新竹縣政府113年推動員工協助方案執行計畫

113年4月3日府人企字第1134610711號函訂定

壹、依據：

一、 行政院102年4月2日院授人綜字第1020029524函頒「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。

二、 新竹縣政府103年11月24日府人企字第1030004859號函核定「新竹縣政府暨所屬機關學校員工協助方案實施計畫」。

三、 本府112年度推動員工協助方案需求問卷調查結果，同仁覺得最需要面向為「健康面」(33.7%)及「工作面」(26.03%)。

貳、目的：

一、為協助新竹縣政府(以下簡稱本府)同仁解決生活、人際及職場等問題所引起的困擾，維護其身心健康及協助組織建立溫馨關懷的工作情境，營造互動良好之組織文化，強化團隊向心力，進而提升機關整體競爭力。

二、為提升本府各單位主管對所屬同仁需求之敏感度、即時發現可能影響工作效能之相關問題，主動協助同仁改善其工作表現並有助於管理效能之提升。

三、 配合縣長打造幸福宜居美好城市之施政理念並建立幸福縣府團隊，重視同仁需求，爰規劃並推動合宜之員工協助機制。

參、服務對象：

一、本府暨所屬各機關員工（含公務人員、教育人員、聘僱人員、技工、工友、駕駛及臨時人員等）。

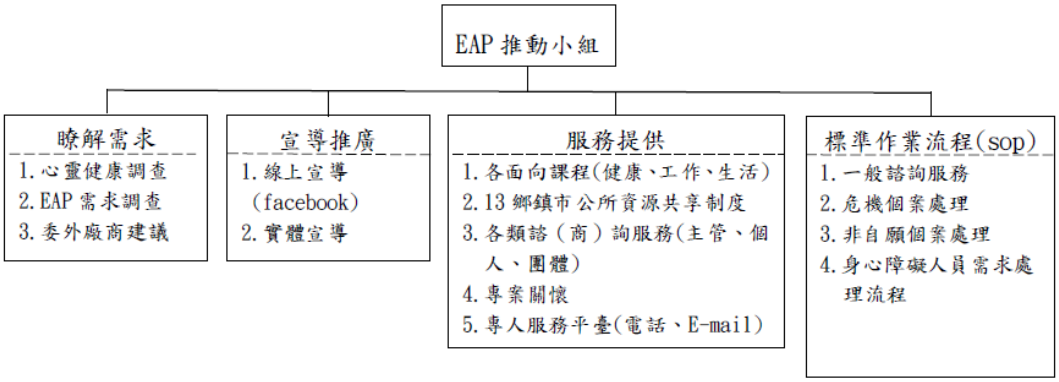
二、本縣 13 鄉鎮市公所員工及各級學校教育人員之心理諮商服務，循下列管道提供支持服務：

（一）13 鄉鎮市公所員工：由各鄉鎮市公所規劃辦理提供。

（二）各級學校教育人員：由本府教育局訂定「本府 113 年度教師諮商輔導支持中心支持服務計畫」執行期程提供。

肆、實施內容：

一、 實施期程：自113年1月1日至12月31日止。



二、 成立推動小組及關懷員小組

（一）成立本府及所屬機關之EAP推動小組，並由本府人事機構主管擔任召集人，定期召開會議，並滾動修正辦理課程活動。

（二）為平時就近關懷同仁，及時發現同仁異狀，成立關懷員小組，由本府各單位及所屬一二級機關設置關懷員，與員工協助方案系統保持密切聯繫，適時運用資源給予協助，作為加速資訊傳達與協助方案推動的第一線窗口，並辦理強化關懷員與同仁建立相關助人技巧與能力相關訓練。

三、 瞭解同仁及組織需求

（一）辦理心靈健康檢測調查

為瞭解各類型同仁之心情狀態，運用衛生福利部網站提供之簡式健康量表，定期辦理員工心理健康調查並進行分析，以瞭解各類型同仁之心情狀態，提供差異化之協助。

（二）辦理 EAP 需求調查

藉由辦理多元面向問卷調查或者利用各種會議及訓練活動辦理直接溝通建議機制，深入瞭解同仁及組織的相關需求，以作為推動本案之重要參據並隨時滾動修正。

四、 宣導與推廣

（一）線上宣導

透過本府人事處官網設置的「員工協助」專區、公文、E-mail、人事處臉書專頁等方式，定期推播更新員工協助相關資訊，新增

心靈、管理、健康等文章、提供各項協助措施資訊、處理流程、申請表件、各面向諮詢服務資源及管道。

（二）實體宣導

1. 利用辦理教育訓練或各項活動等公開場合，就員工協助方案內容進行介紹，提升同仁對於員工協助方案知悉度，並至各局處辦理員工協助方案有獎徵答活動。

2. EAP 宣導海報與宣導品：透過宣導海報、活動式海報展立架及 L 型資料夾等宣傳素材宣導員工協助相關訊息。賡續將宣導小卡與員工識別證結合，使員工協助方案相關訊息更貼近同仁並能隨時運用，加強宣導效果。

五、 **服務提供**：調查結果顯示同仁在「健康面」及「工作面」需求最高，爰著重該兩面向提供服務，並針對各類別人員，提供不同協助措施。

（一）辦理各面向研習課程、座談會、體驗活動：整合本府及一二級機關現有資源，結合機關特色，辦理具活潑性、互動性及符合同仁需求等特性的課程活動，並以多元方式呈現（**附件 1**）。

（二）推動本縣 13 鄉鎮市公所資源共享制度：為使本縣各機關學校同仁共享更多健康面向之資源，推動本縣各鄉鎮市公所以「促進健康」為主題分享員工協助方案服務，結合在地特色辦理相關活動，提供本府及所屬機關學校同仁參與（以地行政區域內之機關學校同仁優先參與），除認識在地的人文特色外，亦提高同仁資源觸及率，並豐富各鄉鎮市員工協助方案課程活動（**附件 2**）。

（三）提供各類諮商（詢）服務：

1. 多元管道諮商（詢）協助資源：整合內外部資源之相關服務，提供心理、法律、財務、健康等議題諮商（詢）管道，彙製「新竹縣政府員工個人諮詢協助資源一覽表」（**附件 3**），提供同仁參閱使用。

2. 主管人員及一般人員工作諮詢：為因應公務職場面臨之各類管理課題，辦理本府主管人員及一般人員一對一管理諮詢服務，。為顧及諮詢之隱私性，並考量時間、地點之方便性，除由主管人員

自行洽詢外部管理專家學者申請外，亦得由本府人事處主動安排諮詢，以精進主管人員管理技能，提升管理效益，增加工作效能，增進團隊工作績效及機關整體競爭力。

3. 身心障礙同仁諮詢：為營造本府友善職場環境，對於身心障礙同仁主動關懷瞭解需求，並提供後續所需協助(如心理諮詢、主管關懷諮詢、人事處關懷諮詢等)。

（四）專案關懷：運用差勤系統分析瞭解，辦理加班超時及同仁生活關懷作業。

1. 加班超時關懷作業：每月定期辦理加班超時關懷，提醒同仁注意工作與生活平衡及適度休息，並提醒直屬主管適時關懷及調整或協助同仁業務，持續追蹤並關懷加班超時逾 3 個月以上者，適時優先核派加班超時同仁參加紓壓活動課程。

2. 同仁生活關懷作業：經由差勤系統瞭解同仁發生之生活重大事件(如結婚、喪葬、生育等)，主動提供家庭教育相關資料或婚喪生育等生活津貼之申請資源。

（五）因肢體不便有使用本府地下室停車需求同仁，得於本處網站下載填寫「**新竹縣政府員工協助方案-停車需求申請表**」(**附件 4**)送於本府員工協助方案窗口，進行協助申請停車位服務。

（六）專人服務平臺：於本府人事處設立員工協助窗口，同仁可來電(分機為 3857）或以 E-mail(20090711@hchg.gov.tw)方式洽詢，由承辦同仁適時回應。

六、 **建立標準作業流程(sop)**：建立標準作業流程，完善本府EAP服務流程。

（一）一般諮詢服務流程(sop)：當事人可依需求自行或由相關人員(主管、人事單位等）轉介，申請 EAP 諮詢服務（**附件 5-10**）。

（二）危機個案處理流程(sop)：當發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或因同仁個人生(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時，啟動危機處理流程（**附件 11-14**）。

（三）非自願個案處理流程(sop)：當同仁因身、心理等因素，嚴重影響自身或他人工作狀況時，啟動非自願個案處理流程(**附件 15**)。

（四）身心障礙人員需求處理流程：同仁於本處網站下載填寫「**新竹縣政府友善身心障礙人員職場支持資源提供及需求調查表**」，將該表送於本府員工協助方案窗口，將需求分析請相關單位協助處理（**附件 16-17**）。

（五）倫理責任：各單位辦理本方案各項服務時，應遵守倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維其權益（**附件 18-20**）。

伍、經費：

執行本計畫所需費用，由各單位於年度相關經費預算項下勻支。

陸、獎勵：

執行本計畫著有績效人員，得依本府及所屬各機關公務人員平時獎懲基準等相關規定，酌予適當獎勵。

柒、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正。

附件 1

本府 113 年員工協助方案課程活動規劃彙整表				
面向		課程名稱	辦理期程	辦理方式
個人層次				
工作面	組織管理	主管人員訓練(激勵與領導-含危機處理面及面談技巧內容)	113 年 6-7 月	研習課程
		重大壓力事件管理	113 年 2 月	
		新進人員訓練	113 年 3-12 月	
		工作與生活平衡	113 年 1-12 月	
		職場霸凌防範與應對	113 年 6-7 月	
	公務法律	法律系列專題演講	113 年 1-12 月	
		公務法規講習	113 年 1-12 月	
生活面	非公務上法律	設置法律諮詢室-本府行政處法制科提供專業法律諮詢(個人諮詢)	113 年 1-12 月	諮詢服務
		教你解決消費糾紛	113 年 1-12 月	研習課程
	財務	理財規劃	113 年 6-7 月	
健康面	心理健康	每人每年免費 3 次心理諮商服務(個人諮詢/團體諮詢)	113 年 1-12 月	諮詢服務
		心理健康系列課程及工作坊	113 年 2-6 月	研習課程/活動/工作坊
		從心療癒-手作 DIY	113 年 3-12 月	工作坊
		「寵」心療癒-流浪動物志工體驗	113 年 3-12 月	體驗活動
		壓力調適及情緒管理	113 年 5-6 月	研習課程
	醫療保健	健康保健課程	113 年 7-8 月	研習課程
		運動:滾筒/飛輪	113 年 9-10 月	運動體驗活動
		健康超慢跑	113 年 3-9 月	
		健康檢查(健康諮詢及男女健檢方案)	113 年 3-12 月	關懷活動

附件 1

本府 113 年員工協助方案課程活動規劃彙整表			
面向	課程名稱	辦理期程	辦理方式
其他面向			
多元	員工協助的概念與人事人員扮演角色	113 年 4 月	研習課程
	敏感度覺察研習班(關懷員班)	113 年 4-5 月	
	多元性別權益保障	113 年 3-12 月	
	為愛保鮮，美好「家」分	113 年 3-12 月	視訊課程
	親子關係相關課程	113 年 3-12 月	
	為退休做準備—預約快樂志工	113 年 4-10 月	研習課程

附件 2

113 年員工協助方案 13 鄉鎮市公所健康面向資源共享一覽表

主題面向	辦理月份（暫定）	鄉鎮公所	活動主題(名稱)
心理健康	1 月	北埔鄉公所	手作療癒-酸柑茶製作
	3 月	芎林鄉公所	手作療癒-療癒水苔球室內盆栽製作
	3 月	關西鎮公所	手作療癒~手搖陶鍋烘豆-一起參加咖啡節活動吧!
	9 月	五峰鄉公所	手作療癒-原民手作編織花圈
	5 月	尖石鄉公所	手作療癒-點亮心燈:蝶谷巴特瓶中燈手作課程
	6 月	新埔鄉公所	從紓壓到舒心～活出美好新自我
	7 月	湖口鄉公所	手作療癒-仿真多肉月兔耳
運動保健	2 月	竹東鎮公所	竹東親子健行賞櫻趣
	4 月	峨眉鄉公所	一桐訪螢找茶趣
	5 月	新豐鄉公所	舒心解壓韻律操及划龍舟體驗趣味活動
	6 月	橫山鄉公所	身心舒壓動起來
	7 月	竹北市公所	全民體育巡迴講座系列課程
	9 月	五峰鄉公所	原民動起來-活力健康操
多元	3 月	寶山鄉公所	親子共讀課程-以繪本來談性別議題
	7 月	竹北市公所	親子教養巡迴講座系列課程

附件 3

新竹縣政府員工個人諮詢協助資源一覽表

諮詢服務	諮詢議題	提供服務機關（單位）及諮詢專線
心理諮詢	生活危機調適、人際關係、情緒管理等問題之心理諮詢服務	**內部資源：** ● 新竹縣政府衛生局－心理衛生中心專線：03-6567138(每人每年 4 次免費心理衛生諮商服務) 新竹縣社區心理衛生中心 ☎ 03-6567138 ● 新竹縣家庭教育中心諮詢專線：412-8185 **外部資源：** ● **光合心理諮商所(每人每年 3 次免費心理諮商服務)** ★諮詢專線：0900-755940 ★郵件預約：kh.psy.coun@gmail.com ★有提供線上心理諮商服務，相關資訊請洽該所 ● 生命線協助專線：1995(要救救我，24H) ● 衛生福利部 24 小時安心專線：1925(依舊愛我) ● 衛生福利部男性關懷專線：0800-013-999 ● 張老師專線：1980（依舊幫你） ● 台灣心理諮商資訊網(http://www.heart.net.tw/) ● 財團法人董氏基金會（提供憂鬱情緒篩檢量表）(http://www.jtf.org.tw/psyche/melancholia/overblue.asp)

諮詢服務	諮詢議題	提供服務機關（單位）及諮詢專線
法律諮詢	生活上購屋、租屋或其他買賣契約、民刑法解釋、民刑事訴訟程序等法律問題諮詢服務	**內部資源：** ● 新竹縣政府行政處法制科 ★諮詢電話：5518101 分機 3991 ★地點：行政處法制 3 樓法律諮詢室 ★時間：星期五下午 14:00-16:00 （是日須事先排隊登記） ● 新竹縣 112 年法律諮詢服務資訊:新竹縣政府全球資訊網/便民服務/雲端聯合服務中心/法律諮詢服務(https://eservices.hsinchu.gov.tw/ApplyCase/CaseInfo/88?PSN=72)) ● 新竹縣政府消費者保護官：5518101*5080 **外部資源：** ● 財團法人法律扶助基金會 (http://www.laf.org.tw/) 全國專線：412-8518 轉 2（市話請直撥，手機加 02） ● 財團法人法律扶助基金會新竹分會 ★週一、三、五下午 02:00~05:00 一般民眾法律諮詢 ★週二上午 09:00~12:00 一般民眾法律諮詢 債務清理案件法律諮詢 ★全面採預約制，請務必先以電話詢問預約 電話：03-5259882

諮詢服務	諮詢議題	提供服務機關（單位）及諮詢專線
財務諮詢	理財、購屋規劃及節稅等諮詢服務	**內部資源：** ● 稅務問題諮詢服務：新竹縣政府稅務局 ★總局電話：03-5518141 免付費電話：0800-366969(限辦公時間提供服務) ★竹東分局電話：03-5969663 免付費電話：0800-366100(限辦公時間提供服務) **外部資源：** ● 財政部臺灣省北區國稅局 免付費電話：0800-000321(限辦公時間提供服務) ● 行政院人事行政總處公務福利 e 化平台 (https://www.dgpa.gov.tw/eserver/index?mid=437) ● 國民旅遊卡特約銀行(玉山銀行) 諮詢服務電話：02-21821313 ● 築巢優利貸： ★公教員工購屋貸款 臺灣銀行免付費電話：0800-025-168 中國信託免付費電話：0809-066-666 ★公教員工消費性貸款 臺灣土地銀行免付費電話：0800-231-590
身心障礙諮詢	職務再設計、生活輔具費用補助申請等服務	**內部資源：** ● 職務再設計(新竹縣政府勞工處) 1. 電話：5518101 分機 3043 2. 網址： https://labor.hsinchu.gov.tw/News_Content.aspx?n=1546&s=233135 ● 生活輔具費用補助申請(新竹縣政府社會處) 1. 電話：5518101 分機 3180（北區）或 3181(南區) 2. 網址： https://social.hsinchu.gov.tw/News_Content.aspx?n=206&s=3867

諮詢服務	諮詢議題	提供服務機關（單位）及諮詢專線
健康諮詢	包括戒菸、母乳哺育、飲食營養、運動減重、用藥安全、防疫、各項衛教以及健康檢查等諮詢服務	**內部資源：** ● 新竹縣政府衛生局 1. 戒菸服務諮詢：5518160#247 2. 菸害諮詢專線：6562325 3. 母乳哺育諮詢：5519065 4. 減重諮詢：5518160#282 5. 食品安全諮詢：5518160#222 6. 防疫諮詢：5518160#210 **外部資源：** ● 衛生福利部國民健康署健康九九網站 (https://health99.hpa.gov.tw/) ● 衛生福利部食品藥物管理署 (http://www.fda.gov.tw/TC/index.aspx/) ● 衛生福利部台灣 e 院 (https://sp1.hso.mohw.gov.tw/doctor/) ● 公務福利 e 化平台-健康 99 特約院所：(https://www.dgpa.gov.tw/eserver/hospitallist?uid=617) 1. 東元醫療社團法人東元綜合醫院 2. 臺北榮民總醫院新竹分院 3. 天主教仁慈醫療財團法人仁慈醫院 4. 國立臺灣大學醫學院附設醫院新竹臺大分院生醫醫院竹東院區

諮詢服務	諮詢議題	提供服務機關（單位）及諮詢專線
性騷擾被害人相關資訊	處理性騷擾事件管道及可用資源等諮詢服務	**內部資源：** ●新竹縣政府社會處 ★諮詢電話：5518101 分機 3210 ★網址： https://social.hsinchu.gov.tw/News_Content.aspx?n=210&s=3901 ※如有相關心理諮商及法律問題，可洽社會處諮詢電話進行詢問 ●新竹縣政府暨所屬機關學校人事單位 ★諮詢作業流程 ★協助轉介專業機構提供服務 **外部資源：** 社政單位 ●衛生福利部 (02)8590-6666（轉保護服務司第三科 ） ●被害人輔助等資訊(詳見保護司網站： https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/np-1208-105.html ●113 保護專線(或簡訊至 113 線上諮詢) 警政單位 ●24 小時報案專線 110 ●新竹縣政府警察局 婦幼警察隊 ★警察局總機：(03)551-1153、(03)551-1154 ★傳真報案專線號碼：(03)551-3529 ★手機簡訊報案號碼：0911510921 ★網站： https://www.hchpb.gov.tw/Tw/Home/Index?SiteID=e56f32ec-07ec-4e7b-9914-5775bf2ef8bd 民間單位 ●現代婦女基金會 (02)2351-2811 ●婦女新知基金會 (02)2502-8715 ●民法諮詢專線 (02)2502-8934 ●勵馨基金會 (02)8911-8595

附件 4

新竹縣政府員工協助方案-停車需求申請表

申請日期:民國　　年　　月　　日

<table>
<tr><td>任職單位
（科　　別）</td><td colspan="2"></td><td>職　　稱</td><td></td></tr>
<tr><td>姓　　名
（簽名或蓋章）</td><td colspan="2"></td><td>申請地下室停車需求期間</td><td>年　　月　　日起
至
年　　月　　日止</td></tr>
<tr><td>事由</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>單位主管
核章</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="4">人事處核章</td><td>考訓科</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>企劃科</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>副處長</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>處長</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>行政處核章</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>縣長</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>

備註：

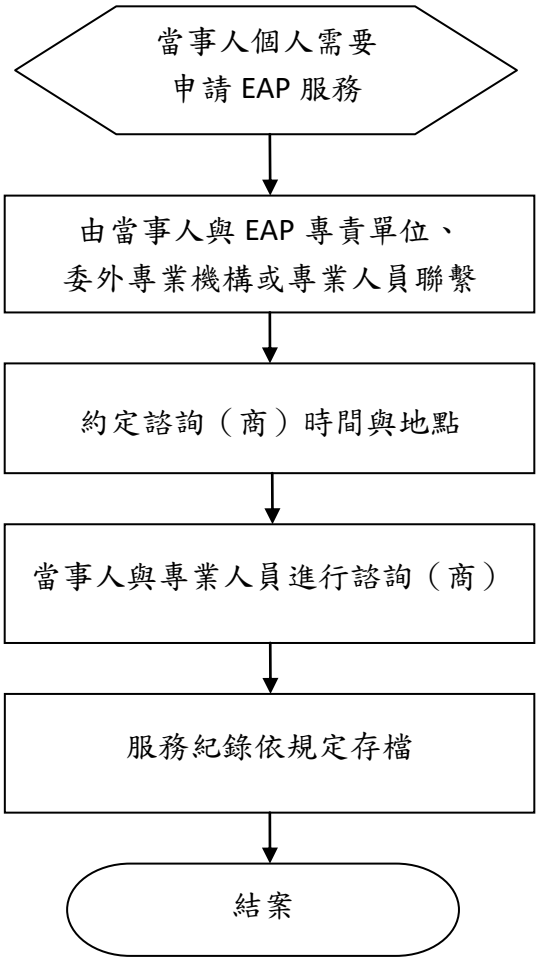
1. 因肢體不便有使用本府地下室停車需求者，請相關證明文件(如診斷證明、公傷假准簽或身心障礙證明…等)。
2. 本表奉核後，由人事處移請行政處辦理規劃停車位事宜。
3. 申請期間以三個月為限，如仍有需求，請重新再填本申請表。
4. 聯繫窗口：人事處企劃科（分機：3857)。

附錄：

1. 公傷假之法源：公務人員請假規則第 4 條第 1 項第 5 款。
2. 下列事項得核給公傷假：
   (1) 必須發生於執行職務中、辦公環境中，或上下班途中。
   (2) 必須因上開情事之發生，導致意外受傷或猝發疾病（即必須有因果關係）
   (3) 診斷證明書必須有醫囑應休養之明確期間。

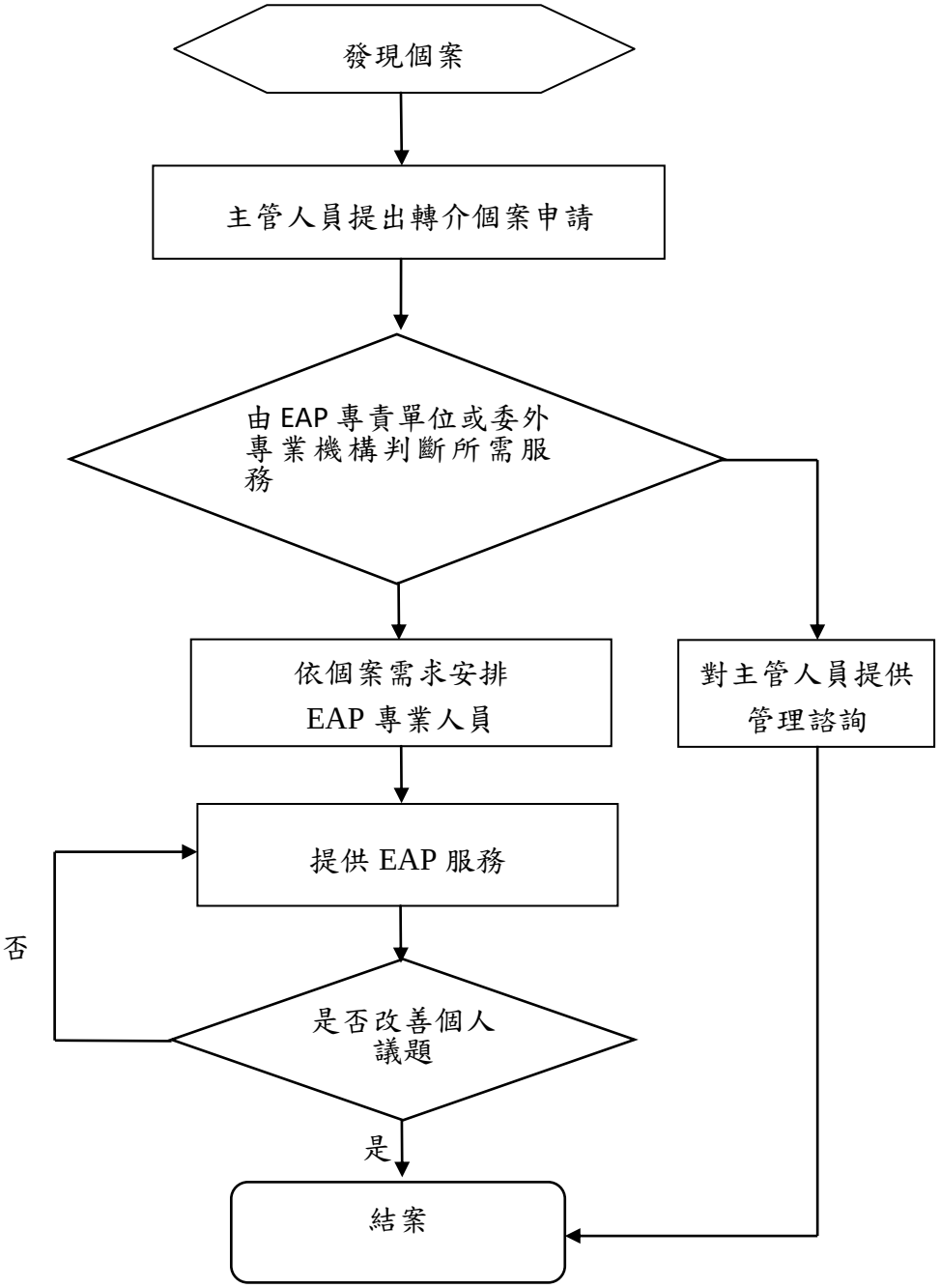
附件 5

新竹縣政府一般個案處理流程



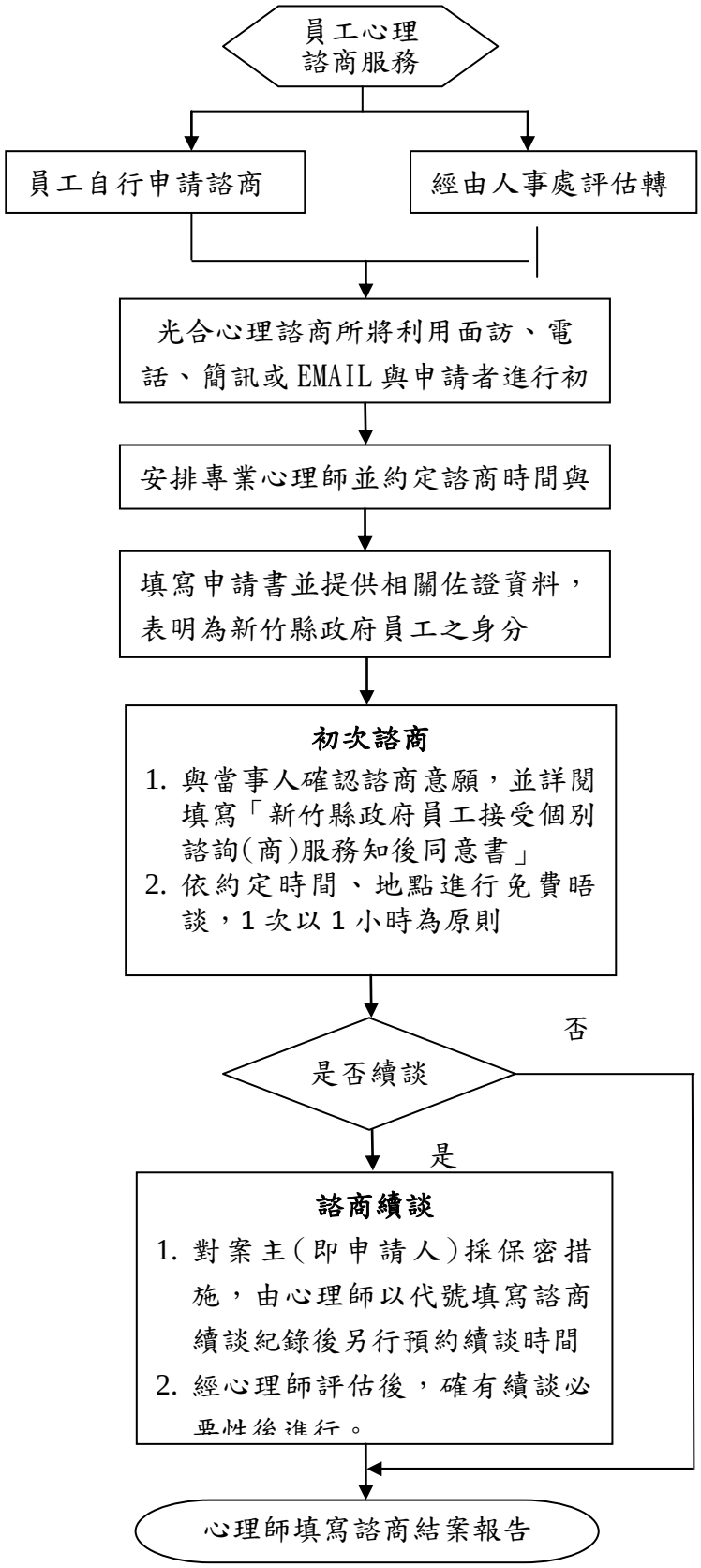
附件 6

新竹縣政府主管人員轉介流程



附件 7

新竹縣政府員工「每人每年 3 次免費心理諮商服務」流程



連繫窗口:
人事處
電話:5518101 轉 3857
郵件:
hchgm001@hchg.gov.tw
光合心理諮商所
電話:0900-755940
郵件:
kh.psy.coun@gmail.com

附件 8

新竹縣政府 EAP 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 ○職涯諮詢 ○其他：		
說明			

1. 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機關 EAP 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。
2. 同仁申請 EAP 服務時，可由人事處 EAP 承辦人員協助安排，請電洽 5518101*3857 或 EMAIL:20090711@hchg.gov.tw;心理諮商服務亦可由同仁自行申請並電洽 0900-755940 或 EMAIL: kh.psy.coun@gmail.com 同仁申請 EAP 服務時，得依其自由意願決定是否填寫本表。

★其他資源:新竹縣政府衛生局心理衛生中心專線 03-6567138

附件 9

新竹縣政府主管人員轉介 EAP 諮詢(商)服務申請表

轉介日期：　　年　　月　　日

<table>
<tr><td rowspan="2">聯絡資訊</td><td rowspan="2">主管</td><td>姓名</td><td>電話</td><td rowspan="2">同仁</td><td>姓名</td><td>電話</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="7">一、同仁工作績效行為或須協助議題描述</td></tr>
<tr><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td colspan="7">二、影響同仁該行為/議題的可能原因（含工作及個人）</td></tr>
<tr><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td colspan="2">主管簽名</td><td colspan="5"></td></tr>
</table>

1. 建議主管於轉介同仁使用 EAP 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 EAP 之協助服務。
2. 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機關 EAP 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。
3. 本表單填寫完畢請傳真至人事處 5519043，或電洽 5518101*3857；E-mail:hchgm001@hchg.gov.tw。

★其他資源:新竹縣政府衛生局心理衛生中心專線 03-6567138

附件 10

新竹縣政府員工協助方案

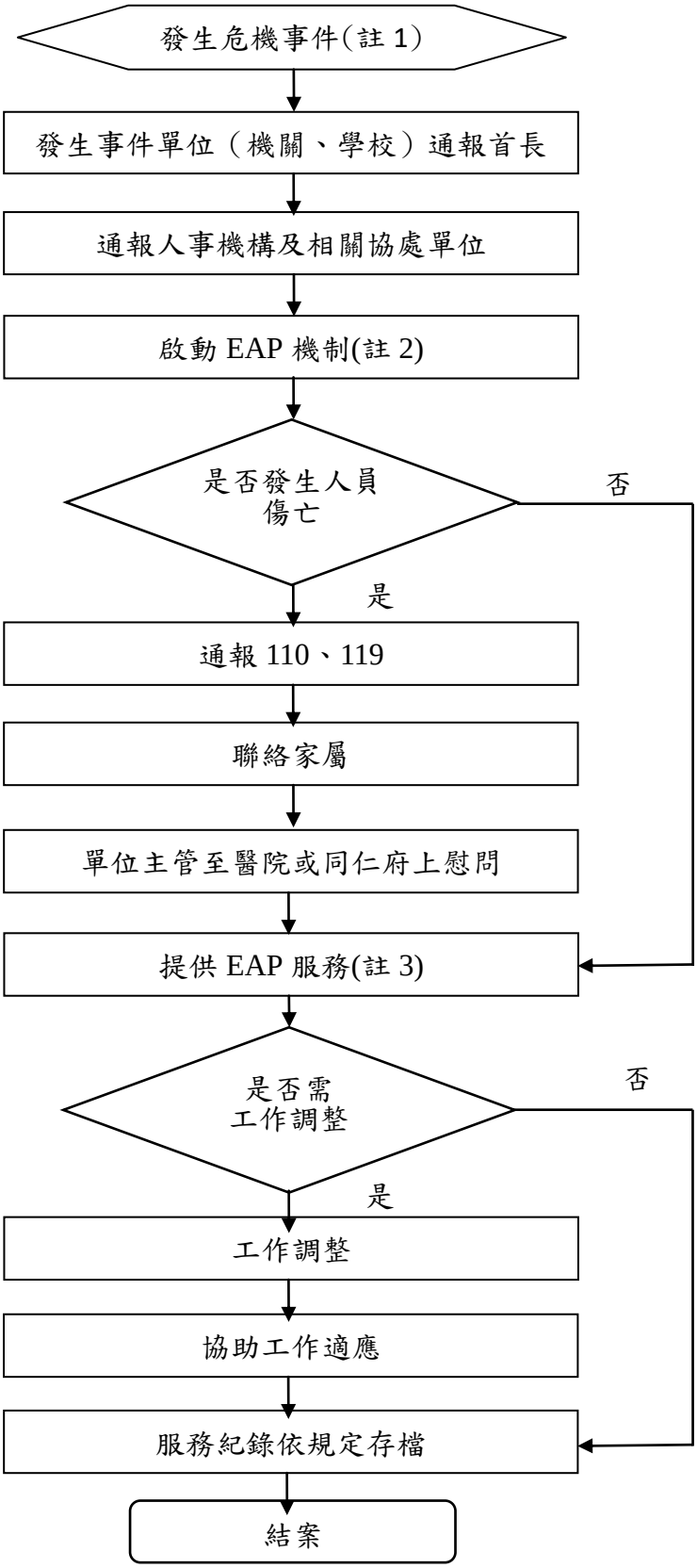
「每人每年免費 3 次心理諮商服務」申請表

【永久保密】

申請日期	年　月　日		
申請人姓名		連絡電話	
諮詢主題			
預約時間	年　月　日　上（下）午　時　分		
備註	1.得個人或團體（2 人以上）申請。 2.得以下列任一種方式申請：現場、電話、E-mail 方式均可。 **(1)新竹縣政府人事處** 電話：03-5518101 轉 3857　傳真：03-5519043 Email：hchgm001@hchg.gov.tw **(2)光合心理諮商所** 電話:0900-755940 Email：kh.psy.coun@gmail.com ★其他資源:新竹縣政府衛生局心理衛生中心專線 03-6567138		

附件 11

新竹縣政府危機個案處理流程



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 機制係指由人事機構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) 提供法律諮詢。

(3) 臨時性之工作調整。

(4) 臨時替代性之工作人力投入。

(5) 安排單一窗口，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 12

新竹縣政府 EAP 因應同仁自殺死亡事件檢視表

填表日期：

<table>
<tr><td colspan="3">壹、事件概述(包括：人、事、時、地)</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="3">貳、機關檢視情形(請說明)</td></tr>
<tr><td rowspan="5">2-1
個案基本資料</td><td>2-1-1 家庭狀況</td><td rowspan="5"></td></tr>
<tr><td>2-1-2 交友狀況</td></tr>
<tr><td>2-1-3 生活狀況</td></tr>
<tr><td>2-1-4 人際關係</td></tr>
<tr><td>2-1-5 其他重要資料</td></tr>
<tr><td rowspan="4">2-2
機關 EAP 服務
情形</td><td>2-2-1 主管或同仁發現徵兆</td><td rowspan="4"></td></tr>
<tr><td>2-2-2 當事人求助紀錄</td></tr>
<tr><td>2-2-3 轉介心理諮商師</td></tr>
<tr><td>2-2-4 其他處置作為</td></tr>
<tr><td rowspan="5">2-3
利害關係人
意見</td><td>2-3-1 直屬主管</td><td rowspan="5"></td></tr>
<tr><td>2-3-2 同事</td></tr>
<tr><td>2-3-3 心理師</td></tr>
<tr><td>2-3-4 人事機構</td></tr>
<tr><td>2-3-5 其他(請敘明)</td></tr>
<tr><td>2-4
未來策進作為</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">叁、綜合意見</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td></tr>
</table>

本表係提供人事機構之檢視表，以作為個案發生時，後續關懷處理方向之參考，並得視情節狀況通報主管機關人事機構尋求必要的協助。

附件 13

新竹縣政府因應緊急危機事件執行 EAP 自行檢查表
（未發生人員傷亡時使用）

自行檢查單位：

檢查日期： 年 月 日

檢查重點	自行檢查情形（請打「V」）		檢查情形說明
	符合	未符合	
一、通報相關單位 (一)機關首長 (二)相關單位(人事、政風、主計、公關) (三)心理諮商單位			
二、對當事人之關懷協助 (一)提供心理諮商服務。 (二)引介同仁改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。 (三)提供法律諮詢資源。 (四)臨時替代性之工作人力投入。 (五)臨時性之工作調整。			
三、對周邊同事之關懷協助提供同仁心理諮商資源			
四、對組織(及其相關人員)之關懷協助 (一)引介團體諮商輔導，協助受影響單位，並重建工作信心及確認具體工作目標。 (二)透過教育訓練或團體諮商等方式強化團隊內之溝通協調作業。 (三)檢視通報之 SOP，予以補強。 (四)對組織人員進行敏感度訓練，隨時關心同仁之狀況,必要時予以通報。			

檢查重點	自行檢查情形（請打「V」）		檢查情形說明
	符合	未符合	
五、其他(請參酌機關屬性及危機事件情況自行增列)			
結論/需採行之改善措施			

註：

一、緊急危機事件之定義：

(一)因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。

(二)因員工個人生(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。

二、自行檢查情形除勾選外，未符合者必須於說明欄內詳細記載檢查情形。

填表人：　　複核：　　單位主管：

附件 14

新竹縣政府因應緊急危機事件執行 EAP 自行檢查表
（發生人員傷亡時使用）

自行檢查單位：

檢查日期： 年 月 日

檢查重點	自行檢查情形（請打「V」）		檢查情形說明
	符合	未符合	
一、通報相關單位 (一)機關首長 (二)相關單位(人事、政風、主計、公關) (三)110、119 (四)心理諮商單位 (五)家屬			
二、如發生人員受傷，對當事人之關懷協助 (一)提供心理諮商服務。 (二)引介同仁改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。 (三)提供法律諮詢資源。 (四)臨時替代性之工作人力投入。 (五)安排單一窗口，協助辦理人事差假補助事宜。 (六)臨時性之工作調整。 (七)對當事人家屬引介改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。			

檢查重點	自行檢查情形（請打「V」）		檢查情形說明
	符合	未符合	
三、如發生人員死亡，針對當事人之直系血親之關懷協助 (一)安排接受心理諮商,引介悲傷輔導。 (二)安排法律諮詢，協助遺產及其他相關事宜。 (三)瞭解生計狀況，必要時引介社福單位。 (四)瞭解其他家庭成員生活狀況，必要時引介社福單位。 (五)安排專人協助喪葬事宜。 (六)安排單一窗口協助辦理人員撫卹事宜。			
四、對周邊同事之關懷協助 (一)提供心理諮商資源，針對特別親近之同仁引介悲傷輔導。 (二)引介同仁改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。 (三)臨時替代性之工作人力投入。			
五、對組織(及其相關人員)之關懷協助 (一)引介團體諮商輔導，協助受影響單位恢復組織機能，並重建工作信心及確認具體工作目標。 (二)透過教育訓練或團體諮商等方式強化團隊內之溝通協調作業。 (三)檢視通報之 SOP，予以補強。 (四)對組織人員進行敏感度訓練，隨時關心同仁之狀況，必要時予以通報。			

檢查重點	自行檢查情形（請打「V」）		檢查情形說明
	符合	未符合	
六、其他(請參酌機關屬性及危機事件情況自行增列)			
結論/需採行之改善措施			

註：

一、緊急危機事件之定義：

(一)因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。

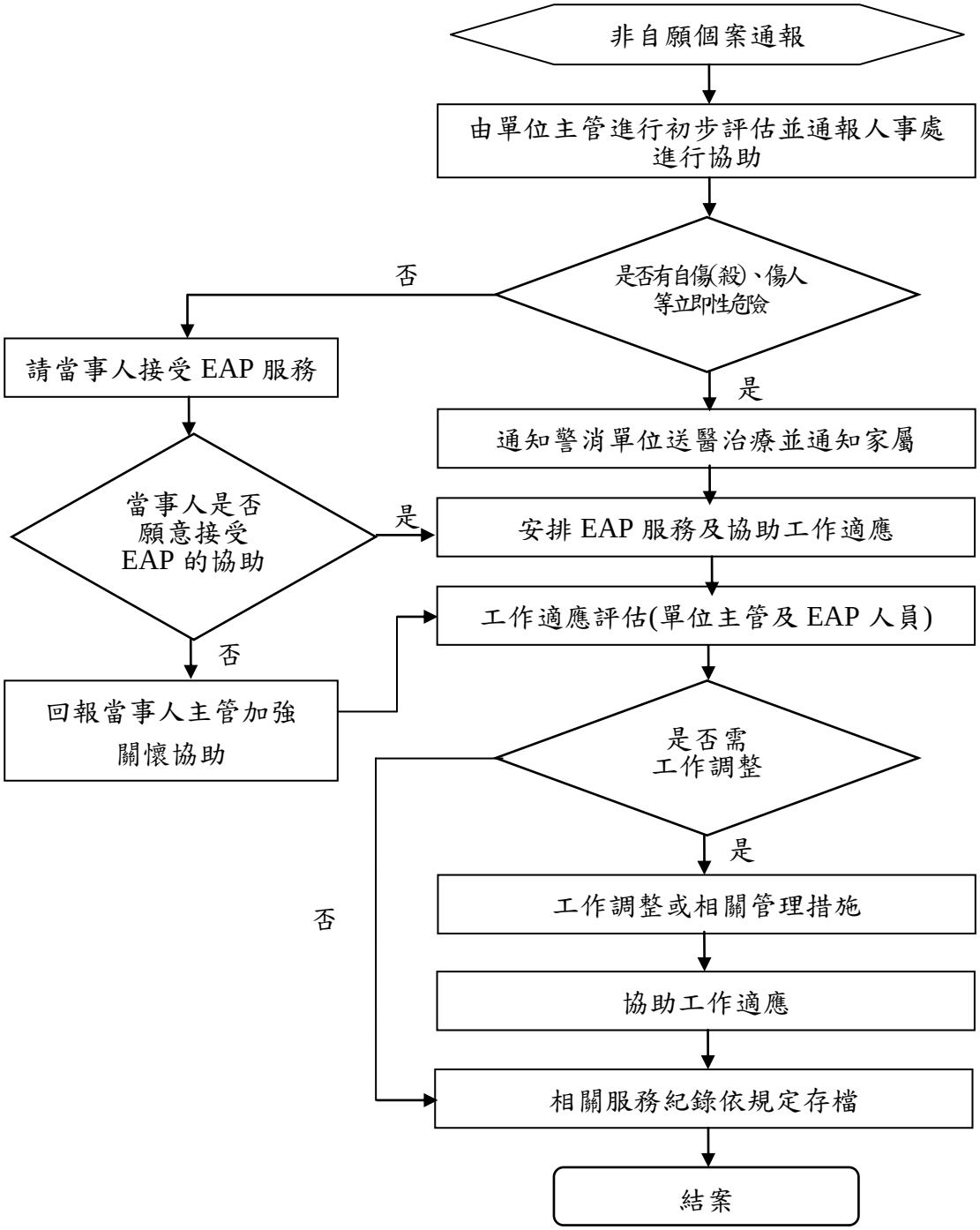
(二)因員工個人生(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害他人或其他嚴重影響單位同仁之情形。

二、自行檢查情形除勾選外，未符合者必須於說明欄內詳細記載檢查情形。

填表人：　　複核：　　單位主管：

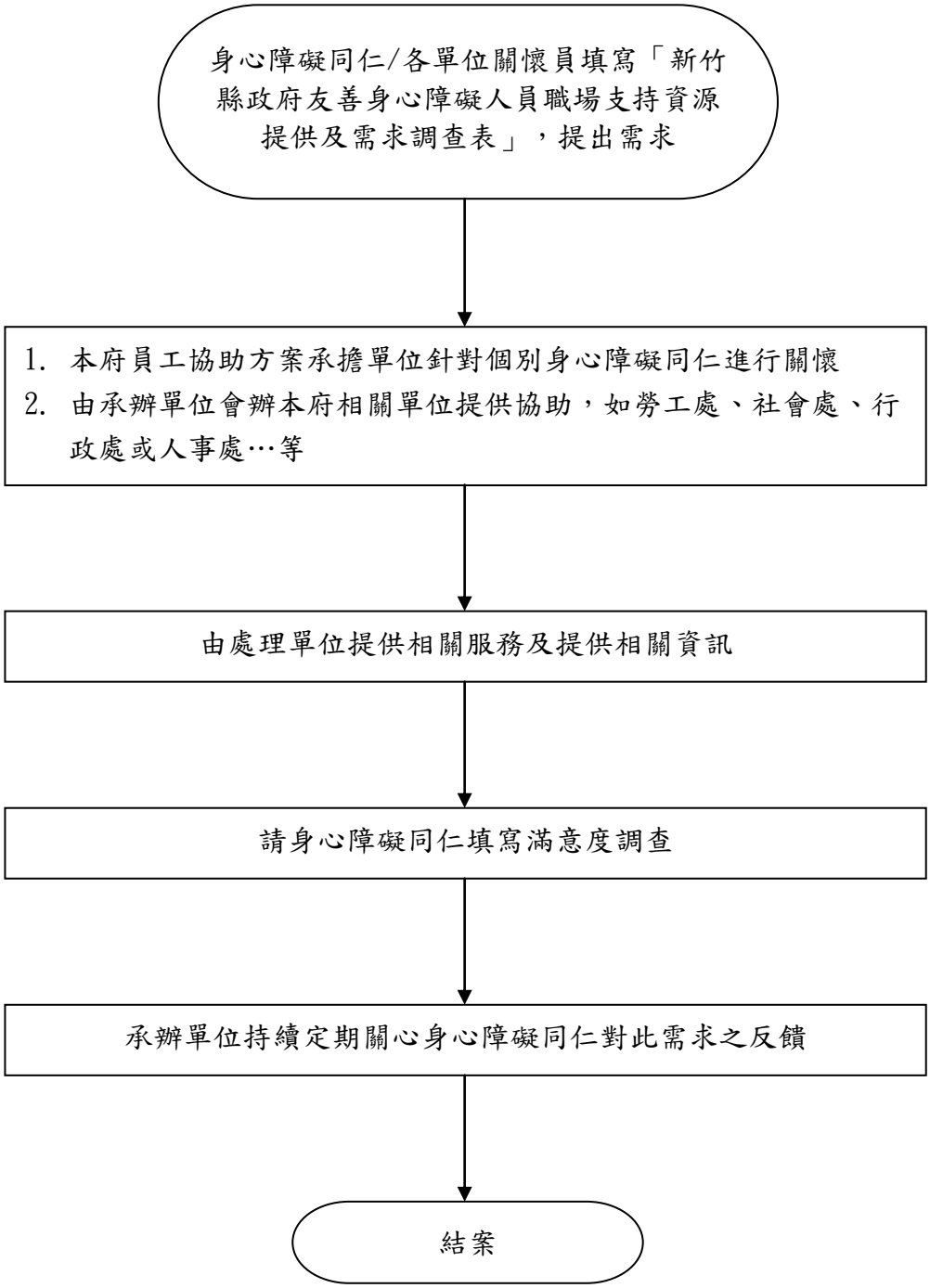
附件 15

新竹縣政府非自願個案處理流程



附件 16

新竹縣政府身心障礙人員需求處理流程



附件 17

新竹縣政府友善身心障礙人員職場支持資源提供及需求調查表

一、基本資料

姓名：_____職稱:_____服務單位:_____

申請日期：_____

二、職場支持資源提供(新進同仁適用)

面向	資源內容	如有需求請勾選	負責單位	核章
生活面	通勤交通路線瞭解		用人單位	□已轉知
	用膳相關資訊提供 (如餐廳、蒸飯設備或團購等)			
環境面	無障礙停車格位置		交通旅遊處 交通管理科	□已轉知
	電梯位置		行政處 庶務科	□已轉知
	其他無障礙設施			
工作面	員工協助方案		人事處	□已轉知

三、職場資源需求調查

面向	需求內容	需求情形	負責單位	辦理情形/核章
工作面	職務再設計(軟、硬體輔具/設備)	□是(請勾選附件1：輔具品名需求情形) □否	勞工處勞工福利科	辦理情形： 核章：
	改善工作環境/方法	□是(請勾選附件2：工作環境/方法改善需求情形) □否	用人單位	辦理情形： 核章：
其他建議事項	(請自行填寫)		依需求情形分派	辦理情形： 核章：

附件(1)：輔具品名需求情形

身障類別	是否需求(請勾選)	輔具品名
視覺障礙者需求		放大鏡（手持式放大鏡、文鎮放大鏡、尺狀放大鏡）
		包覆式濾光眼鏡
		Zoomtext 放大軟體、光學黛放大滑鼠
		24 吋以上電腦螢幕放大觀看目標物、LED 檯燈增加觀看照度
		桌上型擴視機、攜帶式擴視機
		螢幕支架、感應式電燈
		盲用電腦、自動閱讀機
		錄音筆
		點字觸摸顯示器、螢幕報讀軟體
聽語障礙者需求		數位助聽器、藍芽配件
		無線配對傳輸系統
		多頻道調頻發射器及接收器
		電話擴音器
		以顯示器、電腦或打字來輔助使用電話、通訊軟體
		手寫塗鴉板、觸碰手寫板、電子手寫板
		無線呼叫發射器、燈號
		數位溝通筆、溝通板、語音轉文字翻譯軟體

身障類別	是否需求（請勾選）	輔具品名
上/下肢障礙者需求		個人使用多功能事務機
		減壓坐墊
		止滑手杖
		人體工學椅、可調式升降座椅
		省力槓桿、電動輔助器具
		軌跡球滑鼠
		滑鼠支架
		小型薄式鍵盤
其他建議事項		（請自行填入）

*註：本表係參考行政院人事行政總處編印之「身心障礙人員職場參考手冊」內容製作。

附件(2)：工作環境/方法改善需求

身障類別	是否需求(請勾選)	適用方式
聽語障礙者需求		調整工作位置以避免過多雜音、隔絕其他房間的聲音、利用視覺來加強傳遞訊息(如：文書資料及公告)
精神障礙者需求		避免於高溫室外的工作環境及室內工作環境溫度的掌控
		提供安靜單純的工作空間、避免長期處於人來人往、噪音等易分心的工作環境
		避免工作上的壓力，工作項目可適度的調整
		分段、分項、簡化資訊，避免要求一次執行多項任務
		以步驟性示範，增加問題解決能力
其他		(請自行填入)

*註：本表係參考行政院人事行政總處編印之「身心障礙人員職場參考手冊」內容製作。

如有需求，請於填寫完畢後，提供人事處 EAP 承辦人員協助處理，若有未盡之處，請電洽 03-5518101 分機 3857，謝謝您。

附件 18

新竹縣政府 EAP 資料調閱申請書

本人　　茲因　　(事由)之需要，申請於　　(期間)之

(請填寫資料名稱，如協談摘要報告、心理檢測報告等)，上開資料後續使用方式與保密責任由本人自行承擔。

此致

新竹縣政府

申請人姓名：　　(親自簽章)

身分證字號：

申請日期：中華民國　　年　　月　　日

領取日期：中華民國　　年　　月　　日

附件 19

新竹縣政府 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，使員工能安心申請及使用 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，及求助員工之個人資料，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)本機關於評估 EAP 辦理成效時，應以統計分析方式呈現相關資訊，不得洩露當事人個人資料，以妥善保護當事人隱私權。

(二)本機關於核銷 EAP 諮詢（商）服務經費時，應以匿名方式，採保密措施處理。

附件 20

新竹縣政府員工接受個別諮詢(商)服務知後同意書

同仁您好：

您將接受本機關 EAP 提供之諮詢（商）服務，請詳細閱讀以下說明，如有任何疑問，請立即洽詢專業諮詢人員：

一、專業人員背景：本次擔任諮詢（商）人員，為具備相關領域專業之人員，可協助您解決問題。

二、會談時間：諮詢（商）進行方式為一對一會談，每次為 1 小時（約 50 至 60 分鐘），會談次數將依您的諮詢（商）情況、專業人員評估及與您討論後決定，如有特殊情況得另行調整。

三、免費服務：本機關員工享有每年 3 次免費心理諮商服務，您不需負擔任何費用。

四、取消約談：已約定會談時間後，如因故不能前來，請於會談前 24 小時以電話或其他方式向原預約單位取消約談。

五、保密：專業人員將秉持專業倫理，維護當事人最大福祉，當事人接受諮詢（商）之相關資料，會以機密方式處理及保管，非經當事人同意，不得對外提供（包括當事人服務機關、單位及主管）。但如有涉及下列諮商倫理及法律規定等事由應通報者，不在保密範圍，專業人員將依規定進行後續處理或通報：

(一)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。

(二)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)。

六、諮詢(商)關係：

(一)諮詢（商）、輔導是以一種合作的關係進行，您是過程中的主角，您有權選擇問題處理的優先順序、處理方式及談話的深度，您的真誠、開放及參與將是成長與改變的重要契機。

(二)原則上您只能與一位專業人員進行會談。您擁有終止諮詢（商）關係的權利與自由，不過，在終止諮詢（商）之前，您有義務告

知專業人員，讓彼此有機會對提前結束做澄清。

(三)專業人員將視諮詢（商）目標與目的，經與您討論後，於適當時機結束諮詢（商）關係，或轉介至其他專業資源。

七、其他：

（一）您有權要求專業人員以您了解之文字語言提供服務。

（二）非經當事人及專業人員雙方同意，任何一方不得於進行諮詢（商）時錄音或錄影。

（三）本機關 EAP 透過諮詢（商）、輔導提供服務，對於嚴重精神疾病個案或需接受精神醫療者無法提供服務及進行藥物治療，亦不擔任仲裁者、公證人、家教等之角色。

（四）如於上班時間接受諮詢（商），應依公務人員請假規則等相關規定辦理請假事宜。

（五）如有未盡事宜，依相關法令(如心理師法)及相關專業倫理守則辦理。

本人已詳細閱讀並確實瞭解以上內容，同意接受諮詢(商)服務。

簽名：　　專業人員簽名：

日期：　　年　月　日