

國立嘉義大學員工協助方案實施計畫

104年5月13日簽奉校長核定
105年5月20日簽奉校長核定修正
111年8月29日簽奉校長核定修正
112年10月3日簽奉校長核定修正
113年7月1日簽奉校長核定修正
114年7月9日簽奉校長核定修正

壹、依據

- 一、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」。
- 二、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」、「教育部及所屬機關(構)學校104年『精進員工協助方案～全面顧牢牢』推動計畫」。

貳、目的：

- 一、發現及協助公務同仁解決可能影響工作效能的問題，使其以健康的身心投入工作，提高其工作士氣及服務效能。
- 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。

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。

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：由本校相關單位專業人員提供支援服務，使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、個人層次

(一)工作面：

1. 包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯(退休)規劃、職務歷練、職系專長轉換等。
2. 促進友善性別職場環境：
 - (1)設置本校教職員工性騷擾申訴評議委員會，維護員工權益，防治、處理性騷擾事件，提供免於性騷擾之工作環境。
 - (2)依據本校工作場所母性健康保護計畫，對於母性保護之對象，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，確保母性員工之身心健康，以達到母性健康保護之

目的。

(3)實施彈性工作時間，女性同仁於懷孕或分娩後依需求調整職務及工作內容，提供溫馨友善哺(集)乳空間，並給予適當哺(集)乳時間。

(4)針對多元性別族群宣導相關心理支持資源，並建立符合性別認同之環境空間(如洗手間、休息室等)，辦理性別平等教育、親子教養、親職角色適應等多樣化講座，並鼓勵同仁踴躍參加線上學習課程。落實推動性別平等綱領(附件1)。

3.保障身心障礙人員權益：訂定進用身心障礙人員實施方案，並設置身心障礙者及原住民專區，提供相關法令及資訊，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，協助身心障礙人員職務再設計，營造友善身心障礙人員職場環境。

4.因應防疫需求，訂定本校因應嚴重特殊傳染性肺炎 COVID-19疫情辦公人力調配應變計畫，並設置防疫專區及員工健康關懷專區，即時轉知相關防疫資訊及應變措施。

(二)生活面：

1.法律諮詢：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。

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：提供本校公務同仁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：本校得規劃辦理其他多元化的服務內容(例如：於同仁婚、喪、喜、慶時，主動提供相關服務資訊)。

二、組織及管理層次：就提高士氣、增進團隊效能及競爭力等有共同需求之單位或主管，辦理團體諮商或規劃訓練。

(一)組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、方案宣導等。

(二)管理面：包括領導統御、危機處理、團隊建立、主管協助轉介技巧等。

柒、實施方式：

一、身心諮詢服務：透過本校家庭與社區諮商中心提供工作職場、生活、心理健康等問題之諮詢與諮商服務。

(一)諮詢服務：由該中心實習諮商心理師提供免費諮詢服務。

(二)諮商服務：

1. 申請者得選擇由該中心實習諮商心理師進行免費諮商服務，或由該中心外聘領有國家證照之諮商心理師進行諮商，申請者須自行付費。
 2. 申請自費進行諮商者，諮商費用依本校家庭與社區諮商中心所訂費用為基準；諮商費用由本校補助半額，每人每週以1次為原則，每年最高補助12次。
 3. 每次諮商結束後，諮商心理師應填寫該中心之諮商晤談紀錄表，並由申請者與諮商心理師討論續談或辦理結案。
 4. 諮商結案後，由該中心妥善保管諮商晤談記錄，並請申請者填寫該中心之諮商滿意度調查表，作為日後諮商服務之參據。
- (三)為保護隱私，有服務需求之同仁請自行接洽本校家庭與社區諮商中心預約服務。

家庭與社區諮商中心：服務專線：05-2732439

服務時間：週一至週五早上9點至下午5點。

(四)其他諮商服務資訊：

1. 嘉義市社區心理衛生中心提供嘉義市民免費心理諮商服務，並採事先預約制。

預約電話：05-2255155#51

上班時段：週一至週五 8:30-17:30 (12:00-13:30為休息時間)

服務對象：設籍或居住於嘉義市之民眾

服務次數：每人每年以申請4次為原則

諮商費用：費用全免。

2. 嘉義縣社區心理衛生中心

預約電話：05-3620600-411、 05-3621150

機關地址：嘉義縣太保市祥和二路東段3號

網址：<https://reurl.cc/Zp4X3> (各衛生所時段請見網址)

3. 衛生福利部1925安心專線—提供24小時免付費心理諮詢服務

4. 張老師輔導專線1980

5. 國際生命線台灣總會協助專線1995(24小時)

6. 好站連結：

(1)勞動部工作平衡生活網

網址：<https://wlb.mol.gov.tw/Page/index.aspx>

(2)心理健康學習平台

網址：<https://wellbeing.mohw.gov.tw/nor/main>

二、法律諮詢服務：

- (一)透過本校法律顧問提供同仁法律諮詢與協助。

1. 張雯峰律師：服務專線：(05) 2781693、2751480

2. 林德昇律師：服務專線：(05) 2249257

3. 梁樹綸律師：服務專線：(05) 2758940。

(二)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、性騷擾被害人諮詢服務：

(一)本校教職員工性騷擾申訴管道：

1. 申訴專線：05-2717196
2. 傳真電話：05-2717195
3. 電子信箱：person@mail.ncyu.edu.tw
4. 專責處理單位：本校人事室

(二)衛生福利部(02)8590-6666 (轉保護服務司第三科)

(三)嘉義市政府家庭暴力暨性侵害防治中心：

1. 行政專線：05-2254321分機121或122
2. 電話：05-2254561
3. 傳真：05-2254591
4. 信箱：cycg255@ems.chiayi.gov.tw

(四)嘉義縣政府社會局 (家庭暴力暨性侵害防治中心)：

1. 電話：05-3620900轉3303
2. 傳真：05-3623667

(五)警政單位：

1. 24小時報案專線 110
2. 嘉義縣政府婦幼警察隊：
<https://www.cypd.gov.tw/Wcp>
3. 嘉義縣(市)政府婦幼警察隊：
https://www.ccpb.gov.tw/content/?parent_id=10045

(六)其他民間單位：

1. 現代婦女基金會(02)2391-7133
2. 婦女新知基金會(02)2502-8715
3. 勵馨基金會(02)8911-8595

四、理財諮詢服務：

(一)金融智慧網-金融試算工具：提供金融健檢軟體、負債及貸款試算軟體、預算試算軟體、貸款試算軟體、保險試算軟體及神機妙算保額試算系統。

網址：<https://moneywise.fsc.gov.tw/index.jsp>

(二)風險管理與保險教育推廣入口網：提供保險資訊及金融理財資訊。

網址：<https://rm.ib.gov.tw/Pages/NewsList.aspx>

(三)臺銀人壽保險股份有限公司-團體保險諮詢

聯絡電話：05-3704878

五、醫療保健服務：

(一)多元醫療諮詢：協請在地嘉義基督教醫院、聖馬爾定醫院提供醫療保健諮詢服務。

1. 嘉義基督教醫院社區護理室服務專線：05-2765041#6160～6163。

2. 聖馬爾定醫院社區健康組服務專線：05-2756000#3307。

(二)本校特約醫院診所：與鄰近醫療院所簽訂(年度)契約期限內，提供教職員工就醫診療優惠與保健諮詢。

(三)健康檢查服務：

1. 提供本校編制內教職員年滿40歲以上，2年1次之政府健康檢查方案。

2. 配合學務處每學年度辦理之新生健康檢查，針對新生健康檢查項目，提供教職員工團體特優價。

六、辦理專題演講及專業訓練：

(一)由本校人事室或相關單位針對所有同仁，籌辦符合需求之多元講座與研習，內容包含人文藝術、美感培養、法律實務、生態保育、健康養生與個人財務規劃等各項活動。

(二)諮輔人員專業訓練：薦送本校承辦員工協助方案相關業務人員參加外部訓練機構辦理之心理諮商相關研習，必要時，本校得自行規劃辦理。

(三)主管人員敏感度訓練：薦送本校主管人員參加外部訓練機構辦理之面談技巧、心理諮商、危機處理相關課程，必要時，本校得自行規劃辦理。

七、辦理多元心理健康促進活動或措施，包含社區心理衛生中心等相關憂鬱症及自殺防治識能之宣導、職場霸凌及性騷擾事件等相關諮詢、醫療或心理諮商及社會福利資源之整備。

(一)辦理身心健康主題系列活動：結合同仁關注之健康議題，規劃辦理主題系列活動，以協助同仁紓解身心壓力，達到工作與生活平衡，進而營造職場健康促進氛圍。

(二)結合地方社區心理衛生中心等服務資源，宣導及提供相關共享資訊，加強對憂鬱症及自殺防治識能、壓力管理、職場霸凌防治和正向心理演練等主題之宣導，以提高員工之心理免疫力。

八、其他福利服務：

(一)員工托育服務：本校附設實驗國民小學及幼兒園，提供本校同仁子女優先入學。

(二)提供員工社團活動：本校提倡社團活動，設有網球、桌球、休閒登山、中華花藝、有氧運動、福智、樂活自行車、太極拳、桌球、明心讀書會等社團，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。

(三)辦理員工文康活動：每年辦理新春團拜及各類體育活動（如健行、桌球、躲避球、帶式橄欖球等），培養團隊合作協作能力與意願，提昇工作動機與樂趣。

(四)與民間業者簽訂優惠措施：為提供本校員工更多元之優惠服務，持續與民間業者合作簽訂消費優惠措施，提供本校員工自行參考擇用。

捌、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、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，如各刷卡機旁之公布欄。

四、網頁服務：持續更新本校「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。

五、電子郵件：蒐集最夯的期刊短文、簡報資訊與新書簡介，刊載於本校人事服務簡訊，每月傳送至同仁電子信箱，以利同仁隨時下載運用。

玖、服務標準作業程序：

一、一般/主管個案處理流程(附件2、3)：

(一)當事人依個人需求申請員工協助方案服務，或透過相關人員(主管)轉介申請相關服務。

(二)由當事人或由相關人員(主管)與專責人員直接聯繫進行初步洽談，並依個案初談情形提供服務，並視實際需求轉介外部免費或付費資源進行協助。

(三)依員工需求提供心理諮商輔導、法律諮詢輔導、財務諮詢輔導等相關輔導措施。

二、非自願性個案處理流程(附件4)：

(一)本校依照自傷(殺)、傷人或嚴重情緒困擾等個案判斷是否有立即性危險，視情況另進行協助個案工作適應或評估調整工作內容可行性。

(二)無立即性危險者，進一步聯繫當事人接受本校員工協助方案諮商服務；當事人如不願意接受諮商，得採取其他方式辦理。

(三)有立即性危險者，視當事人情況會同警察單位到場協助或強制送醫，接受醫療協助及專業輔導，並安排專業心理諮商與持續追蹤。

三、危機個案處理流程(附件5)：

(一)機關發生危機事件，或個人生理、心理因素引發員工自傷或傷人事件後，先檢視是否有人受傷情形並通報家屬、員警、直屬長官及人事室。

(二)瞭解事件發生情形，提供當事人心理、法律諮詢，並引介身心調適

資源。

(三)人事室協助了解個案有無回任需求及評估是否需調整工作內容或職務，由人事室追蹤輔導個案後續情形。

拾、定期檢討辦理：

於年度結束時或各項活動辦理完成時，利用問卷瞭解員工的想法及滿意程度，並依據前一年度推動員工協助方案(EAP)滿意度及今年度需求問卷調查結果進行統計分析，針對性別、身心障礙、年齡、管理職等不同對象之需求，設計差異化方案，以作為組織改善與組織發展之起點。

拾壹、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。

拾貳、推動本計畫業務著有績效人員，得酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。

拾參、所需經費於本校年度預算相關經費項下支應。

拾肆、本計畫陳請校長核定後實施，如有未盡事宜得適時修正之。