

花蓮縣政府 111 年度推動員工協助方案實施計畫

111年4月29日府人福字第1110088019號函頒

壹、依據

- 一、行政院102年4月2日院授人綜字第1020029524號函頒之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- 二、花蓮縣政府及所屬各機關學校員工協助方案及本府111年度員工協助方案需求問卷調查結果。
- 三、本府年度重要施政計畫、未來發展方向及縣長施政理念。

貳、目的

- 一、本計畫以「依性別、身心障礙同仁需要提供服務」、「強化關懷同仁身心健康」、「疫情期間主動因應」及「重視同仁滿意度回饋」等四大面向¹，緊扣「臺灣永續發展目標」的核心指標²，打造共融共好的環境，主動規劃推展員工身心健康促進措施，達成人力資本永續發展的目標。
- 二、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，提升工作績效。
- 三、藉由多元化的協助性措施，並透過多元指標進行滾動式修正，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。

¹ 依據行政院人事行政總處111年2月14日總處綜字第111100269號函，為因應疫情變化及政策需求，111年員工協助方案應以「依性別、身心障礙同仁需求提供服務」、「強化關懷同仁身心健康」、「疫情期間主動因應」及「重視同仁滿意回饋」等4大面向為推動重點。

² 「臺灣永續發展目標」共計18項核心指標，係以聯合國SDGs之17項核心指標擴充而來，依據人事業務屬性，擷取7項指標，概念如下：

核心指標1：強化弱勢群體社會經濟安全照顧服務。

核心指標3：確保及促進各年齡層健康生活與福祉。

核心指標4：確保全面、公平及高品質教育，提倡終身教育。

核心指標5：實現性別平等及所有女性賦權。

核心指標8：促進包容且永續的經濟成長，提升勞動生產力，確保全民享有優質就業機會。

核心指標16：促進和平多元的社會，確保司法平等，建立具公信力且廣納民意的體系。

核心指標17：建立多元夥伴關係，協力促進永續願景。

參、對象

本府及所屬各機關學校公務人員、約聘（僱）人員、工友（含技工、駕駛）、駐衛警察及臨時人員等。

肆、辦理時程

111年1月1日至111年12月31日止。

伍、辦理單位

- 一、由本府人事處規劃員工協助方案，並由員工協助方案推動小組及工作圈小組成員共同推動與發展，並提出改進策略及作法。
- 二、本府所屬各機關學校人事單位應依組織特性及同仁需求，系統化辦理員工協助方案，推動員工協助方案各項業務。

陸、服務方案內容

本府員工協助方案（以下簡稱EAP）係依員工需求問卷調查結果，整合內、外部之EAP服務機制，提供0800免付費諮詢專線及身心關懷平台（附件1），並因應當前防疫重大政策，進行滾動式分析、檢討、回饋，訂定符合職場、主管、同仁、性別及特殊需求及期待之多元服務方案，緊扣聯合國17項永續發展目標(SDGs)的理念，向同仁推廣及提供多元EAP服務（附件2）。相關服務方案如下：

一、依性別、身心障礙同仁需求提供服務

（一）身心障礙人員職務再設計服務方案（核心目標1、3、8）

從「改善職場工作環境」、「改善工作設備或機具」、「提供就業輔具」、「改善工作條件」、「調整工作方法」入手，輔導身心障人員適應職場。

（二）辦理新手父母成長團體（核心目標3）

視員工需求成立新手媽媽、新手爸爸或父母成長等團體，並增進親職照顧資源以達友善家庭之目標。

（三）辦理員工家庭日（核心目標3、5）

舉辦母親節市集、父親節慶祝及親子活動，讓家庭進入職場，職場裡有親情。

(四) 托育或安親班特約優惠 (核心目標3、5)

透過特約優惠簽訂契約，使員工用優惠價格享受托育超值服務，滿足托育或安親需求。

(五) 中高齡員工職場支持講座 (核心目標1)

長者照護係中高齡員工經常面對的生活問題，規劃辦理相關講座，並宣導EAP資源。

(六) 足額進用身心障礙者及原住民族 (核心目標1、8、17)

依據「身心障礙者權益保障法」及「原住民族工作權保障法」之規定足額進用，保障是類人員至公部門就業之機會。

二、強化關懷同仁身心健康

(一) 職場健康促進方案 (核心目標3)

設置紓壓健身室，鼓勵同仁養成健康生活習慣，提供符合本府同仁需求之健康促進措施並辦理健康講座或活動。

(二) 落實工作輪調制度 (核心目標3、8)

引導業務單位，經由職務輪調，促使工作豐富趣味化、技能多樣化，增加員工歷練，培育領導人才。

(三) 瑜珈有氧體適能活動 (核心目標3)

利用公餘時間辦理瑜珈、體適能等運動及其他靜心相關活動。

(四) 職場生活健康提升方案 (核心目標3、8)

1. 辦理壓力調適團體工作坊

透過多元媒介之應用，辦理系列單元（園藝紓壓、芳香探索等）壓力調適團體工作坊。

2. 辦理敏感度訓練，覺察異常徵兆

透過敏感度訓練，增進主管與同仁日常生活或人際互動

交流，覺察異常徵兆及行為狀態，關懷身心狀況，適時協助，並依警訊轉介EAP服務（附件5）。

3. 辦理簡易健康篩檢，適時舉辦健康講座

利用年度節慶活動，辦理簡易健康篩檢活動，促使同仁檢視自身身體狀況。結合縣內健康保健相關資源，辦理身體調理及健康諮詢相關初級預防講座或活動。

（五）關懷員工支持服務方案（核心目標3）

1. 成立EAP關懷小組

建立關懷機制，訂定本府EAP關懷小組服務計畫，成立EAP關懷小組。

2. 辦理關懷員敏感度訓練

培訓熱心、具備關懷、助人技巧之同仁、主管及考試錄取人員輔導員擔任關懷員，辦理員工協助方案關懷小組關懷員訓練，強化關懷員及同儕扶持與助人知能。

3. 團體諮詢服務（附件4）

針對重大意外傷亡或其他嚴重影響同仁工作士氣等事件，提供緊急重大壓力創傷團體(安心團體)服務，對緊急事件即時因應及處理，給予同仁全面關懷支持。

（六）財務法律扶助方案（核心目標4、16）

1. 法律面向

辦理因公涉訟輔助、行政訴訟及訴願、國家賠償等民刑事相關講座或研習，強化行政倫理之素養，並持續跨機構與法律扶助基金會合作，建置法律諮詢，彙整相關紛爭案例，研議適法性對策，降低職場訴訟風險。

2. 財務面向

辦理財務規劃或財務健康等相關講座或研習。

3. 權利救濟面向

對同仁有任何不利措施前，均予陳述意見之機會，並予7個工作日以上之時間答辯，確保同仁之權利。

三、疫情期間主動因應

(一) 持續抗疫與防疫關懷服務方案 (核心目標3)

1. 成立「因應新冠疫情員工關懷小組」

由各機關主管擔任，針對實施居家隔離員工，適時以電話關懷，並提供免費0800專線諮詢服務。

2. 人事處官網設置「疫情健康室」

於本府人事處員工協助方案專區建置「疫情健康室」專區，內含首長榛心話、身心靈防疫等，提供防疫常識，避免疫情干擾工作和生活。

(二) 加強辦公廳舍防疫及落實感染員工應變措施 (核心目標3)

1. 成立「防疫緊急應變工作小組」，隨時因應疫情狀況決定是否實施遠距辦公及人力運用派遣事宜。

2. 加強宣導同仁，養成良好衛生習慣，勤洗手、定時運動，睡眠充足，以保持身體健康。

四、重視同仁滿意回饋

(一) 溝通技巧提升方案 (核心目標3、4)

辦理「溝通技巧培訓」講座或活動：建立同仁同理心、傾聽與真誠回饋的基本溝通技巧，同時善用正向溝通方法、溝通流程，能在遇到問題時，有效處理與回應，減少溝通阻礙。

(二) 主管培力服務方案 (核心目標4)

辦理高階、中高階及中階主管共識培力營，培育具發展潛力之主管人員，學習建立團體共識、增進宏觀領導才能，塑造良好組織氣候與文化。

(三) 人事人員EAP方案 (核心目標4、17)

1. 組成員工協助方案推動小組

依據「花蓮縣政府員工協助方案推動小組設置要點」，由本府、所屬一級機關人事主任、外聘專家學者共同組成（視況由鉅微管理顧問公司人員列席提供建議），明定小組任務，每半年召開1次會議，滾動檢討推動內容及方向。

2. 成立EAP工作圈

不定時召開會議，敏捷式管理員工協助方案之推動，以提供更聚焦、更有彈性及即時性之服務。

3. 辦理人事人員團體工作坊

辦理人事人員團體工作坊，薦送本府及所屬機關學校承辦EAP相關業務承辦人或主管人員參加專業研習，以建立多元夥伴關係，協力促進組織永續願景。

柒、宣導與推廣

一、豐富員工協助方案資源

(一) 充實員工健身紓壓室相關設備，於工作之餘運動紓壓，促進身心健康。

(二) 建置「員工協助方案」專區：置於本府人事處網站，提供工作計畫、心靈文章、資源一覽表（附件3）、資源地圖、各項標準作業流程、手冊及圖卡及成果照片等，定期檢視及增修專區資訊。

(三) 辦理需求問卷調查報告同仁所需相關議題之課程或活動

1. 工作上需要協助的議題：工作倦怠、工作負荷和工作情緒。
2. 生活上需要協助的議題：身心健康、健康醫療和人際關係。
3. 健康上需要協助的議題：運動保健、健檢諮詢和睡眠。

4. 希望「員工協助方案」能多提供的服務：溝通技巧、生涯規劃與壓力測試。

二、宣導說明

- (一) 透過各項專題講座、主管人員訓練及團體工作坊，宣導員工協助方案資源。
- (二) 將年度實施計畫函送本府各處、所屬機關學校及各鄉鎮市公所。
- (三) 於歲末聯歡餐會、主管會報、主管訓練及員工業務座談餐會播放員工協助方案影片進行宣導。
- (四) 運用員工協助方案專區或公務雲推廣員工協助方案相關資訊。

三、EAP小卡、宣導海報及宣導品

製作簡易可攜帶之EAP小卡、彙整各項內外部資源，製作心理、法律、醫療、財務及其他類別之資源地圖並發送宣導品。

捌、成效評估

一、評估指標

- (一) 員工知悉率：調查同仁對服務內容之知悉程度，並將調查結果作為次年度EAP工作計畫及相關措施規劃之依據。
- (二) 服務使用率：瞭解服務措施之使用情形並研提改進方法。
- (三) 服務滿意度：運用上一年度辦理情形意見及服務項目需求調查、各項訓練課程及心理諮詢滿意度調查等多元指標，進行滾動式修正，作為延續或修訂之參考，以完善員工協助方案機制。

二、定期召開推動小組會議，依據「花蓮縣政府員工協助方案推動小組設置要點」，由本府、所屬一級機關人事主任、外聘專家學者共同組成（視況由鉅微管理顧問公司人員列席提供建議），明定小組任務，每半年召開1次會議，就建議改進及促進事項進行討論，依據會議決議作為本年度推動辦理之重點工作及方向。

玖、經費

本計畫所需經費，由本府人事處及各機關相關業務經費科目項下支應。

拾、附則

- 一、本府委託專業管理顧問公司提供服務，應遵守契約中之保密義務，並應事先告知員工協談服務須知相關規定以維護其權益。
- 二、有關資料保存及調閱規定均依據「花蓮縣政府員工協談資料保存及調閱作業要點」規定辦理。
- 三、本實施計畫經簽奉核定後實施，並得視實際需要修正之。

拾壹、附錄

- 一、附件1：花蓮縣政府及所屬機關學校諮詢服務申請說明
- 二、附件2：花蓮縣政府委託鉅微管理顧問公司服務內容
- 三、附件3：花蓮縣政府及所屬機關學校員工協助方案資源一覽表
- 四、附件4：花蓮縣政府及所屬機關學校員工協助方案團體諮詢申請表
- 五、附件5：花蓮縣政府及所屬機關學校主管人員(關懷員)轉介諮詢申請表
- 六、附件6：花蓮縣政府111年度預定辦理研習或活動一覽表

花蓮縣政府及所屬機關學校 諮詢服務申請說明

花蓮縣政府員工協助方案 (EAP)



最美的風景都比不過溫暖的人心
但困難與挫折卻會讓心變得冰涼
EAP提供多領域電話與視訊一對一保密諮詢服務
讓我們共同創造幸福的工作與生活環境



EAP諮詢預約方式



24小時免付費電話
0800-025-008

員工身心關懷平台：
請掃描下方QR Code，並輸入登入資訊



登入資訊
組織代碼：HLG
帳號：身分證後六碼
預設密碼：EAP



Email信箱
service@ffceap.com.tw

除線上諮詢預約服務，也提供工作、生活與健康資源，與自我檢測量表



EAP諮詢服務流程



聯繫EAP
預約諮詢



個管師
確認需求



服務提供



EAP服務內容及項目



心理諮詢

- 生涯工作
- 情緒調適
- 兩性親子



法律諮詢

- 車禍案件
- 買賣糾紛
- 婚姻權益



管理諮詢

- 員工衝突
- 角色調適
- 績效表現



財務諮詢

- 保險議題
- 財務規劃
- 稅務諮詢



健康諮詢

- 營養保健
- 健康教練

附件二

花蓮縣政府委託鉅微管理顧問公司服務內容

本府111年度員工協助方案，藉由提供專業團隊透過問題評估流程，以協助同仁找出影響工作表現及工作情緒的潛在問題，藉由提供合適的行動改善計畫，進而提升其工作表現為目標，並提供協助主管及同仁解決職場工作、生活壓力事件、活力健康、財務稅務、法律及家庭婚姻議題，有效應對職場工作與家庭生活壓力事件，有關服務內容及服務方式如下表：

服務說明	服務方式
1. 服務範圍：包括心理、法律、財稅、健康、管理諮詢，如經評估有長期需求者，個案管理師將協助轉介相關社區資源或醫療單位。	1. 諮詢服務範圍及服務項目： (1) 心理諮詢服務：包括生涯工作、情緒調適、家庭婚姻、兩性情感、家庭溝通等。 (2) 法律諮詢服務：包括車禍案件、買賣糾紛、婚姻權益等。 (3) 財務諮詢服務：包括稅務諮詢、保險議題、財務規劃等。 (4) 健康諮詢服務：包括健康教練、營養保健等。 (5) 管理諮詢服務：包括自我覺察、角色調適、員工工作表現、員工衝突及危機。
2. 服務方式	
(1) 電話諮詢專線：24小時接聽員工諮詢來電，依諮詢議題內容給予初步處遇及受理服務，並進行個案追蹤及管理。	1. 提供 0800 免付費專線電話和電子郵件以提供同仁預約使用服務。 2. 0800 專線電話是每日 24 小時由專人接聽；電子郵件信箱以及員工身心關懷平台諮詢預約系統接收員工諮詢郵
(2) 員工身心關懷平台或電子郵件信箱預約諮詢服務：以 E-mail及身心關懷平台後	

服務說明	服務方式
<p>台接收員工諮詢需求，並於收件後3日內回復。</p>	<p>件，並於收件後3日內回復。並依諮詢內容，給予初步處遇及受理服務。</p> <p>3. 於接獲緊急個案（個人及他人生命安全風險）時，將及時通報當地主管機關：警消單位，尋求協助處理，必要時通知服務機關人事單位。</p>
<p>(3)員工個別諮詢服務:應以電話或視訊方式提供諮詢服務，員工每人每年以8次個別諮詢為原則，如逾原則次數並經專業評估有長期需求者，則轉介其他專業機構或社會資源。</p>	<p>1. 0800 服務個案管理師協助需求員工洽約個別晤談時間及晤談方式(如電話晤談或是視訊晤談)，每人每年以8次顧問諮詢為原則，如逾原則次數並經專業評估仍有長期需求者，則轉介其他相關專業機構或社會資源。</p> <p>2. 依據個別同仁之需要，協助提供合適之心理、法律、財務、醫療之專業人員，進行一對一個別電話晤談或視訊晤談，增進同仁解決個人問題的能力。</p> <p>3. 執行品質管制：於每次提供專業顧問諮詢後，邀請個案同仁填寫服務滿意度調查表，俾利了解個案同仁接受服務的體驗與成效。</p>
<p>(4)機關團體諮詢（CISM危機事故壓力處理）服務：若服務機關發生重大事件，經機關首長評估有立即需要團體諮詢服</p>	<p>1. 團體諮詢(每次參與之人數至少3人)：解決重大意外造成員工傷亡，或員工自傷、傷人及其他嚴重影響</p>

服務說明	服務方式
務。	<p>機關人員工作士氣事件等緊急重大壓力創傷團體(安心團體)服務，每次辦理時間以2小時為原則，應對緊急事件、滿足組織需求和促進組織健康。</p> <p>2. 機關團體諮詢項目及內容： 緊急重大壓力創傷團體(安心團體)服務：包含因員工個人意外事件、社區或組織重大危機事件及員工特殊行為事件處理。</p> <p>3. 人力投入分析：針對不同議題或事件安排專案負責人1名進行需求受理及評估，與機關人事人員確認服務需求及目標後，規劃及安排相關顧問提供入場服務。</p>

花蓮縣政府及所屬機關學校 員工協助方案資源一覽表

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢專線
心理諮詢	包括壓力調適、人際關係、情緒管理、生涯各階段重大危機之因應與管理等心理諮詢服務。	<ul style="list-style-type: none"> ★ 免付費電話：0800-025008 ● 生命線：1995 ● 張老師專線：1980 ● 衛生福利部自殺防治專線（安心專線）：1925
法律諮詢	包括公務上面臨的法律問題及一般民、刑事法律諮詢。	<ul style="list-style-type: none"> ★ 免付費電話：0800-025008 ● 花蓮縣政府馬上辦中心：8232050 （每週三上午10:00-12:00） ● 花蓮縣政府中區縣政服務中心：8760089 （每月第三週星期三上午10:00-12:00） ● 花蓮縣政府南區服務中心：8980561 （每週五下午14:00-17:00）請先向法律扶助基金會花蓮分會電話預約面談諮詢（預約電話：8222128） ● 法律扶助基金會花蓮分會：8222128 （每週二上午9:00-12:00；每週四下午2:00-5:00）請先電話預約面談諮詢 （面談諮詢地點：花蓮地方法院） ● 消費者保護專線：1950 （星期一至星期五08:00-12:00；13:30-17:30）
財務諮詢	財務處理、債務處理、納稅者權利保護等諮詢服務。	<ul style="list-style-type: none"> ★ 免付費電話：0800-025008 ● 國民旅遊卡特約銀行（永豐商業銀行） 服務電話：(02)2528-7776 免付費電話：0800-050888 ● 納稅者權利保護專線 總局電話：8233188 玉里分局電話：8882247 ● 提供稅務問題諮詢服務（花蓮縣地方稅務局） 諮詢服務電話：8226121 免付費電話：0800-386969

花蓮縣政府及所屬機關學校 員工協助方案資源一覽表

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢專線
醫療諮詢	包括菸害、食品安全、醫療保健等諮詢服務。	<ul style="list-style-type: none"> ★ 免付費電話：0800-025008 ● 新手媽媽嬰幼兒保健諮詢：8227141#251 ● 菸害服務諮詢（花蓮縣衛生局）：8230791 ● 食品安全諮詢：8226959 ● 醫療門診（各鄉鎮衛生所）：8226970 ● 防疫專線：1922
其它諮詢	長照、戒毒及員工托育等諮詢服務。	<ul style="list-style-type: none"> ● 花蓮縣長期照顧管理中心：8226889 ● 長照專線：1966 ● 花蓮縣身心健康及成癮防治所：8351885 ● 戒毒諮詢專線：0800-770885 ● 提供員工托育服務 ● https://csa.hl.gov.tw/workplace/ ● 反霸凌申訴專線：8224526

花蓮縣政府及所屬機關學校 員工協助方案團體諮詢申請表

年 月 日

團體諮詢基本資料			
聯絡人姓名		服務單位	
電話		電子信箱	
諮詢人數	人	團體諮詢經驗	<input type="checkbox"/> 無。 <input type="checkbox"/> 有，於 年 月 日曾參加過團體諮詢，此為第 次。
問題簡述			
備註	<p>1. 本服務對於談論議題及內容依心理師法、個人資料保護法、相關專業倫理等規定及及本府員工協談資料保存及調閱作業要點規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。</p> <p>2. 申請本服務時，請將申請表以電子郵件寄至承辦人員協助安排，電子信箱:guangfu288@hl.gov.tw</p>		

花蓮縣政府及所屬機關學校 主管人員(關懷員)轉介諮詢申請表

轉介日期：_____年_____月_____日

聯絡資訊	姓名	電話	電子郵件
主管人員/ 關懷員			
同仁			
一、同仁異常行為癥狀或須協助議題描述：			
二、影響同仁該行為/議題的可能原因（含工作及個人）：			
主管或關懷員簽章：			

- 一、主管(關懷員)轉介同仁諮詢服務時，先以本轉介申請表與同仁進行回饋面談，如有需要時，經當事人同意，鼓勵同仁接受諮詢服務。
- 二、本服務對於談論議題內容依心理師法、個人資料保護法、相關專業倫理等規定及本府員工協談資料保存及調閱作業要點規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。
- 三、本表單填寫完畢請回傳至 guangfu288@hl.gov.tw，或電洽 03-8227171 分機306。



管理員工行為風險・增進職場身心活力

知情同意書

本人 _____ 同意接受鉅微管理顧問公司提供的員工協助方案服務，並願意將個人姓名、服務類型、服務初始狀況、服務目標、服務期間、階段評估與服務結果，以及後續服務計畫建議，提供給本人所屬公司知悉。

我已詳閱本服務授權同意書，並接受上述條款。

員工姓名： (簽名)

聯絡電話：

電子郵件：

日期：



知情同意書

本人 _____ 同意接受鉅微管理顧問公司提供的員工協助方案服務，並願意將個人姓名、員工編號與諮詢日期等相關資訊，提供給本人所屬公司知悉。

我已詳閱本服務授權同意書，並接受上述條款。

員工姓名： _____ (簽名)

聯絡電話： _____

電子郵件： _____

日期： _____

附件六

花蓮縣政府111年度預定辦理研習或活動一覽表

一、依性別、身心障礙同仁需求提供服務

類別		辦理時間	辦理場次	參加人數
研 習	身心障礙人員職務再設計 服務方案	111年6月	1場次	身心障人員服 務單位主管
	性別成長支持團體	111年7月	1場次	20-30人

二、強化關懷同仁身心健康

類別		辦理時間	辦理場次	參加人數
研 習	瑜珈有氧體適能活動	111年1月	每周辦理	20-40位
	壓力調適團體工作坊	111年7月	1場次	20位
	敏感度訓練	111年6月	1場次	80位
	法律財務面向研習	111年9月	1場次	80位
活 動	三八婦女節 38 happy women' sday大女子小市集	111年3月	1場次	全體員工
	慶祝母親節感恩園遊會	111年6月	1場次	全體員工
	慶祝父親節系列活動	111年8月	1場次	全體員工

三、疫情期間主動因應

類別		辦理時間	辦理場次	參加人數
數 位 研 習	兒童青少年COVID-19 的傳播 模式、防疫作為與感染管制	111年	線上學習	推薦選讀
	面對疫情，心理健康小撇步	111年	線上學習	推薦選讀

四、重視同仁滿意回饋

	類別	辦理時間	辦理場次	參加人數
研 習	高階、中高階、中階主管訓練（主管培力服務方案）	111年4-6月	7場次	調訓縣府及所屬一級機關高階、中高階、中階主管。
	溝通技巧培訓講座	111年6月	1場次	80人