

# 新竹市東區東園國民小學 111 年度推動員工協助方案實施計畫

## 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、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)。
- 三、新竹市政府 111 年 2 月 16 日府人任字第 1110032123 號書函訂定之新竹市政府 111 年度推動員工協助方案實施計畫「虎耀『新』城~吼您幸福」。

## 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：本校職員、教師、專任運動教練、約聘僱人員、技工工友、臨時人員及廚工、教保員。

肆、辦理期程：111 年 1 月 1 日起至 111 年 12 月 31 日止。

## 伍、工作項目：

### 一、計畫擬定：

#### (一)訂定年度計畫：

1. 依據本校 110 年度推動員工協助方案滿意度問卷結果及需求調查，以及主管人員、同仁建議，據以規劃訂定本年度計畫。
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：重新檢視下列 3 項處理流程及相關表件(附件一~七)，並於必要時酌予修正。

1. 一般個案處理流程：當事人申請 EAP 服務，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。
4. 個案紀錄之保存及保密：本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應依相關法令及專業倫理予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。保密的例外，在涉及有緊急的危險性，危及當事人或其他第三者。

## 二、方案導入—針對各類人員進行宣導與規劃教育訓練

### (一)一般及新進人員：

1. 提供 EAP 教育訓練資訊：於本校網站員工協助方案專區下公告相關 EAP 講座訓練之訊息，提供同仁紓壓、健康、生活平衡等管道。
2. 鼓勵參加 EAP 數位學習課程：鼓勵同仁至「e 等公務園+數位學習平台」選讀員工協助方案數位學習課程，以提升同仁對於 EAP 之認識。
3. 薦送參加 EAP 實體課程：薦送本校同仁參加 EAP 實體研習課程，增進對 EAP 的瞭解。
4. 主動發現同仁有 EAP 需求，向同仁表達關心，並提供 EAP 之相關資源。
5. 建置「員工協助方案專區」：  
於人事室網頁下設置 EAP 專區，公告本校 EAP 年度計畫、提供諮詢服務資源及各類 EAP 講座課程資訊，並將人事服務月刊有關身心健康資訊新增至 EAP 專區，提供同仁更多元化的 EAP 服務。
6. 製作宣導海報於校網 EAP 專區公告或張貼於人事室，讓同仁簡單快速了解 EAP 各項服務。
7. 新竹地區食住行懶人包：提供新進員工生活面如租屋、交通等資訊，幫助其儘速適應環境。

### (二)主管人員：

1. 透過本校主管會議上加強宣導 EAP 內涵，並請主管人員具有敏感度發現需要 EAP 之同仁，提供相關資源管道及關懷措施，並鼓勵參加 EAP 研習課程。
2. 由人事主任參加新竹市政府所舉辦 EAP 培訓增進知能、關懷員敏感度訓練，進而應用本校 EAP 服務上，透過瞭解溝通晤談的技巧及辨識個案需

求，期能在有效時間內給予同仁可協助資訊，促進身心健康。

(三)承辦人員：

1. 積極參與加入市府人事處 EAP 社群，即時更新相關資訊，向同仁宣導 EAP 訊息或服務，同時增進 EAP 知能進而服務及關懷本校同仁。
2. 薦送本校承辦人員參加 EAP 研習課程、數位課程，並積極參加關懷員敏感度訓練，增加對 EAP 的瞭解與運用，感知同仁的情緒並提供關懷協助。
3. 參與人事主管履新典禮：參與本府所屬人事機構卸任、新任主任聯合交接典禮或履新活動，親臨現場為調任主任加油打氣。

### 三、服務提供

- (一)心理諮詢：轉知同仁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。
- (二)法律諮詢：轉知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。
- (三)醫療諮詢：轉知本市衛生局（所）現有醫療保健資源，可洽鄰近衛生所提供諮詢服務。
- (四)財務諮詢：轉知可洽詢本市稅務局、地政事務所地政士志工提供諮詢服務。
- (五)家庭諮詢：轉知可洽詢本市家庭教育中心提供電話諮詢及預約面談。
- (六)組織及管理諮詢：由本校人事室提供組織及管理諮詢服務。
- (七)退休生涯規劃服務：包含退休金試算服務，年金改革諮詢及退休相關問題的服務。
- (八)同仁聯繫情誼服務：舉辦文康活動聯繫感情、尾牙餐聚、辦理退休歡送會和購買團體運動服裝。
- (九)校內辦理有助同仁業務推動之相關講座活動。
- (十)聘請瑜珈及 Zumba 老師至本校授課，利用下班時段於本校韻律教室，以每周 3 次進行瑜珈及 Zumba 課程，鼓勵同仁以運動健身結合紓壓，平衡身心靈兼顧節省交通時間。

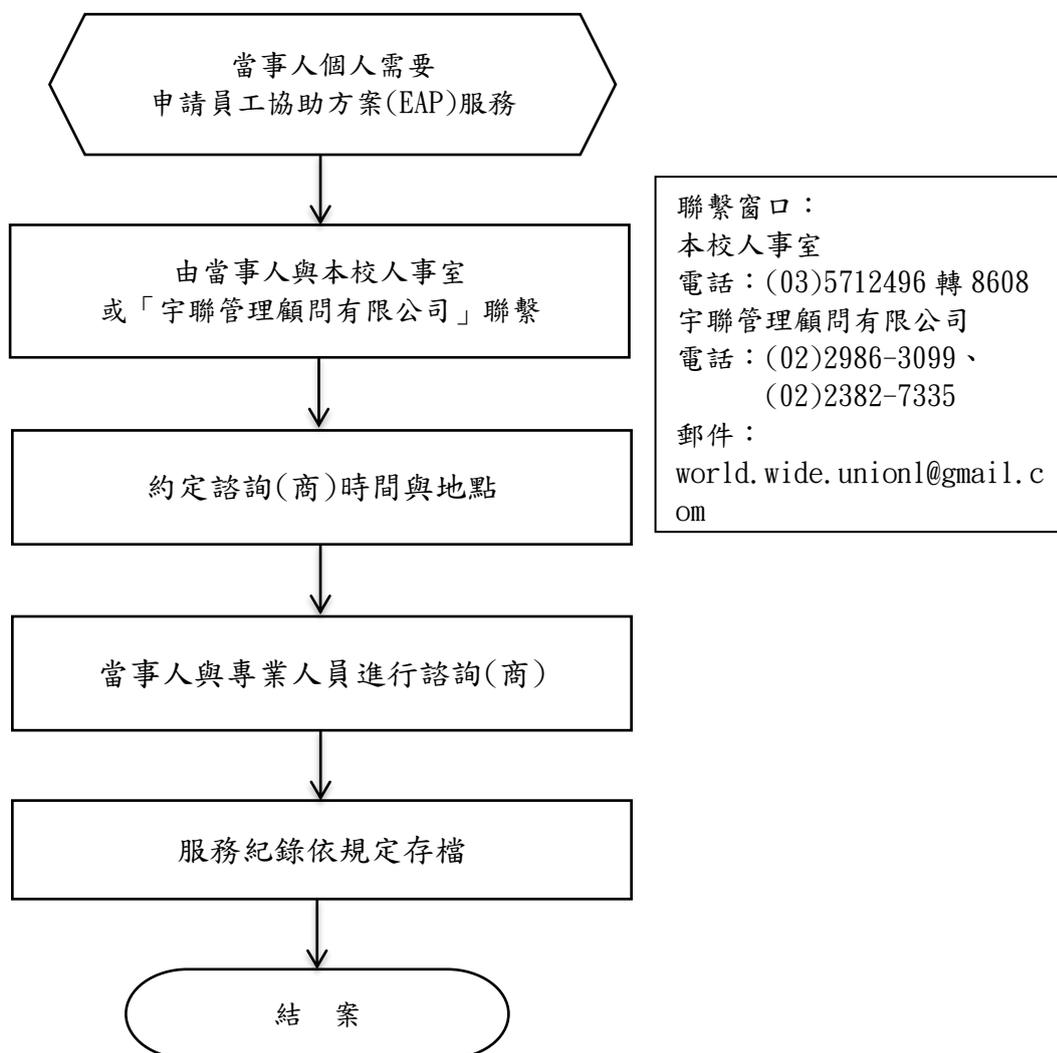
#### 四、成效評估

- (一) 進行 EAP 需求調查並分析調查結果，作為下一年度規畫、辦理各項活動之重要參據。
- (二) 整體 EAP 的滿意度調查分析，調查結果回饋到次年度之計畫。
- (三) 依據同仁個別需求，據以提供所需服務。
- (四) 透過 EAP 推動成效評估報告撰寫，檢討不足改進之處作為次年度修正之重點，透過標竿學習得獎機關更新本校 EAP 服務。

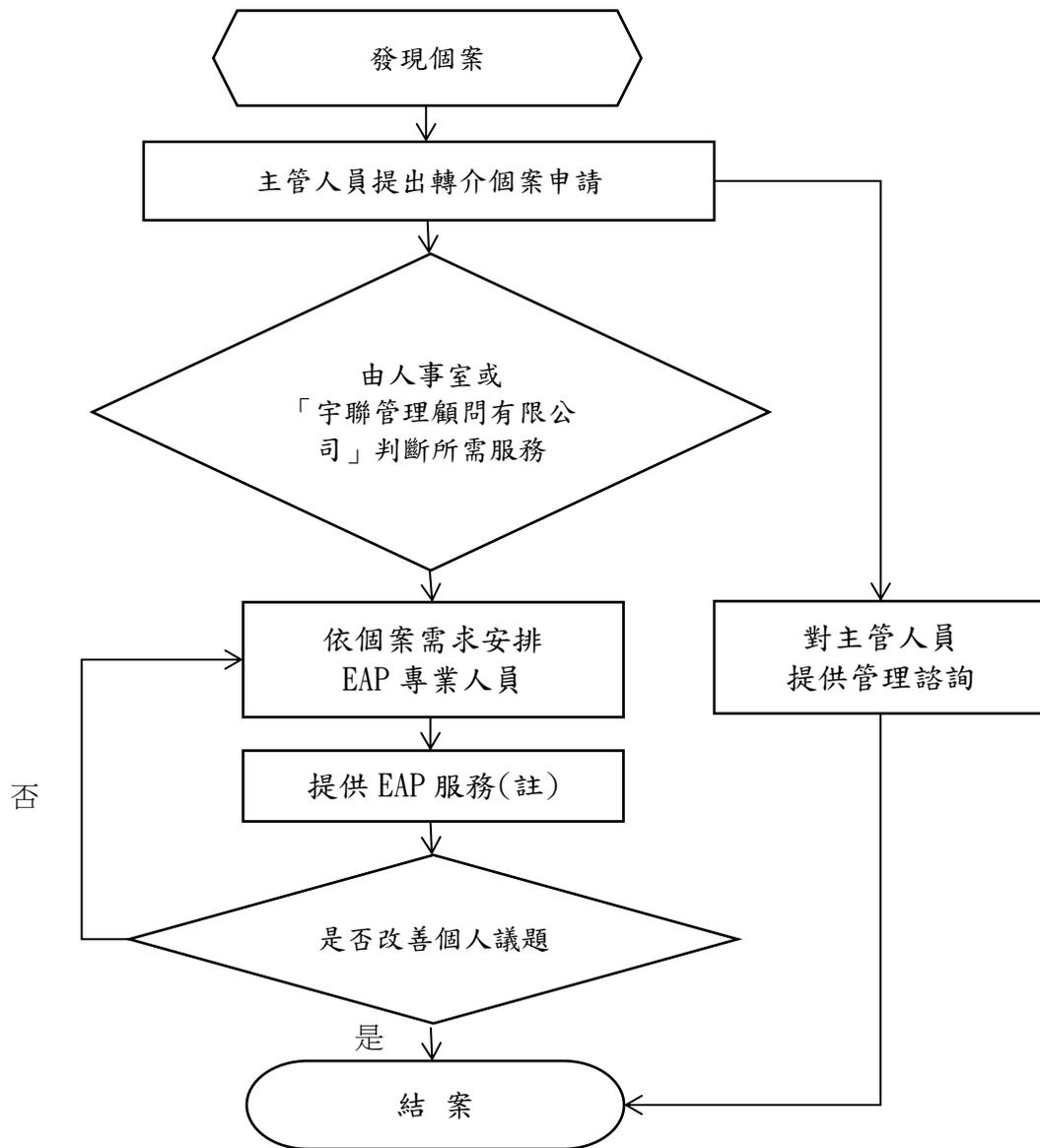
陸、本校同仁如須於辦公時間使用本計畫之各項服務，應依各類人員請假規則，辦理請假事宜(得申請公假)。

柒、本計畫實施後，如有未盡事宜得隨時調整修正之。

## 一般個案處理流程



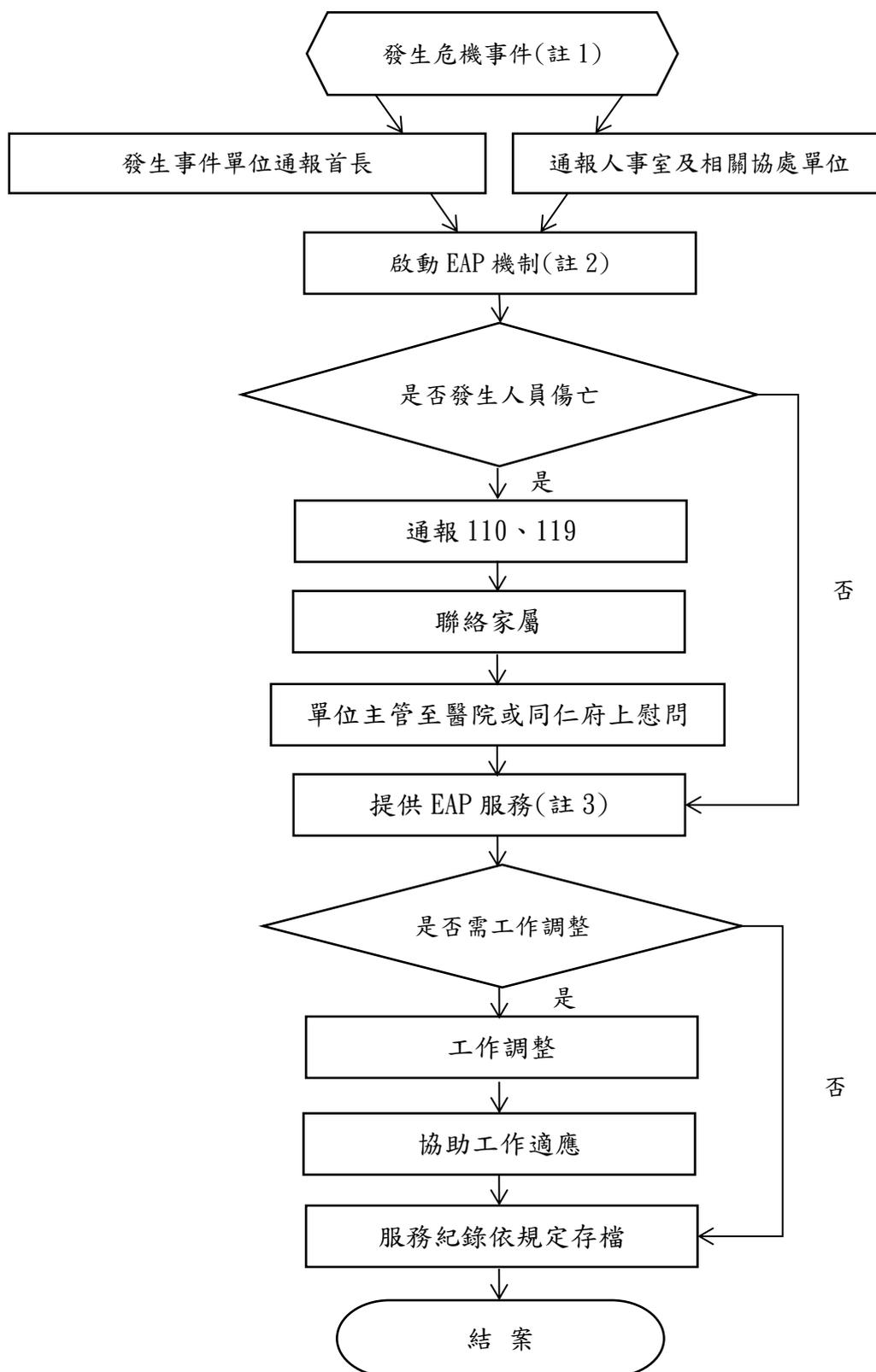
### 主管人員轉介流程



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：

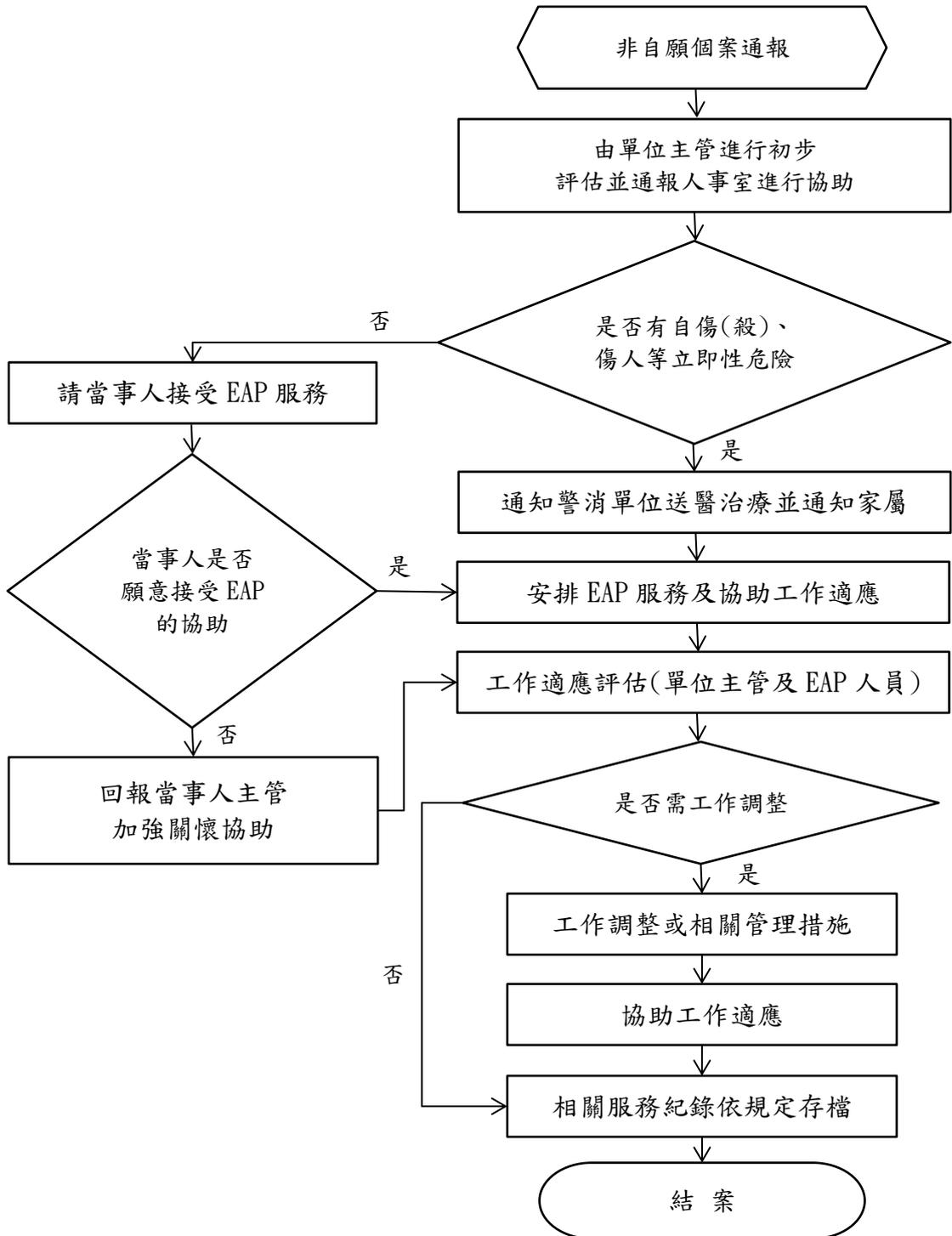
- (1) 因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。
- (2) 因員工個人生(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害人或其他嚴重影響單位員工之情形。

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



## 附件五

### 新竹市東區東園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：
  - (一) 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) 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。

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	<input type="checkbox"/> 個別諮詢(商) <input type="checkbox"/> 團體諮商		
申請服務項目	<input type="checkbox"/> 心理諮商 <input type="checkbox"/> 醫療諮詢 <input type="checkbox"/> 法律諮詢 <input type="checkbox"/> 組織及管理諮詢 <input type="checkbox"/> 財務諮詢 <input type="checkbox"/> 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 03-5712496 分機 8608，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。
- 本表單填寫完畢請送至本校人事室或 email:pups08@hc.edu.tw，亦可電洽 03-5712496 分機 8608。

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. 本校人事室：03-5712496轉8608 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、110年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) <a href="#">簡式健康表</a> <a href="#">壓力指數測量表</a>
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、市府第三會議室：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、市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、食品衛生安全諮詢、就醫權益(含醫療糾紛、醫師服務態度)諮詢等。	一、防疫專線：1922 二、新竹市防疫資訊專區(資料來源：本市衛生局) <a href="#">COVID-19懶人包</a> <a href="#">疾病防治最新訊息</a> 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 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

		<p>十一、食安專線：1919</p> <p>十二、食品衛生安全諮詢專線： (全國性)0800-285000、(衛生局)03-5353170</p> <p>十三、健保諮詢服務專線：0800-030598</p> <p>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</p>
財務諮詢	節稅建議、保險規劃	<p>一、提供各項稅務及節稅問題諮詢服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話：0800-086969轉0</li> <li>2. 服務網址：<a href="http://www.hcct.gov.tw">http://www.hcct.gov.tw</a></li> </ol> <p>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)</p> <p>三、提供公教員工自費團體保險服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本府人事處：03-5216121轉345</li> <li>2. 服務網址：<a href="http://dep-personnel.hccg.gov.tw/">http://dep-personnel.hccg.gov.tw/</a></li> </ol>
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	<p>一、家庭教育諮詢輔導電話：4128185，手機請撥02-4128185</p> <p>二、服務時間：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 週一至週五上午9:00~12:00，下午2:00~5:00，晚上6:00~9:00</li> <li>2. 週六上午9:00~12:00，下午2:00~5:00</li> </ol>