

新北市政府 109 年度推動員工協助方案工作計畫

本府 109 年 2 月 20 日新北府人企字第 1090277378 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）104 年 12 月 30 日新北府人企字第 1042504223 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中程施政計畫(106 至 109 年度)中有關員工協助方案推動理念。
- (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，透過設定本（109）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)為尊重不同性別的需求，聘請各類性別之專業諮詢(商)人員，透過宣導及活動規劃，鼓勵各類同仁申請使用，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、108 年度研習活動之問卷調查結果及近 3 年各類諮詢(商)服務使用率等進行分析並納入本年度計畫。

- (2) 依據 108 年度本府員工協助方案成效力評估結果報告、專家建議等進行檢討並納入本年度計畫。
 - (3) 盤點並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。
 - (4) 由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。
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。
- (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) 推動智能行動服務之「人事小管家」，於公務雲 APP 建置專屬現職員工關懷服務整合平台，導入人工智慧 (AI) 聊天機器人 (Chatbot) 智能客服技術，綜整員工協助方案及相關福利等資訊，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，營造職場幸福感，進而提升工作效率。
 - (2) 於本府舉辦各項訓練或活動時，派員以簡報(短片)播放、有獎徵答等方式宣導，並於資料內頁列印本府員工協助方案內容，另以現場行動劇或短片播放等方式融入生活化主題進行動態行銷，使同仁瞭解使用員工協助方案之效益。
 - (3) 定期利用本府人事處網站、指紋機、電子郵件、電子書及電梯跑馬燈或顯示幕等方式加強宣導，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。
 - (4) 隨時檢視本府人事處網站「員工協助方案專區」資訊有無需增修之內容，以利同仁參考使用。
 - (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，並對結果進行分析，篩檢出潛在高危險群

機關，導入專屬客製化講座，並宣導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、情緒察覺及壓力調適及員工協助方案之案例分享等。

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. 為尊重不同性別之需求，依過去年度各類諮詢(商)服務之使用率聘請各類性別之專業諮詢(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(以下簡稱本市)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，以外聘方式擔任諮詢人員。
 - C. 財務諮詢：聘請財務專業人員，以外聘方式擔任諮詢人員。
 - 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，以外聘方式擔任諮詢人員。
 - F. 職涯發展諮詢：聘請熟稔公部門職涯發展專業人員，以外聘方式擔任諮詢人員，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。

2. 依員工需求調查結果，針對各面向辦理課程及提供服務

- (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、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。
- E. 辦理「非自願個案處理工作坊」，協助各機關面對不願尋求協助或不願就醫同仁之溝通技巧、案例分享及建議，提升機關應變能力。

(2) 生活面：

- A. 針對生活中議題，提供相關知能協助：辦理理財規劃或性別議題等講座。
- 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(芳香、音樂與繪畫、園藝)、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。

(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. 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)，本年度規劃開設課程或講座，以協助主管人員紓解職場壓力及促進身心靈健康。
4. 擴大「溫馨關懷員」培力及案例：
- (1) 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。
 - (2) 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。
5. 員工協助方案推動小組腦力激盪：透過本府員工協助方案推動小組「需求圈」、「活動圈」、「宣導圈」、「服務圈」、「關懷圈」等五大圈成員集思廣益，適時提供回饋與建議，共同規劃及執行本府員工協助方案，並依建議內容之可行性，適時滾動修正本計畫或相關措施。
6. 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，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等。
7. 暖心陪伴渡危機：本府已編製危機處理教戰手冊及成立「暖心應援團」，於危機事件發生時，能給予人事主管即時協助

及提供未來可能發生狀況之因應作為，並由應援團成員給予相關處理經驗即時諮詢及建議，協助機關渡過危機；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。

8. 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，並由各機關關懷小組針對工作負荷量較大之同仁適時予以關懷與協助。
9. 關懷無障礙，協助零距離：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)。
10. 規劃閱讀萬花筒：於本府人事處網站員工協助方案專區提供推薦閱讀書單，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。

(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、 本計畫所需經費屬估算金額，應覈實辦理核銷。

八、 本計畫未盡事項，必要時得隨時修正之。