

桃園市政府 108 年度推動員工協助方案實施計畫

桃園市政府 108 年 4 月 11 日府人考字第 1080059489 號函頒

壹、依據

- 一、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」。
- 二、107 年度行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效評估報告、本府 107 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。
- 三、本府 108 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，使員工能夠「安心工作、快樂健康工作、有效工作」，達到工作與生活平衡。
- 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、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。

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

108 年 1 月 1 日至 108 年 12 月 31 日止。

伍、服務方案內容

本府 108 年度員工協助方案係以營造友善支持職場環境，協助員工「安心工作、快樂健康工作，有效工作」為策略目標，提供以下服務方案：

策略目標	EAP 方案名稱	對象	方案內容
安心工作	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。

策略目標	EAP 方案名稱	對象	方案內容
			2. 專線服務時間：每週一至五上班日早上 9 點至下午 7 點。 (二) EAP 解憂信箱 eap@mail.tycg.gov.tw： 由專業諮商心理師於翌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。 (二) 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。 (三) 財務諮詢服務：包括理財規劃、節稅建議、保險規劃等。 (四) 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。 (五) 工作及管理諮詢服務：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)、危機事件協處、員工問題管理及員工推介程序等。
	新手父母 FUN 輕鬆方案	新手父母	一、提供即將生產或娩假結束同仁關懷小卡及育兒資源懶人包，協助員工妥善安排育兒計畫。 二、結合婦女節、母親節或父親節，舉辦「幸福攝影·映像館-孕媽咪免費寫真」、「新生兒照護體驗學習」及育兒講座等相關活動，並實施產前及產後憂鬱檢測，協助女性員工妥適處理幼兒照護及情緒調適議題。 三、邀請家中育有 3 歲以下幼兒之員工加入「新手父母 FUN 輕鬆」Line 群組，交流育兒經驗。

策略目標	EAP 方案名稱	對象	方案內容
	HUG 晚美，人生完美方案	中高齡與即將退休員工	一、辦理公務人員退休權益、理財規劃、健康保健、精選電影賞析講座。 二、邀請退休人員分享退休生活，參訪長照機構等體驗課程。 三、提供個別退休與理財諮詢服務。
快樂健康工作	健康職場 2.0 方案	一般員工	一、依市府及所屬機關職場風險評估、員工健康狀況與需求問卷調查結果，提供符合員工需求之健康促進相關措施，包含員工到府健檢服務、健檢結果分析、健康管理監測儀器配置。 二、辦理「元氣健康」、「心靈 SPA」等身心靈健康講座。
	新進員工工作生活教練方案	新進員工	一、提供新進員工食住行育樂懶人包，並邀請新進員工成立 Line 群組、定期辦理主題聚會及座談會，提供新進員工經驗交流平台。 二、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。 三、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，並安排幸福微笑天使每月進行關懷訪談。
	重大傷病員工關懷支持方案	重大傷病員工	一、於員工發生重大傷病時，提供員工關懷懶人包，並於員工復職前視傷病情形及需求，邀請職醫進行工作評估。 二、建立員工關懷機制與訪視
	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。

策略目標	EAP 方案名稱	對象	方案內容
	EAP 專家入場服務方案		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。
有效工作	職場適應與職涯發展講座	一般員工	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，協助員工覺察其影響工作效能，並懂得尋求各項資源妥適處理工作困境，發展自我潛能。
	主管管理力 Up 方案	主管人員	一、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「教練式部屬培育技巧」、「新進員工輔導技巧(含管理諮詢運用)」、「主管自我情緒管理及壓力調適」、「高效能面談技巧」等訓練課程。 二、由專業管理顧問提供主管，「團隊帶領技巧」、「績效溝通」、「特殊員工管理」、「衝突管理」等諮詢服務，協助主管分析員工工作績效不佳之原因(態度或能力問題)，以及擬定員工績效改善輔導計畫。
	幸福微笑天使培力方案	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(幸福微笑天使)，並成立跨機關 EAP 工作圈。 二、辦理 EAP 推動人員專業訓練及開設 EAP 私塾講堂，由各機關 EAP 專責人員分享非自願個案、危機個案或組織重大危機事件協處方式及心得，提升專業知能。 三、定期召開工作圈會議，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。 四、辦理 EAP 創意點子競賽，由各機關 EAP 專責單位依據員工需求發想創新服務方案，獲選方案給予獎勵並納入本府下一年度實施計畫。

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、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。
- (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) 及專屬信箱 (eap@mail.tycg.gov.tw) 等資訊，製作成關懷小卡，提供給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。

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。

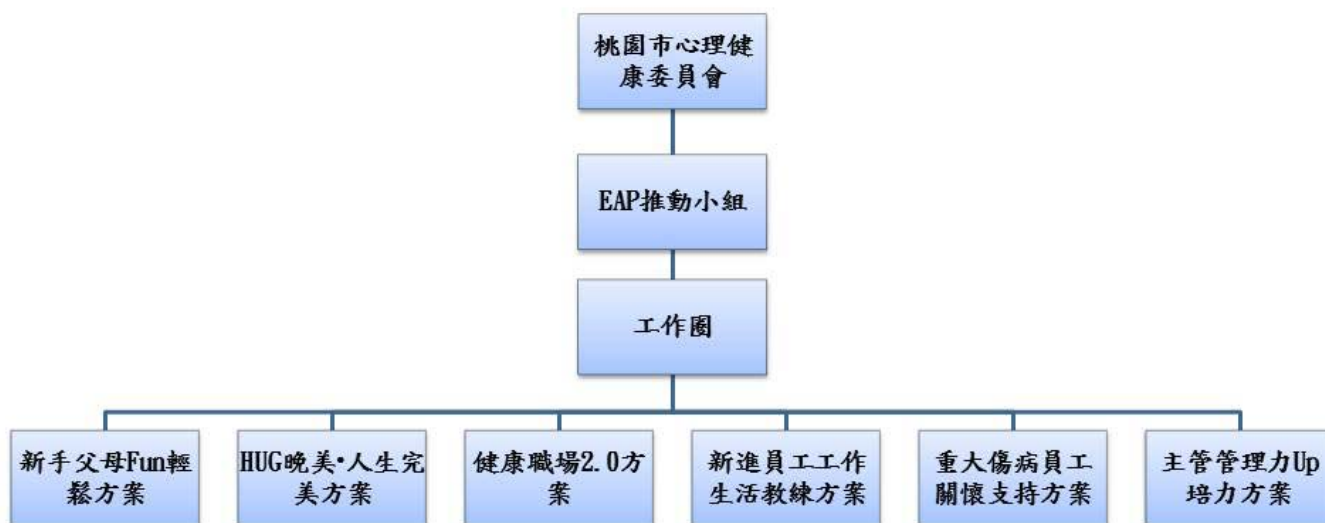
一、評估指標

績效指標		評估方式
指標一	員工知曉率	員工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，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：由本府人事處考訓科科长(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。

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、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。
- 三、本計畫得依實際需要修正。

桃園市政府員工協助方案服務資源一覽表

更新日期：108/01/01

(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、E-mail：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://goo.gl/Y88rbD
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	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)、危機事件協處、員工問題管理及員工推介程序	
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	
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	

(二)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 哎哟喂呀兒童專線服務	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

(三)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
薰結心理治療所	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

(四)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 (法務局)	03-3322101#5615	週一至週五 09：00～11：30 14：00～17：00
桃園市政府視訊 法律諮詢 (法務局)	03-3322101#5615	每週二、四 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
楊梅區公所	03-4759634	每月第一、二、三個週五 14：00～16：30
龜山區公所	03-3203711	每月第二、四個週一 14：00～16：30
龍潭區公所	03-4793070	每月第二、三、四個週一 18：00～20：30
大園區公所	03-3866939	每月第二、四個週三 14：00～16：30
大溪區公所	03-3882201	每月第二、四個週四 14：00～16：30
復興區公所	03-3821500	每月最後一週週五 09：00～11：30
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

(五)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

(六)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

(七)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	週一至週五 08：00～18：00

	教育局國小教育科 03-3322101#7417	
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