

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

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 年員工協助方案服務滿意度及需求問卷分析結果。

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：

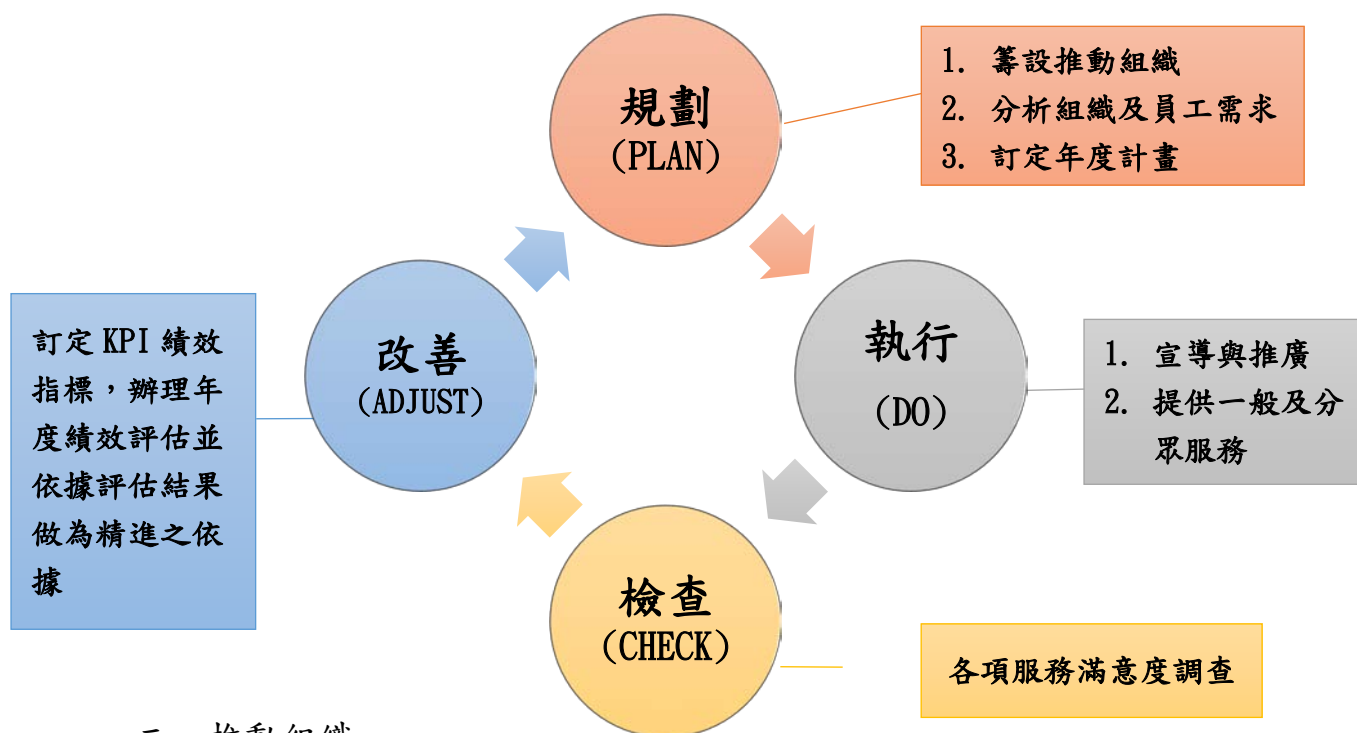
- 一、 尊重員工多元需求，以數據化資料分析不同身分員工個別需求，提供分眾、客製化員工協助服務方案。
- 二、 運用本市在地資源進行公私協力並連結各局處施政目標，推動「以員工為本」三級預防策略，旨在增強員工心理韌性，協助同仁有效解決可能影響工作效能之個別問題，進而提升組織凝聚力及競爭力。
- 三、 強化員工 EAP 知悉程度及有效善用資源，營造友善職場環境。
- 四、 因應後疫情時代來臨，整合各項員工協助方案福利措施，打造本府健康職場。

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。

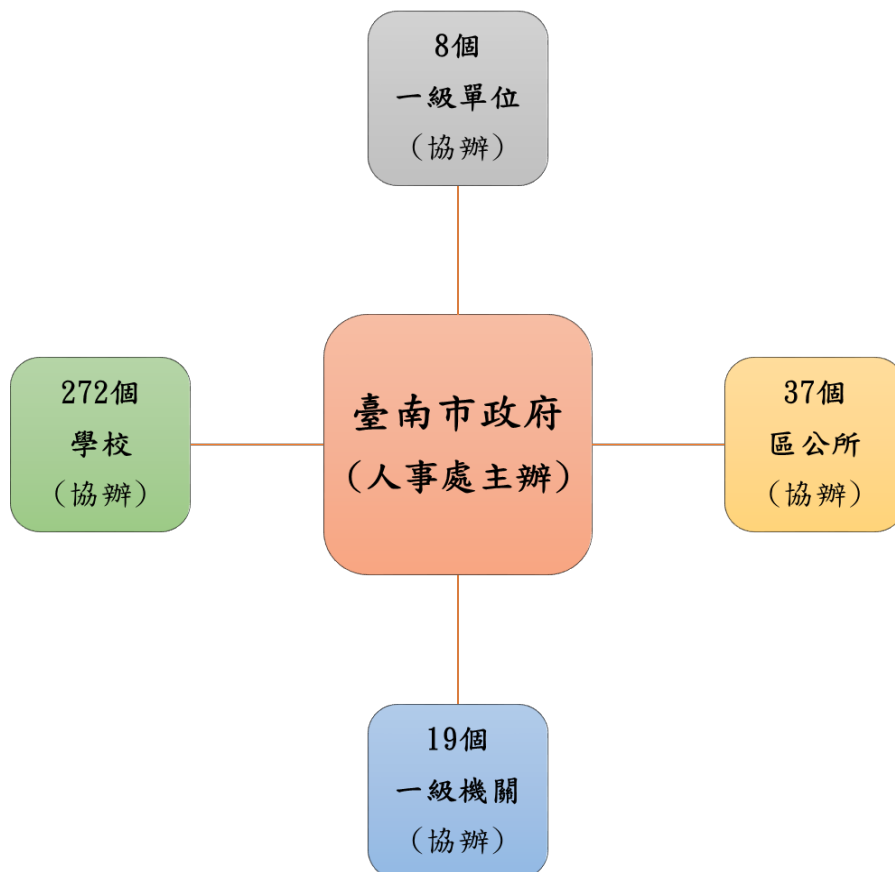
陸、推動規劃：

一、PDCA 循環式品質管理：

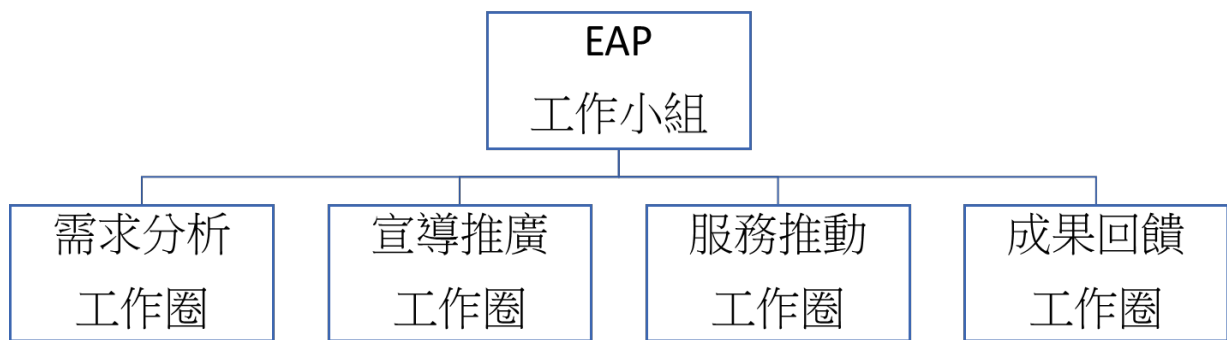


二、推動組織

(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. 關懷小組組成：

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。

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。

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 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>A、有意願：進行心理諮商轉介程序。</p> <p>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：

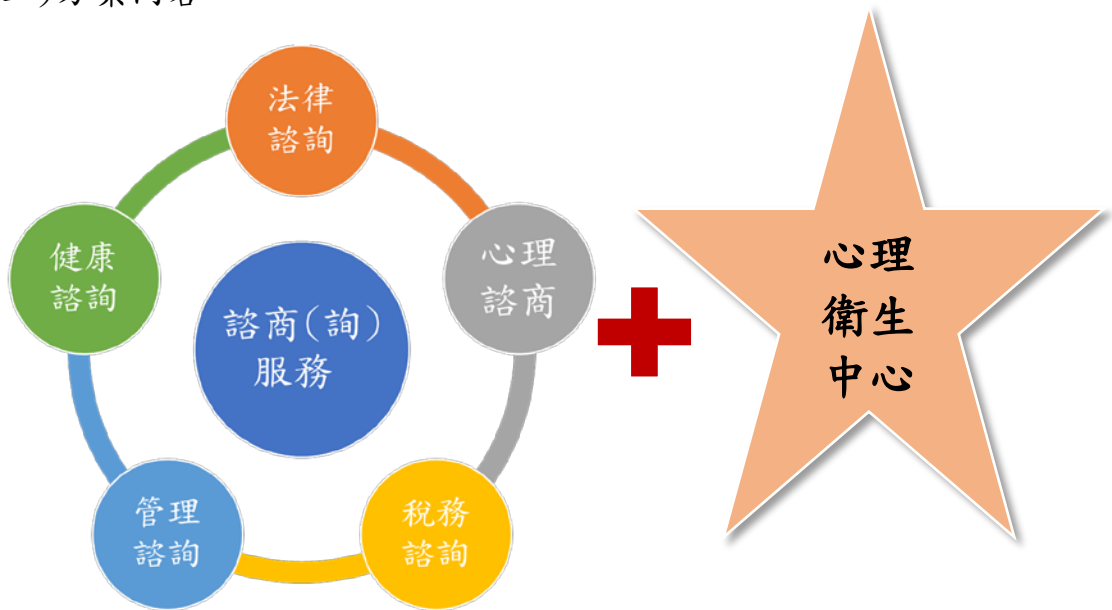
1. **由首長、各級主管帶領總動員**：積極爭取機關首長及各級主管對員工協助方案的支持，各級機關人事夥伴全員投入，在主管（局務）會議進行宣導、並邀請首長主持相關會議及參與員工協助相關活動方式，結合首長施政理念，共同營造友善職場。
2. **推廣月活動導入**：辦理「員工協助方案推廣月」，以主題講座、有獎徵答、宣導海報、形象短片及介紹心情溫度計 APP 內建功能(如醫療資訊、電子書及網路資源等)多元方式與員工互動；並由各機關規劃「一機關一特色」宣導活動，因地制宜增進員工協助方案可近性、爭取各機關曝光機會。
3. **滿滿宣傳資訊大平台**：
 人事處、各機關人事室網站及 EAP 員工協助及福利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

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：由本府稅務專業人員提供諮詢服務。

4. 管理諮詢：由本府與具管理知能心理師合作提供專業諮詢服務。

5. 健康諮詢：由本府衛生局(所)提供專業諮詢服務。

6. 法律諮詢：由本府法制專業人員提供諮詢服務。

(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



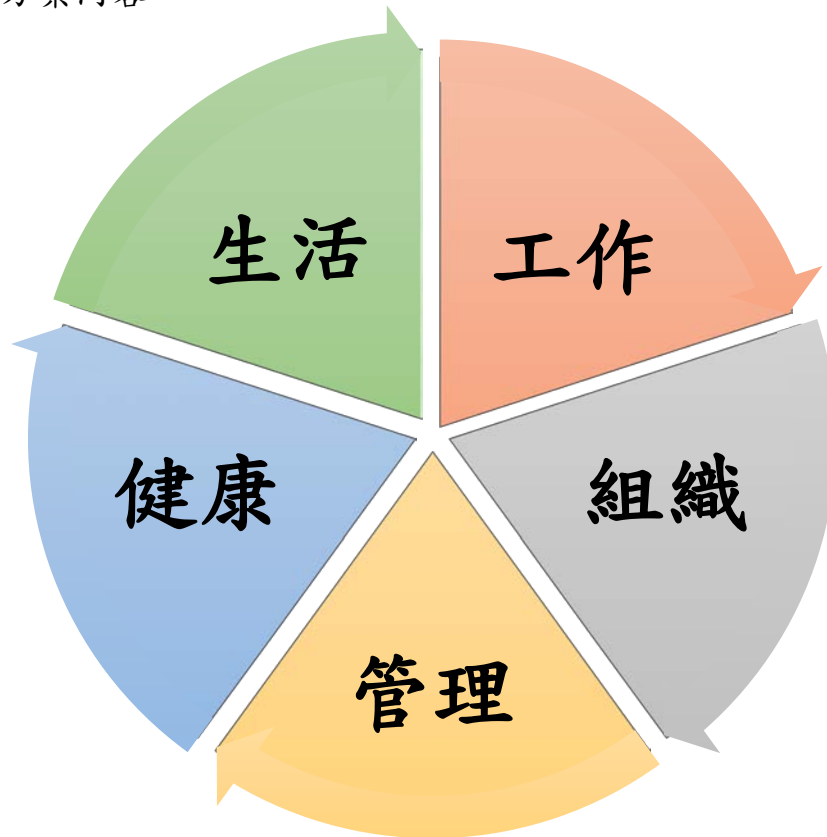
| | |
|----------------------------------|---|
| <p>新進人員 (包含初任及調任)</p> | <p>在報到的第一時間提供員工協助方案相關資訊使其了解本府 EAP 項目，納入「新鮮人實用寶典」並贈送新人入門禮，另安排資深同仁擔任輔導人員，同時開辦個人生活規劃、自我照顧、業務知能及職場人際關係主題講座，對其適時關懷與提供各面向必要協助，協助新進人員快速融入職場。</p> |
|----------------------------------|---|

| | |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">性別差異</p> | <p>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，如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，同時舉辦專門關懷活動或講座，致力精進友善職場性別平權。</p> |
| <p style="text-align: center;">身心障礙</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，落實身障關懷。</p> |
| <p style="text-align: center;">中高齡</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。</p> |
| <p style="text-align: center;">屆退人員</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 style="text-align: center;">職場適應不佳或遭遇特殊事件</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">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。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。 |
| 生活面—工作生活品質兼具 | <ol style="list-style-type: none">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 |

| | |
|----------------------|--|
| | <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"> 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。 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。 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。 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。 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。 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>健康面－照顧員工身心靈健康</p> | <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 3. 實體兼線上諮商服務：與專業心理諮商機構合作， |

| | |
|----------------------------|--|
| | <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>管理面—精進主管管理能力</p> | <p>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。</p> |

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 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。

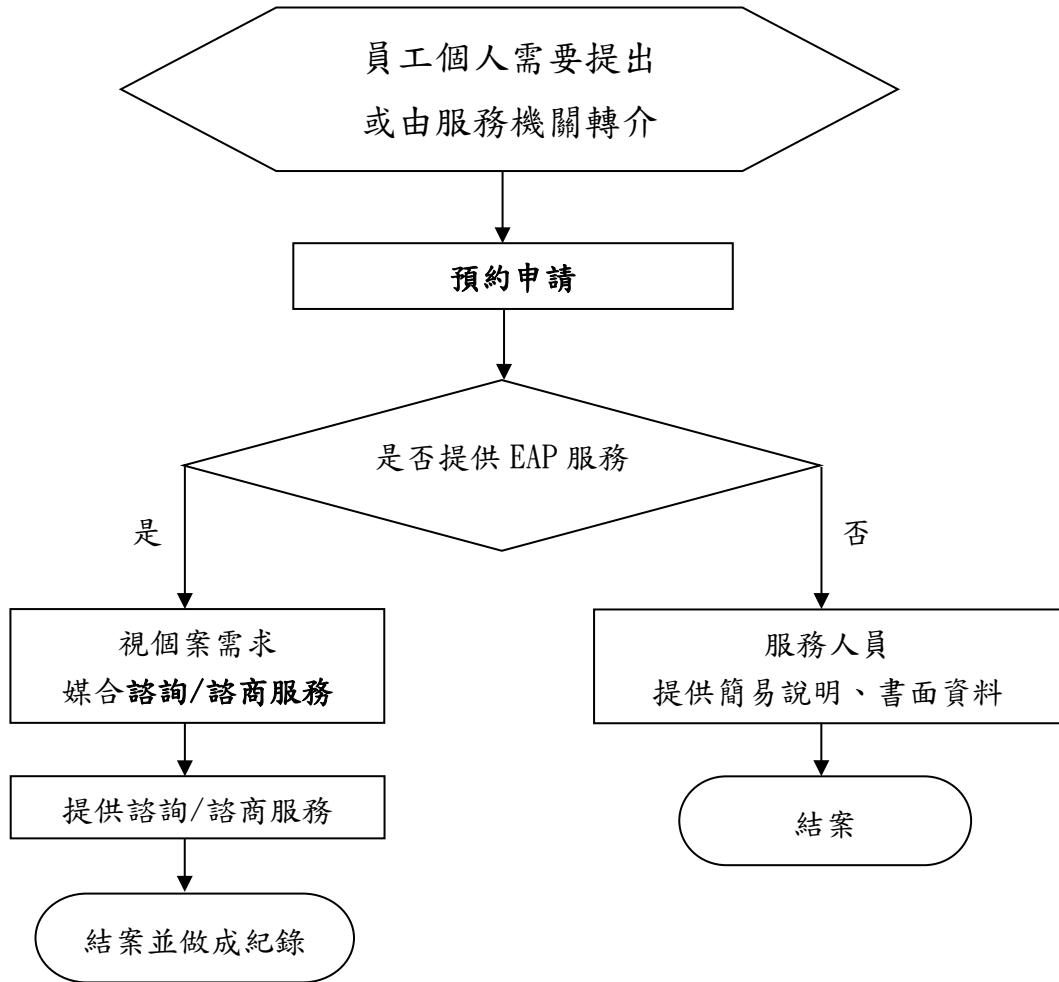
拾壹、人事處得將本計畫實施效益評估，作為規劃人事管理相關業務之參考。

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。

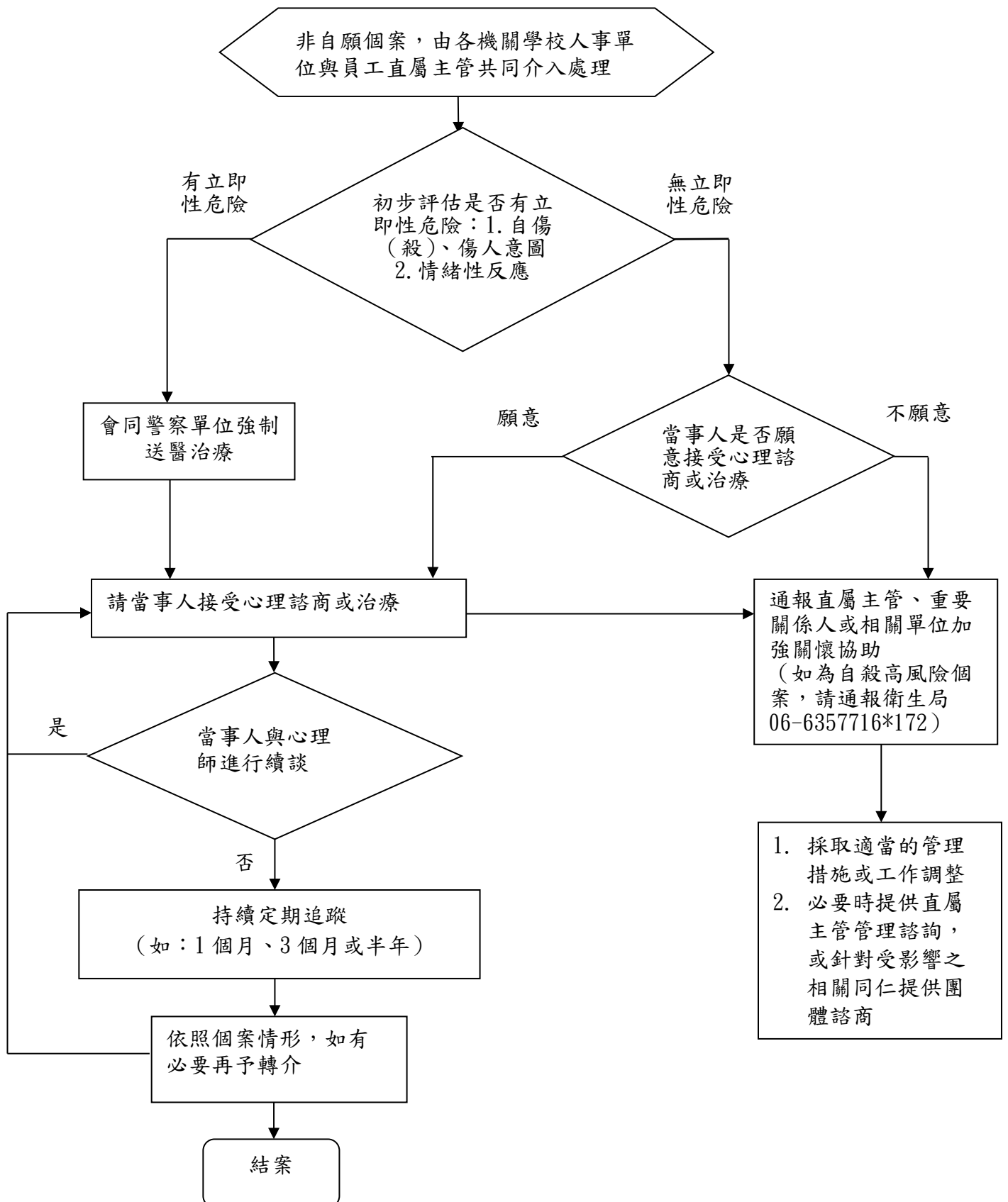
臺南市政府及所屬機關學校一般個案處理及轉介流程

附件 1



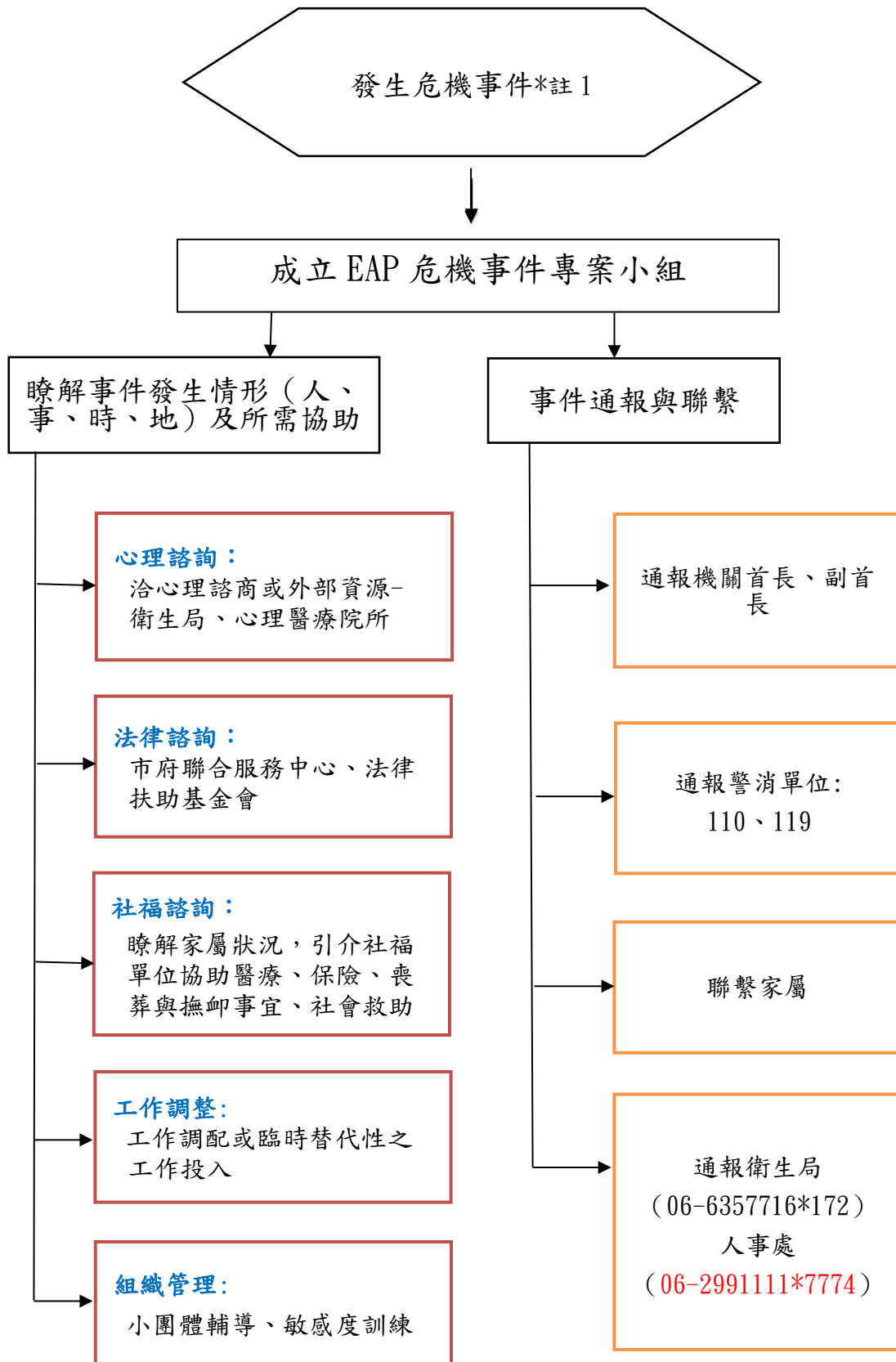
臺南市政府及所屬機關學校非自願個案處理流程

附件 2



臺南市政府及所屬機關學校危機個案處理流程

附件 3



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