附件 12

宜蘭縣礁溪鄉公所員工協助方案（EAP）宣導與推廣 Q&A

1	Q：ＥＡＰ是什麼？ A：係Employee Assistance Program簡稱，中文為「員工協助方案」。
2	Q：員工協助方案（ＥＡＰ）有何功能？ A： 一、發現並協助員工解決可能影響工作效能之相關問題，使同仁能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，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。 綜上，員工協助方案對組織整體、員工本身、雙方關係及工作方面帶來助益。
3	Q：員工協助方案（ＥＡＰ）提供什麼服務？ A：服務內容涵蓋組織及管理層次與個人層次(包含工作面、生活面、健康面)，「宜蘭縣礁溪鄉公所113年員工協助方案實施計畫」相關措施如下： 一、組織及管理層次： （一）團體諮商服務。 （二）健康風險檢測。 （三）危機事件處理專案小組。 （四）職場霸凌處理調查小組。 二、個人層次： （一）提供各類諮詢（商）服務（包含心理、法律、醫療、理財等），請詳閱「宜蘭縣礁溪鄉公所113年員工協助方案諮詢（商）服務內容一覽表」。 （二）專題演講（包含職涯發展、法律、財務、心理健康、醫療保健、職場適應等）。 （三）e等公務園＋ 學習平台組裝課程。 （四）新進人員調適 （五）簡式健康量表檢測 （六）關懷員慰問 （七）員工傾訴信箱
4	Q：員工協助方案的服務對象包含哪些？ A：「宜蘭縣礁溪鄉公所113年員工協助方案實施計畫」明定服務對象： 本所暨所屬機關員工（含公務人員、約聘僱人員、契約人員、工友、技工、隊員、約用人員及以工代賑等）。
5	Q：員工協助方案是諮商輔導嗎？ A：員工協助方案不等同於諮商輔導。員工協助方案是運用於工作職場的一套整合性方案，透過個人層次、組織及管理層次等多元化的預防性、發展性措施，發現並協助公務同仁解決可能影響工作效能之相關問題，心理諮商只是員工協

	助方案的一部分。
6	Q：本所是否有設置員工協助方案（ＥＡＰ）相關諮詢專線，又哪裡可以查詢？ A：有，03-9881311-830。相關諮詢專線，掛載人事室網頁/員工協助方案專區/諮詢(商)服務內容。
7	Q：機關內有諮商輔導資源嗎？ A：有。本所為促進員工身心健康，特委託本縣生命線協會，提供本所員工個人心理調適、工作壓力改善、人際溝通改善、家庭關係、感情諮商、職涯發展及其他心理困擾等諮商協談；如需諮商服務，請 2 日前向人事室承辦人提出申請。
8	Q：何時及如何使用機關內諮商輔導資源？又有保密措施嗎？ A： 一、當您有以下問題，即可尋求諮商輔導： （一）工作職場問題：職場人際關係及壓力調適之輔導。 （二）生活及心理健康問題：情緒失常、自卑、自我傷害傾向、感情困擾、兩性關係及婚姻家庭等問題之輔導。 二、申請方式及流程請參閱本所員工協方案年度實施計畫及一般個案處理流程表」，而倫理規範及保密措施如下： （一）同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。 （二）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。 （三）本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料均全程永久保密，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。
9	Q：如想利用機關內諮商輔導，該找誰申請？ A：本所人事室。
10	Q：您是否知道行政院人事行政總處有編印「公務機關推動員工協助方案參考手冊2.0」電子書，又哪裡可以查詢？ A：有編印。行政院人事行政總處網頁(https://www.dgpa.gov.tw/mp/info?mid=223&uid=227&pid=7958)或本府人事處網頁可查詢。

（提供向機關同仁宣導使用）