

# 112 年度員工協助方案圓桌論壇研討紀錄

壹、時間：112 年 3 月 30 日（星期四）

上午場次：上午 10 時；下午場次：下午 2 時 30 分

貳、地點：本總處公務人力發展學院臺北院區 14 樓貴賓廳

參、主持人：綜合規劃處張副處長芳琪

肆、桌長：馬偕醫學院長期照護研究所林教授兼所長金定

中華心理健康促進協會林理事長聯章

國立成功大學行為醫學研究所郭教授乃文

聚芳管理顧問有限公司張執行長瑞明

中臺科技大學文教事業經營研究所鍾教授燕宜

伍、與會人員：如簽到表

陸、主持人致詞：(略)

柒、研討摘要：

一、**議題一：如何運用多元方式（包含問卷及其他方式）進行需求調查，深入瞭解機關同仁的真實需求。**

(一) 討論成果

- 1、**辦理問卷調查或滿意度調查**：運用問卷調查或於各類數位、實體之訓練課程之滿意度調查時，一併請同仁表達相關意見或需求，並進行內容分類及分析。
- 2、**成立工作或關懷小組**：透過工作圈、關懷小組等非正式方式蒐集或轉達同仁意見。
- 3、**分析現有統計資料**：藉由現有資料（例如差勤資料、加班紀錄、人員流動率或統計同仁常使用之諮詢項目）進行分析，發覺同仁需求。
- 4、**辦理訪談活動**：辦理員工座談會、個人或團體深入訪談等活動，亦可藉由設定特定主題，直接聽取同仁意見及需求。
- 5、**建置意見平臺**：建置同仁意見平臺，例如員工專區、

意見信箱或 Line@ (Line 官方帳號) 等，提供同仁直接表達意見之管道。

- (二) 桌長回饋：因應高齡化社會，建議亦可多關注機關中高齡同仁需求，並依其年齡設計合適之服務內容。

## 二、議題二：如何在機關資源有限情況下，結合外部資源提供多元 EAP 服務，並強化同仁需求與服務內容之關聯性。

### (一) 討論成果

- 1、**進行資源盤點**：蒐集內部資源（如地方政府既有之醫療、法制等資源）、外部免費或較平價資源（如張老師、法律扶助中心、社區心理衛生中心、運動中心等資訊）或區域性共享資源（如花東地區之中央、地方機關資源共享等），再將資源分類彙整。
- 2、**建構資源地圖**：將資源分區分類，例如健康、財務、法律、工作及管理等類別，依同仁需求調整內容，並將資訊放置於內網，鼓勵同仁使用。
- 3、**職場健康促進**：另同時可搭配小卡或海報放置於茶水間等同仁易接觸之處，同步進行職場健康促進工作。

### (二) 桌長回饋

- 1、EAP 如為外置式，可透過簽約機構提供整合資源，如為內置式，可逐步調查、分析及整理相關資源，建置資源地圖，放置內網供同仁參考使用。
- 2、EAP 之執行可以結合三級預防模式，進行資源推廣、同仁關懷及轉介諮商。

## 三、議題三：如何提供特殊需求同仁（如身心障礙、多元性別等）適切的差異化服務。

### (一) 討論成果

- 1、**盤點需求**：先盤點或調查可能有特殊需求同仁之類型，例如身心障礙、多元性別、情緒困擾、新進人員或重

大災難事件相關人員等。

## 2、針對不同需求者提供差異化服務：

- (1) 身心障礙同仁：如係身體障礙，可透過無障礙設施或職務再設計提供輔助及協助；如係心理疾病障礙，協助同仁建立對疾病之認知（病識感），鼓勵其就醫或協助轉介專業醫療機構，並須注意保密性。
- (2) 多元性別同仁：提供性別友善廁所並注重隱私性及安全性，辦理教育訓練以建立機關同仁性別友善觀念，避免歧視。
- (3) 情緒困擾同仁：可透過關懷員關心並提供其 EAP 相關諮詢服務。
- (4) 新進人員：事先就輔導員辦理相關訓練，強化輔導員品質，另可指定機關內資深或熱心同仁關懷新進人員，適時提供協助。
- (5) 重大災難事件相關人員：可利用心情溫度計發掘身心狀況不佳之同仁進行關懷，並提供相關資源協助，例如辦理團體諮商。

### (二) 桌長回饋

- 1、提供 EAP 服務過程中，如有法規依循相關法規，如無法規則可發揮創意提供服務。
- 2、推薦衛生福利部所建置「心快活心理健康學習平臺」（網址：<https://wellbeing.mohw.gov.tw/nor/main>），有相當多文章及影片資源可供參考運用。

## 四、議題四：如何發掘機關同仁身心狀況及其可能影響工作效能之原因，並施以相應之 EAP 服務（例：過勞、霸凌、工作適應不佳、家庭動盪等）。

### (一) 討論成果

- 1、分析差勤系統資料：透過差勤系統發掘同仁是否有出

勤、請假或超時加班等異常情形後，由關懷員進行關懷、瞭解原因，並提供 EAP 資源或轉介相關專業機構。

- 2、**透過主管或關懷員察覺異狀**：主管或關懷員察覺同仁異狀，主動轉介人事機構提供相關 EAP 資源或專業諮商；另建議主管及關懷員應參加敏感度訓練，提升敏感度以發覺同仁異狀。
- 3、**透過團體諮商等活動發覺狀況**：透過團體諮商或藝術治療等活動發掘同仁狀況或使同仁自我覺察，再提供 EAP 相關協助。
- 4、**建置平臺予同仁主動申請**：提供隱私保密性高之平臺供同仁主動申請相關 EAP 服務。

(二) 桌長回饋：建議向機關同仁宣導可多加利用 EAP 服務，使同仁知悉可利用、可尋求協助之管道，使 EAP 能發揮事前預防之效用。

**五、議題五：如何提供多元的管理諮詢服務（除管理諮詢或管理類演講外之其他做法）解決機關的管理問題（如同仁工作動力低下、績效不彰等），以提升工作績效。**

(一) 討論成果

- 1、**辦理敏感度或同理心訓練**：推薦主管參加敏感度或同理心訓練，提升專業知識，有助於發現所屬同仁需求及身心狀況並提供適當協助。
- 2、**強化主管關懷及面談技巧**：辦理溝通技巧相關訓練或諮詢，強化主管與同仁對談、瞭解同仁狀況之能力。
- 3、**鼓勵主管參加管理訓練課程**：鼓勵主管參與時間管理、工作管理等課程提升自身專業度，指導或協助同仁提升工作效率。
- 4、**鼓勵申請諮詢(諮商)**：鼓勵主管及同仁多申請諮詢(諮商)，非僅限於工作相關議題，有需要均可提出申請。

## (二) 桌長回饋

- 1、建議機關鼓勵主管推薦同仁參加諮詢(諮商)，並善用績效輔導或改善計畫，與同仁多進行面談。
- 2、建議諮商由上而下開始做起，藉以向同仁宣導諮商係常見且普通之事，非專屬異常狀態者才進行諮商，讓諮商去標籤化。

捌、散會：上午場次：中午 12 時 30 分；下午場次：下午 5 時。

# 112年度員工協助方案圓桌論壇 - 上午場次 簽到表

桌次	服務機關	職稱	姓名	簽名欄
1	教育部	專業助理	余妮臻	余妮臻
	交通部	科長	曾玟儀	曾玟儀
	僑務委員會	科員	陳則行	陳則行
	新北市政府	股長	陳彥伶	陳彥伶
	宜蘭縣政府	科長	林雪雅	林雪雅
	宜蘭縣議會	主任	藍輝榮	藍輝榮
	新竹縣議會	主任	王淑芬	王淑芬
	雲林縣議會	約僱人員	吳麗潔	吳麗潔

## 112年度員工協助方案圓桌論壇 - 上午場次 簽到表

桌次	服務機關	職稱	姓名	簽名欄
2	行政院	科長	張妙慈	張妙慈
	外交部	科長	韓箏	韓箏
	法務部	科長	劉致愷	劉致愷
	公平交易委員會	約聘 副研究員	張穎盛	張穎盛
	臺中市政府	科員	蕭亦成	蕭亦成
	基隆市政府	科長	陳胤寧	陳胤寧
	桃園市議會	組員	林怡婷	林怡婷
	臺中市議會	組員	賴美妙	賴美妙

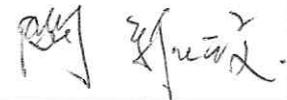
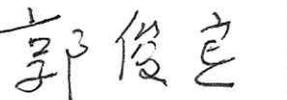
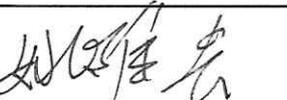
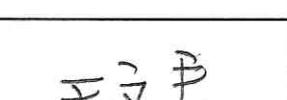
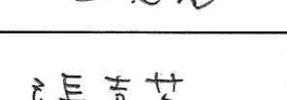
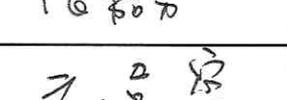
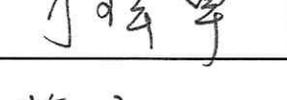
## 112年度員工協助方案圓桌論壇 - 上午場次 簽到表

桌次	服務機關	職稱	姓名	簽名欄
3	財政部	科長	王裕鈺	王裕鈺
	行政院農業委員會	專員	賴麗雯	賴麗雯
	行政院人事行政總處	科長	裘明娟	裘明娟
	中央銀行	助員	陳俐君	陳俐君
	國家運輸安全調查委員會	組員	蘇心慈	蘇心慈
	桃園市政府	聘用 輔導員	鄭世榆	鄭世榆
	臺北市議會	主任	郭國塏	郭國塏

## 112年度員工協助方案圓桌論壇 - 上午場次 簽到表

桌次	服務機關	職稱	姓名	簽名欄
4	勞動部	專員	梁嘉君	梁嘉君
	數位發展部	專員	侯順耀	侯順耀
	金融監督管理委員會	科員	褚人豪	褚人豪
	行政院主計總處	專員	林宣亞	林宣亞
	臺北市府	約聘心理輔導員	項慶武	項慶武
	新北市議會	助理員	田惠方	田惠方
	基隆市議會	組員	王瑞玫	王瑞玫

## 112年度員工協助方案圓桌論壇 - 上午場次 簽到表

桌次	服務機關	職稱	姓名	簽名欄
5	經濟部	科員	闕雅汶	
	國家科學及技術委員會	秘書	郭俊良	
	中央選舉委員會	約僱人員	姚維貴	
	國家通訊傳播委員會	科長	王文君	
	新竹縣政府	專員	張嘉芬	
	新竹市政府	科員	方瑋寧	
	彰化縣議會	組員	莊孟琪	

## 112年度員工協助方案圓桌論壇 - 下午場次 簽到表

桌次	服務機關	職稱	姓名	簽名欄
1	國防部	視察	吳泰榮	吳泰榮
	衛生福利部	科長	陳柔綺	陳柔綺
	文化部	專員	翁莉欣	翁莉欣
	彰化縣政府	科長	朱宥靜	朱宥靜
	連江縣政府	科員	江佳鍬	江佳鍬
	嘉義市政府	科長	侯美秀	侯美秀

## 112年度員工協助方案圓桌論壇 - 下午場次 簽到表

桌次	服務機關	職稱	姓名	簽名欄
2	內政部	科長	林玫宏	林玫宏
	國軍退除役官兵輔導委員會	科員	顧祐柔	顧祐柔
	雲林縣政府	科員	朱安聆	朱安聆
	嘉義縣政府	科員	李美靜	李美靜
	苗栗縣議會	組員	丁毓彥	丁毓彥
	南投縣議會	主任	梁景聰	梁景聰
	屏東縣議會	主任	王本賢	王本賢
	金門縣政府	約僱人員	李欣暉	李欣暉

## 112年度員工協助方案圓桌論壇 - 下午場次 簽到表

桌次	服務機關	職稱	姓名	簽名欄
3	行政院環境保護署	專員	嚴舒沛	嚴舒沛
	原住民族委員會	科長	蕭嘉惠	蕭嘉惠
	國立故宮博物院	科長	范惠玫	范惠玫
	南投縣政府	科員	尤嘉慶	尤嘉慶
	屏東縣政府	科員	林彥宏	林彥宏
	花蓮縣政府	科長	張晉元	張晉元
	嘉義縣議會	主任	董振南	董振南

## 112年度員工協助方案圓桌論壇 - 下午場次 簽到表

桌次	服務機關	職稱	姓名	簽名欄
4	海洋委員會	科長	張春敏	張春敏
	行政院公共工程委員會	科員	羅思敏	(未出席)
	行政院原子能委員會	辦事員	洪建坤	洪建坤
	臺南市政府	科員	謝庭瑜	謝庭瑜
	苗栗縣政府	科員	楊明皓	楊明皓
	花蓮縣議會	主任	李志郎	李志郎
	新竹市議會	主任	王建國	王建國

## 112年度員工協助方案圓桌論壇 - 下午場次 簽到表

桌次	服務機關	職稱	姓名	簽名欄
5	國家發展委員會	視察	陳秀敏	陳秀敏
	大陸委員會	科員	江佳叡	江佳叡
	客家委員會	科員	吳思儀	吳思儀
	高雄市政府	科員	盧嫻毓	盧嫻毓
	澎湖縣政府	科長	李明明	李明明
	臺南市議會	辦事員	王文政	王文政
	高雄市議會	專員	王議龍	王議龍