

臺北市政府114-115年推動員工協助方案2.0

114年1月22日訂定

壹、依據

- 一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 二、臺北市政府員工協助服務要點。
- 三、臺北市政府推動員工協助方案實施計畫。
- 四、行政院「性別平等政策綱領」之推動策略。
- 五、臺北市政府員工協助方案服務需求調查結果。

貳、目的

「為市民服務，替城市創新」為本府員工共同的使命，員工需維持良好身心狀態，始能提供高品質服務給市民；本方案主要目的在協助員工解決可能影響工作效能的個人問題（包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒等）及協助組織處理可能影響生產力的相關議題，進而提高團隊凝聚力及整體發展競爭力。

參、任務目標

一、尊重員工個別需求，協助員工維持工作與生活平衡

- （一）秉持員工為重要資產之理念，協助運用身心健康測驗工具維持健康自主管理，並因應不同性別及分眾需求，設計符合組織內部性別需求之員工協助方案服務，以強化性別平等意識，建立性別友善的健康、醫療與照顧的職場環境，促進工作與生活平衡。
- （二）關注不同群體員工之生活、工作及身心健康發展情形，包括新進同仁、中高齡族群同仁、隻身在外同仁、身心障礙同仁、家中有長期照護需求同仁、有育嬰需求同仁等，發展多元關懷措施。

二、維持組織士氣及正常運作，協助面對突發危機事件

- （一）透過團隊合作，以及建構人人皆為關懷員之網絡連結理念，實踐多元、公平、共融價值，並進一步主動發掘問題及因應，以達組織永續發展。
- （二）透過員工協助方案、超時人員關懷方案等措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，使員工對組織有認同感並提升服務效能。

肆、服務對象

本府各機關（構）學校所屬員工，含正式職員、技工、工友、駕駛、駐衛警及約聘僱人員、臨時人員（不包含教師、代賑工、替代役）。

伍、推動步驟

一、需求評估

深入瞭解不同性別或群體員工間之特殊需求，發掘「高關懷、高需求」對象，除提供符合性別需求之協助性服務措施外，特擇定新進同仁、中高齡族群同仁、身心障礙同仁、家中有長期照護需求同仁等，辦理壓力調適講座及主題工作坊，提供適切之協助性服務措施，主動提供因應策略，以緩解其壓力並維持組織生產力；年度內視本方案推動情形，適時增加對於隻身在外同仁及有育嬰需求同仁等之協助性服務措施。

二、方案規劃

本府員工協談室（以下簡稱員工協談室）專任心理輔導員於接收到機關或員工求助訊息後，以短期處遇解決危機危難為原則，針對個案實際需求派案或轉介其他心理健康服務，114-115年員工協助方案規劃如下：

- （一）**特定人員研習班及專案培訓**：委託本府公務人員訓練處（以下簡稱公訓處）辦理主管人員、人事主管及關懷員研習班，以輔導角度協助主管增加溝通技巧、自我照顧與覺察個人身心狀態之能力，提升人事人員助人專業知能；持續招募各機關（構）學校關懷員，覺察員工需求及協助轉介員工協談室，以營造溫馨關懷之職場環境。
- （二）**一般人員身心健康促進課程**：本府員工身心健康關懷中心（位於本市市政大樓1樓東區）定期辦理健康生活系列課程，例如養生或營養保健、體適能活動、健康減重等；員工協談室依據工作壓力負荷較高之機關實際需求，採客製化方式規劃適切之心理健康促進課程，例如職場溝通技巧、人際互動、工作適應及壓力調適等，同時宣導社區心理衛生中心等相關憂鬱症及自殺防治識能。
- （三）**特定群體之協助性服務措施**：對於同質性之群體規劃支持性團體與主題式工作坊，藉由專業輔導員之引導下讓群體同仁自在分享心路歷程，適時有腦力激盪的機會，一同討論案例等真實情境理想之因應方式，藉由團體中互相分享、學習、支持，提供參與成員心理上的支持及處理問題的能力，以消弭其自我懷疑念頭及個人想像逆境。

(四) 友善健康職場及強化員工保護：

- 1、員工協談室針對主管自我情緒管理、員工行為徵兆辨識、主管與部屬職場互動、新進人員職場適應、人事人員因應機關危機事件等重要議題，不定期辦理知能提升及心理健康促進課程。
- 2、公訓處按初任或現職主管人員、非主管人員、新進人員及專責處理人員規劃職場霸凌及性騷擾防治作為、處理機制及關懷輔導等實體課程或納入管理才能發展班期。
- 3、參考中央主管機關及本府公告資訊，按諮詢及協談、心理相關、法律諮詢及社會福利等4大類，綜整職場霸凌及性騷擾事件當事人可用資源，利用多元管道進行宣導，以利相關人員及時尋求必要之服務。

三、行政支援

- (一) **召開個案研討會提出有效改善策略**：為有效解決個案問題並瞭解組織實際需求，對於機關（構）學校轉介所屬員工至員工協談室進行個別協談者，得由其業務單位主管、人事主管及員工協談室專任心理輔導員先行召開個案研討會，增進彼此就問題之熟悉與認知，共同討論處遇方向或提出有效解決策略，營造組織與個人雙贏狀態；如有職務調整等需考量情形，得適時邀請高階主管參加討論。
- (二) **與各機關人事主管進行「質化訪談」**：為發掘組織潛在需求，協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，適時提供所需資源，使其能以健康的身心投入工作，由員工協談室專任心理輔導員與機關人事主管進行「質化訪談」，包括工作壓力來源、新進同仁工作適應問題、工作績效不彰或異常徵候同仁之協處等，借重其人事服務經驗，深入探詢不同機關群體之需求，俾提供更為適切之服務。
- (三) **運用多元管道提供員工心理諮詢服務**：員工協談室與本市立聯合醫院「院本部全觀心理健康中心」心理師團隊合作，提供「全觀心理單次諮詢門診」及「心理健康諮詢特別門診」，釐清員工心理困擾減壓及討論整理後續調適因應方向，並依需求進行臨床心理師諮詢門診；由各機關自行籌措心理健康相關經費，依據職務危勞性及職業風險、員工情緒勞務繁重程度及組織本身工作特性，與外部專業心理諮商機構合作，提供身心健康諮詢服務及委外預約諮商服務。

四、成效評估

完善員工協談室提供協談服務之滿意度調查回饋機制，以協談滿意度作

為員工主觀感受評估之測量工具，藉以瞭解員工之工作績效表現及問題解決情形，統計分析滿意度調查問卷資料，以統計分析結果作為本府員工協助方案適切性之評估指標及未來協談資源分配檢討向度。

陸、實施方法

| 推動面向 | 工作項目 | 具體做法 |
|------|-----------|--|
| 計畫擬定 | 需求調查 | 辦理員工協助方案需求調查。 |
| | 工作計畫 | 依照本府員工需求調查結果、113年行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評結果報告等訂定本府114-115年推動員工協助方案工作計畫。 |
| | 標準作業流程 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視相關法規：本府員工協助服務要點。 2. 檢視服務流程： <ol style="list-style-type: none"> (1) 一般個案服務及轉介流程。 (2) 危機事件處理流程。 (3) 非自願個案處理流程。 3. 檢視流程設計符合保密原則： <ol style="list-style-type: none"> (1) 自主申請：員工可自行申請，無須透過人事機構或單位主管。 (2) 設置獨立隱密的服務場地。 (3) 設置專線電話以維護申請者隱私。 (4) 行政作業流程保密：以代號進行核銷等行政作業。 |
| | 常用表單 | 修訂相關表單： <ol style="list-style-type: none"> 1. 個別協談申請表。 2. 個別協談滿意度調查表。 |
| | 資料保存及調閱規定 | 依據心理師法及個人資料保護法等相關規定，檢視資料保存及調閱規定。 |

| | | |
|----------|--------------|---|
| 方案 規劃 | 特定人員研習班及專案培訓 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對各機關（構）學校主管人員及人事主管辦理「公務機關職場風險辨識-員工協助方案研習班」。 2. 持續建立本府各機關（構）學校關懷員地圖，對新招募之關懷員辦理基礎培訓課程及「員工協助方案專班」。 |
| | 一般人員身心健康促進課程 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 本府員工身心健康關懷中心以2個月為週期辦理3至4場健康生活系列課程，課程內容以社區醫療從公共衛生角度切入之預防醫學，活動過程適時加入本府員工協助方案宣導。 2. 員工協談室依據工作壓力或情緒勞務負荷較高之機關實際需求，採客製化方式規劃適切之心理健康促進課程，例如職場溝通技巧、人際互動、工作適應及壓力調適等。 |
| | 特定群體之協助性服務措施 | <p>【新進同仁】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對考試錄取分發人員、約聘僱人員、職工同仁、臨時人員及自府外機關商調至本府服務者，實施就地生活化職場關懷措施，輔以資深職場導師、內部師資等培訓模式及數位化宣導媒材，協助其快速融入工作環境。 2. 建立公務師徒制或導師制，兼顧工作技能訓練、心理與職涯發展輔導，由資深職場導師與新進同仁每月一對一進行晤談，分享服務機關組織文化特性及習慣，擬定長期、客製化之訓練，使其較快掌握處事眉角，適應內部狀態、減輕職場壓力。 3. 員工協談室辦理新進同仁之直屬主管管理實務工作坊，針對考試錄取分發人員、新進約聘僱人員辦理職場適應專題講座，規劃資深職場導師輔導知能訓練；公訓處辦理新進人員研習班共4期，安排工作壓力調適、職場霸凌等實體課程。 |

4. 各機關（構）學校自行辦理職場適應專題講座，每場次2至3小時，參加人數不超過35人；利用多元管道積極展現支持員工身心健康之組織文化，有助於新進人員健康自主管理及勇於健康求助。
5. 各機關（構）學校確實提醒所屬新進人員分別自到職之日起「滿1個月後」並於到職後「3個月內」，以及於到職「滿1年後」之「次月內」，填寫新進人員關懷問卷，以檢視其職場適應情形，予以持續追蹤，適時提供必要之關懷協助與服務資訊。

【中高齡族群同仁】

1. 針對中高齡族群辦理職務健檢並提供健康檢查補助，規劃各項健康維護措施，主動關心其退休後生活規劃與情緒。
2. 對於即將退休人員辦理關懷講座，例如退休生涯規劃、退休理財、身體保健、長期照顧服務資源運用等相關課程，推動公務同仁落實自主性健康管理。
3. 員工協談室每半年辦理「自我探索」、「真·避風港」系列主題工作坊各4場次（114年針對60歲以上同仁、115年針對55歲以上未滿60歲同仁），每場次3小時，每次參加人數以10人為原則，提供其檢視成長歷程成功與失落經驗之機會，使其藉由參加活動開始梳理自身未盡事宜或失落事件，並可提高其傳承知識與專業之意願。

【身心障礙同仁】

1. 依所屬員工個別障礙類別及等級，妥善運用職務或工作內容調整，提供輔助設備、無障礙空間等；如有生活重建、輔助服務等生活支持需求服務，得代為向本府社會局洽詢。

2. 依「身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則」向本市勞動力重建運用處提出申請，協助改善工作環境、設備及條件，提供就業輔具、調整工作方法等措施。
3. 考量身心障礙類別之多樣性，員工協談室以「藝術減壓」為主軸，容納不同障別之同仁，打造無障礙的療癒空間，每半年以環境適應、自我探索、職場人際溝通、情緒安頓等主題，規劃不同面向分享支持性團體，團體成員（約10人）固定，預計進行4次，每次服務3小時，使其藉由創作過程較能投入事件的主體，有助於降低自我防衛及團體凝聚之效果。
4. 各機關（構）學校對於因執行職務而成為身心障礙之員工，應依「臺北市政府協助身心障礙員工職場適應方案」提供緊急及重回職場階段相關協助服務。

【家中有長期照護需求同仁】

1. 瞭解員工家庭照顧需求，找出優先協助重點；蒐集及整理長期照顧等家庭照顧資訊及資源，編製「照顧資源電子地圖」，提供員工家庭照顧之基本知能及服務資源諮詢。
2. 主動關懷因家庭照顧而請假頻繁之員工，提供長輩照顧諮詢及轉介服務；定期辦理長輩健康照護及托老照顧等課程，協助員工瞭解及運用照顧資源與資訊相關管道。
3. 首長於局處會議宣導支持員工家庭照顧之機關責任與效益，爭取主管支持員工平衡工作與家庭照顧；運用多元管道推廣家庭照顧相關講習及照顧服務資訊，鼓勵員工參訓或使用相關照顧諮詢服務。
4. 單位主管得視員工需求，協助調整其工作內容或進行職務調整；持續提供員工關懷措施及心理支持，至其長期照護需求告一段落且回復正常工作狀態為止。

| | | |
|--------------------|-----------------------------|--|
| | | <p>5. 員工協談室每半年辦理「自我敘說」、「照顧有力量」、「心理衛生」系列主題工作坊各4場次，著重情緒減壓及同儕支持，每場次3小時，每次參加人數以20人為原則，進行照顧者生命經歷分享，以陪伴其長期照顧漫漫長路。</p> |
| | <p>友善健康職場及強化員工保護</p> | <p>1. 員工協談室針對主管自我情緒管理、員工行為徵兆辨識、主管與部屬職場互動、新進人員職場適應、人事人員因應機關危機事件等重要議題，不定期辦理知能提升及心理健康促進課程或工作坊。另針對人事人員規劃辦理職場霸凌防治與因應、性騷擾防治申訴處理實務等專題講座及持續辦理新手爸媽與親職教育系列課程。</p> <p>2. 公訓處按初任或現職主管人員、非主管人員、新進人員及專責處理人員規劃職場霸凌及性騷擾防治作為、處理機制及關懷輔導等實體課程或納入管理才能發展班期。</p> <p>3. 參考中央主管機關及本府公告資訊，按諮詢及協談、心理相關、法律諮詢及社會福利等4大類，綜整職場霸凌及性騷擾事件當事人可用資源，利用多元管道進行宣導，以利相關人員及時尋求必要之服務。</p> |
| | <p>服務成果</p> | <p>以量化數據具體呈現各項服務措施辦理情形。</p> |
| <p>成效評估</p> | <p>多元績效評估</p> | <p>1. 同步實施內部評估及外部評估：</p> <p>(1) 以內部顧客角度評估本方案：</p> <p>A. 調查員工參與個別協談、團體協談等服務項目之滿意度。</p> <p>B. 參與同仁對特色方案的意見回饋。</p> <p>C. 於114年年底調查本府員工需求及意見，作為115年度精進本方案的依據。</p> <p>(2) 請外部專家協助評估方案效益，並給予建議。</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>2. 兼具質化及量化的評估指標：前開各類人員的問卷，均包含量化向度的指標及質化意見回饋的開放式問答。</p> <p>3. 應用分析結果修正現有方案：根據績效評估的資料分析結果，檢視本方案並適時調整採行作法及經費分配方式，以提升服務效能及整體效益。</p> |
|--|--|--|

柒、本方案經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。