國立臺東專科學校114年度員工協助方案推動計畫

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」。

二、教育部105年6月24日臺教人(一)字第1050075297號函核定「教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計畫」。

三、本校114年度員工協助方案需求及113年滿意度問卷調查結果報告。

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效能之相關問題，使其以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能。

二、配合實務需求，媒合適切資源，藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好的組織文化，提升組織競爭力。

參、服務對象

本校全體教職員工。

肆、實施要領

一、辦理單位：本校人事室統籌規劃員工協助方案計畫。

二、服務模式：採整合式（含內置式及外置式）服務模式，由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、擬訂年度計畫：依據每年員工服務需求問卷調查結果，擬訂次一年度推動計畫，具體規劃年度工作重點與執行。

四、成效評估與改進：年度結束時或各項活動辦理完成時，應利用員工滿意度問卷、員工訪談等蒐集相關資料進行評估分析，檢視服務成效與目標達成度，以作為未來服務調整的參考。

伍、114年度員工協助方案需求及113年滿意度問卷調查分析

一、基本資料分析(總填答人數：77人)

(一) 性別：男性佔40.3%、女性佔59.7%，與現況性別比例比較，以女性同仁填寫意願較高。

(二) 年齡：以51歲以上佔40.3%為最高，其次依序為41歲至50歲佔39%、31歲至40歲佔13%、未滿30歲佔7.8%，顯示年齡愈高，填寫意願也愈高，同時，亦顯示本校同仁平均年齡有偏高情形。

(三) 職務：主管職務佔15.6%、非主管職務佔84.4%，與現況職務比例比較， 顯示非主管職務同仁參與問卷意願較高。

(四) 身分：以教師佔44.2%為最高，其次依序分別為公務人員佔28.6%、校務基金人員佔16.9%、其他佔10.3%。

(五)年資：以11至15年佔26%為最高，其次依序為未滿5年佔24.7%， 6至10年佔18.2%、、16至20年佔 10.7%、21至25年佔1.8%、26年以上佔16.1%，顯示年資愈資淺者，填寫意願亦較高。

二、本校有提供員工協助方案服務(EAP)知悉度：

89.6%知道、10.4%不知道，有將近9成同仁知悉本項服務。

三、最近1年曾參加過本校辦理的員工協助方案相關活動人數比例：

曾參加者佔66.2%、不曾參加者佔33.8%，有6成以上同仁有參與經驗。

四、當有需要時，願意尋求學校提供的員工協助方案人數比例：

非常同意35.1%、同意49.4%、普通13%，據統計，有8成以上同仁願意尋求協助。

五、當同仁有需求，同意向他建議員工協助方案人數比例：

非常同意39%、同意51.9%、普通6.5%、不同意2.6%，同意者將近9成。

六、我對於員工協助方案所提供的服務整體感到滿意的人數比例：

非常滿意29.9%、滿意41.6%、普通28.6%、不滿意0%，滿意度達7成以上。

七、114年度服務需求面向調查結果分析

(一)工作面：最需要提供的服務依序是「職場抒壓」48票，依次是「溝通與服務技巧」39票、「退休生涯規劃」29票、「職場人際衝突處理」27票、「工作適應」19票、「職場霸凌處理」14票、「其他」1票。

(二)生活面：最需要提供的服務依序是「藝文活動」46票、「保險、理財規劃」41票、「人際關係管理（親友互動）」16票、「親子教育」11票、「法律諮詢」5票、「未婚交友服務」3票。

(三)健康面：最需要提供的服務依序是「運動健身」45票、「壓力管理」及「紓壓管道」44票、「飲食營養」31票、「情緒管理課程」29票、「睡眠障礙」18票、「心理諮商與輔導」13票、「其他」2票、「更年期適應」1票。

(四)整體評價：最希望學校提供協助項目依序是「健康方面」52票、「工作方面」39票、「生活方面」30票。

八、綜合分析及因應策略

據本次統計資料，本校員工大多數認同員工協助方案，並願意尋求協助或建議他人參與，滿意度也達到7成以上。在員工基本資料方面，有將4成同仁為51歲以上，平均年齡較高，因此在各項需求面，以健康、職場工作適應、抒壓等需求為大宗。爰此，本年度員工協助方案將以員工健康促進、職場環境適應、壓力調適等為主軸進行規畫，此外，本校將於114年8月1日遴選新任校長，配合首長需求規劃辦理首長有約等活動，建構首長直接與教職員工面對面溝通機制，提升效能。另外，為配合國家政策有關性別平等、性騷擾防治及職場霸凌等重點策略，本校亦陸續安排各項宣導活動，提供多元服務，以建立友善職場環境、型塑性別平等家庭觀念為努力目標。

陸、服務資源整合內容

一、依性別平等政策綱領推動策略，提供符合性別需求之措施

（一）設置哺（集）乳室並給予哺乳時間

1. 本校為營造及鼓勵產後教職員工哺乳時間，於本校「實施彈性上班差勤管理要點」第3點第5項規定：「各處室、專科及附設高職部員工如有懷孕、具身心障礙證明(手冊)、有照顧三歲以下幼兒或年長者等需求者，得經簽准彈性上班時間放寬至上午九時。」
2. 設置哺（集）乳室：本校設置2間哺(集)乳室，分別為誠樸校區行政圖資大樓一樓哺(集)乳室及精勤校區行政大樓一樓資源教室內哺(集)乳室，內部均依規定設置相關設備。

3.鼓勵同仁申請哺乳時間,並積極向各單位主管宣導友善育兒環境之重要。

（二）營造友善育兒職場環境，與在地機構合作，簽訂特約托兒服務

商店名稱	優惠項目	契約期限
多多璐幼兒園	贈送書包、餐袋組及工作袋(限新生第一次入學)。	113.8.1~115.7.31
青苣芽幼兒園	贈送書包、餐盒。	113.8.1~119.7.31

二、員工個人層次部分

（一）工作面：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、職系專長轉換及工作方法等。

服務機關（單位）	服務方式
本校人事室	**主動表達關懷-提醒申請補助及相關權益** 為全方位關懷員工，協助主動通知申請結婚、生育、喪葬等各項補助。另針對員工需求主動協助申請哺乳時間、育嬰留職停薪或彈性調整工作時間等性別友善措施。
本校人事室	**托育服務及運動紓壓-讓同仁無後顧之憂** 為落實員工福利，推動員工子女托育服務，使同仁得以專心公務，提升行政效能，每年均辦理員工子女年齡及受托需求調查，並主動將托育訊息宣導周知，供員工參考利用。

	為紓解教職員工因家庭及工作壓力，藉由運動幫助教職員工提昇正面的情緒及緩解壓力，與鄰近健身商店簽訂契約。
本校人事室	**建立人事表件下載專區-服務無距離** 為服務同仁，建立人事表件下載專區，例如獎懲建議表、差旅費報告表、退休申請表、撫慰申請表、升等申請表、送審申請表、到離職報告單、子女教育補助費申請表、留職停薪申請表、休假研究申請表、訓練進修申請表、兼職兼課申請表、赴大陸地區申請表、加班請示單、遺忘刷卡單等申請表提供同仁線上即可下載，服務無距離。 **擴大彈性上班機制** 為便於同仁兼顧工作及家庭生活，能更加彈性運用時間，在每日上班時數範圍內擴大彈性上班機制。
本校人事室	**退休及遺族照護-照顧退休同仁生活** 為感念同仁對機關全心奉獻，利用校慶或歲末聯歡餐會時機，由校長親自頒發紀念品。感謝渠等對機關的辛苦奉獻。另除確實依退休人員及遺族照護相關規定辦理退休人員照護事宜，核發三節慰問金外，不定期主動打電話關懷退休同仁，溫馨問候，或於機關舉辦大型活動時（如校慶、歲末聯歡餐會等）邀請回校參加，感受機關隨時的關懷，照顧關心退休同仁生活。
本校秘書室	**教職員工座談會-解決同仁問題** 定期舉辦教職員工座談會，由校長面對面近距離解決同仁疑問及建議，適時讓同仁表達意見。
人事室	**性騷擾防治及被害人協助事項** 完成修正校內性騷擾防治規定，公開揭示並建置本校網站「性騷擾防治專區」，利用公開集會廣為宣導，並規劃強化性別意識相關教育訓練。 基於保護被害人隱私，本校教職員工遇有性騷擾事件時，由人事室詢問被害人需求，專案辦理協助資源媒合及所需之經費簽辦，提供同仁適切的服務資源。
人事室	**提供身心障礙員工協助事項** 蒐集在地資源，建置「國立臺東專科學校身心障礙教職員工職場資源彙整表」提供身心障礙同仁參考。(如附表1)

（二）生活面：

1.法律諮詢：彙整法律諮詢管道，提供同仁諮詢包括公務上、私務上所面臨的法律問題、如買賣動產、不動產糾紛、交通事故、債務、遺產、婚姻、民刑法解釋及民刑事訴訟程序、調解業務、國家賠償及消費者保護等。

服務機關（單位）	服務方式
臺東縣民服務中心	**縣民法律諮詢** 服務方式： 1.每月第二週及第四週週五上午09:00-12:00，由法律扶助基金會派駐律師提供法律諮詢服務。 2.服務地址：臺東市博愛路275號。 3.服務專線：(089)347550 4.服務網址：http://ttcc.taitung.gov.tw/taitungservice/tw/consultant.aspx
法律扶助基金會臺東分會	**縣民免費法律諮詢** 服務方式： 1.每週三、週五下午 2:00~5:00。採預約制，申請前請事先電話預約。 2.服務地址：950234台東市鄭州街3號7樓（位於銀座大樓，電梯請搭至8樓） 3.服務專線：（089）361363

	4.傳真電話：（089）361153 5.服務網址：https://www.laf.org.tw/index.php?action=location&Sn=458 6.E-mail：taitung@laf.org.tw
國立臺東專科學校校務法律顧問	**陳信伍律師** 地址：台東縣台東市浙江路309號 電話：（089）324279
臺灣臺東地方法院	1.每週三上午09:00-12:00，由法律扶助基金會派駐律師提供法律諮詢服務。 2.服務地址：臺東市博愛路128號。 3.服務專線：單一窗口聯合服務中心：（089）310130 4.服務網址：https://ttd.judicial.gov.tw/index.asp?struID=3&cid=70&selectID=12
臺灣臺東地方法院檢察署	為民服務中心：（089）310180；網址 ： https://www.ttc.moj.gov.tw/294601/294624/294625/556807/post
消費者服務中心	1.服務專線：1950（每週一至每週五上午8:30~12:00；下午1:30~5:30） 2.臺東地方消費者服務中心：（089）330577

2.理財諮詢：彙整理財諮詢管道，提供同仁諮詢包括投資理財、稅務處理、節稅建議、保險規劃等。

服務機關（單位）	服務方式
臺東縣稅務局	**提供稅務問題諮詢服務，服務方式：** 1.免費服務專線 0800-826969 或 0800-000321 2.服務網址：https://www.tttb.gov.tw/main/index.aspx 3.Facebook：臺東縣稅務局
臺東縣各地政事務所	**提供土地登記預約諮詢服務，服務方式：** 得採傳真、郵寄、網路傳送親洽地政事務所服務台人員提出申請預約諮詢之服務，例如繼承登記、買賣贈與、共有物分割、繼承、信託、所有權移轉等各類登記案件。
國民旅遊卡特約銀行(玉山銀行)	諮詢服務電話：(02)5578-1383#5921陳小姐
凱基人壽保險股份有限公司	**提供114年4月1日起至117年3月31日止「闔家安康」公教員工團體意外保險** 服務方式： 1.免費服務專線0800-098-889 2.相關資訊及表格下載網址： https://www.chinalife.com.tw/wps/portal/chinalife/insurerservice/group-insurer-service/FamilyHealth

（三）健康面

1.心理健康：彙整心理諮詢管道，提供包括壓力調適、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。

服務機關（單位）	服務方式
本校學生事務處諮商輔導中心	提供同仁心理諮商媒介諮詢服務： 週一至週五上午8:30~12:00；下午1:30~5:30 服務網頁：http://std.ntc.edu.tw/
本校總務處環境安會衛生組	每年辦理員工健康量表問卷調查，視調查結果安排心理諮商師或職能治療師至本校針對高風險指數之同仁提供相關服務。
臺東縣衛生局社區心理衛生中心	諮詢服務專線：1925 電話：(089) 230295 地址：950 臺東市更生北路384巷50號4樓
社團法人臺東縣生命線協會	諮詢服務專線：（089）340959 生命線1995
衛生福利部	安心專線：1925(依舊愛我)
財團法人「張老師」基金會	服務專線1980 服務信箱1980@1980.org.tw 張老師網站： https://www.1980.org.tw/service_item_show.php?service_item_id=1

2.醫療保健：彙整包括菸癮、酗酒及藥物濫用戒斷、更年期及運動保健、飲食營養、身體健康檢查等提供各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊等。

服務機關（單位）	服務方式
本校學生事務處衛生保健組及人事室	為關心同仁自主性健康管理，積極促進同仁維護身心健康，每年安排中央主管機關評鑑合格醫療院所至本校辦理1次教職員工健康檢查。提供教職員工近便的服務，並提供符合「中央機關(構)員工一般健康檢查補助基準表」之教職員工申請健康檢查補助費，以提高同仁參加健檢的意願。
本校保健室	掌理本校有關保健、醫護事項。
本校學生事務處體育運動組	管理維護本校游泳池、運動場提供教職員工使用。
臺東縣各衛生所	專人輪值提供「健康派出所」電話醫療諮詢服務。
衛生福利部臺東醫院	衛教諮詢專線（089）324112
馬偕紀念醫院臺東分院	衛教諮詢專線（089）310150
全國性、衛生局、各鄉鎮市衛生所	戒菸服務諮詢專線：0800-636-363
臺東地區	戒酒服務專線：0800-500-950
kingnet 國家網路醫藥	服務網頁： http://www.kingnet.com.tw/

三、組織及管理層次部分：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。

服務機關（單位）	服務方式
本校人事室	**辦理組織及管理層次相關訓練** 組織面：辦理包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、提升行政效率、方案宣導等訓練（包含數位學習）。 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訓練（包含數位學習）。

柒、114年度規劃辦理事項

一、員工個人層次面向

(一)辦理促進友善職場相關措施及宣導推廣活動

1、新進人員報到時提供本計畫相關資訊，並於上、下半年辦理新進人員訓練時介紹員工協助方案及聯繫窗口。

2、利用各項集會、網頁宣傳及電子郵件方式，適時推廣員工協助方案資訊及課程，使同仁遭遇問題時，能自行解決或尋求聯繫窗口或願意尋求專業機構（人員）協助。

3、於本校人事室網站建置「員工協助方案」專區，供同仁隨時可瀏覽運用。並建立標準化作業流程（如附件1），含一般個案處理、主管人員轉介、危機個案、非自願個案。

4、建構本校職場霸凌處理作業流程，並公開宣導，提供同仁職場霸凌申訴及處理資訊。

(二)辦理專題演講相關訓練或活動

1、規劃辦理強化本校教職員工性別意識、職場霸凌等相關研習及推廣活動，落實建構友善職場目標。

2、參照本校教職員工問卷需求調查結果並檢視可用資源，114年度規劃辦理主題電影賞析活動2場，分別為性別平等、人際溝通等議題各辦理一場。

3、薦送本計畫承（協）辦人員或主管、聯絡窗口參加外部訓練機構辦理有關員工協助方案相關研習課程或專題演講。

4、鑑於本校113年下半年辦理員工「「工作負荷(過勞)量表」及「健康量表」問卷調查結果，呈現部分同仁工作壓力負荷過重及心理健康需協助處理等情形，除情節較嚴重需尋求專業協助之同仁由本校職護個案管理，安排專業心理諮商及職能治療等協助外，另由人事室規劃辦理員工文康活動，以期抒緩日常工作及生活壓力。

二、組織及管理層次面向

(一)規劃辦理本校教職員工增能研習課程，針對行政人員安排組織分層授權、公務倫理、會議管理、公文撰寫及檔案管理流程等主題，辦理教育訓練

活動，以強化行政效能。

(二)加強勤休制度及查核機制，檢視各單位編制內外同仁之加班情形，可及時發現各單位工作分配及人力配置之合理性，供首長評估人力調整決策之參考。

(三)薦送相關主管人員參加外部訓練機構辦理之領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等相關課程，以提升管理知能。

捌、經費

本計畫例行性業務所需經費，由本校各分工單位相關經費項下支應。人事室針對員工需求另規劃辦理之活動所需之經費，以專簽方式辦理。

玖、其他事項

一、本校及簽約之委外專業機構人員提供本計畫各項服務時，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護其權益：

（一）同仁求助於本計畫之決定應出於個人自由意志。

（二）本計畫各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因轉介接受治療、諮商或醫療等個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

（三）本計畫各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料均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。

二、同仁如需於辦公時間使用員工協助方案各項服務，除專簽同意核給公假外，應依「公務人員請假規則」、「教師請假規則」及相關規定辦理請假事宜。

三、推動員工協助方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵。

玖、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正之。

附表 1：國立臺東專科學校身心障礙教職員工職場資源彙整表

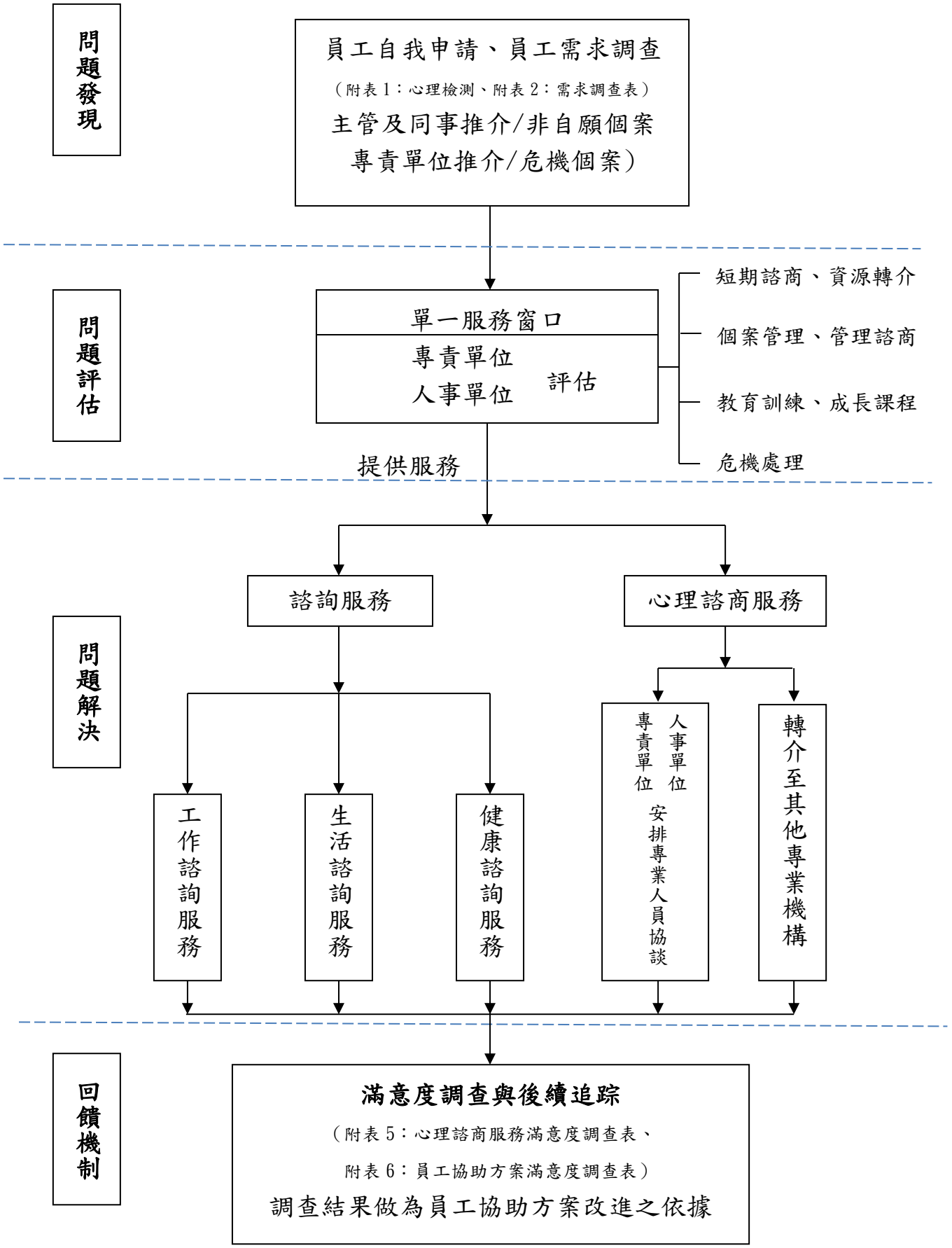
校內單一窗口單位：人事室 聯絡專線：089-226389#2502
專用電子信箱：peae@ntc.edu.tw

類別	校內各層面服務項目	服務項目	權責單位	聯絡方式
內部支持資源	生活面	交通狀況	學生事務處生活輔導組	089-226389#2261
		申請宿舍	總務處營繕保管組	089-226389#2340
		員生餐廳	總務處事務組	089-226389#2310
		員生消費合作社	員生社	089-226389#3012
	環境面	無障礙停車位	總務處事務組	089-226389#2310
		無障礙設施	總務處營繕保管組	089-226389#2340
		電梯	總務處營繕保管組	089-226389#2340
		環境安全衛生法規事項	總務處環境安全衛生組	089-226389#2350
	工作面	工作內容	人事室	089-226389#2502
		工作適應	人事室	089-226389#2502
		辦公設備	總務處營繕保管組	089-226389#2340
		輔助軟體	圖書資訊中心資訊組	089-226389#2920
	職場適應	員工協助方案	人事室	089-226389#2502

類別	校外各服務項目類別	服務項目	校外權責單位	校外權責單位聯絡方式	校內主責單位	校內主責單位聯絡方式
外部支持資源	身心障礙手冊核發	身心障礙者鑑定、手冊核(換、補)發(依據身心障礙者鑑定作業辦法、身心障礙者福利與服務需求評估及證明核發辦法)	臺東縣政府社會處社會福利科	089-340720#147	人事室(視實際需求提供協助)	089-226389#2500
	醫療復健	身心障礙者輔具費用補助(依據身心障礙者輔具費用補助辦法)	臺東縣政府社會處社會福利科	089-340720#109	人事室(視實際需求提供協助)	089-226389#2500
		身心障礙者日間照顧及住宿式照顧費用補助	臺東縣政府社會處社會福利科	089-340720#126	人事室(視實際需求提供協助)	089-226389#2500
		身心障礙者情緒支持及行為輔導計畫、身心障礙者嚴重	臺東縣政府社會處社會福利科	089-340720#128	人事室(視實際需求提供協助)	089-226389#2500

類別	校外各服務項目類別	服務項目	校外權責單位	校外權責單位聯絡方式	校內主責單位	校內主責單位聯絡方式
		情緒行為正向支持整合模式試辦計畫。				
	教育權益	身心障礙人士子女就學費用減免(依據身心障礙學生及身心障礙人士子女就學費用減免辦法)	教育部高等教育司/圓夢助學網/學雜費減免專區	https://www.edu.tw/helpdreams/cp.aspx?n=B99F77007C45EA0F&s=4810D2C08B273D5E	本校教務處註冊組	089-226389#2140
		身心障礙者社區樂活補給站計畫	臺東縣政府社會處社會福利科	089-340720#108	人事室(視實際需求提供協助)	089-226389#2500
	就業權益	職務再設計(依據身心障礙者職務再設計實施方式及補助準則)	臺東縣政府社會處勞工行政科	089-328254	人事室(視實際需求提供協助)	089-226389#2500
		身心障礙者職業重建個案管理服務 身心障礙者職業輔導評量服務 身心障礙者支持性就業服務 身心障礙者職業重建服務窗口計畫 身心障礙者庇護性就業服務計畫	臺東縣政府社會處勞工行政科	089-328254	人事室(視實際需求提供協助)	089-226389#2500
外部支持資源	福利服務	身心障礙者生活補助費(依據身心障礙者生活補助費發給辦法)	臺東縣政府社會處社會福利科	089-340720#109	人事室(視實際需求提供協助)	089-226389#2500
		身心障礙者參加社會保險保險費補助(依據身心障礙者參加社會保險保險費補助辦法)	臺東縣政府社會處社會福利科	089-340720#142	人事室(視實際需求提供協助)	089-226389#2500
		身心障礙者房屋租金補助及購屋貸款利息補貼(請自行增列)	臺東縣政府社會處社會福利科	089-340720#122	人事室(視實際需求提供協助)	089-226389#2500
	交通服務	身心障礙者專用停車位識別證明(依據身心障礙者專用停車位設置管理辦法)	臺東縣政府社會處社會福利科	089-340720#122	人事室(視實際需求提供協助)	089-226389#2500

類別	校外各服務項目類別	服務項目	校外權責單位	校外權責單位聯絡方式	校內主責單位	校內主責單位聯絡方式
		搭乘國內大眾運輸工具半價優待(依據身心障礙者搭乘國內大眾運輸工具優待實施辦法)	臺東縣政府社會處社會福利科	089-340720#133	人事室(視實際需求提供協助)	089-226389#2500
		身心障礙者停車位購買停車位貸款補貼或承租停車位補助	臺東縣政府社會處社會福利科	089-340720#122	人事室(視實際需求提供協助)	089-226389#2500
	其他相關福利服務	稅捐減免(依據所得稅法及使用牌照稅法) 身障團體免徵牌照稅	臺東縣政府社會處社會福利科	089-340720#125	人事室(視實際需求提供協助)	089-226389#2500
		進入風景區、康樂場所或文教設施半價或全免優待(依據身心障礙者權益保障法)	臺東縣政府社會處社會福利科	089-340720#144	人事室(視實際需求提供協助)	089-226389#2500
		辦理身障者居家用電補助業務(小型發電機租借)	臺東縣政府社會處社會福利科	089-340720#108	人事室(視實際需求提供協助)	089-226389#2500

附件 1

國立臺東專科學校推動員工協助方案處理流程圖