

國軍退除役官兵輔導委員會

113 年度推動員工協助方案實施計畫

113 年 3 月 1 日輔人字第 1130015815 號函訂頒

壹、依據

- 一、行政院 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函頒「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- 二、本會 108 年 7 月 24 日輔人字第 1080049591 號函修正發布「國軍退除役官兵輔導委員會員工協助方案推動小組設置要點」。
- 三、行政院人事行政總處 107 年 1 月 8 日總處綜字第 1070029626 號函送之「公務機關推動員工協助方案 2.0 參考手冊」。
- 四、行政院人事行政總處 112 年 2 月 21 日總處綜字第 1121000381 號書函送之「推動員工協助方案落實『性別平等政策綱領』建議作為一覽表」。
- 五、本會「112 年度員工協助方案服務滿意度調查表」、「113 年推動員工協助方案需求問卷調查表」及「113 年推動員工協助方案單位需求問卷調查表」統計分析表。

貳、計畫目的

為落實員工關懷，防範職場霸凌及加強自我情緒管理，以營造良好的組織文化，深耕溫馨和諧工作環境，發現並協助員工解決可能影響工作效能等相關問題，使員工能以健康的身心投入工作，提升其士氣及組織競爭力，達成本會施政目標。

參、服務對象

本會同仁(含公務人員、約聘僱人員、技工、工友、駕駛、駐衛警察及其他人員)。

肆、執行策略

- 一、調查員工需求，規劃員工協助方案(以下簡稱 EAP)。
- 二、繪製資源網絡，增加 EAP 服務層面。
- 三、透過多元管道，強化宣導推廣方案。

四、扣合性平綱領，建構性別友善職場。

五、辦理相關訓練，預應問題防範未然。

六、運用評估指標，精進 EAP 服務成效。

伍、工作推動期程(113 年 1 月 1 日起至 113 年 12 月 31 日止)

項目	內容	辦理期程
計畫擬定	依據 112 年度 EAP 服務滿意度調查結果及本會 113 年推動 EAP 單位及個人需求(含性別、身心障礙、年齡、考試類別、管理職、工作性質等)問卷調查結果，據以訂定本會 113 年度推動員工協助方案實施計畫。	113年1月-3月
方案導入	透過說明會課程、公文轉知、電腦開機畫面、本會員工協助方案(EAP)專區、每月人事服務簡訊、電子公布欄(電梯內電子螢幕)、QR Code 連結、宣導文宣等多元方式發佈資訊，使同仁瞭解本方案之服務措施內容。	113年1月-12月
	於本會業務會報及各類講座、活動中宣導，並爭取各級主管之支持。	113年1月-12月
	於北、中、南及東部辦理人事機構多功能運作社群，向所屬機構進行宣導。	113年1月-12月
服務提供	個人層次 辦理「心理諮詢」、「法律諮詢」、「醫療保健」、「財務諮詢」等 4 層面相關講座、電影賞析(含辦理訓後滿意度調查)，增進關懷(聯絡)員技巧訓練，促進同仁職場心理健康、提升職場法律素養、加強醫療保健與身體健康之促進，強化理財能力。	113年1月-12月
	蒐整「心理衛生中心」服務資源，提供多元心理諮詢管道，提高主動尋求協助之動機。	113年1月-12月
	蒐整「心理諮詢」、「法律諮詢」、「醫療保健」、「財務(金融、保險)諮詢」等 4 層面社會資源管道，建置相關	113年5月

		資源服務網絡，適時提供諮詢與轉介。	
		整備性騷擾被害人所需之「相關諮詢、醫療或心理諮商、社會福利資源」等必要服務。	113年1月-12月
		辦理「心理健康自我檢測」，鼓勵同仁至 EAP 員工身心關懷平台網站 (www.wwupsy.com/eap?id=58) 自我檢視、使用心情溫度計 App。	113年9月
	組織及管理 層次	啟動過勞人員預警機制，透過單位主管或直屬上級主管介入關懷，提供必要工作指導與協助，適時轉介 EAP。	113年1月-12月
		提供同仁有關工作環境適應、生涯(退休)規劃、組織變革管理與調適、重大壓力事件管理、績效管理、領導統御、防範職場霸凌、面談技巧、危機處理、加強自我情緒管理及團隊建立等方面訓練資源管道。	113年1月-12月
		辦理本會及所屬機構「薦任公務人員晉升簡任官等」及「委任公務人員晉升薦任官等」等訓練經驗分享(實體/線上分享會、心得文章發表等)，協助參訓同仁順利通過訓練。	113年4月、5月
		辦理北、中、南及東部人事機構多功能運作社群，透過年度內關懷情形及個案分享、雙向業務座談，協助解決實務問題。	113年1月-12月
		薦送同仁參加相關課程訓練、辦理相關講座、研習。	113年1月-12月
	教育訓練	辦理不同性別人員 EAP 教育訓練課程。	113年1月-12月
		定期召開本會 EAP 推動小組會議，增進該小組成員對其隸屬之處會	113年6月、12月

		同仁輔導及關懷知能。	
		對各單位主管人員及 EAP 推動小組成員辦理敏感度訓練及職場異常行為徵兆察覺與處理相關訓練課程。	113年1月-12月
		指派本會人事處承辦主管及承辦人員參加行政院人事行政總處辦理之「EAP 專班」，並得規劃辦理所屬機構人事人員之 EAP 教育訓練及標竿學習課程。	113年1月-12月
成效評估		本會年度執行成果及相關證明文件，送行政院人事行政總處(以下簡稱人事總處)完成人事業務績效考核。	113年7月
		辦理本會本年度推動「EAP 滿意度問卷」及次年度本會推動「EAP(單位、身心障礙人員)需求問卷」等調查。	113年11月-12月
		依本年度執行成果、建議事項、問卷調查及人事總處對本會成效力評估報告等結果，據以作為次年度精進本計畫之參考。	113年12月
其他事項		函請財團法人董氏基金會，同意本會賡續使用該基金會「台灣人憂鬱症量表」。	113年6月
		與專業機構簽約，辦理本會及所屬機構(不含醫療機構)EAP，提供心理、醫療、法律、理財、工作及管理諮詢，並提供不同性別專業諮詢師供選擇。	113年11月-12月
<p>附註：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各所屬機構應依其需求調查及組織特性，訂定「113年度推動 EAP 實施計畫」及「EAP 推動小組」名冊建置，並公告同仁周知，無須報會備查。 2. 各機構另依「心理諮詢」、「法律諮詢」、「醫療保健」及「理財諮詢」等項目，將各機構所在地周邊社會資源機構相關資訊，以 E-mail 方式傳送本會彙整，俾利本會於5月31日前完成彙製資源網絡地圖，函發本會各處會及各機構參用。 3. 各機構自行依訂定之推動 EAP 實施計畫、任務編組及權責分工等事項，據以辦理相關宣導推廣活動或服務提供。 			

4. 各機構自行辦理「員工心理健康自我檢測」並統計分析問卷結果。

陸、個案處理流程

- 一、依個案實際情形，規劃相應之 3 類處理流程：一般個案處理流程(附件 1)、危機個案處理流程(附件 2)、非自願個案處理流程(附件 3)，由當事人自行尋求 EAP 服務或單位主管、關懷(聯絡)員協助轉介提供 EAP 服務。
- 二、霸凌處理流程：依「國軍退除役官兵輔導委員會職場霸凌防治與處理作業要點」處理，適時提供當事人 EAP 服務。

柒、諮詢及慰祝服務

一、諮詢服務

- (一) 各主管人員及關懷(聯絡)員，主動關懷其單位同仁，如發現需關懷對象，除給予支持協助及諮詢，另需填寫「諮詢服務紀錄表」(附件 4)通報人事處；如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，並填具「個別諮詢申請表」(附件 5)協助諮詢與轉介宇聯管理顧問有限公司，俾利其尋求協助。
- (二) 各單位關懷(聯絡)員，適時觀察同仁與往常有無不同或發生異常情事，主動發覺需關懷對象。
- (三) 委託宇聯管理顧問有限公司辦理 EAP：
 1. 服務對象：本會及所屬機構(不含醫療機構)同仁。
 2. 諮詢專線：0800-098-985(24 小時)/02-2986-7890。
 3. 電子信箱：world.wide.union3@gmail.com。
 4. 服務時間：周一至周五上午 9 時至下午 9 時。
 5. 諮詢方式：電話、信箱、通訊軟體(Line)、面談。

二、慰祝服務

- (一) 服務對象以本人生育、結婚、住院、因公傷殘、亡故、家庭房舍遭天災(地震、颱風、水災、火災)損毀或配偶生育、

一等親亡故等重大情事，提供關懷卡片予各單位關懷(聯絡)員，報請長官或長官指派之合適人員給予慰祝。

(二) 各單位進行各項慰祝服務後，關懷(聯絡)員應填寫「慰祝服務紀錄表」(附件 6)送人事處備查。

三、本會關懷專線電話：(02)2757-1655 及電子信箱：staff_concern@mail.vac.gov.tw，受理同仁申請 EAP 服務。

捌、任務編組

一、本會應組成「EAP 推動小組」(以下簡稱本小組)賡續推動 EAP 相關工作，關懷(聯絡)員如有異動，由其原單位另行推薦人員，並通知人事處。

二、本小組每年以召開 2 次檢討精進相關會議為原則，必要時得適時召開，均由人事處規劃安排並記錄備查。

玖、倫理責任規範

一、本會及所屬各機構辦理員工諮詢服務時，應遵守相關倫理規範及保密責任，並確保同仁不因轉介或諮詢等服務，影響其工作權益；承辦單位應事先明確告知以維護其權益。

二、本計畫各項協助之個人資料、訪談紀錄，均應依相關法令予以保密和保存，非經當事人授權同意或法定程序，不得供第三人閱覽或使用。

三、為確保使用 EAP 各項諮詢服務之同仁個人資料及紀錄之保密性，應依「國軍退除役官兵輔導委員會員工協助方案資料保存及調閱作業要點」(附件 7)規定辦理。

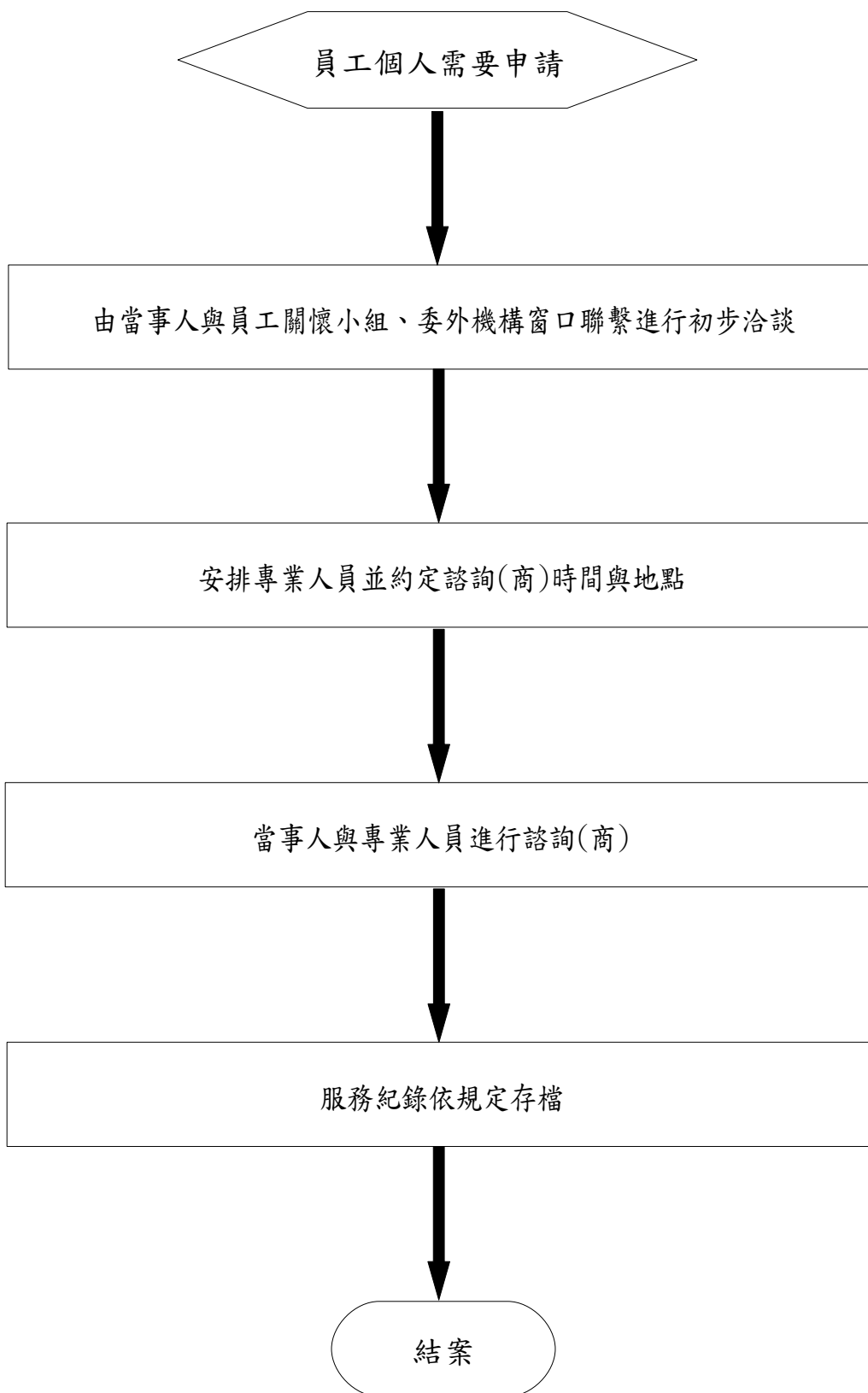
拾、其他事項

一、同仁如需於辦公時間離開辦公場所使用本方案服務，應依「公務人員請假規則」之規定，辦理請假事宜。

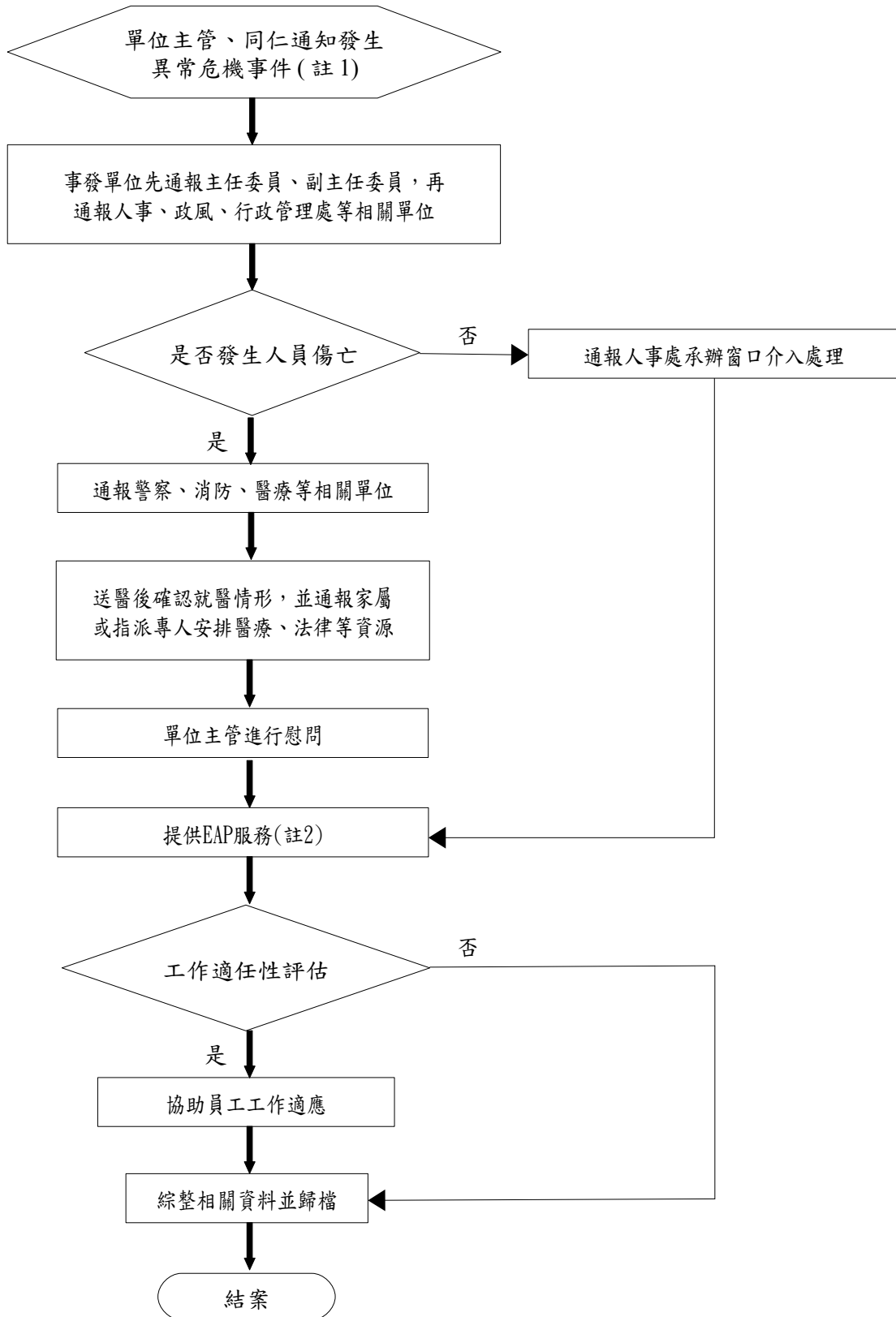
二、執行本計畫所需經費由本會人事處 113 年度相關預算項下勻支。

三、本計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要隨時修正。

國軍退除役官兵輔導委員會一般個案處理流程



國軍退除役官兵輔導委員會危機個案處理流程



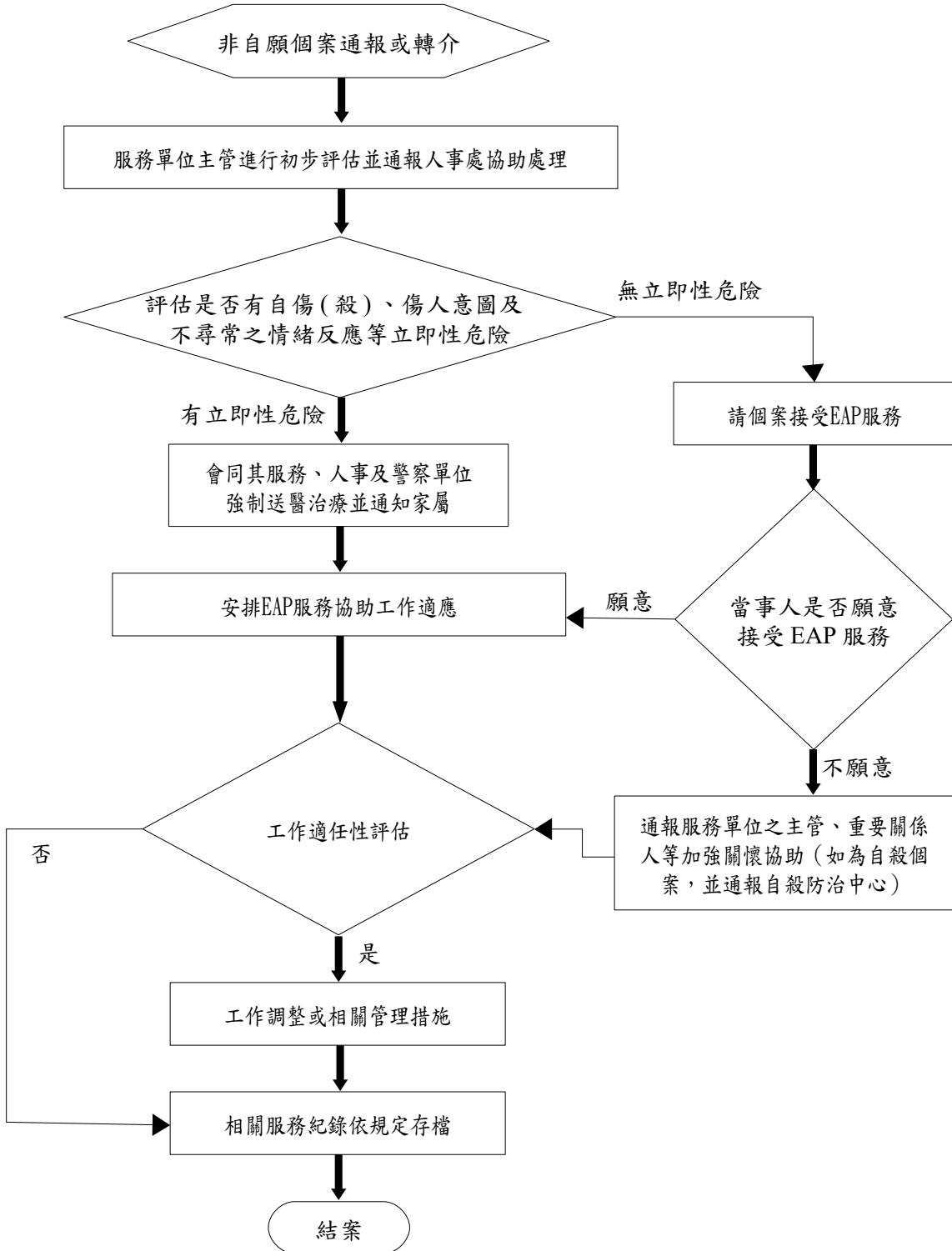
註1、危機事件之定義

- (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員工之情形。

註2、EAP提供之關懷協助，例如：

- (1)提供心理、法律、理財、醫療等諮詢。
- (2)臨時性之工作調整。
- (3)避免創傷後壓力症候群發生，協助安排個人或團體諮商。

國軍退除役官兵輔導委員會非自願個案處理流程



國軍退除役官兵輔導委員會關懷協談服務 諮詢服務紀錄表

基本資料			
受關懷人(代號)	本欄位由人事處填寫	性別	
聯絡電話		服務單位	
關懷日期	年 月 日	關懷方式	<input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 電話會談
諮詢項目	<input type="checkbox"/> 工作面 <input type="checkbox"/> 心理面 <input type="checkbox"/> 法律面 <input type="checkbox"/> 財務面 <input type="checkbox"/> 醫療保健面 <input type="checkbox"/> 管理面 <input type="checkbox"/> 其他(請敘明)：_____		
處理情形			
關懷紀錄			
主訴問題：			
評估與建議			
對當事人(單位)建議			

關懷員姓名：_____ (簽名或蓋章) 填表日期： 年 月 日

線上填寫表單請至以下連結：<https://forms.gle/7kGXsnCiwMrSKrvT7>。

備註：

1. 本表填寫完畢後，請逕送或影送人事處備查。
2. 本表電子檔置於本會「行政業務服務網/員工協助方案(EAP)專區/員工協助方案服務內容/申請表單」項下，請自行下載。
3. 本會 EAP 關懷專線：02-27571655；信箱：staff_concern@mail.vac.gov.tw。

國軍退除役官兵輔導委員會關懷協談服務 個別諮詢申請表

案號：_____ (人事處填寫)

申請日期：_____年_____月_____日

基本資料			
姓名		性別	
本單位工作年資		服務單位	
聯絡電話(手機)		電子郵件	

諮詢服務	
是否曾接受諮詢服務	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
諮詢問題類型	<input type="checkbox"/> 心理諮詢 <input type="checkbox"/> 法律諮詢 <input type="checkbox"/> 醫療保健 <input type="checkbox"/> 財務諮詢 <input type="checkbox"/> 管理諮詢 <input type="checkbox"/> 其他：_____
希望接受方式	<input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 遠距 <input type="checkbox"/> 電話會談
簡述諮詢問題	
簡述目前身心狀態	欲申請心理諮詢者須填寫
期望諮詢日期	_____年_____月_____日(星期____)或_____年_____月_____日(星期____) _____年_____月_____日(星期____)或_____年_____月_____日(星期____)
期望諮詢時間	<input type="checkbox"/> 上午：_____時_____分 或 _____時_____分 <input type="checkbox"/> 下午：_____時_____分 或 _____時_____分
期望諮詢老師	<input type="checkbox"/> 由宇聯管理顧問有限公司安排 <input type="checkbox"/> 男性諮詢師 <input type="checkbox"/> 女性諮詢師 <input type="checkbox"/> 指定人員為_____ <input type="checkbox"/> 本會關懷員
希望聯絡方式	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 電子郵件
諮詢地點	本會 15 樓關懷中心或宇聯管理顧問有限公司全臺服務據點
填寫人姓名：	填表日期：_____年_____月_____日

線上填寫表單請至以下連結：<https://forms.gle/c8nRtBd2GdmyvREd9>。

(詳細資訊於背面備註)

備註：

1. 宇聯管理顧問有限公司 EAP 諮詢服務，同仁可自行逕洽。
 - (1) 24 小時專線：0800-098-985。
 - (2) 專線(9AM-9PM)：02-2986-7890。
 - (3) 信箱：world.wide.union3@gmail.com。
2. 本表填寫完畢後，請寄至 staff_concern@mail.vac.gov.tw。
3. 本表電子檔置於本會「行政業務服務網/員工協助方案(EAP)專區/員工協助方案服務內容/申請表單」項下，請自行下載。
4. 本方案每人每年可享 4 次(1 小時/次)免費諮詢服務，由宇聯管理顧問有限公司安排專業人員依個案狀況評估每次諮詢時間，並得視個案或經費狀況彈性調整；相關服務費用由本會負擔，請同仁珍惜資源善加運用。
5. 諮詢方式：電話/信箱/視訊/面談。
6. 諮詢地點：本會 15 樓關懷中心；宇聯管理顧問有限公司全臺服務據點。
7. 諮詢老師：
 - (1) 宇聯管理顧問有限公司專業：<https://www.wwupsy.com/about?id=47>。
 - (2) 本會關懷員：宋家儀科員(心理諮詢)、張致維科員(醫療保健)、吳亞遜專員(退休諮詢)、楊雅菱專員(財稅會計)、郭韋辰先生(法律諮詢)
8. 方案各項諮詢服務之同仁個人資料及記錄，依「國軍退除役官兵輔導委員會員工協助方案資料保存及調閱作業要點」規定辦理。
9. 同仁如需於辦公時間使用員工協助方案各項服務，應依各該人員請假相關規定辦理。

國軍退除役官兵輔導委員會 員工協助方案資料保存及調閱作業要點

- 一、國軍退除役官兵輔導委員會(以下簡稱本會)為確保員工協助方案各項諮詢(商)資料正確使用及維護員工隱私，特訂定本作業要點。
- 二、本作業要點所稱諮詢(商)資料，包含諮詢(商)服務申請表、紀錄表、相關書面資料、電腦處理資料、個別或團體錄音、錄影帶及測驗資料等。
- 三、接受本會委託提供諮詢(商)服務之專業機構，應遵守個人資料保護法、精神衛生法、社會工作師法、心理師法及臺灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則等相關規定辦理。
- 四、諮詢(商)資料及員工個人資料，應以密件方式處理與保管，未經法律程序或當事人同意，不得對外公開或提供。但有下列情形之一者，得依法提供：
 - (一) 當事人有危及自己或他人生命、身體、自由、財產及其他安全之情事。
 - (二) 涉及法律責任及法律通報事項。
 - (三) 當事人狀況須轉介醫療機構，或須由其他專業人員提供協助。
- 五、當事人或監護人申請查閱諮詢(商)資料，應由受託專業機構評估認可後，始得提供，並以各該當事人部分之資料及現場查閱為限，不得攜出或以任何形式複製。
- 六、諮詢(商)服務資料應自個案結案日起算，至少保存五年，期限屆滿後予以銷毀。
- 七、本會及所屬機構諮詢(商)資料，未經權責長官核准，不得攜出或以任何形式複製。如有違反，致資料遭不法或不當之使用，應依檔案法、個人資料保護法及公務員服務法等相關規定辦理。