

金門縣政府 110 年度推動員工協助方案實施計畫

110 年 6 月 2 日府人一字第 1100045144 號函核定

壹、依據：

- 一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 二、金門縣政府及所屬機關學校員工協助方案。
- 三、金門縣政府 109 年推動員工協助方案滿意度分析及需求調查。

貳、目的：為維護所屬員工生活、工作與身心之健康發展，藉由多元化的措施，協助員工解決工作、生活可能遭遇之困難，使同仁能工作安心、生活開心，以提升服務績效，創造雙贏。

參、服務對象：金門縣政府暨所屬機關學校(含事業單位)職員、約聘僱人員、工友(含技工、駕駛)、作業員、約用人員、按日計酬人員及家屬。

肆、實施期程：自民國 110 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 31 日止。

伍、實施內容：

- 一、個人諮詢服務：每人上限 5 次(配偶、父母、子女合併計算，1 次為 1 小時)。

(一)諮詢服務範圍：

1. 心理諮詢服務：心理調適、家庭關係、親子關係、人際關係、兩性關係、壓力管理、工作與生活平衡、情緒管理、人生觀等。
2. 法律諮詢服務：公務上面臨的法律問題、車禍、債務、買賣糾紛、購屋或租屋契約、遺產、婚姻、衝突等。
3. 財務諮詢服務：家庭理財健檢、保險規劃、節稅建議、退休金規劃、租稅與財產移轉規劃等。
4. 醫療諮詢服務：煙癮、酗酒、更年期及運動保健、飲食營養、身體健康檢查結果評估建議、疾病及藥品諮詢等。
5. 工作諮詢服務：工作適應、工作與生活平衡、工作職涯諮詢(含退休生涯規劃)、組織變革之調適等。
6. 管理諮詢服務：特殊及不適任員工處理諮商、轉介諮詢、危機處理、績效溝通、衝突管理諮詢、離職或留任面談等。

(二)服務時間：平日 09:00-19:00(國定假日除外)

(三)申請方式：

1. 0800 專線：0800-668-880
2. email：eapc@eapcenter.org
3. Line ID：@209smzbp

Line QR code：



(四)諮詢費用：免費。

(五)本府諮詢服務資源一覽表詳如附件一。

二、團體諮詢服務：每次參與之人數至少 3 人、最多 12 人。

(一)諮詢服務範圍：解決人際衝突事件、跨團隊衝突管理、因應職場變革、職場重大危機事件處理等。

(二)申請方式：

1. 由本府人事處預約安排。
2. 經 0800 諮詢專線個案管理心理師評估，並獲得各面談者同意後安排。
3. 因服務機關發生重大事件，經機關首長評估有立即需要，請委外機構—新竹市生命線 EAPC 預約安排。

(三)諮詢費用：免費。

三、辦理員工協助方案相關研習及活動

(一)員工協助方案宣導說明會

1. 場次：2 場次(主管場及員工場)。
2. 目標：破除對諮詢資源的刻板印象與迷思，讓同仁進行自我覺察，將自身狀況與 EAP 方案連結，提升員工協助方案之廣知率與使用率。
3. 對象：本府暨所屬機關學校主管人員及一般同仁。
4. 參訓人數：200 人。

(二)辦理多元研習課程：

1. 主題：主管敏感度訓練
 - (1)場次：1 場次。
 - (2)目標：協助管理者在面對員工的情緒、行為反應時，如何覺察自己及員工的狀態，透過敏感度訓練，培養管理者覺察及同理心和危機處理的能力，達到有效的員工關懷並找出合適的互動模式。

(3)對象：本府暨所屬機關主管人員。

(4)參訓人數：60 人。

2. 主題：關懷小組訓練

(1)場次：1 場次。

(2)目標：透過此課程學習如何幫助同事渡過難關，及培養認知同理心與情緒同理心，介紹常見的職場心理健康議題，並透過案例演練讓同仁練習與非自願同仁之會話及轉介技巧。

(3)對象：本府各處關懷小組成員及所屬機關學校人事人員。

(4)參訓人數：70 人。

3. 主題：自殺防治

(1)場次：1 場次。

(2)目標：每個人在生命的某些時刻，都可能遇見難以跨過的難關。本課程教導同仁辨認自殺行為，學習如何適當的回應有自殺風險者，並進行轉介，提高同仁對「自殺防治，人人有責」之意識，傳播職場正向能量。

(3)對象：本府暨所屬機關學校同仁。

(4)參訓人數：100 人。

4. 主題：正向思考的力量

(1)場次：1 場次。

(2)目標：正向心態是面對問題、處理困境的態度，本課程教導同仁學習如何運用正向心理學，掌握選擇的力量，並實際運用於職場，達成組織目標，增加團隊績效。

(3)對象：本府暨所屬機關學校同仁。

(4)參訓人數：100 人。

5. 主題：溫柔的力量—芳香療法

(1)場次：1 場次。

(2)目標：藉由精油的香味和講師的引導，讓同仁由內而外的放鬆，認識各種精油的味道，找到適合自己的精油及紓壓方法，協助增進身心健康。

(3)對象：本府暨所屬機關學校同仁。

(4)參訓人數：40 人。

6. 主題：拈花惹草—植物的療癒力量

- (1)場次：1 場次。
- (2)目標：「植物療癒」在歐美已行之多年，亦被証實對於人類的身心有益。在栽種及照顧植物的過程中，同仁會感受到生命生生不息的力量，進而肯定自我，發揮植物的療癒力量。
- (3)對象：本府暨所屬機關學校同仁。
- (4)參訓人數：40 人。

7. 主題：婚姻法律與權利保障

- (1)場次：1 場次。
- (2)目標：婚姻幸福，從了解自身權利義務開始。講師以淺顯易懂的方式，介紹男女婚姻關係中必備的法律智慧，如婚前協議的效力、夫妻財產、子女監護等議題。
- (3)對象：本府暨所屬機關學校同仁。
- (4)參訓人數：100 人。

8. 主題：看電影學溝通技巧

- (1)場次：1 場次。
- (2)目標：藉由電影的魅力展現溝通的藝術，透過講師的引導，分析電影情節中典型的溝通案例，了解主角們的溝通語言、說話技巧之可取及不可取處，學習如何將溝通作為職場利器，提升人際關係。
- (3)對象：本府暨所屬機關學校同仁。
- (4)參訓人數：100 人。

9. 主題：從家庭花費談理財規劃

- (1)場次：1 場次。
- (2)目標：經濟壓力是許多家庭的重擔，本課程協助同仁學習家庭理財的正確觀念，讓錢財成為家庭築夢的柴火，而非家庭失和的導火線，理財不再是家庭的壓力，而是創造幸福感的來源。
- (3)對象：本府暨所屬機關學校同仁。
- (4)參訓人數：100 人。

10. 主題：心理測驗

- (1)場次：1 場次。
- (2)目標：藉由自我狀態問卷量表來檢視同仁近期的心理狀態（如壓力、情緒、行為、想法及人際互動等）情形，並透過施測

結果提供同仁建議與EAP服務訊息。

(3)對象：本府暨所屬機關學校同仁。

(4)參訓人數：50人。

四、新人主動關懷服務

- (一)致電說明本方案服務，利用工作壓力量表對新人工作與生活的適應狀況，進行情緒與壓力狀態評估，主動關懷與積極傾聽問題，必要時協助預約諮詢服務。
- (二)與縣長有約座談會，歡迎新進人員加入，協助其適應新生活和新職場環境，並傳達本府的文化價值、目標與未來願景。
- (三)辦理新進人員研習課程，強化新進人員承辦業務知能，並介紹員工協助方案，協助其盡速適應公職場域及生活。

五、員工協助方案強化作為：

- (一)指派本府人事處承辦人員參加行政院人事行政總處公務人力發展學院辦理之員工協助方案課程，充實專業知能。
- (二)辦理員工協助方案需求與滿意度調查，瞭解同仁需求及評估其可行性，檢討改進並作為推動業務改進措施及擬定年度計畫之參考。
- (三)每年定期於本縣心理健康促進暨自殺防治會議業務簡報，由本府各機關及心促會委員提問，共同研討增進身心靈健康與友善職場措施。

六、員工協助方案宣導作為：

- (一)本府人事處網站設置員工協助方案專區，同仁得以隨時了解本方案之服務項目、申請方式及服務流程等相關資訊。
- (二)本府人事處辦理各項研習活動前播放員工協助方案宣導資料，並簡要宣導員工協助方案服務內容，增進同仁對員工協助方案的瞭解。
- (三)於主管會報或各種集會時間針對機關首長及單位主管人員宣導，協助其瞭解員工協助方案的本質及服務內容，以爭取各級主管的支持。
- (四)透過公文轉知員工協助方案及本府人事處網頁「員工協助方案專區」宣導員工協助方案之服務內容、申請方式等相關資訊。
- (五)每月於各機關 Line 群組分享電子報及宣導服務內容，提升同仁對本服務的認識。
- (六)發放員工協助方案宣導小卡等資料，方便同仁隨時參閱、運用。

七、成效評估：

- (一)辦理員工協助方案需求評估，分析調查結果，針對同仁建議構思對應措施，並列入下一年度規劃及修正之重要依據。
- (二)滿意度調查分為單一活動(包含：單次講座、諮商等)，或整體 EAP 的

滿意度調查分析，根據調查結果回饋至下一年度計畫。

- (三)依據諮詢問題進行統計分類，將諮詢率較高之議題作為指標，作為次年開辦課程之參考方向。
- (四)建立執行 EAP 督導考核機制，將 EAP 推動力列入 110 年績效考核項目之評分標準，檢視其推動成果。

陸、服務流程：

一、一般個案處理及轉介流程：

- (一)一般個案處理流程(附件二)：由當事人視個人需要申請員工協助方案服務，直接向委外專業機構—新竹市生命線 EAPC 提出申請。
- (二)轉介處理流程(附件三)：當單位內發現員工發生影響工作效能之事實時，由主管人員書面提出轉介個案申請表。
- (三)由員工協助方案專責單位（如各機關學校人事單位或由人事單位洽委外機構協助等）安排員工協助方案服務人員進行服務。服務結束由員工協助方案服務人員製作個案諮詢紀錄表，完成後依資料保存及調閱規定辦理存檔。

二、危機事件處理流程(附件四)：

- (一)當單位內發生有立即性危險狀態時，依據危機程度進行緊急照護，依事件發生之嚴重性（有無發生人員傷亡），通報機關首長及相關單位外，並對當事人、家屬、周邊同事及組織提供關懷協助。
- (二)由員工協助方案專責單位安排員工協助方案服務時間，視危機解除後製作危機事故處理紀錄表。

三、非自願性個案處理流程(附件五)：

- (一)當各單位轉介非自願個案，由員工協助方案專責單位介入並處理。
- (二)若當事人有自傷（殺）或傷人意圖之立即性危險時，依危機事件處理流程處理。若無立即性危險時，再進一步聯繫當事人接受員工協助諮詢服務。若當事人不願意接受諮詢，得採其他方式辦理（如採取適當的管理措施或工作調整、必要時提供直屬主管管理諮詢或針對受影響之相關同仁提供團體諮商等）。

柒、資料保密與保存：

一、依據：心理師法、個人資料保護法、精神衛生法及相關專業倫理規定。

二、資料保密及保存：

- (一)資料保密：EAP 各項服務之所有紀錄，及求助員工之個人資料，均應依相關法令(如心理師法)及倫理守則予以保密及保存，除經法律程序

或當事人書面授權同意外，不得對外提供(含當事人單位及各級主管)。

(二)保密的例外：如有以下特殊情形，得向必要的對象預警或通報：

1. 有緊急且危及當事人本人或他人生命、自由、財產及安全之情況時。
2. 涉及法律責任須依法辦理或有法律規定應通報事項時（如兒童及少年福利法、家庭暴力防治法、性騷擾防治法、性侵害犯罪防治法、優生保健法及刑法等）。

(三)諮詢（商）紀錄依相關法令規定保存(如：心理師法規定保存10年)，期滿予以銷毀。

捌、經費：執行本計畫所需費用，由本府人事處及由各機關學校編列預算或相關經費項下支應。

玖、獎勵：推動本方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。

拾、附則：

- 一、如需於辦公時間參加本方案心理協談之人員給予公假。
- 二、各機關人事單位得提供本方案實施之效益評估，作為規劃人事管理相關業務之參考。

拾壹、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜得隨時調整修正之。

附件一

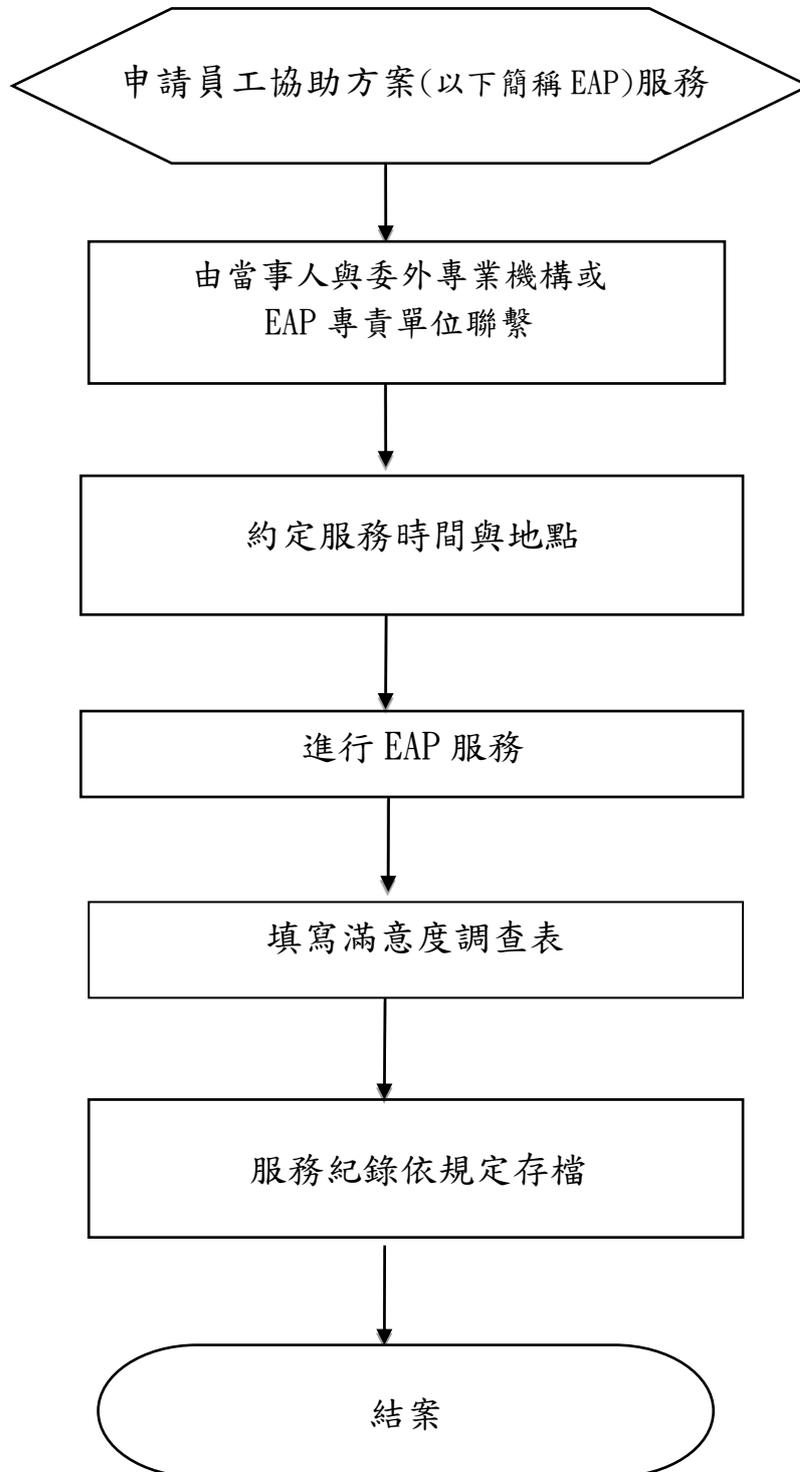
金門縣政府諮詢服務資源一覽表

諮詢項目	服務內容	提供服務單位及諮詢管道
心理諮詢	心理調適、人際關係、兩性關係、壓力管理、工作與生活平衡、情緒管理、人生觀	<p>一、員工協助方案： 本(110)年度委託新竹市生命線 EAPC 辦理各項諮詢服務，為落實諮詢服務之保密，請逕洽新竹市生命線 EAPC (0800-668-880)申請。</p> <p>二、本縣社區心理衛生中心：</p> <p>1. 心理諮商： (1)服務方式：每人每年6次為限(每次50分鐘)。 (2)服務時間：週一至週五 08:00-12:00、13:30-17:30，週二另開設夜間服務 17:30-19:00。 (3)服務地點：金門縣社區心理衛生中心、金湖鎮衛生所、金城鎮衛生所、金沙鎮衛生所、金寧鄉衛生所、烈嶼鄉衛生所、金門縣兒童及少年福利服務中心。 (4)申請方式： 撥打 082-337885 或填寫線上表單。</p> <p>2. 心情傾聽專線(心理健康、自殺防治)： 082-337885(請幫幫我)</p> <p>3. 線上心理健檢： (1)老人憂鬱量表 (2)愛丁堡產後憂鬱量表 (3)心情溫度計</p> <p>三、安心專線(依舊愛我)：1925 五、生命線：1995 六、張老師專線：1980 七、老朋友專線(老人諮詢服務)：0800-228-585 八、男性關懷專線：0800-013-999 九、衛生福利部線上心理健檢： 簡式健康表(BSRS-5) 壓力指數測量表</p>

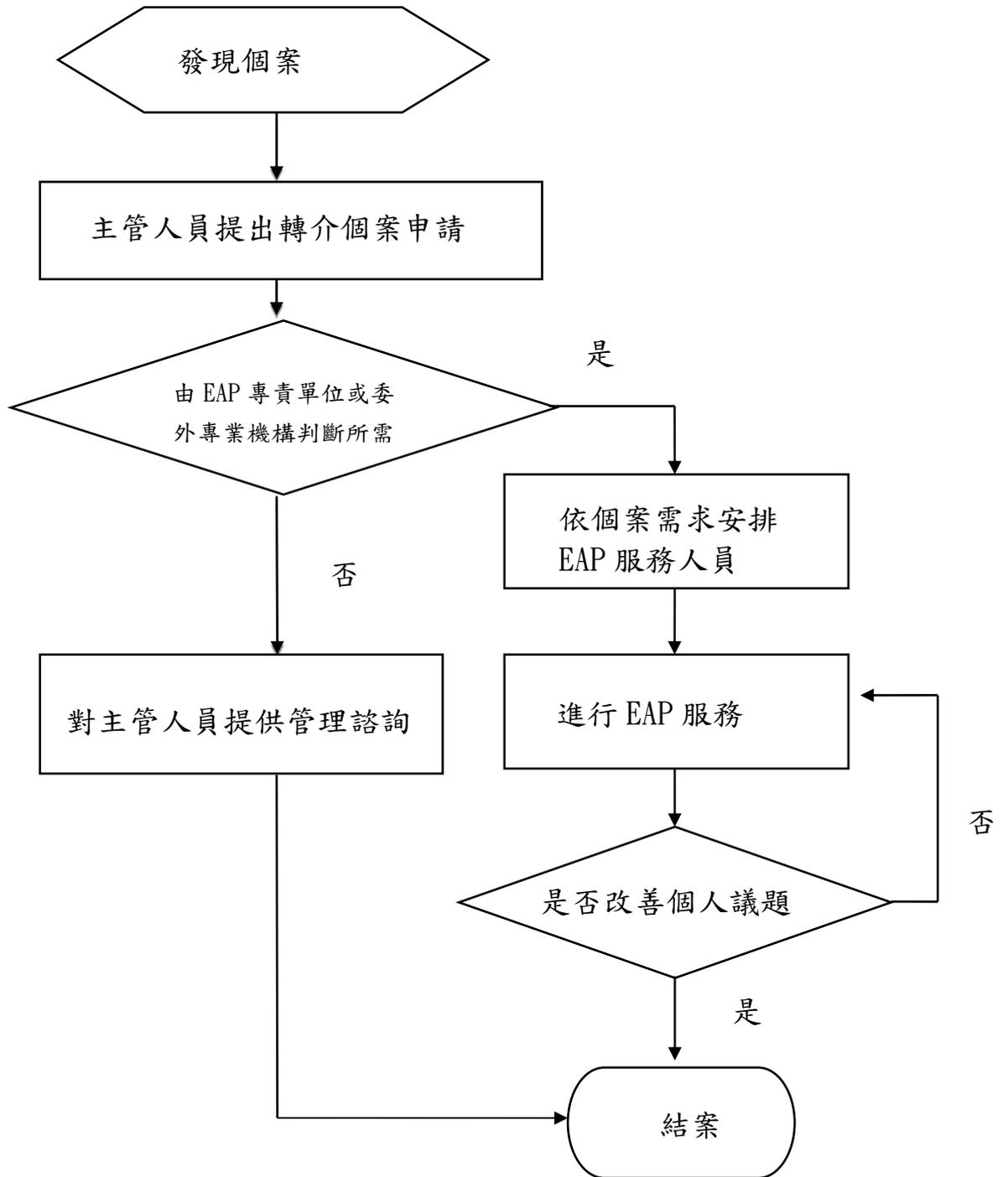
醫療諮詢	身心健康、失眠、憂鬱症、焦慮症	<p>一、員工協助方案： 本(110)年度委託新竹市生命線 EAPC 辦理各項諮詢服務，為落實諮詢服務之保密，請逕洽新竹市生命線 EAPC (0800-668-880)申請。</p> <p>二、本縣社區心理衛生中心： 1. 藥癮戒治專線：082-337555 2. 酒癮諮詢專線：082-337885 3. 網路成癮諮詢專線：082-337885</p> <p>三、精神疾病諮詢專線： 1. 金門醫院精神疾病24小時諮詢專線：082-335849 2. 本縣社區心理衛生中心：082-337885</p> <p>四、長期照顧諮詢專線： 1. 本縣長期照顧管理中心：082-334228 2. 衛生福利部：1966</p> <p>五、防疫專線：1922</p> <p>六、失智症關懷專線：0800-474-580</p> <p>七、孕產婦關懷諮詢專線：0800-870-870</p> <p>八、戒菸專線：0800-636-363</p> <p>九、更年期諮詢專線：0800-005-107</p> <p>十、健保諮詢服務專線：0800-030-598</p>
法律諮詢	交通事故、債務糾紛、遺產繼承、婚姻權益、消費糾紛	<p>一、員工協助方案： 本(110)年度委託新竹市生命線 EAPC 辦理各項諮詢服務，為落實諮詢服務之保密，請逕洽新竹市生命線 EAPC (0800-668-880)申請。</p> <p>二、法律扶助基金會金門分會：082-375220</p> <p>三、消費諮詢及申訴專線：1950</p>
財務諮詢	家庭理財健檢、保險規劃、節稅建議、退休金規劃	<p>一、員工協助方案： 本(110)年度委託新竹市生命線 EAPC 辦理各項諮詢服務，為落實諮詢服務之保密，請逕洽新竹市生命線 EAPC (0800-668-880)申請。</p> <p>二、國稅或地方稅務問題及節稅諮詢服務專線：0800-000-321</p> <p>三、公教員工自費團體保險服務： 1. 本府人事處：082-318823轉65123 2. 網址：https://reurl.cc/7rok31</p>

家庭諮詢	夫妻相處、子女教養、親子溝通、人際關係、自我調適、性別交往、家庭問題	<p>一、員工協助方案：</p> <p>本(110)年度委託新竹市生命線 EAPC 辦理各項諮詢服務，為落實諮詢服務之保密，請逕洽新竹市生命線 EAPC (0800-668-880)申請。</p> <p>二、本縣家庭教育中心：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 家庭教育諮詢輔導電話：4128185，手機請撥 02-41281852. 服務時間：<ol style="list-style-type: none">1. 週一至週五上午9:00-12:00，下午14:00-17:00，晚上18:00-21:002. 週六上午9:00-12:00，下午14:00-17:00
------	------------------------------------	--

一般個案處理流程

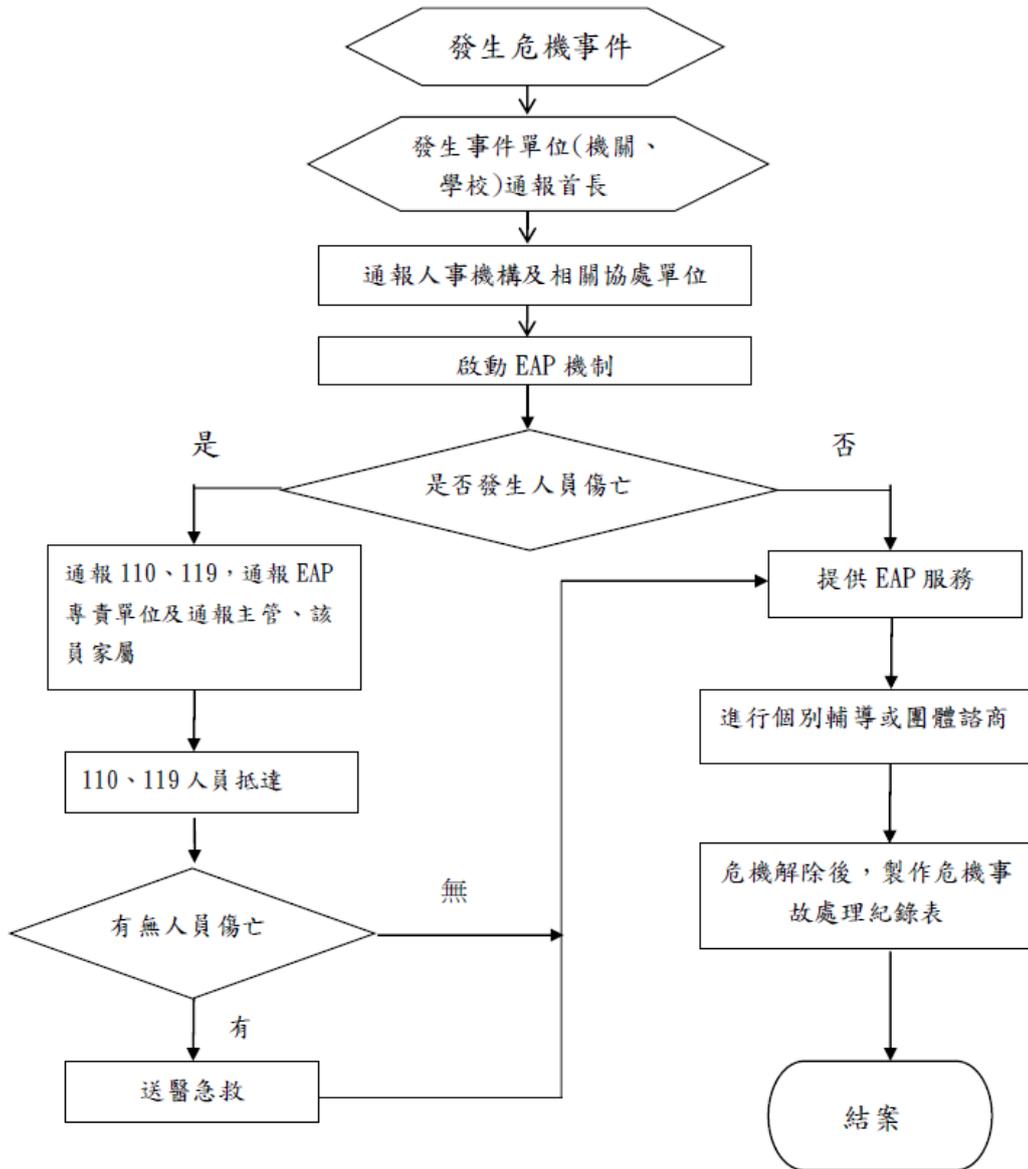


轉介流程



附件四

危機個案處理流程



附件五

非自願個案處理流程

