

嘉義市政府 114 年員工協助方案「再造幸福職場愛+1」實施計畫

114 年 2 月 8 日府人任字第 1141350370 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、本府員工協助方案(以下簡稱 EAP)推動情形及需求調查結果。

貳、目的

一、落實人性關懷，發現並協助員工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，建立溫馨關懷的友善職場環境，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員工需求，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全體員工。

肆、實施期程

114 年 1 月 1 日至 114 年 12 月 31 日。

伍、方案導入及實施方式—依據不同群體及不同需求提供相應服務措施

一、一般人員

(一)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、本府人事處網頁「員工協助專區」及電子報等管道向

全體員工表達關心，並提供 EAP 之相關訊息。

(二) 每月提供人事服務暨 EAP 月刊電子訊息，讓員工瞭解有關自身重要權益及各項身心健康等資訊。

(三) 依據需求調查結果，針對高需求議題適時辦理相關講座或活動，並以個別需求相關者優先調訓。

二、新進人員：

(一) 持續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：協助新進員工適應職場環境、紓解工作帶來的壓力與調劑身心，讓員工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。

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，由本府人事處副處長擔任督導，組長帶領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，使其更貼近員工需求，提升使用意願及增進服務效能。

(二) 為利關懷員瞭解渠等角色定位與功能，並提升助人技巧，適時辦理

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。

四、 主管人員：

(一)於本府人事處網頁「員工協助專區」提供相關訊息，強化各級主管人員對 EAP 之認識及支持。

(二)提供管理諮詢服務並鼓勵主管人員多加運用；另適時辦理主管人員敏感度訓練，培養渠等管理效能，提高團隊生產力。

五、 職場霸凌案件及性騷擾案件當事人：

(一)整備職場霸凌案件及性騷擾案件當事人所需之相關諮詢、醫療或心理諮商、社會福利資源等資源，並納入本府 EAP 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)高齡族群、即將退休人員：提供退休業務相關諮詢，並適時辦理職場心理健康、生活壓力調適、退休生涯規劃等議題課程，使其提前做好退休準備，並鼓勵投入志工行列。

(二)身心障礙人員：因個別需求改善工作環境、提供工作輔具、彈性出勤時間及工作職務再設計等，協助職場適應。

(三)超時加班人員：由 EAP 關懷員進行關懷並予以追蹤紀錄，後續再視其關懷紀錄情形，請單位主管(機關首長)適時調整員工工作內容或

指派人力協助，並判斷是否轉介員工健康諮詢、心理諮詢服務及管理諮詢服務等建議，以保障渠等健康權。

(四)各人事機構應依「性別平等政策綱領推動策略」設計符合機關內部性別需求之EAP服務措施。

陸、服務項目及內外部諮詢資源(如附件1-本府員工協助方案諮詢資源一覽表)

一、個人層次(工作面、生活面、健康面)

(一)心理健康：職場溝通、人際關係、職務適應、感情困擾、情緒管理、身心壓力、家庭關係、婚姻問題、財務處理、生涯規劃等諮詢服務；並提供線上自我檢測量表、憂鬱症及自殺防治識能之宣導。

(二)法律諮詢：因公涉訟、民刑事訴訟及調解、消費糾紛(如買賣房屋、租賃、網購)等。

(三)醫療保健：健康諮詢、醫療用藥、預防保健、母乳哺育諮詢、食品衛生安全諮詢、就醫權益(含醫療糾紛、醫師服務態度)諮詢等。

(四)財務規劃：理財觀念、投資規劃、退休規劃、儲蓄及保險規劃、稅務處理(如遺產稅、贈與稅)、債務協處、不動產登記、交易實價登錄等。

(五)家庭關係：親子教養、長輩照護、伴侶關係、婚姻關係、脆弱家庭關懷、擴大彈班、親人別世安息等。

二、組織及管理層次(組織面、管理面)：工作適應、職場溝通、人際衝突、職涯發展、退休規劃、主管領導、管理技巧訓練等諮詢服務。

柒、推動方式

一、瞭解員工及組織需求

(一)員工需求：進行 EAP 推動情形及需求問卷調查，以瞭解本府 EAP 辦理成效及因應員工需求，提供多樣化的協助性措施，協助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，協助員工瞭解市政願景，幫助主管帶領團隊；協助組織就特殊個案員工轉介相關諮詢服務，以解決影響組織工作效能相關議題。

二、辦理宣導推廣活動(如附件 2-114 年 EAP 具體措施暨各項研習辦理期程一覽表)

(一)利用本府市務會議及關懷員設置機制，強化主管層級對 EAP 之認知及支持。

(二)由本府人事處及所屬機關學校人事單位協助新進員工辦理報到手續，同時讓新進人員於報到階段及時接收員工協助方案相關訊息。

(三)因應本府 EAP 推動情形及需求調查結果，針對高需求議題規劃相關講座或活動(如附件 2-114 年 EAP 具體措施暨各項研習辦理期程一覽表)，協助員工解決困擾問題，提升工作效能；基於資源共享，得跨域結合相關局處資源合辦相關講座或活動，俾利提升辦理成效。

(四)本府人事處網頁建置「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 EAP 相關訊息，提供員工知悉並參考運用。

(五)製作宣導海報及小卡，張貼於員工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 EAP 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 114 年公務人員 30 小時必修套裝課程，納入「自我成長及情緒照顧」EAP 數位課程，鼓勵員工透過數位學習，培養在職場中看照自己的身體健康、心理健康、人際健康及了解相關知識。

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員工，或工作績效不佳、情緒不穩定卻不願意接受輔導之員工，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

辦理本方案各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知員工以維護其權益。

一、員工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，應確保員工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員工之個人資料，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「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、就 EAP 相關講座或活動到訓率，並於課後進行活動滿意度問卷調查，以瞭解實用性是否契合員工需求，辦理成效及回饋建議供未來規劃修正改進之參據。

二、辦理 EAP 服務知悉及滿意度調查，檢視各項工作進度，瞭解方案是否契合員工及組織需求，分析結果並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 EAP 督導考核機制，將成效力列入 114 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 114 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

各機關學校員工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。

拾肆、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正之。