

教育部 函

機關地址：10051臺北市中山南路5號

傳 真：02-33437834

聯絡人：林婉雯

電 話：02-7736-7822

受文者：國立臺灣科技大學

發文日期：中華民國110年7月1日

發文字號：臺教學(三)字第1100086718號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：參考原則1份(ATTCH2 A095M0000Q0000000_0086718A00_ATTCH2.pdf)

主旨：檢送「嚴重特殊傳染性疾病期間各級學校及學生輔導諮商中心通訊關懷與輔導諮商參考原則」1份（如附件，以下簡稱本參考原則），請查照。

說明：

- 一、因應國內疫情警戒升級，為降低群聚感染的風險，各級學校改採線上教學方式授課，惟防疫期間對於個案學生的關懷也不應間斷，仍須透過電話、通訊軟體等方式聯繫關懷學生，評估學生當前身心情形、提供可用資源及應對策略，減輕學生心理壓力，穩定當下身心狀態。
- 二、為協助學校執行通訊輔導工作，茲依據學生輔導法規定訂定本參考原則；其餘未規定者，悉依學生輔導法、學生輔導法施行細則及其相關法令等規定辦理。

正本：各公私立大專校院、教育部國民及學前教育署、各直轄市政府教育局及各縣市
政府

副本：

嚴重特殊傳染性疾病期間各級學校及學生輔導諮商中心通訊關懷與輔導諮商參考原則

一、依據

依據學生輔導法規定訂之。

二、通則

- (一) 本原則通訊關懷與輔導諮商，僅適用於各級學校及學生輔導諮商中心之輔導人員於中央疫情指揮中心宣布嚴重特殊傳染性疾病疫情達三級以上、學生不到校期間。
- (二) 本原則所指輔導人員，包括學校校長、教師、班級導師、專兼任輔導教師及專業輔導人員(心理師和社工師)，以及學生輔導諮商中心專業輔導人員等。
- (三) 疫情期間，學生停止到校上課，學校應建立電話、通訊軟體、視訊或電子郵件等通訊管道，透過通訊關懷與輔導諮商，適切提供學生心理相關支持與輔導。
- (四) 於疫情期間，輔導人員依據學生輔導法對於學生以通訊方式施以關懷與輔導諮商，非心理師法所規範之心理師業務。
- (五) 高關懷學生之輔導工作應持續進行，並建立危機個案緊急處理流程及轉介機制。
- (六) 經衛生單位確認為確診病例，或依衛生單位規定進行隔離之學生，專業輔導人員應依專業判斷評估學生輔導需求，訂定個別化處遇方案之形式、頻率及必要之資源連結以提供協助。
- (七) 學生輔導工作相關人員執行通訊關懷與輔導諮商，對於因業務而知悉或持有他人之秘密，負保密義務，不得洩漏，亦須符合相關專業倫理守則。
- (八) 學校應定期檢查通訊設備確保通訊系統有效運作，並且建立資訊安全保護措施，以避免資料外洩並降低資安風險。

三、發展性輔導

- (一) 建置及推廣線上防疫安心文宣，營造校園安心防疫之氛圍。
- (二) 設置求助諮詢專線及諮詢電子信箱，利用學校網站、學校官方臉書或 line 群組等管道，讓學生清楚知道學校求助窗口。
- (三) 強化導師功能，建置班級支援網絡，或組成學生互助群組，以協助學生穩定學習及情緒，及提供校園互助支持系統
- (四) 發展線上發展性輔導之相關方案，提供學生紓壓或自我心理健康照顧方法。

四、介入性輔導

- (一) 輔導人員執行通訊關懷與輔導諮商時，應先主動說明身分，並確實確認聯繫學生身分及資料。
- (二) 輔導人員執行通訊關懷與輔導諮商之地點，應確保服務過程中無旁人干擾或有損害個人資料保護的風險。
- (三) 輔導人員於通訊關懷與輔導諮商前，應與學生討論並取得危機處理流程共識，並載於書面。
- (四) 在通訊關懷與輔導諮商前，學校輔導人員亦需與學生討論進行通訊時的適切地點，除須確認地點安全性（評估危機或通報需要），還需建議學生選取安靜、有隱私性之空間以避免干擾。
- (五) 通訊過程內容不得錄音、錄影，除非由輔導人員與學生有錄音、錄影之共識並載於書面，則以協議為準。
- (六) 輔導人員須優先確保通訊關懷與輔導諮商過程中個人資料保護及資料檔案安全，若討論內容隱私及機密較高時，宜使用學校所提供，設有密碼保護之有線或無線（wifi）網路進行連線。
- (七) 實行通訊關懷與輔導諮商後應作紀錄，並依學生輔導法相關規定保存。
- (八) 學生如有特殊輔導需求，無法透過遠端協助，經評估有掌握輔導時效的必要性(學生未年滿 18 歲，需與其法定代理人或主要照顧者確認，有特殊情況得免通知)，於能確保學生及教職員防疫安全的情況下，應提供學

生到校輔導諮商之協助。到校人員並應落實防疫，應全程佩戴口罩，落實室內社交距離等強化防疫措施。

(九) 通訊關懷與輔導諮商過程發現學生出現危機時，輔導人員應積極進行危機處理，尋求支援與進行必要之通報與轉介。

五、處遇性輔導

(一) 高級中等以下學校應與學生輔導諮商中心合作與分工，確實執行學生通訊關懷與輔導諮商。於必要時結合學生輔導諮商中心、特教資源中心、家庭教育中心等資源，並得請求其他相關機關（構）協助。

(二) 輔導人員於通訊關懷與輔導諮商前，應與學生及法定代理人或主要照顧者討論並取得危機處理流程共識，並載於書面（得以線上方式取得相關資料）。

(三) 通訊過程內容不得錄音、錄影，除非由輔導人員與學生有錄音、錄影之共識並載於書面，則以協議為準。

(四) 輔導人員於通訊關懷與輔導諮商前、過程中或結束後，若評估學生有危機風險時，可依據事前所取得學生基本資料與緊急聯絡人聯絡，或直接通報警政、醫療、社政、衛生單位。

(五) 針對嚴重適應困難學生，應配合其特殊需求，結合心理治療、社會工作、家庭輔導、職能治療、法律服務、精神醫療等各類專業服務；也可連結學校相關支持系統、及其家人、親友等，共同提供必要的系統性協助。

(六) 在網路通訊服務過程中所產生之影音與文字紀錄之保存與銷毀，應依學生輔導法相關規定處理。

六、附則

本原則未規定者，悉依學生輔導法、學生輔導法施行細則及其相關法令規定辦理。