

## 嘉義市政府員工協助方案諮詢資源一覽表

諮詢項目	服務內容	提供服務單位及諮詢管道
心理諮詢	心理諮詢服務	<p>一、諮商服務申請洽詢電話</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本府人事處：05-2254321 轉 717。</li> <li>2. 張老師基金會嘉義中心：05-2770482 轉 274 或 1980(依舊幫你)。</li> </ol> <p>二、<u>各機關員工</u>：委託財團法人張老師基金會高雄分事務所嘉義「張老師」中心(嘉義市忠孝路 307 號)辦理員工心理諮詢服務，每人每年最高 4 次免費諮詢，每次 50 分鐘至 1 小時，<u>因應疫情及特殊需求，增加線上諮詢服務</u>。為落實員工協助服務之保密措施，請逕洽張老師嘉義中心申請諮詢服務。電話：05-2770482#271。</p> <p>三、<u>學校教職人員，含行政人員、代理教師</u>：委託國立嘉義大學家庭與社區諮商中心(以下簡稱家諮中心)辦理本市教師免費諮商輔導服務，服務內容包含專業諮詢、個別諮商輔導、團體諮商輔導、危機介入及其他支持服務。<u>個別晤談次數以 4 至 6 次為原則；地點以家諮中心晤談室、申請人原校或心理師個人職業場所為主，請逕洽家諮中心申請，家諮中心專線</u>：05-2732439，<u>EMAIL</u>：community@mail.ncyu.edu.tw，嘉義市林森東路 151 號行政大樓四樓 D403-1。</p> <p>四、<u>本府衛生局社區心理衛生中心</u>：上班時間上午 8 時至 12 時，下午 1 時 30 分至 5 時 30 分，電話：05-2255155，地址：嘉義市東區彌陀路 255 號；<u>防疫期間安心專線：1925</u>，安排特約專業心理諮商師免費諮商。<u>心理諮商服務時間</u>：週一、週二下午 2 時至 5 時及晚上 6 時至 8 時，週三、週五上午 9 時至 12 時。<u>目前每週 16 場次免費心理諮商</u>，凡設籍嘉義市的市民每年可免費使用 4 次。</p> <p>五、<u>衛生福利部安心專線 1925(依舊愛我)</u>：提供全年無休、24 小時免費心理諮詢服務，處理全國民眾情緒困擾、心理壓力等議題。</p> <p>六、<u>男性關懷專線</u>：0800-013-999。</p> <p>七、<u>生命線</u>：1995、05-2349595。</p> <p>八、<u>嘉義基督教醫院好消息協談中心預約及諮詢專線</u>：05-2765041 轉 8585。</p>

諮詢項目	服務內容	提供服務單位及諮詢管道
		<p>九、本府人事處網頁 <a href="https://personnel.chiayi.gov.tw/cp.aspx?n=3486">https://personnel.chiayi.gov.tw/cp.aspx?n=3486</a> 線上自我檢測，提供 15 張量表，供同仁隨時自行檢測，檢測結果如有疑義，可洽相關諮詢單位。</p> <p>十、醫聯網 <a href="https://med-net.com/">https://med-net.com/</a>，加入會員可免費提供線上醫療諮詢。</p>
法律諮詢	民、刑事糾紛及訴訟程序等(如買賣房屋、汽機車糾紛、購屋或租屋契約、民刑法解釋等)	<p>一、本府法律諮詢線上申請系統 <a href="https://laf.chiayi.gov.tw/">https://laf.chiayi.gov.tw/</a>。</p> <p>二、法律諮詢(府內)：嘉義市政府行政處法制科 地址：嘉義市中山路 199 號 7 樓 電話：05-2254321 轉 711</p> <p>三、法律扶助：嘉義市政府民政處自治行政科 地址：嘉義市中山路 199 號 3 樓 電話：05-2254321 轉 339</p> <p>四、免費法律諮詢：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每週二、週五上午 9 時 30 分至 12 時於嘉義市政府一樓法扶諮詢室；每週一上午 9 時 30 分至 12 時於嘉義市東區區公所四樓調解室；每週三上午 9 時 30 分至 12 時於嘉義市西區區公所三樓會議室；每星期四下午 2 時至 5 時於嘉義市婦女福利中心，由專業律師解答法律問題。</li> <li>2. 嘉義市政府(每週二、五)及東區(週一)、西區(週三)法律諮詢採「現場掛號」及網路「預約掛號」。預約時段為報到時段，非諮詢時段。法律諮詢服務當日，「現場掛號」開始受理時間：嘉義市政府上午 9 時；東、西區區公所上午 8 時 30 分至額滿為止，「網路預約掛號」請於 10 時 20 分前至法律諮詢室報到處報到，並等候叫號，始得入內諮詢。年度內未辦理報到達 3 次者，2 個月內不得預約。若不克前來，請至「取消或查詢預約功能」，取消預約。</li> <li>3. 為避免爭議，服務時段(上午 9 時 30 分至 12 時)內敬請於等候區耐心等待。倘離去返回時已過號，需等候 3 位始得進入諮詢。</li> <li>4. 網路「預約掛號」路徑：嘉義市政府→便民服務→市民服務→法律諮詢線上預約 <a href="https://laf.chiayi.gov.tw/">https://laf.chiayi.gov.tw/</a>。</li> </ol> <p>五、消費糾紛諮詢或申訴：嘉義市政府消費者保護官黃</p>

諮詢項目	服務內容	提供服務單位及諮詢管道
		<p>崇傑，嘉義市中山路199號6樓，電話05-2254321轉606，上班時間可諮詢，地點：參議秘書室。</p> <p>六、法律扶助基金會—嘉義分會：嘉義市中山路107號2樓，電話：05-2763488。</p> <p>七、嘉義地方檢察署：嘉義市林森東路286號1樓，電話：05-2713509，每週三、五下午2時至5時。</p> <p>八、<u>法律扶助基金會：法扶全國七碼專線：412-8518轉2（市話請直撥，手機加02），週一至週五（除國定假日）上午9時至12時30分，下午1時30分至5時，由律師提供有關「勞資糾紛、債務清理、家事案件、原住民」相關法律問題諮詢（電話諮詢）。</u></p> <p>九、<u>婦女新知基金會：婚姻家庭法律諮詢專線：02-25028934，週一至週五（除國定假日）上午9時30分至12時30分，下午1時30分至4時30分，由經專業受訓之志工提供婚姻、家庭之法律諮詢服務及其他資源轉介（電話諮詢）。</u></p>
醫療諮詢	醫療用藥、預防保健、母乳哺育諮詢、食品衛生安全諮詢、就醫權益（含醫療糾紛、醫師服務態度）諮詢等	<p>一、<u>勞工健康諮詢駐點服務【預約制】</u></p> <p>1. <u>服務項目：</u></p> <p>(1) <u>一般諮詢服務-南區勞工健康服務中心專業團隊：職場健康管理相關問題、勞工個人健康指導。</u></p> <p>(2) <u>醫師諮詢服務-職業醫學專業醫師服務：職場復配工、職業病諮詢。</u></p> <p>2. <u>服務時間：每月固定一天，下午2時至4時</u>  <u>1/16(一)、2/13(一)、3/6(一)、4/17(一)、</u>  <u>5/15(一)、6/26(一)、7/10(一)、8/28(一)、</u>  <u>9/25(一)、10/30(一)、11/27(一)、12/25(一)</u></p> <p>3. <u>服務地點：本府1樓法律諮詢室</u>  <u>初次參加諮詢者將贈送小禮物(每人限領1份，不得重複領取)。</u></p> <p>4. <u>預約路徑：嘉義市政府網站-活動-活動報名-112年度「勞動部職業安全衛生署南區勞工健康服務中心」勞工健康諮詢駐點服務。</u></p> <p>二、<u>就醫用藥：醫療用藥諮詢服務</u>  本府衛生局所屬東區衛生所及西區衛生所醫生、藥師提供本府暨所屬機關學校員工協助方案適用對象醫療及用藥諮詢服務。服務人員、服務內容、諮詢電話、服務時段如下：</p>

諮詢項目	服務內容	提供服務單位及諮詢管道
		<p>1. 東區衛生所陳醫師:上班時間下午提供電話醫療諮詢服務，諮詢電話：05-2750423 轉 301。</p> <p>2. 西區衛生所湯醫師:上班時間下午提供電話醫療諮詢服務，諮詢電話：05-2337355 轉 221。</p> <p>以上時間如因醫師外出行政相驗，請同仁稍後或洽詢可提供諮詢時間，諮詢時並請提供服務單位、職稱、姓名俾醫師辨識。</p> <p>三、婦幼健康及母乳哺育諮詢專線：05-2338066 轉 513。</p> <p>四、戒菸服務諮詢專線：嘉義市政府衛生局企劃科 05-2910332。</p> <p>五、毒品防制及心理衛生中心：提供酒癮戒治、精神疾病防治，諮詢電話:05-2338177；毒品防制專線電話:05-2810995，0800770885 轉 3 轉 1(免費)。</p> <p>六、食品安全諮詢：</p> <p>1. 衛生福利部食品衛生管理署網站 <a href="https://www.fda.gov.tw/TC/index.aspx">https://www.fda.gov.tw/TC/index.aspx</a>： 食品、藥品、化妝品等安全及用量等相關資訊</p> <p>2. 衛生福利部國民健康署網站 <a href="https://www.hpa.gov.tw/Home/Index.aspx">https://www.hpa.gov.tw/Home/Index.aspx</a>： 婦幼、青少年、老年健康及各類疾病防治資訊</p>
財務諮詢	節稅建議、保險規劃、公教購屋、貸款等	<p>一、協助納稅者進行稅捐爭議之溝通與協調、受理納稅者之申訴或陳情，並提出改善建議、納稅者依法尋求救濟時，提供必要之諮詢與協助：嘉義市政府財政稅務局納稅者權利保護官，<u>上班時間上午 8 時至 12 時，下午 1 時 30 分至 5 時 30 分</u>，電話：05-2224371 轉 163(納保官楊景伯、LINE ID：<a href="https://www.line.me/tw/0928347813">0928347813</a>)或 260(納保官葉素玉、LINE ID：<a href="https://www.line.me/tw/0928173860">0928173860</a>)，傳真：05-2257354，電子郵件：<a href="mailto:cgov@citax.gov.tw">cgov@citax.gov.tw</a>，地址：嘉義市中山路 154 號。</p> <p>二、地方稅一般諮詢案件：嘉義市政府財政稅務局 05-2224371 或免費服務電話 0800-536969、0800-000321 有專人服務或轉接服務人員。</p> <p>三、不動產登記、交易實價登錄等問題諮詢：上班時間上午 8 時至 12 時，下午 1 時 30 分至 5 時 30 分，嘉義市地政事務所 05-2246501 轉 605 協助代轉，地址：<u>嘉義市國華街 245 號 8 樓</u>。</p> <p>四、公教人員購屋貸款：築巢優利貸臺灣銀行「築巢優利貸」網頁 <a href="https://www.bot.com.tw/Business/L">https://www.bot.com.tw/Business/L</a></p>

諮詢項目	服務內容	提供服務單位及諮詢管道
		<p><a href="#">oans/ConsumerLoan/Documents/tb3229.pdf</a> 或客服中心 24 小時洽詢電話 0800-025-168 ; 02-21910025。</p> <p>五、全國公教員工消費性貸款：查詢網址：<a href="http://www.landbank.com.tw/">http://www.landbank.com.tw/</a>，洽詢電話：02-2314-6633 或 0800-231-590。</p> <p>六、公務人員公、健保加退保及各項補助申請：諮詢專線本府人事處退撫給與科 05-2254321 轉 719、729。</p> <p>七、債務整合及處理問題諮詢：法扶基金會—嘉義分會 05-2763488 諮詢服務時間：週二下午 2 時至 5 時嘉義地方法院二樓法扶諮商室(現場排隊、免費)。</p>
生活資訊或家庭教養諮詢	家庭及婚姻問題、兩性交往、自我調適、親子關係、人際關係	<p>一、嘉義市政府網路 e 櫃台便民服務系統：提供本市各項服務項目、申請資格、申請應備證件等說明。</p> <p>二、子女托育特約機構：由嘉義市政府人事處與各幼兒園洽簽特約機構，提供本府暨所屬機關學校員工自行參考選讀。</p> <p>三、嘉義市政府東區托育資源中心、嘉義市政府西區托育資源中心：服務對象</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設籍嘉義市未滿 3 歲嬰幼兒之家長/照顧者。</li> <li>2. 設籍嘉義市之準爸爸、準媽媽。</li> </ol> <p>東區托育中心地址：嘉義市興業東路 555 號； 西區托育中心地址：嘉義市西區德安路 6 號。</p> <p>四、臨時托育喘息服務：</p> <p>日托時間以外的臨時托幼(0-3 歲):05-2911685 費用：市府補助 90%、自付 10%，視服務內容及時間計算(1. 保姆到宅、2. 送到保姆家、3. 東、西區托育資源中心) 時數限制：1 個月最多 16 小時、1 年最高 96 小時，超過以上時數，不再補助。 申請限制：幼兒設籍嘉義市、父母任一方設籍嘉義市</p> <p>五、家庭教育：各類家庭相關問題(舉凡婆媳、婚姻溝通、子女教養、兩性交友等)，提供同理支持、情緒紓發及社會資源轉介等，讓您獲得關懷與指引。電話 412-8185(試一下幫一幫我)，手機請加 02。</p> <p>六、嘉義市家庭教育中心 依據家庭教育法，規劃、辦理增進家人關係與家庭功能之各種教育活動。</p>

諮詢項目	服務內容	提供服務單位及諮詢管道
		<p>地址：嘉義市東區山仔頂 269-1 號 電話：05-2754334；4128185</p> <p>七、嘉義市彩齡夢享館 服務對象：設籍、居住或工作在嘉義市，45 至 64 歲之中高齡女性。 服務時間：每週一至週六上午 8 點 30 分至下午 8 點。 服務項目：辦理支持性團體工作坊、辦理自我成長學習課程、辦理健康促進與樂活學習課程、辦理紓壓喘息活動、提供紓壓喘息空間與陪伴關懷服務、轉介與資源連結服務、早安活力舞(操)。 電話：05-2767576 地址：嘉義市東區啟明路 58 號 2 樓</p>
長照服務	長照服務	<p>一、諮詢服務申請洽詢電話及線上申辦</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本市長期照顧管理中心:05-2336889</li> <li>2. 長照服務專線(1966)，手機市話撥打前 5 分鐘免費</li> <li>3. 本市長期照顧管理中心網站-便民服務-線上申辦 <a href="https://longcare.chiayi.gov.tw/Message.aspx?n=6699&amp;sms=13235">https://longcare.chiayi.gov.tw/Message.aspx?n=6699&amp;sms=13235</a></li> </ol> <p>二、服務項目</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本市長期照顧管理中心網站-長照服務及資源 <a href="https://longcare.chiayi.gov.tw/cl.aspx?n=4418">https://longcare.chiayi.gov.tw/cl.aspx?n=4418</a> 申請長期照顧服務後，照顧管理專員會至家中進一步了解長者或身心障礙者的個別需求以及評估其失能程度，並依個案狀況連結相關資源。長期照顧管理中心可提供的服務包括居家服務、日間照顧、家庭托顧、老人餐飲服務、交通接送服務及輔具租借購買及無障礙環境改善服務、喘息服務、專業服務及轉介其它相關資源。</li> <li>2. 申請外籍看護工 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 申請外籍看護工連結 <a href="https://longcare.chiayi.gov.tw/cp.aspx?n=6897">https://longcare.chiayi.gov.tw/cp.aspx?n=6897</a></li> <li>(2) 聘僱外籍看護工可申請長照服務： 聘有外籍看護工家庭之被照顧者，如經長照需求評估符合相關失能等級，可申請喘息服務、專業服務、交通接送、輔具服務、住宅無障礙環境改善服務及到宅沐浴車服務等多元長照服務。</li> </ol> </li> </ol> <p>三、聯絡資訊</p>

諮詢項目	服務內容	提供服務單位及諮詢管道
		<p>親洽本市長期照顧管理中心:上班時間上午8時至12時,下午1時30分至5時30分,電話:05-2336889</p> <p>地址:嘉義市德明路1號(本中心位於嘉義市政府衛生局1樓北側)</p>
弱勢家庭關懷服務	脆弱家庭關懷服務	<p>一、服務對象</p> <p>家庭因貧窮、犯罪、失業、物質濫用、未成年親職、有嚴重身心障礙兒童需照顧、家庭照顧功能不足等易受到傷害風險或多重問題,造成物質、生理、心理、環境的脆弱性,而需多重支持與服務介入的家庭。</p> <p>二、服務項目</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 福利諮詢與資源轉介:提供社會福利資源諮詢,協助連結政府或是民間單位資源。</li> <li>2. 家庭支持服務:透過家庭訪視、電話訪談等方式,提供情緒支持、問題評估及處遇。</li> <li>3. 經濟補助:協助家庭申請政府及民間單位的經濟資源,改善家庭經濟困境。</li> <li>4. 親職教育服務:協助改善家庭親職議題困境,提升正向親職技巧。</li> <li>5. 家務服務及育兒指導:幫助家庭發展自我照顧、處理家務技能,以提升家庭獨立生活能力。</li> <li>6. 育兒照顧喘息服務:提供育兒家庭臨時與短期照顧服務,紓緩育兒照顧壓力,讓父母獲得適時的喘息與紓壓。</li> <li>7. 協助就醫:陪同、協助家庭至醫院就醫、提供醫療問題諮詢與轉介。</li> <li>8. 社區支持服務:連結社區照顧資源,提供社區據點或到宅志工陪伴服務。</li> <li>9. 法律服務:提供法律諮詢資源及轉介法律扶助,協助家庭面對處理法律問題。</li> <li>10. 就業服務:連結相關就業措施服務,增加自立脫貧機會。</li> <li>11. 心理諮商輔導:連結專業心理師、諮商師提供諮商輔導服務。</li> </ol> <p>三、聯絡資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 東區社會福利服務中心</li> </ol> <p>地址:嘉義市東區興業東路555號</p> <p>電話:05-2163370</p>

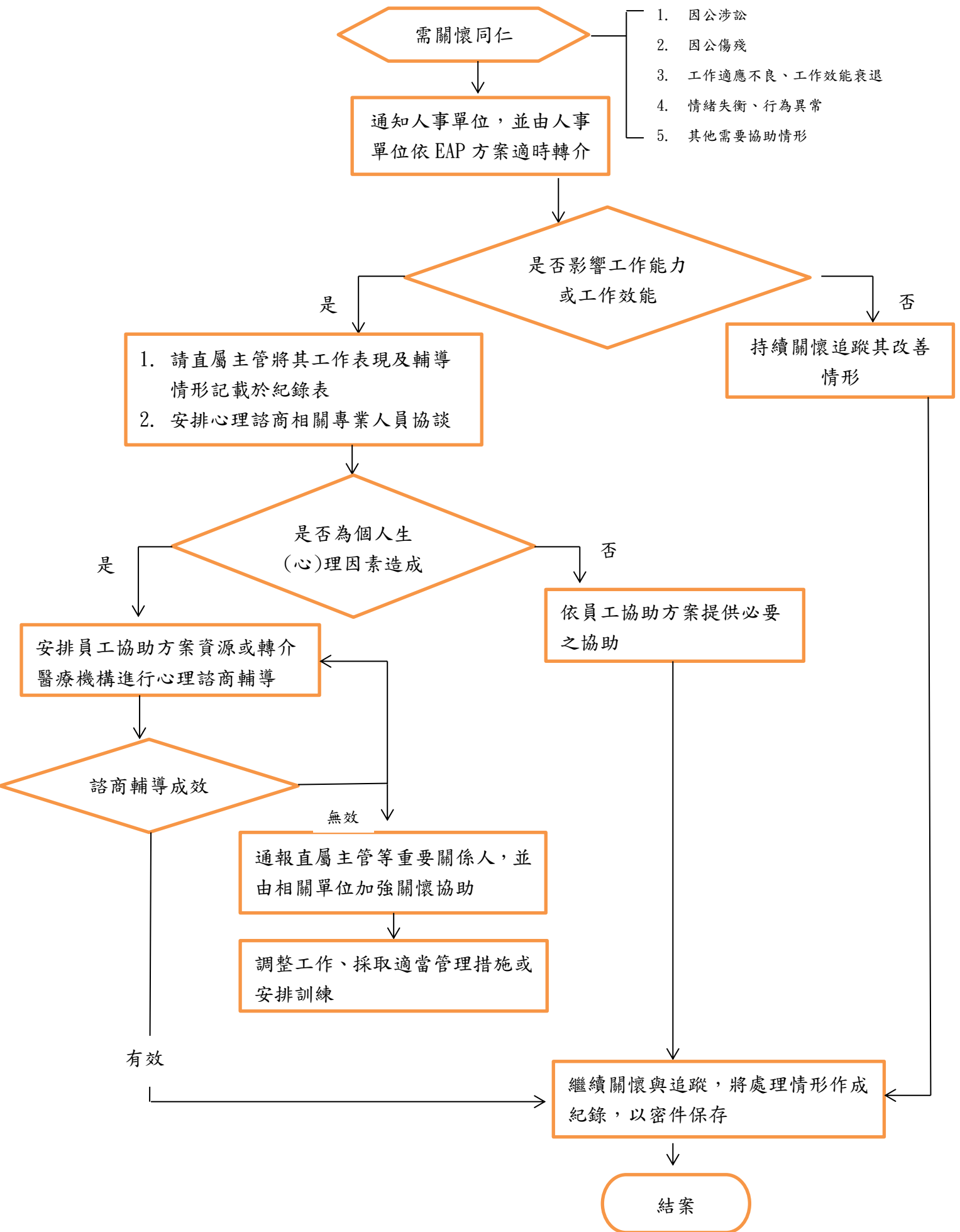
諮詢項目	服務內容	提供服務單位及諮詢管道
		<p>2. 西區社會福利服務中心</p> <p>地址:嘉義市西區忠義街 158-1 號(中正公園內)</p> <p>電話:05-2231525</p>
組織管理議題諮詢	員工問題協助策略、主管領導、管理技巧訓練、工作管理輔導	<p>一、職務遷調、留職停薪等諮詢：本府人事處 05-2254321 轉 717。</p> <p>二、員工績效管理、工作管理、主管領導、管理技巧等議題，請洽本案服務窗口 05-2254321 轉 717，經本府評估確有需求及必要，由本府轉介協力機構辦理工作坊或個案研討。</p>
員工救助	急難救助	<p>一、諮詢服務申請洽詢電話</p> <p>1. 本府社會處:05-2254321 轉 156</p> <p>2. 嘉義市東區公所:05-2289019 轉 228</p> <p>3. 嘉義市西區公所:05-2840850 轉 36</p> <p>二、提供服務受理單位</p> <p>戶籍地之區公所(聯合里辦公處)</p> <p>三、申請資格</p> <p>凡設籍嘉義市之居民，為家庭主要經濟責任者於三個月內遭遇急難事故，致生活陷於困境者，可備妥相關資料(如診斷證明書、醫療費收據或死亡證明書等..)提出急難救助補助之申請。</p>
別世安息	提供員工處理親屬死亡殯葬資訊與諮詢	<p>一、嘉義市殯葬管理所</p> <p>電話：05-2891404、05-2891414</p> <p>地址：嘉義縣水上鄉牛稠埔 100-13 號</p> <p>服務時間：每日上午 8 點至 12 點，下午 1 點 30 分至 5 點 30 分</p> <p>遺體入館：全年無休(提供禮廳、火化室、冷凍櫃、納骨櫃、土葬、植葬、神主牌位等殯葬設施)</p> <p>二、民政處網頁提供「嘉義市政府已核准(備查)經營許可之殯葬禮儀服務業名單」。</p> <p>(<a href="https://civil.chiayi.gov.tw/cl.aspx?n=369">https://civil.chiayi.gov.tw/cl.aspx?n=369</a>)</p>
彈性上下班	提供本府及所屬機關公務人員有需求者得申請彈性上下班	<p>「嘉義市政府及所屬機關公務人員出勤管理要點」第六點規定</p> <p>一、擴大彈性上班時間方案：上班起訖時間為七時三十分至十二時三十分；十三時三十分至十六時三十分。</p> <p>二、本府及所屬機關公務人員之配偶、子女、父母、祖父母或配偶之父母、祖父母須親自接送或照顧，符合下列各款情形之一者，得提出申請並經機關首長同意後適用前項擴大彈性上班時間方案：</p>



諮詢項目	服務內容	提供服務單位及諮詢管道
		<p>(一) 六十五歲以上。</p> <p>(二) 就讀國民小學之學童、學齡前之幼兒或嬰兒。</p> <p>(三) 因重大傷病，並由各機關依員工提出中央衛生主管機關評鑑合格醫院開具之證明文件，參酌全民健康保險法所定重大傷病之範圍覈實認定者。</p> <p>(四) 依身心障礙者權益保障法規定領有身心障礙手冊或證明者。</p> <p>三、當事人申請擴大彈性上班時間方案，應檢具相關證明文件由主管人員就單位業務推展情形審酌，並經人事單位核實審查，陳奉機關首長核准。</p> <p>四、本府及所屬機關公務人員既已申請擴大彈性上班時間方案，不再適用本要點第三點至第五點原彈性上班時間及其請假、刷到退等相關規定。</p> <p>五、既已申請哺(集)乳時間者，不得再以同一事由申請擴大彈性上班方案。</p> <p>六、為營造友善職場，非本要點第二點適用對象之其他人員，得由各業管單位參照本方案，依各該相關規定本權責配合實施。</p>

# 關懷員協助待關懷人員作業流程

附件 2



## 員工心理諮詢服務

### 員工自行申請諮詢服務

1. 嘉義「張老師」中心－林奕青小姐  
05-2770482#271
2. 線上申請：<https://reurl.cc/LpV3ey>

### 經人事處評估轉介

聯絡窗口：  
人事處組織任免科－吳宜娜科員  
電話：2254321#717、727

### 初次會談評估

收到申請資訊後，由嘉義「張老師」中心主動去電與申請員工進行初次評估。

### 評估內容：

1. 了解申請議題概況。
2. 確認是否有認識的心理師，避免雙重身分。
3. 媒合適切心理師。
4. 說明諮詢須知：  
(1) 補助以 4 次為原則。  
(2) 保密條約，以編號取代姓名，除傷人傷己、違法等事宜，將與嘉義市政府人事處聯繫。

### 約定時間及地點

1. 來談時間：依照申請員工與心理師可行之時間進行媒合與協調。
2. 地點：分為面對面諮詢及線上視訊諮詢。  
(1) 面對面諮詢地點：嘉義「張老師」中心。  
(嘉義市忠孝路 307 號)  
(2) 線上視訊諮詢：運用 GOOGLE MEET 軟體。  
(於約定日以 E-MAIL 寄送會議室網址)

### 面對面諮詢

### 填寫資料

1. 填寫紙本申請書。
2. 勾選目前身心症狀情形。
3. 簽訂員工諮詢服務須知。

### 線上諮詢

### 寄 E-MAIL 資料

1. 簽訂員工諮詢服務須知。
2. 職員證(供備查)。

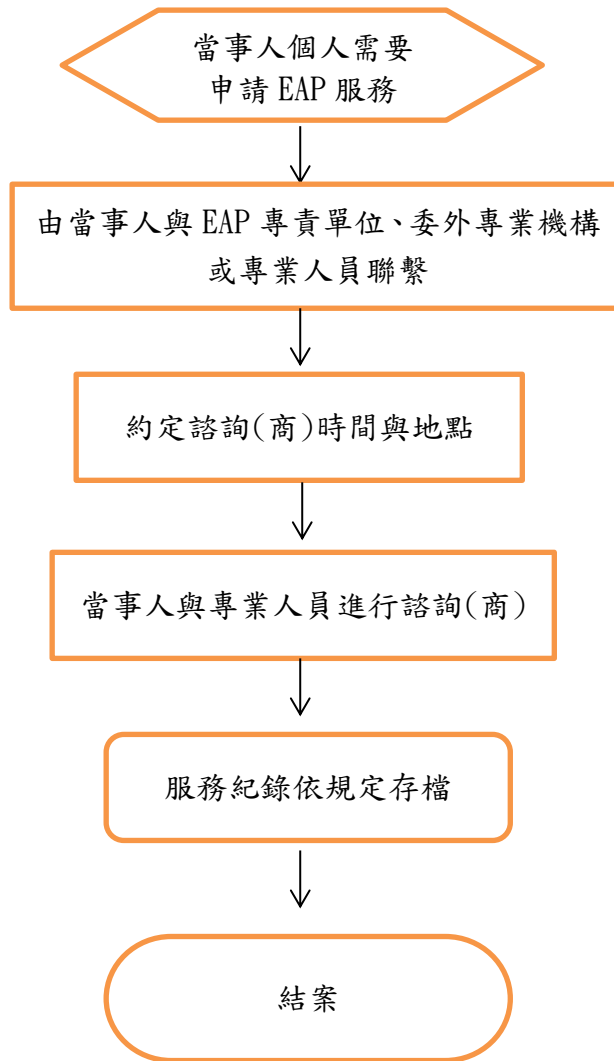
### 延長續談申請：

1. 經心理師進行評估為危機之個案，且有延長續談之需求，並填寫諮商續談評估表。
2. 經人事處核准後，另行預約延長續談時間。

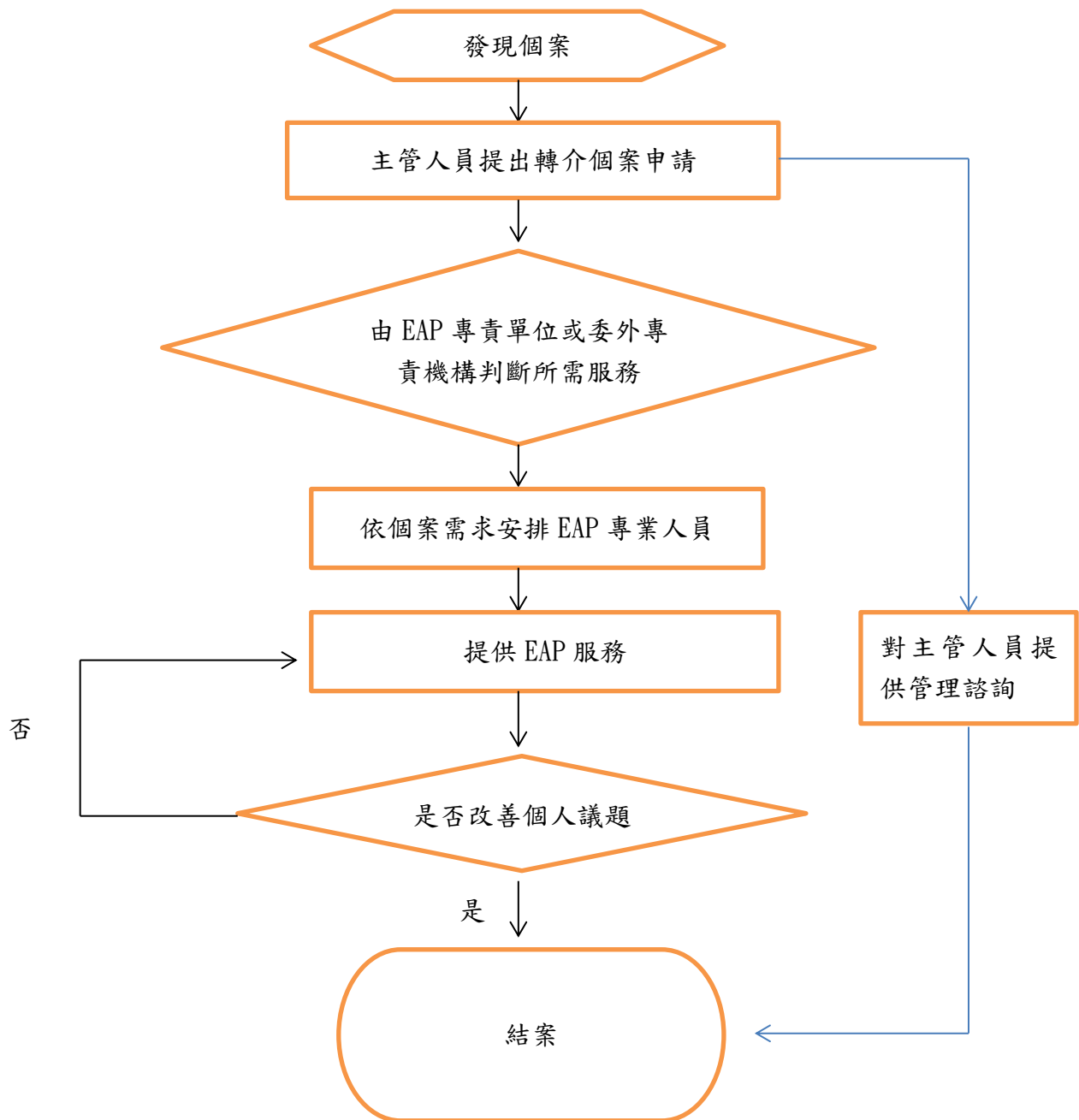
### 進行初次諮詢／連續諮詢

### 心理師填寫諮詢結案報告

## 嘉義市政府一般個案處理流程



## 嘉義市政府主管人員轉介流程

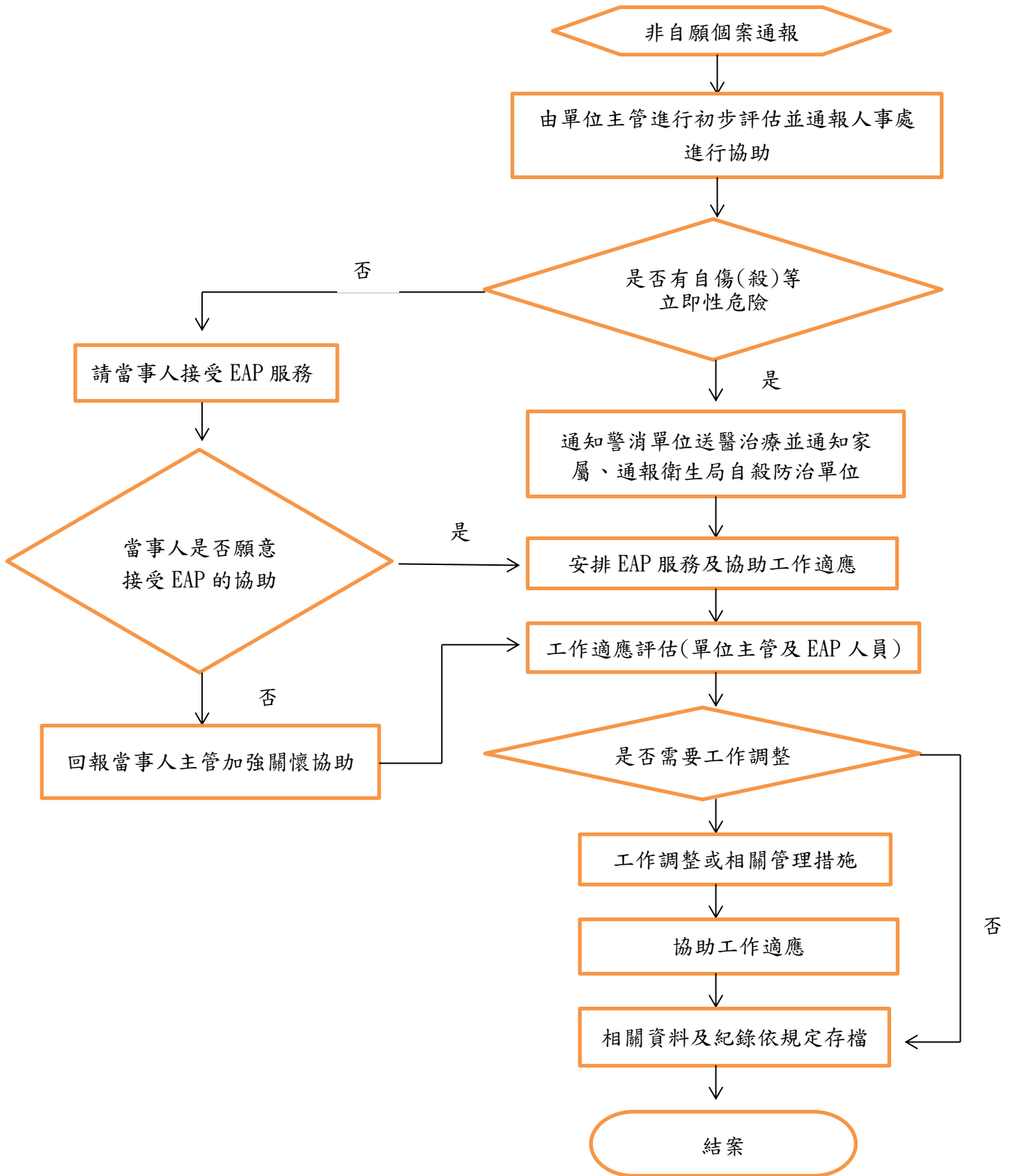


EAP 提供之關懷協助如下：

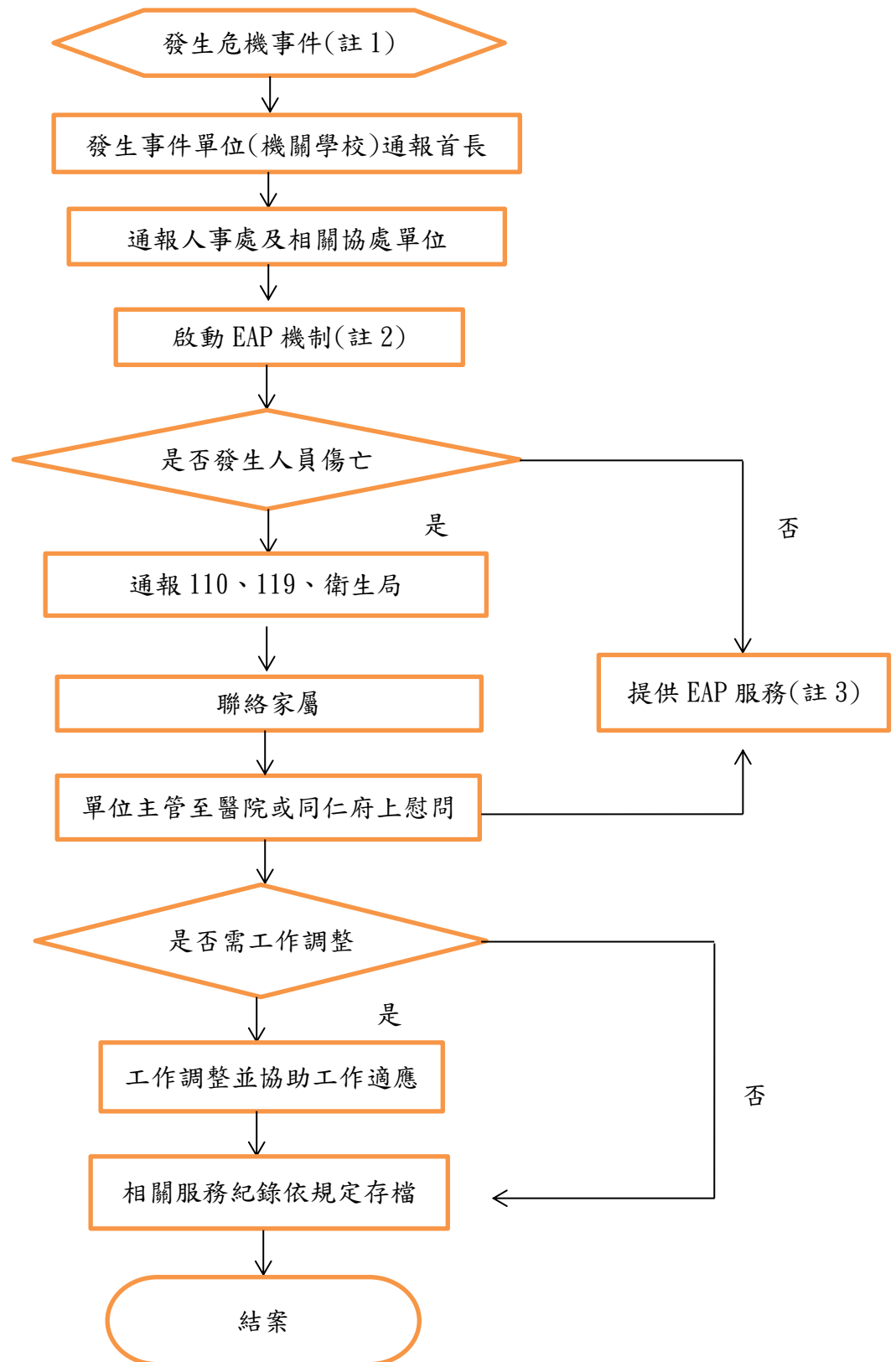
1. 提供心理諮詢(商)。
2. 提供法律諮詢。
3. 臨時性之工作調整。
4. 臨時替代性之工作人力投入。
5. 協助辦理差假、各項補助事宜(例如請假、相關補助、慰問金發放等規定提醒及協助辦理申請)。
6. 針對特別親近之員工引介悲傷輔導。
7. 避免創傷後壓力症候群發生，協助安排個人或團體諮商。
8. 引介團體諮商，協助受影響單位重建工作信心及確認具體工作目標。

# 嘉義市政府非自願個案處理流程

附件 6



### 嘉義市政府危機個案處理流程



註 1、危機事件之定義：

- (1) 因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。
- (2) 因員工個人生(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害人或其他嚴重影響單位員工之情形。

註 2、啟動 EAP 機制係指由人事處通報委外專業機構或專業人員介入協助處理。

註 3、EAP 提供之關懷服務協助，例如：

- (1) 提供心理諮詢(商)服務。
- (2) 提供法律諮詢資源。
- (3) 臨時性之工作調整。
- (4) 臨時替代性之工作人力投入。
- (5) 協助辦理人事差假補助事宜(如請假、相關補助、慰問金發放等規定提醒及協助辦理申請)。
- (6) 提供心理諮商資源，針對特別親近之同仁引介悲傷輔導。
- (7) 避免創傷後壓力症候群發生，協助安排個人或團體諮商。
- (8) 引介團體諮商，協助受影響單位重建工作信心及確認具體工作目標。



## 嘉義市政府 EAP 資料保密、保存及調閱規定

- 一、目的：妥善保護當事人個人資料及隱私權，使員工能安心申請及使用 EAP。
- 二、依據：心理師法、個人資料保護法及相關專業倫理規定。
- 三、資料保密及保存：
  - (一)資料保密：EAP 各項服務之所有紀錄，及求助員工之個人資料，均應依相關法令(如心理師法)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)保密的例外：如有以下特殊情形，得向必要之對象預警或通報：
    1. 有緊急且危及當事人本人或他人生命、自由、財產及安全之情況時。
    2. 涉及法律責任須依法辦理或法律規定應通報事項時(如兒童及少年福利法、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)紀錄依相關法令規定保存(如：心理師法規定保存 10 年)，期滿予以銷毀。
- 四、資料調閱規定：當事人如有調閱其個人相關資料之需求，應填寫資料調閱申請書，並由其自行負擔資料之後續使用方式與保密責任。
- 五、相關資料運用：
  - (一)本機關於評估 EAP 辦理成效時，應以統計分析方式呈現相關資訊，不得洩漏當事人個人資料，以妥善保護當事人隱私權。
  - (二)本機關於核銷 EAP 諮詢(商)服務經費時，應以匿名方式，採保密措施處理。

**財團法人「張老師」基金會高雄分事務所**  
**嘉義市政府暨所屬機關學校員工諮詢服務須知**

一、專業背景：本單位與嘉義市政府合作之諮商服務，皆聘用具心理師證照之專業人員。

二、服務方式：

- (一) 諮商服務是與您直接面對面的談話方式，透過諮商輔導談話過程協助您了解自己所面臨的困難，使您做出明智的抉擇、解決自己的困擾或增進生活的適應。
- (二) 每次與您談話的時間約為 60 分鐘，貴單位提供員工 4 小時（4 次）免費諮商，若使用超過 4 小時後，如再有諮商需求者需自費。
- (三) 每次會談後，如有需要請與心理師預約下次會談時間，俾利諮商室之安排。

三、服務說明：

- (一) 當事人（即接受「張老師」心理諮商服務者）於服務過程中享有平等待遇及合理尊重。
- (二) 當事人同意接受服務後，本單位得為當事人選擇適當之心理師，且當事人有權要求心理師以當事人瞭解之文字語言提供服務。
- (三) 當事人有正當理由並經由本單位同意後，得更換心理師。
- (四) 心理師之服務應本著專業倫理之精神與規範，當事人之資料由本單位保密，並不開具任何證明文件，但遇下列情形則不在保密之範圍：
  - 1、有危及自己、他人生命或財產或公共安全等情況時。
  - 2、其他法律相關事宜。
- (五) 本單位係透過諮詢輔導提供服務，對於嚴重之精神疾病個案或需涉及心理治療等之當事人無法提供服務，亦不擔任仲裁者、公證人、家教等之角色。
- (六) 非經當事人及心理師雙方同意，任何一方不得於諮詢服務進行時錄音或錄影，錄音或錄影前須先簽定同意書後始得為之。
- (七) 當事人應於第 1 次晤談時，出示個人職員證或身份證件，提供本單位行政人員做身份確認後，始進行會談。
- (八) 當事人與本單位約定時間後，如遇特殊事故不能前來，請於 24 小時前電告取消約定。若未事先取消或遲到 15 分鐘以上，又未事先告知，即喪失當年度由機關支付諮商費用之權利。
- (九) 為避免干擾諮商過程，會談時請將電子通訊器材（如 call 機、手機）關機。
- (十) 本專案諮商服務僅限於本中心之諮商室進行。
- (十一) 依中心規定，心理師不會另與您個人進行聯繫。
- (十二) 如對服務有任何疑問，請洽詢本專案負責人：  
林奕青小姐 05-2770482 轉 271。

**我已詳閱本服務須知，並願意配合各項服務規範。**

簽名：\_\_\_\_\_，日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 財團法人「張老師」基金會高雄分事務所嘉義中心 當事人接受服務證明申請單

說明	<p>1.本分事務所僅提供服務證明，不做其他用途。</p> <p>2.為保障當事人權益，本分事務所得摘要服務內容並以問題類型呈現，且除當事人外不同意他人代為申請，同時非必要之用途，本分事務所得以拒絕開立。</p> <p>3.為證明當事人身分，申請時請提供身分證正本供查核，並留存影本佐證。</p> <p>4.因資料取得之限制，申請後約五至七個工作天後可開立完成。</p>
基本資料	<p>姓 名： _____ 出生年月日：民國 _____ 年 _____ 月 _____ 日</p> <p>身分證字號： _____ 性別： _____ 出生地： _____</p>
申請事項	<p>一、接受服務證明 原諮商起迄時間：</p> <p>(一) <input type="checkbox"/> 接受服務起迄時間</p> <p style="padding-left: 40px;">年 月 日 時間： _____ ， _____ 小時</p> <p style="padding-left: 40px;">年 月 日 時間： _____ ， _____ 小時</p> <p style="padding-left: 40px;">年 月 日 時間： _____ ， _____ 小時</p> <p style="padding-left: 40px;">年 月 日 時間： _____ ， _____ 小時</p> <p style="padding-left: 40px;">年 月 日 時間： _____ ， _____ 小時</p> <p style="padding-left: 40px;">年 月 日 時間： _____ ， _____ 小時</p> <p style="padding-left: 40px;">服務次數： _____ 次，共 _____ 小時。</p> <p>(二) <input type="checkbox"/> 接受服務之問題類型</p>
申請用途	<p>說明：</p> <p>_____</p>
<p>申請人簽章： _____ 申請日期： _____</p> <p>承辦人簽章： _____</p>	

# 嘉義市政府員工協助及關懷通報表

附件11

通報日期：年      月      日

關懷對象	單位			
	職稱			
	姓名			
事實	發生日期			
	事由	<input type="checkbox"/> 因公涉訟 <input type="checkbox"/> 因公傷殘 <input type="checkbox"/> 工作適應不良、工作效能衰退 <input type="checkbox"/> 情緒失衡、行為異常 <input type="checkbox"/> 其他需要協助情形(ex直系血親或配偶傷亡、急難……)		
	簡要概述			
協助或關懷建議 (擬辦)				
填表人(關懷員)	科長	副處長	處長	人事單位



嘉義市政府員工工作表現及輔導紀錄表

被輔導人			現職到職日	
所屬單位		職稱		
輔導人(直屬主管)		職稱		
輔導期間	年	月	日起至	年 月 日止
輔導期間之整體工作績效：				
有待提升之工作表現：				
相對應之職能(知識、技能、態度)改善計畫、措施及期限：				
直屬主管簽章		單位主管簽章		
年	月	日	年	月 日

## 嘉義市政府員工協助方案諮詢(商)服務申請表

年 月 日

申請人姓名		電話	
(以下項目可洽初談人員協助填寫)			
申請服務方式	<input type="checkbox"/> 個別諮詢(商) <input type="checkbox"/> 團體諮商		
申請服務項目	<input type="checkbox"/> 心理諮商 <input type="checkbox"/> 醫療諮詢 <input type="checkbox"/> 法律諮詢 <input type="checkbox"/> 組織及管理諮詢 <input type="checkbox"/> 財務諮詢 <input type="checkbox"/> 其他		
說明			

## 備註：

1. 本服務對於所談論議題內容依相關法令(如心理師法)、個人資料保護法、相關專業倫理規定及本府員工協助方案資料保密、保存及調閱規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。
2. 同仁申請員工協助方案服務時，請電洽 05-2254321 分機 717，由初談人員協助安排；或可由同仁自行申請並電洽 2770482-271 或 EMAIL:cycgc@cyc.tw 財團法人張老師基金會嘉義張老師中心
3. 同仁申請員工協助方案服務時，得依自由意願決定是否填寫本表。

## 嘉義市政府主管人員轉介 EAP 諮詢(商)服務申請表

轉介日期： 年 月 日

聯絡資訊	主管	姓名	電話	同仁	姓名	電話
一、同仁工作績效行為或需協助議題描述						
二、影響同仁該行為或議題的可能原因(含工作及個人)						
主管簽章						

備註：

1. 建議主管於轉介同仁使用 EAP 服務時，能先以本轉介單與同仁進行工作行為回饋面談，針對同仁的工作問題加以討論，並於有需要時，鼓勵同仁接受 EAP 協助服務。
2. 本服務對於所談論議題內容依相關法令(如心理師法)、個人資料保護法、相關專業倫理規定及本機關 EAP 資料保密、保存及調閱規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。
3. 本表單填寫完畢請回傳至人事處傳真 2286283，或電洽 2254321#717、727。



## 嘉義市政府員工協助方案非自願性個案處理檢核表

檢核單位：

檢核日期：      年      月      日

檢 核 重 點	檢核情形			檢核情形說明
	符合	未符合	不適用	
一、由發生事件單位(機關、學校)主管評估 是否有立即性危險				
二、經判斷有立即性危險時，是否視個案情 況會同警消單位送醫治療並同時通知家 屬				
三、安排EAP服務				
四、協助主管依相關規定遂行管理措施				
五、是否需要定期追蹤 (如：1個月、3個月、6個月)				
結論/需採行之改善措施：				
填表人：		單位主管：		

註：

1. 各單位應根據評估結果檢核情形欄勾選「符合」、「未符合」或「不適用」；若有「未符合」情形，應於檢核情形說明欄詳細說明，且於撰寫檢核結論時一併敘明須採行之改善措施；若為「不適用」情形，應於檢核情形說明欄敘明理由及是否須檢討修正檢核重點。
2. 非自願個案定義：於同仁有需協助但不願意接受協助時啟動。

## 嘉義市政府員工協助方案危機個案處理檢核表

檢核單位：

檢核日期：      年      月      日

評 估 重 點		自行檢查情形			評估檢查情形說明
		符合	未符合	不適用	
一、是否發生人員傷亡					
二、發生事件單位通報人事處					
三、 通報 相關 單位	(一) 110、119、衛生局				
	(二) 機關首長及相關單位				
	(三) 家屬				
四、 對當事人 之關懷 協助	(一) 提供EAP服務				
	(二) 單位主管至醫院或府上 慰問				
結論/需採行之改善措施：					
填表人：		單位主管：			

註：各單位應根據評估結果於自行檢查情形欄勾選「符合」、「未符合」或「不適用」；若有「未符合」情形，應於評估檢查情形說明欄詳細說明，且於撰寫檢核結論時一併敘明須採行之改善措施；若為「不適用」情形，應於評估情形說明欄敘明理由及是否須檢討修正評估重點。

## 嘉義市政府因應緊急危機事件執行員工協助自行檢查表 (未發生人員傷亡時使用)

自行檢查單位：

檢查日期： 年 月 日

檢查重點	自行檢查情形		檢查情形說明
	符合	未符合	
一、通報相關單位 (一)機關首長 (二)相關單位 (三)心理諮詢(商)單位			
二、對當事人之關懷協助 (一)提供心理諮詢(商)服務。 (二)引介同仁改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。 (三)提供法律諮詢資源。 (四)臨時替代性之工作人力投入。 (五)臨時性之工作調整。			
三、對周邊同事之關懷協助提供同仁心理諮詢(商)資源			
四、對組織(及其相關人員)之關懷協助 (一)引介團體諮商輔導，協助受影響單位，並重建工作信心及確認具體工作目標。 (二)透過教育訓練或團體諮商等方式，強化團隊內之溝通協調作業。 (三)檢視通報之 SOP，予以補強。 (四)對組織人員進行敏感度訓練，隨時關心同仁之狀況，必要時予以通報。			
五、其他請參酌機關屬性及危機事件情狀自行增列)			
結論/需採行之改善措施			

註：

## 一、緊急危機事件之定義：

(一)因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。

(二)因員工個人生(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害他人或其他嚴重影響單位同仁之情形。

## 二、自行檢查情形除勾選外，未符合者必須於檢查情形說明欄內詳細記載檢查情形。

## 嘉義市政府因應緊急危機事件執行員工協助自行檢查表 (發生人員傷亡時使用)

自行檢查單位：

檢查日期： 年 月 日

檢查重點	自行檢查情形		檢查情形說明
	符合	未符合	
<p>一、通報相關單位</p> <p>(一)機關首長</p> <p>(二)相關單位(人事處、政風處……)</p> <p>(三)110、119、衛生局</p> <p>(四)心理諮商單位</p> <p>(五)家屬</p>			
<p>二、如發生人員受傷，對當事人之關懷協助</p> <p>(一)提供心理諮詢(商)服務。</p> <p>(二)引介同仁改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。</p> <p>(三)提供法律諮詢資源。</p> <p>(四)臨時替代性之工作人力投入。</p> <p>(五)安排單一窗口，協助辦理人事差假補助事宜。</p> <p>(六)臨時性之工作調整。</p> <p>(七)對當事人家屬引介改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。</p>			
<p>三、如發生人員死亡，針對當事人之直系血親之關懷協助</p> <p>(一)安排接受心理諮詢(商)，引介悲傷輔導。</p> <p>(二)安排法律諮詢，協助遺產及其他相關事宜。</p> <p>(三)瞭解生計狀況，必要時引介社福單位。</p> <p>(四)瞭解其他家庭成員生活狀況，必要時引介社福單位。</p> <p>(五)安排專人協助喪葬事宜。</p> <p>(六)安排單一窗口協助辦理人員撫卹事宜。</p>			
<p>四、對周邊同事之關懷協助</p> <p>(一)提供心理諮詢(商)資源，針對特別親近之同仁引介悲傷輔導。</p>			

檢查重點	自行檢查情形		檢查情形說明
	符合	未符合	
(二)引介同仁改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。 (三)臨時替代性之工作人力投入。			
五、對組織(及其相關人員)之關懷協助 (一)引介團體諮商輔導，協助受影響單位恢復組織機能，並重建工作信心及確認具體工作目標。 (二)透過教育訓練或團體諮商等方式，強化團隊內之溝通協調作業。 (三)檢視通報之 SOP，予以補強。 (四)對組織人員進行敏感度訓練，隨時關心同仁之狀況，必要時予以通報。			
六、其他(請參酌機關屬性及其危機情況自行增列)			
結論/需採行之改善措施			

註：

一、緊急危機事件之定義：

(一)因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。

(二)因員工個人(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害他人或其他嚴重影響單位同仁之情形。

二、自行檢查情形除勾選外，未符合者必須於檢查情形說明欄內詳細記載檢查情形。

填表人：

複核：

單位主管：

## 嘉義市政府員工協助方案因應同仁自殺死亡事件檢視表

填表日期：

壹、事件概述(包括：人、事、時、地)		
貳、機關檢視情形(請說明)		
2-1 個案基本資料	2-1-1 家庭狀況	
	2-1-2 交友狀況	
	2-1-3 生活狀況	
	2-1-4 人際關係	
	2-1-5 其他重要資料	
2-2 機關 EAP 服務情形	2-2-1 主管或同仁發現徵兆	
	2-2-2 當事人求助紀錄	
	2-2-3 轉介心理諮商師	
	2-2-4 其他處置作為	
2-3 利害關係人意見	2-3-1 直屬主管	
	2-3-2 同事	
	2-3-3 心理師	
	2-3-4 人事機構	
	2-3-5 其他(請敘明)	
2-4 未來策進作為		
參、綜合意見		

本表係提供人事機構之檢視用，以作為個案發生時，後續關懷處理方向之參考，並得視情節狀況通報主管機關人事機構尋求必要之協助。

## 財團法人「張老師」基金會高雄分事務所嘉義中心

嘉義市政府暨所屬機關學校員工諮詢服務申請表

填表日期： 年 月 日

個人基本資料					
姓名		出生年月		教育程度	
性別		婚姻狀況		子女人數	
服務單位		工作年資	約 年	現職年資	約 年
職稱		電子信箱			
聯絡電話	(公)	(宅)	(手機)		
緊急聯絡人	姓名：		聯絡電話：		
諮商經驗	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有：大約在 年 月，此為第 次				
問題陳述	<p>※想談的問題：(可複選)</p> <p><input type="checkbox"/>自我概念 <input type="checkbox"/>社會人際關係 <input type="checkbox"/>職場人際關係 <input type="checkbox"/>與上司溝通 <input type="checkbox"/>職務適應</p> <p><input type="checkbox"/>兩性情感 <input type="checkbox"/>身心壓力 <input type="checkbox"/>家庭關係 <input type="checkbox"/>婚姻問題 <input type="checkbox"/>財務處理</p> <p><input type="checkbox"/>生理問題 <input type="checkbox"/>生涯規劃 <input type="checkbox"/>退休安排 <input type="checkbox"/>升學與學習 <input type="checkbox"/>人生觀</p> <p><input type="checkbox"/>其他 _____</p> <p>※特殊事項：</p>				
☆問題類型表：請問您最近是不是？〈請在最能夠描述你的狀況的欄位打勾〉					
題 項		一 點 也 不	和 平 時 差 不 多	比 平 時 多 一 些	比 平 時 嚴 重 些
1. 覺得頭痛或是頭部有壓迫感？					
2. 覺得心悸或心跳加快，擔心可能得了心臟病？					
3. 感到胸前不適或壓迫感？					
4. 覺得手腳發抖或發麻？					
5. 覺得睡不好？					
6. 覺得神經兮兮，緊張不安？					
7. 覺得許多事情對您是個負擔？					
8. 覺得對自己失去信心？					
9. 覺得生活毫無希望？					
10. 對未來充滿希望？					
※是否有罹患重大疾病？ <input type="checkbox"/> 沒有 <input type="checkbox"/> 有：					