

# 桃園市政府及所屬各機關學校員工協助方案實施計畫

## ～ 全方位關懷 我在你身邊 溫暖你和我 ～

桃園市政府104年2月16日府人考字第1040041422號函頒

### 壹、依據

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」。

### 貳、目的

桃園市政府（以下簡稱本府）為維護同仁生活、工作與身心之健康發展，藉由多樣化的協助性措施，協助解決影響工作、生活可能遭遇之困難，建立優質工作環境，特訂定「桃園市政府及所屬各機關學校員工協助方案實施計畫」（以下簡稱本計畫），以提升本府組織及人力效能。

- 一、發現並協助同仁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，提升士氣及服務效能，建立幸福的園地。
- 二、增加同仁對於機關學校的向心力與凝聚力，提升整體工作與生活品質，樹立政府機構良好形象，創造美麗桃花園。
- 三、藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力。
- 四、落實人性關懷，提升身心靈之發展，用關懷同仁的熱忱，共同打造健康、活力、有效率之幸福職場。

### 參、服務對象

本府及所屬各機關學校、本市復興區公所（含所屬機關），以及復興區民代表會（以下簡稱各機關學校）公務人員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）、駐衛警察、臨時人員。

### 肆、服務範圍

- 一、個人層次
  - （一）工作面：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生

涯（退休）規劃等。

## （二）生活面

1、法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等。

2、財務諮詢：包括稅務處理、債務處理、保險規劃等。

## （三）健康面

1、心理健康：包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等。

2、醫療保健：提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊。

## 二、組織及管理層次

（一）組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。

（二）管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使管理人員能夠在同仁發生影響工作效能等問題時協助轉介。

## 伍、權責分工與作法

### 一、本府人事處

本府得考量同仁需求、機關學校資源及預算情形等因素，宣導各項諮詢資源管道，並以下列方式提供必要性協助措施。

（一）在不侵害當事人隱私或經其同意之前提下，辦理了解同仁及組織需求之作為（如問卷調查、心理檢測等）。

（二）與心理諮商團體合作，並提供未辦理轉介服務之機關學校轉介服務。

（三）提供各機關學校承辦人員辦理員工協助服務相關作業之資訊、社會資源及協助。

（四）建立員工協助資源網，適時宣導心理衛生健康概念。

（五）規劃辦理全市性專題演講。

（六）整合運用各機關學校專業人員提供服務（例如衛生局、社會局、法制專業人員等），並結合外部社會公益團體、專業機構資源提

供同仁運用，針對其需求提供相關資訊。

## 二、各機關學校人事機構

運用適當場合及管道，透過宣導說明會、演講、研討會等活動，及外部專業機構提供之教育訓練課程，讓同仁了解本計畫的功能、相關服務措施內容與種類、何時及如何使用本計畫，並加強與首長及主管人員的溝通說明，積極爭取長官的支持與配合。

- (一) 規劃或配合辦理專題演講。
- (二) 宣導或協助同仁運用醫療、法律諮詢等轉介服務。
- (三) 提供正當休閒活動社團訊息，以健全同仁身心健康。
- (四) 適時宣導心理衛生健康概念。
- (五) 主動關懷同仁，在遇有婚、喪、喜、慶、退休等各項人生重大變化，或工作變革等生涯適應時，結合機關現有福利措施、法律、財務、心理諮商等相關資源，提供協助。
- (六) 提供同仁協助服務過程中，發現有諮商之必要時，協助轉介服務。
- (七) 得依各機關學校特性，自行訂定其他協助服務作法。

## 陸、注意事項

- 一、各機關學校承辦單位應充分了解員工協助方案之功能，主動關懷同仁，了解及蒐集同仁需求，俾使其獲得即時的支持與幫助。
- 二、各機關學校辦理本計畫時，應充分結合運用現有之行政措施、社會資源及相關資訊平台，使現有機制發揮最大的效益。
- 三、本府教育局為各級公立學校辦理本計畫之對應窗口。

## 柒、經費來源

由各機關學校相關經費項下支應。

## 捌、倫理責任

各機關、專業機構或專責單位（人員）辦理本計畫各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維其權益：

- 一、同仁求助於本計畫之決定應出於個人自由意志。

二、本計畫各項服務程序之訂定與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、諮商或醫療等個人的問題，而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

三、本計畫各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應依相關法令及專業倫理予以保密及保存，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。

#### 玖、附則

一、各機關學校同仁如需於辦公時間使用本計畫各項服務，應依公務人員請假規則或相關規定辦理請假事宜。

二、推動本計畫業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。

三、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正之。

#### 拾、相關表件

附表一：桃園市政府及所屬各機關學校員工諮商輔導申請表。

附表二：桃園市政府及所屬各機關學校員工諮商輔導記錄與建議表。

附表三：桃園市政府及所屬各機關學校員工諮商輔導滿意度調查表。

附表一

桃園市政府及所屬各機關學校員工諮商輔導申請表

編號：

填表日期：\_\_年\_\_月\_\_日

服務機關 (單位)				職稱	
姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	出生日期	年 月 日
聯絡電話	(O) (H) (其他)				
電子郵件 信箱					
通訊地址					
諮商輔導 地點	1. <input type="checkbox"/> 到本府諮商室 2. <input type="checkbox"/> 合作機構 3. <input type="checkbox"/> 其他指定地點_____				
問題類型	1. <input type="checkbox"/> 家庭生活問題 _____ 2. <input type="checkbox"/> 工作、生活之心理健康問題 _____ 3. <input type="checkbox"/> 因受災或家屬重大事故之悲傷輔導問題 _____ 4. <input type="checkbox"/> 其他 _____				

備註：請透過下列方式申請，您所填的資料會保密處理。

一、本府人事處：填妥資料後，e-mail 至 183058@mail.tycg.gov.tw，聯繫電話：  
03-3322101-7338，承辦人考訓科張家偉小姐。

二、專業諮商機構：透過電話諮商專線（03-3027858）轉介，或於填妥資料後，逕寄  
E-mail 抒壓站（eapcenter.service@gmail.com）等 2 種方式申請。

密 附表二

桃園市政府及所屬各機關學校員工諮商輔導記錄與建議表

姓名（或代號）	（建議以代號代替，以維護當事人隱私權益）
輔導期間	
輔導記錄	
當事人主訴問題：	
諮商師輔導記錄：	
諮商師建議	
一、對當事人的建議	
二、對機關的建議（如工作安排上可改善之處、建議繼續安排諮商輔導等）	
註：如為建議機關續予補助當事人接受諮商輔導者，為利機關就經費補助適切性進行評估，請說明原因、補助時數等。	

諮商師簽名：

填表日期： 年 月 日

附表三

桃園市政府及所屬各機關學校員工諮商輔導滿意度調查表

親愛的同仁，您好：

為了讓員工諮商輔導服務更為完善，請您抽空填寫這份問卷，作為本業務日後改進之參考，感謝您的參與與寶貴的意見，謝謝。

桃園市政府人事處 敬上

一、您的基本資料：

您的性別：\_\_\_\_\_，您本次的特約諮商師姓名：\_\_\_\_\_，您與該諮商師共諮商\_\_\_\_\_次，時數合計\_\_\_\_\_小時，諮商期間為\_\_\_\_\_。

二、下列問題請您依「同意」與「不同意」的程度勾選：

	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
1. 在諮商過程中，您用心的參與和投入。	<input type="checkbox"/>				
2. 與諮商師晤談後，您的情緒能獲得紓解。	<input type="checkbox"/>				
3. 在諮商過程中，您認為諮商師能了解您的心情感受。	<input type="checkbox"/>				
4. 諮商後，使您對問題有更清楚的了解。	<input type="checkbox"/>				
5. 諮商過程中，您認為諮商師能了解您的問題癥結。	<input type="checkbox"/>				
6. 諮商後，對您的問題解決有幫助。	<input type="checkbox"/>				
7. 您對本機關諮商輔導制度滿意。	<input type="checkbox"/>				
8. 您認為諮商輔導制度值得繼續實施。	<input type="checkbox"/>				

填寫日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日