

新竹市華德福實驗學校 111 年度推動員工協助方案實施計畫

壹、依據

- 一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 二、新竹市政府 111 年度推動員工協助方案實施計畫。
- 三、新竹市政府推動公教員工心理健康實施計畫。

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、主辦單位：人事室

肆、協辦單位：教務處、學輔處、總務處

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

陸、服務對象：本校全體教職員工。

柒、實施項目：包含心理諮詢服務、法律諮詢服務、理財諮詢服務及醫療諮詢服務、家庭諮詢服務等五大面向。

捌、實施方式：本校得就經費及員工實際需求，就下列內容參考選用辦理。

一、服務內容：

- (一)工作面：針對工作職場上的工作挑戰、人際關係、上下屬互動等問題困擾之諮詢服務。
- (二)生活面：針對家庭經營、夫妻溝通、親職教養態度、情感溝通、理財規劃、節稅議題等問題之諮詢服務。
- (三)健康面：針對失眠、焦慮、壓力管理、情緒管理、人際關係處理技巧等問題困擾之諮詢服務。

二、服務方式：

- (一)心理諮商晤談：輔導同仁運用市府心理諮商服務或與輔導處合作辦理教職員工諮商服務，安排諮商師提供員工職場議題、生活壓力及心理健康等方面之諮詢服務。諮商師晤談評估後，必要時得轉介心理或精神醫療單位。
- (二)法律諮詢服務：由相關處、室提供業務上法令規定內容；或利用校網推薦本市現有法律扶助等諮詢服務。
- (三)理財諮詢服務：

投資理財：國旅卡特約銀行提供財富投資規劃建議。

節稅議題：國稅局或本市稅務局提供節稅、報稅之相關建議。

(四)醫療保健服務：

由本校健康中心或利用校網推薦本市衛生局、衛生所等所提供之醫療保健相關資訊。

(五)員工福利服務：

辦理員工文康活動：為培養團隊精神及鼓舞工作士氣，在不影響業務進行情形下，利用假日或公餘時間於國內舉辦文康活動，並給予經費補助。

(六)提供員工社團活動：如成立針織手作社團，供同仁於公餘時聯絡感情舒展身心，培養團隊精神及鼓舞工作士氣。

(七)辦理專題演講、研習或主題活動：

由本校人事室或相關單位針對所有同仁，籌辦符合需求之多元講座、研習或主題活動，如員工心靈紓壓手作、親子共做、美感培養、師生籃球比賽等各項活動等。

(八)健康檢查服務：

提供本校編制內教職員年滿40 歲以上，二年一次之政府健康檢查方案。

三、本方案服務窗口之聯絡電話分機為 25；電子信箱帳號為：

nhjhs08@gmail.com。

除本校服務窗口外，尚可逕向下列服務網站求助，其分別為：

(一)「公務福利 e 化平台 <http://eserver.dgpa.gov.tw/>

(二)「台灣心理諮商資訊網 <http://www.heart.net.tw/>」

四、辦理方式

(一)由人事室負責規劃本方案之各項服務措施，得擇定部分內容辦理，並針對同仁求助需求，提供相關資訊。

(二)各單位主管人員及辦理本方案相關人員應主動關懷同仁，並結合本校現有福利措施及相關資源，在同仁遇有婚、喪、喜、慶等各項人生重大變化時，主動提供本方案相關服務資訊，俾利其尋求相關協助。

(三)運用適當場合及管道，加強宣導說明讓同仁瞭解市府方案與本方案的功能、相關服務措施內容與種類、何時及如何使用本方案。

(四)成立本校關懷員協談機制：由本校員工協助方案承辦人擔任專責關懷員，主動關懷同仁並協助解決可能影響工作效能之相關問題，藉由協

談、陪伴、傾聽或提供轉介建議，使其能以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能。

(五)成立EAP關懷小組:成員由會計主任、特教老師、輔導組長及人事組成，透過具輔導專業背景的服務，更能提供妥適的協助及建議，使其能以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能。

玖、員工協助方案標準作業流程暨流程轉介及通報機制

員工協助方案標準作業流程(如附件一)及流程轉介及通報機制等3項處理流程及相關表件，於必要時酌做修正。

一、一般個案處理流程：當事人申請員工協助方案處理，或透過相關人員轉介申請員工協助方案服務，啟動一般個案處理流程。(附件二、三)

二、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。(附件四)

三、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。(附件五)

拾、經費來源

辦理本方案所需之經費，由本校相關經費項下支應，並得視經費編列情形及相關資源，據以辦理。

拾壹、注意事項

一、各單位主管人員及辦理本方案相關人員，應主動關懷同仁，瞭解及蒐集同仁需求，適時提供相關資訊。

二、辦理本方案時，應充分結合運用現有之行政措施、社會資源及相關資訊平台(如「公務福利e化平台」專區網站等)，使現有機制發揮最大的效益。

拾貳、倫理責任

辦理本方案各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維其權益。

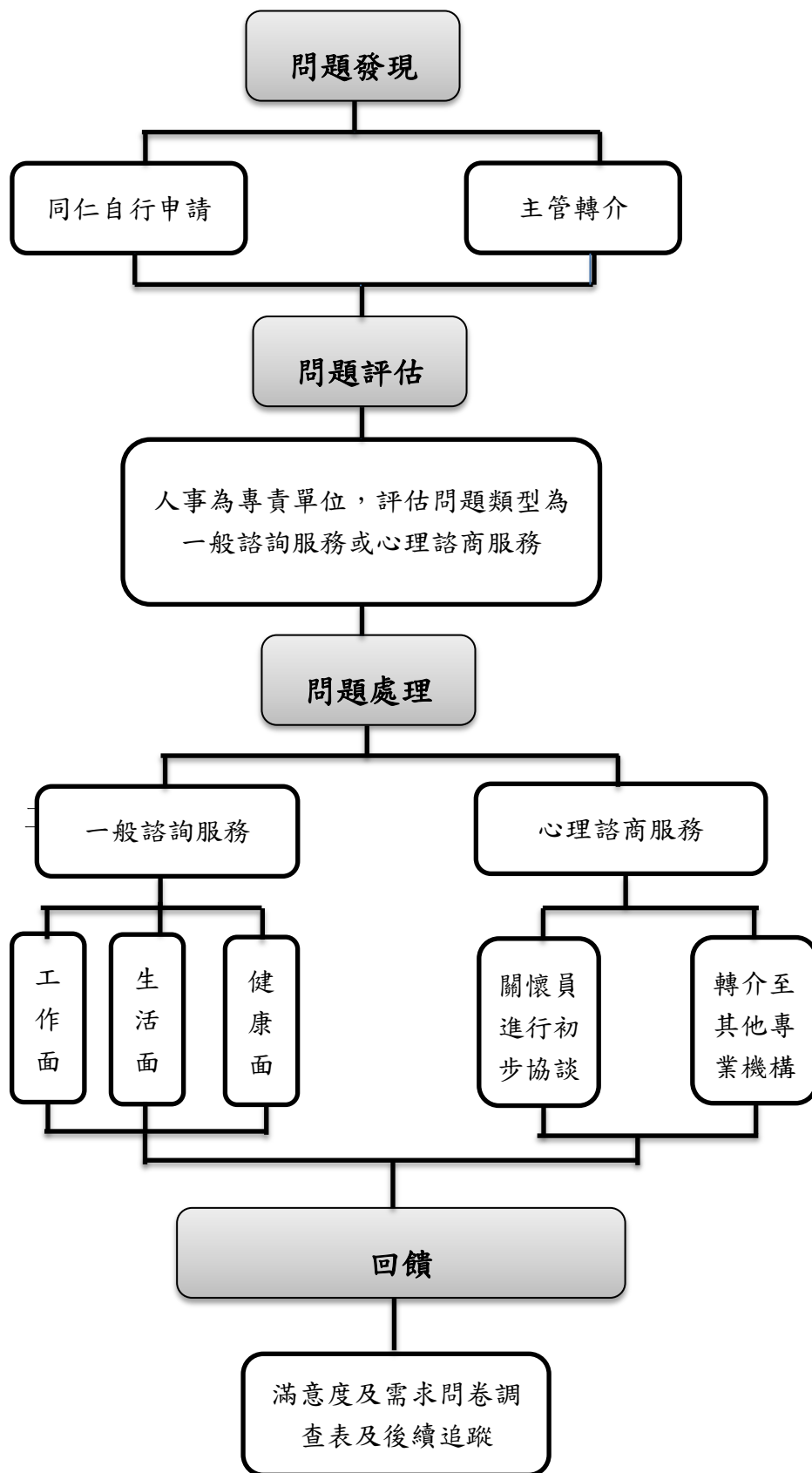
一、同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。

二、本方案各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、諮商或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

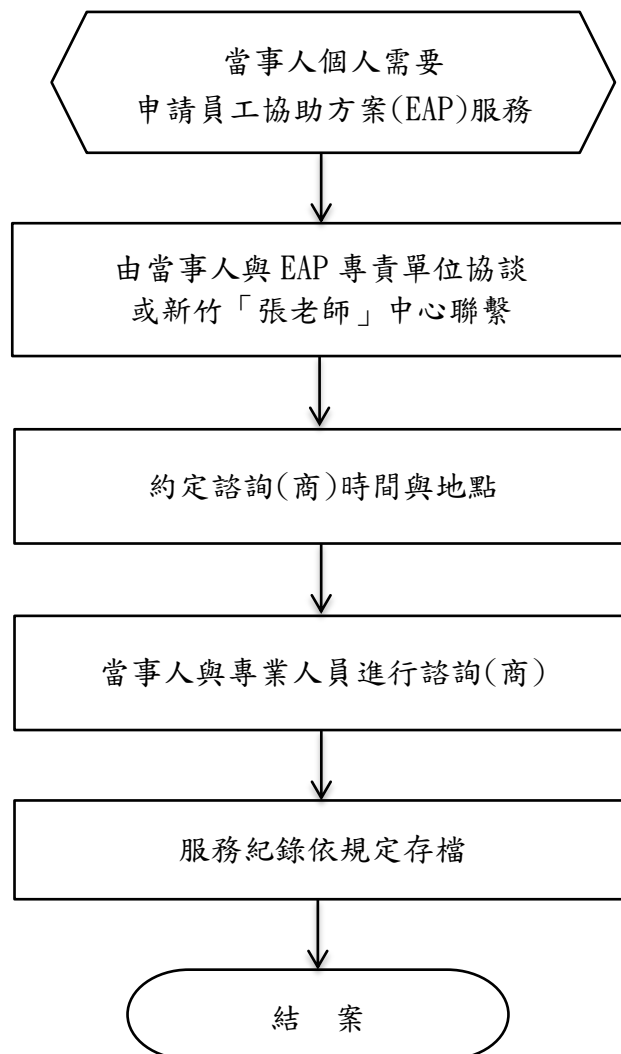
三、本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料均應全程永久保密，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。

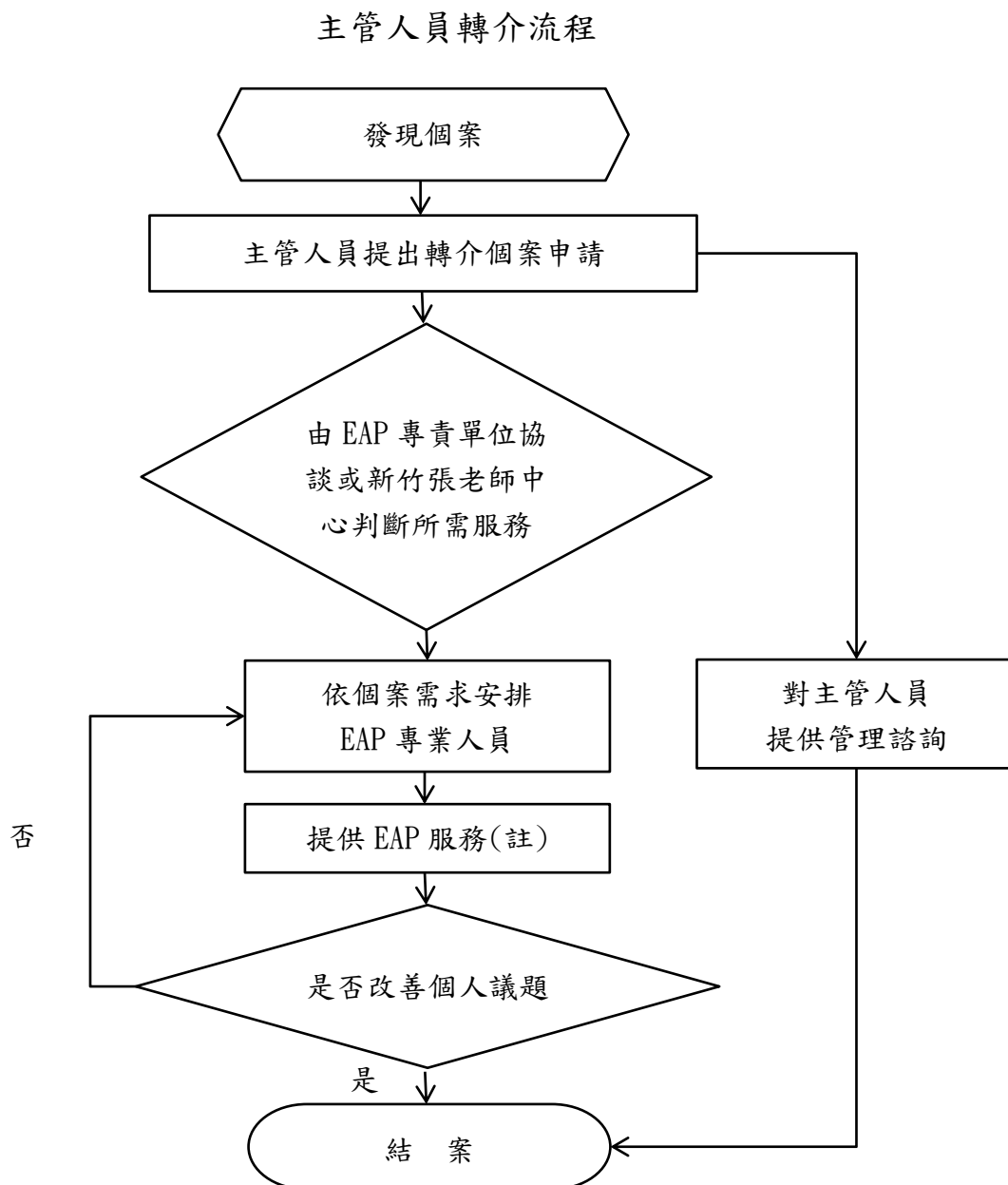
拾參、本計畫經校長核定後實行，修正時亦同；如有未盡事宜，得隨時修正之。

員工協助方案標準作業流程



一般個案處理流程

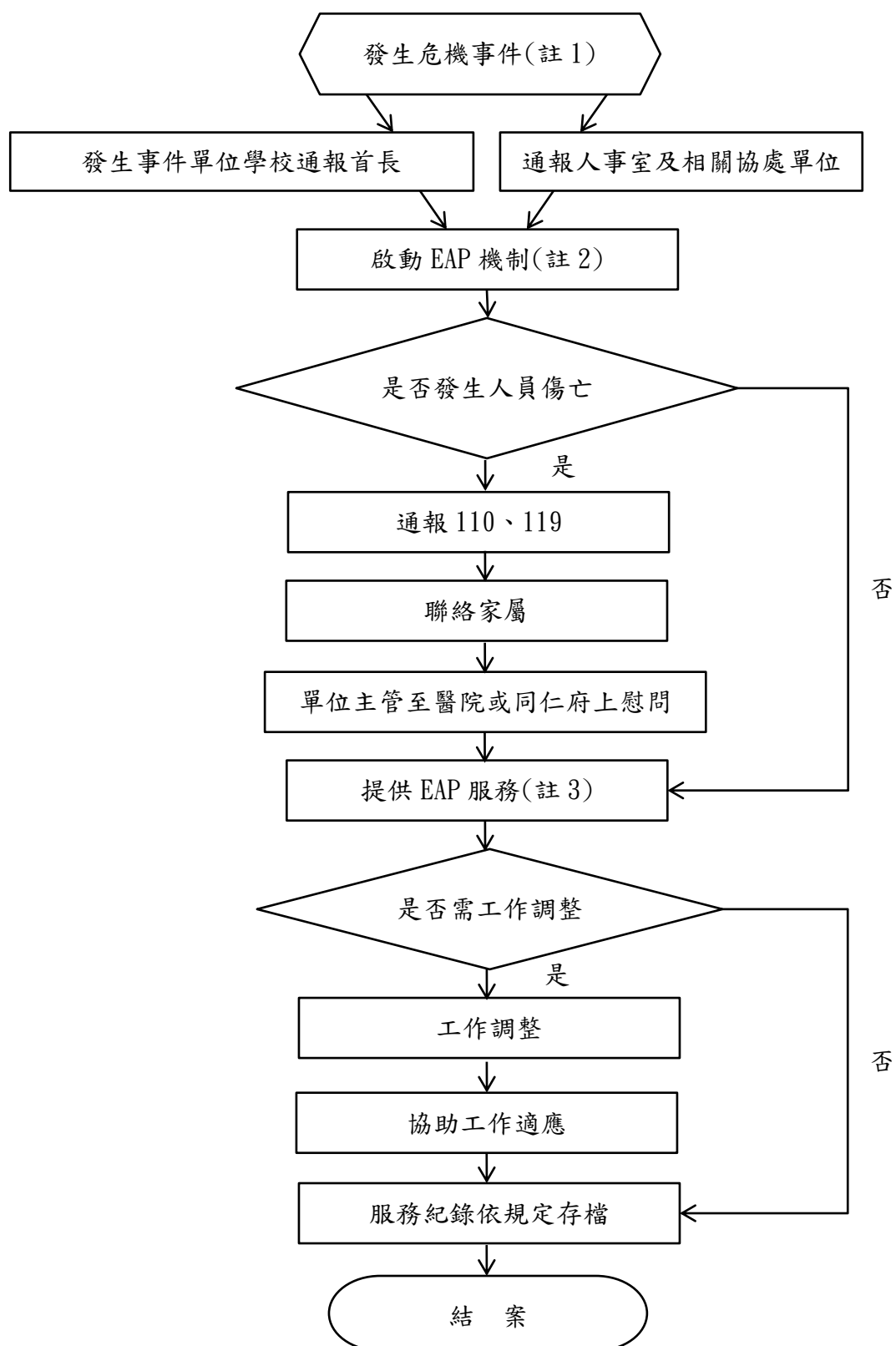




註、EAP 提供之關懷協助，例如：

- (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：

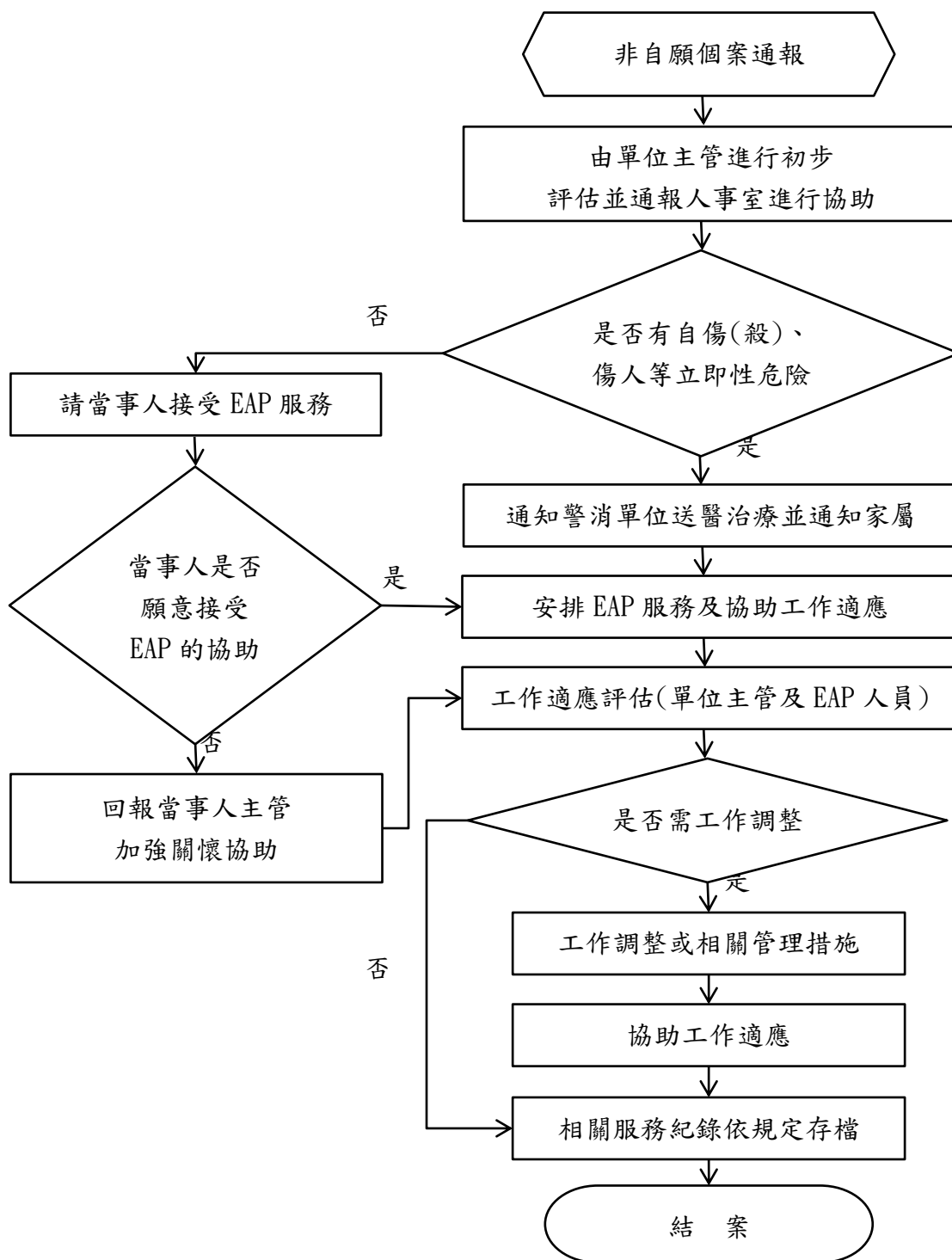
- (1) 因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。
- (2) 因員工個人生(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害人或其他嚴重影響單位員工之情形。

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。

非自願個案處理流程



新竹市華德福實驗學校員工協助方案(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。

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 03-5373484 分機 25，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 nhjhs08@gmail.com](mailto:nhjhs08@gmail.com)，或電洽 03-5373484 分機 25。

新竹市華德福實驗學校員工協助方案服務滿意度調查表

親愛的夥伴，您好：

為了讓本校員工心理協談服務更臻完善，請您抽空填寫這份意見，作為本業務日後改進之參考，感謝您的參與及寶貴的意見，並祝您生活、工作順心，謝謝！

人事室 敬啟

一、您的基本資料

1. 性別：☐男☐女
2. 本次協談人員姓名：_____
3. 您接受協談共計：____次
4. 協談時間：____年____月____日至____年____月____日

二、下列問題請您依「是」、「否」的程度勾選

下列問題請您依實際的感受程度勾選：	否 1	2	3	4	是 5
01. 您在協談過程中用心參與和投入	☐	☐	☐	☐	☐
02. 您覺得協談能降低您對問題的焦慮、不安與擔心	☐	☐	☐	☐	☐
03. 您覺得在協談中得到了支持與鼓勵	☐	☐	☐	☐	☐
04. 您覺得協談能增加我解決問題的信念	☐	☐	☐	☐	☐
05. 您覺得協談後能降低問題對生活上的影響	☐	☐	☐	☐	☐
06. 您覺得協談後能降低問題對工作上的影響	☐	☐	☐	☐	☐
07. 您覺得協談人員能了解我的心情感受	☐	☐	☐	☐	☐
08. 您覺得協談人員能了解我的問題癥結	☐	☐	☐	☐	☐
09. 協談後，您對問題有更清楚的了解	☐	☐	☐	☐	☐
10. 您滿意本校員工協助機制	☐	☐	☐	☐	☐
11. 您覺對協談過程中對個人最大的幫助是什麼？					
12. 其他建議：					
填表日期： 年 月 日					

新竹市華德福實驗學校員工協助方案需求調查表

親愛的同仁，您好：

為提供您在生活、工作與身心健康等各方面更為完善的服務，請您抽空填寫這份問卷，以作為未來規劃辦理方向參考，感謝您的協助與寶貴的意見。

人事室敬啟

1. 就工作面而言，目前已提供實施彈性上、下班制度、升遷制度、輪調機制及辦理員工訓練課程等，您最希望增加協助措施？

☐性別平等及性騷擾問題協助 ☐同事關係之人際衝突協調 ☐工作生涯發展
☐退休生涯規劃 ☐其他：_____ ☐無意見

2. 就健康面而言，目前已提供員工心理諮商服務、健康檢查補助、特約醫療診所等，您最希望增加協助措施？

(1)身心方面

☐壓力管理 ☐兩性情感問題 ☐情緒管理課程 ☐親子溝通問題
☐其他：_____ ☐無意見

(2)醫療保健

☐體能評估 ☐口腔保健 ☐飲食營養 ☐其他：_____
☐無意見

3. 就法律扶助而言，目前已提供因公涉訟輔助措施及法律諮詢，您最希望增加協助措施？

☐債務問題處理 ☐緊急事件處理協助 ☐保險理財規劃 ☐其他：_____
☐無意見

4. 整體而言，您最希望學校提供哪方面協助？

☐工作方面 ☐生活方面 ☐健康方面 ☐其他：_____

5. 您認為影響您使用「員工協助方案」的首要因素為何？

☐保密性 ☐專業性 ☐費用 ☐服務規模 ☐時間無法配合 ☐其他：_____

6. 其他建議：_____

再次感謝您的填答，您的寶貴意見是我們改善的動力。

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、居家護理諮詢專線、食品衛生安全諮詢、就醫權益(含醫療糾	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) 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： 衛生局03-5355515 東區衛生所03-5236158 北區衛生所03-5353969

	紛、醫師服務態度) 諮詢等。	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