

嘉義市政府員工協助方案關懷員設置要點

中華民國一百零八年十二月十九日府人任字第一〇八二四〇四四二號函訂定

114年1月20日府人任字第1141350175號函修訂

一、嘉義市政府(以下簡稱本府)為落實人性關懷，協助發現並解決可能影響工作效能之問題，使員工以健康的身心投入工作，並藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，特設本府員工協助方案關懷員，並訂定本要點。

二、關懷員任務如下：

(一)關懷及瞭解同仁需求，提供相關諮詢訊息，協助善用內、外部資源，正確面對所遭遇疑惑與困難，增進自我解決問題能力，並開發潛能。

(二)強化同仁良好互動、溝通與信任機制，營造良性互動的組織文化，提升組織競爭力。

(三)主動發覺並通報同仁需求或遭遇，並提供協助。

(四)職場不法侵害事件受害者關懷事項。

(五)其他有關員工關懷事項。

三、關懷員設置若干人，負責第一線關懷、發現、傾聽、通報及必要時協助轉介等關懷服務，除由各單位副處長及科長擔任外，並各推薦二名以上具關懷服務熱忱員工擔任。

員工如有下列條件或特質者，得優先推薦之：

(一)在該單位服務至少一年，且熟悉單位事務。

(二)人際關係良好，情緒穩定具有良好的溝通能力。

(三)主動關懷與積極傾聽且具有責任感。

(四)專業態度提供資源轉介與持續關懷，確保員工隱私不會被泄露。

(五)具關懷服務項目相關領域經驗或專業(證照)。

四、關懷對象：本府各單位全體員工。

五、關懷服務項目：

(一)工作協助：協助同仁解決業務上遭遇之困難。

(二)別世安息：協助同仁面對親人往生辦理喪葬相關事宜。

(三)喜慶關懷：包括結婚、生育、生日祝賀等。

(四)身心保健：協助同仁緊急醫療救護、衛生保健、壓力調適、健康

管理與促進心理健康諮詢等事項。

(五)員工救助：對於身心障礙、弱勢家庭同仁進行關懷輔導，及協助提供各項補助、急難救助、保險給付等資訊。

(六)法律扶助：協助同仁運用法律諮詢等服務。

(七)不法侵害：同理受害者予以支持及協助轉介相關諮詢等。

(八)其他員工急難救助照護事項。

處理上述服務項目必要時得會請相關單位(機關)辦理。

六、為利關懷員瞭解渠等角色定位與功能，並提升助人技巧，本府人事處得辦理敏感度訓練、陪伴技巧、傾聽及同理心技巧等相關課程；另得提供關懷員即時專家諮詢或督導服務，俾利落實第一線關懷服務機制。

七、獎勵機制：

(一)擔任關懷員按時參與職能培訓課程，關懷服務每滿一年，核予嘉獎一次。

(二)適時通報危機個案，並妥善處理危機事件者，核予嘉獎二次。

八、關懷員均為無給職。

九、關懷員所需經費，由本府相關預算支應。

十、本府所屬機關學校得依據本要點訂定相關規定。