

臺南市政府 110 年度推動員工協助方案實施計畫

110 年 5 月 5 日府人企字第 1100571162 號函訂定

壹、依據：

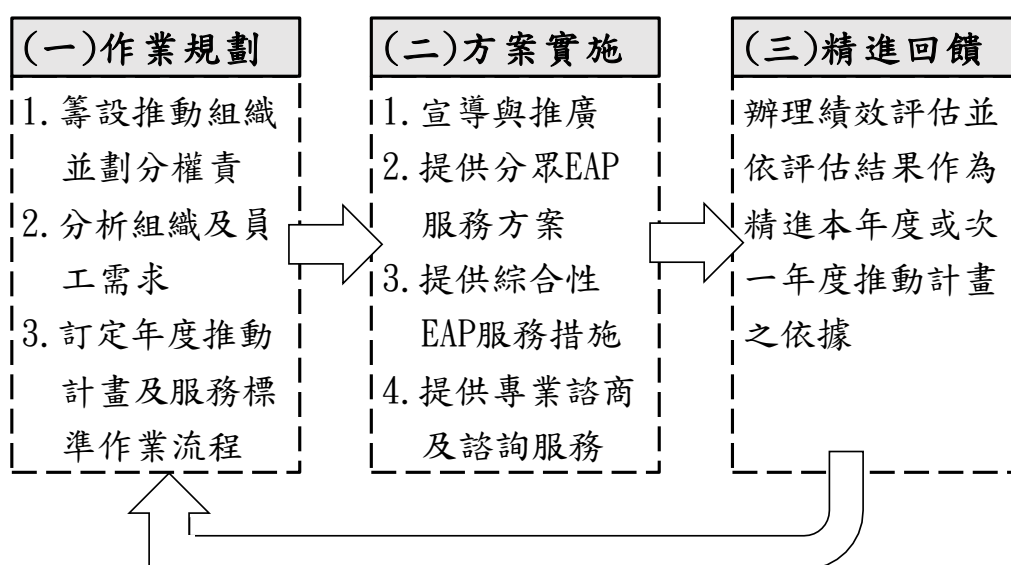
- 一、 行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 二、 臺南市政府所屬機關學校員工協助方案實施計畫。
- 三、 臺南市政府及所屬機關學校員工諮商輔導要點。
- 四、 本府 110 年施政計畫「營造友善、溫馨、關懷職場環境」、「培育卓越公務人力與型塑優質組織文化」及「全面提升員工身心健康及組織效能」發展目標。
- 五、 市長「做得更好、過得更好」及「打造希望家園」施政願景及理念。

貳、辦理時程：110 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 31 日止。

參、服務對象：本府暨所屬各機關學校員工。

肆、目標：

- 一、 落實行政院人事行政總處政策目標、市長施政願景及本府施政計畫，以創意、多元且整合性方式推動員工協助方案，提供各項協助性措施。
- 二、 精進員工協助方案服務內容，依循政策初衷，規劃滿足組織、機關首長、各級主管、人事管理單位及個別員工需求之服務措施。
- 三、 依據「推動員工協助方案路徑圖」建構系統性 EAP 服務輸送模式：



伍、推動組織：

- 一、人事處統籌規劃年度政策方向，帶領各機關學校人事人員及兼任兼辦人事業務人員於第一線推動員工協助方案。
- 二、依據行政院人事行政總處對人事主管機構推動 EAP 成效之各項評估構面，成立 EAP 推動小組工作圈，邀集各機關學校人事主管組圈合作，不定期經驗分享、標竿學習及專家學者指導，共同提升 EAP 推動成效：

圈名	工作內容
(一)需求分析工作圈	設計各項員工 EAP 需求及滿意度調查並以科學方法進行數據分析，作為辦理或調整各項宣導及服務措施之依據。
(二)宣導推廣工作圈	訂定推廣策略，運用各種數位及實體管道使機關首長、主管及員工瞭解 EAP 內容，提升使用率。
(三)服務推動工作圈	連結機關內外部資源，設置綜合廣泛性服務項目，另依據需求分析結果針對各類別人員規劃分眾服務方案。
(四)成果回饋工作圈	依據績效指標、評估報告或專家學者建議，不定期檢討各項宣導及服務措施並研擬精進策略。

陸、作業規劃：

一、瞭解組織及員工需求：

- (一)依據 110 年本府員工協助方案服務認知回饋與需求問卷、109 年辦理各項活動及工作坊滿意度調查、108 年至 109 年員工心理諮商服務滿意度調查及 107 年至 109 年員工心理諮商案件數據分析等結果，按主管、非主管、性別差異、年齡差異及身心障礙等分眾需求納入評估檢討。

(二)依據 108 年本府員工協助方案成效力評估結果報告及歷年與心理諮商機構之合作情形等納入評估檢討。

二、訂定推動計畫及標準作業流程：

(一)規劃年度性推動計畫，以「**宣導與推廣**」、「**提供服務**(分眾及綜合性)」及「**精進與回饋**」等面向推動員工協助方案，並函頒「本府所屬機關員工協助方案推動成果表」辦理績效評鑑，以本府各一級機關及區公所為評核對象，書面審查各該機關提報之推動成果，必要時得實地訪查。

(二)標準化員工協助作業流程並滾動檢討：

作業項目	專用表單
1. 員工諮商輔導服務轉介及諮商鐘點費核銷	臺南市政府及所屬機關學校諮商輔導個案轉介及諮商鐘點費核銷流程
2. 危機事件處理	臺南市政府及所屬機關學校危機個案處理流程、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	臺南市政府及所屬機關學校非自願個案處理流程
4. 員工諮商輔導資料保密與保存	臺南市政府暨所屬機關學校員工協助方案個案資料保密及調閱注意事項、EAP 資料調閱申請書、領取 EAP「轉介摘要表」聲明書
5. 員工諮商鐘點費核銷	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

柒、方案實施：

一、宣導與推廣

(一)策略目標：

1. 運用數據分析結果，針對內部顧客進行精準行銷，確保員工接收資訊

有讀必回，最大化 EAP 政策行銷效益。

2. 人事團隊全員參與，利用各項管道使機關首長、各級單位主管及員工充分瞭解 EAP 內容及實益，增加同仁熟悉度及信賴感，提升 EAP 使用率。

(二)方案內容：

1. **首長帶領總動員・友善職場一起來：**各級機關人事夥伴全員投入，爭取機關首長及各級主管支持響應員工協助方案，藉由邀請簽署宣言、主持相關會議及參與活動等方式實際支持友善職場營造，使員工願意瞭解員工協助方案資訊並強化使用動機。
2. **數位宣傳不打烊・滿滿資訊大平台：**本府人事處及各機關人事室網站、EAP 員工協助及福利關懷網提供最即時、最完整服務資訊，並結合差勤系統、電子郵件、電子報等線上資源多管齊下，定期推播 EAP 活動訊息、促進身心健康專欄文章及其他相關資訊。
3. **實體推廣搶曝光・現場互動最有 fu：**籌辦「員工協助推廣月」等整合型宣傳活動，人事同仁以自製宣導品、快閃宣傳、有獎徵答活動、介紹心情溫度計 APP 應用等多元方式，站在第一線與員工互動，增進員工協助方案可近性，並於各項活動場合爭取宣導機會。
4. **新人報到關鍵時刻・資訊接收不 miss：**於各類新進（初任）人員報到時，由各機關人事夥伴首先以一對一或一對多方式講解 EAP 資訊及發放文宣、宣導品，並於新進人員研習班等場合加強行銷。

二、提供分眾 EAP 服務方案：

- (一) **策略目標：**於綜合性服務措施基礎上，進階打造更細緻、更全方位的 EAP 服務內涵。重視各類別人員差異，依據職務特性及分眾需求，精確提供協助措施。

(二)方案內容：

★依職務特性

1. **主管人員協助方案：**開辦主管人員敏感度訓練，課程內容包含員工情緒察覺、溝通面談技巧及員工協助案例分享等，建立管理階層具備協

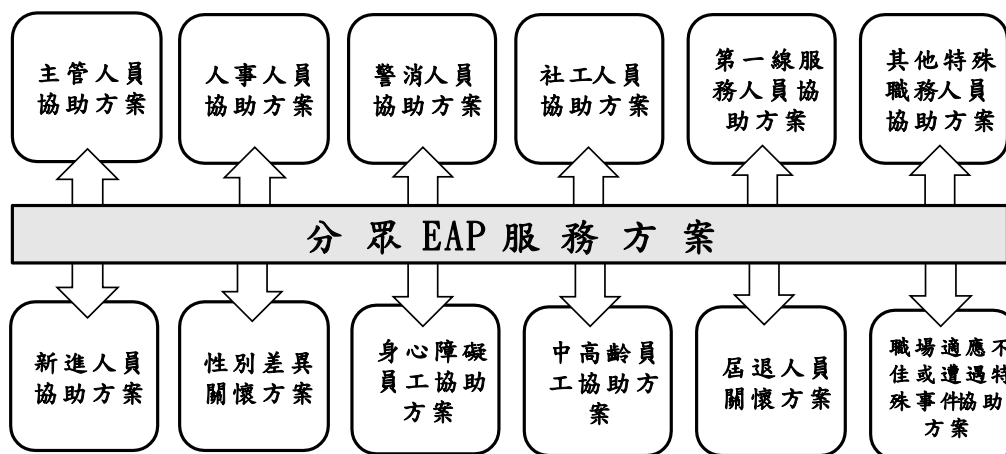
助異常徵候同仁之能力；同時重視主管自我壓力調適，開辦專屬課程。

2. **人事人員協助方案：**重視「助人者，先自助」原則，針對人事人員可能面臨角色衝突及工作壓力等問題予以協助，持續推動優化「人事人員安心關懷措施」，包含邀請人事前輩開講指導、辦理壓力調適講座、工作坊、小團體及代理輪調制度適時調整等。
3. **警消人員協助方案：**辦理心理工作坊協助同仁於高壓工作環境即時察覺身心異常徵候、規劃多元訓練措施、設立基層巡迴諮詢講座、法律諮詢服務小組、女性員工職場關懷措施、因公受傷慰問機制等，積極支持警消同仁身心健康。
4. **社工人員協助方案：**針對社工同仁辦理心理講座、工作坊、團體及外聘督導機制等活動，並持續推動「社工人員支持服務計畫」編列足額心理諮商及法律訴訟費用，積極協助可能影響執行職務之各面向問題。
5. **第一線服務人員協助方案：**重視第一線服務民眾之同仁職場心理健康，辦理壓力調適及溝通技巧等講座，同時暢通資源求助管道，以先提升內部顧客工作滿意度、進而提供民眾卓越服務為目標。
6. **其他特殊職務人員協助方案：**針對各機關學校其他特殊職務人員，如有特殊重大任務或危機事件發生而須協助者，受理轉介心理諮商或專家諮詢服務，並視員工需求提供各機關(單位)服務資源一覽表，指引員工即時洽詢。

★依人員需求

1. **新進人員協助方案：**依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、生活面等各面向諮詢，藉由「師徒」夥伴關懷制度，協助新進人員快速適應新職。
2. **性別差異關懷方案：**依各種性別差異搭配節慶場合，舉辦關懷活動或講座、成立親職、夫妻關係等支持成長團體，並連結外部資源推動專屬性別健檢套餐，持續推動友善職場性別措施。

3. **身心障礙員工協助方案**：成立支持關懷成長團體、國際身心障礙者日辦理關懷活動及連結外部資源，協助申請身心障礙者職務再設計服務。
4. **中高齡員工協助方案**：持續精進各項中高齡員工健康維護措施及連結外部資源，協助申請中高齡職務再設計服務。
5. **屆退人員關懷方案**：每季邀請市長與待退員工面對面談話，賦予同仁成就感及榮耀感，並持續辦理將屆退休人員關懷講座，內容包含退休生涯規劃、身體保健、退休人員權益等及志願服務基礎訓練、訪視體驗活動，鼓勵退休人員投入志願服務。
6. **職場適應不佳或遭遇特殊事件協助方案**：協助職場適應或工作表現不佳人員(如考績考列丙等、遭懲戒或懲處者)及遭遇特殊事件人員(如職場霸凌、財務紀律不佳經法院強制扣薪、申請喪假或傷病者)洽詢各權責輔導單位、受理轉介心理諮商及專家諮詢服務並提供各機關(單位)服務資源一覽表。



三、提供綜合性 EAP 服務措施：

(一) **策略目標**：提供多元、涵蓋各面向服務，協助員工解決可能影響工作效能的個人問題、協助機關處理可能影響生產力的相關議題。

(二) **方案內容**：

★ 工作面－職場適應、職能提	1. 辦理新進人員研習班：針對新進人員（高普初等考試、地方特考、約聘僱人員及臨時人員）開辦課程，
-----------------------	--

<u>升、工作加分</u>	協助新鮮人瞭解公務倫理及業務基本觀念，迅速融入市府團隊，並於會中宣導員工協助方案相關資訊。 2. 辦理主管輔導技巧訓練：針對主管人員辦理相關訓練，尤以輔導新進同仁為重點，使主管具備基礎的心理輔導及溝通能力，得以正向引導方式化解員工負面情緒，協助適應職場。 3. 建立「師徒制」夥伴關懷制度：資深或經驗豐富的人員擔任賢拜夥伴，提供工作面、生活面等各面向諮詢，藉由「師徒」夥伴關懷制度，協助新進人員快速適應新職。 4. 辦理工作專業職能、公文製作、文書處理、資訊應用等各類作業實務研習班。
<u>★生活面－工作與生活平衡</u>	1. 辦理紓壓放鬆成長課程：結合「健康城市從員工健康做起 2.0 Plus」實施計畫辦理藝術、音樂及運動等主題之紓壓課程，並舉辦歌唱比賽、運動比賽、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. 辦理「漫步 EAP 3.0」主題工作坊：科學化分析員工需求調查之結果，分眾及客製化、按不同職務類別、年齡層、性別差異、身心障礙及服務機關(學校)同仁之需求辦理主題講座。 3. 安全防護行動專車：包括交通安全與事故、網路詐欺及犯罪、居家人身安全及防竊議題等主題之研習或講座。 4. 財務類及法律類課程講座：包括退休財務規劃、債務處理、納稅法規、交通法規、租賃糾紛處理等主題講座。 5. 即時提供法律扶助、財務、消費糾紛、家庭幼兒教

	育、別世安息等諮詢服務資源。 6. 全方位員工協助方案精進計畫：自本府九個一級單位出發，針對「基本權益」、「待遇福利」、「職涯發展」及「退休規劃」等面向發放諮詢需求問卷，實地走訪各單位，面對面提供個人或團體權益解答。 7. 提供人性化電子差勤服務：於本府差勤系統增置生活津貼權益通知、使用者生日祝福、屬員生日名單查詢、國民旅遊卡餘額通知及補休假到期通知等功能。
★健康面－兼顧員工身心靈健康	1. 心理諮商服務：與專業心理諮商機構合作提供員工短期諮商服務（鐘點費補助），包含個別諮商及團體諮商，協助同仁減輕因個人情緒困擾或重大危機事件對工作績效產生的影響。 2. 內建組織關懷支持系統：各機關置種籽關懷員並成立員工協助關懷小組，運用各式 EAP 資源主動協助同仁，本府並持續辦理 EAP 推動者訓練，建構綿密關懷網絡。 3. 壓力健檢普測：辦理壓力健檢工作坊及推廣各式線上施測量表，使員工瞭解自身壓力源及對壓力的想法，傳遞求助管道、建立健康求助認知概念。 4. 職場健康促進措施：針對員工重視議題辦理系列講座如健康飲食、運動保健、慢性疾病防治等，並跨部門合作推廣員工健康檢查、慢性病及癌症篩檢、自我健康管理、戒菸相關措施。
★組織面－提升員工及組織績效、達成組織目標	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. 依機關屬性及需求適時進行組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、員額評鑑等其他突發性組織應

	變管理及協助。
★管理面—精進 主管管理作為	1. 組織及管理訓練：依機關屬性 & 需求辦理主管領導統御、面談技巧、危機管理、衝突管理、敏感度及同理心技巧訓練。 2. 職涯發展課程：辦理職涯規劃、工作效能提升、職場人際關係管理等課程。

四、提供專業諮商及諮詢服務：

(一)策略目標：透過跨部門、跨單位間合作，連結各領域專業機構或專家，提供員工心理諮商或其他專家諮詢服務。

(二)方案內容：

1. 心理諮商：持續補助員工每人四小時諮商鐘點費，本年推動重點為平衡溪南、溪北員工求助資源，除擴建雙市政中心諮商協談室，並積極洽談本市在地專業心理諮商機構至溪北地區接案，增進諮商便利性。
2. 法律、稅務、健康及管理諮詢：分別與本府法制專業人員、本府稅務專業人員、營養師及心理師合作，提供專業諮詢服務。

捌、精進與回饋：本計畫各項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精進本年度或次一年度計劃之依據。

績效指標		評估內容
指標一	員工廣知率	員工對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

玖、預期效益：藉由本計畫系統性導入並提供本府 110 年度各項 EAP 服務措施，改善可能影響員工生產力及組織目標的各面向問題，持續全面提升員工身心健康及組

織效能。

拾、資源、經費、人力

一、推動本計畫所需經費，由各機關學校編列預算或由相關經費項下支應。

二、本計畫結合運用機關內、外部相關資源，結合本府相關機關（單位）如法制處、衛生局、心理衛生中心、財政稅務局及本市社區保母系統、本市精神及心理衛生資源如臺南市生命線、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、本計畫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。

拾壹、人事處得將本計畫實施效益評估，作為規劃人事管理相關業務之參考。

拾貳、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。

拾參、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜，得隨時修正之。