

# 臺南市政府 111 年度推動員工協助方案實施計畫

111 年 4 月 21 日府人企字第 1110518589 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、 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、 本府 111 年施政計畫中營造友善職場環境、促進員工身心健康之相關發展願景及市長施政理念。
- 四、 本府 111 年員工協助方案服務滿意度及需求問卷分析結果。

## 貳、辦理時程：111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日止。

## 參、服務對象：本府暨所屬各機關學校員工。

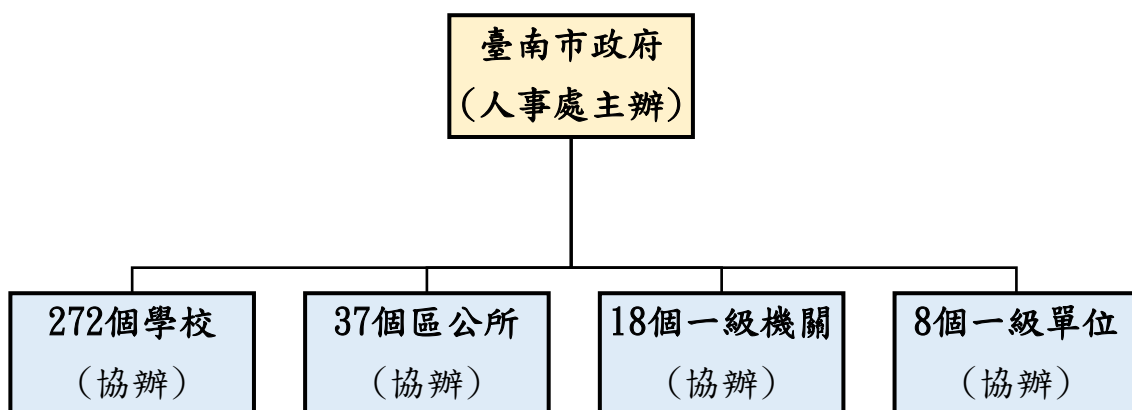
## 肆、目標：

- 一、 秉持行政院人事行政總處政策目標及市長施政理念，規劃符合組織、機關首長、主管、人事單位及員工需求之服務措施。
- 二、 因應疫情擴充員工協助方案內容，運用本市在地資源、連結各局處施政項目，擬定「以員工為本」三級預防策略，增強員工心理韌性。
- 三、 以數據化資料分析不同身分員工需求，提供分眾、客製化員工協助服務方案。

## 伍、推動規劃：

### 一、推動組織

#### (一)臺南市政府員工協助方案推動組織架構圖



## (二) EAP 推動工作小組

由各機關學校人事人員共同組成，不定期標竿學習、經驗分享並邀請專家學者指導，發揮集思廣益的功能。

### 1. 需求分析工作小組：

運用質化、量化方法進行員工 EAP 需求及滿意度調查結果分析，作為各項宣導及服務措施規劃或辦理依據。

### 2. 宣導推廣工作小組：

規劃並運用各種數位及實體推廣管道，有效提升機關首長、各級主管及員工對 EAP 的知悉度及使用率。

### 3. 服務推動工作小組：

強化機關內外部資源連結，依據需求分析結果規劃各項綜合性及分眾性服務措施。

### 4. 重大事件應變工作小組：

因應 COVID-19 疫情變化或其他重大災害疾病發生，盤點各項員工協助資源，擬定事前預防及事中、事後支持措施，提升危機處理能力。

### 5. 成果回饋工作小組：

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。

## 二、歸納剖析需求：

以 111 年本府員工協助方案服務滿意度及需求問卷、110 年各項員工協助方案教育訓練滿意度調查、108 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及歷年員工心理諮商案件數據分析等資料為基礎，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。

## 三、策定年度計畫：

依「**宣導與推廣**」、「**提供服務**」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，以「強化關懷同仁身心健康」及「疫期主動因應措施」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。

#### 四、完善員工協助服務標準作業流程：

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	(1)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)諮商鐘點費核銷 4 表：心理諮商服務簽到表、EAP 轉介摘要表、請款費用明細表及心理諮商服務滿意度調查表
2. 員工諮商輔導資料保密與保存	(1)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 (2)EAP 資料調閱申請書 (3)領取 EAP「轉介摘要表」聲明書
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. 危機事件處理	(1)臺南市政府及所屬機關學校自殺風險個案處理流程 (2)危機個案轉介團體諮商處理流程 (3)團體諮商轉介摘要表 (4)緊急個案專家接手處理流程
5. 疫期員工心理支持及協助措施	(1)「COVID-19（新冠肺炎）防疫指引」。 (2)「員工居家檢疫安心陪伴機制」。 (3)「第一線防疫人員關懷機制」。 (4)「因應 COVID-19 給予同仁心理支持措施指引」。

#### 陸、方案導入

##### 一、宣導與推廣

##### (一)策略目標：

1. 為增進同仁對本府 EAP 服務措施的瞭解及信任，設計符合內部顧客的行銷管道，致力提升使用意願及滿意度。
2. 人事團隊齊心協力，運用各項宣導與推廣媒介使機關首長、各級主管及員工充分瞭解 EAP 內容及實益，強化 EAP 知悉率。

(二) 方案內容：

1. **首長、主管帶領齊動員：**為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、邀請主持相關會議及參與員工協助相關活動方式，喚起首長及主管對 EAP 響應重視，共同營造友善職場。
2. **分群分眾差異行銷：**依據員工特性及類別，善用各項活動場合宣導
  - (1) 新進人員報到流程納入「新鮮人實用寶典」介紹、員工權益說明及「新人報到防疫小禮」發送等活動。
  - (2) 主管敏感度訓練或主管（局務）會議向各級主管說明 EAP 內涵及可運用之資源。
  - (3) 針對本府各駐外單位巡迴宣導，如針對環保局清潔隊、工務局工務大隊及消防局救災救護大隊辦理個人法規權益說明會、張貼宣導文宣或辦理駐外單位專屬 EAP 活動。
3. **雲端資訊、實體互動雙箭齊發：**
  - (1) 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。
  - (2) 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 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。

二、專業諮商(詢)

(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**：持續補助員工每人四小時諮商鐘點費，並營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，積極洽談本市在地專業心理諮商機構至溪北地區接案，提升諮商便利性。

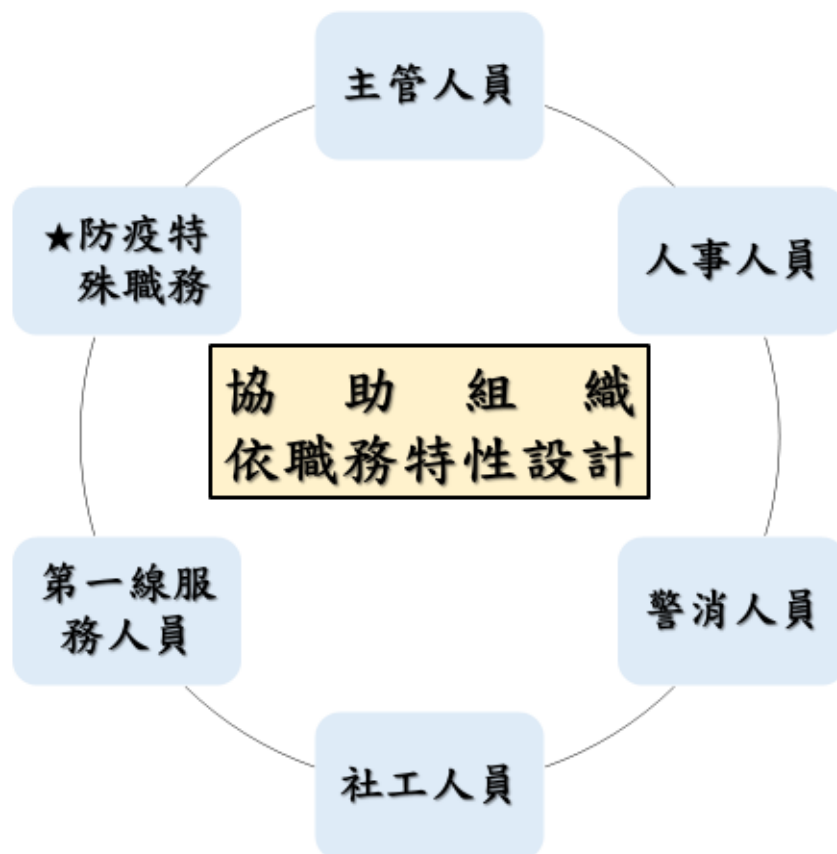
2. **法律、稅務、健康及管理諮詢**：善用本府各業務機關資源，分別與本府法制專業人員、本府稅務專業人員、營養師及心理師合作，提供專業諮詢服務。

### 三、分眾性服務

(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，客製化提供協助措施。

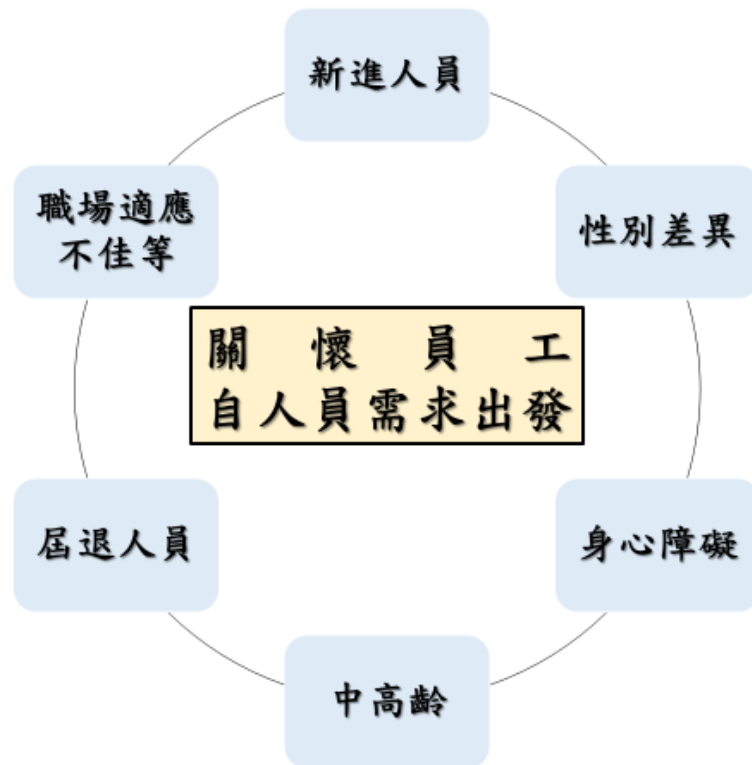
(二)方案內容：

1. 依職務特性設計



<p>主管人員</p>	<p>開辦主管人員敏感度訓練，包含員工情緒察覺、溝通面談技巧及員工協助案例分享等內容，培養管理階層具備識別異常徵候及基礎心理輔導及溝通能力；同時開辦壓力調適專屬課程，提升主管個人抗壓技能。</p>
<p>人事人員</p>	<p>重視人事人員成長型學習，辦理業務知能精進、因應角色衝突及工作壓力等議題研習；持續推動「人事人員安心關懷措施」。另應疫情時代，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>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，尤聚焦於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。</p>

## 2. 依人員需求設計



新進人員	在報到的第一時間即提供員工協助方案相關資訊，安排資深同仁擔任新人導師，辦理個人生活規劃、自我照顧及職場人際關係主題講座，適時關懷、提供各面向必要協助，促使新進人員快速融入市府團隊。
性別差異	持續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，舉辦關懷活動或講座，致力精進友善職場性別措施。
身心障礙	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。另視同仁需求開辦支持成長團體、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。
中高齡	針對中高齡員工開辦運動保健、中高齡健康維護及如何吃的健康營養等相關主題講座，並協助申請中高齡職務再設計服務。
屆退人員	規劃感恩交流活動，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。
<b>職場適應不佳或遭遇特殊事件</b>	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。

#### 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：

<b>工作面－職場適應、職能提升、工作加分</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 職場「硬技能」提升：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. 職場「軟技能」增值：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>
<b>生活面－工作與生活平衡</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 警消安全防護行動專車：連結警察局及消防局專業宣導資源，合辦員工巡迴宣導講座，除賡續交通安全與事故、網路詐欺及犯罪、毒品防制等主題，本年度新增消防安全預防（火災應變、用電安全、滅火器、消防栓及警報器安裝使用、CPR、防溺等）及跟蹤騷擾防制法、退休人員詐騙防制等與時事相關之議題。</li> <li>2. 紓壓主題工作坊：回應員工意見調查結果，規劃可增進生活品質兼具紓解工作壓力之主題工作坊，主打園藝、藝術繪畫、手作、精油香氛、烹飪、音樂欣賞等豐富主題，紓解工作壓力，提高工作士氣。</li> <li>3. 員工協助方案講座：依員工總體需求調查之結果，分</li> </ol>



	<p>配四大主題「人際關係」、「生活規劃」、「自我照顧」及「家庭關係」開班數量；並按不同公務年資、年齡層及婚姻養育子女狀況調派參訓。</p> <p>4. 溫馨小班制成長團體課程：革新現有辦訓方式，與本市在地心理諮商（治療）所合辦多元主題小團體課程，帶領員工走出本府訓練教室，以更溫馨隱密環境及小班制課程，提升紓壓療癒成效。</p> <p>5. 人性化電子差勤服務：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及補休假到期通知等功能，提供更為人性化的系統服務。</p> <p>6. 財務類及法律類課程講座：課程包括退休財務規劃、納稅節稅法規、生活法律、交通安全事故等主題。</p> <p>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。</p>
<p>健康面－兼顧員工身心靈健康</p>	<p>1. 運用本市社區心理衛生中心資源：針對有需求同仁進行資源轉介，洽詢心理衛生資訊、心理健康諮詢（市民免付費心理諮商服務）及各項衛教宣導活動，建立高風險員工之通報，及追蹤關懷轉介機制。</p> <p>2. 實體（通訊）諮商服務：與專業心理諮商機構合作，以實體或通訊方式進行個別、團體諮商，提供員工短期諮商服務，以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。</p> <p>3. 組織關懷支持系統：致力推動各機關置種籽關懷員並成立員工協助關懷小組，早期識別並關懷機關內異常徵候之同仁，運用各項 EAP 資源主動協助，持續辦理 EAP 推動者訓練，建構綿密關懷網絡。</p> <p>4. 壓力健檢普測：推廣各式線上施測量表，使員工瞭解</p>

	<p>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. 員工健檢新制度：包含「擴大補助對象」及「提高補助金額」二大措施，調增各類人員補助基準上限並將年滿 40 歲聘僱人員（連續服務滿 1 年）、未滿 40 歲但有危害安全及衛生顧慮工作者納為補助對象。</p>
<p><b>組織面</b>—提升員工及組職績效、達成組織目標</p>	<p>1. 團體諮商：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><b>管理面</b>—精進主管管理作為</p>	<p>1. 組織及管理訓練：依機關屬性及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，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。</p> <p>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。</p>
<p><b>疫情因應</b>作為一協助員工安渡疫情危機</p>	<p>1. EAP 即時關懷機制：透過 EAP 種籽關懷員及各機關「員工協助關懷小組」提供心理支持及陪伴措施，降低員工恐慌與焦慮。</p> <p>2. 編製本府「COVID-19（新冠肺炎）防疫指引—員工健康防護罩」，以市長關懷信、防疫假權益說明等各面向身心健康資訊，提供溫馨安心陪伴。</p>

	<p>3. 擬訂「員工居家檢疫關懷信」，主動給予配合防疫在家居家檢疫的同仁支持關懷，協助安定身心壓力。</p> <p>4. 啟動「第一線防疫人員關懷措施」，積極提供心理諮詢等 EAP 資源給予防疫人員支持，協助安心執勤。</p> <p>5. 製作「心防疫」系列圖文圖卡，分享疫情期間情緒安定及自我調適技巧，並統整各項實用資訊如通訊諮商、本市社區心理衛生中心資源推廣使用。</p> <p>6. 要求各人事機構辦理防疫宣導及健康、心理照顧支持措施，協助同仁實踐疫期之健康生活模式。</p> <p>7. 成立「辦公整備關懷輔導小組」，主動輔導各局處疫情期間分艙辦公、異地辦公及居家辦公等演練及整備，並以局處「專屬輔導員」制度追蹤訪視、協助突發狀況處理。</p> <p>8. 成立「防疫支援人力整合平台」，疫情期間充分發揮 EAP 協助員工及組織功能，積極整合、協調調度各機關（單位）派員共同支援本府各項防疫工作，支持第一線防疫人員、分擔辛勞，提供輪值休養彈性。</p>
--	---

## 柒、精進與回饋：

### 一、辦理績效評估

指標一：EAP 知悉率
(一) 員工對服務內容、求助管道的知悉瞭解程度
指標二：EAP 使用情形
(二) 個別服務項目使用率及滿意度
(三) 整體服務滿意度
(四) 各項教育訓練滿意度
(五) 心理諮商服務使用前、後改善程度及整體滿意度

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。

## 捌、預期效益：

系統性推動本府 111 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，尤著重於疫情期間員工心理韌性及心理復原力培養。

## 玖、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、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。

拾壹、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。

拾貳、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜，得隨時修正之。