

國立新豐高級中學員工協助方案實施計畫

106年6月9日訂定

109年6月10日行政會議修正通過

112年3月1日行政會議修正通過

114年10月8日行政會議修正通過

壹、依據：

- 一、行政院 96 年 10 月 25 日院授人企字第 0960064026 號函頒「行政院所屬中央機關學校員工協助方案推動計畫」。
- 二、行政院 98 年 11 月 25 日院授人企字第 0980065694 號函修正之「行政院所屬中央機關學校員工協助方案推動計畫」。
- 三、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」。
- 四、教育部 104 年 4 月 21 日臺教人(一)字第 1040051849 號函核定之「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，發現及協助同仁解決可能影響工作與教學效能之相關問題，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、提供多樣化的協助性措施，建立溫馨、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，營造互動良好之校園文化，提昇學校績效與競爭力。

參、實施要項：

- 一、**辦理單位**：依教育部人事處統籌規劃方案計畫，由人事室辦理。
- 二、**服務模式**：採整合式(含內置式及外置式)服務模式，由人事室設置單一窗口提供內部服務，並連結外部資源提供專業服務。
- 三、**擬訂計畫**：以本實施計畫據以執行。
- 四、**成效評估與改進**：各項活動辦理完成時，應利用員工滿意度問卷進行評估分析，檢視服務成效與目標達成度，以作為未來服務調整的參考。

肆、服務對象：

- 一、本校教師兼行政職務人員。
- 二、本校公務人員。
- 三、本校專任教師、代理教師。
- 四、本校技工、工友、約聘僱人員及臨時人員。

伍、服務內容：

- 一、**心理健康服務**：協助員工解決生活、人際及職場問題所引起的心理困擾(包括壓力調適、人際互動、情緒管理、婚姻與家庭關係諮詢等)，以維護身心健康及建立

組織健康之心理環境，營造互動良好組織文化，強化團隊向心力。

- 二、**法律扶助服務**：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、買賣房屋或汽（機）車糾紛、購屋或租屋契約等法律問題諮詢服務。
- 三、**理財諮詢服務**：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。
- 四、**健康保健服務**：包括提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施、訂定教職員健康查實施要點並據以實施、民間團體現有醫療保健資源相關資訊、遴派同仁參加各主管機關或訓練單位開辦之心理健康相關講座或研習，提供舒壓及鍛鍊身心的管道與訊息、以維護同仁身心健康，並提昇工作效能。
- 五、**員工福利服務**：整合與生活有關之各項社會資源，遇有同仁婚喪喜慶事件，主動提供服務，儘速辦理各項生活津貼及公保給付等申請服務事項，促進同仁對學校之情感。年度內辦理員工慶生會及文康活動，以凝聚團隊向心力，並藉由優惠契約之訂定，結合民間資源，成為夥伴關係，共享互惠互利。
- 六、**其他協助**：依性別平等政策綱領推動策略，建構友善工作職場，打造具性別觀點的工作環境，並得依員工需求規劃辦理其他員工協助措施。

陸、服務方式：

一、心理諮商服務：

- (一)設置關懷服務窗口：由本校人事室設置單一服務窗口，提供完整關懷服務。
- (二)員工依其意願提出申請，經人事室初步評估，如認為有接受專業心理諮商必要時，得轉介至本校所簽立之特約心理諮商所諮商。申請進行諮商者，個別諮商費用為 50 分鐘 1,800 元，諮商費用均由本校補助半額，每年最高補助 4 次，由文康活動相關經費中支應，總額以 2 萬元為上限。
- (三)諮商結案後，人事室應請當事人不具名填寫「員工協助方案心理諮商服務滿意度調查表」(附件 2-3)，以瞭解諮商之服務情形，作為日後改進業務之參考。
- (四)有關心理諮商相關資料均依密件公文方式辦理及歸檔，如需調閱，須依密件公文檔案處理流程及規定辦理。
- (五)為提升心理健康、工作效能與生活幸福感，遴選員工參加公務人力發展中心所開辦之一系列心理健康課程。
- (六)線上心理檢測：。臺南市衛生局免費心理諮詢線上預約專線：06-3352982；請於上班時間來電預約 8:00-12:00；13:30-17:30；衛生福利部 24 小時安心專線：1925(依舊愛我)。

二、法律扶助服務：

- (一)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補助辦法提供必要法律上之協助。
- (二)利用全國各分區法律扶助基金會免費電話法律諮詢(法扶全國七碼專線：412-8518 轉 2 (市話請直撥，手機加 02) 依語音提示洽電話法律諮詢中心、現場法律諮詢(70041 台南市中西區忠義路 2 段 14 號 8 樓，電話：06-228-5550)及視訊法律諮詢。

三、理財諮詢服務：

(一)轉知同仁妥為利用財政部南區國稅局稅務問題諮詢功能。(地址：臺南市北區富北街 7 號 6-17 樓。總機電話：06-2223111。免付費服務專線：0800-000321。服務時間上午 8:00 至下午 5:00 。

(二)由各銀行指派服務理財專員，提供同仁理財、稅務、保險等諮詢服務。

四、健康保健服務：學校永續經營及持續發展，需要績效良好的優秀員工。生活規律且健康活力的員工，才能組成優質創意的組織，提升教學及工作效能。

(一)配合樂活運動之推行，鼓勵員工多運動、常運動、長期運動，以紓解生活壓力，消除身心疲勞。

(二)為關懷本校教職員工身心健康，預防疾病的發生，以期達到早期發現早期治療成效，鼓勵本校滿四十歲以上之編制內教職同仁兩年一次健康檢查補助費（最高補助 4500 元），前往醫院健康檢查當日可請公假 1 天，檢查後得檢附收據及申請表提出申請補助。

(三)辦理多元心理健康促進活動或措施：

1. 預防本校教職員工因執行職務遭受不法侵害(包含職場霸凌)，並指導其辨識職場潛在危害及處理技巧等，以促進其安全、福祉與身心健康，實習處辦理校園職業安全衛生教育研習訓練。

2. 心理健康促進資源整備一覽表(附件 1)。(含臺南市社區理衛生中心等相關憂鬱症、自殺防治、職場霸凌、性騷擾等諮詢、醫療、心理諮商資源整備)

五、員工福利服務：

(一)遇有同仁婚喪喜慶事件，主動提供服務，儘速辦理各項生活津貼及公保給付等申請服務事項，增進公教人員對學校之情感。

(二)年度內辦理員工慶生會及文康活動，員工可自行參加旅遊活動，視情況補助，以凝聚團隊向心力。

(三)辦理期末、歲末及退休人員餐敘聯誼活動。

六、營造友善工作環境：

(一)強化性平法制認知：人事室、輔導室辦理性平相關法制介紹研習，增強性平意識，認識性平相關規範。

(二)職場霸凌求助服務：為防治職場霸凌行為，提供員工免受職場霸凌之工作及服務環境，設置服務專線電話及電子信箱等申訴管道公開揭示，並指派專人查收：

1. 公務人員、教師、代理教師、教官、約聘僱人員、約用人員洽人事室：專線電話 2304082#130、131，電子信箱：personnel@sfsh.tn.edu.tw

2. 技工、工友、臨時人員洽總務處：專線電話 2304082#500，電子信箱：chenmj@sfsh.tn.edu.tw。

(三)職場性騷擾、性別歧視求助服務：

設置處理性騷擾及性別歧視申訴專線電話(06-2304082#130、131)、傳真(06-2302623)、電子信箱(percrew@sfsh.tn.edu.tw)

七、其他協助：

(一)母性保護措施：

1. 「婦幼優先停車位」設置：懷孕教職員工得配合其辦公處所申請婦幼優先停

車位。

2. 建置設備完善之哺乳室：健康中心設有哺集乳室。

3. 本校訂有母性健康保護計畫，對於女性勞工從事有危害之虞之工作場所採取危害評估與控制、醫師面談指導、風險分級管理、工作適性安排及其他相關措施。

(二) 身心障礙者保護：「身心障礙者優先停車位」設置、協助工作內容評估，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。

柒、個案標準作業流程

一、一般個案處理流程(附件 2)

依同仁需求填寫申請表(附件 2-1)提出申請，透過人事室協助轉介，諮詢服務後進行追蹤、滿意度調查表(附件 2-2)或心理諮商滿意度調查表(附件 2-3)及服務紀錄存檔及保密。

二、危機個案處理流程(附件 3)

(一) 當發生危機事件時，發由教官室(校安中心)依規定進行校安通報作業，並由事件發生單位聯繫有關單位會同處理危機事件，及視需要通報人事單位啟動員工協助方案。

(二) 依據是否發生人員傷亡，採取下列因應措施：

1. 無人員傷亡：就個案有關影響人員提供員工協助方案相關協助。

2. 有人員傷亡：通報警消單位送醫治療並同時聯繫個案家屬，依個案狀況提供員工協助方案相關協助。

(三) 發生事件單位持續關懷與定期追蹤，EAP專責單位(人事室)填寫危機事件處理自主檢核表(附件3-1)，並應將相關資料存檔及保密。

三、主管人員轉介處理流程(附件4)：

員工有異常情形或發生影響工作效能之情事，服務單位主管得詢問同仁諮詢意願，如有意願者，由服務單位主管填寫轉介申請表(附件4-1)送人事單位提供相關協助，並進行服務後追蹤、將相關資料及服務紀錄存檔及保密；如無意願者，由服務單位評估採取適當管理措施，並視需要聯繫家屬。

四、非自願個案處理流程(附件5)：

(一) 當員工因生(心)理等因素，嚴重影響自身或他人工作狀況時，如經服務單位初步評估其狀況有立即危險者則循第二項危機個案處理流程辦理，如無立即性危險者，依前項主管人員轉介流程辦理。

(二) 承上，服務單位主管於轉介員工前，應先與當事人進行面談或提供關懷協助後再進行轉介作業，如當事人願意接受轉介，則由人事單位轉介供諮詢服務，如不願接受轉介，由服務單位主管評估是否進行工作調整並採取適當管理措施，視需要聯繫家屬加強關懷協助。

(三) 服務單位主管持續關懷與定期追蹤，必要時得會同人事單位將相關資料及服務紀錄存檔及保密。

捌、其他事項：

- 一、宣導推廣活動：為使同仁察覺自己的需求，並能隨時、隨地搜尋到所需諮商輔導等相關資源，將透過下列多元管道進行宣導推廣：
- (一)透過新進人員訓練介紹本校員工協助方案實施計畫及服務方案。
 - (二)透過校務會議、行政會報及電子郵件通知適時宣導，增進同仁對於員工協助方案內涵及功能的瞭解，進而提升使用意願。
 - (三)宣傳海報：以生動活潑的海報呈現服務內容，並張貼於同仁時常進出停留之處，如穿堂之公布欄及電子看板。
 - (四)網頁服務：本校「員工協助方案專區」公布於人事室網頁，持續更新。
- 二、定期檢討辦理：於年度開始時調查員工協助方案需求，結束時或各項活動辦理完成時，利用「員工協助方案滿意度調查表」瞭解員工的想法及滿意程度，作為組織改善與組織發展之起點。
- 三、倫理責任：辦理本計畫各項服務時，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)同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。
 - (二)本方案各項服務程序之制定與實施，應確保同仁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。
 - (三)本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應依相關法令及專業倫理予以保密及保存，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。
- 四、請假規定：同仁如需於辦公時間離開學校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。
- 五、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據。
- 六、所需經費於本校年度預算相關經費項下支應。
- 七、本計畫經行政會議決議，陳請校長核定後實施，修正時亦同。