

草屯鎮公所員工協助方案實施計畫

~願你抱著快樂 樂在工作~

中華民國 113 年 5 月 17 日草鎮人字第 1130014741 號函

壹、依據

公務人員保障法、公務人員安全及衛生防護辦法、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案等規定，並參照職業安全衛生法、自殺防治法、性別平等工作法、行政院人事行政總處訂定之「員工職場霸凌防治與處理建議作為」等，以及本年度員工協助需求問卷調查結果訂定。

貳、目的

為建構健康友善之職場環境，發現並協助同仁處理職場及生活上可能遭遇之問題，使其能有健康的身心狀態、良好的人際關係、適當的職涯規劃以及解決問題的能力，以及防治員工免受霸凌、性騷擾、自殺等情事，讓同仁的身體、心理及社會適應維持在最佳狀態，進而喜於生活、樂在工作。藉由提供多元的服務及防治措施，建立樂活關懷的工作環境，營造互動良好的組織文化，提升職場友善度以及員工幸福感，創造一個積極、效率與活力的團隊。

參、服務對象

本所暨所屬機關全體員工。

肆、服務內容

一、服務需求

- (一)個人工作上：工作條件與環境、工作適應、工作倦怠、工作負荷、工作效能、職涯發展、職場人際關係、退休規劃、重大事件造成的阻礙與困擾。
- (二)個人生活上：法律問題、情感問題、健康問題、托育需求、安老需求、財務經濟問題、居住需求。
- (三)組織管理上：人力不足、人員流動率高、士氣低落、組織運作模式、管理制度、組織成員溝通、職場霸凌、性騷擾、性別歧視。
- (四)職場健康上：友善環境設施設備、職場衛生與安全、職場情緒管理、壓力調適、心理諮商與輔導、醫療保健諮詢、健康檢查。

二、服務措施

(一)資訊提供

- 1. 工作壓力檢測、心情量表、體適能等相關量表或資訊。
- 2. 提供有助於減壓、釋壓等活動資訊。
- 3. 提供促進身心靈健康等知識資訊。
- 4. 提供避免造成自己或他人身心靈壓力之行為與因素。
- 5. 提供本所以外之研習資訊。
- 6. 多元化宣導各項溝通、申訴、問題反映(性騷擾、霸凌、自殺…)等資訊與防治措施與作法。

7. 因應法定傳染疾病(如covid-19)相關防疫資訊。

(二)對特定身分或情況人員之服務

1. 新進人員：指引或研習。
2. 身心障礙人員：提供輔具或設施協助。
3. 懷孕、分娩後或育兒同仁：提供托育資訊或服務、差假或補助等資訊。
4. 特別照護家人人員；提供照護(養)資訊或服務、差假或補助資訊。
5. 因特殊情事而受重大影響之人員：工作調整、彈性差假措施。

(三)工作上協助

1. 提供性別歧視、性騷擾、職場霸凌、自殺等各項溝通、申訴、問題反映之管道或專線。
2. 促進單位檢視及降低或減緩工作壓力之流程或相關管理措施。
3. 提供主管及同仁提升工作效率及人際敏感度、工作紓壓之研習課程。
4. 提供主動式諮商機制：主管或關懷小組成員接受同仁反映或主動發現可能問題或協助時，得視組織需求主動提出「個人」或「團體」諮商之申請，專家引導團體增加同仁間對話，促進相互關懷、支持和團體凝聚力；或發現需要個別諮商的同仁，並協助轉介相關服務。
5. 因應法定傳染疾病(如covid-19)相關防疫整備暨應變措施(相關防疫差假)。
6. 工作諮詢服務：
 - (1)提供同仁職務調整或調任諮詢。
 - (2)提供退休試算服務，協助員工進行退休規劃，建議最佳退休時點及相關權益告知。

(四)身心與生活上協助

1. 提供健康檢查費用補助、差假及相關健檢(含醫院)資訊。
2. 提供相關個人之諮詢或專業諮商。
3. 提供健康、紓壓、療癒同仁身心研習或活動。
4. 鼓勵同仁參與社團或養成運動及有助紓壓活動之習慣。
5. 因應法定傳染疾病(如covid-19)相關協助，如提供或協調疫苗施打、自主健康管理措施(如量體溫等)

(五)工作環境上協助

1. 提供專屬之諮商或協談空間：設置員工生活諮詢室(心靈加油站-語之窩)於本所三樓人事室，由專業人事人員與同仁建立多面向之溝通機制，提供員工權益諮詢服務，藉以發掘問題、解決問題，營造良好互動之組織文化，建立員工心理健康諮詢協談窗口。
2. 提供必要之輔具與防護具，避免職場工作傷害。
3. 提供員工休憩場地。
4. 提供哺(集)乳室。

三、本計畫內相關研習、專題講座、訓練等，列入本所年度訓練計畫。

伍、推動作為與時程

一、組成「員工危機事件處理專案小組」(1-3月間)：

(一)主動關懷及發現員工需求或困難，協助員工解決問題預防危機事件發生，或主動聯繫當事人與其主管，進而協助轉介相關服務。

(二)本所員工危機事件處理專案小組：由主任秘書、各單位主管組成。

二、推動作為(全年度)：

(一)提升人事人員與主管人員關懷知能，於同仁有明顯情緒困擾時主動關懷瞭解其需求，並協助轉介。為提升其關懷知能，規劃辦理「高壓員工辨識與關懷技巧(含新人工作適應)」及「問題員工處理技巧實務(含非自願性個案輔導技巧)」等課程。

(二)對於業務涉及與民眾接觸同仁，增加情緒知能轉換及如何面對或處理不理性行為等課程，規劃辦理「改變心態翻轉思維」等課程。

(三)定期關懷同仁身心健康，每年辦理全面性心情溫度計，並依檢測結果發掘有心理照護需求同仁，經簡式健康量表統計達12分以上或有自殺意念者，經評估個案需求後轉介相關服務(已於本所網頁—人事專區—員工協助方案—方案介紹中放置「心情溫度計—簡式健康量表(BSRS-5)」讓同仁隨時進行心情檢測)。

(四)與外部心理諮商專業機構合作，提供個人與團體諮商服務。

(五)建立各項諮詢或諮商服務之行政作業流程及文件。

(六)建置職場霸凌、性騷擾、性別歧視或自殺防治等立即且危害重大行為之防制規定。

(七)辦理防治職場霸凌、性騷擾、性別歧視、自殺及增進紓壓、健康、療癒身心等課程。

(八)為增進組織健康，參酌職業安全衛生法，除原有心理健康預防、職場暴力處理作業流程之建立外，並增加職場安全衛生評估之事項，加強宣導外並主動通知有需求同仁參與。

三、宣導及推廣(全年度)

(一)建立專案資訊網頁：將各項服務資訊及相關資源連結置於本所網頁，提供員工相關訊息。

(二)多元推廣管道：透過公文轉知、電子郵件傳送、本所市務會議、各項訓練研習課程現場、數位學習課程及印製宣導品等方式，使同仁瞭解員工協助方案之功能、服務措施內容、何時及如何使用。

(三)專業培訓：遴派本所暨所屬機關人員參加行政院人事行政總處或南投縣政府辦理之員工協助方案培訓課程，使方案承辦人員及同仁均能了解員工協助方案的核心意涵及相關知能。

(四)設置員工協助方案服務電話：049-2338161分機311、313。

(五)應因防疫之作為：本所將視國內外「特殊嚴重傳染性肺炎」狀況，採取相對應之宣導、研習模式，必要時將以數位或線上宣導替代實體課程、座談會宣導。

四、本年度推動成效及次年度需求調查：

(一)年度需求調查原則於本年度 1-3 月間辦理。

(二)成效調查與分析：

1. 個別性(研習、工作坊、活動、個別諮詢或諮商等)服務成效(意見)調查：即時辦理。
2. 全年度服務宣導與成效(意見)調查(本年度 7 月至 8 月間)。

陸、倫理規範及保密責任

本所人員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其權益：

- 一、本所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，應確保同仁不會因推介接受治療、諮商或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- 三、本方案各項服務之所有紀錄、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。

柒、經費預算

執行本計畫所需費用，由本所相關預算項下或由人事室預算項下業務費支應。

捌、附則

- 一、本所暨所屬機關同仁如需於辦公時間使用本計畫各項服務措施，應依公務人員請假規則或勞工請假之規定，辦理請假事宜。
- 二、本計畫相關資訊及表件建置於本所人事專區>員工協助方案項下。

玖、檢討

每年1-3月間依據前一年度實施成效與本年度服務需求調查結果，審視是否須配合修正本計畫，本計畫奉核後實施，如有未盡事宜，得隨時修正。