

臺南市政府暨所屬機關學校員工協助方案實施計畫 修正總說明

本府前於一百年四月十一日參照「行政院所屬中央機關學校員工協助方案推動計畫」訂頒「臺南市政府暨所屬機關學校員工協助方案實施計畫」，因運作迄今已有相當時日，為切合各機關學校實際需要，並符應行政院一百零二年四月二日核定「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」，停止適用上開員工協助方案推動計畫，爰擬具計畫修正案，其修正重點如下：

- 一、修正依據為行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。(修正計畫第壹點)
- 二、明訂服務模式類型。(修正計畫第肆點)
- 三、調整員工協助方案服務範疇，增加組織與管理層面之服務。(修正計畫第伍點)
- 四、明訂推動步驟，使各機關學校推行員工協助方案能循序漸進與務實紮根，深化員工協助方案服務。(修正計畫第陸點)
- 五、原第玖點「倫理責任」移列至本點，並酌作文字修正。(修正計畫第柒點)
- 六、經費來源文字酌作修正。(修正計畫第捌點)
- 七、將原第拾點「附則」移列至本點，酌作部分項目修正，以增加適切性。(修正計畫第玖點)
- 八、增列實施、修正時機。(修正計畫第拾點)

臺南市政府暨所屬機關學校員工協助方案實施計畫

100年4月11日府人企字第1000203094號函訂定

104年5月6日府人企字第1040447084號函修正

壹、依據：

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」辦理。

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，提升組織競爭力。

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、服務模式：

各機關得依業務性質及同仁需要，擇一或兼採以下服務模式辦理本方案：

- 一、由各機關與委外專業機構訂定契約，為機關同仁提供各項服務。
- 二、由主管機關與委外專業機構訂定契約，為本機關及所屬機關同仁提供各項服務。
- 三、由二個以上機關聯合與委外專業機構訂定契約，為各該機關同仁提供各項服務。
- 四、由各機關內部專責單位（人員）規劃提供各項服務。

各機關如採委外方式實施本方案，除委託外部專業機構提供各項服務措施外，並應於機關內設置單一服務窗口，針對同仁求助需求，提供相關資訊，作為與外部專業機構聯繫之管道。

伍、服務內容：

辦理本方案得考量員工需求、資源及預算等因素，就下列內容以諮詢專線、面對面晤談、提供相關機構輔導資源、舉辦專題講座或團體諮商等方式辦理，並得自行規劃辦理其他員工協助措施：

- 一、個人層次：

(一) 工作面：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯（退休）規劃等。

(二) 生活面：

1、法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等。

2、財務諮詢：包括稅務處理、債務處理、保險規劃等。

(三) 健康面：

1、心理健康：包括壓力調適、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。

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相關資訊。

二、組織及管理層次：

(一) 組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。

(二) 管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使管理人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

陸、推動步驟：

一、瞭解同仁及組織需求：在不侵害當事人隱私或經其同意之前提下，得辦理瞭解同仁及組織需求之作為（如問卷調查、心理檢測等）。

二、規劃方案內容：依照同仁及組織需求，規劃本方案內容（包含服務模式、內容及流程等）。各機關學校辦理本方案時，應充分結合運用現有之行政措施、社會資源及相關資訊平台，使現有機制發揮最大效益。

三、辦理宣導推廣活動：

(一) 各機關學校應運用適當場合及管道，透過宣導說明會、演講、研討會等活動，或外部專業機構提供之教育訓練課程，讓同仁瞭解本方案的功能、相關服務措施內容與種類、何時及如何使用本方案。

(二) 各機關學校得提供或製作書籍、手冊、錄音帶、錄影帶、（影音）光碟等相關資料，供同仁參閱、運用。

- 四、服務提供：各機關學校首長、主管人員及辦理本方案相關人員，應主動關懷同仁，在同仁面臨影響工作效能之相關問題時，能即時辨識，提供本方案相關服務資訊，如有轉介諮商輔導需要者，於徵得當事人同意後，協助轉介，使恢復身心健康狀態。
- 五、定期檢討辦理情形：各機關學校得定期檢討本方案辦理情形，包含方案內容是否切合同仁及組織需求、服務使用率、主管及員工滿意度等，以精進相關辦理方式。

柒、倫理責任：

各機關學校辦理本方案各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維護其權益：

- 一、同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。
- 二、本方案各項服務程序之訂定與實施，應確保同仁不會因轉介接受諮商而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- 三、本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應依專業倫理予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。

捌、經費來源：

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。

玖、附則：

- 一、各機關學校同仁如需於辦公時間使用本方案各項服務，應依公務人員請假規則或相關規定，辦理請假事宜。
- 二、推動本方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。
- 三、人事單位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。
- 四、本計畫所列之服務對象以外人員，得由各機關學校自行審酌是否納入本方案之服務對象。

拾、本計畫奉 核定後實施，如有未盡事宜得隨時調整修正之。

臺南市政府暨所屬機關學校員工協助方案實施計畫 修正對照表

修正規定	現行規定	說明
壹、依據： <u>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」辦理。</u>	壹、依據 <u>行政院所屬中央機關學校員工協助方案推動計畫。</u>	依行政院核定之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」修正本府實施計畫依據。
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，提升組織競爭力。	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，提升組織競爭力。	本點未修正。
參、服務對象： 本府暨所屬各機關學校員工（含公務人員、	參、服務對象 本府暨所屬各機關學校員工（含公務人員、	本點未修正。

約聘僱人員、技工、工友、駕駛及臨時人員等)。	約聘僱人員、技工、工友、駕駛及臨時人員等)。	
肆、<u>服務模式</u>： <u>各機關得依業務性質及同仁需要，擇一或兼採以下服務模式辦理本方案：</u> <u>一、由各機關與委外專業機構訂定契約，為機關同仁提供各項服務。</u> <u>二、由主管機關與委外專業機構訂定契約，為本機關及所屬機關同仁提供各項服務。</u> <u>三、由二個以上機關聯合與委外專業機構訂定契約，為各該機關同仁提供各項服務。</u> <u>四、由各機關內部專責單位（人員）規劃提供各項服務。</u> <u>各機關如採委外方式實施本方案，除委託外部專業機構提供各項服務措施外，並應於機關內設置單一服務窗口，針對同仁求助需求，提供相關資訊，作為與外部專業</u>	肆、<u>服務內容與方式</u> <u>本府得考量員工需求、機關學校資源及預算情形等因素，就下列服務項目，以諮詢專線、面對面晤談、提供相關機構輔導資源及舉辦專題講座等方式辦理：</u> <u>一、心理諮詢：包括壓力調適、人際關係、情緒管理、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等心理諮詢服務。</u> <u>二、法律諮詢：買賣房屋或汽（機）車糾紛、購屋或租屋契約、民刑法解釋、民刑事訴訟程序等法律問題諮詢服務。</u> <u>三、醫療諮詢：包括飲食營養、運動保健、用藥安全、健康檢查評估建議、各項衛教等諮詢服務，提供政府機關學校現行公務人員</u>	原第肆點併入第伍點；依行政院核定之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」明訂服務模式類型。

<u>機構聯繫之管道。</u>	<u>各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊。</u> <u>四、理財諮詢：理財規劃、節稅建議、保險規劃等金融諮詢服務。</u> <u>五、其他項目：得依員工需求規劃辦理其他協助措施。</u>	
<u>伍、服務內容：</u> <u>辦理本方案得考量員工需求、資源及預算等因素，就下列內容以諮詢專線、面對面晤談、提供相關機構輔導資源、舉辦專題講座或團體諮商等方式辦理，並得自行規劃辦理其他員工協助措施：</u> <u>一、個人層次：</u> <u>（一）工作面：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯（退休）規劃等。</u> <u>（二）生活面：</u> <u>1、法律諮詢：</u> <u>包括公務上面臨的法律</u>	<u>伍、辦理方式</u> <u>一、本府負責規劃本方案計畫，由各機關學校人事單位承辦，運用各機關學校專業人員提供服務（例如衛生局、社會局、法制專業人員等），並結合外部社會公益團體、專業機構資源提供公教員工運用，針對同仁需求提供相關資訊。</u> <u>二、各機關學校主管人員及辦理本方案相關人員應主動關懷同仁，並結合機關學校現有福利措施及相關資源，在同仁遇有婚、喪、喜、慶等其他各項人生</u>	原第伍點併入第陸點；依行政院核定之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」，調整員工協助方案服務範疇，協助公務員工身心、生活、工作平衡發展，激勵其士氣及服務效能；協助主管有效領導管理與凝聚團隊共識；協助組織提升競爭力與塑造友善溫暖組織文化，創造公務員工、主管人員、政府團隊三者皆贏。

<u>問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等。</u> <u>2、財務諮詢：</u> <u>包括稅務處理、債務處理、保險規劃等。</u> <u>(三) 健康面：</u> <u>1、心理健康：</u> <u>包括壓力調適、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。</u> <u>2、醫療保健：</u> <u>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相關資訊。</u> <u>二、組織及管理層次：</u> <u>(一) 組織面：包括</u> <u>組織變革管</u>	<u>重大變化時，主動提供本方案相關服務資訊，俾利其尋求相關協助。</u>	
--	--	--

<u>理、重大壓力事件管理、績效改善等。</u> <u>(二) 管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使管理人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。</u>		
<u>陸、推動步驟：</u> <u>一、瞭解同仁及組織需求：在不侵害當事人隱私或經其同意之前提下，得辦理瞭解同仁及組織需求之作為（如問卷調查、心理檢測等）。</u> <u>二、規劃方案內容：依照同仁及組織需求，規劃本方案內容（包含服務模式、內容及流程等）。各機關學校辦理本方案時，應充分結合運用現有之行政措施、社會資源及相關資訊平台，使現有機制發</u>	<u>陸、宣導及推廣</u> <u>一、各機關學校人事單位應運用適當場合及管道，透過宣導說明會、演講、研討會等活動，及外部專業機構提供之教育訓練課程，讓同仁瞭解本方案的功能、相關服務措施內容與種類、何時及如何使用本方案。並應加強與首長及主管人員的溝通說明，積極爭取長官的支持與配合。</u> <u>二、各機關學校人事單位得提供或製作書籍、手冊、錄音帶、</u>	原第陸點併入第陸點第三項，並依行政院核定之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」，明訂推動步驟，使各機關學校透過循序漸進與務實紮根之作法，讓公務同仁從接觸員工協助方案，進一步認識與瞭解員工協助方案之服務，懂得如何運用並能放心使用，從中獲益，增加其對於組織的向心力與凝聚力，提升整體工作與生活品質。

<u>揮最大效益。</u> <u>三、辦理宣導推廣活動：</u> <u>(一) 各機關學校應運用適當場合及管道，透過宣導說明會、演講、研討會等活動，或外部專業機構提供之教育訓練課程，讓同仁瞭解本方案的功能、相關服務措施內容與種類、何時及如何使用本方案。</u> <u>(二) 各機關學校得提供或製作書籍、手冊、錄音帶、錄影帶、(影音)光碟等相關資料，供同仁參閱、運用。</u> <u>四、服務提供：各機關學校首長、主管人員及辦理本方案相關人員，應主動關懷同仁，在同仁面臨影響工作效能之</u>	<u>錄影帶、(影音)光碟等相關資料，以供同仁參閱、運用。</u>	
---	--	--

<u>相關問題時，能即時辨識，提供本方案相關服務資訊，如有轉介諮商輔導需要者，於徵得當事人同意後，協助轉介，使恢復身心健康狀態。</u> <u>五、定期檢討辦理情形：各機關學校得定期檢討本方案辦理情形，包含方案內容是否切合同仁及組織需求、服務使用率、主管及員工滿意度等，以精進相關辦理方式。</u>		
<u>柒、倫理責任：</u> <u>各機關學校辦理本方案各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維護其權益：</u> <u>一、同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。</u> <u>二、本方案各項服務程序之訂定與實施，應確保同仁不會因轉介接受諮商而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。</u> <u>三、本方案各項服務之</u>	<u>柒、經費來源</u> <u>本項所需經費，由各機關學校在相關業務經費科目項下支應。</u>	原第柒點移列至第捌點；另原第玖點移列至本點，並酌作文字修正。

<u>所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應依專業倫理予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。</u>		
<u>捌、經費來源：</u> <u>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。</u>	<u>捌、注意事項</u> <u>一、各承辦單位應充分了解員工協助方案之功能，主動關懷公教員工，瞭解及蒐集公教員工需求，俾使其獲得即時的支持與幫助。</u> <u>二、各機關學校辦理本方案時，應充分結合運用現有之行政措施、社會資源及相關資訊平台（如「公務福利資訊e指通」、「公務福利e化平台」、「員工協助方案專區」）網站等，使現有機制發揮最大的效益。</u>	原第捌點併入第陸點；另原第柒點移列至本點，並酌作文字修正。
<u>玖、附則：</u> <u>一、各機關學校同仁如需於辦公時間使用本方案各項服務，應依公務人員請假</u>	<u>玖、倫理責任</u> <u>各機關學校或專責單位（人員）辦理本方案各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責</u>	原第玖點移列至第柒點；另原第拾點移列至本點，並酌作部分項目修正，以增加適切

<u>規則或相關規定，辦理請假事宜。</u> <u>二、推動本方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。</u> <u>三、人事單位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。</u> <u>四、本計畫所列之服務對象以外人員，得由各機關學校自行審酌是否納入本方案之服務對象。</u>	<u>任，並應事先明確告知同仁以維護其權益。</u> <u>一、同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。</u> <u>二、本方案各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因轉介接受諮商而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。</u> <u>三、本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料均應全程永久保密，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。</u>	性。
<u>拾、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜得隨時調整修正之。</u>	<u>拾、附則</u> <u>一、各機關學校已實施員工協助方案或心理健康相關措施，得依其現行規定辦理。</u> <u>二、各機關學校同仁如需於辦公時間使用本方案各項服務，應依公務人員請假規則或相關規定辦理請假事宜。</u> <u>三、推動本方案業務著有績效之人員，得</u>	原第拾點移列至第玖點，並作部分項目修正；另增列實施、修正時機。

	<u>酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。</u> <u>四、為期本計畫實施效益，相關辦理情形由各機關學校予以檢討，於每年 8 月 31 日前依附表查填具體成效後，免備文逕送人事處企劃科，各機關學校活動成果應予裝訂成冊以便查核，資料統計為 1 月至 8 月份成果及 9 月至 12 月份預定辦理場次。</u>	
--	---	--