

國立成功商業水產職業學校114年度員工協助方案工作計畫

114年5月23日核定

壹、依據

- 一、 行政院102年4月2日院授人綜字第1020029524號函核定「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。(Employee Assistance Programs, 簡稱EAPs)
- 二、 教育部105年6月24日臺教人(一)字第1050075297號函核定修正「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」。

貳、目的

- 一、 落實人性關懷，發現並協助員工解決可能影響工作效能的相關問題，使其能以健康的身心投入工作，進而提昇員工工作士氣與效能。
- 二、 提供多樣化的協助性措施，建立樂活關懷的工作環境，更以預防性的觀念創造一個有效率與活力的工作文化，提昇組織績效與競爭力。
- 三、 瞭解並協助解決身心障礙員工的個別身心需求，協助身心障礙者工作適應，發揮其工作潛能。
- 四、 落實退休教職員工之關懷與照護，增強退休人員互動情誼，營造溫馨幸福銀髮生活。
- 五、 適時照護亡故教職員工撫卹遺族，關懷慰問與協助，減緩其身心壓力。

參、辦理單位：

- 一、主辦單位：人事室。
- 二、協辦單位：本校各相關單位。

肆、適用對象：本校教職員工、退休人員及撫卹遺族。

伍、服務模式：採整合式服務模式(內置式並連結外部資源)。

- 一、內置式：由本校人事室設置單一服務窗口並結合專業人員提供支援服務，使教職員工直接於工作場域獲得諮詢服務，發揮內置式服務模式之經濟成本優點。
- 二、連結外部資源：運用外部服務機構的安全保密優勢，可推薦、轉介或自行至外部的諮詢與諮商機關接受專業服務。

陸、服務內容：

- 一、工作面：包括工作適應、組織變革調適、職務歷練、專長轉換、生涯(退休)規劃、工作與生活平衡等。
- 二、生活面：
 1. 法律諮詢：包括公務上及生活上面臨的法律問題。
 2. 理財諮詢：包括投資理財、稅務處理、節稅建議、保險規劃等金融諮詢服務。
- 三、健康面：

1. 心理健康：包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等。
2. 醫療保健：提供本校教職員工各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源等相關訊息。

四、其他協助：本校規劃辦理其他多元化的服務內容。

柒、服務方式：

一、身心諮詢服務：

(一)一般諮詢服務：由教職員填寫「員工協助方案需求調查表」(附件1)，由本校人事室承辦同仁擔任協談義工，提供工作職場、生活、心理健康等問題之諮詢、轉介服務。(流程參附件2及3)本校人事室：服務專線：089-850011 分機150，服務時間：週一至週五早上9點至下午5點。

(二)諮商服務：

1. 教師部分：直接向教育部教師諮商輔導支持中心申請，諮詢專線：(02-2321-1785)，或上官網下載填寫申請表寄至 tcare_co@ntnu.edu.tw。申請表與服務資訊網址：<https://tcare.kl2ea.gov.tw/>，教支中心於收件後一週內進行受理，並主動以電話聯繫申請人，洽談諮商安排等事宜；每人每年(1月1日至12月31日)可申請至多6次，每次諮商時間為50分鐘，由教支中心合作心理師執行服務。
2. 職員工部分：由臺東縣衛生局社區心理衛生中心，服務資訊網址：<https://www.ttshb.gov.tw/Tmhc/StaticPage/Service03>，提供臺東縣心理衛生資源團體分佈供本校職員工心理諮商或轉介服務，職員工得逕洽該中心提出申請。
3. 教職員工部分：洽請教育部學生輔導諮商中心臺東區駐點服務本校心理師擔任教職員工初步心理諮商。

(三)線上心理健檢：連結衛生福利部國民健康署「簡式健康表」及「壓力指數測量表」，鼓勵同仁線上檢測，以瞭解自我身心狀況，並提供相關協助資源。

二、法律諮詢服務：

- (一)兼職法規宣導諮詢：為使本校教職員能彈性兼職又不觸法，不定時辦理兼職法規宣導及提供個別諮詢服務。
- (二)行政法制作業諮詢：舉辦法規擬定與修訂座談諮詢，由專業同仁分享與講解相關規範與注意事項，提升同仁法治素養。
- (三)退撫溝通說明：協助現職教職員認識現行退撫法令，以及提供退休金試算說明等相關服務，並進行意見調查。
- (四)因公涉訟補助措施：員工依法執行職務涉訟時，依據公務人員或教師因

公涉訟輔助辦法提供必要法律上之協助。

三、公務職涯服務：

- (一)辦理職員座談會：每年規劃2至4場次職員座談，透過座談會增進本校公務人員對學校政策瞭解，熟悉業務執掌與公務責任，以溝通協調建立互動關係，進而提昇行政效能。
- (二)中高階主管增能研習：就現任主管職務人員，辦理團隊溝通、跨域協調、培養與激勵部屬、問題解決、談判技巧、會議引導等研習。
- (三)新進人員研習營：每學年初規劃辦理1場次新進人員研習，增進新進人員對校務和教學的瞭解，藉以建立良好互動關係，並提昇教學品質及行政效能。

四、辦理多元講座、研習或主題活動：

- (一)核心職能：辦理團隊合作、問題分析與解決、品質管理、危機管理等訓練，精進同仁核心職能，提升工作績效。
- (二)工作技巧：辦理雲端新興科技、文書處理等課程，強化工作技能。
- (三)法規實務：辦理工作相關法規實務案例研討，增進同仁法務知能。
- (四)環境教育：辦理生態環保、循環經濟等研習，培養同仁環保意識，認識資源循環利用的科技與價值。
- (五)人文素養：辦理多元族群、人本關懷等課程，厚植同仁以人為本、利他觀念與行為。
- (六)其他：辦理健康養生、理財規劃等課程，提供同仁生活照護知識。

五、醫療保健服務：

(一)健康檢查服務：

- 1. 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，並洽談健檢機構安排全校性免費勞工健康檢查，將健康送到家，提供多元健康管理與諮詢服務。
- 2. 由本校人事室每年度與臺東區醫療院所洽談合作，規劃套裝健康檢查項目，提供教職員工健康檢查團體優惠。

(二)健康諮詢服務：由本校衛生組護理師依據健檢報告、身體狀況或健康方面等問題提供諮詢。

(三) COVID-19心理健康服務：大量的疫情訊息與提醒，讓同仁在不自覺的狀態下產生過高的情緒壓力，提供衛生福利部1925安心專線訊息，透過提供24小時免付費心理諮詢服務，於即時通訊或相關申請表單，刊載「如需心理諮詢服務，可撥打 24 小時免付費1925 安心專線。」

六、營造友善工作環境：

(一)強化性平法制認知：舉辦性平相關法制介紹與座談會，增強性平意識，認識性平相關規範。

(二)性騷擾、性侵害或性霸凌求助服務：本校性別平等教育委員會將謹守保密原則，提供相關知識法規權益，並視當事人意願提供協助，必要

時將依規定通報相關主管單位並轉介至專責機構進行心理輔導、醫療。

(三)母性保護措施：建置設備完善之哺乳室：設有哺集乳室，供本校有需求同仁使用並提供哺乳時間。

(四)身心障礙者服務：

1. 協助心障礙員工工作內容評估：依員工障別或是失能程度，評估工作內容及負荷量妥適性或是否適合職務等。

2. 職務再設計：透過勞動部委託職務再設計專家輔導團隊至職場實地訪視評估，提供工作改善建議。藉由改善工作環境或工作設備及提供就業輔具、調整工作方法等，讓身心障礙員工克服工作障礙，更能發揮其才。

(五)職場霸凌防治：為促進職場和諧、保障所有員工職場安全及工作權，本校絕不容忍任何本校管理階層主管、員工同仁有職場霸凌之行為。本校訂有職場霸凌防治及處理作業規定以保障同仁權益。

(六)勤休制度宣導：本校網站設有勤休專區，提醒服勤辦法新規定，期待同仁戮力公務之餘，也能注意身體健康。

七、理財諮詢服務：透過理財專題講座，提供同仁理財、稅務、保險等諮詢服務。

八、其他福利服務：

(一)教職員工社團活動：本校提倡社團活動，設有等社團，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。

(二)教職員工文康活動：辦理新春團拜賀歲、摸彩、藝文參訪、冬至聯歡活動，及致贈生日禮券，提昇工作動機與樂趣。

(三)生活特約措施：為提供本校教職員工多元優惠服務，優化食衣住行育樂等生活消費，持續與民間合法業者簽訂特約優惠措施，提供本校員工參考擇用。

(四)傷病溫馨關懷：對於傷病同仁適時訪視與關懷，並視其情況協助假別或補助申請說明，將學校溫馨關懷親送到家。

(五) COVID-19關懷措施：協助提供疫苗接種訊息、疫情期間各種假別隨時公告修正，處、室業務協調，使校務順利推動，針對個別個案以通訊軟體、電話或一對一方式提供資訊服務，隨時更新正確即時訊息，使同仁疫情期間能安心上班與請假。

捌、方案導入方式：透過下列多元管道進行宣導推廣導入，俾利本協助方案順利推展：

一、透過新進人員訓練介紹本校教職員工協助方案實施計畫及服務方案。

二、透過校內各項會議及活動進行宣導，增進本校主管人員對教職員工協助方案參與。

三、辦理專題演講、教育訓練等各項活動時適時宣導，增進同仁對於教職員工協助方案內涵及功能的瞭解，進而提升使用意願。

四、宣傳海報：以生動活潑的海報呈現服務內容，並張貼於教職時常進出停留之處。

五、網頁服務：持續更新本校「教職員工協助方案專區」網頁，提供及時且完整的相關協助服務訊息或外部資源網站連結。

六、服務資訊：彙整新修訂人事法規、蒐集期刊身心靈短文、簡報資訊、專書閱讀新書簡介、新簽特約商店等每月傳送至教職員工電子信箱，以利其隨時下載閱讀與運用。

玖、定期檢討辦理：於年度結束及各項活動辦理完成時，利用問卷瞭解教職員工的想法及滿意度，作為未來服務調整之參考，以期提升工作表現及士氣，進而增進本校整體效能。

拾、服務提供流程：

一、一般個案處理及轉介流程：

(一)一般個案處理：由當事人視個人需要以電話預約申請諮詢服務。

(二)轉介流程處理：當單位內發現員工發生影響工作效能之事實時，由主管人員書面提出「轉介個案申請表」(附件4)。

(三)由員工協助方案專責單位安排專業協談人員進行諮詢服務。諮詢結束由專業協談人員製作「員工協助服務協談紀錄表」(附件5)。

二、危機事件處理流程：(附件6)

(一)當單位內發生有立即性危險狀態時，依據危機程度進行緊急照護，依事件發生之嚴重性(有無發生人員傷亡)，通報機關首長及相關單位外，並對當事人、家屬、周邊同事及組織提供關懷協助。

(二)由員工協助方案專責單位安排強制協談時間，視危機解除後製作「危機事故處理協談紀錄表」(附件7)。

三、非自願性個案處理流程：(附件8)

(一)當各單位轉介非自願個案，由員工協助方案專責單位介入並處理。

(二)若當事人有自傷(殺)或傷人意圖之立即性危險時，依危機事件處理流程處理。若無立即性危險時，再進一步聯繫當事人接受員工協助諮詢服務。若當事人不願意接受諮詢，得採其他方式辦理(如採取適當的管理措施或工作調整、必要時提供直屬主管管理諮詢或針對受影響之相關同仁提供團體諮商等)。

拾壹、倫理責任：本校辦理本計畫各項服務時，遵守下列倫理規範及保密責任，並事先明確告知同仁以維其權益。

- 一、教職員工求助於本方案之決定應出於個人自由意志。
- 二、接受本方案各項服務之教職員工，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。

拾貳、資料保存及調閱：

一、資料保存方式：

- (一)各項諮詢申請單及紀錄表依編號密件收存。
- (二)本方案各項服務之所有紀錄及個人資料均全程永久保密及保存，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，但涉及有緊急危險性，危及當事人或其他第三者除外。

二、資料調閱規定：

- (一)本人:當事人本人有權查看其諮詢記錄，保管單位不得拒絕，除非諮詢資料可能對其產生誤導或不利的影響。
- (二)合法監護人:合法監護人或合法的第三責任者要求查看當事人的諮詢資料時，應先瞭解其動機，評估當事人的最佳利益，並徵得當事人的同意。
- (三)其他人士:應視具體情況及實際需要，為當事人的最佳利益著想，並預徵得當事人的同意後，審慎處理。

拾參、經費來源：本計畫以運用免付費資源為原則，必要時再專案簽請由相關科目項下支應。

拾肆、本計畫陳請校長核定後實施，如有未盡事宜，得依實際需要陳核後修正之。