

高雄市政府 111 年員工協助方案—Takao 善循環 職場添溫暖—

實施計畫

111 年 1 月 7 日高市府人企字第 11130028800 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、110 年度本府員工協助方案檢討暨規劃會議決議事項。

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、依據不同分眾需求，發展多元關懷措施，並協助員工微調生活型態以維持身心健康。
- 二、因應後疫情時代整合員工協助方案相關作為，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。
- 三、增進自我覺察、敏覺他人情緒及主動協助之關懷組織網絡。
- 四、建構組織溝通交流，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：111 年 1 月 1 日至 111 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. 盤點並整合機關所有相關內外部資源。 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. 綜析本年度 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，可視所屬機關(學校)規模配置人數。

2、運作方式：

(1) 建置關懷團隊合作平台，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 計畫並以團隊提供關懷服務，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。
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。

策略/步驟	規劃方式
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。至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) 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

運用多元推廣方式取得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。

(四)分眾性導入

- 1、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，提升推動力。
- 2、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。
- 3、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，並佐以多元培訓模式及數位化宣導媒材，協助融入新環境。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。
- 4、生涯轉變人員(婚、喪、生育等):依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。
- 5、聯合服務中心話務及社工人員：透過各式宣導管道使其知悉 EAP 內容並適時運用，給予適當的回饋與鼓勵，讓情緒勞務工作者對角色扮演及任務產生較高之認同。
- 6、防疫人員：留意員工加班及工作狀況，視實際需要及意願提供專屬性 EAP 相關課程；運用本府防疫關懷網提供其權益保障及心身關懷措施等線上服務。
- 7、身心障礙人員：主動提供「職務再設計」方案，透過訪談導入 EAP 資源，並提升基礎概念以正確認識個別需求。
- 8、消防人員:視實際需要提供災害事件之壓力調適與輔導資源，因應釋字第 785 號健康權之保障研議相關作為。

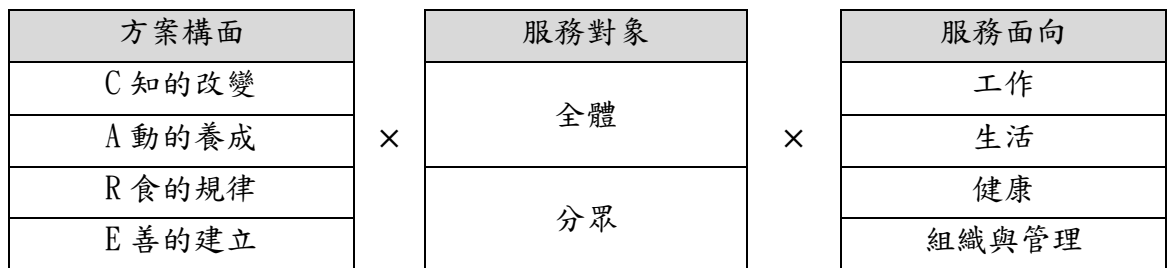
- 9、即將退休人員：主動關心退休後生活規劃與情緒，以及鼓勵參與本府辦理之 EAP 系列座談或研習。針對中高齡族群辦理職務健檢，並提供及追蹤健康維護措施；另對於臨退人員辦理關懷講座，如退休生涯規劃、身體保健等相關課程。
- 10、其他：篩選考績連續 3 年乙等、受懲處(懲戒)、法院扣薪及降調職務人員，規劃適合的服務資源並協助主管運用，以提升員工平時表現績效及工作生活平衡。運用「心情溫度計」等簡式量表及辦理主管敏感度訓練等方式提升組織覺察力，並強化職場關懷網絡，以營造友善支持的組織。

(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、Care 循環加乘方案

因應後疫情時代的來臨，秉持本府 EAP 雄五心(真心關懷、熱心友愛、耐心傾聽、用心服務、全心支持)之精神，輔以 CARE 循環模式(架構圖如下)，本府各機關齊心提供服務對象適切之方案資源，使 EAP 服務雙向加乘，共創友善職場環境。



(一)Change 知的改變：

開辦相應課程、講習或宣導，協助同仁提升情緒管理及壓力調適的能力，進而運用 EAP 相關資源，激發出不同思維重新看待現在的處境；並提升同仁對於權利與義務的認識，如在職場霸凌防治方面，針對個人協助、主管及機關整體組織特性分別給予不同引導，強化友善職場觀念。

(二)Accustom 動的養成：

透過多元體驗活動，增添體適能概念與自我體能強度，協助本府同仁保持運動習慣，降低三高與肥胖風險，增加員工健康認知及養成健康生活型態。

(三)Regulate 食的規律：

藉由健康飲食宣導或活動的導入，促進同仁重新認識身體生理訊息反饋、察覺自己的飲食習慣，建立並維持良好的飲食態度和健康行為。

(四)Establish 善的建立

培養察覺力、同理心及善用多元媒介等方式，增加員工垂直或橫向溝通與交流，建立個人社會支持系統，並提高對他人處境感受以提供適時洽當協助，把愛傳遞出去讓「善」不斷循環和流動，建構正向職場氛圍以提升工作動力。

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(07-3333221 轉 209)

1、個人諮詢(商)

申請服務:本府現職員工洽詢行政窗口提出申請，經由專人先審核資格，專業評估後提供服務並預約時間後，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)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。

(三)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 34 場次：

包括組織創新與風險管理、團隊建立與發展、績效領導及主管敏感度訓練等議題。

(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 64 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 44 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 20 場次。

(二)預期效益：藉由多樣貌課程提升本府同仁工作面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 36 場次：

(1)社福系列：包括親子溝通、婚姻家庭及長照等議題 6 場次。

(2)財務系列：包括理財規劃、財稅概念、兼顧職場等議題 11 場次。

(3)法律系列：包括行政及實用法律、法制能力等議題 19 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，共場次：

(1)醫療保健系列：包括中醫養身妙方、運動保健、休閒健康管理、三高與飲食等議題 20 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(預計 111 年 8 月上線)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、 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，視個案情況會同警察單位強制送醫，接受醫療協助及專業輔導，並持續追蹤。

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)協助個案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，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，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、案發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 111 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 34 場次	組織創新與風險管理	13	1,810 人
		團隊建立與發展	8	340 人
		績效領導	8	400 人
		主管同理心訓練	5	200 人
工作面	實體 64 場次	EAP 服務措施推動	10	270 人
		專業提升	27	1,310 人
		工作適應	7	380 人
		生涯規劃	5	120 人
		工作生活平衡	15	190 人
生活面	實體 36 場次	社福諮詢	6	350 人
		財務諮詢	11	440 人
		法律諮詢	19	1,320 人
健康面	實體 55 場次	醫療保健	20	1,000 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	1,200 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	預計辦理日期	研習對象	目的	上課人數
1	衛生人員風險管理作業研習班	1110221	本府衛生局及所屬機關人員	明瞭政府風險管理作業理論及風險管理實務操作。	65
2	風險辨識與評估	1110221	本府衛生局及所屬機關人員	明瞭政府風險管理作業理論及風險管理實務操作。	65
3	跨文化溝通研習班	1110301	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。	40
4	市政願景執行力專業知能研習班	1110301	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。	40
5	感動服務研習班	1110301	本府各機關學校委任職以上公務人員	增加同仁感動服務技巧，增加組織績效。	40
6	重要施政計畫先期作業研習班(一)(二)	1110301	本府各機關研擬或辦理重要施政計畫先期作業人員	1. 了解重要施政計畫體系、作業流程及作業目標。 2. 說明計畫撰寫重點及線上系統操作方法。	40/期
7	首長團隊共識營	1110301	本市市長、副市長、秘書長、副秘書長、一級機關首長、簡任人員	凝聚市府團隊共識，強化行政領導職能，共構願景，增進團隊優勢，提升市府團隊經營績效。	50
8	EAP 系列-疫情趨勢與個案管理專班	1110314	推動本府員工協助方案之主管人員	1. 瞭解疫情趨勢與界定影響組織運作因素，以團隊協作方式導入性執行措施。 2. 系統化整合內外 EAP 資源並解析 EAP 實務案例。	40

序號	主題	預計辦理日期	研習對象	目的	上課人數
9	新識力講堂(遠距班) (一)~(四)	1110328 1111031	本府各機關學校委任職以上公務人員	灌輸公務同仁新觀念，掌握最新發展趨勢與世界脈動。	80/期
10	創新思考、溝通表達	1110406	本市各區公所主管	1. 加強理論與實務運用。 2. 改變既有思維，創新服務效能。	100
11	區公所主管人員研習班	1110406	本市各區公所主管	1. 加強理論與實務運用。 2. 改變既有思維，創新服務效能。	100
12	市政行銷研習班 (一)~(二十)	1110411 1111212	本府各機關學校委任職以上公務人員	瞭解市政建設成果，並學習有效的行銷及導覽技巧。	40/期
13	治水與水情改善研習班	1110502	本府各機關學校委任職以上公務人員	增進公務同仁氣候變遷及治水防災知能，以強化水情探制強化能力。	40
14	市政專題研習班 (一)(二)	1110509 1111003	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。	40/期
15	儲備中階主管培育班	1110509	本府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。	40
16	EAP 系列-同理心鍛鍊技巧研習班	1110516	本府各機關基層主管人員(非人事人員)	1. 提升基層主管人員運用同理心技巧進行溝通與關懷。 2. 表達自己、瞭解人，增進人際互動情感交流，提高工作效率。 3. 提高回應同仁需求之品質與技巧，並為有困擾之同仁提供轉介。	40

序號	主題	預計辦理日期	研習對象	目的	上課人數
17	專案管理研習班-雲端應用	1110516	本府各機關委任職以上公務人員	學習專案管理工具，用最有系統的工作方法，讓工作團隊績效倍增。	40
18	初任薦任官等主管職務人員研習班(一)(二)	1110613 1110801	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。	40/期
19	好的管理是相互成就~激發團隊正念及活力研習班	1110627	本府各機關學校委任以上公務人員	使用 OGSM 管理技巧來精進團隊執行力，透過正念練習化解工作壓力，促進公務同仁永續性成長。	40
20	國小主任儲訓班	1100627 1110722	本市國小教師(主任甄選考試錄取人員)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 充實教育專業素養，增進學校行政知能。 2. 熟悉國民教育特質，貫徹國家教育政策，實現國民教育目標。 3. 瞭解當前國家重要政策及國際現勢，以堅定教育信念。 4. 涵養優良品德，陶冶高尚情操。 	60
21	國中主任儲訓班	1110627	本市國中教師(主任甄選考試錄取人員)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 充實教育專業素養，增進學校行政知能。 2. 熟悉國民教育特質，貫徹國家教育政策，實現國民教育目標。 3. 瞭解當前國家重要政策及國際現勢，以堅定教育信念。 4. 涵養優良品德，陶冶高尚情操。 	40

序號	主題	預計辦理日期	研習對象	目的	上課人數
22	公共關係、媒體溝通、危機處理	1110718	本府各機關學校委任職以上公務人員	學習如何面對媒體化危機為轉機，將衝擊降到最低，並在適當的時機傳遞訊息給媒體，成功利用議題宣傳。	40
23	團隊建立與激勵研習班	1110912	本府各機關委任職以上公務人員	學習利用激勵技巧讓同仁對工作充滿正面能量，達成組織目標，增加團隊績效。	40
24	團隊領導溝通初階研習營	1110919	本府主計處暨各局處主計主管人員	1. 培養同仁領導、溝通及協調能力。2. 傳遞同仁情感及業務交流。3. 使同仁在團體環境中，學習團隊合作、問題解決、自我反思的過程，主動分享個人感受。	40
25	開啟創意之窗~搭起溝通之橋工作坊	1111017	本府各機關學校委任職以上公務人員（含約聘僱及職工）	培養同仁創意思考能力、職場人際溝通能力、團隊合作的能力。	40
26	公民參與研習班	1111219	本府各機關辦理公民參與業務人員	1. 增加對公民參與基礎知能。2. 了解公民參與可以運用的型態與形式。	40
27	人力資源管理研習班	1111226	人發中心員工	提升員工自我成長與自我學習。	30

(二)「樂活高雄，智慧城市」學習列車

序號	主題
1	打造超越顧客期望的感動服務
2	問題分析
3	化解親師衝突與心靈壓力-狀況劇溝通研習
4	親師溝通與情緒管理
5	職場溝通與表達
6	職場人際關係與溝通技巧
7	和諧班經·共譜師生學習好樂園

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	預定辦理日期	研習對象	目的	每期人數
1	新聞稿撰寫暨媒體溝通研習班(一)(二)	1110103 1110801	本府衛生局暨所屬機關人員	使本府衛生局發布之新聞稿傳遞正確資訊的同時符合社會潮流，提升媒體報導意願及民眾閱覽興趣。	40/期
2	提升遠距辦公技能及線上會議工具軟體運用研習班(一)(二)	1110103 1110606	本府委任職以上公務人員	提升同仁遠距辦公所需數位能力。	40
3	退撫給與發放與退撫平台系統操作實務研習班	1110103	本府各機關學校人事人員	協助所屬人事人員熟悉退撫給與發放、追繳程序及退撫平台操作實務。	300
4	公文製作暨流程研習班	1110110	本府各機關學校委任職以上公務人員	1. 培養優秀公文製作基本能力。 2. 瞭解公文流程與簽核程序。 3. 具備公文實作能力。	50
5	市政生力軍入門研習班(一)(二)	1110110 1110718	本府各機關學校110、111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。	40/期
6	手機影音剪輯研習班	1110110	本府各機關學校委任職以上公務人員	學習手機影像編輯處理技巧，提升公務行銷影片質感及效能。	40
7	Microsoft Excel 報表統計研習班	1110117	本府各機關學校委任職以上公務人員(含職工)	培養公務同仁應用 Excel 資料處理能力，提升資訊素養與工作效能。	40
8	相會在雲端-辦公室雲端工具實用班	1110124	本府各機關學校委任職以上公務人員	藉由雲端工具的演練與操作，熟悉如何善用雲端工具技巧，並結合至公務推展。	40
9	EAP 系列-團隊機制推動服務措施與個案管理專班	1110207	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。 3. 以團隊機制規劃與設計符合需求之服務措施、並能持續追蹤與管理，以提升 EAP 執行成效。	40

序號	主題	預定辦理日期	研習對象	目的	每期人數
10	行動裝置研習班	1110207	本府各機關學校委任職以上公務人員	1. 瞭解行動裝置發展現況及未來趨勢，及其主要陣營之作業系統平台。2. 認識行動裝置的功能、熱門軟體(APP)的操作與應用，提升資訊應用能力。	40
11	市政生力軍行政職能研習班(一)(二)	1110214 1110801	本府各機關學校110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。	40/期
12	職場導師培訓研習班(一)(二)	1110307 1110808	本府110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。	40/期
13	人際溝通分析-TA治療理論與實務運用研習班	1110314	本府毒防局個案管理師、督導及本府毒防網絡局處人員	加強助人工作者的情感與認知方面的溝通，協助個案選擇適當的應變之道，並學習如何做有效的決策。	30
14	公務統計研習班	1110321	本府捷運局、行政暨國際處及工務局暨所屬機關會計及業務單位人員	1. 增進統計工作人員專業技能。 2. 提昇統計資料品質。	50
15	政府採購驗收程序與作業實務研習班	1110328	本府各機關學校辦理採購業務(含兼辦)之公務人員	增進採購專業人員對政府採購法令應用之技能，吸收實務經驗及方法，使政府採購業務順利完成，並提昇採購績效。	50
16	Google 工具及雲端工具研習班	1110411	本府各機關學校委任職以上公務人員	認識 Google 提供之網路服務，並應用其他各類雲端工具，提升線上專案協作能力。	40
17	高雄動起來，5G 智慧城市再升級研習班	1110425	本府各機關學校委任職以上公務人員	瞭解 5G 概念，提升公務同仁資訊科技觀念，增進智慧科技導入業務之能力，以推動高雄成為智慧城市發展。	40

序號	主題	預定辦理日期	研習對象	目的	每期人數
18	政策行銷表達力-打造秒懂政策圖卡研習班	1110425	本府各機關學校委任職以上公務人員	從瞭解政策內涵，能將重點歸納並透過圖像、文案技巧，簡明的向民眾表達，以利政策行銷及業務宣導。	40
19	樂於溝通研習班(一)(二)	1110502 1110620	本府教育局暨所屬各級學校會計人員及兼任會計員	增進職場人際互動與和諧溝通知能，俾能順利推動主計業務，提升工作效能。	40/期
20	EAP 系列-職場心升級工作坊	1110606	本府各機關商調本府外機關學校現任薦任以下之公務人員	1. 培訓紓解壓力技巧及提升新環境的調適能力。2. 促進市府員工職涯發展與施政目標扣合，連結所需資源，強化職場參與度與工作效能。	40
21	職場人際關係與溝通技巧研習班(一)(二)	1110613 1111121	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。	40/期
22	後疫時代雲端學習-遠距教學規劃研習班	1110627	本府各機關學校委任職以上公務人員。	後疫時代掀起遠距教學風潮，培育公務同仁具備遠距教學規劃能力，強化數位工具運用技巧。	40
23	APP 程式設計研習班	1110711	本府各機關學校委任職以上公務人員	培育市府同仁製作 APP 軟體之能力，提升自製 APP 軟體品質及深化研習成果。	40
24	110 年特種考試地方政府考試錄取人員集中實務訓練班(一)(二)	1110711	本府 110 年特種考試地方政府考試及 111 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。	20/期
25	大數據分析與政策管理應用研習班	1100712	本府各機關統計工作人員	1. 了解大數據分析之基本概念與分析技術。 2. 建立大數據分析能力。 3. 將此能力應用於政府議題和政策管理之上。	40
26	臉書粉絲專頁經營技巧及實務研習班	1110725	本府民政局暨所屬、區公所同仁	加強同仁營運臉書粉絲專頁能力。	40

序號	主題	預定辦理日期	研習對象	目的	每期人數
27	撰擬職務上應用統計分析-統計圖表繪製研習班	1110801	本府各機關主計及業務人員	提升市府各機關業務科及主計人員運用 Excel 軟體繪製統計圖表技巧，增進分析內容可讀性。	40
28	激發你的邏輯思維研習班	1110808	本府各機關學校委任職以上公務人員（含約聘僱及職工）	培養清晰的邏輯思維，學會從不同角度思考事情，活化推理思考的敏銳度，以提升個人組織力與工作效	40
29	考試錄取人員實務訓練輔導員暨人事人員研習班	1101012	1. 承辦考試錄取人員業務之人事人員。 2. 實務訓練之輔導員。	1. 強化人事人員辦理考試錄取業務之專業知能。 2. 規範輔導員之輔導業務注意事項，提昇輔導成效。	100
30	主計學術應用研習班	1101115	本府各機關學校主計人員	1. 增進本府主計同仁對會計、預算及統計運用之專業素養與知能。 2. 強化歲計、會計及統計三連環之運用。 3. 對各機關業務運用有實質助益。 4. 達成資源有效配置及統計支援決策的功能。	100
31	1999 案件處理原則暨 OPEN DATA 大數據運用研習班	1111205	本府一級機關及各區公所	熟悉線上即時服務案件處理原則及系統介面操作，並運用 1999 OPEN DATA 大數據於各局處之陳情案件分析。	70
32	公務決算編製研習班(一)(二)	1101220	本府各機關學校會計人員	1. 增加各機關辦理決算同仁對決算編製之專業知識，進而提升決算編製效益。 2. 為促進各機關會計同仁瞭解會計資訊系統年度結轉及決算作業之功能操作程序。	80

(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	預定開班日期	訓練(研習)對象	開班目的(請條例)	每期人數
1	退休生涯規劃研習班	1110321	1. 111 年準備辦理退休公務人員。2. 規劃 112 年辦理退休公務人員。	協助即將退休人員思考並實現第二生涯的規劃。	80
2	樂在工作研習班(一)(二)	1110516 1110523	本府警察局人員	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。	40/期
3	人事人員志願服務體驗營	1111107	本府各機關學校人事人員	提昇所屬人事人員辦理志願服務知能與熱忱，帶動機關同仁參與志願服務工作。	40
4	藝術活動規劃研習班	1111121	本府各機關學校委任職以上公務人員	提升公務人員藝術賞析能力，強化各藝術專業領域策展能量，使高雄成為各項文化藝術節慶之都。	40
5	拍照及構圖技巧及實務研習班	1111121	本府民政局暨所屬、區公所同仁	加強同仁行政行銷及宣導能力。	70
6	公教志工一日體驗營	1111205	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。	40

(三)「樂活高雄，智慧城市」學習列車

序號	主題
1	不凋永生恆星-永生盆花製作
2	舌尖上的海洋-從海廢到海洋生物多樣性保育
3	環境教育生活美學手作藝術品體驗
4	不窮不病不無聊：第三人生樂活提案
5	我的人生我負責

序號	主題
6	員工協助方案-攝影技巧
7	生活美學~品味咖啡人生
8	跟著莫札特去旅行
9	我的生命故事分享
10	慢活人生~微旅行
11	到底行不行-疫情過後的輕旅行
12	疫情過後的輕旅行
13	特教學生親職教育研習
14	校園霸凌事件處理與預防
15	正向心理學:高關懷兒少情緒講座
16	情緒障礙孩子的辨識與輔導
17	手機攝影剪輯研習班
18	紓壓系列一：創傷知情角度的學生輔導，用藝術陪伴自己與學生
19	日漸親近-依附理論與關係經營
20	輔導知能研習
21	光與影—拍出精彩一瞬間
22	談學生情緒與行為問題的處理策略
23	桌遊於情緒教育之應用
24	急救訓練
25	特殊教育研習
26	教室內的融合教育

高雄市政府員工協助方案—生活面服務內容

(一)生活面-財務及社福諮詢相關訓練

序號	班期名稱	預定開班日期	研習對象	開班目的	每期人數
1	疫後危機：談未來財經發展與理財研習班	1110117	本府各機關學校委任以上公務人員	掌握全球財經趨勢，增進公務同仁個人財務規劃之能力。	40
2	「家庭友善」系列研習-長照知能專題演講	1110321	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。	150
3	退休生活好EASY-退休理財研習班(一)(二)	1110509 1111003	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。	40/期
4	長期照顧服務結合 CEDAW 課程研習班(一)(二)	1110711 1110829	本府衛生局暨所屬醫院、衛生所公務人員	1. 提升本府衛生局暨所屬同仁對長期照顧相關議題敏感度。 2. 落實性別意識培力及性別平等宣導。	40/期
5	長照新知研習班(一)(二)	1110725 1111205	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。	40/期

(二)生活面-法律諮詢相關訓練

序號	班期名稱	預定開班日期	研習對象	開班目的	每期人數
1	地政人員訴願法基礎研習班	1110103	本府土地開發處之所屬人員	增進本府土開處人員之工作上專業能力。	40
2	刑法暨貪汙治罪條例解析研習班	1110103	本府各機關委任職以上或業務相關之非法制人員	增進刑法暨貪汙治罪條例知能。	100
3	實用法律系列-道路交通事故之民、刑事責任與法律程序解析(遠距班)	1110117	本府各機關學校委任職以上公務人員	增進對道路交通事故相關法律條文之認識，以提升相關法律知能。	100

序號	班期名稱	預定開班日期	研習對象	開班目的	每期人數
4	行政法律系列-公務人員保障法	1110207	本府各機關學校委任職以上公務人員	增進公務人員對自身權益之保障概念，俾無後顧之憂，依法行政。	80
5	實用法律系列-民法親屬及繼承	1110307	本府各機關學校委任職以上公務人員	增加對民法親屬及繼承之認知，提升公務人員法治素養。	100
6	行政程序法-原理原則研習班	1110411	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。	100
7	地政人員行政訴訟法基礎研習班	1110425	本府土地開發處之所屬人員	增進本府土開處人員之工作上專業能力。	40
8	行政處分實務解析研習班	1110425	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。	100
9	免費軟體及網路合法資源研習班	1110530	本府各機關學校委任職以上公務人員	認識網路免費軟體，合法資源辨識及合理使用，提升公務行銷效能。	40
10	行政訴訟研習班	1110704	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。	100
11	實用法律系列-民法物權與債權	1110718	本府各機關學校委任職以上公務人員	1. 增進對民法物權編所規範法律行為之概念，以提升相關法律知能。 2. 增進對民法債編所規範法律行為之概念，以提升相關法律知能。	100
12	正當法律程序-刑事訴訟法與其他法律之關係	1111017	本府各機關學校委任職以上公務人員	增加公務人員對法律的認識，提升法治素養。	100
13	消費者保護研習班-消費者的百寶箱	1111128	本府各機關學校委任職以上公務人員	強化消費者保護自我意識，並充分瞭解及運用消費者保護知識，進而提高消費者保護之公民意識。	40

(三)「樂活高雄，智慧城市」學習列車

序號	主題
1	許你一個支持與陪伴- 長照 2.0 的安心守護
2	樂在工作的理財人生
3	投資理財享樂退
4	樂在工作、培養財商知識，邁向財富自由人生
5	金融理財
6	智慧金融-掌握趨勢，投資未來
7	投資理財規劃
8	投資理財策略-規劃美好人生
9	理財與生活
10	生活法律輕鬆學
11	生活法律小常識
12	生活與法律-民法繼承篇之解析
13	淺析公務員依法行政與圖利便民之實務案例
14	生活法律一點靈
15	生活法律面面觀

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	預定開班日期	研習對象	開班目的	每期人數
1	低碳蔬食綠生活研習班 (一)~(六)	1110214 1111107	本府各機關學校蔬食業務承辦人員	依高雄市環境維護管理自治條例推廣蔬食減碳議題，同時推廣本市綠色生活景點。	40/期
2	警務人員紓壓研習班 (一)(二)	1110321 1110502	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. 提昇人文素質。	50/期
3	低碳就是吃在地食當季—環境教育研習班	1110321	本府各機關學校委任職以上公務人員及職工	養成健康飲食和環保減碳的生活習慣，降低碳排放量。	40
4	「疫」起守護健康~認識傳染病防治研習班	1110328	本府各機關學校委任以上公務人員	增強公務同仁在生活中自我防護的能力，守護個人的健康與生命。	40
5	創傷知情輔導實務工作坊 (一)(二)	1110502	本府處理性侵害案件之警政、教育、司法、衛生、心理、社政及少年輔導委員會相關專業人員	1. 增進在職保護社工人員創傷輔導專業知能及工作技巧，以維護被害人權益。2. 促進網絡合作共識，提升服務品質及成效。	40
6	「家庭友善」系列研習-養生保健專題演講	1110815	本府各機關學校公教人員	普及健康保健知識，培養自我關照意識，樹立本府員工健康生活方式。	250
7	EAP 研習班-尋找幸福的味道 (一)(二)	1111121	本府衛生局暨所屬醫院、衛生所公務人員	藉由芳療舒壓活動使同仁得以抒緩情緒，獲得正向支持力量。	40
8	幸福，從家開始經營-親子篇	1111128	本府各機關學校職工及委任職以上公務人員。	增進本府同仁對家庭教育的重視及瞭解。	40

(二)「樂活高雄，智慧城市」學習列車

序號	主題
1	親子關係一把罩、幸福家庭真美妙
2	「陪伴」是給孩子最好的禮物～愛，在家
3	管教孩子百寶箱
4	親子溝通
5	家庭溝通沒煩惱
6	親子交流之「愛」與「礙」
7	婚姻暴力與自殺防治
8	自閉症兒童學齡期的陪伴之路
9	藝術治療-和諧粉彩畫出內心世界
10	防疫新生活~健康有我皂
11	向上提升的心靈饗宴
12	疫情下的社會工作與自我身心照顧
13	健康老化：高齡者生心理、社會與靈性需求評估與處遇（一）
14	身心靈與教學互動關係
15	暢談中醫養生保健
16	情緒控管
17	教師活力體驗
18	當脈輪花精與身體穴道相遇
19	禪繞畫-腦瑜珈
20	健康老化：高齡者生心理、社會與靈性需求評估與處遇（二）
21	健康年輕很簡單~暢談耳穴保健、飲食、運動、減壓
22	健康促進--桌球體適能
23	防疫紓壓~樂陶陶
24	身心紓壓帆布包絹印製作
25	健康飲食新主張
26	創皂紓壓好生活-手工皂 DIY

序號	主題
27	耳穴健康保健
28	健康快易通～職場體適能健康促進研習
29	健康好自在
30	EAP 系列-營養學相關課程
31	上班族情緒管理與紓壓
32	健康講座-辦公室瑜珈
33	健康養生
34	增肌減脂降血糖，找回自信的你
35	芳療舒壓
36	為自己發掘生命的動能-談快樂的原動力
37	跟著淋巴動起來-淋巴排毒舒氧操
38	「心肺保健，健康心肺來」
39	健康人生-經絡舒暢享好眠
40	情緒管理及壓力調適
41	健康議題
42	紓壓系列二：中醫經絡按摩與芳香療法
43	健康快樂人生
44	心靈紓壓講座
45	健康外食不怕胖
46	紓壓系列三：紓壓放鬆操與呼吸、上班族的美力放鬆按摩法
47	職場紓壓 FUN 一下