

# 交通部鐵道局109年度員工協助方案推動計畫

109年2月15日鐵道人字第1095200278號函訂定

109年4月29日鐵道人字第1090009657號函修正

## 壹、依據

- 一、交通部鐵道局推動員工協助方案實施計畫。
- 二、本局108年度員工協助方案滿意度暨服務需求問卷調查檢討報告。

## 貳、目標

- 三、透過多元化的專業服務，規劃適當方案與提供資源，預防、發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使同仁能以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能。
- 四、藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好的組織文化，提升組織競爭力。

## 參、服務對象

本局職員、約聘僱人員、支援借調人員、工友(含技工、駕駛)、助理人員；另員工協助方案專題講座並開放本局員工直系二等親屬參加。

## 肆、年度推動項目

面向	推動項目	內容	期程	績效指標
一、計畫組織	(一)訂定年度計畫	依據組織願景、服務滿意度及需求調查分析報告訂定年度推動計畫。	109年4月	核定年度推動計畫
	(二)召開員工協助方案推動小組會議	每年定期及視業務需要召開會議，就員工協助方案促進事項及各單位提案等議題進行討論。	109年1月至12月 註：視疫情狀況辦理。	1次會議
	(三)辦理員工協助方案工作圈活動	精進本局員工協助方案推動品質，擇訂討論主題與所屬機關定期交流。	109年1月至12月 註：視疫情狀況辦理。	辦理2次活動

面向	推動項目	內容	期程	績效指標
			理。	
	(四)精進發展適性之協助方案	以本局特色員工協助方案—「第一線工程人員」為基礎，設計專屬交通運輸人員適性之協助方案。	109年6月	完成1項方案
	(五)辦理年度服務需求調查	以不記名方式辦理年度服務需求調查，以瞭解同仁及組織需求。	109年10月至11月	完成分析報告
二、方案導入	(一)辦理員工協助方案推廣活動	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 製作員工協助方案宣導品。</li> <li>2. 設置員工協助方案網站專區。</li> <li>3. 新進人員報到3日內，專人說明本局員工協助方案服務內涵。</li> </ol>	109年1月至12月	年度員工協助方案知悉度達80%以上
	(二)辦理員工協助方案專業課程	依據交通部員工協助方案人員專業訓練計畫(107-109年)辦理主管人員、關懷員、承辦員工協助方案人員及主管等專業課程。	109年1月至12月 註：視疫情狀況辦理。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主管訓練達6小時</li> <li>2. 關懷員訓練達6小時</li> <li>3. 承辦人及主管訓練達12小時</li> </ol>

面向	推動項目	內容	期程	績效指標
	(三)推動員工協助關懷意識培力全員訓練計畫	依據交通部及所屬機關(構)員工協助關懷意識培力全員訓練計畫(109至113年),辦理員工協助方案相關之影片觀賞、實體、數位學習課程等,增進員工關懷轉介之敏感度。	109年1月至12月 註:視疫情狀況辦理。	本局同仁完訓率達10%
	(四)推動職場霸凌防治宣導	制定職場霸凌防治宣導計畫及處遇措施。	109年1月至12月	完成計畫並宣導周知
	(五)辦理正向績效面談	藉由主管與同仁正向的互動交流,共同找出績效不佳的原因及改善方案,並視同仁需求提供後續輔助措施。	109年1月至9月	主管與同仁年度至少進行1次績效面談
	(六)導入協助措施機制	請各單位主管評估提供需強化工作績效或具發展性之人員名單,導入協助措施。	109年1月至12月	至少協助1個個案導入協助措施
三、服務提供	(一)提供多元「個人諮詢」及「團體諮詢」服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置諮詢服務專線電話及電子信箱,同仁可逕洽(或透過人事室轉介)本局委託之專業諮詢機構,由專業人員提供心理、法律、理財、醫療及管理 etc 面向諮詢服務。</li> <li>2. 由本局蔡前副局長擔任員工協助方案心靈導師,每週四下午1時30分至5時,於本局12樓諮商室為本局同仁提供多元協助措施。</li> </ol>	109年1月至12月	諮詢服務滿意度達80%以上

面向	推動項目	內容	期程	績效指標
三、 服務 提供	(二)辦理員工協助方案專題講座	辦理「身體保健」、「生活規劃」及「理財觀念」等主題講座。	109年1月至12月 註：視疫情狀況辦理。	講座滿意度達80%以上
	(三)辦理各級人員職能強化訓練	針對中高階主管及一般人員分別辦理職能強化訓練課程。	109年1月至12月 註：視疫情狀況辦理。	課程滿意度達80%以上
	(四)辦理教練式團隊共識培訓	辦理本局業務單位教練式團隊共識培訓。	109年1月至8月 註：視疫情狀況辦理。	完成5場次
	(五)推動過勞預警關懷	就每月加班達一定時數人員，請單位主管採取關懷措施。	109年1月至12月	每月10日前完成關懷通報
	(六)提供員工一站式關懷服務	依據同仁個案需求，提供請假、保險、職務代理、退休及心理或健康諮詢服務完整資訊及建議。	109年1月至12月	接獲通報需求後3日內提供
	(七)提供身心檢測儀檢測服務	依據同仁個案需求，提供身心檢測儀檢測服務，以掌握個人身心平衡狀況。	109年1月至12月	年度員工協助方案滿意度達80%以上
	(八)辦理全局同仁交流活動	辦理親子日活動邀請員工眷屬瞭解同仁工作情形，增進親子情感交流，體會工作辛勞。	109年1月至12月 註：視疫情狀況辦理。	1場次
	(九)利用多	1. 於本局網站「員工協助」專	109年1	年度員工

面向	推動項目	內容	期程	績效指標
	元管道提供 EAPs 資訊服務	<p>區提供各項線上自我健檢量表連結。</p> <p>2. 於本局內網「員工協助」專區提供心理、法律、理財、醫療及管理 5 類社會資源網絡地圖。</p> <p>3. 提供大台北地區幼兒園托育服務優惠資訊。</p> <p>4. 透過人事服務簡訊提供有關員工權益之法規修正重點、EAPs 活動、關懷文章等相關資訊。</p> <p>5. 提供員工協助方案相關書籍影音資源供同仁借閱。</p>	至 12 月	協助方案滿意度達 80%以上
四、成效評估	辦理滿意度調查	含員工協助方案年度滿意度調查、訓後及諮詢滿意度調查。	109 年 1 至 12 月	完成年度滿意度調查分析檢討報告

#### 伍、經費

辦理本計畫所需經費，由本局相關預算項下支應。

陸、本計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。