

教育部所屬機關學校  
推動員工協助方案實  
務參考彙編



教育部人事處 編印

中華民國 111 年 8 月

## 目錄

壹、前言 .....	1
貳、員工協助方案的內涵 .....	2
一、員工協助方案定義.....	2
二、員工協助方案發展及推動過程.....	2
三、員工協助方案目的.....	3
參、員工協助方案的注意事項 .....	4
一、訂定資料保密、保存及調閱規定，並確實遵守.....	4
二、機構學校與委外專業機構之分工及權責應於契約內容明定	5
三、員工福利措施非屬員工協助方案的範圍.....	6
肆、員工協助方案的服務模式 .....	6
一、內置服務模式.....	6
二、外置服務模式.....	9
三、整合服務模式.....	10
伍、員工協助方案的功能 .....	13
一、預防的功能.....	13
二、問題解決的功能.....	13
陸、員工協助方案的年度計畫 .....	14
一、國立清華大學教職員工協助方案實施計畫.....	14
二、國立成功大學醫學院附設醫院員工關懷協助方案推動計畫	
.....	23
柒、員工協助方案的處理流程及表單 .....	26
一、員工協助方案申請服務.....	26
二、主管轉介.....	28
三、非自願個案處理.....	29
四、緊急個案處理.....	31
五、危機事件處理.....	33
六、協助待關懷人員作業流程.....	35
七、醫院員工關懷慰問服務流程.....	36
八、醫院醫事爭議處理.....	38
九、醫院以母性職場健康風險評估.....	41
捌、員工協助方案的推動實例 .....	44
一、大學合併 EAP 方案.....	44

二、工作調適 EAP 方案.....	45
三、管理諮詢 EAP 方案.....	47
四、新進人員 EAP 方案.....	48
五、工作與生活平衡 EAP 方案.....	55
六、壓力管理 EAP 方案.....	56
七、情緒管理 EAP 方案.....	58
八、醫院員工意外亡故家屬 EAP 方案.....	60
九、醫院實習醫師遭病人言語暴力 EAP 方案.....	61
十、醫院員工及志工目睹病患自殺意外事件 EAP 方案.....	63
十一、醫院員工意外亡故家屬 EAP 方案.....	64
玖、探討現行員工協助方案績優機關作法.....	66
一、績優機關推動員工協助方案作為分析.....	66
二、研擬相關精進對策與作為.....	115
拾、建議修正事項.....	118
拾壹、防疫期間所需心理健康服務及資訊.....	124
一、背景說明.....	124
二、「防疫期間」所需心理健康服務及資訊相關資源.....	124
三、「防疫期間」所需心理健康服務及資訊相關案例.....	124
拾貳、結語.....	154
拾參、附錄.....	156
一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案.....	156
二、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 計畫.....	159
三、行政院人事行政總處員工協助方案專家小組運作原則..	161
四、教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫....	161

## 壹、前言

行政院為提升所屬機關學校公務同仁心理健康，並提供包含工作、生活、身心健康等多面向之員工協助機制，爰自 92 年及 96 年起推動員工心理健康及員工協助方案。行政院人事行政總處（以下簡稱人事總處）為回應環境壓力對公務員工身心健康帶來的影響，於 102 年 4 月 2 日核定「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」，期待營造一個人性關懷、互動良好的組織文化，強化團隊的競爭力。

教育部人事處為發現及協助所屬機關（構）學校公務同仁解決可能影響工作效能的問題，使其以健康的身心投入工作，提高其工作士氣及服務效能，並提供多樣化的協助性措施，建立樂活關懷的工作環境，更以預防性的觀念創造一個有效率與活力的工作文化，提昇組織績效與競爭力，爰於 104 年 4 月 21 日核定「教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計畫」並公布實施，期間於 105 年 6 月 24 日修正 1 次，同時成立「精進員工協助方案之作為工作圈」，該工作圈歷經 104 年度國立嘉義大學人事室、105 年度國立成功大學醫學院附設醫院人事室承辦，106 年度、107 年度國立東華大學人事室承辦，及本(111)年度由國立臺北大學承辦。

本(111)年度「精進員工協助方案之作為工作圈」（以下簡稱本工作圈）預期達成工作內容與目標之重點如下：

- 一、檢視「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計畫」、「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」是否有須修正之處，提供建議意見。
- 二、蒐集及探討 108 年至 110 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優良得獎機關(以下簡稱績優機關)員工協助方案之作法，並整合可運用之各項服務相關資源，研擬相關精進對策與作為。
- 三、參酌近 3 年績優機關員工協助方案之作法，並結合防疫期間所需心理健康服務及資訊，編訂「教育部所屬機構學校推動員工協助方案實務參考彙編」，提供各機構學校參考運用。

本工作圈自教育部人事處 111 年 3 月 9 日臺教人處字第

1114200971 號書函核定由國立臺北大學人事室成立後，即受理報名，計有 21 所（個）學校（機關）報名、22 人參加，其中大專校院 15 所、附設醫院 3 所、機關 3 個，分別為國立臺灣大學、國立臺北教育大學、國立清華大學、國立高雄科技大學、國立東華大學、國立臺北科技大學、國立臺北護理健康大學、國立臺北商業大學、國立臺東大學、國立彰化師範大學、國立臺灣戲曲學院、國立臺灣海洋大學、國立成功大學醫學院附設醫院、國立澎湖科技大學、國立體育大學、國立高雄師範大學、國立臺灣大學醫學院附設醫院北護分院、國立臺灣大學醫學院附設醫院、國立海洋科技博物館、教育部體育署、教育部青年發展署。111 年 4 月 25 日、6 月 10 日及同年 7 月 27 日召開 3 次工作圈會議，感謝所有圈員夥伴盡心盡力搜集資料，並提供具相當高參考價值的建議，彙編各關構學校推動員工協助方案實務作法、實例及蒐集探討 108 年至 109 年度員工協助方案績優機關員工協助方案之作法，提供各機構學校參考運用，以落實關懷、體貼、溫暖、尊重的人事服務。

## 貳、員工協助方案的內涵

### 一、員工協助方案定義

員工協助方案是一套運用於工作職場的方案，目的在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。

### 二、員工協助方案發展及推動過程

為協助各主管機關落實推動員工協助方案，行政院自 92 年及 96 年起推動員工心理健康及員工協助方案相關措施，並於 102 年 4 月訂定「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」，將服務內容由個人層次提升至組織及管理層次，並將辦理單位擴及地方機關學校，由各機關學校依據前開規定並參酌員工需求及組織業務特性，設計適合的年度推動計畫及服務內容。同時自 102 年起，透過辦理訪視、座談會、人事人員訓練專班、編撰參考手冊、組成專家小組、導入客製化輔導機制及滿意度調查等方式，主動

瞭解並協助各主管機關逐步完備相關機制。

又為進一步引導各主管機關全面推動員工協助方案，104 年度起導入評鑑機制並逐步擴大受評機關。106 年度修正「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計畫」，透過效益評估指標，使評核重點聚焦於成效力。且自 109 年度起，以更貼近實務作業需求、更減輕機關業務負擔、更增加機關填列彈性方向檢討修正該評估機制。此外，持續推廣職場健康促進概念，並導入性別友善多元及身心障礙關懷等思維，以協助各機關建構健康公務職場。

### 三、員工協助方案目的

員工協助方案是組織規劃方案與提供服務資源，預防並解決員工在心理、身體健康，工作與生活方面的問題，以提高其工作績效，進而提昇組織的競爭力。

期能朝向預防重於治療，照顧個別員工，提升工作績效；並導向問題解決方案，著重解決與工作績效有關的問題，改善人員流動，以提升組織效益；提供單位主管管理諮詢服務，以改善員工工作表現，提高單位工作績效。

員工協助方案的服務內容包含個人層次、組織與管理層次，說明如下：

#### (一) 個人層次：

1. 工作面服務：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯（退休）規劃等。

#### (二) 生活面服務：

1. 法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等。
2. 財務諮詢：包括稅務處理、債務處理、保險規劃等。

#### (三) 健康面服務：

1. 心理健康：包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等。
2. 醫療保健：提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊。

#### (四) 組織及管理層次：

1. 組織面服務：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。
2. 管理面服務：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使管理人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

員工協助方案需要機構學校首長的支持、單位主管的認同及取得共識，並了解員工的需求，以有效提供協助，透過宣導讓員工能知道服務使用管道，落實服務成效評估，進而提昇組織整體績效。

## 參、員工協助方案的注意事項

推動員工協助方案時需注意相關事項，從人事總處編印之員工協方案 2.0 參考手冊及專家學者評鑑機關之意見中發現，以下建議提供參考：

### 一、訂定資料保密、保存及調閱規定，並確實遵守

推動 EAP 相關人員除須遵守諮商專業倫理守則外，為讓員工了解個案資料如何保密、保存，並確保個人權利義務，機構學校應訂定個案資料保密、保存及調閱規定，提供相關內容參考如下：

- (一) 為確保員工協助方案資料正確使用及妥善保存。
- (二) 員工協談服務專責單位應妥善保管相關資料，包含諮詢紀錄、錄音、錄影、測驗、問卷及其他相關書面資料或電子檔案等。
- (三) 資料保存：
  1. 協談服務相關資料列為機密文件處理，相關輔導資訊揭露需取得同仁(以下稱當事人)之同意方能向必要對象揭露，需通報之個案則不在此限。
  2. 受輔當事人應以一案一卷方式，落實個案資料列冊管理，相關資料自當事人接受協談服務之日起十年後銷毀。
- (四) 資料調閱：
  1. 本人查閱:當事人有權查看其協談紀錄，保管單位不得拒絕，但有對其產生誤導或不利影響之虞者，不在此限。

2. 合法監護人查閱:合法監護人或合法第三責任者要求查看當事人之協談紀錄時，應先瞭解其動機，評估當事人之最佳利益，並徵得當事人書面同意。
3. 其他:其他單位或人員要求查閱當事人協談紀錄時，不得提供，但經當事人同意或有下列情形者，不在此限：
  - (1) 法律明明文規定。
  - (2) 為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險。
  - (3) 為防止他人權益受重大危害。

## 二、機構學校與委外專業機構之分工及權責應於契約內容明定

EAP 的推動如以委外方式辦理，服務措施及權責應明確，並訂定於契約中，雙方須確實遵守：

### (一) 服務提供：

#### 1. 提供個別諮詢(商)服務

- (1) 委外專業機構應提供具專業證照之心理、法律、財務、醫療、管理等領域專業人員。
- (2) 委外專業機構專線服務電話接聽人員，應與委託機關員工進行初談，並協助洽約專業人員。
- (3) 委外專業機構應指派專人擔任個案管理者，記錄個案進度，並給予必要之協助，充分掌握個案處遇情形。

#### 2. 提供團體諮商服務

服務內容包含心理面(如人際關係、情緒管理、壓力調適等)、組織面(如組織變革管理及調適、職場重大壓力事件處理、績效改善等)或管理面(如領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等)等相關議題。並於團體諮商辦理結束後，檢討辦理成效。

### (二) 定期檢討辦理情形：

1. 定期(如每月、每季)提報 1 次執行報告[包含諮詢(商)服務使用情形、各項活動辦理情形(含使用/參加人數及滿意度)等相關資料]，及進一步分析各機關(單位)使用情形、同仁求助問題類型等資料。
2. 提報年度成果報告，包含整體使用情形評估，及滿意



度調查報告等資料。

(三) 其他事項：

1. 委外專業機構不得逕行將個案紀錄使用於研究蒐集、成果發表或學術用途，如侵害第三人合法權益時，由委外專業機構負責處理並負擔法律責任。
2. 委外專業機構需進行轉介與建議時，不得有任何行銷、仲介等相關商業行為。

### 三、員工福利措施非屬員工協助方案的範圍

EAP 目的在及早發現並協助員工解決可能影響工作效能的相關問題，使其以健康的身心投入工作。員工福利不是 EAP，但是 EAP 可以透過相關福利措施的整合運用，協助達到改善工作效能及提昇組織績效的目的，先從員工需求調查時發現問題，例如許多員工面臨養育嬰幼兒等方面的困擾，人事機構除了針對員工的共通性需求辦理活動，並採取如提供哺集乳時間、營造母嬰親善工作職場等措施，使員工能於養育嬰幼兒時期安心工作，穩定工作表現，上述福利措施即屬 EAP 的範疇。

文康活動及相關福利措施如簽訂機構學校附近的特約商店、舉辦登山健行活動等，因各類的福利措施及文康活動的功能並不能針對個別員工的議題提供協助，雖然在某些情況下，特定的福利措施如中央公教人員急難貸款可以作為 EAP 的資源，但大部分的福利及文康活動非屬於 EAP 的範疇。

## 肆、員工協助方案的服務模式

### 一、內置服務模式

(一) 內涵：

以組織內部單位人員提供諮詢服務，以大專院校而言，心理諮商輔導中心諮商心理師可提供諮詢服務，惟需注意專業倫理及保密問題，及需取得員工高度信任，方易於推行。

(二) 運作實例：

1. 國立嘉義大學：透過學校家庭與社區諮商中心提供工

作職場、生活、心理健康等問題之身心諮詢與諮商服務。

(1) 諮詢服務：由家庭與社區諮商中心實習諮商心理師提供免費諮詢服務。

(2) 諮商服務：

①申請者得選擇由校內實習諮商心理師進行免費諮商服務，或外聘領有國家證照之諮商心理師進行諮商，申請者須自行付費。

②申請自費進行諮商者，個別諮商費用為 1 小時新台幣 1,200 元，家庭或伴侶諮商費用為 1.5 小時新台幣 1,800 元，諮商費用均由學校補助半額，每人每週以 1 次為原則，每年最高補助 12 次。

③每次諮商結束後，諮商心理師應填寫諮商晤談紀錄表，並由申請者與諮商心理師討論續談或辦理結案。

④諮商結案後，由諮商中心妥善保管諮商晤談記錄，並請申請者填寫該中心之諮商滿意度調查表，作為日後諮商服務之參據。

⑤為保護隱私，有服務需求之同仁請自行接洽學校家庭與社區諮商中心預約服務。

2. 國立臺北商業大學：

(1) 臺北校區編制 3 名專任諮商心理師及另聘兼任輔導老師共計 11 名(諮商心理師 7 名、社工師 1 名及精神醫學專科暨家庭醫學專科醫師 1 名，以上 14 人於每週一至週五上午 8 時 30 分至下午 6 時各個時段排班輪值，提供教職員工及學生預約諮詢或輔導服務。教職員工如有諮商需求，可於本校「諮商輔導 e 系統」線上預約，或自行接洽本校學生事務處心理諮商組預約服務並簽署同意書。在人力及資源有限的條件下，會先試著引導教職員釐清問題，如經評估有再次輔導或諮商的必要，以不影響學生輔導權益下，每位教職員工以 3-6 次為原則，晤談每週進行 1 次，每次會談 50 分鐘，若遇議題較複雜或特殊情形者，則會轉介外部專業機構，例如：有憂鬱症傾向或需長期諮

商者，則請其向合作的醫療院所、諮商機構尋求醫生或長期心理治療的協助。

- (2) 桃園校區編制 1 名專任諮商心理師、3 位兼任諮商心理師(每週到校服務半日)，並 1 位駐校精神科醫師(每週到校服務半日)，提供教職員工及學生諮商服務或精神醫療諮詢服務。教職員工如有諮商需求，可於本校「諮商輔導 e 系統」線上預約，或自行接洽本校學生事務處心理諮商組預約諮商服務並簽署同意書。在人力及資源有限的條件下，會先試著引導教職員釐清問題，如經評估有再次諮商的必要，以不影響學生輔導權益下，每位教職員工以 3-6 次為原則，晤談每週進行 1 次，每次會談 50 分鐘，若遇議題較複雜或特殊情形者，則會轉介外部專業機構，例如：有憂鬱症傾向或需長期諮商者，則請其向合作的醫療院所、諮商機構尋求醫生或長期心理治療的協助。

### 3. 國立臺中科技大學：

在不侵犯當事人隱私或經其同意之前提下，視需求透過問卷調查，瞭解員工或主動發現及協助同仁影響工作效能問題，作為年度重點工作，結合校內各單位現有資源，適時辦理各項活動：

- (1) 辦理心理健康講座、訓練及研習活動，內容涵蓋人際關係、壓力調適、溝通技巧、性別議題等。
- (2) 提供校外相關心理健康資訊及心理諮商服務網站。
- (3) 建置諮商 e 化系統，協助有需求且有意願之同仁至學校專責諮商單位，接受個人諮詢、團體諮商或轉介服務等。

### (三) 優缺點：

#### 1. 優點：

- (1) 由校內相關單位專業人員提供支援服務，使員工直接於工作場域獲得諮詢服務，發揮內置式服務模式之經濟成本優點。
- (2) 內部專業人員嫻熟組織的成員背景、文化及管理等制度，能快速因應員工需求，提供專業服務。

#### 2. 缺點：

- (1) 想要求助的員工會擔心有難以保密的問題，擔心求助後主管或同事是否會知悉其個人的求助內容而傷及其個人隱私，甚至影響到個人之績效考核與升遷調派，故實務上向組織內部單位人員提出諮商的案例並不多。
- (2) 礙於提供的服務，儘能於上班時間，對於求助的員工較缺乏便利性及即時性。

## 二、外置服務模式

(一) 內涵：有關規劃、評估、諮詢、危機處理等員工協助方案核心工作委託外部專業機構提供，較能保障員工隱私權並減少員工對內置式問題之疑慮。

(二) 運作實例：國立空中大學

### 1. 問題分析及需求評估：

每年透過問卷、員工有約及主管會議等管道，執行問題分析與需求評估，瞭解同仁、主管於職場上遇到的問題及需求。

### 2. 盤點資源：

蒐集需求後盤點學校現有資源，列出現有資源清單，以及校外可以使用的資源，例如：衛生所、醫療院所等資源。

### 3. 建構資源網絡：

由於校內未有心理諮商單位，透過連結外在資源，委外心理諮詢服務予「財團法人張老師基金會」，建構本校資源網絡，以滿足同仁心理健康需求。

### 4. 訂定員工協助方案：

以學校同仁需求出發建立資源網絡後，訂定本年度的員工協助方案，以解決問題及達到目標。

### 5. 擬定心理諮商合作計畫與合約：

與「財團法人張老師基金會」擬定合作計畫及簽約，提供本校同仁，每人每年 4 小時專業心理諮商服務。

### 6. 服務輸送：

(1) 同仁如遇有心理諮商需求，自行以電話聯繫「財團法人張老師基金會」所屬各地中心，預約心理

諮商服務。

- (2) 於約定時間至「財團法人張老師基金會」所屬中心使用諮商晤談服務，須出示員工識別證，證明為本校同仁，每次晤談時間以 2 小時為主，第一次晤談結束後，得與諮商心理師約下次訪談時間。
- (3) 諮商費用於每半年由「財團法人張老師基金會」所屬中心檢附收據向本校人事室請領費用。
- (4) 本服務輸送流程遵守相關倫理守則及法律，每次晤談由諮商心理師填寫個案紀錄並視同仁情況決定是否結案或轉介其他資源。

#### 7. 心理諮商合作計畫成效評估：

合約結束後「財團法人張老師基金會」提供本校同仁使用情形分析報告予本校，供為計畫執行成效參考依據，例如：使用人次、諮商問題類型、支出費用等資料，以檢驗此合作計畫是否解決同仁問題、滿足需求及達到計畫目標。

#### (三) 優缺點：

##### 1. 優點：

- (1) 滿足同仁需求，提高資源使用效益。
- (2) 保障員工使用的隱私。
- (3) 不需因應各種問題增設專責人員，降低組織人力花費。

##### 2. 缺點：

- (1) 未能建構完整個案資料。
- (2) 成效評估僅能依賴委外單位提供的資料，未能實際瞭解狀況。
- (3) 委外單位服務品質異質性高，較難確保提供品質的穩定。

### 三、整合服務模式

#### (一) 內涵：

1. 整合式服務系統運作，係由機關、學校內部專責人員作為服務窗口，委託外部的 EAPs 專業機構，以機關、學校特性與員工需求，規劃設計及提供資源，以協助員工解決問題，營造樂活人生，以提高工作效率

與生產力。運作由內置人員與外部機構評估問題，內部同仁為專責或兼辦人員，而外部專業機構則負責專業服務，涵概規劃、評估、資源整合、資訊提供、危機處理等工作，並配合機關、學校內部問題提供專業協助。

2. 主動瞭解或當同仁有需求或問題產生時，由員工主動求助，或由主管、同事等人推介使用 EAPs 諮詢服務，轉外部專業人員進行問題評估，協助處理所遭遇議題，進而協助員工。
3. 整合模式運作較能符合組織文化，同時保障員工隱私權，提供多元化服務內容，藉由多樣化協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好的組織文化，提升競爭力。

## (二) 運作實例：

### 1. 委外服務：

(1) 交通部人事處與興智國際企業管理整合諮詢有限公司以年預算約新臺幣 15 萬元，協訂提供員工諮詢服務（類別包含心理、法律、理財、醫療及管理面向）。並由內部專責人員規劃教育訓練、定期講座、專案計畫（如個人教練諮詢服務）說明及宣導等事宜。

(2) 外部專業 EAPs 機構提供多元諮詢服務，個案管理心理師以電話或電子郵件與案主進行初步晤談和諮詢，依需求再協助安排個別諮詢、面談或電話諮詢服務。

### (3) 諮詢內容及方式：

① 初步電話或郵件晤談：同仁可直接撥打免費諮詢專線 0809-031-688，諮詢時間為週一至週五（國定例假日除外），上午 9 時至下午 7 時，或以郵件與個案管理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：安排個別諮詢顧問與同仁進行面談或電話深入諮詢，協助同仁處理工作及生活上面臨各類型議題，並適時提供相關機關、政府及民間團體之社會資源連結訊息。

③ 服務次數：個別諮詢原則以每次 1 小時，每年可

申請 6 次；團體諮詢原則以每次 2 小時。逾次諮詢需自費，申請服務。非自願個案，經專業人員評估後，可專簽不受次數之限制。

④上班時間於機關外接受諮商輔導，以休假、公假或公出等方式登記辦理。

## 2. 內部服務：

(1) 辦理服務需求調查、滿意度調查、各項訓練課程滿意度調查及諮詢滿意度調查，以瞭解同仁及組織需求；並依據上開調查結果及行政院人事行政總處考核結果，擬訂當年度推動計畫，規劃當年度推動工作重點。

(2) 設置員工協助方案(EAPs)專區，每月提供心理、健康或管理等主題文章、網站，並建置「線上自我健檢專區」，提供各式量表（如簡式健康量表線上檢測、壓力指數測量表、中風及心臟血管疾病檢測、過勞量表等 18 種量表）讓同仁自行檢測，檢測結果有進一步諮詢需求，可洽社團法人新竹市生命線協會進行諮詢。

(3) 每季規劃辦理 1 場員工協助方案專題演講，內容涵蓋工作面、生活面、及健康面等主題，協助同仁解決各面向問題。

(4) 為協助主管人員解決領導過程中遭遇的困境，並能發展適合的領導方式，進而提升團隊運作效能，協助相當專員級人員覺察自我及探索未來擔任主管應扮演之角色，並即早採取行動，儲備擔任主管所需知能，由交通部人事處規劃並引進私部門常見的「個人教練諮詢服務」模式，以提升團隊效能，並發展良善職場生態。

## (三) 優缺點：

### 1. 優點：

(1) 可減少組織在摸索與連結資源的時間。

(2) 顧及員工自我隱私權的保障，提高員工諮詢意願。

(3) 可以發展更具組織文化與政策特性的多元化服務。

### 2. 缺點：

- (1) 經費預算較高。
- (2) 外部專業機構與內部合作需要較長時間的磨合與適應。
- (3) 外部專業機構未必瞭解組織狀況與特性，恐難及時處理緊急個案。
- (4) 服務有權責分工不清或重疊的情形。

## 伍、員工協助方案的功能

員工協助方案應具有針對個人及組織需求進行預防及問題解決之功能，說明如下：

### 一、預防的功能

- (一) 為使員工協助方案資源能有效利用，可從推廣、宣導、教育訓練角度，規劃各類課程、演講等，使員工瞭解員工協助方案之助益及實施作為，以達到觀念改變。
- (二) 可針對員工協助方案服務流程設計相關宣導講座，讓員工對員工協助方案的機制與功能有更多的認識，有助於去標籤化。
- (三) 為利員工協助方案資源更有效利用，可透過導入團體諮商活動，增加員工參與機會，使員工對相關機制與功能有更多的認識，強化其使用動機。
- (四) 推動員工協助方案要採組織系統的概念，當個人發生危機事件時，整個組織也會受到影響，因此人事機構要建立「協助個人即是協助組織」的觀念。

### 二、問題解決的功能

- (一) 可針對特定議題及目的進行規劃，例如法律糾紛諮詢、債務協商、個人心理諮商、重大壓力事件團體諮商等，以協助機關及員工解決可能影響工作效能的相關問題。
- (二) 員工協助方案服務應設計使用者得自行預約之機制，如委託專業機構提供服務，可利用機構之諮詢（商）空間，以提升員工使用意願。
- (三) 可透過辦理心理健康檢測，由員工自願接受，以篩選



出需要關注的員工，並視其個別需求轉介相關資源或調整組織內部管理方式。

- (四) 如單位員工對於 EAP 感到不信任或不願意使用，可透過職場與人際互動角度介入，進行團體講座，避免員工感到針對性或有被處罰感，並使員工感受自己需求被瞭解，之後若有需要再轉介個別諮商。

## 陸、員工協助方案的年度計畫

EAP 年度計畫（以下簡稱年度計畫）包含計畫擬定前之員工需求調查及調查結果統計分析；導入方案之有效、可行性作法；結合內、外部資源提供切合員工需求之服務；成效評估之相關指標例如：滿意度、使用率、績效指標等。訂定年度計畫之參考範例如下：

### 一、國立清華大學教職員工協助方案實施計畫

#### (一) 依據

1. 行政院 102 年 4 月 2 日核定「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
2. 教育部 104 年 4 月 21 日核定「教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計畫」。
3. 依據本校員工協助方案需求調查。

#### (二) 目的

1. 發現及協助教職員工解決可能影響工作效能的問題，使其以健康的身心投入工作，提高其工作士氣及服務效能。
2. 提供多樣化的協助性措施，建立樂活關懷的工作環境，更以預防性的觀念創造一個有效率與活力的工作文化，提昇組織績效與競爭力。
3. 瞭解並協助解決身心障礙員工的個別身心需求，協助身心障礙者工作適應，發揮其工作潛能。
4. 落實退休教職員工之關懷與照護，增強退休人員互動情誼，營造溫馨幸福銀髮生活。
5. 適時照護亡故教職員工撫卹遺族，關懷慰問與協助，減緩其身心壓力。

#### (三) 辦理單位

1. 主辦單位：人事室。

2. 協辦單位：本校各相關單位。

(四) 適用對象：本校教職員工、退休人員及撫卹遺族。

(五) 服務模式：採整合式服務模式（內置式並連結外部資源）。

1. 內置式：由本校人事室設置單一服務窗口並結合專業人員提供支援服務，使教職員工直接於工作場域獲得諮詢服務，發揮內置式服務模式之經濟成本優點。

2. 連結外部資源：運用外部服務機構的安全保密優勢，可推薦、轉介或自行至外部的諮詢與諮商機關接受專業服務。

(六) 服務內容

1. 個人層次：

(1) 工作面：包括工作適應、組織變革之調適、職務歷練、職系專長轉換、生涯（退休）規劃、工作與生活平衡等。

(2) 生活面：

① 法律諮詢：包括公務上及生活上面臨的法律問題。

② 理財諮詢：包括投資理財、稅務處理、節稅建議、保險規劃等金融諮詢服務。

(3) 健康面服務：

① 心理健康：包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等。

② 醫療保健：提供本校教職員工各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源等相關訊息。

2. 組織及管理層次：

就提高士氣、增進團隊效能及競爭力等有共同需求之單位或主管，辦理團體諮商或規劃訓練。

(1) 組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、方案宣導等。

(2) 管理面：包括領導統御、危機處理、團隊建立、

主管協助轉介技巧等。

(七) 服務方式：

1. 身心諮詢服務：

(1) 一般諮詢服務：

由教職員填寫「員工協助方案需求調查表」(附表 1)，由本校人事室承辦同仁擔任協談義工，提供工作職場、生活、心理健康等問題之諮詢、轉介服務。(流程參附件 2 及 3)

本校人事室：服務專線：03-5715131 轉 31319。

服務時間：週一至週五早上 9 點至下午 5 點。

本校教職員工得直接以免付費專線、LINE、SKYPE 等方式聯繫新竹市生命線協會(附件 1)，由該會受過訓練之人員擔任協談義工，提供工作職場、生活、心理健康等問題之諮詢服務。

服務專線：0800-668-880。

服務信箱：eapc@eapcenter.org。

服務時間：週一至週五早上 9 點至下午 7 點。

本校諮商中心提供教職員工諮詢，諮詢次數依諮商中心公告為準，主要為心理健康諮詢與轉介資源服務。

本校諮商中心：服務專線：03-5715131 轉 34725 或 34726。

服務時間：週一至週五早上 9 點至下午 5 點。

(2) 諮商服務：

新竹市生命線協會提供教職員工心理諮商或轉介服務，教職員工得逕洽該協會提出申請，免費諮商服務依每年服務人次調整。

服務專線：0800-668-880。

服務信箱：eapc@eapcenter.org。

服務時間：週一至週五早上 9 點至下午 7 點

(3) 線上心理健檢：

連結衛生福利部國民健康署「簡式健康表」及「壓力指數測量表」，鼓勵同仁線上檢測，以瞭解自我身心狀況，並提供相關協助資源。

2. 法律諮詢服務：

(1) 兼職法規宣導諮詢：為使本校教職員能彈性兼職

又不觸法，不定時辦理兼職法規宣導及提供個別諮詢服務。

- (2) 行政法制作業諮詢：舉辦法規擬定與修訂座談諮詢，由專業同仁分享與講解相關規範與注意事項，提升同仁法治素養。
- (3) 退撫溝通座談會：配合教育部執行「教育部暨所屬機關(構)學校教職員退撫制度及實務溝通座談實施計畫」，不定期辦理本校退撫溝通座談，協助現職教職員認識現行退撫法令，以及提供退休金試算說明等相關服務，並進行意見調查。
- (4) 因公涉訟補助措施：員工依法執行職務涉訟時，依據公務人員或教師因公涉訟輔助辦法提供必要法律上之協助。
- (5) 透過本校法律顧問公司提供同仁法律諮詢與協助。

弘理法律事務所，服務專線：03-5322722；

服務信箱：hl@hl-partners.com.tw

### 3. 公務職涯服務

- (1) 升官等訓前輔導：

提供薦任升簡任、委任升薦任官等訓練人員訓前輔導，並請通過訓練之同仁分享經驗，協助參訓同仁順利通過升官等訓練，取得簡任或薦任之任用資格。

- (2) 中高階主管精進營：

就現任組長職務以上人員，辦理團隊溝通、跨域協調、培養與激勵部屬、問題解決、談判技巧、會議引導等研習。

- (3) 非主管培力營：

對於非主管之績優人員，辦理主管職能培訓、創意思考、潛能激發等課程，培訓主管接班人。

- (4) 學習獎勵方案：

訂定獎勵學習機制，提高同仁參與公務職涯學習動力，增廣橫向多元知能及厚植縱深工作職能，提升工作視野高度，精進工作績效。

### 4. 辦理專題演講及專業訓練

(1) 籌辦符合同仁需求之多元講座、研習或主題活動：

- ①核心職能：辦理團隊合作、問題分析與解決、品質管理、危機管理等訓練，精進同仁核心職能，提升工作績效。
- ②工作技巧：辦理雲端新興科技、文書處理等課程，強化工作技能。
- ③法規實務：辦理工作相關法規實務案例研討，增進同仁法務知能。
- ④環境教育：辦理生態環保、循環經濟等研習，培養同仁環保意識，認識資源循環利用的科技與價值。
- ⑤人文素養：辦理多元族群、人本關懷等課程，厚植同仁以人為本、利他觀念與行為，以應清華校訓「厚德載物，自強不息」。
- ⑥其他：辦理健康養生、理財規劃等課程，提供同仁生活照護知識。

(2) 諮輔人員專業訓練：

薦送本校承辦教職員工協助方案相關業務人員參加外部訓練機構辦理之心理諮商相關研習，必要時自行規劃辦理。

(3) 主管人員敏感度訓練：

薦送本校主管人員參加外部訓練機構辦理之面談技巧、心理諮商、危機處理相關課程，必要時自行規劃辦理。

(4) 急救教育訓練：

由衛保組定期對教職員工辦理急救教育訓練。

5. 退撫人員關懷照護：

(1) 分區慰問座談：

本校退休人數眾多且散居各地，分區舉辦關懷活動，邀請該地區及鄰近區域退休人員參與，以瞭解其生活近況並給予慰問。

(2) 溫馨宅急便：

對於老弱退休人員適時居家訪視與協助，將

學校溫馨關懷親送到家。

(3) 暖心快遞：

主動聯繫關心撫卹遺族，協助減緩突發困擾，使其感受學校溫暖，進而安心生活。

(4) 長青互聯網：

將退休人員分組及選出小組長，各組以通訊軟體互通訊息與關懷，小組長則扮演本校與退休人員即時聯繫的橋梁。

(5) 退休聯誼會：

重陽節前後辦理教職員工及約用人員退休聯誼茶會，邀請已退同仁分享退休生活與保健經驗，除增進情誼外，並表達學校對退休人員之重視與感謝。

6. 醫療保健服務

(1) 健康檢查服務：

提供本校編制內教職員工年滿 40 歲以上，二年一次之政府健康檢查方案。

由本校人事室每年度與新竹馬偕紀念醫院、臺大醫院新竹分院洽談合作，規劃套裝健康檢查項目，提供教職員工健康檢查團體優惠。

衛保組定期辦理在職勞工及列管實驗室人員健康檢查，提供健康管理與諮詢服務。

(2) 健康諮詢服務：

由本校衛保組護理師依據健檢報告、身體狀況或健康方面等問題提供諮詢。

(3) 辦理健康促進活動：

衛保組定期辦理健康促進活動，另針對高危險群教職員工評估規劃辦理相關介入性活動，例如：體位控制及戒菸活動。

(4) 外傷疾病照護：

由專業護理師評估、傷病護理、衛教諮詢、轉診等服務。

醫療門診：與新竹馬偕紀念醫院、臺北榮民總醫院新竹分院合作設置清華大學附設診所，提供疾病診治、戒菸門診、轉診服務、抽血檢驗等服務。

(5) 身心障礙者服務：

協助同仁向社政部門諮詢福利與轉介服務需求，再依據評估結果，核發身心障礙證明，提供各福利措施。

協助工作內容評估：依員工障別或是失能程度，評估工作內容及負荷量妥適性或是否適合職務等。

職務再設計：透過勞動部委託職務再設計專家輔導團隊至職場實地訪視評估，提供工作改善建議。藉由改善工作環境或工作設備及提供就業輔具、調整工作方法等，讓身心障礙員工克服工作障礙，更能發揮其才。

7. 營造友善工作環境：

(1) 強化性平法制認知：

舉辦性平相關法制介紹與座談會，增強性平意識，認識性平相關規範。

(2) 性騷擾、性侵害或性霸凌求助服務：

本校性別平等教育委員會將謹守保密原則，提供相關知識法規權益，並視當事人意願提供協助，必要時將依規定通報相關主管單位並轉介至專責機構進行心理輔導、醫療。

本校性別平等教育委員會：

服務專線：(03)571-5131 轉分機 42626、35075，  
或直撥(03)574-2626

服務時間：週一至週五早上 8 點 30 分至下午 5 點

8. 母性保護措施：

(1) 「親心優先停車位」申請：懷孕教職員工得配合其辦公處所申請「親心優先停車位」。

(2) 建置設備完善之哺乳室：設有 6 處哺乳室，分別位於人文社會學院 3 樓 A305 室、創新育成中心 5 樓、行政大樓 2 樓、學習資源中心 7 樓南大行政大樓 3 樓、及科技管理學院 7 樓 726 室。

(3) 本校訂有母性健康保護計畫，對於女性勞工從事有危害之虞之工作場所採取危害評估與控制、醫師面談指導、風險分級管理、工作適性安排及其他相關措施。

(4) 電子賀卡：同仁生日當天接獲學校寄送的電子生日賀卡，感受學校溫馨祝福，激勵工作士氣。

9. 理財諮詢服務：提供同仁理財、稅務、保險等諮詢服務

(1) 兆豐銀行

逕洽兆豐銀行駐本校辦事處聯繫並預約服務理財專員至本校作面對面諮詢。

兆豐銀行駐校辦事處:03-5715131#35296-7

(2) 玉山銀行

逕洽玉山銀行駐本校辦事處聯繫並預約服務理財專員至本校作面對面諮詢。

玉山銀行駐校辦事處:03-5715131#35298

10. 其他福利服務：

(1) 提供長期照護資訊：彙整地區長照資料，列冊公告人事室網站，俾同仁有需求時可即時利用。

(2) 提供子女托育資訊：與合法托育機構簽訂特約及優惠措施，將托育特約名冊及相關訊息公告人事室網站，並建置訊息分享平台，提供同仁參酌選用。

(3) 教職員工社團活動：本校提倡社團活動，設有網球、桌球、羽球、籃球、慢速壘球、游泳、韻律、瑜珈、有氧運動、中東肚皮舞、橋藝、禪學、靜心靜坐、合唱團、烏克麗麗、手作等社團，供同仁於公餘時聯絡感情舒展身心，培養團隊精神及鼓舞工作士氣。

(4) 教職員工文康活動：辦理新春團拜賀歲、藝文參訪活動，及致贈生日禮券，提昇工作動機與樂趣。

(5) 生活特約措施：為提供本校教職員工多元優惠服務，優化食衣住行育樂等生活消費，持續與民間合法業者簽訂特約優惠措施，提供本校員工參考擇用。

(6) 傷病溫馨關懷：對於傷病同仁適時訪視與關懷，並視其情況協助假別或補助申請說明，將學校溫馨關懷親送到家。

(八) 方案導入方式



透過下列多元管道進行宣導推廣導入，俾利本協助方案順利推展：

1. 透過新進人員訓練介紹本校教職員工協助方案實施計畫及服務方案。
2. 透過校內各項會議及活動進行宣導，增進本校主管人員對教職員工協助方案參與。
3. 辦理專題演講、教育訓練等各項活動時適時宣導，增進同仁對於教職員工協助方案內涵及功能的瞭解，進而提升使用意願。
4. 宣傳海報：以生動活潑的海報呈現服務內容，並張貼於教職時常進出停留之處。
5. 網頁服務：持續更新本校「教職員工協助方案專區」網頁，提供及時且完整的相關協助服務訊息或外部資源網站連結。
6. 服務資訊：彙整新修訂人事法規、蒐集期刊身心靈短文、簡報資訊、專書閱讀新書簡介、新簽特約商店等刊載於「人事服務簡訊」，每月傳送至教職員工電子信箱，以利其隨時下載閱讀與運用。

(九) 定期檢討辦理：

於年度結束及各項活動辦理完成時，利用問卷瞭解教職員工的想法及滿意度，作為未來服務調整之參考，以期提升工作表現及士氣，進而增進本校整體效能。

(十) 倫理責任：

本校辦理本計畫各項服務時，遵守下列倫理規範及保密責任，並事先明確告知同仁以維其權益。

1. 教職員工求助於本方案之決定應出於個人自由意志。
2. 接受本方案各項服務之教職員工，不會因推介接受治療、諮商或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

(十一) 資料保存及調閱：

1. 資料保存方式：

- (1) 各項諮詢申請單及紀錄表依編號密件收存。
- (2) 本方案各項服務之所有紀錄及個人資料均全程永久保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人，但涉及有

緊急危險性，危及當事人或其他第三者除外。

2. 資料調閱規定：

(1) 本人：當事人本人有權查看其諮詢記錄，保管單位不得拒絕，除非諮詢資料可能對其產生誤導或不利的影響。

(2) 合法監護人：合法監護人或合法的第三責任者要求查看當事人的諮詢資料時，應先瞭解其動機，評估當事人的最佳利益，並徵得當事人的同意。

(3) 其他人士：應視具體情況及實際需要，為當事人的最佳利益著想，並須徵得當事人的同意後，審慎處理。

(十二) 協助推動本計畫業務著有績效人員，得酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。

(十三) 所需經費已編列於本年度預算相關經費支應。

(十四) 本計畫經校長核定後實施，如有未盡事宜得適時修正之。

附件 1 「國立清華大學暨新竹市生命線協會員工協助方案宣傳海報」。

附件 2 「國立清華大學教職員工協助方案個案處理作業流程」。

附件 3 「國立清華大學教職員工協助方案主管人員轉介流程」。

附表 1 「教職員工協助方案需求調查表」。

附表 2 「教職員工協助方案滿意度調查表」。

## 二、國立成功大學醫學院附設醫院員工關懷協助方案推動計畫

(一) 依據：依據「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」及「教育部及所屬機關(構)學校推動員工協助方案實施計畫」辦理。

(二) 目的：

1. 發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提昇其工作士氣及服務效能。

2. 藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提昇組織競爭力。

(三) 服務對象：本院全體員工。

(四) 辦理單位及分工

人事室：負責本計畫之規劃。

會計室：負責本計畫預算之籌措。

法制室：負責提供法務諮詢、協助各類民刑訴訟或行政救濟。

其他協助單位：精神部、職業及環境醫學部、秘書室、社工部、總務室、家庭醫學部、安全衛生室等及本院各一級單位。

(五) 實施項目：本計畫依個人層次從工作面、生活面、健康面、其他協助等四大面向及組織管理層次，提供員工健康性、法律性、醫療性及經濟性等協助。

(六) 實施方式：

1. 由人事室視現有各業務單位資源及經費情形，規劃整合本員工協助計畫方案，提供員工精神心理性、法律性、醫療性及經濟性等四大面向各項協助服務。

(1) 健康性：

①推動員工心理健康協助機制：

a. 員工關懷協助及心理諮商輔導專責小組。

b. 員工諮商輔導晤談室。

c. 心理健康網頁。

d. 員工專用心理諮商專線。

②員工健康促進：

a. 健康體適能。

b. 健康飲食。

c. 健康檢查、減重、戒菸、預防篩檢與注射、慢性病防治。

d. 健康促進教育訓練。

e. 健康環境(無煙環境、性別平等環境)。

③護理人員成長團

④「員工關懷網」網路服務

⑤工作職場問題諮詢

⑥專題講座

⑦提供心理諮商輔導相關資料之資源訊息，供同仁選擇運用。

(2) 法律性

- ①因公涉訟輔助。
- ②法律顧問服務。
- ③法律諮詢服務(買賣糾紛、消費保護)。
- ④醫療爭議處理。

(3) 醫療性

- ①員工職業災害慰問及醫療補助。
- ②員工感染性體液意外曝觸事件預防、處理及治療。
- ③定期實施員工健康檢查。

(4) 經濟性

- ①醫療互助制度。
- ②因公傷殘死亡慰問金發給。
- ③補助延聘律師或核發延聘律師費用。

2. 本院各單位應主動關懷所屬同仁，在同仁遇有婚、喪、喜、慶等各項人生重大變化時，主動告知本方案相關服務資訊，或轉知人事室協助提供服務，俾利其尋求相關協助。

(七) 經費：由本院相關經費項下勻支。

(八) 附則：

1. 各單位同仁如需於辦公時間使用本案各實施項目服務，應依「公務人員請假規則」之規定，辦理請假事宜。
2. 倫理責任：辦理本方案各項服務時，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。

(1) 同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。

(2) 本方案各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、諮商或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

(3) 本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料均應全程永久保密，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。

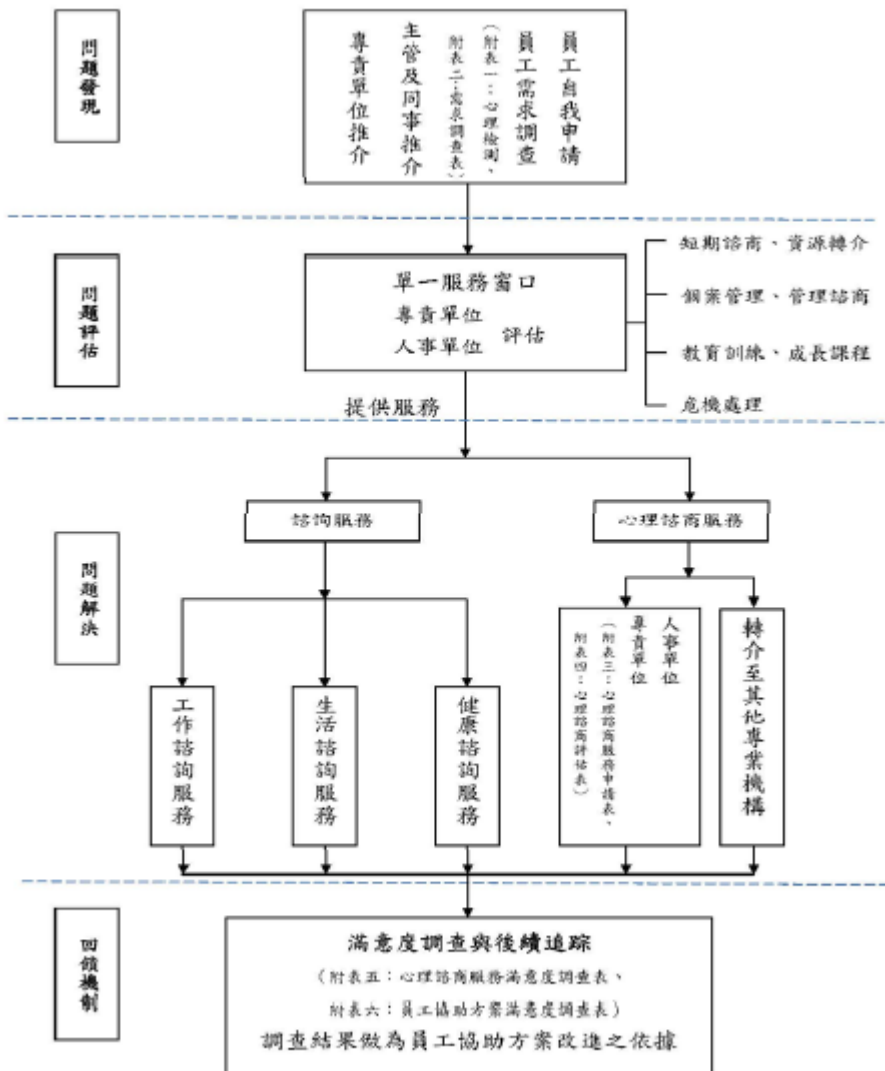
(九) 本計畫經員工關懷協助小組通過並簽奉院長核定後實施後，修正時亦同。

# 柒、員工協助方案的處理流程及表單

## 一、員工協助方案申請服務

### (一) 流程

國立高雄大學推動員工協助方案處理流程圖



## (二) 申請表

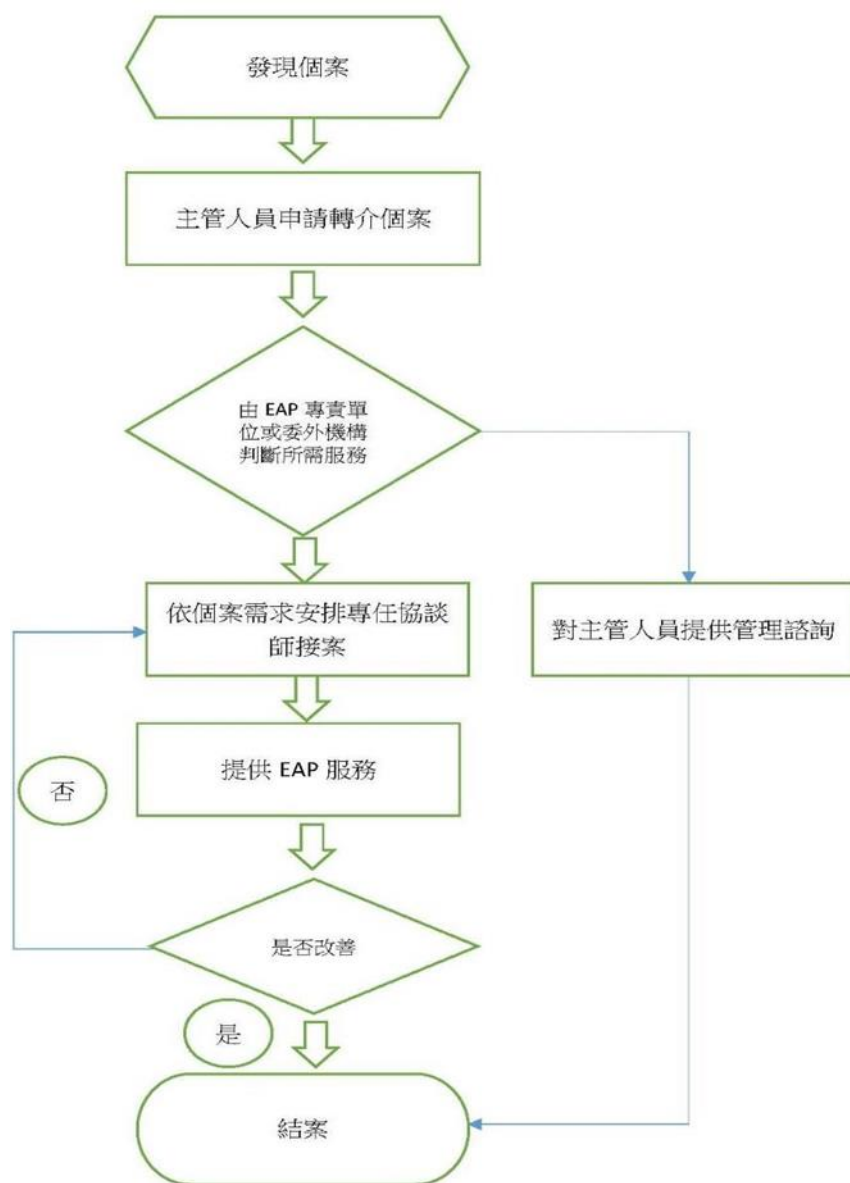
國立高雄大學員工協助方案心理諮商服務申請表

編號：		填表日期： 年 月 日	
服務單位		職稱	
姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
聯絡電話	公： 手機：	電子信箱	
問題陳述 (簡述)			
附註： 1. 申請表填寫完畢後請以電子郵件方式逕寄員工協助方案專屬信箱 sh11021@nuk.edu.tw，將以密件處理。 2. 申請者上班時間於機關外接受諮商輔導，應依請假規則規定辦理請假事宜。 3. <u>本案資料均依相關法令及專業倫理予以保密及保存，敬請放心。</u>			
接 案 人 員 意 見 (由人事人員或專責單位填寫)	1. 案號： 2. 轉介之諮商師： 3. 諮商時間： 4. 諮商地點： 5. 補充說明：		
後續追蹤情形 (由人事人員或專責單位填寫)	1. 追蹤時間： 2. 追蹤情形：		

## 二、主管轉介

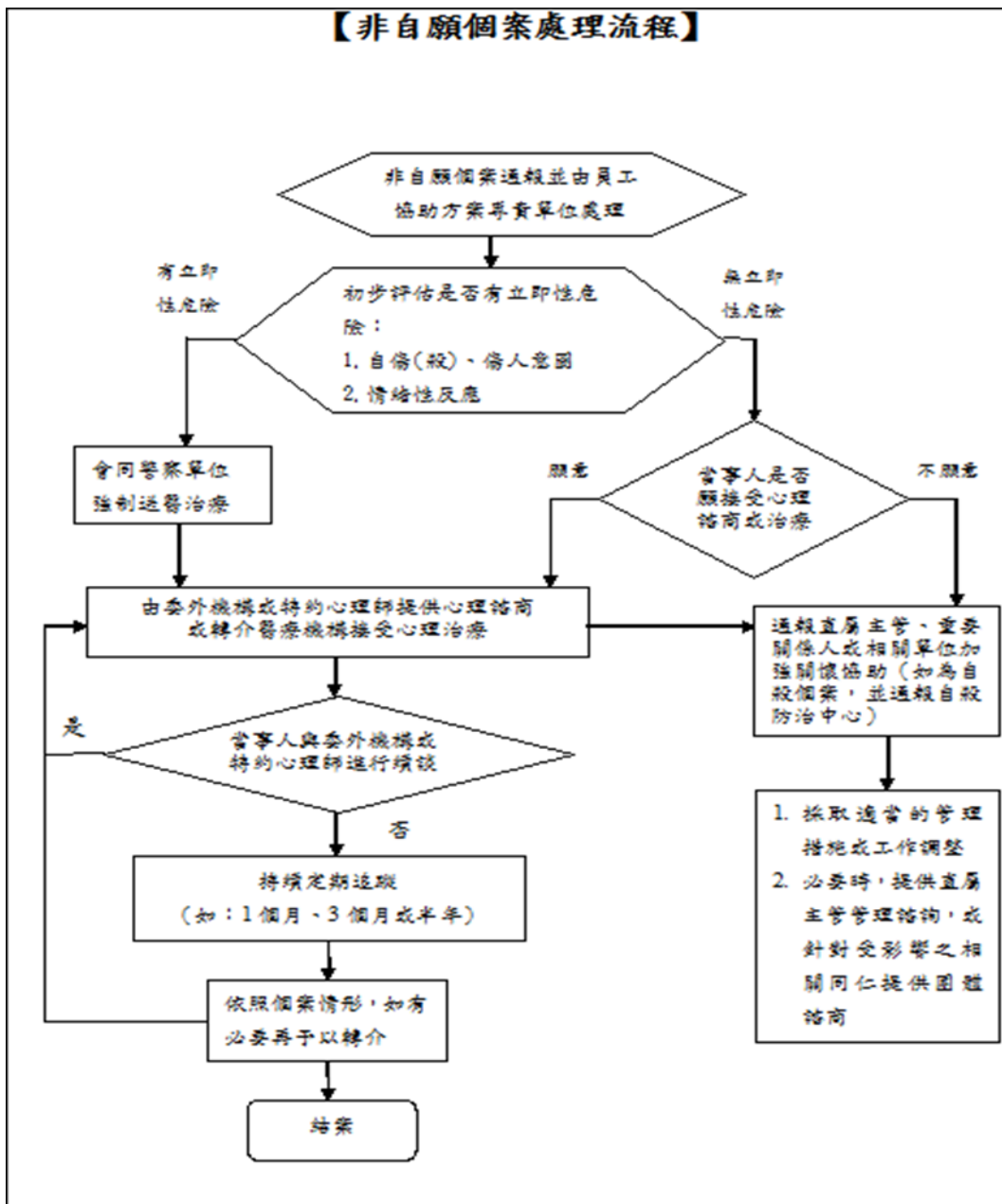
### (一) 流程

主管轉介流程



### 三、非自願個案處理

#### (一) 流程



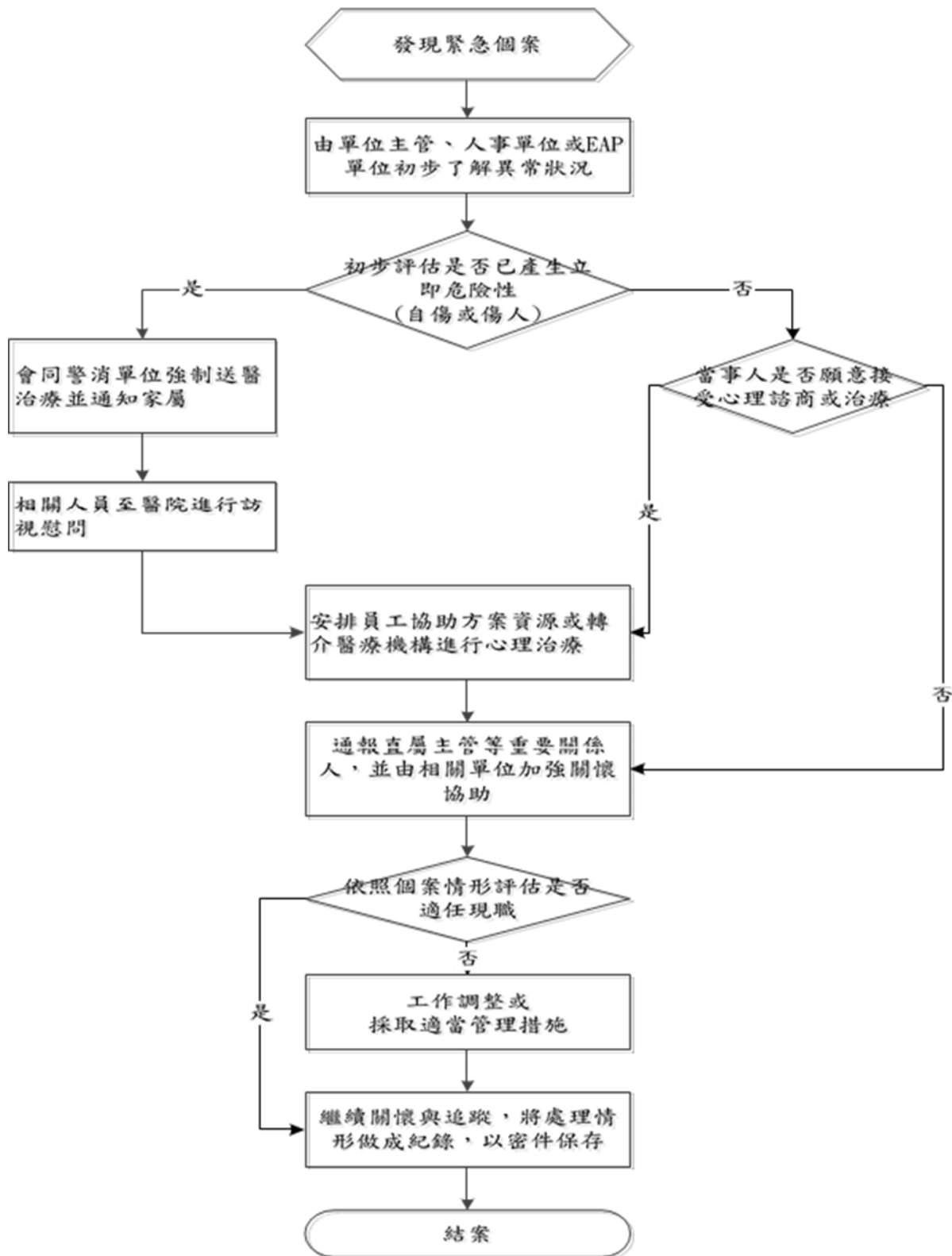


(二) 申請表

<b>密件</b>	
<b>【非自願個案處理申請表】</b>	
通報時間	____年____月____日 <input type="checkbox"/> 上午____時/ <input type="checkbox"/> 下午____時
通報人員	單位： _____ 職稱： _____ 姓名： _____ 聯絡電話： _____
當事人	服務單位： _____ 職稱： _____ 姓名： _____ 聯絡電話： _____
發生時間	____年____月____日 <input type="checkbox"/> 上午____時/ <input type="checkbox"/> 下午____時
發生地點	
事件經過描述： (請敘明人事 時地物等項及 發生原因、現況 說明…等)	
接案人員_____	

#### 四、緊急個案處理

##### (一) 流程



## (二) 通報單

### (機關學校名稱) 緊急個案通報單

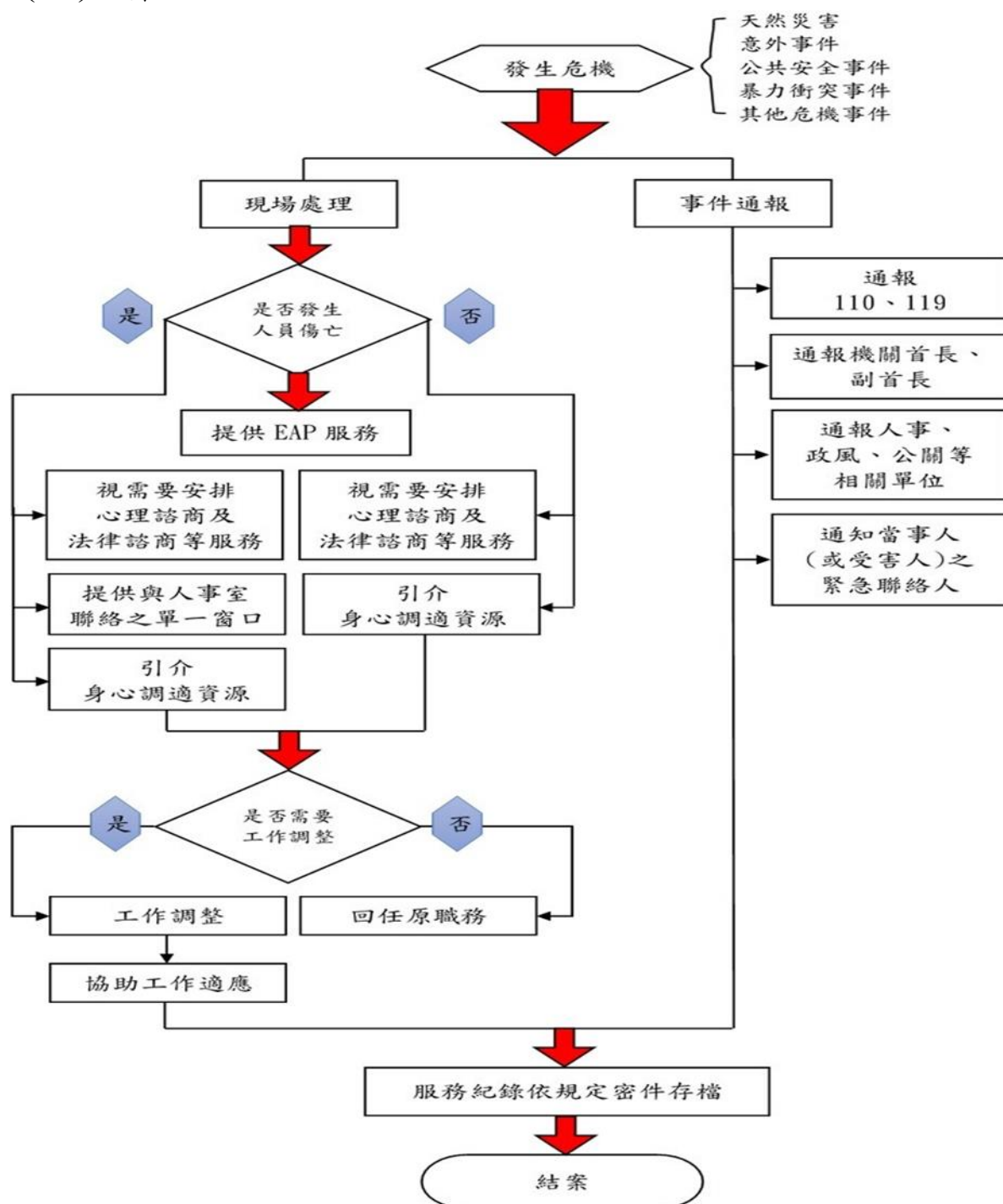
緊急個案事件			
發生時間		發生地點	
問題類別	<input type="checkbox"/> 自傷/傷人事件 <input type="checkbox"/> 有自殺傾向及意圖事件 <input type="checkbox"/> 情緒反應之異常工作行為等事件 <input type="checkbox"/> 其他		
事件描述			
通報單位資料			
通報日期		通報時間	
通報人員單位職稱		通報人員姓名	

### (機關學校名稱) 緊急個案處理紀錄表

一、個案基本資料			
個案單位職稱		個案姓名	
發生時間		發生地點	
問題類別	<input type="checkbox"/> 自傷/傷人事件 <input type="checkbox"/> 有自殺傾向及意圖事件 <input type="checkbox"/> 情緒反應之異常工作行為等事件 <input type="checkbox"/> 其他		
二、相關人員資料			
機關首長		電話	
單位主管		電話	
人事主任		電話	
同事		電話	
三、緊急個案發生簡述			
四、處理經過			
五、未來處理計畫			

## 五、危機事件處理

### (一) 流程



## (二) 通報單

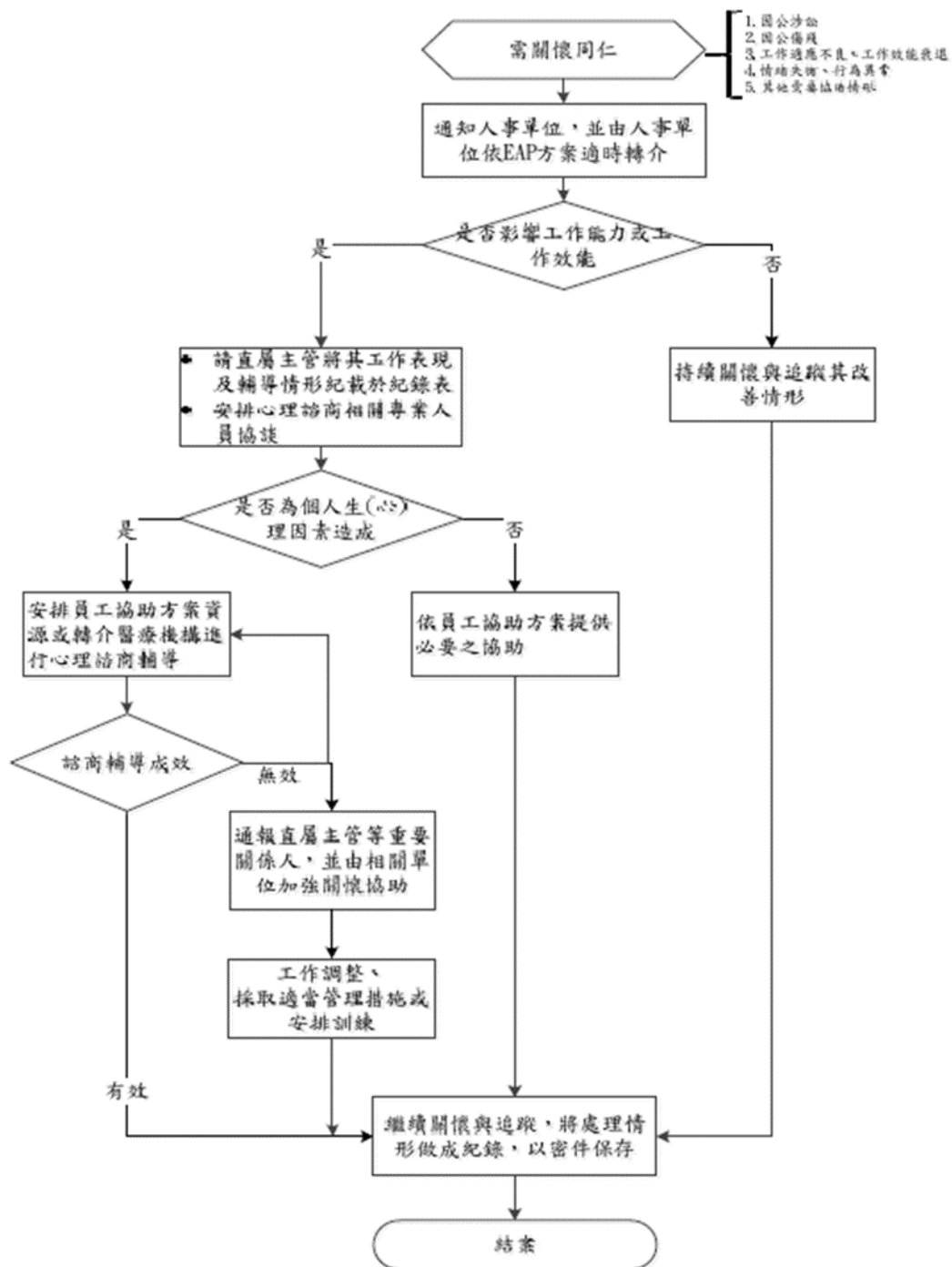
### 1. 危機個案事件通報單

(機關學校名稱) 危機個案事件通報單			
危機個案事件			
發生時間		發生地點	
事件類型	<input type="checkbox"/> 天然災害 <input type="checkbox"/> 意外事件 <input type="checkbox"/> 公共安全事件 <input type="checkbox"/> 暴力衝突事件 <input type="checkbox"/> 其他_____		
案由			
案情摘要			
初步處理情形			
通報單位資料			
通報日期		通報時間	
通報人員單位職稱		通報人員姓名	
備註			
陳核			
通報人	通報單位主管	受理 EAP 單位	機關首長

### 2. 危機個案事件處理紀錄表

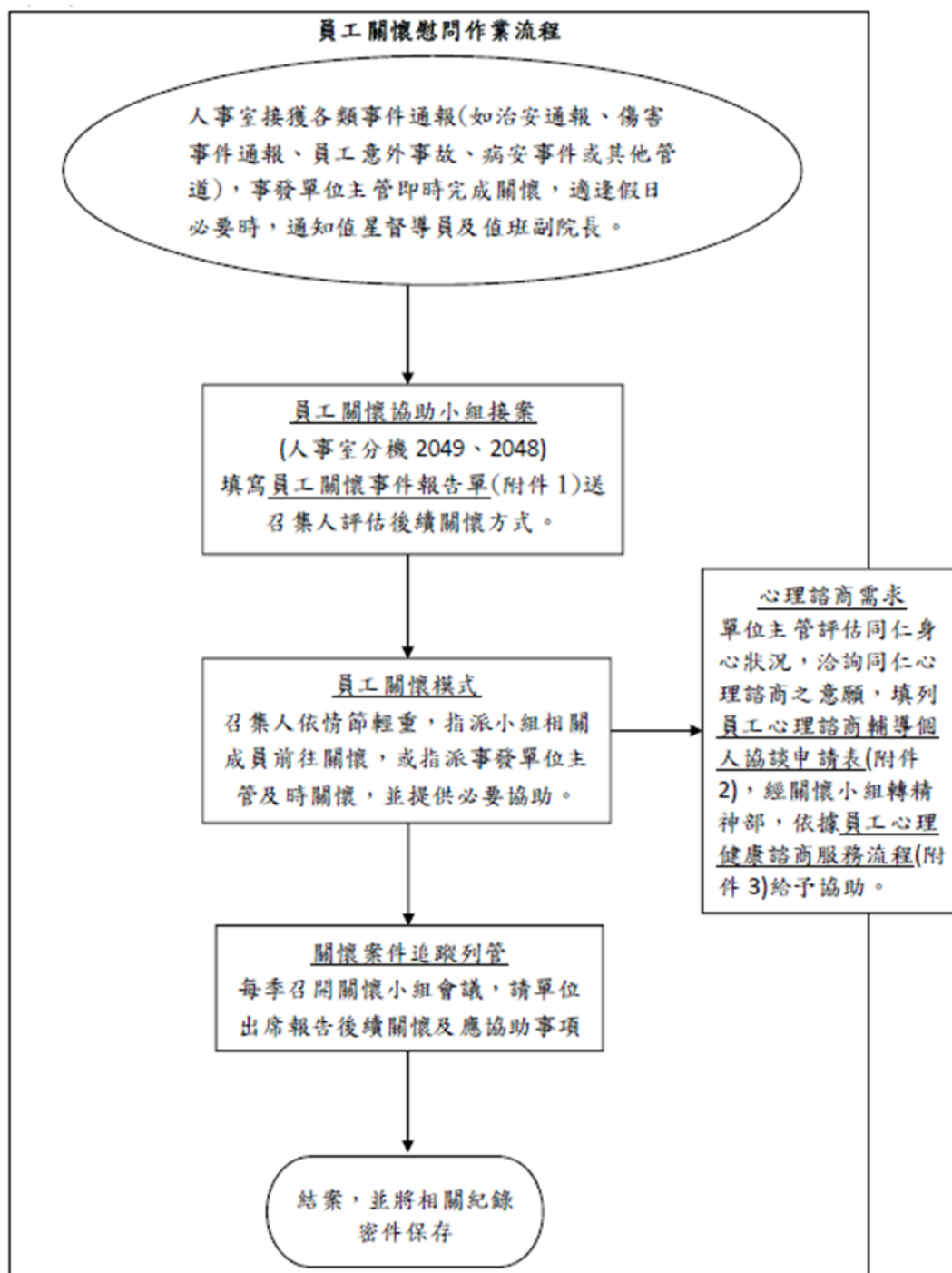
(機關學校名稱) 危機個案事件處理紀錄表			
危機個案基本資料			
個案單位職稱		個案姓名	
發生時間		發生地點	
單位主管姓名		主管聯絡方式	
緊急聯絡人姓名		緊急聯絡人電話	
事件類型	<input type="checkbox"/> 天然災害 <input type="checkbox"/> 意外事件 <input type="checkbox"/> 公共安全事件 <input type="checkbox"/> 暴力衝突事件 <input type="checkbox"/> 其他_____		
案情摘要			
處理措施			
檢討建議事項			

## 六、協助待關懷人員作業流程



## 七、醫院員工關懷慰問服務流程

### (一) 流程



(二) 申請表

成大醫院員工關懷事件報告單		日期：	
通報來源：_____ 通報，通報號：_____。			
通報時間	年 月 日， :	發生時間	年 月 日， :
發生地點		病患	
通報人		事件類型	<input type="checkbox"/> 言語威脅/辱罵 <input type="checkbox"/> 肢體傷害 <input type="checkbox"/> 其他：
現場駐衛警			
院內同仁			
<b>事件摘要：</b>			
<b>關懷小組：</b>			
受害同仁近日上班情形：			
執行幹事_____ 執行秘書_____ 人事室主任_____			
關懷方式： <input type="checkbox"/> 啟動關懷小組 <input type="checkbox"/> 請主管主動關懷，召集人核章_____			
<input type="checkbox"/> 啟動關懷小組	關懷時間	__年__月__日，__時__分	
	集合地點	<input type="checkbox"/> 四樓大辦公室 <input type="checkbox"/> 急診駐衛警值班站 <input type="checkbox"/> __病房 <input type="checkbox"/> 其他_____	
	關懷方式	<input type="checkbox"/> 慰問及致贈蛋糕 <input type="checkbox"/> 其他_____	
<input type="checkbox"/> 請主管主動關懷	<input type="checkbox"/> 關懷慰問時間：__年__月__日__時__分		
	心理諮商需求 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有(請電洽 2049 人事室，提供申請表)		
	法律需求 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有		
其他需求 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有_____			
單位回覆情形 /後續應辦事項			
追蹤列情形			



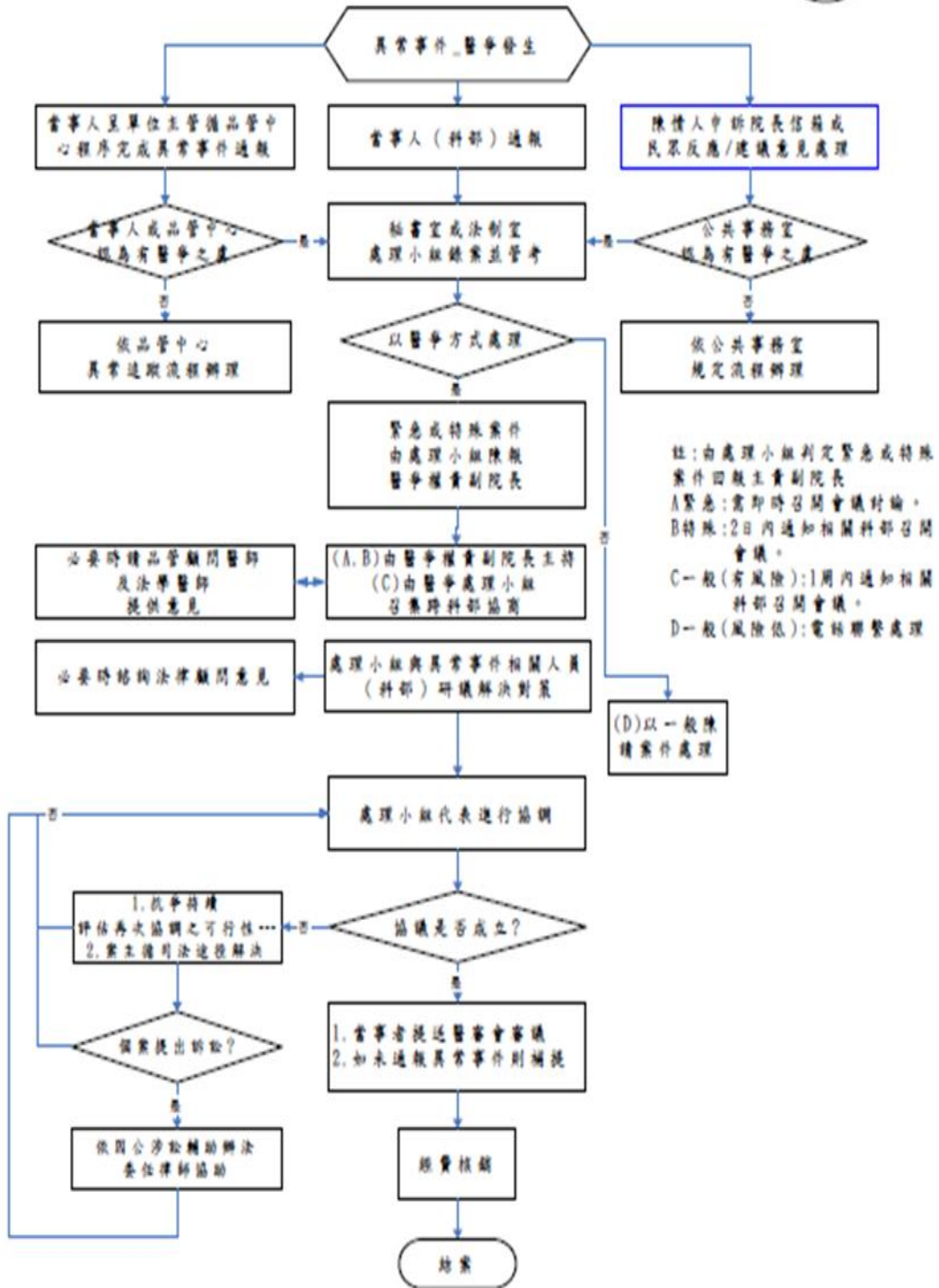
## 八、醫院醫事爭議處理

醫事爭議處理流程—訂定「醫事爭議處理流程」、「醫療事故處理支援機制一覽表」及「醫事爭議委員審查判斷流程」，由專責律師對涉及醫療事故的員工，提供法律協助，迅速協調與處理爭議。透過醫事爭議處理流程分析事件來源與支援機制，制定醫事爭議處理案件作業查檢表，以核對應辦事項，包括前置處理、外部關懷、員工訴訟協助及關懷、內部檢討等構面，以掌握事件發展。

(一) 流程

成大醫院醫事爭議處理流程

105.4



(二) 表單

成大醫院醫事爭議案件處理作業查檢表

103.5.30

病歷號：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_ 住院：門診急診\_\_\_\_\_

相關科別：\_\_\_\_\_ 相關醫事人員：\_\_\_\_\_

收案日期：\_\_\_\_\_ 填表人：\_\_\_\_\_

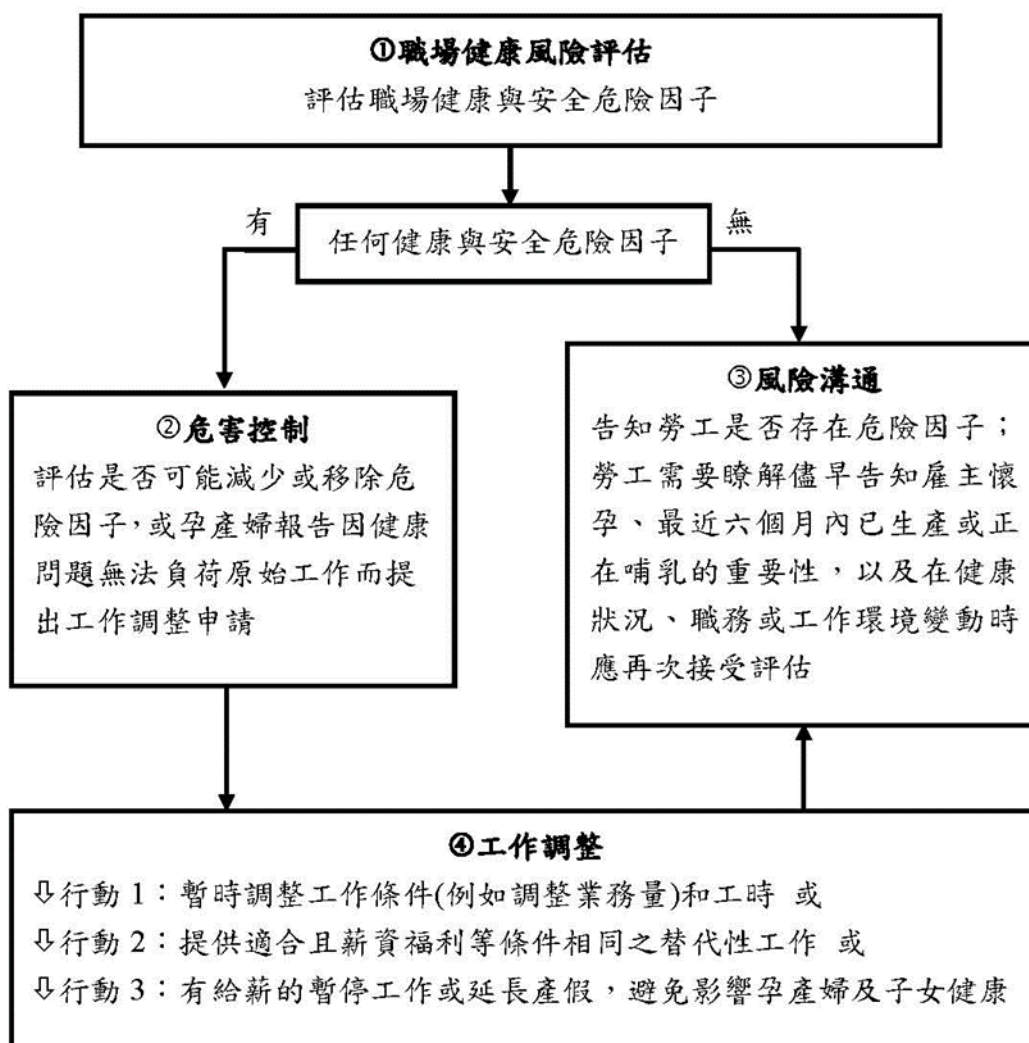
分類	項目	是	否	毋需	備註
前置處理	完成醫爭案件錄案登記(案名、事件摘要、關係人、備註)				
	查詢是否另有申訴案件				
	連絡關係人了解相關資訊				
	召開跨單位協調會議				
	準備相關文件資料				
	安排醫護人員係人與顧問律師商談				
	其它：				
外部關懷	連絡陳請人了解其原委及主要訴求				
	表達致意及慰問				
	完成安排與家屬醫療說明會或協調會				
	其它：				
員工訴訟協助及關懷	安排與律師討論案情				
	委任律師，申請因公涉訟補助				
	協助出庭等相關訴訟事宜				
	請當事人法律諮商服務滿意度回饋記錄單				
	需要其它團隊人員協助				
	其它：				
內部檢討	召開醫審會錄案檢討				
	相關費用之核銷				
	其它：				

## 九、醫院以母性職場健康風險評估

### (一) 流程

附件 5

**國立成功大學醫學附設醫院**  
**母性職場健康風險評估及管理流程圖**



(二) 表單

■一般 □敏感 □密  
版 本：V2

文件編號：A800-4-02-0120

國立成功大學醫學附設醫院母性健康管理紀錄表

基本資料 (可參考媽媽手冊)				
員工姓名		年齡		聯絡電話
員工號		病歷號		分機
身高_____公分；體重_____公斤；BMI_____；血壓_____mmHg 工作職稱/內容_____				
1. 是否曾接受預防接種： <input type="checkbox"/> B 型肝炎 <input type="checkbox"/> 水痘 <input type="checkbox"/> MMR(麻疹-腮腺炎-德國麻疹) <input type="checkbox"/> 不明 <input type="checkbox"/> 無 2. 生產史：懷孕次數_____次，生產次數_____次，人工或流產次數_____次 3. 生產方式：自然產_____次，剖腹產_____次、併發症： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是：_____				
妊娠中 填寫日期：_____年_____月_____日			分娩後 填寫日期：_____年_____月_____日	
妊娠週數_____週；預產期_____年_____月_____日 最後月經日 LMP _____年_____月_____日			<input type="checkbox"/> 分娩後一年內(分娩日期_____年_____月_____日) <input type="checkbox"/> 哺乳 <input type="checkbox"/> 未哺乳	
妊娠中 風險因子評估			分娩後 風險因子評估	
1. 工作可能暴露之危害因素： 請勾選「 <b>附表</b> 母性健康保護工作環境及作業危害評估」： <input type="checkbox"/> 物理性危害 <input type="checkbox"/> 化學性物質 <input type="checkbox"/> 生物性危害 <input type="checkbox"/> 人因性危害 <input type="checkbox"/> 工作壓力 <input type="checkbox"/> 其他			1. 工作可能暴露之危害因素： 請勾選「 <b>附表</b> 母性健康保護工作環境及作業危害評估」： <input type="checkbox"/> 物理性危害 <input type="checkbox"/> 化學性物質 <input type="checkbox"/> 生物性危害 <input type="checkbox"/> 人因性危害 <input type="checkbox"/> 工作壓力 <input type="checkbox"/> 其他	
2. 個人因素： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 沒有規律產檢 <input type="checkbox"/> 抽菸：_____支/天 <input type="checkbox"/> 喝酒：_____CC/天 <input type="checkbox"/> 藥物濫用 <input type="checkbox"/> 年齡(未滿 18 歲或大於 40 歲) <input type="checkbox"/> 生活環境因素(熱、空氣汙染) <input type="checkbox"/> 孕前體重未達 45Kg、身高未滿 150cm <input type="checkbox"/> 個人心理狀況： <input type="checkbox"/> 單親(離婚、分居、死亡) <input type="checkbox"/> 焦慮症 <input type="checkbox"/> 憂鬱症			2. 過去懷孕史(第一胎不適用)： <input type="checkbox"/> 先天性子宮異常 <input type="checkbox"/> 曾有第二孕期(14 週以上)之流產 <input type="checkbox"/> 子宮肌瘤 <input type="checkbox"/> 子宮頸手術病史 <input type="checkbox"/> 早產(懷孕未滿 37 週之生產)史 <input type="checkbox"/> 無以上疾病	
<input type="checkbox"/> 睡眠 <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 失眠 <input type="checkbox"/> 使用藥物 <input type="checkbox"/> 其他：_____			3. 本次懷孕問題： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 多胞胎妊娠 <input type="checkbox"/> 羊水過多 <input type="checkbox"/> 早期子宮頸變薄(短) <input type="checkbox"/> 泌尿道感染 <input type="checkbox"/> 前置胎盤 <input type="checkbox"/> 胎盤早期剝離 <input type="checkbox"/> 陰道出血(14 週以後) <input type="checkbox"/> 貧血(血紅素<10g/dL) <input type="checkbox"/> 子宮收縮頻率過高(1 小時超過 4 次以上) <input type="checkbox"/> 超音波檢查胎兒結構異常 <input type="checkbox"/> 胎兒生長遲滯(大於 37 週且胎兒體重≤2500g) <input type="checkbox"/> 家族遺傳疾病或其他先天性異常 <input type="checkbox"/> 其他不適症狀(如腹痛、頭痛、胸悶..等)，請敘明：_____	
3. 其他檢查 (與本次懷孕有關的相關檢查)： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請敘明：_____			4. 分娩後子宮復舊與哺乳情形： <input type="checkbox"/> 子宮復舊良好 <input type="checkbox"/> 子宮復舊不全，請敘明：_____ <input type="checkbox"/> 哺乳情形，請敘明：_____	

評估結果與建議		
	妊娠中	分娩後
評估結果	<input type="checkbox"/> 第一級管理 <input type="checkbox"/> 第二級管理 <input type="checkbox"/> 第三級管理	<input type="checkbox"/> 第一級管理 <input type="checkbox"/> 第二級管理 <input type="checkbox"/> 第三級管理
綜合建議	<input type="checkbox"/> 評估結果大致正常 <input type="checkbox"/> 1.請定期追蹤檢查 <input type="checkbox"/> 2.可持續工作 ( <input type="checkbox"/> 可繼續從事原來的工作 <input type="checkbox"/> 可從事接近日常之工作內容)	<input type="checkbox"/> 評估結果大致正常 <input type="checkbox"/> 1.請定期追蹤檢查 <input type="checkbox"/> 2.可持續工作 ( <input type="checkbox"/> 可繼續從事原來的工作 <input type="checkbox"/> 可從事接近日常之工作內容)
	<input type="checkbox"/> 評估結果部分異常 <input type="checkbox"/> 1.可從事目前工作，但須考量下列條件限制: <input type="checkbox"/> (1)變更工作場所 <input type="checkbox"/> (2)變更職務: <input type="checkbox"/> (3)縮減職務量: <input type="checkbox"/> 縮減工作時間: <input type="checkbox"/> 縮減業務量: <input type="checkbox"/> (4)限制加班 (不得超過_____小時/天) <input type="checkbox"/> (5)周末或假日之工作限制(每月_____次) <input type="checkbox"/> (6)出差之限制(輪班工作者)(每月_____次) <input type="checkbox"/> (7)夜班工作之限制(輪班工作者)(每月_____次) <input type="checkbox"/> 2.不可繼續之工作(休假期間:敘明時間) <input type="checkbox"/> 3.其他具體之工作調整或生活建議(包括工作調整或異動、追蹤或職場對應方法、飲食等詳細之建議內容:_____ )	<input type="checkbox"/> 評估結果部分異常 <input type="checkbox"/> 1.可從事目前工作，但須考量下列條件限制: <input type="checkbox"/> (1)變更工作場所 <input type="checkbox"/> (2)變更職務: <input type="checkbox"/> (3)縮減職務量: <input type="checkbox"/> 縮減工作時間: <input type="checkbox"/> 縮減業務量: <input type="checkbox"/> (4)限制加班 (不得超過_____小時/天) <input type="checkbox"/> (5)周末或假日之工作限制(每月_____次) <input type="checkbox"/> (6)出差之限制(輪班工作者)(每月_____次) <input type="checkbox"/> (7)夜班工作之限制(輪班工作者)(每月_____次) <input type="checkbox"/> 2.不可繼續之工作(休假期間:敘明時間) <input type="checkbox"/> 3.其他具體之工作調整或生活建議(包括工作調整或異動、追蹤或職場對應方法、飲食等詳細之建議內容:_____ )
	<input type="checkbox"/> 評估結果異常，需住院觀察。 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 評估結果異常，需住院觀察。 <input type="checkbox"/> 其他_____
	醫師總評	
評估醫師(含醫師字號): 員工健康服務護理師: 安全衛生人員:		
		評估日期: 年 月 日

備註: 一、工作可能暴露之危害因素，請雇主先行填寫，並提供最近一次之健康檢查，作業環境監測記錄及暴露情形資料與勞工，交與評估醫師。

二、管理分級之說明:

(一) 符合下列條件之一者，屬第一級管理:

1. 作業場所空氣中暴露濃度低於十分之一容許暴露標準。
2. 其他危害因子或經醫師評估無害母體、胎兒或嬰兒健康。

(二) 符合下列條件之一者，屬第二級管理:

1. 作業場所空氣中暴露濃度十分之一容許暴露標準以上未達二分之一容許暴露標準。
2. 其他危害因子或經醫師評估可能影響母體、胎兒或嬰兒健康，須持續觀察並採取控制及管理措施。

(三) 符合下列條件之一者，屬第三級管理:

1. 作業場所空氣中暴露濃度二分之一容許暴露標準以上。
2. 其他危害因子或經醫師評估有危害母體、胎兒或嬰兒健康，需依醫師適性評估建議，採取工作調整或更換健康管理措施。

## 捌、員工協助方案的推動實例

### 一、大學合併 EAP 方案

#### (一) 案例說明：

小明是 A 大學校務基金工作人員，因 A、B 大學合併在即，且合併計畫書規劃大多數的教學與行政單位都遷往 B 大學所在校區，制度規章也將以 B 大學為主，小明很擔心未來原 B 校薪資制度會不會對他不利，而且變換工作環境與不同的校務作業系統與文化，會不會造成自己適應不良。

#### (二) 作業步驟：

##### 1. 制度設計：

比較 A、B 兩校相同階層之薪資最低起點，各個階層採較高起敘薪資為基準設計，以全面保障權益。惟為兼顧擲節學校支出，薪資上限得視情形調整，未以 A、B 兩校各階層最高薪資為上限，但參照公務人員補足差額模式，超過薪資設計上限者，仍維持原有薪給，採自然消化模式，消弭同仁疑慮。

##### 2. 預先說明：

規劃各教學、行政單位逐步遷移的期程，在合併計畫書核定後，即以公開說明會的方式，向全體教職員生說明，未來 2 至 3 年的遷移期程與人員規劃，以預作心理準備。並針對同仁切身權益事項與規範加以說明，以使同仁瞭解學校合併後之保障方式。

##### 3. 減低系統轉換衝擊：

- (1) 辦理各項校務行政系統之教育訓練，使同仁先行熟悉各項行政系統。
- (2) 各類系統操手冊均電子化置於網頁，並於系統內設置連結，便利同仁查詢。
- (3) 各類系統公告指定人員擔任解說窗口，迅速排除疑難雜症，減低同仁工作壓力。

##### 4. 融合機制：

- (1) B 校雖為實際存續學校，惟自合併計畫書起，均

以「合校」作為概念宣導，不以「A 校併入 B 校」，以維持同仁間平等意識。

(2) 各項制度均設置 3 年過渡期，減輕同仁面臨衝擊，並給予轉化時間。

(3) 主管人員採原有 2 校人員交叉配置，透過業務相互交接過程，使同仁間交叉協助與學習，促進組織文化融合，減低文化衝擊。

(4) 密集辦理文康活動、教育或研習等活動，提供兩校同仁單位間橫向接觸機會，提升熟悉度。

#### 5. 較佳化之人力資源配置作業追蹤及輔導

(1) 初步維持各單位原有人力，配合單位遷移進程，逐年檢討人員配置。

(2) 遇有整併單位，配合自然消化，逐漸調整人力資源配置。

(3) 協助留用主管轉任其他單位工作，並配合人員自然去化調整配置。

### (三) 本案優缺點

#### 1. 優點：

(1) 對於行政同仁權益保障完整，組織成員融合較制度規劃快速。

(2) 實際遷移期程約 2 年，行政同仁準備時間充分，減低生活衝擊。

(3) 業務交叉學習與協助，原 2 校同仁均能熟悉業務資料。

#### 2. 缺點：

(1) 初期維持各單位行政人力，僅採自然消化方式，後續人員減置困難。

(2) 校務基金工作人員薪資設計，各個階層均以 2 校較高起敘薪資為基準，部分階層薪資差距較大，導致合校初期校務基金負擔增加，亦生部分攀比效應。

## 二、工作調適 EAP 方案

### (一) 國立中興大學案例說明：

以人為本打造友善無障礙校園工作環境：國立中興大學於 106 年度榮獲勞動部「第十五屆金展獎」優良事



蹟獎基於人性關懷理念及配合政府法規政策推動，學校特別重視「人才培育」的理念，明示大學最重要的使命在提振以人為本之價值信念，讓所有教職員工生均能適才適所，適性適用，從人性尊嚴基本面出發，希望打造一個友善的工作環境，針對身心障礙員工工作上所遭遇困難及不便，在工作分配、流程改進、工作條件及環境等，儘可能提供協助與改善，讓他們能發揮專長，樂在工作。

學校教職員工之組成，身心障礙員工佔比高達3.2%，長期超額進用身心障礙員工，積極改善身障員工職場環境及工作條件，相關推動情形說明如下。

## (二) 作業步驟：

1. 定期舉辦關懷身心障礙員工座談會：學校每年定期舉辦關懷身心障礙員工座談會，106 年度身障座談會會中向身心障礙員工宣導本校相關身障優惠措施，轉知同仁可依工作需求申請臺中市政府勞工局「職務再設計」補助方案，並將同仁建議改善事項做成會議記錄，送請相關單位協助改善並持續追蹤執行情形。
2. 運用職務再設計，改善身障員工工作條件：學校均依所僱用身心障礙員工之障礙類別、程度、學歷及專長等資格條件安排適當職務及工作，均能配合職務再設計方案，改善工作條件及調整工作內容，使身障員工工作表現與能力受到肯定。目前身障員工獲得臺中市政府職務再設計補助案，計有站立式輪椅、手寫板、助聽器、耳掛式電話、視力協助員…等，申請補助金額高達數十萬，對提升身障員工工作品質有相當助益。
3. 持續進行無障礙校園環境工程改善：包含新建大樓裝設電梯、舊大樓設置斜坡道、校園地面高差修改工程、設置無障礙廁所、校園無障礙網頁設置、演講廳特別規劃專用輪椅觀眾席及設置殘障車位等，創造一個友善可讓身障員工安心工作之無障礙工作環境。
4. 提供學校場館免費優惠措施：學校致力提供身障員工一個無障礙的優良工作環境，鼓勵身障員工走入人群，積極參與校園活動，例如提供身心障礙員工健身房、桌球室及委外 USB 游泳池 免費使用之優惠措

施，促進身心障礙員工身心健康及休閒娛樂；開設游泳或健身房課程，鼓勵身心障礙員工踴躍報名，以增進身心障礙同仁健康及強化個人體能。

5. 建置身障員工關懷專區：於人事室網頁建置身心障礙員工關懷專區，有關身障員工相關權益及優惠措施均可至該專區查詢，提升身障員工福利，鼓勵身障員工融入校園職場環境，參與校內活動，進而豐富身障員工生活內涵，促進社會參與，破除一般人對身障者之刻板觀念，以積極的福利措施取代消極的救濟制度。
6. 「微光計畫」-盲人報位圖書館：學校圖書館與資管系教授研究團隊合作，於圖書館建置視障資源區供查詢使用館藏資源，並建置全臺首座盲人報位圖書館，透過「微光計畫」APP 讓視障者可透過手機語音報位，清楚知道自己的所在位置，往目標地點前進，讓視障者可不依賴旁人的協助，獨自在陌生環境中走到定點，提高行動的自主性。

### (三) 小叮嚀

1. 身心障礙者由於生理或心理上的障礙，導致行動不便、不願意出席公眾場合或公開發表意見，為辦理身障座談會的困難所在，就近年會議中觀察願意出席的身障同仁，通常每年都會參加，但新面孔都偏少，或許有同仁考量隱私問題不願出席，因此學校辦理座談會均不限身障人員才能參加，也歡迎一般員工與會並表達意見。
2. 規劃理想中的無障礙平等工作環境，需要更多經費及時間來完成，同仁基於同理心，於工作職場均能友善對待身障同仁，給予溫暖的支持與鼓勵，在設備硬體方面，總務處配合身障座談會所提意見，持續新增及修護學校無障礙設施，學校游泳池、健身房、桌球室及羽球場也免費提供身障員工使用，如能爭取更多經費挹注，應可提供更多優質的服務與措施。

## 三、管理諮詢 EAP 方案

### (一) 案例說明：

筱芸初任某單位主管職務，工作一段時間後，她發現屬員明芳工作時，經常精神不濟，反應也特別慢，據

了解明芳到本機關時間也才一年多，是某機關調任過來的新進員工，工作表現似乎不如原單位主管說的那麼好，交辦事情經常沒做好，工作拖延，上班過程中，經常心不在焉，無法達到應有的績效表現，筱芸很困擾，因為明芳經常身體微恙臨時告假，其工作常需透過其他人協助完成，影響到團隊的整體運作，其又是公務人員，同部門的約用人員，工作能力都比明芳來得強，筱芸不知如何帶領該位職員，使其發揮應有的績效。

(二) 作業步驟：

1. 觀察和記錄員工具體的工作績效問題，準備面談，確立面談目標，清楚為何進行面談，針對觀察到的影響績效行為，具體說明，並期待改善的問題，及時間框架。
2. 進行面談：
  - (1) 肯定員工的具體貢獻，清楚說明會談目的，及此一問題如何影響工作績效，明白指出行為發生之時間、日期。
  - (2) 詢問員工對於工作績效改善是否有其他策略或解決方案，主管要積極傾聽，對於能夠接受部分，表示贊同。改善構面包含訂定清楚的工作表現目標，確定達成各項目標的優先順序，訂出時間表，以及如何因應可能面臨的困難。
3. 鼓勵員工可尋求 EAP 服務，解決個人或工作相關問題。
4. 持續追縱績效改善情形。

(三) 小叮嚀

1. 瞭解其背後可能原因，是否因為健康、家人因素、壓力或是其他工作適應問題，導致工作績效表現，掌握問題，以化解現狀。
2. 保持冷靜，確定情緒不會受其感染或影響。
3. 談話態度要直接而堅定。
4. 紀錄會談內容，並注意保密原則。
5. 讓所有員工知道您所堅持的原則與立場。

## 四、新進人員 EAP 方案

(一) 國立中興大學新進人員 EAP 方案

1. 案例說明：

國立中興大學為提昇服務品質及行政效能，針對人事業務面、法規制度面及實體執行面等不同面向，從人事人員、學校同仁等不同使用者的角度思考，運用系統化、效率化及可複製的功能強化人事服務效能，進一步開發「創新、貼心、優化」的服務。有效進行業務創新 E 化，提供人事服務再躍升的動力，亦使新進人員對職場工作更易熟悉上手。

## 2. 作業步驟：

### (1) 人事室網頁改版：

資訊化時代，使用者已逐漸習慣透過網路取得資訊及服務，人事室網頁即為網路服務，惟因無人事人員在一旁隨時待命，使用者必須自我服務；又因應多元化的瀏覽裝置（如手機、平板、筆電、桌機），網路介面的設計應具易用性和實用性，讓使用者能在最短時間瞭解所提供的服務，迅速地找到想要的訊息，因此，建置以顧客為導向兼具人性化操作介面的新版「人事室網頁」（網址：<http://person.nchu.edu.tw/>）

#### ① 整合舊有網頁內容精簡業務項目：

因原有網頁內容欠缺整合，呈現的資訊較為擁擠，另分類及階層不明，讓使用者難以立即獲得想要的資訊，為利使用者一目瞭然，建置簡潔、清晰的網頁架構，首頁的主要樣版內容分為三個大區塊，左方為主要連結區、右方為主要內容區，下方為系統及相關連結區，均以人事業務重要性及使用者搜尋密度為考量。

#### ② 依人員類別建立搜尋資訊：

鑑於人事法規多如牛毛，且各項人事表單的多樣化，如只依人事業務進行分類，使用者仍難以快速或正確的獲得相關資訊，為利搜尋，於法規及表單部分，另建立人員類別，俾利使用者依所屬類別及人事業務分類，迅速獲得網頁資訊。

#### ③ 建立各項優化操作功能：

為利使用者操作，運用下拉式選單(檔

案管理系統)、關鍵字搜尋、GOOGLE 全文檢索等，以更體貼人性的直覺式操作方法快速選取搜尋。

④ 導入響應式網頁設計 (Responsive Web Design)：

運用 RWD 網頁設計，讓網站達到行動裝置最佳化，使網站可以在不同解析度下改變網頁頁面的佈局排版，並在所有行動裝置上完美呈現，不論使用者從手機、平板、電腦等行動裝置來開啟人事室網頁，都可以得到最佳的瀏覽效果。網站的圖文內容及資料庫，在不同尺寸或解析度的設備或螢幕上，均可依使用者的裝置，以符合版面大小的樣式來顯示網頁的內容。

⑤ 各組均置專人管理後臺：

因應多變的人事業務，網頁資訊的正確性及時效性，有賴後臺的管理與維護，為提供使用者正確及最新的資訊，人事室各組均置專責人員依管理後臺權限維護網頁。

⑥ 另為利各行政、教學單位新任主管快速熟悉學校各處室行政業務及應配合事項，人事室每年並編製行政主管手冊提供新任主管參考，置於網頁供各新任主管下載參閱。

(2) EZ-COME、EZ-GO 到離職系統建置：

進入 E 化洽公的時代，提供同仁單一窗口的 E 化流程及服務整合平臺，達到以客為尊、便捷快速的優質服務，本校 EZ-COME、EZ-GO 到離職系統建置，以顧客服務為導向，免除同仁往返各單位申辦之辛勞，減少舟車勞頓，並提升行政效率。

① EZ-COME 新進人員報到系統：

除建立新進人員個人資料外，並讓新進人員瞭解相關聘任需知，另整合各相關單位（如圖書館、出納組、文書組、駐衛警察隊車輛管理等）新進人員報到流程，於線上完成報到資料建置手續。

② EZ-GO 教職員離職系統：

係採分流措施，編制內教職員及編制外契約進用職員其離職案經首長同意後，由人事室直接啟動 EZ-GO 系統辦理線上離職交代作業；計畫人員則由個人於 EZ-GO 系統啟動離職申請，經所屬計畫主持人同意後，遂行離職交代作業。離職交代流程係由系統主動通知相關單位（如計算機及資訊網路中心、圖書館、主計室、出納組、保管組等）辦理離職案件審核作業，各單位承辦人於當事人完成離職交代後，線上進行登錄，並由系統主動檢核各單位離職作業是否完成，如完成則主動通知人事室核發離職證明。

③ 計畫人員變更系統：

計畫人員於變更系統申請變更項目（包括聘期、經費及經費來源）經計畫主持人同意後，即可申請聘期變更、經費變更及經費來源變更等作業，減少資料繕打，提升行政效率。

④ 整合人事資訊系統，規劃計畫人員專區，以落實無紙化政策：

為辦理計畫人員各項人事業務，國立中興大學除建立 EZ-COME 聘任系統、勞健保系統及薪資系統，另新增計畫人員變更系統及 EZ-GO 系統，可自人員進用、加保、發薪，甚至離職均由線上作業，整合成計畫人員專區，除可增進行政效能，同時大幅降低個資曝光及外流風險。

⑤ 新增兼任教師資料網，確認聘任資料及兼任教師是否具本職：

配合教育部「專科以上學校兼任教師聘任辦法」，協助未具本職兼任教師投保、及按月提繳退休金事宜，爰整合國立中興大學校務行政系統資料庫，規劃兼任教師至「兼任教師資料網」上網確認聘任資料及是否具本職，俾辦理後續加保及按月提繳退休金事宜。

(3) 辦理新進教師座談會及各式教師知能研習活動：  
邀請學校一級行政主管進行業務說明及權益宣

導，協助新進教師瞭解自身權益期能順利推動教學研究工作，並在日常生活（如宿舍安排）給予妥適協助，使新進教師無後顧之憂。另亦為新進教師辦理教師多元升等制度說明會及教師教學專業成長工作坊，使新進教師更加瞭解多元升等管道及途徑，並客製化輔導表件，協助教師進行自我評估，並使校、院、其所屬單位及個人可迅速瞭解教師現況，於必要時提供協助。

## （二）初任公職人員 EAP 方案

### 1. 案例說明：

小東是一位剛考上國考高等三等一般人員初任公職人員，分發至大學擔任一般行政人員，對於大學內業務及環境完全陌生。

### 2. 作業步驟：

（1）辦理報到：請小東先至人事室報到，由人事室告知相關權益（如薪資、出勤時間、差假、訓練進修、福利、保險等事項）。

（2）食衣住行方面資訊傳達：

①新進同仁可能因為考試分發結果遠道而來，對於食衣住行等基本需求須先安頓下來，方可無後顧之憂，專心致力於工作上。

②方法：可藉由學校之網頁設置新進同仁食衣住行專區或由同事主動協助及關懷。

（3）認識學校組織、各單位地理位置、業務職掌及其承辦人：

①新進同仁對所處學校整體環境及各單位，應先予以熟悉，俾利未來業務順利進行。

②方法：可透過新進人員研習訓練、學校網頁使用、新進員工手冊、輔導員等方式混合進行。

（4）職掌業務之交接承辦：

①對於承辦的業務由前手交接傳承或由輔導員予以協助學習。

②方法：遇到個案隨即詢問、自行瀏覽前手檔案卷宗、告知數位學習網址上網學習（如行政院人事行政總處公務人員終身學習網、公務人力發展中心 e 等公務員、地方行政研習中心 e 學中

心、台北 e 大等)，使其盡快熟悉業務，順利推動承辦業務。

### 3. 小叮嚀

- (1) 以上若為學校校務基金進用工作人員或其他編制外人員亦適用之。
- (2) 若新進人員為教育人員，有關教師權益的轉知，也可藉由辦理新進人員研習會傳達(請各單位進行彙報，如薪資、升等、出國研究獎學進修、兼職與兼課、教師評鑑、教學評量、教育部科技部計畫承接、學術倫理、心理諮商 輔導等事項)、新進人員手冊，學校網頁瀏覽等方式處理。

### 4. 優缺點

有關業務傳承的方法多種，以下列出各項優缺點：

#### (1) 輔導員或師徒制

①優點：隨時可向輔導員(師父)詢問討論，無時間空間延遲或限制，承辦業務效率佳。

②缺點：延襲輔導員(師父)承辦方式，較無創新。

#### (2) 自行學習(包含自行閱讀前手卷宗、上網自學或打電話向同性質機關承辦人詢問)

①優點：可突破以往慣性做法，以更有效率方式進行承辦。

②缺點：花費較多時間摸索、理解，有時可能甚至理解錯誤卻自以為正確。

### (三) 成大醫院新進護理人員關懷輔導案例

#### 1. 案例說明：

小茹從護專畢業後，不想在家鄉進附近診所上班，想多點人生歷練，只好離鄉背井至醫學中心工作，到了人生地不熟的環境，內心有些緊張，除了生活要熟悉外，也擔心同仁相處問題？工作是否可很快進入狀況？有那些規定需要遵守？工作相關問題可諮詢誰？也煩惱不斷詢問會造成同仁的負擔，...

#### 2. 作業步驟—訓考輔導並行

##### (1) 實施輔導員制度：

新進人員之輔導工作由該單位資深人員擔任，輔導員需扮演新進人員的良師益友，在工作上主動給予提示與指導，且以親切熱忱的態度待之，關心



其情緒穩定度，以協助培養良好的服務態度，並增進工作所需知能。

(2) 關懷訓練考評情形：

① 一般基礎訓練課程考評：

於員工報到時，結合實務訓練輔導考核紀錄表，提醒關注要注意新進員工到職訓練實施計畫訓練及評估考核完成時效。

② 部門實務訓練課程考評：

護理部訂定「二年期護理師訓練計畫書」，並依規定定期評值學員學習成效並適時回饋，包含筆試、實務操作、Mini-CEX 或 DOPS，並有導師座談會，以及反思經驗紀錄與回饋。

(3) 辦理壓力調適課程訓練：

針對新進護理人員辦理「新進人員角色、壓力處理與調適」的專業訓練課程，以期新進護理人員能盡快適應職場需求。

(4) 實施減壓團體輔導制度：

協助護理人員壓力的舒解、角色定位、自我成長、同儕間經驗分享支持，依每月到職的新進護理人員，辦理紓壓團體，每次約 6-10 名新進護理人員，由資深護理長或督導長擔任催化員，給予及時的心理支持，並教導應對病患及家屬的溝通技巧。參與成員皆正向回饋，表示於團體中無壓力的分享經驗並有資深護理長可協助解決學習問題，確實幫助良多。

(5) 提供多元管道供學員反映問題，訂有學習成果不佳學員之輔導機制：

當新進護理師學習成果不佳時，護理臨床教師與護理長依據「新進護理師學習成果不佳輔導流程」進行輔導，並將輔導結果提報督導會議討論，護理長及督導會持續追蹤輔導情形。

- ① 提供多元化的學員輔導機制、反應與協助管道，並於新進護理師到職時告知，使其了解，並針對護理師所提出之建議，護理部每兩個月由教學研究委員會召開教學會議進行討論，或於每週之督導會議由護理部主管決議改善之。

②護理師若經定期評估後，有學習成果不佳之護理師，護理臨床教師與護理長則依據輔導流程進行輔導，並適時調整教學計畫，協助學員能順利適應，進而留任。

(6) 若特殊事件(如目睹病人自殺、職場霸凌…等)，必要時由單位主管或透過通報啟動員工關懷程序，以利安排轉介心理諮商等相關服務。

### 3. 小叮嚀

就輔導新進護理同仁而言，除了協助儘速適應病房工作急迫性及壓力外，適時給予肯定支持，以提升組織認同感和協助職場壓力調適是非常重要的，新進人員到職的前三個月，是決定其工作適應與否的關鍵期，此時新進人員需要熟悉新的工作、環境，建立良好的工作夥伴關係，尤其是需適應單位主管與同事的期許與互動，此時資深護理師擔任輔導員能以亦師亦友身分給予協助帶領新進護理人員。

## 五、工作與生活平衡 EAP 方案

### (一) 案例說明：

嘉瑋承接專案業務，本來就常需配合加班來完成工作，然而近日母親生病住院，不僅必須請假照顧母親，也因為嘉瑋沒有照顧病人的經驗，又擔心母親會因為沒受到妥適照顧，使復原情形不如預期；最後導致嘉瑋被工作及家庭兩方面壓得喘不過氣，不但上班精神不濟，身體健康也開始出現狀況。主管發現後，決定轉介機關內部的工作生活平衡方案，協助解決嘉瑋的困境……。

### (二) 作業步驟：

1. 員工問題發現：主管應透過員工差勤狀況、工作效率及情緒，主動發現問題，適時關懷，利用會談，了解員工狀況，並依個別情況啟動員工協助方案。

2. 擬訂協助改善策略：主管與員工共同擬定改善策略：

#### (1) 工作方面：

評估業務量、應達到績效與作業時程，員工是否有能力完成，如無法獨自完成，進行內部工作調整或安排協助人力等。

#### (2) 家庭方面：

- ①支持及專業協助：員工情緒支持及尋求專業人員協助，透過晤談或諮詢，得到支持並處理情緒困擾問題。
  - ②支持性團體：協助員工運用醫療院所或社會福利機構資源，參加與照顧者有關的團體輔導活動，透過分享照顧過程的經驗與心得，降低員工焦慮。
- (3) 身心方面：
- ①辦理紓壓、情緒管理及心情調適等講座或訓練，協助同仁尋找及培養健康之壓力調適方法。
  - ②安排員工運動時間，透過每週 2-3 次，每次 30 分鐘，全員運動，紓解壓力，強健體魄。
3. 評估改善成效並持續追蹤：員工情況如有改善並達到預期目標，持續進行後續追蹤；若員工改善程度有限，需確認員工是否持續接受協助，或可重新評估並擬定改善策略，以有效解決並改善員工之問題與困難。

(三) 小叮嚀：

1. 主管應對員工情緒支持與了解，在取得信任並尊重意願後，才提供員工協助服務資源，進而鼓勵或協助其運用。
2. 機關專責人員或外部專業機構進行各項諮詢服務時，應遵守相關倫理規範及保密責任。
3. 人事單位平時可運用專區或 email，每月定期提供心理、健康或管理等主題文章，在員工工作與生活失衡前給予協助。

## 六、壓力管理 EAP 方案

(一) 案例說明：

鑑於近年來有許多教職員忙於工作，卻忽略了自己的身心健康，造成憾事的發生。國立中興大學為提供同仁完整性的預防保健，結合健康檢查系列活動、體適能、身心靈健康講座等措施，培養教職員工於日常生活中執行健康行為，減少日後疾病或壓力所衍生的問題，建立自主健康管理。

(二) 作業步驟：

1. 通知符合公務人員一般健康檢查實施要點之編制內教職人員（含駐衛警察）至中央衛生主管機關評鑑合格之醫療機構實施健康檢查並以電子郵件通知符合健檢補助資格者；與學校鄰近之特約醫院合作，提供優惠健檢方案，協助同仁預約健檢。
2. 與衛生福利部臺中醫院合作辦理編制外人員健康檢查。
3. 為鼓勵同仁參與運動，並提升健康自主管理，每周一、三、五上午 11 時至下午 1 時，開放本校第二健身房供在職教職員工免費使用，以增進同仁體力與活力，並紓解工作壓力。
4. 辦理簡易健康檢查，包含血糖及骨質密度檢測、大腸癌篩檢、乳房攝影由衛生福利部臺中醫院醫療團隊蒞臨服務。
5. 辦理健康講座，邀請社區醫師主講健康保健議題。
6. 辦理游泳訓練班及運動塑身班，以提升教職員工身體反應力、敏捷力、心肺耐力及身體適能，有效紓解工作壓力。
7. 辦理「興健康講堂」，以「心動捨得」為題，介紹身心健康之經驗分享，並為系列講題之辦理背景做故事性之描述。「興健康講堂」規劃舉辦多場次專題演講，主題涵蓋健康飲食與運動、生命教育、人際技巧與心理衛生等，透過系列健康講堂，帶動健康樂活的校園風氣。
8. 為提升教職員工生身心靈健康，規劃建置一條涵蓋七大主題(練功區、秘境區、草原區、活力區、慢活區、大道區、風華區)之「三公里環校健康步道」，步道建置具 (1)健康資訊管理運用(2)七大特色主題步道(3)永續環境生態工法(4)智慧生活科技導覽及(5)即時空氣品質檢測等五大特色。
9. 與專業心理諮商機構建立合作，同仁如有心理諮商需求，可透過學校委託之專責單位預約進行面對面心理諮商。

(三) 小叮嚀

1. 多數教職員工平常忙於教學研究或行政工作，忽略健康

的重要性，或自以為身體健康，不需要做健康檢查亦無察覺是否工作壓力過大或加班過勞，疾病預防觀念仍有待進一步提升。

2. 健康檢查有異常情形者，應由健檢醫院通知員工至醫療院所接受更進一步深入檢查，進而達到及早預防及早診療之效。另健康檢查之推動，提醒同仁注重身體健康及關懷身心狀態，建立員工健康篩檢及預防保健的觀念。
3. 學校應帶動員工運動風氣，建立正確的運動概念，促進健康體能，以勝任日常工作及應付突發緊急狀況，且有餘力享受休閒娛樂生活，並推動學校教職員養成健康行為習慣及建立健康的生活型態，營造健康與安全的校園環境，進而提升健康品質。

## 七、情緒管理 EAP 方案

### (一) 工作問題之情緒管理 EAP 方案

#### 1. 案例說明：

小光是一位任職 7 年初等考試及格公職人員，結婚後隨同配偶調職至配偶家鄉，任職於基層行政機關。1 年半後考慮升遷因素，調任至大學擔任業務單位一般行政人員，小光對於大學內業務及環境完全陌生。

調任大學半年，小光仍無法獨力完成負責之業務外，頻頻出錯導致主管疲於奔命補救錯誤。嗣由該主管(A 單位)建議與 B 單位人員對調。對調後，小光仍無法完成應辦事項外，情緒也出現問題。

#### 2. 作業步驟：

##### (1) 釐清問題：

- ①經詢問 A、B 單位主管及同仁，小光對於應辦業務確實無法準確完成；造成了不良影響時，甚至推諉責任。
- ②情緒問題，影響了同辦公室的人員，進而造成其他人員不敢與小光同處一室。
- ③經校方與現職單位主管討論，礙於各處室人力吃緊，為不影響該單位及其他處室人員，希望小光前往就醫，必要時申請留職停薪安心養病。

④小光，自認沒有生病，不願就醫。

(2) 啟動協助方案：

①多方探詢後發現，小光與婆家關係不佳，剛離婚獨自租屋在外。已多年未回娘家，僅以電話聯絡；娘家人員不知離婚情形。

②由學校人員就近關懷小光；請現職單位主管與小光同辦公室人員說明相關情形。

③多方努力下，獲得小光娘家的電話；考量許多因素後，僅請娘家人員撥空打電話關心小光；但未提及小光生病現狀。

④藉由學校資源，經由駐點醫生明查暗訪後，懷疑小光有情緒躁鬱，建議應儘速就醫。

(3) 協助就醫：

①小光，自認沒有生病，不願就醫；在主管軟硬措施兼施下，同意就醫。

②第一次，小光在同仁陪同下，前往醫院身心科就診。經醫師確認，患有身心疾病，先予服藥及諮商後，二週後再回診。

③諮商，小光在同仁陪同下，前往會談。

④二週後，小光在同仁陪同下(對於就醫，向陪同同仁表達不服)，前往醫院身心科就診。經醫師診療後，施予打針，一個月後再回診。

3. 小叮嚀

(1) 本案持續發展中。

(2) 本案單位主管關心其部屬，所以在案件處理上與人事室合作，減少人事室許多壓力。

(3) 小光，一人面對離婚及工作上壓力，在沒有知心朋友的協助，且家人不在身邊等因素下，要克服難關並不容易。再加上校方擔心告知渠娘家生病事實時，恐造成家屬對校方誤會，更增加本協助方案的難度。

(二) 生活與工作問題之情緒管理 EAP 方案

1. 案例說明：

小空最近與男朋友分手，又面臨同事離職而必須交接離職同事的業務，不僅要學習新業務又要趕快辦理手上的工程招標案，以及男朋友的劈腿分手，導致

小空出現情緒失控，對廠商、同事出現不耐煩，甚至出現疑似憂鬱症徵兆。

## 2. 作業步驟：

- (1) 主動關懷：主管、同仁平時應具有情緒覺察能力，察覺他人情緒的轉變，透過非正式談話方式，以同理心關心同仁遇到的問題，適時採用傾聽技巧，傾聽同仁內心想法。
- (2) 連結資源：依其狀況轉介相關資源，例如提供諮商心理師聯絡方式及鼓勵他使用服務，並且適時地提供相關協助，如工作再分配、讓他休假離開誘發情緒之環境。
- (3) 建構支持系統：為同仁建構支持系統，邀請主管、同仁，透過平常的聚餐、聊天等非正式互動，建立網絡關係，讓同仁遇到問題時得以互相幫助，達到初級預防目的。
- (4) 安排情緒管理技巧課程：透過邀請專業講師，教導情緒管理技巧及案例分享，讓同仁習得情緒覺察能力，以及遇到問題時如何正視及管控情緒的方式。
- (5) 服務宣導：透過宣導活動、文宣(例如：海報、小卡、電子報等)讓所有員工能了解相關資訊及可使用資源，並且建立對服務的信任及認同。

## 3. 小叮嚀

- (1) 不要過度放大同仁的情緒異常，每個人都有面臨情緒困擾及問題的可能，應該是以同理心出發，瞭解為什麼會有這樣的情緒反應。
- (2) 避免關懷同仁的行為變成八卦來源，以免引發更大情緒波動及問題。
- (3) 強調使用服務的保密，嚴格遵守倫理守則及規定，提高同仁使用專業服務的意願。

# 八、醫院員工意外亡故家屬 EAP 方案

## (一) 案例說明：

孫姓清潔人員下班後，於住所附近協助鄰居做資源回收，騎腳踏車時意外發生車禍，倒在血泊中，被路人發現送醫急救，轉加護病房後第三日日不幸過

世。

(二) 作業步驟：

1. 啟動員工關懷機制，輔導重點如下：

(1) 瞭解案情訊息：

①請亡故同仁的單位主管確認家屬代表人的聯絡資訊。

②詢問家屬喪葬事宜準備情形，特別是公祭時間，以利單位主管於公祭前致贈慰問金，並可轉知單位同仁前往祭拜及向家屬慰問致意。

③請同仁協助。

④向單位/主管詢問單位內員工班表，以利規劃後續率隊關懷事宜。

(2) 通報召集人：人事室於上班時間以書面報告召集人；非上班時間發生若情節重大，以電話向召集人報告及請示。

(3) 率隊前往喪家或公祭場所關懷慰問：請單位主管調查同仁前往參加公祭之意願，並微調值勤人力。

2. 協助家屬申請相關補助：包含撫卹金(不含單位自行致贈奠儀)、員工合作社慰問金、尚未領發放之各類薪給(含月薪、加班費、未休假加班費…)或獎金，及協助家屬領取勞保遺屬等相關給付。

3. 後續追蹤：

(1) 請單位主管多多去電關懷家屬。

(2) 召開關懷小組檢討會議:每季召開關懷案件檢討會議，確認是否須持續追蹤或解除列管。

(三) 小叮嚀

同仁意外因意外亡故，關懷重點有二，一為單位主管代表院方及時致贈慰問金，並帶領同仁於公祭時前往慰問，讓家屬感受到溫暖。二、當家屬辦理喪葬事宜後，身心俱疲，相關費用請領應以專案方式急件辦理，切記不可讓家屬來回奔波。

## 九、醫院實習醫師遭病人言語暴力 EAP 方案

(一) 案例說明：

病人於因腹痛進入醫院就醫，到院時未表明有過敏問題，認為給藥不按照其意思，身體不舒服，要求



醫師及護理師立刻給予治療，因李姓實習醫師及陳姓護理師正在幫其他病人診療。病人仍持續大聲喧嘩，影響安寧，駐衛警員前往與病人溝通無果，持續高分貝抱怨謾罵醫師及護理師。李醫師驚慌不知如何面對病人…

(二) 作業步驟：

1. 駐警啟動安全保護，必要時報警處理：

- (1) 安全維護：啟動緊急按鈕，請急診值班駐衛警員前往支援給與安全保護，必要時請求保全支援。
- (2) 報警處理：察覺有違反醫療法、社會秩序維護法或其他相關法令之情形，立刻通報分局請求警員支援及介入。
- (3) 啟動關懷小組簡訊傳呼：暴力事件發生，經駐警隊確認後，由駐警隊於 4 小時以內發送簡訊至本院員工關懷小組核心成員。

2. 啟動員工關懷機制，輔導重點如下：

(1) 確認事件過程：

- ①以電話向案發單位主管瞭解事件發生原委。
- ②瞭解受暴員工身心狀況並請主管評估有無休假/調班或業務調整等需求。
- ③合宜時間向受暴員工直接電話關懷，並詢問心理諮商/法律協助，或請單位申請醫療補助/公傷假等。
- ④向單位/主管詢問受暴員工班表，以利規劃後續率隊關懷事宜。

(2) 通報召集人：人事室於上班時間以書面報告請示員工關懷層級及時間；非上班時間發生情節重大事件，以電話向召集人報告及請示。

(3) 率隊關懷慰問：於當事人上班時間由副院長偕同員工關懷小組成員至單位關懷當事人。

3. 通報衛生局：醫療暴力事件，由秘書室搜集相關資料後，法制室協助依法須通報衛生局。

4. 其他協助：

- (1) 轉介心理諮商：單位主管評估同仁身心狀況，洽詢同仁心理諮商之意願，填列員工心理諮商輔導個人協談申請表，經關懷小組轉精神部，依據員工心

理健康諮商服務流程給予協助。

- (2) 提供傷害治療或追蹤：若同仁因公受傷由單位協助簽請院方申請醫療補助。若發生於扎傷及血液、體液曝觸事件，須依本院「感染性體液意外曝觸事件預防、處理及治療作業原則」相關規定，給予即時妥適處理及採取必要防範措施。
- (3) 法律協助：由法制室提供法律諮詢與協助，當同仁因公涉訟時，依規定輔助延聘律師費用。

#### 5. 後續追蹤：

- (1) 召開暴力事件檢討會：於 1 周內召開檢討會，由副院長擔任主持人，請相關單位列出時序表，檢討個環節是否有疏漏或可再精進之處。
- (2) 責成單位主管持續關懷。
- (3) 召開關懷小組檢討會議：每季召開關懷案件檢討會議，追蹤關懷個案之醫療、心理、法扶等各層面之關懷情形，確認是否須持續追蹤或解除列管。

#### (三) 小叮嚀：

醫療暴力事件，需要及時關懷醫護同仁，特別是新進人員，除了從醫院經營團隊在公開場合給予承諾安全保護及法律協助外，安定人心。平常亦須辦理防範醫療暴力演練，當發生暴力事件，能有效因應和通報請求協助，並多關注是否有心理諮商或法律服務的協助，以及叮嚀單位主管覺察受暴個案心理情緒及工作表現。

## 十、醫院員工及志工目睹病患自殺意外事件 EAP 方案

### (一) 案例說明：

醫事室組長來電告知門診服務台有精神科病人前來醫院門診，等不及看診，自殺跳樓，多位同仁、志工及外包人員目睹自殺過程，亟需成立關懷減壓團體…

### (二) 作業步驟：

- 1. 駐警啟動保全證據機制，並報警處理。
- 2. 啓定員工關懷機制，輔導重點如下：

#### (1) 瞭解案情訊息：

- ①向相關單位主管確認目睹成員名冊。

- ②請單位瞭解受暴員工身心狀況並請主管評估有無休假/調班或業務調整等需求。
  - ③合宜時間向受暴員工直接電話關懷，並詢問心理諮商/法律協助，或請單位申請醫療補助/公傷假等。
  - ④向單位/主管詢問受暴員工班表，以利規劃後續率隊關懷事宜。
- (2) 通報召集人：人事室以電話向召集人報告及請示，並轉知精神部負責員工心理諮商窗口準備安排減壓團體。
  - (3) 領導階層率隊關懷慰問：於同仁上班或志工服務時段，由副院長偕同員工關懷小組成員至服務據點關懷，並去電詢問未上班的同仁或志工，有無需要特別協助。
3. 安排減壓團體：單位主管洽詢同仁或志工心理諮商之意願，經關懷小組轉精神部儘速安排多梯次團體諮商。
4. 後續追蹤：
- (1) 召開暴力事件檢討會：於 1 周內召開檢討會，由副院長擔任主持人，請相關單位列出時序表，檢討個環節是否有疏漏或可再精進之處。
  - (2) 責成單位主管持續關懷。
  - (3) 召開關懷小組檢討會議：每季召開關懷案件檢討會議，追蹤關懷個案後續心理平復及工作表現情形，確認是否須持續追蹤或解除列管。

### (三) 小叮嚀

就病人自殺意外事件，主要鎖定關懷目睹意外事件相關人員，須立即給予支持，必要時暫時離開工作崗位，因每位個案心理能量不同，主管須培養敏感度察覺影響情緒較大者，鼓勵參加減壓團體。

精神部針對每位參與減壓團體的目睹個案(不論同仁、志工或外包人員)須持續關懷追蹤，每月至少一次電子信件、電話聯繫追蹤，至少須追蹤三個月確認心理平復及工作表現，以及是否影響睡眠等情形。

## 十一、醫院員工意外亡故家屬 EAP 方案

### (一) 案例說明：

孫姓清潔人員下班後，於住所附近協助鄰居做資源

回收，騎腳踏車時意外發生車禍，倒在血泊中，被路人發現送醫急救，轉加護病房後第三日日不幸過世。

## (二) 作業步驟：

### 1. 啟動員工關懷機制，輔導重點如下：

#### (1) 瞭解案情訊息：

- ①請亡故同仁的單位主管確認家屬代表人的聯絡資訊。
- ②詢問家屬喪葬事宜準備情形，特別是公祭時間，以利單位主管於公祭前致贈慰問金，並可轉知單位同仁前往祭拜及向家屬慰問致意。
- ③請同仁協助。
- ④向單位/主管詢問受暴員工班表，以利規劃後續率隊關懷事宜。

#### (2) 通報召集人：人事室於上班時間以書面報告召集人；非上班時間發生若情節重大，以電話向召集人報告及請示。

#### (3) 率隊前往喪家或公祭場所關懷慰問：請單位主管調查同仁前往參加公祭之意願，並微調值勤人力。

### 2. 協助家屬申請相關補助：包含撫卹金(不含單位自行致贈奠儀)、員工合作社慰問金、尚未領發放之各類薪給(含月薪、加班費、未休假加班費…)或獎金，及協助家屬領取勞保遺屬等相關給付。

### 3. 後續追蹤：

#### (1) 請單位主管多多去電關懷家屬。

#### (2) 召開關懷小組檢討會議:每季召開關懷案件檢討會議，確認是否須持續追蹤或解除列管。

## (三) 小叮嚀

同仁意外因意外亡故，關懷重點有二，一為單位主管代表院方及時致贈慰問金，並帶領同仁於公祭時前往慰問，讓家屬感受到溫暖。二、當家屬辦理喪葬事宜後，身心俱疲，相關費用請領應以專案方式急件辦理，切記不可讓家屬來回奔波。

# 玖、探討現行員工協助方案績優機關作法

## 一、績優機關推動員工協助方案作為分析

本案茲就 108 及 109 年績優機關推動員工協助方案之共同性及創新作法分析如下：

### 1. 績優機關執行 EAP 總金額

獎項	組別	得獎機關	執行 EAP 總金額
特優獎	行政院組	內政部	未達 10 萬元
		經濟部	約 10 萬元以內
	直轄市政府組	臺南市政府	無編列總預算，由所屬各機關自行編列預算或由相關經費項下支應。
	縣市 政府組	新竹市政府	總經費不超過 30 萬元（其中 20 萬元為外聘心理諮詢管理顧問公司費用，諮商費用以次數計算，每人每年度得進行 4 次諮商服務；另最多 10 萬為人事處自辦各項研習費用，研習人數各場次約 50-70 人，研習後滿意度均達 90%以上。）
		新竹縣政府	約 20 萬（其中 18 萬用於心理諮商，餘 2 萬用於講師費等。）
		苗栗縣政府	335,615 元
	其他組	新竹市議會	預算 55,000 元（其中諮商服務 38,000 元，教育訓練 17,000 元，人事室再爭取 218,000 元）
		新北市議會	約 15 萬元
		嘉義縣議會	每年編列固定經費約 27 萬
優等獎	行政院組	勞動部	由勞動部對外招標委託專業服務機構辦理，經費由勞動部及所屬機關共同分攤
		海洋委員會	每年約 4 萬元（僅委員會部分，其他附屬單位各自編列金額 1 萬至 16 萬不等）
	直轄市政府組	高雄市政府	新台幣 32 萬元（非專項-編列在綜合性業務及人事人員管理計畫項下）
	縣市	雲林縣政府	新台幣 50 萬元。

獎項	組別	得獎機關	執行 EAP 總金額
	政府組	宜蘭縣政府	新台幣 208,132 元
		嘉義縣政府	總經費達 1,108,585 元 (含心理諮商 5 萬元、宣導 102,810 元、及辦理相關活動 272,490 元，經費共計 425,300 元；另與衛生局、人力發展所、慢性病防治所、及家庭教育中心合作規劃辦理共 29 場 EAP 相關活動研習，提升三級預防功能，經費共計 683,285 元。)
	其他組	臺南市議會	新台幣 874,000 元

## 2. 執行 EAP 人力配置

獎項	組別	得獎機關	執行 EAP 人力配置
特優獎	行政院組	交通部	兼辦人力
		內政部	兼辦人力
		經濟部	兼辦人力 (6 位心理諮商師及 3 位法律諮詢專家，人事室為轉介窗口)
	直轄市政府組	臺南市政府	兼辦人力 (人事處暨所屬人事機構或現有專責單位)
	縣市政府組	新竹市政府	兼辦人力 (新竹市政府 EAP 服務設置 1 名人事人員兼辦，新竹市人事處成員也自發組成 EAP 社群「人事菁英社群—樂動關懷社」，係為協助市府推動 EAP、對 EAP 推動具熱情之人事人員組成的社團，由社團內人事處各單位成員不定期檢視 EAP 計畫推動情形，綜合彙集跨科室相關服務，並商研改進對策)
		新竹縣政府	兼辦人力 (組成推動小組，含人事處專員、各科主管及所屬各局、中心等人事主管)
		苗栗縣政府	具有 2 名專責人力
	其他組	新竹市議會	兼辦人力 (0.6 人，主任及約僱人員 1 人，皆部分時間兼辦 EAP 服務)
		新北市議會	設置專責人員 3 人
		嘉義縣議會	嘉義縣議會由各單位及同仁自願者組成執行 EAP 人力，人數約 19 人
優等獎	行政院組	勞動部	兼辦人力 (勞動部及各所屬機關均為兼辦人力)
		海洋委員會	兼辦人力 (人事處同仁兼辦)
	直轄市政府組	高雄市政府	以工作圈結合市府關懷員機制之方式，依據員工協助方案架構區分工作內容，劃分為 5 組
	縣市政府組	屏東縣政府	專責辦理 EAP 人力為人事處承辦業務人員及科長計 2 人，以及所屬機關人事人員組成工作圈，針對 EAP 進行討論
		雲林縣政府	由雲林縣政府府人事處統籌規劃，整合內部資源 (如衛生局、環境保護局、

獎項	組別	得獎機關	執行 EAP 人力配置
			稅務局、消防局 及結合雲林縣政府共好培訓區域機制等)及外部資源(各社區心理諮商所)，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。
		嘉義縣政府	專責辦理 EAP 人力為人事處承辦業務人員及科長計 2 人，各單位籌組關懷社團成員計 14 人，與府內協助擔任法律專家 1 人，共計 17 人，另所屬機關部份為衛生局心理衛生中心計 2 人、人力發展所教學組計 3 人、家庭教育中心計 1 人、慢性病防治所醫療保健諮詢窗口計 1 人及委外張老師嘉義中心之社工師及諮商心理師計 2 人，共 9 人，合計 26 人一同推動落實 EAP。
		宜蘭縣政府	由宜蘭縣政府府人事處統籌規劃，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。
	其他組	臺南市議會	人事室主任、專員、組員、辦事員及約僱人員共 5 人、各單位 EAP 互助團體、由各單位主管(主任或專門委員)擔任關懷員

### 3. EAP 設置模式

獎項	組別	得獎機關	EAP 設置模式
特優獎	行政院組	交通部	整合服務模式
		內政部	
		經濟部	
	直轄市政府組	臺南市政府	
	縣市政府組	新竹市政府	
		新竹縣政府 苗栗縣政府	
其他組	新竹市議會	整合服務模式 (一)內置部分: 1. 心理服務資源系統	



獎項	組別	得獎機關	EAP 設置模式
			<p>2. 法律服務資源系統</p> <p>3. 醫療資源服務系統</p> <p>4. 其他服務資源系統（含充分應用議員為民服務系統等）</p> <p>（二）外置部分：</p> <p>1. 心理諮商諮詢：特約臨床心理師。</p> <p>2. 法律諮詢：特約兩家律師事務所</p> <p>3. 本會各議員服務處：含法律諮詢、財務諮詢、醫療保健諮詢等。</p> <p>4. 未簽約部分：另提供本會同仁多項外置式機關（機構），雖未簽約，但實質上，已提供本會同仁極為滿意的 EAP 各項服務（資料來自本會員工協助方案服務滿意度問卷調查統計（滿意以上達 95.2 %）。</p> <p>（三）其他外部資源：</p> <p>本會自秘書長及各相關組室主任，過去皆長期任職於新竹市政府，各局處主管各項人脈皆達以充分運用，且皆為長期合作。</p> <p>1. 法律諮詢：</p> <p>（1） 新竹市三個區公所調解委員會。</p> <p>（2） 新竹縣市免費法律諮詢。</p> <p>（3） 新竹市政府消費者保護官。</p> <p>（4） 財團法人法律扶助基金會新竹分會。</p> <p>2. 財務諮詢：</p> <p>（1） 新竹市政府稅務局。</p> <p>（2） 北區國稅局</p> <p>（3） 台灣銀行富裕人生</p>

獎項	組別	得獎機關	EAP 設置模式
			<p>理財網。</p> <p>(4) 土地銀行財務管理部。</p> <p>(5) 第一商業銀行新竹分行。</p> <p>3. 心理健康諮詢：</p> <p>(1) 台灣心理諮商資訊網。</p> <p>(2) 自殺防治專線。</p> <p>(3) 生命線專線。</p> <p>(4) 新竹生命線協會。</p> <p>(5) 張老師專線。</p> <p>(6) 勞動部工作生活平衡網。</p> <p>4. 醫療保健諮詢</p> <p>(1) 提供醫療院所健康諮詢服務：與新竹市政府合作，共享員工健檢專區，各項資訊。</p> <p>(2) 新竹市衛生局及所屬三個衛生所。</p> <p>(3) 洽新竹縣市轄區內各大醫療院所協助：馬偕、台大、國泰、中醫大附屬醫院、國軍新竹醫院、東元醫院、南門醫院、新生醫院……等等)</p> <p>5. 家庭關係諮詢</p> <p>(1) 新竹市家庭教育中心。</p> <p>(2) 新竹市家扶中心。</p> <p>6. 職能檢測及職涯規劃：勞動部勞動力發展署桃竹苗分署新竹就業中心(賈桃樂學習主題館)</p> <p>效益： 本會員工充分應用後，以上各項管道，確實提供員工實質而有效的幫助。</p>
		嘉義縣議會	<p>整合服務模式</p> <p>1. 內置：主要為專業心理師及跨單位的關懷員</p>

獎項	組別	得獎機關	EAP 設置模式
		<p data-bbox="724 1003 884 1037">新北市議會</p>	<p data-bbox="943 277 1299 434">2. 外置：結合特約醫療院所、免費諮商中心、律師事務所等提供多元化服務。</p> <p data-bbox="943 448 1134 481">內置服務模式</p> <p data-bbox="943 488 1155 521">(一)心理服務：</p> <p data-bbox="943 528 1299 640">1. 聘請 3 位心理師等為同仁提供個別心理個別諮商服務。</p> <p data-bbox="943 651 1299 808">2. 提供面對面晤談及諮詢專線、電子郵件或網路等多元的諮商方式供員工選擇使用。</p> <p data-bbox="943 819 1155 853">(二)法律服務：</p> <p data-bbox="943 860 1299 972">1. 先轉請該會法制相關單位協處，做初步法律諮詢。</p> <p data-bbox="943 983 1299 1140">2. 另可提供法律轉介服務。該會聘有 1 位律師為同仁提供個別法律諮詢服務。</p> <p data-bbox="943 1151 1299 1263">3. 更與該會議員有提供法律諮詢服務相結合，提供同仁多元法律諮詢服務。</p> <p data-bbox="943 1274 1155 1308">(三)醫療服務：</p> <p data-bbox="943 1314 1299 1426">1. 協請新北市政府衛生局派員至該會提供健康諮詢及血壓測量等服務。</p> <p data-bbox="943 1438 1299 1594">2. 編列足額預算以利同仁健檢，並協請新北市立聯合醫院提供同仁健檢優惠措施。</p>
<p data-bbox="288 1794 389 1827">優等獎</p>	<p data-bbox="485 1794 612 1827">行政院組</p>	<p data-bbox="756 1671 852 1704">勞動部</p> <p data-bbox="724 1872 884 1906">海洋委員會</p>	<p data-bbox="943 1608 1299 1765">整合服務模式(事處同仁辦理員工協助方案需求調查，規劃年度工作計畫並與專業輔導機構合作。)</p> <p data-bbox="943 1776 1134 1809">整合服務模式</p> <p data-bbox="943 1816 1299 2011">由機關內人事處同仁綜整全年度員工協助方案計畫及各面向措施，並與救國團高雄「張老師」中心合作，請協助</p>

獎項	組別	得獎機關	EAP 設置模式
			<p>辦理員工諮商、專題講座及關懷員培訓等措施(年度開始先與救國團高雄「張老師」中心敲定關懷員基礎班暨員工諮商主管班 2 場次培訓課程、2 至 3 場次心理健康議題講座，年底再視全年度轉介個案合併結算本年度契約價金額度付款)。</p>
	直轄市政府組	新北市政府	<p>整合服務模式</p> <p>(一) 諮詢(商)申請方式：至新北市政府人事處網站「員工協助方案專區」下載申請表，寄至專用信箱。</p> <p>(二) 諮詢(商)種類：分個別諮詢(商)及團體諮詢(商)。</p> <p>1、個別諮詢(商)：由員工依需求自行預約。</p> <p>2、團體諮詢(商)：員工或各機關學校如有團體諮詢(商)需求，得提出申請。</p> <p>(三) 諮詢(商)地點及時段：</p> <p>1、地點：於新北市政府關懷諮詢室或各機關學校設置之諮詢室辦理。</p> <p>2、心理諮商為配合偏遠地區員工諮商之方便性，面談地點及時段得視本府各衛生所公告之諮商師各服務時段及駐點辦理。</p> <p>(四) 諮詢(商)人員：</p> <p>1、心理諮商人員：聘請領有中央衛生主管機關核發之心理諮商</p>

獎項	組別	得獎機關	EAP 設置模式
			專業證書之合格心理諮商人員擔任。 2、醫療諮詢人員：聘請領有中央衛生主管機關核發之醫事專門執業證書之合格醫事人員擔任。 3、法律諮詢人員：聘請法律服務公益團體或法律事務所律師擔任。 4、職涯發展諮詢人員：聘請熟稔公部門職涯發展專業人員，或由本府各機關學校之人事主管及人事處股長職務以上人員擔任諮詢人員。 5、財務諮詢人員：聘請法律服務公益團體、法律事務所律師或財務專業人員擔任。 6、管理諮詢人員：聘請管理專業人員擔任。 本方案諮詢(商)費用依「講座鐘點費支給表」支給鐘點費。
		高雄市政府 雲林縣政府	整合服務模式
	縣市政府組	屏東縣政府	整合服務模式 1. 內置式資源及服務內容： (1)心理：由人事處企劃科設置 EAP 專線(8585 幫我幫我)，提供適切諮詢資源、安排關懷服務，協助來電者解決問題。設立專用電子郵件帳號(pl@ems.pthg.gov.tw)，讓同仁將心中煩惱或疑問藉由文字抒發出來，由本府單一窗口確認來信者訴

獎項	組別	得獎機關	EAP 設置模式
			<p>求(個人諮商、團體諮商)，提供相關資源或轉介專業諮商；諮商人員得視個案情形評估是否透過其他管道予以協助，或轉介心理醫療單位。</p> <p>(2)法律：由聯合服務中心提供各類法律扶助服務資源及法律問題之諮詢預約，以及規劃舉辦公務上面臨之法律問題、交通事故類等相關法律專題講座。</p> <p>(3)醫療：衛生局社區心衛中心之心理衛生健康促進專區、精神醫療資源、心理諮商資源、心理衛生服務，提供同仁專業心理健康諮詢服務。</p> <p>(4)財務：由財政稅務局專業人員提供同仁各項稅務及節稅等諮詢服務，諮詢方式可透過遠距視訊服務、Line 諮詢服務、財稅局粉絲專頁、申請全功能櫃檯新住民通譯服務。</p> <p>(5)家庭教育：由人事處及社會處提供同仁面對家庭問題、兩性交往、自我調適、親子關係、人際關係或溝通等問題，提供免費諮詢專線 412-8185。</p> <p>整合資源提供社福諮詢服務、簽訂年長者照顧與幼兒托育服務特約機構、辦理年長者照顧安養、親子教育等相關講座整合本府資源提供全人關懷服務。</p> <p>2. 外置式資源及服務內容： 與屏東大學簽訂心理健康策略聯盟協議契約，並整</p>

獎項	組別	得獎機關	EAP 設置模式
		嘉義縣政府	<p>合縣內資源，提供各大醫院心理諮商門診。</p> <p>整合服務模式</p> <p>1. 內置式資源及服務內容：</p> <p>(1)心理：A. 人事處：提供心理協談服務。B. 衛生局社區心理衛生中心：協助接洽轉介，並由特約心理師提供專業心理諮商，享1年6次免費補助。</p> <p>(2)法律：由消保官及民政處自治事業科安排法律顧問，提供債權債務、房地產、婚姻親屬、繼承等民刑事法律諮詢解答。</p> <p>(3)醫療：由慢性病防治所公職醫師，擔任諮詢窗口，提供醫療保健諮詢及各項衛教服務；另由人事處提供健檢補助申請服務。</p> <p>(4)財務：由人事處及財政稅務局專業人員提供公務人員保險及財務、節稅建議等諮詢服務。</p> <p>(5)家庭教育：考量同仁尚有夫妻溝通及親子教養等需求，由家庭教育中心提供專線及專人擔任諮詢窗口。</p> <p>2. 外置式資源及服務內容：</p> <p>與財團法人「張老師」基金會嘉義中心洽簽契約，委託提供專屬心理諮商服務，建置心理健康外部協助管道，同仁可利用專線預約或逕持員工證至該中心使用諮商服務，且享1年4次免費補助，兼顧專業與保密性，使用上更為</p>

獎項	組別	得獎機關	EAP 設置模式
			安心與便利。
	其他組	宜蘭縣政府 臺南市議會	整合服務模式

#### 4. 計畫擬訂方面

獎項	組別	得獎機關	計畫擬訂方面
特優獎	行政院組	交通部	依據行政院所屬及地方機關學校員工協助方案辦理。
		內政部	
		經濟部	
	直轄市政府組	臺南市政府	依據行政院所屬及地方機關學校員工協助方案辦理。
		新竹市政府	依據行政院所屬及地方機關學校員工協助方案辦理。
	縣市 政府組	新竹縣政府	1、依據行政院所屬及地方機關學校員工協助方案辦理。 2、依據前一年度行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評鑑結果報告、該府推動員工協助方案需求問卷調查統計分析及檢討報告等作為計畫擬訂的重點。
		苗栗縣政府	1、依據行政院所屬及地方機關學校員工協助方案辦理。 2、依據縣長施政目標、員工需求問卷、服務滿意度、課後滿意度回饋意見、前一年度專家建議作為計畫擬訂重點
	其他組	新竹市議會	1、依據行政院所屬及地方機關學校員工協助方案辦理 2、依據中央各機關學校員工文康活動實施要點、公務人員安全及衛生防護辦法、公務人員訓練進修法、該會年度施政計畫、組織願景、未來發展方向及議長施政理念及該會個內部單位及員工個人需求
		新北市議會	1、依據行政院所屬及地方機關學校員工協助方案辦理 2、依據該會營造友善工作環境及提升員工工作績效之組織需求，以增進同仁健康身心為目標、同仁對於107年度員工協助方案各項推動措



獎項	組別	得獎機關	計畫擬訂方面
優等獎			施之滿意度及 108 年度問卷調查表調查同仁對於所希望推行的服務措施等 3 大原則訂定，以符合多數員工需求。
		嘉義縣議會	1、依據行政院所屬及地方機關學校員工協助方案辦理。 2、依需求調查問卷、主管會報、員工座談會、關懷員工工作圈等交流討論，彙整可能影響工作績效之員工需求訂定計畫。
	行政院組	勞動部	1、依據行政院所屬及地方機關學校員工協助方案辦理。 2、依據勞動部及所屬機關年度 EAP 計畫，107 年 1 月 31 日勞動人 1 字第 1070100151 號函及勞動部施政計畫、EAP 年度需求調查、EAP 年度成果報告、行政院函頒 EAP。
		海洋委員會	1、依據行政院所屬及地方機關學校員工協助方案辦理 2、依前一年度同仁問卷回饋及機關現況，擬定當年度員工協助方案計畫；新北市政府依據員工需求調查分析，規劃年度工作計畫具體工作項目，並適時檢討結果以符同仁之所需
	直轄市政府組	新北市政府	1、依據行政院所屬及地方機關學校員工協助方案辦理 2、依據員工需求調查分析，規劃年度工作計畫具體工作項目，並適時檢討結果以符同仁之所需
		高雄市政府	依據行政院所屬及地方機關學校員工協助方案辦理
	縣市政府組	屏東縣政府	依據行政院所屬及地方機關學校員工協助方案辦理
		雲林縣政府	1、依據行政院所屬及地方機關學校員工協助方案辦理 2、雲林縣政府為了解該府推動員工協助方案實施情形，並使方案規劃更符合同仁需求於前年度 11 月份針對整體員工辦理需求及滿意度問卷調查並依問卷調查結果進行分析及檢視，該府 107 年度績效評核管理

獎項	組別	得獎機關	計畫擬訂方面
			實施計畫—人力面向績效評核指標考核項目納入「推動員工協助方案作為」，納入工作生活平衡(WLB)的理念(工作悠活、家庭樂活、健康快活)以及促進職場健康的作為。
		嘉義縣政府	1、依據行政院所屬及地方機關學校員工協助方案辦理 2、依據 107 年度行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評鑑結果報告及嘉義縣政府 108 年度員工協助方案需求調查擬定計畫
		宜蘭縣政府	1、依據行政院所屬及地方機關學校員工協助方案辦理 2、依據 108 年度員工協助方案實施成效調查分析報告及該府 109 年度員工及主管需求調查分析報告及行政院人事行政總處 108 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擬定宜蘭縣政府員工協助方案
	其他組	臺南市議會	1、依據行政院所屬及地方機關學校員工協助方案辦理 2、依據 107 年度行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評鑑結果報告及本會員工協助需求調查擬訂計畫

## 5、執行成效方面

### (1) 個人層次

#### ①工作面：

獎項	組別	得獎機關	個人層次—工作面
特優獎	行政院組	交通部	包含工作適應、組織變革調適、工作與生活平衡、生涯(退休)規劃、職務歷練等。
		內政部 經濟部	包括工作適應、組織變革的調適、工作與生活平衡、生涯(退休)規劃等。
	直轄市政府組	臺南市政府	辦理新進人員座談會；辦理初任主管研習班；建立師徒制賢拜夥伴關懷；問卷調查瞭解新進人員適應情形；辦理工作

獎項	組別	得獎機關	個人層次—工作面	
優等獎	縣市 政府組		專業職能、文書處理、資訊應用等各類實務研習班。	
		新竹市政府	辦理提升同仁工作效能之各類專業訓練，例如新進人員訓練、政策傳達與民主價值研習等；針對新進員工設計「我的幸福我的職場關懷問卷調查」，以了解其職場適應及需求情形，使同仁及時獲得協助；規劃新竹地區食住行懶人包：提供新進員工生活面如租屋、交通等資訊，幫助新人儘速適應環境；針對即將退休人員，委託公務人員協會辦理慰問、關懷聯繫及各項活動事宜。	
		新竹縣政府	辦理新進人員訓練、主管人員訓練、工作與生活平衡、職涯退休規劃等課程活動。	
		苗栗縣政府	鑑於近年該府同仁因執行公務涉及法院訴訟案件迭有發生，針對法律認知欠缺之新進同仁，辦理「法律責任案例解析」等及其他公務執行法律爭議等 4 場課程，計 299 人次參加。	
		其他組	新竹市議會	會內員工諮商計 18 件次，皆留有諮商紀錄。辦理各項有關促進工作知能等相關研習，8 場次。
			新北市議會	108 年 2 月 26 日：播放董旭英老師主講的「輕彈生命旋律-學習與壓力共舞」數位學習 DVD，透過課程教導同仁：人生的歷程就像一首動聽的歌曲！喜怒哀樂、悲歡離合都是其中不可或缺的音符。壓力多大，助力就多大；考驗越難，收獲就越多。計 71 人參加。
			嘉義縣議會	以辦理增進工作知能講座為主，5-8 場次以績效管理及情緒面為主，111 年因疫情目前沒有辦理。
		行政院組	勞動部	生涯工作講座：生涯抉擇及退休規劃。
			海洋委員會	由人事單位關懷員提供同仁工作適應、生涯（退休）規劃等工作方面諮詢與輔導。

獎項	組別	得獎機關	個人層次—工作面
	直轄市政府組	高雄市政府	辦理多元研習課程。如：強化新進人員承辦業務知能、增強各機關人員公務運作能力等研習課程。對於職涯轉換人員(如新進、轉調、回職復薪等人員與初任主管)提供協助措施與相關資源。針對職場適應或工作表現不佳人員，如考績連續3年乙等、長期病假等人員規劃進行關懷，並提供相關資源與協助。對於生命週期轉變人員(新手父母、支持高齡家屬照顧者等)提供協助措施與資源。
		屏東縣政府	<p>「心靈解密通」—身心諮詢服務：包括提供縣府及所屬機關學校員工心理協談服務、設置心靈書坊、提供壓力檢測服務。</p> <p>「活力樂業」專題講座—辦理多元研習課程：包括職能 up 系列講座-ODF 教育訓練、資訊安全教育訓練、公文管理系統教育訓練等多元領域課程。壓力調適、情緒管理、工作與生活平衡、組織變革調適講座等相關課程。</p> <p>新進人員協助計畫：協助本府新進初任公職人員了解機關及組織文化。</p> <p>退休權益說明會：因應退休制度變革，辦理退休制度說明及退休權利、健康、生涯規劃等課程，使其能逐步適應退休生活。</p> <p>建立友善職場：改善辦公環境或管理措施，利用各種方式營造友善職場工作環境。</p>
	縣市 政府組	雲林縣政府	包括工作適應、工作與生活平衡、權益諮詢服務等相關服務。工作適應、新進夥伴教育訓練：設置單一窗口，協助新進員工迅速完成報到手續，並提供「初任公職就上手公務新鮮人快速入門指南」及相關諮詢管道供新進人員洽詢，使其盡速熟悉工作環境，全力投入工作。工作生涯發展：提供員工充足的陞遷管道。員工權益諮詢服務：辦理權益說明，並提供專線電話，提供員工權益相關問題諮詢管道。
		嘉義縣	包括職場權益保障、工作職能發展、工

獎項	組別	得獎機關	個人層次—工作面
		政府	作效能提升、新進職場適應、退休生涯規劃等服務。臺南市議會：包括演講、電腦專業課程、壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理、工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡及退休生涯規劃等。
		宜蘭縣政府	包含職涯發展諮詢、工作適應、組織變革之調適、生涯（退休）規劃等。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。新進人員調適：由宜蘭縣政府人事人員組成「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，主動協助其儘速適應公職場域。
	其他組	臺南市議會	包括演講、電腦專業課程、壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理、工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡及退休生涯規劃等。

## ②生活面

### a. 法律諮詢層面：

獎項	組別	得獎機關	個人層次之生活面—法律諮詢層面
特優獎	行政院組	交通部	包含公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等。
		內政部	
		經濟部	
	直轄市政府組	臺南市政府	辦理新進人員座談會；辦理初任主管研習班
	縣市政府組	新竹市政府	由民政處於市政府第三會議室邀請法律扶助顧問於現場免費提供法律諮詢(每週一、三、五下午 2 小時諮詢時間)，同仁可撥打市府法律諮詢申請。
		新竹縣政府	內部資源(法制單位)結合外部資源(法律扶助基金會)提供免費法律諮詢服務。另由法制單位及(分配)所屬機關(例如：環保局)就「公務」及「非公務」上之法律面分別辦理公務法規講習、生活法律講座等。
		苗栗縣政府	個人法律諮詢：服務 10 人次，滿意度 5 分(滿分 5 分)，予高度正向評價，並表示諮詢後有助於問題改善。統計主訴問題比例以「購屋糾紛(40%)」最高，其次依序為「公務(30%)」、「借貸糾紛(25%)」、「房屋佔用(5%)」。團體法律諮詢：辦理「生活法律諮詢座談」6 場次，計 140 人次參加，由特約律師解析近期熱門法律議題，並回答同仁問題，課後滿意度達 100%。
	其他組	新竹市議會	會內各項有關法律規章諮商計 22 件次，皆留有諮商紀錄。辦理各項有關促進法律知能等相關研習，10 場次。
新北市議會		員工如有法律諮商服務，先轉請該會法制相關單位協處，做初步法律諮詢。如該會法律資源無法滿足員工需求，則另提供法律轉介服務。107 及 108 年度聘請徐黛美律師為同仁提供個別法律諮商(詢)服務，107 年 7 月至 108 年 6 月共有 2 位同仁使用此服	

獎項	組別	得獎機關	個人層次之生活面—法律諮詢層面
優等獎			務。另與該會議員有提供法律諮詢服務相結合，以提供同仁多元法律諮詢服務。
		嘉義縣議會	與律師事務所合作提供法律諮詢。
	行政院組	勞動部	法律議題講座：車禍事故不動產及繼承監護權。
		海洋委員會	依據同仁需求，邀請專業律師每年度辦理 1 至 2 場次法律議題相關講座。
	直轄市政府組	高雄市政府	另為避免同仁公事繁忙，新增與宜蘭地方法院連線「訴訟程序視訊諮詢」的數位服務，並辦理多元研習課程及提供多面項服務。如：辦理社會福利、法律糾紛處理等研習活動。
		屏東縣政府	由聯合服務中心提供各類法律扶助服務資源及法律問題之諮詢預約，以及規劃舉辦公務上面臨之法律問題、交通事故類等相關法律專題講座。「法律面面通」—法律支持服務：提供各類法律扶助服務資源及法律問題之諮詢預約，以及規劃舉辦公務上面臨之法律問題、交通事故類等相關法律專題講座。
	縣市 政府組	雲林縣政府	1、法律講座：預定將 e 等公務園學習平臺有關人權議題相關線上課程納入本府年度數位學習組裝課程及辦理相關議題講座。 2、法律諮詢：提供員工工作業務面、生活面法律諮詢服務。提供消費諮詢及申訴服務。提供法律其他諮詢服務管道。稅務管理、諮詢提供賦稅等稅務相關問題諮詢及解決、報稅協助及報稅軟體操作運用指導。提供同仁投資理財規劃及相關問題諮詢管道。規劃辦理投資理財研習。
		嘉義縣政府	與律師事務所、理財專員、心理師及特約醫療院所合作提供法律、理財、心理及醫療諮詢。整合內外部資源推動 EAP。外部資源有特約，同仁諮詢不用另外付費；專業法律問題要付費心理諮詢有時數上限(總時數 50 小時，每人 4 小時為原則)。111 年因

獎項	組別	得獎機關	個人層次之生活面—法律諮詢層面
			使用率不高，爰不再特約。
		宜蘭縣政府	由宜蘭縣政府秘書處設置法律扶助窗口，安排執業律師至宜蘭縣政府提供同仁法律諮詢服務，包括公務上面臨的法律問題及一般民、刑事法律諮詢。另為避免同仁公事繁忙，新增與宜蘭地方法院連線「訴訟程序視訊諮詢」的數位服務。
	其他組	臺南市議會	包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產及婚姻等。宜蘭縣政府：由宜蘭縣政府秘書處設置法律扶助窗口，安排執業律師至宜蘭縣政府提供同仁法律諮詢服務，包括公務上面臨的法律問題及一般民、刑事法律諮詢。另為避免同仁公事繁忙，新增與宜蘭地方法院連線「訴訟程序視訊諮詢」的數位服務。

b. 財務諮詢層面：

獎項	組別	得獎機關	個人層次之生活面—財務諮詢層面
特優獎	行政院組	交通部	包含稅務處理、債務處理、保險規劃等。
		內政部	
		經濟部	
	直轄市政府組	臺南市政府	辦理財務類研習課程與講座(如節稅、遺產稅、贈與稅、退休財務規劃、債務處理等)。
縣市政府組	新竹市政府	由人事處協調由稅務局、地政事務所地政士志工提供節稅建議、保險規劃以及土地法令、土地金融、購屋等諮詢服務。	
	新竹縣政府	內部資源(地方稅務局)結合外部資源(國稅局)提供免費財務諮詢服務。另由稅務局及(分配)所屬機關(例如：消防局)分別辦理稅(財)務講座等。	



獎項	組別	得獎機關	個人層次之生活面—財務諮詢層面
		苗栗縣政府	初級：因應面臨財務問題、薪資扣款、收支有效管理同仁需求，辦理「債信問題整合協商新知」、「節稅、稅務爭議預防與解決」、「理財規劃」等3場次，計198人次參加。小團體課程、諮詢：邀請理債專家，協助有財務問題同仁，辦理「我的口袋麥克麥克-理財與理債」課程，計13人次參加。
	其他組	新竹市議會	新竹市政府稅務局、北區國稅局台灣銀行富裕人生理財網、土地銀行財務管理部。第一商業銀行新竹分行。
		嘉義縣議會	與理財專員提供理財諮詢。
優等獎	行政院組	勞動部	財務諮詢層面辦理財務諮詢講座理財規劃與稅務處理。
		海洋委員會	依據同仁需求，每年度辦理1至2場次，邀請專家學者辦理財務規劃、債務處理等相關專題講座。
	直轄市政府組	高雄市政府	辦理多元研習課程及提供多面項服務。如：財務規劃等研習活動。
	縣市 政府組	屏東縣政府	由財政稅務局專業人員提供同仁各項稅務及節稅等諮詢服務，諮詢方式可透過遠距視訊服務、Line 諮詢服務、財稅局粉絲專頁、申請全功能櫃檯新住民通譯服務。「財務規劃生活通」—財務管理及稅務諮詢支持服務：提供投資規劃、保險規劃、節稅建議等理財觀念講座，以及提供同仁各項稅務及節稅等諮詢服務。
		雲林縣政府	提供賦稅等稅務相關問題諮詢及解決、報稅協助及報稅軟體操作運用指導。提供同仁投資理財規劃及相關問題諮詢管道。規劃辦理投資理財研習。
		嘉義縣政府	由人事處及財政稅務局專業人員提供公務人員保險及財務、節稅建議等諮詢服務。
		宜蘭縣政府	協請宜蘭縣公(民)營銀行及本府財政稅務局提供同仁財務諮詢服務。包括稅務處理、債務處理、保險規劃等。

獎項	組別	得獎機關	個人層次之生活面—財務諮詢層面
	其他組	臺南市議會	提供現行公務人員債務、遺產、婚姻稅務處理、債務處理及保險規劃等相關資訊。

c. 健康面：

c-1 心理健康：

獎項	組別	得獎機關	個人層次之生活面—心理健康
特優獎	行政院組	交通部	包含壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等。
		內政部	
		經濟部	
	直轄市政府組	臺南市政府	心理諮商服務(本府及所屬機關員工每人每年享有至少 4 小時免費諮商)；團體諮商服務；種籽關懷員陪跑養成計畫(建置 EAP 多層次支持系統平台，招募種籽關懷員)；建置 EAP 員工協助及福利關懷網；辦理壓力健檢工作坊。
	縣市政府組	新竹市政府	辦理 TRE 壓力釋放運動課程，協助同仁調適壓力，平衡工作與生活。辦理「幸福關懷員」培力研習：為提高對於同仁身心健康問題癥兆的敏感度及特殊狀況處理之應變能力，規劃 EAP 關懷員培訓課程，培訓所屬機關學校熱心助人之同仁成為第一線「幸福關懷員」。設置線上心理健檢專區：推行衛生福利部「簡式健康表」及「壓力指數測量表」，鼓勵同仁至線上檢測，依測試結果評估自我身心狀況，並提供相關協助資源。委託宇聯管理顧問有限公司提供心理諮商服務，同仁得選擇自己最自在的方式以面談、電話、電子郵件或視訊方式(防疫期間)。
		新竹縣政府	內部資源有衛生局(心理衛生中心)、家庭教育中心，提供免費諮商服務。外部資源除生命線、衛生福利部專線等，就「心理諮商」方面，每年均有委外專業機構，提供每人每年 3 次免費心理諮商服務。另由所屬文化局、體育場等機關(構)辦理藝術欣賞、運

獎項	組別	得獎機關	個人層次之生活面—心理健康
			動課程等紓壓活動。
		苗栗縣政府	初級：為增進同仁壓力調適認知及能力，辦理「吃出"心"滋味-你是我美麗的回憶」、「你累了嗎？談紓緩疲勞的重要性與減壓秘訣」等 8 場課程，計 1,338 人次參與。小團體課程、諮詢：個人心理諮商：服務 104 人次，明顯較往年提升(107 年 55 人次、106 年 48 人次)，足見同仁較能以正向態度接受協助。服務滿意度(滿分 5 分)為 5 分，予高度正向評價，並表示諮商後有助於問題改善。統計主訴問題比例以「家庭問題」最高 53%，依序為「工作壓力(23%)」、「健康(10%)」、「職場適應(9%)」、「生涯規劃(6%)」。團體諮詢：針對有壓力調適需求同仁，辦理「彩繪心靈花園—正念紓壓藝術治療」、「EQ 高手我最行：是情緒糟不是我很糟-情緒管理」、「身心問題與壓力處理因應策略」、「談壓力與悲傷之輔導」、「音樂紓壓體驗」等 13 場，計 226 人次參與。
	其他組	新竹市議會	會內諮商計 8 件次，皆留有諮商紀錄。特約心理諮商計 3 件次。計辦理有關心理健康相關研習 5 次場次。
		新北市議會	聘請 3 位心理師等為同仁提供個別心理個別諮商服務。提供面對面晤談及諮詢專線、電子郵件或網路等多元的諮商方式供員工選擇使用。嘉義縣議會：主要為專業心理師及跨單位的關懷員，與心理師合作提供心理諮詢及辦理 1-2 場次壓力管理等課程。
		嘉義縣議會	主要為專業心理師及跨單位的關懷員，與心理師合作提供心理諮詢及辦理 1-2 場次壓力管理等課程。
	優等獎	行政院組	勞動部
海洋委員會			商請救國團高雄「張老師」中心辦理單位關懷員(基礎班、進階班)研習班，培訓並組織單位關懷員小隊。當同仁面臨壓力調適、人際關係、情緒

獎項	組別	得獎機關	個人層次之生活面—心理健康
			管理等相關問題難以自我調適，先由單位關懷員小隊成員進行諮商與關懷，再視個案情況轉介救國團高雄「張老師」中心，尋求專業輔導人員協助諮商。
	直轄市政府組	新北市政府	諮詢(商)申請方式：至新北市政府人事處網站「員工協助方案專區」下載申請表，寄至專用信箱。諮詢(商)種類：分個別諮詢(商)及團體諮詢(商)。個別諮詢(商)：由員工依需求自行預約。團體諮詢(商)：員工或各機關學校如有團體諮詢(商)需求，得提出申請。諮詢(商)地點及時段：於新北市政府關懷諮詢室或各機關學校設置之諮詢室辦理。心理諮商為配合偏遠地區員工諮商之方便性，面談地點及時段得視本府各衛生所公告之諮商師各服務時段及駐點辦理。心理諮商人員：聘請領有中央衛生主管機關核發之心理諮商專業證書之合格心理諮商人員擔任。
		高雄市政府	市府委外諮詢(商)之心理專業機構。整合本府衛生局社區心衛中心之心情溫度計及珍愛生命數位學習網、市府心理衛生、精神醫療資源之免付費心理諮詢服務專線、心理諮商資源、心理衛生服務。辦理自殺防治巡迴宣導，於各公開場合集會或課程辦理「幸福捕手-看聽轉牽走」巡迴宣導，將自殺防治概念推展至公務職場，強化本府公務同仁心理健康初段之預防工作。
	縣市政府組	屏東縣政府	由人事處企劃科設置 EAP 專線(8585 幫我幫我)，提供適切諮詢資源、安排關懷服務，協助來電者解決問題。設立專用電子郵件帳號(pl@ems.pthg.gov.tw)，讓同仁將心中煩惱或疑問藉由文字抒發出來，由本府單一窗口確認來信者訴求(個人諮商、團體諮商)，提供相關資源或轉介專業諮商；諮商人員得視個案情形評估是否透過其他管道予以協助，或轉介心理醫療單位。

獎項	組別	得獎機關	個人層次之生活面—心理健康
		雲林縣政府	委託專業諮詢(商)機構——心心理諮商所辦理雲林縣政府員工諮詢(商)，該所具有在地之專業諮商師，並提供線上、電話及 line 等 3 種便利預約諮商(詢)服務。
		嘉義縣政府	人事處：提供心理協談服務。衛生局社區心理衛生中心：協助接洽轉介，並由特約心理師提供專業心理諮商，享 1 年 6 次免費補助。與財團法人「張老師」基金會嘉義中心洽簽契約，委託提供專屬心理諮商服務，建置心理健康外部協助管道，同仁可利用專線預約或逕持員工證至該中心使用諮商服務，且享 1 年 4 次免費補助，兼顧專業與保密性，使用上更為安心與便利。提供情緒管理與壓力調節及心理諮商與輔導服務。
		宜蘭縣政府	採預約方式，由與宜蘭縣政府簽約之協談中心專業輔導人員至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。每半年辦理全面性心情溫度計（簡式健康量表）問卷檢測並回收統計。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。另透過每月發行之人事電子報，提供心理、健康或管理等主題文章、網站及 app 分享，強化自我身心照護和調節。

### c-2 醫療保健層面：

獎項	組別	得獎機關	個人層次之生活面—醫療保健層面
特優獎	行政院組	交通部	提供政府機關現行公務員工各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊。
		內政部	
		經濟部	
	直轄市政府組	臺南市政府	辦理醫療類研習課程與講座(如健康飲食、慢性疾病預防、身體保健促進等)；辦理自我健康管理(如戒菸、四癌篩檢等)活動或措施。
	縣市政府組	新竹市政府	提供新竹市政府所屬公教員工自費團體保險服務、長期照護相關資源(含喘息服務、

獎項	組別	得獎機關	個人層次之生活面—醫療保健層面
			居家護理諮詢)、與托育機構簽訂特約廠商及提供優惠,相關特約名冊及訊息公告於人事處網站。由市府建立防疫專線 1922;規劃嚴重特殊傳染病肺炎專區;設有戒菸服務諮詢專線和預防保健諮詢專線。並因應新冠肺炎(COVID-19)疫情,利用「e 等公務園+數位學習平台」提供同仁相關數位學習課程,且納入市府公務人員 30 小時數位套裝課程,以利同仁學習掌握各項防疫措施。
		新竹縣政府	內部資源有衛生局提供防疫、各項衛教等免費諮詢服務。外部資源有特約醫療院所。另由衛生局及(分配)所屬機關(例如:消防局)辦理健康相關講座等。與鄉鎮市公所活動資源共享:為使同仁就近獲得健康面向之資源,推動縣內各鄉鎮市公所「促進健康」為主題分享員工協助方案服務,結合在地特色辦理相關活動,除認識在地的人文特色外,亦提高同仁資源觸及率,並豐富各鄉鎮員工協助方案課程活動。
		苗栗縣政府	初級:為增進同仁醫療健康保健認知,辦理「運動治痠痛」、「毒物與生理健康」、「一夜好眠-睡眠干預障礙改善之道」、「健康生活飲食與保健講座」等 5 場次課程,計 406 人次參加。小團體課程、諮詢:為增進同仁照顧幼兒、懷孕期間知識,辦理「升格新手爸媽初體驗」活動,由產後護理之家護理督導解說及解答,計 18 人參加。
	其他組	新竹市議會	醫療保健諮詢:提供醫療院所健康諮詢服務:與新竹市政府合作,共享員工健檢專區,各項資訊。新竹市衛生局及所屬三個衛生所。洽新竹縣市轄區內各大醫療院所協助:馬偕、台大、國泰、中醫大附屬醫院、國軍新竹醫院、東元醫院、南門醫院、新生醫院……等等)。計辦理有關醫療保健相關研習 2 場次。年度編列 66 萬元,供同仁做健康檢查使應。
		新北市議會	協請新北市政府衛生局派員至該會提供健康諮詢及血壓測量等服務。編列足額預算以利同仁健檢,並協請新北市立聯合醫院

獎項	組別	得獎機關	個人層次之生活面—醫療保健層面
優等獎			提供同仁健檢優惠措施。該會人事室業務陳承辦人，以自身體育專才及運動教練專業，每週將健康飲食、運動資訊以電子郵件提供同仁正確健康的飲食及運動資訊。108年2月13日：播放張峻斌教授主講的「危機轉生機，威風不中風」數位學習DVD，透過課程教導同仁：心腦血管疾病的成因、病兆及防治之道。計66人參加。嘉義縣議會：結合特約醫療院所提供多元化服務。勞動部：無毒生活、健康人生講座。
		嘉義縣議會	與特約醫療院所合作提供醫療諮詢。
	行政院組	勞動部	無毒生活、健康人生講座。
		海洋委員會	依法提供予同仁健康檢查服務。依據同仁需求辦理健康諮詢、健康蔬食等相關議題講座。
	直轄市政府組	新北市政府	針對各類人員需求，由人事處不定期舉辦相關講座，紓壓活動及宣導，並通知各機關學校報名參加。鼓勵體適能運動：舉辦運動會或球類競賽，並鼓勵本府員工善用本府體適能中心，以培養運動習慣，增進本府員工身體健康。
		高雄市政府	辦理身心健康研習活動及提供醫療相關服務。運用該府衛生局(暨所屬院所)及相關機構之醫療資源，提供同仁所需諮詢服務。與高雄市醫院及區衛生所等醫事機構合作，辦理全民健保成人健檢定點服務，提供同仁便利之健檢服務。
	縣市政府組	屏東縣政府	衛生局社區心衛中心之心理衛生健康促進專區、精神醫療資源、心理諮商資源、心理衛生服務，提供同仁專業心理健康諮詢服務。
		雲林縣政府	健康管理、健康檢查：規劃辦理健康相關議題講座、商請衛生局定期赴本府做相關健康檢查、衛教宣導、辦理本府流感疫苗施打及醫療保健諮詢。醫療保健及諮詢：辦理身心靈健康講座及將 e 等公務園學習

獎項	組別	得獎機關	個人層次之生活面—醫療保健層面
			平臺有關醫療保健議題相關線上課程納入本府年度數位學習組裝課程。
		嘉義縣政府	提供醫療及健康檢查諮詢、飲食營養建議等服務。由慢性病防治所公職醫師，擔任諮詢窗口，提供醫療保健諮詢及各項衛教服務；另由人事處提供健檢補助申請服務。
		宜蘭縣政府	包括運動保健、營養調理、用藥諮詢及各項衛教服務等事項。每年度一次與醫療院所配合至宜蘭縣政府文康中心，免費為同仁提供身體健康檢查。
	其他組	臺南市議會	包括提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源等相關資訊、稅務處理、債務處理及保險規劃等。

## (2) 組織及管理層次：

### ① 組織面：

獎項	組別	得獎機關	組織面
特優獎	行政院組	交通部	包含組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。
		內政部	
		經濟部	
	直轄市政府組	臺南市政府	針對特殊性質機關或共同需求人員辦理，可跨機關方式進行團體諮商，協助機關或員工解決問題，改善工作績效。
	縣市政府組	新竹市政府	針對市政府及所屬機關正值組織調整之單位主管，辦理組織變革管理、面談技巧、團隊建立等課程。針對 EAP 承辦人員和關懷員主辦「友善職場—職場衝突管理、工作壓力因應及預防」課程。
		新竹縣政府	辦理重大壓力事件管理、組織變革管理等講座。
		苗栗縣政府	本年度新增組織管理議題諮詢服務，與興智國際企業管理整合諮詢有限公司簽定特約。各單位設置關懷聯絡員就近關懷協助同仁，發揮同儕互助情誼，傾聽、陪伴、即時通報 EAP 協助。
其他組	新竹市議會	機關首長 107 年 12 月 25 日甫上任，在當日上午召集所有主管宣達各項政策中，即宣達 EAP 列為未來施政重要工作。年度中	



獎項	組別	得獎機關	組織面
			<p>首長親自主持有關 EAP 相關活動達 7 次以上。推動預算的大幅增加，年度執行及支援 EAP 經費有大幅度增加：108 年計有 218,000 元，107 年計有 55,000 元。年度增幅達 296.36%。服務對象人數大幅增加，108 年度 EAP 新增服務對象：議員(34 人)、工讀生(2 人)、正副議長隨扈(4 人)、議、職員工之眷屬(眷屬部分增加之服務人數，若估計至 1 親等，5.5 人估算(父母岳父母或公婆及子女 1.5 人)，則 108 年達至少增加達 577 人，較 107 年度服務對象之 65 人，大幅增加 949.23%。EAP 推動小組：推動小組負責推動之成員含括秘書長、議事組、總務組、法制室、會計室、人事室等各單位主管，另加人事室約僱人員 1 名。關懷小天使：各組室各派 1 位熱心且對 EAP 服務具有熱情之同仁擔任，合計 7 人。EAP 補牆(強)小組：由本會熱心服務之臨時人員 5 人組成，隨時提供推動 EAP 服務之相關建議。人員職務調整，適才適所：計調動主管 4 人，高階非主管 2 人，其他人員 7 人。調動幅度人員比為 20%。人員懲處 2 人，因工作不力，調整業務 5 人。</p>
		新北市議會	<p>下列服務措施擴及全會員工 109 人，到各組室辦理 9 場次之服務：由該人事室組成「走動式人事服務團」至各組室宣導相關人事政策及法令、蒐集對人事服務措施建議事項、瞭解同仁生活或工作是否有需要協助之處。由人事室主任及人事業務承辦人於 5 月間走訪各組室、審查會座談，除回應同仁所提出之書面意見，以及面對面作人事業務說明，另聽取同仁人事建言，以做為人事業務改進之參考。本室彙整同仁所提書面意見、座談反映問題計有 14 項。</p>
		嘉義縣議會	<p>辦理增進管理效能、職場適應及壓力管理等課程。與心理師合作辦理 1-2 場次。</p>

獎項	組別	得獎機關	組織面
優等獎	行政院組	勞動部	管理層級教育訓練:高壓員工警訊辨識。 海洋委員會:每年終末辦理同仁身心理健康及工作適應問卷調查,並依據個案需求提供予該單位同仁及主管適當協助。
		海洋委員會	每年終末辦理同仁身心理健康及工作適應問卷調查,並依據個案需求提供予該單位同仁及主管適當協助。
	直轄市政府組	新北市政府	各機關應成立員工協助關懷小組,並配合本方案適時轉介,以擴大服務本府員工。員工協助關懷小組功能為負責關懷機關員工、適當宣導本方案及成為本府對各機關之聯繫窗口。
		高雄市政府	發展同仁自我覺察問題並主動尋求協助、同事間相互關心給予支持、主管發覺下屬影響工作的癥兆提供協助資源,並以良好的溝通建立組織網絡,建立友善工作職場環境。如:關懷員培訓計畫、主管人員關懷管理培訓、EAP 承辦人員教育訓練、組織管理諮商(詢)、使用「日常生活情緒檢核表」(心理健康危險因子檢核表)。
	縣市政府組	屏東縣政府	「换位思考從平凡到超凡」:依據「屏東縣政府公務人員職務輪調實施計畫」,增廣員工歷練、經驗並破除本位,協助個人職涯規劃與組織發展。團體諮商:配合組織目標或因應組織變革,規劃團體諮詢,協助主管有效領導,提高同仁工作動機與組織認同。適時對工作具有危險性同仁或第一線為民服務同仁辦理諮商關懷服務,藉以舒緩單位同仁工作情緒。
		雲林縣政府	組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等相關協助服務。
		嘉義縣政府	包括重大壓力事件管理、危機處理、組織變革管理及敏感度訓練等。並使管理人員能在員工發生工作效能問題時,及時察覺並適時給予協助。

獎項	組別	得獎機關	組織面
		宜蘭縣政府	團體諮商服務：經由主管視組織需求主動或被動式申請，以 1 至 2 科室同仁參與為主體，透過小團體活動，增加各局處同仁團體凝聚力，提升團體合作力，並促進屬員間相互關表和支持，發覺潛在個案並協助轉介相關服務。健康風險檢測：為建構組織面預警性健康管理措施，透過線上健康檢測，協助同仁自我檢視身心狀態，適時預警同仁健康潛在問題，以提升職場健康促進工作效能，建立支持性環境。有鑒於消防工作的特殊性、高壓性及危險性，由宜蘭縣政府府消防局、衛生局與陽明大學合作先行試辦，並依實行成效再行研議全面性施測之可能性。
	其他組	臺南市議會	包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。如：辦理 108 年約聘僱人員人力評鑑會議、依據個人的意願及專長，做適當之人力調整、建立關懷機制，並依員工需求協助後續諮詢服務。

②管理面：

獎項	組別	得獎機關	管理面
特優獎	行政院組	交通部	包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使管理人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助處理或轉介。
		內政部	
		經濟部	
	直轄市政府組	臺南市政府	辦理管理類研習課程與講座(如職涯發展、職場人際關係管理、工作效能提升等)；辦理主管人員領導統御、團隊建立、危機管理、衝突管理、員工情緒與行為徵兆辨識課程。
縣市 政府組	新竹市政府	人事處網站「員工協助專區」提供相關服務資訊，強化所屬機關學校首長對 EAP 之認識及支持。主辦主管敏感度訓練：導入 EAP 應用課程，課程內容包含高關懷個案警訊辨識、危機處理技巧、職場衝突管理及 EAP 案例分享等。	
	新竹縣政府	辦理講座：如危機處理講座；新進人員訓練課程納入績效管理講座；主管人員訓練課程納入溝通協調、團隊建立與領導等講座。主管人員諮詢：為因應公務職場面臨	

獎項	組別	得獎機關	管理面
			<p>之各類管理課題，辦理主管人員一對一管理諮詢服務，且為顧及諮詢之隱私性，並考量時間、地點之方便性，除由主管人員自行洽詢外部管理專家學者申請外；初任科長人員，則由人事處主動安排諮詢，以精進主管人員管理技能，提升管理效益，增進團隊工作績效及機關整體競爭力。</p>
		<p>苗栗縣政府</p>	<p>本年度新增組織管理議題諮詢服務，與興智國際企業管理整合諮詢有限公司簽定特約。各單位設置關懷聯絡員就近關懷協助同仁，發揮同儕互助情誼，傾聽、陪伴、即時通報 EAP 協助。辦理提升主管組織管理職能研習、團諮：初級：為強化主管組織管理知能，辦理「敏感度訓練」、「危機個案處理與因應」、「賦權啟能教練式領導」、「主管停看聽」等 4 場次課程，計 339 人次參加。課後問卷主管給予高度評價，課後滿意度均達 95% 以上。辦理強化關懷員推動 EAP 知能，辦理「建立信任關係」、「傾聽及同理心」2 場課程，計 87 人次參與。小團體課程、諮詢：於 107 年 9 月 11 日辦理「組織管理議題團體諮詢」，邀請對特殊個案處理有需要或興趣主管計 16 人參加。另將於 108 年 9 月 11 日辦理一場團諮。縣務會議宣達 EAP 推動重點，各主管合力推動。</p>
	<p>其他組</p>	<p>新竹市議會</p>	<p>該會推動推動 EAP 之運作機制方面：EAP 推動小組之運作機制，每 2 周召開 1 次業務會報，討論該會推動 EAP 之各個面向，研討各項措施需否修正、滾動式檢討各組室及員工身心健康及工作效率之動態……等等。議長親自領軍推動本會 EAP，宣達 EAP 的重要，並帶領親自參予多次員工舒壓、訓練及宣導活動：現任許議長於 107 年 12 月 25 日甫上任，在當日上午召集所有主管宣達各項政策中，宣達 EAP 列為未來施政重要工作。108 年 2 月 11 日議長親臨主持全體員工關懷及 EAP 宣導誓師活動。108 年 5 月 9 日，本會五月母親節愛的關懷分享會，議長會中宣達 EAP 之重要性。(並發放 EAP 宣導品)。108 年 6 月 17 日「108 年擴大行政業務會報暨員工協助方案-法治教</p>

獎項	組別	得獎機關	管理面
			<p>育」會中，秘書長代為轉達議長關注本會推動 EAP 的情形，除多方勉勵本會員工外，並再次表示：後勤支援如經費、設備等議長全力支持。請秘書長、人事室及各組室放下「心」段，全力推動 EAP。請全體員工要確實明瞭本會新政策，及 EAP 對本會及員工的重要性。議長親自率領參與 EAP 活動，紓解員工壓力，提升行政效能：108 年 3 月 26 日起 3 天，辦理促進員工健康服務身心活力研習營，計 63 人參與。108 年 6 月 17 日擴大行政業務會報暨員工協助方案，議長、副議長親臨會場，頒發榮譽紀念品，感謝員工服務本會之貢獻。108 年 6 月 25 日起 3 天，辦理促進員工身心健康及提昇自我檢視能力活力研習營，計 30 人參與。(6)議長親自主持本會 EAP-組建溫馨關懷的工作環境活動：107 年 9 月 17 日計關懷 101 人。108 年 1 月 22 日(星期二)計關懷 103 人。108 年 5 月 30 日(星期四)計關懷 103 人。新竹市議會人事室推動 EAP 員工協助方案主管敏感度訓練計 4 次。新竹市議會關懷小天使認知研習 3 次。新竹市議會 EAP 補牆(強)小組知能研習 2 次。團體諮商 3 場次衝突管理研習 3 場次。副議長親率議員及職員工參與每周二及周四之 EAP 紓壓活動。更改差勤方式為電子差勤系統。為因應推動 EAP 各相關面向，修訂相關法令規章計 19 項。</p> <p>員工協助計畫由人事室主導，相關組室配合，並由該會秘書長、副秘書長督導，交由人事室服務團隊執行。經員工協助方案關懷小組實際處理案例：某員工因酒駕遭取締經懲處後，員工協助方案關懷小組即與該員工及其單位主管進行深度面談，並推薦員工至新北市聯合醫院三重院區戒酒門診就診，以維護身體及心理健康。現該員工已成功戒酒，且工作表現良好。某員工因故與同事不睦，員工協助方案關懷小組介入與該員工、單位主管及其同事們都分別進行懇談，鼓勵該員工向同事誠懇道歉並溝通和解，亦推薦該員工使用員工協助方案的個別心理諮商服務。</p>
		<p>新北市議會</p>	

獎項	組別	得獎機關	管理面
優等獎		嘉義縣議會	與心理師合作辦理 1-2 場次辦理增進管理效能、職場適應及壓力管理等課程。
	行政院組	勞動部	管理諮詢講座:危機同仁協助、新世代員工管理 技能。
		海洋委員會	與救國團高雄「張老師」中心合作辦理機關內各主管敏感度訓練及員工關懷相關研習課程。
	直轄市政府組	新北市政府	建立意見溝通管道：鼓勵各機關學校設置意見反映箱或利用於各機關網站建置意見交流園地，提供本府員工表達意見、情感支持及抒發情緒之管道。
		高雄市政府	發展同仁自我覺察問題並主動尋求協助、同事間相互關心給予支持、主管發覺下屬影響工作的癥兆提供協助資源，並以良好的溝通建立組織網絡，建立友善工作職場環境。如:關懷員培訓計畫、主管人員關懷管理培訓、EAP 承辦人員教育訓練、組織管理諮商(詢)、使用「日常生活情緒檢核表」(心理健康危險因子檢核表)。
	縣市 政府組	屏東縣政府	高階主管策勵營：強化各級主管人員領導統御、危機管理、團隊建立，型塑優質組織文化。主管敏感度訓練：提升主管對同仁異常徵候的敏感度，以及早發現同仁問題，適時給予協助及轉介。關懷員招募及培育訓練：持續推動關懷員招募並培養關懷員面對緊急事件處理應變能力，於各職域主動關懷員工，或提供轉介輔導建議。人事人員員工協助方案關懷技巧訓練：提昇人事人員對於「員工協助方案」之體認及知能，並培養關懷及助人技巧，使人事人員成為職場上的最佳關懷夥伴。
		雲林縣政府	包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等相關協助服務，並使主管能夠在員工發生影響工作效能時，給予必要之協助或轉介。
		嘉義縣政府	包括重大壓力事件管理、危機處理、組織變革管理及敏感度訓練等。並使管理人員能在員工發生工作效能問題時，及時察覺並適時給予協助。
		宜蘭縣政府	危機事件處理專案小組由宜蘭縣政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

獎項	組別	得獎機關	管理面
			副處（局）長及宜蘭縣政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。職場霸凌處理調查小組宜蘭縣政府人事處提供多元申訴管道，經當事人申訴後，立即啟動職場霸凌處理標準作業流程，如經確認為職場霸凌案件，依公務人員安全及衛生防護辦法組成安全及衛生防護小組，調查事件發生原因，並檢討相關人員責任。
	其他組	臺南市議會	包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使管理人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

#### 6、服務流程保密程度方面：

獎項	組別	得獎機關	服務流程保密程度方面
特優獎	行政院組	交通部	各項諮詢服務資料，依「心理師法」之規範及專業倫理負保密及保管責任，未經法律程序或當事人同意，均不得對外公開。
		內政部	依據行政院 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函訂頒「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」九、規定辦理。依據本部與委外機構所簽訂之「年度員工協助方案勞務服務契約書」中之保密相關規定，因本服務契約所取得之相關資料，雙方應遵守下列義務：廠商及廠商所指派之人員知悉或取得有關機關及機關員工的資料，非經機關及所屬員工的同意，不得透露或交付予任何第三人，於契約期滿或終止後亦同。廠商及廠商指派之諮詢顧問不得將諮詢個案內容之紀錄文件洩露予第三人或轉載作其他用途，於契約期滿或終止後亦同。廠商向機關所作報告及建議，非經該使用員工的同意，不得透露或交付予任何第三人，亦不得作為機關懲處員工的依據。如遇緊急狀況，優先通知機關並聯絡警察、消防等有關單位。廠商於本契約終止後，應將機關所提供的員工資料返還予機關。契約內容有須保密者，廠商未

獎項	組別	得獎機關	服務流程保密程度方面
			經機關書面同意，不得將契約內容洩漏予與履約無關之第三人。廠商履約期間所知悉之機關機密或任何不公開之文書、圖畫、消息、物品或其他資訊，均應保密，不得洩漏。本保密規定未盡事宜之事項準用個人資料保護法與施行細則之規定。保密原則之例外：隱私權為當事人所有，當事人有權親身或透過法律代表而決定放棄。在涉及有緊急的危險性，危及當事人或其他第三者。諮商師負有預警責任（即當事人的行為若對其本人或第三者有嚴重危險時，諮商師有向其合法監護人或第三者預警的責任）時。法律之規定。當事人有致命危險的傳染疾病等。評估當事人有自殺危險時。當事人涉及刑案時等。
		經濟部	晤談及測驗資料均慎重保密，所有相關資料在取得個案的同意後，才會向必要的對象公開。但當個案有危及自己或他人生命、身體安全之情況或違犯某種法律必須通報（如兒童虐待案件）等情形發生，則無法繼續保密。惟所透露的內容也只是和危害自己或他人生命有關之部分。
	直轄市政府組	臺南市政府	該府及所屬各機關相關承辦人員皆遵循保密原則，各項服務之所有紀錄及求助同仁之個人資料，均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，均不得提供給任何單位或他人。
	縣市 政府組	新竹市政府	訂有「新竹市政府員工協助方案(EAP)資料保密、保存及調閱規定」，也於當事人申請 EAP 服務流程及申請表單均貼心提醒本服務對於所談論議題內容依相關法令(如心理師法)、個人資料保護法、相關專業倫理規定及市府員工協助方案資料保密、保存及調閱規定均予以保密，讓同仁放心不須擔心隱私問題。
		新竹縣政府	訂有「新竹縣政府個案資料保密、保存及調閱規定」、「新竹縣政府員工接受個別諮詢(商)服務知後同意書」。
		苗栗縣政府	訂定「苗栗縣政府員工暨所屬機關學校個案資料保密及調閱注意事項」。特約廠商簽定之協定書、「諮商(詢)知後同意書」



獎項	組別	得獎機關	服務流程保密程度方面
	其他組		<p>中明訂保密原則及作法。採取統由特約廠商開具發票送交本府辦理核銷方式，同仁對於本府保密作為抱持信任及滿意度提升，使用意願提高。利用導入課程(新進人員、人事人員)、課前宣導，告知同仁相關資料保存採密件方式辦理。</p>
		<p>新竹市議會</p>	<p>訂定「新竹市議會員工協助方案資料保存及調閱作業要點」，並確實公告施行。保密條文內容略以：為確保使用 EAP 各項諮詢(商)服務之同仁個人資料及所有紀錄之保密性，特訂定本作業要點。同仁各項諮詢(商)服務申請表、紀錄表及相關書面、電子資料密件、錄音或錄影檔及測驗資料等保存 10 年。除當事人有權查閱其諮詢(商)紀錄外，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。但下列情形除外：有明顯而立即傷害自我或他人之虞者。有犯罪事實之虞者。本人查閱：當事人本人有權查看其諮詢紀錄，保管單位不得拒絕，除非諮詢資料可能對其產生誤導或不利的影響。合法監護人查看：合法監護人或合法的第三責任者，要求查看當事人的諮詢資料時，應先了解其動機，評估當事人的最佳利益，並徵得當事人的同意。其他人士查看：應視具體情況及實際需要，為當事人的最佳利益著想，並需徵得當事人的同意後，審慎處理。本作業要點經議長核定後施行。公告周知：新修訂後之「新竹市議會員工協助方案資料保存及調閱作業要點」，以新竹市議會 108 年 6 月 3 日竹議人字第 1080800058 號函轉各組室及本會同仁知照。</p>
		<p>新北市議會</p>	<p>該會特訂定「新北市議會員工協助方案諮詢(詢)作業計畫『服務倫理與資料保密』規定」保密、資料保存及相關調閱規定，並置於人事服務園地-員工協助方案專區，可供同仁隨時參閱。</p>
		<p>嘉義縣議會</p>	<p>資料保存及調閱資料事項以公文或公告於官網。EAP 計畫及注意事項以公文公告。111 年因已不特約(直接請同仁預約免付費機構)所以已經沒有這項措施。</p>

獎項	組別	得獎機關	服務流程保密程度方面
優等獎	行政院組	勞動部	於年度計畫內第 7 條：遵守院頒方案倫理規範及保密責任、於契約書規範：依個資法及心理師法等倫理規定善盡保密義務、公開揭示：各項文宣明白揭示保密並充分向同仁說明。
		海洋委員會	同仁面臨壓力調適、人際關係、情緒管理等相關問題難以自我調適，先由人事處關懷員小隊成員進行保密諮商對談，再視個案情況，以秘密匿名方式轉介救國團高雄「張老師」中心，尋求專業輔導人員協助諮商。
	直轄市政府組	新北市政府	辦理本方案第五點之諮詢(商)服務時，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：本府員工求助之決定應出於個人自由意志。各項諮詢(商)服務程序之訂定與實施，應確保本府員工不會因轉介接受諮詢(商)而影響工作、陞遷、考績(成)及年終評量等相關權益。各項諮詢(商)服務之所有紀錄及本府員工之個人資料均應依相關規定全程永久保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。但以下事項除外：有明顯而立即傷害自我及他人之可能者。有犯罪事實之虞者。訂有「新北市政府員工協助方案資料保存及調閱作業要點」。
		高雄市政府	保密限制：輔導相關紀錄由本府各機關列為機密文件處理，相關輔導資訊揭露需取得同仁(以下稱當事人)之同意方能向必要對象揭露，需通報之個案則不在此限。受輔當事人應以一案一卷方式，落實個案資料列冊管理，並應保持資料常新，如有異動，將個案資料循心理輔導專責編組體制密件函送至受輔當事人報到之新單位繼續輔導。知後同意權：個案有接受或拒絕心理諮商與輔導的權利，輔導人員在諮商前應告知諮商關係的性質、目的、過程、技術的運用、限制及損益等，以幫助個案做決定。結束會談：當事人有權要求更換輔導人員或隨時終止諮商關係，但輔導人員得與個案進行結案會談。資料保存：輔導相關紀錄於 10 年後由本府各機關銷毀。

獎項	組別	得獎機關	服務流程保密程度方面
	縣市 政府組	屏東縣 政府	各機關學校辦理本方案各項服務時，應遵守倫理規範及保密責任，確保同仁相關權益。
		雲林縣 政府	雲林縣政府及專業機構（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：同仁求助於員工協助方案之決定應出於個人自由意志。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。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。
		嘉義縣 政府	倫理規範及保密措施：依「嘉義縣政府員工協助方案資料存管調閱與保密作業規範」辦理，當本府及各單位（人員）辦理本計畫各項服務時，應事先明確告知同仁相關權益，並遵守相關倫理規範及保密責任。
		宜蘭縣 政府	宜蘭縣政府及專業機構（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：同仁求助於員工協助方案之決定應出於個人自由意志。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。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。
	其他組	臺南市 議會	訂定「臺南市議會 EAP 資料保密、保存及調閱規定」。1. 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)。2. 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：有緊急且危及當事人本人或他人生命、自

獎項	組別	得獎機關	服務流程保密程度方面
			由、財產及安全之情況時。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）。3. 諮詢（商）紀錄依心理師法規定保存 10 年，期滿予以銷毀。資料調閱規定：當事人如有調閱其個人相關資料之需求，應填寫資料調閱申請書，並由其自行負擔資料之後續使用方式與保密責任。相關資料運用：本機關於評估 EAP 辦理成效時，應以統計分析方式呈現相關資訊，不得洩露當事人個人資料，以妥善保護當事人隱私權。本機關於核銷 EAP 諮詢（商）服務經費時，應以匿名方式，採保密措施處理。

#### 7、服務成果回饋機制方面：

獎項	組別	得獎機關	服務成果回饋機制方面
特優獎	行政院組	交通部	每年度以不記名方式實施上一年度辦理情形意見及服務項目需求調查、各項訓練課程及諮詢滿意度調查，據以規劃或調整當年度員工協助方案推動方向。
		內政部	定期及不定期透過需求調查及滿意度調查，蒐集包括提供的服務是否符合需求、各項服務使用情形與員工滿意度等。
		經濟部	
	直轄市政府組	臺南市政府	定期或不定期辦理下列績效評估，評估結果應作為檢討本府 EAP 辦理情形之依據：指標一：員工廣知率。指標二：服務使用(問卷需求調查)。指標三：服務及行政滿意度。指標四：員工安定性(員工離職率)。指標五：管理問題關聯性。
	縣市政府組	新竹市政府	依據前一年度推動 EAP 滿意度調查結果(分為單一活動，包括單次講座及諮商，或整體 EAP 的滿意度調查分析)，並針對性別、職務與需求項目進行交叉分析，調查結果回饋到次年度 EAP 計畫。於訂定年度 EAP 計畫及

獎項	組別	得獎機關	服務成果回饋機制方面
			實施前，事先推動 EAP 需求調查，將需求調查結果作為當年年初擬訂計畫時之參考。定期盤點整合市府相關內外部資源，納入服務範圍。
		新竹縣政府	直接溝通建議機制：利用各種會議及訓練活動辦理直接溝通建議機制。多元面向問卷調查：各項訓練活動、免費 3 次心理諮商服務後進行滿意度調查，及於年度辦理 EAP 需求及滿意度問卷調查。使用調查表：新竹縣政府推動 EAP 需求問卷調查表、新竹縣政府 EAP 服務滿意度調查表、新竹縣政府員工「每人每年免費 3 次心理諮商服務」滿意度調查表。成立推動小組：與所屬機關成立 EAP 推動工作圈，定期召開會議，資源共享、強化跨機關聯繫協調，以隨時調整辦理情形，並滾動修正辦理課程活動以符合同仁需求並協助所屬機關導入員工協助方案。
		苗栗縣政府	於 108 年 1 月 24 日召開檢討精進工作會議，研商改進作為，並於 108 年度補強重點如新增組織管理、財務、健康諮詢協助，建構更完整服務面向、辦理「員工健康檢查、癌症篩檢」、「壓力檢測及個別晤談」，提供身心檢測服務，以及新增組織管理議題諮商資源，協助處理特殊個案，增進員工、組織工作效能等 6 項。
	其他組	新竹市議會	該會推動 EAP 重視服務成果回饋，方式如下略：考核年度前，公告前一年度 EAP 執行成果同仁滿意度問卷調查統計結果及分析報告，並請各組室惠提意見後，納入整體報告內容，並將問卷結果(同仁建議及需求)，納入次年實施計畫。將人事行政總處 EAP 評估小組委員，對本會所提具體建議納入次年實施計畫。委請本會特約心理諮商師，就本年度內接受諮商輔導個案，與各項心理紓壓社團實施前之心理檢測和實施後之心理檢測比較分析，作為次年度訂定計畫之參考。年

獎項	組別	得獎機關	服務成果回饋機制方面
			<p>度訓練及研習計畫、年度文康活動實施計畫、年度紓壓社團實施計畫(5個社團)、年度讀書會實施計畫(含個人購書計畫)、年度健康管理實施計畫等，皆先實施各項問卷調查：主管問卷高階非主管問卷同仁問卷(區分為公務人員、駐衛警察、技工工友駕駛、聘僱人員、臨時人員等)問卷調查亦以，不同性別做為問卷對象。首長、副首長及秘書長，另以口頭問項並予以紀錄之方式辦理。年中並做一次以上之期中問卷調查，以據為修正EAP服務方式之依據。本會推動EAP員工協助方案，應辦理性別需求調查，並做差異分析，並得配合員工意願調查，規劃設計不同之服務內容，提供不同性別需求之課程，或團體諮商等EAP服務措施。為收推動成效，擬結合各項臨床心理技術，就本會員工於EAP實務應用上，以團體諮商、壓力測試等方式，協助評估員工於參與紓壓文康活動前後之差異，及所收之紓壓成效。</p>
		<p>新北市議會</p>	<p>該會製作「員工協助方案諮商(詢)服務回饋表」供當事人填寫，以瞭解服務情形及建議事項；該會人事室主任及所有業務承辦人亦對因人際、家庭或工作等需要特別關懷的同仁持續保持關懷及追蹤，並以個案討論方式增進了解及管理。另製作發送員工協助方案各項推動措施滿意度調查表，於年終時統計分析同仁需求及意見，並作為下一年度檢討精進本方案內容之依據。</p>
		<p>嘉義縣議會</p>	<p>透過滿意度調查問卷、員工座談會等雙向溝通、交流，檢討EAP推動成效並回饋於下一年度計畫中改善建議多為個人及生活面的需求，希望講座場次多些。改下年度計畫做為反饋；或視主管有無新想法做為修正參考。</p>
<p>優等獎</p>	<p>行政院組</p>	<p>勞動部</p>	<p>訓練課程統計分析：回饋與建議、講座滿意度、敏感度訓練學習結果評</p>

獎項	組別	得獎機關	服務成果回饋機制方面
			量。諮詢服務統計分析：求助員工基本資料分析、求助員工主議題分析、基本資料與主要問題交叉分析。年度調查統計分析：填表人基本資料分析、課程需求分析、諮詢需求分析。
		海洋委員會	於年底，以數位問券方式進行前一年度員工協助方案各項措施滿意度成果調查，並據以作為明年度員工協助方案計畫及各項措施擬定之參考。
	直轄市政府組	高雄市政府	瞭解同仁需求及調查滿意度切實由需求出發，提供在地化及適性化的協助。透過主管體驗感受與實際使用本府員工協助方案資源與諮詢服務與關懷員培訓及 EAP 相關訓練課程，提升同仁及主管自我覺察及提升對他人關照，並解決可能影響工作效能之相關問題。針對不同類別人員(如主管及非主管)策劃身心課程或服務，藉以增進市府同仁對身心理健康之重視。
	縣市政府組	屏東縣政府	各機關學校應透過適當場合及方式，宣導員工協助相關服務措施。各機關學校得提供或製作書籍、手冊、光碟(影音)、宣導短片、微電影等相關資料，供同仁參閱、運用。定期透過訓練問卷調查，及年度需求度滿意度調查檢討本計畫辦理情形，並依行政院人事行政總處專家小組建議修訂，以精進相關辦理方式。
		雲林縣政府	該府員工協助方案納入年度績效評核管理實施計畫評核項目，以加強各單位推廣宣導及重視度，另訂定所屬人事機構推動員工協助方案成效力評估計畫，以了解其推動執行情形。並辦理年度推動員工協助方案需求評估，對問卷結果進行分析，逐一針對同仁建議反應構思對應措施，同時列入下一年度規劃及修正參考依據。
		嘉義縣政府	定期召開年度工作檢討會議，包含方案內容是否適切符合同仁及機關需求、服務使用率、及各項工作執行妥適度等，藉以改善修正。年度終了前辦理員工協助方案線上問卷滿意度調

獎項	組別	得獎機關	服務成果回饋機制方面
			查，作為分析及改善之參考。
		宜蘭縣政府	定期召開工作檢討會，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。
	其他組	臺南市議會	發現及協助公務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，提升工作士氣及服務效能。並藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提升機關整體競爭力。每年度進行 EAP 計畫執行成果的檢討，並回饋至下一年度計畫之中。

#### 8、在創新作為導入方面：

獎項	組別	得獎機關	在創新作為導入方面
特優獎	行政院組	交通部	每半年召開 1 次員工協助方案推動小組會議，就員工協助方案促進事項及提案等議題進行討論。透過新進人員訓練介紹員工協助方案實施計畫及聯繫窗口。結合差勤管理系統特定假別權益提醒通知功能，當員工申請特定假別時（如婚假、喪假、病假、延長病假、娩假及公傷假），差勤管理系統除會主動發送該假別相關權益說明內容外。製發員工協助方案宣導品。人事服務簡訊電子刊物設置員工協助方案專區，每月提供心理、健康或管理等主題文章、網站及 app 分享。建置心靈書坊/影音專區：提供諮商輔導、身心健康、法律常識、商業理財等系列書籍、錄音帶、錄影帶、（影音）光碟等相關資料，供同仁借閱，並透過每月發行之人事服務簡訊電子刊物，提供心理、健康或管理等主題文章、網站及 app 分享。線上自我健檢專區：同仁可利用各式測量表自行檢測，如檢測結果有進一步諮詢需求，可洽委外諮詢服務機構。提供多元社會資源網絡地圖：包含疫情心理健康專區-衛福部、醫療



獎項	組別	得獎機關	在創新作為導入方面
			諮詢網站、心理諮詢網站、法律諮詢網站、理財諮詢網站、行政院人事行政總處公務福利 e 化平台等等資源網絡地圖。個人教練諮詢制度建置：提供專員級以上人員得自行申請、單位主管推薦或人事處主動安排個人教練諮詢服務，另針對初任科長之主管人員，半年內安排 2 次個人教練諮詢制度。
		內政部	成立工作圈：由該部暨所屬機關(構)學校集思廣益共同討論員工協助方案之推動方式，並設法解決推動過程中所遭遇之問題。諮詢 EAP 專家及委外廠商，提供改進建議。
		經濟部	提供多元的諮詢方式，不僅限於實體諮詢。
	縣市 政府組	新竹市政府	播放 EAP 宣導短片：舉辦各項研習活動時，播放 EAP 宣導短片，方便同仁瞭解 EAP 服務內容。製作 EAP 懶人包：定期修訂 EAP 懶人包，並提供當年度預定辦理各項 EAP 課程，以便同仁預為規劃。Line@好友帳號「i 邦尼」(愛幫你)：創設 Line 好友帳號「i 邦尼」(愛幫你)，加入好友後可由 Line 好友帳號向同仁表達關心，並且提供 EAP 相關訊息。市府人事處網站設立「員工協助專區」，也透過海報、電話手冊、電子郵件及電子賀卡等管道向所有同仁宣導 EAP 措施，擴大 EAP 服務的曝光率，進而提升同仁對於 EAP 的認識。定期於人事服務電子月刊上分享有關身心健康之資訊。如同仁須於辦公時間使用 EAP 各項服務，依「公務人員請假規則」之規定，辦理請假事宜，並得申請公假。
		新竹縣政府	專案關懷：運用差勤系統分析瞭解，辦理加班超時及同仁生活關懷作業。加班超時關懷作業：每月定期辦理加班超時關懷，提醒同仁注意工作與生活平衡及適度休息，並提醒直屬主管適時關懷及調整或協助同仁業務，持續追蹤並關懷加班超時逾 3 個月以上者，適時優先核派加班超時同仁參加紓壓活動課程。同仁生活關懷作業：經由差勤系統瞭解同仁發生之生活重大事件(如結婚、喪葬、生育等)，主動提供家

獎項	組別	得獎機關	在創新作為導入方面
			庭教育相關資料或婚喪生育等生活津貼之申請資源。線上與實體宣導，線上宣導：透過人事處官網設置的「員工協助」專區、公文、E-mail、人事處官方 line 推播及臉書專頁等方式，定期推播更新員工協助相關資訊，新增心靈、管理、健康等文章、提供各項協助措施資訊、處理流程、申請表件、各面向諮詢服務資源及管道。實體宣導：利用辦理教育訓練或各項活動等公開場合，就員工協助方案內容進行介紹，提升同仁對於員工協助方案知悉度，並針對主管、新進人員進行以下宣導：主管人員：利用府內固定主管會報以及行動個別拜訪單位主管與同仁之方式，加強主管層級對於員工協助方案之認知。新進人員：於新進人員辦理報到手續時，宣導員工協助方案訊息並發放宣導品，提供同仁參考運用。EAP 宣導海報與宣導品：透過宣導海報、活動式海報展立架及 L 型資料夾等宣傳素材宣導員工協助相關訊息。賡續將宣導小卡與員工識別證結合，使員工協助方案相關訊息更貼近同仁並能隨時運用，加強宣導效果。
		苗栗縣政府	自製海報、宣導簡報、文宣筆、懶人包、發行關懷季刊等多元媒材，加深同仁印象。建置「員工協助方案服務網站專區」，彙整本方案計畫、服務內容、申請方式、申請表件、注意事項、專書推薦等資訊，並即時發布各項活動訊息，方便同仁知悉並參考運用。運用實體宣導、網站平台公告、導入課程中安排有獎徵答等多元管道方式，增加訊息能見度，提高宣傳效果。
	其他組	新竹市議會	若將「創新作為」定義為該會「過去沒有而現在有」，則相關措施如下：辦理員工心理壓力檢測計 3 次，並統計、檢討、陳核、修正 EAP 之推動內容。人事室設置員工生理壓力檢測專區，計 155 人次參予過檢測(心理檢測前 70 人次、心理檢測後 85 人次)。人事室設置臉譜藝文關懷專區協助員工紓壓(備有各項紓壓應用方式)。訂定「新竹市議會推動 EAP 員工協助方案心靈

獎項	組別	得獎機關	在創新作為導入方面
			<p>小語-溫馨小品文活動計畫」，設計「心靈小語-溫馨小品」橋段(含正向勵志小品文及短片 200 餘篇)，持續提供員工閱覽(讀)，紙本或公務 line 群組。設置議員及員工紓壓專用文康室，並購置各項紓壓器材。設置 5 個不同形式之紓壓共扶社團，聘請專業人員引領。(並作事先問卷、期中問卷及期末問卷)為收推動成效，擬結合各項臨床心理技術，就本會員工於 EAP 實務應用上，以團體諮商、壓力測試等方式，協助評估員工於參與紓壓文康活動前後之差異，及所收之紓壓成效。委託勞動部勞動力發展署桃竹苗分署新竹就業中心(貫桃樂學習主題館)位同仁作職能檢測)。辦理本會員工「EAP 心靈小語關懷快閃活動」(全員參加)。該會推動 EAP 員工協助方案，應辦理性別需求調查，並做差異分析，配合員工意願調查，規劃設計不同之服務內容，提供不同性別、不同職稱人員需求之課程，或團體諮商等 EAP 服務措施。(含疑似網路成癮、嗜酒族等)准予勻用(依法)之金額將應用於初級防護與次級防護之紓壓、檢測及 EAP 教育訓練等費用 180,000 元。</p>
		<p>新北市 議會</p>	<p>由陳彥均教練講授 3 場運動課程，透過實際操作體驗課程加強同仁對身心健康之重視，講授健康體適能的基本觀念，並教導同仁如何在生活中(家裡、健身房)或工作中力行與實踐，將運動融入生活，進而養成規律運動習慣，3 場共計 54 人次參加。108 年 3 月 26 日：於該會網球場主講「跑向未來，迎接幸福」，講授正確的慢跑姿勢與動作。108 年 3 月 28 日：於該會健身房主講「讓 阻力成為助力」，講授各項健身運動器材的正確使用方式，有效健身又能避免受傷。108 年 4 月 2 日：於該會交誼廳主講「招喚身體的魔法師」，經由實際操練，講授有氧運動(改善心肺功能)、阻力訓練(改善肌肉適能)和伸展操(改善柔軟度)等。108 年 4 月 12 日：邀請臺北市立大學體育系至本會辦理「國民體適能檢測」，項目有「身高體重」、</p>

獎項	組別	得獎機關	在創新作為導入方面
			「INBODY 身體質量指數」、「柔軟度」、「1 分鐘屈膝仰臥起坐」、「垂直跳」、「3 分登主階」、「平衡測驗」、「WINGATE 無氧動力測驗」等 8 項，檢測完後並有個別化之運動處方箋及專人解說，期該檢測提供同仁身體健康照護服務，計有 35 人參加。
		嘉義縣議會	跨單位組成關懷員，推動 EAP 方案。關懷員需參與 EAP 訓練課程至少 4 小時視需要才開會，由人事室安排心理師上課。
優等獎	行政院組	勞動部	對主管之導入共識：勞動部自 98 年起委託專業機構方式，積極推動員工協助方案，勞動部及所屬各級機關首長及主管熟悉方案內容並支持方案推動。98-100 年辦理主管人員面談諮詢 115 場次，101 年後迄今每年辦理主管敏感度訓練。管理層級教育訓練：108 年辦理新世代員工管理技能、職場不法侵害支預防與實務、高壓員工警訊辨識。對新進人員之導入：辦理新進同仁訓練、認識 EAP 宣導影片。對特殊需求之導入：增強職場適應力、轉化壓力為成長動能，如：新世代職場生存術講座。
		海洋委員會	理三心分享會，訂定一個研商主題(組織管理方式、同仁工作壓力抒發、精進同仁工作效率等)，並以團體工作坊形式，邀請有意願參與討論之主管或同仁進行圓桌探討，藉由個案分享及探討與思辯的過程，研討出最適合機關的結論與精進作為，並製作成研討專題報告書，提供予機關內各單位各項工作執行之參考。
	直轄市政府組	高雄市政府	蒐整優質書單供同仁共讀。提供關懷網資源整合及各項線上相關協助資源供同仁使用，運用現代技術掃描條碼即可連結至網站使用。
	縣市政府組	屏東縣政府	「心靈解密通」—身心諮詢服務：設置 EAP 專線(8585 幫我幫我)，由人事處企劃科承辦人提供適切諮詢資源、安排關懷服務，協助來電者解決問題。設立專用電子郵件帳號(pl@ems.pthg.gov.tw)，讓同仁將心中煩惱或疑問藉由文字抒發出來，由本府單一窗口確認來信者訴求(個人諮商、團體諮商)，提供相關資源或轉介專業諮商；諮

獎項	組別	得獎機關	在創新作為導入方面
			<p>商人員得視個案情形評估是否透過其他管道予以協助，或轉介心理醫療單位。「活力樂業」專題講座－辦理多元研習課程：職能 up 系列講座：辦理 ODF 教育訓練、資訊安全教育訓練、公文管理系統教育訓練等多元領域課程，以及辦理壓力調適、情緒管理、工作與生活平衡、組織變革調適講座等相關課程。「家庭面面通」－人際支持服務：整合資源提供社福諮詢服務，整合資源提供全人關懷服務。</p>
		雲林縣政府	<p>EAP 工作圈：結合本府共好培訓學習區域，成立工作圈，透過各區區域負責人及各區推動者，以深化員工協助方案至各區機關學校。人事處諮詢小組設置：由本處及所屬專任人事人員中具有社工師證照或相關專業同仁於每週二、四下午輪值服務專線電話：0800-882881(幫幫我-幫幫伊)，提供專業關懷諮詢與輔導，並視需要且徵得當事人同意後，轉介由各該專業機構協助。績效不彰員工輔導：擬訂定雲林縣政府暨所屬機關學校考績考列丙等輔導計畫，並指定丙等人員參加訓練輔導之課程，亦請輔導人員做成相關輔導紀錄。</p>
		嘉義縣政府	<p>成立社團組織，進行走動式關懷：由副縣長擔任總召集，遴聘各處副處長擔任顧問委員，籌組本府員工協助方案社團組織，並成立鄰家好厝邊，於各單位設置關懷員，共同落實員工協助方案。定期辦理心理健康檢測：每年 3 月、6 月、9 月及 12 月，對員工辦理簡式心理健康量表檢測，並對測驗分數超標或有即刻危險者進行轉介服務。</p>
		宜蘭縣政府	<p>製作宣導海報及活動式海報展立架、原子筆、手機擦拭貼、吸水杯墊等宣導小物，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。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。訂定「員工協助系列活動」，辦理線上有獎徵答、家庭日、相關講座、健檢等，並將有獎徵答題答公告</p>

獎項	組別	得獎機關	在創新作為導入方面
			於本府員工業務網，以強化同仁對於員工協助方案的認知。
	其他組	臺南市議會	設置本會 EAP 互助團體關懷員，關懷員工，使其以健康的 身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能。彙整外部資訊公告周知，製發海報、宣導小卡及宣導品等，以利同仁知悉與運用。員工諮商輔導需求，依「臺南市議會員工諮商輔導要點」規定辦理。為鼓勵同仁學習，於「e 等公務園+學習平臺」中設置「臺南市議會數位學習組裝課程」，含「員工協助專區」及「在職培訓發展訓練專區」、「臺南市議會 108 年度女性生活專區」數位課程專區，提供同仁選讀。考量同仁冬季作息需求，訂定本會冬令期間（設定每年 11 月 1 日起至翌年 2 月底止）調整上班時間。

## 二、研擬相關精進對策與作為

根據人事總處資料顯示，員工協助方案評估機制發展歷程如下：

- 104 年：首度導入評鑑機制、由專家學者設計評鑑表。
- 105 年：全面辦理評鑑作業、進行建構 EAP 效益評估制度之委託研究。
- 106 年：修正「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計畫」，透過效益評估指標，使評核重點聚焦於成效力，參採歷年評鑑情形及委託研究成果設計成效力評估表、針對內部客戶設計滿意度問卷。
- 109 年：以更貼近實務作業需求、更減輕機關業務負擔、更增加機關填列彈性方向檢討修正該評估機制。此外，持續推廣職場健康促進概念，並導入性別友善多元及身心障礙關懷等思維，以協助各機關建構健康公務職場。

是以，從 EAP 執行成效分析，現行以員工滿意度為重要指標。研擬具體可行之創新作為並落實執行，再加以員工的高服務知覺度、高服務成效感受度與高服務滿意度等，即是推動 EAP 邁向成功的一大步。因此，本工作圈經由蒐集資料分析後，初步

研擬相關精進對策與作為，提供教育部及機構學校推動 EAP 參考。

#### (一) 教育部方面

##### 1. 編列預算，專款專用：

目前推動 EAP 經費主要為文康活動費或業務費，文康活動費為編制內員額每年每人新台幣 2,000 元，須辦理員工休閒旅遊活動、講座、補助社團及發給生日禮券等，常面臨不敷支應情況，然而業務費亦易生排擠效應，導致 EAP 經費不足，機構學校無法提供更多元的服務措施。爰此，建議教育部向行政院反應，推動 EAP 經費如能以編制內員額編列預算，並限制專款專用，將有助於機構學校推動更完善、有效的 EAP 服務。

##### 2. 自主檢測，預防重於治療：

從交通部資料發現，該部建置「線上自我檢測專區」，提供如簡式健康量表線上檢測、壓力指數測量表、中風及心臟血管疾病檢測、過勞量表等多達 18 種量表，讓同仁自行檢測，如檢測結果有進一步諮詢需求，再逕洽委外專業機構或心理師進行諮詢。因此，建議教育部統籌與開發心理或壓力等相關類別評測量表之單位接洽授權使用，匯集置於網頁，提供所屬機關（構）學校使用，達到資源共享之利。

##### 3. 推動「個人教練諮詢服務」，提昇組織效能：

在 EAP 推動過程中，發現不僅是同仁本身的問題，也可能是主管領導力問題。因此，為了提升團隊效能，並發展良善職場生態，可參考交通部的「個人教練諮詢服務」制度，協助主管解決領導過程發生的困境，並擴及所屬機關（構）學校使用。

##### 4. 策略聯盟，共享資源

參考績優機關建立與醫院間策略聯盟之作為，建請教育部整合國立大學附設醫院及大專院校心理諮商專責單位資源（北部：國立臺灣大學醫學院附設醫院總院、中部：國立臺灣大學醫學院附設醫院雲林分院、南部：國立成功大學醫學院附設醫院、東部：國立陽明大學附設醫院），提供教育部所屬機構、學校與鄰近上述醫院簽訂合作協議書，以提供多元之專業員工協助。

#### (二) 機構學校方面

##### 1. 由上往下，落實推動

成立 EAP 推動小組，建議由副首長或主任秘書、各處室主管及專業人員等成員組成，規劃、建構員工協助方案，並定期舉行會議討論 EAP 相關事項。

## 2. 結合在地服務資源，互助互利

各大學置有專業心理諮商人員及護理人員，教育部所屬機關（構）可採結盟方式，請鄰近大學提供相關資源協助；各機構學校亦得結合縣市政府及所屬機關例如衛生局、聯合服務中心、稅務局或是鄰近醫院提供服務。

## 3. 多元管道，諮詢無礙

無論是心理諮詢、法律諮詢、財務諮詢或醫療諮詢等，提供多元諮詢管道，如電話、e-mail 或面對面專人服務，將有助於員工依個人需求而善加利用相關服務。

## 4. 關懷引導，事半功倍

成立 EAP 關懷團體，可採正式或非正式團體，例如關懷小組或社團，集合具有熱心、細心與耐心同仁，並予以 EAP 相關基礎培訓，不僅可確實掌握各單位同仁工作、生活等各面向需求，能夠即時給予需協助者正面回應，在處理個案時，能熟練運用 EAP 技巧與知能，以收事半功倍效能。

## 5. 內部持續資源整合

自從有 EAP 後，不少訓練或研習漸漸移由 EAP 承辦人主導，除了是資源移轉，也是資源整合的契機，另外，在大學裡，多設有心理諮商中心，其對象雖以學生為主，但仍可成為人事室 EAP 推動上的策略夥伴，讓教職員工也有享有心理諮商資源。

## 6. 外部擴大交流互惠

透過績優機關作法的比較，發現不少研習課程同質性極高，教育部所屬機關構學校，應該有類此情形，建議可考慮校際（或跨機關構）合辦，除能交流外，也能減少自辦場次與節省張羅不易的經費，進而激盪更多創新作為，可謂一舉數得。另也可以地域或縣市分別成立 EAP 工作圈，進行更緊密的合作。

## 7. 整合教育訓練及個人諮詢服務

對員工工作面、身心健康、法律等層面辦理訓練活動，一方面提升員工知能，另一方面員工在生活中遇到問題，也可以知道如何解決及尋求協助，另外個人層面結合訓練就員工工作面、身心健康、法律等層面提供個人諮詢服務。



## 8. 首長支持，事半功倍

EAP 推行成功與否在於首長是否支持，針對首長、主管亦有相對應的教育訓練或相關宣導，使首長、主管明白員工協助方案之內涵，進而支持員工協助方案之推行，另外把組織需求，像是年度施政計畫、組織願景、機關首長施政理念也都納入 EAP 計畫中。

## 9. 整合各單位資源

學校方面員工協助方案雖由人事室擔任 EAP 窗口，但仍可整合各單位資源，例如：健康諮詢可由學務處衛生保健組負責、心理諮詢則由學務處心理諮商中心負責、工作環境方面則可由總務處負責，人事室則可協調相關單位一起來為員工營造友善工作環境及提升員工工作績效之組織需求。

# 拾、建議修正事項

本工作圈圈員集思廣益檢視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計畫及教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫修正建議，共提出修建議提供參考：

表 16：「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計畫」修正意見彙整表

修正規定	現行規定	說明
四、 <u>評估實施頻率及檢核期間</u> ：以每年辦理 1 次為原則，評估當年度為 x 年，檢核期間為 x-1 年 7 月 1 日至 x 年 6 月 30 日。	四、 <u>評估實施頻率、期間</u> ：以每年辦理 1 次為原則，評估當年度為 x 年，檢核期間為 x-1 年 7 月 1 日至 x 年 6 月 30 日。	配合條文內容修正。
七、 <u>評估方式</u> ： (一) <u>評估作業採書面及實地訪視兩階段辦理</u> ： 1. <u>階段一：採書面評估</u> ，由參與機關依成效力評估表填列推動成效，並檢附	七、 <u>評估方式</u> ： (一) 由參與機關依成效力評估表填列推動成效，並檢附相關佐證資料 報送本總處。 (二) <u>評估作業採書面或實地訪視方式辦</u>	原評估方式以書面或實地訪視方式辦理，建議改為兼採兩者，並分為兩階段進行。透過第二階段的實地訪視，得查證各機關提供的書面資料，避免計畫流於文字比賽，並增加評估結果

修正規定	現行規定	說明
<p><u>相關佐證資料報送本總處。</u></p> <p>2. <u>階段二：依書面評估分數排序，對各組分數前六至八名機關實地訪視，訪視得以座談、抽訪相關人員等方式進行。</u></p> <p>(二) 評估委員針對各該分組參與機關填列之書面資料及實地訪視情形進行評分(評分表如附件三)，並依分數級距給予「一等」、「二等」、「三等」、「四等」及「五等」之等第。</p> <p>(三) 評估結果得由本總處視需要召開會議審議，並簽陳人事長核定後公布。</p>	<p>理，當年度實地訪視之機關，由本總處簽陳人事長核定後實施。實地訪視時，得以座談、抽訪相關人員等方式進行查證。</p> <p>(三) 評估委員針對各該分組參與機關填列之書面資料或實地訪視情形進行評分(評分表如附件三)，並依分數級距給予「一等」、「二等」、「三等」、「四等」及「五等」之等第。</p> <p>(四) 評估結果得由本總處視需要召開會議審議，並簽陳人事長核定後公布。</p>	<p>公信力。</p>
<p>十一、其他事項：</p> <p>(一) 本總處得辦理標竿學習、參訪或相關輔導措施，以擴散辦理成功經驗，提升各機關推動成效。</p> <p>(二) 參與機關執行員工協助方案有缺失，遭民意機關或大眾媒體質疑且確有事證者，不得評定為優等以上；<u>已評定為優等以上之機關，本總處得自查有缺失事證之日起，撤銷評定</u></p>	<p>十一、其他事項：</p> <p>(一) 本總處得辦理標竿學習、參訪或相關輔導措施，以擴散辦理成功經驗，提升各機關推動成效。</p> <p>(二) 參與機關執行員工協助方案有缺失，遭民意機關或大眾媒體質疑且確有事證者，不得評定為優等以上。</p> <p>(三) 實地訪視日程、進程序及參與機關配合辦理事項，由本總處另訂之。</p> <p>(四) 各主管機關得參</p>	<p>已評定為優等以上之機關，如經查證有缺失事證，將違反本計畫獎勵之旨，爰建議增列撤銷規定。</p>

修正規定	現行規定	說明
<p><u>結果及核定之獎令，並命其繳回獎座。</u></p> <p>(三) 實地訪視日程、進行程序及參與機關配合辦理事項，由本總處另訂之。</p> <p>(四) 各主管機關得參照本計畫辦理所屬機關推動員工協助方案成效力評估。</p>	<p>照本計畫辦理所屬機關推動員工協助方案成效力評估。</p>	
<p>附件三「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評分表」三項評估構面配分及細分之「評估項目」均有配分(如附表)。</p>	<p>附件三「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評分表」僅三項評估構面有配分。</p>	<p>附件三「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評分表」三項評估構面均有配分，其中「瞭解需求與規劃方案」、「提供服務與檢討回饋」等2構面之配分分別為20分、60分，建議可再就該2構面之評估項目再明確配分，以利受評機關能精準呈現執行成果，並作為評估委員評分之參據。</p>

表 17：「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」

修正意見彙整表

修正建議	現行規定	說明
<p>伍、方案規劃重點：各機關依機關狀況規劃合適的方案服務時，應循下列重點辦理，以期有限資源發揮最大效益。</p> <p><u>1、瞭解組織及員工需求：</u></p> <p>各機關可透過員工問</p>	<p>伍、方案規劃重點：各機關依機關狀況規劃合適的方案服務時，應循下列重點辦理，以期有限資源發揮最大效益。</p> <p>1、作業流程明確簡化：<u>各機關應依業務性質、機關願景及員工</u></p>	<p>配合「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計畫」附件二推動員工協助方案成效力評估表所列 EAP 執行評估之內容，將「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」第 5 點第 1 項及第 2 項之順序對</p>

修正建議	現行規定	說明
<p>卷調查方式（服務需求問卷、心理壓力量表等），<u>針對主管、非主管、性別及身心障礙者進行量化評估及需求歸納</u>，主動發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，據以推動年度重點工作。</p> <p>2、<u>訂定推動方案</u>：</p> <p>各機關應以系統化方式整合內外部資源，<u>訂定實施計畫，並納入提升工作績效之EAP措施，以及相關配套規定，亦可成立推動小組或相關協助團體（如志工或關懷員），提供符合組織及員工需求之資源整合服務</u>。相關作業範例如附件，供各機關參考運用。</p> <p>附件一「教育部及所屬機關學校推動員工協助方案處理流程圖」。</p> <p>附表一「員工協助方案心理檢測表」。</p> <p>附表二「員工協助方案需求調查表」。</p> <p>附表三「員工協助方案心理諮商服務申請表」。</p> <p>附表四「員工協助方案心理諮商評估表」。</p> <p>附表五「員工協助方案心理諮商服務滿意度調查表」。附表六「員工協助方案滿意度調查表」。</p>	<p><u>需求建置專屬性的員工協助方案實施計畫或推動措施</u>，以系統化方式整合內外部資源，<u>建構一個流程簡化、有系統、有組織的員工協助網絡</u>，提供符合員工需求的資源整合服務。相關作業範例如附件，供各機關參考運用。</p> <p>附件一「教育部及所屬機關學校推動員工協助方案處理流程圖」。</p> <p>附表一「員工協助方案心理檢測表」。附表二「員工協助方案需求調查表」。</p> <p>附表三「員工協助方案心理諮商服務申請表」。附表四「員工協助方案心理諮商評估表」。</p> <p>附表五「員工協助方案心理諮商服務滿意度調查表」。附表六「員工協助方案滿意度調查表」。</p> <p>2、<u>量化管理掌握需求</u>：</p> <p>各機關可透過問卷調查方式（服務需求問卷、心理壓力量表…），<u>進行員工需求量化評估</u>，主動發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，並根據<u>員工問題、需求調查結果</u>，推動年度重點工作。</p>	<p>調，並酌作文字修正。</p>

修正建議	現行規定	說明
<p>教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫附件一(處理流程圖),建議將人事單位予以刪除,只留專責單位。</p>		<p>因專責單位具備心理諮商與輔導之專業學識背景,由其處理推介、評估及安排心理諮商服務較為合適。</p>
<p>教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫肆、服務內容,建議新增如下:「三、安心及高風險人員管理層次: (一)各機關學校發生危機事件(員工自殺、情緒失控、精神疾病發作、重大衝突等)。(二)員工遭遇重大意外或危機事件。(三)員工出現高風險自殺徵兆或自殺行為。(四)員工因執行職務因公涉訟或從事危險職務、情緒勞務負擔較重等壓力負荷工作(五)員工連續數月每月加班時數顯著較同單位同仁為高,有過勞之風險。由單位主管或專責單位主動評估後介入,協助提供關懷服務。」</p>		<p>參酌臺北市政府員工協助方案內容,建議增列。</p>
<p>教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫中之肆、服務內容(三)健康面,建議增列大學教師得申請使用教育部教師諮商輔導支持中心所提供之諮商輔導服務。</p>		<p>一、為促進教職員工心理健康,本校委託財團法人張老師基金會高雄分事務所及糖心理諮商所等2家諮商所辦理心理諮商服務,並給予同仁費用補助。惟實務上教師幾乎無人申請使用,經瞭解原因包括擔心被標籤化、影響教學評鑑等,又因人事室為服務(申請受理)窗口,</p>

修正建議	現行規定	說明
		<p>即使已訂定相關保密規範，多數教師仍有所顧慮。</p> <p>二、查教育部 110 年設立教師諮商輔導支持中心（第三方機構），提供高中以下教師諮商服務，教師可自行申請，不必經過任職學校，爰建議將大學教師納入使用對象範圍，以落實現行大學教師心理健康服務措施。</p>
<p>教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計畫，建議附表 1「員工協助方案心理檢測表」新增「第四部份協助專線」，以及時提供同仁適時尋求協助之管道，內容如下：          ※給自己多一次機會，保護自己，如有困擾請撥打協助專線：          警察局 110          婦幼保護專線 113          消防局 119          法律扶助專線 6632-8282          張老師 1980          反詐騙專線 165          生命線 1995          社會福利諮詢專線 1957          4 小時自殺防治安心專線 0800-788-995(0800-請幫幫-救救我)          天使專線-台灣兒童少年自殺防治專線 0800-555-911(16:00~22:00 全</p>		<p>增列外部資源</p>

修正建議	現行規定	說明
年無休)		

## 拾壹、防疫期間所需心理健康服務及資訊

### 一、背景說明

為協助各機關於防疫期間能夠透過員工協助方案照護機關同仁心理健康，行政院人事行政總處諮詢員工協助方案專家小組與衛福部心理及口腔健康司之專業意見，以該部網站關於疫情心理健康資訊為基礎，整備行政院人事行政總處員工協助方案專區資源。又衡酌疫情期間，同仁可能會因防疫疑慮降低使用實體心理諮商之意願，進而影響照護強度。是以，行政院人事行政總處洽請衛福部提供線上心理諮商相關資訊，包括已取得合格執行線上心理諮商資格機構名單，提供各機關參考運用。

### 二、「防疫期間」所需心理健康服務及資訊相關資源

當同仁因為疫情而感到焦慮時，可以提供簡易心情檢測工具，例如：心情溫度計，透過檢測讓同仁瞭解自身心情狀態，以尋求專業協助。

如果同仁需要尋求專業諮詢服務，可以先請同仁使用機關內 EAP 諮詢服務。同仁也可洽詢 1925 防疫心理諮詢專線。

另外也可以分享一些正向支援的圖文影音，讓同仁們降低因疫情帶來之心理壓力。諮詢各縣市社區心理衛生中心，有無提供可用之分享資源及措施。

### 三、「防疫期間」所需心理健康服務及資訊相關案例

近年嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 疫情不斷，尤其 2022 年 Omicron 病毒株的傳染力更強更迅速，加之媒體報導及相關醫療流程，致使社會瀰漫一股恐慌，面臨如此情境，如何照護員工心理健康，避免因疫情造成其工作壓力及過勞現象，已成首要之務，以下為各組圈員學校所提供績優機關及各機關學校相關防疫期間所需心理健康服務及資訊相關案例。

#### (一) 臺南市政府

1. 為即時協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其以健康之身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能，並

藉由多樣化之協助性措施，建立溫馨關懷之工作環境，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力。心理面服務範圍包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理，並提供同仁「心情溫度計」量表自我檢測及心理關懷安心專線服務。

### 心情溫度計

簡式健康量表每週自我檢測

請您仔細回想「在最近一星期中(包括今天)」，這些問題使您感到困擾或苦惱的程度，然後圈選一個您認為最能代表您感覺的答案。

	完全沒有	輕微	中等程度	厲害	非常厲害
1. 睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4
2. 感覺緊張不安	0	1	2	3	4
3. 覺得容易苦惱或動怒	0	1	2	3	4
4. 感覺憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4
5. 覺得比不上別人	0	1	2	3	4
★ 有自殺的想法	0	1	2	3	4

得分與說明

前5題總分：  
 0-5分：為一般正常範圍，表示身心適應狀況良好。  
 6-9分：輕度情緒困擾，建議找家人或朋友談話，抒發情緒。  
 10-14分：中度情緒困擾，建議尋求專業諮詢或接受心理專業諮詢。  
 15分以上：重度情緒困擾，建議諮詢精神科醫師接受進一步評估。

★ 有自殺的想法。  
 本題為附加題，若前五題總分小於6分，且本題得分為2分以上(中等程度)時，宜考慮接受精神科專業諮詢。

### 需要聊聊嗎？拿起電話吧！

<b>心情鬱卒 憂鬱焦慮</b> 安心專線1925	<b>意志消沈 痛苦萬分</b> 生命線1995	<b>心有千愁 烏雲罩頂</b> 張老師1980	<b>要活就要動 卡免費失智</b> 失智症關懷專線 0800-474-580	<b>更年期 保健諮詢不可少</b> 更年期保健諮詢專線 0800-005-107
<b>心事難解 需要傾聽</b> 本府EAP專線 06-2982492		<b>本府衛生局心理諮詢專線</b> 06-3352982		<b>長期議題不鬆懈 需要幫忙就要撥</b> 長照專線1966
<b>男兒有事也要談 心事也要說出來</b> 男性關懷專線 0800-013-999		<b>家裡誰推一把 你扛家裡風扛你</b> 家庭照顧者關懷專線 0800-507-272		<b>全民大團結 防疫必成功</b> 防疫專線1922
		<b>食安沒煩惱 一通就GO</b> 食安專線1919		<b>家庭暴力 兒少保護</b> 保護專線113

2. 除前述原有之心理健康關懷，疫情期間特別針對差勤管理方面提供同仁必要之協助(如分流上班、彈性上班時段之管理等)，並蒐集防疫相關文章置放於臺南市政府 EAP 員工協助及福利關懷網站上，供同仁參閱。

## (二) 國立臺灣大學醫學院附設醫院

1. 成立「疫災應變功能群組-關懷工作組」，由副院長擔任召集人，感染管制中心、臨床心理中心、社會工作室、精神醫學部、物理治療中心、護理部、教學部、秘書室及人事室等相關單位共同組成，並配合主管機關公告防疫相關規定滾動調整院內各項防疫關懷措施。
2. 製作安心關懷小卡，提供全院同仁掃描小卡上之 QR code，取得所需關懷資源，服務範圍包含壓力大心理諮商、隔離中慰問關懷、躁動自傷意念關懷、差勤管理及補償權益、實習訓練注意事項、隔離天數及採檢注意事項等。



台大醫院 NTUH 互相關懷·安心工作 自我照顧與關懷同事

減壓·抗壓·增能·權益

疫期間，感到壓力、身心變化，是常見的，通常能自我調節並修復。若以下感覺持續，已影響社交、工作、生活，情況特殊則需注意了解，協助啟動員工關懷。

臨床心理師 謝金一 謝金一 謝金一 謝金一 謝金一 謝金一 謝金一 謝金一 謝金一 謝金一

疫災應變功能群組 關懷工作組

焦慮不安 憂慮 難過 疲憊 失眠 敏感 無助 孤立 疏離 否認 易怒 躁動 攻擊 混亂 分心

情緒壓力分數  $\geq 7$

0: 完全沒有壓力 10: 壓力大到受不了

2021/8

台大醫院 NTUH 互相關懷·安心工作 自我照顧與關懷同事

掃描QR code, 取得你需要的資源

壓力山大想找人談談 臨床心理中心 桌機 67171 簡碼 53405	隔離中想找人聊聊 社會工作室 桌機 65681	躁動、自傷意念 精神醫學部 桌機 62142
差勤管理、補償權益 人事室 桌機 61584	實習訓練 教學部 桌機 67525	隔離天數 感染管制中心 桌機 63014

我的專責人員: \_\_\_\_\_ 簡碼: \_\_\_\_\_

3. 全院各單位皆指派 1 名人員為關懷聯絡窗口，並由分派之主責臨床心理師進行電話訪談關懷，透過各單位關懷窗口瞭解各單位內部同仁身心健康狀況，單位如有需要，可進行團體諮商關懷，個人亦可自行預約諮商，防疫期間可以視訊或電話進行諮商服務；另定期統計分析同仁諮商數據及主要諮商議題(前三名議題為情緒及壓力調適、工作壓力、職場溝通)，每季於本院健康醫院委員會彙報，研議改善措施方案。
4. 同仁如出現憂鬱、焦慮或躁動等身心狀況不佳之情形，除單位主管主動關懷及臨床心理中心、社會工作室介入給予心理支持外，嚴重者將進一步轉介至精神醫學部，由精神科醫師評估照護並給予藥物治療。
5. 社會工作師如接獲確診或隔離之院內同仁名單，立即啟動逐案關懷服務，視個案需求簡易評估其身心狀況(如飲食、睡眠、情緒反應等)，並提供日常物資需求(如藥品、餅乾、水果、充電線...等)，若有特殊問題(如經濟方面、社區資源連結、出院準備等)亦提供必要之協助及處理。
6. 防疫期間將原實體運動課程改為居家線上運動課程，由物理治療師拍攝防疫健康操、心肺有氧及核心運動課程影片，同仁可在家觀看影片運動，維持良好之身體健康狀態，推行至今防疫健康操 youtube 觀看人次約 80,000 人次，並於院內教育訓練管理系統(TMS)更新 3 套有氧運動課程，觀看人次約 5,350 人次，課程滿意度分數平均 4.5 分(滿分 5 分)，有效鼓勵同仁居家自主運動，提升個人免疫力。
7. 建置「COVID-19 專區」連結，公告宣導本院防疫相關訊

臨床心理中心 正念練習短片

有人醫院 臨床心理中心 關心您

照顧自己 5 分鐘 找到內在的平靜

**安**—變動不安中，持續穩定作息，將身心安頓在安全環境

**靜**—善用各式紓壓方式，促進平靜與鎮定的感覺

**能**—從事可掌握的事，給予自己肯定，提升自我效能

**繫**—維持與外在的聯繫，減少孤寂感

**望**—灌注希望，相信我們能共同度過難關

息，並透過電腦桌面及電子郵件宣導同仁防疫期間關懷及自我照護指引，藉由自我情緒壓力評估方式及同仁間相互觀察瞭解，彼此關懷互相協助。另提供正念練習短片(<https://youtu.be/PnJHbMXK0ns>)供同仁觀看練習，放鬆自我身心，達到「安、靜、能、繫、望」五大原則。

8. 配合主管機關防疫政策，於本院差勤管理系統置放防疫相關差假管理措施及申請表單(包含居家辦公、居家隔離、自主防疫、自主健康管理期間請假及返院上班作業流程規範)，提供同仁即時且必要之協助。

### (三) 國立體育大學

1. 建立藝動防疫不分您我專區：甫自 2020 初至今新冠肺炎 (COVID-19 冠狀病毒疾病) 疫情期間，考量減少人流交際，師長同仁期間多數閉門自居無法實際走訪展館看展，為讓師長同仁防疫也能夠親近藝術，開闊、撫慰或放鬆心情，降低緊繃壓力，於網路世界上以線上形式，來欣賞、品味來自四面八方公共線上平台展覽資源，同時結合線上 i 運動概念，持續保持體能最佳狀態，讓師長同仁共同一齊牽手來防疫不防藝，i 自己更愛別人，建構營造國立體育大學友善的校園職場環境。
2. 成立國立體育大學體育博物館-數位虛擬展覽區：蒐集展覽校內歷年為推動體育文物之典藏，防疫期間線上推廣體育運動文化與風氣。以國內外體育博物典藏、教育與體育文化推廣與交流為宗旨，並以「運動」、「競技」、「健康」、「休閒」為特色，在防疫期間達到寓教於樂的展示效果。
3. 配合防疫規定活動方式轉變：隨著防疫政策波動，以現有資源提供給師長們的減壓，辦理 110 年「真愛您 ing 感恩母親節」藝文講座 DIY 體驗康乃馨花卉製作及鮮花，讓師長及同仁感受濃濃佳節氣氛；隨著疫情升溫，端午節前夕提供「溫馨小卡片」，提醒師長要勤洗手，做好自身防疫；在疫情緩解防疫政策下，辦理 110 年「呷燒の圓仔、E 起慶冬至」，邀請當期藝術家傳統技藝水滴捏麵人詹明達師傅，現場傳藝教學及 DIY 體驗麵粉捏麵人、及糖漿一起繪出團圓藝術創作品，以提昇師長及同仁幸福感。隨著疫情轉趨嚴峻，配合防疫政策，餐會部分緩辦，為迎新年到來，慰勞師長同仁們，邀請書法老師闕子暘先生，解說書

法藝術之美，營造職場藝文氣息，及新春節氣書寫春聯。落實防疫政策，避免人與人交流，活動中同時邀請公正人士上台直撥摸彩抽出各項獎項，為防疫之下的溫馨小確幸。

4. 配合防疫需求擴大，減少人際交流減少接觸，由本校諮商輔導中心有提供確診師生心理健康服務，學生由本校心理師安排輔導；並藉由國體大最精進同好團傳遞相關防疫衛生醫療指引及如何照顧確診者在防疫期間提供需要的師長同仁們利用，因為自己就是確診案例，所以更能感受到學校不時關懷溫暖。
5. 辦理在自主防疫期間實施居家辦公及確診案例連日破千，為減少同仁於通勤時相互感染風險，本校放寬彈性上下班配合延長至 5 月 31 日止(彈性上班時間為上午 8 時至 9 時，調整彈性下班時間為下午 4 時 30 分至 5 時 30 分)，以因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情人力運用及辦公場所因應變措施。
6. 課程改線上學習方式：基於疫情嚴峻，舉辦「預防職場霸凌-現行法制之探討」、「公文寫作實務諮詢與講習」、「推動英語學習專區」等等學習，改採線上或視訊方式辦理，並於網頁建立「心靈/影音電子書分享區」內容豐富包羅萬項，並提供各式種類電子書書籍刊物，在防疫期間可增廣見聞；同時建立佳文佳詞及勵志短句分享精選區，調劑舒解防疫期間職場身心壓力。
7. 設立單位防疫群組-關懷小組專區，可提供防疫期間教職員所需協助資源圖卡及宣導防疫相關訊息，網頁亦公告最新防疫因應措施；同時設立結合社會網絡資源-線上自我健檢監測專區，可以利用該平台在疫情期間提供教職員線上各種 iCare 個人健康管理工具平台。



#### (四) 苗栗縣政府

1. 辦理高壓力業務同仁研習：110 年針對本府暨所屬第一線防疫人員(衛生局暨所屬)進行高壓力業務團體諮詢。
2. 109 年疫情嚴峻期間，配合防疫及同仁仍有心理諮商之需求，部分諮商以電話晤談為主。
3. 提供同仁接種新冠疫苗服務：為本府有需求但因業務繁忙而無暇接種疫苗之同仁進行調查及造冊，並提供施打疫苗的時間及場所。
4. 宣導防疫知識及相關規定：於本處暨所屬一級機關編輯《員工關懷季刊》及本府人事服務網/「武漢肺炎因應措施」專區提供防疫知識及規定。

#### (五) 經濟部與國立臺灣大學

1. 服務方式轉變：為符合防疫規定並減少接觸，疫情期間個案若有諮商需求，以視訊為主、電話(0800 專線)為輔的方式代替面對面諮商。
2. 加強宣導服務：舉辦符合防疫規定之職場心理健康實體講座，並發放宣導小卡；或於機關內部專區、電子佈告欄及相關線上講座持續宣相關導服務內容。
3. 提供疫情期間心理衛教文章、線上講座。
4. 相關資訊：國立臺灣大學教職員工多元諮詢服務專區(含服務內容與心理衛教文章)

# 疫情期間的安心術

請參考『心角落防疫專區』



## (六) 新竹縣政府與國立東華大學

### 1. 背景說明

為因應 COVID-19，新竹縣政府員工協助方案提供線上心理諮詢服務，及防疫第一線同仁團體諮詢，協助同仁兼顧防疫與紓緩身心壓力及提供支持。

### 2. 「防疫期間」所需心理健康服務及資訊相關資源

(1) 線上心理諮詢服務：新竹縣政府員工協助方案心理諮商服務委外之專業機構(治療所/諮商所)，提供同仁線上諮詢管道(如 LINE、SKYPE、WeChat、ZOOM、Google Meet 等)；另居家隔離、居家檢疫及自主健康管理之同仁以提供線上諮詢為主。

(2) 團體諮詢：因應新冠肺炎疫情影响，辦理防疫第一線同仁(如衛生局、衛生所及社工人員等同仁)或特殊、高風險人員團體諮詢晤談，期能協助同仁紓緩身心壓力及提供支持。

### 3. 「防疫期間」所需心理健康服務及資訊相關案例：

(1) 防疫期間員工協助方案心理諮商方式調整，新竹縣政府為外置式由委外機構逕調整提供線上諮商服務。

(2) 東華大學員工協助方案心理諮商方式原本為內置式：由校內心理諮商輔導中心媒合專兼任心理師後於校內協談。110 年防疫期間，因諮商中心尚未取得遠距諮商核可，爰提供幾家縣內立案心理諮商所(含有提供遠距諮商服務者)，由人事室轉知給申請心理諮商同仁，同仁於決定至哪家諮商所後告知人事室，再由人事室與該諮商所聯繫告知本校免費協談次數及諮商所核銷費用方式等。防疫期間轉介校外諮商所之外置式服務方式，優點為增加同仁選擇，缺點為原編經費係以內置式估算，外

置式收費倍增，經費負擔增加。

(七) 新竹市議會

1. 訂定有「新竹市議會加強防疫確保員工身心健康應行注意事項」供員工參考運用。
2. 通報中央流行疫情指揮中心頒布之各項防疫規定(含各項假別從寬認定)，計 16 次。
3. 各項防疫規定宣導(分各組室及辦公室)分別說明 18 次。
4. 辦理「如何強化心理韌性-疫情下之壓力調適和情緒管理」研習 1 場次。
5. 因應疫情影響，以員工需求及機關施政目標為核心，活用各種不同方式之訓練研習，如：實體、line 視訊、網路、電話、紙本簡報、讀書會等不同方式，既達到防疫效果，又能得到訓練研習之實質成效。
6. 為照護員工身心健康，賡續積極辦理各式紓壓活動，在做好防疫下，111 年度迄今，已辦理 149 場次(以上)員工紓壓活動，深獲員工好評。
7. 為全面提升本會員工防疫職能，依性別需求、業務性質需求、年資區分、主管及非主管，分別重點培訓，既發展新型培訓模式，同時也提升培訓效能。
8. 為加強防疫，本會人事室綜整各項行政資源，充分運用人脈辦理各項人事業務，有關訓練研習等各項人事業務及活動活動，配合本會各組室業務，採取混搭方式辦理，大幅簡省行政成本及經費。
9. 在台北市北投區辦理兩天之員工及眷屬提升身心健康及紓壓活動(為因應防疫採密閉方式辦理)，計 76 人參加。
10. 辦理愛心捐血及防疫宣導升級公益活動，結合有人情味好年提春聯納元寶活動，鼓勵員工及市民踴躍參與，計防疫宣導員工及市民 500 人次，並獲捐鮮血 197 袋，提升本會員工光榮及幸福感，深獲員工肯定與好評。
11. 加強電話聯繫各同仁，關心及洽詢在疫情期間，有關 EAP 部分，有否需本會協助之處，已做好初級防護相關事宜。
12. 本會各主管公務手機全天開通，供員工緊急聯繫使用，公務手機之網路亦須全天開通，供員工在公務群組隨時反映有關疫情聯繫。

(八) 嘉義縣議會

### 成立 LINE 購物群組

為能使同仁安心於工作、減低焦慮，爰成立 LINE 購物群組，利用團購方式幫忙同仁購買酒精、口罩、蔬果箱等必備物資，以實際且實用之作為協助同仁疫情期間的生活準備。

#### (九) 教育部青年發展署

該署與中崙諮商中心心理諮商所（以下簡稱中崙諮商所）簽訂員工協助方案服務契約，服務內容如下：

1. 「壓力指數測量表」及「心情溫度計量表」：讓同仁檢視自己的心理健康。
2. 員工專線：與中崙諮商所具心理專業知識背景之人員進行初談。
3. 電子郵件：中崙諮商所電子郵件供同仁紓發情緒(可選擇匿名)。
4. 面對面諮商或線上諮詢：同仁透由上開員工專線初談後，經評估需進一步輔導協助時，請填寫「服務申請表」，以安排面對面諮商或線上諮詢，並請於諮商結束後填寫「滿意度調查表」。
5. 主管人員管理諮詢：提供主管諮詢服務，協助處理可能危及到組織運作的人員管理議題。
6. 健康生活文摘：每月發送健康生活文摘。
7. 職場充電講座：提供同仁職場、生活之紓壓與適應、充電、樂活相關講座。
8. 針對確診個案成立 LINE 防疫關懷小組：
  - (1) 成員組成為本署蕭主任秘書智文、各單位單位主管、該 確診者直屬科長及人事室主任與承辦人。
  - (2) 每天請確診者回報身體狀況(如體溫及症狀)，並提供 PCR 結果及居家隔離通知書等資料。
9. 請中崙諮商中心於 5 月份健康文摘提供「疫情期間的身心照護」文章。
10. 邀請中崙諮商中心王諮商心理師嫫凌講授員工協助方案系列講座-友善職場「身心失衡，不怕！喚醒你失去的職場力量」。
11. 邀請長林口長庚醫院臨床毒物科護理師譚敦慈講授「不怕疫情的健康守則」，分享無毒生活，教大家建立正確觀念，學會在疫情蔓延下自保，課程滿意度達 100%；本署

陳署長雪玉亦於署務會報感謝本室辦理健康講座，讓同仁在疫情下學習如何健康生活。

12. 本署設有健康小天地，鼓勵同仁定期量血壓、體重及體脂，關心自己的健康。

#### (十) 國立臺灣海洋大學

1. 該校衛生相關單位以電子郵件及學校網站防疫專區，隨時公告最新消息，讓同仁上班期間，也能更新最新消息。
2. 近日居家隔離同仁增多，本校人事室得知名單後寄送予當事人關懷信件，除代表學校表達關懷慰問之意，並提醒同仁遵守相關防疫規定，避免增加防疫負擔及受罰。

#### (十一) 清華大學

1. 該校衛保組得知同仁確診後，即連繫醫療及防疫相關訊息，使同仁安心療養，避免確診造成之壓力。
2. 強化疫情期間家庭關係、心理壓力等課程研習，辦理愛情必修學分、相愛不相殘—心理師教你如何「關係自療」、增強免疫力照護自己與家人等實體與視訊課程。
3. 提供心理諮詢服務：

疫情期間，同仁工作與家庭壓力倍增，心理諮詢之服務更顯重要，爰積極宣導本校 EAP 免付費專線及相關資訊：

- (1) 同仁填寫「員工協助方案需求調查表」，由人事室承辦同仁擔任協談義工，提供生活、心理健康等問題之諮詢、轉介服務。
- (2) 本校教職員工得直接以免付費專線、LINE、SKYPE 等方式聯繫新竹市生命線協會，由該會受過訓練之人員擔任協談義工，提供工作生活、心理健康等問題之諮詢服務。
- (3) 本校諮商中心提供教職員工心理諮詢，主要為心理健康諮詢與轉介資源服務。
- (4) 線上心理健檢：連結衛生福利部國民健康署「簡式健康表」及「壓力指數測量表」，鼓勵同仁線上檢測，以瞭解自我身心狀況，並提供相關協助資源。
4. 每月定期出刊「人事 e 報」，轉載防疫期間身心健康資訊，提供同仁提升免疫力及強化自我保護力訊息。
5. 該校人事室謝珮華組長除擔任本工作圈小組長外，並被教育部人事處指派至教育部廣播電台「教育開講」節目宣導教育部所屬機構學校員工協助方案，該專訪節目於 111 年 8 月



30 日播出。

(十二) 國立臺北大學

1. 多元宣導防疫資訊

(1)該校以多元方式宣導防疫資訊，於校首頁成立「防疫專區」，公告所有防疫事項，歷次防疫會議紀錄以及衛教宣導等，並透過校內相關會議、電子郵件、即時通訊軟體、內部網路、跑馬燈，校內大門口，各大樓出入口等宣導最新防疫資訊，以多元管道轉知校內教職員工。



區

」，專為疫情變化滾動修正之差勤資訊為最新公告，提供本校教職員工即時查詢的管道；另為便利同仁申請居家辦公，特設立「居家辦公 Q&A」。

國立臺北大學 National Taipei University

最新公告 人員聘雇 法令規章 人事資訊 表單下載 人事標準作業流程

人事室

最新公告

居家辦公專區

- 2021-09-06 配合維持三級警戒至9/20，本校擴大彈性上下班同步實施
- 2021-08-10 本校110年留校防疫期間及留校申請相關事宜
- 2021-08-09 本校8月10日至8月23日人事室暫停辦公防疫期間停止
- 2021-07-29 自7月27日至8月9日降二級警戒，本校防疫應變措施調整修正
- 2021-07-22 三級防疫期間居家辦公日週週變天停班公告
- 2021-07-08 配合延長三級防疫警戒至7/26，相關措施同步辦理
- 2021-06-23 配合延長三級防疫警戒至7/12，擴大彈性上班、各項請假、居家辦公及居家辦公申請一併延長辦理
- 2021-06-23 本校110年留校期間(自110年6月28日至110年9月10日止)彈性上班方式
- 2021-06-18 居家辦公Q&A
- 2021-06-09 配合強化三級防疫措施，擴大彈性上班各項請假、居家辦公及居家辦公申請同步延長至6/28止

共 16 筆資料，目前顯示於第 1 頁 [1] 2 >>

國立臺北大學 National Taipei University

公告事項

居家辦公Q&A

日期：2021-06-18，聯絡人：張晨羽，聯絡電話：#66047

各位長官、同仁好：  
因應中央流行疫情指揮中心延長三級警戒，本校配合實施防疫措施已經一個月，以下彙整居家辦公常見問題供大家參考。

Q1 請問我有那些東西需要繳交至人事室？  
-  
申請時：  
個人「居家辦公申請書」、單位彙整「居家辦公人員名冊」

結束後：  
「居家辦公簽到退表」

Q2 請問居家辦公簽到退表什麼時候要交？  
-  
因為攸關薪水核發，請最少每月交回。

Q3 請問工作日誌需要交給人事室嗎？  
-

2. 配合本校歷次防疫會議決議人事室配合辦理事項內容如下：

- (1) 2月18日會議決議：自2月22日起進入各大樓需配帶口罩，各大樓實施單一出入口，並由人事室排定同仁或工讀生輪值管制進出人員是否進入大樓皆有配帶口罩。
- (2) 5月5日會議決議：自5月10日起進入各大樓除須配戴口

罩外，另增加量測體溫措施及落實實名制。

- (3).5月12日及13日會議決議：各大樓謝絕校外人士進入，另校園僅開放大門、國際二街、宿舍哨及淨水哨四個出入口，進入校園需配戴口罩及量測體溫及落實實名制。
- (4).5月16日會議決議：禁止校外人士進入，僅開放大門及宿舍哨，進入校園需配戴口罩、量測體溫及實名制；人事室並規劃自5月17日實施擴大彈性上班，5月18日起實施異地辦公及居家辦公。
- (5).8月9日會議決議：取消居家辦公，授權一級單位主管自行決定是否實施異地辦公並維持況大彈性上班方式(上班彈性時間為7:30-10:00；下班彈性時間為16:30-19:00)。
- (6).9月13日會議決議：本校本學期將於110年9月22日開學，前兩週(9/22-10/5)採全校遠距教學。

### 3. 人力運用及辦公場所應變措施

- (1)本校於109年3月6日本校防疫應變措施小組會議討論通過本校「因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情人力運用及辦公場所應變措施」，內容包含成立應變小組、規劃人力運用、替代場所整備及分區辦公規劃、資料備份與行政人員實施居家辦公等，以落實政府各項防疫措施及採取應變措施。
- (2)於110年5月17日防疫應變措施小組會議修訂「因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情人力運用及辦公場所應變措施」，並配合三級防疫警戒立即實施。
- (3)另因應中央流行疫情指揮中心宣布自110年7月27日起降二級警戒，本校於同年7月26日召開防疫應變措施小組會議，決議第二次修訂「因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情人力運用及辦公場所應變措施」，目前持續實施中。

### 4. 本校人事室分組異地辦公與居家辦公

#### (1)分組異地辦公：

本校於中央流行疫情指揮中心宣布三級防疫警戒起，啟動分組異地辦公與居家辦公，各單位行政人員以互換二分之一人力至不同辦公室或不同樓層辦公為原則，並填報分配人員、地點等相關附表送人事室備查。

(2)居家辦公：

三級防疫期間居家辦公人數以不超過單位現有辦公人力二分之一為原則，符合優先順序同仁配合填寫居家辦公申請書及名冊送人事室彙整人數及日數，由二級主管覈實辦理居家辦公簽到退及工作日誌管理。

降為二級防疫警戒則修正居家辦公人數以不超過單位現有辦公人力三分之一為原則，並同步調整申請之優先順序。

(3)8月9日防疫會議決議取消居家辦公，全校回歸正常上班機制。

國立臺北大學行政人員實施居家辦公申請表

服務單位	職稱		
姓名			
適用條件(至少符合一項，主管考覈優先)	<input type="checkbox"/> 員工自宅資訊相關設備齊備，且須配合實施自主健康管理等防疫管理措施、通勤地點較遠或經發布停課、家有高中國中以下子女需照顧者。 <input type="checkbox"/> 員工自宅資訊相關設備齊備，且居住疫情較嚴重特定地區(如萬華、板橋、蘆洲)者，交通路途過遠(大眾運輸需耗時1小時以上者)。 <input type="checkbox"/> 員工自宅資訊相關設備齊備，且業務內容性質以例行業務、行政文書、培訓教育、資訊服務等較不需對外提供公共服務，或業務機敏性不高者。		
約定事項	居家辦公日期	____年____月____日至____年____月____日(每次以不逾5天為原則)	
	核上班時間	____時____分至____時____分；____時____分至____時____分	
	家辦公位中置		
	家中辦公使用之資訊設備		
	業務執行方式及目標		
	每日聯繫方式		
直屬主管評估事項	(1) 負責業務性質是否有不適用居家辦公之情形。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	(2) 員工平日工作考核情形是否良好。是否具有自律、獨立作業、資訊操作能力、時間管理等相關個人特質。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	(3) 員工家中自有資訊軟、硬體設備是否滿足網路及資訊安全要求。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	(4) 員工居家是否有適宜之不受打擾之辦公空間。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
申請人簽章	二級單位主管	一級單位主管	人事室備查

國立臺北大學實施居家辦公人員工作日誌

服務單位		工作日期	____年____月____日星期____
職稱		姓名	
工作職掌			
例行/主要工作項目	執行內容摘要說明		工時
其他主管臨時交辦事項	執行內容摘要說明		工時
待辦事項或其他事項			
申請人簽章	二級單位主管	一級單位主管	
備註: 1. 請每日填寫工作日誌，並於下班前傳送直屬主管。 2. 直屬主管應嚴實檢驗同仁工作日誌所載明之工作進度是否符合約定或要求後，陳報單位主管。			

5. 人事室建立排定職務代理名冊及備援人力

本校於 110 年 5 月 17 日請各單位排定職務代理人名冊及備援人力調配表。請各單位盤點核心及可暫緩辦理業務，確認核心業務在人力短缺時仍可維持，並排定備援人力調配班表，到班人數以不低於單位現有員額三分之二為原則。

6. 彈性調整上下班時間，分散人流

為配合三級防疫措施，自 110 年 5 月 17 日起調整本校三峽校區行政人員上班彈性時間為 7 時 30 分至 10 時；下班彈性時間為 16 時 30 分至 19 時，目前因應二級防疫持續實施中。

國立臺北大學 National Taipei University

新生 高中生 學生 校友 教師 職員 首頁 網站導覽 校園聯絡簿 English

行政單位 最新公告 人員職掌 法令規章 人事資訊 表單下載 人事標準作業流程

人事室

公告事項

本校110年暑假期間(自110年6月28日至110年9月10日止)彈性上班方式  
 日期: 2021-06-23 聯絡人: 吳晨羽 聯絡電話: #66047

配合強化三級防疫措施, 6月28日至7月12日上班彈性時間自7:30至10:00, 下班彈性時間自15:30至18:00。

■ 暑休請假相關事宜

1. 暑假期間核心上班時間為上午8:30至12:30, 下午12:30至16:30, 上班彈性時間自8:00至9:00, 下班彈性時間自16:00至17:00。
2. 未上班即請假者, 一律不具彈性(如上午暑休半日, 下午請於12:30前上班)。
3. 暑休請假以小時計。
4. 本校同仁109年12月31前到職暑休12日;  
 新進同仁依比例計算:  
 110年1月31日前到職者暑休10日  
 110年2月28日前到職者暑休8日  
 110年3月31日前到職者暑休6日  
 110年4月30日前到職者暑休4日  
 110年5月31日前到職者暑休2日

聯絡我們

電話 02-8671-8003

傳真 02-8671-8039

電子郵件

學生兼任助理專區

人事服務專區

國立臺北大學 National Taipei University

新生 高中生 學生 校友 教師 職員 首頁 網站導覽 校園聯絡簿 English

行政單位 最新公告 人員職掌 法令規章 人事資訊 表單下載 人事標準作業流程

人事室

公告事項

配合維持二級警戒至9/20, 本校擴大彈性上下班同步實施  
 日期: 2021-09-06 聯絡人: 吳晨羽 聯絡電話: #66047

各位長官、同仁好,  
 為因應中央流行疫情指揮中心宣布自9月7日至9月20日全國維持二級警戒, 故本校同步維持擴大彈性上下班措施:  
 上班彈性時間自07:30至10:00,  
 下班彈性時間自15:30至18:00。

8/24起至9/6 全國維持二級警戒

聯絡我們

電話 02-8671-8003

傳真 02-8671-8039

電子郵件

## 7. 排班量溫與物資盤點

疫情期間, 由人事室負責行政大樓 1 樓實名制及口罩門禁措施監督人力安排。防疫物資部份, 每日上班前需架設實名制設備, 並下班時收拾實名制設備及維護工作。

## 8. 確實登錄到訪人員資料, 落實實名制

本校為因應疫情, 採取實名制, 以有效追蹤並採取三

層防護，作法如下：

(1) 第一層防護，進出本校各出入口登記管制

110年5月19日起僅開放大門口及宿舍哨正，大門及宿舍哨由24小時管制，校內人員需憑證進入，校外人員不得進入。



(2) 第二層防護，進出各大樓登記管制

110年2月22日起口罩門禁管制措施；110年5月10日起進入各大樓除須配戴口罩外，另增加量測體溫措施及實名制；自110年5月13日起各大樓謝絕校外人士進入。



(3) 第三層防護，進出各大樓之辦公室登記管制

自去(109)年3月9日起本校資訊中心有建置訪客登入系統，進出各單位辦公室時須配合提供訪客資料，以追蹤各個進入辦公室洽公人員接觸史。



## 9. 實體課程轉為遠距教學

因應疫情發展，為使本校學生學習不致中斷，本校自 110 年 5 月 17 日起全面實施遠距教學遠距教學方式得採同步或非同步 等各種方式 彈性 執行 ；本校本學期將於 110 年 9 月 22 日開學，前兩週(9/22-10/5)採全校遠距教學。

**Evercam**

**課前準備**

- 請每一節課上課前預備，或符合需求
- 前一節課的設備，在電腦上安裝Evercam螢幕錄影軟體(由主網頁點)，若有更新。
- 請依照格式或evercam的作業中?Check!備以上條件選擇這軟體。

※evercam軟體安裝的步驟請參閱操作步驟，若遇到任何困難請向以上人員查詢。

**影片上傳**

- 在【遠端直播】中，進入詳細的「設定」頁面，請按「上傳影片」。
- 點選教學內容上傳至「Evercam」上傳影片。

**其他**

聯絡人：陳啟權 聯絡電話：02-8954-1116#228  
 Evercam 螢幕錄影軟體下載：歡迎向以下人員查詢

10. 辦理「COVID-19 疫苗接種外展服務」作業為加速嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 疫苗接種作業，本校配合教育部來函期程辦理「COVID-19 疫苗接種外展服務」作業：

- (1)由人事室彙整本校教職員工名冊及廠商名冊（由相關單位提供），並調查參與意願後造冊，依限於 110 年 6 月 24 日前回傳教育部「意願調查及自評表」及「接種名冊」，
- (2)由本校人事室為聯繫窗口，經與學務處衛生保健組及總務處事務組討接種地點之合適性，如動線規劃、



入口處、報到區、等候區、評估區、注射區、留觀區等，依限於 110 年 6 月 30 日前回傳教育部「接種地點彙整表」。

- (3)為利教育部彙整疫苗需求量回報嚴重特殊傳染性肺炎中央疫情指揮中心，由本校人事室為聯繫窗口，經與學務處衛生保健組就相關事宜討論後，依限於 110 年 7 月 7 日前回傳教育部「疫苗需求量調查表」。

### (十三) 國立臺北教育大學

1. 提供每人每年 3 次免費心理諮商服務：為發現及協助同仁解決可能影響工作效能的問題，提高其工作士氣及服務效能，建立溫馨關懷工作環境，本校 110 年 9 月 28 日修訂推動員工協助方案實施計畫，修訂重點如下：
  - (1) 服務對象：擴大關懷對象範圍，除本校教職員工、駐衛警、校務基金聘僱之專任人員外，新增納入計畫專任人員。
  - (2) 明定每人每年與專業心理師諮商之免費次數上限：本校同仁如有心理困擾可電洽人事室或學生事務處心理輔導組，經前開單位初步晤談後，視同仁需求議題轉介本校專業心理師提供心理諮商服務。每人每年免費心理諮商服務 3 次（每次約 50 分鐘），後續若仍有諮商需求需自費。
  - (3) 簡化心理諮商申請表：為簡化同仁申請心理諮商服務程序，同仁經洽人事室及學務處心理輔導組晤談後，若有進一步轉介專業心理師諮商之需求，由接案窗口（人事室或學務處心理輔導組）依初步晤談情形填寫申請表提供專業心理師參考。
2. 於人事室網站成立員工協助方案專區：提供心理健康、法律諮詢、醫療保健、稅務諮詢等好站連結，供疫情期間同仁如有相關生活諮詢需求，可逕至人事室網站搜尋，以維持正常工作和生活運作。
3. 於防疫期間製作相關心理諮商宣導海報：於人事室網站或透過電子郵件公告周知，提供各項心理健康資源資訊（如 1925 專線、心快活心理健康學習平台、衛生福利部心理及口腔健康司項下疫情心理健康專區介紹）和好文分享。
4. 於防疫期間製作差勤請假宣導海報：將防疫期間複雜的差勤相關文字規定，轉化成簡單明瞭的海報，以提升同仁吸引

力和注意力，讓同仁可以快速了解防疫期間請假相關規定。

5. 相關附件：

(1) 員工協助方案專區建置：

國立臺北教育大學人事室

二 首頁 最新消息 法令規章 表單下載 公告資訊 關於我們 校園資訊

首頁 / 員工協助方案專區

員工協助方案專區



項目	說明
依據	• 國立臺北教育大學推動員工協助方案實施計畫
服務對象	本校教職員工、駐衛室、校務處指揮之專任人員、計畫專任人員
心理健康	• 本校同仁心理諮詢(商)服務： 1. 次數：每人每年免費心理諮詢服務 3 次(每次約 50 分鐘)，後續若有諮詢需求則收費。 2. 流程：電洽人事室(分機 82087-82088)或學生事務處心理輔導組(分機 85111-85117)，經初關單出初步應談後，視同仁需求轉請轉介專業心理師提供心理諮詢服務。

(2) EAP 宣導海報：



**使用管道：**  
如有心理諮詢(商)需求，電洽**人事室(分機 82087-82088)** 或**學務處心輔組(分機85111-85117)**，再視同仁需求議題轉介專業心理師提供心理諮詢服務。

**次數：**  
本校同仁每人每年免費**3**次心理諮詢服務(每次50分鐘)

**諮商內容依法保密，請安心**

**心靈補給站**  
紓壓解憂一身輕

~讓心深呼吸~  
~休息一下，再出發~

詳情請至本校網站>人事室>員工協助方案專區查詢

### (3) 防疫期間關懷海報：



### (4) 防疫期間心理資源分享公告：

首頁 / 員工協助方案專區

疫情期間如有心理壓力或情緒困擾，歡迎多加利用1925專線或其他心理資源。

#### 國立臺北教育大學人事室 公告

日期：111年5月18日

受文者：本校教職員工

主旨：疫情期間如有心理壓力或情緒困擾，歡迎多加利用1925專線或其他心理資源。

說明：疫情期間如有心理壓力或情緒困擾，歡迎多加利用1925專線或其他心理資源：

- 一、心快活心理健康學習平台：<https://wellbeing.mohw.gov.tw/nor/main>
- 二、衛生福利部心理及口腔健康司>疫情心理健康專區：  
<https://dep.mohw.gov.tw/DOMHAOH/cp-4740-52615-107.html>
- 三、檢附相關海報文宣如附件，請參閱。

正本：本校教職員工

副本：

人事室 敬上

(5) 防疫期間差勤規定宣導海報：

### 國立臺北教育大學

#### 快篩陽性及確診處理指引

**本人快篩陽性**

- 1.電子郵件通知**  
單位主管及人事室  
說明事由及近2日接觸史
- 2.不到校儘速前往PCR**  
提醒PCR需先預約
- 3.PCR結果回覆**  
單位主管及人事室

**本人確診**

- 1.電子郵件通知**  
單位主管及人事室/衛保組/校安組
- 2.7天居家隔離(公假)**  
採檢日為0日起算7天公假/請勿勾選含假日
- 3.7天自主健康管理(不得到校)**  
請自己的假(4天自選暑休加班補休等)  
或單位主管同意後申請居家辦公

人事室MAIL:[a82289@email.ntue.edu.tw](mailto:a82289@email.ntue.edu.tw)  
國立臺北教育大學人事室關心您111.05.17製表

### 國立臺北教育大學

## STAYING AT HOME!

**同住家人確診**

**自5月17起已施打3劑者**

## 0+7 自主防疫

**(不到校)**

最後接觸日次日起算**7天**  
請自己的假  
**(4天自選暑休/加班補休/休假)**  
或單位主管同意後申請居家辦公

★知悉家人快篩陽性即應避免到校  
並告知單位主管及人事室**82289**  
人事室MAIL:[a82289@email.ntue.edu.tw](mailto:a82289@email.ntue.edu.tw)  
國立臺北教育大學人事室關心您111.05.17製表

(十三) 國立高雄科技大學

1. 建立確診同仁關懷機制

(1)建置新冠肺炎主動回報聯絡系統供確診者及密切接觸居家隔離者即時回通報，並啟動進行健康關懷、轉達防疫資訊及後續關懷追蹤。

(2)建立防疫平台網供境外返台教職員生填報健康關懷問卷及列管者 症狀監測回報。

(3)設置各校區衛教防疫專線電話。

2 規劃分流辦公措施

採異地分流方式辦公，以一級行政單位為主，就現有空間自行調整辦公場所，或另覓第二辦公場所，承辦相同或相似工作內容之同仁調整 1/4 至 1/3 之人力至不同辦公場所。學術單位得比照辦理。另同仁如有照顧受隔離檢疫家屬或 12 歲以下子女之情形，得申請居家辦公。

3. 製作各類人員因應 COVID-19 出勤及請假說明表

(1)為使防疫假別管理一致，適用勞基法同仁因個人因素於確診隔離治療或檢疫隔離期間，比照公教人員規範給予公假及防疫隔離假，期間照常支薪。

(2)維護教職員工請假、出入境名單，出國前告知須知事項及回國返校之通報作業。

#### 4. 成立員工關懷小組

(1)成立本校 EAP 員工關懷群組，各一級行政單位及各學院指派一名同仁加入擔任關懷員，即時處理及傳達相關防疫訊息及作為，減少資訊落差。

(2)各單位同仁如有確診、居家隔離、請假、出勤方式相關事宜，均可透過群組洽詢反映，人事室即時回覆處理。

#### 5. 擴大心理諮商服務及提高費用補助

因應疫情需求，111 年度教職員工擴大心理諮商服務，委託財團法人張老師基金會高雄分事務所及糖心理諮商診所辦理員工諮商服務，並提高費用補助為每人 6 小時。

#### 6. 設置防疫專區網頁

學校首頁及人事室網頁皆設置防疫專區，整合內外部相關資源，以利教職員工運用。

#### 7. 辦理身障同仁座談會

為瞭解身心障礙同仁疫情期間工作情況及無需協助事項，人事室於 111 年 5 月 10 日辦理線上座談會溝通交流，聽取彙整身障同仁建議意見及所反映事項，並已協調各業管單位回覆處理。

### (十四) 臺大醫院北護分院

1. 建置「安心服務平台」:設計並撰寫安心衛教內容及自我檢測量表，以提升心理健康及達成事前預防，並於檢測後發覺自我心理狀態有疑問時，透過本院「安心服務平台」安心專線及心理諮商進行輔導與關懷

(1)安心衛教：與臨床心理師合作提供安心衛教內容，並公告於「員工關懷專區」及本院 line 群組「北護報馬仔」，期提升員工心理健康，並達事前預防之效果。

(2)自我檢測：為提供同仁隨時自我檢測身心狀況，本院建置「自我健檢專區」並設有簡式健康量表-心情溫度計及壓力指數量表，供同仁隨時檢測，俾及時發現問題，適時尋求協助。

(3)安心專線:本院員工隨時自我檢測後，對於自我心理狀態有疑問時，得填具「員工專線預約申請表」，人事室即安排與心理師會談，協助同仁即時獲得幫助。

(4)心理諮商:經會談後發覺需進一步診療，填寫「本院員工輔導需求轉介表」送人事室，轉經社工組評估立案後，送請本院臨床心理師進行心理諮商，協助同仁恢復心理健康。

2. 建置「人事溫馨關懷平台@北護」line 互動平台：疫情時代，人們被迫保持社交距離或採取隔離措施，對既有社會關係造成重大挑戰。然而透過網路數位工具提供服務、重建交流，可以幫助同仁在疫情時代穩定身心、重組幸福並安心工作。本院人事室積極建置符合員工需求之「人事溫馨關懷平台@北護」互動平台，並區分四大專區如下：

(1)學習專區:透過建置「學習專區」，提供數位學習影音網站、e等公務園學習平臺、GOOGLE 數位學程等相關學習資源，期協助同仁以自我進修方式培力。

(2)福利專區:經彙整並提供相關補助申請及優惠方案懶人包，並即時公告最新國家福利措施內容，例如加發育嬰留職停薪津貼、擴大產檢次數及項目新制等福利，以強化員工關懷、提升本院同仁幸福感。

(3)防疫專區:為守護同仁健康，隨時依疫情指揮中心防疫政策，更新最新防疫措施及資訊，並放置「員工安心服務」相關資訊，包含心理衛教、專線及諮商等，另蒐集免付費相關心理諮商專線、各縣市醫護住宿優惠等安心防疫資源，供同仁利用，期能協助同仁安住身心度過疫期。

(4)差假專區：防疫期間，因應疫情變化且同仁在家照顧子女之需求增加，經依指揮中心及相關主管機關政策及差假相關規定，彙整「嚴重特殊傳染性肺炎防疫期間請假說明一覽表」置於本專區，提供相關假別及可請假天數詳實資訊，供同仁參考利用。

### 3. 相關附件

(1)安心衛教:提供圖文並茂之心理健康資訊

COVID-19 疫情持續

1925 安心專線(依舊愛我)  
傾聽陪伴關懷每一顆緊繃的心

緩解心理壓力五大招

- 安** 勤洗手、戴口罩、保持社交距離，以策安全。
- 靜** 適量閱讀疫情新聞，保持平靜，減低焦慮。
- 能** 多運動、充實防疫知識，厚植對抗疫情的能力。
- 繫** 利用網路或電話維持聯繫，支持鼓勵。
- 望** 保持希望，抱持疫情總會過去的正向能量。

感到焦慮可以向1925及社區心理衛生中心尋求協助！

疫情期間，身心難免受到影響，會感到緊張、不安、煩躁，這都是正常的身心反應。

我們可以透過5字訣-安、靜、能、繫、望來緩解心理壓力，也可每天給自己5分鐘，來一場與自己的正念約會，現在就點按下方連結，一起來練習！

<https://youtu.be/PnJHbMXK0ns>



好眠十招，送給疫情期間，仍須「記得」維持常規睡眠品質之大朋友及小朋友!

## (2)安心專線預約申請表

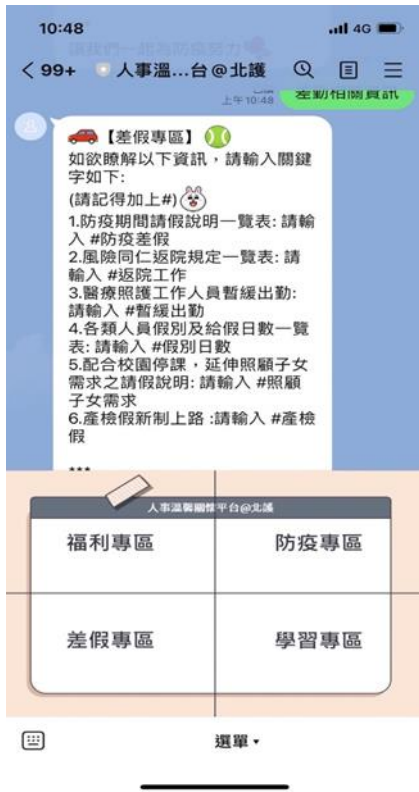
臺大醫院北護分院員工輔導需求轉介表

單位	員工姓名	轉介者
轉介原因		
需求與待協助事項		
轉介日期：民國      年      月      日		

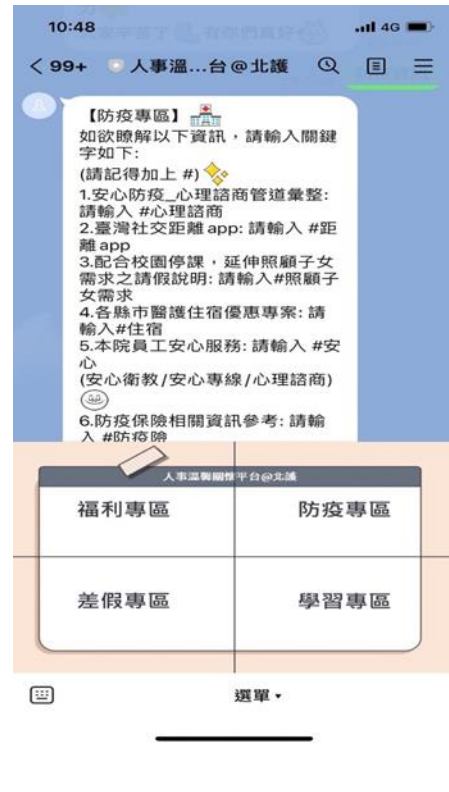
◎本表填畢後請轉交予人事室或社工組，謝謝！

(4)該院「人事溫馨關懷平台@北護」line 互動平台：

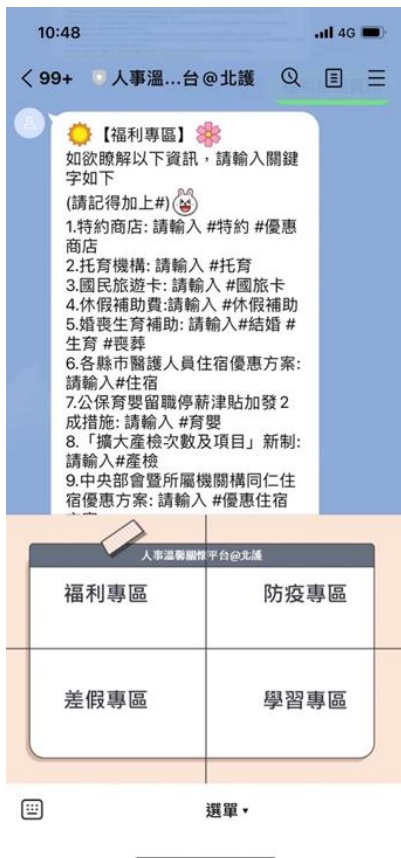
差假專區



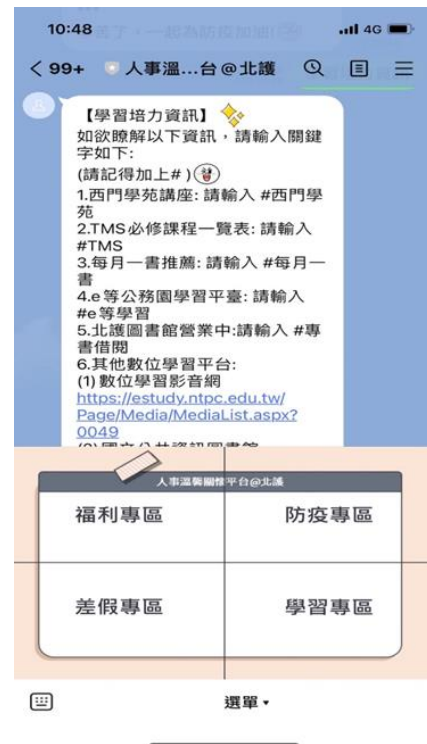
防疫專區



福利專區



學習專區





#### (十五) 國立臺北商業大學

1. 人事室網頁建置「因應嚴重特殊傳染性肺炎人事業務專區」：提供同仁疫情期間及防疫需求所需請假、人力運用、辦公場所應變措施等相關規定及作業須知，透過本專區可取得相關資訊及指引。

(1)嚴重特殊傳染性肺炎防疫期間關懷照顧孩童家庭防疫補貼作業須知：依據嚴重特殊傳染性肺炎防疫期間關懷照顧孩童家庭防疫補貼計畫辦理。

(2)防疫，假怎麼請：因應 COVID-19（武漢肺炎）疫情之差勤管理因應措施，中央流行疫情指揮中心將依疫情發展狀況隨時調整追蹤管理機制，本校依最新規定調整。

(3)衛生福利部 1925 安心專線及心理衛生資源：衛生福利部考量民眾於疫情期間或後續可能因疫情導致失業及經濟因素而衍生人際疏離、家庭衝突等造成心理健康問題，該部 1925 安心專線提供 24 小時免付費心理諮詢服務，又全國 22 縣市均有提供免費（或優惠）心理諮商服務，倘有心理需求，亦可洽詢所在地社區心理衛生中心。

(4)疫情心理健康：衛生福利部為協助民眾穩定心情，正向面對疫情，特建立「疫情心理健康」專區，提供民眾防疫相關資訊及心理健康資源參考利用。「疫情心理健康」專區網址：

<https://dep.mohw.gov.tw/DOMHAOH/cp-4740-52615-107.html>

(5)「國立臺北商業大學因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情人力運用及辦公場所應變措施」：為因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情發展可能對本校校務運作造成之影響，使本校仍能保有基本人力以維持正常業務運作，並配合中央流行疫情指揮中心之整體防疫措施需要，特訂定「國立臺北商業大學因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情人力運用及辦公場所應變措施」。

2. 本校環境安全衛生中心依據本校防疫小組指示，針對確診、快篩陽性或居家隔離之教職員工進行關懷紀錄及通報保健組。

附件:該校「因應嚴重特殊傳染性肺炎人事業務專區」網頁:

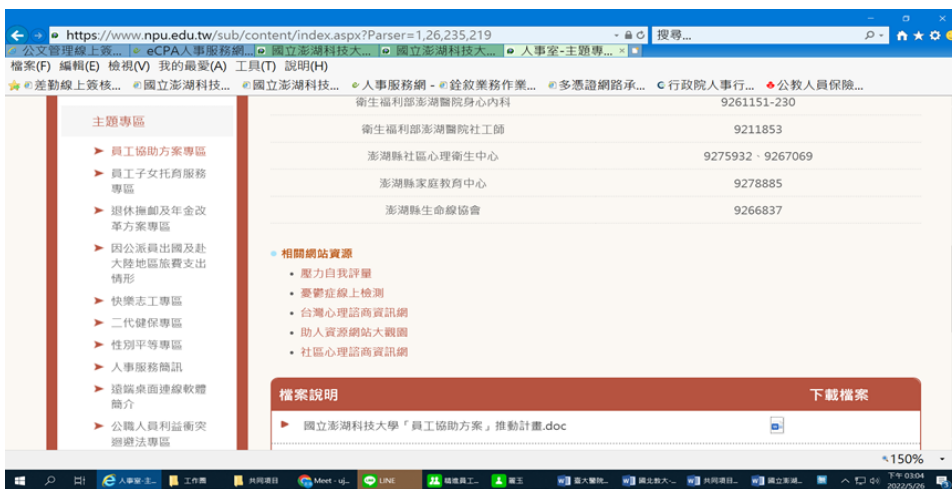


## (十六) 國立澎湖科技大學

1. 人事室網站「最新消息」：不定期公告防疫假怎麼請、防疫照顧假 Q&A 等相關請假事宜，供疫情期間同仁相關請假諮詢需求。
2. 人事室網站成立「員工協助方案專區」：提供心理健康、醫療保健好站連結如「壓力自我評量」、「社區心理諮商資訊網」、「疫情心理健康專區網站」等，供疫情期間同仁相關醫療及健康諮詢需求。
3. 學務處身心健康中心於學校網站設置「新冠病毒防疫專區」：分設「最新公告」、「確診者專區」、「居家隔離者專區」、「自我健康監測者專區」、「常見 QA」，提供教職員工生，不同防疫對象之相關作為、Q&A 及最新訊息，供疫情期間教職員工生相關防疫規範。
4. 成立教職員工關懷小組：由身心健康中心護理師主責，人事室協助提供確診員工單一關懷窗口、關懷確診員工身體狀況、轉達防疫資訊或代購及配送確診員工生活所需物品等。
5. 相關附件：
  - (1) 人事室網站「最新消息」公告：



(2) 員工協助方案專區：



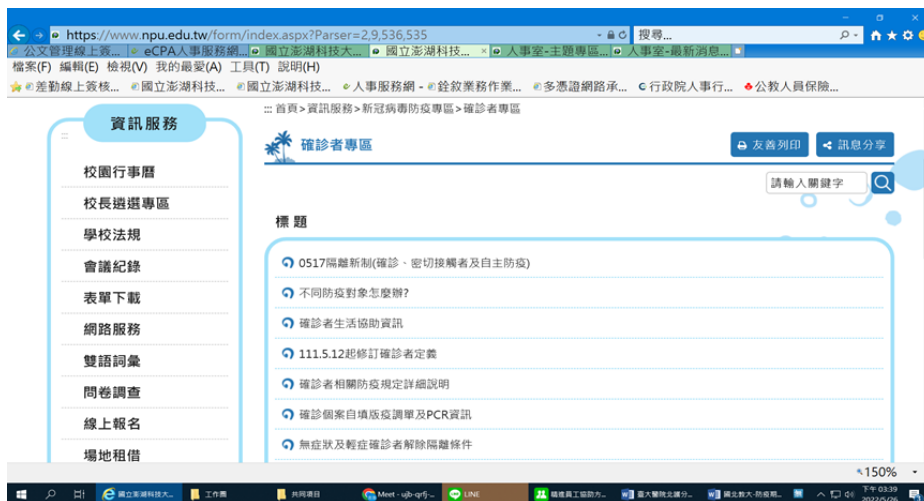
(3) 防疫期間心理資源分享公告：



(4) 「新冠病毒防疫專區」-最新公告



(5) 「新冠病毒防疫專區」-確診者專區：



(6) 「新冠病毒防疫專區」-居家隔離者專區：



(7) 「新冠病毒防疫專區」-自我健康監測者專區：



## (8) 「新冠病毒防疫專區」-常見QA：



值此新冠肺炎肆虐時期，員工對於職場、社區、學校等環境的防疫周全性憂心忡忡，對於自身與家人確診後之醫療、工作與生活處理亦不知所措，機關適時給予更多關懷與協助，將使員工工作情緒趨於穩定，生活更加安心，不僅在組織面增進同仁對組織的向心力，亦解決員工心理健康面的焦慮、降低壓力指數，另也促進家庭關係和諧，更有效提升工作面的專注度與工作效能。

## 拾貳、結語

每個人的成長背景、生活環境和工作體認不同，有的人可以輕鬆應對，有的人卻常適應不良，精神上容易陷入低潮、身

心失衡。依據世界衛生組織統計，21 世紀 3 大疾病，第一癌症、第二愛滋病、第三就是憂鬱症，經研究發現，平均每 100 人中就有 3 人罹患憂鬱症。可見如何維護身心均衡與健康，如何克服生活與工作的困難，已經成為當前政府機關不能不重視的問題。

根據醫學界的研究，當外在壓力超過個人的負荷範圍，將會直接反映在身體狀況上，個人較容易有高血壓、心臟病、失眠等疾病，而這些精神健康及生理方面的影響，不但會降低個人的工作表現，對家庭氣氛、同事關係、人際相處也會產生不良的影響，勢必會對整個行政組織的運作與績效造成衝擊。世界先進國家已經注意到這方面的問題，在美國，每一個聯邦政府機構都有員工協助方案，由專業的諮商師，提供每位員工短期、免費的諮商，幫員工界定及解決問題，以恢復員工的生產力；台灣的企業界，如台積電、台灣應用材料公司，也有提供這方面的員工協助措施，員工如遭遇工作瓶頸、家庭或個人問題、生涯規劃壓力等均可向人力資源部門尋求協助。

員工協助方案是透過系統化的專業服務，規劃方案與提供資源，以預防及解決可能導致員工工作生產力下降的組織與個人議題，諸如：工作適應、人際、婚姻、家庭照顧、健康、法律等。員工協助方案服務系統包含問題發現、問題評估及問題解決系統，可依組織員工需求及工作性質，選擇適合之服務模式。

員工是組織最重要、寶貴的資產，健康、熱情的員工才能創造組織更高的績效，而推動員工協助方案的核心角色是人事人員及 EAP 專業人員，尤其人事人員肩負著重擔是如何將 EAP 理念淺移默化至首長、單位主管及同仁心中，進而推動各項服務措施時，得到首長的支持、單位主管的協助、同仁信任且願意使用，並藉由回饋機制滾動修正服務措施，使 EAP 發揮最大的效益，提昇組織績效。

人事人員在推動 EAP 時應從「心」出發作到對「人」的關懷服務，秉持著「施比受更有福」，以真誠的心關懷同仁，勢必會獲得支持及肯定。而 EAP 的推動非一蹴可幾，落實保密性、切合需求、提昇敏感度、專業的問題評估、適當的資源運用及有效的解決問題等，是邁向成功的 EAP 重要關鍵，進而營造組織為一個友善、安心、快樂的工作職場，使員工能以健康的身心投入工作，讓組織提升競爭力，員工得到工作滿足，創

造雙贏的局面。

## 拾參、附錄

### 一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案

- (一) 為發現及協助公務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；並藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力，特訂定本方案。
- (二) 本方案之辦理單位為行政院所屬及地方機關學校（以下簡稱各機關）人事機構或現有專責單位。
- (三) 本方案之服務對象為各機關職員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）、駐衛警察，其餘人員得由各機關自行審酌納入。
- (四) 各機關得依業務性質及同仁需要，擇一或兼採以下服務模式辦理本方案：
  - 1、由各機關與委外專業機構訂定契約，為機關同仁提供各項服務。
  - 2、由主管機關與委外專業機構訂定契約，為本機關及所屬機關同仁提供各項服務。
  - 3、由二個以上機關聯合與委外專業機構訂定契約，為各該機關同仁提供各項服務。
  - 4、由各機關內部專責單位（人員）規劃提供各項服務。
- (五) 各機關如採委外方式實施本方案，除委託外部專業機構提供各項服務措施外，並應於機關內設置單一服務窗口，針對同仁求助需求，提供相關資訊，作為與外部專業機構聯繫之管道。
- (六) 各機關得參考選用下列服務內容，並得自行規劃辦理其他員

工協助措施：

1、個人層次：

(1) 工作面：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯（退休）規劃等。

(2) 生活面：

①法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等。

②財務諮詢：包括稅務處理、債務處理、保險規劃等。

(3) 健康面：

①心理健康：包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等。

②醫療保健：提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊。

2、組織及管理層次：

(1) 組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。

(2) 管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使管理人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

(七) 各機關得採下列步驟推動本方案：

1、瞭解同仁及組織需求：在不侵害當事人隱私或經其同意之前提下，得辦理瞭解同仁及組織需求之作為（如問卷調查、心理檢測等）。

2、規劃方案內容：依照同仁及組織需求，規劃本方案內容（包含服務模式、內容及流程等）。各機關辦理本方案時，應充分結合運用現有之行政措施、社會資源及相關資訊平台，使現有機制發揮最大效益。



### 3、辦理宣導推廣活動：

- (1) 各機關應運用適當場合及管道，透過宣導說明會、演講、研討會等活動，或行政院人事行政總處（以下簡稱人事總處）及外部專業機構提供之教育訓練課程，讓同仁瞭解本方案的功能、相關服務措施內容與種類、何時及如何使用本方案。
- (2) 各機關如採委外方式實施本方案，應要求外部專業機構提供各機關主辦單位及主管人員有關本方案之訓練課程，使其瞭解本方案的功能及轉介流程，能初步辨識需要協助的同仁，俾其獲得即時的支持與幫助。
- (3) 各機關得提供或製作書籍、手冊、錄音帶、錄影帶、（影音）光碟等相關資料，供同仁參閱、運用。

4、服務提供：各機關首長、主管人員及辦理本方案相關人員，應主動關懷同仁，在同仁面臨影響工作效能之相關問題時，適時提供本方案相關服務資訊，並協助轉介，俾利其尋求協助。

5、定期檢討辦理情形：各機關得定期檢討本方案辦理情形，包含方案內容是否切合同仁及組織需求、服務使用率、主管及員工滿意度等，以精進相關辦理方式。

(八) 人事總處得邀集相關學者專家與人事人員代表，不定期就相關議題進行討論，並前往各機關實地訪查，以協助各機關辦理推動事宜。

(九) 各機關、專業機構或專責單位（人員）辦理本方案各項服務時，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：

- 1、同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。
- 2、本方案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、諮商或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及

考績等相關權益。

- 3、本方案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，均不得提供給任何單位或他人。
- (十) 各機關現行辦理之員工心理健康相關措施，得納入本方案之服務內容；業已實施本方案相關措施者，得依其現行規定辦理。
- (十一) 各機關同仁如需於辦公時間使用本方案各項服務，應依公務人員請假規則之規定，辦理請假事宜。
- (十二) 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。
- (十三) 辦理本方案所需之經費，由各機關編列預算或由相關經費項下支應。
- (十四) 人事單位得將專業機構所提供之本方案實施效益評估，作為規劃人事管理相關業務之參考。
- (十五) 公營事業機構得參照本方案辦理相關措施。

## 二、行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力

### 評估計畫

- (一) 行政院人事行政總處（以下簡稱本總處）為貫徹推動員工協助方案，並表揚推動成效優良機關，特依據「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」訂定本計畫。
- (二) 本計畫評估對象，為行政院所屬中央及地方各主管機關（含議會，以下簡稱參與機關）人事機構，並區分為行政院組、直轄市政府組、縣市政府組及其他組四組（以下簡稱各組；分組一覽表如附件一）。
- (三) 本計畫評估作業，以每二年辦理一次為原則，評估當年度為x年，檢核期間為x-1年7月1日至x年6月30日。
- (四) 評估項目及配分：以參與機關檢核期間內推動員工協助方案成效為評估內容，包含「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」等三大構面（成效力

評估表如附件二)。

(五) 本計畫評估作業規定如下：

- 1、參與機關填報資料：由參與機關依成效力評估表(同附件二)填列檢核期間之推動成效，並檢附相關佐證資料報送本總處。
- 2、組成評估小組：由本總處聘邀員工協助方案專家小組成員及本總處相關人員擔任各組之評估委員。
- 3、評估方式：採書面評估方式辦理。評估委員針對各該分組參與機關填列之書面資料進行評分(評分表如附件三)，並依分數級距給予「一等」、「二等」、「三等」、「四等」及「五等」之等第。
- 4、評估結果：由本總處視需要召開會議審議，並簽陳人事長核定後公布。

(六) 各組成績優良者，依下列獎項及名額核給獎勵：

- 1、特優獎：各組核給一至三名。
- 2、優等獎：各組核給一至三名。

前項各款獎項名額得由本總處視評估結果調整，不受前項名額限制。

(七) 得獎機關由本總處公開頒獎表揚，各頒給獎座一座，相關人員行政獎勵如下：

- 1、主管機關人事機構主管：由本總處依下列標準核予獎勵；檢核期間內人事主管如有異動，依任職期間分配獎度，未達嘉獎一次者，列入平時考核優良工作事蹟參考：
  - (1) 特優獎：記功二次。
  - (2) 優等獎：記功一次。
- 2、其他人員：由本總處函請權責機關就辦理員工協助方案相關人員給予適當獎勵。

(八) 申復程序：參與機關得於評估結果公布之日起十日內，檢附相關佐證資料提出申復，必要時得由本總處召開會議，邀請申復機關到場說明後，重行審定。

(九) 其他事項：

- 1、本總處得辦理標竿學習、參訪或相關輔導措施，以擴散辦理成功經驗，提升各機關推動成效。
- 2、參與機關執行員工協助方案有缺失，遭民意機關或大眾媒體質疑且確有事證者，不得評定為優等以上。
- 3、各主管機關得參照本計畫辦理所屬機關推動員工協助方案成

效力評估。

### 三、行政院人事行政總處員工協助方案專家小組運作原則

(一) 行政院人事行政總處(以下簡稱總處)為協助行政院所屬各機關人事機構貫徹推動員工協助方案，爰邀請學者專家組成員工協助方案專家小組(以下簡稱本小組)。

(二) 本小組之功能：

- 1、提供各機關推動員工協助方案疑義之專業諮詢意見。
- 2、參與總處規劃員工協助方案相關推動事宜。

(三) 本小組之運作流程：

- 1、由總處設置專線電話並設計諮詢表單(如附件)。
- 2、各機關對於員工協助方案之規劃設計等推動如有疑義，填妥諮詢表單並具體敘明議題後送總處。
- 3、總處接獲各機關需求後，即評估所需類別，並據以洽邀該領域之小組成員。
- 4、總處安排小組成員與需求機關面對面溝通，必要時得採電話諮詢。
- 5、專家小組成員應將諮詢結果記載於諮詢表單內，必要時得由總處相關人員記錄。
- 6、總處得視業務需要召集專家小組討論或安排機關與專家小組溝通。
- 7、總處應定期簽報本小組運作成果。

(四) 本小組成員參與總處會議、訪視或諮詢時，得支給出席費，所需經費由總處相關年度預算支應。

### 四、教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫

(一) 依據

行政院 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函核定之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。

## (二) 目的

- 1、發現及協助公務同仁解決可能影響工作效能的問題，使其以健康的身心投入工作，提高其工作士氣及服務效能。
- 2、提供多樣化的協助性措施，建立樂活關懷的工作環境，更以預防性的觀念創造一個有效率與活力的工作文化，提昇組織績效與競爭力。

## (三) 實施要項：

- 1、**辦理單位**：本部人事處統籌規劃方案計畫，各機關學校人事機構或現有專責單位辦理。
- 2、**服務模式**：採整合式（含內置式及外置式）服務模式，由本部及所屬機關（構）學校（以下簡稱各機關）設置單一窗口提供內部服務，並連結外部資源提供專業服務。
- 3、**擬訂年度計畫**：各機關每年依據員工服務需求問卷調查結果，擬定次一年度推動計畫，具體規劃當年度工作重點據以執行。
- 4、**成效評估與改進**：各機關於年度結束時或各項活動辦理完成時，應利用員工滿意度問卷、員工訪談等蒐集相關資料進行評估分析，檢視服務成效與目標達成度，以作為未來服務調整的參考。

## (四) 服務內容：

### 1、個人層次

#### (1) 工作面

包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯（退休）規劃、職務歷練、職系專長轉換等。

#### (2) 生活面

①法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、買賣房屋或汽（機）車糾紛、購屋或租屋契約等法律問題諮詢服務。

②理財諮詢：包括投資理財、稅務處理、節稅建議、保險規劃等金融諮詢服務。

#### (3) 健康面

①心理健康：包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等。

②醫療保健：提供各機關公務同仁各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源等相關訊息。

(4) 其他協助：各機關得規劃辦理其他多元化的服務內容（例如：於同仁婚、喪、喜、慶時，主動提供相關服務資訊）。

2、組織及管理層次：就提高士氣、增進團隊效能及競爭力等有共同需求之單位或主管，辦理團體諮商或規劃訓練。

(1) 組織面

包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、方案宣導等。

(2) 管理面

包括領導統御、危機處理、團隊建立、主管協助轉介技巧等。

**(五) 方案規劃重點：**各機關依機關狀況規劃合適的方案服務時，應循下列重點辦理，以期有限資源發揮最大效益。

1、作業流程明確簡化：

各機關應依業務性質、機關願景及員工需求建置專屬性的員工協助方案實施計畫或推動措施，以系統化方式整合內外部資源，建構一個流程簡化、有系統、有組織的員工協助網絡，提供符合員工需求的資源整合服務。相關作業範例如附件，供各機關參考運用。

附件一「教育部及所屬機關學校推動員工協助方案處理流程圖」。

附表一「員工協助方案心理檢測表」。附表二「員工協助方案需求調查表」。

附表三「員工協助方案心理諮商服務申請表」。附表四「員工協助方案心理諮商評估表」。

附表五「員工協助方案心理諮商服務滿意度調查表」。附表六「員工協助方案滿意度調查表」。

2、量化管理掌握需求：

各機關可透過問卷調查方式（服務需求問卷、心理壓力量表…），進行員工需求量化評估，主動發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，並根據員工問題、需求調查結果，推動年度重點工作。

3、運用多元管道宣導：

各機關可透過各種管道：1. 機關內各項會議（主管會議、員

工座談會…)、宣導說明會、講座、研習訓練等活動；2. 製作宣導手冊、海報、影片及宣傳 DM 等相關資料；3. 建置內部專屬網站；4. 傳送電子 DM 或刊物；5. 辦理活動（如有獎徵答）等宣導方式，加強同仁對員工協助方案的功能、相關服務措施內容與種類的瞭解。

#### 4、辦理多樣化講座與活動：

各機關可依機關狀況與員工需求，規劃設計相關課程講座（壓力管理、領導管理、特定對象規劃課程…）、種子訓練（主管敏感度訓練、承辦人員訓練…）、主題活動（健康減重、團體諮詢…）、專業顧問諮商（心理諮詢、理財法律諮詢…）等活動，協助同仁生活、工作與身心之健康發展。

#### 5、服務流程保密性：

各機關應針對提供的各項服務流程，強化保密措施，並透過宣導使員工瞭解相關保密措施，營造可以讓員工信任的服務機制，提升使用意願。

#### 6、服務成果回饋：

各機關透過蒐集使用者的滿意度和回饋，了解是否符合員工的期待與需求，適時檢視調整方案，並針對特殊狀況或個案需要，進行個案管理與追蹤，以期協助員工恢復工作表現與士氣，進而增進組織整體效能。

**（六）倫理責任：**各機關辦理本方案各項服務時，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。

1、同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。

2、本方案各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、諮商或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

3、本方案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，均不得提供給任何單位或他人。

#### **（七）附則**

1、為期本計畫實施效益，由本部成立「精進員工協助方案之作為工作圈」，負責擬定推動年度計畫，俾各機關據以辦理於每年7月15日前查填具體成效送本部人事處查核，其相關年度計畫另訂之。

2、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參考。

3、辦理本方案所需之經費，由各機關編列預算或由相關經費項下支應。



