



Uber-EAPs：員工協助方案在疫情挑戰下的因應與創新

自 2020 年以來，全球受到嚴重特殊傳染性肺炎（Coronavirus disease 2019, COVID-19）的巨大衝擊，隨著 COVID-19 的持續影響，人們原有的生活型態逐步改變，意外地加速了科技化與數位化的發展，而許多行政機關亦隨著趨勢，於疫情挑戰下適時進行業務轉型與優化，本文即於此背景之下，試以「Uber-EAPs」的概念，盤點行政院主計總處（以下簡稱本總處）在推動員工協助方案業務上的因應與創新。

林宣垂（行政院主計總處人事處專員）

壹、前言

「Uber」源自於德文，與英文的 over 同源，原意為「在…上面」，而近年隨著共享服務及懶人商機，成為家喻戶曉的名詞。根據牛津字典及劍橋詞典的定義，「Uber」被借用到英文之後，意為「最好」（of the greatest or best kind）或「相當大程度」（to a very large degree），也就是「超級」

的意思，常使用於名詞之前以構成新的組合字。

員工協助方案（Employee Assistance Programs, EAPs）是一套運用於工作職場的方案，目的是落實人性關懷，發現及協助員工解決可能影響工作效能的個人問題，及協助組織可能影響生產力的相關議題（行政院人事行政總處，2018），使員工得以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效

能，並藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好的組織文化，提升組織競爭力。

在受到 COVID-19 的影響與調適過程，EAP 作為機關協助員工提升心理健康與問題解決的第一線，更須提供新的協助方案以為因應，因此本文採「Uber-EAPs」的意涵，整理近年本總處 EAP 推動情形，以及在疫情影響之下，如何透過

主動因應與積極創新，將 EAP 推展出更多元化的成長。

貳、本總處 EAP 推動情形

本總處本著重視每一個同仁的精神，自 92 年起即開始配合行政院推動員工心理健康，於 96 年起採行 EAP 相關措施，復於 102 年訂定本總處 EAP 推動計畫，並依據同仁需求及辦理實施情形，按年訂定當年度推動計畫，積極推動 EAP 各項措施（游金純，2016）；以下就 EAP 服務內容、實施方式以及同仁滿意度回饋進行簡要說明：

一、服務內容

（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：

（1）法律諮詢：包括工作及生活上面臨的法律問題、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問題諮詢服務。

（2）生活協助：理財規劃、保單健檢、資產配置、稅務處理等諮詢。

3. 健康面：

（1）心理健康：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，並提供社區心理衛生中心轉介機制，以強化同仁心理健康協助措施，另特約專業諮商心理師，一對一協助同仁解決相關問題。

（2）醫療保健：提供專業醫療保健諮詢服務及現有醫療保健資源相關資訊。

（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，包括重大壓力事件管理、方案宣導、危機處理、主管協助轉介技巧等。

（三）其他協助

得依員工需求規劃辦理其他協助措施。

二、實施方式

（一）瞭解同仁及組織需求

為提供更符合同仁需求之服務項目，每年度皆以不記名方式辦理服務需求及滿意度調查，據以撰擬 EAP 執行成果暨需求分析報告，並配合各項訓練課程滿意度調查、諮詢滿意度調查及廠商結案報告建議，瞭解同仁及組織需求，以作為推動 EAP 工作重點之參考依據。

（二）周全規劃方案

1. 檢討修正相關規定、處理流程及表格：包含各項諮詢（商）資料正確使用及維護員工隱私之方式、一般個案處理流程、非自願個案處理流程及危機個案處理流程。

論述》管理 · 資訊

2. 提供多層次諮商及多角度諮詢服務：與專業諮商中心簽訂合約，提供初級預防、次級預防及三級預防等服務；如無法以諮商服務完成協助者，可透過特約專業諮商心理師，提供深度心理諮商需求與服務，給予同仁支援。另亦提供專業法律、保險理財及醫療保健等不同領域之諮詢服務。
3. 盤點及整合相關資源：整合國內公私機構網站有益身心健康之免費服務資訊，於主計人事服務網 EAP 專區（以下簡稱 EAP 專區）放置合格執行線上心理諮商資格機構之相關名單，提供同仁多元管道選擇。另由各單位主管及具熱心關懷之同仁擔任關懷聯絡員，組成關懷守護者聯盟，於同仁有相關需求或煩惱時獲得支援及協助。

（三）加強宣導訓練

1. 辦理關懷守護者聯盟訓練：提供相關溝通技巧訓練，

包含情緒察覺、壓力調適及 EAP 推動等，強化關懷守護者聯盟。

2. 強化承辦同仁專業知能訓練：提供同仁因應工作需要產生之專業訓練需求，薦送同仁參加員工協助相關課程。
3. 運用多元管道宣導 EAP：人事處於協助新進同仁辦理報到手續時發送關懷酷卡，以利同仁即時接收 EAP 相關訊息；於 EAP 專區提供各項 EAP 資訊，包含 EAP 年度實施計畫、服務內容、服務措施、申請方式、表件資料等，並以公文、會議、公佈欄、電子郵件等方式加強宣導。

（四）健全服務提供

1. 規劃關懷系列活動：於 EAP 專區提供身體心理健康檢測相關測驗連結，鼓勵同仁測試是否有過勞、情緒困擾或環境適應不佳等身心調適情形，並配合專題演講及心理諮詢進行輔導舒壓。另以電子郵

件、文宣及於 EAP 專區提供有益身心健康相關資訊，並於重要節日前，發送關懷同仁之電子郵件。

2. 洽簽各式特約商店：提供包含食、衣、住、行、托育設施及其他類別之特約商家，更於每年調查受托需求之子女人數時，一併調查同仁推薦之托育服務機構，並主動找尋附近之托育服務機構，協助同仁減輕育兒負擔。
3. 叮嚀同仁健康檢查：定期以電子郵件方式提醒同仁前往醫療機構進行健康檢查，並傳送補助相關資訊（如申請流程、合格醫院查詢方式等）供同仁參閱，保障同仁健康權益。
4. 提供同仁差勤貼心加值服務運用：WebITR 差勤系統即時通知同仁相關福利申請事項，於同仁申請婚假、娩假及喪假時，差勤系統將即時以電子郵件通知承辦人，由承辦人主動聯繫當事人及寄發請領補助相關說明及表件。另貼

心主動準備新手媽媽與新手爸爸禮包，提醒申請家庭照顧假及育嬰留職停薪之權益事項。

三、同仁滿意度回饋

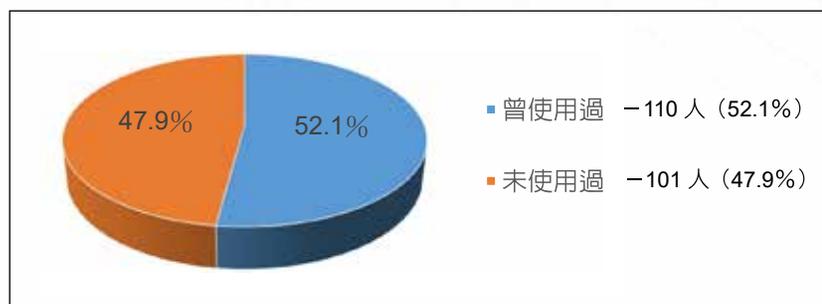
(一) 調查時間

個人諮詢、團體諮詢及專題演講辦理後，均進行滿意度調查，並於年終以線上問卷調查方式普查本總處所有同仁，檢討使用者反映的改進意見，據以撰擬本總處 EAP 年度執行成果暨下年度需求分析報告。

(二) 110 年統計結果

依據本總處 EAP 110 年度執行成果暨 111 年度需求分析報告（計回收 211 份問卷），本總處員工 110 年 EAP 使用情形調查，如圖 1 所示，曾使用 EAP 計有 110 人，佔 52.1%，未使用過計有 101 人，佔 47.9%，經分析使用滿意度情形，如圖 2 所示，有高達 90% 的同仁表示滿意及尚佳，僅有 1 人表示不滿意，顯示曾經參加或使用過相關活動或服務之多

圖 1 本總處 110 年 EAP 使用情形



資料來源：本總處 EAP 110 年度執行成果暨 111 年度需求分析報告。

圖 2 本總處 110 年 EAP 使用滿意度



資料來源：本總處 EAP 110 年度執行成果暨 111 年度需求分析報告。

附表 不曾使用本總處 110 年 EAP 之原因分析

不曾參加或使用過相關活動或服務之原因	人數
無需求	76 人
公務繁忙	19 人
新進人員，尚無機會使用。	2 人
未獲知相關活動或服務資訊	2 人
不清楚該方案	1 人
怕諮詢內容被同仁知道	1 人

資料來源：本總處 EAP 110 年度執行成果暨 111 年度需求分析報告。

論述》管理 · 資訊

數同仁，對於所提供之內容皆表示認同；而同仁不曾參加或使用過 EAP 相關活動或服務之原因，大多係無需求或公務繁忙（上頁附表）。

參、疫情期間推動 EAP 之因應與創新

對於疫情的恐慌以及防疫隔離的限制，使每個人的生活、家庭、工作及健康皆產生不少負面影響，考驗著大家的情緒穩定度與保持心理平衡的能力。於疫情開始發展之初，本總處即請主計長寄送電子郵件關心同仁，使同仁感受到主計長的關懷，並就同仁工作需求，製作確診者因應作為指引及差勤懶人包等文宣提供同仁使用，另根據 110 年同仁滿意度調查回饋結果，推展線上專題演講以及線上心理諮詢等服務，打造 EAP 更多元豐富的內容，展現本總處積極應變與調適創新的能力；以下就「主動因應」及「積極創新」2 面向，說明本總處在疫情挑戰之下，EAP 的推動執行情形：

一、主動因應

（一）主計長關懷信件

於 109 年 3 月面臨第一波疫情之時，即請主計長以電子郵件提醒同仁要注意日常自我防護及身體健康，向本總處所有同仁投送關懷，並陸續於 110 年 8 月及 110 年 10 月再次請主計長以電子郵件提醒同仁注意防疫措施及鼓勵同仁施打疫苗，齊心合力共同防疫（圖 3、下頁圖 4），藉由傳遞溫暖防疫訊息，使同仁感受到主計長的關懷與鼓勵。

（二）繪製「防疫，假怎麼請

？」宣導文宣

依據行政院人事行政總處之說明，及中央流行疫情指揮中心公布之「具感染風險民衆追蹤管理機制」，於 109 年 2 月起就本總處同仁差勤管理措施繪製「防疫，假怎麼請？」宣導文宣，針對公假、防疫隔離假、防疫照顧假、疫苗接種假及居家辦公等不同態樣作進一步的要件說明，提供同仁參閱使用，並因應疫情發展隨時滾動修正。

（三）訂定確診者之因應作為指引

為因應本總處內發生人

圖 3 主計長提醒同仁須落實防疫措施及遵守各項防疫事項

親愛的同仁大家好：

目前仍為疫情二級警戒期間，為落實防疫措施，保護自己也保護他人，請同仁務必配合本總處分區辦公等各項人力分流措施，以降低辦公場所內群聚感染之風險，並遵守各項防疫注意事項(如戴口罩、勤洗手、勤消毒、保持安全社交距離等)，身體有不適時，請儘速就醫，同時告知主管。

主計長 朱澤民 110.08.20



勤洗手 戴口罩 避開人多場所 噴酒精 量體溫

資料來源：本總處人事處。

員確診或人員有疑似症狀之情事，於 111 年 4 月由蔡副主計長鴻坤邀集陳副主計長慧娟、人事處及秘書室討論後，訂定本總處「機關出現 COVID-19 確診者之因應作為指引」，分別以快篩陽性者、PCR 陽性者、密切接觸者、所在單位、人事處及秘書室等不同角色擬定因應作為，提供本總處各單位及同仁個人於前揭情況發生時有所依循，後續並配合中央流行疫情指揮中心修正病例定義及匡列居隔等規定滾動修正。

(四) 成立本總處 COVID-19

防疫關懷中心

為加強對確診者（含疑似確診者）之關懷與協助事項，自 111 年 5 月 27 日併同本總處防疫應變小組成立「關懷中心」，各單位應指派「單一關懷窗口」或「個案關懷員」持續追蹤確診者之健康狀況，即時提供生活面、醫療照護面及其他個人權益面之必要協助，人事處提供防疫資訊、差假規定及 EAP 等服務，秘書室負責環境消毒、整備防疫常備用品，及整備確診者常需協助物品之商家資訊並傳知各單位單一關懷窗口。

二、積極創新

(一) 依身心障礙同仁及不同性別需求提供服務

1. 提供專題演講聽打服務：依據本總處 EAP 110 年度執行成果暨 111 年度需求分析報告同仁滿意度回饋，於 111 年辦理 EAP 專題演講時，視報名參加專題講座身心障礙者之特殊需求，協助與講師溝通，以保障其獲得較具專屬性之服務，另如有聽打需求，亦可申請協助提供聽打服務，以拓展員工關懷幅度。
2. 調整彈性上下班時間：調整彈性上下班時間為上午 7 時 30 分至 9 時 30 分，下午 4 時 30 分至 6 時 30 分，以利同仁錯開搭乘大眾交通工具之尖峰時間，降低染疫風險；又懷孕及行動不便等特殊需求之同仁，亦可於單位主管同意後實施免刷卡上下班。

(二) 多元方式強化關懷同仁身心健康

圖 4 主計長鼓勵同仁接種疫苗

各位同仁大家好：

施打 COVID-19 疫苗不僅能保護自己，也能保護他人。目前國內疫苗第一劑覆蓋率為 78%、第 2 劑為 57%，且近來疫苗數量足夠，中央流行疫情指揮中心也已協調國軍醫院、衛福部所屬醫院、及輔導會所屬醫療機構加開夜間門診，提供疫苗接種服務。為確保國內防疫安全，尚未完整接種疫苗之同仁可透過「COVID-19 公費疫苗預約平臺」預約接種，亦可至前述院所或各地方政府衛生局合約醫療院所預約接種，齊心合力共同防疫。

主計長 米澤民 110.12.02



勤洗手 戴口罩 避開人多場所 噴酒精 量體溫

資料來源：本總處人事處。



1. 增加專題演講場次及多元參與方式：為不中斷同仁學習及兼顧防疫需求，採用線上同步教學方式辦理專題演講，另有特殊需求者，亦可至講座現場與講師互動，經統計採用實體授課與線上授課併行方式，整體參訓人數與以往相較增加 1 倍以上；而 111 年本總處亦根據同仁需求，將以往年度辦理 3 場次專題演講增加至 5 場次，規劃「情緒調適與壓力管理」、「醫療保健服務」、「溝通或表達能力」、「理財規劃服務」及「工作與生活平衡調適」等 5 類別，主題更為多元豐富。
2. 增加線上心理諮詢服務：經統計 110 年度計有 12 人次使用面對面心理諮詢服務，較 109 年度之 22 人次為少，探究可能係受疫情影響，降低同仁使用實體諮商之意願，爰 111 年除於 EAP 專區提供合格執行線上心理諮商資格

機構之相關資訊外，積極與中崙諮商中心洽談提供線上心理諮詢服務，以提供同仁遠距心理支持，經統計 111 年 1 月起至 6 月止，使用面對面諮商計 7 人次，線上心理諮詢計 5 人次，大幅增加同仁使用率。

肆、結語

員工是機關中最重要的資產，為員工推動與營造幸福友善的職場，協助員工在工作、家庭與生活中取得平衡，促使員工增加對於機關的認同感與情感承諾，提升其工作士氣及服務效能，是機關責無旁貸的責任。

EAP 是一種協助員工的措施，其並非僅為單純滿足員工滿意的福利措施，更須針對員工在職場中的發展階段所必須面對的議題，納入問題預防與解決的考量（郭守軒，2016），如同本總處在疫情期間，一方面維持既有的 EAP 專業服務之外，更主動傳遞溫暖防疫訊息及製作懶人包，持

續關懷同仁，並善用網路通訊科技，積極創新提供同仁具體的協助措施，又依同仁困擾程度、諮商方式意向與防疫風險等，提供較為彈性的線上諮商選擇，將 EAP 服務不斷擴大化及豐富化，希望能創造更美好的職場健康環境，落實以人為本的精神，讓同仁在疫情下都能安頓身心，此應即為「Uber-EAPs」的意涵所在。

參考文獻

1. 行政院人事行政總處（2018），公務機關推動員工協助方案 2.0 參考手冊。
2. 游金純（2016），落實人本關懷、貫徹員工協助—幸福主計，主計月刊，722 期，98-102 頁。
3. 郭守軒（2016），以發展心理學為基礎的員工協助方案（EAPs），網址：<https://mymkc.com/article/content/22306>。❖