

新竹市政府 112 年度推動員工協助方案實施計畫

本府 112 年 4 月 14 日府人任字第 1120061024 號函訂定

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)。

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：

新竹市政府(以下簡稱本府)及所屬各機關學校職員、教師、約聘僱人員、駐衛警、工友(含技工、駕駛)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、辦理單位

- 一、由本府 EAP 推動小組規劃及建構本府 EAP(幕僚單位為人事處)，並協助本府所屬機關建立與發展各機關 EAP。
- 二、本府所屬各機關人事單位應依組織特性及同仁需求、系統化發展 EAP，以推動 EAP 各項業務。

陸、工作項目

一、計畫擬定

- (一)訂定 EAP 年度計畫：

- 1、結合市長「市府關心、老人暖心、家長放心、小孩開心、企業有信心-五安心城市」之施政理念。
- 2、EAP 員工協助方案推動納入本府人事處 112 年度施政計畫。
- 3、依據本府「111 年度推動 EAP 滿意度調查結果及 112 年推動 EAP 需求調查結果」以及本市「111 年員工性別平等友善職場需求調查結果」，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。
- 4、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：依本府同仁需求，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，服務單位通報人事處(室、機構)後(通報單如附件四)，由人事處(室、機構)通報機關首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) 本府員工因生（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，服務單位主管通報人事處（室、機構）協助，由人事處（室、機構）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)EAP 關懷員建置及培力：

1、由本府各單位科長級主管、本府所屬各機關之一級單位主管，以及遴選本府各單位及所屬各機關較資深並具有熱心關懷特質之同仁擔任 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「員工協助方案推動成效力-員工協助方案之定義及內涵」（1 小時）。

3、薦送 EAP 研習課程：薦送本府及所屬機關學校 EAP 關懷員參加公務人力發展學院辦理 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 EAP 參考手冊(電子書)之內容及服務流程，提供所屬

機關學校參考運用。

(二)主管人員培力：

- 1、於本府人事處網站「員工協助專區」提供相關訊息，強化所屬機關學校首長對 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、EAP 宣導簡報：舉辦各項研習活動時，播放 EAP 宣導簡報，使同仁瞭解 EAP 服務內容。
- 2、EAP 懶人包：修訂 EAP 懶人包，並提供今年度預定辦理各項 EAP 課程，以便同仁預為規劃。
- 3、「i 邦尼」(愛幫你)：透過 Line@好友帳號「i 邦尼」(愛幫你)、「員工協助專區」網站、海報、電話手冊、電子郵件及電子賀卡等管道向所有同仁表達關心，並提供 EAP 之相關訊息。
- 4、滾動式增修本府人事處網站「員工協助專區」資訊內容，以利同仁參考使用。
- 5、設計及製作「『兔』飛猛進」兔年手舉牌，增加 EAP 的曝光率，進而提升同仁對於 EAP 之認識。
- 6、每月提供人事服務月刊電子訊息，讓同仁了解有關公務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，並擴充更新本府人事處網頁「新進人員專區」相關表件及訊息。
- 2、新竹地區食住行懶人包：提供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、幸福職場關懷問卷調查：針對新進員工到職3個月後，設計關於工作調適、環境適應的問卷，以了解其職場適應及需求情形，期及早提供相關資源或轉介，使其能及時獲得協助。又為持續追蹤了解同仁適應情形，於到職1年後，再深入調查及確認適應情形，期於新進之各階段獲得關懷協助，能順利融入組織。

(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，舉辦關懷講座或課程，以提供適當協助。

(七)將退人員關懷措施：

辦理將退人員相關講座(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)，以及早協助將退同仁規劃退休生活。

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)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。

- 2、法律諮詢：由本府民政處於每週一、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：由本府人事處及所屬各機關學校人事單位提供組織及管理諮詢服務。

（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）針對即將退休人員，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，辦理相關權益研習，提供「職務調整」、「職務再設計」服務，以期協助適應職場，建立友善職場環境。

2、生活面

- （1）辦理「幸福與安樂生活」系列講座，範圍包括情緒控管、財務觀念建立、親子教養等。
- （2）提供本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），公告於本府人事處網站，以利同仁有需要時加以使用。
- （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本府人事處網

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，膺續提供各式防疫訊息以維護同仁健康。
- (2)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：本府人事處網頁員工協助專區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

針對本府及所屬機關正值組織調整之單位主管，辦理組織變革管理、面談技巧、團隊建立等課程。

(三)組成人事菁英社群—樂動關懷社：

為協助本府推動 EAP，號召本府及所屬機關學校對 EAP 推動具熱情之人事人員組成樂動關懷社，並將社員劃分為 3 工作圈(規劃圈、宣導圈、活動圈)，各組成員得不定期檢視 EAP 計畫推動情形，並商研改進對策。

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。
- (四)對所屬人事機構建立執行EAP督導考核機制，將EAP成效力列入112年績效考核項目之評分標準，檢視其推動成果。

柒、經費來源

本計畫所需經費，由本府人事處112年人事業務—組織任免—業務費及各機關相關經費項下支應。

捌、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。

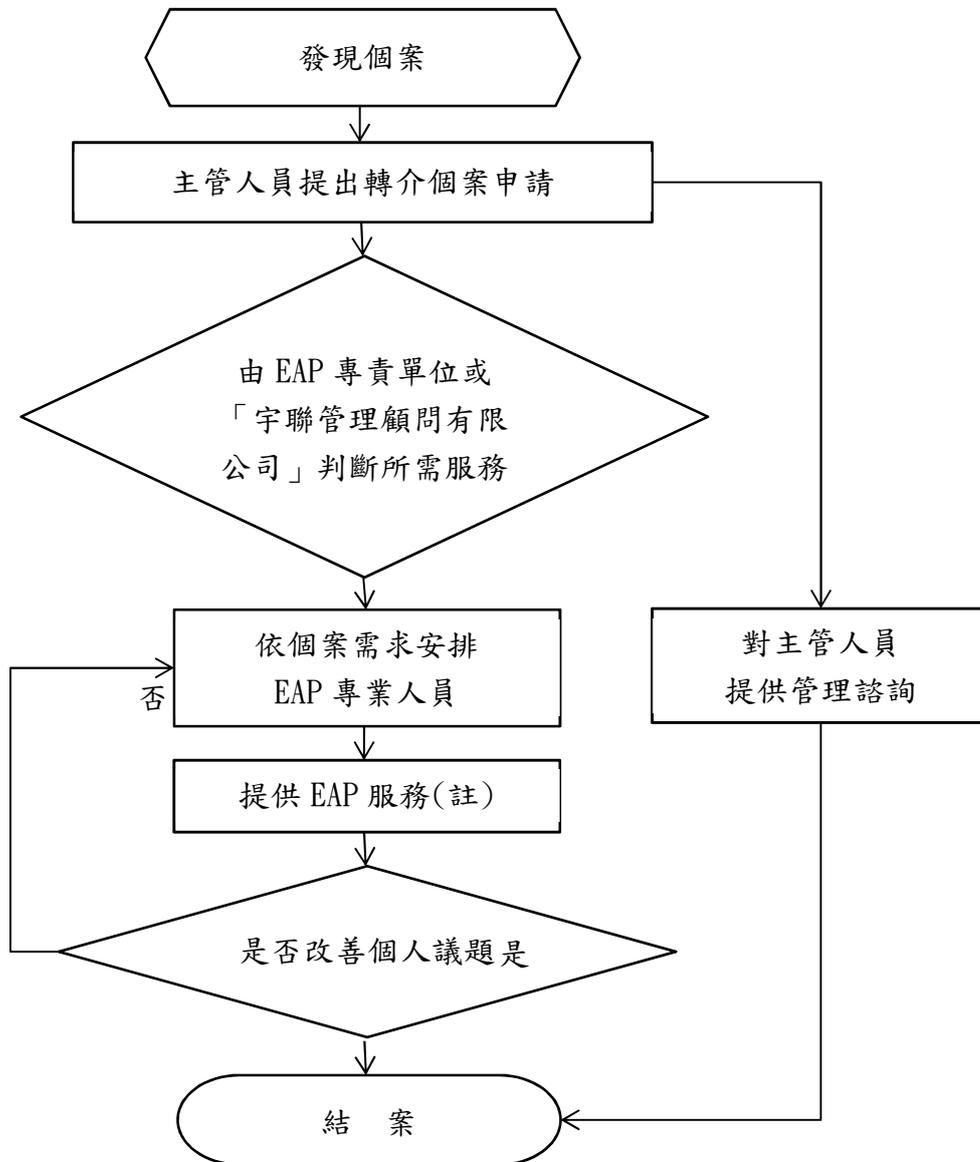
玖、本府各機關同仁如須於辦公時間使用本方案各項服務，應依「公務人員請假規則」之規定，辦理請假事宜(得申請公假)。

拾、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



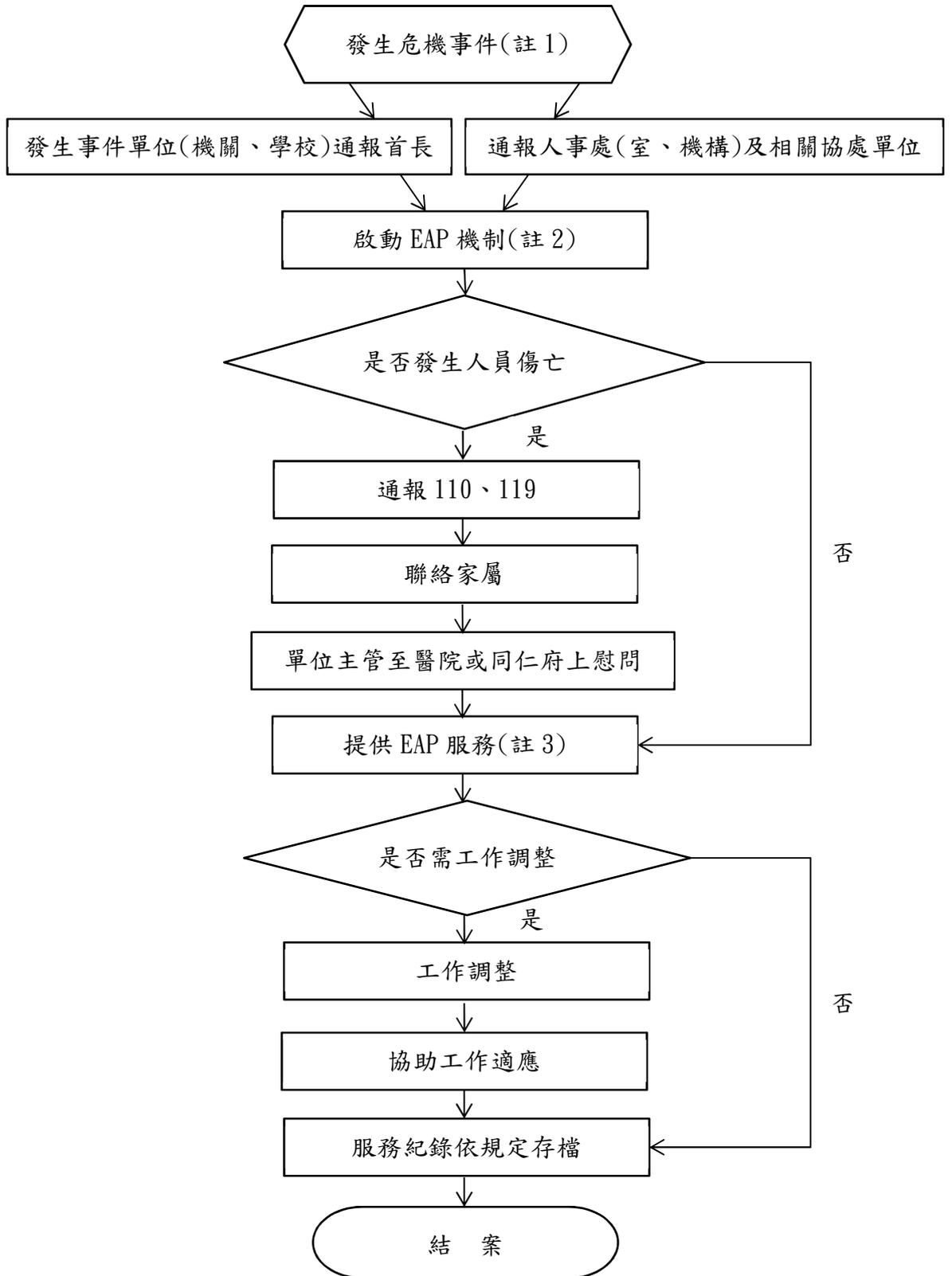
主管人員轉介流程



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。臨時性之工作調整。
- (3) 臨時替代性之工作人力投入。
- (4) 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)。
- (5) 針對特別親近之員工引介悲傷輔導。
- (6) 避免創傷後壓力症候群發生，協助安排個人或團體諮商。
- (7) 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。

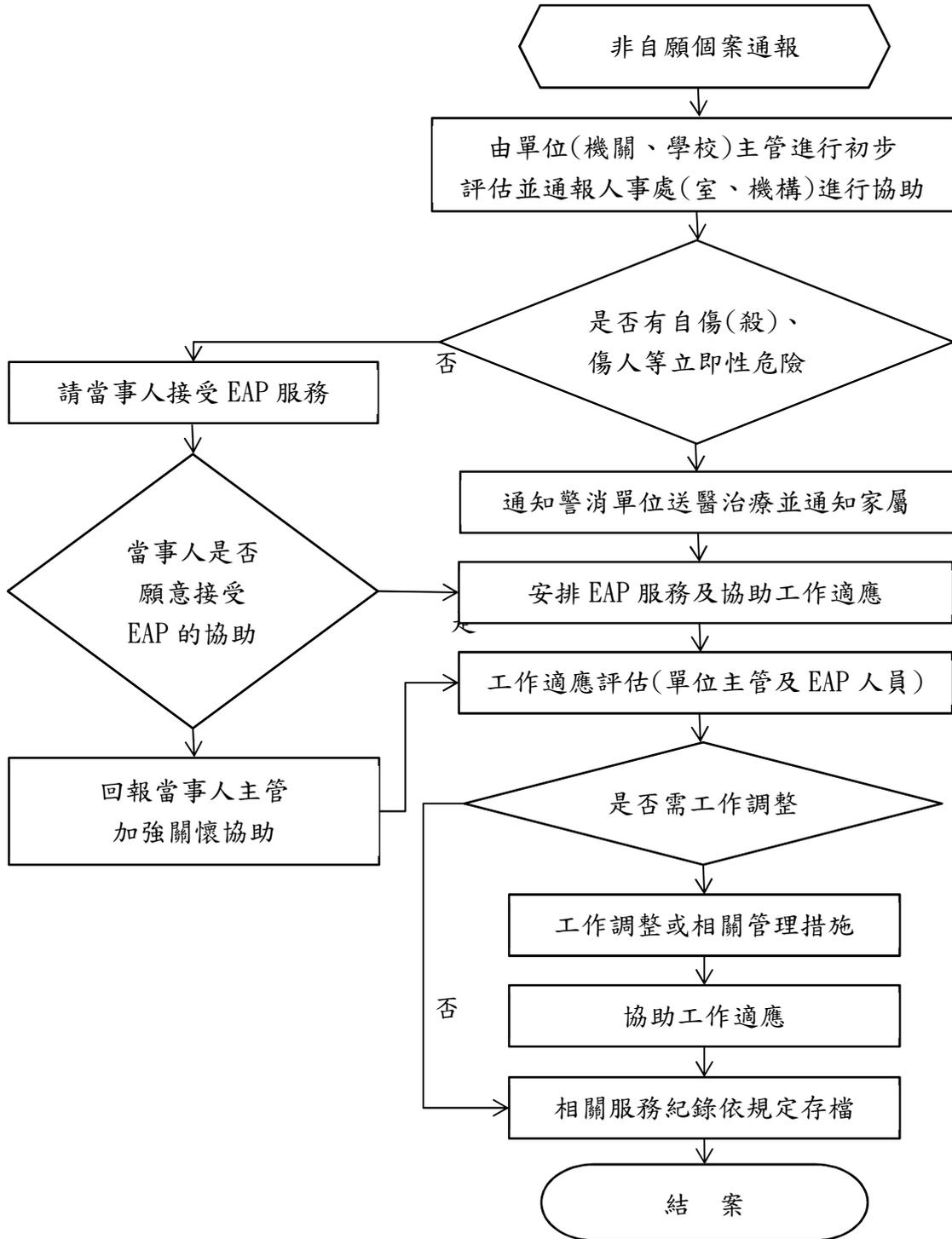
附件四

新竹市政府危機個案通報單

通報日期：_____ 通報單位：_____ 通報人姓名：_____

職場中突發 危機事件	<input type="checkbox"/> 重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 其他：_____
	事件(過程)描述：
通報流程	通報人經由人事處(室、機構)通報機關首長，並立即啟動危機個案處理流程，並聯繫有關單位會同處理。

非自願個案處理流程



附件六

新竹市政府員工協助方案(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) 本府關於評估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) 本府關於核銷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

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 010434@ems.hccg.gov.tw，或電洽 03-5216121 分機 343。

附件九

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	<p>一、諮商服務申請洽詢電話</p> <ol style="list-style-type: none"> 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) <p>二、112 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。</p> <p>三、本市衛生局社區心理衛生中心專線：03-5355276</p> <p>四、安心專線：1925(依舊愛我)</p> <p>五、生命線協談專線：1995</p> <p>六、張老師專線：1980</p> <p>七、男性關懷專線：0800-013999</p> <p>八、老朋友專線：0800-228585</p> <p>九、社福專線：1957</p> <p>十、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。</p>
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）。	<p>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)</p> <p>二、本府法律諮詢申請專線：03-5216121 轉 232、234、394</p> <p>三、法律扶助基金會新竹分會：03-5259882</p> <p>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</p> <p>五、消費諮詢及申訴：(全國性)專線 1950 或 03-5216121 轉 427</p>
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	<p>一、防疫專線：1922</p> <p>二、新竹市防疫資訊專區(資料來源：本市衛生局)</p> <p>三、戒菸服務諮詢專線： (全國性)0800-636363、(衛生局)03-5355525</p> <p>四、預防保健諮詢專線： 衛生局 03-5355515 東區衛生所 03-5236158</p>

	<p>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。</p>	<p>北區衛生所 03-5353969 香山區衛生所 03-5388109</p> <p>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</p>
<p>財務諮詢</p>	<p>節稅建議、保險規劃</p>	<p>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</p> <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： 1. 本府人事處：03-5216121 轉 345 2. 服務網址：http://dep-personnel.hccg.gov.tw/</p>
<p>家庭諮詢</p>	<p>家庭及婚姻問題、兩性交往、自我調適、親子關係、人際關係</p>	<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： 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</p>

附件十

新竹市政府 112 年度預定辦理各項研習一覽表

一、 工作面

類別	辦理時間	辦理場次數	上課人數
快樂工作不是夢-教你如何正念減壓研習	5 月	1 場次	30 人
「政策傳達與民主價值」研習班	8 月	1 場次	150 人
身心障礙者權利公約(CRPD)第 2 講：不歧視(數位學習課程)	112 年		1000 人

二、 生活面

類別	辦理時間	辦理場次數	上課人數
幸福與安樂系列講座(暫定)	規劃中	規劃中	規劃中
身心障礙權利保障報你知研習	6 月	1 場次	50 人
爸爸力~營造我的家庭文化	8 月	1 場次	50 人
守護荷包大作戰-因應後疫情時代的通膨問題	8 月	1 場次	50 人

三、 健康面

類別	辦理時間	辦理場次數	上課人數
----	------	-------	------

健康身心促進研習 (職場噪音防治聽力保健 以及暈眩症防治等 EAP 講座與諮詢服務)	7 月	1 場次	50 人
幸福捕手-自殺防治守門 人(數位學習課程)	112 年		1000 人
與周公約在夢鄉-睡眠品 質管理(數位學習課程)	112 年		1000 人

四、組織面

類別	辦理時間	辦理場次 數	上課人數
關懷員敏感度訓練	7 月	1 場次	規劃中
EAP 關懷員-員工協助方 案推動成效力-員工協助 方案之定義及內涵(數位 學習課程)	112 年		80 人
EAP 關懷員-員工協助方 案說明會(線上課程)	112 年		80 人