

基隆市政府及所屬各機關學校 110 年度員工協助方案推動計畫

中華民國 110 年 2 月 9 日基府人給壹字第 1100206629 號函訂定

壹、依據

- 一、行政院 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函頒行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 二、研商本府及所屬各機關學校 109 年度員工協助方案推動計畫執行情形檢討暨 110 年員工協助方案推動計畫(草案)評估建議會議決議。

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，提升員工士氣及服務效能。
- 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。

參、服務對象

本府及所屬各機關學校員工(含公務人員、教師、約聘僱人員、技工(隊員)、工友、駕駛及臨時人員等)。

肆、服務內容

為落實本方案及多元化服務，服務內容區分為：工作面、生活面、健康面、組織面及管理面等五大面向，以涵蓋個人、組織及管理層次，提供多元且完善的協助措施，提升同仁身心健康。各面向內容如下：

一、個人層次：

(一) 工作面：包含工作適應、組織變革調適、工作與生活平衡、生涯(退休)規劃、職務歷練等。

(二) 生活面：

1、法律諮詢：包括民、刑事糾紛及訴訟程序等諮詢。

2、理財諮詢：包括理財規劃、節稅建議、保險規劃等諮詢。

(三) 健康面：

1、心理諮詢：包括工作壓力、人際互動、交友、婚姻、親子溝通等諮詢(成立員工協談室辦理協談服務)如第六點。

2、醫療諮詢：包括飲食營養、運動保健、健康檢查評估建議、各項衛教服務等諮詢。

二、組織及管理層次：

- (一) 組織面：包含組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。
- (二) 管理面：包含領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使管理人員提升對於屬員之異常徵候的敏感度以及管理技巧，能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

伍、實施要項

一、辦理機關：本府人事處統籌辦理、各機關學校人事機構協辦。

二、辦理方式：

- (一) 採外置式，委由專業機構專業人員提供服務。
- (二) 由本府員工協助方案推動小組規劃，組工作圈滾動式檢討推動本計畫。

三、宣導及推廣：本府及所屬各機關學校應運用適當場合及管道，透過專題演講、走動式宣導、發放宣導品等活動，讓同仁瞭解本方案的功能、相關服務措施內容與種類、何時及如何使用本方案；並適時發放問卷調查需求及滿意度，瞭解本機關需求。

四、經費預算：由本府相關經費項下支付。

陸、實施方式

一、一般個案心理諮詢：

(一) 協談服務由本府人事處委由財團法人「張老師」基金會洽請專業輔導人員擔任，並依規定支給諮詢服務費。

(二) 員工可透過 3 種管道申請協談服務：

1、直接洽詢基隆「張老師」(洽詢電話：2433-8764 分機 10)。

2、洽本府員工協談專線代為聯絡(專線電話：2422-0295)。

3、透過員工服務機關(學校)人事單位代為聯絡。

(三) 協談時間：以協談人(機關)申請時間為主，並可於下班時間進行。

(四) 取消(更改)協談：若因故無法前往，應至遲於協談前一天以電話取消或更改。

(五) 終止協談：員工於協談過程中，得要求終止協談。

(六) 錄音(影)之服務：基於協談保密原則，協談時不提供錄音(影)

之服務。但申請協談人若有需要時，得於協談前經協談人員同意後錄音（影），並索取所製作之檔案。

- (七) 依本計畫實施之協談服務，每人每年最高補助 3 小時之諮詢費用，後續仍有諮詢需求得自費申請使用。惟如特殊個案，得經專業人員評估後，至多延長 3 小時之補助時數。團體諮詢服務每次人數至多 15 人，視需要排定 2 至 3 小時團體諮詢。
- (八) 如於上班時間接受協談輔導者，得申請公假。
- (九) 一般個案諮詢服務流程如附件 1。

二、危機個案處理流程：

當發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或員工個人生（心）理因素，引發自殺（傷）行為或殺（傷）人意圖等其他嚴重影響單位同仁之情形。

- (一) 人員傷亡：由發生事件單位（機關、學校）同時通報首長、警消單位送醫治療，以及人事單位協助啟動 EAP 機制，並聯繫個案家屬，就個案有關影響人員提供員工協助方案相關協助；單位主管、同仁至醫院或府上慰問。
- (二) 無人員傷亡：由發生事件單位（機關、學校）同時通報首長，以及人事單位協助啟動 EAP 機制，就個案有關影響人員提供員工協助方案相關協助。

三、非自願個案諮商之處理流程：

當員工因生（心）理等因素，嚴重影響自身或他人工作狀況時，由個案單位副主管立即介入個案。

- (一) 轉介當事人使用員工協助方案諮商，並可通報人事單位協助轉介。如當事人願意接受，則提供員工協助方案協助及工作適應協助，如當事人不願意接受，則回報當事人主管並視情況採取相關作為（如聯繫重要關係人或家屬加強關懷協助等）。
- (二) 若當事人有自殺（傷）或傷人意圖之立即性危險時，依危機個案處理流程處理。

四、法律諮詢：本府 1 樓設置「免費法律服務諮詢櫃台」提供同仁相關法律（規）諮詢、解答疑義。

五、醫療諮詢：考量同仁諮詢便利性及醫療院所之規模，委由衛生福利部基隆醫院提供同仁醫療諮詢服務。

六、理財諮詢：委由國營且鄰近本府之臺灣銀行股份有限公司基隆分行財富管理部門提供同仁所需理財資訊。另提供財政部北區國稅局基隆分局及所屬稽徵所聯絡方式，以便同仁稅務問題諮詢使用。

柒、宣導及研習項目實施期程表：

服務面向	類別	具體措施說明	預定辦理期程
宣導推廣	製作宣導圖卡	製作宣導圖卡，放至本府員工入口網及人事處網頁專區，推廣本方案各項服務措施。	110年3月至12月
	員工關懷手冊	修訂員工關懷手冊，放至本府人事處網頁專區，同仁可自行下載參閱。	110年3月
	推動員工協助方案小組製作宣導懶人包	推動小組成員，分為3組，分別針對「新進人員」、「遷調人員」、「退休人員」製作宣導懶人包，放至本府人事處網頁專區，提供同仁自行下載參閱，並同時推廣本方案的服務措施。	110年4月
	本府110年度數位學習	將e等公務園+學習平臺課程「員工協助方案」列為本府110年度數位學習組裝課程，協助同仁強化瞭解員工協助方案的本質及內涵。	110年1至7月

服務面向	類別	具體措施說明	預定辦理 期程
	員工協助方案有獎徵答	為加強宣導員工協助方案之服務項目及內涵，提升員工知悉率及使用率。	110年6月
	分贈員工協助方案廣宣品	為加強宣導員工協助方案之服務項目及內涵，提升員工知悉率及使用率。	110年1至12月
	推動員工協助方案小組	關懷員組成走動式巡迴宣導列車，走入各單位宣導本方案服務內容。(視疫情調整)	110年1月至12月
組織面	團隊建立/組織願景	為加強同仁對機關的向心力與認同感，安排團隊建立或組織願景相關研習。	110年5至6月
管理面	主管敏感度與危機處理訓練	提升主管對所屬同仁異常徵候的敏感度及管理技巧，預先發現同仁問題，適時給予協助及轉介。	110年5至6月

服務面向	類別	具體措施說明	預定辦理 期程
工作 面	員工多元專題研 習—職場適應、 壓力管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 邀請專家講述職場適應相關技巧與調適，協助同仁提升工作效率。 2. 對於不同群體(主管或非主管人員;新進人員或資深人員)的壓力進行介紹或提供適當的舒壓方法，以符合不同同仁需求。 	110年8至 9月
生活 面	員工多元專題研 習—法律或理財	<ol style="list-style-type: none"> 1. 邀請法律扶助基金會律師講述法律常識，使同仁瞭解並使用本府法律諮詢服務。 2. 邀請專家講述理財觀念，使同仁認識自己的財務狀況進而得以規劃自己生活。 	110年8至 9月
健康 面	員工多元專題研 習—生理或心理 健康	<ol style="list-style-type: none"> 1. 邀請本市市立醫院醫師講述醫學健康觀念，協助同仁更認識自己的身體狀況及保健之道。 2. 邀請張老師基金會的心理諮商師講述同理心(諮談技巧訓練)相關議題，並同時加強宣導員工協助方案心理諮商的管道。 	110年8至 9月

捌、注意事項

- 一、本府各主管人員及辦理本方案相關人員，應主動關懷同仁，瞭解及蒐集同仁需求，在同仁遇有新到職及婚、喪、喜、慶、退休等各項人生重大變化，或工作適應、同仁相處、工作變革等職(生)涯適應時，結合機關現有福利措施，法律、財務、心理諮商等相關資源，適時提供協助。
- 二、辦理本方案時，應充分結合運用現有之行政措施、社會資源及相關資訊平台(如「公務人員網路諮商服務網」、「公務福利資訊e指通」專區網站等)，使現有機制發揮最大的效益。

玖、其他

- 一、本府及所屬各機關學校、社會公益團體、專業機構專業人員提供協助時，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)各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、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。
 - (二)各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料均應全程永久保密，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。
 - 二、同仁如需於辦公時間使用本方案各項服務，應依各類人員適用之請假規則之規定辦理請公假事宜。
 - 三、推動本方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績作為重要參據。
- 拾、本計畫奉核定後實施，未盡事宜得隨時補充或修正之。