

高雄市政府教育局 109 年員工協助方案工作計畫

壹、計畫依據

高雄市政府 109 年 3 月 31 日高市府人企字第 10930245800 號書函頒之高雄市政府 109 年員工協助方案「職場有愛・幸福同在」實施計畫。

貳、推動目的

- 一、落實人性關懷，尊重及接納個別差異，促進個人職(生)涯發展與組織目標相結合，主動發現並協助同仁解決可能影響工作效能之問題。提供防疫照顧措施服務，協助同仁以健康快樂的身心投入工作。
- 二、開拓多樣化及發展性的協助策略，營造共融友愛職場環境，發展主動關心、積極互動的組織文化。舒緩防疫團隊身心壓力及協助業務調適，提高防疫效能，強化團隊凝聚力，進而提升機關整體發展競爭力。

參、服務對象：本局暨所屬機關學校教職員、約聘僱人員、職工(含技工、駕駛)。

肆、辦理期程：109 年 1 月 1 日至 109 年 12 月 31 日止。

伍、工作項目

一、瞭解同仁需求及調查滿意度

藉由員工壓力檢測及員工協助需求調查，瞭解員工及組織需求，並彙整分析相關資料，以規劃完善員工協助方案之服務模式、內容及流程。

二、員工諮詢服務

(一) 心理諮詢服務

結合市府員工協助方案委託張老師機構諮商服務及本局學生輔導諮商中心服務項目，提供本局教職員工個人及團體申請諮商服務，相關諮詢服務均依保密原則處理。

1. 教師心理諮詢：

由本局專任專業輔導人員(心理師與社工師)值機，主要探索心理、適應議題為主。專線：(07)386-1785(一起幫我)、(07)386-0885(你幫幫我)。

2. 教師實務困擾諮詢：

由退休志工值機，主要提供教學實務困境、班級經營、教學經驗等議題。專線：(07)588-2600。

3. 「高雄晴空站」—伊媚兒傾聽室：

由市府設立專用電子郵件帳號(ihappy@kcg.gov.tw)，確認來信者訴求所需服務，提供協助資源。

4. 「張老師」面對面諮商晤談：

由市府委託「張老師」心理專業機構提供諮商服務。本局教職員工

可直接撥打即時服務專線 1980(依舊幫您)，無使用時數限制，或逕洽「張老師」行政窗口提出申請，確認諮商老師及時間後，當事人攜帶員工識別證至高雄「張老師」進行晤談。(每人每年免費晤談上限時數 5 小時)。服務電話：(07)333-3221 分機 213 (高雄市苓雅區中山二路 412 號 3 樓)

(二) 嚴重特殊傳染性肺炎諮詢服務

1. 防疫關懷專線及專人協助就醫專線

市府衛生局開設防疫心理關懷專線(07-7134000 轉 5418/5419)，提供心理支持關懷服務，並協助轉介就診，紓緩防疫期間的緊張焦慮感。如出現疑似症狀或疑似感染，可撥打防疫專線 07-7230250 協助進行通報或諮詢。

2. 網站架構防疫專區

本局網站首頁架構防疫專區，提供相關防疫網站、線上學習資源網站連結及因應措施等宣導資訊。另審酌疫情狀況變化快速，製作因應「嚴重特殊傳染性肺炎(武漢肺炎)」防疫作業 Q&A 及提供諮詢聯絡窗口，以維護教職員工生健康及相關權利。此外人事室即時更新差勤管理因應措施訊息，並轉傳所屬同仁週知，落實宣導健康管理的重要性，強化防疫意識。

(三) 其他諮詢服務

整合市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。

三、快樂工作，熱情服務

透過團體力量，關懷員工身心健康，營造友善工作氛圍，期能使員工樂在工作，熱情服務。

(一) 建構人事專業支持團隊：為積極協助各級學校人事機構順利推動相關業務，並適時輔導新進人事人員、初任人事主管瞭解各項法令規定，提升專業核心能力，依業務領域分為企劃人力組(教師敘薪、組織編制、任免遷調)、考訓組(差假勤惰、考績獎懲及訓練進修)、給與組(待遇福利、退休撫卹及人事資訊)等三大專業領域團隊，提供適時協助。

(二) 啟動業務輔導之關懷機制：主動關懷所屬服務績效不彰之人員，配合到校訪視、到局訪談及入局業務輔導等方式，協助順利融入服務場域，提高服務品質。

(三) 優化醫療保健服務：與本市醫療單位合作，提供免費施打流感預防針及優惠健康檢查方案，提供同仁便利之健檢服務，關懷教職員工身體健康。另依同仁實際需求轉介市府衛生局，透過 COVID-19 防疫及相

關心理衛教資訊、壓力檢測、防疫安心專線及身體掃描練習，以減緩防疫期間個人心理焦慮。

- (四) **足感心關懷卡**：員工遇有婚喪喜慶或疾病災難等人生重大變化時，主動關懷所屬同仁，提供相關協助服務，並製作慰問小卡，讓員工感受到即時且溫暖的關懷。

四、增能研習

各單位依實際需求規劃「組織與管理面」、「工作面」、「生活面」、「健康面」等各項關懷增能研習，藉由多元學習課程，提升專業知能，並促進身心平衡。

五、宣導方案，廣為周知

- (一) 書面宣傳推廣：透過海報（張貼於出入口明顯處）、安心小卡（印製後放置櫃台供同仁索取）、刊物、健康小文章（以傳閱方式提供同仁閱讀）及優質圖書、電影或影集介紹清單等媒介，宣導推廣相關協助資源。
- (二) 網路宣傳推廣：於電子信件結尾宣導市府員工關懷網、不定期於資訊服務入口網公告相關協助方案、活動及措施等。
- (三) 口頭宣傳推廣：運用集會、演講或會議等場合，向全體同仁宣導員工協助方案及本市各種協助資源管道，以活化推廣方案。

陸、檢討

- 一、成效評估：設計問卷進行滿意度調查，另外於執行本局暨所屬機關學校員工協助方案時，隨時進行記錄與改善。
- 二、其他：透過實地訪查如人事人員關懷訪視，協助所屬機關學校推動員工關懷事宜，並執行成果之評估檢討外，亦可慰問本局所屬機關學校人事人員之辛勞。

柒、附則

- 一、各機關學校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、辦理本方案所需之經費由市府人事處及本局相關經費項下支應。
- 三、本計畫倘有未盡事宜，得隨時修正之。