

臺南市政府員工協助方案 (員工篇)

Employee Assistance
Programs , EAPs





臺南市政府員工協助方案宣導月

本(108)年EAP宣導月為108/4/16-108/5/15，每年宣導月以市府人事處公告為準

臺南市政府 EAP員工協助 推廣月系列活動

2019/04/16-2019/05/5



變動的时代，面對這樣的壓力源，我們需要正向與樂活，透過全方位EAP服務協助，讓每個同仁都能以健康的身心投入工作並樂在工作，激發內在潛能。

- 4/24(三) 14:00-16:00**
少年事件處理法的調查、審理與執行實務 (男性同仁班)
國立臺南大學文書樓D106室
- 5/1(三) 14:00-16:00**
少年事件實務案例之探討(女性同仁班)
國立臺南大學文書樓D106室

- 推廣心育說微答**
- 1.加入臺南市政府人事處LINE官方帳號。
 - 2.參加「員工協助推廣月」填寫，並分享給LINE好友。
 - 3.完成填寫後，須回覆本帳號(1)問卷填寫完成畫面截圖 (2)服務機關 (3)姓名，就有機會獲得精美小禮，限額60名，預滿為止。

- 安全防護行動等專**
- 透過預防為先，提供法律常識、人身安全等相關資訊，教導同仁辨識自身安全及權益，將法律預防概念遍及全市3區，提供貼心行動有感服務。
1. 推廣服務內容及參與活動場地，款款週一週前上網開課。
 2. 不推廣服務，每場參加人數以20人以上，40分鐘以上為宜。

- 4/26(五) 9:00-17:00**
員工諮詢關懷體驗快閃活動
永康市政中心5樓諮商室
4/8(一) 9:00-12:00 (全職課友)
限額6名，額滿為止
- 5/1(三) 11:30-12:00 (兼任課友)
12:30-2:00 (全職課友)**
如何面對失落與悲傷工作坊
永康市政中心3樓諮商室
4/8(一)起，由終身學習入口網預約報名

心情溫度計APP

用心理測驗、自我情緒、生命不放棄等題，透過APP可隨時隨地進行心理測驗，並獲得專業人員的關懷與建議。此外，還提供易5個問題，幫助你：找出下一步，養成習慣適應情緒，達到情緒管理與心靈。

EAP宣導摺頁

做的大小事，我當一回事，請你找到心的方向。歡迎大家踴躍參加，讓每個同仁都能以健康的身心投入工作並樂在工作，激發內在潛能。

員工協助方案【諮詢管理室5樓】
【EAP專線】 06-2219111 分機2222
【EAP信箱】 06-2219111 分機2222
【EAP專線】 06-2219111 分機2222
【EAP信箱】 06-2219111 分機2222

您的大小事，我當一回事

【心情溫度計BSRS】 簡式健康量表 每週自我檢測

請您仔細回想最近一星期中(含今天)，這些問題使您感到困擾或苦惱的程度，然後0-4圈選一個您認為最能代表您感覺的答案

	完全沒有	輕度	中度	嚴重	非常嚴重
1.感覺緊張不安	0	1	2	3	4
2.覺得容易苦惱或動怒	0	1	2	3	4
3.感覺憂鬱、心緒低落	0	1	2	3	4
4.覺得比不上別人	0	1	2	3	4
5.睡眠困難、難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4
【附加題】有自殺的想法	0	1	2	3	4

1至5題得分，共 分

- 0-5分 **身心適應良好**
- 6-9分 **輕度情緒困擾** 建議找家人或朋友談話，抒發情緒
- 10-14分 **中度情緒困擾** 建議尋求心理輔導或接受專業諮詢
- 大於15分 **重度情緒困擾** 建議尋求心理諮商或精神科醫師治療

【附加題】
為單項評分：若本題評分2分以上(中等程度)時，宜考慮轉介至心理諮商或身心科治療

遇到障礙或挫折覺得過不去嗎？
歡迎您直接諮詢本府
EAP員工協助方案



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



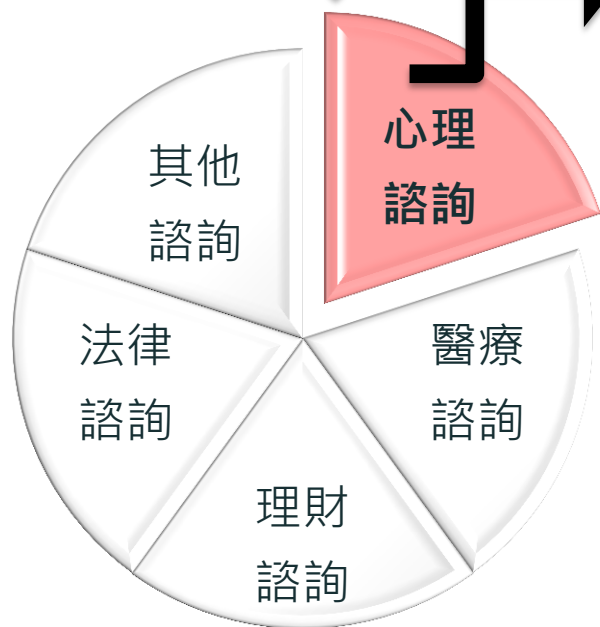
第一篇 - 資源篇

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

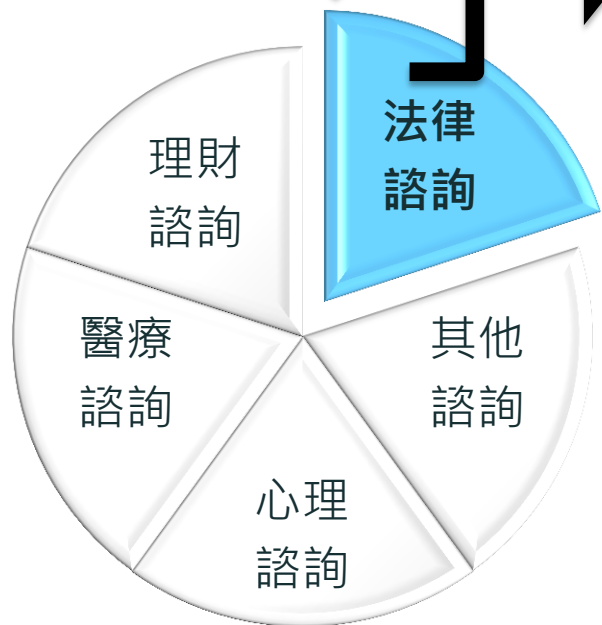
包括壓力調適、人際關係、情緒管理、生涯各階段重大危機之因應與管理等心理諮詢服務。

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

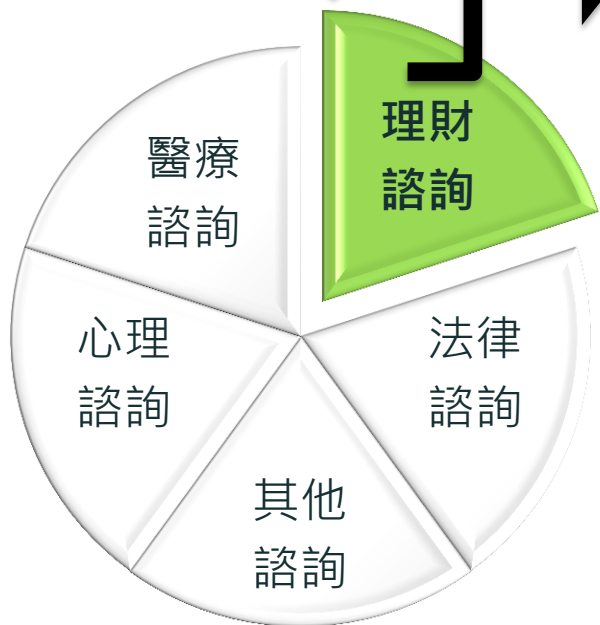
包括飲食營養、運動保健、用藥安全、健康檢查評估建議、各項衛教等諮詢服務。

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

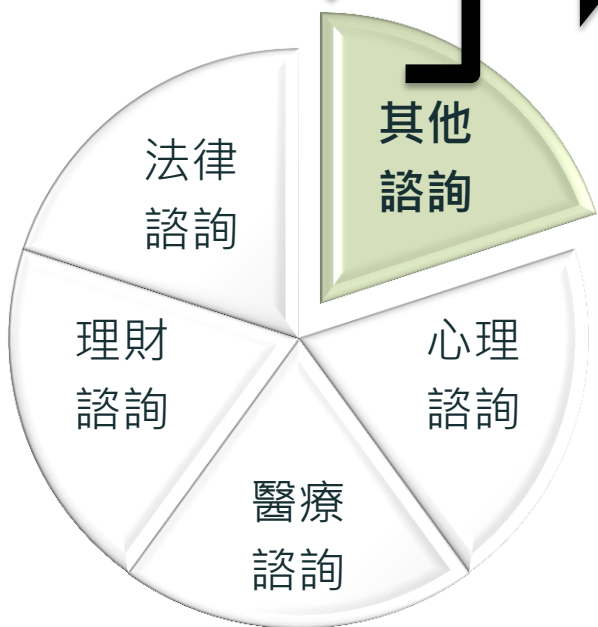
LINE ID : tntbtax_service

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、地點最適切之安排。

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	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



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！

臺南市政府EAP員工協助及福利關懷網

歡迎來到 EAP 懶人包【關懷員】
<http://personnel.tainan.gov.tw/eap/page2111.aspx>

請點
我連
結

The screenshot shows a web browser window with the URL personnel.tainan.gov.tw/eap/page2111.aspx. The page features several service categories:

- 安心陪伴與關懷**: Includes a table with columns for '單位' (Unit) and '連絡資料' (Contact Information). A red box highlights the introductory text: "遇到障礙或挫折覺得過不去嗎？您需要陪伴與傾聽嗎？請來電洽詢，將為您安排關懷員傾聽與陪伴。保護使用者隱私，請安心求助，全程保密。" and the contact number "人事處EAP專線：06-2982492".
- 青少年網路戒斷**: Includes a table with columns for '單位' and '連絡資料'. The unit is "臺南市政府教育局家庭教育諮詢" and the contact information is "電話：06-4128185" and "服務時段：週一至週六上午9時至12時及下午2時至5時，週一至週五晚間6時至9時".
- 臺南市政府衛生局 青少年醫師門診專區**: Includes a blue link labeled "連結".
- 臺灣網路成癮輔導網**: Includes a blue link labeled "連結".
- 臺灣網路成癮防治學會**: Includes a blue link labeled "連結".
- 網路幫幫我**: Includes a blue link labeled "連結".
- 差假資訊**: Includes a table with columns for '單位' and '連絡資料'. The unit is "同仁結婚給假、結婚補助及健保等權益明細表" and the contact information is "https://drive.google.com/file/d/1Mvt1EDdfucNQiM8V2_yXbV6McZNjtVdQ/view".

行政院人事行政總處 公務福利 e 化平台



請點
我連
結

公務福利 e 化平台

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



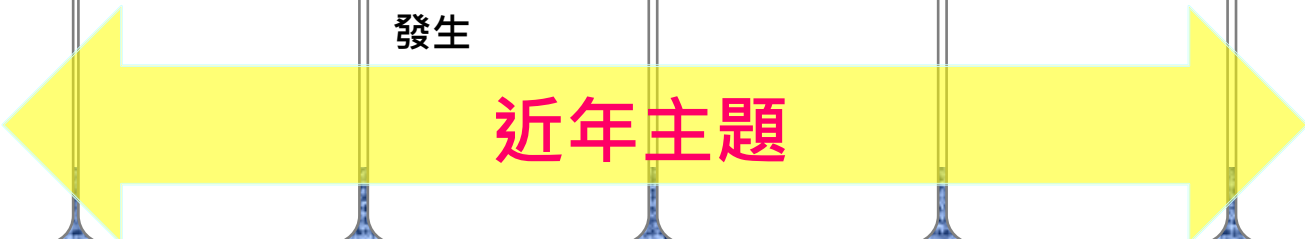
107年4月
當心愛的人憂鬱，我們該如何面對？



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
- 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
- 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

END

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。

work-life balance