**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

桃園市政府107年7月18日府人考字第1070174895號函修正

1. **依據**
   1. 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」。
   2. 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。
   3. 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。
2. **目的**
   1. 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，使員工能夠「安心上班、開心工作」，達到工作與生活平衡。
   2. 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。
   3. 開展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。
3. **對象**

本府及所屬各機關學校公務人員、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。

1. **辦理時程**

107年1月1日至107年12月31日止。

1. **工作要項及辦理內容**

本府107年度員工協助方案計畫係以「強化組織管理服務方案」、「深化諮詢服務成效」及「活用內外部服務資源」為三大推動重點，具體工作內容如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | | 結合本府社會局、教育局、法務局、地方稅務局及衛生局等相關單位，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(如附件)。 | | 1月至2月 |
| **3** | **完善服務系統功能** | | 1. 建構本府員工協助方案三級推動架構，強化服務方案推動成效： 2. 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。 3. 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，定期召開會議，檢視員工協助方案推動方向及成效。 4. EAP工作圈：由本府人事處考訓科科長(EAP服務窗口)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。 5. 訂定員工諮詢服務要點：重新檢視、修正現有各項諮詢服務的標準作業流程、申請表單，並完成諮詢要點訂定作業。 6. 建立關懷員培訓機制及經驗交流平台：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」(107年預計培訓30人)，協助各機關發現問題個案，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；另為使關懷員能了解本府各項EAP服務方案使用情形及檢討服務成效，定期辦理工作坊，分享各機關非自願個案、危機個案或組織重大危機事件協處方式及心得。 7. 建置個案管理追蹤機制：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。 | | 2月至6月 |
| **4** | **提供員工免費諮詢服務** | | * + 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諮詢服務，同仁可透過24小時諮詢專線(080-002-7858)、電子信箱(service@ffceap.com.tw)、身心關懷平台進行免費諮詢或申請面對面晤談。   * + 1. **退休及法律駐點諮詢服務**   由本府人事處及法務局專業人員籌組顧問團隊，提供府內駐點諮詢服務(每週二、五下午2時至5時)，同仁可透過人事處官網EAP專區線上預約或電話預約。 | | 全年度 |
| **5** | **提供五大面向服務措施**  **提供五大面向服務措施**  **提供五大面向服務措施** | **工作面** | **新手Easy go 方案** | 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。 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。 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。 | 3月至12月 |
| **職場適應與職涯發展講座** | 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理工作困境，發展自我潛能。 | 全年度 |
| **退休How樂活方案** | 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月至12月 |
| **組織及管理面** | **EAP專家入場服務** | 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** | 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 |
| **團體諮詢服務** | 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 |
| **生活面** | **幸福夢享家方案** | 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。 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。 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。 | 全年度 |
| **工作生活平衡講座** | 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。 | 2月至12月 |
| **健康面** | **健康樂活Yes I Do方案** | 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。 2. 建置本府員工身心關懷平台網站，提供壓力檢測、員工免費協談預約服務、身心關懷文章及資源分享。 | 全年度 |
| **5** | **服務宣導與推廣** | **宣導說明會** | 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。 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。 | | 全年度 |
| **數位推播** | 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。 | |
| **6** | **服務成效評估** | | 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 |

1. **推動組織及職掌**

|  |  |
| --- | --- |
| 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。 |

1. **績效評估指標**

辦理本方案應定期或不定期辦理績效評估，以作為後續檢討本方案辦理情形之依據。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 績效指標 | | 評估方式 |
| 指標一 | 員工知曉率 | 員工對於本方案服務內容了解程度較前一年度提升比率 |
| 指標二 | 服務使用率 | 本方案所提供服務之使用情形 |
| 指標三 | 服務滿意度 | 人事服務滿意度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 |

1. **實地訪查**

本府人事處得邀集相關學者專家與人事人員代表，不定期辦理本府各機關學校員工協助方案實地訪查，協助各機關學校辦理推動事宜：

* 1. 訪查對象：本府一級機關。
  2. 訪查指標：包含計畫組織、資源配置、制度方針及服務項目等四大評估構面，填報「桃園市政府所屬各機關推動員工協助方案成效力評估表」。
  3. 訪查方式：本府人事處依各機關學校所填報之「桃園市政府所屬各機關推動員工協助方案成效力評估表」辦理評核，必要時，進行實地訪視。

1. **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。

1. **附則**
   1. 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。
   2. 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。
   3. 本計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正。

**桃園市政府員工協助方案服務資源一覽表**

**更新日期：107/07/10**

1. **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** | 壓力調適、情緒管理、焦慮憂鬱、生涯各階段重大危機因應與管理、職場霸凌、職場人際 | 1. 24小時免付費諮詢專線：080-002-7858(請幫我吧) 2. E-mail：[service@ffceap.com.tw](mailto:service@ffceap.com.tw) 3. 身心關懷平台：<http://df.ffceap.com.tw/taoyuantraining/> 4. 本府EAP服務窗口：03-3322101#7330 5. 本府人事處員工協助方案專區：<https://goo.gl/Y88rbD> |
| **法律諮詢** | 車禍案件、買賣糾紛、租賃契約、婚姻權益、民刑事訴訟程序 |
| **財稅諮詢** | 債務整合、節稅、贈與、保險規劃 |
| **健康諮詢** | 健檢諮詢、睡眠異常、醫療長照、疾病諮詢、健康飲食、運動保健、用藥安全、重大傷病支持及各項衛教 |
| **工作諮詢** | 工作適應、職涯發展、薪資待遇、退休規劃等相關人資管理議題 |
| **管理諮詢** | 部屬管理、團隊領導、個案轉介 |
| **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 |
| **專家入場** | 組織及員工需求瞭解與評估、規劃工作與生活平衡協助措施、發展員工協助方案宣導與服務策略、強化員工工作壓力調適能力或專業職能、精進主管領導管理或溝通協調能力、化解職場衝突、協處特定人力資源管理議題 |

1. **心理諮詢服務資源**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名稱** | **諮詢專線** | **服務時間** |
| 衛生福利部24小時安心專線 | 0800-788-995 | 24小時，全年無休 |
| 中華民國自殺防治協會天使專線 | 0800-555-911 | 16：00～22：00，全年無休 |
| 社團法人桃園市生命線協會 | 03-3011021 | 週一至週五  09：00～12：00  13：00～17：00 |
| 1995 | 24小時，全年無休 |
| 財團法人張老師基金會桃園分事務所 | 03-3381234  03-4916999  1980 | 週一至週日  08：00～17：00 |
| 衛生福利部男性關懷專線 | 0800-013-999 | 09：00～23：00  全年無休 |
| 桃園市社區心理衛生中心 | 03-3325880 | 週一至週五  09：00～12：00  13：00～17：00 |
| 桃園市政府教育局  家庭教育中心諮詢專線 | 03-4128185 | 週一至週五  09：00～12：00  14：00～17：00 |
| 桃園市諮商心理師公會  身心障礙者與家庭照顧者心理輔導支持服務 | 03-4227151#34805 | 週一至週五  8：30～12：00  13：00～17：00 |
| 兒童福利聯盟  哎喲喂呀兒童專線服務 | 0800-003-123 | 週一至週五  16：30～19：30 |
| 衛生福利部24小時  保護專線 | 113 | 24小時，全年無休 |
| 桃園市政府少年輔導委員會 | 03-3472011 | 週一至週五 |
| 傳神關懷傳播協會  希望線(長者/獨居關懷) | 0800-008-185 | 週一至週五  9：00～19：00 |

1. **桃園市心理諮商/心理治療所資源**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **諮商所名稱** | **諮詢專線** | **服務地點** |
| 我們心理諮商所 | 0979-796896 | 桃園市中壢區高鐵站前西路一段268號9樓之5 |
| 新晴心理諮商所 | 0928-889882 | 桃園市中壢區中北路二段119號10樓之1 |
| 心園心理治療所 | 03-3317485 | 桃園市桃園區忠一路15號 |
| 助人心理治療所 | 03-3359532 | 桃園市桃園區復興路207號1603室 |
| 若有光心理治療所 | 03-3167689 | 桃園市桃園區藝文一街86號之39樓 |
| 薰喆心理治療所 | 03-3019182 | 桃園市桃園區中埔一街107號1樓 |
| 新田心理治療所 | 03-3970581 | 桃園市龜山區文化二路28之1號4樓 |

1. **本府免費法律諮詢服務**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服務提供機關** | **諮詢專線** | **服務時間** |
| 桃園市政府 | 03-3322101#5615 | 週一至週五  09：00～11：30  14：00～17：00 |
| 消費者服務中心 | 03-3322101#5715  1950 | 週一至週五  08：00～18：00 |
| 桃園區公所 | 03-3353561 | 每週二、四  18：00～20：30 |
| 中壢區公所 | 03-4271801#6011、6013、6015 | 每週三、五  18：00～20：30 |
| 八德區公所 | 03-3653202 | 每週一14：00～16：30 |
| 平鎮區公所 | 03-4597152  03-4572105 | 每週二14：00～16：30 |
| 蘆竹區公所 | 03-3524287  03-3520000 | 每月第一、三個週一  18：00～20：30 |
| 觀音區公所 | 03-4733641 | 每月第一、三個週三  14：00～16：30 |
| 新屋區公所 | 03-4773548  03-4774334 | 每月第一、三個週四  14：00～16：30 |
| 勞動局 | 勞資問題(勞資關係科)  03-3322101#6802-6803  職業災害(勞動檢查處綜合行業科)  03-3323606#599 | 每週一、三  13：30～16：30 |

1. **本府稅務諮詢服務**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服務項目** | **諮詢專線** | **服務時間** |
| 土地稅務 | 地方稅務局地價稅科03-3326181#2362  地方稅務局增值契稅科  03-3326181#2752 | 週一至週五  08：00～18：00 |
| 房屋稅 | 地方稅務局房屋稅科  03-3326181#2412 | 週一至週五  08：00～18：00 |
| 使用牌照稅 | 地方稅務局消費稅科  03-3326181#2452-2459 | 週一至週五  08：00～18：00 |

1. **健康醫療諮詢服務**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服務項目** | **諮詢專線** | **服務時間** |
| 衛生福利部24小時安心專線 | 0800-788-995 | 24小時，全年無休 |
| 24小時戒毒成功專線 | 0800-770-885 | 24小時，全年無休 |
| 戒菸治療專線 | 0800-636-363 | 24小時，全年無休 |
| 桃園市民醫療小管家 | 衛生局醫事管理科  03-3340935#2302、2328 | 週一至週五  08：00～18：00 |
| 女性健康篩檢及孕期照護 | 衛生局健康促進科  03-3378854 | 週一至週五  08：00～18：00 |
| 癌症篩檢 | 衛生局健康促進科  03-3340935#2526、2529 | 週一至週五  08：00～18：00 |
| 失智症預防 | 衛生局長期照護科  03-3321328 | 週一至週五  08：00～18：00 |
| 發展遲緩兒童療育 | 社會局兒童及少年福利科  03-3322101#6319-6323 | 週一至週五  08：00～18：00 |

1. **其他諮詢服務**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服務項目** | **諮詢專線** | **服務時間** |
| 生育托兒 | 社會局婦女福利及兒童托育科  03-3322101#6317-6318  03-3322101#6424-6428 | 週一至週五  08：00～18：00 |
| 幼兒就學及課後照顧 | 教育局幼兒教育科  03-3322101#7584-7588  教育局國小教育科  03-3322101#7417 | 週一至週五  08：00～18：00 |
| 身心障礙照顧及就學 | 社會局身心障礙福利科  03-3322101#6300-6307  教育局特殊教育科  03-3322101#7583 | 週一至週五  08：00～18：00 |
| 長期照護 | 衛生局長期照護專線  03-3321328 | 週一至週五  08：00～18：00 |
| 老人長期照顧 | 社會局老人福利科  03-3339090 | 週一至週五  08：00～18：00 |
| 社區安寧照護 | 衛生局醫事管理科  03-3340935#2322 | 週一至週五  08：00～18：00 |