



公務機關推動

員工協助方案 2.0

Employee Assistance Programs

參 考 手 冊

行政院人事行政總處 編印



序

現今社會只要是面對工作都會產生壓力，如何於職場運用各種協助方式，讓同仁面對各種外界壓力都能穩定下來，就非常重要。員工協助方案（Employee Assistance Programs, EAP）是一種協助員工的措施，不只是處理壓力，還包含各個面向，內容非常廣泛。本總處近年來不斷在倡議EAP，各機關也逐步在投入，然而EAP的推動，並非透過法律途徑可以完成，必須尋求專業人員的協助及努力方可達成，希望未來政府部門能夠確實做好EAP。

本總處106年度首度針對EAP服務滿意度進行問卷調查，調查結果發現，各項目至少都有超過60%的滿意度，有些項目甚至超過70%。在將近3萬件跨機關的回收樣本中，過去一年EAP的使用率達到23%，表示EAP是有需求的，且需求可能是非常地多元。本人一直強調人事人員要掌握資訊、做調查，因為只要調查數據夠大，就可以回饋一些資訊給政策規劃者，做需求規劃時就比較有意義，從本次檢定結果發現，有使用EAP的同仁回饋評價都是蠻正面的，所以請第一線人事人員必須認真的把EAP當成一個議題，主動積極地關心同仁，把這些訊息傳遞出去，讓有需求的同仁願意參與EAP。

EAP不能僅從員工福利服務角度思考，忽略了它更是機關人力



資源管理的工具。各機關要做好EAP，需要有很多條件配合，除了資源投入、專業協助之外，還需要經費來支持，更重要的是爭取各機關首長的重視。透過本次問卷調查，本人認為EAP在各機關內確實是有使用需求存在，接下來就是人事人員要如何推動的問題。本參考手冊的編纂，主要目的是協助各機關人事人員充分瞭解並正確落實推動EAP，期許各機關首長及人事主管都能重視本項工作，投入必要的資源，進而協助機關做好EAP，也希望透過EAP的推動，使每一個在公務體系內的人員，都能樂在工作，激發內在潛能，提供讓人民有感的第一流服務。

行政院人事行政總處人事長 **施 能 傑** 謹識

中華民國106年12月



目錄

	壹	員工協助方案的本質	04
		一、定義.....	05
		二、服務內容.....	06
		三、功能.....	07
		四、效益.....	09
	貳	員工協助方案的設置	12
		一、內置式.....	13
		二、外置式.....	14
		三、整合式.....	16
	參	員工協助方案的年度計畫	20
		一、計畫擬定.....	21
		二、方案導入.....	26
		三、服務提供.....	30
		四、成效評估.....	34
	肆	員工協助方案的成效評估	38
		一、評估參考標準.....	39
		二、計分方式.....	47
		三、精選案例.....	48

公務機關推動 員工協助方案2.0 參考手冊

伍 員工協助方案的各類表件 66

一、流程	67
二、文件	73
三、表格	94

陸 員工協助方案的實務議題 106

一、委託機關與委外專業機構之權責及互動	107
二、同仁接受心理諮商個案資料之保管	110
三、個別諮詢(商)服務之經費核銷	111
四、非自願危機個案之處理	111
五、員工福利措施不是EAP的範圍	113
六、相關Q&A	115

柒 附錄 124

附錄一、行政院所屬及地方機關學校員工協助 方案	125
附錄二、「美國員工協助專業人員協會員工協 助方案標準與專業指南」各項標準簡 表	129
附錄三、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	134

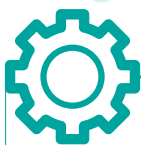




員工協助方案的本質

壹





壹

員工協助方案的本質

為協助各主管機關落實推動員工協助方案，行政院自92年及96年起分別推動員工心理健康及員工協助方案相關措施，並於102年4月重行整建「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」，將服務內容由個人層次提升至組織及管理層次，並將辦理單位擴及地方機關學校，以延伸推動深度及廣度。同時自102年起，透過辦理訪視、座談會、人事人員訓練專班、編撰參考手冊、組成專家小組、導入客製化輔導機制及滿意度調查等方式，主動瞭解並協助各主管機關逐步完備相關機制。

另為進一步引導各主管機關全面推動員工協助方案，104年度起導入評鑑機制並逐步擴大受評機關。106年度修正「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」，期透過效益評估指標，使評核重點聚焦於成效力，促進各機關持續自我改善，精進服務品質。

一・定義

員工協助方案(Employee Assistance Programs，以下簡稱EAP)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**的個人問題(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。(EAPA¹，2010)

1 Employee Assistance Professionals Association [EAPA] (2010): EAPA Standards and Professional Guidelines for Employee Assistance Programs, p.6



定義解析

- (一)EAP的核心精神，是當組織內部員工出現「工作效能」降低之情形時，主管和人事機構可以採取適當作為以協助員工處理類此議題(或釐清問題之癥結)，並希望員工不要因此影響工作表現。透過EAP的運作，員工的個別議題可以獲得更好的處置，減少對工作表現的影響，而機關亦可降低因人員表現不佳所造成的負擔，進而提升組織整體的績效。
- (二)在組織與管理層面方面，當組織因為變動、調整或裁併等原因影響員工的績效表現，或是當組織內部主管管理行為已造成組織在業務推動上的窒礙，人事機構透過EAP協助組織或主管處理相關議題，期待減少對整體組織與個別員工的衝擊與影響，進而持續提升組織整體的競爭力。
- (三)因此，人事機構於辦理EAP時，應善用各種途徑設法瞭解組織、主管及員工需求，並在有限資源下，優先針對能夠提升組織效能之需求規劃相關方案。

二・服務內容

EAP不只是消極地協助員工處理影響工作績效的問題，更應該積極地協助組織建立溫馨關懷的工作情境，提升工作士氣及組織效能。在服務對象方面，EAP的服務面向包含員工、主管及組織，並可分為個人層次、組織及管理層次，以下謹就這兩個層次說明：



(一)個人層次：

- ①工作面：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯規劃等。
- ②生活面：法律諮詢(包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等)、財務諮詢(包括稅務處理、債務處理等)。
- ③健康面：心理健康(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及管理)、醫療保健(提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊)。

(二)組織及管理層次：

- ①組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等，並使主管在面對組織改造或緊急危機處理時能夠以最有效的方式協助同仁。
- ②管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使主管能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助或轉介。

三·功能

EAP應具有針對個人及組織需求進行預防及問題解決之功能，說明如下：

(一)預防：

- ①為使EAP資源能有效利用，可從推廣、宣導、教育訓練角度，

規劃各類課程、演講等，使員工瞭解EAP之助益及實施作為，以達到觀念改變。

- ②可針對EAP服務流程設計相關宣導講座，讓員工對EAP的機制與功能有更多的認識，有助於去標籤化。
- ③為利EAP資源更有效利用，可透過導入團體諮商活動，增加員工參與機會，使員工對相關機制與功能有更多的認識，強化其使用動機。
- ④推動EAP要採組織系統的概念，當個人發生危機事件時，整個組織也會受到影響，因此人事機構要建立「協助個人即是協助組織」的觀念。

(二)問題解決：

- ①可針對特定議題及目的進行規劃，例如法律糾紛諮詢、債務協商、個人心理諮商、重大壓力事件團體諮商等，以協助機關及員工解決可能影響工作效能的相關問題。
- ②EAP服務應設計使用者得自行預約之機制，如委託專業機構提供服務，可利用機構之諮詢（商）空間，以提升員工使用意願。
- ③可透過辦理心理健康檢測，由員工自願接受，以篩選出需要關注的員工，並視其個別需求轉介相關資源或調整組織內部管理方式。
- ④如單位員工對於EAP感到不信任或不願意使用，可透過職場與人際互動角度介入，進行團體講座，避免員工感到針對性或有被處罰感，並使員工感受自己需求被瞭解，之後若有需要再轉介個別諮商。



- ⑤ 針對危機個案或非自願個案，提供緊急介入處理，人事機構應事先依據機關實際情況規劃SOP，以利事件發生時能夠有處理的依據。
- ⑥ 重大傷亡事件發生時，可能造成員工工作壓力及心理壓力劇增，要思考如何搭配機關的屬性，推動相關關懷措施。
- ⑦ 針對非自願個案，建議可由關懷員關心瞭解，建立信任關係，並視其需求立即提供EAP相關資源。

● 四、效 益

推動EAP主要希望達成以下預期效益：

- (一) 協助員工適應工作與環境。
- (二) 協助改善員工出缺勤狀況，減少流動率。
- (三) 協助改善員工生產力及工作表現。
- (四) 提升員工及主管對組織的滿意度，增加向心力。
- (五) 改善組織內人際關係。
- (六) 促進組織內溝通效能。
- (七) 協助組織留住有價值的員工。



執行重點，貼心叮嚀：

- 一、各機關應依機關特性、需求等決定設置方式(包括內置、外置或整合式)，並據以擬定各機關之EAP。
- 二、規劃EAP之年度計畫時應注意下列原則：
 - (一)全面性：EAP的服務內容應該透過年度計畫讓組織內每一位主管及員工都瞭解。
 - (二)持續性：EAP的服務不是一個年度之內就完成，應透過各年度計畫，持續推動深化。
 - (三)深入性：年度計畫應針對組織及同仁目前及預判可能發生的問題，研擬並推動各項有效、針對性的作為，深入地協助解決。
- 三、EAP最終目的為發現並協助員工解決可能影響工作效能的個人問題，及處理影響生產力的相關議題，換言之，如同仁需求並無法有效提升工作效能或組織生產力，便無需納入年度計畫中。各項活動目的亦應以協助員工解決可能影響工作效能的相關問題為主要考量，以符合EAP之本質精神。







員工協助方案的設置 貳





貳

員工協助方案的設置

EAP辦理事項主要分為2大面向，行政管理作業係由人事機構負責辦理，專業人員服務部分可採內置、外置或整合等方式設置，各機關應依照業務性質及員工需要，規劃適當之EAP設置方式，說明如下：

一・內置式

(一)內涵：

由機關（構）內部專業人員提供EAP各項專業服務（如：心理、法律、財務、醫療等）。

(二)運作方式概述

- ① 設置專屬諮詢（商）空間，隨時接受員工尋求協助。
- ② 應進行問題評估，瞭解員工問題，並依照員工需求提供妥適之服務。
- ③ 過程中所撰寫之個案資料應以密件存檔。
- ④ 由內部專業人員提供服務，較瞭解機關組織之成員背景、組織文化及管理制度，能快速因應員工需求，但員工較易擔心保密性不足而怯於求助，故服務流程應加強其保密性，且相關人員皆須遵守保密義務。
- ⑤ 受限於內部專業人員同在公務機關工作，僅能在辦公時間提供服務，便利性與即時性較為不足。

二・外置式

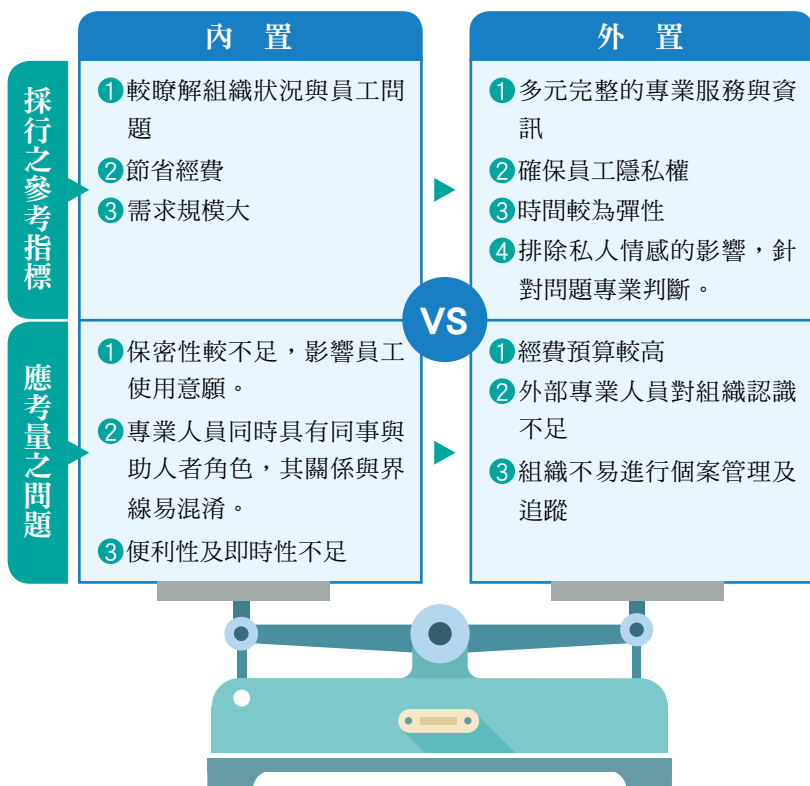
(一)內涵：

由委外專業機構或專業人員提供EAP相關服務。

(二)運作方式概述

- ① 機關與外部專業機構或專業人員簽訂合約。
- ② 有需求之員工向外部專業機構或專業人員聯繫後，由該機構或人員協助提供員工專業服務。
- ③ 外部專業機構或專業人員定期提供人事機構員工使用服務情形。
- ④ 因委外專業機構或專業人員對機關之組織文化、業務性質及員工需求較缺乏瞭解，人事機構須加強與委外專業機構或專業人員溝通，以增進其對機關組織的瞭解程度。委外專業機構或專業人員辦理相關活動或講座前亦應有充分討論，以符合員工及組織需求。
- ⑤ 委外專業機構或專業人員提供服務之時間較為彈性，方便員工於公餘時段求助。
- ⑥ 由外部專業人員提供服務，較能排除雙重關係之影響，針對求助問題做出客觀且準確的專業判斷。
- ⑦ 可確保員工個案紀錄及相關資料之隱密性，提高員工的使用意願。
- ⑧ 機關設計「招標需求說明書」時(可參考本手冊第五章)，須符合政府採購法之規定，其內容應包含：

- ✦ **服務機關及對象**：說明方案之服務機關及服務對象之人數。
- ✦ **契約期間**：說明契約存續期間。
- ✦ **資格條件**：投標廠商應出具相關證照、學經歷等證明文件。
- ✦ **本案經費說明**：說明方案辦理經費。
- ✦ **需求內容說明**：各項服務需求應詳細於說明書中載明，包含服務內容、服務次數、服務方式及計價方式等。
- ✦ **承作廠商遵行事項**：為使員工能夠安心使用EAP，保密作業尤其重要，亦應於說明書中載明保密協議，承作廠商不得洩漏或利用使用者資料，並訂定賠償條款。



三・整合式

(一)內涵：

分別由機關（構）內部專業人員及委外專業機構（或人員）提供EAP服務。

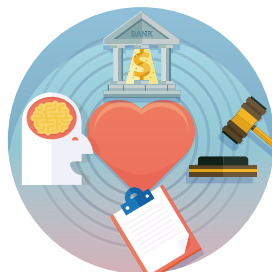
(二)運作方式概述：

- ①結合內置式與外置式，在有限資源下，人事機構尋找可利用資源，並結合成為一個系統。故人事機構進行方案規劃時，必須進行資源盤點，以瞭解機關內部有無相關專業人員(如：心理師、律師)可資利用，不足部分，可與外部專業機構或專業人員進行簽約。
- ②將相關資源整合後，應確定各項資源聯繫窗口，並向員工清楚宣導資源配置，俾使員工願意主動使用。



內部資源

如：健康醫療諮詢、法律相關諮詢等委託內部相關機關(構)、單位或專業人員辦理。



外部資源

如：心理諮商/法律、財務諮詢等委託外部專業機構或專業人員辦理。



執行重點，貼心叮嚀

- 一、機關應評估其內外部資源、機關性質、專業類型、人員數量及使用情形等條件，以決定採行內置、外置或整合式。
- 二、機關如採行外置式專業服務，在執行推動計畫時，建議運用委外專業機構或專業人員之協助規劃相關細節，確立妥適之推動方式，方能真正達到效果。
- 三、機關如採行內置式專業服務，場所設置方式應符合各該專業法令之規定。以心理諮商為例，所設置之獨立諮詢(商)空間應符合心理諮商所設置標準，說明如下：
 - (一)有明顯區隔之獨立作業場所及出入口。
 - (二)總樓地板面積，不得小於20平方公尺。
 - (三)應有心理衡鑑室或心理諮商室，其空間應具隱密性與隔音效果，且合計不得小於10平方公尺。
 - (四)應有等候空間。
 - (五)應有保存執行業務紀錄之設施，並有專責人員管理。
 - (六)其他：
 - ① 心理衡鑑室或心理諮商室應在明顯可及處，設置警鈴。
 - ② 心理衡鑑室或心理諮商室及等候空間，應明亮、整潔及通風。
 - ③ 應有緊急照明設備。

四、在組織資源有限情形下，較難以全權委託專業機構辦理，即可採整合式辦理，藉由聘請內外部各領域專業人員所提供的服務，以補足無法全權委外之不足。

五、與專業機構或專業人員簽訂之契約內容，除提供各項專業服務，亦應明列如有需機關配合協助事項，也應主動提供機關瞭解，以達效益。

六、建議與專業機構或專業人員簽約時，可增加團體諮商的服務，因較無針對性，可提高同仁參加意願，且透過此機制增加同仁對EAP的認識和瞭解。







員工協助方案的年度計畫

參





參

員工協助方案的年度計畫

EAP年度計畫（以下簡稱年度計畫）的訂定與推動應包括「計畫擬定」、「方案導入」、「服務提供」、「成效評估」等四個階段，各機關得逐一檢視及完備各項工作之內涵，據以訂定並推動年度計畫，參考做法如下：

一．計畫擬定

人事機構應藉由需求調查、管理評估、組織內部人員訪查等各種方式瞭解員工及組織中**涉及工作績效**的需求，並盤點及整合機關現有內外部的服務資源後，針對組織文化、組織需求、員工需求、經費預算、資源狀況、服務成效等面向規劃適合機關之EAP，確定方案之年度目標與主軸後，進而規劃年度計畫之服務內容、服務流程及相關措施。

（一）計畫擬定之前置工作：

1. 完成員工需求調查及滿意度調查：

- ① 計畫擬定前應做員工需求調查及分析前一年度滿意度調查結果。
- ② 員工需求調查的題項內容應與工作績效有關，每年都應針對問卷設計進行滾動修正，必要時可參考其他績優機關的作法。
- ③ 滿意度調查則分為單一活動（包括單次講座、諮商、諮詢等）或整體EAP的滿意度調查分析，如為單一活動則針對活動參加人員進行調查，如為整體滿意度調查就應針對全體員工調查。人事機構應將滿意度調查結果回饋到下一年度之計畫。

- ④ 年度計畫之訂定應依據員工需求調查及滿意度調查結果，建議將各項調查之相關資料列為年度計畫之附件。
- ⑤ EAP員工需求調查和滿意度調查需分開為2份問卷，但可同時進行。另外，需注意問卷回收率，以強化調查結果之代表性。
- ⑥ 滿意度調查項目眾多，不應僅著重於心理諮商單一面向，更應擴及至整體推動狀況。另滿意度為年度計畫之回饋，可由調查中得知年度計畫的效果及待改善之處。
- ⑦ 為便於鼓勵有需求之員工優先參與活動，需求調查可讓員工自由具名方式填復，但應於問卷上說明具名填復之原因。

2. 分析調查結果：

- ① 員工需求調查結果係作為規劃、辦理各項活動時之重要參據，應於訂定年度計畫時呈現，以使其符合組織特性和員工需求。
- ② 分析調查結果時應同時分析性別、年齡、工作性質等與需求發生相關變項之影響，並就前述結果規劃符合員工需求的活動。

新北市政府依據員工特性及影響員工工作績效的5大面向議題進行需求調查，並針對性別、職務與需求面向進行交叉分析，作為隔年活動規劃之參考，部分分析結果如下：

案例

第二部分：對員工協助之需求

		105 年						
項目	選項	問卷調查結果	男	女	主管人員	非主管人員	男主管	女主管
「工作面」之協助需求 (64.8%)	職涯發展	55.0%	54.6%	55.3%	48.4%	56.51%	48.5%	48.3%
	工作適應	51.4%	53.1%	50.1%	48.0%	52.14%	51.3%	44.7%
	工作效能	45.1%	43.1%	46.5%	45.1%	45.07%	44.8%	45.4%
	退休生涯規劃	37.4%	37.8%	37.1%	40.4%	36.77%	37.9%	42.8%
	其他	1.8%	2.0%	1.6%	1.9%	1.74%	2.0%	1.8%

一、共區分5大面向，本府105年及104年調查結果中，皆以「工作面」需求最高，其次為「健康面」、「生活面」、「管理面」及「組織面」。

二、各面向分析：

(一)工作面：105以「職涯發展」比例最高(55%)，與104年相比，排名晉升1名，另男主管最重視「工作適應」(51.3%)，需求略有不同，爰請考訓科將職涯發展議題納入106年訓練課程，其餘將廣請辦理新進人員訓練、各項業務專業訓練及提供職涯發展諮詢，以解決同仁工作適應問題。



- ③ 根據員工需求調查結果，應以員工共通性需求為優先考量，另再針對特殊需求人員另行規劃相關活動。

3. 檢視預算：

- ① 於訂定年度計畫時，應注意經費的編列、執行與計畫項目能否搭配。
- ② 經費運用上有困難時，毋須將所有涉及EAP之活動全數納入，可分階段或依年度分主題辦理。
- ③ 編列個人諮詢(商)的費用可依員工及機關實際需要，與團體諮商費用相互支援。
- ④ 在經費不足的狀況下，應優先提供危機個案或非自願個案心理諮商費用。

4. 規劃分年設定期程：

- ① 建議先建立EAP制度基礎，例如標準作業流程、轉介資源及方式等，並可分年設定計畫期程，積極推動。
 - ② 內、外部資源也可以分不同服務類別，分年分期逐步建立資源網絡，與資源之間要建立共同協助個案的共識。
 - ③ 設定計畫期程，應敘明辦理目的及評估其效益，藉此爭取經費以逐步推動。
5. 各機關擬訂計畫時，可邀請委外專業機構或專業人員提供各項專業意見，或參考上一年度委外專業機構或專業人員之檢討分析。

(二)年度訂定計畫內容應包括5W2H1E：

1. Why：訂定計畫依據。
2. What：要辦理哪些事項及具體目標為何？並依前一年度辦理經驗設定本年度預期目標。

3. Who：EAP由誰執行？除人事機構外，其他協同合作人員也要納入，並賦予特定任務，例如各級主管、委外專業機構或專業人員(如：律師、心理師等)、關懷員、工作圈員及其他相關內部單位等。
4. Where：員工要到哪裡申請服務？例如EAP的求助管道及服務提供之機構等。
5. When：年度計畫中各項活動的具體辦理日期為何？
6. How：各項活動辦理的方式？細節？
7. How much：需要多少經費？如何善用有限資源及免費資源？
8. Effect：年度計畫完成後，哪些是可以量化的預期成果？

案例

行政院海岸巡防署暨所屬機關106年員工協助方案 推動計畫

中華民國106年3月27日署人心字第10600056691號函訂定

肆、關鍵績效指標

四、增進同仁對員工協助認同與支持，提升各機關(單位)EAP認知並廣績推動EAP，期能提高同仁使用率及滿意度

關鍵績效	衡量標準
切合需求，提高同仁使用率及滿意度	106年同仁使用率占機關人數50%(含)以上，滿意以上之比例占受訪人數70%(含)以上

(三)依機關需求客製化

1. 可根據不同的組織文化思考EAP年度計畫的擬定。
2. 針對中高階主管領導統御、團隊建立、情緒管理等面向需求，強化組織及管理層次的服務。
3. 針對某些共同需求的對象規劃提供服務，例如新進人員調適、提供外勤人員或第一線接觸民眾之員工相關協助。
4. 各項活動目的，應以協助員工解決可能影響工作效能的相關問



- 題為主要考量，以符合EAP之本質精神。另主題講座題目應勾稽員工需求及執行成果，滾動修正。
5. 工作計畫應該適用於每個人，才能讓員工安心，並求兼顧工作、生活及健康各面向的平衡。
 6. 可將工作生活平衡(WLB)的理念(工作悠活、家庭樂活、健康快活)以及促進職場健康的作為，納入EAP年度計畫。



執行重點，貼心叮嚀

- 一、EAP年度計畫之依據，建議增列各機關發布日期與文號，以備齊法源依據。
- 二、年度計畫呈現的方式要具體詳細，具體敘明今年欲辦理之活動內容，例如辦理相關課程，就應具體說明辦理主題、期程、場次、人數、應聘講座、參訓對象或滿意度施測方式及相關經費，俾利未來檢核推動情形。
- 三、年度計畫內容應納入一般個案流程、危機個案處理流程、及非自願個案處理流程等相關流程圖，以利逐年滾動修正。
- 四、年度計畫辦理情形檢討結果，宜列入下一年度計畫工作項目訂定依據。
- 五、訂定資料管理規則：有關資料保存、調閱之規定及保密規定都應事先訂定，並於EAP執行之初，將資料管理規則公告周知，以降低同仁疑慮。
- 六、盤點及整合相關資源規劃服務範圍：各機關應盤點及整合內、外部資源，並有效運用進而規劃服務範圍，服務範圍應涵蓋消極面及積極面，並應掌握EAP精神。各機關應依照機關狀況及資源多寡，規劃適合的EAP。
- 七、各機關於訂定年度計畫時，可納入專家學者意見，如有需求，可洽請本總處EAP專家小組提供專業諮詢或透過本總處輔導機制予以協助。

二・方案導入

方案導入的作法，可分為對機關一般員工的宣導活動及對主管人員的訓練，透過各項活動或訓練的規劃與落實，將可讓EAP運作更為順暢。

首先，我們要利用各種管道及策略讓首長、各級單位主管及全部人員均能瞭解EAP實益及實施作為，並以正向觀點面對EAP，瞭解EAP不是僅針對有問題的員工，而是提供各項資源排除影響員工績效與表現的各種因素，能處理員工工作、生活、財務、健康等各種問題並活化組織效能，使機關內成員均能瞭解EAP之價值。

另一方面，針對執行、運作EAP之人員應提供EAP所需各種專業能力之訓練，使相關人員能夠瞭解EAP的精神，並獲得正確觀念、知識及專業能力，才能協助機關推行EAP。

(一)宣導

1. **宣導的方式及內容：**宣導的方式及內容應針對主管、員工等不同對象有不同的設計，使其對於在EAP中角色定位及應發揮的功能有更深入的認知。
2. **宣導的層次：**方案導入要從主管開始導入，系統性地增進主管對EAP的認識，進而全面提升組織的生產力。
3. **宣導的場域**
 - ① 利用主管會報或各種集會時間針對機關首長、單位主管宣導，或提供其他機關實務案例及處置方法給機關首長及單位主管參考，跟時事結合，使首長及主管更能瞭解EAP。
 - ② 將EAP宣導納入一般員工或新進人員的訓練中，傳遞正確的觀念，使員工都能瞭解EAP及各種服務提供管道，以適時利



用。

- ③各級主管的宣導應特別規劃設計，可以透過個別拜訪或相關會議宣導等方式進行，並透過訓練加強其對EAP的認識，使其具備轉介員工使用EAP之能力。
- ④EAP宣導可於辦理機關各項活動、演講的前後時段進行宣導或辦理座談會，亦可結合機關內部重要的會議場合進行宣導，效果更佳。

4. 宣導的技巧

- ①採用員工自我成長的觀點導入EAP，尤其是心理諮商服務，務必使員工以正向積極角度看待心理諮商服務。
- ②透過電影賞析、專題演講等活動引發員工共鳴，活動主題應扣合EAP，使員工瞭解EAP的服務內容。
- ③邀請專業人員一同進行EAP宣導，員工如有疑義將可立即獲得解答，也可透過此模式加強彼此的瞭解。
- ④EAP推廣文宣建議張貼於員工常出入之場所，可在餐廳、洗手間或會議室放置EAP文字、小卡、貼紙，讓EAP在機關內無所不在，周知全體員工，以達宣導效益。
- ⑤宣導品的設計，應把握「看得見、用得著」的重點，不一定要花大錢精美印刷，只要讓員工可以隨手取得方便運用即是最有效的。
- ⑥以網站建置EAP專區方式來作為方案導入的做法，一來員工不見得有時間使用，二來容易使員工將EAP視為福利事項，故一定要搭配其他方式進行。
- ⑦以電子郵件轉知員工EAP相關訊息，立意良好，但需注意普及率，可輔以紙本或小標語等方式加強宣導。

(二)訓練

1. 主管人員訓練：

- ①組織及管理訓練：應配合機關屬性、人員及組織需求，安排主管接受與EAP相關之訓練，例如正值組織調整的機關，可安排組織變革管理、或團隊建立等課程，如機關有發生重大危機事件之可能，就可安排重大壓力事件管理、或危機處理等課程。另如績效改善、領導統御、面談技巧等有關組織管理的課程，皆可配合機關人員當下的需要，藉以給予心理及實質上支持，以有效協助主管處理影響員工績效的相關問題。
- ②敏感度訓練：可透過課程和小團體的實際演練過程，增強各級主管對所屬員工的情緒表現或行為反應之觀察力及敏感度，協助各級主管經由人際互動過程中，充分理解體諒所屬員工的內在感受，及其行為動機與成因，促使各級主管瞭解何種行為表現須由不同的專業協助介入輔導，以提升所屬員工之工作績效，進而強化單位效能。
- ③衝突管理訓練：透過課程和小團體實際演練過程，認識衝突發生之原因及掌握各項溝通管理技巧的運用，協助各級主管面對衝突能整合各方意見，取得共識，協助各級主管清楚瞭解溝通訊息的落差，並學習如何運用適當口頭及肢體表達技巧，避免衝突的發生。

2. 承辦人員專業訓練：

- ①推動EAP之承辦人必須具備EAP基本概念並瞭解組織文化特性，各機關可自行開設EAP之相關課程，並邀請鄰近機關學校EAP承辦人員參加。



- ② 公務人力發展學院每年度均開設EAP專業課程，各機關學校EAP承辦人員與主管應全員調訓，各主管機關應掌握所屬機關EAP承辦人員及其主管受訓的狀況。
- ③ 各機關可洽各大專校院合作開設或參與其EAP相關之訓練課程。



執行重點，貼心叮嚀

一、如何使主管支持：

- (一) 應尋求首長及主管正面表態支持機關推動EAP。
- (二) EAP可協助機關化解無形的組織風險，建議應連結EAP對整體組織之效益，加強溝通，讓首長及主管瞭解、重視與支持EAP。

二、如何讓同仁使用EAP：

- (一) 訂定年度計畫時，應透過增加同仁對EAP的熟悉度與信賴感等方式，讓同仁願意使用EAP。
- (二) EAP不等於心理諮商，建議可先從提供組織管理諮詢相關資源為主，以提高接受程度。
- (三) 為增加同仁的信任感，提高服務使用率，建議可由同仁較有興趣且不涉及同仁隱私權之議題先規劃導入活動。



三・服務提供

- (一)提供各項諮詢服務：包括員工個人法律、心理、財務、醫療等方面之諮詢服務、主管管理作為之諮詢服務，及組織團體諮商服務等。
- (二)設置諮詢專線：設置專線電話，並設定時段請專業人員或已接受過訓練之EAP承辦人接聽，依來電諮詢內容給予初步處理及轉介服務。
- (三)聘請專業人員（如：律師、心理師）至機關定時定點提供服務：聘請專業人員定期至機關值班，如果有員工預約，可提供諮詢(商)服務，讓員工直接受惠，如果沒有員工預約，可以請專業人員協助宣導、撰擬文章、關懷有需要的員工及演講等，充分利用專業人員到機關值班的時間，提供EAP相關服務。
- (四)聘請專業人員巡迴提供服務：如機關（單位）區域分佈較廣，可聘請專業人員以巡迴方式前往所屬機關（單位）提供服務，增加所屬機關（單位）員工之使用機會。
- (五)機關提供之免費諮詢(商)服務得依員工需求調整：諮詢(商)服務的次數與效果具有高度關聯性，如採外置式專業服務，機關應與委外專業機構或專業人員討論需要的諮詢(商)次數，並得依個別員工需求，與委外專業機構或專業人員另行協商調整，以協助員工獲得完整的諮詢(商)服務。
- (六)成立員工關懷小組：
機關中難免有員工因為工作適應、家庭變故、心理因素等狀況影響工作，宜透過關懷小組之運作，營造溫馨關懷的工作情境或及時察覺員工需求，以早期發現並預防憾事發生。茲就關懷小組之組成、培訓、功能等事宜，說明如下：



1. 關懷小組組成：明確訂定關懷小組之組成、功能及運作方式，招募各單位內具有熱心助人、溫暖關懷特質之員工或志工擔任關懷員，透過甄選、訓練和管理，健全關懷小組功能。
2. 關懷小組培訓：擬定關懷員培訓計畫，提供本機關EAP、敏感度訓練等課程，並與專業人員或機構合作進行關懷員訓練，使其瞭解本機關EAP之服務內容、申請方式及相關資源，提升關懷技巧，俾於員工需要時適時關懷、提供資訊。另外，可安排下列各種議題供關懷員瞭解：
 - ① 心理疾病之辨識與協助。
 - ② 同理心與晤談技巧。
 - ③ 諮商倫理與法規。
 - ④ 關懷員工作實務。
 - ⑤ 個案管理與評估。
 - ⑥ 心理衛生與適應。
3. 關懷小組功能及限制：關懷小組為EAP初級預防的一環，主要功能為關懷、傾聽及覺察員工的需求，提供EAP服務資訊，並協助其依個別意願申請專業資源。茲因關懷員未具心理諮商專業證照，無法提供心理諮商之專業服務。
4. 關懷小組管理：針對關懷員建立鼓勵機制，如發給聘書或志工證書，增強其服務動機。定期辦理關懷小組聚會，建立相互研討、支持之網絡，以提升關懷小組辦理成效。

(七)如何協助所屬機關導入EAP：

對所屬機關推動EAP之導入措施，考量各主管機關之所屬機關數量、規模、地域分布、業務性質等狀況不一，各主管機關得審酌其EAP之服務對象範圍是否涵蓋所屬機關，或由所屬機關自行規

劃辦理EAP，以節省建置成本，及提供契合員工需求之服務。為落實推動EAP，各主管機關應針對其所屬機關訂定具體可遵循之導入措施，茲舉例如下：

- 1.擬定年度計畫、作業流程及服務資源：訂定明確之年度計畫、作業流程供所屬機關遵循，並綜整服務資源，以利所屬機關運用及宣導。
- 2.設置單一窗口：由主管機關人事機構設置單一窗口，提供所屬機關推動EAP諮詢。所屬機關亦應設置承辦EAP業務聯繫窗口，以利推動相關事宜。
- 3.組成工作圈：
 - ①為健全EAP推動機制，強化跨機關或單位之聯繫協調，得視需要組成工作圈，定期召開會議，檢討精進EAP辦理成效及相關行政程序。
 - ②工作圈成員得由本機關及所屬機關辦理EAP相關主管或人員擔任，並得洽邀具EAP專業背景之學者專家指導。



執行重點，貼心叮嚀

- 一、人事人員承辦EAP業務，應接受EAP專業性訓練，瞭解推動EAP時所應扮演的角色，主要是利用需求調查結果瞭解員工需求，及能有效辨識員工問題並提供協助，與尋找能夠滿足員工需求或解決其問題之專業人員來進行後續諮詢（商）。
- 二、EAP服務內容應著重在「預防推廣」，而非僅建立諮詢（商）管道。



- 三、諮詢(商)並非只針對有困擾員工才需要，任何涉及職務與生活變動者都需要(例如陞遷、職務異動、育嬰復職、結婚、生子等)。
- 四、辦理EAP活動時，應讓EAP更「生活化」的貼近員工，將EAP的概念融入各種教育訓練，例如在法律諮詢服務的宣導中，應以「生活法律」為主，非以「訴訟」的方式來進行宣導，另亦應扣合活動與EAP之關聯性，加深員工對EAP之認知。
- 五、特別注意財務方面之講座應屬財務紀律方面，而非鼓勵投資；因此，財務諮詢應著重在個人的財務規劃、債務處理協商等事項而非理財投資項目（例如：房地產、基金、保險等投資工具的介紹等）之推薦。
- 六、辦理各項專題講座時，應注意聘請講師的背景，儘量淡化服務公司名稱，並避免講授內容涉及公司產品推銷，以免有與特定公司行號過從甚密之負面印象。
- 七、針對新進人員，可由資深人員帶領新進員工瞭解業務，並傳承相關行政經驗，位於偏遠之山地及離島之機關，若有分發之人員，於人員分發之始，提供其生活面如租屋、交通等資訊，並由服務單位輔導員於工作及生活上，幫助其儘速適應。
- 八、員工申請EAP服務，如須透過人事機構申請，易使員工擔心保密性問題，而影響使用意願，機關可提供委外專業機構或專業人員專線電話，由員工直接與其聯繫，再依使用諮詢(商)次數辦理核銷，以保護個案隱私，提供簡化服務流程，亦可提升員工使用意願。
- 九、承辦EAP之人事人員並非專業人員，不能自行對員工進行諮詢(商)，應轉介具有合格專業執照之專業人員(如律師、心理師等)進行諮詢(商)。

四・成效評估

EAP係一動態之服務循環而非僵固之法條內容，在流程進行中如有需修改、調整之處，應重新檢視方案內容之妥適性，持續調整方案至能完全符合組織及員工需求，才能將EAP效益充分發揮。

藉由定期及不定期檢討，或在執行中發現問題，可以瞭解EAP內容及流程中需調整之處，並針對問題修正EAP之規劃，使EAP能成為一個持續成長、進步的有機體。

(一)檢討

1. 檢討EAP年度執行措施：

- ① 各機關應偕同委外專業機構或專業人員檢討年度推動成果，藉其專業敏感度審視並建議未來工作計畫及重點。
- ② 定期評估委外專業機構或專業人員是否適任，如有使用率不佳情形，應請委外專業機構或專業人員提出原因分析或改善策略。
- ③ 召開內部推動會議檢討使用情形，如有使用率不佳或滿意度的問題，各機關應召開內部推動會議檢討原因，參加對象為人事機構、委外專業機構或專業人員，並邀請其他單位主管參加，以澄清觀念、溝通做法。

2. 檢視EAP對組織效能的影響：不定期檢視機關內部環境、制度等結構性的設計，去除影響組織效能之不利因素，並適時檢討調整相關管理措施。

(二)考核

1. 主管機關對所屬機關督導、協助與考核：主管機關應適時給予所屬機關各方面協助，使其更能瞭解EAP之精神及推動技巧，



並定期督導與考核，藉以落實EAP；主管機關人事機構對所屬人事機構執行EAP，應建立督導考核機制。

2. 對於推動EAP有功人員及關懷員應建立獎勵機制。

經由上開計畫擬定、方案導入、服務提供、成效評估等步驟，逐步穩健推動，透過結合計畫、執行、考核，全面改善落實EAP。



執行重點，貼心叮嚀

- 一、建議每季或是每半年檢視1次年度計畫執行情形。
- 二、進行成效評估時，建議加入人員流動率、缺曠率、過勞量表及身體狀況自我檢核表等相關數據，以提供機關對於組織管理及評估EAP執行成效之用。
- 三、透過辦理各項宣導活動滿意度調查，可評核同仁對專業人員的信任度，做為人員後續聘任的依據。
- 四、建立考核及獎勵機制：定期督導及考核所屬機關辦理情形，對成效良好者適時予以獎勵。
- 五、各機關宜逐步導入自我評估機制，以期主動發現缺失，於下一年度加以改善。

六、成效評估的重點為何：

- (一) 是否確實執行年度計畫，達成情形為何？
- (二) 是否依員工需求調查或滿意度調查結果辦理相關活動及課程？
- (三) 影響個人工作績效的問題是否解決？影響主管管理效能的議題是否改善？
- (四) 組織績效是否具體改善或提升？是否去除影響組織績效之因素？





員工協助方案的成效評估

肆





肆

員工協助方案的成效評估

有鑑於員工心理健康及協助方案推動迄今已逾10年，高達95%以上之中央及地方主管機關已推動EAP，執行技術亦日趨成熟，惟其效益評估機制卻付之闕如，考量EAP執行成效與各機關資源配置息息相關，為使有限資源發揮最大效益，爰委託國立中興大學辦理「建構公務機關推動EAP效益評估制度之研究」，完成公務機關EAP效益評估量表的建構。此量表的衡量架構，分為二大部分，包括過程指標及量化指標。過程指標的組成為5個構面(包括計畫組織、資源配置、制度方針、管理支持及服務項目)，共27題，以做為引導機關進行資源分配以及評估各機關EAP效益之依據。

一．評估參考標準

(一) 計畫組織 20%

評估構面及指標	評估參考標準
1. 本機關的 EAP 年度計畫是依據機關首長的理念所訂定。	1. 年度計畫中能具體呈現首長對組織、管理指示方向，列為普通。 2. 年度計畫中能將首長理念與 EAP 理念結合，列為良好以上。
2. 本機關的首長以及各單位主管對 EAP 計畫非常支持。	1. 人事機構有積極拜訪各單位主管尋求對 EAP 的支持，並且提出具體佐證資料，列為普通。 2. 各單位主管能推介 EAP 相關個案或活動，列為良好以上。

3. 本機關的 EAP 推動計畫已經列入機關內部的重點工作項目之一。	1. 人事機構將 EAP 推動計畫列為機關內部的重點工作項目，並且提出具體佐證資料，列為普通。 2. 定期檢討修正 EAP 推動計畫，列為良好以上。
4. 本機關的 EAP 計畫內容是針對影響員工工作績效相關議題所制定出來的。	1. 機關針對員工做需求調查，列為普通。 2. 依據員工需求調查結果做分析並確實納入年度計畫，列為良好以上。
5. 本機關有成立各單位 EAP 互助團體（如志工或關懷員）。	1. 本機關有成立互助團體，列為普通。 2. 互助團體有實際運作且提出具體推動績效，列為良好以上。
6. 本機關有成立 EAP 推動小組或工作圈。	1. 推動小組或工作圈應納入所屬機關，如未納入，則列為待加強。 2. 主管機關納入機關人員共同成立推動小組或工作圈，列為普通。 3. 年度中有實際運作且提出具體推動績效，列為良好以上。
7. 本機關對於所屬機關訂有具體可遵循的導入措施。（無所屬機關不適用）	1. 本機關對所屬機關有具體導入措施並提出具體佐證資料，列為普通。 2. 能提出輔導績效，列為良好以上。



(二) 資源配置 10%

評估構面及指標	評估參考標準
1. 協助本機關推動 EAP 計畫的人力是充足的。	1. EAP 有列入人事人員工作項目之一，列為普通。 2. 整合其他員工之相關業務協助推動 EAP，並且提出具體佐證資料，列為良好以上。
2. 本機關負責推動 EAP 計畫的人員已具有相當程度的 EAP 專業知識。	1. 本機關專責承辦人員及主管參加公務人力發展學院舉辦之 EAP 專班（含數位學習），列為普通。 2. 另參加本總處或其他機構開辦之 EAP 專業課程，或參加業務相關刊物投稿，列為良好以上。
3. 本機關提供 EAP 推動人員的相關教育訓練課程是充足的。	1. 人事機構支持或薦送相關或所屬 EAP 推動人員參加 EAP 訓練，列為普通。 2. 人事機構主動為 EAP 推動人員開辦 EAP 相關課程，列為良好以上。
4. 本機關執行 EAP 計畫的預算是相當充足的。	1. 提供員工諮詢（商）至少 1 次（每次以 1 小時計）之費用，列為普通。 2. 提供 4 次以上未達 8 次，列為良好。 3. 提供 8 次以上，列為優良。

(三) 制度方針 30%

評估構面及指標	評估參考標準
1. 本機關整合內外部資源（如醫院／專業機構）來協助推展 EAP 的服務。	1. 與內外部資源簽約或議定，並提出具體佐證資料，列為普通。 2. 另有具體合作措施或案例，列為良好以上。
2. 本機關與內外部資源提供者合作情形良好。	1. 針對內外部資源做滿意度問卷，列為普通。 2. 將滿意度結果適時反應或提出具體改善措施，列為良好以上。
3. 本機關已訂有完備的 EAP 標準作業流程及表單（含問卷）。	1. 訂有 EAP 標準作業流程及表單（含問卷），列為普通。 2. 定期滾動檢討或修正，列為良好以上。
4. 本機關所提供的多元化 EAP 服務內容，已能滿足多數員工的需求。	1. 辦理年度計畫中各項服務，就參加人員進行滿意度調查，列為普通。 2. 另提供的辦理方式及內容能滿足有需求之員工，列為良好以上。



5. 本機關所設計的EAP宣導方法(如製作宣導小冊)及活動對EAP的推展具有實際的效益。

1. 利用各種管導宣導，列為普通。
2. 另針對宣導之成效進行評估，並檢討分析，列為良好以上。

6. 本機關有定期辦理員工身心健康(如健檢或壓力測試)的檢測服務。

1. 針對機關員工，依其意願適時提供身心健康檢測服務，列為普通。
2. 提供後續諮詢或轉介，列為良好以上。



(四) 管理支持 10%

評估構面及指標	評估參考標準
1. 本機關已經與外部專業機構或專業人士合作，協助推展 EAP 的服務。	1. 引進外部專業機構或專業人員協助人事機構正確推動 EAP 業務，列為普通。 2. 參採外部意見並有具體成效，列為良好以上。
2. 本機關有提供組織管理層面議題的團體諮商服務。	1. 針對組織或主管具體個別的組織管理議題，辦理諮詢(商)服務，並有成效評估，列為普通。 2. 透過 EAP 服務措施具體改善成效，列為良好以上。
3. 本機關有針對單位主管安排敏感度的教育訓練課程。	1. 辦理主管敏感度教育訓練，並有成效分析，列為普通。 2. 輔以主管轉介具體個案之說明，列為良好以上。
4. 本機關於每年度進行 EAP 計畫執行成果的檢討，並回饋至下一年度計畫之中。	1. 具體提出檢討報告，並將檢討結果部分回饋至下一年度計畫，列為普通。 2. 檢討結果全部回饋至下一年度計畫並經預估可提高工作績效，列為良好以上。



(五) 服務項目 30%

評估構面及指標	評估參考標準
1. 本機關協助主管對於績效不彰的員工提供必要的協助。	1. 發現績效不彰員工但未處理，列為未執行。 2. 針對績效不彰員工設計完善處理機制，列為普通。 3. 向各業務單位主管宣導機制或已協助具體個案，列為良好以上。
2. 本機關具有完善的危機及非自願個案處理機制，能解決或改善員工的問題。	1. 發現危機或非自願個案但未處理，列為未執行。 2. 設計完善的危機及非自願個案處理機制，列為普通。 3. 向各業務單位主管宣導機制，且輔以具體個案說明，列為良好以上。
3. 本機關有定期規劃員工工作與生活平衡方面的相關活動或課程。	1. 針對員工需求與機關屬性，定期辦理員工工作與生活平衡方面的相關活動或課程，列為普通。 2. 辦理成效滿意度良好，列為良好以上。

4. 本機關有定期安排心理、法律、醫療、財務等相關活動或課程。	1. 針對員工需求與機關屬性，定期辦理安排心理、法律、醫療、財務等相關活動或課程，列為普通。 2. 辦理成效滿意度良好，列為良好以上。
5. 本機關設有專線以提供各項 EAP 的服務措施。	1. 設有聯絡電話，但無專線，列為待加強。 2. 設有專線，列為普通。 3. 備有接話 Q & A，並對專線人員輔以相關訓練，列為良好以上。
6. 本機關有訂定保密、資料保存及調閱規定並公告周知。	1. 訂有保密、資料保存及調閱相關規定但不完備，列為待加強。 2. 訂有保密、資料保存及調閱相關規定但未確實公告者，列為普通。 3. 訂有保密、資料保存及調閱相關規定且向各業務單位主管及員工宣導者，並有具體實例，列為良好以上。



二・計分方式

- (一)評估指標及配分：評估總分為100分，評估指標包含計畫組織（20%）、資源配置（10%）、制度方針（30%）、管理支持（10%）、服務項目（30%）等五大構面。
- (二)各評估構面中各指標分別以五等量表呈現執行績效，由低至高分別為未執行(1分)、待加強(2分)、普通(3分)、良好(4分)、優良(5分)。
- (三)將原始分數依評估構面權重轉換為權重分數，權重分數滿分為100分，以106年度成效力評估作業為例，各評估構面之評估權重及轉換公式詳如下表：

評估構面	轉換公式
計畫組織 (20%)	原始分數 /35*20
資源配置 (10%)	原始分數 /20*10
制度方針 (30%)	原始分數 /30*30
管理支持 (10%)	原始分數 /20*10
服務項目 (30%)	原始分數 /30*30

三、精選案例

(一) 計畫組織 20%

評估構面及指標	精選案例
1. 本機關的 EAP 年度計畫是依據機關首長的理念所訂定。	◆ 臺南市政府提出之 106 年 EAP 計畫依市長「以人為本」施政理念訂定 1. 「以人為本」為臺南市政府施政綱要四大本質之一。 臺南市政府106年度施政綱要 臺南直轄市邁入第7年，回顧過去，臺南經歷風災水災、旱災、震災等天災考驗，面臨禽流感、登革熱疫情等嚴峻挑戰，在財政拮据、資源有限的條件下，市府團隊仍堅定自信，勇往前進，戮力突破各項困境，展現成果。 6年多來，市府遵循「清廉勤政、傳承創新」之理念，陸續推行建設新臺南十大旗艦計畫，以及45項重大建設計畫，在文化、社福、經濟、交通、水利等各領域都獲得整體性及突破性進展，為臺南直轄市的發展奠定深厚根基。 展望106年，市府團隊將在既有的基礎上，堅守崗位，持續努力不懈，秉持「清廉勤政」、「以人為本」、「公益向善」與「開放政府」四大施政本質，致力優化投資環境，輔導產業升級；發展農產品牌，促進農村再生；推動魅力城鄉， 2. EAP 推動納入該府人事處 106 年度施政計畫。 壹、年度施政目標 一、覈實並合理配置公務人力，廣續推動本府組織再調整：（業務成果面向） （一）配合市政願景及各機關業務人力需求，廣續推動本府組織再調整作業，透過各人力資源盤點措施及員額管控政策，適時調整員額配置與組織架構，期能於行政院員額管制上限 6,111 人範圍內，靈活運用本府有限員額，並達成功能強化與效益提升之組織改造目標。 （二）持續控管未達應減列員額數之 3 個區公所，出缺不補，精減超額人力。 二、湧現人事團隊創新動能，積極發揮人力資源策略夥伴角色：（組織學習面向） （四）為建立溫馨關懷的工作環境，發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提升員工士氣及服務效能，增進同仁對機關的向心力與凝聚力，並樹立政府機構良好形象，爰推動全面性的員工協助方案措施，並規劃辦理 5 場次以上之關懷講座、團體諮商、主管及承辦人員教育訓練。



2. 本機關的首長以及各單位主管對 EAP 計畫非常支持。

◆臺南市政府賴市長、人事處許處長及 55 位首長行動力挺支持 EAP：

1. 市長於市政會議期許各局處重視員工協助方案的重要性。
2. 人事處許處長每年 4 班次於新進人員研習班向新進員工說明 EAP，並親自參與 EAP 研習。
3. 55 位機關首長，以行動支持 EAP，更響應「我支持 EAP」海報合照活動。

◆新北市政府人事機構與機關學校積極爭取首長對 EAP 的支持：

1. 人事處處長於市政會議以「員工協助向前行」為題，向市長及一級機關首長報告本府 EAP 推動情形，機關首長亦提出相關協助策略。以下截自該府 105 年 12 月 6 日第 308 次市政會議紀錄：

衛生局林局長：

本局配合人事處，針對維護員工生理及心理健康層面，主要採取策略為初段預防，包括健康促進，透過「動健康」提供員工運動及營養正確健康知能；第二階段風險去除部分，包括生活行為改變，例如戒菸、維持正常體位及心理諮商，若員工有醫療需求，本局也提供諮詢及後續轉介服務。

衛生局局長針對本府 EAP 心理諮商部分回應該局康績配合協助提供相關資源及協助轉介。

2. 人事處副處長於區政會議宣達 EAP 推動事務。

3. 各機關學校利用會議宣導 EAP，爭取首長或單位主管支持。

(1) 環境保護局利用局務會議宣導 EAP，爭取機關首長及單位主管支持

(2) 三重區公所利用晨報宣導 EAP，爭取機關首長及單位主管支持

新北市三重區公所晨報

6. 人事室張主任：

近日媒體報導○○單位有公務人員因工作壓力輕生，各組主管如得知所屬同仁有工作或生活上壓力，請適時予以關心及協助，並鼓勵同仁善加運用「員工協助方案」的醫療、心理職涯發展、法律及財務諮詢服務，免付費且保密，如不願由人事室代為聯繫市府，同仁可逕撥打人事處分機 4316 或上人事處網站「員工協助方案專區」申請。

3. 本機關的 EAP 推動計畫已經列入機關內部的重點工作項目之一。

◆新北市政府人事處將 EAP 列為 106 年施政計畫重點之一，並按月檢討 EAP 推動情形。

1. 4 月份重新檢視 EAP 辦理情形擷取如下：

具體內容	辦理 期程	辦理進度 (106 年 1-4 月)
(3) 重新檢視該府人事處網站「員工協助方案專區」資訊有無需增修之內容，以利同仁參考使用。		3. 檢視網站有無需增修資訊：【 辦理中(企劃科、給與科) 】 將請該處資訊人員協助放置修正後之「員工協助方案專區」內容。



2. 6 月份重新檢視 EAP 辦理情形擷取如下：

下圖為 6 月分修正後的結果

具體內容	辦理 期程	辦理進度 (106 年 1-6 月)
(3) 重新檢視該府人事處網站「員工協助方案專區」資訊有無需增修之內容，以利同仁參考使用。		3. 檢視網站有無需增修資訊：【 已完成（企劃科、給與科） 】 已於本年 6 月 21 日請該處資訊人員協助放置修正後之「員工協助方案專區」內容。

♥ 貼心提醒：需要將修正後的結果一併具體呈現才算完整！

4. 本機關的 EAP 計畫內容是針對影響員工工作績效相關議題所制定出來的。

◆ 臺南市政府以多元管道蒐集員工績效問題，回饋訂定計畫。

1. 以多元管道蒐集影響員工工作績效問題。

管道 1：問卷調查員工需求，前 3 名為壓力調適、健康促進、睡眠議題。

〔合併簡化問卷。105 年度專家小組建議〕

管道 2：分析真人圖書館困擾員工最常諮詢問題，公務職能類前 3 名為文書處理、法制知能、採購專業；自我成長類前 3 名為投資理財、技藝教學、養生樂活。

管道3：Line 抽樣調查，○%員工有睡眠困擾、○%有職業倦怠。



管道4：人事處主動發現影響員工工作績效問題；債務而強制扣薪○○○人、社工等人員同情疲勞達○成。

2.將員工需求調查結果納入年度計畫。

臺南市政府 106 年員工協助方案工作項目

面向		105/7	8	9	10	11	12	106/1	2	3	4	5	6	推動成果
IV 知能增強	人事處 LINE 官網、EAP 員工協助及福利關懷													「人事處 LINE 官網」即時互動回應、「EAP 員工協助及福利關懷」24 小時不斷電，給業務院長派申請，員工不分問題類別「線上掛號求助」，共計 3,406 瀏覽人次。
各項研習、課程、活動	心理健康促進													「我的幸福行動學」、「自我情緒管理」、「心靈時鐘電影賞析座談會」、「壓力調適與壓力管理」等共計 230 場次、5,998 人參加。
	「美好人生・幸福列車」系列講座													「透視孩子的情緒－親子關係密切」、「職場百寶箱－手寫心減壓」等一系列心理健康促進座活動，共辦理 11 場次 103 人次參加。

♥ 貼心提醒：除了針對員工做需求調查之外，調查結果的分析與年度計畫之納入也需要確實做到喔！



5. 本機關有成立各單位 EAP 互助團體（如志工或關懷員）。

◆高雄市政府認為機關中難免有些人因工作適應或生病等問題影響工作，爰建立相關互助團體。

建立關懷員機制：藉由關懷員之敏感度，適時發現並轉介解決同仁問題提升其工作士氣及服務效能。該機制於高雄81氣爆及機關面臨組織變革時發揮極大效益。

1.關懷員培訓：與高雄「張老師」合作並訂定培訓計畫，比照義務張老師培訓共○人，因離職等因素，目前○人。

2.關懷案例：計○案，分為經濟(○案)、感情(○案)、家庭(○案)、教養(○案)、工作(○案)及其他(○案)等6類，其中以「工作」最高，占○%。

3.擔任關懷員分析：「參與動機」對「組織承諾」及「生活滿意度」之分析。結果顯示，參與動機以「增進人際關係」之動機最高。組織承諾以「持續為高雄市政努力」最高。生活滿意度以「提升社會互動」最高。

6. 本機關有成立 EAP 推動小組或工作圈。

◆高雄市政府除成立EAP工作圈外，另為集結眾人智慧，成立相關團隊，支持關懷第一線服務員工，列舉如下：

1.EAP工作圈，於105年○月○日開始成立，由各一級機關人事主任擔任團員，分為「常任型圈員」、「機動型圈員」及「行政型圈員」，其目的為集結智慧共同研討EAP方向及成果。

2.各局處EAP推動小組:本府EAP由人事處主責規劃及執行，所屬一、二級機關、區公所及學校負責推動，爰各機關學校依其屬性分別組成推動小組，例如消防局由該局簡任長官擔任召集人，各科室各推派1人組成EAP推動小組。

7. 本機關對於所屬機關訂有具體可遵循的導入措施。

◆交通部針對所屬機關採取導入措施並針對EAP推動情形設計評分項目。

- 1.自 106 年○月起辦理「交通部所屬機關(構)推動員工協助方案輔導計畫」，由該部主任秘書主持，人事處、業務司及 2 位外部專家組成輔導小組就所屬各機關(構)推動EAP情形分別召開輔導會議(計○場)，提供問題診斷及精進建議。
- 2.該處已將所屬各機關(構)推動EAP情形，列入每年度人事業務績交考核項目，考核重點包含計畫擬定與執行、宣導與訓練、服務提供及檢討回饋等面向。

交通部所屬人事機構 106 年度人事業務績效考核項目表

政策目標	考核項目	評分標準
促進健康 供辦公務 職場	EAP 推動力 (5 分)	1.計畫擬定與執行(2.5 分): (1)訂定實施計畫、年度工作計畫(含設定至少具體工作項目及辦理時程)，並公告周知者 0.9 分。 (2)年度計畫工作項目完成度達 80%以上者，得分；達 100%以上者，得 0.5 分。 (3)訂定標準作業流程者(個人諮詢服務及轉介、危機事件處理流程、原自願個案處理等)，每訂定 1 項得 0.2 分，最多得 0.6 分。 (4)訂定符合路商專業倫理之資料保存及調定，並公告周知者，得 0.5 分。

- 3.該部訂定之推動EAP實施計畫中，要求所屬各機關(構)應參考本部計畫，依據各機關組織特性及員工需求，發展客製化之EAP服務。



(二) 資源配置 10%

評估構面及指標	精選案例
1. 協助本機關推動 EAP 計畫的人力是充足的。	◆臺南市政府以人事處暨所屬各機關學校人事人員為機關單位內 EAP 服務推手，協助推動並發展 EAP 特色。 
2. 本機關負責推動 EAP 計畫的人員已具有相當程度的 EAP 專業知識。	一般性的 EAP 專業養成工作有標竿學習、EAP 專班與教育訓練等等，另外其他縣市亦有其他特殊作法可供參考，說明如下。 ◆臺中市政府辦理的 EAP 督導工作圈 EAP 督導工作圈：每月督導○次，每次○小時（承辦科工作規劃及工作圈任務推動各○小時），106 年共○次，計○小時。 ◆高雄市政府推動的關懷員精進共學工作坊。 關懷員精進共學工作坊，計○小時，連結關懷員的助人經驗，並深化關懷員陪伴技巧、自我探索及提升敏感度。

3. 本機關提供 EAP 推動人員的相關教育訓練課程是充足的。

◆臺南市政府提供○位第一線 EAP 推動人員宣導、辨識、轉介與第一線協助技巧等相關教育訓練，並推動 EAP 課程必修認證。

1. 基礎（知識傳承）：

- (1) 設計 SOP 文件、供人員遵循。
- (2) 發送電子報、Line 資訊，定期宣導。

2. 精進（學習新知）：

- (1) 提供 EAP 專題講座。
- (2) 種子送訓。
- (3) 規劃 EAP 必修認證：專屬 EAP 推動人員數位課程（必選：○小時、選修：○小時）計劃。

專屬 EAP 推動人員必修認證

課程名稱		學習時數 (總時數180, 60, 30)
你累了嗎？有效協助員工或管理壓力經驗	337	
有效溝通步驟式	273	
溝通心法與一線服務表達	427	

●必選5小時

你累了嗎？有效協助員工或管理壓力經驗
有效溝通步驟式
溝通心法與一線服務表達

●選修13小時

有效協助員工或管理壓力經驗
有效溝通步驟式
溝通心法與一線服務表達
有效協助員工或管理壓力經驗
有效溝通步驟式
溝通心法與一線服務表達

4. 本機關執行 EAP 計畫的預算是相當充足的。

◇ 審查 107 年度預算立法院之附帶決議事項（八）：

請人事行政總處協商行政院主計處研擬將「EAP」列為預算編列之會計科目，以利其專款專用，並維護公務人員之權益。

♥ 貼心提醒：機關未來在預算書編列時，可以考慮建立專屬的 EAP 科目，並詳列 EAP 的各項花費，藉由專款專用的方式，更能確保專用資金的使用效果喔！



(三) 制度方針 30%

評估構面及指標	精選案例
1. 本機關整合內外部資源(如醫院/專業機構)來協助推展 EAP 的服務。	◆高雄市政府使用特殊作法推展 EAP 服務。 PTSD 即時減壓訓練：鑑於高雄氣爆事故，消防人員面對民眾及同僚傷亡所帶來的不安與悲痛，若沒有獲得適當的釋放，將造成創傷後壓力，與財團法人「張老師」基金會作辦理「災後創傷壓力(PTSD)即時減壓訓練」。 ♥ 貼心提醒：具體的合作措施與案例必須是將內外部資源進行資源整合後，真正用來協助推展 EAP 的相關活動。
2. 本機關與內外部資源提供者合作情形良好。	◆新北市政府針對內外部資源做滿意度調查，並針對結果提出改善措施。 1. 於 105 年 11 月間曾專訪諮詢人員，皆表示合作愉快，並樂意繼續提供服務。 105 年 11 月－專訪本府諮詢人員： 與本府合作愉快，願意一起協助解決員工問題 為於 105 年 12 月 6 日市政會議專題簡報中呈現本府員工協助不間斷，於 11 月間訪問自 98 年以來即與本府合作之資深律師及精神科醫師。 員工協助不間斷 ◀ 專業人員之建議 ○律師表示，自 99 年起受聘為本府諮詢人員迄今，第一線服務窗口跟申請人還有跟諮詢人員聯繫等，這些溝通管道都很順暢包括公務人員有甚麼問題，都能事先轉知，讓諮詢人員可以有初步瞭解及準備這幾年一直都做得很好。   ○醫師認為，推動員工協助方案可以讓市府員工在工作適應上有所改善，並重拾對工作的熱情和能量，這是對員工幫助最多的部分。大家是很積極、正向的去看待員工諮商並且重視員工關懷，希望這個方案可以持續推動，專業人員也很樂意發揮專長，一起繼續合作，為同仁提供最大的服務。

2. 按諮詢滿意度調查顯示，105 年滿意度達 99% 以上，故本年度均予以續聘。

1995年1月至12月員工協助方案滿意度分析

[illegible]

3. 本機關已訂有完備的EAP標準作業流程及表單(含問卷)。

♥ 貼心提醒：EAP 標準作業流程與表單內容可參考本手冊，但須依各機關屬性去做調整！

4. 本機關所提供的多元化EAP服務內容，已能滿足多數員工的需求。

◆新北市政府就不同需求人員辦理 EAP 課程，並於活動及課程結束後進行問卷調查，結果顯示滿意度達 89% 以上，已能滿足多數員工需求。

105年新北市府所推對員工協助方案調查結果統計及規劃

項目	單位	最高值及比率	註：資料來源：香港衛生局有關健康調查及人口統計局年度調查
食物攝入		31.6%	1. 對食物攝入及攝食習慣有相關健康人士類別的年度調查
食物攝入量		55.5%	2. 香港食物攝入量調查
健康飲食		50.7%	3. 香港食物攝入量調查
食物攝入量		43.1%	4. 香港食物攝入量調查
食物攝入量		33.0%	5. 香港食物攝入量調查
食物攝入量		31.4%	6. 香港食物攝入量調查

♥ 貼心提醒：辦理的實際課程需要與需求結果相符合唷！

1975年7-12月“健康與”課程修業及辦理情形

課程類別	學習日期	課程主題/姓名	課程內容	參加人次	滿意度
一般同仁	7/27 - 6/9 11:00 - 12:00 11:20 - 11:29	線上看網路攝影機調度(1小時)	熟悉攝影機佈置 有位置及「幸福人生」攝影機、有線電視的攝影機如何設定與調整內容 如何透過攝影機內容來傳達資訊	1324	95.7%
	5/1/16	23年台資之經濟講座	從宏觀至區域分析講座內容	282	89.50%
	4/25/16-4/26-8/30/16	三級健康資訊系統管理研討班(2小時)		90	87.00%
	4/26-4/28-4/29-5/1 14:00-18:00 8/21-12/7/16 週二、五 14:30-18:00	員工職業安全衛生課程	職業安全與預防教育	901	95.57%
	總計			1796	92.4%



5. 本機關所設計的 EAP 宣導方法（如製作宣導小冊）及活動對 EAP 的推展具有實際的效益。

◆高雄市政府針對宣導成效進行過程與影響評估，並加以檢討分析其宣導方式是否適當。

1. **過程指標**：共宣導○場次，○人次參加，認知程度由 105 年○分提升至 106 年○分，提升○%。透過安心小卡、海報、電子書、杯墊、便利貼、磁鐵、跑馬燈等媒介，或運用集會演講等場合，向員工、新進人員或針對遇有特殊狀況的員工宣導 EAP，以及本市各種協助管道資源。

2. **影響指標**：認同程度由○分提升至○分，提升○%（依 105 年度專家小組建議辦理），同仁自主參加身心靈課程、活動、社團及相關諮詢，顯見本府所設計的 EAP 宣導方法（微電影、小卡等）及活動對 EAP 的推展具有實際的效益。

6. 本機關有定期辦理員工身心健康（如健檢或壓力測試）的檢測服務。

◆勞動部於 106 年○月辦理主管職場心靈健診，針對內部員工辦理相關心理檢測，並將檢測報告回送給受測人員，以利後續諮詢或轉介工作，詳細說明如下：

1. 於 106 年○月辦理主管職場心靈健診：由合格心理師針對主管同仁所做「壓力因應」及「人際關係」問卷，撰寫分析報告並提供當事人建議，報告以書面直接郵寄給受測人員。

2. 於 106 年○月辦理認識自我心理測驗：透過心理測驗讓同仁自我覺察最近的情緒、行為、想法及人際互動等狀態，並由專業心理師提供諮詢及 EAP 服務訊息。

♥貼心提醒：該指標所指的身心健康檢測屬於次級預防工作，目的在真正篩選出需要關注的同仁，因此不能只是提供與身心健康相關的自我檢測量表或 40 歲以上之健檢補助喔！

(四) 管理支持 10%

評估構面及指標	精選案例
1. 本機關已經與外部專業機構或專業人士合作，協助推展EAP的服務。	♥ 貼心提醒：該指標也必須呈現外部專業機構或人士所提供的相關意見，並說明參採後的實施成效。
2. 本機關有提供組織管理層面議題的團體諮商服務。	◆ 臺中市政府針對特殊或異常徵候人員提供各機關組織層面危機管理與團體諮商服務，部分資料擷取如下： 1. 組織危機管理及團體諮商服務 (1)105 年針對某機關參與槍戰同仁實施高關懷服務，進行團體諮商計 1 場次○人次參加。 (2)105 年發生主管輕生○件及主管於辦公處所病逝○件，爰針對受影響同仁進行團體諮商 3 場次○○人次參加。 (3)106 年提供管理諮詢需求單位團體諮商服務計 1 場次○○人次參加。 2. 針對團體諮商進行機關服務需求電話評估： (1)服務日期：2017/00/00 (2)評估對象：主秘與人事主任 (3)評估建議：透過電話評估後，發現該機關服務對象亦應包含所有機關員工及首長本人，因此提供以下行動改善方案： a. 針對所有機關員工提供團體諮詢服務，幫助員工學習減壓技巧，以調適目前所面臨的壓力。 b. 針對首長本人進行個管師入場面談評估，了解首長本人的服務需求，以協助首長運用合適的方式帶領團隊。



	3. 行動改善方案成效評估： (1) 團體諮詢服務成效部分：有部分同仁回饋有達到充分的放鬆及壓力情緒的宣洩，但是為確保該團體是否有協助到每位同仁，經主任詢問參與主管及同仁，已徵求同意可由 EAP 進行追蹤關懷，同時並由主任提供需多加關心同仁的名單參考，進行後續追蹤。 (2) 首長訪談服務部分：建議首長可藉由管理諮詢，討論運用合適的方式帶領團隊，以改善組織內部的團隊運作及工作氣氛。
3. 本機關有針對單位主管安排敏感度的教育訓練課程。	♥ 貼心提醒：敏感度訓練是藉由非正式的團體互動，來達到改變成員個體與組織團體行為的目的，而各機關辦理訓練的過程中需有以下幾點須特別注意： 1. 由於敏感度訓練重視參與者的意見表達及互動，因此參加人數應盡量維持在 10-15 人。 2. 訓練內容為小組針對目前發生的人事物進行討論，而非一般的演講課程。
4. 本機關於每年度進行 EAP 計畫執行成果的檢討，並回饋至下一年度計畫之中。	◆ 臺南市政府對 EAP 計畫進行檢討、改善，與回饋。 1. 人事處許處長親自主持 EAP 年度檢討會議，改進如下： (1) 除專線外，應有更快速又保密的求助管道，求助者免開口：除了原有 EAP 專線電話以外再新增「EAP 員工協助及福利關懷網」網站，求助者不用擔心難以啟齒。 (2) 第一線 EAP 執行人員承受來自求助者的壓力，應協助解決：訂定「緊急個案專家接手 SOP」明確轉介及應變措施降低被求助者心理壓力。

2. 105 年度專家小組建議

合併簡化各類問卷表單、持續發展多元宣導工具（如於員工請假網進行置入性行銷、人事處 LINE 官網進行問卷調查），以及滾動檢討修改各項 SOP 及規定。

一、請假網置入性行銷

在同仁最常用的請假網置入性行銷-依員工類別不同提供不同內容

例 1：純假

姓名：_____
帳號密碼：156-67-07

請假類別：1. 5日假期：年終獎金
2. 5日假期：年終獎金
3. 5日假期：年終獎金

小提醒：
1. 請假申請前請先向主管請假
2. 請假申請前請先向主管請假
3. 請假申請前請先向主管請假

例 2：病假

姓名：_____
帳號密碼：156-67-07

請假類別：1. 5日假期：年終獎金
2. 5日假期：年終獎金
3. 5日假期：年終獎金

小提醒：
1. 請假申請前請先向主管請假
2. 請假申請前請先向主管請假
3. 請假申請前請先向主管請假



3. 第一線 EAP 執行人員主動回饋

- (1) 人事人員發現健檢補助申請率過低，爰訂定計畫鼓勵符合公假公費健檢補助資格卻未參加健檢的同仁參加健康檢查。
- (2) 發現債務扣薪同仁，主動給予協助並鼓勵積極面對。



(五) 服務項目 30%

評估構面及指標	精選案例
1. 本機關協助主管對於績效不彰的員工提供必要的協助。	◆高雄市政府認為依據經驗顯示，績效不佳的員工不自覺，因此由關懷員或人事人員先行關懷、傾聽員工想法後，協助主管找出問題，引導使用相關資源，歸納如下： 1. 第一類：溝通問題。 當遇到「員工不知道該做這項工作」、「員工覺得主管做法行不通」的情形時，安排主管與員工接受本府 EAP 溝通相關課程及訓練，提升溝通能力。 2. 第二類：能力問題。 當主管缺乏領導能力或員工受限於個人能力，無法有良好表現時，安排主管參加相關管理訓練，以及提供員工法治、資訊等各相關的課程或訓練，提升能力。 3. 第三類：對組織向心力不足。 例如發生危機事件時，針對該事件聘請專業人員進行團體諮商或個別諮詢，重新提振工作士氣。 4. 第四類：員工因家庭或生活影響工作。 該府整合相關資源供員工參考利用，包括設置長照 2.0 專區或依個人意願轉介至專業諮商機構面對面晤談。 另外，同時運用 WebITR 資訊系統，篩檢出「3 年考績連續乙等人員」以及「105 年至 106 年請假過多者（請事假 14 天者計有○人、請病假 28 天者計有○○○人、延長病假 6 個月者計有○人）」進行關懷，並提供相關協助。

2. 本機關具有完善的危機及非自願個案處理機制，能解決或改善員工的問題。

◆ 勞動部提供以下機制，協助員工改善相關問題。

1. 建立問題發現系統：

- (1) 設立標準作業流程。
- (2) 編印管理諮詢協助表，協助主管辨識異常徵候人員及轉介處理。
- (3) 提供主管訓練課程以增進處理技巧，並安排主管體驗個別諮詢，提升轉介能力。
- (4) 設置關懷員協助發現有問題的員工。

2. 建立問題評估系統：

- (1) 發現員工需要協助時通知主管，並由主管向本部委託專業機構提供管理諮詢。
- (2) 主管參考專業機構建議主動協助員工，或依專業機構建議轉介由專業機構協助。

3. 問題解決系統

依員工遭遇問題由專業機構提供所需心理諮商、工作壓力調適或財務、法律、醫療諮詢服務等。

4. 解決改善員工問題：經主管人員轉介人員進入專業機構服務系統後，非自願個案滿意度為 5.67(6 分量表)，主管人員滿意度為 5.87(6 分量表)，顯示員工問題獲得相當程度的改善。



4. 本機關有定期安排心理、法律、醫療、財務等相關活動或課程。

◆交通部依據前一年度 EAP 相關問卷調查結果規劃主題課程。

該處每年皆依據前一年度 EAP 滿意度暨服務需求問卷、管理職能訓練需求問卷之調查結果及本部業務發展需求，規劃辦理相關主題課程，各類別辦理場次如下：

1. 心理：「職場工作快樂秘密」、「跨世代溝通術」專題演講。

心理	跨世代溝通術專題演講 (3 小時)	106 年 ○ 月 ○ 日	○ 人	94%	隨著新世代進入職場的同仁比例越來越高，為協助同仁瞭解不同世代的特質，促進不同世代間之溝通，進而營造互動良好的工作環境及家庭關係。
----	----------------------	------------------------------	--------	-----	--

2. 法律：「房屋買賣與交通事故糾紛及處理技巧專題演講」。

法律	房屋買賣與交通事故糾紛及處理技巧專題演講 (3 小時)	105 年 ○ 月 ○ 日	○ 人	99%	辦理生活法律主題講座。
----	--------------------------------	------------------------------	--------	-----	-------------

3. 醫療：自動體外心臟除顫器教育訓練。
4. 財務：董事及監察人如何解讀務報表研習會。



員工協助方案的各類表件 伍





伍

員工協助方案的各類表件

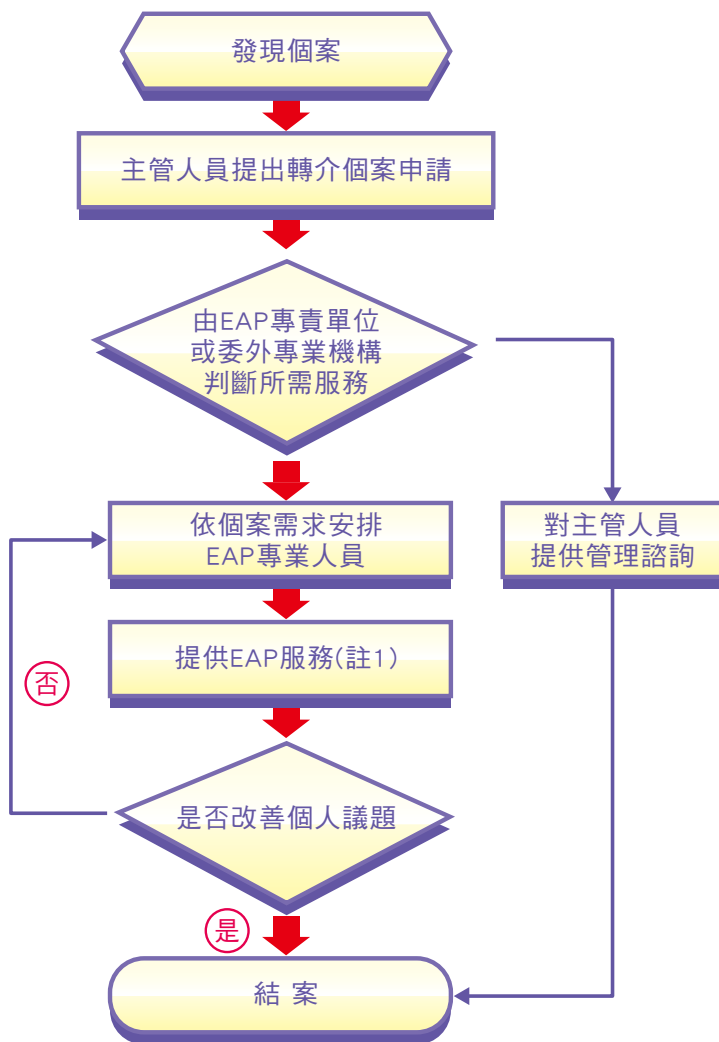
※ 本章資料僅供參考，得由各機關依實際辦理情形調整及修正。

一・流程

(一)一般個案處理流程

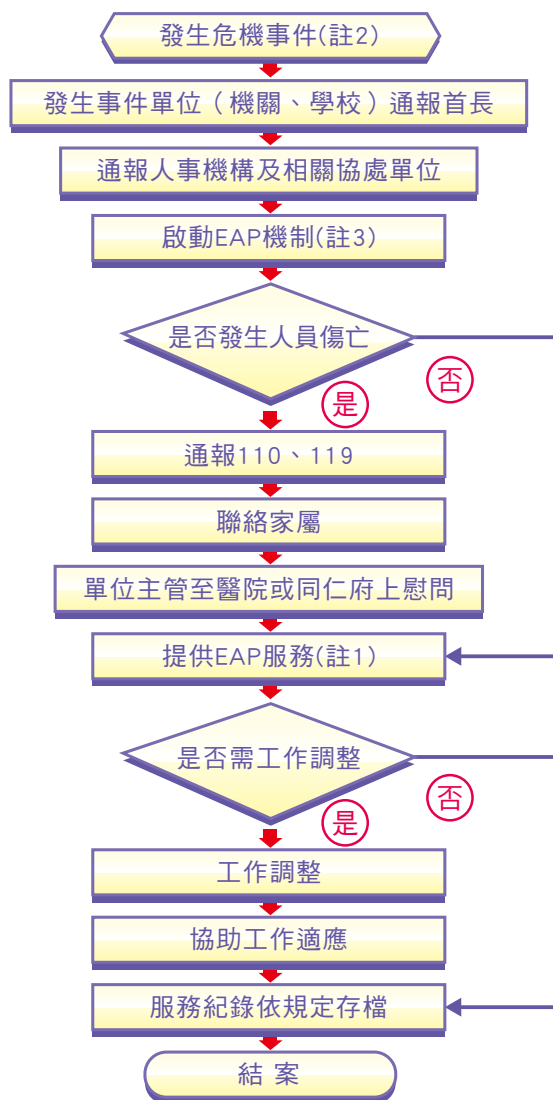


(二)主管人員轉介流程

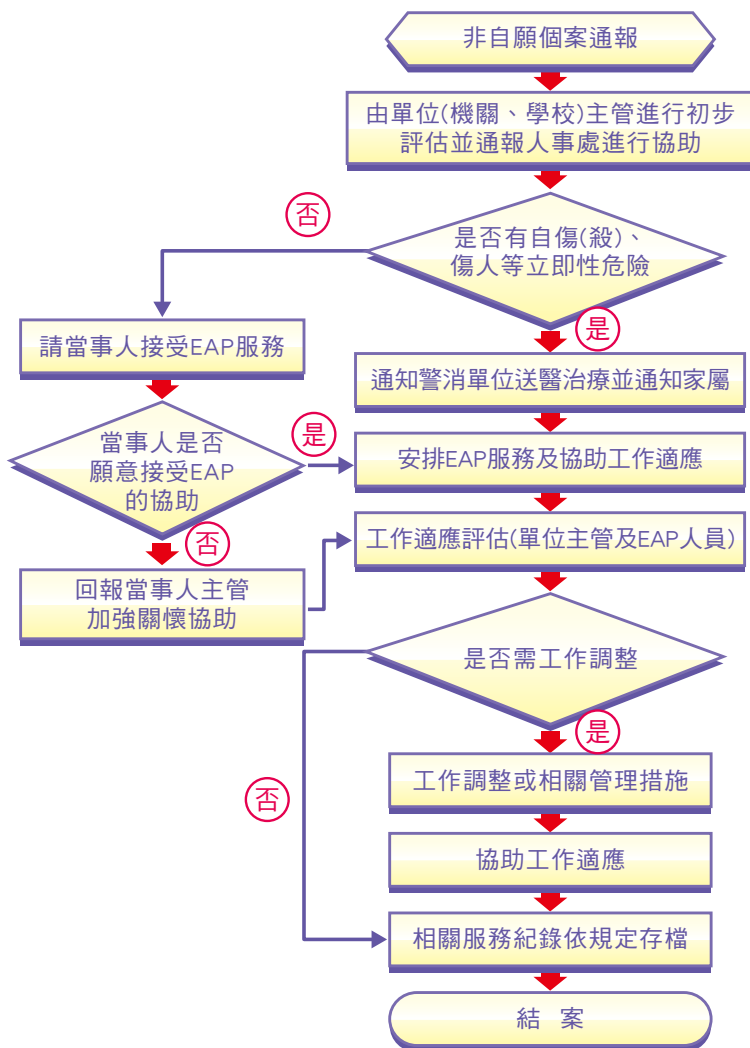




(三)危機個案處理流程

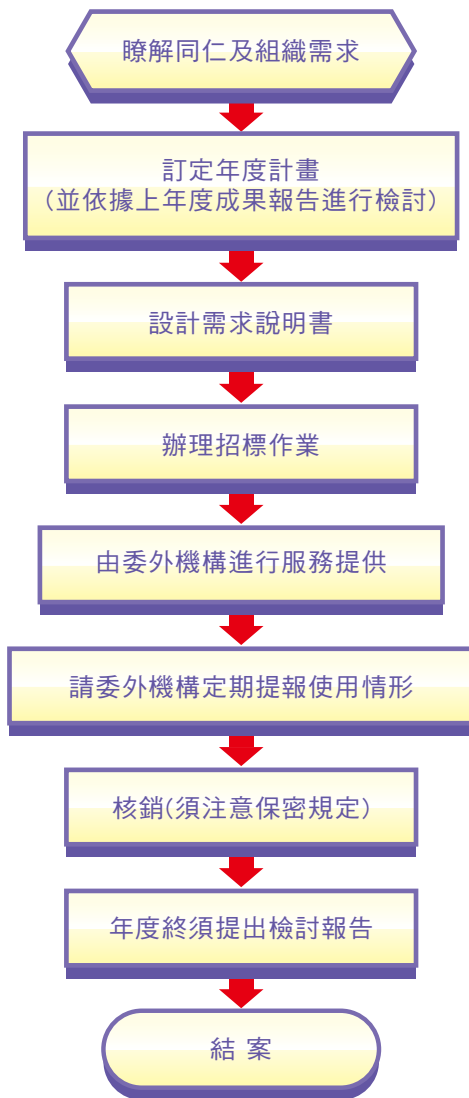


(四)非自願個案處理流程





(五)委外辦理之作業流程



註1、EAP提供之關懷協助，例如：

- (1) 提供心理諮商。
- (2) 提供法律諮詢。
- (3) 臨時性之工作調整。
- (4) 臨時替代性之工作人力投入。
- (5) 安排單一窗口，協助辦理人事差假補助事宜(例如請假、相關補助、慰問金發放等規定提醒及協助辦理申請)。
- (6) 針對特別親近之員工引介悲傷輔導。
- (7) 避免創傷後壓力症候群發生，協助安排個人或團體諮商。
- (8) 引介團體諮商，協助受影響單位重建工作信心及確認具體工作目標。

註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(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害人或其他嚴重影響單位員工之情形。

註3、啟動EAP機制係指由人事機構通報委外專業機構或專業人員介入協助處理。



二・文件

(一)個案資料保密、保存及調閱規定

(機關名稱) EAP資料保密、保存及調閱規定

- 一、目的：妥善保護當事人個人資料及隱私權，使員工能安心申請及使用EAP。
- 二、依據：心理師法、個人資料保護法及相關專業倫理規定。
- 三、資料保密及保存：
 - (一)資料保密：EAP各項服務之所有紀錄，及求助員工之個人資料，均應依相關法令(如心理師法)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)保密的例外：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(如：心理師法規定保存10年)，期滿予以銷毀。
- 四、資料調閱規定：當事人如有調閱其個人相關資料之需求，應填寫資料調閱申請書，並由其自行負擔資料之後續使用方式與保密責任。

五、相關資料運用：

- (一)本機關於評估EAP辦理成效時，應以統計分析方式呈現相關資訊，不得洩露當事人個人資料，以妥善保護當事人隱私權。
- (二)本機關於核銷EAP諮詢（商）服務經費時，應以匿名方式，採保密措施處理。

(二)員工接受個別諮詢(商)服務知後同意書

(機關名稱)員工接受個別諮詢(商)服務知後同意書

同仁您好：

您將接受本機關EAP提供之諮詢（商）服務，請詳細閱讀以下說明，如有任何疑問，請立即洽詢專業諮詢人員：

- 一、專業人員背景：本次擔任諮詢（商）人員，為具備相關領域專業之人員，可協助您解決問題。
- 二、會談時間：諮詢（商）進行方式為一對一會談，每次為1小時（約50至60分鐘），會談次數將依您的諮詢（商）情況、專業人員評估及與您討論後決定，如有特殊情況得另行調整。
- 三、免費服務：本機關員工享有每年〇次免費諮詢（商）服務，您不需負擔任何費用。
- 四、取消約談：已約定會談時間後，如因故不能前來，請於會談前24小時以電話或其他方式向原預約單位(人員)取消約談(電話：〇〇〇)。
- 五、保密：專業人員將秉持專業倫理，維護當事人最大福祉，當事人接受諮詢（商）之相關資料，會以機密方式處理及保管，



非經當事人同意，不得對外提供（包括當事人服務機關、單位及主管）。但如有涉及下列諮商倫理及法律規定等事由應通報者，不在保密範圍，專業人員將依規定進行後續處理或通報：

- (一)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。
- (二)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）。

六、諮詢(商)關係：

- (一)諮詢（商）、輔導是以一種合作的關係進行，您是過程中的主角，您有權選擇問題處理的優先順序、處理方式及談話的深度，您的真誠、開放及參與將是成長與改變的重要契機。
- (二)原則上您只能與一位專業人員進行會談。您擁有終止諮詢（商）關係的權利與自由，不過，在終止諮詢（商）之前，您有義務告知專業人員，讓彼此有機會對提前結束做澄清。
- (三)專業人員將視諮詢（商）目標與目的，經與您討論後，於適當時機結束諮詢（商）關係，或轉介至其他專業資源。

七、其他：

- (一)您有權要求專業人員以您了解之文字語言提供服務。
- (二)非經當事人及專業人員雙方同意，任何一方不得於進行諮詢（商）時錄音或錄影。

(三)本機關EAP透過諮詢（商）、輔導提供服務，對於嚴重精神疾病個案或需接受精神醫療者無法提供服務及進行藥物治療，亦不擔任仲裁者、公證人、家教等之角色。

(四)如於上班時間接受諮詢（商），應依公務人員請假規則等相關規定辦理請假事宜。

(五)如有未盡事宜，依相關法令(如心理師法)及相關專業倫理守則辦理。

本人已詳細閱讀並確實瞭解以上內容，同意接受諮詢(商)服務。

簽名：_____ 專業人員簽名：_____

日期：_____年_____月_____日





(三)EAP委外辦理招標需求說明書參考內容

EAP委外辦理招標需求說明書參考內容

一、需求概述：

為協助員工有效解決心理、法律、財務及醫療等問題與組織及管理層面之困擾，進而提昇整體生活品質，促進身心健康，以增強工作效率及對機關之向心力與凝聚力，特徵求專業廠商，委託執行本機關員工協助方案（以下簡稱本方案）。

二、服務機關及對象：

(一)本機關職員(含約聘僱人員)及工友(含技工、駕駛)，合計○○○人。

(二)本方案服務人數如因組織調整發生增減情形，增減人數於10%以內，不另行辦理追加減經費。

三、契約期間：

自民國○○○年○○月○○日起至○○○年○○月○○日止。

四、廠商資格：(建議以企業管理顧問、心理諮商、及社會工作等相關行業為主要承辦廠商)

(一)依法設立之公司行號、財團法人、社團法人或事務所，其營業或設立項目登記為企業管理顧問、心理諮商、社會工作等相關行業並檢附相關主管機關核發之證明文件。

(二)廠商應聘請具有臨床心理師或諮商心理師等專業證照之工作人員，並檢附國家考試合格之證明文件，擔任本方案之專案管理人員，該人員名單應送本機關備查，如有異動時亦同。

(三)廠商應特約心理、法律、財務及醫療之專業人員，並於遞送企劃書時檢附相關資料，另得標廠商須將該人員名單送交本機關備查，如有異動時亦同。

(四)廠商應提出最近1期之納稅證明或免稅證明。

五、本案預算說明：經費為新台幣○○○○○元整。

六、需求內容說明：

(一)主要服務

1. 服務範圍：

- (1)心理諮商服務。
- (2)法律諮詢服務。
- (3)財務諮詢服務。
- (4)醫療諮詢服務。
- (5)組織及管理諮詢服務。

2.服務方式：

(1)設置諮詢專線

- a. 該專線應於每週一至五（國定例假日除外）之上午9:00至晚間9:00由專人接聽，並依來電諮詢內容，給予初步處遇及轉介服務。
- b. 該專線之接聽人員應具有我國臨床心理師、諮商心理師或社會工作師之專業證照。
- c. 該專線應填寫接案紀錄，接案紀錄應包括單位、姓名*、年齡*、性別、聯絡資料、諮詢服務類別、主要問題簡述、後續處遇作法等重要項目。（註記*者得免填或使用代稱）。該接案紀錄應依個人資料保護法、心理師法、社工師法及相關倫理規定，善盡資料保密義務。



- d. 該專線如接獲非屬服務範圍內之來電，應及時轉請其它社會資源，給予適當協助。

(2)24小時緊急專線

- a. 廠商應提供固定之電話號碼，於本合約期間內不得更換。
- b. 該緊急專線應於合約期間內，全天24小時保持可接通狀況。
- c. 該緊急專線之接聽人員應為心理、社會工作或諮商輔導等相關系所大學(含)以上學歷畢業，並具備直接服務工作經驗2年以上。
- d. 該緊急專線仍應於事後填寫接案紀錄。
- e. 該緊急專線如未能確實處理危機事件時，應及時轉請警消單位，尋求協助處理，必要時應通知服務機關人事機構。

(3)個人諮詢(商)

- a. 廠商應就本合約服務範圍提供合適之心理、法律、財務及醫療之專業人員。
- b. 廠商應協助需求員工洽約個別諮詢(商)時間，共提供本機關○次個別面談(按：年度使用次數建議以服務對象3%至5%為計算基準，並依本機關預算編列情形審酌)。廠商應提報單價分析，並依實際承作次數，於第3季檢討辦理追加減事宜。
- c. 本合約之所有個案均應由廠商指派專業人員擔任個案管理者，如個案管理者異動，應確實做好個案交接工作。
- d. 如有發生危機個案，廠商應指派專業人員至指定

地點提供緊急危機處理服務。

- e. 個案管理者應記錄個案進度，並給予必要之協助，以充分掌握處遇狀況。
- f. 合約期間終止時，廠商有協助本案所有需持續進行個別晤談之個案，進行轉案服務之義務，以確保當事人之權益。

(4)書面諮詢

- a. 廠商應提供固定之電子郵件地址及郵政信箱號碼，於本合約期間內不得更換。
- b. 廠商應於接獲書面後5日(不含例假日)內回覆。
- c. 有關各項專業領域之回覆內容均應經由專業人員確認，並由廠商建檔備查。

(5)團體諮商服務

- a. 服務內容：使員工在面對心理面(如人際關係、情緒管理、壓力調適等)、組織面(如組織變革管理及調適、職場重大壓力事件處理、績效改善等)或管理面(如領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等)問題時，能夠順利調適自我身心，以維持原有的工作效能。
- b. 服務方式：廠商應於○○○年○○月○○日前完成○次團體諮商，辦理之主題、時間及場地由本機關人事機構洽定或由廠商提供，專業人員則由廠商提供，每場次應於1.5至2小時之間。

(二)宣導EAP之服務措施

1. 主管訪談服務：

- (1)服務對象為本機關各級主管。



(2)服務內容：

- a. 介紹「EAP」之服務內容、使用方式及其合作的關係，並與主管建立信賴關係。
- b. 瞭解各級主管在管理上所需要獲得的協助，以利規劃適當的服務措施。
- c. 瞭解各機關及各單位的工作環境及工作特性，以提供專業人員充分資訊。
- d. 本訪談服務應做成紀錄，並針對需求提出分析報告。
- e. 廠商應於○○○年○○月○○日前完成本項工作。

2. EAP之宣導活動：

- (1)針對服務內容及方式作互動式宣導，讓員工瞭解如何使用本案服務內容，俾需要時能善加利用。
- (2)全年度宣導場次預計為○場，場地由人事機構協助洽定。
- (3)宣導活動應記錄活動內容及過程，並檢送活動照片及出席資料。

3. 其他EAP之宣導措施：

廠商得於預算額度內自行規劃辦理本方案之宣導措施，並於企劃書中詳細說明。

(三)辦理講座或工作坊

1. 配合參與機關之特性及員工需求調查情形，規劃辦理符合員工需求之講座或工作坊。

2. 全年度講座或工作坊場次預計○場，場地由各機關人事機構協助洽定。
3. 各場講座或工作坊由本機關參酌員工需求推薦人員參加。
4. 各場講座或工作坊之各項行政準備工作均由廠商負責辦理，必要時得洽請人事機構協助。

(四)各項管理措施

1. 廠商應於得標後2週內完成全年度各項規劃，各項活動規劃及活動辦理期程均應經本機關確認，並併入合約。
2. 廠商應於得標後2週內提送各類服務範圍專業人員之參考名單。
3. 每月提報1次執行報告[包含諮詢(商)服務使用情形、各項活動辦理情形(含使用/參加人數及滿意度)等相關資料]，該執行報告應於次月5日前送達至本機關。
4. ○○○年○○月○○日前完成第1次執行成果報告書。
5. 履約期限屆滿後5日內完成第2次執行成果報告書及整年度執行員工協助方案之檢討分析。

七、得標廠商遵行事項：

- (一)不得將本方案使用者之相關資料外洩予他人，不得利用該資料從事與本方案無關之行為，且應受個人資料保護法、心理師法、社工師法、其他各該專業法令及本機關個案資料保存調閱規定等相關資料保護之規範，履約期限屆滿後亦同。
- (二)不得將個案紀錄逕行使用於研究蒐集、成果發表或學術用途，如侵害第三人合法權益時，由廠商負責處理並負擔法律責任。



(三)本方案履約期間需進行轉介與建議時，不得有任何行銷、仲介等相關商業行為。

八、企劃書製作規則：

(一)對如何執行本方案提出企劃書(○份)，內容請逐項說明如何執行本方案各項需求服務之人力投入分析、執行品質管制、個案管理作業模式及實績說明，並檢附心理、法律、財務及醫療之專業人員相關資料。

(二)企劃書需以中文撰寫，紙張採用A4規格，請以西式橫向電腦繕打，字型標楷體16號字，加頁碼(各頁下端中央)、封面及製作目錄。

(三)企劃書請附報價單，就需求項目內容名稱及數量，詳列單價分析及總價等資料。

(四)企劃書製作費用由投標廠商自行負擔。

九、付款方式：

依契約總價按月平均付款。廠商應於次月5日前檢送發票(或收據)及該月執行報告，送請本機關辦理付款。



(四)EAP需求調查表

機關名稱推動 EAP 需求問卷調查表

為維護同仁生活、工作與身心之健康發展，藉由多樣化之協助性措施，協助同仁解決影響工作、生活可能遭遇之困難，建立溫馨關懷之工作環境，爰設計本問卷。請針對您最想要辦理哪一方面的講座、活動或協助，或有改進建議提供寶貴意見。

本問卷僅供本方案後續推動辦理方向之參考，由於我們希望能提供您最適合之員工協助服務，建議您以具名方式填寫本問卷，以便我們在辦理專題演講、工作坊等相關活動時，可優先通知您活動資訊並為您保留名額，感謝您的協助與支持！

機關名稱 敬上

第一部分 辦理項目

【請依您個人的實際需求，至多勾選三項於方格內】

☐ 1.法律諮詢服務

☐ 5.醫療保健服務

☐ 2.家庭關係服務

☐ 6.工作壓力服務

☐ 3.財務諮詢服務

☐ 7.其他(請說明)：_____

☐ 4.心理健康服務

第二部分 辦理項目內涵

【本部分共有六題，請就第一部分有勾選之項目作答，第一部分未勾選之項目免予作答】(有作答題目請勾選一項)



1. 您認為目前在「法律諮詢」方面最需要的服務是？

☐ (1)消費糾紛(如買賣房屋、汽車、網購等)。

☐ (2)財產問題(如遺產)。

☐ (3)婚姻關係。

☐ (4)調解、民刑事訴訟程序。

☐ (5)其他(請說明)：

2. 您認為目前在「家庭關係」方面最需要的服務是？

☐ (1)親子教養。

☐ (2)婚姻關係。

☐ (3)長輩照顧。

☐ (4)其他(請說明)：

3. 您認為目前在「財務諮詢」方面最需要的服務是？

☐ (1)債務協處。

☐ (2)財務觀念建立。

☐ (3)稅務處理(如遺產稅、贈與稅)。

☐ (4)其他(請說明)：

4. 您認為目前在「心理健康」方面最需要的服務是？

☐ (1)職場心理困擾(如壓力調適、工作與生活平衡、生涯規劃)。

☐ (2)情緒管理(如失眠、焦慮、憂鬱)。

☐ (3)人際關係(如溝通技巧、衝突管理)。

☐ (4)感情困擾(如兩性關係)。

☐ (5)其他(請說明)：

5.您認為目前在「醫療保健」方面最需要的服務是？

☐ (1)飲食營養。

☐ (4)更年期及衛教。

☐ (2)運動保健。

☐ (5)其他(請說明)：

☐ (3)煙癮酗酒。

6.您認為目前在「工作壓力服務」方面最需要的講座、活動或協助是？

☐ (1)管理制度(包含組織變革)。

☐ (2)工作適應。

☐ (3)性別議題(如性騷擾、性別歧視)。

☐ (4)其他(請說明)：

第三部分 其他建議事項

您對於本議題是否還有其他建議：



第四部分 基本資料

1.服務單位： _____

2.姓名： _____

🧩 本問卷到此結束，謝謝您的協助填答！ 🧩



(五)員工心理諮商服務滿意度調查表

員工心理諮商服務滿意度調查表

親愛的同仁：

為了讓本機關員工心理諮商輔導服務更為完善，請您提供寶貴的意見，作為日後改進業務之參考，感謝您的協助，並祝您工作生活順心，謝謝。

您的性別：_____，本次諮商老師姓名為：_____，

您與該老師共談過_____次，時數合計_____小時

下列問題請您依實際的感受程度勾選：

是

否

5 4 3 2 1

01.在諮商輔導過程中，您用心的參與和投入

○ ○ ○ ○ ○

02.您覺得諮商輔導能降低您對問題的焦慮、不安與擔心

○ ○ ○ ○ ○

03.您覺得在諮商輔導中得到了支持與鼓勵

○ ○ ○ ○ ○

04.您覺得諮商輔導能引導我多方面思考問題

○ ○ ○ ○ ○

05.您覺得諮商輔導能增加我解決問題的信念

○ ○ ○ ○ ○

06.您覺得諮商輔導後能降低問題對生活上的影響

○ ○ ○ ○ ○

07.您覺得諮商輔導後能降低問題對工作上的影響

○ ○ ○ ○ ○

08.您覺得諮商老師是關心我的

○ ○ ○ ○ ○

09.您覺得諮商老師了解我的問題

○ ○ ○ ○ ○

10.您覺得諮商老師是個可以信任的人

○ ○ ○ ○ ○

11.您諮商輔導制度感到滿意

○ ○ ○ ○ ○

12.若日後有其他困擾時，您願意繼續找這位諮商老師談

○ ○ ○ ○ ○

13.您對此次諮商輔導所提供的行政服務感到滿意

○ ○ ○ ○ ○



14.您覺得諮商輔導過程對您最大的幫助是：

15.其他建議：

(六)EAP服務滿意度調查表

EAP服務滿意度調查表

親愛的同仁，您好：

為瞭解本機關推動EAP對您是否有實質幫助，麻煩您對下列問題提供意見，作為日後改進之參考。本問卷採無記名方式，問卷結果僅作為分析與服務修正改善參考，不作其他用途，請放心填答。請依照實際體驗及認知，回答下列問題，並在適當選項點選。非常感謝您在百忙中撥冗填答。

感謝您的協助與合作！

○機關 敬啟

一、服務知覺

1、我知道機關EAP之聯繫管道

- ☐ 非常同意 ☐ 同意 ☐ 尚可 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意
☐ 無法判斷

2、我瞭解機關EAP提供之相關服務內容及規定

- ☐ 非常同意 ☐ 同意 ☐ 尚可 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意
☐ 無法判斷

3、我曾藉由公文、電子郵件、宣導品或其他方式得知機關EAP
相關訊息

- ☐ 非常同意 ☐ 同意 ☐ 尚可 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意
☐ 無法判斷



二、服務成效感受

4、當我有需求時，願意尋求機關EAP之協助

- ☐ 非常同意 ☐ 同意 ☐ 尚可 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意
☐ 無法判斷

5、當同仁有需求時，我會建議同仁尋求機關EAP之協助

- ☐ 非常同意 ☐ 同意 ☐ 尚可 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意
☐ 無法判斷

6、我認為機關EAP提供之內容符合我的需求

- ☐ 非常同意 ☐ 同意 ☐ 尚可 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意
☐ 無法判斷

7、我認為機關EAP能幫助同仁解決問題

- ☐ 非常同意 ☐ 同意 ☐ 尚可 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意
☐ 無法判斷

8、我認為機關EAP有助於營造良好的職場環(情)境

- ☐ 非常同意 ☐ 同意 ☐ 尚可 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意
☐ 無法判斷

三、服務滿意度

9、我對機關EAP使用之便利性感到滿意

- ☐ 非常同意 ☐ 同意 ☐ 尚可 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意
☐ 無法判斷

10、我對機關EAP提供服務之專業程度感到滿意

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

☐無法判斷

11、我對機關EAP有關個人層次之服務內容感到滿意(例如工作與個人生活平衡、情緒壓力調適、法律、醫療或財務等面向)

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

☐無法判斷

12、我對機關EAP有關組織及管理層次之服務內容感到滿意(例如組織變革、管理諮詢、組織危機事件處理等議題)

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

☐無法判斷

13、我對機關EAP保護使用者隱私相關規範感到滿意

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

☐無法判斷

14、就整體的感覺，我為機關EAP評分為(90分以上請勾選「非常同意」、80分至89分請勾選「同意」、70分至79分請勾選「尚可」、60分至69分請勾選「不同意」、不滿60分請勾選「非常不同意」)：

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意

☐無法判斷



四、其他意見

15、您最近1年(○○○年○月○日迄今)是否使用過機關EAP之服務(包括諮商、專題演講及工作坊等)

☐是 ☐否

16、請就下列選項，勾選您認為機關EAP有待加強之處(可複選)：

- ☐方案宣導 ☐服務流程 ☐承辦單位人員服務態度
☐使用者隱私保護 ☐工作方面服務 ☐法律方面服務
☐財務方面服務 ☐心理方面服務 ☐醫療方面服務
☐管理方面服務 ☐無

17、我對機關EAP的其他意見：_____

基本資料：

職務：☐主管 ☐非主管

官等：☐簡任 ☐薦任 ☐委任

性別：☐男 ☐女

年齡：☐29歲以下 ☐30至39歲 ☐40至49歲

☐50至59歲 ☐60歲以上

 本問卷到此結束，謝謝您的協助填答！ 

三・表格

(一)EAP服務申請表

EAP諮詢(商)服務申請表

_____年_____月_____日

申請人姓名		電話	
(以下項目可洽初談人員協助填寫)			
申請服務方式	☐ 個別諮詢(商) ☐ 團體諮詢		
申請服務項目	☐ 心理諮商 ☐ 醫療諮詢 ☐ 法律諮詢 ☐ 組織及管理諮詢 ☐ 財務諮詢 ☐ 其他：_____		
說明			

 本服務對於所談論議題內容依相關法令(如心理師法)、個人資料保護法、相關專業倫理規定及本機關EAP資料保密、保存及調閱規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。

 同仁申請EAP服務時，請電洽00000000，由初談人員協助安排。

 同仁申請EAP服務時，得依其自由意願決定是否填寫本表。



(二)主管人員轉介EAP服務申請表

主管人員轉介EAP諮詢(商)服務申請表

• 轉介日期：_____年_____月_____日

聯絡 資訊	主 管	姓 名	電 話	同 仁	姓 名	電 話
一、同仁工作績效行為或須協助議題描述						
二、影響同仁該行為 / 議題的可能原因 (含工作及個人)						
主管簽名						

✚ 建議主管於轉介同仁使用EAP服務時，能先以本轉介單與同仁進行工作行為回饋面談，針對同仁的工作問題加以討論，並於有需要時，鼓勵同仁接受EAP之協助服務。

✚ 本服務對於所談論議題內容依相關法令(如心理師法)、個人資料保護法、相關專業倫理規定及本機關EAP資料保密、保存及調閱規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。

✚ 本表單填寫完畢請回傳至_____，或電洽00000000。

(三)EAP資料調閱申請書

EAP資料調閱申請書

本人_____茲因_____ (事由)之需要，申請
於_____ (期間)之_____

(請填寫資料名稱，如協談摘要報告、心理檢測報告等)，上開資料後續使用方式與保密責任由本人自行承擔。

此致

○○○

申請人姓名：_____ (親自簽章)

身分證字號：_____

申請日期：中華民國_____年_____月_____日

領取日期：中華民國_____年_____月_____日



(四)各機關EAP因應同仁自殺死亡事件檢視表

各機關EAP因應同仁自殺死亡事件檢視表

填表日期：_____

壹、事件概述(包括：人、事、時、地)		
貳、機關檢視情形(請說明)		
2-1 個案基本資料	2-1-1 家庭狀況	
	2-1-2 交友狀況	
	2-1-3 生活狀況	
	2-1-4 人際關係	
	2-1-5 其他重要資料	
2-2 機關 EAP 服務情形	2-2-1 主管或同仁發現癥兆	
	2-2-2 當事人求助紀錄	
	2-2-3 轉介心理諮商師	
	2-2-4 其他處置作為	
2-3 利害關係人意見	2-3-1 直屬主管	
	2-3-2 同事	
	2-3-3 心理師	
	2-3-4 人事機構	
	2-3-5 其他(請敘明)	
2-4 未來策進作為		
參、綜合意見		

 本表係提供人事機構之檢視表，以作為個案發生時，後續關懷處理方向之參考，並得視情節狀況通報主管機關人事機構尋求必要的協助。

(五)因應緊急危機事件執行EAP自行檢查表(未發生人員傷亡時使用)

因應緊急危機事件執行EAP自行檢查表

(未發生人員傷亡時使用)

自行檢查單位：_____

檢查日期：_____年_____月_____日

檢查重點	自行檢查情形 (請打「V」)		檢查情形說明
	符合	未符合	
一、通報相關單位 (一)機關首長 (二)相關單位(人事、政風、主計、公關) (三)心理諮商單位			
二、對當事人之關懷協助 (一)提供心理諮商服務。 (二)引介同仁改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。			



(三)提供法律諮詢資源。 (四)臨時替代性之工作人力投入。 (五)臨時性之工作調整。			
三、對周邊同事之關懷協助 提供同仁心理諮商資源			
四、對組織(及其相關人員)之關懷協助 (一) 引介團體諮商輔導，協助受影響單位，並重建工作信心及確認具體工作目標。 (二) 透過教育訓練或團體諮商等方式強化團隊內之溝通協調作業。 (三) 檢視通報之SOP，予以補強。 (四) 對組織人員進行敏感度訓練，隨時關心同仁之狀況，必要時予以通報。			

五、其他(請參酌機關屬性及危機事件情況自行增列)			
結論/需採行之改善措施			

註：

一、緊急危機事件之定義：

(一)因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。

(二)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。

二、自行檢查情形除勾選外，未符合者必須於說明欄內詳細記載檢查情形。

填表人：_____ 複核：_____ 單位主管：_____





(六)因應緊急危機事件執行EAP自行檢查表(發生人員傷亡時使用)

因應緊急危機事件執行EAP自行檢查表
(發生人員傷亡時使用)

自行檢查單位：_____

檢查日期：_____年_____月_____日

檢查重點	自行檢查情形 (請打「V」)		檢查情形說明
	符合	未符合	
一、通報相關單位 (一)機關首長 (二)相關單位(人事、政風、主計、公關) (三)110、119 (四)心理諮商單位 (五)家屬			
二、如發生人員受傷，對當事人之關懷協助 (一)提供心理諮商服務。 (二)引介同仁改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。 (三)提供法律諮詢資源。 (四)臨時替代性之工作人力投入。			

(五)安排單一窗口，協助辦理人事差假補助事宜。 (六)臨時性之工作調整。 (七)對當事人家屬引介改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。			
三、如發生人員死亡，針對當事人之直系血親之關懷協助 (一)安排接受心理諮商，引介悲傷輔導。 (二)安排法律諮詢，協助遺產及其他相關事宜。 (三)瞭解生計狀況，必要時引介社福單位。 (四)瞭解其他家庭成員生活狀況，必要時引介社福單位。 (五)安排專人協助喪葬事宜。 (六)安排單一窗口協助辦理人員撫卹事宜。			



四、對周邊同事之關懷協助 (一)提供心理諮商資源，針對特別親近之同仁引介悲傷輔導。 (二)引介同仁改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。 (三)臨時替代性之工作人力投入。			
五、對組織(及其相關人員)之關懷協助 (一)引介團體諮商輔導，協助受影響單位恢復組織機能，並重建工作信心及確認具體工作目標。 (二)透過教育訓練或團體諮商等方式強化團隊內之溝通協調作業。 (三)檢視通報之SOP，予以補強。 (四)對組織人員進行敏感度訓練，隨時關心同仁之狀況，必要時予以通報。			

六、其他(請參酌機關屬性及各類 機事件情況自行增列)			
結論/需採行之改善措施			

註：

一、緊急危機事件之定義：

(一)因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。

(二)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。

二、自行檢查情形除勾選外，未符合者必須於說明欄內詳細記載檢查情形。

填表人：_____ 複核：_____ 單位主管：_____

一、緊急危機事件之定義：

- 二、自行檢查情形除勾選外，未符合者必須於說明欄內詳細記載檢查情形。





員工協助方案的實務議題

陸





陸

員工協助方案的實務議題

一．委託機關與委外專業機構之權責及互動

各機關推動EAP，如採委外方式辦理，其權責及互動關係，應依雙方所訂定之契約內容而定，茲就宣導推廣、服務提供、定期檢討等事項，分別說明如下表：

項目	委託機關之權責	委外專業機構之權責
辦理宣導 推廣活動	各機關得運用各種宣導管道，使機關同仁及主管確實瞭解EAP之功能、服務內容、申請及轉介流程，茲舉例如下： ① 定期舉辦宣導說明會、專題演講、有獎徵答等活動。 ② 針對第一線主管人員辦理敏感度訓練。 ③ 製作或提供宣導手冊、光碟、宣導品(如小卡、便利貼、筆等)等相關資料，供同仁參閱、運用。 上開事項得由委託機關辦理，或協洽委外專業機構協助規劃辦理；或由委託機關負責規劃及行政事宜，交由委外專業機構負責執行事宜。	
服務提供	1、個別諮詢(商)服務： ① 協助有需要的員工向委外專業機構申請相關服務。	1、提供個別諮詢(商)服務： ① 委外專業機構應提供具專業證照之心理、法律、財務、醫療、管理等領域專業人員。

- ② 針對危機個案或非自願個案，協洽委外專業機構會同主管進行協助。

2、團體諮商部分：

- ① 配合各單位主管需求，協洽委外專業機構規劃辦理組織及管理各項議題(如衝突管理、團隊建立)之團體諮商活動。
- ② 於組織發生重大議題(如組織改造)時，針對員工需求規劃辦理團體諮商。
- ③ 針對員工共同需求辦理團體諮商活動。

- ② 委外專業機構專線服務電話接聽人員，應與委託機關員工進行初談，並協助洽約專業人員。

- ③ 委外專業機構應指派專人擔任個案管理者，記錄個案進度，並給予必要之協助，充分掌握個案處遇情形。

2、提供團體諮商服務：

- ① 服務內容：包含心理面(如人際關係、情緒管理、壓力調適等)、組織面(如組織變革管理及調適、職場重大壓力事件處理、績效改善等)或管理面(如領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等)等相關議題。
- ② 服務方式：委外專業機構應指派專人與委託機關就團體諮商辦理議題等事宜進行討論，以規劃提供符合需求之服務。
- ③ 於團體諮商辦理結束後，檢討辦理成效。



定期檢討 辦理情形	1、依據委外專業機構所提供之報告，定期檢討本方案辦理情形(如每月、每季或每年)，包含方案內容是否切合同仁及組織需求、服務使用率、主管及員工滿意度等。 2、檢討結果回饋於次一年度之執行計畫中。	1、定期(如每月、每季)提報1次執行報告[包含諮詢(商)服務使用情形、各項活動辦理情形(含使用/參加人數及滿意度)等相關資料]，及進一步分析各機關(單位)使用情形、同仁求助問題類型等資料。 2、提報年度成果報告，包含整體使用情形評估，及滿意度調查報告等資料。
其他	委外專業機構向委託機關所作報告及建議，不得作為委託機關懲處員工之依據。	1、委外專業機構不得逕行將個案紀錄使用於研究蒐集、成果發表或學術用途，如侵害第三人合法權益時，由委外專業機構負責處理並負擔法律責任。 2、委外專業機構需進行轉介與建議時，不得有任何行銷、仲介等相關商業行為。

二・同仁接受心理諮商個案資料之保管

個案資料應依心理師法、個人資料保護法及相關專業倫理法令予以保密及保存，資料之保管並依各機關EAP設置情形之不同，分別予以妥適之處理，說明如下：

- (一) 該機關聘請專業心理諮商師至機關設置之心理諮商場所進行心理諮商時，個案資料由該機關設置之心理諮商場所依心理師法、個人資料保護法及相關倫理規定予以保密及保存。
- (二) 該機關委託專業心理諮商師於其服務之心理諮商所或醫療院所等地點，為同仁提供心理諮商服務時，個案資料由提供服務之心理諮商所或醫療院所保管。
- (三) 該機關EAP服務委託委外專業機構辦理，委外專業機構並聘請多名專業人員提供心理諮商服務時，個案資料由委外專業機構保管。





三・個別諮詢(商)服務之經費核銷

- (一)EAP服務流程之保密性，應於申請、服務使用、資料保存及調閱、成效評估及經費核銷等各環節中落實。
- (二)與委外專業機構或專業人員合作提供EAP服務時，其申請支付款項時檢附之原始憑證，應隱蔽足以辨識身分之相關背景資料（如姓名、身分證字號、機關、職稱等），並得以統計資訊方式提供，或僅簡要說明諮詢主題。
- (三)委外專業機構或專業人員申請支付款項時，應本誠信原則對所提出原始憑證之支付事實及真實性負責，有不實者，應負相關責任。

四・非自願危機個案之處理

以下依事前、事中、事後等階段，說明對於非自願危機個案之相關因應作為：

(一) 事前：

1. 運用各種管道加強宣導EAP：

- (1)加強宣導EAP：使機關同仁瞭解EAP實益及內涵，並以正向的觀點面對EAP，以提升員工的求助意願，並建立健康求助的觀念。
- (2)加強自殺防治的概念宣導：以建立正確的自殺防治觀念及做法。

2. 建立「非自願個案處理流程」：各機關平時即應針對自傷(殺)、傷人或嚴重情緒困擾等個案建立「非自願個案處理流程」並公告周知，由受影響之單位主管通報人事機構，並由人事機構介

入處理，評估有無立即危險；經初步接觸後願意接受諮商者，進入諮商流程，如無意願接受諮商者，可以透過團體諮商、工作調整及相關管理措施處理。

3. 針對第一線主管辦理敏感度訓練：透過敏感度訓練，使第一線主管瞭解EAP之服務內容及轉介流程，以加強其對個案危機判斷知能及轉介技巧，並清楚通報的時機，及特殊個案的處置流程，提早發現及介入，減少憾事發生。

（二）事中—確實掌握危機干預的最佳時機：

依據美國Jeffrey J. Mitchell博士所發展出之危機干預CISD模式(Critical Incident Stress Debriefing)指出，危機干預最佳時機應為事故發生後72小時內²。因此，人事機構運用EAP相關服務措施，協助機關及事件當事人之主管、同事渡過危機之介入時間點應確實掌握，以利專業人員做出精準判斷提供合適照護，並避免二度傷害。

（三）事後—先處理心情再處理事情：

1. 組織層面：成立危機事件專案小組，瞭解事件發生情形及通報相關單位，並具體、簡單的說明事件，以安定員工的心，並視需要提供團體諮商的服務。
2. 員工層面：關注與事件當事人關係較近的員工的心理與情緒反應，並視情況與需要，協助轉介EAP心理師進行一對一的心理諮商。
3. 家屬層面：關注家屬情緒，加強家屬的安心陪伴服務後，再提供人事法規相關撫卹資訊與協助。

2 Info-Trauma (n. d.): Critical Incident Stress Debriefing (CISD). Retrieved December 12, 2017, from <http://www.info-trauma.org/flash/media-f/mitchellCriticalIncidentStressDebriefing.pdf>



五・員工福利措施不是EAP的範圍

(一) EAP目的在發現並協助公務員工解決可能影響工作效能的相關問題，使其以健康的身心投入工作。員工福利不是EAP，但是EAP可以透過相關福利措施的整合運用，協助達到改善組織氛圍及工作效能的目的，關鍵在於EAP著重於員工需求的發現，及針對影響工作效能之需求進行處理，以穩定士氣及提升工作效能。

(二) 以下舉數例說明：

1. 某人事機構透過EAP需求調查發現，許多員工面臨養育嬰幼兒、親子教養及與工作平衡等方面的困擾，人事機構除了針對員工的共通性需求辦理活動，邀請講座分享親子溝通技巧，並採取彈性上下班、提供哺集乳時間、營造母嬰親善工作職場等措施，使員工能於養育嬰幼兒時期安心工作，穩定工作表現，前開福利措施即屬EAP之範疇。
2. 某人事機構辦理EAP需求調查問卷，從開放性問題，發現有10餘位員工希望人事機構能夠開辦理財相關課程（例如：如何購買基金、如何理財投資等），人事機構如何面對這樣的需求呢？根據前述說明，EAP要處理的議題，是針對員工與組織績效相關的議題，所以「如何購買基金」、「如何理財投資」與組織績效毫無相關，尚非EAP應介入之範疇。
3. 公教人員年金改革法案通過後，財務規劃成為員工重視的焦點，是否屬EAP的範疇？根據前述說明，EAP重點在於員工需求的發現，及針對可能影響工作效能之需求進行處理，如果員工有財務方面的困擾，且已影響工作效能，可思考如何運用EAP協助處理，例如安排財務紀律課程或團體、個人諮詢(商)；至於協助員工投資理財、增值財富，則非EAP應介入之範疇。
4. 某機關首長要求人事機構多辦理一些文康活動及推動多樣化福

利措施（例如：簽訂機關附近的特約商店、舉辦登山健行活動等），根據前述說明，各類的福利措施及文康活動的功能並不能針對個別員工的議題提供協助，雖然在某些情況下，特定的福利措施及文康活動（例如：中央公教人員急難貸款）可以作為EAP的資源，但在檢視各機關推動EAP的過程中，並不認為大部分的福利及文康活動是屬於EAP的範疇。

✧各項全國公教員工福利措施是否屬於EAP範疇之說明

公教員工福利措施項目		是否屬於EAP範疇	例外
貸款	「築巢優利貸」—全國公教員工房屋貸款	否	如員工有財務上之困難，可能影響其工作表現，人事機構可主動協助申請。
	「貼心相貸」—全國公教員工消費性貸款	否	
	中央公教人員急難貸款	不一定	
保險	「闔家安康」—公教員工團體意外保險	否	
	全國公教員工及其親屬長期照顧保險方案	否	
健康管理	全國公教健檢方案(健康99-全國公教健檢方案)	否	人事機構如針對健檢結果提供醫療院所或醫事人員健康諮詢服務，則可納入EAP範疇。



六・相關 Q&A

Q 1 | 人事機構如何協助因債務強制扣薪之員工？

A 安排財務紀律或債務協商等方面之課程，或依照個別員工之需求，協助轉介財務諮詢，以協助員工建立正確的財務觀念。

Q 2 | 機關某員工因公涉訟判刑，導致機關內其他員工恐慌，對於自身承辦業務裹足不前，且亦不願承擔該員工業務，人事機構應如何處理？

A 安排與員工業務相關之法律專業課程，於課程中對該事件所涉法律規定進行宣導，使員工瞭解相關規定，並針對受影響的員工提供心理諮商，或辦理團體諮商。

Q 3 | 機關業務單位發現有單位員工網路成癮影響工作績效，求助人事機構，人事機構如何協助？

A 建議透過關懷員加強關懷該名員工的狀況，人事機構並可主動協助其直屬主管與該名員工進行工作行為面談，同時協助轉介至EAP，安排個人諮詢(商)，導入專業資源協助。

Q 4 | 機關員工普遍對於EAP抱有不信任、甚至是負面想法，並且對於人事機構的宣導多呈漠不關心，甚或冷言相待，人事機構應運用何種方法將EAP導入機關，讓員工相信並願意運用EAP相關方案？

A 對於未知事物產生不信任，是人之常情，提供3點方向：

- (一)紮根EAP基礎工作：先思考本機關EAP機制是否已有妥適的建置，是否建立與專業資源的聯結，是否已訂定作業流程並公告周知，保密機制是否周全。
- (二)提供溫暖關懷的服務：建立EAP互助團體(如關懷員或志工)，及對第一線主管辦理敏感度訓練，營造初級預防體系。
- (三)做好行銷包裝：透過各項宣導活動及宣導品，導入EAP，使員工逐步認識EAP所提供的服務，於有需要時願意運用。

Q 5 | 某機關員工罹患躁鬱症，且有定時複診並按時吃藥，但主管及其他員工對於當事人病況置之不理，並刻意排擠或刁難，導致該名員工否定自己，並告知人事機構認為自己積極治療也無用，決定放棄治療，該如何處理？

- A** (一)建議先由人事機構員工洽請心理諮商師瞭解該如何處理，並針對當事人之主管及員工安排由專業心理師帶領團體諮商，以引導當事人之周邊員工及主管學習認識及接納躁鬱症，及學習如何與罹患躁鬱症之親友相處。
- (二)鼓勵該名員工持續接受心理諮商或治療。



Q 6 | 某機關屬為民服務單位，首長十分重視員工服務民眾之態度，惟員工在服務民眾時，有特定民眾時常習慣性且非合理之投訴，導致為民服務現場的員工十分困擾，該如何處理？

A 對於有習慣性且非合理行為民眾的投訴案件，可能的做法為，先勸導說明，如履勸仍無法改善，則授權同意由第一線服務之主管即可決定對其投訴案件無須處理回覆，無須逐級請示，以避免耗費行政資源，影響員工工作。

Q 7 | 某機關員工半夜電告人事機構辦理EAP業務之人員訴說想輕生之心情，並已準備自殺，該如何處理？

A 建議處理方式包括支持、通報及轉介，說明如下：

(一)支持：聆聽對方的問題，並做適當的回應與支持陪伴，方法如下：

1. 首先對於該名員工願意在這個時間打電話給自己表示肯定與感謝。
2. 仔細聆聽並瞭解對方的問題與感受，建議通話時間宜持續進行30分鐘以上，並與對方約定明天在辦公室見面，一起針對這個問題想辦法。
3. 傾聽後進一步詢問該名員工是否還有其他人可以訴說，鼓勵對方再與其他人多聊聊。

(二)通報：視個案危機程度通報家屬前往陪伴，通報119及自殺防治中心。

(三)轉介：視個案危機程度於當天晚上或第2天早上啟動危機個案處理機制，導入專業資源協助處理。

Q 8 | 人事機構推動EAP時應扮演什麼角色？

A 人事機構在推動EAP時，應思考如何運用自己對組織文化的瞭解，利用現有內部、外部資源，設計符合機關業務及員工需要的EAP，使組織系統順利運行。人事機構應對EAP相關資源及工具有基本的認識，並懂得如何運用。人事機構應配合機關EAP之辦理模式，調整在EAP中應扮演的角色，主要角色為管理者、協調者、倡導者及接案者。

Q 9 | EAP 的服務對象包括哪些？

A EAP之服務對象包括各機關職員、約聘僱人員、工友(含技工、駕駛)、駐衛警察，至其餘人員(如：臨時人員、契僱人員、替代役、非典型人力等)及員工眷屬，得由各機關自行審酌經費編列情形、服務量能及服務類別，考量是否予以納入。



Q 1 0 | 我初次承辦EAP業務，該如何著手推動EAP？

- A** (一)就本機關過去推動EAP情形進行瞭解，具體做法如瞭解本機關及上級主管機關推動EAP相關規定、與委外專業機構訂定之契約、過去公文相關案卷等，並適時向有辦理經驗的前手或主管人員請益。
- (二)參考「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」第7點規定之「瞭解員工及組織需求」、「規劃方案內容」、「辦理宣導推廣活動」、「服務提供」、「定期檢討辦理情形」步驟及本手冊相關內容辦理，有問題時隨時洽詢相關單位或上級主管機關，又人事行政總處設有EAP專家小組，提供各機關推動EAP之專業諮詢，歡迎洽其申請諮詢。
- (三)透過主動學習，增進EAP專業知能，具體做法如參與相關教育訓練課程，閱讀EAP專書等或與其他機關承辦EAP人員建立橫向聯繫管道，透過辦理經驗交流，增進實務作業技巧。

Q 1 1 | 各機關推動EAP如何做好保密的工作？

- A** EAP服務的保密性，直接影響員工的信任度和使用意願，建議各機關訂定個案資料保密規則，預先規定資料保存、調閱之程序，並公告周知，使員工瞭解；此外，建議重行檢視服務流程，強化服務提供各項環節的保密性。

Q 1 2 | 心理諮商師對個案資料應保密，是否有例外情況？

A 依台灣心理輔導與諮商學會諮商專業倫理守則，保密是心理諮商師工作的基本原則，但在以下的情況則是涉及保密的特殊情況：

- (一)隱私權為當事人所有，當事人有權親身或透過法律代表而決定放棄。
- (二)保密的例外：在涉及有緊急的危險性，危及當事人或其他第三者。
- (三)心理諮商師負有預警責任時（按：當事人的行為若對其本人或第三者有嚴重危險時，諮商師有向其合法監護人或第三者預警的責任。）
- (四)法律的規定。
- (五)當事人有致命危險的傳染疾病。
- (六)評估當事人有自殺危險時。
- (七)當事人涉及刑案時。

Q 1 3 | 員工求助資料應予保密，機關要如何運用EAP成果？

A 員工申請EAP各項服務之所有紀錄，及求助員工個人資料均應予保密，並存放於合格之專業機構，但是機關得要求委外專業機構或專業人員定期提供管理資訊（如各項服務使用率、滿意度、員工求助議題分析等），作為規劃人事管理相關業務之參考。



Q 1 4 | EAP是否就是心理諮商？

A EAP是運用於工作職場的一套整合性方案，透過個人層次（工作面、生活面、健康面）、組織及管理層次等多元化的預防性、發展性措施，發現並協助公務員工解決可能影響工作效能之相關問題，心理諮商只是EAP的一部分。此外，心理諮商具高度專業性，應由專業人員擔任，人事人員未具專業且無證照，不宜從事心理諮商之工作。

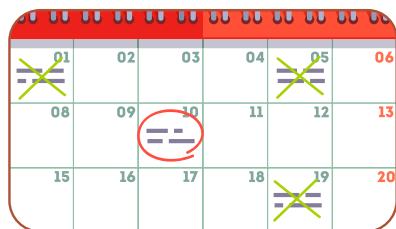
Q 1 5 | 經費、人力充足才能推動EAP嗎？

A 在推動EAP資源、人力限制下，建議參考以下做法：

- (一)依照機關狀況及資源多寡規劃合適的EAP：大型都會城市之政府機關服務對象龐大且複雜，資源相對豐沛，重點在建構有系統、有組織、有規模的EAP及標準作業流程；至於規模較小的機關，資源相對較少，重點在如何做到小而美，EAP的向度廣，能夠掌握機關員工最需要的是什麼，就能在有限的範圍內做到最好。
- (二)盤點及整合相關資源：盤點及整合機關內外資源，並有效運用，例如機關內部員工具有心理師、會計師、律師證照者，可協調為員工提供免費諮詢管道，亦可運用機關辦理之教育訓練或會議導入EAP之宣導，或透過聯結外部免費服務方式提供員工多元服務。
- (三)掌握EAP精神：EAP服務內容不是越多越好，各機關應掌握方案的精神，屬於EAP服務範圍的才須納入，並排除關聯性較低的項目。

Q 1 6 | 各機關員工如需於辦公時間使用EAP各項服務，是否得依公務人員請假規則之規定給予公假？

- A** (一)查「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」第11點規定，各機關員工如需於辦公時間使用EAP各項服務，應依公務人員請假規則之規定，辦理請假事宜。
- (二)另查公務人員請假規則第4條規定，各機關有下列各款情事之一者，給予公假，其期間由各機關視實際需要定之，第9款規定，參加本機關辦理之活動，經機關長官核准者。
- (三)各機關員工如需於辦公時間內離開辦公場所使用EAP各項服務，如經簽奉機關首長核准者，得依公務人員請假規則規定給予公假。





附 錄

柒





柒 附 錄

附錄一・行政院所屬及地方機關學校員工協助方案

行政院102年4月2日院授人綜字第1020029524號函核定

- 一、為發現及協助公務同仁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，提升其工作士氣及服務效能；並藉由多樣化的協助性措施，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，特訂定本方案。
- 二、本方案之辦理單位為行政院所屬及地方機關學校(以下簡稱各機關)人事機構或現有專責單位。
- 三、本方案之服務對象為各機關職員、約聘僱人員、工友(含技工、駕駛)、駐衛警察，其餘人員得由各機關自行審酌納入。
- 四、各機關得依業務性質及同仁需要，擇一或兼採以下服務模式辦理本方案：
 - (一)由各機關與委外專業機構訂定契約，為機關同仁提供各項服務。
 - (二)由主管機關與委外專業機構訂定契約，為本機關及所屬機關同仁提供各項服務。
 - (三)由二個以上機關聯合與委外專業機構訂定契約，為各該機關同仁提供各項服務。
 - (四)由各機關內部專責單位(人員)規劃提供各項服務。
- 五、各機關如採委外方式實施本方案，除委託外部專業機構提供各項服務措施外，並應於機關內設置單一服務窗口，針對同仁求助需求，提供相關資訊，作為與外部專業機構聯繫之管道。

六、各機關得參考選用下列服務內容，並得自行規劃辦理其他員工協助措施：

(一)個人層次：

1. 工作面：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯(退休)規劃等。
2. 生活面：
 - (1)法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等。
 - (2)財務諮詢：包括稅務處理、債務處理、保險規劃等。
3. 健康面：
 - (1)心理健康：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)醫療保健：提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊。

(二)組織及管理層次：

1. 組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。
2. 管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使管理人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

七、各機關得採下列步驟推動本方案：

- (一)瞭解同仁及組織需求：在不侵害當事人隱私或經其同意之前提下，得辦理瞭解同仁及組織需求之作為(如問卷調查、心理檢測等)。
- (二)規劃方案內容：依照同仁及組織需求，規劃本方案內容(包含服務模式、內容及流程等)。各機關辦理本方案時，應充分結合運用現有之行政措施、社會資源及相關資訊平台，使現有機制發揮最大效益。



(三)辦理宣導推廣活動：

1. 各機關應運用適當場合及管道，透過宣導說明會、演講、研討會等活動，或行政院人事行政總處(以下簡稱人事總處)及外部專業機構提供之教育訓練課程，讓同仁瞭解本方案的功能、相關服務措施內容與種類、何時及如何使用本方案。
2. 各機關如採委外方式實施本方案，應要求外部專業機構提供各機關主辦單位及主管人員有關本方案之訓練課程，使其瞭解本方案的功能及轉介流程，能初步辨識需要協助的同仁，俾其獲得即時的支持與幫助。
3. 各機關得提供或製作書籍、手冊、錄音帶、錄影帶、(影音)光碟等相關資料，供同仁參閱、運用。

(四)服務提供：各機關首長、主管人員及辦理本方案相關人員，應主動關懷同仁，在同仁面臨影響工作效能之相關問題時，適時提供本方案相關服務資訊，並協助轉介，俾利其尋求協助。

(五)定期檢討辦理情形：各機關得定期檢討本方案辦理情形，包含方案內容是否切合同仁及組織需求、服務使用率、主管及員工滿意度等，以精進相關辦理方式。

八、人事總處得邀集相關學者專家與人事人員代表，不定期就相關議題進行討論，並前往各機關實地訪查，以協助各機關辦理推動事宜。

九、各機關、專業機構或專責單位(人員)辦理本方案各項服務時，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)同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。

(二)本方案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、諮商或醫療個人的問題而影響其工作、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，均不得提供給任何單位或他人。

十、各機關現行辦理之員工心理健康相關措施，得納入本方案之服務內容；業已實施本方案相關措施者，得依其現行規定辦理。

十一、各機關同仁如需於辦公時間使用本方案各項服務，應依公務人員請假規則之規定，辦理請假事宜。

十二、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。

十三、辦理本方案所需之經費，由各機關編列預算或由相關經費項下支應。

十四、人事單位得將專業機構所提供之本方案實施效益評估，作為規劃人事管理相關業務之參考。

十五、公營事業機構得參照本方案辦理相關措施。





附錄二・「美國員工協助專業人員協會員工協助方案標準與專業指南」各項標準簡表

類 別	標 準
一、方案設計 (Program Design)	1、需求評估 (Needs Assessment)：方案設計應以組織及員工的需求評估為依據。
	2、法規遵循 (Regulatory Compliance)：EAP 設計時應瞭解與組織相關的法規與管理措施。
	3、諮詢機制 (Advisory Function)：組織內應設置諮詢機制，提供組織內所有主要部門員工代表參與。
	4、服務輸送系統 (Service Delivery Systems)：EAP 應透過清楚明確的輸送系統提供。
	5、額外服務 (Additional Services)：EAP 應對潛在需求保持警覺，當潛在需求符合且可補足 EAP 的核心技術時，即可增加新的服務。
	6、組織的 EAP 政策說明 (Organization Employee Assistance Program Policy Statement)：組織應訂定書面的 EAP 政策，以定義 EAP 和組織之關係，描述方案是可信賴的資源，並說明方案的服務範圍及限制。
	7、實施計畫 (Implementation Plan)：實施計畫應說明建立完整運作的 EAP 之相關工作重點，並設定完成期限。

類 別	標 準
二、行政與管理 (Management and Administration)	1、EAP 的行政與作業程序 (EAP Administrative and Operating Procedures)：應依據組織需要、方案目標和組織的 EAP 政策說明，擬定書面行政與作業程序。
	2、人員編制 (Staffing Levels)：為達成 EAP 所設定的目標與目的，應配置適當數量的員工協助專業人員。
	3、人員應具備的條件 (Staff and Affiliate Criteria)：EAP 應雇用合格的專業人員執行其職務。
	4、簽約人員管理 (Affiliate Management)：EAP 應確認所有簽約人員理解及接受政策、程序及他們在方案中所擔任的角色與責任。
	5、EAP 個 案 諮 詢 與 監 督 (Employee Assistance Program Case Consultation/Supervision)：對案主提供服務的員工協助專業人員應接受個案諮詢與監督。
	6、專業培養 (Professional Development)：EAP 應要求員工協助專業人員維持及提升專業知識和技能，並提供相關支持。
	7、紀錄保存 (Record Keeping)：EAP 應創造和維護案主紀錄的保密性，保密性須與 EAP 的服務輸送系統、組織政策、方案程序協調一致，並符合相關道德或法律要求。
	8、風險管理 (Risk Management)：EAP 應採取合理的預防措施限制其可能面臨的風險。



類 別	標 準
	9、倫理 (Ethics)：EAP 應要求所有員工協助人員遵守「美國員工協助專業協會倫理守則」(EAPA Code of Ethics)。
三、保密與法規對權利的影響 (Confidentiality and Regulatory Impact on Protective Rights)	EAP 應訂定及實施書面的保密政策，該政策須能反映所適用的法律、專業標準及倫理，並明確說明所有保密的限制。
四、EAP 的直接服務 (Employee Assistance Programs Direct Services)	1、問題辨識 / 評估與轉介 (Program Identification/ Assessment and Referral)：EAP 應辨識及評估案主的問題，發展適當的行動方案，必要時建議或轉介客戶至適當資源以解決問題。
	2、危機介入 (Crisis Intervention)：EAP 應對員工、眷屬和組織提供具回應性的危機介入服務。
	3、短期問題解決 (Short-Term Problem Resolution)：EAP 應建立程序以確定何時提供短期問題解決服務，及何時轉介至專家或社區資源。
	4、追蹤及後續服務 (Monitoring and Follow-Up Services)：EAP 應建立機制，以確認案主接受適當的後續服務並追蹤其改善情形。
	5、組織領導階層訓練 (Training of Organization Leadership)：EAP 應提供組織領導階層訓練，以傳達方案的目的與程序，並解釋他們在方案中所扮演的角色。

類 別	標 準
	6、組 織 領 導 階 層 諮 詢 (Consultation with Organization Leadership)：EAP 應提供組織領導人有關管理及員工工作績效或行為 / 醫療問題轉介之個人諮詢。
	7、組 織 諮 詢 (Organizational Consultation)：EAP 應對組織提供影響職場行為或員工福利相關議題、政策、措施與事件之諮詢。
	8、方 案 推 廣 與 教 育 (Program Promotion and Education)：EAP 應整合相關宣導資料和活動的開發、推廣與使用，以鼓勵員工、眷屬及組織領導階層使用本方案。
五、無毒品工作場所 / 物質濫用專業服務 (Drug Free Workplace/ Substance Abuse Professional [SAP] Services)	1、無毒品工作場所 (Drug-Free Workplace)：EAP 應協助組織發展及推動相關政策、程序、方案和服務，以倡導無毒品工作場所。
	2、交通運輸部的法規 (Department of Transportation [Dot] Regulations)：EAP 應熟悉交通運輸部的毒品檢驗法規，同時瞭解員工協助專業人員和物質濫用專業人員角色的區別。
	3、EAP 專業人員在物質濫用方案的角色 (EA Professionals in the SAP Role)：EAP 應確認所有擔任物質濫用專業人員角色的員工協助專業人員勝任 SAP 角色，且遵守交通運輸部相關法規。



類 別	標 準
六、策略合作 (Strategic Partnerships)	1、組織內部活動 (Internal Organization Activities)：EAP 應定位於組織的層次，才能有效地與組織的管理階層溝通及產生影響。
	2、照護管理系統 (Managed Care Systems)：EAP 應與組織行為管理、疾病管理、失能管理等健康照護服務系統合作，並界定 EAP 與這些系統的關係。
	3、工作 / 生活、健康促進及相關服務 (Work/Life, Health Promotion, and Related Services)：EAP 應與工作 / 生活、健康促進及相關服務合作，並建立及界定 EAP 與這些服務系統的關係。
	4、外部社區組織和資源 (External Community Organizations and Resources)：EAP 應辨識及利用健康照護或其他社區資源，以提供員工、眷屬及組織更優質的服務。
	5、外部機構 (External Agencies)：EAP 應持續關注可能影響本方案的外部團體活動，外部團體包括：主管機關、立法機關、法院、倡議團體、專業協會、商業團體和學術中心。
七、方案評估 (Evaluation)	EAP 應評估其服務及運作的適當性、效率和效果，衡量標的包含方案的流程和結果。

資料 摘錄自EAPA Standards and Professional Guidelines of Employee Assistance
來源 Programs (2010版)。

附錄三 · 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

民國104年5月7日總處綜字第1040033720號函訂定
民國105年3月31日總處綜字第10500370781號函修正
民國106年3月16日總處綜字第10600404921號函修正

- 一、目的：行政院人事行政總處(以下簡稱本總處)為貫徹推動員工協助方案，並表揚推動成效優良機關，特訂定本計畫。
- 二、依據：行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 三、評估對象：行政院所屬中央及地方各主管機關(含議會，以下簡稱參與機關)人事機構，並區分為行政院組、地方政府組及其他組三組(分組一覽表如附件一)。
- 四、評估實施頻率、期間：以每年辦理1次為原則，評估當年度為x年，檢核期間為x-1年7月1日至x年6月30日。
- 五、評估指標及配分：以參與機關檢核期間內推動員工協助方案成效為評估內容，包含計畫組織、資源配置、制度方針、管理支持及服務項目等五大構面(成效力評估表如附件二)。
- 六、評估小組：由本總處員工協助方案專家小組成員及本總處相關人員組成。
- 七、評估方式：
 - (一)由參與機關依成效力評估表填列推動成效，並檢附相關佐證資料函送本總處。
 - (二)評估作業採書面或實地訪視方式辦理，當年度實地訪視之機關，由本總處簽陳人事長核定後實施。實地訪視時，得以座談、抽訪相關



人員等方式進行查證。

(三)評估分數依各該參與機關之書面或實地訪視平均分數計之(評分表如附件三)，由本總處召開會議決定評估結果，並簽陳人事長核定後公布。

八、各組成績優良者，依下列獎項及名額核給獎勵：

(一)特優獎：參與機關之評估分數達八十五分以上者，始具特優獎資格，各組核給一至二名。

(二)優等獎：各組核給一至二名。

(三)進步獎：當年度未入選優等獎以上機關，評估結果較前一年度進步較多者，始具進步獎資格，各組核給一至三名。

前項各款獎項得從缺，獎勵名額得視評估結果由會議決議調整，不受前項名額限制。

九、得獎機關由本總處公開頒獎表揚，各頒給獎座一座，相關人員行政獎勵如下：

(一)主管機關人事機構主管：由本總處依下列標準核予獎勵；檢核期間內人事主管如有異動，依任職期間分配獎度，未達嘉獎一次者，列入平時考核優良工作事蹟參考：

1. 特優獎：記功二次。

2. 優等獎：記功一次。

3. 進步獎：嘉獎二次。

(二)其他人員：由本總處函請權責機關就辦理員工協助方案相關人員給予適當獎勵。

十、申復程序：參與機關得於評估結果公布之日起十日內，檢附相關佐證資料提出申復，必要時得由本總處召開會議，邀請申復機關到場說明後，重行審定。

十一、其他事項：

(一)本總處得辦理標竿學習、參訪或相關輔導措施，以擴散辦理成功經驗，提升各機關推動成效。

(二)參與機關執行員工協助方案有缺失，遭民意機關或大眾媒體質疑且確有事證者，不得評定為優等以上。

(三)實地訪視日程、進程序及參與機關配合辦理事項，由本總處另訂之。

(四)各主管機關得參照本計畫辦理所屬機關推動員工協助方案成效力評估。





附件

行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案 成效力評估表

一、基本資料

主管機關 人事機構		承辦人員 直屬主管	
承辦人員		聯絡電話	
		電子郵件	

二、EAP量化指標(本項供評估參考，請依檢核期間內之機關現況填寫資料)

量化指標	檢附資料並擇要說明 (以 300 字為原則)
(一) 執行或支援 EAP 計畫的金額及人力 1、執行或支援 EAP 總金額：_____ 元。 ① 諮詢服務費用：_____ 元。 ② 教育訓練費用：_____ 元。 ③ 其他費用(併請說明用途)：_____ 元。 2、本機關辦理 EAP 的人力： ○專責人員 _____ 人，○兼辦人員 _____ 人。	
(二) EAP 設置方式 1. 本機關 EAP 設置方式為： ○內置式(由機關內部設置〔或聘僱〕專業人員 規劃提供 EAP 相關服務)： ① 心理服務資源系統：_____。 ② 法律服務資源系統：_____。 ③ 醫療服務資源系統：_____。 ④ 財務服務資源系統：_____。 ⑤ 其他服務資源系統：_____。	

量化指標		檢附資料並擇要說明 (以 300 字為原則)																											
☐ 外置式 (由機關與委外專業機構訂定契約，為機關同仁提供各項服務)，委外專業機構名稱： _____。 2. 是否有所屬機關： ☐ 是，所屬機關 EAP 之推展： ☐ 由主管機關統一辦理， ☐ 由所屬機關自行辦理。 ☐ 否。																													
(三)EAP 初級預防 (含委外) 編制內職員現有人數：_____ 人。 ✚ 說明： 評估當年度為 x 年，現有人數係指 x 年 6 月 30 日編制內職員現有人數。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>推廣教育訓練場次 (辦理相關教育 訓練活動場次)</th> <th>推廣教育訓練人次 (參與相關教育訓練 活動人次)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>心理</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>法律</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>醫療</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>財務</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>組織</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>管理</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>其他</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>總計</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		項目	推廣教育訓練場次 (辦理相關教育 訓練活動場次)	推廣教育訓練人次 (參與相關教育訓練 活動人次)	心理			法律			醫療			財務			組織			管理			其他			總計			
項目	推廣教育訓練場次 (辦理相關教育 訓練活動場次)	推廣教育訓練人次 (參與相關教育訓練 活動人次)																											
心理																													
法律																													
醫療																													
財務																													
組織																													
管理																													
其他																													
總計																													



量化指標				檢附資料並擇要說明 (以 300 字為原則)
(四) EAP 次級預防 (含委外)				
項目	次級預防服務個別諮詢 (商) 由專業人員 (如心理師、律師、財務顧問以及醫療人員) 對員工進行諮詢 (商) 的人次	次級預防服務團體諮詢 (商) 由專業人員 (如心理師、律師、財務顧問以及醫療人員) 對員工進行諮詢 (商) 的人次		
		辦理場次	參與人次	
心理				
法律				
醫療				
財務				
組織				
管理				
其他				
總計				
(五) 求助者轉介來源 (個人 / 家人 / 主管 / 同事)				
個人求助：_____次 · 主管轉介：_____次 · 同事轉介：_____次				
家人求助：_____次 · 志工轉介：_____次 · 其他管道：_____次				

量化指標	檢附資料並擇要說明 (以 300 字為原則)
(六)與EAP有關之人力資源管理指標 1. 本機關編制內職員(現有人數)的離職率(含離職及調職)：_____。 2. 員工依相關法令提起之申訴或復審案件數：_____ 件。 ※說明： 評估當年度為x年，離職率的計算以x年6月30日編制內職員現有人數為分母，例如，離職率=檢核期間離職人次/x年6月30日編制內職員現有人數	

三、EAP評估構面及指標(請自行依檢核期間內之機關實際的情況，在非常不同意到非常同意當中勾選適當的項目)

評估構面及指標	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意	檢附資料並擇要說明 (以500字為原則)
(一)計畫組織20%						
1. 本機關的EAP年度計畫是依據機關首長的理念所訂定。						
2. 本機關的首長以及各單位主管對EAP 計畫非常支持。						



評估構面及指標	非 常 不 同 意	不 同 意	沒 意 見	同 意	非 常 同 意	檢附資料並擇要說明 (以500字為原則)
3. 本機關的EAP推動計畫已經列入機關內部的重點工作項目之一。						
4. 本機關的EAP計畫內容是針對影響員工工作績效相關議題所制定出來的。						
5. 本機關有成立EAP推動小組或工作圈。						
6. 本機關有成立各單位EAP互助團體(如志工或關懷員)。						
7. 本機關對於所屬機關訂有具體可遵循的導入措施。						

評估構面及指標	非 常 不同意	不 同 意	沒 意 見	同 意	非 常 同 意	檢附資料並擇要說明 (以500字為原則)
(二)資源配置10%						
1. 協助本機關推動EAP計畫的人力是充足的。						
2. 本機關負責推動EAP計畫的人員已具有相當程度的EAP專業知識。						
3. 本 機 關 提 供EAP推動人員的相關教育訓練課程是充足的。						
4. 本 機 關 執 行EAP計畫的預算是相當充足的。						
(三)制度方針30%						
1. 本 機 關 整 合內外部資源(如醫院/專業機構)來協助推展EAP的服務。						



評估構面及指標	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意	檢附資料並擇要說明 (以500字為原則)
2. 本機關與內外 部資源提供者 合作情形良好。						
3. 本機關已訂有 完備的EAP標 準作業流程 及表單(含問 卷)。						
4. 本機關所提供 的多元化EAP 服務內容，已 能滿足多數員 工的需求。						
5. 本機關所設計 的EAP宣導方 法(如製作宣 導小冊)及活 動對EAP的推 展具有實際的 效益。						
6. 本機關有定期 辦理員工身心 健康(如健檢 或壓力測試) 的檢測服務。						

評估構面及指標	非 常 不同意	不 同 意	沒 意 見	同 意	非 常 同 意	檢附資料並擇要說明 (以500字為原則)
(四)管理支持10%						
1. 本機關已經與外部專業機構或專業人士合作，協助推展EAP的服務。						
2. 本機關有提供組織管理層面議題的團體諮商服務。						
3. 本機關有針對單位主管安排敏感度的教育訓練課程。						
4. 本機關於每年度進行EAP計畫執行成果的檢討，並回饋至下一年度計畫之中。						



評估構面及指標	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意	檢附資料並擇要說明 (以500字為原則)
(五)服務項目30%						
1. 本機關協助主管對於績效不彰的員工提供必要的協助。						
2. 本機關具有完善的危機及非自願個案處理機制，能解決或改善員工的問題。						
3. 本機關有定期規劃員工工作與生活平衡方面的相關活動或課程。						
4. 本機關有定期安排心理、法律、醫療、財務等相關活動或課程。						

評估構面及指標	非 常 不同意	不同意	沒意見	同 意	非 常 同 意	檢附資料並擇要說明 (以500字為原則)
5. 本機關設有專線以提供各項EAP的服務措施						
6. 本機關有訂定保密、資料保存及調閱規定並公告周知。						

主管機關人事主管：_____（簽章）



記事欄





公務機關推動
員工協助方案2.0 參考手冊

| 出版者 |  行政院人事行政總處

| 發行者 | 施能傑

| 審稿委員 | 劉焜輝・徐西森・楊明磊・蕭景容
羅世聖・范淑婷

| 編輯小組召集人 | 李秉洲

| 編輯小組成員 | 陳月春・陳世桓・黃弘君・陳榮宏
陳羿螢・李佳蓉・陳奕伶・柳嘉蕙

| 地 址 | 臺北市中正區濟南路一段2之2號10樓

| 電 話 | (02)2397-9298

| 出版日期 | 民國106年12月

| 設計者 | 艾迪麥創意國際有限公司

| 印製者 | 台灣身心障礙人福利促進協會