

# 臺中市議會 111 年員工協助方案實施計畫

## 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」辦理。

## 貳、核心價值

### 一、目的論的價值：

- (一)落實人性關懷，增進同仁生理、心理健康，以達到職場與家庭平衡的目標。
- (二)發現並協助同仁解決可能影響情緒、家庭及工作之相關問題，使其能以健康的身心面對生活與職場，培養主動負責並達到自我實現的效能。
- (三)藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好且激勵精進之組織文化，提升個人與組織競爭力。

### 二、義務論的價值：

- (一)以同理心，互相理解，互為主體及共好的互助成長為出發點。
- (二)以共感之情，同事之愛為主軸，互相溫馨關懷。
- (三)落實及提供適切關懷、體貼、溫暖、尊重的互助方案，而非僅是有計畫性與潛在工具性控制的單向協助行為。

## 參、服務對象：

本會議員、編制內職員、聘僱人員、工友(含技工、駕駛)、駐衛警及臨時人員。

## 肆、服務內容：

### 一、個人層次：

- (一)工作面：包括提供身障同仁就業輔具申請、員工權益宣導、退休金試算(含兵役年資證件申請、提供各類型退休條件及送審應備證件一覽表)、電子資訊軟體操作訓練、公文等文書寫作講習及瞭解性別主流化議題等。

- (二)生活面：

1. 法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題及生活法律問題(如車禍、債務、遺產、婚姻問題及其他衝突等)。
2. 財務諮詢：包括稅務處理、保險規劃、債務處理問題等。
3. 家庭婚姻：包括家庭內性別角色與家務分工資訊及兩性交往、婚姻、親職教育講座與活動等。
4. 婚喪喜慶關懷服務：包括各項婚喪喜慶協助與關懷，派員支援婚禮或奠祭現場服務，並於後續主動協助各類生活津貼等申辦。

### (三)健康面：

1. 心理健康：包括男、女性心理健康資料、壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、生涯各階段重大危機因應及管理。
2. 醫療諮詢：包括認識女性、男性更年期及症狀保健、疫苗施打等醫療保健訊息提供及服務。
3. 健康活動：包括桌球、網球賽事及員工運動會等。

## 二、組織及管理層次：

(一)組織面：包括組織內部分工協商整合、主管核心職能訓練(例如風險管理、策略績效管理等)，使主管在面對組織改造或緊急危機處理時能夠以最有效的方式協助同仁。

(二)管理面：運用電子資訊軟體提升管理能力，使主管人員能夠在員工發生問題時予以處理及協助。

三、因應 COVID-19 疫情成立關懷中心，持續推動相關防疫措施，作為職場應變及對同仁關懷與協助。

## 伍、服務方式：

- 一、瞭解同仁及組織需求：在不侵害當事人隱私或經其同意之前提下，得辦理瞭解同仁及組織需求之作為。
- 二、規劃方案內容：依照同仁及組織需求，視需要以問卷或透過面對面個案及群組式的會談了解其需求，規劃本方案內容(包含服務模式、內容及流程等)，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效益。

(一)建立員工協助措施及個案轉介流程。

(二)針對特定族群提供專屬關懷方案，如新進、退休、約聘僱及身心障礙等員工，並採以個案式，量身定做的關懷互助方案為目標。

### 三、辦理宣導推廣活動：

(一)協助同仁洽約諮詢事宜，以強化轉介機制。

(二)專責宣導及推廣員工協助相關事項，運用多元方式宣導，使同仁知悉本會所推介之各項員工協助方案措施，包含讓同仁瞭解本方案的功能、相關服務措施內容與種類、何時及如何使用本方案。

(三)建立網站專區，與有關機關團體(如張老師、生命線、相關大專院校及醫院等)建立網路連結，以提供同仁員工協助相關訊息。

(四)將員工協助相關課程納入本會數位組裝研習課程之中，提供各訓練機構有關員工協助相關課程資訊，並適時遴送同仁參加相關課程，以提供多元化學習管道。

### 四、專業培養：

(一)主管人員：安排主管人員員工協助方案相關訓練，例如敏感度訓練、衝突管理訓練、組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等課程，使其瞭解本方案的功能及轉介流程，能初步辨識需要協助的同仁，俾其獲得即時的支持與幫助。

(二)承辦人員：推動員工協助方案之承辦人必須具備員工協助方案基本概念並瞭解組織文化特性，增進員工協助方案知能。

1. 鼓勵承辦人員參加員工協助方案專案訓練及相關研討會。

2. 建立一對一的督導制度，透過定期接受個別督導，協助承辦人員熟悉員工協助方案及問題解決。

五、服務提供：每年依員工需求開辦各項員工協助方案相關宣導講座，及視員工需求辦理諮詢服務。

六、不定期檢討辦理情形：不定期檢討本方案辦理情形，包含方案內

容是否切合同仁及組織需求、服務使用率、主管及員工滿意度等，以精進相關辦理方式。

#### 陸、倫理責任：

辦理本方案各項服務時，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護其權益：

- 一、同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。
- 二、本方案各項服務程序之訂定與實施，應確保同仁不會因轉介接受諮詢而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- 三、資料保存及調閱規定：本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應依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。

#### 柒、服務提供流程：

##### 一、一般個案處理及轉介流程：

- (一)一般個案處理：由當事人視個人需要以電話預約申請諮詢服務。
- (二)轉介流程處理：當單位內發現員工發生影響工作效能之事實時，由主管人員書面提出「轉介個案申請表」。
- (三)由人事室協助安排專業協談人員進行諮詢服務。諮詢結束由專業協談人員製作「員工協助服務協談紀錄表」。

##### 二、危機事件處理流程：

- (一)當單位內發生有立即性危險狀態時，依據危機程度進行緊急照護，依事件發生之嚴重性（有無發生人員傷亡），通報機關首長及相關單位外，並對當事人、家屬、周邊同事及組織提供關懷協助。
- (二)由員工協助方案專責單位安排強制協談時間，視危機解除後製作「危機事故處理協談紀錄表」。

##### 三、非自願性個案處理流程：

- (一)當各單位轉介非自願個案，由人事室介入並協助處理。
- (二)若當事人有自傷（殺）或傷人意圖之立即性危險時，依危機

事件處理流程處理。若無立即性危險時，再進一步聯繫當事人接受員工協助諮詢服務。若當事人不願意接受諮詢，得採其他方式辦理（如採取適當的管理措施或工作調整、必要時提供直屬主管管理諮詢或針對受影響之相關同仁提供團體諮商等）。

**捌、經費來源：**

辦理本方案所需之經費，由本會編列預算或相關經費項下支應。

**玖、**本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜得隨時調整修正之；年度計畫辦理情形檢討結果，列入下一年度計畫工作項目訂定依據。

