

# 高雄市政府 112 年員工協助方案「團隊力·緣共好」-實施計畫

112 年 3 月 1 日高市府人企字第 11230173500 號書函

## 壹、依據

- 一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 二、高雄市政府暨所屬機關學校員工協助方案。
- 三、111 年度本府員工協助方案檢討會議決議及 112 年檢視作業事項。

## 貳、目的

發現並協助員工解決可能影響工作效能的個人問題(包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒等)及協助組織處理可能影響生產力的相關議題，進而提高團隊凝聚力及整體發展競爭力。

## 參、任務目標

- 一、因應不同性別及分眾需求，發展多元關懷措施，並協助員工運用身心健康測驗工具以維持自主健康管理，強化性別友善的健康、醫療與照顧的職場環境。
- 二、整合後疫情時代跨機關員工協助方案相關資源，型塑身心健康職場氛圍，引導員工建立健康求助的生活觀念，並增進自我覺察、敏覺他人情緒及主動協助之關懷組織網絡。
- 三、建構人人都是關懷員之網絡連結理念，齊心營造職場空間幸福溫度。

肆、服務對象：本府所屬各機關學校(以下簡稱各機關)公教人員、約聘僱人員、職工(含技工、駕駛)、駐衛警人員。

伍、辦理時程：112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日止。

## 陸、工作項目

### 一、員工協助方案(EAP)一案到底服務窗口

(一)本府專線：07-3306034

- 1、組織面：提供機關推動及導入 EAP 諮詢服務。
- 2、個人面：依來電同仁需求辨識及提供協助資源服務。

(二)「高雄晴空站」-伊媚兒傾聽室(ihappy@kcg.gov.tw)

於本府設立專用電子郵件帳號，確認來信者訴求所需服務，提供協助資源。

(三)預期效應：由專人專職提供員工協助方案服務，提升效率及效益。

## 二、瞭解組織及員工需求

(一)運作方式：透過員工需求調查(含主管、非主管、性別、身心障礙、中高齡等分眾需求)、滿意度調查、常見員工問題、研習(活動)回饋、交流意見信箱等資訊，結合關懷員機制及心理專業機構合作廠商年度評估報告，並於推動前後瞭解並結合管理方意見，以及針對業務性質特殊族群及高關懷對象於組織整體凝聚互動表現及工作績效等綜合分析需求，以作為推動方案重要參據。

(二)預期效應：符合需求與管理效能，提供在地、適性及客製化協助。

## 三、組織運作經營方案

(一)員工協助方案工作圈

1、運作方式：為有效推廣及落實 EAP，分設基模思進組、行動深化組及效益回饋組，由本府一級機關人事主管擔任組長，並定期進行分組討論，各組負責內容如下：

組別	內容
基模思進組	1. 運用需求分析結果，據以通盤規劃組織整體性及個別化服務。 2. 盤點並整合機關相關內外部資源。 3. 策劃多元創意宣導方式及營造友善職場環境。
行動深化組	1. 建立本府 EAP 問答集與範例，引導各機關學習。 2. 規劃本府主管人員所需相關核心職能訓練或研習及蒐集分析主管 EAP 觀點。 3. 建立團隊動能與擴張知識分享。
效益回饋組	1. 隨時檢視本府 EAP 推動計畫效益，據以精進。 2. 綜析年度 EAP 服務於各類族群使用成果效益。 3. 檢討年度成果與回饋建議，導入下一年度計畫。

- 2、預期效益：依據員工協助方案架構區分工作內容，以工作圈結合本府關懷員機制之方式，共同規劃並推展本府員工協助方案。

(二)本府內部關懷工作團隊

1、人員組成：

各機關自行籌組內部關懷工作團隊，結合推動單位、關懷員及機關各單位具主動、溫暖關懷特質之主管及非主管人員組成，並由高階主管擔任團隊召集人。

2、運作方式：

(1)藉由關懷團隊合作平台，辦理教育訓練、資源提供及團隊間經驗分享等交流聯繫活動。

(2)提供 EAP 支援手冊、關懷職場實務攻略手冊、教育訓練(實體及數位)等培力措施，精進敏感度、陪伴與轉介等助人技巧。

(3)共同研商機關內部 EAP 支持方案並運用團隊瞭解員工需求提供關懷服務，必要時得組成跨機關關懷工作團隊共同交流研討。

- 3、預期效益：擔任機關內部溝通橋樑、預防職場霸凌及建構性別友善職場環境，初步排解同仁負面情緒，並針對機關職場實際需求，提供 EAP 資源及陪伴、轉介服務。

(三)各機關運作策略

策略/步驟	規劃方式
1. 團隊行動	各機關推動員工協助方案，應組成關懷工作團隊，由機關內部主管及同仁共同研討構思 EAP 措施，以符合機關組織文化及員工所需。
2. 團隊分組	內部關懷工作團隊應分別以措施規劃、需求調查、宣導及回饋建議(成果)分析等項目分工合作，並共同執行一系列之服務、課程或活動。
3. 團隊合作	各機關可相互合作，共同組織跨機關工作團隊，以具備相同需求或特性之機關一起提供 EAP 服務措施。

策略/步驟	規劃方式
4. 需求評估	以問卷調查或評估性別、年齡、工作性質及常見員工問題等參數比較其趨勢，統計分析後針對同仁多數需求再深入訪談，取得第一線成員回饋意見並找出特殊族群及潛在需求，融入機關首長及單位主管意見，俾利執行內容符合組織與個人需求。
5. 方案訂定	各機關除依據本計畫服務內容所提供一般性服務，應依據需求調查後結果或組織危機突發事件提具客製化服務，擬定員工協助方案服務計畫。
6. 宣傳推廣	應分為普遍宣傳及重點性宣傳，普遍宣傳分為基層同仁與分眾之不同宣傳內容與方式，前者應著重於提供員工協助資訊、轉介方案與組織適應宣導內容；後者為因應個別化，提出專屬宣導。重點性宣傳則應依據調查所歸納的特殊族群訂定宣導方案，屬更深入的宣導模式。
7. 成就支持	關懷工作團隊應積極尋求機關首長支持，提供執行策略與成果予首長，俾利融入首長意見以提升後續成效。
8. 檢討回饋	關懷工作團隊應不定期或固定每季討論執行成果，檢討各種回饋建議，及時修正或提供創新方案。針對特殊族群，應個別訪談追蹤滿意程度，尤其滿意度低者應加強瞭解，以落實員工協助方案服務宗旨。

#### 四、全面傳輸導入方案

##### (一) 全員知悉

本府全體人事夥伴投入宣導，透過安心小卡、電子書、EAP 短片、電子郵件、海報、刊物、跑馬燈、EAP 宣導品等媒介，或運用主管會報、新進人員座談會等集會演講或社團、機關辦理活動場合，宣導員工協助方案及本市各種協助管道資源。

## (二)促進全員參與

辦理宣導及活動導入，務必關注機關每位員工處境、訊息接收度、服務措施(活動)參與力，運用各類管道及技巧，促進全員均享有知悉及參與權利。

## (三)機關首長與主管人員支持認同

運用多元推廣方式爭取機關首長及單位主管支持，結合首長理念及融合組織文化訂定相關 EAP 措施，帶領團隊共同推廣 EAP 健康促進活動。

## (四)分眾性導入

- 1、新進人員(包含初任及調任新職務等):實施就地生活化職場關懷措施，並輔以資深職場導師、內部師資等多元培訓模式及數位化宣導媒材，協助快速融入工作環境。提供新進人員服務機關組織文化特性及習慣，讓新進人員較快掌握處事眉角，適應內部狀態，減輕職場壓力。
- 2、即將退休人員:主動關心退休後生活規劃與情緒，針對中高齡族群辦理職務健檢並安排健康檢查，提供健康維護措施；另對於即將退休人員辦理關懷講座，如退休生涯規劃、身體保健等相關課程，推動公務同仁落實自主性健康管理。
- 3、生涯轉變人員(婚、喪、生育等):依性別、生理及家庭結構改變，於協助差假或補助申請的同時，提供適合之服務資源，如關懷輔導、環境空間、工作與生活平衡方案訊息宣導等。規劃親子教養、婚姻情感經營及家庭照顧者關懷措施，並提供男性同仁參與親職溝通，對於女性同仁可著重提供工作與照顧分配、孕期保養、時間管理及紓壓等措施；疫情期間喪親之悲傷治療。
- 4、身心障礙人員:透過關懷工作團隊導入 EAP 資源，主動視需求進行「職務再設計」方案，並提供適當輔具，協助並減少工作適應問題，提升基礎概念以正確認識自身需求及價值。
- 5、主管人員:提供敏感度、同理心、衝突管理、團隊領導等教育訓練，強化主管組織角色定位認知及應發揮的功能，進而促進覺察及瞭解同仁差異化需求(如主管與非主管、不同性別、

身心障礙同仁等)，並能適時協助激發同仁潛能，提升工作動力。

- 6、EAP 規劃人員：依據「瞭解需求與規劃方案」、「進行宣導與推廣」、「提供服務與檢討回饋」階段傳遞相關知能與強化組織運作功能，並落實業務交接輔導機制，提升推動力。
- 7、其他：篩選考績連續 3 年乙等、受懲處(懲戒)、法院扣薪及降調職務人員、因應各機關業務特性執行任務出現身心耗損需予賦能人員，規劃適合的服務資源並協助主管運用，以提升員工平時表現績效及工作生活平衡；疫情期間大量投入防疫現場及支援(非醫療相關專業)工作人員，運用「心情溫度計」等簡式量表及辦理主管敏感度訓練等方式提升個人復原力及組織覺察力，並強化職場關懷網絡，以營造友善支持的組織。

#### (五)雲端推播-資源 TOP、幸福 UP

- 1、運作方式：本府員工關懷網提供健康面、生活面、工作面及組織與管理面等有趣又充實小品文章，與影音、身心檢測小遊戲及整合服務措施，藉由先行上網瞭解個人需求與所需資源，提升生活品質及促進情緒舒緩。
- 2、預期效益：不受時空限制，隨時導入本府 EAP 措施。

### 柒、4P 同心圓支持方案

鑑於後疫情時代的來臨，以 4P 同心圓支持模式串連家庭-個人-組織支持系統，全面導入 EAP 本質與精神(架構圖如下)，推廣本府齊心支持服務對象適應所處環境，讓員工得以兼顧工作、生活及健康各面向的平衡，精進職場身心健康。

#### (一)Product-EAP 服務內容：

各機關內部關懷工作團隊根據同仁實際需求，透過會議研討、團隊非正式合作機制，提供適切之 EAP 服務方案，或可規劃人際關係圖，將個人、家庭、組織各層次做系統性方案規劃，協助員工處理影響工作效能等問題；平時透過推廣、講習等多元媒介推廣模式，進行預防性的風險管理，形塑身心健康職場氛圍。

## (二)Place-正向支持系統：

藉由機關內正式與非正式團隊成員，覺察、傾聽、陪伴關懷同仁，提供個別化協助等資源，推動符合機關特性及組織氛圍之 EAP 措施，增進家庭-個人-組織環環相扣的連結度，建立正向行為支持網絡，塑造任何時刻皆能互助關懷。

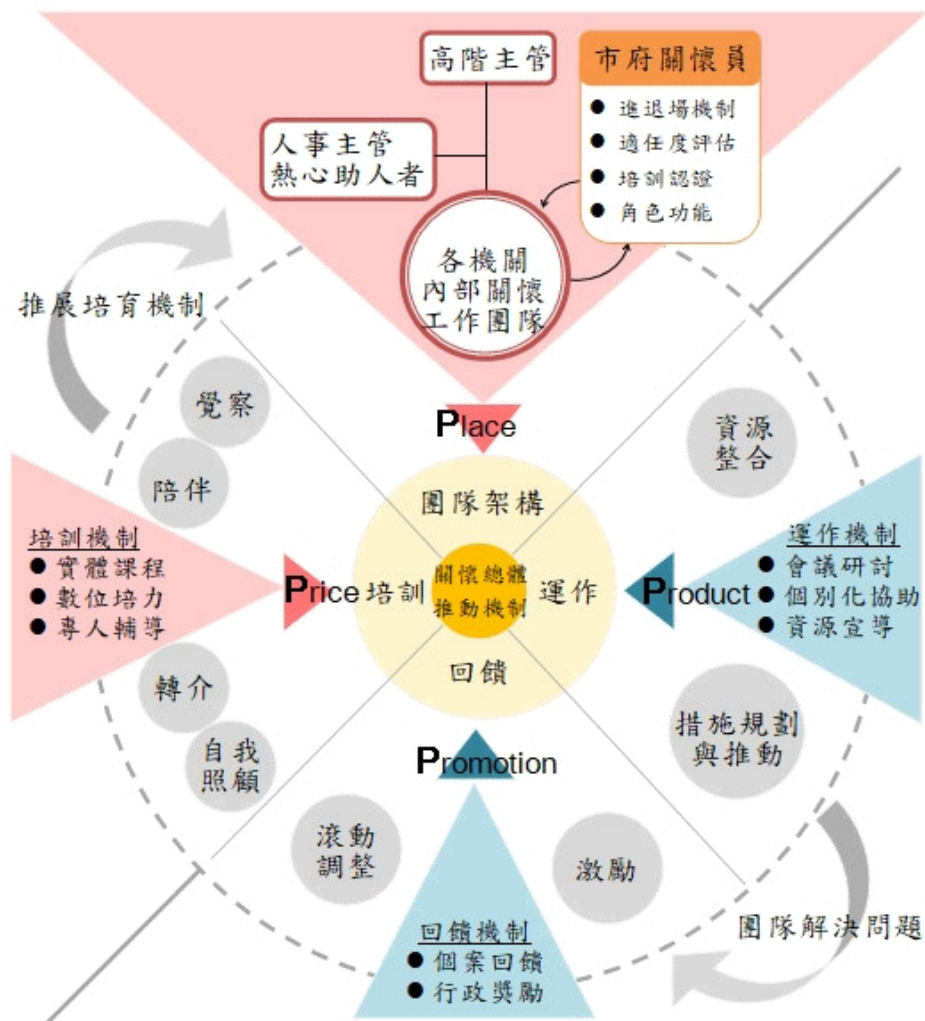
## (三)Price- EAP 服務價值

運用培訓機制深化 EAP 服務形象與信任感，營造人人具備基本關懷知能，翻轉助人者與受助者的既定印象，懂得適時尋求專業人員協助或相關資源自我照顧，關懷他人也是一種療癒，共創友善健康職場環境。

## (四)Promotion-EAP 推廣回饋

透過垂直推廣機關由上而下支持推動 EAP 服務或施測相關滿意度問卷調查外，並運用機關橫向分組深化服務觸角，強化提升員工身心健康求助觀念，帶來正向服務回饋與精進。

高雄市政府關懷總體推動機制架構圖



## 捌、服務項目

### 一、員工諮商(詢)服務

#### (一)財團法人「張老師」基金會高雄分事務所

##### 1、個人諮詢(商)

申請服務:本府現職員工洽詢行政窗口(07-3333221 轉 209),提出申請個別諮商並進行初談程序,經由專業評估後將由專人負責安排諮商(詢)事宜,並由當事人出示員工識別證至適當諮商場域進行晤談(每人每年免費上限時數 5 小時)。

##### 2、團體諮詢(商)

各機關學校洽詢行政窗口專業評估後提供服務,服務項目包含諮詢組織及管理面議題,以及各項心理層面如促進團體凝聚力,確認具體工作目標,重建團隊信心及士氣等服務(各機關每年免費上限時數 6 小時)。

#### (二)衛生局社區心衛中心服務資源

為提供近距離貼近民眾生活的心理健康服務,主要服務項目計有心理講座/活動、設施設備、諮詢及諮商服務、資源轉介服務、支持服務、個案服務,另提供各分區聯絡資訊如下表:

社區心衛中心各分區據點				
	苓雅	岡山	鳳山	林園
地點	苓雅區凱旋二路 132 號 2 樓	路竹區國昌路 86 巷 22 號(與 路竹區衛生所合 署辦公)	鳳山區鳳頂路 225 號 2 樓	林園區林園北路 185 號 2 樓
聯絡 方式	(07)713-1500 分機 2511	(07)696-6602 分機 201-211	(07)792-8608 分機 2100	(07)716-8650
備註	※本市心理諮詢電話為(07)7161925,服務時段為週一至週五上午 8 時至 12 時; 下午 13 時 30 分至 17 時 30 分。 ※聽語障者如有心理諮詢需求,請與衛生局社區心衛中心聯繫,電話:07- 7134000 轉 5707,並請事先線上預約(e-mail:1925blessyou@gmail.com),註 明姓名、性別、年齡、住址、手機電話、e-mail 聯絡方式,將依需求於週四下 午提供連線服務。※如有手語翻譯需求,請洽詢本市社會局手語翻譯服務。			

➤ 高雄市心理衛生資源(可點選超連結)



(三)線上心理諮商核准機構：

隨著網路及通信科技發展，心理諮商不再侷限於面對面實體諮商，衛生福利部提供合格可執行通訊心理諮商業務之專業機構名單資訊，各機關及同仁評估需求後，可自行選用合適之心理諮商服務方式。

➤ 各縣市心理師執行通訊心理諮商業務核准機構(可點選超連結)

(四)法律諮詢：

- 1、法丞律師事務所：由本府現職員工預約時間後及出示員工識別證，提供免費法律諮詢(07-2158868)。
- 2、本府行政中心提供免費法律諮詢服務。

(五)其他:整合本府資源提供免費法律諮詢、稅務理財、社福及長照諮詢等服務，以上資訊置於本府員工關懷網。

## 二、組織與管理面服務

(一)運作方式：發展同仁自我覺察問題並主動尋求協助、同事間相互關心給予支持、主管發覺下屬影響工作的癥兆提供協助資源，並以良好的溝通建立組織網絡，建立友善工作職場環境。

1、運用「簡式健康量表」協助了解自身身心適應狀況，亦可由主管運用題項關懷同仁情況進行評估及協助。

2、辦理「友善職場」課程，共 50 場次：

包括組織創新與風險管理、團隊建立與發展、coaching 教練領導及 SEL 社會情緒學習訓練等議題。

(二)預期效益：透過主管體驗感受與實際使用本府員工協助方案資源與諮詢服務與關懷員培訓及 EAP 相關訓練課程，提升本府同仁及主管自我覺察及提升對他人關照，並解決可能影響工作效能之相關問題；另依據主管方的回饋意見精進服務措施。

## 三、工作面服務

(一)運作方式：辦理多元研習課程(含線上數位課程)。

1、職能補給站：強化新進人員承辦業務知能及增強各機關人員公務運作能力等研習課程。

2、辦理「樂活職場」課程，共 93 場次：

(1)專業知能系列：包括 EAP 服務措施推動、數位科技運用、專業提升及工作適應等議題 67 場次。

(2)工作與生活平衡系列：包括退休生活規劃、公教志工一日體驗營及觀光旅遊等議題 26 場次。

(二)預期效益：藉由多樣貌課程提升本府同仁工作專業訓練及相關知能，並促進工作與生活平衡。

#### 四、生活面服務

(一)運作方式：辦理多元研習課程及提供多面項服務。

1、生活便利店(點)：辦理生活照護、法律糾紛處理、財務規劃等研習活動；稅務線上申報服務。

2、辦理「快活人生」課程，共 53 場次：

(1)社福系列：包括親子溝通、婚姻家庭及長照等議題 16 場次。

(2)財務系列：包括理財規劃、財稅概念、兼顧職場等議題 7 場次。

(3)法律系列：包括行政及實用法律、法制能力等議題 30 場次。

(二)預期效益：透過一系列法律、理財及醫療保健課程增加同仁相關概念及知識，並整合社會資源提供同仁便捷使用。

#### 五、健康面服務

(一)運作方式：辦理身心健康研習活動及提供防疫、醫療相關服務。

1、心情量體溫：各機關運用心情溫度計(由本府員工關懷網連結、下載手機 APP)，於相關課程、集會或定期辦公室巡迴協助同仁檢測，針對測驗分數超標者，由各機關 EAP 團隊進行關懷及後續追蹤，並建議先由詢問睡眠狀況為關懷協助的起點。

2、辦理「慢活人生」課程，共 50 場次：

(1)醫療保健系列：包括紓壓養身妙方、運動保健、休閒健康管理、三高與飲食等議題 15 場次。

(2)心理健康系列：包括人際溝通、情緒療育以及針對第一線服務高壓族群之相關研習融入職場壓力調適等議題 35 場次。

3、善用互動式影片：宣導本府製作「愛與被愛-友善他人與善待自我」、「與周公約在夢鄉-睡眠品質管理」及「疫覽無疑，高效奇蹟 Easy Working So Happy-夯!EAP 之居家整理術」疫情紓壓

數位課程等數位動畫互動影片，由各機關 EAP 團隊推廣團體演練及居家學習，提供同仁工作與生活平衡的需求。

- 4、自殺防治巡迴宣導：於各公開場合集會或課程辦理「幸福捕手-看聽轉牽走」巡迴宣導，將自殺防治概念推展至公務職場，強化本府公務同仁心理健康初段之預防工作，提高同仁對「自殺防治，人人有責」之重視，傳播職場正向能量。
  - 5、運用本府衛生局(暨所屬院所)及相關機構之醫療資源，提供同仁所需諮詢服務；另與高雄市醫院及各區衛生所等醫事機構合作，辦理全民健保成人健檢定點服務，提供同仁便利之健檢服務。
- (二)預期效益：以心情溫度計等前測措施早期發現同仁健康與身心壓力需求，策劃身心課程或服務，藉以增進本府同仁對身心靈健康之重視及敏感度。

## 玖、員工協助方案服務使用資料保密與保存

一、相關規定：個人資料保護法、心理師法及相關專業倫理規範。

### 二、資料管理措施：

#### (一)資料保密：

- 1、各項服務使用紀錄及求助者之個人資料不論為紙本或數位影音、電子檔案均應予以保密，除經當事人授權同意或配合法律程序外，不得無故洩漏。
- 2、落實資料列冊專卷、專案管理，完善維護當事人隱私及個人資料，紙本資料存放可上鎖之資料櫃，電子資料設定加密。
- 3、如有洩漏資料情事，應以維護當事人權益為最高準則，提出應變防護措施，並依相關規定查處洩密人員。
- 4、例外：
  - (1)有意圖自殺(傷)或危害他人之人身安全情況，則應予預警或為自殺防治通報。
  - (2)涉及刑法、家庭暴力防治法、性騷擾防治法、性侵害犯罪防治法、兒童及少年福利與權益保障法等，攸關法律責任須依法辦理事項。

(二)資料調閱：申請者需敘明理由、所需資料類別及資料使用目的，經審核後始得調閱並簽訂保密協議。如申請者非當事人，需先經當事人知悉及同意。

(三)合作廠商協力管理

1、本府對外徵求員工協助方案合作廠商，均要求廠商提出資料保密措施，作為評估合作之審議要項。

2、員工心理諮商受理人員應事先告知申請者權利與義務，諮商心理師在諮商前應再次告知諮商關係的性質、目的、過程、技術的運用、限制及損益等，以幫助當事人做決定，同時確認雙方接受相同訊息。當事人有權要求更換諮商人員或隨時終止諮商關係，但諮商人員得與個案進行結案會談。

(四)資料保存：相關紀錄於 10 年後由本府各機關及合作廠商銷毀。

## 壹拾、 個案(一般/非自願性/危機/高關懷)流程轉介及通報機制

### 一、一般個案處理流程：

(一)問題發現系統：當事人申請員工協助方案處理，或透過相關人員(主管)轉介申請相關服務。

(二)問題評估系統：由當事人或由相關人員(主管)與專責人員或委外機構直接聯繫進行初步洽談，並依個案初談情形提供服務，判斷是否運用內部資源予以協助解決，並視實際需求轉介外部免費或付費資源進行協助。

(三)問題解決系統：心理諮商輔導、法律諮詢輔導、醫療諮詢輔導、財務諮詢輔導、管理諮詢輔導。

### 二、非自願性個案處理流程：

(一)本府各機關依照自傷(殺)、傷人或嚴重情緒困擾等個案判斷是否有立即性危險，視情況另進行協助個案工作適應或評估調整工作內容可行性。

(二)無立即性危險者，進一步聯繫當事人接受專業心理諮商意願，當事人如願意接受諮商，即依諮商流程辦理；當事人如不願意接受諮商，得採取其他方式辦理。

(三)有立即性危險者，視當事人情況會同衛生單位與警察單位強制送醫，接受醫療協助及專業輔導，並安排專業心理諮商與持續追蹤。

### 三、危機個案處理流程：

(一)單位主管與專業人員洽談，進行危機評估判定，了解事件發生情形，並充分告知其權利義務，給予所需協助。

(二)協助當事人工作適應或評估調整工作內容可行性。

(三)依據危機程度進行緊急危機照護，並通報其他相關人員協助處理，安排專業心理諮商，持續至危機程度降低，並進行諮商會談。

### 四、高關懷個案防護機制策略：

#### (一)第一階段-評估狀況，即時通報

首先進行員工關懷及工作輔導晤談，評估是否需要通知相關單位，以建立危機預警通報機制，觀察通知相關單位並紀錄搜證，建立危機預警通報機制，並與家屬保持密切聯繫。

#### (二)第二階段-專業諮詢，研擬因應

運用本府 EAP 健康面、工作面、生活面及組織管理面之服務資源，並洽請本市專業心理機構提供諮詢及建議，開辦團體諮商、研習課程等，以建立正確認知及規劃整體性措施。

#### (三)第三階段-結合資源，攜手合作

結合本府 EAP 相關資源，共同協助員工職場適應事宜，並持續追蹤管理。

五、各機關如發生危機個案或非自願個案等特殊情事，由關懷員、當事人服務單位主管及人事主管進行關懷與協助，必要時得與安全及衛生防護小組研議處理方式，以集結組織力量協助處理。但於特殊且危急情況，各機關於討論階段得邀集機關外部專家訂定處理及協助方案。

### 壹拾壹、EAP 專家進場-檢討回饋機制方案

一、定期或不定期檢討本府員工協助方案執行情形(含方案內容是否切合多數同仁及主管需求、兼顧服務特殊族群、符合組織目的、服務知悉度、使用率、滿意度、離職率等)。

- 二、每年定期於本府心理健康促進及自殺防治會業務簡報，由本府各機關及心促會委員提問，共同研討增進身心靈健康與友善職場措施。
- 三、於當年度 12 月底檢討本府員工協助方案辦理情形，該年終檢討會由本府人事處處長擔任主持人，並邀請國內員工協助方案領域專家學者及本府一級機關及區公所人事主管代表共同研商討論。

#### 壹拾貳、推動績效檢核方案

本府人事處得邀集相關學者專家與人事人員代表，依據規劃、執行、檢核與行動改善查核辦理本府各機關員工協助方案實地訪查，協助各機關辦理推動事宜：

- 一、訪查對象：本府一級機關及區公所。
- 二、訪查指標：包含瞭解需求及規劃方案、進行推廣與宣導、提供服務與檢討回饋等三大評估構面，填報「高雄市政府各機關人事機構推動員工協助方案成效力評估表」。
- 三、訪查方式：本府人事處以書面審查各機關填報之「高雄市政府各機關人事機構推動員工協助方案成效力評估表」，必要時，進行實地訪視檢核推動成果。

#### 壹拾參、附則

- 一、本府各機關同仁如需於辦公時間使用本方案各項服務，應依「公務人員請假規則」之規定，辦理請假事宜。
- 二、為鼓勵本府各機關積極推動員工協助方案，本府視各機關 EAP 具體事蹟，得酌予有功人員及關懷員行政獎勵。
- 三、辦理本方案所需之經費由本府人事處及各機關相關經費項下支應。

## 高雄市政府 112 年度預定開辦 EAP 相關研習課程一覽表

研習面向	授課型態	授課主題	辦理場次	參訓人數(約)
組織與管理面	實體 50 場次	組織創新與風險管理	13	810 人
		團隊建立與發展	9	380 人
		績效領導	22	880 人
		SEL 社會情緒學習	6	200 人
工作面	實體 93 場次	EAP 服務措施推動	16	560 人
		專業提升	38	1,300 人
		工作適應	13	520 人
		生涯規劃	6	280 人
		工作生活平衡	20	800 人
生活面	實體 53 場次	社福諮詢	16	820 人
		財務諮詢	7	280 人
		法律諮詢	30	1,820 人
健康面	實體 50 場次	醫療保健	15	600 人
		心理健康 (包括自我照顧、人際溝通、情緒管理及身心靈紓壓)	35	1,370 人
	數位	促進身心健康線上學習 (友善他人與睡眠品質管理、疫情紓壓數位課程)	3 部	1,500 人

# 高雄市政府員工協助方案—組織與管理面服務內容

## (一)組織與管理面相關訓練

序號	主題	研習對象	目的	預計辦理日期	上課人數
1	風險管理研習班(一)(二)	本府各機關研考人員及風險管理承辦人	協助各機關風險管理承辦人員了解風險管理觀念與架構，並運用在實務操作。	1120109 1120116	100/期
2	市政願景執行力專業知能研習班	本府薦任第八職等至第九職等及薦任第九職等職務人員	儲備簡任人員所需核心能力並提升同仁施政目標執行力。	1120130	40
3	衛生人員風險管理作業研習班	本府衛生局暨所屬機關人員	明瞭政府風險管理作業理論及風險管理實務操作。	1120220	60
4	跨文化溝通研習班	本府具備英檢初級以上程度人員	1. 提升公務人員了解跨文化差異。2. 提升跨文化溝通能力。	1120301	40
5	EAP 系列-主管 coaching 教練領導力研習班	本府各機關之基層主管人員	1. 瞭解後疫情組織管理趨勢，導入團隊協作方式執行關懷措施，型塑職場向心力。2. 系統化整合組織內外 EAP 資源，並解析 EAP 實務案例。	1120306	40
6	區公所主管人員班	本市各區公所主管人員	1. 加強理論與實務運用。2. 改變既有思維，創新服務效能。	1120313	100
7	重要施政計畫先期作業研習班(一)(二)	本府各機關研擬或辦理重要施政計畫先期作業人員	1. 講授重要施政計畫體系、作業流程，使同仁了解作業目標。2. 因應新系統上線使用，說明線上系統操作方法。3. 說明性別影響評估作業流程，以利將性別觀點融入重要施政計畫內容，逐步落實性別主流化政策。	1120327	40/期



序號	主題	研習對象	目的	預計辦理日期	上課人數
8	樂於溝通與團隊正念研習班(一)(二)	本府教育局暨所屬各級學校會計人員及兼任會計員	期藉由專業課程，俾能順利推動主計業務，提升工作效能。	1120410 1120424	40/期
9	「LEVEL UP!再造職場新天地」組編研習班	本府一級機關(含所屬)及區公所辦理組編業務之人事人員	增進組編法規專業知能與實務作業執行力。	1120410	60
10	市政行銷研習班(一)~(二十)	本府各機關學校委任職以上公務人員	了解市政建設成果，並學習有效的行銷及導覽技巧。	1120417   1121016	40/期
11	市政專題研習班(一)(二)	本府委任職以上公務人員	增進公務人員對當前市府重要政策及議題之了解。	1120501 1121002	40/期
12	儲備中階主管培育班	本府各機關學校薦任第七職等主管或薦任第八職等人員	1. 薦任人員管理能力。2. 培養具備數位治理能力。3. 提升發展智慧城市所需能力。4. 強化協調合作能力。	1120501	40
13	智慧城市發展與創新應用趨勢研習班	本府一級機關智慧城市種子人員	1. 分析國內外智慧城市應用案例，引導機關思考數位治理導入方案。2. 運用 5G、物聯網、大數據、AI 等工具，發展各項市民有感應用服務。3. 透過公私協力，發展具備商業模式的智慧科技應用。	1120501	70
14	人事主管職場溝通技巧研習班(一)(二)	本府各機關學校薦任第7職等人事主管人員	強化人事主管學習不同類型機關(學校)場域之溝通技巧與即時回應力，以儲備隨時接受下一個新職務挑戰之能力。	1120605 1120612	40
15	溝通心訣竅-聆聽與表述研習班(一)(二)	本府衛生局暨所屬公教人員、約聘僱人員	建構組織溝通交流，齊心營造職場空間幸福溫度。	1120612	40/期
16	資通系統風險管理研習班	本府各機關資通系統業務承辦同仁	透過實務操作與案例分享，介紹資通系統風險管理及風險評鑑方法，採取適當的安全防護控制措施，降低資安風險。	1120724	100

序號	主題	研習對象	目的	預計辦理日期	上課人數
17	地方創生推動實例分享研習班	本府各相關機關及本市優先推動地方創生15區之公所承辦主管或同仁	1. 提升機關同仁對地方創生相關知能。2. 分享地方創生成功案例及經驗。	1121030	40
18	提升政府服務研習班	本府各機關辦理「提升政府服務」業務人員(含服務專案相關人員)。	1. 瞭解政府服務趨勢。2. 提升服務知能 3. 績優個案標竿學習。	1121120	40

## (二)「幸福高雄，宜居城市」學習列車

序號	主題
1	情緒行為障礙學生之班級經營與教養策略
2	融合教育的班級經營實務分享
3	幸福職場-親師溝通與情緒管理
4	親師溝通
5	打破看不見的天花板--談性別與權力、決策與影響力(主管班)
6	特教學生親職教育研習
7	特教研習：有愛無礙-情緒障礙的特質及融合教育
8	有效情緒管理與溝通藝術

## 高雄市政府員工協助方案—工作面服務內容

### (一)工作面-提升專業能力及工作適應力之訓練

序號	主題	研習對象	目的	預定辦理日期	每期人數
1	法制人員性別影響評估理念與實務研習班	本府法規業務承辦人及主管等相關人員	促使各機關於制定(修正)自治條例時,均能納入性別觀點,並提升填具性別影響評估檢視表之能力。	1120103	100
2	市政生力軍入門研習班(一)(二)	本府各機關學校111、112年度考試分發報到,尚未參訓過本課程之新進人員	簡介市政願景、施政目標,以建立新進人員對市政內容及府屬機關主要業務之初步認識。	1120109 1120703	40/期
3	第一線為民服務及防疫人員職務研析攻略暨人身安全教育訓練班(一)(二)	本府衛生局暨所屬公教人員、約聘僱人員	因新冠肺炎疫情衝擊,本府衛生局暨所屬院所第一線同仁戮力投入防疫工作,爰開設課程協助同仁遇到危機時對應方法。	1120109	40/期
4	新聞稿撰寫及照片攝影技巧研習班(一)(二)	本府衛生局暨衛生所同仁	1.使發布之新聞稿傳遞正確資訊的同時,也能提升媒體報導意願及民眾閱覽興趣。2.運用攝影表現手法記錄和傳播市政活動重點。	1120116 1120814	40/期
5	新進人員職場導師「雄輔利」研習班(一)(二)	本府 111 年 10 月 1 日以後報到新進人員之職場導師或主管	提升職場導師知能。	1120116 1120821	40/期
6	EAP 系列-職場推動服務概念與操作技巧精進 UP 研習班	推動本府員工協助方案之承辦人	1.瞭解 EAP 內容及範圍。2.有效覺察、評估員工需求,適時提供服務措施。	1120201	40
7	市政生力軍行政職能研習班(一)(二)	本府 111 年 10 月 1 日以後報到之薦任第 7 職等以下新進人員	培養新進人員行政能力。	1120206 1120814	40/期
8	政策行銷與媒體溝通策略研習班(一)(二)	本府消防人員及行政人員	1.精進新聞稿寫作技巧,提升新聞稿寫作品質。2.和媒體建立良好的關係-互動要領與新聞處理。3.政策行銷要領。4.災害現場發言方式及技巧。	1120301 1120302	40/期

序號	主題	研習對象	目的	預定辦理日期	每期人數
9	市政數據分析及政策應用實作班	本府各機關主計及業務人員	提升市府各機關業務科及統計人員有關市政數據分析技巧，俾供施政決策應用。	1120306	50
10	媒體應對與新聞稿撰寫研習班	本府人事處同仁	1. 增進各科室同仁對於媒體應對的認識及技巧。2. 提升新聞稿實務撰寫能力。	1120327	30
11	學校採購人員權益保障研習班	各級學校採購主管或承辦人員	強化本市各級學校採購人員或承辦人員採購法令。	1120410	40
12	新(調)任人事主管研習班	本府各機關學校初任或調任不同機關屬性之人事主管人員	強化新任人事主管人員溝通與關懷技巧、瞭解基層人事主管應有之角色與作為，及員工協助方案(EAP)，以使勝任主管職務。	1120417	40
13	醫療職場及環境的性別友善- CEDAW 課程研習班(一)(二)	本府衛生局暨所屬公教人員	提升同仁對性別敏感度意識及了解。	1120417	40/期
14	警政人員諮詢輔導研習班(一)(二)	本府警察局關老師及巡佐以上幹部	1. 提昇心理輔導工作專業知能。2. 增進領導統御、溝通協調能力。3. 促進身心靈健康，樂在工作。4. 提昇人文素質。	1120417 1120925	50/期
15	啟動身體的智慧-情緒與壓力管理研習班	本府教育局暨所屬各級學校會計人員及兼任會計	期藉由專業課程，俾能順利推動主計業務，提升工作效能。	1120508	40
16	簡報實戰力研習班	本府警察局同仁(行政、警職人員，不含職工)	培育本府警察局所屬同仁簡報能力與溝通技巧，視覺化精修簡報內容，創造行政影響力。	1120529	40
17	樂在工作研習班(一)(二)	本府警察局人員(行政、警職人員，不含職工)	1. 熟稔行政法令實務運用關係，深化依法行政觀念。2. 透過心靈洗禮，提升身心品質，建立歡喜自在的人生觀，使能樂在工作。3. 瞭解歷史文化，強化社會認同。	1120605 1120612	40/期

序號	主題	研習對象	目的	預定辦理日期	每期人數
18	職場人際關係與溝通技巧研習班	本府所屬各機關學校工友(含技工及駕駛)及臨時人員	1. 讓職工夥伴建立良好人際關係與溝通技巧。 2. 增進職場人際互動與和諧溝通。	1120702	40
19	Python 資料整理分析與視覺化進階班	本府各機關委任以上公務人員	透過 Python 程式語言做資料蒐集與整理、分析之後再進行資料分析結論的視覺化呈現。	1120703	40
20	遠距教學與軟體應用研習班	本府各機關辦理訓練業務人員	增進公務人員對遠距教學之理解與應用。	1120710	40
21	AI go 出題精修研習班	本府警察局同仁(行政、警職人員, 不含職工)	培養同仁 AI 思維。	1120717	40
22	111 年特種考試地方政府考試錄取人員集中實務訓練班(一)(二)	本府 111 年特種考試地方政府考試及 112 年公務人員初等考試錄取人員	1. 充實新進人員專業法令與實務。 2. 強化專業服務品質。	1120724	20/期
23	初任薦任官等主管職務人員研習班(一)(二)	本府各機關學校初任薦任官等主管人員	培育具備策略性、創造性及宏觀視野之高效能文官, 俾陞任主管職務。	1120601 1120801	40/期
24	EAP 系列-職場心升級工作坊 2.0	本府各機關關懷員工	藉由專題演講, 提供正向情緒經營方式, 提供個人在職場上轉念技巧, 強化自我情緒管理。	1120815	60
25	創傷療癒運用之介入研習班	處理性侵害案件之警政、教育、司法、衛生、心理、社政相關專業人員。	1. 依據衛福部「保護性社工訓練實施計畫」之在職訓練。 2. 增進在職保護社工人員多元文化觀點。	1120828	40
26	專業知能精進研習班(六)	本府各機關學校委任職以上公務人員	加強本府同仁專業知能, 提升工作效率。	1120904 1121023 1121030 1121106 1121113	40
27	多元性別-愛與尊重研習班(一)(二)	本府警察局及所屬機關同仁(行政、警職人員, 不含職工)	依據高雄市 110 年第 1 次同志業務聯繫會報會議決議事項, 辦理同志議題相關訓練。	1121030	100/期

序號	主題	研習對象	目的	預定辦理日期	每期人數
28	淨零綠生活研習班	本府各機關學校委任職以上公務人員	呼應全球淨零趨勢，配合台灣2050 淨零排放政策，建立環境永續發展策略，以落實淨零轉型目標。	1121106	40

## (二)工作面-生涯規劃及促進工作與生活平衡之訓練

序號	班期名稱	研習對象	目的	預定開班日期	每期人數
1	退休生活好EASY 研習班(一)(二)	本府所屬各機關學校工友(含技工及駕駛)及臨時人員	讓基層同仁妥善規劃退休生活及理財規劃，保障退休老年經濟生活。	1120103 1120605	40/期
2	退休生涯規劃研習班	本府各機關學校112年準備辦理及113年規劃辦理退休公務人員	協助即將退休人員思考並實現第二生涯的規劃。	1120306	80
3	生活客語班	本府對客語學習有興趣同仁	提升公務人員客語能力及對談	1120306	40
4	EAP 系列-後疫情時代找出自我復原力研習班	本府各機關第一線基層人員	提供第一線人員學習運用「三力架構」體力、腦力、心力平衡充電找到正確的休息方式，達到最有效率的全面充電，促進工作及生活平衡，提升職場適應與工作效能。	1120508	40
5	疫情下的志願服務研習班	本府文化局所屬志願服務運用單位承辦人、志工督導	1. 學習疫情下的志願服務能如何推動。 2. 學習疫情下的志願服務如何自我提升。	1120522	40
6	休閒旅遊趴GO 講座	本府所屬各機關學校工友(含技工及駕駛)及臨時人員	鼓勵善用休假，介紹旅遊私藏景點，並利用休憩時間調劑身心，提升勞動價值。	1121113	40
7	公教志工一日體驗營	本府各機關學校有意願擔任志願服務之公教人員	活化公教人力資源，激發投入公共事務、參與志願服務動力。	1121211	40

### (三)「幸福高雄，宜居城市」學習列車

序號	主題
1	鋁線花器 DIY
2	性別平等政策綱領各領域專案研討-健康、醫療與照顧班
3	多元性別權益讀書會
4	篆刻之美
5	性別平等政策綱領各領域專案研討-環境、能源與科技班
6	手機基本構圖及修圖 APP 應用課程
7	塔羅牌教我們的諮商與溝通
8	出發囉!! 跟著肉魯遊臺灣大小百岳-挖掘臺灣之美
9	到底行不行-迎接國境大解封的輕旅行
10	原民文化體驗活動
11	多元性別權益電影研析
12	我是教師也是旅遊作家：協楨的美麗人生
13	特教研習
14	健康快易通～職場體適能健康促進研習
15	身心健康與壓力調適
16	投資理財與生涯規劃
17	用平板教出學生的自學力
18	樂活職場-創造工作與理財雙贏的人生
19	職場的壓力因應與紓解
20	不窮不病不無聊：第三人生樂活提案
21	疫後旅遊新樣貌
22	科技發展新趨勢-未來職場的 AI 必修課
23	正向復原力：找回職場心關係
24	二仁溪生態導覽
25	服務溝通技巧與樂在工作
26	休閒旅遊
27	工作情緒及壓力管理-別讓負面情緒綁架你
28	山水有情，導遊放電-生活漫遊系列課程
29	拒絕職場霸凌
30	光與影—拍出精彩一瞬間
31	樂在工作，創造富足的人生
32	打造自己的退休金
33	傳遞愛，讓障礙沒有距離~談特殊學生輔導與班級經營
34	教師生涯與健康:改變大腦!生活滿足!
35	教學中的壓力管理與情緒調適
36	員工協助方案-紓解工作壓力
37	輕旅行~與大自然有約
38	環境教育研習

## 高雄市政府員工協助方案—生活面服務內容

### (一)生活面-社福及財務諮詢相關訓練

序號	班期名稱	研習對象	目的	預定開班日期	每期人數
1	「家庭友善」系列研習-長照知能研習班	本府各機關學校公教人員	宣導正確長照知識，擴大本府安老服務效益。	1120306	100
2	長照新知研習班	本府所屬各機關學校工友(含技工及駕駛)及臨時人員	讓基層同仁認識長照各項補助服務項目	1120501	40
3	性別平等政策焦點研習班	本府性別平等業務相關人員	1. 瞭解性別平等政策綱領及CEDAW 理念運用，以提升推動業務性別主流化作業能力。 2. 強化性別敏感度，使業務知能融入性別觀點。	1120710	80
4	多元型態的婚姻與家庭研習班(一)(二)	本府警察局所屬員警	1. 增進局員警婚姻準備及經營婚姻與家庭之知能，學習同理及以有效的溝通技巧來化解衝突，讓婚姻關係更加和諧圓滿，進而以健康的身心全力投入工作。 2. 學習以包容、尊重的態度來看待各種不同的家庭型態，並且接納及欣賞多元文化價值。	1120918	80/期

### (二)生活面-法律諮詢相關訓練

序號	班期名稱	研習對象	目的	預定開班日期	每期人數
1	行政執行實務解析研習班	本府各機關委任職以上人員(法制人員優先)	增進行政執行實務知能。	1120213	100
2	強制執行實務解析研習班	本府各機關委任職以上人員(法制人員優先)	增進強制執行實務知能。	1120313	100
3	行政程序法-原理原則研習班	本府各機關委任職以上或業務相關之非法制人員	增進行政程序法之知能，確保依法行政，並促進各機關橫向交流。	1120529	100



序號	班期名稱	研習對象	目的	預定開班日期	每期人數
4	行政處分實務研習班	本府各機關委任職以上或業務相關之非法制人員	增進行政處分實務解析之知能，確保依法行政，並促進各機關橫向交流。	1120703	100
5	行政程序法各論-行政契約、送達研習班	本府各機關委任職以上或業務相關之非法制人員	增進行政契約及送達知能，提昇對於公法上爭議之處理能力。	1120724	100
6	機關公職人員利益衝突迴避法暨生活法律研習班	本府各機關採購承辦人員、人事人員、適用利衝法之公職人員、補助人員	強化本府各機關同仁瞭解利衝法等法令適用及應注意事項。	1120724	60
7	行政訴訟研習班	本府各機關委任職以上或業務相關之非法制人員	增進行政訴訟之知能，提昇對於公法上爭議之處理能力。	1120821	100
8	法制學術研討會	各機關委任職以上或業務相關之人員	藉由訴願、國家賠償及法制相關議題之研究與探討，期以解決訴願及法制業務上之疑義，並提升本市法學研究風氣。	1120918	100
9	行政罰法研習班	本府各機關委任職以上或業務相關之非法制人員	增進行政罰法之知能，確保依法行政，並促進各機關橫向交流。	1121023	100
10	不適任教師作業法規研習班 (一)(二)	本市各級學校教育人員	加強處理不適任教師作業法制知能。	1121030 1121120	100/ 期

### (三)「幸福高雄，宜居城市」學習列車

序號	主題
1	教育職場常用之法律實務分享
2	校園法律事件暨生活法律實務面面觀
3	投資理財輕鬆學
4	投資理財-規劃美好人生
5	客服人員常見的法律爭議(一)
6	不動產法律講座
7	校園實用法律

序號	主題
8	智慧時代新生活~有備無患防洩密
9	實用生活法律-淺談車禍及繼承
10	客服人員常見的法律爭議(二)
11	實用法律
12	校園法律不踩雷
13	積善
14	性別平等政策綱領各領域專案研討-教育、文化與媒體班
15	理財超前部署，預約好命退休人生
16	性別平等政策綱領各領域專案研討-就業、經濟與福利電影研析班
17	車禍事件之民事損害賠償
18	校園法律報你知
19	校園實用法律議題
20	性別平等政策綱領各領域專案研討-人口、婚姻與家庭班
21	校園事件案例研討
22	實務理財萬事通
23	帶領孩子累積閱讀能量
24	金融理財
25	生活法律知識及運用
26	打造豐富的婚姻生活及親子溝通不卡關
27	長期照顧
28	生活與法律-交通事故處理
29	使用高負荷家庭照顧者初篩指標訓練— 高負荷家庭照顧者評估及服務機制
30	EAP 系列-聰明理財
31	從 CEDAW 公約談性別尊重之實踐暨案例分享
32	生活實用法律專題演講
33	校園法律面面觀~不可不知的教師法與性別議題實務剖析
34	多元性別權益班
35	性別平等政策綱領各領域專案研討-人身安全與司法工作坊
36	財產信託管理及理財工具
37	校園實用法律議題

## 高雄市政府員工協助方案—健康面服務內容

### (一)健康面相關訓練

序號	班期名稱	研習對象	目的	預定開班日期	每期人數
1	愛與被愛-愛的申論題研習班(一)(二)	本府衛生局暨所屬公教人員、約聘僱人員	增進自我察覺、敏覺他人情緒及主動協助之關懷組織網路。	1120213	40/期
2	警務人員紓壓研習班(一)~(五)	本府警察局基層佐警	1. 紓解員警壓力做好情緒自我管理。 2. 建立積極樂觀的人生觀與工作態度。 3. 提昇人文素養。	1120320 1120515 1120807 1121016	50/期
3	好心情藝起來-藝術治療研習班(一)(二)	本府衛生局暨所屬公教人員、約聘僱人員	因應後疫情時代整合員工協助方案作為，型塑身心健康職場氛圍，引導員工創造健康關懷的生活環境。	1120526	40/期
4	本府員工身心健康研習營(一)-(三)	本府員工	1. 以沙遊及戲劇觸動內心產生共鳴，讓壓抑的情緒找到出口，給生命一個新的詮釋。 2. 發掘正向生命價值及生活型態。	1120529 1120724 1120821	30/期

### (二)「幸福高雄，宜居城市」學習列車

序號	主題
1	健康照護運作現況與發展挑戰
2	情緒勒索與紓壓
3	花晨月夕果凍生花
4	精油紓壓放鬆之道
5	健康促進-視力保健與健康飲食
6	芳療舒壓、情緒探索與轉念
7	跟著淋巴動起來-淋巴排毒舒養操
8	防疫紓壓-防蚊膏研作
9	視力保健
10	藝起創皂-幸福生活美學
11	時尚養生紓壓芳療-紓壓有機精油膏 DIY
12	花藝手作與健康醋飲 DIY
13	高血壓與飲食防治
14	擴香石 DIY

序號	主題
15	身體保健
16	紓壓與健康-芳香療法與經絡按摩
17	瑜伽深度放鬆術 -瑜伽、香氣與呼吸
18	關節退化與傷害之預防及保健
19	正向心能量-喚起內在紓壓療癒力
20	職場紓壓 Fun 鬆術
21	身心療癒~找尋屬於你的幸福味道・韓系香氛手作蠟燭
22	健康紓壓課程
23	啟動自我療癒力
24	想樂主義-正向思考的力量
25	花現美好-永生盆花 DIY
26	情緒管理
27	療癒植栽，樂活自在
28	從飲食談舒壓養生
29	用正念療癒疲憊的自己
30	永恆之美-永生花手作課程
31	健康議題
32	身心舒壓與放鬆
33	疫情後的創意養生飲食
34	綠森活 FUN 輕鬆-造型盆栽彫塑 DIY
35	CPR+AED 心肺復甦術研習
36	紓壓植栽
37	潛意識放鬆之旅(內在療癒之力)
38	健康保健專題演講