

# 雲林榮譽國民之家 115 年度推動員工協助方案實施計畫

115 年 2 月 24 日雲人字第 1156000015 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「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- 二、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」。
- 三、國軍退除役官兵輔導委員會 115 年 2 月 11 日輔人字第 1155000405 號函。

## 貳、計畫目標

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，達成本家政策目標。

## 參、服務對象

本家所屬員工(含職員、工友、約用人員及約僱聘人員)

## 肆、執行策略

- 一、調查員工需求，制定員工協助方案(下稱 EAP)計畫內容。
- 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、實施要項：

依據本家一般個案處理流程、危機個案處理流程、非自願個案處理流程、及員工職場霸凌處理標準作業流程辦理員工協助。(如附件 5)

- 一、心理諮商：心理健康、生活適應、家庭婚姻、感情困擾、工作壓力、人際關係、情緒管理及親子相處等。
- 二、法律諮詢：公務及非公務的法律問題、汽(機)車糾紛、債務、遺產、贈與、婚姻、購屋或租屋契約、民刑法解釋及訴訟程序等。
- 三、醫療保健：包括飲食營養、更年期保健、運動保健、身體健康檢查評估建議及各

項衛教服務等。

四、理財諮詢：理財規劃、節稅建議、保險或退休規劃等。

五、組織管理：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、重大壓力及意外事件管理、績效管理、領導統御、防範職場霸凌、面談技巧、危機處理、團隊建立等方面訓練資源管道等。

六、教育訓練：薦送同仁參加相關課程訓練，及辦理相關講座、研習。

## 陸、具體推動措施：

### 一、心理諮商：

(一) 受理同仁申請轉介「張老師」進行諮商服務、輔導會合約廠商暨雲林縣衛生局相關心理諮商資源。

(二) 鼓勵員工踴躍使用董氏基金會「台灣人憂鬱症量表」或自行評量，如有心理諮商需要，轉介張老師中心申請心理諮商服務。

(三) 運用本家具社工專業背景之職員，擔任訪談及輔導諮商工作。

(四) 邀請專家學者至本家講授有關心理衛生課程。

(五) 蒐整心理諮商社會資源管道，建置心理諮詢相關資訊服務網絡，適時提供諮商與轉介。

(六) 鼓勵同仁自行進行「員工心理健康自我檢測」問卷評量。

### 二、法律諮詢：

(一) 蒐整法律諮詢社會資源，建置本家法律諮詢服務網絡。

(二) 簽訂法律顧問合約，提供同仁法律相關諮詢服務。

### 三、醫療保健：

(一) 蒐整醫療保健社會資源管道，建置諮詢相關資訊服務網絡，提供運用。

(二) 結合本家醫療保健資源，繪製醫療保健服務網絡，提供本家員工適時使用，維持身心之健康。

### 四、理財諮詢：

蒐整免費金融保險社會資源管道，建置諮詢相關資訊服務網絡。

### 五、組織管理：

(一) 提供本家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、團隊建立等方面訓練資源管道。

(二)薦送機關同仁參加相關課程訓練，辦理相關講座及活動。

## 柒、宣導服務：

### 一、宣導聯繫：

(一)於家務會報或集會時間，落實宣導各類關懷服務項目、協助輔導方式等措施，增加同仁瞭解自身權益及相關問題。

(二)適時規劃辦理關懷服務項目相關講座、研討會及活動等，讓同仁瞭解方案服務措施及功能。

(三)本家設置關懷專線電話：(05)5324100 轉 2110；(05) 5337203

電子信箱：vhyli071@mail5.vac.gov.tw，受理本家同仁申請諮商或諮詢服務。

### 二、諮詢服務：

(一)建置本家員工協助方案推動小組，小組成員兼關懷員，應主動關懷其單位同仁，如發現需關懷對象，除予以支持協助外，並通報人事機構；在同仁面臨影響工作效能之相關問題時，適時提供相關服務資訊，並協助諮商與轉介，俾利其尋求協助。

(二)服務對象如有關懷服務項目所列困擾情形而因此影響工作者，可洽人事機構安排與相關領域關懷員諮詢，經關懷員評估後，視狀況及要求轉介予張老師基金會進行諮商服務。相關人員應依相關倫理責任規範之規定予以保密。

(三)關懷員受理諮詢服務後，填寫諮詢服務紀錄表(附件1)

三、慰問服務：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，由關懷員報請長官指派合適人員給予關懷、慰問。本家進行各項關懷、慰問服務，聯絡員應填寫慰問服務紀錄表備查。(附件2)

## 捌、任務編組

一、本家應組成員工協助方案關懷小組廣續推展本計畫，小組成員如有異動，應另行推薦遴派人員兼任。

二、本家員工協助方案推動小組每年以召開 1 次會議為原則，必要時得適時召開，並記錄備查。

### 玖、倫理責任規範

一、辦理員工諮詢服務時，除當事人授權同意公開諮詢內容外，其餘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商等服務，影響其工作權益；承辦人員應事先明確告知以維護其權益。

二、本計畫各項協助之個人申請資料(如附件 3)，除當事人授權同意公開諮詢內容外，其餘均應依相關法令予以保密，不得供第三人閱覽或使用。

### 拾、實施期程

本計畫分四階段施行：

第一階段：

(一)擬訂本年度實施計畫。

(二)依心理諮商、法律諮詢、醫療保健及理財諮詢等項目，彙整機構周邊社會資源機構相關資訊，於 5 月份傳送輔導會彙整。

第二階段：依推動措施、宣導服務、任務編組及權責分工等事項據以辦理相關事宜。

第三階段：於 8 月 31 日前將本年度推動員工協助方案實行成果及相關佐證資料，函送輔導會彙辦。

第四階段：辦理年度員工協助方案滿意度及需求調查分析(附件 4)，據以訂定下一年度員工協助方案計畫。

### 拾壹、預期效益：

一、落實員工關懷，維護同仁身心健康，並建立本家同仁自助人助、關懷分享、提供資訊、諮詢之機關文化。

二、建立同仁良好互動、溝通與信任機制，營造快樂健康且關懷的工作環境，凝聚團隊向心力。

### 拾貳、經費預算：

執行本計畫所需經費由本家 115 年度相關預算項下勻支。

## 雲林榮家員工關懷諮詢服務紀錄表

基本資料			
受關懷人 (代號)		服務單位	
關懷時間		關懷方式	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 面談
諮詢項目 (可複選)	<input type="checkbox"/> 工作面 (如工作調適、職涯規劃、退休權益等) <input type="checkbox"/> 生活面 <input type="checkbox"/> 法律相關 <input type="checkbox"/> 理財相關 <input type="checkbox"/> 健康面 <input type="checkbox"/> 心理健康相關 <input type="checkbox"/> 醫療保健相關 <input type="checkbox"/> 其他 (請敘明) _____		
處理情形			
關懷方式如為「面談」，請續填寫下列資料			
關懷紀錄			
當事人主訴問題：			
評估與建議			
一、對當事人的建議 (如工作、生活的小叮嚀)          二、對單位的建議 (如工作安排上可改善之處、建議繼續安排諮商輔導等)			

關懷員簽名：

填表日期：      年      月      日

備註：同意，本紀錄表作為公務研究、統計數據使用。不同意，本紀錄表作為公務研究，僅作為統計數據使用。

## 雲林榮家員工關懷慰助服務紀錄表

基本資料			
受 關 懷 人		服 務 單 位	
關 懷 時 間		關 懷 地 點	
關 懷 原 因	<input type="checkbox"/> 受關懷人結婚 <input type="checkbox"/> 受關懷人生育 <input type="checkbox"/> 受關懷人配偶生育 <input type="checkbox"/> 受關懷人住院二日以上 <input type="checkbox"/> 受關懷人亡故 <input type="checkbox"/> 受關懷人一等親亡故 <input type="checkbox"/> 受關懷人家庭房舍遭天災損毀 <input type="checkbox"/> 其他（請敘明）_____		
關 懷 人 員			
關 懷 方 式			
紀錄及照片			

聯絡員簽名：

填表日期：      年      月      日

備註：同意，本紀錄表作為公務研究、統計數據使用。

不同意，本紀錄表作為公務研究，僅作為統計數據使用。

**國軍退除役官兵輔導委員會雲林榮譽國民之家  
員工協助方案服務申請表**

編號：

填表日期： 年 月 日

申請人		職稱	
姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
聯絡電話	公： 手機：	電子信箱	
申請類別	<input type="checkbox"/> 工作適應 <input type="checkbox"/> 健康諮詢 <input type="checkbox"/> 家庭與人際關係 <input type="checkbox"/> 法律諮詢 <input type="checkbox"/> 理財諮詢 <input type="checkbox"/> 其他_____		
附註： 1. 申請表填寫完畢後請以電子郵件方式逕寄員工協助方案專屬信箱 vhyli071@mail5.vac.gov.tw，將以密件處理。 2. 申請者上班時間於機構外接受諮商輔導，應依請假規則規定辦理請假事宜。 3. 本案資料均依相關法令及專業倫理予以保密及保存，敬請放心。			
預約時間	年 月 日 上(下) 午 時		
接 案 人 員 意 見 (由人事人員或專責單位填寫)			
後續追蹤情形 (由人事人員或專責單位填寫)	1. 追蹤時間：  2. 追蹤情形：		

## 雲林榮譽國民之家員工協助方案滿意度調查表

親愛的夥伴，您好：

為瞭解本家員工協助方案對您是否有實質幫助，請您依實際體驗及認知，對下列問題提供意見，作為日後持續改進之參考；本問卷採無記名方式，問卷結果僅為分析與方案修正參考，請放心填答。感謝您在百忙中撥冗填答，並祝您生活、工作順心，謝謝！

人事機構 敬啟

### 第一部分 問卷

01. 我曾尋求員工協助方案(填「否」者，請跳至 13 繼續回答)  
是 否
02. 我認為員工協助方案諮詢服務人員的態度溫暖及真誠  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
03. 我認為員工協助方案諮詢服務人員了解我的問題  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
04. 經過員工協助方案諮詢服務人員的協助，有助於我問題的解決  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
05. 員工協助方案對於我的問題是有幫助  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
06. 員工協助方案對於我服務要求的回覆是迅速的  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
07. 如果我還有需要，我會再次尋求員工協助方案  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
08. 我會向其他人介紹員工協助方案  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
09. 我相信員工協助方案能做到保密及保障我的隱私權  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
10. 整體而言，我對於員工協助方案所提供的服務感到滿意  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
11. 我曾尋求的員工協助方案項目為(可複選)  
法律諮詢 理財諮詢 健康諮詢 心理諮詢 其他  
心理諮商 家庭關係諮詢 工作壓力諮詢
12. 我得知本機關辦理員工協助方案的宣傳方式為(可複選)  
家務會報 課程說明會 機關網站 電子郵件

13. 我未曾尋求員工協助方案，是因為….

未有需要 不知道有員工協助方案 其他：\_\_\_\_\_

14. 其他建議

---

---

---

---

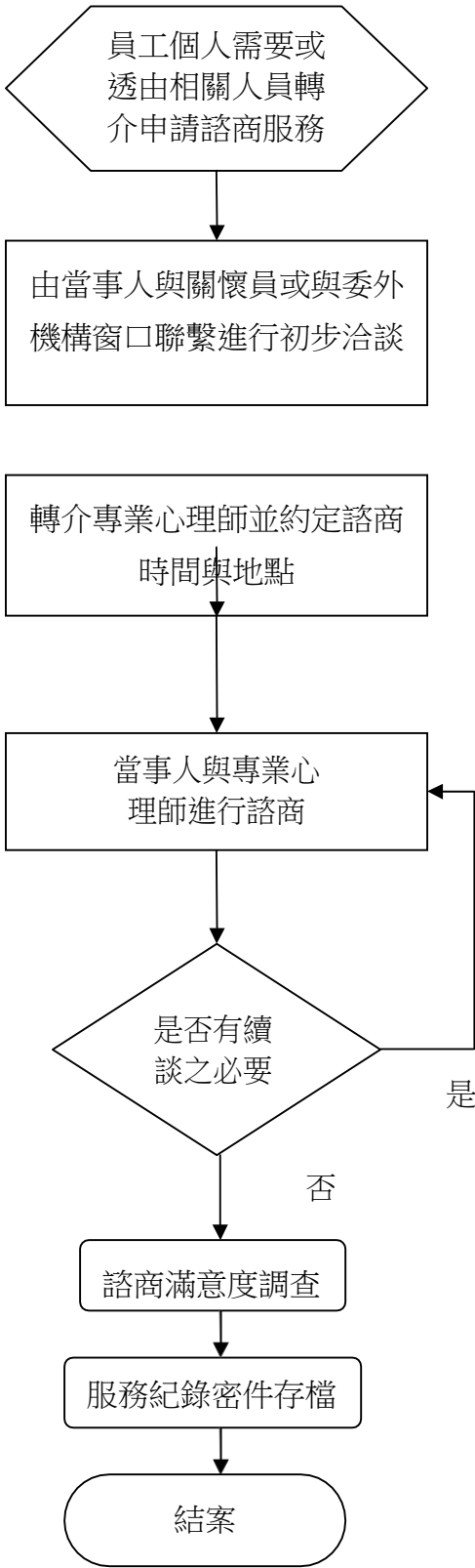
## 第二部分 基本資料

職務：	<input type="checkbox"/> 主管	<input type="checkbox"/> 非主管		
性別：	<input type="checkbox"/> 男	<input type="checkbox"/> 女		
身分：	<input type="checkbox"/> 公務人員	<input type="checkbox"/> 工級人員	<input type="checkbox"/> 委外人員	<input type="checkbox"/> 替代役
	<input type="checkbox"/> 其他：_____			
年資：	<input type="checkbox"/> 5年以下	<input type="checkbox"/> 6年至10年	<input type="checkbox"/> 11年至20年	<input type="checkbox"/> 21年以上
年齡：	<input type="checkbox"/> 30歲以下	<input type="checkbox"/> 31歲至40歲	<input type="checkbox"/> 41歲至50歲	<input type="checkbox"/> 51歲以上

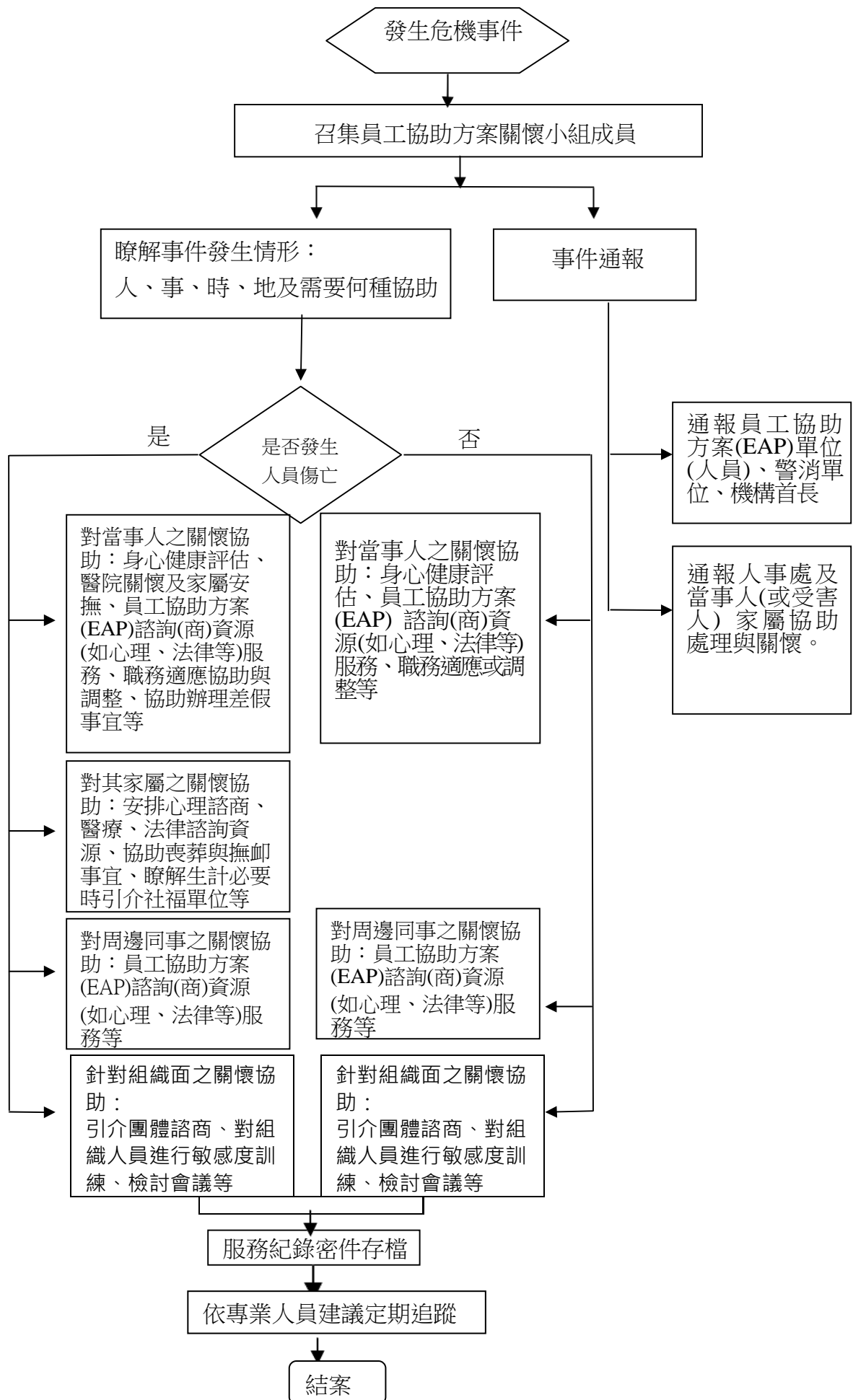
填表日期：            年        月        日

----問卷結束，再次感謝您的填答----

# 雲林榮譽國民之家員工協助方案一般個案處理流程



# 雲林榮譽國民之家-危機個案處理流程



# 雲林榮譽國民之家員工協助方案-非自願個案處理流程

