

桃園市政府 110 年度推動員工協助方案實施計畫

桃園市政府 109 年 12 月 31 日府人考字第 1090324579 號函頒

壹、依據

- 一、行政院102年4月2日院授人綜字第1020029524號函頒之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- 二、桃園市政府及所屬各機關學校員工協助方案實施計畫、桃園市政府員工諮詢服務要點、本府109年度員工協助方案各項推動措施之滿意度及服務認知暨需求調查問卷分析結果。
- 三、本府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、建立以人為本的健康快樂職場，落實市長倡導之「健康城市應從健康政府做起」的施政理念，促使本府所屬各機關重視職場心理健康議題，並主動規劃推展各項員工身心健康促進措施，引導員工共創「健康、共融、共好」的職場氛圍，致力達成工作與生活平衡。
- 二、發現並協助市府所屬員工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。
- 三、藉由多樣化的協助性措施，建構溫馨關懷的友善職場，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（構）學校、本市復興區公所（含所屬機關），以及復興區民代表會公務人員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）、駐衛警察、清潔隊員、測量助理及臨時人員。

肆、辦理時程

110年1月1日至110年12月31日止。

伍、服務方案內容

本府110年度員工協助方案（以下簡稱EAP）係以本府同仁對本服務已具備信賴感為基礎，發展符合職場實務需要之服務方案，期待藉本計畫激起同仁觀照自我、面對問題並能互助合作之精神，亦結合心理健康三級預防機制為發展策略，支持本府同仁均能於「健康、共融、共好」的職場氛圍下，共同打造幸福公務職場環境，相關服務方案如下：

一、健康—激勵自主健康管理能力：協助本府同仁有意識的認識自我，全面檢視工作、生活、及健康等各層面之個人能力及資源，發展自我管理能力，增強同仁身心健康保護因子，同時宣導 EAP 相關資源，使同仁可自主運用。

| 策略目標 | EAP 方案名稱 | 對象 | 方案內容 |
|------|------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 健康 | 五力(有你)真好方案 | 所有員工 | <p>依員工需求問卷調查結果，於多元層面規劃各項講座活動，以滿足本府同仁對 EAP 之期待。</p> <p>一、工作面—工作有夠力：依本府各機關員工常見工作問題及職涯發展需要辦理專題講座或工作坊，預計辦理 12 場次。</p> <p>二、生活面</p> <p>1.心靈自癒力：為積極引導同仁自發性促進其健康狀態及生活品質，規劃心理健康與自我照顧技巧相關講座或工作坊活動，預計辦理 6 場次。</p> <p>2.職家平衡力：為使同仁達到工作與家庭平衡，除規劃提昇員工工作效率管理技能、與家庭成員正向互動技巧講座外，亦辦理本府同仁與其伴侶或眷屬可共同參與之活動，預計辦理 7 場次。</p> <p>3.聰明理財力：辦理個人資產分配相關講座，引導同仁學習從生活中理財，並針對薪資收入進行規劃配置，增進未來生涯規劃之自由程度，預計辦理 2 場次。</p> <p>三、健康面</p> |

| 策略目標 | EAP 方案名稱 | 對象 | 方案內容 |
|------|----------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | <p>1.提供符合本府同仁需求之健康促進相關措施，包含員工健檢服務、健康管理自主監測儀器配置，並配合場域適時安排 EAP 專家駐點服務，以提供本府同仁即時諮詢服務。</p> <p>2.健康有活力：鼓勵本府同仁建立健康生活習慣，辦理健康飲食、運動健身、養生保養等議題之健康講座或活動，預計辦理 3 場次。</p> |

二、共融—發展因應潛在議題能力：預先協助同仁發現可能影響工作績效之潛在因素，並經服務方案帶領同仁重新解構影響個人之議題，發展創新之因應策略，並培養包容多元差異，能與各式議題共處之能力；另持續精進主管及人事人員服務方案，期能即時覺察需求同仁，主動予以協助。

| 策略目標 | EAP 方案名稱 | 對象 | 方案內容 |
|------|---------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 共融 | 一樣也不一樣，有話慢說方案 | 所有員工 | <p>蒐集因性別、族群或其他類別於工作、生活互動中引發之差異性議題，例如本府 109 年度員工 EAP 需求調查結果發現，單身員工的幸福感較已婚員工低，且有性別差異，因此擬辦理“單身女性過得好 vs. 已婚女性感覺好”座談會；另男性主管與女性員工互動亦涉及職場權力關係及性別差異議題，爰規劃邀請專家顧問與會，引導參與學員討論，並達成彼此尊重、平等概念之宣導，預計辦理 2 場次。</p> |

| 策略 目標 | EAP 方案名稱 | 對象 | 方案內容 |
|----------|------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 為民服務，有 你真好方案 | 第一線為 民服務員 工 | <p>一、延續 109 年度 EAP 實施計畫，與內部有第一線為民服務性質業務之機關合作，辦理協助業務同仁調適心情相關講座，預計辦理 3 場次。</p> <p>二、辦理工作定錨、工作激勵等相關講座活動，使同仁持續投入工作，預計辦理 2 場次。</p> |
| | 新手前行方案 | 新進員工 | <p>一、依據新進員工所需共同職能建構學習地圖，並辦理新進人員工作調適相關課程，協助新人快速提升專業能力、縮短業務摸索時間，預計辦理 2 梯次之系列課程。</p> <p>二、辦理職場壓力檢測，另邀請高關懷人員使用工作或心理諮詢服務，並請幸福微笑天使適時關懷。</p> |
| | 好 young 主管 方案 | 主管人員 | <p>一、中高階主管培力：培育具發展潛力之主管人員，增進其晉升簡任官等職務所需之策略性、創造性及宏觀視野之領導管理才能，另依據主管領導管理所需職能建構學習地圖，辦理主管人員系列培力課程，包含「啟動領導魅力」、「修練職場關係」、「跨部門溝通協調及衝突管理」、「口才表達與人際溝通」、「面談技巧大解密」及「教練式領導與部屬績效提升」等訓練課程，預計辦理 7 場次。</p> <p>二、初任主管調適：針對初次擔任主管</p> |

| 策略 目標 | EAP 方案名稱 | 對象 | 方案內容 |
|----------|----------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | <p>職務人員，辦理情緒壓力管理與調適相關課程，預計辦理 1 場次。</p> <p>三、另為協助主管營造正向管理技巧，主動發現員工需求，並適時引導部屬使用 EAP 資源，減低影響團隊工作事件之發生機率，辦理「健康職場關係建立」、「員工異常徵候辨識」及「認識職場不法侵害」等訓練課程，預計辦理 3 場次。</p> <p>四、由專業管理顧問提供「團隊帶領技巧」、「績效處理與溝通」、「特殊員工管理」及「衝突管理」等諮詢服務，協助主管分析各式部屬管理議題，並擬定相關改善輔導計畫。</p> |
| | 幸福人事方案 | 人事人員 | <p>一、由各機關依據人格特質挑選適合的人事人員擔任 EAP 專責窗口（幸福微笑天使），並成立跨機關 EAP 工作圈。</p> <p>二、辦理 EAP 推動人員專業訓練，針對「建立友善職場溝通技巧」及「解析職場不法侵害處理流程」等議題辦理講座，提升專業知能，預計辦理 2 場次。</p> <p>三、召開工作圈會議，透過跨域互動與合作學習，整合整體資源協助推動各項員工協助方案，並於年末辦理當年度 EAP 檢討會議，做為下一年度 EAP 實施計畫訂定之參考。</p> |

| 策略目標 | EAP 方案名稱 | 對象 | 方案內容 |
|------|----------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 關懷 start-up 方案 | 近 2 年新成立機關、承接重大專案機關 | 考量本市為進步快速且成長顯著的年輕城市，為持續注入創意、有活力之市政規劃，以及因應市政建設需要，本府陸續成立新興機關；另配合時事之變化，部分機關執行特定專案，以提供市民適切服務，如：因應疫情提供居家隔離市民定期檢疫或關懷之機關等。為關懷符合上述目標機關同仁工作生活衡平情形，規劃由聘用心理師主動拜訪機關人事機構之 EAP 推動窗口，討論 EAP 推動相關事宜，特製機關專屬的 EAP 方案，本年度預計拜訪 4 至 6 個機關。 |

三、共好—互助處理危機事件的能力：面對危機事件，引導同仁互助共好精神，取代個人標籤化態度，並提供當事人及其所屬單位個人、團體、管理及組織等不同層面之 EAP 諮詢服務，陪伴同仁及其團隊重新建構工作節奏，持續發揮所長並致力維持工作與生活衡平；另彙整本市服務資源一覽表（如附件一），提供本府同仁或機關適時運用。

| 策略目標 | EAP 方案名稱 | 對象 | 方案內容 |
|------|------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 共好 | 員工免費諮詢服務方案 | 一般員工 | <p>一、諮詢管道</p> <p>(一) 「請幫我吧 7858」諮詢專線(080-002-7858)：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.由專業諮商心理師接聽專線，提供初步晤談、情緒處理、問題釐清、專業顧問諮詢安排等服務。 2.專線服務時間：每星期一至五上班日早上 9 時至下午 7 時。 |

| 策略 目標 | EAP 方案名稱 | 對象 | 方案內容 |
|----------|--------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | <p>(二) EAP 解憂信箱 (eap@mail.tycg.gov.tw)：由專業諮商心理師於三日內以電話或電子郵件回復，進行初步晤談或預約諮詢。</p> <p>二、諮詢議題</p> <p>(一) 心理諮詢服務：包括人際互動、壓力調適、職場不法侵害、情緒管理、夫妻或親子溝通相處等。</p> <p>(二) 工作諮詢：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、工作職涯諮詢（含退休生涯規劃）等。</p> <p>(三) 法律諮詢服務：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、買賣糾紛、購屋或租屋契約、遺產、婚姻等。</p> <p>(四) 財務諮詢服務：包括理財規劃、節稅建議、保險規劃等。</p> <p>(五) 醫療諮詢服務：提供政府機關及民間團體醫療保健資源相關資訊等。</p> <p>(六) 管理諮詢服務：協助主管人員進行危機事件協處、員工問題管理及員工推介程序等。</p> |
| | 團體諮詢服務 方案 | 市府所屬 各機關 | 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 |

| 策略目標 | EAP 方案名稱 | 對象 | 方案內容 |
|------|---------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | 傷壓力事件支持服務，並於完成團體諮詢後，提供分析報告。 |
| | 疫起·勇敢(COVID-19)補充方案 | 市府所屬各機關 | 本年度如遇疫情再度影響日常生活時，啟動本方案，引導各機關辦理連結同仁情感相關活動，如：辦理線上聚餐活動、關懷居家隔離人員等，使本府所屬各機關同仁即使因防疫政策拉遠彼此距離，其原有之同事情誼仍可維持升溫。 |

陸、服務宣導與推廣

一、宣導說明會

- (一) 於本府舉辦各項訓練或活動時，以簡報或影片播放方案服務說明，並可於現場受理諮詢、進行服務議題評估。
- (二) 透過本府市政會議、區政會議、專家入場輔導會議及各機關內部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。
- (三) 辦理新進人員 EAP 方案宣導活動，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。

二、數位推播

- (一) 利用本府人事處網站、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。
- (二) 定期檢視與隨時增修本府人事處「員工協助方案專區」資訊。

三、關懷小卡及宣導小物

- (一) 整合本府員工 EAP 專線 (080-002-7858) 及解憂信箱 (eap@mail.tycg.gov.tw) 等資訊，製作成關懷小卡，提供各機關人事機構使用。
- (二) 透過各式宣導小物宣傳 EAP 相關資訊及服務項目，使本府同仁可隨時獲知資訊。
- (三) 每季寄送心晴文章至同仁公務信箱，提供工作相關議題之身心自

我照顧方法，提醒同仁自我檢視，於需要時主動使用 EAP 資源及服務措施。

四、EAP 方案導入系統：為宣導並使各機關同仁、主管及人事人員了解 EAP 服務方案，爰建構本導入系統（如附件二）。

柒、成效評估

本方案應定期或不定期辦理績效評估，以作為後續檢討辦理情形之依據。

一、評估指標

| 績效指標 | | 評估方式 |
|------|---------|----------------------------------------------------------------|
| 指標一 | 員工知曉率 | 本府同仁對於本方案服務內容了解程度較前一年度提升比率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。 |
| 指標二 | 服務使用率 | 本方案所提供服務措施之使用情形，並進行成果報告，研提改進策略。 |
| 指標三 | 服務滿意度 | 人事服務滿意度、轉介個案之單位主管組織效能滿意度、改善情形回饋及員工協助方案相關活動滿意度。 |
| 指標四 | 員工工作穩定度 | 員工離職率。 |

二、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。

三、依各機關回報之方案推動成果表檢視成效，並得邀請相關學者與人事人員代表，不定期辦理實地訪查。

捌、推動組織及職掌



說明

- 一、桃園市心理健康委員會：由副市長擔任召集人，衛生局局長擔任副召集人，邀集社會局、勞動局、教育局、人事處等13個機關，以及外部專家學者、民間機構團體等，共同推動本市市民及市府員工心理健康促進政策。
- 二、EAP推動小組：由人事處處長擔任召集人，邀集EAP推動相關單位及2位專家學者，不定期召開會議，檢視員工協助方案推動方向及成效。
- 三、EAP工作圈：由本府人事處副處長擔任圈長，邀集所屬人事機構EAP推動單位主管組成工作圈，共同規劃本計畫所列各服務方案及協助措施。

玖、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。

壹拾、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、有關各機關組織及員工使用諮詢服務，均依本府員工諮詢服務要點辦理。
- 三、為鼓勵本府各機關積極推動員工協助方案，推動本計畫著有績效之人員，得酌予行政獎勵或列入年終考績之參考。
- 四、本計畫得依實際需要修正。

桃園市諮詢相關服務資源一覽表

更新日期：109 年 11 月 23 日

一、本府員工專屬諮詢管道

| 諮詢項目 | 諮詢議題 | 諮詢管道 |
|------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 心理諮詢 | 人際互動、壓力調適、職場不法侵害、情緒管理、夫妻或親子溝通相處 | 一、免付費諮詢專線：080-002-7858（請幫我吧） 二、解憂信箱： eap@mail.tycg.gov.tw 三、本府 EAP 服務窗口：03-3322101#7333 四、本府人事處員工協助方案專區： |
| 工作諮詢 | 工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、工作職涯諮詢（含退休生涯規劃） | |
| 法律諮詢 | 公務上面臨的法律問題、車禍、債務、買賣糾紛、購屋或租屋契約、遺產、婚姻 | |
| 財務諮詢 | 理財規劃、節稅建議、保險規劃 | |
| 醫療諮詢 | 煙癮、酗酒、更年期調適，以及提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施與民間團體現有醫療保健資源相關資訊 | |
| 管理諮詢 | 危機事件協處、員工問題管理、員工績效面談及員工推介程序 | |
| 團體諮詢 | 危機事件協處、創傷壓力事件、組織氣候分析、焦點團體訪談 | |

二、其他諮詢服務資源

| 諮詢項目 | 服務內容 | 提供服務機關（單位）及諮詢管道 |
|------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 心理諮詢 | 包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通等 | （一）桃園市心理相關服務資源： 1. 社團法人桃園市生命協會：1995（24 小時） 2. 桃園市社區心理衛生中心：03-3325880（星期一至星期五 8:00~12:00/13:00~17:00） 3. 桃園市政府教育局家庭教育中心：03-4128185（星期一至星期五 9:00~12:00/14:00~17:00） 4. 桃園市政府少年輔導委員會：03-3472011（星期一至星 |

| 諮詢項目 | 服務內容 | 提供服務機關（單位）及諮詢管道 |
|------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>期五 8:00~17:00)</p> <p>(二) 全國性服務資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.衛生福利部 24 小時安心專線：1925（全年無休） 2.衛生福利部男性關懷專線：0800-013-999（9:00-23:00 全年無休） 3.衛生福利 24 小時保護專線：113（全年無休） 4.老人諮詢服務中心專線：0800-228585（星期一至五 8:30-12:00/13:00-18:00） 5.中華民國自殺防治協會天使專線：0800-555911（16:00-22:00 全年無休） 6.兒童福利聯盟唉喲喂呀兒童專線服務：0800-003-123（星期一至星期五 16:30-19:30） 7.張老師輔導專線：1980（星期一至星期六 9:00~21:00、星期日 9:00~17:00） 8.張老師網路輔導服務：http://livechat.1980.org.tw/client.php?locale=zh-tw&style=1980style（星期一至星期六 18:30~21:30） |
| 法律諮詢 | 包括公務上面臨的法律問題及一般民、刑事等法律諮詢 | <p>(一) 桃園市政府法律相關服務資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.不分議題： <ol style="list-style-type: none"> (1) 現場諮詢：03-3322101#5615（星期一至星期五 9:00~11:30/14:00~17:00，採現場登記） (2) 視訊法律諮詢：03-3322101#5615（每星期二、星期四 14:00~17:00） (3) 各分區服務：視各區公所服務時段提供 2.消費者服務中心：03-3322101#5715/1950（星期一至星期五 8:00~18:00）、線上智能客服 https://1950online.tycg.gov.tw/webchat/ 3.勞資相關議題： <ol style="list-style-type: none"> (1) 勞資關係科（勞資問題）：03-3322101#6802-6803（每星期一、星期三 14:00~17:00，採現場登記） (2) 勞動檢查處綜合行業科（職業災害）：03-3323606#599 |

| 諮詢項目 | 服務內容 | 提供服務機關（單位）及諮詢管道 |
|------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>(3) 勞動條件科（勞動法令諮詢）：03-3322101#6804-6805、03-3323530</p> <p>(二) 桃園市法律相關服務資源（不分議題）：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.桃園地檢署訴訟輔導科：03-2160123（星期一至星期五 14:00~17:00，採現場登記） 2.中壢簡易庭訴訟輔導科：03-4621500（星期一至星期五 9:00~11:30/14:00~17:00，採現場登記） 3.桃園市婦女發展中心：03-3648213（星期三 9:00~12:00，電話預約） <p>(三) 法律扶助基金會（勞資問題、債務問題、家事案件、原住民）：市話直撥 4128518#2、手機撥打請加 02（星期一至星期五 9:00~12:30/13:30~17:00，電話諮詢）</p> |
| 財務諮詢 | 包括稅務處理、債務處理、保險規劃等 | <p>(一) 土地稅務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.地方稅務局地價稅科：03-3326181#2362（星期一至星期五 8:00-18:00） 2.地方稅務局增價契稅科：03-3326181#2752（星期一至星期五 8:00-18:00） <p>(二) 地方稅務局房屋稅科（房屋稅）：03-3326181#2412（星期一至星期五 8:00-18:00）</p> <p>(三) 地方稅務局消費稅科（使用牌照稅）：03-3326181#2452-2459（星期一至星期五 8:00-18:00）</p> |
| 健康諮詢 | 包含健康醫療、育兒、身心障礙、老人與長期照護等 | <p>(一) 健康醫療相關資源服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.戒毒成功專線：0800-770-885（24 小時，全年無休） 2.戒菸治療專線：0800-636-363（星期一至星期六 9：00~21：00，全年無休） 3.桃園市政府（星期一至星期五 8：00~18：00）： <ol style="list-style-type: none"> (1) 桃園市民醫療小管家：衛生局醫事管理科 03-3340935#2302 (2) 女性健康篩檢及孕期照護：衛生局健康促進科 03-3378854 (3) 癌症篩檢：衛生局健康促進科 03-3340935#2526、 |

| 諮詢 項目 | 服務內容 | 提供服務機關（單位）及諮詢管道 |
|----------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>2529</p> <p>(4) 失智症預防：衛生局長期照護科 03-3321328</p> <p>(5) 發展遲緩兒童療育：社會局兒童及少年福利科 03-3322101#6319-6323</p> <p>(二) 桃園市政府托育照護相關資源服務（03-3322101#各分機，星期一至星期五 8：00～18：00）：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 生育托兒：社會局婦女福利及兒童托育科#6317-6318、#6424-6428 2. 幼兒就學及課後照顧：教育局幼兒教育科及國小教育科#7584-7588、#7417 3. 身心障礙照顧及就學：社會局身心障礙福利科及教育局特殊教育科#6300-6307、#7583 4. 長期照護：衛生局長期照護專線 03-3321328 5. 老人長期照顧：社會局老人福利科 03-3339090 6. 社區安寧照護：衛生局醫事管理科 03-3340935#2322 |

桃園市政府員工協助方案導入系統

