

國立臺南大學附設實驗國民小學員工協助方案實施計畫

107.09.10 主管會報討論通過訂定

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」。

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、辦理單位：

- (一) 主辦單位：人事室。
- (二) 協辦單位：本校相關單位。

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。
- (四) 本校技工、工友、約聘僱人員及臨時人員。

伍、服務內容：(附件一)

- (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**：協助同仁解答法律問題，如：購屋(貸款)或租屋契約、民刑法解釋、民刑事訴訟程序等諮詢。宣導及提供法律條文內容，以提升教職同仁法律知識，擴大服務範圍。
- (三) **理財諮詢服務**：提供國稅局諮詢功能，提供各種稅務問題諮詢，包括節稅建議、網路申報事宜等。
- (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**：得依員工需求規劃辦理其他員工協助措施。

陸、建立「員工協助方案」標準作業流程

- (一)「一般個案」：同仁或透過相關人員申請諮詢服務，預約諮詢進行「一般個案」處理流程。(附件二)

本校輔導室諮詢時間：星期一、星期四下午 1:30~4:10

- (二)「危機個案」：當發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或因員工個人生(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情形，啟動危機個案處理流程。(附件三)

柒、辦理方式：

- 一、透過適當場合及方式(演講、研討會等活動)及相關專業人員協助(本校心理諮商師等)，宣導員工協助服務措施，相關資訊及表件建置於本校人事室網頁。
- 二、辦理滿意度調查，瞭解本計畫對員工是否有實質幫助，做為爾後改善之參考(附件四)。

捌、倫理責任：

本校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護其權益：

- 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訂定與實施，應確保同仁不會因轉介接受諮商而影響其工作、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。

玖、經費來源：

辦理本方案所需之經費，由相關經費項下支應。

拾、附則：

- (一)人事單位人員應充分了解員工協助方案的功能，辦理本方案相關人員，應主動關懷同仁，瞭解及蒐集同仁需求，適時提供相關資訊。並能初步辨識需要協助的同仁，俾使其獲得即時的支持與幫助。
- (二)辦理本方案時應充分結合運用現有之行政措施、社會資源及相關資訊平台，使現有機制發揮最大的效益。
- (三)同仁如需於辦公時間離開學校使用本方案各項服務，應依請假規則之規定，辦理請假事宜。
- (四)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。

拾壹、本計畫經主管會報通過校長核定後實施，修正時亦同。

國立臺南大學附設實驗國民小學協助方案諮詢管道

本校員工協助方案諮詢服務窗口-人事室

◎法律諮詢服務

外部資源：

- 一、臺南地方法院訴訟輔導科（僅限訴訟程序說明）：06-2956566 轉 21023 服務時間：週一至週五上午 8：30 分至下午 5：30 分
- 二、法律扶助基金會台南分會：台南市中西區忠義路二段 14 號 8 樓，電話：(06)228-5550(採預約制)
- 三、臺南地檢署：臺南市安平區健康路三段 310 號，電話 06-2959731~50
- 四、台南地方法院家事服務中心：台南市安平區健康路 3 段 308 號，服務時間為每週一至每週五上午 8 時 30 分到 12 時、下午 1 時 30 分至 5 時 30 分。另每週二、四下午 2 時至 5 時由律師提供現場法律諮詢。電話 06-2956566 分機 21280、21281 或現場(家事服務中心櫃臺)預約諮詢。
- 五、婦女新知基金會：電話服務 02-25028934 服務時間：週一至週五 9 時 30 分至 12 時 30 分；13 時 30 分至 16 時 30 分。

◎財務諮詢服務

- 一、臺南市政府財政稅務局：提供稅務問題、土地法令、土地金融等諮詢服務。
財政業務：永華地址臺南市安平區永華路二段 6 號 4 樓，電話 06-2991111
稅務業務：總局地址臺南市中西區忠義路一段 96 號，電話 06-2160216
- 二、財政部南區國稅局臺南分局：總機電話 06-2223111 免付費服務專線 0800-000321

◎心理健康諮商服務

外部資源

- 一、台南地區有臨床心理師的醫療院所
 - (一) 國立成功大學醫學院附設醫院
 - (二) 衛生福利部台南醫院
 - (三) 衛生福利部嘉南療養院
 - (四) 臺南市立醫院
 - (五) 臺南市立安南醫院
 - (六) 財團法人奇美醫院
 - (七) 台灣基督長老教會新樓醫院
- 二、自殺防治專線：0800-788995 (請幫幫救救我)
- 三、生命線專線：1995 (要救救我)
- 四、張老師專線：1980 (依舊幫你)
- 五、臺南市生命線協會：06-2209595(地址：臺南市中山路 90 號 9 樓 14 室)
- 六、臺南市衛生局：林森辦公室電話：(06)267-9751 70151 臺南市東區林森路一段 418 號
新營區辦公室電話：(06)635-7716 臺南市新營區東興路 163 號

◎醫療保健諮詢服務

內部資源：本校健康中心護理師

外部資源：

- 一、國民健康署：
 - (一) 體重管理諮詢專線：0800-367100

- (二) 戒菸專線：0800-636363
- (三) 孕產婦關懷諮詢專線：0800-870870
- (四) 更年期保健諮詢專線：0800-005107

二、行政院衛生福利部：

- (一) 長照諮詢專線：02-27586599
服務時間：星期一至星期五上午 9 點至 12 點、下午 1 點 30 分至 5 點
 - (二) 全國性家庭照顧者諮詢專線：02-25855175、25855171
服務時間：星期一至星期六上午 9 點至下午 8 點 30 分
 - (三) 健保諮詢服務專線：0800-030598
服務時間：週一至週五上午 8 點 30 分至下午 5 點 30 分（專人服務）
 - (四) 1922 傳染病疫情通報及諮詢專線：1922（0800-001922）
服務時間：全年 365 天、每天 24 小時、與聽語障的免費疫情通報及傳染病服務諮詢
- 三、台灣 e 院：提供醫療諮詢、罕見疾病諮詢、營養教室、預防保健諮詢、藥物諮詢及台灣 e 學院等。（<http://spl.hso.mohw.gov.tw/doctor/Index1.php>）

◎其他諮詢服務

外部資源

一、幼兒托育

- (一) 臺南市安平托育資源中心：臺南市安平區中華西路二段 315 號 1 樓，電話 06-2984289
- (二) 臺南市新市托育資源中心：臺南市新市區富強路 16 巷 1 號 4 樓-5 樓（新市社會文化教育館）電話 06-5890050
- (三) 居家托育(保母)服務：臺南市政府社會局 06-2991111 轉 5903、06-6322231 轉 6546、6545
- (四) 臺南市社區保母系統：
 - 1、臺南市第一區居家托育服務中心：服務區域為東、南、安平三區，由彭婉如文教基金會承辦，電話 06-2088362，臺南市東區勝利路 85 號 2 樓。
 - 2、臺南市第二區居家托育服務中心：服務區域為北、安南、中西三區，由崑山科技大學幼兒保育系承辦，電話 06-2471061、06-2472587，臺南市安南區安中路一段 213 號 1 樓。
 - 3、臺南市第三區居家托育服務中心：服務區域為新化、玉井、楠西、南化、左鎮、善化、新市、山上、安定、永康、仁德、歸仁、龍崎、關廟等區，由嘉南藥理科技大學幼兒保育系承辦，電話 06-2664911 分機 3322，臺南市仁德區二仁路一段 60 號。
 - 4、臺南市第四區社區居家托育服務中心--服務區域為新營、鹽水、後壁、白河、東山、柳營、佳里、西港、七股、學甲、將軍、北門、麻豆、下營、六甲、官田及大內等區，由台南家專學校財團法人台南應用科技大學承辦。電話：(06) 6353728，臺南市新營區民治路 61 號。

二、家庭教育

- (一) 臺南市家庭教育中心：凡設籍臺南市的市民，皆可參加該中心所舉辦的各種家庭教育相關活動，對家庭教育有個別需求者，可透過 412-8185 家庭教育諮詢專線（手機撥打請加上 02），由家庭教育志工以電話諮詢、個別諮詢等方式，提供家庭教育服務。

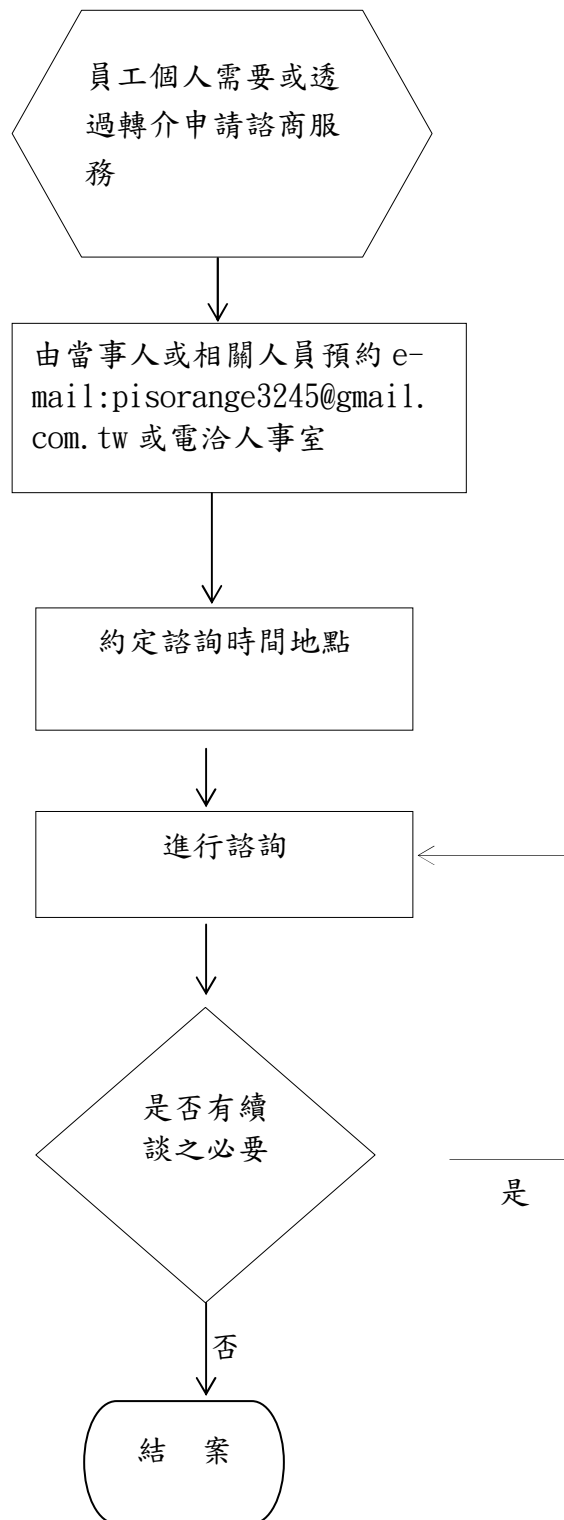
國立臺南大學附設實驗國民小學員工協助方案服務申請表

編號：

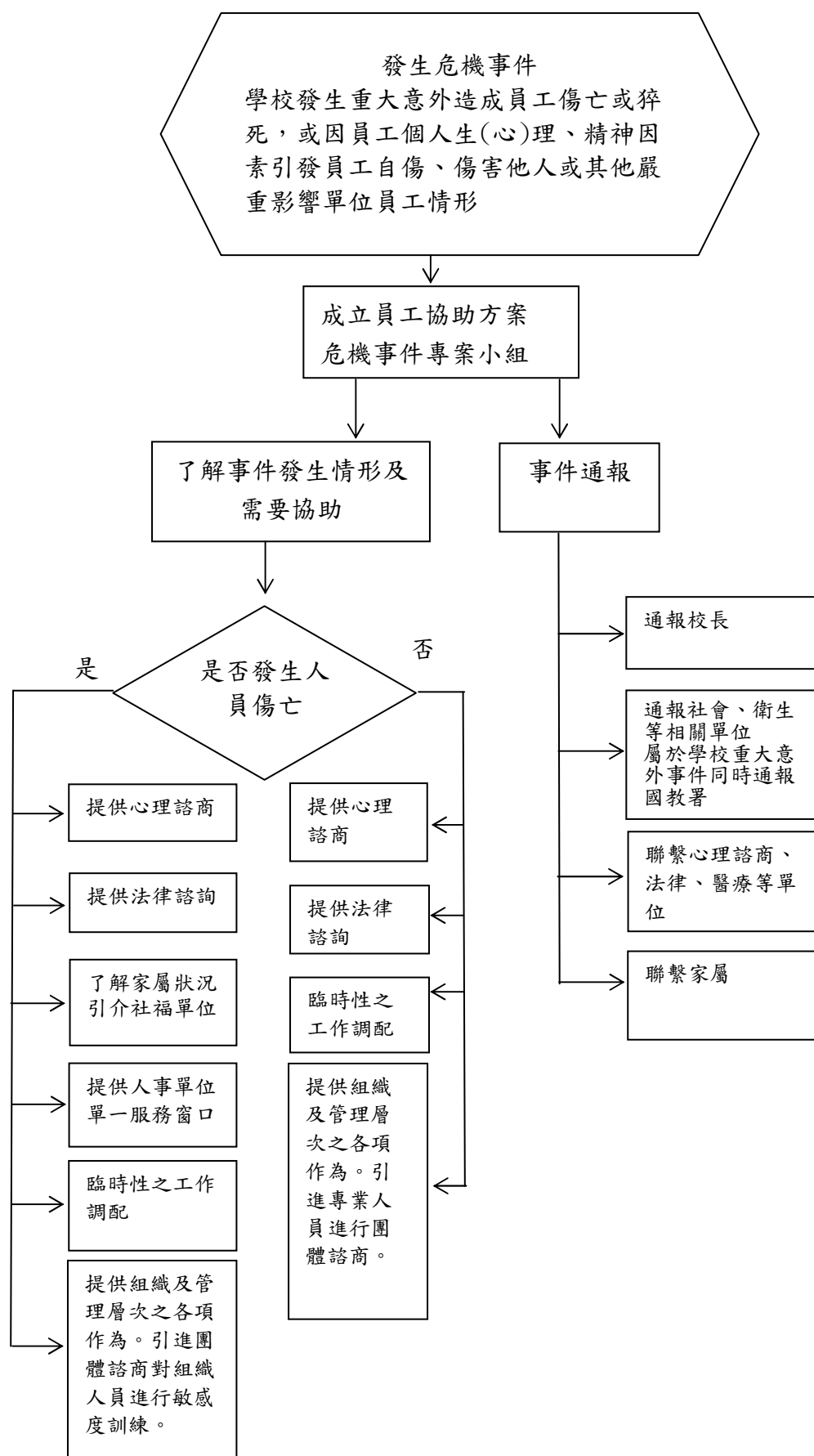
申請人姓名		填表日期	民國	年	月	日
服務單位		職稱				
聯絡方式	電話：		手機：			
e-mail						
諮詢類別	<input type="checkbox"/> 法律諮詢服務 <input type="checkbox"/> 財務諮詢服務 <input type="checkbox"/> 心理健康諮商服務 <input type="checkbox"/> 醫療保健諮詢服務 <input type="checkbox"/> 其他諮詢服務 協談問題簡述：					
期望服務時間	期望一	年	月	日	時	分
	期望二	年	月	日	時	分

備註：如有附件請隨同申請表併附，親自送至人事室

國立臺南大學附設實驗國民小學員工協助「一般個案」處理流程



國立臺南大學附設實驗國民小學「危機個案」協助處理流程



國立臺南大學附設實驗國民小學員工協助方案滿意度調查表

親愛的夥伴，您好：

為瞭解本校員工協助方案對您是否有實質幫助，請您依實際體驗及認知，對下列問題提供意見，作為日後持續改進之參考；本問卷採無記名方式，問卷結果僅為分析與方案修正參考，請放心填答。感謝您在百忙中撥冗填答，並祝您生活、工作順心，謝謝！

人事室 敬啟

第一部分 問卷

01. 我曾尋求員工協助方案(填「否」者，請跳至 13 繼續回答)
是 否
02. 我認為員工協助方案諮詢服務人員的態度溫暖及真誠
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
03. 我認為員工協助方案諮詢服務人員了解我的問題
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
04. 經過員工協助方案諮詢服務人員的協助，有助於我問題的解決
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
05. 員工協助方案對於我的問題是有幫助
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
06. 員工協助方案對於我服務要求的回覆是迅速的
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
07. 如果我還有需要，我會再次尋求員工協助方案
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
08. 我會向其他人介紹員工協助方案
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
09. 我相信員工協助方案能做到保密及保障我的隱私權
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
10. 整體而言，我對於員工協助方案所提供的服務感到滿意
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
11. 我曾尋求的員工協助方案項目為(可複選)
法律諮詢 財務諮詢 健康諮詢 管理諮詢

心理諮商 家庭關係諮詢 工作壓力諮詢

12. 我得知本校辦理員工協助方案的宣傳方式為(可複選)

宣導海報 宣導說明會 學校網站 每個月主題性文章

13. 我未曾尋求員工協助方案，是因為….

未有需要 不知道有員工協助方案 其他：_____

14. 其他建議

第二部分 基本資料

職務：	<input type="checkbox"/> 主管	<input type="checkbox"/> 非主管		
性別：	<input type="checkbox"/> 男	<input type="checkbox"/> 女		
身分：	<input type="checkbox"/> 教師	<input type="checkbox"/> 公務人員	<input type="checkbox"/> 駕駛、技工友	<input type="checkbox"/> 契約僱用人員
	<input type="checkbox"/> 代理教師	<input type="checkbox"/> 臨時人員	<input type="checkbox"/> 其他：_____	
年資：	<input type="checkbox"/> 5 年以下	<input type="checkbox"/> 6 年至 10 年	<input type="checkbox"/> 11 年至 20 年	<input type="checkbox"/> 21 年以上
年齡：	<input type="checkbox"/> 30 歲以下	<input type="checkbox"/> 31 歲至 40 歲	<input type="checkbox"/> 41 歲至 50 歲	<input type="checkbox"/> 51 歲以上

填表日期： 年 月 日

----問卷到此結束，再次感謝您的填答----