花蓮縣政府112年度推動員工協助方案
「實踐DEI、職場更有愛」實施計畫

112年1月5日府人福字第1120002180號函頒

112年4月28日府人企字第1120081522號函修正

112年5月24日府人企字第1120101027號函修正

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、本府辦理112年度員工協助方案需求問卷調查結果、111年度員工協助方案檢討暨推動小組會議決議事項。

三、本府年度重要施政計畫、縣長施政理念及未來發展方向。

貳、目的

發現並協助員工解決可能影響工作效能的個人問題(包括健康、婚姻、 家庭、財務、法律、情緒等)及協助組織處理可能影響生產力的相關議 題，進而提高團隊凝聚力及整體發展競爭力。

參、任務目標

一、本計畫以實踐DEI(Diversity、Equity、Inclusion），提供多元的服務方案、全方位的服務導入、共融的服務措施，緊扣「臺灣永續發展目標」的核心指標[1]，導入實踐DEI，讓員工從意識覺醒，主動自我覺察，進而改變行動，投入工作，以共創組織高效協作環境，打造多元共融，

[1]「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。實踐DEI(Diversity、Diversity、Inclusion），可貢獻以下指標：
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：良好健康和福祉-確保及促進各年齡層健康生活與福祉。
核心指標4：優質教育-確保全面、公平及高品質教育，提倡終身教育。
核心指標5：性別平等-實現性別平等及女性賦權。
核心指標8：尊嚴就業與經濟發展-促進包容且永續的經濟發展，確保全民享有優質就業機會。
核心指標9：產業創新與基礎健設。
核心指標10：減少內外部環境不平等-建立多元夥伴關係，協力促進永續願景。
核心指標11：永續城鎮與創新

尊重包容，為他人與自己創造更有愛的職場文化，達成人力資源管理永續發展的目標。

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，消弭無意識偏見，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，使員工協助方案（以下簡稱EAP）更具可近性、可及性及即時性，以縮短員工與EAP的距離，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。

肆、對象

本府及所屬各機關學校公教人員、約聘（僱）人員、工友（含技工、駕駛）、駐衛警察及臨時人員等。(學校教師以正式教師為對象)

伍、辦理時程

112年1月1日至112年12月31日止。

陸、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。

柒、服務方案內容

本府員工協助方案係依員工需求問卷調查結果、前一年度EAP諮詢服務報告建議及EAP檢討暨推動小組會議決議事項，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的服務方案、全方位的服務導入及共融的服務措施，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、共融的服務措施，避免無意識偏見

（一）洞察員工痛點，消弭無意識偏見

1.調查分析各項服務，貼近員工需求

透過調查員工EAP服務滿意度、認知回饋及員工需求調查（含主管、非主管、性別、身心障礙者及不同年齡層分眾需求）、常見員工問題、EAP講座或活動回饋，並結合關懷員機制及本府委託顧問公司諮詢服務年度（季）報告之服務滿意度結果及具體建議，以及行政院人事總處針對本府推動EAP成效力評估結果報告之具體建議，進行綜合分析員工需求，並透過本府EAP推動小組審議，以作為推動方案重要之參據。

2.簡式健康量表檢測，洞察員工心情溫度

每半年辦理「心情溫度計-簡式健康量表檢測」，瞭解本府及所屬機關學校員工近期心理健康狀態，洞察員工心情溫度及痛點程度，即時啟動關懷服務。

3.預期效益

符合員工需求及組織管理效能，避免無意識偏見，提供即時性及客製化協助。

（二）共融的組織運作，良善溝通的機制

1.組成EAP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.設置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.成立EAP關懷小組

建立關懷機制，修定本府EAP關懷小組服務計畫，成立EAP關懷小組，良善溝通機制。

4.跨域協調，促進本府與委託專業顧問公司網絡合作

建構本府與委託專業顧問公司合作LINE平台，於本府委託專業諮詢服務期間，顧問公司應給予本府專業的組織諮詢服務，跨域協調及整合EAP網絡，提供員工諮詢使用狀況、整合員工痛點，給予本府具體建議及後續支持性服務。

二、全方位的服務導入，促進員工健康意識覺醒

（一）豐富員工協助方案資源，提升員工使用頻率

1.充實健身舒壓室設備

充實員工健身紓壓室相關設備，於工作之餘運動紓壓，促進身心健康於工作之餘運動舒壓，促進身心健康。

2.建置員工按摩舒壓坊

規劃並設置按摩舒壓坊，僱用2位身障按摩師，提供本府員工按摩服務，舒解員工壓力，同時增加身障人員就業機會，建構友善職場環境。

3.建置「員工協助方案」網頁專區

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1）、資源地圖、各項標準作業流程（附件2、3）、手冊及圖卡及成果照片等，定期檢視及增修專區資訊。

4.納入心理衛生服務，製作員工協助方案免費資源地圖

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。

（二）辦理種籽宣導師研習及巡迴宣導講座，強化員工健康求助觀念

1.辦理1場次種籽宣導師培訓課程

邀集本府所屬人事機構人事人員，擔任種籽宣導師，由本府委託之專業顧問公司辦理1場次種籽宣導師培訓課程，強化種籽宣導師對EAP服務之理解，及推介員工使用EAP之技巧，以提升組織心理安全文化，務使去標籤與去心理污名從高階主管做起，上行下效推動健

康求助之觀念。

2.辦理10場次種籽宣導師巡迴宣導列車

由種籽宣導師就近選擇宣導之機關及學校，進行10場次巡迴宣導列車，推動「員工健康求助」之觀念，促進員工健康意識覺醒。

（三）辦理「職場DEI、永續525(我愛我)」身心舒壓系列活動，促進員工身心健康意識覺醒

1.辦理「體能覺醒/減壓健康營系列活動」

平日週一至週五晚間6時至7時，針對員工需求，辦理時尚瑜伽營、有氧戰鬥營、瑜伽身心營、熱舞創作營等減壓健康營系列活動，促進員工體能覺醒，增進員工身體健康之意識。

2.辦理「心靈覺醒/壓力調適團體工作坊系列活動」

配合員工需求，按月分梯次辦理「《植》感生活-花藝創作」、「情緒處方籤-芳香療法」、「綠色療癒-心田園丁」、「心靈拼貼-遇見恆久實作花藝」、「藝解憂愁-繪畫美學」等團體工作坊，透過媒介接觸，改善人的身、心、靈狀況，進而改變人的情緒，促進員工心靈覺得，增進員工心理健康之意識。

（四）分眾性導入

1.爭取首長、主管認同，支持推動EAP

為爭取機關首長及各級主管對EAP支持，各級機關人事人員全員投入，在主管會議進行宣導，或邀請主持相關會議，或於主管敏感度訓練，宣導EAP內涵及可運用之資源，以爭取機關首長及各級主管之響應重視。

2.EAP規劃人員

辦理人事人員團體工作坊及薦送本府及所屬機關學校EAP規劃人員參加專業研習，並依據「瞭解需求與規劃方案」、「進行宣導與推廣」、「提供服務與檢討回饋」提供相關知能與強化組織運作功能，提升推動力。

3.主管人員

提供敏感度、同理心、衝突管理、團隊領導等教育訓練，強化主管組織角色定位認知及應發揮的功能，進而覺察及瞭解同仁差異化需求(如主管與非主管、不同性別、身心障礙同仁等)，適時協助激發同仁潛能，提升工作動力。

4.新進人員（包含初任及調任新職務等）

辦理新進人員訓練，實施就地生活化職場關懷措施，協助融入新環境，適應內部狀態，減輕職場壓力。

5.生涯轉變人員(婚、喪、生育等)

依生理及家庭結構改變，於協助差假或補助申請的同時，提供適合之服務資源，如關懷輔導、環境空間、工作與生活平衡方案訊息宣導等。

6.身心障礙人員

連結府社會處身心障礙者職業重建服務，協助發展全面性和特殊性之服務，包含報到相關服務、職務再設計、部門同儕衛教與互動支持、部門主管衛教與互動支持及身障員工同儕支持團體或社群，輔導身心障人員適應職場。

7.足額進用身心障礙者及原住民族

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。

8.社工人員

透過各式宣導管道使其知悉EAP 內容並適時運用，給予適當的回饋與鼓勵，讓情緒勞務工作者對角色扮演及任務產生較高之認同。

9.警消人員

視實際需要提供災害事件及緊急救難之壓力調適與輔導資源，因應釋字第 785 號健康權之保障研議相關作為。

（五）雲端資訊、實體互動，雙向推播EAP

1.製作EAP小卡、宣導手冊等

製作簡易可攜帶之EAP小卡、以圖像表達之主管EAP手冊及員工關懷員手冊、個人法規權益宣導、身心健康專欄文章、各類實用資源連結及EAP活動公告等資訊，透過本府員工員工協助方案網頁專區、各機關學校line群組、電子郵件及網頁等，進行雲端推播。

2.辦理「一機關一特色」宣導活動

設有專任人事機構之各機關學校，規劃辦理「一機關一特色」宣導活動，因地制宜增進員工協助方案可近性。

3.利用各種集會、活動，進行實體互動之宣導

透過各項專題講座、主管人員訓練、歲末聯歡餐會及團體工作坊等實體集會及活動，以有獎徵答、宣導海報、形象短片等，宣導員工協助方案資源。

三、多元的服務方案，審酌不同性別、身心障礙，增進生活與工作平衡

（一）提供員工線上諮詢服務

委託合法專業顧問公司提供員工專業諮詢服務，諮詢類別包含心理諮詢、法律諮詢、財務諮詢、健康諮詢及管理諮詢等，諮詢方式為電話（視訊）晤談、電子郵件諮詢等方式，服務內容(附件4、5)如下：

1. 提供24小時免付費電話專線、email及員工身心關懷平台諮詢預約

員工可隨時直接撥打0800-025-008免付費諮詢專線，或以email，或至員工身心關懷平台諮詢與個案管理師（以下簡稱個管師）進行初步晤談和諮詢預約，並進行問題的初步了解與評估。

2. 個別顧問面談/電話諮詢服務

依員工需求，由個管師協助安排個別諮詢顧問進行電話（或視訊）諮詢服務，並約定面談時間，諮詢顧問將協助員工處理在工作及生活上所面臨各類型議題，並適時提供相關機關、政府及民間團體之社會資源訊息，以供同仁進一步參考。

3. **服務使用次數**

個別諮詢每次以1小時為原則，團體諮詢每次2小時為原則，每人每年可申請免費個別諮詢服務以6次為限。

（二）**組織與管理面服務**

1. **辦理主管訓練**

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。

2. **辦理員工關懷員工作坊**

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. **建立過勞人員關懷警示機制**

針對過勞人員協助部分，除主動進行關懷外，並落實同仁工時（考勤）管理，建立一級單位主管警示機制，或給予當事人個別諮詢服務。另可以JDR理論中說明工作要求與工作資源的交互影響，提升組織內部工作資源，以減緩工作過於負荷之壓力情境。

（三）**工作面服務**

1. **辦理多元研習課程**

依據員工需求，辦理促進工作與生活平等或職場人際溝通系列講座，提升員工相關知能。[2]

2. **工作與家庭性別角色價值定位(性平綱領推動策略-教育、媒體與文化)**

辦理性別在工作與家庭間的衡平，創造新女性的心價值定位教育訓課程，倡議女性進入職場領域，使家務平等互惠分工，形塑性別平權的家庭環境。

[2] 工作要求資源理論（JDR，job demands-resources）來探討組織的職場幸福感，從工作特徵來探討工作壓力的相關模型，用以說明工作環境的不同面向如何導致正面及負面的福祉與工作結果（Bakker & Demerouti,2007)。

3. **消弭性別刻板印象(性平綱領推動策略-健康、醫療與照顧)**

年度活動服製作，提供統一樣式顏色，不區分男女性別，消弭性別刻板印象對身心健康的影響，減少社會文化成因造成的生理與心理健康威脅。

4. **持續打造性別觀點基礎設施(性平綱領推動策略-環境、能源與科技)**

以女性之需求持續檢討公共空間規劃設計便利、友善及安全性(門禁管制、感應燈光、錄影設備及懷孕停車格等，建構安全環境。

5. **身心障礙職務再設計說明與案例分享(性平綱領推動策略-健康、醫療與照顧)**

專為人事人員及身心障礙同仁針對職務再設計的主題舉辦說明會，透過員工協助及專業諮詢輔導等措施，有效協助身心障礙者克服工作障礙，增進工作效能。

6. **辦理業務達人及圓夢團隊頒獎及標竿學習**

透過業務達人及圓夢團隊頒獎及標竿學習，強化新進人員業務知能，增強各機關人員公務運作能力。

7. **權利救濟**

對同仁針對工作面有任何不利措施前，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。

（四）生活面服務

1. **辦理未婚聯誼活動**

針對本府及所屬機關未婚同仁，辦理聯誼活動，於工作忙碌之餘，建立兩性交友之建康空間，同時解決少子化之問題。

2. **中高齡員工職場支持講座**

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。

3. **法律面向**

辦理買賣房屋、汽機車等消費糾紛法律問題、民刑事訴訟程序等

法律問題與調解業務、訴願、國家賠償、因公涉訟補助等法律問題，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。

4.財務面向

辦理財務規劃或財務健康等相關講座理財投資規劃、健康財務觀念建立與稅務處理(所得稅、遺產、贈與等)之協助。

（五）家庭面服務

1. 辦理新手父母成長團體

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

2. 辦理員工家庭日(性平綱領推動策略-教育、媒體與文化)

尊重多元化的家庭型態，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，促進性別平等互惠，形塑平權的家庭環境。

3. 托育或安親班特約優惠(性平綱領推動策略-就業經濟與福利)

推動性別平等策略之一，建構性別友善職場，促進工作與生活平衡，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，營造友善家庭職場環境，提供完善之托育服務，滿足托育或安親需求。

（六）健康面服務

1.辦理簡易健康篩檢(性平綱領推動策略-健康、醫療與照顧)

利用年度節慶活動，辦理女性同仁健康檢查(例如子宮頸抹片、乳房攝影等預防保健服務)、簡易健康篩檢活動，促使同仁檢視自身身體狀況，並針對健檢結果提供醫療院所或醫事人員健康諮詢服務。

2. 適時舉辦健康講座(性平綱領推動策略-健康、醫療與照顧)

結合縣內健康保健相關資源，辦理身體調理及懷孕育兒健康諮詢相關初級預防講座或活動。

(七)疫情期間主動因應

1.持續抗疫與防疫關懷服

(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。

2.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。

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、各項訓練及講座課程問卷調查及委託顧問公司提供之每季諮詢服務報告及前一年度諮詢服務報告之具體建議等多元指標，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、定期召開員工協助方案工作圈會議，依據「花蓮縣政府員工協助方案工作圈計畫」，由本府及所屬人事機構人事人員組成之效益評估組，辦理以下工作：

（一）分析上一年度員工協助方案使用滿意度及需求調查，並撰寫調查報告，提供推動小組會議審議。

（二）本府員工協助方案各項訓練及講座課程問卷調查之分析及報告撰寫。

（三）針對委託顧問公司每季諮詢服務報告，提供本府員工協助方案之改善措施。

三、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

附件1：花蓮縣政府及所屬機關學校員工協助方案資源一覽表及資源地圖

附件2：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

附件3：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

附件4：花蓮縣政府及所屬機關學校諮詢服務申請說明

附件5：花蓮縣政府委託鉅微管理顧問公司服務內容

附件6：花蓮縣政府112年度預定辦理研習或活動一覽表

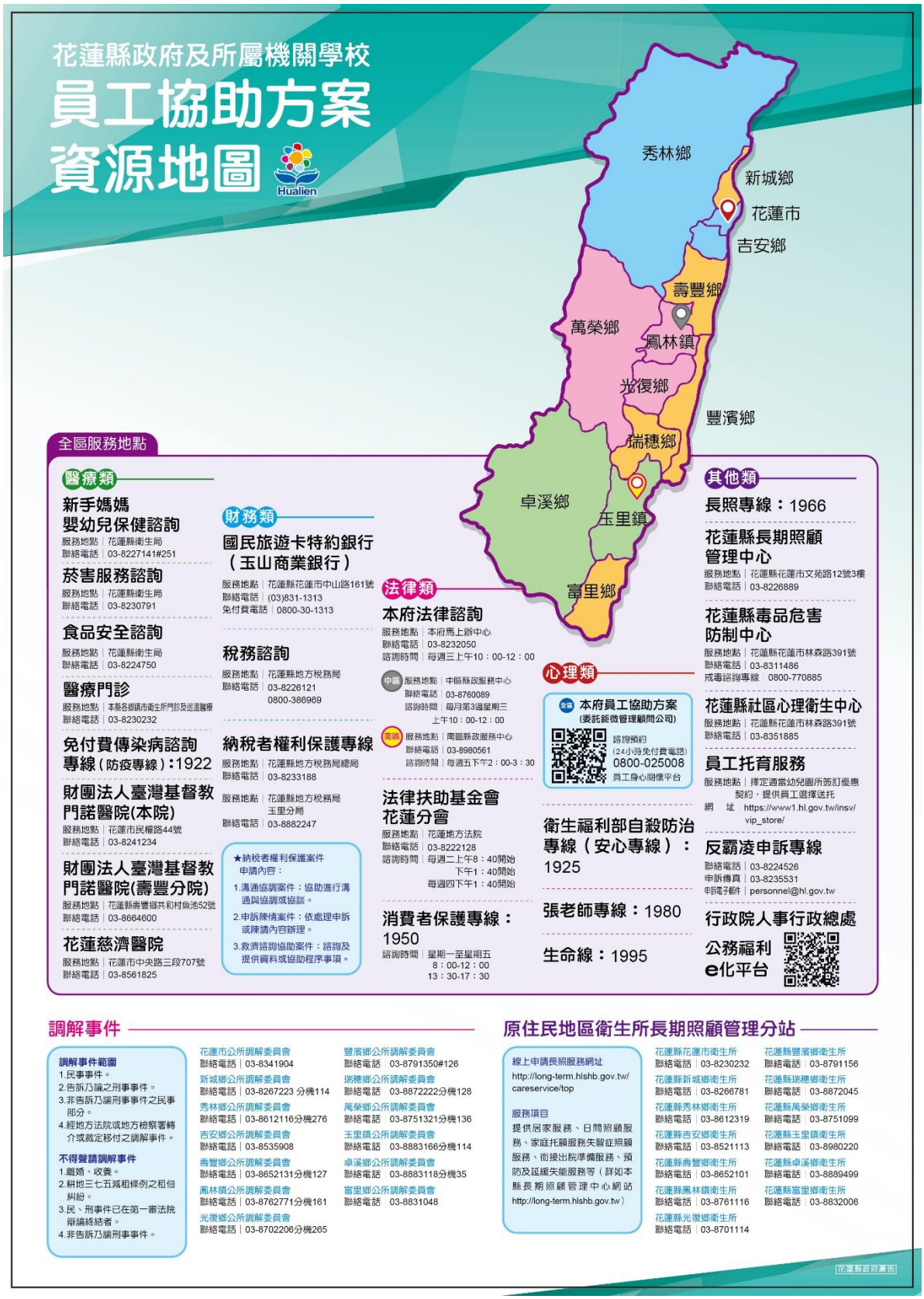
附件1

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。	★ 免付費電話：0800-025008 ★ Email 信箱：service@ffceap.com.tw ★ 員工身心關懷平台 QRcode ● 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。	★ 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2:00-3:30） 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）

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢專線
財務諮詢	財務處理、債務處理、納稅者權利保護等諮詢服務。	★ 免付費電話：0800-025008 ● 國民旅遊卡特約銀行（玉山商業銀行） 服務電話：(03)831-1313 免付費電話 0800-30-1313 ● 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
醫療諮詢	包括菸害、食品安全、醫療保健等諮詢服務。	★ 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。	● 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 本府員工特約商店網址 (https://www1.hl.gov.tw/insv/vip_store/) ● 反霸凌申訴專線：8224526 ● 行政院人事行政總處- 公務福利 e 化平台 QRcode：

花蓮縣政府及所屬機關學校
員工協助方案資源地圖



花蓮縣政府及所屬機關學校
員工協助方案資源地圖 心理類
Hualien
秀林鄉
新城鄉
花蓮市
吉安鄉
壽豐鄉
萬榮鄉
鳳林鎮
光復鄉
豐濱鄉
瑞穗鄉
卓溪鄉
玉里鎮
富里鄉
全區 本府員工協助方案
(委託鉅微管理顧問公司)
諮詢預約(24小時免付費電話)
0800-025008
員工身心關懷平台
全區 衛生福利部自殺防治專線（安心專線）：1925
全區 張老師專線：1980
全區 生命線：1995
花蓮縣政府廣告

花蓮縣政府及所屬機關學校
員工協助方案資源地圖 法律類

中區 本府法律諮詢

服務地點｜中區縣政服務中心
聯絡電話｜03-8760089
諮詢時間｜每月第3週星期三
上午10：00-12：00

調解事件

花蓮市公所調解委員會
聯絡電話｜03-8341904

新城鄉公所調解委員會
聯絡電話｜03-8267223 分機114

秀林鄉公所調解委員會
聯絡電話｜03-8612116分機276

吉安鄉公所調解委員會
聯絡電話｜03-8535908

壽豐鄉公所調解委員會
聯絡電話｜03-8652131分機127

鳳林鎮公所調解委員會
聯絡電話｜03-8762771分機161

光復鄉公所調解委員會
聯絡電話｜03-8702206分機265

南區 本府法律諮詢

服務地點｜南區縣政服務中心
聯絡電話｜03-8980561
諮詢時間｜每週五下午2：00-3：30

調解事件範圍
1.民事事件。
2.告訴乃論之刑事事件。
3.非告訴乃論刑事事件之民事部分。
4.經地方法院或地方檢察署轉介或裁定移付之調解事件。

不得聲請調解事件
1.離婚、收養。
2.耕地三七五減租條例之租佃糾紛。
3.民、刑事件已在第一審法院辯論終結者。
4.非告訴乃論刑事事件。

調解事件

豐濱鄉公所調解委員會
聯絡電話｜03-8791350分機126

瑞穗鄉公所調解委員會
聯絡電話｜03-8872222分機128

萬榮鄉公所調解委員會
聯絡電話｜03-8751321分機136

玉里鎮公所調解委員會
聯絡電話｜03-8883166分機114

卓溪鄉公所調解委員會
聯絡電話｜03-8883118分機35

富里鄉公所調解委員會
聯絡電話｜03-8831048

全區 本府法律諮詢

服務地點｜本府馬上辦中心　聯絡電話｜03-8232050
諮詢時間｜每週三上午10：00-12：00

全區 法律扶助基金會 花蓮分會

服務地點｜花蓮地方法院　聯絡電話｜03-8222128
諮詢時間｜每週二上午9：00至中午12：00；每週四下午2：00開始至5：00

全區 消費者保護專線：1950

諮詢時間｜星期一至星期五8：00-12：00；13：30-17：30

花蓮縣政府廣告

花蓮縣政府及所屬機關學校 員工協助方案資源地圖

醫療類 財務類

醫療類

全區 新手媽媽嬰幼兒保健諮詢
服務地點｜花蓮縣衛生局
聯絡電話｜03-8227141#251

全區 菸害服務諮詢
服務地點｜花蓮縣衛生局
聯絡電話｜03-8230791

全區 食品安全諮詢
服務地點｜花蓮縣衛生局
聯絡電話｜03-8224750

全區 免付費傳染病諮詢專線（防疫專線）：1922

全區 財團法人臺灣基督教門諾醫院(本院)
服務地點｜花蓮市民權路44號
聯絡電話｜03-8241234

全區 財團法人臺灣基督教門諾醫院(壽豐分院)
服務地點｜花蓮縣壽豐鄉共和村魚池52號
聯絡電話｜03-8664600

全區 花蓮慈濟醫院
服務地點｜花蓮市中央路三段707號
聯絡電話｜03-8561825

全區 醫療門診
服務地點｜本縣各鄉鎮市衛生所門診及巡迴醫療
聯絡電話｜03-8230232

財務類

全區 國民旅遊卡特約銀行（玉山商業銀行）
服務地點｜花蓮縣花蓮市中山路161號
聯絡電話｜(03)831-1313
免付費電話｜0800-30-1313

全區 稅務諮詢
服務地點｜花蓮縣地方稅務局
聯絡電話｜03-8226121、0800-386969

全區 納稅者權利保護專線
服務地點｜花蓮縣地方稅務局總局
聯絡電話｜03-8233188
服務地點｜花蓮縣地方稅務局玉里分局
聯絡電話｜03-8882247

花蓮縣政府廣告

花蓮縣政府及所屬機關學校
員工協助方案資源地圖 其他類

原住民地區衛生所長期照顧管理分站

花蓮縣花蓮市衛生所
聯絡電話｜03-8230232

花蓮縣新城鄉衛生所
聯絡電話｜03-8266781

花蓮縣秀林鄉衛生所
聯絡電話｜03-8612319

花蓮縣吉安鄉衛生所
聯絡電話｜03-8521113

花蓮縣壽豐鄉衛生所
聯絡電話｜03-8652101

花蓮縣鳳林鎮衛生所
聯絡電話｜03-8761116

花蓮縣光復鄉衛生所
聯絡電話｜03-8701114

花蓮縣豐濱鄉衛生所
聯絡電話｜03-8791156

花蓮縣瑞穗鄉衛生所
聯絡電話｜03-8872045

花蓮縣萬榮鄉衛生所
聯絡電話｜03-8751099

線上申請長照服務網址
http://long-term.hlshb.gov.tw/careservice/top

服務項目
提供居家服務、日間照顧服務、家庭托顧服務、失智症照顧服務、銜接出院準備服務、預防及延緩失能服務等（詳如本縣長期照顧管理中心網站http://long-term.hlshb.gov.tw）

原住民地區衛生所長期照顧管理分站

花蓮縣玉里鎮衛生所
聯絡電話｜03-8980220

花蓮縣卓溪鄉衛生所
聯絡電話｜03-8889499

花蓮縣富里鄉衛生所
聯絡電話｜03-8832006

全區 反霸凌申訴專線
聯絡電話｜03-8224526
申訴傳真｜03-8235531
申訴電子郵件｜personnel@hl.gov.tw

全區 花蓮縣長期照顧管理中心
服務地點｜花蓮縣花蓮市文苑路12號3樓
聯絡電話｜03-8226889

全區 花蓮縣身心健康及成癮防治所
服務地點｜花蓮縣花蓮市林森路391號
聯絡電話｜03-8311486
戒毒諮詢專線｜0800-770885

全區 花蓮縣社區心理衛生中心
服務地點｜花蓮縣花蓮市林森路391號
聯絡電話｜03-8351885

全區 員工托育服務
服務地點｜擇定適當幼兒園所簽訂優惠契約，提供員工選擇送托
網　址｜https://www1.hl.gov.tw/insv/vip_store/

全區 長照專線：1966

全區 行政院人事行政總處公務福利e化平台

花蓮縣政府廣告

附件2

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	□無。 □有，於　年　月　日曾參加過團體諮詢，此為第次。
問題簡述			
備註	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。 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:cyw3527@hl.gov.tw		

附 件 3

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，鼓勵同仁接受協詢服務。

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cyw3527@hl.gov.tw，或電洽 03-8227171 分機310。

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：

©2020 Focus & Forecast Consultancy Company

附 件 4

花蓮縣政府及所屬機關學校
諮詢服務申請說明

附 件 5

花蓮縣政府委託鉅微管理顧問公司服務內容

本府112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
(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	

服務說明	服務方式
心關懷平台後台接收員工諮詢需求，並於收件後3日內回復。	統接收員工諮詢郵件，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。 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。
(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6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。	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 6 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。 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。 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。

服務說明	服務方式
(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務。	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。 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。 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。

附 件 6

花蓮縣政府112年度預定辦理研習或活動一覽表

一、「職場DEI、永續525(我愛我)」身心舒壓系列活動

類別		辦理時間	辦理梯次	參加人數
體能覺醒/減壓健康營系列活動	韻律輕舞營	每週1次	3梯次	120人
	瑜伽身心營	每週1次	4梯次	160人
	有氧戰鬥營	每週1次	4梯次	160人
	時尚瑜伽營	每週1次	4梯次	160人
	熱舞健康營	每週1次	4梯次	160人
心靈覺醒/壓力調適團體工作坊系列活動	「《植》感生活-花藝創作」團體工作坊	112年1月	2梯次	60人
	「情緒處方籤-芳香療法」團體工作坊	112年4-5月	2梯次	60人
	「綠色療癒-心田園丁」團體工作坊	112年7-8月	2梯次	60人
	「心靈拼貼-遇見恆久實作花藝」團體工作坊	112年9-10月	2梯次	60人
	「藝解憂愁-繪畫美學」團體工作坊	112年11-12月	2梯次	60人

二、多元的服務方案，增進員工生活與工作平衡

類別		辦理時間	辦理場次	參加人數
研習	主管敏感度訓練	112年7月	1場次	70位
	員工關懷員成長工作坊	112年4月及9月	2場次	80位
	心理面講座	112年3月	1場次	100位
	工作面與**性別議題**講座	112年5月	1場次	100位
	種籽宣導師訓練	112年7月	1場次	100位
	組織管理面講座	112年7月	1場次	100位
	健康面講座	112年8月	1場次	100位
	家庭生活面講座	112年9月	1場次	100位
	財務面講座	112年11月	1場次	100位
	業務達人及圓夢團隊頒獎及標竿學習	112年1~12月	12場次	每月約100位
	高階、中高階、中階主管訓練（主管培力服務方案）	112年4月	6場次	調訓縣府及所屬一級機關高階、中高階、中階主管。
活動	未婚聯誼活動	112年4月	1場次	全體員工
	中高齡員工職場支持講座	112年5月	1場次	全體員工
	員工家庭日活動-親子日活動	112年3月	1場次	全體員工
	員工家庭日活動-母親節活動	112年5月	1場次	全體員工
	員工家庭日活動-父親節活動	112年8月	1場次	全體員工
	新手父母成長團體活動	112年7月	1場次	全體員工