

## 臺南市政府教育局 函

地址：708201臺南市安平區永華路2段6號  
承辦人：楊濶瑜  
電話：(06)2991111分機8673  
電子信箱：as642476@mail.tainan.gov.tw

受文者：臺南市後壁區後壁國民小學

發文日期：中華民國113年3月13日  
發文字號：南市教人(一)字第1130394078號  
速別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：如主旨 (0394078A00\_ATTCH2.pdf、0394078A00\_ATTCH1.PDF)

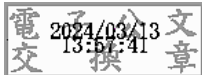
主旨：檢送本府修正訂定「臺南市政府112-113年度員工協助方案實施計畫」，請查照並配合辦理。

說明：

- 一、依據臺南市政府113年3月12日府人企字第1130326384號函辦理。
- 二、旨揭計畫因應113年度成效力評估作業期程，並配合113年度人事業務績效考核評分標準，具體修正設定112-113年度實施方案內容，作為本府各機關齊力推動員工協助方案、系統性提供員工協助服務措施之依據。

正本：臺南市南瀛科學教育館、臺南市家庭教育中心、臺南市政府所屬各級學校(臺南市私立昭明國民中學除外)

副本：本局 人事室



## 臺南市政府 函

地址：708201臺南市安平區永華路2段6號5樓  
承辦人：謝庭瑜  
電話：(06)2991111#7774  
電子信箱：katy0521@mail.tainan.gov.tw

受文者：臺南市政府教育局

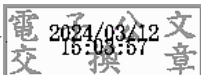
發文日期：中華民國113年3月12日  
發文字號：府人企字第1130326384號  
速別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：如主旨 (0326384A00\_ATTCH1.pdf)

主旨：為賡續推動本府員工協助方案，營造公務友善職場環境、提升員工身心健康，修正訂定「本府112-113年度員工協助方案實施計畫」，請查照並轉知所屬配合辦理。

說明：

- 一、依據行政院人事行政總處「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」及113年度人事業務績效考核「EAP推動力」之評分標準辦理。
- 二、因應113年度成效力評估作業期程，並配合113年度人事業務績效考核評分標準，具體修正設定112-113年度實施方案內容，作為本府各機關齊力推動員工協助方案、系統性提供員工協助服務措施之依據。

正本：臺南市政府各處會、臺南市政府所屬一級機關、臺南市各區公所  
副本：臺南市政府人事處



# 臺南市政府 112-113 年度員工協助方案實施計畫

112 年 2 月 21 日府人企字第 1120261982 號函訂定

113 年 3 月 12 日府人企字第 1130326384 號函修正訂定

## 壹、依據：

- 一、 行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 二、 本府所屬機關學校員工協助方案實施計畫及員工諮商輔導要點。
- 三、 行政院人事行政總處 111 年度推動員工協助方案成效力評估結果報告。
- 四、 本府 112-113 年員工協助方案服務滿意度及需求問卷分析結果。
- 五、 行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫。

## 貳、目的：

為打造溫馨友善職場，主動發現並適時協助員工解決各種可能影響組織效能的各別問題，於工作、生活、健康、組織、管理五大面向提供各項服務措施，期冀提升組織整體凝聚力及生產力，以推展整體競爭力。

## 參、目標：

- 一、 尊重員工多元需求，以數據化資料分析不同身分員工個別需求，提供分眾、客製化員工協助服務方案。
- 二、 運用本市在地資源進行公私協力並連結各局處施政目標，推動「以員工為本」三級預防策略，旨在增強員工心理韌性，協助同仁有效解決可能影響工作效能之個別問題，進而提升組織凝聚力及競爭力。
- 三、 強化員工 EAP 知悉程度及有效善用資源，營造友善職場環境。
- 四、 因應後疫情時代來臨，整合各項員工協助方案福利措施，打造本府健康職場。

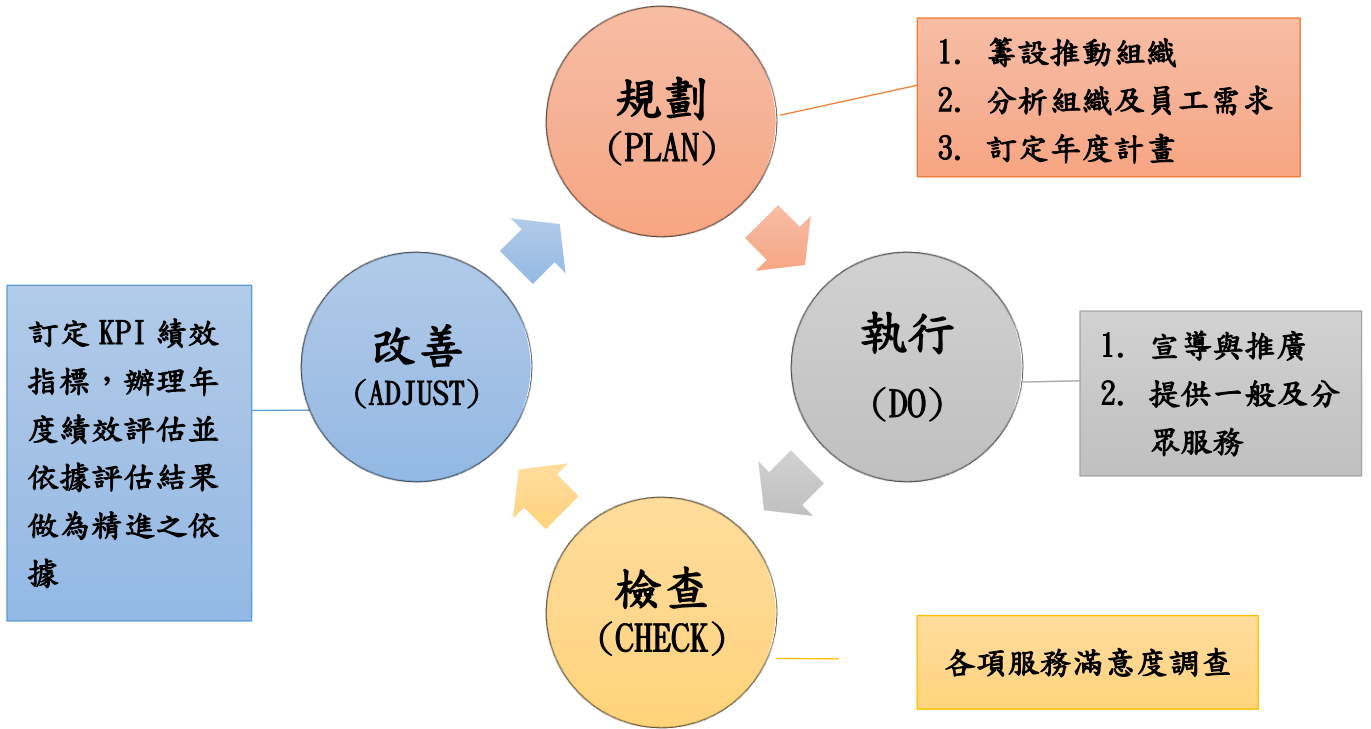
**肆、辦理時程：**112 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日止。

**伍、服務對象：**本府暨所屬各機關學校公教人員、約聘僱人員、職工、駐衛警

人員、臨時人員。

## 陸、推動規劃：

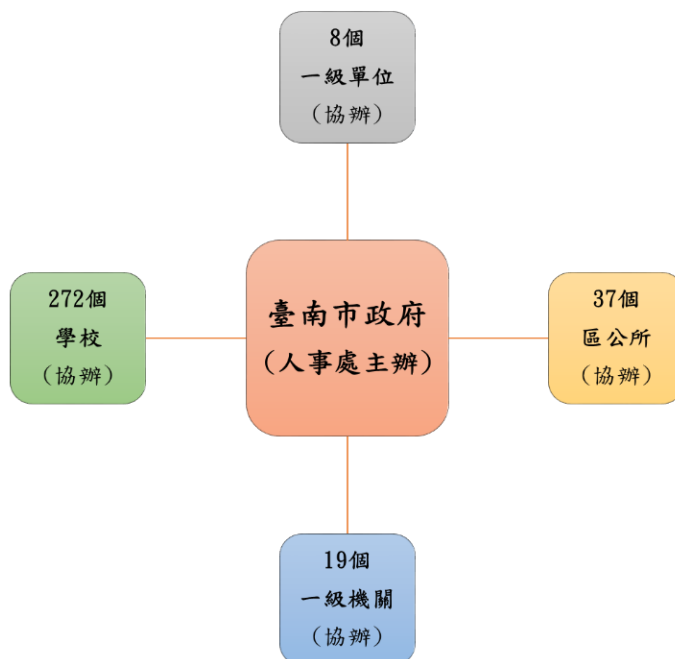
### 一、PDCA 循環式品質管理：



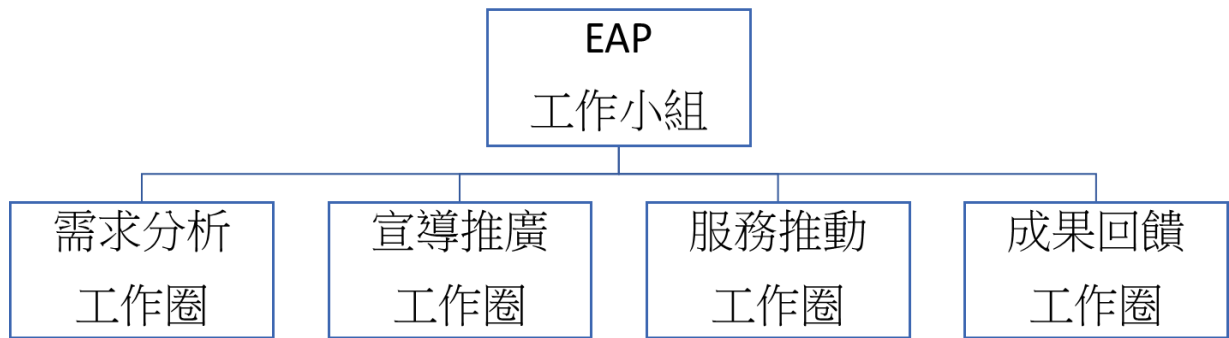
### 二、推動組織：

由臺南市政府(人事處)主辦，並由本府 8 個一級單位、19 個一級機關、37 個區公所及 272 個學校以年度性、常態性之預算與人力等資源共同投入推動 EAP 業務。

#### (一)臺南市政府員工協助方案推動組織架構圖



## (二) EAP 推動工作圈



由人事處統籌帶領各機關學校人事人員共同組成小組工作圈，不定期進行標竿學習、邀請同仁經驗分享並請專家學者指導，發揮集思廣益的功能，共同提升 EAP 推動成效。

### 1. 需求分析工作圈：

運用質化、量化方法進行員工年度 EAP 需求及滿意度調查，以數據交叉分析結果，據以規劃年度計畫及服務措施。

### 2. 宣導推廣工作圈：

為提升 EAP 員工知悉率，規劃並運用各種數位及實體推廣策略，有效提升機關首長、各類人員對 EAP 的知悉度及使用率。

### 3. 服務推動工作圈：

透過跨機關及公私協力，結合內外部資源，依據需求分析結果規劃各項綜合性及分眾性服務措施。

### 4. 成果回饋工作圈：

為精進服務策略，不定期依據績效指標、評估報告或專家學者建議，檢討現行各項宣導及服務措施，並納入下一年度實施計畫。

## (三) EAP 員工關懷小組

1. 成立年份：108 年。

2. 督導者身分：臺南市政府人事處。

3. 關懷小組組成及人數：

各機關可自行招募具熱心助人、溫暖關懷特質的員工擔任關懷員，透過訓練、管理等方式健全關懷小組功能，人數無上限。

## 2. 關懷員培訓：

本府擬定年度關懷員培訓計畫，提供機關 EAP、敏感度訓練、同理心技巧、個案管理與評估等相關課程，並與專業人員或機構合作進行關懷員培訓，提升助人技巧，俾於員工需要之時提供協助及服務資訊，另鼓勵關懷員參與相關數位課程，如自殺防治通報關懷員培訓課程，並透過雲端互動討論圈交流心得。

## 3. 關懷小組功能：

為 EAP 提供初級預防的一環，主要目的係主動關懷並覺察員工需求，提供 EAP 服務資訊，並協助當事人申請 EAP 各項服務措施。

## 三、歸納剖析需求：

以 112-113 年本府員工協助方案服務滿意度及需求問卷、111 年各項員工協助方案教育訓練滿意度調查、111 年行政院所屬及地方主管機關推動 EAP 成效力評估結果報告等資料為基礎，歸納分析整體組織及個別員工之需求，按主管、非主管、性別、年齡、身心障礙、公務年資及婚姻養育子女狀況等屬性，規劃分眾服務措施並納入評估檢討。

## 四、策定年度計畫：

依「**宣導與推廣**」、「**提供服務(一般及分眾)**」及「**精進與回饋**」等三大面向規劃員工協助方案年度推動計畫，除提升同仁知悉率及滿意度外，另強化「**落實推動性別平等綱領**」回應不同性別需求及「**服務身心障礙同仁需求**」為推動重點，並辦理本府各一級機關及區公所執行成效評鑑。

## 五、健全員工協助服務 SOP：

作業項目	流程
<p>一般個案處理流程 (附件 1)</p>	<p>(1) 員工可視個人需要至本府員工及協助福利關懷網申請諮商(詢)服務(包含心理、健康、稅務、法律、管理五類)。</p> <p>(2) 由本府 EAP 相關承辦人員與專業機構聯繫協助轉介。</p> <p>(3) 於約定時間及地點進行諮商(詢)。</p> <p>(4) 結案後由各專責單位或人員備妥輔導紀錄並隱匿申請人資料後，向服務機關辦理諮商鐘點費核銷作業，並依規定將服務紀錄歸檔。</p>
<p>非自願個案處理 (附件 2)</p>	<p>非自願個案，由本府各機關學校人事單位與員工直屬主管共同介入處理，就個案進行初步評估是否具立即危險(如自傷(殺)、傷人意圖等情緒性反應)，處理程序如下：</p> <p>(1)無立即危險：詢問當事人諮商或治療意願</p> <p style="padding-left: 20px;">A、有意願：進行心理諮商轉介程序。</p> <p style="padding-left: 20px;">B、無意願：通報直屬主管、重要關係人或相關單位加強關懷協助(如為自殺高風險個案，通報衛生局)。</p> <p>(2)有立即危險：視情況危急程度會同警察單位強制送醫治療，並依個案情形持續進行追蹤輔導轉介。</p> <p>機關必要時得採取適當的管理措施或工作調整，另可提供直屬主管管理諮詢，或針對受影響之相關同仁提供團體諮商。</p>

作業項目	流程
危機事件處理 (附件 3)	機關發生重大意外，或因員工個人生（心）理、精神因素引發員工自傷或傷人情形等，可成立 E A P 危機事件專案小組，了解事件發生情形及所需協助，並進行事件通報與聯繫作業。

## 柒、方案實施：

### 一、宣導與推廣－全方面推播及導入

#### (一)策略目標：

1. **全體知悉**：為增進同仁對本府 EAP 服務措施的瞭解及信任，透過各種管道及方式，有效提升整體員工知悉率。
2. **全體參與**：由人事團隊齊心推動，運用各項宣導與推廣工具使全體員工充分瞭解 EAP 內容及實益，強化各項 EAP 使用率。

#### (二)方案內容：

1. **由首長、各級主管帶領總動員**：積極爭取機關首長及各級主管對員工協助方案的支持，各級機關人事夥伴全員投入，在主管（局務）會議進行宣導、並邀請首長主持相關會議及參與員工協助相關活動方式，結合首長施政理念，共同營造友善職場。
2. **推廣月活動導入**：辦理「員工協助方案推廣月」，以主題講座、有獎徵答、宣導海報、形象短片及介紹心情溫度計 APP 內建功能(如醫療資訊、電子書及網路資源等)多元方式與員工互動；並由各機關規劃「一機關一特色」宣導活動，因地制宜增進員工協助方案可近性、爭取各機關曝光機會。
3. **滿滿宣傳資訊大平台**：  
人事處、各機關人事室網站及 EAP 員工協助及福利關懷網即時

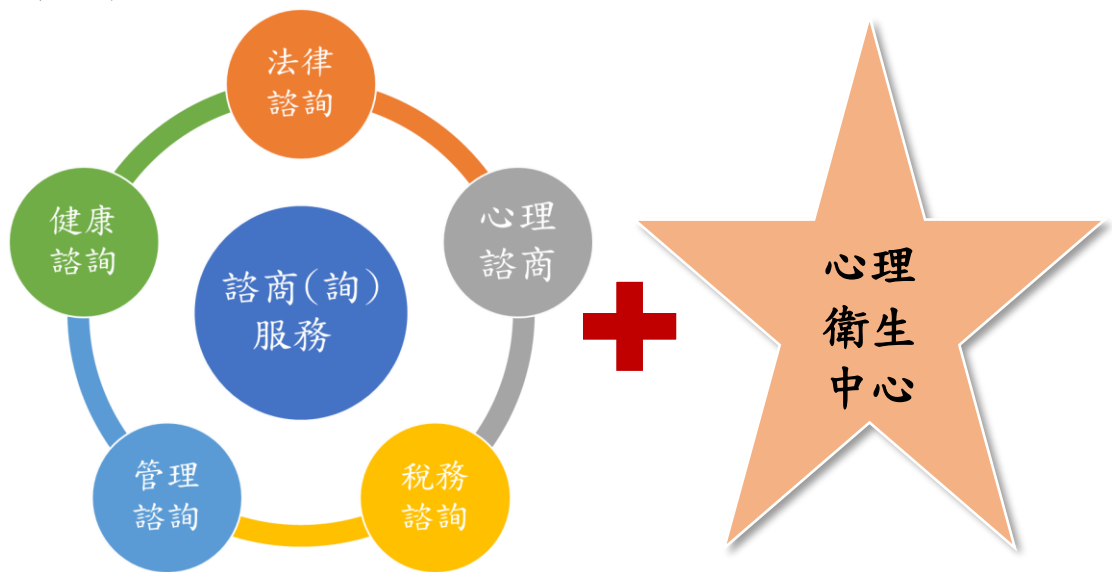


更新服務資訊，並結合雙市政中心電視牆、差勤系統、電子郵件、電子報等線上資源定期推播個人法規權益宣導、身心健康專欄文章、各類別實用資源連結及 EAP 活動公告等相關資訊。

## 二、專業諮商(詢)服務

(一)策略目標：發揮跨域合作精神，打破部門間或單位間藩籬，連結各領域專業機構或專家，提供員工心理諮商或各項專家諮詢服務。

(二)方案內容：



### 1. 心理諮商：

(1)個人諮商(詢)：員工透過諮商申請平台，由各級機關人事人員協助同仁轉介服務，依據本府員工諮商輔導要點持續補助本府員工每人每年四小時諮商鐘點費，並打造雙市政中心舒適諮商環境，致力平衡溪南、溪北員工求助資源，建構行動諮商機制，鼓勵同仁使用諮商管道，提升諮商便利性。

(2)團體諮商：各機關學校得洽詢行政窗口申請團體諮商服務，

針對組織面臨困境接洽合作機構進行諮詢服務，以提升並重整組織士氣。

(3)通訊(心理)諮商：隨著網絡發展及後疫情時代來臨，心理諮商實施方式不再侷限於實體諮商，電話專線及線上心理諮商等通訊諮商需求出現，執行通訊心理諮商業務核准機構請參考附件 4-本市心理師執行通訊心理諮商業務核准機構(18 間)。

## 2. 心理衛生中心服務資源：

(1)服務據點：

- a. 臺南市鹽水區社區心理衛生中心(地址：鹽水區武廟路 21 號)
- b. 臺南市北區社區心理衛生中心(地址：北區公園北路 102 號)

(2)服務項目：

- a. 提供心理衛生資訊。
- b. 心理健康諮詢服務。
- c. 心理衛生宣導及教育課程。
- d. 心理健康檢測。
- e. 自殺通報及關懷與轉介服務。
- f. 自殺高風險追蹤輔導。
- g. 珍愛生命守門人教育訓練。
- h. 災難心理衛生工作。

(3)聯絡方式：06-2679751、06-6357716。

(4)社區心理衛生中心上班時間：星期一至星期五 8:00~12:00、13:30~17:30 (國定例假日休息)。

(5)臉書宣導：臺南市社區心理衛生中心『好心情』粉絲團。

3. **稅務諮詢**：可至本府 EAP 員工協助及福利關懷網申請，並依據稅務特性協助轉介，或國稅與地方稅免付費電話 0800-000-321。
4. **管理諮詢**：可至本府 EAP 員工協助及福利關懷網申請，協助轉介提供管理專業諮詢服務。
5. **健康諮詢**：可至本府 EAP 員工協助及福利關懷網申請，協助轉介營養師諮詢。
6. **法律諮詢**：可至本府 EAP 員工協助及福利關懷網申請，或逕洽本府永華聯合服務中心(06-2991111 分機 7811)、各區公所法律協助及消費者服務中心專線(1950)諮詢。

(三) 員工諮商輔導資料保密與保存：

- (1)員工使用 EAP 諮商服務均予以保密個人資料，由員工協助方案專責人員以密件保存 5 年後銷毀，非經法律程序或當事人同意或為保密例外事項，不得外洩。
- (2)資料調閱：除當事人外，其他人士如欲調閱相關文書或諮商紀錄，應瞭解其動機，視具體情況及實際需要，並徵得當事人同意，以書面具結方式提出。

三、五星級客製化服務：

- (一)策略目標：以綜合性服務措施為基礎，進階打造更精準的 EAP 服務內涵。專注各類別人員差異，依據職務特性及分眾需求，提供客製化服務。
- (二)方案內容：



### 1. 依職務特性設計

<p>主管人員</p>	<p>開辦敏感度訓練課程、員工情緒察覺、溝通面談技巧及員工協助案例分享等課程，培養管理階層具備識別異常徵候及基礎心理輔導、溝通能力，並提升主管人員敏感度；同時開辦壓力調適專屬、系列工作坊實施團體座談會，提升主管個人抗壓技能；於主管(局務)會議向各級主管說明 EAP 內涵及可運用資源。</p>
<p>EAP 種籽人員</p>	<p>開辦 EAP 推動種籽人員培訓課程，如初階及晉階講座，並招募新血加入，由內至外擴散式推廣培養本府種籽關懷員，提升 EAP 推動力。</p>

<p>人事人員</p>	<p>辦理輔導業務講習及因應角色衝突及工作壓力等議題研習以精進人事人員業務知能；另推動「人事人員安心關懷措施」。為應後疫情時代，持續輔導協助各機關人事人員，具備協助機關面對重大危機事件、改善問題能力。</p>
<p>警消人員</p>	<p>辦理心理工作坊協助同仁於高壓工作環境仍維持察覺身心異常徵候敏銳度、規劃多項訓練措施、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，以實際作為支持警消同仁身心健康。</p>
<p>社工人員</p>	<p>為使社工人員安心工作，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；辦理社工同仁專屬心理講座、工作坊、團體及外聘督導機制等活動，積極協助可能影響執行職務之各面向問題。</p>
<p>教育人員</p>	<p>為教師同仁建置專屬諮商輔導支持環境，將教師與一般員工分流，特定「臺南市市立高級中等以下學校及幼兒園教師諮商輔導支持體系設立辦法」，提供專屬輔導服務。</p>
<p>第一線服務人員</p>	<p>重視第一線服務同仁之職場心理健康，同時暢通資源求助管道，辦理壓力調適及溝通技巧等講座，以提升內部顧客工作滿意度、進而達成提供外部民眾優質服務為目標。</p>
<p>防疫等特殊職務人員</p>	<p>針對本府各機關防疫等特殊重大業務機關如衛生局及各區公所等機關，提供維護同仁身心健康之服務措</p>

	<p>施。除執行業務所需裝備購置，並著重協助疫後心理復原、轉介心理諮商或專家諮詢，及提供各項服務資源，即時指引同仁洽詢，另留意員工加班及工作狀況，是實際需要提供相關課程。</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------

## 2. 依人員需求設計



<p><b>新進人員</b> (包含初任及調任)</p>	<p>在報到的第一時間提供員工協助方案相關資訊使其了解本府 EAP 項目，納入「新鮮人實用寶典」並贈送新人入門禮，另安排資深同仁擔任輔導人員，同時開辦個人生活規劃、自我照顧、業務知能及職場人際關係主題講座，對其適時關懷與提供各面向必要協助，協助新進人員快速融入職場。</p>
----------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 性別差異

落實行政院性別平等委員會長期推動我國性別平等政策方向，保障多元性別享有自由實質平等權利，營造友善職場，以性別主流化政策方向推廣各項性別專屬服務措施，規劃如下：

1. 推廣男女性別專屬健檢套餐、成立親職及夫妻關係等支持成長團體，並搭配各項性別相關節慶場合。
2. 本府及所屬各機關差勤管理要點中提供妊娠中女性員工申請上下班免刷卡服務，以推動友善家庭政策。
3. 為營造友善公務職場環境，本府賡續精進差勤電子表單系統，新增撫育未滿三歲子女減少工時線上申請表等，提供員工透過網路辦理線上申請、簽核，達到表單電子化與簡化流程之目標，以提升同仁申請便利性。
4. 開辦宣導育兒及家務共同分擔講習，鼓勵同仁共同參與家務分擔。
5. 辦理婚姻關係、工作與家庭平衡、家庭性別角色與家務分工等教育訓練，促進性別平權。
6. 依據性別需求調查結果與諮商所合作開辦男女性專屬講座。
7. 本府 EAP 員工協助及福利關懷網線上諮商(詢)協談申請書提供同仁自由選擇諮商師性別需求。
8. 登月計畫提供女性生理用品，促進職場友善環境。

	<p>9. 辦理專屬女性癌症篩檢活動，提供子宮抹片、乳房攝影等保健服務。</p> <p>10. 辦理專屬懷孕育兒、教養、親職角色等講座，提供同仁諮詢服務。</p> <p>11. 本府訂有哺(集)乳室管理要點，於雙市政中心皆設有哺乳室提供女性同仁友善空間。</p>
<p><b>身心障礙</b></p>	<p>針對一般同仁辦理同理心相關講座，培養本府員工具備支持尊重多元的視野，另新增第一類個案理解講座，培養同仁視野。視需求開辦支持關懷成長團體、無障礙環境檢測、國際身心障礙者日關懷活動及協助申請身心障礙者職務再設計服務，提供身障同仁輔具，改善辦公環境，落實身障關懷。</p>
<p><b>中高齡</b></p>	<p>提供中高齡員工工作輔具打造優質舒適辦公環境，另開辦運動保健、中高齡健康維護、營養學、退休生涯規劃等相關主題講座，並協助申請中高齡職務再設計服務，同時提供中高齡 EAP 資訊懶人包及優先健檢服務。</p>
<p><b>屆退人員</b></p>	<p>規劃感恩表揚活動，賦與退休同仁成就感及榮耀感；辦理實用資訊關懷講座（退休生涯規劃、身體保健、退休人員權益等）；鼓勵「退而不休」，輔導參與志願服務活動。</p>
<p><b>職場適應不佳或遭遇特殊事件</b></p>	<p>協助職場適應不佳人員及遭遇特殊事件人員(如職場霸凌、傷病者或因疫情期間居家檢疫)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。</p>



#### 四、綜合性服務

(一)策略目標：為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，爰積極規劃提供多面向服務。

(二)方案內容：



工作面－軟硬實力兼具	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 強化「硬」實力：開辦公文及新聞稿寫作、辦公室文書處理、簡報製作、影片及海報設計、數據分析軟體等各類作業實務研習班。</li><li>2. 培養「軟」實力：開設職場情緒智商、溝通、團隊合作、職場創造力、邏輯思維能力、領導力、高效工作能力等各類研習班。</li></ol>
生活面－工作生活品質兼具	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 開辦財務類課程講座：透過員工需求調查 IPA 重要性-需求分析結果顯示，同仁最迫切需要財務類別</li></ol>

	<p>課程也認為其最重要，預計規劃系列講座主題如財務紀律、退休財務規劃、結稅建議等等。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 開辦法律類課程講座：開辦生活法律、交通安全事故、詐欺犯罪案件、民刑事法律處理講座。</li> <li>3. 不定期舉辦安全防護行動專車：整合他局處專業宣導資源，合辦員工巡迴宣導講座。</li> <li>4. 全方位紓壓主題工作坊：回應員工需求調查結果，規劃紓壓、園藝、羊毛氈、禪繞畫，另規劃體能訓練課程。</li> <li>5. 生活更 EASY 團體課程：多元服務及研習課程，提供同仁生活資訊，提升生活品質。</li> <li>6. 貼心電子差勤服務：本府差勤系統具備生活津貼權益通知、使用者生日祝福、屬員生日名單查詢、國民旅遊卡餘額通知、補休假到期通知、超時加班預警等功能，提供更為人性化的系統服務。</li> <li>7. 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。</li> </ol>
<p>健康面－照顧員工身心靈健康</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 心情好美麗：善用心情溫度計 APP，提供員工自我察覺及求助之依據，推廣 APP 內建醫療資訊、電子書及網路資源，推廣員工可透過自我檢測，提升求助動機。</li> <li>2. 結合本市社區心理衛生中心資源：提供同仁本府衛生局相關醫療資源，包含服務項目、聯絡方式等以期望降低自殺風險。</li> <li>3. 實體兼線上諮商服務：與專業心理諮商機構合作，</li> </ol>

	<p>提供員工多元諮詢管道，協助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。</p> <p>4. 壓力健檢普測：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，提供求助管道、建立健康求助的概念。</p> <p>5. 職場健康促進措施：以員工所重視的議題為主軸，規劃辦理健康飲食、運動保健、慢性疾病防治等系列講座，按不同年齡層需求調派參訓，並推動跨部門合作防疫、自我健康管理及戒菸相關措施。</p> <p>6. 自殺防治宣導：推展自殺防治理念，強化同仁初級預防觀念，發揮職場正能量，並配合衛生局推廣心理健康月。</p>
<p>組織面－營造友善職場環境</p>	<p>1. 團體諮商服務：在專業諮商師帶領下，得以跨機關方式進行，針對特殊性質機關或共同需求人員辦理，協助機關或員工解決問題、改善工作績效。</p> <p>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。</p> <p>3. 有善組織文化：開辦職場人際處理課程，建立友善職場環境。</p> <p>4. 促進職場氛圍：為增進工作效能，辦理相關文康活動及課程，促進職場工作氣氛，增進同仁工作效能。</p> <p>5. 重大壓力管理諮詢：提供團體諮商服務，由專業心理師提供同仁紓壓諮詢。</p>

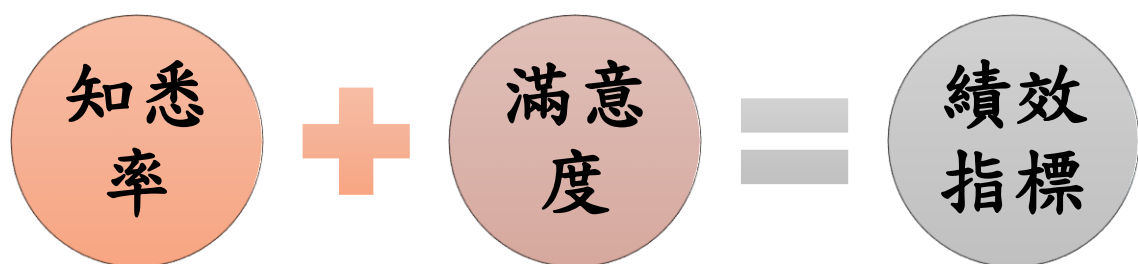
<b>管理面—精進主管管理能力</b>	培養主管敏感度：依機關屬性及需求辦理主管管理諮詢課程，另採取團體座談、實工作坊、關懷列車讓同仁經驗分享或收集意見領袖建議，使管理人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時以最有效的方式協助同仁，提升員工工作動機及績效不彰等問題。
---------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

五、性騷擾被害人所需之相關諮詢、醫療或心理諮商、社會福利資源等必要之服務(附件 5)：

- (一) 心理諮詢。
- (二) 法律諮詢。
- (三) 醫療諮詢。
- (四) 社會福利資源。

**捌、精進與回饋：**

一、辦理 EAP 推動力 KPI 關鍵績效指標衡量：



KPI 關鍵績效指標			衡量標準
指標一	EAP 同仁知悉率	員工對服務內容、求助管道的知悉瞭解程度。	同仁知悉率占機關編制人數 75% (含)以上。
指標二	EAP 使用者滿意度	(一) 個別服務項目滿意度。 (二) 整體服務內容滿意度。 (三) 各項教育訓練滿意度。 (四) 心理諮商服務使用前、後改善程度及整體滿意度。	同仁滿意度占機關編制人數 70% (含)以上。

二、本年度績效評估結果作為檢討精進各項活動或次一年度計畫之依據。

**玖、預期效益：**

系統性規劃並推動本府 112-113 年度各項 EAP 服務措施，俾以改善可能影響員工生產力及組織目標的各面向問題，持續關注並提升員工身心健康及組織效能，營造友善職場環境、促進員工身心健康。

**拾、資源與經費**

一、推動本計畫所需經費，由各機關學校編列預算或相關經費項下支應。

二、本計畫結合機關內、外部相關資源，與本府相關機關（單位）如衛生局、社區心理衛生中心、法制處、財政稅務局、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、精神科醫療院所等合作，為員工提供多元的 EAP 服務。

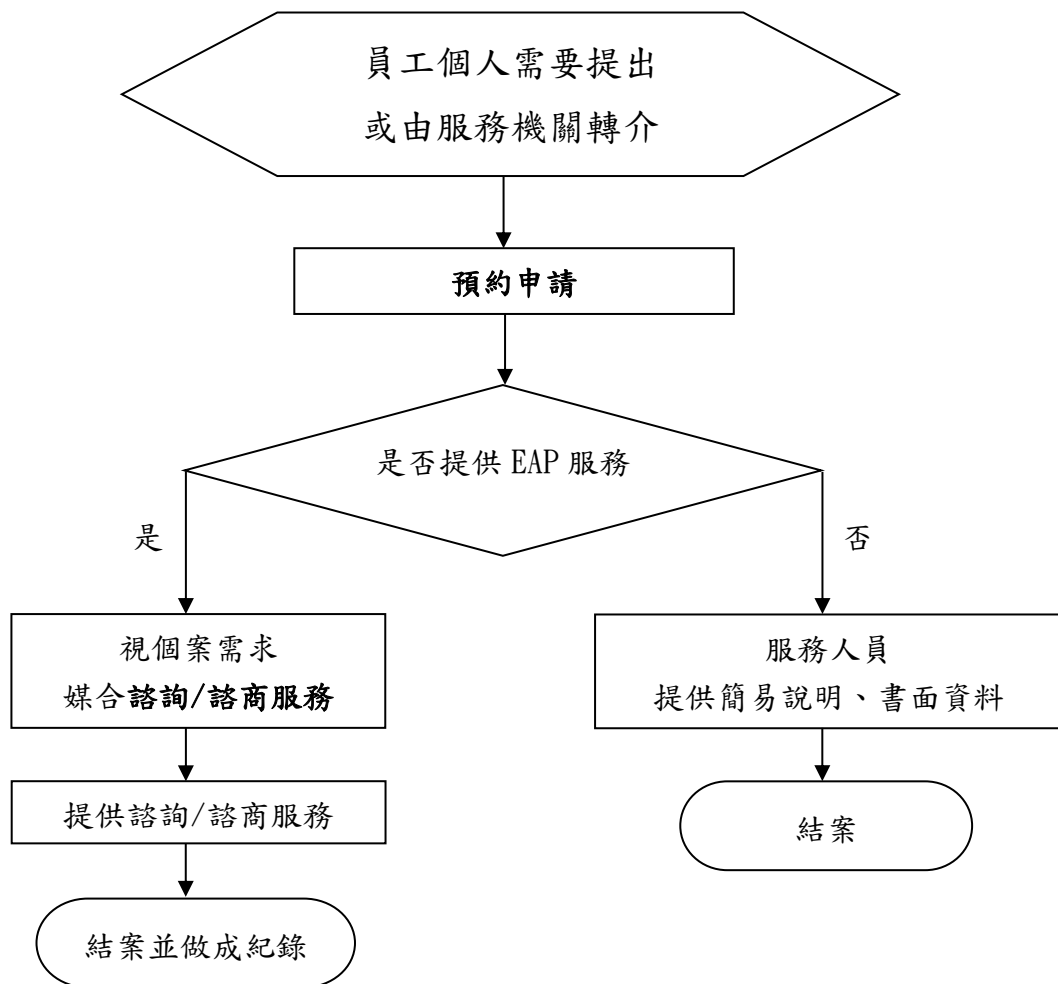
**拾壹、**人事處得將本計畫實施效益評估，作為規劃人事管理相關業務之參考。

**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。

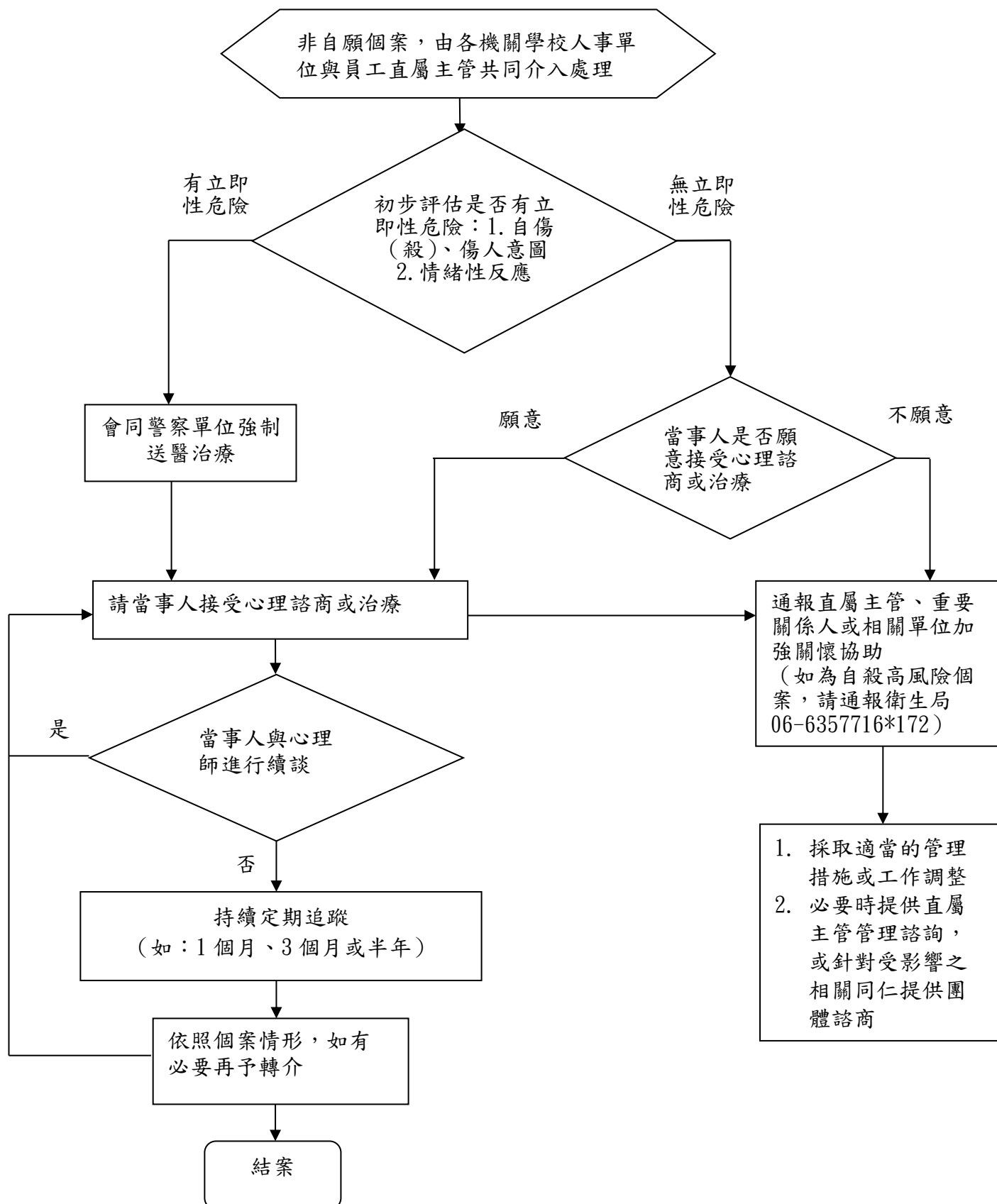
# 臺南市政府及所屬機關學校一般個案處理及轉介流程

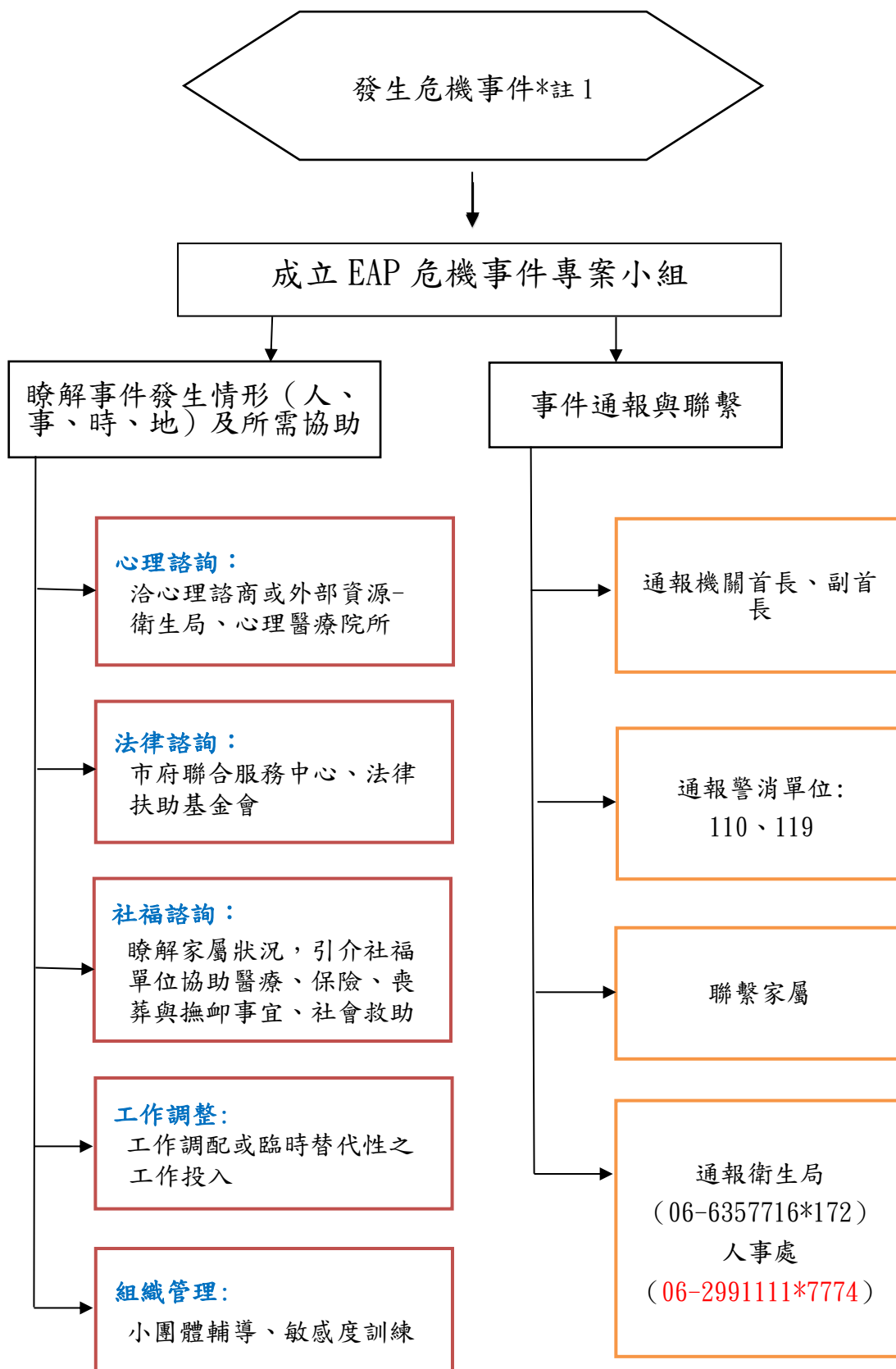
附件 1



# 臺南市政府及所屬機關學校非自願個案處理流程

附件 2





註 1: 危機個案定義—機關發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或因員工個人生（心）理、精神因素引發員工自傷、傷害他人或其他嚴重影響單位同仁之情形。



## 本市心理師執行通訊心理諮商業務核准機構

編號	機構名稱	地址	連絡電話
1	衛生福利部嘉南療養院	台南市仁德區裕忠路 539 號	06-2795019
2	寬欣心理治療所	台南市北區育德一街 227 號	06-2510966
3	元品心理諮商所	台南市安平區安平路 428 號	06-2229592
4	禾心心理諮商所	臺南市北區中華北路二段 80 巷 65 號	06-3587725
5	日安心理治療所	臺南市南區夏林路 167 號 5 樓	06-2643939
6	潛心心理諮商所	臺南市永康區東橋 12 街 172 號 C 棟 2 樓之 6 號	0960945160
7	上善心理治療所	臺南市北區林森路三段 77 號 2 樓	06-2375555
8	心家心理治療所	臺南市東區府連路 190 號-2 號	06-2160959
9	曙光角落心理諮商所	臺南市東區崇明路 155 巷 4 號	0978909965
10	自然就好心理諮商所	臺南市東區慶東街 214 號	06-2752858
11	心物語心理治療所	臺南市永康區東橋一路 530 號	06-3025663
12	慈恩心理治療所	臺南市永康區中華西街 21 巷 15 號	06-3035920
13	看見愛心理諮商所	臺南市安平區永華二街 183 號	06-2977769
14	看見光亮心理諮商所	臺南市北區海安路三段 985 巷 27 弄 13 號	06-3584327

編號	機構名稱	地址	連絡電話
15	奇美醫療財團法人奇美醫院	臺南市永康區中華路 901 號	06-2812811
16	明如身心診所	臺南市佳里區文化路 178 號	06-7225656
17	這會心理諮商所	臺南市市關廟區南雄路二段 30 號	0918071281
18	緩緩心理諮商所	臺南市北區開元里北園街 124 巷 10 弄 64 號 2 樓	0902-009830 0902-009831 0902-009832

資料來源：行政院人事行政總處「各縣市心理師執行通訊心理諮商業務核准機構」更新日期：111 年 5 月 16 日

## 臺南市政府暨所屬機關學校性騷擾防治服務資源一覽表

113 年 2 月 19 日版

諮詢項目	提供服務機關(單位)及諮詢專線
心理諮詢	<p>一、人事處員工關懷專線：06-2982492。</p> <p>二、衛生福利部安心專線(依舊愛我)：1925。</p> <p>三、本府衛生局心理諮詢專線：06-3352982。臺南市免費心理諮商服務時段及地址一覽表如附表一。</p> <p>四、社團法人國際生命線台灣總會：手機直播 1995。</p> <p>五、「張老師」基金會總會：手機直播 1980。</p> <p>六、臺南市憂鬱症關懷協會：LINE ID :@06sun。</p> <p>七、臺南市社區心理衛生中心專線及網址：06-2679751、06-6357716 、<a href="https://health.tainan.gov.tw/list.asp?nsub=A1A2A0">https://health.tainan.gov.tw/list.asp?nsub=A1A2A0</a>。</p> <p>八、台南市臨床心理師公會：06-2353535 分機 5115、0983-994282、 <a href="http://www.tncp.org/">http://www.tncp.org/</a>。</p> <p>九、台南市諮商心理師公會：0972-374030。</p> <p>十、全國照顧者免付費關懷專線 0800-507272(台語：有你真好真好)。</p> <p>十一、行政院人事行政總處員工協助方案專區 <a href="https://www.dgpa.gov.tw/mp/archive?uid=225&amp;mid=223">https://www.dgpa.gov.tw/mp/archive?uid=225&amp;mid=223</a>。</p> <p>十二、本府衛生局心理健康促進專區 (<a href="https://reurl.cc/XW9y80">https://reurl.cc/XW9y80</a>)： (一) 本市心理諮商(治療)機構、通訊諮商、醫療服務機構資訊。 (二) 各項情緒、憂鬱線上檢測量表。</p>
法律諮詢	<p>一、法律諮詢服務：永華市政中心一樓市民服務中心(每週一至週五上午 9:00 至 11:00)。</p> <p>二、各區區公所法律扶助諮詢服務時間如附表二。</p> <p>三、民法諮詢專線(02)2502-8934。</p> <p>四、財團法人法律扶助基金會總會 (02)2322-5255。(各分會聯絡方式詳見 <a href="https://www.laf.org.tw/">https://www.laf.org.tw/</a>)</p>
醫療諮詢	<p>一、各縣市衛政資源網絡：<a href="https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/cp-1230-6774-105.html">https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/cp-1230-6774-105.html</a>。</p> <p>二、台南市醫療院所： (一) 台南市立醫院(06-2609926)。 (二) 財團法人台灣基督長老教會新樓醫院(06-2748316)。 (三) 行政院衛生署台南醫院(06-2200055)。 (四) 國軍台南醫院(06-2676911)。 (五) 郭綜合醫院(06-2221111)。</p>

	<p>(六) 國立成功大學附設醫院(06-2353535)。</p> <p>(七) 行政院衛生署新營醫院(06-6351131~8)。</p> <p>(八) 文華婦產科(06-6323388*211)。</p> <p>(九) 新樓醫院麻豆分院(06-5702228)。</p> <p>(十) 何婦產科(06-5995218)。</p> <p>(十一) 永康榮民醫院(06-312-5101)。</p> <p>(十二) 三友醫院(06-2311111)。</p> <p>(十三) 奇美醫院(06-2812811)。</p> <p>(十四) 連婦產科(06-2333123)。</p> <p>(十五) 佳里綜合醫院(06-7263333)。</p>
<p><b>社會福利 資源</b></p>	<p>一、社政單位：</p> <p>(一) 衛生福利部(02)8590-6666 (轉保護服務司第三科)。</p> <p>(二) 各直轄市、縣(市)社會局(處) /家防中心聯繫方式、被害人扶助等資訊 (詳見保護服務司網站 <a href="http://www.mohw.gov.tw/cht/dops/">http://www.mohw.gov.tw/cht/dops/</a>)。</p> <p>(三) 113 保護專線/線上諮詢 (<a href="https://ecare.mohw.gov.tw/WebChattingCtrl?func=getChattingBoardByClient">https://ecare.mohw.gov.tw/WebChattingCtrl?func=getChattingBoardByClient</a>)。</p> <p>(四) 本市臺南市政府家庭暴力暨性侵害防治中心(06-2988995)。</p> <p>二、警政單位：</p> <p>(一) 24 小時報案專線 110。</p> <p>(二) 各直轄市、縣(市)政府婦幼警察隊( 聯絡方式詳見內政部警政署全球資訊網婦幼專區 <a href="http://www.npa.gov.tw/">http://www.npa.gov.tw/</a> )</p> <p>三、民間單位：</p> <p>(一) 現代婦女基金會 (02)2351-2811。</p> <p>(二) 婦女新知基金會 (02)2502-8715。</p> <p>(三) 勵馨基金會 (02)8911-8595。</p> <p>(四) 天主教曉明社會福利基金會 (04)2452-4410。</p> <p>(五) 高雄市婦女新知協會 (07)5500-522、5500-521。</p>

臺南市免費心理諮商服務時段及地址一覽表

諮商地點	諮商服務時段	服務地址
衛生局林森辦公室	每週二 晚上 6:00 至 9:10	臺南市東區林森路一段 418 號
東區衛生所	每週一 早上 9:00 至 12:00	臺南市東區林森路一段 418 號
中西區衛生所	每週二 上午 9:00 至 12:00	臺南市中西區環河街 94 號
北區衛生所	每週二 下午 2:00 至 5:00	臺南市北區西華街 50 號
南區衛生所	每週三 下午 2:00 至 5:00	臺南市南區南和路 6 號
安南區衛生所	每週四 下午 2:00 至 5:00	臺南市安南區仁安路 70 號
安平區衛生所	每週五 上午 9:00 至 12:00	臺南市安平區育平路 310 號
臺南地方法院	每週五 下午 2:00 至 4:00	臺南市安平區健康路三段 308 號
衛生局東興辦公室	每週二 晚上 6:00 至 8:00	臺南市新營區東興路 163 號
新營區衛生所	每週三 上午 9:00 至 12:00	臺南市新營區三民路 72 號
東山區衛生所	每週三 上午 9:00 至 12:00	臺南市東山區東山里 236 號
麻豆區衛生所	每週一 上午 9:00 至 12:00	臺南市麻豆區興國路 11-1 號
佳里區衛生所	每週二 下午 2:00 至 5:00	臺南市佳里區進學路 159 號
善化區衛生所	每週四 下午 2:00 至 5:00	臺南市善化區中山路 200 號
玉井區衛生所	每週三 下午 2:00 至 5:00	臺南市玉井區中正路 5 號
永康區衛生所	每週四 下午 2:00 至 5:00	臺南市永康區文化路 51 號
關廟區衛生所	每週二 下午 2:00 至 5:00	臺南市關廟區中正路 1000 號
六甲區衛生所	每週一 下午 2:00 至 5:00	臺南市六甲區中華路 110 號
新市區衛生所	每週一 下午 2:00 至 5:00	臺南市新市區中興街 12 號

歸仁區衛生所	每週三 下午 2:00 至 4:00	臺南市歸仁區中正北路 1 段 1 號
新化區衛生所	每週一 上午 9:00 至 12:00	臺南市新化區健康路 143 號
白河區衛生所	每週四 上午 9:00 至 12:00	臺南市白河區國光路 5 號
學甲區衛生所	每週二 下午 2:00 至 5:00	臺南市學甲區建國路 38 號
南化區衛生所	每週三 下午 2:00 至 5:00	臺南市南化區南化里 226 之 1 號
下營區衛生所	每週三 上午 9:00 至 12:00	臺南市下營區中山路二段 137 號
左鎮區衛生所	每週二 上午 9:00 至 12:00	臺南市左鎮區中正里 172 之 15 號
楠西區衛生所	每週三 下午 2:00 至 5:00	臺南市楠西區中正路 226 號
仁德區衛生所	每週四 下午 2:00 至 5:00	臺南市仁德區中山路 606 巷 2 號
龍崎區衛生所	每週二 下午 2:00 至 5:00	臺南市龍崎區龍崎里新市子 158 號
官田區衛生所	每週四 上午 9:00 至 12:00	臺南市官田區中山路一段 128 號
西港區衛生所	每週三 下午 2:00 至 5:00	臺南市西港區中山路 368 號
七股區衛生所	每週二 下午 2:00 至 5:00	臺南市七股區大埕里 379 號
將軍區衛生所	每週三 上午 9:00 至 12:00	臺南市將軍區忠興里 185 之 6 號
北門區衛生所	每週二 上午 9:00 至 12:00	臺南市北門區永隆里港北 50 號
後壁區衛生所	每週三 上午 9:00 至 12:00	臺南市後壁區後壁里 3 號
柳營區衛生所	每週二 下午 2:00 至 5:00	臺南市柳營區士林里柳營 54 之 5 號
鹽水區衛生所	每週三 下午 2:00 至 5:00	臺南市鹽水區武廟路 1 號
大內區衛生所	每週二 下午 2:00 至 5:00	臺南市大內區大內里 2 號
山上區衛生所	每週四 下午 2:00 至 5:00	臺南市山上區山上里 35-2 號

安定區衛生所	每週三 下午 2:00 至 4:00	臺南市安定區安定里 59 號 之 1
--------	--------------------	-----------------------

※心理諮商預約專線：06-3352982，最新資訊請參本府衛生局網站：

<https://health.tainan.gov.tw/page.asp?mainid=586CAFE0-5DA5-49E6-831F-1D54499B808C>

臺南市政府暨區公所民眾法律扶助諮詢服務一覽表

附表二

地 點	法律諮詢服務時段		電 話	地 址
永華市政中心 (一樓聯合服務中心)	星期一至星期五	09:00-11:00	2991111#7811 2991111#1049	永華路二段 6 號
東區區公所	星期五	14:00-16:00	2680622	崇學路 100 號
南區區公所	星期二	12:00-13:00	2910126	明興路 2 號
	星期三	09:00-11:00		
	星期四	14:00-15:30		
	星期五	14:00-16:00		
北區區公所	星期五	14:00-16:00	2110711	成功路 238 巷7 號
中西區公所	星期五	15:00-17:00	2267151	開山路 1 號
安平區公所	星期五	14:00-16:00	2951915	育平路 316 號
安南區公所	星期五	14:00-16:00	2567126	安中路二段 308 號
歸仁區公所	星期三、星期五	14:00-16:00	2301518	中山路二段 2 號
永康區公所	星期三	登記時間 18:00-19:00	2010308	中山南路 655 號
麻豆區公所	星期五	15:00-17:00	5721131	東角里忠孝路 250 號
下營區公所	星期五 (每月第 1、3、5 週)	09:30-11:30	6892104	中山路一段 170 號
官田區公所	星期五 (每月第 1、3、5 週)	14:00-16:00	5791118	隆田里中山路一段 132 號
大內區公所	星期六 (每個月第 4 週)	09:30-11:30	5761001	大內里 1 號
學甲區公所	星期五 (每月第 2、4 週)	17:30-19:30	7832100	華宗路 313 號
將軍區公所	星期三 (每月第 2、4 週)	14:00-16:00	7942104	忠興里 190 號
善化區公所	星期三 (每月第 1、3 週)	18:30-20:30	5837226	建國路 190 號
新市區公所	星期四 (每月第 1、3 週)	15:30-17:30	5994711	中興街 12 號



楠西區公所	星期六 (每月第 4 週)	15:00-16:30	5751615	中正路 309 號
後壁區公所	星期一 (每月第 2、4 週)	13:00-14:00	6872284	後壁里 129 號
	星期五 (每月第 2、4 週)	14:00-16:00		
	星期五 (每月第 1、3 週)	13:00-14:00		
七股區公所	星期五 (每月第 2、4 週)	09:30 -11:30	7872611	大埕里 377 號
佳里區公所	星期六 (每月第1、2、3 週)	09:00 -11:00	7222127	忠孝路 5 號
安定區公所	星期三 (每月第1、2、3 週)	09:00-11:00	5921116	安定里 59 號
白河區公所	星期一 (每月第2週)	14:00-16:00	6855102	三民路 381 號
	星期五 (每月最後1週)			
西港區公所	星期四 (每月第 1、2、3週)	14:30-16:30	7952601	文化路1 號
左鎮區公所	星期六 (每月第 3 週)	09:00-11:00	5731611	中正里 171-4 號
新化區公所	星期六	09:00-11:00	5905009	中山路 130 號
山上區公所	星期五 (每月第2、4週)	15:00-17:00	5781801	南洲里 325 號

玉井區公所	星期一 (每月第2週)	15:00-16:30	5741141	中正路 27 號
	星期六 (每月第4週)	13:00-14:30		
仁德區公所	星期六 (每月第 1、3週)	09:00-11:30	2704211	中正路三段5 號
關廟區公所	星期五	14:00-17:00	5950002	香洋里中正路 998 號
龍崎區公所	星期三 (每月第 1 週)	14:30-17:00	5941326	崎頂里新市仔 103 號
六甲區公所	星期五	12:00-13:30	6982001	中山路 202 號
南化區公所	星期五 (每月第 2、4週)	14:00-16:00	5771513	南化里 230 號
北門區公所	星期五 (每月第1週)	09:00-11:00	7862001	北門里 108 號
東山區公所	星期五	09:30-11:00	6802100	東山里 225 號
鹽水區公所	每週五	14:00-16:00	6521038	水仙里中山路 47 號
柳營區公所	每週四	14:00-15:00	6221247	士林里柳營路 2 段 59 號
新營區公所	星期一、三、五	14:00-16:00	6322015	中正路 30 號
	每週四	15:00-16:30		

※▲各區公所法律諮詢服務時間偶有調整異動，請電洽確認。