

澎湖縣馬公市馬公國民小學 114 年度員工協助方案實施計畫

壹、依據

- 一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 二、澎湖縣政府推動員工協助方案實施要點。
- 三、澎湖縣政府114年度員工協助方案實施計畫。
- 四、澎湖縣政府114年1月2日府人力字第1130086174號函。

貳、目標

- 一、為關懷及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，提升工作士氣及教學熱誠，以全體員工為服務對象，以健全友善職場環境，締造良好組織文化。促進員工身心健康，藉由多元化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造良好的校園文化，創造個人價值，提升整體績效。
- 二、強化員工EAP知悉度，使其能有效善用資源，解決可能影響工作效能的問題，提升工作士氣及服務效能，進而提高團隊凝聚力及整體發展競爭力。
- 三、營造友善職場環境，增加性騷擾防治宣導等支持性服務，落實人性關懷，提高工作效率與職場適應，增進同仁心理及生理健康。
- 四、減少因性別、身份別、身體及心理等各種因素，導致的差異性及不合理，並預防職場不法侵害，降低組織危機，型塑溫馨友善工作氛圍，提升整體工作與生活品質。

參、主辦單位：本校人事室。

協辦單位：本校各處、室。

肆、服務對象：本校全體員工。

伍、推動措施內容

- 一、依 113 年員工協助方案需求調查問卷成果分析報告自辦 114 年員工協助方案相關活動、講座或宣導，並配合澎湖縣政府辦理員工協助方案相關活動、講座或宣導。
- 二、參與員工協助方案講座或研習活動：
 - (一)參加員工協助方案承辦人員研習班。
 - (二)派員參加協助方案承辦人員研習班及講座。
- 三、轉介、諮詢服務：
 - (一)法律扶助服務
 1. 時間：事前預約，須配合法律顧問時間。
 2. 預約電話：06-9274400 分機 305，採電話、現場或員工協助信箱(eaps@mail.penghu.gov.tw)預約制。
 3. 諮詢地點：澎湖縣政府民政處。
 4. 提供諮詢人員：澎湖縣政府年度聘用法律顧問。

5. 諮詢費用：免費。

(二)消費者糾紛諮詢服務

1. 時間：週一至週五上午 8：00-12:00 及下午 1330-17:30

2. 預約電話：06-9274400 分機 230，採電話或員工協助信箱 (eaps@mail.penghu.gov.tw)預約制。

3. 諮詢地點：澎湖縣政府消費者保護官辦公室。

4. 提供諮詢人員：澎湖縣政府消費者保護官。

5. 諮詢費用：免費。

(三)稅務諮詢服務：協請澎湖縣政府稅務局提供同仁各項稅務及節稅等諮詢服務，服務電話：0800-692-000。

(四)人際支持服務：

1. 協請本縣家庭教育中心提供同仁家庭關係諮詢服務(06-9278885)。

2. 結合長期照顧管理中心，提供同仁在地化便利且即時的長期照顧服務，長照專線：1966。

3. 簽訂幼兒托育服務特約機構，提供同仁優惠托育服務。

4. 身心障礙福利服務中心：提供身心障礙者各項服務措施訊息。

(五)健康面：提供專業諮詢服務：

澎湖縣政府與專業平台（宇聯管理顧問有限公司）簽訂契約，透過該平台進行媒合心理、工作、管理、醫療、理財、法律及社會福利等諮詢服務，並提供 24 小時諮詢服務專線(0800-098-985)及電子信箱 (world.wide.union2@gmail.com)。

(六)心理諮詢及轉介服務

1. 時間：隨時撥打免付費電話

2. 電話：

本縣教師諮商專線(教師預約後自行請假前往)-澎湖縣學生輔導諮商中心:06-9276005，並提供各項相關資源

(<https://scc.mail.phc.edu.tw/表單下載/>各類心理諮詢

專線、精神醫療及社福資源一覽表)

生命線協會:1995

全國安心專線：0800-788-995

男性關懷專線：0800-013-999

家暴、性侵害防治:113

孕產專線：0800-870-870

(七)組織管理面

職場霸凌處理：本校人事室提供多元申訴管道（設有專線電話 06-9272165 分機 109、員工申訴信箱 essence5515@gmail.com 等），經當事人申訴後，立即啟動職場霸凌處理標準作業流程，如經確認為

職場霸凌案件，依公務人員安全及衛生防護辦法組成安全及衛生防護小組，調查事件發生原因，並檢討相關人員責任。

(八) 針對不同需求者提供差異化服務：

- 1、多元性別同仁：提供性別友善廁所並注重隱私性及安全性，辦理教育訓練以建立機關同仁性別友善觀念，避免歧視。
- 2、情緒困擾同仁：可透過關懷員關心並提供其EAP相關諮詢服務。
- 3、新進人員：事先就輔導員辦理相關訓練，強化輔導員品質，並設置新進人員單一窗口服務。
4. 身心障礙人員服務:提供無障礙設施，提供身心障礙者各項服務措施訊息。主動視需求進行工作環境改善，並提供適當輔具或協助，減少工作適應問題；透過宣導建立同仁對於身心障礙人員正確認知，提高同仁對身心障礙者的理解與協助關懷。
5. 提升本校公廁、哺集乳室空間之安全性，以保障不同性別之需求。
6. 主管人員:透過主管會議交流並培養管理階層具備識別異常徵候、溝通能力，並提升主管人員敏感度，協助主管在面對同仁有狀況或重大事件發生時能有效處理並降低傷害。
7. 線上自我檢測專區:鼓勵同仁使用員工協助方案身心關懷平台(<https://worldwideunionpsyc.wixsite.com/ctci>)，透過不同種類的健康量表檢視自身狀況，協助其瞭解身心適應狀況。
8. 其他專業諮詢服務：
澎湖縣政府與專業平台（宇聯管理顧問有限公司）簽訂契約，透過該平台進行媒合心理、工作、管理、醫療、理財、法律及社會福利等諮詢服務，並提供24 小時諮詢服務專線(0800-098-985、02-29863099)及電子信箱(world.wide.union2@gmail.com)。
9. 針對不同個案分別建立「員工協助方案」標準作業流程：
 - (1) 「一般個案」處理流程(如附表一)。
 - (2) 「主管人員」轉介流程(如附表二)。
 - (3) 「非自願個案」處理流程(如附表三)。
 - (4) 「危機個案」處理流程(如附表四)。

四、利用相關活動加強宣導員工協助方案。

五、加強公務人員因公涉訟及法律輔助之宣導。

六、新進人員單一窗口服務：新進人員到職由本校人事室採單一窗口受理。

七、開設交流專區：

- (一)教職員工 line 群組討論區：透過本校 line 群組，意見交流，經驗分享，即時解決員工問題。
- (二)每週一主管會議討論：校長召集各處室主任召開主管會議，意見交流，彙整主管建議或意見。

(三)行政會議、校務會議討論：透過行政會議、校務會議意見交流，彙整相關建議或意見。

八、鼓勵員工運動：

本校同仁得利用課餘、公餘時間在校內運動，鍛鍊身體，加強身體健康。

九、並鼓勵員工健康檢查

宣導健康檢查的重要性，鼓勵同仁參加健康檢查。

陸、預期效益

一、建立暢通員工協助管道，加強員工協助正確觀念，發揮員工協助最大效益。

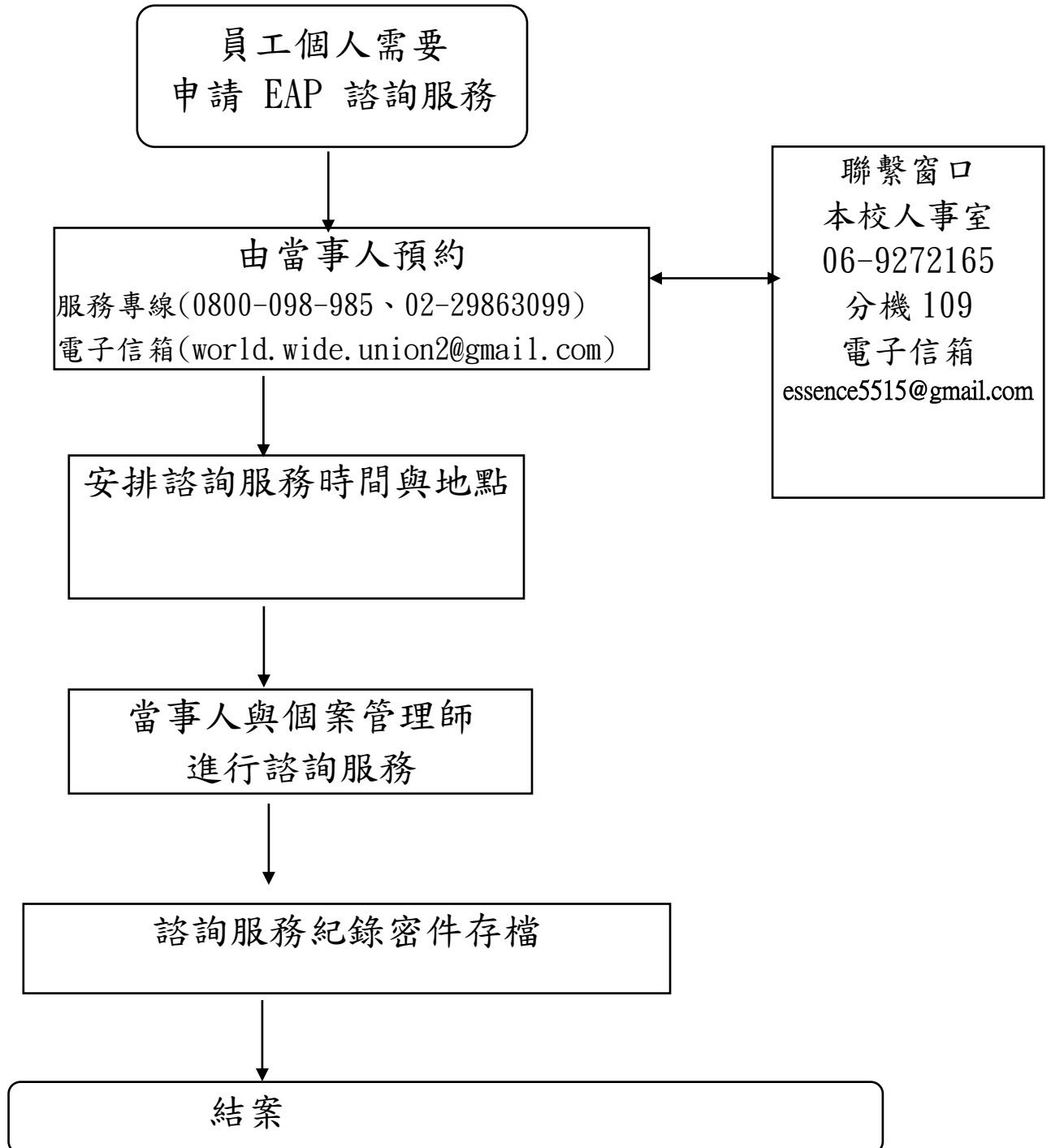
二、解決員工所遭遇影響工作之難題，促進員工身心健康。

三、透過辦理本計畫相關措施增進本校員工向心力，提升效能。

柒、辦理本計畫相關活動之專業人員及協助辦理人員等，提供相關服務時，除法律另有規定者外，應遵守相關專業倫理，採隱密、不公開方式進行。所得資料不得無故外洩，以維護當事人之權益。

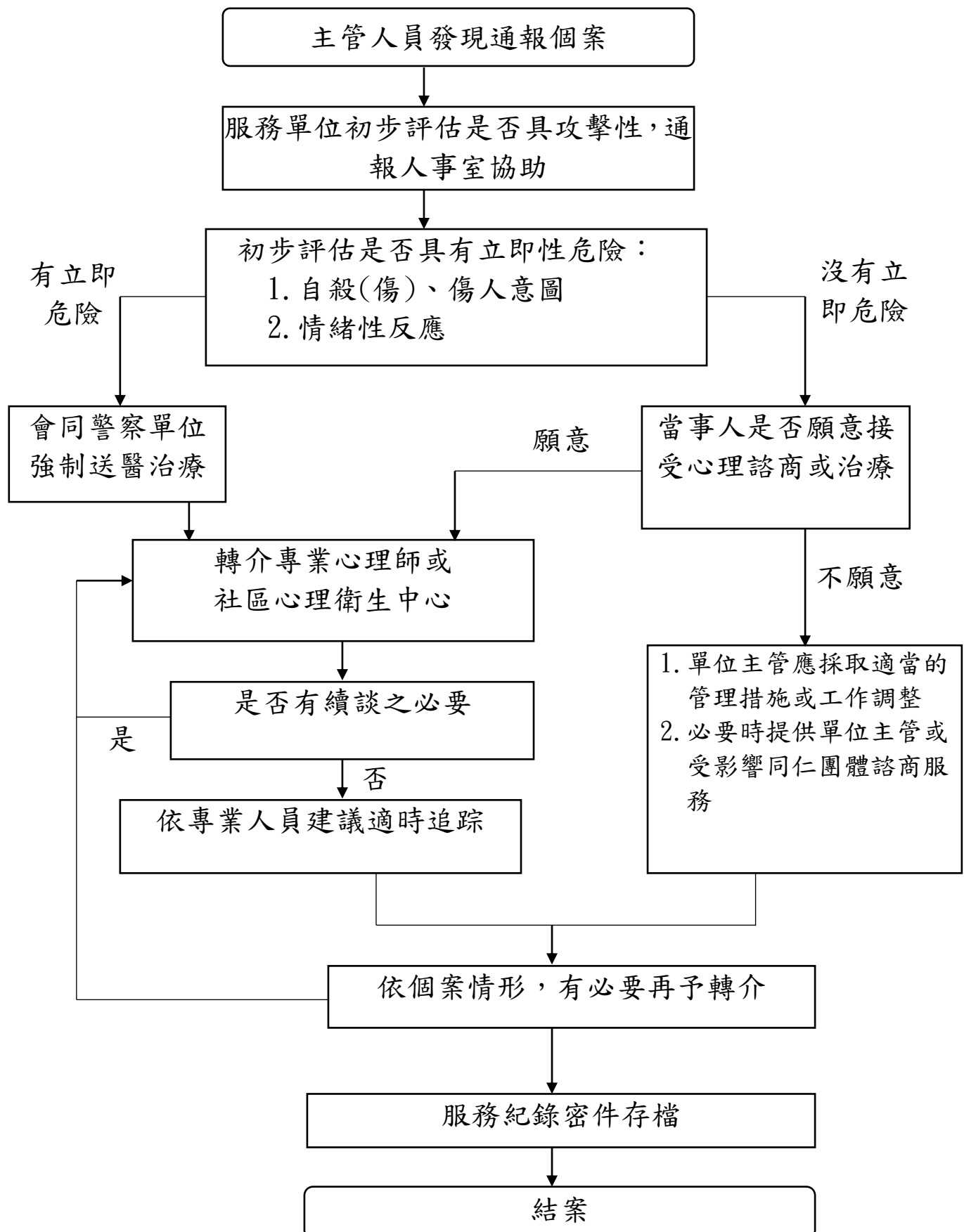
捌、本實施計畫陳請校長核可後實施，如有未盡事宜得視實際需要修正之。

澎湖縣馬公市馬公國民小學員工協助方案 一般個案處理流程

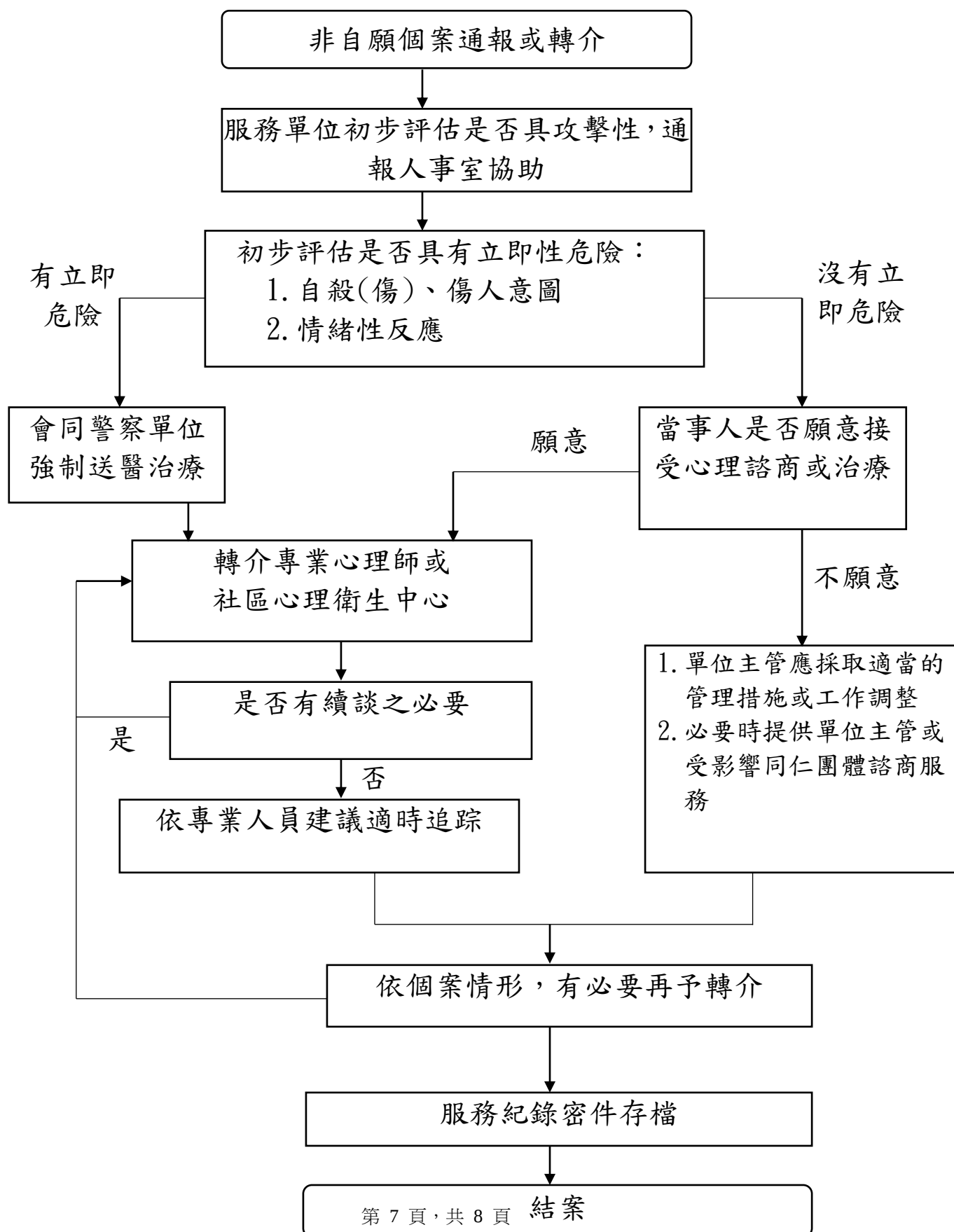


澎湖縣馬公市馬公國民小學員工協助方案

主管人員轉介流程



非自願個案處理流程



澎湖縣馬公市馬公國民小學員工協助方案

危機個案處理流程

