

宜蘭縣政府 109 年度員工協助方案實施計畫

109 年 1 月 14 日府人組字第 1090007798 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辦理。
- 二、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。
- 三、本府 108 年度員工協助方案實施成效調查分析報告及本府 109 年度員工及主管需求調查分析報告¹（如附件 1）。

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。

參、辦理時程

109 年 1 月 1 日至 109 年 12 月 31 日，推動期程如附件 2。

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。

¹ 本府於 108 年 12 月 4 日至同年 12 月 14 日辦理「108 年實施成效及 109 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、工作紓壓、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，同仁對於工作壓力、職涯發展、醫療保健、壓力調適、公法上面臨的法律問題、富足退休、親子教育與溝通、職場衝突、危機管理、團隊領導與激勵等議題有高度需求，爰規劃辦理上述主題之專題講座等課程。

伍、服務內容與實施方式

一、個人層次：

(一) 工作面：

1. 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。

2. 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。

3. 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、附件 3-1。

(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。

(三) 健康面：

1、心理健康諮商服務：

(1) 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) 採預約方式，由與本府簽約之協談中心專業輔導人員至本府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。
- (3) 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）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。

2、醫療保健諮詢服務：

- (1) 包括運動保健、營養調理、用藥諮詢及各項衛教服務等事項。
- (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。

上述諮詢（商）服務內容詳細資訊如附件 4

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表和支持，發覺潛在個案，並協助轉介相關服務。

2、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，由本府消防局、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。

（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。

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

陸、宣導及推廣

（一）針對各類人員加強導入

1. 關懷聯絡員

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訓練課程，以提升關懷知能。

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。

3. 新進人員

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。

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、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

針對業務涉及與民眾接觸人員，提供團體諮商或情緒轉換等壓力調適課程。

5. 警消人員

建置消防人員重大救災事件後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。

6. 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) 針對各類議題需求辦理專題講座

- 1、在工作壓力面向，以「職涯發展」等議題需求程度較高，爰辦理「生涯規劃~從人資角度協助職涯發展」專題講座。
- 2、在醫療保健面向，以「運動保健」等議題需求程度較高，爰辦理「紓壓筋骨好好玩~3C 時代脊椎健康與酸痛預防」專題講座。
- 3、在心理健康面向，以「壓力調適」等議題需求程度較高，爰辦理「職場壓力管理~都是壓力惹的禍」專題講座。
- 4、在法律諮詢面向，以「公務上面臨的法律問題」等議題需求程度較高，爰辦理「影響公務法治的可能」專題講座。
- 5、在財務諮詢面向，以「富足退休」等議題需求程度較高，爰辦理「理財投資有一套~退休生活有得靠」專題講座。

- 6、在家庭關係面向，以「親子教育與溝通」等議題需求程度較高，爰辦理「3C 時代的挑戰~幼童安全上網與家庭網路安全意職」專題講座。
- 7、在工作紓壓面向，以「職場衝突」等議題需求程度較高，爰辦理「跨部門溝通與口語肢體表達技巧」專題講座。
- 8、在組織管理面向，以「危機處理」等議題需求程度較高，爰辦理「風險與危機管理」專題講座。
- 9、在管理技巧面向，以「團隊領導與激勵」等議題需求程度較高，爰辦理「團隊領導與激勵」專題講座。

上述教育訓練課程詳細資訊如附件 5。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) 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 109 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。

(四) 線上自我檢測專區（簡式健康量表檢測）

鼓勵同仁使用「簡式健康量表（BSRS-5）」（如附件 6）線上自我檢測（以 Chrome 瀏覽器開啟宜蘭縣政府人事處網頁—員工協助方案專區—簡式健康量表），協助其瞭解自身的身心適應狀況。

(五) 關懷聯絡員慰問

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，相關表件如附件 7、附件 7-1。

(六) 運用適當管道進行宣導

1. 透過公文轉知、電子郵件傳送、本府員工業務網公告、人事電子報、宣導與推廣 Q&A（如附件 8）、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、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。
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，並將有獎徵答題答公告於本府員工業務網，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

由同仁視個人需要或透過相關人員轉介申請諮詢（商）服務，一般個案處理流程如附件 9，相關表件如附件 9-1 至附件 9-8。

二、團體諮商處理流程

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，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 11 至附件 11-3。

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、精神因素引發自傷、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 12），相關表件如附件 12-1。

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 13）。

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 14）

捌、倫理規範及保密責任

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 15、資料調閱申請書如附件 15-1。

玖、定期檢討

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（課程意見調查表如附件 16）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。

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 17。

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)。
- 三、本府為推動本計畫組成工作圈，針對著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。

拾貳、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正之。

相關表件

- 附件 1：本府 108 年度員工協助方案實施成效調查分析報告及本府 109 年度員工及主管需求調查分析報告。
- 附件 2：宜蘭縣政府 109 年度員工協助方案推動期程表。
- 附件 3：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 3-1：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電話問答集。
- 附件 4：宜蘭縣政府 109 年度員工協助方案諮詢（商）服務內容一覽表。
- 附件 5：宜蘭縣政府 109 年度員工協助方案教育訓練課程一覽表。
- 附件 6：簡式健康量表（BSRS-5）。
- 附件 7：宜蘭縣政府員工協助方案關懷名冊。
- 附件 7-1：宜蘭縣政府員工協助方案關懷紀錄表。
- 附件 8：宜蘭縣政府員工協助方案（EAP）宣導與推廣 Q&A。
- 附件 9：宜蘭縣政府員工協助方案一般個案處理流程表。

- 附件 9-1：宜蘭縣政府員工協助方案諮詢（商）服務申請表。
- 附件 9-2：宜蘭縣政府員工協助方案諮詢（商）服務轉介表。
- 附件 9-3：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 9-4：宜蘭縣政府員工接受個別諮詢（商）服務知後同意書。
- 附件 9-5：宜蘭縣政府員工協助方案諮商輔導名冊。
- 附件 9-6：宜蘭縣政府員工協助方案諮商輔導紀錄表。
- 附件 9-7：宜蘭縣政府員工協助方案諮商輔導人員簽到退表。
- 附件 9-8：宜蘭縣政府員工協助方案諮商輔導服務意見調查表。
- 附件 10：宜蘭縣政府員工協助服務團體諮商預約申請表。
- 附件 11：宜蘭縣政府員工協助方案團體諮商人員簽到表。
- 附件 11-1：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 11-2 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 11-3：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 12：宜蘭縣政府員工協助方案危機個案處理流程表。
- 附件 12-1：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 13：宜蘭縣政府員工協助方案非自願個案處理流程表。
- 附件 14：宜蘭縣政府員工職場霸凌處理標準作業流程。
- 附件 15：宜蘭縣政府員工協助方案資料保存及調閱作業要點。
- 附件 15-1：宜蘭縣政府員工協助方案資料調閱申請書。
- 附件 16：宜蘭縣政府員工協助方案課程意見調查表。
- 附件 17：宜蘭縣政府 109 年度員工協助方案經費概算表。