

臺東縣政府暨所屬各機關學校114年推動員工協助方案實施計畫

壹、依據

行政院102年4月2日院授人綜字第1020029524號函核定之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。

貳、目的

- 一、落實人性關懷，增進同仁生理、心理健康，以達到職場與家庭平衡的目標。
- 二、發現和協助公務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，提升其工作士氣及服務效能
- 三、藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提昇組織競爭力。

參、辦理期程

114年1月1日起至114年12月31日。

肆、服務對象

臺東縣政府(以下簡稱本府)暨所屬機關學校職員、教師、約聘僱人員、工友(含技工、駕駛)、測量助理、駐衛警察及約用人員。

伍、辦理方式

本年度員工協助方案(以下簡稱EAP)採用混合式方式辦理，由本府人事處做為內置單位統籌規劃及培訓業務，並將專業諮詢委由外置廠商辦理，提供同仁更多元、專業且完整的服務。各機關學校得就經費及員工實際需求，另訂計畫推動辦理。

陸、服務內容

一、個人層次

- (一)工作面：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯(退休)規劃、職務歷練、職系專長轉換等。
- (二)生活面：法律諮詢(包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、買賣房屋或汽(機)車糾紛、購屋或租屋契約等)、財務諮詢(包括理財規劃、節稅議題、稅務處理、債務處理等)
- (三)健康面：心理健康(包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等)、醫療保健(提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊)。

二、組織及管理層次

- (一)組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、方案宣導等，並使主管在面對組織改造或緊急危機處理時能夠以最有效的方式協助同仁。
- (二)管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使主管能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助或轉介。

三、其他協助

規劃辦理其他員工協助措施，例如：於同仁婚、喪、喜、慶時，主動提供相關服務資訊。

柒、服務措施

一、瞭解同仁及組織需求

- (一) 依據本府 113 年度推動 EAP 滿意度及 114 年需求問卷調查結果進行統計分析，針對性別、職務、年齡、身心障礙等不同身分及層級之需求性質，設計差異化方案，並重視個案管理機制，協助管理者共同關懷有需要之同仁，且持續加強宣導與關注。
- (二) 針對前一年度辦理情形進行檢討，將檢討結果回饋於計畫及服務內容。並就之前年度行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估小組建議事項進行檢討，將改進措施納入計畫。
- (三) 運用本府差勤系統定期彙整同仁出勤、加班及差假(婚、喪、產、事、病假)等數據，進行分析瞭解、主動關懷同仁，提供即時訊息與適當協助並適時提供主管人員知悉。
- (四) 盤點及整合相關內外部資源，並納入服務範圍。

二、規劃方案內容：提供多元諮詢服務資源，使員工既能直接使用內置式諮詢服務，亦可推薦、轉介或自行至外置式的諮詢與晤談機關(構)接受專業服務(詳如附件1員工協助資源一覽表)如下：

(一) 「諮詢萬事屋」—綜合諮詢服務

以委外方式設置單一窗口提供綜合性諮詢服務，諮詢項目包含：心理困擾、法律糾紛、財務管理、醫療健康、工作、長照關懷等，透過0809-005-255免付費專線、LINE、電子郵件等多元方式統一受理需求，再由單一窗口按諮詢類別轉由具專業證照人員提供諮詢服務。

(二) 「心靈捕手」—心理諮詢服務

- 1.設置輔導晤談窗口及0800-250-089免付費晤談專線，提供電話便利預約諮商(詢)服務，由專業心理晤談師提供線上、電話或晤談室晤談服務。晤談項目包含人際、生活、心理、職場及家庭問題，並提供晤談輔導資源訊息等。
- 2.運用本縣衛生局社區心理衛生中心 (<https://www.ttshb.gov.tw/Tmhc/>) 及衛生福利部國民健康署「健康九九網站」 (<https://health99.hpa.gov.tw/onlineQuiz>) 提供之「壓力指數測量表」及「簡式健康表」推行線上檢測，以協助同仁瞭解身心狀況，即早發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題。

(三) 「法網游龍」—提供法律諮詢服務

- 1.於臺東縣民中心提供專業律師接受同仁法律諮詢，並推廣本縣相關機關(構)法律服務平台供同仁洽詢。
- 2.運用「一起讀判決」(<https://judgement.com.tw/>)、「法操FOLLOW」(<https://follow.tw>)等網站資源，提供法律資訊，提升法律觀念。

(四) 「健康『醫』點通」—提供醫療保健諮詢服務

- 1.協請在地醫療機構臺東馬偕紀念醫院、臺東基督教醫院、行政院衛福部臺東醫院等及本縣縣轄衛生所提供免費醫療保健諮詢服務。
- 2.運用「健康醫療網」(<https://www.healthnews.com.tw/blog/kingnet>) 網站資源，提供同仁醫療資訊，包含症狀問診、藥品詢問、數位熱心公益醫師部落格等實用資訊與功能，使同仁免出門也能解決對醫療上的疑惑、豐富資源吸取新知及求助。

(五)「守住財富不是夢」—提供理財諮詢服務

- 1.由本府及所屬機關國民旅遊卡發卡銀行及臺東縣銀行機構提供免費理財諮詢專線電話，並針對經法院強制扣薪人員，提供關懷及財務規劃服務。
- 2.運用「金融智慧網」(<https://moneywise.fsc.gov.tw/>) 及「風險管理與保險教育推廣入口網」(<https://rm.ib.gov.tw/Pages/index.aspx>)，提供同仁免費理財資訊、試算及財務健檢服務，以簡單的方式，評估自己或家庭的財務安全。

三、方案導入—針對各類人員辦理宣導及進行教育訓練動：(詳如附件2活動摘要表)

(一)一般人員：

- 1.主動辦理說明會、演講、研討會等活動，或結合本府辦理活動、演講、訓練期間宣導本方案，讓同仁瞭解本方案的功能、相關服務措施內容與種類、何時及如何使用本方案。
- 2.配合巡迴活動辦理走動式宣導，使本縣偏鄉地區之同仁亦能瞭解本方案並得到協助。
- 3.設置本府員工協助方案網路平臺，定期更新相關資訊，供同仁參考運用。
- 4.設置EAP圖書角，於人事處購置各類服務方案書籍供同仁借閱，並以改善圖書借閱可及性為目標，協助員工遇工作或生活困頓，可於書中尋求答案。
- 5.製作宣導品、電子文宣、Q&A及資源一覽表、QRcode宣導資料等相關資料強力宣導。
- 6.於同仁婚、喪、喜、慶時，主動提供相關服務資訊並宣導本方案之服務。
- 7.加強與首長及主管人員的溝通說明，積極爭取長官的支持與配合。
- 8.配合組織目標或因應組織變革，規劃團體諮詢活動，協助主管有效領導，提高同仁工作動機與組織認同。

(二)關懷員

持續推動關懷員招募並辦理「陽光天使教育訓練」，加強關懷員同理心及提升對同仁異常徵候的敏感度知能，使各單位陽光天使成為關懷周遭同事的第一線志工，強化組織關懷機制。

(三)主管人員

辦理「職場溝通力」，導入包含溝通技巧、情緒察覺及提升主管敏感度訓練與危機管理等課程，協助主管在面對同仁有狀況或重大事件發生時能有效處理並降低傷害。

(四)新進人員

- 1.提供新進人員指南，介紹本府員工協助方案內容，並提供相關權益及實用訊息(如臺東在地美食地圖)，協助其儘快適應新環境並紓緩壓力，於遭遇問題時亦有尋求解決之管道。

- 2.辦理「母雞帶小鴨」認輔制度，跨單位安排資深或經驗豐富認輔人員一對一陪伴式服務，給予新進人員生活上的協助，降低適應新環境上的衝擊。
- 3.辦理新進人員關懷講習及活動，協助新進初任公職人員了解機關及組織文化，並藉由戶外關懷講活動，引導新進同仁熟悉在地環境，並拉近關懷員與新進同仁之距離，以利關懷員提供新進人員生活照應、各項資訊服務協助，營造溫馨和諧之組織文化。

(五) 業務涉及與民眾接觸人員

鑑於同仁處理業務需直接面對民眾及處理民眾情緒、各類申請案等機率大增，其面對情緒、行為失控之民眾壓力倍增，爰針對業務涉及與民眾接觸之同仁，提供情緒轉換及如何面對或處理不理性行為、情緒之民眾等相關課程資訊。

(六) 性別EAP相關措施

針對不同性別在生活、工作上可能遭遇到的困境，提供相關資訊適時協助，並依據不同性別需求辦理性別培力課程，瞭解不同性別者觀點與處境，培養員工具備性別敏感度的觀念。

(七) 身心障礙人員職場支持服務

適時了解身心障礙同仁需求，提供所需服務並宣導員工協助方案相關資訊，並透過職務再設計、辦公場域規劃、相關輔具提供等服務。

(八) 超時加班關懷

針對每月加班時數超過35小時人員發送電子郵件，關懷同仁注意工作與生活平衡及適度休息，並提醒直屬主管適時關心及協助同仁業務，必要時適當調整業務或進行工作流程再設計。

(九) 性騷擾被害人協助管道

提供內外部資源協助性騷擾被害人，內部資源包含本府的騷擾申訴專線、傳真及電子郵件，外部資源提供諮詢、申訴以及後續心理諮商管道，並於本年度專題講座中，新增職場不法侵害等相關議題。

(十) 針對EAP推動及114年服務需求調查結果分析後規劃專題講座，並加強宣導員工協助方案相關資訊：

- 1.辦理「職場溝通與服務技巧」講座：需求調查顯示在「工作職場」議題中有44.7%同仁選填「溝通與服務技巧」，爰規劃課程協助同仁找到適合自己的抒壓方式。
- 2.辦理「壓力調適及情緒管理」講座：調查顯示在「心理健康」議題中有78.8%同仁選填「心理困擾」、62.2%同仁選填「情緒管理」，爰規劃課程協助同仁培養抗壓能力及自癒力。
- 3.辦理「生活法律」講座：需求調查顯示在「法律諮詢」議題中有65.8%同仁選填「消費糾紛」、53.4%同仁選填「調解、民刑事訴訟程序」，故規劃生活法律講座，使同仁在日常生活對消費衍伸相關權益及救濟問題，有充分理解
- 4.辦理「飲食營養及睡眠」講座：調查顯示在「醫療保健」議題中有60.7%同仁選填「飲食營養」、有43.3%同仁選「睡眠問題」，有鑑於均衡的飲食及充足的睡眠才能達到促進

健康的身心，爰規劃飲食營養及睡眠講座，提升同仁健康觀念。

- 5.辦理「理財觀念及節稅技巧」講座：調查顯示在「財務諮詢」議題中有80.2%同仁選填「理財觀念」、51.4%同仁選填「節稅及稅務處理」，故規劃充實理財相關知識，建立正確的財務規劃觀念。

四、服務系統建置

(一) 辦理「愛屋及烏」員工關懷制度(附件3)

為延續人本關懷精神，提供多元的感動服務措施，訂定「臺東縣政府『愛屋及烏』員工關懷實施計畫」，於本府員工及其眷屬結婚、生育或因意外傷害或罹患疾病住院適時予以關懷。

(二) 「聽阮心聲」員工交流信箱(附件4)

提供本府員工溝通協調平台，同仁如有縣政興革建言、業務興革建議、工作上所遭遇之困難需尋求協助等事由，皆能透過線上信箱求助，由本府「心聲審核小組」委員與業務相關單位負責回應。協助同仁發掘、協商、解決問題，以建立團隊良好的溝通關係及促進組織成長。

(三) 精進員工協助方案EAP工作圈(附件5)

為有效推廣及落實EAP，邀集人事人員組成工作圈，藉由成員腦力激盪，針對EAP推行現況、所遇困境等檢討缺失，研擬改進方法，亦連結各所屬機關學校特色及組織特殊性，提供多樣化及客製化之服務，針對單位內實施情形、相關案例及成效，就其法令及作業流程，提出前瞻性、積極性解決方案，以提高整體服務品質。

五、定期檢討辦理情形

- (一) 由本府委外廠商及外聘心理晤談師，每季紀錄晤談服務人數及晤談輔導案件類型並針對組織給予建議，作為本方案未來辦理活動之依據及調整改進之方向。
- (二) 召開工作圈會議，檢討本計畫各項服務措施使用情形、滿意度及執行進度，並於年終辦理線上問卷調查本年度推動情形滿意度，作為後續辦理方向之參考及改進。
- (三) 滿意度調查分為單一活動(包括單次講座及諮商)或整體 EAP 的滿意度調查分析，調查結果回饋到次年度之計畫。

捌、標準流程與常用表單

一、一般個案處理及轉介流程

- (一) 一般個案處理：依據「臺東縣政府及所屬機關學校員工心理支持服務作業要點」(附件6)分別訂有個人心理支持服務申請表及團體心理支持服務申請表。
- (二) 轉介流程處理：當單位內發現員工發生影響工作效能之情事時，可填寫「心理支持服務轉介單」(附件7)。
- (三) 由員工協助方案專責單位安排輔導專業人員(諮商心理師)進行諮詢服務，諮詢結束後再製作「心理支持服務回饋分析表」(附件8)以兼顧保密及案例追蹤。

二、危機個案處理流程(附件9)及非自願性個案處理流程(附件9-1)

當機關發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或因員工個人生（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危機個案，以及非自願個案依據初級評估判定是否有立即危險者，依據處理流程有不同處遇和關懷協助之提供。

玖、倫理責任

本府辦理本方案各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維其權益。

- 一、同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。
- 二、本方案各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、晤談或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- 三、依據「臺東縣政府員工協助方案資料保存及調閱作業要點」(附件 10)，本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應依相關法令及專業倫理予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。

拾、經費來源

辦理本方案所需之經費，由本府人事處人事業務—專案性業務-業務費及組織企劃業務—業務費項下支應；各機關人事單位另訂推動計畫者應編列預算或由相關經費項下支應。

拾壹、獎勵

推動本方案業務之人員，配合中央主管機關參加競賽或考核，經評核結果績效優異，或推動本計畫有具體貢獻者，依實際辛勞程度酌予敘獎。

拾貳、附則

- 一、各機關單位同仁如需於辦公時間參加本方案心理諮詢服務，經服務機關首長同意者，得給予公假。
- 二、人事單位得將本方案實施效益評估，作為規劃人事管理相關業務之參考。

拾參、本計畫於奉核後實施，如有未盡之事宜得適時修正。