5 款規定，予以專案考績一次記二大過免職。又召開考績會時，應通知某甲到場陳述意見，以完備行政程序。
2. A 機關辦理專案考績一次記二大過時，應簽陳本府及會辦本府人事處，並將奉核簽及相關佐證資料（如相關事證、考績會議決議等）送本府人事處，以彙提本府重大獎懲會議審議，經本府重大獎懲會議審議後作成具體建議，再簽陳市長核定，由本府人事處辦理發布一次記二大過專案考績免職令。
3. 某甲如不服專案考績一次記二大過處分，得依保障法規定提起復審。

方式三：依懲戒法規定，移付懲戒

1. A 機關如認定某甲行為有懲戒法第 2 條所定事由，應受懲戒之必要時，應召開考績會審議，並應通知某甲到場陳述意見，另得視某甲行為之嚴重性，分別處理如下：
 - (1) 如認定某甲行為符合懲戒法第 2 條及第 5 條第 3 項停職並移付懲戒規定時，應簽陳本府及會辦本府人事處，並將奉核簽及相關佐證資料（如相關事證、考績會議決議等）送本府人事處，由本府人事處辦理發布停職令（停職效力依行政院與所屬中央及地方各機關學校



公務人員獎懲案件處理要點第 7 點第 3 項規定，自權責機關發布之停職令送達被停職人員之翌日起發生)，另由本府人事處繕具公務員懲戒案件移送書移送懲戒法院或監察院審理。

(2) 如認定某甲行為符合懲戒法第 2 條移付懲戒規定時，應簽陳本府及會辦本府人事處，並將奉核簽及相關佐證資料（如相關事證、考績會議決議等）送本府人事處，由本府人事處繕具公務員懲戒案件移送書移送懲戒法院或監察院審理。

2. 另依懲戒法第 22 條第 3 項規定意旨，司法懲戒效力優於行政懲處。是以，本案某甲如經移付懲戒，A 機關自不得再以同一案由對其行政懲處（例如平時考核予以記一大過或專案考績一次記二大過免職等）。
3. 某甲如不服停職處分，得依保障法規定提起復審。



三、公勞保篇

Q4：公保被保險人在危機事件或事故中遭受意外傷害以致失能，請領失能給付條件為何？

A：被保險人在參加保險期間內，因遭受意外傷害致成失能時，須先經醫治終止後，身體仍遺留無法改善之障礙，並經中央衛生主管機關評鑑合格之醫院鑑定為永久失能，且其失能情形符合「公教人員保險失能給付標準附表」所定失能標準項目者，始可請領失能給付。

Q5：承上題，公保失能給付金額如何計算？

A：公保失能給付金額以被保險人確定永久失能當月起，往前推算 6 個月保險俸（薪）額之平均數乘以給付月數計算得之。給付月數標準說明如下：

1. 因執行公務或服兵役者，全失能 36 個月，半失能 18 個月，部分失能 8 個月。
2. 因意外傷害或疾病者，全失能 30 個月，半失能 15 個月，部分失能 6 個月。

Q6：公保被保險人因危機事件或事故以致死亡，一次死亡給付如何計算？

A：依被保險人死亡當月之保險俸（薪）額乘以給付月數，被保險人病故或意外死亡者，給付 30 個月，但繳付保險費 20 年以上者，給付 36 個月；如因公死亡者，給付 36 個月。

Q7：新進人員之公保被保險人(按，投保年金費率者)，於實務訓練期間死亡，死亡給付之方式為何？

A：

1. 可選擇請領「一次死亡給付」或「遺屬年金給付」。
2. 給付計算方式：

- (1) 一次死亡給付：依被保險人死亡當月之保險俸（薪）額乘以給付月數，被保險人病故或意外死亡者，給付 30 個月；如因公死亡者，給付 36 個月。
- (2) 遺屬年金給付：按符合公保法規定適用年金給付規定之被保險人死亡當月起，前十年投保年資之實際保險俸（薪）額平均計算（未滿十年者按實際投保年資之保險俸（薪）平均計算），以保險年資滿一年，按 0.75% 給付率計算，最高以給付 26.25% 為限。

Q8：公保被保險人於危機事件中自殺身亡，其受益人可否請領死亡給付？

A：被保險人自殺身亡，雖非係病故或意外死亡，惟依公務人員保險監理委員會法律顧問第 8 次會議決議：自殺死亡並不受公務人員保險法第 19 條（現行公教人員保險法第 39 條）不予給付之限制，應予發給死亡給付。

Q9：公保被保險人之死亡給付受益人如未滿法定年齡，應如何請領保險給付？

A：死亡給付之受益人如未成年，應由法定代理人會同請領，並檢送法定代理人最後設籍地之戶籍謄本。法定代理人之認定，依民法規定辦理。

Q10：勞保被保險人於危機事件遭受意外傷害以致傷病，請領傷病給付資格為何？

A：

1. 被保險人遭遇普通傷害住院診療，不能工作，以致未能取得原有薪資，正在住院治療中者，自不能工作之第 4 日起，得請領普通傷病補助費；但門診或在家療養期間均不在給付範圍。
2. 被保險人因執行職務而致傷害或職業病不能工作，以致未能取得原有薪資，正在治療中者（包括復健治療、藥物治療等之住院、門診醫療行為），自不



能工作之第 4 日起，得請領職業傷病補償費。

Q11：承上題，給付標準為何？

A：

1. 普通傷害補助費及普通疾病補助費，均按被保險人遭受傷害或罹患疾病住院診療之當月起前 6 個月平均月投保薪資之半數，自住院不能工作之第 4 日起發給，每半個月給付 1 次，以 6 個月為限。但傷病事故前參加保險之年資已滿 1 年者，增加給付 6 個月，前後合計共為 1 年。
2. 職業傷害補償費及職業病補償費，均按被保險人遭受傷害或罹患職業病之當月起前 6 個月平均月投保薪資 70%，自不能工作之第 4 日起發給，每半個月給付 1 次；如經過 1 年尚未痊癒者，減為平均月投保薪資之半數，但以 1 年為限，前後合計共發給 2 年。

Q12：勞保被保險人於危機事件遭受意外傷害以致失能，請領失能給付資格為何？

A：被保險人遭遇傷害，經治療後，症狀固定，再行治療仍不能期待其治療效果，經全民健康保險特約醫院診斷為永久失能，並符合失能給付標準規定者。

1. 失能年金：
 - (1) 經審定失能狀態符合失能給付標準附表所定失能狀態列有「終身無工作能力」者。
 - (2) 為請領失能年金給付，經審定失能程度符合第 1 至 7 等級，並經個別化專業評估工作能力減損達 70% 以上，且無法返回職場者。
2. 失能一次金：
 - (1) 失能狀態符合失能給付標準附表規定，但未達「終身無工作能力」之給付項目者。
 - (2) 失能狀態符合「終身無工作能力」之給付項目者，且於 98 年 1 月



1 日勞保年金施行前有保險年資者，亦得選擇一次請領失能給付。

Q13：勞保被保險人本人於危機事件遭受意外傷害以致死亡，請領死亡給付資格為何？

A：被保險人在保險有效期間死亡，由支出殯葬費之人請領喪葬津貼外；被保險人遺有配偶、子女及父母、祖父母或受其扶養之孫子女或受其扶養之兄弟、姊妹者，得請領遺屬年金；被保險人於 98 年 1 月 1 日勞保年金施行前有保險年資者，亦得選擇一次請領遺屬津貼（遺屬年金及遺屬津貼應擇一請領）。

Q14：於危機事件勞保被保險人本人遭受意外傷害以致死亡，死亡給付標準為何？

A：

1. 喪葬津貼：按被保險人死亡當月（含）起前 6 個月平均月投保薪資發給 5 個月喪葬津貼，其遺屬不符合請領遺屬年金給付或遺屬津貼條件或無遺屬者，發給支出殯葬費用的人 10 個月喪葬津貼。
2. 遺屬年金：被保險人在保險有效期間死亡者，依被保險人之保險年資合計每滿 1 年，按其平均月投保薪資之 1.55% 計算。
3. 遺屬津貼：被保險人因普通傷病死亡，遺屬津貼按被保險人死亡當月（含）起前 6 個月平均月投保薪資發給，發給標準如下：
 - (1) 保險年資合計未滿 1 年者 10 個月。
 - (2) 保險年資合計滿 1 年而未滿 2 年者 20 個月。
 - (3) 保險年資合計 2 年以上者 30 個月。

Q15：勞保被保險人自殺身亡，可否請領勞保死亡給付？

A：勞保被保險人除故意領取勞保給付而自殺者外，因自殺身亡，仍可依勞工保險條例之規定申請死亡給付。



四、慰問金篇

Q16：哪些情況下可以依「公務人員執行職務意外傷亡慰問金發給辦法」申請慰問金？

A：

1. 有執行職務之事實，且因發生意外致受傷、失能或死亡。
2. 上開「意外事故」指非由疾病引起之突發性的外來危險事故。

Q17：慰問金之申請程序如下：

A：公務人員執行職務意外受傷、失能及死亡者，應檢具公務人員執行職務意外傷亡慰問金申請表 1 式 2 份，並分別檢具下列資料辦理：

1. 受傷慰問金：檢附中央衛生主管機關評鑑合格醫院出具之診斷證明書（含住院或接受治療原因），向其服務機關學校申請，並依發生事由發給新臺幣 1 萬至 10 萬元。
2. 失能慰問金：檢附中央衛生主管機關評鑑合格醫院出具之失能等級證明書（含造成失能原因），由服務機關學校連同所出具之公務人員執行職務意外失能或死亡證明書，循行政程序報府核定，並視失能情況發給新臺幣 30 萬至 300 萬元。
3. 死亡慰問金：檢附死亡證明文件，由服務機關學校連同所出具之公務人員執行職務意外失能或死亡證明書，循行政程序報府核定。並依發生事由發給遺族新臺幣 120 萬至 300 萬元。

Q18：得比照本辦法發給慰問金有哪些人？

A：

1. 政務人員及各機關依其組織法律特聘或遴聘人員。
2. 民選公職人員。



3. 教育人員。
4. 技工、工友。
5. 約僱人員。
6. 其他按月、按日、按時或按件計酬之臨時人員。



五、醫療補助篇

Q19：公教員工申請因公住院醫療補助之基本要件為何？

A：

1. 「因公」（執行職務）認定要件：比照現行公教人員保險法第 33 條第 1 項 1、2、3、6 款規定
 - (1) 因執行職務所生之危險，以致殘廢或死亡。
 - (2) 因盡力職務積勞過度，以致殘廢或死亡。
 - (3) 因公差遭遇意外危險或罹病，以致殘廢或死亡。
 - (4) 因辦公往返或在辦公場所遇意外危險，以致殘廢或死亡。
2. 申請標準：必須入住全民健保之特約醫院治療，否則無法申請給付。
3. 補助範圍：健保不予給付並經醫師指定所必須之醫療費用（除伙食費、掛號費及證明書費外，其陪伴費、病房費等經醫師指定必須之費用，得核實補助。惟住院病房費之補助，以全民健保病房費給付標準高一等級之病房費差額為限。）

另公教員工出院後，就同一傷病，仍繼續門診者，經醫師診斷為必需之治療所需自行負擔之醫療費用部分，仍得核實補助。

Q20：如何申請因公住院醫療補助？

A：

1. 當事人、遺族提出診斷證明文件及診療收據向服務機關學校申請。
2. 填寫新北市（機關學校單位名稱）（職稱）（姓名）申請因公受傷住院醫療補助核給明細表。
3. 各服務機關學校初核後，函報本府同意。

六、撫卹篇

Q21：遇有公務人員自殺亡故時，該如何辦理撫卹？

A：人事主管請於第一時間填寫「新北市政府人事處所屬各機關學校人事機構重大緊急事件速報表」通知本處，俾利本處提供協助。另請向遺族妥為說明撫卹金請領順序、請領種類及發放等相關事宜，並提供公務人員遺族撫卹事實表、公務人員遺族撫卹金請領順序系統表及公務人員同一順序遺族領卹代表同意書等相關表件，協助家屬填畢並檢齊當事人死亡證明書或相驗屍體證明書等資料，儘速報送銓敘部審定。

Q22：承上題，撫卹遺族除申領撫卹金外，是否有其他費用得請領？

A：遺族除依公務人員退休資遣撫卹法申領撫卹金外，尚可向服務機關學校申請 7 個月本(年功)俸額之殮葬補助費，前開所稱本(年功)俸額係以亡故公務人員最後在職時經銓敘審定之俸級及俸點計算，但不得低於委任第 5 職等本俸 5 級所計得之俸額；另依公教人員保險法及相關規定可請領公保死亡給付及服務獎章獎勵金。

Q23：約聘僱人員於在職期間自殺亡故，可否辦理撫慰、給卹？

A：查行政院人事行政總處 105 年 2 月 18 日總處給字第 1050033085 號函以，渠等人員自 101 年 7 月 23 日後自殺死亡者，除因犯罪而自行結束生命者外，得依各機關學校聘僱人員離職儲金給與辦法(現為各機關學校聘僱人員離職給與辦法)之規定，比照因病死亡者發給其遺族公、自提儲金本息，另依其身分類別，分別依聘用人員聘用條例第 6 條與行政院所屬機關約僱人員僱用辦法第 9 條規定給與撫慰金。又前開「因犯罪而自行結束生命者」，所稱「犯罪」係指「故意犯侵害重大國家法益、社會法益與生命法益之罪，經判決有罪確定者，或涉嫌觸犯上開罪狀之當事人自殺於確定判決之前而犯罪事證明確者」；至所謂「重大」，



係指「犯法定最輕本刑為 5 年以上有期徒刑以上之刑之罪或最重本刑為 10 年以下有期徒刑之罪」。

Q24：本府非編制人員在職期間因病故或意外死亡者，遺族得請領哪些給付？

A：

1. 依本府所屬機關學校非編制人員管理要點第 24 點及第 25 點規定，由非編制人員之遺族或指定請領人依勞工退休金條例規定請領一次退休金，並按其死亡時之服務年資給與 1 年 1 個月平均工資之撫卹金。但於 96 年 12 月 31 日前進用之雇工，依勞動基準法所訂退休金標準發給撫卹金，服務未滿 3 年者，以 3 年計。另渠等人員在職亡故火化者，核發 7 個月殮葬補助費，採土葬者，核發 5 個月之殮葬補助費；殮葬補助費之發給標準，以公務人員委任第 5 職等本俸 5 級之薪俸額計算。
2. 查本府 109 年 10 月 21 日新北府人給字第 10920184811 號函以，本府各機關(含區公所)以中央補助款或中央回饋費僱用人員在職亡故者，同意比照前開本府所屬機關學校非編制人員管理要點規定辦理撫卹；另各機關於申請中央補助計畫時，應爭取於計畫經費中列入得支給撫卹相關費用，或補助計畫未及列入而有是類情事時，先函報中央補助計畫之機關同意以計畫內經費支給，如未獲核准，再由各機關預算內支應。

七、注意事項篇

Q25：各機關人事人員如發現機關自殺風險個案之緊急處置措施？

A：

1. 依本府衛生局「自殺防治網絡轉介自殺風險通報流程」及「本府各機關學校員工自殺防治通報流程機制」規定，若發現同仁身心狀況有異常時，無自殺意念者應積極關心當事人身心狀況，人事主管人員視當事人需要，提供本府員工協助方案相關諮詢服務。
2. 僅有自殺意念想法者，可提供衛生福利部 24 小時 1925 安心專線、1957 社福專線、113 保護專線、1966 長照專線...等關懷專線，協助轉銜相關資源，如經評估仍有轉介需求，則可至本府衛生局網站下載紙本通報單（https://www.health.ntpc.gov.tw/content/?parent_id=19460）傳真至本府衛生局（02-22579398）進行轉介作業。
3. 有自殺意念且已有具體之自殺計畫、已準備好自殺工具者，屬自殺企圖之範圍，應依據自殺防治法第 11 條規定，至「衛生福利部自殺防治通報系統」進行線上通報作業，並陳報機關首長知悉，同步知會本府衛生局及人事處；如屬特殊案件請立即電話通知衛生局(02-2257-2623 或 24 小時緊急通報專線:0926-880006)。



八、員工協助方案資源篇

Q26：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)。

Q27：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：

1. 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。
2. 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。
3. 財務諮詢：包括稅務處理、債務處理、理財規劃等。
4. 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。
5. 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。
6. 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。

Q28：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)。

Q29：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)。

Q30：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。

Q31：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。

Q32：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：

1. 有明顯而立即傷害自我或他人之可能者。
2. 有犯罪事實之虞者。

Q33：員工協助方案資料調閱規定為何？

A：

1. 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。
2. 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。
3. 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。

Q34：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：

1. 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。
2. 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。

Q35：「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：

1. 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。
2. 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，循本府緊急通報機制，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。
3. 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。

4. 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。

5. 結案：將個案資料依編號密件收存。

Q36：「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：

1. 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。

2. 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。

3. 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。

4. 通報直屬長官等重要關係人，並由相關單位加強關懷協助。

5. 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。
6. 結案：將個案資料依編號密件收存。

Q37：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

Q38：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。

Q39：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：

1. 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。
2. 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。
3. 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。

肆、資源地圖

項目 1 心理諮商

服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢專線
包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通等 	一、 新北市政府員工心理諮商預約專線(人事處)：02-2960-3456 轉 4316 二、 新北市政府衛生局社區心理衛生中心專線：02-2257-2623，或洽各區衛生所 三、 新北市國際生命線協會 24 小時專線：1995(要救救我) 四、 張老師 1980 輔導專線：1980(星期一至六 14:00-17:00、18:30-21:30) 五、 衛生福利部相關服務專線： (一) 自殺防治守護者 24 小時免費安心專線：0800-788-995(請幫幫，救救我)，108 年 7 月 1 日起請改撥 1925。 (二) 男性關懷專線：0800-013-999(星期一至日 9:00-23:00) (三) 老人諮詢服務中心專線(老人家庭、人際關係等問題)：0800-228585(星期一至五 8:30-12:00、13:00-18:00) 六、 教育部家庭教育諮詢專線(包含夫妻親子溝通、生活適應、人際關係等)：02-412-8185(星期一至六 9:00-12:00、14:00-17:00；星期一至五 18:00-21:00)



項目 2 法律諮詢

服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢專線
包括公務上面臨的法律問題及一般民、刑事等法律諮詢 	一、 新北市政府員工法律諮詢預約專線(人事處)：02-2960-3456 轉 4316 二、 新北市法律諮詢服務： (一) 新北市政府(1 樓聯合服務中心)：採現場受理及網路預約方式 日間(週一至五 9:00-12:00；14:00-17:00) 夜間(週二至四 18:00-21:00) (二) <u>各分區服務處：視各分區服務處服務時段</u> (三) <u>電話諮詢專線：02-29692944(週一至五 14:00-17:00)</u> 三、 消費者服務中心：1950 (週一至五 8:30-17:00)

項目 3 職涯諮詢

服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢專線
包括工作適應、組織變革之調適、生涯(退休)規劃等 	一、 新北市政府員工職涯發展諮詢預約專線(人事處)：02-2960-3456 轉 4316 二、 <u>勞動部工作生活平衡網</u>

項目

4 財務諮詢

服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢專線
包括稅務處理、債務處理、保險規劃等 	一、 新北市政府員工財務諮詢預約專線(人事處)：02-2960-3456 轉 4316 二、 新北市政府稅捐稽徵處稅務諮詢： (一) 免付費專線：0800-580739(我幫您，輕鬆繳) (二) LINE@稅務諮詢：將新北市政府稅捐稽徵處加為「LINE@好友」，服務時間(星期一至五 9:00-12:00、13:30-17:00) 提供 1 對 1 稅務諮詢服務，非服務時間提供「關鍵字自動回覆」簡易稅務諮詢服務。 (三) <u>Skype 線上回文：服務時間(星期一至五 9:00-12:00；13:30-17:00)可進行線上回文</u> 三、 <u>地政士稅務諮詢專櫃：</u> (一) 服務時間：每個月第三及第四個星期四 13:30-17:00，免預約 (二) 服務地點：新北市政府稅捐稽徵處總處辦公大樓 1 樓 四、 地政諮詢： (一) <u>各地政事務所視訊諮詢服務(星期一至五 8:00-12:00、13:30-17:30)</u> (二) <u>地政專車：瑞芳、淡水、汐止及新店地政事務所</u>



項目 5 管理諮詢

服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢專線
包括領導統御、溝通協調等 	新北市政府員工職涯發展諮詢預約專線(人事處):02-2960-3456 轉 4316

項目 6 醫療諮詢

服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢專線
包括飲食營養、運動保健、健康檢查評估建議、各項衛教服務等事項 	一、 新北市政府員工醫療諮詢預約專線(人事處)：02-2960-3456 轉 4316 二、 新北市政府衛生局及所屬各單位為民服務專線 (一) 菸害防制專線：0800-531-531 (二) 24 小時防疫專線：0911-183-353 (三) 食品業務諮詢專線：02-2254-2325 (四) 傳染病諮詢專線：02-2258-6923 (五) 長照服務專線：1966 三、 衛生福利部戒菸服務諮詢（含方法、飲食、運動）專線：0800-636363，服務時間為星期一至六 9:00-21:00 四、 家庭照顧者關懷專線：0800-507272

伍、附錄

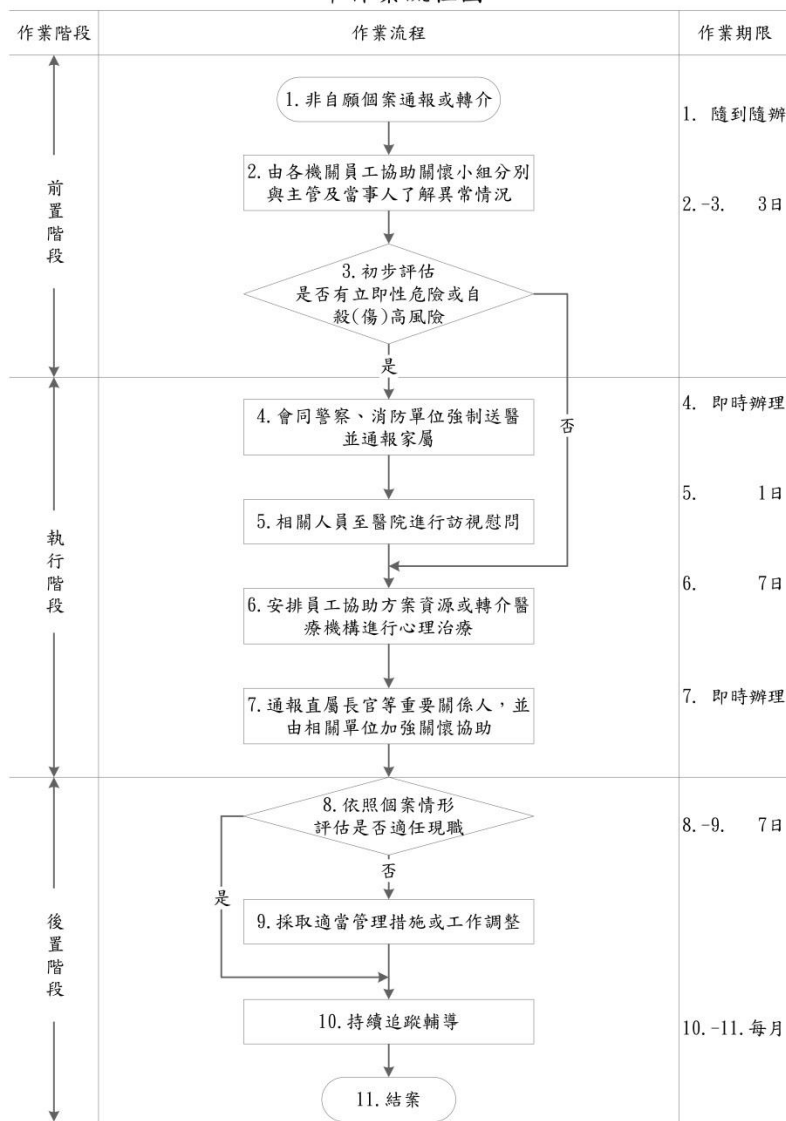
一、常用表單篇

序號	類別	表單名稱	表單編號
1	非自願、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	附表一
2		各機關學校員工危機個案處理標準作業流程	附表二
3	重大事件通報	新北市政府人事處所屬各機關學校人事機構重大緊急事件速報表	附表三
4	員工協助申請	新北市政府員工協助方案諮詢(商)申請表	附表四
5	自殺通報流程	自殺防治網絡轉介自殺風險個案通報流程	附表五
6	因公傷亡	新北市政府執行職務意外傷亡慰問金申請標準作業流程說明	附表六
7		公務人員執行職務意外傷亡慰問金申請表	附表七
8		公務人員執行職務意外失能或死亡證明書	附表八



附表一

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圖

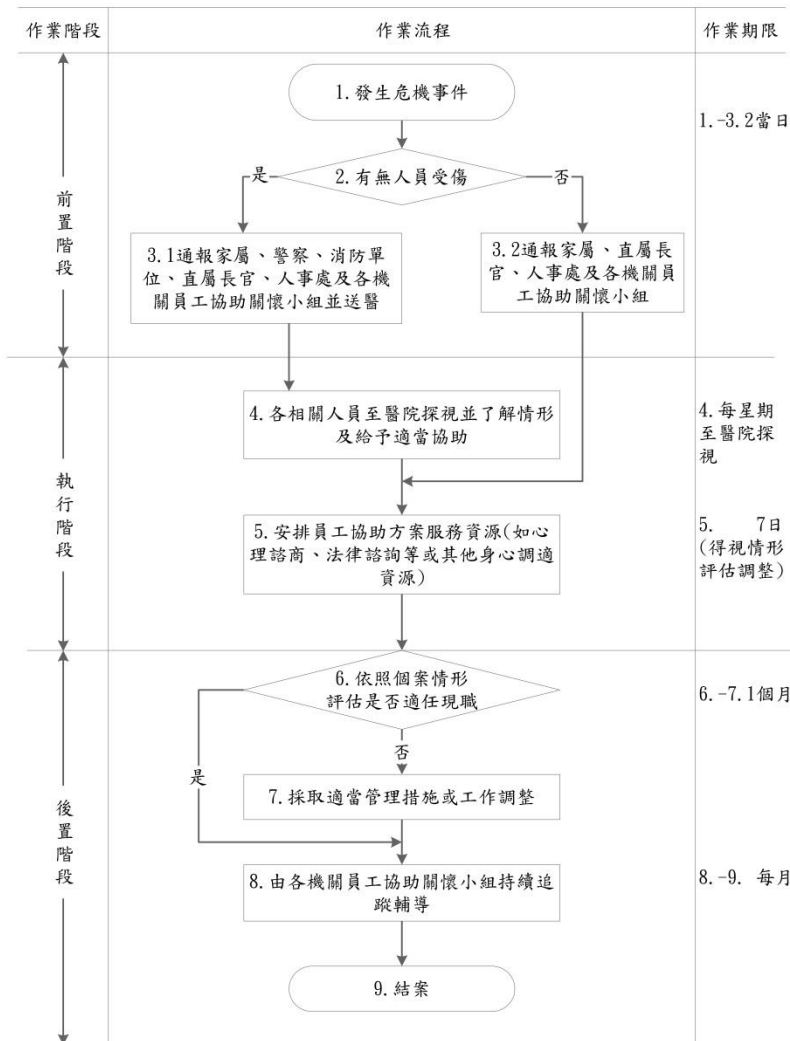


(府)人企科 10-流程圖

附表二

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

作業流程圖



(府)人企科 09-流程圖



附表三

新北市政府人事處所屬各機關學校人事機構重大緊急事件速報表		
事 件 類 別	陳 報 日 期	陳 報 單 位 及 聯 絡 人
☐ 媒體關切或報導之事件 ☐ 議員關切之事件 ☐ 其他認屬應速報之重大緊急事件	年 月 日 時 分	單位名稱： 聯絡人： 電話：
事 件 摘 要	(如係媒體關切或報導之事件，應詳列媒體名稱、版次、日期、時間等資訊。如為議員關切事件，應載明議員姓名及發生時間。)	
詳 情 說 明	(請詳細說明事件發生之人、事、時、地、物等資訊。)	
目前處理情形		
後續應辦事項 或需人事處協 處 事 項		
謹陳 處長 (人事機構主管核章處)		

承辦人

股長

科長

核稿長官

副處長

處長

附表四

【密件】

新北市政府員工協助方案諮詢(商)申請表

諮詢(商)編號 (由人事處填寫)		申請人		聯絡電話	
擬預約時間				諮詢(商) 種類	☐ 個別諮詢(商) ☐ 團體諮詢(商) (兩人以上)
諮詢(商)項目	☐ 心理諮詢(工作壓力、情緒管理、家庭人際等) ☐ 法律諮詢(民事、刑事、行政訴訟等) ☐ 財務諮詢(理財、債務協商、稅務處理等) ☐ 醫療諮詢(飲食營養、運動保健、菸癮酒癮等) ☐ 管理諮詢(領導統御、溝通技巧等) ☐ 職涯發展諮詢(職場適應、轉職、退休規劃等)				
注意事項	一、表格除諮詢(商)編號由本府人事處填寫外，其餘由申請人填寫，並請逕寄本府員工協助方案專用電子信箱(EAPS@ntpc.gov.tw)。 二、諮詢(商)人員於諮詢(商)過程中應尊重個人自由意志；各項諮詢(商)服務之所有紀錄及本府員工之個人資料均全程永久保密，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。				

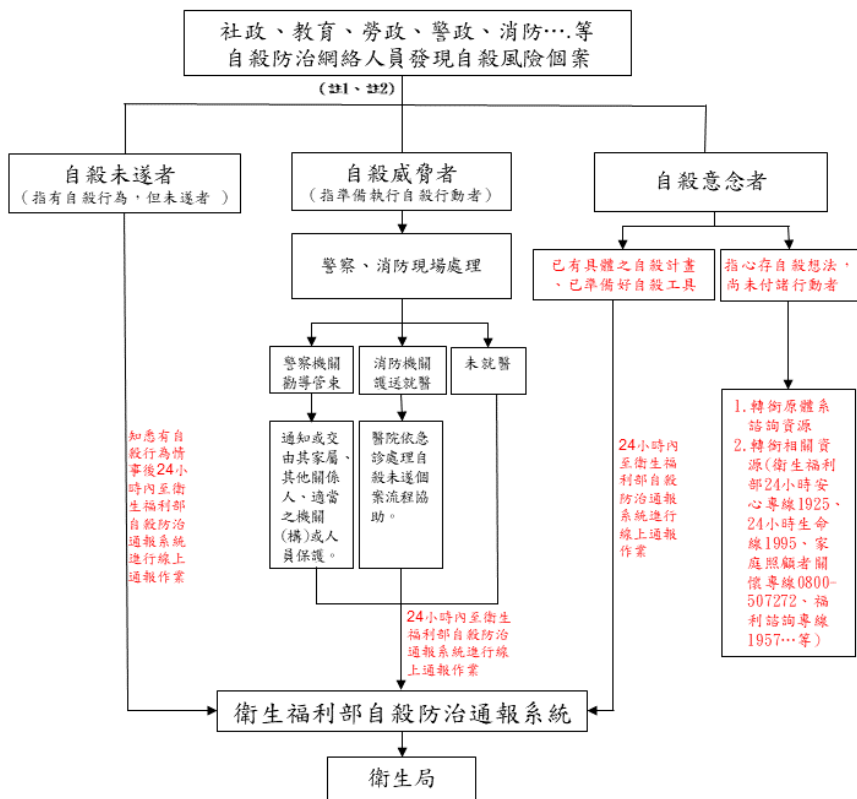
(府)人全科 08-表一



附表五

109.11.5修

自殺防治網絡轉介自殺風險個案通報流程



註1：相關人員知悉有自殺行為情事後24小時內，應至衛生福利部自殺防治通報系統進行線上通報作業，如遇註2之情形，請立即電話通知衛生局窗口(24小時緊急通報專線:0926-880-006)，並優先完成通報程序。

註2：緊急個案包含：1.兒少自殺案件

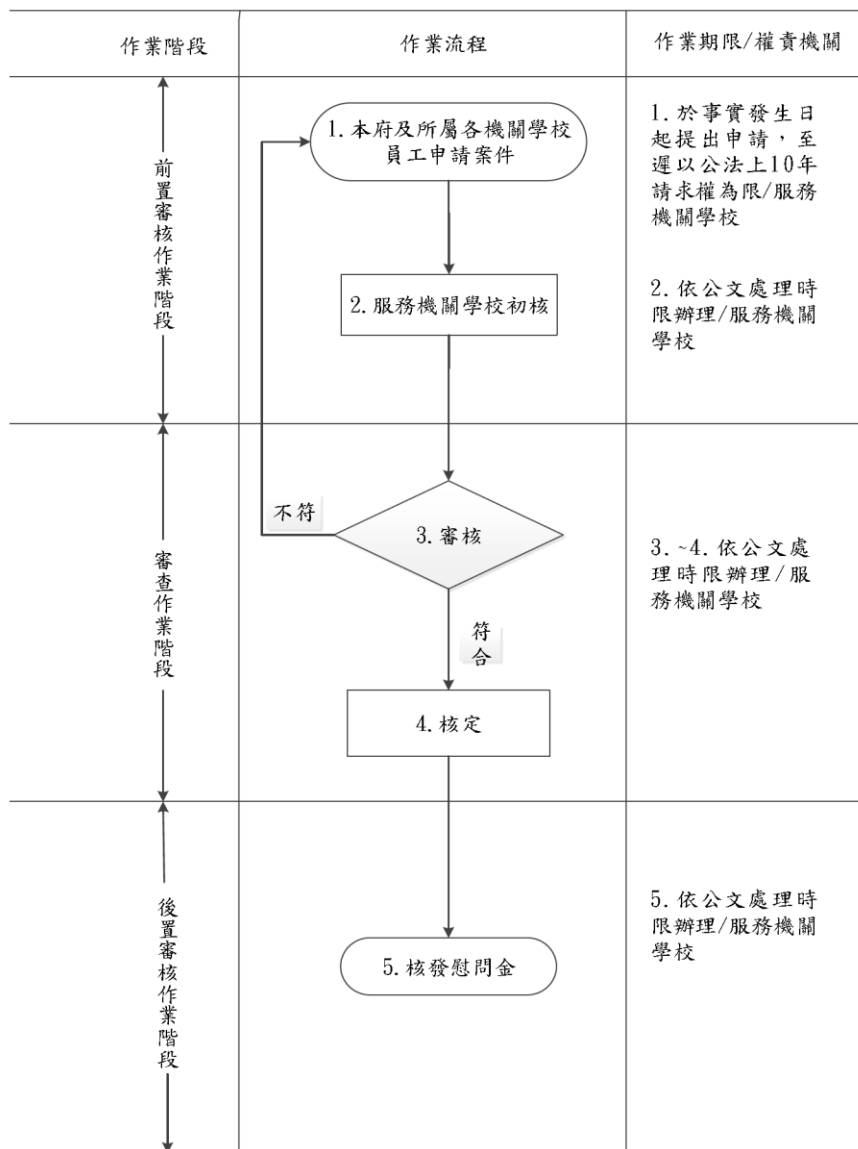
2.家庭暴力及性侵害自殺案件

3.殺人/子後自殺案件

4.其他特殊或媒體關注自殺案件

附表六

新北市政府執行職務意外傷亡慰問金申請標準作業流程圖





附表七

公務人員執行職務意外傷亡慰問金申請表

中華民國 年 月 日

姓名	國民身分證統一編號		出生日期		年 月 日	
發生 事故 時之 任職 情形	服務機關(構)及代號		人員類別			
			☐ 本辦法第 2 條 ☐ 本辦法第 12 條第 1 項第 4 款			
	職稱		☐ 本辦法第 12 條第 1 項第 1 款 ☐ 本辦法第 12 條第 1 項第 5 款			
			☐ 本辦法第 12 條第 1 項第 2 款 ☐ 本辦法第 12 條第 1 項第 6 款			
傷亡情形		☐ 受傷 ☐ 失能 ☐ 死亡				
請領 死亡 慰問 金遺 族	稱謂	姓 名	國民身分證統一編號	出 生 日 期	通 訊 地 址	聯 絡 電 話
				年 月 日		
				年 月 日		
				年 月 日		
事實 經過						
申請 金額	依本辦法第 4 條第 1 項第 款第 目規定申請慰問金新臺幣 元整。					
	☐ 有冒險犯難情事，依同條項款第 7 目規定加發 30% 之慰問金新臺幣 元整。(申請受傷慰問金而有冒險犯難情事者勾選)					
證明 文件	合 計 新臺幣 元整。			請領慰問金人員或遺族代表簽 名 蓋 章		
服務 機關 (構) 意見 (請勾 選並 填寫)	☐ 本案經查前開事實經過合於發給慰問金，擬請依下列項目發給慰問金合計新臺幣 元整：					
	一、依本辦法第 4 條第 1 項第 款第 目規定發給慰問金新臺幣 元整。(請依實際情形勾選以下項目)					
	二、 ☐ 無應加、減發或抵充慰問金情形。					
	☐ 有冒險犯難情事，依同條項款第 7 目規定加發 30% 之慰問金新臺幣 元整。(申請受傷慰問金而有冒險犯難情事者勾選)					
	☐ 有重大過失情事，依同條第 2 項規定減發 30% 之慰問金新臺幣 元整。					
	☐ 抵充已依本辦法規定發給之慰問金新臺幣 元整。					
☐ 抵充已依 (填其他法令名稱) 規定發給之慰問金新臺幣 元整。						
☐ 抵充已依 (填其他法令名稱) 規定發給與慰問金同性質之給付新臺幣 元整。						
☐ 已投保 險，依規定抵充已領之保險給付新臺幣 元整。						
☐ 本案不符合發給慰問金，理由如下 (母須填具公務人員執行職務意外失能或死亡證明書)：						
人 事 主 管				機關(構)首長		
職章或職名章				職章或職名章		



附表八

(機關名稱)公務人員執行職務意外失能或死亡證明書					
中華民國 年 月 日					
姓 名		職 稱		出 生 日 期	民國 年 月 日
傷 亡 情 形	☐ 失能 ☐ 死亡				
事 實 經 過					
人 事 主 管 職 章 或 職 名 章			機 關 (構) 首 長 職 章 或 職 名 章		



填寫說明：

- 一、本證明書依公務人員執行職務意外傷亡慰問金發給辦法第 15 條之規定訂定。
- 二、事實經過應詳細填寫，如有偽報、偽證或明知不實而仍予核轉，經查明屬實者，依法議處。
- 三、本證明書由機關(構)首長及人事主管蓋章，並加蓋機關印信。

二、常用法令篇

(一) 法規

序號	類別	法規名稱
1	人員管理	聘用人員聘用條例
2		聘用人員聘用條例施行細則
3		行政院暨所屬機關約僱人員僱用辦法
4		新北市政府所屬機關學校非編制人員管理要點
5	考試分發	公務人員考試錄取人員訓練辦法
6	考核獎懲	公務人員考績法
7		公務人員考績法施行細則
8		行政院與所屬中央及地方各機關學校公務人員獎懲案件處理要點
9		新北市政府及所屬各機關學校公務人員平時獎懲基準
10		新北市政府及所屬機關學校約聘僱與非編制人員服務評量要點
11		公務員懲戒法
12		公務員懲戒判決執行辦法
13	服務保障	公務人員保障法
14		公務員服務法
15		公務人員執行職務意外傷亡慰問金發給辦法
17	差假	公務人員請假規則
18		新北市政府非編制人員給假要點
19	保險	公教人員保險法
20		勞工保險條例



序 號	類別	法規名稱
21	退休資遣撫 卹	公務人員退休資遣撫卹法
22		公務人員退休資遣撫卹法施行細則
23		各機關學校聘僱人員離職給與辦法
24	員工協助	新北市政府員工協助方案資料保存及調閱作業要點

【註】：

本府法規：可上本府人事處首頁—法規輯要—新北人事行政規則

(<https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=8b767bd17dc29316>)查詢。

非本府法規：可上銓敘部全球資訊網

(https://www.mocs.gov.tw/exhibits/invite_detail.aspx?Node=548&Page=1635&Index=3)、全國人事法規釋例資料庫檢索系統
(<https://weblaw.exam.gov.tw/>)等查詢。



(二) 函釋

行政院人事行政總處 105 年 2 月 18 日總處給字第 1050033085 號函：

考量約聘僱人員與公務人員遺族權益之一致性，復基於矜卹撫慰之意旨，比照 103 年 8 月 12 日發布修正之公務人員撫卹法施行細則第 3 條之精神，聘僱人員於自 101 年 7 月 23 日後自殺死亡者，除因犯罪而自行結束生命者外，得依各機關學校聘僱人員離職儲金給與辦法之規定，比照因病死亡者發給其遺族公、自提儲金本息，另依其身分類別，分別依聘用人員聘用條例第 6 條，與行政院暨所屬機關約僱人員僱用辦法第 9 條規定給與撫慰金。

又前開「因犯罪而自行結束生命者」，所稱「犯罪」參照前開撫卹法第 3 條條文說明，係指「故意犯侵害重大國家法益、社會法益與生命法益之罪，經判決有罪確定者，或涉嫌觸犯上開罪狀之當事人自殺於確定判決之前而犯罪事證明確者」；至所謂「重大」，係指「犯法定最輕本刑為 5 年以上有期徒刑以上之刑之罪或最重本刑為 10 年以下有期徒刑之罪」。



參考文獻

一、書籍

- 方龍彰、范淑婷、羅世聖、張文慧、鄭杰榆(2014)。《職場社會工作—以員工協助方案(EAPs)為導向的實務》。臺北市：華都文化事業有限公司。
- 吳家儀、吳其炘、張書森、廖士程、鄭宇明(2017)。《自殺關懷訪視員教育手冊》。臺北市：社團法人台灣自殺防治學會暨全國自殺防治中心。
- 黃龍杰(2008)。《搶救心裡創傷—從危機現場到心靈重建》。臺北市：張老師文化事業股份有限公司。
- 鄺佩麗(2009)。《危機處理與創傷治療》。臺北市：學富文化事業有限公司。
- 趙然(2011)。《員工協助方案專案人員手冊》。臺北市：張老師文化事業股份有限公司。

二、期刊

- 麥麗蓉(2009)。助人工作者於危機處理過程中的壓力因應與自我照顧。《台灣心理諮商季刊》，1(3)，11-21。

三、網路資料

- 董氏基金會(2019)。台灣人憂鬱症量表。取自財團法人董氏基金會網址 <https://www.jtf.org.tw/overblue/taiwan1/>
- 新北市政府衛生局(2019)。取自新北市政府衛生局網址 https://www.health.ntpc.gov.tw/content/?parent_id=19460
- 衛生福利部心理及口腔健康司(2019)。《媒體報導精神疾病「六要」與「四不要」原則之說帖》。取自衛生福利部心理及口腔健康司網址 <https://dep.mohw.gov.tw/DOMHAOH/cp-429-1376-107.html>
- 衛生福利部國民健康署(2019a)。《簡式健康表》。取自衛生福利部國民健康署，健康九九網站網址 https://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_Bsrs-5.aspx
- (2019b)。《壓力指數量表》。取自衛生福利部國民健康署，健康九九網站網址 https://health99.hpa.gov.tw/onlinkhealth/quiz_pressure.aspx



編輯小組——莫永榮、張妙慈、陳建明、邱君燕、
吳建學、李孟娟、涂穎諭、陳彥伶、
蔡孟純、許廷瑋、許瀚樺

編輯顧問——新北市諮商心理師公會方理事長將任

發行單位——新北市政府人事處

地 址——新北市板橋區中山路 1 段 161 號 27 樓

電 話——(02)2960-3456

傳 真——(02)8965-0294

網 址——<https://www.personnel.ntpc.gov.tw/>

印刷日期——2021 年 1 月

著作財產權人：新北市政府人事處

本書保留所有權利，欲利用本書全部或部分內容者，須
徵求著作財產權人新北市政府人事處書面授權。



新北市政府員工協助方案關心您

新北市政府員工協助方案專區



相關資訊掃描 QR Code



新北市政府 員工協助方案 懶人包

新北市政府人事處



1. 什麼是員工協助方案？

2. 員工協助方案服務內容有哪些？

3. 本府員工協助方案的特點為何？

4. 如何申請員工協助方案？

5. 諮詢(商)服務的地點及時段？



1. 什麼是員工協助方案？

員工協助方案是一套運用於工作職場的方案，目的在發現並協助同仁解決個人相關議題（包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒等），以提昇員工工作效能。



2.員工協助方案服務內容有哪些？

員工協助方案提供6項個別或團體諮詢(商)服務

本府所屬各機關學校及烏來區公所員工均適用

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

職涯發展
諮詢

心理
諮商

法律
諮詢

6項諮詢(商)服務

管理
諮詢

醫療
諮詢

財務
諮詢

服務項目—心理諮商



依需求
安排

→ 聘請專業**心理師**，提供諮商服務



服務項目—法律諮詢

工作
生活

面臨民、刑
事訴訟等法
律問題

處理公務遇到法律問題

買賣法律糾紛

生活上如發生車禍之相關責任

聘請各類法律專長律師
擔任諮詢人員



服務項目—財務諮詢

面臨稅務及
債務處理等
法律問題

財務管理
理財規劃

聘請財務專長律師及具財務專業人員
擔任諮詢人員



服務項目—醫療諮詢

依據
同仁需求
調查



同仁關注健康及醫療問題

- ✓ 食物與營養(如病後調理、體重過重)
- ✓ 體能評估(如運動保健)
- ✓ 疾病諮詢、如何使用醫療資源與服務
- ✓ 健康檢查報告分析
- ✓ 菸癮、酒癮改善問題
- ✓ 家人健康照護等醫療相關問題

聘請**營養師**擔任諮詢人員



服務項目—管理諮詢

組織面

- ✓ 組織變革
- ✓ 績效改善

聘請具管理專業人員
擔任諮詢人員



管理面

- ✓ 領導統御
- ✓ 溝通技巧

服務項目—職涯發展諮詢

如何因應職務調任歷練??

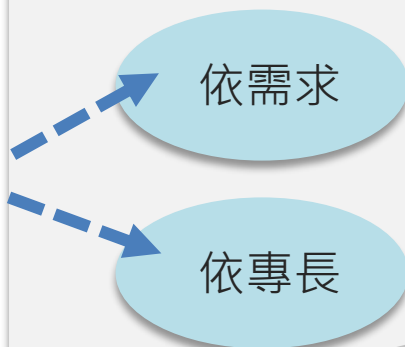
職系專長如何轉換???

陞遷管道???

如何規劃退休生活???



安排資深人事主管人員協助諮詢



3.本府員工協助方案的特點為何？



專業

諮詢(商)團隊有醫事人員、
心理師、律師、財務及管
理專業人員



保密

訂有「新北市政府員工協助
方案資料保存及調閱作
業要點」
資料密件收存
完整保護個資



免費

本府員工每人每年4小時
免費諮詢(商)服務

4.如何申請員工協助方案？

步驟1：本府人事處網站-員工協助方案專區



[機關簡介](#)

[市府施政](#)

[法規輯要](#)

[人事異動](#)

[事求人](#)

[書表下載](#)

[政府資訊公開](#)

[主題專區](#)

[最新消息](#)

[活動花絮](#)

[性別主流化專區](#)

[員工協助方案專區](#)

[請託關說登錄查察作業獎懲專區](#)

[本府員工文康社團活動專區](#)

[員工專區](#)

[退休專區](#)

[學習專區](#)



性別主流化專區



員工協助方案專區



請託關說登錄查察
作業獎懲專區



本府員工文康社

步驟2：下載申請表填好後，直接寄至本府專用信箱即可，
會有專人與您聯繫唷～

方案內容 服務流程 相關資訊/表件下載 其他內外部資源 心理健康園地

本府員工協助方案

申請種類：個人諮詢、團體諮詢

申請方式：申請表下載 **②**

電子郵件預約：本府專用信箱 **③** **擁抱心 關懷情**
EAPS@ntpc.gov.tw

電話洽詢：(02)2960-3456 分機 4316

服務項目

項目	服務項目	諮詢人員
1 心理諮商	情緒壓力 家庭問題 婚姻關係 人際關係等	諮商人員 ∞ ∞ 聘請具專業證書之 諮商心理師擔任
2 法律及 財務諮詢	公務上法律問題 民刑事案件 稅務處理等	諮詢人員 ∞ ∞ 聘請具專業執照之 律師擔任



5. 諮詢(商)服務的地點及時段？



諮詢(商)地點

於本府行政大樓
會談室進行



諮詢(商)時段

星期一至星期五
上午9點至12點
下午1點30分至5點



新北市政府員工協助方案關心您

新北市政府員工協助方案專區



相關資訊掃描QR Code



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。

本資料保留所有權利，欲利用本資料全部或部分內容者，
須徵求新北市政府人事處書面授權。