

海洋委員會海巡署及所屬機關 110年員工協助方案推動計畫

110年2月9日署人給字第1100003880號函核定

壹、依據

- 一、行政院102年4月2日院授人綜字第1020029524號函頒「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- 二、海洋委員會109年4月17日海人事字第10900039471號函修訂「海洋委員會員工協助方案實施計畫」。

貳、目的

海洋委員會海巡署(以下簡稱本署)為賡續推動並確實執行員工協助方案重點工作，藉由員工協助方案多樣化的協助性措施強化機關服務效能，以防止自殺(傷)、殺(傷)人事件發生，使員工能以健康的身心投入工作，進而提升工作士氣與組織效能。

參、服務對象：

本署及所屬各機關(單位)編內員工(含約聘僱人員、技工、工友、駕駛、義務役及替代役役男等)。

肆、服務內容

為落實本方案及多樣化服務，服務內容區分為工作面、生活面、健康面、組織面及管理面等五大面向，以涵蓋個人、組織及管理層次，藉由提供多元且完善的協助措施，提升同仁身心健康，實施內容如下：

一、個人層次：

(一) 工作面：

包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯(退休)規劃等。

(二) 生活面：

- 1、法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等。

2、財務諮詢：包括稅務處理、債務處理、保險規劃等。

(三) 健康面：

1、心理健康：包括壓力調適、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。

2、醫療保健：提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊。

3、相關心理健康及自我傷害防治等細部執行事項，依「海洋委員會海巡署及所屬機關心理輔導工作 實施計畫」辦理。

二、組織及管理層次：

(一) 組織面：

包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。

(二) 管理面：

包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使管理人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

伍、推動措施

依據組織願景、員工需求、前一年度辦理情形檢討及專家學者建議，參考員工協助方案五大面向，訂定年度推動措施，包括員工協助方案宣導、諮詢服務、訓練課程、檢討修正各項作業流程及表單與辦理需求及滿意度調查等(如附件 1)。

陸、諮商服務及輔導流程

一、各機關首長、主管人員及聯絡員，平時應主動關懷同仁，在同仁面臨影響工作效能之相關問題時，除予以支持協助外，並通報人事單位，適時提供本方案相關服務資訊。

二、視案主狀況安排與相關領域關懷員諮詢(受理諮詢服務後，填寫諮詢服務紀錄表，如附件 2)，經評估後，視狀況及需求轉介予專業人員進行諮商服務(填寫協談預約轉介申請表如附件 3)，相關人員並應依相關倫理責任規範之規定予以保密

(相關流程如附件 4)。

- 三、當同仁發生自殺(傷)、殺(傷)人或有嚴重情緒困擾之情形而不願申請諮商服務時，立即啟動「非自願個案處理流程」(如附件 5)，以防人員傷亡。
- 四、當發生重大意外造成同仁傷亡，或因同仁個人生(心)理、精神因素引發自殺(傷)、殺(傷)人事件；或其他嚴重影響單位同仁之情形時，立即由機關首長召集所屬幹部組成「危機事件小組」，啟動「危機個案處理流程」(如附件 6)，以有效妥處危機事件。
- 五、當發生職場霸凌事件，即依「員工職場霸凌事件處理標準作業流程」(如附件 7)妥適處理，使員工能安心投入工作之友善職場環境。

柒、方案宣導

- 一、各機關應結合各項集會時機賡續舉辦員工協助方案推動計畫宣導說明會，宣導各類關懷服務項目、推動措施、協助輔導方式及工作倫理措施等並適時運用。
- 二、各機關持續辦理相關教育訓練，適時規劃辦理員工協助方案關懷服務項目相關講座、研討會及活動，讓同仁瞭解方案服務措施及功能，並藉由心理輔導工作輔訪、巡迴教育、讀書會或集會時機，驗證所屬執行情形並抽訪同仁對員工協助認知，期協助渠等了解員工協助管道。

捌、倫理責任及保密措施規範

- 一、本署及所屬機關辦理本方案各項服務時，應遵守倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維護其權益。
- 二、本計畫各項服務程序之訂定與實施，應確保同仁不會因轉介接受治療、諮商或醫療等個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- 三、本計畫各項協助服務之相關紀錄，及求助同仁之個人資料，均應依相關法令及專業倫理予以保密及保存，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，惟

事關有自殺(傷)、殺(傷)人傾向及違法行為者，應通報相關人員(含家屬)共同防範。

- 四、有關員工協助方案資料保存及調閱作業方式依據本署所定之「海洋委員會海巡署及所屬機關員工協助方案資料保存及調閱作業方式」規定辦理(如附件 8)。

玖、經費預算

所需之經費，由各機關編列預算或由相關經費項下勻支。

拾、一般規定

- 一、各機關得邀集相關學者專家、相關業管單位代表及人事人員代表，不定期就相關議題進行討論，並前往所屬實地訪查，以協助所屬辦理推動事宜。
- 二、各機關應結合機關及同仁需求並參考本方案推動計畫，自行擬定具體作法據以執行，另本計畫各機關(單位)執行情形，本署將納入評估精進相關員工協助措施之參考。
- 三、各機關同仁如需於辦公時間使用本計畫各項關懷服務，應依各類人員請假規則之規定，辦理請假事宜。

**海洋委員會海巡署及所屬機關
員工協助方案各項服務推動措施一覽表**

項次	實施項目	實施內容	辦理時程	主辦機關 協辦機關
計畫擬定				
1	辦理需求調查及方案計畫擬定	為提供更符合同仁需求之服務項目，以不記名方式辦理服務需求調查並予以分析，瞭解同仁及組織需求，並結合組織願景、上一年度辦理情形訂定110年度推動計畫、相關措施及活動，強化機關服務效能及全面提供多樣化的員工協助。	110年 2月完成	本署人事室
2	考核所屬機關員工協助方案導入情形	為使所屬各機關能有效落實推動員工協助方案，將本方案各面向實施重點納入本署人事室對所屬機關之年度人事業務績效考核項目。	110年 10月完成	本署人事室
方案導入：健康防疫年				
3	辦理員工協助方案專業訓練	為強化關鍵人員導入，辦理年度員工協助方案及心理輔導人員知能研習及員工關懷小組關懷員教育訓練，藉以提升輔導及關懷能力。	110年 4月完成	各機關 本署人事室
4 新增	辦理主管人員認知員工協助方案之職務責任與回饋	<p>1. <u>為提升本署及所屬各機關主管人員對本方案支持並落實推動員工協助方案於各該單位，同時提高員工使用率及信任度，採運用社會資源相關課程，辦理 EAP 服務面向主管進階班，以決策者角度瞭解 EAP 推展對員工影響程度。</u></p> <p>2. <u>防疫視同作戰，各級主管除積極指導所屬發掘並解決基層各項防疫資源等硬體問題外，期以「主動關懷同仁身心健康」之軟性互動，完整關照防疫期間同仁軟硬體需求。(於主管會報時間辦理宣導)</u></p>	110年全年度	各機關 本署人事室

5 新增	依據工作圈辦理各該圈務	各機關人事機構區分「訓練規劃組」、「宣導推廣組」及「知識分享組」等3個工作圈推動圈務，分工完成各該圈務有關EAP工作內容。	110年 10月前完成	本署及各機關人事室
6 新增	辦理「溫老師室複合服務」	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理「EAP 電影約會」：每月擇 2 週於午間撥放 1 至 2 部五大面向精選電影，提供身心紓壓。 (隔週播放一部) 2. 辦理「EAP 親職育樂社團」：依據社團成立概念，網羅對繪本故事、兒童桌遊、影片賞析、作業陪讀及具有熱情、耐心之同仁共同參與組成社團，不定期邀請海巡寶貝課後參加，尤以疫情期間各校延長寒、暑假或公共托育院所寒、暑假無托育期間加強辦理。 3. 辦理「EAP 書籍派出所」：提供五大面向相關雜誌期刊借閱。 	110年全年度	本署人事室
諮詢服務提供				
7	提供個人(團體)多元化諮商輔導服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 一對一晤談輔導服務： 運用溫老師服務室與同仁實施一對一輔導晤談。 2. 電話諮商輔導服務： 利用溫老師免付費服務專線電話，實施電話輔導晤談。 3. 專業醫療、法律、財物及金融等專業諮詢服務： 同仁可逕洽單位內後勤、法制及主計單位，由專人針對醫療、法律、財務及金融等相關諮詢實施即時專業諮詢服務。 4. 團體諮詢服務： 以團體諮詢方式處理人際衝突事件、跨團隊衝突管理、因應職場變 	110年全年度	各機關 本署人事室 及相關業務 單位

		革、職場重大危機事件等。 5. 其他轉介輔導服務。		
各面向資源提供				
8	提供機關同仁輔助訓練資源。	提供機關同仁有關工作適應、生涯(退休)規劃、組織變革管理、重大壓力事件管理、績效管理與改善、領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立及管理、工作效能等方面訓練資源管道。	110年全年度	各機關 本署人事室
9	提供機關同仁輔助諮詢資源。	提供機關同仁心理輔導、組織管理、法律諮詢、財務諮詢及醫療諮詢等類別輔助醫療資源	110年全年度	各機關 本署人事室 及相關業務 單位
方案宣導及健全資源網路				
10	舉辦員工協助方案推動計畫 宣導說明	結合各項集會時機宣導各類關懷服務項目、推動措施、協助輔導方式及工作倫理措施等，增加同仁瞭解自身權益及相關問題。	110年全年度	各機關 本署人事室
11	賡續簽立社會支援協定(議)	強化本署及所屬機關之區域輔導、醫療網絡，各機關視況就地緣關係賡續協調簽訂相關支援協定(議)，以健全員工協助網絡機制。	110年全年度	各機關 本署人事室

海洋委員會海巡署及所屬機關員工關懷諮詢服務紀錄表

基本資料(由關懷員填寫)			
受 關 懷 人 (請填代號)		服 務 單 位	
關 懷 時 間		關 懷 方 式	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 面談
諮 詢 項 目 (可複選)	<input type="checkbox"/> 心理輔導 <input type="checkbox"/> 法律諮詢 <input type="checkbox"/> 醫療保健 <input type="checkbox"/> 財務諮詢 <input type="checkbox"/> 組織管理		
處理情形及 評估建議	1. 2. 3.		

關懷員簽名：

填表日期： 年 月 日

海洋委員會海巡署及所屬機關員工關懷服務
個人協談預約轉介申請表

案號：

申請日期： 年 月 日

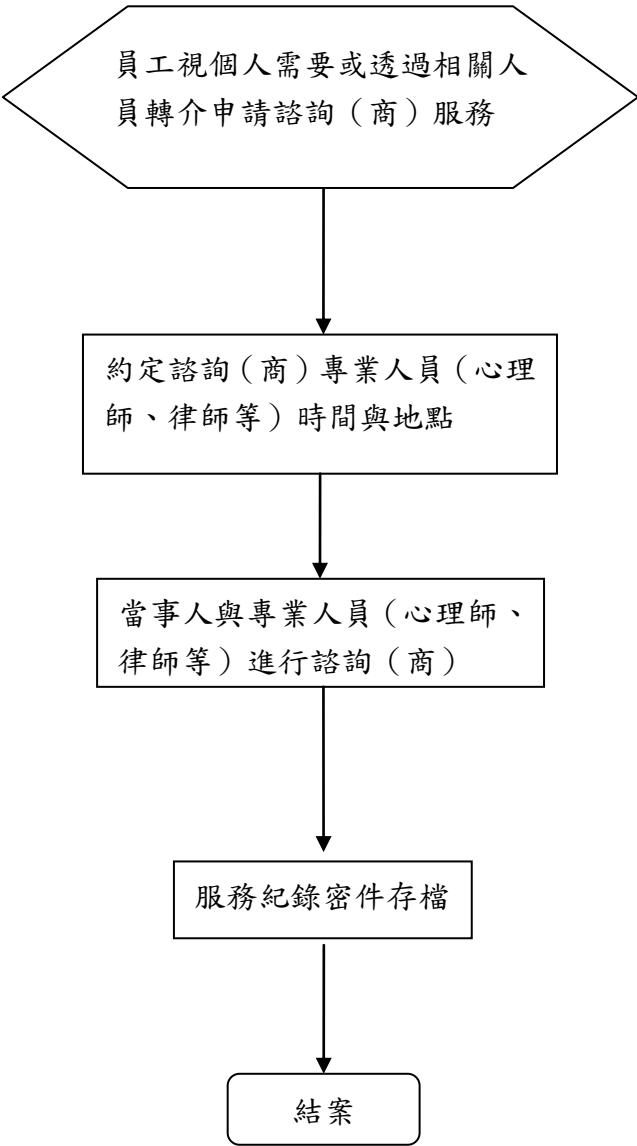
基 本 資 料			
姓 名		性 別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
服 務 單 位		職 稱	
聯 絡 電 話		緊 急 聯 絡 人 及 電 話	

附註：每次晤談 1 小時，每人每年補助最高以 2 小時之費用為原則，由本署及所屬機關年度編列相關經費項下支應，經費用罄時則不予補助。

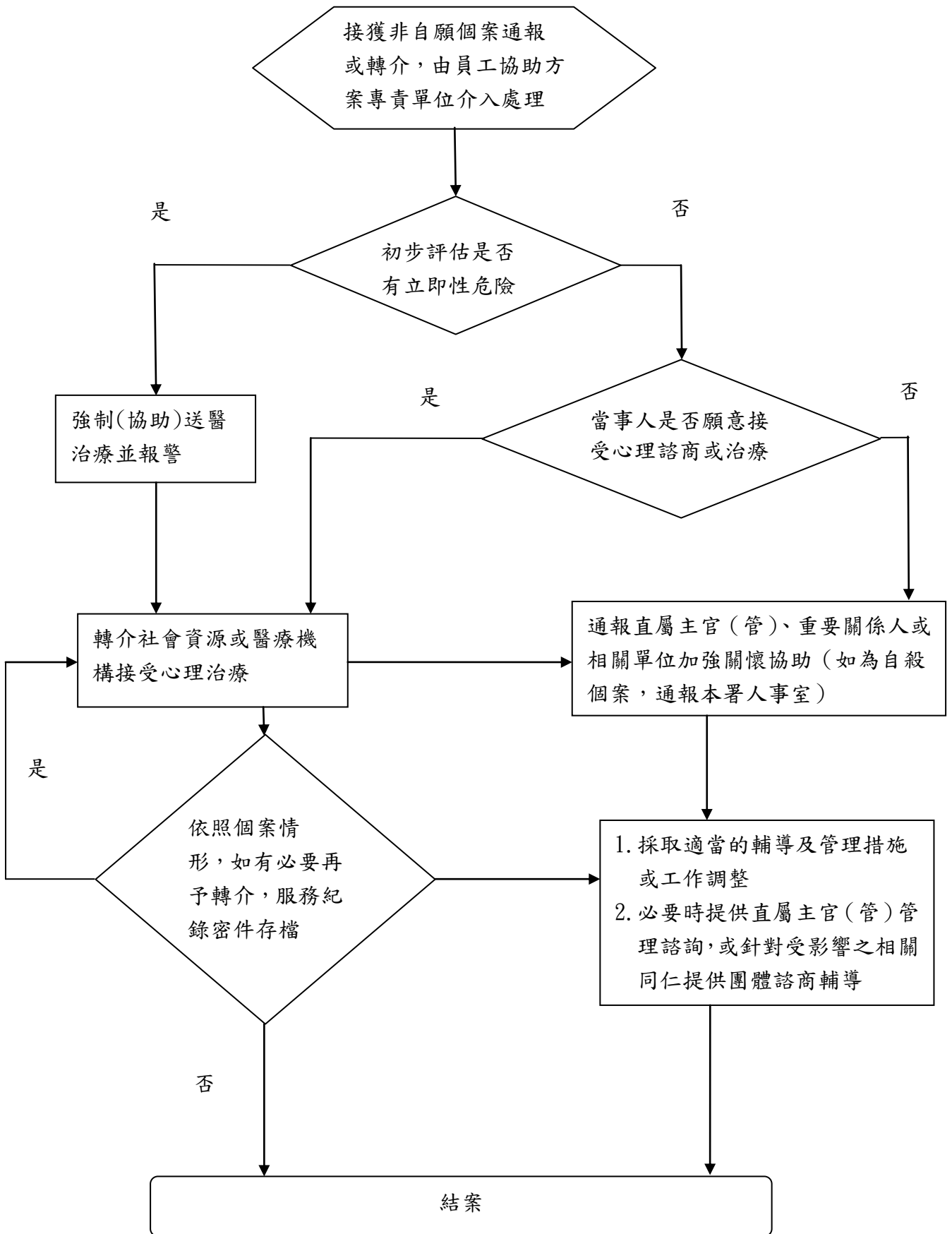
申請人簽名：

關懷員簽名：

海洋委員會海巡署及所屬機關一般個案處理流程表



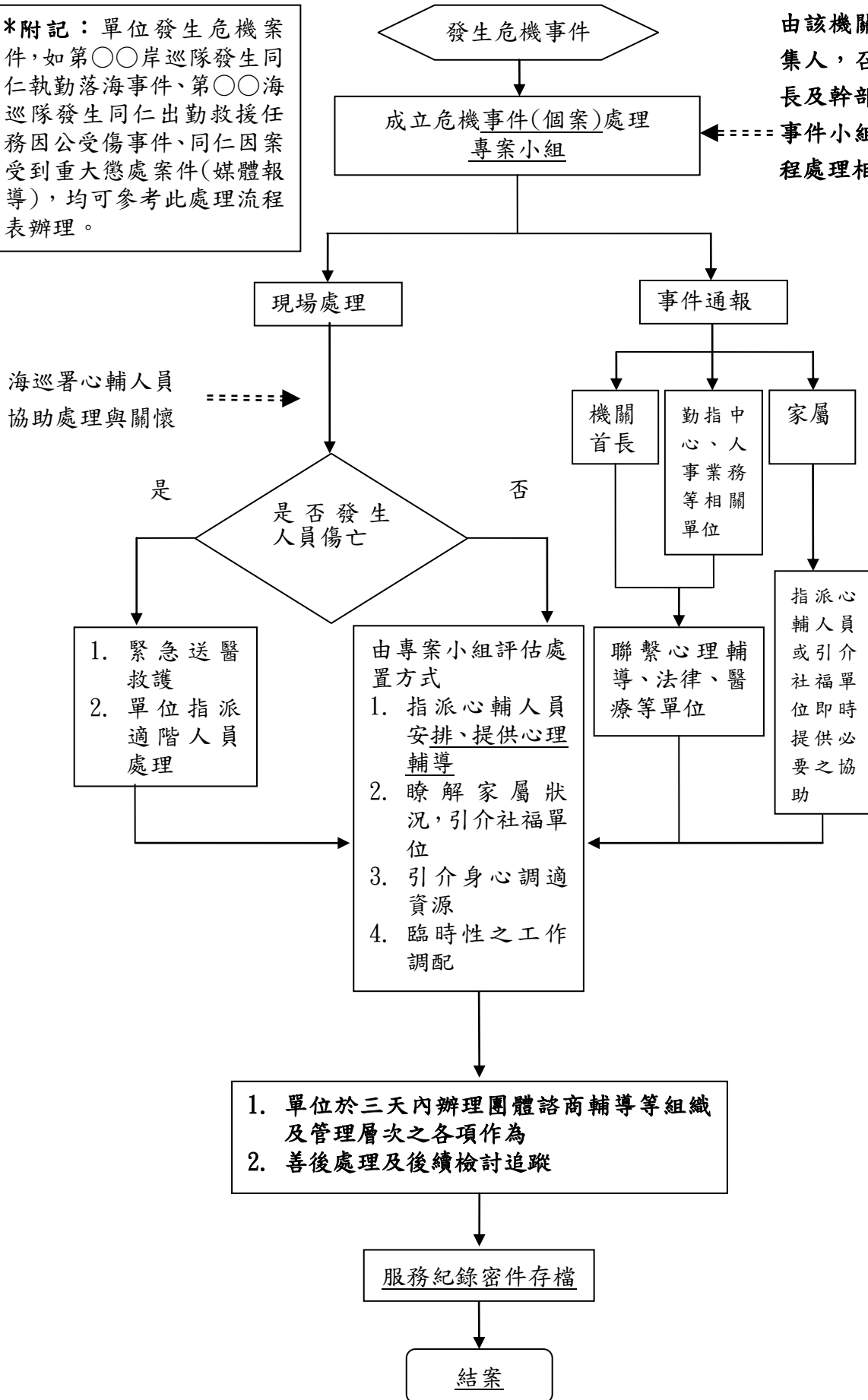
海洋委員會海巡署及所屬機關非自願個案處理流程表



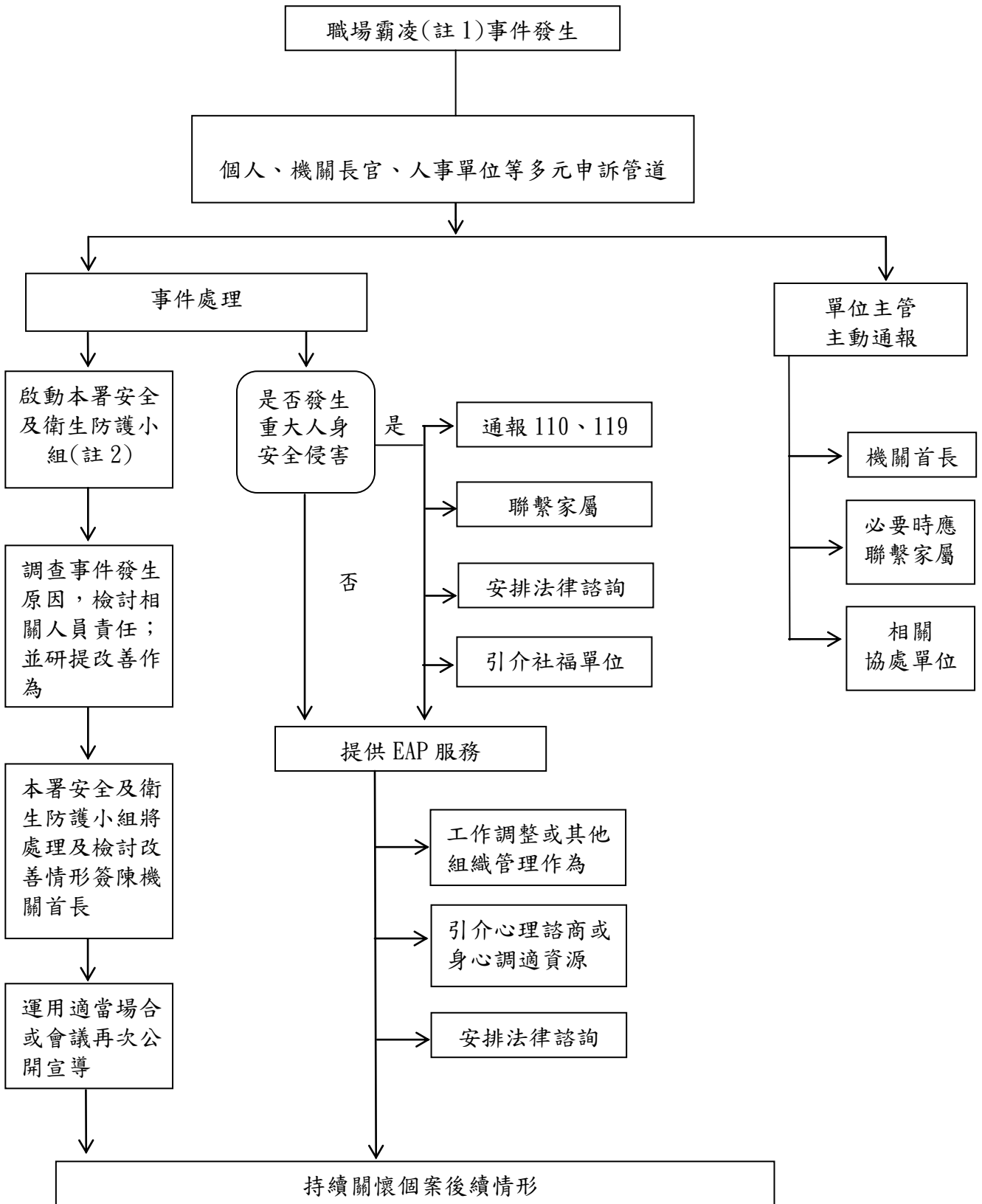
海洋委員會海巡署及所屬機關危機個案處理流程表

*附記：單位發生危機案件，如第〇〇岸巡隊發生同仁執勤落海事件、第〇〇海巡隊發生同仁出勤救援任務因公受傷事件、同仁因案受到重大懲處案件(媒體報導)，均可參考此處理流程表辦理。

由該機關首長為召集人，召集相關科長及幹部組成危機事件小組，依本流程處理相關事宜。



海洋委員會海巡署員工職場霸凌事件處理標準作業流程



註 1：職場霸凌是指在工作場所中發生的，藉由權力濫用與不公平的處罰所造成的持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沈重的身心壓力¹。

註 2：依本署公務人員安全及衛生防護工作計畫，本署安全及衛生防護小組，由本署各單位及直屬部隊共同組成，並請主任秘書擔任執行長，秘書室室主任擔任副執行長。

¹ 勞動部工作生活平衡網(2019)。職場霸凌面面觀。2019年4月16日，取自 <https://wlb.mol.gov.tw/Page/Print.aspx?id=116>

海洋委員會海巡署及所屬機關 員工協助方案資料保存及調閱作業方式

- 一、為確保使用員工協助方案各項諮詢（商）服務之同仁個人資料及所有紀錄之保密性，參照臺灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則之相關規定，訂定本作業方式。
- 二、各項諮詢（商）服務申請表、紀錄表、相關書面資料、電腦處理資料、錄音或錄影檔等均應密件妥善保存，除當事人有權查看其諮詢（商）紀錄外，非經當事人書面授權同意，任何形式的諮詢（商）資料不得提供給任何單位或他人。徵得當事人同意後，應採取適當的安全措施進行諮商資料之轉移。
- 三、有關員工協助方案資料存管及銷毀作業方式，先依據檔案分類及保存年限區分等相關規定，結案後以密件存管3年，辦理解密程序後，始得依一般檔案銷毀作業程序辦理銷毀。
- 四、違反倫理責任及保密措施規範者，其相關法律責任依據個人資料法律法相關罰則辦理。
- 五、下列情形為保密的例外：
 - （一）當事人親身或透過法律代表決定放棄隱私權。
 - （二）涉及緊急的危險性，危及當事人或其他第三者。
 - （三）負有預警責任時。
 - （四）法律的規定。
 - （五）當事人有致命危險的傳染疾病。
 - （六）評估當事人有自殺(傷)、殺(傷)人危險。
 - （七）當事人涉及刑案。