

臺中市政府 107 年度推動員工協助方案工作計畫

~行動三速線・幸福大湧現~

壹、依據：

- 一、行政院民國 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、臺中市政府(以下簡稱本府)所屬各機關學校員工協助方案實施計畫。

貳、宗旨：

為貫徹行政院人事行政總處推動員工協助政策及落實市長健康臺中、希望臺中之施政理念，發揮創意導入科技，讓城鄉零距離，以「效能政府」、「種籽關懷員」及「圖像影音行動力」，再創「行動三速線・幸福大湧現」，持續提供各項員工協助服務與促進快樂健康工作職場，以增進員工幸福感及提升工作效能。

參、目的：

一、運用影音圖像行動力，營造全面 EAP 服務

為宣導員工協助方案，藉由多元管道進行外，以通訊軟體(如 Line)、網站影音圖像專區，將製作之員工協助方案微電影、圖像傳達所屬員工，有效解決員工問題，提昇政府競爭力。

二、建構完善關懷員培訓制度，提升職能滿意度

為適時發現員工問題並培養解決問題的人力，以心理測驗方式，篩選具熱心助人特質人員，薦送參加員工協助關懷員培訓，並於取得證照後，分駐各轄區，傾聽或轉介員工，提高員工工作效能，提升職能滿意度。

三、EAP 全面再深化，型塑幸福公僕

為紓緩員工在職場上面臨的挫折壓力，提昇生活或健康品質及工作士氣，協助各機關自訂 EAP 工作計畫，讓個人面、組織面及管理面等全方位員工協助服務再深化，提供更完整的員工服務措施，以協助員工釋放壓力，凝聚向心力與組織士氣。

四、落實員工現場關懷，增進組織安定

訂定獎勵制度，對擔任不定時關懷及業務傳承等兩種協助新進員工之賢拜同仁給予獎勵，期能協助新進員工提升工作效能外，亦建立「We are family」溫馨幸福的辦公環境，以增進組織安定。

肆、服務對象：本府暨所屬各機關學校員工。

伍、辦理期程：107年1月1日至107年12月31日止。

陸、工作項目：依據106年度行政院所屬及地方機關推動員工協助方案評鑑結果報告暨專家建議事項、本府所屬各機關推動員工協助方案需求問卷調查，並參照本計畫之宗旨與目的，訂定下列工作項目

一、「有問題來找我」(Call Me專線)協談服務

(一)運作方式：提供心理、法律、財務、醫療及管理 etc 五類統一協談專線及多元預約方式之面對面晤談服務。

1. 設置統一免費諮詢協談專線，員工遇有心理、法律、財務、醫療及管理 etc 問題，以「一通電話，全程服務」，建構顧客為導向之便捷、快速零斷接的貼心員工協助方案。
2. 設置「轉角遇到愛—員工諮商室」，提供面對面晤談服務，運用電話、網路、電子郵件、Line 或 QR Code 等預約方式提供24小時免費諮詢(商)專線，提供員工協談。

(二)預期效益：透過免費諮詢協談專線，及多元預約方式進行面對面晤談服務提供，期能協助同仁解決問題，並讓同仁感受便捷及貼心之服務，增進員工幸福感。

二、工作層面服務

(一)運作方式：辦理各系列研習課程(如附件1)

1. 主管人員管理職能訓練：如溝通協調、自我情緒管理、敏感度訓練、壓力管理及衝突管理。
2. 提升員工多元發展研習：如主管培訓班、職涯規劃、第二專長培訓及志工訓練。

3. 增進員工職場幸福感研習：如人際關係、團隊合作、健康紓壓及退休生活規劃。

(二)預期效益：透過主管人員訓練，協助主管發現員工負面情緒及調整員工互動關係的能力；提升員工成就感、增進員工職場幸福感等研習，增加多元員工職涯規劃及能力培養，提升員工工作能力。

三、生活層面服務

(一)運作方式：辦理各系列研習課程及提供多元服務

1. 辦理法律諮詢、財務諮詢及職場與家庭平衡等研習(如附件 1)。
2. 結合社會資源創造員工多元服務，主動爭取社會資源展現行動力，整合以食、衣、住、行、育、樂為經；生、老、病、死為緯，建構員工快樂便捷生活網絡(如附件 2)。
3. 整合本府資源提供免費法律諮詢、債務清理諮詢、稅務諮詢、社福資源服務、托育一條龍、心理資源服務(如附件 3)。

(二)預期效益：透過彙整及更新法律諮詢、財務諮詢及職場與家庭平衡等研習，增加員工法律、財務及職場與家庭平衡的知識，並整合社會資源創造員工多元服務，提供便捷生活網絡服務，增加員工幸福感。

四、健康層面服務

(一)運作方式：辦理身心健康系列研習課程及協談服務(如附件 1)。

1. 身心健康系列講座—幸福 EAP 系列講座、美好人生系列講座。
2. 心理層面協談服務—提供面對面協談服務、團體諮商服務，包含生活適應及心理困擾等服務。
3. 強化警消身心健康關懷—為關心警消人員身心狀況，倡導團隊互助關懷文化，及早發掘身心異常徵兆，採「主動發掘，即時關懷」之初期預防機制：

(1)透過專家學者講授助人者之心理自我照顧及助人技巧，藉以增進第一線警察及消防人員之心理健康。

(2)針對高風險員警進行創傷壓力症候群處理，於各區設有專責諮商師，對有需求人員進行面對面諮商，協助個案克服困境及持續關懷後續心理狀況與工作適應情形。

(二)預期效益：透過身心健康系列講座、提供心理層面協談服務，增進員工身心健康；並辦理警消心理健康講座及關懷高風險員警諮商等措施，以增進第一線警消人員之心理健康，協助追蹤關懷個案後續心理狀況及工作適應情形。

五、組織層面服務

(一)運作方式：各項組織管理措施、協談及研習課程

1. 三階段新進人員管理：為使新成員盡速投入工作，降低人員流動率，提升個人與機關團隊之工作績效，以增進機關安定，針對新進人員採三階段風險管理機制，第一階段為新進人員講習及諮詢、第二階段為員工現場關懷、第三階段為主管針對高風險及危機個案主動關懷處理。
2. 賢拜傳承·感恩有你(Make Life Better)：落實資深賢拜不定時關懷及業務傳授等與新進員工互動方式，協助其提升工作效能。同時明訂獎勵制度，對當年度擔任賢拜之同仁均有獎勵外，其於參加主管職缺升遷時，列入陞任主管優先考量名單，鼓勵同仁樂於傳承與提攜後進，期塑造「We Are Family」溫馨幸福之辦公環境。
3. 主管教練(coaching)協談服務：為協助處理各機關有適應困擾員工，透過主管主動申請、機關人事人員或拜訪機關首長宣導「有問題來找我」專線，推薦個案協談服務，以提升管理成效。
4. 員工協助方案教育訓練：計畫性辦理機關首長、主管人員、EAP承辦人員、人事人員、新進人員等EAP系列訓練研習。
5. 為紓緩學校人事人員請假需自覓代理人之困擾與壓力，建立本府各級學校人事人員品管圈職務代理制度，主動安排職務代理

人員，提升行政效率。

6. 運用公教志工人力，設置「員工權益諮詢中心」，提供諮詢服務，保障員工合法權益。

(二)預期效益：透過各項組織管理措施、協談、研習課程及諮詢服務，強化組織面功能，落實推動員工協助之效能。

六、管理層面服務

(一)運作方式

1. 精進工作圈

為落實執行推動員工協助方案，設置計畫組織組、資源配置組、制度方針組、管理支持組及服務項目組等5組(如附件4)，協助所屬機關訂定工作計畫及編修員工推動作業手冊。藉由定期開會、提出回饋、掌控進度等運作方式，於年度終了檢視成效指標，做為下年度訂定計畫參考之依據。

2. 建立種籽關懷員制度

(1)成員組成：定期請各機關學校薦送具服務熱忱特質之人員，透過專業機構設計心理測驗，篩選具關懷特質人員組成關懷小組，並擬訂種籽關懷員完整培訓計畫，協助執行員工協助方案。

(2)成員培訓：規劃專業課程進行三階段培訓，聘請專業講師授課研討，成為各機關種籽，做到初級預防與關懷同仁機制。

(3)成員任務：對於需要協助之員工，由合格認證之關懷員轉介至鄰近適當的專業諮商機構或醫療院所治療。

3. 凝聚共識、建立健康、希望的市府團隊

分階段輔導所屬機關，各依機關屬性，自訂年度EAP工作計畫，並落實管考機制，以強化各機關EAP承辦人員專業知識及推動能力。

(二)預期效益：透過精進工作圈分組研討方式，聘請專家指導及提供

回饋意見，有效管控進度並編修員工推動作業手冊，使方案推行更加完備，強化各機關 EAP 推動能力，期能提升員工與組織工作績效，並建立完善「一條龍 EAP 服務」目標。

柒、宣導與推廣

一、巡迴關懷列車

落實行動政府及員工協助關懷理念，以拜訪機關首長、研討會案例分享及遴聘專家督導等方式定期聚會，並透過小組對話集思廣益，結合不同思考層次，尋求解決模式之方案，藉以發現新的運作契機。

二、辦理各項 EAP 相關訓練研習

依據各層級人員不同角色需要，除辦理機關主管、人事人員、一般人員等 EAP 系列訓練研習班外，亦辦理主管敏感度訓練、溝通協調訓練研習，協助員工瞭解方案內容及運用，強化承辦人員推動員工協助之專業能力。

三、多元方式宣導

1. 網站影音圖像連結專區：結合科技技術導入本府推動員工協助方案，建置網站影音圖像連結專區，便利員工上網查詢運用。
2. 結合微電影及手機通訊軟體(如 Line)等方式傳遞。
3. 成立小組編修本府推動員工協助方案作業手冊，便利各機關參考運用。
4. 建置「員工協助專區」，由人事人員透過資訊網站專區、講座研習、電子郵件、海報等方式，便利員工隨時隨地取得及使用資訊。
5. 蒐集整合各機關資源並出版相關刊物、『心晴』小卡方便使用。
6. 建置「員工身心關懷平台」，提供員工隨時自我檢測，以瞭解自身潛在性格及傾向，並藉由檢測結果協助其尋求管道解決問題，期能達成初級預防並提升推動成效。

捌、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜得隨時調整修正之。

附件 1

臺中市政府 107 年度預定辦理各項研習一覽表

一、工作層面服務各系列研習

班別	辦理時間	辦理場次數	預計調訓人數
主管人員敏感度訓練	107 年 3 月至 5 月 107 年 8 月至 10 月	各 1 場次 共 2 場	每場 30 人 共 60 人
提升員工成就感研習	107 年 4 月至 6 月 107 年 8 月至 10 月	各 2 場次 共 4 場	每場 30 人 共 120 人
增進員工職場幸福感研習	107 年 3 月至 6 月 107 年 7 月至 10 月	各 4 場次 共 8 場	每場 60 人 共 480 人
合計		14 場次	660 人

二、生活層面服務各系列研習

班別	辦理時間	辦理場次數	預計調訓人數
法律諮詢研習	107 年 3 月至 6 月 107 年 8 月至 10 月	共 3 場次	共 150 人
財務諮詢研習	107 年 3 月至 6 月 107 年 8 月至 10 月	共 3 場次	共 150 人
職場與家庭平衡研習	107 年 3 月至 6 月 107 年 8 月至 10 月	共 3 場次	共 80 人
合計		9 場次	380 人

三、健康層面服務各系列研習

班別	辦理時間	辦理場次數	預計調訓人數
身心健康系列講座	107年3月至6月 107年7月至9月	各1場次 共2場次	每場150人 共300人
幸福EAP系列講座	107年3月至6月 107年7月至9月	各1場次 共2場次	每場150人 共300人
美好人生系列講座	107年3月至6月 107年7月至9月	各1場次 共2場次	每場150人 共300人
警消心理健康講座	107年4月至7月	共2場次	每場70人 共140人
警察機關強化身心高風險員警關懷宣導	107年1月至6月	每月1場 共6場	每場30人 共180人
警察機關強化身心高風險員警關懷宣導(主管班)	107年3月至5月	1場次	共170人
合計		15場次	1390人

四、辦理EAP系列訓練研習

班別	辦理時間	辦理場次數	預計調訓人數
機關首長EAP宣導	107年4月至6月	1場次	30人
主管人員EAP研習	107年3月至5月 107年7月至9月	各1場次 共2場次	每場30人 共60人
承辦人員EAP研習	107年3月至5月 107年7月至9月	3~5月2場次 7~9月2場次 共4場次	每場60人 共240人
全體人事人員EAP研習	107年1月至3月	1場次	500人
新進人員EAP宣導	107年3月至5月 107年10月至12月	各1場次 共2場次	每場100人 共200人
一般人員EAP研習	107年3月至5月 107年7月至9月	各1場次 共2場次	每場100人 共200人
合計		12場次	1230人

附件 2

臺中市政府整合各項社會資源計畫一覽表

計畫名稱	訂定意旨	操作方式
臺中市政府員工心理健康關懷協助實施計畫	協助員工解決生活、人際及職場問題所引起的心理困擾，維護渠等身心健康並建立組織健康之心理環境，營造互動良好組織文化、強化團隊向心力。	成立本府員工關懷協助小組，辦理員工心理健康及諮商輔導觀念之宣導、推廣。 實施方式： 一、創造溫暖、關懷工作環境。 二、結合社區醫療資源，實施心理健康輔導。 三、辦理員工心理健康訓練。
臺中市政府員工倒垃圾運動實施計畫	維護員工生活、工作與身心之健康發展，提供同仁宣洩情緒的管道，營造人性關懷的組織環境。	倒垃圾運動之組織及運作： 一、成立員工關懷協助小組。 二、成立子母車社群。 三、建立傾訴筒資料庫。 四、轉介服務。
臺中市政府悠活住行實施計畫	讓員工日常生活「住的舒適、行的安心」。	一、築巢安居。 二、逍遙任我行。 三、快樂 Fun 去。
臺中市政府樂活人生實施計畫	滿足員工對於「快樂學習」、「休閒生活」之需求。	一、活到老學到老 二、休閒行腳。
臺中市政府結合社會資源別世安息實施計畫	公教同仁及其配偶、直系血親在面對親人往生時，能協助辦理喪葬事宜及各項諮詢服務，使員工在喪親後，生活上獲得協助並撫慰公教人員之情緒，落實全方位關懷員工。	設立員工「公教員工別世安息服務」單一窗口。
臺中市政府所屬各機關學校辦理員工子女托育服	鼓勵生育、建構友善家庭職場環境，協助同仁解決子女照護問題，使其得以專心公務，兼顧家庭與工作之需求。	一、整合托育資源。 二、架構托育服務

務實施方案		<p>網。</p> <p>三、托育即時 e 資訊。</p> <p>四、托育檢核機制。</p>
臺中市政府員工溫馨關懷小組設置要點	<p>為落實人性關懷，發現並協助同仁解決影響身心健康相關問題，藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境。</p>	<p>一、別世安息。</p> <p>二、員工救助。</p> <p>三、安全維護。</p> <p>四、健康達人。</p> <p>五、法律扶助。</p> <p>六、其他關於員工急難救助照護事項。</p>
臺中市政府「員工權益諮詢中心」執行計畫	<p>保障員工合法權益，建構與同仁多面向接觸之溝通機制並提供諮詢服務，發掘問題、解決問題，營造良好互動組織文化，提升工作士氣及服務效能，加強員工的向心力及歸屬感。</p>	<p>招募退休專業人事人員擔任服務志工，提供同仁如下服務：</p> <p>一、人事業務興革建議。</p> <p>二、人事法令諮詢服務。</p> <p>三、公教同仁權益、義務與福利等相關事項諮詢服務。</p>

附件 3

臺中市政府整合各機關資源一覽表

諮詢類別	服務機關	服務資訊
法律諮詢服務	法制局	1. 市府免費面談法律諮詢服務。 2. 網路及電話預約法律諮詢服務。 每一場次 12 個名額 (電話及網路預約 3 個名額及現場排隊 9 個名額), 每位諮詢時間以 15 分鐘內為限。 3. 諮詢時間: 每周一至五上午 (9:00 到 12:00) 下午 (14:00 到 17:00)。 4. 服務專線: 04-22289111 分機 23610、23611
債務清理諮詢	法律扶助基金會	法律扶助基金會網站 http://www.laf.org.tw/
稅務諮詢	地方稅務局	1. 可以利用 Facebook (中市稅輕鬆)、Line (ID: taichungtax) 及 Skype 系統與本府地方稅務局在線上交流稅務問題。 2. 本府地方稅務局諮詢專線 04-22585000 按 1 接電話客服中心, 將有專人提供服務。
社福資源	社會局	1. 臺中市政府社會局網站查詢 http://www.society.taichung.gov.tw/index.asp 2. 臺中市政府社會局電話諮詢 臺中市政府社會局 40701 臺中市西屯區臺灣大道三段 99 號惠中樓 3 樓 04-22289111 分機 37212
托育一條龍	社會局	採用多元的服務輸送模式, 透過公私協力, 結合現有托嬰中心、幼兒園及專業保母, 提供就業家長更多元、近便、平價的優質托育服務選擇。 1. 平價托育費用補助: 符合設籍臺中市未滿六歲幼兒送托臺中市協力保母或協力托嬰中心者。 2. 幼兒學前教育補助: 2 歲以上至未滿 5 歲幼童就讀符合本市補助要件幼兒園之幼兒。 3. 弱勢家庭育兒津貼: 本市經濟弱勢之低收、中低收入、特殊境遇及弱勢兒少家庭。
心理資源	其他	衛生福利部安心專線 <u>0800-788-995</u> (請幫幫救救我) 生命線 <u>1995</u> 張老師中心 <u>1980</u> 孕產婦免費關懷專線 <u>0800-870-870</u> 臺中市政府衛生局社區心理衛生中心 <u>04-2515-5148</u> 男性關懷專線 <u>0800-013-999</u> 老朋友專線 <u>0800-228-585</u>

		<p>勞工無憂諮詢專線 <u>04-22012385</u> (愛愛您, 一二三幫我)</p> <p>全國家庭教育諮詢專線 <u>4128185</u> (手機+02)</p> <p>祕密花園-青少年視訊諮詢網</p> <p>http://young.hpa.gov.tw/yMvc</p> <p>臺中市心理健康網: http://mh.hbtc.gov.tw/ehealth/</p> <p>家庭照顧者免費諮詢專線 <u>0800-507-272</u></p>
心理健康網	衛生局	<p>整合藥癮防治、精神衛生及酒癮防治, 使民眾更能方便獲得相關資源, 希望透過本平臺, 在接受各項服務時能夠更順暢、更迅速。</p> <p>臺中市政府衛生局 http://mh.hbtc.gov.tw/ehealth/</p>
免費定點心理諮詢	本市衛生所 衛生局	<p>同仁可運用本市衛生所預約定點心理諮詢服務, 除個別心理諮詢外, 今年也提供團體心理諮詢服務; 而本府衛生局在偏遠梨山地區採用電話心理諮詢, 讓服務深入偏遠山區。本市社區心理衛生中心諮詢專線 04-25155148。</p>
心理健康 行動導航系統	衛生局	<p>同仁可運用本市心理衛生相關資源或本市心理健康網使用健康導航服務, 同仁可快速查詢到附近的資源, 包括精神護理之家、心理諮商所...等。藉由 google 定位服務不但可提供需求者就近心理健康資源外, 也可提供最快、最近路線或搭乘方式。</p>
員工權益 諮詢中心	人事處	<ol style="list-style-type: none"> 1. 諮詢地點: 臺灣大道市政大樓惠中樓 1 樓員工權益諮詢中心。 2. 諮詢時間: 每週二、四下午 2 至 5 時。 3. 諮詢專線: 04-22289111 分機 18301、18302。

附件 4

臺中市政府推動員工協助方案「精進工作圈」分組一覽表

組別	工作內容
計畫組織組	建立 EAP 服務申請流程、EAP 資料管理規則、轉介及通報機制。
資源配置組	運用多元資源宣傳及導入員工協助觀念，提升各機關與員工自我成長能量。
制度方針組	整合各機關內外部資源之結合運用。
管理支持組	各項推動措施實施成效及創新個案分享。
服務項目組	員工協助方案各項服務指標成效評估。

附件 5

臺中市政府推動員工協助方案 107 年預定拜訪機關首長宣導時間表

時間	拜訪機關
107 年 1 月至 3 月	交通局、都市發展局、環境保護局、地政局、警察局、地方稅務局
107 年 4 月至 6 月	烏日區公所、龍井區公所、大肚區公所、梧棲區公所、大甲區公所、沙鹿區公所
107 年 7 月至 9 月	豐原區公所、潭子區公所、大雅區公所、后里區公所、新社區公所、石岡區公所
107 年 10 月至 12 月	神岡區公所、東勢區公所、清水區公所、外埔區公所、大安區公所、和平區公所

※本表排定時間視長官行程得隨時機動調整。

◎警察機關推動強化身心高風險員警關懷走訪基層派出所所長宣導場次表

時間	走訪基層宣導頻率	預計宣導場次
107 年 1 月至 6 月	每月 6 至 8 次	230 場次