

員工協助方案（EAP）宣導與推廣 Q & A

1	Q：EAP是什麼？ A：係Employee Assistance Program簡稱，中文為「員工協助方案」。
2	Q：員工協助方案（EAP）有何功能？ A： 一、發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提升員工士氣及服務效能。 二、增加同仁對於機關學校的向心力與凝聚力，提升整體工作與生活品質，樹立政府機構良好形象。 三、藉由多樣化的協助性措施，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。 綜上，員工協助方案對組織整體、員工本身、雙方關係及工作方面帶來助益。
3	Q：員工協助方案（EAP）提供什麼服務？ A：服務內容涵蓋組織及管理層次與個人層次（包含工作面、生活面、健康面），「本府104年『樂在職場，享受生活』一員工協助方案（Employee Assistance Program）實施計畫」相關措施如下： 一、組織及管理層次： （一）職場心理資本健檢。 （二）特定對象團體諮商。 （三）主管人員訓練發展。 （四）首長、主任秘書及科長共識營。 二、個人層次： （一）個人職能提升，辦理公文撰擬及簽辦研習班、各類作業實務研習班等。 （二）提倡工作生活平衡，舉辦員工與眷屬同樂活動或體能競賽，如員工親子活動、婦女節活動、團體旅遊與體育競賽等活動。 （三）提供各類諮詢服務（包含心理、法律、醫療、理財等諮詢），請詳閱「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」。 （四）辦理新進人員座談會。 （五）推行「簡式健康量表」線上檢測和憂鬱自評。 （六）辦理員工關懷講座活動。 （七）推行身心健康守門人。

4	Q：員工協助方案的服務對象包含哪些？ A：「本府暨所屬機關學校員工協助方案實施計畫」明定服務對象：本府暨所屬各機關學校員工（含公務人員、約聘僱人員、技工、工友、駕駛及臨時人員等），計畫所列之服務對象以外人員，得由各機關學校自行審酌是否納入本方案之服務對象。
5	Q：員工協助方案是諮商輔導嗎？ A：員工協助方案不同於諮商輔導。員工協助方案是運用於工作職場的一套整合性方案，透過個人層次、組織及管理層次等多元化的預防性、發展性措施，發現並協助公務同仁解決可能影響工作效能之相關問題，心理諮商只是員工協助方案的一部分。
6	Q：市府是否有設置員工協助方案（EAP）相關諮詢專線，又哪裡可以查詢？ A：有。相關諮詢專線，掛載人事處網頁/企劃科/綜合性人事業務/EAP服務資源一覽表。
7	Q：機關內有諮商輔導資源嗎？ A：有。依「本府及所屬機關學校員工諮商輔導要點」規定，每年每人至多補助四小時之諮商鐘點費。惟機關可視當事人情況酌予增加支給時數。
8	Q：何時及如何使用機關內諮商輔導資源？又有保密措施嗎？ A： 一、當您有以下問題，即可尋求諮商輔導： （一）工作職場問題：職場人際關係及壓力調適之輔導。 （二）生活及心理健康問題：情緒失常、自卑、自我傷害傾向、感情困擾、兩性關係及婚姻家庭等問題之輔導。 二、申請方式及流程請參閱「本府及所屬機關學校員工諮商輔導作業流程」，而倫理規範及保密措施如下： （一）同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。 （二）確保同仁不會因轉介接受諮商而影響其工作、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全程永久保密，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。
9	Q：如想利用機關內諮商輔導，該找誰申請？ A：機關內人事單位。
10	Q：本府有諮商協談室嗎？在那兒？又如何使用？ A：有。在永華市政中心5樓北側，需要電話借用（請撥打

	06-2991111-8647)。各機關（單位）同仁如有諮商輔導需求，可由人事單位洽請心理師於該地點服務，或各機關（單位）需要進行個人協談，亦可洽借。
11	Q：您是否知道行政院人事行政總處有編印「公務機關推動員工協助方案參考手冊」電子書，又哪裡可以查詢？ A：有編印。行政院人事行政總處網頁 (http://www.dgpa.gov.tw/mp.asp?mp=41) 或本府人事處網頁可查詢。
12	Q：您是否知道行政院人事行政總處設置E A P專家小組專線電話？ A：有設置。本府人事處業於104年4月8日函轉，行政院人事行政總處邀集北、中、南、東13位學者專家組成專家小組，提供各機關推動員工協助方案政策面及執行面專業諮詢，並設置專線電話（02-2397-9297）及諮詢室。

（提供向機關同仁宣導使用）