

農業部農糧署員工協助方案實施計畫

中華民國 106 年 5 月 18 日農糧人字第 1061080199 號函訂定
中華民國 112 年 10 月 17 日農糧人字第 1121080494 號函修正第壹點、第伍點及附件
中華民國 114 年 8 月 6 日農糧人字第 1141075555 號函修正

一、農業部農糧署（以下簡稱本署）為提升本署及所屬機關（構）員工心理健康，依「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」及「農業部員工協助方案實施計畫」，特訂定本計畫。

二、本計畫目標如下：

- （一）落實人性關懷，發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能。
- （二）藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好的組織文化，提升組織競爭力。

三、本計畫服務對象為本署員工（含編制內職員、約聘僱人員、工友、技工、駕駛及約用人員）。

四、本計畫涵蓋面向如下：

（一）個人層次：

1. 工作面：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、職場輔導、退休諮詢服務規劃等。
2. 生活面：
 - （1）法律諮詢：提供政府機關及民間團體現行法律處理、資訊平臺相關資訊。
 - （2）財務諮詢：提供政府機關或民間團體現行稅務諮詢措施、保險規劃措施、投資理財等相關資訊。
3. 健康面：
 - （1）心理健康：包括壓力調適、人際關係、情緒管理、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：辦理員工健康檢查、提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊。

（二）組織及管理層次：

1. 組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。
2. 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。

五、本計畫辦理方式如下：

（一）瞭解同仁及組織需求：透過諮商服務滿意度調查或不定期辦理服務項

目需求調查等方式，瞭解同仁及組織需求。

(二) 配合農業部年度推動計畫辦理：農業部依據上一年辦理情形及服務項目需求問卷調查結果擬定當年度推動計畫及工作重點。

(三) 辦理宣導推廣活動：為使同仁瞭解本方案的功能、相關服務措施內容及如何使用本方案，以下列方式進行宣導推廣：

1. 於新進人員報到時介紹本計畫及聯繫窗口。
2. 當員工申請婚假、喪假、病假、延長病假、娩假及公傷假等假別時，除辦公室電子化系統自動跳出相關權益內容之視窗外，人事室將再度重申相關權益，並提供必要協助及本計畫。
3. 辦理各項員工教育訓練時，於簡報內容向同仁宣導本計畫及聯繫窗口。

(四) 服務提供

1. 提供心理諮商服務：

- (1) 自願申請者：得依其意願，主動向農業部特約心理諮商機構聯繫或透過本署人事室申請，依一般個案處理流程(附件一)辦理，申請表如附件二。
- (2) 非自願申請者：有身心衰弱致不堪勝任職務、自傷(殺)、傷人或嚴重情緒困擾等情形者，依非自願個案通報處理流程(附件三)辦理。
- (3) 主管轉介者：主管發現單位內員工有影響工作效能之事實時，得向農業部特約心理諮商機構聯繫或透過本署人事室申請轉介，依主管人員轉介流程(附件四)辦理，申請表如附件五。
- (4) 發生危機事件時，依危機個案處理流程(附件六)辦理。

2. 職場輔導：

- (1) 管理制度、員工權益相關問題之諮詢協處服務
- (2) 退休金試算、退休權益及相關法令諮詢服務。

3. 辦理專題演講及訓練：

- (1) 依農業部年度推動計畫，規劃辦理醫療衛教、員工協助方案(含情緒管理、壓力調適、職場人際溝通、心理輔導與諮商等)等相關講座。
- (2) 薦送本署承辦員工協助方案相關業務人事人員參加員工協助方案相關研習。
- (3) 薦送本署主管人員參加面談技巧、心理諮商、危機處理、衝突管理等相關課程。

(4) 薦送本署員工參加身心健康管理、溝通協調、情緒管理、壓力調適等相關課程。

4. 豐富員工協助方案輔助資源：

(1) 提供身心健康書籍相關書單：提供有關諮商輔導、身心健康、法律常識、商業理財等系列書籍及影音光碟等相關資料，供同仁借閱。

(2) 協助轉知相關心靈成長、職場溝通、壓力調適、投資理財等相關訊息。

六、辦理本計畫所需經費，由本署相關預算項下支應。

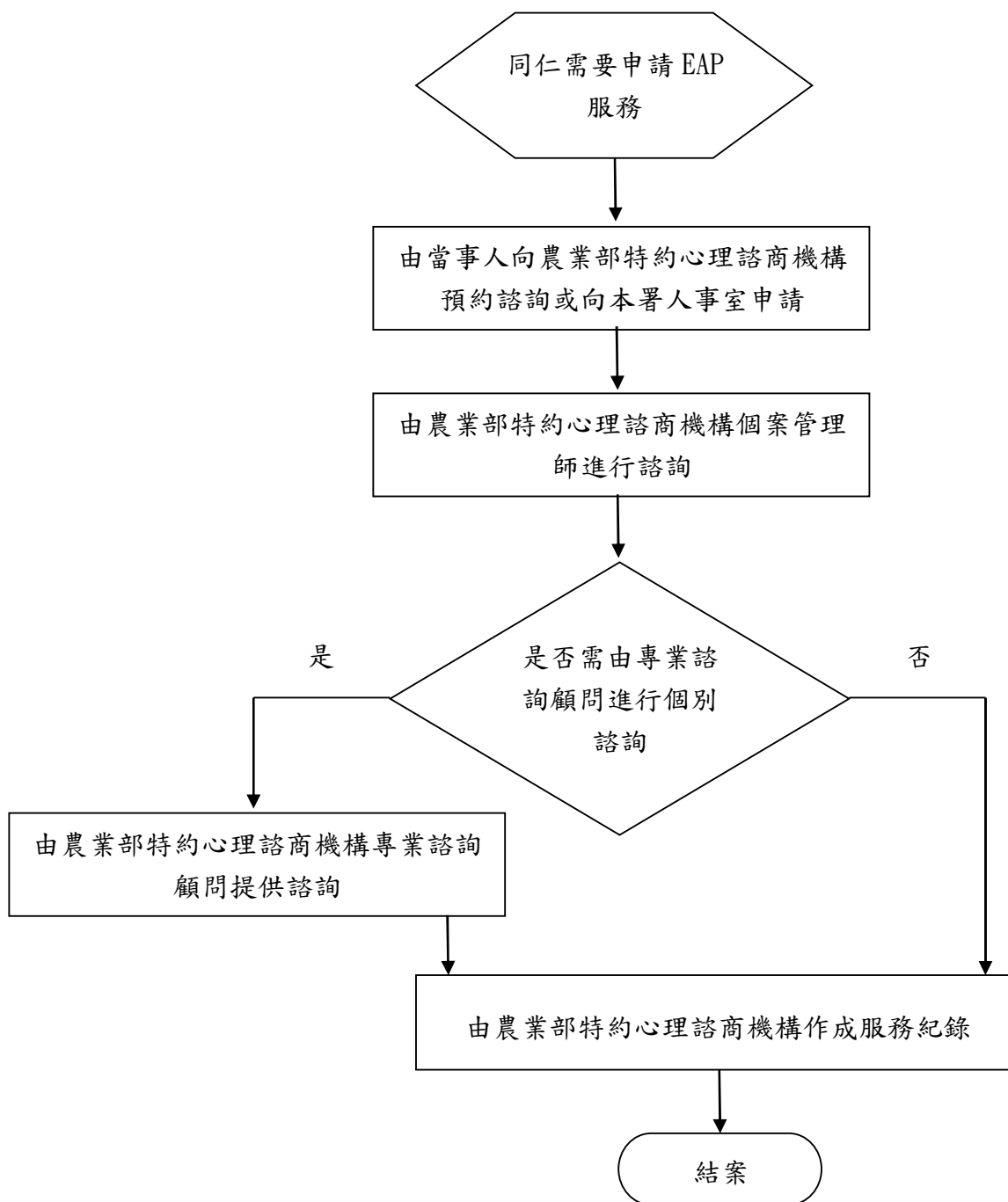
七、主管人員及辦理本方案相關人員，應主動關懷員工，在員工面臨影響工作效能之相關問題時，適時提供本方案相關服務資訊，並協助轉介，俾利其尋求協助。

辦理本方案各項服務時，應遵守資料保密、保存及調閱注意事項（附件七），並事先明確告知同仁以維其權益。

推動本方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。

八、本署所屬機關得參照本計畫，自行訂定員工協助方案實施計畫或推動措施。

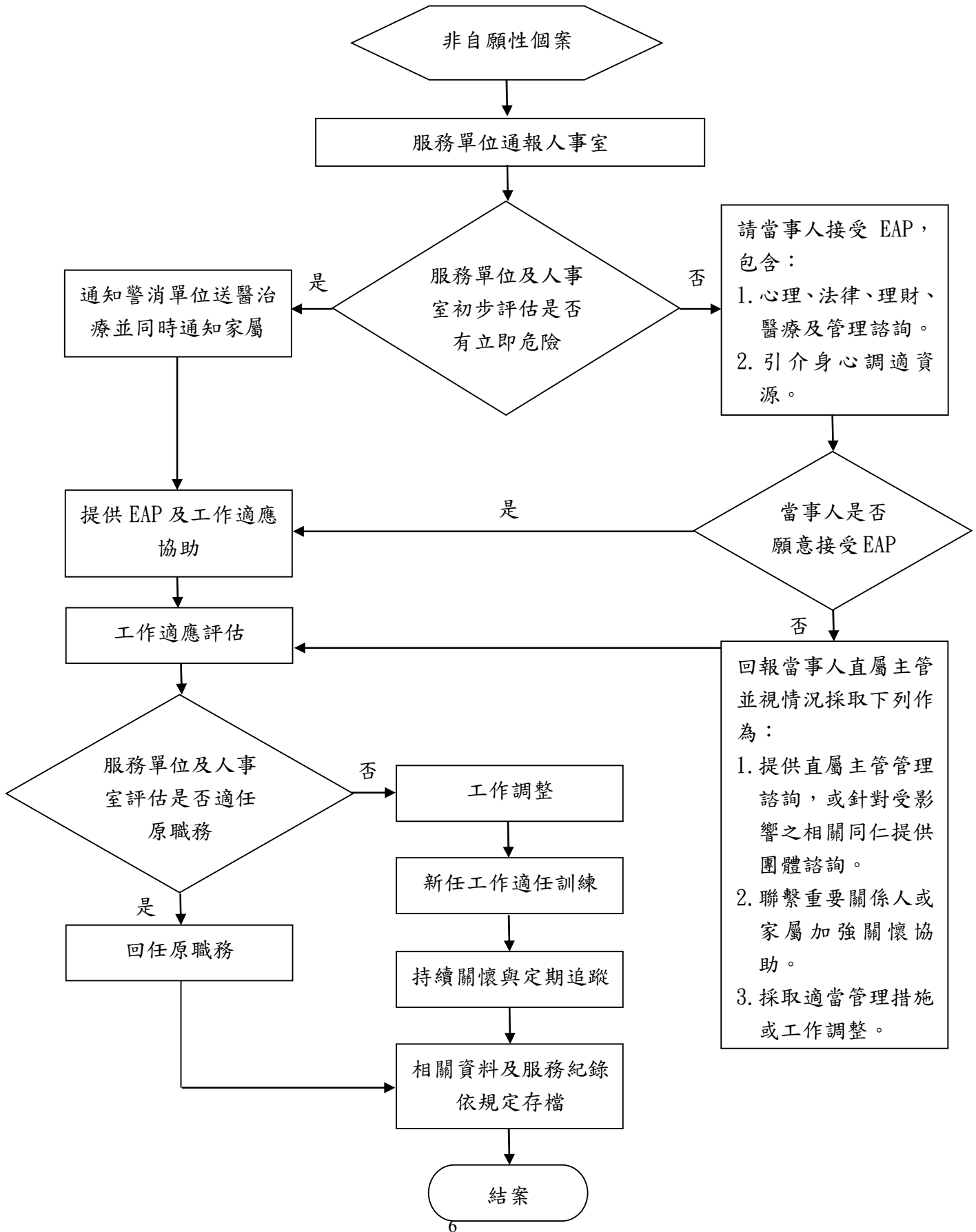
農業部農糧署一般個案處理流程



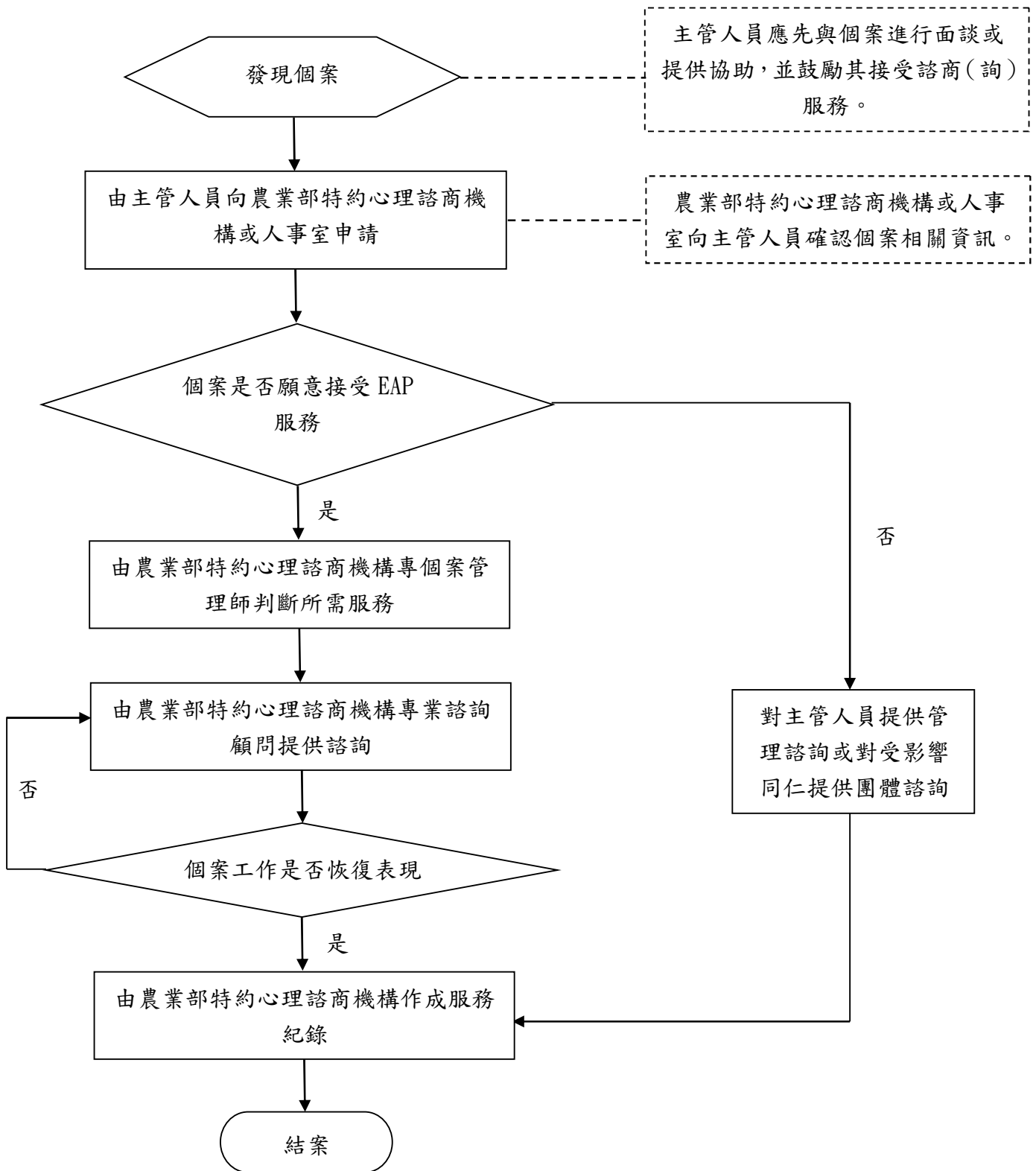
農業部農糧署心理諮商輔導服務申請表

個別 諮商	申請人		服務單位		職稱	
	連絡電話					
	電子信箱					
團體 諮商	申請人 (代表人)				連絡電話	
<p>申請人簽名：</p> <p>填表日期：</p> <p>附註：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本表以親送人事室或以電子郵件方式致本署員工協助方案承辦人，人事室將以密件處理。 2. 申請者上班時間於機關外接受諮商輔導，應依請假規則規定辦理。 3. 本案資料均依相關法令及專業倫理予以保密。 						
<p>結案後追蹤情形</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由人事人員填寫。 2. 依當事人意願辦理。 						

農業部農糧署非自願個案通報處理流程



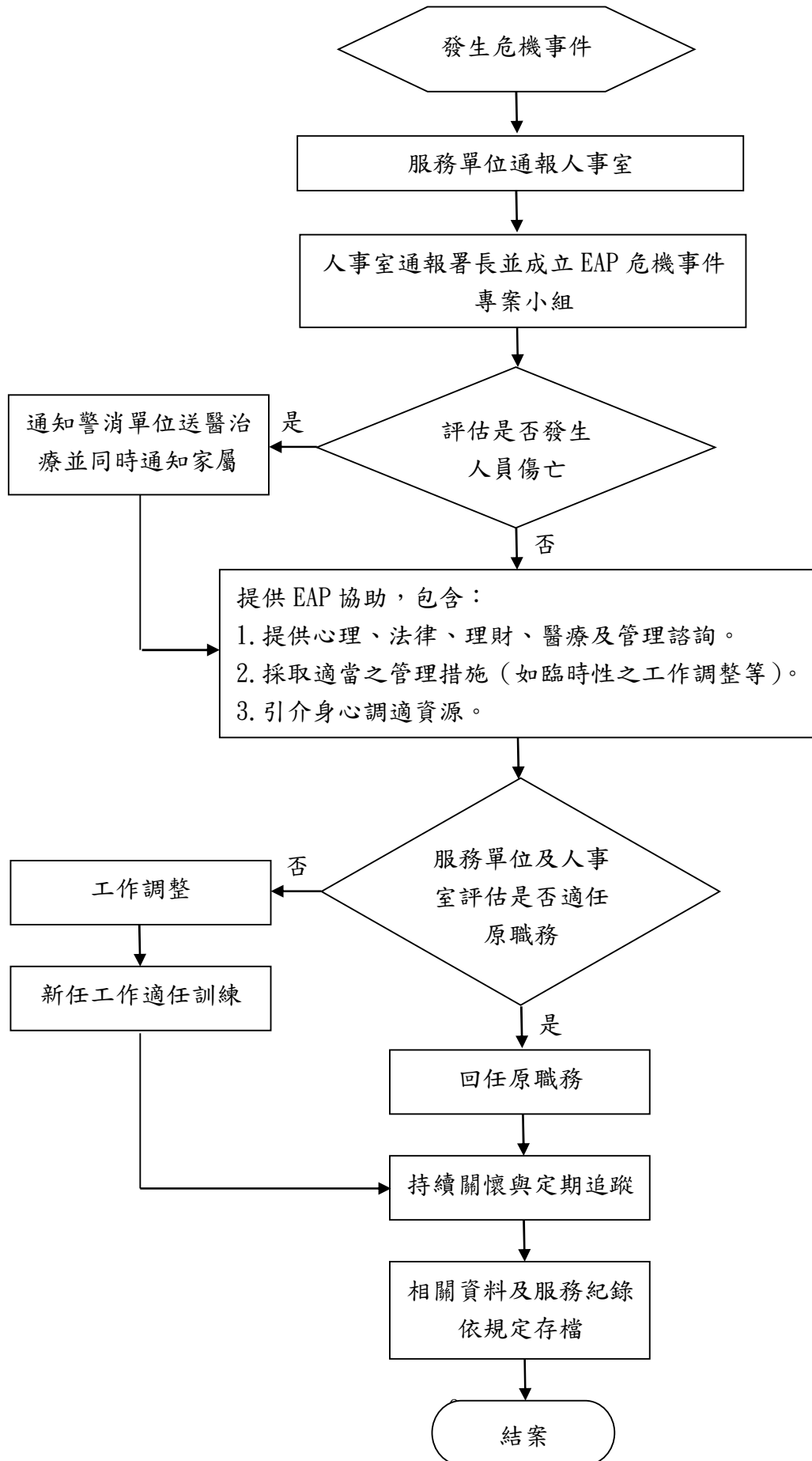
農業部農糧署主管人員轉介流程



農業部農糧署主管人員轉介申請表

轉介單位	轉介人員 (主管) 姓名		職稱	
	服務機關 (單位)		主管聯繫電話	
	電子信箱			
轉介個案資訊 (被轉介人之相關訊息)	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
	轉介主題	<input type="checkbox"/> 工作壓力 <input type="checkbox"/> 工作態度 <input type="checkbox"/> 自我傷害 <input type="checkbox"/> 財務困擾 <input type="checkbox"/> 法律困擾 <input type="checkbox"/> 心理健康 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
	緊急介入程度	<input type="checkbox"/> 輕度(個案生活與工作表現尚處可接受範圍內，惟須多給予關懷與協談介入) <input type="checkbox"/> 中度(個案已受問題干擾到生活與工作表現) <input type="checkbox"/> 重度(問題嚴重影響到個案本身及他人，須緊急介入處理)		
	個案議題簡述 (非必填)			
結案後追蹤情形 1. 由人事人員填寫。 2. 依當事人意願辦理。				
附註： 1. 本表以親送人事室或以電子郵件方式致本署員工協助方案承辦人，人事室將以密件處理。 2. 被轉介人上班時間於機關外接受諮商輔導，應依請假規則規定辦理。 3. 主管人員得視需求主動聯繫農業部特約心理諮商機構辦理轉介，以提高作業效率。 4. 本案資料均依相關法令及專業倫理予以保密。				

農業部農糧署危機個案處理流程



農業部農糧署員工協助方案資料保密、保存 及調閱注意事項

- 一、本署員工協助方案各項諮詢服務資料之保密、保存及調閱，依本注意事項辦理。
- 二、農業部委託之心理諮商機構，應依心理師法、個人資料保護法及社會工作師法及相關專業倫理守則等相關規定提供同仁諮詢服務。
- 三、資料保密及保存：
 - (一) 資料保密：本署員工協助方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，本署及農業部委託之心理諮商機構均應依心理師法相關規定及倫理守則予以保密及保存，除經法律程序或當事人書面授權同意外，不得對外提供（含當事人單位及各級主管）。
 - (二) 保密之例外：如有以下特殊情形，得向必要對象公開：
 1. 隱私權為當事人所有，當事人有權親身或透過法律代表而決定放棄。
 2. 有緊急且危及當事人本人或他人生命、自由、財產及安全之情況，有向其合法監護人或第三者預警之責任時。
 3. 涉及法律責任須依法辦理或有法律規定應通報事項時(如兒童及少年福利與權益保障法、家庭暴力防治法、性騷擾防治法、性侵害犯罪防治法、優生保健法及刑法等)。
 - (三) 諮詢（商）紀錄應依心理師法規定保存十年，期滿予以銷毀。
- 四、資料調閱規定：
 - (一) 當事人得申請調閱其個人相關資料，並由其自行負擔資料之後續使用方式與保密責任。
 - (二) 合法監護人或合法之第三責任者要求查看當事人之諮商資料時，應先瞭解其動機，評估當事人最佳利益，並書面徵得當事人之同意。
 - (三) 其他人士要求查看當事人之諮商資料時，應視具體情況及實際需要，為當事人之最佳利益著想，並須以書面徵得當事人之同意後，審慎處理。
 - (四) 當事人有危及自己或他人生命、自由、財產及安全之情況下，得提供諮商資料予轉介之專業社福團體或警察單位調查使用。
 - (五) 當事人涉及法律責任，如兒童及少年福利與權益保障法、優生保健法等相關法律時，得提供諮商資料予警察或司法單位調查使用。

五、相關資料運用：

- (一) 本署及農業部委託之心理諮商機構於評估員工協助方案辦理成效時，應以統計分析方式呈現相關資訊，不得洩露當事人個人資料，以妥善保護當事人隱私權。
- (二) 農業部委託之心理諮商機構所作報告及建議，本署不得用為懲處同仁之依據，並不得因同仁接受治療、諮商或醫療而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

六、有關法律、醫療、理財等諮詢服務，依其性質參照上開規定辦理。