

苗栗縣政府推動員工協助方案實施計畫

103年12月15日府人企字第1030266720號函核定
105年03月04日府人企字第1050044272號函修定
106年03月16日府人企字第1060050557號函修定
107年01月26日府人企字第1070020430號函修定
108年03月15日府人企字第1080049715號函修定
109年02月15日府人企字第1090029534號函修定
110年03月17日府人企字第1100051095號函修定
111年03月17日府人企字第1110050817號函修定
112年04月06日府人企字第1120084224號函修定
113年03月15日府人企字第1130056224號函修定
114年03月17日府人企字第1140055420號函修定
115年03月09日府人企字第1150047261號函修定

壹、依據

行政院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」、行政院人事行政總處歷年度評鑑建議、本府年度推動員工協助方案需求問卷調查辦理。

貳、目的

- 一、為發現並協助公務同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提昇其工作士氣及服務效能。
- 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，提昇組織競爭力。

參、服務對象

本府暨所屬機關及學校教師、職員、約聘僱人員、工友(含技工、駕駛)、駐衛警、約用人員等。

肆、服務模式

- 一、本府規劃辦理本方案以外置式為主，本計畫之各項服務措施由本府人事處負責統籌規劃，成立專案小組專責推動，並由本府人事處及所屬各機關學校人事單位為單一服務窗口，整合內部資源(如心理健康中心、稅務局、衛生局、法制人員等)及外部資源(如特約諮商心

理師、法律、法扶協會、財務、組織管理顧問等機構)，針對同仁求助、需求提供相關資訊，或尊重個人意願與方案相關內外部資源聯繫安排諮詢(商)服務，另得視申請人數安排團體諮詢(商)。

二、各機關(單位)主管人員及辦理本方案相關人員應主動關懷同仁，並結合機關現有福利措施及相關資源，在同仁遇有職務變動、以及婚、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。

伍、服務項目及內容

一、提供多元諮詢服務：整合在地公、私部門資源及平台，提供心理、法律、健康醫療、財務、組織管理、職場霸凌及性騷擾事件等諮詢議題範疇之服務網絡(詳如附件 1-1~1-2)，同仁可自行洽詢或由本方案單一服務窗口協請專業諮詢(商)機構提供協助。

二、服務項目如下：

(一)個人層次

1、工作面

協助同仁面臨職場人際溝通、工作適應、工作與生活平衡、壓力調適、生涯(退休)規劃、工作績效提升等問題時，提供相關協助服務。

2、生活面

(1)法律：當同仁面臨執行公務、買賣房屋或汽(機)車行車糾紛、家庭婚姻、訴訟等法律問題時，由本府法制專業人員、特約法律事務所提供諮詢服務，並結合本縣法律服務資源資訊，協請專業法律人員提供諮詢(商)服務。

(2)財務：當同仁有稅務處理、債務、保險、理財規劃等問題時，提供本府稅務局、特約銀行、協助債信處理機構等資源資訊，協請理財、債信處理專業人員提供諮詢(商)服務。

(3)家庭關係：當同仁有家庭關係(如婚姻經營、子女教養、親子溝通、代際相處等…)問題時，由本府家庭教育中心提供諮詢管道及專人諮詢(商)服務。

3、健康面

- (1)心理健康：當同仁有壓力調適、情緒管理、人際關係、家庭關係等問題時，由本府特約心理諮詢(商)機構專業心理諮商師提供相關諮詢(商)服務，如專業心理諮商師評估個案心理問題嚴重須就醫治療時，並協助轉介就醫。
- (2)醫療保健：提供現行公教人員各項醫療保健措施及在地醫療機構提供之衛教諮詢(商)服務。
- (3)憂鬱症及自殺防治：配合本府心理健康中心有關自殺防治、精神疾病防治及網路成癮防治等政策，辦理心理健康促進宣導活動。

(二)組織及管理層次

- (1)組織面：組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、關懷聯絡員(志工)關懷聯絡機制等協助服務。
- (2)管理面：領導統御、危機處理、溝通技巧、敏感度覺察等協助服務。
當發生影響組織或管理正常運作問題時，提供協同處理機制。

三、服務內容：依據縣政施政遠景、員工需求(問卷調查分析(審酌不同性別及身心障礙同仁需求情形))、組織管理運作協助，本方案服務內容及規劃辦理措施詳如本府員工協助方案具體措施暨辦理期程一覽表(附件2)。

陸、服務流程

針對一般個案、主管人員或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，分別建立標準作業流程(SOP)，作為單位(機關、學校)處理之依據。

- 一、「一般個案」處理流程(如附件3)。
- 二、「主管人員」處理流程(如附件4)。
- 三、「危機個案」處理流程(如附件5)及自行檢核表(檢核表1)。
- 四、「非自願個案」處理流程(如附件6)及自行檢核表(檢核表2)。

柒、宣導及推廣

- 一、建置「員工協助方案服務網站專區」，彙整本方案計畫、服務內容、

申請方式、申請表件、注意事項、專書推薦等資訊，並即時發布各項活動訊息，方便同仁知悉並參考運用。

- 二、透過縣務會議、宣導說明會、研習、專題演講等，宣導本方案重點內容。至所屬單位宣導溝通，爭取主管支持。新進同仁報到時，由專人說明介紹方案內容。
- 三、藉由多樣化的宣導素材，如總處宣導短片、數位宣導簡報、動畫、關懷刊物、海報、文宣品等，透過不同管道如網站專區、內部公告平台、跑馬燈、電子郵件、通訊社群等，讓同仁知道相關資訊。
- 四、各機關學校服務窗口應加強宣導及推廣本方案內容供同仁知悉，鼓勵有需要的同仁使用相關服務措施。

捌、倫理規範及保密責任

各主(協)辦本方案之人員，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、本方案各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因轉介接受諮詢而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- 二、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保密，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供任何單位或他人，相關規定詳如「苗栗縣政府員工及所屬機關學校個案資料保密及調閱注意事項(如附件 7)」。

玖、定期檢討

- 一、透過專案小組定期工作檢討會議檢視各項工作進度，並於期中透過課後問卷、使用服務滿意度問卷、服務使用情形、管理方意見等，瞭解方案是否契合同仁及組織需求，作適時調整修正，改善方案辦理方式。
- 二、透過服務滿意度調查分析結果，作為下年度方案改善調整之依據。

拾、經費來源

於本府年度預算「人事業務—業務費」及本府所屬各機關、學校業務費

項下支應。

拾壹、附則

- 一、檢附個人、主管人員、團體諮詢(商)服務申請表、轉介摘要表(如附件 8、9、10、11)，各單位(機關、學校)同仁如需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；同仁如需於辦公時間使用本方案各項服務者，如經機關首長同意，得以公假方式辦理。
- 二、本案適用對象提出與本府特約之專家晤談申請，每人每週以 1 次 1~2 小時為原則，諮詢(商)費用由公費支付(總量管制)，相關資訊(特約廠商、聯絡方式、使用時數上限)詳如一覽表(附件 1-2)。如有特殊情形，得視實際需要專案簽准後，增加諮詢(商)服務時數。
- 三、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重要參考。
- 四、本縣各鄉鎮市公所得本自治權責參酌本計畫實施。

拾貳、本計畫如有未盡事宜，得隨時之修正之。

附件1-1、本府員工協助方案內外部資源一覽表(115年)

諮詢項目	內部資源		外部資源		
	諮詢單位	電話	諮詢單位	電話	
心理諮商	本府	人事處諮詢專線	(037)559570	馬大元診所	(03)5794698
		家庭暴力暨性侵害防治中心	(037)360995		
	本縣	心理健康中心 (週一至週五上午8:30-12:00；下午1:00-5:30)	(037)558757	老人諮詢服務中心(週一至週五上午8:30-12:00； 下午1:00-6:00)	老朋友專線 0800-228585
		家庭教育中心-家庭教育諮詢專線	4128185 (試一下幫一幫我)	衛生福利部安心專線	1925 (依舊愛我)
			(02)4128185(手機)	衛生福利部男性關懷專線	0800-013999
天使專線-台灣兒童自殺防治專線		0800-555911			
法律諮詢	本府	消費者保護官	(037)559166	中華民國法律權益促進協會(週一至週五上午9:00-下午06:00)	0809-090-999
		行政處法制科	(037)559841	臺灣苗栗地方法院單一窗口聯合服務中心	(037)330083轉111
	本縣	消費者服務中心 (週一至週五上午8:00-12:00；下午1:00-5:00)	(037)364724及1950	臺灣苗栗地方法院檢察署為民服務中心	(037)353410轉111
				苗栗縣律師公會(週五下午2:30-4:30)	(037)322020
				法律扶助基金會苗栗分會 (週一至週五上午8:30-12:00；下午1:30-5:30)	(037)368001
理財諮詢	本縣	稅務局 1. 網址： https://www.mlftax.gov.tw/Default.aspx 2. 局長信箱： https://www.mlftax.gov.tw/Message.aspx?n=105&sms=9086 3. Facebook：苗栗縣政府稅務局	(037)373558 0800-000321 0800-376969	國民旅遊卡特約銀行(玉山銀行)諮詢服務	(037)663571轉216
性騷擾防治	本府	人事處諮詢專線(負責案件-本府各單位)；本府 所屬機關案件請逕洽各機關人事人員諮詢	(037)559583	戒毒成功專線	0800-770885(請請你幫幫我)
		勞工及青年發展處諮詢專線 (負責案件-私部門職場)	(037)558542	戒菸專線服務中心	0800-636363
		教育處諮詢專線(本縣各級學校) 1. 校園涉及性別平等教育法案件 2. 校園涉及性別平等工作法案件	(037)559702 (037)559955	台灣e院(http://spl.hso.mohw.gov.tw/doctor/About/Main.php#set)	
		社會處諮詢專線(負責案件-其它)	(037)558906、 559735	Kingnet國家網路醫院(http://www.kingnet.com.tw/) 童綜合醫院	(04)26581919
職場霸凌諮詢 (心理、法律等 層面支持)	本府	人事處諮詢專線	(037)559583	法律扶助基金會苗栗分會 (週一至週五上午8:30-12:00；下午1:30-5:30)	(037)368001
		行政處諮詢專線(技工、工友、駕駛)	(037)559972	馬大元診所	(03)5794698
		(約用人員)	(037)559296	衛生福利部安心專線	1925 (依舊愛我)

附件1-2、本府員工協助方案「公費特約」與諮詢(商)機構(廠商)資訊一覽表(115年)

諮詢(商)項目	特約機構(廠商)或單位	聯絡電話	提供方式	每人每年上限
心理諮商	特約諮商心理師 <u>(外部資源)</u>	本府心理健康中心 (037)558757	1. 請洽本府心理健康中心(037-558757)申請，填寫個人或團體諮詢(商)申請表。 2. 公費支出，採總量管制 3. 請攜帶足以證明為苗栗縣政府及所屬機關學校服務之證明文件(如工作識別證) 4. 視個案需求得採通訊諮詢。 5. 每次諮商時間為50分鐘至1小時，每週最多一次。	原則為4次，特殊情形經評估得申請延長，至多延長2次。
法律諮詢	饒斯棋律師事務所 <u>(外部資源)</u>	(037)682332	1. 請洽饒斯棋律師事務所(037-682332)申請，填寫個人或團體諮詢(商)申請表。 2. 公費支出 3. 請攜帶足以證明為苗栗縣政府及所屬機關學校服務之證明文件(如工作識別證)	3小時
	本府消費者保護官 <u>(內部資源)</u>	(037)559166	每週二上午9時~11時-同仁專屬時段	無特別限制
納稅權益及稅務問題諮詢	本府稅務局納稅者權利保護專線 <u>(內部資源)</u>	(037)373558	每週三上午9時~12時-同仁專屬時段	無特別限制
債務整合及處理問題諮詢	法扶基金會-苗栗分會 <u>(外部資源)</u>	(037)368001	可逕洽專案服務專員	依相關規定
債務整合及處理諮詢(財務面)	玉山銀行-理債諮詢專線 <u>(外部資源)</u>	(02)85121313轉3332	可逕洽專案服務專員	無特別限制
財務諮詢	馴錢師財商研究中心 <u>(外部資源)</u>	(02)2366-8121	1. 請洽馴錢師財商研究中心(02-23668121)申請，填寫個人或團體諮詢(商)申請表。 2. 公費支出 3. 以電話(或視訊)諮詢為原則；或現場諮詢(視需求安排)，請攜帶足以證明為苗栗縣政府及所屬機關學校服務之證明文件(如工作識別證)	3小時
組織管理議題諮詢	興智國際企業管理整合諮詢有限公司 與鍾燕宜教授 <u>(外部資源)</u>	本府人事處 (037)-559570	1. 請洽本案服務窗口(037-559570)，經本府評估確有需求及必要，由本府向興智國際企業管理整合諮詢公司或鍾燕宜教授申請。 2. 公費支出 3. 以電話(或視訊)諮詢為原則，必要時安排現場諮詢(視需求安排)	視個案情形而定

115年員工協助方案具體措施暨辦理期程一覽表

項目	措施	具體作法、訓練名稱	辦理目的	辦理時間	主辦/相關資源
一、推廣與宣導	(一)宣導管道	<p>1. 人事處處長於縣務會議專案報告方案重點內容，讓縣長、各處(局)長知悉，合力支持推動。</p> <p>2. 由人事處及所屬各級主管利用人事主管會報、各處(局、科)務會議及辦理各訓練研習時宣導。</p> <p>3. 各訓練課程開始前，播放人事總處員工協助方案微電影、本府宣導短片等，建立同仁概念。</p> <p>4. 新進人員辦理到職手續時，一對一介紹方案內容，並給予宣導DM。</p> <p>5. 成立「EAPs業務網頁專區」，彙集相關規定、表件、注意事項、活動訊息等資訊，供同仁參考運用。</p> <p>6. 每季發行一期關懷季刊，彙集心理、法律、財務、健康、生活知識、權益等資訊。</p> <p>7. 製作文宣品(宣導DM、宣傳小物)、宣導動畫，辦理有獎徵答(發給減壓小物)，好書推薦資訊等。</p>	<p>普及本府暨所屬機關學校各級主管及同仁認識本府員工協助方案實施計畫(如具體措施、申請方式、聯絡窗口等)。</p> <p>專人說明，增進新進人員對於本方案之認識。</p> <p>即時更新維護相關資訊，方便同仁查詢使用。</p> <p>提供同仁各服務面向相關資訊。</p> <p>多樣化宣導方式，加深同仁印象。</p>	115年1月至12月	EAPs專案小組及各單位
二、工作	(一)專責人員專業職能訓練	<p>■將e等公務園+學習平台線上課程「職場零霸凌EAP幫你-從預警、關懷到復原的心理支持策略(上)」訂為本府115年度數位學習組裝課程。</p>	<p>提升同仁對職場霸凌的識別與預警能力，結合EAP專業資源，掌握關鍵關懷技巧與心理支持策略，建立從預防到復原的防護網，營造安全友善及有溫度的工作環境。</p>	115年1月至12月	EAPs專案小組

115年員工協助方案具體措施暨辦理期程一覽表

項目	措施	具體作法、訓練名稱	辦理目的	辦理時間	主辦/相關資源
二、工作 工作 面 (續)	(二)工作 適應	幫助新進同仁適應工作環境輔導機制(工作輔導、EAPs方案導入、生活需要協助-如租宿資訊、相關權益說明)。	協助新進同仁儘速熟悉工作環境。	員工報到日起	人事處及各單位
		<p>■相關研習規劃：</p> <p>1. 辦理「<u>職涯不NG-掌握職場溝通協調關鍵技巧</u>」研習。</p>	協助同仁掌握精準表達與跨部門協調技巧，透過EAP 溝通模型化解職場衝突並建立互信合作。藉由提升情緒智力與對話韌性，優化人際互動品質，強化個人職涯競爭力，打造和諧高效的專業職場表現。	暫定115年3月	EAPs專案小組
		2. 辦理「 <u>新進人員基礎職能養成班</u> 」研習。	為利新進同仁瞭解公務人員法律與權利義務等相關規定，為法制及權益觀念奠基。	暫定115年4月	考訓科
	(三)權益 諮詢服務	提供員工權益諮詢服務，並提供申訴管道。	保障同仁自身權益，專心致力於公務，提高組織效能。	員工任職期間	人事處各科
三、生 活面	(一)法律 諮詢	1. 提供同仁本府法制人員法律諮詢服務協助(消保官- <u>具律師資格：每週二上午9時~11時-同仁專屬時段</u>)。	提供個人及團體諮詢服務及聯絡資訊，協助同仁解決法律上所遭遇之困境。	員工任職期間	消費者保護官
		<p>2. 結合本縣法扶資源，轉介同仁工作面、生活面法律諮詢管道。</p> <p>3. 提供<u>公費特約</u>律師事務所法律諮詢服務。</p> <p>4. 辦理「<u>職場相關法律議題</u>」研習。</p>	協助同仁強化職場相關法律觀念，藉由法規常識的建立，強化權益保障與風險預防意識，營造合法合規且安心專業的職場環境。	暫定115年9月	<p>行政處法制科及法扶基金會-苗栗分會</p> <p>特約律師事務所(饒斯棋)</p> <p>EAPs專案小組</p>

115年員工協助方案具體措施暨辦理期程一覽表

項目	措施	具體作法、訓練名稱	辦理目的	辦理時間	主辦/相關資源
三、生活面(續)	(二)理財諮詢	<p>1. 提供稅務相關問題諮詢及協助(納保官-具稅務、法律專業主管：<u>每週三上午9時~12時-同仁專屬時段</u>)。</p> <p>2. 提供同仁投資理財規劃問題諮詢管道。</p> <p>3. 提供同仁債務處理問題諮詢服務管道。</p> <p>■相關研習規劃： 辦理「財務相關議題」研習。</p>	<p>協助同仁解決稅務、財務上所遭遇之問題。</p> <p>引導同仁掌握個人財務管理與風險規劃，藉由提升財務健檢與韌性，緩解因經濟壓力產生的職場焦慮。結合 EAP 專業諮詢資源，協助員工建立長效安全感，重拾生活平衡與工作專注力，營造穩定高效的職場氛圍。</p>	<p>員工任職期間</p> <p>暫定115年5月</p>	<p>稅務局(納稅者權利保護官)</p> <p>特約馴錢師財商研究中心與特約銀行</p> <p>法扶基金會-苗栗分會</p> <p>EAPs專案小組</p>
	(三)家庭關係(婚姻、親子、家庭照護等)諮詢	<p>1. 提供家庭(代際溝通)及婚姻(含兩性)相關問題諮詢管道。</p> <p>2. 建置「友善育兒園區」(網址：https://bit.ly/3aC0Iw6)，提供同仁各項懷孕、生產、產後護理、托育照護資源等資訊。</p> <p>3. 建構本縣特約托育/托嬰/課後照顧機構地點，查詢地點、性質及優惠，便利同仁點閱運用。</p> <p>■相關研習規劃： 1. 辦理「親子關係相關議題」研習</p>	<p>協助同仁解決家庭及婚姻上所遭遇之困境。</p> <p>協助同仁掌握親子溝通技巧與情緒調節，透過專業引導與同理實踐，化解育兒衝突並建立親密連結，成就個人生活圓滿與團隊高效表現的共生關係。</p>	<p>員工任職期間</p> <p>暫定115年6月</p>	<p>家庭教育中心</p> <p>EAPs專案小組</p>

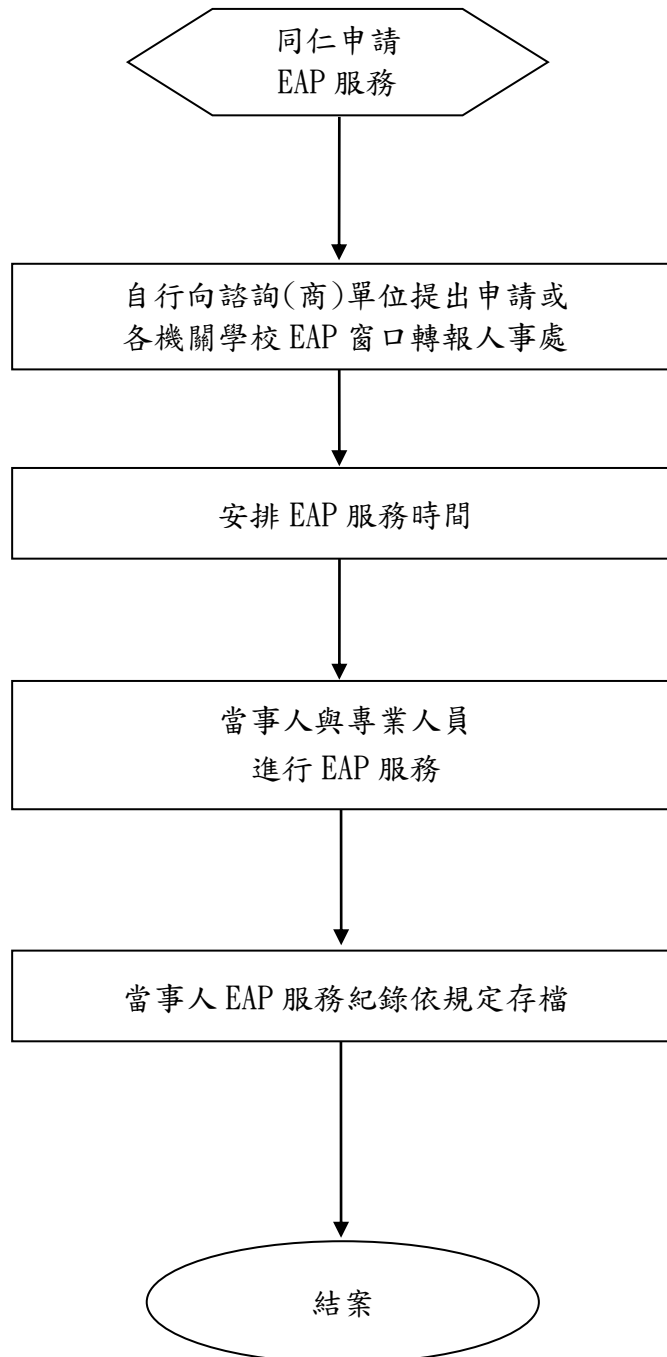
115年員工協助方案具體措施暨辦理期程一覽表

項目	措施	具體作法、訓練名稱	辦理目的	辦理時間	主辦/相關資源
三、生活面 (續)		2. 辦理「家庭教育相關議題」研習	引導同仁掌握家庭溝通與情感經營策略，透過EAP專業資源強化家庭韌性與問題解決力。藉由舒緩家庭壓力與建立支持系統，協助員工達成工作與生活的平衡，營造和諧安定的個人生活與高效職場表現。	暫定115年9月	
四、健康面	(一) 飲食營養與身體保健	1. 提供醫療及衛教諮詢服務。	協助同仁解決醫療保健上所面臨問題。	員工任職期間	本縣18衛生所、縣內外醫療機構
		2. 與縣內外15家醫院、診所等簽訂特約，減免掛號費，醫療費用、健檢費用折扣及健康諮詢等服務。 ■辦理職場保健術系列研習			
		辦理「職場健康保養相關議題」研習	引導同仁掌握職場人體工學與壓力調節，透過EAP專業衛教提升個人健康意識與自我照顧力。藉由預防職業傷病與強化身心韌性，減輕疲勞累積，協助員工保持充沛活力，達成健康與工作效能的雙贏。		
	(二) 心理健康促進	■辦理促進心理健康研習或活動			
		辦理「芳療減壓相關議題」研習	引導同仁掌握芳香療法與經絡紓壓技巧，透過EAP專業引導調節感官情緒並緩解身心疲勞。藉由天然香氣提升自我照顧力與內在韌性，有效減輕職場壓力，重拾充沛活力與工作專注力，營造和諧平衡的生活。	暫定115年8月	EAPs專案小組

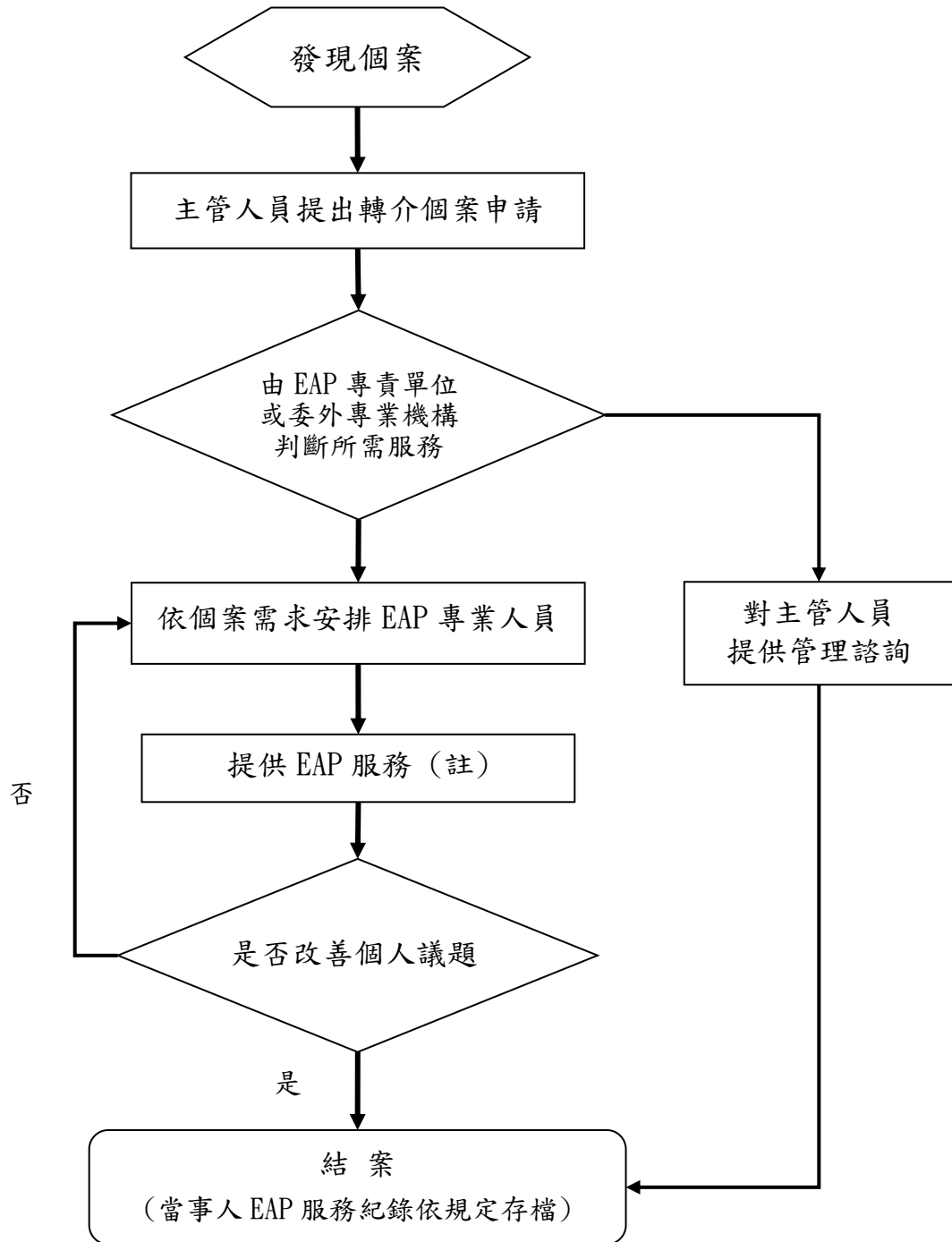
115年員工協助方案具體措施暨辦理期程一覽表

項目	措施	具體作法、訓練名稱	辦理目的	辦理時間	主辦/相關資源
四、健康面 (續)	(三)心理諮商	<p>1. 設置員工諮商室，提供隱私及保密會談空間。</p> <p>2. 協助轉介個案由專業公費特約心理諮商師進行諮商，過程保密，且兼具倫理責任。</p> <p>3. 諮商服務申請制度： 向本府心理健康中心單一窗口申請，另請本府人事處或服務機關、學校人事人員協助聯繫。</p>	協助同仁心理健康促進及增進人際關係(職場、家庭)和諧。	員工任職期間	EAPs專案小組 本府心理健康中心與特約諮商心理師
五、組織面	(一)組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等相關協助。	<p>1. 提供組織管理諮商服務資源。</p> <p>2. 由各處人事業務窗口擔任專案通報窗口，若同仁出現需要協助情形，即時通報本專案服務人員，啟動協助機制。</p>	協助同仁面對工作中重大事件及因應。	115年1月至12月	特約興智國際企業管理整合諮詢有限公司與鍾燕宜教授 各單位及EAPs專案小組
	(二)關懷員(志工)關懷聯絡協助機制	<p>由各單位關懷員(志工)平時關懷同仁，若有需要協助個案，通報人事處專責窗口，運用本方案協助資源及服務措施，幫助同仁。</p> <p>■辦理培養關懷員(志工)所需能力研習</p> <p>辦理「EAP關懷聯絡員訓練」工作坊(職場不法侵害預防)</p>	培養本府(含所屬)關懷員(志工)助人技巧、關懷能力及對協助資源之了解，發揮同儕互助情誼，傾聽、陪伴、轉介專業諮商資源等協助機制。	115年1月至12月 暫定115年4月	各單位及EAPs專案小組
六、管理面	領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等協助服務	<p>■辦理增進主管管理職能研習：</p> <p>辦理「主管必備的EAP減壓管理與轉介相關議題」工作坊</p>	協助主管辨識部屬行為異狀與心理風險，掌握EAP專業轉介技巧與溝通邊界。透過外援機制分擔管理壓力，精準處理職場衝突與效能危機，在法規合規與人本關懷間達成平衡，打造穩定高效的團隊。	暫定115年8月及10月(各1場)	EAPs專案小組

苗栗縣政府暨所屬機關學校員工協助方案 一般個案處理流程表



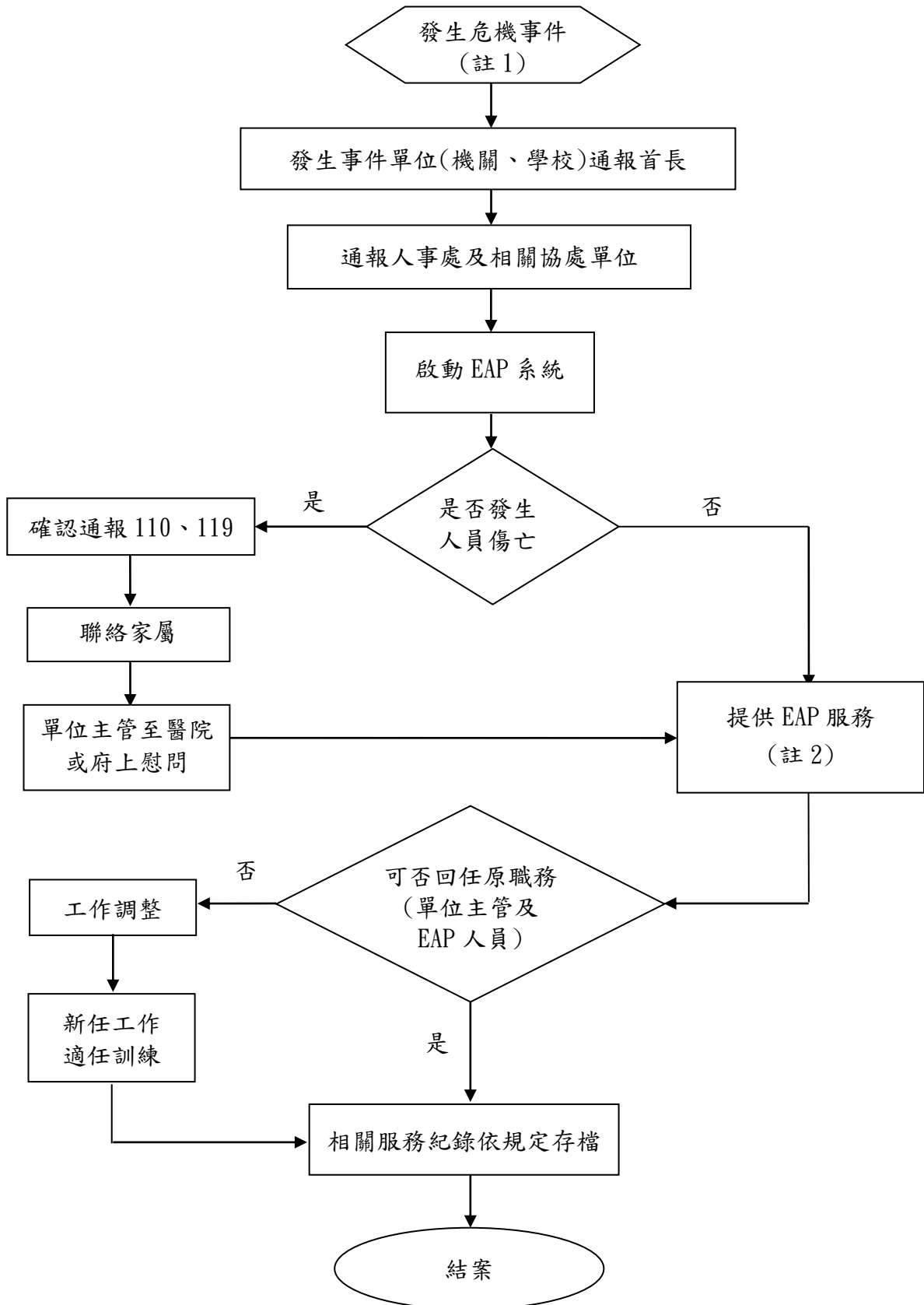
苗栗縣政府暨所屬機關學校員工協助方案 主管人員轉介處理流程表



註：

EAP 提供之關懷協助，例如：心理諮商、法律諮詢、臨時性之工作調整、協助辦理請假、相關補助、慰問金發放等事宜、協助安排個人或團體諮商、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。

苗栗縣政府暨所屬機關學校員工協助方案 危機個案處理流程表



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同仁之情形。

註 2、EAP 提供之關懷協助，例如：

- (1)提供心理諮商服務。
- (2)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。
- (3)提供法律諮詢資源。
- (4)臨時替代性之工作人力投入。
- (5)臨時性之工作調整。
- (6)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。)
- (7)提供心理諮商資源，針對特別親近之同仁引介悲傷輔導。
- (8)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。
- (9)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。

苗栗縣政府及所屬機關學校員工協助方案 內部控制制度自行檢核表

自行檢核單位(機關、學校)：_____

作業類別(項目)：苗栗縣政府員工協助方案危機個案處理

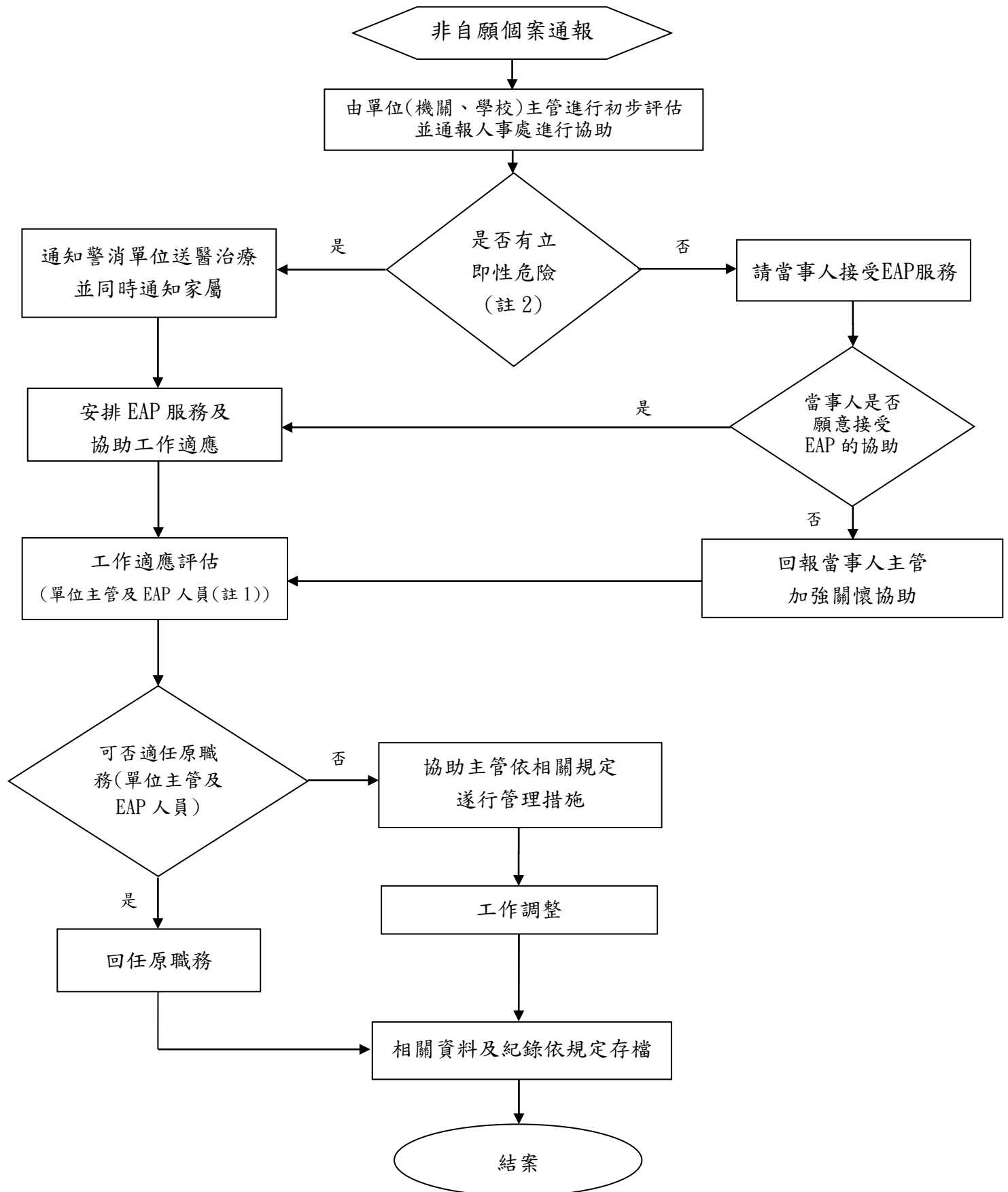
檢核日期：_____年_____月_____日

評估重點		自行檢查情形			評估檢查情形說明
		符合	未符合	不適用	
一、是否發生人員傷亡					
二、發生事件單位通報人事處					
三、 通報 相關 單位	(一) 110、119				
	(二) 機關首長及相關單位				
	(三) 家屬				
四、 對 當事 人之 關懷 協助	(一) 提供EAP服務				
	(二) 單位主管至醫院或府上 慰問				
結論/需採行之改善措施：					

註：各單位(機關、學校)應根據評估結果於目評估情形欄勾選「符合」、「未符合」或「不適用」；若有「未符合」情形，應於評估情形說明欄詳細說明，且於撰寫評估結論時一併敘明須採行之改善措施；若為「不適用」情形，應於評估情形說明欄敘明理由及是否須檢討修正評估重點。

苗栗縣政府暨所屬機關學校員工協助方案

非自願個案處理流程表



註：

1. EAP 人員：包含 EAP 特約諮詢(商)機構專業人員、EAP 服務窗口(協助聯繫處理)。
2. 立即性危險：自傷、自殺、傷人意圖。

苗栗縣政府暨所屬機關學校內部控制制度自行檢核表

自行檢核單位(機關、學校)：_____

作業類別(項目)：苗栗縣政府暨所屬機關學校員工協助方案非自願性個案處理

檢核日期：____年____月____日

檢 核 重 點	檢核情形			檢核情形說明
	符合	未符合	不適用	
一、由發生事件單位(機關、學校)主管評估 是否有立即性危險				
二、經判斷有立即性危險時，是否視個案情況 會同警消單位送醫治療並同時通知家屬				
三、安排EAP服務				
四、協助主管依相關規定遂行管理措施				
五、是否需要定期追蹤 (如：1個月、3個月、6個月)				
結論/需採行之改善措施：				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 填表人： 單位主管： </div>				

註：各單位(機關、學校)應根據評估結果於目評估情形欄勾選「符合」、「未符合」或「不適用」；若有「未符合」情形，應於評估情形說明欄詳細說明，且於撰寫評估結論時一併敘明須採行之改善措施；若為「不適用」情形，應於評估情形說明欄敘明理由及是否須檢討修正評估重點。

苗栗縣政府暨所屬機關學校員工協助方案 個案資料保密及調閱注意事項

- 一、依據個人資料保護法、心理師法、精神衛生法相關規定訂定下列注意事項。
- 二、本注意事項為確保苗栗縣政府暨所屬機關學校員工協助方案使用各項服務同仁之個人資料及相關紀錄之保密性。
- 三、本方案各項服務之所有紀錄及求助同仁之個人資料、申請表件等相關資料應由專責單位妥善保管並負保密責任，其資料保存及調閱，採密件方式作檔案管理。

下列情形為保密之例外：

- (一) 在涉及有緊急的危險性，危及當事人或其他第三者時。
 - (二) 涉及法律責任(如刑法、兒童及少年福利法…等)。
 - (三) 涉及法律通報事項(如家庭暴力防制法、性侵害犯罪防治法…等)。
 - (四) 同仁狀況需轉介醫療機構，或需透過機關外專業人員協助時。
- 四、個案資料保存年限為當事人離職(含辭職、免職、撤職、退休、資遣、或轉調其他機關學校等)三年後予以銷毀。

苗栗縣政府及所屬機關學校個人諮詢(商)申請表(密)

◎ 申請人基本資料

填表日期：____年____月____日

姓 名：_____	案號：_____
服務單位：_____	
聯絡電話：_____	

◎ 期望晤談時間

<input type="checkbox"/> ____年____月____日星期() ____時____分
<input type="checkbox"/> ____年____月____日星期() ____時____分
<input type="checkbox"/> ____年____月____日星期() ____時____分

◎ 問題類型：

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 工作職場問題 | <input type="checkbox"/> 2. 生活及心理健康問題 |
| <input type="checkbox"/> 3. 心理輔導相關問題諮詢 | <input type="checkbox"/> 4. 婚姻家庭 |
| <input type="checkbox"/> 5. 法律性質相關問題諮詢 | <input type="checkbox"/> 6. 理財性質相關問題諮詢 |
| <input type="checkbox"/> 7. 組織管理相關問題諮詢 | |
| <input type="checkbox"/> 8. 其他_____ | |

苗栗縣政府及所屬機關學校主管人員轉介 EAP 服務申請表(密)

◎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						

- ✚ 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。
- ✚ 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。
- ✚ 本表單填寫完畢請回傳至苗栗縣政府人事處 (robin7899@ems.miaoli.gov.tw)，或電洽 037-559570。

苗栗縣政府暨所屬機關學校員工協助方案 員工團體諮詢(商)申請表(密)

案號：_____

填表日期：_____年____月____日

團 體 基 本 資 料			
申請機關 (單位)		參與 人數	
聯絡人		聯絡 電話	
辦理時間	_____年____月____日，星期____、____時____分		
諮詢(商) 主題	1. <input type="checkbox"/> 工作職場主題 2. <input type="checkbox"/> 身心健康主題 3. <input type="checkbox"/> 理財管理主題 4. <input type="checkbox"/> 婚姻家庭主題 5. <input type="checkbox"/> 組織管理議題 6. <input type="checkbox"/> 其他_____		

苗栗縣政府員工協助方案諮商(詢)摘要紀錄表 (密)

案號	個案姓名	
協談時間	_____年_____月_____日至_____年_____月_____日，共_____次	
諮商(詢)類別	<input type="checkbox"/> 理財(財務)諮詢 <input type="checkbox"/> 心理健康諮商 <input type="checkbox"/> 醫療保健諮詢 <input type="checkbox"/> 法律諮詢 <input type="checkbox"/> 組織管理問題諮詢 <input type="checkbox"/> 其他：	
主訴問題		
協談紀錄		
分析、評估與建議		
協談者 簽名	日期	

苗栗縣政府暨所屬機關學校員工協助方案諮詢(商)滿意度調查表

親愛同仁您好：

為了讓本府暨所屬機關學校員工協助方案諮詢服務更為完善，請您抽空填寫這份問卷，作為本業務日後改進之參考，感謝您的參與及寶貴的意見，謝謝！

人事處 敬上

一、您的基本資料：

您的性別是：_____

您協談的協助單位人員姓名為：_____

您與該協助單位人員共協談：_____次

協談的方式：面對面協談：_____次；電話協談：_____次

諮詢日期： 年 月 日

二、下列問題請您依同意的程度勾選：

非同
常意

5	4	3	2	1	非常 不同意
---	---	---	---	---	-----------

- | | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 在諮詢(商)過程中，您用心的參與和投入。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 您覺得諮詢(商)能降低您對問題的焦慮、不安與擔心。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 您覺得諮詢(商)能引導我多方面思考問題。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 您覺得諮詢(商)能增加我解決問題的信念。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 您覺得諮詢(商)能降低問題對生活上的影響。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 您覺得諮詢(商)能降低問題對工作上的影響。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 您覺得諮詢(商)專家了解我的問題。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 您覺得諮詢(商)專家是個可以信任的人。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 您對諮詢(商)制度感到滿意。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 若日後有其他困擾時，您願意繼續找這位諮詢(商)專家談。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 您對此次諮詢(商)所提供的行政服務感到滿意。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

附件 13、苗栗縣政府暨所屬機關學校員工協助方案諮詢(商)滿意度調查表

12· 您覺得諮詢(商)過程對您最大的幫助是什麼？

13· 您對本機關諮詢(商)業務之其他建議：

填寫日期： 年 月 日

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，如諮商(詢)輔導紀錄表等)，上開資料後

續使用方式與保密責任由本人自行承擔。

此致

苗栗縣政府

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

苗栗縣政府暨所屬機關學校員工協助方案 諮商(詢)知後同意書

本府暨所屬機關學校員工依據「苗栗縣政府推動員工協助方案實施計畫」規定，至本方案特約廠商使用員工協助方案諮商服務時，期以諮商(詢)方式協助您改善欲來晤談的議題。

一、 保密原則

本府訂有「苗栗縣政府及所屬機關學校員工協助方案個案資料保密及調閱注意事項」，對於當事人諮商過程之一切資料將會保密。但發生以下特殊情況時為保密之例外：

- (一) 在涉及有緊急的危險性，危及當事人或其他第三者時。
- (二) 涉及法律責任(如刑法、兒童及少年福利法…等)。
- (三) 涉及法律通報事項(如家庭暴力防制法、性侵害犯罪防治法…等)。
- (四) 同仁狀況需轉介醫療機構，或需透過機關外專業人員協助時。

二、 諮商方式、費用及臨時取消方式：

- (一) 您此次的諮商服務為：心理輔導諮商理財主題諮商醫療主題諮商
法律主題諮商 其他:_____
- (二) 本府提供特約諮商服務(依「本府員工協助方案「公費特約」與諮詢(商)機構(廠商)資訊一覽表」為限)，相關諮商費用由本府公費支付。
- (三) 若預約諮商後無法前來，請於您務必於預約的諮商時段24小時前與本府人事處聯絡(037-559570)，或向諮商廠商以電話告知，以免造成諮商人力安排上之困擾。

三、 終止諮商：

當諮商人員與您都認為已達到當初諮商的目標後，諮商將會終止。此外，您也有權利決定終止諮商，但請事先與諮商人員討論，建議勿無故自行終止諮商。

四、 其他：

其他未詳列事項，請於第一次晤談時與諮商人員進行討論。

本人已充分閱讀並了解上述諮商知後同意書內容，且同意接受苗栗縣政府員工協助方案特約廠商(機構)所提供之員工協助方案相關服務。

當事人簽名：_____

諮商人員簽名：_____

中 華 民 國

年

月

日