

新竹市立虎林國民中學 109 年度推動員工協助方案實施計畫

109 年 5 月 25 日核定

壹、依據

- 一、行政院民國 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函核定之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- 二、行政院人事行政總處中程施政計畫(106 至 109 年度)中有關員工協助方案推動理念。
- 三、新竹市政府及所屬機關學校員工協助方案(Employee Assistance Programs，以下簡稱 EAP)。
- 四、新竹市政府 109 年度推動員工協助方案實施計畫「微笑城市，鼠力全開(TotalCare EAPs!)」。

貳、目的

- 一、落實人本關懷，發現並協助同仁解決可能影響工作績效之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提升其服務效能及職場幸福感。
- 二、藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力。

參、服務對象：新竹市立虎林國民中學(以下簡稱本校)公務人員、教師、工友(含技工)及臨時人員。

肆、辦理時程：109 年 1 月 1 日至 109 年 12 月 31 日止。

伍、工作項目

一、計畫擬定

(一)訂定年度計畫：

1. 依據 108 年度推動 EAP 需求調查及滿意度調查，分析回饋至本年度計畫。
2. 盤點及整合相關內外部資源，並納入服務範圍。

(二)完善本校 EAP 服務流程：重新檢視以下 3 項處理流程及相關表件(附件一~七)，並於必要時酌做修正。

1. 一般個案處理流程：當事人申請 EAP 處理，或透過相關人員轉介申請 EAP 服務，啟動一般個案處理流程。

2. 危機個案處理流程：當發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或同仁有自殺(傷)行為或殺(傷)人意圖者、精神疾病發作、攻擊傾向等其他嚴重影響單位同仁之情形，啟動危機個案處理流程。
3. 非自願個案處理流程：針對在辦公場所突發緊急或意外事故之同仁，或工作績效不佳、情緒不穩定卻不願意接受輔導之同仁，啟動非自願個案處理流程。

二、方案導入—針對各類人員規劃宣導管道與教育訓練

(一)一般人員：

1. EAP 宣導短片：以 e-mail 轉知 EAP 宣導短片連結，使同仁瞭解 EAP 服務內容。
2. 多元管道宣導：透過網站、e-mail、會議等管道向同仁表達關心，並提供 EAP 之相關訊息。

(二)新進人員：

將公教員工請假給假一覽表、國旅卡新制懶人包及本年度計畫，以 e-mail 轉知新進同仁，以協助其瞭解自身權益。

(三)EAP 承辦人員：

1. 參加 EAP 研習課程：薦送本校 EAP 承辦人員參加 EAP 專業課程，以增進專業知識。
2. EAP 數位學習課程：承辦人員均須完成「友善職場」(1 小時)及「助人專業倫理」(3 小時)數位學習課程，以強化 EAP 承辦人營造友善職場之專業知能。

(四)主管人員：

1. 主管敏感度訓練：派員參加市府辦理之 EAP 應用課程，課程內容包含高關懷個案警訊辨識、危機處理技巧、職場衝突管理及 EAP 之案例分享等，增強主管對員工的情緒表現之敏感度，並提升其關懷技巧，俾於員工需要時適時關懷、提供協助，使其成為各單位「幸福關懷員」。
2. 簽請校長支持推動 EAP，並藉由行政會議加強各單位主管對 EAP 的認識與支持。

三、服務提供

(一)提供各項諮詢服務(附件八)

1. 心理諮詢：由本府委託宇聯管理顧問有限公司辦理心理諮詢及家庭會談服務，

提供每人每年 4 小時的免費諮商服務，經諮商師評估仍需續談者，至多得補助至 6 小時。

2. 法律諮詢：由市府民政處於每週二、四、五下午邀請法律扶助顧問免費提供法律諮詢服務。
3. 醫療諮詢：結合本市衛生局（所）現有醫療保健資源，提供諮詢服務。
4. 財務諮詢：由本市稅務局、地政事務所地政士志工提供諮詢服務。
5. 家庭諮詢：由本市家庭教育中心提供電話諮詢及預約面談。
6. 組織及管理諮詢：由本校人事室提供組織及管理諮詢服務。

（二）派員或鼓勵同仁參與各面向專題講座及提供服務

1. 工作面

鼓勵同仁利用數位學習，派員或鼓勵參加提升工作效能及工作適應之各類專業訓練，例如政府採購法實務研習、資訊研習等。

2. 生活面

- （1）鼓勵同仁參加市府辦理之「幸福生活」系列講座，範圍包括網購消費糾紛、財務觀念建立、親子教養等。
- （2）轉知同仁長期照護相關資源，讓同仁適時運用，緩解親屬長照問題。
- （3）將新竹市政府及所屬機關學校托育特約名冊及相關訊息公告於本校網站。

3. 健康面

- （1）鼓勵同仁參加市府辦理之表達性藝術治療課程，以「心理劇」的方式，協助同仁調適壓力。
- （2）防疫全面啟動：因應武漢肺炎，鼓勵同仁至「e 等公務園+數位學習平台」閱讀「傳染病防治」及「海外防疫與保健」數位學習課程，以利同仁掌握各項預防措施。
- （3）線上心理健檢：推行衛生福利部「簡式健康表」及「壓力指數測量表」，鼓勵同仁至線上檢測，依測試結果評估自我身心狀況，並提供相關協助資源。

（三）成立 EAP 推動小組：

由各處室主管組成 EAP 推動小組，適時關懷所屬人員，必要時聯繫人事單位提供員工 EAP 服務。

四、成效評估

(一)配合市府進行 EAP 需求調查並分析調查結果，作為下一年度規劃、辦理各項活動之重要參據。

(二)配合市府辦理滿意度調查分析，調查結果回饋到次年度之計畫。

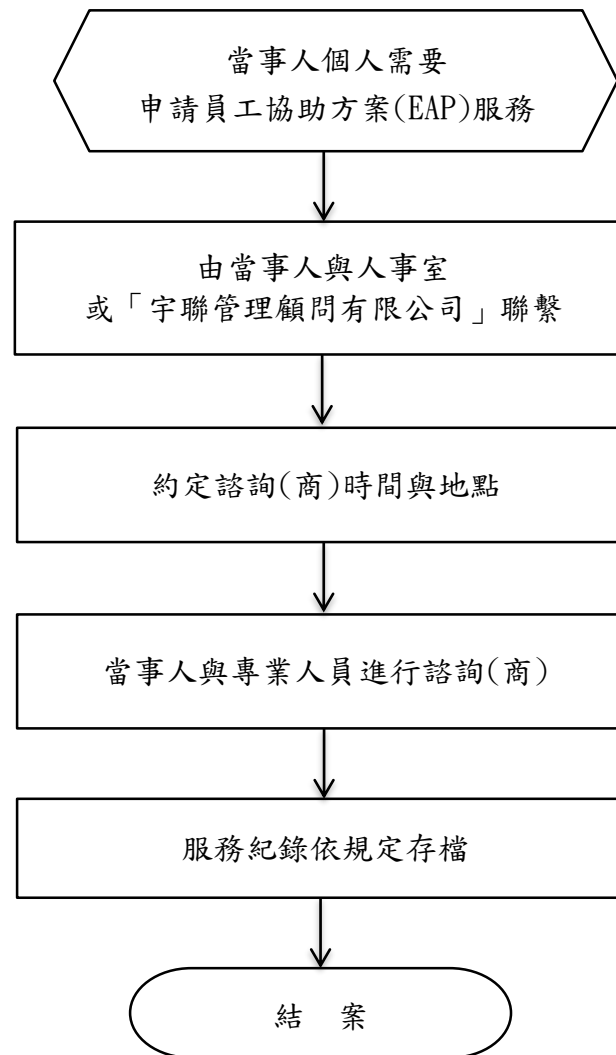
(三)依據諮詢問題進行分類，藉由同仁諮詢類型之統計，據以提供所需服務。

陸、推動本方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之參據。

柒、本校同仁如須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(得申請公假)。

捌、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜得隨時調整修正之。

一般個案處理流程



聯繫窗口：

人事室

電話：(03)5309433 轉 220

宇聯管理顧問有限公司

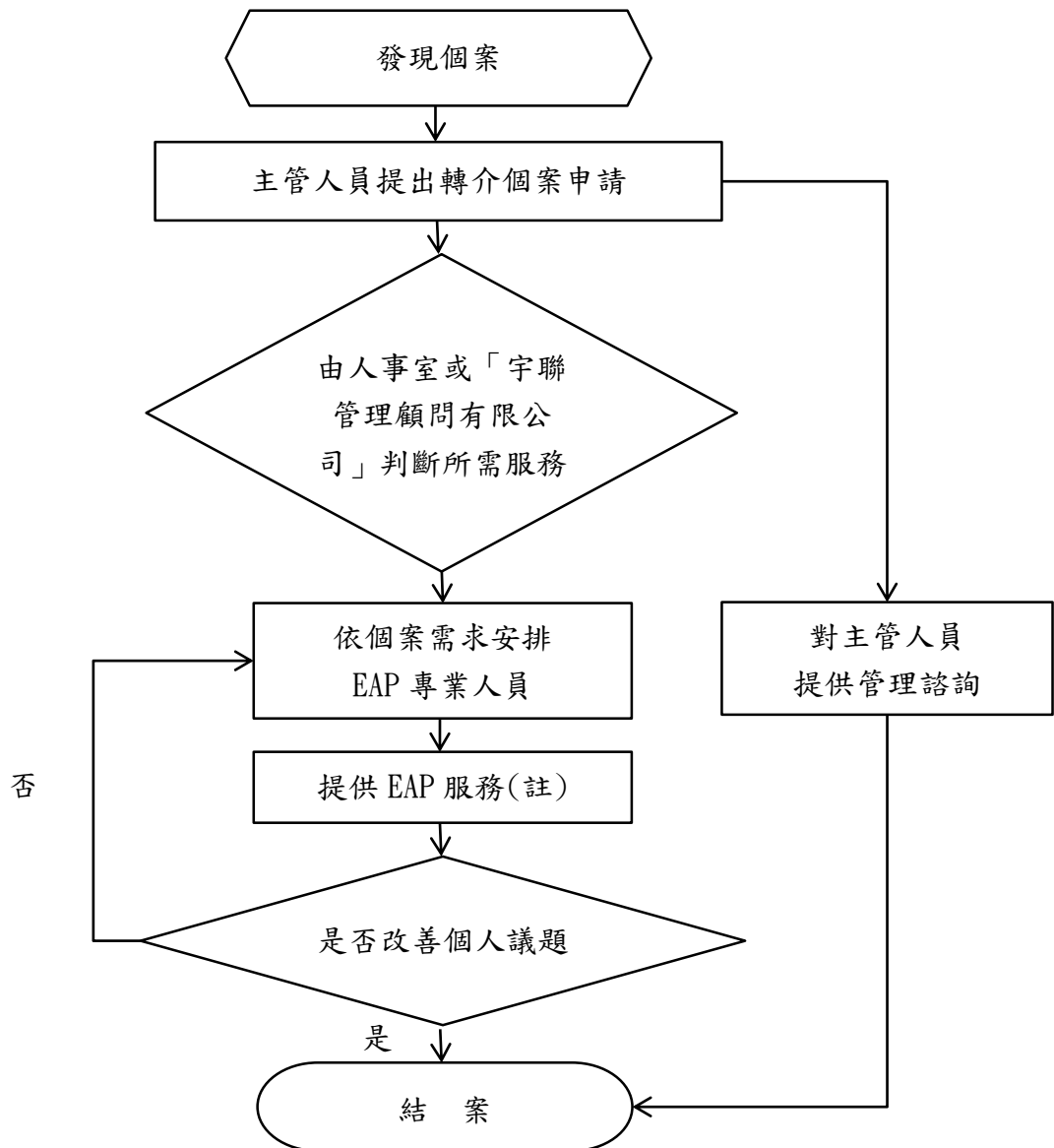
電話：(02)2986-3099、

(02)2382-7335

郵件：

world.wide.union1@gmail.com

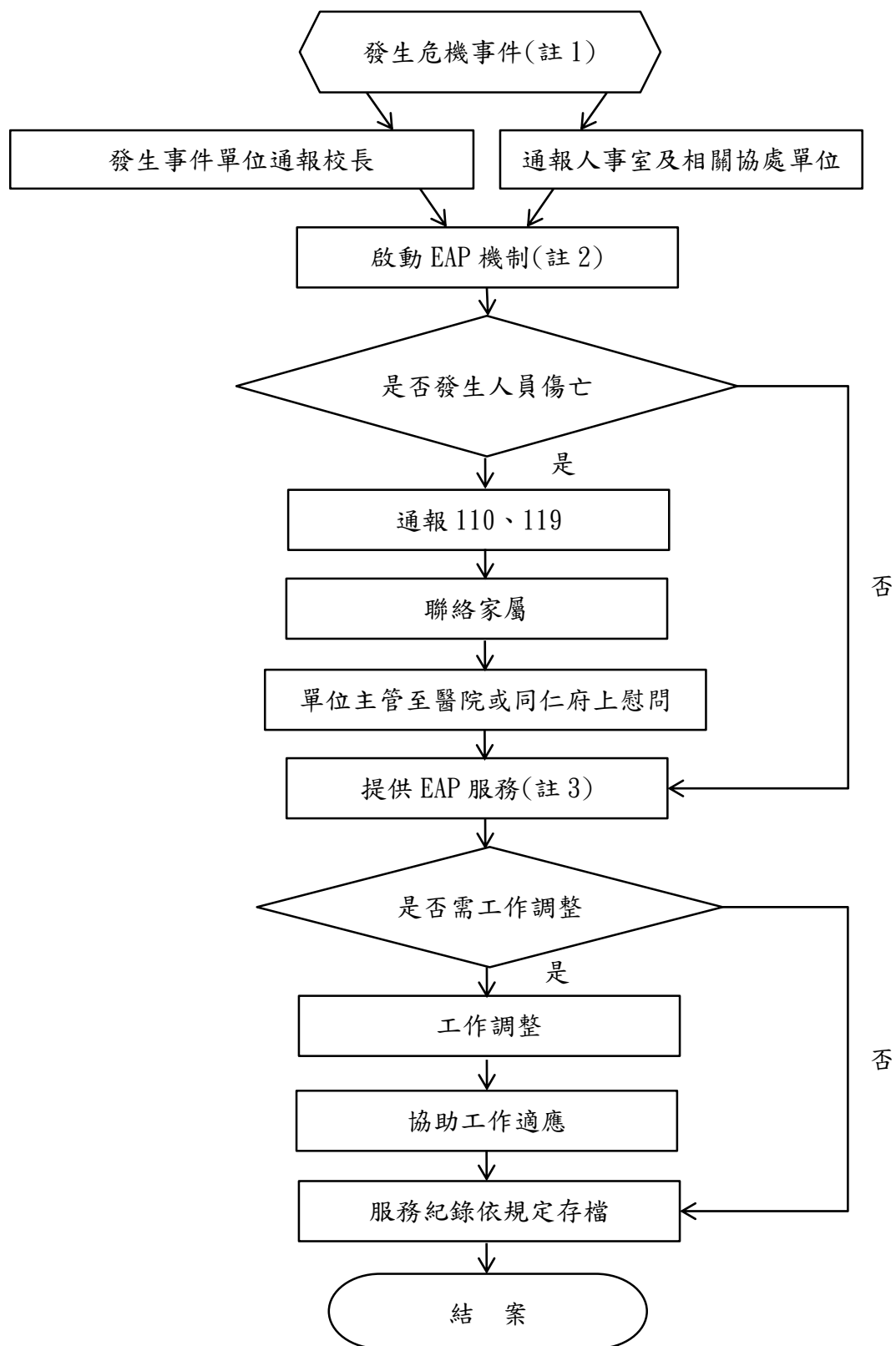
主管人員轉介流程



註、EAP 提供之關懷協助，例如：

- (1) 提供心理諮商。
- (2) 提供法律諮商。
- (3) 臨時性之工作調整。
- (4) 臨時替代性之工作人力投入。
- (5) 協助辦理人事差假補助事宜(例如請假、相關補助、慰問金發放等規定提醒及協助辦理申請)
- (6) 針對特別親近之員工引介悲傷輔導。
- (7) 避免創傷後壓力症候群發生，協助安排個人或團體諮商。
- (8) 引介團體諮商，協助受影響單位重建工作信心及確認具體工作目標。

危機個案處理流程



註 1、危機事件之定義：

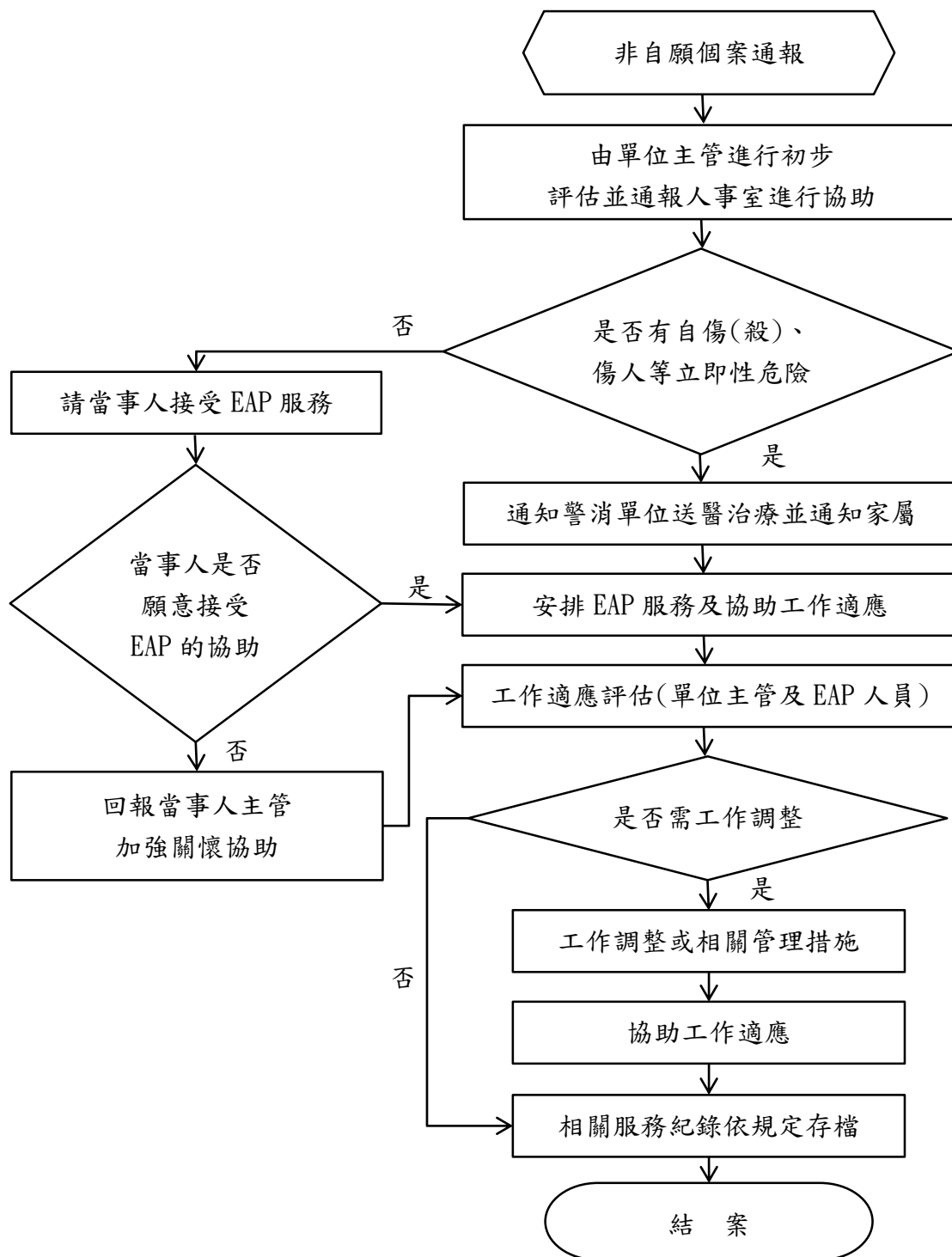
- (1) 因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。
- (2) 因員工個人生(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害人或其他嚴重影響單位員工之情形。

註 2、啟動 EAP 機制係指由人事室通報委外專業機構或專業人員介入協助處理。

註 3、EAP 提供之關懷協助，例如：

- (1) 提供心理諮商。
- (2) 提供法律諮商。
- (3) 臨時性之工作調整。
- (4) 臨時替代性之工作人力投入。
- (5) 協助辦理人事差假補助事宜(例如請假、相關補助、慰問金發放等規定提醒及協助辦理申請)
- (6) 針對特別親近之員工引介悲傷輔導。
- (7) 避免創傷後壓力症候群發生，協助安排個人或團體諮商。
- (8) 引介團體諮商，協助受影響單位重建工作信心及確認具體工作目標。

非自願個案處理流程



新竹市立虎林國民中學員工協助方案(EAP)資料保密、保存及調閱規定

一、 目的：妥善保護當事人個人資料及隱私權，使同仁能安心申請及使用 EAP。

二、 依據：心理師法、個人資料保護法及相關專業倫理規定。

三、 資料保密及保存：

(一) 資料保密：EAP 各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應依相關法令(如心理師法)及倫理守則予以保密及保存，除經法律程序或當事人書面授權同意外，不得對外提供(含當事人單位及各級主管)。

(二) 保密的例外：如有以下特殊情形，得向必要的對象預警或通報：

1. 有緊急且危及當事人本人或他人生命、自由、財產及安全之情況時。
2. 涉及法律責任須依法辦理或有法律規定應通報事項時(如兒童及少年福利法、家庭暴力防治法、性騷擾防治法、性侵害犯罪防治法、優生保健法及刑法等)。

(三) 諮詢(商)紀錄依相關法令規定保存(如：心理師法規定保存 10 年)，期滿予以銷毀。

四、 資料調閱規定：當事人如有調閱其個人相關資料之需求，應填寫資料調閱申請書，並由其自行負擔資料之後續使用方式與保密責任。

五、 相關資料運用：

(一) 本校關於評估 EAP 辦理成效時，應以統計分析方式呈現相關資訊，不得洩漏當事人個人資料，以妥善保護當事人隱私權。

(二) 本校關於核銷 EAP 諮詢(商)服務經費時，應以匿名方式，採保密措施處理。

附件六

員工協助方案諮詢(商)服務申請表

_____年_____月_____日

申請人姓名		電 話	
(以下項目可洽初談人員協助填寫)			
申請服務方式	☐ 個別諮詢(商) ☐ 團體諮商		
申請服務項目	☐ 心理諮商 ☐ 醫療諮詢 ☐ 法律諮詢 ☐ 組織及管理諮詢 ☐ 財務諮詢 ☐ 其他：_____		
說 明			

- 本服務對於所談論議題內容依相關法令(如心理師法)、個人資料保護法、相關專業倫理規定及本校員工協助方案資料保密、保存及調閱規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。
- 同仁申請員工協助方案服務時，請電洽 03-5309433 分機 220，由初談人員協助安排。
- 同仁申請員工協助方案服務時，得依其自由意願決定是否填寫本表。

附件七

主管人員轉介員工協助方案諮詢(商)服務申請表

● 轉介日期：_____年_____月_____日

聯絡 資訊	主管	姓名	電話	同仁	姓名	電話		
一、同仁工作績效行為或須協助議題描述								
二、影響同仁該行為/議題的可能原因(含工作及個人)								
主管簽名								

- 建議主管於轉介同仁使用員工協助方案服務時，能先以本轉介單與同仁進行工作行為回饋面談，針對同仁的工作問題加以討論，並於有需要時，鼓勵同仁接受員工協助方案之協助服務。
- 本服務對於所談論議題內容依相關法令(如心理師法)、個人資料保護法、相關專業倫理規定及本校員工協助方案資料保密、保存及調閱規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。
- 本表單填寫完畢請回傳至 hljh08@hc.edu.tw，或電洽 03-5309433 分機 220。

新竹市立虎林國民中學諮詢服務資源一覽表

諮詢項目	服務內容	提供服務單位及諮詢管道
心理諮詢	心理諮詢服務	一、諮商服務申請洽詢電話 1. 本校人事室：03-5309433 轉 220 2. 宇聯管理顧問有限公司：02-29863099(週一至週五上午 9:00~晚間 9:00)、02-23827335(週一至週五晚間 9:00~上午 9:00) 二、自 109 年起委託宇聯管理顧問有限公司辦理員工心理諮商服務，為落實員工協助服務之保密措施，請逕洽宇聯管理顧問有限公司申請諮商服務。 三、本市衛生局社區心理衛生中心專線：03-5234647 四、安心專線：1925(依舊愛我) 五、生命線協談專線：1995 六、張老師專線：1980 七、男性關懷專線：0800-013999 八、老朋友專線：0800-228585 九、社福專線：1957 十、線上心理健檢(資料來源：衛生福利部) 簡式健康表 壓力指數測量表
法律諮詢	民、刑事糾紛及訴訟程序等(如買賣房屋、汽(機)車糾紛、購屋或租屋契約、民刑法解釋等)。	一、新竹市政府服務中心(位於民政處)：法律扶助顧問於現場免費提供法律諮詢(每週二下午 2-4 時、週四下午 2-4 時及週五下午 2-4 時) 二、新竹市政府法律諮詢申請專線：03-5216121 轉 232、234、394 三、法律扶助基金會新竹分會：03-5259882 四、東區調解委員會：03-5218231 轉 206 北區調解委員會：03-5152525 轉 214、215 香山區調解委員會：03-5307105 轉 260 五、消費諮詢及申訴：(全國性)專線 1950 或 03-5216121 轉 427
醫療諮詢	戒菸服務諮詢(含方法、飲食、運動)、預防保健評估、母乳哺育諮詢、長期照護、喘息服務、居家護理	一、防疫專線：1922 二、嚴重特殊傳染病肺炎專區(資料來源：本市衛生局) 武漢肺炎懶人包 疾病防治最新訊息 三、戒菸服務諮詢專線： (全國性)0800-636363、(衛生局)03-5355525

諮詢項目	服務內容	提供服務單位及諮詢管道
	諮詢專線、食品衛生安全諮詢、就醫權益（含醫療糾紛、醫師服務態度）諮詢等。	四、預防保健諮詢專線： 衛生局 03-5355515 東區衛生所 03-5236158 北區衛生所 03-5353969 香山區衛生所 03-5388109 五、孕產婦關懷諮詢專線：0800-870870 六、母乳哺育諮詢專線：03-5353975 七、更年期保健諮詢專線：0800-005107 八、長照專線： （全國性）1966、（衛生局）03-5355283 九、家庭照顧者關懷專線： （全國性）0800-507272、（衛生局）03-5355287 十、失智症關懷專線：0800-474580 十一、食安專線：1919 十二、食品衛生安全諮詢專線： （全國性）0800-285000、（衛生局）03-5353170 十三、健保諮詢服務專線：0800-030598 十四、民眾就醫權益（含醫療糾紛、醫師服務態度）諮詢專線： （衛生局）03-5355253
財務諮詢	節稅建議、保險規劃	一、提供各項稅務及節稅問題諮詢服務： 1. 電話：0800-086969 轉 0 2. 服務網址：http://www.hcct.gov.tw 二、提供土地法令、土地金融、購屋等諮詢服務： 03-5325121（週一至週五上午 9:00~12:00，下午 1:00~5:00） 三、提供公教員工自費團體保險服務： 1. 新竹市政府人事處：03-5216121 轉 345 2. 本校人事室：03-5309433 轉 220 3. 服務網址：http://dep-personnel.hccg.gov.tw/
家庭諮詢	家庭及婚姻問題、兩性交往、自我調適、親子關係、人際關係	一、家庭教育諮詢輔導電話：4128185，手機請撥 02-4128185 二、服務時間： 1. 週一至週五上午 9:00~12:00，下午 2:00~5:00，晚上 6:00~9:00 2. 週六上午 9:00~12:00，下午 2:00~5:00