臺南市下營區公所113年度員工協助方案實施計畫

一、依據：

（一）臺南市政府員工協助方案實施計畫。
（二）臺南市政府及所屬機關學校員工諮商輔導要點。

二、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）增加同仁的向心力與凝聚力，提升整體工作與生活品質，以樹立機關良好形象。
（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，培植互動良好之組織文化，營造友善職場環境。

三、服務對象：

本所全體員工（含公務人員、約聘僱人員、技工、工友及臨時人員等）。

四、辦理時程：113 年 1 月 1 日至 113年 12 月 31 日止。

五、推動事項：

推動面向	工作項目	具體內容
計畫擬定	訂定年度工作計畫	將同仁對本所員工協助方案之看法及需求的調查結果及滿意度等，納入本年度計畫。
	檢視員工協助服務案卷	重新檢視本所員工協助服務案卷作業流程及相關表件，檢討並作可改進修正註記，並請各單位機關積極發現並協處異常徵候員工。

方案導入	針對各類人員導入並加強宣導員工協助方案	**1、一般人員導入：** (1) 舉辦宣導說明會、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。 (2) 本所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之效益，並於資料內頁列印本所員工協助方案內容。 (3) 利用本所網站、線上差勤系統、電子郵件及員工集會等方式加強宣導，必要時放置心理健康、醫療及法律等相關資訊。 (4) 製發宣導品、手冊、單張並張貼於辦公廳醒目處。
		2、推動小組成員導入： (1) 積極薦派參加上級或鄰近機關舉辦心理應用專班，課程包含輔導原理、敏感度察覺、壓力調適及員工協助方案推動等。 (2) 於主管人員課程中，導入員工協助方案應用課程，課程內容包含如何朝質化方向進行較深度應用及員工協助方案之效果分享。
		3、特殊人員導入： (1) 新進人員：於本所員工協助專區「新進人員關懷站」中提供員工協助方案相關資訊。 (2) 即將退休人員：針對即將退休人員推薦參加退休生涯規劃講座或樂齡活動，並提供員工協助，如職涯(退休)規劃諮詢、退休後擔任志工需求、及其他諮詢服務。
		4、強化首長及單位主管對員工協助方案之認識： 透過本所各項會議或其他大型集會宣導本市員工協助方案，以強化區長及單位主管對員工協助方案之認同及支持。

服務提供	單一服務窗口	**1**、健康服務專線電話：689-8070，辨別來電者需求，提供適切諮詢資源、安排關懷服務，協助來電者解決問題。 **2**、設置本所人事室為單一服務窗口，針對同仁求助需求，提供相關資訊，以及作為與外部專業機構聯繫之管道。
	提供諮詢服務	**1**、轉介或商請專業諮詢人員，提供個人或團體諮詢服務： (1) 心理諮商：運用本市府轉介專業諮詢人員補助 4 小時之諮商鐘點費或本市衛生局協助轉介專業諮詢人員。 (2) 法律及財務諮詢：由本區免費民眾法律諮詢服務處聘任諮詢律師擔任諮詢人員。 (3) 醫療諮詢：協助轉介本市衛生局及本區衛生所提供相關諮詢。 (4) 職涯發展諮詢：由本所人事人員提供諮詢。 **2**、提供組織團體諮詢服務。 **3**、針對特殊或異常徵候人員之本所轉介諮詢協助或重大危機事件協處。
	員工關懷	**1**、工作會議：召開推動小組工作會議，就相關議題進行討論，並輔助辦理推動事宜。 **2**、關懷輔導：發揮敏銳覺察發現問題、主動關懷提供訊息、鼓勵求助轉介專業，初步辨識需要協助的同仁，俾其獲得即時的支持與幫助。
成效評估	回饋與改進	**1**、進行需求及認知度調查問卷，據以規劃次年度工作計畫及相關措施。 **2**、統計各項服務措施辦理情形，並以量化數據呈現，必要時公開資訊。 **3**、滿意度調查： (1) 接受諮詢服務之個別及團體申請人滿意度調查。 (2) 機關轉介個案接受諮詢後，單位主管對個案於工作及組織效能上之滿意度調查。 **4**、依據諮詢問題進行分類及分析，藉由同仁諮詢內容之統計，據以提供所需之服務。

六、本計畫各推動事項之執行成效由本所於本年底依達成情形檢討改進。
七、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。
八、本計畫所需經費屬估算金額，應覈實辦理核銷。
九、本計畫未盡事項，必要時得隨時修正之。