

新竹市立內湖國民中學 115 年度員工協助方案實施計畫

壹、依據

- 一、行政院民國 102 年 4 月 2 日院授人字第 1020029524 號函頒「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 115 年度推動員工協助方案實施計畫。

貳、目的

- 一、為及早發現及協助公務同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其以健康的身心投入工作，透過多元適切服務，規劃實施方案與提供各項資源。
- 二、藉由多樣化的協助性措施，落實以人為本之理念，以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

本校教師(含代理教師)、公務人員及約用人員。

肆、辦理時程

115 年 1 月 1 日至 115 年 12 月 31 日

伍、辦理單位

- 一、由人事室成立 EAP 推動小組辦理。
- 二、以服務方案的對象性(員工、管理階層及組織)作為 EAP 系統化發展之基礎，依本校規模及同仁需求，透過整合各單位資源及計畫，規劃 EAP 各項服務。

陸、工作項目

一、計畫擬定

(一) 訂定 EAP 年度計畫：

- 1、結合校長「運動 UP、閱讀 UP、品德 UP」治校理念。
- 2、依據新竹市政府「114 年度推動 EAP 滿意度調查結果及 115 年推動 EAP 需求調查結果」及各種途徑，針對組織、性別、職務、年齡、身心障礙等不同組織、身分及層級的需求，設計差異化方案，並重視個案，作為年度方案規劃參考依據。

(1) 建置 EAP 需求及意見平臺：提供同仁隨時匿名表達意見。

(2) 辦理問卷調查或滿意度調查：運用問卷調查或於各類訓練課程進行滿意度調查時，一併請同仁表達相關意見或需求。

(3) 非正式組織：透過 EAP 推動小組或關懷員等非正式方式蒐集或轉達同仁意見。

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 4 項處理流程及相關表件(附件一~九)，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，逕向委外專業機構申請個人諮詢服務，或透過主管人員、EAP 關懷員協助轉介申請 EAP 服務，按一般個案處理流程。

2、特殊個案處理流程：依據不同單位主管及團隊的需求，透過人事室協助轉介委外專業機構光合心理諮商所，提供主管組織及管理諮詢或員工團體諮商服務。

3、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，服務單位通報人事室後(通報單如附件四)，由人事室通報首長及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，並視情形聯繫個案家屬加強關懷協助。

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。

4、主管轉介及非自願個案處理流程

(1) 本校員工因生(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，服務單位主管、關懷員通

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、宣導取得 EAP 服務管道

(一) 承辦人員及關懷員培力：

- 1、依友善性別職場之服務，薦送主管人員及具有熱心關懷特質之同仁擔任 EAP 關懷員。
- 2、依「新竹市政府員工協助方案『關懷員』培訓實施計畫」，薦送關懷員參加市府辦理之實體課程或數位課程。
- 3、強化 EAP 承辦人專業知能：EAP 承辦人參加數位學習課程「員工協助方案推動成效力-員工協助方案設計及成效力評估」（1 小時），以強化營造友善職場之專業知能。

(二) 主管人員培力：

- 1、於本校網站「員工協助專區」提供相關訊息，強化主管人員對 EAP 之認識與支持。
- 2、於主管會議宣導員工協助方案相關措施，增進主管人員及首長對於 EAP 之瞭解及支持。
- 3、管理諮詢及增進敏感度：視需要提供個人或團隊組織管理諮詢，協助主管釐清角色定位，提升對所屬同仁的覺察敏銳度。另藉由首長親自發放關懷小卡，拉近距離，進而營造高效率、高關懷的友善職場。

(三) 一般人員培力：

- 1、EAP 宣導：全校會議宣導 EAP 及各項福利措施。

2、網站宣導：於校網及員工協助專區公告員工協助方案相關研習，由同仁視自身需求自由參加。

3、滾動修正本校員工協助專區，即時更新各項資源或措施。

(四) 新進人員協助：

1、面對面諮詢：針對新進人員薪資待遇、給假、辦公環境及各項福利措施進行說明宣導，使其儘速融入職場生活並瞭解自身相關權益。

2、資料提供：提供新進同仁權益懶人包，透過圖像快速瞭解自身權益。

(五) 個別化協助：針對身心障礙、性別、離退人員等不同身分人員，依個別需求提供差異化服務，使其快速適應職場或及早規劃離開職場之生活。

三、提供服務：

(一) 提供各項諮詢服務：

1、心理諮詢：

(1) 由市政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) 本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及身心平衡，進而改善心理健康，發展心理支持力量。

2、主管組織及管理諮詢：

(1) 由市政府委託光合心理諮商所提供主管組織及管理諮詢服務，協助其處理團隊中的員工管理、員工輔導、績效管理、團隊動力、衝突解決、組織發展與變革、新任主管適應、主管工作壓力與心理健康等議題。

(2) 藉由提升主管的覺察與輔導能力，解決影響員工工作效能的個人與組織問題，最終達成活化組織、促進整體效能的目標。

3、員工團體諮商：

(1) 由市政府委託光合心理諮商所提供員工團體諮商服務，協助處理

組織變革或危機事件(如創傷壓力、職場霸凌、性騷擾、職業災害等事件)、溝通與協作、人際關係、壓力與情緒管理、職涯發展等議題。

(2)藉由增進員工自我覺察能力，解決員工生活困擾，學習人際溝通技巧，凝聚向心力以提升團體績效。

4、法律諮詢：市政府於每週一、三、五下午邀請法律扶助顧問免費提供法律諮詢服務。

5、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。

6、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。

7、家庭諮詢：由本市家庭教育中心提供電話諮詢及預約面談。

8、組織及管理諮詢：由人事室提供組織及管理諮詢服務。

9、職場性騷擾及霸凌諮詢：由人事室諮詢服務。

(二)辦理各項專題講座及提供服務：

1、工作面

(1)薦送具發展潛能之同仁參加各類專業知能訓練，例如政策傳達與民主價值、採購等。

(2)針對身心障礙或女性同仁，提供友善安全校園空間或更具彈性之差勤管理措施，建立友善職場環境。

2、生活面

(1)提供各階段年齡層相關需求資源包括幼兒期-青少年期-青年期-中年期-老人期等照護訊息公告於本校人事室網站，以利同仁有需要時加以使用。

(2)提供新竹市托育特約名冊及相關訊息，並新增本校特約廠商。

(3)提供未婚同仁各機關未婚聯誼活動訊息。

(4)公告市府各項友善照護措施。

3、健康面

(1)於本校人事室網頁提供防疫訊息以維護同仁健康。

(2)提供「心情溫度計 App」，隨時測量自己或親友的心情溫度。

(3)辦理員工運動研習，增進員工體能及促進健康。

- (4) 提供本市各機關學校辦理之 EAP 研習。
- (5) 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) 針對新任行政主管，提供公文寫作要領等工作上之協助。
- (2) 性騷擾防治：提供性騷擾防治數位學習課程加強同仁性騷擾防治法規及意識，並針對同仁在職場上所構成性騷擾案件提供各式協助，包含諮詢、醫療或心理諮商等其他社會福利資源。
- (3) 職場霸凌防治：提供職場霸凌防治數位學習課程加強同仁職場霸凌防治法規及意識，並針對同仁在職場上所構成職場霸凌案件提供各式協助，包含諮詢、醫療或心理諮商等其他社會福利資源。

四、成效評估：

- (一) 依據新竹市政府辦理之 EAP 需求調查分析及結果，作為下一年度規劃、辦理各項活動之重要參據。
- (二) 滿意度調查分為單一活動(包括單次講座及諮商)或整體 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。

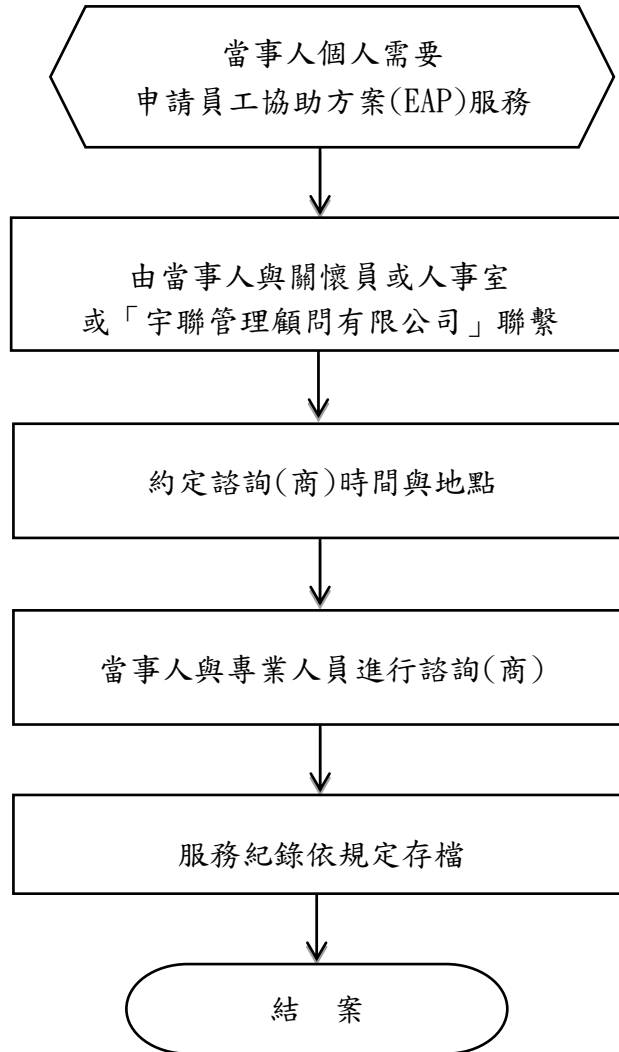
柒、經費來源

本計畫所需經費，由各單位相關經費項下支應。

捌、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜得隨時調整修正之。

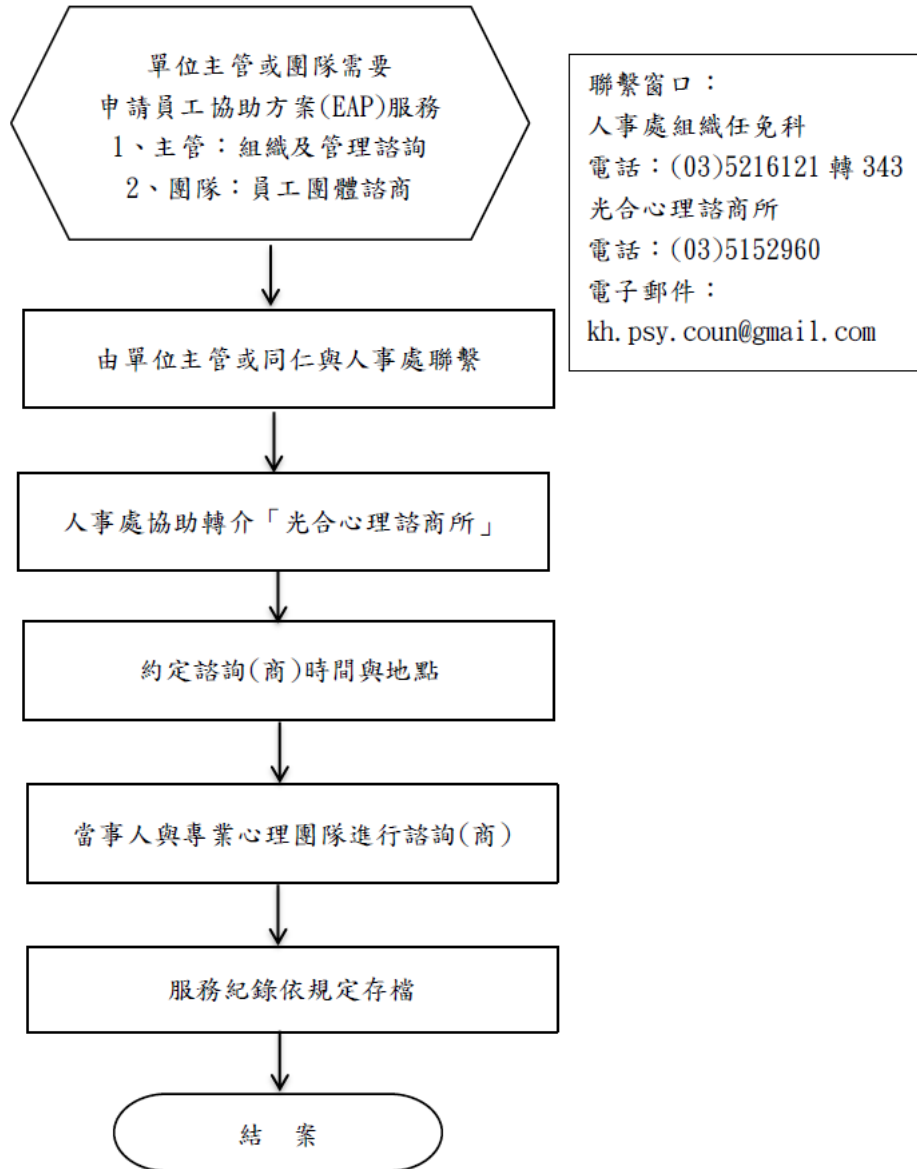
一般個案處理流程

聯繫窗口：
人事室
電話：(03)5373484 轉 25
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

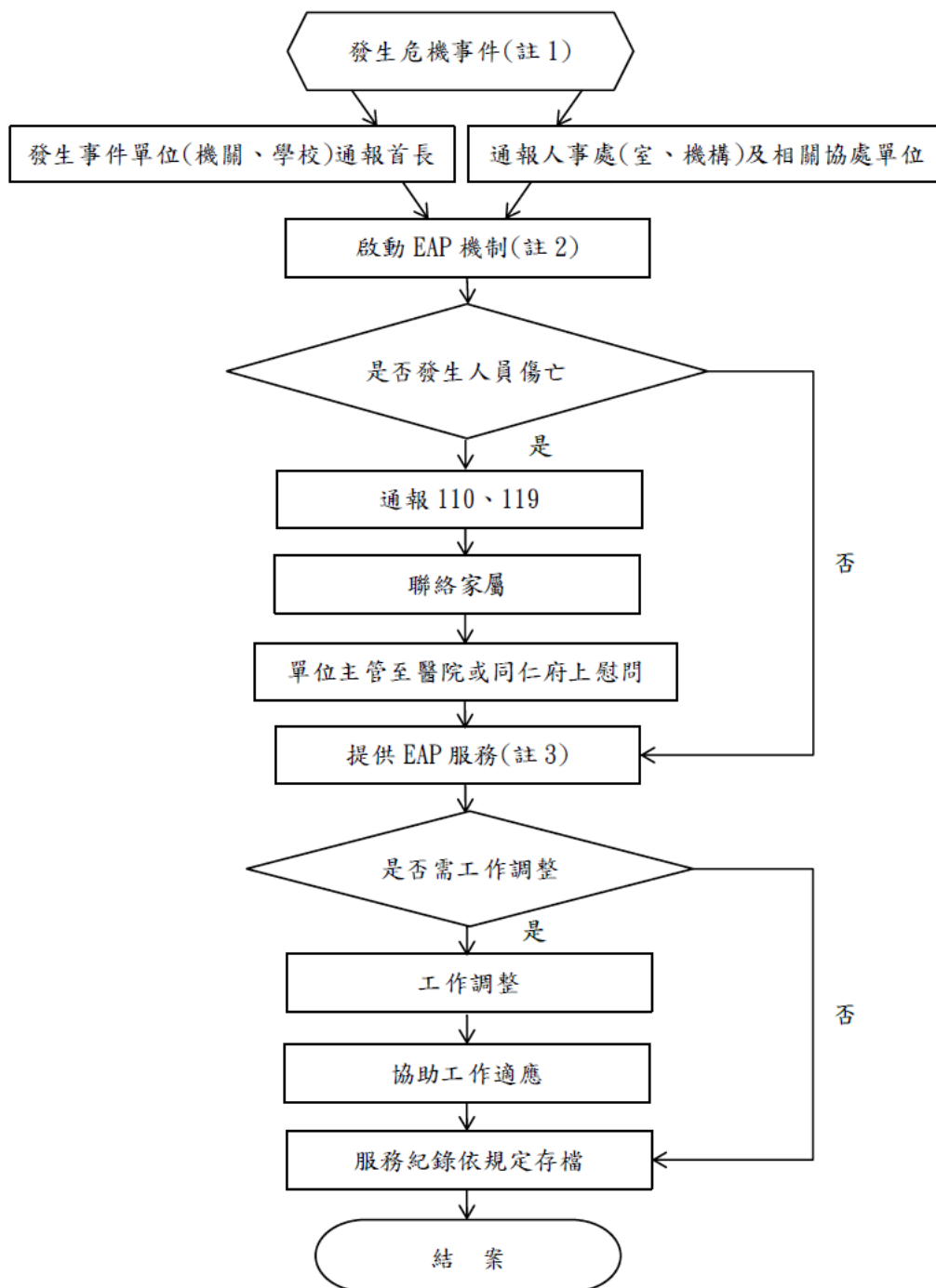


附件二

特殊個案處理流程



附件三



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。

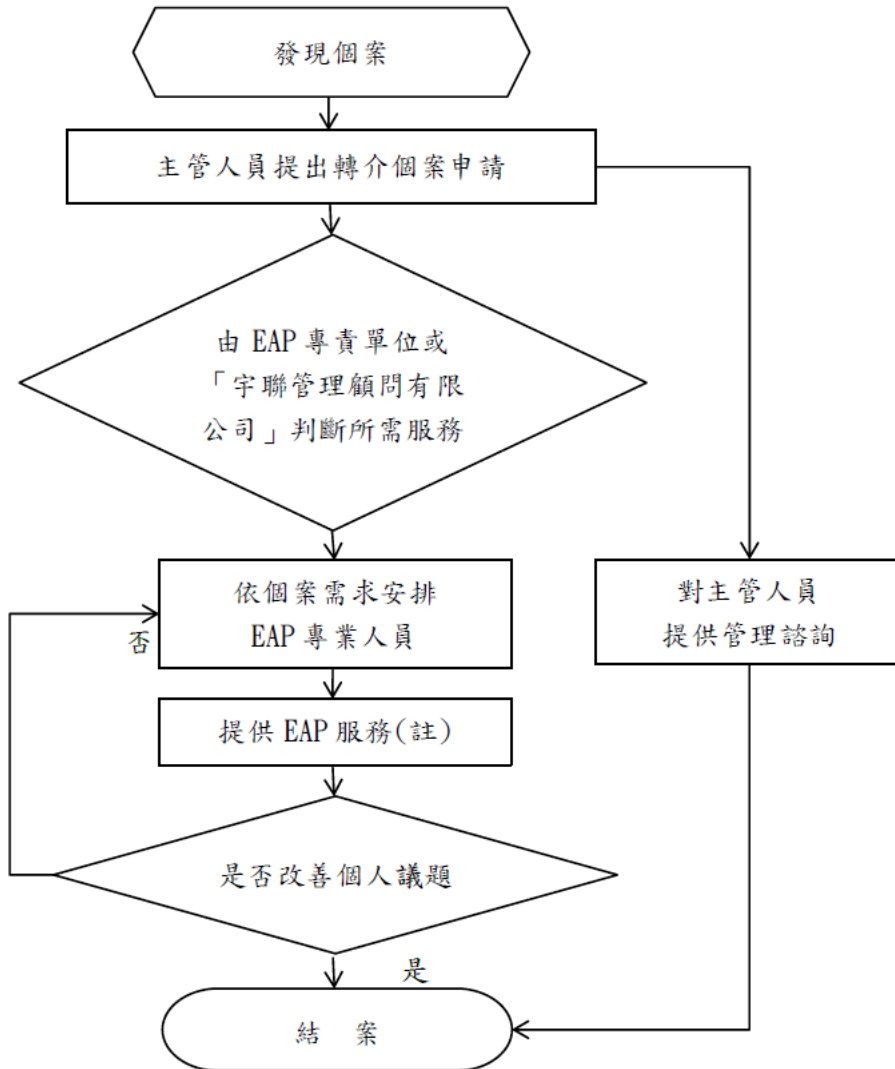
註3、EAP提供之關懷協助，例如：

(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。

附件五

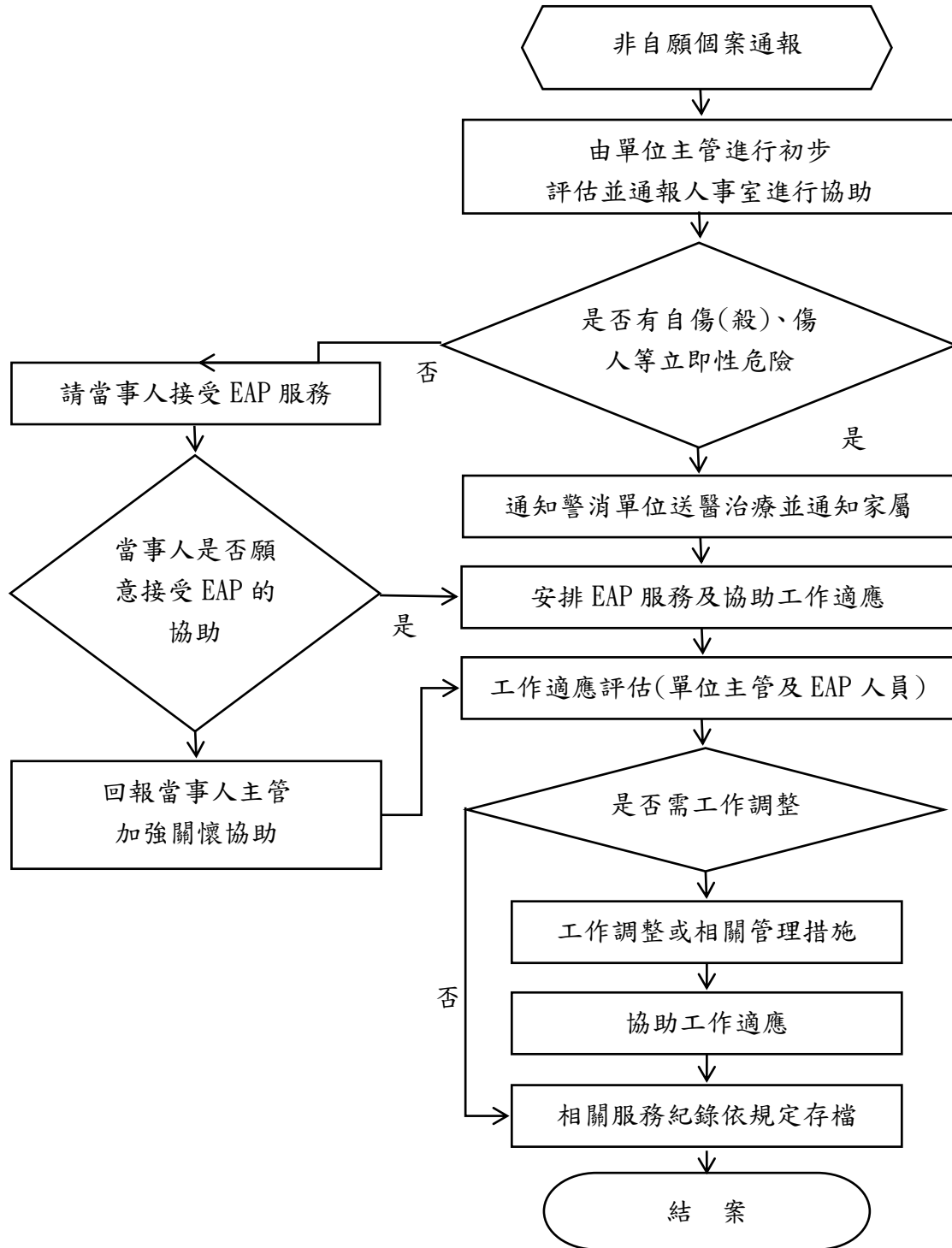
主管人員轉介流程



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。

非自願個案處理流程



附件七

新竹市立內湖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。

附件八

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"/> 法律諮詢 <input type="checkbox"/> 醫療諮詢 <input type="checkbox"/> 財務諮詢 <input type="checkbox"/> 家庭諮詢 <input type="checkbox"/> 組織及管理諮詢 <input type="checkbox"/> 性騷擾諮詢 <input type="checkbox"/> 職場霸凌諮詢 <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，請聯繫關懷員或電洽 5373484 分機 25 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。

附件九

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 nhjhs08@gmail.com，或電洽 5373484 分機 25。