

花蓮縣政府委託鉅微管理顧問公司服務內容

本府112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
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。	1. 諮詢服務範圍及服務項目： (1) 心理諮詢服務：包括生涯工作、情緒調適、家庭婚姻、兩性情感、家庭溝通等。 (2) 法律諮詢服務：包括車禍案件、買賣糾紛、婚姻權益等。 (3) 財務諮詢服務：包括稅務諮詢、保險議題、財務規劃等。 (4) 健康諮詢服務：包括健康教練、營養保健等。 (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。
2. 服務方式	
(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	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。

服務說明	服務方式
案追蹤及管理。 (2)員工身心關懷平台或電子郵件信箱預約諮詢服務：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。	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。 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。
(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8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。	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(如電話晤談或是視訊晤談)，每人每年以 8 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。 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。 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

服務說明	服務方式
	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。
(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團體諮詢服務。	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。 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。 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。