

# 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

第三篇 - 微電影篇

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 )





RESOURCES



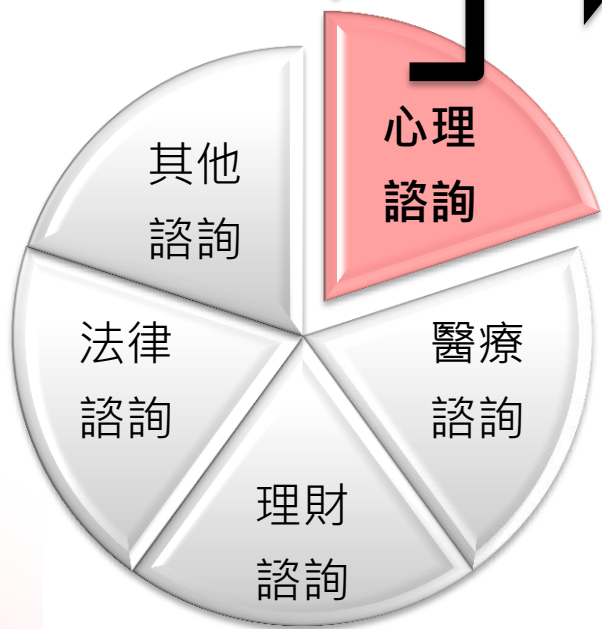
# 第一篇 - 資源篇

# 服務內容（以專業性區分）



# 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

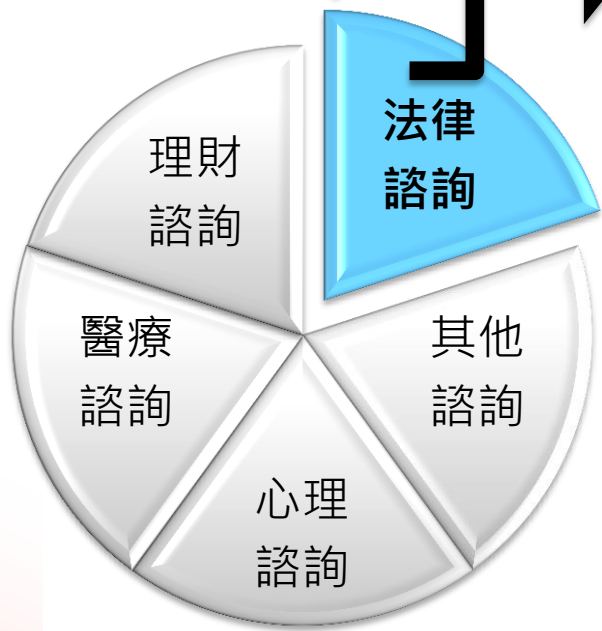
包括壓力調適、人際關係、情緒管理、生涯各階段重大危機之因應與管理等心理諮詢服務。

## 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、全國照顧者免付費關懷專線 0800-507272 ( 台語：有你真好真好 )
- 十二、人事行政總處員工協助方案專區 ( 點此連結→[官網](#) )

# 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

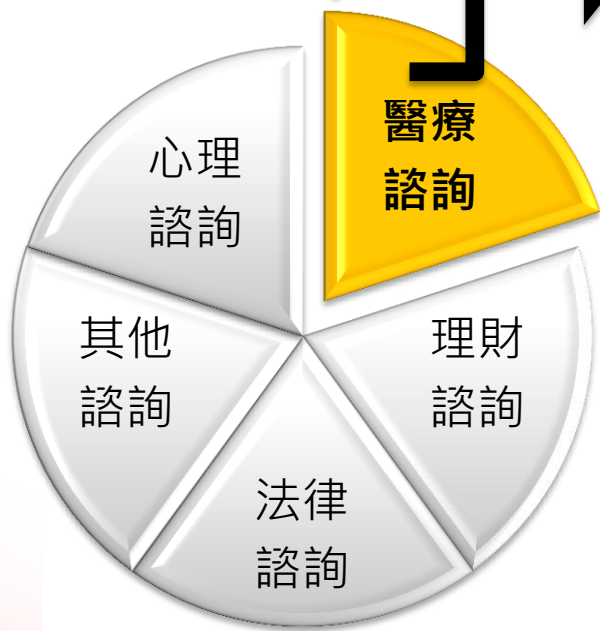
包括買賣房屋或汽(機)車糾紛、購屋或租屋契約、民刑法解釋、民刑事訴訟程序等法律問題諮詢服務。

## 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

# 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。

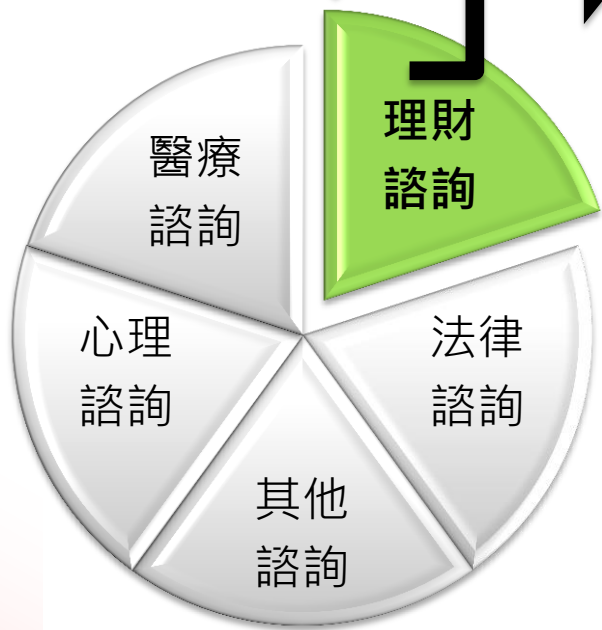
## 提供服務機關 ( 單位 ) 及諮詢專線

- 一、戒菸服務諮詢 ( 含方法、飲食、運動 ) 專線：0800-636363，本市二代戒菸合約醫療院所名單 ( 點此連結 → [官網](#) )
- 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 )：0800-285000
- 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 (財政稅務局) :

(一) 電話 : 06-2160216

(二) 服務網址 : <https://www.tntb.gov.tw/>

(三) SKYPE及LINE稅務即時諮詢

1、SKYPE帳號 : tntbtax\_service@hotmail.com

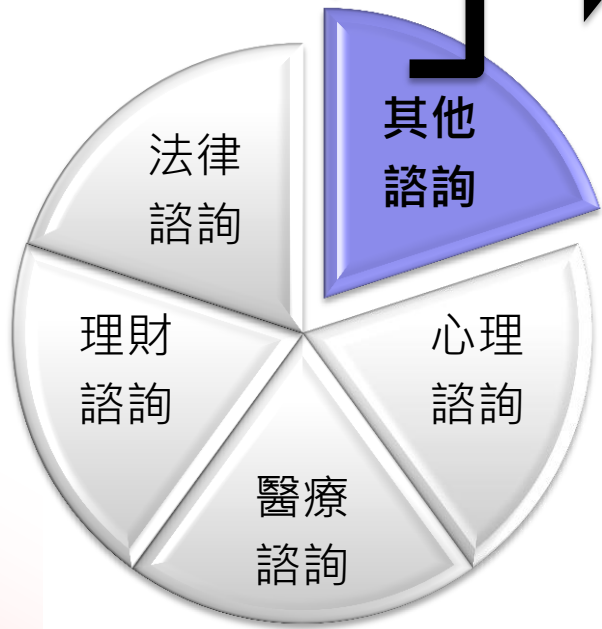
LINE ID : tntbtax\_service

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)

# 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 ) ( 點此連結→[官網](#) )
- 二、**幼兒教育**：
  - ( 一 ) 社區保母系統：第一區06-2088362、第二區06-3507978、第三區06-2664911#3323、第四區06-6353728；各區洽辦單位詳見社會局網頁 ( 點此連結→[官網](#) )
  - ( 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 ( 點此連結→[官網](#) )
- 三、**別世安息**：各區公所、殯葬管理所 ( 南區 ) 06-2144333、( 新營福園專區 ) 6594441、( 柳營祿園專區 ) 6226961、( 鹽水壽園專區 ) 6523055、( 玉井區懷恩堂 ) 5747099或5745872

# 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

是

是否發生  
人員傷亡

否

對當事人之關懷協助：

引介心理衛生資源、提供心理諮商、法律諮詢資源、臨時性工作調整、協助辦理差假事宜

對其家屬之關懷協助：

引介心理衛生資源、提供心理諮商、法律諮詢資源、協助喪葬與撫卹事宜、瞭解生計、必要引介社福單位

對周邊同事之關懷協助：

引介心理衛生資源、提供心理諮商

對組織之關懷協助：

引介團體諮商、對組織人員進行敏感度訓練

對當事人之關懷協助：

引介心理衛生資源、提供心理諮商、法律諮詢資源、臨時性工作調整

對周邊同事之關懷協助：

引介心理衛生資源、提供心理諮商

對組織之關懷協助：

引介團體諮商、對組織人員進行敏感度訓練

# 安全防護計劃行動列車

依臺南市政府108年3月18日府人企字第1080322690號函頒  
「臺南市政府推動員工協助方案-安全防護行動專車實施計畫」辦理

欲申請入場服務之機關學校請填寫聯繫窗口資料  
( <https://goo.gl/forms/pugz6OGYMbgo2KWE2> )

## 申請安全防護行動專車聯絡窗口資料表

請於108.3.26(二)下班前提供申請窗口資料，專車入場，統一於i-SHARE公佈，請行  
事職網以給大家填寫申請入場服務時間。

\*必填\*

### 1.申請服務之機關學校\*

空白的回答



### 2.承辦窗口職稱及姓名\*

空白的回答

請點  
我連  
結

- 壹、安全防護服務套餐內容：
- 一、交通安全套餐：安全駕駛、事故處理及告發救濟等議題。
  - 二、預防網路及詐欺犯罪套餐：網路犯罪、年長者詐欺及網路詐欺等議題。
  - 三、預防毒品防制套餐：辨識新興毒品、毒品成癮分析及娛樂性用藥國際趨勢等議題。
- 貳、實施方式
- 一、本行動專車申請時段以每週三及週五為原則，申請入場服務的機關學校需先擇定服務套餐內容及安排活動場地，於辦理二週前上網申請。
  - 二、本行動專車係屬員工協助推廣服務，為善用資源，每場參加人數以20人以上，40分鐘以上為宜，並可與鄰近機關學校合班開課。
  - 三、本課程採互動式教學，於每次課程結束後進行有獎徵答，加深推廣印象，並每季剪輯活動花絮影片上傳，進行數位行銷。

# 本府機關學校員工諮商輔導

怎麼用呢



# 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.線上申請。

請掃描連結EAP網站



- 3.衛生局電話預約 - 東興辦公室06-6377232；林森辦公室06-3352982。

## 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、地點最適切的安排。

# 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 (臺南市政府衛生局)

- 網路連結：

<https://health.tainan.gov.tw/list.asp?nsub=A1A2A2>



網  
\*  
站  
\*  
概  
\*  
覽

**免費心理諮詢服務**  
 2019/2/20 上午 11:09:10 點閱數 6321 人次

**【課程資訊】孕產婦及嬰兒身心健康與情緒教養課程**  
 2019/2/20 上午 11:09:26 點閱數 711 人次

**遺族關懷專區**  
 2019/2/20 上午 11:09:45 點閱數 572 人次

**心理健康資源-互動式地圖**  
 2019/2/20 上午 11:10:46 點閱數 1845 人次

**相關連結**  
 2019/2/20 上午 11:10:52 點閱數 948 人次

**精神科診所**  
 2019/2/20 上午 11:10:30 點閱數 1749 人次

**憂鬱症共同照護網基層診所**  
 2019/2/20 上午 11:09:57 點閱數 474 人次

**心理諮商所、心理治療所**  
 2019/2/20 上午 11:09:21 點閱數 2220 人次

**諮詢及資源轉介專線**  
 2019/2/20 上午 11:09:16 點閱數 1951 人次

# 線上健檢 ( 衛生福利部國民健康署 )



單元名稱	連結位置
飲食行為測量表	<a href="http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_EatingBehavior.aspx">http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_EatingBehavior.aspx</a>
壓力指數測量表	<a href="http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_pressure.aspx">http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_pressure.aspx</a>
尼古丁成癮度量表	<a href="http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_nicotine.aspx">http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_nicotine.aspx</a>
新版兒童生長曲線	<a href="http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_Grow.aspx">http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_Grow.aspx</a>
簡式健康表 ( Brief Symptom Rating Scale · BSRS-5 )	<a href="http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_Bsrs-5.aspx">http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_Bsrs-5.aspx</a>
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 )	<a href="http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_AmslerGrid.aspx">http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_AmslerGrid.aspx</a>
身體質量指數BMI 做測驗	<a href="http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Onlink_BMI.aspx">http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Onlink_BMI.aspx</a>

# 臺南市政府人事處

## EAP 員工協助及福利關懷網



請點  
我連  
結



各式資源，滿足您不同需求！

# 行政院人事行政總處 公務福利 e 化平台



**公務福利 e 化平台**

We Sh 中

請點我連結

**政策**

- 政策性福利措施
- 友善家庭服務

**保險**

- 公教團體意外保險
- 公教長期照顧保險
- 公教旅遊平安卡

**貸款**

- 中央公教急難貸款
- 公教房屋貸款
- 公教消費性貸款

**其他**

- 公教健檢
- 公教網路購書
- 優惠商店
- 文康活動

各式資源，滿足您不同需求！



*knowledge*

第二篇 - 知識篇



# 臺南市政府人事處電子報

105年2月份起轉型為季刊，於1、4、7、10月份出刊！



106年7月  
職場人際關係的致命傷與解藥



106年10月  
4招數緩解壓力，快速又有效



107年1月  
牢記救人五大金句 防治自殺，多句問候、多點陪伴 防憾事發生



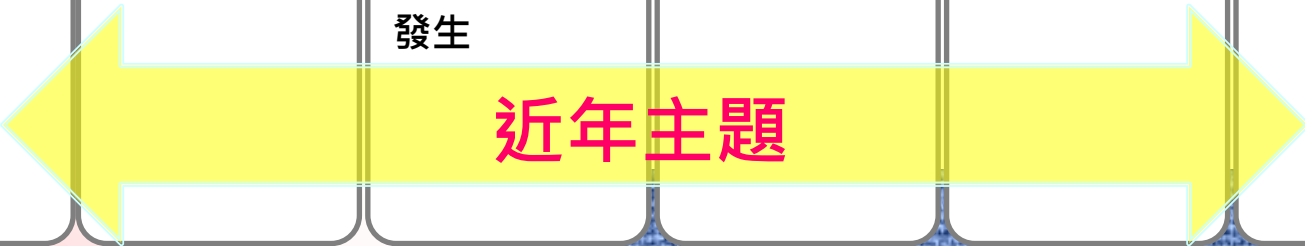
107年4月  
當心愛的人憂鬱，我們該如何面對？



107年7月  
我憂鬱嗎？心情溫度計 幫您檢測心情指數



108年1月  
一個促進心理健康的方法：正念的應用



近年主題

# 臺南市政府人事處LINE實用資訊一把抓

## @好友募集中

- 點選LINE「加入好友」，再  
 以下列方式加入：
- 1.行動裝置掃描QR CODE
  - 2.搜尋ID：@rwd2085h



# 背負債務，遭強執扣薪，該怎麼辦？

債務困擾諮詢專線  
3901230、2982492

## 建議步驟：

1

找出納詢問扣薪總金額、明細、期間。

2

向聯合徵信中心查明負債總額及債權銀行

3

進行債務前置程序（調解或與銀行協商二選一）

### 前置程序2選1

#### 調解

- 由債務人向居住地法院或區公所提出調解聲請。
- 銀行債務、保證債務、資產管理公司債務、一般民間債務均可納入。
- 實務上若採取調解管道，可包含的債務種類較多，可談成的償還方案，因有公正第三者，通常較有空間及彈性。

#### 銀行協商

- 以銀行債務為主，由債務人向最大債權銀行申請，由銀行告知債務人清償方案。
- 債務人需視自身能力決定是否接受協商方案。
- 協商不含資產管理公司債務，故已有部分債務遭銀行轉賣給資產管理公司時，較不建議採此方式。





# 【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](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.youtube.com/watch?v=E-AfeaRD\\_IA](https://www.youtube.com/watch?v=E-AfeaRD_IA)
- 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。」



# 第三篇 - 微電影篇



# 免費心理諮商篇

(臺南市政府人事處出版)

心理諮商篇0429

臺南市政府員工協助方案

免費心理諮商篇

Employee Assistance Program

~您的幸福計畫~

00:03



搜尋

# 我們一直都在

(臺南市政府人事處出版)





# 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，108年本府暨所屬機關學校人事人員仍將貫徹「以人為本」之精神，持續精進員工協助方案（EAPs），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。