

# 桃園市政府 113 年度推動員工協助方案實施計畫

桃園市政府 113 年 3 月 7 日府人考字第 1130061133 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 112 年度員工協助方案各項推動措施之滿意度、113 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 111 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，以健康的身心投入工作，達到友善職場核心理念。
- 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。
- 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，建構安心職場環境，強化組織認同與向心力。

## 參、 對象

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、測量助理及臨時人員。

## 肆、 辦理時程

113 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日止。

## 伍、 服務方案內容

本府 113 年度員工協助方案（以下簡稱 EAPs）係依員工需求問卷調查結果、各機關回饋意見及 EAPs 成效力評估項目與結果報告建議事項進行檢討分析，並以「DEI 多元、公平與共融」精神為基礎，規劃守護員工心理健康三級預防原則：

**Diversity 多元：**瞭解員工對 EAPs 多元需求及期待，規劃多元服務方案。

**Equity 平等：**無分身份、職務、性別等類別，對於每一位員工需求均予以相同尊重與重視。

**Inclusion 共融：**打造友善職場環境，欣賞每一位員工的獨特性，鼓勵勇於為組織共同目標抒發己見、各顯所長。

承前所述，本府員工宛若人體的各個器官，各有其獨特性，看似各司其職，實則共同為維持人體此一精妙有機體正常運作而努力，每個角色及其功能都同等重要，需要同等心力照護，彼此共存共榮，缺一不可；而為了針對五臟六腑個別屬性分別予以妥適養護，遂依心理健康三級預防原則規劃本府 EAPs 服務方案如下：

- 一、**第一級預防—身心營養劑，增強抵抗力**：透過辦理各項講座、活動，提供本府員工多元學習及發展機會，除增加專業知識技能，並能學習平衡個人生活與工作，使員工兩方取捨皆能無後顧之憂、全力以赴，精進工作、用心生活。
- 二、**第二級預防—處方有專攻，關懷無差別**：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，期能降低風險並培養因應潛在議題之能力。
- 三、**第三級預防—專業支援**：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，可即時尋求專業人員協助，並訂定員工個別諮詢、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 1）供參考運用。

第一級預防—身心營養劑，增強抵抗力		
EAPs 方案名稱	對象	預計期程
心情加溫，工作加分	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，滿足本府同仁對 EAPs 之期待；另辦理 EAPs 關懷列車，實地走訪各機關切實提供所需服務，加深同仁對 EAPs 的認識與信賴。		
方案內容		
<p>一、<b>個人層面</b>：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，並於各場次講座推廣同仁使用「心情溫度計」及強化健康求助觀念，且於課程問卷結合 EAPs 諮詢需求調查，期能隨時發現同仁需求，及時提出因應措施：</p> <p>(一) <b>工作面</b>：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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)，使其找到工作價值及職涯之藍圖。</li> <li>2. 重視各機關同仁職場安全，落實安全及友善職場環境： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)各機關人事人員檢視及瞭解機關內工作場域應適用之法規與相關防護措施。</li> <li>(2)各機關人事人員按月統計加班時數並主動關懷加班時數過多同仁，提供諮詢服務及採取相關職務調整與協助。</li> </ol> </li> </ol> <p>(二) <b>心理面</b>：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。</p> <p>(三) <b>健康醫療面</b>：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設計並運用多樣化媒材辦理身心健康相關講座、工作坊，以維持同仁身心健康。</li> <li>2. 賡續推廣員工健康檢查與體育競賽等活動，促進同仁重視個人身心健康之覺察與管理，同時加深團隊合作重要性。</li> </ol> <p>(四) <b>法律面</b>：規劃辦理公務與生活相關之實務法律議題課程講座。</p> <p>(五) <b>財務面</b>：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。</p> <p>(六) <b>友善職場面</b>：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。</p>		

## 二、組織管理層次：

- (一) 辦理跨世代互動及領導管理課程：因應市府員工呈現多世代（如 4、5 年級生、6、7 年級生及 8、9 年級生）的情況越趨明顯，而各世代在同儕相處、主管領導及家庭照護等面向之需求亦有不同，爰依據各世代差異需求，規劃跨世代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。

第二級預防—處方有專攻，關懷無差別	
EAPs 方案一	對象
有愛無礙	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
巨人的重擔，更需要支持	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	3 至 10 月

<p>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安老講座，以提供相關福利資源與申請資訊。</p> <p>三、辦理促進家庭關係系列活動：規劃辦理親子、夫妻、父母等促進家庭關係之系列活動，以凝聚家庭動力。</p>		3 至 11 月
<b>EAPs 方案三</b>		<b>對象</b>
站在最前線，也要有後盾		第一線為民服務及警消人員
<b>預期效益</b>		
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。		
<b>方案內容</b>		<b>預計期程</b>
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>三、推廣「心情溫度計」APP：宣導 EAPs 相關服務內容，並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。</p>		<p>全年</p> <p>6 至 9 月</p> <p>全年</p>
<b>EAPs 方案四</b>		<b>對象</b>
初生之犢，有前輩更無畏		新進人員
<b>預期效益</b>		
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。		
<b>方案內容</b>		<b>預計期程</b>
<p>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。</p> <p>二、辦理「老調重彈新感動」活動：由公務前輩經驗談向新進同仁分</p>		<p>2 至 11 月</p> <p>7 月</p>



<p>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，透過生動活潑內容，讓學員融入故事情節並相互學習、回想初衷。</p> <p>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。</p> <p>四、推廣「心情溫度計」APP：於初任公職人員、新調任至本府所屬機關員工報到時，宣導 EAPs 相關服務內容，並鼓勵新進員工下載「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。</p>	<p>2 至 11 月</p> <p>全年</p>
--	---------------------------

<b>EAPs 方案五</b>	<b>對象</b>
<b>帶人帶心，管理最上心</b>	<b>主管人員</b>

<b>預期效益</b>
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。

<b>方案內容</b>	<b>預計期程</b>
<p>一、辦理系列課程：為協助主管營造正向管理技巧，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，辦理情緒壓力管理與調適及職場溝通與衝突管理等相關課程。</p> <p>二、辦理「老調重彈新感動」活動：結合新進與主管人員訓練，跳脫陳舊框架，透過生動活潑互動、內容及分享，讓學員融入故事情節並相互學習、回想初衷。</p> <p>三、辦理管理諮詢服務說明宣導：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，於辦理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。</p>	<p>3 至 11 月</p> <p>7 月</p> <p>3 至 11 月</p>

<b>EAPs 方案六</b>	<b>對象</b>
<b>友善待人，有心做事</b>	<b>人事人員</b>

<b>預期效益</b>
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、組成 EAP 工作圈： (一)宣導工作圈：為提升 EAP 員工知悉率，規劃並運用各種數位及實體推廣策略，有效提升機關首長、各類人員對 EAP 的知悉度及使用率。 (二)服務推動工作圈：透過跨機關及公私協力，整合整體資源協助推動各項員工協助方案。	5 至 12 月
三、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式團體諮詢，以協助其適應於多面向之機關學校。	5 至 12 月

EAPs 方案七	對象
下一站，更精采	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－專業支援

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		
<p><b>一、多元諮詢管道</b></p> <p>(一)「請幫我吧 7858」諮詢專線 (080-002-7858)：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> <p>(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。</p> <p>(三) 線上申請諮詢 (<a href="https://reurl.cc/Wq2KvD">https://reurl.cc/Wq2KvD</a> 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。</p> <p>(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。</p> <p><b>二、多元諮詢議題：</b>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(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。</li> <li>(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。</li> <li>(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。</li> <li>(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。</li> <li>(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。</li> <li>(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。</li> </ol>		



(七) 友善職場諮詢：職務再設計、職場不法侵害(疑有性騷擾、霸凌、超時加班、不予休假等)。

三、多元諮詢方式：除面談諮詢，亦提供電話、視訊諮詢及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。

四、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) 每月寄送心晴文章或 Podcast 連結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。

五、EAPs 方案導入系統：為宣導並使各機關同仁、主管及人事人員了解 EAPs 服務方案，爰建構本導入系統 ( 如附件 2 )。

## 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、 推動組織及職掌

督導		桃園市心理健康委員會			
規劃與評估		EAPs 工作圈			EAPs 推動小組
執行與檢討	策略目標	身心營養劑， 增強抵抗力	處方有專攻， 關懷無差別	專業支援	推動 EAPs 會議
	服務方案	心情加溫， 工作加分	有愛無礙	員工免費 諮詢服務	
		巨人的重擔， 更需要支持	團體諮詢服務		
		站在最前線， 也要有後盾			
		初生之犢， 有前輩更無畏			
		帶人帶心， 管理最上心			
		友善待人， 有心做事			
		下一站，更精采			
<p>一、桃園市心理健康委員會：由副市長擔任召集人，衛生局局長擔任副召集人，邀集社會局、勞動局、教育局、人事處等 13 個機關，以及外部專家學者、民間機構團體等，共同推動本市市民及市府員工心理健康促進政策。</p> <p>二、EAPs 推動小組：由人事處處長擔任召集人，邀集 EAPs 推動相關單位及 2 位專家學者，不定期召開會議，檢視員工協助方案推動方向及成效。</p> <p>三、EAPs 工作圈：由本府人事處副處長擔任圈長，邀集所屬人事機構 EAPs 推動單位主管組成工作圈，共同規劃本計畫所列各服務方案及協助措施。</p>					

## 玖、 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。

## 壹拾、 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。

## 桃園市諮詢相關服務資源一覽表

更新日期：113 年 1 月 17 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： <a href="https://reurl.cc/Wq2KvD">https://reurl.cc/Wq2KvD</a> 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： <a href="https://reurl.cc/qr0kLE">https://reurl.cc/qr0kLE</a>
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、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



<p><b>服務對象</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 心理創傷高危險群者</li> <li>● 有自殺傾向及行為者及其家屬</li> <li>● 有心理困擾需要協助者</li> <li>● 家暴及性侵害加害者</li> <li>● 有精神疾病者</li> </ul>
<p><b>服務內容</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 民眾心理衛生問題諮詢</li> <li>● 心理創傷個案之追蹤與心理復健</li> <li>● 提供相關福利資源轉介</li> <li>● 社區心理衛生宣導活動</li> </ul>
<p><b>服務方式</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 外展式服務：家庭訪視</li> <li>● 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</li> <li>● 提供相關資源轉介照會</li> <li>● 衛教宣導</li> </ul>
<p><b>服務時間及諮詢管道</b></p>	<p>一、 桃園市政府衛生局心理健康科</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 服務時間：每週一至週五 8：00-12：00 13：00-17：00</li> <li>● 電話：03-3325880</li> <li>● 地址：桃園市桃園區縣府路 55 號</li> </ul> <p>二、 北一區身心健康補給站</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 服務時間：每週一至週五 8：00-12：00 13：00-17：00</li> <li>● 電話：03-3656995</li> <li>● 地址：桃園市八德區豐田二路 23 號</li> </ul> <div style="text-align: center;">  </div>

### 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	<p>(一) 桃園市心理相關服務資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社團法人桃園市生命協會：1995（24小時）</li> <li>2. 桃園市政府教育局家庭教育中心：家庭教育諮詢專線 4128185（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）</li> <li>3. 桃園市政府少年輔導委員會：03-3472011（週一至週五 8:00~17:00）</li> </ol> <p>(二) 全國性服務資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 衛生福利部 24 小時安心專線：1925（全年無休）</li> <li>2. 衛生福利部男性關懷專線：0800-013-999（9:00-23:00 全年無休）</li> <li>3. 衛生福利 24 小時保護專線：113（全年無休）</li> <li>4. 老人諮詢服務中心專線：0800-228-585（週一至週五 8:30-12:00/13:00-18:00）</li> <li>5. 天使專線·台灣兒童少年自殺防治專線：0800-555-911（16:00-22:00 全年無休）</li> <li>6. 兒童福利聯盟唉啲喂呀兒童專線服務：0800-003-123（週一至週五 16:30-19:30）</li> <li>7. 張老師輔導專線：1980（星期一至星期六 9:00~21:30、週日 9:00~17:00）</li> <li>8. 張老師網路輔導服務：<a href="https://reurl.cc/85Rll7">https://reurl.cc/85Rll7</a>（週一至週六 18:30~21:30）</li> </ol>
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	<p>(一) 桃園市政府法律相關服務資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不分議題： <ol style="list-style-type: none"> <li>(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）</li> <li>(2) 視訊法律諮詢：<a href="https://reurl.cc/bGg64v">https://reurl.cc/bGg64v</a>（每週二、週四 14:00~17:00）</li> <li>(3) 各分區服務：視各區公所服務時段提供</li> </ol> </li> <li>2. 消費者服務中心：1950（週一至週五 8:00~17:00）、線上智能客服 <a href="https://reurl.cc/EXy8qk">https://reurl.cc/EXy8qk</a></li> <li>3. 勞供法律相關議題：</li> </ol>

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢管道
		<p>(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）</p> <p>(2) 勞動檢查處綜合行業科（職業災害）：03-3323606#599</p> <p>(3) 勞動條件科（勞動法令諮詢）：03-3322101#6804-6806、03-3323530</p> <p>(二) 桃園市法律相關服務資源（不分議題）：</p> <p>1. 臺灣桃園地方法院訴訟輔導科當面諮詢：03-3396100#11645、11646（週一至週五 8:30-17:30（中午不打烊），採現場登記）</p> <p>2. 臺灣桃園地方法院訴訟輔導諮詢專線：03-3396100#11645、11646</p> <p>3. 臺灣桃園地方法院訴訟程序視訊諮詢服務：<a href="https://reurl.cc/QWgn1p">https://reurl.cc/QWgn1p</a> 03-3396100（週一至週五 9:00-11:30/14:00-16:30，採現場登記）</p> <p>4. 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）</p> <p>(三) 法律扶助基金會（勞資問題、債務問題、家事案件、原住民）：市話直撥 4128518、手機撥打請加 02（星期一至星期五 9:00~12:30/13:30~17:00，電話諮詢）</p>
財務諮詢	包括稅務處理、債務處理、保險規劃等	<p>(一) 土地稅務：</p> <p>1. 地方稅務局地價稅科：03-3326181#2362（週一至週五 8:00-18:00）</p> <p>2. 地方稅務局增價契稅科：03-3326181#2752（週一至週五 8:00-18:00）</p> <p>(二) 地方稅務局房屋稅科（房屋稅）：03-3326181#2412（週一至週五 8:00-18:00）</p> <p>(三) 地方稅務局消費稅科（使用牌照稅）：03-3326181#2452-2460（週一至週五 8:00-18:00）</p>
健康	包含健康醫療、育	(一) 健康醫療相關資源服務

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢管道
諮詢	兒、身心障礙、老人與長期照護等	<p>1.戒毒成功專線：0800-770-885（24小時，全年無休）</p> <p>2.戒菸治療專線：0800-636-363（週一至週六 9：00~21：00），LINE 諮詢（ID：@tsh0800636363）。</p> <p>3.桃園市政府（星期一至星期五 8：00~18：00）：</p> <p>（1）桃園市民醫療小管家：衛生局醫事管理科 03-3349563，醫療小管家專區 <a href="https://reurl.cc/X5gDVM">https://reurl.cc/X5gDVM</a></p> <p>（2）女性健康篩檢及孕期照護：衛生局健康促進科 03-3382177</p> <p>（3）桃園市健康篩檢專區：<a href="https://reurl.cc/nZ26ve">https://reurl.cc/nZ26ve</a></p> <p>（4）桃園市長期照顧專區：<a href="https://reurl.cc/MXg1M4">https://reurl.cc/MXg1M4</a> 衛生局長期照護科 03-3340935、1966</p> <p>（5）發展遲緩兒童療育：<a href="https://reurl.cc/58QkVq">https://reurl.cc/58QkVq</a> 社會局兒童及少年福利科 03-3322101#6319-6323</p> <p>（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）：</p> <p>1.桃園市育兒資源網：<a href="https://reurl.cc/EXy8v1">https://reurl.cc/EXy8v1</a></p> <p>2.幼兒就學及課後照顧：教育局幼兒教育科#7584~7588 及國小教育科#7415~7420</p> <p>3.身心障礙照顧及就學：社會局身心障礙福利科 #6300~6307 或#6325~6328（小辦公室：#6307、#6327 或#6326）及教育局特殊教育科#7580~7583</p> <p>4.長期照護專線：1966</p> <p>5.老人福利服務：社會局老人福利科#6411~6418 或 #6461~6463</p> <p>6.社區安寧照護：衛生局醫事管理科 03-3340935#2322</p>
性騷擾處遇諮詢及資源	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	<p>（一）內政部性騷擾諮詢專線：113</p> <p>（二）勞動部職場性騷擾防治專區： <a href="https://eeweb.mol.gov.tw/genderZone/harassment.html">https://eeweb.mol.gov.tw/genderZone/harassment.html</a></p> <p>（三）桃園市政府性騷擾防治相關資源服務</p> <p>1. 桃園市政府性騷擾專區： <a href="https://dvpc.tycg.gov.tw/News.aspx?n=9164&amp;sms=13400&amp;page=1&amp;PageSize=20">https://dvpc.tycg.gov.tw/News.aspx?n=9164&amp;sms=13400&amp;page=1&amp;PageSize=20</a></p> <p>2. 桃園市政府家庭暴力暨性侵害防治中心委託榮欣社會</p>

諮詢 項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢管道
		福利服務促進協會性騷擾防治服務： <a href="https://www.rongxin.org.tw/score.php?id=5A460F03-4D95-532A-4663-07113DCB20F8">https://www.rongxin.org.tw/score.php?id=5A460F03-4D95-532A-4663-07113DCB20F8</a> (電話：03-3390085) 3. 桃園市政府勞動局性別平等工作法律扶助：03-3323530 4. 桃園市政府勞動局性別工作專區： <a href="https://lhrb.tycg.gov.tw/News.aspx?n=4887&amp;sms=10408">https://lhrb.tycg.gov.tw/News.aspx?n=4887&amp;sms=10408</a> 5. 桃園市政府法律相關服務資源： (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： <a href="https://reurl.cc/bGg64v">https://reurl.cc/bGg64v</a> （每週二、週 四 14:00~17:00）



# 桃園市政府員工協助方案導入系統

