

# 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。