



落實人本關懷、貫徹員工協助 — 幸福主計

政府正值面對全球化狂襲及公民社會的成形，而身處樞紐的公務同仁面臨前所未有的工作壓力，員工協助方案（EAP, Employee Assistance Program）是協助公務同仁因應壓力、增進心理健康、提升工作效能與增加生活幸福感的方案。為擔負行政院主計總處秉持寬以待人、嚴以律己的工作態度，因此，工作夥伴更需疏解不足為外人道的壓力，為落實人本關懷，從提升員工幸福感為出發點，貫徹員工協助，爰積極規劃與推動員工協助方案，以建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之主計幸福大家庭。本文就員工協助方案及行政院主計總處 105 年度規劃推動情形予以簡介。

游金純（行政院主計總處人事處處長）

壹、前言

人是組織中最重要資產，在現今全球化及知識經濟的時代，組織的競爭就是人才的競爭，優秀人才不只是民間企業成功與維持競爭優勢的關鍵，也是公部門面臨與日俱增的服務品質與提高效率的重要因素；為滿足民衆對公部門員工更高的期待，因應時代的演進與需求，面對有計畫的組織變革，包括人力精簡、總員

額管控、組織整併等，公部門的員工在業務不斷增加而人力無法請增的情況下，其工作壓力亦與日俱增。因此，為員工打造職場幸福，提供安全、和諧的優質工作環境，並平衡員工工作及家庭生活，以提升員工生活品質，創造幸福雙贏，成為各機關努力的目標。行政院主計總處（以下簡稱主計總處）綜理全國歲計、會計及統計等業務，督導全國主計一條鞭，有感每位同仁均身負重

任，為落實人本關懷，發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，爰不斷透過推動員工協助方案（Employee Assistance Program，以下簡稱 EAP）的服務，期使同仁以健康的身心投入工作，提升工作士氣及服務效能。

貳、EAP 的簡介

一、定義

根據美國國際 EAP 協會

的定義，EAP 是工作組織的資源，運用專業的技術，透過預防、確認和解決員工個人及生產力問題，以增進員工與工作組織的效能。亦即機關爲了協助員工及提升工作力，而提供一系列的 EAP 服務方案，目的在發現並協助員工解決可能影響工作效能的個人問題（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。

二、效益

- (一) 協助員工適應工作與環境。
- (二) 協助改善員工出缺勤狀況，減少流動率。
- (三) 協助改善員工生產力及

工作表現。

- (四) 提升員工及主管對組織的滿意度，增加向心力。
- (五) 改善組織內人際關係。
- (六) 促進組織內溝通效能。
- (七) 協助組織留住有價值的員工。

三、內涵

依據勞動部《員工協助方案推動手冊，2013》，EAP 涵蓋之面向主要有三大層面，包括「工作」、「生活」與「健康」，其中工作面係指管理策略、工作適應與生涯協助相關服務；生活面爲協助員工解決可能影響其工作之個人問題，如：人際關係、婚姻親子、家庭照顧、理財法律問題諮詢等；

而健康面則是透過工作場所中提供的各項健康、醫療等設施或服務，協助員工維護個人健康，提升工作及生活品質。以上三種層面可透過服務系統之建置及組織內外部資源之整合，達成協助員工解決問題，提升工作效率與生產力之目標（附圖）。

參、主計總處 EAP 推動情形

現代的公務人員要學習面對壓力、增進溝通能力，進而提升心理素質，以提升服務效能，已成爲重要的工作職能與生活知能；主計總處爲落實人本關懷，本著重視每一個同仁的精神，從 92 年起即配合行政院推動員工心理健康及 96 年起推動員工協助方案相關措施，102 年訂定主計總處員工協助方案推動計畫，並依年訂定年度推動計畫，積極推動 EAP 各項措施，創造員工的大幸福。

爲讓主計總處員工可以更瞭解 EAP 的價值與意義，並能安心的善加利用，主計總處透過瞭解同仁及組織的需求，依據機關的特性、文化與工作性質，同時參酌行政院訂頒之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」訂定主計總處 105

附圖 員工協助方案服務內涵圖



資料來源：勞動部工作生活平衡網。



年 EAP 實施計畫，藉由年度計畫的精進與改善，貫徹 EAP 計畫的推動，並落實對同仁的人本關懷；105 年度計畫精進之處規劃如下：

一、依據專家建議設計屬於主計總處的年度計畫

為使年度計畫更臻周延可行，並符合主計總處組織與同仁的需求，請專家小組就初擬推動計畫進行專業諮詢，並依據專家小組的建議修正。

二、聘請特約心理醫師

為讓有心理諮商需求的同仁可安心的使用本措施，新增特約心理醫師提供同仁心理諮商服務，藉由專業與值得信任之管道，落實關懷員工的意旨。

三、增設相關處理流程及簡便式表格

增設「危機個案」處理流程、「非自願個案」處理流程及「因應緊急危機事件執行員工協助方案自行檢查表」，以針對同仁可能發生立即性危險或同仁有 EAP 介入必要卻無求助意願時，能提供及時的協助；並藉由更簡便之申請表格，提

高同仁之使用意願。

四、服務內容涵括各層次

(一) 個人層次

1. 工作面：包括管理諮詢、工作適應、職務歷練、工作與生活平衡、生涯（退休）規劃等工作職涯諮詢服務。

2. 生活面：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、買賣房屋或汽（機）車糾紛、購屋或租屋契約等法律諮詢服務，性騷擾事件協助與防治、團體保險規劃、稅務處理、卡債協商等生活協助諮詢。

3. 健康面：提供心理諮商晤談及專題演講課程，包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等心理健康服務，及政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊之醫療保健服務。

(二) 組織及管理層次

就提高士氣、增進團隊

效能及競爭力等有共同需求之單位、主管及關懷聯絡員，辦理團體諮商或規劃訓練。

1. 組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、方案宣導等。

2. 管理面：包括領導統御、危機處理、團隊建立、主管協助轉介技巧等。

五、設計屬於主計總處業務特性的相關活動

主計工作繁重、數字繁瑣且具高時效性，為讓同仁可以在高壓力的辦公氛圍稍為抽離，爰設計各項措施與活動，讓同仁對於 EAP 更有感，並能真正享受 EAP 帶來的效益。

(一) 設置「幸福補給站」園區

主計總處設置「幸福補給站」園區，區內除提供同仁休憩、充電及洽公，並置 EAP 宣導專區及提供心靈小品文章供同仁補充心靈能量。

(二) 十分 FUN 鬆

為增進同仁身體健康，規劃週一至週五下午，讓同仁暫時離開辦公椅，利用 10 分鐘健康操動起來，以促進同仁樂活好健康。

(三) 換換愛之書魂再起

於「幸福補給站」園區提供同仁二手書、雜誌等交換，除提升同仁心靈成長、灌溉心中知識的靈魂外，亦可賦予二手書籍再生的價值。

(四) 辦理音樂心靈療癒課程

邀請專業心理療癒專家從音樂談起，提供同仁心靈的平靜與職家平衡的活力，讓同仁可以更投入工作。

綜上，主計總處透過多樣化的協助性措施，建立溫馨關

懷的工作環境，營造互動良好的組織文化，同時，透過對同仁心理能力的提升，達到提升同仁的工作效能、心理健康與生活幸福感。105 年度 EAP 規劃實施方法整理如附表。

附表 主計總處 105 年度 EAP 規劃實施計畫表

推動面向	具體做法	工作內容	辦理期限
一、周全規劃方案	(一) 增設相關處理流程及表格。	增設「危機個案」處理流程、「非自願個案」處理流程及「因應緊急危機事件執行員工協助方案自行檢查表」。	105 年 1 月底
	(二) 增設特約心理醫師，周全作業規定，強化保密措施。	聘請特約心理醫師，提供同仁心理諮商服務，並明訂同仁申請提供服務流程、相關資料保密措施，將相關資訊公告周知。	105 年 1 月底
	(三) 盤點及整合相關資源。	1. 於主計總處內部網站員工協助專區，透過連結國內公私機構網站有益身心健康之免費服務，提供同仁多元服務。 2. 由各單位中高階主管擔任關懷聯絡員，於同仁有相關需求或煩惱時，得以第一時間得到支援、協助。	105 年 3 月底 105 年 1 月底
	(四) 服務範圍涵蓋消極面及積極面。	明訂服務範圍內容包含心理、法律、理財、醫療、管理諮詢服務，涵蓋組織管理層次與個人層次，並透過提供專業諮詢及相關活動等，涵蓋消極面及積極面服務。	105 年 12 月底
二、加強宣導訓練	(一) 辦理關懷聯絡員訓練。	1. 針對主計總處各單位之關懷聯絡員，辦理相關敏感度訓練。	105 年 12 月底
		2. 薦送主計總處各單位之關懷聯絡員參加公務人力發展中心辦理之問題分析、溝通協調、領導與激勵、願景型塑、變革領導等相關研習班。	105 年 11 月底
	(二) 強化承辦同仁專業知能訓練。	薦送主計總處承辦同仁參加參加公務人力發展中心辦理之員工協助相關課程。	105 年 11 月底
	(三) 運用多元管道宣導員工協助方案。	1. 於主計總處內部網站設置員工協助方案專區，提供各項員工協助方案資訊。	每月辦理
		2. 於重要節日發送關懷同仁之電子郵件，宣導員工協助方案。	105 年 12 月底
		3. 設置「幸福補給站」園區，做為員工心靈、元氣補給，並張貼員工協助相關資訊。	105 年 1 月底
4. 製作服務宣導小卡，發送同仁參考。		105 年 8 月底	
	5. 透過主計總處處務會議宣導員工協助方案，加強宣導本方案。	105 年 9 月底	
三、健全服務提供	(一) 簡化服務提供流程，建立單一窗口。	提供主計總處特約心理醫師諮詢預約之網路連結使同仁可自行預約諮詢，或可透過人事處專人、專線服務，協助預約諮詢。	105 年 3 月底

論述》管理 · 資訊

附表 主計總處 105 年度 EAP 規劃實施計畫表 (續)

推動面向	具體做法	工作內容	辦理期限
三、健全服務提供	(二) 提供員工協助方案相關資訊, 及專業人員個人諮詢及團體諮詢。	1. 整合在地公私部門資源及平台, 提供心理、法律、健康醫療、理財四大類諮詢範疇之服務網絡。 2. 辦理相關團體諮詢。	105 年 12 月底 105 年 12 月底
	(三) 針對特定對象規劃課程。	1. 初任公職同仁關懷協助機制, 安排認識職場環境、相關規範, 並辦理後續追蹤及協助, 以瞭解職場適應狀況或提供轉介輔導建議。 2. 辦理新進人員訓練, 介紹主計總處員工協助方案。	105 年 12 月底 105 年 12 月底
	(四) 規劃關懷系列活動。	1. 辦理促進身心健康之關懷系列專題演講 2 場次。 2. 辦理音樂心靈療愈系列課程。	105 年 10 月底 105 年 10 月底
	(五) 提供多元身體心理健康檢測。	提供「過勞量表」、「身體狀況自我檢核表」、「心情溫度計 (BSRS 簡式健康量表)」、「A 型 (壓力) 性格檢核表」等 4 種量表, 測試同仁是否有過勞、情緒困擾或環境適應不佳等身心調適情形。	105 年 3 月底
	(六) 提供身心健康及心靈成長資訊與活動。	1. 設置「幸福補給站」園區, 提供員工協助方案及心靈小品資訊。	105 年 1 月底
		2. 以電子郵件提供有益身心健康相關資訊。	每月辦理
3. 「十分 FUN 鬆」- 每日利用 10 分鐘之「健康操」活動, 提升同仁樂活好健康。		105 年 4 月底	
4. 於「幸福補給站」園區設置「換換愛之書魂再起」, 提供同仁交換書籍活動, 提升心靈成長。		105 年 4 月底	
四、檢討回饋	(一) 適時檢討調整機關結構性設計。	辦理主計總處組織診斷活動, 提供調整建議。	105 年 12 月底
	(二) 檢討使用者反映之改進意見。	針對個人諮詢使用情形, 及團體諮詢、專題演講辦理情形進行滿意度調查。	105 年 12 月底

資料來源：本文作者整理。

肆、結語

為提升同仁整體生活品質、工作士氣及服務效能, 增進機關的向心力與凝聚力, 主計總處建立與整合具可信任的專業諮詢網路, 透過即時性服務與表格化便利申請模式, 並以多元宣導方式, 提高同仁參與動機, 讓同仁以正向觀點、安心使用本方案各項服務, 使其在面對工作、生活、財務、

健康等各種問題時得到即時性的協助, 並使 EAP 的核心價值得以發揮。提升同仁心理健康與生活幸福, 是主計總處對同仁一直關心的事, 我們知道身心是相互影響的, EAP 是一個美麗的構想, 我們積極且落實的推動它, 營造一個健康友善的職場環境, 並作為同仁工作效能的支柱; 期待每一個身在主計總處的同仁, 都能感受主計總處致力推動 EAP 所付

出的努力與熱情, 且每一個主計總處的同仁都是幸福的主計人!

參考文獻

1. 行政院人事行政總處 (2014), 公務機關推動員工協助方案參考手冊。
2. 勞動部 (2013), 員工協助方案推動手冊。
3. 林桂碧 (2013), 員工協助方案發展之國際趨勢及台灣現況, 《台灣勞工季刊》第 33 期。❖