檔　　號:
保存年限:

花蓮縣政府　函

地址：97001花蓮縣花蓮市府前路17號
承辦人：鄭景宜
電話：03-8227171分機308
傳真：03-8235531
電子信箱：evelyn1203@hl.gov.tw

受文者：花蓮縣萬榮鄉明利國民小學

發文日期：中華民國109年4月17日
發文字號：府人任字第1090070650號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：花蓮縣政府109年度員工協助方案工作計畫（376550000A_1090070650_ATTACH1.pdf）

主旨：檢送「花蓮縣政府109年度員工協助方案工作計畫」1份，請查照。

說明：

一、依據花蓮縣政府及所屬各機關學校員工協助方案辦理。

二、為推動員工協助方案並整合員工協助方案資源，訂定旨揭工作計畫並提供各項諮詢服務：如心理諮詢、法律諮詢、財務諮詢及醫療諮詢等，請轉知同仁多加利用。

正本：本府所屬一-二級機關、本縣各鄉鎮市公所、本縣各鄉鎮市民代表會、花蓮縣立體育高級中等學校、本縣各公立國民中-小學、本府各處
副本：電子公文交換章 2020/04/17 09:52:59

109/04/19
1090001168

花蓮縣政府一〇九年度員工協助方案工作計畫

109 年 4 月 17 日府人任字第 1090070650 號函訂定

壹、依據

花蓮縣政府及所屬各機關學校員工協助方案。

貳、目標

一、落實人性關懷，發現及協助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。

二、藉由多元化的協助性措施，並透過多元指標進行滾動式修正，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好的組織文化，提升組織競爭力。

參、服務對象

本府及所屬各級機關學校教職員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）、駐衛警察及臨時人員。

肆、辦理單位

一、由本府人事處規劃員工協助方案，並由員工協助方案推動小組及工作圈小組成員共同推動與發展，並提出改進策略及作法。

二、本府所屬各機關學校人事單位應依組織特性及同仁需求，系統化辦理員工協助方案，推動員工協助方案各項業務。

伍、服務內容

為落實員工協助方案及提供多元化服務，服務內容分為：工作面、生活面、健康面、組織面及管理面等五大面向，以涵蓋個人、組織及管理層次，藉由提供多元化的協助措施，促進員工身心健康，協助員工解決問題，達成提升工作效率之目標。內容如下：

一、個人層次：

（一）工作面：包含工作適應、組織變革適應、工作知能提升及工作與生活平衡、職務歷練、生涯（退休）規劃等。

（二）生活面：

1. 法律諮詢：因公涉訟、買賣房屋、遺產繼承、車禍糾紛、調解、民刑事、消費者保護及國家賠償等。
2. 財務諮詢：財務健康、理財理債、投資及保險規劃、稅務處理及節稅、納稅者權利保護等。

（三）健康面：

1. 心理健康：人際關係、溝通技巧、衝突管理、情緒管理、壓力調適、情感困擾、婚姻關係、親子關係及生涯各階段重大危機事件因應及管理等。
2. 醫療保健：飲食營養、慢性病預防、減重規劃、身體保健、年長者照顧與安養、精神疾病症狀與調適等。

二、組織與管理層次：

（一）組織面：組織變革管理、重大壓力事件因應、績效改善等。

（二）管理面：領導統御、面談技巧、危機處理、團隊合作共識、協助並轉介解決影響工作效率（能）等問題。

陸、辦理方式

一、瞭解同仁、主管及組織需求：

為提供符合同仁、主管及組織需求之服務內容及項目，於訓練、研習、員工協談以不記名方式辦理問卷滿意度調查，作為推動員工協助方案工作重點之參考依據。

二、規劃員工協助方案：

（一）辦理「本府員工協助方案需求問卷」調查。

（二）依據本府組織願景、年度施政計畫、前一年度專家學者建議、訓練、研習、員工協談等滿意度、需求問卷調查結果及建議事項，訂定員工協助方案工作計畫，規劃本年度工作重點及推動方向。

三、辦理宣導推廣活動：

（一）於主管會報對本府各單位主管進行員工協助方案宣導，並製作主管人員員工協助方案宣導手冊，提供領導統御、溝通、危機處理等相關知

能，覺察異常員工徵狀並予以轉介，協助主管解決領導過程中遭遇的困境，提升主管的支持度。

（二）加強辦理新進人員導入輔導，於新進人員報到時，發送本府員工協助方案資源一覽表，透過新進人員訓練宣導員工協助方案，提供管道協助同仁減少環境適應問題。

（三）透過各項專題講座、主管人員訓練及團體工作坊，宣導員工協助方案資源。

（四）將年度工作計畫函送本府各處、所屬機關學校及各鄉鎮市公所。

（五）將年度工作計畫置於本府人事處網站「員工協助方案」專區。

（六）製發員工協助方案資源地圖、摺卡及宣導品。

（七）於歲末聯歡餐會及員工業務座談餐會播放員工協助方案影片並以有獎徵答方式進行宣導。

四、提供多元諮詢服務：諮詢類別包含心理、法律、財務、醫療等面向，服務內容如下：

（一）心理諮詢：

1. 依據「花蓮縣政府員工協談服務作業規定」及「花蓮縣政府員工協談服務須知」於每月隔週五下午 1 時 30 分至 5 時 30 於健康管理中心提供心理諮詢，每次協談以 50 分鐘為原則，並採線上預約方式，每人每年申請次數以 6 次為原則。

2. 本府採內置式聘請專業諮商心理師依據「花蓮縣政府員工協談特約諮商心理師契約」辦理心理諮詢服務。

3. 於上班時間接受心理諮詢服務，應依公務人員請假規則相關規定辦理請假事宜。

4. 成立「因應肺炎疫情員工關懷小組」，由各機關各科科長（主任）擔任，針對實施居家隔離員工，適時以電話關懷，即時了解員工身心狀況；如有心理諮詢需求，通報本府人事處，由專業人員提供相關服務；如無法以面談方式心理諮詢者，由本府請專業人員改以視訊方式進行。

5. 涉及職務變動（如升遷、復職）與生活變動（如結婚、生子）提供員工協談服務或團體諮商。

6. 非一般性個案相關創傷後協助資源系統：

（1）諮商治療：協助具有心理疾患、心理偏差與障礙之受保護人以具有目的性之談話或運用技術或措施增進面對與解決問題能力及促進恢復原有的正常功能。

（2）心理輔導：對於受保護人可能產生之心理問題提供預防性的教育，並就現況提供引導。

（二）法律諮詢：

1. 由本府聘請律師或使用法律扶助基金會於花蓮地方法院提供之法律諮詢。

2. 提供消費者保護諮詢。

3. 提供各鄉鎮市公所調解委員會調解諮詢。

4. 提供受保護人法律諮詢服務，以獲得正確法律知識與判斷，知悉法律上之訴訟權益。

（三）財務諮詢：

1. 結合國民旅遊卡特約銀行提供財務諮詢。

2. 提供全國公教員工及其親屬長期照顧保險諮詢。

3. 本縣地方稅務局提供稅務問題諮詢。

4. 納稅者權利保護事項諮詢：

（1）稅捐爭議溝通與協調。

（2）申訴陳情。

（3）提供救濟諮詢與協助。

（四）醫療諮詢：

1. 結合本縣衛生局各項健康管理諮詢，如戒菸服務、新手媽媽嬰幼兒保健、減重健康、食品安全及年長者醫療照護等諮詢。

2. 本縣 13 鄉鎮市門診及巡迴醫療。

五、召開員工協助方案推動小組會議：

依據「花蓮縣政府員工協助方案推動小組設置要點」，由本府、所屬一級機關人事主任及外聘專家學者共同組成，明定推動小組之任務，每半年召開 1 次會議，就建議改進及促進事項進行討論，依據會議決議作為本年度推動辦理之重點工作及方向。

六、辦理專題講座及訓練：

（一）依據年度工作計畫，規劃辦理工作面、生活面及健康面等主題之專題講座及訓練，協助同仁和主管提供各面向知能並運用於工作或生活中解決問題。

（二）每年自辦 1 場次人事人員團體工作坊，薦送本府及所屬機關學校承辦員工協助方案相關業務承辦人或主管人員參加專業領域研習。

（三）針對本府主管人員辦理管理面及組織面研習或訓練。

（四）因應重大危機事件，依機關特性及組織需求，辦理團體諮商。

（五）培訓熱心、具備關懷、助人技巧之同仁、主管及考試錄取人員輔導員擔任關懷員，辦理員工協助方案關懷小組關懷員訓練，強化關懷員助人知能，共同營造健康優質職場環境。

（六）辦理本府、所屬機關及各鄉鎮市公所之客製化輔導作業，協助受輔導機關提升推動員工協助方案成效，針對績效不彰員工，提供因應技巧。

七、組成工作圈，敏捷式管理員工協助方案：

為精進員工協助方案，有效落實方案導入所屬各機關學校，組成員工協助方案工作圈，不定時召開工作圈會議，敏捷式管理員工協助方案之推動，以提供更聚焦、更有彈性及即時性之員工協助服務。

八、豐富員工協助方案資源：

（一）充實員工健身紓壓室相關設備，於工作之餘運動紓壓，促進身心健康。

（二）彙整各項內外部資源，製作心理、法律、醫療、財務及其他類別之資源地圖。

（三）建置「員工協助方案」專區：置於本府人事處網站，提供本工作計畫、

心靈文章、資源一覽表、資源地圖及各項標準作業流程。

九、適時修訂標準作業流程及各項表單：

（一）標準作業流程：

依據實際推動情形及同仁、主管及組織之需求，適時修訂「花蓮縣政府及所屬機關學校員工協助一般個案處理流程」、「花蓮縣政府及所屬機關學校緊急危機事件個案處理作業流程」、「花蓮縣政府及所屬機關學校員工協助非自願個案處理流程」，並增訂「花蓮縣政府及所屬機關學校主管人員及關懷員轉介流程」。

（二）各項表單：

依據標準作業流程之修訂，滾動式修正「花蓮縣政府員工協談輔導評估單」、「花蓮縣政府員工協談滿意度問卷」、「花蓮縣政府及所屬各機關學校緊急危機事件個案處理自行檢查表（發生人員傷亡及未發生人員傷亡時使用）」及「花蓮縣政府員工協談服務須知」。

十、檢討與回饋：每年度以不記名方式實施上一年度辦理情形意見及服務項目需求調查、各項訓練課程及心理諮詢滿意度調查等多元指標，進行滾動式修正，作為延續或修訂之參考，以完善員工協助方案機制。

柒、倫理責任：

一、本府委託專業諮商心理師實施心理諮詢服務，應遵守契約中之保密義務，並應事先告知員工協談服務須知相關規定以維護其權益。

二、有關資料保存及調閱規定均依據「花蓮縣政府員工協談資料保存及調閱作業要點」規定辦理。

捌、辦理本計畫所需經費，由本府相關預算項下支應。

玖、本實施計畫經簽奉核定後實施，並得視實際需要修正之。