



勞動部推動員工協助方案經驗分享

- 報告單位：勞動部人事處
- 報告日期：108年1月4日

簡報大綱

壹、前言

貳、計畫擬定

參、方案導入

肆、服務提供

伍、成效評估

陸、結語

壹、前言

- 本部自98年6月8日起正式導入「員工協助方案」，提供同仁EAP各項諮詢服務。
- 本部為推動員工協助方案，每年均編列專項預算，以完成年度EAP實施計畫各項工作。
- 為使本部所屬機關均能確實推動EAP，由本部統一規劃訂定本部及所屬機關107年度員工協助方案實施計畫，並由本部對外招標委託專業服務機構辦理，經費由本部及所屬機關共同分攤。

貳、計畫擬定

- 計畫依據~多元面向規劃年度EAP工作計畫



貳、計畫擬定

- 計畫依據~落實本部施政目標及施政計畫

提升職安水準，完善退休金制度
推動友善職場，促進職場工作平等

強化勞工身心健康

督促業者落實防災措施及管理作為

確保勞工老年經濟生活安全

保障勞工退休金權益

推動雇主提供哺集乳室與托兒措施

輔導及補助企業辦理友善職場措施

培訓企業規劃友善職場措施之知能

貳、計畫擬定

- 計畫依據~年度員工協助方案需求調查結果



貳、計畫擬定

- 計畫依據~EAP年度成果效益分析



貳、計畫擬定

- 計畫內容~年度工作計畫具體工作項目



貳、計畫擬定

- 計畫內容~年度工作計畫具體工作項目

全方位諮詢服務

設置0800諮詢專線

面對面個別晤談

電子郵件及書面諮詢

個別諮詢

團體諮詢

管理

財務

法律

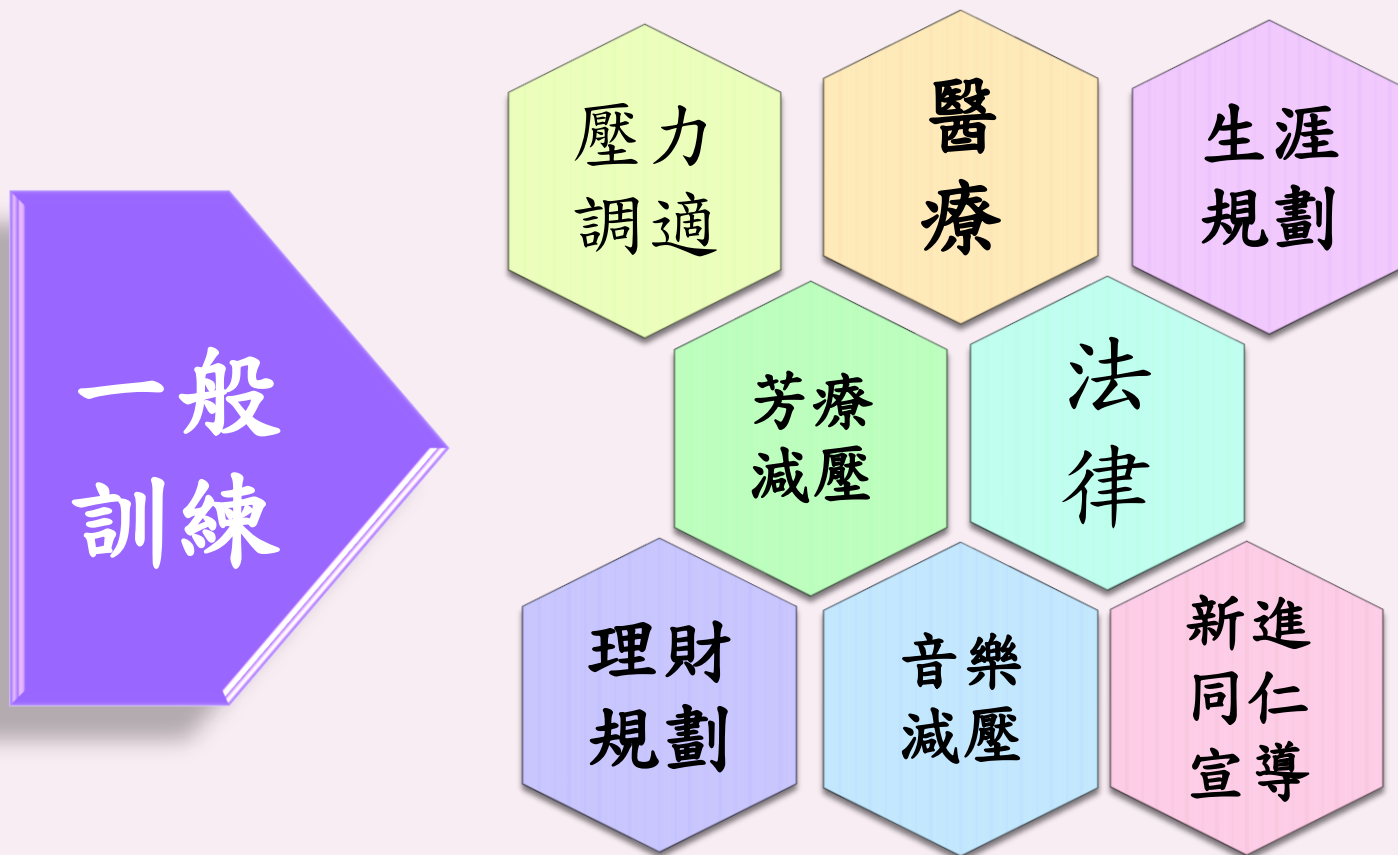
心理

醫療

工作

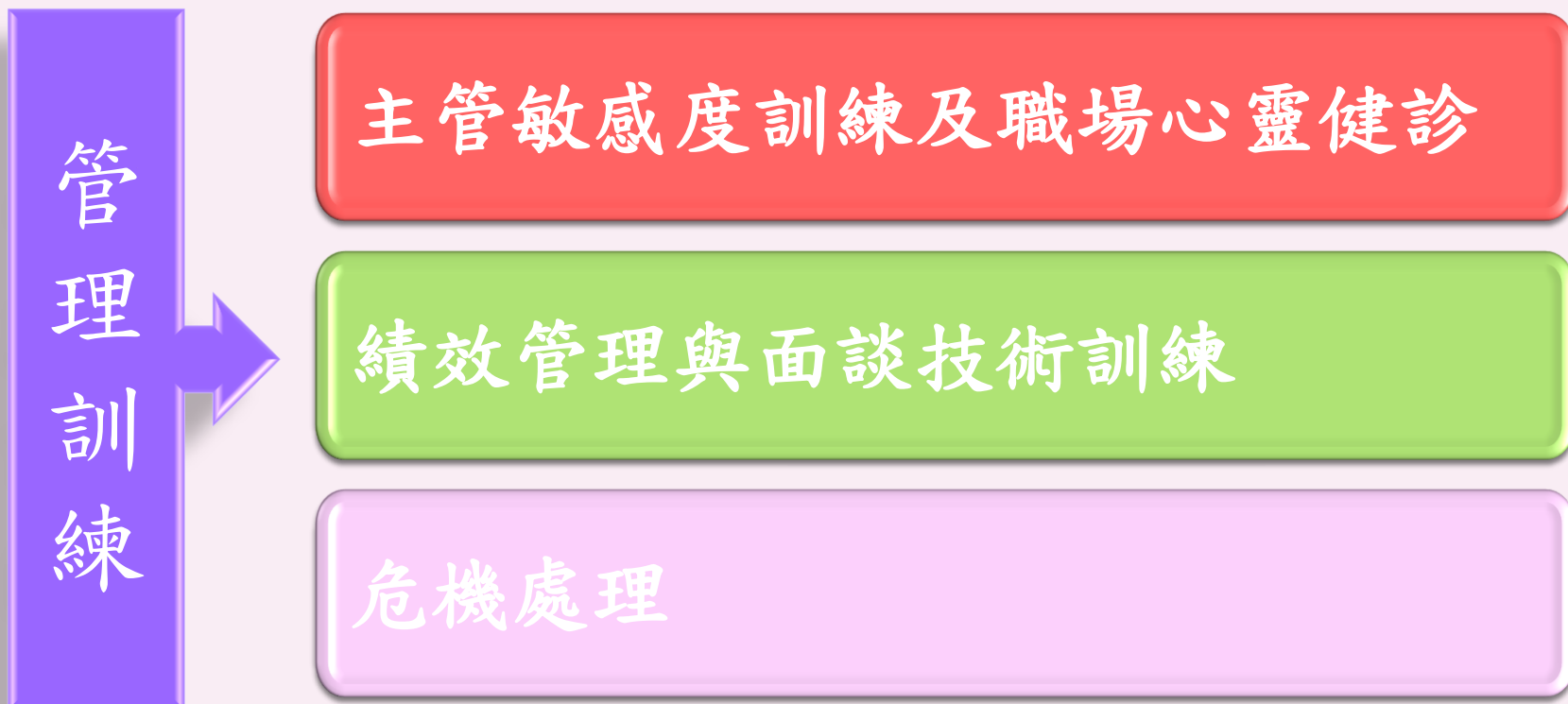
貳、計畫擬定

- 計畫內容~年度工作計畫具體工作項目



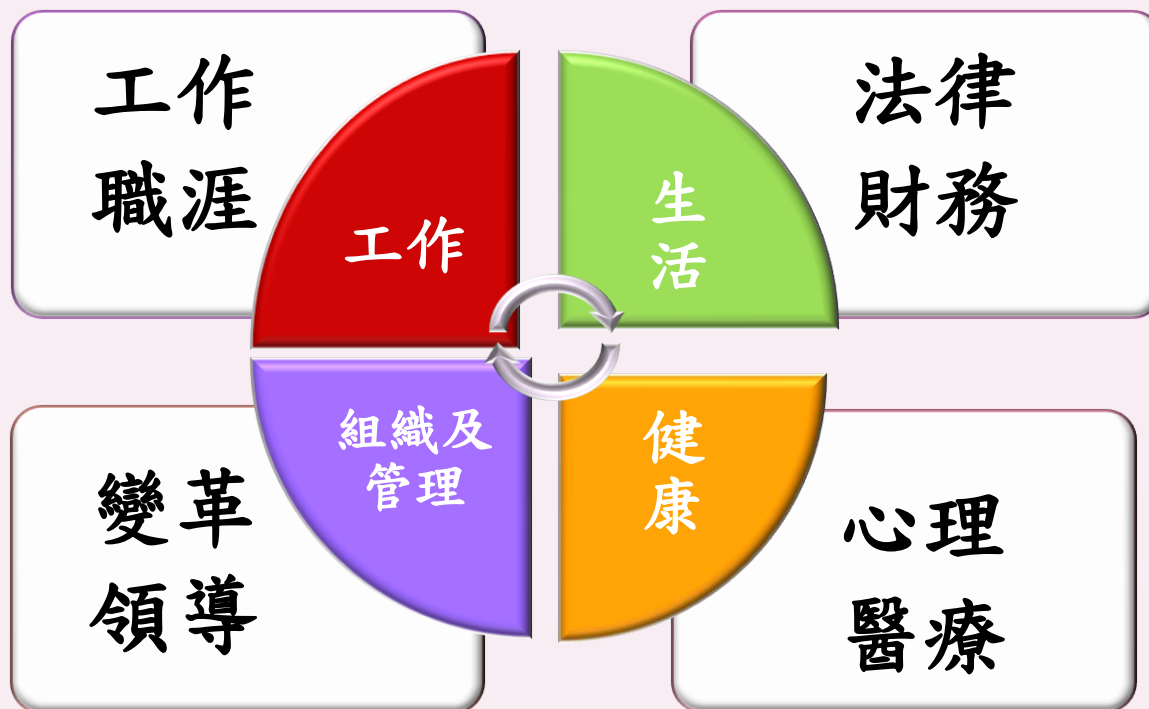
貳、計畫擬定

- 計畫內容~年度工作計畫具體工作項目



貳、計畫擬定

- 計畫內容~計畫項目與計畫依據相互扣合



貳、計畫擬定

- 計畫內容~就年度工作項目之達成辦理成果效益分析



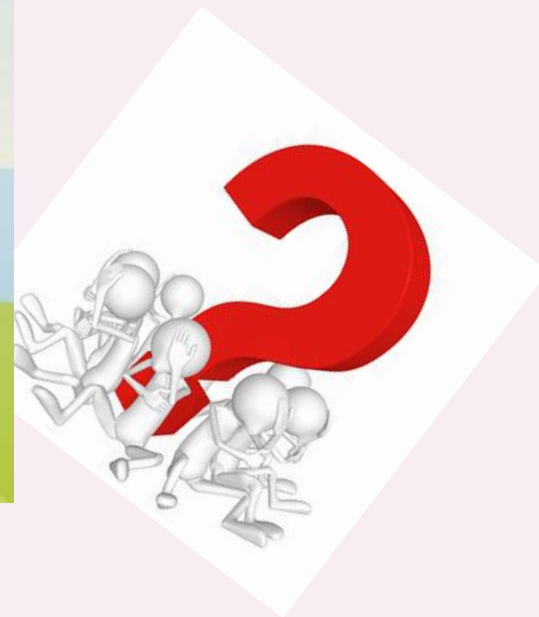
貳、計畫擬定

- 計畫內容~結合及運用內外部資源

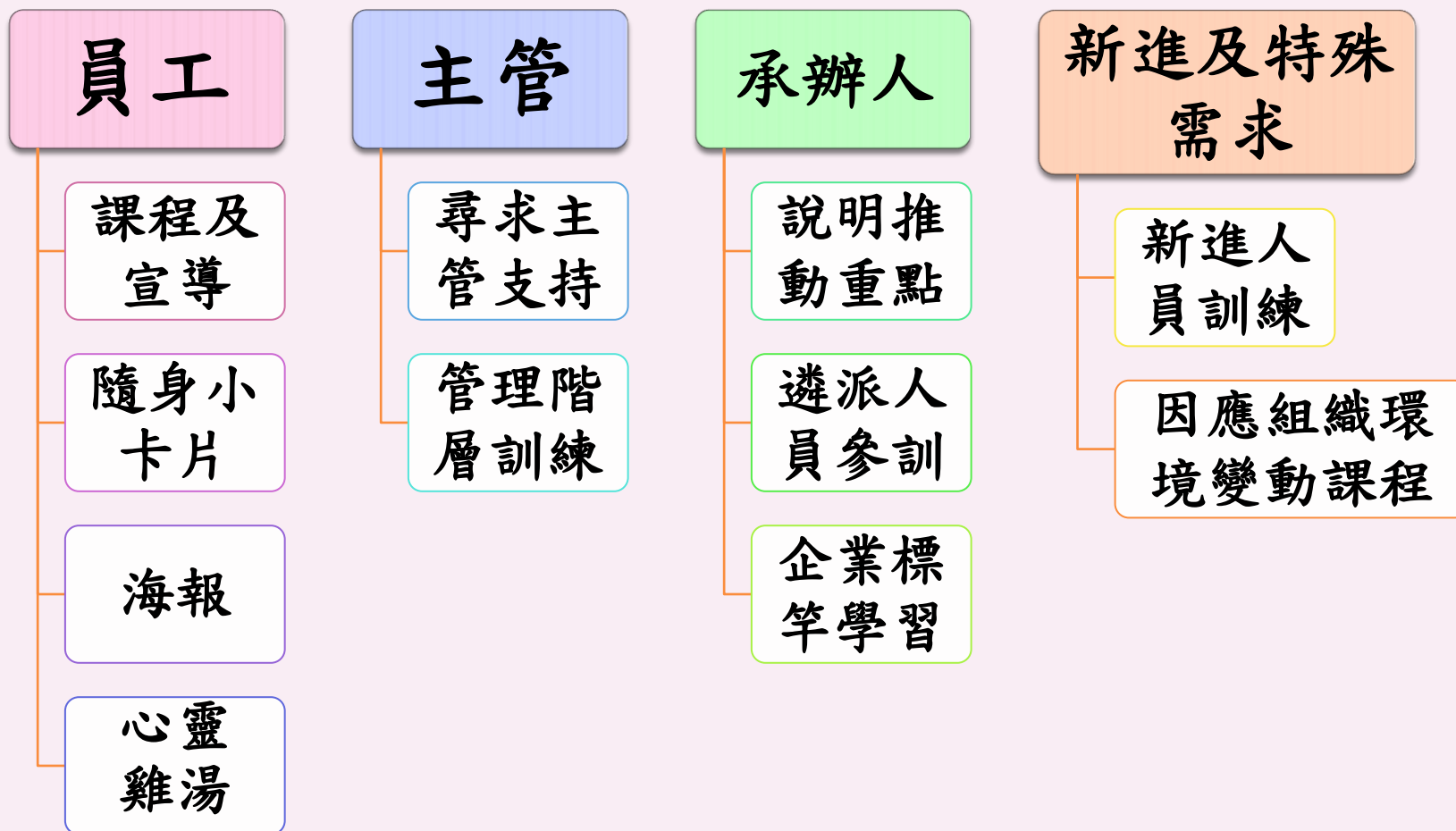
內部：
本部及
所屬機
關人事
機構、
關懷員



外部：
專業諮
詢師



參、方案導入



參、方案導入

● 對員工之導入~課程及宣導

**員工協助方案
專題演講**

**樂齡生活·樂活人生
退休生涯規劃**

107年4月19日
上午10時

10樓簡報室

**勞動部 員工協助方案
醫療保健專題演講**

無毒生活~健康人生

譚敦慈
107.03.06

員工諮詢服務

服務對象
勞動部屬機關(構)職員、約聘僱、工友、技工、業師、醫護人員等及其二親等以內眷屬

服務單位
宇聯管理顧問有限公司

服務內容
工作、法律、財務、心理、醫療及管理諮詢服務

諮詢師資
專業諮詢心理師/顧問

服務次數
每人每議題6次/年
(107年度至12月31日止)

諮詢地點
同仁可選擇服務機關內部或宇聯所提供之地點

諮詢時間
週一至週日
9:00~21:00

24小時免費諮詢專線
0800-098-885
您就醫、幫幫我

E-mail
laboreap@gmail.com

郵政信箱
10499
台北雙連郵局
第102號信箱



芳鬆療癒 壓力痊癒

崔儀珮
新竹市生命線員工協助服務中心 特約講師

參、方案導入

● 對員工之導入~海報與小卡

勞動部關心您~希望您工作順心、生活愉快!
歡迎多加利用【員工協助方案】各項服務。

人生十字路口!

邁入職場第六年
李該沉浸在天倫
必須在職業婦女
糾結在小家庭的
家庭的期待及自
在兩個月婚假即
十字路口的秀美

如果您自己或身邊有人跟
別忘了機關提供的【員

服務對象	勞動部暨所屬機關(構)職員、約聘僱、工友、技工、駕駛、臨時人員等
服務內容	工作、法律
服務次數	每人每議題
服務方式	員工協助方案中心、書面等方式服務費用由
服務時間	週一至週五
服務地點	同仁可選擇服務機關內部或【字聯】所提供之地點
E-mail	eap@eap
洽詢/預約專線	0800-6

★「保密尊重」是我們專業

強化補給站

剛從大學畢業三個月的嘉明，進到職場後有許多適應上的問題，他積極地想跟辦公室同事打好關係，卻常常跟不上大家聊天換話題的速度。漸漸地，嘉明覺得和同事們格格不入，對於許多行政流程不熟悉也不敢發問，工作效率遲遲不見起色……

如果您自己或身邊有人跟嘉明一樣，希望能有一個自我調適的機會，別忘了機關提供的【員工協助方案】唷!!

勞動部關心您~希望您工作順心，生活愉快!
歡迎多加利用【員工協助方案】各項服務。

服務對象	勞動部暨所屬機關(構)職員、約聘僱、工友、技工、駕駛、臨時人員等及其二親等以內眷屬。
服務內容	工作、法律、財務、心理、醫療及管理諮詢服務。
服務次數	每人每議題6次/年(107年度至12月31日止)
服務方式	員工協助方案委由【字聯管理顧問有限公司】提供服務，您可選擇電話、面談、電子郵件及書面等方式與專業諮詢老師/顧問協談，每次諮詢服務以六十分鐘計，服務費用由機關全額負擔。
服務時間	週一至週日9:00~21:00(請先來電或來信預約)
服務地點	同仁可選擇服務機關內部或【字聯管理顧問有限公司】所提供之地點
洽詢/預約專線	0800-098-885 (24小時免付費專線)
E-mail	laboreap@gmail.com
郵政信箱	10499台北雙連郵局第102號信箱

本服務依【心理師法】及服務人員的專業倫理，非經您的書面同意，絕不透露您的資料，絕對保密。

心靈深呼吸

諮詢服務：由特約之【新竹市生命線協會-工作諮詢服務：工作職涯諮詢(含週休生法律諮詢服務：買賣糾紛、購屋或租屋財務諮詢服務：理財規劃、節稅建議、心理諮詢服務：人際互動、心理調適、醫療諮詢服務：煙癮、酗酒、更年期及產管理諮詢服務：危機處理、員工問題管理

★本服務依【心理師法】及服務人員的專業倫理，非經您的書面同意，絕不透露您的資料，絕對保密。

勞動部 員工協助方案

- 服務對象：勞動部暨所屬機關(構)職員、約聘僱、工友、技工、駕駛、臨時人員等及其二親等以內眷屬。
- 服務內容：工作、法律、財務、心理、醫療及管理諮詢服務。
- 服務次數：每人每議題6次/年(106年度至12月31日止)。
- 服務方式：員工協助方案委由「社團法人新竹市生命線協會」提供服務；您可選擇電話、面談、電子郵件及書面等方式與諮詢顧問協商，每次諮詢服務以六十分鐘計，服務費用由機關全額負擔。
- 服務時間：即日起至106年底，週一至週五09:00~19:00(請先來電或來信預約)。
- 服務地點：同仁可選擇服務機關內部或員工協助服務中心所提供之地點。
- 洽詢/預約專線：0800-668-880
- E-mail: eap@eapcenter.org

保密尊重是我們專業的堅持；全心服務是我們不變的態度

CEAP 新竹市生命線協會 員工協助服務中心

勞動部 員工協助方案

- 服務對象：勞動部暨所屬機關(構)職員、約聘僱、工友、技工、駕駛、臨時人員等及其二親等以內眷屬
- 服務內容：工作、法律、財務、心理、醫療及管理諮詢服務
- 服務次數：每人每議題6次/年(107年度至12月31日止)
- 服務方式：員工協助方案委由【字聯】提供服務；您可選擇電話、面談、電子郵件及書面等方式與專業諮詢老師/顧問協談，每次諮詢服務以六十分鐘計，服務費用由機關全額負擔。
- 服務時間：即日起至107年底，週一至週日09:00~21:00(請先來電或來信預約)
- 服務地點：同仁可選擇服務機關內部或【字聯】所提供之地點
- 洽詢/預約專線：0800-098-885 (24小時免付費服務專線)
- E-mail: laboreap@gmail.com

心靈深呼吸

※諮詢服務：由【字聯】特
 ※工作諮詢：職涯諮詢(含
 ※法律諮詢：買賣糾紛、購
 ※財務諮詢：理財規劃、節
 ※心理諮詢：人際互動、心理調適、情緒管理、夫妻或親子溝通相處等。
 ※醫療諮詢：菸癮、酗酒、更年期及運動保健、飲食、健檢結果建議等。
 ※管理諮詢：危機處理、員工問題管理、主管推介技巧及員工推介程序等。
 ★本服務依【心理師法】及服務人員的專業倫理，非經您的書面同意，絕不透露您的資料，絕對保密。

參、方案導入

- 對員工之導入~心靈雞湯

本部內網之
員工協助方
案專區

The screenshot shows the MyEIP portal interface. The left sidebar has a red circle around the '員工協助方案' (Employee Assistance Program) link. The main content area is titled '員工協助方案' and includes a sub-section '心靈雞湯' (Heart Soup). Below this, there is a list of EAP articles with titles and download counts. A red circle highlights the first article: '勞動部EAP文章--10705--面對民眾抱怨時，你的內心舞台上演哪齣戲？.PDF'.

文章標題	上次修改時間	下載次數
勞動部EAP文章--10705--面對民眾抱怨時，你的內心舞台上演哪齣戲？.PDF	107-05-24	1
勞動部EAP文章--10704--調適環境變遷壓力5字訣「安、靜、能、繫、望」.PDF	107-04-17	0
勞動部EAP文章--10703--小心！別當感情提款機！.PDF	107-04-02	2
勞動部EAP文章--10702--壓力與自我照顧系列--工作之餘，幸福如何經營？.PDF		

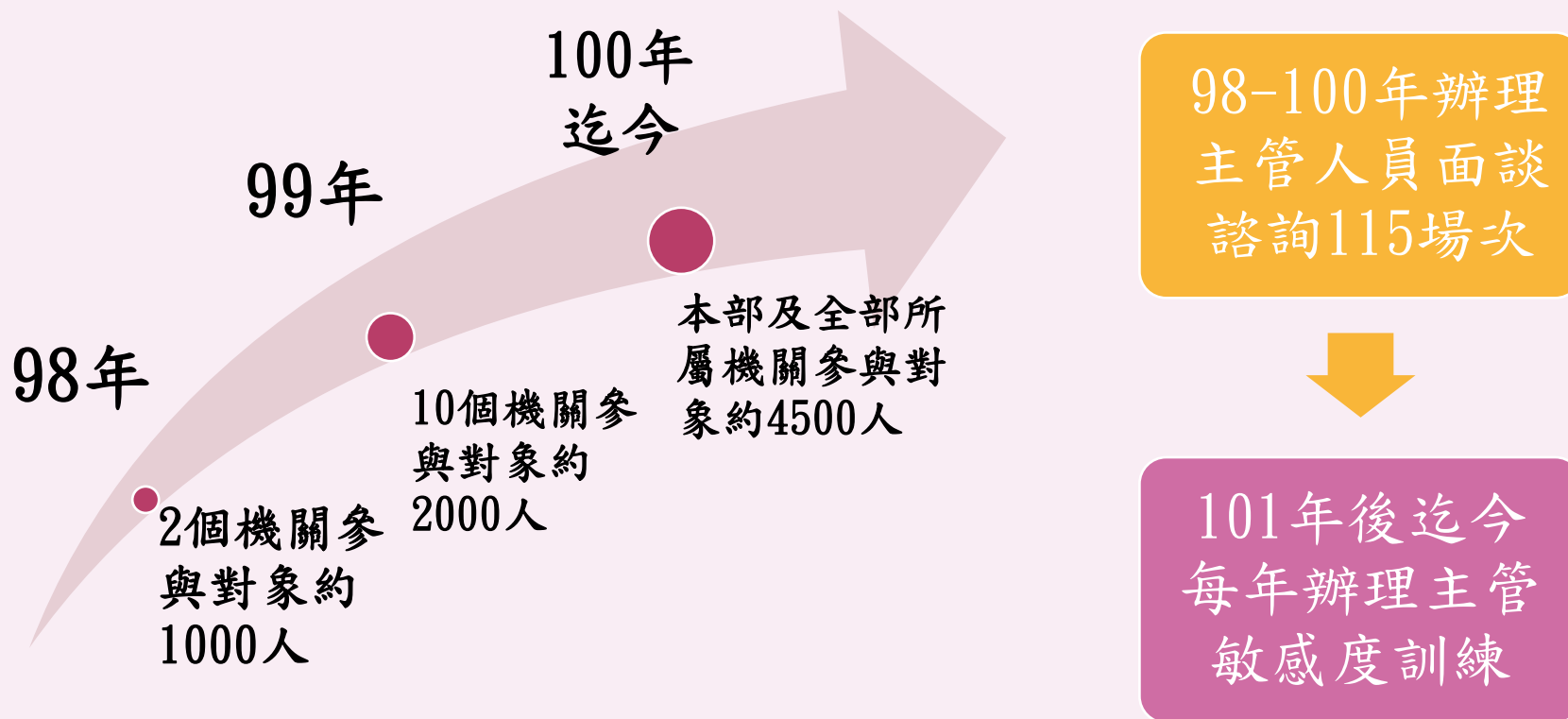
每月
文宣



參、方案導入

● 對主管之導入~共識

- 本部自98年起即以委託專業機構方式，積極推動員工協助方案，本部及所屬各級機關首長及主管熟悉方案內容並支持方案推動。



參、方案導入

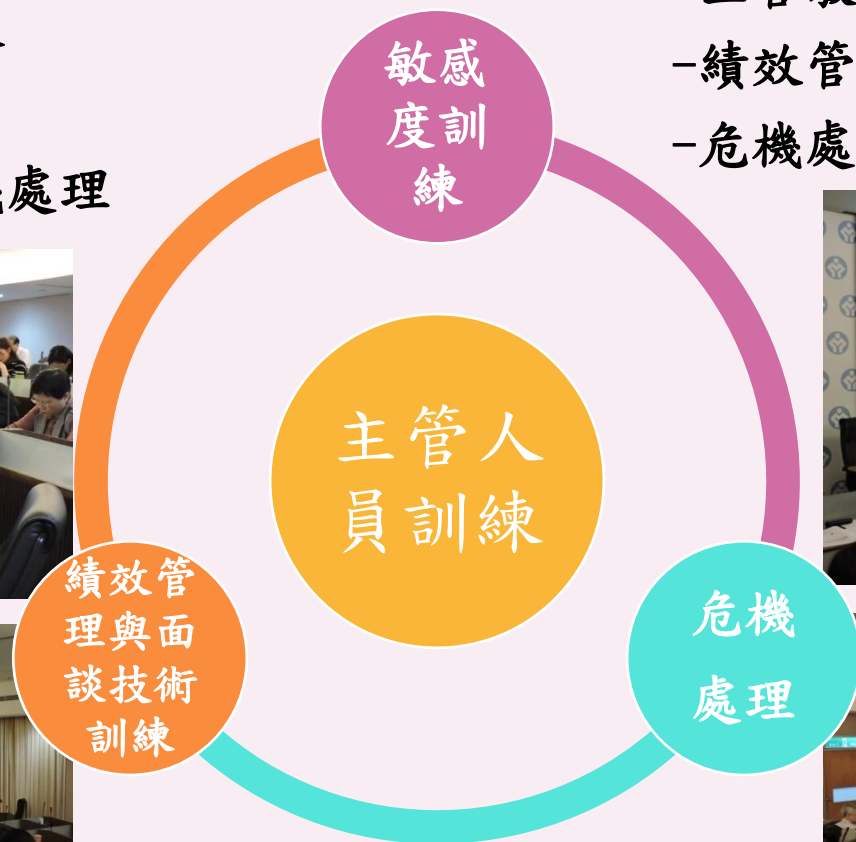
● 對主管之導入~管理層級教育訓練

◆ 106年：

- 主管敏感度訓練
- 世代溝通
- 問題發現及危機處理

◆ 107年：

- 主管敏感度訓練
- 績效管理與面談技術訓練
- 危機處理



參、方案導入

- 對承辦人之導入~標竿學習：至標竿企業聯發科技參訪

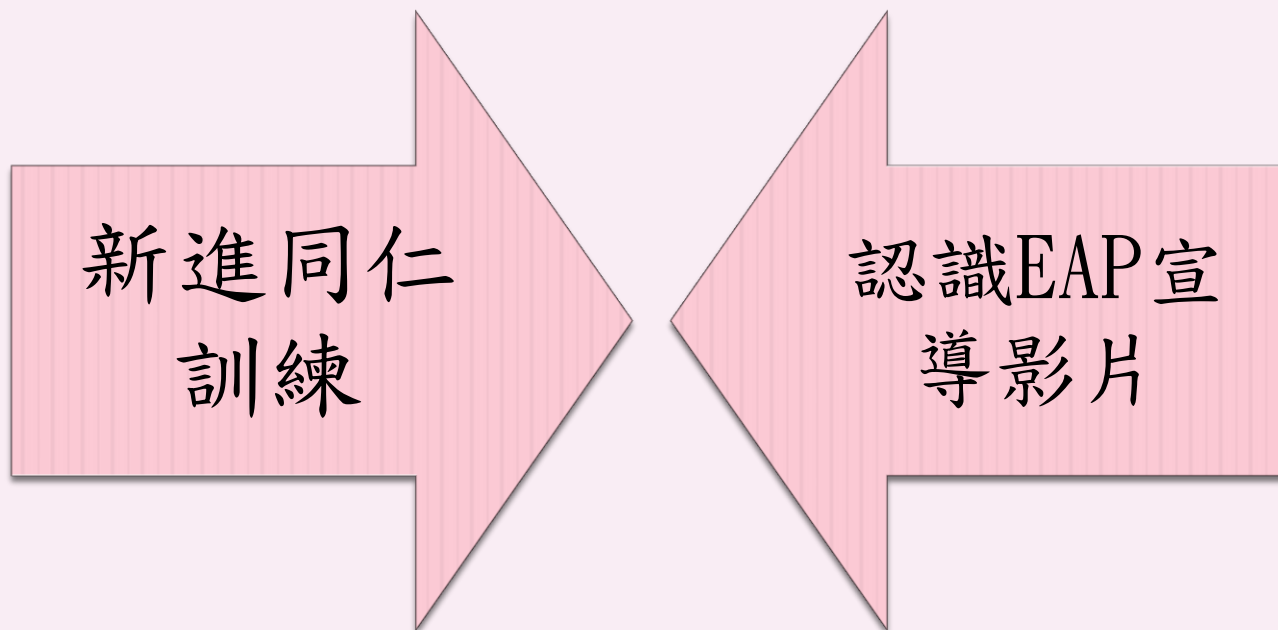
勞動部及所屬機關人事人員標竿學習行程表

時間	內容	備註
08:30	台北車站乘二門集合完畢	
08:40-10:00	專車前往聯發科技	
10:00-11:30	聯發科技參訪及交流討論	
11:30-13:00	中間用餐及休息	
13:00-13:30	合影留念及前往 EAPC	
13:30-15:00	台權電員工關懷推動介紹	
15:00-15:50	交流討論及參觀	
15:50-16:00	合影留念	
16:00-17:20	專車前往台北車站	
17:20	散歸	



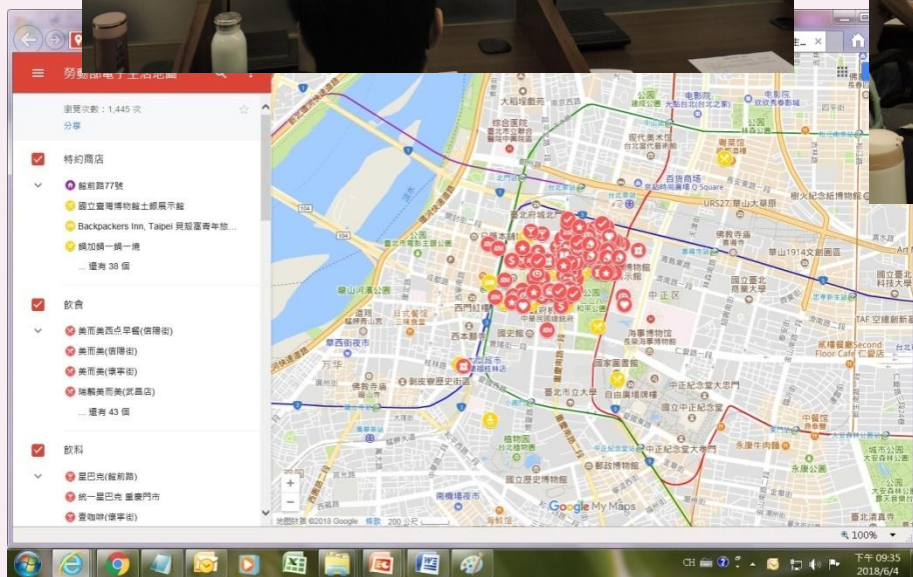
參、方案導入

- 對新進人員之導入



參、方案導入

- 對特殊需求之導入~增強職場適應力、轉化壓力為成長動能



標準化

- 作業流程
- 常用表單
- 保密措施

專業化

- 確認問題
- 專業執行
- 倫理規範

簡單化

- 諮詢服務
多元簡便
- 單一窗口
提供專線

肆、服務提供

● 標準化~常用表單

諮詢服務預約表

諮詢服務授權同意書

諮詢記錄表

個人諮詢滿意度調查表

團體諮詢滿意度調查表

講座滿意度調查

個人資料申請書

需求調查表

EAP個案轉介單

名稱	勞動部 EAP 員工諮詢服務預約表		編號	勞動部-107EAP-表-1		
發行日期	107.04.09	修訂日期	版次	01	頁次	1/2

1. 目的	為確保勞動部暨所屬機關員工及眷屬能快速且完善的預約並接受 EAP 諮詢服務，故訂定本表單及作業說明，以為後續遵循。				
2. 範圍	凡所執行之 107 年度(即日起至 107.12.31)勞動部 EAP 員工各項諮詢服務之預約作業均屬之。				
3. 定義	<ul style="list-style-type: none">3.1 勞動部暨所屬單位：勞動部、勞工保險局、勞動力發展局及所屬、勞動部其他所屬機關（勞動基金運用局、職業安全衛生署、勞動及職業安全衛生研究所）。3.2 勞動部員工及眷屬：指勞動部暨所屬機關員工、約聘僱、工友、技工、技工、駕駛、臨時人員等之配偶及二等親。3.3 諮詢服務：工作、法律、財務、心理、醫療及管理諮詢服務。3.4 服務方式：員工協助方案由宇聯提供服務；可電話、面談、電子郵件及書面等方式與專業諮詢老師/顧問諮詢。3.5 服務次數：每人每次每議題 6 次。每次諮詢服務以 60 分鐘計。3.6 服務時段：週一至週日 09:00-21:00(來電或來信預約)3.7 服務地點：可選擇需諮詢員工之服務機關內部或由宇聯提供諮詢地點。				
4. 權責	<table border="1"><thead><tr><th>責任單位</th><th>內容</th></tr></thead><tbody><tr><td>宇聯 EAP 諮詢師</td><td>以同理態度，協助預約者澄清且確認需求，並清楚登錄，以利快速完善的安排後續諮詢服務以符合諮詢者需求。</td></tr></tbody></table>	責任單位	內容	宇聯 EAP 諮詢師	以同理態度，協助預約者澄清且確認需求，並清楚登錄，以利快速完善的安排後續諮詢服務以符合諮詢者需求。
責任單位	內容				
宇聯 EAP 諮詢師	以同理態度，協助預約者澄清且確認需求，並清楚登錄，以利快速完善的安排後續諮詢服務以符合諮詢者需求。				
5. 作業流程及注意事項：	<ul style="list-style-type: none">5.1 請先詢問期待服務方式，屬電子、電話服務方式則問員工辦公室電話號碼確認身份，若期待服務方式：面談請詢問其他資訊。5.2 個人資料初談諮詢(不要先問)：勞動部員工資訊請詳細詢問，勞動部自雇人力選項要問清楚。配偶要問員工本人跟配偶資訊。5.3 工作/心理項目各六次，但諮詢有重疊時不要馬上轉換項目，請需求員工與老師/顧問討論後，一項目六次結束後再重新做出預約。5.4 電話諮詢目前僅開放法律諮詢，但需與個案確認同意放棄面談諮詢，其他項目暫不開放，除有特別提出申請。5.5 諮詢地點：除勞保局外各地都有辦公室。請詢問員工希望諮詢地點。5.6 預約表、接案紀錄及諮詢相關資料，需依據個人資料保護法、心理師法及社會工作師法等相關倫理規定善盡資料保存及保密義務。				

肆、服務提供

● 標準化~保密措施

訂於年度計畫內

- 第7條:遵守院頒方案倫理規範及保密責任

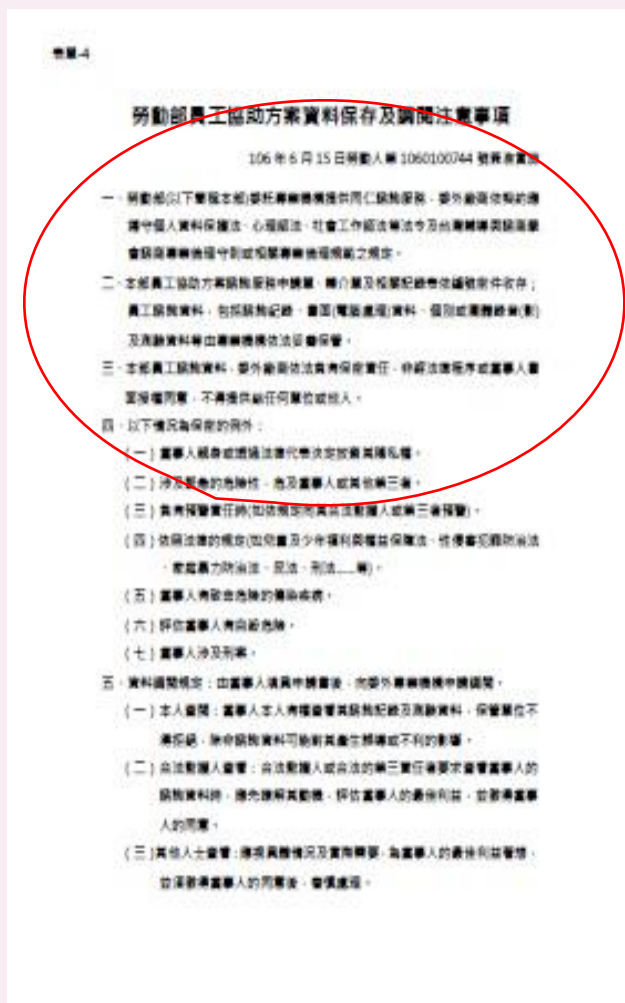
於契約書規範

- 依個資法及心理師法等倫理規定善盡保密義務

服務流程保密

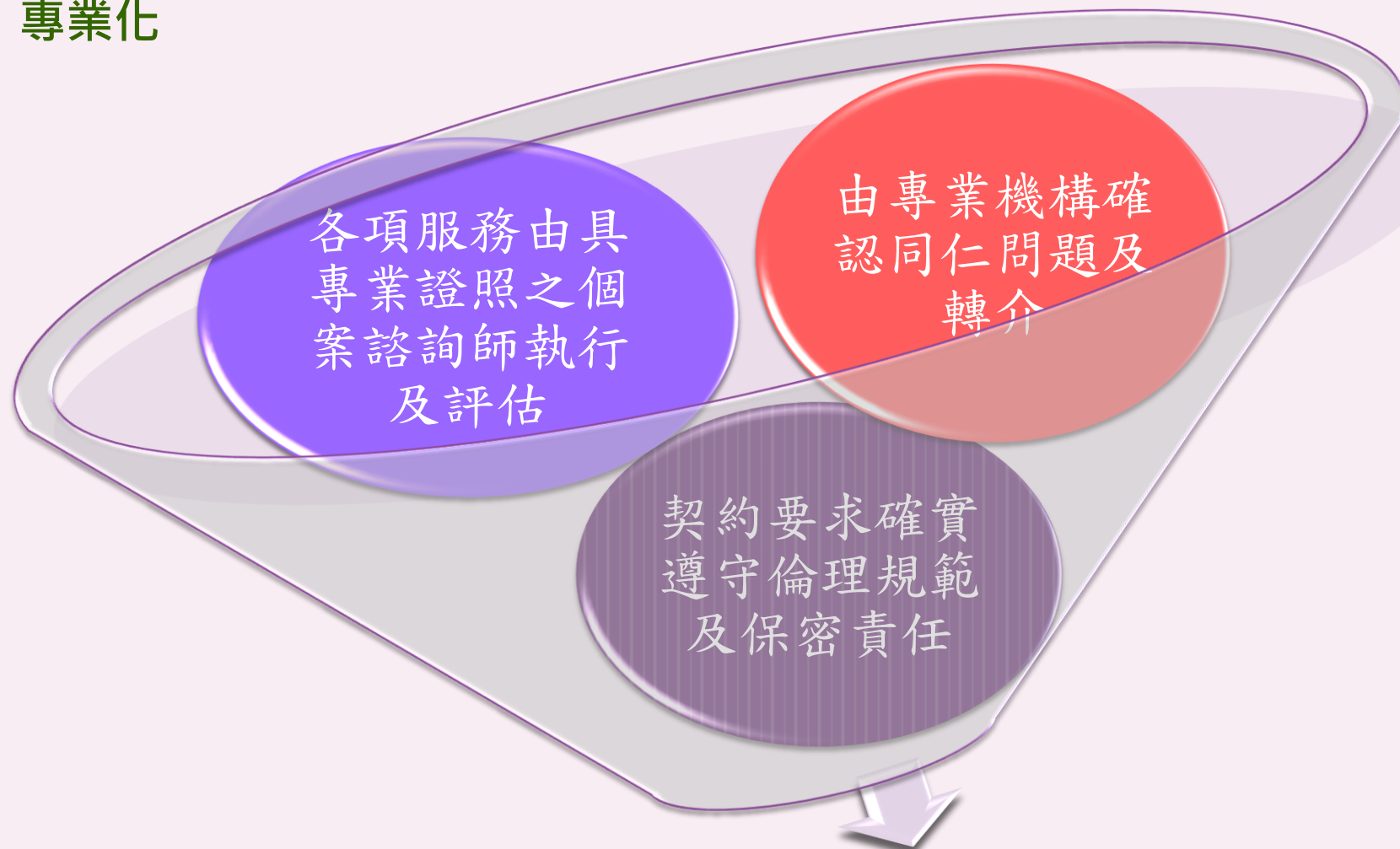
公開揭示

- 各項文宣明白揭示保密並充分向同仁說明



肆、服務提供

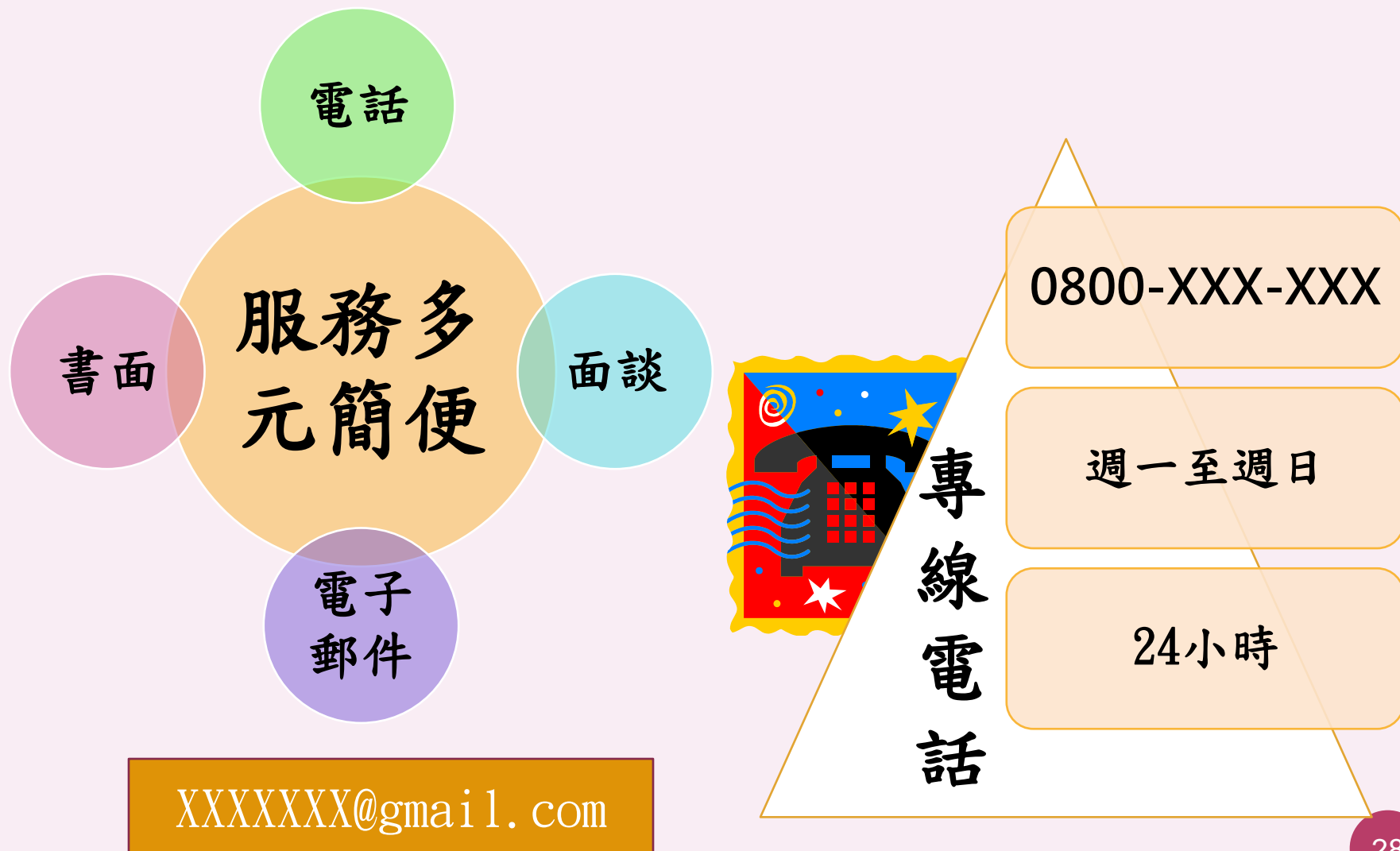
- 專業化



委託專業機構辦理

肆、服務提供

- 簡單化~服務多元簡便並設置專線電話



伍、成效評估

導入成效

- 調查同仁對EAP需求
- 同仁對EAP已有瞭解

推動成效

- 年度報告定期檢討
- 工作項目100%達成
- 符合同仁組織需求

伍、成效評估

- 導入成效~運用統計分析瞭解同仁對EAP需求

訓練課程 統計分析

- 回饋與建議
- 講座滿意度
- 敏感度訓練學習結果評量

諮詢服務 統計分析

- 求助員工基本資料分析
- 求助員工主議題分析
- 基本資料與主要問題交叉分析

年度調查 統計分析

- 填表人基本資料分析
- 課程需求分析
- 諮詢需求分析

伍、成效評估

- 導入成效~導入對象對於EAP已有瞭解

訓練課程

- 課程滿意度調查，使用6點量表進行課程滿意度統計平均為5.4分，顯示同仁對於宣導會及課程的滿意程度頗高。

諮詢服務

- 107年度員工協助方案推動力之滿意度問卷調查結果，使用者滿意度達87.0%，顯示同仁使用員工協助方案服務的滿意程度頗高。

伍、成效評估

- 推動成效~年度報告定期檢討

個案摘要分析

生涯
工作

生涯
抉擇
及退
休規
劃

家庭
親子

溝通
困境
改善
及親
子教
養方
式

法律
議題

車禍
事故
不動
產及
繼承
監護
權

財務
諮詢

理財
規劃
與稅
務處
理

感情
議題

親密
關係
互動

人際
關係

職場
人際
互動

管理
諮詢

危機
同仁
協助

情緒
議題

情緒
調適

伍、成效評估

- 推動成效~工作目標達成率100%

提供諮詢服務4086小時,
面對面晤談
285小時

完成專題演講
47場次

印製小卡、
海報、每月
文宣

完成年度成
果報告及年
度需求調查

員工是機關重要的資產

當組織重視員工的精神生活與情緒時，
相對的員工也會以正面的工作態度回報組織，
產生對組織正面的情感或是忠誠度
(Rego & Cunha, 2007)



相信美好的價值
發揮點滴的影響力

THANK YOU FOR
LISTENING

