高雄區監理所人事室業務簡報
-員工協助方案(EAPs)推動情形

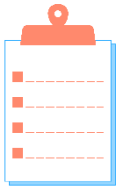
日期：111年5月19日

交通部公路局 DIRECTORATE GENERAL OF HIGHWAYS, MOTC

一、計畫&組織

修訂實施計畫

111年3月29日高監人字第1110063533號函修訂公布實施

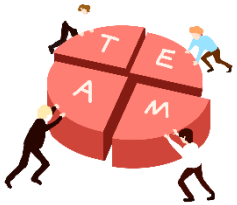


訂定推動計畫

111年4月12日高監人字第1110074148號函訂定公布實施。

成立推動小組

副所長擔任召集人，各單位主管擔任小組成員，必要時得邀集關懷員參加會議討論。



EAP工作圈活動

Only for U：藉由監理人事工作圈就監理機關第一線服務人員之專屬照護計畫檢討相關執行情形及提出精進建議

二、了解需求與規畫方案(1/2)

1 110年滿意度

- 110年6月21日至7月2日以google表單辦理滿意度調查。
- 110年員工協助方案整體滿意度為76.69%。
- 醫療保健滿意度最高、家庭關係最低。

2 111年度需求調查

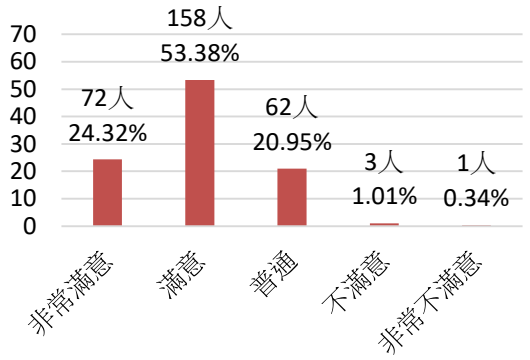
- 110年6月21日至7月2日以google表單辦理需求調查。
- 以醫療保健需求度最高，家庭關係需求度最低。
- 需求度與整體滿意度高低呈現正比關係。

3 滿意度與需求關係分析

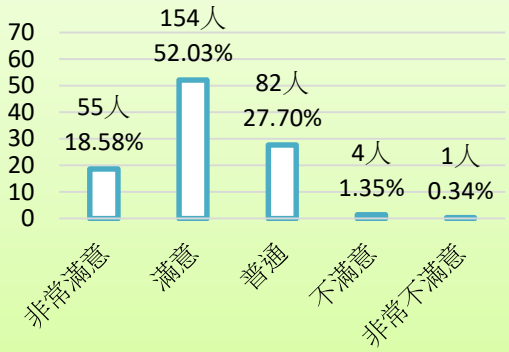
- 醫療保健需求度最高，分析係因平均年齡偏高，職員平均年齡46.1歲，約僱人員51.5歲。
- 家庭關係需求度最低，分析係因性別平等及家庭因素政策，有彈性請假及留職停薪措施。

110年滿意度調查

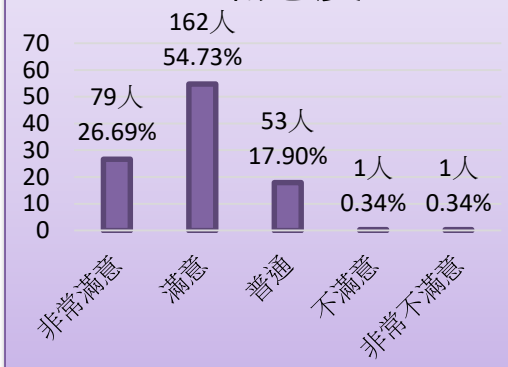
2-1 心理健康服務之滿意度



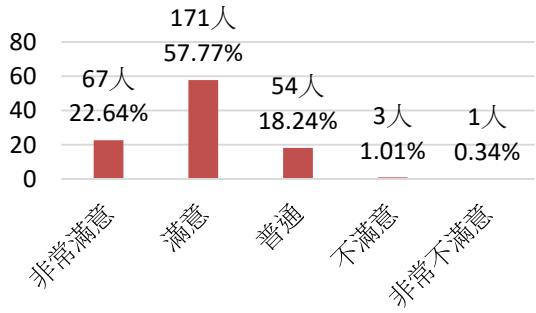
2-4 家庭關係服務之滿意度



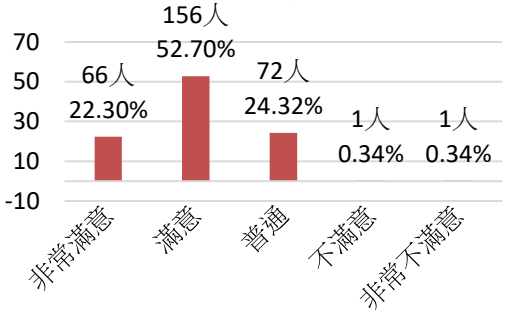
2-2 醫療保健服務之滿意度



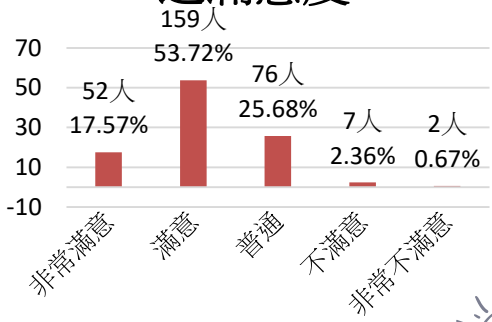
2-5 財務諮詢服務之滿意度



2-3 法律扶助服務之滿意度

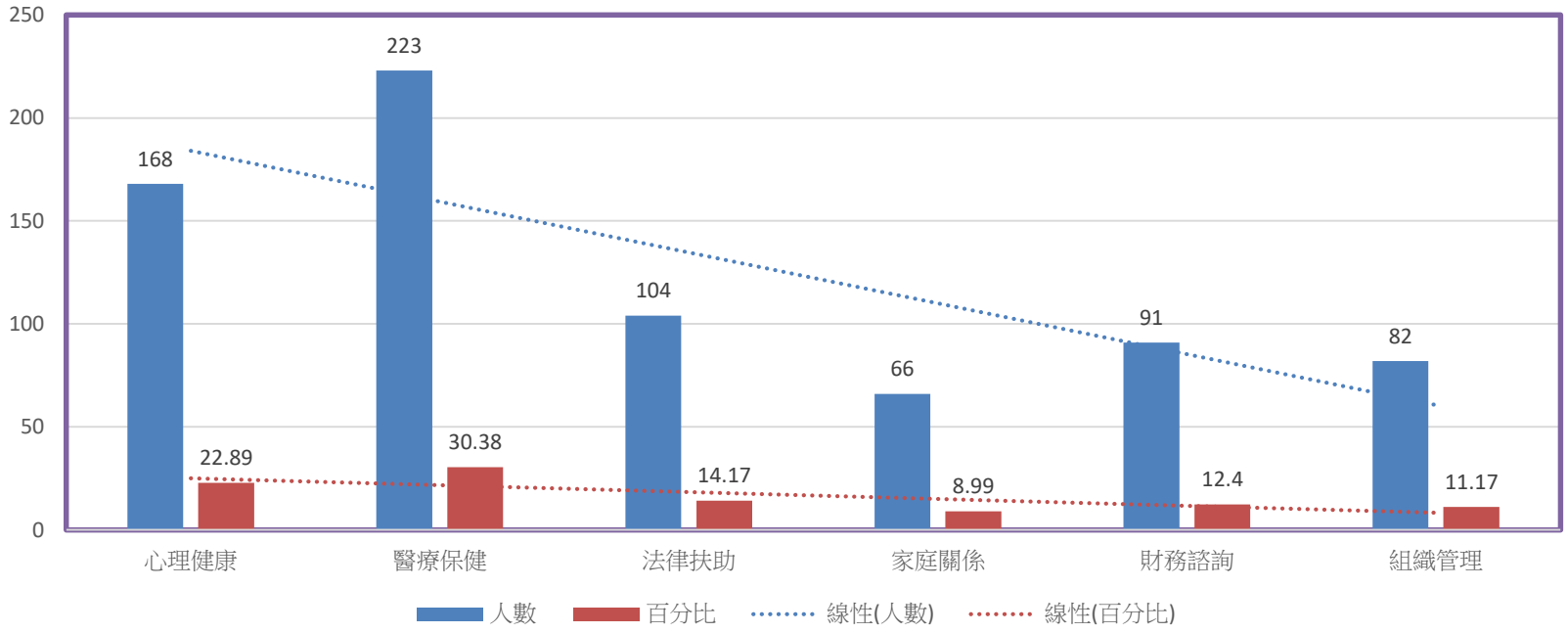


2-6 組織管理服務之滿意度



111年需求調查

整體需求	心理健康	醫療保健	法律扶助	家庭關係	財務諮詢	組織管理
人數	168	223	104	66	91	82
百分比	22.89	30.38	14.17	8.99	12.4	11.17



二、了解需求與規畫方案(2/2)

辦理員工協助方案推廣活動

- 本所網頁「員工協助專區」提供相關服務資訊。
- 運用各項集會、電子郵件、每月服務簡訊、業務通報line群組傳遞訊息。
- 落實新進人員服務「宅急便」，幫助早日適應環境。

提升員工關懷意識

- 配合推動員工協助關懷意識培力訓練計畫，參訓目標達95%以上。
- 規劃提升員工關懷意識創新措施，自110年起訂定「型塑機關組織文化，提升組織氛圍實施計畫」。

推動職場霸凌防治

- 訂定「本所職場霸凌防治及處理作業規定」，公開揭示宣導相關申訴規定。
- 製作懶人包並以電子郵件及line群組加強宣導
- 以故事個案於集會暨人事簡訊分享。

EAP多元宣導推廣

EAP專區
心理健康資訊
災難心理重建
自殺防治
政府跨部會自殺防治手冊
STOP BULLYING
職場霸凌防治
職場霸凌防治案例

Employee 員工
Assistance 協助
Programs 方案
Only For You
助您找到方向
員工協助方案(EAP)簡報
✓ 何謂「員工協助方案(EAP)」
✓ 「員工協助方案(EAP)」服務項目
✓ 如何申請「員工協助方案(EAP)」
✓ 109年員工協助方案辦理宣導推廣情形
✓ 檢討與回饋
交通部公路總局高雄區監理所 關心您

何謂「員工協助方案(EAP)」
HAPPY BIRTHDAY

職場霸凌懶人包宣導推廣

六、人事室楊主任報告：

二、宣導職場霸凌防治及處理作業規定

訂定目的

建構健康友善之職場環境，提供員工免受霸凌侵犯之職場，進而安心投入工作。

職場霸凌定義

發生在工作場所中，同仁間或主管及部屬間藉由權力濫用與不公平對待，所造成持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沈重之身心壓力。

為強化主管與員工對霸凌行為的認識、覺知及行為規範，應運用員工協助方案及規劃相關反霸凌系列課程進行預防宣導，並利用集會及文宣等各種傳遞訊息方式，加強所屬員工有關職場霸凌防治措施及申訴管道之宣導。

六、人事室楊主任報告：

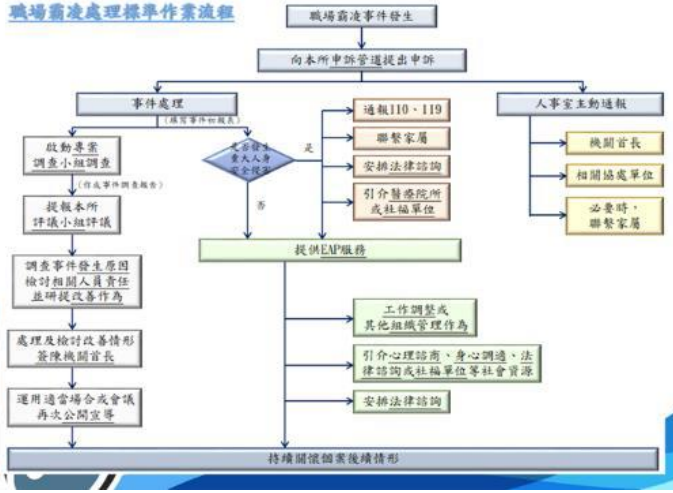
職場霸凌防治及處理作業規定

申訴管道：

- 受理申訴管道：本所人事室
- 申訴專線電話：07-7274908
- 申訴傳真：07-7266061
- 申訴電子信箱：khcheart@thb.gov.tw
- 申訴信箱：鳳山郵政23-100號

六、人事室楊主任報告：

職場霸凌處理標準作業流程



六、人事室楊主任報告：

職場霸凌案例

同事訂披薩沒揪！她怒控職場霸凌「被當空氣」獲賠88萬

訂披薩不揪！英國一間汽車經銷公司老闆每個月都會讓所有員工訂披薩來吃，聯絡彼此感情，怎料其中一名女員工卻**總是被排除在這場「披薩午餐會」之外**，她氣得一狀告上法院控訴**職場霸凌**，最終**勝訴獲賠2.3萬英鎊**（約88萬元新台幣）。

據《統報》報導，福特汽車在英國某間經銷分公司的女員工萊威卡（Malgorzata Lewicka）指控，公司在**薪資**和**工時**方面曾出現**性別歧視**的狀況，沒想到她當時向公司申訴後，公司每個月最後一個週五的**「披薩午餐會」疑似都故意將她排除在外**，其他同事都有被問到想要吃什麼，唯獨自己被冷落，她氣得蒐證後向法院**提告職場霸凌**。

對於員工的指控，該間公司回應，萊威卡沒有說過要訂午餐，且她和同事間早已沒有交際往來，認為她的人際關係有問題，不過法官僅接受「訂午餐是臨時的」說法，畢竟這種聚餐是非正式的，但萊威卡提供了明確的證據，公司主管走遍辦公室詢問每個同事餐點，偏偏沒問到她，也沒其他同事問她要訂什麼。

法官審理此案後認為，萊威卡作為一名全職單親媽媽，在整起事件中處於不利地位，且於2019年1月遭到公司裁員，確實受到**性別歧視**與**職場霸凌**，最終判公司須賠償2.3萬英鎊給萊威卡，其中包括精神賠償與收入損失。

https://news.tvbs.com.tw/world/1505949

三、員工協助方案推動情形重點分享(1/7)

110年EAP暨提升組織文化活動

凝聚內部客群共識
打造永續幸福職場

110年為形塑優質組織文化，辦理各項活動:

1.與首長有約座談會 4場
2.員工月會暨座談會 6場
3.宣導組織文化 4場
4.英語及專書讀書會 2場
5.中高階人員共識營 1場
6.第一線人員座談會 1場
7.第一線人員觀摩會 2場
8.技術人員座談會 1場

中高階主管研習營

南投監理站業務觀摩

一線窗口同仁座談會

員工座談會

三、員工協助方案推動情形重點分享(2/7)

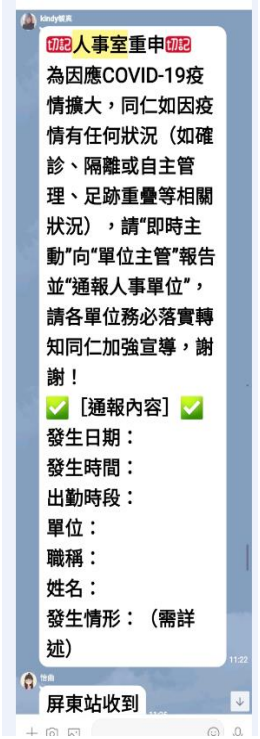
111年1~5月座談會推動績效-7場次

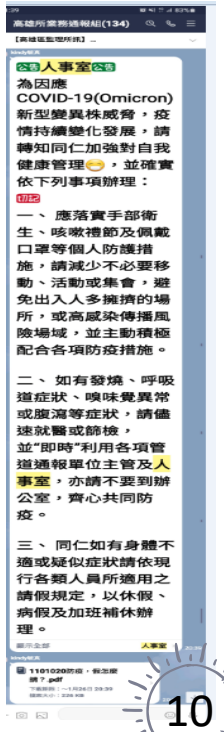
- ◆ **巡迴年終檢討會暨員工座談會**：屏東站1月12日、台東站年1月17日、澎湖站1月20日、恆春分站5月12日，達雙向溝通及傾聽同仁心聲。
- ◆ **辦理主管職務輪調座談會**：屏東站3月9日、台東站3月30日 、澎湖站5月3日。

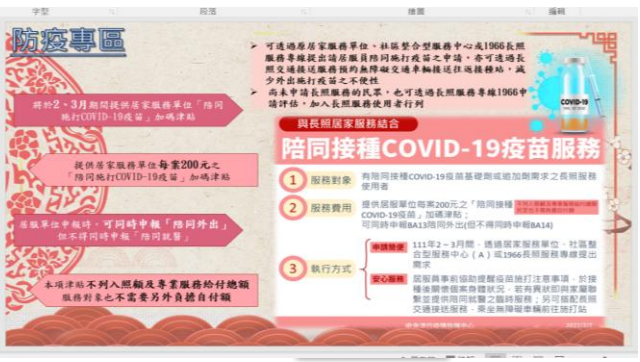
三、員工協助方案推動情形重點分享(3/7)

防疫宣導措施及個案通報關懷-1

- ◆ 111年1-5月人事簡訊宣導防疫措施、line通報群組宣導「假怎麼請」及通報機制。
- ◆ 個案通報累至5月16日止計有18人：6人確診（1人留職停薪中），3人居家隔離（BV系統），9人居家隔離（未上 BV系統，本所自行追蹤），均由專人持續關懷。







三、員工協助方案推動情形重點分享(3/7)

防疫宣導措施及個案通報關懷-2

◆ **鑒於疫情嚴峻，確診及居家隔離人數激增，特由人事主任寄送關懷信予以協助與健康追蹤並留下紀錄。**

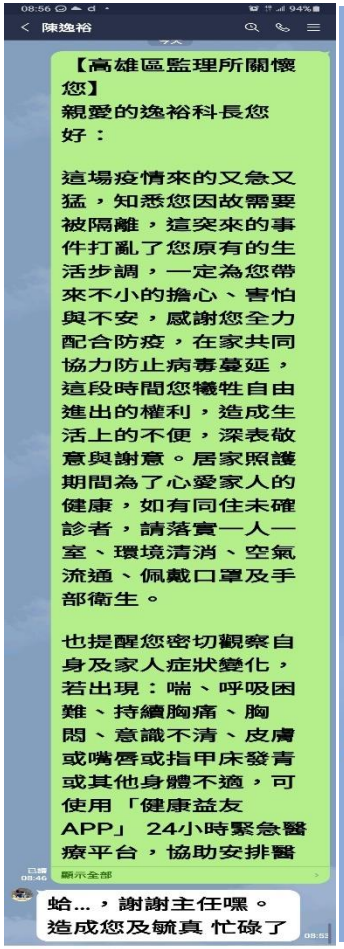
【高雄區監理所關懷您】
親愛的　　您好：

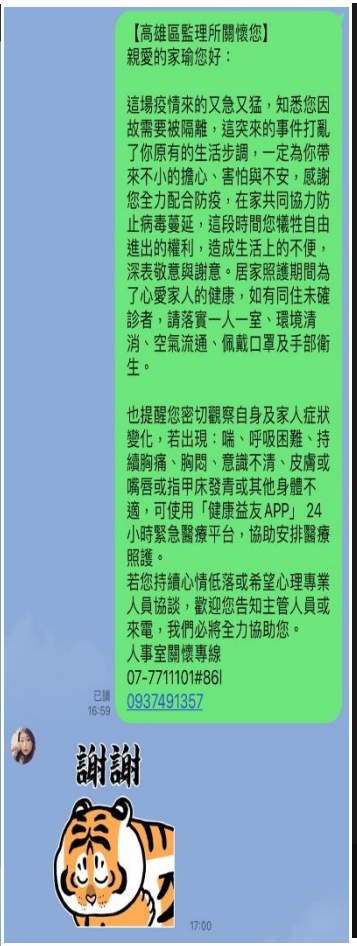
這場疫情來的又急又猛，知悉您因故需要被隔離，這突來的事件打亂了您原有的生活步調，一定為您帶來不小的擔心、害怕與不安，感謝您全力配合防疫，在家共同協力防止病毒蔓延，這段時間您犧牲自由進出的權利，造成生活上的不便，深表敬意與謝意。居家照護期間為了心愛家人的健康，如有同住未確診者，請落實一人一室、環境清消、空氣流通、佩戴口罩及手部衛生。

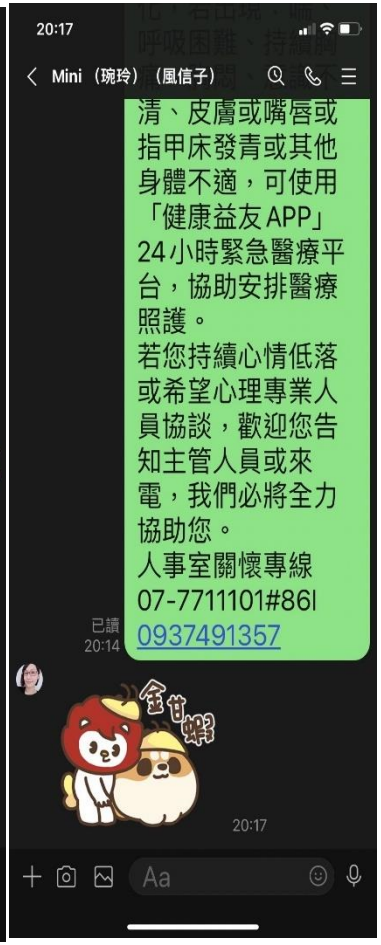
也提醒您密切觀察自身及家人症狀變化，若出現：喘、呼吸困難、持續胸痛、胸悶、意識不清、皮膚或嘴唇或指甲床發青或其他身體不適，可使用「健康益友APP」 24小時緊急醫療平台，協助安排醫療照護。
若您持續心情低落或希望心理專業人員協談，歡迎您告知主管人員或來電，我們必將全力協助您。
人事室關懷專線07-7711101#861　0937491357

三、員工協助方案推動情形重點分享(3/7)

防疫宣導措施及個案通報關懷-3







三、員工協助方案推動情形重點分享(4/7)

111年中高階團體建立研習營-1

- **辦理依據：**依據本所「型塑機關組織文化，提升組織分為實施計畫 」 暨公路總局109年6月18日路人考第1090076699號書函，配合政府政策，促進國民旅遊刺激地方景氣，帶頭鼓勵國內旅遊及消費。
- **辦理宗旨：**強化本所中高階主管團隊協調與整合力，凝聚共識、建立共同願景。
- **研習營內容：**
  1.中高階主管團體建立共識課程(特別邀請高雄科技大學蘇育民教授擔任講師)。
  2.團體建立實作(食物造橋) 。3.綜合座談會(陳文瑞局長主持) 。
- **日期、地點：**111年3月12~13日，澎湖地區、澎湖風管處、澎湖監理站。
- **參加人員：**總局陳文瑞局長、本所股長級以上人員41人，工作人員5人。

三、員工協助方案推動情形重點分享(4/7)

111年中高階團體建立研習營-2

研習營內容活動剪影：

1.中高階主管團體建立共識課程2.團體建立實作~食物造橋。3.綜合座談會。

三、員工協助方案推動情形重點分享(5/7)

辦理「別和情緒炸彈做朋友」訓練課程

- 辦理日期：111年4月30日（星期六）9時至12時計3小時。
- 辦理宗旨：身處高壓職場環境及無所不在的人際壓力、情緒壓力、心理壓力等，均可能導致員工身心不健康，欠缺工作動力、降低工作品質，這都是機關需重視員工協助方案的緣由，因為照顧好同仁的身心健康、調適好情緒壓力，才能提供民眾更好的服務。
- 特聘講師：邀請本所特聘黃宇達心理諮商師蒞臨講授
- 參加人員：80人。

三、員工協助方案推動情形重點分享(6/7)

辦公室改造-EAP適性談心坊~內外皆宜

- 110年起在所長全力支持下，克服預算問題，開始規劃人事室辦公室由2樓搬遷至3樓，並於110年12月29日完成辦公室搬遷及改造，辦公室內增設談心坊、業務研討空間，並在3樓另覓談心、紓心空間，打造內外皆宜的紓壓環境。
- 在辦公廳舍2樓樓梯間設置「健康職場逗陣來」「打造優質員工DNA」看板，紀錄員工參與活動精彩點滴。

簡報結束 敬請指教