

# 基隆市政府及所屬機關學校 114 年度員工協助方案推動計畫

114 年 03 月 12 日基府人給壹字第 1140210523 號函訂定

114 年 03 月 24 日基府人給壹字第 1143200415 號函修正

## 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。
- 三、為建立友善、安全的職場環境，配合當前性別平等政策綱領推動策略及主動發掘身心障礙同仁的需求；併同落實職場性騷擾及職場霸凌防治，規劃並提供相關服務措施。

## 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、駐衛警察及約用人員等)。

## 肆、服務內容

本府 EAP 服務內容涵蓋「個人層面」、「組織及管理層面」等多個層面，並針對各種特定議題，如參照性別平等政策綱領推動策略、發掘身心障礙同仁需求並傾聽關懷員需要，及落實職場性騷擾及職場霸凌防治等，設計規劃相關服務措施，以期建立友善、安全的職場環境。

### 一、個人層面(一般需求)

- (一) 工作面：環境適應與工作技巧、人際關係與溝通協調、職場霸凌之因應與防治等。
- (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(投資理財、遺產規劃、債務處理等)。
- (三) 健康面：心理健康(壓力調適、情緒管理、親職教養、家庭經營、

長者照護等)、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、組織及管理層面(主管需求)

(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。

## 三、特定議題層面

### (一) 職場霸凌防治與因應措施

為建構健康友善的職場環境，避免同仁於執行職務時遭受身體或精神不法之侵害，使其安心投入工作，推動以下措施：

1. 設計規劃職場霸凌防治之實體及數位課程，並依主管及一般同仁需求開設不同主題課程，以達到有效預防、及時因應的效果：

(1) 主管：情緒管理、衝突管理、溝通及敏感度提升技巧。

(2) 一般同仁：職場霸凌因應技巧、心理調適及救濟管道。

2. 積極宣導「和諧友善、杜絕霸凌、人人有責」的職場霸凌防治觀念，並運用多元管道(包含張貼宣導貼紙、市務會議、座談會、研習活動或電子郵件等)，向本府及所屬機關學校宣導職場霸凌防治相關事項。

3. 加強落實職場霸凌申訴案件處理標準作業流程。

### (二) 職場性騷擾防治

1. 性騷擾防治措施：加強宣導性騷擾防治措施，如安排數位課程、會議或專題課程宣導、於辦公場所張貼性騷擾防治貼紙、透過網站或社群網絡媒體公告周知…等。

2. 加強性騷擾案件處理人員訓練課程：加強本府及所屬機關學校性騷擾案件處理人員相關訓練(包含性騷擾、性霸凌、跟蹤騷擾、性侵害、性剝削、親密關係暴力、網路/數位性別暴力等)之實體及數位課程。

3. 整合協助被害者資源：

視性騷擾事件被害人需求情形提供以下服務：

(1)心理諮詢：針對性騷擾事件被害人，提供專業的心理諮詢服務。

(2)法律諮詢：由本府法律諮詢櫃檯輪值律師提供相關民、刑事法律諮詢或建議。

(3)協助轉介：轉介本府社會處(案件權管單位)或提供衛生福利部(保護服務司第三科)、113 保護專線等資訊等。

### (三) 落實性別平等政策綱領

為建構性別友善職場，促進工作與生活平衡，規劃辦理相關專題講座，宣導同仁認識婚姻及家庭中的性別平等價值，促進平等互惠的家務分工；同時建構性別友善的健康、醫療與照顧的職場環境，加強同仁的性別平等意識。

### (四) 照顧身心障礙同仁需求

藉由問卷調查，主動發掘身心障礙同仁的需求，以協助同仁獲得適切的服務措施，例如：

#### 1. 職務再設計類別

改善工作用設備或機具、提供就業輔具、改善工作條件、調整工作方法及流程、改善職場工作環境等。

#### 2. 生活支持需求服務(自立生活支持服務)

(1)同儕支持員(如協助使用者規劃自立生活計畫、積極看待障礙，提供建議或諮詢；或是透過經驗分享，協助使用者尋求資源；提供使用者心理支持等)。

(2)個人助理(如協助進食、推輪椅、聽打、口語翻譯、外出或休閒活動協助等)。

## 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、計畫擬定

| 項目             | 內容                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 時程             |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 訂定年度計畫         | 1. 依據行政院人事行政總處 113 年 10 月 25 日總處綜字第 1131001806 號函「113 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 114 年度規劃及執行重點。<br>2. 對員工辦理需求調查，作為調整 EAP 相關活動類型之參考。                                                                                                                                                     | 114 年 1 月至 3 月 |
| 完善 EAP 標準化作業流程 | 檢視以下 4 種標準作業流程之適用性並適時修正：<br>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。<br>2. 主管人員轉介流程：主管人員主動發掘員工需求及困難，適時提供關懷及協助，並轉介申請 EAP 服務。<br>3. 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。<br>4. 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。 | 114 年 2 月      |

## 二、宣導推廣與訓練

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                             | 適時辦理 |

|                   |               |                                                                                            |                 |
|-------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                   |               | 前往使用 EAP 相關服務措施。                                                                           |                 |
| EAP 承辦人員、人事人員、關懷員 | 提升辦理 EAP 專業知能 | 薦送 EAP 承辦人員、人事人員、關懷員參加 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              | 宣導品           | 製作 EAP 宣導品(例如便條紙、資料夾、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)。                | 114 年 1 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。 | 114 年 3 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。         | 114 年 3 月至 10 月 |
|                   | 服務簡訊          | 每月初製作 EAP 服務簡訊，置於本府員工入口網及本府人事處網頁專區，並同步以電子郵件發送，宣導本府 EAP 服務措施。                               | 114 年 1 月至 12 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。                                                           | 114 年 4 月至 9 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，並發給 EAP 宣導品，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 | <p>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 168、188)。</p> <p>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)。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 心理諮詢 | <p>1. 委由財團法人「張老師」基金會台北分事務所洽請專業人員提供協談服務, 並依規定支給諮詢服務費。</p> <p>(1)協談服務申請方式:</p> <p>①直接洽詢「張老師」(02-25326180 分機 136)。</p> <p>②透過本府員工協談專線代為聯絡 (02-24220295)。</p> <p>③透過員工服務機關學校之人事單位代為聯絡。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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憂鬱症及自殺防治宣導、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>1. 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 5108 藥物諮詢, 並可以至營養諮詢門診進行營養諮詢)。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|  |                                                                   |
|--|-------------------------------------------------------------------|
|  | 2. 本市立醫院提供員工糖尿病、營養及藥物諮詢(02-24282146 分機 121 糖尿病及營養諮詢、分機 183 藥物諮詢)。 |
|--|-------------------------------------------------------------------|

(二) 提供各面向相關服務及辦理員工多元專題研習或開設工作坊。

| 面向     | 提供之服務或辦理之研習                                                                                                                                                                         | 時程   |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 工作面    | 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。<br>2. 針對身心障礙員工，主動發掘並瞭解其個別性身心需求，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。<br>3. 依據員工需求調查結果規劃環境適應與工作技巧、人際關係與溝通協調或其他工作面相關之專題研習。 | 適時辦理 |
| 生活面    | 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。<br>2. 依據員工需求調查結果規劃生活法律、理財規劃、長者照護或其他生活面相關之專題研習。                                       | 適時辦理 |
| 健康面    | 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。<br>2. 依據員工需求調查結果規劃疾病預防、飲食建議、高齡化議題、壓力調適或其他健康面相關之專題研習。                                                                                            | 適時辦理 |
| 組織及管理面 | 1. 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。<br>2. 依據問卷調查結果，針對主管需求規劃以下工作坊：<br>(1)組織管理：團隊領導知能和技巧、決策制定                                                           | 適時辦理 |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|              | <p>及選擇能力、績效管理知能、單位年度工作目標設定、部屬培育知能。</p> <p>(2)管理技巧：情緒管理、溝通技巧(含衝突管理)、任務分派與工作指導知能、關懷方法(含主管敏感度提升)、預防及因應職場霸凌技巧。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |      |
| 職場環境面及特殊人員構面 | <p>1. 職場霸凌防治及因應措施：</p> <p>(1) 設計規劃職場霸凌防治之實體及數位課程，並依主管及一般同仁需求開設不同主題課程，以達到有效預防、及時因應的效果。</p> <p>(2) 積極宣導「和諧友善、杜絕霸凌、人人有責」的職場霸凌防治觀念，並運用多元管道（包含張貼宣導貼紙、市務會議、座談會、研習活動或電子郵件等），向本府及所屬機關學校同仁宣導職場霸凌防治相關事項。</p> <p>(3) 加強落實職場霸凌申訴案件處理標準作業流程。</p> <p>2. 性騷擾防治及被害人所需資源整合：加強宣導性騷擾防治措施及加強性騷擾案件處理人員訓練課程；整合心理諮詢、法律諮詢及協助轉介等資源，並視性騷擾事件被害人需求提供。</p> <p>3. 倡導性別平等：規劃辦理相關專題講座，宣導性別平等價值與觀念。</p> <p>4. 照顧身心障礙同仁的需求：透過問卷調查，發掘身心障礙同仁需求，例如：職務再設計或生活支持需求服務措施，以協助同仁獲得適切的服務措施。</p> | 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。