

# 新北市政府 110 年度推動員工協助方案工作計畫

本府 110 年 3 月 23 日新北府人企字第 1100546683 號函訂

## 一、計畫依據

- (一) 行政院 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函核定之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- (二) 新北市政府（以下簡稱本府）109 年 2 月 20 日新北府人企字第 1090277378 號函修正之「新北市政府員工協助方案」。
- (三) 行政院人事行政總處 110 年度施政計畫中有關深化友善健康之公務職場理念。
- (四) 本府 108 年至 111 年中程施政計畫中有關組織願景、未來發展方向及首長施政理念。

## 二、推動目標

- (一) 為發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，並促進同仁身心健康，透過設定本（110）年度具體工作項目，逐步推動並定期檢討辦理情形，以營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力。
- (二) 為尊重多元性別的需求，聘請不同性別之專業諮詢(商)人員，透過宣導及活動規劃，鼓勵同仁申請使用，並持續關注不同性別需求之差異性，作為本府各項活動或措施規劃之參據。

## 三、服務對象

本府所屬各機關學校及新北市烏來區公所員工（含公務人員、教師、約聘僱人員、技工工友、駕駛及其他非編制人員）。

## 四、工作項目

### （一）性別統計與分析

本府年度計畫研擬階段，針對全體同仁進行「新北市政府推動員工協助方案需求調查問卷」，以瞭解不同性別、身心障礙者對員工協助方案需求之差異性，據年度問卷調查結果顯示，不同性別及身心障礙者在各面向需求差異小，均以健康面及工作面需求為首，其次為生活面、組織及管理面等。

### （二）計畫擬定

#### 1. 訂定年度工作計畫

- (1) 依據前揭員工需求、109 年度研習活動之問卷調查結果及近 3 年各類諮詢(商)服務使用率及滿意度等進

行分析並納入本年度計畫。

- (2) 整合本府各機關可運用之內外部資源，納入計畫之使用範圍。
  - (3) 透過本府員工協助方案推動小組(按，分為「需求圈」、「活動圈」、「宣導圈」、「服務圈」、「關懷圈」)成員集思廣益，適時提供回饋與建議，並滾動修正本計畫或相關措施。
2. 完善員工協助服務流程-為完善本府員工協助服務流程，訂有以下 3 項標準作業流程及相關表件，必要時作滾動式修正，並請各機關如發現異常徵候員工時據以協處：
    - (1) 協助性諮詢(商)服務標準作業流程。
    - (2) 非自願個案處理標準作業流程。
    - (3) 危機個案處理標準作業流程。
  3. 各機關規劃適合機關特色及員工需求之員工協助方案服務，並將本年度計畫各面向實施重點納入本府人事處所屬人事機構人事業務績效考核項目，以落實本計畫之推動。
  4. 為促進員工健康，提升同仁參與程度，規劃「110 年度辦理員工健康講座」及「營造健康體位 YOU & ME」問卷調查，並分析問卷結果作為辦理規劃相關課程或活動之參據。
- (三) 方案導入-針對各類人員導入並加強宣導員工協助方案
1. 一般人員：
    - (1) 研議明確揭示員工協助方案申請管道及服務項目之政策行銷資訊或文件，另以淺顯易懂的情境式對話，研訂員工協助方案問答集，協助同仁卸下心防，勇於適時求助。
    - (2) 宣導並推動「人事小管家」智能服務平台，透過智慧型手機、平板電腦等行動裝置，提供員工不限時間、地點之即時有感互動式創新人事服務(含員工協助方案及相關福利等資訊)。
    - (3) 於本府舉辦各項訓練或活動時，以宣傳單張、簡報播放、有獎徵答及情境短片等方式宣導，融入生活化主題進行行銷，使同仁瞭解使用員工協助方案之效益。
    - (4) 利用本府人事處網站、指紋機、電子郵件及電梯跑馬燈或顯示幕等方式積極宣導，並已訂有員工協助方案「懶人包」，提供同仁簡單易懂的員工協助方案資訊，

增進可近性及使用率。

- (5) 透過年度需求問卷調查，提供簡式健康量表，供同仁自我檢測，另針對高風險機關，導入客製化講座，並加強提供員工協助方案相關資訊。

## 2. 承辦人員及主管人員：

- (1) 訂有辦理員工協助方案業務指南「Q & A 即時通」，協助各機關學校推動員工協助方案，並針對承辦人員辦理心理應用專班，課程包含壓力管理與身心健康、身心疾患辨識及協助、情緒及溝通、關懷員任務與陪伴等。
- (2) 於主管人員課程中，導入員工協助方案應用課程，課程內容包含高關懷個案警訊辨識及危機處遇技巧、情緒察覺、敏感度、壓力調適、員工協助方案之案例分享及危機事件通報流程等。
- (3) 為增進各機關學校人事人員進用身心障礙者相關專業知能，規劃身心障礙者職場權益說明會，協助人事人員瞭解如何改善身心障礙者工作環境、設備條件或調整工作內容等，以建立友善工作環境。

## 3. 特殊人員：

- (1) 新進人員：本府公務雲「新進人員關懷站」中提供相關資訊，並由各機關學校人事人員進行宣導。
- (2) 警、消、第一線人員：針對警察、消防人員及第一線服務人員提供專屬性員工協助相關課程。
- (3) 即將退休人員：針對即將退休人員辦理退休生涯規劃相關課程，並提供員工協助方案宣導。
- (4) 身心障礙人員：適時瞭解身心障礙者需求，提供所需服務，並宣導員工協助方案相關資訊。
- (5) 職場適應或遇特殊事件等人員：
  - A. 針對在職場適應或工作表現不佳(如考績連續3年乙等、經法院強制扣薪、受懲處)、執行職務意外致傷或涉及職務、生活變動之人員，主動進行關懷；另針對申請喪假、延長病假及公傷假之人員亦提供相關資源與協助。
  - B. 優化人力暨差勤管理系統，針對涉及生活變動人員(如分娩或親人亡故等)，於申請特定假別時，以

提示訊息宣導員工協助方案，並運用簡式健康量表予以評測，以利同仁覺察自我心理困擾程度及心情狀態，有助及時申請服務。

4. 強化各機關首長及各級同仁(含新進人員)對員工協助方案之認識：

- (1) 透過本府市政會議或區政會議宣導本府員工協助方案，以強化各機關首長對員工協助方案之認同及支持。
- (2) 強化所屬機關透過內部會議或其他措施，使機關首長及主管人員瞭解員工協助方案之內涵並給予具體行動支持。
- (3) 辦理新進人員共通性訓練，並導入員工協助方案，讓新進同仁認識員工協助方案內容及相關資源。

(四) 服務提供-推動工作生活平衡，促進職場健康

1. 為尊重多元性別之需求，依過去年度各類諮詢(商)服務之使用率及諮詢(商)人員服務滿意度聘請不同性別之專業諮詢(商)人員，提供客製化個人服務

- (1) 聘請專業諮詢(商)人員，提供個人諮詢(商)服務：
  - A. 心理諮商：與新北市諮商心理師公會及本市立聯合醫院合作，聘請公會及該院推薦之諮商心理師擔任諮商人員。
  - B. 法律諮詢：由法制局推薦律師擔任諮詢人員。
  - C. 財務諮詢：聘請財務專業人員擔任諮詢人員。
  - D. 醫療諮詢：聘請本市立聯合醫院醫事人員擔任諮詢人員。
  - E. 管理諮詢：聘請管理專業人員擔任諮詢人員。
  - F. 職涯發展諮詢：聘請熟稔公部門職涯發展專業人員擔任諮詢人員，另視諮詢議題由本府各機關人事主管或人事處股長以上人員擔任諮詢人員。

(2) 針對攻擊或自傷傾向等情形員工，提供機關團體諮商。

(3) 針對特殊或異常徵候人員之機關轉介諮詢(商)協助或重大危機事件協處，追蹤機關反饋意見，評估問題改善成效，協助職場適應。

(4) 針對身心障礙者、行動不便者或服務偏鄉地區之員工，就近提供諮詢(商)服務，使同仁免於交通奔波，即時進行諮詢(商)。

2. 依員工需求調查結果，強化各面向健康促進課程並提供多元服務

(1) 工作面：

- A. 辦理員工工作應用課程，內容包含提升工作效能及工作適應之各類專業訓練(如提升工作效能、資訊處理、文書技巧、問題解決等)，並同時提供職涯發展相關課程，協助同仁公務生涯規劃之參考等。
- B. 針對新進人員實施雙師徒制輔導訓練，以協助工作適應及提升相關知能，並辦理新進人員共通性訓練，鼓勵下載心情溫度計(簡式健康量表)APP 進行自我量測，結合訓後問卷，提供工作適應不良同仁諮詢(商)服務，以協助同仁儘快適應新工作，提升效能。
- C. 針對即將退休人員，提供相關協助：辦理退休生涯規劃講座，如職涯(退休)規劃諮詢服務、退休後擔任志工需求、保險暨理財規劃或其他諮詢服務等。
- D. 彈性運用職務再設計方案，調整身心障礙人員之辦公設備或出勤時間等，打造友善工作環境。

(2) 生活面：

- A. 針對生活中議題，提供相關知能協助：規劃理財或性別議題等講座。
- B. 辦理法治系列課程：如生活法律、公務上面臨之法律糾紛、法治常識等講座。

(3) 健康面：

- A. 辦理協助員工管理情緒與壓力之健康促進系列講座(如自我壓力檢測、瞭解並善用情緒等)。
- B. 提供員工各類紓壓管道，兼顧工作與健康：辦理心靈小綠洲(如芳香、音樂與繪畫、園藝等)、假日田園生活體驗、樂齡Double-A等多項紓壓活動課程。
- C. 依不同性別員工重視之身心健康議題(如醫療保健、食物營養、睡眠、體能、人際、家庭、親子等)，辦理系列課程或活動。
- D. 針對員工健康及工作平衡之需求，於本府行政大樓辦理員工健康檢查、「營造健康體位班」及體能相

關課程(活動)，並設立心理健康專區，鼓勵利用簡式健康量表自我檢測，除兼顧生理健康外，亦強調心理健康之重要性，並宣導員工協助方案相關資源。

- E. 主管職場身心靈健康操：針對主管人員在職場上可能有不同程度之生理及情緒壓力反應(如頭痛、失眠等)，辦理主管專屬課程，以協助渠等紓解職場壓力及促進身心靈健康。
- F. 閱讀萬花筒：於本府人事處網站員工協助方案專區規劃遴選最佳閱讀書單，提供同仁獲取身心靈健康相關資訊，增進正向、積極的態度，覺察自我心理狀態及轉念。另規劃與本市立圖書館協力，於本府員工健康檢查會場提供員工協助方案推薦閱讀之書籍閱覽及借閱。

(4) 組織管理面：

- A. 針對主管人員辦理專班研習：包含提升組織效能所需之管理工具或方法(如績效管理、組織文化等)、組織變革及溝通、危機與衝突等管理及領導課程，並結合小組討論、案例研討、企業參訪及標竿學習等多元化進行培訓。
- B. 針對提升組織績效部分，辦理高效率時間管理等訓練。

3. 暖心關懷網，同仁好安心：

- (1) 關懷協助因公涉訟同仁：對於依法執行職務因公涉訟同仁，除依公務員因公涉訟輔助辦法相關規定，各機關應組成審查小組外，並同時啟動各機關之關懷小組，協助同仁面對法律問題、經費補助及安撫情緒壓力紓解等。
- (2) 建立同仁工作負荷關懷機制：各機關定期統計所屬員工各項工作指標(含加班時數、公文量等)，並作成分析與建議，提供各機關作為人力配置、職務調整或工作分配之參考，由各機關關懷小組針對工作負荷量較大、加班時數過長之同仁，適時予以關懷與協助。
- (3) 擴大「溫馨關懷員」培力及案例：
  - A. 為提高各機關對於同仁身心健康問題徵兆的敏感度及特殊狀況處理之應變能力，規劃辦理提升主管

敏感度訓練、EAP 關懷員培訓等課程，培訓本府各機關、學校等主管人員及熱心助人之同仁成為本府第一線「溫馨關懷員」，並就不同類別人員(一般人員、身心障礙人員或原住民族人員等)之關懷案例進行知識分享與意見交流。

B. 研訂關懷員「安心小撇步」(摺頁)，提供本府第一線溫馨關懷員各種常見 Q & A，使同仁具備快速辨識週遭同事狀況之敏感度，並即時協助同仁解決可能面臨之問題。

- (4) 暖心陪伴渡危機：適時更新危機處理教戰手冊，並透過「暖心應援團」，提供人事主管相關處理經驗之即時諮詢及建議，協助機關渡過危機；另適時提供團體諮商或心理衛生相關課程，協助機關成員釋放壓力及提升危機辨識與應變能力。
- (5) 規劃人事人員推動員工協助方案實境解題參考手冊，協助人事人員解決機關同仁可能發生的問題，並適時導入員工協助方案。
- (6) 研訂「EAP 推動全攻略」：透過焦點團體座談方式，研訂人事人員及相關承辦人員問題處理策略，整合檢測量表、工具、內外部服務資源網絡，及不同問題類型之應對策略，協助即早發現問題及潛在個案，定期追蹤，達到初級及次級預防之效，提升同仁解決問題之知能。

4. 為因應「嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19)」防疫所需，提供防疫期間員工協助服務措施：

- (1) 創新設計公務雲 APP 差勤按刷卡服務：運用 Beacon 技術，讓同仁上下班時可運用手機行動裝置，以公務雲 APP 差勤按刷卡，降低病毒傳染風險，亦省去等候使用實體刷卡機之時間。
- (2) 建置防疫專區：於「人事小管家」智能服務平台及本府人事處網站建置防疫專區，提供同仁有關員工關懷、差勤及權益等相關資訊。
- (3) 防疫訊息速報：即時轉知同仁防疫資訊，對於請防疫假別等人員，主動提供相關權益資訊及內外部可用資源，並持續給予同仁關懷及協助。

(4) 第一線防疫人員關懷：各機關應建立業務及人力調配應變措施，並提供健康促進及紓解壓力等服務措施，以減輕防疫期間同仁工作負擔及身心壓力。

(五) 成效評估-回饋與改進

1. 於本府公務雲網站進行需求及認知度調查問卷，據以規劃次年度工作計畫及相關措施。
2. 統計各項服務措施辦理情形，並以量化數據呈現，必要時公開資訊。
3. 滿意度調查：
  - (1) 接受諮詢(商)服務之個別及團體申請人滿意度調查。
  - (2) 機關轉介個案接受諮詢(商)後，單位主管對個案於工作及組織效能上之滿意度調查。
4. 依據諮詢(商)問題進行分類及分析，藉由同仁諮詢(商)內容之統計，據以提供所需之服務。

五、 本計畫各推動事項之執行成效由本府人事處於本年底依達成情形檢討改進。

六、 推動本計畫著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之參考。

七、 本計畫未盡事項，必要時得隨時修正之。