

# 金門縣政府 112 年度推動員工協助方案實施計畫

112 年 2 月 13 日府人一字第 1120012057 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 111 年推動員工協助方案滿意度分析及 112 年需求調查。

## 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：

本府暨所屬機關(構)學校全體員工(包含職員、教師、約聘僱人員、工友、技工、駕駛、作業員、約用人員、按日計酬人員等)及家屬(包含父母、配偶及子女)。

## 肆、實施期程：自民國 112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日止。

## 伍、實施內容：

### 一、計畫擬定

#### (一)訂定年度工作計畫

1. 為提供更符合本府同仁需求之服務項目，參考 112 年度員工協助方案服務需求問卷調查、111 年度推動 EAP 滿意度調查結果，針對不同性別、主管職務及身心障礙等人員身分需求情形，規劃方案內容。
2. EAP 推動納入本府人事處 112 年度施政計畫。
3. 參考 111 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小組建議事項進行檢討，並納入計畫。
4. 依據各項 EAP 活動問卷調查結果及年度中同仁對於 EAP 滿意度之建議回饋事項，檢討調整方案內容。

#### (二)完善員工協助方案服務流程

##### 1. 一般個案處理及轉介流程：

- (1) 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—桃園市生命線協會提出申請。

- (2) 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。
- (3) 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(商)紀錄表，完成後依資料保存及調閱規定辦理存檔。

## 2. 危機事件處理流程(附件四)：

- (1) 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。
- (2) 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。

## 3. 非自願性個案處理流程(附件五)：

- (1) 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。
- (2) 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)。

## 二、員工協助方案宣導作為

- (一) 辦理員工協助方案宣導說明會(員工場及主管場各1場次)，破除對諮詢(商)資源的刻板印象與迷思。
- (二) 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。
- (三) 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。

- (四)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。
- (五)設計印製 EAP 海報，張貼各機關、學校佈告欄，提升本服務能見度。
- (六)每月寄送電子報及宣導服務內容，提升同仁對本服務的認識。
- (七)發放員工協助方案懶人包及宣導小卡等資料，方便同仁隨時參閱、運用。

### 三、提供各項服務

- (一)個人諮詢(商)服務：每人以 5 次為上限（配偶、父母、子女合併計算，每次 1 小時）；另針對身心障礙或有特殊情形同仁，每人則以 10 次為上限。

#### 1. 諮詢(商)服務範圍：

- (1)心理諮商服務：包括人際互動、壓力調適、情緒管理（如：失眠、焦慮、憂鬱）、夫妻或親子溝通相處、工作適應、重大壓力事件、工作與生活平衡、工作職涯諮商（含退休生涯規劃）等。
- (2)法律諮詢服務：包括公務上面臨的法律問題、買賣糾紛、購屋或租屋契約、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等。
- (3)財務諮詢服務：包括節稅建議、稅務處理、債務處理、保險規劃等。
- (4)醫療諮詢服務：包括睡眠障礙、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等。
- (5)管理諮詢服務：包括領導統御、面談技巧、組織變革管理、組織變革之調適、工作績效改善協助、危機處理、團隊建立、員工問題管理、主管推介技巧及員工

推介程序等。

2. 服務時間：週一至週五 09:00-21:00

3. 申請方式：

(1) 0800 專線：0800-800-590

(2) email：eapcenter.service@gmail.com

4. 諮詢流程：

預約諮詢→核對身分說明→EAP 服務方式與保密規定  
→聆聽及瞭解您的困擾，提供約 20 分鐘的初次諮詢服  
務→安排相關專家提供進一步個別諮詢(商)1 小時。

5. 諮詢(商)費用：免費。

6. 本府諮詢(商)服務資源一覽表詳如附件一。

7. 諮詢(商)地點：可採通訊諮詢(商)或面談諮詢(商)，地  
點可選擇縣府 EAP 諮商室或自行前往桃園市生命線協會  
於臺灣提供之諮詢(商)場所。

(二)團體諮商服務：每次參加人數至少 3 人、最多 12 人。

1. 諮商服務範圍：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。

2. 申請方式：

(1) 由本府人事處預約安排。

(2) 經 0800 諮商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—桃園市生命線協會預約安排。

3. 諮商費用：免費。

(三)辦理員工協助方案各類主題活動

1. 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(商)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。

2. 辦理各類專題講座：

**(1) 主題：主管敏感度與柔性管理訓練**

A. 場次：1 場次。

B. 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。

C. 對象：本府暨所屬機關主管人員。

D. 參訓人數：60 人。

**(2) 主題：關懷小組訓練**

A. 場次：1 場次。

B. 目標：透過此課程學習如何幫助同事度過難關，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。

C. 對象：本府各處關懷小組成員及所屬機關學校人事人員。

D. 參訓人數：70 人。

**(3) 主題：自我察覺與紓壓技巧**

A. 場次：1 場次。

B. 目標：忙碌的生活中，壓力成了現代人的通病，工作、生活壓力幾乎不可避免。只要產生壓力的原因得以舒緩，壓力就會消失。透由講座了解生活、工作中壓力來源及影響，學習減壓的方法，才能有效的對應職場壓力。

C. 對象：本府暨所屬機關學校同仁。

D. 參訓人數：100 人。

E. 備註：本講座係依 112 年度 EAP 服務需求調查結果，前三名主題(心理/特殊專題)規劃設計，同時是特殊身分(含身障)最為期待之議題。

**(4) 主題：性別相處的藝術**

- A. 場次：1 場次。
- B. 目標：不同的性別(甚至跨性別)群，都有不同的先天特質與後天習慣。期待在透過專業講師的帶領下，能理解彼此的差異及尊重個體的自主性，讓同仁與異性相處時，能突破刻板印象的框架，在工作與生活中展現性別平等的意識，在互相尊重的基礎上，能相互信任與有效合作，避免產生不法侵害的錯誤。
- C. 對象：本府暨所屬機關學校同仁。
- D. 參訓人數：100 人。
- E. 備註：本講座係依 112 年度 EAP 服務需求調查結果，前三名主題(心理/特殊專題)規劃設計。

**(5) 主題：情緒勒索與道德綁架**

- A. 場次：1 場次。
- B. 目標：近年來常會聽到情緒勒索或是道德綁架的說法，但對於什麼是情緒勒索、什麼是道德綁架，卻只有模糊的認知與了解，為了避免被錯誤的理解困擾，嘗試透過專業講師的釐清與自我檢視，覺察自己是否在不知情的情況下，產生了情緒勒索的狀況或被情緒勒索而不自知。並透過練習畫出情感的界線，避免遭到心理情緒上的傷害，進而學習如何因應他人的情緒勒索與道德綁架。
- C. 對象：本府暨所屬機關學校同仁。
- D. 參訓人數：55 人。
- E. 備註：本講座係依 112 年度 EAP 服務需求調查結果，前三名主題(心理/特殊專題)規劃設計。

**(6) 主題：園藝紓壓(花茶調製)**

- A. 場次：1 場次。
- B. 目標：繁忙、緊繃的工作中，當你察覺自己需要喘口氣時，不妨來杯紓壓的花茶吧！透過獨特調配的花茶，芬芳的香氣與暖暖的茶湯，暫時紓緩工作的

壓力與緊張的情緒，透過短暫的紓壓，讓自己能面對更多的工作挑戰。

C. 對象：本府暨所屬機關，警察、消防、社會工作等外勤人員或第一線為民服務等員工。

D. 參訓人數：45 人。

E. 備註：本講座係依 112 年度 EAP 服務需求調查結果，前三名主題(心理/特殊專題)規劃設計，同時是特殊身分(含身障)最為期待之議題。

**(7) 主題：藝術紓壓(印度彩繪)**

A. 場次：1 場次。

B. 目標：HENNA 是承繼印度最古老的人體彩繪藝術，傳統中式貴族嫁娶時用來祝福的彩繪。印度智者曾說：對於一個在進行彩繪的人而言，就是一種靜心。在手繪過程中所需的專注，就像是一趟靜心旅程，在每一筆的當下，只有顏料線條與肌膚的接觸，時間與空間似乎都不存在了。透過靜心彩繪的過程，讓同仁的壓力透過筆尖宣洩，將對自我的祝福與期許，彩繪於自己的身上。

C. 對象：本府暨所屬機關學校同仁。

D. 參訓人數：100 人。

E. 備註：本講座係依 112 年度 EAP 服務需求調查結果，前三名主題(心理/特殊專題)規劃設計，同時是特殊身分(含身障)最為期待之議題。

**(8) 主題：自主健康管理-如何與「糖」談分手**

A. 場次：1 場次。

B. 目標：「糖」是令人又愛又恨的調味料，含糖的食物，可以讓心情愉悅，但過量的糖卻會造成身體的負擔，在現代的外食生活中，如何與糖說分手，是健康生活的關鍵之一。講師將讓同仁了解糖對身體的影響，減糖與減醣不同，如何好好的與糖說分手。

C. 對象：本府暨所屬機關學校同仁。

D. 參訓人數：100 人。

E. 備註：本講座係依 112 年度 EAP 服務需求調查結果，前三名主題(醫療專題)規劃設計。

**(9) 主題：新人團體**

A. 場次：1 場次。

B. 目標：本講座係依 111 年度本府推動員工協助方案成效力評估報告需求調查結果及檢討建議，規劃 112 年服務內容。

C. 對象：112 年度新進人員。

D. 參訓人數：依實辦理。

**(10) 主題：小資向前衝-健全的理財觀念與規劃**

A. 場次：1 場次。

B. 目標：新冠肺炎疫情引發經濟衰退，美國、中國今年 GDP 成長率面臨大挑戰。在惡劣的經濟環境下，學習如何跟上新經濟帶來的新財富機會，並建立正確的理財觀念，打造個人財務系統，逐步累積財富，實現「有選擇」的人生。

C. 對象：本府暨所屬機關學校同仁。

D. 參訓人數：100 人。

E. 備註：本講座係依 112 年度 EAP 服務需求調查結果，前三名主題(財務專題)規劃設計。

**(11) 主題：職涯規劃—認真看待自己，別當職場的「躺平族」**

A. 場次：1 場次。

B. 目標：你正在「安靜辭職」嗎？在職場裡，「你」就是產品，除了認真工作，讓自己成為優質產品外，你更需要做好「職涯規劃」，打造出屬於自己的職涯品牌。透過專業講師的帶領，除了檢視自己是否在工作中躺平、安靜辭職，更進一步了解如何進行職涯的規劃，讓自己從工作中累積出自己想要的人生。

- C. 對象：本府暨所屬機關學校同仁。
- D. 參訓人數：100 人。
- E. 備註：本講座係依 112 年度 EAP 服務需求調查結果前三名主題(工作專題)規劃設計，並為調查報告中不論男性或女性困擾前三名之議題。

**(12) 主題：職場人際關係促進 (工作 2)**

- A. 場次：1 場次。
- B. 目標：職場專家 Mary Abbajay 曾說：「在職場想要成功，你不是需要交朋友，而只是需要友善」，或許你也聽過「好的同事讓職場像天堂、不好同事讓工作變套房」。在職場裡你不用討好別人，但良好的職場人際關係，絕對會讓你在工作中如虎添翼。透過專業講師的分享，讓同仁檢視自己在職場人際中的問題，進而改善職場的人際關係。
- C. 對象：本府暨所屬機關學校同仁。
- D. 參訓人數：100 人。
- E. 備註：本講座係依 112 年度 EAP 服務需求調查結果，前三名主題(工作專題)規劃設計，同時為中低收入戶及身心障礙者困擾程度較高之議題，另為調查報告中顯示女性同仁困擾程度高於男性之議題。

**(四) 新進人員主動關懷服務**

1. 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。
2. 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。

**四、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)本員工協助方案納入金門縣心理健康促進暨自殺防治會議網絡年度目標，並定期列管執行情形，共同研討增進身心靈健康與友善職場措施。

#### 五、成效評估：

- (一)委外機構—桃園市生命線協會之EAP專案工作小組每季定期與本府人事處承辦人召開協調會議，討論各項服務的使用率、服務品質、服務人員適任性、員工回饋事項等之統計報告。並對使用率或滿意度不佳之服務項目的原因分析與改善策略。
- (二)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。
- (三)滿意度調查分為單一活動包含：單次講座、諮詢(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。
- (四)依據諮詢(商)問題進行統計分類，將諮詢(商)率較高之議題作為指標，作為次年開辦課程之參考方向。

#### 陸、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。

**柒、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。

**捌、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。

**玖、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。

**壹拾、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜得隨時調整修正之。**

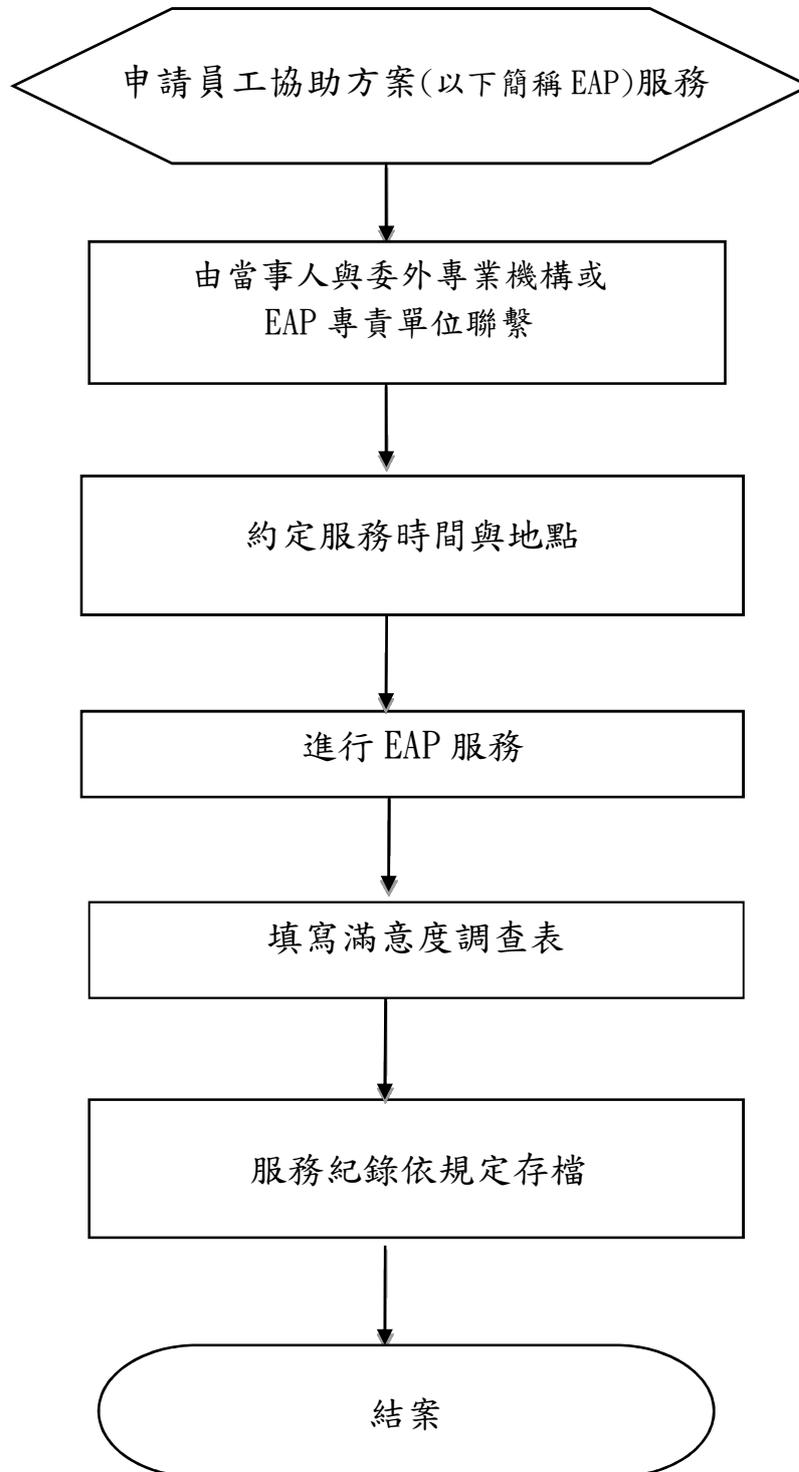
金門縣政府諮詢服務資源一覽表

諮詢項目	服務內容	提供服務單位及諮詢管道
心理諮商	人際互動、壓力調適、情緒管理(如：失眠、焦慮、憂鬱)、夫妻或親子溝通相處、工作適應、重大壓力事件、工作與生活平衡、工作職涯諮商(含退休生涯規劃)。	<p>一、員工協助方案： 本(112)年度委託桃園市生命線協會辦理各項諮詢(商)服務，為落實諮詢(商)服務之保密，請逕洽桃園市生命線協會(0800-800-590)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 08:30-12:00、13:30-17:30(其餘時段則視需求提供服務)。 (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<u>線上表單</u>。</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)<u>老人憂鬱量表</u> (2)<u>愛丁堡產後憂鬱量表</u> (3)<u>心情溫度計</u></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： <u>簡式健康表(BSRS-5)</u> <u>壓力指數測量表</u></p>

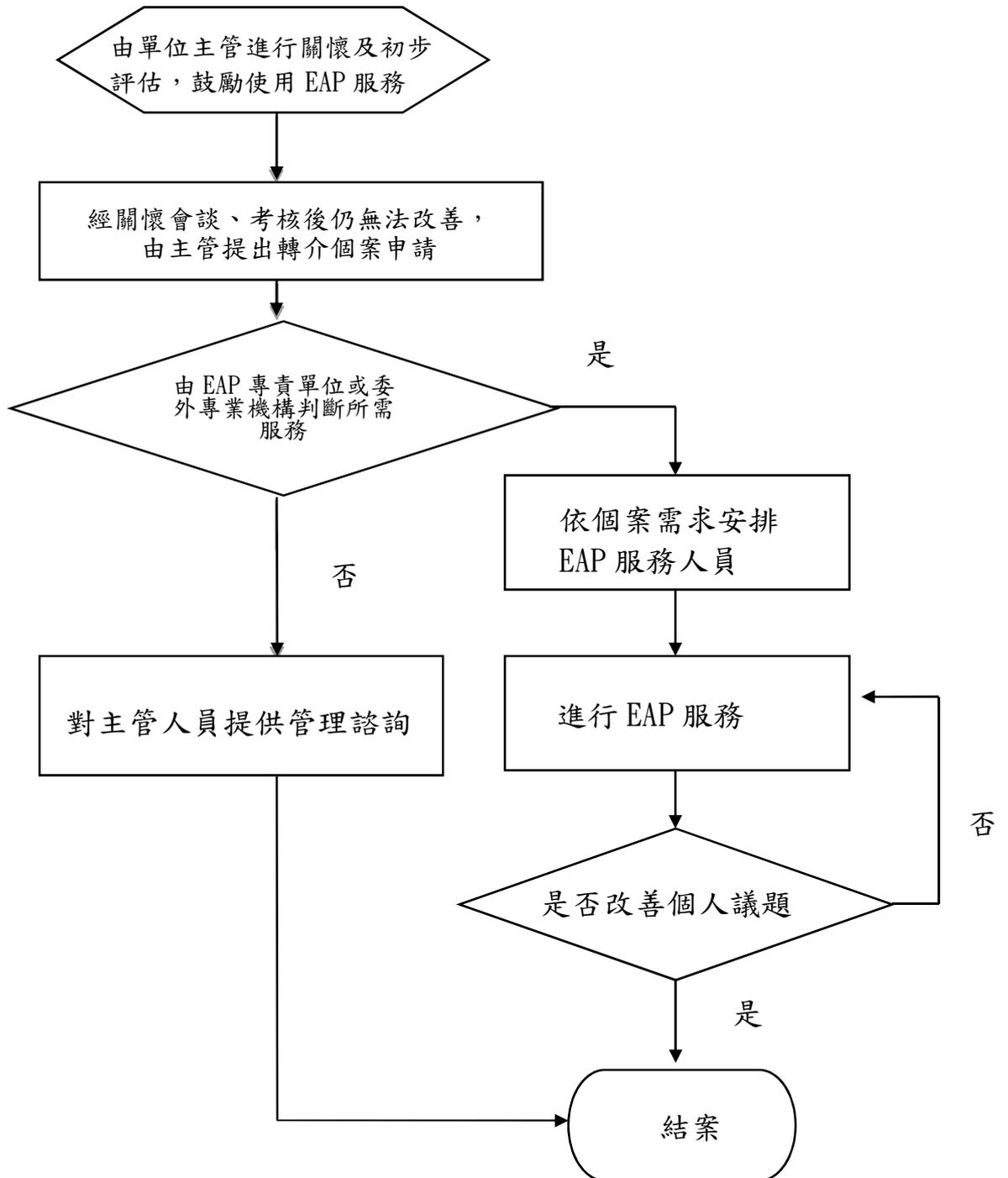
醫療 諮詢	身心健康、失眠、憂鬱症、焦慮症	<p>一、員工協助方案： 本(112)年度委託桃園市生命線協會辦理各項諮詢(商)服務，為落實諮詢(商)服務之保密，請逕洽桃園市生命線協會(0800-800-590)申請。</p> <p>二、本縣社區心理衛生中心： 1. 藥癮戒治專線：082-337555 2. 酒癮諮詢專線：082-337885 3. 網路成癮諮詢專線：082-337885</p> <p>三、精神疾病諮詢專線： 1. 金門醫院精神疾病24小時諮詢專線：082-335849 2. 本縣社區心理衛生中心：082-337885</p> <p>四、長期照顧諮詢專線： 1. 本縣長期照顧管理中心：082-334228 2. 衛生福利部：1966</p> <p>五、防疫專線：1922 六、失智症關懷專線：0800-474-580 七、孕產婦關懷諮詢專線：0800-870-870 八、戒菸專線：0800-636-363 九、更年期諮詢專線：0800-005-107 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(112)年度委託桃園市生命線協會辦理各項諮詢(商)服務，為落實諮詢(商)服務之保密，請逕洽桃園市生命線協會(0800-800-590)申請。</p> <p>二、法律扶助基金會金門分會：082-375220 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(112)年度委託桃園市生命線協會辦理各項諮詢(商)服務，為落實諮詢(商)服務之保密，請逕洽桃園市生命線協會(0800-800-590)申請。</p> <p>二、國稅或地方稅務問題及節稅諮詢服務專線：</p>

		<p>0800-000-321</p> <p>三、公教員工自費團體保險服務：</p> <p>1. 本府人事處：082-318823轉65123</p> <p>2. 網址：<a href="https://reurl.cc/7rok31">https://reurl.cc/7rok31</a></p>
家庭諮詢	<p>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>	<p>一、員工協助方案：</p> <p>本(112)年度委託桃園市生命線協會辦理各項諮詢(商)服務，為落實諮詢(商)服務之保密，請逕洽桃園市生命線協會(0800-800-590)申請。</p> <p>二、本縣家庭教育中心：</p> <p>1. 家庭教育諮詢輔導電話：02-4128185，手機請撥 02-4128185</p> <p>2. 服務時間：週一至週五上午9:00-12:00，下午14:00-17:00。</p>

一般個案處理流程

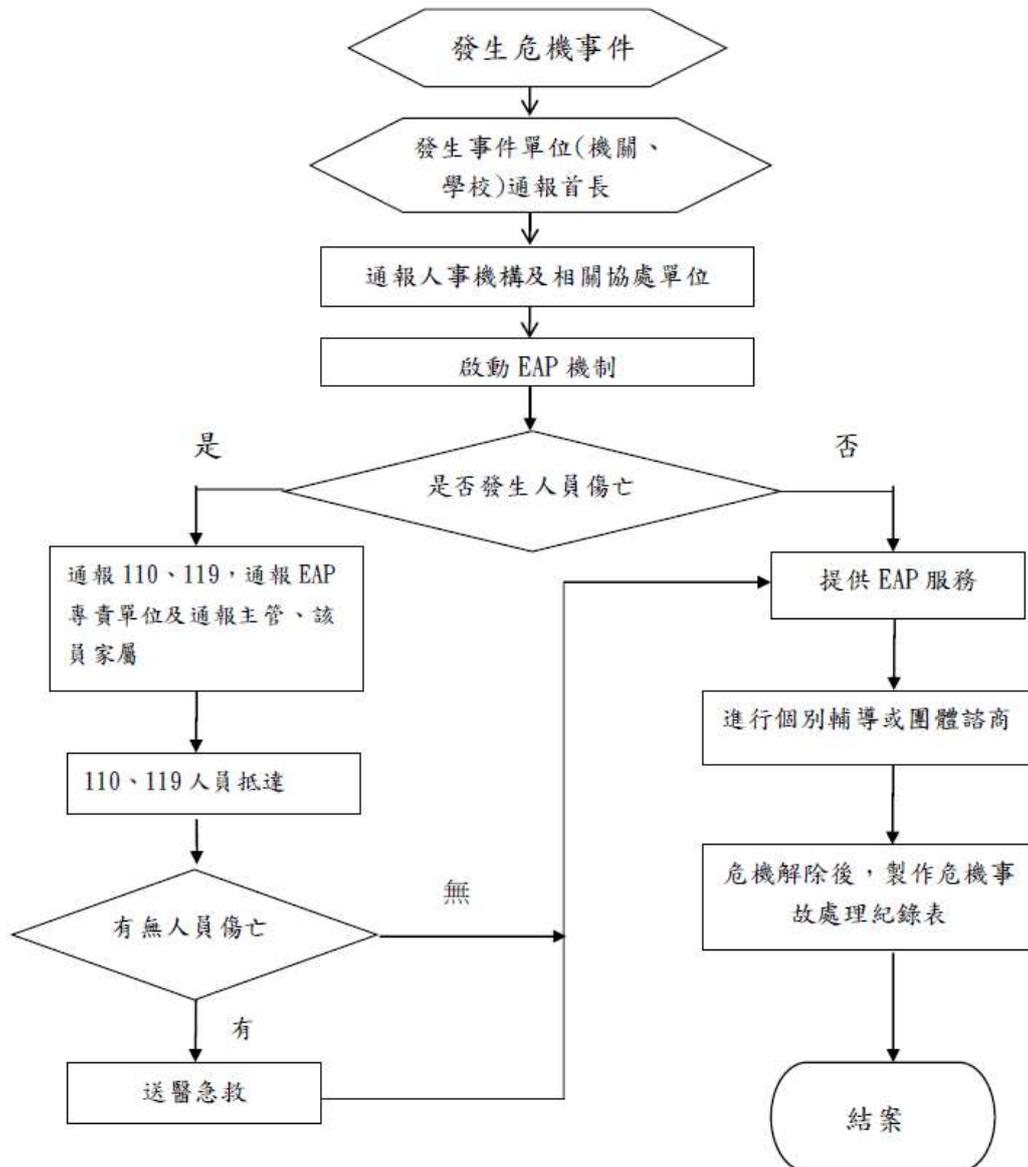


### 轉介流程



附件四

### 危機個案處理流程



### 非自願個案處理流程

