

連江縣政府及所屬各機關學校 113 年推動員工協助方案實施計畫

113 年 3 月 27 日府人考字第 1130013352 號函核定

壹、依據：

- 一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 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。
- 三、連江縣政府 112 年推動員工協助方案滿意度分析及 113 年需求調查。

貳、目的：

為發現並協助所屬員工解決可能影響工作效能之問題，藉由多元化的措施，使其能以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能，以達到提升組織競爭力之目的。

參、服務對象：

本府及所屬機關(構)學校全體員工(包含職員、教師、約聘僱人員、技工、工友、約用人員、臨時人員等)。

肆、主辦單位：連江縣政府人事處。

協辦單位：本府所屬各機關學校專(兼)任人事人員。

伍、實施期程：

自 113 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日止。

陸、實施內容：

一、計畫擬定：

為落實推動性別平等綱領，營造性別友善職場，針對不同性別、主管職務及身心障礙等人員身分需求情形，並參考 113 年度員工協助方案服務需求問卷調查、112 年度推動 EAP 滿意度調查結果，規劃方案內容，以更符合同仁需求。

二、方案導入：

由本府及所屬人事人員(含兼辦)組成員工協助方案小組之關懷員種籽。人事處處長為召集人，每年召開一次小組會議，檢討 EAP 推動情形及實務經驗分享，並藉由各項講座、活動等機會推廣及宣導，以擴大所有同仁之敏感度，共同打造關懷網絡。

三、服務流程：

1. 一般個案處理流程(附件一)：

由當事人視個人需要向委外專業機構(宇聯顧問管理公司)或 EAP 專責單位提出申請。服務結束後，由專業機構服務人員製作個別諮詢紀錄表，並依保密規定辦理存檔。

2. 「非自願個案」處理流程(附件二)：

- (1) 當單位內發現員工發生影響工作效能之事實時，由主管人員書面提出轉介個案申請。
- (2) 若無立即性危險時，由 EAP 專責單位聯繫當事人接受諮詢服務。
- (3) 如當事人不願接受諮詢，得採其他方式辦理(例如工作調整或提供主管及其他受影響之同仁團體諮商等措施)，並填寫非自願個案處理自行檢核表(附件四)。

3. 「危機事件」處理流程(附件三)：

- (1) 當單位內發生有立即性危險狀態時，依據危機程度進行緊急照護，依事件發生之嚴重性(例如有無人員傷亡)，通報機關首長及相關單位，並對當事人、家屬、周邊同事及組織提供關懷協助。
- (2) 危機事件解除後 EAP 專責單位填寫危機事件處理自行檢查表(附件五)。

四、服務內容：

1. 針對心理、工作、管理、醫療、法律、理財等面向，委外由專業人員(具相關專業證照之諮詢師)提供免費諮詢服務。

(1) 24 小時簡易諮詢專線：

- A. 電話：0800-098-985(限市話)、(02)2986-3099
- B. 電子郵件：world.wide.union2@gmail.com
- C. Line ID：wwupc(宇聯管理顧問公司)
- D. 同仁簡易諮詢後，經專業人員判斷有個別諮詢之必要時，得安排個別諮詢。

(2) 個別諮詢：

- A. 同仁自行填寫 EAP 員工個別諮詢預約表(附件六)向本府簽約之專業公司(宇聯)申請。
- B. 當發現員工有需求時，由主管人員書面提出轉介個案申請表(附件七)。
- C. 心理、工作及管理諮詢每次 1 小時；醫療、法律及理財諮詢每次 40 分鐘。

(3) 團體諮詢：

- A. 諮詢範圍：解決人際衝突事件、跨團隊衝突管理、因應職場變革、職場重大危機事件處理等。
- B. 填具團體諮詢申請表(附件八)向本府人事處提出申請。

2. 舉辦各種主題講座/說明會：

為提升同仁對員工協助方案的了解並擴大曝光度，每年視需求針對不同對象舉辦各類主題講座或說明會(舉辦時將另行通知)。

3. 人性化的差勤措施：
 - (1) 針對跨島上下班及照顧二足歲以下幼兒需求之同仁，得申請調整上下班時間。
 - (2) 針對懷孕同仁，經長官同意後得申請上下班免刷卡。
4. 盤點本縣各類資源及服務措施供同仁參考運用，詳如後附「連江縣政府諮詢服務資源一覽表」(附件九)。

五、宣導及強化作為：

1. 針對各類人員宣導：
 - (1) 主管人員：利用主管會報或類似場合，針對機關首長、單位主管人員宣導員工協助方案意涵及服務內容，爭取主管支持並加強主管人員敏感度，以達到從上而下之宣導效果。
 - (2) 新進同仁：
 - A. 給予新進同仁報到關懷，提供各類生活及工作建議，並發放員工協助方案宣導小卡，主動協助新進同仁融入新環境。
 - B. 定期舉辦「縣長有約」座談會，由首長鼓勵並關懷新進同仁，加強同仁歸屬感並提升工作士氣。
 - C. 辦理新進人員研習班，加強其初任公職所需知能及實務經驗。
2. 多元宣導管道：
 - (1) 為增進同仁對員工協助方案的瞭解，製作員工協助方案宣導簡要資料，並於本府人事處辦理各類研習前播放。
 - (2) 於本府人事處網站設置「員工協助」專區，隨時更新員工協助方案各類資訊。
 - (3) 製作員工協助方案宣導海報，提供各機關學校公告張貼，以提高能見度。
 - (4) 藉由各類研習或活動時發放宣導小物。
3. 提供學習誘因：

精選e等公務員之員工協助方案課程，當同仁完成數位學習組裝課程後，給予補休及其他行政獎勵。

六、檢討與成效評估：

1. 滿意度調查：針對當年度員工協助方案所提供之服務措施以及舉辦各項訓練、活動後進行滿意度調查，根據調查結

果作為下一年度規劃之參考。

2. 需求調查：每年進行問卷調查以了解同仁實際需求，並作為下一年度規劃之參考。

3. 定期召開年度工作檢討會議，檢視方案內容是否適切。

柒、資料保密與保存：

一、EAP 各項服務之所有紀錄(含求助員工之個人資料)，均應依相關法令及倫理守則予以保密及保存，除經法律程序或當事人書面授權同意外，不得對外提供(含當事人單位及各級主管)。

二、如有以下特殊情形，得向必要的對象預警或通報：

1. 有緊急且危及當事人本人或他人生命、自由、財產及安全之情況時。

2. 涉及法律責任須依法辦理或有法律規定應通報事項時(如兒童及少年福利法、家庭暴力防治法、性騷擾防治法、性侵害犯罪防治法、優生保健法及刑法等)。

三、諮詢(商)紀錄依相關法令規定保存，期滿予以銷毀。

捌、經費：

執行本計畫所需費用，由本府人事處及各機關學校編列預算或相關經費項下支應。

玖、獎勵：

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。

壹拾、附則：

一、同仁如需於辦公時間使用本計畫各項服務措施，應經單位主管同意後辦理公出登記。

二、本計畫相關資訊及表件建置於本府人事處網站「員工協助」專區。

壹拾壹、本計畫核定後實施，如有未盡事宜得隨時調整修正之。