

嘉義市政府暨所屬機關學校 113 年員工協助方案實施計畫

113 年 3 月 7 日府人任字第 1132401556 號函訂定

壹、依據

- 一、 行政院 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函核定「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- 二、 本府 112 年員工協助方案辦理情形調查結果及 113 年員工協助方案需求調查結果。

貳、目的

- 一、 落實人性關懷，發現並協助同仁解決可能影響工作績效之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提升其服務效能。
- 二、 藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力。
- 三、 配合市長施政理念及因應同仁需求，建立合宜之員工協助機制。

參、服務對象

本府及所屬各機關學校公務人員、約聘僱人員、工友(含技工、駕駛)及臨時人員等；本府所屬學校教師除心理諮詢服務外，準用本計畫。

肆、實施期程

113 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日。

伍、方案導入—針對各類人員規劃宣傳管道與教育訓練等服務措施

一、 一般人員

- (一)EAP 宣導短片：舉辦各項研習活動時，播放 EAP 宣導短片，使同仁瞭解 EAP 服務內容。
- (二)EAP 訊息提供：電子郵件、通訊軟體、公文轉知、會議或活動宣導、公佈欄公告、「員工協助方案專區」網路專區及電子報等管道向所有同仁表達關心，並提供 EAP 之相關訊息。
- (三)檢視本府人事處網站「員工協助專區」資訊有無需增修之內容，以利同仁參考使用。
- (四)每月提供人事服務暨 EAP 月刊電子訊息，讓同仁瞭解有關自身重要權益及各項身心健康等資訊。

二、新進人員：

- (一)持續擴充並更新本府人事處網頁「新手專區」相關表件及訊息。
- (二)辦理新進人員職場關懷講座或座談會：協助新進同仁適應職場環境、紓解工作帶來的壓力與調劑身心，讓同仁學習如何在系統中合作，從自我照顧提高職場續航力，以健康身心服務民眾。
- (三)關懷問卷調查：針對新進員工到職 2 個月及 6 個月後，設計關於工作調適、環境適應的問卷，以瞭解其職場適應及需求情形，期及早提供相關資源或轉介，使渠等人員及時獲得協助。
- (四)於本府人事處網站「員工協助專區」提供相關宣導訊息，以利新進同仁參考使用。

三、EAP 承辦人員、關懷員：

(一) 薦送本府及所屬機關學校 EAP 承辦人員參加公務人力發展學院辦理 EAP 專業課程，並掌握相關人員參訓的狀況，以強化營造友善職場之專業知能；透過 EAP 工作圈運作模式，由人事處副處長擔任督導者，成員共同討論與交流激盪創新思維，研擬 EAP 改進及推動方式，使其更貼近同仁需求，提升使用意願及增進服務效能。

(二) 適時推薦熟悉單位內事務人員並具備關懷特質、熱心服務人員擔任關懷員，並定期盤點各單位關懷員名冊；辦理強化關懷員培訓課程，俾利提升關懷員敏感度覺察及轉介技巧，以營造溫暖、健康的職場氛圍。

四、 主管人員：

(一) 於本府人事處網站「員工協助專區」提供相關訊息，強化所屬機關學校主管對 EAP 之認識及支持。

(二) 主管敏感度訓練：導入 EAP 應用課程，課程內容包含高關懷個案警訊辨識、危機處理技巧、職場衝突管理及 EAP 之案例分享等。

五、 性騷擾被害人、職場霸凌受害人：

(一) 整備性騷擾被害人及職場霸凌受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，納入嘉義市政府員工協助方案諮詢資源一覽表。

(二) 當有個案發生並知悉時，及時提供最好的資源協助，俾降低因事件導致影響個案身心狀況及工作效能。

六、 其他特定群體：

- (一)即將退休人員：辦理退休生涯規劃講座、使其提早做好退休準備，並鼓勵投入志工行列。
- (二)身心障礙人員：因個別需求彈性職務再設計、調整辦公設備、工作方法、出勤時間等，協助職場適應。
- (三)超時加班人員：關懷工作執行情形，並提供健康諮詢服務，關懷其身心健康。
- (四)各人事機構應扣合「性別平等政策綱領」設計符合機關內部性別需求的 EAP 服務措施。

陸、服務內容及實施方式(如附件 1)

一、個人層次

(一)工作面

協助同仁工作適應、組織變革調適、生涯(退休)規劃等問題時，提供相關協助服務。

(二)生活面

1. 法律：當同仁面臨執行公務、購屋、購物等買賣消費糾紛、家庭婚姻、訴訟等法律問題時，有本府法制專業人員、消費者保護官、家庭教育中心專業人員等提供諮詢服務，並結合本府民政處免費法律諮詢資訊，提供免費法律諮詢服務。
2. 理財：當同仁有稅務處理、保險、理財規劃、債務整合及處理等問題時，提供本府財政稅務局、地政事務所，法扶基金會嘉義分

會，協請專業人員提供免費諮詢服務。

3. 家庭關係諮詢服務：協請本市家庭教育中心提供家庭關係諮詢服務。

(三) 健康面

1. 心理健康：包括壓力調適、人際溝通與協調、情緒管理與療癒等問題，可至本府人事處員工協助專區線上自我檢測，或由本府特約心理諮詢(商)機構專業心理諮商師提供相關諮詢(商)服務，如經評估個案心理問題嚴重需就醫治療時，並協助轉介治療。
2. 醫療保健：協請本府衛生局所屬衛生所醫師、藥師，提供各項醫療保健、用藥等醫療諮詢服務，並提供在地相關衛教諮詢訊息。
3. 健康促進活動：透過運動健康影片、健康管理 APP 或運動社團活動推薦等提供同仁居家或利用公餘時間，鼓勵自主運動及健康管理，提升身心靈健康。

二、組織及管理層次

當發生影響組織或管理正常運作問題時，提供協助處理機制。

(一) 組織面：組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、關懷員培訓管理機制等協助服務。

(二) 管理面：領導統御、危機處理、溝通技巧、敏感度訓練等協助服務；針對高工時或工作績效欠佳同仁，得依 EAP 管理諮詢實施計畫，主動薦送渠等參加外聘管理顧問或專家管理諮詢服務，俾利改善工作效能。

柒、推動方式

一、瞭解同仁及組織需求

(一)同仁需求：因應本府 112 年度員工協助方案辦理情形問卷調查結果及同仁 113 年員工協助方案需求調查結果，規劃相關課程或講座、工作坊，協助同仁解決困擾問題，提升工作效能。

(二)組織需求：配合市長施政目標及重大施政計畫，辦理相關講座，協助同仁瞭解市政願景，幫助主管帶領團隊。

二、辦理宣導推廣活動

(一)利用本府市務會議及機動拜訪主管方式，加強主管層級對員工協助方案之認知及支持。

(二)由本府人事處協助新進同仁辦理報到手續，同時讓新進人員於報到時及時接收員工協助方案相關訊息。

(三)利用各項研習或講習等相關活動中，進行員工協助方案內容宣導；本方案具體措施暨各項研習辦理期程一覽表詳如附件 2。

(四)於本府人事處網站建置「員工協助專區」，彙整本方案計畫、服務內容、服務措施、申請方式、表件資料，並即時發布訊息以公文、電子報、e-mail、LINE 群組方式，宣導員工協助方案相關訊息，提供同仁知悉並參考運用。

(五)製作宣導海報及小卡，張貼於同仁進出明顯處並適時更新，加強宣導效果。

(六)成立本府暨所屬機關人事機構推動人事服務暨員工協助方案工作圈，透過腦力激盪、議題研討等方式，提出推動方針及改善策略。

(七)於e 等公務園+學習平台上線之嘉義市政府 113 年公務人員 30 小時必修套裝課程，納入「員工協助方案」及「愛與被愛-友善他人與善待自我」等 EAP 專屬數位課程，鼓勵同仁透過數位學習，瞭解員工協助方案定義及內容。

捌、服務流程及表件

針對一般個案或在辦公場所突發緊急或意外事故之同仁，或工作績效不佳、情緒不穩定卻不願意接受輔導之同仁，分別建立標準作業流程(SOP)，作為處理之參據。

一、流程

- (一)關懷員協助待關懷人員作業流程(如附件 3)
- (二)嘉義市政府員工免費心理諮詢服務流程(如附件 4)
- (三)嘉義市政府一般個案處理流程(如附件 5)
- (四)嘉義市政府主管人員轉介流程(如附件 6)
- (五)嘉義市政府非自願個案處理流程(如附件 7)
- (六)嘉義市政府危機個案處理流程(如附件 8)

二、文件

- (一)嘉義市政府 EAP 資料保密、保存及調閱規定(如附件 9)
- (二)財團法人「張老師」基金會高雄分事務所嘉義政府暨所屬機關學校

員工諮詢服務須知(如附件 10)

(三)財團法人「張老師」基金會高雄分事務所嘉義中心當事人接受服務
證明申請單(如附件 11)

三、表格

(一)嘉義市政府員工協助方案職場適應或遇特殊事件等人員關懷紀錄及
通報表(如附件 12)

(二)嘉義市政府員工工作表現及輔導紀錄表(如附件 13)

(三)嘉義市政府員工協助方案諮詢(商)服務申請表(如附件 14)

(四)嘉義市政府主管人員轉介 EAP 諮詢(商)服務申請表(如附件 15)

(五)嘉義市政府員工協助方案非自願性個案處理檢核表(如附件 16)

(六)嘉義市政府員工協助方案危機個案處理檢核表(如附件 17)

(七)嘉義市政府因應緊急危機事件執行員工協助自行檢查表—未發生人
員傷亡時使用(如附件 18)

(八)嘉義市政府因應緊急危機事件執行員工協助自行檢查表—發生人員
傷亡時使用(如附件 19)

(九)嘉義市政府員工協助方案因應同仁自殺死亡事件檢視表(如附件 20)

(十)財團法人「張老師」基金會高雄分事務所嘉義中心嘉義市政府暨所
屬機關學校員工諮詢服務申請表(如附件 21)

玖、倫理責任

各單位辦理本方案各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事

先明確告知同仁以維護其權益。

一、同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。

二、本方案各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因轉介接受治療、諮商或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

三、本方案各項服務之所有紀錄及求助同仁之個人資料，均應依相關法令及專業倫理予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人，相關規定詳如「嘉義市政府 EAP 資料保密、保存及調閱規定」（如附件 9）。

拾、成效評估

一、透過員工關懷小組、關懷員、員工協助方案相關工作圈會議，檢視各項工作進度，並於期中透過課後問卷、活動到訓率、服務使用滿意度調查等，瞭解方案是否契合同仁及組織需求，並作適時調整。

二、透過服務滿意度調查分析結果，作為下年度方案改善調整之依據。

三、對所屬人事機構建立執行員工協助方案督導考核機制，將成效力列入 113 年績效考核項目之評分標準，檢視其推動成果。

拾壹、經費來源

本計畫所需經費，由本府人事處 113 年人事業務—組織任免—業務費及各機關學校相關經費項下支應。

拾貳、獎勵

執行本計畫著有績效人員，得依嘉義市政府及所屬機關學校公務人員平時

獎懲標準表等相關規定，酌予適當獎勵或列入年終考績之重要參考。

拾參、附則

一、各機關學校同仁如需於辦公時間使用本方案各項服務，應依公務人員請假規則或相關規定，辦理請假事宜；如經機關首長同意，得以公假方式辦理。

二、本計畫所列之服務對象以外人員，得由本府審酌是否納入本方案之服務對象。

拾肆、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正之。