



員工協助方案實務介紹

連江縣政府人事處
科員 蔡佩玲

員工協助方案是什麼？

- 員工協助方案（**Employee Assistance Programs, EAPs**）是一套運用於工作職場的方案，目的在發現並協助員工解決可能影響工作效能的相關問題（包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒等），及協助組織處理可能影響生產力的相關議題。

本府107年度員工協助方案推動計畫 (草案)

- 服務對象

本府暨所屬機關學校公教人員、約聘僱人員、工友
(含技工、駕駛)及臨時人員等。

•活動措施內容

- 一.辦理員工協助方案相關研習及活動
- 二.鼓勵同仁利用數位學習自我成長
- 三.協助新進同仁調適職場環境
- 四.設置員工協助方案專用信箱

•活動措施內容

五.強化員工協助方案承辦人員專業素養

- 請員工協助方案講師蒞馬開課，
- 參訓對象為本府人事處同仁及所屬各機關學校專(兼)任人事人員、有興趣的同仁，業務相關人員。
- 時間:107年6月1日(五)下午

•活動措施內容

六.多面向諮詢(商)服務

(一) 心理諮詢(商)及轉介服務

- 1.時間：每月一次，依公告時間為準。
- 2.預約電話：0836-22095分機8827，
採電話預約制。
- 3.諮詢地點：衛生福利局2F溫馨會談室
- 4.提供諮詢人員及方式：外聘臺灣心理師。
- 5.諮詢費用：免費

•活動措施內容

六.多面向諮詢(商)服務

(二) 法律扶助服務:

- 1.時間：每周三9：00-11:00(每周由財團法人法律扶助基金會提供，與台灣律師視訊方式，每年有1-2次律師現場服務)
- 2.預約電話：0836-22111或員工協助方案專用信箱a0728@ems.matsu.gov.tw，採預約制。
- 3.諮詢地點：財團法人法律扶助基金會(連江縣南竿鄉介壽村14之2號)
- 4.提供諮詢人員及方式：由律師提供服務，以視訊方式進行，另每年有1-2次律師現場服務。
- 5.諮詢費用：免費

•活動措施內容

六.多面向諮詢(商)服務

(三) 財務諮詢服務:

- 1.服務內容:提供同仁財務規劃、債務處理協商等事項服務。
- 2.時間:由同仁依需要提出申請後排定時間。
- 3.預約電話:0836-22111或員工協助方案專用信箱a0728@ems.matsu.gov.tw,採預約制。
- 4.提供諮詢人員:臺灣銀行專業人員。
- 5.諮詢費用:免費

•活動措施內容

六.多面向諮詢(商)服務

(四) 家庭教育諮詢：

- 1.服務內容:提供同仁家庭關係、親子教養等諮詢服務。
- 2.時間：由同仁依需要提出申請後排定時間。
- 3.預約電話：0836-22111或員工協助方案專用信箱a0728@ems.matsu.gov.tw，採預約制。
- 4.提供諮詢人員：教育處諮商心理師。
- 5.諮詢費用：免費

員工協助方案宣導及推廣

1. 宣導內容:

- 員工協助方案之功能、服務措施內容、何時及如何使用等相關資訊及表件。
- 播放 [行政院人事行政總處提供之員工協助方案短片](#)。

2. 宣導方式:

- 公文轉知
- 人事雙月刊
- 電子郵件
- 本府人事處網頁「[員工協助方案專區](#)」

各項研習及活動前

人事業務績效考核 「EAP推動力」項目

- 以問卷填答率及推動成效作為考核基準。
- EAP推動力（10分） =
機關同仁知悉率（2分） +
使用者滿意度（5分） +
機關推動成效（3分）

機關同仁知悉率及使用者滿意度調查

- 採線上填答。
- 總處以電子郵件寄發問卷連結至填答人，或由同仁自行登入人事服務網作答。
- 調查對象為本府及所屬一級機關(不含學校及公營事業機構)現職編制內職員。
- 調查時間：約在9月進行。
- 問卷開始前會先請同仁「校正員工email」，請各單位人事人員確實維護各機關職員ecpa之電子信箱地址！

機關同仁知悉率及使用者滿意度 計分方式

1. 填答比率 = 主管機關（含所屬一級機關）現職編制內職員 完整填答 滿意度調查問卷人數 / 主管機關（含所屬一級機關）現職編制內職員總數 x 100%。

問卷填答比率達 40%以上 始計列機關同仁知悉率及使用者滿意度分數。

機關同仁知悉率及使用者滿意度 計分方式

2. 機關同仁知悉率計分方式：

(1) 知悉率達70%以上者，得2分。

(2) 知悉率達60%以上未滿70%者，
得1.5分。

(3) 知悉率達50%以上未滿60%者，
得1分。

機關同仁知悉率及使用者滿意度 計分方式

3. 使用者滿意度計分方式：

(1) 滿意度達60%以上者，得5分。

(2) 滿意度達50%以上未滿60%者，得3分。

(3) 滿意度達40%以上未滿50%者，得1分。

員工協助方案學習資源

- e等公務員+數位學習平台:
 - 員工協助方案推動成效力-員工協助方案之定義及內涵
 - 員工協助方案推動成效力-員工協助方案設計及成效力評估
- [公務機關推動員工協助方案2.0參考手冊](#)



~報告結束~

感謝聆聽