

# 新竹市政府 109 年度推動員工協助方案實施計畫 「微笑城市，鼠力全開(TotalCare EAPs !)」

本府 109 年 2 月 26 日府人任字第 1090036952 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：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：109 年 1 月 1 日至 109 年 12 月 31 日止。

## 伍、工作項目

### 一、計畫擬定

(一) 訂定年度計畫：

1. 結合市長「運用小城市大戰略，建設充滿幸福感的微笑城市」之施政理念。
2. 依據 108 年本府公務人員職場評價調查發現及精進管理報告，辦理各項活動。
3. EAP 推動納入本府人事處 109 年度施政計畫。
4. 依據 108 年度推動 EAP 需求調查及滿意度調查結果，並針對性別、職務與需求項目進行交叉分析，作為本年度活動規劃之參考。
5. 針對 108 年度行政院所屬及地方主管機關推動 EAP 成效力評估小組建

議事項進行檢討，並納入本年度計畫。

6. 盤點及整合相關內外部資源，並納入服務範圍。

(二) 完善本府 EAP 服務流程：重新檢視以下 3 項處理流程及相關表件(附件一~七)，並於必要時酌做修正。

1. 一般個案處理流程：當事人申請 EAP 處理，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。

## 二、 方案導入—針對各類人員規劃宣導管道與教育訓練

(一) 一般人員：

1. EAP 宣導短片：舉辦各項研習活動時，播放 EAP 宣導短片，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. 檢視本府人事處網站「員工協助專區」資訊有無需增修之內容，以利同仁參考使用。
5. 「微笑城市，鼠力全開」：設計及製作「微笑城市，幸福新竹」宣導品、「微笑」宣導筆、「TotalCare EAPs! 員工協助方案愛幫您!」標語牌與「鼠力全開! TotalCare EAPs!」手舉牌，以增加 EAP 的曝光率，進而提升同仁對於 EAP 之認識。
6. 於人事服務月刊上刊登有關身心健康之資訊。

(二) 新進人員：

1. 更新及擴充「新進人員專區」相關表件及訊息。
2. 新竹地區食住行懶人包：提供新進員工生活面如租屋、交通等資訊，幫助其儘速適應環境。
3. 發放 EAP「微笑」宣導筆：於本府就職通知書新增「已領取 EAP 宣導筆」欄位，以利於新進人員報到時發放「微笑」宣導筆，藉此使其認識 EAP 內容及相關資源。
4. 國旅卡新制報你知：為因應 109 年國民旅遊卡新制上路，以及本府 109 年至 111 年國民旅遊卡改為選定聯邦銀行作為發卡銀行，爰於本府就職通知書增加「已申辦聯邦銀行國民旅遊卡」一欄，並於本府人事處網站公告「國旅卡新制懶人包」，以協助新進同仁報到時瞭解自身權益。

### (三) EAP 承辦人員：

1. 強化營造友善職場之專業知能：將完成數位學習課程「友善職場」(1 小時)及「助人專業倫理」(3 小時)納入考核所屬績效項目，以強化 EAP 承辦人營造友善職場之專業知能。
2. 滾動式檢視修正 EAP 參考手冊(電子書)之內容及服務流程，以便所屬機關參考。
3. 薦送 EAP 研習課程：薦送本府及所屬機關學校 EAP 承辦人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. 積極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，並由前任人事主管帶領新任人事主管瞭解業務、熟悉機關環境及傳承相關行政經驗，幫助其儘速適應，並提升人事團隊凝聚力。
5. 切磋琢磨：由本府人事處副處長及 EAP 承辦人員參加「108 年度推動 EAP 成效力評估頒獎典禮」，與推動 EAP 獲獎機關進行經驗交流。

### (四) 主管人員：

1. 發放「微笑城市，幸福新竹」宣導品及「微笑」宣導筆：本府各單位發放「微笑城市，幸福新竹」宣導品及「微笑」宣導筆，以強化各單位主管對 EAP 之認識及支持。
2. 主管敏感度訓練：導入 EAP 應用課程，課程內容包含高關懷個案警訊辨識、危機處理技巧、職場衝突管理及 EAP 之案例分享等。

3. 強化所屬機關學校首長對 EAP 之認識及支持。

### 三、服務提供

#### (一) 提供各項諮詢服務(附件八)：

1. 心理諮詢：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. 法律諮詢：由本府民政處於每週二、四、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(附件九)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，例如高階主管標竿觀摩學習、中高階主管願景共識營、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。

##### 2. 生活面

- (1)辦理「幸福生活」系列講座，範圍包括因公涉訟輔助、財務觀念建立、親子教養等。
- (2)提供長期照護的相關資源，並公告於本府人事處網站「員工協助專區」，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)辦理表達性藝術治療課程，以「心理劇」的方式，協助同仁調適壓力。

- (2)防疫全面啟動：因應武漢肺炎，本府利用「e 等公務園+數位學習平台」提供同仁「傳染病防治」及「海外防疫與保健」數位學習課程，並將其納入本府公務人員 30 小時數位套裝課程，以利同仁掌握各項預防措施。
- (3)「幸福關懷員」培力：為提高各機關對於同仁身心健康問題癥兆的敏感度及特殊狀況處理之應變能力，規劃 EAP 關懷員培訓課程，培訓本府各機關學校熱心助人之同仁成為本府第一線「幸福關懷員」。
- (4)線上心理健檢：推行衛生福利部「簡式健康表」及「壓力指數測量表」，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—樂研物語社：

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研物語社，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

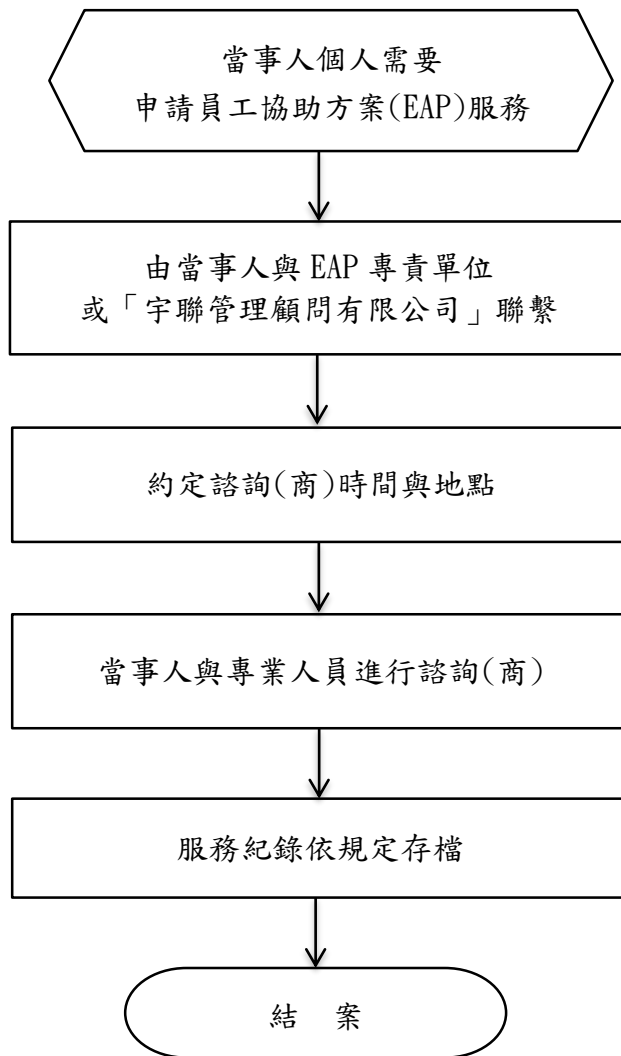
- (一) 進行 EAP 需求調查並分析調查結果，作為下一年度規畫、辦理各項活動之重要參據。
- (二) 滿意度調查分為單一活動(包括單次講座及諮商)或整體 EAP 的滿意度調查分析，調查結果回饋到次年度之計畫。
- (三) 依據諮詢問題進行分類，藉由同仁諮詢類型之統計，據以提供所需服務。
- (四) 對所屬人事機構建立執行 EAP 督導考核機制，將 EAP 成效力列入 109 年績效考核項目之評分標準，檢視其推動成果。

#### 陸、 經費來源

本計畫所需經費，由本府人事處109年人事業務—組織任免—業務費及各機關相關經費項下支應。

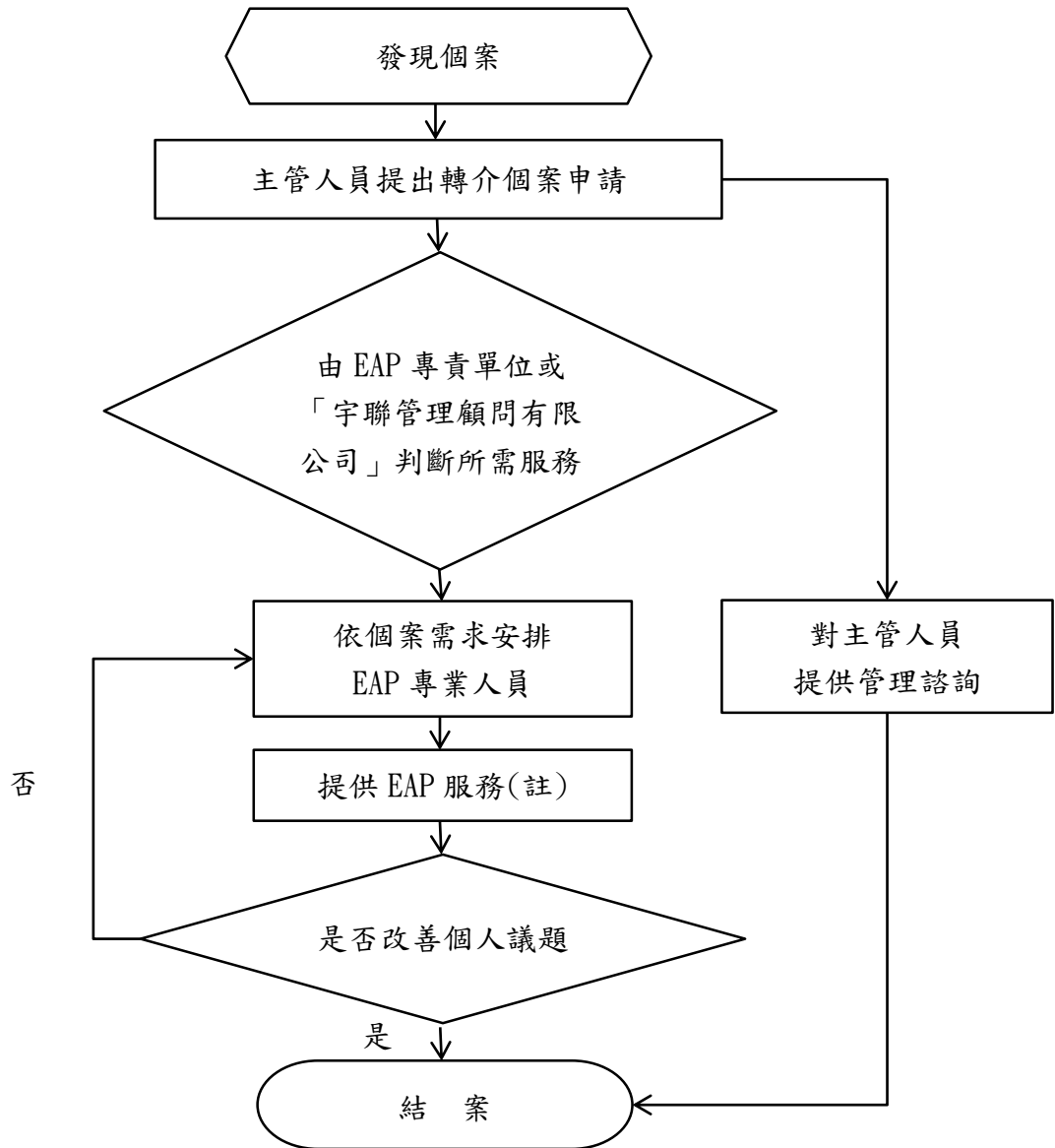
- 柒、 推動本方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之參據。
- 捌、 本府各機關同仁如須於辦公時間使用本方案各項服務，應依「公務人員請假規則」之規定，辦理請假事宜(得申請公假)。
- 玖、 本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜得隨時調整修正之。

一般個案處理流程



聯繫窗口：  
人事處組織任免科  
電話：(03)5216121 轉 343  
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](mailto:world.wide.union1@gmail.com)

### 主管人員轉介流程

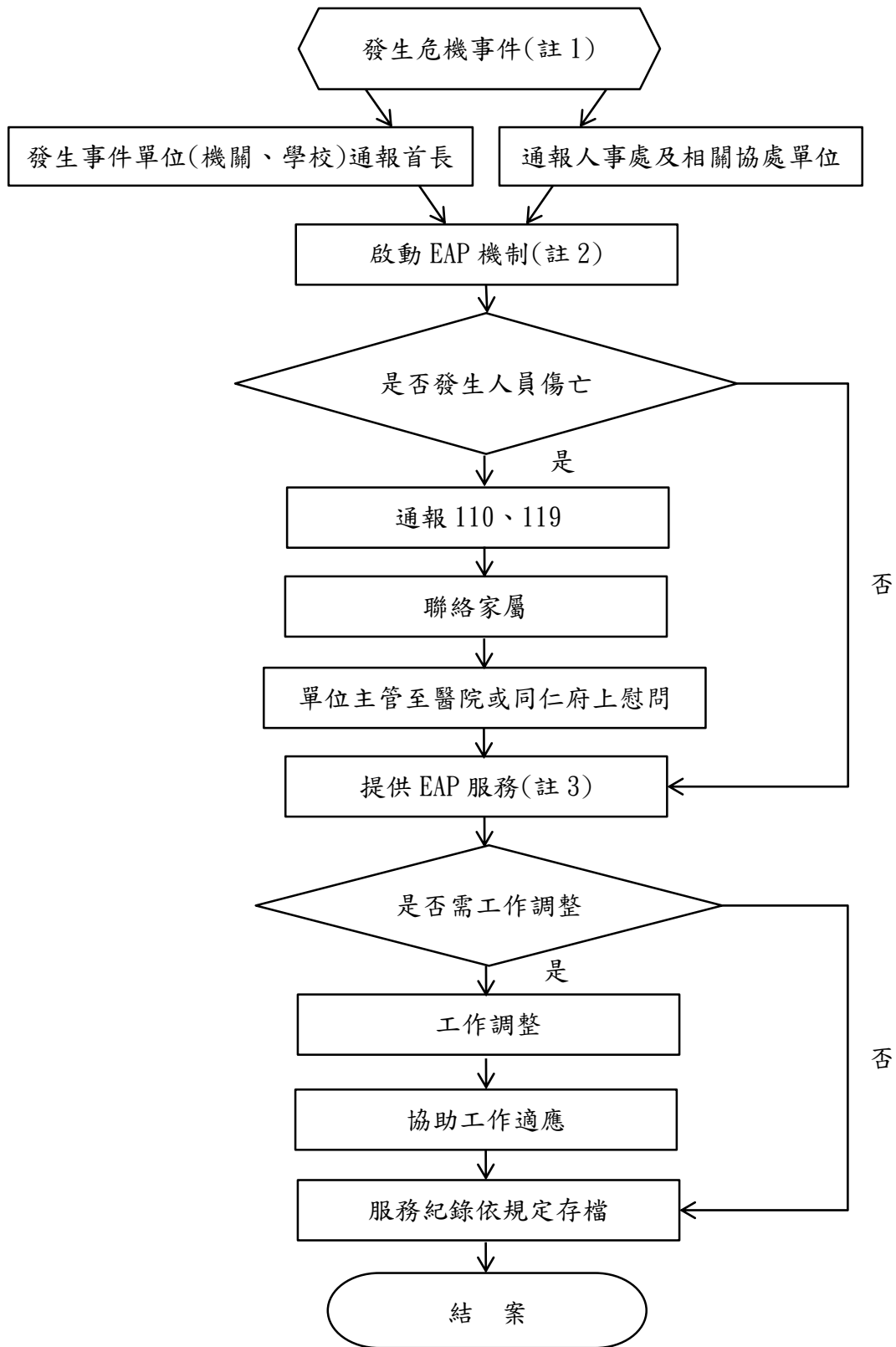


註、EAP 提供之關懷協助，例如：

- (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：

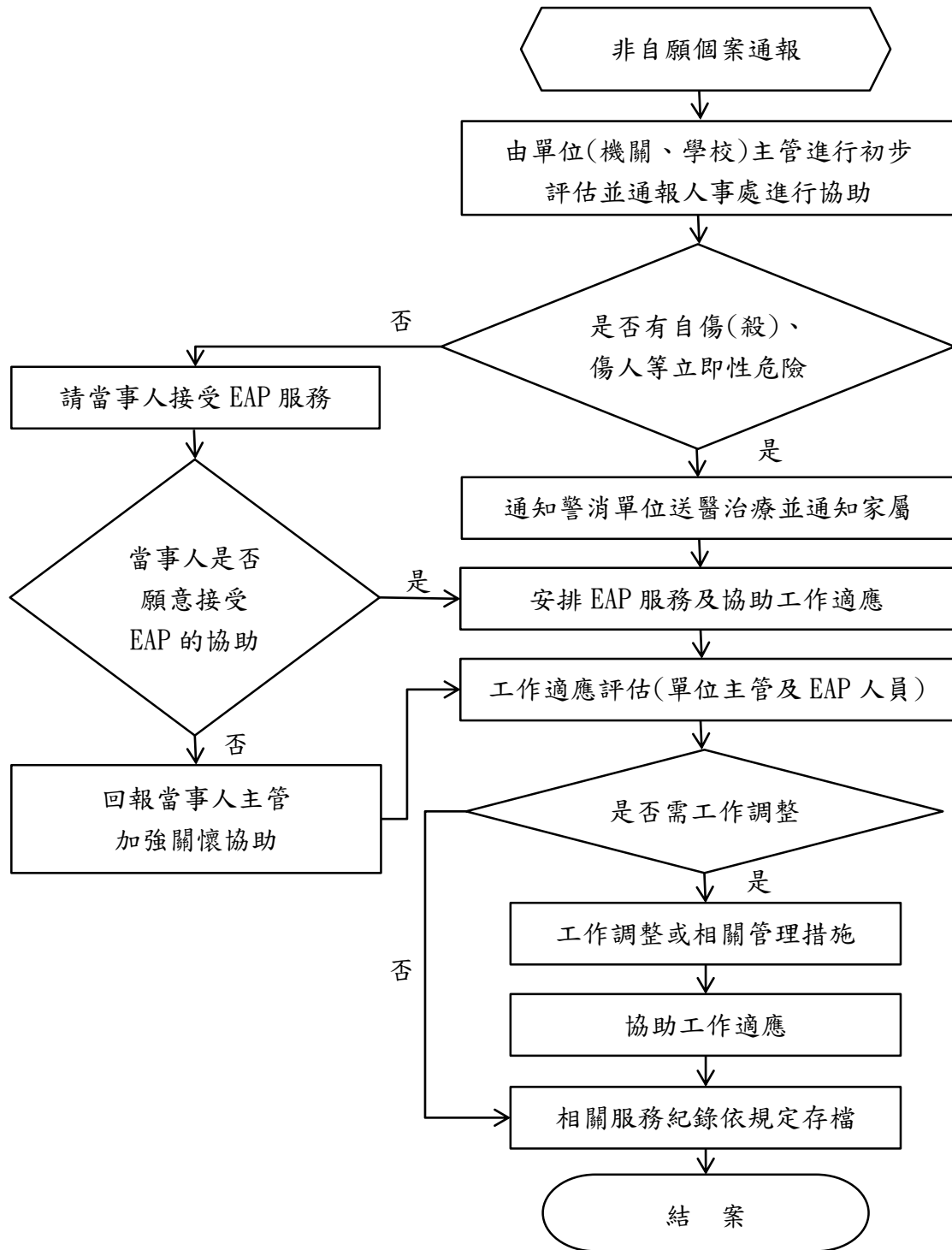
- (1) 因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。
- (2) 因員工個人生(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害人或其他嚴重影響單位員工之情形。

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。
- (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。



- 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。

- 本表單填寫完畢請回傳至 02882@ems.hccg.gov.tw，或電洽 03-5216121 分機 343。

附件八

### 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、自 109 年起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、本府一樓服務中心：法律扶助顧問於現場免費提供法律諮詢(每週二下午 2-4 時、週四下午 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 206 北區調解委員會：03-5152525 轉 214、215 香山區調解委員會：03-5307105 轉 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	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) <a href="#">武漢肺炎懶人包</a> <a href="#">疾病防治最新訊息</a> 三、戒菸服務諮詢專線：

	<p>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。</p>	<p>(全國性)0800-636363、(衛生局)03-535525</p> <p>四、預防保健諮詢專線： 衛生局 03-535515 東區衛生所 03-5236158 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</p> <p>六、母乳哺育諮詢專線：03-5353975</p> <p>七、更年期保健諮詢專線：0800-005107</p> <p>八、長照專線： (全國性)1966、(衛生局)03-5355283</p> <p>九、家庭照顧者關懷專線： (全國性)0800-507272、(衛生局)03-5355287</p> <p>十、失智症關懷專線：0800-474580</p> <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>
<p><b>財務諮詢</b></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：<a href="http://www.hcct.gov.tw">http://www.hcct.gov.tw</a></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：<a href="http://dep-personnel.hccg.gov.tw/">http://dep-personnel.hccg.gov.tw/</a></p>
<p><b>家庭諮詢</b></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>



附件九

新竹市政府 109 年度預定辦理各項研習一覽表

一、工作面服務研習

類別	辦理時間	辦理場次數	上課人數
說(個案)故事人事案例宣導	108 年 12 月	1 場次	75 人
高階主管標竿觀摩學習	109 年 4 月	1 場次	40 人
中高階主管願景共識營	109 年 8 月	1 場次	30 人
「政策傳達與民主價值」研習班	109 年 8 月	1 場次	150 人

二、生活面服務研習

類別	辦理時間	辦理場次數	上課人數
聯邦銀行國旅卡優惠方案說明會	108 年 12 月	1 場次	100 人
如何打造美好退休生活	109 年 4 月	1 場次	50 人
養兒育女即是禪修	109 年 4 月	1 場次	50 人
運用心能量，創造圓滿自在的親密關係	109 年 4 月	1 場次	50 人
行政救濟法制與言辯實務研習班	109 年 5 月	1 場次	50 人

三、健康面服務研習

類別	辦理時間	辦理場次數	上課人數
團體諮商	108 年 12 月	8 場次	62 人
表達性藝術治療課程(心理劇)—工作壓力調適	109 年 4 月	1 場次	30 人

再難過，也終會度過	109年4月	1場次	50人
如何激發生命的正能量	109年4月	1場次	50人
傳染病防治(數位學習課程)	109年		1000人
海外防疫與保健(數位學習課程)	109年		1000人

#### 四、組織面服務研習

類別	辦理時間	辦理場次數	上課人數
「幸福關懷員」培力—友善職場UP學：面對職場常見心理困擾，人事單位應有的態度與處遇技巧	108年12月	1場次	75人
主管敏感度訓練—危機處理與職場衝突管理	109年4月	1場次	70人
EAP承辦人員—友善職場(數位學習課程)	109年		85人
EAP承辦人員—助人專業倫理(數位學習課程)	109年		85人