

金門縣政府 106 年度推動「幸福升吉」員工協助實施計畫

中華民國 104 年 3 月 25 日府人一字第 1060022343 號函頒

中華民國 106 年 2 月 7 日府人一字第 1060009047 號函頒

壹、依據

- 一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 二、金門縣政府及所屬機關學校員工協助方案。

貳、目的

為落實本府及所屬機關學校員工協助方案，打造溫馨幸福的職場環境，本年度持續推動「幸福升吉」員工協助實施計畫。透過系統化的專業服務，規劃方案與提供資源，以預防及解決可能導致員工工作生產力下降的組織與個人議題，使其能以健康的身心投入工作，提昇工作士氣及服務效能；同時建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力，特訂定本計畫。

參、服務對象

金門縣政府暨所屬機關學校(含事業單位)職員、約聘僱人員、工友(含技工、駕駛)、作業員、約用人員。

肆、服務項目

一、個人層次

- (一)健康面：包括壓力調適、情緒管理等心理諮商與輔導；飲食營養、用藥安全、健康檢查評估建議及各項醫療保健諮詢。
- (二)工作面：包括工作適應、工作生涯發展、權益諮詢服務、生涯(退休)規劃及人際溝通等。
- (三)生活面：生活安全、藝文活動、稅務理財、賣房屋或汽(機)車糾紛、購屋或租屋契約等法律問題諮詢服務。

二、組織及管理層次

- (一)組織面：包括組織變革管理、績效改善、員工協助方案宣導等。
- (二)管理面：包括領導統御、溝通技巧、危機處理、團隊建立、主管協助轉介技巧等。

伍、實施期程：

自民國 106 年 1 月 1 日至 106 年 12 月 31 日止。

陸、宣導及推廣：

- 一、提供各項協助措施資訊、處理流程、申請表件、各面向諮詢服務資源及管道。
- 二、透過宣傳海報、幸福小摺頁、行文及網站公告，隨時宣導員工協助相關訊息。
- 三、利用辦理訓練研習時，同時進行員工協助方案宣導。
- 四、針對新進同仁進行訪談時，並同宣導員工協助方案。
- 五、利用本府主管會報時，宣導員工協助方案。

六、規劃辦理本府各單位及所屬機關學校承辦人員應有之專業職能訓練。

柒、具體措施及導入：

項目	措施	具體作法或辦理服務、訓練名稱	預定辦理時間
一、宣導及推廣	(一)宣導	1. 對各級主官(管)宣導:利用主管會報、員工慶生會及拜會各機關首長加強宣導。 2. 對一般員工宣導:利用員工慶生會與相關研習會場予以宣導。 3. 對新進同仁宣導:於新進人員座談會中加強宣導。 4. 宣導工具包括印製海報、關懷小摺頁、公文、小型專題講座、email 及網站公告等多元宣導。	106 年 1 月至 12 月
	(二)訓練	1. 薦送同仁參加人事總處舉辦員工協助方案主管班與承辦人員訓練班。 2. 辦理本府暨所屬機關學校人事人員承辦員工協助方案專業職能訓練。	1. 106 年 1 月至 12 月 2. 106 年 1 月至 3 月
二、工作面	(一)到職工作適應	1. 設置單一窗口,協助新進員工迅速完成報到手續及相關諮詢管道。 2. 安排各項考試錄取人員與縣長見面會。 3. 辦理「心聲新語」員工座談會。	106 年 1 月至 12 月
	(二)權益諮詢服務	1. 提供員工權益相關問題諮詢專線與服務信箱。 2. 舉辦新進人員座談會。	106 年 1 月至 12 月
	(三)管理相關諮詢	針對特殊員工處理相關諮詢、甄選工具及危機處理服務等提供管理諮詢。	每月第 1 週星期二及星期四下午 3:30-4:30 (國定假日除外)
三、生活面	(一)藝文活動	1. 宣導本縣各項藝文活動訊息。 2. 鼓勵同仁參加全國公教美展。	1. 106 年 1 月至 12 月 2. 106 年 1 月至 3 月
	(二)休閒娛樂	宣導與鼓勵各處自辦環境教育研習、登山健行與路跑等活動。	106 年 1 月至 12 月
	(三)稅務理財	1. 辦理理財節稅講座。 2. 宣導行政院人事行政總處「106 年至 108 年全國公教員工及其親屬長期照顧保險方案」。 3. 提供本縣國民旅遊卡特約銀行玉山銀行用卡業務專線。	106 年 1 月至 12 月

	(四)法律常識與財務管理講座與諮詢	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供員工工作業務面、生活面法律諮詢服務。 2. 提供消費諮詢及申訴服務。 3. 提供法律諮詢服務管道。 4. 辦理法律常識講座。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 106年1月至12月 2. 每月第4週星期三下午3:30-4:30
	(五)生活安全講座	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理如何採購安全商品講座。 2. 辦理居家消防安全講座。 3. 辦理地震逃生要領居家安全講座。 	106年2至3月
四、健康面	(一)壓力調適、情緒管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理壓力評估與紓壓團體諮商。 2. 辦理員工各項壓力調適與情緒管理講座。 3. 上、下午時段實施員工身心健康操各10分鐘。 4. 成立員工身心健康協談室，提供隱私及保密會談空間。 5. 設置免費服務專線 0800-331-531、服務信箱及書面申請等，並以單一窗口提供服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 106年2至3月 2. 每月第1週星期日上午8:30-9:30
	(二)飲食營養	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理採買健康好食材等講座。 2. 提供飲食健康保健諮詢。 3. 設置免費服務專線 0800-331-531、服務信箱及書面申請等，並以單一窗口提供服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 106年1月至12月 2. 每月第3週星期三下午3:30-4:30
	(三)醫療保健	<ol style="list-style-type: none"> 1. 補助員工健康檢查費用，鼓勵健康自我管理。 2. 辦理用藥安全等講座。 3. 辦理醫療保健諮詢。 4. 設置免費服務專線 0800-331-531、服務信箱及書面申請等；並以單一窗口提供服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 106年4月 2. 每月第2週星期一下午3:30-4:30
五、組織面	組織變革管理、重大壓力事件理、績效改善等相關協助	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理高階人員研習班，講授有關績效改善等課程。 2. 辦理領導研習專班。 	106年1月至12月

六、管理面	領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等協助服務。	1. 辦理高階主管研習班，講授有關與屬員溝通面談技巧等課程。 2. 辦理時間管理專題講座。	106年1月至12月
-------	---------------------------	--	------------

捌、訂製員工協助方案處理流程：

- 一、本府員工協助方案服務流程，依個案性質分為「一般」、「危機」及「非自願性」等，分別訂製處理流程（如附件1、附件2、附件3），並由單位主管或副主管為召集人，各業務主管及資深同仁組成常設性危機事件處理專案小組，於發現所屬同仁有自傷（殺）、傷人或嚴重情緒困擾等情況時，由危機事件處理專案小組及員工協助方案(EAP)人員介入予以協助與關懷。
- 二、各單位之主管人員及辦理本方案相關人員，應主動關懷同仁，在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，並協助轉介，俾利其尋求協助。
- 三、為受理員工申請各面向諮詢（諮商或輔導）服務及協助處理，訂製「金門縣政府員工協助-諮詢服務申請表（如附件4）」、「金門縣政府員工協助方案轉介摘要表（如附件5）」、「金門縣政府輔導諮詢評估紀錄表（如附件6）」、「金門縣政府員工接受諮詢之當事人權益通知單（如附件7）」、「金門縣政府員工協助方案員工諮詢滿意度調查表（如附件8）」等相關流程及表件。

玖、倫理責任：

辦理本方案各項服務時，將遵守下列倫理規範及保密責任，並事先明確告知同仁以維其權益：

- 一、同仁求助於本方案（計畫）之決定應出於個人自由意志。
- 二、本方案各項服務程序之制訂與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、諮商或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- 三、本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料均應全程永久保密，並由本府人事處專人專卷保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供任何單位或他人。

拾、考核：

辦理滿意度調查及工作檢討會，作為調整本計畫相關措施，以符合同仁需求。

拾壹、經費：

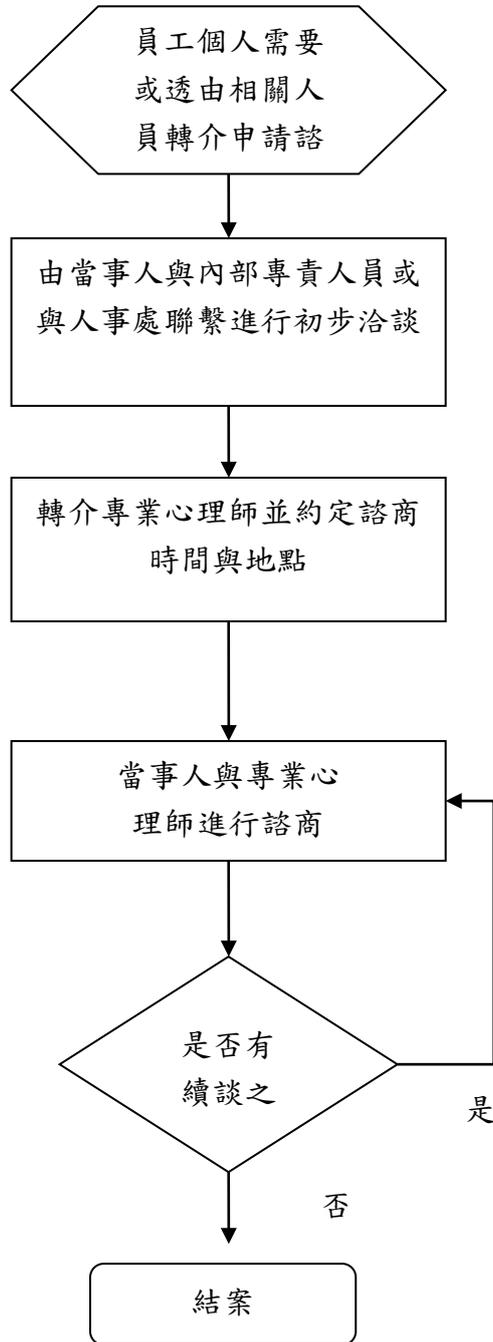
執行本計畫所需費用，由各單位於年度相關經費預算項下勻支。

拾貳、獎勵：

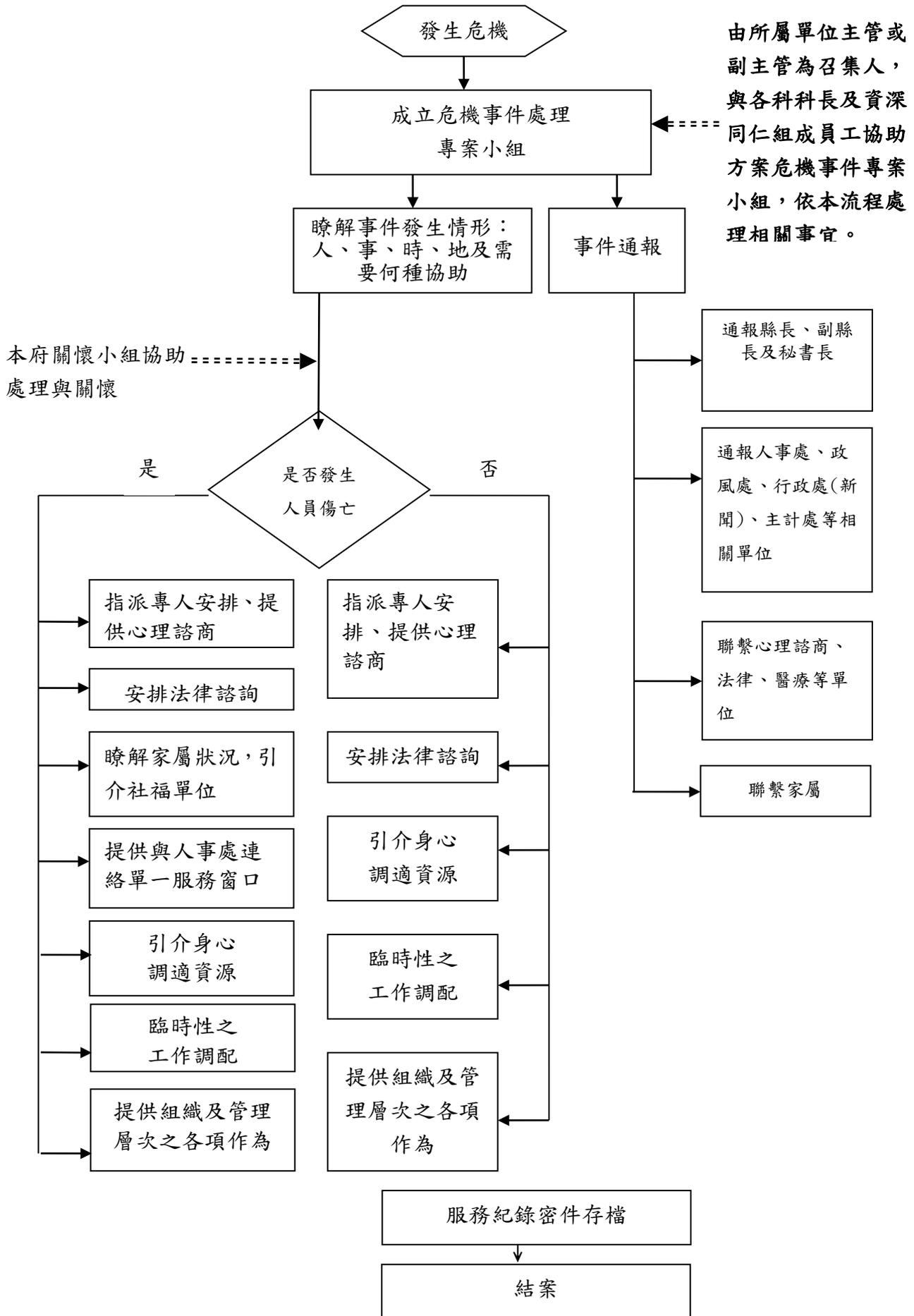
執行本計畫著有績效人員，得依本府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表等相關規定，酌予適當獎勵。

拾參、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正之。

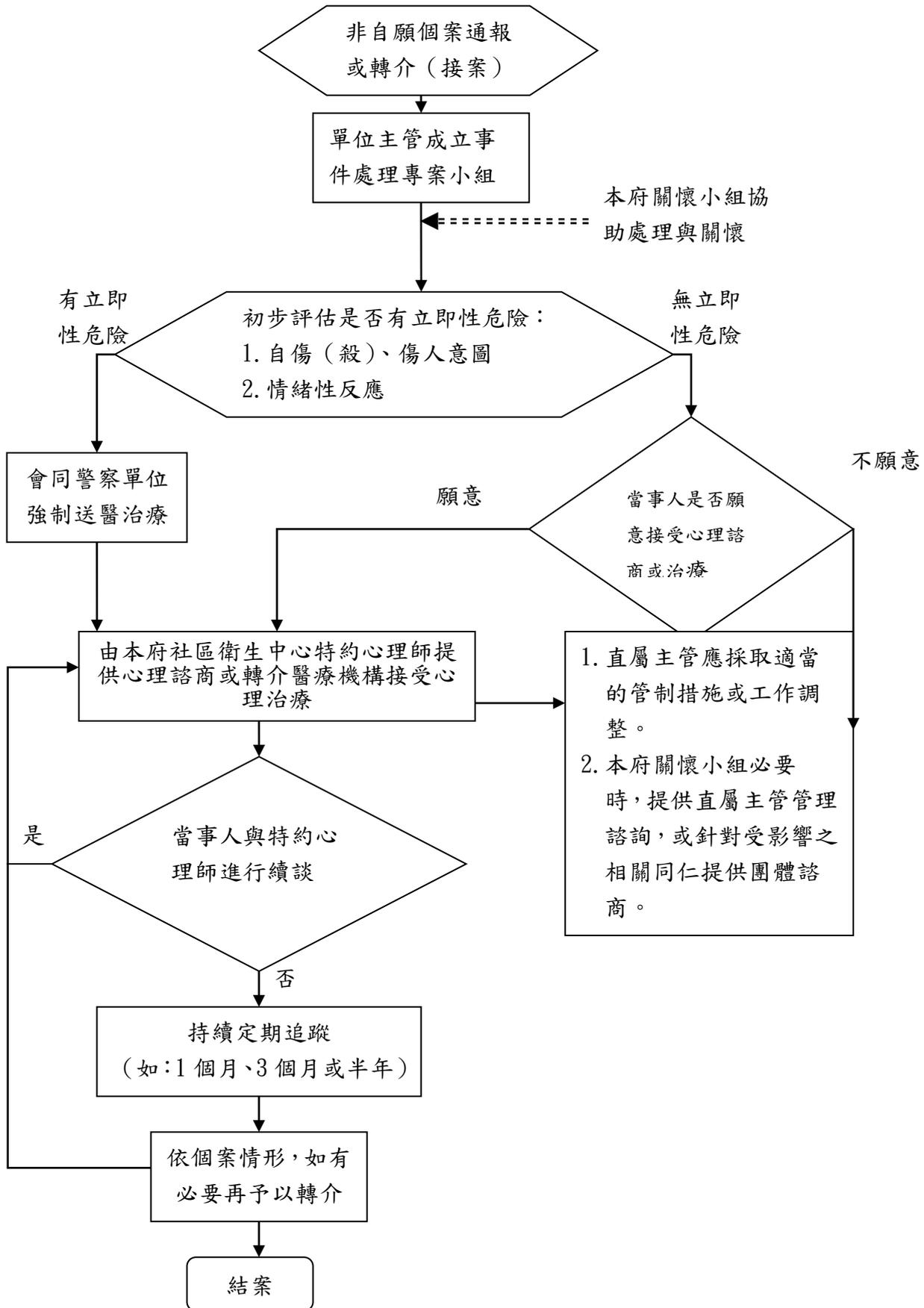
金門縣政府及所屬機關學校員工協助方案 -一般個案處理流程表



金門縣政府員工協助方案-危機個案處理流程表



金門縣政府員工協助方案-非自願個案處理流程表



金門縣政府員工協助方案預約申請表

諮詢編號 (由人事處填寫)		申請日期	年 月 日	服務 機關		
申請人姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	年齡	婚姻 狀況	<input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚
掛號方式	<input type="checkbox"/> 現場申請 <input type="checkbox"/> 電話申請 <input type="checkbox"/> E-mail 申請			連絡 電話	(辦公室電話)	
諮詢種類	<input type="checkbox"/> 個別面談 <input type="checkbox"/> 團體諮商(兩人以上)				(手機)	
申請類別 (由申請人填寫)	<input type="checkbox"/> 心理健康諮詢 <input type="checkbox"/> 工作面管理諮詢		<input type="checkbox"/> 醫療保健諮詢 <input type="checkbox"/> 其他_____		<input type="checkbox"/> 法律諮詢	
諮詢問題 (由申請人填寫)						
諮詢人員 解答要點 (專業人員填寫)						
諮詢調查 (申請人填寫)	<input type="checkbox"/> 本次諮詢已獲得圓滿解答 <input type="checkbox"/> 須申請第二次諮詢 本次諮詢內容： <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 其他建議：					
諮詢人員簽名		申請人簽名		諮詢 日期		

表格上半除諮詢編號本府人事處填寫外其餘由申請人填寫，並請逕寄承辦人電子信箱(gi421123@mail.kinmen.gov.tw)

金門縣政府員工協助方案轉介摘要表

一、轉介諮商基本資料			
個案編號		轉介時間	年 月 日
轉介單位		連絡電話	
填表人		諮商地點	
預約諮商時間	年 月 日 上(下)午 時 分		
申請方式	<input type="checkbox"/> 現場申請 <input type="checkbox"/> 電話申請 <input type="checkbox"/> E-mail 申請		
諮詢種類	<input type="checkbox"/> 個別面談 <input type="checkbox"/> 團體諮詢(兩人以上)		
申請類別	<input type="checkbox"/> 工作壓力 <input type="checkbox"/> 身體健康 <input type="checkbox"/> 人際關係 <input type="checkbox"/> 家庭糾紛 <input type="checkbox"/> 焦慮、憂鬱 <input type="checkbox"/> 其他_____		
二、問題內容：			
三、問題處理過程：			
專業諮商單位(機構)受理人員或心理師：_____ (簽名) 附註： 本摘要表基於當事人權益及諮商專業倫理保密原則，不須列個案姓名，請做個案處理及協助之概要陳述。			

註： 本表如涉及醫療等諮詢保存 7 年

本表如涉及心理等諮詢保存 10 年

金門縣政府員工接受諮詢之當事人權益通知單

- 一、此次擔任之諮詢之專業人員，具諮詢輔導工作經驗及社工師資格。
- 二、當事人（即接受諮詢之專業人員諮詢服務者）於服務過程中享有平等待遇及合理尊重。
- 三、當事人同意接受服務後，當事人有權要求諮詢之專業人員以當事人了解之文字語言提供服務。
- 四、當事人有正當理由並經內部單位同意後，得更換諮詢之專業人員。
- 五、諮詢之專業人員之服務應本著專業倫理之精神，當事人之一切資料，由諮詢輔導單位保密，並不開具任何證明文件，但遇下列情形則不在保密之範圍：
 1. 有危及自己、他人的生命或財產或公共安全等情況時。
 2. 涉及有緊急的危險性、危及當事人或其他第三者時。
 3. 當事人有致命危險的傳染疾病時。
 4. 涉及違反法律規定時。
- 六、諮詢輔導提供服務，對於嚴重之精神疾病個案或需涉及心理治療等之當事人無法提供服務，亦不擔任仲裁者、公證人、家教等之角色。
- 七、非經當事人及諮詢之專業人員雙方同意，任何一方不得於諮詢服務進行時錄音或錄影。
- 八、當事人與諮詢之專業人員約定時間後，如遇特殊事故不能前來，須於24小時前電告取消約定。若未事先取消或遲到15分鐘以上，又未事先告知，即將此次諮詢權益讓與其他有需要者，且喪失當事人當年度諮詢補助費之權利。
- 九、以上說明如有不清楚或疑義之部分，以諮詢之專業人員諮詢倫理守則為原則。
- 十、本服務須知申請諮詢時請詳細閱讀，確認並同意以上說明後請於下方欄位簽名。

簽名：_____

日期：_____年_____月_____日

金門縣政府員工協助方案員工諮詢滿意度調查表

親愛的同仁，您好：

為了讓員工諮詢服務更為完善，請您抽空填寫這份問卷，作為本業務日後改進之參考，感謝您的參與與寶貴的意見，謝謝。

金門縣政府人事處 敬上

在諮詢過程中，您用心的參與和投入。

- 非常不同意
- 不同意
- 普通
- 同意
- 非常同意

在與諮詢人員協談後，您的情緒能獲得紓解。

- 非常不同意
- 不同意
- 普通
- 同意
- 非常同意

在諮詢過程中，您認為諮詢人員能瞭解您的心情感受。

- 非常不同意
- 不同意
- 普通
- 同意

- 非常同意

諮詢後，使您對問題有更清楚的瞭解。

- 非常不同意

- 不同意

- 普通

- 同意

- 非常同意

諮詢過程中，您認為諮詢人員能瞭解您的問題癥結。

- 非常不同意

- 不同意

- 普通

- 同意

- 非常同意

諮詢後，對您的問題解決有幫助。

- 非常不同意

- 不同意

- 普通

- 同意

- 非常同意

您對本機關諮詢制度滿意。

- 非常不同意

- 不同意

- 普通

- 同意
- 非常同意

您認為諮詢制度值得繼續實施。

- 非常不同意
- 不同意
- 普通
- 同意
- 非常同意

您覺得諮詢過程對您最大的幫助是什麼？

您對本機關諮詢業務之其他建議：

您的基本資料

- 女性
- 男性

您協談的協助單位人員姓名為

您與該協助單位人員共協談次數

您使用的協談方式

- 面對面協談
- 電話協談

諮詢日期