

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

變動的時代，面對這樣的壓力源
有時需要正向與溝通，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

專題講座

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

親戚心育與徵答

- 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人。
- 3.完成填寫後，返回原本帳號(1)問卷填寫完成畫面或(2)服務熱線 (3)姓名，就有機會獲得精美小禮，限額60名，額滿為止。

安全防護行動等事

- 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，將法律防範概念遍及全市37區，提供貼心行動有感服務。
1. 提供服務內容及安排運動場地，於辦理一週前上網申請。
 2. 未推廣服務，每場參加人數以20人以上，40分鐘以上為宜。

活動參與

4/26(五) 9:00-17:00

員工諮詢團體體驗快閃活動

永華市政中心5樓諮商室
4/8(一) 9:00-12:00【免費報名】
限額6名，額滿為止

5/1(三)

1. 14:00-15:00【免費報名】
2. 15:00-16:00【免費報名】
如何面對失落與悲傷工作坊
永華市政中心3樓諮商室
4/8(一) 9:00-12:00【免費報名】
限額6名，額滿為止

A P P 推薦

心情溫度計APP

用心聆聽自己的心聲，生活中不難發現
人本週可透過APP將當天的情緒
透過簡單易懂的圖形呈現，透過
透過簡單易懂的圖形呈現，透過
透過簡單易懂的圖形呈現，透過

EAP宣導摺頁

摺頁的大小，我當一回事，請你找到心的方向
摺頁的大小，我當一回事，請你找到心的方向
摺頁的大小，我當一回事，請你找到心的方向

員工協助方案【諮詢專線】
【諮詢專線】
【諮詢專線】

廣告



主辦單位：臺南市政府人事處

協辦單位：國立臺南大學、臺南市政府警察局、臺南市政府交通局

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过不去嗎？
歡迎您直接諮詢本府
EAP員工協助方案

EAP 員工協助方案

● 您的大小事 我當一回事

助你找到
心的方向



廣告

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

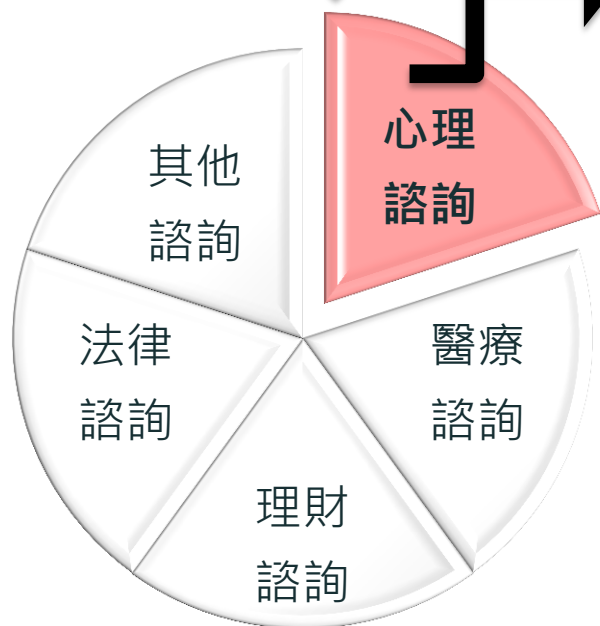


服務內容（以專業性區分）



資源篇 1-1 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

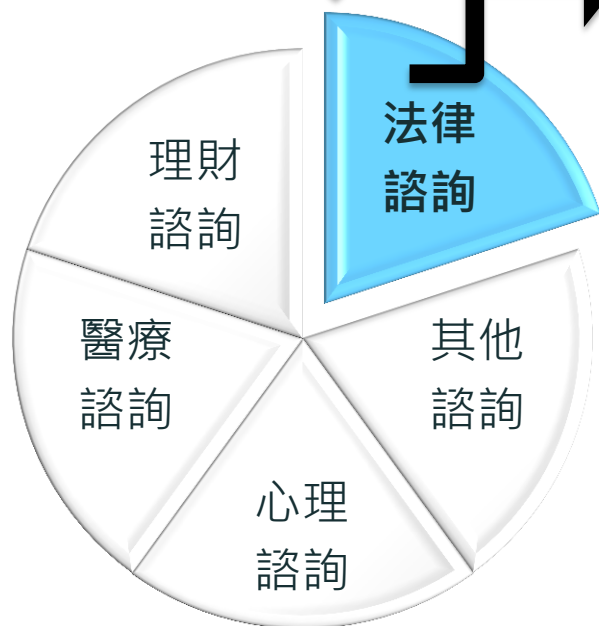
包括壓力調適、人際關係、情緒管理、生涯各階段重大危機之因應與管理等心理諮詢服務。

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

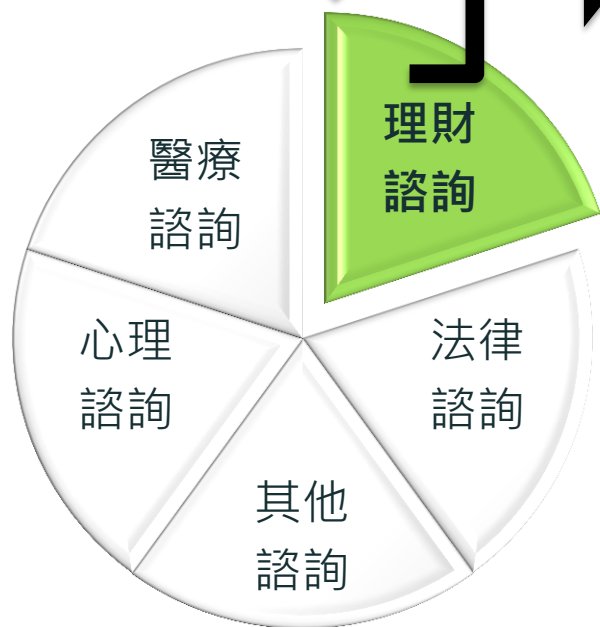
包括飲食營養、運動保健、用藥安全、健康檢查評估建議、各項衛教等諮詢服務。

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

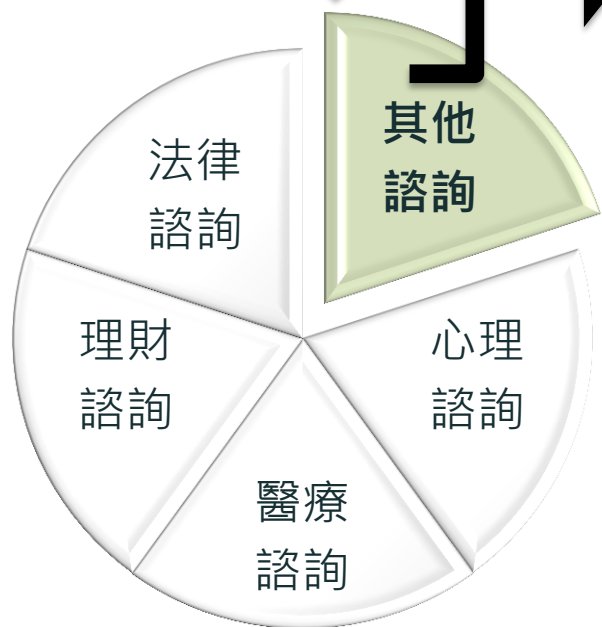
LINE ID：tntbtax_service

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3-SHARE公佈，請行車管理組通知大家預備申請入場服務時間。

必填

1.申請服務之機關學校*

您的回答



2.承辦窗口職稱及姓名*

您的回答

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	http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/QuizEatingBehavior.aspx
壓力指數測量表	http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quizpressure.aspx
尼古丁成癮度量表	http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiznicotine.aspx
新版兒童生長曲線	http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/QuizGrow.aspx
簡式健康表 (Brief Symptom Rating Scale , BSRS-5)	http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/QuizBsrs-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/QuizAmslerGrid.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

E A P 員工協助及福利關懷網



心理



健康



理財



法律



組織與管理



您的福利相關事項

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

臺南市政府EAP員工協助及福利

personnel.tainan.gov.tw/eap/page2111.aspx

安心陪伴與關懷

單位	連絡資料
遇到障礙或挫折覺得過不去嗎？您需要陪伴與傾聽嗎？請來電諮詢，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。	
人事處EAP專線：06-2982492	

青少年網路戒斷

單位	連絡資料
臺南市政府教育局家庭教育諮詢	電話：06-4128185 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	連結
臺灣網路成癮輔導網	連結
臺灣網路成癮防治學會	連結
網路幫幫我	連結

差假資訊

單位	連絡資料
同仁結婚給假、結婚補助及健保等權益明細表	

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

An open book with white pages, positioned below the word "knowledge".

第二篇 - 知識篇





知識篇1

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）

調解

前置程序2選1

銀行協商

- 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。

- 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_ca
se_for_emotional_hygiene/transcript?lan
guage=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
- 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。」

文引自：天下雜誌第578期，P140 撰文者：黃惠鈴



第三篇 - 微電影篇





微電影篇1

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。