

第八屆台灣健康城市暨高齡友善城市獎項評選

申請類別：創新城市範疇-心理健康促進

助你找到心的方向— 臺南市政府員工協助方案

臺南市政府人事處

壹、背景及現況說明

我們相信有身心健康的公務員，才能為市民提供最好的服務，進而打造健康城市。

臺南市政府人事處秉持市長「以人為本」的施政理念，推動員工協助方案(Employee Assistance Programs, 簡稱 EAPs)，協助市府員工解決影響心靈健康的生活、工作、生理健康等問題，讓員工無後顧之憂，全心投入為民服務工作。

然而在六都中臺南市人力、預算最少，但是臺南市政府人事處發揮「馬蓋先」精神，許多措施都是整合現有資源，在「低預算」、甚至「零預算」的情形下，提供市府員工專業、體貼、溫暖的服務。這項成果亦於 104 年首屆公部門協助方案評鑑，經行政院人事行政總處考評全國 58 個中央及地方人事主管機關，獲得最高分全國第一。

臺南市政府為什麼這麼重視員工協助方案？

1. 臺南市政府員工面對比以往更嚴峻的工作挑戰，壓力倍增

許多人認為公務員是安逸的工作，但是根據「勞動安全與衛生研究所」調查統計顯示，以公教為主的公共行政業之工作壓力在各行各業中排名第三高。99 年 12 月 25 日臺南市縣市合併升格為直轄市，市府員工面對更為繁雜的業務內容，但人數卻是六都最少，每位員工負擔更重。

近幾年來，臺南市更接續發生嚴重登革熱疫情、0206 台南大地震，市府員工面對的是市民生命、財產重大議題，更是承受極大工作壓力，如不給予適當協助，很可能被壓力壓垮。

2. 有問題的員工，市府應該給予最大支持與協助，而不是放棄

白色巨塔醫護人員過勞、航空公司紅眼航班、超時加班血汗

工廠，勞工能否有健康、合理工作條件成為社會重大關注議題。而臺南市政府自從有健康城市評比，各局處屢屢獲獎，幕後的英雄就是身心健康能全心投入工作的員工。

因此，當員工出現影響工作績效的問題時，市府有責任透過員工協助方案，協助員工回到工作常軌。

3. 公部門推動員工協助方案，比私部門更為重要

正式公務人員經過國家考試而具備任用資格，具有身分保障，非依法不得免職或任意遷調，沒有辦法如同私人公司，快速給予調整或資遣，因此如出現有問題員工，容易造成政府機關很大困擾。

我們發現過去推動員工協助措施諸多缺點，提供協助面向少、流於形式、服務使用率低等。因此，人事處全面調查影響市府員工心理健康因素，並將其歸納為工作、生活、生理健康及自我強度等 4 大類 23 項因素（附件 1）。藉由清楚瞭解影響員工心理健康因素，幫助我們對症下藥，擬定各項有效、有創意的改善措施，深獲市府員工肯定。

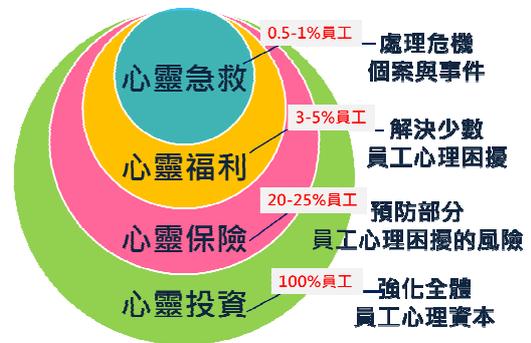
貳、推動方式及創新性

為有效解決上述 4 大類 23 項影響員工心理健康的因素，人事處創新提出一套四層防護架構，從員工個人到組織全體，全部含括在員工協助方案的服務範圍內，全面防護不遺漏。

一、推動策略—「全面守護心健康」創新四層防護機制

心理健康的促進，傳統上多以三級預防架構為推展架構，而本府創新從心理資本及服務範圍出發推動本府員工協助方案，結合心理健康三級預防機制，啟動「全面守護心健康」四層防護機制，包括「心靈急救」、「心靈福利」、「心靈保險」以及「心靈投資」等四層面。

「全面守護心健康」四層防護推動策略



創新策略	核心目標	方案內容	成果簡述
心靈急救	處理危機個案及事件	<ul style="list-style-type: none"> 針對已出現嚴重不適應者，如重度憂鬱症、自殺等危機個案，轉介精神科醫療機構 針對突發而對本府員工造成身心極大傷害或影響的緊急事件之應變 	<ul style="list-style-type: none"> 即時處理突發危機事件如「0206臺南震災」 協助危機個案轉介身心治療，提升適應力
心靈福利	解決少數員工心理困擾	<ul style="list-style-type: none"> 員工每人每年4小時免費心理諮商服務 團體諮商10人成行 	<ul style="list-style-type: none"> 心理諮商服務使用情形以倍數提升(104年22人；105年1-6月69人)。 辦理4場次團體諮商，共計54人參加。
心靈保險	預防部分員工心理困擾的風險	<ul style="list-style-type: none"> 五大類服務面向：涵蓋工作、生活、健康、組織及管理類員工協助服務。 	<ul style="list-style-type: none"> 多樣化關懷講座，自104年起總計已辦理80場次，參與人次達4,232人。
心靈投資	強化全體員工心理資本	<ul style="list-style-type: none"> 您的雲端智庫—創新、分享互助的真人圖書館(個人面) 創新EAP心理資本盤點實施計畫—人力資源健檢顧問團(組織面) 	<ul style="list-style-type: none"> 真人圖書館點擊率達25,824人次，借閱量達597人次，82.96%同仁對借閱活動感到滿意。 盤點64個機關員工心理資本，計約1萬5千人。

「全面守護心健康」四層防護推動方式

(一) 心靈急救—處理危機個案與事件 (協助 0.5-1%員工)

針對少數已出現嚴重心理不適應者，如重度憂鬱症、自殺等危機個案，或因突發傷害事件造成員工身心靈負面影響者，如 0206 臺南震災，啟動市府員工協助方案「危機個案處理流程」(附件 2)，提供轉介心理治療、精神科等醫療機構，並組成員工關懷小組持續追蹤與關懷。

以在「0206 臺南震災」中第一線參與救災的人員為例，市府 25 個局處全體動員，其中現場救災 800 餘人、一戶一社工 175 人。他們協助市民同時，自己也承受巨大壓力。我們不待其申請即主動規劃辦理三階段心理支持紓壓活動 (附件 3)，避免創傷後壓力心理障礙症 (post-traumatic stress disorder ; PTSD) 發生。



(二) 心靈福利—解決少數員工心理困擾 (協助 3-5%員工)

1. 個人免費心理諮商

針對部分已出現心理困擾的員工，早期發現介入，除了主動提供科學化放鬆及紓壓技巧研習，依據「本府及所屬機關學校員工諮商輔導要點」(附件4)規定，每人每年更享有至少4小時的免費心理諮商服務，同仁可經由紙本、電話或線上申請等三個「保密管道」申請心理諮商(附件5)，由本府協助轉介專業且可靠的心理諮商師。

2. 團體諮商

針對特殊性質之機關或跨機關有共同需求之人員，需求人數10人即可開辦「團體諮商」。

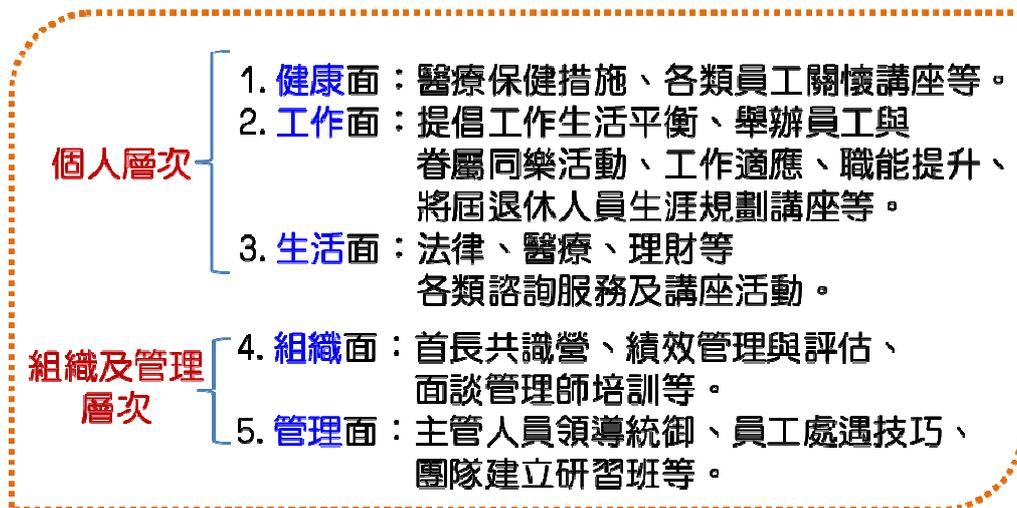
以針對禽流感第一線防疫及檢疫人員所辦理的團體諮商為例(附件6)，透過6個階段的活動，協助成員調解壓力、改善身心狀況，學習調適壓力之技巧，最後再篩選出風險較高的員工，進一步轉介心理衛生資源。

(三) 心靈保險—預防部分員工心理困擾的風險(協助 20-25%員工)

我們的研究發現可能影響部分員工心理健康因素包括4大類23項，而這些因素如不加以重視，小問題便很有可能如滾雪球般變成大，造成員工心理健康惡化。預防勝於治療，人事處即依照影響因素規劃一套「員工心靈保險計畫」。

這套計畫特點在於，傳統認為心理健康為個人的問

題，但是事實上心理壓力更可能來自於職場的壓力，忽略組織及管理層次所帶來的問題，無法有效幫助員工。因此，我們的計畫分為個人、組織及管理等二大層次，服務內容則涵蓋健康、工作、生活、組織及管理 etc 五個面向，搶先在員工心理困擾產生以前，即提供多樣化的保險措施，提升員工各方面的職能，預防可能發生的問題。



(四) 心靈投資—強化全體員工心理資本（協助 100%員工）

除了「預防」心理疾病的出現，對於增進員工心理健康，我們是否有更積極的作法？人事處認為，以心靈投資的方式，強化市府全體 100%員工心理資本，才能夠讓員工有最健康身心，投入日趨繁複的市政工作。「EAP 心理資本盤點實施計畫—臺南市政府人力資源健檢顧問團」及「真人圖書館-借閱真人、解決問題」是我們成功投資員工心理資本的二個成功案例。

1. EAP 心理資本盤點實施計畫—臺南市政府人力資源健檢顧問團

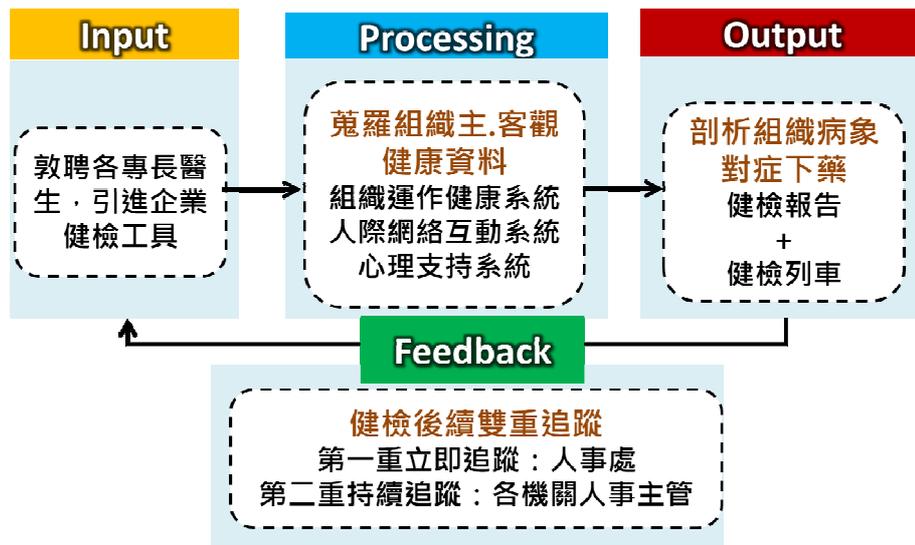
臺南市政府員工在市政府工作，是感到「幸福」還是「憂鬱」？會不會影響為市民服務的品質？這些問題市長、機關主管都很關心。

因此，人事處積極邀集產、官、學界人力資源頂尖專家，攜手組成健檢顧問團，導入「健康檢查」概念，全面性針對本府 100%員工運用科學化、系統化的診斷工具，盤點「組織運作健康系統、人際網絡互動系統、心理支持系統」等三大面向（附件 7）。

針對健檢結果主動對症下藥，本府採行「雙重追蹤機制」，第一重「立即追蹤」由人事處處長率領心理專家及學者，至各機關與區公所說明機關心理資本盤點結果，面對面針對問題對談，共同尋找解決之道。人事處更擔任「健康守門員」角色，就心理資本中「職場憂鬱指數」篩檢出的高壓機關及自殺傾向高危險群立即介

入、展開關懷措施，包括「Call out 即時通知」、開辦小團體諮商、紓壓活動及轉介心理諮商等服務。

第二重「後續追蹤」則由各人事機構主任接手擔任「健康管理師」，持續追蹤、照顧及諮詢（附件 8）。



2. 「真人圖書館」—借閱真人·解決問題（附件 9）

人事處希望幫助每一位員工解決問題，然而每位員工問題從生活到工作大不相同，而人事處也沒有足夠的預算，雇用各方面的專家顧問，幫助員工一一解決問題。

但是我們發現，最好的專家與顧問，就是市府員工。市府員工學經歷優良，且通過國家考試，具備專業每天幫民眾解決問題，而有些員工才華洋溢有各項專長，當然也可以幫助解決其他員工的問題。唯一缺少的就是一個有效的媒合機制與行銷策略。

因此，秉持「馬蓋先」就地取材的精神，人事處特別運用丹麥「真人圖書館(Human Library)」理念，結合

志工志願服務概念，建置本府專屬「真人圖書館」線上服務整合平台，我們架設網站，招募具有各類工作專業知能、實務經驗、生活專長及技能的員工成為「真人圖書」，透過分享、互助與經驗傳承，擴大傳播專業與技術經驗，作為本府 EAP 強而有力的支援與資源（附件 10）。

「心靈雞湯」館藏 部分書籍



自我成長工坊



壓力OUT！工作好
輕鬆



簡單生活是幸福

「養生樂活」館藏 部分書籍



鐵馬環島趴趴
GO



低碳單車遊



一起動一動



小農夫大確幸



身心靈SPA小
館



我的樂活人生

真人圖書館藏書目-以「心靈雞湯」、「養生樂活」為例

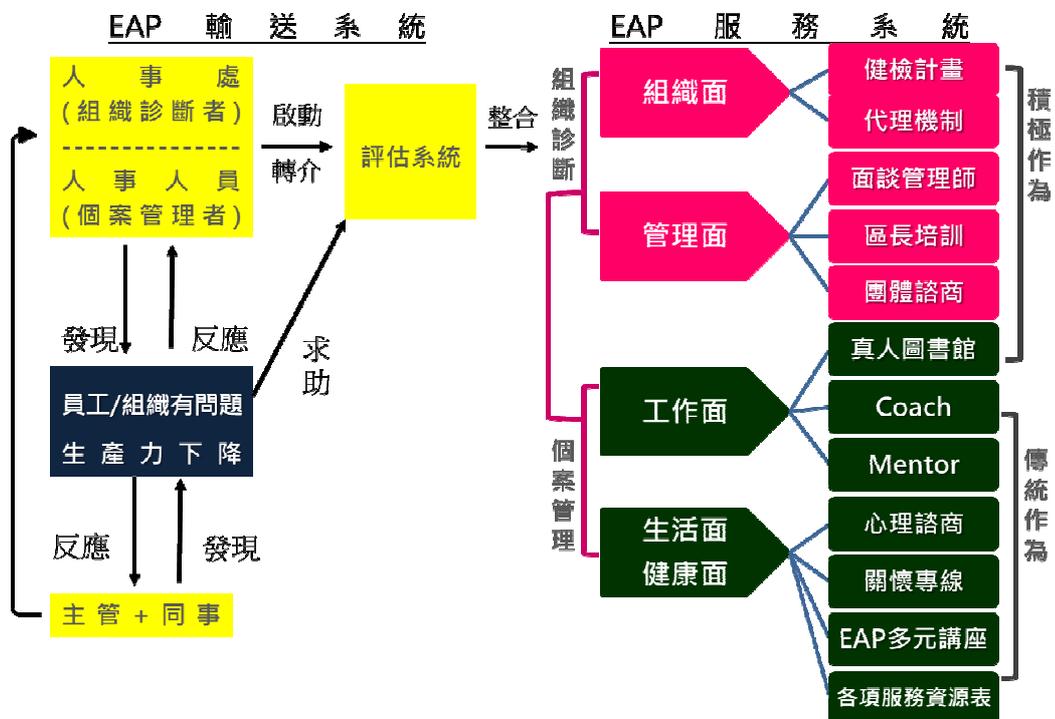
二、創新性

(一) 系統化推動架構

本府員工協助方案的推動，是以系統思維、依據「本府 EAP 輸送及服務系統圖」有架構地推動。

藍色方塊中，員工或組織發生問題，生產力下降，當事人可以自己向人事單位提出協助請求，或者是由主管、同事向人事單位提出協助請求。

接著經由本府評估系統初步評估，提供必要支持並作是否進入 EAP 服務系統、及進入 EAP 類別之判斷。個案接受協助之後，進行滿意度調查及後續追蹤。



(二) 創新、多元管道行銷與宣導

1. 創新宣導管道—把服務 Line 到您手心

運用各種管道加強宣導心理保健知識、研習知識，在人人手機不離身的時代，也創新運用各種能在行動載具上使用的宣導方式，主動將各類服務訊息送到員工手中，例如成立人事處 LINE@官方帳號，每月只要 798 元，就能把訊息 Line 到每位員工的手心。另外，創新的 Line 關鍵字功能，員工只要輸入相關字串，也可以獲得員工協助方案相關訊息，就算不想開口問人，資訊一樣可以同步到手。(您可以掃瞄 QR-code 加入人事處 Line@官方帳號，並嘗試輸入「企劃」、「員工協助方案」、「諮商」等關鍵字，即可獲得員工協助方案資訊)



人事處 LINE@ 官方帳號

2. 多元行銷與宣導 (附件 11)

架設本府 EAP 網站專區、人事處每月電子報夾帶 EAP 相關訊息、好文分享；另自製宣導單張、便利貼宣導品、輕鬆有趣又淺顯易懂的宣導影片，於各項研習辦理場合撥放，鼓勵員工積極正向思考、重視心靈健康，消除對心理諮商的刻板印象。

自製宣導影片



↑ 掃我看影片

(附件 12)

「我們一直都在」



↑ 掃我看影片

(附件 13)

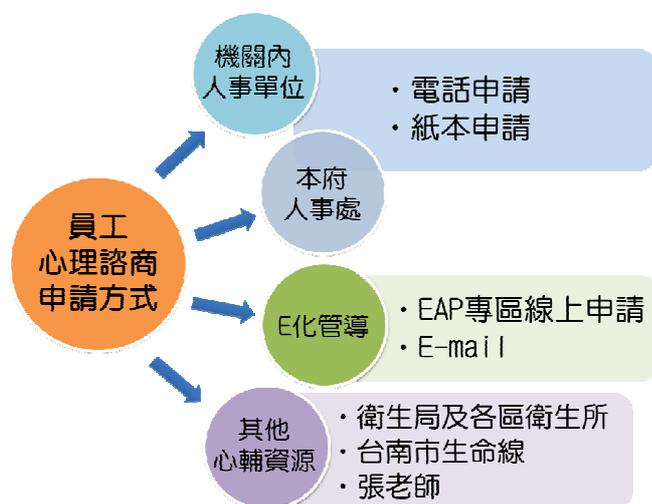
EAP「免費心理諮商篇」

(三) 諮商保密做到家—不用怕被貼標籤

根據調查，影響本府同仁使用員工協助方案的最重要的因素為其「保密性」，特別是心理諮商服務，受「心理諮商汙名化」錯誤觀念的影響，同仁常基於害怕被同事知道自己正在進行諮商、害怕被別人貼上「有問題」的標籤，而不願意正視自己的心理健康與困擾。

對此，我們除了積極宣導心理健康的重要性、看待諮商的正確態度之外，也開發多元、方便、簡單的心理諮商申請管道，除了向機關內人事單位或本府人事處以電話或

紙本方式申請，同仁更可以利用 EAP 專區線上填單以及 E-mail 申請，使得從申請之初到完成諮商的整個過程，與「人」接觸的可能性降到最低。

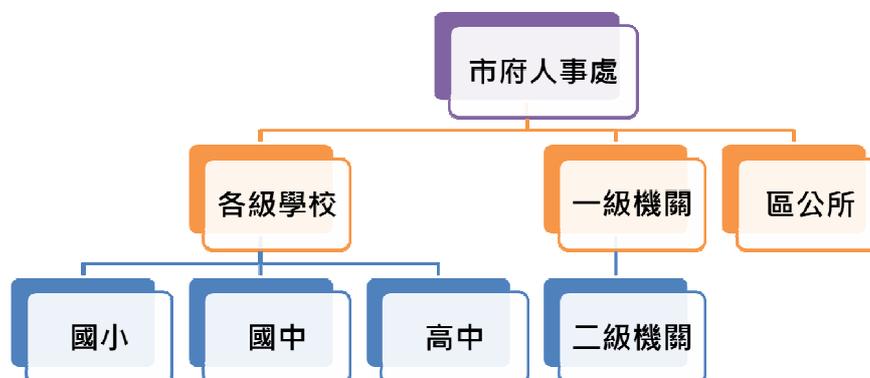


(四) 沒錢也能打造 EAP 防護網—400 位人事人員為 EAP 種籽

本府人事處及所屬各機關共計約 400 位人事人員，遍布本府各機關，他們接受完整的員工協助方案相關訓練，包括 40 小時「關懷與助人技巧研習班」、6 小時「員工協助方案的執行與應用」等課程，使得大大小小的機關單位內均有「EAP 種籽」，專人辦理員工協助方案，第一線給予同仁貼心的關懷服務（附件 14）。

除此之外，由人事人員共同組成 6 大工作圈「團隊教練合作圈」之中，特別安排具有心理相關背景的人事人員組成 EAP 工作圈，負責研發、推廣 EAP。藉由團隊教練(Team coaching)運作，團隊成員跨域互動、腦力激盪與合作學習，整合集體資源協助本府人事處推動各項員工協助方

案，包含協辦各項員工協助方案系列講座、分析本府員工協助方案需求、製作宣導影片或簡報等。



員工協助方案 400 位 EAP 種籽人員分布

(五) 分眾客製化服務

針對特殊共同需求人員，我們為其量身規劃各類客製化服務，舉辦研習、講座、座談會或工作坊，例如新進人員座談會、將屆退休人員講座、高工作壓力人員紓壓活動、探索睡眠困擾及放鬆技巧研習等活動。

(六) 資源整合—健康與生活面諮詢服務資源一覽表

匯集並整合健康及生活面各類諮詢服務資源一覽表，包含心理諮商、醫療保健、理財、法律及子女托育等專線（附件 15）。

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢專線
心理諮詢	包括壓力調適、人際關係、情緒管理、生涯各階段重大危機之因應與管理等心理諮詢服務	一、員工關懷專線：06-2982492 二、24 小時免費安心專線：0800-788-995(請幫幫 救救我) 三、衛生局免費心理諮商預約專線： 東興辦公室 06-6377232；林森辦公室 06-3352982，服務時段及地址如附表一 四、提供員工諮商協談室 五、生命線：1995 六、張老師：1980 七、臺南市憂鬱症關懷協會：06-2983000 八、臺南市社區心理衛生中心：06-3352982、6377232 九、台南市臨床心理師公會：06-5902336、0922543909、 http://www.tncp.org/ 十、台南市諮商心理師公會：0972-374030 十一、行政院人事行政總處員工協助方案專區 http://www.dgpa.gov.tw/lp.asp?ctNode=963&CtUnit=457&BaseDSD=7&mp=24
法律諮詢	包括買賣房屋或汽(機)車糾紛、購屋或租屋契約、民刑法解釋、民刑事訴訟程序等法律問題諮詢服務	一、消費者服務中心：1950（每週一至週五上午 8:30 至 12:00；下午 1:30 至 5:30） 二、法律諮詢服務：永華市政中心一樓市民服務中心（每週一至週五上午 9:00 至 11:00）、民治市政中心行政大樓右後方法律諮詢室（每週三、六上午 9:30 至 11:30）、各區區公所法律扶助諮詢服務時間如附表二 三、不動產估價師免費諮詢：永華市政中心一樓市民服務中心(每週二下午 2:00 至 5:00)
醫療諮詢	包括飲食營養、運動保健、用藥安全、健康檢查評估建議、各項衛教等諮詢服務	一、戒菸服務諮詢（含方法、飲食、運動）（全國性、衛生局）專線：0800636363，二代戒菸合約醫療院所詳衛生局網頁 http://61.60.120.5/thealth/Health_resources_Index/detail.aspx?Id=81&Health_resources_Index=1&Health_resources_Class=7 二、癌症專線(衛生局)：0800-222543 三、母乳哺育諮詢專線（衛生局）：06-2881493 四、長期照護、喘息服務、居家服務、日照照顧、居家護理復健諮詢專線（照顧服務管理中心）：06-2931232、06-2931233 五、食品衛生安全諮詢專線（衛生局）：0800-285000 六、民眾就醫權益（含醫師糾紛、醫師服務態度）諮詢專線（衛生局）：06-2679751 分機 124、115、120、06-6357716 分機 117 七、假牙裝置專線(衛生局)：06-6357716 分機 308
理財諮詢	理財、保險規劃及購屋、節稅等諮詢服務	一、提供稅務問題網路諮詢服務（稅務局）： (一)電話：06-2160216 (二)服務網址： http://www.tntb.gov.tw/ (三) SKYPE 及 LINE 稅務即時諮詢 1、SKYPE 帳號： tntbtax_service@hotmail.com LINE ID：tntbtax_service 2、開放時間：週一至週五上午 8:00 至 12:00，下午 1:30 至 5:30 二、提供土地法令、土地金融、購屋等諮詢服務：各地政事務所（週一至週五上午 9:00 至 12:00，下午 2:00 至 5:00）
其他諮詢	家庭教育	全國家庭教育諮詢專線：412-8185(手機請撥打 02-4128185) http://moe.familyedu.moe.gov.tw/Pages/Detail.aspx?nodeid=903&pid=2222
	幼兒教育	一、本市社區保母系統：第一區 06-2088362、第二區 06-3507978、第三區 06-2664911#3323、第四區 06-6353728；各區洽辦單位詳見社會局網頁 http://social.tainan.gov.tw/social/cenpage.asp?id={2D081D10-DE0B-485D-BD16-EA54BDFCDC11} 二、提供評鑑優良之托嬰中心供同仁選擇 06-2991111 分機 5905、06-6322231 分機 6543， 臺南市各托嬰中心詳見社會局網頁 http://social.tainan.gov.tw/social/cenpage.asp?id={01B765A5-8D10-479A-B2B4-BC56B449D934}
	別世安息	各區公所、殯葬管理所：(南區)06-2144333 分機 203、(新營福園專區)6594441、(柳營祿園專區)6226961、(鹽水壽園專區)6523055

(七) 全國首創公部門「真人圖書館」

1. 市府支出零預算

借閱者免付費，人事處也無須付費。如果人事處需要付費給真人圖書，以目前真人圖書館藏 188 冊估算，如果每冊真人圖書一年只被借閱 8 小時，每小時人事處需支付 1600 元鐘點費，每年就需要高達 240 萬元預算，然而事實上人事處並未付費，而是給予借閱真人圖書公假及行政獎勵。

2. 協助員工解決問題

真人圖書館不僅活化公務人力資源，豐富而多元的真人圖書書目，更能及時因應同仁在工作及生活上的需求。有需求的員工可自由借閱具備各領域專業的員工，方便、快速補足員工執行職務所需專業與實務經驗之間的落差，協助其解決工作上所遇困境，避免工作壓力傷害員工心理健康。

3. 積極發展員工職能

(1) 新手啟航

快速補足執行職務所需專業與實務經驗間之落差，縮短新手適應期，實務經驗準確傳承，專業職能有效承遞，降低心理焦慮。

(2) 資深職能再進階

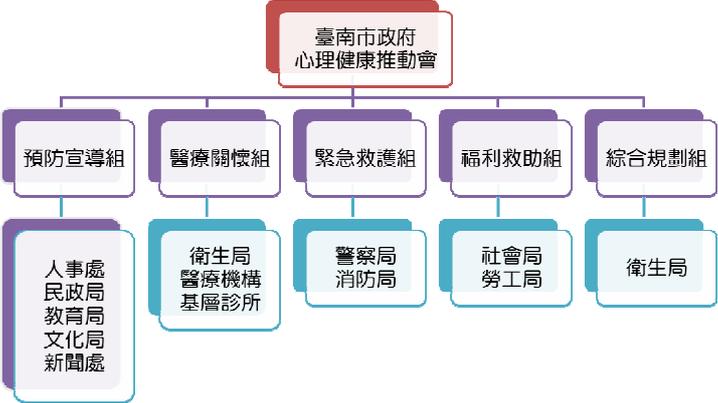
降低因缺乏特定專業知能，抗拒職務輪調之心理障礙，落實本府增進職務歷練、有效防弊之職期調任制度。

(3) 主管級修練

除所屬專業領域的廣度、深度，獲取溝通、管理、預算、人力資源等通才知識和技巧，承擔承上啟下之責。

參、跨部門合作機制

二、府內各機關單位跨部門合作

跨域類型	合作機制	運作模式
府內各機關單位	本府心理健康推動會	<p>由市長擔任召集人，每六個月開會一次，負責協調及整合本府各局處、本市藝文、心理衛生醫療院所、專家學者及民間機構相關資源，規劃與推動心理健康促進及自殺防治工作，促進有限資源之效益最大化，強化員工及民眾正式及非正式之心理健康支持網絡。</p> <p>人事處為預防宣導組之成員，負責員工心理健康促進及自殺防治之宣導。</p> 
	衛生局及37衛生所	受理心理諮商服務申請、舉辦每月一場次的心理健康促進講座、提供各類醫療諮詢服務。
	法制處 各區公所	提供法律扶助諮詢服務。
	稅務局	提供稅務問題網路即時諮詢或電話諮詢。
	社會局	提供社區保母系統、評鑑優良托嬰中心諮詢。
	警察局 農業局	<p>配合生活時事辦理符合員工需求之主題講座，如公務旅程及生活安全行、防詐騙等議題。</p> <p>因應食品安全問題，辦理「買菜學堂」、「食育之會」等講座，協助同仁了解食安知識，吃得安心。</p>

二、府外跨領域合作

跨域類型	合作機制	運作模式																									
府外跨領域合作	EAP 盤點暨心理資本健檢顧問團	<p>邀集各領域人力資源頂尖專家組成健檢顧問團，涵蓋產、官、學界，提供多角度觀點建議。</p> <table border="1" data-bbox="596 524 1356 1301"> <thead> <tr> <th colspan="3" data-bbox="596 524 1356 584">顧問團成員</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="596 584 683 703" rowspan="2">專家</td> <td data-bbox="683 584 762 703">1</td> <td data-bbox="762 584 1356 703">寬欣心理治療所院長 鄭皓仁心理師</td> </tr> <tr> <td data-bbox="683 703 762 763">2</td> <td data-bbox="762 703 1356 763">寬欣心理治療所 蔡函潔心理師</td> </tr> <tr> <td data-bbox="596 763 683 1003" rowspan="3">產</td> <td data-bbox="683 763 762 824">3</td> <td data-bbox="762 763 1356 824">台積電人力資源處副處長 張進益</td> </tr> <tr> <td data-bbox="683 824 762 884">4</td> <td data-bbox="762 824 1356 884">台南晶英酒店總經理 李靖文</td> </tr> <tr> <td data-bbox="683 884 762 1003">5</td> <td data-bbox="762 884 1356 1003">寶雅國際股份有限公司 人資行銷處處長 蔡明倫</td> </tr> <tr> <td data-bbox="596 1003 683 1064">官</td> <td data-bbox="683 1003 762 1064">5</td> <td data-bbox="762 1003 1356 1064">臺南市政府人事處處長 許瑛峰</td> </tr> <tr> <td data-bbox="596 1064 683 1301" rowspan="3">學</td> <td data-bbox="683 1064 762 1124">6</td> <td data-bbox="762 1064 1356 1124">南臺科技大學人資所 黃培文老師</td> </tr> <tr> <td data-bbox="683 1124 762 1184">7</td> <td data-bbox="762 1124 1356 1184">成功大學企業管理系 王瑜琳老師</td> </tr> <tr> <td data-bbox="683 1184 762 1301">8</td> <td data-bbox="762 1184 1356 1301">台南應用科技大學企業管理系 林龍生老師</td> </tr> </tbody> </table>	顧問團成員			專家	1	寬欣心理治療所院長 鄭皓仁心理師	2	寬欣心理治療所 蔡函潔心理師	產	3	台積電人力資源處副處長 張進益	4	台南晶英酒店總經理 李靖文	5	寶雅國際股份有限公司 人資行銷處處長 蔡明倫	官	5	臺南市政府人事處處長 許瑛峰	學	6	南臺科技大學人資所 黃培文老師	7	成功大學企業管理系 王瑜琳老師	8	台南應用科技大學企業管理系 林龍生老師
	顧問團成員																										
	專家	1	寬欣心理治療所院長 鄭皓仁心理師																								
		2	寬欣心理治療所 蔡函潔心理師																								
	產	3	台積電人力資源處副處長 張進益																								
		4	台南晶英酒店總經理 李靖文																								
		5	寶雅國際股份有限公司 人資行銷處處長 蔡明倫																								
	官	5	臺南市政府人事處處長 許瑛峰																								
	學	6	南臺科技大學人資所 黃培文老師																								
		7	成功大學企業管理系 王瑜琳老師																								
8		台南應用科技大學企業管理系 林龍生老師																									
精神與心理衛生資源與組織	<p>與臺南市生命線、張老師、心理諮商/治療所、精神科醫療院所等特約轉介服務，提供專業的心理諮商服務。</p> <table border="1" data-bbox="596 1480 1356 1899"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="596 1480 1356 1541">臺南市特約心理諮商所、治療所名單</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="596 1541 975 1601">自然就好心理諮商所</td> <td data-bbox="975 1541 1356 1601">看見光亮心理諮商所</td> </tr> <tr> <td data-bbox="596 1601 975 1662">寬欣心理治療所</td> <td data-bbox="975 1601 1356 1662">上善心理治療所</td> </tr> <tr> <td data-bbox="596 1662 975 1722">黃昭蕙心理治療所</td> <td data-bbox="975 1662 1356 1722">禾心心理諮商所</td> </tr> <tr> <td data-bbox="596 1722 975 1783">元品心理諮商所</td> <td data-bbox="975 1722 1356 1783">心家心理治療所</td> </tr> <tr> <td data-bbox="596 1783 975 1843">晨希心理諮商所</td> <td data-bbox="975 1783 1356 1843">李慧芳心理治療所</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="596 1843 1356 1899">微笑永康心理諮商所</td> </tr> </tbody> </table>	臺南市特約心理諮商所、治療所名單		自然就好心理諮商所	看見光亮心理諮商所	寬欣心理治療所	上善心理治療所	黃昭蕙心理治療所	禾心心理諮商所	元品心理諮商所	心家心理治療所	晨希心理諮商所	李慧芳心理治療所	微笑永康心理諮商所													
臺南市特約心理諮商所、治療所名單																											
自然就好心理諮商所	看見光亮心理諮商所																										
寬欣心理治療所	上善心理治療所																										
黃昭蕙心理治療所	禾心心理諮商所																										
元品心理諮商所	心家心理治療所																										
晨希心理諮商所	李慧芳心理治療所																										
微笑永康心理諮商所																											

肆、員工參與機制與參與度

本府員工協助方案係以本府及所屬各機關學校員工為服務對象，包含公務人員、約聘僱人員、技工、工友、臨時人員等，服務人數約 3 萬人。員工可隨時透過人事處或服務機關內的人事單位獲知最新員工協助方案的資訊，同時也能直接申請相關服務，方便又有效。

而為使本府員工協助方案更加完善且更具效益，自各項方案設計之初，便建立多項員工參與機制，包含員工需求調查分析、職場心理資本問卷回饋、EAP 諮詢及關懷講座調查、子女托育需求調查、首長與員工獨立回饋及真人圖書館大數據分析等，據以傾聽各方意見，使本府員工協助方案更加貼近員工之需求。

一、各類需求調查

(一) 員工協助方案整體性需求調查

據以了解本府員工在員工協助方案各項協助或服務之需求程度，設計並調整各年度員工協助方案實施內容(附件 16)。

(二) 職場心理資本調查

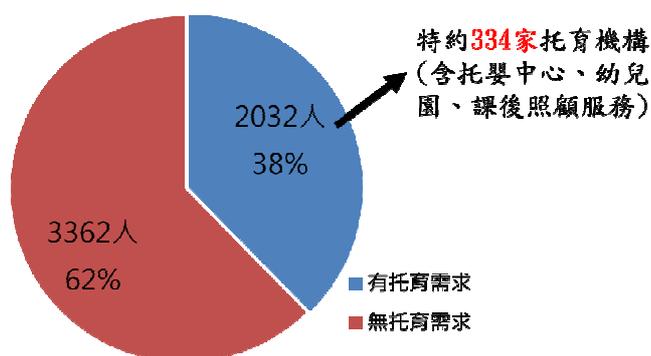
我們的員工在市政府工作是「幸福的」還是「憂鬱的」？為了知道這個答案，我們設計「職場幸福指數」及「職場憂鬱指數」兩大指標問卷，各有 10 個題項，全面普查本府 64 個機關，了解各機關單位人員心理資本狀況。

指標	職場幸福指數	職場憂鬱指數
題項內涵	對於日常工作應盡的責任，我能夠處理的很好。	工作壓力讓我常常覺得想哭
	我覺得我能掌握自己的工作	工作壓力讓我比以前容易發脾氣
	我覺得自己對服務機關是有貢獻的	工作壓力讓我睡不好
	每天的工作使我感到自己是重要的	我覺得工作壓力讓我身體疲勞虛弱、無力
	我覺得我能在工作、工作以外的生活取得適當的平衡	工作壓力讓我做事時無法專心
	我在工作上經常感到溫馨或貼心	工作壓力讓我比以前沒信心
	我在工作上可以達成自己想做的事	工作壓力讓我比較會往壞處想
	我覺得在工作上我是快樂的人	工作壓力讓我有想不開，甚至想死的念頭
	目前的工作環境讓我有歸屬感	工作壓力讓我對什麼事都失去興趣
	我覺得目前的工作團隊比以前的好	工作壓力讓我覺得自己很沒用

(三) 子女托育需求調查

103 年普查本府及所屬機關學校員工養育子女共 5,394 人，其中未滿 2 歲為 810 人，2~6 歲為 1877 人，6~12 歲為 2707 人，其中有托育需求人數為 2032 人。

因此我們積極洽詢臺南市轄區內合格之托育機構，共獲得 334 家托育機構（含托嬰中心、幼兒園、課後照顧服務）簽屬契約，給予本府員工子女優先收托或費用之優惠，協助同仁解決子女照護問題，使同仁安心工作。



二、讓主管與員工瞭解彼此工作需求

很多時候員工感嘆，「長官你不懂我的心」，主管也常常認為部屬沒有辦法達成工作要求。因此人事處分開徵詢各機關首長及員工對於機關組織及工作上各指標的看法，如對機關認同感、員工離職傾向、主管領導能力等 13 個指標，將所得結果納入本府員工協助方案檢討及修正之參考，特別是針對主管與員工看法落差很大指標，由各機關人事單位積極規劃協助作為，如針對員工對機關認同度較低的機關舉辦共識營、團體文康活動等（附件 17）。

三、真人圖書館大數據・洞察員工需求

透過真人圖書館線上整合平台的數據資料庫，分析同仁最常點閱的專長領域、最常借閱的真人圖書等資訊，瞭解同仁常遇問題及實際學習需求，補足一般性 EAP 需求調查之不足，持續引進多樣化真人圖書，並進而了解 EAP 服務提供可再強化之處。

伍、成果與成效

本府員工協助方案「心靈急救」、「心靈福利」、「心靈保險」及「心靈投資」等各層推動成果，均可分為「量性成果」與「質性成果」，以下分述之。

一、量性成果

(一) 心靈急救—即時處理突發危機事件「0206 臺南震災」

0206 臺南震災過後，本府立即啟動應變措施，針對在 2016 年「0206 臺南震災」中第一線投入救災、在現場工作的員工，辦理多場次的心理支持團體活動及災後心理重建講座，並施以心理檢測問卷，從中篩選出高風險個案，持續追蹤關懷。

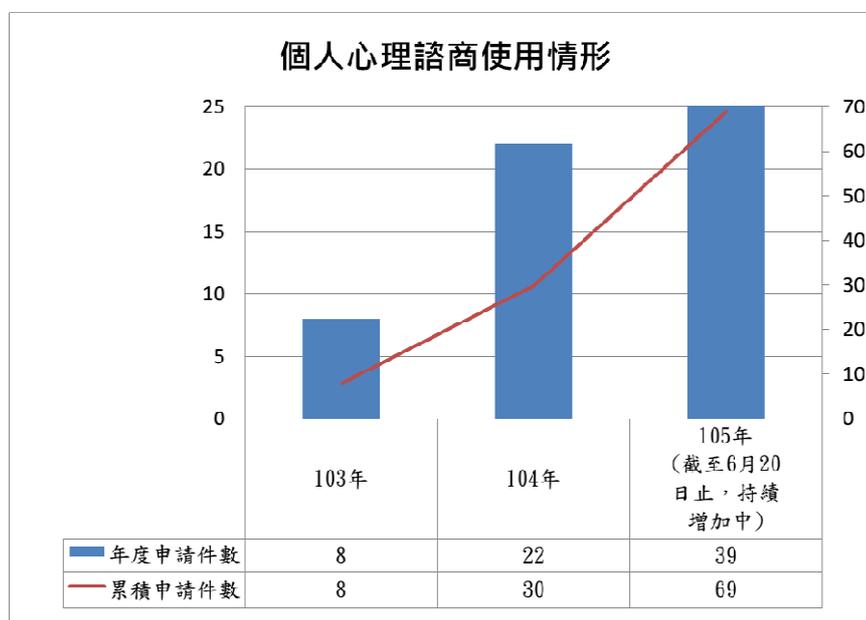
因應 0206 臺南震災第一線工作人員心理支持活動

單位	消防局 (含義消)	民政局	衛生局	衛生所	總計
辦理場次	10	1	1	2	14
參加人數	573 人	20 人	69 人	17 人	679 人

(二) 心靈福利

1. 個人心理諮商服務使用情形明顯提升

針對已出現心理困擾的員工，本府以「早期發現介入」為核心概念，除了主動提供科學化放鬆及紓壓技巧研習，亦訂定「本府及所屬機關學校員工諮商輔導要點」，依據該要點，本府員工每人每年可享有4小時之免費心理諮商服務，輔以多元的宣導措施，以及便利、保密的申請管道，心理諮商的使用情形明顯提升，截至105年6月20日止累計共69人次申請諮商。諮商後再進行滿意度及問題解決度調查，滿意度平均度超過90%、問題解決度約70%。



2. 掌握黃金時間，分眾客製化的團體諮商・10人開辦

針對特殊性質機關或共同需求之人員，規劃辦理團體諮商，需求人數達10人即可開辦，亦可將跨機關有共同需求之人員集中辦理，自104年起至今已辦理4場次團體諮商。

(1) 本市動物防疫保護處禽流感防疫及撲殺禽類人員團體諮商

104年初國內爆發禽流感疫情，本市疫情嚴重，本市動物防疫保護處內第一線防疫及檢疫人員面臨高壓緊急環境，每天都要撲殺數千隻的禽鳥類，防疫人員的身心健康均受極大衝擊，因此規劃辦理「防疫先鋒之安心團體」團體諮商，協助成員調解壓力、改善身心狀況，共計16人參加，活動滿意度90.6%。

團體主題	防疫先鋒之安心團體
團體帶領者	寬欣心理治療所： 葉金源臨床心理師、徐友薇實習心理師
活動時間	4月29日10:00~15:00，一次兩小時，共兩場。
參加人數	16人
活動滿意度	90.6%
活動照片	

(2) 高工作壓力人員跨機關團體諮商 (附件 18、19)

根據 EAP 心理資本盤點結果，針對職場壓力檢測結果統計憂鬱指數偏高或較多員工具有自殺念頭之機關，包含財政處、消防局、環保局、衛生局等 17 個機關，辦理職場壓力團體諮商及職場紓壓團體活動，以協助改善、解決影響同仁心理資本之問題，促進其心理健康，104 年首先針對本府消防局之高工作壓力人員開辦 3 場次團體活動，共計 38 人參加，平均活動滿意度 92.8%。

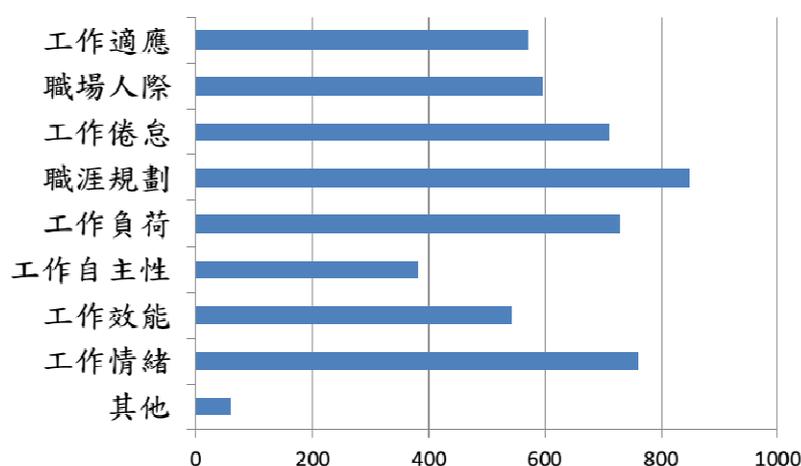
團體主題	「睏呼飽心輕鬆」 探索睡眠困擾與 學習放鬆技巧	「愛自己，心花開」 —壓力調適工作坊(女性場)
		「心定著，鬆鬆鬆」 —壓力調適工作坊(男性場)
團體帶領者	葉金源臨床心理師 蔡函潔臨床心理師	鄭皓仁臨床心理師 張凱茵臨床心理師 葉金源臨床心理師 傅弘毅諮商心理師
活動時間	104 年 8 月 24 日	104 年 8 月 21 日、9 月 1 日
參加人數	38 人	
活動滿意度	92.8%	
活動照片		

3. 運用員工協助方案需求調查結果、持續精進 EAP 機制

為使本府員工協助方案更貼近員工的需求，我們每年均施以「員工協助方案需求調查」，歷年調查結果發現，需求類別及程度大致相似，以 105 年度為例，調查發現員工最需要的工作面的諮詢或協助，大約佔 39%；生活面次之，約佔 32%；健康面則佔 29%。

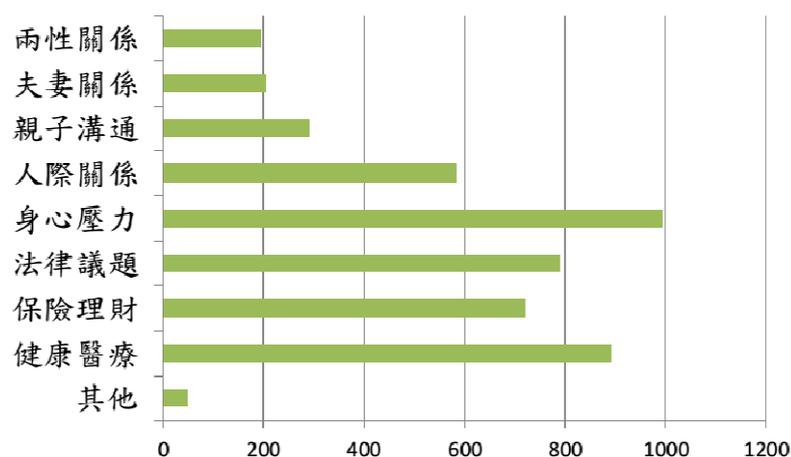
(1) 工作面

單位：人次



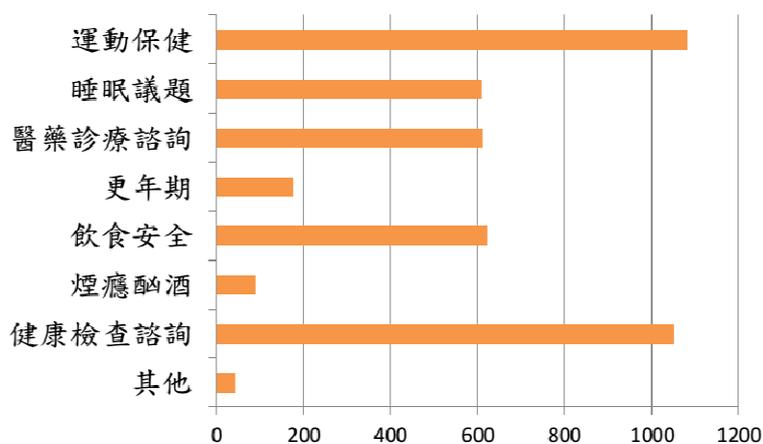
(2) 生活面

單位：人次



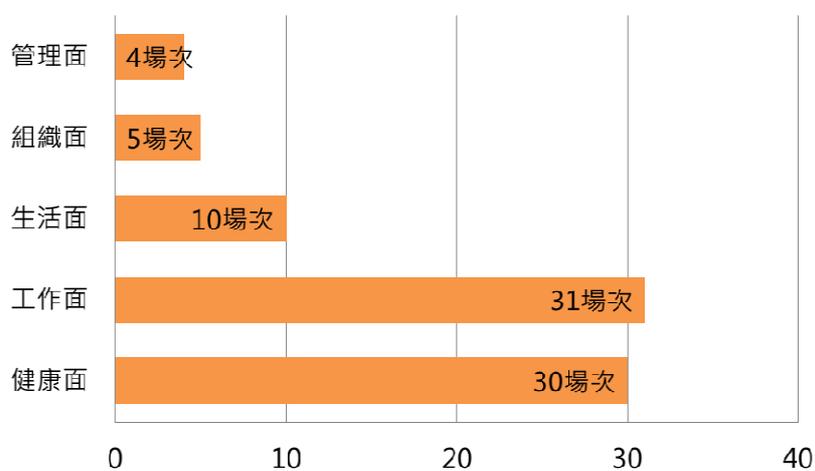
(3) 健康面

單位：人次



(三) 心靈保險—多樣化 EAP 心靈健康關懷講座及研習課程

依據員工需求每年辦理多樣化關懷講座及研習課程，此外也針對時事、民眾關心議題彈性調整主題，內容除了包括「個人層次」的工作面、健康面、生活面等各個可能影響心理健康的面向，更擴及「組織及管理層次」的組織面及工作面。自 104 年起總計辦理 80 場次（附件 20），參與人次達 4,232 人。



(四) 心靈投資

1. 心理資本健康關懷列車，盤點 64 個機關、8,394 位員工

心理資本健檢範圍廣涉本府一級單位、一級機關及區公所，共計 64 個機關，8,394 位全體員工(包括職員、政務人員、約用人員、臨時人員及技工工友)。

根據 EAP 心理資本盤點結果，由人事處處長、副處長帶隊員工，攜手人力資源、心理諮商等專家及顧問組成心理資本健康列車，拜會各機關首長、主管，說明機關心理資本盤點結果，面對面針對問題對談，共同尋找解決之道，共計有 15 個機關參與(附件 21)。

2. 真人圖書館—協助員工解決問題、降低心理焦慮

自 104 年 7 月真人圖書館開館迄今，提供市府團隊跨域人脈廊道，點擊率達 25,824 人次，借閱量達 597 人次，經調查有 82.96%同仁認為借閱活動有助於提高與他機關夥伴學習交流的機會。

(1) 二大領域、22 大類真人圖書—豐富的館藏資源

目前共計收納 178 本真人圖書，分為公務核心職能及自我成長兩大領域，共計 22 類。



(2) 「真人圖書」與「讀者」共創雙贏

a. 對真人圖書而言：

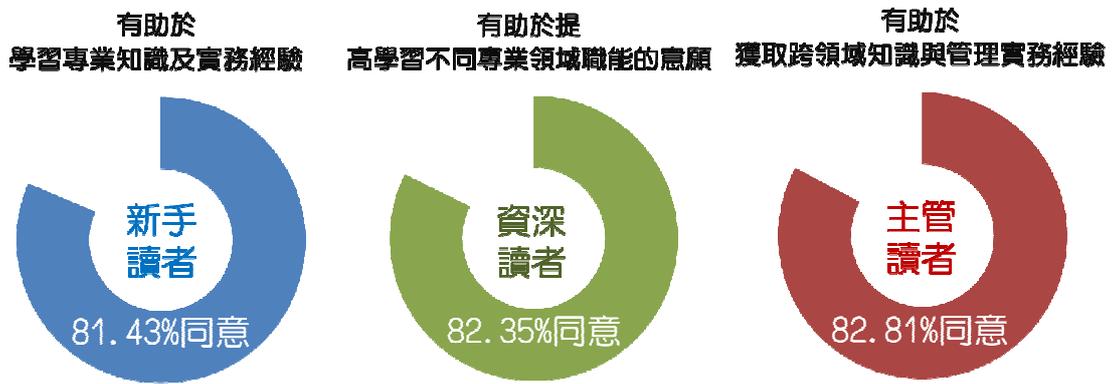
由本府員工扮演「業師」角色，進行學習分享活動，教學相長，知能及提升自我能力，更透過分享交流獲得榮譽感及滿足感，是一自我成長、自我實現的機會。調查結果發現 84.58%真人圖書認為借閱活動可提升自我能力、83.61%認為可獲得榮譽感及滿足感。

b. 對讀者而言：

81.43%的新手「讀者」認為借閱活動有助於學習專業知識及實務經驗，縮短新手適應期，降低心理焦慮。

82.35%的資深「讀者」認為借閱活動有助於提高學習不同專業領域職能的意願，降低因缺乏特定專業知能，抗拒職務輪調之心理障礙。

82.81%的主管級「讀者」認為借閱活動可獲得跨領域知識或管理實務經驗，增進管理階層之通才知識和技巧。



(3) 真人圖書館大數據分析・洞察員工需求

透過真人圖書館線上整合平台的數據資料庫，分析點閱率及借閱率最高的真人圖書類型，分析結果在「公務核心職能」類以「各類專業」、「採購管理」之真人圖書借閱率最高，而「自我成長」類則以「技藝教學」、「英語學習」之真人圖書人氣最高(附件 22)，所得結果並提供給本府公務人力發展中心，作為專責訓練機構開設相關專業課程之參考。

二、質性成果

(一) 心靈急救—協助危機個案轉介身心治療，提升適應力

本府員工協助方案訂有「危機個案處理流程」，第一時間協助個案身心復原，例如本市某區公所員工因先天生理疾病，患有躁鬱症及重度憂鬱症，常因突發性的情緒低落、焦慮不安，有自殺傾向，本府協助其尋求精神科醫療資源、心理諮商，同時調整工作內容，並由其直屬主管、機關首長及機關人事主任組成關懷小組，持續追蹤，自嚴重發病(103年)至今適應狀況漸趨穩定。

(二) 心靈福利—專業諮商師協助找出壓力癥結點

本府心理諮商的申請使用除了有顯著的成長，透過已結束諮商的同仁所提供的回饋，9成都感到非常滿意，許多同仁都表示「感謝心理諮商，幫助我整理情緒，了解問題所在」，諮商後不僅情緒得到紓解，也能對問題有更清楚的了解。更有同仁回饋「希望每年都有諮商服務的福利，能藉由專業的諮商師找出工作壓力的癥結點，教導如何讓情緒如何疏導，如何紓壓的方法，俾利提供民眾優良的服務態度」。

(三) 心靈保險—員工與眷屬同樂，工作與生活平衡

辦理員工親子日活動、體育競賽、公教美展等活動，除了讓員工與眷屬同樂，透過鼓勵員工從事體育活動、藝文創作也能紓解工作壓力，促進心理健康(附件23)。

(四) 心靈投資—首創公部門職場心理資本調查，辨識高工作壓力機關

根據心理資本調查的結果，就整體而言，本府員工在職場上工作大多是幸福的，但仍有少數機關憂鬱指數偏高，因此員工協助方案特別開辦跨機關的職場紓壓團體諮商活動。

此外，本府亦邀請產、官、學界的人力資源及心理專家共組健檢顧問團，開出心理資本健康關懷列車，拜訪各機關首長，探討各機關健檢報告診斷結果及健檢機關提問內容並提出建議解方（附件 24）。

三、員工協助方案辦理成效獲中央評鑑第一名

本府員工協助方案辦理成效獲中央高度肯定，104年由行政院人事行政總處舉辦的「員工協助方案評鑑計畫」，即奪得直轄市組特優獎（第一名）。

本評鑑分為書面評鑑、實地複評等兩階段評比，書面評鑑分數前4高分機關方能進入實地複評名單，實地複評則由人事行政總處邀集學者專家，包括臺北大眾捷運股份有限公司羅協談師世聖、台灣積體電路製造股份有限公司人力資源營運中心彭經理冠宇等5人，由人事行政總處蕭參事博仁率隊前來進行成果簡報、同仁訪談、意見交流及評分作業等作業。

評鑑結果本府成績不僅高於同組其他6個直轄市之平均分數近5分，更為全國58個人事主管機關最高分。

評鑑指標及配分	本府得分	直轄市組平均數	全國58個人事主管機關平均數
計畫擬定(20分)	18	17.2	15.1
方案導入(20分)	17.6	17.2	15
服務提供(25分)	21.8	21.6	19.2
成效評估(25分)	22.6	20.6	17.3
其他具體事蹟(10分)	8.4	7.3	5.4
合計	88.4	83.9	72



陸、永續、維護與評估機制

一、創新五大指標衡量

關於員工協助方案辦理的成效，評估指標亦不以單一指標而是多重指標衡量，亦即不只關心「滿意度」而已，也包括「員工廣知率」、「服務及行政滿意度」、「員工安定性」、「管理問題關聯指標」、「IPA 分析評估」等 5 項，作為員工協助方案永續發展、滾動檢討的評比機制。

指標	評估內容
指標一 員工廣知率	調查員工對方案及計畫內容瞭解程度
指標二 服務及行政滿意度	整體人事服務滿意度調查 各項 EAP 講習活動滿意度
指標三 員工安定性	本府員工離職率
指標四 管理問題關聯指標	本府人力資本及心理資本調查
指標五 IPA 重要性—表現程度	員工協助方案服務的認同度及實用性 員工協助方案服務品質調查

(一) 員工廣知率：

1. 調查工具：以抽樣方式，調查員工對方案及計畫內容是否充分瞭解。
2. 調查結果：總計調查本府暨所屬機關學校員工 1,858 人，計畫內容平均瞭解以上的程度（含非常瞭解）為：服務內容：80%、申請流程：73%、保密措施：82%。
3. 回饋意見：對於申請方式及流程廣知率相對偏低，列為宣

導重點。

(二) 服務及行政滿意度：

1. 調查工具：整體人事服務滿意度調查、各項 EAP 講習活動滿意度。
2. 調查結果：104 年整體人事服務滿意度調查 89.71%。辦理 EAP 講習活動等相關滿意度調查，平均滿意度達 90.33%。
3. 回饋意見：本處、一級機關及區公所人事機構整體服務滿意度調查結果達 89.71%滿意程度，對於相對偏低之指標涉及 EAP 措施項目者，將可據以提供改善方向。

(三) 員工安定性：

1. 調查工具：辦理本府 9 個一級單位、18 個一級機關及 37 個區公所員工，人力穩定指數（服務滿 3 年總職員數/3 年前在職職員數）調查。
2. 調查結果：以財政處、法制處、都市發展局、玉井區公所為最穩定；民族事務委員會、警察局、南化區公所為最不穩定。
3. 回饋意見：針對較不穩定之機關單位分析原因，加強人員向心力、凝聚力、主管領導力等 EAP 措施及學習成長活動。

(四) 管理問題關聯指標—職場憂鬱指數：

1. 調查工具：以五等分量表評測，辦理員工職場憂鬱指數。
2. 調查結果：以消防局、南化區公所、財政處為最高；都市發展局、西港區公所、主計處為最低。

3. 回饋意見：增加對高憂鬱高風險機關的進一步協助，加強人員專業性、工作壓力管理、激勵員工工作士氣及強化主管領導力等 EAP 措施及學習成長活動。

(五) IPA 重要性—表現程度分析

1. 員工協助方案服務的認同度及重要性

為瞭解 EAP 各項諮詢服務是否確實解決員工及組織需求，本府針對「本府提供各項 EAP 服務(諮詢)的認同度及重要性問卷」(附件 25)採無記名方式抽樣調查，並以「重要度—表現程度分析法 (Importance-Performance Analysis, IPA)」分析調查結果。

- (1) 在重要度及認同度皆高 (繼續保持區) 的部分，是本處未來應持續發展的重點，配合員工需求、考量其使用的便利性、方案內容的效益程度等，擴充並精進各項諮詢服務。
- (2) 員工重視度及認同度皆不高 (低優先順序區) 的部分，是次要改善的目標，加強各項服務內涵的宣導，增強員工對本方案的印象及認同度，提升協助方案的使用率，同時加強資源投入。



2. 員工協助方案服務品質調查

根據員工協助方案的內容特性，運用服務品質評估的五個構面（「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」及「關懷性」）衡量本府員工對員工協助方案的重視程度及實際感受（附件 26），從調查結果分析出應優先改善的部分，包括「當同仁有問題時，員工協助方案的單位應該有解決問題的熱誠。」、「員工協助方案的單位應該是能準時地提供他們承諾的服務。」、「員工協助方案的單位應該可以得到機關首長的支持而進行各種服務。」。

員工協助方案重要性-表現度(實際感受)分析「優先改善」摘要表

構面	題號	題目	所屬象限
6	可靠性	當同仁有問題時，員工協助方案的單位應該有解決問題的熱誠。	IV象限=優先改善區
8	可靠性	員工協助方案的單位應該是能準時地提供他們承諾的服務。	
15	關懷性	員工協助方案的單位應該可以得到機關首長的支持而進行各種服務。	

二、 檢討心理諮商服務流程，強化保密性、友善性、近便性

(一) 104 年修訂「本府及所屬機關學校員工諮商輔導要點」

參酌行政院人事行政總處編訂之《公務機關推動員工協助方案參考手冊》，針對近便性、友善性與專業性進行精進。提高心理諮商流程的保密程度，有需求的員工從申請之初到結束諮商整個流程，皆受高度隱私保護，員工甚至能自始至終都未與機關內人事人員或人事處承辦人接觸，即可完成諮商。

另新增當事人事前須知、辦理本服務所應遵守之倫理規範和保密責任，包括諮商輔導服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料均全程永久保密，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不提供給任何單位或他人，以及核銷過程嚴守保密，無揭露個案資訊，確實維護當事人的權益與福祉。

(二) 105 年再度檢討心理諮商服務使用流程

以簡化流程為核心概念，重新設計服務流程圖，將同仁於實際使用上碰到的問題，在流程圖加入解說；申請方式也多元化，在傳統的紙本及電話申請之外，新增多條 E 化管道，包括線上填單、E-mail 申請等，使服務使用更加便利，有效提高同仁使用意願。

(三) 設置單一服務窗口及專線

如前所述，各機關內的人事人員均為員工協助方案的

服務窗口，此外也設置本府暨所屬機關學校員工關懷專線。本府持續加強推廣宣導機關內諮商輔導資源之利用，有需求找機關人事單位申請即可，可透過一通電話、一封電子信件、直接親洽承辦人員或線上填具申請表，即完成申請。

柒、其他

各機關標竿學習

本府員工協助方案辦理成效不僅為中央肯定，地方縣市政府各機關亦率隊來訪進行人事業務創新研發暨員工協助方案標竿學習活動，103年迄今共舉辦5場次。

	來訪單位/ 辦理單位	時間	主題	人數	員工 協助 方案
1	人事行政總處辦理	105年3月15日 地點: 總處公務人力發展中心前瞻廳舉辦	員工協助方案暨人事業務創新研發標竿學習活動	200人	√
2	本處辦理	104年9月11日 地點: 本府東側小禮堂	第五屆行政院所屬及地方人事機構人力資源管理創新獎勵經驗分享會	150人	√
3	台東縣政府 人事處	104年4月1日、2日	104年人事業務標竿學習	70人	√
4	教育部暨所屬國立大專院校人事 主管	103年5月30日下午	第4屆「行政院所屬及地方人事機構人力資源管理創新獎勵 領隊:教育部人事處張秋元處長	50人	√
5	屏東縣政府 人事處	103年5月22日下午	標竿學習參訪	9人	√

捌、結語

根據世界衛生組織(WHO)的定義，健康包括了身體、心理和社會和諧安寧狀態，不僅是沒有身體生病而已，同樣的，心理健康也不僅是沒有精神疾病而已，而是個體能夠認識到自己的能力，應對日常生活中的壓力，工作有效率、有生產力。

我們相信，員工是組織最寶貴的資產，其個人的身心健康及工作與生活的平衡，影響工作效能與士氣，甚至組織團隊的競爭力，因此本府員工協助方案植基於「心靈急救」、「心靈福利」、「心靈保健」及「心靈投資」的四層防護機制，透過有架構、有系統、客製化、多樣化的創新協助措施，發現並解決可能影響員工健康、工作、生活的問題，**最終目的便是在協助員工終結「工作與生活的零和遊戲」，促進員工身心健康，提升個人及組織潛能。**

展望未來，面對變動快速的環境、人民對政府更多的期待，公務人員所肩負的使命更多，壓力也更大；因此，我們將持續以「以人為本」的核心價值，更加積極地落實員工關懷，提供即時、溫暖、貼心的員工協助方案，營造溫馨的工作環境與互動良好的組織文化，提升組織競爭力。