

桃園市政府 函

地址：330206桃園市桃園區縣府路1號
承辦人：聘用輔導員 蔡尚津
電話：03-3322101分機7333
傳真：(03)3342906
電子信箱：10053628@mail.tycg.gov.tw

受文者：桃園市中壢區大崙國民小學

發文日期：中華民國114年2月12日
發文字號：府人考字第1140033369號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如主旨 (376736800A_1140033369_ATTACH1.pdf)

主旨：檢送「桃園市政府114年度推動員工協助方案實施計畫」1份，請查照。

說明：

一、為協助本府所屬員工解決可能影響工作效能之相關問題，並貫徹友善職場核心理念，每年度依需求調查結果，訂定員工協助方案(Employee Assistance Programs，以下簡稱EAPs)年度推動計畫，114年度計畫結合「DEI－多元、公平與共融」精神及心理健康三級預防原則，以「能量補給，健康打底」、「多元關懷，友善同理」及「整合資源，全力支援」為策略目標，發展各項身心健康促進措施，以提升員工士氣與服務效能，茲將方案重點說明如下：

- (一)第一級預防－能量補給，健康打底：針對員工關注議題與不同特質員工之需求，規劃並提供相應之講座活動，以提升自我照護能力，勇敢迎接各項挑戰。
- (二)第二級預防－多元關懷，友善同理：針對不同職務或身分類別員工，客製符合需求之服務內容或預防性措施，



期能降低風險及培養因應潛在議題之能力。

- (三)第三級預防－整合資源，全力支援：建置並整合市府內外各領域之專業資源，俾利本府各機關及員工面臨危機事件，可即時尋求專業人員協助，並訂定員工個別諮詢、主管人員轉介、非自願個案及危機個案標準作業流程及專屬表單，以系統性的方法介入，有效減低事件衝擊，縮小影響層面。

二、請各機關學校加強宣導及推廣，藉由內部會議、教育訓練、網頁跑馬燈或E-mail等多元管道，提供所屬同仁相關資訊，本府人事處業指派專責人員執行諮詢服務申請及轉介相關作業，並依規定保密，請轉知同仁安心使用，申請方式如下：

- (一)免付費諮詢服務：080-002-7858(請幫我吧)
(二)解憂信箱：eap@mail.tycg.gov.tw
(三)線上Google表單：<https://reurl.cc/Wq2KvD>
(四)Line官方帳號線上申請(可至本府人事處網站-業務資訊-員工協助專區-員工諮詢服務-員工個別諮詢服務申請項下，掃描QR code加入官方帳號)

正本：桃園市復興區公所、桃園市復興區民代表會、桃園市政府人事處、桃園市政府工務局、桃園市政府經濟發展局、桃園市政府文化局、桃園市政府水務局、桃園市政府主計處、桃園市政府民政局、桃園市政府地方稅務局、桃園市政府地政局、桃園市政府社會局、桃園市政府都市發展局、桃園市政府客家事務局、桃園市政府政風處、桃園市政府風景區管理處、桃園市政府原住民族行政局、桃園市政府家庭教育中心、桃園市政府家庭暴力暨性侵害防治中心、桃園市政府消防局、桃園市政府秘書處、桃園市政府財政局、桃園市政府勞動局、桃園市政府農業局、桃園市政府衛生局、桃園市政府環境保護局、桃園市政府藝文設施管理中心、桃園市政府警察局、桃園市政府體育局、桃園市政府新聞處、桃園市政府警察局交通警察大隊、桃園市政府法務局、桃園市八德區戶政事務所、桃園市大園區戶政事務所、桃園市大溪區戶政事務所、桃園市中壢區戶政事務所、桃園市平鎮區戶政事務所、桃園市桃園區戶政事務所、桃園市復興區戶政事務所、桃園市新屋區戶政事務所、桃園市楊梅區戶政事務所、桃園市龍潭區戶政事務所、桃園市龜山

區戶政事務所、桃園市蘆竹區戶政事務所、桃園市觀音區戶政事務所、桃園市八德地政事務所、桃園市大溪地政事務所、桃園市中壢地政事務所、桃園市平鎮地政事務所、桃園市桃園地政事務所、桃園市楊梅地政事務所、桃園市蘆竹地政事務所、桃園市龜山地政事務所、桃園市政府警察局八德分局、桃園市政府警察局大園分局、桃園市政府警察局大溪分局、桃園市政府警察局中壢分局、桃園市政府警察局平鎮分局、桃園市政府警察局桃園分局、桃園市政府警察局楊梅分局、桃園市政府警察局龍潭分局、桃園市政府警察局龜山分局、桃園市政府警察局蘆竹分局、桃園市政府警察局保安警察大隊、桃園市政府警察局刑事警察大隊、桃園市八德區衛生所、桃園市大園區衛生所、桃園市大溪區衛生所、桃園市中壢區衛生所、桃園市平鎮區衛生所、桃園市桃園區衛生所、桃園市復興區衛生所、桃園市新屋區衛生所、桃園市楊梅區衛生所、桃園市龍潭區衛生所、桃園市龜山區衛生所、桃園市蘆竹區衛生所、桃園市觀音區衛生所、桃園市立大有國民中學、桃園市立中興國民中學、桃園市立青溪國民中學、桃園市立楊梅國民中學、桃園市立楊光國民中小學、桃園市立八德國國民中學、桃園市立大成國民中學、桃園市立大竹國民中學、桃園市立大坡國民中學、桃園市立大崙國民中學、桃園市立大崗國民中學、桃園市立大園國民中學、桃園市立大溪國民中學、桃園市立山腳國民中學、桃園市立中壢國民中學、桃園市立仁和國民中學、桃園市立仁美國國民中學、桃園市立內壢國民中學、桃園市立文昌國民中學、桃園市立平南國民中學、桃園市立平興國民中學、桃園市立平鎮國民中學、桃園市立永安國民中學、桃園市立石門國民中學、桃園市立光明國民中學、桃園市立同德國民中學、桃園市立竹圍國民中學、桃園市立自強國民中學、桃園市立東安國民中學、桃園市立東興國民中學、桃園市立建國國民中學、桃園市立凌雲國民中學、桃園市立桃園國民中學、桃園市立草漯國民中學、桃園市立富岡國民中學、桃園市立慈文國民中學、桃園市立新明國民中學、桃園市立楊明國民中學、桃園市立瑞原國民中學、桃園市立過嶺國民中學、桃園市立福豐國民中學、桃園市立興南國民中學、桃園市立龍岡國民中學、桃園市立龍潭國民中學、桃園市立龍興國民中學、桃園市立觀音國民中學、桃園市立迴龍國民中小學、桃園市立幸福國民中學、桃園市立會稽國民中學、桃園市立龜山國民中學、桃園市八德區大勇國民小學、桃園市大園區菓林國民小學、桃園市龜山區山頂國民小學、桃園市八德區八德國國民小學、桃園市八德區大安國民小學、桃園市八德區大成國民小學、桃園市八德區大忠國民小學、桃園市八德區茄苳國民小學、桃園市八德區瑞豐國民小學、桃園市八德區廣興國民小學、桃園市八德區霄裡國民小學、桃園市大園區大園國民小學、桃園市大園區五權國民小學、桃園市大園區內海國民小學、桃園市大園區竹圍國民小學、桃園市大園區埔心國民小學、桃園市大園區溪海國民小學、桃園市大園區潮音國民小學、桃園市大溪區大溪國民小學、桃園市大溪區中興國民小學、桃園市大溪區仁善國民小學、桃園市大溪區內柵國民小學、桃園市大溪區永福國民小學、桃園市大溪區田心國民小學、桃園市大溪區百吉國民小學、桃園市大溪區南興國民小學、桃園市大溪區美華國民小學、桃園市大溪區瑞祥國民小學、桃園市大溪區僑愛國民小學、桃園市大溪區福安國民小學、桃園市中壢區大崙國民小學、桃園市中壢區山東國民小學、桃園市中壢區中平國民小學、桃園市中壢區中正國民小學、桃園市中壢區中原國民小學、桃園市中壢區中壢國民小學、桃園市中壢區元生國民小學、桃園市中壢區內定國民小學、桃園市中壢區內壢國民小學、桃園市中壢區自立國民小學、桃園市中壢區忠福國民小學、桃園市中壢區林森國民小學、桃園市中壢區芭里國民小學、桃園市中壢區青埔國民小學、桃園市中壢區信義國民小學、桃園市中壢區富台國民小學、桃園市中壢區普仁國民小學、桃園市中壢區華勛國民小學、桃園市中壢區新明國民小學、桃園市中壢區新街國民小學、桃園市中壢區興仁國民小學、桃園市中壢區興國國民小學、桃園市

中壢區龍岡國民小學、桃園市平鎮區山豐國民小學、桃園市平鎮區文化國民小學、桃園市平鎮區北勢國民小學、桃園市平鎮區平興國民小學、桃園市平鎮區宋屋國民小學、桃園市平鎮區忠貞國民小學、桃園市平鎮區東安國民小學、桃園市平鎮區東勢國民小學、桃園市平鎮區南勢國民小學、桃園市平鎮區祥安國民小學、桃園市平鎮區復旦國民小學、桃園市平鎮區新勢國民小學、桃園市平鎮區新榮國民小學、桃園市平鎮區義興國民小學、桃園市桃園區大有國民小學、桃園市桃園區大業國民小學、桃園市桃園區中山國民小學、桃園市桃園區中埔國民小學、桃園市桃園區文山國民小學、桃園市桃園區北門國民小學、桃園市桃園區同安國民小學、桃園市桃園區同德國民小學、桃園市桃園區成功國民小學、桃園市桃園區西門國民小學、桃園市桃園區東門國民小學、桃園市桃園區青溪國民小學、桃園市桃園區南門國民小學、桃園市桃園區建國國民小學、桃園市桃園區建德國民小學、桃園市桃園區桃園國民小學、桃園市桃園區莊敬國民小學、桃園市桃園區慈文國民小學、桃園市桃園區會稽國民小學、桃園市桃園區龍山國民小學、桃園市復興區三民國民小學、桃園市復興區三光國民小學、桃園市復興區介壽國民小學、桃園市復興區巴陵國民小學、桃園市復興區光華國民小學、桃園市復興區長興國民小學、桃園市復興區奎輝國民小學、桃園市復興區高義國民小學、桃園市復興區義盛國民小學、桃園市復興區霞雲國民小學、桃園市復興區羅浮國民小學、桃園市新屋區大坡國民小學、桃園市新屋區北湖國民小學、桃園市新屋區永安國民小學、桃園市新屋區東明國民小學、桃園市新屋區社子國民小學、桃園市新屋區埔頂國民小學、桃園市新屋區啟文國民小學、桃園市新屋區笨港國民小學、桃園市新屋區蚵間國民小學、桃園市新屋區新屋國民小學、桃園市新屋區頭洲國民小學、桃園市楊梅區上田國民小學、桃園市楊梅區上湖國民小學、桃園市楊梅區大同國民小學、桃園市楊梅區水美國國民小學、桃園市楊梅區四維國民小學、桃園市楊梅區高榮國民小學、桃園市楊梅區富岡國民小學、桃園市楊梅區楊心國民小學、桃園市楊梅區楊明國民小學、桃園市楊梅區楊梅國民小學、桃園市楊梅區瑞原國民小學、桃園市楊梅區瑞埔國民小學、桃園市楊梅區瑞梅國民小學、桃園市楊梅區瑞塘國民小學、桃園市龍潭區三坑國民小學、桃園市龍潭區三和國民小學、桃園市龍潭區石門國民小學、桃園市龍潭區武漢國民小學、桃園市龍潭區高原國民小學、桃園市龍潭區德龍國民小學、桃園市龍潭區潛龍國民小學、桃園市龍潭區龍星國民小學、桃園市龍潭區龍源國民小學、桃園市龍潭區龍潭國民小學、桃園市龜山區大坑國民小學、桃園市龜山區大埔國民小學、桃園市龜山區大崗國民小學、桃園市龜山區文華國民小學、桃園市龜山區自強國民小學、桃園市龜山區幸福國民小學、桃園市龜山區南美國國民小學、桃園市龜山區新路國民小學、桃園市龜山區楓樹國民小學、桃園市龜山區壽山國民小學、桃園市龜山區福源國民小學、桃園市龜山區樂善國民小學、桃園市龜山區龍壽國民小學、桃園市龜山區龜山國民小學、桃園市蘆竹區大竹國民小學、桃園市蘆竹區大華國民小學、桃園市蘆竹區山腳國民小學、桃園市蘆竹區公埔國民小學、桃園市蘆竹區外社國民小學、桃園市蘆竹區光明國民小學、桃園市蘆竹區南崁國民小學、桃園市蘆竹區海湖國民小學、桃園市蘆竹區頂社國民小學、桃園市蘆竹區新莊國民小學、桃園市蘆竹區新興國民小學、桃園市蘆竹區錦興國民小學、桃園市蘆竹區蘆竹國民小學、桃園市觀音區上大國民小學、桃園市觀音區大潭國民小學、桃園市觀音區育仁國民小學、桃園市觀音區保生國民小學、桃園市觀音區草漯國民小學、桃園市觀音區崙坪國民小學、桃園市觀音區富林國民小學、桃園市觀音區新坡國民小學、桃園市觀音區樹林國民小學、桃園市觀音區觀音國民小學、桃園市大溪區員樹林國民小學、桃園市桃園區快樂國民小學、桃園市龜山區文欣國民小學、桃園市龍潭區雙龍國民小學、桃園市龜山區長庚國民小學、桃園市桃園區永順國民小學、桃園市桃園區新埔國民小學、桃園市蘆竹區龍

安國民小學、桃園市立武漢國民中學、桃園市大溪區仁和國民小學、桃園市龜山區大湖國民小學、桃園市立經國國民中學、桃園市立瑞坪國民中學、桃園市立南崁國民中學、桃園市政府警察局少年警察隊、桃園市政府警察局婦幼警察隊、桃園市政府教育局、桃園市政府交通局、桃園市政府觀光旅遊局、桃園市立青埔國民中學、桃園市桃園區公所、桃園市中壢區公所、桃園市大溪區公所、桃園市大園區公所、桃園市龜山區公所、桃園市龍潭區公所、桃園市新屋區公所、桃園市觀音區公所、桃園市平鎮區公所、桃園市八德區公所、桃園市楊梅區公所、桃園市蘆竹區公所、桃園市政府殯葬管理所、桃園市立大溪木藝生態博物館、桃園市立桃園幼兒園、桃園市立中壢高鐵幼兒園、桃園市立中壢幼兒園、桃園市立大溪幼兒園、桃園市立楊梅幼兒園、桃園市立蘆竹幼兒園、桃園市立大園幼兒園、桃園市立龜山幼兒園、桃園市立八德幼兒園、桃園市立龍潭幼兒園、桃園市立平鎮幼兒園、桃園市立新屋幼兒園、桃園市立觀音幼兒園、桃園市政府青年事務局、桃園市政府住宅發展處、桃園市政府建築管理處、桃園市政府新建工程處、桃園市政府養護工程處、桃園市政府交通事件裁決處、桃園市政府勞動檢查處、桃園市政府警察局捷運警察隊、桃園市政府動物保護處、桃園市立新屋高級中等學校、桃園市立南崁幼兒園、桃園市復興區立幼兒園、桃園市立龍潭高級中等學校、桃園市立桃園高級中等學校、桃園市立武陵高級中等學校、桃園市立楊梅高級中等學校、桃園市立陽明高級中等學校、桃園市立內壢高級中等學校、桃園市立中壢商業高級中等學校、桃園市立中壢家事商業高級中等學校、桃園市立桃園特殊教育學校、桃園市立南崁高級中等學校、桃園市立大溪高級中等學校、桃園市立壽山高級中等學校、桃園市立平鎮高級中等學校、桃園市立觀音高級中等學校、桃園市立永豐高級中等學校、桃園市立大園國際高級中等學校、桃園市政府車輛行車事故鑑定會、桃園市政府捷運工程局、桃園市立美術館、桃園市蘆竹區五福國民小學籌備處、桃園市中壢區青園國民小學、桃園市政府航空城工程處、桃園市政府就業職訓服務處、桃園市立羅浮高級中等學校、桃園市立圖書館、桃園市立文青國民中小學、桃園市立楊梅國民中學秀才分校、桃園市政府智慧城鄉發展委員會、桃園市政府環境管理處、桃園市政府海岸及資源循環工程處、桃園市政府婦幼發展局

副本：



本案依分層負責規定授權局(處)長、主任委員決行

桃園市政府 114 年度推動員工協助方案實施計畫

桃園市政府 114 年 2 月 12 日府人考字第 1140033369 號函頒

壹、 依據

- 一、行政院 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函頒之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- 二、桃園市政府及所屬各機關學校員工協助方案實施計畫、桃園市政府員工諮詢服務要點、本府 113 年度員工協助方案各項推動措施之滿意度、114 年度員工協助方案服務認知暨需求調查問卷分析結果（以下簡稱員工需求問卷調查結果）與 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建議。
- 三、性別平等政策綱領、消除對婦女一切形式歧視公約及桃園市性別平等政策方針。
- 四、本府年度施政計畫中有關組織願景、未來發展方向及市長施政理念。

貳、 目標

- 一、秉持善良與專業之服務理念，深化本府所屬各機關對職場心理健康議題之重視，並推廣市府所屬員工運用「心情溫度計」自主健康管理。
- 二、重視不同性別及不同職務、身份等各類分眾需求，量身打造多元關懷服務措施，並結合性別平等政策綱領推動策略，提供符合性別需求之措施，打造適性照護方案。
- 三、發現及協助市府所屬員工解決影響工作效能之個人問題（包括工作、心理、健康醫療、法律、財務、友善職場等）、協助組織處理影響生產力之相關議題，進而提高團隊凝聚力及整體發展競爭力，並預防職場不法侵害，建構友善職場環境，讓同仁安心投入工作，強化組織認同與向心力。

參、 對象

- 一、本府及所屬各機關（構）學校、本市復興區公所（含所屬機關），以及復興區民代表會公務人員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）、駐衛警察、清潔隊員、測量助理、約用人員。
- 二、有關本市公立各級學校教師之諮商輔導、建立教師支持體系等服務事項，另由本府教育局規劃辦理。

肆、 辦理時程

114 年 1 月 1 日至 114 年 12 月 31 日止。

伍、 服務方案內容

生態系統理論提出，個人的行為和發展受到不同層級環境系統影響，強調環境對個人福祉的重要性，而本府同仁的身心健康與工作效能，亦受到同事間、單位間、機關間等不同系統交互作用所影響，為能穩固地為員工提供照護身心健康的支持服務，本府將大系統之組織文化，乃至小系統之個體特殊性均納入考量，參考員工需求問卷調查結果、各機關回饋意見及 EAPs 成效力評估建議事項，並以「DEI 多元、公平與共融」精神為基礎，依心理健康三級預防原則，規劃 114 年本府員工協助方案(以下簡稱 EAPs)如下：

- 一、**第一級預防—能量補給，健康打底**：透過辦理各項講座、表達性藝術等活動，提供多元學習及發展機會，以充實內在能量，提升心靈抵抗能力，勇敢迎接各項挑戰。
- 二、**第二級預防—多元關懷，友善同理**：針對同仁所任職務，以及在職場及生活中扮演的各種角色，設計符合需求之服務內容及預防性措施，降低風險並培養因應潛在議題之能力。
- 三、**第三級預防—整合資源，全力支援**：建置及整合市府內外各領域之專業資源，俾利本府機關及員工面臨危機事件發生時，可尋求相應領域之專業人員協助，並訂定一般個案、主管人員轉介、危機個案及非自願個案標準作業流程及專屬表單(如附件 1 至附件 4)，以系統性的方法介入，有效能地減低事件衝擊，縮小影響層面。另彙整本市服務資源一覽表(如附件 5)供參考運用。

第一級預防—能量補給，健康打底		
EAPs 方案名稱	對象	預計期程
心靈充電，活力充沛	所有員工	全年
預期效益		
確實依員工需求問卷調查結果篩選員工關注議題，規劃各項講座活動，滿足本府同仁充實自我的需求，並加深對 EAPs 的認識與信賴。		
方案內容		

一、**個人層面**：透過多元媒材辦理工作、心理、健康醫療、法律、財務、友善職場等議題相關講座，並於每場講座推廣「心情溫度計」，強化健康求助觀念，且於課程問卷結合 EAPs 諮詢需求調查，期能即時發現同仁需求，提出改善措施：

(一) **工作面**：

1. 辦理相關講座或工作坊，強化同仁「外在」工作技能(如公文寫作、自媒體運用等)及「內在」情緒支持(如職涯規劃等)，使其找到工作價值並提升自我認同感。
2. 落實安全及友善職場環境，諸如提供擴大彈性上下班措施、友善托育環境、依性別差異設計業務彈性調整措施、諮詢服務及採取相關職務調整與協助。

(二) **心理面**：辦理情緒管理技巧等相關講座或工作坊，使同仁適時調解壓力情緒。

(三) **健康醫療面**：

1. 辦理身心健康相關講座、工作坊，以維持同仁身心健康。
2. 賡續推廣員工健康檢查與體育競賽等活動，提升同仁對個人身心健康之覺察與管理，同時促進團隊合作。

(四) **法律面**：規劃辦理公務與生活相關之實務法律議題課程講座。

(五) **財務面**：規劃理財及投資技巧等相關講座。另針對將屆退休同仁亦提供退休金試算課程，以增進同仁財務觀念之建立。

(六) **友善職場面**：辦理霸凌、性騷擾防治等相關課程及講座。另對主管及人事人員辦理相關非自願及高風險同仁處遇課程，以適時提供同仁相關支持與協助。

二、**組織管理層次**：

(一) 辦理跨世代互動及領導管理課程：因應市府員工涵蓋多世代，工作價值觀各異，爰規劃不同世代與不同人員類別間共同協作及領導等課程，增進彼此溝通與瞭解。

(二) EAPs 關懷列車：由顧問團隊實地至申請機關執行員工協助方案相關服務內容，並進行面對面溝通與回應，協助機關人事單位或主管處理組織問題。

三、**推廣組裝線上學習課程**：推廣組裝法律、財務、醫療保健及家庭與工作平衡等議題之線上課程，對於完成組裝課程者即可參加抽獎獲得 EAPs 精美宣導品，同時促進員工身心健康並提升 EAPs 知悉率。

EAPs 方案一		對象
支持相伴，無礙前行		身心障礙人員
預期效益		
依員工需求問卷調查結果，分析及關注身心障礙人員需求，以相互配合及尊重。		
方案內容		預計期程
一、辦理講座：為使本府員工消除因身心理差異所生之歧視，辦理身心障礙者權利公約講座，達到「友善共融」之職場環境。		5 至 11 月
二、職務再設計：深入機關了解所屬身心障礙者員工職務再設計及職場適應需求，並協助機關規劃、申請及執行。		全年
EAPs 方案二		對象
甜蜜負擔，溫暖支援		已組建家庭及負有撫養子女、長輩責任之人員
預期效益		
依員工需求問卷調查結果提供服務，並探究不同性別、負有撫養責任之同仁在工作、生活及健康等面向之需求差異，以規劃關懷措施，提升理解與認同。		
方案內容		預計期程
一、提供「愛屋及烏眷屬相伴」諮詢服務：同仁經本府合作之專業顧問評估可攜帶其眷屬共同參加諮詢，進而了解家人、伴侶及婚姻關係，相互理解照護。		全年
二、辦理家庭照護相關講座或工作坊：邀請專家講授職場平權、多元性別、性別主流化等課程，提升托育職場性平意識並營造友善環境，以及辦理相關養育及失智照護講座，以提供相關福利資源與申請資訊。		3 至 10 月
三、辦理促進家庭關係系列活動：規劃親子、夫妻、父母等促進家庭關係之系列活動，以凝聚家庭動力。		3 至 11 月
四、辦理女性職涯相關講座或工作坊：規劃懷孕及重返職場女性職家經營等課程，以提升職場性別平等意識。		
EAPs 方案三		對象
守護市民第一線，後援支持不可缺		第一線為民服務及警消人員
預期效益		
了解及協助第一線為民服務及警消人員壓力源及如何調適、控管情緒，提高與民眾及同仁間的有效溝通。		
方案內容		預計期程

一、職場壓力檢測：透過檢測服務，瞭解第一線為民服務及警消員工實際需求，另邀請列入高關懷且有意願者使用工作、心理、生活、法律、健康醫療、管理等議題之團體諮詢服務，並請機關友善領航員適時關懷及提供協助。	全年
二、講座及工作坊：辦理第一線為民服務及警消人員各項(如心理面、工作面等)講座活動，並於各場次製作專屬課後問卷，以瞭解 EAPs 諮詢需求。	6 至 9 月
三、推廣「心情溫度計」APP：鼓勵第一線為民服務及警消人員下載「心情溫度計 APP」，運用 APP 的可攜帶性與即時性，可隨時覺察個人身心健康狀態，適時尋求協助。	全年

EAPs 方案四	對象
初來乍到，前輩引路	新進人員

預期效益
協助新進員工適應職場環境及提升專業能力，有效提高工作效率及舒緩壓力。

方案內容	預計期程
一、規劃系列課程：依據新進員工所需共同職能建構學習地圖，並辦理新進人員工作調適相關課程，協助新人快速提升專業能力、縮短業務摸索時間。	2 至 11 月
二、辦理「舊瓶新酒煥然一新」活動：由公務前輩經驗談向新進同仁分享職場適應小撇步及注意事項，並結合新進與主管人員訓練，透過活潑互動，讓學員相互學習。	7 月
三、辦理職場壓力檢測：透過檢測服務瞭解新進員工實際需求，另邀請高關懷人員使用心理、生活、工作及健康醫療等諮詢服務，並請機關友善領航員適時關懷及提供協助。	2 至 11 月
四、推廣「心情溫度計」APP：鼓勵新進員工下載「心情溫度計 APP」，運用 APP 的可攜帶性與即時性，使同仁得以隨時了解個人身心健康狀態，適時尋求協助。	全年

EAPs 方案五	對象
良言入心，以心領航	主管人員

預期效益

增進主管人員領導職能，並協助其解決管理問題（如員工工作動力低下、態度不佳、績效不彰及職場不法侵害等），提升工作績效。

方案內容	預計期程
一、辦理系列課程：為協助主管營造正向且多元的管理與溝通技巧，加強主管敏感度訓練，以主動發現員工需求，並適時引導部屬使用 EAPs 資源，減低影響團隊工作事件之發生機率。同時針對初次擔任主管職務人員，辦理自我認識與多元角色定位、溝通與人際關係等相關課程。	3 至 11 月
二、辦理「舊瓶新酒煥然一新」活動：結合新進與主管人員訓練，透過活潑互動，讓學員相互學習。	7 月
三、辦理績效待改善員工之輔導與協助課程：為回應市民對政府服務品質及效能的期待，績效是施政成果重要指標，惟在追求績效表現的同時，往往伴隨壓力，爰規劃以各機關主管為對象，學習如何為績效待改善之員工提供輔導與協助。	3 至 11 月
四、辦理管理諮詢服務宣導：為使本府主管對管理諮詢有正確認知並適時運用相關資源，利用主管系列課程進行管理諮詢服務宣導，協助主管分析各式部屬管理議題，並擬定相關改善輔導計畫產出相關報告，並建立事後追蹤機制，了解實施成效。	

EAPs 方案六	對象
以人為本，事事用心	人事人員

預期效益

提升 EAPs 專責人員專業知能，並增進建立員工協助方案服務機制步驟與程序之專業知能，另協助培養自我照顧之觀念。

方案內容	預計期程
一、友善領航員培力課程：由各機關依據人格特質挑選適合的人事人員擔任 EAPs 專責窗口(友善領航員)，且為使其同時具備 EAPs、性別平等及多元文化相關概念，辦理 EAPs 推動人員專業訓練（如員工協助方案服務機制步驟與程序、非自願個案因應與協助、危機個案之因應與協助、自殺防治守門人及性別意識培力課程等）及「壓力調適」與「自我照顧」相關課程，以提升 EAPs 專責人員對於同仁異常情形之敏感度及自我心理韌性，進而提高其關懷同仁之效能。	3 至 12 月
二、教練式團體諮詢：規劃就各機關學校初任人事主管人員導入教練	5 至 12 月

式團體諮詢，以協助其適應於多面向之機關學校。	
EAPs 方案七	對象
翻新篇章，繼續精采	服務年資 20 年以上員工
預期效益	
協助即將屆齡退休同仁規劃退休生活，以提供高齡員工全方位支持。	
方案內容	預計期程
一、辦理相關講座或工作坊：配合同仁關注議題，規劃辦理退休生涯規劃及醫療保健諮詢相關講座或工作坊。	6 至 9 月
二、退休規劃準備：提供退休金試算服務，醫療健康諮詢服務、長期照顧相關資訊，以提供高齡員工全方位支持。	全年

第三級預防－整合資源，全力支援		
EAPs 方案一	對象	預計期程
員工免費諮詢服務	所有員工	全年
方案內容		
本項個別諮詢提供「多元」服務，包含申請管道多元、諮詢議題多元、諮詢方式及諮詢分析多元，並均依本府訂定之一般個案、主管人員轉介、危機個案及非自願個案等處理流程(同附件 1 至附件 4)進行。 (一)「請幫我吧 7858」諮詢專線(080-002-7858)： 1. 由輔導員接聽專線，提供初步晤談、情緒處理、問題釐清、專業顧問諮詢安排等服務。 2. 專線服務時間：每星期一至五上班日早上 9 時至下午 7 時。 (二)EAPs 解憂信箱(eap@mail.tycg.gov.tw)由輔導員於 3 日內以電話或電子郵件回復，進行初步晤談或預約諮詢。 (三)線上申請諮詢(https://reurl.cc/Wq2KvD及 LINE 官方帳號)：由輔導員於 3 日內以電話或電子郵件回復，進行初步晤談或預約諮詢。 (四)LINE 官方帳號：依調查同仁需求建置 LINE 官方帳號，俾利同仁可即時掌握 EAPs 最新消息及宣傳文宣，並可隨時於官方平台自行掌握申請諮詢進度。 一、多元諮詢議題：由同仁提出申請個別諮商服務，輔導員進行初談及評估後，安排各類別諮詢事宜，並由經本府合作之專業顧問評估問題複雜度及需求提供諮詢次數，每人每年免費上限次數共計為 5 次，必要時可增加 1 次。 (一)心理諮詢：包括人際互動、壓力調適、情緒管理、多元性別關係(如感情困擾)及家庭關係(夫妻、親子、婆媳)等溝通相處等。		

- (二) 工作諮詢：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、工作壓力調適、職場溝通、職場關係建立、工作職涯諮詢（含退休生涯規劃）等。
- (三) 法律諮詢：由本府法制專業人員提供諮詢服務為主，倘使用後仍有需求，可提供諮商(詢)服務，包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、買賣糾紛、購屋或租屋契約、遺產、婚姻、工作權利等。
- (四) 財務諮詢：包括理財規劃、節稅建議、保險規劃、資產配置建議等。
- (五) 健康醫療諮詢：由本府衛生局(所)提供專業諮詢服務為主，倘使用後仍有需求，可提供諮商(詢)服務，包括飲食營養、醫療保健，並提供政府機關及民間團體醫療保健資源相關資訊等。
- (六) 管理諮詢：協助主管人員進行危機事件協處、員工溝通與衝突管理、員工問題管理、員工績效面談及員工推介程序等。
- (七) 友善職場諮詢：職務再設計、職場不法侵害(疑有性騷擾、職場霸凌、超時加班、不予休假等)。

二、多元諮詢方式：除面談諮詢，亦提供電話、視訊諮詢、線上心理諮商等多元方式，打破空間場域的限制，以提升同仁諮詢的便利性。

三、專業諮詢分析：依據不同工作類別、層級、性別及身分之同仁需求，並多從使用服務的角度，提供適切分眾服務。

EAPs 方案二	對象	預計期程
團體諮詢服務	所有員工	全年
方案內容		
針對特殊、異常徵候人員及危機事件之機關或組織，提供組織氣候分析、焦點團體訪談、高風險職場關懷、危機事件協處及創傷壓力事件支持服務，以促進團體凝聚力，確認具體工作目標，重建團隊信心及士氣，並於完成團體諮詢後，提供分析報告，後續追蹤至少 3 個月以瞭解成效與提供支援。		

陸、服務宣導與推廣

一、宣導說明會

- (一) 於本府舉辦各項訓練或活動時，以簡報或影片播放方案服務說明、推廣心情溫度計 APP 及職場壓力檢測，促進同仁整體知悉程度及使用意願。
- (二) 透過本府市政會議、區政會議、專家入場輔導會議及各機關內部會議宣導員工協助方案，強化各機關首長對方案的認同及支持。
- (三) 辦理新進人員 EAPs 方案宣導活動，提供面對面方案服務說明，並可於現場受理初步諮詢，進行服務議題評估。
- (四) 辦理主管人員管理諮詢服務宣導活動，破除使用管理諮詢者之標籤化或汙名化印象，並鼓勵主管人員適當使用管理諮詢服務。
- (五) 辦理機關人事人員 EAPs 方案宣導活動，以提升機關人事人員對異常同仁異常之敏感度並即時提供相關處遇，進而提高其關懷同仁之效能。
- (六) 依問卷調查歸納諮詢使用次數較少之人員類別，將其列為重點加強宣導對象，以提升同仁整體知悉程度及使用意願。

二、數位推播

- (一) 利用本府人事處網站、各機關電子看板、跑馬燈及通訊軟體等數位媒體，以文字、圖樣、海報及影片等多元形式推播本府 EAPs 服務項目與相關活動資訊。
- (二) 定期檢視與隨時增修本府人事處「員工協助方案專區」資訊。

三、每月宣導及宣導小物

- (一) 每月寄送心晴文章至同仁公務信箱並整合本府員工 EAPs 專線（080-002-7858）及解憂信箱（eap@mail.tycg.gov.tw）等資訊，提供工作相關議題之身心自我照顧方法，提醒同仁自我檢視，於需要時主動使用 EAPs 資源及服務措施。
- (二) 透過各式宣導小物宣傳 EAPs 相關資訊及服務項目，使本府同仁可隨時獲知資訊。

四、本府宣導內容均避免具性別刻板印象、性別歧視之語言、符號或案例及不利處境人員歧視，並將相關內容以簡單易懂方式傳達予市府同仁。

柒、成效評估與回饋

本方案應定期或不定期辦理績效評估，以作為後續檢討辦理情形之依據。

一、評估指標

績效指標		評估方式
指標一	員工知悉率	本府同仁對於本方案服務內容及求助管道了解程度較前一年度提升比率及服務品質等意見調查，並將調查結果作為次年工作計畫及相關措施規劃之依據。
指標二	服務使用率	本方案所提供服務措施之使用情形，較前一年度比率提升，並進行成果報告，研提改進策略。
指標三	服務滿意度	人事服務滿意度、轉介個案之單位主管組織效能滿意度、改善情形回饋及員工協助方案相關活動滿意度。

二、依各機關回報之方案推動成果表檢視成效，並得邀請相關學者與人事人員代表，不定期辦理實地訪查。

三、考慮到性別差異，於活動或課程結束時辦理參加人數及回饋意見之性別統計與分析，作為未來精進培訓活動之參考。

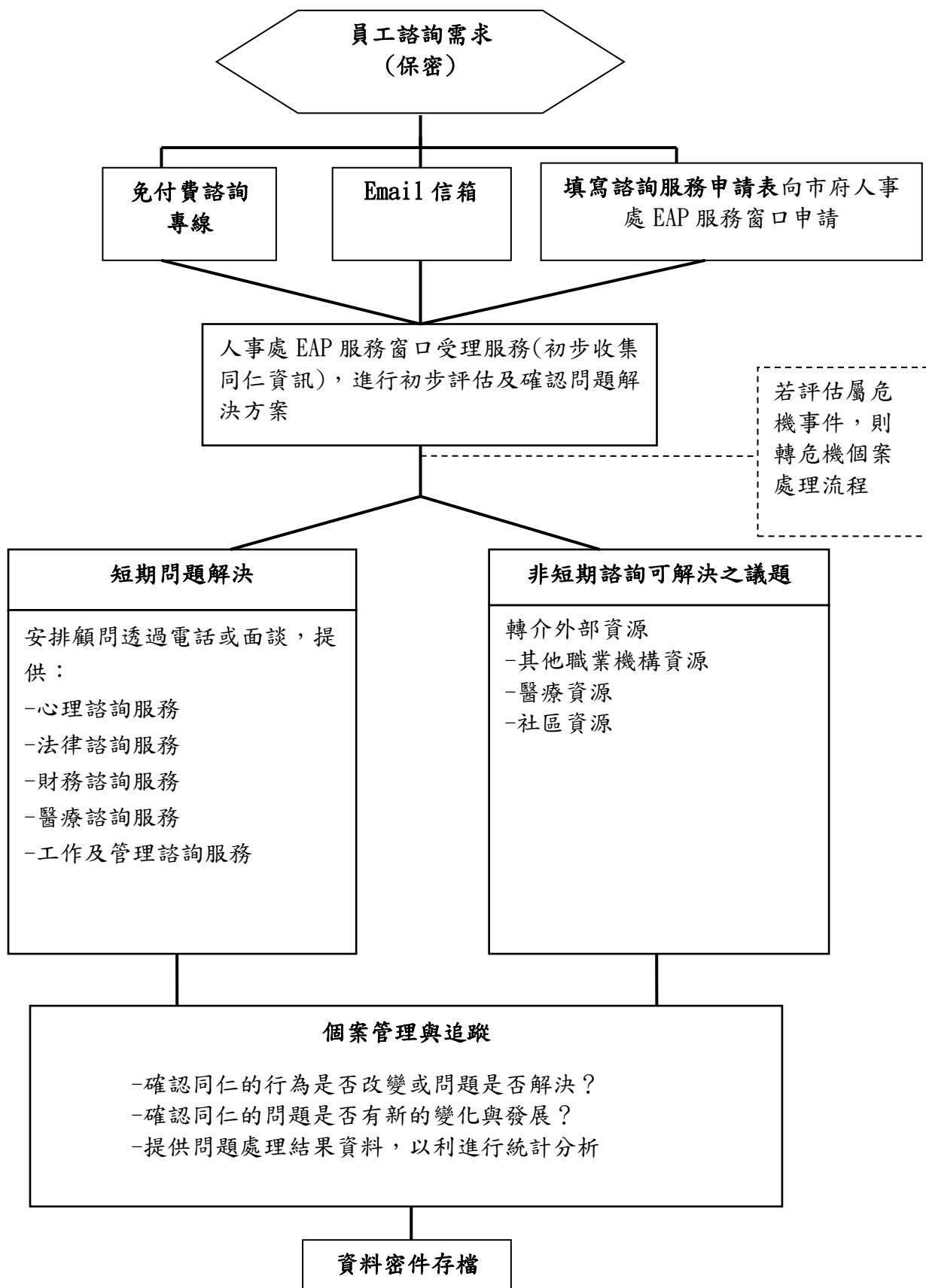
捌、 經費

本計畫所需經費，由本府人事處及各機關學校編列預算或相關經費項下支應。

玖、 附則

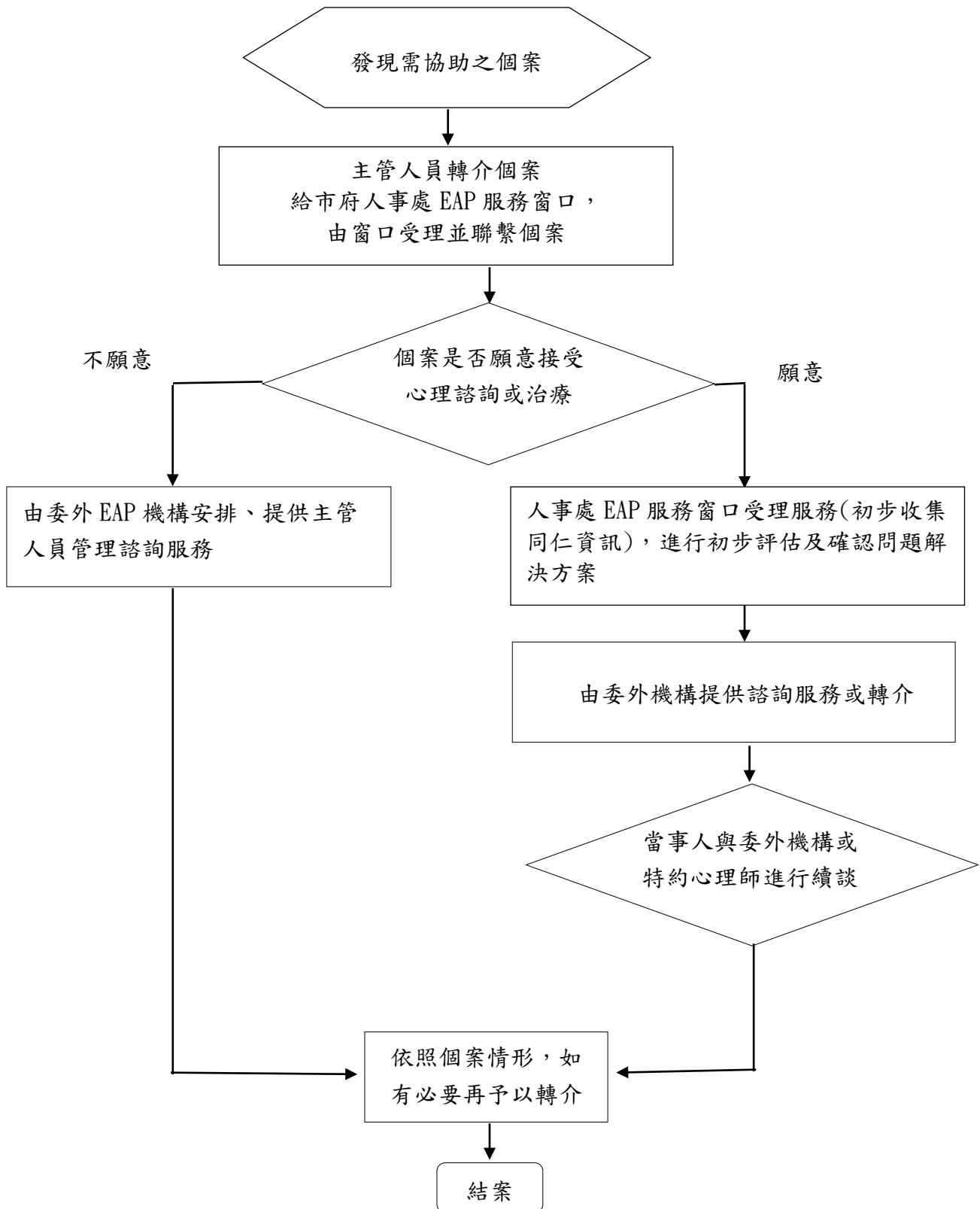
- 一、各機關學校同仁如需於辦公時間使用本計畫各項服務，應依公務人員請假規則或相關規定辦理請假事宜。
- 二、有關各機關組織及員工使用諮詢服務，均依本府員工諮詢服務要點辦理。
- 三、本府所屬機關（構）應參照本實施計畫，自行訂定各該機關（構）之員工協助方案實施計畫或推動措施。
- 四、為鼓勵本府各機關積極推動員工協助方案，推動本計畫著有績效之人員，得酌予行政獎勵或列入年終考績之參考。
- 五、本計畫得依實際需要修正。

一般個案處理流程



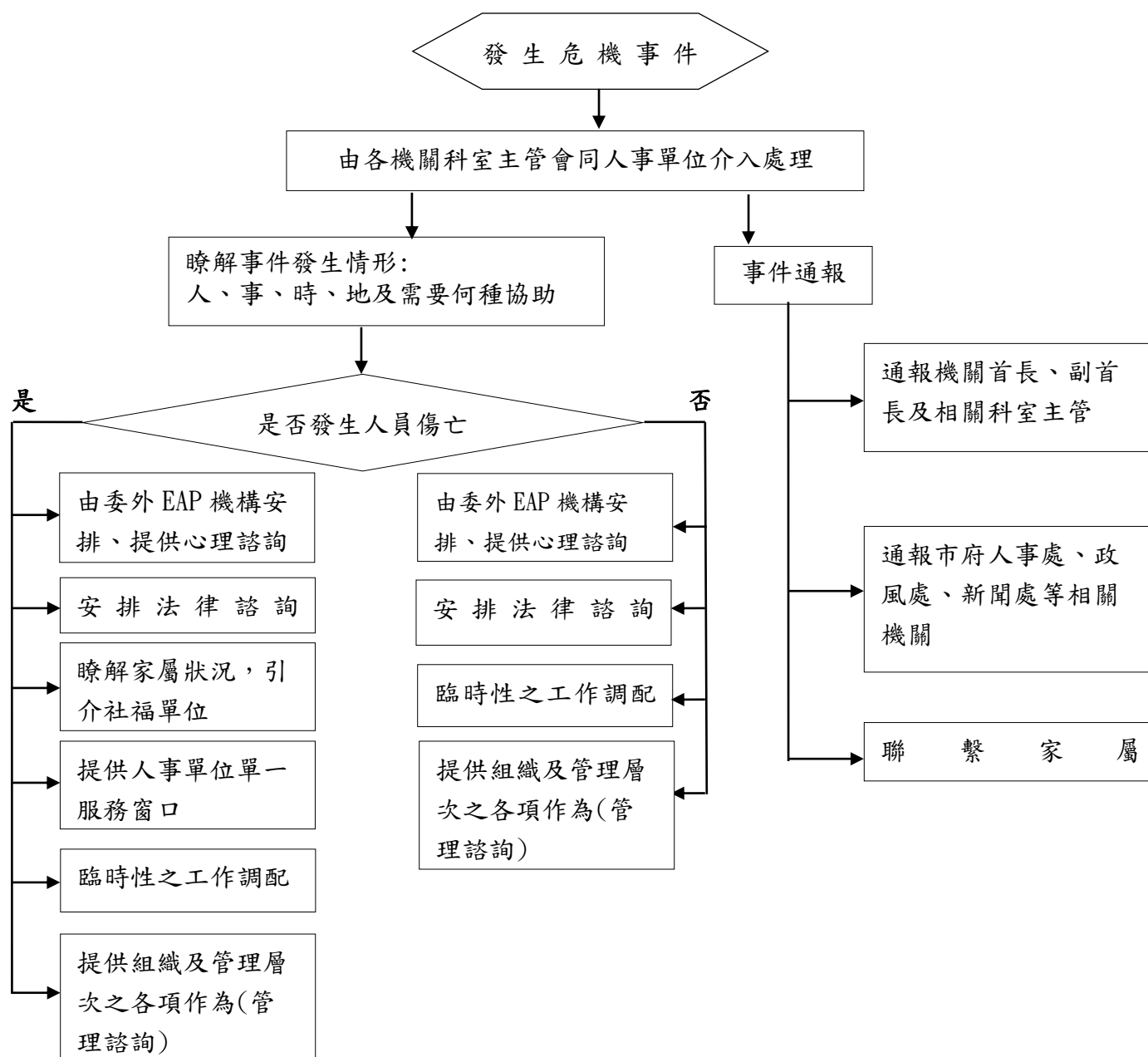
主管人員轉介流程

附件二



危機個案處理流程

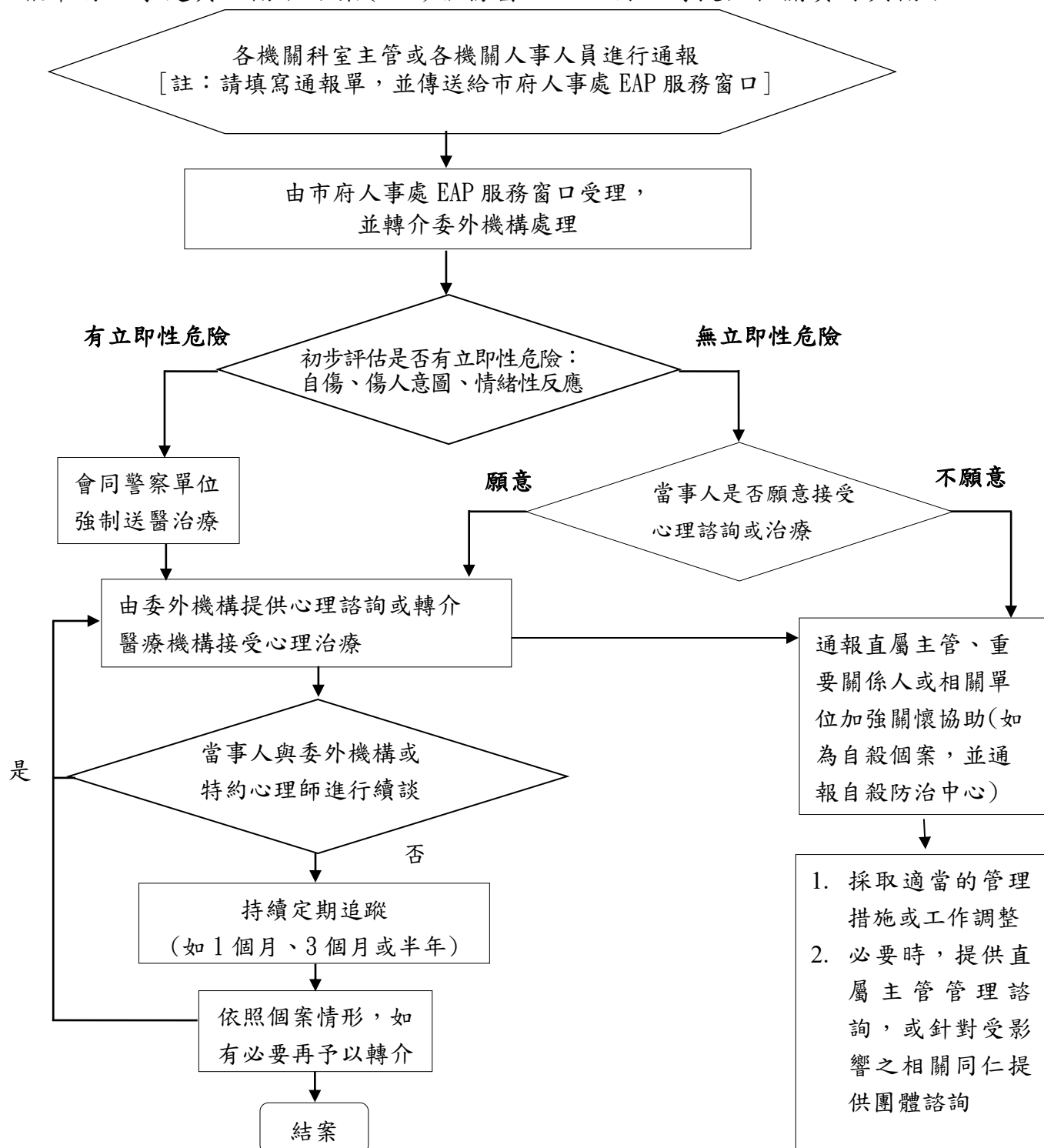
當發生天然災害或重大意外造成員工傷亡或猝死，或因員工個人生理、精神因素引發員工自傷、傷害他人或其他嚴重影響士氣之情形，各機關應即啟動「危機個案處理流程」，透過員工協助方案資源，協助同仁恢復生產力。



非自願個案處理流程

附件四

當機關內發生員工自傷、傷人或嚴重情緒困擾等個案，主管人員應運用本處理機制通報市府人事處員工協助方案(EAP)服務窗口，以利及時提供相關資源與協助。



桃園市諮詢相關服務資源一覽表

更新日期：114 年 1 月 7 日

一、 本府員工專屬諮詢管道

諮詢項目	諮詢議題	諮詢管道
心理諮詢	人際互動、壓力調適、情緒管理、多元性別關係(如感情困擾)及家庭關係(夫妻、親子、婆媳)等溝通相處	一、免付費諮詢專線： 080-002-7858 (請幫我 吧) 二、解憂信箱： eap@mail.tycg.gov.tw 三、線上申請： https://reurl.cc/Wq2KvD 四、本府 EAPs 服務窗口： 03-3322101#7333 五、本府人事處員工協助方案 專區： https://reurl.cc/qr0kLE 
工作諮詢	工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、工作壓力調適、職場溝通、職場關係建立、工作職涯諮詢(含退休生涯規劃)	
法律諮詢	公務上面臨的法律問題、車禍、債務、買賣糾紛、購屋或租屋契約、遺產、婚姻、工作權利	
財務諮詢	理財規劃、節稅建議、保險規劃、資產配置建議	
健康醫療諮詢	煙癮、酗酒、更年期調適、飲食營養、醫療保健，及提供政府機關及民間團體醫療保健資源相關資訊等	
管理諮詢	危機事件協處、員工溝通與衝突管理、員工問題管理、員工績效面談及員工推介程序	
友善職場諮詢	職務再設計、職場不法侵害(疑有性騷擾、職場霸凌、超時加班、不予休假等)	
性騷擾處遇諮詢	性騷擾被害人所需之相關諮詢、法律、醫療、心理諮商等	
團體諮詢	危機事件協處、創傷壓力事件、組織氣候分析、焦點團體訪談	

二、本市社區心理衛生中心服務資源

服務對象	● 心理創傷高危險群者 ● 有自殺傾向及行為者及其家屬 ● 有心理困擾需要協助者 ● 家暴及性侵害加害者 ● 有精神疾病者
服務內容	● 民眾心理衛生問題諮詢 ● 心理創傷個案之追蹤與心理復健 ● 提供相關福利資源轉介 ● 社區心理衛生宣導活動
服務方式	● 外展式服務：家庭訪視 ● 個案管理：心理創傷高危險群者、自殺個案、精神病患者等收案管理及追蹤輔導 ● 提供相關資源轉介照會 ● 衛教宣導
服務時間及諮詢管道	一、桃園市政府衛生局心理健康科 ● 服務時間：每週一至週五 8：00-12：00 /13：00-17：00 ● 電話：03-3325880 ● 地址：桃園市桃園區縣府路 55 號 二、北一區身心健康補給站 ● 服務時間：每週一至週五 8：00-12：00 13：00-17：00 ● 電話：03-3656995 ● 地址：桃園市八德區豐田二路 23 號 

三、其他諮詢服務資源

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢管道
心理諮詢	包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通等	（一）桃園市心理相關服務資源： 1. 社團法人桃園市生命協會：1995（24 小時） 2. 桃園市政府教育局家庭教育中心：家庭教育諮詢專線 412-8185（週一至週五 9:00~12:00/14:00~17:00 國定假日及星期例假日不開放） 3. 桃園市政府少年輔導委員會：03-3472011（週一至週五 8:00~17:00） （二）全國性服務資源： 1. 衛生福利部 24 小時安心專線：1925（全年無休） 2. 衛生福利部男性關懷專線：0800-013-999（9:00-23:00 全年無休） 3. 衛生福利部 24 小時保護專線：113（全年無休） 4. 老朋友專線：0800-228-585（週一至週五 8:30-12:00/13:00-18:00） 5. 天使專線・台灣兒童少年自殺防治專線：0800-555-911（全年無休 16:00-22:00） 6. 兒童福利聯盟唉喲喂呀兒童專線服務：0800-003-123（週一至週五 16:30-19:30） 7. 張老師輔導專線：1980（週一至週六 9:00-12:00/14:00-17:00/18:30-21:30，週日 9:00~12:00/14:00-17:00、） 8. 張老師基金會網路輔導服務：https://reurl.cc/0GoaKy（週一至週六 18:30-21:30）
法律諮詢	包括公務上面臨的法律問題及一般民、刑事等法律諮詢	（一）桃園市政府法律相關服務資源： 1. 不分議題： （1）現場諮詢：03-3322101#5615（週一至週五 9:00-11:30/14:00-17:00，採現場登記） （2）視訊法律諮詢：https://reurl.cc/bGg64v（每週二、週四 14:00~17:00，每日開放預約名額 9 名，額滿為止）

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢管道
		(3) 各分區服務：視各區公所服務時段提供 https://legal.tycg.gov.tw/cp.aspx?n=11300 2. 消費者服務中心：1950（週一至週五 8:00-17:00） https://1950.tycg.gov.tw/ 3. 勞工法律相關議題： (1) 桃園市政府勞動局：03-3322101#6802-6803（每週一、週三、週五 14:00-17:00，採現場登記） (2) 勞動檢查處綜合行業科（職業災害）：03-3323606#599 (3) 勞動條件科（勞動法令諮詢）：03-3322101#6804-6806、專線:03-3323530 (4) 各分區服務：視各區公所服務時段提供 https://reurl.cc/NlmDV5 (二) 桃園市法律相關服務資源（不分議題）： 1. 臺灣桃園地方法院訴訟輔導科 (1) 當面諮詢:03-3396100#11645、11646 （週一至週五 8:30-17:30，採現場登記） (2) 諮詢專線:03-3396100#11645、11646 2. 台灣地方法院訴訟程序視訊諮詢服務： https://reurl.cc/6d3e5Z 3. 財團法人法律扶助基金會設於臺灣桃園地方法院聯合服務中心訴訟程序諮詢櫃台（週一至週四 9:00-12:00/14:00-17:00，週五 9:00-12:00） (三) 法律扶助基金會桃園分會：03-3346500（週一至週五 9:00-12:00/13:30-17:30）
財務諮詢	包括稅務處理、債務處理、保險規劃等	(一) 土地稅務： 1. 地方稅務局地價稅科：03-3326181#2362-2369（週一至週五 8:00-18:00） 2. 地方稅務局增價契稅科：03-3326181#2752-2757（週一至週五 8:00-18:00） (二) 地方稅務局房屋稅科（房屋稅）：03-3326181#2412-2420（週一至週五 8:00-18:00） (三) 地方稅務局消費稅科（使用牌照稅）：03-

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢管道
		3326181#2452-2460（週一至週五 8:00-18:00）
健康諮詢	包含健康醫療、育兒、身心障礙、老人與長期照護等	（一）健康醫療相關資源服務 1. 戒毒成功專線：0800-770-885（24 小時，全年無休） 2. 戒菸治療專線：0800-636-363（週一至週六 9：00-21：00，Line@線上諮詢 ID：@tsh0800636363） 3. 桃園市政府（星期一至星期五 8：00～18：00）： (1)衛生局醫事管理科(桃園市民醫療小管家)：03-3349563；醫療小管家專區： https://reurl.cc/Llz80a (2)衛生局健康促進科(女性健康篩檢及孕期照護):03-3382177 (3)桃園市健康篩檢專區： https://health.tycg.gov.tw/tyhpPublic/ (4)桃園市長期照顧資訊：https://care.tycg.gov.tw/ 03-3340935、1966 (5)社會局兒童及少年福利科(發展遲緩兒童療育)： https://reurl.cc/58QkVq 03-3322101#6319-6323 （二）桃園市政府照護相關資源服務（03-3322101#各分機，週一至週五 8：00-18：00）： 1. 桃園市育兒資源網：https://reurl.cc/EXy8v1 2. 教育局幼兒教育科(幼兒就學及課後照顧):#7584-7588 及國小教育科#7415-7420 3. 社會局身心障礙福利科(身心障礙照顧及就學):#6300-6307 或#6325-6328（小辦公室：#6307、#6327 或#6326）及教育局特殊教育科#7580-7583 4. 長照專線：1966 5. 社會局老人福利科(老人福利服務):#6411-6418 或#6461-6463 6. 衛生局醫事管理科(社區安寧照護):03-3340935#2322
性騷擾處遇諮	包括性騷擾被害人面臨的法律問題、醫療問題及心理諮商等	（一）內政部性騷擾諮詢專線：113 （二）勞動部職場性騷擾防治專區： https://eeweb.mol.gov.tw/genderZone/harassment

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢管道
詢及資源		html (三)桃園市政府性騷擾防治相關資源服務 - 桃園市政府性騷擾專區： https://dvpc.tycg.gov.tw/News.aspx?n=9164&sms=13400&page=1&PageSize=20 - 桃園市政府家庭暴力暨性侵害防治中心委託榮欣社會福利服務促進協會性騷擾防治服務： https://www.rongxin.org.tw/score.php?id=5A460F03-4D95-532A-4663-07113DCB20F8（電話：03-3390085） - 桃園市政府勞動局性別平等工作法律扶助：03-3323530 - 桃園市政府勞動局性別工作專區： https://lhrb.tycg.gov.tw/News.aspx?n=4887&sms=10408 - 桃園市政府法律相關服務資源： - 現場諮詢：03-3322101#5615（週一至週五 9:00~11:30/14:00~17:00，採現場登記） - 視訊法律諮詢：https://reurl.cc/bGg64v（每週二、週四 14:00~17:00）