

# 臺北市政府所屬各機關學校輔導協助異常徵候人員作業原則

中華民國 97 年 8 月 22 日府人三字  
第 09730633100 號函頒

- 一、 臺北市政府(以下簡稱本府)為落實各機關學校團隊績效，重視員工(不含教師)輔導工作，並對異常徵候人員予以輔導協助，特訂定本作業原則。
- 二、 本作業原則所稱異常徵候人員，指員工有工作適應不良、工作效能衰退、情緒失衡或行為異常等徵候者。
- 三、 各級單位主管或同儕間，察覺同仁出現異常徵候時，應主動向上級主管反映。
- 四、 本作業原則權責分工如下：
  - (一) 機關首長：綜理督導相關作業，並核定輔導協助結果。
  - (二) 機關副首長或幕僚長：輔佐機關首長督導各級單位主管、人事主管或協談業務承辦人、政風人員落實以下分工事項，並承機關首長之命擔任第六點輔導小組之召集人。
  - (三) 各級單位主管：落實相關作業，確實協助輔導異常徵候人員，並作成平時考核紀錄表等書面紀錄。
  - (四) 人事主管或協談業務承辦人：加強宣導及協助機關落實相關作業，提供必要之協助及資訊。
  - (五) 政風人員：對於異常徵候人員涉及政風案件之查辦，或於其有危及自身或他人安全之虞時，提供必要之防護措施。
- 五、 各級單位主管對於異常徵候人員，其不影響工作者，應持續予以關心、關懷，並追蹤瞭解其改善情形；其已明顯影響工作能力或工作效能持續衰退者，依下列方式辦理：
  - (一) 應向機關首長報告。
  - (二) 儘速安排與當事人晤談，必要時並透過當事人之關係人(如家人、配偶、至親友人等)或同仁等，瞭解其問題癥結所在，建立協助輔導機制。

(三) 將其工作表現及單位輔導協助情形詳予記錄，並摘要記載於平時考核紀錄表，定期追蹤。

(四) 必要時得成立輔導小組專案協助輔導。

六、 前點所稱輔導小組其組成以 5 至 7 人為原則，除由異常徵候人員直屬單位主管、政風、人事主管為當然成員外，餘由機關首長指定當事人信任（得由當事人建議）之同仁 1 至 2 人，並指定副首長或幕僚長 1 人為召集人，必要時並得外聘專家學者協助。

輔導小組應定期與當事人會談、溝通，並作成書面紀錄。

七、 各機關學校對於異常徵候人員，其不屬於個人生（心）理因素（例如：家中有新生兒誕生、個人經濟問題、涉入法律爭訟事件等。）所造成者，以持續關心、關懷處理，並依照本府員工協助服務要點，提供同仁必要之協助。

八、 各機關學校對於異常徵候人員，其屬於個人生（心）理、精神因素（例如：罹患憂鬱症、精神官能症等。）所造成者，應確實追蹤其後續發展情形，鼓勵或安排同仁向本府員工協談室申請諮商輔導服務，或請本府員工協談室安排專業人員前往該機關學校，藉由專家之判斷並建議，提供各項必要之協助及預防措施。

九、 各機關學校對於前點之異常徵候人員，應多予瞭解，協調單位主管、員工協談室做妥適防處（輔導）作為，保持密切聯繫，並得經徵求當事人同意後，安排轉介其他諮商機構，或依精神衛生法等相關規定辦理。

十、 各機關學校對於異常徵候人員，得採行調整職務內容、改變工作環境等協助性措施，亦得指定專責人員就當事人之工作施予適當之輔導。

十一、 各機關學校對於異常徵候人員出現自傷、攻擊他人之行為者，應建立相關防護措施。

十二、 各機關學校對於輔導協助之異常徵候人員，其平時考核紀錄表應定

期密陳機關首長核閱，已成立輔導小組專案協助輔導者，另應檢附個案輔導評鑑書面紀錄(如附表)，作為後續處置之重要參考依據，輔導期間以3個月為原則，並得視輔導對象個案情形或參酌專業人員建議，予以延長，延長期間至多以6個月為限。

- 十三、各機關學校對於有異常徵候人員，其於輔導期間如有涉及公務人員考績法暨施行細則、本府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表、各機關學校工作規則等規定應予懲處情事者，仍應依其情節輕重作成行政處分，惟得視個案情形，衡量情節，並依當事人接受諮商輔導或就醫情況，酌予減輕或免除其處分。
- 十四、各機關學校對於有異常徵候人員經過輔導並評鑑後，其改善成效有限者，得視個案需要，持續安排接受輔導或協助就醫，並得依公務人員請假規則或當事人適用之法令，核予延長病假或留職停薪；其異常徵候持續惡化且輔導無效者，如係具公務人員身分者依公務人員任用法第29條或公務人員退休法之規定，如係未具公務人員身分者各依其適用法令，辦理資遣或退休(職)。
- 十五、各機關學校輔導協助異常徵候人員，其成效良好者，相關有功人員得予行政獎勵。
- 十六、本作業原則應配合本府強化所屬各機關學校獎優汰劣實施計畫之期程檢討評估成效，並由本府人事處彙整轉知本府各機關學校值得分享之輔導協助經驗。
- 十七、本府主計、政風、人事機構異常徵候人員，由本府主計處、政風處、人事處，依本作業原則辦理。

臺北市政府所屬各機關學校異常徵候人員輔導評鑑紀錄表

輔導會議日期	____年____月____日(星期____)		時間	
地點			會議次數	第____次
輔導小組成員				
列席人員				
記錄				
<b>受 輔 導 人 基 本 資 料</b>				
姓名			性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
出生日期			年齡	
婚姻狀況	<input type="checkbox"/> 1. 未婚 <input type="checkbox"/> 2. 已婚 <input type="checkbox"/> 3. 離婚 <input type="checkbox"/> 4. 喪偶		子女人數	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (____人)
服務單位			職稱	
聯絡電話	(0)                      (H) (手機)	緊急聯絡人		
		電話		
問題類型	<input type="checkbox"/> 1. 身體健康 <input type="checkbox"/> 2. 人際關係 <input type="checkbox"/> 3. 家庭關係 <input type="checkbox"/> 4. 情感問題 <input type="checkbox"/> 5. 適應不良 <input type="checkbox"/> 6. 成癮問題 <input type="checkbox"/> 7. 行為偏差 <input type="checkbox"/> 8. 其他 (____)			
工作狀況				
言行舉止				

問題事實 內容陳述			
佐證資料			
輔 導 過 程 記 錄			
輔導過程 紀錄			
輔導小組 意見或建議			
備註			
記錄人 簽 章		輔導小組 召集人 簽 章	

臺北市政府所屬各機關學校輔導協助異常徵候人員作業原則

## 訂定說明對照表

作業原則內容	說明
臺北市政府所屬各機關學校輔導協助異常徵候人員作業原則	本作業原則名稱
<p>一、 臺北市政府(以下簡稱本府)為落實各機關學校團隊績效，重視員工(不含教師)輔導工作，並對異常徵候人員予以輔導協助，特訂定本作業原則。</p>	<p>一、規定本作業原則訂定之目的。</p> <p>二、因教師不適任問題另有本府教育局審議不適任教師作業原則可資遵循，故本作業原則適用對象排除教師。</p>
<p>二、 本作業原則所稱異常徵候人員，指員工有工作適應不良、工作效能衰退、情緒失衡或行為異常等徵候者。</p>	<p>定義本作業原則所稱異常徵候人員。</p>
<p>三、 各級單位主管或同儕間，察覺同仁出現異常徵候時，應主動向上級主管反映。</p>	<p>明訂各級單位主管或機關同仁，對於察覺單位內有異常徵候人員，應負通報之責任，各級單位主管並應追蹤處理後續情形。</p>
<p>四、 本作業原則權責分工如下：</p> <p>(一) 機關首長：綜理督導相關作業，並核定輔導協助結果。</p> <p>(二) 機關副首長或幕僚長：輔佐機關首長督導各級單位主管、人事主管或協談業務承辦人、政風人員落實以下分工事項，並承機關首長之命擔任第六點輔導小組之召集人。</p> <p>(三) 各級單位主管：落實相關作業，確實協助輔導異常徵候人員，並作成平時考核紀錄表等書面紀錄。</p> <p>(四) 人事主管或協談業務承辦人：加強宣導及協助機關落實相關作業，提供必要之協助及資訊。</p> <p>(五) 政風人員：對於異常徵候人員涉及政風案件之查辦，或於其有危及自身或他人安全之虞時，提供必要之防護措施。</p>	<p>規定各機關學校辦理本作業原則之權責分工。</p>
<p>五、 各級單位主管對於異常徵候人員，其不影響工作者，應持續予以關心、關懷，並追蹤瞭解其改善情形；其已明顯影響工作能力或工作效能持續衰退者，依下列方式辦理：</p>	<p>訂定各機關學校對於異常徵候人員，以其是否影響工作區分不同之處理方式。對於有異常徵候惟並未影響工作者，僅需持續予</p>

<p>(一) 應向機關首長報告。</p> <p>(二) 儘速安排與當事人晤談，必要時並透過當事人之關係人（如家人、配偶、至親友人等）或同仁等，瞭解其問題癥結所在，建立協助輔導機制。</p> <p>(三) 將其工作表現及單位輔導協助情形詳予記錄，並摘要記載於平時考核紀錄表，定期追蹤。</p> <p>(四) 必要時得成立輔導小組專案協助輔導。</p>	<p>以關心、關懷，並追蹤其改善情形；至已明顯影響工作者，則應採取後續通報、晤談、輔導、定期追蹤等措施。</p>
<p>六、 前點所稱輔導小組其組成以 5 至 7 人為原則，除由異常徵候人員直屬單位主管、政風、人事主管為當然成員外，餘由機關首長指定當事人信任（得由當事人建議）之同仁 1 至 2 人，並指定副首長或幕僚長 1 人為召集人，必要時並得外聘專家學者協助。</p> <p>輔導小組應定期與當事人會談、溝通，並作成書面紀錄。</p>	<p>規定輔導小組之組成及其任務。</p>
<p>七、 各機關學校對於異常徵候人員，其不屬於個人生（心）理因素(例如：家中有新生兒誕生、個人經濟問題、涉入法律爭訟事件等。)所造成者，以持續關心、關懷處理，並依照本府員工協助服務要點，提供同仁必要之協助。</p>	<p>規定各機關學校對於不屬於個人生（心）理因素造成異常徵候人員之處理方式。此類人員或因生活規律突遭變化，或因個人經濟、法律等問題，影響其工作表現，惟其徵候可能短期內即可恢復，且不屬於需要心理輔導人員範疇，故以持續關心、關懷處理，並得依本府員工協助要點，提供必要之協助。</p>
<p>八、 各機關學校對於異常徵候人員，其屬於個人生（心）理、精神因素(例如：罹患憂鬱症、精神官能症等。)所造成者，應確實追蹤其後續發展情形，鼓勵或安排同仁向本府員工協談室申請諮商輔導服務，或請本府員工協談室安排專業人員前往該機關學校，藉由專家之判斷並建議，提供各項必要之協助及預防措施。</p>	<p>規定各機關學校對於屬於個人生（心）理、精神因素所造成之異常徵候人員，應鼓勵或安排諮商輔導，並提供必要之協助及預防措施。</p>
<p>九、 各機關學校對於前點之異常徵候人員，應多予瞭解，協調單位主管、員工協談室做妥適防處（輔導）作為，保持密切聯繫，並得經徵求當事人同意後，安排轉介其他諮商機構，或依精神衛生法等相關規定辦理。</p>	<p>規定各機關學校對於屬於個人生（心）理、精神因素所造成之異常徵候人員，除依第八點提供協助外，並得安排轉介或依相關法令規定辦理。</p>

<p>十、各機關學校對於異常徵候人員，得採行調整職務內容、改變工作環境等協助性措施，亦得指定專責人員就當事人之工作施予適當之輔導。</p>	<p>規定各機關學校對於異常徵候人員得提供之協助性措施。</p>
<p>十一、各機關學校對於異常徵候人員出現自傷、攻擊他人之行為者，應建立相關防護措施。</p>	<p>規定各機關學校對於異常徵候人員應視需要建立相關防護措施。</p>
<p>十二、各機關學校對於輔導協助之異常徵候人員，其平時考核紀錄表應定期密陳機關首長核閱，已成立輔導小組專案協助輔導者，另應檢附個案輔導評鑑書面紀錄(如附表)，作為後續處置之重要參考依據，輔導期間以3個月為原則，並得視輔導對象個案情形或參酌專業人員建議，予以延長，延長期間至多以6個月為限。</p>	<p>一、規定各機關學校對於實施輔導協助或已成立輔導小組專案協助輔導之異常徵候人員，其平時考核、個案輔導評鑑等書面紀錄應定期密陳機關首長。 二、訂定相關輔導期限。</p>
<p>十三、各機關學校對於有異常徵候人員，其於輔導期間如有涉及公務人員考績法暨施行細則、本府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表、各機關學校工作規則等規定應予懲處情事者，仍應依其情節輕重作成行政處分，惟得視個案情形，衡量情節，並依當事人接受諮商輔導或就醫情況，酌予減輕或免除其處分。</p>	<p>訂定各機關學校異常徵候人員於輔導期間如有失職行為之處置規定。</p>
<p>十四、各機關學校對於有異常徵候人員經過輔導並評鑑後，其改善成效有限者，得視個案需要，持續安排接受輔導或協助就醫，並得依公務人員請假規則或當事人適用之法令，核予延長病假或留職停薪；其異常徵候持續惡化且輔導無效者，如係具公務人員身分者依公務人員任用法第29條或公務人員退休法之規定，如係未具公務人員身分者各依其適用法令，辦理資遣或退休(職)。</p>	<p>訂定各機關學校對於異常徵候人員，經輔導評鑑後，依其評鑑結果採取不同之後續處置措施。</p>
<p>十五、各機關學校輔導協助異常徵候人員，其成效良好者，相關有功人員得予行政獎勵。</p>	<p>訂定辦理相關輔導協助有功人員獎勵規定。</p>
<p>十六、本作業原則應配合本府強化所屬各機關學校獎優汰劣實施計畫之期程檢討評估成效，並由本府人事處彙整轉知本府各機關學校值得分享之輔導協助經驗。</p>	<p>訂定本作業原則成效評估、回饋分享機制。</p>
<p>十七、本府主計、政風、人事機構異常徵候人員，由本府主計處、政風處、人事處，依本作業原則辦理。</p>	<p>訂定主計、政風、人事人員各循其系統辦理規定。</p>



# 臺北市政府所屬各機關學校輔導協助異常徵候人員作業流程

