

正本

檔 號：  
保存年限：  
總 頁 數：

國軍退除役官兵輔導委員會臺中市榮民服務處 函

地址：407036臺中市西屯區青海路二段124號

承辦人：蔡昆榮

電話：04-25271288轉234

傳真：04-25290463

電子信箱：vsdtcc0114@mail5.vac.gov.tw

受文者：本處全體同仁(電傳通知)

發文日期：中華民國115年2月26日

發文字號：中市處字第1150015879號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨

主旨：函頒本處「115年度推動員工協助方案實施計畫」及推動小組名冊，請查照。

說明：依據輔導會115年2月11日輔人字第1155000405號函辦理。

正本：本處全體同仁(電傳通知)

副本：

處長王怡文

# 臺中市榮民服務處

## 115 年度推動員工協助方案實施計畫

### 壹、依據

輔導會 115 年 2 月 11 日輔人字第 1155000405 號函頒「國軍退除役官兵輔導委員會 115 年度推動員工協助方案實施計畫」。

### 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，達成本處施政目標。

### 參、服務對象

本處同仁(含公務人員、約聘僱人員、技工、工友及其他人員)。

### 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(115 年 1 月 1 日起至 115 年 12 月 31 日止)

項目	內容	辦理期程
計畫擬定	依據輔導會 115 年員工協助方案實施計畫及本處 114 年度 EAP 服務滿意度調查結果，訂定本處 115 年度推動員工協助方案實施計畫。	115 年 1 月-3 月
方案導入	透過公文轉知、本處全球資訊網、處務會議宣導及中市一點通 LINE 群組等多元方式發佈資訊，爭取各級主管及同仁之支持，使同仁瞭解本方案	115 年 1 月-12 月

	之服務措施。		
服務提供	個人層次	辦理「心理諮詢」、「醫療保健」、「財務諮詢」等3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、加強醫療保健與身體健康之促進，強化理財能力。	115年1月-12月
		蒐整「心理衛生中心」服務資源(含社區心理衛生中心等相關憂鬱症及自殺防治識能之宣導、職場霸凌及性騷擾事件等相關諮詢、醫療或心理諮商、社會福利資源之整備)，提供多元心理諮詢管道，提高主動尋求協助之動機。	115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，建置相關資源服務網絡，適時提供諮詢與轉介。	115年1月-12月
		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。	115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( <a href="http://www.wwupsy.com/eap?id=58">www.wwupsy.com/eap?id=58</a> )自我檢視、使用心情溫度計 App。	115年1月-12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。	115年1月-12月
		建構性別友善的健康、醫療與照顧	115年1月-12月

		的職場環境，改善勞動條件及性別隔離，加強人員的性別平等意識。	
		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。	115年1月-12月
		對新進人員辦理說明，協助瞭解本年度推動 EAP 服務內容。	115年1月-12月
	教育訓練	薦送同仁參加相關課程訓練、辦理相關講座、研習。	115年1月-12月
		針對不同群組同仁需求，提供職場溝通培訓、親職成長團體、增進同仁同理心、中高齡實用資訊宣導等講座或資源資訊，建構性別友善、職場友善、中高齡友善、生育友善的安全與支持環境。	115年1月-12月
		辦理紓壓工作坊提供同仁工作之餘紓壓方式，減輕壓力後以提升工作效率及專注度。	115年1月-12月
		定期召開本處 EAP 推動小組會議，增進該小組成員對其隸屬之組別同仁輔導及關懷知能。	115年1月-12月
		對各單位主管人員、EAP 推動小組成員及各單位關懷聯絡員辦理敏感度訓練及並加強主管領導管理、職場異常行為徵兆察覺與處理相關訓練面向。	115年1月-12月
		建構性別友善職場，運用多元管道宣導職場霸凌防治事項，及加強性騷防治宣導。	115年1月-12月

成效評估	本處年度執行成果及相關證明文件，送人事處完成人事業務績效考核。	115年8月
	依本年度執行成果、建議事項、問卷調查，據以作為次年度精進本計畫之參考。	115年1月-12月
其他事項	依據會頒「臺灣人憂鬱症量表」，請同仁填寫。	115年1月-12月
	轉知本處員工可利用輔導會簽約專業機構進行「員工心理諮詢服務」。	115年1月-12月
<p>附註：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處依需求調查及組織特性，訂定「115 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。</li> <li>2. 本處依「心理諮詢」、「法律諮詢」、「醫療保健」及「理財諮詢」等項目，將機構所在地周邊社會資源機構相關資訊，以E-mail方式傳送輔導會彙整，俾利輔導會於5月31日完成彙製資源網絡地圖，函發各處會及各機構參用。</li> <li>3. 本處依訂定之推動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。</li> <li>4. 本處自行辦理「員工心理健康自我檢測」並統計分析問卷結果。</li> </ol>		

## 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)、主管人員轉介個案處理流程(附件2)、危機個案處理流程(附件3)、非自願個案處理流程(附件4)，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：依本處「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 5)通報人事管理員；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 6)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) 本處關懷(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) 輔導會委託宇聯管理顧問有限公司辦理 EAP：

1. 服務對象：本處同仁。
2. 諮詢專線：0800-098-985/02-2986-3263(24 小時)。
3. 電子信箱：[world.wide.union3@gmail.com](mailto:world.wide.union3@gmail.com)。
4. 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，提供關懷卡片予關懷(聯絡)員，報請長官或長官指派之合適人員給予慰祝。

(二) 本處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 7)送人事管理員備查。

三、本處員工關懷專線電話：04-25271288#234；電子信箱：[vsdtcc0114@mail5.vac.gov.tw](mailto:vsdtcc0114@mail5.vac.gov.tw)，受理同仁申請 EAP 服務。

## 捌、任務編組

- 一、本處應組成「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，由其職缺接任人員遞補。
- 二、本處員工關懷小組每年以召開 1 次會議為原則，必要時得適時召開，均由人事管理員規劃安排並記錄備查。

## 玖、倫理責任規範

- 一、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；承辦人員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「臺中市榮民服務處員工協助方案資料保存及調閱作業要點」(附件 8)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處 115 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。

## 臺中市榮民服務處一般個案處理流程

員工個人需要申請



由當事人與員工關懷小組、委外機構窗口聯繫進行初步洽談



安排專業人員並約定諮詢(商)時間與地點



當事人與專業人員進行諮詢(商)

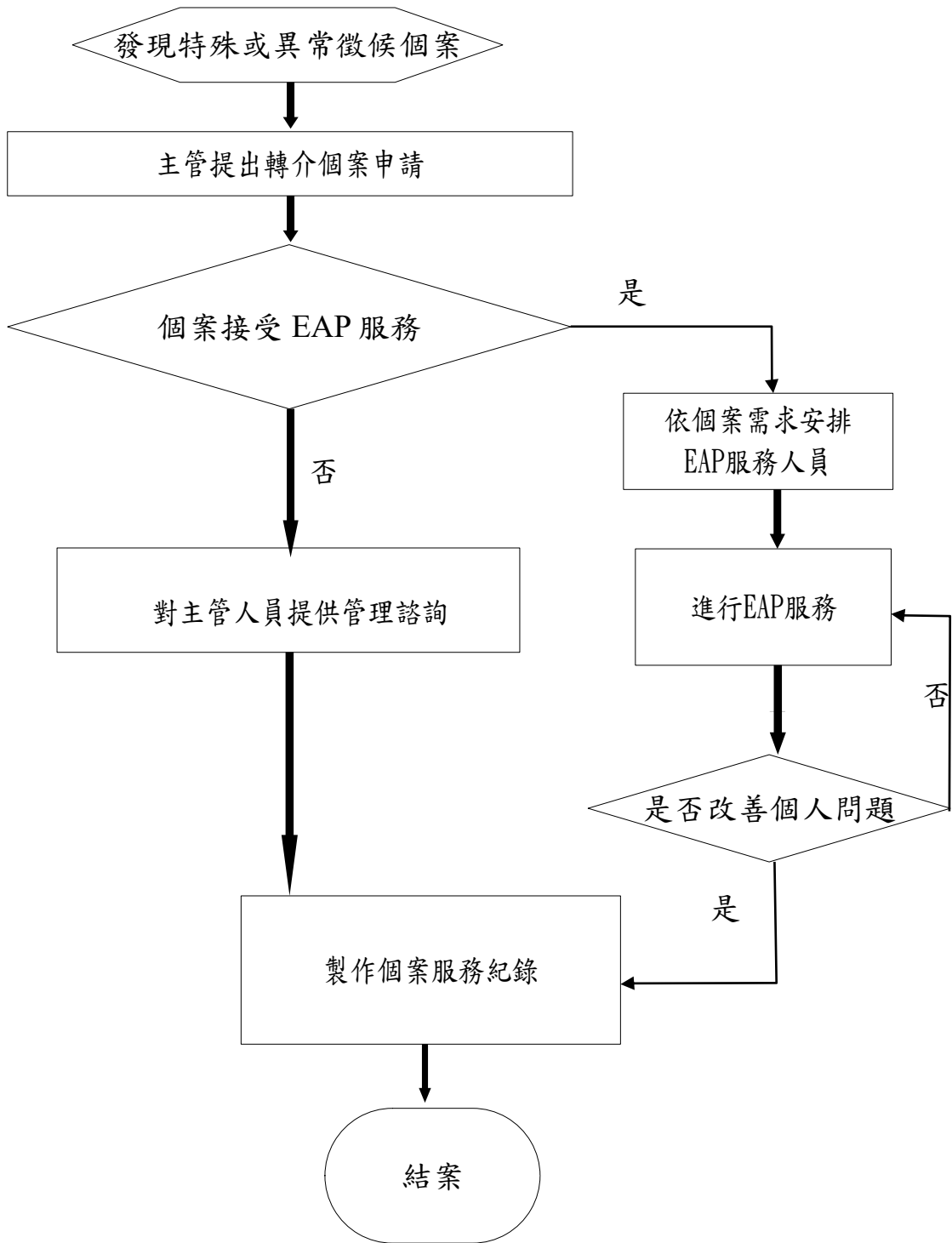


服務紀錄依規定存檔

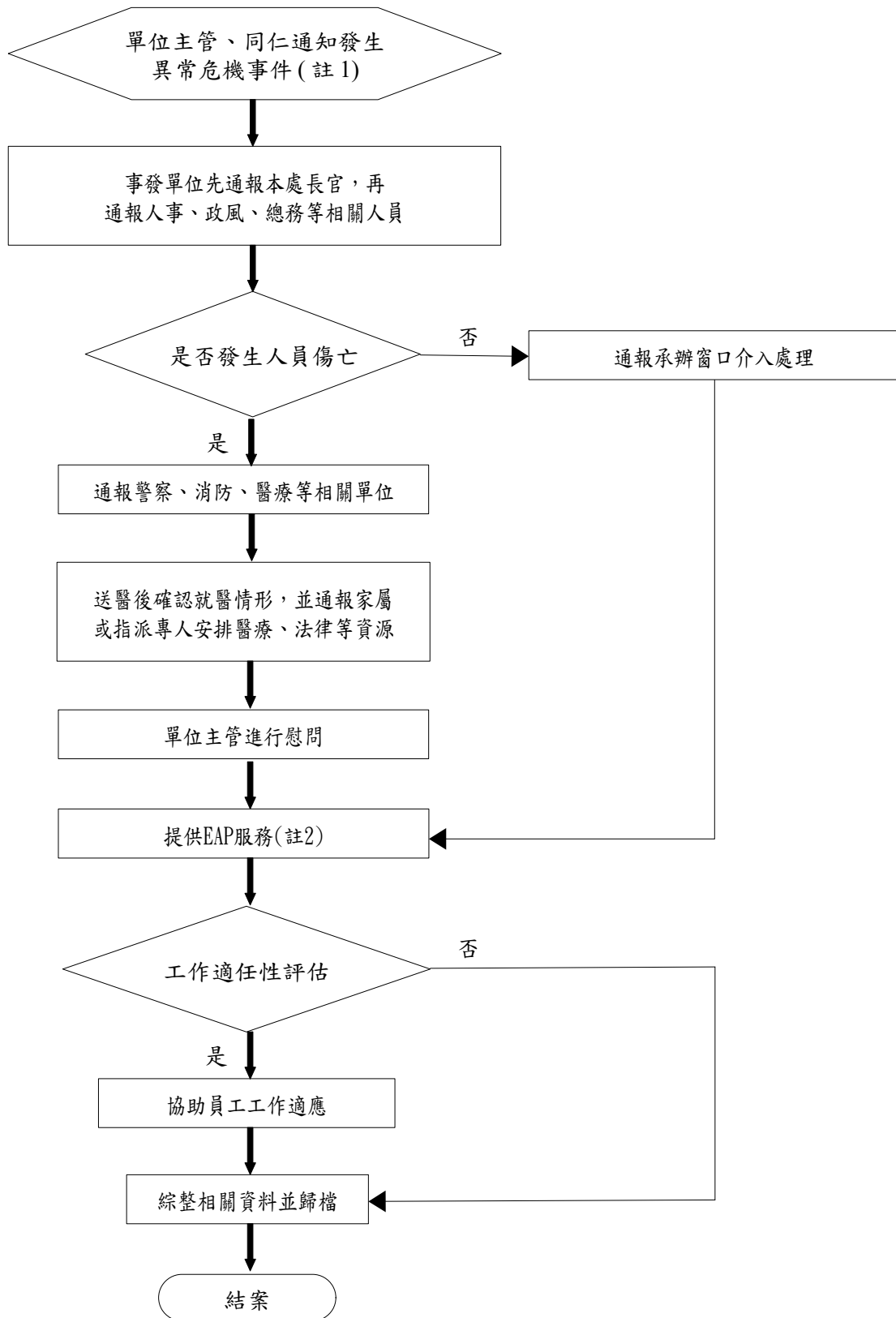


結案

### 臺中市榮民服務處主管人員轉介個案處理流程



### 臺中市榮民服務處危機個案處理流程



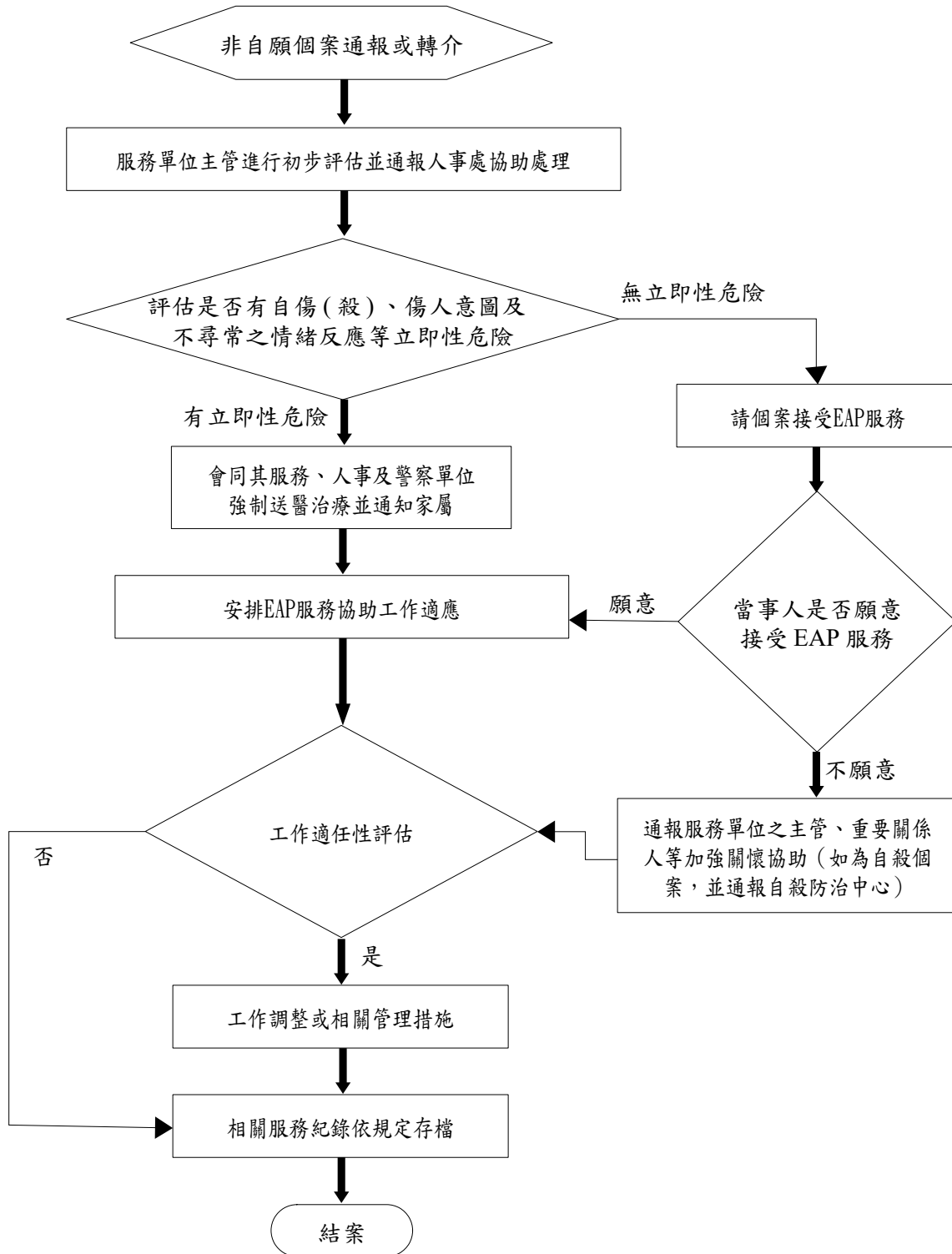
註1、危機事件之定義

- (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。

### 臺中市榮民服務處非自願個案處理流程



## 臺中市榮民服務處關懷協談服務 諮詢服務紀錄表

基本資料			
受關懷人(代號)	本欄位由人事室填寫	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 (可複選)	<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

# 臺中市榮民服務處關懷協談服務 個別諮詢申請表

案號：\_\_\_\_\_

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	欲申請心理諮詢者需填寫
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_____
希望聯絡方式	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 電子郵件
諮詢地點	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

(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，請轉交人事管理員。
3. 本方案每人每年可享2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；相關服務費用由會本部負擔，請同仁珍惜資源善加運用。
4. 諮詢方式：電話/信箱/視訊/面談。
5. 諮詢地點：宇聯管理顧問有限公司全臺服務據點。
6. 諮詢老師：宇聯管理顧問有限公司專業：<https://www.wwupsy.com/about?id=47>。
7. 方案各項諮詢服務之同仁個人資料及記錄，依「臺中市榮民服務處員工協助方案資料保存及調閱作業要點」規定辦理。
8. 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。

## 臺中市榮民服務處關懷協談服務 慰祝服務紀錄表

基本資料			
受關懷人		服務單位	
關懷日期		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2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			

填表人簽名：

填表日期：        年        月        日

## 臺中市榮民服務處 員工協助方案資料保存及調閱作業要點

- 一、臺中市榮民服務處(以下簡稱本處)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、接受本處委託提供諮詢(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、本處諮詢(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。

## 臺中市榮民服務處 115 年員工協助方案推動小組名冊

編組職稱	單位	職稱	姓名	分機	備註
召集人	處本部	副處長	謝秀芬	202	
聯絡員 兼關懷員	服務組	組長	沈峻玄	102	
聯絡員 兼關懷員	輔導組	組長	陳志成	203	
聯絡員 兼關懷員	主計室	主任	蔡靜宜	230	
聯絡員 兼關懷員	輔導組	專員	喬仁祺	217	
聯絡員 兼關懷員	輔導組	輔導員	曾錦文	208	
聯絡員 兼關懷員	輔導組	社工員	陳淑玲	213	
聯絡員 兼關懷員	輔導組	社工員	王秀芳	205	
聯絡員 兼關懷員	服務組	社工員	林譽芳	131	
聯絡員 兼關懷員	服務組	助理員	黃瓊香	123	
聯絡員 兼關懷員	服務組	約僱	廖學信	120	
秘書	處本部	人事管理員	蔡昆榮	234	

一、本小組成員任期至 115 年 12 月 31 日止，任期屆滿後得予續任。

二、任期中如有人員異動，由其職缺接任人員遞補。