

新北市政府 115 年度推動員工協助方案工作計畫

本府 115 年 4 月 29 日新北府人企字第 1150802141 號函訂

一、計畫依據

- (一) 行政院核定之「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）訂定之「新北市政府員工協助方案」。
- (三) 行政院人事行政總處 115 年度施政計畫中有關建構尊重與關懷之公務職場環境理念。
- (四) 113 年度行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估結果報告及評估小組建議事項。
- (五) 新北市政府 114 年員工壓力探討暨 EAP 需求及推動調查分析報告。

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，並強化同仁身心健康，透過設定本（115）年度工作項目，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) 為落實性別平等政策綱領，尊重多元性別的需求，聘請不同性別之專業諮詢(商)人員，並持續關注不同性別需求之差異性，規劃符合需求之各項活動或服務措施，協助員工在多元性別與性傾向議題上獲得適切支持，以提升整體職場對 LGBTIQ+群體之理解、尊重與包容性。
- (三) 提供持續性員工關懷支持及員工協助服務措施，以減輕同仁工作壓力，維護其身心健康及確保行政效能。
- (四) 為落實臺灣永續發展目標（以下簡稱臺灣 SDGs），促進員工身心靈健康，並確保平等使用各項服務措施機會，以達成工作與生活之平衡。

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等，另教師心理諮商部分，依本年度新北市高級中等以下學校教師諮商輔導支持服務實施計畫辦理）。

四、工作項目

(一) 性別統計與分析：於年度計畫研擬階段，針對全體同仁進行問卷調查，以瞭解同仁需求。

1. 運用「新北市政府推動員工協助方案及友善職場需求調查」，以瞭解不同性別、年資、年齡、職務、身心障礙、原住民族同仁對員工協助方案需求之差異性，據問卷調查結果顯示，上開各類人員在各面向需求差異不大，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。
2. 運用本年度辦理員工健康講座問卷調查，依不同性別需求辦理相關課程或活動。

(二) 計畫擬定

1. 訂定年度工作計畫

- (1) 依據前揭員工需求、114 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、規範-訂有相關標準作業流程與規範，必要時作滾動式修正，並請各機關學校(以下簡稱各機關)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。
- (4) 員工協助方案資料保存及調閱作業要點。

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。

(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) 訂有揭示員工協助方案申請管道、服務項目及保密規定之宣導資料、文件、懶人包及員工協助方案問答集等，提供各機關參考運用，以淺顯易懂的情境式對話，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，提供員工協助方案及相關福利資訊之查詢與即時問答，並將本處員工協助方案專區連結納入本府公務雲 APP 置頂訊息，方便同仁利用。另配合時令(事)，結合本府跨機關資源，主動推播心理、法律等 6 大諮詢(商)相關訊息，增加服務可近性。

- (3) 本府舉辦各項訓練或活動時，以溫馨有趣之創意宣導品、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，使同仁瞭解員工協助方案之效益，並提高使用意願。
- (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螢幕等方式積極宣導，增進服務可近性及使用率。另整合各機關自製文宣，建置員工協助方案文宣資源共享區，擴大使用效益。
- (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，並針對高風險機關，導入壓力調適課程、加強機關關懷員或主管敏感度訓練，及提供員工協助方案相關資訊。

2. 承辦人員及主管人員：

(1) 承辦人員：

訂有辦理員工協助方案業務指南「Q & A 即時通」，並辦理應用專班(按：建議課程如附件，以下同)，強化其專業知能及敏感度。

(2) 主管人員：

- A. 利用機關主管會議等場合宣導員工協助方案，以強化主管的瞭解及支持，並導入技巧應用及個案研討課程，透過雙向討論、工作坊等多元學習方式，分享各機關面臨的問題，共同討論尋求具體解決方案。
- B. 辦理身心障礙者職場權益說明會，使主管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，以加強關懷身心障礙同仁工作適應情形，建立友善工作環境。
- C. 於主管人員管理課程，透過互動式教學，導入員工協助方案管理諮詢內容，增進主管人員對相關資源之認識及瞭解，並鼓勵多加利用。

3. 特殊人員：

- (1) 新進人員：辦理新進人員共通性訓練，並導入員工協助方案，讓其瞭解相關內容及資源，另亦於本府人事處網站「新進人員專區」提供相關資訊，由各機關人事人員加強宣導，並關懷新進同仁工作適應情形。
- (2) 警、消、第一線人員：提供專屬性員工協助方案相關課程。
- (3) 中高齡及即將退休人員：提供健康、壓力調適等相關講座及主動關懷退休後規劃，並鼓勵參加退休生涯規劃相關課程，宣導員工協助方案資訊。
- (4) 身心障礙人員：為維護身心障礙者工作權益(參臺灣 SDGs 目標 8「就業與經濟成長」及 10「減少不平等」)，主動瞭解身心障礙人員需求，並加強關懷工作適應情形，宣導員工協助方案資訊，適時協助其適應及融入機關。
- (5) 原住民族人員：為維護原住民族人員工作權益(參臺灣 SDGs 目標 8「就業與經濟成長」及 10「減少不平等」)，加強關懷原住民族同仁工作適應情形，瞭解其需求並宣導員工協助方案資訊。
- (6) 職場適應或遇特殊事件等人員：主動關懷在職場適應或工作表現不佳(如考績連續 3 年乙等、受懲處)、經法院強制扣薪、執行職務意外致傷或涉及職務、生活變動之人員，並作成關懷紀錄表，紀錄處理情形及後續追蹤事項；另針對申請特殊假別(如喪假、娩假、延長病假及公傷假等)人員，除提供資源與協助外，並於差勤管理系統，提示員工協助方案訊息及簡式健康量表，供同仁自我覺察，俾及時申請服務。

4. 強化各機關首長對員工協助方案之支持：

- (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，使機關首長瞭解員工協助方案之內涵並給予具體行動支持。

(四) 服務提供-推動工作生活平衡，促進職場健康

1. 尊重多元性別之需求，聘請不同性別之專業諮詢(商)人員，提供客製化個人或團體諮詢(商)服務

(1) 各類諮詢(商)服務：

- A. 心理諮商：聘請新北市立聯合醫院及新北市諮商心理師公會推薦之諮商(臨床)心理師，另為更進一步提升員工服務之近便性(參臺灣 SDGs 目標 10「減少不平等」)，自本年 2 月起將「新北市政府員工協助方案偏遠地區心理諮商服務試辦計畫」正式轉型為「責任區域心理諮商服務」，以整合專業資源並建構友善職場環境。除本府員工協助方案有專業諮商人員外，另有其他合約諮商所提供個人及各機關多元需求之服務。
- B. 法律諮詢：聘請本府法制局推薦之律師及熟悉公務法律之人員。
- C. 財務諮詢：聘請財務專業人員。
- D. 醫療諮詢：聘請新北市立聯合醫院之醫事人員。
- E. 管理諮詢：聘請管理專業人員。
- F. 職涯發展諮詢：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) 針對具有攻擊或自傷傾向之員工，提供個人諮商，另亦視需要安排機關團體諮商。

(3) 針對特殊或異常徵候人員，如由機關轉介諮詢(商)協助，均追蹤機關反饋意見，評估問題改善成效，協助同仁職場(工作)適應。

(4) 針對身心障礙、行動不便或有特殊情形之員工，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)。

(5) 針對性騷擾及職場霸凌相關案件當事人，提供或轉介所需之諮詢、醫療、心理諮商、社會福利資源及其他必要之服務。

2. 諮詢方式多元化：針對財務、管理及職涯發展諮詢，兼採實體或視訊諮詢服務，以強化諮詢之便利性及可近性。

3. 提供本府所屬各機關學校遇有特殊事件或辦理相關課程之協處：

(1) 如遇有創傷壓力事件、友善職場案件處理或特殊需求，經評估需團體諮商服務，得參考合作諮商所之責任區域後，向人事處申請協處。

- (2) 如遇有員工心理健康、壓力調適、LGBTIQ+心理支持議題、正向職場文化與溝通及霸凌防治處理與調查等專業諮詢或課程辦理需求，得依機關所在地並參考各合作諮商所之責任區域後，由合作諮商所提供服務。
4. 為確保及促進同仁身心靈健康(參臺灣 SDGs 目標 3「健康與福祉」及臺灣 SDGs 目標 5「性別平等」)，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. 一般人員：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。
 - B. 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，鼓勵運用心情溫度計(簡式健康量表)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，以協助同仁適應工作，提升效能。
 - C. 即將退休人員：辦理退休生涯規劃講座，使其提早做好退休準備，並鼓勵投入志工行列。
 - D. 身心障礙人員：彈性運用職務再設計方案，依個別需求，調整辦公設備、工作方法、出勤時間或提供輔具等，協助其適應職場。
- (2) 生活面：
- A. 辦理生活相關議題課程：為促進工作與生活平衡，尊重多元需求，及倡導性別平權觀念，規劃理財、家庭教育或性別議題等講座，融入 LGBTIQ+等多元共融主題。
 - B. 辦理法治系列課程：規劃生活法律、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)，提供員工各類紓壓管道，俾兼顧工作與健康。
 - B. 依不同性別及年齡(如中高齡)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。
 - C. 針對員工健康及工作平衡之需求，辦理員工健康檢

查、營造健康體態維持班及健康講座課程(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(由本府人事處網站「員工協助方案專區」連結或下載「心情溫度計 APP」)，並宣導員工協助方案資源。

- D. 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，辦理專屬課程，以協助紓解職場壓力及促進身心靈健康。
- E. 閱讀萬花筒：於本府人事處網站「員工協助方案專區」設置推薦閱讀書單，提供同仁獲取身心靈健康、法律、管理等相關資訊，覺察自我心理狀態及轉念。另與新北市立圖書館協力，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。
- F. 心理衛生中心服務：結合跨局處資源，提供專業心理諮商與個案管理服務，並辦理多樣化心理健康活動。

(4) 組織管理面：

- A. 主管研習專班：辦理提升組織效能所需之管理工具或方法等課程，導入管理諮詢意見交流，以工作坊及案例研討等方式進行互動式教學，增進領導統御知能，並辦理溝通技巧及衝突管理相關課程，提升職場代間溝通能力。
- B. 一般人員：辦理加強同仁績效管理能力，激勵團隊士氣與建立團隊合作等課程，強化行政效能。
- C. 職場霸凌處理機制：提供職場霸凌事件處理流程建議及「新北市政府員工需求協助溝通指引」，協助機關及同仁處理職場霸凌事件，並安排相關課程，增進調適及處遇能力。
- D. 建構友善職場：建立壓力預警機制(如差勤、加班情形等)，提早察覺轉介、並提升主管敏感度及溝通能力，協助解決職場衝突。另就 LGBTIQ+ 族群保障部分，提供員工 LGBTIQ+ 相關議題之心理諮商服務，並協助機關建立明確的性騷擾(含性別歧視)防治申訴管道，以落實各項法定性別友善事項。

5. 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，並同時啟動員工關懷小組協助同仁面對法律、經費補助問題，並安撫同仁情緒及紓解壓力。
- (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)，並提出分析與建議，作為各機關人力配置、職務調整或工作分配之參考，並針對工作負荷量較大、加班時數過長之同仁主動面談關懷，並適時提供工作流程調整等建議與協助。
- (3) 擴大「溫馨關懷員」培力及案例分享：
 - A. 為提高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，辦理 EAP 關懷員技巧及案例分享之培訓課程，培訓本府各機關主管人員及熱心助人之同仁成為第一線「溫馨關懷員」，並於課程中強化推廣心理諮商服務之「健康求助觀念」，作為關懷員轉介個案之重要理念。
 - B. 印製關懷員「安心小撇步」(摺頁)，提供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，並即時提供協助或向機關反映。
- (4) 暖心陪伴渡危機：為提升機關危機辨識及應變能力，訂有「新北市政府員工需求協助溝通指引」及危機處理教戰手冊，提供各機關單位主管或督導人員有效評估所屬員工是否有相關協助需求，並根據事件狀況進行分類及應變處理；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，協助機關成員紓解壓力。
- (5) 研訂員工協助方案工具集：製作「EAP 推動全攻略」及「人事人員推動員工協助方案實境解題參考」，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，協助人事人員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。

- (6) 運用科技整合協助資源並提供全天候支持：透過即時語音互動回饋服務，提供重點關懷之同仁 24 小時情緒陪伴和支持，協助穩定情緒及心理健康自我檢視。

6. 持續提升友善的會談空間：

- (1) 為保護同仁隱私，提高現有會談空間隱密性，營造具良好隔音效果及舒適性，並強化安全設備與措施，同時增加等待空間之獨立性與舒適度。
- (2) 整合不同性別、親子等議題協助需求，於會談室增置童趣傢俱等設施(備)，並結合市政資源豐富既有之親子漂書站。

7. 持續關懷員工身心健康並提供員工協助服務措施：

- (1) 持續辦理「新北員工健康檢查到本府服務專案」之專屬健康檢矮查列車，維護同仁身體健康。
- (2) 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 APP 差勤按刷卡，減少人員排隊群聚及指紋機接觸感染。

(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。
- 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，並針對諮詢(商)滿意度相對較低之個案進行瞭解。
 - (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. 針對同仁年度各類諮詢(商)使用情形進行統計，並與近 3 年服務次數予以比較，瞭解同仁實際服務使用情形，另依據諮詢(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及相關之臺灣 SDGS 目標落實情形，由本府人事處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。

附件

115 年度新北市政府員工協助方案規劃辦理相關課程

工作項目	課程面向	對象	類別	課程內容
方案導入	依不同類別人員規劃專屬課程	一般人員	壓力調適	情緒管理、壓力辨識與紓壓技巧、正念思考與減壓
			關懷員培訓	關懷員任務、關懷時機與陪伴技巧、異常徵候、身心疾患辨識之協助技巧及案例分享等
		承辦人員	員工協助關懷知能	自我照顧與壓力覺察、敏感度養成與危機辨識、性平申訴案件處理與個案關懷等
		主管人員	主管敏感度覺察	宣導員工協助方案資訊、情緒察覺、敏感度、壓力調適、特殊個案關懷處遇技巧及雙向研討等
			職務再設計	身心障礙人員職務再設計說明
			管理資源運用	宣導員工協助方案管理諮詢資訊、互動式管理諮詢交流
		新進人員	新進人員訓練	宣導員工協助方案資訊、職場壓力調適及新進人員共通性知能等
		中高齡及即將退休人員	職涯(退休)規劃	宣導員工協助方案資訊、提前規劃退休生活、推廣健康生活與志願服務體驗活動等
		警、消、第一線人員	壓力調適	辦理紓壓手作相關課程及身心健康相關議題研習等
服務提供	工作 面	一般人員	工作適應與效能	工程達人分享會及實地參訪、政策執行與溝通策略、公務活動主持人訓練、公務英語、ODF教育訓練、Google工具應用、ChatGPT及AI公務應用、PowerBI數據分析暨視覺化圖表應用、Python程式邏輯概念、手機影片剪輯、非人事行政職系轉任人事人員法規班等
			問題解決能力	活動企劃與執行應用、市政行銷研習、問題分析與解決、當前政府重大政策、風險與危機管理、公共人力資源管理、員工職

工作項目	課程面向	對象	類別	課程內容
				場霸凌事件處理等
			職場溝通	說話技巧與溝通表達、服務禮儀及溝通應對、媒體互動技巧與行銷、新聞稿撰擬與發布、公民參與及公共溝通、政策執行與溝通策略、口語表達技巧等
		新進人員	新進人員訓練	公務人員權利與義務、服務禮儀與態度、員工協助方案宣導、職場壓力調適、公文及差勤系統操作、文書處理及公文實作等
		即將退休人員	職涯(退休)規劃	提前規劃退休生活、推廣健康生活與志願服務體驗活動等
	生活面	一般人員	理財規劃	財務管理、理財目標設定、財富管理計畫與資產配置等
			性別議題	性別主流化、多元性別權益保障、CEDAW 議題、性騷擾及性侵害防治、性騷擾事件申訴及調查處理等
			家庭生活	家庭互動、失智家庭關懷與照護、家庭職場平衡、新手爸媽快樂講座(親職教育與兒科知識、DIY 手作紓壓活動)等
			法律問題	公務法律(如行政中立、廉政倫理、個人資料保護法等)、人事法規、因公涉訟輔助、法治教育、國防教育、人權教育等
	健康面	主管人員	情緒與壓力調適	初任主管、基層主管、女性主管等傾聽、對話技巧及壓力調適等
		一般人員		情緒管理、壓力辨識與紓壓技巧、正念思考與減壓、職場心理健康問題、自我成長、自殺防治教育等
			放鬆紓壓	打造心靈小綠洲(手作 DIY、藝術欣賞、田園生活、植物與心靈對話)、新手爸媽快樂講座(親職教育與兒科知識、DIY 手作紓壓活動)、樂齡 Double-A(銀髮族知識、樂學與樂活)、美學素養等
			身心健康	員工健康講座(保健與疾病預防、自殺防治)、員工健康體態維持、保健宣導及健

工作項目	課程面向	對象	類別	課程內容
	組織管理面	主管人員		康檢查報告整理說明與諮詢等
			領導統御、績效管理、組織文化與變革	中階主管、中高階主管等團隊領導與決策、創意管理、績效管理與決策領導、激勵與授能、面談技巧、組織領導與變革、政策規劃與執行、談判策略運用、新世代教練式領導等
			組織溝通	初任主管、基層主管等溝通協調與表達、傾聽與對話技巧、政策執行與溝通策略、團隊激勵、溝通協調、職場心理問題與危機處理等
			主管敏感度覺察、危機與衝突管理	視覺與聽覺敏感度訓練、傾聽與同理技巧、職場心理健康與危機處理、特殊個案關懷處遇技巧及雙向研討等
		一般人員	績效管理	目標與績效管理、風險與危機管理等
			團隊建立	增進團隊共識、團隊士氣激勵、團隊建立與合作、職場代間溝通、員工職場霸凌事件處理、預防職場霸凌及因應之道等