

新竹縣政府112年推動員工協助方案執行計畫

112年2月21日府人字第1124610425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111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」(31.47%)及「工作面」(28.77%)。

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。

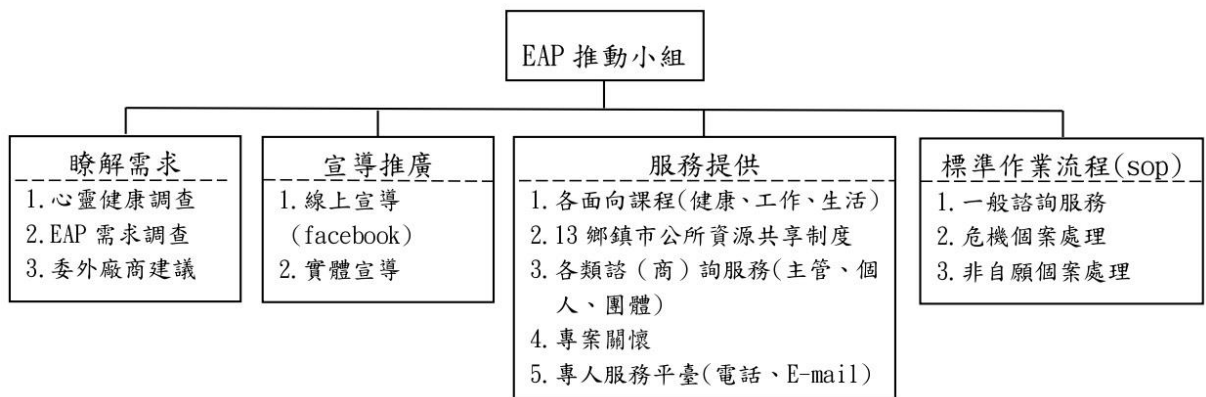
參、服務對象：

- 一、本府暨所屬各機關學校員工(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：依本府教育局 112 年 1 月訂定「本府 112 年度教師諮商輔導支持中心支持服務實施計畫」(以下簡稱支持服務實施計畫)執行期程提供心理諮商方式：

1. 支持服務實施計畫執行前：依本府 112 年推動員工協助方案執行計畫(以下簡稱本計畫)提供心理諮商服務。
2. 支持服務實施計畫執行後：依支持服務實施計畫提供心理諮商服務。

肆、實施期程：自112年1月1日至12月31日止。



一、成立推動小組

成立本府及所屬機關之EAP推動工作圈，定期召開會議，除可集思廣義、資源共享，更可強化跨機關或單位之聯繫協調，以隨時調整辦理情形，並滾動修正辦理課程活動，以符合同仁需求並協助所屬機關導入員工協助方案。

二、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。

三、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。

四、**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，辦理本府主管人員一對一管理諮詢服務，且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，增進團隊工作績效及機關整體競爭力。
3. 團體諮詢：因應新冠肺炎疫情影響，辦理防疫第一線同仁(如衛生局、衛生所及社工人員等同仁)、特殊、高風險或受疫情影響人員團體諮詢晤談，期能協助同仁紓緩身心壓力及提供支持。
4. 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）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(hchgm001@hchg.gov.tw)方式洽詢，由承辦同仁適時回應。

五、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 4-9**）。

（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 10-13**）。

（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 14**）。

伍、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15-17**）。

陸、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。

柒、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。

捌、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正。

本府 112 年員工協助方案課程活動規劃一覽表

個人層次

面向			課程名稱	辦理期程	活動方式
工作 面			新進人員訓練	112 年 6 月至 7 月	研習課程
			主管人員訓練	112 年 8 月至 11 月	
			工作與生活平衡	112 年 3 月至 6 月	
			簡報與登台表達技巧	112 年 4 月至 5 月	
			資料視覺化及數據分析工具應用	112 年 4 月至 5 月	
			高效工作時間管理術	112 年 4 月至 5 月	
			職涯(退休)規劃	112 年 4 月至 9 月	
生活 面	法律	公務上	法律系列專題演講-廉政教育訓練	112 年 1 月至 12 月	研習課程
			公務法規講習-兩公約教育訓練等課程	112 年 1 月至 12 月	
		非公務上	生活法律大補帖	112 年 5 月至 9 月	
			詐騙手法大解析	112 年 5 月至 9 月	
	財務		理財規劃	112 年 5 月至 8 月	
			節稅小撇步	112 年 5 月至 8 月	
健康 面	心理 健康		運動保健又紓壓	112 年 7 月至 12 月	運動體驗活動
			客家美食貝果創意烘焙教學活動	112 年 3 月至 4 月	烘焙體驗活動
			流浪動物志工體驗活動	112 年 4 月至 5 月	志工體驗活動
			人際溝通與互動	112 年 4 月至 6 月	研習課程
			紓壓手作(心理繪畫)工作坊	112 年 5 月	工作坊
			壓力調適及情緒管理	112 年 5 月至 6 月	研習座談會
			影片面面觀	112 年 5 月至 6 月	

本府 112 年員工協助方案課程活動規劃一覽表

個人層次

面向	課程名稱	辦理期程	活動方式
健康面	醫療保健	姿勢對了，痠痛不見了	112 年 2 月
		健康飲食不 NG	112 年 3 月至 4 月
		熱血服務捐血獻愛活動	112 年 4 月至 8 月
		健康醫療	112 年 6 月至 10 月
		更年期及衛教護理	112 年 6 月至 10 月
		健康檢查(含健康諮詢活動及男女專屬健檢方案)	112 年 3 月、4 月 6 月、10 月
			研習課程
			戶外公益活動
			研習課程
			關懷活動

組織及管理層次

面向	課程名稱	辦理期程	活動方式
組織	組織變革管理與調適/績效改善方法	112 年 4 月	研習課程
	重大壓力事件管理	112 年 7 月至 8 月	
管理	危機處理	112 年 2 月	
	衝突管理與預防	納入主管人員訓練課程	
	激勵領導與授能	納入主管人員訓練課程	


其他


面向	課程名稱	辦理期程	活動方式	
多元面	環保	淨灘淨心	112 年 5 月至 6 月	
	居家安全	住宅安全風險-危機處理	112 年 6 月至 9 月	
	性別平等	多元性別權益保障	112 年 6 月至 7 月	研習課程
		性別暴力防治	112 年 6 月至 7 月	
	家庭幸福	疫情下的親職教養【當了大人，如何跟孩子溝通】	112 年 3 月	
		新手家長工作坊	112 年 8 月至 10 月	
		共創幸福婚姻講座	112 年 8 月至 10 月	

本府 112 年員工協助方案 13 鄉鎮市公所健康面向資源共享一覽表

月份	鄉鎮公所	活動主題(名稱)
2 月	北埔鄉公所	wow sax 草地音樂會
	新埔鎮公所	2023 新埔花燈踩街活動
	竹東鎮公所	竹東親子健行賞櫻趣
3 月	新埔鎮公所	活力滿滿-健康飲食&運動
4 月	峨眉鄉公所	一桐訪螢找茶趣
	五峰鄉公所	原住民族傳統技藝射箭~舒壓體驗課程
5 月	湖口鄉公所	五月湖口慢食慢遊趣-艾草版南瓜包搶鮮 DIY
	芎林鄉公所	花獻芎林：參觀華龍村百年梯田及客家米食 DIY
6 月	尖石鄉公所	蝶古巴特瓶中燈-創意擺設品
	新豐鄉公所	小叮噹主題樂園體驗營
	竹北市公所	「客淨直走，守護海洋」淨灘活動
7 月	北埔鄉公所	改變不良姿勢，舒緩身心壓力
8 月	湖口鄉公所	芳香療癒手作~仿真多肉（桃太郎）
9 月	關西鎮公所	【心】和諧粉彩與藝術治療及人文的相遇
10 月	橫山鄉公所	大崎嶇古道健行一日遊活動
	寶山鄉公所	2023 雙胞胎節活動

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	<p>內部資源：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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) <div data-bbox="539 663 903 808" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>新竹縣社區心理衛生中心</p> <p>03-6567138</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ☎ 新竹縣家庭教育中心諮詢專線：412-8185 <p>外部資源：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 拾光心理諮商所(每人每年3次免費心理諮商服務) <ul style="list-style-type: none"> ★諮詢專線：03-5583800 ★郵件預約：lightsinyou@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) <div data-bbox="1050 1581 1362 1890" style="text-align: right;">  </div>

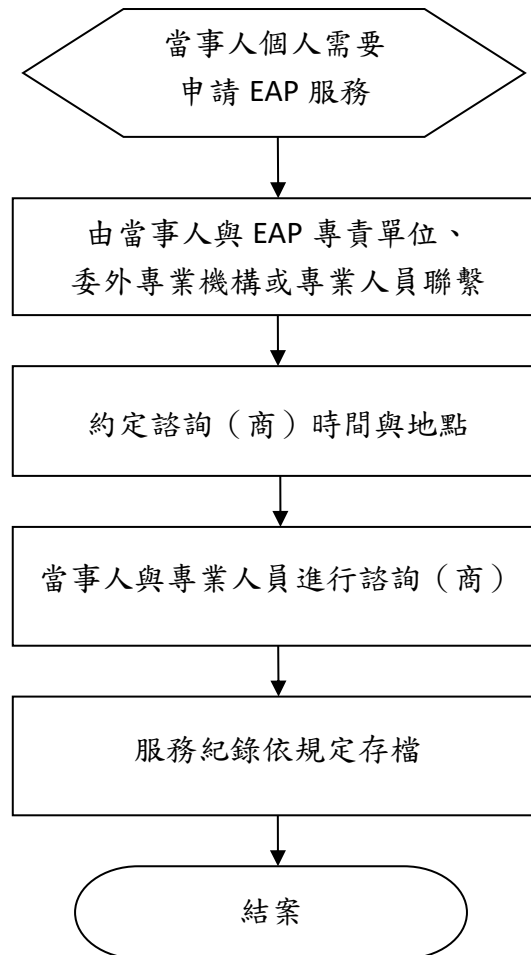
諮詢服務	諮詢議題	提供服務機關（單位）及諮詢專線
法律諮詢	生活上購屋、租屋或其他買賣契約、民刑法解釋、民刑事訴訟程序等法律問題諮詢服務	<p>內部資源：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 新竹縣政府行政處法制科 <ul style="list-style-type: none"> ★諮詢電話：5518101 分機 3991 ★地點：行政處法制 3 樓法律諮詢室 ★時間：星期五下午 14:00-16:00 (是日須事先排隊登記) ● 新竹縣 112 年法律諮詢服務資訊:新竹縣政府全球資訊網/主題服務/機關服務/法律諮詢服務 (http://www.hchg.gov.tw) ● 新竹縣政府消費者保護官：5518101*5080 <p>外部資源：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <ul style="list-style-type: none"> ★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 <div data-bbox="970 1630 1369 1845" style="text-align: right;">  </div>

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	<p>內部資源：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 稅務問題諮詢服務：新竹縣政府稅務局 <ul style="list-style-type: none"> ★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) <p>外部資源：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 財政部臺灣省北區國稅局 <ul style="list-style-type: none"> 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： <ul style="list-style-type: none"> ★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	<p>內部資源：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 職務再設計(新竹縣政府勞工處) <ol style="list-style-type: none"> 2. 電話：5518101 分機 3043 3. 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) <ol style="list-style-type: none"> 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 

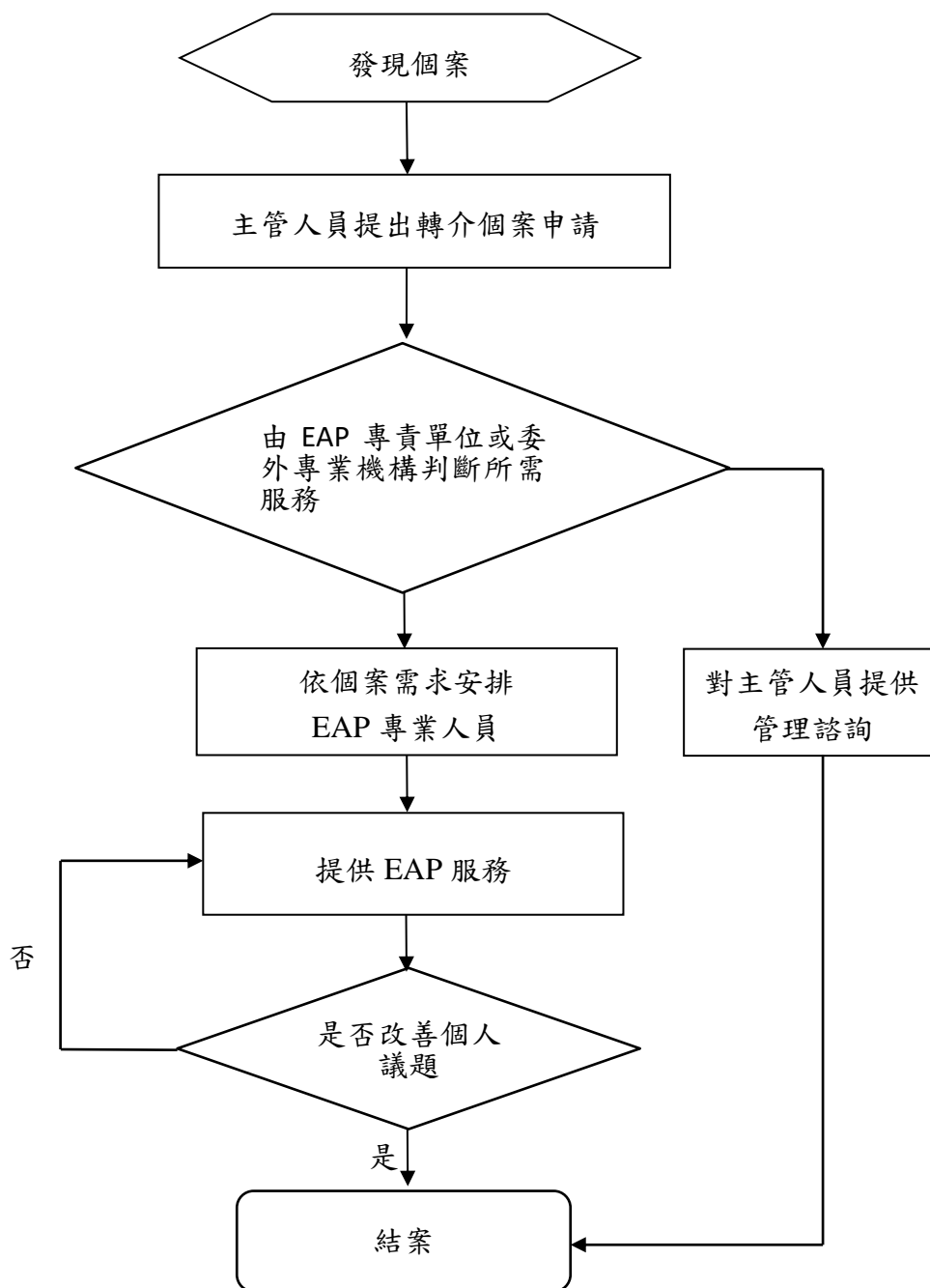
諮詢服務	諮詢議題	提供服務機關（單位）及諮詢專線
健康諮詢	包括戒菸、母乳哺育、飲食營養、運動減重、用藥安全、防疫、各項衛教以及健康檢查等諮詢服務	<p>內部資源：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 新竹縣政府衛生局 <ol style="list-style-type: none"> 1. 戒菸服務諮詢：5518160#247 2. 菸害諮詢專線：6562325 3. 母乳哺育諮詢：5519065 4. 減重諮詢：5518160#282 5. 食品安全諮詢：5518160#222 6. 防疫諮詢：5518160#210 <p>外部資源：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 (http://sp1.hso.mohw.gov.tw/doctor/Index1.php) ● 公務福利 e 化平台-健康 99 特約院所： (https://www.dgpa.gov.tw/eserver/hospitallist?uid=617&searchkey=&city=) <ol style="list-style-type: none"> 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 5. 財團法人新竹馬偕紀念醫院



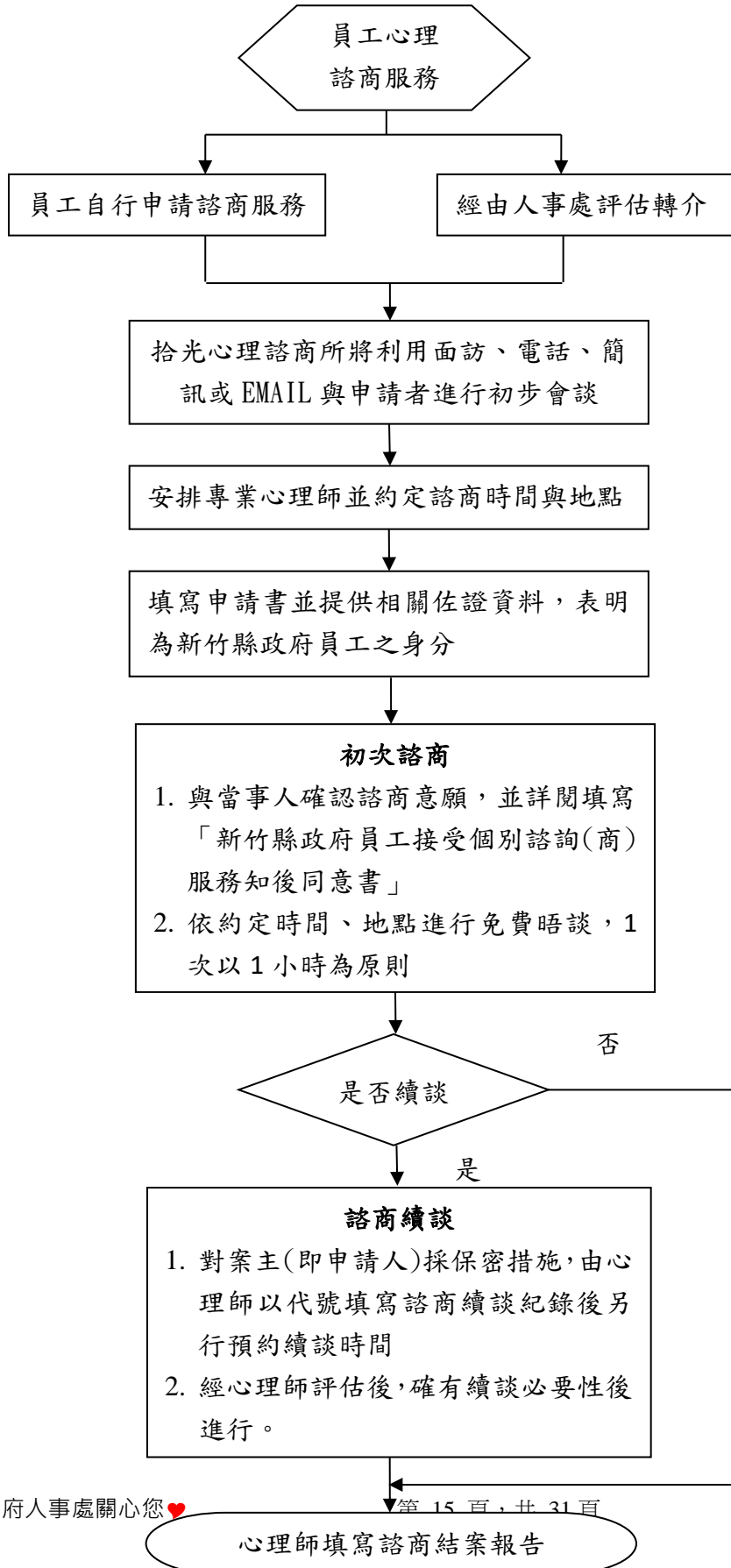
新竹縣政府一般個案處理流程



新竹縣政府主管人員轉介流程



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

拾光心理諮商所

電話：558-3800

郵件：

lightsinyou@gmail.com

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	<input type="radio"/> 個別諮詢（商） <input type="radio"/> 團體諮商		
申請服務項目	<input type="radio"/> 心理諮商 <input type="radio"/> 醫療諮詢 <input type="radio"/> 法律諮詢 <input type="radio"/> 組織及管理諮詢 <input type="radio"/> 財務諮詢 <input type="radio"/> 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:hchgm001@hchg.gov.tw; 心理諮商服務亦可由同仁自行申請並電洽 03-5583800 或 EMAIL:lightsinyou@gmail.com
3. 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

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

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						

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

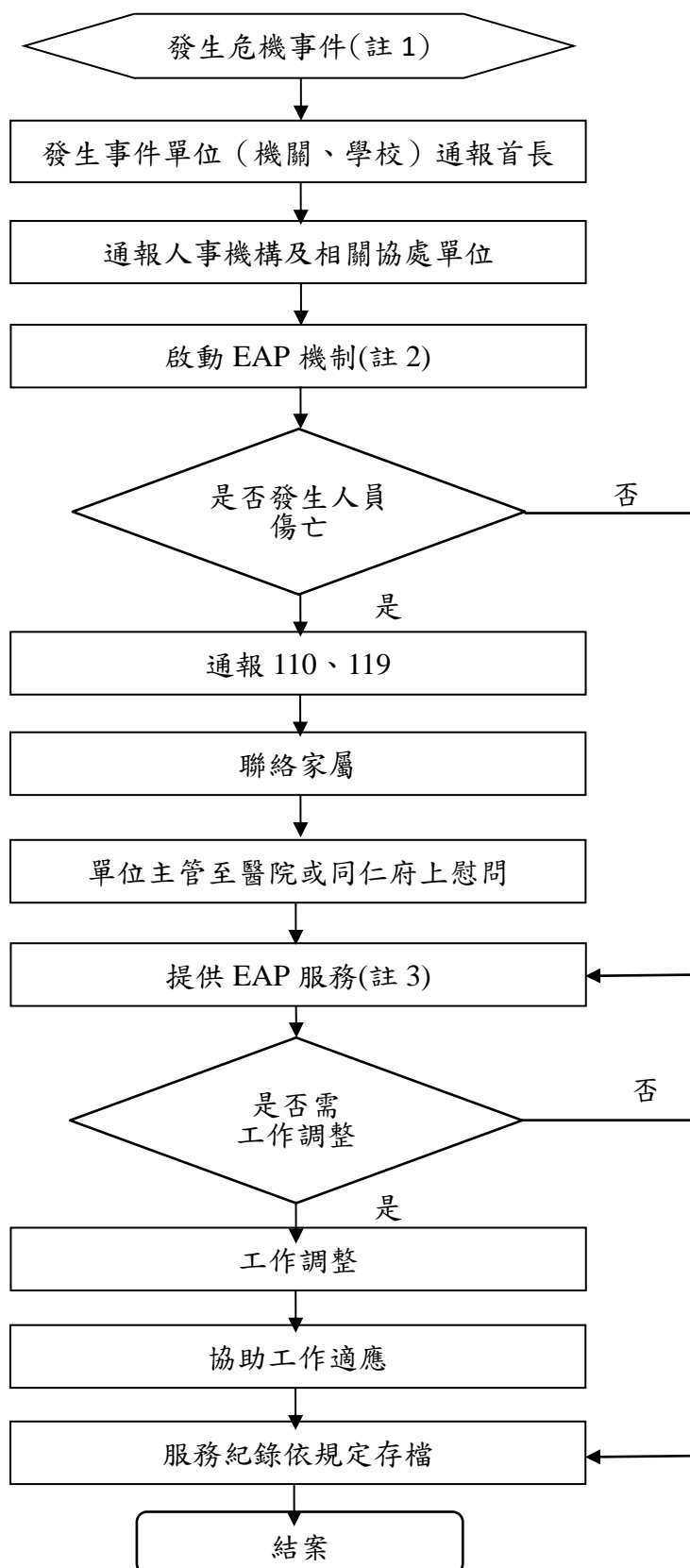
新竹縣政府員工協助方案

「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	<p>1. 得個人或團體 (2 人以上) 申請。</p> <p>2. 得以下列任一種方式申請：現場、電話、E-mail 方式均可。</p> <p>(1)新竹縣政府人事處 電話：03-5518101 轉 3857 傳真：03-5519043 Email：hchgm001@hchg.gov.tw</p> <p>(2)拾光心理諮商所 電話：03-5583800 Email：lightsinyou@gmail.com</p> <p>★其他資源：新竹縣政府衛生局心理衛生中心專線 03-6567138</p>		

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(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。

新竹縣政府 EAP 因應同仁自殺死亡事件檢視表

填表日期：

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

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。

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：

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。			
三、如發生人員死亡，針對當事人之直系血親之關懷協助			

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)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。			
六、其他(請參酌機關屬性及危機事件情況自行增列)			

檢查重點	自行檢查情形 (請打「V」)		檢查情形說明
	符合	未符合	
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。

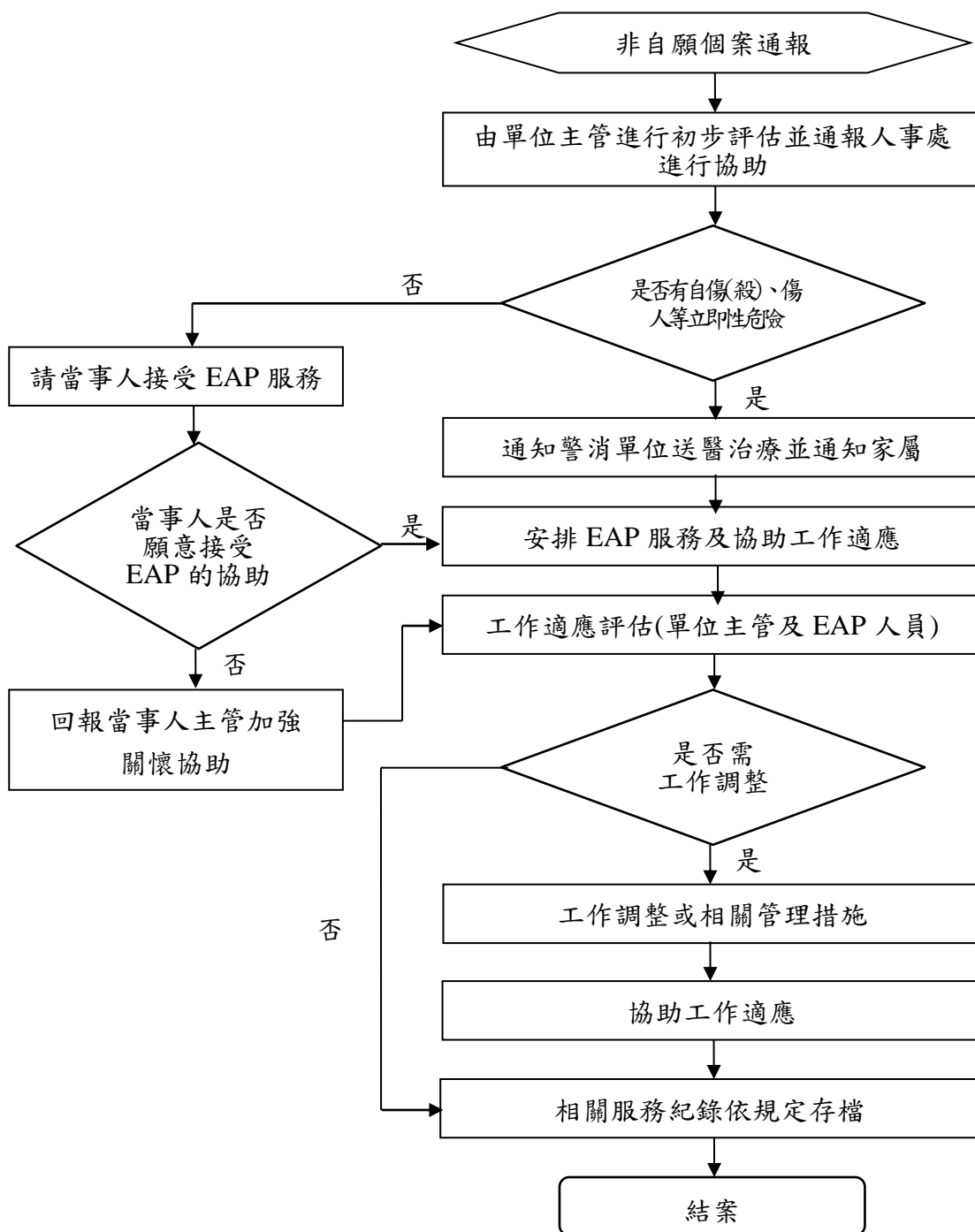
二、自行檢查情形除勾選外，未符合者必須於說明欄內詳細記載檢查情形。

填表人：

複核：

單位主管：

新竹縣政府非自願個案處理流程



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

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。

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