

臺南市政府員工協助方案 (員工篇)

Employee
Assistance
Programs , EAPs



前言

第一篇 - 資源篇

第二篇 - 知識篇

結語



員工協助方案的意涵

- 員工協助方案（ Employee Assistance Programs，EAPs）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相關問題（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。（EAPA，2010）



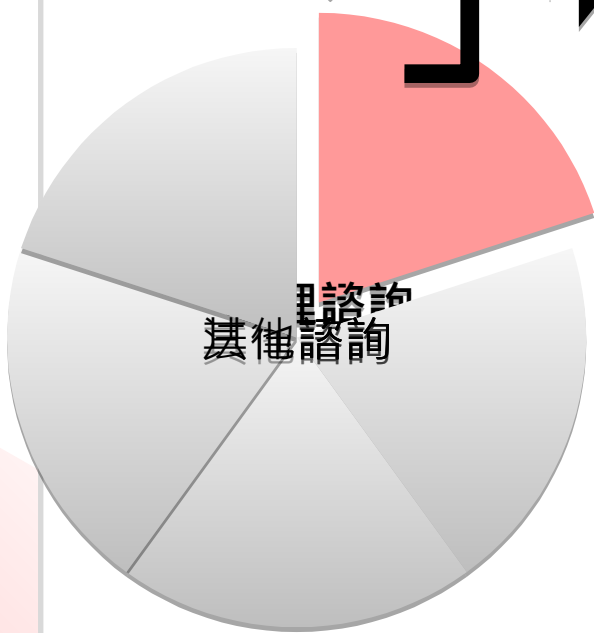
服務內容（以專業性區分）





資源篇 1-2 本府暨所屬機關學校員工協助方案服務資源一覽表 (心理諮詢)

區分五大諮詢面向



服務內容

包括壓力調適、人際關係、情緒管理、生涯各階段重大危機之因應與管理等心理諮詢服務

提供服務機關(單位)及諮詢專線

一、員工關懷專線：06-2982492

二、24 小時免費安心專線：0800-788-995 (請幫幫 救救我)

三、免費心理諮商預約專線 (衛生局) 東興辦公室 06-6377232 ; 林森辦公室 06-3352982 , 服務時段及地址參附表一

四、提供員工諮商協談室

五、生命線：1995

六、張老師：1980

七、臺南市憂鬱症關懷協會：06-2983000

八、臺南市社區心理衛生中心：06-3352982 、 6377232

九、台南市臨床心理師公會：06-5902336 、 0922543909

十、台南市諮商心理師公會：0972374030

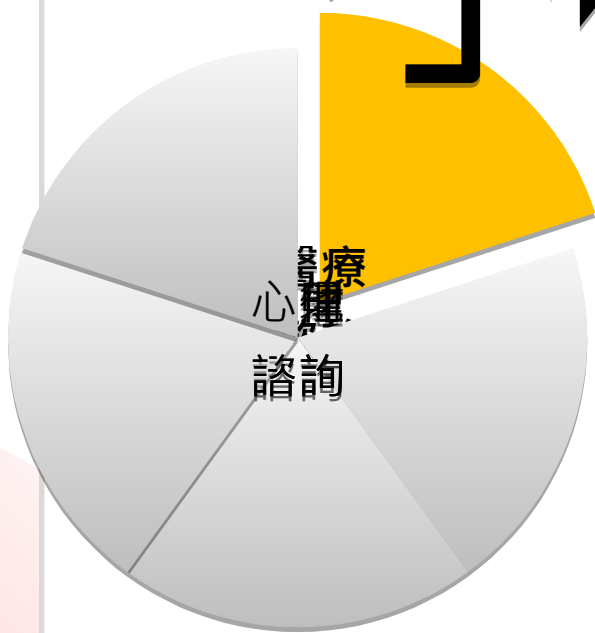
十一、人事行政總處員工協助方案專區

<http://www.dgpa.gov.tw/lp.asp?>

[ctNode=963&CtlUnit=457&BaseDSD=7&mp=2](http://www.dgpa.gov.tw/lp.asp?ctNode=963&CtlUnit=457&BaseDSD=7&mp=2)

資源篇 1.3 本府暨所屬機關學校員工協助方案服務資源一覽表 (醫療諮詢)

區分五大諮詢面向



服務內容

包括飲食營養、運動保健、用藥安全、健康檢查評估建議、各項衛教等諮詢服務

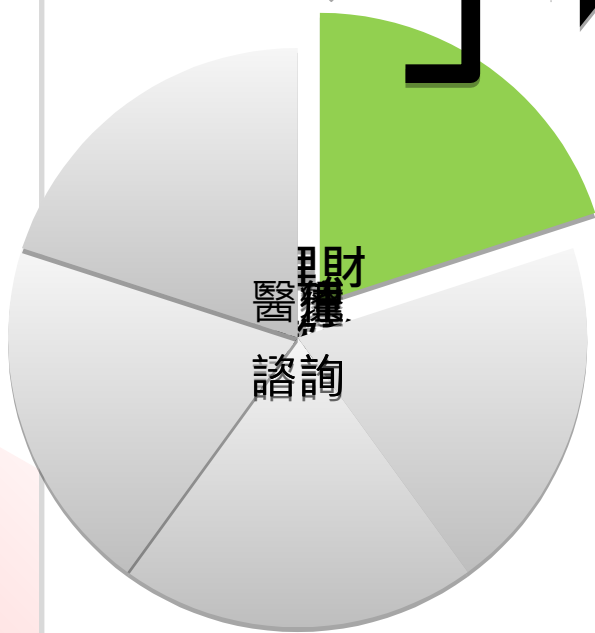
提供服務機關(單位)及諮詢專線

- 一、戒菸服務諮詢(含方法、飲食、運動)(全國性、衛生局)專線：0800636363，二代戒菸合約醫療院所詳衛生局網頁
http://61.60.120.5/tnhealth/Health_resources_Index/detail.aspx?Id=81&Health_resources_Index=1&Health_resources_Class=7
- 二、癌症專線(衛生局)：0800-222543
- 三、母乳哺育諮詢專線(衛生局)：06-2881493
- 四、長期照護、喘息服務、居家服務、日間照顧、居家護理復健諮詢專線(照顧服務管理中心)：06-2931232、2931233
- 五、食品衛生安全諮詢專線(衛生局)：0800285000
- 六、民眾就醫權益(含醫師糾紛、醫師服務態度)諮詢專線(衛生局)：06-2679751 分機 124、115、120、06-6357716 分機 117
- 七、假牙裝置專線(衛生局)：06-6357716 分機 308



本府暨所屬機關學校員工協助方案服務資源一覽表 (理財諮詢)

區分五大諮詢面向



服務內容

理財、保險規劃及購屋、節稅等諮詢服務

提供服務機關（單位）及諮詢專線

一、提供稅務問題網路諮詢服務（稅務局）：

（一）電話：06-2160216

（二）服務網址：<http://www.tntb.gov.tw/>

（三）SKYPE 及 LINE 稅務即時諮詢

1、SKYPE 帳號：tntbtax_service@hotmail.com

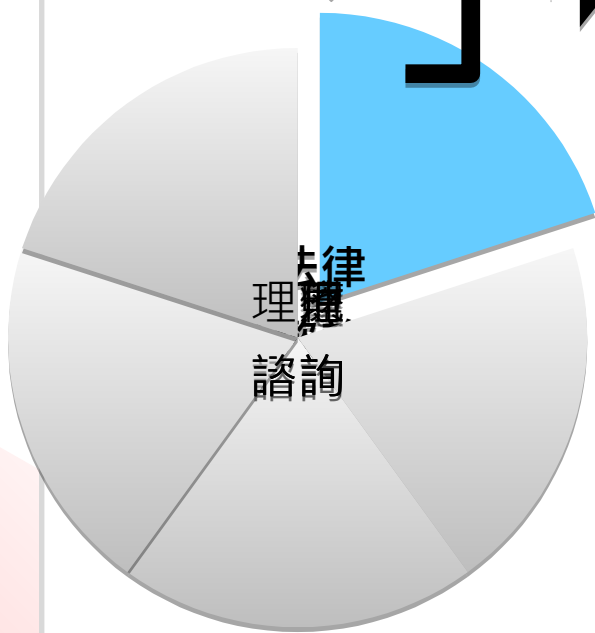
LINE ID：[tntbtax_service](#)

2、開放時間：週一至週五上午 8:00 至 12:00，下午 1:30 至 5:30

二、提供土地法令、土地金融、購屋等諮詢服務：各地政事務所（週一至週五上午 9:00 至 12:00，下午 2:00 至 5:00）

資源篇 1-5 本府暨所屬機關學校員工協助方案服務資源一覽表 (法律諮詢)

區分五大諮詢面向



服務內容

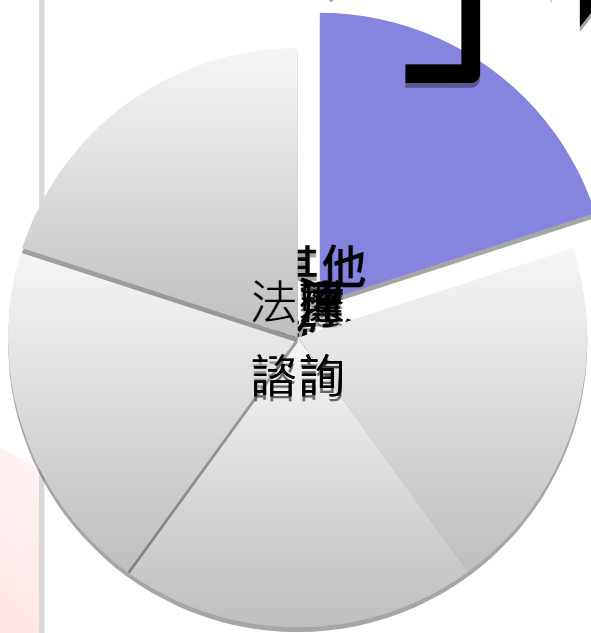
包括買賣房屋或汽（機）車糾紛、購屋或租屋契約、民刑法解釋、民刑事訴訟程序等法律問題諮詢服務

提供服務機關（單位）及諮詢專線

- 一、消費者服務中心：1950（每週一至每週五上午 8:30 至 12:00；下午 1:30 至 5:30）
- 二、法律諮詢服務：永華市政中心一樓市民服務中心（每週一至每週五上午 9:00 至 11:00）、民治市政中心行政大樓右後方法律諮詢室（每週三、六上午 9:30 至 11:30）、各區區公所法律扶助諮詢服務時間如附表二
- 三、不動產估價師免費諮詢：永華市政中心一樓市民服務中心（每週二下午 2:00 至 5:00）

本府暨所屬機關學校員工協助方案服務資源一覽表 (其他諮詢)

區分五大諮詢面向



服務內容

一、家庭教育 二、幼兒教育 三、別世安息
提供服務機關(單位)及諮詢專線

一、**家庭教育**：全國家庭教育諮詢專線：412-8185（手機請撥打 02-4128185）
<http://moe.familyedu.moe.gov.tw/Pages/Detail.aspx?nodeid=903&pid=2222>

二、**幼兒教育**：

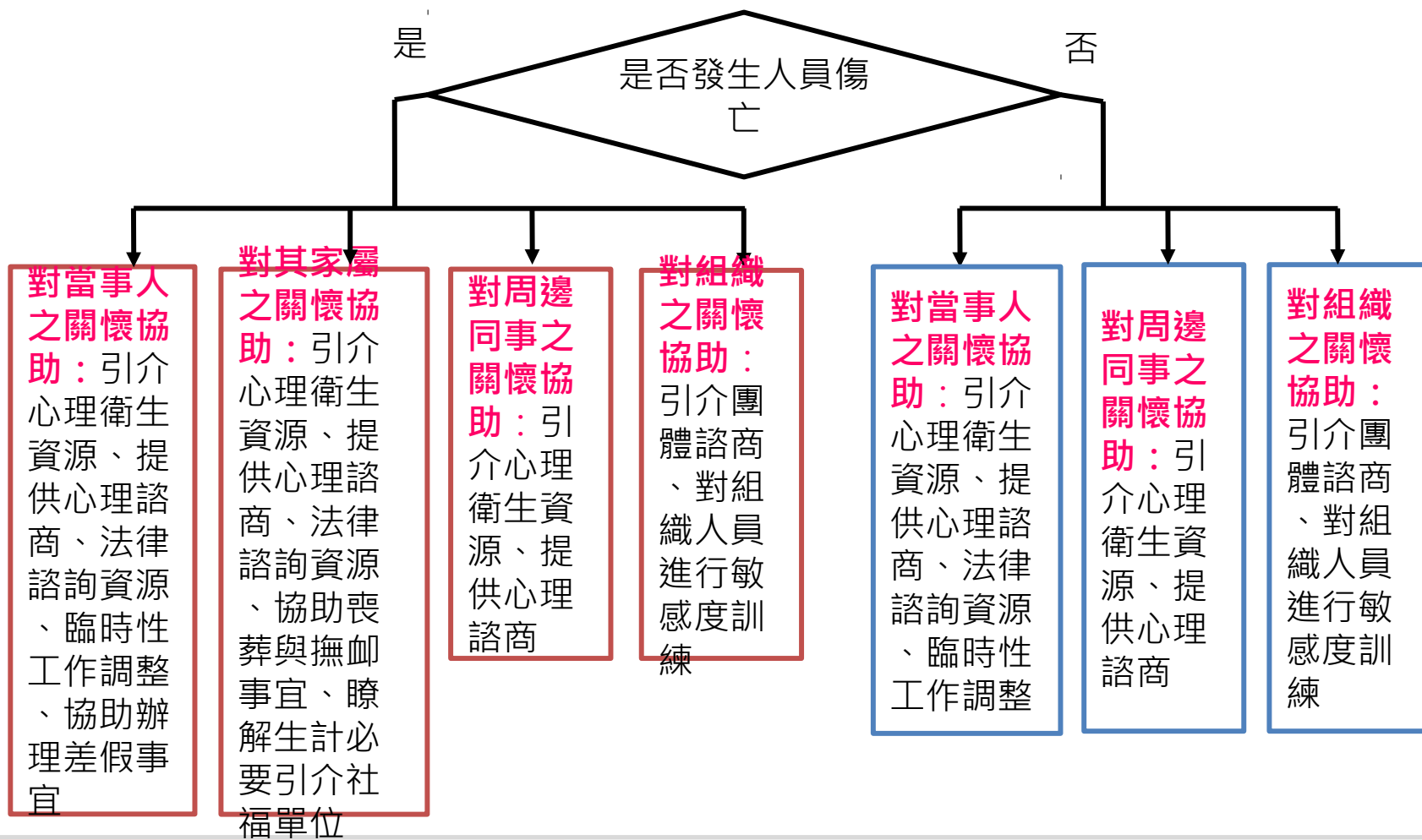
（一）社區保母系統 06-2088362 分機 14 或 18、06-3507978、06-2664911 分機 3323、06-6353728，各區洽辦單位詳見社會局網頁
<http://social.tainan.gov.tw/social/cenpage.asp?id={2D081D10-DE0B-485D-BD16-EA54BDFCDC11}>

（二）提供評鑑優良之托嬰中心供同仁選擇 06-2991111 分機 5905、06-6322231 分機 6543，臺南市各托嬰中心詳見社會局網頁
<http://social.tainan.gov.tw/social/cenpage.asp?id={01B765A5-8D10-479A-B2B4-BC56B449D934}>

三、**別世安息**：各區公所、殯葬管理所（南區）06-2144333 分機 203、（新營福園專區）6594441、（柳營祿園專區）6226961、（鹽水壽園專

危機處理服務

依臺南市政府 104 年 9 月 9 日府人企字第 1040898747 號函頒「臺南市政府及所屬機關學校危機個案處理流程」辦理



本府心理諮商

依據「臺南市政府及所屬機關學校員工諮商輔導要點」

Who

本府及所屬機關學校所屬員工；教師依教育局105年1月13日南市教人(二)字第1050033237號函得比照辦理。

When

當您有**工作職場、生活及心理健康問題**即可使用！

How

1. 找機關人事人員轉介。
2. 撥打人事處專線 (06-3901121) 或線上申請。

請掃描連結 EAP 網



3. 衛生局電話預約 - 東興辦公室 06-6377232 ; 林森辦公室 06-

Where

1. 永華市政中心 5 樓北側，地點隱密，佈置溫馨。



2. 服務機關隱密地點。
3. 心理師服務機構。

How much

本府及所屬機關學校員工每年有**4 小時**諮商鐘點費補助；惟機關可視當事人情況酌予增加支給時數。

本府心理諮商

倫理規範及事前須知

申請出於
個人自由
意志

適應當事
人需求

諮商過程中
，得隨時要
求終止服務

貼心服務

人事人員將依您的需求轉介專業心理師，並做時間、地點最適切な安排。

本府心理諮商

倫理規範及事前須知

全程
保密

密件處理

1. 本服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均依相關法令及專業倫理予以保密及保存。
2. 只有轉介之人事人員 1 人知道誰使用本項服務。
3. 核銷過程密件處理，**不會揭露當事人姓名**，請您安心使用！

保密的特殊情況

依台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則規定：

1. 隱私權為當事人所有，當事人有權親身或透過法律代表而決定放棄。
2. 保密的例外：在涉及有緊急的危險性，危及當事人或其他第三者。
3. 諮商師負有預警責任時。
4. 法律規定。
5. 當事人有致命危險的傳染疾病時。
6. 評估當事人有自殺危險時。
7. 當事人涉及刑事時。

心理健康資源（衛生局網頁）

- 網路連結：

[http://health.tainan.gov.tw/tnhealth/Health_resources_Index/detail.aspx?](http://health.tainan.gov.tw/tnhealth/Health_resources_Index/detail.aspx?Id=1147&Health_resources_Index=11&Health_resource)

[Id=1147&Health_resources_Index=11&Health_resource](http://health.tainan.gov.tw/tnhealth/Health_resources_Index/detail.aspx?Id=1147&Health_resources_Index=11&Health_resource)

網 * 站 * 導 * 覽

!p=1

心理健康資源-互動式地圖

免費心理諮商預約

諮詢及資源轉介專線

精神醫療機構

精神科診所

心理諮商所、心理治療所

精神復健機構及護理之家

憂鬱症共同照護網基層診所

遺族關懷專區

相關連結



EAP 再升級—分享、互助 「真人圖書館」

理念

- 運用丹麥「真人圖書館（ Human Library ）」理念，以志工志願服務概念，將具專業知能及實務經驗之員工視為「書本」，供其他夥伴典範學習

網站路徑

- 公務入口網→ [應用程式列表] 真人圖書館。

借閱規則

- 本館借閱採預約制，可採團體方式進行。
- 每次分享以 30 分鐘，最高不超過 1 小時為原則。
- 分享以面對面為主，經雙方同意，可採電子郵件、電話、Skybe、Line 等方式進行。
- 除經藏書同意外，僅限本府同仁借閱。
- 勿以貌取書。
- 讀者於借閱後須於本平台填寫借閱心得。
- 交流過程中涉及個人隱私分享，請遵守保密義務。



線上健檢



單元名稱	連結位置
飲食行為測量表	http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_EatingBehavior.aspx
壓力指數測量表	http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_pressure.aspx
尼古丁成癮度量表	http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_nicotine.aspx
新版兒童生長曲線	http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_Grow.aspx
簡式健康表 (Brief Symptom Rating Scale , BSRS-5)	http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_Bsrs-5.aspx
阿姆斯特勒方格表 (AMSLER GRID) (一個簡單的自我檢查老年黃斑部病變的方法)	http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_AmslerGrid.aspx
身體質量指數 BMI 做測驗	http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Onlink_BMI.aspx



人事處網頁「員工協助方案」專區

- 即時更新最新 EAPs 資訊，包括 IOS 及 Android 系統 - 心情溫度計 APP 已正式上線！「美好人生 - 幸福列車」講座活動計畫！臺南市政府暨所屬機關學校員工協助方案服務資源一覽表等。
- 上載 EAPs 作業規範，包括「臺南市政府及所屬機關學校危機個案處理流程」和「臺南市政府及所屬機關學校非自願個案處理流程」、「臺南市政府暨所屬機關學校員工協助方案實施計畫」、「臺南市政府及所屬機關學校員工諮商輔導要點」。
- 上載課程簡報，包括「104 年 9 月 8 日員工協助方案的執行與應用」、「104 年 3 月 31 日主管人員輔助課程 -- 身心危機敏感辨識與處理員工抗拒的處遇技巧」、「103 年 8 月 13 日如何與壓力做朋友」、「103 年 4 月 30 日居家安全」等研習簡報。





人事處電子報「業務訊息」 專區宣導 EAPs 資訊

105 年 2 月
份起轉型為
季刊，於 1、
4、7、10 月
份出刊！



104 年 9 月

員工協助方案
(EAPs)
的執行與應
用概要



104 年 10
月

關懷您的心
~ 本府員工
諮商輔導



104 年 11
月

本府員工協
助方案



104 年 12
月

EAP 實際
落實技巧 ~
「健檢」之
外，老闆還
能做些什麼？



105 年 1 月

重燃工作熱
情！找出生
活平衡點



105 年 2 月

你的人生被
困住了嗎？
5 方法幫你
找回夢想與
熱情

近半年主題





【TED】為何我們都需要情緒急救 Guy Winch: The case for emotional hygiene

- 網路連結：http://www.ted.com/talks/guy_winch_the_case_for_emotional_hygiene/transcript?language=zh-tw
- 影片簡介：感冒頭痛，我們會去看醫生。可是為什麼在經歷愧疚、失落、孤獨等心理傷痛時，我們卻不去就醫呢？Guy Winch（蓋伊•溫奇）解釋道，我們此時基本都獨自療傷。但這不是唯一出路。他有力地論證了為何我們應該像照顧身體一樣，來照料我們的情緒和心理健康。





「同理心的力量」 - The Power of Empathy

- 網路連結：<https://www.hopenglish.com/the-power-of-empathy>
- 影片簡介：《脆弱的力量》的作者 Brené Brown 想從影片中告訴我們：同理心和同情心是不同的。同理心（empathy）是站在對方的位置去想，可以激發與彼此的連結性；同情心（sympathy）卻使你站在不同的位置看人，進而失去與對方的連結。





「健檢」之外，老闆還能做什麼？

- 美國知名的《今日心理學》雜誌建議，當主管要跟可能有憂鬱症的員工談談時，可以採取幾個步驟：
 1. **先表達關心**
例如：「建雄，我很擔心你。」
 2. **表達意見時，聚焦在員工的行為**
例如：「過去一個月，你上班遲到五次，報告出錯的次數是過去的兩倍。」
 3. **指出改變**
例如：「這不像你，你平常是部門裡最早上班，犯罪少錯誤的人。」
 4. **伸出友誼的手**
例如：「我不知道你是不是為了私事苦惱？如果是的話，我們能有個保密的員工協助計畫，或許能幫助你。」
 5. **預先設定底線**
例如，若員工透漏對婚姻不忠、財務出狀況等，主管雖同理、感同身受，但也要隨時打住對話。
 6. **提供員工協助計畫**
依當事人狀況給予適時職務調整、員工協助諮詢資源，或轉介心理諮商輔導
 7. **再次強調你對他的關心，以及對他的工作期待**
例如：「我很願意幫助你重回正軌。」、「無論你會不會尋求員工協助計畫，我都期待看到你達成工作目標。」



結語

員工是組織最重要的資產，為培育身心健康且具高競爭力的市政團隊，105 年人事處仍將貫徹「以人為本」之精神，持續精進員工協助方案（EAP），期藉由擴大整合內外部資源、參酌學習國內外經驗、強化員工協助相關技巧與專業知能、研議運用資訊科技建置迅速有效回應的諮詢服務系統等，落實關懷、體貼、溫暖、尊重的人事服務，以解決員工困境、滿足員工需求並提振工作士氣、開發個人潛能，進而提高組織競爭力。

