

# 桃園市政府 112 年度推動員工協助方案實施計畫

桃園市政府 112 年 3 月 25 日府人考字第 1120077249 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111年度員工協助方案各項推動措施之滿意度、112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重視職場心理健康議題，並貫徹友善職場核心理念，主動規劃推展各項員工身心健康促進措施，達成建置穩健友善職場。
- 二、發現並協助市府所屬員工解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提升機關整體競爭力及服務效能。
- 三、營造性別友善職場環境，鼓勵各類性別均可使用諮詢服務，以及重視身心障礙關懷思維，並預防職場不法侵害，建構安心職場環境，以強化組織認同與向心力，塑造多元組織文化。
- 四、因應「嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)」疫情，透過即時資訊傳達、有感員工安心防疫措施等，協助員工維持正向與健康的身心狀態。

## 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

112年1月1日至112年12月31日止。

#### 伍、服務方案內容

本府112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分析、檢討，並以「友善職場-桃園好×桃·緣·好」為核心，由桃園的桃字出發，除了取市花「桃花」所代表象徵春天美好生活的意涵外，亦藉由「緣」、「好」等字，具有「相聚緣份」，以及「一起好」之意義。另亦結合心理健康三級預防原則，以「桃·共好」、「桃·友好」及「桃·安好」為策略目標，規劃相關服務方案如下：

##### 一、「桃·共好」-共同安穩，一起更好（第一級預防）：

透過各項講座、活動之辦理，營造共同安穩，一起更好之工作職場氛圍，並鼓勵本府同仁發展身心健康與工作生活衡平之基礎，以持續維持良好狀態。

策略目標	EAPs 方案名稱	對象	預計期程	方案內容
桃·共好	全員安穩，你我同心	所有員工	全年	<p>預期效益：依員工需求問卷調查結果，於多元層面規劃各項講座活動，以滿足本府同仁對 EAPs 之期待；另辦理 EAPs 關懷列車巡迴服務，走進各機關以加深同仁對 EAPs 的認識與信賴。</p> <p>一、個人層面：透過多元媒材辦理心理、工作、財務、法律及健康議題等相關講座，並於各場次課程問卷結合 EAPs 諮詢需求調查，及時發現員工需求，以達工作與生活平衡。</p> <p>（一）工作面：辦理相關講座或工作坊，以強化同仁工作適</p>

策略 目標	EAPs 方案 名稱	對象	預計 期程	方案內容
				<p>應、變革調適及工作生活            平衡能力，以及配合員工            關注議題(如情緒管理、壓            力調適等) 辦理相關講座            或活動，並重視各機關同            仁職場安全，除請人事人            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，另按月統計各            機關加班時數以警示單位            主管及人事人員主動關懷            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，以落實安全            健康職場環境。</p> <p>(二)生活面：依同仁針對法律與            財務需求首項，規劃辦理            公務與生活可能面臨之法            律議題，及財務觀念建立            之財務議題相關講座及諮            詢活動。</p> <p>(三)健康面：設計並運用多樣化            媒材辦理身心健康相關講            座、工作坊。另持續推廣員            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。</p>

策略 目標	EAPs 方案 名稱	對象	預計 期程	方案內容
			全年	<p><b>二、組織管理層次：</b></p> <p>(一) 辦理跨世代互動及領導管理課程：因應市府員工呈現三代同堂（如 4、5 年級生、6、7 年級生及 8 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，爰規劃辦理跨世代共同協作及領導課程，並依據世代差異提供托兒托老相關資訊。</p> <p>(二) 啟動 EAPs 關懷列車：透過此項服務由聘用輔導員偕同顧問團隊至申請機關宣導員工協助方案相關服務內容，並進行面對面溝通與回應以協助機關人事單位共同推廣 EAPs。</p> <p>(三) 推廣「心情溫度計」APP：為強化各機關同仁「健康求助觀念」，並推廣轉介個案之重要理念，推廣各機關同仁使用「心情溫度計」APP，並加強宣導 APP 內建相關醫療資訊、電子書及網絡資源等，同仁可透過自我檢測，提升求助動機。</p>

策略目標	EAPs 方案名稱	對象	預計期程	方案內容
			3 月上架	<p>三、組裝線上學習課程：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，完成組裝課程者即可獲得 EAPs 精美宣導品，同時達成促進員工身心健康及提升 EAPs 知悉率。</p>
	疫情快走，健康要有	所有員工	全年	<p>預期效益：依員工需求問卷調查結果及疫情變動情形提供服務，給予全面性觀察與關切，即時提供各項協助。</p> <p>一、辦理相關講座或工作坊：規劃工作、生活與健康相關層面等資訊、講座或工作坊，於疫情致同仁生活與工作模式改變時，轉達最新資訊，並適時提醒本府同仁維護身心健康之重要性；視疫情變化，辦理線上課程或活動，並破除空間場域及因應防疫等，提供視訊及電話等遠距諮詢服務。</p> <p>二、主動關懷服務：由各機關人事人員或 EAPs 專責窗口(友善領航員)主動關懷居家人員(含申請居家辦公人員)或辦理各項防疫工作之同仁，提供適當協助，必要時協助轉介諮詢服務。</p>

## 二、「桃·友好」-友善同理，一起最好（第二級預防）：

針對不同職務或身分類別同仁設計符合需求之服務內容或設置預防性措施，降低風險及培養因應潛在議題之能力，並得於挑戰中仍維持客觀立場，友善同理他人且正確覺知事件與個人角色、職責，持續投注於工

作。

策略 目標	EAPS 方案名 稱	對象	預計 期程	方案內容
桃 · 友好	攜手照護，支 持服務	身心障礙 人員	4 月  4 月 至 12 月	<p>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。</p> <p>一、辦理特點理解座談會：規劃於身障特考分發前辦理身心障礙個案之特點理解座談會，並依需求適當提供個別協助，以協助適應工作環境。</p> <p>二、協助職務再設計：深入機關了解其所屬身心障礙者員工職務再設計需求，並協助機關規劃執行。</p>
	家 Love，享幸 福	已組建家 庭及負有 撫養子 女、長輩 責任之人 員	全年  5 月	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>二、啟動家庭照護情緒支持方</p>

策略 目標	EAPS 方案名 稱	對象	預計 期程	方案內容
			8 月  8 月 10 月 12 月	<p>案：就新手父母及生命教育需求同仁提供情緒支持成長團體以協助其情感面向支援，另蒐集本市家庭照護相關資源製成錦囊大全，以提供本府托育照護或長照資源相關服務。</p> <p>三、辦理相關講座或工作坊：邀請專家講授職場平權、多元性別、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，以及辦理認識失智症相關疾患、長期照顧資源及自我照護等講座。</p>
	支援前線，鬥陣相挺	第一線為民服務及警消人員	5 月 規劃 6 月 辦理	<p><b>預期效益：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></p> <p>一、辦理職場壓力檢測：透過檢測服務，以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或心理團體諮詢服務，並請機關友善領航員適時關懷及提供協助。</p> <p>二、辦理相關講座或工作坊：</p>

策略 目標	EAPS 方案名 稱	對象	預計 期程	方案內容
				<p>辦理第一線為民服務及警消人員溝通技巧等課程，並規劃涵蓋心理、工作及健康等層面之各項講座活動，於各場次製作專屬課後問卷，以瞭解 EAPs 諮詢需求。</p>
	夥伴給力，攜手同行	新進人員	<p>2 月 至 11 月</p> <p>7 月</p> <p>2 月 4 月 11 月</p> <p>全年</p>	<p><b>預期效益：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></p> <p>一、辦理系列課程：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「老經驗新熱血」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工作或心理諮詢服務，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：</p>



策略 目標	EAPS 方案名 稱	對象	預計 期程	方案內容
			4 月	<p>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>五、持續建構夥伴制度：培訓機關在地之關懷人員以就近、即時關懷新進同仁，協助工作適應，並辦理夥伴關懷輔導技巧培育課程，針對關懷技巧與注意事項進行說明。</p>
	舵手引航，破浪前進	主管人員	5 月 至 8 月	<p><b>預期效益：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></p> <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，以及對於初次擔任主管職</p>

策略 目標	EAPS 方案名 稱	對象	預計 期程	方案內容
			7 月	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。
			7 月	二、辦理「老經驗新熱血」活動：結合新進與主管人員訓練，跳脫陳舊框架，透過生動活潑內容，讓學員融入故事情節並相互學習、回想初衷。
			7 月	三、辦理管理諮詢服務說明會：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，辦理管理諮詢服務說明會，並同時辦理意見領袖交流工作坊，於會中由代表主管提出諮詢議題或申請後由專業管理顧問提供「團隊帶領技巧」、「績效處理與溝通」、「特殊員工管理」、「衝突管理」及「留任面談」等諮詢服務，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，以及建立事後追蹤機制，了解實施成效。
			5 月 製作 6 至	四、製作管理技巧大哉問：蒐集常見員工議題製成「員工關懷管理大哉問」管理技巧相

策略目標	EAPS 方案名稱	對象	預計期程	方案內容
			12 月 宣導	關資源，提供主管人員依其需求查找相關資訊及應用，且免受時間之限制。另依機關需求提供主管人員關懷服務，並於適當場合辦理成功經驗分享會，相互交流彼此學習。
	專責培力，友善領航	人事人員	3 月 至 6 月	<p>預期效益：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。</p> <p>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 及性別平等相關概念，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、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 專責人員之心理韌性，進而提高其關懷同仁之效能。</p> <p>二、召開工作圈會議：成立跨機</p>
			6 月	

策略目標	EAPS 方案名稱	對象	預計期程	方案內容
			12 月	關 EAPs 工作圈，透過跨域互動與合作學習，整合整體資源協助推動各項員工協助方案，並於年末辦理當年度 EAPs 檢討會議，做為下一年度 EAPs 實施計畫訂定之參考。
			4 月至 5 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。
	關懷列車，創造永續	市府所屬各機關	全年	<p><b>預期效益：協助不同業務屬性機關針對組織問題或員工需求，量身規劃符合機關需要的服務方案或協助措施，以建構專屬方案，實際滿足需求。</b></p> <p>透過 EAPs 關懷列車駐點服務，針對「新進人員適應」、「留任意願強化」及「營造正向職場」等不同議題面向，由機關提出申請或市府主動拜訪，規劃由聘用輔導員偕同專家顧問與機關人事機構之 EAPs 推動窗口，討論 EAPs 推動相關事宜，特製機關專屬的 EAPs 方案。</p>

### 三、「桃·安好」-安心依靠，一起變好（第三級預防）：

建置及整合市府內外各領域之專業資源，提供本府員工或機關面臨危

機事件發生時，得尋求相應領域之專業人員協助，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，給予同仁安心依靠；另彙整本市服務資源一覽表（如附件一），提供本府同仁或機關適時運用。

策略 目標	EAPS 方案名 稱	對象	預計 期程	方案內容
桃 · 安好	員工免費諮詢 服務方案	一般員工	全年	<p>一、諮詢管道</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 (<a href="mailto:eap@mail.tycg.gov.tw">eap@mail.tycg.gov.tw</a>) 由輔導員於三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>)：由輔導員於三日內以電話或電子郵件回復，進行初步晤談或預約諮詢。</p>

策略 目標	EAPS 方案名 稱	對象	預計 期程	方案內容
				<p>二、諮詢議題</p> <p>(一) 心理諮詢：包括人際互動、壓力調適、職場不法侵害、情緒管理、夫妻或親子溝通相處等。</p> <p>(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、工作職涯諮詢（含退休生涯規劃）等。</p> <p>(三) 法律諮詢：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、婚姻等。</p> <p>(四) 財務諮詢：包括理財規劃、節稅建議、保險規劃等。</p> <p>(五) 醫療諮詢：提供政府機關及民間團體醫療保健資源相關資訊等。</p> <p>(六) 管理諮詢：協助主管人員進行危機事件協處、員工問題管理及員工推介程序等。</p>

策略目標	EAPS 方案名稱	對象	預計期程	方案內容
				<p>三、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。</p> <p>四、諮詢分析：注意不同工作類別、層級、性別及身分之同仁需求，並多從使用服務的角度，提供適切服務。</p>
	團體諮詢服務方案	市府所屬各機關	全年	<p>針對特殊、異常徵候人員及危機事件之機關，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，並於完成團體諮詢後，提供分析報告，及後續追蹤至少三個月以瞭解成效與提供支援。</p>

## 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，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) 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](mailto: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（如附件二）。

## 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	員工知曉率	本府同仁對於本方案服務內容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，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、定期召開工作圈及專案推動小組工作會議，依方案執行情形及回饋分



- 析進行成效檢討，並參考會議回饋意見進行方案調整。
- 三、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。
- 四、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			EAPs 推動小組
規劃與評估		EAPs 工作圈			
執行 與 檢 討	策略 目標	桃·共好	桃·友好	桃·安好	推動 EAPs 會議
	服務 方案	全員安穩， 你我同心	攜手照護， 支持服務	員工免費 諮詢服務	
		疫情快走， 健康要有	家 Love， 享幸福	團體諮詢服務	
		支援前線， 鬥陣相挺	友善職場 桃·友好		
		疫起守護， 感恩有您			
		夥伴給力， 攜手同行			
		舵手引航， 破浪前進			
專責培力， 友善領航					
創造永續， 專屬於您					

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。

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。

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。

## 玖、經費

本計畫所需經費，由本府人事處及各機關相關業務經費科目項下支應。

## 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：112年3月24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、職場不法侵害、情緒管理、夫妻或親子溝通相處	一、免付費諮詢專線：080-002-7858（請幫我吧） 二、解憂信箱： <a href="mailto:eap@mail.tycg.gov.tw">eap@mail.tycg.gov.tw</a> 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/QWgpdZ">https://reurl.cc/QWgpdZ</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	
財務諮詢	理財規劃、節稅建議、保險規劃	
醫療諮詢	煙癮、酗酒、更年期調適，以及提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施與民間團體現有醫療保健資源相關資訊	
管理諮詢	危機事件協處、員工問題管理、員工績效面談及員工推介程序	
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

服務對象	<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> 

### 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
<p><b>心理諮詢</b></p>	<p>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</p>	<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</li> </ol>

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢管道
	通等	<p>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)</p> <p>3.桃園市政府少年輔導委員會：03-3472011 (週一至週五 8:00~17:00)</p> <p>(二) 全國性服務資源：</p> <p>1.衛生福利部 24 小時安心專線：1925 (全年無休)</p> <p>2.衛生福利部男性關懷專線：0800-013-999 (9:00-23:00 全年無休)</p> <p>3.衛生福利 24 小時保護專線：113 (全年無休)</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>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)</p>
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> <p>1.不分議題：</p> <p>(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)</p> <p>(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)</p> <p>(3) 各分區服務：視各區公所服務時段提供</p> <p>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></p> <p>3.勞供法律相關議題：</p> <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#</p>

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢管道
		<p>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> <ol style="list-style-type: none"> <li>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）</li> <li>2. 臺灣桃園地方法院訴訟輔導諮詢專線：03-3396100#11645、11646</li> <li>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）</li> <li>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）</li> </ol> <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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地方稅務局地價稅科：03-3326181#2362（週一至週五 8:00-18:00）</li> <li>2. 地方稅務局增價契稅科：03-3326181#2752（週一至週五 8:00-18:00）</li> </ol> <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>
健康諮詢	包含健康醫療、育兒、身心障礙、老人與長期照護等	<p>(一) 健康醫療相關資源服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 戒毒成功專線：0800-770-885（24 小時，全年無休）</li> <li>2. 戒菸治療專線：0800-636-363（週一至週六 9：00~21：00），LINE 諮詢（ID：@tsh0800636363）。</li> <li>3. 桃園市政府（星期一至星期五 8：00~18：00）：</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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 桃園市育兒資源網：<a href="https://reurl.cc/EXy8v1">https://reurl.cc/EXy8v1</a></li> <li>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</li> <li>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</li> <li>4. 長期照護專線：1966</li> <li>5. 老人福利服務：社會局老人福利科#6411~6418 或#6461~6463</li> <li>6. 社區安寧照護：衛生局醫事管理科 03-3340935#2322</li> </ol>



# 桃園市政府員工協助方案導入系統

