

花蓮縣政府一〇八年度員工協助方案工作計畫

108 年 3 月 12 日府人任字第 1080049522 號函訂定

壹、依據

花蓮縣政府及所屬各機關學校員工協助方案。

貳、目標

- 一、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，提升其工作士氣及服務效能。
- 二、藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好的組織文化，提升組織競爭力。

參、服務對象

本府及所屬各級機關學校教職員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）、駐衛警察及臨時人員。

肆、辦理項目、內容及期程

推動面向	辦理項目	辦理內容	辦理期間
計畫擬定	訂定計畫	1. 辦理「本府員工協助方案需求問卷」調查。 2. 依據本府組織願景、年度施政計畫、前一年度專家學者建議、推動小組討論規劃及問卷調查結果訂定本府一〇八年度員工協助方案工作計畫。	一〇八年一月
方案導入	辦理員工協助方案推廣	1. 加強辦理新進人員導入輔導： (1)辦理新進人員訓練，規劃 EAP 相關課程，宣導本府 EAP，協助新進人員適應環境。 (2)於新進人員報到時，發送本府員工協助方案資源一覽表，提供管道協助同仁減少環境適應問題。 (3)邀請考試錄取人員之輔導員參與本府 EAP 關懷小組，參加本府辦理關懷小組相關研習，藉由輔導員對新進考試錄取人員師徒制一對一輔導，導入 EAP 相關措施。	一〇八年四月、八月、十一月

方案 導入	辦理員工 協助方案 推廣	2. 透過各項管道與活動進行 EAP 資源服務宣導： (1) 辦理各項研習訓練時，介紹並播放本府 EAP 短片，提升同仁瞭解 EAP 服務內容，並將 EAP 短片放置於本府人事處首頁及 EAP 專區宣導。 (2) 於本府歲末聯歡餐會及員工業務座談餐會進行 EAP 宣導，並由縣長及各單位主管每月與員工面對面交流座談餐會，提供同仁溝通管道。 (3) 豐富本縣人事服務網「員工協助方案」專區，並結合外部心理健康、法律諮詢等專業機關(構)網站資源，供同仁運用。 (4) 以電子郵件、EAP 資源小卡、海報、相關宣導品及有獎徵答等方式進行 EAP 各項服務宣導。 (5) 製作員工協助方案 Q&A 問答集及建立資源地圖，加強導入措施。 (6) 設立 EAP 服務專線。	一〇八年一月至十二月
		3. 強化所屬機關訂定具體可遵循的導入措施： (1) 辦理本府所屬機關推動員工協助方案客製化輔導作業，針對本府所屬機關辦理客製化之輔導作業，藉由參加機關與學者專家之意見交流，提升所屬機關員工協助方案辦理成效。 (2) 函請本府所屬機關學校訂定具體可遵循的 EAP 導入措施。 (3) 函發本府製作員工協助方案 Q&A 問答集及建立資源地圖，提供所屬機關學校強化 EAP 導入措施。	一〇八年一月 一〇八年三月 一〇八年四月

方案導入	辦理員工協助方案推廣	4. EAP 推動小組及關懷小組共同推動本府 EAP： (1) 訂定本府 EAP 推動小組設置要點。 (2) 召開 EAP 推動小組會議，由 EAP 推動小組針對本府 EAP 服務方案提供相關建議並參與規劃及檢討各項成效。 (2) 培訓具備關懷、助人技巧及瞭解諮商資源之「關懷員」，擔任本府員工心理健康種籽，協助關懷同仁，並辦理「員工協助方案關懷小組關懷員基礎訓練」，強化關懷員助人基礎知能，共同營造健康優質職場環境。	一〇八年二月 一〇八年一月、七月 一〇八年四月
		5. 加強各級主管對 EAP 支持度： 於主管會報對本府各級主管進行本府 EAP 宣導，提升各級主管對 EAP 支持度。	一〇八年五月
		6. 加強各機關學校 EAP 承辦人員專業知能訓練： (1) 薦送人事人員參加行政院人事行政總處公務人力發展學院辦理「員工協助方案專班」。 (2) 辦理本縣人事人員 EAP 研習，提升 EAP 推動人員專業知能。	配合公務人力發展學院課程辦理 一〇八年三月
服務提供	提供多元諮詢服務	1. 心理諮詢： (1) 服務內容包括壓力調適、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。 (2) 本府採內置式聘請具專業證照心理師依「花蓮縣政府員工協談服務作業規定」辦理員工協談服務。	一〇八年一月至十二月，每月隔週五下午 1：30 至 5：30
		2. 法律諮詢服務： (1) 服務內容包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突及買賣等。 (2) 服務提供： A. 本府聘請律師提供法律之諮詢與協助。 B. 提供消費者保護諮詢服務。	一〇八年一月至十二月

服務提供	提供多元諮詢服務	3. 財務諮詢服務： (1) 結合國民旅遊卡特約銀行提供財務諮詢。 (2) 提供闔家安康公教員工優惠團體意外保險契約諮詢服務。 (3) 提供全國公教員工及其親屬長期照顧保險諮詢服務。 (4) 本縣地方稅務局提供稅務問題等相關諮詢。	一〇八年一月至十二月
		醫療保健諮詢服務： 1. 結合本縣衛生局各項健康管理諮詢服務：提供花蓮縣衛生局戒菸服務諮詢、新手媽媽嬰幼兒保健諮詢、減重健康諮詢、食品安全諮詢及年長者醫療照護等各項衛教等諮詢服務。 2. 花蓮縣衛生局健康管理中心-社區心理衛生：「特約心理師免費諮詢服務」 (1) 諮詢時間： 每週星期四下午 2:00-4:00。(逢連假暫停乙次)；光鹽診所二樓為周一、四 18:30-20:30。 (2) 諮詢地點： A. 北區：花蓮縣衛生局健康管理中心-社區心理衛生、光鹽診所二樓、秀林鄉佳民衛生室 B. 中區：光復鄉衛生所、萬榮鄉衛生所 C. 南區：玉里鎮衛生所、卓溪鄉衛生所。 (3) 預約專線：8351885	一〇八年一月至十二月
服務提供	規劃相關課程活動	1. 開設身心紓壓課程，提升員工身心健康，釋放工作及生活壓力： (1) 辦理本府員工「身心紓壓營」活動：每周一、二晚上六時至七時三十分，於本府開設瑜珈課程，使同仁建立規律運動習慣，進而打造健康、活力、有效率的快樂職場。	一〇八年一月至十二月

		(2)辦理本府員工「養生太極營」活動：每週四、五晚上六時至七時三十分，於本府開設太極課程，教導肢體鬆柔及心靜體鬆等健康體適能，促進員工身心健康，釋放工作壓力及負擔。 (3)辦理本府員工「壓力調適表達性紓壓」工作坊系列活動：依問卷調查結果，適時辦理「壓力調適表達性紓壓」團體輔導工作坊課程，藉由工作坊相關課程，多元感官靜心，紓解工作壓力。	
		2. 透過電影素材引發同仁思考與分享討論：依問卷調查結果辦理 2 場次心靈 FUN 電影-電影讀書會影片賞析。	一〇八年四月、五月
服務提供	規劃相關課程活動	3. 強化初級預防，辦理 EAP 相關講座及健康檢查、身心檢測活動： (1)依問卷調查結果辦理壓力調適、運動保健等主題講座。 (2)訂定「花蓮縣政府及所屬機關學校公教人員健康檢查實施計畫」補助本府及所屬機關學校公教人員辦理健康檢查。 (3)配合主題講座或其他相關活動，辦理身心相關檢測，並透過講座分析，遇有需轉介之對象，提供 EAP 相關資源協助。	一〇八年四月至六月
		4. 辦理「團體輔導工作坊」活動：採小團體工作坊方式邀請有興趣的同仁共同討論分享。	一〇八年四月至六月
		5. 辦理「家庭面」講座或服務活動：依本府離職調查及員工協助方案問卷調查結果，辦理「年長者照顧安養」講座，或結合本府推動之長照計畫，提供相關諮詢服務。	
		6. 辦理「法律諮詢」講座或活動：依問卷調查結果，辦理公證法（包含買賣房屋、汽車糾紛等）等法律講座。	
		7. 辦理「財務諮詢」講座或活動：依問卷調查結果，辦理行動支付 APP(消費購物、繳稅行支付)及理債相關財務面向	

		之講座。	
		8. 針對特殊需求同仁，規劃相關課程及活動： (1) 針對本府第一線服務社會工作人員辦理 8 場次團體紓壓營活動。 (2) 針對高壓力第一線服務社會工作人員辦理社會工作人員個別及團體督導支持性協助。	一〇八年四月至九月 一〇八年各季
		9. 提供組織管理層面議題的團體諮商服務： (1) 針對本府主管辦理管理面及組織面研習。 (2) 因應重大危機事件，依機關組織需求，辦理團體諮商。	一〇八年五月至七月 配合需求辦理
		7. 加強第一線主管人員 EAP 訓練，提升主管敏感度與支持度性訓練或團隊共識營等活動。	一〇八年三月
成效評估	定期檢討辦理情形並規劃檢討相關表件	定期檢討員工協助方案辦理情形及檢視結果分析及運用（含方案內容是否切合同仁及組織需求、服務使用率、滿意度及知悉率等）。 1. 即時：各項活動辦理結束後辦理活動滿意度及效益度分析。 2. 每季：各季員工協談工作報告及滿意度分析。 3. 每年：年度需求問卷調查並同時進行 EAP 整體知悉率及滿意度分析。	一〇八年一月至十二月
		定期檢討本府各項 EAP 流程 1. 花蓮縣政府及所屬各機關學校員工協助一般個案處理流程。 2. 花蓮縣政府及所屬各機關學校緊急危機事件個案處理作業流程。 3. 花蓮縣政府及所屬各機關學校員工協助非自願個案處理流程。	一〇八年一月至十二月

		定期檢討本府各項 EAP 表單 1. 花蓮縣政府推動員工協助方案服務需求問卷調查表。 2. 花蓮縣政府員工協談輔導評估單。 3. 花蓮縣政府員工協談滿意度問卷。 4. 花蓮縣政府及所屬各機關學校緊急危機事件個案處理自行檢查表(發生人員傷亡及未發生人員傷亡時使用)。 5. 花蓮縣政府員工協談服務須知。	一〇八年一月至十二月
--	--	---	-------------------

伍、經費

辦理本計畫所需經費，由本府相關預算項下支應。

陸、本計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。