

壹、依據

- 一、行政院102年4月2日院授人綜字第1020029524號函頒「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」及新竹市政府114年2月7日府人任字第1140028756號函訂定。
- 二、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)。

貳、目的

- 一、落實人本關懷，透過多元的專業服務，規劃適當方案與提供資源，發現並協助同仁解決可能影響工作績效之相關問題，使同仁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，營造互動良好的組織文化，提升組織競爭力。

參、服務對象：本校教職員、約聘僱人員、工友及約用人員。

肆、辦理時程：114年1月1日至114年12月31日止。

伍、辦理單位：本校人事室、輔導室、健康中心

- 一、人事室配合市府EAP推動小組規劃EAP。
- 二、本校輔導室專輔人員、健康中心護理師協助辦理心理諮詢、醫療衛教。

陸、工作項目

一、計畫擬定

(一)訂定EAP年度計畫：

- 1、配合新竹市政府推動EAP員工協助方案。
- 2、依據「113年推動EAP滿意度調查結果及114年推動EAP需求調查」，針對性別、職務、年齡、身心障礙等層級不同需求，及配合市府EAP計畫，作為宣導、研習對象之依據。
- 3、盤點及整合相關內外部資源，並納入服務範圍。

(二)完善EAP服務流程：重新檢視以下3項處理流程及相關表件(附件一~八)，並於必要時酌作修正。

- 1、一般個案處理流程：依本校同仁需求，可逕向委外專業機構申請個人

諮詢服務，或透過 EAP 關懷員協助轉介申請 EAP 服務，按一般個案處理流程。

2、危機個案處理流程：

- (1) 當發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或因員工個人生（心）理、精神因素有自殺（傷）行為或殺（傷）人意圖或其他嚴重影響單位同仁情形，業務單位通報人事室後（通報單如附件 四），由人事室通報校長並啟動危機個案處理流程，並聯繫有關單位會同處理。
- (2) 危機事件個案相關單位於瞭解事件發生情形後，進行初步評估並判定個案需要何種協助。
- (3) 依據實況，採行因應措施：
 - A、發生人員傷亡：通知警消單位送醫救治並同時聯繫個案家屬，依個案狀況提供 EAP 相關協助。
 - B、無人員傷亡：對個案提供後續 EAP 相關協助。
 - C、受個案影響或參與個案協助的相關人員，視需求提供 EAP 協助。

3、非自願個案處理流程：

- (1) 本校教職員工因生（心）理等因素，致工作績效不佳、情緒不穩定，甚至嚴重影響自身或他人工作狀況時，業務單位主管通報人事室協助，由人事室會同非自願個案之單位主管初步評估判斷個案是否有立即性危險，啟動非自願個案處理流程。
 - A、無立即危險者，進一步請當事人接受 EAP 協助。如當事人願意接受，則提供 EAP 及工作適應協助；如當事人不願意接受，則回報當事人主管並視情況採取相關作為（如：聯繫重要關係人或家屬，請其加強關懷協助）。
 - B、有立即危險性者，通知警消單位送醫治療並同時通知家屬。
- (2) 評估個案工作適應情形及是否適任原職務，如無法適任原職務，進行工作調整，並提供個案新任工作之適任訓練，持續關懷與定期追蹤，且將相關資料及服務紀錄依規定存檔。

二、方案導入針對各類人員提供教育訓練、宣導EAP 服務管道

(一)EAP關懷員建置及培訓

- 1、配合市府遴選本校資深並具有熱心關懷特質之護理師及專任輔導教師擔任 EAP 關懷員，實施各項 EAP 基本訓練，使其能在服務單位同仁遇EAP 需求時，能及時並主動提供關懷與慰問，瞭解其需求，並協助轉介相關服務。
- 2、強化營造友善職場之專業知能：為強化 EAP 承辦人營造友善職場之專

業知能，訓練課程納入數位學習課程「員工協助方案說明會」(1 小時)。

3、薦送 EAP 研習課程：薦送本校 EAP 關懷員參加新竹市政府辦理 EAP 專業課程，並掌握相關人員參訓的狀況。

4、滾動式檢視修正本校 EAP 相關內容及服務流程。

(二)主管人員培力：

1、於主任會議提供「員工協助專區」相關訊息，強化本校首長對 EAP 之認識及支持。

2、新手協助：主動提供新進主管組織管理諮詢及主管敏感度訓練，以減輕因職位調陞所引發的角色衝突或壓力，協助提升團隊績效。

3、管理才能諮詢及主管敏感度訓練：依據不同單位的需求，提供個人或團隊組織管理諮詢，協助主管釐清身為管理者與協助者角色的份際，提升主管對身（心）健康異常或職場適應不良同仁的覺察敏銳度，並增進其處理及應變力，進而擴大運用其覺察力及工作教導能力，以促進同仁工作表現，營造高效率、高關懷的友善職場。

(三)一般人員培力：

1、各式管道宣導：差勤系統公告欄、週報及校網EAP 宣導、製作宣導海報、電子郵件等，使同仁瞭解 EAP 服務內容。

2、校網公布新竹市政府增修「員工協助專區」資訊內容，以利同仁參考。

3、運用各種電子訊息，讓同仁了解有關公教人員權益及身心健康等資訊

(四)新進人員(包含初任及調任)協助：

1、於新進人員到職時提供員工協助方案 QRcode 內容，讓同仁隨時參考。

2、新竹地區食住行懶人包：提供市府懶人包讓新進同仁生活面如租屋、交通等資訊，幫助其儘速適應環境。

3、於本校校網人事室頁籤「員工協助專區」提供相關宣導訊息。

(五)身心障礙人員協助：

1、運用各式宣導管道使其知悉 EAP 內容，並依個別需求提供客製化服務。

2、透過職務再設計、辦公場域規劃、相關輔具提供，逐步改善職場工作環境，建立舒適、平等、尊重、友善之職場環境。

(六)性別 EAP 措施：

針對不同性別在工作、生活上可能遇到的困境，推薦同仁參加關懷講座或

課程，以提供適當協助。

(七)退休人員關懷措施：

推薦規劃退休人員參加相關講座(包含退休相關權益、退休生涯規劃、身心靈保健及志願服務資訊等)，協助同仁規劃退休生活。

三、提供服務

(一)提供各項諮詢服務(附件九)：

1、心理諮詢：

(1)由市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)提供新竹市社區心理衛生中心提供民眾心理諮詢及心理諮商服務及精神、自殺、家暴或性侵等個案之關懷訪視服務、辦理多元心理健康促進活動等服務事項。

(3)本市教師諮商輔導支持服務協助本市教師及教保員覺察與學習壓力釋放，進而改善心理健康。

2、法律諮詢：由市府民政處於每週一、三、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：結合新竹市衛生局(所)現有醫療保健資源，提供諮詢服務。

4、財務諮詢：由新竹市稅務局、地政事務所地政士志工提供諮詢服務

5、家庭諮詢：由新竹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：由新竹市政府人事處提供組織及管理諮詢服務。

7、性騷擾諮詢：由本室或總務處提供諮詢服務、輔導室提供諮商服務。

8、**職場霸凌諮詢：由本室或總務處提供諮詢服務、輔導室提供諮商服務。**

(二)辦理各面向專題講座及提供服務：

1、工作面

(1)辦理提升同仁工作效能之各類專業訓練，例如新進人員訓練、政策傳達與民主價值等。

(2)針對規畫退休人員，委託公務人員協會辦理慰問、關懷聯繫及各項活動事宜。

(3)針對身心障礙同仁，推薦參加權益研習，提供「職務調整」、「職務再設計」服務，建立友善職場環境。

(4)針對留職停薪同仁，進行權益宣導，提供各項協助及資源。

2、生活面

- (1)市府辦理友善職場、財務觀念建立、親子教養等議題講座，推薦同仁報名。
- (2)提供市府同仁各階段年齡層相關需求資源(包括幼兒期-青少年期 中年期-老人期等照護訊息)，公告於校網—人事室公告或週報，以利同仁需要時加以使用。
- (3)完成子女托育現況及需求調查，依據調查結果與托育機構簽訂特約 廠商及提供優惠，將托育特約名冊及相關訊息公告於市府人事處網站。

3、健康面

- (1)後防疫時代之健康促進：因應新冠肺炎(COVID-19)疫情趨緩，仍有流感、腸病毒等疫情發生，膺續提供各式防疫訊息以維護同仁健康
- (2)健康中心辦理各式身心健康講座，例如運動保健、壓力調適、飲食營養等。
- (3)線上心理健檢：提供各式身心理線上健檢，如衛生福利部「簡式健康表」及「壓力指數測量表」等，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。

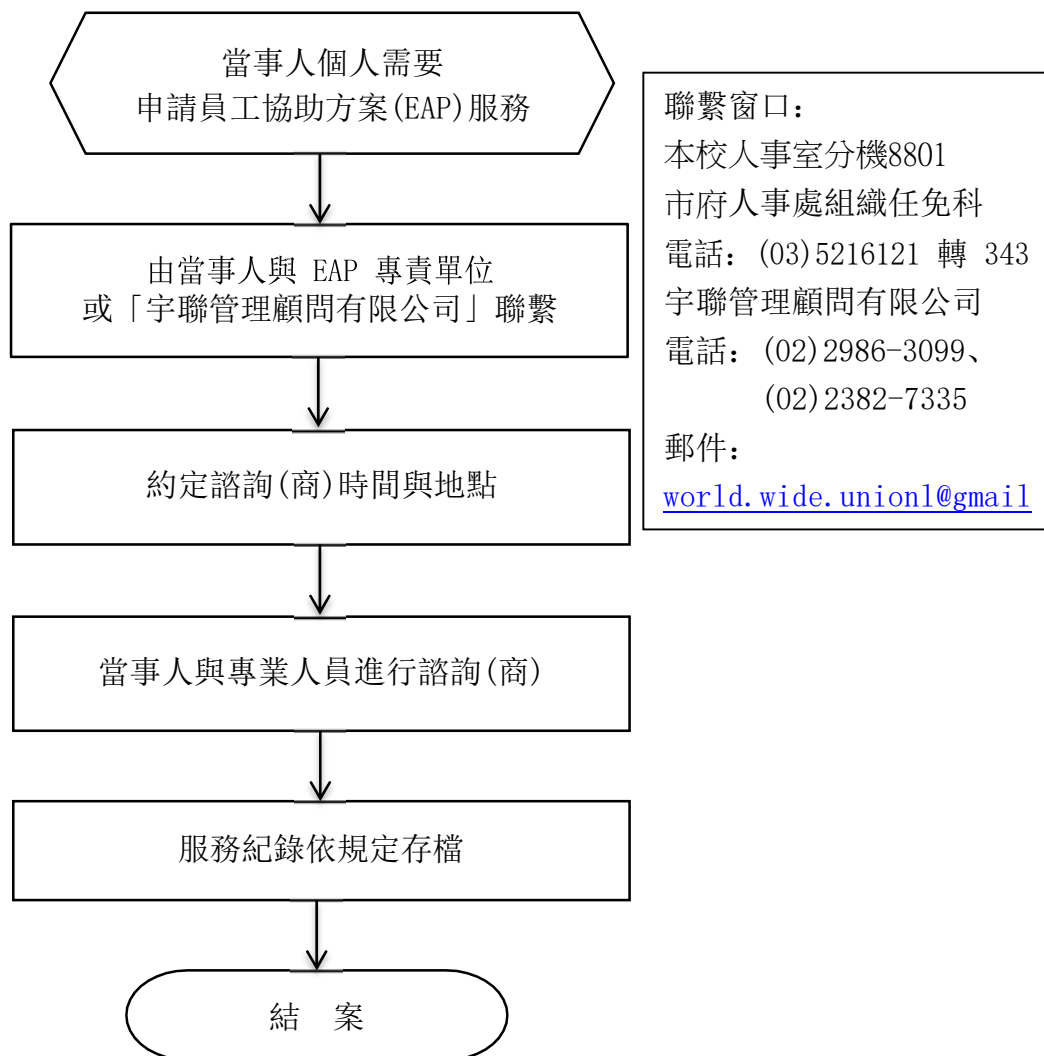
4、組織及管理面

- (1)針對市府辦理組織變革管理、 面談技巧、團隊建立等課程，推薦主管參訓。
- (2)性騷擾防治:提供相關數位學習課程加強宣導及意識，針對同仁在職場上構成性騷擾案件提供協助，包含心理諮商、醫療等其他社會福利資源。
- (3)職場霸凌防治:提供相關數位學習課程加強宣導及意識，針對同仁在職場上構成職場霸凌案件提供協助，包含心理諮商、醫療等其他社會福利資源。

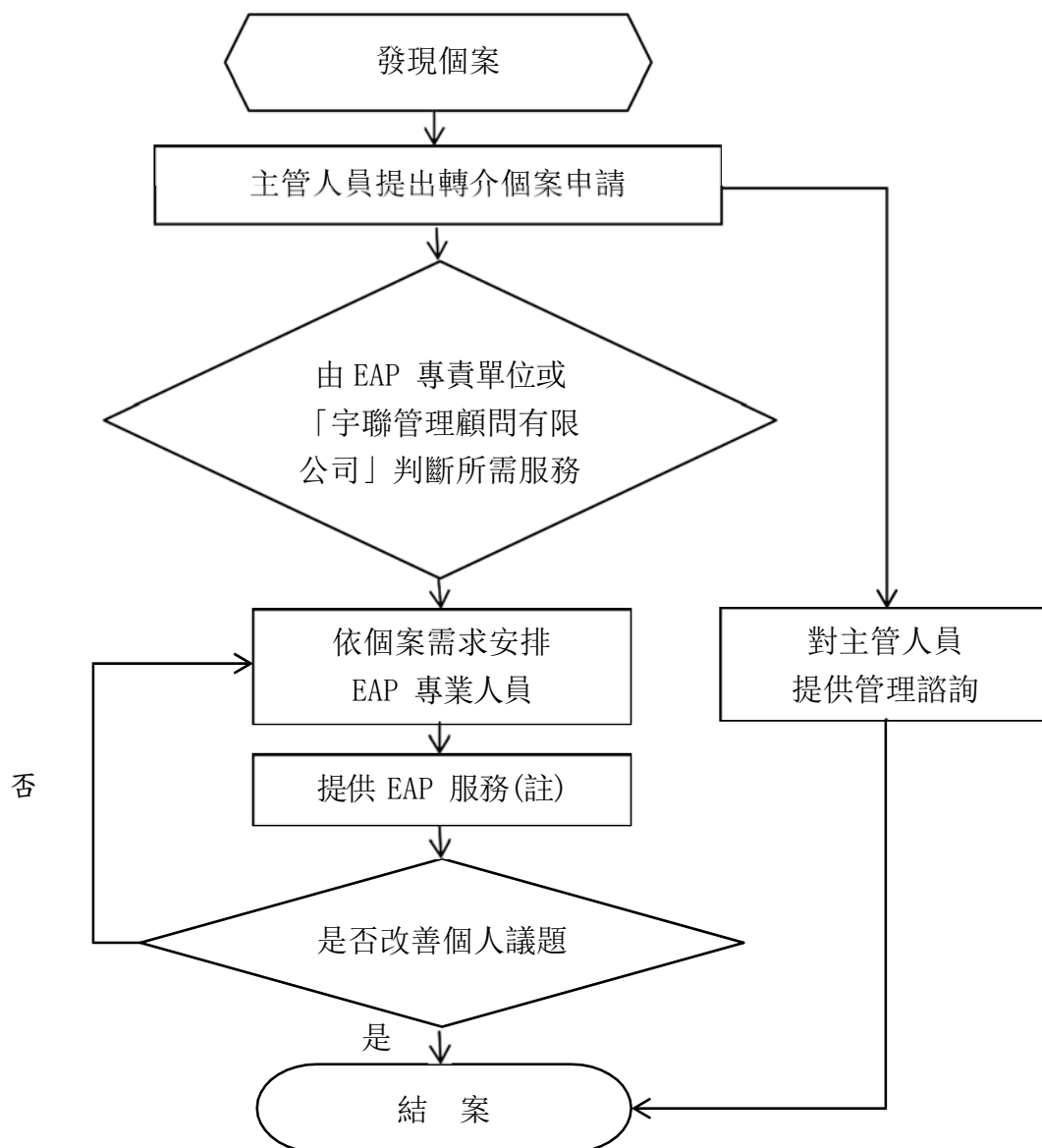
柒、本校同仁如須於辦公時間使用本方案各項服務，應依「公務人員及教師請假」之規定，辦理請假事宜(得申請公假)。

捌、本計畫奉校長核定後實施，如有未盡事宜得隨時調整修正之。

一般個案處理流程



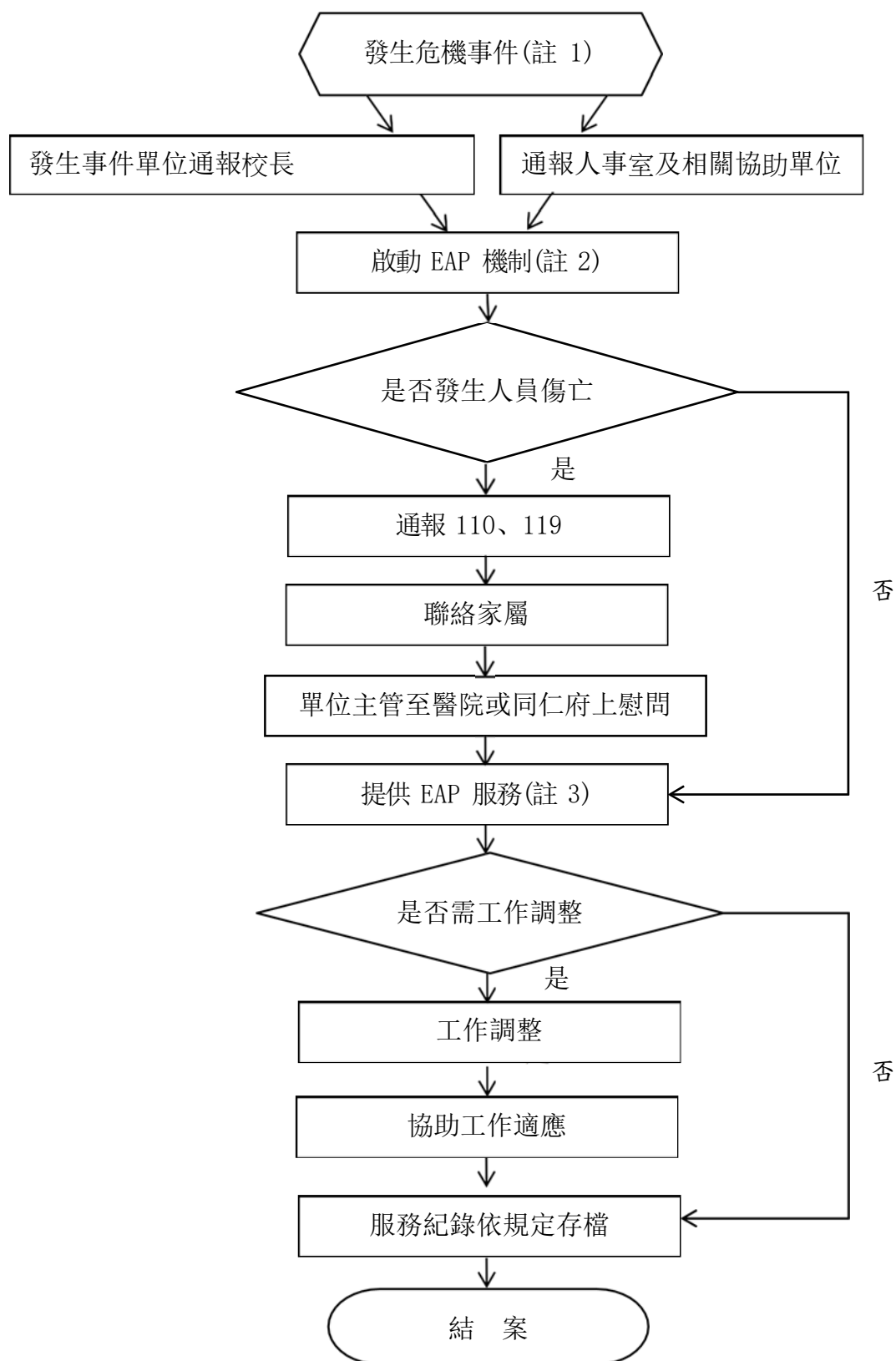
主管人員轉介流程



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 機制係指由人事處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。

附件四

新竹市東區東門國民小學 危機個案通報單

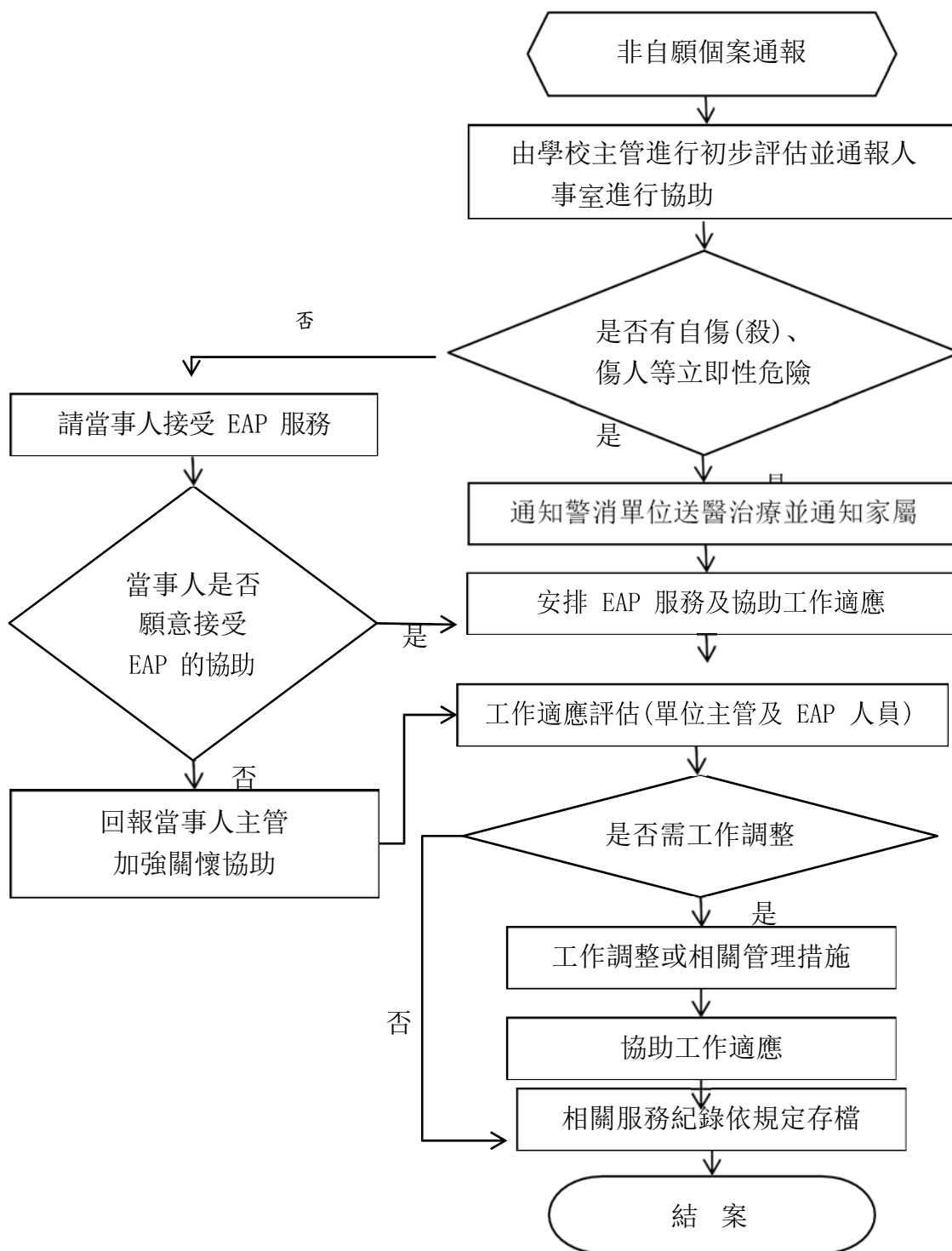
通報日期：

通報單位：

通報人姓名：

職場中突發 危機事件	☐重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。 ☐員工個人生(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害他人或其他嚴重影響單位同仁之情形。 ☐其他
	事件(過程)描述：
通報流程	通報人經由人事室通報校長，並立即啟動危機個案處理流程，並聯繫有關處室會同處理。

非自願個案處理流程



新竹市東區東門國民小學員工協助方案(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：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。

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府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 03-5222109 分機 8801，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。

附件八

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府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 personnel@tmps.hc.edu.tw，或電洽 03-5222109 分機8801。

新竹市政府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. 本府人事處：03-5216121 轉 343 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、113 年委託宇聯管理顧問有限公司辦理員工心理諮商(含性騷擾受害人心理諮商)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、新竹市社區心理衛生中心專線：03-5355276 四、新竹市教師諮商輔導支持服務網站 https://www.tcare-hsinchu.com.tw/ 五、安心專線：1925(依舊愛我) 六、生命線協談專線：1995 七、張老師專線：1980 八、男性關懷專線：0800-013999 九、老朋友專線：0800-228585 十、社福專線：1957 十一、線上心理健檢：本府人事處網頁-員工協助專區-線上心靈健診專區
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、本府第三會議室：法律扶助顧問於現場免費提供法律諮詢(每週一下午 2-4 時、週三下午 2-4 時及週五下午 2-4時) 二、本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 205、206 北區調解委員會：03-5152525 轉 212 香山區調解委員會：03-5307105 轉 201、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、居家護理諮詢專線、食品衛	一、傳染病諮詢專線：1922 二、新竹市防疫資訊專區(資料來源：本市衛生局) 三、戒菸服務諮詢專線：(全國性)0800-636363、(衛生局)03-5355525 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

	生安全諮詢、就醫權益(含醫療糾紛、醫師服務態度)諮詢等	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. 本府人事處：03-5216121 轉 345 2. 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
性騷擾諮詢	諮詢、醫療或心理諮商及社會福利等相關資源	一、衛生福利部保護服務司 02-85906666(轉保護服務司第三科) 二、性騷擾申訴專線：本校人事室分機8801、本府人事處 03-5216121 轉 377 三、性騷擾防治業務：本府社會處 03-5216121 轉 602(社會工作科) 四、24 小時全國保護專線 113 五、24 小時報案專線 110 六、新竹市警察局婦幼警察隊(03)5224168-3041~3048、(03)5249995 七、現代婦女基金會 02-23512811 八、婦女新知基金會 02-25058715 九、勵馨基金會 02-89118595
職場霸凌諮詢	諮詢、醫療或心理諮商及社會福利等相關資源	一、職場霸凌申訴專線：本校人事室分機8801、本府人事處 03-5216121 轉 552 二、反霸凌專線:1953 三、24 小時報案專線 110 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