

新竹市北區南寮國民小學 111 年度推動員工協助方案實施計畫 「虎氣沖天~吼您幸福」

本校 111 年 2 月 17 日訂定

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)。

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：本校全體教職員。

肆、辦理時程：111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日止。

伍、服務提供：

(一) 提供各項諮詢服務，並視需要提出轉介個案申請：

1. 心理諮詢：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. 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：結合市府衛生局(所)現有醫療保健資源，提供諮詢服務。
4. 財務諮詢：由市府稅務局、地政事務所地政士志工提供諮詢服務。
5. 家庭諮詢：由市府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：由本校人事單位提供組織及管理諮詢服務。
7. 退休生涯規劃服務：包括退休金試算服務、志願服務、退休後生涯安排等。

(二) 推薦同仁參加市府辦理之員工協助專題講座。

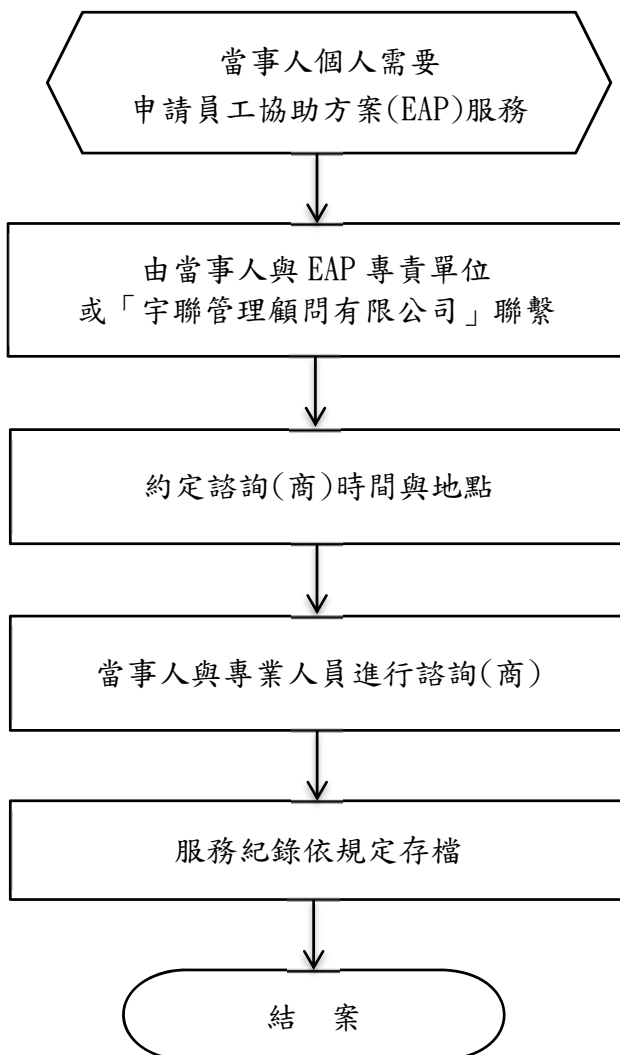
(三) 每月提供本校人事服務簡訊，以利同仁了解相關權益及身心健康資訊。

(四) 公告市府及公務福利 e 化平台員工協助相關資訊，供同仁參考運用。

(五) 於本校網頁檔案下載區成立常用表單下載區、員工協助專區，便利同仁參考運用。

陸、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜得隨時調整修正之。

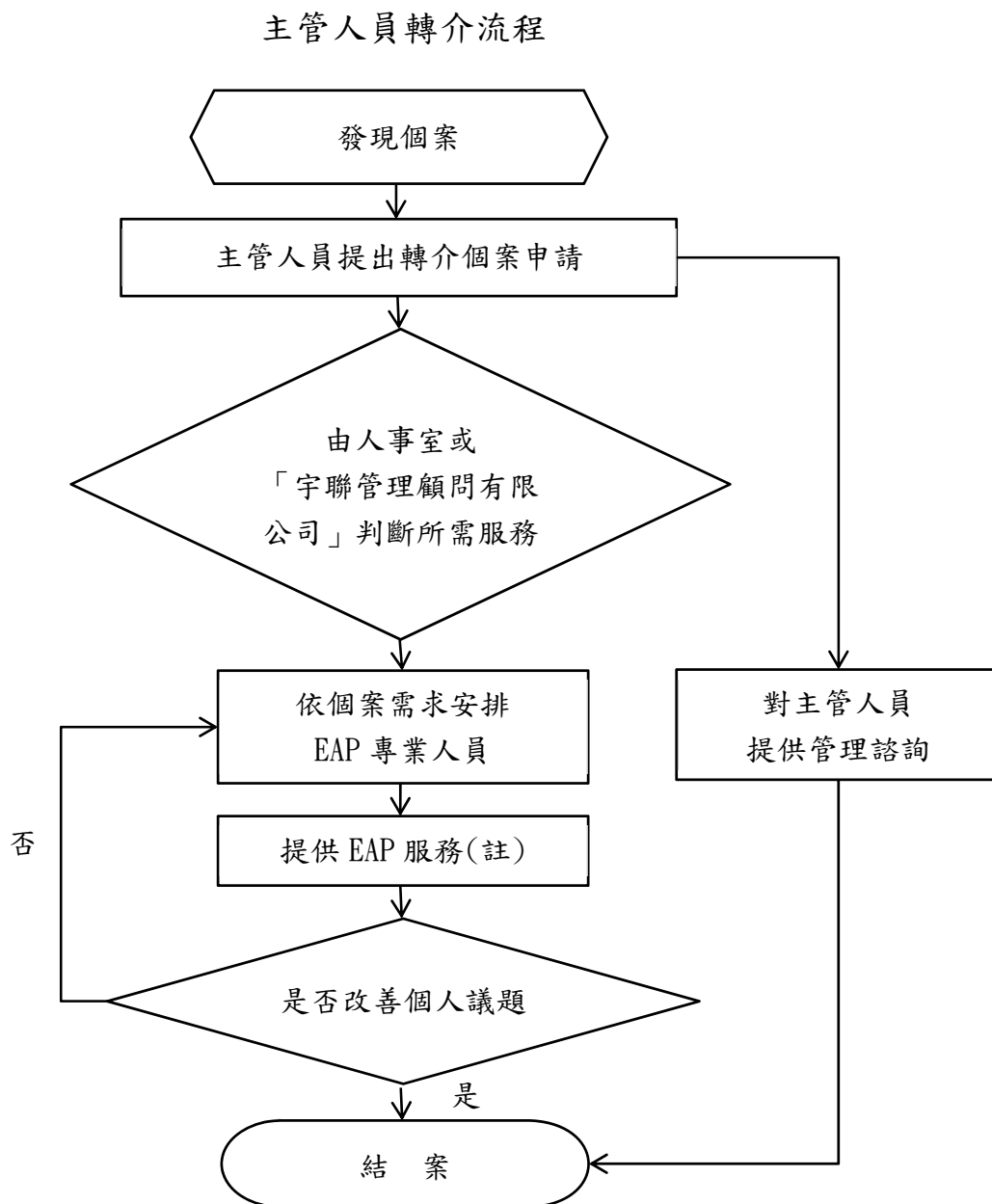
一般個案處理流程



聯繫窗口：
人事室 分機 878

宇聯管理顧問有限公司
電話：(02)2986-3099、
(02)2382-7335

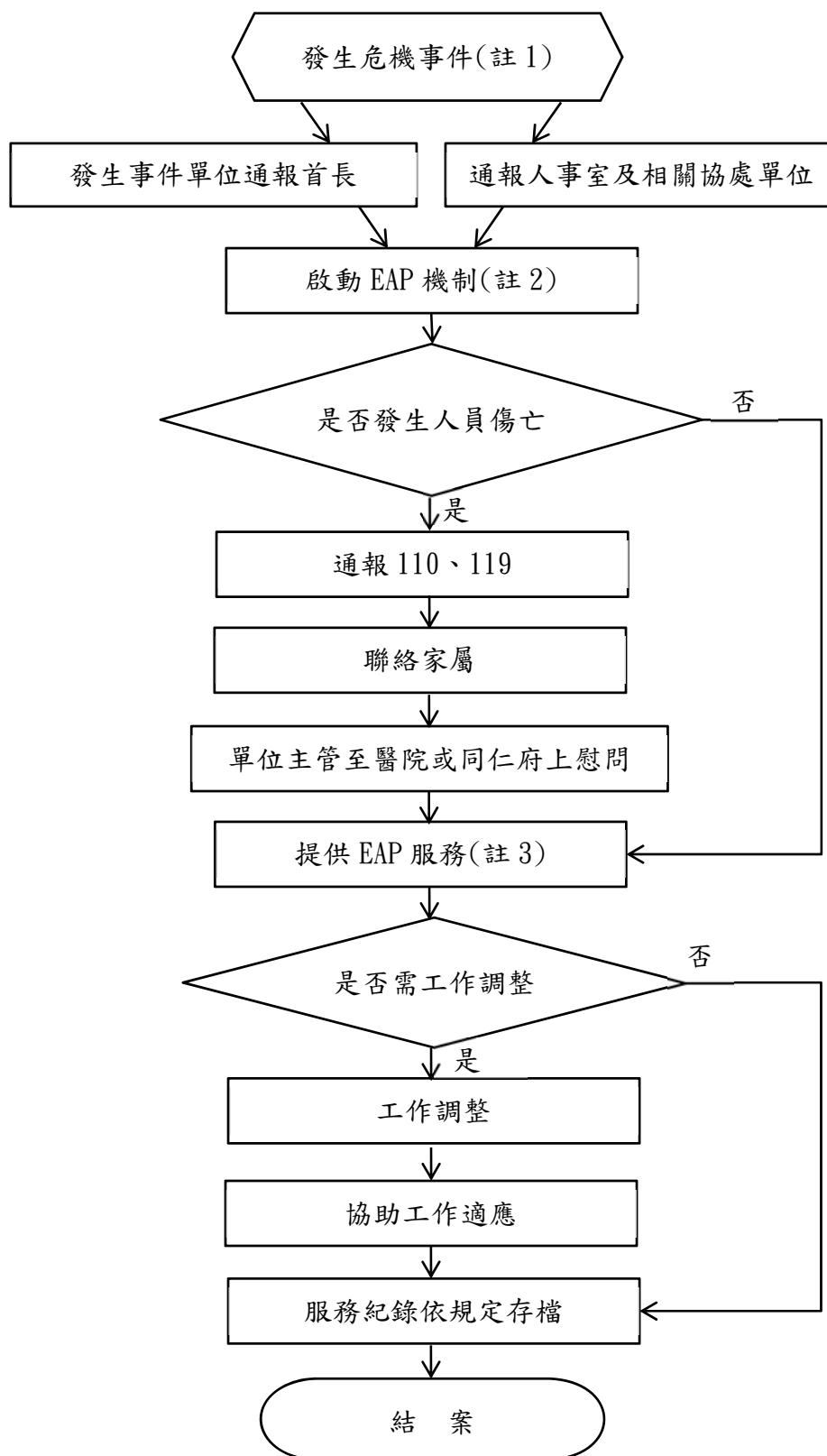
郵件：
world.wide.union1@gmail.com



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。

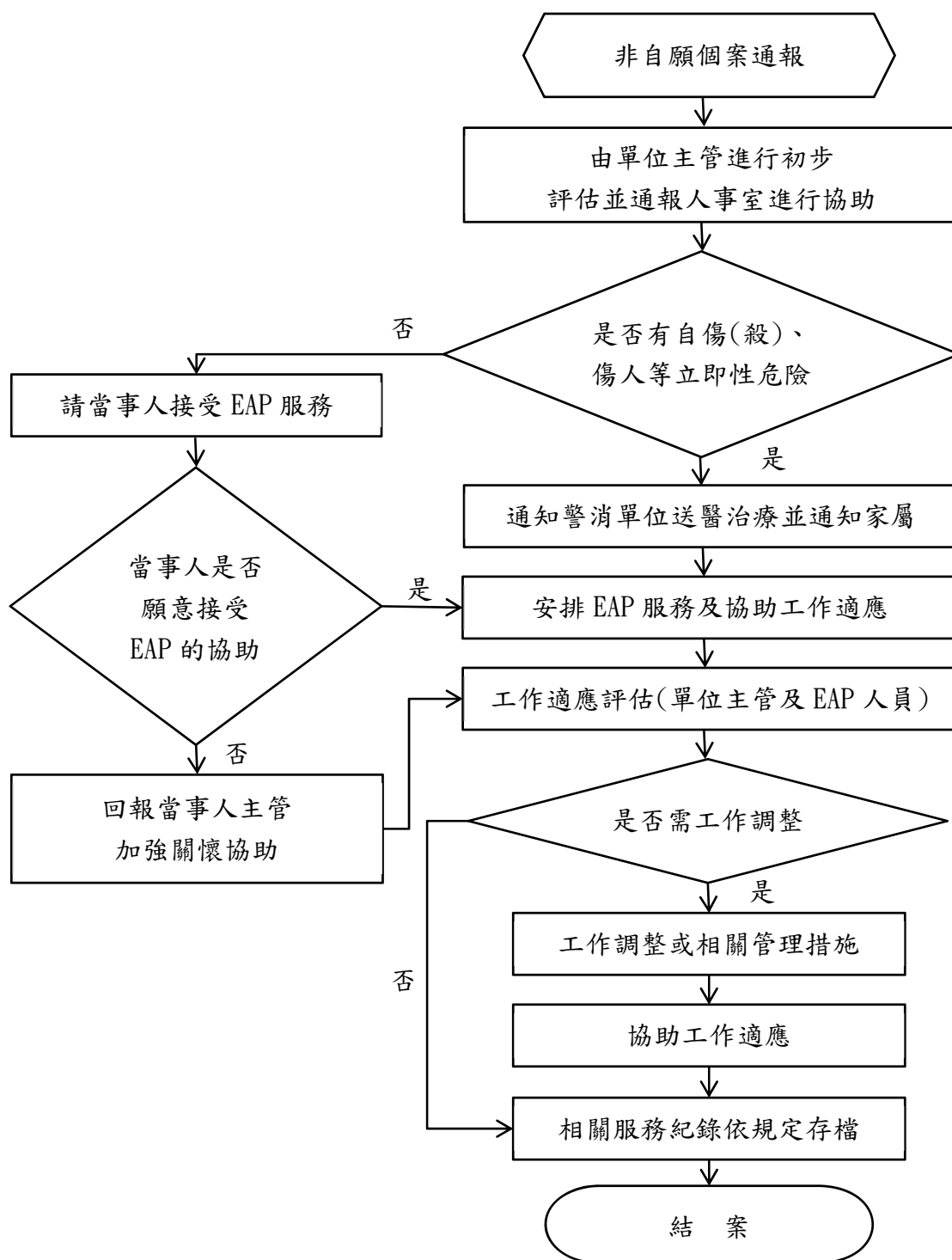
(5) 協助辦理人事差假補助事宜(例如請假、相關補助、慰問金發放等規定提醒及協助辦理申請)。

(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。

非自願個案處理流程



附件五

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市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，請洽人事室，分機 878，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。

附件六

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市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 nlps08@hc.edu.tw，或電洽分機 878。

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、111 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) 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、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	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) COVID-19 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 四、預防保健諮詢專線：

	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。	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. 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

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。