

宜蘭縣政府 108 年度員工協助方案實施計畫

108 年 02 月 11 日府人組字第 1080021676 號函訂頒

壹、依據

- 一、本府 105 年 4 月 12 日府人福字第 1050058329 號函頒之「宜蘭縣政府員工協助方案」。
- 二、行政院人事行政總處中程施政計畫（106 至 109 年度）中有關員工協助方案推動理念。
- 三、行政院人事行政總處 107 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。
- 四、本府 108 年度重要施政計畫中有關組織願景、未來發展方向及首長施政理念。
- 五、本府 107 年度員工協助方案實施成效調查分析報告及本府 108 年度員工及組織需求調查分析報告¹（如附件 1）。

貳、目的

- 一、主動發現並協助員工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，提升工作士氣及服務效能。
- 二、協助組織處理可能影響生產力之相關議題，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力。

參、辦理時程

108 年 1 月 1 日至 108 年 12 月 31 日，推動期程如附件 2。

肆、服務對象

本府暨所屬機關學校公教人員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）、駐衛

¹ 本府於 107 年 12 月 10 日至同年 12 月 14 日辦理「108 年度『員工協助方案』員工及組織需求問卷調查」，針對職涯發展、法律諮詢、財務諮詢、心理健康、醫療保健、組織管理及管理技巧等面向分別提供數個議題，由本府暨所屬機關學校同仁依據其對個別議題的需求程度由高至低加以排序填答。經統計結果顯示，同仁對於工作與生活平衡、公務上面臨的法律問題、理財規劃、壓力調適、健康檢查、重大壓力事件管理、危機處理等議題有高度需求，爰規劃辦理上述主題之專題演講、工作坊等課程。

警察及臨時人員，總計約 7,669 人。

伍、辦理方式

本計畫各項服務措施由本府人事處統籌規劃，所屬各機關學校專兼任人事人員為服務窗口，整合內部資源（如衛生局、地方稅務局、社會處、教育處、秘書處法制人員等）及外部資源（如生命線協會、張老師基金會等），提供相關服務措施協助同仁排除影響工作效能的各種因素。

陸、服務內容

一、個人層次

（一）諮詢（商）服務

- 1、**法律諮詢服務**：由本府秘書處設置法律扶助窗口，安排執業律師至本府提供同仁法律諮詢服務。
- 2、**財務諮詢服務**：協請本縣公（民）營銀行及本府地方稅務局提供同仁財務諮詢服務。
- 3、**心理健康諮商服務**：採預約方式，由與本府簽約之協談中心專業輔導人員至本府員工協談室提供同仁心理健康諮商服務，同仁亦得選擇至該中心尋求諮商。
- 4、**醫療保健諮詢服務**：協請本縣醫療機構、本府衛生局及所轄衛生所提供同仁醫療保健諮詢服務。
- 5、**家庭關係諮詢服務**：協請本縣家庭教育中心及家滿愛協談中心提供同仁家庭關係諮詢服務。
- 6、**其他諮詢服務**：協請本府消防局、衛生局、環境保護局及本縣立殯葬管理所提供同仁消防、食安、環保、殯葬等諮詢服務。

上述諮詢（商）服務內容詳細資訊如附件 3。

（二）專題演講、工作坊課程

- 1、**職涯發展專題演講、工作坊**：辦理「工作與生活平衡」專題演講、

職涯規劃等相關專題演講及工作坊。

2、**法律專題演講**：辦理公務上面臨的法律問題等相關專題演講。

3、**財務專題演講**：辦理理財、投資規劃等相關專題演講。

4、**心理健康專題演講、工作坊**：辦理情緒管理、壓力調適及幸福捕手等相關專題演講、工作坊。

5、**醫療保健專題演講**：辦理健康檢查及疾病預防等相關專題演講。

6、**職場適應工作坊**：辦理職場人際關係與溝通技巧相關工作坊。

上述專題演講、工作坊課程詳細資訊如附件 4。

(三) e 等公務園⁺學習平台組裝課程

精選 e 等公務園⁺學習平台線上課程「動物園的情緒管理學」、「健康管理的策略及作法-成為自己健康的主人」或其他相關課程列入本府 108 年度數位學習組裝課程，同仁須於本年 8 月底前完成線上學習，上述 e 學中心組裝課程詳細資訊如附件 5。

(四) 新進人員調適

由本府人事人員組成「足感心服務團隊」，提供考試分發新進同仁一對一陪伴式服務，主動協助其盡速適應公職場域，相關表件如附件 6、附件 6-1。

(五) 線上自我檢測專區（簡式健康量表檢測）

定期關懷同仁身心健康，每半年辦理全面性心情溫度計（簡式健康量表）線上問卷檢測並回收統計；鼓勵同仁使用「簡式健康量表（BSRS-5）」（如附件 7）線上自我檢測（以 Chrome 瀏覽器開啟宜蘭縣政府人事處網頁－員工協助方案專區－簡式健康量表），協助其瞭解自身的身心適應狀況。另於相關實體課程中隨堂檢測，依據檢測結果發掘有心理照護需求之同仁，主動聯繫當事人，進而協助轉介相關服務。

（六）關懷聯絡員慰問

本府設置關懷聯絡員，於同仁有明顯情緒困擾時主動關懷慰問，瞭解其需求，並協助轉介相關服務，相關表件如附件 8、附件 8-1。

（七）員工傾訴信箱

本府設置員工傾訴信箱，提供同仁在業務興革、工作管理、辦公環境等面向遭遇困難時可尋求協助之管道，案件由本府人事處受理後轉請相關單位協處並限期回復，全程採保密方式進行，以維護當事人權益。

二、組織及管理層次

（一）組織架構調整情形說明會

為使同仁瞭解本府暨所屬機關組織架構調整情形，年度中如有辦理組織改造，由本府人事處主動辦理說明會，報告變革方向並廣徵意見，以安定人心。

（二）受組織變革影響者團體輔導及壓力調適

由本府人事處針對因組織變革而受影響的同仁辦理團體輔導及壓力調適，透過小團體活動，找尋需要個別諮商的同仁，並協助轉介相關服務。

（三）危機事件²處理專案小組

由本府人事處處長擔任危機事件處理專案小組召集人，人事處、衛生局、社會處、秘書處等副處（局）長及本府心理諮商顧問為該小組成員，於接獲通報同仁有傷亡、猝死、自傷、傷人或其他嚴重影響單位同仁之情形時，主動關懷相關人員，並協助轉介相關服務。

（四）重大壓力事件管理工作坊或團體諮商服務

辦理重大壓力事件管理工作坊，教導主管人員當重大壓力事件發生時隨機應變的能力及後續追蹤管理的方法，必要時進行團體諮詢服務，

² 危機事件之定義：

（1）因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。

（2）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情形。

以協助單位同仁度過該事件帶來之衝擊，儘快回復正常的生活。

(五) 提升主管敏感度訓練工作坊

辦理提升主管職場敏感度訓練工作坊，提升一、二級主管人員辨識異常徵候同仁的敏感度，以及時發現問題，並協助轉介相關服務。

(六) 危機處理工作坊

辦理危機處理工作坊，透過危機管理技巧的培訓，使主管人員學習如何面對危機、解決危機，甚至將危機化為轉機，建立團隊並凝聚共識，進而達成績效改善的目標。上述工作坊課程詳細資訊如附件 9。

柒、宣導及推廣

一、運用適當管道進行宣導

- (一) 透過公文轉知、電子郵件傳送、本府員工業務網公告、人事電子報、宣導與推廣 Q&A (如附件 10)、公共區域廣布貼心小卡、本府人事處 Facebook 貼文發布資訊，使同仁瞭解員工協助方案之功能、服務措施內容、何時及如何使用，相關資訊及表件建置於本府人事處網頁「員工協助方案專區」。
- (二) 製作宣導海報及單張、原子筆及手機擦拭貼等宣導品，於員工協助方案專題演講、工作坊課程時發放，供同仁參閱使用。另藉由拜訪主管人員，使其充分瞭解員工協助方案之本質，以爭取各級主管的支持。

二、利用適當方式加強推廣

- (一) 於各項研習課程現場、體育文康活動現場、業務聯繫會報會場懸掛員工協助方案宣導布條，並擺設攤位發放宣導品，發放時採一對一說明方式，加深同仁印象。
- (二) 於「員工協助日」(每年 6 月 6 日)，辦理有獎徵答活動，並將有獎徵答題答公告於本府員工業務網，以強化同仁對於員工協助方案的認知。

三、辦理宣導說明會、教育訓練課程

- (一) 針對縣長及各局處長、新進人員、人事人員、主管人員分別辦理宣導說明會，協助其瞭解員工協助方案的本質及服務內容，所屬機關、學校部分由各人事人員辦理宣導說明，並納入人事業務績效考核項目，宣導說明會詳細資訊如附件 11。
- (二) 指派本府人事處承辦主管及承辦人員參加行政院人事行政總處辦理之員工協助方案專班，並規劃辦理所屬機關學校人事人員之員工協助方案教育訓練課程及標竿學習，以增進相關知能，另針對關懷聯絡員辦理教育訓練課程，以提升服務品質，教育訓練課程詳細資訊如附件 12。

捌、標準作業流程、常用表單（含問卷）

一、一般個案處理流程

由同仁視個人需要或透過相關人員轉介申請諮詢（商）服務，一般個案處理流程如附件 13，相關表件如附件 13-1 至附件 13-8。

二、危機個案處理流程

當發生重大意外造成同仁傷亡、猝死，或因同仁個人生（心）理、精神因素引發自傷、傷人或其他嚴重影響單位同仁之情形時，立即啟動危機個案處理流程（如附件 14），相關表件如附件 14-1。

三、非自願個案處理流程

當同仁發生自傷、傷人或有嚴重情緒困擾之情形而不願申請諮商服務時，立即啟動非自願個案處理流程（如附件 15）。

玖、倫理規範及保密責任

本府及專業機構（人員）辦理本計畫各項服務措施時，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、同仁求助於員工協助方案之決定應出於個人自由意志。
- 二、本計畫各項服務程序之訂定與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、諮商或醫療等個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- 三、本計畫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，不得提供給任何單位或他人，資料保存及調閱作業要點如附件 16、資料調閱申請書如附件 16-1。

拾、定期檢討

本府於 6 月份召開工作檢討會，檢討本計畫各項服務措施使用情形、整體滿意度（課程意見調查表如附件 17）及各項工作執行進度，並於 12 月份透過線上問卷進行本年度推動員工協助方案實施成效調查，以作為分析及改善之參考。

拾壹、經費預算

執行本計畫所需之經費，由本府人事處本年度業務費項下支應，經費概算表如附件 18。

拾貳、附則

- 一、本府暨所屬機關學校同仁如需於辦公時間使用本計畫各項服務措施，應依公務（教育）人員請假規則之規定，辦理請假事宜。
- 二、本計畫相關資訊及表件建置於本府人事處網頁「員工協助方案專區」（網址：http://personnel.e-land.gov.tw/Content_List.aspx?n=30F1844D1B3DBE5D）。
- 三、本府為推動本計畫組成工作圈，針對著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。

拾參、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正之。

相關表件

- 附件 1：宜蘭縣政府 108 年度員工及組織需求調查分析報告。
- 附件 2：宜蘭縣政府 108 年度員工協助方案推動期程表。
- 附件 3：宜蘭縣政府 108 年度員工協助方案諮詢（商）服務內容一覽表。
- 附件 4：宜蘭縣政府 108 年度員工協助方案專題演講、工作坊課程一覽表【個人層次】。
- 附件 5：宜蘭縣政府 108 年度員工協助方案 e 等公務園⁺學習平台組裝課程一覽表。
- 附件 6：宜蘭縣政府員工協助方案考試分發人員一對一陪伴式服務明細表。
- 附件 6-1：宜蘭縣政府員工協助方案考試分發人員一對一陪伴式服務電話問答集。
- 附件 7：簡式健康量表（BSRS-5）。
- 附件 8：宜蘭縣政府員工協助方案關懷名冊。
- 附件 8-1：宜蘭縣政府員工協助方案關懷紀錄表。
- 附件 9：宜蘭縣政府 108 年度員工協助方案工作坊課程一覽表【組織及管理層次】。
- 附件 10：宜蘭縣政府員工協助方案（EAP）宣導與推廣 Q&A。
- 附件 11：宜蘭縣政府 108 年度員工協助方案宣導說明會一覽表。
- 附件 12：宜蘭縣政府 108 年度員工協助方案教育訓練課程一覽表。
- 附件 13：宜蘭縣政府員工協助方案一般個案處理流程表。
- 附件 13-1：宜蘭縣政府員工協助方案諮詢（商）服務申請表。
- 附件 13-2：宜蘭縣政府員工協助方案諮詢（商）服務轉介表。
- 附件 13-3：宜蘭縣政府主管人員轉介員工協助方案諮詢（商）服務申請表。

- 附件 13-4：宜蘭縣政府員工接受個別諮詢（商）服務知後同意書。
- 附件 13-5：宜蘭縣政府員工協助方案諮商輔導名冊。
- 附件 13-6：宜蘭縣政府員工協助方案諮商輔導紀錄表。
- 附件 13-7：宜蘭縣政府員工協助方案諮商輔導人員簽到退表。
- 附件 13-8：宜蘭縣政府員工協助方案諮商輔導服務意見調查表。
- 附件 14：宜蘭縣政府員工協助方案危機個案處理流程表。
- 附件 14-1：宜蘭縣政府員工協助方案危機個案處理自行檢查表【未發生及已發生人員傷亡時使用】。
- 附件 15：宜蘭縣政府員工協助方案非自願個案處理流程表。
- 附件 16：宜蘭縣政府員工協助方案資料保存及調閱作業要點。
- 附件 16-1：宜蘭縣政府員工協助方案資料調閱申請書。
- 附件 17：宜蘭縣政府員工協助方案課程意見調查表。
- 附件 18：宜蘭縣政府 108 年度員工協助方案經費概算表。