桃園市政府111年度推動員工協助方案實施計畫

桃園市政府111年1月4日府人考字第1100347781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110年度員工協助方案各項推動措施之滿意度及111年度員工協助方案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、結合正念核心精神，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，達成建置「健康有本、人員有恆、協助有方」職場。

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、重視職場不法侵害預防，規劃多元協助性措施，並導入性別友善多元及身心障礙關懷等思維，建構相容、互重之友善職場，培訓人員塑造健康職場關係技巧，進而強化組織向心力，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

111年1月1日至111年12月31日止。

伍、服務方案內容

本府111年度員工協助方案（以下簡稱EAP）係依員工需求問卷調查結果、各機關回饋意見、各項重點業務與防疫政策及EAP成效力評估項目與結果報告

建議事項，進行分析、檢討，並以「正念–活在當下」為計畫主軸，保持有意識的狀態，於客觀、開放及不評判的態度覺察當下身心與環境，且將之精神結合心理健康三級預防原則，以「**健康有本、人員有恆、協助有方**」為目標，規劃相關服務方案如下：

一、**健康有本–激勵員工善存個人健康資本**（第一級預防）：

協助本府同仁全方位檢視個人身心現狀與資源，並引導負起自我健康管理與照顧責任；另藉由各項講座、活動之辦理，營造正向、友善工作職場氛圍，以維護本府同仁發展身心健康與工作生活衡平之基礎。

策略目標	EAP 方案名稱	對象	方案內容
健康有本	GOOD JOB!好感工作方案	所有員工	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。 一、紓壓月活動：預計於 4 月至 5 月期間，結合性別友善多元、身心障礙關懷，以及配合節慶辦理相關活動、講座或工作坊： （一）辦理性別議題相關座談會，探討因性別、族群或其他身分角色於工作、生活互動中引發之差異性議題。 （二）啟動 EAP 巡迴宣導列車，配合機關辦理之講座或活動，由聘用心理師至申請機關宣導員工協助方案相關服務內容，並進行面對面溝通與回應。 二、規劃涵蓋工作、生活（含法律與財務）及健康等層面之各項講座活動，以引導員工強化全人知能，並於各場次課後問卷結合 EAP 諮詢需求調查，期

策略目標	EAP 方案名稱	對象	方案內容
			及時發覺員工需求。 （一）工作面：精選「人際溝通」、「數位工具應用」及「時間管理」等主題辦理相關講座或工作坊，以強化同仁工作適應、變革調適及工作生活衡平能力，預計辦理 6 場次。 （二）生活面：依同仁針對法律與財務需求首項，規劃公務上可能面臨之法律議題，及薪資收入配置之財務議題辦理相關講座，預計辦理 5 場次。 （三）健康面：引用正念之概念，設計並運用多樣化媒材辦理相關講座、工作坊，預計辦理 9 場次。另持續推廣員工健康檢查與體育競賽等活動，以引導同仁重視個人身心健康之覺察與管理，同時加深團隊合作重要性。
	COVID-19 疫起安心方案	所有員工	一、規劃工作、生活與健康相關層面等資訊，於疫情致同仁生活與工作模式改變時，適時提醒本府同仁維護身心健康之重要性。 二、由人事人員主動關懷居家人員（含申請居家辦公人員）或辦理各項防疫工作之員工，並提供適當協助。 三、辦理線上課程或活動，並於疫情期間

策略目標	EAP 方案名稱	對象	方案內容
			提供不間斷的遠距諮詢服務。

二、人員有恆–持續投注工作並因應潛在議題之能力（第二級預防）：

依本府 111 年 EAP 需求調查問卷結果及實務推動經驗發現，民政類行政機關人員、有撫養子女及長輩責任之人員、新進人員、主管人員負擔與壓力變重，另本市為成長中的城市，持續規劃與執行各項重大建設，因此針對不同職務或身分類別設計符合需求之服務內容或設置預防性措施，以培養因應潛在議題之能力，並得於挑戰中仍維持客觀立場，正確覺知事件與個人角色、職責，持續投注於工作。

策略目標	EAP 方案名稱	對象	方案內容
人員有恆	BE WITH YOU 方案	第一線為民服務人員	配合聯合國公共服務日(6 月 23 日)，辦理 BE WITH YOU 系列活動，以對同仁表達感謝之意，肯定同仁投入公共服務對桃園市政的貢獻與價值： 一、進行暖心影片播放，提醒於職場中的每一個人都能以溫和、尊重相待，進而營造安全、溫馨職場。 二、辦理壓力調適、溝通技巧及提升英語能力課程，協助舒緩壓力與提升應對能力。
	工程在走、希望無窮方案	工程機關人員	一、針對工程機關人員進行壓力檢測，並與機關人事單位、委外合作專業機構共同合作進行主管人員訪談，了解員工實際需求。 二、依需求訂定可行客製化方案，如有法律問題即結合法務局提供諮詢或相關訓練課程，提供必要協助。

策略目標	EAP 方案名稱	對象	方案內容
	桃憩家甜方案	已組建家庭及負有撫養子女、長輩責任之員工	一、搭配節慶辦理相關活動與講座。例如：配合母親節或父親節辦理「家事分工」、「減法，為快樂創造空間」及親子溝通等講座。 二、辦理認識失智症相關疾患、長期照顧資源及自我照護等講座及體驗活動，另提供本府托育照護相關服務資源。
	同行致遠-夥伴集結方案	新進員工	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 3 梯次之系列課程。 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。 三、於初任公職人員、新調任至本府所屬機關員工報到時，宣導 EAP 相關服務內容，並鼓勵新進員工下載「心情溫度計 APP」，運用 APP 的可攜帶性與即時性，使同仁得以隨時了解個人身心健康狀態，適時尋求協助。 四、建構夥伴制度，培訓機關在地之關懷人員以就近、即時關懷新進同仁，加速工作適應。
	領導 on the line 方案	主管人員	一、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

策略目標	EAP 方案名稱	對象	方案內容
			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」、「培養國際躍升力」、「跨部門溝通協調及衝突管理」等訓練課程，預計辦理 4 場次。 二、初任主管調適：針對初次擔任主管職務人員，辦理情緒壓力管理與調適相關課程，預計辦理 1 場次。 三、為協助主管營造正向管理技巧，加強主管敏感度訓練以主動發現員工需求，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。 四、為使本府主管對管理諮詢有正確認知並適時運用相關資源，辦理管理諮詢服務說明會，並同時辦理意見領袖交流會，於會中由代表主管提出諮詢議題或申請後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產出相關報告。 五、建構數位化管理資源：蒐集常見員工議題製成管理技巧相關線上學習資料庫，提供主管人員依其需求查找相

策略目標	EAP 方案名稱	對象	方案內容
			關資訊及應用，且免受時間之限制。
	人事續航方案	人事人員	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，並成立跨機關 EAP 工作圈。 二、辦理 EAP 推動人員專業訓練，針對「自殺防治守門人訓練」及「危機事件預防與協處」(含關照不同需求同仁)等議題辦理講座，提升專業知能，預計辦理 2 場次並辦理「壓力調適與自我照顧」相關課程，以提升 EAP 專責人員之心理韌性，進而提高其關懷同仁之效能。 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。
	未來永續方案	市府所屬各機關	一、針對「新進人員適應」、「留任意願強化」及「營造正向職場」等三大面向，由機關提出申請，並規劃由聘用心理師偕同專家顧問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。 二、結合前開專家偕同特製方案，辦理 EAP 客製方案競賽活動，期藉以設計符合機關同仁與業務需要的專屬

策略目標	EAP 方案名稱	對象	方案內容
			方案，提高工作績效。

三、**協助有方–有效整合資源適切協處**（第三級預防）：

建置並整合市府內外各領域之專業資源，使本府員工或機關面臨危機事件發生時，得尋求相應領域之專業人員協助，並訂定員工個別諮詢、非自願個案及危機個案標準作業流程及專屬表單，以系統性的方法介入，有效能地減低事件衝擊，縮小影響層面；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
協助有方	員工免費諮詢服務方案	一般員工	一、諮詢管道 （一）「請幫我吧 7858」諮詢專線（080-002-7858）： 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。 （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。 二、諮詢議題 （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。

策略目標	EAP 方案名稱	對象	方案內容
			（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。 （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。 （四）財務諮詢服務：包括理財規劃、節稅建議、保險規劃等。 （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。 （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。
	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、危機事件協處及創傷壓力事件支持服務，並於完成團體諮詢後，提供分析報告。

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。

（四）辦理主管人員管理諮詢服務宣導活動，破除使用管理諮詢者之標籤化或汙名化印象，並鼓勵主管人員適當使用管理諮詢服務。

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、成效評估與回饋

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。

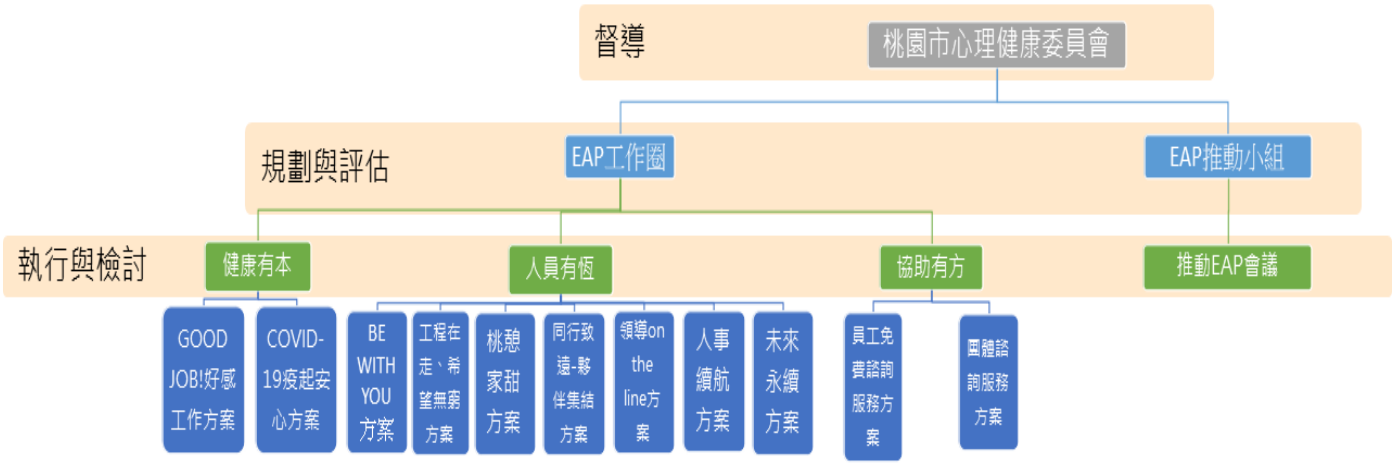
一、評估指標

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。

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、本府所屬機關（構）應參照本實施計畫，自行訂定各該機關（構）之員工協助方案實施計畫或推動措施。

四、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。

五、本計畫得依實際需要修正。

附件一

桃園市諮詢相關服務資源一覽表

更新日期：111 年 1 月 1 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：https://personnel.tycg.gov.tw/home.jsp?id=10651&parentpath=0,174
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	

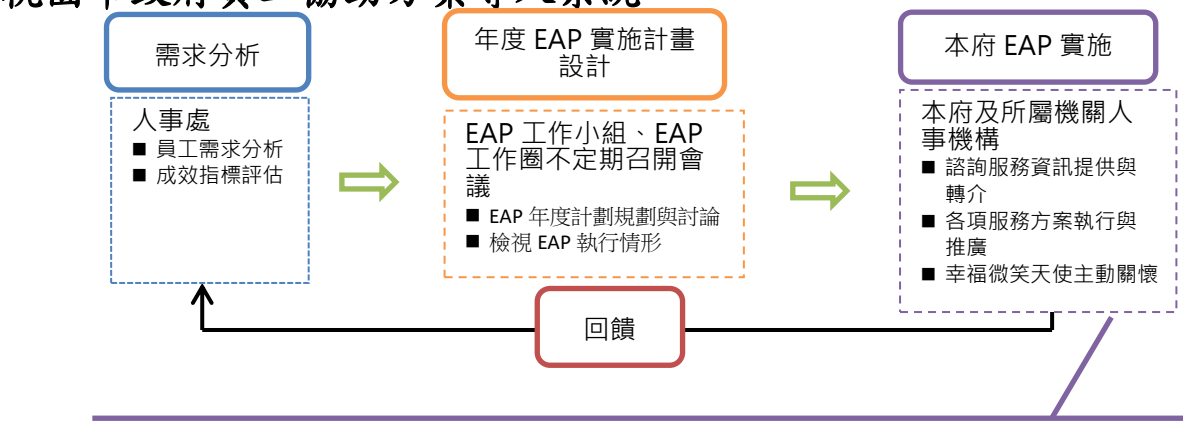
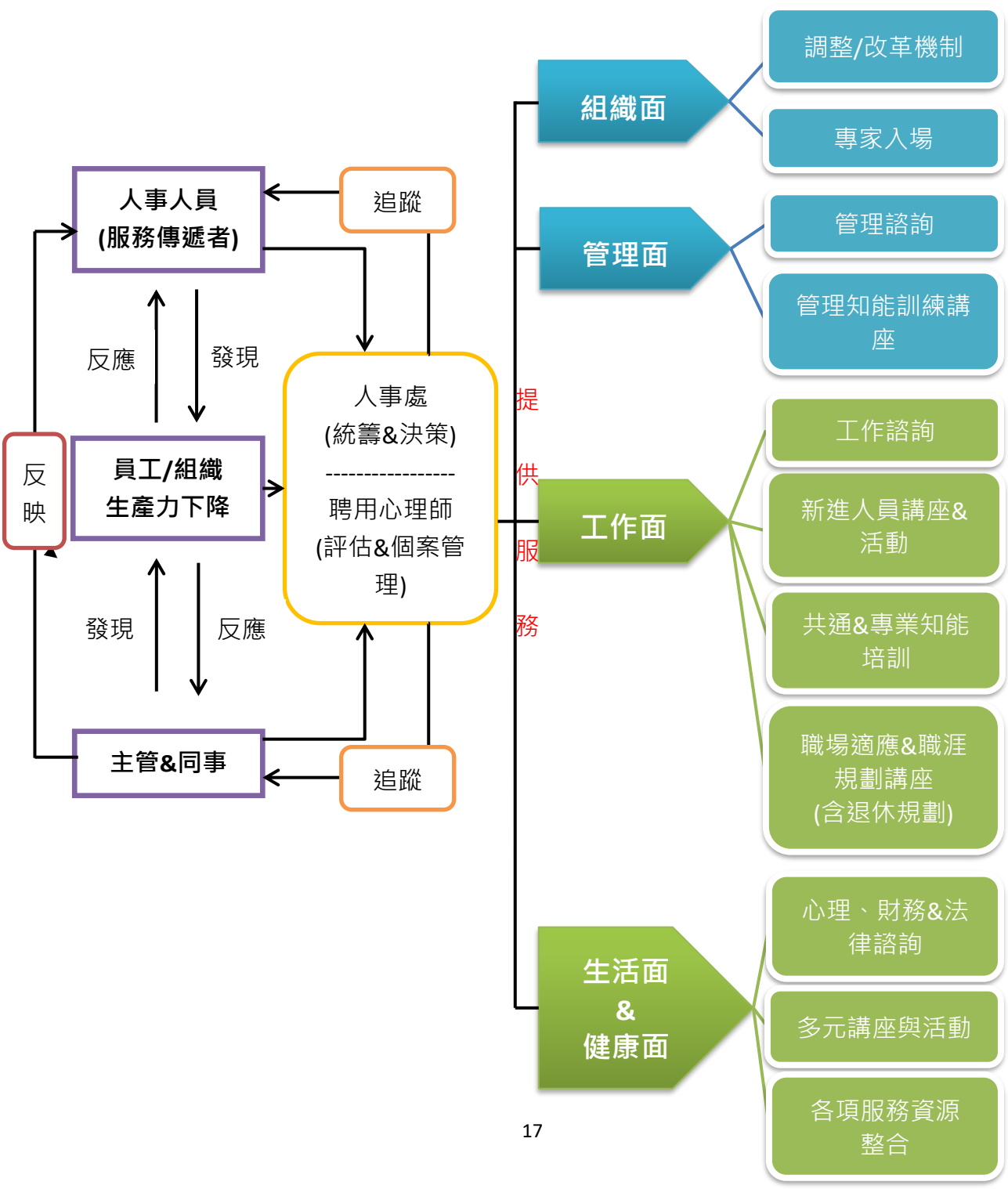
二、其他諮詢服務資源

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（每日 8 時至 18 時） 3.桃園市政府教育局家庭教育中心：家庭教育諮詢專線 4128185（星期一至星期六 9:00~12:00/14:00~17:00、星期一至星期五 18:00~21:00）

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢管道
		4.桃園市政府少年輔導委員會：03-3472011（星期一至星期五 8:00~17:00） （二）全國性服務資源： 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：0800-228-585（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：0800-555-911（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	（一）桃園市政府法律相關服務資源： 1.不分議題： （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： （1）勞資關係科（勞資問題）：03-3322101#6802-6803（每星期一、星期三、星期五 14:00~17:00，採現場登記）

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢管道
		（2）勞動檢查處綜合行業科（職業災害）：03-3323606#599 （3）勞動條件科（勞動法令諮詢）：03-3322101#6804-6806、03-3323530 （二）桃園市法律相關服務資源（不分議題）： 1. 臺灣桃園地方法院訴訟輔導科當面諮詢:03-3396100#11645、11646 (星期一至星期五 8:30-17:30 (中午不打烊)，採現場登記) 2. 臺灣桃園地方法院訴訟輔導諮詢專線:03-3396100#11645、11646 3. 臺灣桃園地方法院訴訟程序視訊諮詢服務:03-3396100(星期一至星期五 9:00-11:30/14:00-16:30，採現場登記) 4.財團法人法律扶助基金會設於臺灣桃園地方法院聯合服務中心訴訟程序諮詢櫃台(星期一至星期四 9:00-12:00/14:00-17:00，星期五 9:00-12:00) （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）
財務諮詢	包括稅務處理、債務處理、保險規劃等	（一）土地稅務： 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） （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） （三）地方稅務局消費稅科（使用牌照稅）：03-3326181#2452-2460（星期一至星期五 8:00-18:00）
健康諮詢	包含健康醫療、育兒、身心障礙、老人與長期照護等	（一）健康醫療相關資源服務 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）

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢管道
		3.桃園市政府（星期一至星期五 8：00～18：00）： （1）桃園市民醫療小管家：衛生局醫事管理科 03-3349563 （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 （4）失智症預防：衛生局長期照護科 03-3321328 （5）發展遲緩兒童療育：社會局兒童及少年福利科 03-3322101#6319-6323 （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）： 1.生育托兒：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#6411~6418 6.社區安寧照護：衛生局醫事管理科 03-3340935#2322

附件二

桃園市政府員工協助方案導入系統