
花蓮縣政府 員工協助方案主管手冊

聯絡地址：970 花蓮市府前路17號
連絡電話：03-8227171#310、320
聯絡時間：周一至周五
08:00-12:00，13:30-17:30



花蓮縣政府

中華民國112年6月1日編印

序

作為主管，您在員工協助方案中扮演着重要的角色。員工協助方案旨在提供支援和資源，幫助員工克服個人或工作上的困難，提高其福祉和工作績效。

1. 了解員工需求：與員工建立信任關係，積極傾聽並了解員工的需求。
2. 提供支援和資源：根據員工的需求，提供適當的支援和資源。
3. 促進工作生活平衡：鼓勵員工利用休假和休息時間，提倡健康的工作習慣，避免過度工作和壓力。
4. 溝通和倡導：向員工介紹並鼓勵使用員工協助方案各項專業資源。
5. 尊重和保密：在處理員工個人問題和隱私時，始終保持尊重及保密。
6. 建立支援網路：促進團隊合作和同事之間的支援網路，讓員工不是獨自面對困難。
7. 持續跟進和評估：定期評估員工協助方案的有效性，並根據需要進行調整和改進。
8. 培養關懷文化：建立關懷員工福祉和發展的文化，鼓勵團隊成員之間的互助和合作。





序.....	0 1
員工協助方案(EAP)概念介紹與效益.....	03
本府員工協助方案(EAP)推動組織	04
本府員工協助方案(EAP)推動組織架構圖.....	05
本府員工協助方案(EAP)服務流程圖.....	06
員工協助方案服務內容-心理協助篇.....	07
員工協助方案服務內容-法律協助篇.....	08
員工協助方案服務內容-財務協助篇.....	09
員工協助方案服務內容-職場霸凌議題.....	1 0
員工協助方案資源地圖(總表).....	1 1
員工協助方案資源一覽表(一).....	1 2
員工協助方案資源一覽表(二).....	1 3
花蓮縣政府112年度推動員工協助方案「實踐DEI、職場更有愛」實施計畫.....	1 4
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.....	1 5
花蓮縣政府暨所屬各機關學校員工協助非自願個案處理流程.....	1 6
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.....	1 7



員工協助方案(EAP)概念介紹

員工協助方案(Employee Assistance Programs，以下簡稱EAP)是一套運用於工作職場的方案，目的在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、情緒等)，及協助組織處理可能影響生產力的相關議題。

EAP的核心精神，是當組織內部員工出現「工作效能」降低之情形時，主管和人事機構可以採取適當作為以協助員工處理類此議題(或釐清問題之癥結)，並希望員工不要因此影響工作表現。

透過EAP的運作，員工的個別議題可以獲得更好的處置，減少對工作表現的影響，而機關亦可降低因人員表現不佳所造成的負擔，進而提升組織整體的績效。

員工協助方案(EAP)效益

推動EAP主要希望達成以下預期效益：

- 1.協助員工適應工作與環境。
- 2.協助改善員工出缺勤狀況，減少流動率。
- 3.協助改善員工作表現。
- 4.提升員工及主管對組織的滿意度，增加向心力。
- 5.改善組織內人際關係。
- 6.促進組織內溝通效能。



本府員工協助方案(EAP)推動組織

- 本府為整合現有員工協助資源，提供本府暨所屬機關學校公教同仁解決可能影響工作效能之相關問題，自104年3月30訂定「花蓮縣政府暨所屬各機關學校員工協助方案」，並訂定「花蓮縣政府員工協助方案推動小組設置要點」組成推動小組，由本府人事處處長擔任召集人，人事處組織企劃科長擔任執行秘書，邀集EAP推動單位及專家學者，不定期召開會議，提供員工協助方案年度計畫之諮詢及指導規劃、宣導及推動、執行成效追蹤與檢討及各項EAP措施之審議及促進、相關服務規定及流程等事宜。
- 此外，為全面營造互動良好組織文化落實並建立溫馨關懷工作環境，訂定「花蓮縣政府員工協助方案關懷小組服務計畫」，由本府各局處及所屬機關學校推薦對心理健康預防推廣有興趣或具諮商、輔導、社工等專長之同仁，參與「關懷小組」之關懷服務，關懷轉介各單位內身心健康適應困難，或工作壓力導致心理與情緒需緊急介入協助與服務者。
- 另為精進員工協助方案，有效落實方案導入所屬各機關學校，訂定「花蓮縣政府員工協助方案工作圈實施計畫」，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。



員工協助方案(EAP)推動組織架構圖

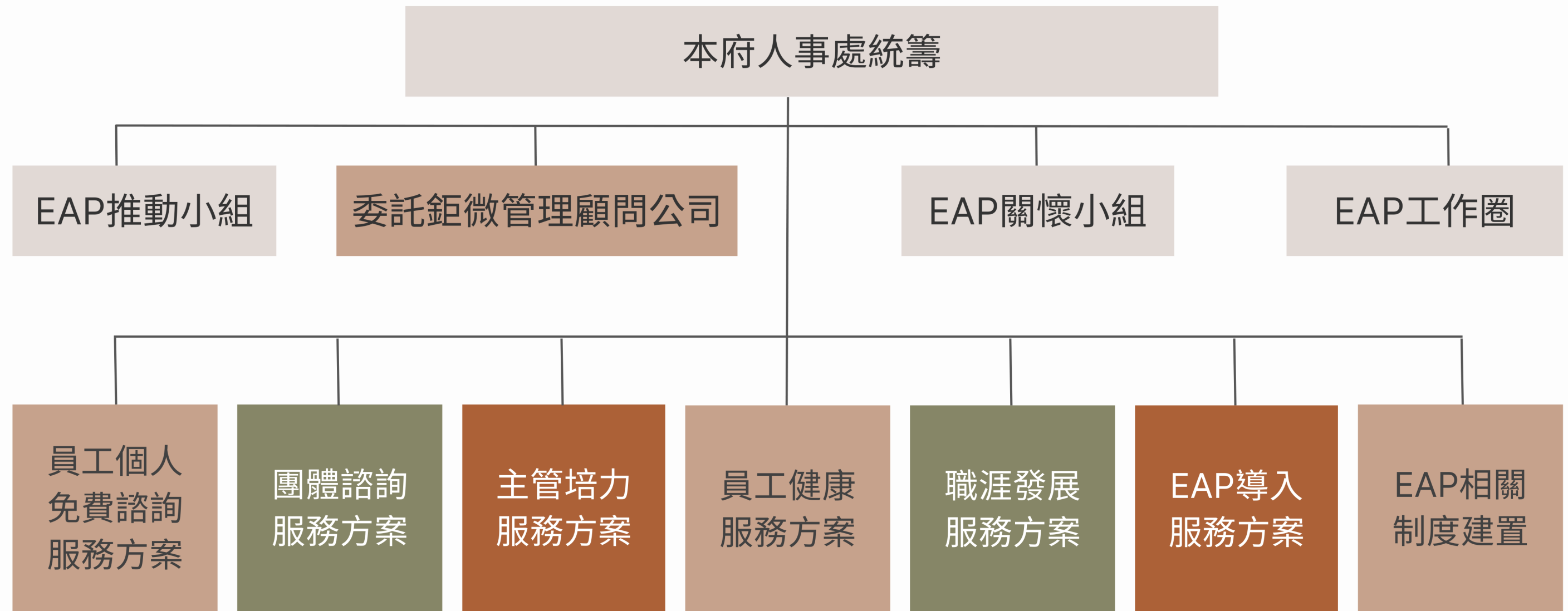


圖1：花蓮縣政府EAP推動組織架構圖

本府員工協助方案(EAP)服務流程圖

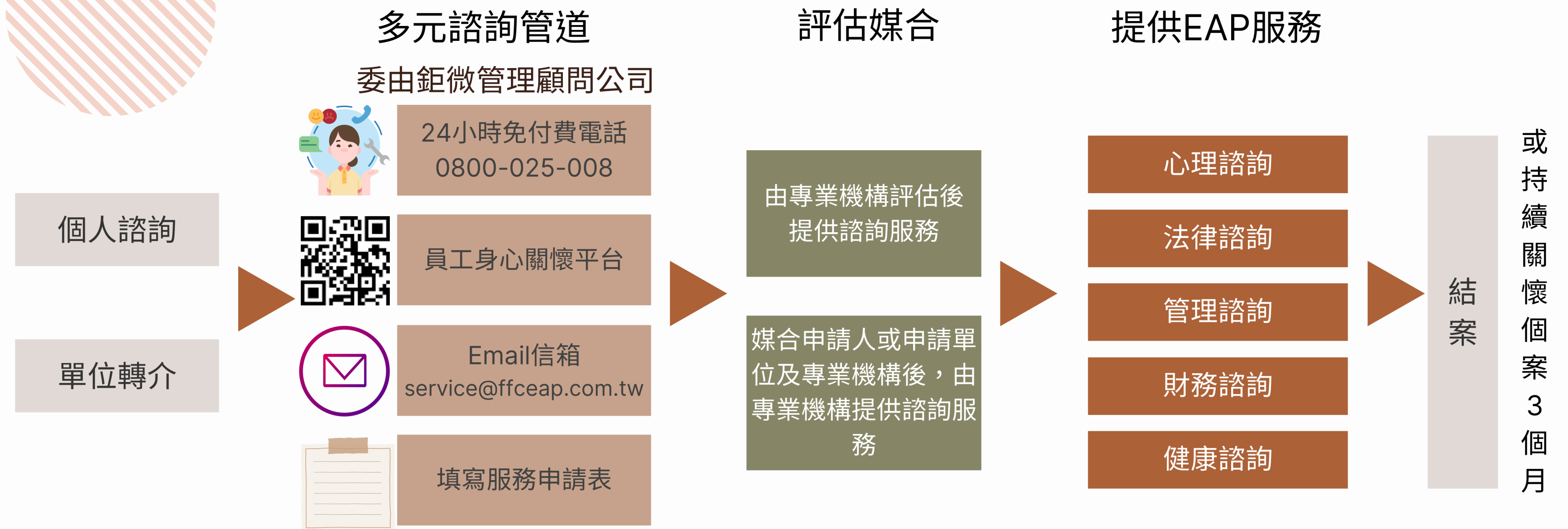


圖2：花蓮縣政府員工協助方案(EAP)服務流程圖



員工協助方案服務內容

心理協助篇

情景描述：

員工A最近一直感到工作壓力巨大，他面臨著大量任務和緊迫的截止日期，導致他感到焦慮和心力交瘁，工作讓他感到難以應付。

作為主管，您意識到員工A需要心理協助和支援。



1. 建立一對一傾聽：傾聽員工A的困擾，了解他的工作壓力來源和影響。
2. 提供情緒支援：表達對員工A的關心和理解。讓他知道您明白他的感受，並鼓勵他分享心理困擾。
3. 引導壓力管理：提供壓力管理的建議和技巧，分享一些有效的壓力緩解方法，如呼吸練習、鍛鍊、休息等。
4. 重新分配任務：審視員工A的工作負荷，是否可以重新分配一些任務，以減輕他的負擔。
5. 支持工作平衡：鼓勵員工A尋找工作和生活之間的平衡。
6. 提供資源和支援：提供**員工協助方案（EAP）的心理健康資源**，並向員工A提供專業心理諮詢服務的資訊，以便他可以尋求專業支持。

**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**



秀林鄉
新城鄉
花蓮市
吉安鄉
壽豐鄉
萬榮鄉
鳳林鎮
光復鄉
瑞穗鄉
豐濱鄉
卓溪鄉
玉里鎮
富里鄉

全區 本府員工協助方案
(委託鉅微管理顧問公司)
諮詢預約(24小時免付費電話)
0800-025008

員工身心關懷平台

全區 衛生福利部自殺防治專線（安心專線）：1925
全區 張老師專線：1980
全區 生命線：1995

員工協助方案服務內容

法律協助篇

情景描述：

員工B最近在工作場所遭遇了性別歧視問題。她發現自己在晉升和薪資方面受到不公平對待，並且遭受了帶有性別歧視言論和行為的同事的欺負。員工B感到困惑和不安，她尋求主管的幫助和法律協助。



1. 傾聽和支持：傾聽員工B的經歷和困擾。表達關心和支持。
2. 指導員工權益：向員工B提供相關勞動法和平等就業法律框架的簡要概述。
3. 收集證據：鼓勵員工B收集有關性別歧視的證據，如電子郵件、文字信息、證人陳述等。
4. 內部投訴程序：引導員工B了解機關內部投訴程序，並提供支持和指導，以幫助她提起性別歧視的投訴，並知道她的權利和責任。
5. 提供法律資源：提供**員工協助方案（EAP）的法律資源**，如律師、勞工組織或平等權益機構，以獲取專業法律協助。
6. 維護保密性：保護員工B的隱私和保密性，確保她感到安全和受到保護。
7. 跟進和支持：提供持續的支持和指導。

**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 本府法律諮詢
服務地點 | 中國縣政服務中心
聯絡電話 | 03-8760089
諮詢時間 | 每月第3週星期三
上午10:00-12:00

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 分機114
秀林鄉公所調解委員會
聯絡電話 | 03-8612116 分機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 分機127
鳳林鎮公所調解委員會
聯絡電話 | 03-8762771 分機161
光復鄉公所調解委員會
聯絡電話 | 03-8702206 分機265

南區 本府法律諮詢
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

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
豐濱鄉公所調解委員會
聯絡電話 | 03-8791350 分機126
瑞穗鄉公所調解委員會
聯絡電話 | 03-8872222 分機128
萬榮鄉公所調解委員會
聯絡電話 | 03-8751321 分機136
玉里鎮公所調解委員會
聯絡電話 | 03-8883166 分機114
卓溪鄉公所調解委員會
聯絡電話 | 03-8883118 分機35
富里鄉公所調解委員會
聯絡電話 | 03-8831048

全區 本府法律諮詢
服務地點 | 本府馬上辦中心
聯絡電話 | 03-8232050
諮詢時間 | 每週三上午10:00-12:00

全區 法律扶助基金會
服務地點 | 花蓮地方法院
聯絡電話 | 03-8222128
花蓮分會
諮詢時間 | 每週二上午9:00至中午12:00；每週四下午2:00開始至5:00

全區 消費者保護專線：1950
諮詢時間 | 星期一至星期五8:00-12:00；13:30-17:30

員工協助方案服務內容

財務協助篇

情景描述：

員工C最近遇到了一些財務困境，他面臨着高額的債務和困難的經濟狀況，並感到沮喪和無力，這影響到了他的工作表現和情緒。員工C向主管尋求財務協助和支援。



1. 傾聽和理解：傾聽員工C的財務困境和困擾。
2. 提供預算和理財建議：提供預算編制和理財方面的指導。幫助員工C制定合理的預算，幫助管理支出和改進財務狀況。
3. 探索債務管理選項：了解員工C的債務狀況，並與他一起探討債務管理的選擇。
4. 推薦財務資源：提供**員工協助方案（EAP）的財務資源**，取得專業財務協助。
5. 培訓和提升機會：鼓勵員工C參加有關財務管理和理財的培訓和提升機會。
6. 保護隱私和保密性：確保員工C的財務資訊和問題得到保密處理。
7. 跟進和支援：定期與員工C了解他的財務狀況，提供持續的支援和指導。

**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#251
- 全區 菸害服務諮詢**
服務地點 | 花蓮縣衛生局
聯絡電話 | 03-8230791
- 全區 食品安全諮詢**
服務地點 | 花蓮縣衛生局
聯絡電話 | 03-8224750
- 全區 免付費傳染病諮詢專線（防疫專線）：1922**
- 全區 財團法人臺灣基督敎門諾醫院(本院)**
服務地點 | 花蓮市民權路44號
聯絡電話 | 03-8241234
- 全區 財團法人臺灣基督敎門諾醫院(壽豐分院)**
服務地點 | 花蓮縣壽豐鄉共和村魚池52號
聯絡電話 | 03-8664600
- 全區 花蓮慈濟醫院**
服務地點 | 花蓮市中央路三段707號
聯絡電話 | 03-8561825
- 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 | 03-8230232

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 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
- 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 稅務諮詢**
服務地點 | 花蓮縣地方稅務局玉里分局
聯絡電話 | 03-8882247

員工協助方案服務內容

職場霸凌議題

情景描述：

員工E最近在工作場所遭遇了職場霸凌問題。他發現自己受到同事的惡意欺負和排擠，導致他的工作環境惡劣，工作效果下降。員工E感到沮喪和無助，他向主管尋求協助和支援。



1. 傾聽和支援：傾聽員工E的職場霸凌經歷。
2. 確認和了解職場霸凌：對職場霸凌的定義和行為進行解釋，讓員工E了解職場霸凌的種類和影響。確保他明白自己遭遇的是職場霸凌，並非個人責任。
3. 提供資源和政策：向員工E提供機關反職場霸凌政策和資源，解釋他的權益和保護措施。
4. 引導處理策略：與員工E一起討論處理職場霸凌的策略，如尋求見證人證詞、記錄事件等。
5. 心理支援和諮詢：提供**員工協助方案（EAP）專業諮詢資源**。
6. 追蹤和保護：定期了解員工E的情況，並確保權益受到保護及必要的措施防止報復行為。
7. 培訓和教育：組織職場霸凌教育和培訓活動，提高員工對職場霸凌問題的認識和意識。

**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
聯絡電話 | 03-8230232
花蓮縣新城鄉衛生所
聯絡電話 | 03-8266781
花蓮縣秀林鄉衛生所
聯絡電話 | 03-8612319
花蓮縣吉安鄉衛生所
聯絡電話 | 03-8521113
花蓮縣壽豐鄉衛生所
聯絡電話 | 03-8652101
花蓮縣鳳林鎮衛生所
聯絡電話 | 03-8761116
花蓮縣光復鄉衛生所
聯絡電話 | 03-8701114
花蓮縣豐濱鄉衛生所
聯絡電話 | 03-8791156
花蓮縣瑞穗鄉衛生所
聯絡電話 | 03-8872045
花蓮縣萬榮鄉衛生所
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

全區 反霸凌申訴專線
聯絡電話 | 03-8224526
申訴傳真 | 03-8235531
申訴電子郵件 | personnel@hl.gov.tw

全區 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

全區 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 | 03-8311486
戒毒諮詢專線 | 0800-770885

全區 花蓮縣社區心理衛生中心
服務地點 | 花蓮縣花蓮市林森路391號
聯絡電話 | 03-8351885

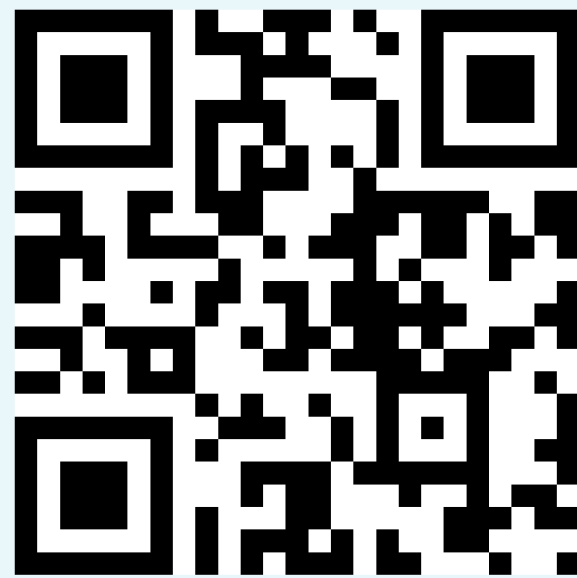
全區 員工托育服務
服務地點 | 擇定適當幼兒園所簽訂優惠契約，提供員工選擇送托
網 址 | https://www1.hl.gov.tw/insv/vip_store/

全區 長照專線：1966
行政院人事行政總處
公務福利 e化平台



員工協助方案資源地圖(總表)

分為心理類、法律類、財務類、醫療類及其他類，請至本府
員工協助方案專區參考
(https://www1.hl.gov.tw/pn/home/resouce_info.asp)



花蓮縣政府員工協助方案專區-QRcode



員工協助方案資源一覽表(一)

心理諮詢

- 鉅微管理顧問公司：0800-025008
- 員工身心關懷平台QRcode：
- 生命線：1995
- 張老師專線：1980
- 衛生福利部自殺防治專線（安心專線）：1925

法律諮詢

- 花蓮縣政府馬上辦中心：8232050（每週三上午10：00-12：00）
- 花蓮縣政府中區縣政服務中心：8760089（每月第3週星期三上午10：00-12：00）
- 花蓮縣政府南區縣政服務中心：8980561（每週五14：00-15：30）★請先電話向法律扶助基金會花蓮分會預約面談諮詢（預約電話8222128）。
- 法律扶助基金會花蓮分會：8222128（每週二8：40及13：40開始；每週四13：40開始）★請先電話預約面談及諮詢事宜（地點：花蓮地方法院）。
- 消費者保護專線：1950(星期一至星期五8：00-12：00；13：30-17：30)

財務諮詢

- 國民旅遊卡特約銀行(玉山商業銀行)24小時免付費客服專線：0800-031313 服務電話：831-1313
- 稅務諮詢服務（花蓮縣地方稅務局）諮詢服務電話:8226121 免付費電話：0800-386969
服務網址：<http://www.hltb.gov.tw/>
- 納稅者權利保護專線（花蓮縣地方稅務局）：總局：8233188；玉里分局：8882247



員工協助方案資源一覽表(二)

醫療諮詢

- 戒菸服務諮詢專線 (花蓮縣衛生局)：8230791
- 新手媽媽嬰幼兒保健諮詢 (花蓮縣衛生局)：8227141#251
- 食品安全諮詢 (花蓮縣衛生局)：8226959
- 年長者醫療照護諮詢 (花蓮縣衛生局)：8230871
- 醫療門診(本縣13鄉鎮市衛生所門診及巡迴醫療)：8226970

其他諮詢

- 花蓮縣長期照顧管理中心 (花蓮市文苑路12號3樓) 電話：8226889
- 長照專線：1966、線上申請長照服務網址：<http://long-term.hlshb.gov.tw/>
- 花蓮縣毒品危害防制中心 (花蓮市林森路391號) 電話：8311486；戒毒諮詢專線：0800-770885
- 員工托育服務：(本府員工特約商店網址)https://www1.hl.gov.tw/insv/vip_store/
- 反霸凌申訴專線：8224526
- 行政院人事行政總處-公務福利e化平台QRcode：

特約醫院、診所

- 財團法人臺灣基督教門諾會醫院及壽豐分院優惠：限花蓮縣政府員工★門診掛號費8折，於辦理批價繳費手續時，主動出示員工識別證。
- 花蓮慈濟醫院優惠：(一) 門診就醫及接受非病就醫項目 (如：美容雷射等) 時，給予掛號費半價優待；住院部分給予病房費差額95折 (急診醫療費用不予折扣)。(二) 提供十人以上員工團體健康檢查優惠，依檢查人數多寡提供相對優惠價格。(三) 成人預防保健、癌症篩檢當日停車費優免。(四) 以上優惠項目不得與該院其他優惠專案同時併用。

花蓮縣政府112年度推動員工協助方案「實踐DEI、職場更有愛」實施計畫

112年1月5日府人福字第1120002180號函頒

112年4月28日府人企字第1120081522號函修正

112年5月24日府人企字第1120101027號函修正

共融的服務措施 避免無意識偏見

- 調查分析各項服務貼近員工需求
- 簡式健康量表檢測洞察員工心情溫度
- 組成EAP推動小組
- 成立EAP關懷小組
- 跨域協調，促進本府與委託專業顧問公司網絡合作

全方位服務導入 促進員工健康意識覺醒

- 充實健身舒壓室設備
- 雲端資訊、實體互動，雙向推播EAP
- 辦理10場次種籽宣導師巡迴宣導列車
- 辦理「體能覺醒/減壓健康營系列活動」
- 辦理「心靈覺醒/壓力調適團體工作坊系列活動」

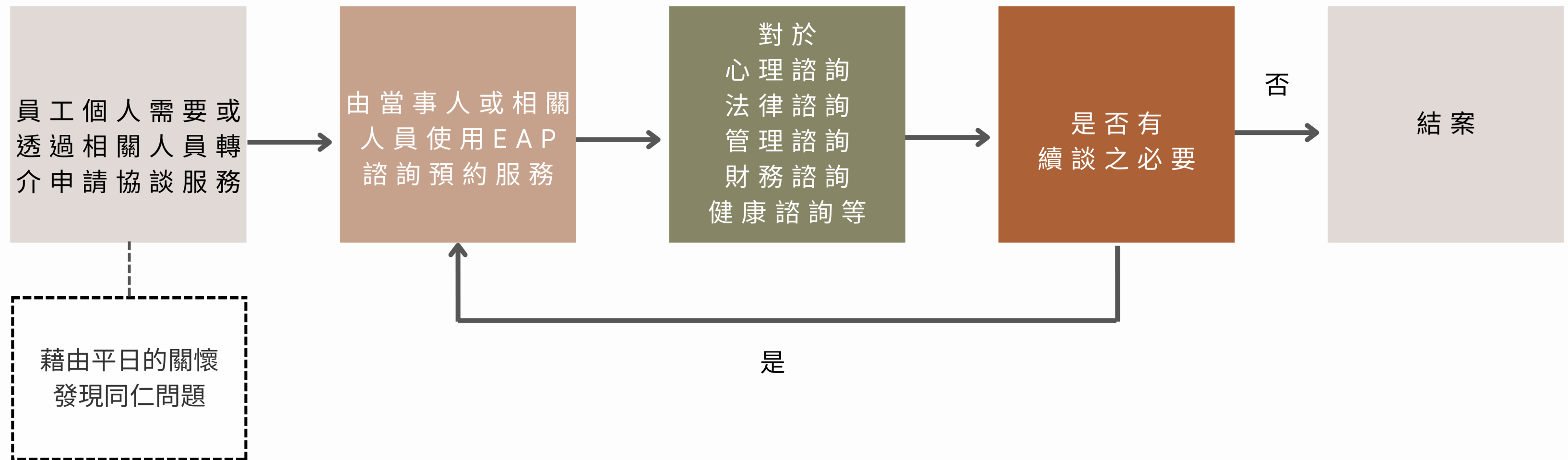
多元的服務方案審酌不同性別、 身心障礙，增進生活與工作平衡

- 工作與家庭性別角色價值定位(性平綱領推動策略-教育、媒體與文化)
- 身心障礙職務再設計說明與案例分享(性平綱領推動策略-健康、醫療與照顧)
- 辦理業務達人及圓夢團隊頒獎及標竿學習
- 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
- 建立過勞人員關懷警示機制
- 辦理員工家庭日(性平綱領推動策略-教育、媒體與文化)
- 托育或安親班特約優惠(性平綱領推動策略-就業經濟與福利)

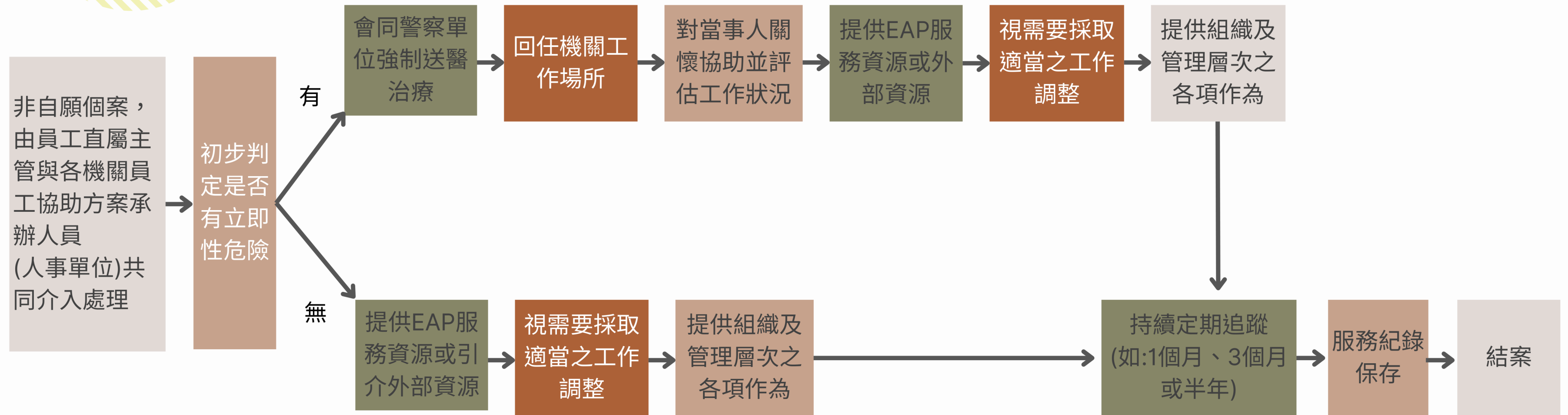
112年度預定辦理研習或活動

- 主管敏感度訓練
- 員工關懷員成長工作坊
- 種籽宣導師訓練
- 心理面、工作面與性別議題、組織管理面、健康面、家庭生活面等講座
- 新手父母成長團體活動
- 員工家庭日活動-親子日、母親節、父親節活動

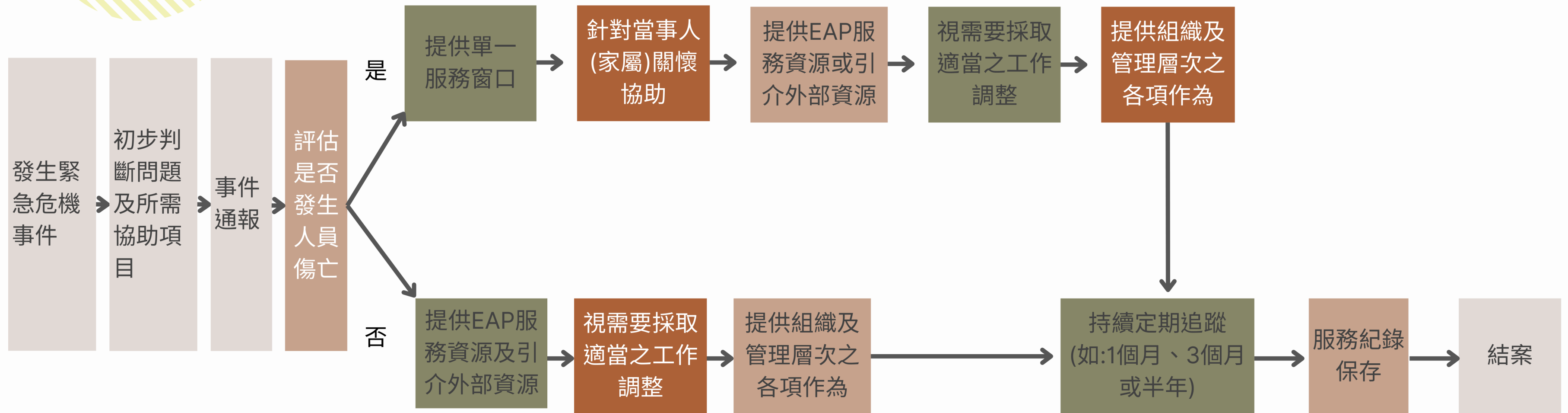
花蓮縣政府暨所屬各機關學校員工協助一般個案處理流程



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



花蓮縣政府及所屬各機關學校緊急危機事件個案處理作業流程



心情筆記

