

花蓮縣花蓮地政事務所

115 年度推動員工協助方案實施計畫

115 年 3 月 17 日花地所人字第 1150002390 號函訂定

壹、依據

- 一、行政院 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函核定「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- 二、花蓮縣政府 115 年度推動員工協助方案實施計畫。
- 三、花蓮縣政府 115 年度重要施政計畫、縣長施政理念及未來發展方向。

貳、目的

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、法律及情緒等)及協助組織處理可能影響生產力的相關議題，進而提高團隊凝聚力及整體發展競爭力。

參、任務目標

透過推動員工協助方案 (EAP)，建立一套完善的心理支持與諮詢機制，幫助員工面對職場壓力、霸凌及性騷擾等問題。促進組織營造尊重、友善的工作環境，提升員工心理健康與職場幸福感，強化團隊凝聚力及工作效率，最終實現永續發展的目標。

肆、對象

本所公務人員、約僱職務代理人、測量助理及約用人員等。

伍、辦理時程

115 年 1 月 1 日至 115 年 12 月 31 日止。

陸、辦理單位

- 一、由本所人事室規劃員工協助方案，並由員工協助方案關懷小組成員共同推動與發展，並提出改進策略及作法。
- 二、由花蓮縣政府委託服務或本所特約諮詢(商)機構辦理員工身心關懷諮詢與進行初步晤談和諮詢預約，並進行問題的初步了解與評估。

柒、服務內容

本所員工協助方案依員工需求問卷調查結果，進行滾動式分析、檢討、回饋，訂定符合職場、主管、同仁、性別及特殊需求及期待之多元的服務方案、建立永續經營的文化並滿足員工的期待。

一、EAP 實施推動方法

(一) 建立標準化流程

1. 本所一般個案處理流程

預約協談，當事人或他人代為申請 EAP 服務，可透過線上預約與專業心理師進行面談，評估問題與解決方案，專業心理師判定是否需要進一步協談，若無續談必要，即完成個案處理。

2. 本所主管人員(關懷員)轉介流程

主管人員(關懷員)發現個案提出轉介申請，判斷所需服務：由委外之專業人員判斷所需專業類別，並依個案需求安排 EAP 專業諮詢，最後追蹤與結案，依個案是否已改善或持續轉介等結案紀錄存檔。

3. 本所緊急危機事件個案處理作業流程

發生個案緊急危機事件，立即通報並迅速通知機關首長、主管、人事單位及家屬，對傷亡同仁施予關懷，提供 EAP 服務資源或引介外部資源，提供工作周邊同事關心支援，以降低衝擊。若影響業務視需要進行臨時工作調整。提供專業諮詢輔導，幫助單位重建信心。

4. 本所員工協助非自願個案處理流程

針對非自願個案，由主管與人事單位介入共同處理，關懷評估當事人工作狀況，提供 EAP 服務或引介外部專業資源，判斷是否有立即危險，必要時報警送醫。若影響工作視需要進行臨時性調整，後續定期追蹤（1 個月、3 個月或半年），確保服務紀錄完整，協助當事人回歸正常職場環境。

(二) 成立 EAP 運作小組

參考「花蓮縣政府員工協助方案推動小組設置要點」，由本所秘書及各單位主管共同組成，明定小組任務並視需求召開會議，滾動檢討推動內容及方向。

(三) 設置關懷小組

不定時召開會議，敏捷式管理員工協助方案之推動，以提供更聚焦、更有彈性良善溝通即時性之機制與服務。

(四) 跨域協調與委託專業顧問公司網絡合作

配合花蓮縣政府所建構與委託專業顧問公司合作之 LINE 平台，於花蓮縣政府委託專業諮詢服務期間，顧問公司應給予專業的組織諮詢服務，跨域協調及整合 EAP 網絡，提供員工諮詢使用狀況、整合員工問題與困難點，給

予具體建議及後續支持性服務。

1. 提供員工線上諮詢服務：

配合花蓮縣政府所委託之合法專業顧問公司提供員工專業諮詢服務，諮詢類別包含心理諮詢、法律諮詢、財務諮詢、健康諮詢及管理諮詢等，諮詢方式為電話（視訊）、面對面晤談、電子郵件諮詢等方式，服務內容如下：

- (1)提供 24 小時免付費電話專線、email 及員工身心關懷平台諮詢預約，員工可隨時直接撥打 0800-665-885 免付費諮詢專線，或以 email，或至員工身心關懷平台諮詢與個案管理師進行初步晤談和諮詢預約，並進行問題的初步了解與評估。
- (2)個別顧問面談/電話諮詢服務，依員工需求，由個管師協助安排個別諮詢顧問進行電話（或視訊）諮詢服務，並約定面談時間，諮詢顧問將協助員工處理在工作及生活上所面臨各類型議題，並適時提供相關機關、政府及民間團體之社會資源訊息，以供同仁進一步參考。
- (3)服務使用次數個別諮詢每次以 1 小時為原則，團體諮詢每次 2 小時為原則，每人每年可申請免費個別諮詢服務以 6 次為限。

2. 彙整各項內外部資源：

納入衛福部 1925 安心專線、心理衛生服務，製作員工協助方案免費資源地圖，彙整各項資源，製作心理、法律、醫療、財務及其他類別之資源地圖，藉此宣傳 EAP 相關資訊及服務項目，使同仁可以隨時獲知資訊。

(五)首長支持與多元 EAP 服務導入

1. 首長支持與重視

- (1)利用各種場合進行 EAP 宣導，倡議職場拒絕性騷及職場霸凌容忍，揭示申訴管道，以建立最符合安全衛生及健康需求之工作環境。
- (2)鼓勵未婚員工參加公教人員未婚聯誼活動，促進婚姻建立並落實國家育兒政策，實踐對員工生涯之關懷。
- (3)藉由定期舉辦之各項活動如慶生會及親子活動等，促進同仁情感交流，透過多元互動模式，營造幸福且具歸屬感之工作環境。

2. 辦理多元巡迴宣導及訓練講座

邀請花蓮縣政府人事處之種籽宣導講師，推介員工使用 EAP 之技巧，以提升組織心理安全文化，務使去標籤與去心理污名從主管做起，上行下效推動健康求助之觀念。

3. 製作強化職場安全 EAP 宣導影片

利用花蓮縣政府所製作之簡易可攜帶 EAP 小卡，透過 QR Code 或聯絡方式，讓員工能快速找到適合的協助管道，減少尋求幫助的心理障礙。另透過生動的影片案例，讓員工了解性騷擾與霸凌的定義、舉報流程、法律責任，提升法律知識與自我保護意識，並於相關講座、會議、員工訓練、本處 EAP 專區網頁等播放，確保宣導不受時空限制，提高普及率。

(六)EAP 問卷調查需求推動

於 EAP 問卷調查中，對「心理層面」、「工作層面」、「健康層面」、「財務層面」及「法律層面」等主題類別需求最高者，配合花蓮縣政府辦理之專業師資講座及 E 等公務員+學習平台，提供同仁各項專業課程，以滿足同仁不同之需求。

(七)友善環境，倡議健康頻率

1. EAP 數位化推動，減少紙本資源浪費

配合花蓮縣政府通過 QR 碼結合 EAP 網站線上平台，提供每月電子報、資源一覽表、線上諮詢申請、EAP 主管與關懷員懶人包手冊等等，各項的訊息融入綠色生活方式和可持續的資訊，減少紙本文宣的呈現。

2. 與各級醫療體系合作協議方案

本所與國軍花蓮總醫院、財團法人臺灣基督教門諾會醫院及佛教慈濟醫療財團法人花蓮慈濟醫院簽訂特約醫院；與謝兆翔臨床心理師簽訂員工協談特約心理師契約。並持續與相關廠商合作簽訂優惠合約，以提升員工健康與工作效率、可降低員工醫療成本與病假率，強化增進員工福利與職場滿意度等效益。

3. 辦理健康照護講座

為落實員工照護，延續去年之健康促進議題，邀請專業教練辦理彈力繩健康講座。透過簡易阻力訓練，有效緩解久坐造成的肩頸痠痛與職業疲勞。不限場地，隨時隨地助您強化核心、釋放壓力，讓同仁在繁忙公務之餘，找回身心平衡與活力！

捌、 成效評估

一、評估指標

- (一) 員工知悉率：調查同仁對服務內容之知悉程度，並將調查結果作為次年度 EAP 工作計畫及相關措施規劃之依據。
- (二) 服務使用率：瞭解服務措施之使用情形並研提改進方法。

(三) 服務滿意度：運用上一年度辦理情形意見及服務項目需求調查、各項訓練及講座課程問卷調查及委託顧問公司提供之每季諮詢服務報告及前一年度諮詢服務報告之具體建議等多元指標，進行滾動式修正，作為延續或修訂之參考，以完善員工協助方案機制。

二、視需求召開員工協助方案關懷小組會議，辦理以下工作：

(一) 分析上一年度員工協助方案使用滿意度及需求調查，並撰寫調查報告，提供推動小組會議審議。

(二) 本所員工協助方案各項訓練及講座課程問卷調查之分析及報告撰寫。

(三) 就建議改進及促進事項進行討論，依據會議決議作為年度推動辦理之重點工作及方向。

玖、經費

本計畫所需經費，由本所相關業務經費科目項下支應。

拾、附則

本實施計畫經簽奉核定後實施，並得視實際需要修正之。

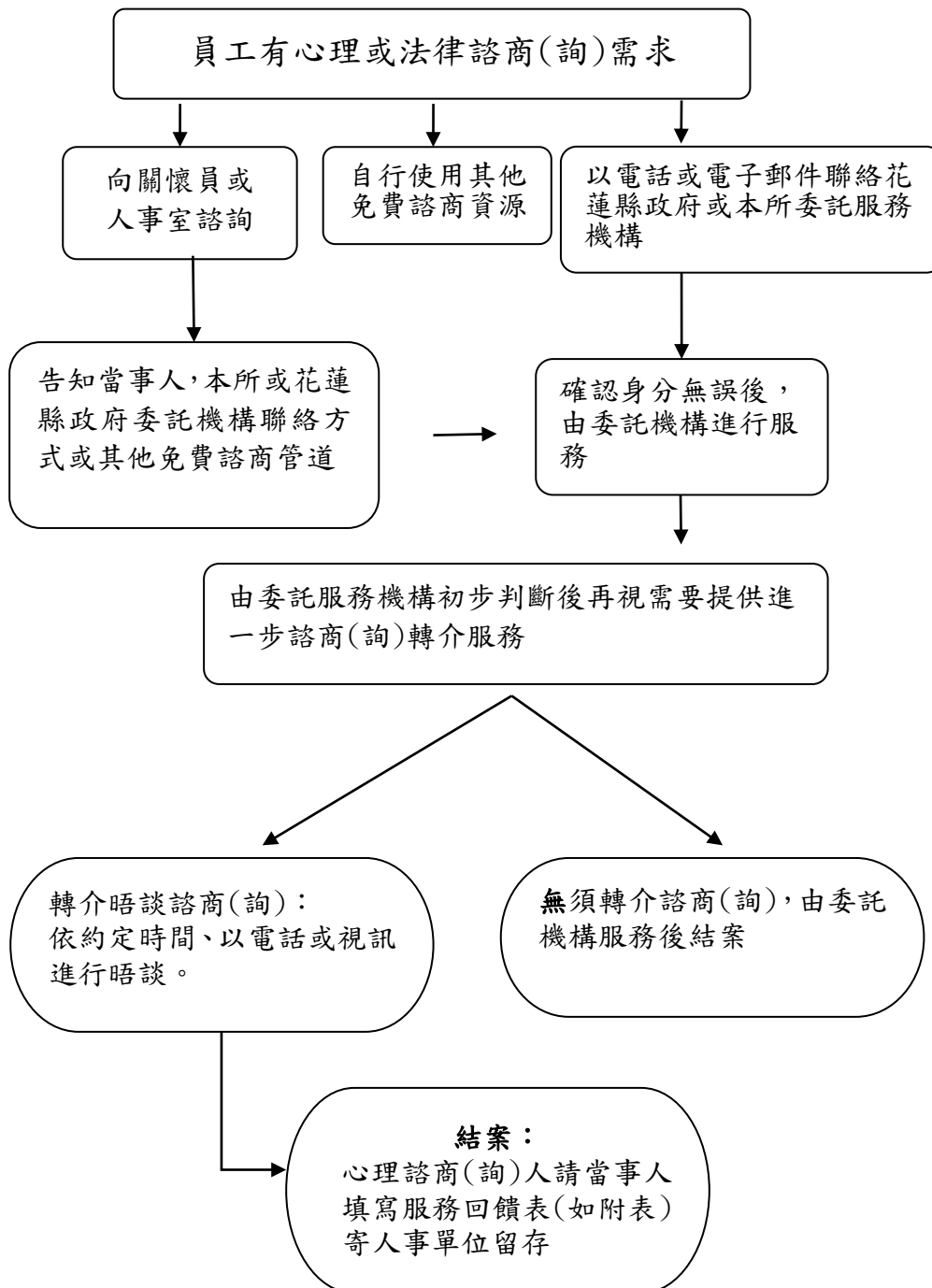
花蓮縣花蓮地政事務所關懷紀錄表

關懷對象	職稱	
	姓名	
關懷時間	年	月 日 時 分
關懷內容		
關懷成果 或 建議協助事項		
關懷人員		
人事單位		
決行	秘書	
	主任	

註：紀錄表奉核後，送本所人事室備查(密件)。

花蓮縣花蓮地政事務所員工協助方案心理、法律諮商(詢)處理流程

【 一 般 個 案 處 理 流 程 】



1. 花蓮縣政府委託服務機構提供 0800 免付費諮詢專線及身心關懷平台,0800 服務個案管理師協助需求員工洽約個別晤談時間及晤談方式(如電話晤談或是視訊晤談),每人每年以 6 次顧問諮詢為原則,如逾原則次數並經專業評估仍有長期需求者,則轉介其他相關專業機構或社會資源。再由本所審酌年度經費及當事人個人需求專案簽核辦理,原則補助每人每年最多 6 小時諮商費用(每小時最高 2,000 元),由人事室辦理經費核銷等事宜(隱匿當事人姓名及相關資料)。
2. 當事人諮商輔導之各項服務的所有紀錄及員工個人資料均應依相關法令(個人資料保護法、心理師法及社會工作師法等)及專業倫理規範予以保密及保存,非經法律程序或當事人書面授權同意,均不得提供(轉移)給任何單位或他人。
3. 本所員工於辦公時間內使用員工協助方案各項服務,依各該人員請假相關規定辦理。

花蓮縣花蓮地政事務所員工協助方案諮商(詢)服務回饋表

親愛的同仁：

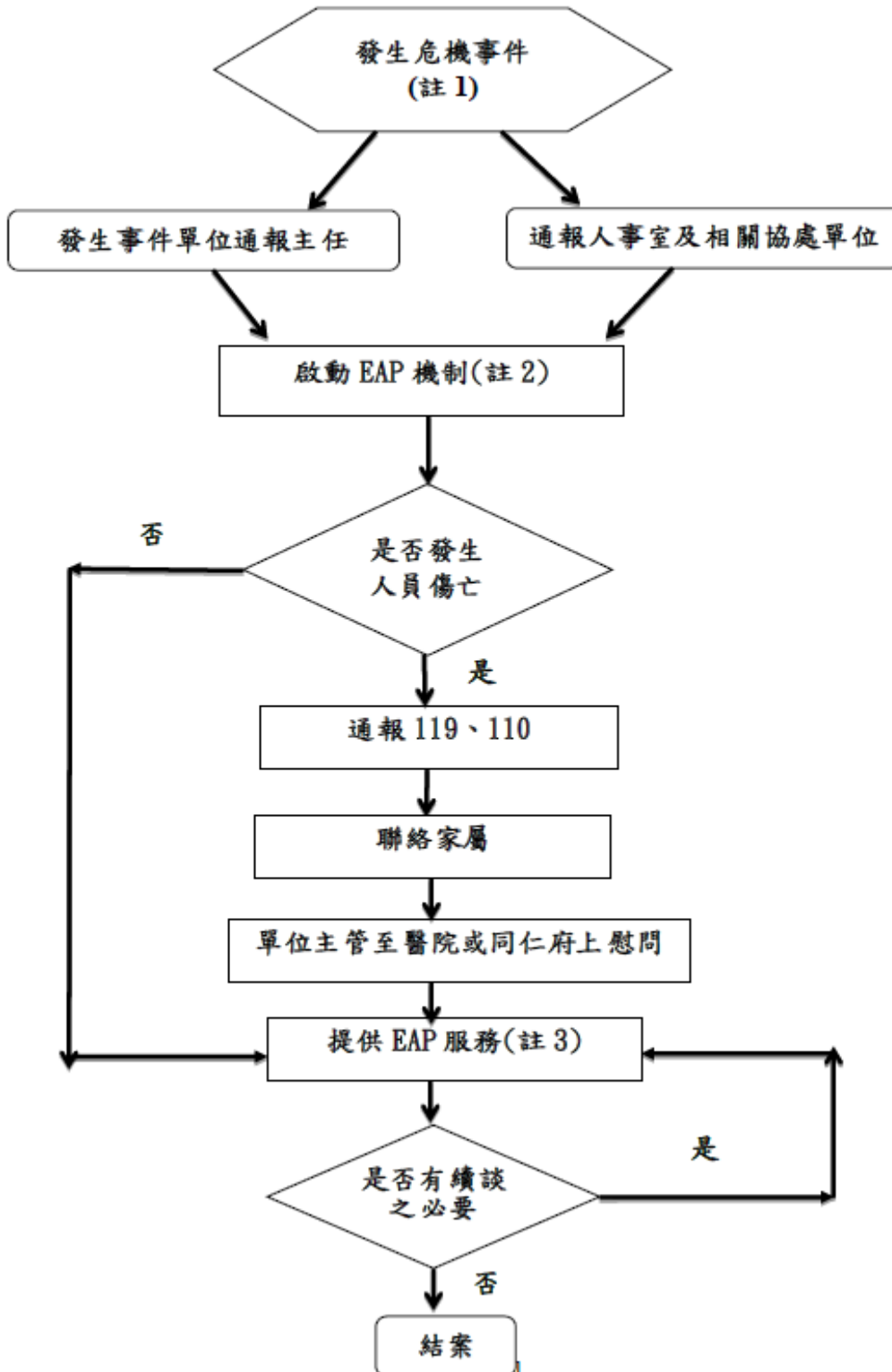
為讓員工協助方案的心理諮商(詢) (以下簡稱諮商) 服務更為完善，請您抽空填寫這份回饋表，作為本所日後改進參考，謝謝您寶貴的意見。

您的性別：_____；您的諮商次數共_____次

諮商期間：_____年_____月至_____年_____月

下列問題請依「是」與「否」的程度勾選	是	4	3	2	否
	5				1
1.在諮商的過程中，您用心的參與與投入	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.與專業人員諮商後，您的情緒能獲得抒解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.在諮商過程中，您認為專業人員能瞭解您的心情感受	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.在諮商過程中，您認為專業人員能對您的情緒做妥善處理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.與專業人員諮商後，使您對問題有更清楚的瞭解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.在諮商過程中，您認為專業人員能瞭解您的問題癥結	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.與專業人員諮商後，對您的問題解決有幫助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.您對本次員工協助方案諮商服務的滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.您認為員工協助方案的諮商服務值得繼續實施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.您覺得諮商過程對您最大的協助是：(可重複勾選)					
<input type="checkbox"/> 傾聽您的心聲，整理您的情緒	<input type="checkbox"/> 分析問題的癥結				
<input type="checkbox"/> 提供有益的資訊	<input type="checkbox"/> 協助問題的解決				
<input type="checkbox"/> 協助您瞭解自我	<input type="checkbox"/> 其他_____				
11.您對員工協助方案服務的其他建議：					

【危機個案處理流程】



註1、危機事件之定義：

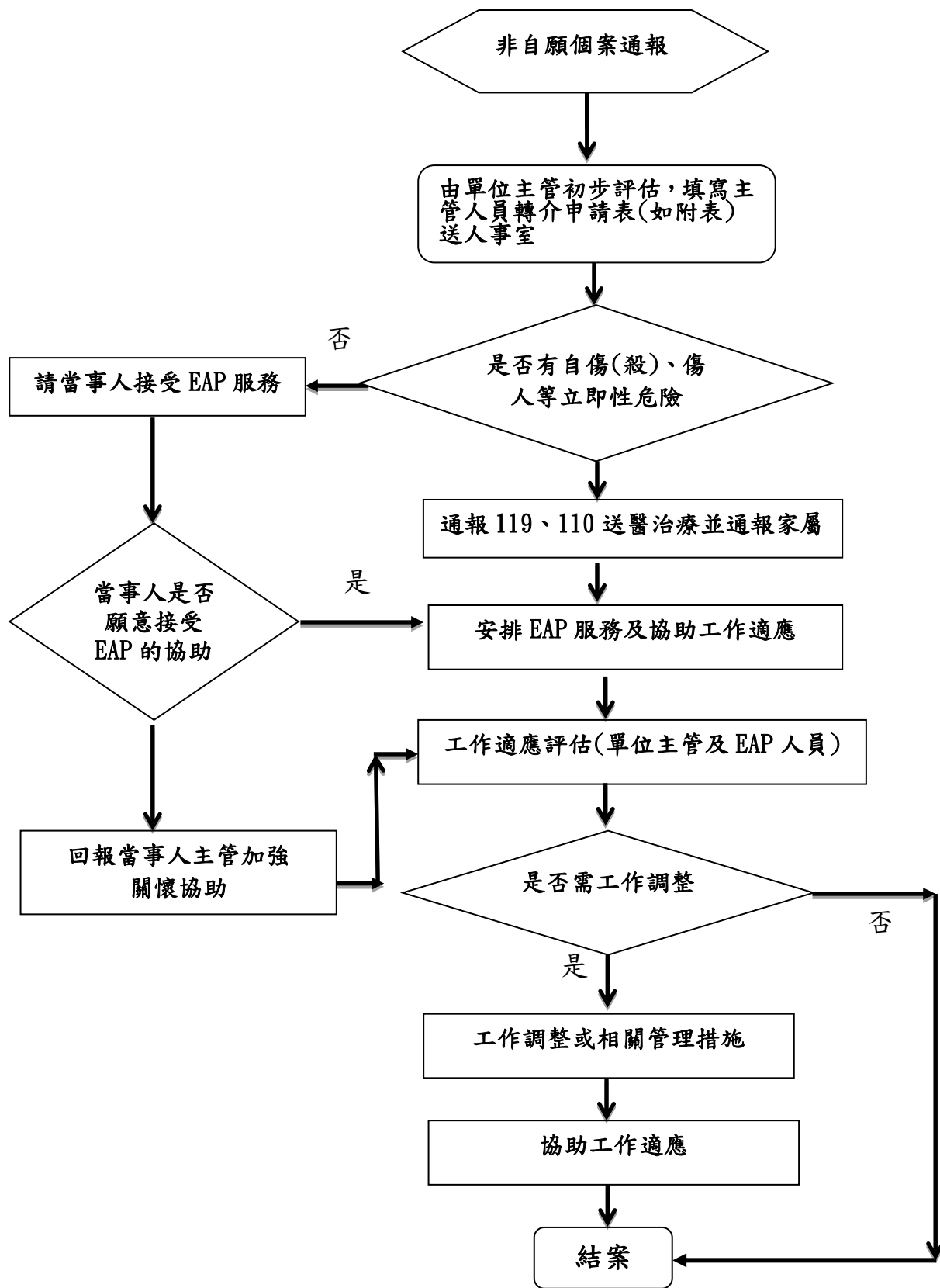
- (1) 因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。
- (2) 因員工個人生(心)理、精神因素引發員工自殺(傷)、傷害人或其他嚴重影響單位員工等情形。

註2、啟動EAP機制係指由本所EAP承辦單位通報專業機構或專業人員介入協助處理。

註3、EAP提供之關懷協助，例如：

- (1) 提供諮商(詢)服務。
- (2) 協助辦理人事差假補助事宜(例如請假、相關補助、慰問金發放等規定提醒及協助辦理申請)。
- (3) 避免創傷後壓力症候群發生，協助安排個人或團體諮商。
- (4) 引介團體諮商，協助受影響單位重建工作信心及確認具體工作目標。

【非自願個案處理流程】



花蓮縣花蓮地政事務所員工協助方案主管人員轉介申請表

申請日期：____年____月____日

服務單位		轉介同仁姓名	
主管人員簽名		主管人員電話	
一、主管與同仁面談情形			
面談人： 轉介主題： <input type="checkbox"/> 工作壓力 <input type="checkbox"/> 工作態度 <input type="checkbox"/> 自我傷害 <input type="checkbox"/> 財務困擾 <input type="checkbox"/> 法律困擾 <input type="checkbox"/> 心理健康 <input type="checkbox"/> 其他_____			
同仁初步回應情形：			
二、主管評估同仁工作情形及須協助程度			
<input type="checkbox"/> 輕度（個案生活與工作表現，尚處可接受範圍內，惟需多給予關懷及協談介入）			
<input type="checkbox"/> 中度（個案已受問題干擾到生活與工作表現）			
<input type="checkbox"/> 重度（問題嚴重影響到個案本身及他人，須緊急介入處理）			

【告知事項】

1. 請主管人員於填寫本申請表時，先與當事人進行面談或提供關懷協助，並鼓勵同仁接受諮商（詢）服務。
2. 花蓮縣政府委託服務機構提供 0800 免付費諮詢專線及身心關懷平台，0800 服務個案管理師協助需求員工洽約個別晤談時間及晤談方式（如電話晤談或是視訊晤談），每人每年以 6 次顧問諮詢為原則，如逾原則次數並經專業評估仍有長期需求者，則轉介其他相關專業機構或社會資源。再由本所審酌年度經費及當事人個人需求專案簽核辦理，原則補助每人每年最多 6 小時諮商費用（每小時最高 2,000 元）。
3. 本方案各項服務所有紀錄，及員工個人資料均應依相關法令（個人資料保護法、心理師法及社會工作師法等）及專業倫理規範予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供（轉移）給任何單位或他人。
4. 員工於辦公時間內使用本方案各項服務，依各該人員請假相關規定辦理（申請公假須經簽奉機關首長或授權單位主管核准）。

花蓮縣花蓮地政事務所員工協助方案資源一覽表

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢專線
心理諮詢	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。	<ul style="list-style-type: none"> ★ 免付費電話：0800-665885 ★ Email 信箱：world.wide.union3@gmail.com ★ 員工身心關懷平台 QRcode  ● 生命線：1995 ● 張老師專線：1980 衛生福利部自殺防治專線（安心專線）：1925
法律諮詢	包括公務上面臨的法律問題及一般民、刑事法律諮詢。	<ul style="list-style-type: none"> ★ 免付費電話：0800-665-885 ● 花蓮縣政府馬上辦中心：03-8227171#247 （每週三上午10:00-12:00） ● 花蓮災區復原重建中心：03-8232050 （每週三上午10:00-12:00；請於3日前電話預約） ● 花蓮縣政府南區服務中心：03-8980561 （每週五下午2:00-3:30） 請先向法律扶助基金會花蓮分會電話預約面談諮詢 （預約電話：03-8222128） ● 法律扶助基金會花蓮分會：03-8222128 （每週一下午2:00-5:00；每週三下午2:00-5:00）請先電話預約面談諮詢 （面談諮詢地點：花蓮地方法院） ● 消費者保護專線：1950 （星期一至星期五上午 08:00-12:00；下午 1:30-5:30）

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢專線
財務諮詢	財務處理、債務處理、納稅者權利保護等諮詢服務。	免付費電話：0800-665885 ● 國民旅遊卡特約銀行（玉山商業銀行） 服務電話：03-8311313 免付費電話：0800-301-313 ● 納稅者權利保護專線 總局電話：03-8233188 玉里分局電話：03-8882247 ● 提供稅務問題諮詢服務（花蓮縣地方稅務局）服務網址： https://www.hltb.gov.tw/ 諮詢服務電話：03-8226121 免付費電話：0800-386-969
醫療諮詢	包括菸害、食品安全、醫療保健等諮詢服務。	★ 免付費電話：0800-665885 ● 新手媽媽嬰幼兒保健諮詢：03-8227141#250 ● 菸害服務諮詢（花蓮縣衛生局）：03-8227141#262 ● 食品安全諮詢：03-8226959 ● 醫療門診（各鄉鎮衛生所）：請洽各衛生所查詢。 防疫專線：1922
其它諮詢	長照、戒毒及員工托育等諮詢服務。	● 花蓮縣長期照顧管理中心：03-8226889 線上申請長照服務網址： https://long-term.hlshb.gov.tw/careservice?blog=44 ● 長照專線：1966 ● 花蓮縣身心健康及成癮防治所：03-8351885 ● 戒毒諮詢專線：0800-770885 ● 提供員工托育服務： https://reurl.cc/vpL3De ● 反霸凌申訴專線：03-8224526 ● 行政院人事行政總處- 公務福利 e 化平台 QRcode： 
特約醫院、診所	佛教慈濟醫療財團法人花蓮慈濟醫院 03-8561825 花蓮市中央路三段 707 號	優惠對象：（花蓮縣花蓮地政事務所現職人員） 至院就診享有優惠： 1. 門診就醫及接受非疾病就醫項目（如：美容雷射等）時，給予掛號費半價優待（急診醫療費用不予折扣）；住院部分給予病房費差額 95 折。 2. 提供十人以上員工團體健康檢查優惠，依檢查人數多寡提供相對優惠價格。

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢專線
		3. 成人預防保健、癌症篩檢當日停車費優免。 4. 以上優惠項目不得與該醫院其他優惠專案同時併用。
	國軍花蓮總醫院 附設民眾診療服務處 03-8263151 花蓮縣新城鄉嘉里村嘉里路 163 號	優惠對象：(花蓮縣花蓮地政事務所現職人員) 1. 體檢得享 9 折優惠價，前述優惠需憑職員證等相關證明文件。 2. 體檢後之異常複檢，合約期間得享有前 6 次掛號費半價優惠(須提供醫療卡)；其部分負擔則依全民健康保險醫療費用標準辦理。 3. 住院留醫時，每次住院病房自費差價費用予以 85 折優待，其他費用(包含全民健保自付額)依全民健康保險支付標準價格計收。 4. 若遺失、毀損健康醫療守護卡或未攜帶者得予以補辦，並酌收工本費 20 元整。
	臺灣基督教門諾會醫療財團法人門諾醫院 03-8241234 花蓮市民權路 44 號	優惠對象：(花蓮縣花蓮地政事務所現職人員) 1. 就醫享有門、急診掛號費 8 折，其他項目不予折扣。 2. 批價繳費手續時，須主動出示員工識別證，且醫療費用應於當日診畢後繳清，恕不接受補證退費。

花蓮縣政府及所屬機關學校員工協助方案資源地圖



花蓮縣政府及所屬機關學校 員工協助方案資源地圖

心理類



全區 本府員工協助方案
(委託宇聯管理顧問公司)
諮詢預約(24小時免付費電話)
0800-665885

全區 衛生福利部自殺防治專線 (安心專線) : 1925

全區 張老師專線 : 1980

全區 生命線 : 1995



花蓮縣政府及所屬機關學校 員工協助方案資源地圖 **法律類**

中區 本府免費法律諮詢

服務地點 | 中區縣政服務中心
聯絡電話 | 03-8760089
諮詢時間 | 每月第3週星期三
上午10:00-12:00

調解事件

花蓮市公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8341904

新城鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8267223#113

秀林鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8612116#276

吉安鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8535908

壽豐鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8652131#201

鳳林鎮公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8762771#161

光復鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8702206#116

豐濱鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8791350#126

瑞穗鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8872222#128



調解事件範圍

1. 民事事件。
2. 告訴乃論之刑事事件。
3. 非告訴乃論刑事事件之民事部分。
4. 經地方法院或地方檢察署轉介或裁定移付之調解事件。

不得聲請調解事件

1. 離婚、收養。
2. 耕地三七五減租條例之租佃糾紛。
3. 民、刑事事件已在第一審法院辯論終結者。
4. 非告訴乃論刑事事件。

調解事件

萬榮鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8751321#132

玉里鎮公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8883166#114

卓溪鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8883118#207

富里鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8831111#119

南區 本府免費法律諮詢

服務地點 | 南區縣政服務中心
聯絡電話 | 03-8980561
諮詢時間 | 每週五下午2:00-3:30

全區 本府免費法律諮詢

服務地點 | 本府馬上辦中心
聯絡電話 | 03-8232050
諮詢時間 | 每週三上午10:00-12:00

全區 臺灣地方法院免費法律諮詢

服務地點 | 地方法院服務窗口
聯絡電話 | 03-8225144分機240、241(訴訟輔導科)
諮詢時間 | 上班日現場諮詢
上午8:00-12:00、下午1:30-3:30

全區 花蓮律師公會免費法律諮詢

服務地點 | 花蓮市府前路15號
(花蓮地方法院內)
聯絡電話 | 03-8222128
諮詢時間 | 每週二上午9:00-12:00
每週四下午2:00-5:00

全區 法律扶助基金會花蓮分會免費法律諮詢

服務地點 | 法扶花蓮分會(花蓮市順興路12-1號)
聯絡電話 | 03-8222128
諮詢時間 | 每週一下午2:00-5:00
服務地點 | 財政部北區國稅花蓮分局(花蓮市明禮路131號)
聯絡電話 | 03-8222128
諮詢時間 | 每週三下午2:00-5:00

全區 北區國稅花蓮分局 免費法律諮詢

服務地點 | 花蓮市明禮路131號
諮詢時間 | 每週三下午2:00-5:00

全區 消費者保護專線：1950

諮詢時間 | 星期一至星期五 上午8:00-12:00、下午1:30-5:30



花蓮縣政府及所屬機關學校 員工協助方案資源地圖 **其他類**

原住民地區衛生所 長期照顧管理分站

花蓮縣花蓮市衛生所長照分站
聯絡電話 | 03-8230232

花蓮縣新城鄉衛生所長照分站
聯絡電話 | 03-8266781

花蓮縣秀林鄉衛生所長照分站
聯絡電話 | 03-8612319

花蓮縣吉安鄉衛生所長照分站
聯絡電話 | 03-8521113

花蓮縣壽豐鄉衛生所長照分站
聯絡電話 | 03-8652101

花蓮縣鳳林鎮衛生所長照分站
聯絡電話 | 03-8761116

花蓮縣光復鄉衛生所長照分站
聯絡電話 | 03-8701114

花蓮縣豐濱鄉衛生所長照分站
聯絡電話 | 03-8791156

花蓮縣瑞穗鄉衛生所長照分站
聯絡電話 | 03-8870338

花蓮縣萬榮鄉衛生所長照分站
聯絡電話 | 03-8751099



線上申請長照服務網址
<http://long-term.hlshb.gov.tw/careservice/top>

服務項目
提供居家服務、日間照顧服務、家庭托顧服務、失智症照顧服務、銜接出院準備服務、預防及延緩失能服務等（詳如本縣長期照顧管理中心網站<http://long-term.hlshb.gov.tw>）

原住民地區衛生所 長期照顧管理分站

花蓮縣玉里鎮衛生所
聯絡電話 | 03-8980220

花蓮縣卓溪鄉衛生所
聯絡電話 | 03-8889499

花蓮縣富里鄉衛生所
聯絡電話 | 03-8832006

全區 花蓮縣長期照顧管理中心

服務地點 | 花蓮縣花蓮市文苑路12號3樓
聯絡電話 | 03-8226889

全區 花蓮縣身心健康及成癮防治所

服務地點 | 花蓮縣花蓮市林森路391號
聯絡電話 | 03-8351885
戒毒諮詢專線 | 0800-770885

全區 長照專線 1966

花蓮縣社區心理衛生中心

花蓮市 服務地點 | 花蓮市林森路391號
聯絡電話 | 03-8351885

鳳林鎮 服務地點 | 花蓮縣鳳林鎮光復路94號
(鳳仁國小羽球館)
聯絡電話 | 03-8760208

全區 員工托育服務

服務地點 | 擇定適當幼兒園所簽訂優惠契約，提供員工選擇送托
網 址 | <https://reurl.cc/vpL3De>

花蓮縣政府及所屬機關學校
諮詢服務申請說明



花蓮縣政府 員工協助方案諮詢服務

心理 | 工作 | 管理 | 醫療 | 法律 | 理財

無論是生活壓力、職場困擾或個人發展，我們提供專業、保密的協助，幫助您度過每一個難關。
「您的不安與擔心，由我們同您一起承接。」

自我檢測

EAP身心關懷平台
宇聯管理顧問有限公司

EAP專區

花蓮縣政府人事處服務連絡電話：
03-822717 #310、320



繁花盛開百花齊放

 **預約**  **資料確認**  **媒合**  **諮詢** →

透過24小時服務專線、LINE或信箱進行預約。

回傳預約所需相關資料，並確認同仁所需服務類型。

開始媒合適配之諮詢師。

開始進行EAP諮詢。

 (02)2986-3263(24hr)
0800665885(24hr)
信箱: world.wide.union3@gmail.com


Hualien
花蓮縣政府
Hualien County Government

花蓮縣政府委託宇聯管理顧問公司服務內容

花蓮縣政府 115 年度員工協助方案，藉由提供專業團隊透過問題評估流程，以協助同仁找出影響工作表現及工作情緒的潛在問題，藉由提供合適的行動改善計畫，進而提升其工作表現為目標，並提供協助主管及同仁解決職場工作、生活壓力事件、活力健康、財務稅務、法律及家庭婚姻議題，有效應對職場工作與家庭生活壓力事件，有關服務內容及服務方式如下表：

服務說明	服務方式
<p>1. 服務範圍：包括心理、法律、財稅、健康、管理諮詢，如經評估有長期需求者，個案管理師將協助轉介相關社區資源或醫療單位。</p>	<p>1. 諮詢服務範圍及服務項目：</p> <p>(1) 心理諮詢服務：包括生涯工作、情緒調適、不法侵害防治、家庭婚姻、兩性情感、家庭溝通等。</p> <p>(2) 法律諮詢服務：包括車禍案件、買賣糾紛、婚姻權益等。</p> <p>(3) 財務諮詢服務：包括稅務諮詢、保險議題、財務規劃等。</p> <p>(4) 健康諮詢服務：包括健康教練、營養保健等。</p> <p>(5) 管理諮詢服務：包括自我覺察、角色調適、員工工作表現、員工衝突及危機。</p>
<p>2. 服務方式</p>	
<p>(1) 電話諮詢專線：24 小時接聽員工諮詢來電，依諮詢議題內容給予初步處遇及受理服務，並進行個案追蹤及管理。</p>	<p>1. 提供 0800 免付費專線電話和電子郵件以提供同仁預約使用服務。</p> <p>2. 0800 專線電話是每日 24 小時由專人接聽；電子郵件信箱以及員</p>
<p>(2) 員工身心關懷平台或電子郵件信</p>	

服務說明	服務方式
<p>箱預約諮詢服務：以 E-mail及身心關懷平台後台接收員工諮詢需求，並於收件後 3 日內回復。</p>	<p>工身心關懷平台諮詢預約系統接收員工諮詢郵件，並於收件後 3日內回復。並依諮詢內容，給予初步處遇及受理服務。</p> <p>3. 於接獲緊急個案(個人及他人生命安全風險)時，將及時通報當地主管機關：警消單位，尋求協助處理，必要時通知服務機關人事單位。</p>
<p>(3)員工個別諮詢服務:應以電話或視訊方式提供諮詢服務，員工每人每年以 6 次個別諮詢為原則，如逾原則次數並經專業評估有長期需求者，則轉介其他專業機構或社會資源。</p>	<p>1. 0800服務個案管理師協助需求員工洽約個別晤談時間及晤談方式(如電話、視訊或是面對面晤談)，每人每年以6次顧問諮詢為原則，如逾原則次數並經專業評估仍有長期需求者，則轉介其他相關專業機構或社會資源。</p> <p>2. 依據個別同仁之需要，協助提供合適之心理、法律、財務、醫療之專業人員，進行一對一個別電話晤談或視訊晤談，增進同仁解決個人問題的能力。</p> <p>3. 執行品質管制：於每次提供專業顧問諮詢後，邀請個案同仁填寫服務滿意度調查表，俾利了解個案同仁接受服務的體驗與成效。</p>
<p>(4)機關團體諮詢 (CISM危機事故壓力處理) 服務：若服務機關發生重大事件，經機關首長評估有立即需要</p>	<p>1. 團體諮詢(每次參與之人數至少 3人)：解決重大意外造成員工傷亡，或員工自傷、傷人及其他嚴</p>

服務說明	服務方式
<p>團體諮詢服務。</p>	<p>重影響機關人員工作士氣事件等緊急重大壓力創傷團體(安心團體)服務，每次辦理時間以2小時為原則，應對緊急事件、滿足組織需求和促進組織健康。</p> <p>2. 機關團體諮詢項目及內容： 緊急重大壓力創傷團體(安心團體)服務：包含因員工個人意外事件、社區或組織重大危機事件及員工特殊行為事件處理。</p> <p>3. 人力投入分析：針對不同議題或事件安排專案負責人1名進行需求受理及評估，與機關人事人員確認服務需求及目標後，規劃及安排相關顧問提供入場服務。</p>

花蓮縣花蓮地政事務所 員工協談特約心理師契約

花蓮縣花蓮地政事務所（以下簡稱甲方）為使甲方員工在工作服務時能減緩工作壓力或心理困擾之負荷，聘請謝兆翔臨床心理師（以下簡稱乙方）為特約心理師。經雙方同意訂立契約條款如下：

一、契約期間：自民國115年1月1日起至民國115年12月31日止。

二、服務內容：

甲方委託乙方提供員工協談服務範圍，包括緊急心理健康協助、心理諮商及年度協談統計摘要等類服務項目。

(一)緊急心理健康協助：

於緊急事件發生時，安排乙方至甲方指定場所，提供甲方主管及受事件影響人員緊急創傷壓力減壓、心理創傷處預防協助與身心狀態評估，乙方若於緊急心理事件協助過程中評估甲方所屬人員需要甲方協助處理事項，應轉知甲方承辦人員，並提供主管及受服務個案的後續工作與心理健康協助建議。

(二)心理諮商：

針對甲方轉介心理或情緒困擾的人員，運用心理諮商或心理治療技術，協助受困擾者調適、恢復或穩定心理健康狀態。

1. 地點：睿翔心理治療所（花蓮市中美一街31號3樓之2）。

2. 時間：依乙方安排時間前往。

(三)意外事件團體輔導：

於意外事件發生時，安排乙方至甲方指定場所，提供受事件影響人員2次團體諮商，團體人數依事件影響範圍而定，每一團次至多12人，包含意外事件安心輔導團體(原則於事件後7日內辦理)及意外創傷輔導團體(原則於事件後一個月內辦理)，乙方若於意外心理事件協助過程中評估甲方所屬人員需要甲方協助處理事項，應轉知甲方承辦人員，並提供主管及受服務個案的後續工作與心理健康協助建議。

(四)年度協談統計摘要：

年度內甲方如有行政管理需要，得請乙方以書面提供上述四項服務之年度協談統計摘要，費用詳如附表：心理健康服務項目及費用標準。

三、服務費用：

- (一) 乙方諮商費用比照甲方辦理講座鐘點費標準計支，詳如附表：心理健康服務項目及費用標準。
- (二) 乙方配合甲方要求至甲方指定處所執行服務時，所衍生之交通費採檢據核實支付方式辦理。

四、付款方式：

乙方於第二條服務內容(一)、(二)、(三)結束後逐案填寫「花蓮縣花蓮地政事務所員工心理諮商協談輔導申請暨評估單」(如附件1)密存，並於次月5日前交付前月之「花蓮縣花蓮地政事務所員工心理諮商協談輔導服務簽到表」(如附件2)及領據(收據)予甲方，由甲方依簽到表計算總費用後，轉帳至乙方帳戶支付之。

五、保密義務：

乙方應遵守相關法規及專業倫理，不得洩漏會談內容，若有違反須負起相關法律責任。除此之外，若甲方所屬人員在會談中呈現自殺風險或有其他緊急避難需求，或需透過甲方行政協助之事宜時，應再告知會談人員並取得其同意後，向甲方指定授權人員提出援助說明。甲方亦不得要求乙方說明上開範圍之外之會談內容。

心理健康服務項目及費用標準

單位：新台幣(元)

項 目	代號	費用標準
緊急心理健康協助	1	2000元/每50分鐘
心理諮商	2	2000元/每次50分鐘
意外事件團體輔導	3	3000元/每案(人數上限12人)
年度協談統計摘要	4	依中央政府各機關學校稿費支給基準數額表「撰稿」之一般稿費(1.02元/字)計算，並以2000元為上限。

備註：甲方就本契約原則每年匡列預算支應並將預算金額通知乙方，惟當年度匡列預算用罄時，乙方應通知甲方，並由甲方視經費狀況同意是否繼續受理。

花蓮縣花蓮地政事務所員工心理諮商協談輔導申請及評估單

申請人姓名		服務單位		職務類別	<input type="checkbox"/> 主管 <input type="checkbox"/> 非主管
性別		電子信箱			
聯絡電話	(公)	(宅)	(手機)		
方便諮商時間或時段					
其他說明或要求事項					
諮商經驗	<input type="checkbox"/> 無； <input type="checkbox"/> 有，大約在_____期間曾與專業人員晤談_____次				
問題類型	<input type="checkbox"/> 1. 職場心理困擾(如壓力調適、工作與生活平衡、生涯規劃) <input type="checkbox"/> 2. 情緒管理(如失眠、焦慮、憂鬱) <input type="checkbox"/> 3. 人際關係(如溝通技巧、衝突管理) <input type="checkbox"/> 4. 感情困擾(如兩性關係) <input type="checkbox"/> 5. 其他:				
心理師建議事項	案號：_____ 服務項目代號：_____ 服務日期：_____ 一、對案主建議： <input type="checkbox"/> 1. 經協談幫助個案澄清感覺、釐清問題。 <input type="checkbox"/> 2. 建議進一步協談。 <input type="checkbox"/> 3. 建議轉介。理由： 二、對機關建議(如工作安排上可改善之處、建議繼續安排諮商輔導等)：				
心理師簽名					

備註：本表於協談後，由委外專業機構(或專業人員)密存，如後續有需透過甲方行政協助之事宜依第5條規定辦理。

【當事人權益告知事項】

1. 員工如不願以本評估單提出書面申請，亦得逕與本所特約心理師(william.xie.psy@gmail.com)以電子郵件接洽聯繫，自費求助。
2. 員工申請本方案各項服務之決定應出於個人自由意志，並保有接受、拒絕、退出、結束諮商的權利；諮商專業人員應尊重當事人的自由決定權。
3. 本所人員每人每年最高以補助3次為原則，並得視個案特殊狀況及經費情形彈性調整；或依與委外專業機構(專業人員)簽訂契約所定的收費方式辦理。
4. 本方案各項服務之所有紀錄，及員工之個人資料均應依相關法令(個人資料保護法、心理師法及社工師法等)及專業倫理規範予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供(轉移)給任何單位或他人。
5. 員工如需於辦公時間內使用本方案各項服務，依請假相關規定辦理(申請公假須經簽奉機關首長或授權之一級單位主管核准)。

花蓮縣花蓮地政事務所員工心理諮商協談輔導服務簽到表

次數	日期	時間	案號	項目代號	心理師簽到
1	年 月 日	時 分 至 時 分			
2	年 月 日	時 分 至 時 分			
3	年 月 日	時 分 至 時 分			
4	年 月 日	時 分 至 時 分			

備註：

1. 本表於各次協談時由特約心理師簽到，並按當月實際服務時數辦理付款。
2. 本所付費之服務時間以 50 分鐘為一個計算單位(50、100、150…依此類推)，其餘時間不予累計。
3. 同一服務對象請填載相同案號。