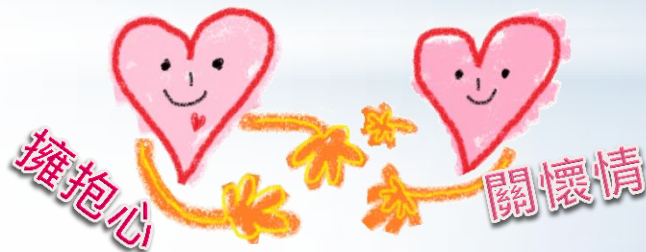


新北市政府 員工協助方案推動經驗分享

~新北總動員
心心齊相連~



報告人：新北市政府人事處 副處長莫永榮

大綱

一 前言

二 從心規劃

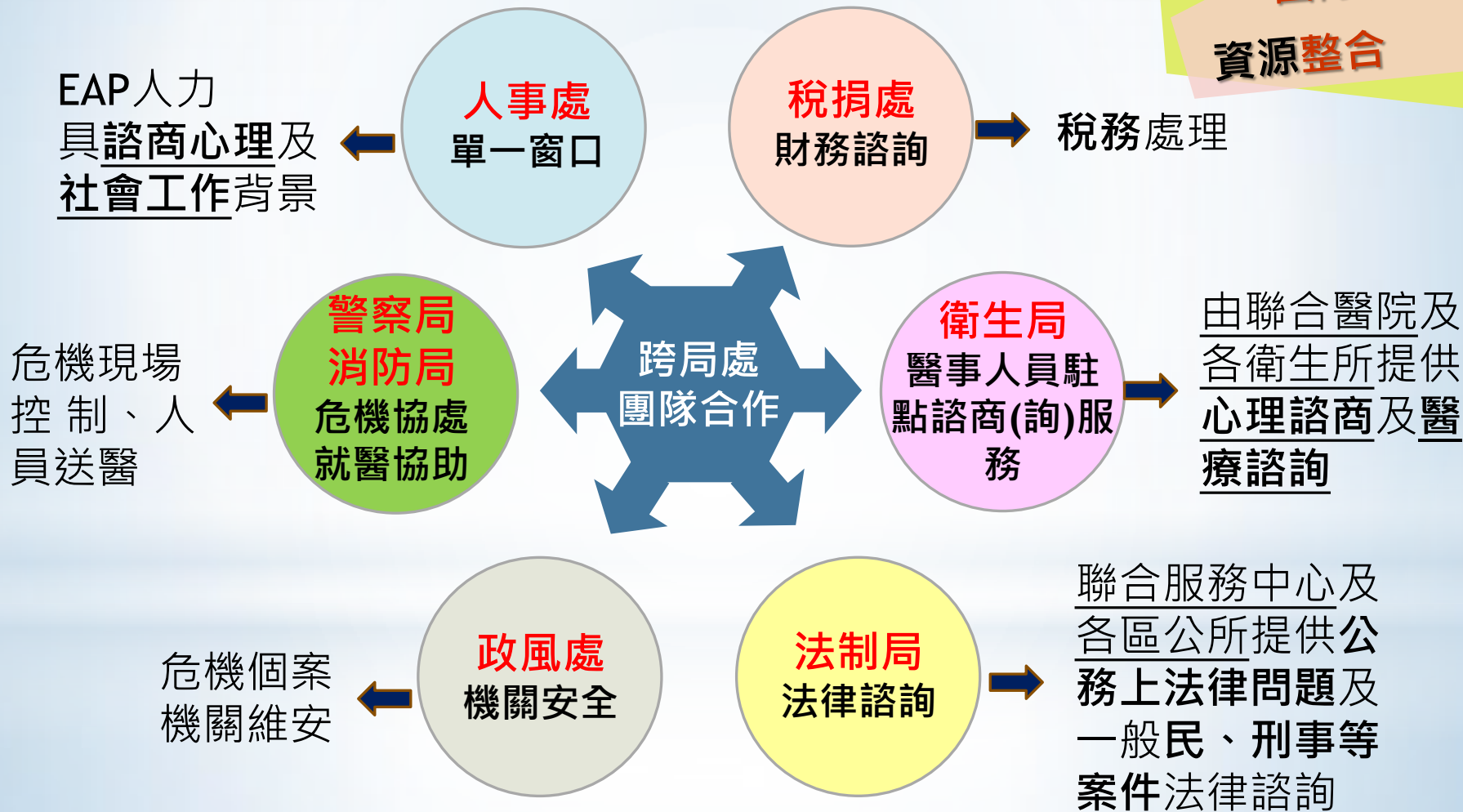
三 用心宣導

四 真心關懷

五 結語

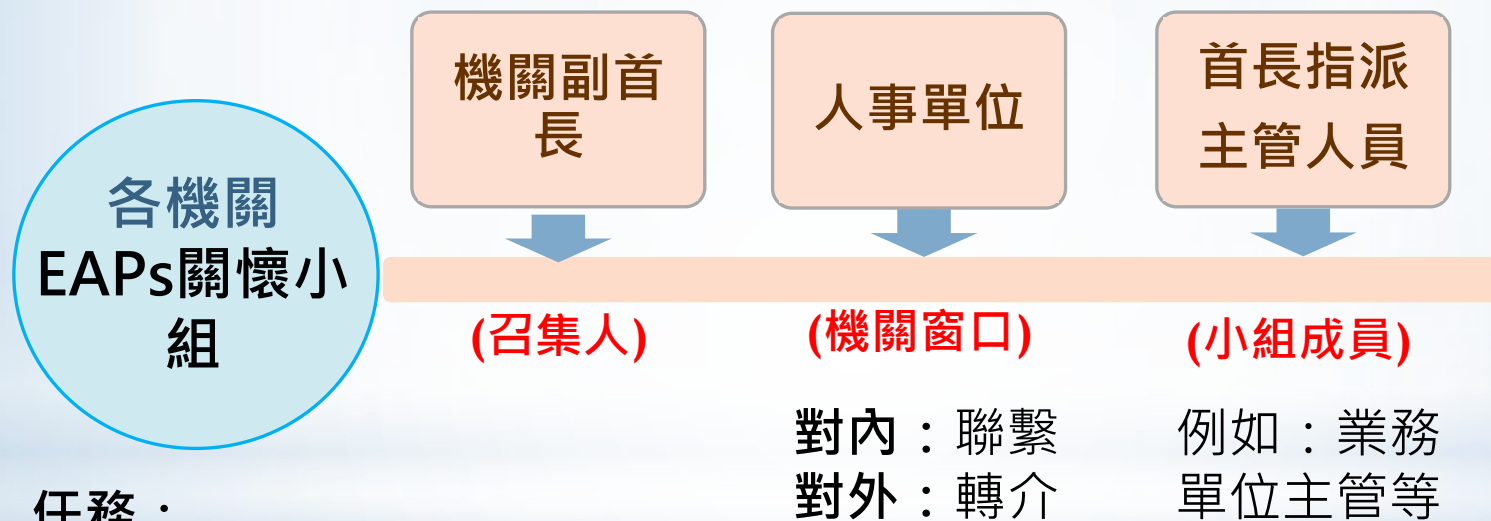
一、前言 本府推動模式—內置式

團隊合作
資源整合



一、前言(續) 各機關執行模式

團隊合作
資源整合



任務：

顧及被關懷者隱私下，
擬訂個別協助方案給
予幫助

二、從心規劃

需求調查與計畫

創意發想激盪圈

資源盤點整合面

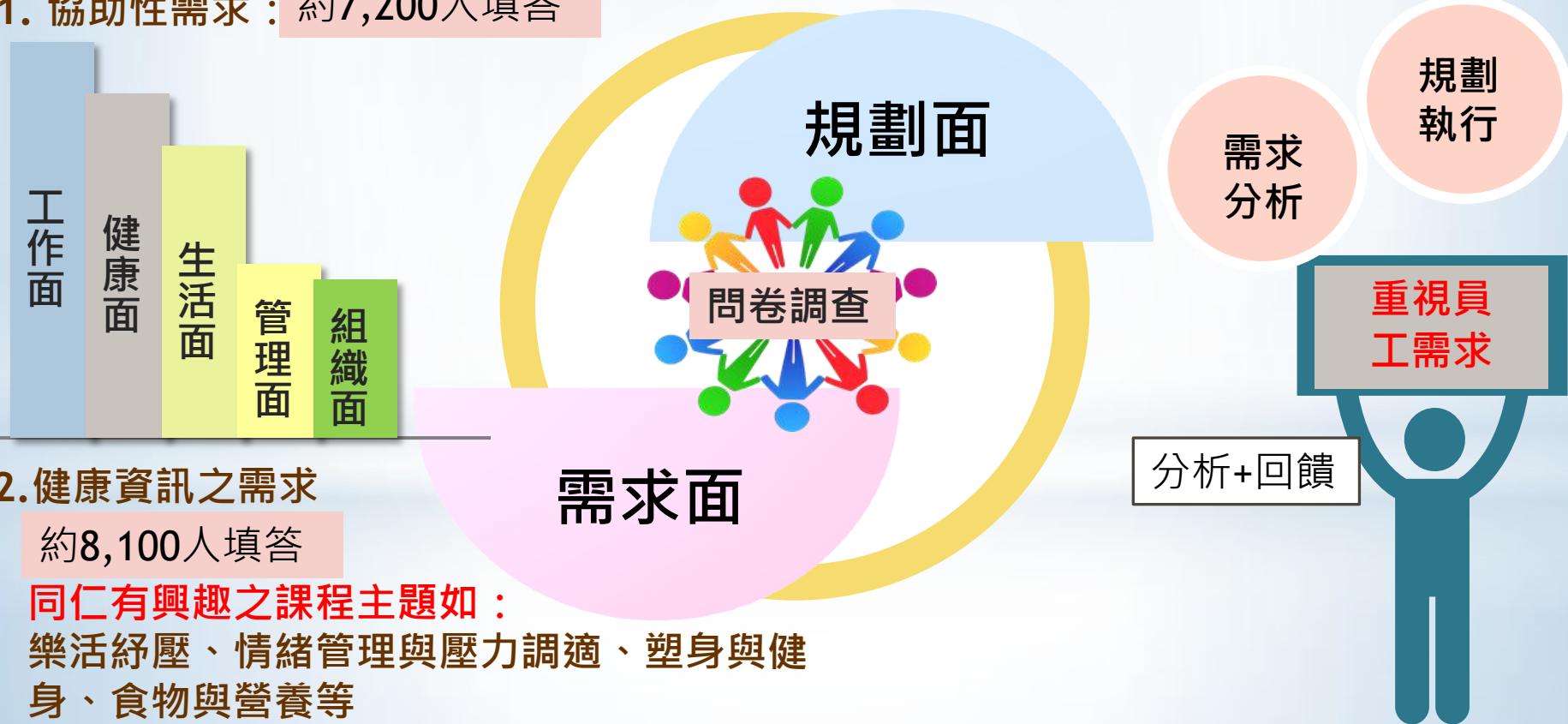
完善流程及工具

嚴格保密及收存

二、從心規劃—需求調查與計畫

- 工作計畫擬定：檢討106年辦理情形 → 擬定107年工作計畫

1. 協助性需求：約7,200人填答



2. 健康資訊之需求

約8,100人填答

同仁有興趣之課程主題如：

樂活紓壓、情緒管理與壓力調適、塑身與健身、食物與營養等

二、從心規劃(續)——創意發想激盪圈

● 組成EAP推動小組，集思廣益推動計畫

由下而上

由各圈主動推選「圈長」，針對各圈別主題交流意見及提供建言，作為EAP推動參考～



107年提出**65項**建議

↓
本處彙整評估分析

↓
納入EAP計畫修正參考

107年度新北市政府員工協助方案推動小組建議事項參採情形

本年度員工協助方案推動小組提出之建議，經本府彙整及評估後，擬納入未來推動員工協助方案年度計畫修正參考意見。

圖別	序號	建議事項	參採情形
需求圈	1	針對個案特殊狀況與需求，提供諮商師到府或機關服務	錄案參採
	2	關懷中高齡同仁的職場壓力調適及身心健康狀況，如舉辦中高齡健康講座及諮詢	辦理中
	3	創造友善減壓的工作環境，如創意的日常紓壓活動	辦理中
	4	鼓勵成立支持性團體，如志工團體、靈性成長團	建議各機關

二、從心規劃(續)——資源盤點整合面

● 全面性整合服務資源

盤點並整合本府各機關可運用之內外部資源納入計畫之使用範圍，並放置本處網站「員工協助方案專區」供同仁使用。

提高服務
可及性

其他內外部資源

方案內容 服務流程 相關資訊/表件下載 其他內外部資源 心理輔導圖地

憂鬱情緒自我篩檢量表 (本評量表係由財團法人董氏基金會心理衛生組提供)

以下專線也都可以利用囉！

新北市國際生命線協會：境內撥打1995 (24H)

24小時安心專線：0800-788-995

張老師專線：8509-6180

新北張老師：1980 (9:00至21:00)

新北市政府暨所屬機關學校員工協助方案服務資源一覽表

公務機關推動員工協助方案數位教材 (微電影) 《零八零零》

新北市政府暨所屬機關學校員工協助方案 服務資源一覽表			
類別	服務內容	提供服務機關 (單位) 及諮詢專線	
心理諮詢	包括壓力調適、情緒輔導、夫妻關係、親子溝通、職場人際溝通等	一 新北市政府員工免費心理諮詢專線(人事處)：02-2960-3456轉4316 二 新北市政府衛生局社區心理衛生中心專線：02-2257-2623、或由各區衛生所 三 新北市政府衛生局社區心理衛生中心專線：02-2257-2623、或由各區衛生所 四 新北市政府衛生局社區心理衛生中心專線：02-2257-2623、或由各區衛生所 五 新北市政府衛生局社區心理衛生中心專線：02-2257-2623、或由各區衛生所 六 新北市政府衛生局社區心理衛生中心專線：02-2257-2623、或由各區衛生所	
法律諮詢	包括公務上、私人事務、法律諮詢	一 新北市政府員工免費法律諮詢專線(人事處)：02-2960-3456轉4316 二 新北市政府衛生局社區心理衛生中心專線：02-2257-2623、或由各區衛生所 三 新北市政府衛生局社區心理衛生中心專線：02-2257-2623、或由各區衛生所 四 新北市政府衛生局社區心理衛生中心專線：02-2257-2623、或由各區衛生所 五 新北市政府衛生局社區心理衛生中心專線：02-2257-2623、或由各區衛生所 六 新北市政府衛生局社區心理衛生中心專線：02-2257-2623、或由各區衛生所	

新北市政府暨所屬機關學校員工協助方案 服務資源一覽表			
類別	服務內容	提供服務機關 (單位) 及諮詢專線	
財務諮詢	包括財務管理、債務處理、保險規劃、退休規劃、遺產規劃等	一 新北市政府員工免費財務諮詢專線(人事處)：02-2960-3456轉4316 二 新北市政府衛生局社區心理衛生中心專線：02-2257-2623、或由各區衛生所 三 新北市政府衛生局社區心理衛生中心專線：02-2257-2623、或由各區衛生所 四 新北市政府衛生局社區心理衛生中心專線：02-2257-2623、或由各區衛生所 五 新北市政府衛生局社區心理衛生中心專線：02-2257-2623、或由各區衛生所 六 新北市政府衛生局社區心理衛生中心專線：02-2257-2623、或由各區衛生所	
職業諮詢	包括職業發展、職業培訓、職業轉行、職業規劃等	一 新北市政府員工免費職業諮詢專線(人事處)：02-2960-3456轉4316 二 新北市政府衛生局社區心理衛生中心專線：02-2257-2623、或由各區衛生所 三 新北市政府衛生局社區心理衛生中心專線：02-2257-2623、或由各區衛生所 四 新北市政府衛生局社區心理衛生中心專線：02-2257-2623、或由各區衛生所 五 新北市政府衛生局社區心理衛生中心專線：02-2257-2623、或由各區衛生所 六 新北市政府衛生局社區心理衛生中心專線：02-2257-2623、或由各區衛生所	

二、從心規劃(續)——完善流程及工具

● 完善員工協助服務流程及表單

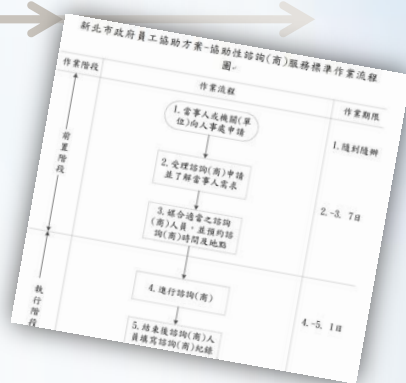
參考專家學者
建議

修正協助性諮詢(商)S.O.Ps

新增**管理諮詢**

NEW

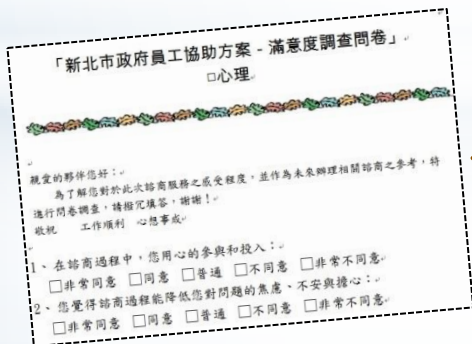
滿意度問卷重新設計



新北市政府員工協助方案諮詢(商)申請表

諮詢(商)編號 (由人事處填寫)	申請人	聯絡電話
擬預約時間	諮詢(商)種類 <input type="checkbox"/> 個別諮詢(商) <input type="checkbox"/> 團體諮詢(商) (兩人以上)	
諮詢(商)項目	<input type="checkbox"/> 心理諮詢(工作壓力、情緒管理、家庭人際等) <input type="checkbox"/> 法律諮詢(民事、刑事、行政訴訟等) <input type="checkbox"/> 財務諮詢(理財、債務協商、稅務處理等) <input type="checkbox"/> 醫療諮詢(飲食營養、運動保健、菸癮酒癮等) <input checked="" type="checkbox"/> 管理諮詢(領導統御、溝通技巧等) <input type="checkbox"/> 職涯發展諮詢(職場適應、轉職、退休規劃等)	

新增**心理諮商問卷**，
瞭解使用者於諮商後，
認知、行為、情感三
向度變化，及參與投
入程度。



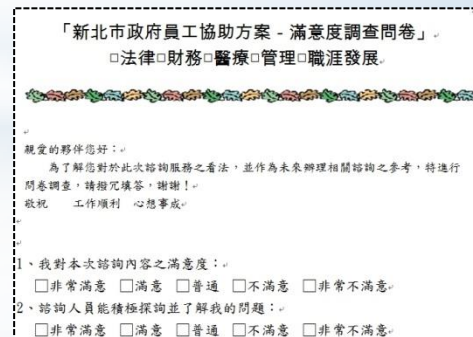
「新北市政府員工協助方案 - 滿意度調查問卷」
□ 心理

親愛的夥伴您好：
為了解您對於此次諮詢服務之感受程度，並作為未來辦理相關諮詢之參考，特進行問卷調查，請撥冗填寫，謝謝！
敬祝 工作順利 心想事成

1、在諮詢過程中，您用心的參與和投入：
☐ 非常同意 ☐ 同意 ☐ 普通 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意

2、您覺得諮詢過程能降低您對問題的焦慮、不安與擔心：
☐ 非常同意 ☐ 同意 ☐ 普通 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意

依類別
設計問
卷



「新北市政府員工協助方案 - 滿意度調查問卷」
□ 法律 □ 財務 □ 醫療 □ 管理 □ 職涯發展

親愛的夥伴您好：
為了解您對於此次諮詢服務之看法，並作為未來辦理相關諮詢之參考，特進行問卷調查，請撥冗填寫，謝謝！
敬祝 工作順利 心想事成

1、我對本次諮詢內容之滿意度：
☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意

2、諮詢人員能積極探討並了解我的問題：
☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意

二、從心規劃(續)——嚴格保密及收存

● 強化個案保密措施

訂有「新北市政府員工協助方案資料保存及調閱規定」並公告周知

新北市政府員工協助方案資料保存及調閱作業要點⁴⁾

104年12月30日新北府人企字第1042504223號函實施⁴⁾

- 一、各項諮詢申請單及記錄表依編號密件收存。⁴⁾
- 二、各項諮詢服務之所有記錄及本府員工之個人資料均應全程永久保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。但以下事項除外：⁴⁾
 - (一) 有明顯而立即傷害自我或他人之可能者。⁴⁾
 - (二) 有犯罪事實之虞者。⁴⁾
- 三、資料調閱規定：⁴⁾
 - (一) 本人查閱：當事人本人有權查看其諮詢記錄，保管單位不得拒絕，除非諮詢資料可能對其產生誤導或不利的影響。⁴⁾
 - (二) 合法監護人查看：合法監護人或合法的第三責任者要求查看當事人的諮詢資料時，應先瞭解其動機，評估當事人的最佳利益，並徵得當事人的同意。⁴⁾
 - (三) 其他人士查看：應視具體情況及實際需要，為當事人的最佳利益著想，並須徵得當事人的同意後，審慎處理。⁴⁾

例如
本人
調閱時

遮蔽個案
姓名等個人
資料，
並以編號
代替。

諮詢(商)申請表及紀錄表依編號密件收存

填寫紀錄申請書

新北市政府員工協助方案紀錄申請書

本人_____茲因_____（事由）之需要，向新北市政府員工協助方案申請本人_____（期間）之紀錄，上開紀錄後續使用方式與保密責任由本人自行承擔。

與諮詢(商)師確認紀錄無造成當事人誤解或不利影響之虞

公文簽核完成後，通知個案領取資料影本

三、用心宣導

由上而下

深植你心

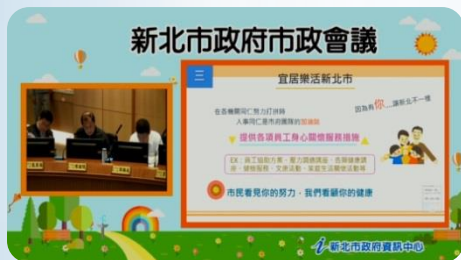
輕鬆可及

主管訓練

主動關懷

三、用心宣導—由上而下

● 加強各級機關首長支持



106年12月5日



107年7月10日

市政會議
宣導

市政專題報
告宣達EAPs
理念，各局
處首長均表
達支持

區政會議
宣導

重點推動事
項宣達
(例:請各機關
適時關懷特殊
事件或工作表
現不佳人員等)

新北市政府 107 年度 5 月份區政會議

【人事處】宣達事項

- 一、本府 107 年度推動員工協助方案工作計畫案於 107 年 4 月 20 日函轉各機關、區公所及學校配合推動。
- 二、107 年度本府重點推動事項如下：
 - (一)請各區公所適時宣導本府員工協助方案，如有需要皆可申請個人或團體諮詢(詢)服務，以協助同仁解決問題並改善工作效能。
 - (二)為提供本府同仁簡單易懂的員工協助方案資訊，本年度增訂「懶人包」；另提供實務指南「Q&A 即時通」，以協助各機關學校推動員工協助方案。
 - (三)請適時關懷特殊事件或工作表現不佳之人員等，如考績連續 3 年乙等、經法院強制扣薪、受懲戒、因公涉訟及申請裁假、延長病假及公傷假等人員，並提供本府員工專業諮詢(詢)等相關資源與協助。
 - (四)本年度本府諮詢服務新增「管理諮詢」，提供主管人員之個案性管理或領導等問題諮詢。
 - (五)本府員工協助方案針對攻擊或自傷傾向等情形員工，提供機關團體諮詢；並針對特殊或異常職人員之機關轉介諮詢協助或重大危機事件協助。
- 三、本府員工協助方案聯絡窗口：請洽人事處(分機 4316)及各區公所人事單位。

本府員工協助方案 (EAPs)

●諮詢服務項目

心理諮詢	財務諮詢	法律諮詢
生涯發展諮詢	醫療諮詢	管理諮詢

新北市政府 107 年度 5 月份區政會議

107年5月

三、用心宣導(續)——深植你心

● 方案宣導無孔不入

人事人員透過局務會議等場合向首長或主管宣導並爭取支持

人事人員

指紋機



於指紋機刊登資訊

網站



擴充網站內容

有獎徵答



宣導結合有獎徵答

關懷小卡



發放關懷小卡

電子郵件



EMAIL轉知資訊

三、用心宣導(續)——輕鬆可及

● 研訂「員工協助方案懶人包」

提供簡單易懂的EAP資訊

增進可近性
及使用率



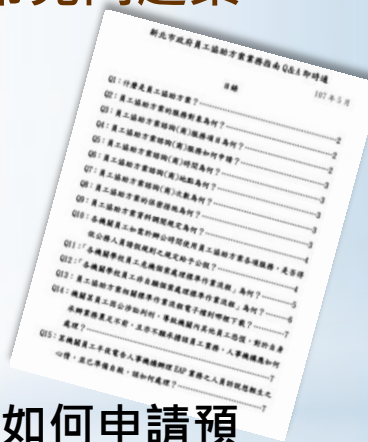
1. 什麼是員工協助方案
2. 員工協助方案服務內容
3. 本府員工協助方案的特點為何？
4. 如何申請員工協助方案？
5. 諮(商)詢服務的地點及時段？



● 研訂「員工協助方案業務指南Q&A即時通」

以FAQs方式整理分析常見問題集

協助承辦人
員推動方案



Q2：員工協助方案諮詢(商)服務如何申請預約？

A：至本府人事處網站員工協助方案專區下載並填寫「諮詢(商)申請表」，以電子郵件傳送至本府員工協助方案專用電子信箱。

三、用心宣導(續)—主管訓練

● 主管人員導入



提升主管辨識敏感度能力及處遇管理技巧

察覺>>轉介



談如何提升員工問題處理之敏感度及技巧

人事主管

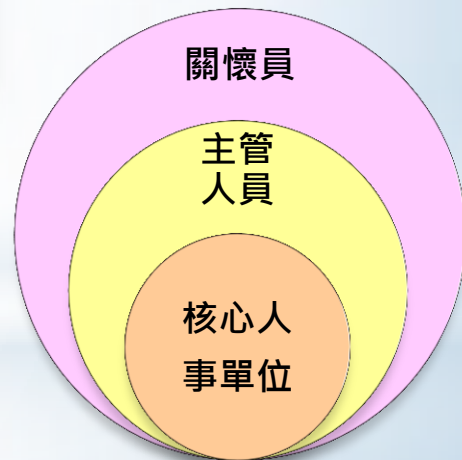
- ☆瞭解關懷員角色及功能
- ☆提升敏感度及處理技巧
- ☆實務案例分享與討論
- ☆性格評量自我檢測

由人事
主管擴
及一般
主管

翻轉視野-主管 敏感度訓練工作坊

一般層級主管

- ☆演練溝通技巧
- ☆增進同理心運用能力
- ☆提升敏感度並辨識危機徵兆



三、用心宣導(續)—主動關懷

● 關懷職場適應或遇特殊事件等人員

化被動為主動

經統計分析申請員工協助方案諮詢服務問題類型，針對職場適應或遇特殊事件等人員主動提供關懷

主動關懷

提供資源與協助

- ✓ 考績連續3年乙等
- ✓ 受懲處
- ✓ 經法院強制扣薪
- ✓ 申請延長病假
- ✓ 申請公傷假
- ✓ 因公涉訟
- ✓ 特殊/異常徵候人員

工作壓力39.1%、家庭壓力24.2%

新北市政府員工協助方案
職場適應或遇特殊事件等人員關懷紀錄表

人員姓名		職稱		單位	
人員類別	<input type="checkbox"/> 考績連續3年乙等 <input type="checkbox"/> 經法院強制扣薪 <input type="checkbox"/> 受懲處 <input type="checkbox"/> 申請喪假 <input type="checkbox"/> 申請延長病假 <input type="checkbox"/> 申請公傷假 <input type="checkbox"/> 因公涉訟 <input type="checkbox"/> 特殊或異常徵候 <input type="checkbox"/> 其他				
關懷對象	<input type="checkbox"/> 當事人 <input type="checkbox"/> 當事人之主管 <input type="checkbox"/> 當事人之同事 <input type="checkbox"/> 當事人之家人 (與當事人之關係) _____ <input type="checkbox"/> 其他				
關懷時間	年 月 日 時 分				
服務主要内容 (可複選)	<input type="checkbox"/> 電話關懷 <input type="checkbox"/> 面談關懷 <input type="checkbox"/> 法律提供 <input type="checkbox"/> 福利資訊提供 <input type="checkbox"/> 工作調整 <input type="checkbox"/> 教育訓練 <input type="checkbox"/> 醫院探視 <input type="checkbox"/> 家庭訪視 <input type="checkbox"/> 宣導員工協助方案 <input type="checkbox"/> 轉介員工協助方案 <input type="checkbox"/> 召開員工協助關懷小組會議 <input type="checkbox"/> 其他				
關懷摘要 (請分點描述)					
目前處理情形 或後續追蹤事項					
提供關懷人員 姓名		職稱		單位	

四、真心關懷

舒適環境硬體篇

多元議題與課程

醫心職管法財

重點培訓關懷員

主管檢測與探索

標竿學習與分享

四、真心關懷—舒適環境硬體篇

● 員工需求、貼心服務

舒適環境多元服務

員工體適
能中心

員工實驗幼
兒園

按摩坊

郵局、銀行

烘焙坊

聯合服務中
心法律諮詢

花坊

便利商店

美髮部



員工實驗幼兒園



員工體適能中心



聯合服務中心法
律諮詢



按摩坊

四、真心關懷(續)——多元議題與課程

● 員工關懷、從心出發

多元開設身心健康議題講座、健康體能相關課程

類型	107年度訓練課程	場次	人數
樂活紓壓	樂齡Double A-銀髮族樂活與樂學講座、植物與心靈對話系列講座、新手爸媽快樂講座	8	658
情緒管理與壓力調適	情緒管理與壓力調適講座	10	2227
塑身與健身	健康體位控制課程	10	100
退休關懷	107年下半年即將退休人員退休生涯關懷講座	1	79
身心健康	護目愛肝保健康、男女健康大不同講座、生命守護天使	4	831
食物與營養	健康飲食與預防代謝症候群	1	231



四、真心關懷(續)—醫心職管法財

● 諮詢 (商) 服務

增聘財務
專業人員

財務
諮詢

職涯
發展
諮詢

管理
諮詢

107年新增項目

心理
諮商

醫療
諮詢

法律
諮詢

Help!



小而美&
溫馨舒適
的小天地



近4年諮詢(商)次數統計

年度	件數	備註： 經統計，本府 107年度諮(詢) 商次數以心理 諮商最多，約 占79%，法律 諮詢次之，約 占17%。
104年	51	
105年	140	
106年	153	
107年1-11月	173	

四、真心關懷(續)——重點培訓關懷員

● EAPS溫馨關懷員

任務

- ★ 主動關懷、及時發現員工問題。
- ★ 提供EAP相關資訊，協助解決問題。

關懷員培訓



團體討論

案例分析

管理技巧
分享

106年

EAPS關懷員由一級機關、區公所及九大區人事主管組成

107年

規劃遴選加入「科室主管」及「對助人有興趣之同仁」

107年精進關懷員服務措施

關懷員主動關懷職場適應或遇特殊事件等人員，並提供相關資源與協助

107年1至6月關懷次數計**1,173**人次

關懷內容含家庭訪視、法律提供、福利資訊提供、宣導或轉介EAP等

四、真心關懷(續)——主管檢測與探索

● 主管職場壓力調適與自我探索

自我檢測+紓解壓力+自我探索

壓力檢測
量表

自我檢測以了解自身
情形

壓力反應
評估

協助察覺自我壓力，並
辨識同仁壓力狀態

紓壓元素
與方法

認識壓力、紓解壓力

人際互動
個性探索

透過互動性繪畫活動，
協助探索職場人際模式

發覺自己
優勢特質

透過投射性繪畫，協
助自我了解與探索

壓力指數測量表

編號	試題	是	否
1.	您最近是否經常感到緊張，覺得工作總是做不完？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	您最近是否老是睡不好，常常失眠或睡眠品質不佳？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	您最近是否經常有情緒低落、焦慮、煩躁的情況？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	您最近是否經常忘東忘西，變得很健忘？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	您最近是否經常覺得胃口不好？或胃口特別好？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	您最近六個月內是否生病不只一次了？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	您最近是否經常覺得很累，假日都在睡覺？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ✓ 分析主管
面臨共通
問題
- ✓ 規劃對應
措施



四、真心關懷(續) — 標竿學習與分享

● 主管人員導入

以本府某局危機個案為例

事發經過

本府某局同仁A發生自傷傷人行為

該局處理流程

事件發生日處置：

合作控制現場、通報相關人員(警消、家屬、直屬長官、人事處等)、強制送醫、至醫院探望、與家屬溝通、情況回報等

後續處置：

建立機關因應與決策機制、協助與輔導、機關安全維護等

本處相關處置

關切該員及同仁心理狀態



安排心理諮商師與該員家人及相關單位主管協談



由心理諮商師與該科其他同仁進行減壓團體諮商



危機個案經驗分享座談會



標竿學習



溫馨關懷員個案研討標竿學習

由危機事件案例分享提高敏感度及特殊狀況應變能力
☆個案研討、綜合座談

五、結語

- ★整合資源、跨局服務
- ★精進計畫、多元措施
- ★溫馨關懷、支持陪伴





報告完畢
恭請指教