

花蓮縣政府 110 年度推動員工協助方案實施計畫

110年4月13日府人任字第1100069392號函訂定

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110年度員工協助方案服務認知回饋及需求問卷調查結果。
- 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、落實縣長倡導以「幸福花蓮、花園城市」施政願景，並以「勁、境、淨、靜、靚」的活力、躍新、安居、圓融、新穎等作為「力拚幸福施政」的理念，促使本府及所屬各機關學校重視職場健康議題，並主動規劃推展各項員工身心健康促進措施，引導員工共創幸福健康的職場氛圍，致力達成工作與生活平衡。
- 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。

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

110年1月1日至110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）之推動，係依員工需求問卷及EAP服務認知回饋調查結果及前一年度之員工離職原因調查、員工協談工作報告及滿意度、EAP各項初級預防講座問卷、員工協助方案成效力評估結果報告之建議事項，以多元管道蒐集影響員工工作效能的因子，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，並符合形塑花蓮「勁、境、淨、靜、靚」力拚幸福施政之新印象。相關服務方案如下：

策略目標	EAP方案名稱	對象	內容
勁— 活力	職場健康促進方案	全體員工	一、辦理簡式健康量表(BSRS-5)員工心情溫度計檢測：每半年辦理員工心情溫度計全面性檢測，並據以製作分析報告，簽陳機關首長瞭解各該階段員工心情狀況，並據以辦理相關支持性服務。 二、建置健康促進專區：提供健康保健知識，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講座或活動。 三、辦理簡易健康篩檢活動：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。 四、辦理「身體調理及健康諮詢」講座或活動：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、辦理瑜珈、體適能運動及其他靜心相關活動。
境— 躍新	「新情・執手」—新進員工工作生活教練方案	新進員工	一、辦理新進人員訓練：協助新進人員瞭解機關願景及施政方向，並適應工作環境。 二、新進人員EAP支持導入：透過新進人員訓練導入EAP，並提供本府特約商店有關食衣住行相關資訊，及早適應本縣生活。 三、規劃辦理新進人員適應情形問卷調查，提供相關協助及輔導。 四、納入考試錄取分發人員輔導員為本府年度EAP關懷員，並辦理關懷員敏感度訓練，隨時掌握新進人員適應狀況，適時提供相關協助。
	人事人員EAP培力方案	人事人員	一、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及外聘專家學者共同組成，明定推動小組之任務，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。 二、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員工協助服務。 三、辦理EAP客製化輔導作業：辦理

			本府、所屬機關及各鄉鎮市公所之客製化輔導作業，協助受輔導機關提升推動員工協助方案成效，針對績效不彰員工，提供因應技巧。 四、辦理人事人員團體工作坊：辦理1場次人事人員團體工作坊，薦送本府及所屬機關學校承辦員工協助方案相關業務承辦人或主管人員參加專業領域研習。
淨— 安居	「關懷·心境」—關懷員支持服務方案	關懷員	一、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。 二、辦理關懷員敏感度訓練活動：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，強化關懷員助人知能。
	疫情關懷方案	全體員工	一、成立「因應肺炎疫情員工關懷小組」：由各機關各科科長（主任）擔任，針對實施居家隔離員工，適時以電話關懷，即時了解員工身心狀況；如有心理諮詢需求，通報本府人事處，由專業人員提供相關服務；如無法以面談方式心理諮詢者，由本府請專業人員改以視訊方式進行。 二、於本府人事處員工協助方案專區建置「疫情建康室」專區，提供防疫常識，避免因疫情干擾工作和生活。

	初級預防EAP服務方案	全體員工	一、工作面向：辦理工作與生活平衡相關初級預防講座或活動。 二、法律面向：辦理因公涉訟輔助、行政訴公及訴願、國家賠償等相關講座或研習。 三、財務面向：辦理財務健康（理財觀念）相關講座或研習。 四、心理建康面向： （一）辦理壓力調適團體工作坊：透過多元表達性媒介（園藝紓壓、芳香探索等）應用，辦理系列單元壓力調適之團體工作坊。 （二）辦理體重管理及三高（高血脂、高血壓、高血糖）問題之相關健康講座或檢測活動。
靜—圓融	主管培力方案	主管人員	一、辦理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，辦理主管訓練及培力課程。 二、初任主管調適：針對初次擔任主管職務人員，辦理情緒壓力管理與調適相關課程，或提供員工協談服務，及早適應管理工作。
靚—新穎	身障友善工作環境支持方案	身障人員	一、辦理身障人員關懷活動或講座：利用年度節慶，辦理身障人員關懷活動；或辦理相關支持性講座。 二、改善職場工作環境：配合身障人員需求，逐步改善職場工作環境建立平等、尊重、友善之職場環

			境。
	性別差異特殊需求支持性方案	全體員工	一、辦理性別相關成長團體：視員工需求成立新手媽媽、新手爸爸或父母成長等團體，或利用社群群組及網路專區提供相關資訊服務。 二、辦理節慶關懷活動：利用節日（如婦女節、母親節、父親節或情人節）舉辦相關關懷活動或講座。 三、辦理員工家庭日：為使員工工作與生活平衡，透過辦理員工家庭日促進家庭和諧。 四、托育或安親班特約優惠：透過特約優惠簽訂契約，提供員工托育或安親之需求。 五、中高齡員工職場支持EAP導入或辦理相關講座：長者照護係中高齡員工經常面對的生活問題，結合本府及所屬機關長者照護相關資源，列入本府EAP資源一覽表，給予中高齡員工職場之協助；另視需求辦理相關講座。

柒、免費諮詢服務方案：

一、諮詢議題：

- （一）心理諮詢：包含壓力調適、人際關係、情緒管理、情感困擾、夫妻親子關係及生涯各階段重大危機事件因應及管理。
- （二）職涯發展諮詢：含退休生活規劃。
- （三）法律諮詢：公務上面臨的法律問題及一般民、刑事法律問題等。
- （四）財務諮詢：財務健康、理財規劃、保險規劃、節稅建議等。
- （五）醫療諮詢：提供政府機關及民間團體醫療保健資源相關資訊。

- (六) 管理諮詢：提供主管人員危機處理，員工問題管理及員工轉介等。
- (七) 團體諮詢：針對特殊、異常徵候、高風險人員及危機事件之機關，提供團體訪談及創傷壓力事件支持服務。

二、諮詢申請方式：

- (一) 心理諮詢：至花蓮縣政府員工協談服務線上預約系統預約。
- (二) 職涯發展諮詢、財務諮詢、管理諮詢及團體諮詢（商）：至本府人事處網站「員工協助方案專區」下載申請表，寄至指定信箱。

三、諮詢種類：

- (一) 個別諮詢（商）：員工依需求自行預約。
- (二) 團體諮詢（商）：本府各處及所屬機關學校如有需求得提出申請。

捌、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、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。

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) 將年度工作計畫函送本府各處、所屬機關學校及各鄉鎮市公所。
- (三) 於歲末聯歡餐會、主管會報及員工業務座談餐會播放員工協助方案影片進行宣導。

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，藉此宣傳EAP相關資訊及服務項目，使同仁可以隨時獲知資訊。

玖、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及外聘專家學者共同組成，明定推動小組之任務，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。

拾、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。

壹拾、附則

- 一、本府委託專業諮商心理師實施心理諮詢服務，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、辦理本計畫所需經費，由本府相關預算項下支應。
- 四、本實施計畫經簽奉核定後實施，並得視實際需要修正之。