

基隆市政府及所屬機關學校 112 年度員工協助方案推動計畫

112 年 4 月 18 日基府人給貳字第 1120210623 號函訂定

壹、依據

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」(員工協助方案 Employee Assistance Programs, 以下簡稱 EAP)。

貳、目的

- 一、發現並協助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，提升員工士氣與服務效能。
- 二、藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好的組織文化，提升組織競爭力。

參、服務對象

本府及所屬機關學校員工(包含職員、教師、約聘僱人員、技工、工友、駕駛、測量助理、駐衛警察及臨時人員等)。

肆、服務內容

為落實 EAP 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 5 大面向，以涵蓋個人、組織及管理層次，提供多元且完善之協助措施，提升員工身心健康。

一、個人層次

- (一) 工作面：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：生活法律諮詢(工作上面臨之法律問題、車禍、遺產、民刑事糾紛等)、財務諮詢(節稅建議、債務處理等)。
- (三) 健康面：心理健康(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)、醫療保健(飲食營養、運動保健、健康檢查評估建議、衛教服務等)。

二、組織及管理層次

- (一) 組織面：組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。
- (二) 管理面：領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等。

伍、辦理單位及經費來源

- 一、本府人事處統籌辦理，所屬機關學校人事機構協辦。
- 二、由本府相關經費項下支應。

陸、工作項目

一、方案規劃

結合市長施政理念「打造有愛城市」，以建構讓員工安心工作、生活之友善職場為目標。

項目	內容	時程
訂定年度計畫	<ol style="list-style-type: none">1. 參據行政院人事行政總處 111 年 10 月 7 日總處綜字第 1111001514 號函「111 年度行政院所屬及地方主管機關推動 EAP 成效力評估結果報告」及評估小組對本府之建議事項，納入 112 年度規劃及執行重點。2. 參酌行政院人事行政總處 112 年 2 月 21 日總處綜字第 1121000381 號書函「推動 EAP 落實『性別平等政策綱領』建議作為一覽表」內容，考量員工性別需求規劃 EAP 相關服務。3. 對員工辦理需求調查，作為調整 EAP 相關活動類型之參考。	112 年 2 月至 4 月
完善 EAP 服務流程	檢視以下 3 種標準作業流程之適用性並適時修正： <ol style="list-style-type: none">1. 一般個案處理流程：當員工自行申請或透過相關人員轉介申請 EAP 服務，啟動一般個案處理流程。2. 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、精神因素引發自殺（傷）行為或殺（傷）人意圖等其他嚴重影響單位員工之情形，啟動危機個案處理流程。3. 非自願個案處理流程：當員工在辦公場所突發緊急或意外事故，或因生（心）理等因素嚴重影響自身或他人工作狀況時，由單位介入啟動非自願個案處理流程。	112 年 2 月至 4 月

二、方案導入（宣導推廣）

對於不同類別人員規劃宣導推廣管道。

對象	項目	內容	時程
----	----	----	----

首長主管人員	機關首長支持	利用集會場合（例如市務會議、所屬機關學校主管會報或類似性質會議等）宣導 EAP 相關理念，加強首長對 EAP 的認識與支持；或於辦理 EAP 相關活動時邀請首長參與及致詞，以彰顯首長對 EAP 的重視等。	適時辦理
	主管人員知悉	透過適時宣導，使主管人員知悉 EAP 相關服務措施與使用方式，使其能有足夠敏感度以適時發現員工的問題、有效覺察員工的需求並尋求人事單位協助或鼓勵員工前往使用 EAP 相關服務措施。	適時辦理
EAP 承辦人員、人事人員	提升辦理 EAP 專業知能	薦送 EAP 承辦人員、人事人員參加 EAP 相關專業研習課程（實體或數位），以提升辦理 EAP 專業知能。	適時辦理
一般人員	宣導圖卡	配合各月份、節日等，製作宣導圖卡，置於本府員工入口網及本府人事處網頁專區，並適時以電子郵件發送，推廣 EAP 各項服務措施。	112 年 4 月至 12 月
	員工關懷手冊	修訂現有之員工關懷手冊，盤點並確認手冊內容有關 EAP 服務細項及內外部諮詢服務資源之即時性與正確性，通函發送並將電子檔置於本府人事處網頁專區，以利有需要的員工查閱並有效獲得幫助。	112 年 4 月至 5 月
	宣導懶人包	製作 EAP 懶人包，置於本府員工入口網及本府人事處網頁專區，並於每日上下班必經之刷卡機旁張貼連結 QR code，使員工簡單快速瞭解 EAP 服務內容等相關資訊。	112 年 6 月至 7 月
	數位學習課程	於 e 等公務園+學習平臺挑選 EAP 相關課程，鼓勵員工選讀。	112 年 4 月至 9 月
	有獎徵答	以 EAP 內涵及服務項目為主題，擬具簡潔明確的有獎徵答題目，並提供富實用度與吸引力的獎品，鼓勵員工踴躍參與，提升員工對 EAP 的知悉率及使用率（視預算狀況調整）。	112 年 10 月至 11 月
	廣宣品	製作 EAP 廣宣品（例如便條紙、資料夾、	112 年 1 月

		手提袋等),配合各類員工研習、會議、活動等場合分贈,提升員工對EAP的知悉率及使用率(視預算狀況調整)。	至12月
新進人員	入職宣導	於新進人員報到時,提供置於行政院人事行政總處人事個案智慧共享整合平臺之「新進人員指南」資訊,並致贈上開廣宣品,以利其瞭解自身權益並獲知EAP服務內容,助其職涯開展順利。	適時辦理

三、服務提供

(一) 提供各類諮詢服務。

諮詢類型	實施方式
法律諮詢	結合本府民政處現有法律諮詢櫃檯(設置於本府1樓市民服務中心第5號櫃檯),由輪值律師義務進行現場法律諮詢,提供員工免費法律(規)諮詢、解答疑義(週一至週五上午9時30分至11時30分、週三下午2時至5時)。
財務諮詢	1. 協請國營且鄰近本府之臺灣銀行基隆分行2樓財富管理部門提供員工所需理財資訊(週一至週五上午9時至下午3時30分,02-24247113分機237、243)。 2. 結合基隆市稅務局、財政部北區國稅局基隆分局及所屬稽徵所現有免費語音服務電話提供稅務諮詢服務(辦公時間,0800-000-321)。
心理諮詢	1. 委由財團法人「張老師」基金會洽請專業人員提供協談服務,並依規定支給諮詢服務費。 (1) 協談服務申請方式: ① 直接洽詢「張老師」(02-25965858分機403)。 ② 透過本府員工協談專線代為聯絡(02-24220295)。 ③ 透過員工服務機關學校之人事單位代為聯絡。 (2) 協談時間及假別:以協談人申請時間為主,且得於下班時間進行。上班時間接受協談輔導者得申請公假。 (3) 取消(更改)協談:倘因故無法前往,應至遲於協談前1日以電話取消或更改。 (4) 錄音(影)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

	<p>檔案。</p> <p>(5)免費協談服務時數：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。如為特殊個案，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。</p> <p>2. 結合基隆市衛生局社區心理衛生中心現有提供自殺防治、災難與疫情心理健康、酒癮及網癮防治、社區高關懷個案會談服務等諮詢服務；另已開放線上心理諮商等遠端諮詢服務，以因應疫情或身心障礙等行動不便人員之需求（辦公時間預約，02-24566185）。</p>
醫療諮詢	<p>協請位置便利且為區域教學醫院之衛生福利部基隆醫院提供員工各項衛教諮詢服務（02-24292525 分機 3391 糖尿病諮詢、分機 3392 營養室諮詢、分機 5108 藥物諮詢）。</p>

(二) 提供各面向相關服務及辦理員工多元專題研習。

面向	提供之服務或辦理之研習	時程
工作面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續提供擬退休人員退休前後相關權益之介紹、退休日期及退休金之估算等資訊，關懷員工之生涯規劃。 2. 針對身心障礙員工，瞭解並主動解決其個別性身心需求，協助其工作適應，例如塑造符合其需求的無障礙硬體環境、由主管人員或指定關懷員提供關懷與協助等。 3. 依據員工需求調查結果規劃工作適應、工作與生活平衡或其他工作面相關之專題研習。 	適時辦理
生活面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續與優質子女托育機構簽訂特約優惠、與鄰近公部門設置之職場互助教保服務中心簽訂參與聯合提供教保服務契約，及持續辦理本府員工子女優先入學基隆市立安心幼兒園事宜，提供員工安心托育的選擇。 2. 依據員工需求調查結果規劃生活法律、理財規劃或其他生活面相關之專題研習。 	適時辦理
健康面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續搜集整合更新各項醫療保健及心理健康之相關資訊，提供員工使用。 2. 依據員工需求調查結果規劃運動保健、飲食 	適時辦理

	營養、壓力調適或其他健康面相關之專題研習。	
組織及管理面	為配合機關需求以及有效協助主管處理影響員工績效之相關問題，規劃績效管理、領導統御、面談技巧或其他組織及管理面相關之專題研習。	適時辦理

四、成效評估與檢討回饋

適時辦理需求調查及滿意度調查並參酌最近一年度 EAP 成效力評估結果報告之專家學者建議，據以規劃或調整 EAP 推動方向。

柒、其他

一、本府及所屬機關學校、社會公益團體、專業機構專業人員提供協助措施時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知員工以維護其權益：

- (一) 各項服務程序之制定與實施，應確保員工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（核）等相關權益。
- (二) 各項服務之所有紀錄及求助員工之個人資料，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、員工如需於辦公時間使用本方案各項服務，應依公務人員請假規則或其身分所適用之請假規定，辦理請假事宜（得申請公假）。

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。

捌、本計畫奉核定後實施，未盡事宜得隨時補充或修正之。