

彰化縣政府 109 年度員工協助方案

「關懷 GO 起來 美好 IN 彰化」推動計畫

109 年 3 月 6 日府人企字第 1090077882 號函訂定

壹、依據

- 一、 行政院所屬及地方機關學校員工協助方案及彰化縣政府暨所屬機關學校員工協助方案實施計畫。
- 二、 108 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結果報告及 109 年度本府暨所屬各機關學校員工協助方案需求問卷調查結果。

貳、目的

- 一、 行動才能帶來改變，績效要提升，需先從建立溫馨關懷的美好職場開始，透過多元化的專業服務，規劃適當方案與提供資源，預防、發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使同仁能以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能，共同打造美好心彰化。
- 二、 透過 EAP 協助組織或主管處理相關議題，期待減少對整體組織與個別員工的衝擊與影響，進而持續提升組織整體的競爭力。

參、主辦機關：彰化縣政府人事處(以下簡稱人事處)。

肆、協辦機關：宇聯管理顧問有限公司及本府所屬一級機關。

伍、辦理時程：109 年 1 月 1 日至 109 年 12 月 31 日止。

陸、工作項目：

一、 辦理 EAP 需求及滿意度調查：

- (一) 辦理本府暨所屬各機關學校推動員工協助方案需求問卷調查：
為提供更優質、貼近同仁需求的員工協助方案服務內容，辦理本府暨所屬各機關學校推動員工協助方案需求問卷調查，依問卷填答結果分析性別需求差異並訂定年度推動計畫。
- (二) 依需求調查規劃相關課程(活動)及建置專屬服務資源：
調查面向包括工作面(如組織管理、提升工作效能等服務)、生活面(如法律諮詢、財務問題等服務)及健康面(如心理健康、醫療保健等服務)，並依調查結果辦理相關課程或活動，以及建置專屬服務資源。
- (三) 辦理本府暨所屬各機關學校推動員工協助方案滿意度調查：
為瞭解 EAP 推動實益及同仁使用情形，辦理單一活動(包括單次講座及諮商)及整體 EAP 的滿意度調查分析，並將滿意度調查結果回饋至下一年度計畫。

二、 落實成立 EAP 工作圈、關懷員及協辦單位：

(一) 工作圈機制：

由本府人事處各科、所屬一級機關人事室及公務人力訓練中心成立 EAP 工作圈，就相關推動作法、活動進行推動規劃與執行，並定期召開工作圈會議。

(二) 關懷員機制：

由本府人事處人事人員、所屬一級機關人事人員並招募相關局處同仁成立關懷員，協助觀察留意各局處內部同仁，主動關懷、鼓勵求助，提供服務資訊並協助轉介。

(三) 協辦單位機制：

將本府人事處所屬人事人員納入本府暨所屬一級機關 EAP 協辦單位，協助推動員工協助方案。

三、 引進外部專業協助正確推動 EAP 服務：

(一) 與民間專業單位簽訂服務契約書：

與「宇聯管理顧問有限公司」簽訂員工協助方案契約書，指導並協助本府推動員工協助方案，並設置專線及專業人員，提供心理、工作、法律、理財、醫療與組織及管理層面之諮詢(商)服務。

(二) 辦理 EAP 輔導作業：

針對本府暨所屬一級機關 EAP 推動情形，邀請外聘專家學者共同參與本府 EAP 工作圈會議，提供問題診斷及精進建議。

(三) 邀請專家及委外專業諮詢機構提供回饋：

召開執行成效檢討會議，徵詢 EAP 專家及本府委外專業諮詢機構回饋意見，滾動修正年度計畫並精進推動成效。

四、 建立專屬全方位專業諮詢服務資源系統：

由宇聯管理顧問有限公司提供員工個別專業諮詢，服務內容包含心理、法律、財務、醫療、組織及管理 etc. 全方位專業諮詢服務。

(一) 「我要預約」暖心諮詢服務：

與「宇聯管理顧問有限公司」簽訂合作契約書，由該公司媒合心理、法律、財務、醫療、組織及管理諮詢服務並提供危機個案或緊急事件 24 小時內協助。該公司設置諮詢服務專線及電子信箱，提供初步晤談，後續由專人媒合個別諮詢服務。同仁如有需求，得直接撥打服務專線(02-298-63099)或尋求本處企劃科專屬行政窗口(753-1412)及透過各機關學校人事人員、關懷員、單位主管轉介，諮詢服務每人每年補助 6 次(每次 1 小時)，超過者得視實際情形專簽辦理。

服務方式	服務時間	服務內容
EAP 專線： (02)298-63099	每星期一至五 上午 9 時至晚上 9 時	依來電諮詢內容，提供初步處理、簡易諮詢、個案管理或轉介服務。
E-mail 諮詢信箱： changhuaeap@gmail.com world.wide.union2@gmail.com	員工直接將問題簡要整理後寄至宇聯電子信箱，宇聯 EAP 諮詢師於收到信件後 1~3 個工作日內回覆。	依來信提供初步回覆，後續再由 EAP 諮詢師研判提供電話或會談諮詢服務之需求。
經初步晤談結果媒合專業心理師 1 對 1 個別會談		
專業心理師會談服務時間(需事先預約)		專業心理師會談服務地點(擇 1)
會談心理、工作、管理諮詢服務時間 每星期一至五 上午 9:00~晚上 9:00 會談醫療、法律、理財諮詢服務時間 每星期一至五 上午 9:00~下午 6:00 (每人每年補助 6 次免費 1 對 1 個別會談)		1. 彰化縣政府會議室(需事先預約)。 2. 茉莉公主的花園城堡(五目坊茉莉館):彰化縣花壇鄉花壇街 428 號 2 樓。 3. 四季心心理諮商所:彰化縣員林市浮圳路二段 470 號。

(二) 其他諮詢服務資源(請參考附件 9)：

1. 心理諮詢：本府賡續開辦「幸福協談室」，提供個人及團體心理諮商服務，每月至少 1 次，每次 3 個名額；另團體諮詢服務採預約制。此外，亦可透過在地彰化縣生命線協會尋求諮詢協助。
2. 醫療諮詢：結合本縣衛生局現有醫療保健資源及在地醫療機構，提供諮詢服務。
3. 財務諮詢：由本縣地方稅務局提供各種稅務資訊及諮詢服務。
4. 老人照顧諮詢：結合衛生福利部、本縣長期照顧管理中心及衛生局老人照顧相關諮詢服務。
5. 幼兒托育諮詢：結合社會處現有服務及在地居家托育服務中心，提供相關諮詢服務。
6. 法律諮詢：由本府法制處提供日間及夜間免費法律諮詢服務。

五、定期辦理員工身心健康檢測服務及初級預防相關課程或活動：

(一) 定期辦理員工身心健康檢測服務：

依員工意願提供身心健康檢測服務(如：員工健康心理檢測、心情溫度計、壓力檢測等)，並依檢測結果，由人事處啟動主動關懷協助後續諮詢或轉介。

(二) 辦理初級預防相關課程或活動：

依 109 年度本府暨所屬各機關學校員工協助方案需求問卷結果，發掘不同職別(主管/非主管)、性別等需求差異，優先規劃辦理相關課程或活動：

1. 工作面：調查結果顯示同仁在「溝通與回應能力」、「問題分析與解決能力」需求程度最高，將規劃辦理提升工作執行力系列講座(例如：服務禮儀及民眾抱怨處理、培養思考力、活動規劃管理、超有分寸溝通術等)，另針對主管人員提供問題分析與解決課程，並提供一般人員須具備的共通性能力訓練，例如：數位行銷人才專班、公文寫作及文書處理系列等課程。

2. 生活面：

(1) 法律諮詢服務方面：調查結果顯示同仁在「因公涉訟」、「民刑事訴訟程序」需求最高，將規劃辦理相關訓練，並針對女性在「網路購物消費糾紛」需求規劃課程。

(2) 財務規劃服務方面：調查結果顯示將近半數以上同仁有「投資規劃」需求，將規劃投資理財方面講座。

(3) 家庭關係服務方面：調查結果顯示同仁在「長者照護」、「親子教養」需求最高，將規劃長者照顧安養、家庭教育議題(例如：教養觀念及技巧等)課程。

3. 健康面：

(1) 心理健康服務方面：調查結果顯示同仁在「壓力調適」、「退休生涯規劃」需求最高，將規劃辦理第一線為民服務人員抒壓課程、園藝治療、身心健康及壓力調適及心靈成長系列課程，並針對即將退休同仁提供退休生涯規劃課程。

(2) 醫療保健服務方面：調查結果顯示同仁在「健康檢查評估建議」、「運動保健」需求最高，將規劃辦理健康保健相關講座。

(三) 主動關懷新進人員：

於新進人員訓練中介紹員工協助方案，並規劃納入職場適應等課程，使其得以快速熟悉組織環境。

六、 辦理宣導推廣活動：

(一) 全體人事一起投入，提供 EAP 暖心小卡、海報、EAP 文選等媒介，請人事夥伴透過多元方式宣導(如：廣播、會議、email、研習或機關辦理各式活動…等)，深化同仁對員工協助方案的認識及瞭解本府提供的各式協助專屬資源，並評估同仁自主參加及使用率是否提高。

- (二) 製作 EAP 宣導簡報及 Q&A 問答，讓同仁運用並提升宣導成效。
- (三) 建置 EAP 專屬網站，提供 EAP 專屬服務資源資訊、線上諮詢服務申請、不定期提供身心健康檢測服務及健康促進資訊，供同仁參閱、運用，讓關懷隨時都在。

七、 辦理 EAP 專業訓練：

- (一) 辦理 EAP 推動人員(含協辦人員)教育訓練：
為充實 EAP 推動人員專業知識，每年辦理 EAP 推動人員教育訓練，並請推動人員每年完成 6 小時之 EAP 相關數位學習課程(如：人際關係、心理諮商、溝通技巧…等)。
- (二) 辦理 EAP 關懷員培訓或標竿學習：
為培訓 EAP 關懷員相關知識，每年辦理 EAP 關懷員培訓或標竿學習。
- (三) 辦理主管人員敏感度訓練：
為增強各級主管對所屬員工的情緒表現，或行為反應之觀察力及敏感度，自辦或與外部專業機構合辦主管人員敏感度訓練，每場人數約 15 人。
- (四) 辦理中階主管培訓課程：
透過調查發現影響員工工作士氣成因與主管領導方式有關，有效領導應先從主管人員瞭解自己領導方式與部屬發展成熟度適切性開始，過度管理與管理不足都會對員工的績效產生影響。因此透過導入情境領導概念協助主管人員依員工特性轉換領導，並透過職能強化訓練及後續追蹤輔導機制，強化主管人員領導力，進而提升組織績效。
- (五) 賡續辦理工作表現評價，針對可晉升人才辦理儲備幹部專班：
配合平時考核辦理工作表現評價，從「專業」及「態度」兩大構面找出具發展潛能之專員、技正或科員等人才，提升其思考力及領導管理先備知能專班。

八、 成立人事 EAP 推動小組，全面導入與深化 EAP：

- (一) 依地緣分五大區成立人事 EAP 推動小組：
為使 EAP 服務能擴及本府以外之員工並全面對所屬人事機構導入並深化，各區成立 EAP 工作小組，協助本府輔導該區域所轄機關學校建置符合同仁需求的服務內容。
- (二) 分區合作資源整合，因地規劃適宜課程：
為有效推廣及落實 EAP，並提供符合各區機關學校需求之專屬服務，由區長帶領 EAP 推動小組發掘並協助該區解決影響工作效能之問題，並針對所轄區域同仁需求規劃有關「工作面」、「生活面」及「健康面」之服務、活動或課程，逐步完備員工協助方案機制。

九、 每年檢討修正推動策略、EAP 標準作業流程及保密相關規定：

透過本府暨所屬一級機關 EAP 工作圈會議，每年定期檢討 EAP 相關標準作業流程及保密相關規定等。

- (一) 個別(團體)諮詢服務流程 【附件 1】
- (二) 個別諮詢~「每人每年 6 次免費諮詢」服務申請表 【附件 1-1】
- (三) 團體諮詢服務申請表 【附件 1-2】
- (四) 員工接受 EAP 員工個別諮詢服務授權同意書 【附件 1-3】
- (五) 主管人員及關懷員轉介流程 【附件 2】
- (六) 主管人員(關懷員)轉介 EAP 諮詢(商)服務申請表 【附件 2-1】
- (七) 危機個案處理流程 【附件 3】
- (八) 危機個案事件通報單 【附件 3-1】
- (九) 非自願個案處理流程 【附件 4】
- (十) 績效不彰員工處理流程 【附件 5】
- (十一) 員工遭受職場霸凌處理流程 【附件 6】
- (十二) EAP 資料保密、保存及調閱規定(含資料調閱申請書) 【附件 7】
- (十三) EAP 服務滿意度調查表 【附件 8】
- (十四) EAP 服務資源一覽表 【附件 9】

十、 倫理規範及保密原則：

本府及所屬各機關學校、專業機構或專責人員辦理本方案各項服務時，應遵守倫理規範及保密責任，確保同仁相關權益。

柒、經費來源

辦理本計畫所需之經費由本府人事處及各機關學校相關經費項下支應。

捌、附則

- 一、各機關學校同仁如須於辦公時間使用本方案各項服務，應依「公務人員請假規則」相關規定，辦理請假事宜(得申請公假)。
- 二、本府人事處不定期邀請專家或學者召開會議，以確保計畫執行成效，並透過需求問卷及滿意度調查分析，滾動式修正，本計畫辦理情形，並依行政院人事行政總處專家小組建議修訂，以精進相關辦理方式。
- 三、本計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。