

臺南市政府 109 年度員工協助方案- 「打造溫暖有愛希望家園」實施計畫

109 年 3 月 13 日府人企字第 1090335874 號函訂定

壹、依據：

- 一、行政院民國 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函核定之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- 二、臺南市政府 104 年 5 月 6 日府人企字第 1040447084 號函修訂之「臺南市政府所屬機關學校員工協助方案實施計畫」
- 三、臺南市政府及所屬機關學校員工諮商輔導要點。
- 四、本府 109 年施政計畫中有關組織願景、未來發展方向及市長施政理念。

貳、目的：

- 一、發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提升員工士氣及服務效能。
- 二、增加同仁對於機關學校的向心力與凝聚力，提升整體工作與生活品質，樹立政府機構良好形象。
- 三、藉由提供整合性的資訊及多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，營造友善職場環境。

參、服務對象：

本府暨所屬各機關學校員工（含公務人員、約聘僱人員、技工、工友、駕駛及臨時人員等）。

肆、辦理時程：109 年 1 月 1 日至 109 年 12 月 31 日止。

伍、工作項目：

一、計畫擬定

（一）訂定年度工作計畫

1. 依據 109 年員工對本府員工協助方案服務認知回饋與需求問卷及 108 年辦理之活動、工作坊滿意度調查結果等，按主管、非主管、性別差異、身心障礙、中高齡等分眾需求納入本年度計畫。
2. 依據 108 年度本府員工協助方案成效力評估結果報告、心理諮

商服務滿意度調查表、專家建議等納入評估檢討。

3. 依據種籽關懷員意見回饋及心理諮商求助議題納入評估檢討。
4. 與特約心理諮商機構之合作情形納入評估檢討。
5. 由各機關規劃適合機關特色及員工需求之員工協助方案服務，並將本年度計畫各面向實施重點納入本府人事處所屬人事機構人事業務績效考核項目。

(二)完善員工協助服務流程與表單

為完善本府員工協助服務流程滾動修正標準作業流程與相關表單，並請各機關如發現員工出現異常徵候時，予以協處。

1. 服務及轉介流程：臺南市政府及所屬機關學校一般個案處理及轉介流程。
2. 危機事件處理流程：臺南市政府及所屬機關學校危機事件處理流程、危機個案轉介團體諮商處理流程、團體諮商轉介摘要表、緊急個案專家接手處理流程。
3. 非自願個案處理流程：臺南市政府及所屬機關學校非自願個案處理流程。
4. 常用表單：臺南市政府及所屬機關學校員工協助服務紀錄、員工諮商輔導申請書、EAP 諮商服務滿意度調查表、EAP 轉介摘要表、心理諮商服務簽到表、請款費用明細表。

二、方案導入-針對各類人員導入並加強宣導員工協助方案

(一)一般類

1. 於舉辦各項訓練或活動時，以簡報播放、有獎徵答方式宣導使用員工協助方案，並於資料內頁列印本府員工協助方案內容。
2. 利用本府人事處網站、EAP 員工協助及福利關懷網、電子郵件、電子報、宣導品及持續推動心情溫度計 APP、健康存摺下載應用等方式加強宣導，並籌辦整合型「員工協助推廣月」，提供同仁簡單易懂的員工協助方案資訊，增進可近性及使用率。
3. 導入職涯發展、職場人際關係管理、工作適應與諮詢協助、工作效能提升等主題活動。

(二)管理類

於主管人員敏感度課程中，導入員工協助方案應用課程，包含諮商面談技巧與實務運作、員工情緒察覺及壓力調適及員工協

助方案之案例分享。

(三)特殊類

1. 新進人員適應方案

依照新進人員屬性指定適當資深或經驗豐富的人員擔任賢拜夥伴，適時關懷，提供工作面、生活面等各項指導、諮詢事項，藉由「師徒」制的夥伴關懷，協助新進人員儘速適應新職。

2. 性別差異需求 EAP 措施

依性別差異辦理關懷成長團體、利用節慶舉辦關懷活動或講座、專屬性別健檢套餐、友善孕育措施等。

3. 身心障礙員工職場支持措施

辦理職場職務再設計、國際身心障礙者日辦理友善關懷活動、成立支持關懷成長團體。

4. 中高齡員工職場支持措施

辦理中高齡職務再設計、中高齡健康維護措施。

5. 將退人員創造人生第二春

(1)針對即將退休人員辦理退休生涯規劃相關課程，並提供員工協助方案宣導。

(2)辦理將屆退休人員關懷講座，內容包含退休生活規劃、身體保健、退休人員權益等，並辦理志願服務基礎訓練、訪視體驗活動，鼓勵退休人員投入志願服務。

6. 職場適應或遭遇特殊事件者

針對職場適應或工作表現不佳之人員，如考績考列丙等、財務紀律不佳經法院強制扣薪、申請喪假、傷病員工重返職場關懷，並提供相關資源與協助。

三、服務提供-營造友善職場，提供切合員工需求的有感服務

(一)藉助專業諮商(詢)人員，提供客製化個人服務：

1. 心理諮商(詢)

(1)與本市在地資源之心理諮商(治療)所、行動心理師合作並簽訂特約，提供心理諮商服務。

(2)由本府多層次支持系統平台之種籽關懷員擔任安心陪跑人員。

2. 法律諮詢：由本府法制專業人員擔任諮詢人員。

3. 理財稅務諮詢：由本府稅務專業人員擔任諮詢人員。
4. 健康諮詢：由本府營養師擔任諮詢人員。
5. 管理諮詢：由本府特約心理師擔任諮詢人員。

(二)依員工需求調查結果，針對各面向辦理課程及提供服務

1. 工作面

(1)工作適應放手心

- ①辦理新進人員(高普初等考試、地方特考、約聘僱人員及臨時人員)座談會。會前發放問卷詢問工作面臨難題，並辦理座談 Q&A，於會中宣導並發送員工協助方案相關資訊。
- ②辦理初任主管研習班，協助初任薦任主管人員強化組織領導、問題分析及溝通協調等領導管理才能。
- ③建立「師徒制」賢拜夥伴關懷：資深或經驗豐富的人員擔任賢拜夥伴，適時關懷，提供工作面、生活面等各項指導、諮詢事項，協助新進人員儘速適應新職。
- ④問卷調查瞭解新進人員適應情形，適時提供相關協助及輔導。

(2)職能提升·工作加分

辦理工作專業職能、文書處理、資訊應用、各類作業實務研習班。

2. 生活面

(1)工作生活好平衡

辦理紓壓放鬆成長課程，包括禪繞畫、手作園藝、沙遊、樂活芳療、微運動等主題之研習或講座，並舉辦歌唱比賽、桌球賽、輔導成立瑜珈、路跑、二胡等社團，紓解工作壓力，提高工作士氣。

(2)「漫步 EAP」主題工作坊活動

依據員工協助方案需求調查結果，採分眾、客製化方式，配合節慶活動，辦理壓力調適、親子互動、人際關係與溝通、自我照顧、身心障礙、組織與管理等主題講座，預計辦理 11 場次。

(3)安全防護行動專車

包括交通安全與事故、網路犯罪、銀髮預防詐騙秘笈、居家人身安全及防竊議題、網路詐欺、毒品防制、小小波麗士反

毒繪本故事巡迴車等主題之研習或講座。

(4)財務類研習課程與講座

包括節稅建議(含遺產、贈與)、退休財務規劃、債務處理等主題之研習或講座。

(5)債務協商整合

提供遭法院強制扣薪之本府員工債務協商整合資訊、協助接洽債務整合公司。

3. 健康面

(1)心理諮商服務

①設置本府員工專屬實體諮商協談室（永華市政中心5樓）。

②本府及所屬機關學校員工每人每年享有至少4小時免費諮商(鐘點費補助)。

③機關發生危機事件後轉介團體諮商：針對特殊性質機關或共同需求人員辦理，可採跨機關方式進行，協助機關或員工減輕因發生危機事件對身心所帶來的不良影響，並避免影響職場環境氣氛及工作績效表現。

(2)種籽關懷員陪跑養成計畫

建置EAP多層次支持系統平台，招募具助人使命感的種籽關懷員，藉由多樣化的媒材及走動式關懷服務，整合關懷網絡。

(3)EAP員工協助及福利關懷網

提供員工一站式工作與生活平衡完整服務，整合提供並即時更新EAP相關資訊。

(4)壓力健檢工作坊

透過專業心理量表檢測協助員工瞭解壓力來源及對壓力的想法，適時幫助同仁探索自我效能與工作適應，建立健康求助認知概念。

(5)職場健康促進措施

①辦理協助員工管理情緒與壓力之健康促進系列講座。

②針對員工重視之身心健康議題(如醫療保健、食物營養、睡眠、體能等)，辦理系列課程或活動。

③針對員工健康及工作平衡之需求，辦理員工健康檢查及體能相關課程(活動)。

④辦理醫療類研習課程與講座，包括拒當辦公室馬鈴薯講

座、健康飲食、高齡健康照護、身體保健促進、慢性疾病預防等主題之研習或講座。

⑤辦理自我健康管理、戒菸、四癌篩檢等主題之活動或措施。

4. 組織面

- (1)團體諮商：針對特殊性質機關或共同需求人員辦理，可以跨機關方式進行，協助機關或員工解決問題、改善工作績效。
- (2)績效改善、人力評鑑、組織變革管理、重大壓力事件管理等其他突發性組織應變及管理協助。

5. 管理面

- (1)管理類研習課程與講座：包括職涯發展、職場人際關係管理、工作適應與諮詢協助、工作效能提升等主題之研習或講座。
- (2)主管人員研習課程：辦理主管人員領導統御、團隊建立、危機管理、衝突管理、員工情緒與行為徵兆辨識、員工身心危機敏感辨識與轉介、同理心技巧訓練等課程。

四、成效評估-回饋與精進

辦理本方案應定期或不定期辦理下列績效評估，評估結果應作為檢討本方案辦理情形之依據。

績效指標		評估內容
指標一	員工廣知率	員工對本方案及計畫內容瞭解程度
指標二	服務使用(需求調查)	服務使用情形(輔以員工需求問卷、合作機構評估調查)
指標三	服務及行政滿意度	整體人事服務滿意度調查、各項 EAP 活動滿意度
指標四	員工安定性	員工離職率
指標五	管理問題關聯指標	人力、社會、心理資本調查

陸、資源、經費、人力

- 一、辦理本方案所需之經費，由各機關學校編列預算或由相關經費項下支應。

二、本方案結合運用機關內、外部相關資源，結合本府衛生局、社會局、稅務局、各區公所、地政事務所、本市社區保母系統、心理衛生中心等單位，以及本市精神及心理衛生資源，臺南市生命線、張老師、心理諮商/治療所、精神科醫療院所等，為員工提供多元的 EAP 服務。

三、本方案之辦理單位為本府人事處暨所屬人事機構或現有專責單位。

柒、人事處得將本方案實施效益評估，作為規劃人事管理相關業務之參考。

捌、推動本計畫著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之參考。

玖、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜，得隨時修正之。