

行政院人事行政總處及所屬 112 年度單位決算評估報告

一、員工協助方案推動已逾 10 年，其服務模式及內容具多面向措施，且各主管機關均已推動，惟仍有部分所屬迄未落實，容待積極協助改善，俾建構友善職場環境

行政院人事行政總處(以下簡稱人事總處)112 年度「人事行政之政策規劃執行及發展」工作計畫預算編列 1 億 9,157 萬 7 千元，執行結果，決算數 1 億 8,752 萬 6 千元，執行率 97.89%。該計畫之工作要項包括綜合規劃策略性人力資源管理及人事人員管理，導入創新性人力資源管理等措施；另該總處 112 年度施政目標之一為「深化友善健康之公務職場」，執行策略之一為提升公務職場性別友善度。經查：

(一)人事總處協助政府機關學校推動員工協助方案

政府為維持公務人員身心健康，建立關懷工作環境以提升員工工作士氣與服務效能，人事總處自 92 年起推動員工心理健康促進計畫，又於 96 年推動員工協助方案，並自 102 年 4 月訂定「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」(以下稱員工協助方案，簡稱 EAP)，該方案係由各機關學校人事或專責單位辦理，服務對象包括職員、約聘僱人員、工友(含技工、駕駛)、駐衛警察等人員，並審酌納入其他對象。各機關所規劃的 EAP 協助措施，以採用外置式、內置式及整合式等 3 種模式及內容，提供工作、生活(法律及財務諮詢)、健康(心理健康及醫療保健)、組織、管理等多面向措施(詳表 1)。

表 1 「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」服務模式及內容明細表

項目別	說明
服務模式	1. 外置式：與委外專業機構訂定契約*提供服務。 2. 內置式：機關內部專責單位(人員)規劃提供。 3. 整合式：兼採上揭 2 種方式辦理。

項目別	說明
	*得由各機關、主管機關或 2 個以上機關聯合簽訂。
服務內容	<p>1. 工作面：工作適應、組織變革調適、工作與生活平衡、生涯(退休)規劃等。</p> <p>2. 生活面：</p> <p>(1)法律諮詢：公務上面臨之法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等。</p> <p>(2)財務諮詢：稅務處理、債務處理、保險規劃等。</p> <p>3. 健康面：</p> <p>(1)心理健康：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。</p> <p>(2)醫療保健：提供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等資訊。</p> <p>4. 組織面：組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。</p> <p>5. 管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使管理人員能於員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。</p>

資料來源：整理自「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。

(二)員工協助方案推動已逾 10 年，各主管機關均已推動，惟仍有部分所屬迄未落實

該總處自 102 年起，透過辦理訪視、座談會、訓練、編撰參考手冊、組成專家小組、導入客製化輔導機制等方式，協助各主管機關逐步完備相關機制；又為引導各主管機關全面推動該方案，104 年度起辦理評鑑機制並擴大受評機關，又於 106 年度修正「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」，期透過效益評估指標瞭解執行成效並尋求改善。迄今，各主管機關均已整合運用內外部資源，設計符合各該機關之推動計畫及服務內容，惟各主管機關之所屬因規模大小、組織特性、經費人力、業務性質及員工需求各有殊異，仍有部分所屬機關未落實推動，分屬原住民族文化發展中心、審計部所屬審計處等，該總處允宜極積協助促請各主管機關運用多元管道與措施，以全面落實各機關建構健康公務職場。

綜上，員工協助方案推動已逾 10 年，其服務模式及內容具多面向措施，惟仍有部分所屬機關未落實推動，該處允宜極積協助促請各主管機關運用多元管道與措施督導協助其所屬，強化及深

化員工協助方案服務品質，俾建構友善職場環境。