

花蓮縣政府及所屬機關學校推動員工協助方案實施計畫

115年3月11日府人企字第1150047109號函頒

壹、依據

- 一、行政院102年4月2日院授人綜字第1020029524號函頒之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- 二、本府115年度重要施政計畫、縣長施政理念及未來發展方向。

貳、目的

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、法律及情緒等)及協助組織處理可能影響生產力的相關議題，進而提高團隊凝聚力及整體發展競爭力。

參、任務目標

透過推動員工協助方案(EAP)，建立一套完善的心理支持與諮詢機制，幫助員工面對職場壓力、霸凌及性騷擾等問題。促進組織營造尊重、友善的工作環境，提升員工心理健康與職場幸福感，強化團隊凝聚力及工作效率，最終實現永續發展的目標。

肆、對象

本府及所屬各機關學校公教人員、約聘(僱)人員、工友(含技工、駕駛)、駐衛警察及約用人員等(學校教師以正式教師為對象)。

伍、辦理單位

- 一、由本府人事處規劃員工協助方案，得成立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。

陸、服務方案內容

本府員工協助方案係依員工需求問卷調查結果、前一年度EAP諮詢服務報告建議及EAP檢討暨推動小組會議決議事項，進行滾動式分析、檢討、回饋，訂定符合職場、主管、同仁、性別及特殊需求及期待之多元的

服務方案、建立永續經營的文化並滿足員工的期待，促進員工的生產力並使其職涯發展更具意義與價值。

EAP 實施推動方法

(一) 建立標準化流程

1. 本府暨所屬各機關學校一般個案處理流程(附件1)

預約協談，當事人或他人代為申請 EAP 服務，可透過線上預約與專業心理師進行面談，評估問題與解決方案，專業心理師判定是否需要進一步協談，若無續談必要，即完成個案處理。

2. 本府暨所屬各機關學校主管人員(關懷員)轉介流程(附件2-1)

主管人員(關懷員)發現個案提出轉介申請(附件2-2)，判斷所需服務：申委外之專業人員判斷所需專業類別，由專業提供諮詢依個案需求安排 EAP 專業諮詢，最後追蹤與結案，依個案是否已改善或持續轉介等結案紀錄存檔。

3. 本府暨所屬各機關學校緊急危機事件個案處理作業流程(附件3-1)

發生個案緊急危機事件，立即時通報並迅速通知機關首長、主管、人事單位及家屬，對傷亡同仁施予關懷，提供 EAP 服務資源或引介外部資源，工作周邊同事關心支援，降低衝擊。若影響業務視需要進行臨時工作調整。專業諮詢輔導，幫助單位重建信心。

4. 本府暨所屬各機關學校員工協助非自願個案處理流程(附件4)

針對非自願個案主管與人事單位介入共同處理，關懷評估當事人工作狀況，提供 EAP 服務或引介外部專業資源，判斷是否有立即危險，必要時報警送醫。若影響工作視需要進行臨時性調整，後續定期追蹤(1個月、3個月或半年)，最後結案與紀錄確保服務紀錄完整，回歸正常職場環境。

(二) 成立 EAP 小組或工作圈

依據「花蓮縣政府員工協助方案推動小組設置要點」，得由本府、所屬一級機關人事主任、外聘專家學者共同組成(視情況由委外廠商

人員列席提供建議)，視需求召開會議，滾動檢討推動內容及方向，以提供更聚焦、更有彈性良善溝通即時性之機制與服務。

(三)跨域與委託專業顧問公司網絡合作平台

建構本府與委託專業顧問公司合作 LINE 平台，於本府委託專業諮詢服務期間，顧問公司應給予本府專業的組織諮詢服務，跨域協調及整合 EAP 網絡，提供員工諮詢使用狀況、整合員工問題與困難點，給予本府具體建議及後續支持性服務。

1. 提供員工線上諮詢服務：

- (1)提供24小時免付費電話專線、email 及員工身心關懷平台諮詢預約員工可隨時直接撥打0800-665-885免付費諮詢專線，或以 email，或至員工身心關懷平台諮詢與個案管理師進行初步晤談和諮詢預約，並進行問題的初步了解與評估。
- (2)個別顧問面談/電話諮詢服務，依員工需求，由個管師協助安排個別諮詢顧問進行電話（或視訊）諮詢服務，並約定面談時間，諮詢顧問將協助員工處理在工作及生活上所面臨各類型議題，並適時提供相關機關、政府及民間團體之社會資源訊息，以供同仁進一步參考。
- (3)服務使用次數個別諮詢每次以1小時為原則，團體諮詢每次2小時為原則，每人每年可申請免費個別諮詢服務以6次為限。

2. 建置「員工協助方案」網頁專區

置於本府人事處網站，提供工作計畫、心靈文章、EAP 海報、資源一覽表、資源地圖（附件5）、EAP 團體諮詢申請表（附件6）、諮詢服務申請說明（附件7）、本府委託宇聯管理顧問公司服務內容（附件8）、本年度預定辦理研習或活動一覽表（附件9）、手冊及圖卡及成果照片等，定期檢視及增修專區資訊。

3. 納入衛福部1925安心專線、心理衛生服務，免費資源地圖

彙整各項內外部資源，製作心理、法律、醫療、財務及其他類別

之宣導影片及資源地圖並發送宣導品，藉此宣傳 EAP 相關資訊及服務項目，使同仁可以隨時獲知資訊。

(四)首長支持與多元 EAP 服務導入

1. 首長對預算經費支持與重視

EAP 提供了一個安全、保密的平台，公開宣示支持身心理健康上營造友善環境，讓員工全面瞭解能夠在需要時尋求心理、情緒方面的支持。透過專業的輔導和資源，可以協助員工解決個人生活和工作上的問題，提高職場整體幸福感。

- (1) 委外專業諮詢服務經費支持。
- (2) 舒心坊紓壓按摩服務經費支持。
- (3) 全年週一至週五健康營活動經費支持。

2. 納入中階主管訓練課程

中階主管經常面臨複雜的挑戰和決策。EAP 課程可以提供相應的工具和技巧，幫助主管們更好地分析問題、制定策略，並做出明智的決策。

3. 辦理多元巡迴宣導及訓練講座

邀集本府所屬人事機構人事人員，擔任種籽宣導師，強化種籽宣導師對 EAP 服務之理解，推介員工使用 EAP 之技巧，以提升組織心理安全文化，務使去標籤與去心理污名從高階主管做起，上行下效推動健康求助之觀念。

4. 製作 EAP 小卡、強化職場安全 EAP 宣導影片

製作簡易可攜帶之 EAP 小卡，透過 QR Code 或聯絡方式，讓員工能快速找到適合的協助管道，減少尋求幫助的心理障礙。透過生動的影片案例，讓員工了解性騷擾與霸凌的定義、舉報流程、法律責任，提升法律知識與自我保護意識，並於相關講座、會議、員工訓練、本處 EAP 專區網頁等播放，確保宣導不受時空限制，提高普及率。

(五)EAP 問卷調查講座需求

於 EAP 問卷調查中，對「心理層面」、「工作層面」、「健康層面」、「財務層面」及「法律層面」等主題類別需求最高者，提供專業師資講座，以達需求獲得最佳的解決課程內容。

(六)健康頻率 EAP

1. EAP 綠色療癒工作坊

設計辦理花藝手作工作坊，讓員工在參與 EAP 壓力紓解活動的同時，也實際參與環境綠化行動，植栽可放回辦公室綠化空間，提升愉悅的心情與工作視覺舒適度。

2. EAP 數位化推動，減少紙本資源浪費

通過 QR 碼結合本府 EAP 網站線上平台，提供每月電子報、資源一覽表、線上諮詢申請、EAP 主管與關懷員懶人包手冊等等，各項的訊息融入綠色生活方式和可持續的資訊，減少紙本文宣的呈現。

3. 設立員工按摩舒壓坊

設立按摩舒壓坊，僱用2位身障按摩師，提供本府員工自假預約按摩服務，舒解員工壓力，同時增加身障人員就業機會，建構友善職場環境。

(七)與醫院合作協議方案 MOU

創新 EAP 健康方案，提供員工健康支持，藉由醫院的專業醫療團隊能夠固定時段性進駐縣府提供同仁更深入、專業的輔導與治療諮詢，有助於員工身心健康的長期穩定。

柒、 成效評估

評估指標

- (一) 員工知悉率：調查同仁對服務內容之知悉程度，並將調查結果作為次年度 EAP 工作計畫及相關措施規劃之依據。
- (二) 服務使用率：瞭解服務措施之使用情形並研提改進方法。
- (三) 服務滿意度：運用上一年度辦理情形意見及服務項目需求調查、

各項訓練及講座課程問卷調查及委託顧問公司提供之每季諮詢服務報告及前一年度諮詢服務報告之具體建議等多元指標，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。

捌、經費

本計畫所需經費，由本府人事處及各機關相關業務經費科目項下支應。

玖、附則

- 一、本府委託專業管理顧問公司提供服務，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。
- 三、本實施計畫經簽奉核定後實施，並得視實際需要修正之。

拾、附錄

附件1：花蓮縣政府暨所屬各機關學校一般個案處理流程

附件2-1：花蓮縣府暨所屬各機關學校主管人員(關懷員)轉介流程

附件2-2：花蓮縣府暨所屬各機關學校主管人員(關懷員)轉介諮詢申請表

附件3-1：花蓮縣府暨所屬各機關學校緊急危機事件個案處理作業流程

附件3-2：花蓮縣府暨所屬各機關學校緊急危機事件個案處理自行檢查表
(發生人員傷亡時使用)

附件4：花蓮縣府暨所屬各機關學校員工協助非自願個案處理流程

附件5：花蓮縣政府及所屬機關學校員工協助方案海報、資源一覽表及資源地圖

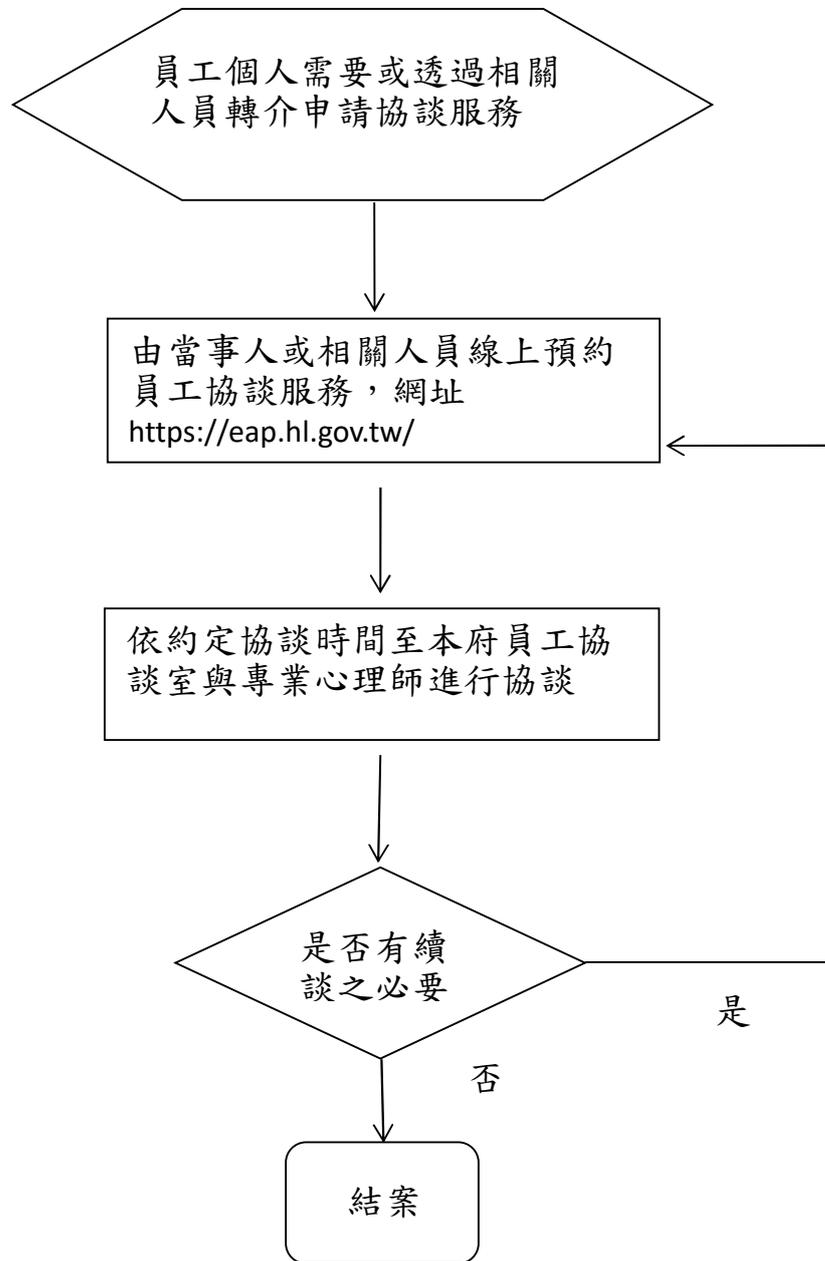
附件6：花蓮縣政府及所屬機關學校員工協助方案團體諮詢申請表

附件7：花蓮縣政府及所屬機關學校諮詢服務申請說明

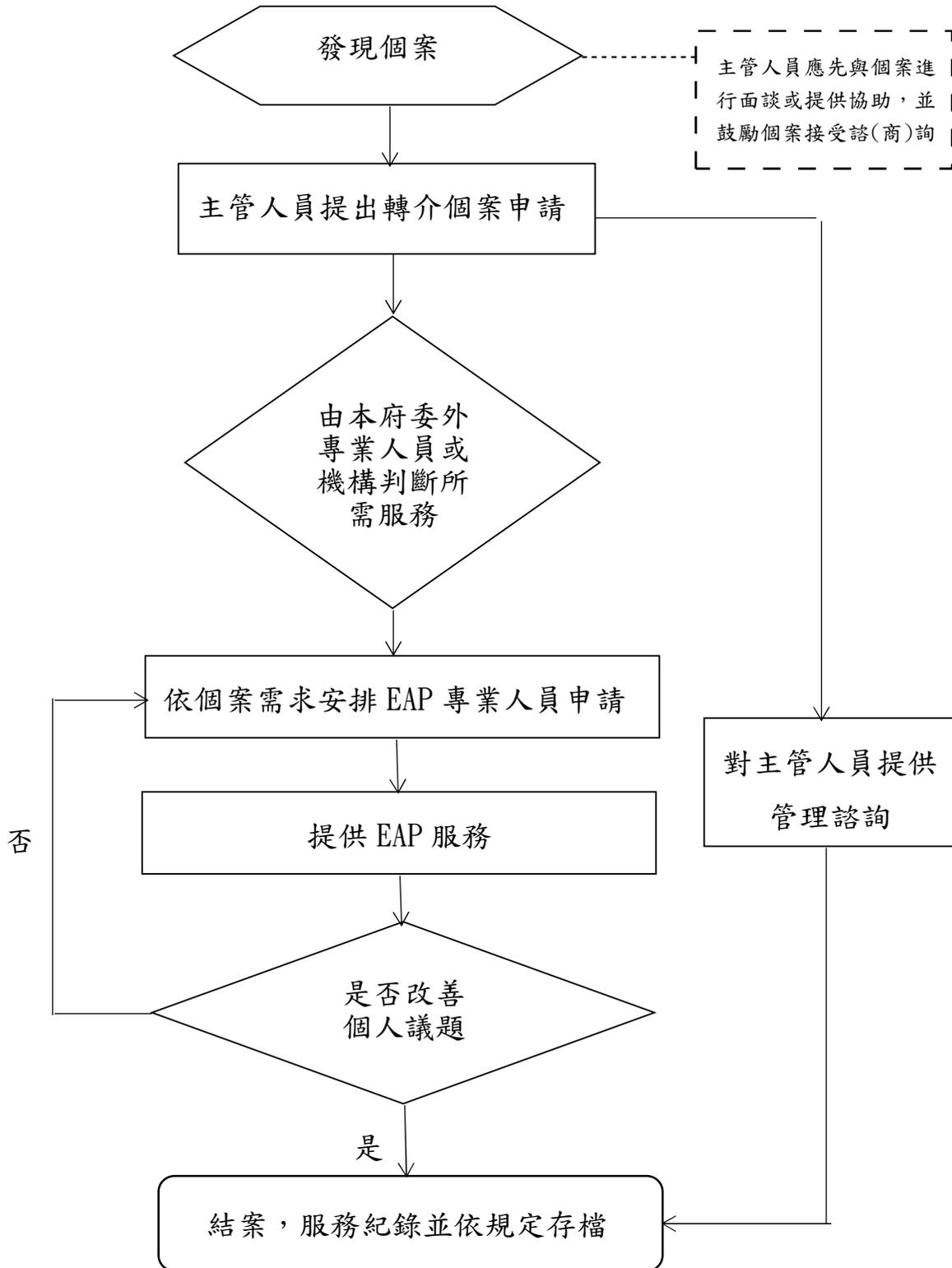
附件8：花蓮縣政府委託宇聯管理顧問公司服務內容

附件9：花蓮縣政府115年度預定辦理研習或活動一覽表

花蓮縣政府暨所屬各機關學校員工協助一般個案處理 流程



花蓮縣政府暨所屬各機關學校員工協助主管人員轉介處理流程



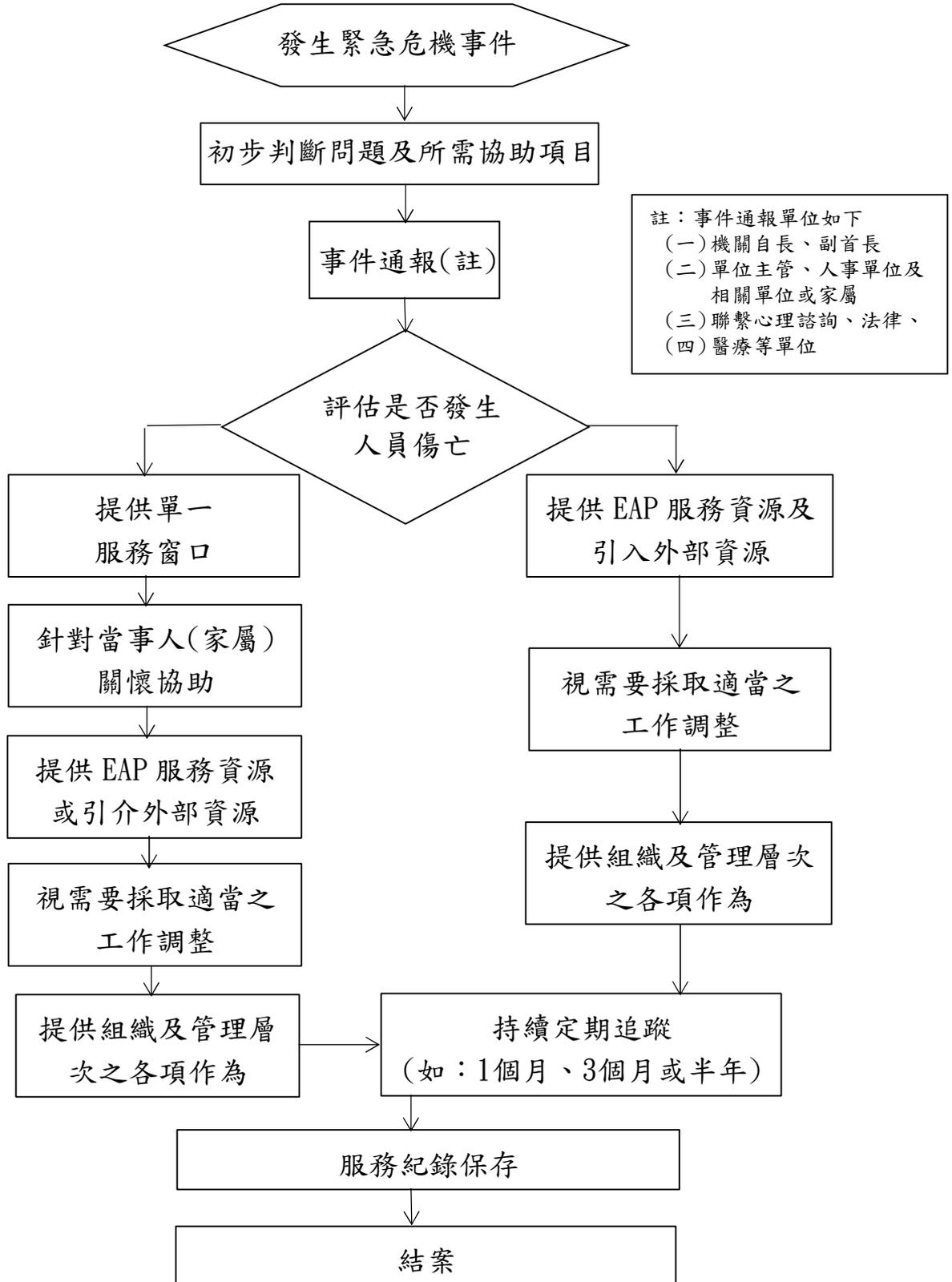
花蓮縣政府及所屬機關學校
主管人員(關懷員)轉介諮詢申請表

轉介日期：_____年_____月_____日

聯絡資訊	姓名	電話	電子郵件
主管人員/ 關懷員			
同仁			
一、同仁異常行為癥狀或須協助議題描述：			
二、影響同仁該行為/議題的可能原因(含工作及個人)：			
主管或關懷員簽章：			

- 一、主管(關懷員)轉介同仁諮詢服務時，先以本轉介申請表與同仁進行回饋面談
如有需要時，經當事人同意，鼓勵同仁接受諮詢服務。
- 二、本服務對於談論議題內容依心理師法、個人資料保護法、相關專業倫理等
規定及本府員工協談資料保存及調閱作業要點規定予以保密，請同仁無須擔
心隱私問題。
- 三、本表單填寫完畢請回傳至pn001029@hl.gov.tw，或電洽03-8227171分機
310。

花蓮縣政府及所屬各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（發生人員傷亡時使用）

自行檢查單位：

檢查日期：

檢查重點	自行檢查情形(符合請打 V)	備註
一、通報相關單位 (一) 機關首長、副首長 (二) 單位主管、人事處及相關單位 (三) 聯繫心理諮商、法律、醫療等單位 (四) 家屬		
二、發生人員受傷，對當事人之關懷協助 (一) 提供 EAP 服務資源或引介外部資源 (二) 視需要臨時性之工作調配		
三、發生人員死亡，對家屬之關懷協助 (一) 提供 EAP 服務資源或引介外部資源 (二) 提供單一服務窗口		
四、對周邊同事之關懷協助 (一) 提供 EAP 服務資源或引介外部資源 (二) 視需要臨時性之工作調配		
五、對組織（及其相關人員）之關懷協助 (一) 引介團體諮商輔導，協助受影響單位重建工作信心 (二) 檢視通報之程序，予以補強		

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。

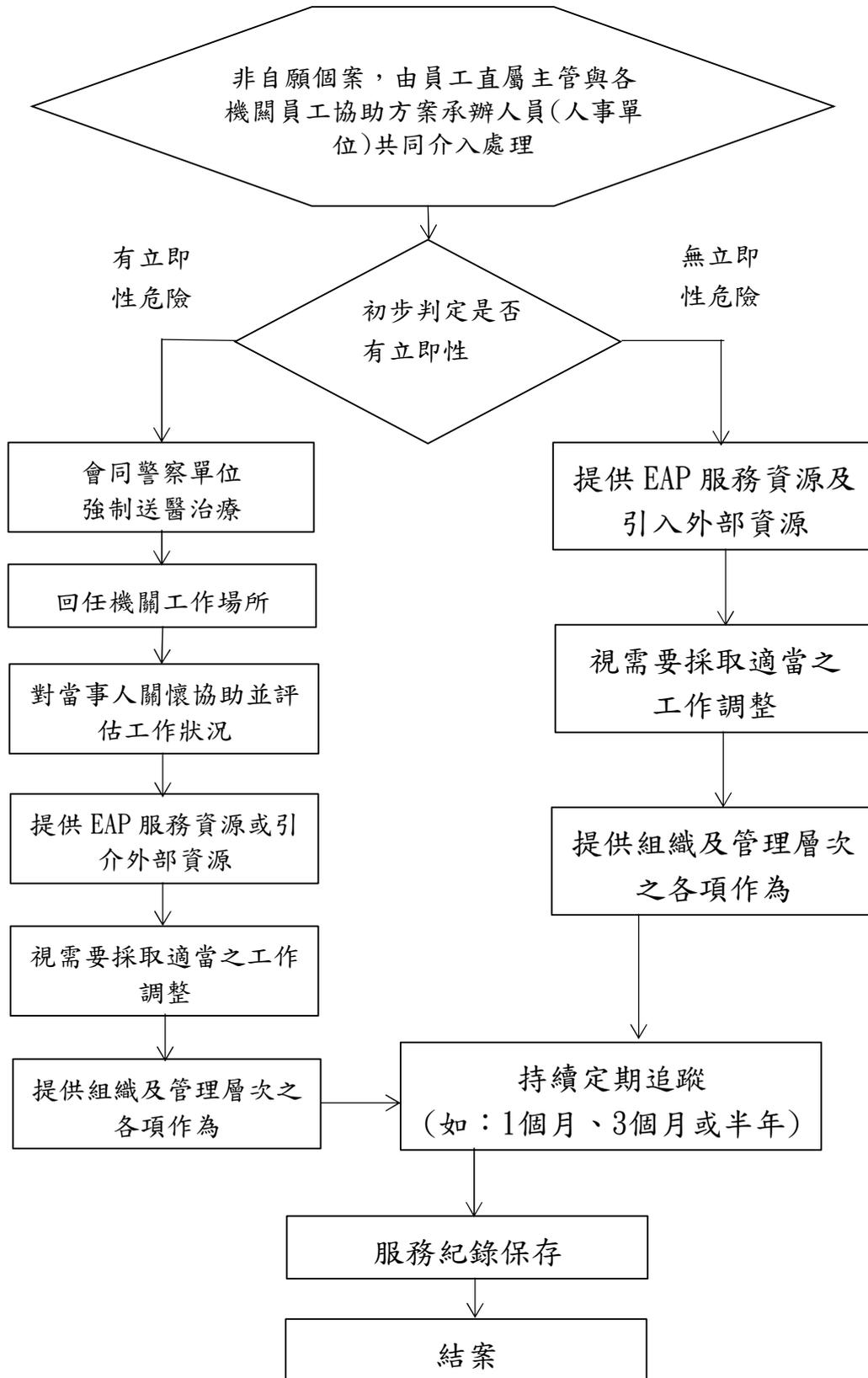
(二) 因員工個人生(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害他人或其他嚴重影響單位同仁之情形。

二、自行檢查情形除勾選外，如有特殊情形請於備註欄內記載檢查情形。

填表人：_____

單位主管：_____

花蓮縣政府及所屬各機關學校員工協助非自願個案處理流程



花蓮縣政府及所屬機關學校

員工協助方案資源一覽表

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢專線
心理諮詢	包括壓力調適、人際關係、情緒管理、生涯各階段重大危機之因應與管理等心理諮詢服務。	<ul style="list-style-type: none"> ★ 免付費電話：0800-665885 ★ Email 信箱：world.wide.union3@gmail.com ★ 員工身心關懷平台 QRcode  <ul style="list-style-type: none"> ● 生命線：1995 ● 張老師專線：1980 ● 安心專線：1925
法律諮詢	包括公務上面臨的法律問題及一般民、刑事法律諮詢。	<ul style="list-style-type: none"> ★ 免付費電話：0800-665-885 ● 花蓮縣政府馬上辦中心：03-8227171#247 (每週三上午10:00-12:00) ● 花蓮災區復原重建中心：03-8232050 (每週三上午10:00-12:00；請於3日前電話預約) ● 花蓮縣政府南區服務中心：03-8980561 (每週五下午2:00-3:30) 請先向法律扶助基金會花蓮分會電話預約面談諮詢 (預約電話：03-8222128) ● 法律扶助基金會花蓮分會：03-8222128 (每週一下午2:00-5:00；每週三下午2:00-5:00) 請先電話預約面談諮詢 (面談諮詢地點：花蓮地方法院) ● 消費者保護專線：1950 (星期一至星期五上午08:00-12:00；下午1:30-5:30)

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢專線
財務諮詢	財務處理、債務處理、納稅者權利保護等諮詢服務。	<ul style="list-style-type: none"> ● 免付費電話：0800-665885 ● 國民旅遊卡特約銀行（玉山商業銀行） 服務電話：03-8311313 免付費電話：0800-301-313 ● 納稅者權利保護專線 總局電話：03-8233188 玉里分局電話：03-8882247 ● 提供稅務問題諮詢服務（花蓮縣地方稅務局）服務網址： https://www.hltb.gov.tw/ 諮詢服務電話：03-8226121 免付費電話：0800-386-969
醫療諮詢	包括菸害、食品安全、醫療保健等諮詢服務。	<ul style="list-style-type: none"> ★ 免付費電話：0800-665885 ● 新手媽媽嬰幼兒保健諮詢：03-8227141#250 ● 菸害服務諮詢（花蓮縣衛生局）：03-8227141#262 ● 食品安全諮詢：03-8226959 ● 醫療門診（各鄉鎮衛生所）：請洽各衛生所查詢。 ● 防疫專線：1922
其它諮詢	長照、戒毒及員工托育等諮詢服務。	<ul style="list-style-type: none"> ● 花蓮縣長期照顧管理中心：03-8226889 線上申請長照服務網址： https://long-term.hlshb.gov.tw/careservice?blog=44 ● 長照專線：1966 ● 花蓮縣身心健康及成癮防治所：03-8351885 ● 戒毒諮詢專線：0800-770885 ● 提供員工托育服務：https://reurl.cc/vpL3De ● 反霸凌申訴專線：03-8224526 ● 行政院人事行政總處-公務福利 e 化平台 QRcode： <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>



花蓮縣政府及所屬機關學校 員工協助方案資源地圖 **心理類**



全區 本府員工協助方案
(委託宇聯管理顧問公司)
諮詢預約(24小時免付費電話)
0800-665885

花蓮縣社區心理衛生中心

花蓮市 服務地點 | 花蓮縣花蓮市林森路391號
聯絡電話 | 03-8351885

鳳林鎮 服務地點 | 花蓮縣鳳林鎮光復路94號
(鳳仁國小羽球館)
聯絡電話 | 03-8760208

玉里鎮 服務地點 | 花蓮縣玉里鎮博愛路53-1號4樓
(卓溪鄉原住民產業服務中心)
聯絡電話 | 03-8888002

全區 安心專線：1925

全區 張老師專線：1980

全區 生命線：1995



花蓮縣政府及所屬機關學校 員工協助方案資源地圖 **法律類**

中國 本府免費法律諮詢

服務地點 | 花蓮縣災後復原重建中心
 連絡電話 | 03-8232050
 諮詢時間 | 每周三上午10:00-12:00
 (請於三日前電話預約)

調解事件

花蓮市公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8341904

新城鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8267223#113

秀林鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8612116#276

吉安鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8535908

壽豐鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8652131#201

鳳林鎮公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8762771#161

光復鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8702206#116

豐濱鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8791350#126

瑞穗鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8872222#128



調解事件範圍

1. 民事事件。
2. 告訴乃論之刑事事件。
3. 非告訴乃論刑事事件之民事部分。
4. 經地方法院或地方檢察署轉介或裁定移付之調解事件。

不得聲請調解事件

1. 離婚、收養。
2. 耕地三七五減租條例之租佃糾紛。
3. 民、刑事件已在第一審法院辯論終結者。
4. 非告訴乃論刑事事件。

調解事件

萬榮鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8751321#132

玉里鎮公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8883166#114

卓溪鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8883118#207

富里鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8831111#119

南區 本府免費法律諮詢

服務地點 | 南區縣政服務中心
 聯絡電話 | 03-8980561
 諮詢時間 | 每週五下午2:00-3:30

全區 本府免費法律諮詢 服務地點 | 本府馬上辦中心 聯絡電話 | 03-8227171#247
 諮詢時間 | 每週三上午10:00-12:00

全區 臺灣地方法院免費法律諮詢
 服務地點 | 地方法院服務窗口
 聯絡電話 | 03-8225144分機240、241(訴訟輔導科)
 諮詢時間 | 上班日現場諮詢
 上午8:00-12:00、下午1:30-3:30

全區 花蓮律師公會免費法律諮詢
 服務地點 | 花蓮市府前路15號
 (花蓮地方法院內)
 聯絡電話 | 03-8222128
 諮詢時間 | 每週二上午9:00-12:00
 每週四下午2:00-5:00

全區 法律扶助基金會花蓮分會免費法律諮詢
 服務地點 | 法扶花蓮分會(花蓮市順興路12-1號)
 聯絡電話 | 03-8222128 諮詢時間 | 每週一下午2:00-5:00
 服務地點 | 財政部北區國稅花蓮分局(花蓮市明禮路131號)
 聯絡電話 | 03-8222128 諮詢時間 | 每週三下午2:00-5:00

**全區 北區國稅花蓮分局
免費法律諮詢**
 服務地點 | 花蓮市明禮路131號
 諮詢時間 | 每週三下午2:00-5:00

全區 消費者保護專線：1950 諮詢時間 | 星期一至星期五 上午8:00-12:00、下午1:30-5:30



花蓮縣政府及所屬機關學校 **醫療類** 員工協助方案資源地圖 **財務類**



醫療類

- 全區 新手媽媽嬰幼兒保健諮詢**
服務地點 | 花蓮縣衛生局
聯絡電話 | 03-8227141分機250
- 全區 菸害服務諮詢**
服務地點 | 花蓮縣衛生局
聯絡電話 | 03-8227141#262
- 全區 食品安全諮詢**
服務地點 | 花蓮縣衛生局
聯絡電話 | 03-8226959
- 全區 醫療門診**
服務地點 | 本縣各鄉鎮市衛生所門診及巡迴醫療
聯絡電話 | 請洽各衛生所電話
- 全區 免付費傳染病諮詢專線 (防疫專線): 1922**

財務類

- 全區 國民旅遊卡特約銀行 (玉山商業銀行)**
服務地點 | 花蓮縣花蓮市中山路161號
聯絡電話 | (03)831-1313
免付費電話 | 0800-30-1313
- 全區 行政院 人事行政總處 公務福利 e化平台**

- 全區 稅務諮詢**
服務地點 | 花蓮縣地方稅務局
聯絡電話 | 03-8226121、0800-386969
- 全區 納稅者權利保護專線**
服務地點 | 花蓮縣地方稅務局總局
聯絡電話 | 03-8233188
- 服務地點 | 花蓮縣地方稅務局玉里分局
聯絡電話 | 03-8882247

日期: 113/08/01



花蓮縣政府及所屬機關學校 員工協助方案資源地圖 **其他類**

原住民地區衛生所 長期照顧管理分站

- 花蓮縣花蓮市衛生所長照分站
聯絡電話 | 03-8230232
- 花蓮縣新城鄉衛生所長照分站
聯絡電話 | 03-8208781
- 花蓮縣秀林鄉衛生所長照分站
聯絡電話 | 03-8612319
- 花蓮縣吉安鄉衛生所長照分站
聯絡電話 | 03-8521113
- 花蓮縣壽豐鄉衛生所長照分站
聯絡電話 | 03-8652101
- 花蓮縣鳳林鎮衛生所長照分站
聯絡電話 | 03-8761116
- 花蓮縣光復鄉衛生所長照分站
聯絡電話 | 03-8701114
- 花蓮縣豐濱鄉衛生所長照分站
聯絡電話 | 03-8791156
- 花蓮縣瑞穗鄉衛生所長照分站
聯絡電話 | 03-8870338
- 花蓮縣萬榮鄉衛生所長照分站
聯絡電話 | 03-8751099



線上申請長照服務網址
<http://long-term.hishb.gov.tw/careservice/top>

服務項目
提供居家服務、日間照顧服務、家庭托顧服務、失智症照顧服務、銜接出院準備服務、預防及延緩失能服務等（詳如本縣長期照顧管理中心網站<http://long-term.hishb.gov.tw>）

原住民地區衛生所 長期照顧管理分站

- 花蓮縣玉里鎮衛生所
聯絡電話 | 03-8980220
- 花蓮縣卓溪鄉衛生所
聯絡電話 | 03-8889499
- 花蓮縣富里鄉衛生所
聯絡電話 | 03-8832006

全國 花蓮縣長期照顧管理中心

服務地點 | 花蓮縣花蓮市文苑路12號3樓
聯絡電話 | 03-8226889

全國 長照專線 1966

全國 花蓮縣身心健康及成癮防治所

服務地點 | 花蓮縣花蓮市林森路391號
聯絡電話 | 03-8351885
戒毒諮詢專線 | 0800-770885

全國 員工托育服務

服務地點 | 擇定適當幼兒園所簽訂優惠契約，提供員工選擇送托
網 址 | <https://reurl.cc/vpL3De>

花蓮縣政府及所屬機關學校
員工協助方案團體諮詢申請表

年 月 日

團體諮詢基本資料			
聯絡人姓名		服務單位	
電話		電子信箱	
諮詢人數	人	團體諮詢經驗	<input type="checkbox"/> 無。 <input type="checkbox"/> 有，於 年 月 日曾參加過團體諮詢，此為第 ____ 次。
問題簡述			
備註	1. 本服務對於談論議題及內容依心理師法、個人資料保護法、相關專業倫理等規定及及本府員工協談資料保存及調閱作業要點規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。 2. 申請本服務時，請將申請表以電子郵件寄至承辦人員協助安排，電子信箱:pn001029@hl.gov.tw		

花蓮縣政府及所屬機關學校

諮詢服務申請說明

花蓮縣政府
115年員工協助方案諮詢服務

心理 | 工作 | 管理 | 醫療 | 法律 | 理財

無論是生活壓力、職場困擾或個人發展，
我們提供專業、保密的協助，幫助您度過每一個難關。
「您的不安與擔心，由我們同您一起承擔。」

QR Code (Left): 自我檢測
EAP自心關懷平台

QR Code (Right): EAP專區

花蓮縣政府人事處服務連絡電話：
03-8227171 #310、320

花蓮縣政府
Hualien County Government

01 預約 **02 資料確認** **03 媒合** **04 諮詢**

01 預約
透過24小時服務專線、LINE或信箱進行預約。

02 資料確認
回傳預約所需相關資料，並確認同仁所需之服務類型

03 媒合
媒合適合之諮詢師

04 諮詢
進行EAP諮詢

尋求協助

QR Code (LINE)

(02) 2986-3263 (24HR)
0800-665-885 (24HR)
world.wide.union3@gmail.com

花蓮縣政府委託宇聯管理顧問公司服務內容

本府115年度員工協助方案，藉由提供專業團隊透過問題評估流程，以協助同仁找出影響工作表現及工作情緒的潛在問題，藉由提供合適的行動改善計畫，進而提升其工作表現為目標，並提供協助主管及同仁解決職場工作、生活壓力事件、活力健康、財務稅務、法律及家庭婚姻議題，有效應對職場工作與家庭生活壓力事件，有關服務內容及服務方式如下表：

服務說明	服務方式
<p>1. 服務範圍：包括心理、法律、財稅、健康、管理諮詢，如經評估有長期需求者，個案管理師將協助轉介相關社區資源或醫療單位。</p>	<p>1. 諮詢服務範圍及服務項目：</p> <p>(1) 心理諮詢服務：包括生涯工作、情緒調適、不法侵害防治、家庭婚姻、兩性情感、家庭溝通等。</p> <p>(2) 法律諮詢服務：包括車禍案件、買賣糾紛、婚姻權益等。</p> <p>(3) 財務諮詢服務：包括稅務諮詢、保險議題、財務規劃等。</p> <p>(4) 健康諮詢服務：包括健康教練、營養保健等。</p> <p>(5) 管理諮詢服務：包括自我覺察、角色調適、員工工作表現、員工衝突及危機。</p>
<p>2. 服務方式</p>	
<p>(1) 電話諮詢專線：24小時接聽員工諮詢來電，依諮詢議題內容給予初步處遇及受理服務，並進行個案追蹤及管理。</p>	<p>1. 提供0800免付費專線電話和電子郵件以提供同仁預約使用服務。</p> <p>2. 0800專線電話是每日24小時由專人接聽；電子郵件信箱以及</p>
<p>(2) 員工身心關懷平台或電子郵件信</p>	

服務說明	服務方式
<p>箱預約諮詢服務：以E-mail及身心關懷平台後台接收員工諮詢需求，並於收件後3日內回復。</p>	<p>員工身心關懷平台諮詢預約系統接收員工諮詢郵件，並於收件後3日內回復。並依諮詢內容，給予初步處遇及受理服務。</p> <p>3. 於接獲緊急個案（個人及他人生命安全風險）時，將及時通報當地主管機關：警消單位，尋求協助處理，必要時通知服務機關人事單位。</p>
<p>(3)員工個別諮詢服務:應以電話或視訊方式提供諮詢服務，員工每人每年以6次個別諮詢為原則，如逾原則次數並經專業評估有長期需求者，則轉介其他專業機構或社會資源。</p>	<p>1. 0800服務個案管理師協助需求員工洽約個別晤談時間及晤談方式(如電話、視訊或是面對面晤談)，每人每年以6次顧問諮詢為原則，如逾原則次數並經專業評估仍有長期需求者，則轉介其他相關專業機構或社會資源。</p> <p>2. 依據個別同仁之需要，協助提供合適之心理、法律、財務、醫療之專業人員，進行一對一個別電話晤談或視訊晤談，增進同仁解決個人問題的能力。</p> <p>3. 執行品質管制：於每次提供專業顧問諮詢後，邀請個案同仁填寫服務滿意度調查表，俾利了解個案同仁接受服務的體驗</p>

服務說明	服務方式
	與成效。
<p>(4)機關團體諮詢（CISM危機事故壓力處理）服務：若服務機關發生重大事件，經機關首長評估有立即需要團體諮詢服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 團體諮詢(每次參與之人數至少3人)：解決重大意外造成員工傷亡，或員工自傷、傷人及其他嚴重影響機關人員工作士氣事件等緊急重大壓力創傷團體(安心團體)服務，每次辦理時間以2小時為原則，應對緊急事件、滿足組織需求和促進組織健康。 2. 機關團體諮詢項目及內容： 緊急重大壓力創傷團體(安心團體)服務：包含因員工個人意外事件、社區或組織重大危機事件及員工特殊行為事件處理。 3. 人力投入分析：針對不同議題或事件安排專案負責人1名進行需求受理及評估，與機關人事人員確認服務需求及目標後，規劃及安排相關顧問提供入場服務。

花蓮縣政府115年度預定辦理研習或活動一覽表

一、「職場DEI、永續525(我愛我)」身心舒壓系列活動

	類別	辦理時間	辦理梯次	參加人數
體能覺醒/減壓健康營系列活動	韻律輕舞營	每週1次	3梯次	90人
	瑜伽身心營	每週1次	3梯次	90人
	有氧戰鬥營	每週1次	3梯次	90人
	時尚瑜伽營	每週1次	3梯次	90人
	樂活有氧營	每週1次	3梯次	90人
心靈覺醒/壓力調適團體工作坊系列活動	「以花佐日-新年花藝創作」團體工作坊	115年 2月	2梯次	60人
	情緒處方籤-舒壓按摩服務(配合聯合運動大會)	115年 3月	1梯次	240人
	情緒處方籤-紓壓手作工作坊	115年 6月	1梯次	30人
	「情緒處方籤-藝術療癒紓壓(人事人員)」	115年 10-11月	1梯次	30人

二、多元的服務方案，增進員工生活與工作平衡

	類別	辦理時間	辦理場次	參加人數
研習	業務達人及圓夢團隊頒獎及標竿學習	115年 1~12月	12場次	每月約100位
	關懷小組成長工坊	115年3月	1場次	50位
	中階主管精進訓練	115年3月	1場次	調訓縣府及所屬一級機關中階主管。
	工作面講座	115年4月	1場次	80

	類別	辦理時間	辦理場次	參加人數
	心理面講座	115年5月	1場次	80位
	健康面講座	115年5月	1場次	80位
	法律面講座	115年7月	1場次	80位
	財務面講座	115年7月	1場次	80位
	關懷小組成長工坊	115年9月	1場次	50位
活動	員工家庭日活動-母親節活動	115年5月	1場次	全體已婚女性員工
	員工家庭日活動-父親節活動	115年8月	1場次	全體已婚男性員工
	未婚聯誼活動	115年9月	1場次	全體員工