

宜蘭縣政府 111 年員工協助方案實施計畫

111 年 1 月 19 日府人組字第 1110010867 號函訂頒

壹、依據

- 一、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」及本府 105 年 4 月 12 日函頒之宜蘭縣政府員工協助方案。
- 二、本府 110 年度員工協助方案實施成效調查分析報告(含主管)(如附件 1)及本府 111 年度員工及主管需求調查分析報告¹(如附件 2)。

貳、目的

- 一、主動發現並協助員工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。
- 二、協助組織處理可能影響生產力之相關議題，由多樣性的協助性措施，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。
- 三、減少因性別、身份別、身體及心理等各種因素，導致的差異性及不合理工作條件，以降低組織風險，並塑造友善多元的組織文化。

參、辦理時程

111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日，推動期程如附件 3。

肆、服務對象

本府及所屬機關學校公教人員、約聘僱人員、工友(含技工、駕駛)、駐衛警察及臨時人員等。

伍、服務內容與實施方式

一、個人層次：

¹ 本府於 110 年 11 月 8 日至同年 10 日辦理「110 年實施成效及 111 年需求問卷調查」，依各級主管與同仁對工作壓力、醫療保健、心理健康、法律諮詢、財務諮詢、家庭關係諮詢、工作、組織管理及管理技巧等面向分別提供數項議題，由本府及所屬機關學校同仁依據其對議題的需求程度由高至低加以排序填答。經統計結果顯示，同仁對於壓力調適、醫療保健、情緒療癒、公法上面臨的法律問題、家庭理財、職場衝突管理、跨域協調合作等議題有高度需求，爰規劃辦理上述主題之專題講座等課程。

(一) 工作面：

1、包含工作適應、職涯發展諮詢、組織變革之調適及生涯（退休）規劃等。

2、新進人員調適：

由本府人事人員組成「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。（相關表件如附件 3 至 3-2）

3、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，案件由本府人事處專責人員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。

(二) 生活面：

1、**法律諮詢服務**：由本府秘書處設置法律扶助窗口，安排執業律師至本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。

2、**財務諮詢服務**：協請本縣公（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。

3、**家庭關係諮詢服務**：協請本縣家庭教育中心及家滿愛協談中心提供同仁家庭關係諮詢服務。

4、**其他**：開設數位及實體與提升人際關係之相關課程，增進同仁對同事及民眾之溝通與協調能力；及托育服務及其他藝文活動訊息。（服務內容一覽表如附件 5）

(三) 健康面：

1、心理健康諮商服務：

(1) 包括壓力調適、人際溝通與協調、情緒管理與療癒、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等。（相關流程如附件 6，相關表件

如附件 6-1 至附件 6-6)

(2) 預防與關懷

- A、開設相關自我覺察之數位課程及實體課程，加強同仁自我覺察之功能，並擴及覺察同仁狀況，達人人皆關懷聯絡員之目標。
- B、定期關懷同仁身心健康，每半年辦理全面性心情溫度計（簡式健康量表 BSRS-5，如附件 7）問卷檢測。
- C、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。

(3) 個人預約申請

A、預約方式：

- (A) 自行預約：為提高協談保密性及隱私性，同仁得選擇直接撥打預約專線尋求服務。
- (B) 轉介預約：透過人事處與本府簽約之協談中心專業輔導人員連繫提供同仁心理健康協談服務。

B、協談方式

- (A) 電話協談：為避免公事繁忙及節省同仁路程時間，本年度新增對需協談之同仁及時提供電話協談，以兼顧業務及同仁情緒。
 - (B) 面對面協談：經預約至本府簽約之協談中心進行協談。
- C、分層分流諮商：為廣及並迅速解決同仁困擾，分別由生命線及衛生局社區心理衛生中心第一時間為同仁服務
- (A) 先由與本府簽約之生命線協談人員進行協談，如經生命線評估認為個案需進一步進行心理諮商，由本處轉由經個案同意之心理諮商所進行諮商。
 - (B) 或由本府衛生局社區心理衛生中心安排進行心理諮商服務。

(4) 主管及關懷聯絡員主動通報同仁之異常

鑑於同仁自我覺察性不足，建立完善之通報系統，如有發現同仁狀況異常者，可申請轉介單，由專業之心理諮商師進行服務。(相關表件如附件 8 及附件 6-2)

2、醫療保健諮詢服務：

- (1) 包括運動保健、營養調理、用藥諮詢及新增人因性、過勞、母性健康等職場安全衛生評估。
- (2) 每年度一次與醫療院所配合至本府文康中心，免費為同仁提供身體健康檢查。
- (3) 持續提供職場安全衛生評估：

參酌職業安全衛生法，於原有之心理健康預防、職場暴力處理作業流程之建立外，增加「人因性肌肉骨骼症狀」、「過勞」、「母性健康」等職場安全衛生評估，每三個月定期聘請職業安全衛生專業醫師為本府同仁進行評估。(相關表件如附件 9 至附件 9-6)

二、組織及管理層次

(一) 組織健康面

1、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懷和支持，發覺潛在個案，並協助轉介相關服務。(相關表件如附件 10 至附件 10-4)

2、健康風險檢測

為建構組織面預警性健康管理措施，每半年辦理全面性簡式健康量表 BSRS-5 (如附件 7) 問卷檢測並回收統計。統計結果除予主管知悉同仁狀況外，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，以適時預警同仁身心狀況。

(二) 組織管理面

1、危機事件²處理專案小組

由本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、秘書處等副處（局）長及本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。（相關流程如附件 11，相關表件如附件 11-1）

2、職場霸凌³處理調查小組

本府人事處提供多元申訴管道（設有專線電話 9251000#2130~2136、傳真 9251084、員工傾訴信箱等），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。（標準作業流程如附件 4）

陸、宣導及推廣

(一) 針對各類人員加強導入

1. 關懷聯絡員

- (1) 本府於各單位設有關懷聯絡員，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。（相關表件如附件 6-2）
- (2) 關懷聯絡員為各單位同仁之心理健康守門人，於本身業務外主動關懷同仁，為推動員工協助方案重要窗口，為嘉勉其辛勞，視實際狀況酌予行政獎勵。

² 危機事件之定義：

(1) 因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。

(2) 因員工個人生（心）理、精神因素引發員工自傷、傷害他人或其他嚴重影響單位同仁之情形。

³ 職場霸凌之定義：

指在工作場所中發生，因權力濫用與不公平的處罰所造成的持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沈重的身心壓力。

2. 主管人員

於主管人員課程內容含有溝通技巧、情緒察覺及提升主管敏感度訓練與危機管理等課程，協助主管在面對同仁有狀況或重大事件發生時能有效處理並降低傷害。(相關表件如附件 8)

3. 新進人員

除組成「足感心服務團隊」，提供一對一陪伴式服務外，另針對新進同仁依公務需求，開列各項課程，如公文系統教學、團隊建立、電話禮儀、服務禮儀訓練課程、ODF與新進人員研習班等，使主管不耗費過多時間教導新進同仁基礎性公務處理流程與方式。

4. 業務涉及與民眾接觸人員

鑑於目前同仁處理業務需直接面對民眾及處理民眾情緒、各類申請案等機率大增，其所受之壓力倍增，如何面對情緒、行為失控之民眾與同仁為迫切之需，遂與衛生局合作，針對業務涉及與民眾接觸之同仁，提供情緒轉換及如何面對或處理不理性行為、情緒之民眾等系列課程。

5. 職場適應或遇特殊事件人員

針對在職場適應、組織改造或員額評鑑後職務有所調整人員或工作表現不佳之人員，如考績連續 3 年乙等、異常請假或加班時數過多等同仁進行關懷，必要時提供相關資源與協助。

(二) 依各類人員及議題需求規劃專題講座

透過年度需求問卷調查，提供同仁所需的各項專題講座；並依簡式健康量表施測結果，針對高風險機關「導入客製化講座」，加強宣導員工協助方案相關資訊。

1、提高一般人員健康知能：

- (1) 在「工作」面向，以「工作性質」等議題需求程度較高，其中有 32.5% 同仁同時選填「心理健康」等議題需求，爰辦理「改變心態翻轉思

維-數位工具提升工作效率」專題講座。

- (2) 在「醫療保健」面向，以「生活保健與飲食」等議題需求程度最高，爰辦理「生活保健與飲食-從腸道照顧健康」專題講座。
- (3) 在「法律諮詢」面向，以「公務上面臨的法律問題」等議題需求程度最高，爰辦理「公務上面臨的法律問題~不可不知的勞動法律」專題講座。
- (4) 在「心理健康」面向，以「情緒療癒」等議題需求程度最高，爰辦理「運用藝術談情緒療癒」及「心理壓力的自我覺察-憂鬱等精神疾患去污名化及基本概念認識」等專題講座。
- (5) 在「財務諮詢」面向，以「理財規劃」等議題需求程度最高，爰辦理「不讓薪水變少了-財富理財抗通膨」專題講座。
- (6) 在「家庭關係」家庭關係面向，考量多數同仁為雙薪家庭，為使同仁兼顧職場與家庭，爰辦理「職場如何做好家庭時間管理與經營」專題講座。

2、加強主管人員管理及關懷知能：

- (1) 在「工作」面向，以「跨域協調與合作」及「重大壓力事件的應變」等議題需求程度較高，爰辦理「中高階主管教育訓練」系列課程。
- (2) 在「組織管理」面向，以「重大壓力事件的應變」等議題需求程度較高，爰辦理「團體創傷危機處理」專題講座。
- (3) 在主管關懷知能面向，為提升主管敏感度及關懷同仁技巧，爰辦理「高壓員工辨識與關懷技巧（含新人工作適應）」及「問題員工處理技巧實務」訓練課程。

3、提高關懷聯絡員關懷知能：

本府設置關懷聯絡員，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，爰規劃辦理關懷聯絡員「高壓員工辨識與關懷技巧（含新人工作適應）」訓練課程，以提升關懷知能。

4、增加業務涉及與民眾接觸同仁及高風險機關情緒知能：

針對業務涉及與民眾接觸同仁提供情緒轉換及如何面對或處理不理性行為等課程，爰規劃辦理「運用藝術談情緒療癒」等系列課程。

5、新增提高主管處理性平能力及精神疾患去污名化課程：

(1) 提升主管處理性平能力知能：鑑於性別平等意職抬題，且多元化性別意識提高，新增「性平申訴案處理能力」課程，以加強主管對是類案件處理知能。

(2) 憂鬱相關精神疾患去污名化及基本概念認識：鑑於大眾對精神疾患仍有誤解，並提升同仁接受心理諮商意願，爰辦理「心理壓力的自我覺察-憂鬱等精神疾患去污名化及基本概念認識」。

上述教育訓練課程詳細資訊如附件 13、附件 13-1。並於上述實體課程中亦隨堂檢測，並檢視學員有無心理照護需求，進而協助轉介相關服務。

(三) 數位學習與資訊

1、e 等公務園⁺學習平台組裝課程

精選 e 等公務園⁺學習平台線上相關課程列入本府 111 年度數位學習組裝課程，同仁須於本年 8 月底前完成線上學習。

2、線上心靈檢測專區

鼓勵同仁使用線上自我檢測（簡式健康量表、壓力指數測量表），協助其瞭解自身的身心適應狀況。

3、設置各類人員專區

本府人事處網頁設置各類人員專區（含一般人員專區、關懷聯絡員專區、人事人員專區、主管人員專區），俾利同仁即時找尋所需資訊並尋求協助。

(四) 運用適當管道進行宣導

1. 透過公文轉知、電子郵件傳送、本府員工入口網公告、人事電子報、

宣導與推廣 Q&A (如附件 14)、公共區域廣布貼心小卡、本府人事處 Facebook 貼文發布資訊，使同仁瞭解員工協助方案之功能、服務措施內容、何時及如何使用，相關資訊及表件建置於本府人事處網頁「員工協助方案專區」。

2. 製作宣導海報及活動式海報展立架、原子筆、手機擦拭貼等宣導小物，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。
3. 與縣長及各局處長、新進人員、人事人員、主管人員分別辦理宣導說明會，協助其瞭解員工協助方案的本質及服務內容，以爭取各級主管的支持。對所屬機關、學校部分由各人事人員辦理宣導說明，並納入人事業務績效考核項目。
4. 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，並將有獎徵答题答公告於本府員工入口網，以強化同仁對於員工協助方案的認知。

柒、標準作業流程、常用表單 (含問卷)

一、一般個案處理流程

(一) 同仁自我覺察:

由同仁視個人需要或透過相關人員轉介申請諮詢 (商) 服務，另為求保密性，可由同仁自行與本府簽約之協談中心申請，一般個案處理流程如附件 6，相關表件如附件 6-1 至附件 6-6。

(二) 主動發掘個案:

定期關懷同仁身心健康，每半年辦理全面性心情溫度計 (簡式健康量表 BSRS-5，如附件 7) 問卷檢測並回收統計。統計結果除予主管知悉同仁狀況外，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。

- 1、量表分數 10-14 分者，以 mail 主動轉知有關心理諮商及專線等訊息。
- 2、量表分數 15 分以上者，除以 mail 主動轉知有關心理諮商及專線外，主動聯繫當事人，並轉介本府衛生局社區心理衛生中心。
- 3、有自殺想法 2 分以上者，主動聯繫當事人，並轉介至本府衛生局社區心理衛生中心。

(三) 主管及關懷聯絡員主動通報同仁之異常

鑑於同仁自我覺察性不足，建立完善之通報系統，如有發現同仁狀況異常者，可申請轉介單，由專業之心理諮商師進行服務。(相關表件如附件 8 及附件 6-2)

二、醫療保健諮詢服務流程

(一) 個人申請

每三個月定期聘請職業安全衛生專業醫師為本府同仁進行評估，於本府員工入口網張貼相關資訊，由同仁自行申請。(相關表件如附件 9 至附件 9-6)

(二) 團體服務

視組織需求由主管主動申請，以全處同仁參與為主體，建構組織面預警性健康管理措施，適時預警同仁潛在健康問題，以提升職場健康。

二、團體諮商處理流程

(一) 主動性：

經由主管視組織需求主動申請，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，找尋需要個別諮商的同仁，並協助轉介相關服務。團體諮商預約申請表如附件 10，團體諮商後相關表件如附件 10-1 至附件 10-4。

（二）預防性：

當機關同仁發生自傷或傷人或自殺個案，由人事處立即啟動團體諮商，預防性的提供同仁心理減壓機制及創傷壓力症候群（Post-traumatic stress disorder，簡稱 PTSD，又稱創傷後遺症）因應策略。

三、危機個案處理流程

當發生重大意外造成同仁傷亡、猝死，或因同仁個人生（心）理、精神因素引发自傷、傷人或其他嚴重影響單位同仁之情形時，立即啟動危機個案處理流程（如附件 11），相關表件如附件 11-1。

四、非自願個案處理流程

當同仁發生自傷、傷人或有嚴重情緒困擾之情形而不願申請諮商服務時，立即啟動非自願個案處理流程（如附件 15）。

五、員工職場霸凌處理標準作業流程（適用對象為本府員工）

當同仁於工作場所中，因權力濫用與不公平的處罰造成的持續性冒犯、威脅、冷落、孤立、侮辱行為或言語霸凌等，經當事人申請後，立即啟動霸凌處理標準作業流程。（如附件 4）

捌、倫理規範及保密責任

一、訂定保密措施：

本府及專業機構（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：

- （一）同仁求助於員工協助方案之決定應出於個人自由意志。
- （二）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。
- （三）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，資料保存及調閱作業要點如附件 16、資料調閱申請書如附件 16-1。

二、提升保密性，可自行申請協談：

（一）協助申請：

同仁申請 EAP 服務時，可由人事處 EAP 承辦人員協助安排，請電洽 03-9251000*2112 或 EMAIL:mo21@mail.e-land.gov.tw。

（二）自行申請：

可由同仁自行申請並電洽 [03-9252095](tel:03-9252095)。

玖、定期檢討與成效評估

- 一、進行 EAP 需求線上問卷調查並分析調查結果，作為下一年度規畫、辦理各項活動之重要參據。(附件 2-員工及主管需求調查分析報告)
- 二、滿意度調查分為單一活動(包括單次講座及諮商)或整體 EAP 的滿意度調查分析，調查結果回饋到次年度之計畫。(附件 1-員工及主管實施成效調查分析報告)
- 三、依據諮詢問題進行分類，藉由同仁諮詢類型之統計，據以提供所需服務。
- 四、對所屬人事機構建立執行 EAP 督導考核機制，將 EAP 成效力列入 109 年績效考核項目之評分標準，檢視其推動成果。

拾、經費預算

執行本計畫所需之經費，由本府人事處本年度業務費項下支應，經費概算表如附件 18。

拾壹、附則

- 一、本府及所屬機關學校同仁如需於辦公時間使用本計畫各項服務措施，應依公務（教育）人員請假規則之規定，辦理請假事宜。
- 二、本計畫相關資訊及表件建置於本府人事處網頁「員工協助方案專區」(網址：http://personnel.e-land.gov.tw/Content_List.aspx?n=30F1844D1B3DBE5D)。

拾貳、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正之。

相關表件

- 附件 1：本府 110 年度員工協助方案實施成效調查分析報告（含主管）
- 附件 2：本府 111 年度員工及主管需求調查分析報告
- 附件 3：宜蘭縣政府 111 年度員工協助方案推動期程表
- 附件 3-1：宜蘭縣政府員工協助方案考試分發人員一對一陪伴式服務明細表
- 附件 3-2：宜蘭縣政府員工協助方案考試分發人員一對一陪伴式服務電話問答
- 附件 4：宜蘭縣政府員工職場霸凌處理標準作業流程
- 附件 5：宜蘭縣政府員工協助方案諮詢（商）服務內容一覽表
- 附件 6：宜蘭縣政府員工協助方案申請處理流程表
- 附件 6-1：宜蘭縣政府員工協助方案諮詢（商）服務申請表
- 附件 6-2：宜蘭縣政府員工協助方案諮詢（商）服務轉介表
- 附件 6-3：宜蘭縣政府員工接受個別諮詢（商）服務知後同意書
- 附件 6-4：宜蘭縣政府員工協助方案諮商輔導名冊
- 附件 6-5：宜蘭縣政府員工協助方案諮商輔導紀錄表
- 附件 6-6：宜蘭縣政府員工協助方案諮商輔導服務意見調查表
- 附件 7：簡式健康量表（BSRS-5）
- 附件 8：宜蘭縣政府主管人員轉介員工協助方案諮詢（商）服務申請表
- 附件 9：宜蘭縣政府健康服務執行紀錄表
- 附件 9-1：人因性肌肉骨骼症狀調查表
- 附件 9-2：工作場所母性健康保護調查表
- 附件 9-3：宜蘭縣政府員工協助方案過勞案處理流程表
- 附件 9-4：「過勞量表」個人評估
- 附件 9-5：「過勞評估」服務單位申請表
- 附件 9-6：「過勞量表」醫師評估

附件 10：宜蘭縣政府團體諮商預約流程表

附件 10-1：宜蘭縣政府員工協助服務團體諮商預約申請表

附件 10-2：宜蘭縣政府員工協助方案團體諮商後服務意見調查表

附件 10-3：宜蘭縣政府員工協助方案團體諮商輔導後問卷調查表（個人）

附件 10-4：宜蘭縣政府員工協助方案團體諮商輔導後問卷調查表（主管）

附件 11：宜蘭縣政府員工協助方案危機個案處理流程表

附件 11-1：宜蘭縣政府員工協助方案危機個案處理自行檢查表【未發生及已發生人員傷亡時使用】

附件 12：宜蘭縣政府員工協助方案關懷名冊。

附件 12-1：宜蘭縣政府員工協助方案關懷紀錄表。

附件 13：【組織及管理層次】及【關懷聯絡員（含主管）】課程一覽表。

附件 13-1：【提升知能】教育訓練課程一覽表。

附件 14：宜蘭縣政府員工協助方案（EAP）宣導與推廣 Q&A。

附件 15：宜蘭縣政府員工協助方案非自願個案處理流程表。

附件 16：宜蘭縣政府員工協助方案資料保存及調閱作業要點。

附件 16-1：宜蘭縣政府員工協助方案資料調閱申請書。

附件 17：宜蘭縣政府員工協助方案課程意見調查表。

附件 18：宜蘭縣政府 111 年度員工協助方案經費概算表。