

桃園市政府107年度推動員工協助方案實施計畫

桃園市政府107年3月5日府人考字第1070036310號函頒

壹、依據

- 一、行政院102年函頒之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」、本府104年函頒之「桃園市政府及所屬各機關學校員工協助方案實施計畫」。
- 二、106年度行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估報告、本府106年度員工協助方案各項推動措施之滿意度及問卷調查結果。
- 三、本府107年度施政計畫中有關組織願景、未來發展方向及市長施政理念。

貳、目的

- 一、發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提升士氣及服務效能。
- 二、藉由多樣化的協助性措施，建構溫馨關懷的健康職場，營造良好互動之組織文化及組織認同感，進而強化團隊向心力，提升機關整體競爭力。

參、對象

本府及所屬各機關學校、本市復興區公所及代表會員工（含公務人員、約聘僱人員、臨時人員、技工、工友、駕駛、駐衛警察、清潔隊員及測量助理）。

肆、辦理時程

107年1月1日至107年12月31日止。

伍、工作要項及辦理內容

工作項目		辦理內容	預定辦理 期程
1	需求評估及服務措施規劃	統計分析各項人資數據，進行服務需求問卷調查，並依據分析及調查結果規劃各項服務措施。	1月至2月
2	內外部服務資源盤點	盤點本府所屬機關及桃園在地民間機構提供的心理、法律、財稅、醫療免費諮詢服務及可用資源，提供同仁自行運用。	1月至2月
3	完善服務系統功能	1. 由本府人事處及工作圈各組組長組成專案推動小組，定期召開會議，共同討論員工協助方案推動方向及規劃服務措施。 2. 建立關懷員培訓機制，開辦系統性專業訓練課程，受訓合格者發給「員工心理健康管理師」認證，並成為本府「幸福微笑天使」代言人(107年預計培訓30人)，協助各機關發現問題個	2月至6月

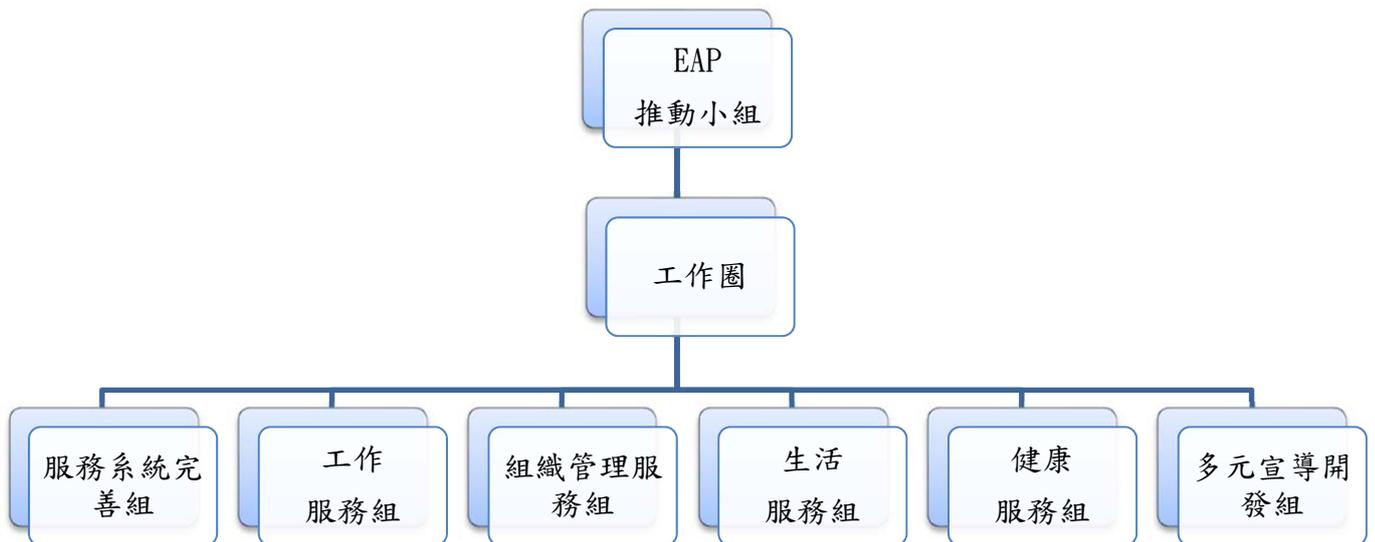
			<p>案，以及規劃推展符合機關發展需要的員工心理健康管理方案及擬訂EAP年度工作計畫。</p> <p>3. 偕同委外專業機構及各機關人事單位建置個案管理追蹤機制，強化服務系統的「問題發現」及「問題解決」功能。</p> <p>4. 重新檢視、修正現有標準作業流程、表單及方案實施計畫，並完成諮詢服務要點修訂。</p>	
4	提供五大面向服務措施	工作 面	<p>員工免費協談服務</p> <p>1. 「請幫我吧7858」諮詢服務 提供心理、法律、財稅、健康、管理等五大議題專業協談服務，同仁可透過24小時諮詢專線(080-002-7858)、電子信箱(service@ffceap.com.tw)、或於身心關懷平台申請面對面晤談等方式進行免費諮詢。</p> <p>2. 設置「解憂小棧-員工紓壓室」 活化閒置辦公空間，並整合本府心理、法律、財務、醫療、人資管理等相關資源，提供同仁定時定點、面對面顧問諮詢。</p>	全年度
			<p>新手Easy go 方案</p> <p>1. 依據新進員工所需共同職能建構學習地圖，搭配本府編製的「新手領航指南」辦理年度系列研習，協助新人快速提升專業能力、縮短業務摸索時間，以及建立正確的工作態度及良好的人際關係。</p> <p>2. 成立line群組、辦理新手家族聚會及座談會，提供新進員工經驗交流平台，使其能快速融入行政團隊。</p> <p>3. 辦理新人工作成效評估、潛力之星選拔等活動，使各機關瞭解新進員工的工作適應情形，適時導入輔導措施。</p>	3月至12月
			<p>職場適應與職涯發展講座</p> <p>依據本府各機關員工常見工作適應問題及職涯發展需要辦理專題講座或工作坊，協助員工覺察影響其工作效能的因素，並懂得尋求各項資源妥適處</p>	全年度

提供五大 面向服務 措施	組織 及 管理 面		理工作困境，發展自我潛能。	
		退休 How 樂活方案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理員工退休關懷講座(包含公教人員退休權益、健康管理、理財規劃及高齡退休志工志願服務經驗分享)，並提供退休諮詢及退休金試算服務，協助中高齡員工妥善規劃未來退休生活。 2. 進行實地關懷訪視，了解高齡退休公務人員生活近況。 	2 月至 12 月
		EAP 專家 入場輔導	由本府人事處及委外專業機構共同籌組EAP顧問團隊，深入高關懷機關(如高離職率、超時加班、高壓工作、組織變革、危機個案、第一線為民服務)進行訪談，協助不同業務屬性機關發現其組織問題或評估員工需求，並協同本府「幸福微笑天使」量身規劃符合機關需要的服務方案或協助措施。	全年度
		A+主管培 力方案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據初任主管領導管理所需職能建構學習地圖，辦理年度系列培力課程(包含新進員工輔導技巧、教練式部屬培育、績效面談、團隊激勵與科室管理、情緒管理、個案危機因應、敏感度訓練)，提升新手主管領導管理能力及部屬培育輔導技巧。 2. 提供主管管理諮詢服務，協助管理者處理員工適應困難或績效不佳、部門衝突等管理議題。 	2 月至 12 月
		機關團體 協談服務	針對特殊、異常徵候人員及危機事件之機關，提供組織氣候分析、焦點團體訪談、高風險職場關懷、危機事件協處及創傷壓力事件支持服務，並於完成團體諮詢後，提供分析報告。	全年度
		幸福夢享 家方案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 舉辦未婚聯誼活動，提供單身員工彼此認識和聯誼的機會，並辦理情 	全年度

	提供五大面向服務措施	生活面	<p>感關係與家庭婚姻相關講座或工作坊，培養同仁處理親密關係的健康態度，提升感情及婚姻的經營能力。</p> <p>2. 提供心理諮商服務及產後憂鬱檢測，協助同仁妥適處理各種感情議題及產後情緒障礙，預防危機事件發生。</p> <p>3. 結合市府員工卡相關資源，與特約婚紗、婚宴餐廳、喜餅、月子中心、托育機構等簽訂員工優惠方案，減輕員工成家及子女照護負擔。</p>	
		工作生活平衡講座	<p>依據員工需求調查結果，辦理生活法律、理財規劃、人際關係、親職教育等相關專題講座。</p>	2月至12月
		健康面	<p>健康樂活 Yes I Do 方案</p> <p>1. 辦理員工健康狀況及需求問卷調查，並依據調查結果規劃、推動「健康風險管理」、「健康知能提升」及「健康生活落實」三大面向相關協助措施，例如：員工健檢服務、健康諮詢、健檢結果分析、健康風險評估及各項健康促進相關講座。</p> <p>2. 建置本府員工身心關懷平台網站，提供壓力檢測、幸福微笑天使聯絡資訊、員工免費協談預約服務、身心關懷文章及資源分享。</p>	全年度
5	服務宣導與推廣	宣導說明會	<p>1. 結合各機關內部會議或活動講座辦理「EAP巡迴列車」，提供面對面方案服務說明，並可於現場受理諮詢、進行服務議題評估。</p> <p>2. 透過本府市政會議、區政會議及專家入場輔導會議宣導員工協助方案，強化各機關首長對方案的認同及支持。</p>	全年度
	數位推播	<p>利用本府人事處網站、Line官網、各機關電子看板、跑馬燈等數位媒體，推播本府EAP服務項目及相關活動資訊。</p>		

	服務宣導與推廣	EAP手札	將本府EAP相關資訊(如EAP內涵、服務項目、內外部可用資源等)印製於隨身手札,並結合學習護照發送給新進人員及新手主管。	
6	服務成效評估		<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定服務方案績效指標、本府所屬機關方案推動成果表。 2. 辦理方案認知及服務品質等意見調查,並將調查結果作為次年工作計畫及相關措施規劃之依據。 3. 定期統計各項服務措施使用情形,並進行分析後,製作成果報告,並研提改進策略。 4. 進行服務使用者滿意度及轉介個案之單位主管組織效能滿意度調查。 5. 定期召開工作圈及專案推動小組工作會議,依方案執行情形及回饋分析進行成效檢討,並參考會議回饋意見進行方案調整。 6. 依各機關回報之方案推動成果表檢視成效,並不定期辦理實地訪查。 	全年度

陸、推動組織及職掌



「工作圈」分組一覽表

組別	工作內容
服務系統完善組	建立關懷員培訓機制、系統性專業訓練課程及個案管理追蹤機制，並檢視、修正現有標準作業流程、表單及方案實施計畫、完成諮詢服務要點修訂。
工作服務組	負責規劃「工作面」各項協助措施或服務方案，並落實推動及管控作業。
組織管理服務組	負責規劃「組織管理面」各項協助措施或服務方案，並落實推動及管控作業。
生活服務組	負責規劃「生活面」各項協助措施或服務方案，並落實推動及管控作業。
健康服務組	負責規劃「健康面」各項協助措施或服務方案，並落實推動及管控作業。
多元宣導開發組	開發多元、創新宣導管道，深化發展各項導入措施。

柒、經費

本計畫所需經費，由本府人事處及各機關相關業務經費科目項下支應。

捌、附則

- 一、各機關學校同仁如需於辦公時間使用本計畫各項服務，應依公務人員請假規則或相關規定辦理請假事宜。
- 二、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。
- 三、本計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正。