

106 年度教育部人事處及所屬人事機構  
推動人事業務「十圈十美」

「精進員工協助方案之作為」

工作圈成果報告

指導單位：教育部人事處  
承辦人事機構：國立東華大學人事室

中華民國 106 年 9 月



# 目 錄

壹、辦理緣起	1
貳、工作重點與蒐集範圍	2
參、辦理過程	3
肆、蒐集及探討現行員工協助方案績優機關作法	6
伍、績優機關推動員工協助方案作為分析	51
陸、研擬相關精進對策與作為	57
柒、結語	60
後記	61
附錄	
1～行政院所屬及地方機關學校員工協助方案（102年4月2日）	63
2～行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評鑑計畫（104年5月7日）	67
3～行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案（105年3月31日）	75
4～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（106年3月16日）	86
5～教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計畫（106年6月24日）	97
6～教育部核定成立工作圈函	112
7～第1次工作圈會議紀錄及照片	115
8～第2次工作圈會議紀錄及照片	128



# 106 年教育部人事處及所屬人事機構成立 「精進員工協助方案之作為」工作圈成果報告

承辦人事機構：國立東華大學人事室

圈長：主任 徐宗鴻

撰稿人：組長 李志郎

協辦人事機構：國立臺北教育大學人事室

## 壹、辦理緣起

為提升行政院所屬中央機關學校員工心理健康，行政院於 92 年 7 月 9 日訂定「行政院所屬機關學校員工心理健康實施計畫」；嗣為進一步提供涵蓋工作、生活、身心健康等多面向之員工協助機制，於 96 年 10 月 25 日訂定「行政院所屬中央機關學校員工協助方案推動計畫」，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」，同時停止適用上開員工心理健康實施計畫及員工協助方案推動計畫，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。

員工協助方案自 92 年起推動員工心理健康計畫，迄今已逾 10 年，各機關也累積豐富的執行經驗，因此，人事總處於 104 年 5 月 7 日訂定「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」並公布施行，期間歷經 105 年 3 月 31 日及 106 年 3 月 16 日 2 次修正，依其員工協助方案評估機制發展歷程摘錄如下：

104 年～首度導入評鑑機制，並由專家學者設計評鑑表。

105 年～全面辦理評鑑作業，並進行建構 EAP 效益評估制度之委託研究。

106 年～參採歷年評鑑情形及委託研究成果設計成效力評估表，並針對內部客戶設計滿意度問卷。

教育部人事處為促進所屬人事人員建立參與及建議制度，

秉核心價值「廉正、忠誠、專業、效能、關懷」之精神，運用團隊或組織學習之各項策略，積極落實績效管理，傳播創新之經驗及優良之作法，以達經驗傳承、創新、分享之目的，提升該處及所屬人事機構行政品質及效能，並與年度人事績效考核項目相結合，爰於 96 年 6 月 26 日函訂「教育部人事處及所屬人事機構推動『十圈十美』計畫」並實施迄今；其次，教育部為配合行政院 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」，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及 105 年度國立嘉義大學人事室承辦，本(106)年度則由國立東華大學（以下簡稱本校）人事室承辦。

## 貳、工作重點與蒐集範圍

### 一、工作重點

本工作圈延續教育部推動十圈十美計畫，並以交付的工作內容與目標為重點，其重點如下：

- （一）蒐集及探討現行員工協助方案績優機關，有關員工協助方案之作法。
- （二）整合各地之各項服務資源，研擬相關精進對策與作為，供所屬人事機構參考運用。

### 二、蒐集範圍

本工作圈蒐集的範圍以 104-105 年度行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案（EAP）評鑑優良得獎機關為蒐集對象，並探討其作為，期能藉由初探得獎機關推動之作為，研提精進作為，以提供各人事機構參考運用。

根據人事總處公布 104-105 年度榮獲 EAP 評鑑績優機關計有 16 個，其中連續二年獲獎機關分別有勞動部、人事總處、金融監督管理委員會、行政院海岸巡防署、臺南市政府、臺北

市政府、高雄市政府、雲林縣政府、花蓮縣政府等 9 個機關。

茲就 104-105 年度行政院所屬及地方主管機關推動 EAP 評鑑優良得獎機關如下表：

獎 項	組 別	104 年度獲獎機關	105 年度獲獎機關
特優獎	中央人事處組	勞動部	勞動部
	中央人事室組	行政院人事行政總處	
	直轄市政府人事處組	臺南市政府	臺南市政府
	縣市政府人事處(室)組	臺東縣政府	
優等獎	中央人事處組	衛生福利部 行政院海岸巡防署	行政院海岸巡防署 外交部
	中央人事室第一組	金融監督管理委員會	行政院人事行政總處 金融監督管理委員會
	中央人事室第二組		原住民族委員會
	直轄市政府人事處組	臺北市府 高雄市政府	臺北市府 高雄市政府
	縣市政府人事處第一組	雲林縣政府 花蓮縣政府	雲林縣政府 嘉義縣政府
	縣市政府人事處(室)第二組		花蓮縣政府
進步獎	中央人事室第一組		公平交易委員會
	縣市政府人事處第一組		宜蘭縣政府

### 參、辦理過程

為期蒐集及探討現行員工協助方案績優機關之作法更臻周妥，經召開 2 次工作圈會議研商及報告，並於彙整完成初稿請各圈員審閱修正意見後，於 106 年 8 月 31 日完成初稿成果報告，謹就工作圈成立、歷次會議過程及蒐集情形等事宜，說明如下：

#### 一、工作圈成立

本工作圈自教育部人事處 106 年 3 月 2 日臺教人處字第 1060024493 號函核定由本校人事室成立後，即受理報名，至

106年3月7日截止計有16所(個)學校(機關)報名、22人參加，其中大學校院9所、附設醫院2所、高中(職校)4所、機關1個，如下表：

序號	學校(機關)名稱	職稱	姓名
1	國立成功大學	主任	李朝政
		組長	呂秀丹
2	國立臺北教育大學	主任	陳永倉
		專員	魏曉君
3	國立臺北大學	組長	蘇衿茹
4	國立交通大學	主任	任明坤
		組長	張家綺
5	國立臺北科技大學	專員	賴巧舒
6	國立勤益科技大學	組員	林君儒
7	國立臺灣師範大學	主任	紀茂嬌
		專員	黃庭霈
8	國立聯合大學	組員	吳美華
9	國立臺灣戲曲學院	主任	古明哲
		組員	胡麗晴
10	國立陽明大學附設醫院	主任	張惠宜
11	國立臺灣大學醫學院附設醫院北護分院	主任	吳鳳英
12	教育部國民及學前教育署	科員	彭伊萱
		科員	羅美玲
13	國立蘇澳高級海事水產職業學校	主任	游日興
14	國立中興大學附屬臺中高級農業職業學校	主任	許耿源
15	國立羅東高級中學	主任	陳秋鈺
16	國立羅東高級工業職業學校	主任	吳志忠

表列含歷次會議參加人員。

## 二、歷次會議過程及重點

106年4月28日及同年6月27日召開2次工作圈會議，其過程及重點如下：

### (一) 第1次工作圈會議

1、106年4月28日上午10時30分前往花蓮縣政府進行推動員工協助方案(EAP)標竿學習觀摩，由該府人事處王處長偉曦率該處同仁接待並與本校人事室徐主任宗鴻共同主持，首先由該處組織任免科吳科長賢惠(現



任該處副處長)進行推動員工協助方案(EAP)執行情形簡報,隨即進行經驗分享及意見交流,會中本圈同仁提出在該處推動EAP遇到的困境及解決之道、詢問推動EAP的作法等,並獲王處長正面積極回應,同時,對於該府在推動EAP的成果,也獲得本圈同仁高度肯定,最後,在互贈紀念品下結束標竿學習。

2、下午13時30分~15時30分於本校召開第1次工作圈會議,由本校人事室徐主任宗鴻主持,本次會議重點摘錄如下:

- (1) 擇定104-105年度行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案(EAP)評鑑優良得獎機關為蒐集及探討機關,計16個。
- (2) EAP資料蒐集分區及分工,依其地理位置規劃北、中、南、東四區,其中北區分為二區。
- (3) 確認EAP資料蒐集作業預定完成時程。
- (4) EAP資料蒐集方式及重點。
- (5) 擇定第2次會議時間及規劃分享會議。

## (二) 第2次工作圈會議

1、106年6月27日上午10時30分於國立臺北教育大學篤行樓6樓603會議室召開第2次工作圈會議,由本校人事室徐主任宗鴻主持,教育部人事室陳處長焜元親臨會場致詞並聽取上午本圈同仁報告,會中國立臺北教育大學張校長新仁也至會場致意,原議程上午時段為各圈員依蒐集資料簡述報告5分鐘,因各圈員樂於分享蒐集的資料,時間略有延誤,僅報告約半數。

2、下午13時30分續行各圈員報告分享及各組意見交流,本次會議重點摘錄如下:

- (1) 感謝分區各校就蒐集資料逐一報告與分享,請各校參考蒐集績優機關之創新作為,補充研擬教育部相關精進對策與作為。

(2)請各校參酌中區～雲林縣政府蒐集彙整表填報案例，針對內容部分予以補強，並請於 106 年 7 月 4 日前(含附件)逕復。

3、為瞭解在蒐集的過程中，遇到的困難與問題，作為辦理類此業務內容參考，特於本次會議就蒐集的 16 個績優機關請各分工圈員進行意見調查。

(三) 初稿審閱

106 年 8 月底完成彙整成果初稿，經以電子郵件傳送各圈員審閱並研提修正意見及調整版面後，於同年 9 月中旬完成成果報告，同時，報送教育部參考。

## 肆、蒐集及探討現行員工協助方案績優機關作法

本工作圈蒐集 16 個績優機關，依機關層級及特性區分為中央部會層級 8 個、直轄市政府層級 3 個、地方縣市政府層級 5 個機關，蒐集及探討現行員工協助方案績優機關作法如下：

一、中央部會層級 8 個機關

(一) 勞動部

在蒐集過程中，經向該部洽詢以屬於「公務資料」為由，拒絕提供相關文件，因此，僅能就其網頁資料蒐集，其相關作法如下：

1、計畫擬訂情形

(1) 計畫依據：勞動部施政計畫、EAP 需求調查、EAP 年度成果報告、行政院頒 EAP 計畫。

(2) 計畫內容：

a. 員工個人及團體諮詢服務-全方位諮詢服務：諮詢管道～設置 0800 諮詢專線；面對面個別晤談；電子郵件諮詢。

b. 諮詢層面：財務、法律、工作、心理、醫療。

c. 一般教育訓練：壓力調適、醫療、生涯規劃、睡眠減壓、法律、理財、音樂減壓、新進同仁宣導。

d. 管理層級教育訓練：主管敏感度訓練、員工問題發現及危機處理、E 世代管理與溝通。

e. 多元管道宣導。

## 2、服務成果回饋機制

(1) 導入成效：調查同仁對 EAP 需求、同仁對 EAP 已有了解。

(2) 推動成效：年度報告定期檢討、工作項目 100%達成、符合同仁及組織需求。

## 3、創新作為導入情形

(1) 員工導入：課程及宣導、隨身小卡片、海報、寬心報、心靈書坊。

(2) 主管導入：尋求主管支持、管理階層訓練。

(3) 承辦人導入：說明推動重點、遴派人員參訓、企業標竿學習。

(4) 新進及特殊需求導入：新進人員訓練、因應組改組織變革課程。

4、內外部服務資源整合推動情形：由勞動部本部統一規劃招標，所屬分攤經費。

## (二) 外交部

在蒐集過程中，經向該部洽詢以屬於「公務資料」為由，拒絕提供相關文件，因此，僅能透過他人、電訪及就其網頁資料蒐集，其相關作法如下：

### 1、基本資料

(1) 執行 EAP 總金額：未特別編列經費，由相關預算項下支應。惟所屬機關(構)推動本業務之服務項目，由各該機關(構)相關經費項下勻支。

(2) EAP 人力配置：兼辦。

(3) EAP 設置方式：內置式及外置式均有。

### 2、EAP 績優機關作法蒐集資料說明

(1) 執行成效情形：

- a. 個人面：發放服務宣傳品～製發服務宣傳品，記載員工協助方案專線、使用資訊及其他社會資源（例如生命線、衛生福利部安心專線、1999 市民熱線）；設置員工交流意見信箱～設置部長信箱；設置性騷擾防治信箱；設置同仁申訴信箱；營造友善、人性化辦公空間；辦理關懷及相關人事服務。
  - b. 生活面：提供諮詢服務～設置 0800-668-880（聊聊吧！幫幫您！）國內免付費諮詢服務電話及專屬電子信箱；由委外專業機構特約具心理諮商、法律、財務、醫療等專業人員提供一對一電話諮詢、面對面諮詢及團體諮商等服務；訂定專屬諮商服務轉介表單、一般個案協助之 SOP 處理流程、緊急個案及非自願個案之處理流程；提供轉介服務；結合部內資深人員或結合部外資源給予新進同仁或調部同仁經驗分享、建議與幫助；辦理員工協助方案宣導活動；辦理專題演講、工作坊及電影賞析活動；豐富本部 EAP 資源；配合全國公教員工福利措施推動好康大聯盟活動。
  - c. 健康面：加強新進同仁適應與追蹤；照護同仁身體健康；播送每日心靈小語；提供每月主題文章；提供心理量表檢測
  - d. 組織面：辦理問卷調查；組成關懷小組；提供身心健康相關資源；提供輪調人員應注意及辦理事項懶人包。
  - e. 管理面：協助生涯規劃；暢通溝通管道；推動員工協助方案相關訓練；加強主管人員專業管理知能。
- (2) 服務流程保密程度：
- a. 諮商程序：同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志，輔導人員在諮商前應主動告知諮商關係的性質、目的、過程、技術的運用及保密規範，當事人有權利接受或拒絕心理諮商與輔導，並有權要求更換輔導人

員或隨時終止諮商關係。

- b. 權利保障：本方案各項諮商服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因轉介接受諮商而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- c. 保密限制：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保密，由機關或委外專業機構列為機密文件處理，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給其他單位或他人。
- d. 資料調閱及保存：相關輔導資訊需取得當事人同意方能向必要對象揭露（須通報之個案則不在此限），惟委外專業機構得製作使用報告（包括使用人次、會談方式、問題類型及方向等）供機關參考並據以瞭解同仁需求；輔導相關紀錄於 10 年後由機關或委外專業機構銷毀。

(3) 服務成果回饋機制：

- a. 辦理員工協助方案問卷調查，瞭解方案內容是否切合同仁及組織需求、服務使用率及滿意度，提出年度報告，並依據調查結果檢討修正方案辦理情形。
- b. 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（核、成）重要參據。

(4) 創新作為導入情形：

- a. 播送每日心靈小語。
- b. 提供輪調人員應注意及辦理事項懶人包。

(5) 內外部服務資源整合推動情形：

- a. 內部資源：組成關懷小組；提供輪調人員應注意及辦理事項懶人包；暢通溝通管道。
- b. 外部資源：提供心理量表檢測；提供諮詢服務。

(三) 衛生福利部

在蒐集過程中，經以電訪並輔以網頁資料獲得相關資訊，其相關作法如下：

## 1、基本資料

- (1) 執行 EAP 總金額：未特別編列，所需經費由文康活動費或一般行政事務費勻支。
- (2) EAP 人力配置：兼辦。
- (3) EAP 設置方式：混合模式設置（內置式＋外置式）。

## 2、EAP 績優機關作法蒐集資料說明

- (1) 計畫擬訂情形：與組織願景及首長施政理念結合；調查員工需求；於部內各項專題演講或活動中，發放問卷或線上調查系統，瞭解本部員工對員工協助方案滿意度調查；依學者、專家或人事總處建議。

### (2) 執行成效情形：

#### a. 個人層次：

- (a) 工作面～新進人員環境適應；設置勞工申訴窗口，並指定專人為聯絡窗口；針對屆退人員提供個人相關諮詢及生涯規劃。
- (b) 生活面～辦理專題演講「化繁為簡報稅小技巧」；辦理專欄作家游乾桂「人生幸福處方箋」專題講座。
- (c) 健康面～健康自主管理活動；團體健康促進活動；寓教於樂的多元健康促進活動；設置職場健康設施。

#### b. 組織及管理層次：

- (a) 組織面～結合部內相關單位辦服務或訓練。
  - (b) 管理面～辦理高階主管及中階主管訓練營隊；辦理「迎向健康人生，正念工作坊」；由人事處長帶領協助方案承辦科科長及承辦人參訪臺北市政府、行政院海岸巡防署員工協助方案實施情形，吸取其他單位精進辦理方式。
- (3) 服務流程保密程度：營造具隱密性的諮商環境；設置專線電話維護諮詢或預約者的隱私；資料保密措

施；各單位提報需關懷個案，由人事人員初步會談評估，並予追蹤，完全保密。

(4) 服務成果回饋機制：

- a. 於人事處處務會議檢討各月員工協助方案措施。
- b. 辦理慶生會暨生命教育宣導活動、分二梯辦理本部未婚聯誼活動，於活動中發放活動滿意度問卷，以作為往後辦理相關活動之參考。
- c. 年度內於各服務方案及活動規劃前，均先調查同仁需求，並於事後了解同仁滿意度、確實檢討。

(5) 創新作為導入情形：內網建置「心靈休憩小棧」專區，「身體狀況自我檢核」、「心情溫度計（BSRS 簡式健康量表）」及「A 型（壓力）性格檢核」等 3 種量表，同仁可上線測試個人是否有過勞、情緒困擾或環境適應不佳等身心調適情形，測試結束後，系統將依同仁各量表之分數給予相關建議。

(6) 內外部服務資源整合推動情形：

- a. 內部資源：成立「衛生福利部暨所屬機關（構）關懷服務小組」；設置員工諮詢服務專線暨性騷擾防治及申訴評議會服務專線；特約所屬八里療養院及草屯療養院心理諮商師；於內網設置「心靈休憩小棧」；連結台灣 e 院網站，提供醫療諮詢服務。
- b. 外部資源：網站連結～與心理健康相關之網站，如台灣心理諮商資訊網、張老師全球資訊網、台北市生命線協會、自殺防治中心等，於本部內網「心靈休憩小棧」做網站連結；安心專線服務資源～提供心理、理財及其他法律諮詢電話，如自殺防治中心、財團法人「張老師」基金會、財團法人中華民國消費者文教基金會、崔媽媽基金會、全臺各縣市政府稅務局之稅務諮詢等。

(四) 行政院人事行政總處

在蒐集過程中，經向該總處人事室洽詢以「公務資料不便提供」、「長官指示不予提供」為由，僅提供部分資料，其他僅能透過私人情誼及網頁資料，並輔以電訪詢問方式蒐集資料，其相關作法如下：

#### 1、基本資料

- (1) 執行 EAP 總金額：因涉內部作業不便提供。
- (2) EAP 人力配置：專責。
- (3) EAP 設置方式：外置式。

#### 2、EAP 績優機關作法蒐集資料說明

- (1) 計畫擬訂情形：於年初即訂有員工協助方案推動計畫，係依照同仁與組織需求、組織願景、未來發展方向等方向來研訂。

- (2) 執行成效情形：

行政院人事行政總處與「鉅微顧問管理股份有限公司」訂定契約，為同仁提供各項業務，包含個人諮詢、團體諮詢及每月文章。

- a. 個人層次：

- (a) 工作面～提供心理諮詢，如生涯工作諮詢。
- (b) 生活面～法律諮詢，包含買賣糾紛、車禍賠償、家庭婚姻、財產繼承、民刑事議題諮詢等，財務諮詢，包含保險議題、稅務議題、理財議題、債務議題等。
- (c) 健康面～心理諮詢，包含家庭婚姻、親子教養、兩性情感及人際關係等，健康諮詢女性健康議題、男性健康議題、嬰幼兒保健、年長者醫療照護議題、第二醫療建議等
- (d) 其他～辦理主題式專題演講、每月 EAP 關懷報。

- b. 組織及管理層次：

- (a) 組織面～提供團體諮詢。
- (b) 管理面～管理諮詢，如團隊帶領技巧議題、同仁



關懷服務議題、人員管理議題等；針對科長級以上之主管人員，辦理團體諮詢課程。

(c) 持續精進 EAP 服務～標準化、專業化、簡單化。

(d) 多元宣導及主管訓練～多元導入單化、多元化宣導活動、辦理團隊建立探索體驗研習營、辦理主管人員辨識員工身心異常訊號與心理輔導技巧團體諮商課程、辦理生命教育工作坊。

(e) 周全服務內涵～規劃「簡易自衛防身術」講座、提供淨化空氣資訊、舉辦生命教育體驗課程-手作活動、舉辦親子活動、架設分眾資訊服務網站、舉辦首長與不同層級同仁有約活動、每月發行人事服務簡訊電子報、建立員工關懷通報制度。

(3) 服務流程保密程度：

- a. 申請員工協助方案服務，無須透過人事單位申請。
- b. 訂定委外機構應遵循保密義務
- c. 要求委外機構於隱匿同仁個人資料後提供相關管理資訊，作為資源配置參考

(4) 服務成果回饋機制：

- a. 辦理組織診斷～上下交流：首長由上而下明確宣示、同仁由下而上深度會談齊心凝聚共識；內外兼具：內部同仁自我省察、外部專家參與觀察、理論與實務有效對話；成果展現：進行診斷訪談，共完成 26 科、6 處（室）訪談。
- b. 盤點機關人力素質，提供首長人力參考主要如盤點機關人員之性別與官等別、官等與學歷別。
- c. 滿意度調查與定期檢討。

(5) 內外部服務資源整合推動情形：人事行政總處雖與「鉅微顧問管理股份有限公司」簽約提供 EAP 服務，內部亦積極宣導及辦理多元 EAP 活動。不論人事總處首長、主管人員及辦理 EAP 方案人員皆主動關懷同仁，

營造良好員工工作環境。

(五) 行政院海岸巡防署

在蒐集過程中，經向該署洽詢以「長官指示」為由，僅提供部分資料文件，其他僅能透過私人情誼及網頁資料，並輔以電訪詢問方式蒐集資料，其相關作法如下：

1、基本資料

- (1) 執行 EAP 總金額：104 年度新臺幣 31 萬 3 千元；105 年度新臺幣 28 萬 2 千元。
- (2) EAP 人力配置：設置心理諮商科專責人力。
- (3) EAP 設置方式：混合設置(自辦為主，部分委外簽立支援協議書)

2、EAP 績優機關作法蒐集資料說明

(1) 計畫擬訂情形：

- a. 設計需求調查表：問卷結構以「心理輔導」、「法律諮詢」、「醫療保健」、「財務諮詢」、「組織管理」及「職涯發展」等六個面向實施調查與統計，統計結果作為海巡署 EAP 推動計畫擬定之參考。
- b. 工作輔訪審查，瞭解員工需求：每年 11 月至 12 月辦理心理輔導工作輔訪審查(併案審查所屬機關當年度員工協助方案執行情形)，針對所屬各機關年度計畫執行成果表所列定期檢討員工協助方案辦理情形、所遭遇問題或困難及改進策略等綜整資料，以了解員工需求後，參考研擬計畫。
- c. 檢討執行成果，研商凝聚共識：每年 1 月或 2 月召開「前一年度員工協助方案執行成果檢討報告暨當年度推動計畫(草案)」研商會議，邀集海巡署員工關懷小組成員及所屬機關代表與會討論，並依檢討結果及會議討論共識，據以訂定當年度推動計畫。
- d. 參照評鑑報告，新增關鍵指標：參照行政院人事行政總處函送推動 EAP 評鑑結果報告，並依機關特性及同

仁需求新增員工協助全員施訓目標、運用社會資源辦理相關講座、廣拓社會資源簽訂協議及提高同仁使用率等 4 項「關鍵績效指標」及多項推動措施。

(2) 執行成效情形：

a. 個人層次：

- (a) 心理～量表施測、專業訓練、建置網路駐診服務、簽訂支援協議書、設置員工關懷小組、建置社會資源網絡圖、溫老師服務。
- (b) 法律～消保法數位學習、個資法講座、人權公約講座。
- (c) 醫療～簽訂醫療優惠合約、辦理捐血活動、辦理長照制度說明會。
- (d) 財務～舉辦「自然人憑證集體申辦到府收送件」活動，提供便利報稅服務。
- (e) 其他～托育服務、心輔志工認養機制、簽訂運動優惠方案。

b. 組織及管理層次：

- (a) 組織面～舉辦海巡論壇與署長有約活動。
- (b) 管理面～訂頒之「心理輔導工作推動計畫」，說明自殺(傷)、殺(傷)人案件之處置流程。
- (c) 其他：接洽特約住宿、商店等活動。

(3) 服務流程保密程度：

訂頒「行政院海岸巡防署暨所屬機關員工協助方案資料保存及調閱作業方式」，請各機關(單位)據以配合執行。

(4) 服務成果回饋機制：辦理心輔志工訓練及心輔人員知能研習，並實施「員工協助方案宣導說明會」，課後實問卷調查，相關建議事項納入年度辦理之參考。

(5) 創新作為導入情形：

- a. 提振士氣及鼓勵學習外語等相關措施：每日上班 0850~0855 及下班 1645~1650 均播放海巡之歌及海巡進行曲，以提振同仁士氣；且於每日上班 0855~0900 播放每日實用英語會話(按教學進度播放光碟)，鼓勵同仁學習外語。
- b. 鼓勵運動健身等相關措施：每日 1650~1700 播放平甩功音樂，鼓勵員工做健康操及每日 1700~1730 至署區健走或跑步，維持運動的好習慣。另設置「哺集乳室」，以及於各辦公大樓之停車場設置「孕婦專用停車位」計 3 格，貼心提供懷孕之女性同仁能就近方便停車，並公告於海巡署內網周知。
- c. 統整社會資源，繪製網絡地圖：按各所屬機關駐地區塊完成繪製「心理輔導、法律諮詢、醫療保健、財務諮詢及組織管理」等五類社會資源地圖及一覽表，函送各機關(單位)並建置於海巡署內部入口網站「溫老師諮商園地」專區，供同仁適時運用。
- d. 海巡署 0800「您願意我幫您」24 小時不漏接服務：結合海巡署各級「溫老師免付費專線」七線整合一線為 0800-011580(後六碼取其諧音為「您願意我幫您」)，利用各項集會時機加強宣導運用，提供員工全天候服務。
- e. 建置 VOD (Video On Demand) 全員施訓：建置 VOD 數位學習系統、自製 EAP 微電影~「想跟妳再跳一隻舞」及海巡署 CEDAW 教育訓練數位教材微電影~「蛻變」等 2 部影片；以創新手法製作拍攝 EAP 模擬情境案例影片，以實境拍攝影片方式導入宣教。
- f. 自製員工協助方案(EAP)手機擦拭貼：完成「海巡署 EAP 宣導之手機擦拭貼」，發送所屬機關(單位)使用。
- g. 海巡雙月刊刊登 EAPs 專文：第 75 期至 86 期於「溫老師園地-員工協助方案(EAP)」專欄」刊載 EAP 相關

議題計 12 篇案例文章。

(6) 內外部服務資源整合推動情形：

- a. 專業訓練：編列經費辦理心輔人員知能研習、心輔志工教育訓練等課程。
- b. 建置網路駐診服務：計有 1 位醫師、2 位心理師、3 位社工師，由專業人士協處相關個案輔導問題。
- c. 簽訂支援協議書：與國際生命線台灣總會簽訂「諮商輔導資源支援協議書」，「生命線」在全國各縣市共設置 24 個協會，海巡署同仁可逕自尋求電話諮商或安排免費面談服務。另與國軍退除役官兵輔導委員會完成續簽「醫療資源支援協議書」，退輔會所屬榮民醫療體系在臺灣設有 15 個地區榮民總醫院(含分院)，海巡署暨所屬機關(單位)同仁均可就近地區醫院獲得多項支援及優惠措施。
- d. 設置員工關懷小組：賡續設置員工關懷小組，協助員工各項問題之解決。
- e. 建置社會資源網絡圖：建置心理輔導等五大社會資源網絡圖及一覽表函頒各機關參用，並置海巡署內網專區供隨時上網查閱。
- f. 溫老師服務：於所屬各單位成立溫老師服務室共計有 48 處，均設置於安全、保密的地點，並公告周知。另設置 0800 免付費電話及電子郵件服務信箱等，0800 專線電話由各區服務人員協助。

(六) 金融監督管理委員會

本圈圈員中曾於該會承辦 EAP 業務，爰就其任職該會期間辦理情形蒐集分述如下：

1、基本資料

- (1) 執行 EAP 總金額：9 萬 3 千元至 14 萬 8 千元。
- (2) EAP 人力配置：兼辦。
- (3) EAP 設置方式：內置式。

## 2、EAP 績優機關作法蒐集資料說明

### (1) 計畫擬訂情形：

- a. 員工及組織需求調查：依據員工需求調查分析訂定；工作計畫宣導執行後辦理年中問卷調查。
- b. 年度工作計畫訂定：依據組織願景、未來發展方向與首長施政理念訂定；依據員工需求調查分析訂定；依前一年度檢討結果(含評鑑報告)訂定；依據學者、專家或人事總處建議訂定；設定具體工作項目及辦理期程，並公告周知。
- c. 標準作業流程訂定：訂定服務及轉介流程；訂定危機事件處理流程；訂定非自願個案處理流程；服務流程設計符合保密原則。
- d. 常用表單(含問卷)訂定：訂定常用表單；表單簡化、符合保密原則；表單(含問卷)設計具邏輯性、涵蓋所有服務面向。
- e. 資料保存及調閱規定訂定：資料保存及調閱規定均依心理師法及個人資料保護法辦理；訂於年度執行計劃書及相關表件，e-mail 轉知同仁並於該會行政資訊入口網公告周知。

### (2) 執行成效情形：

- a. 個人層次：
  - (a) 心理面：個人諮詢；團體諮詢；心理關懷影片；專題演講；心理檢測；免付費諮詢專線；一般紓壓課程；發送電子健康文宣。
  - (b) 法律面：法律相關諮詢服務提供方式包含 0800 免付費諮詢專線；個人諮詢及團體諮詢；因公涉訟協助諮詢。
  - (c) 健康面：0800 免付費諮詢專線；個人諮詢及團體諮詢；組成心理關懷小組，協助提供轉介醫療服務。

- (d) 財務面：委託社團法人新竹市生命線協會特約顧問及財商研究中心提供理財服務諮詢、個人及家人財務、節稅議題等。
  - (e) 其他：安排負責「闔家安康」意外團體保險外，另新增長照保險之服務人員於該會提供定時駐點諮詢服務；組成心理關懷小組，提供協助性騷擾事件協助及防治、藝文活動、休閒娛樂等訊息提供及諮詢等其他協助。
- b. 組織及管理層次：
- (a) 組織面：提供方式包含 0800 免付費諮詢專線、個人諮詢及團體諮詢。
  - (b) 管理面：提供方式包含專題演講、0800 免付費諮詢專線、個人諮詢及團體諮詢；針對員工需求邀請臨床心理師於優質睡眠講座中講授睡眠因素影響工作效率之管理問題及調整方式。
  - (c) 其他：委託社團法人新竹市生命線協會簽約合作，提供 0800 免付費諮詢專線、個人諮詢及團體諮詢。
- (3) 服務流程保密程度：個別諮詢使用流程表註明所有諮商服務均受隱私保密政策保護，符合保密原則；員工可自行預約並接受適切服務，無須透過該會心理關懷小組協助預約個人諮詢；資料保存及調閱規定均依心理師法及個人資料保護法辦理。
- (4) 服務成果回饋機制：心理關懷影片欣賞；專題演講；團體諮商；心理檢測；個別心理健康諮商輔導；員工宣導會；主管人員宣導會；一般紓壓課程；辦理員工對於員工協助方案措施之瞭解程度調查；設置 0800 免付費諮詢電話；個人諮詢及團體諮詢；闔家安康意外團險及長照團險等團體保險定時駐點諮詢服務。
- (5) 創新作為導入情形：

- a. 創新作為：新增團體諮商服務項目，規劃辦理2場次，每場2小時，並於團體諮商開始前由臨床心理師設計方案及教材準備，增加同仁選擇項目，由同仁票選適合主題進行。
- b. 具體作法及效益：相對個別諮商係1對1方式進行，團體諮商參加原則以15人為上限，參與人數更多，透過參與同仁以知識分享方式，對特定主題的心得分享，讓彼此得到回饋與學習，達成知識分享擴散之目標。
- c. 配合專案事蹟：104年度第2場次團體諮商-情緒管理團體(主題：美麗心世界)，係由該會銀行局主動提出需求，針對該局發生之個案事件，對於受個案事件影響上班情緒之員工，進行團體諮商，適時解決員工問題，該次團體諮商滿意度達83.4%。
- d. 該會員工因公涉訟事件協助：修正「該會及所屬機關(構)員工協助方案推動計畫」，有關內部專業同仁提供協助服務之法律諮詢部份增訂「因公涉訟諮詢服務」，由該會法律事務處同仁提供相關專業協助。

(6) 內外部服務資源整合推動情形：

- a. 與社團法人新竹市生命線協會簽約訂定該會及所屬機關(構)105年度員工身心健康服務案執行計劃書，提供多元服務並據以推動執行。
- b. 以0800免費諮詢專線提供服務及個人諮詢預約(包含心理、法律、理財、醫療、管理等諮詢服務)，服務內容更加多元完整，課程設計亦較生動活潑。

(七) 公平交易委員會

在蒐集過程中，經向該會洽詢以屬於「事涉廠商商業機密及個資法規定」為由，拒絕提供相關文件，因此，僅能就其網頁資料蒐集，其相關作法如下：

1、基本資料



- (1) 執行 EAP 總金額：3 萬餘元至 6 萬餘元。
- (2) EAP 人力配置：專責人力。
- (3) EAP 設置方式：外置式。

## 2、EAP 績優機關作法蒐集資料說明

- (1) 計畫擬訂情形：於每年年底前完成員工需求調查表填報，並依員工需求意見項目及百分比，簽請首長核定辦理項目後研訂次年員工協助方案詳細計劃內容，例如辦理心理諮商、理財、健康飲食等專題講座，同時發想實際想要辦理及宣導的方式。
- (2) 執行成效情形：
  - a. 個人層次：
    - (a) 工作面：提供委外心理諮詢
    - (b) 生活面：提供委外法律諮詢及理財諮詢
    - (c) 健康面：辦理健康飲食、壓力調適講座
  - b. 組織及管理層次：

針對科長以上主管人員辦理敏感度教育訓練課程，以及團隊建立研習課程。
- (3) 服務流程保密程度：
  - a. 本會與委外專業機構簽訂保密條款。
  - b. 本方案各項服務之所有紀錄，及員工之個人資料均應依相關法令(個人資料保護法、心理師法及社工師法等)及專業倫理規範予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供(轉移)給任何單位或他人。
- (4) 服務成果回饋機制：

每年年底均分項辦理滿意度調查，並依各項調查結果於公交會內部網頁公告周知，同時作為次年度策勵方案措施改善及擬定新計劃之參考。
- (5) 創新作為導入情形：

提供多元化宣導方式，例如每月電子報、製作小卡、

每 2 月 EAP 關懷報、辦理員工協助方案說明會及利用主管會報加強宣導等。

(6) 內外部服務資源整合推動情形：

公交會人員編制少，因此本項業務均由人事室負責辦理，且亦未與其他機關合辦，未來將思考與其他機關合辦以節省經費支出之可能性，並期讓資源利用最大化。

(八) 原住民族委員會

在蒐集過程中，以電訪方式洽詢該會人事室，該室積極配合，並提供相關文件，輔以上網查閱蒐集相關資料，其相關作法如下：

1、基本資料

(1) 執行 EAP 總金額：6 萬元至 10 萬 8 千元。

(2) EAP 人力配置：兼辦。

(3) EAP 設置方式：採混合式服務設置，心理諮商部分以外置式，委託新竹市生命線協會；其他以內置式由會內自行承辦。

2、EAP 績優機關作法蒐集資料說明

(1) 計畫擬訂情形：前一年度年底調查同仁需求後，訂定實施計畫。但實施計畫僅訂定方向性內容，以保留年度執行過程之彈性，亦可隨時調整各類活動。

(2) 執行成效情形：

a. 個人層次：

(a) 工作面：辦理教育訓練；與鄰近特約運動中心簽約；辦理運動課程。

(b) 生活面：設置專屬哺集乳室；宣導免費法律諮詢服務。

(c) 健康面：健康檢查；設置一般性醫療器材。

(d) 其他：專業諮商服務；成立 EAP 工作圈；設置員工關懷小天使。

- b. 組織及管理層次：以教育訓練形式辦理。
- (3) 服務流程保密程度：心理諮商服務係委由新竹市生命線協會辦理，因此保密流程均依該協會保管，另其他內置式服務，均無涉隱私問題，故無保密問題。
- (4) 服務成果回饋機制：心理諮商服務部分，在同仁使用諮商後，會由新竹市生命線協會進行追蹤(隔天及三個月後)，並請填寫滿意度問卷。
- (5) 創新作為導入情形：
  - a. 為提升 EAP 的使用率，並有效察覺他人需求(敏感度)，於 105 年起請各單位指派同仁組成「員工關懷小天使」，當小天使在單位發現有需要幫助者，即可在第一時間提供相關資源，以優化服務。
  - b. 為使員工協助方案更貼近同仁需求，提升同仁使用意願，於 106 年起新設「EAP 工作圈」，期透過各圈員討論與交流激盪創新思維，並要求圈員每年應參與相關教育訓練 4 小時，年度終了時，視員工協助方案推動績效酌予獎勵。
- (6) 內外部服務資源整合推動情形：心理諮商服務係委由新竹市生命線協會辦理，屬外置式；另該會提供之內置式服務部分，則多與教育訓練配合，或提供外部的免費資源(如原住民族法律扶助專線、法務部行政執行署新北分署免費法律諮詢服務等)。內置式與外置式相互配合，期可完整提供 EAP 服務。

## 二、直轄市政府層級 3 個機關

### (一) 臺北市政府

在蒐集過程中，經向該府洽詢以「公務資料不便提供」為由，拒絕提供資料文件，因此，僅能透過網頁資料，再輔以電訪詢問方式蒐集資料，其相關作法如下：

#### 1、基本資料

- (1) 執行 EAP 總金額：183 萬餘元。

(2) EAP 人力配置：兼辦。

(3) EAP 設置方式：內置式。

## 2、EAP 績優機關作法蒐集資料說明

(1) 計畫擬訂情形：配合組織願景（活化人力資源、發揮人力綜效、精進城市優勢）及施政計畫、心理衛生三級預防模式、員工需求、前一年度辦理情形檢討、學者專家建議等面向訂定工作計畫。

(2) 執行成效情形：

a. 個人層次：

(a) 工作面：個別協談服務（人事處）；各式訓練課程（公訓處）；心理健康促進課程：針對第一線為民服務、情緒勞務負擔較重或遇有特殊壓力的機關，依其需求客製化量身訂做活動課程，課程形式包括專題講座、工作坊及小團體等。（人事處）

(b) 生活面：生活法律諮詢（法務局）；社會工作資源（社會局）。

(c) 健康面：健康、醫療保健諮詢（衛生局）；增設身心科門診（衛生局）；休閒活動社團（人事處）。

(d) 其他：提供客製化服務（人事處）。

b. 組織及管理層次：

(a) 組織面：團體協談服務（人事處）

(b) 管理面：開辦心理健康守護人研習班（主管人員及人事人員）；提供主管人員管理諮詢及 EAP 實務技巧（人事處）；編印手冊供管理階層運用（人事處）。

(3) 服務流程保密程度：

a. 專業隱私守護：約聘具諮商心理師證照的專業人員，專職承辦員工協助服務工作。除行政作業流程隱蔽當事人姓名，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)，個案資料均妥善保存。

- b. 簡化服務流程：員工無須透過人事機構或單位主管轉介，即可自行申請並直接獲得專業服務。
- c. 獨立服務管道：設有獨立服務場地、專線電話及專責信箱。

(4) 服務成果回饋機制：

- a. 服務成果：統計各項服務措施辦理情形，並以量化數據呈現。
- b. 多元績效評估：
  - (a) 調查參加個別協談、團體協談、心理健康促進課程、教育訓練等員工之意見及滿意度。
  - (b) 徵詢特約專業輔導員回饋意見。
  - (c) 推動本業務具有績效者，應予獎勵或列入年終考績之重要參據。

(5) 創新作為導入情形：

- a. 辦理「員工心理健康守護人—主管人員研習班」：協助各機關主管人員辨識員工異常徵候、提升績效面談技巧及適時妥善運用員工協助服務，強化預防體系。
- b. 辦理「員工心理健康守護人—人事人員研習班」：辨識同仁需求與增進關懷及轉介之話術技巧，並與員工協談室建立合作伙伴關係。
- c. 身心科駐診：衛生局持續合辦，每週三下午於市政大樓醫務室安排精神科醫師門診服務，為完善的第三級心理衛生防治。
- d. 員工協談室之完善服務：提供主管人員管理諮詢，亦提供相當豐富的心靈成長相關書籍及公播版影片借閱服務，以利機關辦理專書閱讀或心靈電影院活動。
- e. 工作超時人員關懷方案：完成訂定「臺北市政府各機關工作超時人員關懷方案」及相關協處措施。

- f. 因公涉訟協助措施：完成訂定臺北市政府及所屬各機關(構)學校人員依法執行公務涉訟協助參考指引。
- (6) 內外部服務資源整合推動情形：
- 臺北市政府各機關分工方式：
- a. 員工協談室：
- (a) 提供諮詢、個別協談及團體協談服務。
  - (b) 規劃辦理講座、工作坊等課程，並印製宣導品積極宣導員工協助方案。
  - (c) 提供各機關承辦人員辦理員工協助服務相關作業之資訊、社會資源及協助。
  - (d) 提供受理各機關諮詢及轉介之同仁後續服務。
  - (e) 協助同仁搭配運用醫療、法律諮詢等協助之轉介服務。
- b. 人事處：提供員工正當休閒活動，例如：市府員工親子運動會、E 世代講座、心靈饗宴。
- c. 各機關：
- (a) 主動規劃或配合辦理講座課程。
  - (b) 對於身心健康諮詢有需求的同仁，主動關心、鼓勵尋求協助，或積極轉介至員工協談室。
  - (c) 協助同仁搭配運用醫療、法律諮詢等協助之轉介服務。
- d. 法務局：臺北市政府一樓法律聯合服務中心，提供同仁在生活法律諮詢服務窗口。
- e. 衛生局：提供同仁在健康、醫療保健等諮詢服務。
- f. 社會局：提供同仁社會工作相關資源、緊急事故、生活危機、家暴及性侵害防治等諮詢服務。
- g. 公務人員訓練處：提供同仁心靈成長等相關訓練課程。

## (二) 臺南市政府

在蒐集過程中，經向該府洽詢初以「適逢年度評選」為

由，不提供資料，後經李朝政主任協助，該府有提供資料外，部分仍須透過網頁搜尋，其相關作法如下：

## 1、基本資料

- (1) 執行 EAP 總金額：未提供。
- (2) EAP 人力配置：專責人力。
- (3) EAP 設置方式：以內置式為主，各機關得依業務性質及同仁需要，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。

## 2、EAP 績優機關作法蒐集資料說明

### (1) 計畫擬訂情形：

#### a. 計畫依據

##### (a) 組織願景

本處秉持市長「吃飯皇帝大」及「以人為本」理念，辦理本府員工協助方案，提供員工和組織專業、體貼的服務，營造本府成為充滿友善、關懷之組織。

##### (b) 員工及組織需求

依據上述員工及組織需求調查結果，對於員工高度需求項目，優先納入計畫辦理。

##### (c) 前一年度辦理情形檢討

加強對學校教職員的 EAP 宣導：經調查發現針對本府所屬各級機關學校教職員的 EAP 宣導較不足，因此 105 年為加強對學校 EAP 宣導，特別由在學校服務的人事人員組成 EAP 學校組工作圈，辦理學校教職員專屬的宣導、關懷講座，鼓勵教職員使用 EAP 的各項服務。

##### (d) 學者專家建議

諮商輔導申請書內容予以簡化，刪除不必要欄位，僅保留姓名、連絡電話、服務機關、諮商師需求條件等必填項目，使同仁能安心使用。

(2) 執行成效情形：

設置員工關懷專線、免費心理諮商預約專線，並提供機關內諮商輔導資源，供同仁選擇利用，另積極推廣全國 24 小時安心專線、簡氏健康表 (Brief Rating Scale, BSR-5) 及相關心理衛生資源。

a. 個人層面

(a) 心理面：每年每人補助 4 小時之諮商鐘點費；建構多重且保密之申請管道、資料保存措施，讓同仁安心提出申請；諮商服務滿意度調查 105 年平均 4.53，較 104 年 4.51 略有增加。

(b) 法律面：辦理法制業務相關研習與講座。

(c) 醫療面：聘請具醫療保健、衛生健康專業之專家、學者擔任講師。

(d) 財務面：辦理「2015 全民金融知識 A+ 巡迴講座」。

b. 組織及管理面：辦理「愛自己，心花開」壓力調適工作坊、「心定著，鬆鬆鬆」壓力調適工作坊、「睏呼飽心輕鬆」團體—探索睡眠困擾與學習放鬆。

(3) 服務流程保密程度：

於「本府所屬機關學校員工協助方案實施計畫」中明訂資料保存及調閱規定：

a. 員工協助方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，包括諮詢紀錄、其它相關的書面資料、電腦處理的資料、個別或團體錄音或錄影及測驗資料等，均應依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，或為保密例外之情事，均不得提供給任何單位或他人。

b. 調閱規定：

(a) 本人查閱：當事人有權查看其本人的諮詢紀錄，除非諮詢資料可能對其產生誤導或不利影響，否則保



管單位不得拒絕。

(b) 其他人士查看：應瞭解其動機，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。

(4) 服務成果回饋機制：

- a. 服務成果調查表採線上填寫。
- b. 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。
- c. 人事單位得將本方案實施效益評估，作為規劃人事管理相關業務之參考。

(5) 創新作為導入情形：

- a. 邀集產、官、學界人資頂尖專家組成健檢顧問團。
- b. 組織健檢協助首長及組織：
  - (a) 幫助首長上任即上手。
  - (b) 協助首長自「直覺決策」提升為「循證決策」。
  - (c) 透過組織健檢補員額評鑑不足。
  - (d) 發現組織病癥預見風險管理。

(6) 內外部服務資源整合推動情形：

- a. 設市府心理健康推動會：由市長擔任召集人，每六個月開會一次。負責協調及整合市府各局處、南市藝文、心理衛生醫療院所、專家學者及民間機構相關資源人事處為預防宣導組之成員，負責員工心理健康促進及自殺防治之宣導。
- b. 針對同仁需求，將機關所屬機關可供心理諮詢、法律諮詢、醫療諮詢、理財諮詢及其他諮詢所有服務資源整合成各項服務資源表及心理衛生資源。
  - (a) 衛生局及 37 衛生所：受理心理諮商服務申請、舉辦心理健康促進講座、提供各類醫療諮詢服務。
  - (b) 法制處及各區公所：提供法律扶助諮詢服務。

- (c) 稅務局：提供稅務問題網路即時諮詢或電話諮詢。
- (d) 社會局：提供社區保母系統、評鑑優良托嬰中心諮詢。
- (e) 警察局：配合生活時事辦理符合員工需求之主題講座，如公務旅程及生活安全行、防詐騙等議題。
- (f) 農業局：因應食品安全問題，辦理「買菜學堂」、「食育之會」等講座，協助同仁了解食安知識，吃得安心。

### (三) 高雄市政府

在蒐集過程中，經向該府洽詢以「公務資料不便提供」為由，拒絕提供資料文件，因此，僅能透過網頁資料蒐集資料，其相關作法如下：

#### 1、基本資料

- (1) 執行 EAP 總金額：所需之經費由人事處及各機關學校相關經費項下支應。
- (2) EAP 人力配置：兼辦。
- (3) EAP 設置方式：內置式。

#### 2、EAP 績優機關作法蒐集資料說明

##### (1) 計畫擬訂情形：

- a. 計畫擬訂方面採以建構循證機制規劃，其循證基礎包括壓力源普測、認知量表、認同量表、使用頻率分析、需求與落差分析、關懷案件分析、心理諮商案件分析。
- b. 另也結合願景施政目標、員工需求調查分析（關懷員瞭解需求、分析心理諮商需求）、前一年評鑑報告建議、學者專家建議、前一年度檢討結果、EAP 工作圈（滾動修正）等。

##### (2) 執行成效情形：

a. 個人層次：

- (a) 工作面：辦理提升工作面專業訓練，例如新進人員適應工作與生活平衡、生涯（退休）規劃研習與資訊應用系列；辦理學習列車「樂活人生系列」講座，主題範圍包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯（退休）規劃等，以增進同仁工作面相關知能。
- (b) 生活面：提供高雄市政府四維行政中心及三區公所（鳳山區、岡山區、旗山區）等地點免費法律諮詢服務；財政局稅捐稽徵處企劃服務科及結合國稅局免付費電話提供免費稅務理財服務；社會局研考室提供托育服務及服務窗口專線、老人福利服務；辦理學習列車「快活人生系列」；法治系列等課程。
- (c) 健康面：結合衛生局專業心理健康諮詢資源提供免付費心理諮詢服務專線、心理衛生服務、心理諮商資源等；善用衛生局（暨所屬院所）等相關機構之醫療資源及全民健保成人健檢特約醫事機構資源；辦理學習列車「慢活人生系列」課程。
- (d) 其他：委託專業「張老師」辦理面對面諮商；線上自我檢測；優活3要1不：（3要：休息、守法、檢測；不受好奇與誘惑驅使）。

b. 組織及管理層次：

- (a) 組織面：建構關懷員機制；舉辦關懷員回流認證；引介團體諮商輔導；辦理員工協助方案教育訓練及PQ（正向智商）提升方案。
  - (b) 管理面：辦理生態身心健康促進研習營；相關主管研習班課程。
- (3) 服務流程保密程度：
- a. 訂定資料管理規則：內容包含保密限制、知後同意權、

結束會談、資料保存等機制。

- b. 訂定一般個案處理流程、非自願性個案處理流程、危機個案處理流程。

(4) 服務成果回饋機制：

- a. 定期或不定期檢討員工協助方案辦理情形(含方案內容是否切合同仁及組織需求、服務使用率、滿意度等)。
- b. 於當年度 12 月底檢討員工協助方案辦理情形，該年終檢討會由人事處處長擔任主持人，並邀請國內員工協助方案領域專家學者三人及本府一級機關人事主管五人共同研商討論。

(5) 創新作為導入情形：

- a. 運用多元管道對員工導入 EAP：
  - (a) 網路電子報
  - (b) EAP 電子書(購置專業電子書製作軟體-Flip PDF Professional、整合內外部資源)
  - (c) QR Code 下載(我是高雄市政府 EAP QR Code)
  - (d) 運用「安心小卡」：整合本府員工心理諮詢預約專線、財團法人張老師基金會 1980 及 SOS 救命網社團法人臺北市生命線協會 0800788995 二十四小時免付費安心專線等實用資訊，於本府員工協助方案專區提供 5 款「安心小卡」供同仁下載。使同仁可隨時攜取心理健康諮詢相關資料，以備不時之需，並且可擴大宣傳本方案諮詢管道。
- b. 個案導入：因高雄氣爆衝擊，於 104 年辦理提升心理韌力；105 年辦理心理衛生教育訓練，在面對意外事件時能有效應變。

(6) 內外部服務資源整合推動情形：

- a. 由人事處與委外專業機構訂定契約，為本府同仁提供各項服務。

- b. 由各機關學校與委外專業機構訂定契約，為各該機關學校同仁提供各項服務。
- c. 由二個以上機關學校聯合與委外專業機構訂定契約，為各該機關學校同仁提供各項服務。
- d. 由各機關學校內部專責人員規劃提供各項服務。

### 三、地方縣市政府層級 5 個機關

#### (一) 雲林縣政府

在蒐集過程中，經由拜訪該府人事室，該室積極配合並提供相關資料文件，其相關作法如下：

##### 1、基本資料

- (1) 執行 EAP 總金額：27 萬元
- (2) EAP 人力配置：兼辦
- (3) EAP 設置方式：內置式

##### 2、EAP 績優機關作法蒐集資料說明

###### (1) 計畫擬訂情形：

- a. 年度工作計畫：訂定依據、參照專家學者建議、專家小組諮詢及滾動式修正。
- b. 員工及組織需求調查情形：進行需求及滿意度調查，並依調查結果分析需求前三項，工作面為員工權益、新進夥伴教育訓練及退休生涯規畫；生活面為理財講座諮詢、人際溝通及法律講座諮詢；健康面為身體保健講座、醫療保健諮詢及運動保養等議題；組織面為壓力管理訓練、職場員工關懷訓練及緊急事件處理；管理面分別為危機處理、團隊合作、管理領導訓練。

###### (2) 執行成效情形：

該府員工協助方案年度計畫均以多元性方向規劃辦理，針對工作面、生活面及健康面等三大面向規劃辦理到職工作適應等 14 項服務，分述如下：

- a. 宣導及推廣：利用各項會議及辦理訓練研習時宣導；透過行文、email 傳送、揪科、APP、facebook 及網

站公告多元宣導；利用主管會報、各單位會議及辦理訓練研習時播放微電影；對主管之導入措施部分為讓縣長、副縣長、秘書長及相關單位主管了解員工協助方案相關措施，由人事處處長(副處長)及承辦科長(承辦人員)適時排訂時間前往報告(宣導)，並於主管會報中宣導員工協助事項。

b. 工作面：

- (a) 到職工作適應~設置單一窗口，協助新進員工迅速完成報到手續；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，使其儘速熟悉工作環境；辦理「超新星閃耀職場~活力研習實施計畫」。
- (b) 工作生涯發展:員工任職期間，提供充足的陞遷管道；將 e 學中心線上課程「個人職能評鑑與職涯發展」訂為縣府 105 年度數位學習組裝課程。
- (c) 權益諮詢服務:辦理退休權益說明會；設置專線電話，提供員工權益相關問題諮詢管道；提供權益申訴管道。
- (d) 人際溝通協助:辦理分區培力研習人際溝通講座；將 e 學中心線上課程「溝通心訣竅-傾聽與表達」訂為數位學習組裝課程。
- (e) 性騷擾問題協助:對於新進人員主動發送「禁止性騷擾之書面聲明」，告知同仁面對性騷擾件時，如何因應及處理；訂定「雲林縣政府性騷擾防治措施」並成立性騷擾調查暨申訴委員會，明定委員組成性別為男女各半，以維護申訴人權益；辦理「性騷擾防治」講座。

c. 生活面：

- (a) 藝文活動：辦理休閒及才藝類相關研習或賞析；

鼓勵同仁參加全國公教美展。

- (b) 休閒娛樂：辦理員工親子教育活動；辦理員工淨山及水土保持環境教育宣導健行活動。
- (c) 稅務理財：提供稅務相關問題諮詢及解決方法；主動給予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；將 e 學中心線上課程「個人綜合所得稅(一)」、「個人綜合所得稅(二)」訂為數位學習組裝課程。
- (d) 法律諮詢：提供員工各項法律諮詢服務；提供消費諮詢及申訴服務。

d. 健康面：

- (a) 辦理分區培力研習壓力調適與情緒管理講座。
- (b) 壓力紓解服務：辦理員工各項即時紓解壓力、調劑身心、宣洩情緒之活動；針對工程或業務較繁重單位，利用其研習或會議到點服務，辦理紓壓等活動
- (c) 心理諮商與輔導：為貼心服務諮詢者之需求，將員工諮詢室喬遷至第三辦公大樓三樓專屬處所，提供隱私及保密會談空間；由人事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、四下午輪值提供諮詢；結合專業心理諮商單位，協助轉介個案由專業心理醫師進行諮商，過程具保密性 且兼顧倫理責任；諮詢服務申請流程便捷：設置電話免費服務專線 0800-882881(幫幫我- 幫幫伊)、電子郵件及書面等皆可申請；並以單一窗口提供服務；新進員工報到時，提供心理檢測量表，使其了解心理狀態；與雲林縣臨床心理師公會合作，辦理「雲林縣政府員工身心靈健康對話窗」雙月刊，每兩個月提供相關心理健康及轉介心理諮商資訊於人

事服務簡訊，並轉知縣府及所屬機關、學校同仁參閱。

(d) 醫療保健服務：補助員工健康檢查費用；簽立特約醫療機構；辦理身心靈健康講座；商請衛生局定期赴縣府做相關健康檢查；提供醫療保健諮詢服務管道；員工健身紓壓。

e. 組織面：辦理組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等相關研習。

f. 管理面：辦理領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等相關研習。

(3) 服務流程保密程度：

a. 訂定員工協助方案處理流程：

(a) 員工協助方案服務流程，依個案性質分為「一般」、「危機」及「非自願性」，分別訂製處理流程並由單位主管或副主管為召集人。

(b) 各業務主管及資深同仁組成常設性危機事件處理專案小組，於發現所屬同仁有自傷（殺）、傷人或嚴重情緒困擾等情況時，由危機事件處理專案小組及員工協助方案(EAP)人員介入予以協助與關懷，並協助轉介，俾利其尋求協助。

b. 保密措施及倫理規範：

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：

(a) 同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。

(b) 本方案各項服務程序之制訂與實施，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。

(c) 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，並由本府人事處專人專卷保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，



均不得提供任何單位或他人。

(4) 服務成果回饋機制：

- a. 縣府每月召開處務會報，檢討各項措施進度及成效。
- b. 各面向均依年度計畫完成，工作達成度 100%。
- c. 辦理整體滿意度調查，獲得 9 成以上同仁肯定。
- d. 爭取首長及各單位主管支持，列入年度施政計畫之績效人力面指標項目評分。
- e. 定期辦理滿意度調查及工作檢討會，作為調整員工協助實施計畫，以符合同仁需求，相關服務回饋機制調查分述如下：
  - (a) 推動員工協助方案需求評估及滿意度調查，縣府員工滿意度達 97%。
  - (b) 辦理身心靈健康講座，參訓人員之滿意度達 90% 以上。
  - (c) 辦理性騷擾防治講習及居家水電維修，參訓人員之滿意度達 93% 以上。
  - (d) 辦理專任人事人員讀書會及公務人員專書閱讀推廣活動，參與率達 70% 以上。
  - (e) 辦理婚姻家庭法律面面觀講習，參訓人員之滿意度達 93% 以上。

(5) 創新作為導入情形：

- a. 建置硬體及軟體設施：
  - (a) 硬體設施：縣府第三辦公大樓 3 樓設置溫馨諮詢室；建置免費服務專線電話：0800-882881（幫幫我，幫幫伊）。
  - (b) 軟體設施：建置「雲林員工協助方案」行動 APP～提供員工協助內外部資源、各項協助措施諮詢服務資源及管道。
  - (c) 建置「雲林生活津貼」行動 APP：協助同仁各項生活津貼(包含結婚補助、生育補助、子女教育補

助、喪葬補助)試算數額，供同仁瞭解相關權益。

(d) 設置縣府人事處建置員工協助方案專區及隨手包，供同仁快速且方便尋求各項資源。

b. 設立幼兒園：為體恤同仁照護子女之辛勞，營造友善托育環境，商請托育業者於縣府社會處 1 樓設置幼兒園。

c. 友善職場環境：為體恤縣府女性同仁懷孕期間及因肢體障礙行動不便同仁之辛勞及安全起見，實施免刷卡彈性上下班。

d. 建置夜間女性及孕婦優先停車位，營造女性安全工作環境。

e. 推動自我健康管理百寶盒-健康存摺：105 年 3 月函頒「雲林縣政府及所屬機關學校 105 年度『艾我健康一把罩』實施計畫，並與衛生福利部中央健康保險署合作，鼓勵員工下載健康存摺，做好健康自主管理，提升健康意識敏感度。

f. 計程車特約之貼心服務：與縣內合法之計程車業者簽訂特約，提供代駕或載送夜歸同仁安全回家。

(6) 內外部服務資源整合推動情形：

a. 心理諮詢(商)

(a) 內部資源：縣府人事處心理諮詢室提供免費諮詢電話：0800-882881；縣府社區心理衛生中心提供電話：05-537-0885（我想請你幫幫我）及六個免費心理諮商（詢）站服務；縣府學生輔導諮商中心（限教師及學生）提供專業免費臨床心理師服務。

(b) 外部資源：公布臨床心理師的醫療院所自費 6 支電話；勞動部勞工舒壓健康網；衛生福利部 24 小時安心專線：0800-788-995(請幫幫救救我)；行政院人事行政總處員工協助方案專區；生命線

協助專線：1995(請救救我，24H)；張老師全球資訊網：協助專線 1980 (依舊幫我)(面詢需自費)；財團法人董氏基金會(提供憂鬱情緒篩檢量表)；台灣心理諮商資訊網；旭立心理諮商中心。

b. 法律諮詢

(a) 內部資源：免費法律扶助諮詢服務；縣府行政處法制科提供免費法律諮詢；消費諮詢及申訴；縣府各鄉鎮市調解委員會提供民事調解及法律諮詢服務。

(b) 外部資源：雲林地方法院免費法律諮詢；中華民國法律推廣協會-全國總會免付費專線；財團法人法律扶助基金會-雲林分會免付費預約專線；法律諮詢服務網:24 小時免費法律諮詢專線 0800-007002。

c. 醫療諮詢

(a) 內部資源：提供該府衛生局戒菸服務、預防保健評估、母乳哺育、長期照護、喘息服務、居家護理護健、食品行生安全、民眾就醫益、毒品危害防制中心等相關業務諮詢專線。

(b) 外部資源：提供行政院衛生福利部全球資訊網；行政院衛生福利部國民健康署-健康九九網站：提供「簡式健康表」之評量；衛生福利部中央健康保險署全球資訊網；衛生福利部食品藥物管理署全球資訊網；台灣 e 院：提供醫療諮詢、罕見疾病諮詢、營養教室、預防保健諮詢、藥物諮詢及台灣 e 學院等；成大醫院雲林分院醫療諮詢服務。

d. 理財諮詢

(a) 內部資源：提供稅務局各項稅務及節稅問題諮詢

服務。

- (b) 外部資源：提供中區國稅局各項國稅諮詢服務；台灣銀行理財規劃諮詢服務；土地銀行理財規劃諮詢服務；行政院人事行政總處公務福利 e 化平台提供公教員工自費團體保險服務。

e. 家庭諮詢

- (a) 內部資源：設置諮詢（商）專線；面談諮詢：雲林縣家庭教育中心。

- (b) 外部資源：人本教育基金會；父母教育諮詢專線（面詢需自費）。

- f. 其他諮詢：家戶消防安全設備諮詢服務電話；食品安全諮詢專線電話；環境品質諮詢專線電話。

- g. 組織及管理層次：縣府人事處諮詢室提供組織諮詢及管理諮詢（個人及團體 2 人以上）諮詢服務。

(二) 嘉義縣政府

在蒐集過程中，經由拜訪該府人事室，該室積極配合並提供相關資料文件，其相關作法如下：

1、基本資料

- (1) 執行 EAP 總金額：5 萬元。
- (2) EAP 人力配置：兼辦。
- (3) EAP 設置方式：內置式。

2、EAP 績優機關作法蒐集資料說明

(1) 計畫擬訂情形：

- a. 依據行政院所屬及地方機關學校員工協助方案及嘉義縣政府暨所屬機關學校推動員工協助方案實施計畫、105 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該府前一年度員工需求調查。
- b. 結合機關組織願景及首長施政理念，並參考人事行政總處、學者及專家之建議，及於線上辦理員工協助需

求調查。

(2) 執行成效情形：

a. 個人層次：

(a) 工作面：新進員工輔導；職場權益保障協助；職涯與生涯發展；工作與生活平衡研討；退休規劃說明。

(b) 生活面：提供法律諮詢、財務諮詢等諮詢服務機制；家庭婚姻、生活管理、藝文活動等人文生活資訊服務。

(c) 健康面：心理健康；醫療保障相關資訊。

b. 組織及管理層次：

(a) 組織面：辦理組織變革管理、重大壓力事件管理、績效管理等研習。

(b) 管理面：含領導統御、面談技巧、敏感度訓練等培訓研習。

(3) 服務流程保密程度：

a. 明文規定該府及各單位(人員)辦理EAP各項服務時，應遵守倫理規範及保密責任，並應事先確實告知同仁以維其權益。

b. 該府另訂有調閱資料之要點，且須事先申請並取得當事人同意。

(4) 服務成果回饋機制：

a. 召開前年度工作檢討會議，包含方案內容是否適切符合同仁及機關需求、服務使用率、各項工作執行妥適度。

b. 辦理員工協助方案線上問卷滿意度調查，以作為分析及改善之參考。

(5) 創新作為導入情形：

a. 由各單位推派人員組成「溫馨關懷坊」及「鄰家好厝邊」，至各單位進行宣導，將宣導品親交予同仁，同

仁亦會直接提問。

b. 另有電影賞析，請心理諮商師針對電影內容以較輕鬆的方式導入課程分享，如此同仁的參與度及滿意度也會提高。

(6) 內外部服務資源整合推動情形：

- a. 法律諮詢：該府民政處、行政處、消費者保護官。
- b. 心理諮商：該府人事處、該縣衛生局。
- c. 財務諮詢：該縣財政稅務局。
- d. 醫療保健諮詢：該縣衛生局、慢性疾病防治所、該縣各衛生所。

(三) 宜蘭縣政府

在蒐集過程中，經向該府洽詢僅能提供部分資料文件，其他透過私人情誼及網頁蒐集資料，其相關作法如下：

1、基本資料

- (1) 執行 EAP 總金額：18 萬 5 千餘元。
- (2) EAP 人力配置：兼辦。
- (3) EAP 設置方式：內置式。

2、EAP 績優機關作法蒐集資料說明

(1) 計畫擬訂情形：

- a. 依據函頒之「宜蘭縣政府員工協助方案」、行政院人事行政總處 105 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。
- b. 依據宜蘭縣政府 105 年度員工協助方案實施成效調查分析報告
- c. 辦理年度『員工協助方案』員工及組織需求問卷調查：
  - (a) 針對同仁職涯發展、法律諮詢、財務諮詢、心理健康、醫療保健等面向填答。
  - (b) 主管人員就組織管理、管理技巧等面向填答。
- d. 依據問卷調查分析報告擬訂 106 年度員工協助方案

計畫。

(2) 執行成效情形：

a. 個人層次：

(a) 諮詢(商)服務：法律、財務、醫療保健、家庭關係諮詢、心理諮商服務…等。

(b) 專題講座、工作坊：溝通力 UP！培養必勝職場競爭力工作坊；婦女保健，健康 99 工作坊；工作與生活平衡專題演講；民、刑法在公務執行之運用專題演講；珍愛生命專題演講；情緒管理與壓力調適工作坊；聰明理財，樂活人生專題演講；告別失眠～提升睡眠品質的方法專題演講。

(c) 簡式健康量表檢測：簡單了解自己身心狀態。

(d) 員工傾訴信箱：傾訴內容不限、比照縣長電子信箱方式處理(傾訴人保密)。

(e) 新進同仁陪伴式服務。

(f) 諮商諮詢轉介服務。

b. 組織及管理層次：

(a) 組織架構調整說明會。

(b) 受組織變革影響者團體輔導及壓力調適。

(c) 成立危機事件處理專案小組。

(d) 重大壓力事件管理工作坊－重大壓力事件發生的應變之道。

(e) 第一線主管敏感度訓練工作坊－提升主管職場敏感度訓練。

(f) 領導統御工作坊－團隊建立與領導統御。

(g) 危機處理工作坊－危機管理與應變高手。

(3) 服務流程保密程度：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。

(4) 服務成果回饋機制：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。

(5) 創新作為導入情形：

a. 人事處逐一拜會主管，使各位主管能了解員工協助方案推動的方向與相關措施，並全力支持推動。

b. 鼓勵同仁使用「簡式健康量表(BSRS-5)」線上檢測，協助其瞭解自身的身心適應狀況(各單位每季需達60%填寫率)。

c. 設置「危機事件處理專案小組」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，主動協助轉介相關服務。

d. 設置「關懷聯絡員」於同仁有明顯情緒困擾時主動關懷慰問，瞭解其需求，並協助轉介相關服務。

(6) 內外部服務資源整合推動情形：

a. 法律諮詢

(a) 內部資源：律師及協助人員各1名；本府秘書處法制科；本府消費者保護官；本縣各鄉鎮市公所調解委員會民、刑事糾紛調解及法律諮詢。

(b) 外部資源：提供宜蘭地方法院免費法律諮詢；財團法人法律扶助基金會免費法律諮詢—宜蘭分會；全國消費者服務專線：1950。

b. 財務諮詢

(a) 內部資源：宜蘭縣政府地方稅務局各項稅務諮詢。

(b) 外部資源：提供北區國稅局各項國稅諮詢；臺灣銀行富裕人生理財網；土地銀行財富管理部網站；行政院人事行政總處公務福利e化平台公教員工團體意外保險。

(四) 花蓮縣政府



在蒐集過程中，經由拜訪該府人事室，該室積極配合並提供相關資料文件，其相關作法如下：

#### 1、基本資料

- (1) 執行 EAP 總金額：119 萬 6 千餘元。
- (2) EAP 人力配置：兼辦。
- (3) EAP 設置方式：內置式。

#### 2、EAP 績優機關作法蒐集資料說明

##### (1) 計畫擬訂情形：

- a. 依據組織願景與首長施政理念：「國際觀光亮點、永續發展的宜居城市」為組織願景之一，其中一項目標策略為「提供人才返鄉及東移定居友善環境及培力」，期以建立溫馨關懷的工作環境，降低人員離職率。
- b. 依據員工需求調查分析：以網路問卷方式辦理需求調查。
- c. 依據前一年度檢討結果：於每季檢討 EAP 辦理情形，就其效益及滿意度統計，納入次年度計畫辦理。
- d. 依據人事總處 102 年訪視、104 年書面及實地評鑑花蓮縣政府之學者專家建議。
- e. EAP 需求調查。

##### (2) 執行成效情形：

- a. 個人層次：
  - (a) 心理：員工協談服務；提供提供花蓮縣衛生局社區心理衛生中心特約心理師免費諮商服務及花蓮縣生命線協會諮商輔導訊息。
  - (b) 法律：提供法律諮詢服務；編列法律諮詢經費。
  - (c) 醫療：提供醫療特約優惠；結合花蓮縣衛生局各項醫療保健諮詢服務。
  - (d) 財務：結合國民旅遊卡特約銀行提供財務諮詢；闔家安康公教員工優惠團體意外保險契約諮詢服務；全國公教員工及其親屬長期照顧保險諮詢服

務；花蓮縣地方稅務局提供稅務問題相關諮詢。

(e)其他：設置員工紓壓室；辦理員工子女托育服務；簽訂特約商店；辦理社團活動。

b. 組織及管理層次：

(a) 組織面：辦理地方決策研習班；安心服務-團體諮商；緊急危機事件後對組織之關懷協助。

(b) 管理面：結合中高階主管訓練及中階主管訓練計畫辦理研習；員工協助方案研習。

c. 其他：落實結婚、生育、重大傷病住院、死亡（含眷屬）關懷通報機制。

(3) 服務流程保密程度：

a. 訂定「花蓮縣政府員工協談資料保存及調閱作業要點」。

b. 上開要點重點摘述如下：

(a) 員工協談服務紀錄及相關書面資料專責單位應以機密方式處理與保管，保存年限為同仁離職後十年。

(b) 員工協談服務之所有紀錄及員工之個人資料，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：危及自己或他人生命、自由或財產之情形；涉及法律責任；涉及法律通報事件。

(4) 服務成果回饋機制：

a. 員工協助方案服務資源了解情形調查普及率：

(a) 心理諮詢服務：76.81%。

(b) 法律諮詢服務：83.26%。

(c) 財務諮詢服務：68.80%。

(d) 醫療保健諮詢服務：73.55%。

b. 活動成效評估：

(a) 電影讀書會影片賞析回饋統計：

心靈 FUN 電影：助益性 88%、滿意度 100%。

危機處理主題：助益性 98%、滿意度 98%。

生命教育主題：助益性 97%、滿意度 100%。

(b) 小團體工作坊活動：

正念減壓工作坊：助益性 100%、滿意度 100%。

壓力紓解～身體照護工作坊：助益性 100%、滿意度 100%。

(c) 腦內咖啡饗宴～來場體內有氧操心理健康講座：

助益性 98%、滿意度 98%。

(d) 人事人員 EAP 工作坊研習：助益性 94%、滿意度 97%。

c. EAP 成效評估：

(a) 104 年第 3 季：助益性及滿意度 85.71%。

(b) 104 年第 4 季：助益性及滿意度 75.0%。

(c) 105 年第 1 季：助益性及滿意度 100%。

(d) 105 年第 2 季：助益性及滿意度 85.71%。

(5) 創新作為導入情形：

a. 專案事蹟、創新或切合機關特色之具體作為及效益：

(a) 以 105 年 3 月 31 日農業處科長於辦公場所猝死為例，展現 EAP 的專業性與有效性：通報並對家屬關懷協助：由人事處組成危機事件專案小組，建立單一窗口，並派員慰問家屬及協助處理後續事宜；對周邊同事之關懷協助：辦理安心服務－團體輔導，並後續追蹤情況；對組織之關懷協助：辦理 CPR 及 AED 急救教育課程。

(b) 辦理縣長與本府所屬一級機關員工業務座談餐會。

b. 對所屬機關導入作為：

(a) 特製 EAP 宣導短片，運用首長魅力擴大宣導成

效。

(b) 設置 EAP 宣導專區。

(6) 內外部服務資源整合推動情形：

- a. 心理方面：以編列經費自辦方式聘請專業證照之心理師辦理員工協談服務，並結合所屬花蓮縣衛生局社區心理衛生中心特約心理師免費諮商服務及花蓮縣生命線協會諮商輔導訊息。
- b. 法律方面：除編列法律諮詢經費聘請律師，提供法律諮詢服務，另與法律扶助基金會花蓮分會共同採預約方式辦理。
- c. 財務方面：除結合國民旅遊卡特約銀行提供財務諮詢、闔家安康公教員工優惠團體意外保險契約諮詢服務、全國公教員工及其親屬長期照顧保險諮詢服務外，更結合縣府所屬花蓮縣地方稅務局提供稅務問題相關諮詢。
- d. 醫療方面：除與財團法人佛教慈濟醫院及門諾醫院簽訂醫療優待合約，亦結合所屬花蓮縣衛生局各項醫療保健諮詢服務。

(五) 臺東縣政府

僅以該府網頁蒐集資料，其相關作法如下：

1、基本資料

- (1) 執行 EAP 總金額：18 萬 5 千元。
- (2) EAP 人力配置：專責人力。
- (3) EAP 設置方式：內置式。

2、EAP 績優機關作法蒐集資料說明

- (1) 計畫擬訂情形：藉由辦理服務需求問卷調查、員工交流意見信箱，或直接面對面溝通機制瞭解同仁需求，以作為推動辦理方向之參考。

(2) 執行成效情形：

a. 個人層次

- (a) 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。
  - (b) 生活面：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；理財諮詢～包括稅務處理、債務處理、保險規劃等諮詢服務。
  - (c) 健康面：心理健康～心理諮商晤談；提供專題演講課程；醫療保健～醫療保健；提供醫療資訊。
- b. 組織及管理層次：
- (a) 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。
  - (b) 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。
- c. 其他協助：規劃辦理其他員工協助措施，例如：於同仁婚、喪、喜、慶時，主動提供相關服務資訊。
- (3) 服務流程保密程度：
- 臺東縣政府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。
- a. 同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。
  - b. 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。
  - c. 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

- (4) 服務成果回饋機制：定期檢討辦理情形：於年度結束時及各項活動辦理完成時，定期利用問卷瞭解員工的想法及滿意程度，作為組織改善與組織發展之起點。
- (5) 創新作為導入情形：
- a. 瞭解同仁及組織需求：藉由辦理服務需求問卷調查、員工交流意見信箱，或直接面對面溝通機制瞭解同仁需求，以作為推動辦理方向之參考。
  - b. 提供多元諮詢服務：整合在地公私部門資源及平台，提供心理、法律、健康醫療、理財四大類諮詢範疇之服務網絡。
  - c. 辦理多元講座與訓練活動：針對本府暨所屬機關、學校員工感興趣或有需求之議題安排幸福列車講座、心靈饗宴電影讀書會或訓練等活動，協助同仁生活、工作與身心之健康發展。
  - d. 實施多元心理健康檢測：為主動發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，實施多元心理健康檢測，藉以喚起需求，進而能預先自我察覺，以達到預防功效。
  - e. 建立夥伴制度：針對臺東縣政府員工賡續推動陽光天使及新進人員關懷協助機制，於各職域主動關懷員工，消弭偶發狀況，或提供轉介輔導建議。
  - f. 辦理團體諮詢服務：配合臺東縣政府年度組織目標，有系統的規劃符合單位需求的團體諮詢服務，協助主管有效領導管理，提高同仁工作動機與組織認同。辦理「中高階主管敏感度訓練」；「人事人員團隊活力建立」；建立社工人員關懷機制。
  - g. 建立「危機個案」及「非自願個案」處理流程：針對在辦公場所突發緊急或意外事故之同仁，或工作績效不佳、情緒不穩定卻不願意接受輔導之同仁，

以及高度替代性創傷風險職務人員，分別建立一套標準作業流程（SOP），作為主管及其他同仁處理之依據。

(6) 內外部服務資源整合推動情形：

a. 心理諮詢

(a) 外部資源：專業心理諮商師、社團法人臺東縣生命線協會、衛生福利部安心專線。

(b) 內部資源：臺東縣衛生局社區心理衛生中心。

b. 法律諮詢

(a) 外部資源：法律扶助基金會臺東分會、消費者服務中心、臺東地方消費者服務中心、臺灣臺東地方法院單一窗口聯合服務中心、臺灣臺東地方法院檢察署為民服務中心。

(b) 內部資源：臺東縣民服務中心。

c. 醫療諮詢

(a) 外部資源：衛生福利部臺東醫院、馬偕紀念醫院臺東分院、臺東戒酒服務專線、kingnet 國家網路醫院。

(b) 內部資源：衛生所。

d. 理財諮詢

(a) 外部資源：國民旅遊卡特約銀行(聯邦銀行)。

(b) 內部資源：稅務局。

## 伍、績優機關推動員工協助方案作為分析

首先，就績優機關推動員工協助方案經彙整分析其共同性及創新作法分析如下：

一、執行 EAP 總金額：中央部會以 3 萬至 18 萬之間；直轄市政府僅臺北市府 183 萬餘元，餘臺南市政府及高雄市政府無資料；縣市政府則以 5 萬至 120 萬元之間，但以 10 萬至 30 萬佔多數，其中以花蓮縣政府執行經費 119 萬為最高。

- 二、EAP 人力配置：以兼辦人力為多數，但行政院人事行政總處、行政院公平交易委員會、行政院海岸巡防署等 3 個機關設置專責人力，其中行政院海岸巡防署配置心理諮商科主政。
- 三、EAP 設置模式：中央部會採混合模式（外置式＋內置式）設置佔多數；地方政府則採內置模式設置佔多數。

#### 四、EAP 績優機關作法蒐集資料說明

（一）計畫擬訂方面：從資料的蒐集發現各績優機關均依據組織願景與首長施政理念、員工需求調查分析、前一年度的執行及檢討結果、人事總處訪視、書面及實地評鑑之學者專家建議等作為計畫擬訂的重點；在此值得一提的是高雄市政府在計畫擬訂方面以「循證基礎」規劃 EAP，其基礎包括壓力來源、認同量表、使用頻率分析、需求及落差分析、關懷案件分析、心理諮商案件分析，值得各機關在擬訂計畫參考。

（二）執行成效方面：

##### 1、個人層次：

- （1）在心理層面，發現多數機關採以員工協談服務、提供免費諮商服務訊息為主，例如原住民族委員會委託新竹市生命線協會、花蓮縣政府員工協談提供免費諮商服務；少數機關則提供自費諮商服務，例如人事總處與「鉅微顧問管理股份有限公司」簽訂提供 EAP 服務。
- （2）在法律層面，發現多數機關以內部（或所屬機關）資源或尋求結合外部（例如法律扶助基金會）資源提供免費法律諮詢服務為主，例如金融監督管理委員會、臺北市政府、高雄市政府、雲林縣政府等；部分機關則以編列法律諮詢經費辦理，例如花蓮縣政府每年編列新臺幣 11 萬 7 千元經費；值得一提的是具原住民身分同仁，尚得尋求免費原住民法律扶助專案。
- （3）在醫療層面，發現中央機關以舉辦活動、專題講座、宣導方式辦理；地方機關則以結合內部或所屬機關資源提



供免費醫療諮詢服務為主（例如所屬衛生機關），或與鄰近民間醫院簽訂特約，例如花蓮縣政府與財團法佛教慈濟醫院及門諾醫院簽訂醫療優待合約。

- (4) 在財務層面，發現除結合國民旅遊卡特約銀行提供財務諮詢、闔家安康公教員工優惠團體意外保險契約諮詢服務、全國公教員工及其親屬長期照顧保險諮詢服務外，中央機關仍以舉辦專題講座、宣導方式辦理；地方機關則以結合內部或所屬機關資源提供免費財務諮詢服務為主，例如所屬地方稅務局。

## 2、組織及管理層次：

- (1) 在組織面，發現多數機關仍以辦理研習活動為主，例如雲林縣政府辦理組織變革管理、重大壓力事件管理等；臺北市政府由人事處辦理團體協談服務研習。但也有少數機關採以較柔性的層面提供各項服務，例如外交部因應該部特性提供輪調人員應注意及辦理事項懶人包，有效整合內部資訊，提供同仁參考；行政院海岸巡防署舉辦與署長有約活動；原住民族委員會設置關懷小天使，優化 EAP 服務；高雄市政府舉辦關懷員回流證研習，強化關懷員陪伴技巧。
- (2) 在管理面，發現多數機關亦是以辦理研習形式為主，例如花蓮縣政府辦理辦理中高階主管訓練及中階主管訓練研習，並在研習中納入員工協助方案課程。在資料蒐集中，發現雲林縣政府除辦理研習活動外，同時也結合數位課程納入年度數位組裝課程，能有效善用數位課程，擴大學習成效。
- (三) 在服務流程保密程度方面，發現各機關均有訂定相關員工保密原則、協談資料保存及調閱權限等作業要點，除訂有一般個案及非自願個案處理流程外，尚有員工協談服務紀錄及相關書面資料專責單位應以機密方式處理與保管及保存年限規定，亦規範員工協談服務之所有紀錄及員工之

個人資料處理規定。

- (四) 在服務成果回饋機制方面，發現多數機關以活動或研習結束後進行滿意度調查，例如花蓮縣政府辦理電影讀書會影片賞析回饋就其助益性及滿意度統計分析，值得一提的是花蓮縣政府在其服務成果回饋機制方面，對於員工協助方案服務資源了解情形調查普及率進行了統計分析，期望透過統計瞭解同仁對 EAP 服務成效。
- (五) 在創新作為導入方面，發現各績優機關因機關的屬性不同及差異化，其創新作為亦有所不同，但其創新作為值得其他機關參考，例如勞動部導入隨身小卡片、心靈書坊；外交部播送每日心靈小語；衛生福利部於內網建置「心靈休憩小棧」專區；行政院海岸巡防署與國際生命線台灣總會簽訂「諮商輔導資源支援協議書」、建置網路駐診服務、設置員工關懷小組、建置社會資源網絡地圖、自製 EAP 手機擦拭貼、24 小時不漏接服務、溫老師服務；金融監督管理委員會因應該會銀行局個案事件結合 EAP 進行團體諮商服務；行政院公平交易委員會提供多元宣導服務；原住民族委員會設置員工關懷小天使服務；臺北市政府辦理身心科駐診服務及推行工作超時人員關懷方案；臺南市政府組成健檢顧問團進行「職場心理資本大調查」；高雄市政府運用多元管道導入 EAP；雲林縣政府建置「雲林員工協助方案」行動 APP、「雲林生活津貼」行動 APP、EAP 方案專區及隨手包；嘉義縣政府採取「上至下」（溫馨關懷坊）與「下至上」（鄰家好厝邊）兩種模式同時並進，前者由各單位副主管擔任召集人，後者由各單位推派熱心同仁擔任，兩社團皆為 EAP 推動人員辦理訓練課程，說明服務導入方式及彙整與同仁宣導事項，確保推動人員具備相關專業知能，並可貼近各單位同仁需求，使 EAP 服務之接觸面極大化，著實值得借鏡；宜蘭縣政府設置「危機事件處理專案小組」、「關懷聯絡員」及鼓勵使用「簡式健康量

表」線上檢測；花蓮縣政府特製 EAP 宣導短片及設置 EAP 宣導專區，並以個案實際案件落實執行 EAP 服務。

(六) 在內外部服務資源整合推動方面，發現中央部會機關多以內部資源為主，但同時亦發現行政院海岸巡防署在外部服務資源整合上，優於其他中央部會情形，例如針對心理諮商、法律諮詢、醫療保健、理財諮詢、福利休閒、組織管理等 6 類社會資源進行統整，計有 1327 筆資源，據以繪製網絡地圖，另也依上述 6 類之外部社會資源簽訂合約達 317 家，提供所屬單位參考運用；而地方縣市政府則以整合內部資源外，尚有尋求外部資源較多之情形，可能因為地方主管機關因素，較中央部會容易整合所轄之外部資源。

其次，從人事總處在推動 EAP 方案的發展歷程及本工作圈自各績優機關蒐集資料中顯示，EAP 方案歷經 104 年的首度導入評鑑機制、105 年的全面辦理評鑑作業、到 106 年的成效力評估表，並針對內部客戶設計滿意度問卷，發現人事總處在推動 EAP 方案是持續透過訪視、座談、諮商、訓練等方式以循序漸進方式協助各機關落實推動，進而透過學術界的委託研究，導入人力資源管理的概念，建構標準化公務機關之成效評估；以 106 年人事業務績效考核項目為例，「EAP 推動力」績效包括「機關同仁滿意」及「機關推動成效」2 項，其中滿意度問卷方面以「服務知覺度」、「服務成效感受度」及「服務滿意度」3 項為評量向度，各向度並訂有測量指標，其施測由人事總處透過線上系統直接調查；而在 EAP 成效力評估表方面，其評估指標的構面分為「量化指標」及「質化指標」2 項指標，其中「量化指標」包括執行或支援 EAP 計畫的金額及人力、EAP 設置方式、EAP 初級預防(含委外)、EAP 次級預防(含委外)、求助者轉介來源、與 EAP 有關之人力資源管理指標等 6 項；而「質化指標」則包括計畫組織 (20%)、資源配置 (10%)、制度方針 (30%)、管理支持 (10%)、服務項目 (30%) 等 5 項，各項評估指標均明訂其考核重點；同時也發現 104 年至

106 年考核項目除略有增加外，各項考核指標也有愈來愈細緻化的趨勢，勢將衝擊及增加各機關推動 EAP 的業務量。

最後，為瞭解在蒐集的過程中，遇到的困難與問題，作為辦理類此業務內容參考，特別於召開第 2 次會議時，就蒐集的 16 個績優機關請各分工圈員進行意見調查，依透過何種管道獲取資料、績優機關配合度及理由、蒐集投入人力及其他建議事項等面向進行意見調查，經統計及分析結果如下：

一、透過何種管道獲取資料方面，以上網查閱方式獲取資料者有 12 個機關為最高、電訪方式有 9 個機關次之、私人情誼方式有 5 個機關、拜訪方式有 2 個機關、電子郵件方式 1 個機關。

二、本次蒐集機關在配合度方面，經由工作圈圈員以 0 至 10 分給予評分，其中以原住民族委員會、雲林縣政府、嘉義縣政府、花蓮縣政府等 4 個績優機關能配合資料蒐集，並充分提供資料，獲得最高 10 分的評價，但勞動部、公平交易委員會、高雄市政府等 3 個績優機關則給予 0 至 2 分的低分評價；整體而言，配合度方面以地方縣市政府層級為最高，直轄市政府層級次之，中央部會層級為最低，進一步分析，中央部會層級或許認為教育部於蒐集資料後，恐造成中央部會推動員工協助方案的競爭者，致配合度不高。

三、不予配合的理由方面，以配合度最高的原住民族委員會、雲林縣政府、嘉義縣政府、花蓮縣政府等 4 個績優機關獲得較高之肯定；而給予低分評價的機關以公務資料或長官指示為由，不予提供資料；其次，則是僅提供部分資料，或以涉及個人資料為由，不予提供情形。

四、本次蒐集投入人力方面，以 1 至 3 人為最多。

五、對於本次蒐集建議事項方面，認為由學校向各績優機關蒐集，恐有層級不夠之疑慮，如能以教育部層級蒐集，效果可能會較好；另也有建議期望績優機關能資源共享，共利共存，為員工協助方案營造更好的藍圖。

## 陸、研擬相關精進對策與作為

根據人事總處資料顯示，EAP 係搭配人事業務績效考核之分組，以行政院所屬中央及地方計 80 個主管機關人事機構，區分為行政院組（31 個）、地方政府組（22 個）及其他組（27 個）3 組，而教育部屬於行政院組，想在 31 個機關中脫穎而出，確非易事，但並非無法取得好的績效，端視有無研擬具體可行之創新作為及是否落實執行，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，提供教育部及學校推動 EAP 參考。

### 一、教育部方面

- （一）配合考核，滾動修正計畫：**發現績優機關在資料呈現上，均能配合人事總處 104 年及 105 年間每年修正「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」考核項目，進一步分析，發現人事總處於 104 年 5 月 7 日訂定「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評鑑計畫」，評鑑期間為 103 年 1 月 1 日至 104 年 4 月 30 日；復於 105 年 3 月 31 日修正為「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案」，評鑑期間為 104 年 5 月 1 日至 105 年 6 月 30 日；依上述發布日期與評鑑期間，發現在得知評鑑項目時已逾考核時間或趨近於評鑑期間，以 106 年 3 月 16 日修正「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」為例，其評估 106 年之檢核期間為 105 年 7 月 1 日至 106 年 6 月 30 日，而教育部雖於 105 年 6 月 24 日修正「教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計畫」，但配合人事總處 106 年 3 月 16 日評估計畫內之評估項目修正，建議教育部宜檢視是否有應修正部分，並利用適當時機建議人事總處修正考核項目於考核前一年公布，以利教育部能及時配合修正實施計畫。
- （二）結合個案，導入 EAP 方案：**根據獲獎機關在人事總處分享

資料顯示，行政院海岸巡防署以臺南市永康區「維冠金龍大樓」於105年2月6日倒塌造成115人死亡多人受傷事件、年度因公執勤落海及因公執行救援殉職事件；高雄市政府以103年8月1日發生氣爆事件、105年組織變革(東西區稅捐稽徵處合併、歷史博物館及電影館等行政法人化、兵役局組織調整為二級機關)；嘉義縣政府於105年戶政事務所整併事件；宜蘭縣政府105年組織架構調整因應作為；花蓮縣政府於105年3月31日農業處1位科長於辦公場所猝死事件為例進行報告，上述之事件除造成單位同仁心理層面的衝擊，但也具體結合EAP方案的落實執行及輔導措施，同時呈現EAP專業性與有效性，因此，建議在成果執行上以考核期間發生之特殊個案事件，結合EAP方案執行，較易呈現其執行成效，例如大學合併，可能對被合併學校教職員的影響甚大，如能在合併過程中，適時導入EAP相關措施及團體諮商，將有助於降低組織變革後之衝擊。

- (三) **強化訓練，提升敏感度**：在推動EAP業務方面，人事人員扮演著重要的推動角色，藉由強化主管職場之敏感度，適時發現並轉介解決同仁問題，提升其工作士氣及服務效能，因此，建議辦理「提升主管職場敏感度訓練」工作坊，提升第一線主管人員辨識異常徵候同仁的敏感度，以及時發現問題，並協助轉介相關服務。
- (四) **分進合擊，改變推動模式**：機關間因規模大小、所在地區、資源多寡等均有不同，建議以縣市或劃定特定區域範圍(北、中、南、東、離島)，將所屬機關學校資源整合，採「分工(單項承辦)」及「合作(資源共享)」模式，有效結合人力與資源來推動員工協助方案措施。
- (五) **切合特色，研擬創新作為**：以教育部與行政院海岸巡防署機關為例，其組織文化、人力結構、資源配置、績效管理等面向雖有顯著差異，但對於推動EAP方案而言，所屬機

關或學校均遍及全臺各地，似可學習該署推動心理諮商、法律諮詢、醫療保健、理財諮詢、福利休閒、組織管理等 6 類社會資源進行統整的成功推動模式，繪製教育部外部資源之網絡地圖，提供所屬單位參考運用。

## 二、學校方面

- (一) **尋求首長支持**：推動 EAP 方案績效好壞，在於首長支持與否，因此，爭取首長支持並運用其號召力、影響力，將可強化員工協助方案導入效果；其次，也應適時向各級主管人員說明，尋求充分瞭解及支持，進而參與各項相關活動；最後，結合計畫爭取編列足額經費，落實執行成效。
- (二) **善用內部資源**：盤點具備會計師、心理師、營養師及醫護背景等特殊專長之現職公教人員，尋求渠等人員樂於參與機關 EAP 推動，以充分有效利用內部資源，提升推廣及執行 EAP 效能。
- (三) **結合外部資源**：透過地理區域或網路資訊，結合在地公務部門或公益團體資源的挹注與協助，提供多元服務，例如各地法律扶助基金會、心理諮商機構、運用「KingNet 國家網路醫院」資源、「心靈園地」(<http://www.psychpark.org/>)等；或利用行政院健康福利部國民健康署「健康九九網站」接受「簡式健康表」之評量，以簡單 6 個題目測出最近 1 星期的心理狀況，以協助員工瞭解目前身心適應狀況，及早尋求適當協助資源。
- (四) **建構共享機制**：視地理位置、資源差異，尋求鄰近學校資源整合與共享機制，以減少學校負擔，例如部分大學有附設醫院，以其豐富醫療資源推動 EAP 方案應具相對優勢，或以鄰近區域學校整合共享。
- (五) **適時回饋機制**：於辦理 EAP 各項活動（含諮商）結束後，進行滿意度調查回饋機制表，經由成果回饋率統計，作為改進及雙向回饋之檢討。

- (六) **建置 EAP 專區**：善用網路世界無遠弗屆特性，將員工協助相關資訊，刊載於各校員工協助方案專區，提供可即時獲得所需資訊。
- (七) **運用多元宣導**：以網路電子報、EAP 電子書、自製宣導影片利用研習前或休息時間播放、辦理課程研習、隨身小卡片、海報、寬心報、心靈書坊、利用主管會報時機等多元方式宣導員工協助方案管道資源。
- (八) **導入 EAP 個案**：結合 EAP 方案，善用在發生的個案，並將推動結果或事蹟提供教育部彙集參考運用。
- (九) **推動關懷機制**：基於落實人性關懷，發現並協助公教員工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，並協助個人規劃職涯及生涯（退休）發展，建議由各單位或學校遴選具服務熱忱人員擔任員工關懷服務小天使，透過同仁間聯繫，有效察覺需求，並在第一時間提供適當服務。

## 柒、結語

「人」是組織最寶貴的重要資產，而人事人員正是機關內人力資源管理的核心角色，員工協助方案的目的是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，提升員工績效和工作滿足，因此，人事總處也將員工協助方案列為五大公務人力資源管理政策之一，也是以關懷為核心價值，協助組織進行人才管理與發展的首要工作。

由於本次資料的蒐集，在績優機關機關同行有所顧忌及競爭下，只能自機關網站蒐集，輔以相關資訊不足，因此，恐有難窺其推動全貌之虞，但從參與圈員之努力及資料蒐集成果觀之，其重要成果也應偏誤不大，值得各機關推動員工協助方案之參考。



## 後記

本次工作圈蒐集資料雖然豐富，撰寫成果報告也試圖力求嚴謹，但仍難免受到主客觀因素的限制，無法將蒐集資料逐一臚列，僅能以重點摘錄方式說明；另在撰寫時間壓力下，難免有所疏漏，也請各位人事先進不吝指正。

本工作圈成果報告能夠如期完成，要感謝工作圈所有夥伴能在業務繁忙中，「勇敢」與「承擔」參與本工作圈，並能在「艱困」的過程下依分工如期完成資料蒐集工作，箇中辛勞，冷暖自知；其次，感謝國立臺北教育大學人事室主任陳永倉帶領該室人事夥伴在本圈召開第2次會議時，提供舒適場地及大力協助會議進行事宜，使會議順利圓滿，同時，也要感謝花蓮縣政府人事處王處長偉曦領導的人事團隊，在蔣專員麗娟及黃科員珮珍積極協助下，觀摩該處推動員工協助方案（EAP）標竿學習，讓工作圈夥伴獲益匪淺；最後，在本校人事室同仁群策群力積極配合下，勇於承擔新任務，並提供各項工作事宜，促使任務能夠圓滿完成。



## 行政院所屬及地方機關學校員工協助方案

行政院 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函核定

- 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：
  - （一）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。
  - （二）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。
  - （三）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。
  - （四）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：
  - （一）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。

### (二) 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：

(一) 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）。

(二) 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。

(三) 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。

(四) 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。

(五) 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：

- (一) 同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。
- (二) 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。
- (三) 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。

## 行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評鑑計畫

民國 104 年 5 月 7 日總處綜字第 1040033720 號函訂定

- 一、目的：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，特訂定本計畫。
- 二、評鑑對象：行政院所屬中央及地方各主管機關（不含議會，以下簡稱受評機關），並依機關規模大小區分為中央人事處組、中央人事室組、直轄市政府人事處組及縣市政府人事處（室）組四組，分組情形如附件。
- 三、評鑑實施頻率、期間：
  - （一）以每年辦理 1 次為原則，評鑑當年度為 x 年，評鑑期間為 x-1 年 1 月 1 日至 x-1 年 12 月 31 日。
  - （二）自 104 年起首次辦理，並以 103 年 1 月 1 日至 104 年 4 月 30 日為評鑑期間。
- 四、評鑑指標及配分：以受評機關評鑑期間內推動員工協助方案成效為評鑑內容，包含計畫擬定、方案導入、服務提供、成效評估及其他具體事蹟等五大面向，評鑑表由本總處另訂之。
- 五、評鑑小組：由本總處員工協助方案專家小組成員及本總處相關人員組成。
- 六、評鑑方式：分為書面評核及實地複評兩部分：
  - （一）書面評核：
    - 1、由受評機關依評鑑項目填列推動成效，並檢附相關佐證資料，於規定期限前函送本總處。
    - 2、受評機關之推動成效及相關佐證資料，由評鑑小組進行書面評核，並以各該受評機關平均分數作為書面評核分數。
  - （二）實地複評：

1、本總處依受評機關書面評核分數，擇取各組成績最優二至四名機關（以下簡稱複評機關）前往實地複評。

2、複評人員由評鑑小組擔任，複評時，得以座談、抽訪相關人員等方式進行查證，據以決定排名。

（三）召開會議決定評鑑結果，並簽陳人事長核定後公布。

#### 七、獎勵獎項及名額：

（一）各組成績優良者，依下列等第核給獎勵，獎勵名額得從缺：

1、特優獎：一名。

2、優等獎：一或二名。

（二）當年度未入選優等獎以上機關，評鑑結果較前一年度進步較多且成績良好者，核給進步獎，名額一或二名，獎勵名額得從缺。

#### 八、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：

（一）主管機關人事機構主管：由本總處依下列標準核予獎勵；評鑑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。

3、進步獎：嘉獎二次。

（二）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。

#### 九、申復程序：受評機關得於書面評核結果公布之日起十日內，檢附相關佐證資料提出申復，並由本總處召開會議，邀請申復機關到場陳述意見後，重行決定書面評核結果。申復以一次為限。

#### 十、其他事項：



- (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。
- (二) 受評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。
- (三) 實地複評日程、進行程序及複評機關配合辦理事項，由本總處另訂之。
- (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評鑑。

附件、行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評鑑分組一覽表

組別	主管機關	機關數
中央人事處組	行政院（院本部）、內政部、外交部、財政部、教育部、法務部、經濟部、交通部、衛生福利部、文化部、勞動部、科技部、行政院主計總處、行政院海岸巡防署、國軍退除役官兵輔導委員會	15
中央人事室組	國防部、國家發展委員會、蒙藏委員會、僑務委員會、中央銀行、行政院人事行政總處、行政院環境保護署、國立故宮博物院、行政院大陸委員會、金融監督管理委員會、行政院原子能委員會、行政院農業委員會、公平交易委員會、行政院公共工程委員會、原住民族委員會、客家委員會、中央選舉委員會、國家通訊傳播委員會、臺灣省政府、福建省政府、臺灣省諮議會	21
直轄市政府人事處組	臺北市政府、新北市政府、桃園市政府、臺中市政府、臺南市政府、高雄市政府	6
縣市政府人事處（室）組	宜蘭縣政府、新竹縣政府、苗栗縣政府、彰化縣政府、南投縣政府、雲林縣政府、嘉義縣政府、屏東縣政府、臺東縣政府、花蓮縣政府、澎湖縣政府、金門縣政府、福建省連江縣政府、基隆市政府、新竹市政府、嘉義市政府	16

### 104 年行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評鑑表

(評鑑期間：x-1 年 1 月 1 日至 x-1 年 12 月 31 日)  
(104 年評鑑期間：103 年 1 月 1 日至 104 年 4 月 30 日)

#### 一、基本資料：

主管機關 人事機構	人事主管
人力配置 (請說明員工協助方案辦理人力配置情形)	
經費編列 (請說明員工協助方案預算編列情形)	
承辦人員	聯絡電話 電子郵件

#### 二、評鑑項目：

指標	項目	評分標準	辦理情形	自評 分數	評分 【評鑑小組 填寫】	改進建議 【評鑑小組 填寫】
計畫 擬定 (20 分)	<p><input type="checkbox"/>計畫依據(10 分) 參照以下面向，訂定員工協助方案年度工作計畫： 1、組織願景：符合組織需求及未來發展方向，與首長施政理念。 2、員工需求：調查、分析同仁需求。 3、前一年度辦理情形檢討。 4、學者、專家或人事總處建議。</p> <p><input type="checkbox"/>計畫內容(10 分) 1、年度工作計畫設定具體工作項目及辦理期程。 2、工作項目與計畫依據具有高度連結性及有效性。 3、就投入資源、經費、人力預為分析規劃，並充分結合運用機關內、外部資源。</p>	<p>□年度工作計畫項目係依據組織願景、未來發展方向與首長施政理念訂定者，3 分。 □年度工作計畫項目係依據員工需求調查分析訂定者，3 分。 □年度工作計畫項目係依前一年度檢討結果訂定者，2 分。 □年度工作計畫項目係依據學者、專家或人事總處建議訂定者，2 分。</p>				

指標	項目	評分標準	辦理情形	自評分數	評分【評鑑小組填寫】	改進建議【評鑑小組填寫】
方案導入 (20分)	<input type="checkbox"/> <b>對員工之導入措施 (6分)</b> 針對機關性質及同仁需求規劃辦理普及性之導入措施，例如辦理宣導說明會等活動，製作小卡、手冊、摺頁等宣導品，建置員工協助方案專區，定期發送電子郵件等。	<input type="checkbox"/> 機關能就年度工作項目之達成，結合及運用內外資源，2分。 <input type="checkbox"/> 針對一般員工辦理多元化之導入措施，達3類(含)以上者，6分；2類者，3分；1類者，1分；未辦理者，0分。				
	<input type="checkbox"/> <b>對主管之導入措施 (4分)</b> 針對機關首長及主管人員運用員工協助方案技巧規劃辦理適性之導入措施，例如拜訪主管、辦理敏感度訓練、提供轉介諮詢管道等。	<input type="checkbox"/> 拜訪各級主管(含首長)導入員工協助方案者，2分。 <input type="checkbox"/> 針對各級主管(含首長)辦理其他導入措施者，2分。				
	<input type="checkbox"/> <b>對承辦人員之導入措施 (6分)</b> 針對承辦員工協助方案相關人員規劃辦理妥適性之導入措施，例如舉辦訓練課程，其內容設計與時數配置能符合員工協助方案操作及精神。	<input type="checkbox"/> 對承辦人員辦理導入措施，3分。 <input type="checkbox"/> 導入措施符合員工協助方案操作及精神，3分。 ※如無所屬機關者，其配分移至本項指標其他項目，分別為「對員工之導入措施」7分、「對主管之導入措施」7分、「對新進及特殊需求人員之導入措施」6分，合計20分。				
	<input type="checkbox"/> <b>對新進及特殊需求人員之導入措施 (4分)</b> 針對新進人員或有特殊需求人員規劃辦理妥適性之導入措施，特殊需求人員如屆退人員、第一線情緒勞務負擔較重人員、從事危險職務人員等，由各機關依關係業務屬性及同仁需要規劃。	<input type="checkbox"/> 對新進人員辦理導入措施，2分。 <input type="checkbox"/> 對特殊需求人員辦理導入措施，2分。				
服務提供 (25分)	<input type="checkbox"/> <b>標準化 (10分)</b> 1、作業流程：訂定服務及轉介流程、危機事件及非自願個案處理流程等SOP。	<input type="checkbox"/> 訂定服務及轉介流程，2分。 <input type="checkbox"/> 訂定危機事件處理流程，2分。 <input type="checkbox"/> 訂定非自願個案處理流程，2分。				

指標	項目	評分標準	辦理情形	自評分數	評分小組【評鑑小組填寫】	改進建議【評鑑小組填寫】
	2、常用表單。 3、保密措施：服務流程保密，訂定資料保存及調閱規定，並充分向服務對象揭露。	<input type="checkbox"/> 訂定常用表單，1分。 <input type="checkbox"/> 訂定資料保存及調閱規定，1分。 <input type="checkbox"/> 服務流程及資料保存等相關規定能充分向服務對象揭露，1分。 <input type="checkbox"/> 服務流程保密，1分。				
	<input type="checkbox"/> 專業化 (10分) 1、承辦員工協助方案相關人員於同仁申請員工協助方案相關服務時，能確認同仁問題類別(如心理、法律、財務等)，並適時轉介專業人員(機構)處理。 2、各項專業服務均由專業人員(機構)執行，並提供後續評估及追蹤服務，且遵循相關專業倫理規範。	<input type="checkbox"/> 承辦人員能確認同仁問題並適時轉介，4分。 <input type="checkbox"/> 各項專業服務能由專業人員(機構)執行、評估、追蹤，4分。 <input type="checkbox"/> 能要求專業人員遵循相關專業倫理規範，2分。				
	<input type="checkbox"/> 簡單化 (5分) 1、申請服務流程簡單化(如：簡化申請流程及各式表單)。 2、設置單一服務窗口或專線。	<input type="checkbox"/> 服務流程簡化，3分。 <input type="checkbox"/> 設置單一服務窗口或專線，2分。 <input type="checkbox"/> 能運用統計調查方式，瞭解導入對象對方案之瞭解程度，2分。 <input type="checkbox"/> 導入對象(主管、員工、承辦人員、新進及特殊需求人員)對於機關員工協助方案或年度工作計畫內容已有充分瞭解，各2分。				
	<input type="checkbox"/> 導入成效 (10分) 對於主管、員工、承辦人員、新進及特殊需求人員導入方案後，能運用相對統計調查分析計畫內容上開對象對方案及計畫內容(含服務內容、申請方式及流程、保密措施等)是否充分瞭解。	<input type="checkbox"/> 定期檢討辦理情形，且提供回饋意見，5分。 <input type="checkbox"/> 年度工作計畫設定工作項目達成情形，5分(達成率100%者，得5分，達成率90%以上未滿100%者，得4分，達成率80%以上未滿90%者，得3分，達成率70%以上未滿80%者，得2分，達成率60%以上未滿70%者，得1分，				
成效評估 (25分)	<input type="checkbox"/> 推動成效 (15分) 1、定期檢討方案辦理情形，並能提供機關或相關人員回饋建議意見。 2、年度工作計畫設定工作項目達成情形。					

指標	項目	評分標準	辦理情形	自評分數	評分【評鑑小組填寫】	改進建議【評鑑小組填寫】
	3、機關推動員工協助方案確具效益，同仁及組織需求有效處理及解決，符合員工協助方案精神及推動目的。	達成率未滿60%者，0分)。 <input type="checkbox"/> 機關推動員工協助方案或年度工作計畫確能有效處理及組織需求，5分。				
其他具體事蹟(10分)	<input type="checkbox"/> 專案事蹟、其他創新或切合機關特色之具體作為及效益(10分)	<input type="checkbox"/> 依專案事蹟或具體作為之創新性、效益性或妥適性評分。				
<b>【對本總處之建議事項】</b>						

**備註：**

- 1、本評鑑表總分100分。
- 2、請依主管機關辦理成效填寫，所屬機關辦理成效請勿填入。
- 3、請檢附相關佐證資料(如年度工作計畫、需求調查、辦理情形檢討、相關規定及流程、表單、活動照片等)，資料不全者，該項得不予計分。

主管機關人事主管：\_\_\_\_\_ (簽章)

# 行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案 評鑑計畫

民國 104 年 5 月 7 日總處綜字第 1040033720 號函訂定  
民國 105 年 3 月 31 日總處綜字第 10500370781 號函修正

- 一、目的：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，特訂定本計畫。
- 二、依據：行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 三、評鑑對象：行政院所屬中央及地方各主管機關（含議會，以下簡稱受評機關）人事機構，並區分為中央人事處組、中央人事室第一組、中央人事室第二組、直轄市政府人事處組、縣市政府人事處第一組、縣市政府人事處（室）第二組、直轄市議會人事室組及縣市議會人事機構組八組（分組一覽表如附件一）。
- 四、評鑑實施頻率、期間：
  - （一）以每年辦理 1 次為原則，評鑑當年度為 x 年，評鑑期間為 x-1 年 7 月 1 日至 x 年 6 月 30 日。
  - （二）105 年度評鑑期間為 104 年 5 月 1 日至 105 年 6 月 30 日。
- 五、評鑑指標及配分：以受評機關評鑑期間內推動員工協助方案成效為評鑑內容，包含計畫擬定、方案導入、服務提供、成效評估及其他具體事蹟等五大面向（評鑑表、評分標準表如附件二、三）。
- 六、評鑑小組：由本總處員工協助方案專家小組成員及本總處相關人員組成。
- 七、評鑑方式：
  - （一）由受評機關依評鑑項目填列推動成效，並檢附相關佐證資料函送本總處。

- (二) 評核作業採書面或實地評核擇一方式辦理，當年度實地評核之分組，由本總處簽陳人事長核定後實施，其餘分組採書面評核方式辦理。實地評核時，得以座談、抽訪相關人員等方式進行查證。
- (三) 評核分數依各該受評機關之書面或實地評核平均分數計之（評分表如附件四），由本總處召開會議決定評鑑結果，並簽陳人事長核定後公布。

#### 八、獎勵獎項及名額：

- (一) 特優獎：受評機關之評核分數達八十五分以上並經會議決議通過者，始列入特優獎，總獎勵名額以四名為限，必要時得從缺。
- (二) 優等獎：各組核給優等獎一或二名，並得視各組評核結果，依會議決議調整獎勵名額。
- (三) 進步獎：當年度未入選優等獎以上機關，評核結果較前一年度進步較多且成績良好者始具進步獎資格，總獎勵名額以二名為限，獎勵名額得從缺。

#### 九、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：

- (一) 主管機關人事機構主管：由本總處依下列標準核予獎勵；評鑑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。
  - 3、進步獎：嘉獎二次。
- (二) 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。

十、申復程序：受評機關得於評鑑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。

十一、其他事項：

- (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。
- (二) 受評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。
- (三) 實地評核日程、進程序及受評機關配合辦理事項，由本總處另訂之。
- (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評鑑。

行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評鑑分組一覽表

組別	人事機構
中央人事處組	計有行政院（院本部）、內政部、外交部、財政部、教育部、法務部、經濟部、交通部、衛生福利部、文化部、勞動部、科技部、行政院主計總處、行政院海岸巡防署、國軍退除役官兵輔導委員會等 15 個主管機關人事機構。
中央人事室第 1 組	計有國家發展委員會、僑務委員會、中央銀行、行政院人事行政總處、行政院環境保護署、國立故宮博物院、行政院大陸委員會、金融監督管理委員會、行政院原子能委員會、行政院農業委員會、公平交易委員會、國家通訊傳播委員會等 12 個主管機關人事機構。
中央人事室第 2 組	計有國防部、蒙藏委員會、行政院公共工程委員會、原住民族委員會、客家委員會、中央選舉委員會、臺灣省政府、臺灣省諮議會、福建省政府等 9 個主管機關人事機構。
直轄市政府人事處組	計有臺北市政府、新北市政府、桃園市政府、臺中市政府、臺南市政府、高雄市政府等 6 個主管機關人事機構。
縣市政府人事處第 1 組	計有新竹縣政府、苗栗縣政府、南投縣政府、彰化縣政府、雲林縣政府、嘉義縣政府、屏東縣政府、宜蘭縣政府等 8 個主管機關人事機構。
縣市政府人事處（室）第 2 組	計有花蓮縣政府、臺東縣政府、澎湖縣政府、基隆市政府、新竹市政府、嘉義市政府、金門縣政府、連江縣政府等 8 個主管機關人事機構。
直轄市議會人事室組	計有臺北市議會、新北市議會、桃園市議會、臺中市議會、臺南市議會、高雄市議會等 6 個主管機關人事機構。
縣市議會人事機構組	計有新竹縣議會、苗栗縣議會、南投縣議會、彰化縣議會、雲林縣議會、嘉義縣議會、屏東縣議會、宜蘭縣議會、花蓮縣議會、臺東縣議會、澎湖縣議會、基隆市議會、新竹市議會、嘉義市議會、金門縣議會等 15 個主管機關人事機構。

行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評鑑表

<b>一、基本資料</b>				
主管機關		人事主管		
人事機構				
人力配置	(請以承辦員工協助方案業務人力為填列基準，並排除管理及督導人力，另如有1人兼辦兩個以上業務之情形者，依辦理業務之比重四捨五入至小數點第1位)			
經費編列及執行率	年度	A 預算金額 (單位:新臺幣千元)	B 實際執行金額 (單位:新臺幣千元)	執行率 (B/A)%
	x-1 (1-12月)			
	X (1-6月)			
承辦人員		聯絡電話		
		電子郵件		
<b>二、評鑑面向及指標項目</b>				
<b>(一) 計畫擬定 (20分)</b>				
1、員工及組織需求調查情形 (4分)				
2、年度工作計畫訂定情形 (4分)				
3、標準作業流程訂定情形 (4分)				
4、常用表單 (含問卷) 訂定情形 (4分)				
5、資料保存及調閱規定訂定情形 (4分)				
<b>(二) 方案導入 (20分)</b>				
方案導入辦理情形 (請就對員工、首長、主管人員、承辦人員、新進人				

員、共同需求人員、委外人員、其他執行人員之導入情形填寫)						
活動或服務名稱	日期	地點	對象	場次 (次數、 時數)	人數	內容及成效說明
(三) 服務提供 (25 分)						
服務面向	服務類別	服務提供方式		資源系統		
1、個人 層面	心理					
	法律					
	醫療					
	財務					
	其他					
2、組織 及管理 層面	組織					
	管理					
	其他					
(四) 成效評估 (25 分)						
1、各項活動辦理成效 (20 分)						
活動或服務名稱	辦理週期	調查對象	評估方式	人次 (比率)	結果分析及運用	
(範例) 團體諮商 (主題： 一、二級 主管溝通 技巧訓練)	(範 例) 活動 結束 後辦 理	(範例) 參訓人員	(範例) 滿意度	(範例) 95%		
			(範例) 參與率	(範例) 20 人次 (20%) 備註：一、 二級主管共 100 人，本 次共 20 人 參加，參與 率為 20%。		
(範例) 辦理員工	(範 例)	(範例) 全體員工	(範例) 普及率	(範例) 75%		

對於員工協助方案措施之瞭解程度調查	每年 12月			備註：全體員工 150 人，回收問卷 100 份，回答清楚及非常清楚之人數 75 人，普及率為 75%。	
<b>2、機關首長、主管人員之支持度及參與程度（5分）</b>					
日期		內容		成效說明	
(範例) 105年3月1日		(範例) 主管會報裁示：請各單位主管充分瞭解員工協助方案實際內容，多多關心同仁。		(範例) 各單位主管重視員工協助方案業務，邀請人事室前往說明。	
<b>(五) 其他具體事蹟（10分）</b>					
1、其他促進員工工作與生活健康平衡之具體措施。(至多2項)					
2、其他專案事蹟、創新或切合機關特色之具體作為及效益。(至多2項)					
3、對所屬機關之導入做法。(至多2項)					
<b>三、對未來各機關推動員工協助方案的建議事項(不計分)</b>					

備註：

1、本評鑑表總分 100 分。

2、請填寫主管機關辦理成效，所屬機關辦理成效請勿填入。填寫內容如係依 104 年度評鑑結果報告中之共通性或個別性建議辦理者，請於該內容最後註明「依 104 年度共通性建議辦理」或「依 104 年度個別性建議辦理」。

3、本評鑑表格式請勿變更，每頁邊界為 2.5 公分，字體為標楷體 14 號字，段落行距為固定行高 20 點，字元間距為標準。表格如不敷使用，請自行延伸，至多不得超過 20 頁。

- 4、請以光碟或隨身碟檢附相關佐證資料（如年度工作計畫、需求調查、辦理情形檢討、相關規定及流程、表單、活動照片等），並依評鑑指標項目標記目錄、檔名，以便檢閱；資料不全者，該項得不予計分。

主管機關人事主管：\_\_\_\_\_（簽章）

附件三

### 行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評分標準表

面向	指標項目	評分標準	配分
計畫擬定	員工及組織需求調查情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 需求調查應調查員工及組織對員工協助方案普遍性之需求意見，敘明調查時間、人數，並就統計結果提出分析報告。</li> <li>2. 需求調查項目具體詳細，具邏輯性，考量不同性別員工之需求。</li> </ol>	4分
	年度工作計畫訂定情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 年度工作計畫依照組織願景、員工需求、前一年度辦理情形檢討（含評鑑報告）、學者專家建議等面向訂定。</li> <li>2. 年度工作計畫設定具體工作項目及辦理期程，並公布周知。</li> <li>3. 員工福利及文康活動勿列入年度工作計畫之工作項目。</li> </ol>	4分
	標準作業流程訂定情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依機關特性訂定專屬之服務及轉介流程、危機事件處理流程、非自願個案處理流程，並公布周知。</li> <li>2. 流程設計符合保密原則，且流程（含圖示）清楚、正確，便於同仁瞭解。</li> <li>3. 服務流程除心理諮商外，應涵蓋其他面向之員工協助方案服務（如法律、財務等）。</li> </ol>	4分
	常用表單（含問卷）訂定情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 申請表單簡化、符合保密原則。</li> <li>2. 問卷設計具邏輯性、涵蓋所有服務面向，選項獨立互斥避免混淆。</li> </ol>	4分
	資料保存及調閱規定訂定情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 資料保存及調閱規定符合心理師法及個人資料保護法等相關規定。</li> </ol>	4分

面向	指標項目	評分標準	配分
	形	2. 資料保存及調閱規定公布周知。	
方案導入	對員工、首長、主管人員、承辦人員、新進人員、共同需求人員、委外人員、其他執行人員之導入情形	1. 針對不同層級、性別、對象及共同需求人員辦理有效及多元之導入措施，例如拜訪主管，在新進人員報到、教育訓練或講習活動中，就員工協助方案內容進行介紹。 2. 導入時應強化主管人員及人事人員對員工協助方案整體性的瞭解。	20分
服務提供	個人層面 組織及管理層面	1. 服務提供涵蓋個人、組織及管理層面等多元化面向，並說明採自辦、委辦或部分自辦部分委辦。 2. 人事單位能提供轉介服務。 3. 就年度工作計畫之達成，預先分析與規劃投入之人力與經費，並整合在地化內外部資源。資源系統能確實提供相關服務。 4. 諮商室應設置於安全、保密的地點，並公告周知。	25分
成效評估	各項活動辦理成效	1. 就各項活動或服務之辦理成效提供量化數據，數據計算方式正確。 2. 定期檢討員工協助方案辦理情形，並落實於未來計畫檢討修正。 3. 成效評估應進行跨年度比較分析，並說明後續管理作為調整情形。	20分
	機關首長、主管人員之支持度及參與程度	機關首長及各級主管人員對員工協助方案之宣示及支持度。	5分
其他具體事蹟	其他促進員工工作與生活健康平衡之具體措施 其他專案事蹟、創新或切合機	1. 有效、創新的健康促進措施，並涵蓋健康求助層面，且該項目與員工協助方案有關。 2. 本項應提供具體人、事、時、地、務及相關佐證資料，一般人事服務請勿列入。	10分

面向	指標項目	評分標準	配分
	關特色之具體 作為及效益	3. 如提供具體案例協助情形，須注意 個資保護。	
	對所屬機關之 導入做法		



附件四

### 行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評分表

年度：

組別：

主管機關人事機構：

評鑑面向及配分	評分	建議
計畫擬定（20分）		
方案導入（20分）		
服務提供（25分）		
成效評估（25分）		
其他具體事蹟（10分）		
合計（100分）		

評鑑人員：\_\_\_\_\_

## 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

民國 104 年 5 月 7 日總處綜字第 1040033720 號函訂定  
民國 105 年 3 月 31 日總處綜字第 10500370781 號函修正  
民國 106 年 3 月 16 日總處綜字第 10600404921 號函修正

- 一、目的：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，特訂定本計畫。
- 二、依據：行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 三、評估對象：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、地方政府組及其他組三組（分組一覽表如附件一）。
- 四、評估實施頻率、期間：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。
- 五、評估指標及配分：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，包含計畫組織、資源配置、制度方針、管理支持及服務項目等五大構面（成效力評估表如附件二）。
- 六、評估小組：由本總處員工協助方案專家小組成員及本總處相關人員組成。
- 七、評估方式：
  - （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函送本總處。
  - （二）評估作業採書面或實地訪視方式辦理，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。

- (三) 評估分數依各該參與機關之書面或實地訪視平均分數計之(評分表如附件三),由本總處召開會議決定評估結果,並簽陳人事長核定後公布。

八、各組成績優良者,依下列獎項及名額核給獎勵:

- (一) 特優獎:參與機關之評估分數達八十五分以上者,始具特優獎資格,各組核給一至二名。
- (二) 優等獎:各組核給一至二名。
- (三) 進步獎:當年度未入選優等獎以上機關,評估結果較前一年度進步較多者,始具進步獎資格,各組核給一至三名。

前項各款獎項得從缺,獎勵名額得視評估結果由會議決議調整,不受前項名額限制。

九、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:

- (一) 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。
- 3、進步獎:嘉獎二次。

- (二) 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。

十、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。

十一、其他事項：

- (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。
- (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。
- (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。
- (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。

## 行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案 成效力評估分組一覽表

組別	人事機構
<p>行政院組 (計 31 個人事機構)</p>	<p>行政院（院本部）、內政部、外交部、財政部、教育部、法務部、經濟部、交通部、衛生福利部、文化部、勞動部、科技部、行政院主計總處、行政院海岸巡防署、國軍退除役官兵輔導委員會、國家發展委員會、僑務委員會、行政院人事行政總處、行政院環境保護署、國立故宮博物院、行政院大陸委員會、金融監督管理委員會、行政院原子能委員會、行政院農業委員會、公平交易委員會、國家通訊傳播委員會、國防部、行政院公共工程委員會、原住民族委員會、客家委員會、中央選舉委員會等 31 個主管機關人事機構。</p>
<p>地方政府組 (計 22 個人事機構)</p>	<p>臺北市政府、新北市政府、桃園市政府、臺中市政府、臺南市政府、高雄市政府、新竹縣政府、苗栗縣政府、南投縣政府、彰化縣政府、雲林縣政府、嘉義縣政府、屏東縣政府、宜蘭縣政府、花蓮縣政府、臺東縣政府、澎湖縣政府、基隆市政府、新竹市政府、嘉義市政府、金門縣政府、連江縣政府等 22 個主管機關人事機構。</p>
<p>其他組 (計 27 個人事機構)</p>	<p>中央銀行、蒙藏委員會、臺灣省政府、臺灣省諮議會、福建省政府、臺北市議會、新北市議會、桃園市議會、臺中市議會、臺南市議會、高雄市議會、新竹縣議會、苗栗縣議會、南投縣議會、彰化縣議會、雲林縣議會、嘉義縣議會、屏東縣議會、宜蘭縣議會、花蓮縣議會、臺東縣議會、澎湖縣議會、基隆市議會、新竹市議會、嘉義市議會、金門縣議會、連江縣議會等 27 個主管機關人事機構。</p>

## 行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案

### 成效力評估表

#### 一、基本資料

主管機關 人事機構		承辦人員 直屬主管	
承辦人員		聯絡電話	
		電子郵件	

#### 二、EAP 量化指標(本項供評估參考，請依檢核期間內之機關現況填寫資料)

量化指標	檢附資料並擇要說明(以 300 字為原則)
<p><b>(一)執行或支援 EAP 計畫的金額及人力</b></p> <p>1、執行或支援 EAP 總金額：_____元。</p> <p>(1)諮詢服務費用：_____元。</p> <p>(2)教育訓練費用：_____元。</p> <p>(3)其他費用(併請說明用途)：_____元。</p> <p>2、本機關辦理 EAP 的人力：</p> <p><input type="checkbox"/>專責人員_____人，<input type="checkbox"/>兼辦人員_____人。</p>	
<p><b>(二)EAP 設置方式</b></p> <p>1.本機關 EAP 設置方式為：</p> <p><input type="checkbox"/>內置式(由機關內部設置〔或聘僱〕專業人員規劃提供 EAP 相關服務)：</p> <p>(1)心理服務資源系統：_____。</p> <p>(2)法律服務資源系統：_____。</p> <p>(3)醫療服務資源系統：_____。</p> <p>(4)財務服務資源系統：_____。</p> <p>(5)其他服務資源系統：_____。</p>	

量化指標		檢附資料並擇要說明(以 300 字為原則)																											
<input type="checkbox"/> 外置式(由機關與委外專業機構訂定契約，為機關同仁提供各項服務)，委外專業機構名稱：_____。 2.是否有所屬機關： <input type="checkbox"/> 是，所屬機關 EAP 之推展： <input type="checkbox"/> 由主管機關統一辦理， <input type="checkbox"/> 由所屬機關自行辦理。 <input type="checkbox"/> 否。																													
<b>(三)EAP 初級預防(含委外)</b> 編制內職員現有人數：_____人。 ※說明： 評估當年度為 x 年，現有人數係指 x 年 6 月 30 日編制內職員現有人數。																													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>推廣教育訓練場次 (辦理相關教育訓練活動場次)</th> <th>推廣教育訓練人次 (參與相關教育訓練活動人次)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>心理</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>法律</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>醫療</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>財務</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>組織</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>管理</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>其他</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>總計</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	項目	推廣教育訓練場次 (辦理相關教育訓練活動場次)	推廣教育訓練人次 (參與相關教育訓練活動人次)	心理			法律			醫療			財務			組織			管理			其他			總計			
項目	推廣教育訓練場次 (辦理相關教育訓練活動場次)	推廣教育訓練人次 (參與相關教育訓練活動人次)																											
心理																													
法律																													
醫療																													
財務																													
組織																													
管理																													
其他																													
總計																													
<b>(四)EAP 次級預防(含委外)</b>																													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>次級預防服務個別諮詢(商) 由專業人員(如心理師、律師、財務顧問以及醫療人員)對員</th> <th>次級預防服務團體諮詢(商) 由專業人員(如心理師、律師、財務顧問以及醫療人員)對員</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	項目	次級預防服務個別諮詢(商) 由專業人員(如心理師、律師、財務顧問以及醫療人員)對員	次級預防服務團體諮詢(商) 由專業人員(如心理師、律師、財務顧問以及醫療人員)對員																									
項目	次級預防服務個別諮詢(商) 由專業人員(如心理師、律師、財務顧問以及醫療人員)對員	次級預防服務團體諮詢(商) 由專業人員(如心理師、律師、財務顧問以及醫療人員)對員																											

量化指標			檢附資料並擇要說明(以 300 字為原則)
	工進行諮詢(商)的人次	工進行諮詢(商)的人次	
		辦理場次 參與人次	
心理			
法律			
醫療			
財務			
組織			
管理			
其他			
總計			

**(五)求助者轉介來源(個人/家人/主管/同事)**

個人求助：\_\_\_\_\_次 主管轉介：\_\_\_\_\_次 同事轉介：\_\_\_\_\_次  
 家人求助：\_\_\_\_\_次 志工轉介：\_\_\_\_\_次 其他管道：\_\_\_\_\_次

**(六)與 EAP 有關之人力資源管理指標**

1.本機關編制內職員(現有人數)的離職率(含離職及調職)：\_\_\_\_\_。

2.員工依相關法令提起之申訴或復審案件數：  
 \_\_\_\_\_件。

※說明：

評估當年度為 x 年，離職率的計算以 x 年 6 月 30 日編制內職員現有人數為分母，例如，離職率=檢核期間離職人次/x 年 6 月 30 日編制內職員現有人數

**三、EAP 評估構面及指標(請自行依檢核期間內之機關實際的情況，在非常不同意到非常同意當中勾選適當的項目)**

評估構面及指標	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意	檢附資料並擇要說明(以 500 字為原則)



評估構面及指標	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意	檢附資料並擇要說明 (以 500 字為原則)
<b>(一)計畫組織 20%</b>						
1. 本機關的 EAP 年度計畫是依據機關首長的理念所訂定。						
2. 本機關的首長以及各單位主管對 EAP 計畫非常支持。						
3. 本機關的 EAP 推動計畫已經列入機關內部的重點工作項目之一。						
4. 本機關的 EAP 計畫內容是針對影響員工工作績效相關議題所制定出來的。						
5. 本機關有成立 EAP 推動小組或工作圈。						
6. 本機關有成立各單位 EAP 互助團體(如志工或關懷員)。						
7. 本機關對於所屬機關訂有具體可遵循的導入措施。						
<b>(二)資源配置 10%</b>						
1. 協助本機關推動 EAP 計畫的人力是充足的。						
2. 本機關負責推動 EAP 計畫的人員已具有相當程度的 EAP 專業知識。						
3. 本機關提供 EAP 推動人員的相關教育訓練課程是充足的。						
4. 本機關執行 EAP 計畫的預算是相當充足的。						

評估構面及指標	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意	檢附資料並擇要說明 (以 500 字為原則)
<b>(三)制度方針 30%</b>						
1. 本機關整合內外部資源(如醫院/專業機構)來協助推展 EAP 的服務。						
2. 本機關與內外部資源提供者合作情形良好。						
3. 本機關已訂有完備的 EAP 標準作業流程及表單(含問卷)。						
4. 本機關所提供的多元化 EAP 服務內容, 已能滿足多數員工的需求。						
5. 本機關所設計的 EAP 宣導方法(如製作宣導小冊)及活動對 EAP 的推展具有實際的效益。						
6. 本機關有定期辦理員工身心健康(如健檢或壓力測試)的檢測服務。						
<b>(四)管理支持 10%</b>						
1. 本機關已經與外部專業機構或專業人士合作, 協助推展 EAP 的服務。						
2. 本機關有提供組織管理層面議題的團體諮商服務。						
3. 本機關有針對單位主管安排敏感度的教育訓練課程。						
4. 本機關於每年度進行 EAP 計畫執行成果的檢討, 並回饋至下一年度計畫之中。						

評估構面及指標	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意	檢附資料並擇要說明 (以 500 字為原則)
<b>(五)服務項目 30%</b>						
1. 本機關協助主管對於績效不彰的員工提供必要的協助。						
2. 本機關具有完善的危機及非自願個案處理機制，能解決或改善員工的問題。						
3. 本機關有定期規劃員工工作與生活平衡方面的相關活動或課程。						
4. 本機關有定期安排心理、法律、醫療、財務等相關活動或課程。						
5. 本機關設有專線以提供各項 EAP 的服務措施。						
6. 本機關有訂定保密、資料保存及調閱規定並公告周知。						

備註：

- 1、填寫內容如係依 105 年度評鑑結果報告中之專家小組建議辦理者，請於該內容最後註明「依 105 年度專家小組建議辦理」。
- 2、本表填寫字體為標楷體 12 號字，段落行距為單行行距，字元間距為標準。表格如不敷使用，請自行延伸。
- 3、相關佐證資料（如年度工作計畫、需求調查、辦理情形檢討、相關規定及流程、表單、活動照片等）請依指標構面標記目錄、檔名、頁碼等，以便檢閱；資料不全者，該項得不予計分。
- 4、為響應少紙化，本表及相關佐證資料請以 PDF 格式存成一個檔案後，傳送至本總處承辦人信箱。

主管機關人事主管： \_\_\_\_\_ (簽章)

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

年度：\_\_\_\_\_

組別：\_\_\_\_\_

主管機關人事機構：\_\_\_\_\_

評估構面	原始分數	權重分數*%
計畫組織 (20%)		
資源配置 (10%)		
制度方針 (30%)		
管理支持 (10%)		
服務項目 (30%)		
評估總分		

備註：請將各評估構面中 EAP 效益評估指標之勾選欄位分數加總後填入「原始分數」，再依下表進行構面分數轉換，並填入「權重分數\*%」，「權重分數\*%」滿分為 100 分：

評估構面	轉換公式
計畫組織(20%)	(原始分數*20)/35
資源配置(10%)	(原始分數*10)/20
制度方針(30%)	(原始分數*30)/30
管理支持(10%)	(原始分數*10)/20
服務項目(30%)	(原始分數*30)/30

評估人員：\_\_\_\_\_ (簽章)

## 教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計畫

教育部 104 年 4 月 21 日臺教人(一)字第 1040051849 號函核定

教育部 105 年 6 月 24 日臺教人(一)字第 1050075297 號函核定修正

### 壹、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」。

### 貳、目的

- 一、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。
- 二、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。

### 參、實施要項：

- 一、**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。
- 二、**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。
- 三、**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。
- 四、**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。

### 肆、服務內容：

#### 一、個人層次

##### （一）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。

##### （二）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。

##### （三）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。

(四) 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)。

二、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。

(一) 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。

(二) 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。

**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。

一、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」。

二、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。

三、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。

#### 四、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。

#### 五、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。

#### 六、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。

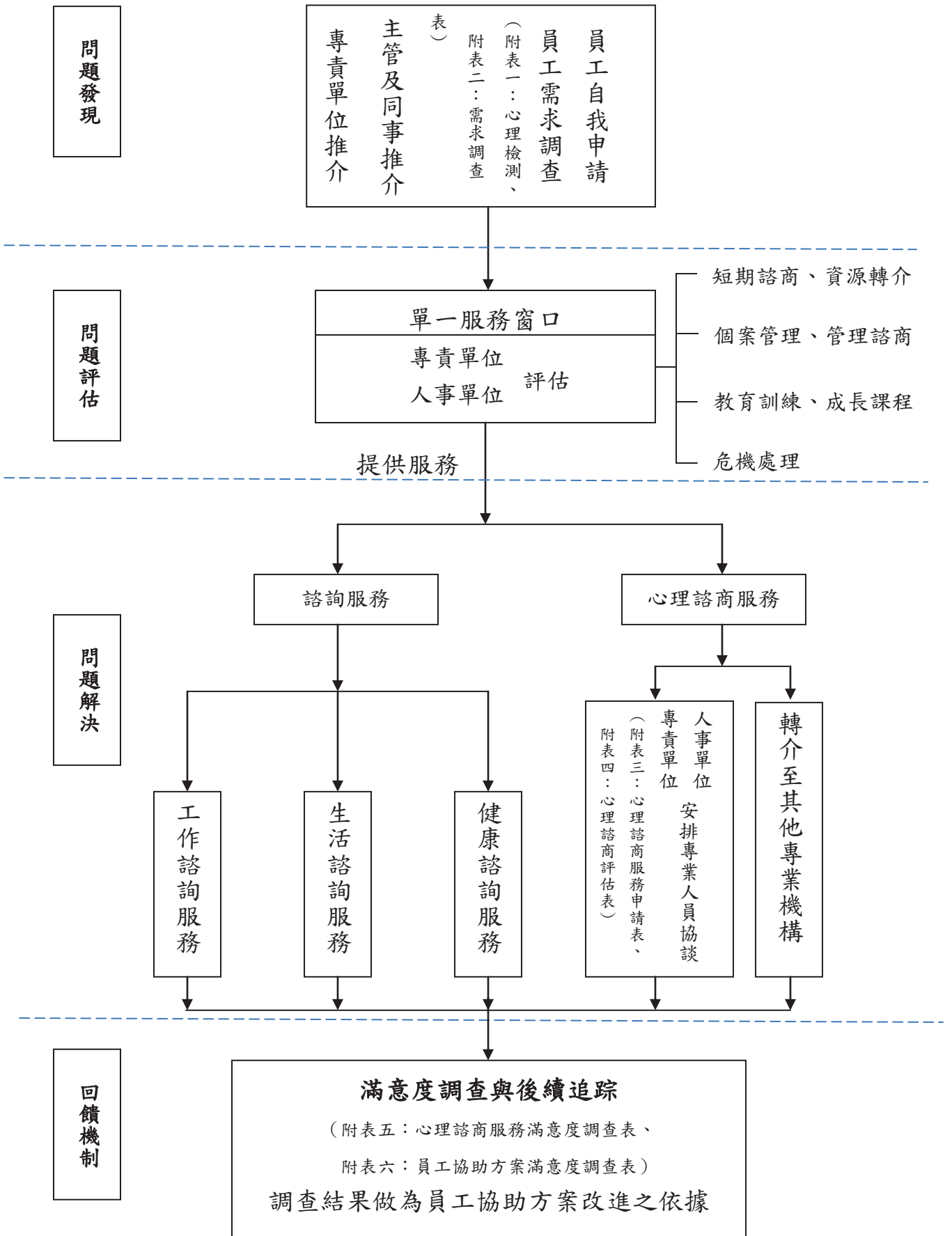
#### 陸、倫理責任：各機關辦理本方案各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維其權益。

- 一、同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。
- 二、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。
- 三、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。

#### 柒、附則

- 一、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。
- 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參考。
- 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。

### 教育部及所屬機關(構)學校推動員工協助方案處理流程圖





### 員工協助方案心理檢測表

親愛的夥伴，您好：

在忙碌的生活中，身心難免會承受許多壓力；此份心理檢測可以幫助您更瞭解自己的身心適應狀況，及做為尋求專業人員協助的參考資料。

○○○ 敬啟

#### 第一部分 簡式健康量表(BSRS-5：協助個人瞭解心理困擾程度的量表)

請您仔細回想這一週(包括今天)，是否有以下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
01. 感覺緊張不安	0	1	2	3	4
02. 覺得容易苦惱或動怒	0	1	2	3	4
03. 感覺憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4
04. 覺得比不上別人	0	1	2	3	4
05. 睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4

#### 1. 計分方式

將各選項分數加總，便可得到計分結果，我的加總分數為\_\_\_\_\_分。

#### 2. 分數解釋

##### <6 分：

OK！您的身心健康狀況不錯，繼續維持，並多與他人分享您處理壓力的心得！

##### 6-9 分：

請注意！您可能要注意自己的情緒狀況，請注意要放鬆心情。

##### 10-14 分：

您目前狀況可能有情緒困擾，建議您找專業人員談一談。

##### 15 分以上：

您的身心健康狀況可能需要專業人員的協助，請找內部專責人員協助轉介處理。

#### 第二部分 過勞量表

「過勞」指的是一種身心耗弱狀態，乃是長期處在高度心理壓力之下的壓力反應。

你累了嗎?! 測測看，您是否過勞了呢？

請依您的個人狀況，依序圈選符合您狀況的選項。

一、 個人相關過勞(個人生活感受上疲勞、體力上透支、情緒上耗竭程度的量表)

	總是	常常	有時候	不常	從未或幾乎從未
01.你常覺得疲勞嗎?	1	2	3	4	5
02.你常覺得身體上體力透支嗎?	1	2	3	4	5
03.你常覺得情緒上心力交瘁嗎?	1	2	3	4	5
04.你常會覺得，「我快要撐不下去了」嗎?	1	2	3	4	5
05.你常覺得精疲力竭嗎?	1	2	3	4	5
06.你常常覺得虛弱，好像快要生病了嗎?	1	2	3	4	5

**1.計分方式**

**第 1~6 題：**

將各選項分數轉換如下:(1)100 ; (2)75 ; (3)50 ; (4)25 ; (5)0。將第 1~6 題的得分相加，除以 6，便可得到個人相關過勞分數，我的分數為\_\_\_\_\_分。

**2.分數解釋**

**50 分以下：**

您的過勞程度輕微，您並不常感到疲勞、體力透支、精疲力竭、或者虛弱好像快生病的樣子。

**50-70 分：**

你的個人過勞程度中等。您有時候感到疲勞、體力透支、精疲力竭、或者虛弱好像快生病的樣子。建議您找出生活的壓力源，進一步的調適自己，增加放鬆與休息的時間。

**70 分以上：**

您的個人過勞程度嚴重。您時常感到疲勞、體力透支、精疲力竭、或者虛弱

好像快生病的樣子。建議您適度的改變生活方式，增加運動與休閒時間之外，您還需要進一步尋找專業人員諮詢。

**二、 工作相關過勞(對於工作的過勞程度，包含因工作產生的疲勞、挫折感、被工作累垮了及情緒上心力交瘁程度的量表)**

	很嚴重	嚴重	有一些	輕微	非常輕微
07.你的工作會令人情緒上心力交瘁嗎?	1	2	3	4	5
08.你的工作會讓你覺得快要累垮了嗎?	1	2	3	4	5
09.你的工作會讓你覺得挫折嗎?	1	2	3	4	5
	總是	常常	有時候	不常	從未或幾乎從未
10.工作一整天之後，你覺得精疲力竭嗎?	1	2	3	4	5
11.上班之前只要想到又要工作一整天，你就覺得沒力嗎?	1	2	3	4	5
12.上班時你會覺得每一刻都很難熬嗎?	1	2	3	4	5
13.不工作的時候，你有足夠的精力陪朋友或家人嗎?	1	2	3	4	5

**1.計分方式**

**第 7~13 題：**

將各選項分數轉換如下：(1)100；(2)75；(3)50；(4)25；(5)0。第 13 題的分數轉換為：(1)0；(2)25；(3)50；(4)75；(5)100。將 7~13 題之分數相加，並除以 7，便可得到工作相關過勞分數，我的分數為\_\_\_\_\_分。

**2.分數解釋**

**45 分以下：**

您的工作相關過勞程度輕微，您的工作並不會讓您感覺很沒力、心力交瘁、很挫折。

**45-60 分：**

您的工作相關過勞程度中等，您有時對工作感覺沒力，沒有興趣，有點挫折。

**60 分以上：**

您的工作相關過勞程度嚴重，您已經快被工作累垮了，您感覺心力交瘁，感覺挫折，而且上班時都很難熬，此外您可能缺少休閒時間，沒有時間陪伴家人朋友。建議您適度的改變生活方式，增加運動與休閒時間之外，您還需要進一步尋找專業人員諮詢。

**第三部分 基本資料**

服務機關及單位：\_\_\_\_\_

## 員工協助方案需求調查表

親愛的夥伴，您好：

為了提供同仁在生活、工作與身心健康等各方面的服務更為完善，請您抽空填寫這份問卷，作為未來規劃辦理方向之參考，感謝您的協助與寶貴的意見，謝謝。

## 【名詞定義】

員工協助方案：針對員工的需要所提供的一套協助計畫，目的在透過系統性管道，協助員工解決生活、工作與健康上的問題，提升工作效能。

## 壹、 協助服務需求

1.就工作面而言，您希望機關提供哪些協助？【可複選：至多選2項】：

- 到職工作適應    工作生涯發展    性別歧視    退休生涯規劃  
工作調整協助    人際衝突協調(同事關係)    性騷擾問題協助  
管理制度（包含組織變革）    其他：\_\_\_\_\_

2.就生活面而言，您希望機關提供哪些協助？【可複選：至多選2項】：

- 生活管理(時間與品質的管理)    藝文活動(社團活動或比賽等)  
夫妻溝通    保險理財規劃    債務問題處理    法律諮詢  
人際關係管理(親友互動)    未婚交友服務    親子教育  
緊急事件處理協助    其他：\_\_\_\_\_

3.就健康面而言，您希望機關提供哪些協助？【可複選：至多選2項】：

- 情緒管理課程    壓力管理    心理諮商與輔導    醫療保健諮詢  
煙癮酗酒講座    飲食營養    體能評估  
其他：\_\_\_\_\_

4.整體而言，您最希望機關提供哪方面協助？

- 工作方面    生活方面    健康方面    其他：\_\_\_\_\_

5.您認為影響您使用「員工協助方案」的首要因素為何？

保密性    專業性    費用    服務規模    時間無法配合

其他：\_\_\_\_\_

6.其他建議：

\_\_\_\_\_

## 貳、 基本資料

服務機關及單位：\_\_\_\_\_

您的寶貴意見是我們改善的動力！

再次感謝您的填答，謝謝。

附表 3

## 員工協助方案心理諮商服務申請表

編號：

填表日期： 年 月 日

服務機關 (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)			
<p>附註：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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○○@○○○○○○○○，將以密件處理。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>			
接 案 人 員 意 見 (由人事人員或專責單位填寫)	<ol style="list-style-type: none"> <li>案號：</li> <li>轉介之諮商師：</li> <li>諮商時間：</li> <li>諮商地點：</li> <li>補充說明：</li> </ol>		
後續追蹤情形 (由人事人員或專責單位填寫)	<ol style="list-style-type: none"> <li>追蹤時間：</li> <li>追蹤情形：</li> </ol>		





## 員工協助方案心理諮商服務滿意度調查表

親愛的夥伴，您好：

為了讓本機關員工心理諮商服務更臻完善，請您抽空填寫這份意見，  
作為本業務日後改進之參考，感謝您的參與及寶貴的意見，並祝您生活、  
工作順心，謝謝！

○○○ 敬啟

### 一、您的基本資料

1. 性別：□男□女
2. 本次諮商師姓名：\_\_\_\_\_
3. 您接受協談共計：\_\_\_\_次
4. 協談時間： 年 月 日至 年 月 日

### 二、下列問題請您依「是」、「否」的程度勾選

下列問題請您依實際的感受程度勾選：	否 1	2	3	4	是 5
01. 您在諮商過程中用心參與和投入	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02. 您覺得協談能降低您對問題的焦慮、不安與擔心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03. 您覺得在協談中得到了支持與鼓勵	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04. 您覺得協談能增加我解決問題的信念	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05. 您覺得協談後能降低問題對生活上的影響	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06. 您覺得協談後能降低問題對工作上的影響	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07. 您覺得諮商師能了解我的心情感受	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08. 您覺得諮商師能了解我的問題癥結	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09. 諮商後，您對問題有更清楚的了解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 您滿意本機關員工諮商輔導機制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 您贊成機關繼續提供本項諮商服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 您覺對諮商過程中對個人最大的幫助是什麼？					
13. 其他建議：					

填表日期： 年 月 日

## 員工協助方案滿意度調查表

親愛的夥伴，您好：

為瞭解本機關員工協助方案對您是否有實質幫助，請您依實際體驗及認知，對下列問題提供意見，作為日後持續改進之參考；本問卷採無記名方式，問卷結果僅為分析與方案修正參考，請放心填答。感謝您在百忙中撥冗填答，並祝您生活、工作順心，謝謝！

○○○敬啟

### 第一部分 問卷

01. 我曾尋求員工協助方案(填「否」者，請跳至 13 繼續回答)  
是 否
02. 我認為員工協助方案諮詢服務人員的態度溫暖及真誠  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
03. 我認為員工協助方案諮詢服務人員了解我的問題  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
04. 經過員工協助方案諮詢服務人員的協助，有助於我問題的解決  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
05. 員工協助方案對於我的問題是有幫助  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
06. 員工協助方案對於我服務要求的回覆是迅速的  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
07. 如果我還有需要，我會再次尋求員工協助方案  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
08. 我會向其他人介紹員工協助方案  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
09. 我相信員工協助方案能做到保密及保障我的隱私權  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
10. 整體而言，我對於員工協助方案所提供的服務感到滿意  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
11. 我曾尋求的員工協助方案項目為(可複選)  
法律諮詢 財務諮詢 健康諮詢 管理諮詢  
心理諮商 家庭關係諮詢 工作壓力諮詢
12. 我得知本機關辦理員工協助方案的宣傳方式為(可複選)  
宣導海報 宣導說明會 機關網站 每個月主題性文章
13. 我未曾尋求員工協助方案，是因為....  
未有需要 不知道有員工協助方案 其他：\_\_\_\_\_
14. 其他建議

## 第二部分 基本資料

職務：	<input type="checkbox"/> 主管	<input type="checkbox"/> 非主管		
性別：	<input type="checkbox"/> 男	<input type="checkbox"/> 女		
身分：	<input type="checkbox"/> 教師	<input type="checkbox"/> 公務人員	<input type="checkbox"/> 專案教學人員	<input type="checkbox"/> 專案工作人員
	<input type="checkbox"/> 其他：_____			
年資：	<input type="checkbox"/> 5 年以下	<input type="checkbox"/> 6 年至 10 年	<input type="checkbox"/> 11 年至 20 年	<input type="checkbox"/> 21 年以上
年齡：	<input type="checkbox"/> 30 歲以下	<input type="checkbox"/> 31 歲至 40 歲	<input type="checkbox"/> 41 歲至 50 歲	<input type="checkbox"/> 51 歲以上
<b>【備註：各機關（構）學校得依需求，自行調整基本資料內容】</b>				

填表日期：                    年                    月                    日

----問卷到此結束，再次感謝您的填答----

## 教育部人事處 函

地址：10051臺北市中山南路5號

傳 真：02-23977022

聯絡人：陳月玲

電 話：77366131

受文者：國立東華大學人事室

發文日期：中華民國106年3月2日

發文字號：臺教人處字第1060024493號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：一覽表

主旨：有關「106年度教育部人事處及所屬人事機構成立工作圈」業已核定，請踴躍參加並依說明辦理，請查照。

說明：

一、本（106）年工作圈圈名及承辦人事機構如下：

（一）強化公務人員終身學習及專書閱讀工作圈：國立高雄應用科技大學人事室。

（二）人事業務資訊系統推廣教育及輔導工作圈：國立臺中科技大學人事室。

（三）精進員工協助方案之作為工作圈：國立東華大學人事室。

（四）教育人員退撫法制改革及資訊整合工作圈：國立中央大學人事室。

（五）教育人員進用法規性別影響檢討工作圈：國立清華大學人事室。

（六）國立大學校長遴選制度及實務研討工作圈：國立臺北大學人事室。

二、為達各工作圈之效能及不影響各校之業務推展，各人事機構至多

報名2圈；有興趣參與各工作圈之同仁，請速於本年3月7日（星期二）前逕向各圈承辦人事機構報名，各圈人事機構請於3月10日（星期五）前將圈員名冊以電子郵件傳送本處備查。

三、另檢送「106年教育部人事處及所屬人事機構成立工作圈一覽表」供參。

正本：部屬機關(構)與學校及其附設機構人事機構

副本：本處綜合企劃科

106/03/02  
16:24:37

裝

訂

線

106 年教育部人事處及所屬人事機構成立工作圈一覽表

圈次	圈名	工作內容與目標	承辦人事機構	聯絡窗口	備註
1	強化公務人員終身學習及專書閱讀工作圈	1. 辦理公務人員終身學習推展活動。 2. 配合文官學院推動專書閱讀寫作競賽活動。(106.9.1 截止收件)	國立高雄應用科技大學	陳虹慧組員 電話：(07) 3814526 -2233 電子郵件信箱： maureenchen@kuas.edu.tw	
2	人事業務資訊系統推廣教育及輔導工作圈	1. 人事人員資訊教育訓練，以強化所屬人事人員WebHR相關人事子系統之操作能力(課程涵蓋個人基本資料、組織編制、任免遷調等)，相關授課經費由本處預算支應。 2. 推廣與輔導人事資料系統，自製人事資訊作業數位教材	國立臺中科技大學	李淑雲組員 電話：01-22195033 電子郵件信箱： 333609yun@nutc.edu.tw	
3	精進員工協助方案之作為工作圈	1. 蒐集及探討現行員工協助方案績優機關，有關員工協助方案之作法。 2. 整合各地之各項服務資源，研擬相關精進對策與作為，供所屬人事機構參考運用。	國立東華大學	李志郎組長 電話：03-8632058 電子郵件信箱： lisir@gms.ndhu.edu.tw	
4	教育人員退休撫卹法改革及資訊整合工作圈	1. 第1階段工作計畫重點：因應整體政策方向，研析及宣導年金改革方案。 2. 第2階段工作計畫重點：因應年金改革方案，增修全國公教人員退休撫卹試算系統及全國公教人員退休撫卹整合平臺功能。	國立中央大學	陳曉涵小姐 電話：(03) 4227151-57776 電子郵件信箱： hsiaohan@cc.ncu.edu.tw	
5	教育人員進用法規性別影響檢討工作圈	1. 檢視現行教育人員進用相關法規，是否有不利性別平等教育發展之缺失(例如是否對不同性別、性別傾向或性別認同者有差別待遇之情形)，並提出具體修正建議。 2. 依104年十圈十美計畫「人事法制研修與強化人員法制知能工作圈-教育人員進用法規性別影響檢討一覽表」賡續檢視增修。	國立清華大學	陳穎宣專員 電話：03-5731319 電子郵件信箱： ys.chen@mx.nthu.edu.tw	
6	國立大學校長遴選制度及實務研討工作圈	1. 蒐集及探討各校辦理校長遴選實務執行上遭遇困難及疑義。 2. 就現行國立大學校長遴選制度提出具體興革建議。	國立臺北大學	林秋碩專員 shuo905@mail.ntpu.edu.tw (02)8674-1111 分機 66055	

備註：

1. 為達各工作圈之效能及不影響各校之業務推展，各人事機構至多報名 2 圈。
2. 有興趣參與各工作圈之同仁，請速於本年 3 月 7 日(星期二)前逕向各圈承辦人事機構報名。
3. 請各承辦人事機構於 3 月 10 日(星期五)前將圈員名冊傳送本處備查。

**106 年教育部人事處及所屬人事機構成立  
「精進員工協助方案之作為工作圈」第 1 次會議紀錄**

時間：106 年 4 月 28 日（星期五）下午 13 時 30 分

地點：本校行政大樓 3 樓 303 會議室

主席：徐主任宗鴻

紀錄：李志郎

出席人員：如簽到簿

**壹、主席報告：略**

**貳、圈員介紹（附件 P. 6）**

**參、工作報告**

- 一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案～行政院 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函核定（附件 P. 7～10）
- 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～行政院人事行政總處 106 年 3 月 16 日總處綜字第 10600404921 號函修正（附件 P. 11～20）
- 三、教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫～教育部 105 年 6 月 24 日臺教人(一)字第 1050075297 號函核定（附件 P. 21～36）

**肆、提案討論**

提案一

案由：擇定 104-105 年度行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案（EAP）評鑑優良得獎機關為蒐集及探討機關，請討論

說明：

一、本圈工作內容與目標：

- （一）蒐集及探討現行 EAP 績優機關，有關員工協助方案之作法。
- （二）整合各地之各項服務資源，研擬相關精進對策與作為，供所屬人事機構參考運用。

二、經查 104-105 年度行政院所屬及地方主管機關推動 EAP 評鑑優良得獎機關如下表：

獎 項	組 別	104 年度得獎機關	105 年度得獎機關
特優獎	中央人事處組	勞動部	勞動部
	中央人事室組	行政院人事行政總處	
	直轄市政府人事處組	臺南市政府	臺南市政府
	縣市政府人事處（室）組	臺東縣政府	

優等獎	中央人事處組	衛生福利部 行政院海岸巡防署	行政院海岸巡防署 外交部
	中央人事室第一組	金融監督管理委員會	行政院人事行政總處 金融監督管理委員會
	中央人事室第二組		原住民族委員會
	直轄市政府人事處組	臺北市府 高雄市政府	臺北市府 高雄市政府
	縣市政府人事處第一組	雲林縣政府 花蓮縣政府	雲林縣政府 嘉義縣政府
	縣市政府人事處(室)第二組		花蓮縣政府
進步獎	中央人事室第一組		公平交易委員會
	縣市政府人事處第一組		宜蘭縣政府

決議：照案通過。

## 提案二

案由：EAP 資料蒐集分區及分工妥適性，請討論

說明：

一、104-105 年度行政院所屬及地方主管機關推動 EAP 評鑑優良得獎機關計有 15 個，依其地理位置規劃北、中、南、東四區，其中北區分為二組。

二、分區及分工如下表：

分區	訪查績優機關	工作分工
北區 (一)	勞動部 外交部 衛生福利部	國立臺北教育大學主任陳永倉
		國立臺北大學組長蘇衿茹
		國立臺北科技大學專員賴巧舒
		國立臺灣戲曲學院主任古明哲
北區 (二)	行政院人事行政總處 金融監督管理委員會 公平交易委員會	國立陽明大學附設醫院主任張惠宜
		國立臺灣大學醫學院附設醫院北護分院主任吳鳳英
		國立交通大學組長張家綺
中區	嘉義縣政府 雲林縣政府 行政院海岸巡防署	國立勤益科技大學組員林君儒
		國立聯合大學組員吳美華
		教育部國民及學前教育署科員彭伊萱
南區	高雄市政府 臺南市政府 臺北市府	國立成功大學主任李朝政
		國立中興大學附屬臺中高級農業職業學校主任許耿源
		國立臺灣師範大學專員黃庭霈
東區	原住民族委員會	國立羅東高級工業職業學校主任吳志忠



	宜蘭縣政府 花蓮縣政府 臺東縣政府	國立蘇澳高級海事水產職業學校主任游日興
		國立東華大學組長李志郎
		國立羅東高級中學主任陳秋鈺

決議：

一、修正分區及分工如下表：

分區	訪查績優機關	工作分工
北區 (一)	勞動部 外交部 衛生福利部 原住民族委員會	國立陽明大學附設醫院
		國立臺北大學
		國立臺北科技大學
		國立臺灣戲曲學院
北區 (二)	行政院人事行政總處 金融監督管理委員會 公平交易委員會	國立臺北教育大學
		國立臺灣大學醫學院附設醫院北護分院
		國立交通大學
中區	嘉義縣政府 雲林縣政府	國立勤益科技大學
		國立聯合大學
		教育部國民及學前教育署
南區	臺南市政府 高雄市政府 臺北市府	國立成功大學
		國立中興大學附屬臺中高級農業職業學校
		國立臺灣師範大學
東區	行政院海岸巡防署 宜蘭縣政府 花蓮縣政府 臺東縣政府	國立蘇澳高級海事水產職業學校
		國立羅東高級工業職業學校
		國立東華大學
		國立羅東高級中學

二、各區工作協調小組長：

- (一) 北區 (一)：國立臺灣戲曲學院
- (二) 北區 (二)：國立臺灣大學醫學院附設醫院北護分院
- (三) 中區：國立勤益科技大學
- (四) 南區：國立臺灣師範大學
- (五) 東區：國立東華大學

提案三

案由：EAP 資料蒐集作業預定完成時程，如說明，請討論

說明：

工作項目	預定完成時程	主辦	備考
第 1 次會議	106 年 4 月 28 日	國立東華大學	
分區資料蒐集	106 年 5 月底前	各分區	
分區報告初稿	106 年 6 月 16 日前	各分區	
第 2 次會議 (上午)	106 年 6 月底前	國立東華大學 國立臺北教育大學	一、上午各分區推派 1 人報告。 二、下午邀請各校
分區報告分享～簡報			

(下午)		各分區	院舉辦分享說明會
成果報告初稿	106年7月底前	國立東華大學各分區	必要時得召開會議修正
提交成果報告	106年8月底前	國立東華大學	

**決議：**

- 一、修正第2次會議方式由各圈員就個人蒐集資料提出報告，並視分區資料蒐集情形及徵詢教育部意見後提第2次會議討論是否舉辦分享發表會。
- 二、餘照案通過。

**提案四**

案由：EAP 資料蒐集方式及重點，請討論

說明：

- 一、EAP 資料蒐集方式以工作分工績優機關 104~105 年書面評鑑資料進行分析為原則，並視蒐集情形得徵詢該機關主辦單位索取資料。
- 二、結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之量化指標、評估構面，探討 EAP 績優機關作法重點如下：
  - (一) 基本資料
    - 1、機關名稱
    - 2、機關人數
    - 3、執行 EAP 總金額
    - 4、EAP 設置方式為內置式或外置式（或部分）（請說明）
    - 5、EAP 人力配置為專責或兼辦
    - 6、推動 EAP 是否含所屬機關
  - (二) EAP 績優機關作法
    - 1、作業流程說明
    - 2、計畫擬訂情形（計畫形成方式說明、需求調查表等）
    - 3、執行成效情形（請摘述推動方式）
      - (1) 個人層次：工作面、生活面、健康面
      - (2) 組織及管理層次：組織面、管理面
    - 4、服務流程保密程度
    - 5、服務成果回饋機制
    - 6、創新作為導入情形
    - 7、內外部服務資源整合推動情形
    - 8、連續 2 年績優之差異分析（以連續績優機關始須分析）
    - 9、其他（請檢附各類申請表或調查表等）

(三) 就績優機關作為研擬相關精進對策與作為

1、在地服務資源整合建議

2、精進對策與作為建議

3、其他

**決議：照案通過。**

#### 提案五

案由：擇定第 2 次會議時間及規劃分享會議，請討論

說明：

一、配合訪查作業時程，規劃於 106 年 6 月底前召開第 2 次會議，會議場地惠請國立臺北教育大學提供，當日議程如下

(一) 上午 10 時至 12 時：各區推派 1 人報告與調整修正。

(二) 下午 14 時至 16 時：邀請各國立大專校院分享會議，由各區報告。

二、檢附 106 年 6 月月曆供參。

民國 106 年 6 月 農曆歲次丁酉年 【雞】						
日	一	二	三	四	五	六
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

**決議：擇訂 106 年 6 月 20、22、27 日擇一日辦理，並協調國立臺北教育大學預借會議場地及請各圈員預留會議日期。**

伍、臨時動議：無

陸、散會（下午 14 時 45 分）

**106年教育部人事處及所屬人事機構成立  
「精進員工協助方案之作為」工作圈成果報告**

日期	106年4月28日	說明	國立東華大學人事室 徐主任宗鴻致詞
地點	花蓮縣政府		



日期	106年4月28日	說明	花蓮縣政府人事處 王處長偉曦致詞
地點	花蓮縣政府		



106 年教育部人事處及所屬人事機構成立  
「精進員工協助方案之作為」工作圈成果報告

日期	106 年 4 月 28 日	說明	意見交流
地點	花蓮縣政府		



日期	106 年 4 月 28 日	說明	意見交流
地點	花蓮縣政府		



**106 年教育部人事處及所屬人事機構成立  
「精進員工協助方案之作為」工作圈成果報告**

日期	106 年 4 月 28 日	說明	意見交流
地點	花蓮縣政府		

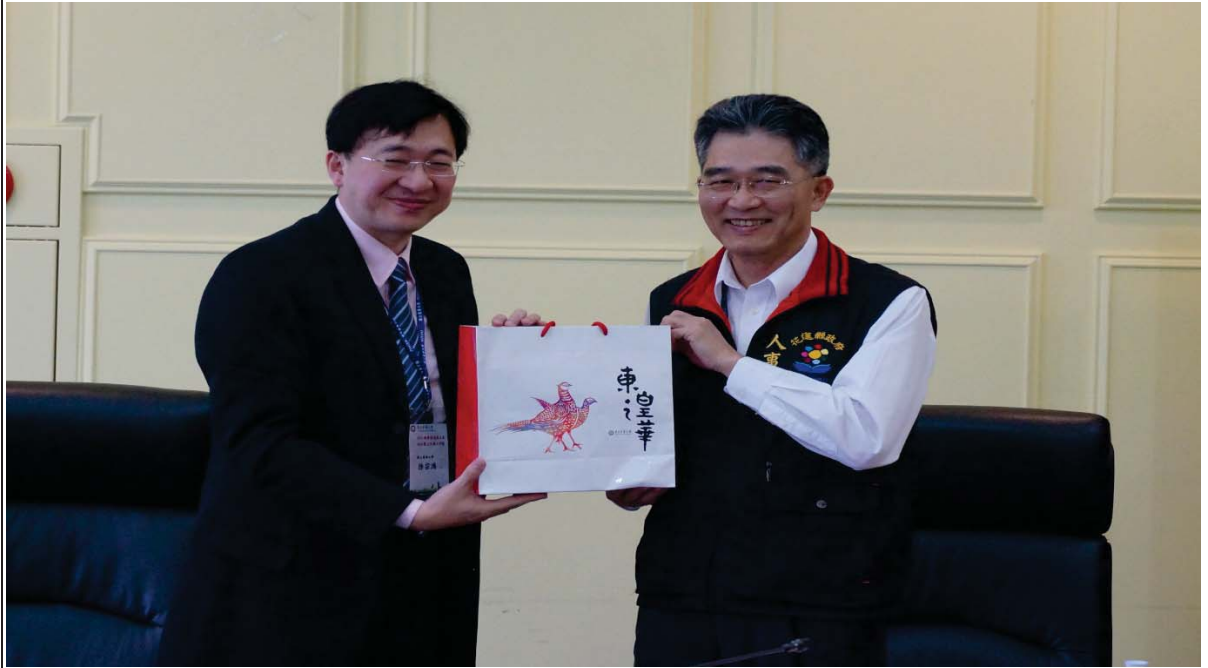


日期	106 年 4 月 28 日	說明	意見交流
地點	花蓮縣政府		

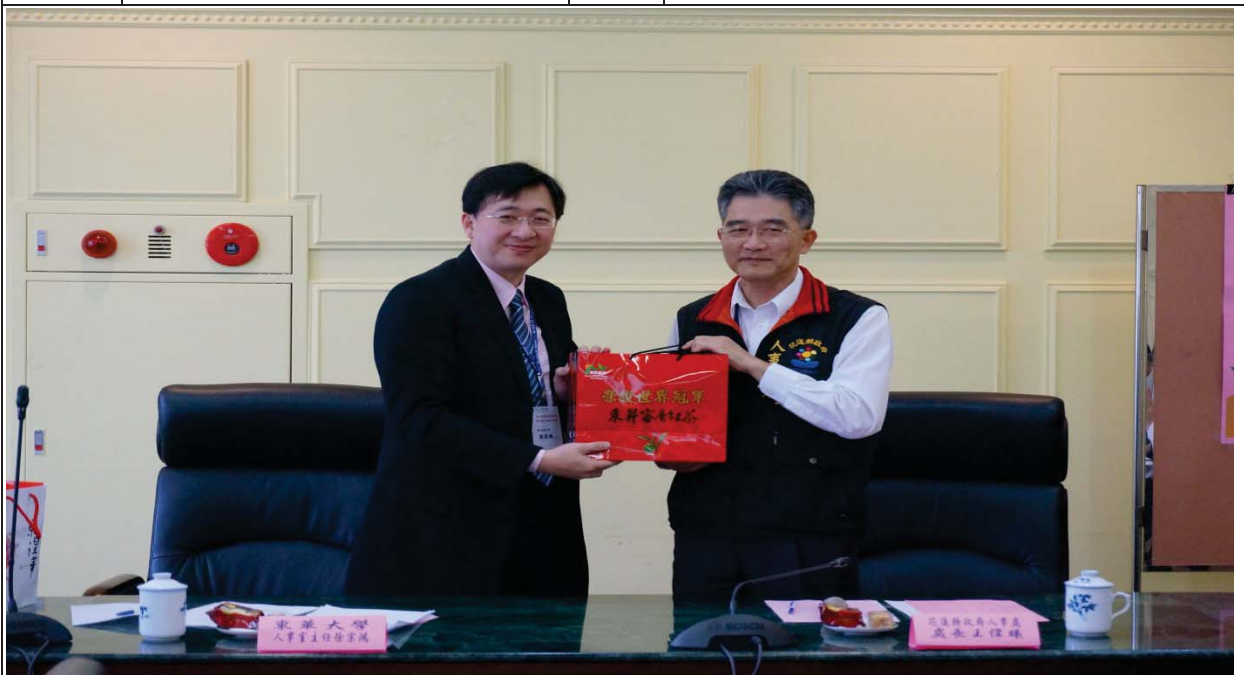


106 年教育部人事處及所屬人事機構成立  
「精進員工協助方案之作為」工作圈成果報告

日期	106 年 4 月 28 日	說明	互贈紀念品
地點	花蓮縣政府		



日期	106 年 4 月 28 日	說明	互贈紀念品
地點	花蓮縣政府		



**106年教育部人事處及所屬人事機構成立  
「精進員工協助方案之作為」工作圈成果報告**

日期	106年4月28日	說明	與會人員合影
地點	花蓮縣政府		



日期	106年4月28日	說明	與會人員合影
地點	花蓮縣政府		





**106 年教育部人事處及所屬人事機構成立  
「精進員工協助方案之作為」工作圈成果報告**

日期	106 年 4 月 28 日	說明	召開第 1 次工作圈會議 徐主任宗鴻主持
地點	本校行政大樓 303 會議室		



日期	106 年 4 月 28 日	說明	召開第 1 次工作圈會議討論提案
地點	本校行政大樓 303 會議室		

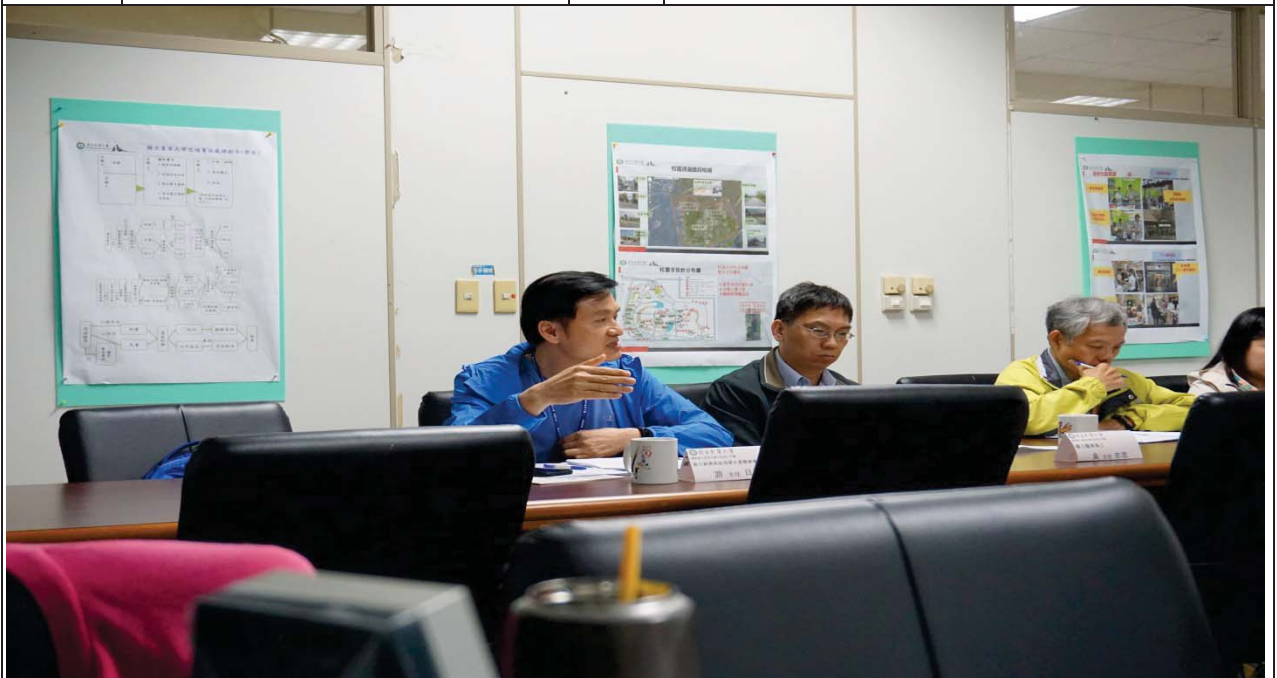


**106 年教育部人事處及所屬人事機構成立  
「精進員工協助方案之作為」工作圈成果報告**

日期	106 年 4 月 28 日	說明	召開第 1 次工作圈會議討論提案
地點	本校行政大樓 303 會議室		



日期	106 年 4 月 28 日	說明	召開第 1 次工作圈會議討論提案
地點	本校行政大樓 303 會議室		



**106 年教育部人事處及所屬人事機構成立  
「精進員工協助方案之作為」工作圈成果報告**

日期	106 年 4 月 28 日	說明	召開第 1 次工作圈會議討論提案
地點	本校行政大樓 303 會議室		



日期	106 年 4 月 28 日	說明	工作圈人員合影
地點	本校行政大樓 303 會議室		



106 年教育部人事處及所屬人事機構成立  
「精進員工協助方案之作為工作圈」第 2 次會議紀錄

時間：106 年 6 月 27 日（星期二）上午 10 時 30 分

地點：國立臺北教育大學篤行樓 6 樓 603 會議室

主席：徐主任宗鴻

紀錄：李志郎

出席人員：如簽到簿

壹、教育部人事處陳處長焜元致詞：略

貳、主席報告：略

參、工作報告

- 一、本圈第 1 次會議於 106 年 4 月 28 日舉行，除上午參訪評鑑績優機關～花蓮縣政府，並於下午假國立東華大學召開會議竣事，其會議紀錄於同年 5 月 1 日以東人字第 1060008509 號函知各工作圈查照。
- 二、為瞭解各位夥伴在蒐集的過程中，遇到的困難與問題，作為教育部人事處下次辦理類此業務內容參考，請各位夥伴填列（或勾選）「績優機關資料蒐集意見調查」。

肆、提案討論

提案一

案由：請各圈員依蒐集資料簡述報告。

說明：依第 1 次會議決議之工作分工，請各圈員依下列順序報告

資料蒐集成果：

分區	訪查績優機關	工作分工
北區 (一)	勞動部 外交部 衛生福利部 原住民族委員會	國立陽明大學附設醫院
		國立臺北大學
		國立臺北科技大學
		國立臺灣戲曲學院
北區 (二)	行政院人事行政總處 金融監督管理委員會 公平交易委員會	國立臺北教育大學
		國立臺灣大學醫學院附設醫院北護分院
		國立交通大學
中區	嘉義縣政府 雲林縣政府	國立勤益科技大學
		國立聯合大學
		教育部國民及學前教育署
南區	臺南市政府 高雄市政府 臺北市府	國立成功大學
		國立中興大學附屬臺中高級農業職業學校
		國立臺灣師範大學
東區	行政院海岸巡防署 宜蘭縣政府	國立蘇澳高級海事水產職業學校
		國立羅東高級工業職業學校

	臺東縣政府 花蓮縣政府	國立羅東高級中學 國立東華大學
--	----------------	--------------------

**決議：**感謝分區各校就蒐集資料逐一報告與分享，請各校參考蒐集績優機關之創新作為，補充研擬教育部相關精進對策與作為。

提案二

**案由：**檢視各圈員資料蒐集彙整表填報情形，並提請討論。

**說明：**

- 一、由承辦單位就資料蒐集彙整表填報方式報告。
- 二、檢視各圈員資料蒐集彙整表填報情形。

**決議：**請各校參酌中區～雲林縣政府蒐集彙整表填報案例，針對內容部分予以補強，並請於106年7月4日前(含附件)逕傳 [lisir@gms.ndhu.edu.tw](mailto:lisir@gms.ndhu.edu.tw)，李志郎先生(03-8632058)。

伍、臨時動議：無

陸、散會(下午15時00分)

## 績優機關資料蒐集意見調查

首先感謝各位人事夥伴百忙之中，「勇於」參加 106 年教育部人事處及所屬人事機構成立「精進員工協助方案之作為工作圈」，在向各績優機關資料蒐集中，相信各位夥伴在蒐集資料過程，一定遇到非常多的困難與問題，因此，為瞭解各位夥伴在蒐集的過程中，遇到的困難與問題，作為教育部人事處下次辦理類此業務內容參考，特請各位夥伴依下列內容填列（或勾選），非常感謝您的配合。

國立東華大學人事室 敬啟

### 一、請問您本次蒐集的機關

- 勞動部  外交部  衛生福利部  行政院人事行政總處  
 行政院海岸巡防署  金融監督管理委員會  公平交易委員會  
 原住民族委員會  臺北市政府  臺南市政府  高雄市政府  
 雲林縣政府  嘉義縣政府  宜蘭縣政府  花蓮縣政府  
 臺東縣政府

### 二、請問您是透過何種管道，獲取資料

- 私人情誼  拜訪  正式公文  上網查閱  透過他人  
 電訪  其他（請說明）\_\_\_\_\_

### 三、請問您對該機關在本次蒐集情形的配合度，以 0 至 10 分，您認為給\_\_\_\_\_分

### 四、續上，理由為何

- 公務資料不便提供  長官指示不予提供  僅提供部分資料  
 配合度高  其他（請說明）\_\_\_\_\_

### 五、請問對於本次蒐集投入人力\_\_\_\_\_人

### 六、請問對於本次蒐集建議事項（請說明）

再次感謝您的配合，辛苦了！

106 年教育部人事處及所屬人事機構成立  
「精進員工協助方案之作為」工作圈成果報告

日期	106 年 6 月 27 日	說明	國立臺北教育大學張校長新仁蒞臨第 2 次工作圈會議致詞
地點	國立臺北教育大學篤行樓 603 會議室		



日期	106 年 6 月 27 日	說明	與會人員合影
地點	國立臺北教育大學篤行樓 603 會議室		



**106年教育部人事處及所屬人事機構成立  
「精進員工協助方案之作為」工作圈成果報告**

日期	106年6月27日	說明	第2次工作圈會議 教育部人事處陳處長焜元蒞臨致詞
地點	國立臺北教育大學篤行樓 603會議室		



日期	106年6月27日	說明	第2次工作圈會議 人事室徐主任宗鴻報告
地點	國立臺北教育大學篤行樓 603會議室		





106年教育部人事處及所屬人事機構成立  
「精進員工協助方案之作為」工作圈成果報告

日期	106年6月27日	說明	第2次工作圈會議成果報告
地點	國立臺北教育大學篤行樓 603會議室		



**106年教育部人事處及所屬人事機構成立  
「精進員工協助方案之作為」工作圈成果報告**

日期	106年6月27日	說明	第2次工作圈會議成果報告
地點	國立臺北教育大學篤行樓 603會議室		

