

雲林縣政府人事處作業程序說明表

項目編號	EC021
項目名稱	雲林縣政府推動員工協助方案
承辦單位	人事處給與科
作業程序說明	壹、落實推動員工協助方案及計畫： 一、 每年1月底前完成規劃當年度員工協助方案計畫規劃。 二、 利用多元管道宣導員工協助方案及實施計畫。 三、 依計畫確實推動多樣性協助措施。 四、 辦理滿意度調查及工作檢討會，並於調查項目中包含依據組織工作特性及目標，所擬定之「成效評估」項目，作為滾動調整本方案相關措施，以符合同仁需求。 五、 執行本計畫著有績效人員，得依本府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表等相關規定，酌予適當獎勵。 六、 每年年底調查員工需求，並參考學者專家意見、各項措施滿意度及成效評估結果，作為下年度員工協助計畫之依據。 貳、員工協助個案處理： 一、一般個案處理： （一）訂製員工協助諮詢（商）處理流程、申請、轉介及滿意度調查表等表件。 （二）於本府人事處網站建置員工協助專區，提供相關諮詢（商）資源及協助處理流程、申請表件。 （三）針對各面向諮詢（商）資源進行盤點，充實專區，增加同仁選擇及使用性。 （四）設置員工協助諮商室，提供諮詢場所。 （五）建置員工協助諮詢單一連繫窗口，統一受理同仁申請及協調安排協處時間與地點。 （六）由專業人員進行協處及評估是否需續談，並告知應遵守相關倫理規範及保密責任，且事先明確告知同仁以維其權益，必要時經由當事人同意進行轉介作業。 （七）各項服務之所有紀錄，均依員工協助方案資料保存規定獨立上鎖保管。另員工協助方案相關紀錄資料，將於員工離職10年後銷毀。 （八）協處後進行滿意度調查，以作為改進之參考。 二、「危機」個案處理： 由各單位主管或副主管為召集人，與個案發生之所屬業務主管科長及資深同仁組成常設性危機事件處理專案小組，其成員依通報、現場控管、當事人員及家屬協助、資源調配等事項進行

分工，至多不超過8人，於發現所屬同仁有自傷（殺）、傷人或嚴重情緒困擾等情況時，由危機事件處理專案小組及員工協助方案(EAP)單位(人員)介入予以協助與關懷。

(一) 未發生人員傷亡時使用：

1. 當危機個案發生時，由危機事件處理專案小組，負責依處理流程通報相關單位（人員）及處理相關事宜。
2. 通報下列對象：
員工協助方案(EAP)單位(人員)、行政首長及相關單位（人事、政風、主計、新聞）。
3. 對周邊同事之關懷協助，提供同仁員工協助方案(EAP)諮詢(商)資源服務。
4. 對組織（及其相關人員）關懷協助，由危機事件處理專案小組依需要評估形成協助計畫，評估及處遇計畫項目如下：
 - (1) 確認有多少同仁受事件影響，再視需求引進輔導資源
 - (2) 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。
 - (3) 立追蹤輔導計畫時程
 - (4) 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。
 - (5) 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。
 - (6) 確認工作運行是否受影響，調整人力因應
 - (7) 檢視通報之 SOP，予以補強。

(二) 發生人員傷亡時使用：

1. 當危機個案發生時，由危機事件處理專案小組，負責依處理流程通報相關單位（人員）及處理相關事宜。
2. 通報下列對象：員工協助方案(EAP)單位(人員)、行政首長、警消單位、相關單位(人事、政風、主計、新聞)、當事人(或受害人)家屬。
3. 如發生人員受傷，由危機事件處理專案小組對當事人關懷協助項目進行評估並形成協助計畫，評估及處遇計畫項目如下：
 - (1) 醫院關懷及家屬安撫作業。
 - (2) 視需求引進員工協助方案服務資源（心理、法律及醫療諮詢等）。
 - (3) 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。

- (4) 確認工作運行是否受影響，調整人力因應。
 - (5) 訂立追蹤輔導計畫時程。
 - (6) 人員回任後，工作適應訓練或安置計畫。
 - (7) 臨時替代性之工作人力投入。
 - (8) 職務適應或協助。
 - (9) 安排單一窗口，協助辦理人事差假補助事宜。
 - (10) 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。
4. 如發生人員死亡，由危機事件處理專案小組會同相關專業人員對當事人之直系血親關懷協助項目進行評估並形成協助計畫，評估及處遇計畫項目如下：
- (1) 家屬安撫作業及喪葬協助。
 - (2) 確認工作運行所受影響，調整人力因應。
 - (3) 安排接受心理諮商，引介悲傷輔導。
 - (4) 安排法律諮詢，協助遺產及其他相關事宜。
 - (5) 提供醫療諮詢資源，協助相關事宜。
 - (6) 瞭解生計狀況，必要時引介社福單位。
 - (7) 瞭解其他家庭成員生活狀況，必要時引介社福單位。
 - (8) 安排專人協助喪葬事宜。
 - (9) 安排單一窗口協助辦理人員撫卹事宜。
 - (10) 回報處理結果予首長及新聞發布單位。
5. 對周邊同事之關懷協助，由危機事件處理專案小組會同相關專業人員依需要評估形成協助計畫，評估及處遇計畫項目如下：
- (1) 確認有多少同仁受事件影響，再視需求引進員工協助方案資源。
 - (2) 提供心理諮商資源，針對特別親近之同仁引介悲傷輔導。
 - (3) 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。
 - (4) 臨時替代性之工作人力投入。
6. 對組織（及其相關人員）之關懷協助，由危機事件處理專案小組會同相關專業人員依需要評估形成協助計畫，評估及處遇計畫項目如下：
- (1) 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。
 - (2) 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。 (3) 檢視通報之 SOP，予以補強。 (4) 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。 三、「非自願性」個案處理： (一) 各級主管發現所屬同仁有異常狀態現象，由單位主管及員工協助方案專責單位(如員工諮商室、人事單位或人事單位洽委外機構協助)積極輔導與協助。 (二) 針對初階主管人員進行員工協助方案內容之宣導及轉介技巧之訓練，以建立員工協助方案之預防體系。 (三) 判別當事人是否有自傷(殺)或傷人意圖之立即性危險，如有立即性危險時，視個案情況會同警消單位強制送醫治療；如無立即性危險時，再進一步聯繫當事人接受諮商意願，當事人如願意接受諮商，即依諮商流程辦理，當事人如不願意接受諮商，得採其他方式辦理(如採團體諮商、工作調整等)，並視其主管需求安排員工協助措施。
控制重點	壹、落實推動員工協助方案及計畫： 一、於前一年度針對員工協助方案執行情形進行檢討。 二、於前一年度年底完成員工需求調查，作為員工協助計畫規劃之參考。 三、於每年 1 月底前完成規劃當年度員工協助方案計畫規劃。 四、利用多元管道宣導員工協助方案及實施計畫。 五、辦理滿意度調查及工作檢討會，作為調整本方案相關措施，以符合同仁需求。 貳、員工協助個案處理： 為完成並適時檢討修正「一般」、「危機」及「非自願性」等員工協助個案處理流程。 一、一般個案處理： (一)、訂製員工協助諮詢(商)所需相關表件。 (二)、於網站完成建置員工協助專區。 (三)、檢視各項資源是否需更新。 (四)、設置員工協助諮商室。

- (五)、建置員工協助諮詢(商)單一連繫窗口。
- (六)、由專業人員進行協處及評估是否需續談。
- (七)、告知相關倫理規範及保密責任。
- (八)、必要時經由當事人同意進行轉介作業。
- (九)、各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料是否專卷專人保管，保密措施是否完備。
- (十)、協處後是否完成滿意度調查。

二、「危機」個案處理：

由各單位組成常設性危機事件處理專案小組，平時作好相關訓練與任務分配，必要時進行演練。

(一) 未發生人員傷亡時使用：

1. 當危機個案發生時，是否通報行政首長、可直接協助之相關單位(人員)、員工協助方案(EAP)單位(人員)及可能受影響人員。
2. 關懷小組是否已組成，及前往協助處理與關懷。
3. 是否已對周邊同事之關懷協助。
4. 對組織(及其相關人員)相關關懷協助事項是否已執行。

(二) 發生人員傷亡時使用：

1. 是否通報警消單位、行政首長、可直接協助之相關單位(人員)、員工協助方案(EAP)單位(人員)及可能受影響人員。
2. 關懷小組是否已組成，及前往協助處理與關懷。
3. 如發生人員受傷，對當事人相關關懷協助事項是否已執行。
4. 如發生人員死亡，針對當事人之直系血親相關關懷協助事項是否已執行。
5. 對周邊同事相關關懷協助事項是否已執行。
6. 對組織(及其相關人員)相關關懷協助事項是否已執行。

三、「非自願性」個案處理：

- (一) 各級主管是否隨時注意所屬同仁有無異常狀態現象，如有時是否積極輔導與處理。
- (二) 各單位如有員工發生自傷(殺)、傷人或嚴重情緒困擾等個案或其他「非自願性」個案時，由單位主管及員工協助方案(EAP)單位(人員)主動積極協助處理與關懷。
- (三) 是否已針對初階主管人員進行員工協助方案內容之宣導及轉介技巧之訓練。
- (四) 「非自願性」個案經判斷有立即性危險時，是否視個案情況會同警察單位強制送醫治療辦理，當事人如不願意接受諮

	商，其直屬主管是否已採取適當的管制措施或工作調整。 (五) 本府關懷小組是否提供直屬主管管理諮詢，或針對受影響之相關同仁提供團體諮商。
法令依據	行政院所屬及地方機關學校員工協助方案(102.4.2)
使用表單	一、雲林縣政府及所屬機關學校員工協助方案-一般個案處理流程表(附件 1) 二、雲林縣政府及所屬機關學校員工協助方案-危機個案處理流程表(附件 2) 三、雲林縣政府及所屬機關學校員工協助方案-非自願個案處理流程表(附件 3) 四、雲林縣政府員工協助-諮詢服務申請表(附件 4) 五、雲林縣政府員工協助方案轉介摘要表(附件 5) 六、雲林縣政府個別協談紀錄表(附件 6) 七、雲林縣政府員工接受諮詢之當事人權益通知單(附件 7) 八、雲林縣政府員工協助方案員工諮詢滿意度調查表(附件 8)

雲林縣政府控制作業自行評估表

____年度

評估單位：人事處

作業類別(項目)：雲林縣政府推動員工協助方案(計畫)

評估期間：____年____月____日至____年____月____日

評估日期：____年____月____日

控制重點	評估情形					改善措施
	落實	部分落實	未落實	未發生	不適用	
一、作業流程有效性 (一)作業程序說明表及作業流程圖之製作是否與規定相符。 (二)內部控制制度是否有效設計及執行。 二、辦理時效 (一)推動員工協助方案(計畫) 1. 於 12 月底前針對員工協助方案執行情形進行下一年度需求評估及當年之滿意度調查。 2. 利用多元管道宣導員工協助方案及實施計畫。 3. 辦理工作檢討會，作為調整本方案相關措施，以符合同仁需求。 (二)員工協助個案件處理： 1. 檢視各項資源是否需更新。 2. 員工諮商室位置是否洽當。 3. 員工協助諮詢(商)單一連繫窗口是否有異動。 4. 是否事先告知相關倫理規範及保密責任(含資料保存及調閱規定)。 5. 諮詢(商)是否由專業人員進行協處及評估是否需續談。 6. 轉介作業是否經當事人同意。 7. 各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料是否專卷專人保管，及保密措施是否完備。						

填表人：_____ 複核：_____ 單位主管：_____

註：

1. 機關得就 1 項作業流程製作 1 份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同 1 類之作業流程合併 1 份自行評估表，就作業流程重點納入評估。
2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

雲林縣政府控制作業自行評估表

____年度

評估單位：人事處

作業類別(項目)：雲林縣政府推動員工協助危機個案處理（未發生人員傷亡時使用）

評估期間：____年____月____日至____年____月____日

評估日期：____年____月____日

控制重點	評估情形					改善措施
	落實	部分落實	未落實	未發生	不適用	
一、作業流程有效性 (一) 作業程序說明表及作業流程圖之製作是否與規定相符。 (二) 內部控制制度是否有效設計及執行。 二、成立常設性危機事件處理專案小組 三、通報相關單位 (一) 員工協助方案(EAP)單位(人員) (二) 行政首長 (三) 相關單位(人事、政風、主計、新聞) 四、對當事人之關懷協助 (一) 提供員工協助方案(EAP)諮詢(商)資源(如心理、法律等)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) 提供身心健康評估作業。 (四) 臨時替代性之工作人力投入。 (五) 職務適應或調整。 五、對周邊同事之關懷協助提供同仁員工協助方案(EAP)諮詢(商)資源(如心理、法律等)服務。 六、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) 媒體公關作業						

(六) 事故後人力與業務檢核						
(七) 召開檢討會議						
填表人：_____ 複核：_____ 單位主管：_____						

註：

1. 機關得就 1 項作業流程製作 1 份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同 1 類之作業流程合併 1 份自行評估表，就作業流程重點納入評估。
2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

雲林縣政府控制作業自行評估表

____年度

評估單位：人事處

作業類別(項目)：雲林縣政府推動員工協助危機個案處理(發生人員傷亡時使用)

評估期間：____年____月____日至____年____月____日

評估日期：____年____月____日

控制重點	評估情形					改善措施
	落實	部分落實	未落實	未發生	不適用	
一、作業流程有效性 (一) 作業程序說明表及作業流程圖之製作是否與規定相符。 (二) 內部控制制度是否有效設計及執行。 二、成立常設性危機事件處理專案小組 三、通報相關單位 (一) 警消單位 (二) 員工協助方案(EAP)單位(人員) (三) 行政首長 (四) 相關單位(人事、政風、主計、新聞) (五) 家屬 四、如發生人員受傷，對當事人之關懷協助 (一) 提供員工協助方案(EAP)諮詢(商)資源(如心理、法律等)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) 醫院關懷及家屬安撫作業。 (四) 提供身心健康評估作業。 (五) 臨時替代性之工作人力投入。 (六) 職務適應或調整。 (七) 安排單一窗口，協助辦理人事差假補助事宜。 (八) 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。 五、同仁家屬關懷協助作業 (一) 安排接受心理諮商，引介悲傷輔導。 (二) 提供醫療諮詢資源，協助相關事宜。 (三) 安排法律諮詢，協助遺產及其他相關事宜。 (四) 瞭解生計狀況，必要時引介						

社福單位。 (五)瞭解其他家庭成員生活狀況，必要時引介社福單位。 (六)安排專人協助喪葬事宜。 (七)安排單一窗口協助辦理人員撫卹事宜。 六、受影響同仁關懷協助作業 (一)提供心理諮商資源，針對特別親近之同仁引介悲傷輔導。 (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。 七、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)媒體公關作業 (六)事故後人力與業務檢核 (七)召開檢討會議						
填表人：_____ 複核：_____ 單位主管：_____						

註：

1. 機關得就 1 項作業流程製作 1 份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同 1 類之作業流程合併 1 份自行評估表，就作業流程重點納入評估。
2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

雲林縣政府控制作業自行評估表

____年度

評估單位：人事處

作業類別(項目)：雲林縣政府推動員工協助非自願性個案處理

評估期間：____年____月____日至____年____月____日

評估日期：____年____月____日

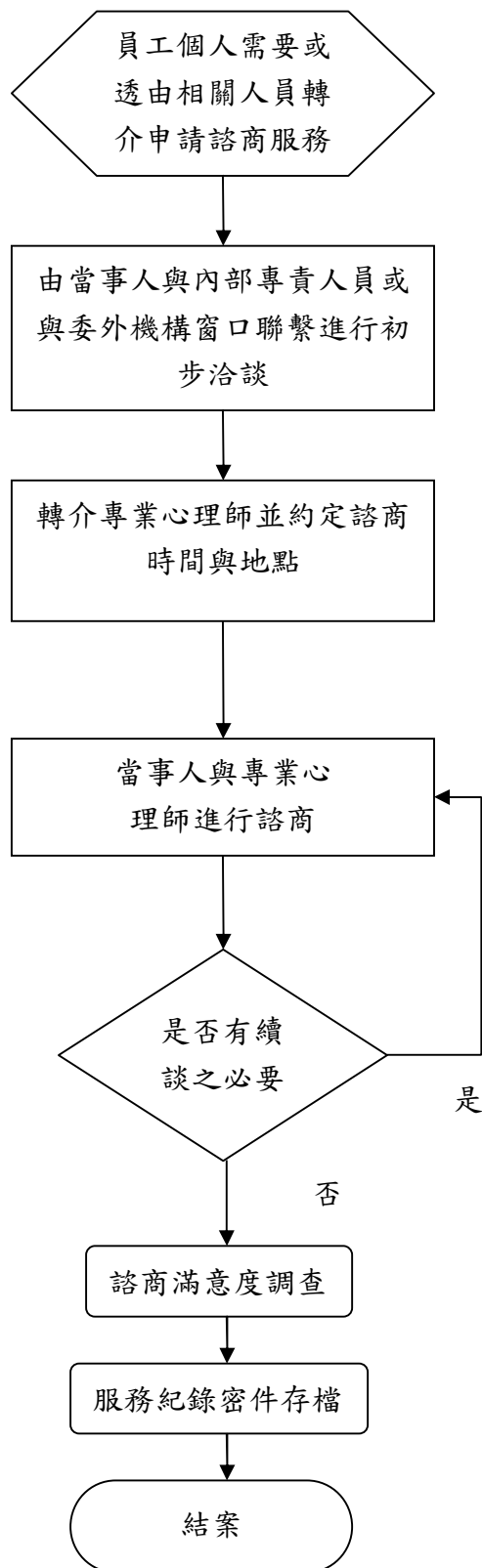
控制重點	評估情形					改善措施
	落實	部分落實	未落實	未發生	不適用	
一、作業流程有效性 (一) 作業程序說明表及作業流程圖之製作是否與規定相符。 (二) 內部控制制度是否有效設計及執行。 二、發生非自願性個案單位是否由單位主管及員工協助方案(EAP)單位(人員)介入協助與關懷。 三、發生非自願性個案單位是否通報本府關懷小組協助處理與關懷。 四、是否已針對初階主管人員進行員工協助方案內容之宣導及轉介技巧之訓練。 五、經判斷有立即性危險時，是否視個案情況會同警察單位強制送醫治療辦理。 六、當事人如不願意接受諮商，其直屬主管是否已採取適當的管制措施或工作調整。 七、必要時，本府關懷小組是否提供直屬主管管理諮詢，或針對受影響之相關同仁提供團體諮商。						
填表人：_____ 複核：_____ 單位主管：_____						

註：

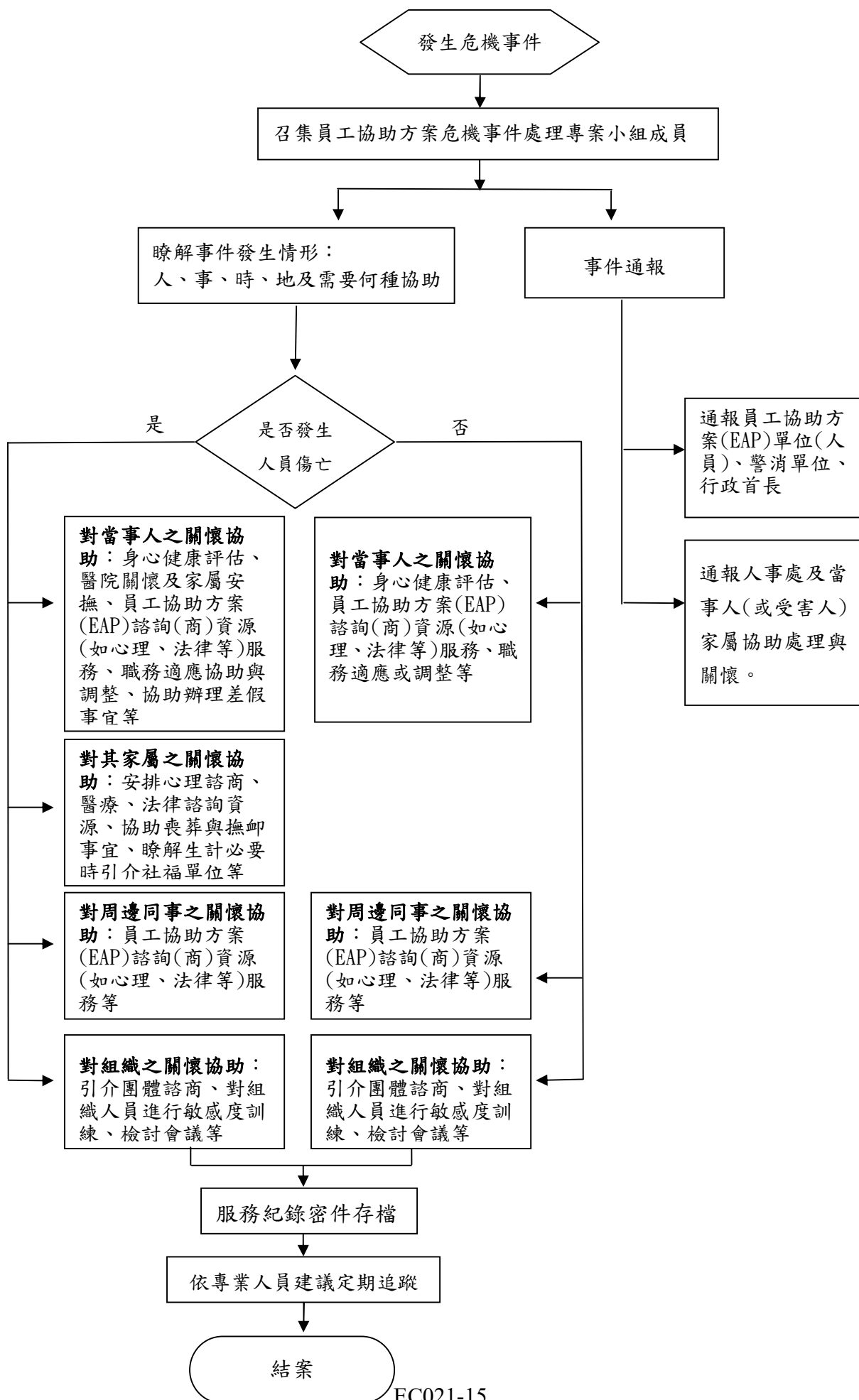
- 機關得就1項作業流程製作1份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同1類之作業流程合併1份自行評估表，就作業流程重點納入評估。
- 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

雲林縣政府及所屬機關學校員工協助方案

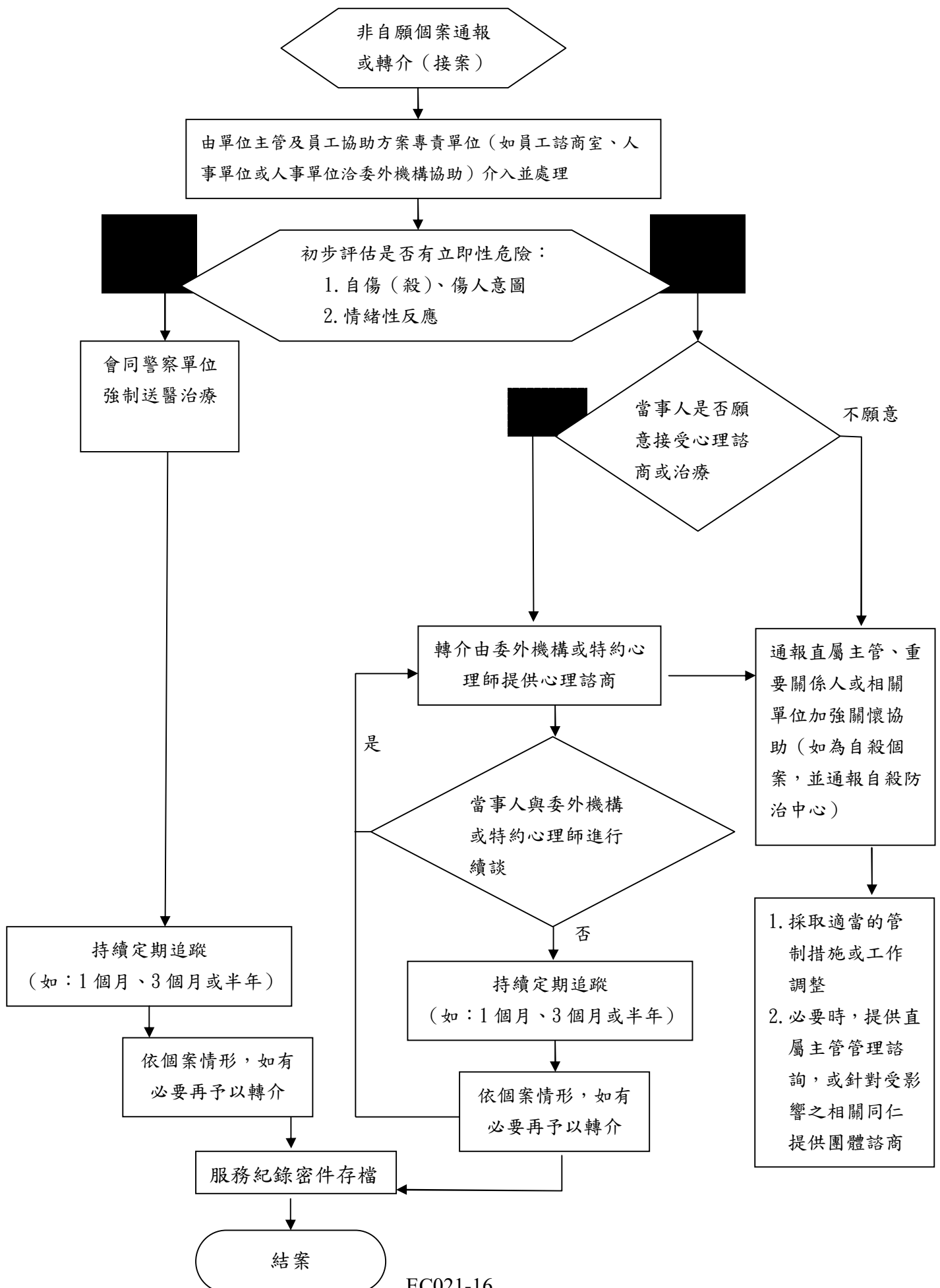
—一般個案處理流程表



雲林縣政府員工協助方案-危機個案處理流程表



雲林縣政府員工協助方案-非自願個案處理流程表



雲林縣政府員工協助-諮詢服務申請表

諮詢編號(由人事處填寫)		申請日期	年 月 日
申請人姓名		連絡電話	
申請類別	☐ 工作適應 ☐ 健康諮詢 ☐ 家庭與人際關係 ☐ 法律諮詢 ☐ 理財諮詢 ☐ 其他_____		
預約時間	年 月 日 上(下)午 時 分		
備註	1. 得個人或團體(2人以上)申請。 2. 得以下列任一種方式申請：現場、電話、e-mail 或其他方式均可。 3. 本表保存10年並保密。		

填寫後請 e-mail (ylhg05219@mail.yunlin.gov.tw) 至本府人事處或現場交單一窗口受理人員。
電話：0800-882881

雲林縣政府員工協助方案轉介摘要表

一、轉介諮商基本資料			
個案編號		姓名	
轉介單位		轉介時間	年 月 日
諮商地點		填表人 及連絡電話	姓名： 電話：
預約諮商 時間	年 月 日 上（下）午 時 分	填表主管 及連絡電話	姓名： 電話：
諮商種類	☐ 個別面談 ☐ 團體諮商（兩人以上）		
申請類別	☐ 工作適應 ☐ 健康 ☐ 家庭與人際關係 ☐ 法律 ☐ 理財 ☐ 其他_____		
專業諮商單位（機構）受理人員：_____（簽名） 附註： 1、本諮詢服務基於當事人權益及諮商專業倫理保密原則，將依「雲林縣政府員工接受諮詢服務事項說明」辦理。 2、本表保存10年並保密。			

雲林縣政府個別協談紀錄表

(第一頁)

基本資料					
個案編號			姓名		
服務單位			性別	☐ 男 ☐ 女	
員工編號			出生日期	年 月 日	
到職日期	年 月 日		連絡電話		
輔導諮詢紀錄					
次數	日期			諮詢人員	備 註
	年	月	日		

雲林縣政府個別協談紀錄表

個案編號：

(第二頁)

諮詢日期	諮詢內容
年 月 日 上(下)午 時 分	
年 月 日 上(下)午 時 分	
年 月 日 上(下)午 時 分	
年 月 日 上(下)午 時 分	
年 月 日 上(下)午 時 分	

※備註：本表保存 10 年並保密。

雲林縣政府員工接受諮詢之當事人權益通知單

- 一、此次擔任之諮詢之專業人員，具諮詢輔導工作經驗及社工師資格。
- 二、當事人（即接受諮詢之專業人員諮詢服務者）於服務過程中享有平等待遇及合理尊重。
- 三、當事人同意接受服務後，當事人有權要求諮詢之專業人員以當事人了解之文字語言提供服務。
- 四、當事人有正當理由並經內部單位同意後，得更換諮詢之專業人員。
- 五、諮詢之專業人員之服務應本著專業倫理之精神，當事人之一切資料，由諮詢輔導單位保密，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. 涉緊急且有危及自己、他人的生命或財產或公共安全等情況時。
 2. 當事人有致命危險的傳染疾病時。
 3. 涉及違反法律規定時。
- 六、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。
- 七、非經當事人及諮詢之專業人員雙方同意，任何一方不得於諮詢服務進行時錄音或錄影。
- 八、當事人與諮詢之專業人員約定時間後，如遇特殊事故不能前來，須於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，即將此次諮詢權益讓與其他有需要者，且喪失當事人當年度諮詢補助費之權利。
- 九、以上說明如有不清楚或疑義之部分，以諮詢之專業人員諮詢倫理守則為原則。
- 十、本服務須知申請諮詢時請詳細閱讀，確認並同意以上說明後請於下方欄位簽名。

簽名：_____

日期：_____年_____月_____日

雲林縣政府員工協助方案員工諮詢滿意度調查表

親愛的同仁，您好：

為了讓員工諮詢服務更為完善，請您抽空填寫這份問卷，作為本業務日後改進之參考，感謝您的參與與寶貴的意見，謝謝。

雲林縣政府人事處 敬上

一、您的基本資料：

您的性別是_____；

您協談的協助單位人員姓名為_____

您與該協助單位人員共協談_____次

協談方式：☐面對面協談：_____次；☐電話協談：_____次

諮詢日期：_____年_____月_____日

二、下列問題請您依同意的程度勾選：

非常不同意 1. 2. 3. 4. 5 非常同意

- | | | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 在諮詢過程中，諮詢人員用心的參與和投入。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2. 與諮詢人員協談後，您的情緒能獲得紓解。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3. 在諮詢過程中，您認為諮詢人員能瞭解您的心情感受。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4. 諮詢後，使您對問題有更清楚的瞭解。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5. 諮詢過程中，您認為諮詢人員能瞭解您的問題癥結。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6. 諮詢後，對您的問題解決有幫助。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7. 您對本機關諮詢制度滿意。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8. 您認為諮詢制度值得繼續實施。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 9. 您覺得諮詢過程對您最大的幫助是什麼？ | | | | | |

10. 您對本機關諮詢業務之其他建議：

填寫日期：_____年_____月_____日